
市民相談のまとめ



令和元（平成31）年度版

市民相談課

はじめに

本市では、市民の皆様が日常生活の様々な困りごと、悩みごとなどについて、気軽に相談ができ、安心して生活を送ることができるよう、相談体制を整備してきました。

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、金銭問題など幅広い相談に対応しており、職員及び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、専門的なアドバイスも行っています。

行政サービスに関する相談については、所管課が対応をする中で、業務改善の必要性等について検討し、より良いサービスにつなげるよう努めています。

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、インターネットや携帯電話の普及、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。

国は消費者が安全で安心して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、相談窓口として消費生活センターを市民相談課内に設置し、消費者被害防止のための啓発活動及び相談業務を行っています。

この「市民相談のまとめ」は、令和元（平成31）年度に市民相談課（消費生活センターを含む）に寄せられた相談の実績を取りまとめたものです。相談の傾向を分析し、市民ニーズを把握することで、適切な相談体制の整備及び啓発活動を検討する資料とします。

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2年7月

目次

| | ページ |
|-----------------------------------|-----|
| 1 市民相談 | |
| (1) 元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 暮らしと事業の相談（行政書士相談） | 7 |
| ⑩ 市民安全相談 | 7 |
| ⑪ 不動産相談 | 8 |
| ⑫ 分譲マンション管理相談 | 8 |
| ⑬ 国県市合同行政相談 | 9 |
| ⑭ 司法書士相談 | 9 |
| ⑮ 交通事故相談 | 10 |
| ⑯ 犯罪被害者等支援相談 | 10 |
| ⑰ 防犯相談 | 11 |
| ⑱ 公益通報相談 | 11 |
| 2 令和元年度 相談受付状況 | |
| (1) 年度別相談内容の内訳 | 12 |
| (2) 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 |
| 4 行政相談 | |
| (1) 行政相談と行政相談委員について | 17 |
| (2) 国県市合同行政相談 | 17 |
| 5 人権相談 | |
| (1) 人権擁護委員 | 18 |
| (2) 人権相談 | 18 |
| 6 苦情等対応制度 | |
| (1) 四半期ごとの苦情等の件数 | 19 |
| (2) 各部の件数 | 19 |
| (3) 項目別件数 | 20 |
| (4) 業務改善 | 20 |

目 次

7 消費生活センター

| | |
|--------------------------|----|
| (1) 令和元年度 消費生活センター相談業務 | 23 |
| ① 消費生活相談 | 23 |
| ② 消費生活法律相談 | 28 |
| ③ 家計あんしん相談 | 28 |
| ④ 多重債務相談 | 29 |
| (2) 令和元年度 消費生活センターその他の業務 | 31 |
| ① 消費生活に関する講座などの実施状況 | 31 |
| ② 啓発物品 | 32 |
| ③ 食品の放射能濃度測定 | 32 |

1 市民相談

(1) 令和元年度 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～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に関する事 | 原則として 毎月第3水曜日 11時～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決に関する事 | 毎月第1月曜日・ 第4金曜日 ともに13時15分～ 16時15分 | 弁護士 |
| ④ | 法律相談（予約制） | 相続・金銭・借地などの法律問題に関する事 | 火曜日・木曜日 10時～15時30分 | 弁護士 |
| ⑤ | 行政相談（予約制） | 国・県・市などへの苦情・要望に関する事 | 毎月第2・4水曜日 13時～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に関する事 | 毎月第2金曜日・ 第4火曜日 13時～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に関する事 | 毎月第1・3水曜日 第4木曜日 13時～16時 | 税理士 |
| ⑧ | 公証相談（予約制） | 契約・遺言など公正証書の作成に関する事 | 毎月第2月曜日 13時～16時 | 公証人 |
| ⑨ | 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に関する事 | 毎月第4月曜日 13時～16時 | 行政書士 |
| ⑩ | 市民安全相談 | 家庭内での暴力・民事介入暴力などに関する事 | 月曜日～木曜日 9時～17時 | 市民安全相談員 |
| ⑪ | 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～16時 | 不動産鑑定士 宅地建物取引士 |
| ⑫ | 分譲マンション管理相談（予約制） | 管理組合の規約改正、修繕計画などに関する事 | 毎月第2金曜日 13時～16時 | マンション管理士 |
| ⑬ | 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～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 |
|---|----------------------------|------------------------------|--|-----------------------|
| ⑭ | 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事 | 毎月第2火曜日 13時～16時 寒川町市民相談室 毎月第2金曜日 13時～16時 | 司法書士 |
| ⑮ | 交通事故相談 | 交通事故に関する事 | 月曜日～木曜日 9時～17時 | 市民安全相談員 |
| ⑯ | 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事 （匿名での相談も可） | 毎月第1・3水曜日 10時～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～17時 | 市職員 |
| ⑰ | 防犯相談 | 防犯対策、地域防犯活動に関する事 | 月曜日～木曜日 9時～17時 | 市民安全相談員 |
| ⑱ | 公益通報相談 | 外部の労働者等からの公益通報に関する事 | 月曜日～金曜日 8時30分～17時 | 市職員 |

◇令和元年度月間実施状況◇

| | 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 ⑯犯罪被害者等支援相談（ピア・神奈川） | ④法律相談 | ⑪不動産相談 |
| 2週目 | ⑧公証相談 | ④法律相談 ⑭司法書士相談 | ⑤行政相談 | ④法律相談 | ⑥人権相談 ⑫マンション管理相談 |
| 3週目 | | ④法律相談 | ②建築紛争相談 ⑦税務相談 ⑯犯罪被害者等支援相談（ピア・神奈川） | ④法律相談 | ⑪不動産相談 |
| 4週目 | ⑨暮らしと事業の相談 | ④法律相談 ⑥人権相談 | ⑤行政相談 | ④法律相談 ⑦税務相談 | ③多重債務法律相談 |
| 毎週 | ①市民相談 ⑯犯罪被害者等支援相談（市職員） ⑱公益通報相談（月曜～金曜日） | | | | |
| 毎週 | ⑩市民安全相談 ⑮交通事故相談 ⑰防犯相談（月曜～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。

(2) 各種市民相談の概要

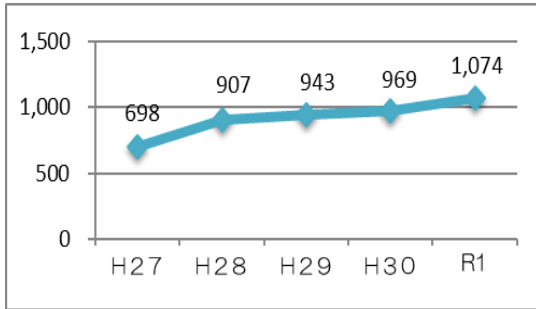
① 市民相談

(月曜日～金曜日 8:30～17:00)

市民の日常生活に係る問題について、市職員、市民相談員が相談に応じています。令和元年度の相談件数は1,074件で前年度と比較して105件増加しています。

主な内容の内訳は、相続・贈与関係が379件(35.3%)で一番多く、続いて民事その他が313件(29.1%)、土地建物が130件(12.1%)となっています。

◇過去5年の件数の推移



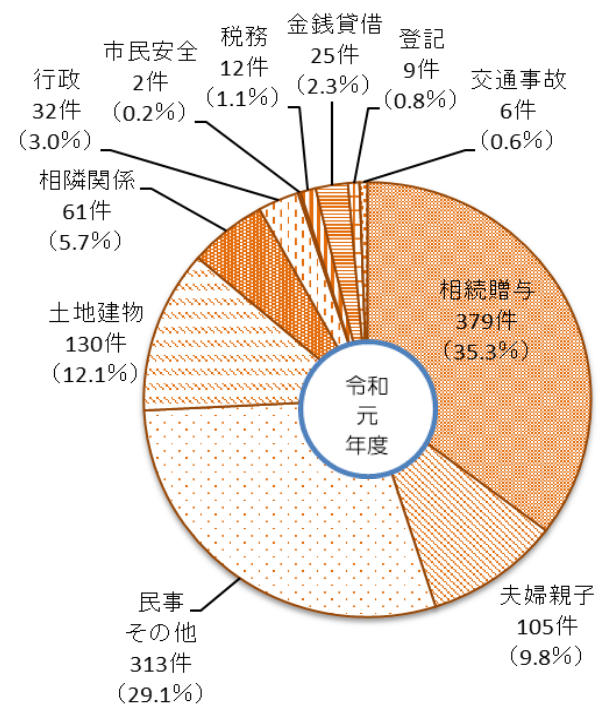
◇相談件数の前年度比(%)

| 平成30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|--------|--------|
| 969件 | 1,074件 | 110.8% |

◇開設数

| H27 | H28 | H29 | H30 | R1 |
|------|------|------|------|------|
| 243回 | 243回 | 244回 | 244回 | 244回 |

◇相談内容の内訳



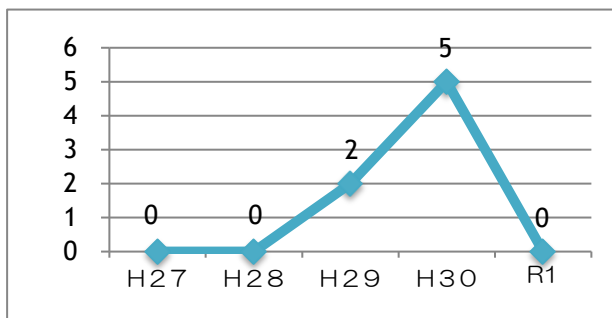
② 建築紛争相談

(第3水曜日 11:00～17:00 予約制)

中高層建築物いわゆるマンション等の建設に際し、住民と事業主間のトラブルについて、建築紛争相談員が中立的立場から相談に応じています。

令和元年度の相談件数は0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30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|-------|------|
| 5件 | 0件 | 0% |

◇開設数

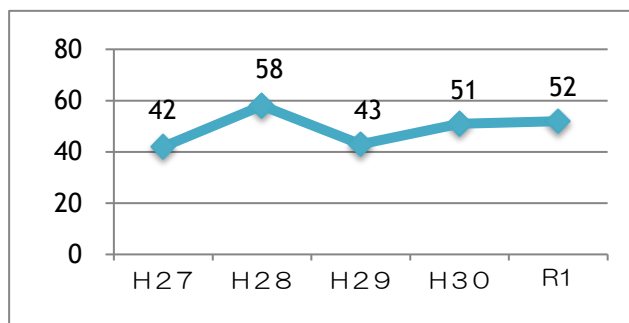
| H27 | H28 | H29 | H30 | R1 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 88回 | 12回 | 12回 | 12回 | 12回 |

③ 多重債務法律相談

(第1月曜日及び第4金曜日 13:15~16:15 予約制)

クレジットや消費者金融等数カ所から借金をして返済が困難になっているいわゆる「多重債務者」からの相談について、弁護士が相談に応じています。令和元年度の多重債務法律相談の件数は、52件で前年度より1件増加しています。なお、多重債務相談の統計については29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30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|-------|------|
| 51件 | 52件 | 102% |

◇開設数

| H27 | H28 | H29 | H30 | R1 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 23回 | 25回 | 23回 | 20回 | 19回 |

