

## 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 411 件、消費生活相談では 417 件の相談があり、各種相談の全体件数は 1,083 件で 1 日当たり 4.4 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 26 年度と比較すると、一般相談が 13 件の減、消費生活相談も 10 件の減、全体では 34 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		
	H25	H26	H27	H25	H26	H27	H25	H26	H27	H25	H26	H27	H25	H26	H27
一般相談	262	424	411	141	282	285	119	140	125	1	2	1	1	0	0
消費生活相談	418	427	417	189	161	178	196	213	212	32	52	25	1	1	2
法律相談	154	177	169	0	0	0	154	177	169	0	0	0	0	0	0
心配ごと相談	57	60	60	0	0	0	57	60	60	0	0	0	0	0	0
税の無料相談	21	17	18	0	0	0	21	17	18	0	0	0	0	0	0
交通事故相談	10	4	2	0	0	0	10	4	2	0	0	0	0	0	0
行政相談	0	1	2	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
その他	7	7	4	0	0	0	7	7	4	0	0	0	0	0	0
計	929	1117	1083	330	443	463	564	619	592	33	54	26	2	1	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。

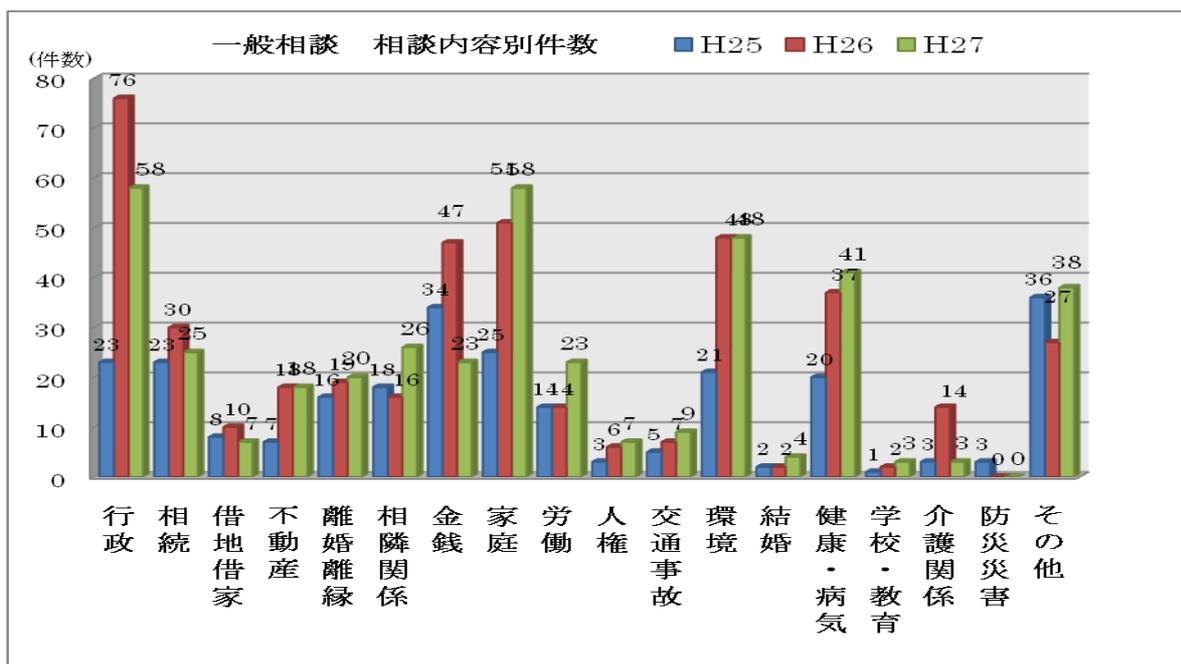
### 2 相談内容の概要

#### (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 411 件です。最も相談の多かったものは、行政と家庭に関するもので共に 58 件、次いで環境に関するものが 48 件、健康・病気に関するものが 41 件となっています。

平成 26 年度と比較すると最も増えたものは、相隣関係で 10 件の増、次いで労働に関するものが 9 件の増、健康・病気に関するものが 4 件の増となり、逆に行政、金銭に関する相談は、合わせて 42 件の減少となっています。

## 【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 417 件となっています。最も相談の多かったものは、携帯電話・インターネットに関するものが 85 件、次いで店舗販売に関するものが 78 件、訪問販売に関するものが 72 件となっています。

平成 26 年度と比較すると最も増えたものは、携帯電話・インターネットに関するもので 38 件の増、次いで店舗販売に関するものが 13 件の増となり、逆に減ったものは、通信販売や電話の勧誘販売に関するものです。

## 【消費生活相談内容別件数】

