
市民相談のまとめ



令和4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4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5年7月

目次

	ページ
1 市民相談	
(1) 令和4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4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	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 消費生活センター	
(1) 令和4年度 消費生活センター相談業務	19
① 消費生活相談	19
② 消費生活法律相談	24
③ 家計あんしん相談	25
④ 多重債務相談	26

(2) 令和4年度 消費生活センター その他の業務・・・・・・・・・・・・・・・・ 28

1 市民相談

(1) 令和4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 13時～16時	建築紛争相談員
③-1	多重債務相談	多重債務問題について法的解決に関する事	月曜日～金曜日 8時30分～17時	市職員、消費生活相談員
③-2	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	第2月曜日 第4金曜日 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 第1・3月曜日 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・遺言等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	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 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～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 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こと	毎月第2火曜日 13時～16時 寒川町町民相談室 毎月第2金曜日 13時～16時	司法書士
⑮	交通事故相談	交通事故に関すること	月曜日～木曜日 9時～16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 こと （匿名での相談も可）	毎月第1・3水曜日 10時～15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 こと	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 関すること	月曜日～金曜日 8時30分～17時	市職員

◇令和4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	④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 ③-2多重債務法律相談	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分譲マンション管理相談
3週目	④法律相談	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遺言書と終活の相談	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	③-2多重債務法律相談
毎週	①市民相談 ③-1 多重債務相談 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。

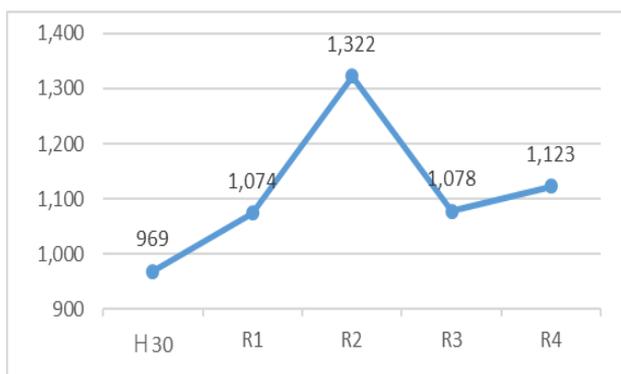
(2) 各種市民相談の概要

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。

◇過去5年の件数の推移



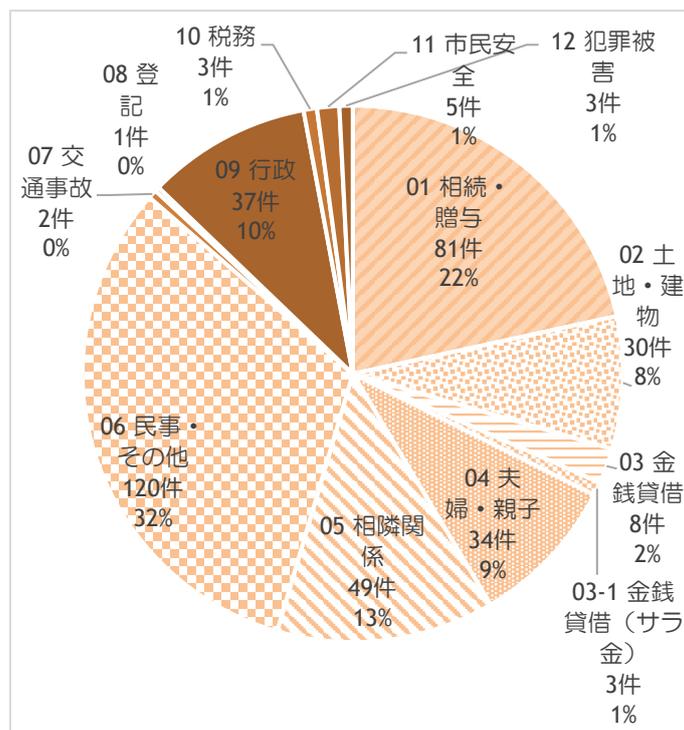
◇相談件数の前年度比 (%)

令和3年度	令和4年度	前年度比
1078件	1123件	104%

◇開設数

H30	R1	R2	R3	R4
244回	244回	243回	246回	243回

◇相談内容の内訳

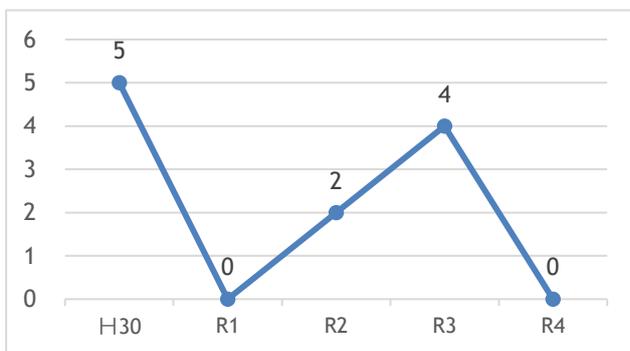


② 建築紛争相談

(第3水曜日 13:00～16:00 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。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比 (%)

令和3年度	令和4年度	前年度比
4件	0件	-

◇開設数

H30	R1	R2	R3	R4
12回	12回	2回	4回	0回

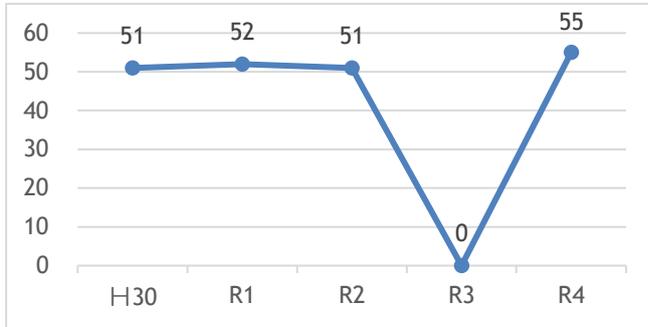
※令和2年度から、予約がない場合は開設していません。

③ 多重債務法律相談

(第2月曜日・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3年度は、事業が休止となりました。

◇過去5年の件数の推移(参考)



※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3年度	令和4年度	前年度比
0件	55件	—

◇開設数

H30	R1	R2	R3	R4
20回	19回	19回	0回	20回

◇相談内容の内訳

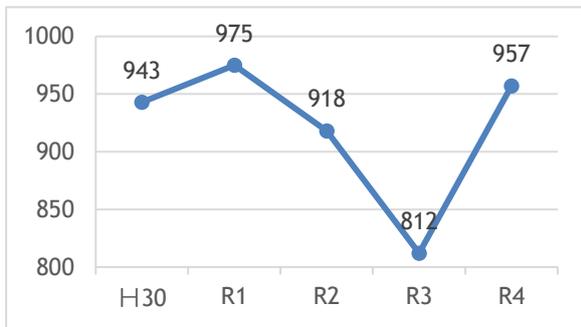
相続贈与	金銭貸借	合計
1件	54件	—

④ 法律相談

(火曜日及び木曜日、第1・第3月曜日 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。法律相談の主な内容の内訳は、相続贈与関係が一番多く、民事・その他、夫婦親子となっています。

◇過去5年の件数の推移



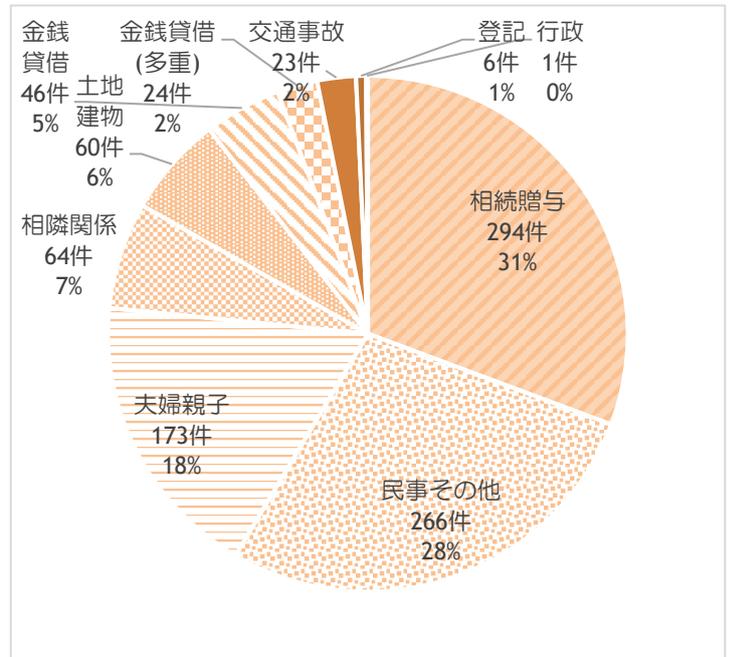
◇相談件数の前年度比(%)

