

1 市民相談の概要

(1) 一般・行政相談

市民相談は、行政に対する要望などのほか隣近所のトラブルや困りごと相談、各種問い合わせなど、市民生活に関わる多種多様な相談に応じています。

平成24年度の「暮らし安心課」の新設を契機に、より一層市民相談窓口の利用促進を図るため、暮らしに関する総合的な相談窓口として「暮らし安心110番(21-3110・さあひやくとうばん)」を開設しました。

「暮らし安心110番」は、市民からの相談等に対して、内容を正確に聴取し確認することで、いわゆる「たらい回し」を避け、市民の相談に対するワンストップ化に努めることとしています。

それぞれの事案に対しては、担当課と調整し、市民への明確な回答に努めるとともに、担当課に対しては処理結果の報告を求め、検証することで今後の適切な対応に繋げるよう努めています。

また、行政以外の相談については、軽易なものには直接助言をするとともに、専門的な知識を必要とするものについては、「市民特別相談」により、対応しています。

平成25年度の相談件数は、3,414件となっており、東日本大震災の被災者からの相談により4,673件となった平成23年度を除くと過去最高の相談件数となっています。

相談の形態については、電話による相談が2,665件、来庁による面談での相談が739件、電子メールでの相談が10件となっています。

また、相談の内容については、一般相談が1,359件、行政相談が2,055件となっており、行政相談については、市民部に関するものが690件と一番多く、次いで保健福祉部(保健所を含む)487件、他官庁に関するものが192件、土木部189件、都市建設部125件、環境部107件の順となっています。

「暮らし安心110番」受付状況

相談の形態	件数	うち行政相談
来 庁	739件	492件
電 話	2,665件	1,556件
Eメール	10件	7件
文 書	0件	0件
計	3,414件	2,055件

くらし安心110番(一般・行政相談)受付状況 (H21～25年度)

所 管 部 局 名		H21 年度	H22 年度	H23 年度	H24 年度	H25 年度
行 政 相 談	企 画 部	28	30	29	9	17
	総 務 部	97	137	145	40	49
	財 務 部	35	91	74	59	72
	競 輪 事 業 部	2	1	3	1	0
	市 民 部	171	379	624	511	690
	保 健 福 祉 部	180	381	320	300	342
	保 健 所	59	115	119	91	145
	子 ども 未 来 部	—	—	—	15	29
	環 境 部	83	97	145	122	107
	経 済 部	34	20	17	25	12
	観 光 コ ン ベ ン シ ョ ン 部	47	50	22	9	3
	農 林 水 産 部	10	18	27	5	2
	土 木 部	154	228	430	159	189
	都 市 建 設 部	58	122	164	142	125
	港 湾 空 港 部	8	5	1	0	0
	消 防 本 部	9	18	37	15	18
	教 育 委 員 会	49	58	41	31	26
	企 業 局 (上 下 水 道 部)	22	48	33	78	19
	企 業 局 (交 通 部)	3	5	8	7	7
	函 館 病 院	9	4	10	9	7
	そ の 他 局	16	19	8	3	4
	他 官 庁	11	154	156	135	192
	行 政 相 談 計 (うち他部局と調整・回答)	1,085 —	1,980 —	2,413 —	1,766 (180)	2,055 (331)
一 般 相 談	958	1,086	2,260	1,641	1,359	
合 計	2,043	3,066	4,673	3,407	3,414	

(2)市民特別相談

市民特別相談は、市民の日常生活上の諸問題について問題解決の指針となるよう、専門の相談員が相談に応じるもので、相談日については、予約制となっており相談項目によって曜日等が異なっています。

平成25年度 市民特別相談開設状況

(本庁舎)

