総務省

ご相談ください

総務省の行政相談

総務省行政相談センター
きくみみ

0570-090110

このマークは
音声コードです。

Q U E S T I O N !

突然ですが、クイズです。

総務省の行政相談では、
どの相談に対応しているでしょうか？

① 福祉についての相談
② 年金についての相談
③ 役所の手続についての相談
④ そもそも、どこに相談したらいいか
分からない

答えは「全部」。
どんな小さなことでも、まずはご相談ください。

総務省の行政相談では、
国民一人一人の「困った」に
「 きくみみ 」をもって対応します。

行政相談マスコット
「キクーン」

総務省の行政相談は、役所の仕事や手続、サービスに関するお困りごとについて、ご相談いただけます。

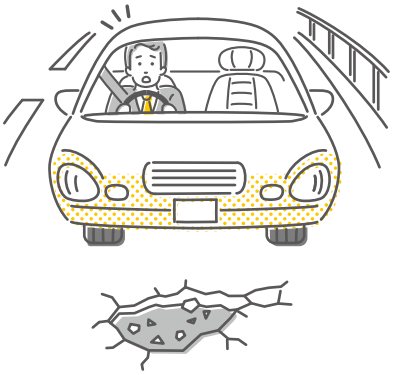
医療保険・年金

国民年金や厚生年金保険の被保険者の資格条件や受給額について教えてほしい。

雇用

労働条件を改善するよう会社を指導してほしい。

道路

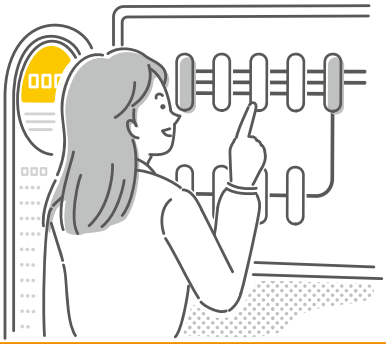


国道に危険箇所があるので、早く改修してほしい。

社会福祉

生活保護の受給資格について教えてほしい。

交通機関



バス停に路線図を掲示してほしい。

相談窓口

手続や申請をどこにしたらよいか分からないので教えてほしい。

行政相談は、国の行政などへの苦情や意見、要望を受け付け、担当行政機関とは異なる立場から、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度や運営の改善に生かす仕組みです。

目次

行政相談をご利用ください …… 2
行政相談委員ってどんな人? …… 5
行政相談による改善事例 …… 8
さまざまな相談活動 …… 12

このマークは
音声コードです。

行政相談をご利用ください

ステップ❶

相談してみる

電話、メール、相談所など、
さまざまな窓口があります。
あなたの地域の行政相談委員にも、
身近な問題を相談できます。

➡ 相談窓口 4ページへ
➡ 行政相談委員 5ページへ

ステップ❷

事実確認・調査
関係機関へ連絡

関係者へのヒアリング等を行い、問題の改善に向けて必要な連絡をします。

➡ 具体的な改善事例 8ページへ

? なんで総務省が相談に対応しているの？

総務省行政評価局は、国民の困りごとや、行政上の課題を調査することで、国の行政運営の改善を促す機能を持っています。

? 他の相談窓口とはどう違うの？

総務省の行政相談は、行政評価局の調査部門と連携しています。相談をきっかけにして、全国50局所のネットワークで、全国的な調査をすることもあります。

ステップ❸

結果の連絡

相談者に、問い合わせの回答や、
改善結果をご連絡します。

相談無料

秘密厳守

素早い解決を
促進します。

相談すると何か変わるの？

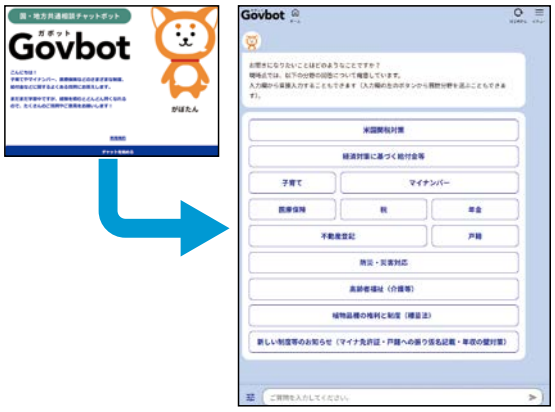
同じような問題で困っている人が全国にいる、国民に不便が大きく、仕組みを見直す必要があるなど、必要なときは、法律や制度を変えるよう、行政機関に働きかけることもあります。

