

令和5年度 市民相談のまとめ

会津若松市
市民部環境生活課
住民自治グループ

はじめに

会津若松市では、市民からの相談に応じるために、各種団体のご協力により、専門知識を有する相談員の方々による相談体制を整えています。

この冊子は、令和5年度における「環境生活課 住民自治グループ」の市民相談内容をまとめたものです。

令和6年6月

目 次

I 市民相談の概要

- 1 会津若松市における各種市民相談の業務体制
 - (1) 令和5年度環境生活課の市民相談業務体制…………… 1～2

II 令和5年度の相談事業実績

- 1 相談の概要 …………… 3
- 2 相談の受付状況 …………… 3
- 3 相談の受付件数等
 - (1) 全体の受付件数等 …………… 3
 - (2) 相談ごとの受付件数等
 - ① 一般相談 …………… 4
 - ② 法律相談 …………… 4
 - ③ 登記相談 …………… 5
 - ④ 宅地・建物・空家相談 …………… 5
 - ⑤ 行政書士相談 …………… 5
 - ⑥ 社会保険労務士相談 …………… 5
 - ⑦ 人権相談 …………… 6
 - ⑧ 行政相談 …………… 6
 - ⑨ 消費生活相談 …………… 6～7

III 消費者啓発事業

- 1 消費生活講座及び出前講座
 - (1) 消費生活講座 …………… 8
 - (2) 夏休み親子くらしの教室 …………… 8
 - (3) 出前講座 …………… 9～10

I 市民相談の概要

1 会津若松市における各種市民相談の業務体制

(1) 令和5年度 環境生活課の市民相談業務体制

相談名	相談内容	日 時	場 所	相談員	方法	担当(問合せ先)	
① 一般相談	一般相談	市民からの行政や民事に関する相談等 ※内容に応じて、法律相談等の専門相談につなげる。	月曜日～金曜日 8:30～17:15	市役所	環境生活課職員	面談 電話 郵送	環境生活課 Tel.39-1221
	法律相談	金銭貸借、不動産問題、離婚・相続など法律上の相談	毎月第3金曜日 9:30～12:00 事前予約制 (定員 12 名)	生涯学習総合センター (以下、會津稽古堂)	弁護士 (依頼)	面談	
② 専門相談	登記相談	不動産の相続・贈与などに伴う名義変更、境界線に関する相談	毎月第4金曜日 10:00～15:00 事前予約制 (定員 16 名)	會津稽古堂	司法書士・土地家屋調査士 (協力)	面談	
	宅地・建物・空家相談	不動産の売買、賃貸借に関する相談	奇数月第3木曜日 13:30～15:30	會津稽古堂	宅地建物取引士 (協力)	面談	
	行政書士相談	相続や遺言の制度、各種契約書の作成などに関する相談	偶数月第4火曜日 13:30～15:30	會津稽古堂	行政書士 (協力)	面談	
	社会保険労務士相談	年金、労使問題などに関する相談	奇数月第4火曜日 13:30～15:30	會津稽古堂	社会保険労務士 (協力)	面談	
	特設人権相談	人権侵害、いじめ、嫌がらせなどの問題	年5回(7会場) 10:00～15:00	會津稽古堂 北会津公民館 河東公民館	人権擁護委員 (協力)	面談	
③ 消費生活相談	消費生活相談	商品・サービスなどの契約トラブルや借金の整理などの相談	毎月第4木曜日 (4月～10月) 13:30～15:30	會津稽古堂 北会津支所 河東農村環境改善センター	行政相談委員 (協力)	面談	環境生活課 Tel.39-1221
			随時	自宅		電話等	
③ 消費生活相談	消費生活相談	商品・サービスなどの契約トラブルや借金の整理などの相談	月曜日～金曜日 8:30～17:00	消費生活センター	消費生活相談員	面談 電話	消費生活センター Tel.39-1228
備考	<ul style="list-style-type: none"> 相談員欄にある“協力”は、相談員に対する報償費が無償による相談を意味する。 日時欄に記載の“事前予約制”の相談は、毎月1日(1日が土日祝日にあたる場合は、その翌日)に同月開催の相談会を環境生活課にて受け付けている。 						

