

## 市民相談センター（消費生活センター）の状況について

市では、平成 22 年 4 月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一般相談や消費生活相談などの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 年間の相談件数は、一般相談では 380 件、消費生活相談では 384 件の相談があり、各種相談の全体件数は 1,039 件で 1 日当たり 4.3 件の相談がありました。相談方法としては、約 6 割の方が来訪されている状況です。

また、平成 22 年度と比較すると一般相談が 29 件減ることとなりましたが、消費生活相談は 47 件増え、全体では若干増えてます。

相談内容別件数

各種相談	件数		相談方法								相談者の居住地区							
			電話		来訪		出張		文書		市内		県内		県外		不明	
	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23
一般相談	409	380	211	229	193	144	4	7	1	0	315	340	18	16	3	3	73	21
消費生活相談	337	384	146	162	172	193	19	29	0	0	268	345	19	29	2	2	48	6
法律相談	163	182	0	0	163	182	0	0	0	0	158	164	5	20	0	0	0	0
心配ごと相談	49	45	0	0	49	45	0	0	0	0	44	37	5	7	0	1	0	0
税の無料相談	19	21	1	0	18	21	0	0	0	0	16	19	1	1	0	0	2	1
交通事故相談	7	13	0	0	7	13	0	0	0	0	6	10	1	3	0	0	0	0
その他	16	14	0	0	16	14	0	0	0	0	15	11	0	3	0	0	1	0
計	1,000	1,039	358	391	618	612	23	36	1	0	822	926	49	79	5	6	124	28

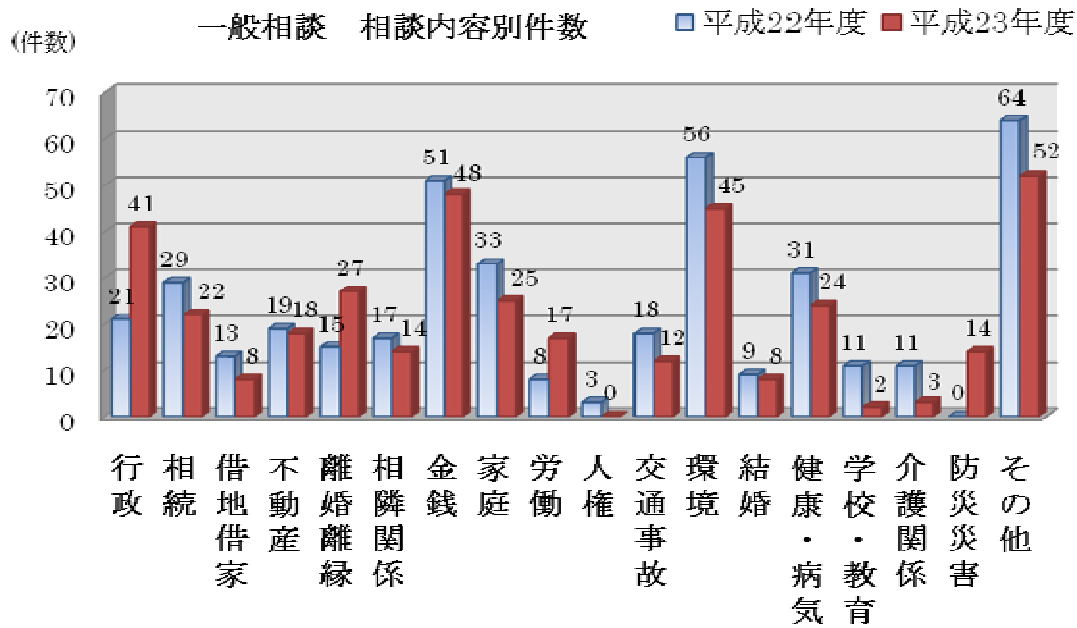
同一者が同一案件で複数日の相談を受けた場合は、延べ件数として算入。

### 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。昨年の相談件数は 380 件です。最も相談の多かったものは、金銭に関するものが 48 件、次いで環境に関するもの 45 件、行政に関するもの 41 件、離婚離縁に関するもの 27 件となっています。

平成 22 年度と比較すると最も増えたものは、行政に関するものが 20 件、次いで防災災害に関するものが 14 件、離婚離縁に関するものが 12 件となり、逆に減ったものは、学校・教育に関するものや介護に関するものとなっています。



## (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。

年間の相談件数は384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が101件、次いで訪問販売に関するものが76件、電話勧誘販売に関するものが53件となっています。

平成22年と比較すると最も増えたものは、店舗販売に関するものが28件、次いで電話勧誘販売に関するものが22件となり、逆に減ったものは、携帯電話・インターネットに関するものや多重債務に関するものです。