このマークは
音声コードです。

ご相談はこちらの窓口へ

国・地方共通相談チャットボット（Govbot）➡QRコードは13ページ

Govbot は、マイナンバー、医療保険など住民からの問合せニーズが多い行政分野や、多くの住民に関係する新しい制度を中心に、国が一定程度統一的に回答できる質問についてチャット形式で回答するチャットボットです。
また、国等の各種相談窓口の連絡先やチャットボットのURLも案内しています。



※Govbotの画像は令和８年1月時点のものです。

マスコットキャラクター
がぼたん

電話による相談

全国共通番号　0570-090110

- NTT ドコモビジネス株式会社が定める通話料がかかります。
- 一部の IP 電話では、ご利用できない場合があります。
- 相談のお電話は、相談内容の正確な把握のため、録音させていただいております。
- 職員の働き方改革を推進するため、令和７年４月１日から、受付時間を午前９時から午後４時45分までとしています。平日の受付時間外や土日、休日、年末年始など閉庁日は、留守番電話で対応しております。
- 上記全国共通番号がご利用いただけない場合は、各センターの直通電話番号もございます。直通電話番号につきましては、各センターのホームページをご確認ください。

メールによる相談 ➡QRコードは13ページ

メールフォームからのご相談にも対応しています。
英語でも相談できます。メールを送ってください。
kikumimi.japan@soumu.go.jp（英語相談専用）

多言語での相談

やさしい日本語や翻訳機器を使った相談対応をしています。

多言語 PR リーフレット（英語、中国語、ベトナム語、ウクライナ語等の 17 言語）

行政相談委員への相談

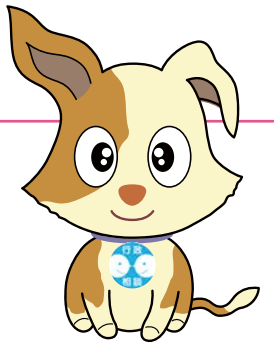
全国の行政相談委員に、直接ご相談できます。
行政相談委員への相談は、次のページをご覧ください。

行政相談委員ってどんな人？

身近なお困りごとは、行政相談委員にお寄せください。

行政相談委員は…

行政相談委員は、総務大臣が委嘱した民間有識者で、全国に約5,000人（各市区町村に1人以上）が配置されています。
行政相談委員は、無報酬のボランティアとして、国の行政活動全般に関する相談等を受け付け、相談者への助言や関係機関に対する改善の申入れなどを行っています。



行政相談マスコット
「キクーン」

相談所での相談対応

行政相談委員は、市（区）役所、町村役場、公民館などで、定期的に相談所を開設しています。
地域のイベント会場等で、特設の相談所を開設することもあります。
オンライン相談・メール相談にも対応しています。
➡オンライン相談のQRコードは13ページ

＼行政相談委員より／

北海道登別市　山田委員

2か月に1度の年金支給日に、郵便局で相談所を開催しています。
「行政相談ってどんなことを相談できるの？」とよく聞かれます。
「日頃困っていることを遠慮なく聞いて良いの。どこに話したら解決できるかを一緒に考えるところなの」と答えています。

このマークは
音声コードです。

行政相談委員ってどんな人？

行政相談懇談会

自治会、婦人会などの代表者や地域の方々との懇談会を開催し、行政相談のPRを行うとともに、行政に関する苦情や意見・要望をお聞きしています。

＼行政相談委員より／

郵便局の協力を得て懇談会を行いました。
避難所の備蓄物資や買い物支援などの市民にとって身近な相談が出され、懇談会では活発に議論が行われました。
すぐに解決はしない問題ですが、地元の声や関係者の意見を聞きながら、行政相談委員として注視していくことも大切な仕事だと考えています。

