

---

# 市民相談のまとめ

---



令和2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2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3年7月

## 目次

|                                     | ページ |
|-------------------------------------|-----|
| <b>1 市民相談</b>                       |     |
| (1) 令和2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 遺言書と終活の相談（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 国縣市合同行政相談                         | 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  |
| <b>2 令和2年度 相談受付状況</b>               |     |
| (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  |
| <b>3 市民要望</b>                       |     |
| (1) 市民要望一覧                          | 14  |
| ① 陳情・要望                             | 15  |
| ② わたしの提案                            | 16  |
| ③ 新型コロナウイルス関連の陳情・要望、わたしの提案          | 17  |
| <b>4 行政相談</b>                       |     |
| (1) 行政相談と行政相談委員について                 | 18  |
| (2) 国縣市合同行政相談                       | 18  |
| <b>5 人権相談</b>                       |     |
| (1) 人権擁護委員                          | 19  |
| (2) 人権相談                            | 19  |
| <b>6 苦情等対応制度</b>                    |     |
| (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  |

## 目次

### 7 消費生活センター

|                          |    |
|--------------------------|----|
| (1) 令和2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               | 31 |
| ④ 多重債務相談                 | 31 |
| (2) 令和2年度 消費生活センターその他の業務 | 33 |
| ① 消費生活に関する講座などの実施状況      | 33 |
| ② 啓発物品                   | 34 |
| ③ 食品の放射能濃度測定             | 34 |

## 1 市民相談

### (1) 令和2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～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<br>毎月第3水曜日<br>13時～16時               | 建築紛争相談員           |
| ③ | 多重債務法律相談（予約制）    | 多重債務問題について法的解決に関する事           | 毎月第1月曜日・<br>第4金曜日<br>ともに13時15分～<br>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<br>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<br>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・<br>第4火曜日<br>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<br>第4木曜日<br>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<br>13時～16時                        | 公証人               |
| ⑨ | 遺言書と終活の相談（予約制）   | 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<br>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<br>9時～16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<br>13時～16時                      | 不動産鑑定士<br>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<br>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<br>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こと | 毎月第2火曜日<br>13時～16時<br>寒川町市民相談室<br>毎月第2金曜日<br>13時～16時 | 司法書士                  |
| ⑮ | 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～16時                                    | 市民安全相談員               |
| ⑯ | 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こと<br>（匿名での相談も可） | 毎月第1・3水曜日<br>10時～16時                                 | 被害者支援自助グループ<br>ピア・神奈川 |
|   |                            |                               | 月曜日～金曜日<br>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こと             | 月曜日～木曜日<br>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こと          | 月曜日～金曜日<br>8時30分～17時                                 | 市職員                   |

◇令和2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>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<br>⑭司法書士相談 | ⑤行政相談                                   | ④法律相談          | ⑥人権相談<br>⑫分譲マンション管理相談 |
| 3週目 |  | ④法律相談            | ②建築紛争相談<br>⑦税務相談<br>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遺言書と終活の相談                             | ④法律相談<br>⑥人権相談   | 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             |
| 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

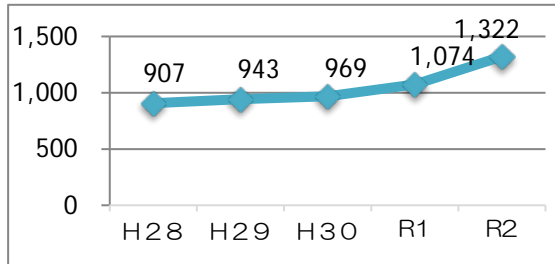
① 市民相談

(月曜日～金曜日 8:30～17:00)

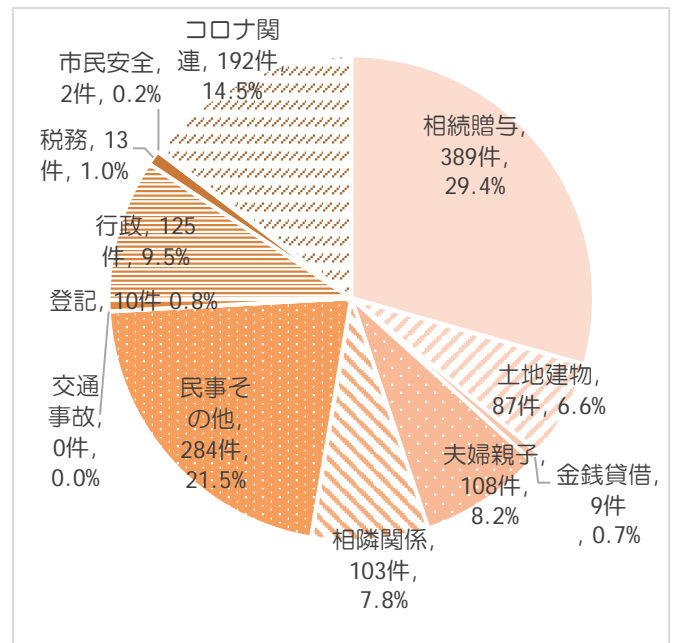
市民の日常生活に係る問題について、市職員、市民相談員が相談に応じています。令和2年度の相談件数は1,322件で前年度と比較して248件増加しています。

主な内容の内訳は、相続・贈与関係が389件(29.4%)で一番多く、続いて民事その他が284件(21.5%)、コロナが192件(14.5%)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 (%)

| 令和元年度  | 令和2年度  | 前年度比 |
|--------|--------|------|
| 1,074件 | 1,322件 | 123% |

◇開設数

| H28  | H29  | H30  | R1   | R2   |
|------|------|------|------|------|
| 243回 | 244回 | 244回 | 244回 | 243回 |

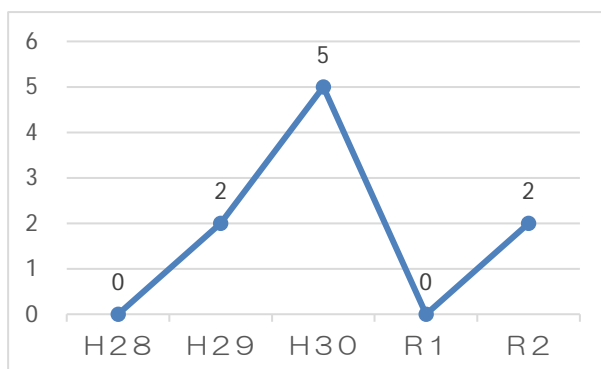
② 建築紛争相談

(第3水曜日 13時～16時 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2年度の相談件数は2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 (%)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比 |
|-------|-------|------|
| 0件    | 2件    | 200% |

◇開設数

| H28 | H29 | H30 | R1 | R2 |
|-----|-----|-----|----|----|
| 12  | 12  | 12  | 12 | 2  |

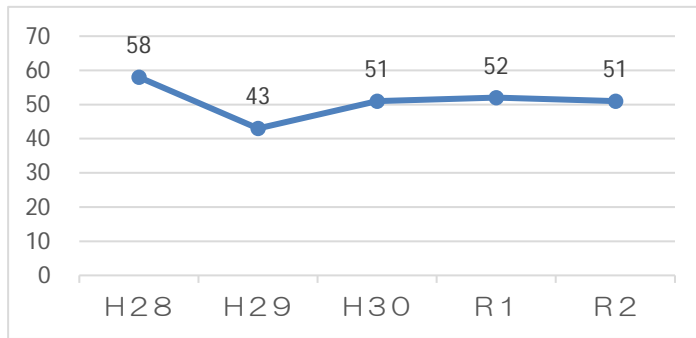
※令和2年度から、予約がない場合は開設していません。

### 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ローン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2年度の多重債務法律相談の件数は、51件で前年度より1件減少しています。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



※予約がない場合は開設していません。

◇相談件数の前年度比(%)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比  |
|-------|-------|-------|
| 52件   | 51件   | 96.1% |

◇開設数

| H28 | H29 | H30 | R1  | R2  |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 25回 | 23回 | 20回 | 19回 | 19回 |

◇相談内容の内訳

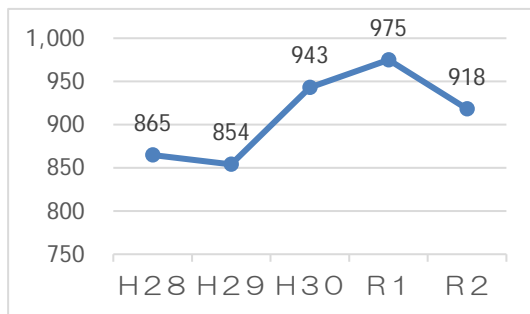
| 金銭貸借 | 合計  |
|------|-----|
| 51件  | 51件 |

### 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2年度の法律相談件数は、前年度より57件減少し、918件でした。主な内容の内訳は、民事・その他が281件(30.6%)、相続贈与関係が205件(22.3%)、夫婦親子関係が176件(19.2%)、となっています。

◇過去5年の件数の推移



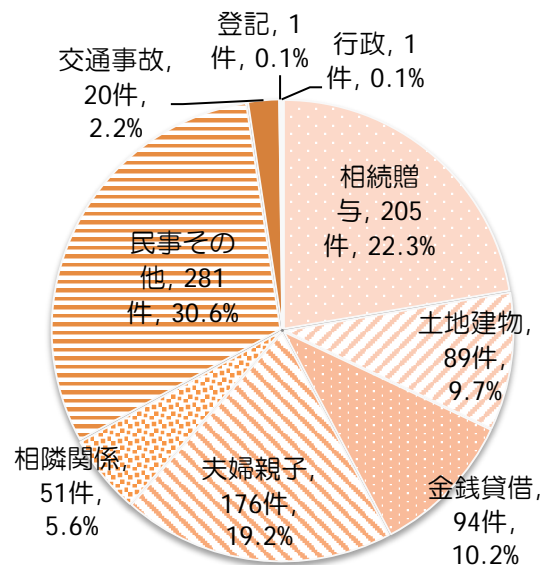
◇相談件数の前年度比(%)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比 |
|-------|-------|------|
| 975件  | 918件  | 94%  |

◇開設数

| H28  | H29  | H30  | R1   | R2   |
|------|------|------|------|------|
| 123回 | 127回 | 124回 | 123回 | 118回 |

◇相談内容の内訳



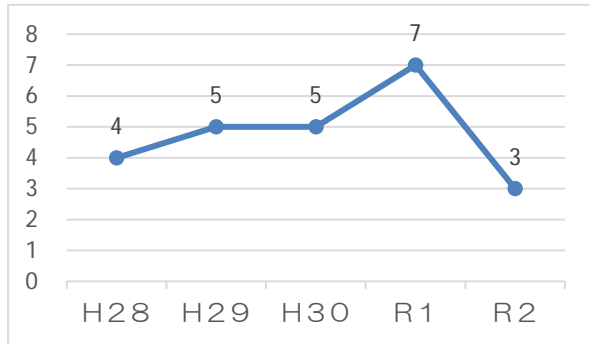


⑤ 行政相談

(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2年度の相談件数は、国や県の業務に対する要望等が3件ありました。

