
市民相談のまとめ



令和 5 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5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6年7月

目 次

1 市民相談	ページ
(1) 令和5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5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) 行政相談週間	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5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５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5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こと	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こと	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こと	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こと	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・要望に関すること	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こと	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こと	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こと	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こと	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こと	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こと	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こと	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こと	年1回 13時～16時 ※令和5年度より開催中止	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 月曜日～金曜日 8時30分～17時	被害者支援自助グループ ピア・神奈川 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～16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5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。

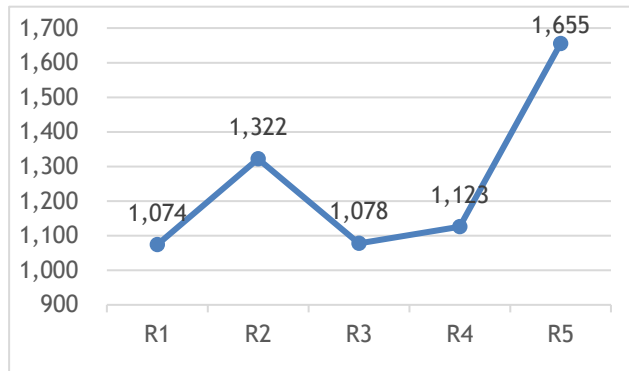
(2) 各種市民相談の概要

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



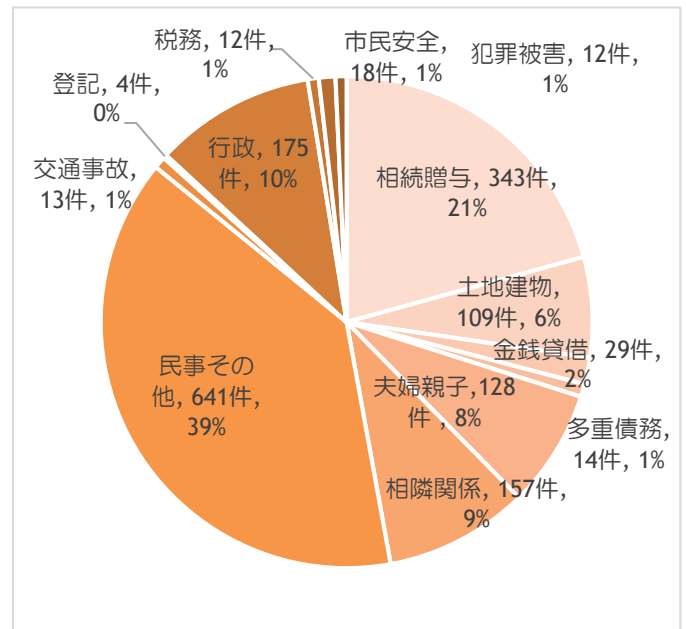
◇相談件数の前年度比(%)

令和4年度	令和5年度	前年度比
1,123	1,655	147%

◇開設数

R1	R2	R3	R4	R5
244回	243回	246回	243回	243回

◇相談内容の内訳

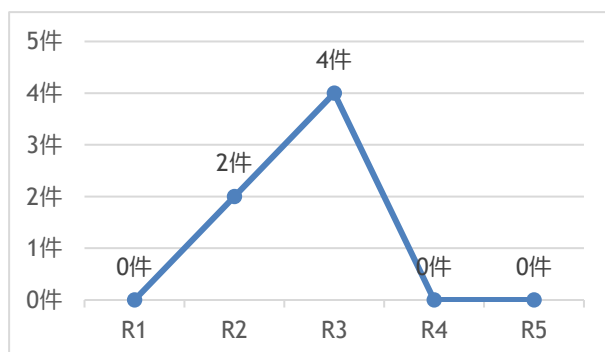


② 建築紛争相談

(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4年度	令和5年度	前年度比
0件	0件	-

◇開設数

R1	R2	R3	R4	R5
12回	2回	4回	0回	0回

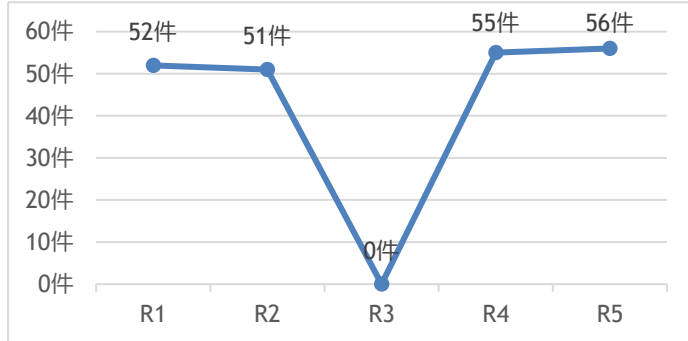
※令和2年度から、予約がない場合は開設していません。

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金融等数か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4年度	令和5年度	前年度比
55件	56件	102%

◇開設数

R1	R2	R3	R4	R5
19回	19回	0回	20回	21回

◇相談内容の内訳

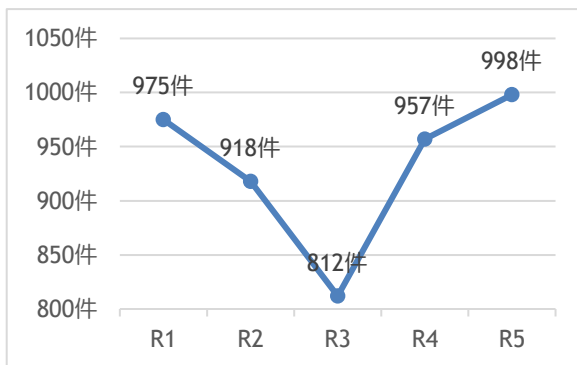
金銭貸借	合計
56件	56件

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、民事その他関係が一番多く、次いで相続贈与、夫婦親子となっています。

◇過去5年の件数の推移



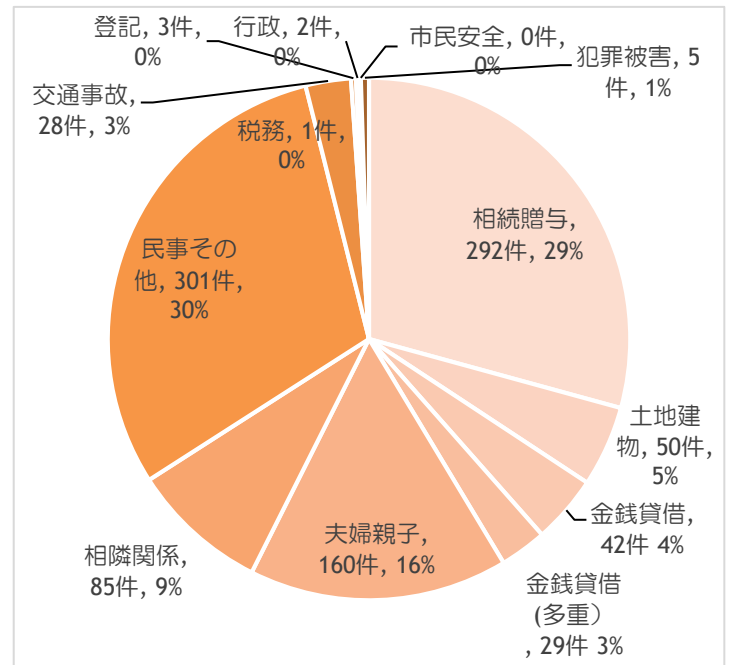
◇相談件数の前年度比(%)