愛媛県宇和島市　宮本委員

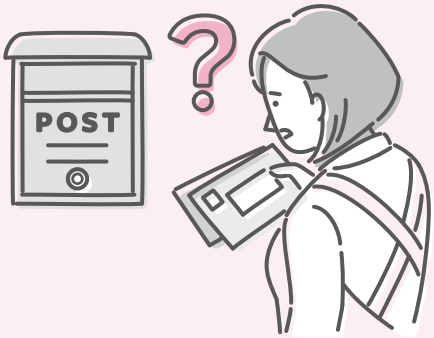
行政相談委員意見

行政相談委員は、相談活動を通じて得られたさまざまな行政運営上の改善についての意見を総務大臣に述べることができます。

近年提出された委員意見の例

- 「本人限定受取郵便の到着のお知らせ」の表示が分かりにくい。受取人にとって重要な書類であることを認識しやすいように工夫してほしい。
- 奨学金の保証人等が繰上返還をする場合、本人の同意がなくても繰上返還できるよう改善してほしい。

➡委員意見による改善事例は 11 ページ



令和６年度は、全国から181件の意見が提出され、総務省から各府省に通知されるなど、行政の改善に役立てられています。

出前教室

小中学校や高校、大学等に出向いて、行政相談についての授業を行っています。学校関係者のみなさまのご協力をお願いします。

＼行政相談委員より／

出前教室では、児童に「行政って何？行政相談って知っている？」と問いかけながら、行政と自分達の生活との関わりが密接であることや行政相談の役割について伝えています。
授業後、児童から「通学路に樹木が生い茂っているのでハチがいて危険」といった子ども目線の相談を受け、関係機関に伝えたところ、樹木を剪定してもらい、通学しやすくなったこともあります。
相談が解決されたことへの児童の満足気な顔が見て取れるので、行政相談委員の仕事を理解してもらえた嬉しい瞬間です。

東京都三鷹市　寺田委員

広報活動

各地で行政相談のPR活動を行っています。

行政相談委員の活動はYouTubeでも紹介しています！

➡QRコードは13ページ

このマークは
音声コードです。

行政相談による改善事例

相談１ 駅のホームに転落防止用の柵を設置してほしい！

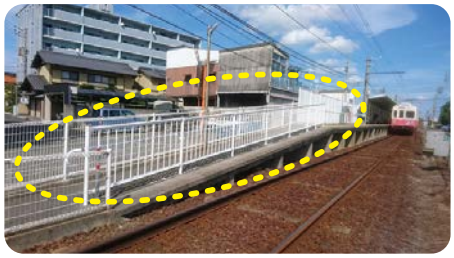
駅のホーム横のスロープ。
幅が狭いから、子供が落ちたり、列車と接触したりしないか心配です。

行政相談センターきくみみが現地に赴き、状況の確認を行いました。

きくみみから運輸局に対して改善を求めた結果…

>>>

駅ホームのスロープに柵が設置されました。



相談２ マイナンバーカードの本人確認書類としての利用促進

古本を宅配買取してもらおうと、マイナンバーカードのコピーを送付したけれど、本人確認書類として利用できない。
利用できるようにしてほしい。

きくみみから相談内容の連絡を受けた警察庁が調査したところ、事業者の懸念が判明

マイナンバーカード裏面の個人番号を意図せず入手したとき、どう対応していいか分からない…

A社（宅配買取業者）

>

警察庁がデジタル庁等、関係省庁に確認した結果…

細断　マスキング

意図せず取得した個人番号は、事業者が個人番号部分を速やかに復元不可能な状態にすれば問題ない！

>

警察庁が、古物商の業界団体に周知したところ…

宅配買取時の本人確認書類として、マイナンバーカードのコピーを利用いただけます！

マイナンバーカードの利用促進につながった

相談３ 隣家からの落ち葉に困っている！

隣の空き家の木の枝が張り出してきていて、
落ち葉が自宅の敷地に積もってしまい、困っています。
相談できるところはありませんか？

きくみみ では、民法改正により、一定の条件を満たす場合には、自ら枝を切ることができるようになったこと、相隣関係については、法テラス等でも相談ができることを説明しました。