◇過去5年の件数の推移



※令和2年度から、予約がない場合は開設していません。また、新型コロナウイルス感染拡大の影響で開設を中止した期間があります。

◇相談件数の前年度比 (%)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比  |
|-------|-------|-------|
| 7件    | 3件    | 43.0% |

◇開設数

| H28 | H29 | H30 | R1  | R2 |
|-----|-----|-----|-----|----|
| 23回 | 23回 | 23回 | 21回 | 3回 |

◇相談内容の内訳

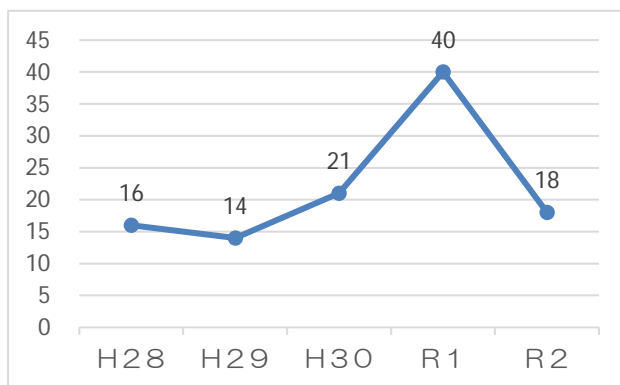
| 行政 | 合計 |
|----|----|
| 3件 | 3件 |

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2年度の相談件数は18件で前年度より22件減少しています。主な相談内容は、相隣関係が10件(55.5%)、夫婦・親子関係が5件(27.7%)、となっています。

◇過去5年の件数の推移



※予約がない場合は開設していません。

◇相談件数の前年度比 (%)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比 |
|-------|-------|------|
| 40件   | 18件   | 45%  |

◇開設数

| H28 | H29 | H30 | R1  | R2  |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 37回 | 24回 | 17回 | 23回 | 11回 |

◇相談内容の内訳

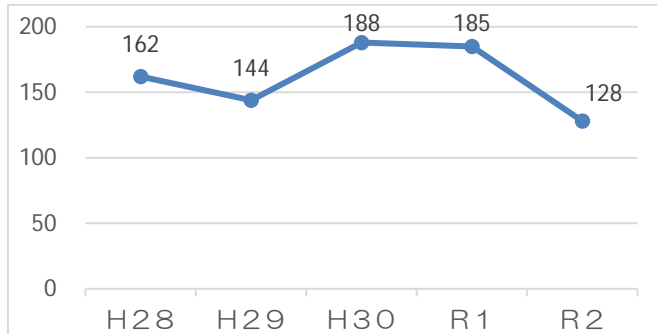
| 夫婦・親子 | 相隣関係 | 民事・その他 | 合計  |
|-------|------|--------|-----|
| 5件    | 10件  | 3件     | 18件 |

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2年度の相談件数は128件で前年度より57件減少しています。

◇過去5年の件数の推移



※新型コロナウイルス感染拡大の影響で開設を中止した期間があります。

◇相談件数の前年度比(%)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比 |
|-------|-------|------|
| 185件  | 128件  | 69%  |

◇開設数

| H28 | H29 | H30 | R1  | R2  |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 33回 | 31回 | 35回 | 34回 | 27回 |

◇相談内容の内訳

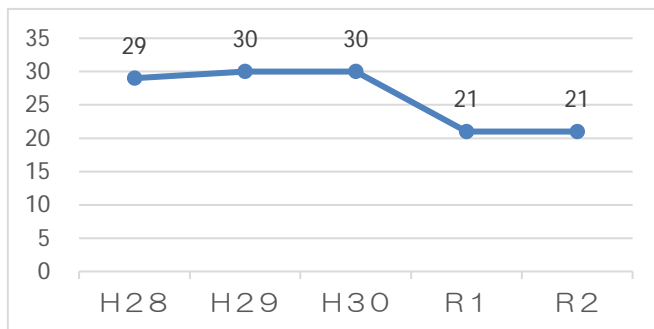
| 税務   | 合計   |
|------|------|
| 128件 | 128件 |

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2年度の相談件数は21件で前年度と同様です。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16件(76.1%)となっています。

◇過去5年の件数の推移



※予約がない場合は開設していません。

◇相談件数の前年度比(%)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比 |
|-------|-------|------|
| 21件   | 21件   | 100% |

◇開設数

| H28 | H29 | H30 | R1  | R2 |
|-----|-----|-----|-----|----|
| 12回 | 12回 | 12回 | 10回 | 9回 |

◇相談内容の内訳

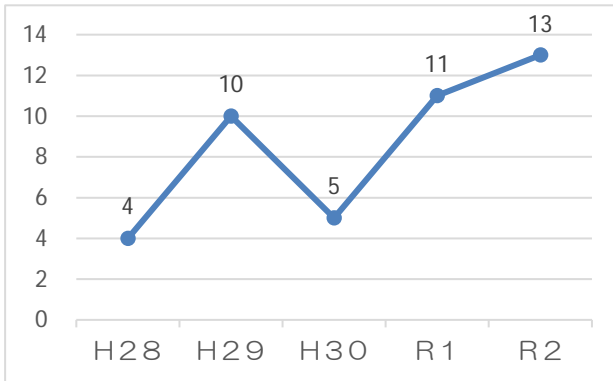
| 相続贈与 | 夫婦親子 | 合計  |
|------|------|-----|
| 16件  | 5件   | 21件 |

⑨ 遺言書と終活の相談(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2年度の相談件数は13件で前年度より2件増加しています。主な相談内容は、相続・贈与関係が9件(69.2%)となっています。

◇過去5年の件数の推移



※予約がない場合は開設していません。また、新型コロナウイルス感染拡大の影響で開設を中止した期間があります。

◇相談件数の前年度比(%)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比 |
|-------|-------|------|
| 11件   | 13件   | 118% |

◇開設数

| H28 | H29 | H30 | R1  | R2 |
|-----|-----|-----|-----|----|
| 12回 | 12回 | 10回 | 10回 | 6回 |

◇相談内容の内訳

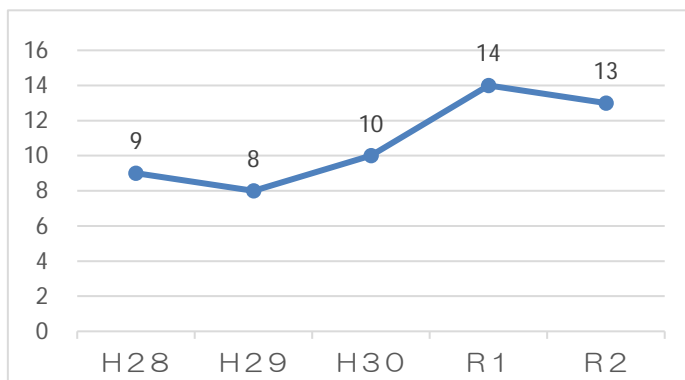
| 相続贈与 | 夫婦親子 | 民事その他 | 合計  |
|------|------|-------|-----|
| 9件   | 2件   | 2件    | 13件 |

⑩ 市民安全相談

(月曜日~木曜日 9:00~16:00)

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2年度の相談件数は13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(%)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比 |
|-------|-------|------|
| 14件   | 13件   | 93%  |

◇開設数

| H28  | H27  | H30  | R1   | R2   |
|------|------|------|------|------|
| 179回 | 195回 | 194回 | 167回 | 170回 |

◇相談内容の内訳

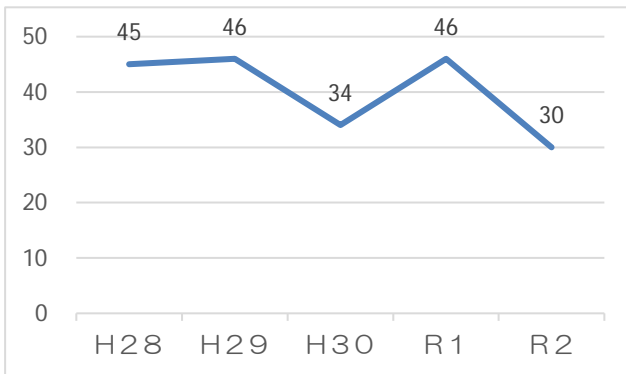
| 市民安全 | 合計  |
|------|-----|
| 13件  | 13件 |

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2年度の相談件数は30件で前年度より16件減少しています。主な相談内容は、土地・建物関係が30件(100.0%)となっています。

◇過去5年の件数の推移



※新型コロナウイルス感染拡大の影響で開設を中止した期間があります。

◇相談件数の前年度比(%)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比(%) |
|-------|-------|---------|
| 46件   | 30件   | 65.2%   |

◇開設数

| H28 | H29 | H30 | R1  | R2  |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 19回 | 21回 | 19回 | 19回 | 13回 |

◇相談内容の内訳

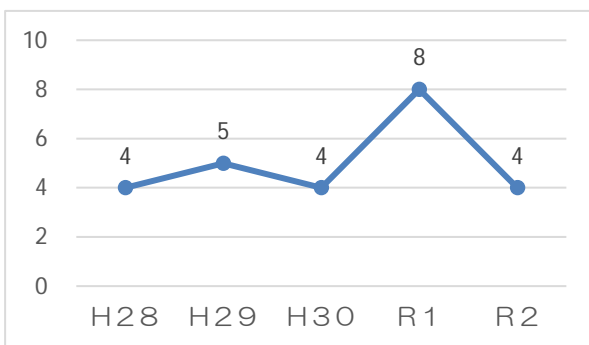
| 土地建物 | 合計  |
|------|-----|
| 30件  | 30件 |

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2年度の相談件数は4件で前年度より4件減少しています。

◇過去5年の件数の推移



※新型コロナウイルス感染拡大の影響で開設を中止した期間があります。

◇相談件数の前年度比(%)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比  |
|-------|-------|-------|
| 8件    | 4件    | 50.0% |

◇開設数

| H28 | H29 | H30 | R1 | R2 |
|-----|-----|-----|----|----|
| 4回  | 4回  | 4回  | 7回 | 3回 |

◇相談内容の内訳

| 民事・その他 | 合計 |
|--------|----|
| 4件     | 4件 |

⑬ 国県市合同相談

(年1回 13:00~16:00)

例年は市役所本庁舎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ています。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため中止になりました。

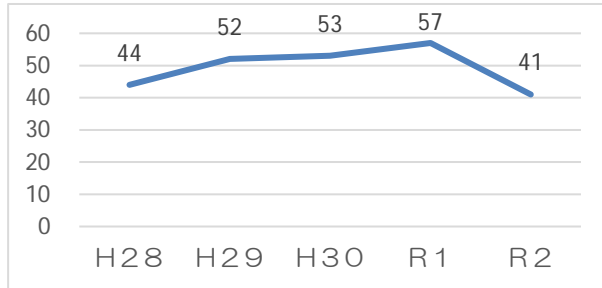
⑭ 司法書士相談

(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2年度の相談件数は41件で前年度より16件減少しています。主な相談内容は、相続贈与関係が20件(48.7%)、登記関係が16件(39.0%)、民事その他関係が3件(7.3%)となっています。