《①一般相談》

環境生活課

《②専門相談》

【法律相談】弁護士会 依頼

【登記相談】司法書士会、土地家屋調査士会 協力

【宅地・建物・空家相談】宅地建物取引業協会 協力

【行政書士相談】行政書士会 協力

【社会保険労務士相談】社会保険労務士会 協力

【人権相談(特設)】若松人権擁護委員協議会 協力

【行政相談】行政相談委員 協力

《③消費生活相談》

消費生活センター
(※環境生活課併設)

【その他】
・調停相談 会津若松調停協会 協力
・公証相談 会津若松公証役場 協力
・司法書士無料法律相談 司法書士会 協力
・不動産鑑定士相談 不動産鑑定士協会 協力

【参考】

- ・ 法律相談は、福島県弁護士会会津若松支部へ依頼し開催している。
- ・ 登記相談は、福島県司法書士会会津支部及び福島県土地家屋調査士会会津支部の協力により開催している。
- ・ 宅地・建物・空家相談は、福島県宅地建物取引業協会会津若松支部の協力により開催している。
- ・ 行政書士相談は、福島県行政書士会会津支部の協力により開催している。
- ・ 社会保険労務士相談は、福島県社会保険労務士会会津支部の協力により開催している。
- ・ 人権相談(特設)は、法務大臣から委嘱を受けた人権擁護委員の協力により開催している。
- ・ 行政相談は、総務大臣から委嘱を受けた行政相談委員の協力により、委員が自宅で電話相談を受けるほか、4月から10月までは特設相談として開催している。
- ・ その他の専門相談として、調停相談、司法書士法律相談等を開催している。
- ・ 消費生活相談は、会津若松市消費生活相談員要綱により任命された消費生活相談員が相談を受けている。

II 令和5年度の相談事業実績

1 相談の概要

本市では、市民の様々な相談に応じるために、複数の相談体制を整えています。

中でも、環境生活課では、市民から寄せられた相談などを対象に下記の事業を実施しています。

- ① 一般相談……市民から寄せられる一般的な相談
- ② 専門相談……各種団体の協力により実施している法律相談や登記相談等
- ③ 消費生活相談……消費生活センターに寄せられる消費生活相談

2 相談の受付状況

相談の受付状況としては、消費生活相談が最も多い比重を占めている現状にあります。

3 相談の受付件数等

(1) 全体の受付件数等

【全体の受付件数等(年度別)】

区分	相談内容	年 度					
		R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	
①一般相談		134	97	59	58	68	
②専門相談	法律相談	金銭問題	36	44	32	39	42
		不動産問題	21	15	21	13	15
		家事	64	46	48	62	53
		その他	14	7	13	12	14
		法律相談計	135	112	114	126	124
	登記相談	相続	27	12	22	34	29
		贈与	1	2	3	5	6
		売買	5	7	6	0	5
		境界	5	3	6	4	0
		名義変更	1	4	4	6	2
		登記の方法	6	3	6	7	7
		その他	5	1	3	5	1
		登記相談計	50	32	50	61	50
	宅地建物相談	14	8	13	11	21	
	行政書士相談	20	16	12	11	22	
	社会保険労務士相談	6	9	8	12	12	
	人権相談	—	—	—	—	—	
行政相談	—	—	—	—	—		
小 計	225	177	197	221	229		
③消費生活相談		932	960	902	883	925	
合 計		1,291	1,234	1,158	1,162	1,222	

※国の機関の協力で実施している人権相談・行政相談の件数は、非公表としている。

(2) 相談ごとの受付件数等

① 一般相談

環境生活課職員が、市民から寄せられる一般的な相談に対応しています。

【令和5年度一般相談受付件数等(月別)】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
空地の適正管理に関するもの	1	1	4	4	1	3	3	1	2	0	0	0	20
虫・動物に関するもの	0	2	6	2	2	1	1	1	4	3	1	0	23
その他	3	3	2	1	3	1	0	3	2	2	3	2	25
合 計	4	6	12	7	6	5	4	5	8	5	4	2	68

