

総務委員会資料

所管事務の調査（報告）

土曜日電話消費生活相談の本格実施について

資 料 土曜日電話消費生活相談の本格実施について

経済労働局

平成30年3月12日

土曜日電話消費生活相談の本格実施について

1 土曜日電話消費生活相談を試行的に実施した背景

川崎市消費者行政センターでは、消費生活相談員が市内在住・在勤・在学の方から消費生活におけるトラブルについて相談を受け付け、助言や事業者とのあっせん交渉を行っている。

消費生活相談窓口は全国の自治体に開設され、他都市では土曜日の相談が実施されている例もある。

本市においても「川崎市消費生活センター条例」制定に対するパブリックコメントに寄せられた市民からの意見等も踏まえて、平成 28 年度から 2 年間、土曜日電話消費生活相談を試行的に実施し、その効果を検証することとした。

2 土曜日電話消費生活相談試行実施の概要

(1) 実施体制について

消費生活相談員：3 人（平日も含めたローテーション勤務）

受付時間：10:00～16:00（祝日・年末年始を除く）

受付方法：電話相談のみ

(2) 相談件数について

平日における 1 日あたりの相談件数（窓口を含む）を見ると平成 28 年度 34.7 件、平成 29 年度 33.2 件であった。

一方、試行実施における土曜日の 1 日あたりの相談件数は、平成 28 年度 13.5 件、平成 29 年度 13.3 件であった。

土曜日においては、平日ほどの相談件数ではないものの、一定のニーズがあった。

（表 1）

	平日			土曜日			総件数
	日数	件数	1 日平均	日数	件数	1 日平均	
28 年度	244 日	8,472 件	34.7 件	49 日	663 件	13.5 件	9,138 件
29 年度	185 日	6,141 件	33.2 件	35 日	467 件	13.3 件	6,608 件

※「平成 29 年度」の実績は同年 4～12 月の集計結果

(3) 土曜日相談の特徴について

土曜日に受け付けた相談では、平日と比較して、相談者の年齢や性別、相談内容について違いはなかった。

一方、「相談者の職業等」を見ると、「給与生活者」からの相談について、平日の相談件数総数に占める割合が、平成 28 年度は 37.9%、平成 29 年度は 40.3%であった。

土曜日の割合は、平成 28 年度は 58.9%、平成 29 年度は 53.7%であった。

以上のことから、「給与生活者」からの相談については、平日に比べて土曜日の

割合が高い傾向が見られ、平日に相談できない相談者の利便性が向上しているものと捉えられる。

（表 2）

	平日			土曜日		
	総数	給与生活者 相談件数	割合	総数	給与生活者 相談件数	割合
28 年度	8,472 件	3,211 件	37.9%	663 件	391 件	58.9%
29 年度	6,141 件	2,475 件	40.3%	467 件	251 件	53.7%

※「平成 29 年度」の実績は同年 4～12 月の集計結果

(4) 神奈川県が受け付けた川崎市民等からの相談件数について

本市が平成 27 年度まで「土曜日電話消費生活相談」を実施していなかった理由の 1 つとして、神奈川県が先行して土曜日電話相談を実施しており、川崎市民からの電話相談を受け付けていたことが挙げられる。

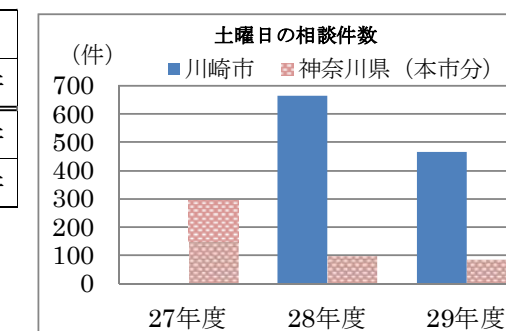
神奈川県に寄せられた川崎市民からの相談件数について、本市の「土曜日電話消費生活相談」試行前の平成 27 年度と、試行実施した 28 年度の件数を比較すると、約 1/3 まで減少した。

（表 3）

	実施日数	件数	1 日平均
平成 27 年度	51 日	295 件	5.8 件
平成 28 年度	50 日	98 件	2.0 件
平成 29 年度	37 日	87 件	2.4 件

※「平成 29 年度」の実績は同年 4～12 月の集計結果

（表 4）



(5) 試行実施の総括

上記（1）～（4）を踏まえ、土曜日電話相談について平日の相談と比較すると、1 日あたりの相談件数は少ないものの、平日の相談が難しいと思われる「給与生活者」からの相談割合が高く、一定のニーズが存在しており、また、本市の試行実施以前に神奈川県が受けていた川崎市民からの相談件数を上回る相談実績があったことから、相談体制の整備により、川崎市民の潜在的な相談ニーズへの対応が図られた。

3 平成 30 年度以降の「土曜日電話消費生活相談」の本格実施について

「土曜日電話消費生活相談」に対する一定のニーズが存在し、相談者の利便性向上が図られたことを踏まえ、「消費者行政推進計画（2017～2019 年度）」に基づき、さらなる「消費生活の安定及び向上」をめざして、平成 30 年度以降も引き続き同様の受付体制にて土曜日相談を本格実施する。