なお、住民サービス向上のため、平成27年度から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(%)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比  |
|-------|-------|-------|
| 57件   | 41件   | 71.9% |

◇開設数

| H28 | H29 | H30 | R1  | R2 |
|-----|-----|-----|-----|----|
| 11回 | 12回 | 12回 | 11回 | 9回 |

※予約がない場合は開設していません。また、新型コロナウイルス感染拡大の影響で開設を中止した期間があります。

◇相談内容の内訳

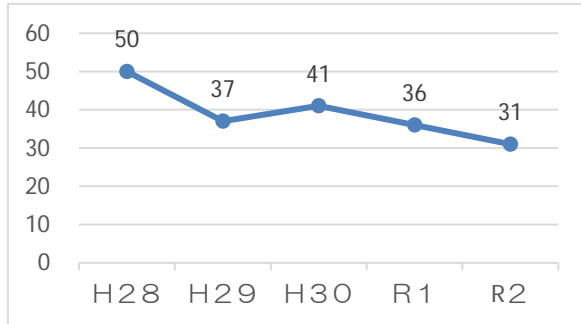
| 相続贈与 | 土地建物 | 相隣関係 | 民事・その他 | 登記  | 合計  |
|------|------|------|--------|-----|-----|
| 20件  | 1件   | 1件   | 3件     | 16件 | 41件 |

⑮ 交通事故相談

(月曜日～木曜日 9:00～16:00)

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2年度の相談件数は31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(%)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比 |
|-------|-------|------|
| 36件   | 31件   | 86%  |

◇開設数

| H28  | H27  | H30  | R1   | R2   |
|------|------|------|------|------|
| 179回 | 195回 | 194回 | 167回 | 170回 |

◇相談内容の内訳

| 交通事故 | 合計  |
|------|-----|
| 31件  | 31件 |

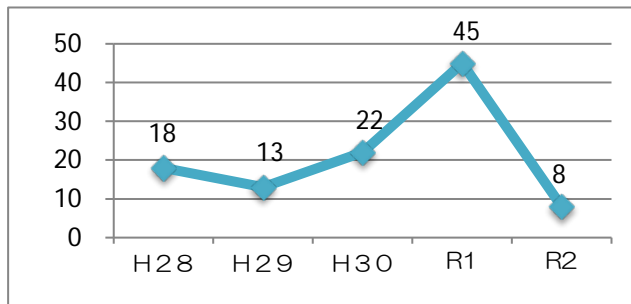
⑯ 犯罪被害者等支援相談

(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2年度の相談件数は8件で前年度より37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(%)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比  |
|-------|-------|-------|
| 45件   | 8件    | 17.7% |

◇開設数(ピア・神奈川)

| H28 | H29 | H30 | R1  | R2  |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 21回 | 20回 | 21回 | 22回 | 17回 |

※新型コロナウイルス感染拡大の影響で開設を中止した期間があります。

◇相談内容の内訳

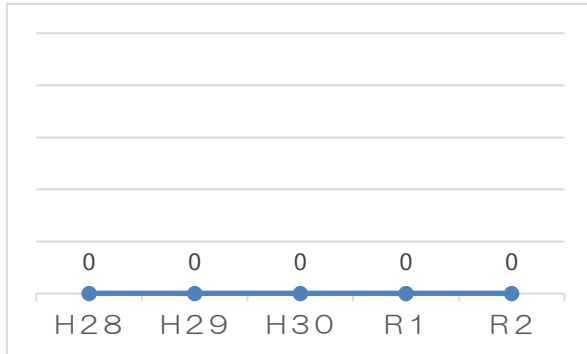
| 犯罪被害者等支援 | 合計 |
|----------|----|
| 8件       | 8件 |

⑰ 防犯相談

(月曜日～木曜日 9:00～16:00)

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2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(%)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比 |
|-------|-------|------|
| 0件    | 0件    | -    |

◇開設数

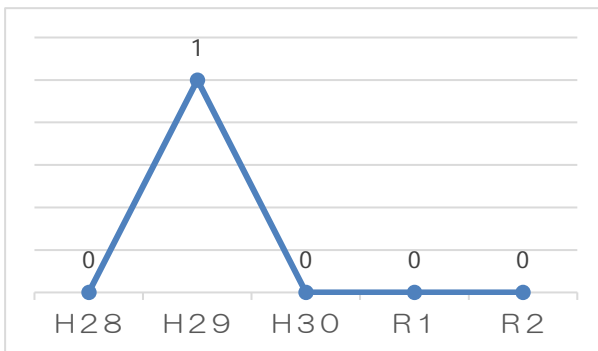
| H28  | H29  | H30  | R1   | R2   |
|------|------|------|------|------|
| 179回 | 195回 | 194回 | 167回 | 170回 |

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2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(%)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比 |
|-------|-------|------|
| 0件    | 0件    | -    |

◇開設数

| H28  | H29  | H30  | R1   | R2   |
|------|------|------|------|------|
| 243回 | 244回 | 244回 | 244回 | 243回 |

## 2 令和2年度 相談受付状況

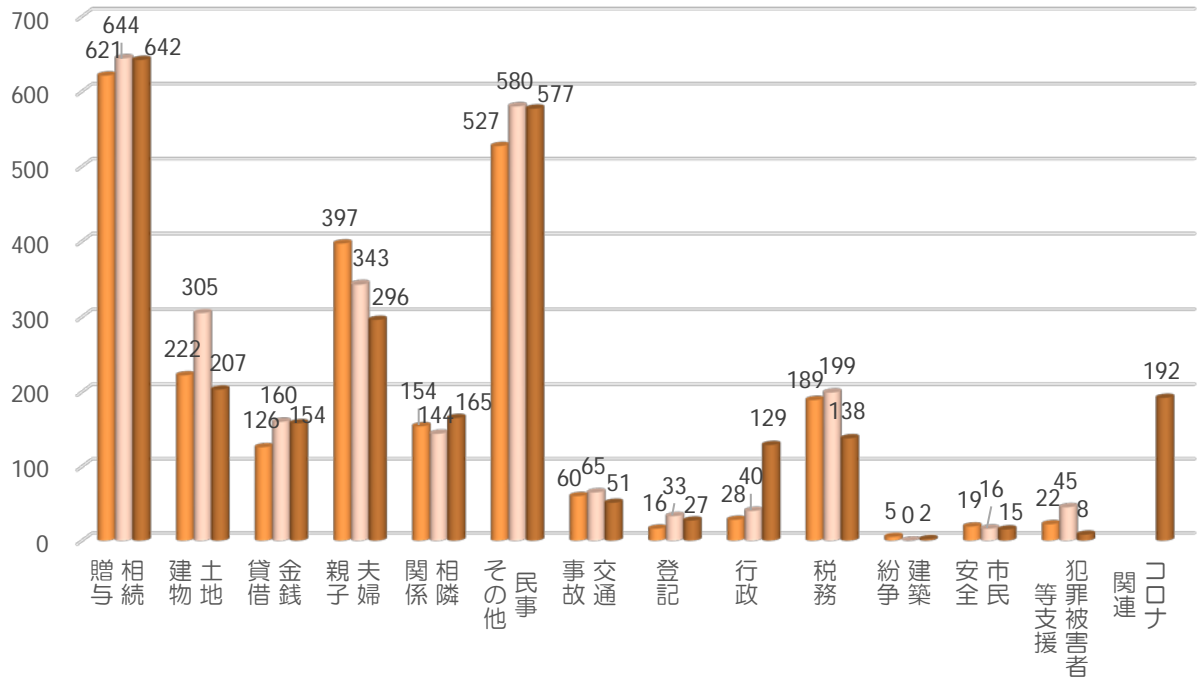
### (1) 年度別相談内容の内訳

令和2年度の相談を内容別の件数で見ると、相続贈与が637件（24.4%）、民事・その他が577件（22.1%）及び夫婦親子294件（11.2%）と3項目で全体の57.9%となっています。

また、今年度はコロナ関連も項目に追加し192件（7.3%）となっています。

平成30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<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<br>被害<br>者<br>等支<br>援 | コロ<br>ナ<br>関連 | 計     |
|-----|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----|-----|-----|----------|----------|--------------------------|---------------|-------|
| 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 |
| R2  | 642      | 207      | 154      | 296      | 165      | 577       | 51       | 27 | 129 | 138 | 2        | 15       | 8                        | 192           | 2,603 |





## (2) 年度別各種相談件数と構成比

令和2年度の各種相談件数の構成比は、市民相談が1,322件で全体の50.8%を占めています。次いで法律相談が918件で35.3%となっており、市民相談と法律相談で全体の86.1%を占めています。

平成30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30年度 |       | 令和元年度 |       | 令和2年度 |       |
|-------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
|             | 件数     | 構成比   | 件数    | 構成比   | 件数    | 構成比   |
| 市民相談        | 969    | 40.6% | 1,074 | 41.7% | 1,322 | 50.8% |
| 建築紛争相談      | 5      | 0.2%  | 0     | 0.0%  | 2     | 0.1%  |
| 多重債務法律相談    | 51     | 2.1%  | 52    | 2.0%  | 51    | 2.0%  |
| 法律相談        | 943    | 39.5% | 975   | 37.9% | 918   | 35.3% |
| 行政相談        | 5      | 0.2%  | 7     | 0.3%  | 3     | 0.1%  |
| 人権相談        | 21     | 0.9%  | 40    | 1.6%  | 18    | 0.7%  |
| 税務相談        | 188    | 7.9%  | 185   | 7.2%  | 128   | 4.9%  |
| 公証相談        | 30     | 1.3%  | 21    | 0.8%  | 21    | 0.8%  |
| 遺言書と終活の相談   | 5      | 0.2%  | 11    | 0.4%  | 13    | 0.5%  |
| 市民安全相談      | 10     | 0.4%  | 14    | 0.5%  | 13    | 0.5%  |
| 不動産相談       | 34     | 1.4%  | 46    | 1.8%  | 30    | 1.2%  |
| 分譲マンション管理相談 | 4      | 0.2%  | 8     | 0.3%  | 4     | 0.2%  |
| 国縣市合同相談     | 5      | 0.2%  | 3     | 0.1%  | 0     | 0.0%  |
| 司法書士相談      | 53     | 2.2%  | 57    | 2.2%  | 41    | 1.6%  |
| 交通事故相談      | 41     | 1.7%  | 36    | 1.4%  | 31    | 1.2%  |
| 犯罪被害者等支援相談  | 22     | 0.9%  | 45    | 1.7%  | 8     | 0.3%  |
| 防犯相談        | 0      | 0.0%  | 0     | 0.0%  | 0     | 0.0%  |
| 公益通報相談      | 0      | 0.0%  | 0     | 0.0%  | 0     | 0.0%  |
| 合計          | 2,386  | 100%  | 2,574 | 100%  | 2,603 | 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。  
各要望の内訳は次ページのとおりです。