令和3年度	令和4年度	前年度比
812件	957件	118%

◇開設数

H29	H30	R1	R3	R3
127回	124回	123回	99回	117回

◇相談内容の内訳



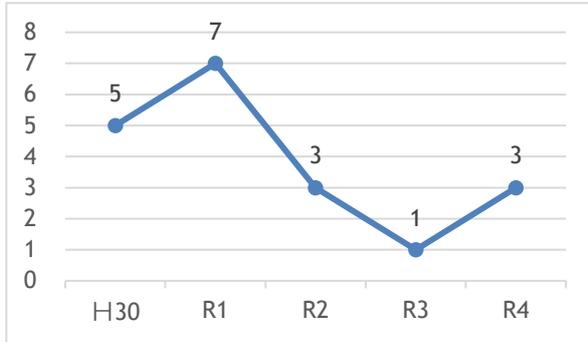
相続贈与	民事その他	夫婦親子	相続関係	土地建物	金銭貸借	金銭貸借(多重)	交通事故	登記	行政
294件	266件	173件	64件	60件	46件	24件	23件	6件	1件

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。

◇過去5年の件数の推移



※令和2年度は、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3年度	令和4年度	前年度比
1件	3件	300%

◇開設数

H30	R1	R2	R3	R4
23回	21回	3回	5回	23回

◇相談内容の内訳

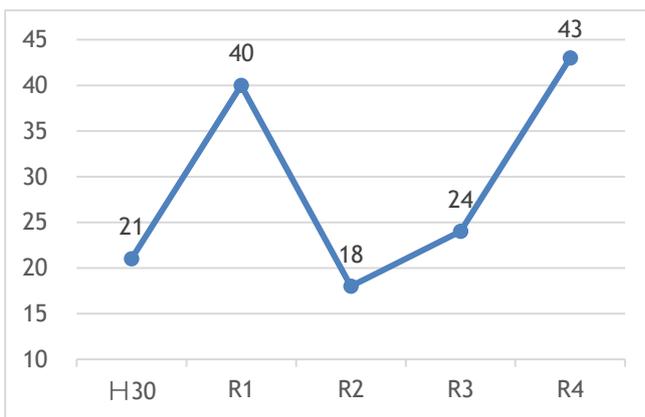
行政	合計
3件	3件

⑥ 人権相談

(第2金曜日及び第4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。主な相談内容は、夫婦・親子関係、相隣関係、民事・その他となっています。

◇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3年度	令和4年度	前年度比
24件	43件	179%

◇開設数

H30	R1	R2	R3	R4
17回	23回	11回	14回	21回

◇相談内容の内訳

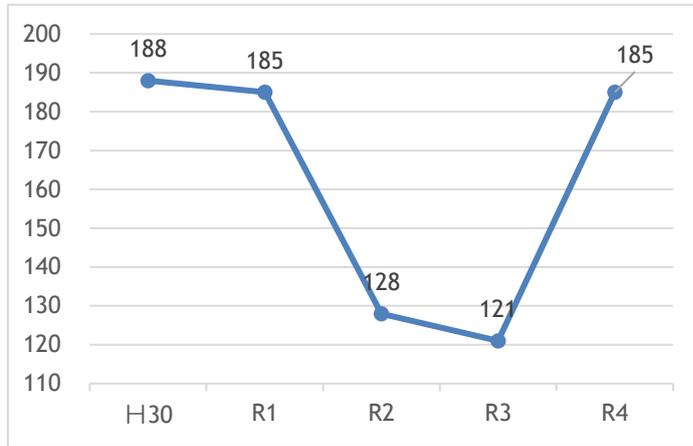
夫婦・親子	相隣関係	民事・その他	相続贈与	合計
15件	16件	11件	1件	43件

⑦ 税務相談

(第1・3水曜日 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。

◇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3年度	令和4年度	前年度比
121件	185件	153%

◇開設数

H30	R1	R2	R3	R4
35回	34回	27回	22回	34回

◇相談内容の内訳

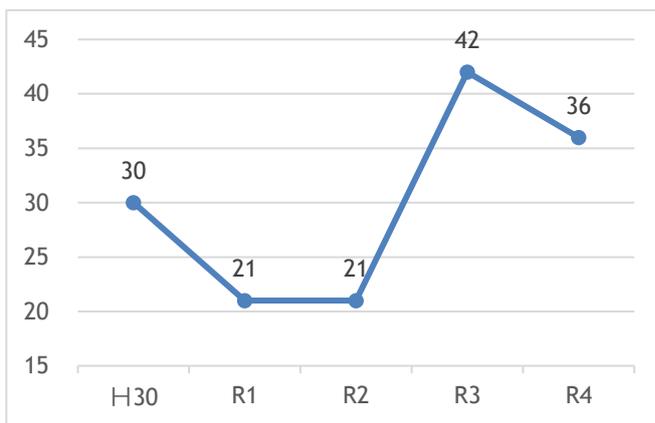
税務	相続贈与	合計
184件	1件	185件

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。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3年度	令和4年度	前年度比
42件	36件	86%

◇開設数

H30	R1	R2	R3	R4
12回	10回	9回	12回	9回

◇相談内容の内訳

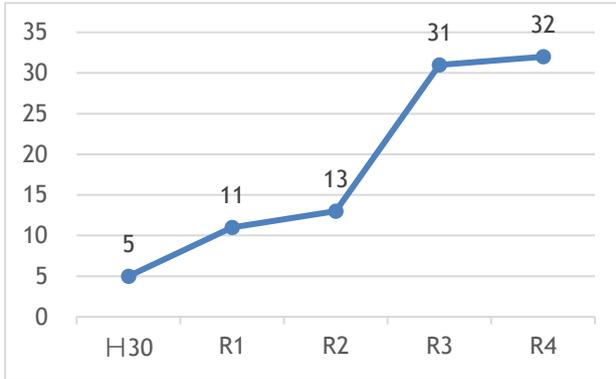
相続贈与	夫婦親子	合計
33件	3件	36件

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。主な相談内容は、相続・贈与関係となっています。

◇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3年度	令和4年度	前年度比
31件	32件	103%

◇開設数

H30	R1	R2	R3	R4
10回	10回	6回	12回	11回

◇相談内容の内訳

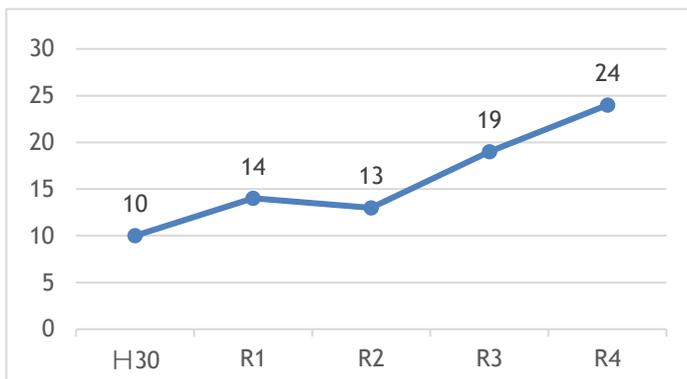
相続贈与	夫婦親子	民事その他	行政	合計
26件	2件	1件	3件	32件

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。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

