



行政相談シンボルマーク  
総務省行政評価局

総務省の

# 行政相談



総務省



年金のこと



道路のこと



福祉のこと



手続のこと

## 困ったら一人で悩まず行政相談

きくみみ



総務省行政相談センター

行政苦情  
110番  
全国共通番号

お こまりなら まる まる くじょー ひやくとおばん  
**0570-090110**

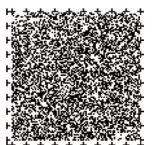
この電話は、お近くの総務省行政相談センター「きくみみ」につながります。

インターネット  
による  
行政相談の受付

行政相談受付

検索 🔍

[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/soudan.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html)



このマークは  
音声コードです。

# 行政相談とは？

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。

無料で相談でき、秘密は固く守られます。



こんな時は、行政相談をご利用ください!!

- 「どこに相談したらよいか分からない」
- 「役所に申請したが、手続が進まない」
- 「公共施設が壊れていて危険」
- 「窓口には行きづらい」



# 国の仕事や手続、サービスについて 困っていることはありませんか？

総務省の行政相談は、医療保険・年金、雇用、道路、社会福祉、交通機関など、幅広い行政分野の相談に対応しています。難しい手続は不要で、迅速な解決を促進します。

## 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



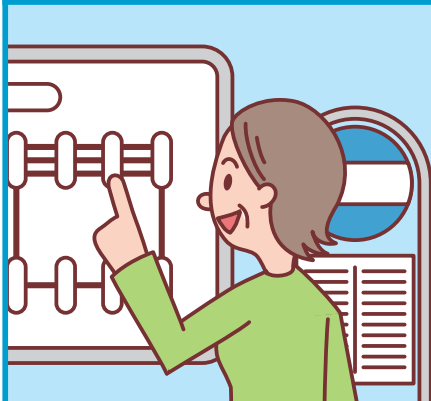
国道に危険箇所があるので、早く改修してほしい。

## 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

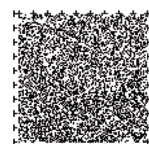


手続や申請をどこにしたらよいか分からないので教えてほしい。

総務省の行政相談は、国や独立行政法人の仕事、都道府県・市（区）町村の仕事で法定受託事務<sup>(注)</sup>に該当するもの、国の委任又は補助を受けて行っている仕事など、国の行政全般についての苦情をお聴きしています。

担当の行政機関が不明で、どこに相談してよいか分からない問題や、複数の行政機関にまたがるため連絡や調整が必要な問題についても、お気軽にご相談ください。

**(注)** 国が直接実施すべきであるが、国民の利便性などの観点から、法令により地方公共団体が実施することとされる事務。



このマークは  
音声コードです。

# 行政相談による改善例

## 身近な困りごとの改善 ① 道路のこと

相談

インターチェンジに向かうための右折案内標識の少し手前に市道への右折車線があり、紛らわしい。市道に誤進入してしまわないよう対策を講じてほしい。

改善

総務省行政相談センターが現地を確認したところ、相談のとおり状況であり誤進入の危険性がありました。このため、国道事務所に対応を働きかけた結果、関係機関との協議が行われ、誤進入しないように路面標示が行われました。



## 身近な困りごとの改善 ② 福祉のこと

相談

1年半前、国道沿いの歩道の点字ブロックが破損していたため土木事務所に修繕を依頼したが、現在、そのブロックの一部を囲うようにポールが設置され、点字ブロック上を通行できない状態となっている。早く改善されるよう働きかけてほしい。

改善

総務省行政相談センターが現地確認した上で土木事務所に連絡したところ、その歩道にはほかにも危険箇所があるため、通行を一部制限するポールを設置したとのことでした。危険箇所全体の改善のめどが立っていないものの、暫定的な対応措置として通行制限部分の縮小及び仮の点字ブロックの敷設がなされました。



## 身近な困りごとの改善③ 公衆電話のこと

### 相談

近所のコンビニの入口に公衆電話があったが、コンビニの移転に伴い公衆電話が撤去された。

公衆電話は、私のように携帯電話を持っていない人が使うだけでなく、災害時に連絡を取る際に有効なので、元々あった場所の近くに再度公衆電話を設置してほしい。

### 改善

撤去された公衆電話は、総務省の基準に基づき、一定の区域に1台は設置される「第一種公衆電話」でした。

相談を受けた行政相談委員から通知を受けた総務省行政相談センターがNTT東日本に公衆電話の設置要望を伝えた結果、早期に設置されました。



## 身近な困りごとの改善④ 安全のこと

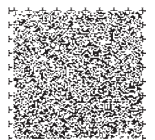
### 相談

小学校近くの歩道橋の斜め上に2本の電線が架かっているが、小学生でも容易に電線に触れられる状態となっていたため、通信事業者にかバーの装着を要望した。下側の電線にはカバーが装着されたが、上側の電線はそのままになっているので、なんとかしてほしい。

### 改善

総務省行政相談センターが総合通信局に対策の検討を求めたところ、総合通信局、電線の設置事業者及び総務省行政相談センターで合同現地調査を実施することになりました。

その結果、歩道橋から届かないよう上下2本の電線が移設され、小学生などの歩行者の安全が確保されました。



このマークは音声コードです。

## 相談窓口の対応の改善

相談

給与が不当に低い、給与明細書を出してくれない、社会保険に入れてもらえないといった勤務先の状況を改善してほしいと思い、労働基準監督署に相談したが、税務署や年金事務所が対応すべき問題であるとして、受け付けてもらえなかった。



