

## 市民相談センター（消費生活センター）の状況について

昨年 4 月 1 日より市民相談センター（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。

消費生活相談については、専門の相談員を配置し、月曜日から金曜日までの週 5 日、午前 9 時から午後 4 時まで相談受けており、一般相談についても同様に相談を受けています。

今後も、市民相談センターの周知などを行い、庁内各部署・関係機関と連携を密にし、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

昨年 4 月からの 1 年間の一般相談は、409 件、消費生活相談では、371 件の相談があり、年間の相談件数としては、1,034 件で一日当たり 4.3 件の相談がありました。相談方法別では、約 6 割の方は来訪されています。

各種相談	件数	相談方法 別				相談者の居住地区 別			
		電話	来訪	出張	文書	市内	県内	県外	不明
一般相談	409	211	193	4	1	315	18	3	73
消費生活相談	371	159	193	19	0	300	19	2	50
法律相談	163	0	163	0	0	158	5	0	0
心配ごと相談	49	0	49	0	0	44	5	0	0
税の無料相談	19	1	18	0	0	16	1	0	2
交通事故相談	7	0	7	0	0	6	1	0	0
その他	16	0	16	0	0	15	0	0	1
計	1,034	371	639	23	1	854	49	5	126

※同一者が同一案件で複数日の相談を受けた場合は、延べ件数として算入

※法律相談・心配ごと相談は、市社会福祉協議会事業です。

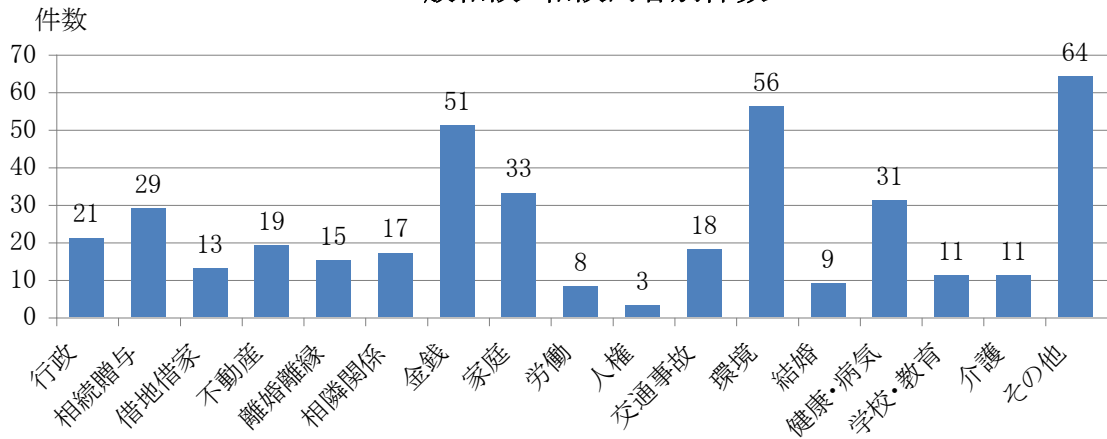
### 2 相談内容の概要

#### (1) 一般相談

法律相談や心配ごと相談、交通事故相談、税の無料相談、人権相談などを受けています。相談には、相談日が決まっているものもありますので相談センターへお問い合わせをしてください。

昨年度の相談件数は、409 件です。最も相談の多かったものは、環境に関するもので 56 件、次いで金銭に関するもの 51 件、家庭に関するもの 33 件、健康・病気に関するもの 31 件となっています。

一般相談 相談内容別件数



(2) 消費生活相談

物を買ったり、サービスを受けたりする消費生活に関する契約トラブルや悪質商法、多重債務などといった相談などを受けています。

解決のための助言をし、相談内容によっては、相談者と事業者の間に入り交渉を行っています。

昨年度の相談件数は、371件となっています。最も相談の多かったものは、店舗販売に関するもので72件、次いで携帯電話・インターネットに関するもの60件、訪問販売に関するもの58件となっています。

消費生活相談 相談内容別件数