令和3年度	令和4年度	前年度比
19件	24件	126%

◇開設数

H30	R1	R2	R3	R4
194回	167回	170回	170回	183回

◇相談内容の内訳

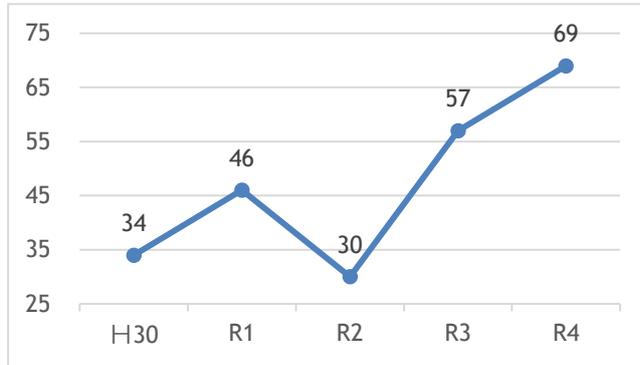
市民安全	合計
24件	24件

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。主な相談内容は、土地・建物関係となっています。

◇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3年度	令和4年度	前年度比(%)
57件	69件	121%

◇開設数

H30	R1	R2	R3	R4
19回	19回	13回	22回	23回

◇相談内容の内訳

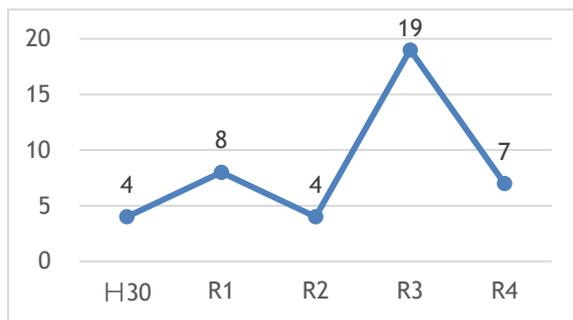
相続贈与	土地建物	合計
1件	68件	69件

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。主な相談内容は、相続贈与、相続関係、民事・その他となっています。

◇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3年度	令和4年度	前年度比
19件	7件	37%

◇開設数

H30	R1	R2	R3	R4
4回	7回	3回	9回	4回

◇相談内容の内訳

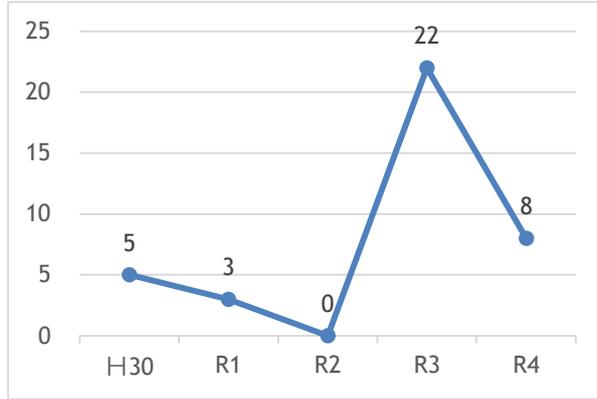
土地建物	合計
7件	7件

⑬ 国県市合同行政相談

(年1回 13:00~16:00)

市役所本庁舎会議室3・4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3年度	令和4年度	前年度比
22件	8件	36%

◇開設数

H30	R1	R2	R3	R4
1回	1回	0回	1回	1回

※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。

◇相談内容の内訳

行政	合計
8件	8件

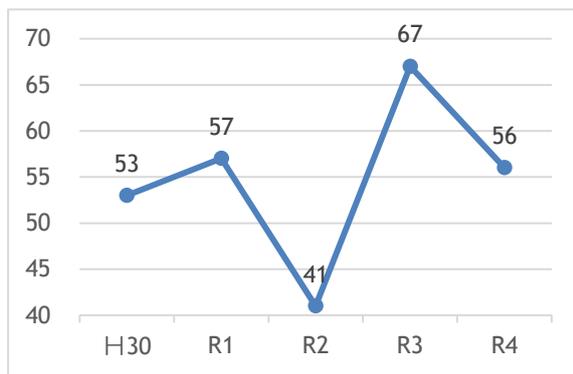
⑭ 司法書士相談

(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。主な相談内容は、登記関係、相続贈与、土地建物などとなっています。

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3年度	令和3年度	前年度比
67件	56件	84%

◇開設数

H30	R1	R2	R3	R4
12回	11回	9回	12回	12回

※予約がない場合は開設していません。

◇相談内容の内訳

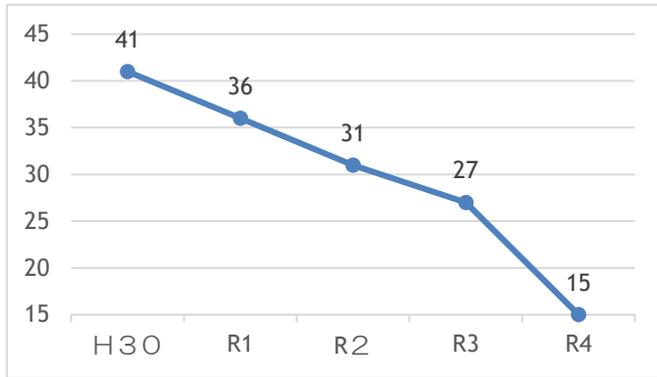
相続贈与	土地建物	夫婦親子	民事・その他	登記	合計
8件	1件	2件	1件	44件	56件

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。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

令和3年度	令和4年度	前年度比
27件	15件	56%

◇開設数

H30	R1	R2	R3	R4
194回	167回	170回	170回	183回

◇相談内容の内訳

交通事故	合計
15件	15件

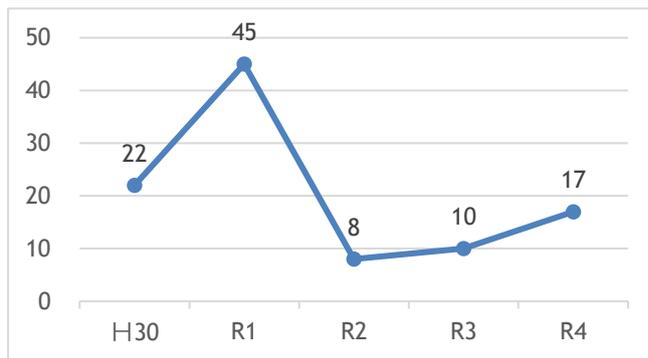
⑯ 犯罪被害者等支援相談

(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。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

令和3年度	令和4年度	前年度比
10件	17件	170%

◇開設数(ピア・神奈川)

H30	R1	R2	R3	R4
21回	22回	17回	18回	22回

◇相談内容の内訳

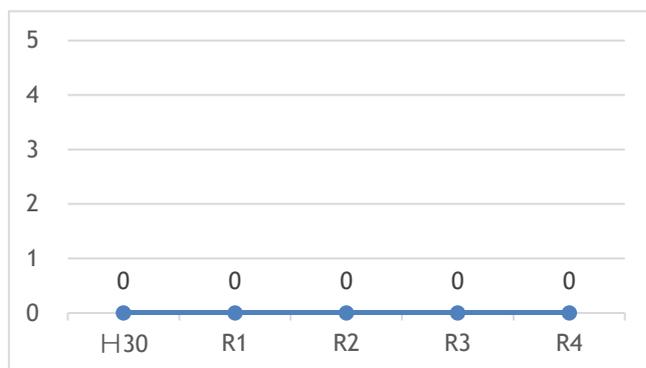
犯罪被害者等支援	合計
17件	10件

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。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3年度	令和4年度	前年度比
0件	0件	-