令和4年度	令和5年度	前年度比
957件	998件	104%

◇開設数

R1	R2	R3	R4	R5
124回	123回	99回	117回	122回

◇相談内容の内訳



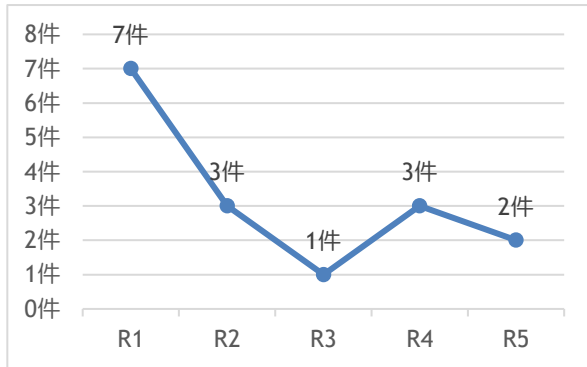
相続贈与	民事その他	夫婦親子	相隣関係	土地建物	金銭貸借	金銭貸借(多重)	交通事故	登記	行政	税務	犯罪被害
292件	301件	160件	85件	50件	42件	29件	28件	3件	2件	1件	5件

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、総務大臣から委嘱された行政相談委員が、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



◇相談件数の前年度比(%)

令和4年度	令和5年度	前年度比
3件	2件	67%

◇開設数

R1	R2	R3	R4	R5
21回	3回	5回	23回	24回

◇相談内容の内訳

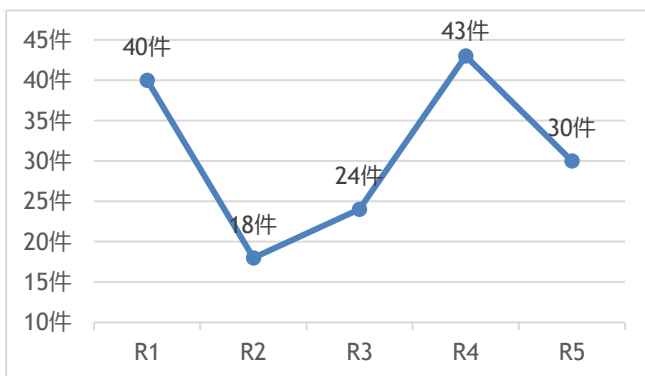
行政	合計
2件	2件

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、法務大臣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、相隣関係、夫婦・親子、民事・その他となっています。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

令和4年度	令和5年度	前年度比
43件	30件	70%

◇開設数

R1	R2	R3	R4	R5
23回	11回	14回	21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

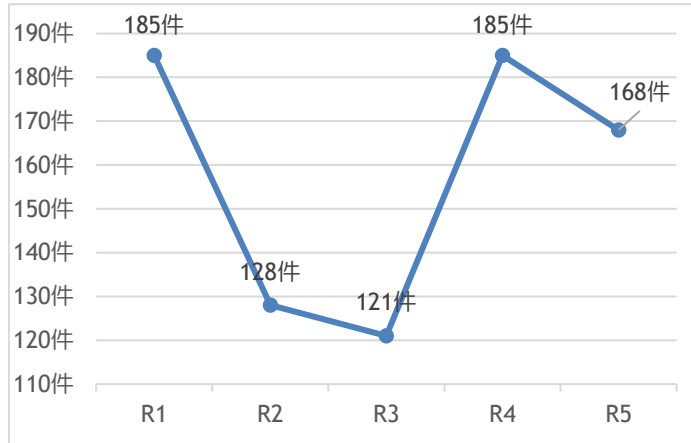
相続贈与	夫婦・親子	相隣関係	民事・その他	合計
1件	9件	17件	3件	30件

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4年度	令和5年度	前年度比
185件	168件	91%

