

市民相談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を開設し、弱者支援の一環として消費生活相談や一般相談などの相談業務を行っています。

消費生活の相談窓口には、専門の消費生活相談員を 2 名配置し、週 5 日 9 時から 16 時まで相談を受けています。一般相談窓口についても同様に行っています。

今後も、市民相談センターの更なる周知等を行い、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 279 件、消費生活相談では 517 件の相談があり、各種相談の全体件数は 1,029 件で 1 日当たり 4.2 件の相談がありました。

相談方法としては、5 割以上の方が来訪されている状況ですが、来訪が困難な方には、自宅への訪問相談も行っています。

また、平成 28 年度と比較すると、一般相談が 31 件の減、消費生活相談は 98 件の増、全体では 41 件の増加となっています。

【相談内容別件数】 ※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。

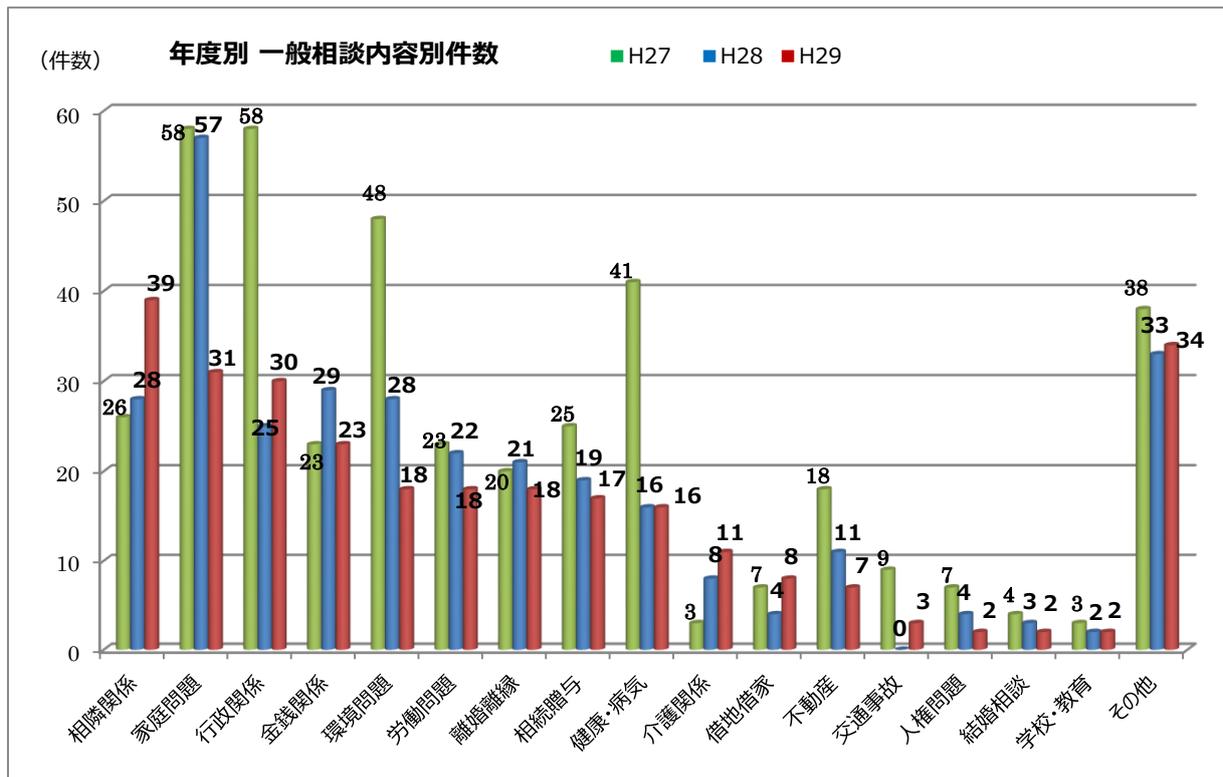
各種相談	総件数			相談方法											
				電話			来訪			出張			文書		
	H27	H28	H29	H27	H28	H29	H27	H28	H29	H27	H28	H29	H27	H28	H29
一般相談	411	310	279	285	209	178	125	101	101	1	0	0	0	0	0
消費生活相談	417	419	517	178	227	262	212	173	234	25	19	20	2	0	1
法律相談	169	166	147	0	0	0	169	166	147	0	0	0	0	0	0
心配ごと相談	60	68	63	0	0	0	60	68	63	0	0	0	0	0	0
税の無料相談	18	16	17	0	0	0	18	16	17	0	0	0	0	0	0
交通事故相談	2	5	4	0	0	0	2	5	4	0	0	0	0	0	0
行政相談	2	3	2	0	0	0	2	3	2	0	0	0	0	0	0
その他	4	1	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0
計	1,083	988	1,029	463	436	440	592	533	568	26	19	20	2	0	1

2 相談内容の概要

(1) 一般相談

家庭の問題や金銭問題、環境問題、隣人関係など幅広い相談を受けています。昨年の相談件数は 279 件です。最も相談の多かったものは、相隣関係に関するもので 39 件、次いで家庭問題に関するものが 31 件、次いで行政関係・環境問題となっています。

平成 28 年度と比較すると、最も増えたものは相隣関係で 11 件の増、次いで行政関係が 5 件の増、借地借家の関係が 4 件の増となり、逆に家庭問題と環境問題に関する相談は、合わせて 36 件の減少となっています。



(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、架空請求などといった相談を受け、解決のための助言を行い、相談内容によっては相談者と事業者の間に立ち交渉も行っています。

年間の相談件数は517件となっており、最も多かった相談は、架空請求に関するものが143件、次いで店舗販売が90件、電話勧誘販売が81件となっています。架空請求が特に多かった要因は、昨年9月から「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」という架空請求ハガキに関する相談です。ハガキが届いているのは50代～60代の女性がほとんどで、減ってはきているものの、依然問い合わせもあります。

