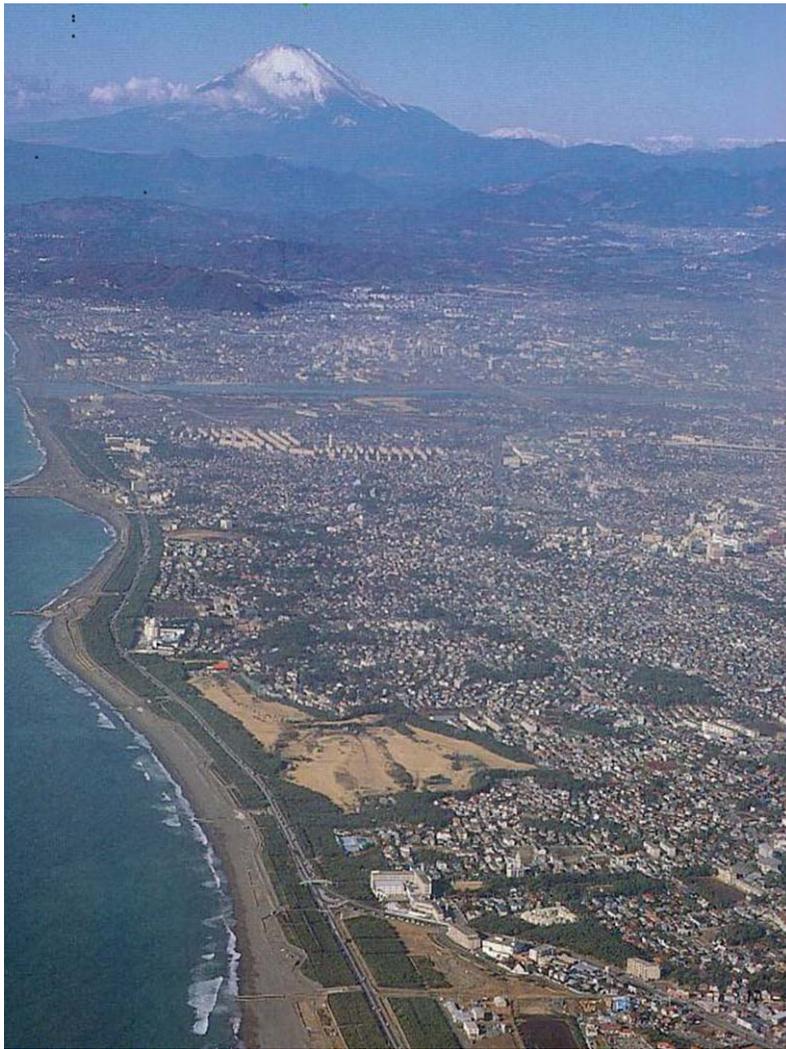

市民相談のまとめ



平成28年度版

市民相談課

はじめに

本市では、市民の皆様が安心して生活できるように、市民ニーズに応じた相談体制の整備に努めてまいりました。

具体的には、相続や離婚などの家庭問題、近隣とのトラブル、借地借家の問題、金銭問題などに対応しており、職員や相談員による問題点の整理や一般的な解決方法のアドバイスに加え、各種専門家による相談日を設けて、専門的な助言も行っております。これからも、市民の皆様の日常生活の様々な困りごと、悩みごとなどについて、気軽に御相談ができ、安心して生活を送ることができるよう、その一助となるべく日々相談体制の整備に努めてまいります。

また、消費者を取り巻く環境は、商品流通、サービスの広域化・国際化、インターネット、携帯電話の普及、ライフスタイルの多様化などにより、年々変化しています。

国は消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現を目指し、平成21年9月に消費者庁を発足させました。

本市におきましても、消費生活センターを相談窓口として位置付け、啓発紙や啓発活動、相談業務を通じ消費者被害防止に努めております。

この「市民相談のまとめ」は、平成28年度中に市民相談課・消費生活センターに寄せられた相談の実績を取りまとめたものです。御一読いただけましたら幸いに存じます。

最後に、相談業務に御協力いただきました関係機関及び関係者の皆様に厚く御礼申し上げます。

平成29年8月

目次

	ページ
1 市民相談	
(1) 平成28年度市民相談課相談一覧（消費生活センター相談業務を除く）・・・	1
(2) 各種市民相談の概要・・・	3
① 市民相談・・・	3
② 建築紛争相談・・・	3
③ 多重債務法律相談・・・	4
④ 法律相談・・・	4
⑤ 行政相談・・・	5
⑥ 人権相談・・・	5
⑦ 税務相談・・・	6
⑧ 公証相談・・・	6
⑨ 市長の一日相談・・・	6
⑩ 暮らしと事業の相談・・・	7
⑪ 市民安全相談・・・	7
⑫ 不動産相談・・・	7
⑬ 分譲マンション管理相談・・・	8
⑭ 国縣市合同行政相談・・・	8
⑮ 司法書士相談・・・	8
⑯ 交通事故相談・・・	9
⑰ 犯罪被害者等支援相談・・・	9
⑱ 防犯相談・・・	9
2 平成28年度 相談受付状況	
(1) 各種相談項目別件数・・・	10
(2) 年度別各種相談の内訳（平成26年度から平成28年度）・・・	11
(3) 月別各種相談件数（平成28年度）・・・	12
(4) 年度別各種相談件数と構成比・・・	13
3 市民要望	
(1) 市民要望一覧・・・	14
① 陳情・要望・・・	15
② わたしの提案・・・	16
③ 市長への手紙・・・	17
4 行政相談委員	
(1) 行政相談と行政相談委員について・・・	18
(2) 国縣市合同行政相談・・・	18
5 人権擁護委員	
(1) 人権擁護委員・・・	19
(2) 人権相談・・・	19

目次

	ページ
6 苦情等対応制度	
(1) 四半期ごとの苦情等の件数	20
(2) 各部の件数	20
(3) 項目別件数	21
(4) 業務改善	21
7 消費生活センター	
(1) 平成28年度 消費生活センター相談業務	25
① 消費生活相談	25
② 消費生活法律相談	30
③ 家計あんしん相談	30
④ 多重債務相談	31
(2) 平成28年度 消費生活センター その他の業務	33
① 講座等実施状況	33
② 啓発物品	34
③ 不用品登録制度（不用品バンク）	34
④ 食品の放射能測定	35

1 市民相談

(1) 平成28年度 市民相談課相談一覧（消費生活センター相談業務を除く）

	名称	相談内容	相談日時	担当者
①	市民相談	市に対する意見や要望、各種相談の案内	月曜日～金曜日 8時30分から17時	市職員、市民相談員
②	建築紛争相談（予約制）	中高層建築物に係る紛争の調整	毎月第3水曜日 10時から16時	建築紛争相談員
③	多重債務法律相談（予約制）	多重債務問題について法的解釈を知りたいとき	毎月第1月曜日・第2水曜日・第4金曜日 ともに13時15分から16時15分	第1月曜日 第4金曜日 弁護士 第2水曜日 認定司法書士
④	法律相談（予約制）	相続・金銭・借地などの法律問題	毎週火曜日・木曜日 10時から15時30分	弁護士
⑤	行政相談（予約制）	国・県・市などへの苦情・要望	毎月第2・4水曜日 13時から15時	行政相談委員
⑥	人権相談（予約制）	家族・近隣でのトラブルやいじめなど	毎月第2・4金曜日 第3火曜日 13時から16時	人権擁護委員
⑦	税務相談（予約制）	相続・贈与・土地の売買などの税金問題	毎月第1・3水曜日 第4木曜日 13時から16時	税理士
⑧	公証相談（予約制）	契約・遺言等を公正証書として作成したいとき	毎月第2月曜日 13時から16時	公証人
⑨	市長の一日相談（予約制）	市長に会って聞きたい、相談したい	月1回（1月は除く） （9時から16時）	市長
⑩	暮らしと事業の相談（予約制）	行政書士による遺言、相続、内容証明や市・県への許可申請手続き相談	毎月第4月曜日 13時から16時	行政書士
⑪	市民安全相談	家庭内での暴力・民事介入暴力など	毎週月～木曜日 9時から17時	市民安全相談員
⑫	不動産相談（予約制）	相続・贈与・地代・家賃の更新などの不動産に関する事	毎月第1・3金曜日 13時から16時	不動産鑑定士 宅地建物取引士
⑬	分譲マンション管理相談（予約制）	管理組合の規約改正、修繕計画など	毎月第2金曜日 13時から16時	マンション管理士
⑭	国県市合同行政相談	登記・税金・年金・相続・マンション管理や行政全般に関する事	年1回 13時から16時	各専門相談員

市民相談のまとめ

	名称	相談内容	相談日時	担当者
⑮	司法書士相談（予約制）	不動産や商業登記、成年後見制度登記などの手続きに関する相談	毎月第2火曜日 13時から16時 寒川町市民相談室 毎月第2金曜日 13時から16時	司法書士
⑯	交通事故相談	交通事故に関すること	毎週月曜日～木曜日 9時から17時	市民安全相談員
⑰	犯罪被害者等支援相談 （面談については予約制）	犯罪被害者等の悩みに関する相談 （匿名での相談も可）	毎月第1・3水曜日 10時から16時	被害者支援自助 グループ ピア・神奈川
			月曜日～金曜日 8時30分から17時	市職員
⑱	防犯相談	防犯対策、地域防犯活動の相談	毎週月曜日～木曜日 9時から17時	市民安全相談員

◇平成28年度月間実施状況◇

	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
1週目	③多重債務法律相談	④法律相談	⑦税務相談 ⑰犯罪被害者等支援相談	④法律相談	⑫不動産相談
2週目	⑧公証相談	④法律相談 ⑮司法書士相談	③多重債務法律相談 ⑤行政相談	④法律相談	⑥人権相談 ⑬マンション管理相談
3週目		④法律相談 ⑥人権相談	②建築紛争相談 ⑦税務相談 ⑰犯罪被害者等支援相談	④法律相談	⑫不動産相談
4週目	⑩暮らしと事業の相談	④法律相談	⑤行政相談	④法律相談 ⑦税務相談	③多重債務法律相談 ⑥人権相談
毎週	①市民相談（月曜から金曜日）				
毎週	⑪市民安全相談 ⑯交通事故相談 ⑱防犯相談 （月曜から木曜日）				

※相談日が祝日、年末年始に当たる場合は開催されません。

※⑨市長の一日相談については月1回開催しています（市民相談課で予約受付を行います。）。

(2) 各種市民相談の概要

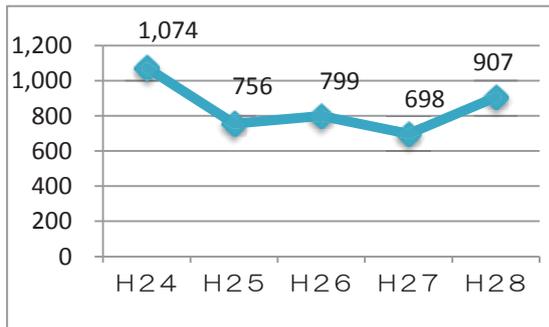
① 市民相談

(月曜日～金曜日 8:30～17:00)

市職員、市民相談員により常時、市民からの行政関係、日常生活に係る相談を受けています。平成28年度の市民相談件数は907件で前年度より209件増加しています。

主な内容の内訳については、相続・贈与関係が379件(41.8%)で一番多く、続いて民事その他が140件(15.4%)、夫婦親子が134件(14.8%)となっています。

◇過去5年の件数の推移



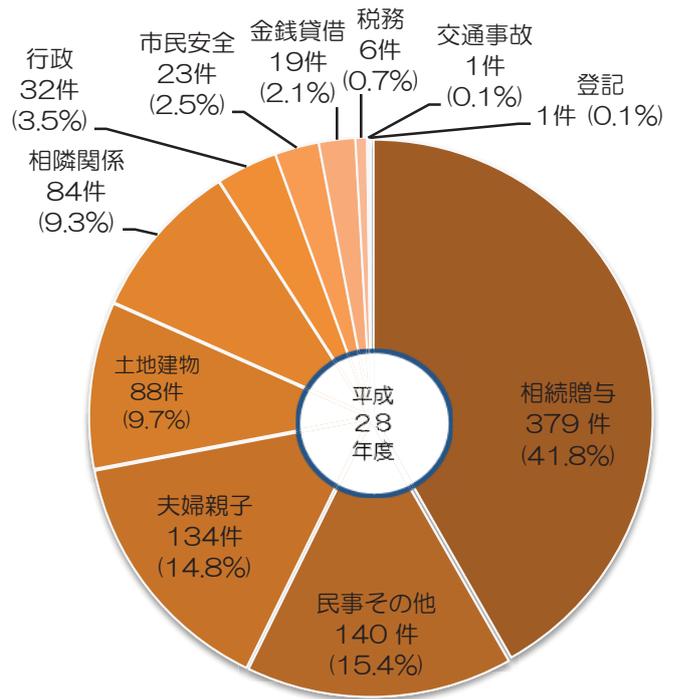
◇相談件数の前年度比(%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
698件	907件	129.9%

◇開設数

H24	H25	H26	H27	H28
245回	244回	244回	243回	243回

◇相談内容の内訳◇



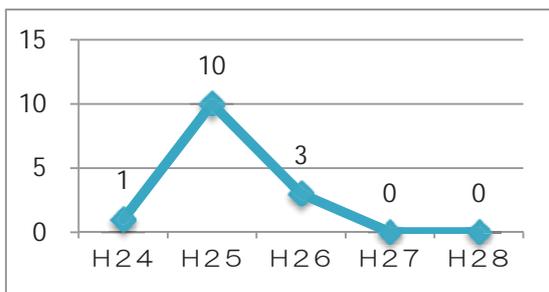
② 建築紛争相談

(第3水曜日 10:00～16:00 予約制)