※予約がない場合は開設していません。

◇相談内容の内訳

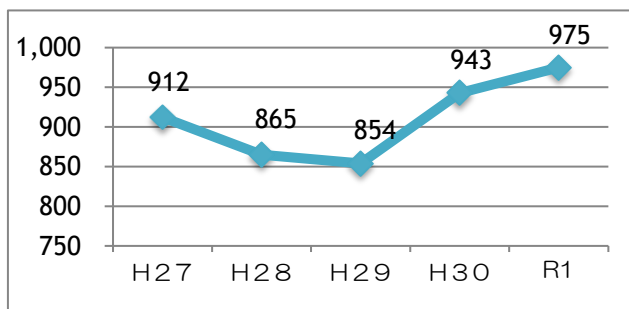
| 金銭貸借 | 合計 |
|------|-----|
| 52件 | 52件 |

④ 法律相談

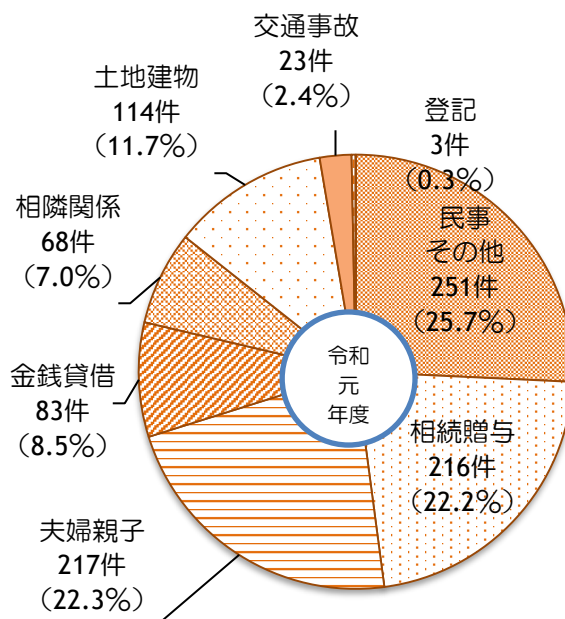
(火曜日及び木曜日 10:00~15:30 予約制)

市民の日常生活で生じる法的な問題について、弁護士が相談に応じています。令和元年度の法律相談件数は、前年度より32件増加し、975件でした。主な内容の内訳は、民事・その他が251件(25.7%)、夫婦親子関係が217件(22.3%)、相続・贈与関係が216件(22.2%)、となっています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談内容の内訳



◇相談件数の前年度比 (%)

| 平成30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|-------|--------|
| 943件 | 975件 | 103.4% |

◇開設数

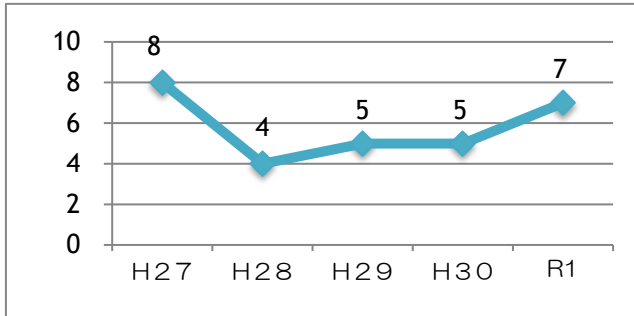
| H27 | H28 | H29 | H30 | R1 |
|------|------|------|------|------|
| 124回 | 123回 | 127回 | 124回 | 123回 |

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、困っていることについて、行政相談委員が、市民の身近な相談窓口として相談に応じています。令和元年度の相談件数は、国や県の業務に対する要望等が7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30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|-------|--------|
| 5件 | 7件 | 140.0% |

◇開設数

| H27 | H28 | H29 | H30 | R1 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 22回 | 23回 | 23回 | 23回 | 21回 |

◇相談内容の内訳

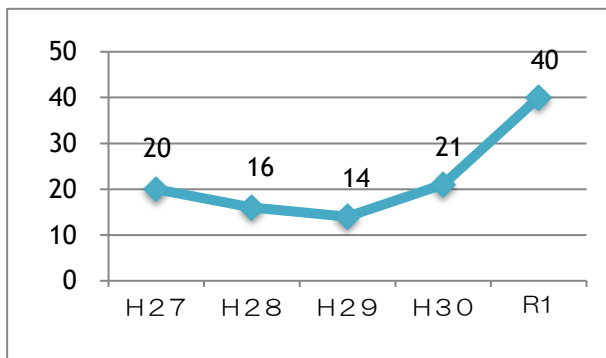
| 民事・その他 | 行政 | 合計 |
|--------|----|----|
| 6件 | 1件 | 7件 |

⑥ 人権相談

(第2金曜日及び第3火曜日 13:00~16:00 予約制)

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について、法務省より委嘱された人権擁護委員が相談に応じています。令和元年度の相談件数は40件で前年度より19件増加しています。主な相談内容は、夫婦親子関係が17件(42.5%)、近隣関係が15件(37.5%)、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30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|-------|--------|
| 21件 | 40件 | 190.5% |

◇開設数

| H27 | H28 | H29 | H30 | R1 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 37回 | 37回 | 24回 | 17回 | 23回 |

※予約がない場合は開設していません。

◇相談内容の内訳

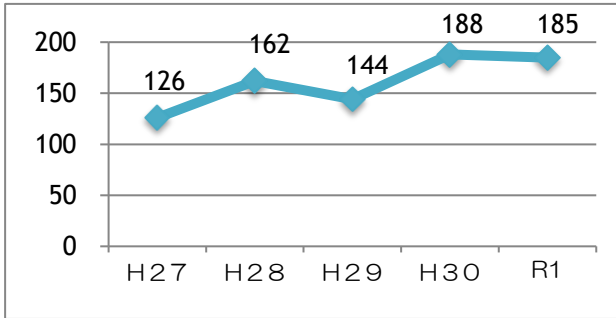
| 相続・贈与 | 夫婦・親子 | 近隣関係 | 民事・その他 | 合計 |
|-------|-------|------|--------|-----|
| 1件 | 17件 | 15件 | 7件 | 40件 |

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)

税務全般について、税理士が相談に応じています。令和元年度の相談件数は185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30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|-------|-------|
| 188件 | 185件 | 98.4% |

◇開設数

| H27 | H28 | H29 | H30 | R1 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 34回 | 33回 | 31回 | 35回 | 34回 |

◇相談内容の内訳

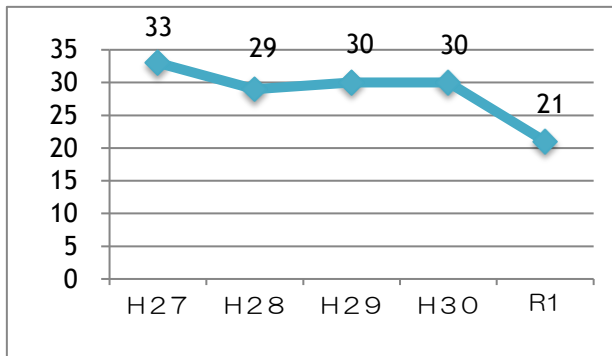
| 税務 | 合計 |
|------|------|
| 185件 | 185件 |

⑧ 公証相談

(第2月曜日 13:00~16:00 予約制)

公正証書の作成等について、公証人が相談に応じています。令和元年度の相談件数は21件で前年度より9件減少しています。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。主な相談内容は、相続・贈与関係が20件(95.2%)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30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|-------|-------|
| 30件 | 21件 | 70.0% |

◇開設数

| H27 | H28 | H29 | H30 | R1 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 12回 | 12回 | 12回 | 12回 | 10回 |

◇相談内容の内訳

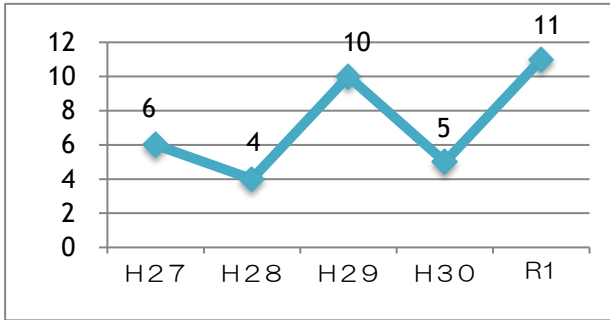
| 相続贈与 | 夫婦親子 | 合計 |
|------|------|-----|
| 20件 | 1件 | 21件 |

⑨ 暮らしと事業の相談(行政書士相談)

(第4月曜日 13:00~16:00 予約制)

財産管理の支援、相続手続、示談書の作成等について、行政書士が相談に応じています。令和元年度の相談件数は11件で前年度より6件増加しています。主な相談内容は、相続・贈与関係が8件(72.7%)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30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|-------|--------|
| 5件 | 11件 | 220.0% |

◇開設数

| H27 | H28 | H29 | H30 | R1 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 11回 | 12回 | 12回 | 10回 | 10回 |

◇相談内容の内訳

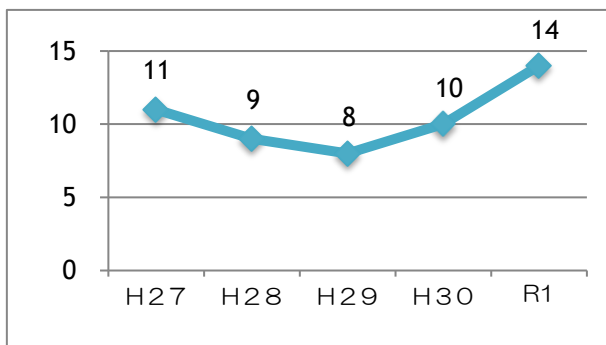
| 相続贈与 | 夫婦親子 | 行政 | 合計 |
|------|------|----|-----|
| 8件 | 2件 | 1件 | 11件 |

⑩ 市民安全相談

(月曜日~木曜日 9:00~17:00)

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、市民安全相談員が相談に応じています。令和元年度の相談件数は14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



◇相談件数の前年度比(%)

| 平成30年度 | 平成30年度 | 前年度比 |
|--------|--------|--------|
| 10件 | 14件 | 140.0% |

◇開設数

| H27 | H28 | H27 | H30 | R1 |
|------|------|------|------|------|
| 183回 | 179回 | 195回 | 194回 | 167回 |

◇相談内容の内訳

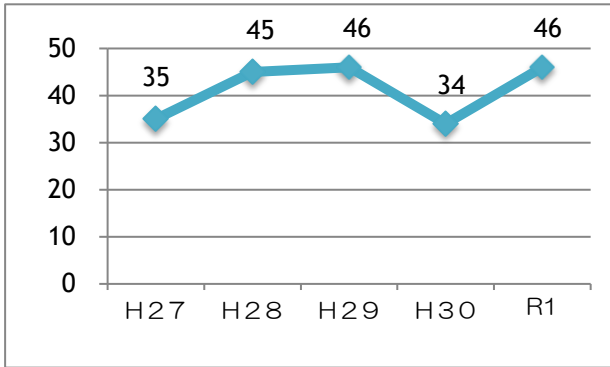
| 市民安全 | 合計 |
|------|-----|
| 14件 | 14件 |

⑪ 不動産相談

(第1・3金曜日 13:00~16:00 予約制)

相続、贈与、家賃の更新など不動産に関することについて、不動産鑑定士・宅地建物取引士が相談に応じています。令和元年度の相談件数は46件で前年度より12件増加しています。主な相談内容は、土地・建物関係が44件(95.7%)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30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|-------|--------|
| 34件 | 46件 | 135.3% |

◇開設数

| H27 | H28 | H29 | H30 | R1 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 18回 | 19回 | 21回 | 19回 | 19回 |