※環境生活課対応分を計上した。

※「その他」については、他機関へ専門相談の取り次ぎを行った案件が含まれる。

② 法律相談

弁護士による相談会です。債務整理、離婚や相続などに関する法律上の問題を扱います。
ここ数年は、「家事」に関する相談が多い傾向にあります。

【令和5年度法律相談受付件数等(月別)】

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
金銭	金銭貸借・多重債務	1	1	3	2		6	1	2		3		3	22
	損害賠償・慰謝料請求	2	1	2	1	2				1	1	2	1	13
	給料・退職金								1		1			2
	その他		2						1	2				5
不動産	借地・借家	1	1		2		1	2		1			1	9
	売買													0
	境界			1	1				1					3
	その他							2					1	3
家事	相続・贈与	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	7	2	40
	離婚	1	2	1	1	1	1					1	2	10
	その他	1					1			1				3
その他	隣人間トラブル	1	1							1		1		4
	その他	1	1		1	1		1	2	1		1	1	10
合 計		11	12	9	10	8	12	10	10	11	8	12	11	124

③ 登記相談

司法書士と土地家屋調査士による相談会です。不動産相続や土地境界線に関する問題を扱います。権利上の問題は司法書士、境界線や地目変更は土地家屋調査士による相談として分類しています。

【令和5年度登記相談受付件数等(月別)】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相 続	4	3	3	2	2			3	3	2	6	1	29
贈 与				2	1			1				2	6
売 買	1				1		1			2			5
境 界													0
名義変更									1			1	2
登記の方法			4			1			1		1		7
その他		1											1
合 計	5	4	7	4	4	1	1	4	5	4	7	4	50

④ 宅地・建物・空家相談

宅地建物取引士による相談会です。相談員の不動産実務経験から、不動産の売買、賃貸借の仲介に関する相談を扱っています。

【令和5年度宅地・建物・空家相談受付件数等(月別)】

	5月	7月	9月	11月	1月	3月	合計
相談件数	5	5	4	0	4	3	21

⑤ 行政書士相談

行政書士による相談会です。相続や遺言の制度、契約書の作成などの相談を扱っています。

【令和5年度行政書士相談受付件数等(月別)】

	4月	6月	8月	10月	12月	2月	合計
相談件数	4	2	2	8	3	3	22

⑥ 社会保険労務士相談

社会保険労務士による相談会です。各種年金や労使問題に関する相談を扱っています。

【令和5年度社会保険労務士相談受付件数等(月別)】

	5月	7月	9月	11月	1月	3月	合計
相談件数	3	2	2	0	1	4	12

⑦ 人権相談

人権相談は、法務大臣が委嘱した人権擁護委員や、法務局職員が法務局にて相談に応じています。
また、定期的に人権擁護委員による特設相談会「人権相談」が開催されています。
※国の機関の協力で実施している人権相談の件数は、非公表としている。

⑧ 行政相談

行政相談は、総務大臣が委嘱した4名の行政相談委員が特設相談会などで相談に応じています。
その内容としては、国の行政機関や特殊法人などの職務に対する困りごとや要望、苦情が対象です。
しかし、それらに限定することなく、県や市など行政全般に関して対応しており、地域の身近な相談員としての役割を担っています。
※国の機関の協力で実施している行政相談の件数は、非公表としている。

⑨ 消費生活相談

消費生活相談は、市役所環境生活課に「消費生活センター」を常設し、消費生活相談員が面談や電話相談に応じています。
相談内容は、商品の購入やサービスの提供及び契約を締結する際の被害など、消費生活において生じる様々なトラブルの相談を受け付けています。

◆ 販売購入形態別

「通信販売」による相談が最も多く、次いで「店舗購入」に関する相談となっています。

【令和5年度販売購入形態別受付件数等(月別)】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
店舗購入	11	15	14	16	18	15	19	12	28	13	17	18	196
訪問販売	2	2	0	6	5	3	4	5	2	9	1	5	44
通信販売	25	21	14	21	20	23	27	18	23	26	25	23	266
マルチ・マルチまがい	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
電話勧誘販売	5	2	1	3	3	7	4	6	3	1	5	3	43
ネガティブ・オプション	2	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	9
訪問購入	0	2	1	1	0	2	0	1	0	0	0	0	7
不明・無関係	31	18	35	23	29	29	33	28	32	23	34	44	359
合計	76	61	65	71	76	80	88	71	88	72	83	94	925