中高層建築物いわゆるマンション建設に際し、中立的立場から住民、事業主の相談に応じます。

平成28年度の相談件数は0件で前年度と同数となっています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
0件	0件	0.0%

◇開設数

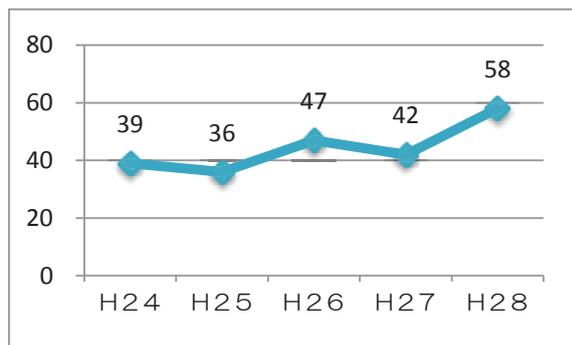
H24	H25	H26	H27	H28
88回	87回	87回	88回	12回

③ 多重債務法律相談

(第1月曜日、第2水曜日、第4金曜日 13:15~16:15 予約制)

平成19年10月より、市職員、消費生活相談員による多重債務相談を開始しました。また、平成19年11月からは、多重債務問題を専門に扱う法律相談も行っており、弁護士及び司法書士が相談に応じています。平成28年度の多重債務法律相談の件数は58件で前年度より16件増加しています。なお、多重債務相談の統計については31ページに記載しています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比 (%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
42件	58件	138.1%

◇開設数

H24	H25	H26	H27	H28
32回	19回	24回	23回	25回

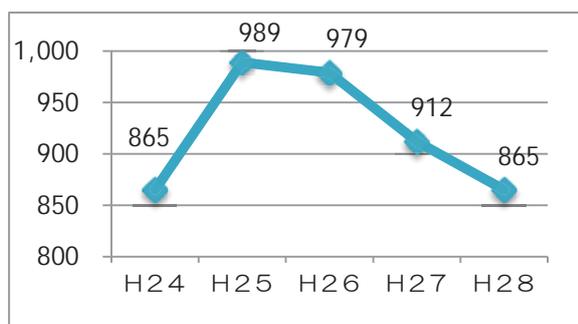
※予約がない場合は開設していません。

④ 法律相談

(火・木曜日 10:00~15:30 予約制)

市民の日常生活で生じる法的な問題に、弁護士が相談に応じています。平成28年度の法律相談件数は、前年度より47件減少し、865件でした。内容別の主なものとして、民事・その他が277件(32.0%)、相続・贈与関係が200件(23.1%)、夫婦親子関係が187件(21.6%)となっています。

◇過去5年の件数の推移



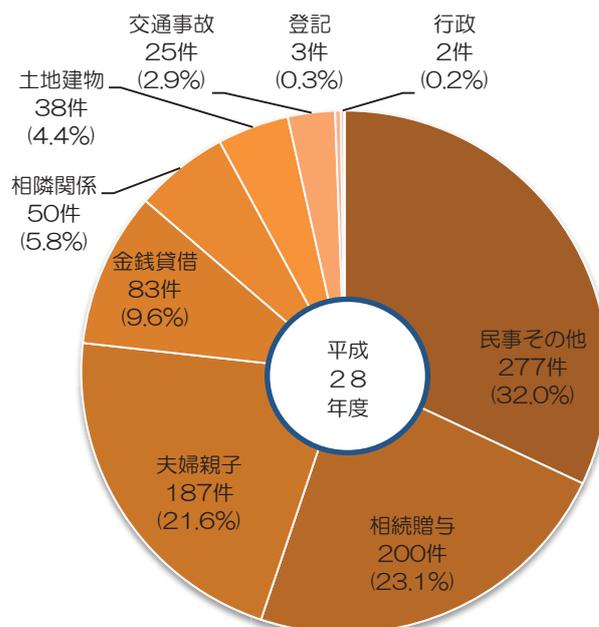
◇相談件数の前年度比 (%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
912件	865件	94.8%

◇開設数

H24	H25	H26	H27	H28
152回	128回	125回	124回	123回

◇法律相談内容の内訳◇



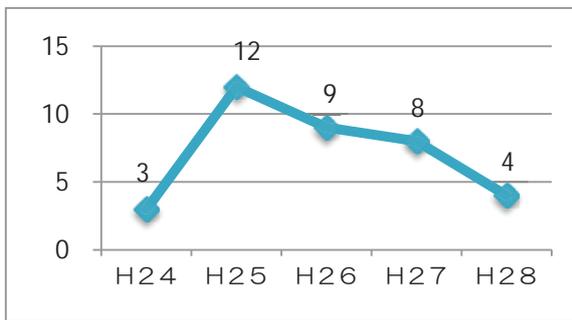
⑤ 行政相談

(第2・4水曜日 13:00~15:00 予約制)

総務省では、国民と行政機関等間に立って、第三者的な立場から相談に応じるため、民間の有識者の中から行政相談委員を委嘱し、全国の市町村に配置しています。本市においても、国・県・市が行う業務のほか関係機関など広い範囲に関する事でわからないこと、要望したいこと、困っていることなど、市民の身近な相談窓口として、3名の行政相談委員(平成29年8月1日現在)が相談に応じています。

平成28年度の相談件数は、国や県の業務に対する要望を中心に4件で前年度より4件減少しています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
8件	4件	50.0%

◇開設数

H24	H25	H26	H27	H28
17回	21回	23回	22回	23回

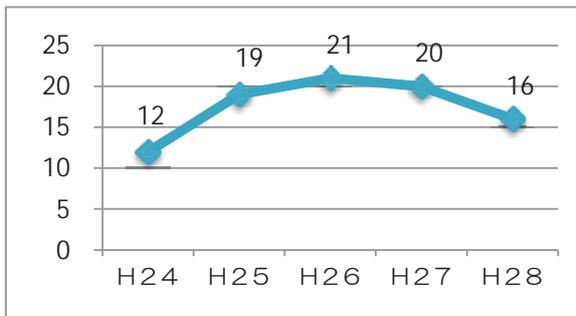
⑥ 人権相談

(第2・4金曜日及び第3火曜日 13:00~16:00 予約制)

法務省では人格見識が高く、広く社会の実情に通じ、人権擁護について深い理解のある人を人権擁護委員として委嘱しています。本市においては12名(平成29年8月1日現在)の委員が委嘱され、人権相談、人権啓発活動等に努めています。相談事業につきましては、夫婦親子関係・近隣関係のトラブル、体罰やいじめ、インターネットにおけるプライバシーの侵害、高齢者・子どもの虐待など広く市役所の定例相談などで応じています。

平成28年度の相談件数は16件で前年度より1件減少しています。相談別内訳は、相隣関係が8件(50.0%)、夫婦親子関係が5件(31.3%)、民事・その他が3件(18.8%)でした。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
20件	16件	80.0%

◇開設数

H24	H25	H26	H27	H28
35回	34回	34回	37回	37回

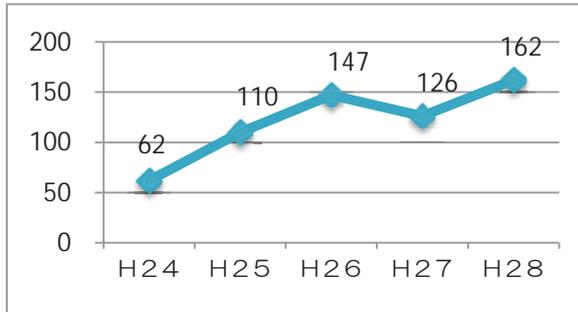
⑦ 税務相談

(第1・3水曜日及び第4木曜日 13:00~16:00 予約制)

東京地方税理士会員が、税務全般について、毎月3回(第1・第3水曜日及び第4木曜日)相談に応じています。平成28年度の相談件数は162件で前年度より36件増加しています。

内容別内訳は、贈与税及び相続税の相談が主となっています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
126件	162件	128.6%

◇開設数

H24	H25	H26	H27	H28
20回	23回	30回	34回	33回

※税制改正に伴い平成26年10月より月3回開設

⑧ 公証相談

(第2月曜日 13:00~16:00 予約制)

平塚公証役場の公証人が、公正証書の作成等について毎月1回(第2月曜日)相談に応じています。大切な契約・遺言を公正証書で残したいときや、公証役場の利用の仕方で分からないことがある等の相談が主なものとなっています。平成28年度の相談件数は29件で前年度より4件減少しています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
33件	29件	87.9%

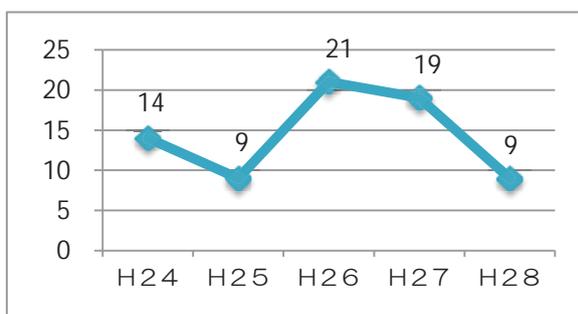
◇開設数

H24	H25	H26	H27	H28
8回	8回	12回	12回	12回

⑨ 市長の一日相談(月1回 予約制)

住民福祉の向上を図ることを目的に開設されており、市長が相談に応じています。平成28年度の相談件数は9件でした。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
19件	9件	47.4%

◇開設数

H24	H25	H26	H27	H28
8回	7回	8回	10回	7回

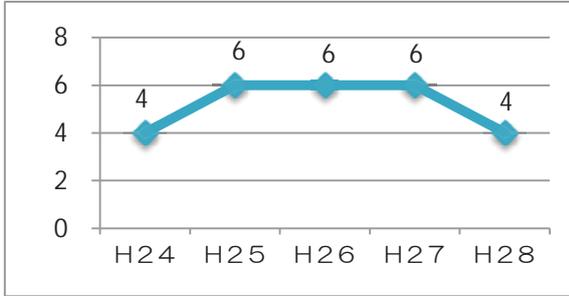
※予約がない場合は開設していません。

⑩ 暮らしと事業の相談

(第4月曜日 13:00~16:00 予約制)

神奈川県行政書士会が財産管理の支援、相続手続、示談書の作成等について、毎月1回(第4月曜日)相談に応じています。平成28年度の相談件数は4件で前年度より2件減少しています。内容別内訳は、相続贈与関係が2件、民事その他が2件です。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
6件	4件	66.7%

◇開設数

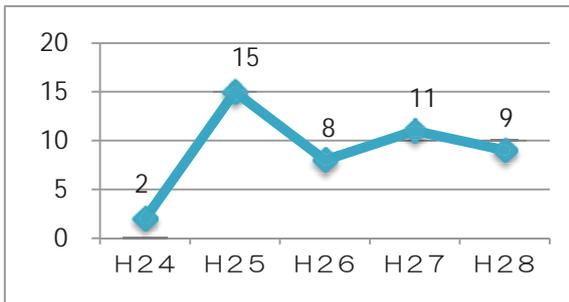
H24	H25	H26	H27	H28
11回	10回	11回	11回	12回

⑪ 市民安全相談

(月~木曜日 9:00~17:00)

市民安全相談員が暴力行為、その他の市民の日常生活を脅かす行為等について、相談に応じています。平成28年度の相談件数は9件で前年度より2件減少しています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
11件	9件	81.8%

◇開設数

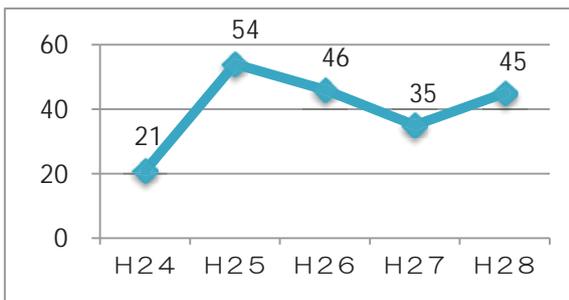
H24	H25	H26	H27	H28
191回	192回	184回	183回	179回

⑫ 不動産相談

(第1・3金曜日 13:00~16:00 予約制)

不動産鑑定士・宅地建物取引士が相続、贈与、家賃の更新など不動産に関することについて、毎月2回(第1・3金曜日)相談に応じています。平成28年度の相談件数は45件で前年度より10件増加しています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
35件	45件	128.6%

◇開設数

H24	H25	H26	H27	H28
17回	20回	23回	18回	19回

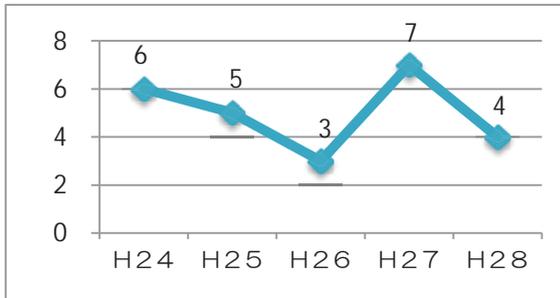
※予約がない場合は開設していません。

⑬ 分譲マンション管理相談

(第2金曜日 13:00~16:00 予約制)

マンション管理士が水漏れによる住民トラブルなどの問題について、毎月1回(第2金曜日)相談に応じています。平成28年度の相談件数は4件で前年度より3件減少しています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
7件	4件	57.1%