※予約がない場合は開設していません。

◇相談内容の内訳

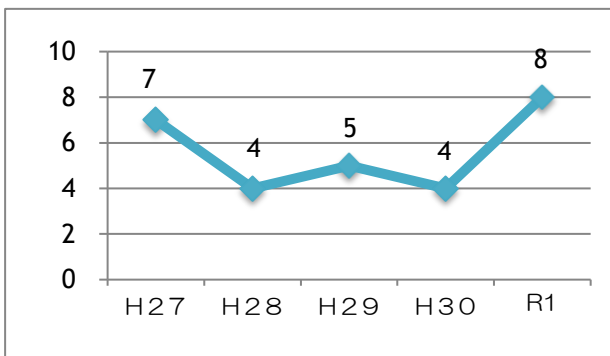
| 相続贈与 | 土地建物 | 合計 |
|------|------|-----|
| 2件 | 44件 | 46件 |

⑫ 分譲マンション管理相談

(第2金曜日 13:00~16:00 予約制)

水漏れによる住民トラブルなどについて、マンション管理士が相談に応じています。令和元年度の相談件数は8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



◇相談件数の前年度比(%)

| 平成30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|-------|--------|
| 4件 | 8件 | 200.0% |

◇開設数

| H27 | H28 | H29 | H30 | R1 |
|-----|-----|-----|-----|----|
| 5回 | 4回 | 4回 | 4回 | 7回 |

※予約がない場合は開設していません。

◇相談内容の内訳

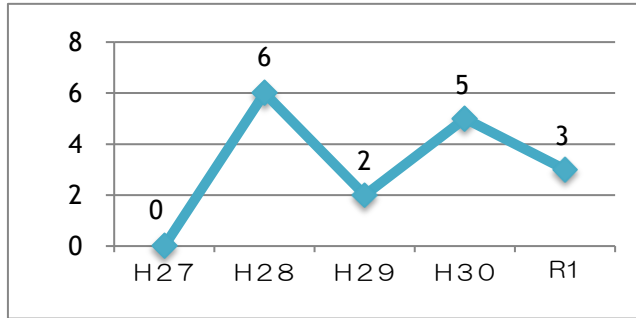
| 土地建物 | 民事・その他 | 合計 |
|------|--------|----|
| 5件 | 3件 | 8件 |

⑬ 国県市合同相談

(年1回 13:00~16:00)

令和元年10月23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項目に及び相談を、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。令和元年度の相談件数は3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30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|-------|-------|
| 5件 | 3件 | 60.0% |

◇開設数

| H27 | H28 | H29 | H30 | R1 |
|-----|-----|-----|-----|----|
| 0回 | 1回 | 1回 | 1回 | 1回 |

◇相談内容の内訳

| 民事・その他 | 行政 | 合計 |
|--------|----|----|
| 2件 | 1件 | 3件 |

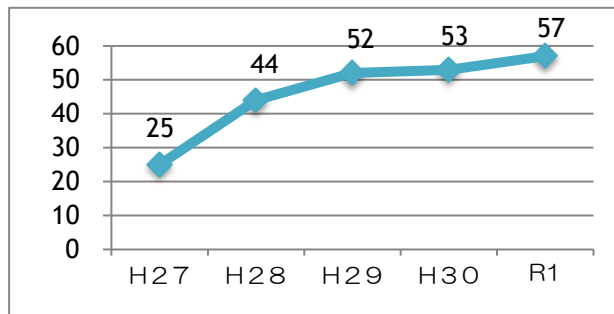
⑭ 司法書士相談

(第2火曜日 13:00~16:00 予約制)

不動産や商業登記、成年後見制度登記等について司法書士が相談応じています。令和元年度の相談件数は57件で前年度より4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。主な相談内容は、登記関係が21件(36.8%)、相続贈与関係が18件(31.6%)、土地建物関係が12件(21%)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30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|-------|--------|
| 53件 | 57件 | 107.5% |

◇開設数

| H27 | H28 | H29 | H30 | R1 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 10回 | 11回 | 12回 | 12回 | 11回 |

※予約がない場合は開設していません。

◇相談内容の内訳

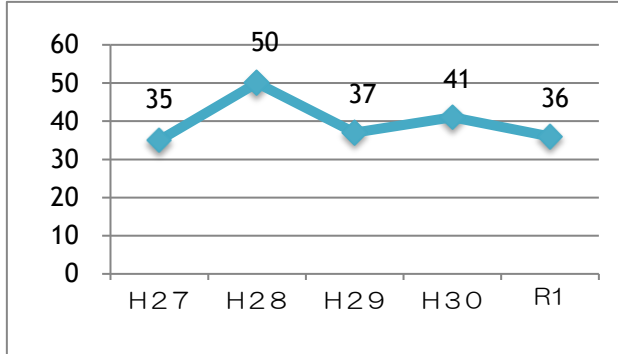
| 相続贈与 | 土地建物 | 夫婦親子 | 民事・その他 | 登記 | 税務 | 合計 |
|------|------|------|--------|-----|----|-----|
| 18件 | 12件 | 1件 | 3件 | 21件 | 2件 | 57件 |

⑮ 交通事故相談

(月曜日～木曜日 9:00～17:00)

交通事故相談に係るトラブルについて市民安全相談員が相談に応じています。令和元年度の相談件数は36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30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|-------|-------|
| 41件 | 36件 | 87.8% |

◇開設数

| H27 | H28 | H29 | H30 | R1 |
|------|------|------|------|------|
| 183回 | 179回 | 195回 | 194回 | 167回 |

◇相談内容の内訳

| 交通事故 | 合計 |
|------|-----|
| 36件 | 36件 |

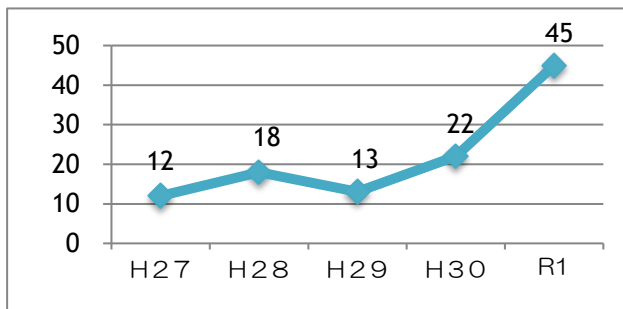
⑯ 犯罪被害者等支援相談

(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)

犯罪被害者等に対する支援について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相談に応じています。令和元年度の相談件数は45件で前年度より23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30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|-------|--------|
| 22件 | 45件 | 204.5% |

◇開設数 (ピア・神奈川)

| H27 | H28 | H29 | H30 | R1 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 21回 | 21回 | 20回 | 21回 | 22回 |

◇相談内容の内訳

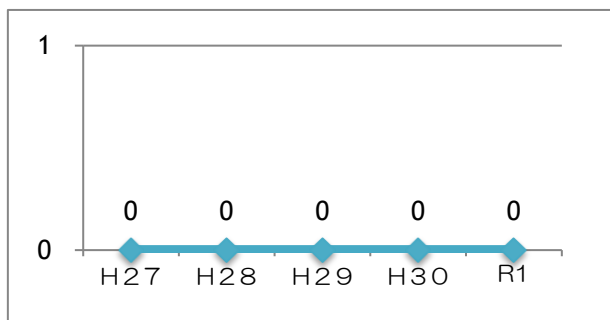
| 犯罪被害者等支援 | 合計 |
|----------|-----|
| 45件 | 45件 |

⑰ 防犯相談

(月曜日～木曜日 9:00～17:00)

防犯対策などについて市民安全相談員が相談に応じています。令和元年度の相談件数は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30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|-------|------|
| 0件 | 0件 | - |

◇開設数

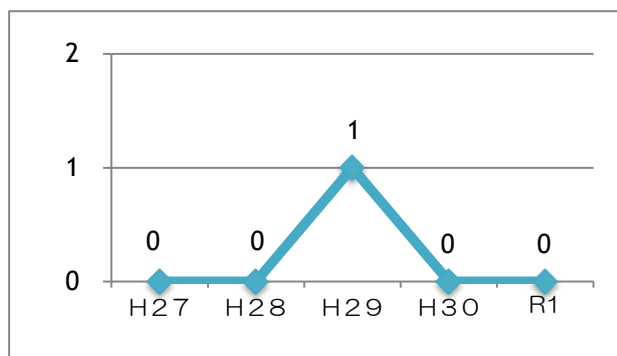
| H27 | H28 | H29 | H30 | R1 |
|------|------|------|------|------|
| 183回 | 179回 | 195回 | 194回 | 167回 |

⑱ 公益通報相談

(月曜日～金曜日 8:30～17:00)

民間企業などの労働者等からの公益通報に職員が相談に応じています。令和元年度の相談件数は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30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|-------|------|
| 0件 | 0件 | - |

◇開設数

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

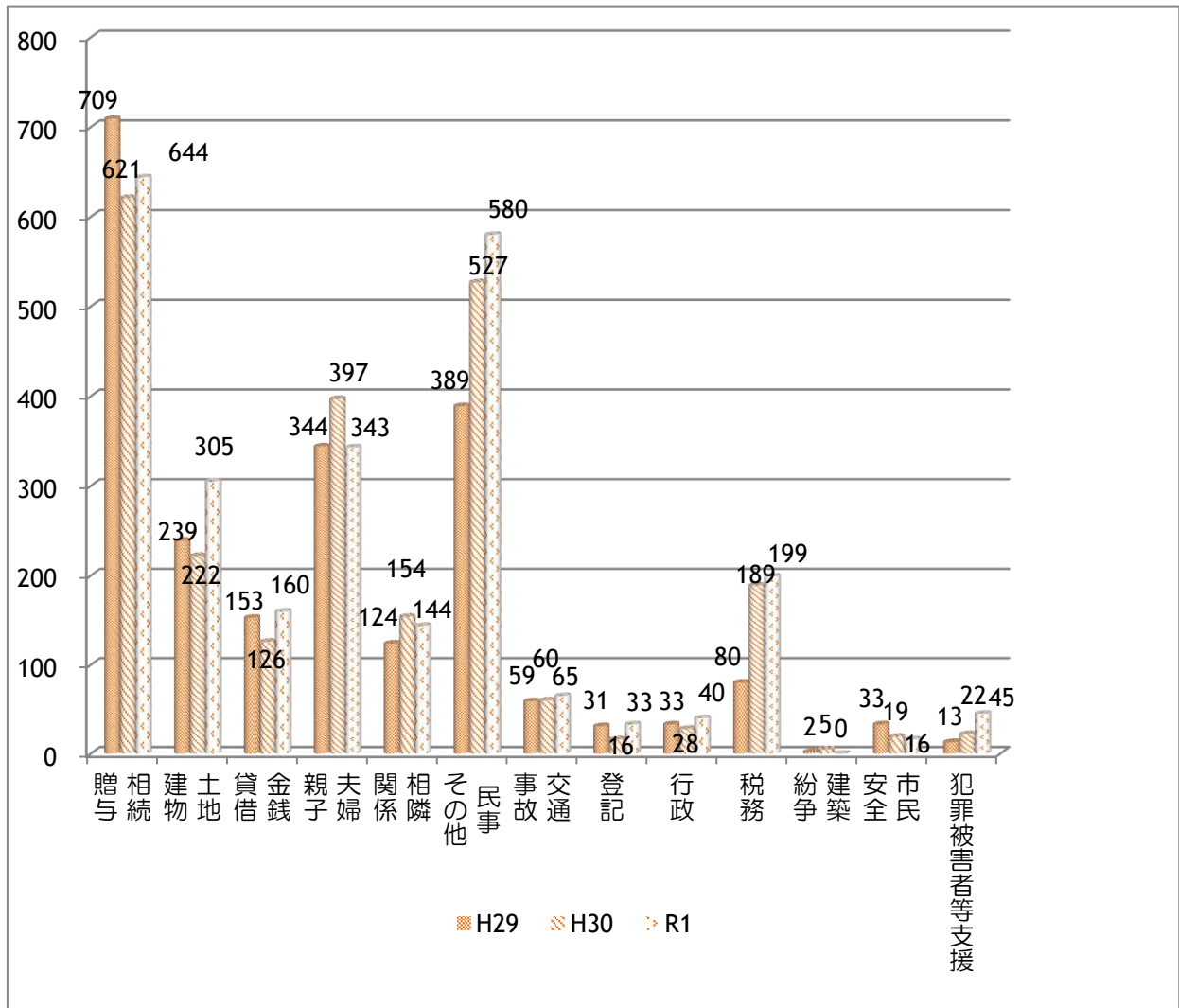
2 令和元年度 相談受付状況

(1) 年度別相談内容の内訳

令和元年度の相談を内容別の件数で見ると、相続贈与が644件（25.0%）、民事・その他が580件（22.5%）及び夫婦親子343件（13.3%）と3項目で全体の60.8%となっています。