改善前

改善

給与明細書の交付は税務署が、社会保険への加入は年金事務所が対応すべき事項と考えられる一方、相談者の勤務先は最低賃金法や労働基準法に違反している可能性があり、これらは労働基準監督署が対応すべきものと考えられました。

総務省行政相談センターから労働基準監督署に連絡した結果、最低賃金法や労働基準法の違反の可能性については同署で対応することとなりました。



改善後

## 社会の変化に応じた改善 訪日外国人の増加への対応

意見

### 行政相談委員の意見 (8ページ参照)

駅のゴミ箱に日本語の分別表示しかなく、外国人観光客がゴミをどの投入口に入れたらよいのか分からず困っていた。

外国人観光客が年々増加しているので、ゴミ箱の分別表示について、日本語に加えて英語及びイラストを併記すべきではないか。



改善前

改善

観光庁が策定したガイドラインを踏まえると、上記意見の実現が望ましいと考えられたため、総務省行政相談センターは地方運輸局に対し上記意見を参考通知しました。

その結果、地方運輸局から管轄地域の鉄道事業者に協力依頼が行われ、外国語やイラストが表記されたゴミ箱が増加するなど、鉄道事業者による取組が進んでいます。



改善後

## 全国的な制度・運営の改善

解決が困難な問題でも、行政苦情救済推進会議において審議し、解決を促進!

### 行政苦情救済推進会議とは

行政苦情救済推進会議は、総務大臣の懇談会であり、全国的な制度・運営の改善が必要な相談や行政相談委員から寄せられた行政に対する意見を基に、問題解決に向けて審議しています。

### 相談

市役所から、「75歳になり後期高齢者医療制度に加入してしばらくの間は、保険料が年金から天引き（特別徴収）されないので、金融機関に出向いて、納付書で支払うか、口座振替手続をして支払ってください」と言われた。高齢者にとって、保険料の納付や、口座振替手続のために金融機関に出向くのは大変なので、見直しできないか。

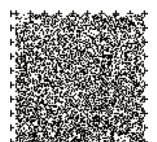
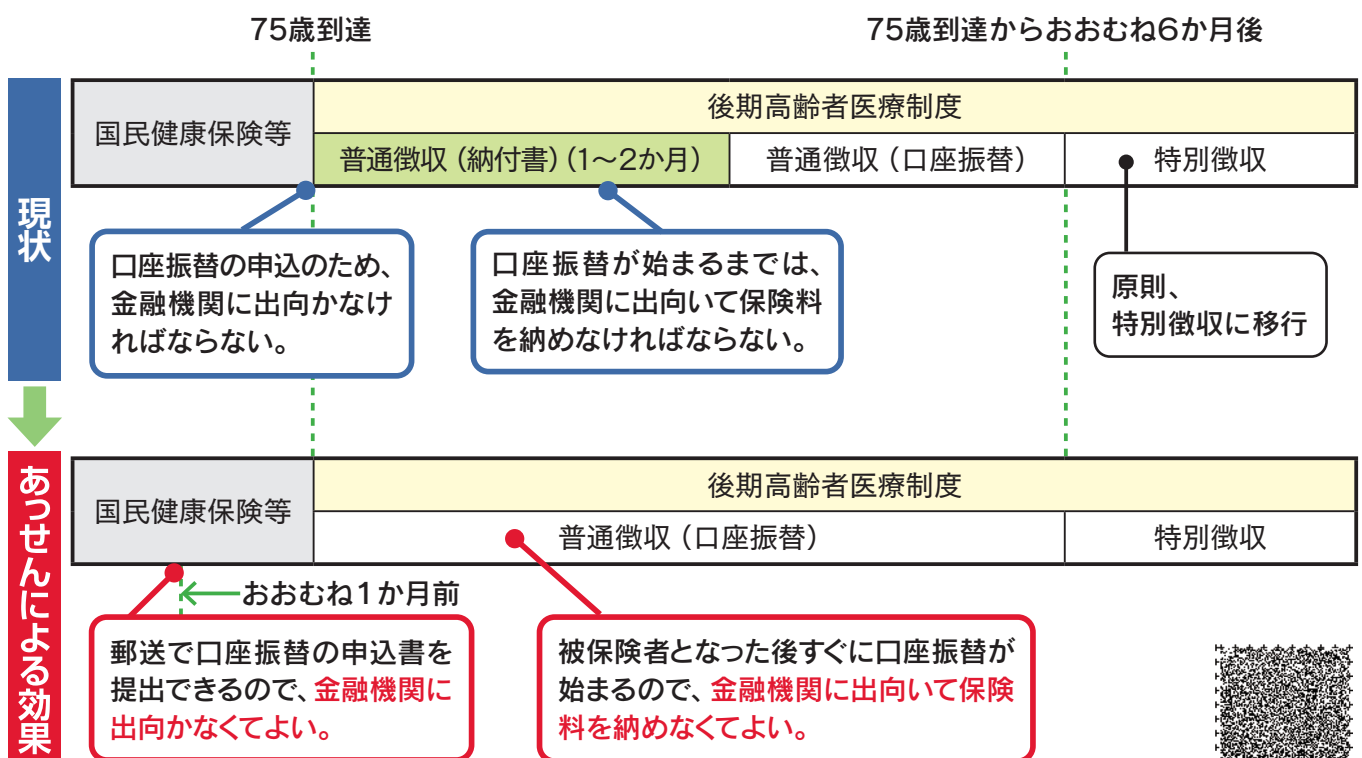
### 改善