◇開設数

H24	H25	H26	H27	H28
5回	5回	3回	5回	4回

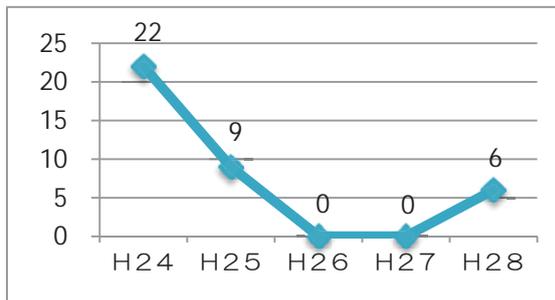
※予約がない場合は開設していません。

⑭ 国県市合同相談

(年1回 13:00~16:00)

平成28年10月26日(水)に市役所本庁舎1階市民ふれあいプラザにおいて、国・県・市の仕事、税金、年金等10項目におよぶ相談を、行政相談委員、人権擁護委員などの専門相談員により実施しました。相談件数は6件でした。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
0件	6件	-

◇開設数

H24	H25	H26	H27	H28
1回	1回	0回	0回	1回

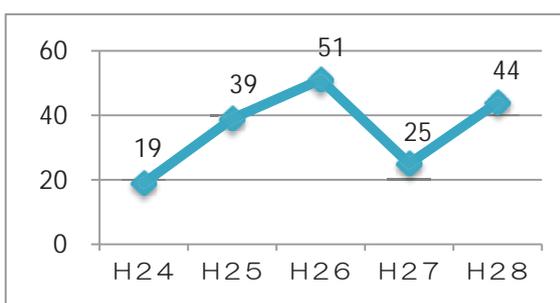
⑮ 司法書士相談

(第2火曜日 13:00~16:00 予約制)

神奈川県司法書士会員が不動産や商業登記、成年後見制度登記等の相談に毎月1回(第2火曜日)に応じています。平成28年度の相談件数は44件で前年度より19件増加しています。

また、住民サービス向上のため、平成27年度より寒川町との広域連携業務を開始し、寒川町在住、在勤又は在学の方も相談できるようになりました。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
25件	44件	176.0%

◇開設数

H24	H25	H26	H27	H28
7回	11回	12回	10回	11回

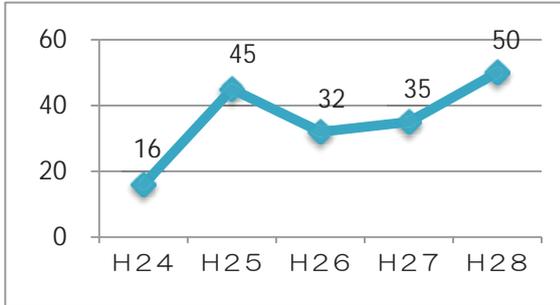
※予約がない場合は開設していません。

⑩ 交通事故相談

(月曜日～木曜日 9:00～17:00)

市民安全相談員が交通事故相談に応じています。平成28年度の相談件数は50件で前年度より15件増加しています。

◇過去5年の件数の推移



◇前相談件数の前年度比(%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
35件	50件	142.9%

◇開設数

H24	H25	H26	H27	H28
191回	192回	184回	183回	179回

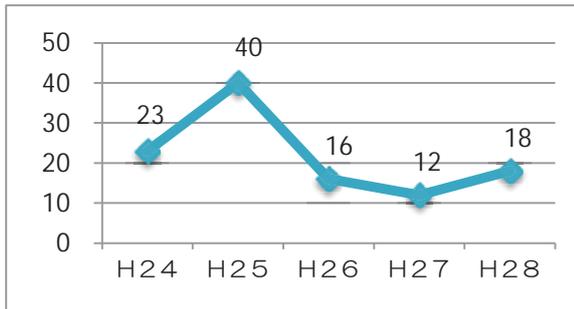
⑪ 犯罪被害者等支援相談

(ピア・神奈川：第1・第3水曜日 10:00～16:00 面談については予約制)

(市職員：月曜日～金曜日 8:30～17:00)

被害者支援自助グループピア・神奈川の相談員と市の職員で犯罪被害者等支援相談に応じています。平成28年度の相談件数は18件で前年度より6件増加しています。

◇過去5年の件数の推移



※平成24年度から電話相談件数を加算

◇相談件数の前年度比(%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
12件	18件	150.0%

◇開設数(ピア・神奈川)

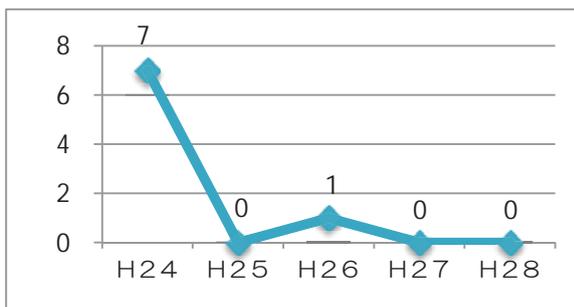
H24	H25	H26	H27	H28
22回	24回	23回	21回	21回

⑫ 防犯相談

(月曜日～木曜日 9:00～17:00)

市民安全相談員が防犯相談に応じています。平成28年度の相談件数は0件で前年度と同数となっています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
0件	0件	0%

◇開設数

H24	H25	H26	H27	H28
191回	192回	184回	183回	179回

2 平成28年度 相談受付状況

(1) 各種相談項目別件数

相談を項目別の件数で見ると、相続贈与が628件(28.2%)、民事・その他が424件(19.0%)及び夫婦親子329件(14.8%)と3項目で全体の61.9%となっています。

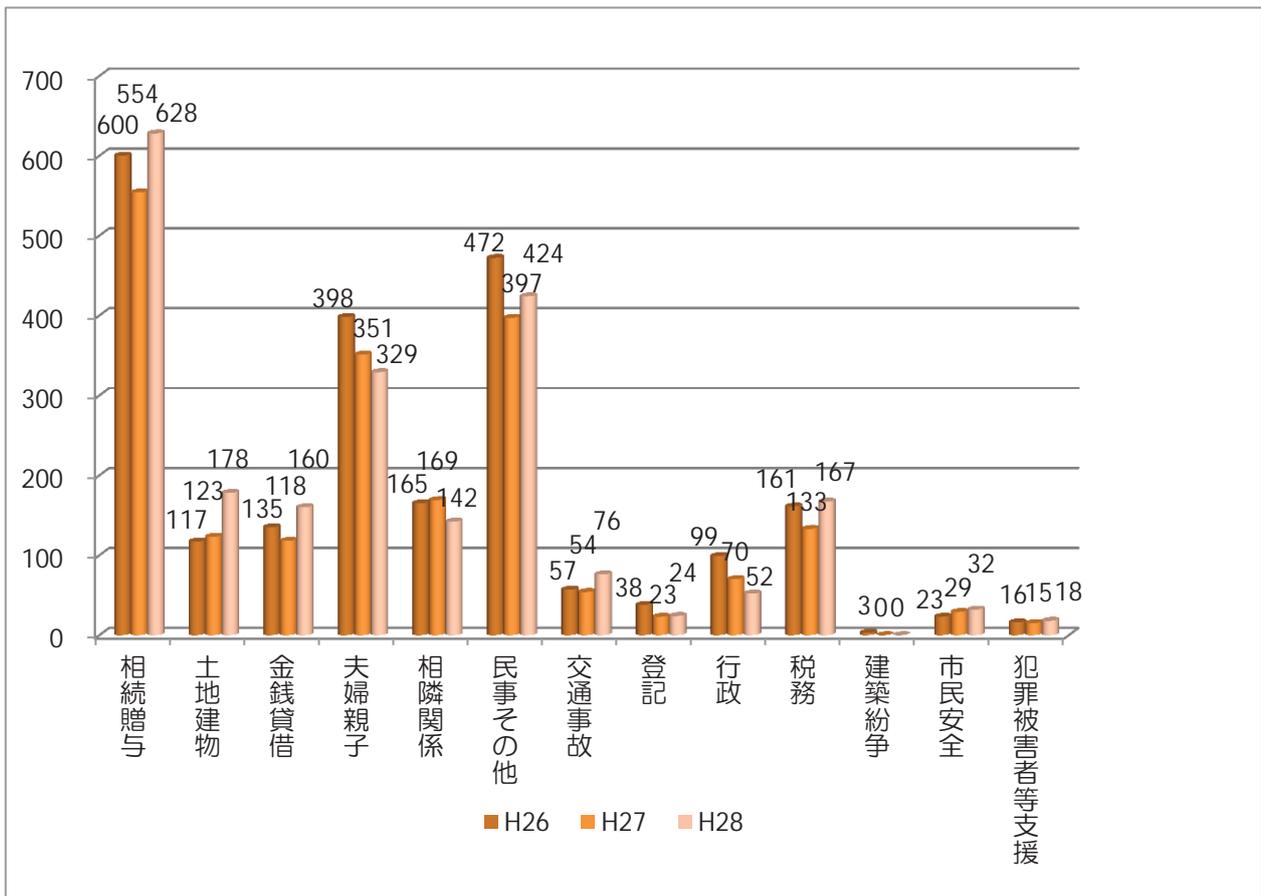
平成28年度の各種相談項目別の件数は次のとおりです。

項目 相談名	相続 贈与	土地 建物	金銭 貸借	夫婦 親子	相隣 関係	民事 その 他	交通 事故	登記	行政	税務	建築 紛争	市民 安全	犯罪被 害者等 支援	計
市民相談	379	88	19	134	84	140	1	1	32	6	0	23	0	907
建築紛争相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
多重債務法律相談	0	0	58	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58
法律相談	200	38	83	187	50	277	25	3	2	0	0	0	0	865
行政相談	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
人権相談	0	0	0	5	8	3	0	0	0	0	0	0	0	16
税務相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	161	0	0	0	162
公証相談	27	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
市長の一日相談	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	9
暮らしと事業の相談	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4
市民安全相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	9
不動産相談	1	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45
分譲マンション 管理相談	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
国県市合同相談	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	6
司法書士相談	18	4	0	1	0	1	0	20	0	0	0	0	0	44
交通事故相談	0	0	0	0	0	0	50	0	0	0	0	0	0	50
犯罪被害者等 支援相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	18
防犯相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	628	178	160	329	142	424	76	24	52	167	0	32	18	2,230
割 合 (%)	28.2	8.0	7.2	14.8	6.4	19.0	3.4	1.1	2.3	7.5	0.0	1.4	0.8	100

(2) 年度別各種相談の内訳（平成26年度から平成28年度）

年度別各種相談内容の内訳とグラフは次のとおりです。

	相続 贈与	土地 建物	金銭 貸借	夫婦 親子	相隣 関係	民事 その他	交通 事故	登記	行政	税務	建築 紛争	市民 安全	犯罪被 害者等 支援
H26	600	117	135	398	165	472	57	38	99	161	3	23	16
H27	554	123	118	351	169	397	54	23	70	133	0	29	15
H28	628	178	160	329	142	424	76	24	52	167	0	32	18
合計	1,782	418	413	1,078	476	1,293	187	85	221	461	3	84	49



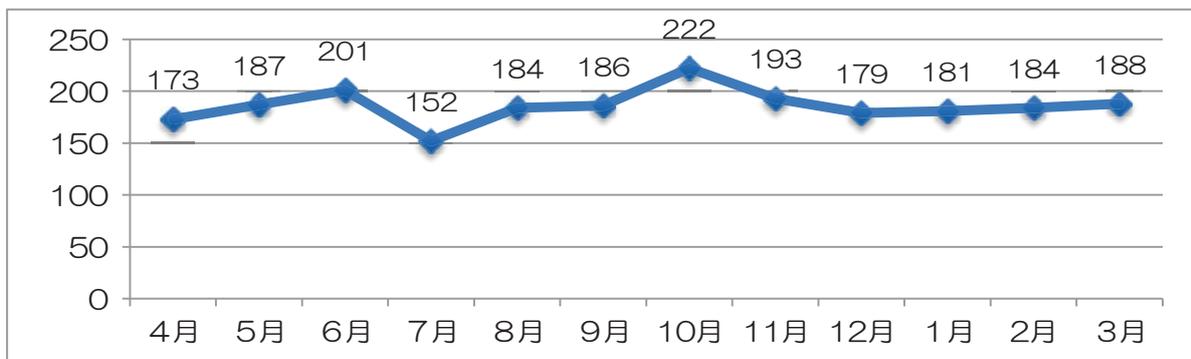
市民相談のまとめ

(3) 月別各種相談件数（平成28年度）

相談の件数を月別でみると、10月が222件で一番多く、次いで6月が201件となっています。平成28年度の月別各種相談の件数は次のとおりです。

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
市民相談	72	83	76	51	66	77	95	84	70	85	73	75	907
建築紛争相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
多重債務法律相談	3	8	5	5	7	3	5	7	4	2	5	4	58
法律相談	74	71	80	61	78	71	74	72	68	72	73	71	865
行政相談	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	4
人権相談	1	5	0	2	2	0	1	0	1	1	3	0	16
税務相談	7	9	17	14	13	12	17	14	16	12	13	18	162
公証相談	3	3	4	5	2	4	1	2	1	1	1	2	29
市長の一日相談	0	1	0	1	1	2	0	1	1	0	2	0	9
暮らしと事業の相談	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	4
市民安全相談	3	0	0	3	2	0	1	0	0	0	0	0	9
不動産相談	3	3	5	3	7	3	3	1	7	2	3	5	45
分譲マンション管理相談	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	4
国県市合同相談	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6
司法書士相談	4	1	5	5	1	4	6	4	6	0	4	4	44
交通事故相談	2	2	5	1	2	8	9	5	4	4	4	4	50
犯罪被害者等支援相談	0	1	3	1	3	1	3	1	0	1	2	2	18
防犯相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	173	187	201	152	184	186	222	193	179	181	184	188	2,230

