

ひとりで悩んでいませんか?

誰もが安心して市民生活を送るために

所沢市長 藤本正人

市民相談は民事問題を中心に市民のさまざまな悩みに対応するために開設しています。近年は、厳しい経済状況や高齢化、核家族化の進行など、私たちをとりまく状況が変化中、相談の内容も多岐に渡っています。そうした中でも市民相談は、誰もが安心して生活を送れるように、幅広く相談に応じ、必要な場合には的確な専門機関もご案内しています。

また市では、民事相談以外にも消費者トラブル、子育てや虐待に関する相談、健康相談、介護や高齢者に関する相談、教育相談等のさまざまな問題に対応できる窓口も開設しています。

いずれの相談窓口でも、解決への道筋がたてられるよう、皆様の悩みにじっくりと耳を傾けます。何かお困りのことがありましたら、一人で悩まず、各種相談窓口を積極的にご利用ください。

初めての市民相談

あなたの不安に市民相談員がお答えします。

◆相談の前に何か準備をしておくと必要がありますか？
相談時間は30分以内ですので、次のことに気をつけると相談時間を有効に使えます。

- ◆相談のポイントや優先順位を整理する
- ◆判断材料になる関係資料等がある場合は持参する
- ◆相談したい具体的な内容を先に述べる
- ◆悩みごとを話すには勇気がいります
- ◆問題を先送りにすればするほど解決から遠ざかります。問題が起きたら、ご本人が直接相談に来ることが解決への近道です。話を聞いてもらえるだけでも、気持ちやすくなりますという方もいます。もちろん秘密は厳守しますので、ちゅうちょせず、まずはお電話ください。
- ◆相談員はどんな方ですか？
一般相談は、民法等に詳しい相談員3人（女性1人・男性2人）が対応しています。その他

◆市民相談員から皆さんへ
最近の相談は複雑な内容が増え、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。少しでも皆さんの役に立てばという思いで、お話を聞きながら悩みに寄り添っています。何か悩みの点がありましたら、お気軽に一般相談をご利用ください。



市民相談の様子

まず、一般相談のご利用を
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ます。専門相談：法律、税金、年金相談等に對して、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、相談内容によっては、国や県の相談窓口をご案内します。

このように、上手に市民相談を活用すれば、解決に向けて大きな前進となります。

◆注意していただきたいこと
相談員は助言者です。市民相談は、相談者に適切なアドバイスをするを目的としています。問題の解決にあたるのは相談者ご自身です。その点をご理解のうえ、市民相談を上手にご利用ください。市外の方の相談は受け付けません（同伴は可）。刑事事件、医療関係、法人関係等の利害にかかる相談は受け付けません。企業の紹介やあっせんはしていません。消費生活センターの消費生活相談以外は、電話での相談は実施していません。

世の中が複雑化、多様化するなかストレスや困難な問題を抱え悩んでいませんか？心配ごとや困ったことを、経験豊富で知識や資格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り心の負担を軽くすることができます。

市では身近に相談できる窓口を設け、相談をお受けしています。内容は、秘密を厳守していますので、安心してご利用ください。皆さんが困ったとき、ひとりで悩まず、まず相談して、解決の糸口を見つけてください。

国市民相談課 ☎2998・9099 ☎2998・9041

ご利用ください！市民相談

◆市民相談以外の主な相談窓口

相談内容	担当課	電話番号
子ども虐待に関する相談	こども相談センター	2998-9129
介護保険相談	介護保険課	2998-9420
労働相談	産業振興課	2998-9157
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		
心の悩みや健康に関する相談(心の相談メール、うつ病特別相談日)	保健センター	2991-1811
教育相談(不登校・発達障害等)	教育センター 教育相談室	2924-3333
子ども相談(非行問題行動・就学相談等)	生涯学習推進センター 教育臨床研究	2993-2816
いじめホットライン	健やか輝き支援室	2998-9099

○上記以外の担当課でも、担当する業務について、随時相談に応じています。

◆市民相談一覧(無料/秘密厳守/相談時間30分/祝休日・年末年始を除く)