◆ 商品・サービス別

商品・サービス別では、「金融・保険サービス」に関する相談が最も多く、次いで「商品一般」となっています。

【令和5年度商品・サービス別受付件数等(月別)】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
商品一般	9	7	14	10	4	15	15	10	9	10	9	22	134
食料品	6	4	5	2	5	7	6	2	6	4	4	2	53
住居品	1	2	2	1	1	1	0	2	2	5	7	0	24
光熱水品	0	1	1	1	6	0	0	1	2	1	2	2	17
被服品	3	7	3	3	1	3	5	1	2	2	4	3	37
保健衛生品	13	5	4	5	7	4	7	6	6	4	6	8	75
教養娯楽品	4	5	3	9	3	2	4	7	3	5	5	5	55
車両・乗り物	1	2	1	2	3	0	3	1	3	1	1	0	18
土地・建物・設備	1	1	0	0	1	2	1	1	2	0	1	1	11
他の商品	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	4
商品計	38	34	33	35	31	35	41	31	35	32	39	44	428
クリーニング	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
レンタル・リース・賃借	6	3	3	6	2	0	2	1	1	2	0	0	26
工事・建築・加工	0	0	1	2	1	2	3	3	6	0	2	2	22
修理・補修	0	0	0	2	1	2	1	2	0	1	0	0	9
管理・保管	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務一般	0	0	0	2	2	0	1	0	1	0	1	1	8
金融・保険サービス	10	9	15	7	14	15	8	9	18	16	15	18	154
金銭債務	9	6	14	5	6	10	5	8	12	8	18	20	121
多重債務	6	4	12	1	6	9	3	7	7	7	15	16	93
運輸・通信サービス	4	1	3	3	4	4	5	3	4	4	3	9	47
教育サービス	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
教養・娯楽サービス	1	3	1	3	1	4	4	4	5	5	9	4	44
保健・福祉サービス	0	1	0	5	2	0	3	1	2	2	1	1	18
他の役務	4	2	3	1	8	11	11	10	9	5	2	3	69
内職・副業・ねずみ講	2	0	0	2	1	2	2	2	1	1	2	2	17
他の行政サービス	3	1	1	0	4	3	2	2	0	0	2	2	20
役務計	31	20	27	34	40	43	42	38	48	36	37	42	438
他の相談	7	7	5	2	5	2	5	2	5	4	7	8	59
総計	76	61	65	71	76	80	88	71	88	72	83	94	925

Ⅲ 消費者啓発事業

1 消費生活講座及び出前講座

(1) 消費生活講座

開催日時	令和5年9月6日(水)13:00~14:30
会場	生涯学習総合センター(會津稽古堂)研修室2・3
テーマ	「老後のお金と金融商品のトラブル」 講師:福島県金融広報委員会 金融広報アドバイザー・ファイナンシャルプランナー 宍戸 美香 氏
対象者	市民
参加者数	21名

開催日時	令和5年11月7日(火)10:00~11:30
会場	生涯学習総合センター(會津稽古堂)研修室2・3
テーマ	「インターネットトラブルにあわないために」 講師:福島県金融広報委員会 金融広報アドバイザー・司法書士 庄司 遼 氏
対象者	市民
参加者数	9名

(2) 夏休み親子くらしの教室

開催日時	令和5年7月28日(金)10:00~11:30
会場	生涯学習総合センター(會津稽古堂)研修室2・3
テーマ	「エシカル消費ってなあに?~エシカルな商品を探そう!~」 説明:環境生活課 職員
対象者	小学4~6年生とその保護者
参加者数	4組8名

開催日時	令和5年8月7日(月)10:00~11:30
会場	生涯学習総合センター(會津稽古堂)研修室2・3
テーマ	「お金やSDGsについて学ぼう!」 講師:福島県金融広報委員会 金融広報アドバイザー・司法書士 庄司 遼 氏 日本銀行福島支店 菊地 美紗季 氏
対象者	小学4~6年生とその保護者
参加者数	4組8名

