

「苦情・相談対応業務」に係る各府省庁の業務・システム等の状況

別紙

府省名	主な担当部局	受付体制		苦情・相談内容	申出人	受付件数	受付方法区分(%)						回答方法	システムの導入状況
		本省庁	出先				来訪	電話	手紙	FAX	メール	その他		
内閣府	官房総務課	2名		内閣、国政等全般	国民一般	5,500	0	90	0	0	10	0	電話での対応がほとんど。	
宮内庁	官房秘書課調査企画室	2名		所管業務全般	国民一般	-	0	100	0	0	0	0	基本的に電話で回答。	
公正取引委員会	官房総務課 (総務課)	4名	16名	所管行政に関わる一般相談ほか	国民・事業者	5,469	4	83	0	0	13	0	電話又は面談等の際に、口頭により回答することが大半。	
警察庁	官房総務課広報室	5～6名		犯罪被害、所管法令、警察官の職務執行	国民一般	-	0	17	83	0	0	0	電話又はメール、手紙で回答。	
防衛庁	官房文書課	6名		所管業務全般	国民一般	10	0	78	0	22	0	0	電話によるものが大半。	
防衛施設庁	総務部総務課広報調査室 (広報官等)	6名	16名	防衛施設周辺対策事業(住宅防音)及び航空機騒音に関するものが大半	建設業者等、防衛施設周辺に居住する人	23,000	13	79	0	1	7	0	電話によるものが大半。その他、来訪の際に直接対応する場合もあり。	
金融庁	総務企画局総務課	3名(ほか担当部局)		所管業務全般、金融機関に係るもの	国民一般、金融機関、弁護士、会計士事務所等	28,100	-	90	-	-	10	-	電話によるものが大半。メールや面談で対応する場合もある。	音声自動応答システム(国民向けシステム)
	総務企画局政策課広報室	6名		金融行政、金融機関に関するものが多い	国民一般	4,160	0	30	0	0	70	0	電話及びメールで回答。	
総務省	人事・恩給局恩給企画課恩給相談官	36名		恩給の各種請求・届出手続に関するものが中心	恩給受給者及びその家族	290,000	1	94	5	0	0	0	電話や面談の際に口頭で回答。	恩給事務総合システム(内部事務処理システム)
	行政評価局行政相談課(首席行政相談官室等)	6名	約250名	国の行政全般ほか	国民一般	184,698	60	36	2	1	1	-	来訪と電話によるものが大半。	行政相談総合システム(内部事務処理システム)
	情報通信政策局情報通信政策課	5名(うち2名事務請負者)		各省庁が行った国の競争参加資格に関するもの	国の競争参加資格を得ようとしている、又はすでに有資格者となっている一般国民	6,000	0	99	0	0	1	0	電話によるものが大半。	
	総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課(電気通信事業課)	専門相談員2名、職員3名	約60名	電気通信サービスに関するもの	電気通信サービス利用者全般	13,645	1	96	1	1	1	0	電話によるものが大半。手紙・FAX等により回答する場合もある。	苦情・相談受付システム(内部事務処理システム)
	統計研修所	4名		統計業務全般	国民一般	5,000	17	76	0	0	7	0	電話によるものが大半。口頭又はメールで回答を行う場合もあり。	
	公害等調整委員会事務局総務課	4名		公害(大気汚染・水質汚染・土壌汚染・騒音・振動・地盤沈下・悪臭)被害に関するもの	国民一般	60	10	65	5	0	20	0	電話・メール等で回答。	
法務省	官房秘書課	6名		所管業務全般	国民一般	40,000	0	14	0	2	84	0	電話・FAX・メール等で回答。	
外務省	官房総務課 官房総務課広報室	23名		所管業務全般	国民一般	-	-	-	-	-	-	-	電話によるものが大半。	
財務省	官房文書課 (財務広報相談官ほか)	41名	約60名	所管業務全般	国民一般	26,800	6	45	3	1	45	0	(本省)電話・文書・メールにより回答。(財務局)電話によるものが大半。その他メールで回答。	
	(税関相談官)		約60名	関税に関する法律の解釈・適用・申告・申請の手続等	輸出入者及び通関業者	540,000 (注4参照)	30	67	3	0	0	0	電話・口頭・手紙で回答。	カスタムアンサー(国民向けシステム)
国税庁	官房主任税務相談官 (税務相談室ほか)	5名	約700名	申告・申請手続、法令の適用・解釈等の相談。 事務処理上の不満、職員との態度等に関する苦情。 タックスアンサーによる税務相談	国民一般	23,459,000	22	78	0	0	0	0	原則電話で回答。面談の場合は口頭で回答。	タックスアンサーシステム(国民向けシステム)

