

### 市民相談員からのアドバイス



参考資料をご用意ください  
**川口雄市さん**  
(法律相談担当)

日常生活におけるトラブルは突然起きることも多く、何をどこに相談すれば良いかわからないことも多いでしょう。

市の相談窓口は弁護士の相談などの各種専門相談も開設していますので、気軽に利用できるといえます。弁護士相談は現在、週3回に回数を増やして対応しています。

問題によっては放置しておく場合や深刻化することもあります。また、契約等でわからないことがある場合や、迷っている場合には契約する前に、まずは、市民相談を利用し、解決への道筋をたてるのが重要です。

相談の内容に応じて以下のような資料をご用意ください。

相談内容	参考となる資料
相続関係	相続関係図、戸籍謄本
金銭トラブル	貸借契約書、借入書
不動産関係	登記事項証明書、契約書
交通事故	事故証明、診断書

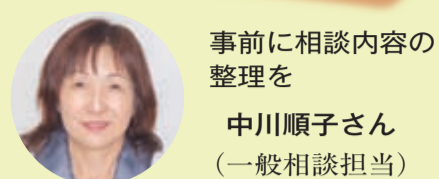
#### ◆行政相談

総務大臣から委嘱された行政相談委員が国等の行政機関に対する苦情や要望について相談をお受けします。

委嘱された行政相談委員は、次の方々です。(敬称略)

#### 行政相談委員

▶河本令子(北有楽町) ▶池田美知子(小手指南) ▶川野浩子(東狭山ヶ丘) ▶越阪部芳加(牛沼) ▶増田敏郎(本郷) ▶当麻行雄(北中)



事前に相談内容の整理を  
**中川順子さん**  
(一般相談担当)

市民相談を10年間担当しています。この間、社会の変化にともない、相談内容も世相を反映して変化してきました。

以前は交通事故や借地借家契約、相続の相談が多かったのですが、最近は成年後見、住宅ローンを抱えた破産等、複雑で深刻な内容も多く、相談員もさまざまな視点からの対応が求められています。

相談に来られる方は、まず、事前に話したいことを整理したうえで、契約書などの参考資料を持参されますとスムーズに相談をすすめることができます。

この市民相談を有効に活用していただければと思っています。

#### ◆人権相談

人権擁護委員は啓発活動や人権相談などを通じ、地域の方が人権について関心を持ってもらえるよう活動しています。

法務大臣から委嘱された人権擁護委員は、次の方々です。(敬称略)

#### 人権擁護委員

▶谷口 悟(中富南) ▶青木照子(山口) ▶久保田千恵子(牛沼) ▶田中芳治(林) ▶大館千恵子(日吉町) ▶加賀谷尚子(北秋津) ▶成田桂子(寿町) ▶菊田範子(花園) ▶近藤卓夫(北野南) ▶新井恒一(緑町) ▶肥沼隆男(北秋津) ▶林 代志夫(上新井) ▶池田 隆(南永井)

### よくある相談の問い合わせ



市民の方

無料の弁護士相談があると聞いたのですが？

はい。毎週月・水・金曜日に予約制で行っています。

それでは予約をしたいのですが。

はい。この電話で承ります。直近で予約可能な日は、今のところ10日後の水曜日です。

それでは、急いでいるので間に合いません。

そうですか。市民相談課では、ほかにもいろいろな相談を行なっています。その中に、月曜日から金曜日まで毎日予約無しで受けられる一般相談がありますので、こちらをお受けいただくこともできますが？

相談員はどのような方ですか？

弁護士ではありませんが、民法に詳しい者が対応しています。まず、この一般相談で基本的なところから相談してみたいか？その後、さらに必要があれば予約をさせて法律相談に進むこともできます。

わかりました。それでは本日一般相談に伺いますのでよろしくお願いします。

お待ちしております。

市民相談課には、しばしば次のような電話が入ります



市民相談課



市民相談課



市民相談課



市民相談課



市民相談課

◎弁護士による法律相談は、よく知られていますが、市民相談課では下表のとおり、いろいろな相談を用意しています。目的に応じてご利用ください。特に月曜日から金曜日まで毎日行っている一般相談は、相談の範囲も広く、思い立ったときにすぐ相談が受けられるので、お気軽にご相談ください。