平成29年度からの各種相談内容別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 | 計 |
|-----|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----|-----|-----|----------|----------|--------------|-------|
| H29 | 709 | 239 | 153 | 344 | 124 | 389 | 59 | 31 | 33 | 80 | 2 | 33 | 13 | 2,209 |
| H30 | 621 | 222 | 126 | 397 | 154 | 527 | 60 | 16 | 28 | 189 | 5 | 19 | 22 | 2,386 |
| R1 | 644 | 305 | 160 | 343 | 144 | 580 | 65 | 33 | 40 | 199 | 0 | 16 | 45 | 2,574 |
| 合計 | 1,974 | 766 | 439 | 1,084 | 422 | 1,496 | 184 | 80 | 101 | 468 | 7 | 68 | 80 | 7,169 |



(2) 年度別各種相談件数と構成比

令和元年度の各種相談件数の構成比は、市民相談が1,074件で全体の41.7%を占めています。次いで法律相談が975件で37.9%となっており、市民相談と法律相談で全体の79.6%を占めています。

平成29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 | 平成29年度 | | 平成30年度 | | 令和元年度 | |
|-------------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|
| | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 |
| 市民相談 | 943 | 42.7% | 969 | 40.6% | 1,074 | 41.7% |
| 建築紛争相談 | 2 | 0.1% | 5 | 0.2% | 0 | 0.0% |
| 多重債務法律相談 | 43 | 1.9% | 51 | 2.1% | 52 | 2.0% |
| 法律相談 | 854 | 38.7% | 943 | 39.5% | 975 | 37.9% |
| 行政相談 | 5 | 0.2% | 5 | 0.2% | 7 | 0.3% |
| 人権相談 | 14 | 0.6% | 21 | 0.9% | 40 | 1.6% |
| 税務相談 | 144 | 6.5% | 188 | 7.9% | 185 | 7.2% |
| 公証相談 | 30 | 1.4% | 30 | 1.3% | 21 | 0.8% |
| 暮らしと事業の相談 | 10 | 0.5% | 5 | 0.2% | 11 | 0.4% |
| 市民安全相談 | 8 | 0.4% | 10 | 0.4% | 14 | 0.5% |
| 不動産相談 | 46 | 2.1% | 34 | 1.4% | 46 | 1.8% |
| 分譲マンション管理相談 | 5 | 0.2% | 4 | 0.2% | 8 | 0.3% |
| 国縣市合同相談 | 2 | 0.1% | 5 | 0.2% | 3 | 0.1% |
| 司法書士相談 | 52 | 2.4% | 53 | 2.2% | 57 | 2.2% |
| 交通事故相談 | 37 | 1.7% | 41 | 1.7% | 36 | 1.4% |
| 犯罪被害者等支援相談 | 13 | 0.6% | 22 | 0.9% | 45 | 1.7% |
| 防犯相談 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 公益通報相談 | 1 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 合計 | 2,209 | 100.0% | 2,386 | 100% | 2,574 | 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月から「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。

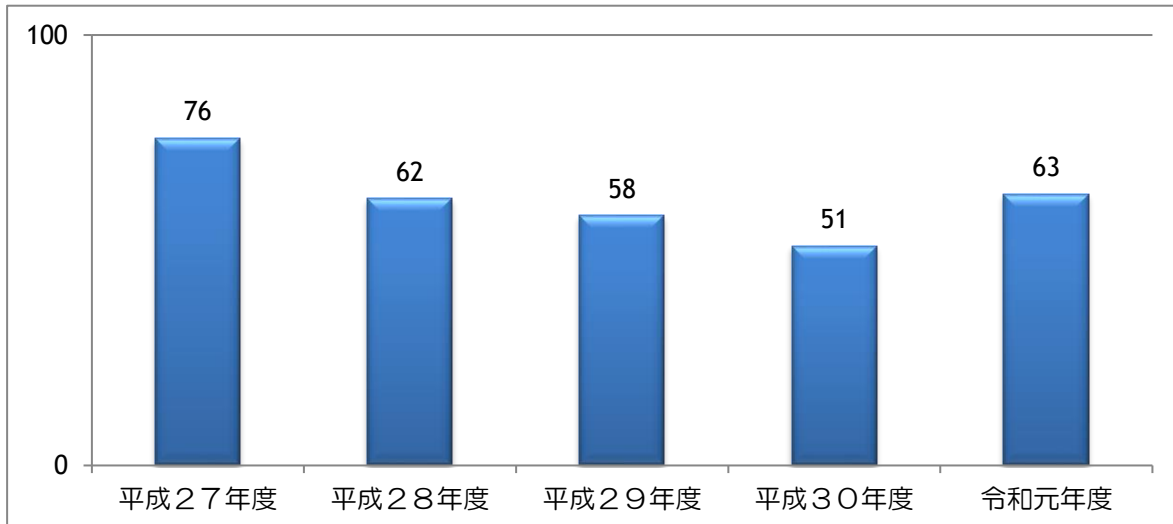
| | | 陳情 ・要望 | わたし の提案 | 合計 | 割合(%) |
|----|---|-----------|------------|-----|-------|
| 1 | 総務（戸籍、住民登録、斎場、自治基本条例、情報公開、職員、市民活動等に関するもの） | 0 | 31 | 31 | 4.5 |
| 2 | 企画（広報、情報、施設再編、国県道、広域行政、総合計画、行政改革等に関するもの） | 1 | 43 | 44 | 6.4 |
| 3 | 財務（予算・決算、賦課、徴収、庁舎管理、契約等に関するもの） | 1 | 27 | 28 | 4.1 |
| 4 | 安全・安心（防災、防犯、交通安全、駐輪場、市民相談等に関するもの） | 3 | 69 | 72 | 10.5 |
| 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） | 1 | 20 | 21 | 3.1 |
| 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） | 1 | 41 | 42 | 6.1 |
| 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） | 1 | 42 | 43 | 6.3 |
| 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） | 0 | 18 | 18 | 2.6 |
| 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） | 0 | 50 | 50 | 7.3 |
| 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） | 3 | 20 | 23 | 3.4 |
| 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） | 5 | 71 | 76 | 11.1 |
| 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 | 3 | 3 | 0.4 |
| 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） | 0 | 34 | 34 | 5.0 |
| 14 | 医療（市立病院に関するもの） | 0 | 32 | 32 | 4.7 |
| 15 | 消防（消防、救急等に関するもの） | 0 | 3 | 3 | 0.4 |
| 16 | 教育環境（学校施設、学校給食等に関するもの） | 0 | 15 | 15 | 2.2 |
| 17 | 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） | 1 | 54 | 55 | 8.0 |
| 18 | その他 | 46 | 50 | 96 | 14.0 |
| | 合 計 | 63 | 623 | 686 | 100.0 |

① 陳情・要望

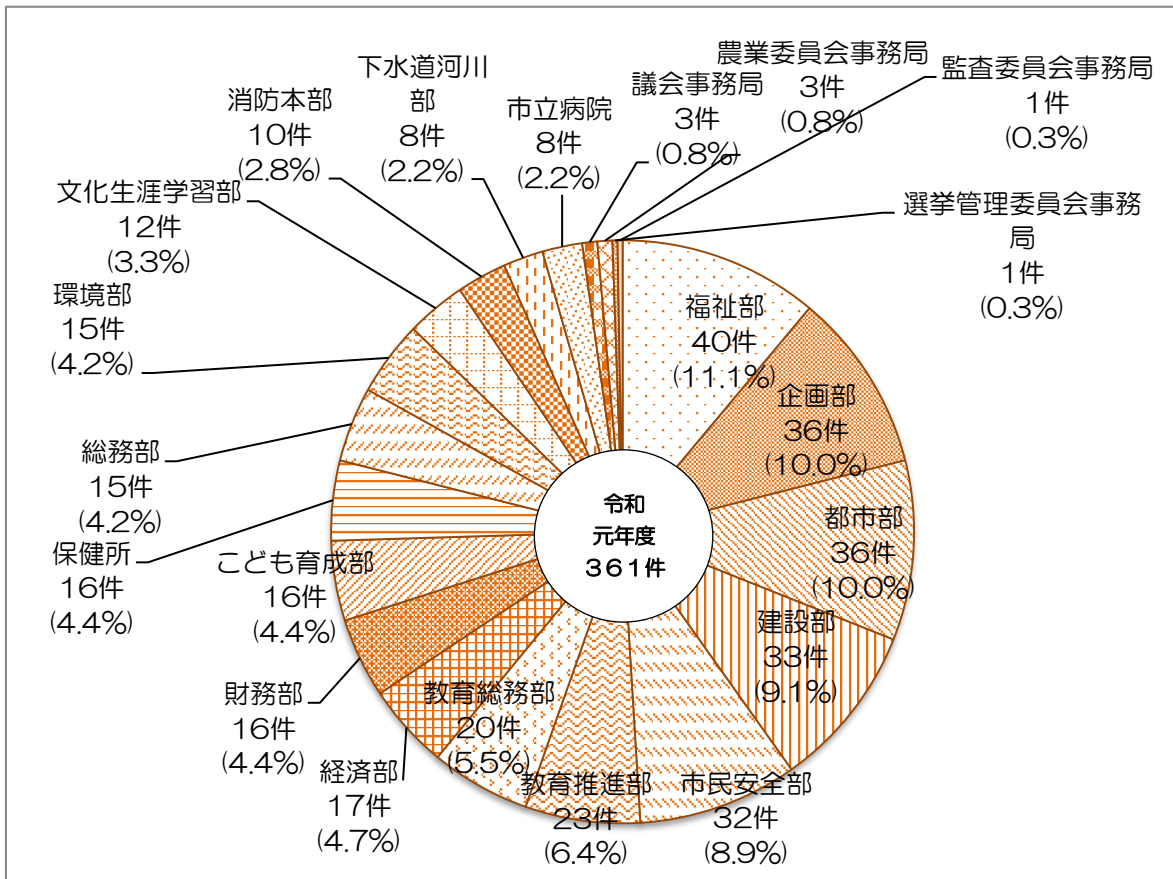
令和元年度に受理した陳情・要望の件数は63件であり、前年度より12件増加しました。