府省名	主な担当部局	受付体制		苦情・相談内容	申出人	受付 件数	受付方法区分(%)						回答方法	システムの導入状況
		本省庁	出先				来訪	電話	手紙	FAX	メール	その他		
文部科学省	官房総務課広報室	3名		所管業務全般	国民一般	5,400	-	-	30	50	0	担当課の判断により適宜対応。		
厚生労働省	官房総務課行政相談室	2名		所管業務全般	国民一般	54,000	2	3	9	-	86	0	担当課の判断により適宜対応。	
社会保険庁	総務部サービス推進課	2名		所管業務全般	国民一般	220 (注4参照)	-	-	-	-	-	-	相談された手段に応じて回答。	
	社会保険業務センター 中央年金相談室	1か所 (約54名)		年金相談(年金制度全般、年金加入期間や年金支払額) 来訪相談に係る職員は、 全国で約1,800名	国民年金、厚生年金 保険等の被保険者及 び年金受給者等	23,957,000	49	48	3	0	0	0	相談された手段に応じて回答することが 大半。	電話による自動音声・FAXでの回答(国民向けシ ステム)
	地方社会保険事務局													
	社会保険事務所	312か所												
	年金相談センター	72か所												
年金電話相談センター	17か所													
農林水産省	官房総務課報道室	2名(ほか各局 窓口11名)		所管業務全般	国民一般	-	0	100	0	0	0	0	担当課の判断により適宜対応。	
経済産業省	政策評価広報課広報室	13名		所管業務全般	国民一般	-	-	-	-	-	-	-	電話・メール等で回答。	
	消費経済部消費経済対 策課消費者相談室	全国で約24名 (消費者相談員)		所管する物資に関する相談や苦情	国民一般	18,334	2	93	1	0	5	0	原則電話で回答。面談の場合は口頭で 回答。	地域情報共有システム(内部事務処理システム)
中小企業庁	中小企業庁広報相談室 (中小企業相談官)	6名	35名	中小企業全般に関すること。	中小企業関係者等	4,500	9	90	1	0	0	0	電話での相談内容に応じて即答又は再 度内容を吟味の上回答。面談の相談は 口頭により回答。	経済産業省行政相談窓口音声応答転送装置等 (国民向けシステム) 経済産業省オンラインシステム(内部事務処理シ ステム)
国土交通省	官房監察官室(交通関 連除く) (主任監査官等)	3名 (国土交通 ホットラインス テーション)	50名	国土交通省が所管する業務のう ち、交通に関連するもの以外(道 路、河川)	国民一般	50,000	-	-	-	-	-	-	電話によるものが大半。面談の際に口頭 で行う場合もある。	
	総合政策局交通消費者 行政課(交通関係) (交通環境部消費者行 政課等)		46名	国土交通省が所管する業務のう ち、交通関連(自動車輸送や自動 車検査など自動車交通)	国民一般	15,000	-	-	-	-	-	-	電話によるものが大半。その他、面談の 際に口頭で行う場合もある。	
環境省	官房政策評価広報課環 境対策調査室 (地方環境対策調査官 事務所)	5名	107名	環境行政全般	国民一般	40,000	1	1	3	-	95	0	相談された手段に応じて回答することが 大半。	

(注)1 本表は、各府省庁において相談担当者等を配置して業務を行っているものについてアンケート調査した結果を取りまとめたもので、主な担当部局等の状況を整理したものであり、最適化の対象範囲が本表記載の内容に限定されているものではない。

2 主な担当部局欄の下段に記載している括弧書きは、出先機関に係るものである。

3 受付体制欄には、専任・兼任の別なく、従事する者の人数を記載している。

4 受付件数欄に記載の件数は、平成15年度の受付件数を記載しているものが多いが、正確な統計をとっていない場合などは年間の受付件数の概数を記載している。なお、件数は本省庁と出先機関の合計件数である。社会保険庁総務部サービス推進課については、平成16年10月からの制度開始に伴う16年10月から17年1月までの対応票による対応件数(出先については、本庁に報告のあったもののみ)を記載している。

財務省(税関相談官)については、受付件数にカスタムアンサー分は含んでいない。

5 受付方法区分欄には、受付方法別の割合を記載しており、正確な統計をとっていない場合は、概ねの割合を記載している。なお、小数点以下は四捨五入している。

6 受付件数欄及び受付方法区分欄に「-」が記載されているものは、件数や受付区分の割合が不明のものである。

7 システムの導入状況欄には、電子的なシステムが構築されているものを記載しており、外部の国民向けシステムと、職員のための内部事務処理システムとの別を括弧内に記載している。

なお、ホームページでQ & AやFAQ(よくある質問とその答え)を情報提供しているのみのものについては、外部の国民向けシステムには含めていない。