相談４ 公営住宅の入居に保証人って必要なの？

公営住宅への入居に当たって保証人を求められました。
保証人がいないと入居はできないと説明されましたが、
保証人を頼める親族がいません。どうにかならないでしょうか。

相談を受けて、きくみみが調査

- 保証人がいなくても公営住宅に入居できるよう、平成30年に国土交通省は方針転換済み
- 自治体で方針転換が進まない理由は？逆に方針転換をした自治体での支障は？

＞

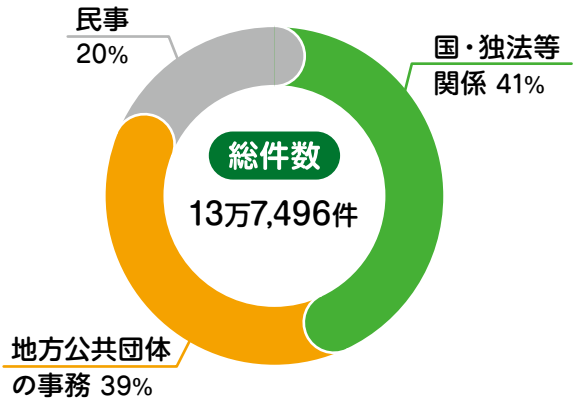
地方整備局に対して、調査結果を通知

通知後、保証人を不要とする自治体が増加！

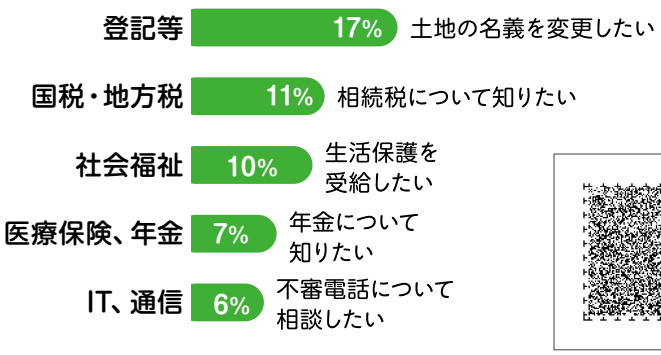
約9,100戸について保証人不要化が実現

令和６年度の相談受付件数は約13万7,000件でした。

また、登記等や国税・地方税等に関する相談が多く寄せられました。



多く寄せられるご相談の例

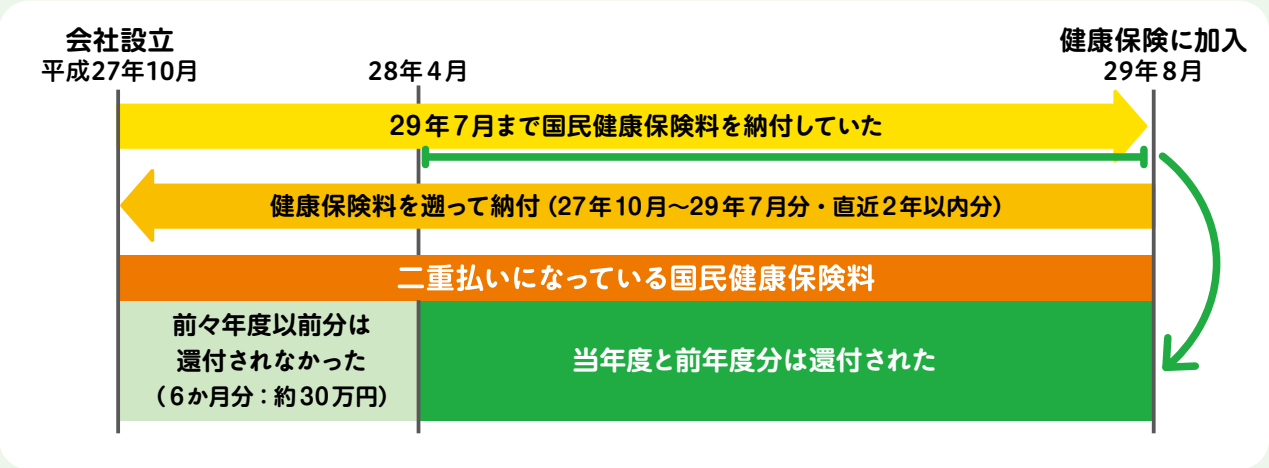


このマークは
音声コードです。

行政相談による改善事例

相談５ 法律を改正して、二重払いした保険料を還付！

健康保険（被用者保険）に加入し、過去の保険料を遡って納めました。でも、すでに納めていた国民健康保険料の一部は還付できないと言われました。二重払いした国民健康保険料は、全て還付してほしい。



行政改善推進会議の審議を踏まえ、
総務省が厚生労働省にあっせん

このように制度改善されました！

法令が改正され、二重払いが生じないよう、国民健康保険料が還付されなかった期間についても還付ができるようになりました。

― 解 説 ―