◇開設数

R1	R2	R3	R4	R5
34回	27回	22回	34回	32回

◇相談内容の内訳

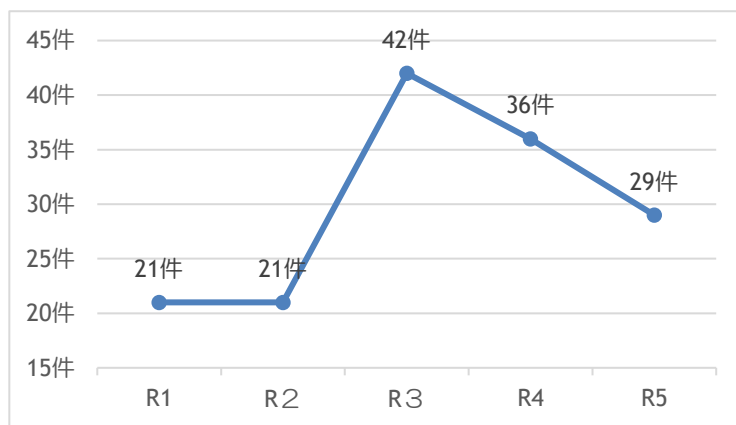
税務	相続贈与	合計
165件	3件	168件

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4年度	令和5年度	前年度比
36件	29件	81%

◇開設数

R1	R2	R3	R4	R5
10回	9回	12回	9回	11回

◇相談内容の内訳

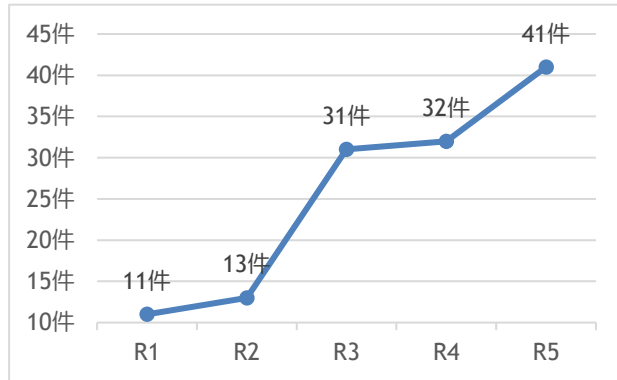
相続贈与	夫婦親子	税務	合計
26件	2件	1件	29件

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4年度	令和5年度	前年度比
32件	41件	128%

◇開設数

R1	R2	R3	R4	R5
10回	6回	12回	11回	11回

◇相談内容の内訳

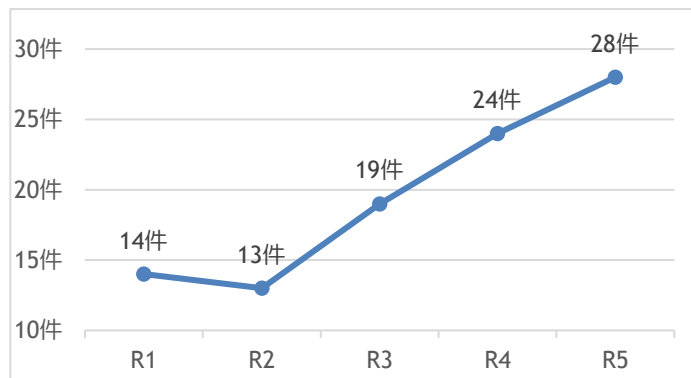
相続贈与	夫婦親子	民事その他	合計
34件	2件	5件	41件

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4年度	令和5年度	前年度比
24件	28件	117%

◇開設数

R1	R2	R3	R4	R5
167回	170回	170回	183回	189回

◇相談内容の内訳

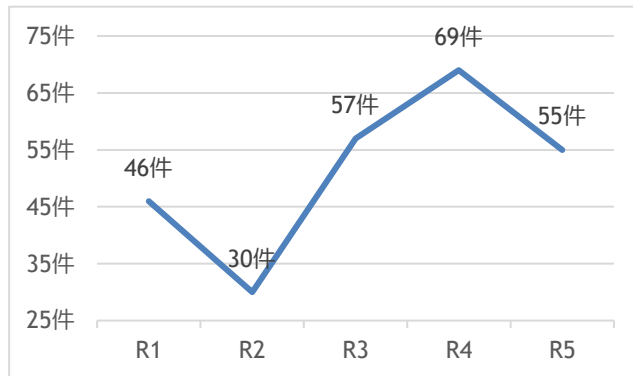
市民安全	合計
28件	28件

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4年度	令和5年度	前年度比
69件	55件	80%

◇開設数

R1	R2	R3	R4	R5
19回	13回	22回	23回	20回

◇相談内容の内訳

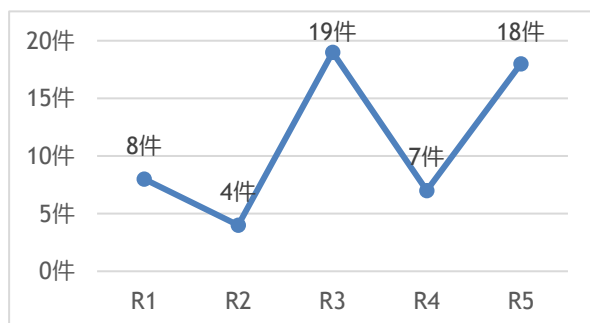
相続贈与	税務	土地・建物	合計
1件	2件	52件	55件

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、土地・建物、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4年度	令和5年度	前年度比
7件	18件	257%

◇開設数

R1	R2	R3	R4	R5
7回	3回	9回	4回	8回

◇相談内容の内訳

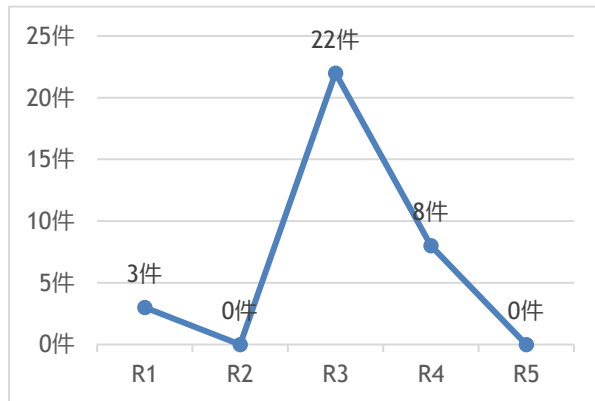
土地建物	相隣関係	民事その他	合計
11件	1件	6件	18件

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



※令和5年度より開催を中止しています。

◇相談内容の内訳

行政	合計
0件	0件

◇相談件数の前年度比(%)

令和4年度	令和5年度	前年度比
8件	0件	—

◇開設数

R1	R2	R3	R4	R5
1回	0回	1回	1回	0回

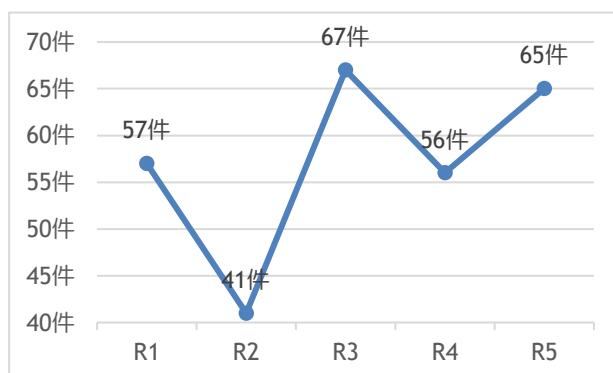
⑭ 司法書士相談

(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、司法書士が相談に応じています。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



※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	金銭貸借	夫婦親子	相隣関係	登記	合計
22件	3件	1件	2件	1件	36件	65件

◇相談件数の前年度比(%)

令和4年度	令和5年度	前年度比
56件	65件	116%

◇開設数

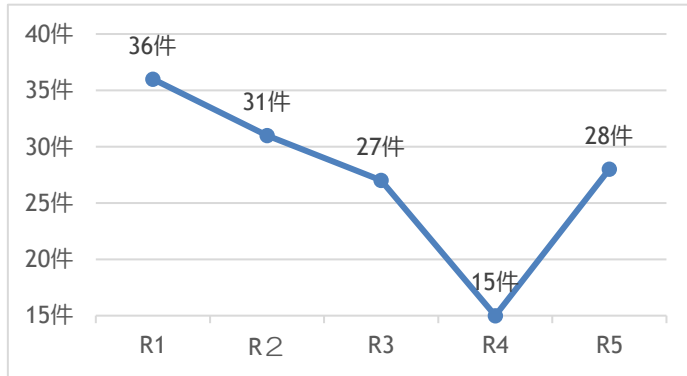
R1	R2	R3	R4	R5
11回	9回	12回	12回	12回

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4年度	令和5年度	前年度比
15件	28件	187%

◇開設数

R1	R2	R3	R4	R5
167回	170回	170回	183回	189回

◇相談内容の内訳

交通事故	合計
28件	28件

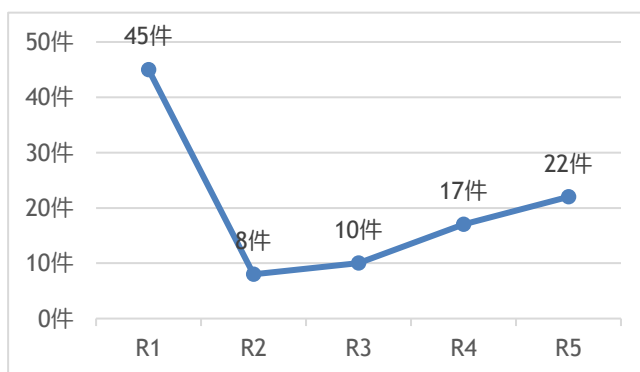
⑯ 犯罪被害者等支援相談

(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4年度	令和5年度	前年度比
17件	22件	129%

◇開設数(ピア・神奈川)

R1	R2	R3	R4	R5
22回	17回	18回	22回	20回

◇相談内容の内訳

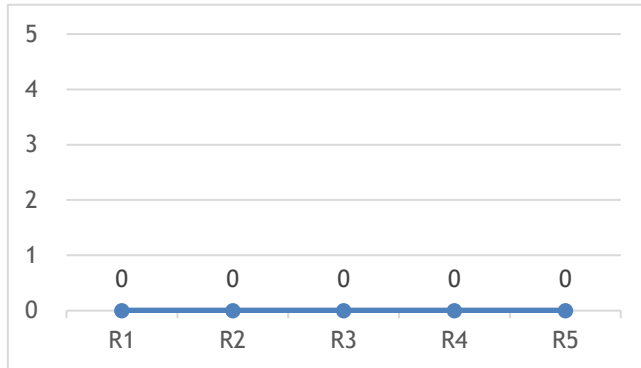
犯罪被害者等支援	合計
22件	22件

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。

◇過去5年の件数の推移



◇相談件数の前年度比(%)