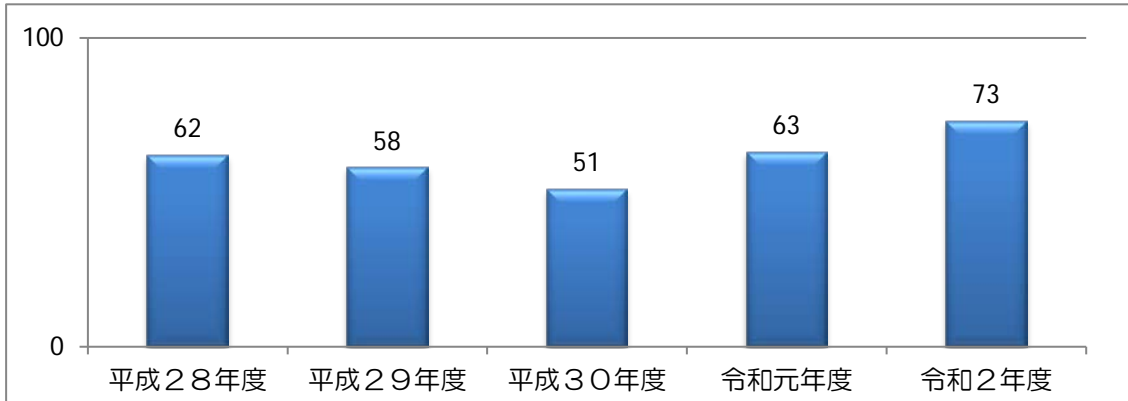
|    |   | 陳情<br>・要望 | わたし<br>の提案 | 合計    | 割合 (%) |
|----|---|-----------|------------|-------|--------|
| 1  | 総務（戸籍、住民登録、斎場、自治基本条例、情報公開、職員、市民活動等に関するもの）   | 2         | 61         | 63    | 5.3    |
| 2  | 企画（広報、情報、施設再編、国県道、広域行政、総合計画、行政改革等に関するもの）    | 1         | 58         | 59    | 5.0    |
| 3  | 財務（予算・決算、賦課、徴収、庁舎管理、契約等に関するもの）              | 1         | 30         | 31    | 2.6    |
| 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）           | 6         | 77         | 83    | 7.0    |
| 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）       | 6         | 29         | 35    | 3.0    |
| 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         | 31         | 32    | 2.7    |
| 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）           | 11        | 35         | 46    | 3.9    |
| 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）    | 1         | 38         | 39    | 3.3    |
| 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    | 4.2    |
| 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）    | 6         | 14         | 20    | 1.7    |
| 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）          | 1         | 70         | 71    | 6.0    |
| 12 | 下水道・河川（下水道経営・整備、河川整備等に関するもの）                | 1         | 5          | 6     | 0.5    |
| 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）        | 3         | 41         | 44    | 3.7    |
| 14 | 医療（市立病院に関するもの）                              | 0         | 23         | 23    | 1.9    |
| 15 | 消防（消防、救急等に関するもの）                            | 0         | 4          | 4     | 0.3    |
| 16 | 教育環境（学校施設、学校給食等に関するもの）                      | 1         | 12         | 13    | 1.1    |
| 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） | 4         | 49         | 53    | 4.5    |
| 18 | 新型コロナウイルス感染症                                | 17        | 436        | 453   | 38.1   |
| 19 | その他（市政全般、行政、その他）                            | 11        | 50         | 61    | 5.2    |
|    | 合 計   | 73        | 1,111      | 1,186 | 100.0  |

① 陳情・要望

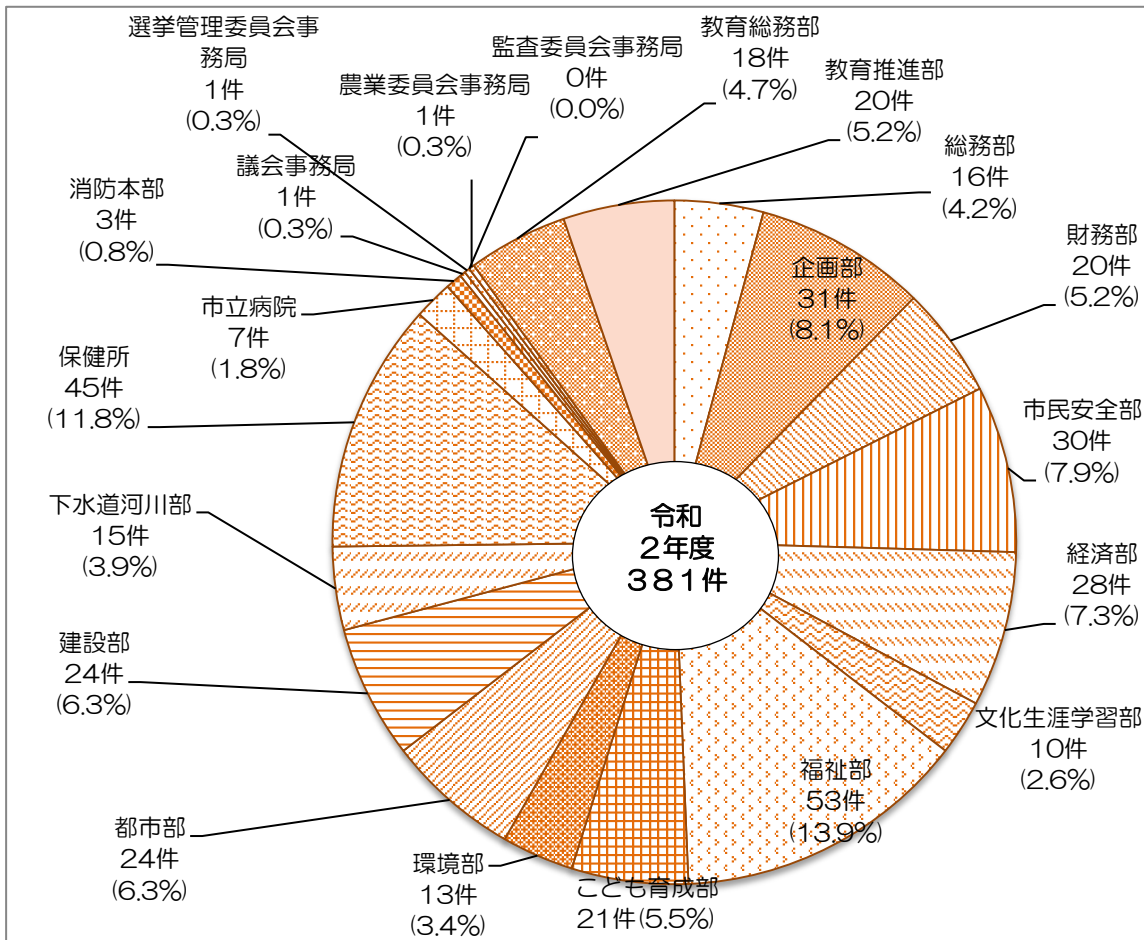
令和2年度に受理した陳情・要望の件数は73件であり、前年度より10件増加しました。

なお、陳情・要望の受理件数は73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381件となりました。担当部局別の件数では、福祉部（53件）、保健所（45件）、市民安全部（30件）及び経済部（28件）が多くなっています。

◇陳情・要望の年度別受理件数◇



◇令和2年度 陳情・要望の担当部局別件数◇

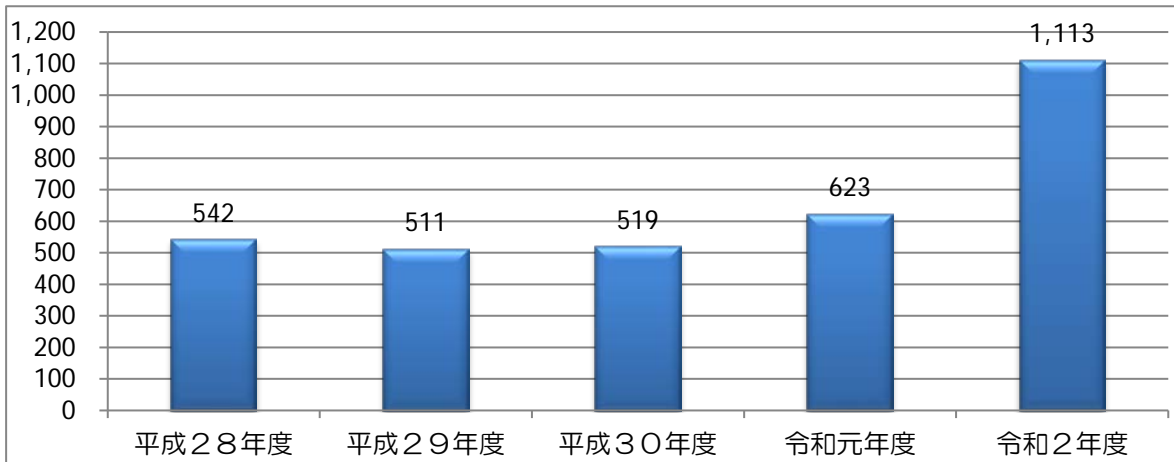


② わたしの提案

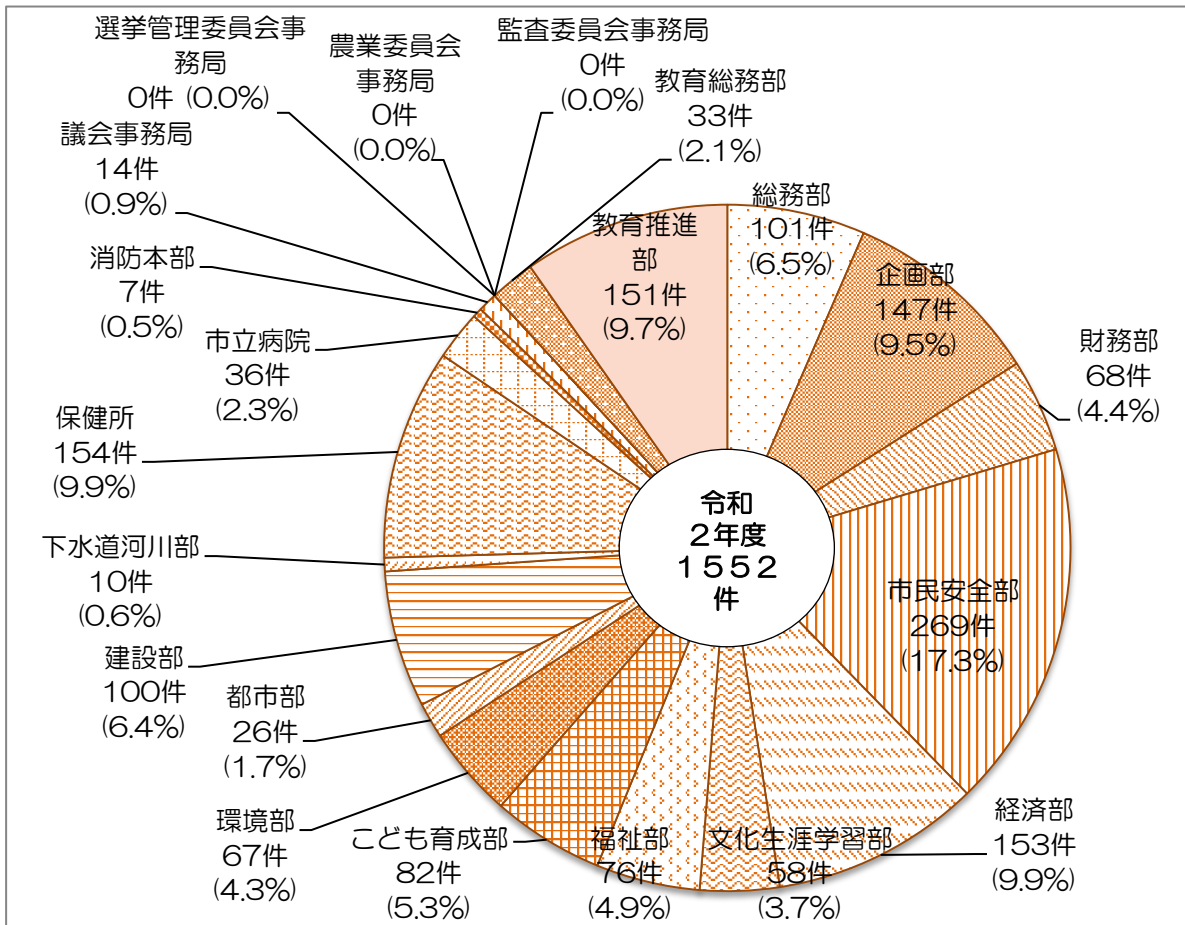
日常生活で困っていること、市政に関する意見・提案等市民から寄せられた令和2年度の「わたしの提案」の受理件数は1,113件であり、前年度より490件増加しました。