相談者は、過去の健康保険（被用者保険）の保険料を遡って納めた際、年金事務所から「二重払いになっている国民健康保険料は申請により還付される」と説明されていましたが、区役所に還付申請をしたところ、一部について還付が認められないことが判明（被用者保険は２年分（24か月分）遡及して納付できるが、国民健康保険は直近２年度分（年度単位）の還付しかできないという規定になっていたため）。
各健康保険制度の運用の違いで、還付額に差が出るということを問題視した総務省は、行政改善推進会議の意見を踏まえて厚生労働省にあっせん。その結果、国民健康保険法の改正が実現しました。

相談６ 法律を改正して、期日前投票の期間を統一！

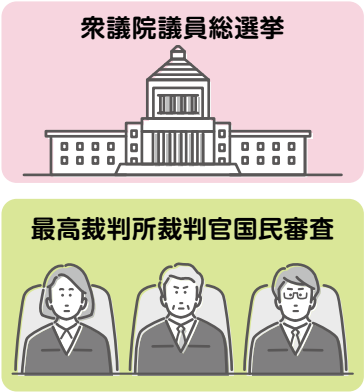
行政相談委員の意見

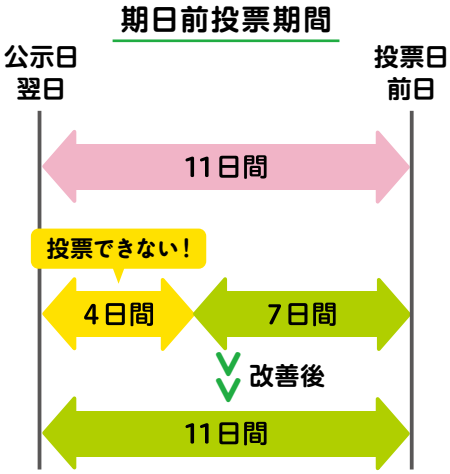
衆議院議員総選挙と最高裁判所裁判官国民審査の期日前投票の期間が異なっていて、同時に投票できない期間がある。何度も投票しに行かなければならないのは、国民にとって負担なので、期日前投票の期間を統一してほしい！

行政改善推進会議の審議を踏まえ、
総務省が総務省自治行政局にあっせん

このように制度改善されました！

法律が改正され、平成29年10月の選挙から、国民審査の期日前投票の期間は総選挙の期間と統一されました。





ー解説ー

委員意見を元に行政評価局が調査したところ、総選挙の投票をして国民審査の投票をしなかった有権者の割合が、期日前投票では高くなっていることや、投票用紙の誤配布による二重投票などの支障が生じていたことが分かりました。
総務省では、行政改善推進会議での審議を踏まえて、総務省自治行政局に改善をあっせん。その結果、最高裁判所裁判官国民審査法が改正され、期日前投票の期間が統一されました。

