

市長定例記者会見資料

平成28年7月1日

部 課 名	環境生活部 生活安全課	電 話	22-8320
課 長	杉岡 清伸	担 当 者	梅本 容子

平成27年度市民相談事業及び消費生活事業のまとめについて
 (「市民相談事業のまとめ」「消費生活事業のまとめ」概要をご参照ください)

■ 市民相談の概況

行政相談・民事相談・無料法律相談をあわせて、1,182件で、前年度の1,083件に比べ、およそ9.1%増加しています。

1. 行政相談《窓口相談》

平成27年度は336件で前年度(271件)に比べ65件増加しています。

相談内容は、身近な生活に関わるものが多く、たとえば、ゴミ等や生活環境に関する相談、道路・公園・河川の管理に関する問い合わせなどです。

2. 民事相談《窓口相談》

平成27年度は487件で前年度(461件)に比べ26件増加しています。

相談内容は、相隣問題、相続・贈与問題や夫婦間の問題などです。

3. 無料法律相談

周南市市民館で6回、周南市学び・交流プラザで3回、新南陽総合支所で6回、熊毛・鹿野総合支所、須々万農村環境改善センターにおいて各1回、年間18回開催。

相談件数は359件で事前予約制です。

相談内容は、相続・贈与、土地・建物に関する問題、夫婦の問題、個人間の金銭の貸借や契約・保証問題などです。

■ 消費者相談の概況

平成27年度の相談件数は、1,314件で前年度(1,341件)に比べ2.0%減少しました。

契約当事者の年齢別では、70歳以上が452人と最も多く、60歳代と併せると全体の5割を超えており、高齢者被害への対応が優先課題です。また、未成年者や20歳代の相談件数が増加しています。スマートフォンやタブレットなど手軽にインターネットに接続できる機器の普及と所持率の増加に伴い、広範囲なトラブルや若年層への対応も必要となっています。

市民一人ひとりの消費者力向上に向けた啓発事業を推進するとともに消費生活相談員等の資質向上による消費者トラブルの改善に努めてまいります。

平成27年度 市民相談のまとめ（概要）

■ 市民相談の概況

平成27年度における相談件数は、1,182件で、前年度の1,083件に比べ、およそ9.1%の増加となっています。

【相談件数の推移】

		H26	H27	前年度差 (件)	前年度比 (%)
相談 件数	行政相談	271	336	65	24.0
	民事相談	461	487	26	5.6
	無料法律相談	351	359	8	2.3
	合計	1,083	1,182	99	9.1

1 行政相談《窓口相談》

相談件数は336件で、前年度271件に比べ、およそ24.0%増加しています。

相談内容は、身近な生活に関わるものが多く、たとえば、ゴミ等や生活環境に関する相談、道路・公園・河川の管理に関する問い合わせなどとなっています。

2 民事相談《窓口相談》

相談件数は487件で、前年度461件に比べ、およそ5.6%増加しています。

相談内容は、相隣問題、相続・贈与に関する問題、夫婦間の問題、土地・建物の問題、親族や扶養の問題、生活環境などとなっています。

3 無料法律相談

周南市市民館で6回、周南市学び・交流プラザで3回、新南陽総合支所で6回、熊毛総合支所・鹿野総合支所、須々万農村環境改善センターにおいて各1回、年間18回開催しました。平成27年末で市民館が取り壊しになったため、以後は周南市学び・交流プラザに会場を変更して行いました。

周南市市民館及び周南市学び・交流プラザでは、弁護士（2名）、司法書士（2名）、行政相談委員（1名）、人権擁護委員（1名）、周南警察署警察安全相談課職員（1名）による合同相談を実施し、その他の会場では、弁護士（1名）のみの法律相談を行いました。

相談件数は、事前予約制ということもあり概ね一定となっております。

相談内容は、相続の問題、土地・建物に関する問題、夫婦の問題、個人間の金銭の貸借や契約・保証問題などとなっています。

【窓口相談件数】

月		合計	前年度
区分			
前年度件数		729	
今年度件数		823	
行政相談		336	271
民事相談		487	461
事案種別	相談	569	575
	苦情	174	134
	要望	52	9
	その他	28	14
受付区域別	本庁	743	606
	新南陽	25	73
	熊毛	45	46
	鹿野	10	7
性別	男	342	318
	女	481	414
方法別	来庁	230	238
	電話	580	479
	文書	13	15
処理結果	説明助言	249	231
	調査検討	8	9
	処理済	26	34
	斡旋	349	275
	無法紹介	119	93
	その他	72	90
内訳別	虐待(DV)	16	9
	虐待(幼児・児童)		
	虐待(高齢者)	4	3
	廃屋	11	6
	空き地	7	5

