

記者発表（資料配布）				
月 日	担当部局課名	連絡先	担当課長名 （担当係長名）	その他配布先
5/16 （木）	兵庫県民総合相談センター	078-360-8513	所長 三輪 眞己 （所長補佐 岸本 美都子）	—

## 平成 30 年度 兵庫県民総合相談センターの相談状況について

兵庫県民総合相談センターでは、県民の総合的な相談窓口として様々な照会や相談に応じています。このたび、平成 30 年度の相談状況について、下記のとおりとりまとめました。

### 1 全体の概要

平成 30 年度にセンターに寄せられた相談件数は 11,969 件で、相談区分別構成比は、①さわやか県民相談 46.0%、②住まいの相談 23.0%、③外国人県民相談 21.0%の順に大きく、これら 3 つの相談で全体の 9 割を占める。

前年度に比べると、全体では 761 件の増（対前年度比 106.8%）で、住まいの相談（+753 件、対前年度比 137.7%）が大きく増加したほか、さわやか県民相談（+150 件、同 102.8%）等が増加する一方で、交通事故相談（▲62 件、同 91.1%）、外国人県民相談（▲56 件、同 97.8%）等が減少した。

（件、%）

区 分	30年度		29年度		対前年度 増減数	対前年度比
	相談件数	構成比	相談件数	構成比		
さわやか県民相談	5,504	46.0	5,354	47.8	150	102.8
法 律 相 談	160	1.3	170	1.5	▲ 10	94.1
登 記 相 談	13	0.1	17	0.2	▲ 4	76.5
家事（家庭問題）相談	54	0.5	43	0.4	11	125.6
エ イ ズ 電 話 相 談	2	0.0	2	0.0	0	100.0
認知症・高齢者相談	328	2.7	350	3.1	▲ 22	93.7
交 通 事 故 相 談	638	5.3	700	6.2	▲ 62	91.1
外 国 人 県 民 相 談	2,514	21.0	2,570	22.9	▲ 56	97.8
住 ま い の 相 談	2,751	23.0	1,998	17.8	753	137.7
国 の 行 政 相 談	5	0.0	4	0.0	1	125.0
合 計	11,969	100.0	11,208	100.0	761	106.8

## 2 主な相談窓口の状況

### (1) さわやか県民相談

相談件数は5,504件で、内訳は、「相談」が1,251件、「照会・その他」が4,253件となっている。

「相談」の内容については、「くらしと環境」が917件と最も多く、全体の7割超を占めており、次いで「まちづくり」が113件等となっている。

前年度に比べると、全体では150件の増(対前年度比102.8%)となっており、内訳は、「教育・文化・レクリエーション」(学校教育や青少年育成等)にかかる照会が98件の増(同308.5%)、「くらしと環境」(離婚や相続等の家庭問題)にかかる照会が67件の増(同116.0%)等となっている。

(件、%)

分類項目	30年度			29年度			対前年度増減数		
	相談	照会・その他	計	相談	照会・その他	計	対前年度比		
							相談	照会・その他	計
くらしと環境	917	485	1,402	1,079	418	1,497	▲ 162	67	▲ 95
	73.3	11.4	25.5	72.2	10.8	28.0	85.0	116.0	93.7
まちづくり	113	192	305	125	141	266	▲ 12	51	39
	9.0	4.5	5.5	8.4	3.7	5.0	90.4	136.2	114.7
教育・文化・レクリエーション	26	145	171	33	47	80	▲ 7	98	91
	2.1	3.4	3.1	2.2	1.2	1.5	78.8	308.5	213.8
仕事と産業	56	171	227	67	177	244	▲ 11	▲ 6	▲ 17
	4.5	4.0	4.1	4.5	4.6	4.6	83.6	96.6	93.0
行政一般	94	237	331	137	250	387	▲ 43	▲ 13	▲ 56
	7.5	5.6	6.0	9.2	6.5	7.2	68.6	94.8	85.5
その他	45	3,023	3,068	54	2,826	2,880	▲ 9	197	188
	3.6	71.1	55.7	3.6	73.2	53.8	83.3	107.0	106.5
計	1,251	4,253	5,504	1,495	3,859	5,354	▲ 244	394	150
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	83.7	110.2	102.8

[上段:件数、下段:構成比]