◇開設数

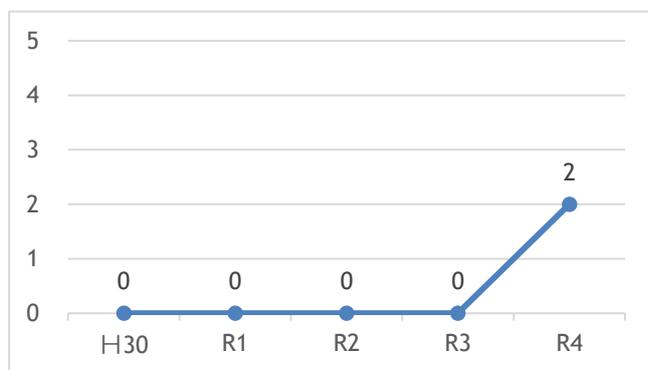
H30	R1	R2	R3	R4
194回	167回	170回	170回	183回

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。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

令和3年度	令和4年度	前年度比
0件	2件	-

◇開設数

H30	R1	R2	R3	R4
244回	244回	243回	243回	243回

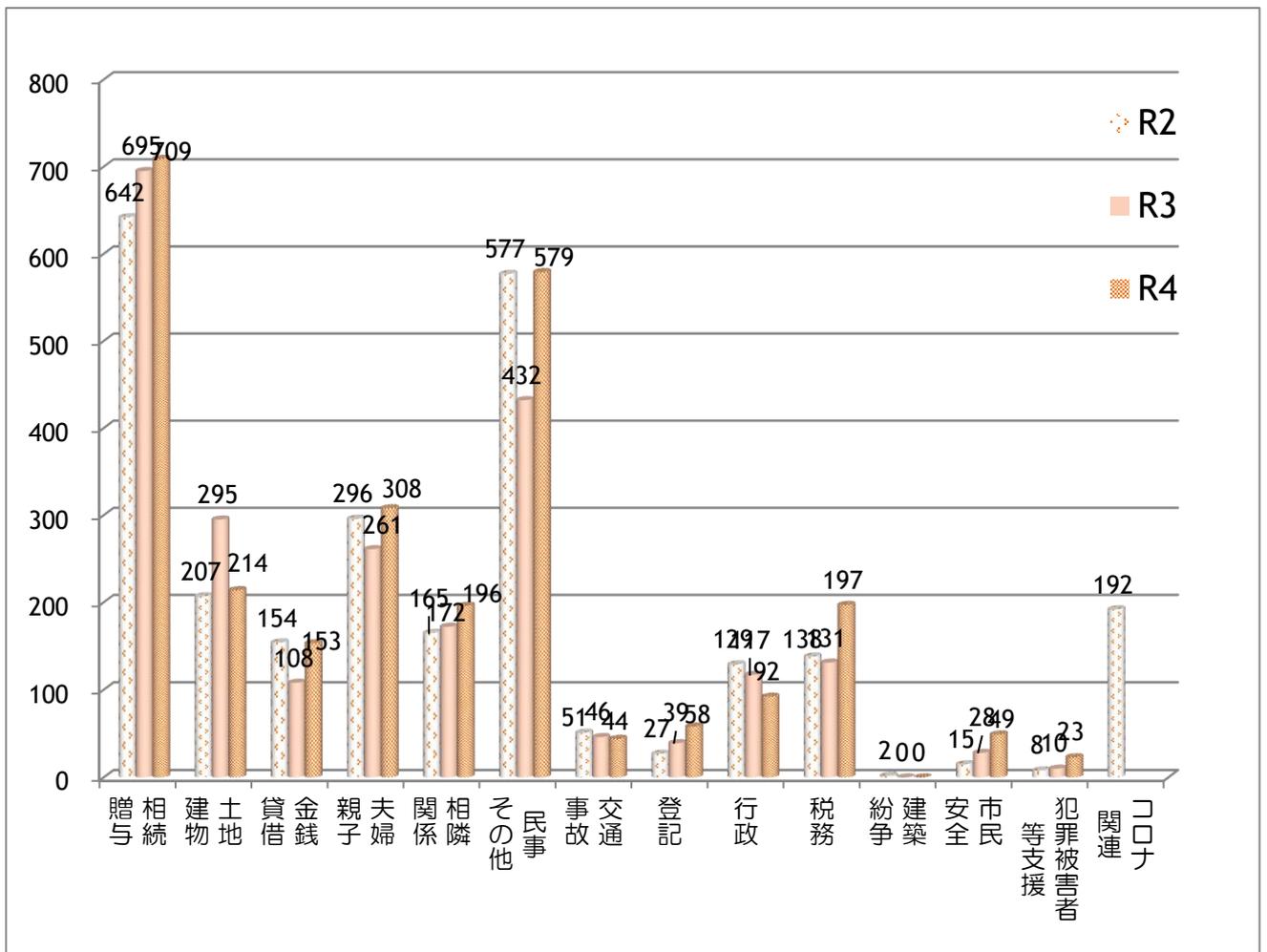
2 令和4年度 相談受付状況

(1) 年度別相談内容の内訳

相談を内容別の件数で見ると、相続贈与が709件（23.7%）、民事・その他が579件（22%）、夫婦・親子が308件（11.8%）と3項目で全体の57.5%となっています。

令和2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	コ ロ ナ 関 連	計
R2	642	207	154	296	165	577	51	27	129	138	2	15	8	192	2,603
R3	695	295	108	261	172	432	46	39	117	131	0	28	10	—	2,334
R4	709	214	153	308	196	579	44	58	92	197	0	49	23	—	2,622



(2) 年度別各種相談件数と構成比

各種相談件数の構成比は、市民相談が1,123件で全体の42.7%を占めています。次いで法律相談が957件で36.4%となっており、市民相談と法律相談で全体の79.1%を占めています。

令和2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	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
市民相談	1,322	50.8%	1,078	46.2%	1,123	42.7%
建築紛争相談	2	0.1%	4	0.2%	0	0.0%
多重債務法律相談	51	2.0%	—	—	55	2.1%
法律相談	918	35.3%	812	34.8%	957	36.4%
行政相談	3	0.1%	1	0.0%	3	0.1%
人権相談	18	0.7%	24	1.0%	43	1.6%
税務相談	128	4.9%	121	5.2%	185	7.0%
公証相談	21	0.8%	42	1.8%	36	1.4%
遺言書と終活の相談	13	0.5%	31	1.3%	32	1.2%
市民安全相談	13	0.5%	19	0.8%	24	0.9%
不動産相談	30	1.2%	57	2.4%	69	2.6%
分譲マンション管理相談	4	0.2%	19	0.8%	7	0.3%
国縣市合同相談	0	0.0%	22	0.9%	8	0.3%
司法書士相談	41	1.6%	67	2.9%	56	2.1%
交通事故相談	31	1.2%	27	1.2%	15	0.6%
犯罪被害者等支援相談	8	0.3%	10	0.4%	17	0.6%
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%	2	0.1%
合計	2,603	100%	2,334	100%	2,632	100.0%

3 市民要望

(1) 市民要望一覧

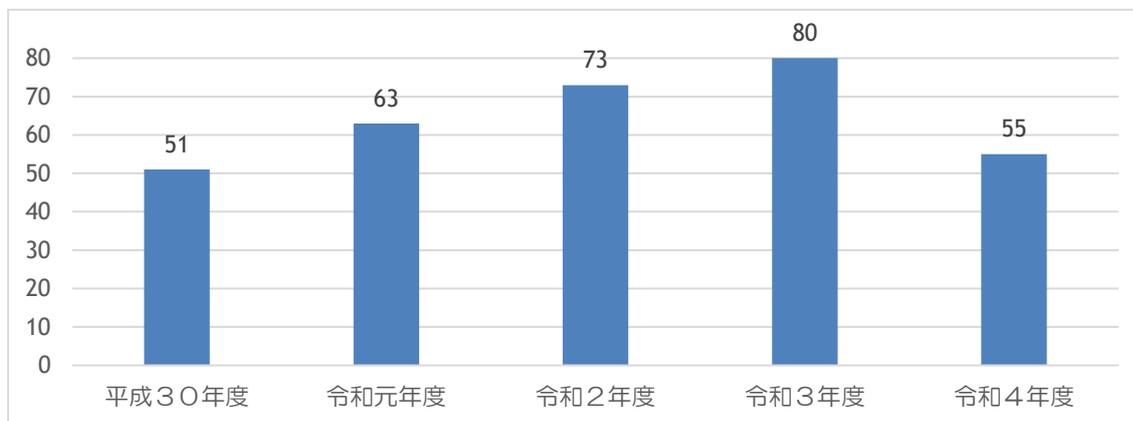
市民要望には、①陳情・要望②わたしの提案があります。その内訳は次のとおりです。内容が複数の課にまたがる要望等について、それぞれで件数を計上しているため件数が増となっています。