令和4年度	令和5年度	前年度比
0件	0件	-

◇開設数

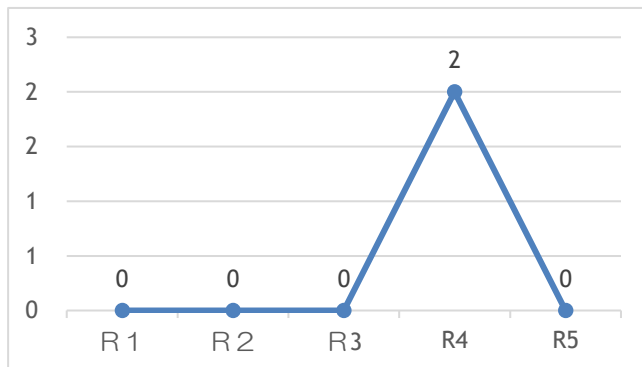
R1	R2	R3	R4	R5
167回	170回	170回	183回	189回

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4年度	令和5年度	前年度比
2件	0件	-

◇開設数

R1	R2	R3	R4	R5
244回	243回	243回	243回	243回

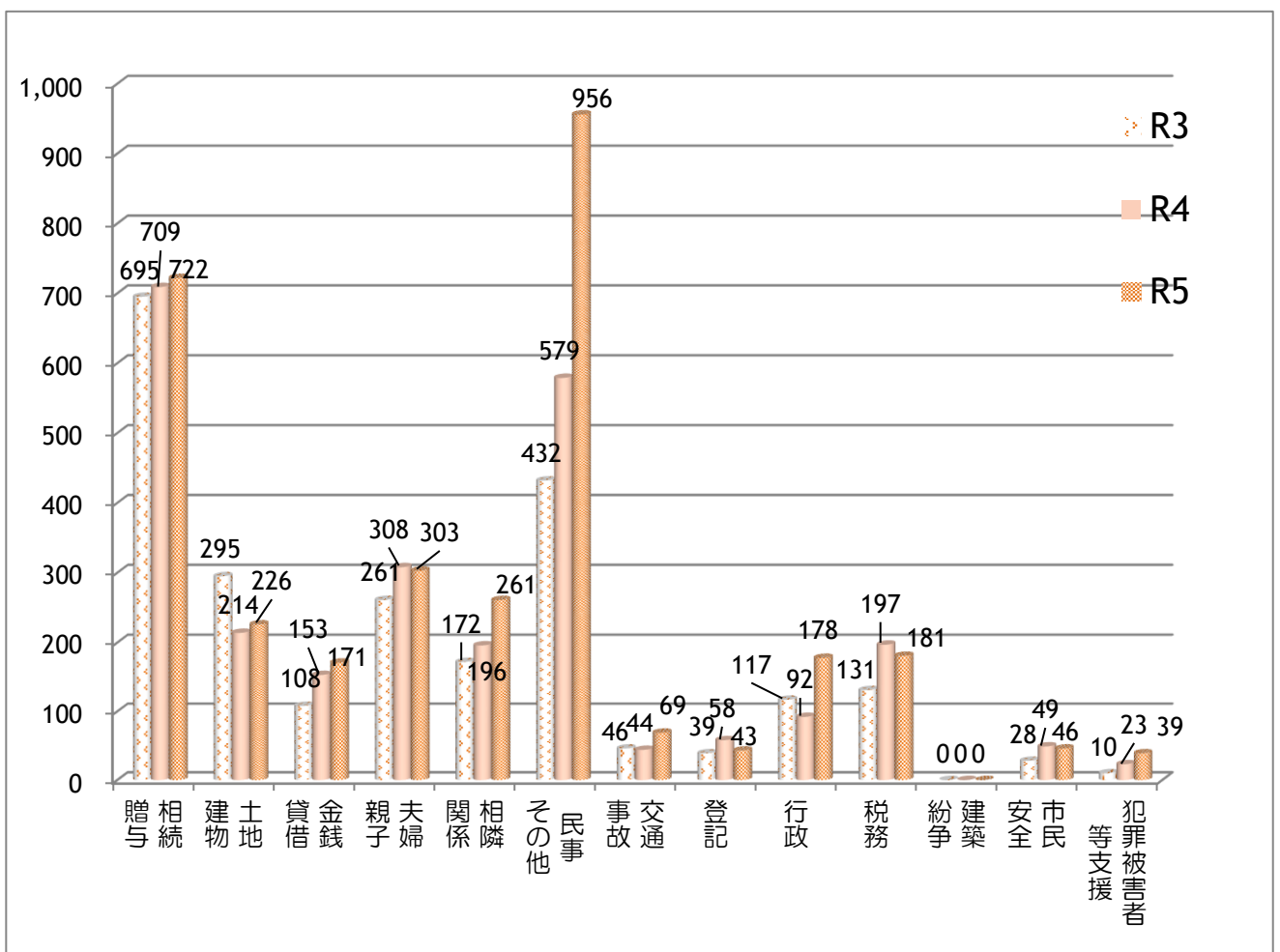
2 令和5年度 相談受付状況

(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722件（22.6%）、民事・その他が956件（29.9%）、夫婦・親子が303件（9.5%）と3項目で全体の62%となっています。

令和3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
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
R5	722	226	171	303	261	956	69	43	178	181	0	46	39	3,195



(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 1,655 件で全体の 52.1%を占めています。次いで法律相談が 998 件で 31.4%となっており、市民相談と法律相談で全体の 83.5%を占めています。

令和5年度より、軽易な相談についても1件として集計することとしたため、相談件数が大幅に増となっています。

令和3年度からの年度別各種相談件数と構成比は次のとおりです。

相談名 年度	令和3年度		令和4年度		令和5年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
市民相談	1,078	46.2%	1,123	42.7%	1,655	52.1%
建築紛争相談	4	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
多重債務法律相談	—	—	55	2.1%	56	1.8%
法律相談	812	34.8%	957	36.4%	998	31.4%
行政相談	1	0.0%	3	0.1%	2	0.1%
人権相談	24	1.0%	43	1.6%	30	0.9%
税務相談	121	5.2%	185	7.0%	168	5.3%
公証相談	42	1.8%	36	1.4%	29	0.9%
遺言書と終活の相談	31	1.3%	32	1.2%	41	1.3%
市民安全相談	19	0.8%	24	0.9%	28	0.9%
不動産相談	57	2.4%	69	2.6%	55	1.7%
分譲マンション管理相談	19	0.8%	7	0.3%	18	0.6%
国縣市合同相談	22	0.9%	8	0.3%	0	0.0%
司法書士相談	67	2.9%	56	2.1%	65	2.0%
交通事故相談	27	1.2%	15	0.6%	28	0.9%
犯罪被害者等支援相談	10	0.4%	17	0.6%	22	0.2%
防犯相談	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
公益通報相談	0	0.0%	2	0.1%	0	0.0%
合 計	2,334	100.0%	2,632	100.0%	3,195	100.0%

3 市民要望

(1) 市民要望一覧

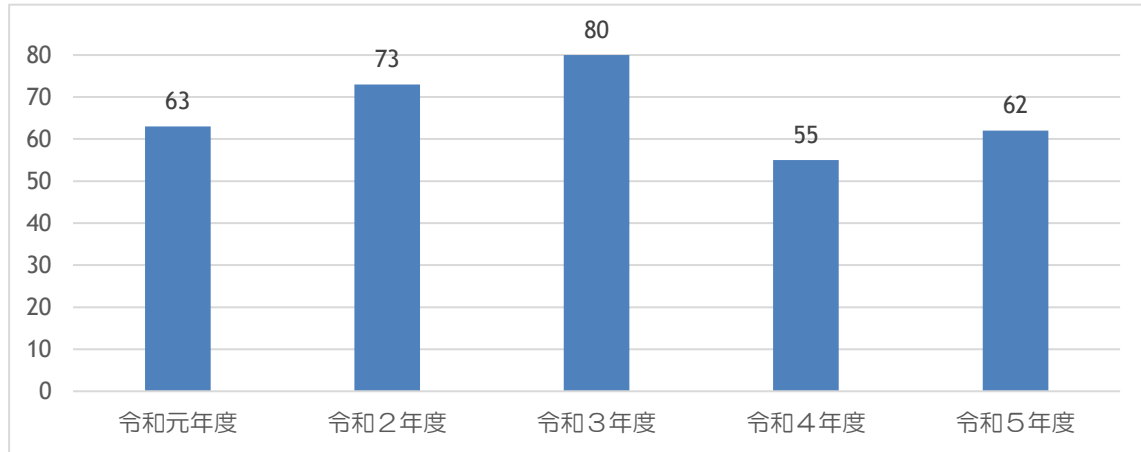
市民要望には、①陳情・要望②わたしの提案があります。その内訳は次のとおりです。内容が複数の課にまたがる要望等について、それぞれで件数を計上しているため件数が増となっています。

