

---

# 市民相談のまとめ

---



平成30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30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。

令和元年8月

## 目 次

| 1 市民相談                                  | ページ |
|-----------------------------------------|-----|
| (1) 平成30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・・・                               | 5   |
| ⑧ 公証相談・・・                               | 6   |
| ⑨ 市長の一日相談（市政相談）・・・                      | 6   |
| ⑩ 暮らしと事業の相談・・・                          | 6   |
| 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・・・                        | 7   |
| ⑭ 国県市合同行政相談・・・                          | 8   |
| ⑮ 司法書士相談・・・                             | 8   |
| ⑯ 交通事故相談・・・                             | 8   |
| ⑰ 犯罪被害者等支援相談・・・                         | 9   |
| ⑱ 防犯相談・・・                               | 9   |
| ⑲ 公益通報相談・・・                             | 9   |
| 2 平成30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28年度から平成30年度）・・・       | 11  |
| (3) 月別各種相談件数（平成30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                                  |     |
| (1) 行政相談と行政相談委員について・・・                  | 18  |
| (2) 国県市合同行政相談・・・                        | 18  |
| 5 人権相談                                  |     |
| (1) 人権擁護委員・・・                           | 19  |
| (2) 人権相談・・・                             | 19  |

## 目 次

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| <b>6 苦情等対応制度</b>           | ページ |
| (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  |
| <b>7 消費生活センター</b>          |     |
| (1) 平成30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30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

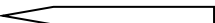
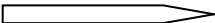
## (1) 平成30年度 市民相談課相談一覧（消費生活センター相談業務を除く）

|   | 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<br>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                   | 原則として<br>毎月第3水曜日<br>11時から17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<br>ともに13時15分から16時15分 | 第1月曜日<br>第4金曜日<br>弁護士<br>第2水曜日<br>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                  | 火曜日・木曜日<br>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<br>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<br>第3火曜日<br>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<br>第4木曜日<br>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<br>13時から16時                      | 公証人                                      |
| ⑨ | 市長の一日相談（市政相談）（予約制） | 市長もしくは副市長に会って聞きたい、相談したい          | 月1回（1月は除く）<br>（9時から16時）                  | 市長<br>副市長                                |
| 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<br>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                 | 月曜日～木曜日<br>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こと       | 毎月第1・3金曜日<br>13時から16時                    | 不動産鑑定士<br>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<br>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こと   | 年1回<br>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<br>13時から16時<br>寒川町民相談室<br>毎月第2金曜日<br>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                    | 月曜日～木曜日<br>9時から17時                                    | 市民安全相談員                      |
| ⑰ | 犯罪被害者等支援相談<br>（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<br>（匿名での相談も可） | 毎月第1・3水曜日<br>10時から16時<br>月曜日～金曜日<br>8時30分から17時        | 被害者支援自助グループ<br>ピア・神奈川<br>市職員 |
| ⑱ | 防犯相談                       | 防犯対策、地域防犯活動の相談                | 月曜日～木曜日<br>9時から17時                                    | 市民安全相談員                      |
| ⑲ | 公益通報相談                     | 外部の労働者等からの公益通報に関すること          | 月曜日～金曜日<br>8時30分から17時                                 | 市職員                          |

◇平成30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<br>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<br>⑮司法書士相談 | ③多重債務法律相談<br>⑤行政相談              | ④法律相談          | ⑥人権相談<br>⑬マンション管理相談 |
| 3週目 |                                                                                                                                                                                                               | ④法律相談<br>⑥人権相談   | ②建築紛争相談<br>⑦税務相談<br>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<br>⑦税務相談 | ③多重債務法律相談<br>⑥人権相談  |
| 毎週  |  ①市民相談 ⑰犯罪被害者等支援相談 ⑲公益通報相談 （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（市政相談）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

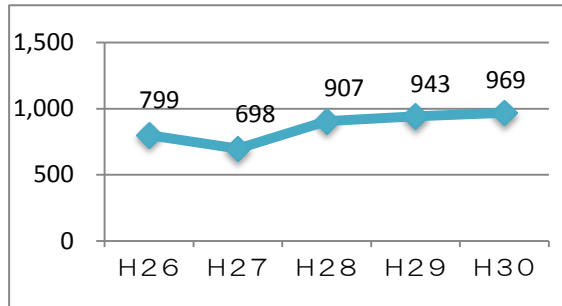
### ① 市民相談

(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30年度の市民相談件数は969件で前年度より26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351件(36.2%)で一番多く、続いて民事その他が246件(25.4%)、夫婦親子が153件(15.8%)となっています。

#### ◇過去5年の件数の推移



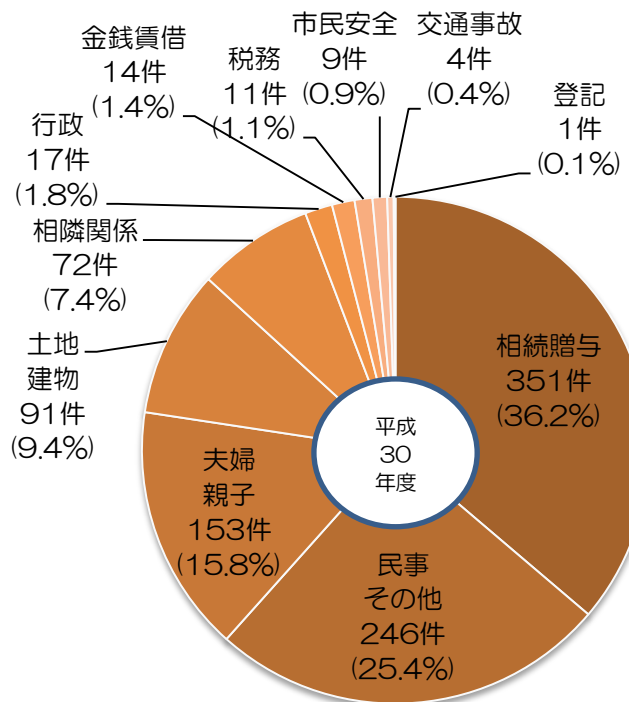
#### ◇相談件数の前年度比(%)

| 平成29年度 | 平成30年度 | 前年度比   |
|--------|--------|--------|
| 943件   | 969件   | 102.8% |

#### ◇開設数

| H26  | H27  | H28  | H29  | H30  |
|------|------|------|------|------|
| 244回 | 243回 | 243回 | 244回 | 244回 |

#### ◇相談内容の内訳◇



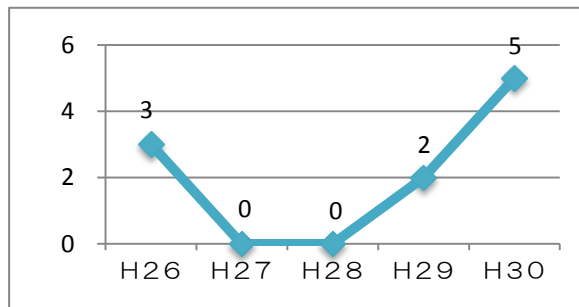
### ② 建築紛争相談

(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30年度の相談件数は5件で前年度より3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29年度 | 平成30年度 | 前年度比   |
|--------|--------|--------|
| 2件     | 5件     | 250.0% |

#### ◇開設数

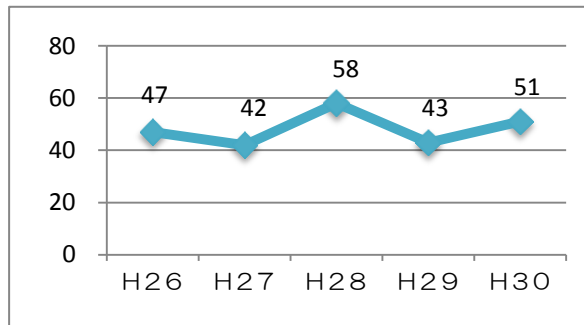
| H26 | H27 | H28 | H29 | H30 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 87回 | 88回 | 12回 | 12回 | 14回 |

## ③ 多重債務法律相談

(第1月曜日、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、弁護士が相談に応じています。平成30年度の多重債務法律相談の件数は51件で前年度より8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29年度 | 平成30年度 | 前年度比   |
|--------|--------|--------|
| 43件    | 51件    | 118.6% |

## ◇開設数

| H26 | H27 | H28 | H29 | H30 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 24回 | 23回 | 25回 | 23回 | 20回 |

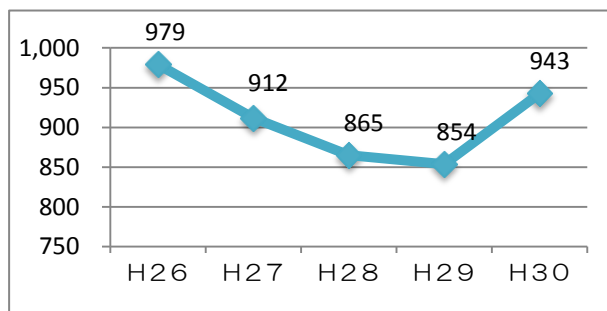
※予約がない場合は開設していません。

## 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30年度の法律相談件数は、前年度より89件増加し、943件でした。内容別の主なものとして、民事・その他が274件(29.1%)、夫婦親子関係が227件(24.1%)、相続・贈与関係が211件(22.4%)、となっています。

## ◇過去5年の件数の推移



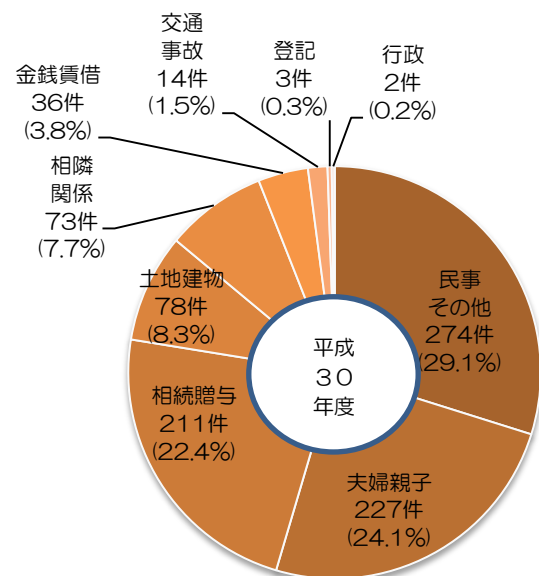
## ◇相談件数の前年度比(%)

| 平成29年度 | 平成30年度 | 前年度比   |
|--------|--------|--------|
| 854件   | 943件   | 110.4% |

## ◇開設数

| H26  | H27  | H28  | H29  | H30  |
|------|------|------|------|------|
| 125回 | 124回 | 123回 | 127回 | 124回 |

## ◇法律相談内容の内訳◇



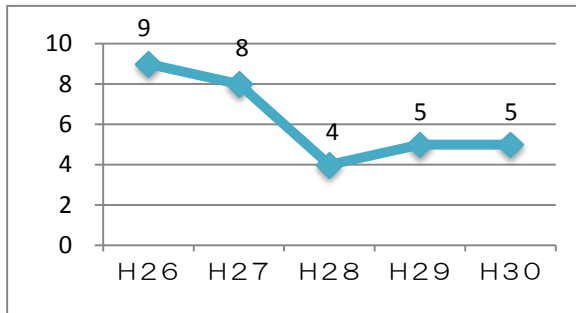


## ⑤ 行政相談

(第2・4水曜日 13:00~15:00 予約制)

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ことで要望したいこと、困っていることなど、市民の身近な相談窓口として、4名の行政相談委員（平成31年3月31日現在）が相談に応じています。平成30年度の相談件数は、国や県の業務に対する要望等が5件ありました。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

| 平成29年度 | 平成30年度 | 前年度比   |
|--------|--------|--------|
| 5件     | 5件     | 100.0% |

◇開設数

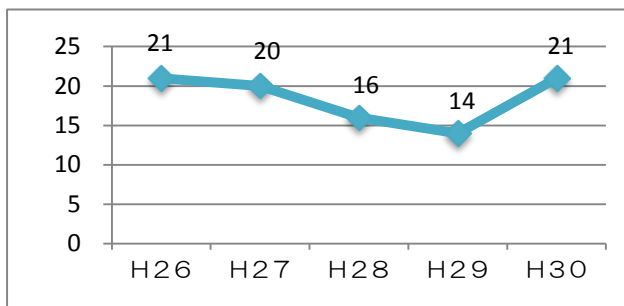
| H26 | H27 | H28 | H29 | H30 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 23回 | 22回 | 23回 | 23回 | 23回 |

## ⑥ 人権相談

(第2金曜日及び第3火曜日 13:00~16:00 予約制)

法務省より委嘱された12名（平成31年3月31日現在）の人権擁護委員が夫婦親子関係・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などの相談に応じています。平成30年度の相談件数は21件で前年度より7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29年度 | 平成30年度 | 前年度比   |
|--------|--------|--------|
| 14件    | 21件    | 150.0% |

◇開設数

| H26 | H27 | H28 | H29 | H30 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 34回 | 37回 | 37回 | 24回 | 17回 |