月別 グラフ (件)



(4) 年度別各種相談件数と構成比

平成28年度の各種相談件数の構成比は、市民相談が907件で全体の40.7%を占めています。次いで法律相談が865件で38.8%となっており、市民相談と法律相談で全体の79.5%を占めています。

平成26年度からの年度別各種相談件数と構成比は次のとおりです。

相談名 年度	平成26年度		平成27年度		平成28年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
市民相談	799	35.0%	698	34.3%	907	40.7%
建築紛争相談	3	0.1%	0	0.0%	0	0.0%
多重債務法律相談	47	2.1%	42	2.1%	56	2.6%
法律相談	979	42.9%	912	44.8%	865	38.8%
行政相談	9	0.4%	8	0.4%	4	0.2%
人権相談	21	0.9%	20	1.0%	16	0.7%
税務相談	147	6.4%	126	6.2%	162	7.3%
公証相談	39	1.7%	33	1.6%	29	1.3%
市長の一日相談	21	0.9%	19	0.9%	9	0.4%
暮らしと事業の相談	6	0.3%	6	0.3%	4	0.2%
市民安全相談	8	0.4%	11	0.5%	9	0.4%
不動産相談	46	2.0%	35	1.7%	45	2.0%
分譲マンション管理相談	3	0.1%	7	0.3%	4	0.2%
国県市合同相談	0	0.0%	0	0.0%	6	0.3%
司法書士相談	51	2.2%	25	1.2%	44	2.0%
交通事故相談	32	1.4%	35	1.7%	50	2.2%
犯罪被害者等支援相談	16	0.7%	12	0.6%	18	0.8%
防犯相談	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
離婚調停・民事調停手続き相談	56	2.5%	47	2.3%		
合計	2,284	100%	2,036	100%	2,230	100%

※離婚調停・民事調停手続き相談は、平成27年度をもって終了としています。

3 市民要望

(1) 市民要望一覧

市民要望には、①陳情・要望②わたしの提案③市長への手紙があります。その内訳は次のとおりです。

		陳情 ・要望	わたし の提案	市長へ の手紙	合計	割合(%)
1	子育て(保育園、保育サービス、児童クラブ、児童手当、家庭児童相談に関する こと)	3	14	44	61	3.7
2	学校教育・社会教育(小・中学校、公民館、図書館、青少年広場、文化財保護等 に関すること)	2	45	248	295	17.9
3	教育環境(学校施設、学校給食等に関するもの)	0	1	18	19	1.2
4	生涯学習・文化(生涯学習・文化会館・美術館、スポーツ振興、健康教室、男女 共同に関するもの)	0	46	12	58	3.5
5	保健・福祉(生活保護、障害福祉、高齢福祉介護、国保・年金、各種検診等に 関するもの)	26	63	33	122	7.4
6	医療(市立病院に関するもの)	0	18	6	24	1.5
7	環境・資源(ごみ、リサイクル、生活環境、温暖化対策等に関するもの)	0	33	41	74	4.5
8	安全・安心(防災、防犯、交通安全、駐輪場、市民相談等に関するもの)	12	88	43	143	8.7
9	消防(消防・救急等に関するもの)	0	1	0	1	0.1
10	都市づくり(都市計画、景観、みどり保全、コミバス、住宅耐震、開発等に 関するもの)	7	23	16	46	2.8
11	土木・基盤(道路整備、道水路境界、公園整備等に関するもの)	0	41	24	65	3.9
12	下水道・河川(下水道経営・整備、河川整備等に関するもの)	0	10	8	18	1.1
13	産業・雇用(農業・漁業、商工業、観光、雇用創出、都市拠点整備に関するもの)	12	20	8	40	2.4
14	企画(広報、情報、施設再編、国県道・里山公園整備、広域行政、総合計画、行 政改革等に関するもの)	8	76	31	115	7.0
15	総務(戸籍、住民登録、斎場、自治基本条例、情報公開、職員、市民活動に 関するもの)	2	52	36	90	5.5
16	財務(予算・決算、徴収、庁舎管理、契約等に関するもの)	1	44	11	56	3.4
17	その他	231	121	70	422	25.6
	合 計	304	696	649	1,649	100.0

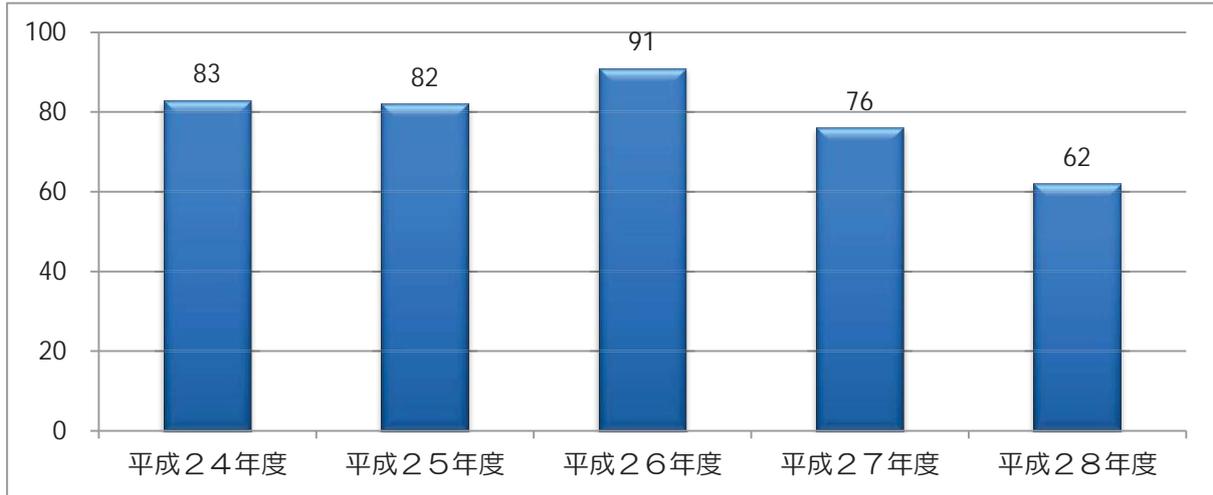
各要望の内訳は次ページのとおりです。

① 陳情・要望

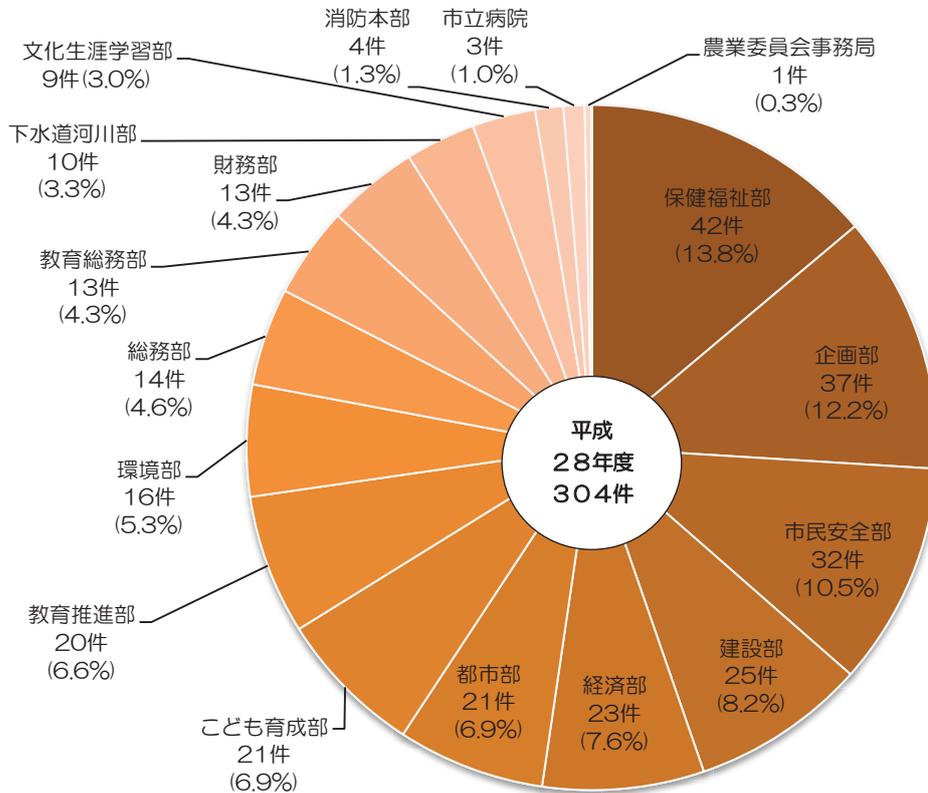
平成28年度に受理した陳情・要望の件数は62件であり、前年度より14件減少しました。最近5年間の受理件数の推移は（図-1）のとおりです。

なお、陳情・要望の受理件数は62件でしたが、内容が複数の課にまたがるものがあり、担当課別では304件となりました。担当課別の件数を部ごとにまとめたところ、保健福祉部（42件）、企画部（37件）及び市民安全部（32件）が多くなっています。担当課別件数を部ごとに表した一覧は（図-2）のとおりです。

◇陳情・要望の年度別受理件数（図-1）◇



◇平成28年度 陳情・要望の担当課別件数（部ごとにまとめたもの）（図-2）◇



② わたしの提案

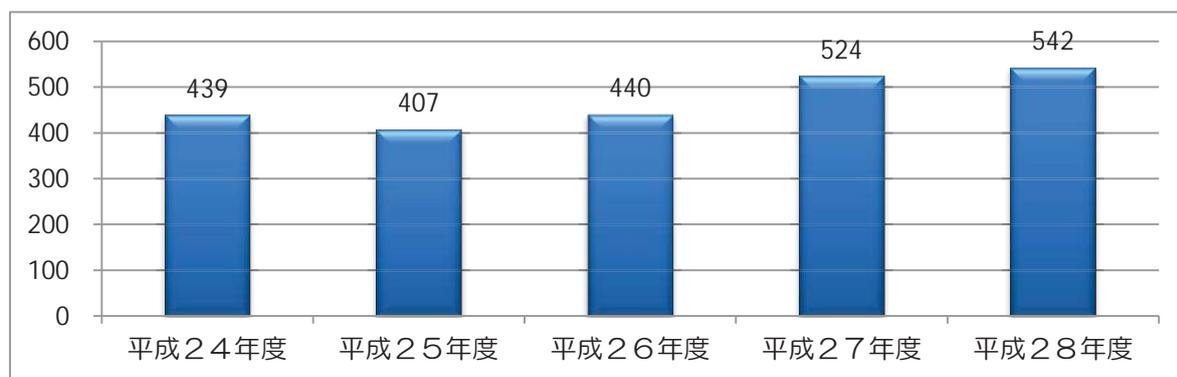
日常生活で困っていること、市政に関する意見・提案等市民から寄せられた平成28年度の「わたしの提案」の受理件数は542件であり、前年度より18件増加しました。最近5年間の受理件数の推移は下の(図-1)のとおりです。

なお、わたしの提案の受理件数は542件でしたが、内容が複数の課にまたがるものがあり、担当課別では696件となりました。担当課別件数を部ごとに表した一覧は(図-2)のとおりです。

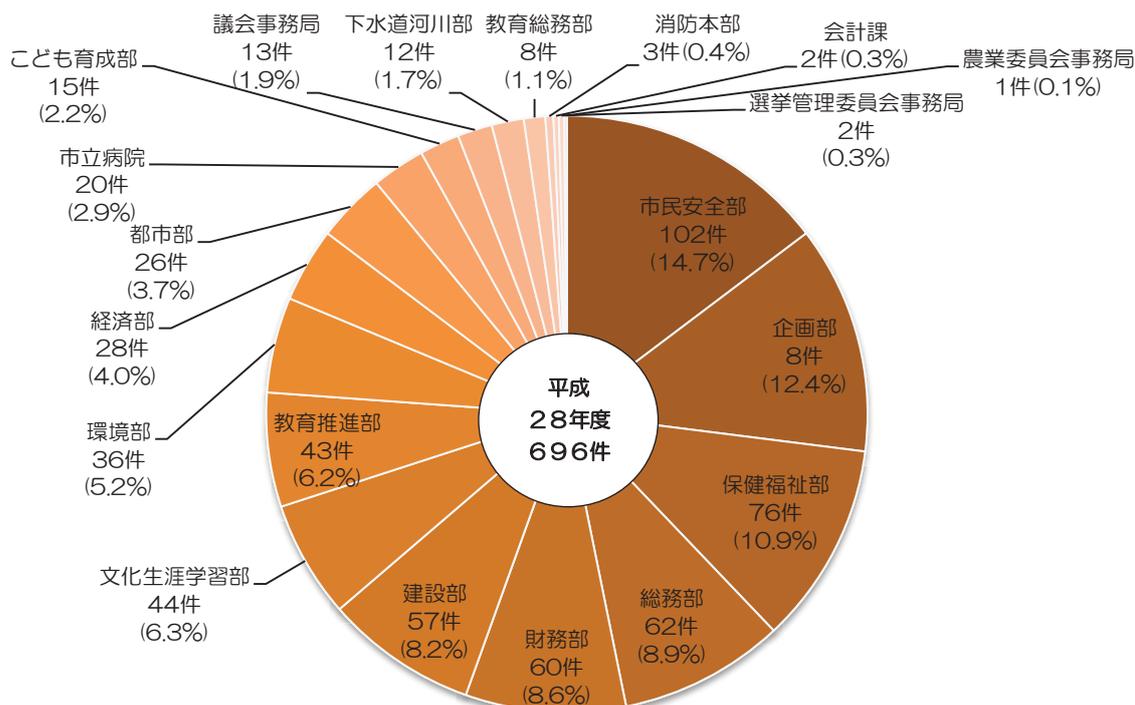
「わたしの提案」の箱は、次の33か所に設置してあります。(平成29年8月1日現在)