なお、陳情・要望の受理件数は63件でしたが、内容が複数の課にまたがるものがあったため、担当部局別では361件となりました。担当部局別の件数では、福祉部（40件）、都市部（36件）及び企画部（36件）が多くなっています。

◇陳情・要望の年度別受理件数◇



◇令和元年度 陳情・要望の担当部局別件数◇

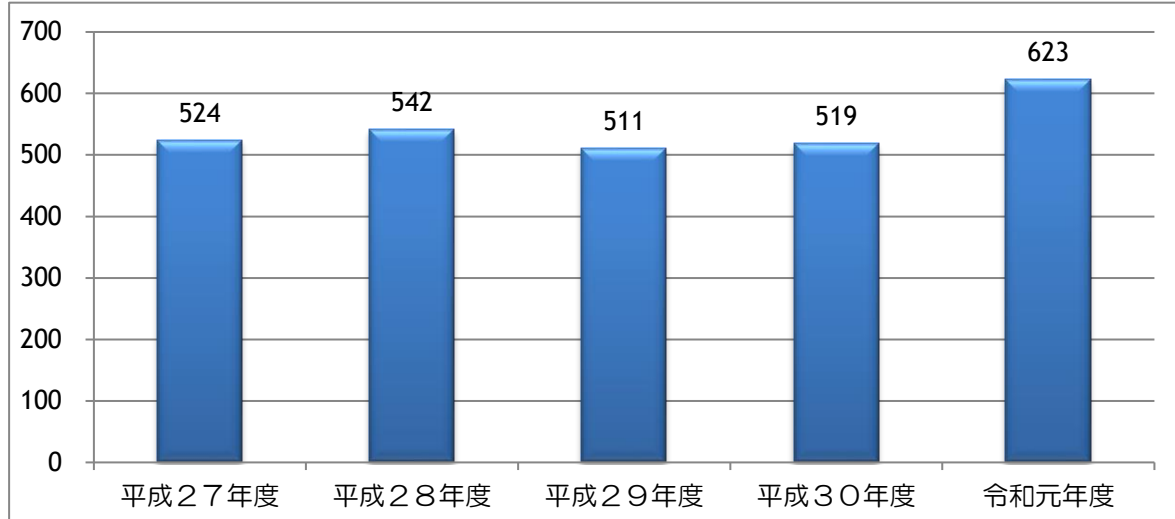


② わたしの提案

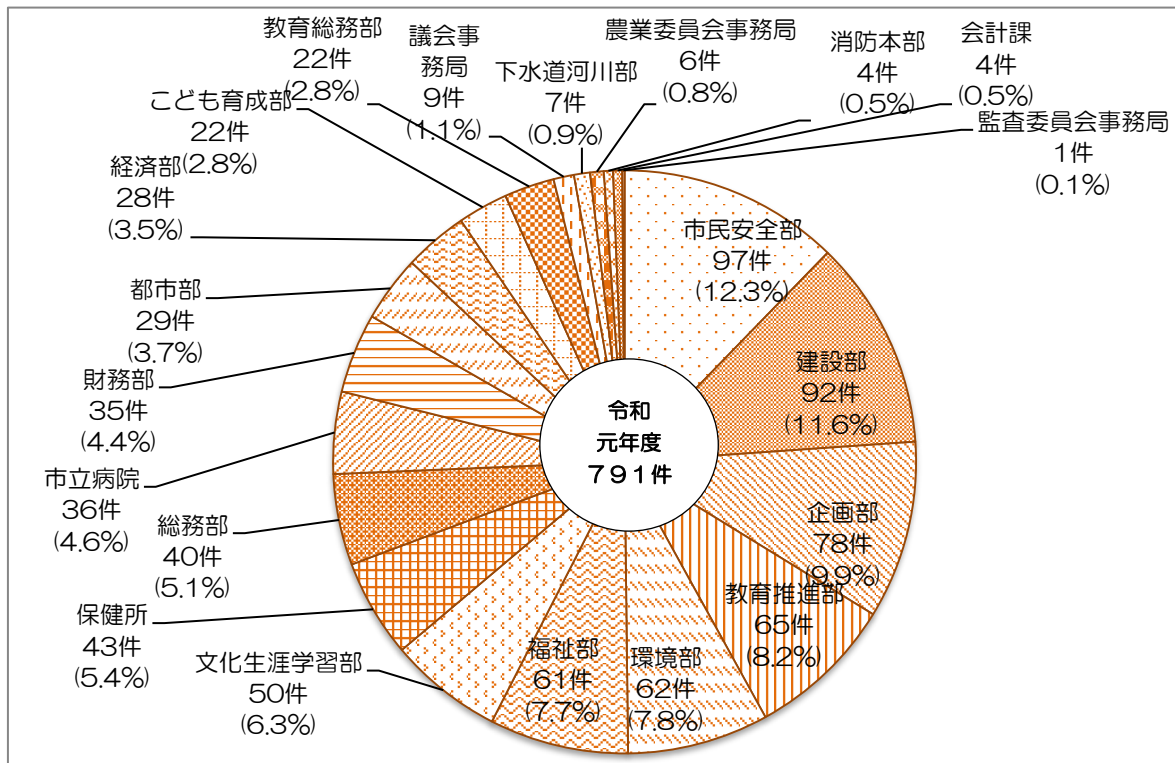
日常生活で困っていること、市政に関する意見・提案等市民から寄せられた令和元年度の「わたしの提案」の受理件数は623件であり、前年度より104件増加しました。（平成31年1月より「市長への手紙」を「わたしの提案」へ統合しました。）

なお、わたしの提案の受理件数は623件でしたが、内容が複数の部局にまたがるものがあり、担当部局別では791件となりました。

◇わたしの提案の年度別受理件数◇



◇令和元年度 わたしの提案の担当部局別件数◇



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。

茅ヶ崎市の行政相談委員の氏名は次のとおりです。

令和2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) |

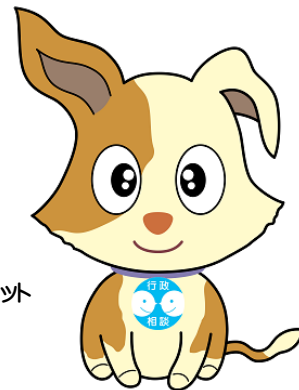
(2) 国県市合同行政相談

行政相談制度及び行政相談委員制度の推進については、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年度から「行政相談週間」が定められています。

令和元年度は、10月7日（月）から13日（日）までの一週間が指定され、それと併せて国県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。

令和元年度の国県市合同行政相談は、令和元年10月23日（水）に茅ヶ崎市役所本庁舎1階（市民ふれあいプラザ）で実施しました。

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

法務局・地方法務局の常設相談所のほか、市役所において、人権擁護委員は住民の皆さんからの人権相談に応じています。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。人権擁護委員の氏名は次のとおりです。

人権擁護委員 ※令和2年6月30日現在

| | |
|---------|-----------|
| 五十嵐 好 江 | (東海岸北二丁目) |
| 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) |
| 加 藤 清 | (南湖六丁目) |
| 佐 藤 由 佳 | (浜之郷) |
| 川 崎 たまき | (緑が浜) |
| 安 藤 茂 | (芹沢) |
| 尾 上 美 子 | (みずき) |
| 生 川 幹 雄 | (堤) |
| 加 藤 隆 | (西久保) |

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、時には苦情・要望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。

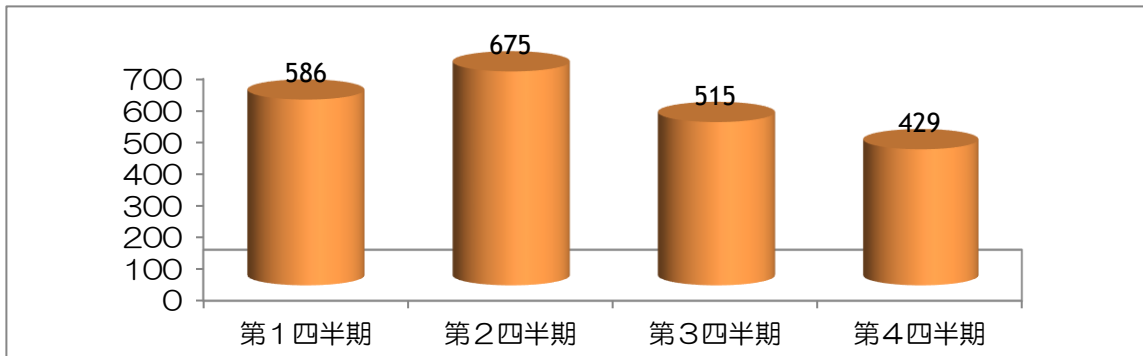
平成22年4月に施行された茅ヶ崎市自治基本条例では、このような市民の皆様の御意見等を行政運営に関する「苦情等」として位置付け、苦情等を受けたときは、業務改善などの適切な措置を講じるとともに、それらの内容を取りまとめ、公表することと定めています。

平成23年度から茅ヶ崎市苦情等対応要領に基づき取組を開始し、各課かいで作成した「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、市政情報コーナーで公表しています。