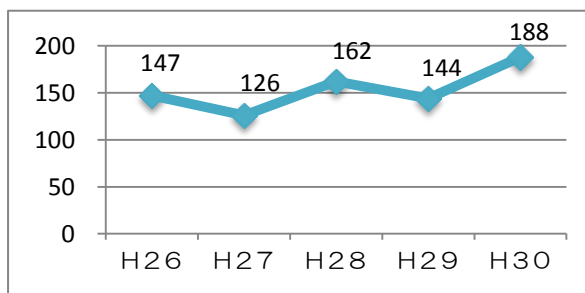
※予約がない場合は開設していません。

## 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)

税理士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30年度の相談件数は188件で前年度より44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29年度 | 平成30年度 | 前年度比   |
|--------|--------|--------|
| 144件   | 188件   | 130.6% |

◇開設数

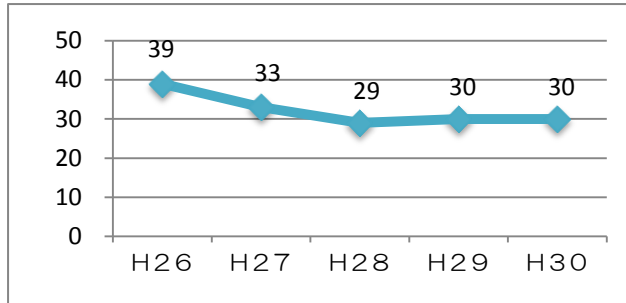
| H26 | H27 | H28 | H29 | H30 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 30回 | 34回 | 33回 | 31回 | 35回 |

## ⑧ 公証相談

(第2月曜日 13:00~16:00 予約制)

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30年度の相談件数は30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29年度 | 平成30年度 | 前年度比   |
|--------|--------|--------|
| 30件    | 30件    | 100.0% |

◇開設数

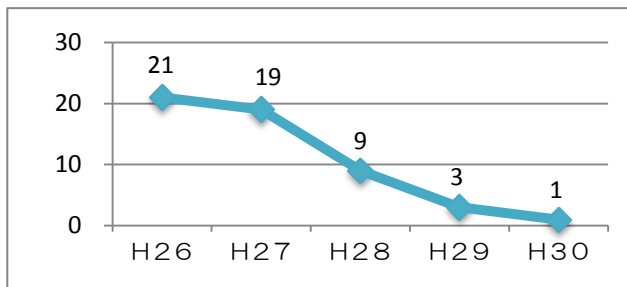
| H26 | H27 | H28 | H29 | H30 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 12回 | 12回 | 12回 | 12回 | 12回 |

## ⑨ 市長の一日相談(市政相談)

(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、市長もしくは副市長が相談に応じています。平成30年度の相談件数は1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29年度 | 平成30年度 | 前年度比  |
|--------|--------|-------|
| 3件     | 1件     | 33.3% |

◇開設数

| H26 | H27 | H28 | H29 | H30 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 8回  | 10回 | 7回  | 3回  | 1回  |

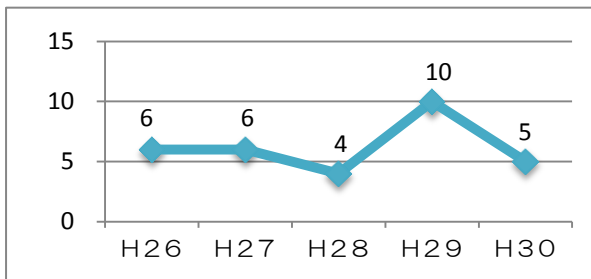
※予約がない場合は開設していません。

## ⑩ 暮らしと事業の相談

(第4月曜日 13:00~16:00 予約制)

行政書士が財産管理の支援、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30年度の相談件数は5件で前年度より5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29年度 | 平成30年度 | 前年度比  |
|--------|--------|-------|
| 10件    | 5件     | 50.0% |

◇開設数

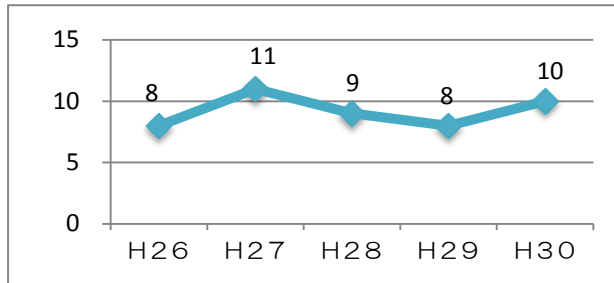
| H26 | H27 | H28 | H29 | H30 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 11回 | 11回 | 12回 | 12回 | 10回 |

## 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30年度の相談件数は10件で前年度より2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29年度 | 平成30年度 | 前年度比   |
|--------|--------|--------|
| 8件     | 10件    | 125.0% |

◇開設数

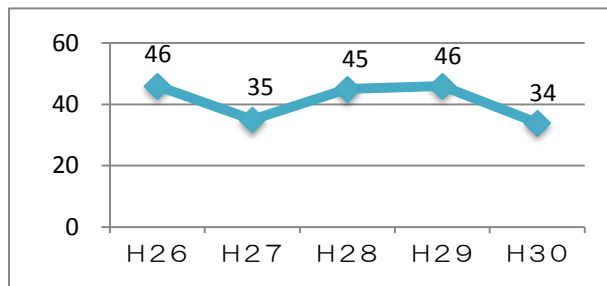
| H26  | H27  | H28  | H29  | H30  |
|------|------|------|------|------|
| 184回 | 183回 | 179回 | 195回 | 194回 |

## 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30年度の相談件数は34件で前年度より12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29年度 | 平成30年度 | 前年度比  |
|--------|--------|-------|
| 46件    | 34件    | 73.9% |

◇開設数

| H26 | H27 | H28 | H29 | H30 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 23回 | 18回 | 19回 | 21回 | 19回 |

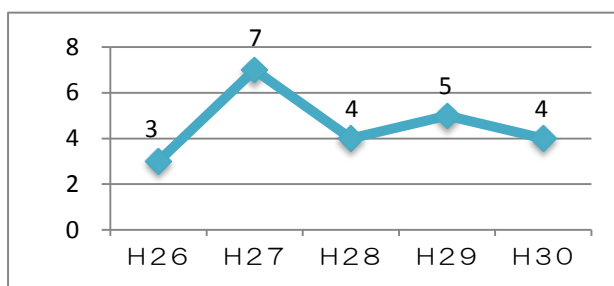
※予約がない場合は開設していません。

## 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30年度の相談件数は4件で前年度より1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29年度 | 平成30年度 | 前年度比  |
|--------|--------|-------|
| 5件     | 4件     | 80.0% |

◇開設数

| H26 | H27 | H28 | H29 | H30 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 3回  | 5回  | 4回  | 4回  | 4回  |

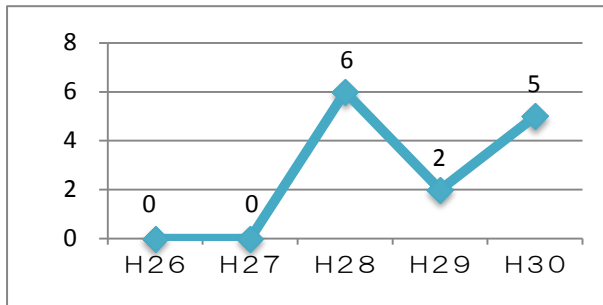
※予約がない場合は開設していません。

## ⑭ 国県市合同相談

(年1回 13:00~16:00)

平成30年10月24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5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29年度 | 平30年度 | 前年度比   |
|--------|-------|--------|
| 2件     | 5件    | 250.0% |

## ◇開設数

| H26 | H27 | H28 | H29 | H30 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 0回  | 0回  | 1回  | 1回  | 1回  |

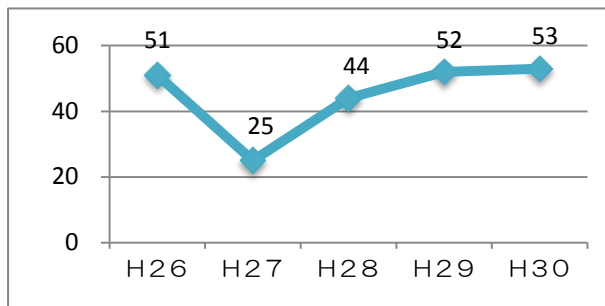
## ⑮ 司法書士相談

(第2火曜日 13:00~16:00 予約制)

司法書士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)応じています。平成30年度の相談件数は53件で前年度より1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29年度 | 平30年度 | 前年度比   |
|--------|-------|--------|
| 52件    | 53件   | 101.9% |

## ◇開設数

| H26 | H27 | H28 | H29 | H30 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 12回 | 10回 | 11回 | 12回 | 12回 |

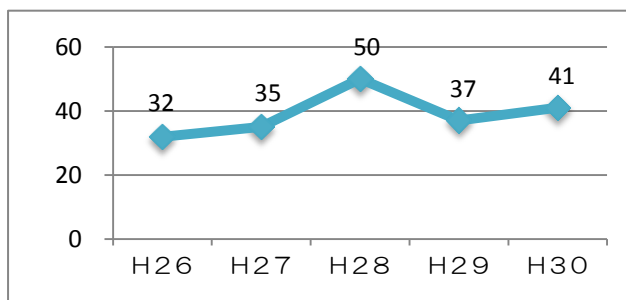
※予約がない場合は開設していません。

## ⑯ 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30年度の相談件数は41件で前年度より4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29年度 | 平成30年度 | 前年度比   |
|--------|--------|--------|
| 37件    | 41件    | 110.8% |

## ◇開設数

| H26  | H27  | H28  | H29  | H30  |
|------|------|------|------|------|
| 184回 | 183回 | 179回 | 195回 | 194回 |

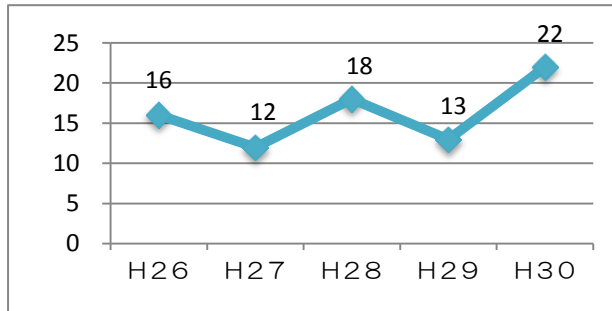
### ⑪ 犯罪被害者等支援相談

（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30年度の相談件数は22件で前年度より9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29年度 | 平成30年度 | 前年度比   |
|--------|--------|--------|
| 13件    | 22件    | 169.2% |

◇開設数（ピア・神奈川）

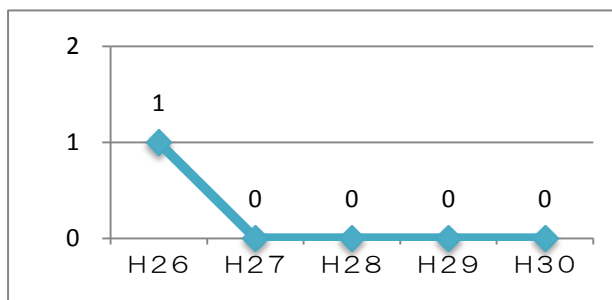
| H26 | H27 | H28 | H29 | H30 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 23回 | 21回 | 21回 | 20回 | 22回 |

### 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30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29年度 | 平成30年度 | 前年度比 |
|--------|--------|------|
| 0件     | 0件     | -    |

◇開設数

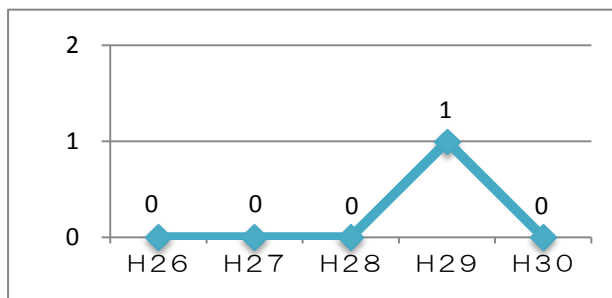
| H26  | H27  | H28  | H29  | H30  |
|------|------|------|------|------|
| 184回 | 183回 | 179回 | 195回 | 194回 |

### ⑬ 公益通報相談

（月曜日～金曜日 8:30～17:00）

外部の労働者等からの公益通報による相談に職員が応じています。平成30年度の相談件数は0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29年度 | 平成30年度 | 前年度比 |
|--------|--------|------|
| 1件     | 0件     | 0.0% |

◇開設数

| H26  | H27  | H28  | H29  | H30  |
|------|------|------|------|------|
| 244回 | 243回 | 243回 | 244回 | 244回 |