行政苦情救済推進会議に付議した結果を踏まえ、総務省行政評価局は、厚生労働省に対し、郵送での口座振替手続が可能であることを地方公共団体に周知する通知の発出について検討するようあっせんしました。

厚生労働省は、このあっせんを受け、地方公共団体及び後期高齢者医療広域連合にあっせん内容を周知するとともに、市（区）町村において実施されている、あっせん内容に関連する取組事例について情報収集を行いました。

厚生労働省は、今後、収集した市（区）町村の取組について、地方公共団体及び後期高齢者医療広域連合に周知する通知を発出する予定としています。

### ● あっせんによる改善のイメージ



このマークは音声コードです。

# あなたの街の行政相談委員

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。無報酬のボランティアとして、国民の皆様から、国の行政活動全般に関する苦情や相談を受け付け、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。

## 定期的に相談所を開設しています

行政相談委員は、市（区）役所・町村役場・公民館など、あなたの街の身近な場所で定期的に相談所を開設し、苦情や相談を受け付けています。

相談所の開設日時や開設場所は、地域により異なります。行政苦情110番（0570-090110、全国共通番号）にお問い合わせいただくか、下記ページにアクセスしてご確認ください。



行政相談所（東京都杉並区）

あなたの街の行政相談所

検索 🔍

総務省ホームページ（あなたの街の行政相談所）

[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/soudan\\_n/teirei.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/teirei.html)



## 行政相談委員のさまざまな活動

### 行政相談出前教室

小学校、中学校、高校、大学等に出向いて、行政の役割や行政相談による改善事例を紹介しながら、行政相談についての授業を行っています。



行政相談出前教室（山形県庄内町）

### 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、行政に関する苦情や意見・要望をお聴きしています。



行政相談懇談会（徳島県佐那河内村）



## 広報活動

各地で行政相談のPR活動を行っています。



イベント会場でのPR (石川県能登町)



コミュニティFM出演によるPR (滋賀県大津市)

## 行政相談委員は、総務大臣に意見を述べることができます

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することができます (行政相談委員法第4条)。

総務省から各府省に通知されるなど、行政運営の改善に役立てられています。

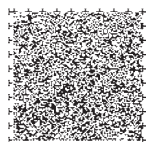
## 令和3年(2021年)に、行政相談委員制度は60周年を迎えます

### 行政相談制度・行政相談委員制度のあゆみ

年月	主な出来事
S30.2	行政管理庁行政監察局で行政相談業務を開始
S36.7	全国に882人の行政苦情相談協力委員を配置
S37.9	行政苦情相談協力委員を行政相談委員に改称
S39.4	行政相談委員を全市(区)町村に配置(定数3,605人)
S41.7	行政相談委員法が施行
S42.10	行政相談週間を設定し、各種行事を初めて実施
S53.6	東京及び名古屋で初めて総合行政相談所を開設
S56.10	行政苦情110番を開始
S58.4	一部管区・地方行政監察局で行政苦情救済推進会議が発足
S62.12	総務庁本庁で行政苦情救済推進会議が発足
H5.8	初めて特別行政相談活動を実施(北海道南西沖地震)
H6.10	総務省行政評価局が国際オンブズマン協会に加入
H10.10	インターネットによる行政相談の受付を開始
H16.4	行政苦情110番の全国共通番号(0570-090110)導入
H23.7	行政相談委員制度50周年記念中央式典を開催
H30.6	総務省行政相談センターの愛称「きくみみ」を決定



天皇陛下(現在のの上皇陛下)のご臨席のもと行政相談委員制度50周年記念中央式典を開催(平成23年7月)



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

## ◆電話による相談

行政苦情110番  
全国共通番号

お こまりなら まる まる くじょー ひやくとおばん (注)  
**0570-090110**

(注)

- お近くの総務省行政相談センター「きくみみ」(14ページに記載)につながります。
- 都府県をまたいで同じ市外局番が設定されている地域においては、隣接都府県の総務省行政相談センターにつながる場合があります。
- 一部のIP電話では、ご利用できない場合があります。その場合は、総務省行政相談センターの直通電話番号(14ページに記載)におかけください。
- NTTコミュニケーションズ株式会社が定める通話料がかかります。電話会社の通話料割引サービスや、携帯電話の料金定額プランの無料通信は適用されませんのでご注意ください。
- 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。
- 平日の早朝・夜間や土日、休日、年末年始など閉庁日は、留守番電話で対応させていただいております。

## ◆インターネットによる相談

行政相談受付

検索 🔍



[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/soudan.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html)

(注) メールフォームから送信できます。

## ◆来訪・手紙・FAXによる相談

総務省行政相談センター「きくみみ」の所在地やFAX番号は14ページをご覧ください。

行政相談窓口の愛称

**きくみみ** について

総務省では、行政相談を国民に親しみやすく、気軽に利用してもらうため、行政相談窓口の愛称を「きくみみ」としました。コンセプトは、〈地域社会に寄り添って一人ひとりの声を聞く〉です。行政相談のマスコット「キクーン」ともども、よろしくお願いします。



