

○ 県民相談の状況

1 概況

平成29年度の県民相談は、県民相談総合センターと春日部、川越、熊谷、秩父の各地方庁舎において実施しました。

(1) 県民相談総合センターでの県民相談

県民相談・行政相談及び弁護士、司法書士による法律相談を実施しました。

相談は、県民相談・行政相談が月曜日から金曜日までの毎日実施（祝日、年末年始を除く）。

法律相談は、相談日を定めて実施しました。

(2) 各地域の出張県民相談・弁護士による法律相談

春日部、川越、熊谷及び秩父の各地方庁舎で、月2～3回、出張県民相談・弁護士による法律相談を実施しました。

2 相談の内容

相談件数は6,572件（前年度7,115件）で、前年度に比べ件数が543件、率が7.6%減少しました。

相談内容は、次のとおりです。

(1) 相談受理機関別件数

- ・ 県民相談総合センター 6,161件（構成率93.7%）
（前年度6,704件）
- ・ 各地域（4地方庁舎） 411件（構成率6.3%）
（前年度411件）

県民相談総合センターの相談件数は6,161件であり、前年度6,704件に比べ、件数で543件、率で8.1%減少しました。

また、各地域での相談件数は411件であり、前年度と同件数でした。

(2) 相談内容別件数

・県行政に関するもの	1, 178件 (構成率17.9%)
・その他の行政に関するもの (その他の内訳)	377件 (同 5.7%)
・国行政に関するもの	99件
・市町村行政に関するもの	225件
・公社・公団などに関するもの	53件
・民事問題に関するもの	2,608件 (同 39.7%)
・家庭問題に関するもの	2,409件 (同 36.7%)
合 計	<hr/> 6,572件

相談を内容別にみると、次のとおりです。

(県行政に関するもの)

県行政に関する相談件数は1,178件であり、前年度1,397件に比べ、219件減少しました。

このうち、主な相談は、以下のとおりです。

・総務、県民生活部門に関連したもの 消費生活関係48件、女性政策関係17件など	544件 (602件)
・警察部門に関連したもの 刑事事件関係95件、道路交通法関係13件など	190件 (124件)
・保健医療部門に関連したもの 精神保健関係64件、病医院関係36件など	131件 (257件)
・福祉部門に関連したもの 生活保護関係28件、障害者福祉関係13件など	88件 (118件)
・産業労働部門に関連したもの 勤労者福祉(労政)関係43件、就業支援関係7件など	64件 (102件)
・教育部門に関連したもの 奨学資金関係31件、学校教育関係10件など	56件 (47件)

*注：()内の数値は前年度の件数を表す。以下同様

(その他の行政に関するもの)

その他の行政に関する相談件数は377件で、前年度の298件に比べ、79件増加しています。

- ・国行政に関連したもの 99件 (93件)
 国税関係27件、登記関係17件など
- ・市町村に関連したもの 225件 (173件)
 福祉行政・生活保護受給関係58件、市町村税関係27件など
- ・公社・公団等に関連したもの 53件 (32件)
 年金事業関係17件、放送事業関係5件など

(民事問題に関するもの)

民事問題に関する相談件数は2,608件で、前年度の2,633件に比べ、25件減少しています。

主な相談内容は、次のとおりです。

金銭貸借・保証関係	433件	(415件)
土地家屋貸借関係	330件	(360件)
相隣関係	318件	(308件)
損害賠償関係	311件	(353件)

(家庭問題に関するもの)

家庭問題に関する相談件数は2,409件で、前年度の2,787件に比べ、378件減少しています。

主な相談内容は、次のとおりです。

遺産相続関係	971件	(965件)
離婚・婚約不履行関係	717件	(757件)
親族関係	306件	(511件)

3 相談の種類別件数

ア 法令の規定や問題解決方法等についての照会	6, 560件 (7, 108件)
イ 行政等に対する要望	2件 (2件)
ウ 行政等に対する苦情	6件 (5件)
エ 行政等に対する意見	4件 (0件)
合計	6, 572件 (7, 115件)

4 相談の方法別件数

ア 来訪によるもの	1, 224件 (1, 284件)
イ 電話によるもの	5, 280件 (5, 796件)
ウ 市町村に巡回して受理したもの	2件 (6件)
エ 文書、メール等によるもの	66件 (29件)
合計	6, 572件 (7, 115件)

5 相談の処理別件数

ア 相談に対して即座に回答したもの	6, 560件 (7, 106件)
イ 関係機関に調査、検討、措置依頼したもの	1件 (2件)
ウ その他	11件 (7件)
合計	6, 572件 (7, 115件)

6 相談の対応別件数

ア 職員による対応	5, 618件 (6, 099件)
イ 弁護士・司法書士による対応	954件 (1, 016件)
その内訳 (民事・家庭相談等)	938件 (1, 006件)
(債務相談)	16件 (10件)
合計	6, 572件 (7, 115件)