## 2 平成30年度 相談受付状況

### (1) 各種相談項目別件数

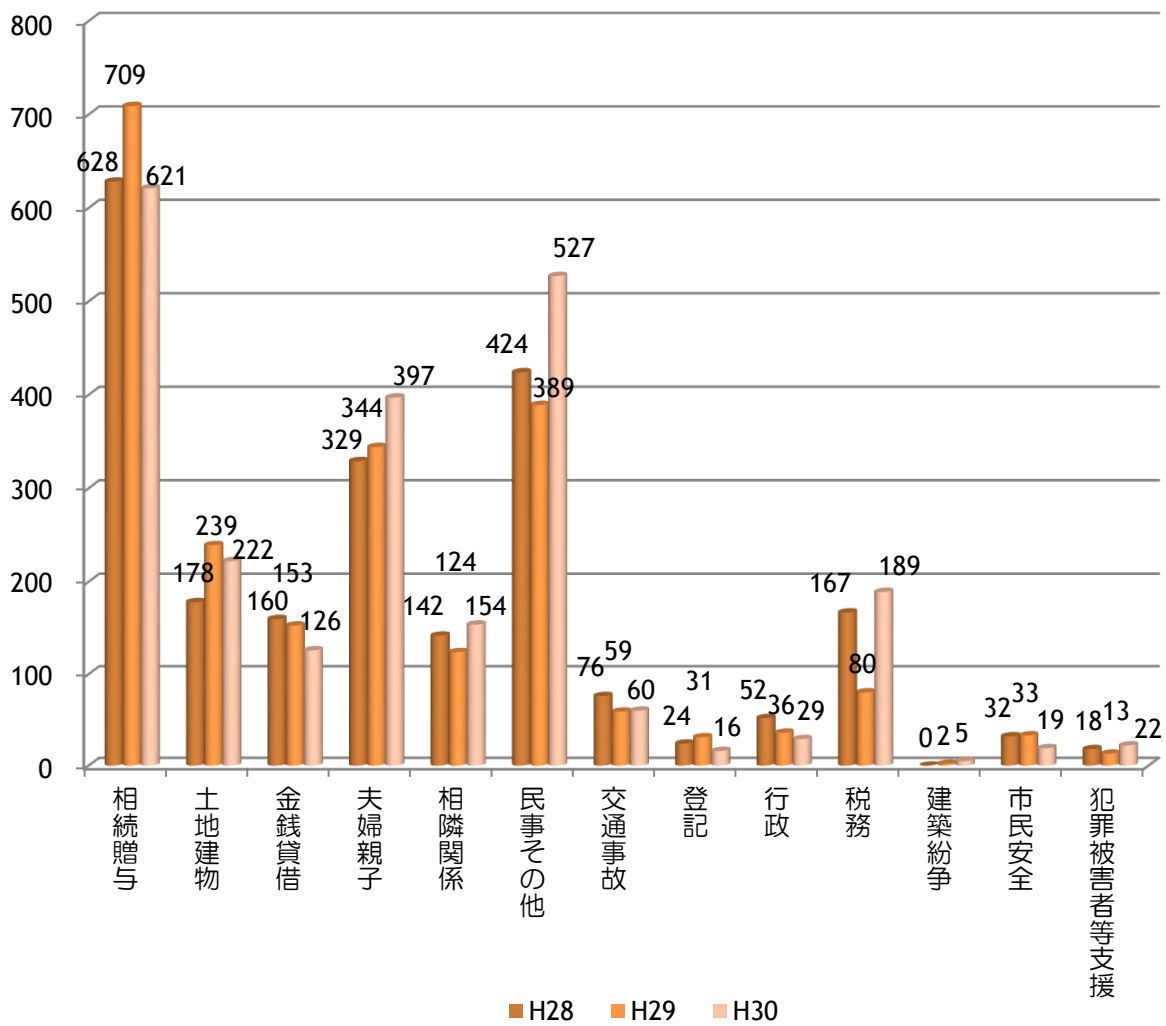
相談を項目別の件数で見ると、相続贈与が621件（26.0%）、民事・その他が527件（22.1%）及び夫婦親子397件（16.6%）と3項目で全体の64.9%となっています。  
平成30年度の各種相談項目別の件数は次のとおりです。

| 項目<br>相談名         | 相続<br>贈与 | 土地<br>建物 | 金銭<br>貸借 | 夫婦<br>親子 | 相隣<br>関係 | 民事<br>その他 | 交通<br>事故 | 登記  | 行政  | 税務  | 建築<br>紛争 | 市民<br>安全 | 犯罪被<br>害者等<br>支援 | 計     |
|-------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|-----|-----|-----|----------|----------|------------------|-------|
| 市民相談              | 351      | 91       | 14       | 153      | 72       | 246       | 4        | 1   | 17  | 11  | 0        | 9        | 0                | 969   |
| 建築紛争相談            | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0   | 0   | 0   | 5        | 0        | 0                | 5     |
| 多重債務相談            | 0        | 0        | 51       | 0        | 0        | 0         | 0        | 0   | 0   | 0   | 0        | 0        | 0                | 51    |
| 法律相談              | 211      | 78       | 61       | 227      | 73       | 274       | 14       | 3   | 2   | 0   | 0        | 0        | 0                | 943   |
| 行政相談              | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0         | 0        | 0   | 4   | 0   | 0        | 0        | 0                | 5     |
| 人権相談              | 0        | 0        | 0        | 12       | 7        | 2         | 0        | 0   | 0   | 0   | 0        | 0        | 0                | 21    |
| 税務相談              | 7        | 2        | 0        | 0        | 0        | 1         | 0        | 0   | 0   | 178 | 0        | 0        | 0                | 188   |
| 公証相談              | 27       | 0        | 0        | 2        | 0        | 1         | 0        | 0   | 0   | 0   | 0        | 0        | 0                | 30    |
| 市長の一日相談<br>（市政相談） | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0   | 1   | 0   | 0        | 0        | 0                | 1     |
| 暮らしと事業の相談         | 1        | 1        | 0        | 1        | 0        | 1         | 1        | 0   | 0   | 0   | 0        | 0        | 0                | 5     |
| 市民安全相談            | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0   | 0   | 0   | 0        | 10       | 0                | 10    |
| 不動産相談             | 0        | 33       | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 1   | 0   | 0   | 0        | 0        | 0                | 34    |
| 分譲マンション<br>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        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0   | 5   | 0   | 0        | 0        | 0                | 5     |
| 司法書士相談            | 24       | 14       | 0        | 1        | 2        | 1         | 0        | 11  | 0   | 0   | 0        | 0        | 0                | 53    |
| 交通事故相談            | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 41       | 0   | 0   | 0   | 0        | 0        | 0                | 41    |
| 犯罪被害者等<br>支援相談    | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0   | 0   | 0   | 0        | 0        | 22               | 22    |
| 防犯相談              | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0   | 0   | 0   | 0        | 0        | 0                | 0     |
| 公益通報相談            | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0   | 0   | 0   | 0        | 0        | 0                | 0     |
| 合 計               | 621      | 222      | 126      | 397      | 154      | 527       | 60       | 16  | 29  | 189 | 5        | 19       | 22               | 2,387 |
| 割 合 (%)           | 26.0     | 9.3      | 5.3      | 16.6     | 6.5      | 22.1      | 2.5      | 0.7 | 1.2 | 7.9 | 0.2      | 0.8      | 0.9              | 100   |

## (2) 年度別各種相談の内訳（平成28年度から平成30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<br>贈与 | 土地<br>建物 | 金銭<br>貸借 | 夫婦<br>親子 | 相隣<br>関係 | 民事<br>その他 | 交通<br>事故 | 登記 | 行政  | 税務  | 建築<br>紛争 | 市民<br>安全 | 犯罪被<br>害者等<br>支援 |
|-----|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----|-----|-----|----------|----------|------------------|
| H28 | 628      | 178      | 160      | 329      | 142      | 424       | 76       | 24 | 52  | 167 | 0        | 32       | 18               |
| H29 | 709      | 239      | 153      | 344      | 124      | 389       | 59       | 31 | 36  | 80  | 2        | 33       | 13               |
| H30 | 621      | 222      | 126      | 397      | 154      | 527       | 60       | 16 | 29  | 189 | 5        | 19       | 22               |
| 合計  | 1,958    | 639      | 439      | 1,070    | 420      | 1,340     | 195      | 71 | 117 | 436 | 7        | 84       | 53               |

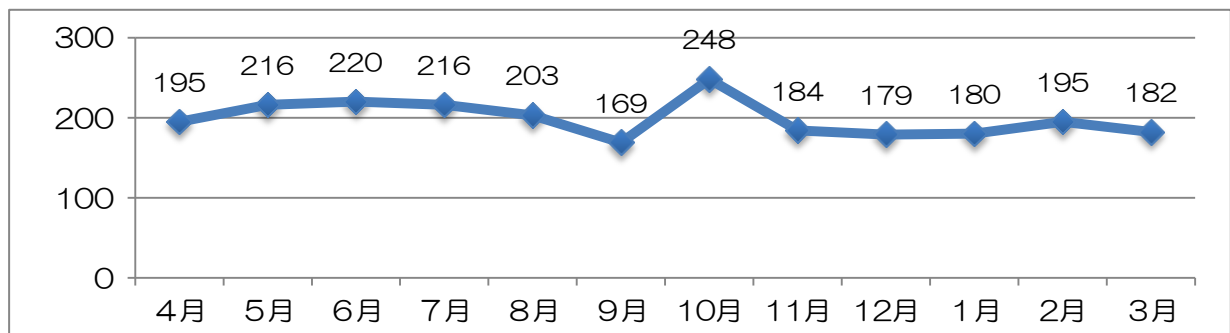


(3) 月別各種相談件数(平成30年度)

相談の件数を月別でみると、10月が248件で一番多く、次いで6月が220件となっています。平成30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          | 83  | 95  | 98  | 81  | 86  | 64  | 98  | 71  | 70  | 77  | 76  | 70  | 969   |
| 建築紛争相談        | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 3   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 5     |
| 多重債務法律相談      | 7   | 4   | 5   | 5   | 6   | 4   | 4   | 0   | 3   | 6   | 4   | 3   | 51    |
| 法律相談          | 73  | 79  | 83  | 94  | 80  | 61  | 105 | 72  | 79  | 68  | 82  | 67  | 943   |
| 行政相談          | 0   | 1   | 0   | 1   | 0   | 1   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 1   | 5     |
| 人権相談          | 1   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 0   | 0   | 1   | 3   | 5   | 21    |
| 税務相談          | 14  | 17  | 17  | 15  | 18  | 16  | 18  | 14  | 15  | 12  | 15  | 17  | 188   |
| 公証相談          | 1   | 6   | 1   | 2   | 1   | 3   | 2   | 5   | 0   | 3   | 2   | 4   | 30    |
| 市長の一日相談(市政相談) | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 1     |
| 暮らしと事業の相談     | 1   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 1   | 1   | 5     |
| 市民安全相談        | 1   | 0   | 0   | 3   | 2   | 0   | 0   | 1   | 0   | 1   | 0   | 2   | 10    |
| 不動産相談         | 1   | 2   | 3   | 4   | 3   | 2   | 4   | 7   | 1   | 0   | 1   | 6   | 34    |
| 分譲マンション管理相談   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 1   | 1   | 0   | 1   | 0   | 4     |
| 国県市合同相談       | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 5   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 5     |
| 司法書士相談        | 4   | 2   | 3   | 6   | 3   | 6   | 4   | 5   | 5   | 6   | 5   | 4   | 53    |
| 交通事故相談        | 4   | 5   | 6   | 3   | 2   | 6   | 5   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 41    |
| 犯罪被害者等支援相談    | 5   | 1   | 2   | 0   | 0   | 1   | 1   | 4   | 3   | 2   | 2   | 1   | 22    |
| 防犯相談          | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0     |
| 公益通報相談        | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0     |
| 合 計           | 195 | 216 | 220 | 216 | 203 | 169 | 248 | 184 | 179 | 180 | 195 | 182 | 2,387 |

月別 グラフ(件)





## (4) 年度別各種相談件数と構成比

平成30年度の各種相談件数の構成比は、市民相談が969件で全体の40.6%を占めています。次いで法律相談が943件で39.5%となっており、市民相談と法律相談で全体の80.1%を占めています。

平成28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<br>年度     | 平成 28 年度 |       | 平成 29 年度 |       | 平成 30 年度 |       |
|---------------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
|               | 件数       | 構成比   | 件数       | 構成比   | 件数       | 構成比   |
| 市民相談          | 907      | 40.7% | 943      | 42.6% | 969      | 40.6% |
| 建築紛争相談        | 0        | 0.0%  | 2        | 0.1%  | 5        | 0.2%  |
| 多重債務相談        | 58       | 2.6%  | 43       | 1.9%  | 51       | 2.1%  |
| 法律相談          | 865      | 38.8% | 854      | 38.6% | 943      | 39.5% |
| 行政相談          | 4        | 0.2%  | 5        | 0.2%  | 5        | 0.2%  |
| 人権相談          | 16       | 0.7%  | 14       | 0.6%  | 21       | 0.9%  |
| 税務相談          | 162      | 7.3%  | 144      | 6.5%  | 188      | 7.9%  |
| 公証相談          | 29       | 1.3%  | 30       | 1.4%  | 30       | 1.3%  |
| 市長の一日相談(市政相談) | 9        | 0.4%  | 3        | 0.1%  | 1        | 0.0%  |
| 暮らしと事業の相談     | 4        | 0.2%  | 10       | 0.5%  | 5        | 0.2%  |
| 市民安全相談        | 9        | 0.4%  | 8        | 0.4%  | 10       | 0.4%  |
| 不動産相談         | 45       | 2.0%  | 46       | 2.1%  | 34       | 1.4%  |
| 分譲マンション管理相談   | 4        | 0.2%  | 5        | 0.2%  | 4        | 0.2%  |
| 国県市合同相談       | 6        | 0.3%  | 2        | 0.1%  | 5        | 0.2%  |
| 司法書士相談        | 44       | 2.0%  | 52       | 2.4%  | 53       | 2.2%  |
| 交通事故相談        | 50       | 2.2%  | 37       | 1.7%  | 41       | 1.7%  |
| 犯罪被害者等支援相談    | 18       | 0.8%  | 13       | 0.6%  | 22       | 0.9%  |
| 防犯相談          | 0        | 0.0%  | 0        | 0.0%  | 0        | 0.0%  |
| 公益通報相談        | 0        | 0.0%  | 1        | 0.0%  | 0        | 0.0%  |
| 合 計           | 2,230    | 100%  | 2,212    | 100%  | 2,387    | 100%  |