		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）	66	94	160	6.4%
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）	92	67	159	6.7%
3	財務（予算・決算、賦課、徴収、庁舎管理、契約等に関するもの）	58	86	144	5.8%
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）	129	132	261	10.3%
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）	68	63	131	5.2%
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）	49	37	86	3.4%
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）	182	83	265	11.0%
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）	67	77	144	5.7%
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）	46	123	169	6.7%
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）	66	46	112	4.5%
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）	131	174	305	12.0%
12	下水道・河川（下水道経営・整備、河川整備等に関するもの）	17	22	39	1.6%
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）	29	78	107	4.2%
14	医療（市立病院に関するもの）	10	29	39	1.6%
15	消防（消防、救急等に関するもの）	3	8	11	0.4%
16	教育環境（学校施設、学校給食等に関するもの）	73	32	105	4.2%
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）	53	70	123	4.8%
18	新型コロナウイルス感染症	31	62	93	3.6%
19	市政全般	9	33	42	1.7%
20	その他（行政）	0	4	4	0.2%
21	その他	0	0	0	0.0%
	合 計	1,179	1,320	2,499	100%

① 陳情・要望

受理した陳情・要望の件数は 55 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 1,179 件となりました。担当部局別の件数では、福祉部、建設部、市民安全部が多くなっています。

◇陳情・要望の年度別受理件数◇

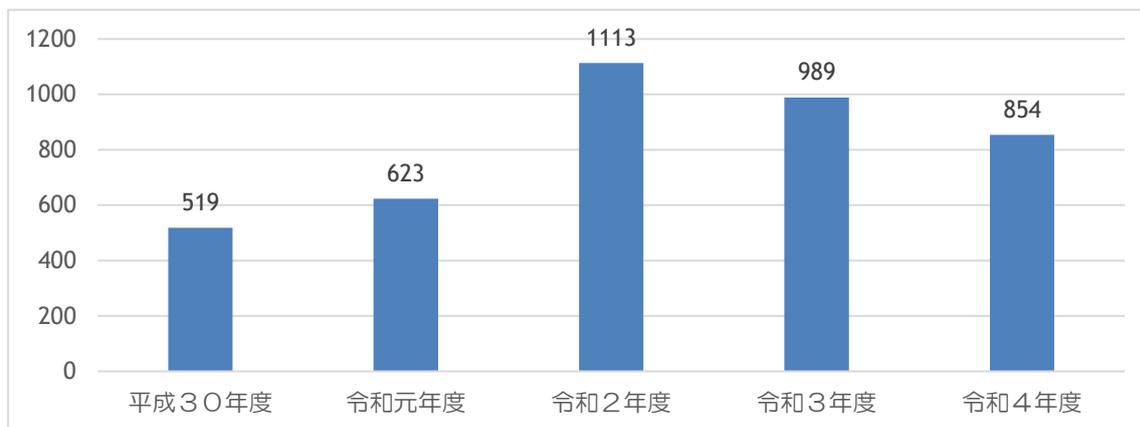


部局	件数	割合 (%)
福祉部	186 件	15.8%
建設部	131 件	11.1%
市民安全部	129 件	10.9%
企画部	95 件	8.1%
経済部	74 件	6.3%
教育総務部	73 件	6.2%
こども育成部	67 件	5.7%
総務部	67 件	5.7%
都市部	66 件	5.6%
財務部	59 件	5.0%
教育推進部	53 件	4.5%
文化生涯学習部	49 件	4.2%
環境部	46 件	3.9%
保健所	45 件	3.8%
下水道河川部	17 件	1.4%
市立病院事務局	10 件	0.8%
市議会	4 件	0.3%
消防本部	3 件	0.3%
選挙管理委員会	3 件	0.3%
農業委員会	2 件	0.2%
合計	1,179 件	

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「わたしの提案」の受理件数は854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1,320件となりました。

◇わたしの提案の年度別受理件数◇



◇令和4年度 わたしの提案の担当部局別件数◇

部局	件数	割合 (%)
建設部	174件	13.2%
市民安全部	138件	10.5%
環境部	123件	9.3%
保健所	112件	8.5%
総務部	98件	7.4%
財務部	87件	6.6%
福祉部	84件	6.4%
こども育成部	82件	6.2%
教育推進部	76件	5.8%
企画部	70件	5.3%
経済部	65件	4.9%
都市部	46件	3.5%
文化生涯学習部	38件	2.9%
教育総務部	34件	2.6%
市立病院事務局	32件	2.4%
下水道河川部	22件	1.7%
市議会	17件	1.3%
選挙管理委員会	13件	1.0%
消防本部	7件	0.5%

部局	件数	割合 (%)
消防署	1件	0.1%
農業委員会	1件	0.1%
合計	1,320件	

4 行政相談

(1) 行政相談と行政相談委員

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。

行政相談員 ※令和5年7月1日現在

杉本 剛昭	(幸町)
原 文夫	(本村)
大八木 浩一	(東海岸北)
渡辺 和也	(円蔵)

(委嘱順)

(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。

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5年7月1日現在

大谷 泰子	(浜之郷)
高草木 孝	(緑が浜)
高田 実	(高田)
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)
加藤 隆	(西久保)
峯松 七七子	(新栄町)
宮下 克己	(小和田)
神本 直子	(東海岸北)
細井 由美	(平和町)

(委嘱順)

人権の花運動



6 消費生活センター

(1) 令和4年度 消費生活センター相談業務

	名称	相談内容	開催日時	担当者
①	消費生活相談	消費生活に係る相談	月曜日から金曜日 9時30分から16時まで	消費生活相談員
②	消費生活法律相談	消費生活問題に係る法的見解	偶数月第2金曜日 13時から16時まで	弁護士
③	家計あんしん相談	家計全般に係る相談	毎月第1・3木曜日 11時から11時50分 13時00分から14時50分まで	ファイナンシャルプランナー
④	多重債務相談	多重債務問題の解決方法など	月～金曜日 8時30分から17時まで	消費生活相談員 市職員

① 消費生活相談

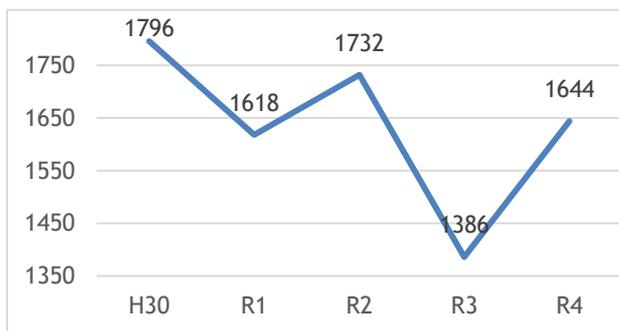
(月曜日～金曜日 9:30～16:00)