行政改善推進会議とは？

全国的な制度や運営の改善が必要な相談については、総務大臣が委嘱した民間有識者により、審議を行っています。
より的確・効果的な処理を推進するため、学識経験者やマスメディア、法曹界など、広い分野の有識者がメンバーとなっています。
令和６年１月に、「行政苦情救済推進会議」から名称変更しました。

このマークは
音声コードです。

さまざまな相談活動

災害で被害を受けた方々の支援

被災者への速やかな情報提供など、きめ細かな相談対応に取り組んでいます。
令和７年６月、管区行政評価局等が災害対策基本法に基づく指定地方行政機関に指定されました。

令和６年能登半島地震

石川行政評価事務所（きくみみ石川）では、発災から約２年間で5,900件を超える相談に対応しました。

- **生活支援窓口案内ガイドブックの作成**
  被災者への支援制度や地域ごとの相談窓口をまとめたガイドブックを作成。
  ＊発災から10日で第1版を公表、令和８年1月末時点で第27版
- **災害相談用フリーダイヤルでの相談受付**
  被災者から幅広く相談を受け付けるフリーダイヤルを設置（令和６年１月12日～令和７年３月31日）。
- **特別行政相談所の開設**
  行政相談委員、市町、各種士業団体等と連携し、被災者からの問合せや相談に対応する相談所を、被災各地で開設。

令和6年1月10日＜初 版＞
令和6年3月19日＜第13版＞

総務省行政相談センター きくみみ石川

令和６年能登半島地震による災害被災者の皆様への生活支援窓口案内（ガイドブック）

令和6年能登半島地震による災害で被災された皆様に、心よりお見舞い申し上げます。
本ガイドブックは、被災者の皆様への生活支援に関する情報を提供してまいります。

【本ガイドブックについて】
・ 石川行政評価事務所が収集した各機関等における支援策の情報を掲載しています。
情報は、随時、追加・変更してまいります。
・ この冊子の最新版は、石川行政評価事務所ホームページ【トピックス】
〈令和6年能登半島地震による被災者の皆様への生活支援窓口案内（ガイドブック）〉に掲載しています。
石川行政評価事務所HPはこちら

【石川行政評価事務所での相談の受付について】
石川行政評価事務所では、いろいろなお問合せやご相談を受け付けております。
お困りになっていることがありましたら、どうぞお気軽にご利用ください。
● 令和6年能登半島地震で被災された方のための
災害専用フリーダイヤル　0120－776－110
※ 受付時間：8時30分～17時15分（当面の間は、土、日、祝も受付）
※ 回線の状況により、石川行政評価事務所ではなく中部管区行政評価局（名古屋市）や総務省本省（東京都）の担当窓口につながる場合があります。
※ 石川県外の方は、下記ダイヤルをご利用下さい。
● 行政相談専用ダイヤル
0570-090110 又は 076-264-1100
（いずれも受付時間は平日 8:30～17:15、受付時間外は留守番電話）
● インターネットはこちら
● FAX: 076－222－5233

きくみみ石川
ガイドブックに掲載して欲しい情報などについて、アンケートを実施しています。
アンケートはこちら

総務省　石川行政評価事務所
〒920－0024
金沢市西念3丁目4番1号　金沢南西合同庁舎4階
電　話：076-222-5232

小松市特別合同相談所での相談対応の様子
（令和６年２月28日）

行政相談の国際交流

外国のオンブズマンと二国間協力の覚書を結んだり、研修視察団を受け入れたりするなど、国際交流を行っています。

ベトナム・ホーチミン市監察局の研修団一行が愛知県の行政相談委員と交流

身近な場所でもご相談いただけます

一日合同行政相談所

地方公共団体や士業団体等の協力を得て、ワンストップでさまざまな相談ができる相談所を開設しています。

9月～10月の行政相談月間を中心に「一日合同行政相談所」を開設しています。
国の機関、市区町村、関係団体等が一堂に集まって、ワンストップで相談に対応します。
弁護士などの士業も参加しているので、税金や相続手続などの相談にも無料で対応します。