### 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。なお、平成31年1月より「市長への手紙」を「わたしの提案」へ統合しました。

各要望の内訳は次ページのとおりです。

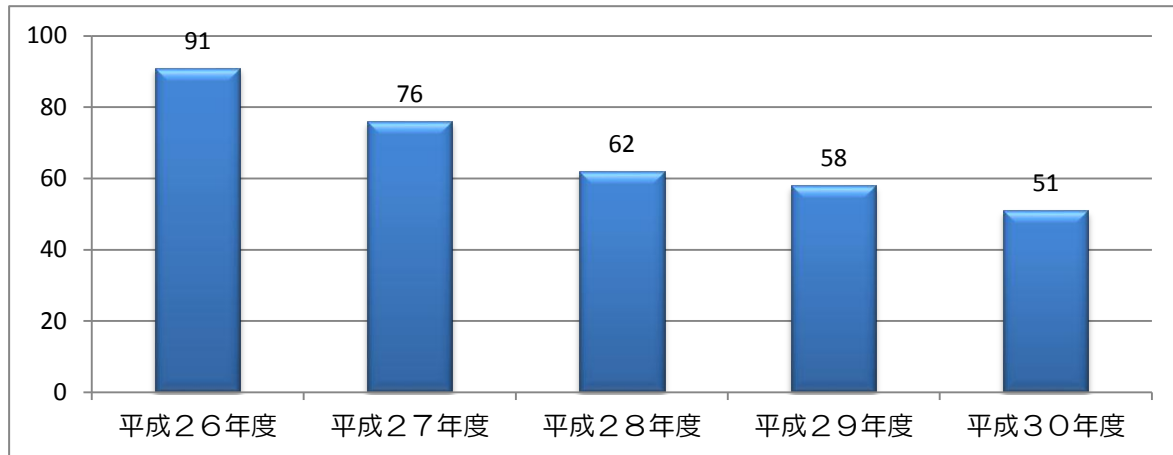
|    |                                             | 陳情<br>・要望 | わたし<br>の提案 | 市長へ<br>の手紙 | 合計    | 割合(%) |
|----|---------------------------------------------|-----------|------------|------------|-------|-------|
| 1  | 総務（戸籍、住民登録、斎場、自治基本条例、情報公開、職員、市民活動等に関するもの）   | 25        | 71         | 17         | 113   | 6.2   |
| 2  | 企画（広報、情報、施設再編、国県道、広域行政、総合計画、行政改革等に関するもの）    | 54        | 59         | 18         | 131   | 7.1   |
| 3  | 財務（予算・決算、賦課、徴収、庁舎管理、契約等に関するもの）              | 17        | 54         | 4          | 75    | 4.1   |
| 4  | 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）           | 40        | 119        | 42         | 201   | 11.0  |
| 5  | 経済・産業（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）       | 33        | 31         | 12         | 76    | 4.1   |
| 6  | 生涯学習・文化（生涯学習、文化会館・美術館、スポーツ振興、男女共同等に関するもの）   | 25        | 53         | 178        | 256   | 14.0  |
| 7  | 福祉（生活保護、障害福祉、高齢介護福祉、国保・年金等に関するもの）           | 58        | 49         | 17         | 124   | 6.8   |
| 8  | 子育て（保育園、保育サービス、児童クラブ、児童手当、家庭児童相談等に関するもの）    | 27        | 20         | 11         | 58    | 3.2   |
| 9  | 環境・資源（ごみ、リサイクル、環境保全、温暖化対策等に関するもの）           | 27        | 31         | 33         | 91    | 5.0   |
| 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）    | 55        | 24         | 13         | 92    | 5.0   |
| 11 | 土木・基盤（道路整備、道水路境界、公園整備、市営住宅等に関するもの）          | 48        | 52         | 17         | 117   | 6.4   |
| 12 | 下水道・河川（下水道経営・整備、河川整備等に関するもの）                | 13        | 8          | 11         | 32    | 1.7   |
| 13 | 保健（保健指導、感染症対策、環境衛生、食品衛生、健康増進等に関するもの）        | 22        | 30         | 7          | 59    | 3.2   |
| 14 | 医療（市立病院に関するもの）                              | 10        | 9          | 2          | 21    | 1.1   |
| 15 | 消防（消防、救急等に関するもの）                            | 21        | 6          | 3          | 30    | 1.6   |
| 16 | 会計（現金等の出納及び保管に関するもの）                        | 1         | 0          | 0          | 1     | 0.1   |
| 17 | 議会事務局（議会に関するもの）                             | 0         | 3          | 1          | 4     | 0.2   |
| 18 | 選挙委員会事務局（各種選挙の執行管理に関するもの）                   | 3         | 3          | 11         | 17    | 0.9   |
| 19 | 監査委員会事務局（財務や事業の監査に関するもの）                    | 1         | 0          | 0          | 1     | 0.1   |
| 20 | 農業委員会事務局（農地に関するもの）                          | 1         | 0          | 0          | 1     | 0.1   |
| 21 | 教育環境（学校施設、学校給食等に関するもの）                      | 28        | 15         | 8          | 51    | 2.8   |
| 22 | 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もの） | 46        | 51         | 186        | 283   | 15.4  |
|    | 合 計                                         | 555       | 688        | 591        | 1,834 | 100.0 |

### ① 陳情・要望

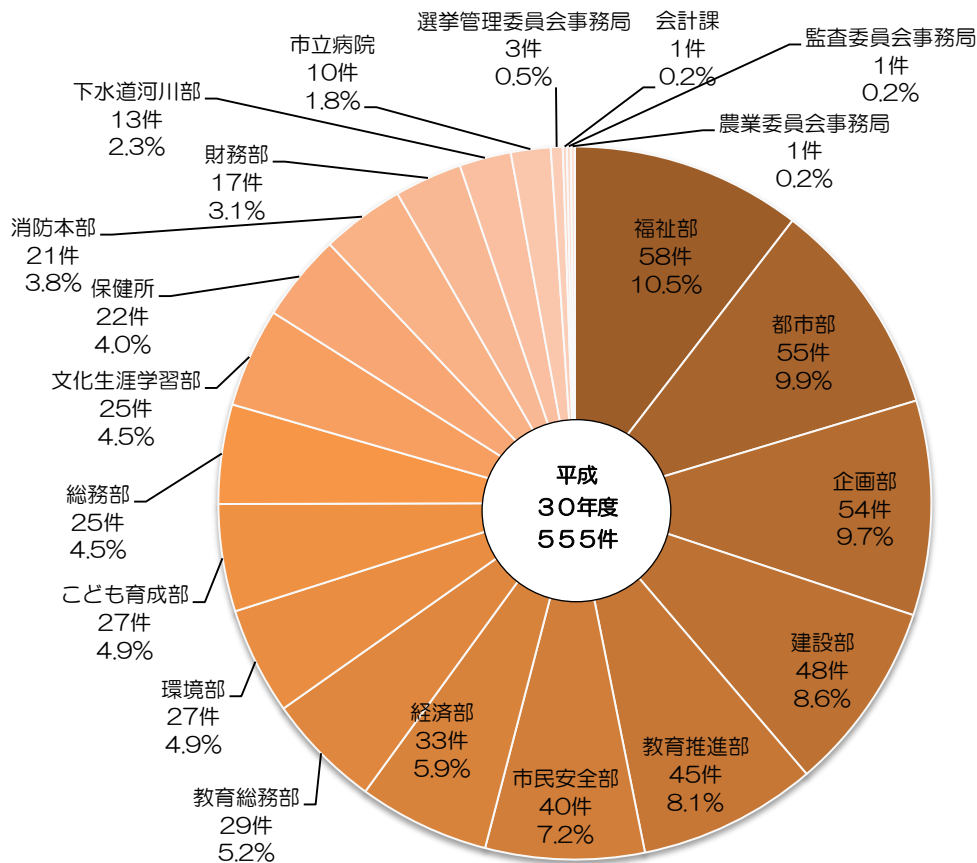
平成30年度に受理した陳情・要望の件数は51件であり、前年度より7件減少しました。最近5年間の受理件数の推移は（図-1）のとおりです。

なお、陳情・要望の受理件数は51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555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、福祉部（58件）、都市部（55件）及び企画部（54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30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）◇

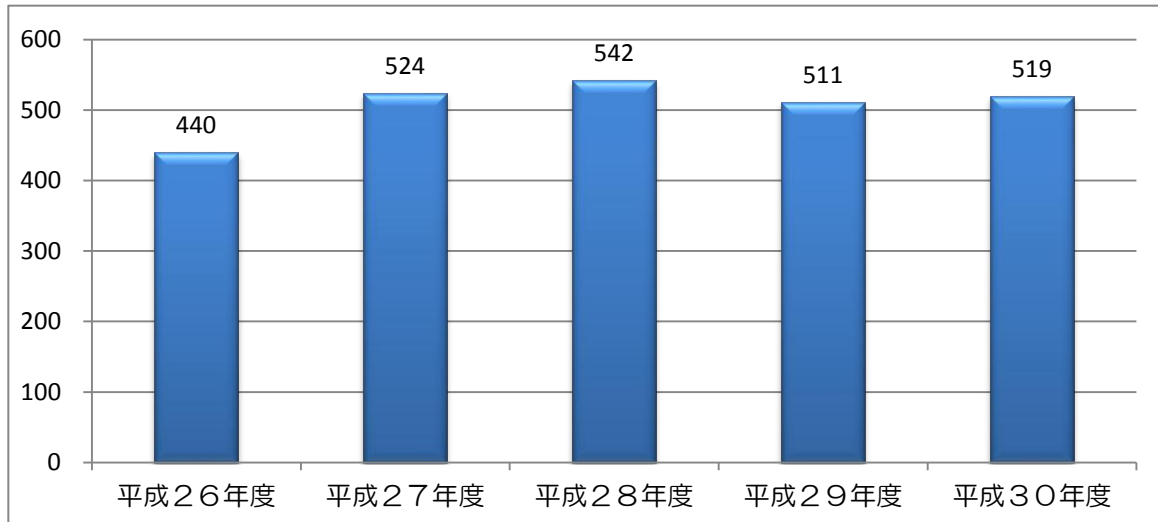


## ② わたしの提案

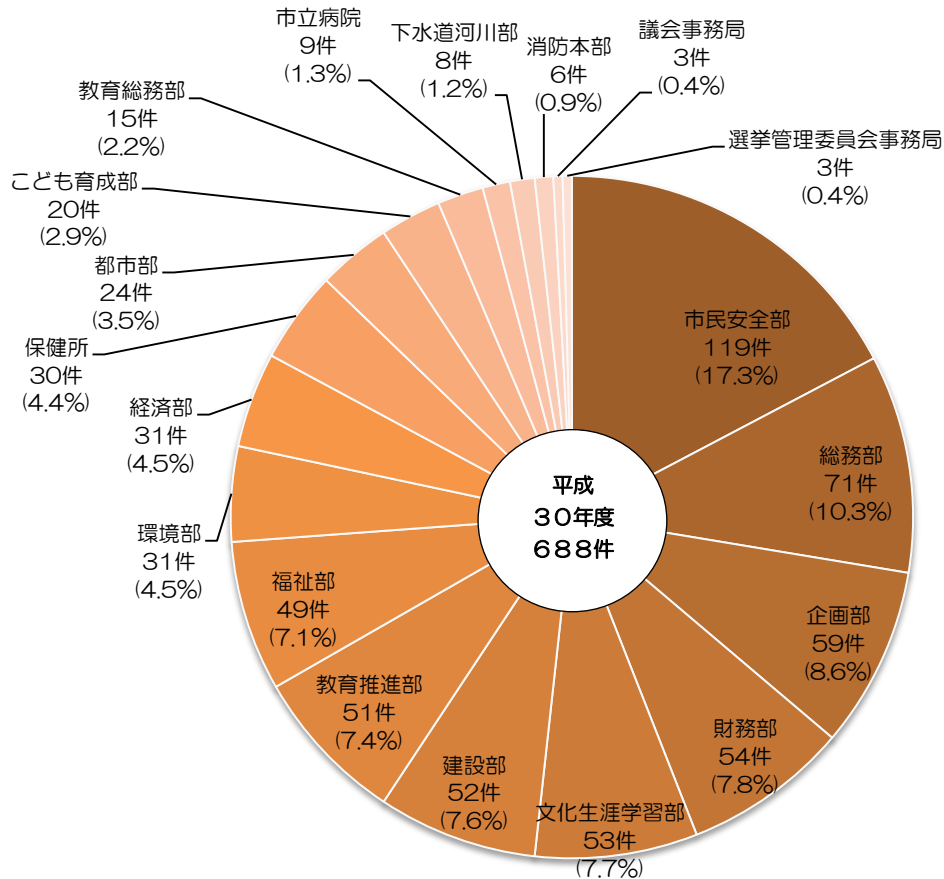
日常生活で困っていること、市政に関する意見・提案等市民から寄せられた平成30年度の「わたしの提案」の受理件数は519件であり、前年度より8件増加しました。最近5年間の受理件数の推移は下の（図-1）のとおりです。

