総務省では、行政などへの苦情や意見、要望を受け、その解決や実現を推進するとともに、行政の制度や運営の改善に生かす「行政相談」を行っています。

受け付けた相談は、国の行政機関、独立行政法人、特殊法人、都道府県・市区町村等に対して、事実関係などの確認を行い、必要に応じて、あっせんや通知を行います。

相談は、管区行政評価局・行政評価事務所のほか、総務大臣から委嘱された民間有識者である「行政相談委員」が、各市町村において定期的に相談所を開設するなどして受け付けています。

行政苦情110番(全国共通番号)：0570-090110

1 行政相談事例

○ 相談の要旨

視覚障がい者の方が、金融機関で口座開設をするため、身体障害者手帳と印鑑を提示した上で、窓口職員に申請書の代筆を頼んだところ、自筆が原則だと断られた。

→ 金融庁に対し、金融機関の職員による代筆について導入・浸透が図られるよう、その趣旨を明確にした文書により金融機関に要請することなどについてあっせん。

○ 結果

金融庁から全国銀行協会等の金融機関関係団体に対し、職員による代筆及び代読の規定化とその実施の徹底を文書により要請。

その結果、職員による代筆を内部規程に定めた金融機関の割合が向上。

	H22年4月		H22年9月
都市銀行等	100%	→	100%
地域銀行	約93%	→	約98%
信金・信組	約49%	→	約92%
信託銀行	不明	→	約83%
労働金庫	不明	→	100%

2 その他の相談事例

○ 公共交通機関

- 複数のバス会社で、障害者に対する運転手の対応が悪かったり、療育手帳を見せても割引をしてくれないことがあった。
- タクシーで運賃の割引を受けようとしたが、運転手が制度をよく承知していないなど、不愉快な対応をされた。

○ 点字

- 郵便物等の不在連絡票に切れ込みを入れるなど、視覚障害者に配慮したものにしてほしい。

○ 視覚障害者誘導用ブロック

- バス停にベンチが設置されているが、視覚障害者誘導用ブロックの上に置かれており、危険なので撤去してほしい。
- マンホール上に設置された視覚障害者誘導用ブロックが、周囲の歩道のブロックと異なる向きになっていた。ブロックに対する認識不足が原因と思われるので、管理者等に周知徹底してほしい。
- 歩道に視覚障害者誘導用ブロックが設置されているが、つまづくような気がして危険を感じる。足の弱い高齢者に対しても安全であるように考えてほしい。

○ 駐車場

- 商業施設や高速道路のパーキングエリアなどで、障害者用駐車場を健常者が利用している事例が散見される。適正利用のための対策を講じてほしい。