

事務事業概要書

部名	くらし安心部	課かい名	市民相談課
事務事業名	陳情、要望、苦情等への対応		

事業概要	<p>市民との信頼関係を一層増進するため、市政運営に関する意見を「わたしの提案」や「陳情・要望」として受理し、関係課かに情報提供するとともに、回答等の適切な対応を行います。</p> <p>また、担当課に寄せられる市政運営に関する苦情等については、苦情等の対応状況を取りまとめ、公表します。</p>
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[illegible]

法的 実施根拠	あり
根拠法令 抜粋	<p>・茅ヶ崎市自治基本条例 (苦情等への対応)</p> <p>第22時条 市長等は、行政運営に関し苦情等があったときは、速やかに状況を確認し、必要に応じて、業務の改善その他の適切な措置を講じなければならない。</p> <p>2 市長は、毎年度、前項の苦情等の内容を取りまとめ、公表しなければならない。</p>

事務事業概要書

部名	くらし安心部	課かい名	市民相談課
事務事業名	人権擁護委員事務		

事業概要	<p>法務省では、地域の皆さんから人権に関する相談に応じ、その解決を図るとともに、人権擁護の思想を広く普及するため、人権擁護委員を委嘱しています。</p> <p>市では、人権擁護委員による人権相談の予約を市民から受け付けます。</p> <p>その他、人権擁護委員会の会議の庶務、地域の人権擁護委員協議会会議への出席、法務省への人権擁護委員候補者の推薦に係る事務を行います。</p>
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[illegible]

<p>法的 実施根拠</p>	<p>あり</p>
<p>根拠法令 抜粋</p>	<p>・人権擁護委員法 (委員の使命) 第2条 人権擁護委員は、国民の基本的人権が侵犯されることのないように監視し、若し、これが侵犯された場合には、その救済のため、すみやかに適切な処置を採るとともに、常に自由人権思想の普及高揚に努めることをもってその使命とする。 (委員の設置区域) 第3条 人権擁護委員は、市町村(特別区を含む。以下同じ。)の区域に置くものとする。 (略) (委員の推薦及び委嘱) 第6条 人権擁護委員は、法務大臣が委嘱する。 2 前項の法務大臣の委嘱は、市町村長(特別区の区長を含む。以下同じ。)が推薦した者の中から、当該市町村を包括する都道府県の区域(北海道にあつては、第16条第2項ただし書の規定により法務大臣が定める区域とする。以下第5項において同じ。)内の弁護士会及び都道府県人権擁護委員連合会の意見を聴いて、行わなければならない。 3 市町村長は、法務大臣に対し、当該市町村の議会の議員の選挙権を有する住民で、人格識見高く、広く社会の実情に通じ、人権擁護について理解のある社会事業家、教育者、報道新聞の業務に携わる者等及び弁護士会その他婦人、労働者、青年等の団体であつて直接間接に人権の擁護を目的とし、又はこれを支持する団体の構成員の中から、その市町村の議会の意見を聞いて、人権擁護委員の候補者を推薦しなければならない。 4～8 (略)</p>

事務事業概要書

部名	くらし安心部	課かい名	市民相談課
事務事業名	人権擁護啓発事業		

<p>事業概要</p>	<p>法務省では、地域の皆さんから人権に関する相談に応じ、その解決を図るとともに、人権擁護の思想を広く普及するため、人権擁護委員を委嘱しています。</p> <p>市及び茅ヶ崎市域の人権擁護委員で組織する茅ヶ崎市人権擁護委員会では、中学生人権作文コンテストや小学生人権ポスターコンテストを実施し、児童・生徒に対し、人権について考えていただく機会を創出します。そのほか、小学校においては人権教室を、また保育園では人権の花運動を実施し、優しさと思いやりの心を育てます。</p>
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[illegible]

