

令和6年度 市民相談のまとめ

会津若松市
市民部市民協働課
協働参画グループ

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6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7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6年度環境生活課の市民相談業務体制…………… 1～2

II 令和6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6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	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
			随時	自宅		電話等	
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、偶数月第4木曜日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6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					
		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	
①一般相談		97	59	58	68	116	
②専門相談	法律相談	金銭問題	44	32	39	42	50
		不動産問題	15	21	13	15	16
		家事	46	48	62	53	48
		その他	7	13	12	14	13
		法律相談計	112	114	126	124	127
	登記相談	相続	12	22	34	29	28
		贈与	2	3	5	6	1
		売買	7	6	0	5	1
		境界	3	6	4	0	3
		名義変更	4	4	6	2	4
		登記の方法	3	6	7	7	10
		その他	1	3	5	1	5
		登記相談計	32	50	61	50	52
	宅地建物相談	8	13	11	21	13	
	行政書士相談	16	12	11	22	6	
	社会保険労務士相談	9	8	12	12	11	
	人権相談	—	—	—	—	—	
	行政相談	—	—	—	—	—	
	小 計	177	197	221	229	209	
③消費生活相談		902	883	898	925	974	
合 計		1,176	1,139	1,177	1,222	1,299	

(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6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	2	3	3	7	3	5	0	3	0	0	0	0	26
虫・動物に関するもの	0	1	7	5	8	9	1	2	3	1	0	0	37
その他	5	7	0	4	5	8	4	1	4	2	7	6	53
合 計	7	11	10	16	16	22	5	6	7	3	7	6	116

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6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	4	1	1		2	3	1	3	2		3	2	22
	損害賠償・慰謝料請求	2	2	1	2	3		1			3	1	3	18
	給料・退職金					1								1
	その他	1	1	1	3	1			1			1		9
不 動 産	借地・借家			1			1	2	1			1		6
	売買			1										1
	境界			1										1
	その他	1	1			1	1			2			2	8
家 事	相続・贈与	1	3		1		4	3	3	7	3	2	3	30
	離婚	2	1	1	1		2	3	2					12
	その他		1	1	1	1				1	1			6
そ の 他	隣人間トラブル				1	2						1		4
	その他		2	2		1	1		1		1	1		9
合 計		11	12	10	9	12	12	10	11	12	8	10	10	127

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6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	2	5	4	4	1	3	2	1	2		2	2	28
贈 与					1								1
売 買						1							1
境 界	1	1							1				3
名義変更							2	1		1			4
登記の方法	1	1	2	2	1		1			2			10
その他	1		1	1		1				1			5
合 計	5	7	7	7	3	5	5	2	3	4	2	2	52

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6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	1	2	2	1	1	6	13

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6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	0	2	2	0	1	1	6

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6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	2	3	1	2	0	3	11

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、市役所市民協働課に「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6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	15	22	14	17	18	14	24	14	16	18	14	22	208
訪問販売	6	5	4	6	6	5	5	5	0	5	2	4	53
通信販売	21	25	23	27	18	16	13	28	30	17	18	20	256
マルチ・マルチまがい	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
電話勧誘販売	2	1	7	4	5	6	5	2	2	0	0	2	36
ネガティブ・オプション	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	2	6
訪問購入	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
不明・無関係	31	32	31	42	33	40	35	29	26	27	48	37	411
合計	75	85	79	96	80	82	85	79	77	67	82	87	974

◆ 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6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	10	12	12	17	6	11	14	12	14	9	7	8	132
食料品	5	5	7	2	2	4	3	4	4	4	3	8	51
住居品	0	3	3	2	6	1	2	1	9	4	3	4	38
光熱水品	1	2	2	1	2	2	1	3	4	1	4	1	24
被服品	3	5	2	4	1	4	4	6	3	1	2	1	36
保健衛生品	9	4	3	10	5	6	3	11	6	5	3	4	69
教養娯楽品	2	3	7	7	1	4	3	3	3	5	5	5	48
車両・乗り物	3	1	0	0	1	2	2	1	2	3	0	2	17
土地・建物・設備	1	1	2	1	4	2	2	2	1	2	1	0	19
他の商品	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
商品計	34	36	39	44	28	36	35	43	46	34	28	33	436
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	3	1	2	4	2	2	4	3	1	6	6	3	37
工事・建築・加工	2	2	3	2	4	2	3	2	0	0	0	3	23
修理・補修	2	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	6
管理・保管	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務一般	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	7
金融・保険サービス	7	16	8	13	9	11	15	10	13	9	9	16	136
金銭債務	2	2	2	0	3	3	5	3	4	1	2	3	30
多重債務	8	14	8	12	8	6	8	5	5	6	6	14	100
運輸・通信サービス	7	7	4	10	10	9	15	9	4	7	4	7	93
教育サービス	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
教養・娯楽サービス	5	9	7	6	4	3	2	3	1	1	3	3	47
保健・福祉サービス	1	2	1	1	8	4	3	3	2	3	2	1	31
他の役務	3	3	6	4	3	3	0	0	4	0	6	11	43
内職・副業・ねずみ講	1	0	0	1	1	0	3	0	3	0	0	1	10
他の行政サービス	1	2	0	2	1	1	0	1	0	1	16	2	27
役務計	34	45	32	45	43	35	45	31	29	27	47	49	462
他の相談	7	4	8	7	9	11	5	5	2	6	7	5	76
総計	75	85	79	96	80	82	85	79	77	67	82	87	974

