

# 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。

市民相談の平成27年度の相談件数は、3,147件となっており、電話による相談が2,523件、来庁による面談での相談が616件、Eメール・文書での相談が8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1,596件、行政相談が1,551件となっております。

### 平成27年度「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	616件	309件
電 話	2,523件	1,234件
Eメール	8件	8件
文 書	0件	0件
計	3,147件	1,551件

くらし安心110番（一般・行政相談）（H23～27年度）

（単位：件）

所管部局名		H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度
行政相談	企画部	29	9	17	17	12
	総務部	145	40	49	45	24
	財務部	74	59	72	58	34
	競輪事業部	3	1	0	0	0
	市民部	624	511	690	420	398
	保健福祉部	320	300	342	272	259
	保健所	119	91	145	151	127
	子ども未来部	—	15	29	38	20
	環境部	145	122	107	138	72
	経済部	17	25	12	7	14
	観光部	22	9	3	9	6
	農林水産部	27	5	2	9	12
	土木部	430	159	189	162	196
	都市建設部	164	142	125	155	96
	港湾空港部	1	0	0	2	2
	消防本部	37	15	18	9	5
	教育委員会	41	31	26	10	21
	企業局（上下水道部）	33	78	19	15	19
	企業局（交通部）	8	7	7	9	8
	函館病院	10	9	7	5	7
	その他局	8	3	4	6	9
	他官庁	156	135	192	164	210
行政相談計 （うち他部局と調整・回答）		2,413 —	1,766 (180)	2,055 (331)	1,701 (273)	1,551 (171)
一般相談		2,260	1,641	1,359	1,672	1,596
合計		4,673	3,407	3,414	3,373	3,147

## (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28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	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 その他民事問題
土地家屋	1月~6月 第2, 4 木曜 7月~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 その他民事問題

(3) 市民特別相談内容別件数の推移 (平成23年度～平成27年度)

(単位：件)

相談区分	相談内容	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度
困りごと 心配ごと	学校や職場でのいじめ	1		1	1	
	家庭内暴力やもめごと	6	12	11	4	4
	隣近所のいやがらせ	3	5	4	5	
	離婚に関すること	3	6	7	6	3
	子供の親権, 教育		1		1	
	騒音等生活権の侵害	2	1	1	1	1
	その他	4	9	7	3	2
	計	19	34	31	21	10
くらしの 法律手続き	行政事務手続きに関すること	11	11	12	4	3
	その他	13	18	10	16	6
	計	24	29	22	20	9
法 律	相続, 遺言, 贈与	119	113	141	117	109
	貸金取り立て, 借金返済	91	98	83	64	49
	慰謝料, 損害賠償に関すること	71	83	52	46	40
	保証人に関すること	22	14	20	14	11
	土地家屋に関すること	111	130	146	128	91
	交通事故に関すること	12	5	7	5	3
	離婚問題に関すること	165	169	156	124	119
	契約に関すること	42	30	31	31	36
	労働問題に関すること	29	8	9	7	6
	その他	112	85	71	83	76
	計	774	735	716	619	540
土地家屋	家賃, 地代金に関すること	25	13	11	18	5
	土地, 家屋の売買に関すること	9	15	17	22	14
	立ち退き, 明け渡しに関すること	14	9	10	2	1
	賃貸借契約に関すること	10	4	8	11	10
	権利金, 敷金に関すること	1	2	1	1	
	境界に関すること	2	8	1	3	
	その他	10	6	9	7	3
	計	71	57	57	64	33
登記全般	土地, 家屋の名義変更に関すること	32	37	28	20	20
	相続に関すること	58	74	73	62	60
	その他	28	37	21	14	13
	計	118	148	122	96	93
	合 計	1,006	1,003	948	820	685

## 2 多重債務相談の概要

バブル崩壊後の長引く景気の低迷や雇用環境の悪化などを背景として、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したりするなどして返済困難に陥る「多重債務」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、借金（多重債務）に関する相談が急激に増加し、また、借金（多重債務）問題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の生活再建を支援するため、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、借金（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、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、総合的な支援体制を構築しています。

#### イ 法律専門家への同行

借金（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	24年度	25年度	26年度	27年度
相 談 人 数	283人	248人	286人	277人
うち、弁護士・司法書士等への引継ぎ人数	63人	45人	47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、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27年度出前講座開催実績

実施日	実施機関	対象	受講者数
H27. 4. 8	公立はこだて未来大学	新入生	259人
H27. 11. 24	函館短期大学	食物栄養学部1年生	85人
H27. 11. 26	函館短期大学	保育学部1年生	82人
H27. 12. 9	函館大学附属有斗高等学校	3年生	200人
H27. 12. 16	遺愛女子高等学校	3年生	103人
H28. 1. 27	函館白百合学園高等学校	3年生	110人
H28. 1. 28	函館工業高等学校	定時制4年生	12人
H28. 3. 9	市立臼尻中学校	3年生	11人
H28. 3. 11	市立尾札部中学校	3年生	23人
H28. 3. 28	商工会議所・法人会共催 新入社員セミナー	新入社員	147人
計			1,032人

## 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27年度 消費生活センター商品別・内容別相談受付件数

(単位: 件)