なお、わたしの提案の受理件数は519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688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。

◇わたしの提案の年度別受理件数（図-1）◇



◇平成30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）◇



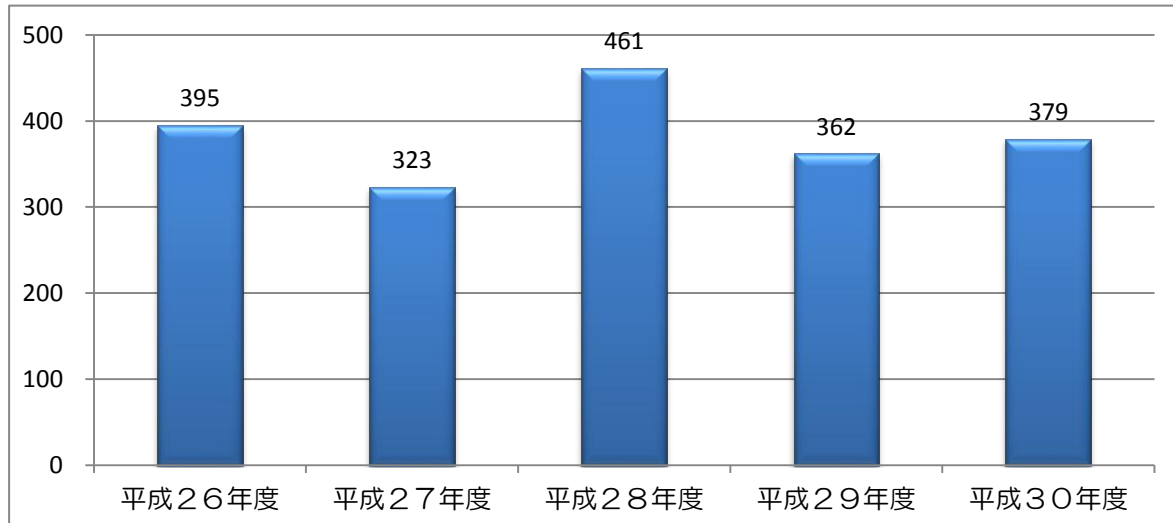
### ③ 市長への手紙（平成31年1月より「わたしの提案」へ統合しました。）

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。

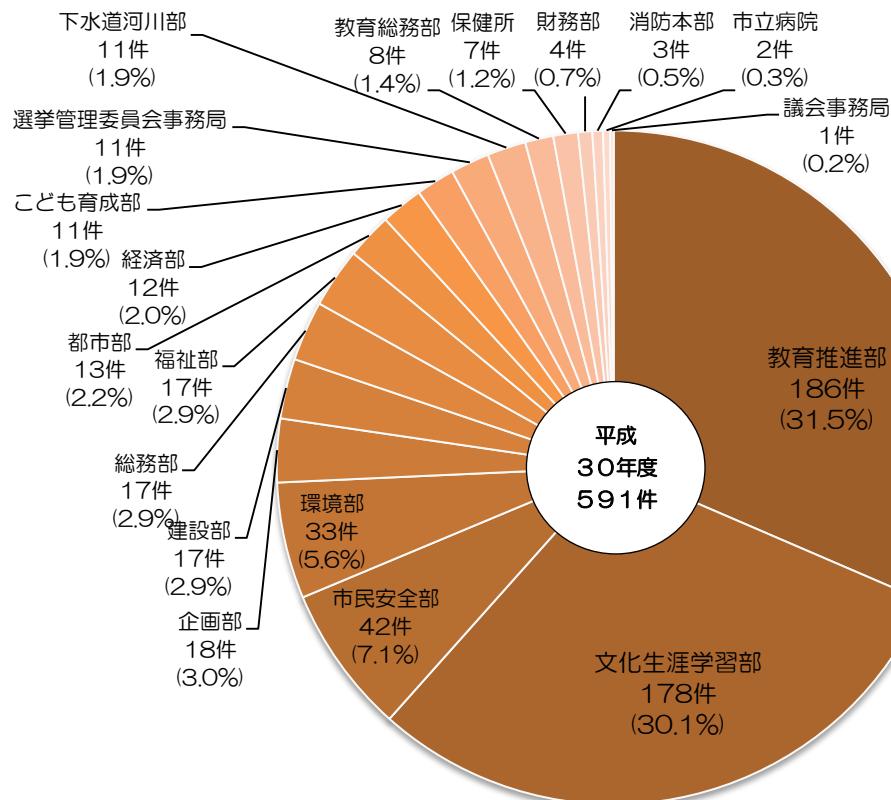
平成30年度の相談件数については、379件であり、前年度より17件増加しました。最近5年間の受理件数推移は（図-1）のとおりです。

なお、「市長への手紙」の受理件数は379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591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30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

### （１）行政相談と行政相談委員について

総務省では、国民と行政機関等の間に立って、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。

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は次のとおりです。お気軽に御相談ください。

平成３１年３月３１日現在

|               |
|---------------|
| 小 山 博 美 （松風台） |
| 相 田 敏 彦 （円 蔵） |
| 杉 本 剛 昭 （幸 町） |
| 原 文 夫 （本 村）   |

### （２）国縣市合同行政相談

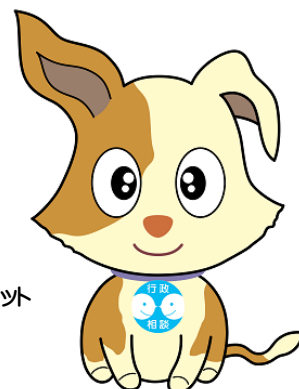
行政相談制度及び行政相談委員制度については、広く市民の皆様の理解と認識を深めてもらうことが重要です。これらの制度の利活用を促進し、同制度の一層の発展と行政の民主的な運営に資するため、昭和４２年度より「行政相談週間」が定められています。

平成３０年度は、１０月１５日（月）から２１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に努めています。

平成３０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２４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） |

行政相談のマスコット  
キクーン



## 5 人権相談

### (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31年3月31日時点

|         |           |
|---------|-----------|
| 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 みさこ | （中海岸一丁目）  |
| 大 谷 泰 子 | （浜之郷）     |
| 高草木 孝   | （緑が浜）     |
| 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）     |
| 川 崎 たまき | （緑が浜）     |

#### 人権の花運動





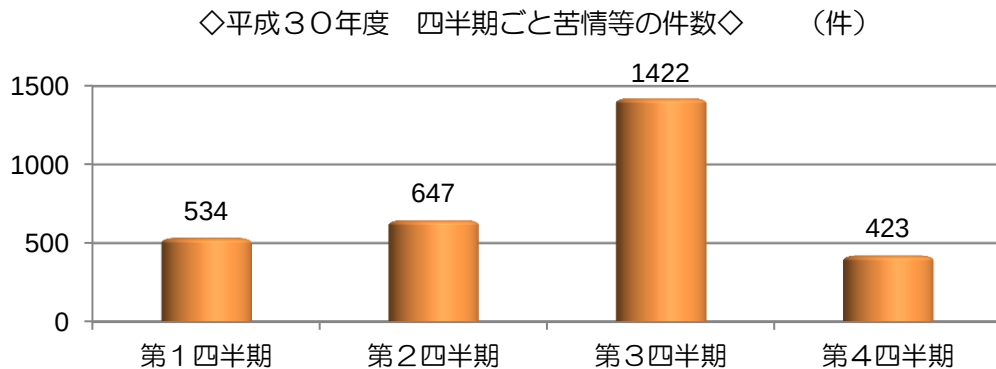
## 6 苦情等対応制度

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、市ホームページへ掲載するとともに、市政情報コーナーへ冊子を配架することで公表しています。

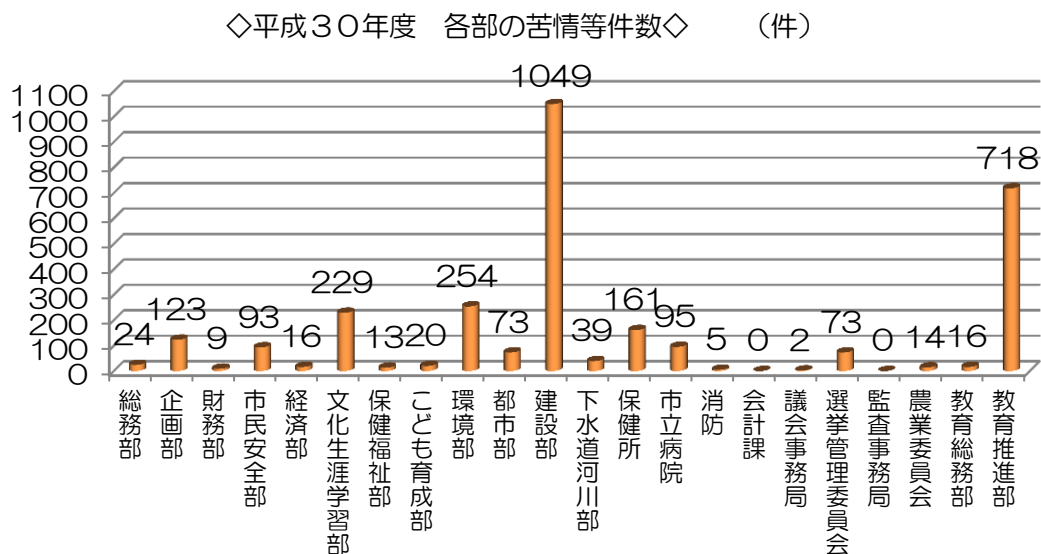
### (1) 四半期ごとの苦情等の件数

平成30年度の各課かいの苦情等の総件数は3,026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。





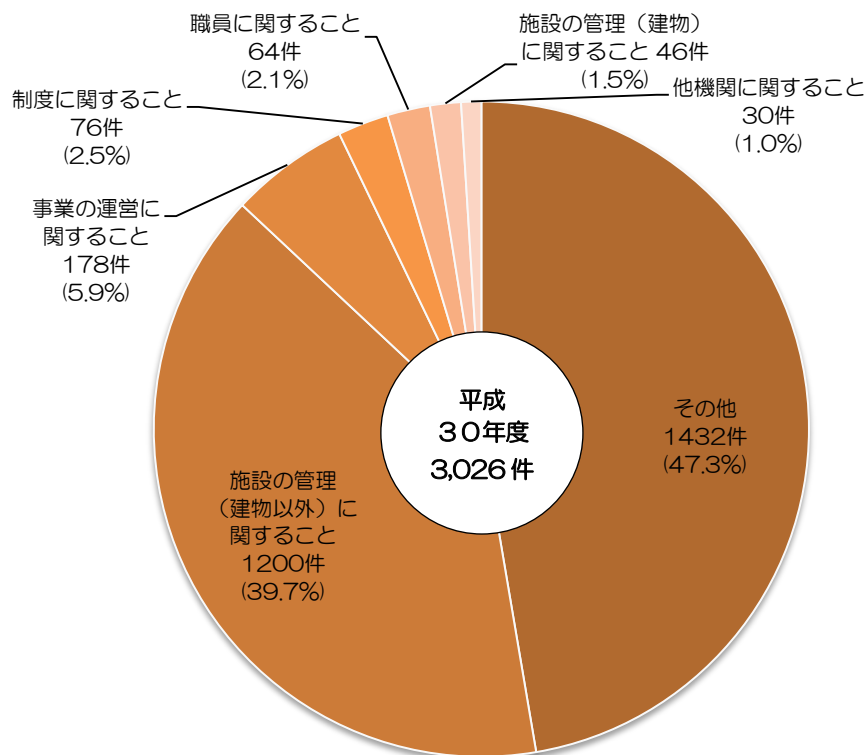
### (3) 項目別件数

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1,432件(47.3%)、施設(建物以外)に関する1,200件(39.7%)、事業の運営に関する178件(5.9%)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30年度 | 178件        | 30件       | 64件      | 1,200件         | 76件      | 46件          | 1,432件 | 3,026件 |

