

総務省の行政相談における 外国人からの相談への対応



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。

在留外国人の増加が見込まれる中、総務省では、令和元年度から外国人に対する取組を推進しています。

当省の行政相談は、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。

相談窓口

役所の手続や申込みを、どこでしたらよいか分からない。

医療保険

家族が病気になって困っている。健康保険や国民年金について教えてほしい。

道路

家の近くの道路に穴があいている。
危ないので直してほしい。



仕事

休みがなくて、仕事がたいへん。条件を良くしてほしい。
会社を辞めたので寮を出たら、住むところがなくなった。

ご相談はこちらの窓口へ



日本語でのご相談

全国共通番号 0570-090110



英語でのご相談

kikumimi.japan@soumu.go.jp



当省の行政相談の仕組みを広く知っていただくため、以下の取組を行っております。

ご興味のある方がいらっしゃいましたら、お気軽に当局までご連絡ください！

多言語リーフレットの 作成・配布

英語、中国語、韓国語、ウクライナ語などの12か国語のリーフレットを作成し、地域の外国人対応機関の相談窓口で配架しています。

出前教室

日本語学校に出向いて、行政相談についての授業を行います。

行政相談懇談会

外国人対応機関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、行政に関する意見・要望をお聞きしています。



行政相談マスコット
ご当地「キクーン」

行政相談改善事例

在留外国人のマイナンバーカードの有効期限延長手続に関する周知

— 有効期限切れを防ぐためのチラシを在留審査の窓口に備え付け —

行政相談委員が受け付けた相談の内容

私の会社で経験を積んでいる技能実習生が、在留期間の更新を申請したところ、在留期間満了日までに手続が完了しなかった。在留期間の更新完了に伴い、市役所でマイナンバーカードの更新手続を行ったところ、当初の在留期間満了日でカードの有効期限が切れたため、無料で更新ができずに、再交付手数料（1,000円）を支払うこととなった。手数料の負担が生じないようにしてほしい。



＜本事案のポイント＞

マイナンバーカードの有効期限は、在留期間満了日と同一日（一部を除く。）。

ただし、マイナンバーカードの有効期限内に在留期間の更新が完了しないことが見込まれる場合、事前手続することにより、特例で有効期限を最長2か月延長することができる（詳しくは裏面1参照）。

調査して分かったこと

- 相談者在住のA市及び在留外国人が多い市から4市を抽出して調査（詳しくは裏面2参照）
- ◇ マイナンバーカードが有効期限切れとなり、手数料を支払って再交付を受けている在留外国人が各市でみられる。
- ◇ 有効期限の延長手続は、新規交付の際、市の窓口で本人に説明。これに加えて、有効期限が近づいてきた際に改めて延長手続を市から本人に案内することは負担となっている。
- ◇ 市での説明に加え、有効期限の延長手続の周知は、在留期間の更新のタイミングで行えばより効果的との意見要望あり。

名古屋出入国在留管理局の対応

中部管区行政評価局が検討を依頼

- 出入国在留管理庁のホームページにおいて、外国人に向けたマイナンバーカードの有効期限延長に係る手続を周知しており、名古屋出入国在留管理局の在留申請窓口に当該ホームページを案内するチラシが外国人に分かりやすいよう備え付けられました。



総務省 中部管区行政評価局
首席行政相談官 篠原 幸輔
TEL: 052-972-7416
第4評価監視官 鎌本 俊明
TEL: 052-972-7430