		陳情要望	わたしの提案	合計	割合 (%)
1	総務・財務（市政情報・統計、職員、文書、財政、庁舎管理、契約等に関するもの）	74	113	187	8.66%
2	企画（秘書・姉妹都市、総合政策、行政改革、広報・シティプロモーション、デジタル推進等に関するもの）	67	91	158	7.31%
3	安全・安心（市民活動、防災、防犯、交通安全、駐輪場、市民相談等に関するもの）	123	114	237	10.97%
4	戸籍・税（戸籍、住民登録、斎場、賦課、徴収等に関するもの）	6	51	57	2.64%
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）	69	72	141	6.53%
6	文化・スポーツ（文化推進、スポーツ振興、多様性・人権等に関するもの）	48	70	118	5.46%
7	福祉（地域福祉、国保・年金、生活保護、障がい福祉、高齢福祉・介護保険等に関するもの）	154	71	225	10.42%
8	子育て（こども政策、児童手当、家庭児童相談、保育園、保育サービス等に関するもの）	54	40	94	4.35%
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）	40	89	129	5.97%
10	都市づくり（都市計画、景観、みどり保全、交通、住宅耐震、開発等に関するもの）	60	44	104	4.81%
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）	122	166	288	13.33%
12	下水道・河川（下水道経営・整備、河川整備等に関するもの）	19	24	43	1.99%
13	保健（保健所、地域医療、保健指導、感染症対策、環境衛生、食品衛生、健康増進・予防接種等に関するもの）	34	41	75	3.47%
14	市立病院（市立病院に関するもの）	13	16	29	1.34%
15	消防（消防、救急等に関するもの）	5	11	16	0.74%
16	行政委員会等（会計、議会、選挙、監査等に関するもの）	10	22	32	1.48%
17	学校教育・教育環境（小・中学校、学校施設、教職員、学校給食等に関するもの）	92	57	149	6.90%
18	社会教育（公民館、図書館、青少年広場、児童クラブ、文化財保護等に関するもの）	26	51	77	3.56%
19	その他	0	1	1	0.05%
	合 計	1,016	1,144	2,160	100%

① 陳情・要望

受理した陳情・要望の件数は 62 件でしたが、内容が複数の課にまたがるものがあったため、担当部局別では 1,016 件となりました。

◇陳情・要望の年度別受理件数◇

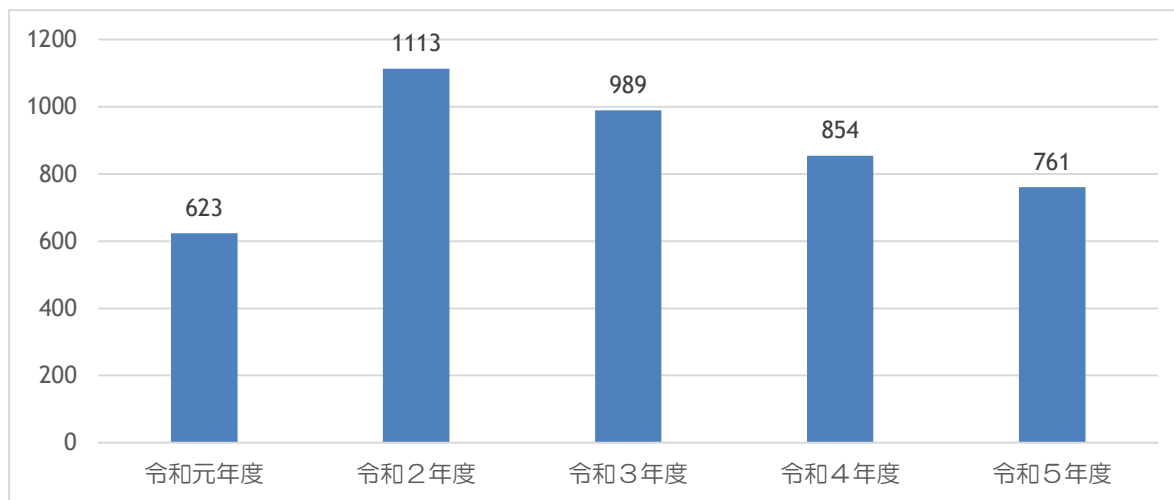


部局	件数	割合 (%)
福祉部	154 件	15.2%
くらし安心部	123 件	12.1%
建設部	122 件	12.0%
教育総務部	92 件	9.1%
経営総務部	74 件	7.3%
経済部	69 件	6.8%
企画政策部	67 件	6.6%
都市部	60 件	5.9%
こども育成部	54 件	5.3%
文化スポーツ部	48 件	4.7%
環境部	40 件	3.9%
保健所	34 件	3.3%
教育推進部	26 件	2.6%
下水道河川部	19 件	1.9%
市立病院事務局	13 件	1.3%
市民部	6 件	0.6%
農業委員会	4 件	0.4%
選挙管理委員会	4 件	0.4%
消防本部	3 件	0.3%
消防署	2 件	0.2%
市議会	2 件	0.2%
合計	1,016 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 761 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 1,144 件となりました。

◇わたしの提案の年度別受理件数◇



◇令和5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	166 件	14.5%
くらし安心部	115 件	10.1%
経営総務部	113 件	9.9%
企画政策部	91 件	8.0%
環境部	89 件	7.8%
経済部	72 件	6.3%
福祉部	71 件	6.2%
文化スポーツ部	70 件	6.1%
教育総務部	57 件	5.0%
教育推進部	51 件	4.5%
市民部	51 件	4.5%
都市部	44 件	3.8%
保健所	41 件	3.6%
こども育成部	40 件	3.5%
下水道河川部	24 件	2.1%
市議会	18 件	1.6%
市立病院事務局	16 件	1.4%
消防本部	7 件	0.6%
消防署	4 件	0.3%

部局	件数	割合 (%)
会計管理者	3 件	0.3%
選挙管理委員会	1 件	0.1%
合計	1,144 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６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）

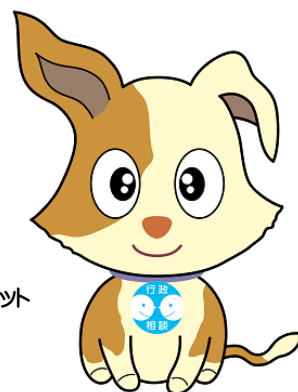
（委嘱順）

（２）行政相談週間

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。

それと併せて行政相談及び行政相談員の周知と啓発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6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）
宮下 克己	（小和田）
神本 直子	（東海岸北）
細井 由美	（平和町）
稲川 礼子	（今宿）
高木 邦喜	（今宿）

（委嘱順）

人権の花運動



6 消費生活センター

(1) 令和5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

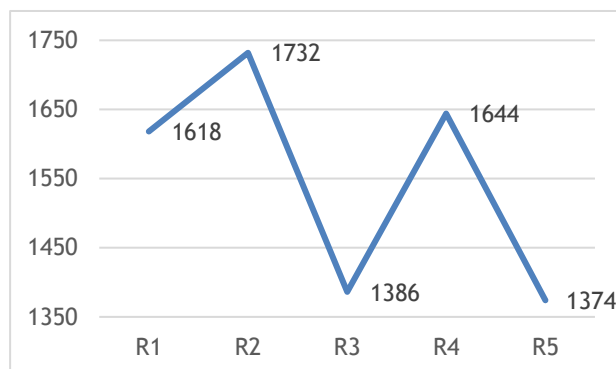
(月曜日～金曜日 9:30～16:00)