#### ◇平成30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30年度については21件の取組がありました。

#### ●市民課

| NO | 苦情等の内容                                                                                                         | 改善した点                                                       |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | 他市へ転出した際に説明がなかったため、マイナンバーカードの手続の期限が過ぎてしまい、再発行のための手数料がかかってしまった。手数料がかかることを知らない人がほとんどであるため、再発行時に手数料がかかる旨を周知してほしい。 | お渡しする案内書にマイナンバーカードが失効した際に発生する手数料について記載することで周知を図っていくこととしました。 |

市民相談のまとめ

●用地管財課

| NO | 苦情等の内容                             | 改善した点                         |
|----|------------------------------------|-------------------------------|
| 2  | 炎天下の中、市役所本庁舎正面玄関前で高齢者がタクシー待ちをしている。 | 正面玄関を入った風除室に、待合用の椅子を2脚設置しました。 |

●市民相談課

| NO | 苦情等の内容                                                         | 改善した点                                          |
|----|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 3  | 市ホームページの「市民相談のご案内」のページ中の語句に一貫性がない。また、リンク先の記載も不親切であるため、修正してほしい。 | 語句の表記を統一するなど、「市民相談のご案内」がわかりやすいページとなるように修正しました。 |

●文化生涯学習課

| NO | 苦情等の内容                                                                                                    | 改善した点                                                                                   |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | ハマミーナまなびプラザの男性職員の高圧的な態度で非常に不愉快な思いをした。体育室を利用した際、終了時間前であるのに入ってきたため「まだ10分前である。」と伝えたところ、「体育室の時計が遅れている。」と怒られた。 | ハマミーナまなびプラザの職員全員に対し、利用者の方々への対応について、今後はこれまで以上に気を付けていくように指導しました。また、体育室の時計についても正しく整備しました。  |
| 5  | 高砂緑地内にある山田耕柝顕彰碑がわかりづらいため、案内板を設置してほしい。                                                                     | 「山田耕柝顕彰碑」と明記した案内板を設置しました。                                                               |
| 6  | パソコン体験コーナーのパソコンがインターネットにつながらない。                                                                           | パソコンのインターネットの接続状況については、情報推進課でパソコンの状態確認のためのチェックリストを作成し、現場のスタッフが定期的にパソコンの状態確認を行えるようにしました。 |

●スポーツ推進課

| NO | 苦情等の内容                                                                              | 改善した点                                                                              |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | 市ホームページに掲載されている茅ヶ崎陸上競技協会の活動内容一覧表について、年の表記がないため何年のものなのかわからない。閲覧する人にとって親切な表記にする必要がある。 | 当該ページの標記が非常にわかりづらい内容となっていたことに対してお詫びするとともに、ページの先頭に「平成29年度参考」と追記し、改善を図った旨を文書で回答しました。 |

●男女共同参画課

| NO | 苦情等の内容                                    | 改善した点                                                                        |
|----|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | 大会議室の椅子が汚れていて、ダンスの際に衣装が汚れてしまうのできれいにしてほしい。 | 大会議室にある全ての机及び椅子を洗剤等で清掃するとともに、今後についても、利用者の皆様に気持ちよく利用いただけるよう、定期的に清掃を行うこととしました。 |

●障害福祉課

| NO | 苦情等の内容                                                                                              | 改善した点                                                                                                              |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | 平成30年9月15日号の広報ちがさきに「市役所で職場体験」の募集記事が掲載されていたが、記事の情報が少ないため、障害者が体験を希望したいと思っても、心配や不安で問合せや応募がしづらいのではないかと。 | 紙面スペースの都合もありますが、障害者の方が少しでも安心して応募ができるように記事の検討を行い、平成30年12月15日号の広報ちがさきに掲載の同内容の募集記事において「ジョブコーチによる仕事の支援あり」という一文を追記しました。 |

●子育て支援課

| NO | 苦情等の内容                                                                                         | 改善した点                                                                                                                                                           |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | 所得証明書等は即時発行が可能であるのに、児童手当の受給証明書の発行に1週間かかるのは怠慢である。                                               | 事務方法について再度検討し、改善していくことを伝えました。その後、即時発行を可能とするのは事務手続上難しいですが、申請時と交付時に二度来庁する必要があるのは不便であるため、証明書については、完成次第郵送する取扱いへと変更しました。                                             |
| 11 | 医療費助成の所得制限を引き上げる予定はあるのか。所得の高い人は住民税をたくさん払っているにもかかわらず、助成を受けられないのであれば、他市へ引っ越してしまい人口も減ってしまうのではないか。 | 小児医療だけでなく子育て支援センターなどの事業を行い、総合的に子育て支援を行っており、今後、神奈川県内の制度の動向を踏まえ、限られた財源の中で検討していく旨を回答しました。また、所得超過に関する問合せがそのほかにも多いため、平成29年度半ばより、所得制限額が分かるような案内を通知を送る際に併せて入れるようにしました。 |

●環境事業センター

| NO | 苦情等の内容                                                                                                                      | 改善した点                                                                                                                                                                              |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | 広報紙及び市ホームページにおける環境事業センターの搬入日時についての記載がわかりづらい。「月曜日から金曜日（休日含）」と記載されているため、土曜日と日曜日もやっていると思い、二度ごみを持ち込んだが、二度とも断られてしまった。誤解を招く表記である。 | 月曜日から金曜日の中に国民の祝日があった場合でも搬入できる旨をお知らせするために「月曜日から金曜日（休日含）」と記載しておりましたが、土曜日と日曜日のごみの搬入ができると誤解を招く表現をしてしまったこと、二度も御足労をおかけしてしまったことに関して謝罪しました。今後はこのようなことがないよう、当該表記を「月曜日から金曜日（国民の祝日含）」へ変更しました。 |

●都市政策課

| NO | 苦情等の内容                                                                            | 改善した点                                                               |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 13 | コミュニティバスの主要のりば案内についてホームページに掲載されているが、バス停が移設された後も旧来のままの内容が掲載されていた。危うくバスに乗れないところだった。 | ホームページの掲載内容について総点検を行い、大至急で修正を行うとともに、同時にリニューアルを行い、見やすさについても向上を図りました。 |

●景観みどり課

| NO | 苦情等の内容                                                                                                                                                                                                                  | 改善した点                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14 | 茅ヶ崎市危険ブロック塀等撤去費補助金を申請したが、補助対象の可否についての説明が不十分であったため、申請を取り下げることとなった。補助条件を満たしていないのならば、書類の受付時点で指摘すべきであり、受付した後に「補助の対象外でした。」と連絡されても困る。そもそも、対象外である事項についてきちんと明示されていない。また、窓口で受付をする職員間において説明内容や確認事項の統一が取れていないのかもしれないのか。職員の態度もよくない。 | 対応した職員に事実関係を確認した上で、丁寧な対応を心がけるよう指示しました。また、いただいた御意見を受け、補助の対象外となる事項を事前に確認できるよう、市ホームページに追記することとし、書類受付時においても、「申請時の受付は書類の有無の確認のみを行い、内容の審査は受付後に行います。」とお断りを入れることとしました。さらに、職員の対応についても、複雑なケースは複数人で対応する、書類受付時にも必要最低限の事項は確認を行うなど、不備のない丁寧な対応を徹底するよう、課内で共有しました。 |



●健康増進課

| NO | 苦情等の内容                                                                                                                                                                              | 改善した点                                                                                                                                                                                                        |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | 2歳児歯科相談のはがきが届いたため指定された日時に行ったにもかかわらず、1時間半も待たされた。待たされたことについて職員へ意見したが、「今日は多いので。」と言うだけであった。「遊びの紹介」のコーナーも人数が多く話がよく聞こえなかったため、残念である。                                                       | 電話で御意見を伺い、お待たせしてしまったことを謝罪しました。また、運営方法について担当で検討し、来談者が多い場合には集団指導（「遊びの紹介」のコーナー）の回数を増やすことと、問診する保健師を追加して対応することとしました。                                                                                              |
| 16 | 駐輪場に自転車をとめたが、勝手に自転車を動かされた。理由を尋ねたが、答えがもらえなかった。                                                                                                                                       | 勝手に自転車を動かし、不快な思いをさせてしまったことについて謝罪するとともに、駐輪スペースの確保のための整備を行っていたことを説明しました。その後、駐車場整備委託先へ御意見があったことを伝えた上で、可能であれば整備を行う前に利用者へ一声かけること、また、問い合わせがあれば理由を説明するように伝えました。                                                     |
| 17 | がん検診の申込みをしようと18時頃電話をしたところ電話をかけ直すよう留守電のアナウンスが流れたため、時間を少しおいてかけ直した。すると、今度は電話がつながったため、がん検診の申込みをしたい旨伝えたところ、「がん検診の申込みは、明日の8時30分過ぎにかけ直してください。」と言われた。必要ない電話を2回もすることになったので、ほかの人のためにも改善してほしい。 | がん検診の申込みに関して御迷惑をおかけしたことを謝罪するとともに、今後は、同じようなことのないように神奈川県平塚保健福祉事務所茅ヶ崎支所管理課と協議し、何らかの改善に努めることを伝えました。その後、神奈川県平塚保健福祉事務所茅ヶ崎支所管理課に対して夜間警備のアナウンス内容の修正について検討してもらうよう依頼し、また、市ホームページについても、がん検診の申込時間を「8時30分から17時まで」と明記しました。 |
| 18 | 市の胃がん検診を医療機関で受診した。鎮痛剤を使用したため受診料が1,400円発生した。生活保護を受給しているため、事前に料金について説明がないのは困る。市からの案内にもそのことについては記載がない。                                                                                 | 内視鏡検査実施前に鎮静剤を使用する際は、有料となることをしっかり説明した上で実施するよう医療機関へ連絡しました。また、平成31年度の「おとなの検診のご案内」に胃内視鏡の鎮静剤については、自己負担金が別途発生する旨を明記することとしました。                                                                                      |

●小和田公民館

| NO | 苦情等の内容                                           | 改善した点                                        |
|----|--------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 19 | 公民館出入口外側のスロープが雨に濡れると大変滑りやすくなる。転倒する人もいるので改善してほしい。 | 屋外用滑り止めシートを購入し、スロープ部や階段の縁に貼り付けることで滑りにくくしました。 |

●青少年課

| NO | 苦情等の内容                                                                                                                                     | 改善した点                                                                                                                                                             |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20 | 茅ヶ崎公園体験学習センター内の新オリーブ広場の横を歩いていたところ、中学生くらいの少年が思い切り蹴ったボールが飛んできて当たりそうになった。恐ろしい思いをした。また、茅ヶ崎公園体験学習センター内の廊下を歩いていたところ、小学生が走り回っていてぶつかりそうになった。危険である。 | 新オリーブ広場の利用者への注意喚起を促すため、利用上の注意表示を増やすとともに、見回りの回数を増やしました。また、廊下で小学生とぶつかりそうになったことについては、同様の御意見が複数寄せられていたため、施設内を走らないように注意喚起する表示と、大人からそのような子どもへ注意していただく協力を呼びかける表示を掲示しました。 |

●図書館

| NO | 苦情等の内容                              | 改善した点                                                                             |
|----|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 21 | 図書館ホームページ上のマイメニューにおいて借りた本の履歴を閲覧したい。 | マイメニューのログイン方法を始め、貸出状況のダウンロード、ダウンロードしたフォルダの開き方など、貸出履歴の閲覧方法を詳細にホームページ上に明記することとしました。 |

## 7 消費生活センター

### (1) 平成30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<br>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<br>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<br>11時から11時50分<br>13時15分から16時<br>5分まで | ファイナンシャル<br>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<br>8時30分から17時まで                           | 消費生活相談員<br>市職員    |

#### ① 消費生活相談

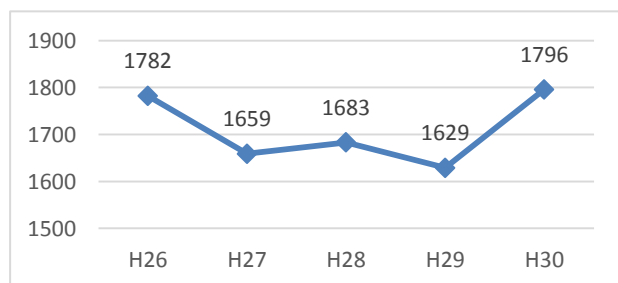
(月曜日～金曜日 9:30～16:00)

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30年度に当センターが受けた相談数は1,796件で前年度より167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16.3%、70歳以上が25.4%であることから、60歳以上が全体の41.7%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30年度は、相談数1,796件のうち茅ヶ崎市が受けた寒川町民の相談数は74件でした。

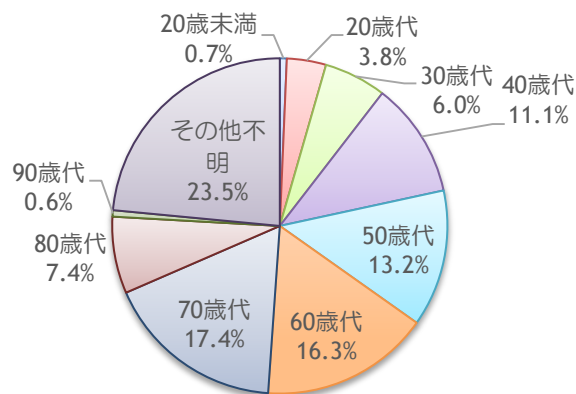
◇過去5年の相談数の推移



◇前年度比 (%)

