

市民相談センター（消費生活センター）の状況について

4月1日に市民相談センター（消費生活センター）を開設し、弱者支援の一環として相談業務を行っています。

6月末までの総相談件数は233件で、内訳としては、一般相談90件、消費生活相談81件、法律相談44件、その他4件です。4月71件、5月69件、6月93件と増加傾向です。

特に、消費生活相談は、昨年は年間102件の相談（週1回の相談日）でしたので、現時点での81件は非常に多い件数となります。

これは、消費者被害が突然増えたということではなく、常設の消費生活センターができたことにより、潜在的に存在していた消費者被害・苦情が表面に出てきたものだと思います。統計的には、センターを設置している自治体人口の0.7%から1.0%程度の相談件数（牧之原市の場合、年間350件から500件）があるようですので、4月以降は、概ね本来あるべき相談件数に近づきつつあります。

今後につきましても、市民相談センターの周知と相談に来やすい環境（場所や開設時間）、庁内各部署・関係機関との連携が重要と考え、これらについて強化を図り、丁寧な対応を心掛けていきます。

1 市民相談センターでの相談実績

(1) 相談件数

- ・4月 71件（開設日数20日、日平均3.6件）
- ・5月 69件（ " 18日、 " 3.8件）
- ・6月 93件（ " 22日、 " 4.2件）計233件

(2) 相談種別

- ・一般相談 90件
- ・消費生活相談 81件
- ・法律相談 44件（牧之原市社会福祉協議会事業）
- ・心配ごと相談 14件（牧之原市社会福祉協議会事業）
- ・税の無料相談 1件
- ・交通事故相談 2件
- ・行政相談 1件

(3) 相談方法

- ・電話 85件
- ・来訪 141件
- ・出張 7件（自宅まで出かけての相談）

2 相談内容の概要

(1) 一般相談

騒音、不法投棄、交通事故、離婚、相続、借金、結婚、損害賠償、税金、医療など。

(2) 消費生活相談

エステ、不動産、リース契約、通販、出会い系サイト、健康食品・器具、訪問販売、マルチ商法、送りつけ商法、次々販売、誹謗中傷、消費者金融、多重債務、保険、医療など。