## (2) 法律相談

相談件数は160件で、内訳は、「不動産」が34件と最も多く、次いで「損害賠償等」が26件、「相続」が22件等となっている。

前年度に比べると、全体では10件の減(対前年度比94.1%)で、「相続」が14件の減(同61.1%)等となっている。

なお、このうち、「テレビ電話による法律相談」は92件(全体の57.5%)となっている。

※ テレビ電話による法律相談

神戸市以外の地域の県民局・県民センターにおいて、弁護士とモニターを通じて法律相談ができる。

(件、%)

分類項目	30年度		29年度		対前年度 増減数	対前年度比
	件数	構成比	件数	構成比		
離婚	19	11.2	27	15.9	▲ 8	70.4
親族	12	7.1	6	3.5	6	200.0
相続	22	12.9	36	21.2	▲ 14	61.1
金銭貸借	16	9.4	12	7.1	4	133.3
不動産	34	20.0	33	19.4	1	103.0
損害賠償等	26	15.3	26	15.3	0	100.0
訴訟手続	7	4.1	26	15.3	▲ 19	26.9
その他	24	14.1	4	2.4	20	600.0
計	160	100.0	170	100.0	▲ 10	94.1

## (3) 認知症・高齢者相談

相談件数は328件で、内訳は、「認知症」が182件と最も多く、全体の半数以上を占めており、次いで「介護」が95件等となっている。

前年度に比べると、全体では22件の減(対前年度比93.7%)で、「認知症」が8件の減(同95.8%)等となっている。

(件、%)

分類項目	30年度		29年度		対前年度 増減数	対前年度比
	件数	構成比	件数	構成比		
認知症	182	55.5	190	54.3	▲ 8	95.8
介護	95	29.0	89	25.4	6	106.7
虐待	3	0.9	0	0.0	3	-
その他	48	14.6	71	20.3	▲ 23	67.6
計	328	100.0	350	100.0	▲ 22	93.7

#### (4) 交通事故相談

相談件数は638件で、内訳は、「示談の仕方」が246件と全体の約4割近くを占めており、次いで「保険請求」が166件、「過失程度」が52件等となっている。

前年度に比べると、全体では62件の減（対前年度比91.1%）で、「保険請求」が109件の減（同60.4%）等となっている。

（件、%）

分類項目	30年度		29年度		対前年度 増減数	対前年度比
	件数	構成比	件数	構成比		
示談の仕方	246	38.6	268	38.3	▲ 22	91.8
賠償額算定	31	4.9	47	6.7	▲ 16	66.0
保険請求	166	26.0	275	39.3	▲ 109	60.4
過失程度	52	8.2	52	7.4	0	100.0
訴訟調停利用	2	0.3	11	1.6	▲ 9	18.2
生計の維持	0	0.0	0	0.0	0	-
福祉施設利用	0	0.0	0	0.0	0	-
その他	141	22.1	47	6.7	94	300.0
計	638	100.0	700	100.0	▲ 62	91.1

#### (5) 外国人県民相談

相談件数は2,514件で、内訳は、「暮らし」が508件と最も多く、次いで「教育」が358件、「労働」が310件等となっている。

前年度に比べると、全体では56件の減（対前年度比97.8%）で、「医療」が107件の減（同73.7%）、「暮らし」が59件の減（同89.6%）等となる一方、「教育」に関する相談は141件の増（同165.0%）となっている。

なお、言語別では、スペイン語による相談が58.6%、次いで日本語11.8%、ポルトガル語11.0%、中国語10.8%、英語7.9%の順となっている。

（件、%）

分類項目	30年度		29年度		対前年度 増減数	対前年度比
	件数	構成比	件数	構成比		
出入国等	267	10.6	291	11.3	▲ 24	91.8
医療	300	11.9	407	15.8	▲ 107	73.7
社会保障	157	6.2	129	5.0	28	121.7
暮らし	508	20.2	567	22.1	▲ 59	89.6
運転免許	25	1.0	24	0.9	1	104.2
交通事故	69	2.7	24	0.9	45	287.5
税金	75	3.0	99	3.9	▲ 24	75.8
住居	153	6.1	137	5.3	16	111.7
教育	358	14.2	217	8.4	141	165.0
日本語学習	24	1.0	33	1.3	▲ 9	72.7
就職	39	1.6	55	2.1	▲ 16	70.9
労働	310	12.3	318	12.4	▲ 8	97.5
婚姻	133	5.3	148	5.8	▲ 15	89.9
国籍等	12	0.5	20	0.8	▲ 8	60.0
余暇	4	0.2	16	0.6	▲ 12	25.0
ボランティア	8	0.3	6	0.2	2	133.3
ビジネス	8	0.3	15	0.6	▲ 7	53.3
その他	64	2.5	64	2.5	0	100.0
計	2,514	100.0	2,570	100.0	▲ 56	97.8