- ・市役所(2か所)(本庁舎1階エレベーター前、分庁舎2階エレベーター前)
- ・小出支所
- ・市民活動サポートセンター
- ・コミュニティセンター(11か所)
- ・茅ヶ崎駅前市民窓口センター
- ・萩園市民窓口センター
- ・茅ヶ崎市勤労市民会館
- ・美術館
- ・総合体育館
- ・茅ヶ崎市屋内温水プール
- ・茅ヶ崎市男女共同参画推進センターいこりあ
- ・公民館(5か所)
- ・福祉会館
- ・茅ヶ崎市立図書館
- ・文化資料館
- ・ハマミーナ出張所(茅ヶ崎市南西部複合施設)
- ・辻堂駅前出張所
- ・香川駅前出張所

◇わたしの提案の年度別受理件数(図-1)◇



◇平成28年度 わたしの提案の担当課別件数(部ごとにまとめたもの)(図-2)◇



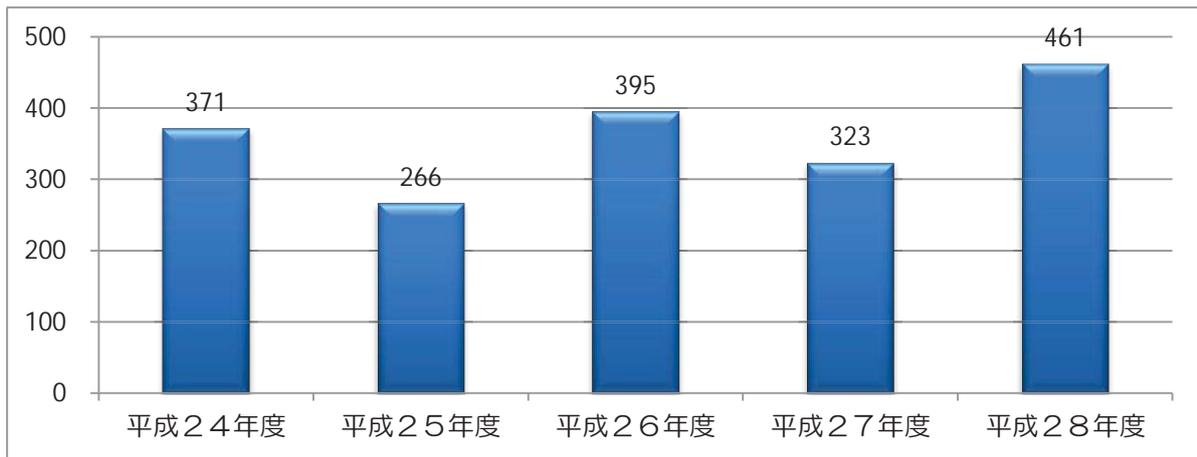
③ 市長への手紙

市民からの意見・提案をより広く受けられるよう、平成11年6月より市ホームページにコーナーを設け、インターネットを利用した意見・提案の受付を行っております。

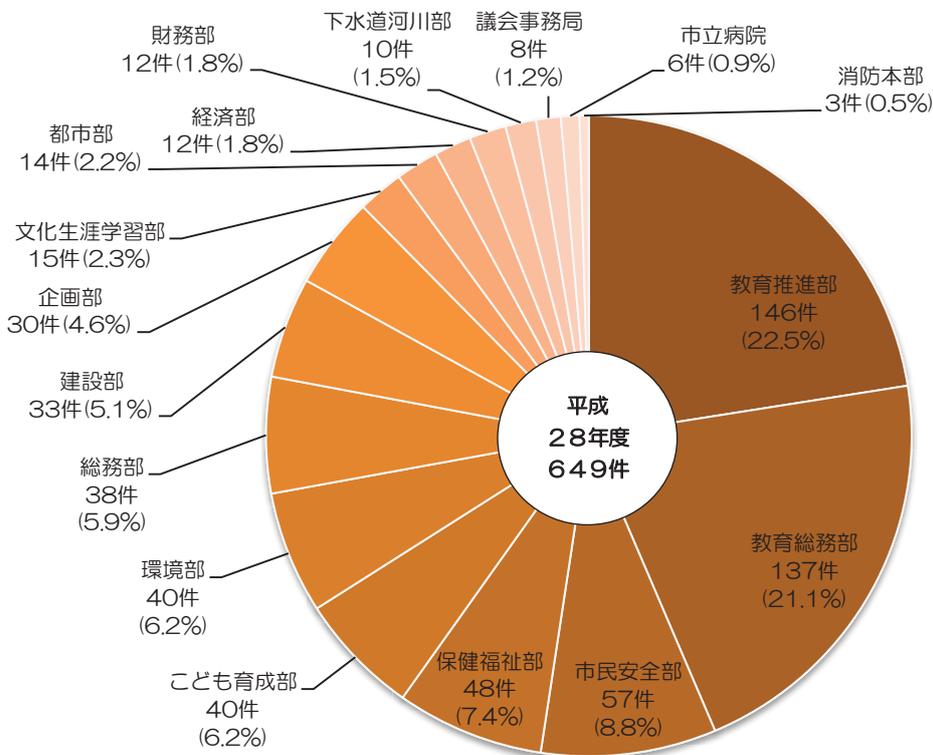
平成28年度の相談件数については、461件であり、前年度より138件増加しました。最近5年間の受理件数推移は（図-1）のとおりです。

なお、「市長への手紙」の受理件数は461件でしたが、複数の課にまたがるものがあり、担当課別では649件になります。担当課別件数を部ごとに表した一覧は（図-2）のとおりです。

◇市長への手紙の年度別受理件数（図-1）◇



◇平成28年度 市長への手紙の担当課別件数（部ごとにまとめたもの）（図-2）◇



4 行政相談委員

(1) 行政相談と行政相談委員について

行政相談委員は、地域住民に対して、社会的信望があり、行政運営の改善について、深い関心及び理解、熱意を有する民間有識者の中から総務大臣により委嘱されています。

行政相談委員は、行政に関する苦情等の相談を受け付け、その解決促進を通じて市民の行政に対する信頼の向上に寄与しています。

相談は市役所で定例的（毎月第2・4水曜日）に受けるほか、自宅でも応じております。

また、10月の行政相談週間を含め、さまざまな機会をとらえて開設しています。

茅ヶ崎市の行政相談委員の方々の氏名、電話は次のとおりです。お気軽に御相談ください。

平成29年8月1日現在

小 山 博 美 （松風台）
相 田 敏 彦 （円 蔵）
杉 本 剛 昭 （幸 町）

(2) 国縣市合同行政相談

行政相談制度及び行政相談委員制度については、広く市民の皆様の理解と認識を深めてもらうことが重要です。これらの制度の利活用を促進し、同制度の一層の発展と行政の民主的な運営に資するため、昭和42年度より「行政相談週間」が定められています。

平成28年度は、10月17日（月）から23日（日）までの一週間が指定され、それと併せて国縣市合同行政相談を開設し、行政に対する意見、要望の受付を積極的に行うとともに、地域住民に身近な行政相談活動の一層の充実を努めています。

平成28年度の国縣市合同行政相談の会場等は次のとおりです。

月 日	時 間	場 所
10月26日（水）	13:00~16:00	茅ヶ崎市役所本庁舎1階（市民ふれあいプラザ）

5 人権擁護委員

(1) 人権擁護委員

人権擁護委員は、「人権擁護委員法」に基づいて、その職務を行います。この制度は様々な分野の人たちが、地域の中で人権思想を広め、人権が侵害されないように配慮して、人権を擁護していくことが望ましいという考えから設けられたもので、諸外国に例を見ないものです。

市町村長が人権擁護委員にふさわしい候補者（人格見識が高く、広く社会の実情に通じ、人権擁護について深い理解のある人）を選び、議会の意見を聞いた上で法務局・地方法務局へ推薦します。法務局・地方法務局では、弁護士会及び人権擁護委員連合会に意見を求めて検討した後、法務大臣が委嘱します。

(2) 人権相談

人権擁護委員は、法務局・地方法務局の常設相談所のほか、市役所において、住民の皆さんからの人権相談に応じています。相談などにおいて、被害者から「人権を侵害された」という申し出があった場合には、事案に応じて、法務局・地方法務局の職員と協力して、人権侵害事件の調査・処理に携わり、当事者の利害・主張の調整を行うなど、事案の円満な解決を図っています。夫婦親子関係・近隣関係のトラブル、体罰やいじめ、インターネットにおけるプライバシーの侵害、高齢者・子どもの虐待など広く相談に応じています。人権擁護委員の方々の氏名・地区は次のとおりです。

人権擁護委員

平成29年8月1日現在

五十嵐 好 江	(東海岸北二丁目)
白 井 精 治	(代官町)
荒 井 善 一	(中 島)
習 田 祐 子	(旭が丘)
植 松 みさご	(中海岸一丁目)
大 谷 泰 子	(浜之郷)
高草木 孝	(緑が浜)
村 瀬 良 子	(小和田一丁目)
高 田 実	(高田三丁目)
八 幡 和 宏	(旭が丘)
加 藤 清	(南湖六丁目)
佐 藤 由 佳	(浜之郷)

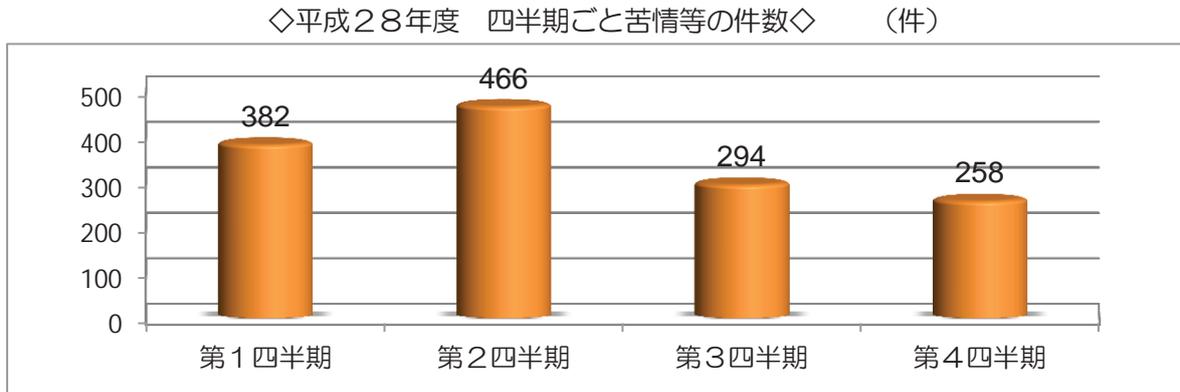
6 苦情等対応制度

市には、日頃より市民の皆様からの多様な御意見や御提案、時にはお叱りの言葉などが様々な手段によって寄せられています。いずれも貴重な市民の声として真摯に受け止め、問題解決に努めてきました。平成22年4月に施行された茅ヶ崎市自治基本条例では、このような市民の皆様の御意見等を行政運営に関する「苦情等」として位置付け、苦情等を受けたときは、業務改善などの適切な措置を講じるとともに、それらの内容を取りまとめ、公表することと定めています。

平成23年度より茅ヶ崎市苦情等対応要領に基づき取組を開始し、各課かいにおいて作成した「苦情等対応報告書」を市民相談課で四半期ごとに取りまとめ、ホームページ、及び市政情報コーナーに冊子を配架し、公表しています。