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5年度に当センターが受けた相談数は1,374件で前年度より270件減少しています。

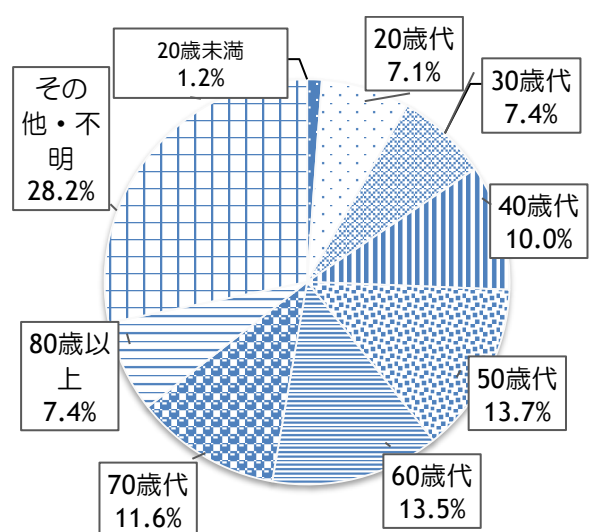
相談者の年代内訳では、高齢者だけでなく各年代からの相談がありましたが、相談内訳の年代別では、40歳代から70歳までの相談が多く、稼働年齢者から高齢者を含む各年代からの相談が多くありました。

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5年度は、相談数1,374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107件でした。

◇過去5年の相談数の推移



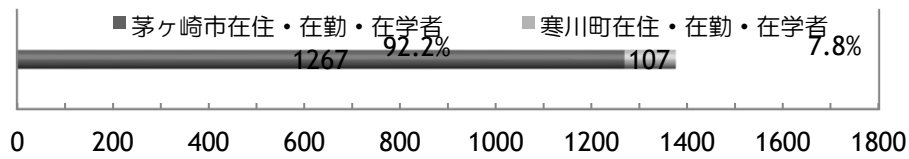
◇相談者の年代(%)



◇前年度比(%)

令和4年度	令和5年度	前年度比
1,644 件	1,374 件	83.6%

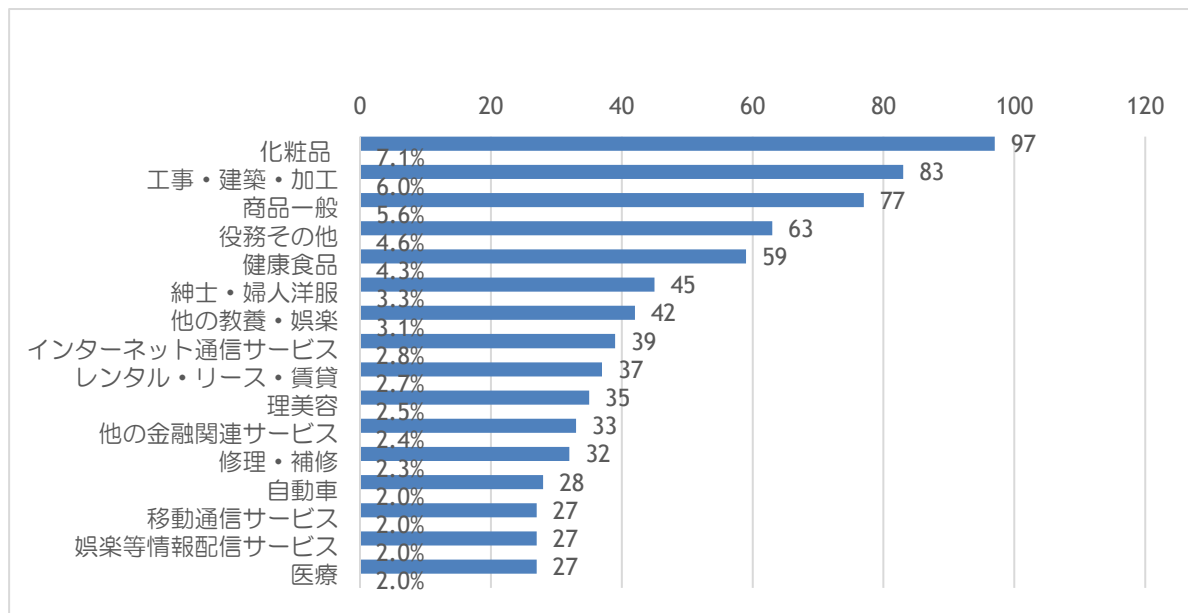
◇茅ヶ崎市・寒川町別相談数



令和5年度の相談数は1,374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4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」等のトラブルが引き続き多く寄せられました。また、「無料のガス点検に行くと電話があり、ガス会社からの連絡」と思い、訪問を了承したが、来訪した事業者からの給湯器の劣化を指摘され、交換工事契約したが高額なので解約したい」等の電話や訪問で給湯器や床下、屋根の点検を持ち掛ける「点検商法」に関わる相談が、昨年度に比べ27.7%増加し、第2位となっています。また、「身に覚えのない請求がクレジットカード会社から来た」や「身に覚えのない商品が届いた」等の商品に関わる不審な電話やメール、SMS等による架空請求についての相談が第3位となっています。なお、「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。

◇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	97
2	工事・建築・加工	工事・建設サービス、屋根工事、塗装工事	83
3	商品一般	商品に関わる不審な電話やメール、SMS等による架空請求	77
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	63
5	健康食品	サプリメント、青汁、ローヤルゼリー	59
6	紳士・婦人洋服	紳士・婦人用の洋服	45
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	42
8	インターネット通信サービス	光回線・光ファイバー工事、接続回線・プロバイダー光回線	39
9	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、借家、借地	37
10	理美容	痩身エステ、脱毛エステ、理髪サービス	35
11	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	33
12	修理・補修	便器のつまり解消、布団の作り直し、車検サービス等	32
13	自動車	中古自動車、自動車部品、バイク部品	28
14	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	27
14	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	27
14	医療	医療サービス、歯科治療、美容整形	27



令和5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955件ありました。この案件の総額は5億3,903万3,804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5,695万0,878円でした。

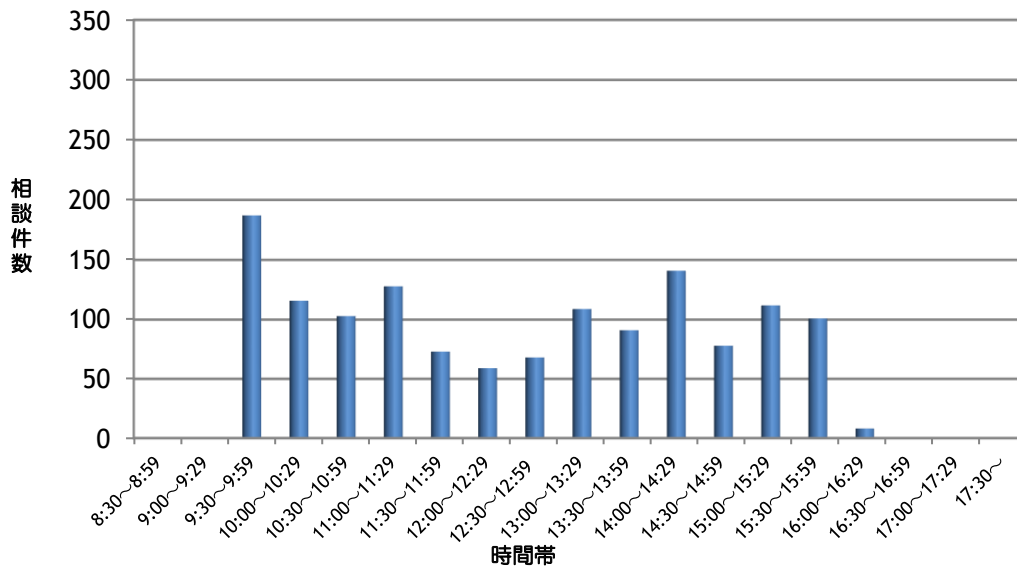
消費生活センターでは、常時3つの窓口を設けており、5名（令和5年度時点）の消費生活相談員が1日3名体制でローテーションを組み、平日9時30分から16時まで相談業務を運営しています。

