

## ○ 県民相談の状況

### 1 概況

平成30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5,490件（前年度6,572件）で、前年度と比較し1,082件、16.5%減少しました。

#### (1) 相談場所別件数

・県民相談総合センター	5,146件（構成比93.7%） （前年度6,161件）
・各地域（4地方庁舎）	344件（構成比6.3%） （前年度411件）

県民相談総合センターの相談件数は5,146件で、前年度6,161件と比較し1,015件、16.5%減少しました。

また、各地域での相談件数は344件で、前年度411件と比較し67件、16.3%減少しました。

## (2) 相談内容別件数

・県行政に関するもの	846件 (構成比15.4%)
・その他の行政に関するもの (その他の内訳)	290件 (同 5.3%)
・国行政に関するもの	79件
・市町村行政に関するもの	162件
・公社・公団などに関するもの	49件
・民事問題に関するもの	2,280件 (同 41.5%)
・家庭問題に関するもの	2,074件 (同 37.8%)
合 計	5,490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846件であり、前年度1,178件と比較し332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 403件 (544件)  
消費生活関係38件、交通安全対策関係11件など
- ・警察部門に関連したもの 140件 (190件)  
刑事事件関係87件、道路交通法関係8件など
- ・福祉部門に関連したもの 68件 (88件)  
高齢福祉関係17件、母子・父子児童関係13件など
- ・産業労働部門に関連したもの 62件 (64件)  
勤労者福祉(労政)関係42件、就業支援関係9件など
- ・保健医療部門に関連したもの 59件 (131件)  
病医院関係21件、精神保健関係17件など
- ・教育部門に関連したもの 32件 (56件)  
奨学資金関係18件、学校教育関係8件など

\*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290件で、前年度の377件と比較し87件減少しました。

- ・国行政に関連したもの 79件 (99件)  
 国税関係43件、登記関係10件など
- ・市町村に関連したもの 162件 (225件)  
 福祉行政・生活保護受給関係71件、市町村税関係19件など
- ・公社・公団等に関連したもの 49件 (53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 2,280件で、前年度の2,608件と比較し328件減少しました。

主な相談内容は、次のとおりです。

金銭貸借・保証関係	389件	(433件)
損害賠償関係	324件	(311件)
土地家屋貸借関係	263件	(330件)
相隣関係	188件	(318件)

### (家庭問題に関するもの)

家庭問題に関する相談件数は2,074件で、前年度の2,409件と比較し335件減少しました。

主な相談内容は、次のとおりです。

遺産相続関係	945件	(971件)
離婚・婚約不履行関係	668件	(717件)
親族関係	186件	(306件)

## 3 相談の種類別件数

(1) 法令の規定や問題解決方法等についての照会	5,476件	(6,560件)
(2) 行政等に対する要望	2件	(2件)
(3) 行政等に対する苦情	10件	(6件)
(4) 行政等に対する意見	2件	(4件)
合計	5,490件	(6,572件)

## 4 相談の方法別件数

(1) 来訪によるもの	1,006件	(1,224件)
(2) 電話によるもの	4,368件	(5,280件)
(3) 市町村に巡回して受理したもの	8件	(2件)
(4) 文書、メール等によるもの	108件	(66件)
合計	5,490件	(6,572件)

## 5 相談の処理別件数

(1) 相談に対して即座に回答したもの	5, 478件 ( 6, 560件)
(2) 斡旋	1件 ( 0件)
(3) その他	11件 ( 12件)
合 計	5, 490件 ( 6, 572件)

## 6 相談の対応別件数

(1) 職員による対応	4, 646件 ( 5, 618件)
(2) 弁護士・司法書士による対応	844件 ( 954件)
その内訳 (民事・家庭相談等)	841件 ( 938件)
(債務相談)	3件 ( 16件)
合 計	5, 490件 ( 6, 572件)