#### ■市民相談以外の主な相談窓口

相談内容	担当課	電話番号
子どもに関する相談	こども相談センター	2998-9129
児童の虐待に関する相談	こども相談センター	2998-9129
女性の生き方相談	男女共同参画推進センターふらっと	2921-2220
乳幼児の健康相談	保健センター母子保健課	2991-1811
教育相談	教育センター教育相談室	2924-3333
いじめホットライン	健やか輝き支援室	2998-9099
介護保険相談	介護保険課	2998-9420
こころの健康メール相談	保健センター成人保健課	2991-1811
うつ病特別相談日	保健センター成人保健課	2991-1811

◎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 消費生活相談

契約上のさまざまなトラブルや悪質商法などによる被害、多重債務でお悩みの方のご相談など、消費生活全般に関するご相談に対して、専門の相談員が適切なアドバイスや情報を提供していますので、お気軽にご相談ください。

また、悪徳商法や消費者トラブルなどに巻き込まれないために、消費生活相談員による出前講座の実施、消費生活センターの展示コーナーでは、くらしに役立つ情報提供やパネル展示をしていますのでご利用ください。

相談日 月～金曜日(祝休日を除く)

相談時間 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)

#### ■市民相談の内容

ところ 市役所1階市民相談課  
いずれの相談も無料です。相談時間は30分で、秘密は厳守します。

相談名	相談内容	受付時間
一般相談	市民相談員による日常抱える問題や悩みごとの相談	毎週月～金曜日 午前9時～11時30分 午後1時～3時30分
法律相談	弁護士による法律相談 ◎事前の予約が必要です。	毎週月・水・金曜日 午前10時～正午(相談時間) 午後1時～4時(相談時間)
人権相談	人権擁護委員による人権問題についての相談	毎週火曜日 午後1時～3時30分
行政相談	行政相談委員による国等への苦情や要望の相談	毎週金曜日 午後1時～3時30分
税務相談	税理士による税務上の問題についての相談	毎週木曜日 午前10時～11時30分
司法書士法律相談	司法書士による法律・登記等についての相談	毎月第1・3・5木曜日 午後1時～3時30分
保険・年金相談	社会保険労務士による年金・労働問題の相談	毎月第2・4火曜日 午前10時～11時30分
住宅増改築相談	専門業者(団体)による住宅の増改築などについての相談	毎月第1・3火曜日 午後1時～3時30分
行政書士相談	行政書士による官公署に届け出る関係書類の作成やその内容に関わる相談	毎月第1・3火曜日 午前10時～11時30分
中国語による日常生活の悩みごと相談	中国語による日常生活の悩みごと相談	毎月第1・3・5木曜日 午後1時～3時30分
英語による日常生活の悩みごと相談	英語による日常生活の悩みごと相談	毎月第2・4木曜日 午後1時～3時30分

◎詳細は、市ホームページ(「市民相談」で検索)でもご覧になれます。

# ご存知ですか、市民相談

## 悩んでいるより相談してみよう



市役所1階市民相談課内相談ブース

人は誰でも悩みやトラブルのない人生をおくりたいと望んでいるのではないのでしょうか。その反面、現代社会は複雑で変化が速く、ストレスや困難な問題を抱え、苦しんでしまうケースも少なくないと思われまふ。

このようなとき、心配事やわからないことを、経験豊かで知識を持った相談員に話を聞いてもらい、アドバイスを受けることは物事を判断するうえで大きな力になるとともに、心の負担を軽くすることができるのではないのでしょうか。

市では身近に相談できる窓口を設け、内容に応じて多くのメニューを用意し対応しています。相談内容については秘密を厳守していますので、どなたでも安心して利用することができます。皆さんが困ったとき、ひとりでも悩まないで、まず相談してみてください。

市民相談課 ☎2998-9009  
☎2998-9004  
ja9092@city.tokorozawa.saitama.jp

#### 所沢市の市民相談

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。

相談件数は、ここ数年増加していることから市民の皆さんが生活上抱えている問題や悩みごとが、相変わらず多いことがうかがえます。

また、高齢者の市民相談も多く、高齢化が進む中、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 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、幅広く民事中心の問題に対応しています。

◆専門相談 法律・税金・年金相談等に対して、資格を持った専門の相談員等が応じ、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」「何から手をつ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と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、解決のための道筋を示すこともあります。



市民相談課

#### 上手な相談の仕方

相談時間は30分以内です。次の点を参考に、相談時間を有効に活用してください。

●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なりましょう。
- 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。

#### 注意してほしいこと

- 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)。
- 企業の紹介や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が、消費生活センターのみ電話相談があります。

市では、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。

市政への提案等、昨年は1,000件を超える手紙やEメールなどをお寄せいただいています。ぜひ、ご利用ください。