<p>法的 実施根拠</p>	<p>あり</p>
<p>根拠法令 抜粋</p>	<p>・人権擁護委員法 (委員の使命) 第2条 人権擁護委員は、国民の基本的人権が侵犯されることのないように監視し、若し、これが侵犯された場合には、その救済のため、すみやかに適切な処置を採るとともに、常に自由人権思想の普及高揚に努めることをもってその使命とする。 (委員の設置区域) 第3条 人権擁護委員は、市町村(特別区を含む。以下同じ。)の区域に置くものとする。 (略) (委員の推薦及び委嘱) 第6条 人権擁護委員は、法務大臣が委嘱する。 2 前項の法務大臣の委嘱は、市町村長(特別区の区長を含む。以下同じ。)が推薦した者の中から、当該市町村を包括する都道府県の区域(北海道にあつては、第16条第2項ただし書の規定により法務大臣が定める区域とする。以下第5項において同じ。)内の弁護士会及び都道府県人権擁護委員連合会の意見を聴いて、行わなければならない。 3 市町村長は、法務大臣に対し、当該市町村の議会の議員の選挙権を有する住民で、人格識見高く、広く社会の実情に通じ、人権擁護について理解のある社会事業家、教育者、報道新聞の業務に携わる者等及び弁護士会その他婦人、労働者、青年等の団体であつて直接間接に人権の擁護を目的とし、又はこれを支持する団体の構成員の中から、その市町村の議会の意見を聞いて、人権擁護委員の候補者を推薦しなければならない。 4～8 (略)</p>

事務事業概要書

部名	くらし安心部	課かい名	市民相談課
事務事業名	建築紛争相談事業		

事業概要	<p>中高層建築物による日照、プライバシー侵害、電波の受信障害などの民事上の問題について、近隣住民と建築主との話し合いが円滑に進むよう、建築紛争相談員が相談に応じます。</p>
------	------------------------------------------------------------------------------------------

[illegible]

法的 実施根拠	あり
根拠法令 抜粋	<ul style="list-style-type: none">・ 茅ヶ崎市中高層建築物の建築に係る紛争の調整に関する条例・ 茅ヶ崎市中高層建築物の建築に係る紛争の調整に関する条例施行規則・ 茅ヶ崎市附属機関設置条例・ 茅ヶ崎市建築紛争調停委員会規則

事務事業概要書

部名	くらし安心部	課かい名	市民相談課
事務事業名	行政相談委員事務		

事業概要	<p>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、民間の有識者等の中から行政相談員を委嘱し、全国の市町村に配置しています。</p> <p>市では、行政相談員による行政相談の予約を市民から受け付けます。</p>
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[illegible]

法的 実施根拠	あり
根拠法令 抜粋	<p>・行政相談委員法 (行政相談委員)</p> <p>第 2 条 総務大臣は、社会的信望があり、かつ、行政運営の改善について理解と熱意を有する者に、次に掲げる業務を委嘱することができる。</p> <p>一 行政機関等(内閣府、宮内庁並びに内閣府設置法(平成 1 1 年法律第 8 9 号)第 4 9 条第 1 項及び第 2 項に規定する機関、デジタル庁並びに国家行政組織法(昭和 2 3 年法律第 1 2 0 号)第 3 条第 2 項に規定する機関並びに総務省設置法(平成 1 1 年法律第 9 1 号)第 4 条第 1 項第 1 2 号イからハまでに規定する法人で政令で定めるものをいう。以下同じ。)の業務に関する苦情の相談に応じて、総務大臣の定めるところに従い、申出人に必要な助言をし、及び総務省又は当該関係行政機関等にその苦情を通知すること。</p> <p>二 前号の規定により通知をした苦情に関して、行政機関等の照会に応じ、及び必要があると認める場合に当該行政機関等における処理の結果を申出人に通知すること。</p> <p>2 前項の規定による委嘱は、その委嘱をしようとする者の担当する市(特別区を含む。附則第 2 項において同じ。)町村の区域を定め、かつ、2 年以内の期間を限つてするものとする。</p> <p>3 第 1 項の規定により委嘱を受けた者は、行政相談委員(以下「委員」という。)と称する。</p>

事務事業概要書

部名	くらし安心部	課かい名	市民相談課
事務事業名	市民相談事業		

事業概要	<p>日常生活上の様々な困りごとや悩みごとについて、市民が気軽に相談ができ、安心して生活を送ることができるよう、各種相談窓口を開設しています。市職員や市民相談員、市民安全相談員で話を伺い、必要に応じて弁護士等の専門相談や関係機関を案内します。</p>
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[illegible]

