

豊岡市における消費生活相談について

市では、市民の安全・安心な生活を守るために、生活環境課に「くらしの相談室」を設置(平成3年旧豊岡市に設置し、新市も継続)し、但馬地域の市町では唯一専門の消費生活相談員を1名置き、消費者啓発や消費生活相談等の業務を実施してきた。

相談件数は変動があるものの、特に多重債務相談の割合が増えているため、この対策強化をしている。

今後、市では相談員の増員等を検討するとともに、但馬生活科学センター・警察署などの関係機関との連携を図りながら、「くらしの相談室」の周知に努め、市民生活を守っていくこととする。

1、くらしの相談室年度別相談件数

近年、多重債務に関する相談件数が急増している。

		17年度	18年度	19年度	20年度
相談件数(件)	年	200	264	218	238
	月平均	17	22	18	24
内 多重債務相談(件)		15	40	39	114
比 率(%)		7.5	15.2	17.9	47.9

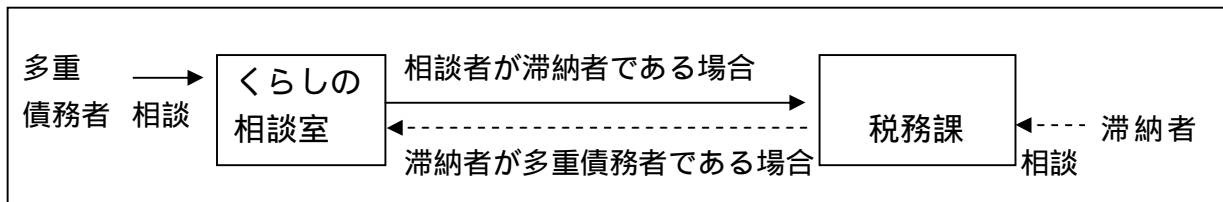
平成20年度については、1月末現在の実績

<主な相談事例> 詳細は、後掲の平成17年度～20年度「くらしの相談室」相談種別件数を参照

- ・ 多重債務に関する過払い金請求
- ・ 訪問販売等のクーリングオフ
- ・ 不当請求はがき
- ・ 振込め詐欺の対応 など

2、税務課との連携

市では平成19年12月から、多重債務に関する相談について、生活環境課の「くらしの相談室」と税務課が連携して対応している。両者の連携により、滞納者の多重債務の早期問題解決につながり、滞納者の生活再建もよりスムーズとなり、市税等の徴収率の向上にもつながっている。



↓
くらしの相談室と税務課が合同で相談対応
(過払い請求手続きは兵庫県司法書士会但馬支部が対応)

多重債務に関する過払い金請求の状況

受 付	件 数 (件)	回収額 (円)	税充当額 (円)	過払い請求者 (本人)受領額(円)
くらしの相談室のみ関係 (税滞納者以外の相談)	48	16,048,000	0	16,048,000
くらしの相談室・税務課の 両者が関係	117	66,147,987	22,927,117	43,220,870
計	165	82,195,987	22,927,117	59,268,870

件数は、平成 19 年 12 月～平成 21 年 1 月末

回収額は、平成 19 年 12 月～平成 20 年 9 月末（10 月以降の分は回収処理手続き中）

上記回収額は、司法書士に支払う報酬（回収総額の 2 割程度）を差引いた額である。

3. 今後の対応

- (1) 相談員増員など（検討中）による相談窓口の強化
- (2) 多重債務に関する広報啓発（市広報紙、防災行政無線、FMジャングル、市ホームページ等による）
- (3) 市役所内部の連携強化（税務課以外の課とも情報交換・連携）
- (4) 研修受講などにより、相談員の能力向上を図る。

平成 17 年度～20 年度「くらしの相談室」相談種別件数

（平成 20 年度は、1 月末現在の実績）

相談種別	17 年度		18 年度		19 年度		20 年度	
	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
フリーローン・サラ金	15	7.5	40	15.2	39	17.9	114	47.9
商品一般	33	16.5	56	21.2	25	11.5	16	6.7
電話・インターネット等関連サービス	64	32.0	43	16.3	22	10.1	20	8.4
健康機器	6	3.0	6	2.3	12	5.5	1	0.4
工事・建築	14	7.0	10	3.8	11	5.0	3	1.3
書籍・印刷物	10	5.0	12	4.5	8	3.7	5	2.1
健康食品	0	0	2	0.8	3	1.4	3	1.3
布団類	2	1.0	2	0.8	2	0.9	3	1.3
衛生サービス	2	1.0	3	1.1	2	0.9	0	0
結婚相手紹介サービス	0	0	3	1.1	1	0.5	1	0.4
その他	54	27.0	87	32.9	93	42.6	72	30.2
合 計	200	100.0	264	100.0	218	100.0	238	100.0

資格、講座、内職、副業にかかる相談は、「その他」に含む。

架空、不当請求に関する相談は下火になっているが、まだハガキが届いているという相談がある。

今後、定額給付金に関連した詐欺行為やトラブルが発生することも懸念される。

<参考> 国の地方消費者行政活性化支援事業 約240億円
消費者行政活性化基金事業 約150億円
消費生活センター機能強化事業 消費生活相談スタートアップ事業
消費生活相談員養成事業 消費生活相談レベルアップ事業
消費生活相談窓口高度化事業 広域的消費生活相談機能強化事業
消費者行政活性化オリジナル事業
国民生活センターによる地方支援事業 約90億円
消費生活相談専門家による巡回訪問、消費生活相談員養成講座の拡充、
国民生活センター相談窓口の休日対応 など

〔問合せ〕市民生活部生活環境課「くらしの相談室」TEL23 - 5304