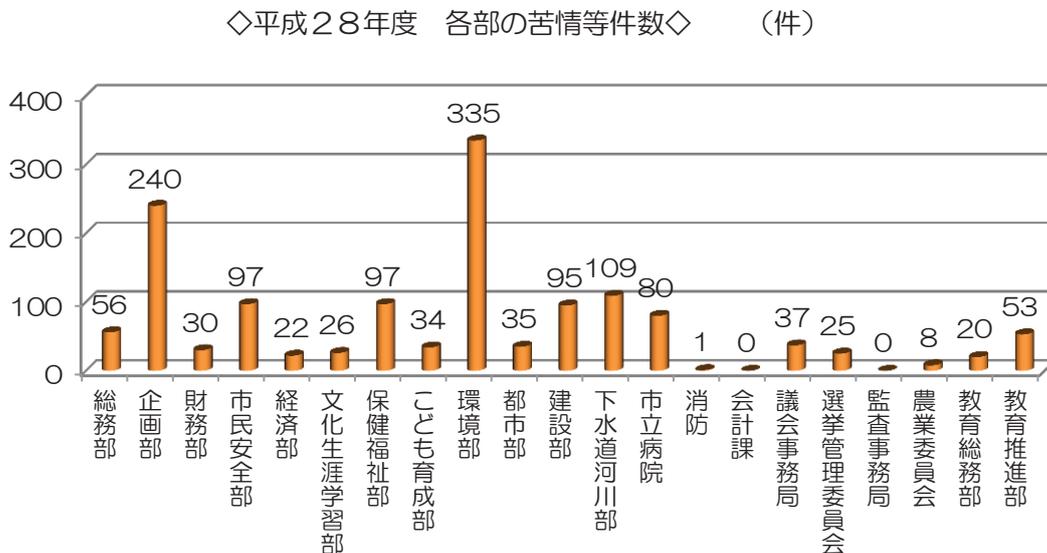
(1) 四半期ごとの苦情等の件数

平成28年度の各課かいの苦情等の総件数は1,400件でした。四半期ごとの内訳は次のとおりです。



(2) 各部の件数

苦情等の報告について各部の内訳は次のとおりです。



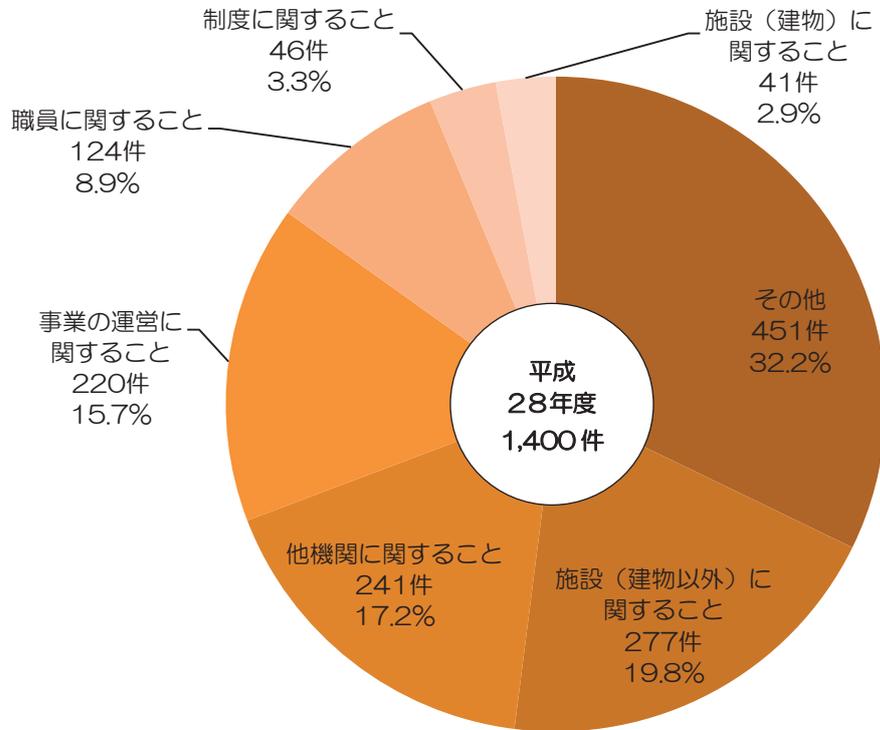
(3) 項目別件数

苦情等対応制度では苦情等を7項目に分類しています。項目ごとの内訳は次のとおりです。主な項目は、その他451件(32.2%)、施設(建物以外)に関する277件(19.8%)、他機関に関する241件(17.2%)となります。

◇項目別件数◇

	事業の運営に関すること	他機関に関すること	職員に関すること	施設(建物以外)に関すること	制度に関すること	施設(建物)に関すること	その他	合計
平成28年度	220件	241件	124件	277件	46件	41件	451件	1,400件

◇平成28年度 苦情等対応制度 項目別件数と割合グラフ◇



(4) 業務改善

市民の皆様から寄せられる苦情等に対応するだけでなく、同様の苦情等を再度受けることがないよう業務の改善ができないか検討し、実践していくことが重要となります。平成28年度については14件の取組がありました。

●総務部 行政総務課

NO	苦情等の内容	改善した点
1	市政情報コーナーのコピー機について、原稿を縦置きしたら縦に、横置きしたら横に、それぞれ自動的に排紙されるよう設定してほしい。	コピー機の初期設定を変更し、要望に沿えるようにしました。

●企画部 秘書広報課

NO	苦情等の内容	改善した点
2	広報紙の注釈に「休日は日曜日と祝日」と書いてあるが、市役所の休日は日曜日と祝日だけでなく、土曜日でもないか。	少しでも誤解される可能性があることを考慮し、原則として文中で「休日」という表記を使うことを避け、注釈を削除しました。
3	広報紙が届くのが早すぎる。発行日より早く届くのは何故なのか。広報紙の配布人をしているが、どのようなスケジュールになっているか何も知らない自治会長にスケジュールを伝えるよう市から言ってもらえないか。	スケジュールについては、年度初めに各自治会長へお配りする書類の中で配布担当者へも広報紙の納品日を必ず伝えるような主旨の一文を入れ込みました。

●市民安全部 防災対策課

NO	苦情等の内容	改善した点
4	防災行政用無線の放送について、光化学スモッグ注意報が発令されてから無線放送に至るまで30分もかかっており、対応が遅すぎる。	実際に放送を行う環境保全課向けに操作研修を行い、早急に改善できるよう対応しました。

●文化生涯学習部 スポーツ健康課

NO	苦情等の内容	改善した点
5	屋内温水プールのシャワールーム内にタオル置き場と水着着をしぼる脱水機を設置してほしい。	シャワールーム内にタオルかけと脱水機を設置し、床が濡れてしまうのを改善しました。

●文化生涯学習部 男女共同参画課

NO	苦情等の内容	改善した点
6	自動ドアに「茅ヶ崎市男女共同参画推進センター いこりあ」の表示があるが、ドアが開いていると文字がドアに隠れてしまい、分からない。	自動ドアの開閉しない扉に「茅ヶ崎市男女共同参画推進センター いこりあ」と記載された貼り紙を掲示しました。

●保健福祉部 保健福祉課

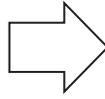
NO	苦情等の内容	改善した点
7	高齢者インフルエンザの予防接種を受ける際に「患者様説明文」を渡されたが、予防接種のために医療機関を受診する者は患者ではない。表記を改めた方が良いのではないか。	平成29年度は「説明文」として医療機関へ配布することとしました。

●保健福祉部 障害福祉課

NO	苦情等の内容	改善した点
8	窓口で用事があった際、待っている人数が多く長時間待たされていたが、あとから来た人がすぐに対応されていた。納得いかない。	事前に電話等で来庁する旨の御連絡があった際、担当者が時間の約束をして応じていましたが、混雑時には他の来庁者と同様に番号札による順番対応を徹底することとしました。

●こども育成部 こども育成相談課

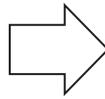
NO	苦情等の内容
9	子供の健康診査の際、予定していた検査項目をすべて受けられなかった。職員による検査対象者の見落としという人為ミスとその後の接客対応で不快な思いをした。



改善した点
各検査部署が検査終了前に対象となる方の有無を場内でアナウンスするなど、細心の注意を払って確認するとともに、不手際が生じた際には速やかな情報共有を徹底し、全スタッフ及び職員が対応できるよう改善しました。

●環境部 環境事業センター

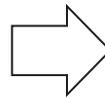
NO	苦情等の内容
10	自家用車で走行中、萩園の県営住宅付近で渋滞にあった。事故かと思っていたら、ごみの搬入のためにできたものだった。今後このようなことが無いようにしてほしい。



改善した点
車列の最後尾に職員が付き、後続の車両に“ごみの搬入のための渋滞”である旨の説明とお詫びをすることとしました。

●消防本部 警防救命課

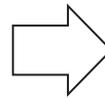
NO	苦情等の内容
11	規則の条文と根拠法令となる条文の字句に相違がある。



改善した点
条例・規則の全般的な見直しを実施することとし、見直し作業においても注意箇所を再度確認して行うこととしました。

●教育推進部 社会教育課・鶴嶺公民館

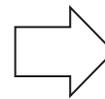
NO	苦情等の内容
12	図書コーナーの本のコピーを取ってほしい。なぜだめなのか。



改善した点
本来、著作権法により本や楽譜のコピーはできないこと、例外として図書館はコピーを認められているが公民館の図書コーナーは該当しないこと等を文書にまとめ、次回からの説明時に使用することとしました。

●教育推進部 青少年課

NO	苦情等の内容
13	小桜町青少年広場について、ボール遊びに関する注意喚起の看板を設置してほしい。また、固いボールとバットは使用禁止としてほしい。
14	国道134号側の海岸青少年会館駐車場の案内がわかりにくいので、見やすくしてほしい。



改善した点
課内で検討し、近所や周りで遊んでいる人に迷惑をかけないように注意すること、ボールをフェンスに当てたり、ボールがフェンスを越えたりするような遊びはやめてほしい旨の看板を広場内に掲示しました。
お車を運転している方から分かりやすいよう案内看板（及び文字）のサイズや色を認識しやすいもので改めて製作し、速やかに掲示しました。

7 消費生活センター

(1) 平成28年度 消費生活センター相談業務

	名称	相談内容	開催日時	担当者
①	消費生活相談	消費生活に係る相談	月曜日から金曜日 9時30分から16時まで	消費生活相談員
②	消費生活法律相談	消費生活問題に係る法的見解	毎月第2金曜日 13時から16時まで	弁護士
③	家計あんしん相談	家計全般に係る相談	毎月第1・3木曜日 11時から11時50分 13時15分から16時 5分まで	ファイナンシャルプランナー
④	多重債務相談	多重債務問題の解決方法など	月～金曜日 8時30分から17時まで	消費生活相談員 市職員

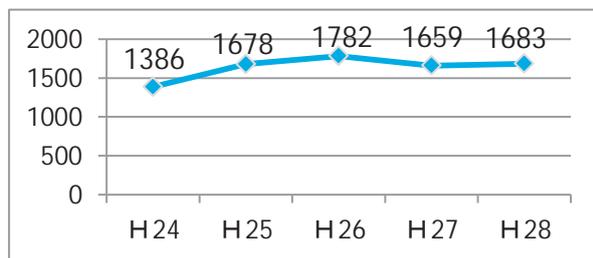
① 消費生活相談

(月曜日～金曜日 9:30～16:00)

専門の消費生活相談員が、消費者からの相談を受けています。平成28年度に当センターが受けた相談数は1,683件で前年度より24件増加していますが、ほぼ例年並みといえます。相談者の年代内訳では60歳代が12.8%、70歳以上が25.5%であることから、60歳以上が全体の38.3%を占めていることになり、消費生活に関わるトラブルに巻き込まれる案件が年々高齢者化している傾向にあります。

また、平成17年10月より、寒川町に在住・在勤又は在学の方も当センターで相談を受けられる広域連携業務を実施しており、平成28年度は、相談数1,683件のうち茅ヶ崎市が受けた寒川町民の相談数は97件でした。

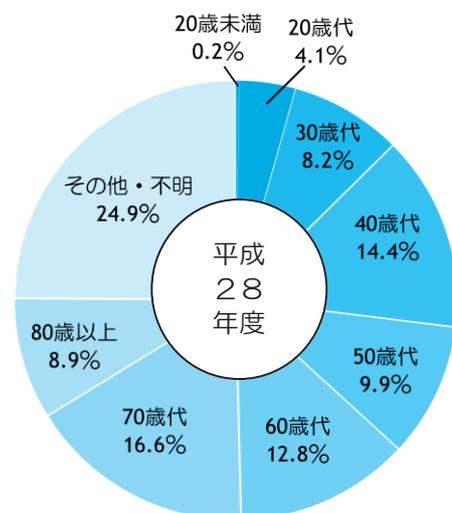
◇過去5年の相談数の推移



◇前年度比 (%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
1,659件	1,683件	101.4%

◇相談者の年代 (%)



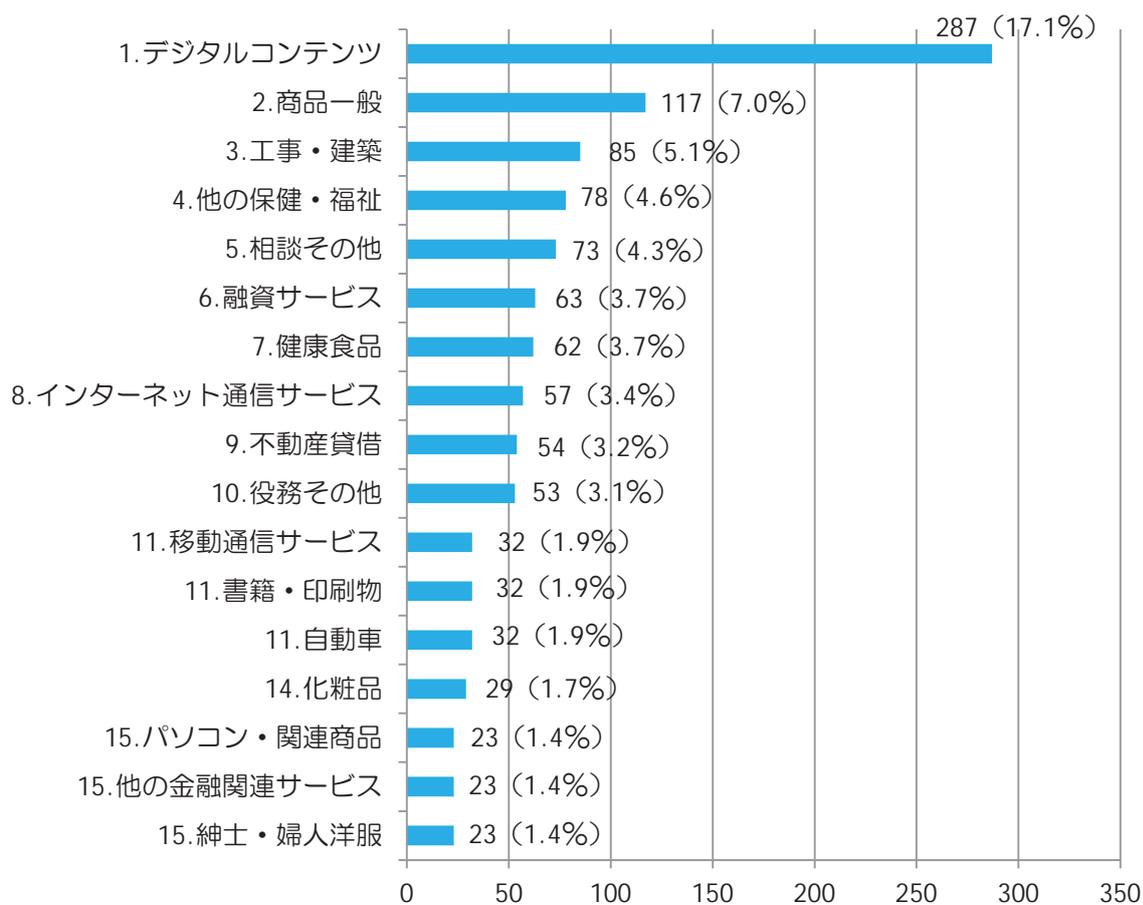
◇茅ヶ崎市・寒川町別相談数



平成28年度の相談数は1,683件であり、これを商品・役務別件数で分類して上位15品目までみると下表の結果になりました。これによると、相談数で圧倒的に多かったのは「デジタルコンテンツ」であり、具体的にはアダルトサイトの閲覧に関する架空・不当請求や、出会い系サイトに関わる勧誘やトラブル、また、オンラインゲームに関するトラブルなどです。この件数は287件で、相談数全体の17.1%を占めました。