行政相談  
マスコット  
「キクーン」

総務省行政相談センター

## 総務省行政相談センター「きくみみ」の活動 ①

# 秋の行政相談週間を中心に特設の相談所を開設

様々な苦情をワンストップで受け付け、対応します。

合同行政相談所では、国の行政機関（法務局や労働局等）、都道府県、市（区）町村などの職員が一堂に集まり、行政などへの苦情や意見、要望を受け付けます。

この相談所では、複数の行政機関にまたがる相談やどこに相談したらよいか分からない相談を受け付けるほか、複数の相談がある場合、それぞれの行政機関の所在地へ出向くことなく、一か所で相談することができます。

合同行政相談所の開設日時等については、下記ページや最寄りの総務省行政相談センター（14ページに記載）にお問い合わせください。

行政相談週間

検索 

総務省ホームページ（行政相談週間）

[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/soudan\\_n/shukan.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/shukan.html)



合同行政相談所（東京都新宿区）

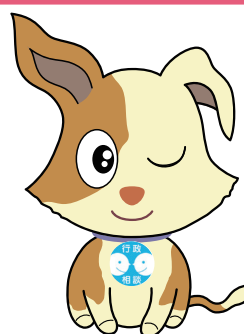


合同行政相談所（宮崎県都城市）

## 行政相談週間とは？

総務省では、毎年10月中旬に「行政相談週間」として、国民の皆様身近な場所での相談活動に力を入れています。

合同行政相談所は、特にこの行政相談週間を中心に全国各地で開設されます。



お気軽に  
ご相談ください



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」の活動 ②

# 災害時の特別行政相談活動



地震、豪雨、台風などの災害で被害を受けた方々を支援するため、総務省行政相談センターでは特別行政相談活動を行います。

### ① 「支援措置の窓口リスト」の作成・提供

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し、ウェブサイトなどで公表するほか、市（区）町村や行政相談委員などを通じて被災者に提供します。

令和元年台風19号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）

令和元年台風19号による災害で被災された皆様は、心よりお慶び申し上げます。特別行政相談センターでは、今回の災害に際して、いろいろなお問合せや相談を受け付けています。

また、支援措置を講じている関係機関と協働して被災者の皆様への生活支援に関する情報を提供しておりますので、お役に立てることがあります。どうぞお気軽にご確認ください。

● 電話による相談受付：24時間受付  
 特別行政相談センター  
 行政相談専用ダイヤル 0570-090110

● 実来所による相談受付：24時間受付  
 熊本市中央公民館3フロア  
 URL: [http://www.komugi.go.jp/0416\\_0416\\_0416\\_0416\\_0416\\_0416.html](http://www.komugi.go.jp/0416_0416_0416_0416_0416_0416.html)

● インターネットによる相談受付  
 URL: [http://www.komugi.go.jp/0416\\_0416\\_0416\\_0416\\_0416\\_0416.html](http://www.komugi.go.jp/0416_0416_0416_0416_0416_0416.html)

● FAXによる相談受付  
 0570-090110

総務省 神奈川行政評価事務所  
 〒231-0023  
 神奈川県山手区3-7-9 横浜地方合同庁舎3階  
 電話 045-664-9319  
 FAX 045-664-9316

目次

- 住まいや身の回りのこと
  - 1 仮設住宅の貸付 (P. 4)
  - 2 被災者のための住宅提供 (P. 6)
  - 3 被災住宅の仮設修繕等 (P. 8)
  - 4 被災住宅の修繕や修理に関する相談 (P. 10)
  - 5 災害時の介護士待機等の相談 (P. 10)
  - 6 被災住宅の解体等 (P. 11)
- お金のこと
  - 7 生活再建のための支援 (P. 12)
  - 8 災害年金等の支給 (P. 13)
  - 9 災害補償金等の貸付 (P. 13)
  - 10 生活再建のための貸付 (P. 13)
  - 11 住宅の建設、修繕等の融資 (P. 14)
  - 12 貸付金の返済 (P. 14)
  - 13 雇用保険失業給付の支給等 (P. 14)
- 役所の手続きのこと
  - 14 書類の特別取扱い (P. 16)
  - 15 権利の特別取扱い (P. 16)
  - 16 貸付特別の特別取扱い (P. 17)
  - 17 公共施設の特別取扱い (P. 18)
  - 18 年寄手帳などを紛失した場合は、国民年金の特別取扱いが受けられる (P. 18)
  - 19 登記簿（権利）登記簿（権利）登記簿（権利）を紛失した場合は (P. 19)
  - 20 選挙権を失った場合は (P. 20)
  - 21 自動車に被害を受けた場合は (P. 20)
- 民間の手続きのこと
  - 22 生命保険の解約 (P. 21)
  - 23 預貯金通帳、印鑑も紛失した場合 (P. 21)
  - 24 災害被害者の窓口 (P. 21)
- 医療・健康のこと
  - 25 医療機関の受診、介護保険サービス・障害福祉サービスの利用 (P. 23)
  - 26 このほかの施設や機関に関する相談 (P. 23)
- 教育のこと
  - 27 学習支援の緊急提供、児童相談窓口、JASRSの活用等の貸付 (P. 24)
- 事業者の方へ
  - 28 中小企業者を対象とした相談窓口 (P. 25)
  - 29 農林業関係者の就業機会の確保、農業者を対象とした相談窓口 (P. 27)
- その他の情報
  - 30 関連するお金の支給 (P. 28)
  - 31 災害ボランティア (P. 28)
  - 32 災害ボランティアに参加する際の留意点・相談窓口 (P. 29)
  - 33 ペット動物に関する相談窓口 (P. 30)