(行政相談件数)

月		合計	前年度
区分			
ゴミ等		24	18
生活環境		57	41
廃屋		5	2
空き地		1	
道路・公園・河川		42	40
上下水道		7	4
住宅		9	11
生活支援		21	11
保健医療		16	12
障害・老人		18	7
こども家庭		8	8
福祉一般		7	16
税金		10	20
教育		1	
虐待(DV)			
虐待(幼児・児童)			
虐待(高齢者)			
人権(その他)			1
農林水産		10	1
商工観光		3	
地域政策		3	5
職員対応		15	11
市の施設		12	10
国・県関係		21	13
行政その他		46	40
合計		336	271

(民事相談件数)

月		合計	前年度
区分			
夫婦(婚姻関係)		36	35
虐待(DV)		9	3
虐待(幼・児童)		1	
虐待(高齢者)		4	5
親族・扶養		24	27
生計		8	5
相続・贈与		50	30
家事一般		21	22
土地・建物		26	26
金銭・賃借		22	11
契約・保証		11	4
損害賠償		10	5
生活環境		24	37
廃屋		2	3
空き地		7	5
相隣(境界)		9	6
相隣(その他)		42	27
人権		6	12
労働		15	12
医療		4	11
民事一般		75	124
刑事		7	
その他		74	51
合計		487	461