市役所1階市民相談課 ☎詳細は、市☎「市民相談」で検索)でもご覧いただけます。

相談名	相談内容	相談日時
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(予約制)	弁護士による金銭の貸借、相続等の法律に関する相談	毎週月・水・金曜日 午前9時～11時30分 午後1時～3時30分
人権相談	人権擁護委員によるさまざまな人権上の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・県等の行政に関する要望、苦情などの相談	毎週金曜日 午後1時～3時30分
税務相談	税理士による相続税、譲渡所得税等の税金に関する相談	毎週木曜日 午前10時～11時30分
行政書士相談	行政書士による官公庁に提出する書類の作成についての相談	毎週第1・3火曜日 午前10時～11時30分
司法書士法律相談	司法書士による登記、多重債務や成年後見あるいは民事に関する紛争(簡易裁判所で取り扱う)についての相談	毎週第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・雇用等の問題についての相談	毎週第2・4火曜日 午前10時～11時30分
住宅増改築等相談	建築の専門家による住宅の増改築、改装等の見積もりや工事についての相談	毎週火曜日 午後1時～3時30分
Advisory service in English	Advisory service in English for foreign residents with problems or questions regarding daily life	2・4th Thursday 1:00～3:30PM
中国語生活咨询服务	有擅长中国語的专职市民相談員为大家解决各种生活上的询问和烦恼、提供各种咨询	第一、三、五周的星期四 下午1時00～3時30分

行政相談委員(総務大臣から委嘱)・人権擁護委員(法務大臣から委嘱)の紹介(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) ▶越阪部芳加(牛沼) ▶増田敏郎(本郷) ▶当麻行雄(北中) ▶荒井恵海(上山口)
- 人権擁護委員 ▶加賀谷尚子(北秋津) ▶久保田千恵子(牛沼) ▶大館千恵子(日吉町) ▶菊田範子(花園) ▶新井恒一(緑町) ▶谷口 悟(中富南) ▶肥沼隆男(北秋津) ▶林 代志夫(上新井) ▶須藤とく子(山口) ▶川地康子(靴谷) ▶藤原潤一郎(中新井) ▶木持弘年(山口) ▶松本良彦(小手指南) ▶森 道輝(林) ▶小林ヒデ子(金山町) ▶木下利男(坂之下)

市民相談の流れ

市民の方: 相続のことについて弁護士さんに相談したいのですが…

市民相談課: 具体的には相続のどういったことでしょうか

市民の方: 亡くなった母親の遺産を姉妹で分割したいのですが、手続きや方法がわからなくて…

市民相談課: それではまず、一般相談のご利用をお勧めします。弁護士相談は週3回で予約制となっておりますが、本日申し込みをいただきますと、相談は1～2週間ほど先になります。お客様の相談内容でしたら、一般相談でも十分アドバイスが可能です。いかがでしょうか？

市民の方: なるほど、そうしたら一般相談を利用します。

市民相談課: わかりました。一般相談は予約の必要はなく、月～金曜日の午前9時から11時30分までと午後1時から3時30分まで先着順で受け付けています。ご都合の良いときに市役所1階市民相談課へいらしてください。

市民の方: わかりました。そうしたら明日一般相談に伺います。

市民相談課: お待ちしています。

主な相談内容

市民相談は昭和41年7月から始まり、当初は交通事故や公害といった相談が目立ちましたが、最近では相続、成年後見、住宅ローンを抱えた破産、離婚等社会情勢を反映した相談が多く、内容も複雑・深刻化しています。ここ数年で相談が多いのは①相続②金銭③離婚となっています。これらの相談が全体の約6割を占めています。

こんなことで悩んでいませんか…

どの内容も一般相談で解決に近づきます

相続問題

- ▶相続人と相続分は？
- ▶相続放棄するには？
- ▶遺産分割の仕方？
- ▶遺言書の効用はどんなもの？
- ▶遺留分とは何のこと？

金銭問題

- ▶債務整理の方法を教えてください
- ▶貸したお金が返ってこない
- ▶過払い金を取り戻したい
- ▶借入書の保証人を頼まれた
- ▶賠償金を支払うお金がない

離婚問題

- ▶離婚したいのですが、どのような手続きをしたらよいの？
- ▶慰謝料や養育費はどのくらいになるの？
- ▶財産分与や年金分割はどうなるの？

その他の相談

- ▶ご近所トラブル ▶家庭内の問題等

悪徳・悪質商法に負けるな!!消費生活相談

契約上のさまざまなトラブルや悪質商法による被害等、消費生活全般に関する相談に対して、電話または面接により、専門の相談員が問題解決のために適切なアドバイスや情報提供を行います。

相談日 月～金曜日(祝休日・年末年始を除く)

受付時間 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

場所 消費生活センター(旧市庁舎2階/宮本町1-1-2)