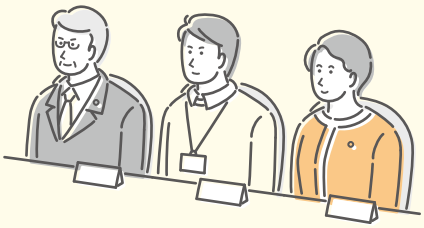
一日合同行政相談所の例

相談 相続した土地を、国が引き取る制度「相続土地国庫帰属制度」について知りたい！

➡ 司法書士につないで、制度概要を説明。
土地の現況を聴取したところ、境界の一部が未確定と判明。

➡ 土地家屋調査士につないで、境界画定の費用や、地目変更等について説明。

➡ 一回の訪問で、制度の利用に関するさまざまな疑問を一気に解消！



「複数の専門家に
一度で相談することができて、
疑問が解消した」と
相談者に喜ばれたよ！

行政相談に関する各種サイトはこちら

国・地方共通相談
チャットボット（Govbot）

行政相談の受付窓口
（メールフォーム）

英語でのご相談（Contact for Administrative Counseling）

行政相談委員へのご相談
（行政相談委員オフィシャルウェブサイト）

行政相談公式
YouTubeチャンネル

総務省行政相談 X
（旧 Twitter）
@MIC_soudan

このマークは
音声コードです。

総務省行政相談センター きくみみ 所在地等一覧

愛称	名称	所在地
きくみみ北海道	北海道管区行政評価局	札幌市北区北8条西2丁目　札幌第1合同庁舎
きくみみ函館	函館行政監視行政相談センター	函館市新川町25-18　函館地方合同庁舎
きくみみ旭川	旭川行政監視行政相談センター	旭川市宮前1条3丁目3番15号　旭川合同庁舎西館
きくみみ釧路	釧路行政監視行政相談センター	釧路市南浜町5-9　釧路港湾合同庁舎
きくみみ宮城	東北管区行政評価局	仙台市青葉区本町3-2-23　仙台第2合同庁舎
きくみみ青森	青森行政監視行政相談センター	青森市新町2-4-25　青森合同庁舎
きくみみ岩手	岩手行政監視行政相談センター	盛岡市盛岡駅西通1-9-15 盛岡第2合同庁舎
きくみみ秋田	秋田行政監視行政相談センター	秋田市山王7-1-3　秋田合同庁舎
きくみみ山形	山形行政監視行政相談センター	山形市緑町1-5-48　山形地方合同庁舎
きくみみ福島	福島行政監視行政相談センター	福島市霞町1-46　福島合同庁舎
きくみみ埼玉	関東管区行政評価局	さいたま市中央区新都心1-1　さいたま新都心合同庁舎1号館
きくみみ茨城	茨城行政監視行政相談センター	水戸市北見町1-11　水戸地方合同庁舎
きくみみ栃木	栃木行政監視行政相談センター	宇都宮市桜5-1-13　宇都宮地方合同庁舎
きくみみ群馬	群馬行政監視行政相談センター	前橋市大手町2-3-1　前橋地方合同庁舎
きくみみ千葉	千葉行政監視行政相談センター	千葉市中央区中央港1-11-3　千葉地方合同庁舎
きくみみ東京	東京行政評価事務所	新宿区百人町3-28-8　新宿地方合同庁舎 ※令和8年7月6日から、文京区後楽1-7-22小石川地方合同庁舎に移転します
きくみみ神奈川	神奈川行政評価事務所	横浜市中区新港1-6-1　よこはま新港合同庁舎
きくみみ新潟	新潟行政評価事務所	新潟市中央区美咲町1-1-1　新潟美咲合同庁舎1号館
きくみみ山梨	山梨行政監視行政相談センター	甲府市丸の内1-1-18　甲府合同庁舎
きくみみ長野	長野行政監視行政相談センター	長野市旭町1108　長野第1合同庁舎