なお、わたしの提案の受理件数は1,113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1,552件となりました。

◇わたしの提案の年度別受理件数◇



◇令和2年度 わたしの提案の担当部局別件数◇

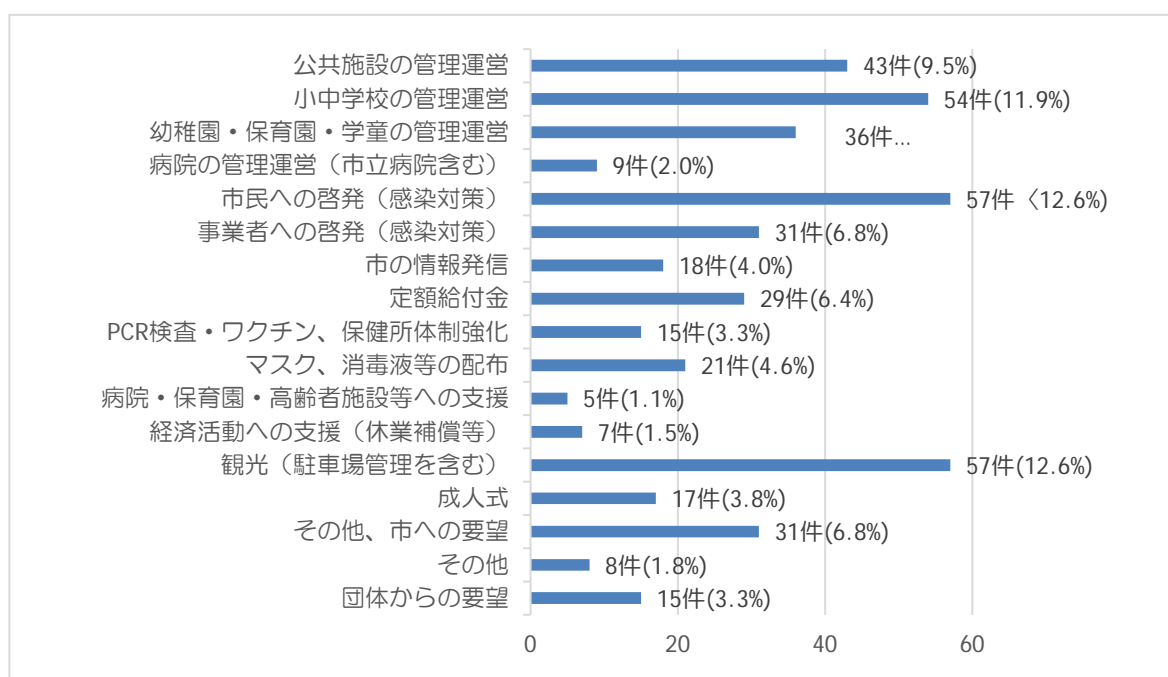


③ 新型コロナウイルス関連の陳情・要望、わたしの提案

令和2年度に受理した陳情・要望、わたしの提案のうち、新型コロナウイルス関連のものは453件ありました（陳情・要望17件、わたしの提案436件）。その内訳は次のとおりです。

「市民への啓発（感染対策）」及び「観光（駐車場管理を含む）」が57件と最も多く、まちなかでのマスク着用の徹底や、海岸付近の駐車場運営についての意見が多く寄せられました。そのほか、「公共施設の管理運営」、「小中学校の管理運営」、「幼稚園、保育園、学童の管理運営」など施設の管理運営に関する意見（施設の開館・閉館に関するもの等）が多く寄せられました。

◇令和2年度 新型コロナウイルス関連の陳情・要望、わたしの提案内訳◇



## 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3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。

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が、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から中止となりました。

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3年4月1日現在

|         |           |
|---------|-----------|
| 五十嵐 好 江 | (東海岸北二丁目) |
| 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)     |
| 峯松 七七子  | (新栄町)     |

#### 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。

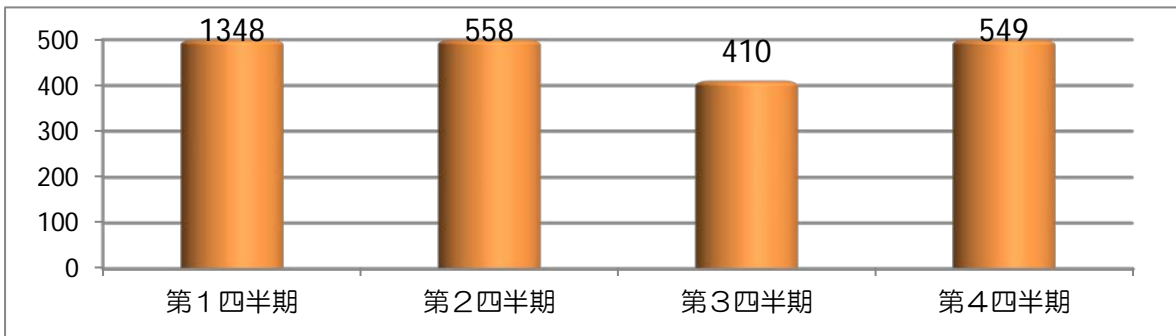
平成22年4月に施行された茅ヶ崎市自治基本条例では、このような市民の皆様の御意見等を行政運営に関する「苦情等」として位置付け、苦情等を受けたときは、業務改善などの適切な措置を講じるとともに、それらの内容を取りまとめ、公表することと定めています。

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2年度の各課かいの苦情等の総件数は2,865件でした。四半期ごとの内訳は次のとおりです。

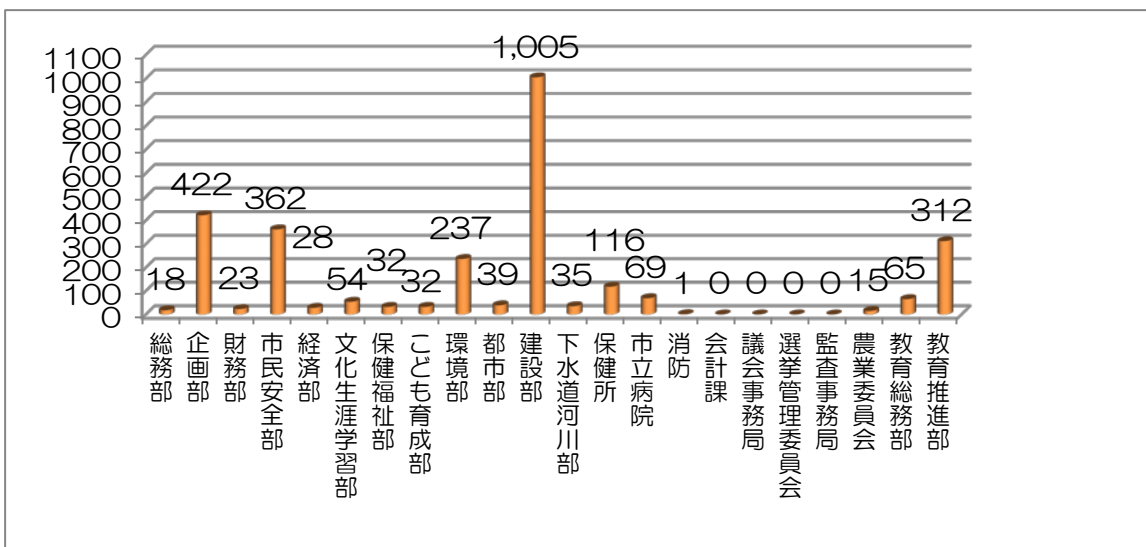
◇令和2年度 四半期ごと苦情等の件数◇



### (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2年度 各部の苦情等件数◇





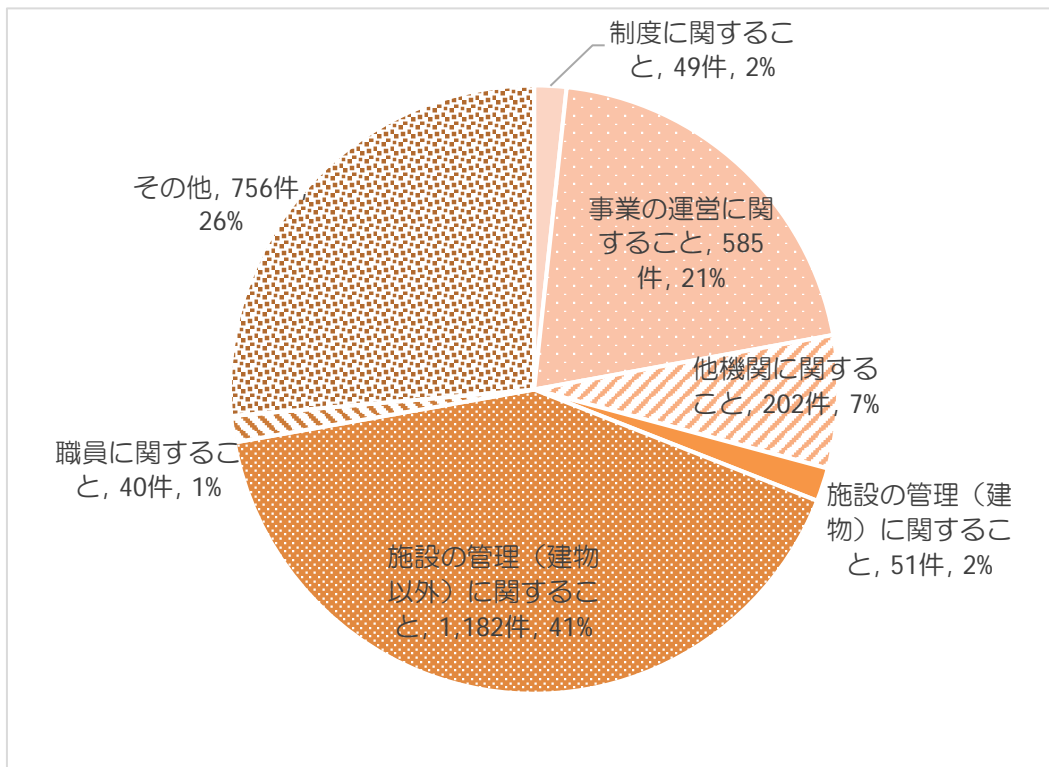
(3) 項目別件数

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1,182件（41%）、その他756件（26%）、事業の運営に関すること585件（21%）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     |
|----------|-------------|-----------|--------------|----------------|----------|------|--------|
| 49件      | 585件        | 202件      | 51件          | 1,182件         | 40件      | 756件 | 2,865件 |