相談項目	曜日	相談時間	相談員	主な相談内容
困りごと 心配ごと	第1, 3 火曜	9:30 ~ 11:30	函館人権擁護 委員協議会	夫婦や親子関係のもめごと 児童生徒間のいじめ問題や家庭内暴力 隣近所のいやがらせ等
くらしの 法律手続	第1火曜	13:00 ~ 15:00	北海道行政書士会 函館支部	契約書等の書類の作成方法, 官公署等に提出する申請書の作成方法 家賃の催促, 相続, 贈与の手続方法
法律	毎週水曜 ・金曜 第2火曜	13:00 ~ 15:00	函館弁護士会	金銭の貸借, 契約上のトラブル等 相続, 遺言, 離婚問題, 慰謝料 交通事故の補償, その他民事問題
土地家屋	1~6月 第2, 4 木曜 7~12月 第2木曜	10:00 ~ 12:00	北海道 不動産鑑定士協会	土地・建物の価格 賃貸借料, 権利金等 明渡し等の賃貸借契約問題
登記全般	第2, 3, 4木曜	13:00 ~ 15:00	函館司法書士会	不動産や会社, 法人の登記手続 訴状や調停, 供託の手続 相続, 贈与等

(亀田支所)

相談項目	曜日	相談時間	相談員	主な相談内容
法律	第1, 3 火曜	13:00 ~ 15:00	函館弁護士会	金銭の貸借, 契約上のトラブル等 相続, 遺言, 離婚問題, 慰謝料 交通事故の補償, その他民事問題

(3) 市民特別相談内容別件数の推移（平成21年度～平成25年度）

相談区分	相談内容	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度
困りごと	学校や職場でのいじめ	1	-	1		1
	家庭内暴力やもめごと	5	1	6	12	11
	隣近所のいやがらせ	3	10	3	5	4
	離婚に関すること	1	6	3	6	7
	その他	1	12	6	11	8
	計	11	29	19	34	31
くらしの法律手続き	行政事務手続に関すること	7	25	11	11	12
	その他	24	34	13	18	10
	計	31	59	24	29	22
法律	相続、遺言、贈与	150	100	119	113	141
	貸金取り立て、借金返済	196	138	91	98	83
	慰謝料、損害賠償に関すること	70	47	71	83	52
	保証人に関すること	23	18	22	14	20
	土地家屋に関すること	173	90	111	130	146
	交通事故に関すること	-	-	-	-	-
	離婚問題に関すること	192	185	165	169	156
	その他	289	227	195	128	118
	計	1,093	805	774	735	716
土地家屋	家賃、地代金問題	6	21	25	13	11
	土地家屋の売買価格	15	23	9	15	17
	土地家屋の明け渡し	9	6	14	9	10
	賃貸借契約に関すること	7	15	10	4	8
	その他	12	8	13	16	11
	計	49	73	71	57	57
登記全般	土地、家屋の名義変更に関すること	25	29	32	37	28
	その他	55	128	86	111	94
	計	80	157	118	148	122
	合計	1,264	1,123	1,006	1,003	948

※ 平成21年度から、借金（多重債務）問題に対応するため「くらし支援室」を開設。

※ 平成24年度から、組織機構見直しにより「くらし安心課」を設立。

2 多重債務相談の概要

従来、多重債務問題（借金問題）は、主として事業者に見られるものでしたが、バブル崩壊後の長引く景気の低迷や雇用環境の悪化を背景として、一般消費者が収入を補うために複数の貸金業者から借入を繰り返したり、安易にクレジットカードを利用するなどして返済困難に陥るケースが極めて深刻な社会問題となり、平成15年には全国の自己破産申立件数が約24万件に上りました。

本市でも、市民相談や消費生活センターにおいて、多重債務に関する相談が急激に増加し、また、多重債務を背景として市税や国民健康保険料等を滞納するケースが多数発生したことから、事態を深刻に受け止め、こうした問題を抱える市民を支援するため、平成21年4月、市役所1階に多重債務専門の相談窓口を開設しました。

（1）本市の多重債務相談の特色

ア 庁内関係部局との連携

庁内関係部局と連携をとることにより、多重債務問題を抱えた市民を早期に発見し、相談窓口へ誘導するとともに、多重債務問題の解決後、迅速かつ有効に相談者の生活再建が図られるよう、総合的な援助体制を構築しています。

イ 法律専門家への同行

多重債務問題の解決にあたって債務整理を行う場合、弁護士・司法書士といった法律専門家の協力が不可欠となります。本市多重債務相談においては、単に法律専門家を紹介するのではなく、担当相談員が相談者に同行して紹介・引継ぎを行うことにより、相談者の負担を軽減し、円滑な問題解決を図っています。