専門の消費生活相談員が、消費者からの相談を受けています。令和4年度に当センターが受けた相談数は1,644件で前年度より258件増加しています。

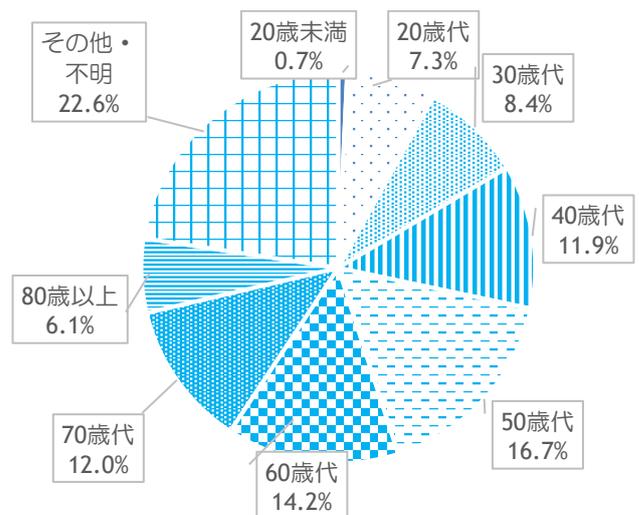
相談者の年代内訳では、前年度内訳同様、稼働年齢者に多いトラブル増加に伴い、20代未満から50歳までの相談も多く、高齢者だけでなく各年代からの相談がありました。

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4年度は、相談数1,644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102件でした。

◇過去5年の相談数の推移



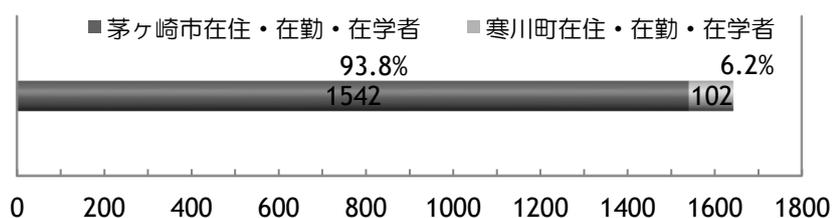
◇相談者の年代 (%)



◇前年度比 (%)

令和3年度	令和4年度	前年度比
1,386件	1,644件	118.6%

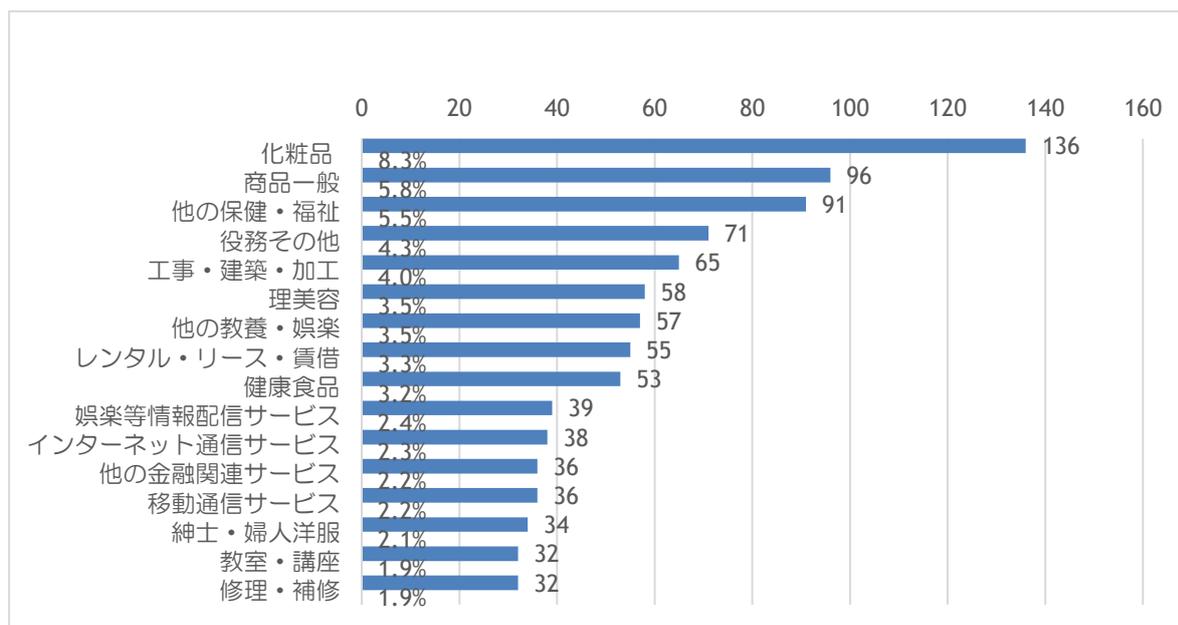
◇茅ヶ崎市・寒川町別相談数



令和4年度の相談数は1,644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3年度に非常に多かった「ネット通販で化粧品等を購入する際に「お試し」購入のつもりが「定期購入」になっていた」等のトラブルが増加しました。また、「市役所から電話があり、医療費の見直しの資料を送ったと言われ、携帯番号を聞かれたので伝えたが、不審なので確認したい」等の医療費還付金に関わる不審電話が昨年度に比べ増加し、第3位となっています。また、「パソコンにウイルスが感染したと警告が出て、プリペイド式電子マネーを購入するよう指示があった」等、パソコンサポートサービスに関する相談等が第4位となっています。なお、「脱毛エステの契約をしたが、倒産したようで引き継ぎ店に連絡するが電話は繋がらない。解約したいがその対処方法は」等、第6位の「理美容」に関する相談が昨年度と比較し多く寄せられました。

◇相談内容（商品・役務別分類）

順位	品目	内容	相談件数
1	化粧品	化粧品、化粧クリーム、化粧品セット、石鹸	136
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	96
3	他の保健・福祉	医療費還付金に関わる不審電話など	91
4	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	71
5	工事・建築・加工	工事・建設サービス、屋根工事、塗装工事	65
6	理美容	痩身エステ、脱毛エステ、理髪サービス	58
7	他の教養・娯楽	スポーツジム、情報商材 USB、芸能人のファンクラブ	57
8	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、借家、借地	55
9	健康食品	サプリメント、青汁、ローヤルゼリー	53
10	娯楽等情報配信サービス	教養・趣味、アダルトサイトやゲーム関連の娯楽を目的としたコンテンツ配信・提供サービス	39
11	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・プロバイダー光回線	38
12	他の金融関連サービス	クレジットカードの入会・年会費、クレジットカードの不正使用	36
12	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
14	紳士・婦人洋服	紳士・婦人用の洋服	34
15	教室・講座	外国語・会話教室・ビジネス教室、資格講座	32
15	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	32



令和 4 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 966 件ありました。この案件の総額は 8 億 2,332 万 8,603 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 1 億 5,253 万 2,559 円でした。

*従来の PIO-NET 2010 (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-NET 2015 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。なお、現在は、2021 年 9 月 27 日から PIO-NET2020 が稼働しています。

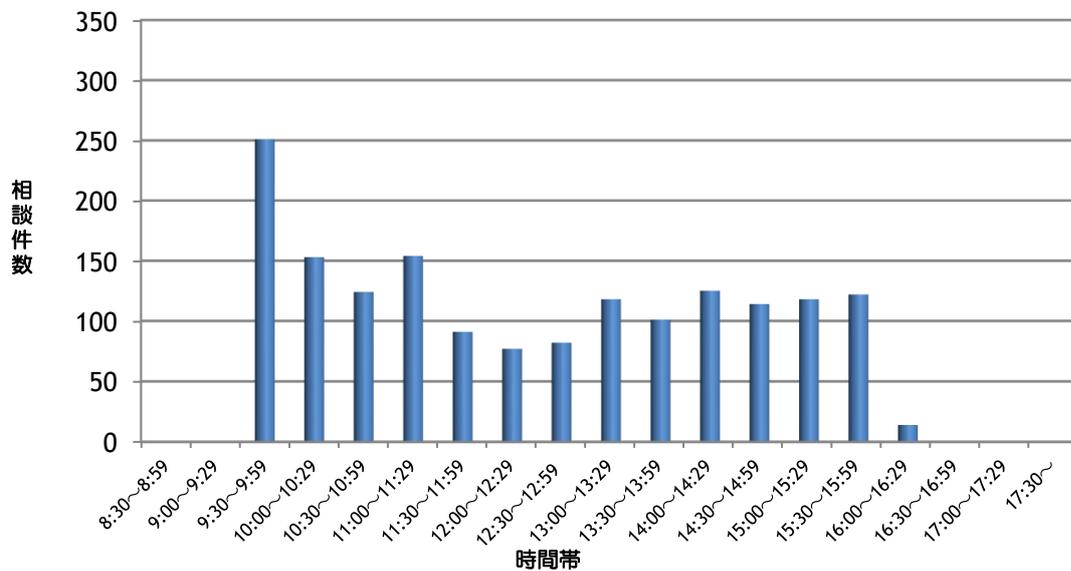
消費生活センターでは、常時 3 つの窓口を設けており、6 名（令和 4 年度時点）の消費生活相談員が 1 日 3 名体制でローテーションを組み、平日 9 時 30 分から 16 時まで相談業務を運営しています。