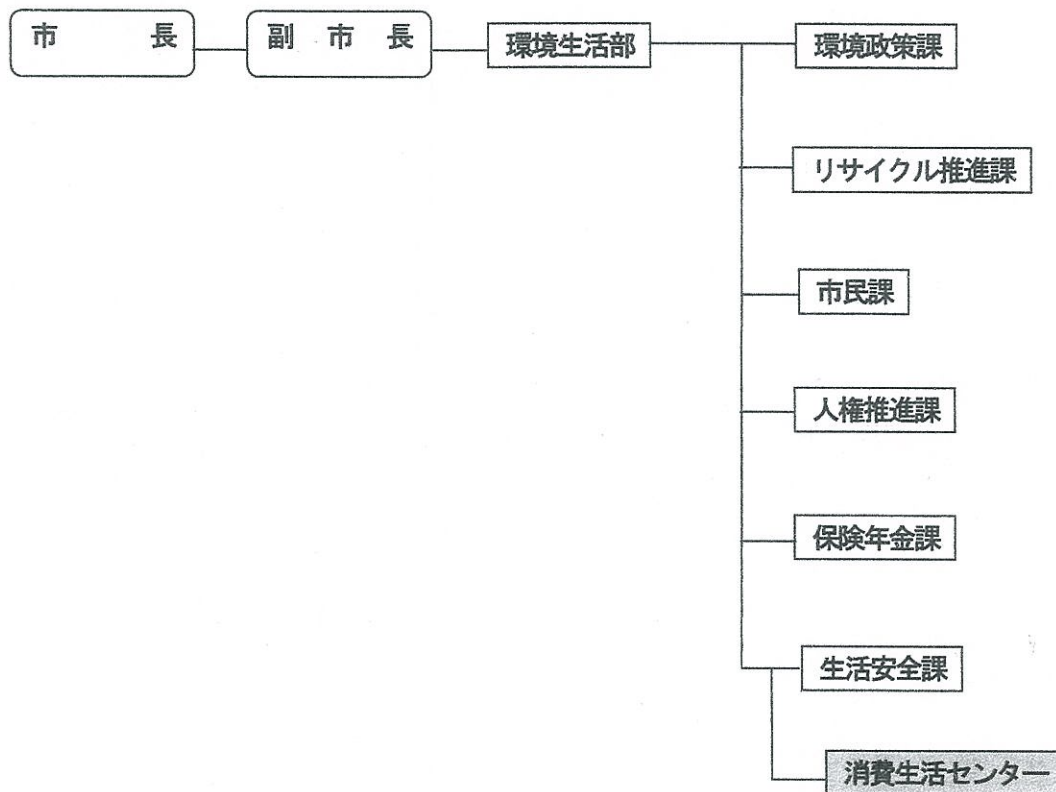
平成27年度 無料法律相談の利用状況

開催地区				徳山	新南陽	熊毛	鹿野	
開催回数		前年度	今年度	10	6	1	1	
合計		351	359	272	66	11	10	
相談員別	弁護士	261	275	188	66	11	10	
	司法書士	83	79	79				
	人権擁護委員	2	3	3				
	行政相談委員	2	2	2				
	困りごと相談員	3						
相談内容別	民事	土地・建物	55	55	45	8	1	1
		金銭・賃借	35	33	33			
		契約・保証	22	27	27			
		公害	2	2	2			
		相隣	9	15	12	2	1	
		民事一般	55	61	34	19	3	5
	家事	夫婦	54	49	33	11	3	2
		親子	8	17	16	1		
		相続・贈与	97	87	60	22	3	2
		家事一般	1	6	4	2		
その他	13	7	6	1				
性別	男	145	141	108	22	7	4	
	女	206	218	164	44	4	6	
地域別	徳山	220	218	176	33	3	6	
	新南陽以西	86	87	57	27	2	1	
	熊毛	44	38	29	3	6		
	鹿野	1	14	8	3		3	
	市外		2	2				
年齢別	0～9歳							
	10代							
	20代	10	16	13	2	1		
	30代	34	32	25	5	2		
	40代	44	59	50	7	1	1	
	50代	56	52	37	12	1	2	
	60代	110	100	72	21	3	4	
	70代	71	66	51	12	1	2	
	80代	22	28	19	6	2	1	
	90代	4	2	1	1			
	100代							
	不明		4	4				

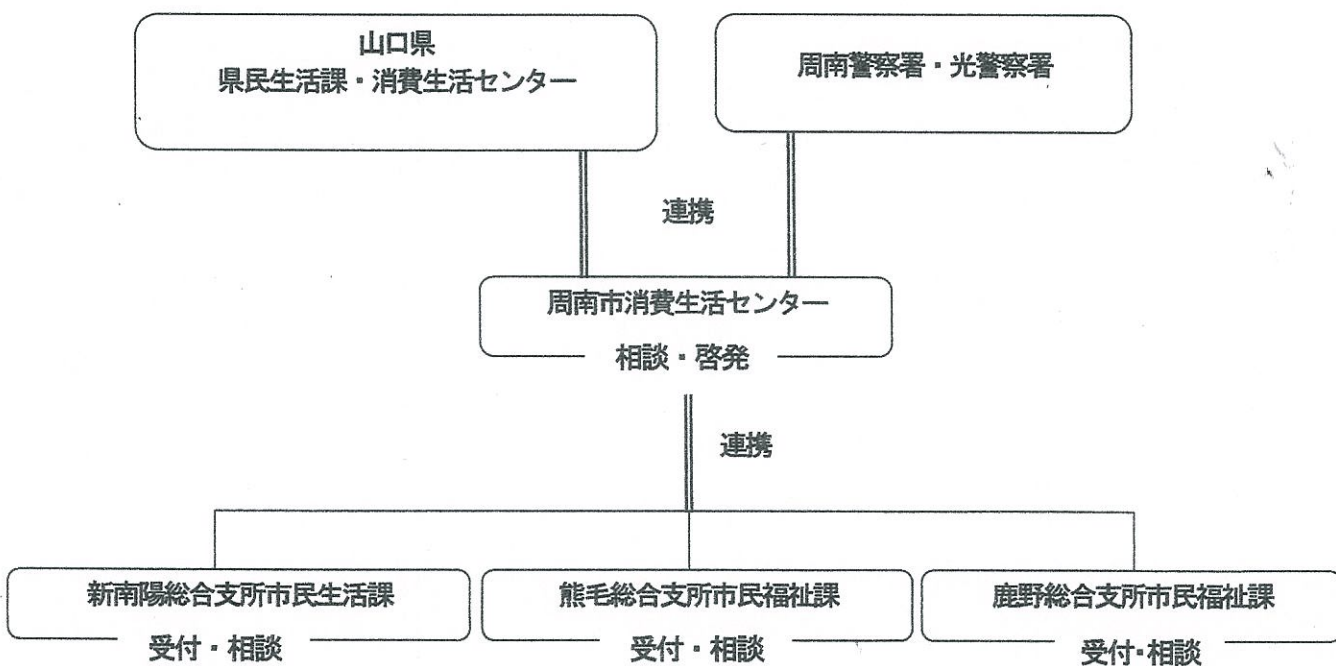
平成27年度 消費生活相談のまとめ (概要)

◇ 周南市の消費者行政

1. 組織機構



2. 相談・連携体制



3. 相談事業の実績

○年代別契約当事者件数

年 齢	平成 26 年度	平成 27 年度	前年度との差	件数構成割合 (%)
10歳未満	1	4	3	0.3
10歳代	23	26	3	2.0
20歳代	57	86	29	6.5
30歳代	146	121	△ 25	9.2
40歳代	166	144	△ 22	11.0
50歳代	143	129	△ 14	9.8
60歳代	242	238	△ 4	18.1
70歳代以上	480	452	△ 28	34.4
不 明	83	114	31	8.7
合 計	1,341	1,314	△ 27	