住まいや身の回りのこと

1 防災証明書発行

● 「防災証明書」は、住宅などの被害が地震の被害にあったことを証明するものです。生活再建支援金の申請、税金の減免、各種の融資の申請などに必要となる場合があります。

● 神奈川県内の市区町村における「防災証明書」の窓口は、次のとおりです。

市区町村	防災証明書発行窓口	電話番号	
川崎市	川崎区役所	危機管理課(防災)課	044-250-3327
	中原区役所	区民センター(総務課)	044-271-0188
	高津区役所	区民センター(総務課)	044-323-9991
	幸区役所	危機管理課(防災)課(総務課)	044-559-8252
	宮前区役所	危機管理課(防災)課	044-744-3181
	麻生区役所	危機管理課(防災)課	044-891-3146
	川崎区役所	危機管理課(防災)課	044-899-3193
	宮前区役所	危機管理課(防災)課	044-899-3193
	麻生区役所	危機管理課(防災)課	044-899-3193
	川崎区役所	危機管理課(防災)課	044-899-3193
相模原市	相模原市役所	防災・危機管理課	042-778-8800
	大沢南支庁センター		042-789-0819
	相模原市中央公民館		042-789-8103
	相模原市中央公民館		042-789-8600
	相模原市中央公民館		042-864-3814
	相模原市中央公民館		042-864-3814
	相模原市中央公民館		042-864-3814
	相模原市中央公民館		042-789-8600
	相模原市中央公民館		042-789-8600
	相模原市中央公民館		042-789-8600

### ② 「災害相談用フリーダイヤル」の開設

被災者からの相談を通話料無料で受け付けるフリーダイヤルを開設します。

### ③ 「特別行政相談所」の開設

国の行政機関、政府系金融機関、都道府県、市（区）町村や行政相談委員などの協力を得て「特別行政相談所」を開設し、被災者からの相談に応じます。

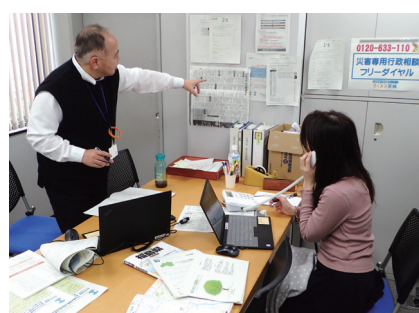
## 近年の大規模災害における主な特別行政相談活動



平成28年熊本地震  
特別行政相談所での相談



平成30年7月豪雨  
特別行政相談所での相談



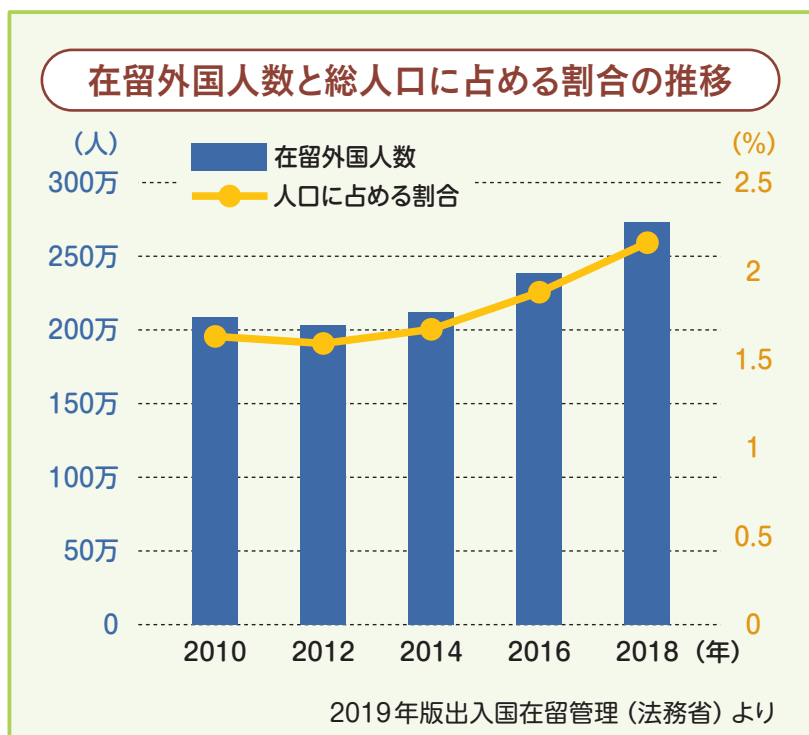
令和元年台風第19号  
フリーダイヤルでの相談受付

## 総務省行政相談センター「きくみみ」の活動 ③

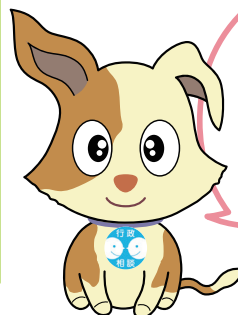
# 外国人からの相談対応

近年、日本で働き生活する在留外国人は増加し続けています。日本人と外国人がともに安心して安全に暮らせる社会の実現を目指し、政府全体で様々な施策が実施される中、総務省の行政相談においても、外国人からの困りごと相談に対応するための取組を進めています。

- ・ 多言語翻訳機の導入等による相談対応体制の整備
- ・ 英語での行政相談メール受付 (kikumimi.japan@soumu.go.jp)
- ・ 国際交流イベントなどでの外国人向け相談会の開催



外国人からの相談対応の様子



Don't keep your problem to yourself.  
**Administrative Counseling Service** is there to help you!