◇相談内容（商品・役務別分類）

順位	品 目	内 容	相談件数
1	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツの架空請求 アダルト情報サイト	287
2	商品一般	商品・役務が特定できない相談 商品に関わる不審な電話やメール	117
3	工事・建築	工事・建設サービス 屋根工事 塗装工事	85
4	他の保健・福祉	医療費還付金に関わる不審電話 社会保険など	78
5	相談その他	オレオレ詐欺など	73
6	融資サービス	多重債務 フリーローン 住宅ローン	63
7	健康食品	サプリメント 青汁 ロイヤルゼリー	62
8	インターネット通信サービス	光回線・光ファイバー工事 接続回線・プロバイダ	57
9	不動産貸借	貸借アパート 借家 借地	54
10	役務その他	パソコンサポートサービス 探偵 庭の剪定	53
11	移動通信サービス	スマートフォン利用料・違約金 携帯電話解約 格安スマートフォン モバイルルーター Wi-Fi ルーター	32
11	書籍・印刷物	新聞の契約 新聞の勧誘 雑誌など	32
11	自動車	二輪・四輪自動車の新車・中古車購入トラブル 車検	32
14	化粧品	化粧品 化粧クリーム 化粧品セット 石鹸	29
15	パソコン・関連商品	パソコン・タブレット端末購入契約トラブル	23
15	他の金融関連サービス	クレジットカード入会・年会費 クレジットカード不正使用	23
15	紳士・婦人洋服	洋服のインターネット通信販売購入トラブルなど	23



平成28年度に茅ヶ崎市消費生活センターが受けた消費生活相談の中で、金銭に関わる案件は581件ありました。この案件の総額は4億6,703万2000円でした。この中で、当センターで相談することによって回復または未然に回避できた救済金額は6,031万2,078円でした。

*従来のPIO-NET2010(全国消費生活情報ネットワークシステム)に替わって、2015年9月28日からPIO-NET2015が稼働しました。このシステムでは、記録記入項目として「契約購入金額」「救済金額」が付加され、これらの数字による統計が可能になりました。

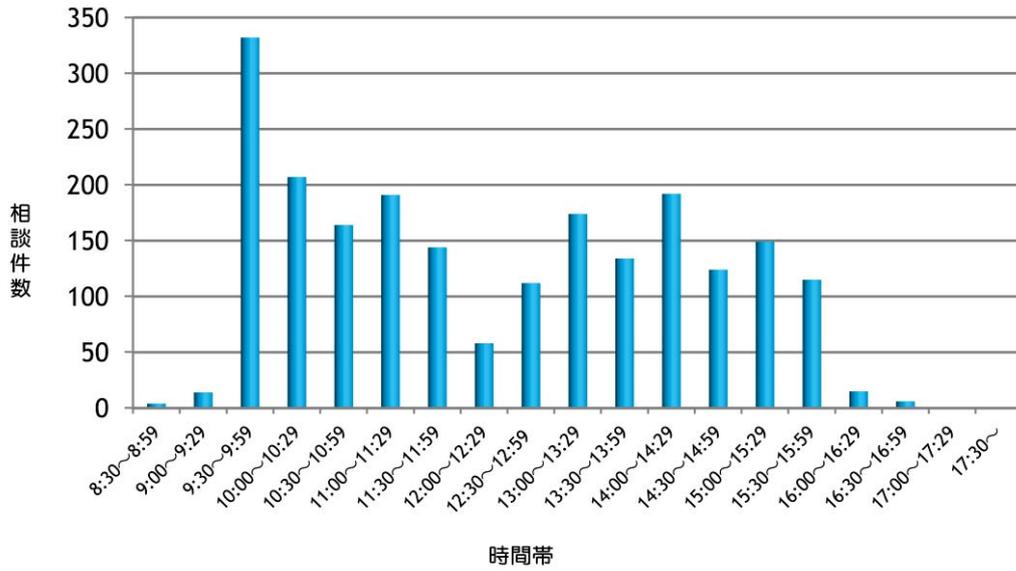
消費生活センターでは常時3相談室(窓口)を設けており、5名の消費生活相談員で相談業務を運営しています。基本的には1日3名業務でローテーションを組んでおり、9時30分から16時まで相談を担っています。

平成28年度の相談数は1,683件、相談件数は2,136件ありました。これは多くの相談は1回限り(1,522件、71.3%)なのに対して、同じ内容で複数回の相談を受ける場合があるため、2回受けた事例は97件、3回は23件であり、最高は20回でした。

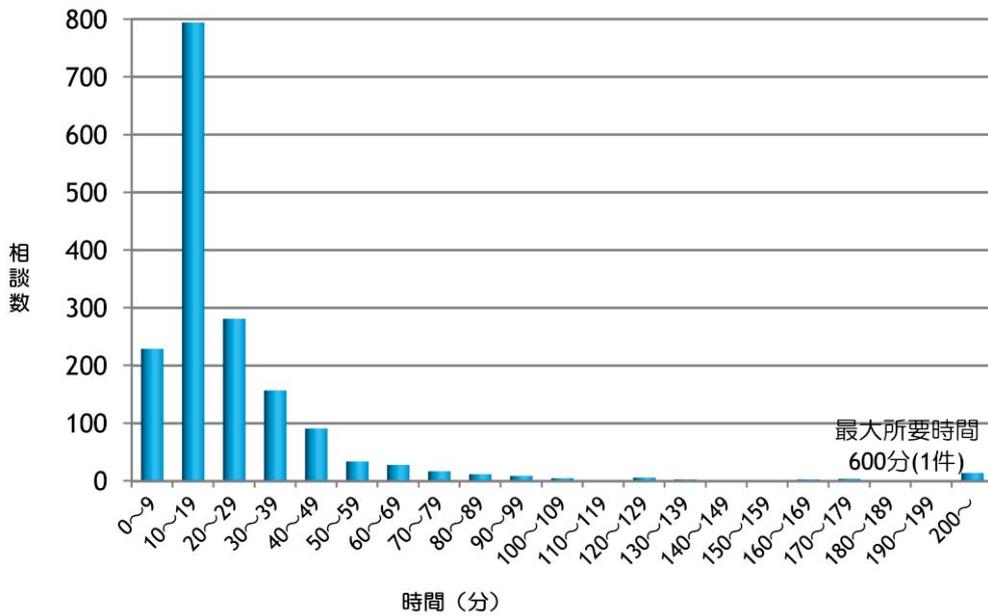
相談を受けている時間帯を集計してみると、相談開始時の9時30分からの1時間に相談が集中しており、その後は昼時間を除いて16時まで比較的なだらかに推移しています。

また、1つの相談に要する時間(複数回の相談は時間を合算)を見ると10~19分が圧倒的に多く、この前後になだらかに分布しています。この10~19分が多い理由として、平成28年度は昨年度に引き続き、市民から不審電話の相談と情報提供(詐欺と思われる電話があった等)を受けており、その対応所要時間は10~15分が最も多かったことに起因しています。

◇時間帯別相談件数

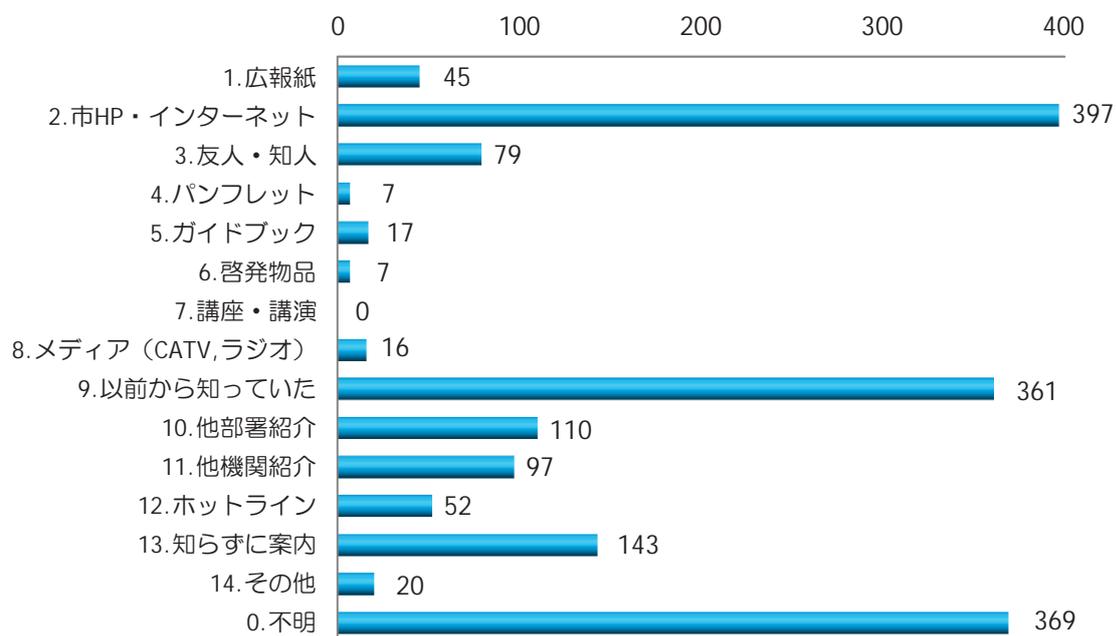


◇所要相談時間



消費生活センターの存在を消費者がどれくらい認知しているか、またさらに今後広く知ってもらうための広報や啓発をいかにしていくべきかの指針にすべく、当センターの相談者に「消費生活センターを何で知ったか」のアンケートを取っています。これによると、相談者がインターネット検索や茅ヶ崎市のホームページにより知った件数が圧倒的に多く、昨今のネット時代を反映しています。

◇消費生活センターを何で知ったか



また、このアンケート結果は平成27年度とほぼ同じ傾向となりました。

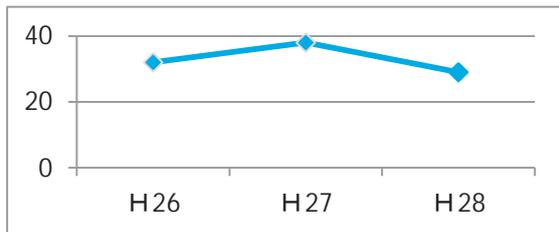
なお、「13.知らずに案内」は、不審電話や詐欺の通報等で市民が市役所に電話をかけた際に、電話交換手の判断で消費生活センターにつながった場合がほとんどです。

② 消費生活法律相談

(第2金曜日 13:00~16:00 予約制)

平成21年10月より、消費生活相談の中で特に法的な判断や、より専門的な見解が必要となってくる場合に、弁護士による消費生活法律相談を行っています。平成28年度は29件の相談がりましたが、平成27年度は38件でしたので、9件の減少でした。相談内容の内訳を見ると、最も多かったのは契約の拘束力についてなどの「契約」が18件(36.0%)、次いで一度締結された契約の解約ができるかどうかなどの「解約」が10件(20.0%)でした。

◇過去3年の件数の推移



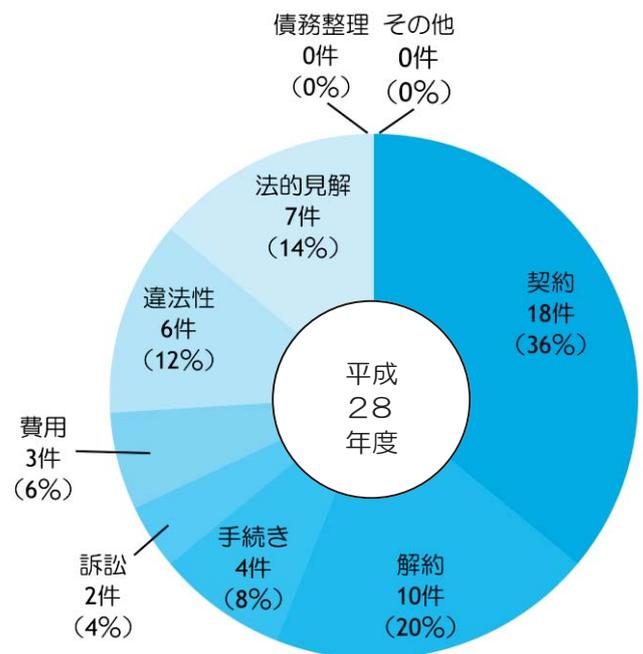
◇相談数・前年度比(%)

平成27年度	平成28年度	前年度比
38件	29件	76.3%

◇開設数(回)

平成26年度	平成27年度	平成28年度
12回	12回	12回

◇相談内容の内訳(件)