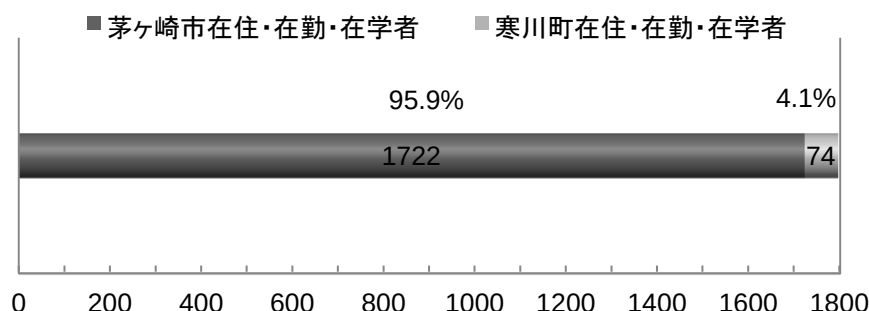
| 平成29年度 | 平成30年度 | 前年度比   |
|--------|--------|--------|
| 1,629件 | 1,796件 | 110.2% |

◇相談者の年代 (%)





## ◇茅ヶ崎市・寒川町別相談数

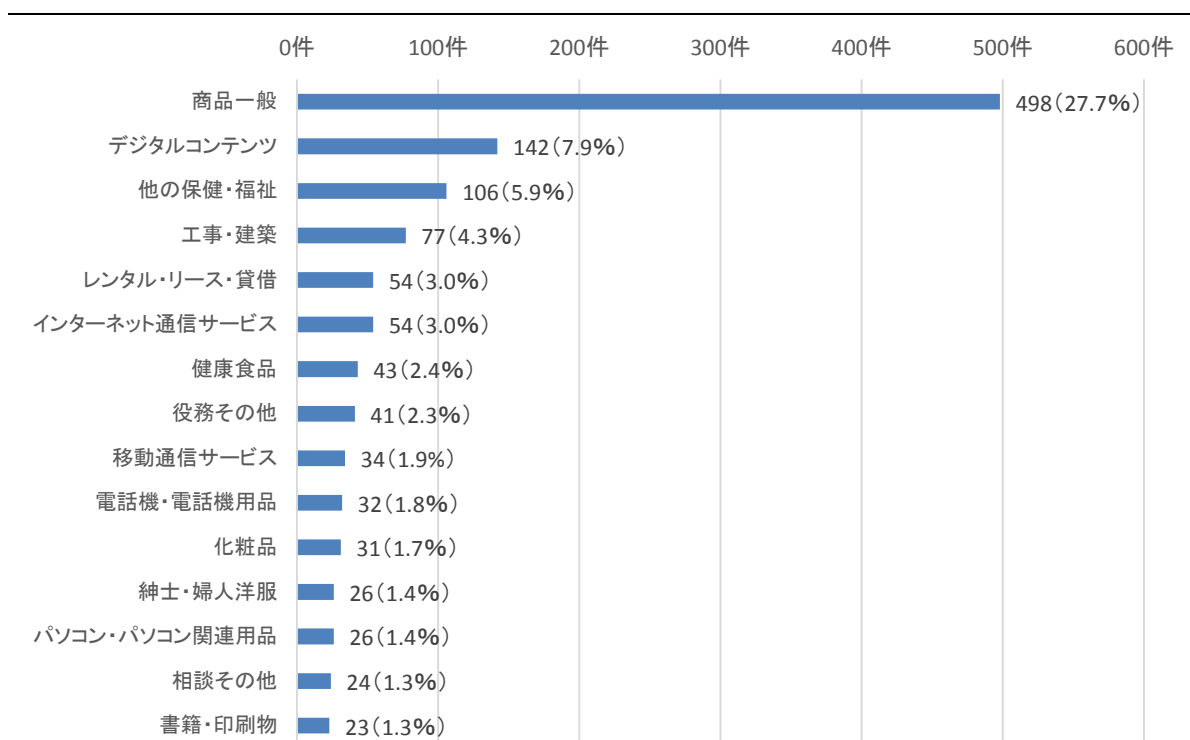


平成30年度の相談数は1,796件であり、これを商品・役務別件数で分類して上位15品目までみると下表の結果になりました。これによると、上位3位までは、未納消費料金のほかきや身に覚えのない不審なメールでの架空請求等の「商品一般」、アダルトサイトの閲覧に関する架空請求・不当請求や出会い系サイトトラブル等の「デジタルコンテンツ」、還付金詐欺等の「他の保健・福祉」であり、主に詐欺による相談が上位を占め、相談数全体の41.5%を占めました。

## ◇相談内容（商品・役務別分類）

| 順位 | 品 目           | 内 容                                                 | 相談件数 |
|----|---------------|-----------------------------------------------------|------|
| 1  | 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メール                         | 498  |
| 2  | 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                            | 142  |
| 3  | 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                               | 106  |
| 4  | 工事・建築         | 工事・建設サービス 屋根工事 塗装工事                                 | 77   |
| 5  | レンタル・リース・貸借   | 賃貸アパート 借家 借地 着物レンタル                                 | 54   |
| 5  | インターネット通信サービス | 光回線・光ファイバー工事 プロバイダ 光卸回線                             | 54   |
| 7  | 健康食品          | サプリメント プロテイン ロイヤルゼリー                                | 43   |
| 8  | 役務その他         | パソコンサポートサービス 探偵 庭の剪定                                | 41   |
| 9  | 移动通信サービス      | 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 | 34   |
| 10 | 電話機・電話機用品     | 電話機本体及び周辺機器・用品                                      | 32   |
| 11 | 化粧品           | 化粧品 化粧クリーム 化粧品セット 石鹸                                | 31   |
| 12 | 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                              | 26   |
| 12 | パソコン・パソコン関連用品 | パソコン、サーバー タブレット プリンタなど                              | 26   |
| 14 | 相談その他         | オレオレ詐欺など                                            | 24   |
| 15 | 書籍・印刷物        | 新聞 雑誌 百科事典 伝票など                                     | 23   |

## 市民相談のまとめ



平成30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608件ありました。この案件の総額は3億4,419万0,940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3,155万1,139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。

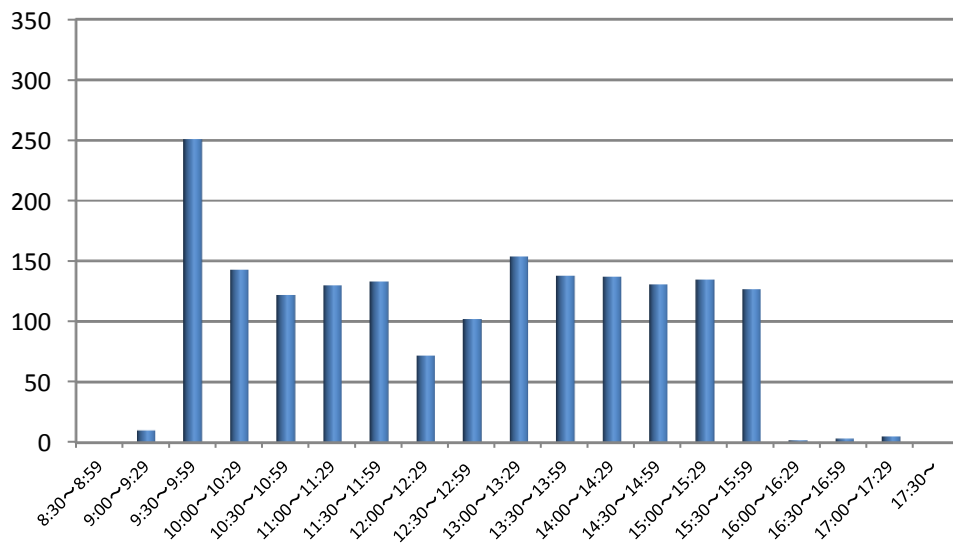
消費生活センターでは基本常時3相談室（窓口）を設けており、5名の消費生活相談員で相談業務を運営しています。基本的には1日3名業務でローテーションを組んでおり、9時30分から16時まで相談を担っています。

平成30年度の相談数は1,796件、相談件数は2,135件ありました。これは多くの相談は1回限り（1,635件、91.0%）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で、2回受けた事例は92件、3回は35件であり、最高は14回でした。

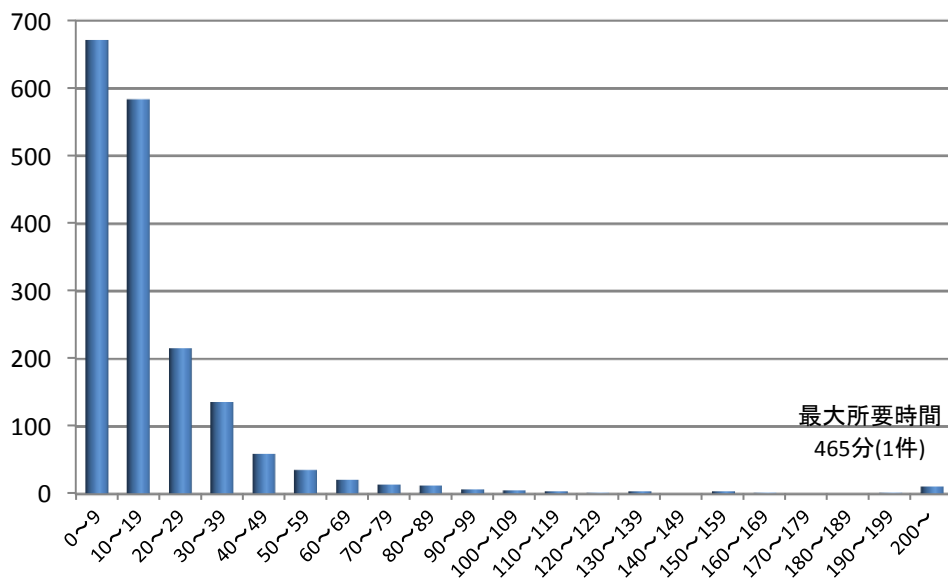
相談を受けている時間帯を集計してみると、相談開始時の9時30分からの1時間に相談が集中しており、その後は昼時間を除いて16時まで比較的なだらかに推移しています。

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0～9分及び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0～9分及び10～19分が多い理由として、平成30年度は昨年度に引き続き、架空請求のはがきや不審電話の相談、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5～15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



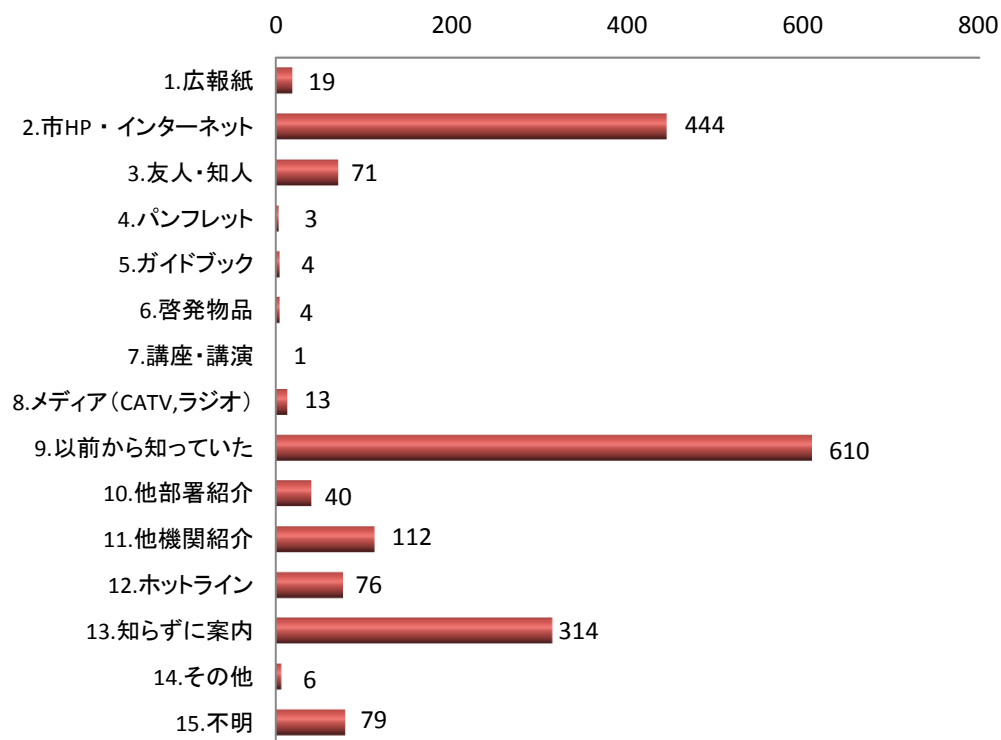
◇所要相談時間



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「何で消費生活センターを知ったか」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多く、昨今のネット時代を反映しています。また、消費生活センターを以前から知っていた方が多くなっています。



