

| 記者発表（資料配布）  |              |              |                  |        |
|-------------|--------------|--------------|------------------|--------|
| 月 日         | 担当事務所名       | 連絡先          | 所 長 名<br>(所長補佐名) | その他配布先 |
| 5/27<br>(水) | 兵庫県民総合相談センター | 078-360-8513 | 有本 方子<br>(横山 寿信) | —      |

## 令和元年度 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、令和元年度の相談状況を下記のとおりまとめましたので、お知らせします。

### 1 全体の概要

- ・令和元年度の総相談件数は11,101件で、前年度比92.7%（868件減少）。
- ・相談窓口別では、①さわやか県民相談（42.1%）、②外国人県民相談（25.8%）③住まいの相談（21.4%）の上位3つで総相談件数の約9割をしめる（前年度も同様の傾向）。
- ・相談窓口別での増減数では、NGO 神戸外国人救援ネットが週末相談を実施した「外国人県民相談」が354件増加した。

一方、平成30年度に比べ地震・豪雨等に係る被災相談が減少した「住まいの相談」が377件減少した。「さわやか県民相談」も、頻回相談者等からの相談が減少し、826件減少した。

(件、%)

| 区 分        | 令和元年度  |       | 平成30年度 |       | 前年度<br>増減数 | 対前年<br>度 比 |
|------------|--------|-------|--------|-------|------------|------------|
|            | 相談件数   | 構成比   | 相談件数   | 構成比   |            |            |
| さわやか県民相談   | 4,678  | 42.1  | 5,504  | 46.0  | ▲ 826      | 85.0       |
| 法律相談       | 150    | 1.4   | 160    | 1.3   | ▲ 10       | 93.8       |
| 登記相談       | 20     | 0.2   | 13     | 0.1   | 7          | 153.8      |
| 家事(家庭問題)相談 | 38     | 0.3   | 54     | 0.5   | ▲ 16       | 70.4       |
| エイズ電話相談    | 2      | 0.0   | 2      | 0.0   | 0          | 100.0      |
| 認知症・高齢者相談  | 331    | 3.0   | 328    | 2.7   | 3          | 100.9      |
| 交通事故相談     | 638    | 5.7   | 638    | 5.3   | 0          | 100.0      |
| 外国人県民相談    | 2,868  | 25.8  | 2,514  | 21.0  | 354        | 114.1      |
| 住まいの相談     | 2,374  | 21.4  | 2,751  | 23.0  | ▲ 377      | 86.3       |
| 国の行政相談     | 2      | 0.0   | 5      | 0.0   | ▲ 3        | 40.0       |
| 合 計        | 11,101 | 100.0 | 11,969 | 100.0 | ▲ 868      | 92.7       |

## 2 主な相談窓口の状況

### (1) さわやか県民相談

総件数は4,678件。内訳は、相談が1,187件、照会・その他が3,491件である。

「相談」の内容については、「くらしと環境」が869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105件等となっている。

前年度に比べ、全体では826件の減（対前年度比85.0%）であり、くらしと環境が80件の減（同94.3%）等となっている。

(件、%)

| 分類項目           | 令和元年度 |            |       | 平成30年度 |            |       | 対前年度増減数 |            |       |
|----------------|-------|------------|-------|--------|------------|-------|---------|------------|-------|
|                | 相談    | 照会・<br>その他 | 計     | 相談     | 照会・<br>その他 | 計     | 対前年度比   |            |       |
|                |       |            |       |        |            |       | 相談      | 照会・<br>その他 | 計     |
| くらしと環境         | 869   | 453        | 1,322 | 917    | 485        | 1,402 | ▲ 48    | ▲ 32       | ▲ 80  |
|                | 73.2  | 13.0       | 28.3  | 73.3   | 11.4       | 25.5  | 94.8    | 93.4       | 94.3  |
| まちづくり          | 105   | 181        | 286   | 113    | 192        | 305   | ▲ 8     | ▲ 11       | ▲ 19  |
|                | 8.9   | 5.2        | 6.1   | 9.0    | 4.5        | 5.5   | 92.9    | 94.3       | 93.8  |
| 教育・文化・レクリエーション | 33    | 126        | 159   | 26     | 145        | 171   | 7       | ▲ 19       | ▲ 12  |
|                | 2.8   | 3.6        | 3.4   | 2.1    | 3.4        | 3.1   | 126.9   | 86.9       | 93.0  |
| 仕事と産業          | 45    | 178        | 223   | 56     | 171        | 227   | ▲ 11    | 7          | ▲ 4   |
|                | 3.8   | 5.1        | 4.8   | 4.5    | 4.0        | 4.1   | 80.4    | 104.1      | 98.2  |
| 行政一般           | 68    | 205        | 273   | 94     | 237        | 331   | ▲ 26    | ▲ 32       | ▲ 58  |
|                | 5.7   | 5.9        | 5.8   | 7.5    | 5.6        | 6.0   | 72.3    | 86.5       | 82.5  |
| その他            | 67    | 2,348      | 2,415 | 45     | 3,023      | 3,068 | 22      | ▲ 675      | ▲ 653 |
|                | 5.6   | 67.3       | 51.6  | 3.6    | 71.1       | 55.7  | 148.9   | 77.7       | 78.7  |
| 計              | 1,187 | 3,491      | 4,678 | 1,251  | 4,253      | 5,504 | ▲ 64    | ▲ 762      | ▲ 826 |
|                | 100.0 | 100.0      | 100.0 | 100.0  | 100.0      | 100.0 | 94.9    | 82.1       | 85.0  |