令和 4 年度の新規相談件数は 1,644 件、延べ相談件数は 2,381 件ありました。これは多くの相談は 1 回限り（1,383 件、84.1%）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 134 件、3 回 57 件であり、最高は 18 回でした。

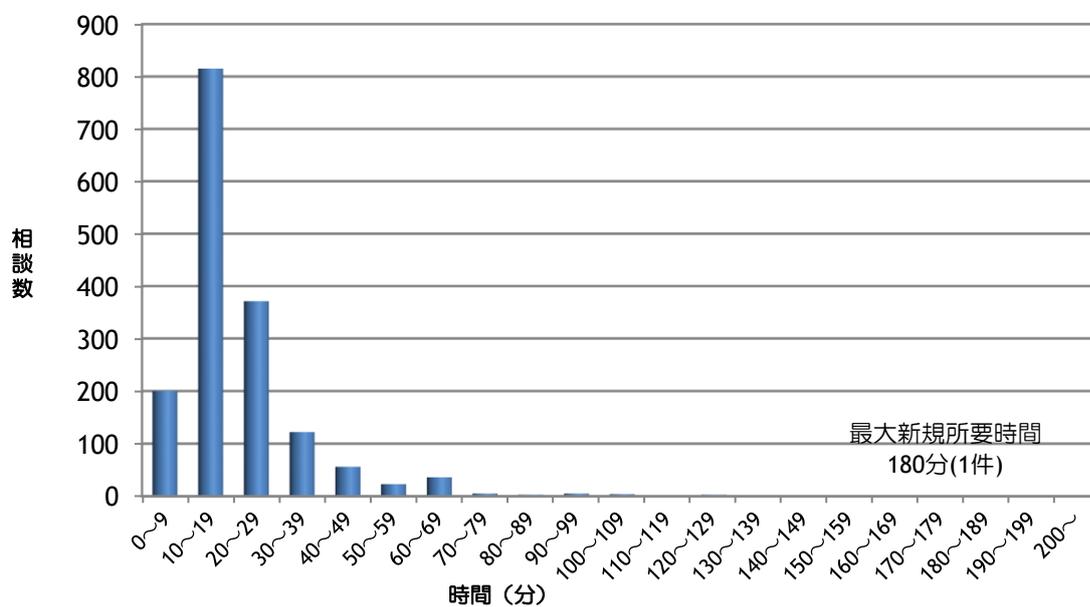
相談を受けている時間帯を集計してみると、相談開始時の 9 時 30 分からの 30 分に相談が集中しており、その後は昼時間を除いて 16 時まで比較的なだらかに推移しています。

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 分が圧倒的に多く、この前後になだらかに分布しており、最大相談所要時間は 180 分でした。この 0～19 分が多い理由として、令和 4 年度は昨年度よりも件数が増加し、通販サイトでの化粧品購入に関する相談や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

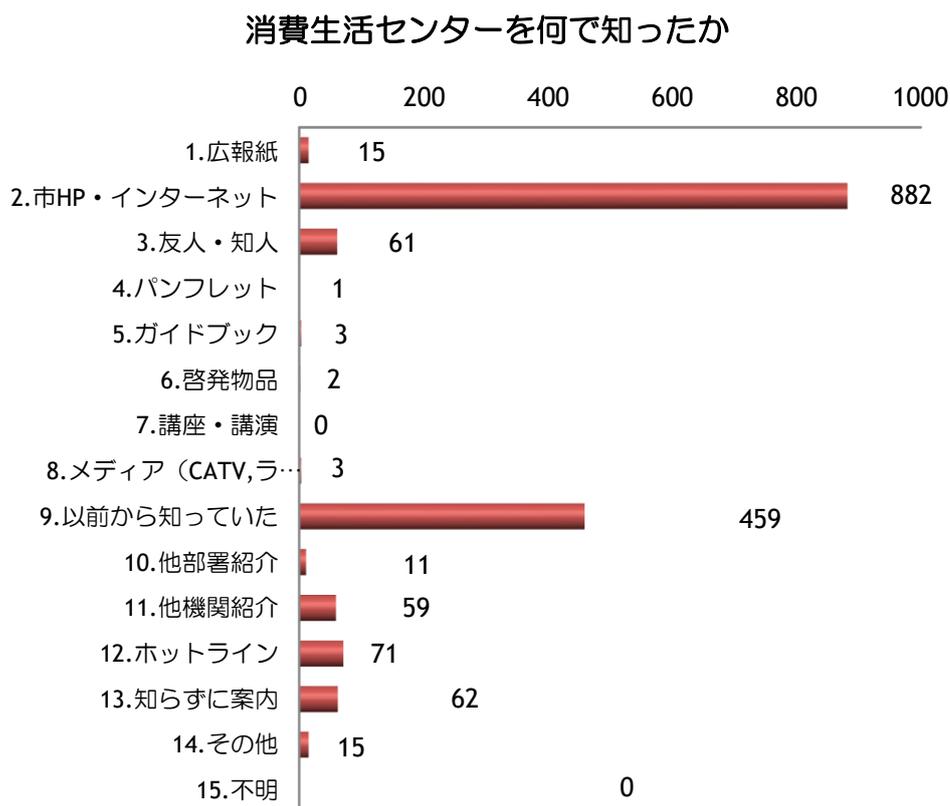


◇所要相談時間



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。

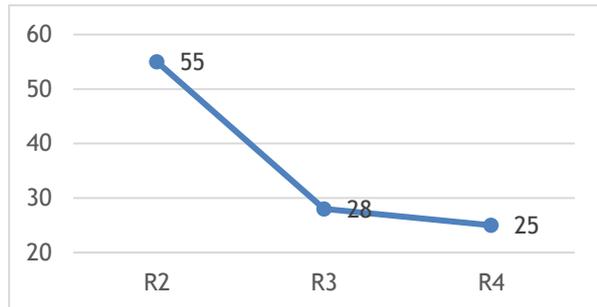
② 消費生活法律相談

(偶数月 第2金曜日 13:00~16:00 予約制)

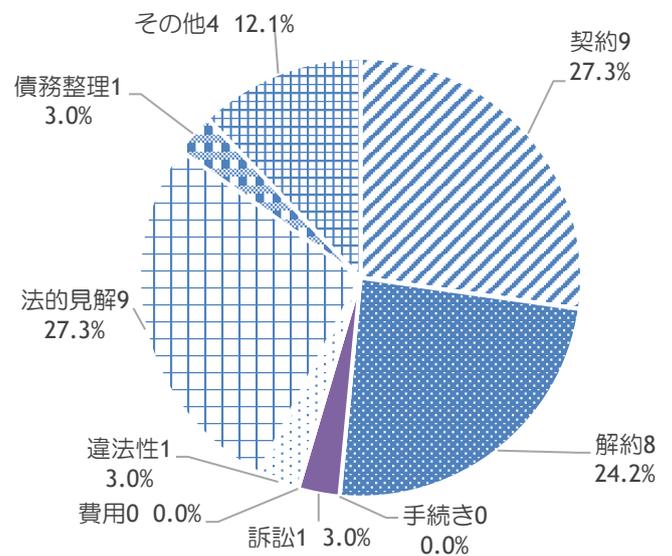
平成21年10月から、消費生活相談の中で特に法的な判断が必要な場合に、弁護士による消費生活法律相談を行っています。令和4年度は、25件の相談となり、令和3年度は28件でしたので、3件の減少でした。なお、令和3年度から、毎月開設していた法律相談を隔月の偶数月開催としています。