◇令和2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2年度については21件の取組がありました。

市民課

| 苦情等の内容                                  | 改善した点   |
|---|---|
| 住民票取得について、委任状を請求者が自署できない場合も、拇印を省略できないか。 | 委任状欄外に自署できない理由及び代筆者氏名を記入していただくことで、拇印は求めないこととしました。 |

市民相談のまとめ

市民課

| 苦情等の内容   | 改善した点   |
|--|---|
| マイナンバーカードに関する手続で、長時間待つことは大変である。待ち時間を減らす対策はないか。 | 専用窓口を3台増設し、従事する職員を増員しました。今後も国の動きや交付状況に応じて事務の見直しを行いながら取り組んでいきます。 |

秘書広報課

| 苦情等の内容                             | 改善した点  |
|------------------------------------|--|
| ホームページで、コロナウイルス感染症に関する行政情報が分かりづらい。 | ホームページに「コロナウイルス関連情報まとめ」を作成し、カテゴリ分けした関連ページのリンク集を作成しました。 |

用地管財課

| 苦情等の内容  | 改善した点   |
|---|---|
| 庁内でもコロナウイルス感染のおそれがある。感染防止策としてパーテーションなどしてもらえないか。 | 飛沫感染防止策の亚克力板パーテーションを導入するため、発注しました。納品までの応急処置としてビニール袋を設置しました。 |

安全対策課

| 苦情等の内容  | 改善した点   |
|---|---|
| 海に多くの人々が来ていて、コロナウイルスの感染症拡大のおそれがある。防止策のために、駐車場を閉鎖すべきである。 | 海岸の利用を制限するため、市が管理許可している駐車場及び民間が運営する一部の駐車場も閉鎖しました。 |

スポーツ推進課

| 苦情等の内容   | 改善した点                                  |
|--|--|
| 体育館の敷地内に止めていたのに、自転車の盗難に遭った。盗難防止するような対策を講じて欲しい。 | 御指摘のあった箇所に設置している防犯カメラに関するステッカーを貼付しました。 |

男女共同参画課

| 苦情等の内容   | 改善した点  |
|--|--|
| 「いこりあ」は、外国人利用者が多いため、そこに設置されている消毒液に、やさしいにほんご・中国語・英語で、表記をした方がよい。 | 外国人の方にも安心して消毒液を利用いただけるよう、施設内の消毒液に、「HAND SANITIZER」と表記しました。 |

市民相談のまとめ

福祉政策課

| 苦情等の内容  | 改善した点   |
|---|---|
| 特別定額給付金の請求書申請時の必要書類が分からない。                    | 必要書類一覧をホームページや広報紙で周知及び窓口で配布するようにしました。   |
| 弔慰金のための戸籍取得・請求手続が他市と違う。とても面倒であり、制度への疑問と不満がある。 | 弔慰金申請の制度、請求書類への記入の仕方について説明し、御納得していただきました。また、戸籍郵送請求時に個々に応じた取得リストを同封し、請求相談を行うようにしました。 |

子育て支援課

| 苦情等の内容  | 改善した点   |
|---|---|
| ひとり親家庭等の医療費助成などの手続で来庁したのだが、所得超過と言われ受けることができなかった。前回窓口で親族と同居していることは伝えていたので、事情を把握しておいて欲しかった。 | 匿名での御意見でしたが、同じことが起きないように、窓口等で案内する際は資格要件を伝えたと上で手続を進めるよう周知徹底を行いました。                                 |
| 市から本来連絡不要な人へ架電したことにより、精神的、金銭的に不利益が生じる可能性がある。責任を取ること及びミスが起きないように徹底して欲しい。                   | 連絡先管理の不備、連絡不要な方へ架電に対して謝罪いたしました。また、課で使用する連絡先について、毎年の現況届に記載されている連絡先のみ残し、現況に記載の無い連絡先は、都度消去することとしました。 |

環境政策課

| 苦情等の内容  | 改善した点  |
|---|--|
| 中島のバス停付近の溝に、ペットボトルや吸い殻等がポイ捨てされているので「ポイ捨て禁止」の看板を設置して欲しい。 | 国道一号なので、国土交通省に設置許可について確認すると回答しました。<br>7月16日に湘南出張所へ確認し、設置許可をいただき現地へ看板を設置しました。 |

道路建設課

| 苦情等の内容  | 改善した点   |
|---|---|
| パークスクエア湘南茅ヶ崎北側三角地において、ボール遊びなどの騒音に困っている。騒音対策をお願いします。 | 現地で、利用者に対して、注意を行いました。また、一般の方が立ち入りできないよう注意喚起及び使用禁止の看板を設けました。 |

公園緑地課

| 苦情等の内容  | 改善した点                                    |
|---|--|
| コロナウイルスについて注意が促されている中、公園に人が密集しているため、看板を設置して欲しい。 | 市職員が現地確認を行い、3密を避けるように啓発看板を公園内に設置しました。    |
| 公園内でのボール遊びはとても危ないので、制限するよう看板を設置して欲しい。           | 市職員が現場確認を行い、公園のフェンスにボール遊びを制限する看板を設置しました。 |

市民相談のまとめ

保健企画課

| 苦情等の内容   | 改善した点                    |
|--|--------------------------|
| 保健所に電話したところ、担当課につながらずに切れてしまった。電話が繋がらないなら、音声で案内するのが適切な対応ではないだろうか。 | 設置業者に依頼し、音声案内の設定を変更しました。 |

健康増進課

| 苦情等の内容  | 改善した点   |
|---|---|
| 月児健康診査において、自身の子よりも後に受けた人が先に終了した。なぜ先に受けた人の方が遅かったのか納得できる説明がなかった。          | お待たせする可能性がある場合には、患者さんに事前にその旨をお伝えし、途中経過を説明するよう健診スタッフに周知しました。                       |
| 行政で高齢者のインフルエンザ予防接種の自己負担金を無料にしているが、市外の特別養護老人ホームに住む高齢者には接種費用が掛かるのは納得できない。 | 本市が契約を締結している医療機関以外で定期予防接種を受けた高齢者の方に対して、令和3年度から、予防接種費用のうち公費負担分を償還払いにより補助することとしました。 |

病院総務課

| 苦情等の内容                                    | 改善した点                               |
|---|-------------------------------------|
| 傘袋のケースですが、傘にビニールがうまく入らず、本来の機能を発揮できていないです。 | 傘袋ケースが老朽化していたことから、新しいケースを購入し交換しました。 |
| エレベーターに人が密集する時がある。午後もエスカレーターを動かさないか。      | 午後についても午後5時までエスカレーターの稼働を行いました。      |

指令情報課

| 苦情等の内容  | 改善した点  |
|---|--|
| 火煙発生届書の提出について、市役所4階の指令情報課だけではなく、消防出張所でもできるようにしてほしい。 | 消防署や各消防出張所においても、提出できるようにしています。体制を強化するため、職員が消防署及び各消防出張所を回り受理する際の方法やフローチャート、Q&A を配布し、それらの説明を行いました。 |



## 7 消費生活センター

### (1) 令和2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5分<br>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

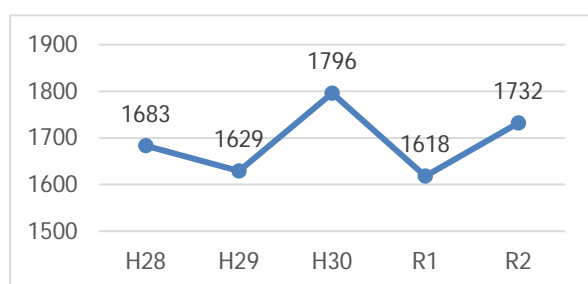
(月曜日～金曜日 9:30～16:00)

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。令和2年度に当センターが受けた相談数は1,732件で前年度より114件増加しています。

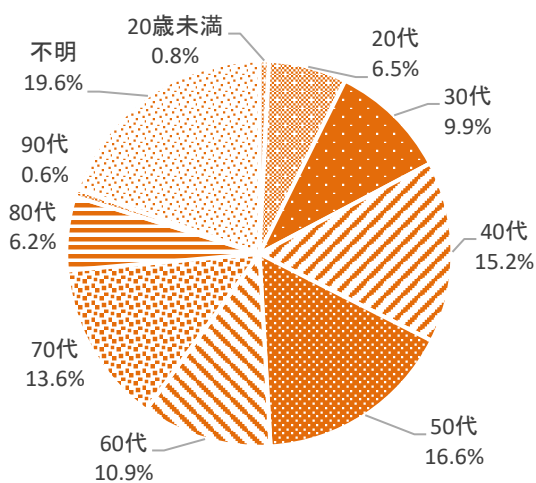
相談者の年代内訳では、前年度内訳に比べて若年者や稼働年齢者に多いトラブル増加に伴い、20代未満から50歳までの相談が増加し、高齢者だけでなく各年代からの相談がありました。

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2年度は、相談数1,732件のうち茅ヶ崎市が受けた寒川町在住、在勤又は在学の方の相談数は100件でした。

◇過去5年の相談数の推移



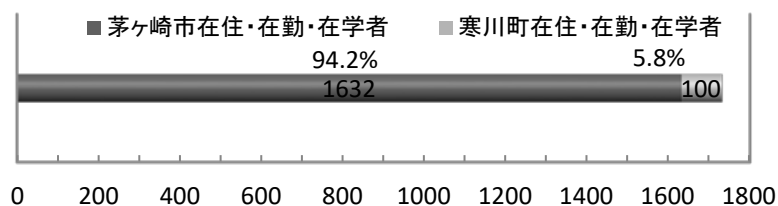
◇相談者の年代 (%)



◇前年度比 (%)

| 令和元年度  | 令和2年度  | 前年度比   |
|--------|--------|--------|
| 1,618件 | 1,732件 | 107.0% |