(1) 四半期ごとの苦情等の件数

令和元年度の各課かいの苦情等の総件数は2,205件でした。四半期ごとの内訳は次のとおりです。

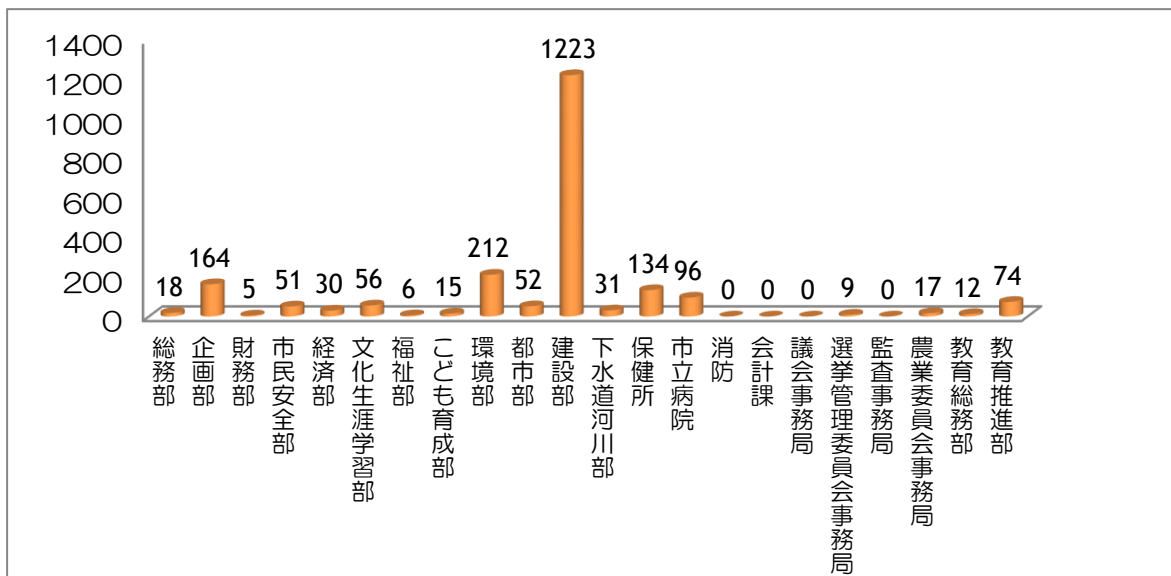
◇令和元年度 四半期ごと苦情等の件数◇



(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。

◇令和元年度 各部の苦情等件数◇



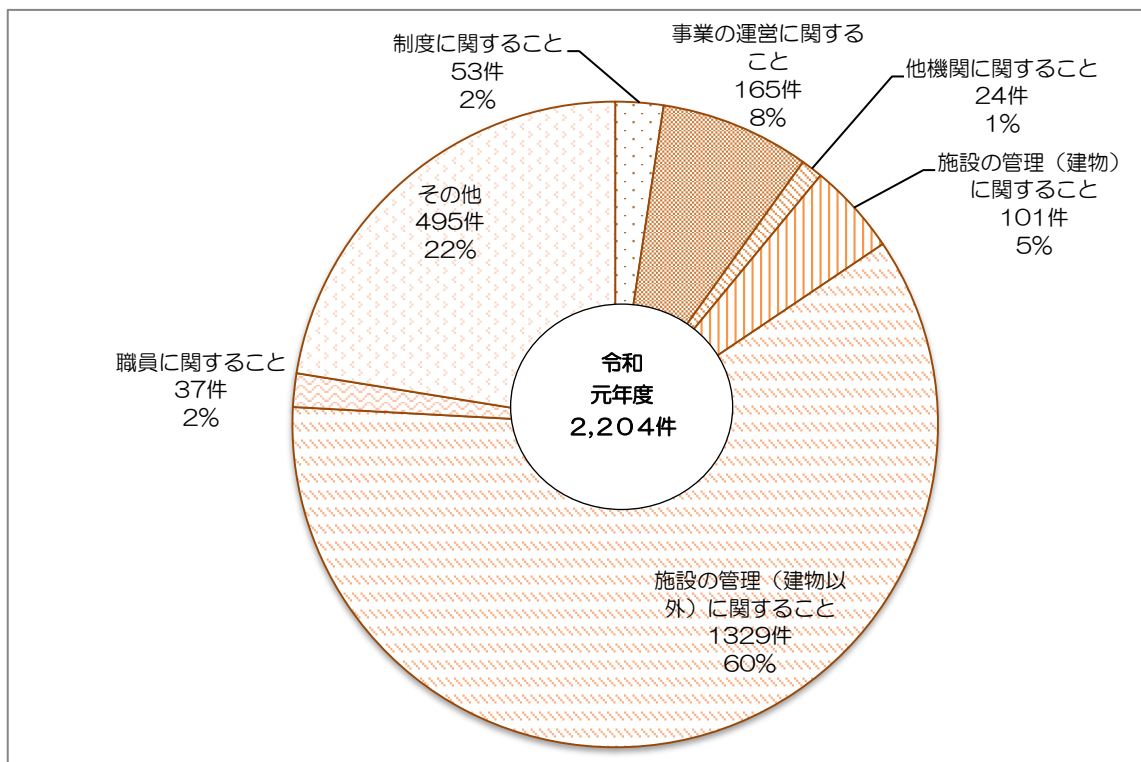
(3) 項目別件数

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、施設（建物以外）に関すること1,329件（60.3%）、その他495件（22.4%）、事業の運営に関すること165件（7.5%）となります。

◇項目別件数◇

| 制度に関すること | 事業の運営に関すること | 他機関に関すること | 施設（建物）に関すること | 施設（建物以外）に関すること | 職員に関すること | その他 | 合計 |
|----------|-------------|-----------|--------------|----------------|----------|------|--------|
| 53件 | 165件 | 24件 | 101件 | 1,329件 | 37件 | 495件 | 2,204件 |

◇令和元年度 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。令和元年度については11件の取組がありました。

●防災対策課

| NO | 苦情等の内容 | 改善した点 |
|----|--|---|
| 1 | 茅ヶ崎市情報サイト(防災行政用無線の放送内容)で投稿日時の日付表示はあるが、時間表示がない。時系列で確認できるようにしてほしい。 | サイト運営を委託している業者へ、投稿日時の時間表示を依頼し、改善を図りました。 |

市民相談のまとめ

●男女共同参画課

| NO | 苦情等の内容 | 改善した点 |
|----|--|--|
| 2 | 土曜日に男女共同推進参画センターいこりあの実習室を使用したいが、ずっと市の優先予約があって予約できない。 | 令和2年度の施設の優先予約について、月に1度市民の皆様が必ず使えるよう市が予約できない日を設定しました。 |

●保険年金課

| NO | 苦情等の内容 | 改善した点 |
|----|--|---|
| 3 | 障害認定による後期高齢者医療制度加入についての窓口案内が、対応した人によって説明の仕方によらつきがある。 | 今回の内容及び国民健康保険と後期高齢者医療制度の減額認定証の発行基準が違うことを職員間で共有することにより、対応の差を無くしました。 |
| 4 | 国民健康保険と後期高齢者医療保険の減額認定証発行の基準の説明がわかりにくい。 | 減額認定証の発行基準についてフローチャートを作成しました。また、確認項目を追加することにより、「後期高齢者医療制度において」減額認定証の発行基準を満たしているか否かをより明確に判別できるようにしました。 |

●都市政策課

| NO | 苦情等の内容 | 改善した点 |
|----|---|---|
| 5 | コミュニティバスにショートの手すりを持ち込み乗車したところ、追加料金がある旨を不遜な態度で言われ、追加料金を用意していたところ、手すりが安定していない状態でバスが発車し、危ない思いをした。追加料金の規定などがあるのか。ある場合は、車内等に掲示して欲しい。 | 運行事業者へ問い合わせがあったことを報告し、乗客の安全を含めた適切な運転をするように指導しました。 荷物の追加料金については、運行事業者の約款があり、路線バスには規定を掲示しているが、コミュニティバスには掲示していなかったため、コミュニティバスにも掲示することとしました。 |

●景観みどり課

| NO | 苦情等の内容 | 改善した点 |
|----|---|--|
| 6 | みどりのまちなみ推進補助制度を活用するために樹木を購入したが、補助対象の樹木ではなかった件について、前から相談していた対象樹木の「ヒイラギ」ではなく「ヒイラギモクセイ」を買ってしまったのはこちらのミスではあるが、パンフレットなどで類似した種名の誤認について、もう少し注意の方が今後の利用者のために良いのではないか。 | 御意見をいただき、パンフレット及び制度に関するホームページ内に、類似した種名に注意する旨及び間違いやすい似た種名の例を記載しました。 |

●下水道河川建設課

| NO | 苦情等の内容 | 改善した点 |
|----|---|--|
| 7 | 昼夜連続して運転しているポンプの音がうるさいため眠ることができない。 | 応急対策としてポンプの下に緩衝材(ゴム製)を敷くとともに、後日、運転音がより小さいポンプに交換しました。 |
| 8 | 下水道工事に伴う振動及び騒音がうるさいためどうにかして欲しい。 | 道路を掘った穴を一時的に塞ぐために使用する鉄製の蓋の部材に隙間があったため、振動が発生していましたが、その隙間に緩衝材を挟む等振動が少なくなるよう対応しました。 また、大きな騒音が生じる作業は、作業時間を短縮するように努めました。 |
| 9 | 工事施工業者から、自宅駐車場前の工事が10～15分かると事前に説明があった。しかし実際は工事が約1時間かかり、車を駐車場から出せず困った。 | 工事施工業者に、事前に周知した内容を遵守すると共に、やむを得ず変更をしなければならない場合は、速やかに関係者に説明を行い、理解を求めるよう指示しました。 |

市民相談のまとめ

●地域保健課

| NO | 苦情等の内容 | 改善した点 |
|----|--|---|
| 10 | 年未年始に地域医療センターの小児科を受診したが、小児科・外科の受付終了時刻が広報紙に記載されていなかった。 近隣市の広報では、急患診療の案内が表になっていて見やすい。 | 広報紙毎月1日号6面に掲載している地域医療センターの情報について、内容を見直し、見やすくなるようレイアウトを変更しました。 |

●健康増進課

| NO | 苦情等の内容 | 改善した点 |
|----|--|--|
| 11 | 3歳6か月児健診にて、身長体重測定や小児科診察の際、大人や職員が土足で歩いているところを子どもに裸足で歩かせていた。 | 計測と診察の間は靴を履いて移動するよう案内し、衣類着脱時に畳マットを敷くといった運営方法の改善を行いました。 |



7 消費生活センター

(1) 令和元年度 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～金曜日 9時30分～16時 | 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～16時 | 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～11時50分 13時15分～16時5分 | 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 | 月曜日～金曜日 8時30分～17時 | 消費生活相談員 市職員 |

① 消費生活相談

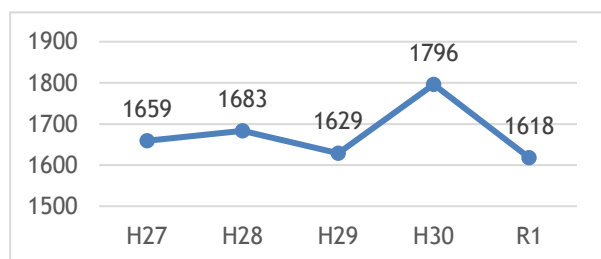
(月曜日～金曜日 9:30～16:00)

専門の消費生活相談員が、消費者からの相談に応じています。令和元年度に当センターが受けた相談数は1,618件で前年度より178件減少しています。

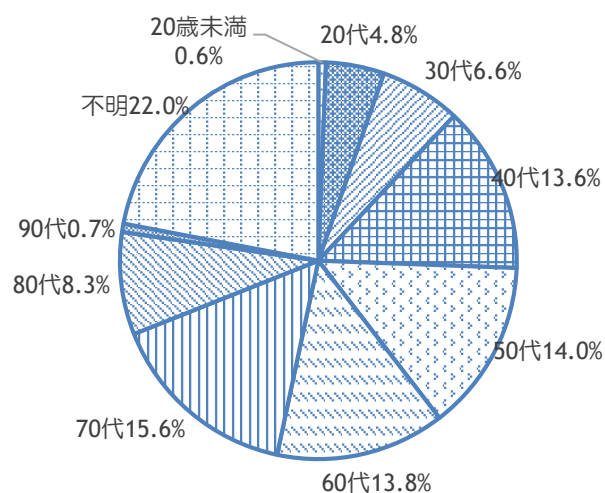
相談者の年代内訳では60歳代が13.8%、70歳以上が24.6%であることから、60歳以上が全体の38.4%を占めていることになり、高齢者が消費生活に関わるトラブルに巻き込まれる案件が多い状況です。

また、平成17年10月から、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、令和元年度は、相談数1,618件のうち茅ヶ崎市が受けた寒川町に在住・在勤・在学の方からの相談数は92件でした。

◇過去5年の相談数の推移



◇相談者の年代 (%)



◇前年度比 (%)

| 平成30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|--------|-------|
| 1,796件 | 1,618件 | 90.1% |