困ったら 一人で悩まず  
行政相談

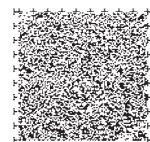
## 外国オンブズマンとの交流

総務省の行政相談制度は、我が国の実情に即した公的なオンブズマンであると国際的に認識を得ています。国際会議に出席し行政相談制度を世界に発信することで、各国のオンブズマンとの交流活動を進めています。

また、行政相談制度に関心を持つベトナムやタイなどの国々と協力の覚書を締結し、研修生の受入れ等を行っています。



行政相談委員とベトナムからの研修生の交流



このマークは  
音声コードです。

# 全国主要都市のデパートなどで 総合行政相談所を開設

全国の19都市で、国の行政機関、地方公共団体や各種団体、行政相談委員などの協力を得て、総合行政相談所を開設しています。街なかのデパートや公共施設などで毎日または定期的に開設していますので、お気軽にお立ち寄りください。

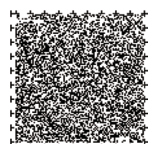
## 総合行政相談所所在地等一覧

	相談所の名称と開設日	開設場所	電話番号
札幌	札幌総合行政相談所 (店休日・年末年始を除く毎日開設)	さっぽろ東急百貨店9階 〒060-8619 札幌市中央区北4条西2丁目1番地	011(212)2291(直通)
仙台	行政困りごと相談所 (店休日・年末年始を除く毎日開設)	藤崎一番町館6階 〒980-8652 仙台市青葉区一番町3丁目4-1	022(263)6201(直通)
さいたま	さいたま総合行政相談所 (祝日・店休日を除く毎週月～土曜日開設)	武蔵浦和駅南ビル マーレA館2階 〒336-0022 さいたま市南区白幡5丁目19番19号	048(839)8150(直通)
千葉	暮らしの行政相談所 ●美浜区(祝日を除く毎週水曜日開設) ●緑区(祝日を除く毎週火曜日開設)	美浜区高洲コミュニティセンター 〒261-0004 千葉市美浜区高洲3丁目12番1号 緑区鎌取コミュニティセンター 〒266-0031 千葉市緑区おゆみ野3丁目15番2号	問合先:千葉行政監視行政相談センター 043(244)1100
東京	東京総合行政相談所 (店休日・年末年始を除く毎日開設)	西武池袋本店7階 〒171-8569 東京都豊島区南池袋1丁目28番1号	03(3987)0229(直通)
	世田谷行政なんでも相談所 (祝日を除く第2・第4火曜日開設)	世田谷郵便局 〒154-8799 東京都世田谷区三軒茶屋2-1-1	問合先:東京行政評価事務所 03(3363)1100
	浅草行政なんでも相談所 (祝日を除く第2・第4金曜日開設)	台東区生涯学習センター1階 〒111-8621 東京都台東区西浅草3-25-16	
横浜	かながわ総合行政相談所 (毎週木曜日開設)	港南台214ビル3階 〒234-0054 横浜市港南区港南台3丁目3-1	問合先:神奈川行政評価事務所 045(681)1100
名古屋	くらしの行政・法律相談所 (祝日・年末年始を除く毎日開設)	栄町ビル9階 〒460-0003 名古屋市中区錦3丁目23番31号	052(961)4522(直通)
大阪	大阪総合行政相談所 (店休日を除く毎日開設)	大丸 心斎橋店南館8階 〒542-8501 大阪市中央区心斎橋筋1丁目7番1号	06(6241)5111(直通)
堺	堺すいよう行政相談所 (祝日を除く原則毎週水曜日開設)	高島屋堺店6階 〒590-0028 堺市堺区三国ヶ丘御幸通59番地	問合先:近畿管区行政評価局 06(6941)8358
京都	京都総合行政相談所 ●京都高島屋(毎月第1火曜日開設) ●ウイングス京都(毎月第3金曜日開設)	京都高島屋 屋上階 特設会場 〒600-8520 京都市下京区四条通河原町西入真町52 ウイングス京都2階(1・2会議室またはセミナー室) 〒604-8147 京都市中京区東洞院通六角下ル御射山町262	問合先:京都行政監視行政相談センター 075(802)1100
広島	行政困りごとなんでも相談所 (店休日を除く毎日開設)	そごう広島店本館9階 〒730-8501 広島市中区基町6番27号	082(223)6030(直通)
岡山	暮らしの総合行政相談所 (年末年始・祝日を除く毎週火曜日開設)	岡山市福祉文化会館3階 〒703-8293 岡山市中区小橋町1丁目1番30号	問合先:岡山行政監視行政相談センター 086(224)1100
高松	暮らしの行政相談所 (年末年始・祝日を除く毎週木曜日開設)	福祉コミュニティセンター高松 西館1階相談室 〒760-0066 高松市福岡町2丁目24番10号	問合先:四国行政評価支局 087(826)0674
福岡	福岡くらし・行政相談コーナー (12/28～年始を除く毎週月～土曜日開設)	岩田屋本店新館6階 行政相談コーナー 〒810-8680 福岡市中央区天神2丁目5番35号	092(781)7830(直通)
北九州	北九州くらし・行政相談コーナー (年末年始を除く毎週金曜日開設)	小倉井筒屋新館8階商品券売場奥 応接室 〒802-8511 北九州市小倉北区船場町1番1号	093(531)6710(直通)
熊本	暮らしの総合相談所 (毎月第1～第4水曜日開設)	くまもと県民交流館 パレア 〒860-8554 熊本市中区手取本町8番9号 テトリアくまもと内	問合先:熊本行政評価事務所 096(324)1662
那覇	暮らしの総合行政相談所 (祝日を除く毎週月～金曜日開設)	那覇中央郵便局1階ロビー 〒900-8799 那覇市壺川3丁目3番8号	098(836)4910(直通)