内容別分類項目 商品別分類項目	受付		内容別相談件数														計
	受付件数	うち苦情件数	安全衛生01	品質・機能・役務品質02	法規・基準03	価格・料金04	計量05	表示06	販売方法07	契約・解約08	接客対応09	包装容器10	施設設備11	買物相談12	生活知識13	その他14	
A 商品一般	64	58			5	2		3	25	27	8			1		2	73
B 食料品	97	84	5	18		3	1	8	50	49	9			1	3		147
C 住居品	65	62	4	15	2	8		1	31	35	5						101
D 光熱水品	15	13	1	1		8	1			6	2					1	20
E 被服品	68	65	4	12	1	3		1	29	45	10		1	1		1	108
F 保健衛生品	35	34	3	6	1	2	2	1	15	20	2				1		53
G 教養娯楽品	134	124	4	23	1	11		2	71	89	23		1		1	2	228
H 車両・乗り物	55	51	2	15	2	4			18	37	8				1	1	88
I 土地・建物・設備	46	36	2	9	4	8			9	13	6		1	1		2	55
J 他の商品	0	0															0
商品計(A~J)	579	527	25	99	16	49	4	16	248	321	73	0	3	4	6	9	873
K クリーニング	11	11		9		3			2	2	3						19
L レンタル・リース・賃貸	94	89	4	11	4	48			9	52	9						137
M 工事・建築・加工	37	33	1	12		5			9	20	5			1		1	54
N 修理・補修	17	16		3		9			8	4	4						28
O 管理・保管	2	0				1										1	2
P 役務一般	7	7							2	7							9
Q 金融・保険サービス	102	90			4	14		3	24	78	13			1	1		138
R 運輸・通信サービス	541	538		8	11	46		10	413	447	48					1	984
S 教育サービス	7	6		1						7	1						9
T 教養・娯楽サービス	38	38	1	1	1	3		1	21	22	7		2				59
U 保健・福祉サービス	51	42	4	6	2	4			11	24	14			1		2	68
V 他の役務	65	58	2	4	4	8		3	35	36	6			2		2	102
W 内職・副業・相場	6	5			1				4	5							10
X 他の行政サービス	20	7	1	1	4				4	1	2		1		1	6	21
役務計(K~X)	998	940	13	56	31	141	0	17	542	705	112	0	3	5	2	13	1,640
Z 他の相談	72	16															
総件数	1,649	1,483	38	155	47	190	4	33	790	1,026	185	0	6	9	8	22	2,513

※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

製品安全4法（消費生活用製品安全法、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）および家庭用品品質表示法に基づき、製品に適合した表示が付されているか、無表示となっていないか、あるいは特定の製品を販売するにあたって、所定の説明義務などが果たされているか、これらの確認に重点を置いた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	26年度	27年度
立入店舗数	22店	35店	41店
検査商品点数	825点	2,738点	1,060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（1リットル・ホームタンク配達価格）  
プロパンガス（5立米／10立米・基本料金を含む）  
軽油（1リットル・店頭価格，セルフを除く）  
A重油（1リットル・ローリー配達価格）  
レギュラーガソリン（1リットル・店頭価格，セルフを除く）
- (ウ) 調査店 販売店28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28年7月末現在184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28年7月末現在，67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
25	188	69,425	平成27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
26	184	69,590	
27	183	69,206	

### (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）する場合には，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
25	9	14,215	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100万円が上乘せされます。
26	7	12,374	
27	5	10,406	

## (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28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	5	亀田本町第一町会 亀田本町第二町会 亀田本町第四町会 亀田本町第五町会 函館市亀田港町会
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	昭和町会, 東富岡町会 函館市富岡町一丁目町会
	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
	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	楳法華町会 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 川汲町内会, 安浦町内会, 白尻町内会 大船町内会, 磯谷町内会	

※ 町会数184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	
25	1,490	46,680	23,146	82,290	(平成27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
26	2,185	66,973	23,109	90,825	
27	3,209	96,538	23,027	90,110	

## (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
25	44	72	360	平成27年度交付基準 青色回転灯装備車 1台 5,000円
26	41	73	365	
27	37	69	345	

## (8) 町会備品設備整備費補助金

町会，自治会等地域住民が組織する団体が，実施する地域活動に必要な備品設備を整備する場合に，経費の一部を補助しています。

町会備品設備整備費補助金の推移

(単位：千円)

年度	団体数	補助金額	備 考
27	13	4,296	事業費の2分の1以内とし，限度額50万円

## 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（事業費1,000,000円）」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27年度 地域人権啓発活動活性化事業

事業区分	事業内容
1 人権の花運動	児童が互いに協力し合い、花を育てることにより、情操を豊かにし、命の大切さや相手に対する思いやりの心を身につけてもらうことを目的に、市内の小学校5校に花の苗、土、肥料、プランターを贈った。
2 市電「人権号」の運行および無料貸切電車の運行	<p>モニター付き市電のディスプレイに「人権啓発強調週間」等の啓発項目を、年間に実施される期間ごとに効果的に放映した。</p> <p>運行期間：H27.5.1～H27.5.31（1ヶ月間） H27.11.1～H27.12.31（2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優秀作品を掲示するほか、同乗した人権擁護委員が車内放送で人権啓発を行ったほか、啓発物の配布等も行った。</p> <p>実施日：H27.12.6 乗車人数108人</p>
3 各種啓発物の配布	<p>① 「ノック式消しゴム」の作製・配布 いじめや自殺防止を図るため、啓発文を印字した文房具を作成し、市内小学6年生全員に配布し、人権啓発を図った。 (2,200本)</p> <p>② 人権カレンダー製作・配布 函館地方法務局管内人権ポスターコンテストの最優秀作品を掲載した「人権カレンダー2016」版を製作し、各学校をはじめ公共施設等のほか市民にも配布し人権啓発を図った。 (3,150枚)</p> <p>③ 各種人権関連行事を周知するチラシの配布 各種人権啓発事及び特設人権困りごと相談所の開設等に係るチラシを作成、市民に配布し行事の周知を図った。</p>