法的 実施根拠	なし
根拠法令 抜粋	

事務事業概要書

部名	くらし安心部	課かい名	市民相談課
事務事業名	犯罪被害者等支援事業		

事業概要	<p>犯罪被害者等が受けた被害の軽減及び回復を図り、もって安心して暮らすことができる地域社会の実現に寄与することを目的に事業を実施しています。</p> <p>具体的には、被害者支援自助グループ「ピア神奈川」と協働で相談窓口を開設するほか、一定の条件を満たした場合に見舞金の支給や住居確保の支援、日常生活の支援を行います。</p>
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[illegible]

法的 実施根拠	あり
根拠法令 抜粋	<p>・ 犯罪被害者等基本法 (地方公共団体の責務)</p> <p>第 5 条 地方公共団体は、基本理念にのっとり、犯罪被害者等の支援等に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の地域の状況に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有する。</p> <p>(略)</p> <p>(相談及び情報の提供等)</p> <p>第 1 1 条 国及び地方公共団体は、犯罪被害者等が日常生活又は社会生活を円滑に営むことができるようにするため、犯罪被害者等が直面している各般の問題について相談に応じ、必要な情報の提供及び助言を行い、犯罪被害者等の援助に精通している者を紹介する等必要な施策を講ずるものとする。</p> <p>・ 茅ヶ崎市犯罪被害者等支援条例</p>

事務事業概要書

部名	くらし安心部	課かい名	市民相談課
事務事業名	多重債務相談事業		

事業概要	<p>深刻な社会問題になっている多重債務問題について、職員や消費生活相談員が相談者の債務状況を聞き取り、生活再建に向けた債務整理の考え方を助言しています。</p> <p>また、必要に応じて法律相談や家計あんしん相談を案内します。</p>
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[illegible]

法的 実施根拠	なし
根拠法令 抜粋	

事務事業概要書

部名	くらし安心部	課かい名	市民相談課
事務事業名	いじめ問題再調査会事務		

事業概要	<p>いじめ重大事態について、市教育委員会から調査結果の報告を受けた市長が必要と認めた場合に、いじめ問題再調査会を組織し、市長の諮問に応じて、いじめ防止対策調査会等の調査結果を踏まえ再調査を行い、その結果を答申します。</p>
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[illegible]

法的 実施根拠	あり
根拠法令 抜粋	<p>・ いじめ防止対策推進法</p> <p>第30条 地方公共団体が設置する学校は、第28条第1項各号に掲げる場合には、当該地方公共団体の教育委員会を通じて、重大事態が発生した旨を、当該地方公共団体の長に報告しなければならない。</p> <p>2 前項の規定による報告を受けた地方公共団体の長は、当該報告に係る重大事態への対処又は当該重大事態と同種の事態の発生の防止のため必要があると認めるときは、附属機関を設けて調査を行う等の方法により、第28条第1項の規定による調査の結果について調査を行うことができる。</p> <p>3～5 （略）</p> <p>・ 茅ヶ崎市附属機関設置条例</p> <p>・ 茅ヶ崎市いじめ問題再調査会規則</p>

事務事業概要書

部名	くらし安心部	課かい名	市民相談課
事務事業名	公益通報事務		

事業概要	<p>公益通報者保護法に規定される公益通報に係る相談や通報に対して適切に情報提供や教示を行うとともに、市が処分権を有する、公益通報者保護法に規定されている法律の違反行為に係る通報については適切に処理し、結果を回答します。</p>
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[illegible]