相談状況

○性別内訳

	相談者	契約者
男	474	543
女	803	703
団体等	36	41
不 明	1	26

○相談の方法

電 話	1,056
来 訪	255
文 書	3

○架空請求・不当請求件数

	内 容	平成 27 年度
架空請求	放送・コンテンツ等	61
	フリーローン・サラ金	1
	その他	31
	計	93
不当請求	放送・コンテンツ等	9
	その他	55
	計	65
ワンクリック請求	放送・コンテンツ等	70
	その他	4
	計	74
合計		231

○相談の多い商品・サービス別相談件数（上位10位）

平成 27 年度		
	商品・役務	件数
1	放送・コンテンツ等（携帯電話、パソコンなどからの有料情報、架空請求など）	185
2	商品一般	112
3	融資サービス（多重債務、架空請求など）	70
4	書籍・印刷物（新聞・紳士録など）	60
5	インターネット通信サービス	59
6	役務その他	57
7	他の行政サービス	48
8	健康食品	45
9	レンタル・リース・貸借	44
10	工事・建築・加工	36

○販売方法別相談件数

	区 分	平成 27 年度
特殊販売	訪問販売	156
	通信販売	328
	連鎖取引販売	27
	電話勧誘販売	223
	ネガティブオプション	12
	訪問購入	10
	その他無店舗	24
	小 計	780
	店 舗 購 入	274
	不明・無関係	260
	合 計	1,314

○商品、役務別相談件数

商品大分類\当事者属性	20歳未満	20歳代	30～59歳	60歳代	70歳以上	不明	合計
商品一般		2	12	21	67	10	112
*食料品	1	3	13	19	36	6	78
内 健康食品	1	2	7	10	21	4	45
住居品		4	15	4	20	1	44
光熱水品			3		6	2	11
被服品		5	14	6	11	1	37
保健衛生品		1	5	5	16	3	30
*教養娯楽品	1	5	38	16	60	13	133
内 新聞			6	8	38	5	57
車両・乗り物	1	4	12	8	4	1	30
土地・建物・設備		1	10	12	11	2	36
他の商品				1	2		3
クリーニング			3		1		4
レンタル・リース・賃借	1	6	17	6	8	6	44
工事・建築・加工			11	8	9	8	36
修理・補修		1	5	3	5	1	15
管理・保管			1				1
役務一般			1				1
*金融・保険サービス		9	36	22	44	22	133
主な内訳	生命保険		4	1	3		8
	損害保険		1		3	2	7
	預貯金・証券等			2		3	6
	ファンド型商品			3	5	17	27
	ローン・貯金		7	25	7	11	63
*運輸・通信サービス	24	20	120	58	54	10	286
主な内訳	固定電話サービス		1	4	3	6	14
	携帯電話サービス			6	1	3	11
	インターネット通信サービス		5	22	13	13	59
	アダルト情報サイト	12	5	29	11	7	64
	出会い系サイト		1		1	1	3
教育サービス		1	2			1	4
教養・娯楽サービス	1	2	13	3	2		21
保健・福祉サービス		5	13	11	44	5	78
他の役務		5	23	18	21	13	80
内職・副業・ねずみ講		10	3			2	15
他の行政サービス		1	13	11	21	2	48
他の相談	1	1	11	6	10	5	34
個人情報		1	2			1	4
合計	30	86	394	238	452	114	1,314

※相談の多い商品・サービスについては、主な内容ごとの件数を表示

4. 啓発事業の実績

① 広報

奇数月の15日号に「消費生活の知恵」のコーナーで啓発記事を掲載

② しゅうなん出前トーク

いきいきサロン、公民館活動、老人クラブ、各種グループの要請に応じて実施するしゅうなん出前トークを、37回開催、955名が参加

③ 消費者教育講座の開催

学校と連携を取り、消費者教育講座を、延べ5回開催、127名が参加

④ 公開講座の開催

公開講座を、延べ4回開催、135名が参加

⑤ 消費生活センター周知活動

年金支給月に高齢者被害防止キャンペーンを市内店舗や金融機関の店頭において実施し、地域の行事等で啓発チラシやティッシュを配布

⑥ その他

ホームページ、ケーブルテレビ、幼稚園、保育園、小中学校、各コミュニティ施設に向け情報提供