◇茅ヶ崎市・寒川町別相談数

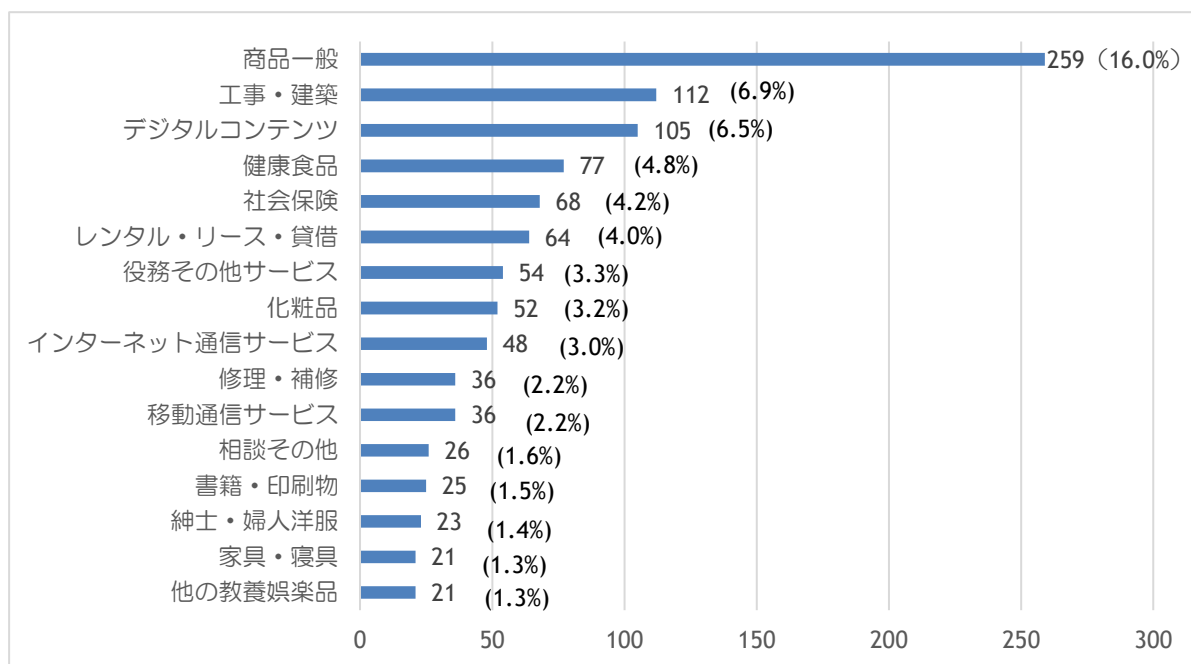


令和元年度の相談数は1,618件であり、これを商品・役務別件数で分類して上位15品目までみると下表の結果になりました。平成30年度に非常に多くの相談があった未納消費料金のはがきによる架空請求や、アダルト情報サイトのワンクリック請求の相談数が少し落ち着きを見せた一方、台風等自然災害の前後に訪問販売による屋根工事の点検商法が横行した結果、火災保険申請代行を伴う屋根工事による相談が急増し、第2位となっています。

◇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 | 商品に関わる不審な電話やメール、はがきによる架空請求 | 259 |
| 2 | 工事・建築・加工 | 工事・建設サービス、屋根工事、塗装工事 | 112 |
| 3 | 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 | 105 |
| 4 | 健康食品 | サプリメント、青汁、ローヤルゼリー | 77 |
| 5 | 社会保険 | 医療費還付金に関わる不審電話など | 68 |
| 6 | レンタル・リース・貸借 | 賃貸アパート、借家、借地 | 64 |
| 7 | 役務その他サービス | パソコンサポートサービス、探偵、火災保険申請代行 | 54 |
| 8 | 化粧品 | 化粧品、化粧クリーム、化粧品セット、石鹸 | 52 |
| 9 | インターネット通信サービス | 光回線、プロバイダー、光卸回線 | 48 |
| 10 | 修理・補修 | 布団の作り直し、便器のつまり解消、車検サービス等 | 36 |
| 10 | 移動通信サービス | スマートフォン利用料・解約金、携帯電話解約、格安スマホ | 36 |
| 12 | 相談その他 | オレオレ詐欺など | 26 |
| 13 | 書籍・印刷物 | 新聞、雑誌、百科事典、伝票など | 25 |
| 14 | 紳士・婦人洋服 | 紳士・婦人用の洋服 | 23 |
| 15 | 家具・寝具 | 家具、布団類、ベッド類 | 21 |
| 15 | 他の教養娯楽品 | ペット、ペット用品、仏具・神具、室内装飾品、たばこ用品 | 21 |

市民相談のまとめ



令和元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、金銭に関する相談件数は675件あり、総額は3億546万4,862円でした。この中で、当センターに相談することによって返金又は契約の解除等により支払いをせずに済んだ救済金額は3,975万4,512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。

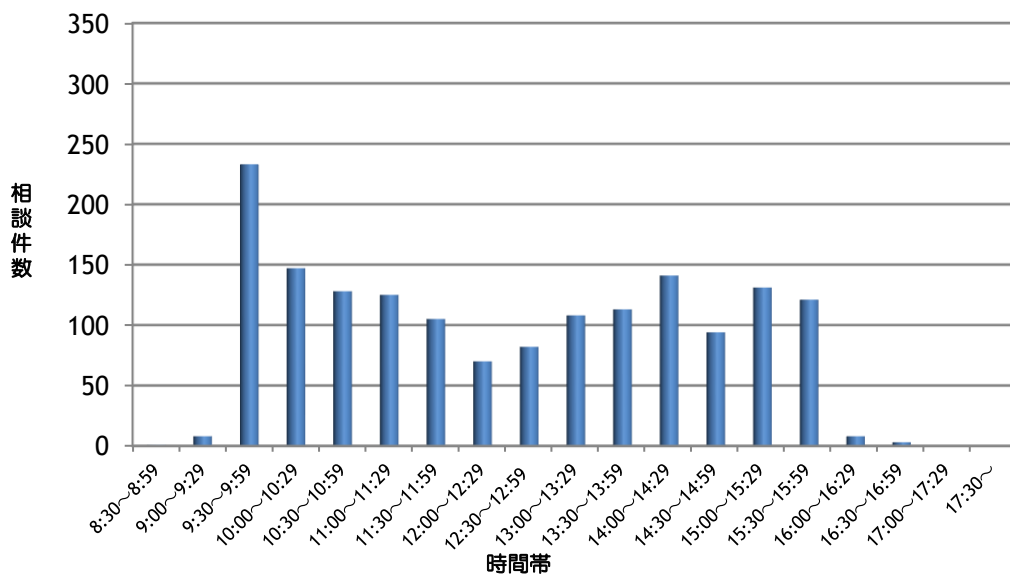
消費生活センターでは、通常3つの窓口を設けており、5名の消費生活相談員が1日3名体制でローテーションを組み、平日9時30分から16時まで相談業務を運営しています。

令和元年度の相談数は1,618件で、相談件数にすると2,076件ありました。これは多くの相談は1回限り（1,451件、89.7%）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83件、3回は35件であり、最高は19回でした。

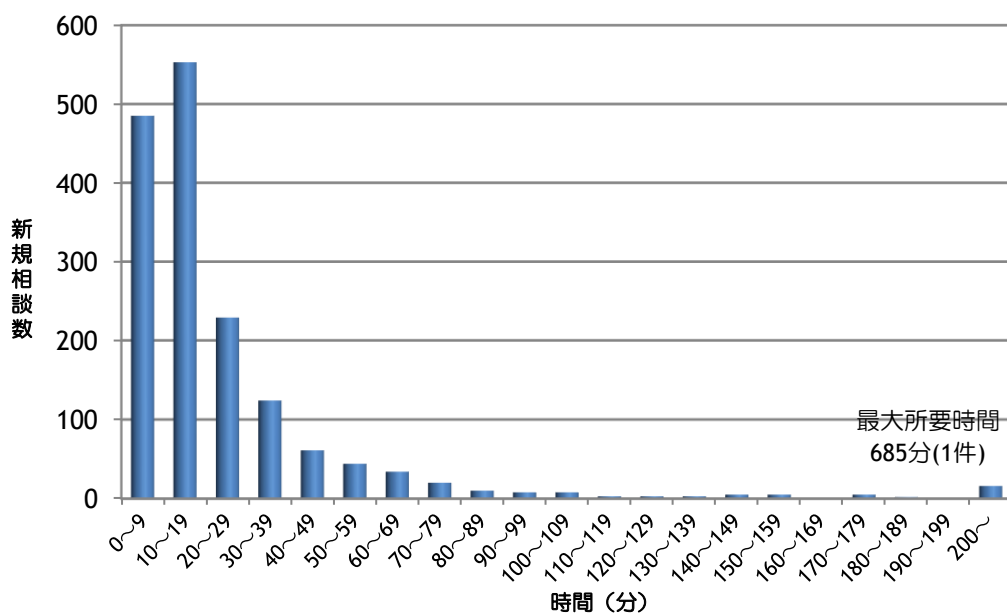
相談を受けている時間帯を集計してみると、相談開始時の9時30分からの30分に相談が集中しており、その後は昼時間を除いて16時まで比較的なだらかに推移しています。

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0～19分が多く、この前後になだらかに分布しています。この0～19分が多い理由として、令和元年度は昨年度よりも件数は減少したものの、架空請求の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）を最も多く受けており、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

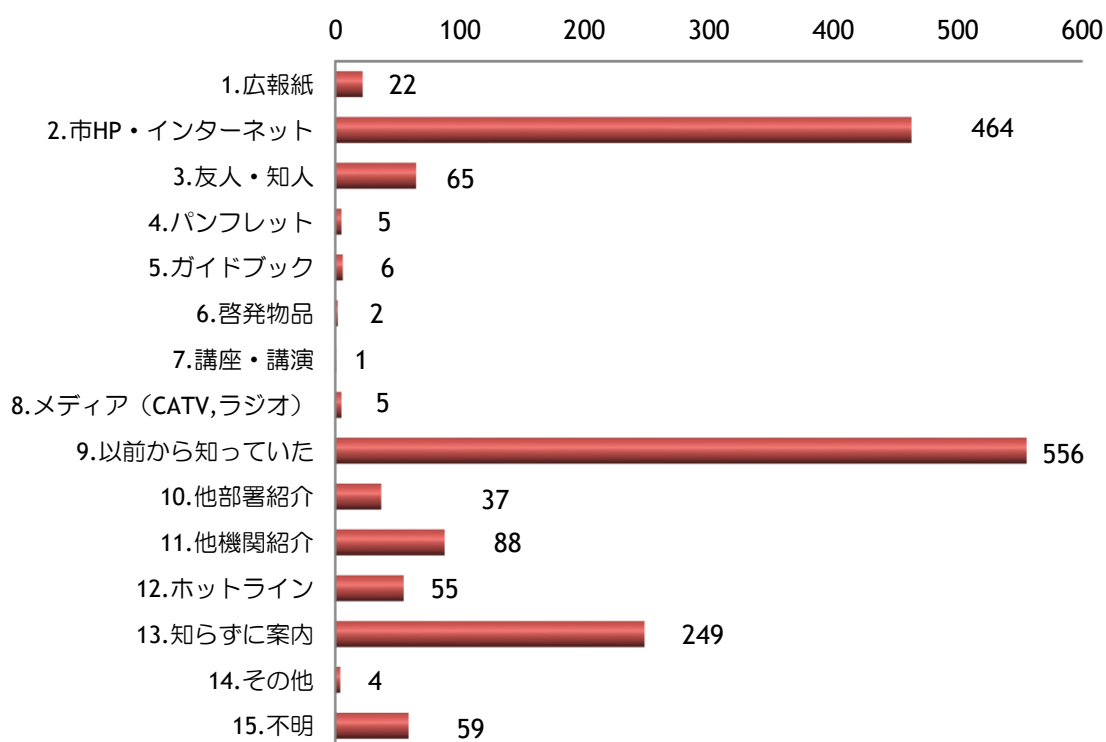


◇所要相談時間



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、また今後さらに広く知ってもらうための広報や啓発をどのようにしていくべきかの指針にするために、当センターの相談者にアンケートを取り、「何で消費生活センターを知ったか」を聞きました。これによると、消費生活センターを以前から知っていた方が最も多くなっており、次いで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って知った件数が多くなっています。