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6年6月27日(木)10:30~11:30
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	「安全な食生活と健康食品」 講師:福島県消費生活センター 食品安全相談員
対象者	市民
参加者数	10名

開催日時	令和6年7月21日(日)10:00~11:30
会場	生涯学習総合センター(會津稽古堂)クッキングスタジオ
テーマ	「手作りマヨネーズ体験」 講師:キューピー株式会社
対象者	小学4~6年生の児童とその保護者
参加者数	13組29名

開催日時	令和6年9月11日(水)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	「わが家は大丈夫? 相続トラブル」 講師:福島県金融広報委員会 金融広報アドバイザー・弁護士 江崎 健太 氏
対象者	市民
参加者数	40名

(3) 出前講座

開催日時	内 容	参加者数
R6.5.23(木) 10:00~11:30	前半:悪質商法となりすまし詐欺 1. 悪質商法の被害の現状 2. 悪質商法にあった時の対応策 3. クーリング・オフ制度/通知方法について 4. 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) 5. 消費生活センターやその役割 6. 紅麹関連の注意喚起や相談窓口を案内	15
R6.8.22(木) 13:30~14:30	【気をつけよう!身近にひそむ悪質商法】 ・あなたは大丈夫?消費者力チェック ①なりすまし詐欺 還付金詐欺・オレオレ詐欺・架空請求詐欺 キャッシュカード詐欺盗 ②点検商法 損害保険申請サポート ③電気や電話の契約切り替え ④定期購入 ⑤SNSによる詐欺被害 ロマンズ詐欺・投資詐欺 ・悪質業者を撃退する言葉 効果的な断り方としてはいけない断り方 ・クーリング・オフについて ・消費者ホットライン188について ・会津若松消費生活センターの案内 ※動画 還付金詐欺・架空請求詐欺 ※質疑応答	25
R6.10.23(水) 10:00~11:30	【気をつけよう!身近にひそむ悪質商法】 ・昨年のなりすまし詐欺被害 件数 被害金額 ・間違いさがしの絵から学ぶ ①なりすまし詐欺 還付金詐欺・オレオレ詐欺・架空請求詐欺 ②点検商法 通信販売トラブル 最近多い被害 電気・電話の契約トラブル SNSによる詐欺被害(ロマンズ詐欺・投資詐欺) ・クーリング・オフについて ・消費者ホットライン188について ・まとめ区維持 ・会津若松消費生活センターの案内 ※動画 還付金詐欺・架空請求詐欺 ※質疑応答	8
R6.11.6(水) 11:15~12:05	【テーマ】 かしこい消費者になろう! 消費者とは? ~権利と責任を知ろう~ 「契約」って何だろう? 中学生が巻き込まれやすい消費者トラブル インターネットを安全に使おう かしこいお金の管理 消費生活センターの役割 相談窓口	74
R6.11.7(木) 10:00~11:30	「気をつけよう!身近にひそむ悪質商法」 ・消費者力チェック ・なりすまし詐欺被害件数 ・なりすまし詐欺 (オレオレ詐欺・還付金詐欺・架空請求詐欺など) ・点検商法 ・通信販売トラブル ・最近増えている消費者トラブル ・クーリング・オフ ・消費生活センターの案内 ・消費者ホットライン ・動画視聴 「架空請求詐欺」「還付金詐欺」 ・まとめクイズ ・クイズ 間違い探し絵	15

開催日時	内 容	参加者数
R6.2.13(木) 11:40~12:30	【テーマ】 かしこい消費者になろう！ 消費者とは？ ～権利と責任を知ろう～ 「契約」って何だろう？ 中学生が巻き込まれやすい消費者トラブル インターネットを安全に使おう かしこいお金の管理 消費生活センターの役割 相談窓口	41
R6.3.10(月) 10:40~11:30	【テーマ】 かしこい消費者になろう！ 消費者とは？ ～権利と責任を知ろう～ 「契約」って何だろう？ 中学生が巻き込まれやすい消費者トラブル インターネットを安全に使おう かしこいお金の管理 消費生活センターの役割 相談窓口	6
計7回		184