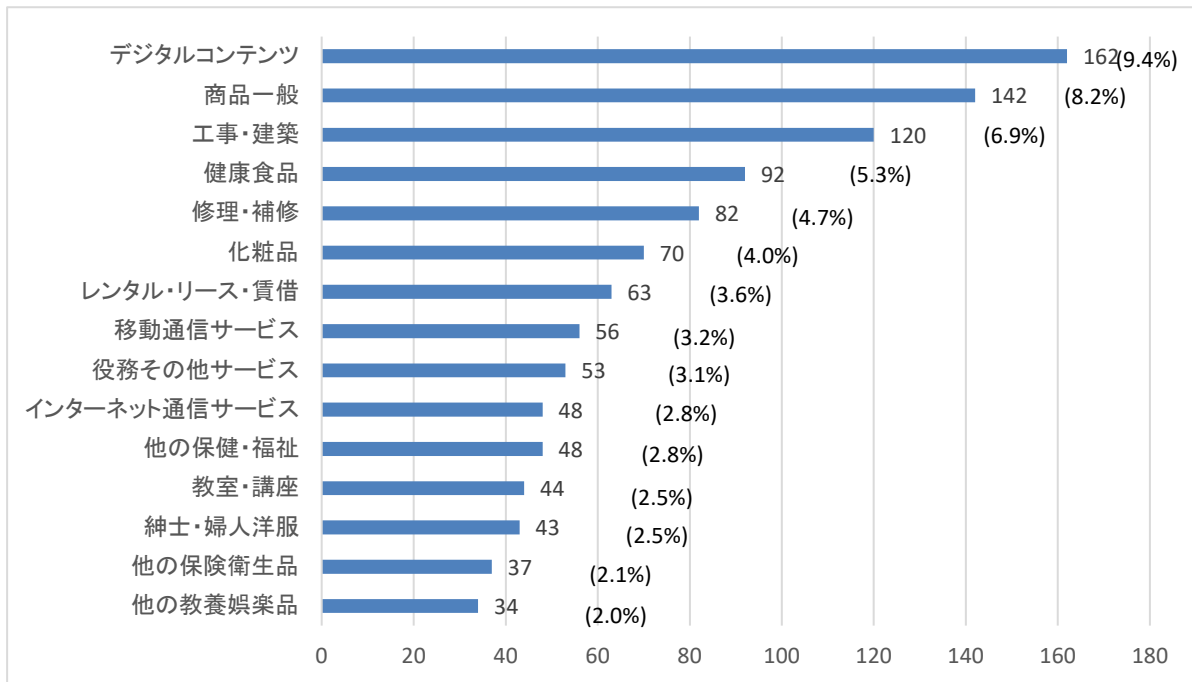
◇茅ヶ崎市・寒川町別相談数



令和2年度の相談数は1,732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、令和元年度に非常に多かった未納消費税金のはがきによる架空請求が少し落ち着きを見せた一方、デジタルコンテンツの架空請求やアダルトサイトのワンクリック請求が増加、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、火災保険申請代行を伴う屋根工事による相談が引き続き多く寄せられ、第3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  | 放送・コンテンツ等     | デジタルコンテンツの架空請求、アダルト情報サイト     | 162  |
| 2  | 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   | 142  |
| 3  | 工事・建築・加工      | 工事・建設サービス、屋根工事、塗装工事          | 120  |
| 4  | 健康食品          | サプリメント、青汁、ローヤルゼリー            | 92   |
| 5  | 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     | 82   |
| 6  | 化粧品           | 化粧品、化粧クリーム、化粧品セット、石鹸         | 70   |
| 7  | レンタル・リース・貸借   | 賃貸アパート、借家、借地                 | 63   |
| 8  | 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  | 56   |
| 9  | 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     | 53   |
| 10 | インターネット通信サービス | 光回線・光ファイバー工事 接続回線・プロバイダー光卸回線 | 48   |
| 10 | 他の保健・福祉       | 医療費還付金に関わる不審電話など             | 48   |
| 12 | 教室・講座         | 外国語・会話教室、ビジネス教室、資格講座         | 44   |
| 13 | 紳士・婦人洋服       | 紳士・婦人用の洋服                    | 43   |
| 14 | 他の保健衛生品       | 保健衛生品その他（マスク 消毒剤 検査キット）      | 37   |
| 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  | 34   |



令和2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952件ありました。この案件の総額は6億4,374万8,661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未然に回避できた救済金額は8,790万7,392円でした。

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

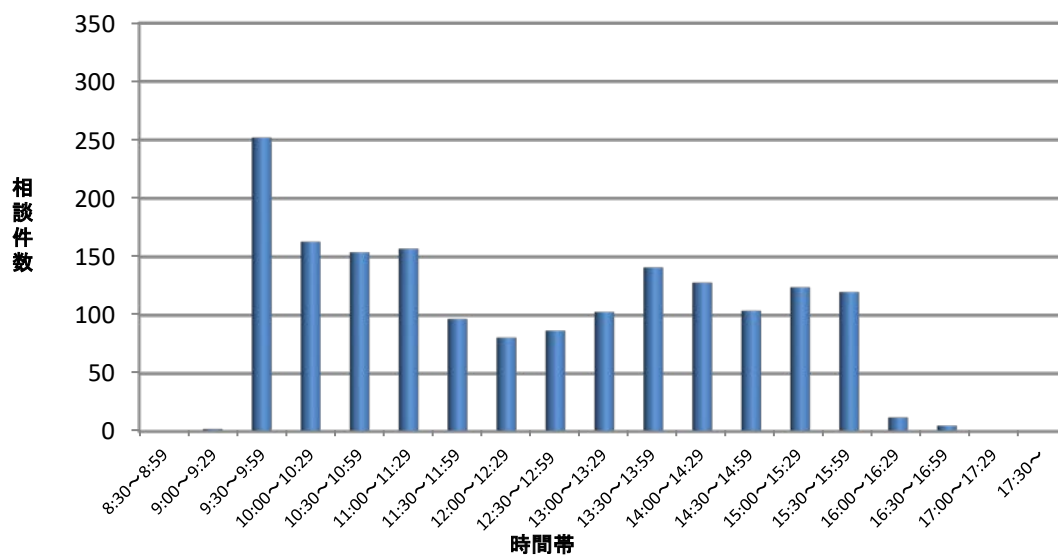
消費生活センターでは、常時3つの窓口を設けており、5名の消費生活相談員が1日3名体制でローテーションを組み、平日9時30分から16時まで相談業務を運営しています。

令和2年度の新規相談件数は1,732件、延べ相談件数は2,328件ありました。これは多くの相談は1回限り（1,486件、85.8%）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147件、3回35件であり、最高は15回でした。

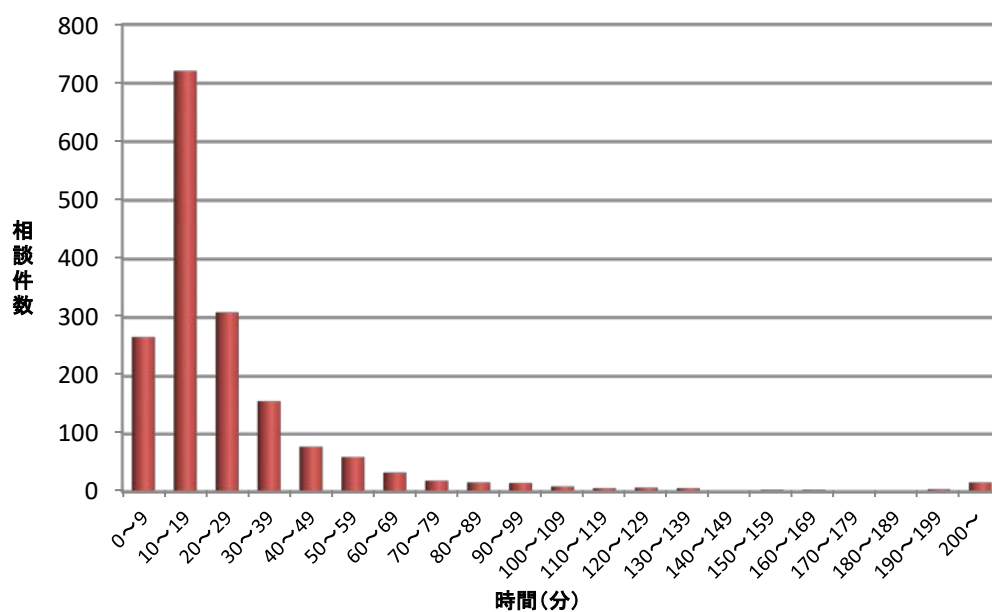
相談を受けている時間帯を集計してみると、相談開始時の9時30分から30分に相談が集中しており、その後は昼時間を除いて16時まで比較的なだらかに推移しています。

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0～19分が多い理由として、令和2年度は昨年度よりも件数は増加したものの、デジタルコンテンツを通じた架空請求の相談を一番多く受けており、その所要時間は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



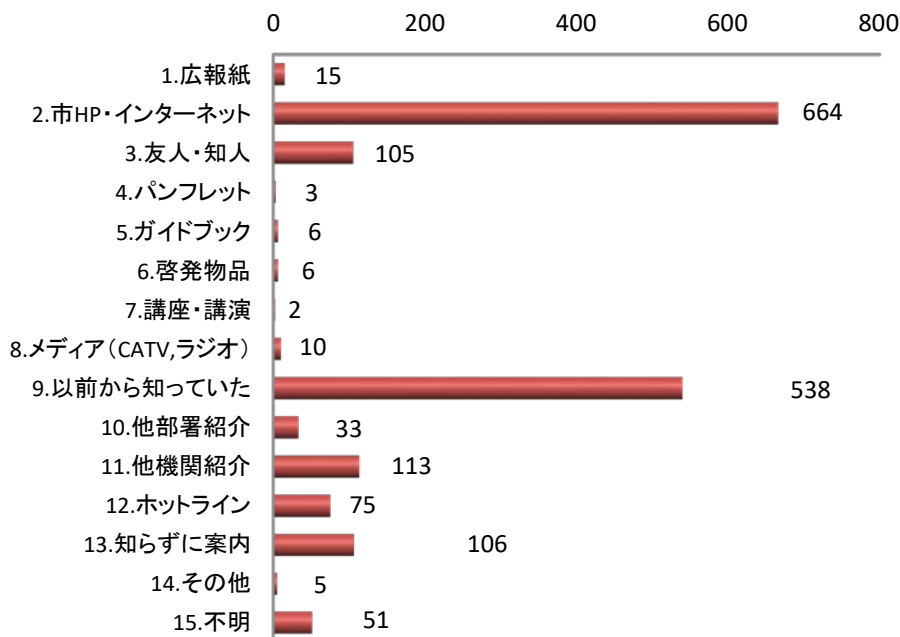
◇所要相談時間





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、また今後の周知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「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、消費生活センターを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最も多くなっており、次いで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