# 総務省行政相談センター **きくみみ** 所在地等一覧

名称	愛称	郵便番号	所在地	電話番号	FAX番号
北海道管区行政評価局	きくみみ北海道	060-0808	札幌市北区北8条西2丁目 札幌第1合同庁舎	011(709)1100	011(709)1842
函館行政監視行政相談センター	きくみみ函館	040-0032	函館市新川町25-18 函館地方合同庁舎	0138(27)1100	0138(23)0919
旭川行政監視行政相談センター	きくみみ旭川	078-8501	旭川市宮前1条3丁目3番15号 旭川合同庁舎西館	0166(39)1100	0166(38)3013
釧路行政監視行政相談センター	きくみみ釧路	085-0022	釧路市南浜町5-9 釧路港湾合同庁舎	0154(23)1100	0154(23)7137
東北管区行政評価局	きくみみ宮城	980-0014	仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第2合同庁舎	022(222)1100	022(262)7844
青森行政監視行政相談センター	きくみみ青森	030-0801	青森市新町2-4-25 青森合同庁舎	017(735)1100	017(734)3355
岩手行政監視行政相談センター	きくみみ岩手	020-0045	盛岡市盛岡駅西通1-9-15 盛岡第2合同庁舎	019(623)1100	019(624)1155
秋田行政監視行政相談センター	きくみみ秋田	010-0951	秋田市山王7-1-3 秋田合同庁舎	018(823)1100	018(824)1427
山形行政監視行政相談センター	きくみみ山形	990-0041	山形市緑町1-5-48 山形地方合同庁舎	023(623)1100	023(632)3117
福島行政監視行政相談センター	きくみみ福島	960-8021	福島市霞町1-46 福島合同庁舎	024(534)1100	024(534)1102
関東管区行政評価局	きくみみ埼玉	330-9717	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	048(601)1100	048(600)2336
茨城行政監視行政相談センター	きくみみ茨城	310-0061	水戸市北見町1-11 水戸地方合同庁舎	029(253)1100	029(221)3349
栃木行政監視行政相談センター	きくみみ栃木	320-0043	宇都宮市桜5-1-13 宇都宮地方合同庁舎	028(633)1100	028(637)4809
群馬行政監視行政相談センター	きくみみ群馬	371-0026	前橋市大手町2-3-1 前橋地方合同庁舎	027(221)1100	027(221)1649
千葉行政監視行政相談センター	きくみみ千葉	260-0024	千葉市中央区中央港1-11-3 千葉地方合同庁舎	043(244)1100	043(246)9829
東京行政評価事務所	きくみみ東京	169-0073	新宿区百人町3-28-8 新宿地方合同庁舎	03(3363)1100	03(5331)1761
神奈川行政評価事務所	きくみみ神奈川	231-0023	横浜市中区山下町37-9 横浜地方合同庁舎	045(681)1100	045(664)9316
新潟行政評価事務所	きくみみ新潟	950-8628	新潟市中央区美咲町1-1-1 新潟美咲合同庁舎1号館	025(282)1100	025(282)1124
山梨行政監視行政相談センター	きくみみ山梨	400-0031	甲府市丸の内1-1-18 甲府合同庁舎	055(252)1100	055(251)9223
長野行政監視行政相談センター	きくみみ長野	380-0846	長野市旭町1108 長野第1合同庁舎	026(235)1100	026(232)4529
中部管区行政評価局	きくみみ愛知	460-0001	名古屋市中区三の丸2-5-1 名古屋合同庁舎第2号館	052(962)1100	052(972)7419
富山行政監視行政相談センター	きくみみ富山	930-0856	富山市牛島新町11-7 富山合同庁舎	076(431)1100	076(442)8646
石川行政評価事務所	きくみみ石川	920-0024	金沢市西念3-4-1 金沢駅西合同庁舎	076(264)1100	076(222)5233
岐阜行政監視行政相談センター	きくみみ岐阜	500-8114	岐阜市金竜町5-13 岐阜合同庁舎	058(246)1100	058(248)6755
静岡行政監視行政相談センター	きくみみ静岡	420-0853	静岡市葵区追手町9-50 静岡地方合同庁舎	054(254)1100	054(254)6513
三重行政監視行政相談センター	きくみみ三重	514-0033	津市丸之内26-8 津合同庁舎	059(227)1100	059(227)6662
近畿管区行政評価局	きくみみ大阪	540-8533	大阪市中央区大手前4-1-67 大阪合同庁舎第2号館	06(6942)1100	06(6941)8988
福井行政監視行政相談センター	きくみみ福井	910-0859	福井市日之出3-14-15 福井地方合同庁舎	0776(26)1100	0776(26)4445
滋賀行政監視行政相談センター	きくみみ滋賀	520-0044	大津市京町3-1-1 大津びわ湖合同庁舎	077(523)1100	077(525)1149
京都行政監視行政相談センター	きくみみ京都	604-8482	京都市中京区西ノ京笠殿町38 京都地方合同庁舎	075(802)1100	075(802)1180
兵庫行政評価事務所	きくみみ兵庫	650-0024	神戸市中央区海岸通29 神戸地方合同庁舎	078(321)1100	078(333)7919
奈良行政監視行政相談センター	きくみみ奈良	630-8213	奈良市登大路町81 奈良合同庁舎	0742(24)1100	0742(24)0303
和歌山行政監視行政相談センター	きくみみ和歌山	640-8143	和歌山市二番丁3 和歌山地方合同庁舎	073(422)1100	073(436)5899
中国四国管区行政評価局	きくみみ広島	730-0012	広島市中区上八丁堀6-30 広島合同庁舎第4号館	082(222)1100	082(228)4955
鳥取行政監視行政相談センター	きくみみ鳥取	680-0845	鳥取市富安2-89-4 鳥取第1地方合同庁舎	0857(26)1100	0857(24)5942
島根行政監視行政相談センター	きくみみ島根	690-0841	松江市向島町134-10 松江地方合同庁舎	0852(24)1100	0852(21)2444
岡山行政監視行政相談センター	きくみみ岡山	700-0984	岡山市北区桑田町1-36 岡山地方合同庁舎	086(224)1100	086(221)5661
山口行政監視行政相談センター	きくみみ山口	753-0088	山口市中河原町6-16 山口地方合同庁舎1号館	083(932)1100	083(922)1593
四国行政評価支局	きくみみ香川	760-0019	高松市サンポート3-33 高松サンポート合同庁舎	087(826)1100	087(826)0677
徳島行政監視行政相談センター	きくみみ徳島	770-0851	徳島市徳島町城内6-6 徳島地方合同庁舎	088(652)1100	088(655)5158
愛媛行政監視行政相談センター	きくみみ愛媛	790-0808	松山市若草町4-3 松山若草合同庁舎	089(921)1100	089(934)5917
高知行政監視行政相談センター	きくみみ高知	780-0870	高知市本町4-3-41 高知地方合同庁舎	088(873)1100	088(824)4194
九州管区行政評価局	きくみみ福岡	812-0013	福岡市博多区博多駅東2-11-1 福岡合同庁舎	092(473)1100	092(431)8317
佐賀行政監視行政相談センター	きくみみ佐賀	840-0041	佐賀市城内2-10-20 佐賀合同庁舎	0952(25)1100	0952(22)2652
長崎行政監視行政相談センター	きくみみ長崎	852-8106	長崎市岩川町16-16 長崎合同庁舎	095(849)1101	095(849)1102
熊本行政評価事務所	きくみみ熊本	860-0047	熊本市西区春日2-10-1 熊本地方合同庁舎B棟	096(326)1100	096(324)1663
大分行政監視行政相談センター	きくみみ大分	870-0016	大分市新川町2-1-36 大分合同庁舎	097(533)1100	097(532)3790
宮崎行政監視行政相談センター	きくみみ宮崎	880-0805	宮崎市橘通東3-1-22 宮崎合同庁舎	0985(24)1100	0985(24)3371
鹿児島行政監視行政相談センター	きくみみ鹿児島	892-0812	鹿児島市浜町2-5-1 鹿児島港湾合同庁舎	099(223)1100	099(224)3248
沖縄行政評価事務所	きくみみ沖縄	900-0006	那覇市おもろまち2-1-1 那覇第2地方合同庁舎1号館	098(867)1100	098(866)0158