法的 実施根拠	あり
根拠法令 抜粋	<p>公益通報者保護法</p> <p>（行政機関がとるべき措置）</p> <p>第 1 3 条 通報対象事実について処分又は勧告等をする権限を有する行政機関は、公益通報者から第 3 条第 2 号及び第 6 条第 2 号に定める公益通報をされた場合には、必要な調査を行い、当該公益通報に係る通報対象事実があると認めるときは、法令に基づく措置その他適当な措置をとらなければならない。</p> <p>2 通報対象事実について処分又は勧告等をする権限を有する行政機関（第 2 条第 4 項第 1 号に規定する職員を除く。）は、前項に規定する措置の適切な実施を図るため、第 3 条第 2 号及び第 6 条第 2 号に定める公益通報に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の必要な措置をとらなければならない。</p> <p>3 略</p>

事務事業概要書

部名	くらし安心部	課かい名	市民相談課
事務事業名	消費生活相談事業		

事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員による消費生活相談窓口を開設し、市民及び寒川町に在住・在勤又は在学の方から寄せられた相談について、国県等と情報共有を行い、問題の解決に当たります。 ・消費生活相談員の専門的な知識の習得及びレベルアップのため、研修支援を行います。また、寒川町との広域連携を進め、相談事業の相互利用協定の締結により、どちらの相談窓口でも利用できる体制をとります。 ・専門家による消費生活相談、家計あんしん相談を開設しています。 ・深刻化、多様化する消費生活相談業務の円滑化のため、消費生活相談員が相談業務の中で、法律相談を利用できるよう、体制整備を図ります。 ・年間約1,500件前後寄せられている消費生活相談を今後も継続的に実施するために、全国的なスケジュールに合わせて、「全国消費生活相談情報ネットワークシステム」PIOーNET) の入れ替えを行います。
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[illegible]

法的 実施根拠	あり
根拠法令 抜粋	<p>・消費者基本法 (地方公共団体の責務)</p> <p>第4条 地方公共団体は、第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状况に応じた消費者政策を推進する責務を有する。</p> <p>・消費者安全法 (都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施)</p> <p>第8条 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。</p> <p>1 次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うこと。</p> <p>2 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。</p> <p>イ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること。</p> <p>ロ 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと。</p> <p>ハ 消費者事故等の状況及び動向を把握するために必要な調査又は分析であって、専門的な知識及び技術を必要とするものを行うこと。</p> <p>ニ 各市町村の区域を超えた広域的な見地から、消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。</p> <p>3 市町村との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。</p> <p>4 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。</p> <p>5 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。</p> <p>2 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。</p> <p>1 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。</p> <p>2 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行うこと。</p> <p>3 消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。</p> <p>4 都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。</p> <p>5 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。</p> <p>6 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。</p> <p>3 都道府県は、市町村が前項各号に掲げる事務を他の市町村と共同して処理しようとする場合又は他の市町村に委託しようとする場合は、関係市町村の求めに応じ、市町村相互間における必要な調整を行うことができる。</p> <p>4 第1項各号に掲げる事務に従事する都道府県の職員若しくはその職にあった者又は第2項各号に掲げる事務に従事する市町村の職員若しくはその職にあった者は、当該事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。</p> <p>・茅ヶ崎市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例</p> <p>・消費生活相談員要綱</p>

事務事業概要書

部名	くらし安心部	課かい名	市民相談課
事務事業名	消費者啓発事業		

事業概要	<p>消費者の自立を支援するため、消費生活に関する意識の普及及び情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進します。また、消費者が、生涯にわたって消費生活について学習できるよう、学校や地域等の様々な場やオンラインによる啓発事業を拡充し、啓発事業を受けやすい環境を提供することにより、消費生活に関する教育施策の推進及び消費者被害の未然防止に努めます。</p>
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[illegible]