相談人数および弁護士・司法書士等への引継ぎ人数

区 分	22年度	23年度	24年度	25年度
相 談 人 数	550人	336人	283人	248人
うち、弁護士・司法書士等への引継ぎ人数	185人	81人	63人	45人

（2）多重債務問題の未然防止

「借金」を含めたお金に関する知識は、すべての市民にとって、豊かな人生を送る上で必要不可欠なものであるという考えのもと、キャッシュレス社会への旅立ちを目前に控えた高校生や新社会人などを対象とした出前講座を実施しています。

平成25年度出前講座開催実績

- ・平成25年11月20日開催 有斗高校
対象 3年生160人
時間 50分
- ・平成25年11月27日開催 柏稜高校
対象 3年生150人
時間 45分

3 消費者行政の概要

(1) 消費生活センター

消費生活の安定と向上を図る拠点として、昭和49年11月から函館市消費生活センターを設置しています。

なお、平成24年度から広域相談体制を開始し、相談・あっせん業務等に関して渡島管内の10市町と連携を行っています。

ア 消費生活センターの概要

(ア) 施設の概要

- a 位置 函館市若松町17番12号 (株)中合棒二森屋店本館6階
- b 面積 110.73㎡

(イ) 業務内容

- a 消費生活に関する相談
- b 消費生活に関する商品テスト
- c 消費生活に関する知識の普及および情報の提供
- d その他消費生活の安定および向上を図るために必要な事業

(ウ) 管理体制

- ・ 昭和53年4月～ 函館消費者協会へ管理委託
- ・ 平成18年4月～ 指定管理者制度導入
(平成18年4月～平成21年3月 函館消費者協会)
- ・ 平成21年4月～ 指定管理者
(平成21年4月～平成24年3月 函館消費者協会)
- ・ 平成24年4月～ 指定管理者
(平成24年4月～平成29年3月 函館消費者協会※)
※ 平成24年12月から法人格を取得
特定非営利活動法人 函館消費者協会

平成25年度消費生活センター商品別・内容別相談受付件数

	受付		内容別相談件数														計
	受付件数	うち苦情件数	安全・衛生	品質・機能・役務品質	法規基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	
商品一般	62	49	1	3	1	1		3	24	37	11			1			82
食料品	157	140	14	30	3	5	3	7	107	97	14		1		2	1	284
住居品	69	53	5	15	2	3		4	32	32	15			2	1		111
光熱水品	26	20		1		10	1	2	2	12	10				1		39
被服品	79	69	1	13	1	4			48	47	17					1	132
保健衛生品	44	36	4	16		4	1	2	20	22	11			1			81
教養娯楽品	162	138	4	27	2	3		5	86	111	34				1	1	274
車両・乗り物	62	49	1	19	2	3		3	18	42	20			1			109
土地・建物・設備	53	39	2	9	1	7			18	20	9						66
他の商品	0	0															0
商品計	714	593	32	133	12	40	5	26	355	420	141	0	1	5	5	3	1,178
クリーニング	11	9		5	2	2			1	5	6						21
レンタル・リース・賃貸	107	80	2	15	7	42			12	66	14						158
工事・建築・加工	49	38	2	18	1	8			7	35	20			1			92
修理・補修	24	22	1	9	2	9			6	8	9						44
管理・保管	0	0															0
役務一般	3	3							2	3							5
金融・保険サービス	157	107		1	8	8		3	52	122	13			1	1		209
運輸・通信サービス	374	356	1	8	4	25		1	292	319	33					1	684
教育サービス	7	5				2			1	5	1					1	10
教養・娯楽サービス	36	32				3		1	18	26	9						57
保健・福祉サービス	50	35	3	6	1	6		1	6	19	15					6	63
他の役務	55	35	4		2	11		1	13	33	7					2	73
内職・副業・相場	4	3						1	3	2							6
他の行政サービス	7	4			2					3	2					1	8
役務計	884	729	13	62	29	116	0	8	413	646	129	0	0	2	1	11	1,430
他の相談	72	4															
	1,670	1,326	45	195	41	156	5	34	768	1,066	270	0	1	7	6	14	2,608