◇消費生活センターを何で知ったか



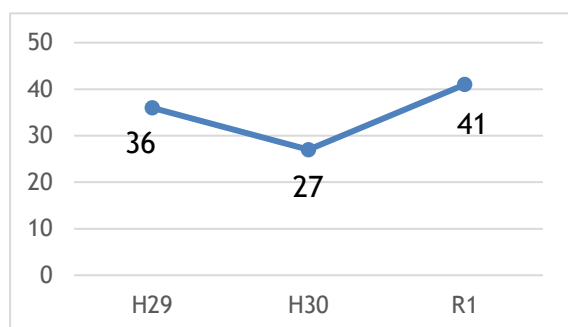
なお、「13.知らずに案内」は、不審電話や詐欺の通報等で市民が市役所に電話をかけた際に、電話交換手の案内で消費生活センターにつながった場合がほとんどです。

② 消費生活法律相談

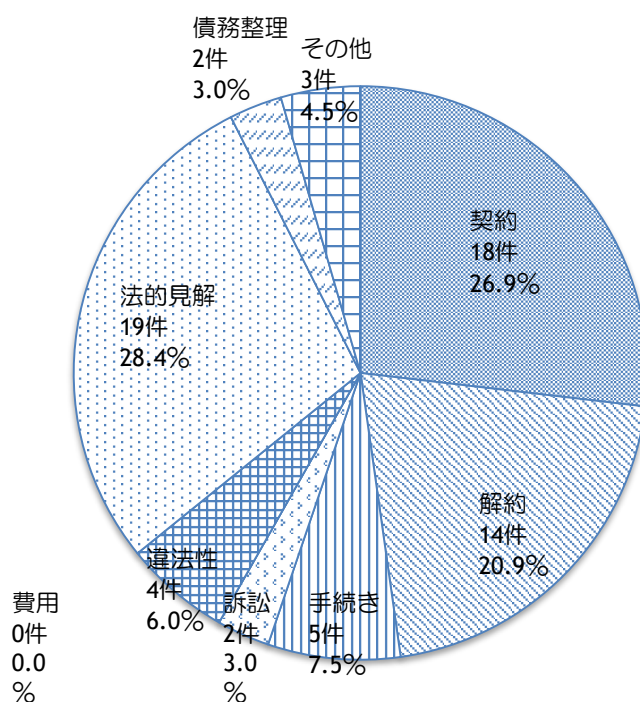
(第2金曜日 13:00~16:00 予約制)

平成21年10月から、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。令和元年度は41件の相談がありましたが、平成30年度は27件でしたので、14件の増加でした。相談内容の内訳を見ると、最も多かったのは、契約の内容や解約理由等の「法的見解」を求めるものが19件(28.4%)で、次いで契約書や契約内容等に関する「契約」が18件(26.9%)でした。

◇過去3年の件数の推移



◇相談内容の内訳(件)



◇相談数・前年度比(%)

| 平成30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|-------|--------|
| 27件 | 41件 | 151.9% |

◇開設数(回)

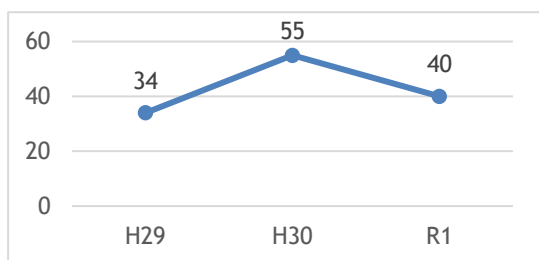
| 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 |
|--------|--------|-------|
| 12回 | 12回 | 12回 |

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月から、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ためのアドバイスを行う家計あんしん相談を行っています。令和元年度は、40件の相談があり、昨年度と比べ15件の減少となりました。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28件(33.7%)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16件(19.3%)、生命保険等の内容に無駄がないか等の「保険の見直し」の9件(10.8%)となっています。

◇過去3年の件数の推移



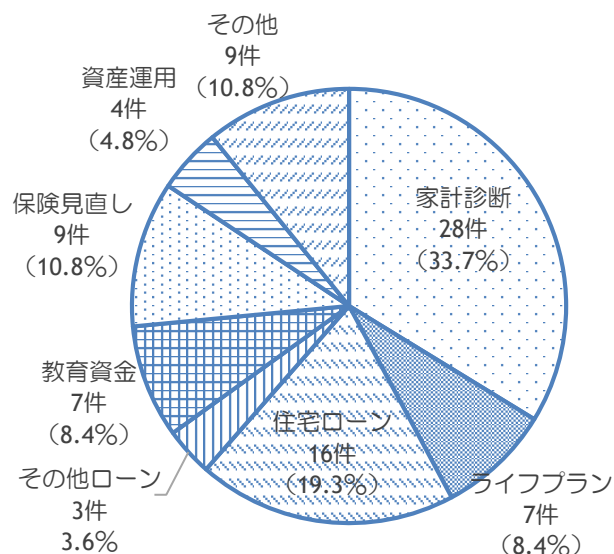
◇前年度比 (%)

| 平成30年度 | 令和元年度 | 前年度比 |
|--------|-------|-------|
| 55件 | 40件 | 72.7% |

◇開設数 (回)

| 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 |
|--------|--------|-------|
| 24回 | 24回 | 24回 |

◇相談内容の内訳 (件)

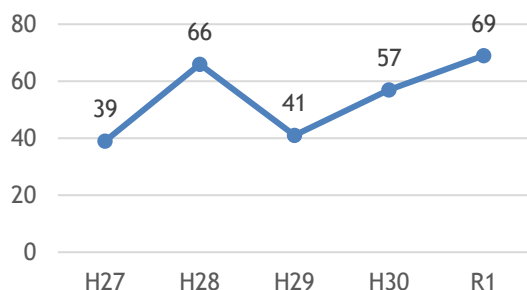


④ 多重債務相談

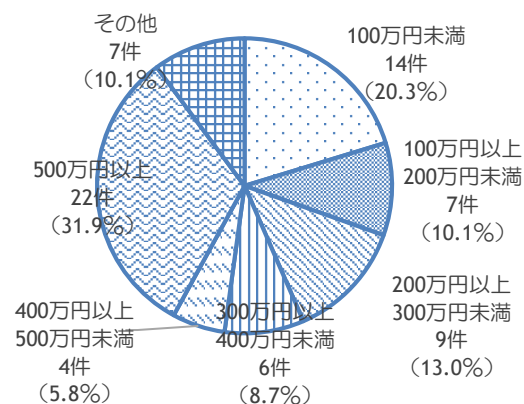
(月曜日～金曜日 8:30～17:00)

市職員と消費生活相談員が相談に応じています。多重債務相談は、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割も果たしており、令和元年度の相談件数は、69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平均では50件前後で推移しています。債務金額の内訳では、「500万円以上」が22件(31.9%)で、次いで「100万円未満」が14件(20.3%)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33件(47.8%)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22件(31.9%)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

◇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 | 33 | 47.8% |
| 商品・サービス購入 | 3 | 4.3% |
| ギャンブル・遊興費 | 2 | 2.9% |
| 事業資金の補填 | 6 | 8.7% |
| 保証・肩代わり | 1 | 1.4% |
| 住宅ローン等の借金の返済 | 3 | 4.3% |
| 本人、家族の病気・けが | 7 | 10.1% |
| その他 | 3 | 4.3% |
| 不明 | 11 | 15.9% |

◇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 | 1 | 1.4% |
| ポスターで知った | 0 | 0% |
| インターネットで知った | 8 | 11.6% |
| テレビやラジオで知った | 0 | 0% |
| 家族や知人に聞いた | 6 | 8.7% |
| 他部署・他機関からの紹介 | 22 | 31.9% |
| その他 | 11 | 15.9% |
| 不明 | 21 | 30.4% |

(2) 令和元年度 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 |
| 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 | 食品の放射能濃度測定 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 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、上半期に「親が学ぶ おこづかいの必要性と子どもへのおこづかいの与え方」と題し、金融広報アドバイザーを招いて講演を行いました。また、下半期には「これで身につく キャッシュレス時代の賢い家計管理術」というテーマで企画から募集までを行いました。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、急遽中止としました。

みんなの消費生活展記念講座では、「基礎を知る 多様化するキャッシュレス決済」、「お片づけ基本講座 収納のコツを知り快適な暮らしを手に入れよう」、「シニア向け初めてのかんたんスマホ講座」と、3本の記念講座を開催しました。いずれの講座も受講者から多くの質問が寄せられるなど、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 | 64 |
| 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、消費生活相談員等を講師として市内の各地域で実施する啓発講座 | 16 | 738 |
| 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 | 1 | 22 |
| 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 | 43 |
| 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 | 11 |
| 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 | 1 | 23 |

※新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、予定していた市内どこでも出張講座が5回、生活設計の講座が1回中止となりました。

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。

令和元年度は、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市内どこでも出張講座等の各講座で配布しました。

③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日から、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。令和元年度に測定した食品数71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。

◇令和元年度 放射能測定を実施した検体

| | | | | | | | |
|-----------------|-----------|-------------------|-----------|-------------|----------|-------|----|
| 穀物(米) | 2 | レタス | 2 | なす | 1 | こんにやく | 1 |
| 玄米 | 1 | キャベツ | 2 | もやし | 4 | そうめん | 1 |
| 白米 | 1 | 小松菜 | 1 | きゅうり | 1 | 豆腐 | 2 |
| 穀物(その他) | 1 | 玉ねぎ | 1 | トマト | 1 | きりたんぼ | 1 |
| 大豆 | 1 | 長ネギ | 2 | ピーマン | 1 | さばの水煮 | 1 |
| 野菜(根菜類) | 17 | ニラ | 1 | 梨 | 2 | みそ | 1 |
| かぶ | 1 | 白菜 | 2 | 柿 | 1 | わかめ | 1 |
| ごぼう | 2 | ブロッコリー | 1 | みかん | 1 | | |
| さつまいも | 1 | ほうれん草 | 2 | 肉類 | 5 | 計 | 71 |
| さといも | 1 | 野菜(その他・果物) | 19 | 鶏卵 | 2 | | |
| じゃがいも | 3 | りんご(皮付き) | 1 | 鶏肉(むね肉) | 2 | | |
| 大根 | 3 | バナナ | 1 | 鶏肉(もも肉) | 1 | | |
| 長いも | 1 | えのき茸 | 1 | 魚介類 | 2 | | |
| にんじん | 2 | しいたけ | 1 | ごまさば | 1 | | |
| レンコン | 3 | しめじ | 1 | さば | 1 | | |
| 野菜(葉茎菜類) | 16 | ぶなしめじ | 1 | 加工食品 | 9 | | |
| 水菜 | 2 | かぼちゃ | 1 | 切り餅 | 1 | | |

令和元年度版 市民相談のまとめ

令和2年（2020）年 7月発行

携帯サイトQRコード

発行部数 75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

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

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