法的 実施根拠	あり
根拠法令 抜粋	<p>・消費者基本法 (啓発活動及び教育の推進)</p> <p>第17条 国は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。</p> <p>2 地方公共団体は、前項の国の施策に準じて、当該地域の社会的、経済的状况に応じた施策を講ずるよう努めなければならない。</p> <p>・消費者安全法 (国及び地方公共団体の責務)</p> <p>第4条 国及び地方公共団体は、前条に定める基本理念(以下この条において「基本理念」という。)にのっとり、消費者安全の確保に関する施策を総合的に策定し、及び実施する責務を有する。</p> <p>2 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、消費生活について専門的な知識、技術又は経験を有する者の能力を活用するよう努めなければならない。</p> <p>3 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、消費者事故等に関する情報の開示、消費者の意見を反映させるために必要な措置その他の措置を講ずることにより、その過程の透明性を確保するよう努めなければならない。</p> <p>4 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、施策効果(当該施策に基づき実施し、又は実施しようとしている行政上の一連の行為が消費者の消費生活、社会経済及び行政運営に及ぼし、又は及ぼすことが見込まれる影響をいう。第6条第2項第4号において同じ。)の把握及びこれを基礎とする評価を行った上で、適時に、かつ、適切な方法により検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるよう努めなければならない。</p> <p>5 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、独立行政法人国民生活センター(以下「国民生活センター」という。)、第10条の2第1項第1号に規定する消費生活センター、都道府県警察、消防機関(消防組組織法(昭和22年法律第226号)第9条各号に掲げる機関をいう。)、保健所、病院、教育機関、第11条の7第1項の消費生活協力団体及び消費生活協力員、消費者団体その他の関係者の間の緊密な連携が図られるよう配慮しなければならない。</p> <p>6 国及び地方公共団体は、消費者教育を推進し、及び広報活動その他の活動を行うことを通じて、消費者安全の確保に関し、国民の理解を深め、かつ、その協力を得るよう努めなければならない。</p>

事務事業概要書

部名	くらし安心部	課かい名	市民相談課
事務事業名	消費者団体連絡調整		

事業概要	<p>消費者団体が自主的に行う活動について、団体相互の情報共有や意見交換の場を提供するための連絡調整を行います。</p>
------	--------------------------------------------------------------

[illegible]

法的 実施根拠	なし
根拠法令 抜粋	

事務事業概要書

部名	くらし安心部	課かい名	市民相談課
事務事業名	立入検査の実施及び報告		

事業概要	<p>家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法、電気用品安全法、ガス事業法、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づき、製品を取り扱う販売事業所に立ち入り検査を年1回行います。</p>
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

[illegible]

法的 実施根拠	あり
根拠法令 抜粋	<p>・家庭用品品質表示法 (報告及び立入検査)</p> <p>第 1 9 条 内閣総理大臣又は経済産業大臣は、この法律の施行に必要な限度において、政令で定めるところにより、製造業者、販売業者(卸売業者に限る。)若しくは表示業者から報告を徴し、又はその職員に、これらの者の工場、事業場、店舗、営業所、事務所若しくは倉庫に立ち入り、家庭用品、帳簿書類その他の物件を検査させることができる。</p> <p>・消費生活用製品安全法 (立入検査)</p> <p>第 4 1 条 主務大臣は、この法律を施行するため必要があると認めるときは、その職員に、消費生活用製品の製造、輸入若しくは販売の事業を行う者又は特定保守製品取引事業者の事務所、工場、事業場、店舗又は倉庫に立ち入り、消費生活用製品、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。</p> <p>・電気用品安全法 (立入検査等)</p> <p>第 4 6 条 経済産業大臣は、この法律の施行に必要な限度において、その職員に、電気用品の製造、輸入若しくは販売の事業を行う者又は第二十八条第二項に規定する事業を行う者の事務所、工場、事業場、店舗又は倉庫に立ち入り、電気用品、帳簿、書類その他の物件を検査させ、又は関係者に質問させることができる。</p> <p>・ガス事業法 (立入検査)</p> <p>第 1 7 2 条 経済産業大臣は、この法律の施行に必要な限度において、その職員に、ガス事業者、準用事業者又はガス用品の製造、輸入若しくは販売の事業を行う者の営業所、事務所その他の事業場に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。</p> <p>・液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律 (立入検査等)</p> <p>第 8 3 条 経済産業大臣は、この法律の施行に必要な限度において、その職員に、液化石油ガス販売事業者又は液化石油ガス器具等の製造、輸入若しくは販売の事業を行う者の事務所、営業所、工場、液化石油ガス又は液化石油ガス器具等の保管場所その他その業務を行う場所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査させ、関係者に質問させ、又は試験のため必要な最少限度の分量に限り液化石油ガスを収去させることができる。</p>