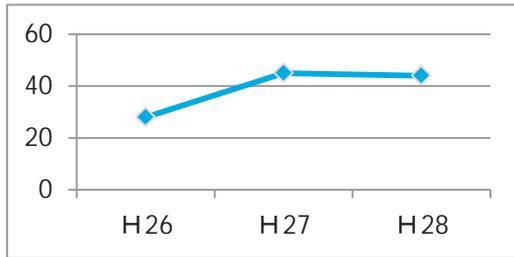


③ 家計あんしん相談

(第1・3木曜日 11:00~11:50、13:15~16:05 予約制)

平成21年10月より、ファイナンシャルプランナーなど家計管理の専門家が、市民の健全な家計管理のお手伝いをするために家計あんしん相談を行っています。平成28年度は、44件の相談があり、昨年度と比べ1件の減少となりました。ほぼ同数となった理由の一つとして、平成27年4月から生活支援課が実施している生活自立相談の中で、相談者が生活状況の課題を解決したいことを目的に、家計あんしん相談を利用したことがあげられます。相談内容の内訳を見ると、最も多かったのは家計の見直しなどの「家計診断」の30件(34.1%)で、次いで相談者の将来必要なお金について考える「ライフプラン」が16件(18.2%)でした。

◇過去3年の件数の推移



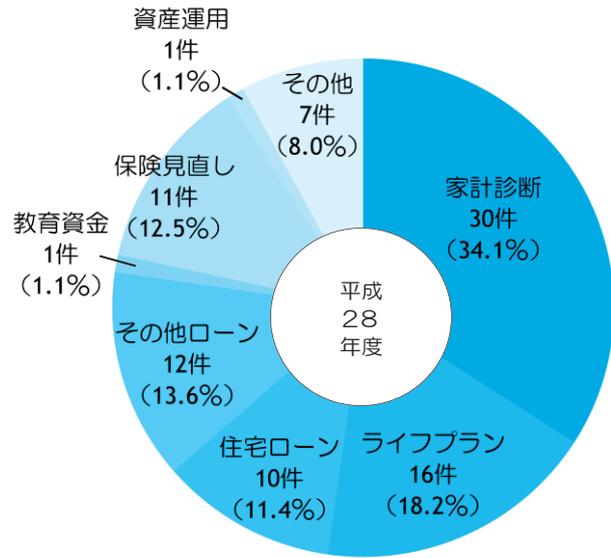
◇前年度比 (%)

平成 27 年度	平成 28 年度	前年度比
45 件	44 件	97.8%

◇開設数 (回)

平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
24 回	24 回	24 回

◇相談内容の内訳 (件)

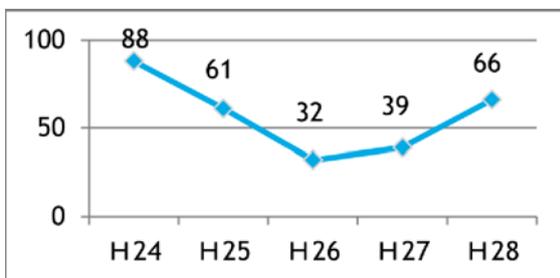


④ 多重債務相談

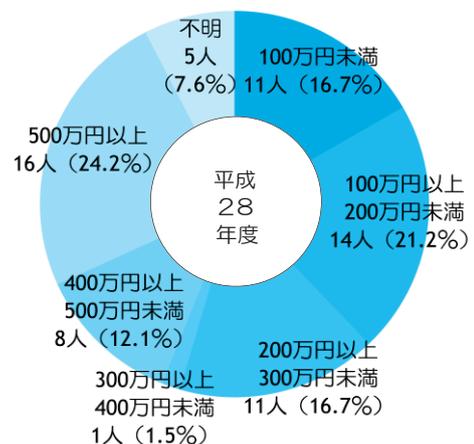
(月曜日～金曜日 8:30～17:00)

市民相談課では、市職員と消費生活相談員による多重債務相談を受けています。多重債務法律相談や他機関での相談の事前相談としての役目も果たし、平成 28 年度は 66 件でした。過去 5 年の件数の推移では、相談件数は減少してきましたが、ここ 2 年増加傾向にあります。債務金額の内訳では、「500 万円以上」が 16 人 (24.2%) と最も多く、次に「100 万円以上 200 万円未満」が 14 人 (21.2%) でした。借入を始めた理由としては、「低収入・収入の減少 (生活費・教育費等の不足) など」の 24 人 (36.4%) が最も多いことから、生活費を補填するために借金をしてしまう傾向があると考えられます。相談に訪れたきっかけは、「他部署・他機関からの紹介」が 30 人 (45.5%) で最も多いものでした。

◇過去5年の件数の推移



◇債務金額の内訳 (人)



市民相談のまとめ

◇月別相談数内訳

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
窓口	3	8	6	9	9	3	4	6	3	4	7	2	64
電話のみ	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
計	3	8	7	9	10	3	4	6	3	4	7	2	66

◇借入を始めた理由

きっかけ	人数	割合
低収入・収入の減少 (生活費・教育費等の不足) など	24	36.4%
商品・サービス購入	7	10.6%
ギャンブル・遊興費	3	4.5%
事業資金の補填	13	19.7%
保証・肩代わり	2	3.0%
住宅ローン等の借金の返済	4	6.1%
本人、家族の病気・けが	2	3.0%
その他	6	9.1%
不明	5	7.6%

◇相談に訪れたきっかけ

きっかけ	人数	割合
新聞、広報紙、ちらして知った	3	4.5%
ポスターで知った	0	0%
インターネットで知った	1	1.5%
テレビやラジオで知った	0	0%
家族や知人に聞いた	6	9.1%
他部署・他機関からの紹介	30	45.5%
その他	9	13.6%
不明	17	25.8%

(2) 平成28年度 消費生活センター その他の業務

	名称	内容	担当
①	消費生活に関する講座	市民に対する消費生活に関わる各種講座	市職員 外部講師 消費生活相談員 市民安全相談員
②	啓発物品の作成と配布	消費トラブルの未然防止やセンターの広報	市職員 消費者団体会員
③	不用品バンク	不用品の「ゆずります」「ゆずってください」 登録制度	市職員
④	食品の放射能濃度測定の実施と結果の公表	流通食品の放射性セシウムスクリーニング法 に基づく測定	市職員

① 消費生活に関する講座などの実施状況

消費生活センターでは、消費者被害の未然防止に関する講座や、地域での出前講座等を開催しています。

生活設計の講座では、「子どもが大人になるまでにかかるお金」や、「老後の資産・貯蓄方法について」をテーマに金融広報アドバイザーを招いて、講演を行いました。

消費生活展記念講座では、「後悔しない旅行にするには!」、「〈子供から高齢者まで〉デジタル・ネット社会の対処法」、「知っておきたい! お葬式とお墓の基礎知識」と、3本の記念講座を開催しましたが、いずれも消費者の関心の高さがうかがえました。

料理教室は「親子料理教室」と「暮らしの料理教室」を開催し、どちらも定員をはるかに超える参加希望の応募がありました。

◇実施講座内容及び参加人数など

講座名	内容	開催回数	参加人数
消費生活展記念講座	消費生活に関する啓発を目的とした各種啓発講座	3	103
消費生活出前講座 市内どこでも出張講座	消費者被害の未然防止を目的として、消費生活相談員などを講師として市内の各地域で実施する啓発講座	7	388
消費者被害未然防止講演会	消費者被害の未然防止を目的として、専門家を講師として招いて実施する講演会	1	43
生活設計の講座	金融・経済の基本的な知識や生活設計に関する地域の普及を目的として実施する啓発講座	2	95
料理教室	日常欠かすことのできない「食」への意識を深めることを目的とした料理教室	2	47
消費生活講座	暮らしに役立つ知識の提供を目的とする講座	1	59
食の安全に関する講座	食の安全・安心への関心の高まりを目的とした啓発講座	1	16

② 啓発物品

消費者被害の未然防止や消費生活センターの周知を目的として、啓発物品の作成と配布を実施しています。

平成28年度は、「消費者トラブルの未然防止」や「消費生活センターの広報」のメッセージを入れたメッシュケース、ポケットティッシュ、ウェットティッシュ、啓発シールセットなどの啓発物品を作成しました。

これらの啓発物品は、5月に開催した消費者月間街頭キャンペーン、9月の敬老大会での公演会場やその他の各講座などで配布しました。

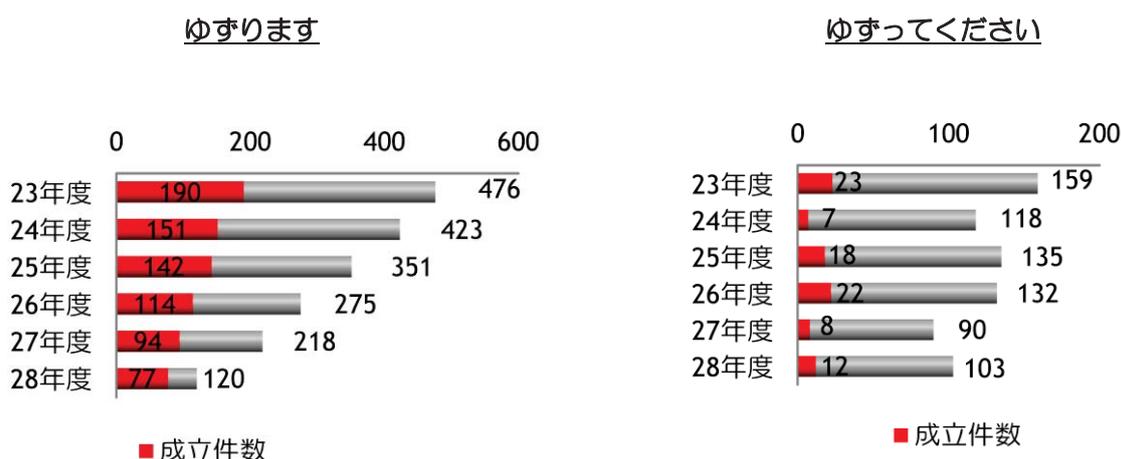
③ 不用品登録制度（不用品バンク）

家庭で使用していて不用となった生活用品を再度活用するために、これらの情報を集め必要としている消費者に紹介する不用品登録制度（不用品バンク）を運営しています。ゆずりたい人とゆずってほしい人が、消費生活センターからの情報により相互に連絡を取り合い、商品の受け渡しをしています。今までは、有償の商品も登録可能でしたが、平成27年4月より無償の商品のみ対象とした登録に制度を変更しました。

消費生活センターでは両者からの登録を受け、市広報紙（毎月15日号）と市ホームページ（毎週更新）に情報の掲示をしています。

平成28年度の登録件数は、「ゆずります」が120件（成立が64.2%）、「ゆずってください」が103件（成立が11.7%）でした。

◇過去6年の登録件数と成立件数の推移



④ 食品の放射能濃度測定

(月曜日～金曜日 9:00～17:00 予約制)

平成24年3月5日より、市民の持ち込みによる食品と市購入の食品を検体として、放射能測定を行っています。平成28年度に測定した食品数は216検体(うち市民持ち込みは2検体)で、厚生労働省が定める「食品中の放射性セシウムスクリーニング法」に従った計測では、すべて基準値以下の結果でした。

◇平成28年度 放射能測定を実施した検体

品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数
穀物(米)	3	セロリ	1	トマト	7	かます	1
玄米	1	玉ねぎ	3	なし	2	さば	1
白米	1	チンゲン菜	1	なす	7	さんま	3
もち米	1	長ネギ	6	なめこ	1	するめいか	1
穀物(その他)	3	菜の花	1	ピーマン	4	真あじ	2
小豆	1	ニラ	2	ふなしめじ	1	加工食品	27
大豆	2	白菜	6	まいたけ	1	うどん	2
野菜(根菜類)	41	ブロッコリー	4	豆もやし	1	切り干し大根	1
かぶ	3	ほうれん草	6	みかん	3	切り餅	1
ごぼう	6	水菜	1	ミニトマト	1	こんにやく	3
さつまいも	4	レタス	6	もも	2	昆布	1
さといも	3	野菜(その他・果物)	61	もやし	6	塩蔵わかめ	1
じゃがいも	4	いんげん	1	りんご	1	そうめん	1
大根	4	えのき茸	1	りんご(皮付き)	4	そば	2
長いも	2	エリンギ	1	肉卵	19	豆腐	4
にんじん	7	オクラ	1	牛肉	1	納豆	2
もみじ大根	1	柿	1	鶏卵	5	白菜漬物	2
やまと芋	1	かぼちゃ	2	鶏肉(むね肉)	2	ひじき	1
レンコン	6	きゅうり	5	鶏肉(もも肉)	4	ベーコン	1
野菜(葉茎菜類)	52	ゴーヤ	1	豚肉	2	ほっけ(干物)	1
アスパラガス	1	しいたけ	2	豚肉(肩ロース)	1	干わかめ	1
カリフラワー	2	しめじ	2	豚肉(もも肉)	2	ゆでそば	1
キャベツ	6	しょうが	1	豚肉(小間切れ)	2	わかめ	2
小松菜	4	ズッキーニ	1	魚介類	10		
春菊	2	とうがん	1	いわし	2		
						計	216

平成28年度版 市民相談のまとめ

平成29年（2017）年 8月発行

発行部数 60部

発行：茅ヶ崎市

編集：市民安全部 市民相談課

〒 253-8686

茅ヶ崎市茅ヶ崎一丁目1番1号

電話 0467（82）1111

FAX 0467（85）0151

メール shiminsoudan@city.chigasaki.kanagawa.jp

ホームページ <http://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/>

携帯サイト <http://mobile.city.chigasaki.kanagawa.jp/>

携帯サイトQRコード

