

## 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 424 件、消費生活相談では 427 件の相談があり、各種相談の全体件数は 1,117 件で 1 日当たり 4.6 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 25 年度と比較すると一般相談が 162 件、消費生活相談は 9 件増えて、全体では 171 件の増加となっています。

#### 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		
	24	25	26	24	25	26	24	25	26	24	25	26	24	25	26
一般相談	428	262	424	237	141	282	189	119	140	1	1	2	1	1	0
消費生活相談	391	418	427	154	189	161	213	196	213	23	32	52	1	1	1
法律相談	154	154	177	0	0	0	154	154	177	0	0	0	0	0	0
心配ごと相談	60	57	60	0	0	0	60	57	60	0	0	0	0	0	0
税の無料相談	14	21	17	0	0	0	14	21	17	0	0	0	0	0	0
交通事故相談	2	10	4	0	0	0	2	10	4	0	0	0	0	0	0
行政相談	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
その他	10	7	7	0	0	0	10	7	7	0	0	0	0	0	0
計	1,059	929	1,117	391	330	443	642	564	619	24	33	54	2	2	1

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。

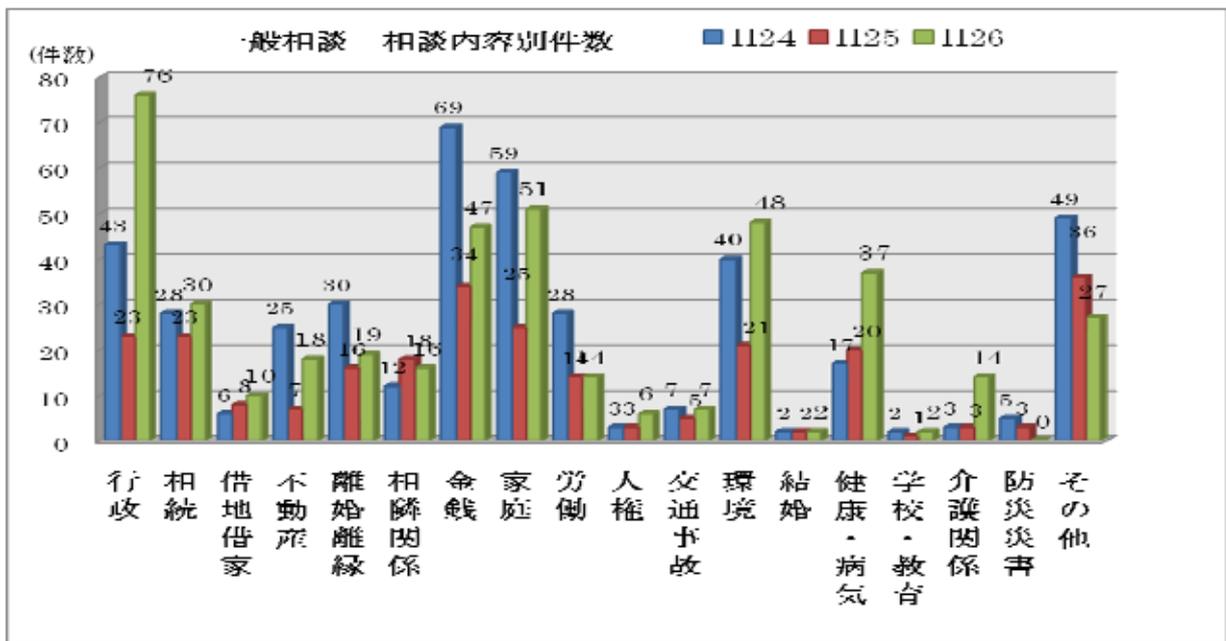
### 2 相談内容の概要

#### (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 424 件です。最も相談の多かったものは、行政に関するものが 76 件、次いで家庭に関するもの 51 件、環境に関するもの、48 件・金銭に関するものが 47 件となっています。

平成 25 年度と比較すると最も増えたものは、行政関係で 53 件、次いで環境に関するものが 27 件、家庭に関するものが 26 件となり、逆に減ったものは、相隣関係に関するものや防災・災害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 427 件となっています。最も相談の多かったものは、訪問販売に関するものが 79 件、次いで電話勧誘販売に関するものが 70 件、店舗販売に関するものが 65 件となっています。

平成 25 年度と比較すると最も増えたものは、通信販売に関するものが 30 件、次いで架空請求に関するものが 18 件となり、逆に減ったものは、送りつけ商法に関するものや連鎖販売取引に関するものです。

## 消費生活相談内容別件数