## (6) 住まいの相談

相談件数は2,751件で、内訳は、「借地借家」が695件と最も多く、次いで「戸建て補修」が588件、「不動産取引等」が287件等となっている。

前年度に比べると、全体では753件の増（対前年度比137.7%）で、「戸建て補修」が261件の増（同179.8%）、「建築技術」が99件の増（同512.5%）等となっており、内容としては、特に災害関連（6月 大阪府北部地震、7月 豪雨、8～9月 台風20号・21号）の相談（+278件）が増加したことがあげられる。

（件、%）

分類項目	30年度		29年度		対前年度 増減数	対前年度比
	件数	構成比	件数	構成比		
賃貸住宅入居情報	56	2.0	30	1.5	26	186.7
分譲住宅宅地情報	0	0.0	0	0.0	0	-
融資・税関係	36	1.3	6	0.3	30	600.0
建築技術	123	4.5	24	1.2	99	512.5
戸建て補修	588	21.4	327	16.4	261	179.8
戸建て建設	143	5.5	111	5.5	32	128.8
共同住宅建設	5	0.2	10	0.5	▲ 5	50.0
分譲マンション	234	8.5	182	9.1	52	128.6
借地借家	695	25.3	655	32.8	40	106.1
相隣関係	164	6.0	82	4.1	82	200.0
不動産取引等	287	10.4	221	11.1	66	129.9
その他	359	13.0	286	14.3	73	125.5
専門／建築士	61	2.2	64	3.2	▲ 3	95.3
計	2,751	100.0	1,998	100.0	753	137.7

(参考) 兵庫県民総合相談センター相談実施状況(平成30年度)

窓 口	主な相談内容	相談日	相談時間	備考(電話番号など)
さわやか県民相談 フリーダイヤル相談	県政に関することから日常生活上の諸問題など	月～金	9:00～17:30 9:00～17:30	078-360-8511 0120-16-7830
法律相談(面談のみ) TV電話による法律相談	日常生活上の法律問題	第2・4水 木	13:30～16:30 13:30～15:30	078-360-8511 要予約 予約申込は、最寄りの県民局・県民センターへ(神戸市以外の方が対象)
家事(家庭問題)相談(面談のみ) TV電話による家事(家庭問題)相談	離婚や相続のトラブルなど	第2・4金	13:30～16:30	078-360-8511 要予約 予約申込は、最寄りの県民局・県民センターへ(神戸市以外の方が対象)
登記相談	所有権移転・相続などの各種登記手続など	第3水	13:30～16:30	078-360-8511 予約優先
認知症・高齢者相談(電話のみ) 家族の会会員による相談 看護等による相談	高齢者とその家族の悩みと心配ごと	月・金 水・木	10:00～16:00 10:00～16:00	078-360-8477
交通事故相談	示談の仕方、保険金請求方法など	月・火・木・金	9:00～16:00	078-360-8521
エイズ電話相談(電話のみ)	エイズの予防・検査など	第2木	13:00～17:00	078-360-4946
外国人県民相談 法律相談(面談のみ)	外国人の生活に関する事など	月～金 月	9:00～17:00 13:00～15:00	外国人県民インフォメーションセンター 078-382-2052 要予約
住まいの相談 建築士相談(面談のみ)	借地、借家、不動産取引など	月～金 第1・3火	10:00～17:00 13:00～16:00	ひょうご住まいサポートセンター 078-360-2536 要予約
国の行政相談	国の行政に対する要望、苦情、相談など	金	13:00～16:00	078-360-5440

注1) 土曜、日曜、祝休日及び年末年始(12月29日～1月3日)は休館。さわやか県民相談については留守番電話で対応

2) 「さわやか県民相談」の「フリーダイヤル電話相談」及び「外国人県民相談」を除き、12時～13時は昼休み