(3) 出前講座

開催日時	内 容	参加者数
R5.4.13(木) 10:30~12:00	<p><消費者講座></p> <ol style="list-style-type: none"> 悪質商法の被害の現状を知る 悪質商法の手口を知る (実際の相談事例をもとに注意喚起する) 悪質商法にあった時の対応策を覚える クーリング・オフ制度/通知方法について学ぶ 福島県内のなりすまし詐欺被害について知る (動画視聴:警視庁作成) 消費生活センターやその役割について 	15
R5.5.8(月) 10:00~11:05	<p><消費者講座></p> <ol style="list-style-type: none"> 悪質商法の被害の現状を知る 悪質商法の手口を知る (実際の相談事例をもとに注意喚起する) 悪質商法にあった時の対応策を覚える クーリング・オフ制度/通知方法について学ぶ 福島県内のなりすまし詐欺被害について知る (動画視聴:警視庁作成) 消費生活センターやその役割について 	11
R5.8.28(月) 10:00~11:00	<p><消費者講座></p> <ol style="list-style-type: none"> なりすまし詐欺 <ul style="list-style-type: none"> 還付金詐欺 オレオレ詐欺 架空料金請求詐欺 キャッシュカード詐欺盗 点検商法・損害保険申請サポート 電気・電話の契約切り替え 定期購入 偽メール・フィッシングメール 消費者ホットダイヤル 188 	20
R5.9.12(火) 10:00~11:30	<p><消費者講座></p> <p>●エシカル消費って? ~簡単にできる地球にいいこと~</p> <ol style="list-style-type: none"> エシカル消費について知る なぜ「エシカル消費」は必要なのかを知る 簡単にできる「エシカル消費」の4つの配慮について学ぶ <p>●悪質商法となりすまし詐欺</p> <ol style="list-style-type: none"> 悪質商法の被害の現状を知る 悪質商法の手口を知る (実際の相談事例をもとに注意喚起する) 悪質商法にあった時の対応策を覚える クーリング・オフ制度/通知方法について学ぶ 福島県内のなりすまし詐欺被害について知る (動画視聴:警視庁作成) 消費生活センターやその役割について 	5
R5.9.15(金) 10:00~11:00	<p><消費者講座></p> <ol style="list-style-type: none"> 悪質商法の被害の現状を知る 悪質商法の手口を知る (実際の相談事例をもとに注意喚起する) 悪質商法にあった時の対応策を覚える クーリング・オフ制度/通知方法について学ぶ 福島県内のなりすまし詐欺被害について知る (動画視聴:警視庁作成) 消費生活センターやその役割について 	10

R5.10.25(水) 10:35～11:20	<p><消費者講座></p> <ol style="list-style-type: none"> 身近な悪質商法 <ul style="list-style-type: none"> ・なりすまし詐欺(還付金詐欺・オレオレ詐欺) ・架空料金請求詐欺・キャッシュカード詐欺盗) ・点検商法・損害保険の申請サポート ・電気や電話などの契約切り替え ・定期購入 悪質業者を撃退する効果的な言葉・してはいけない言葉 クーリング・オフについて 消費者ホットライン188と会津若松市消費生活センターの案内 	29
R5.11.30(木) 10:00～11:40	<p><消費者講座></p> <p>●エシカル消費って？～簡単にできる未来にいいこと～</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 社会の変化と消費スタイルの変化 2. エシカル消費とは？ 3. なぜ「エシカル消費」は必要？ 4. 簡単にできる「エシカル消費」～4つの配慮～ <p>●悪質商法となりすまし詐欺</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 悪質商法の被害の現状 2. 悪質商法の手口 (実際の相談事例をもとに注意喚起する) 3. 悪質商法にあった時の対応策 4. クーリング・オフ制度/通知方法について 5. 福島県内のなりすまし詐欺被害について (動画視聴:警視庁作成) 6. 消費生活センターやその役割について 	16
R5.12.14(木) 10:00～11:15	<p><消費者講座></p> <p>●エシカル消費って？～簡単にできる未来にいいこと～</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 社会の変化と消費スタイルの変化 2. エシカル消費とは？ 3. なぜ「エシカル消費」は必要？ 4. 簡単にできる「エシカル消費」～4つの配慮～ <p>●悪質商法となりすまし詐欺</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 悪質商法の被害の現状 2. 悪質商法の手口 (実際の相談事例をもとに注意喚起する) 3. 悪質商法にあった時の対応策 4. クーリング・オフ制度/通知方法について 5. 福島県内のなりすまし詐欺被害について (動画視聴:警視庁作成) 6. 消費生活センターやその役割について 	35
R6.2.21(水) 14:50～15:40	<p><消費者講座></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「消費者」とは 人は生涯消費者ということについて知る 2. 「成年」とは 未成年と成年の違いについて学ぶ 3. 若者に多い消費者トラブルを知り、契約について学ぶ 4. トラブルに遭わないための対処法を学ぶ 5. 消費生活センターの役割について説明する 6. 様々な相談先や相談方法について案内する。 	191
計9回		332