◇消費生活センターを何で知ったか



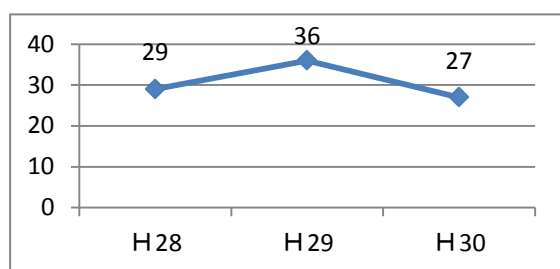
なお、「13.知らずに案内」は、不審電話や詐欺の通報等で市民が市役所に電話をかけた際に、電話交換手の判断で消費生活センターにつながった場合がほとんどです。

## 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30年度は27件の相談がありましたが、平成29年度は36件でしたので、9件減少しました。相談内容の内訳を見ると、最も多かったのは契約書や契約内容等に関する「契約」が14件(37.8%)で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11件(29.7%)でした。

◇過去3年の件数の推移



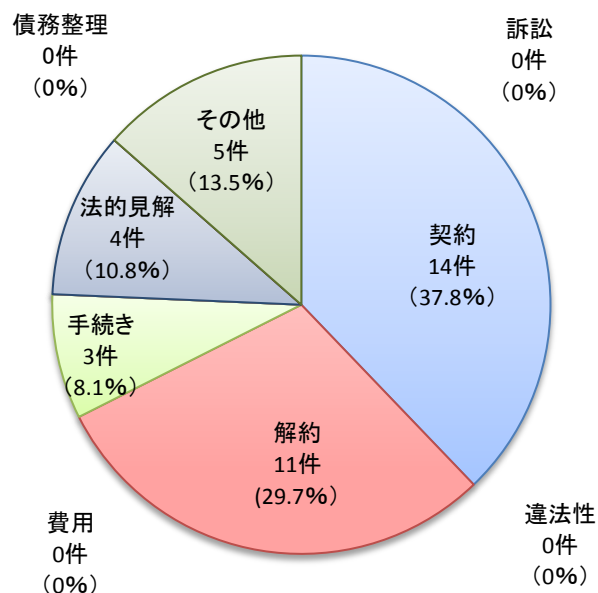
◇相談数・前年度比(%)

| 平成29年度 | 平成30年度 | 前年度比  |
|--------|--------|-------|
| 36件    | 27件    | 75.0% |

◇開設数(回)

| 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 |
|--------|--------|--------|
| 12回    | 12回    | 12回    |

◇相談内容の内訳(件)

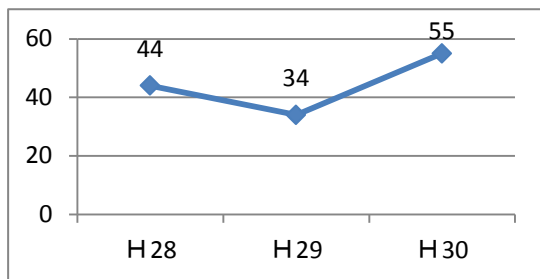


## ③ 家計あんしん相談

(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30年度は、55件の相談があり、昨年度と比べ21件の増加となりました。増加となった理由の一つとして、本事業の周知に力を入れ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39件(32.5%)で、次いで住宅の購入や住宅ローンの借り換えなどの「住宅ローン」の18件(15.0%)、相談者の将来必要なお金について考える「ライフプラン」の17件(14.2%)となっています。

◇過去3年の件数の推移



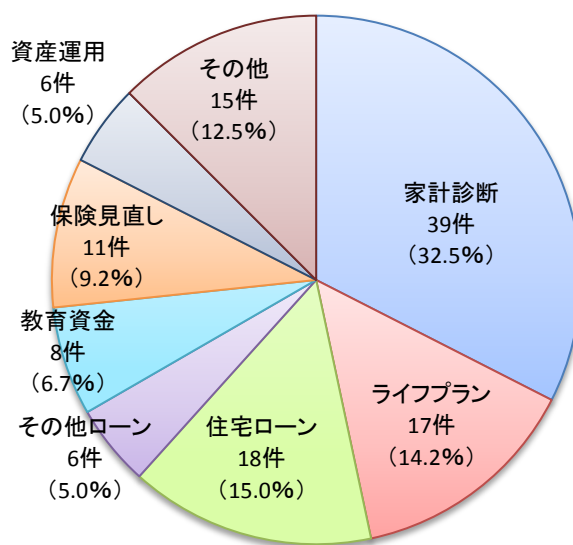
◇前年度比 (%)

| 平成29年度 | 平成30年度 | 前年度比   |
|--------|--------|--------|
| 34件    | 55件    | 161.7% |

◇開設数 (回)

| 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 |
|--------|--------|--------|
| 24回    | 24回    | 24回    |

◇相談内容の内訳 (件)

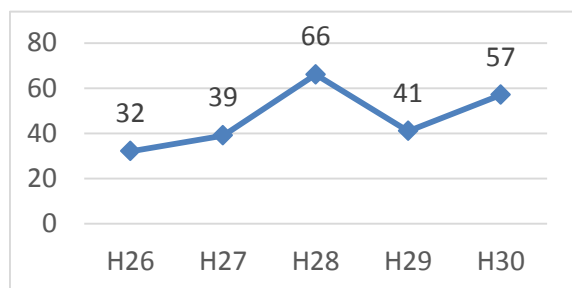


#### ④ 多重債務相談

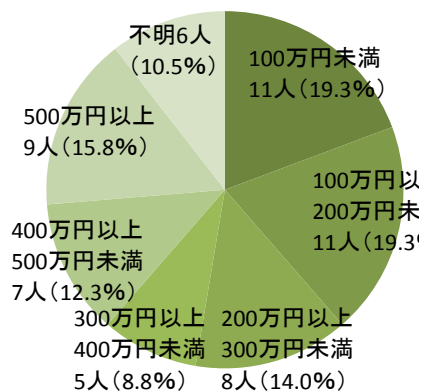
(月曜日～金曜日 8:30～17:00)

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30年度は57件でした。過去5年の件数の推移では、相談件数は多少の上下はあるものの概ね50件前後で推移しています。債務金額の内訳では、「100万円未満」、「100万円以上200万円未満」がともに11人(19.3%)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)」の31人(54.4%)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16人(28.1%)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   | 7  | 4  | 9  | 5  | 5  | 5  | 3   | 2   | 2   | 5  | 4  | 4  | 55 |
| 電話のみ | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 1  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 2  |
| 計    | 7  | 4  | 9  | 5  | 6  | 6  | 3   | 2   | 2   | 5  | 4  | 4  | 57 |

◇借入を始めた理由

| きっかけ                          | 人数 | 割合    |
|-------------------------------|----|-------|
| 低収入・収入の減少<br>(生活費・教育費等の不足) など | 31 | 54.4% |
| 商品・サービス購入                     | 3  | 5.3%  |
| ギャンブル・遊興費                     | 2  | 3.5%  |
| 事業資金の補填                       | 3  | 5.3%  |
| 保証・肩代わり                       | 1  | 1.8%  |
| 住宅ローン等の借金の返済                  | 2  | 3.5%  |
| 本人、家族の病気・けが                   | 3  | 5.3%  |
| その他                           | 3  | 5.3%  |
| 不明                            | 9  | 15.8% |

◇相談に訪れたきっかけ

| きっかけ           | 人数 | 割合    |
|----------------|----|-------|
| 新聞、広報紙、ちらしで知った | 2  | 3.5%  |
| ポスターで知った       | 0  | 0%    |
| インターネットで知った    | 3  | 5.3%  |
| テレビやラジオで知った    | 0  | 0%    |
| 家族や知人に聞いた      | 0  | 0%    |
| 他部署・他機関からの紹介   | 16 | 28.1% |
| その他            | 10 | 17.5% |
| 不明             | 26 | 45.6% |

(2) 平成30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<br>消費生活相談員 |
| 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<br>消費者団体会員      |
| ③ | 不用品バンク<br>(平成30年度で終了)   | 不用品の「ゆずります」「ゆずってください」<br>登録制度  | 市職員                 |
| ④ | 食品の放射能濃度測定<br>の受付と結果の公表 | 流通食品の放射性セシウムスクリーニング法<br>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、「家族のライフイベントを見据えた家計管理」や、「賢く選ぶ金融商品」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。

みんなの消費生活展記念講座では、「働き世代が学ぶ保険見直し講座」、「シニア向け初めてのかんたんスマホ講座」、「家族を想う相続・遺言基礎講座」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「夏休み親子料理教室」を2回と「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    | 68   |
| 消費生活出前講座<br>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、消費生活相談員等を講師として市内の各地域で実施する啓発講座 | 18   | 773  |
| 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    | 52   |
| 移動教室                   | 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    | 44   |
| 食の安全に関する講座             | 食の安全について神奈川県と共催で実施する講座                         | 1    | 28   |
| 暮らしの講座                 | 暮らしに役立つ知識の提供を目的とする講座                           | 2    | 52   |

## 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30年度は、メッシュケースや消費者被害未然防止のメッセージを入れたメモ帳、ポケットティッシュ、ウェットティッシュ、シャープペンシル、啓発シールセット等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や茅ヶ崎市老人クラブ連合会大運動会、8月のなんでも夜市や出前講座等の各講座で配布しました。

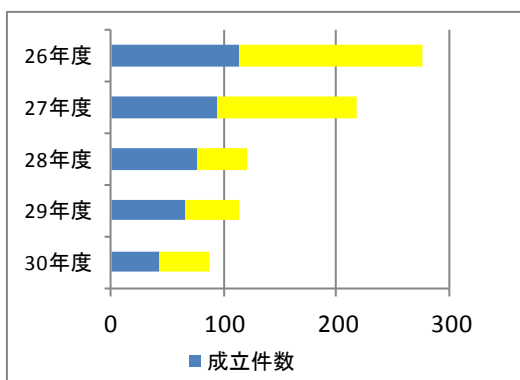
## ③ 不用品登録制度（不用品バンク）

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きましたが、平成30年度末をもって事業を廃止しました。

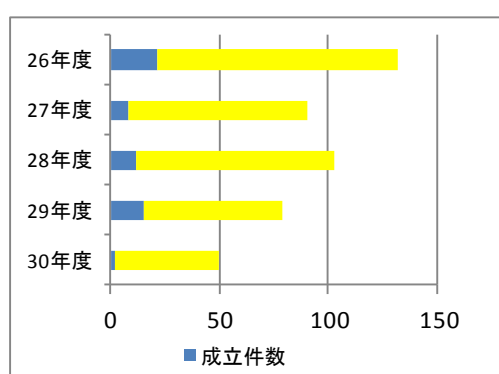
平成30年度の登録件数は、「ゆずります」が88件（成立率が48.9%）、「ゆずってください」が50件（成立率が4.0%）でした。

### ◇過去5年の登録件数と成立件数の推移

ゆずります



ゆずってください



## ② 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30年度に測定した食品数82検体（うち市民持ち込みは0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30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        |
|----------------|-----------|-----------------|-----------|-------------------|-----------|-------------|-----------|
| <b>穀物(米)</b>   | <b>3</b>  | <b>野菜(葉茎菜類)</b> | <b>24</b> | <b>野菜(その他・果物)</b> | <b>23</b> | <b>肉卵</b>   | <b>9</b>  |
| 玄米             | 2         | キャベツ            | 2         | 梨                 | 1         | 牛肉          | 2         |
| 白米             | 1         | 小松菜             | 2         | エリンギ              | 1         | 鶏卵          | 3         |
|                |           | セロリ             | 2         | 柿                 | 1         | 鶏肉(むね肉)     | 2         |
| <b>野菜(根菜類)</b> | <b>16</b> | 玉ねぎ             | 2         | かぼちゃ              | 2         | 鶏肉(もも肉)     | 2         |
| ごぼう            | 2         | チンゲン菜           | 2         | きゅうり              | 2         |             |           |
| さつまいも          | 2         | 長ネギ             | 2         | しいたけ              | 1         | <b>魚介類</b>  | <b>1</b>  |
| さといも           | 1         | ニラ              | 1         | トマト               | 2         | 真あじ         | 1         |
| じゃがいも          | 2         | 白菜              | 3         | なす                | 2         |             |           |
| 大根             | 3         | ほうれん草           | 3         | ピーマン              | 2         | <b>加工食品</b> | <b>6</b>  |
| 長いも            | 2         | 豆苗              | 1         | ぶなしめじ             | 2         | 切り餅         | 1         |
| にんじん           | 2         | 水菜              | 2         | まいたけ              | 2         | こんにゃく       | 1         |
| レンコン           | 2         | レタス             | 2         | もやし               | 3         | そうめん        | 1         |
|                |           |                 |           | りんご               | 2         | 豆腐          | 2         |
|                |           |                 |           |                   |           | ひやむぎ        | 1         |
|                |           |                 |           |                   |           | <b>計</b>    | <b>82</b> |



**平成30年度版 市民相談のまとめ**

令和元年（2019）年 8月発行

携帯サイトQRコード

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](mailto: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/>