※内容別相談件数は1商品に対して2つ以上の相談内容もあるため、商品別相談件数と一致しない。

(2) 消費者意識向上啓発事業

ア 消費者月間および消費者の日記念事業の開催

5月の消費者月間に「消費生活パネル展」を、5月30日の消費者の日に函館消費者協会と共催で街頭啓発キャンペーンを実施し、消費生活に関する正しい知識の普及と消費者意識の向上、啓発を図っています。

イ 消費者情報の提供

石油製品の小売価格調査結果、その他消費生活に関する情報を掲載した「消費生活情報」を毎月発行し、消費生活の改善・啓発に努めています。

ウ 函館消費者協会との協働・連携

特定非営利活動法人函館消費者協会は、消費について正しい知識の普及と消費者の利益擁護に努め、正常な取引の促進と消費生活の安定向上を図ることを目的として組織された団体であり、本市では同協会との協働・連携を図るとともに、その事業活動に対して補助金を交付し、支援しています。

エ 消費者教育の実施

賢い消費者を目指し、消費生活の基礎的な知識を習得するため、身近な問題をテーマとした消費生活講座や出前講座を開催しています。また、若年層の消費者被害を防止するために、教育機関と連携した消費者教育の充実を図っています。

(3) 製品表示等に関する立入検査業務

電気用品安全法、ガス事業法および液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく表示に関する立入検査等にかかわる権限が、平成24年4月から本市に移譲されました。すでに権限移譲を受けている消費生活用製品安全法および家庭用品品質表示法に基づく表示等に関する立入検査等実施手順の見直しを行い、平成25年度から立入検査を実施しています。

立入検査実施状況

区分	25年度
立入店舗数	22店
検査商品点数	825点

(4) 石油製品小売価格調査

石油製品の価格調査により個々の価格動向を把握し、必要により、価格の抑制等について消費者団体と連携して関係機関に働きかけることとしています。

ア 調査の概要

- (ア) 調査日 毎月12日
- (イ) 調査品目 家庭用灯油, プロパンガス, ガソリン, 軽油, 重油
- (ウ) 調査店 販売店30店
- (エ) 調査方法 電話による聞き取り調査

4 市民生活推進

(1) 町会組織

町会では、地域住民が相互に連携を保ち、「自らの手で住みよいまちづくり」を目標に防犯、交通安全、防災、青少年の健全育成などの諸問題に対し、積極的な取り組みを行っています。その組織数は、平成26年7月末現在186町会となっています。

(2) 認可地縁団体

町会・自治会における不動産登記等財産上の諸問題を解決するため、地方自治法第260条の2の定めにより、一定要件を満たす町会・自治会等は法人格を市町村の認可により取得することができます。本市では平成26年7月末現在、64の町会・自治会が「認可地縁団体」となっています。

(3) 町会交付金

町会の運営は、会員の会費を主財源に運営していますが、町会活動のより一層の促進と活性化を図るため、交付金を交付しています。

町会交付金の推移

(単位：千円)

年度	町会数	交付金額	備 考
23	187	69,154	平成25年度交付基準 世帯割 1世帯 370円 組織割 1町会 18,200円 ～ 108,900円
24	187	69,156	
25	188	69,425	

(4) 町会会館建設費補助金

町会、自治会等地域住民が組織する団体が、自主的活動に資するため会館を建設(新築・増改築および建物の取得)する場合に、建設工事費の一部を補助しています。

町会会館建設費補助金の推移

(単位：千円)

年度	設置会館数	補助金額	備 考
23	7	16,864	工事費の2分の1以内とし、限度額1,000万円。 バリアフリー化等の一定の要件を満たす場合には さらに100万円が上乗せされます。
24	6	6,068	
25	9	14,215	

