

○ 県民相談の状況

1 概況

令和2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1回、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4,618件（前年度5,311件）で、前年度と比較し693件、13%減少しました。

(1) 相談場所別件数

・県民相談総合センター	4,562件（構成比98.8%） （前年度5,148件）
・各地域（4地方庁舎）	56件（構成比1.2%） （前年度163件）

県民相談総合センターの相談件数は4,562件で、前年度5,148件と比較し586件、11.4%減少しました。

また、各地域での相談件数は56件で、前年度163件と比較し107件、65.6%減少しました。

(2) 相談内容別件数

・県行政に関するもの	1, 115件 (構成比24.1%)
・その他の行政に関するもの (その他の内訳)	281件 (同 6.1%)
・国行政に関するもの	86件
・市町村行政に関するもの	158件
・公社・公団などに関するもの	37件
・民事問題に関するもの	1, 554件 (同 33.7%)
・家庭問題に関するもの	1, 668件 (同 36.1%)
合 計	4, 618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, 115件であり、前年度1, 135件と比較し20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42件、交通安全対策関係9件など	477件 (547件)
・産業労働部門に関連したもの 勤労者福祉(労政)関係72件、中小企業指導関係14件など	153件 (68件)
・保健医療部門に関連したもの 病医院関係24件、医療社会事業関係17件など	126件 (82件)
・警察部門に関連したもの 刑事事件関係71件、道路交通法関係18件など	124件 (130件)
・福祉部門に関連したもの 生活保護関係24件、障害者福祉関係20件など	91件 (82件)
・教育部門に関連したもの 奨学資金関係16件、学校教育関係12件など	33件 (52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281件で、前年度の295件と比較し14件減少しました。

- ・国行政に関連したもの 86件 (71件)
 国税関係22件、登記関係9件など
- ・市町村に関連したもの 158件 (175件)
 福祉行政・生活保護受給関係49件、市町村税関係17件など
- ・公社・公団等に関連したもの 37件 (49件)
 情報通信関係8件、年金事業関係3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 1, 554件で、前年度の1, 899件と比較し345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	242件	(312件)
損害賠償関係	197件	(255件)
土地家屋貸借関係	244件	(326件)
相隣関係	229件	(202件)

(家庭問題に関するもの)

家庭問題に関する相談件数は1, 668件で、前年度の1, 982件と比較し314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	899件	(934件)
離婚・婚約不履行関係	434件	(621件)
親族関係	195件	(174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	4, 613件	(5, 297件)
(2) 行政等に対する要望	1件	(2件)
(3) 行政等に対する苦情	0件	(6件)
(4) 行政等に対する意見	4件	(2件)
合 計	4, 618件	(5, 311件)

4 相談の方法別件数

(1) 来訪によるもの	295件	(870件)
(2) 電話によるもの	4, 171件	(4, 314件)
(3) 市町村に巡回して受理したもの	1件	(3件)
(4) 文書、メール等によるもの	151件	(124件)
合 計	4, 618件	(5, 311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	4, 6 1 1 件 (5, 3 0 3 件)
(2) 斡旋	0 件 (0 件)
(3) その他	7 件 (8 件)
合 計	4, 6 1 8 件 (5, 3 1 1 件)

6 相談の対応別件数

(1) 職員による対応	4, 2 5 2 件 (4, 6 1 4 件)
(2) 弁護士・司法書士による対応	3 6 6 件 (6 9 7 件)
その内訳 (民事・家庭相談等)	3 6 5 件 (6 9 3 件)
(債務相談)	1 件 (4 件)
合 計	4, 6 1 8 件 (5, 3 1 1 件)