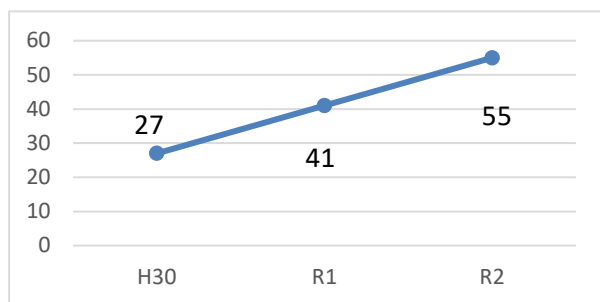
なお、「13. 知らずに案内」は、不審電話や詐欺の通報等で市民が市役所に電話をかけた際に、電話交換手が消費生活センターを案内した場合はほとんどです。

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が必要な場合に、弁護士による消費生活法律相談を行っています。令和2年度は55件の相談がありましたが、令和元年度は41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」を求めるものが24件(32.9%)で、次いで契約書や契約内容等に関する「契約」が22件(30.1%)でした。

◇過去3年の件数の推移



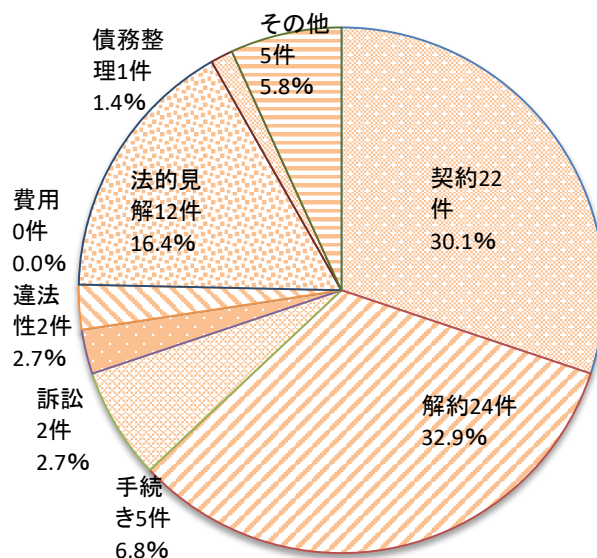
◇相談数・前年度比(%)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比   |
|-------|-------|--------|
| 41件   | 55件   | 134.1% |

◇開設数(回)

| 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和元年度 |
|--------|-------|-------|-------|
| 12回    | 12回   | 12回   | 12回   |

◇相談内容の内訳(件)

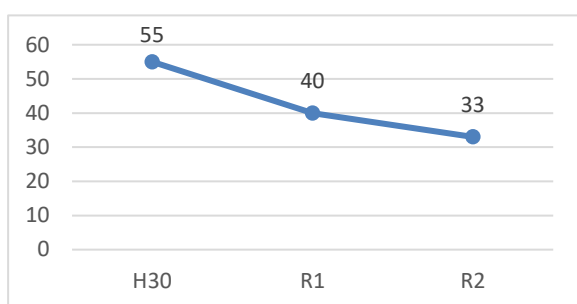


### ③ 家計あんしん相談

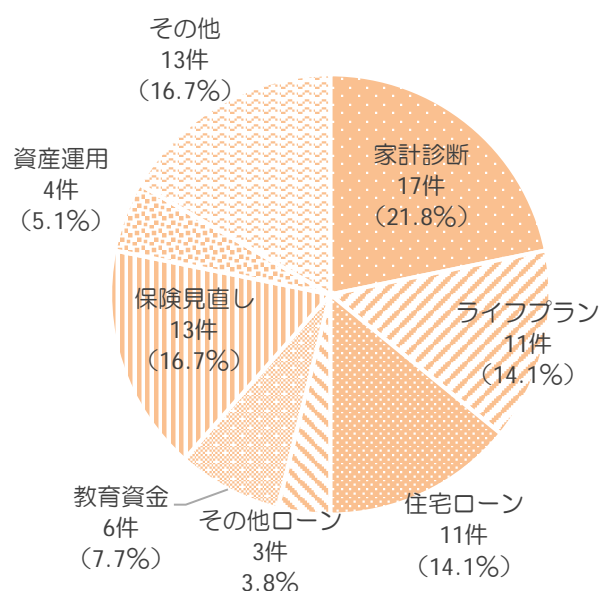
(第1・3木曜日 11:00~11:50、13:15~16:05 予約制)

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。令和2年度は、33件の相談があり、昨年度と比べ7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17件(21.8%)で、次いで生命保険等の内容に無駄がないか等の「保険の見直し」の13件(16.7%)、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11件(14.1%)、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11件(14.1%)となっています。

#### ◇過去3年の件数の推移



#### ◇相談内容の内訳(件)



#### ◇前年度比(%)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度比  |
|-------|-------|-------|
| 40件   | 33件   | 82.5% |

#### ◇開設数(回)

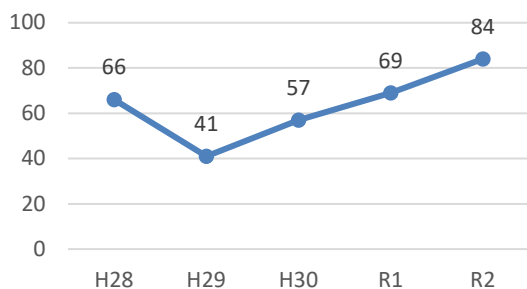
| 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|--------|-------|-------|
| 24回    | 24回   | 21回   |

### ④ 多重債務相談

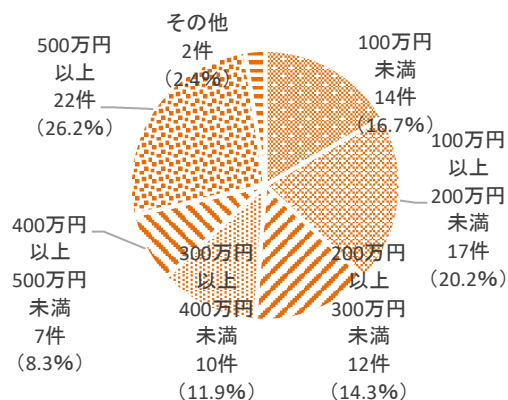
(月曜日~金曜日 8:30~17:00)

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ており、令和2年度の相談件数は84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60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(26.2%)で、次いで「100万円以上200万円未満」が17件(20.2%)でした。借入を始めた理由としては、「低収入・収入の減少(生活費・教育費等の不足)」の35人(41.7%)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34人(40.5%)で最も多いものでした。

◇過去5年の件数の推移



◇債務金額の内訳（件）



◇月別相談数内訳

|      | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 計  |
|------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|----|
| 窓口   | 3  | 5  | 4  | 3  | 9  | 2  | 11  | 4   | 5   | 5  | 6  | 5  | 62 |
| 電話のみ | 1  | 0  | 3  | 0  | 4  | 3  | 3   | 2   | 1   | 4  | 1  | 0  | 22 |
| 計    | 4  | 5  | 7  | 3  | 13 | 5  | 14  | 6   | 6   | 9  | 7  | 5  | 84 |

◇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 | 35 | 41.7% |
| 商品・サービス購入                | 4  | 4.8%  |
| ギャンブル・遊興費                | 0  | 0.0%  |
| 事業資金の補填                  | 3  | 3.6%  |
| 保証・肩代わり                  | 7  | 8.3%  |
| 住宅ローン等の借金の返済             | 16 | 19.0% |
| 本人、家族の病気・けが              | 4  | 4.8%  |
| その他                      | 4  | 4.8%  |
| 不明                       | 11 | 13.1% |

◇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  | 2.4%  |
| ポスターで知った       | 0  | 0.0%  |
| インターネットで知った    | 12 | 14.3% |
| テレビやラジオで知った    | 2  | 2.4%  |
| 家族や知人に聞いた      | 5  | 6.0%  |
| 他部署・他機関からの紹介   | 34 | 40.5% |
| その他            | 4  | 4.8%  |
| 不明             | 25 | 29.8% |

(2) 令和2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 | 食品の放射能濃度測定<br>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。

しかし、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、定例的に開催していた消費生活に関する募集型の講座（消費生活展記念講座、生活設計の講座、料理教室等）はすべて中止としました。

また、地域での出前講座等については、コロナ禍での市民ニーズを汲み取りながら緊急事態における出前講座のあり方を工夫し、通常時とは形を変えて2回実施しました。

なお、啓発物品の配布については、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おり、令和2年度は、ペットボトルホルダーを作成しました。新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、各啓発講座が例年どおり実施できなかったため、啓発物品を配布する機会が減少したことで市内どこでも出張講座での配布のみとなりました。

◇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<br>等を講師として市内の各地域で実施する啓発講座 | 2    | 51   |

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日から、市民の持ち込みによる食品と市で購入した食品を検体として、放射能測定を10年にわたり実施いたしました。令和2年度に測定した食品数73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24年3月の測定開始以来、測定結果の数値が基準値を上回る結果が1件も出ていない点や、事故から10年が経過した節目であることから、令和3年3月31日をもって本事業を廃止しました。

◇令和2年度 放射能測定を実施した検体

|                 |           |                   |           |            |          |             |          |
|-----------------|-----------|-------------------|-----------|------------|----------|-------------|----------|
| 穀物(米)           | 0         | ブロッコリー            | 2         | ゴーヤ        | 1        | さば          | 1        |
| 穀物(その他)         | 0         | レタス               | 2         | ピーマン       | 2        | <b>加工食品</b> | <b>5</b> |
| <b>野菜(根菜類)</b>  | <b>11</b> | 水菜                | 2         | ぶなしめじ      | 1        | めかぶ         | 1        |
| ごぼう             | 2         | モロヘイヤ             | 1         | きゅうり       | 2        | 豆腐          | 2        |
| 大根              | 2         | 長ネギ               | 2         | 柿          | 1        | 強力粉         | 1        |
| じゃがいも           | 2         | 白菜                | 3         | りんご(皮付き)   | 3        | もち          | 1        |
| 長いも             | 2         | ほうれん草             | 2         | 梨          | 1        |             |          |
| さつまいも           | 1         | キャベツ              | 2         | 洋梨         | 1        |             |          |
| にんじん            | 2         | セロリ               | 1         | えのき茸       | 1        |             |          |
| <b>野菜(葉茎菜類)</b> | <b>26</b> | <b>野菜(その他・果物)</b> | <b>25</b> | しいたけ       | 2        |             |          |
| 玉ねぎ             | 3         | なす                | 4         | <b>肉類</b>  | <b>4</b> |             |          |
| 春菊              | 1         | ズッキーニ             | 1         | 鶏肉(むね肉)    | 3        |             |          |
| 小松菜             | 2         | トマト               | 2         | 鶏卵         | 1        |             |          |
| ニラ              | 2         | かぼちゃ              | 2         | <b>魚介類</b> | <b>2</b> |             |          |
| サラダ菜            | 1         | とうがん              | 1         | ぶり         | 1        | 計           | 73       |

令和元年度版 市民相談のまとめ

令和3年（2021）年 7月発行 携帯サイトQRコード

発行部数 64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（57）8388

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

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

