解決に向けての第一歩…
市民相談を気軽にご利用ください

世の中が複雑化、高度化するにつれて、困難な問題にぶつかるケースがしばしばあります。このようなとき、心配ごとや困ったことを第三者に客観的に聞いてもらい、アドバイスを受けることは、物事を判断する際の大きな力となります。

市では、身近に相談できる市民相談窓口を設け、相談内容に関する多くの情報を用意し、対応しています。個人の秘密を厳守していますので、だれでも安心して相談することができます。

皆さんが困ったとき、ひとりで悩まないで、まず相談してみてください。今回は、市民相談について、ご案内します。

※問い合わせ　市民相談課（☎2998－9092・FAX2998－9041・Eメールアドレスa9092@city.tokorozawa.saitama.jp）

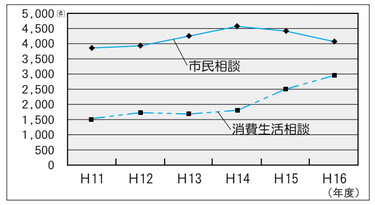
ひとりで悩まないで…
悩むより　まず相談

相談は解決の　筋道を立てる
あなたとの　協働作業です

相談のキ　ーワード

- ●事前に問題の整理
- ●問題解決のための　アドバイス
- ●相談で確実な情　報の入手
- ●次に取るべき　行動を明確に
- ●自己決定の　促進

■表　市民相談と消費生活相談件数の推移



市民相談の推移

市民相談は、昭和41年7月から制度として始まり、当時は、交通事故や公害といった相談内容が目立ちました。現在では、金銭や相続等の相談が多く、時代とともに相談内容も変化しています。

市民相談件数は、ここ数年、減少してはいますが、契約のトラブル等の消費生活相談件数は上昇していて、市民の皆さんが生活上抱える問題や悩みごとは多い状況です（表参照）。また、高齢の方の市民相談も多く、高齢化社会が進む中、相談機関のさらなる充実が必要となっています。

一般相談と専門相談

市民相談には、大きく分けて、一般相談と専門相談があります。

一般相談は、日常抱える問題や悩みごとに対して、専任の市民相談員が応じます。小売業に例えると、百貨店のように、幅広く民事中心の問題に対応しています。

専門相談は、法律・人権・行政相談等に対して、資格を持った専門の相談員が応じます。専門店のように、特定分野の問題に対応しています。

皆さんが困ったときに、「問題が漠然としている」「内容を整理できない」「何から手を付けてよいかわからない」等の状況に陥った場合は、最初に**一般相談**で相談することをお勧めします。そこで問題を整理し、状況が明らかになれば、その問題点を**専門相談**で改めて相談する等、次の行動が取りやすくなります。また、国や県の相談窓口を紹介して、解決のための方途を示すこともできます。

このように、上手に市民相談を活用することができれば、解決へ向けて大きな前進となります。

上手な相談の仕方

相談時間は30分以内です。次のような姿勢で相談に臨み、相談時間を有効に活用して、相談を価値あるものにしたいものです。

- ●事前に、相談のポイントや優先順位を整理しておきましょう。
- ●相談したい具体的な内容を先に述べましょう。
- ●判断材料になる関係資料等がある場合は持参しましょう。
- ●できるだけ本人が相談するようにしましょう。

◎1回の相談で解決しない場合は、何回でも相談することができます。

注意していただくこと

- ●法人等の利害にかかわる相談は受け付けません。
- ●市外の方の相談はご遠慮いただいています（同伴は可能）。
- ●企業等の紹介や斡旋（あっせん）はしていません。
- ●電話での相談は実施していません（消費生活センターのみ電話相談あり）。

市民相談課では、市民相談と同様に市民の皆さんとの大事な接点として、**「市長への手紙」**を実施しています。

毎年、市政への提案等、約600件の手紙とEメールをお寄せいただいています。ぜひ、ご活用ください。

気軽に相談できる地域環境づくり

遠藤順子さん
（榎町在住）

相談機関へ出向くこともできず、ひとりで悩んでいる人を見かけると、人と人とのふれあいを大切にしたコミュニティづくりの必要性を感じます。話を聴いてあげたり、市の相談機関を紹介したり、適切なアドバイスができる人が、身近にいるといいですね。

問題が深刻化する前に解決策を見つけることができるよう、地域に相談場所を設け、地域で助け合うことができる環境を早急に整えてほしいと思います。

聴き上手で共感を持った対応を

金田　進さん
（中新井在住）

悩んでいる人は、話を聴いてもらうだけで楽になることがあります。特に、今後も増え続ける高齢の方には、聴き役の存在が大きなものとなることでしょう。

一方、行政がさまざまな相談窓口を設けていることを、知らない人が多過ぎます。地域の自治会やネットワークを通じ、継続して情報を流す等、ＰＲの仕方を工夫すれば、身近に感じるのではないでしょうか。