きくみみ愛知	中部管区行政評価局	名古屋市中区三の丸2-5-1　名古屋合同庁舎第2号館
きくみみ富山	富山行政監視行政相談センター	富山市丸の内1-5-13　富山丸の内合同庁舎
きくみみ石川	石川行政評価事務所	金沢市西念3-4-1　金沢駅西合同庁舎
きくみみ岐阜	岐阜行政監視行政相談センター	岐阜市金竜町5-13　岐阜合同庁舎
きくみみ静岡	静岡行政監視行政相談センター	静岡市葵区追手町9-50　静岡地方合同庁舎
きくみみ三重	三重行政監視行政相談センター	津市丸之内26-8　津合同庁舎
きくみみ大阪	近畿管区行政評価局	大阪市中央区大手前3-1-41　大手前合同庁舎
きくみみ福井	福井行政監視行政相談センター	福井市日之出3-14-15　福井地方合同庁舎
きくみみ滋賀	滋賀行政監視行政相談センター	大津市京町3-1-1　大津びわ湖合同庁舎
きくみみ京都	京都行政監視行政相談センター	京都市中京区西ノ京笠殿町38　京都地方合同庁舎
きくみみ兵庫	兵庫行政評価事務所	神戸市中央区海岸通29　神戸地方合同庁舎
きくみみ奈良	奈良行政監視行政相談センター	奈良市登大路町81　奈良合同庁舎
きくみみ和歌山	和歌山行政監視行政相談センター	和歌山市二番丁3　和歌山地方合同庁舎
きくみみ広島	中国四国管区行政評価局	広島市中区上八丁堀6-30　広島合同庁舎第4号館
きくみみ鳥取	鳥取行政監視行政相談センター	鳥取市富安2-89-4　鳥取第1地方合同庁舎
きくみみ島根	島根行政監視行政相談センター	松江市向島町134-10　松江地方合同庁舎
きくみみ岡山	岡山行政監視行政相談センター	岡山市北区桑田町1-36　岡山地方合同庁舎
きくみみ山口	山口行政監視行政相談センター	山口市中河原町6-16　山口地方合同庁舎1号館
きくみみ香川	四国行政評価支局	高松市サンポート3-33　高松サンポート合同庁舎
きくみみ徳島	徳島行政監視行政相談センター	徳島市徳島町城内6-6　徳島地方合同庁舎
きくみみ愛媛	愛媛行政監視行政相談センター	松山市若草町4-3　松山若草合同庁舎
きくみみ高知	高知行政監視行政相談センター	高知市本町4-3-41　高知地方合同庁舎
きくみみ福岡	九州管区行政評価局	福岡市博多区博多駅東2-11-1　福岡合同庁舎
きくみみ佐賀	佐賀行政監視行政相談センター	佐賀市城内2-10-20　佐賀合同庁舎
きくみみ長崎	長崎行政監視行政相談センター	長崎市岩川町16-16　長崎合同庁舎
きくみみ熊本	熊本行政評価事務所	熊本市西区春日2-10-1　熊本地方合同庁舎B棟
きくみみ大分	大分行政監視行政相談センター	大分市新川町2-1-36　大分合同庁舎
きくみみ宮崎	宮崎行政監視行政相談センター	宮崎市橘通東3-1-22　宮崎合同庁舎
きくみみ鹿児島	鹿児島行政監視行政相談センター	鹿児島市浜町2-5-1　鹿児島港湾合同庁舎
きくみみ沖縄	沖縄行政評価事務所	那覇市おもろまち2-1-1　那覇第2地方合同庁舎1号館

（令和８年４月現在）

【発行元】
総務省　行政評価局行政相談企画課、行政相談管理官
〒100-8926　千代田区霞が関 2-1-2 中央合同庁舎第 2 号館

リサイクル適性Ⓐ
この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。
古紙パルプ配合率60%再生紙を使用