令和5年度の新規相談件数は1,374件、延べ相談件数は2,095件ありました。これは多くの相談は1回限り（1,055件、76.8%）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190件、3回54件であり、最高は15回でした。

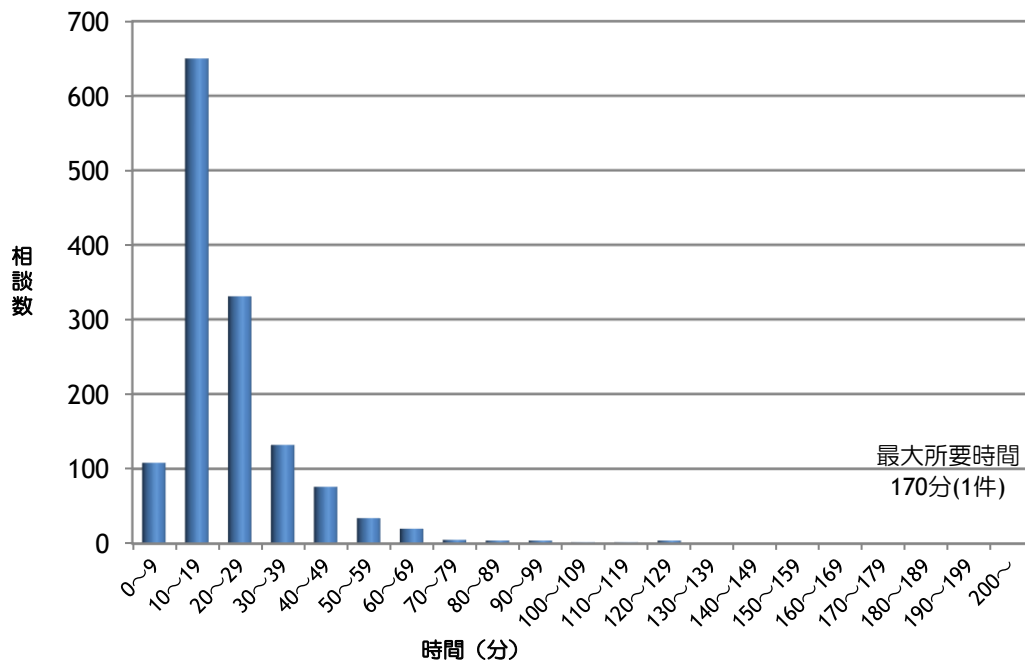
相談を受けている時間帯を集計してみると、相談開始時の9時30分からの30分に相談が集中しており、11時頃や14時頃に多く相談を受ける傾向があります。

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170分でした。この0～19分が多い理由として、令和5年度も昨年度と同じく、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ると考えられます。

◇時間帯別相談件数

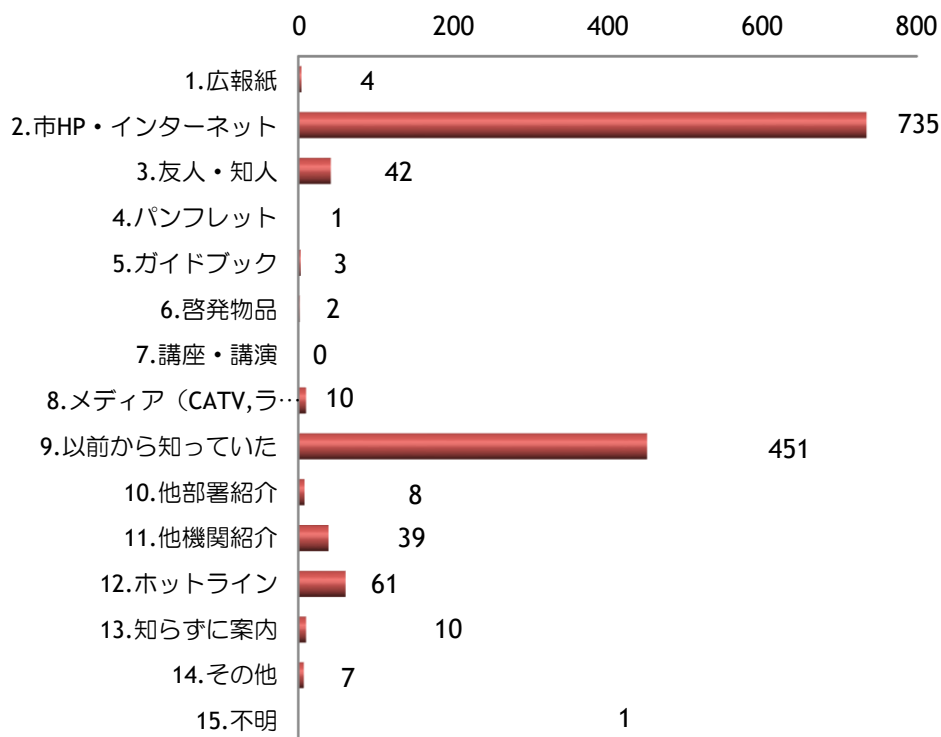


◇所要相談時間



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。

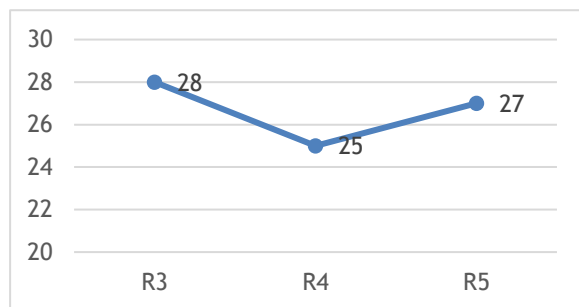
② 消費生活法律相談

(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5年度は、27件の相談となり、令和4年度は25件でしたので、2件の増加でした。

相談内容の内訳（延べ数）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」に関する相談で17件（32.7%）、次いで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、13件（25.0%）、でした。