訪ねやすい相談場所の雰囲気づくりにも、配慮をお願いします。

▲「１日合同行政相談」から

市長インタビュー

解決に向けて最適なアドバイスを

●市民相談は、どのような相談内容に対応していますか。

斎藤市長　市民相談は、市民生活や社会生活にかかわる民事問題を中心に、幅広く相談に応じております。

例えば、金銭問題、離婚や相続問題、あるいは行政全体に関係する問題等が挙げられます。問題に応じて、日常的な一般問題には市民相談員が、専門的な相談には弁護士・税理士等の専門相談員が対応しております。

また、旧市庁舎にある消費生活センターでは、契約トラブル等の消費問題を専門に扱う相談員を配置しております。近年、高齢者を狙った悪質な契約によるトラブルが多発しています。心配なとき、困ったときは、お気軽にお越しいただきたいと思います。なお、消費生活センターでは、電話相談も受け付けております。

●市には、そのほかにどんな相談機関がありますか。

市　長　市では、少子高齢化社会の中で、子育て相談や教育問題の相談、健康相談、介護等の高齢者の相談、女性の生き方に関する相談、大気・騒音等の公害に関する相談窓口をはじめ、日常生活や社会生活で発生するさまざまな問題に対応できるよう相談機能の充実に力を入れております。担当部署がわからない場合は、市民相談課に問い合わせていただきたいと思います。

また、日ごろから、市政に関する市民の提案や意見、要望等を**「市長への手紙」**でいただいております。私がすべてに目を通しておりますが、その中には悩みごとを抱え困っているという内容もしばしばあります。そんなとき、相談機能をもっと上手に活用できればと感じます。ぜひ、問題が深刻化する前に、市民相談を気軽にご利用ください。

■市民相談以外の主な相談窓口

相談内容	担当課	電話番号
健康相談	保健センター	2991-1811
教育相談	教育センター	2924-3333
介護保険相談	介護保険課	2998-9420
女性の生き方に関する相談	男女共同参画推進センターふらっと	2921-2220
子育て相談	子ども支援課	2998-9124
大気・騒音等の環境相談	環境対策課	2998-9230

◎上記以外の各担当課でも、担当する業務について、随時、相談に応じています。

ご利用ください

消費生活センター
～消費生活相談～

契約トラブル、訪問販売、悪質商法（架空請求や住宅リフォーム等）、欠陥商品、クリーニング、サービス等の消費生活全般に関する相談を受け付けています。

消費生活相談員が適切なアドバイス、情報を提供します。

相談日時　月～金曜日／午前10時～11時30分、午後１時～３時30分

- ●相談専用ダイヤル　☎2926-0999
- ●ところ　旧市庁舎２階（宮本町１－１－２）

■市役所１階・市民相談課（☎2998-9092）で受け付ける相談内容

◎市ホームページ（アドレスは表紙参照）でもご覧になれます。

相談名		相談日時（受付）	内容	相談員
一般相談		毎週月～金曜日／午前９時～11時30分、午後１時～３時30分	日常の問題や悩みごとの相談	専任市民相談員
専門相談	法律相談 ◎予約制（電話可）	毎週月・金曜日／午前10時～午後３時30分（予約受付は午前８時30分～午後５時）	金銭の貸借、土地家屋、相続関係等の法律上の問題の相談	弁護士
	人権相談	毎週火曜日／午後１時～３時30分	不当な扱いや差別等の人権問題の相談	人権擁護委員（法務省から委嘱）
	行政相談	毎週金曜日／午後１時～３時30分	国・公社・公団等の行政に関する苦情や要望の相談	行政相談委員（総務省から委嘱）
	税務相談	毎週木曜日／午前10時～11時30分	税申告・相続等の各種税務上の問題の相談	税理士
	登記相談	毎月第１・３木曜日／午後１時～３時30分	不動産売買・相続等の登記上の問題の相談	司法書士
	保険・年金相談	毎月第２・４火曜日／午前10時～11時30分	年金・労働・雇用上の問題の相談	社会保険労務士
	住宅増改築等相談	毎週火曜日／午後１時～３時30分	住宅の増改築等の相談	建築専門業者
	行政書士相談	毎月第１・３火曜日／午前10時～11時30分	県庁や警察・法務局等の役所に提出する許認可関係の相談（会社設立含む）	行政書士
	外国人生活相談	英　語…毎月第２・４木曜日 中国語…毎月第１・３・５木曜日 ◎いずれも午後１時～３時30分	英語、中国語等による日常生活の悩みごとの相談	専任外国人生活相談員

◎相談対象は市民で、時間は30分以内です。法律相談以外は先着順です。なお、電話相談は受け付けていません。