(令和2年3月現在)



このマークは  
音声コードです。

# 行政相談の流れ

行政相談には、さまざまな受付窓口があります。受け付けたご相談は、国の行政機関、独立行政法人、特殊法人、都道府県・市(区)町村(国の仕事関係)などに対して、事実関係などの確認を行い、必要なあつせんや通知を行っています。

国民(相談者)

● ご要望

● 苦情

● 問合せ

● ご意見

相談

回答

## 総務省行政相談センター(愛称 **まぐみみ**)

(管区行政評価局・行政評価事務所・行政監視行政相談センターの行政相談窓口) 全国50か所

行政苦情110番 **全国共通番号**

お こまりなら まる まる くじょー ひゃくとおぼん

**0570-090110**

インターネットによる行政相談の受付

行政相談受付

検索 🔍

[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/soudan.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html)



総合行政相談所

全国19都市のデパートなどで開設

特別行政相談所など

災害時などに随時開設

## 行政相談委員(全国に約5,000人配置)

- 総務大臣から委嘱された民間有識者
- 全国の市(区)町村に1人以上が配置
- 役場、公民館などで定期的に相談所を開設

解決されるよう働きかけ

必要に応じて・行政苦情救済推進会議に付議  
・行政評価局調査の実施

対応策などの回答

関係機関

- 国の行政機関
- 独立行政法人
- 特殊法人
- 都道府県、市(区)町村(国の仕事の関係)など

YouTube(総務省チャンネル)で行政相談の広報動画を配信しています

「ご存知ですか? 行政相談」 [https://youtu.be/xMke1Co\\_tBE](https://youtu.be/xMke1Co_tBE)

「困ったら一人で悩まず行政相談」(ドラマ編) <https://youtu.be/LGiYTQKYPJA>



総務省ホームページ(行政相談関係) [https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/soudan\\_n/index.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/index.html)

総務省行政相談ツイッター @MIC\_soudan

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

電話 03-5253-5111(代表)