

## 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 時まで相談を受けており、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 262 件、消費生活相談では 418 件の相談があり、各種相談の全体件数は 929 件で 1 日当たり 3.8 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 24 年度と比較すると一般相談が 166 件減り、消費生活相談は 27 件増えて、全体では 130 件の減少となっています。

#### 相談内容別件数

各種相談	件数			相談方法											
				電話			来訪			出張			文書		
	H23	H24	H25	H23	H24	H25	H23	H24	H25	H23	H24	H25	H23	H24	H25
一般相談	380	428	262	229	237	141	144	189	119	7	1	1	0	1	1
消費生活相談	384	391	418	162	154	189	193	213	196	29	23	32	0	1	1
法律相談	182	154	154	0	0	0	182	154	154	0	0	0	0	0	0
心配ごと相談	45	60	57	0	0	0	45	60	57	0	0	0	0	0	0
税の無料相談	21	14	21	0	0	0	21	14	21	0	0	0	0	0	0
交通事故相談	13	2	10	0	0	0	13	2	10	0	0	0	0	0	0
その他	14	10	7	0	0	0	14	10	7	0	0	0	0	0	0
計	1,039	1,059	929	391	391	330	612	642	564	36	24	33	0	2	2

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。

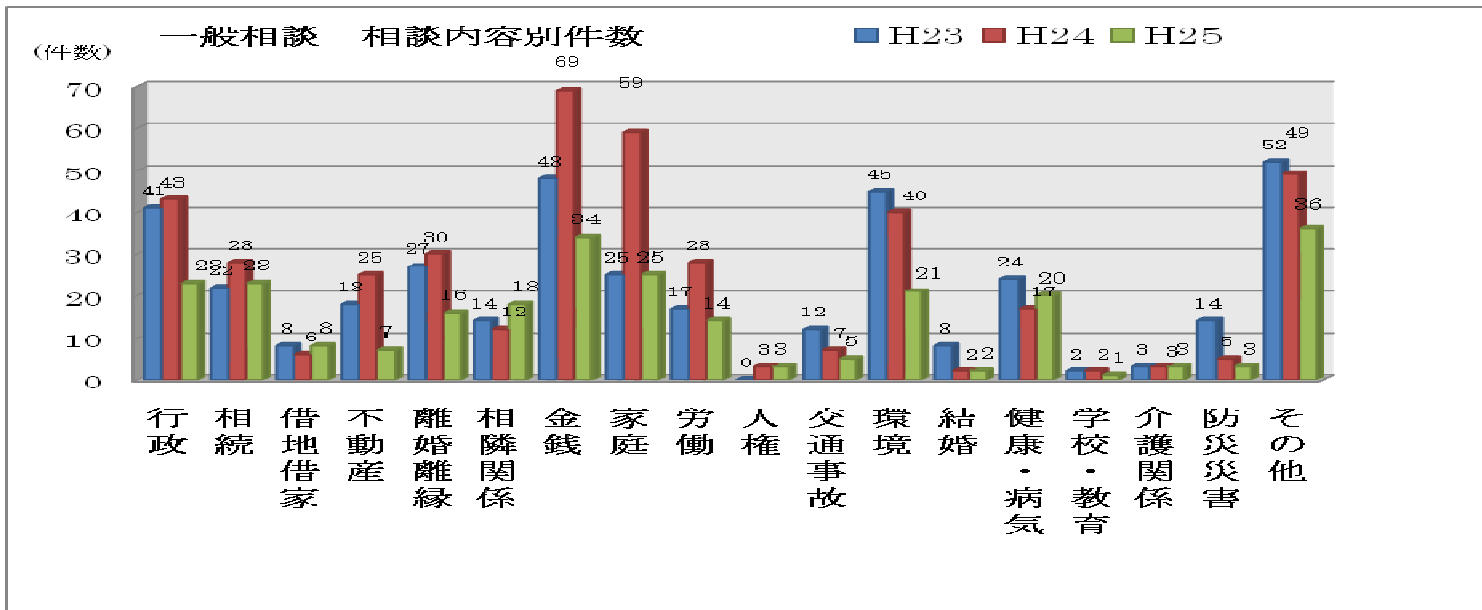
### 2 相談内容の概要

#### (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 262 件です。最も相談の多かったものは、金銭に関するものが 34 件、次いで家庭に関するもの 25 件、行政に関するもの・相続・贈与に関するものが各 23 件となっています。

平成 24 年度と比較すると最も増えたものは、相隣関係が 6 件、次いで健康病気にに関するものが 3 件、借地借家に関するものが 2 件となり、逆に減ったものは、金銭に関するものや家庭に関するものとなっています。

## 一般相談内容別件数



## (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 481 件となっています。最も相談の多かったものは、電話勧誘に関するものが 80 件、次いで店舗販売に関するものが 77 件、訪問販売に関するものが 70 件となっています。

平成 24 年度と比較すると最も増えたものは、連鎖販売取引に関するものが 17 件、次いで電話勧誘販売に関するものが 14 件となり、逆に減ったものは、訪問販売に関するものや催眠商法に関するものです。

## 消費生活相談内容別件数