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」に関する相談と事業者との話し合いの方向性等について、法的根拠の整理をする「法的見解」を求めるものについてが、同数9件(27.3%)、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 (%)

令和3年度	令和4年度	前年度比
28件	25件	89.3%

◇開設数 (回)

令和2年度	令和3年度	令和4年度
12回	6回	6回

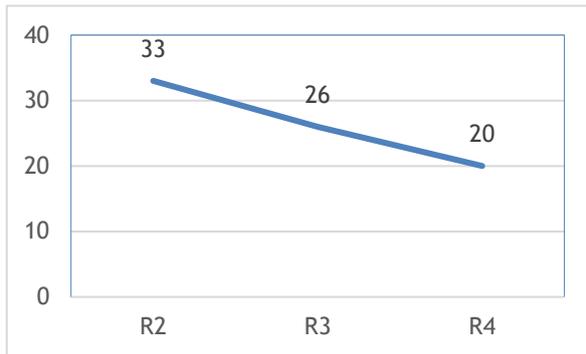
③ 家計あんしん相談

(第1・3木曜日 11:00~11:50、13:00~14:50 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4年度は20件の相談があり、昨年度と比べ6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13件(23.2%)で、次いで「その他」相談の9件(16.1%)、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」、相談者の将来必要なお金について考える「ライフプラン」、住宅の購入や住宅ローンの借り換えなどの「住宅ローン」の相談が同数の8件(14.3%)となっています。

◇過去3年の件数の推移



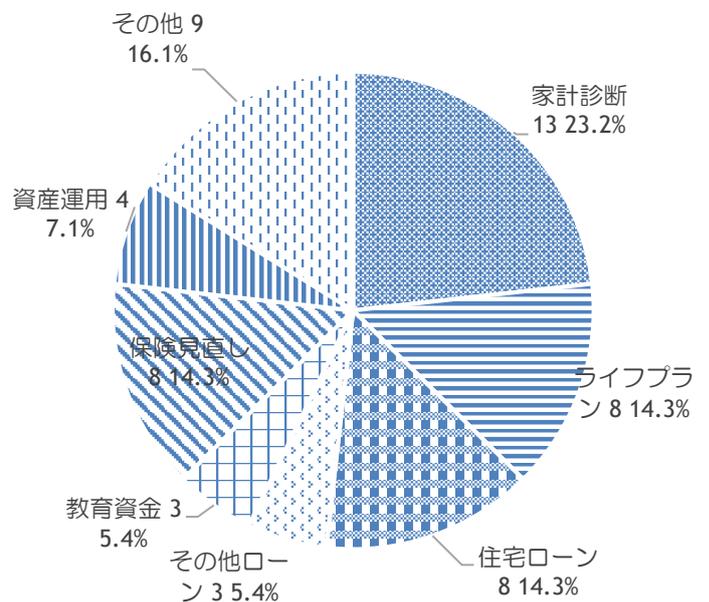
◇前年度比(%)

令和3年度	令和4年度	前年度比
26件	20件	76.9%

◇開設数(回)

令和2年度	令和3年度	令和4年度
21回	14回	15回

◇相談内容の内訳(件)



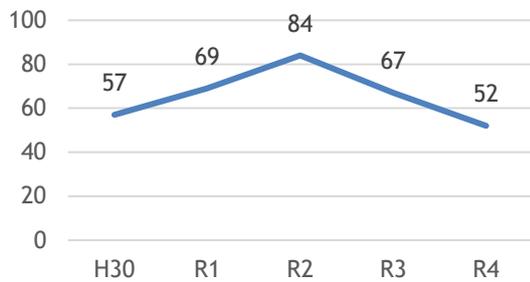
④ 多重債務相談

(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ており、令和4年度の相談件数は52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、「100万円以上200万円未満」が14件(26.9%)、次いで「200万円以上300万円未満」が12件(23.1%)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(59.6%)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」「インターネットで知った」が10人(19.2%)で不明を除くと最も多いものでした。

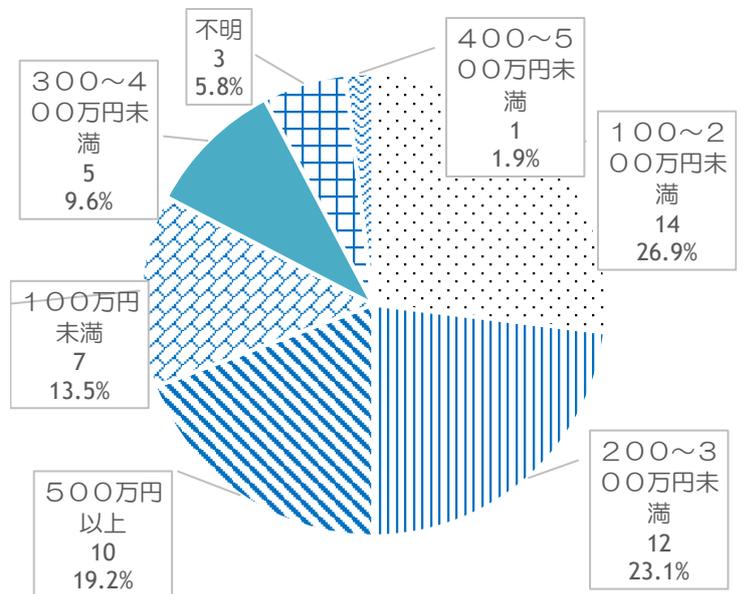
◇過去5年の件数の推移



◇前年度比 (%)

令和3年度	令和4年度	前年度比
67件	52件	77.6%

◇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	5	7	3	4	4	6	0	4	5	4	2	4	48
電話のみ	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	4
計	5	7	4	5	4	6	0	4	5	4	3	5	52

◇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	31	59.6%
商品・サービス購入	6	11.5%
ギャンブル・遊興費	2	3.0%
事業資金の補填	4	3.6%
保証・肩代わり	2	1.5%
住宅ローン等の借金の返済	2	13.4%
本人、家族の病気・けが	1	3.0%
その他	1	3.0%
不明	3	14.9%

◇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	2	3.0%
ポスターで知った	0	0.0%
インターネットで知った	10	16.4%
テレビやラジオで知った	0	0.0%
家族や知人に聞いた	9	9.0%
他部署・他機関からの紹介	10	34.3%
その他	6	10.4%
不明	15	26.9%

(2) 令和4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。

令和4年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、Web会議を活用し市内どこでも出張講座を8回開催し、高齢者向けに、消費生活センターに相談が多く寄せられている相談事例を踏まえ「悪質商法撃退講座」や、成人年齢が引き下げられたことから若者向けに「若者を狙った悪質商法講座」を開催しました。

みんなの消費生活展記念講座では、「はじめるなら今！～かんたん初心者向けスマホ利用講座～」、「SNSデビューの第一歩！～初めてのLINE利用講座～」と2つの記念講座を開催しました。いずれの講座も定員を超える申し込みをいただく等、消費者の関心の高さがうかがえました。

生活設計の講座では、「これで安心 老後の生活資金」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。

食の安全に関する講座については、「食品ロスを防いでエコな消費生活を！」と題し、文教大学健康栄養学部講師を招いて講演を行いました。

また、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、「市内どこでも出張講座」や「令和4年茅ヶ崎市成人のつどい」で配布し、消費者教育の啓発に努めました。

◇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 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	8	175
みんなの消費生活展 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	2	37
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	14
食の安全に関する講座	食の安全・安心について実施する講座	1	14

※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1回中止となりました。

令和4年度版 市民相談のまとめ

令和5年(2023)年 7月発行

携帯サイトQRコード

発行：茅ヶ崎市

編集：くらし安心部 市民相談課

〒 253-8686

茅ヶ崎市茅ヶ崎一丁目1番1号

電話 0467(81)7129

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/>