(5) 函館市地区・方面別町会名

函館市地区・方面別町会名一覧

平成26年7月末日現在

地区	方面	数	町会名	地区	方面	数	町会名
西部 地区	1	7	入舟町会, 船見町第一町会 第二船見町会, 弥生町会 天神町会, 弁天町会 大町町会	東 央 地 区	11	10	上湯川町会, 上湯川団地町会 旭岡町会, 西旭岡道管自治会 西旭岡市管自治会, 亀尾町会 蛾眉野町会, 西旭岡町会 鱒川町会, ガーデンヒル自治会
	2	8	末広町会, 元町町会 青柳町会, ○谷地頭町さわやか町会 住吉町会, 宝来町会 東川町会, 豊川町会		12	14	根崎町会, 高松町会 高松町親交会, 高根西部町会 空港団地町会, 志海苔町会 三協町会, 銭亀町会 望洋団地自治会, 新湊町会 古川町会, 豊原町会 石崎町会, 鶴野町会
	3	7	大手町会, 栄町会, 旭町会 東雲町会, 大森町会 松風町会, 若松町会		13	5	函館市桔梗町会, 桔梗北町会 桔梗西部町会, 石川町会 ○ききょうの里自治会
	4	6	千歳町会, 新川町会 上新川町会, 海岸町内会 大縄町会, 松川町会				14
中央 地区	5	12	万代町会, 北浜町会 港町会, 港町北部町会 追分町会, 亀田町民会 大川町会, 白鳥町会 田家町会, 八幡町会 宮前町会 道管大川団地自治会	北 部 地 区	15	3	
	6	11	中島町会, 千代台町会 堀川町会, 高盛町会 宇賀浦町会, 函館市日乃出町会 的場町会, 金堀広野町会 金堀町はまなす町会 函館少年刑務所宿舍町会 日乃出改良団地自治会		16	4	函館市赤川町会, 美原町会 函館市美原グリーン町会 北美原町会
	7	13	時任町会, 本町会, 梁川町会 杉並町会, 五稜郭町会 柳町会, 函館市松陰町会 人見町会, 人見南町会 乃木町会, 柏木町会 川原町親和会, 川原町会		17	4	中道一丁目町会, 函館市本通町会 南本通町会, 本通中央町会
東 央 地 区	8	8	深堀町会, 深駒町会 深堀町稔が丘団地自治会 駒場自治町会, 湯浜町会 広野北部町会, 駒場団地町会 東深堀町会	東 部 地 区	18	6	神山町会, 鍛冶町会 中道第二町会, 陣川あさひ町会 陣川みどり町会, 陣川東町会
	9	13	函館市湯川町1丁目町会 湯川町2丁目町会 湯川三丁目町会, 榎本町会 戸倉ヶ丘町会, 高丘町会 湯川温泉町会, 上野町会 香雪団地自治会, 高丘団地自治会 見晴町会, 鈴蘭丘町会, 滝晴町会		19	6	山の手町会, ひばりが丘町会 函館市東山町会 ニュー東山町会 東山見晴台団地町会 山の手2丁目中央町会
	10	14	花園町会, 函館市日吉ヶ丘町会 はるか台自治会, 日吉町第六団地自治会 日吉町会, 日吉東部町会 日吉町北栄会, 日吉北団地会 日吉四丁目町会, ○雇用促進自治会町会 日吉南団地自治会 日吉第八団地自治会 日吉自由ヶ丘自治会, 日吉親互会		20	10	小安町会, 釜谷町会, 汐首町内会 瀬田来町内会, 弁才町町内会 泊町町内会, 館町町内会, 西浜町会 東浜町内会, 原木二見町会
				21	8	日浦町内会, 尻岸内町内会, 中浜町内会 女那川町内会, 日ノ浜町内会 古武井町内会, 恵山町内会, 御崎町内会	
				22	3	楯法華町会 新浜町二町内会, 銚子町内会	
				23	8	古部町内会, 木直町内会, 尾札部町内会 川波町内会, 安浦町内会, 白尻町内会 大船町内会, 磯谷町内会	

※ 町会数186町会, 太字は認可地縁団体

※ 地区・方面は函館市町会連合会の区分による。ただし○印は連合会未加入町会

(6) 街路灯設置および電灯料補助金

夜間の交通安全，犯罪の防止などの目的をもって街路灯を設置する町会，団体，個人に対し，設置工事費および電灯料（公衆街路灯）の補助をしています。

街路灯設置および電灯料補助金の推移

(単位：千円)