◇過去3年の件数の推移



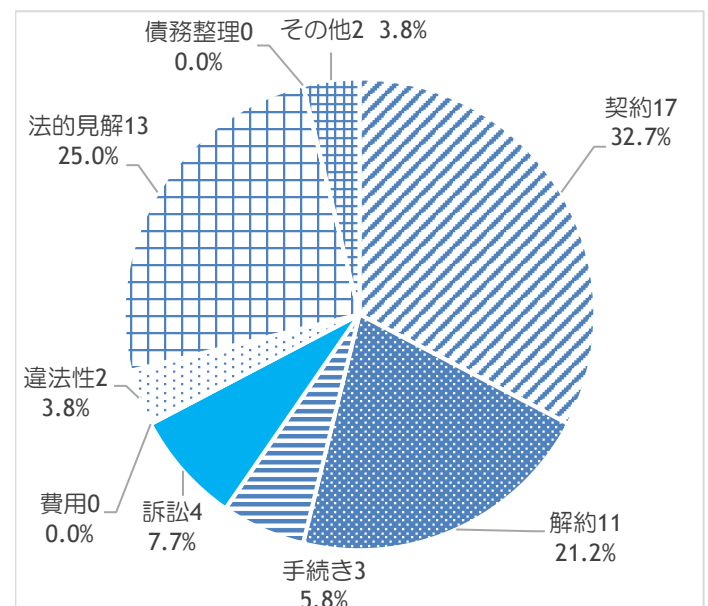
◇相談数・前年度比（%）

令和4年度	令和5年度	前年度比
25件	27件	108%

◇開設数（回）

令和3年度	令和4年度	令和5年度
6回	6回	6回

◇相談内容の内訳（件）



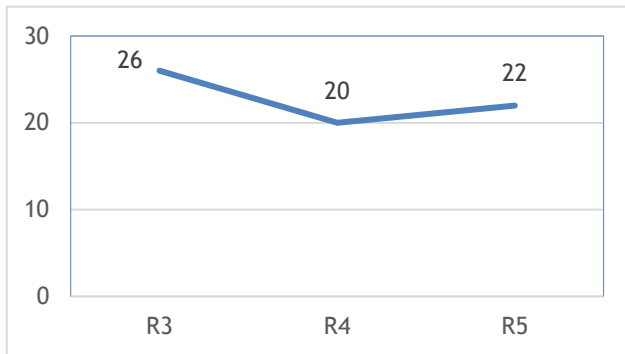
③ 家計あんしん相談

（第1・3木曜日 11:00～11:50、13:00～14:50 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5年度は22件の相談があり、昨年度と比べ2件の増加となりました。

相談内容の内訳（延べ数）を見ると、最も多かったのは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16件（24.6%）で、次いで家計の見直しなどの「家計診断」の14件（21.5%）。次いで今後、出産を控えている等で子どもの教育費の確保についての「教育資金」相談の8件（12.3%）、となっています。

◇過去3年の件数の推移



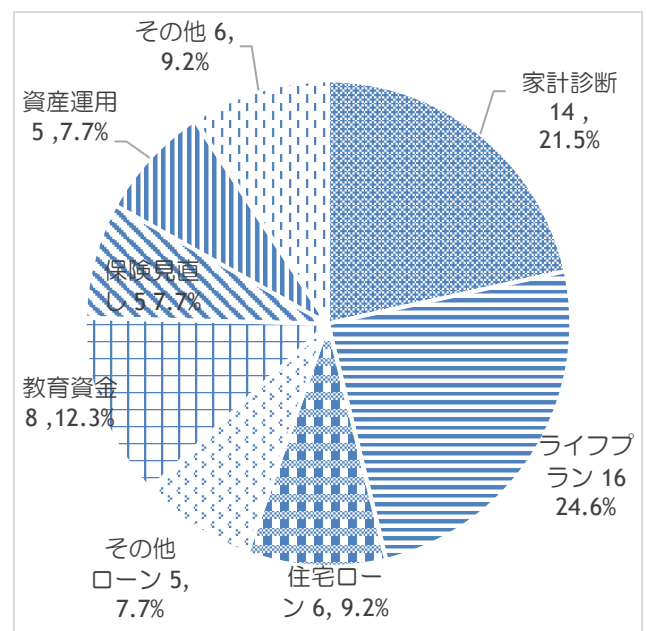
◇前年度比（%）

令和4年度	令和5年度	前年度比
20件	22件	110.0%

◇開設数（回）

令和3年度	令和4年度	令和5年度
14回	15回	13回

◇相談内容の内訳（件）



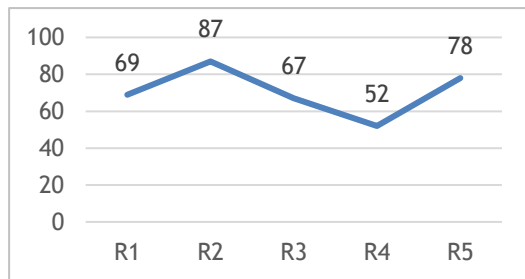
④ 多重債務相談

(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5年度の相談件数は78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。債務金額の内訳で多かったのは、「100万円以上200万円未満」が20件（25.6%）、同件数で「不明」が20件（25.6%）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28人（35.9%）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」23人（29.5%）で不明を除くと最も多いものでした。

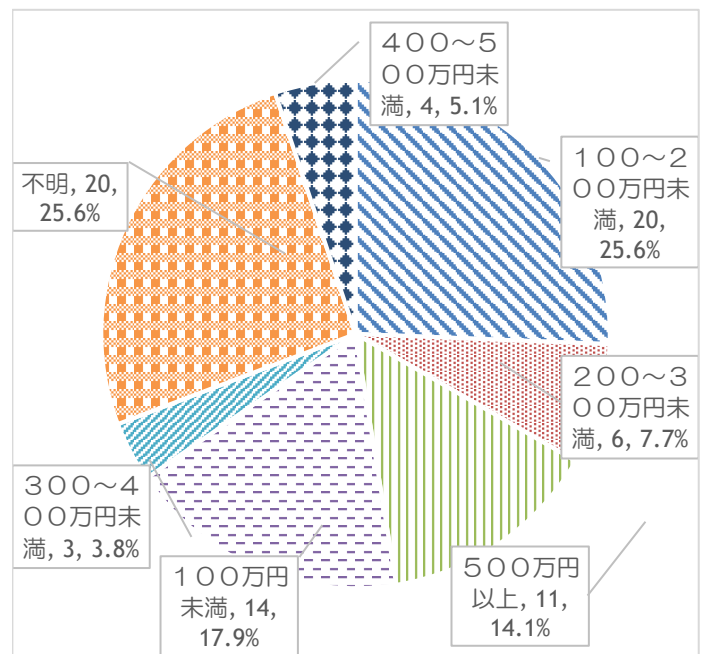
◇過去5年の件数の推移



◇前年度比 (%)

令和4年度	令和5年度	前年度比
52件	78件	150.0%

◇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	4	3	4	5	5	7	8	8	4	2	8	7	65
電話のみ	1	0	0	3	0	2	1	0	1	2	2	1	13
計	5	3	4	8	5	9	9	8	5	4	10	8	78

◇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	28	35.9%
その他	8	10.3%
商品・サービス購入	6	7.7%
住宅ローン等の借金の返済	6	7.7%
ギャンブル・遊興費 保証・肩代わり	1	1.3%
本人、家族の病気・けが	1	1.3%
不明	28	35.9%

◇相談に訪れたきっかけ

きっかけ	人数	割合
他部署・他機関からの紹介	23	29.5%
インターネットで知った	9	11.5%
その他	8	10.3%
家族や知人に聞いた テレビやラジオ で知った	7	9.0%
新聞、広報紙、ちらしで知った	2	2.6%
不明	29	37.2%

(2) 令和5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5年度は受講者の受講方法を増やしていくことの観点から、Web会議を活用し、市内どこでも出張講座を11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。

5月の消費者月間記念講座では、「～後悔しない家づくり～住宅取得のためのライフプラン講座」を開催し、ファイナンシャルプランナーの外部講師をお招きし、住宅ローンを無理なく返済できる方法等について、情報提供することができました。また、10月の消費生活展記念講座では、「お得な非課税投資をはじめませんか？FPが解説！NISA講座 基礎編」をWEB会議にて開催し、多くの申込をいただき、参加者26名で実施をしました。

生活設計の講座では、「人生の総決算 終活の始め方」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、「知って得する！投資初心者の為のNISA・iDeCo講座 基礎編」「知らないと損する！投資を始めた方向けのNISA講座 応用編」において、投資の原則やNISA制度の概要等について講座を開催し、いずれの講座も定員を超える申し込みをいただく等、投資に関する消費者の関心の高さがうかがえました。

食の安全に関する講座については、「知っておきたい食品表示のルール～健康な食生活のために～」において、商品を選択する際に、食品の安全性や品質などを知る大切な情報源である「食品表示」について講座を行いました。

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」等で配布し、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	11	300
消費者月間記念講座 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	29
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	3	71
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	65

令和5年度版 市民相談のまとめ

令和6年（2024）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/>