年度	設置費補助		電灯料補助		備 考
	灯 数	補助金額	灯 数	補助金額	
23	901	22,214	23,139	76,942	(平成25年度補助基準) ○街路灯設置 工事額の8/10(LED灯については 8.5/10)と補助限度額のいずれか 少ない方の額 ○電灯料 8/10
24	759	23,174	23,080	78,835	
25	1,490	46,680	23,184	82,290	

(7) 地域安全安心促進交付金

町会等の自主防犯活動を促進するために，遠方からの被視認性が高く，心理的犯罪抑制効果がある青色回転灯を，町会等が警察の証明を受け防犯パトロール車に使用する際に，平成22年度から1台につき年額5千円の交付金を交付しています。

地域安全安心促進交付金の推移

(単位：千円)

年度	町会数	台 数	交付金額	備 考
23	43	80	400	平成25年度交付基準 青色回転灯装備車 1台 5,000円
24	43	77	385	
25	44	72	360	

5 人権啓発の推進（地域人権啓発活動活性化事業）

平成12年度より、国が行う人権啓発活動のうち、都道府県に委託される事業(都道府県地域事業)を、北海道からの再委託を受けて、「地域人権啓発活動活性化事業」の実施に取り組んでいます。

この事業を通じて、人権尊重思想の普及高揚を図り、人権問題に対する正しい認識を広めるために、基本的人権の擁護に係る各種啓発活動を行っています。

平成25年度 地域人権啓発活動活性化事業

事業区分	事業内容	事業費
1 人権の花運動	<p>子供が相互に協力し合いながら花等植物を栽培することにより、子供の情操を豊かにし、命の大切さや相手への思いやりを身につけてもらうことを目的に、市内の小学校8校に花の苗、土、肥料、プランターを贈った。</p> <p>(弥生小学校、千代ヶ岱小学校、昭和小学校、北昭和小学校、中部小学校、鍛神小学校、日吉が丘小学校、東小学校)</p>	617,215 円
2 市電「人権号」の運行および無料貸切電車の運行	<p>市電の車体に人権啓発イラストや人権相談所の案内等を塗装した「人権号」を運行したほか、広告ディスプレイが設置されている15車両で人権啓発広告を放映した。</p> <p>運行期間：H25.5.1～H26.3.31(11ヶ月間)</p> <p>人権号に小中学生の人権ポスターコンテスト入賞作品を掲示し、1往復の無料運行を行った。車内では人権擁護委員による啓発放送のほか、啓発物の配布等も行った。(H25.12.8 乗車人数 135名)</p>	1,260,000 円 48,155 円
3 各種啓発物の配布	<p>① 「ノック式消しゴム」の作製・配布 いじめ防止を訴える啓発物品として、人権啓発標語と「子ども人権110番」の案内を印字した啓発物品を作製し、市内小学6年生全員に配布した。(2,200本)</p> <p>② 「マウスパット」の作製・配布 いじめ防止を訴える啓発物品として、人権啓発標語やイラストのほか「子ども人権110番」の案内をデザインしたオリジナルのマウスパットを作製し、市内中学校に配布した。(1,250枚)</p> <p>③ 「クリアファイル」の作製・配布 函館の夜景をデザインしたオリジナルのクリアファイルを作製し、無料電車「人権号」の運行等を通じて市民や観光客へ配布し、人権啓発を行った。(1,500枚)</p> <p>④ 回覧板収納袋の作製、配布 既存の回覧板を収納できる防水型の収納袋を作製、啓発文や人権相談所の案内等を印刷し、町会・自治会へ配布した。(1,365枚)</p>	138,600 円 380,625 円 212,625 円 859,950 円

	<p>⑤ 人権啓発カレンダーの作製，配布 人権ポスターコンテスト最優秀作品を掲載したカレンダーを作成し，市内各小中学校のほか，市庁舎，支所，福祉施設，教育施設等を通じて広く市民に配布した。(3,000 枚)</p> <p>⑥ フリーペーパー広告事業 人権擁護委員の日および特設困りごと心配ごと相談所の開設を周知するため，地元フリーペーパーへ広告を掲載した。 (函楽 40,000 部・ダテパー50,000 部)</p> <p>⑦ 各種人権関連行事を周知するチラシの配布</p>	<p>220,500 円</p> <p>150,150 円</p> <p>12,180 円</p>
	<p>3,900,000 円</p>	