[上段:件数、下段:構成比]

## (2) 法律相談

相談件数は150件で、内訳は、「損害賠償等」が25件、「不動産」が24件、「相続」が22件等となっている。前年度に比べ、全体では10件の減（対前年度比93.8%）であり「親族」が10件減（同16.7%）、「不動産」が10件の減（同70.6）等となっている。

「テレビ電話による法律相談」は93件（全体の62.0%）で、地域におけるニーズが高い。

（＊ 神戸市以外の地域の県民局・県民センターで、弁護士とモニターを通じて法律相談が可能。）

（件、%）

| 分類項目  | 令和元年度 |       | 平成30年度 |       | 対前年度<br>増減数 | 対前年度比 |
|-------|-------|-------|--------|-------|-------------|-------|
|       | 件数    | 構成比   | 件数     | 構成比   |             |       |
| 離婚    | 20    | 13.3  | 19     | 11.9  | 1           | 105.3 |
| 親族    | 2     | 1.3   | 12     | 7.5   | ▲10         | 16.7  |
| 相続    | 22    | 14.7  | 22     | 13.8  | 0           | 100.0 |
| 金銭貸借  | 15    | 10.0  | 16     | 10.0  | ▲1          | 93.8  |
| 不動産   | 24    | 16.0  | 34     | 21.3  | ▲10         | 70.6  |
| 損害賠償等 | 25    | 16.7  | 26     | 16.3  | ▲1          | 96.2  |
| 訴訟手続  | 9     | 6.0   | 7      | 4.4   | 2           | 128.6 |
| その他   | 33    | 22.0  | 24     | 15.0  | 9           | 137.5 |
| 計     | 150   | 100.0 | 160    | 100.0 | ▲10         | 93.8  |

## (3) 認知症・高齢者相談

相談件数は331件で、内訳は、「認知症」が167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97件等となっている。

前年度に比べると、全体では3件の増（対前年度比100.9%）であり、「認知症」が15件の減（同91.8%）となっている。

（件、%）

| 分類項目 | 令和元年度 |       | 平成30年度 |       | 対前年度<br>増減数 | 対前年度比 |
|------|-------|-------|--------|-------|-------------|-------|
|      | 件数    | 構成比   | 件数     | 構成比   |             |       |
| 認知症  | 167   | 50.5  | 182    | 55.5  | ▲15         | 91.8  |
| 介護   | 97    | 29.3  | 95     | 29.0  | 2           | 102.1 |
| 虐待   | 4     | 1.2   | 3      | 0.9   | 1           | 133.3 |
| その他  | 63    | 19.0  | 48     | 14.6  | 15          | 131.3 |
| 計    | 331   | 100.0 | 328    | 100.0 | 3           | 100.9 |

#### (4) 交通事故相談

相談件数は638件で、内訳は、「示談の仕方」が411件と全体の6割以上を占めており、次いで「保険請求」が77件となっている。

前年度に比べると、全体は同数（対前年度比100%）であるが、「示談の仕方」が165件の増（同167.1%）、「保険請求」が89件の減（同46.4%）等となっている。

（件、%）

| 分類項目   | 令和元年度 |       | 平成30年度 |       | 対前年度<br>増減数 | 対前年度比 |
|--------|-------|-------|--------|-------|-------------|-------|
|        | 件数    | 構成比   | 件数     | 構成比   |             |       |
| 示談の仕方  | 411   | 64.4  | 246    | 38.6  | 165         | 167.1 |
| 賠償額算定  | 18    | 2.8   | 31     | 4.9   | ▲13         | 58.1  |
| 保険請求   | 77    | 12.1  | 166    | 26.0  | ▲89         | 46.4  |
| 過失程度   | 48    | 7.5   | 52     | 8.2   | ▲4          | 92.3  |
| 訴訟調停利用 | 14    | 2.2   | 2      | 0.3   | 12          | 700.0 |
| 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    | 70    | 11.0  | 141    | 22.1  | ▲71         | 49.6  |
| 計      | 638   | 100.0 | 638    | 100.0 | 0           | 100.0 |

#### (5) 外国人県民相談

相談件数は2,868件で、内訳は、「暮らし」が450件と最も多く、次いで「医療」が449件、「出入国等」が348件等となっている。

前年度に比べると、全体では354件の増（対前年度比114.1%）で、「医療」が148件の増（同149.2%）、「出入国等」が81件の増（同130.3%）等となる一方、「暮らし」に関する相談は58件の減（同88.6%）となっている。

なお、言語別では、スペイン語による相談が50.2%、次いで英語14.9%、日本語11.8%、ポルトガル語9.3%、中国語8.4%の順となっている。

（件、%）

| 分類項目   | 令和元年度 |       | 平成30年度 |       | 対前年度<br>増減数 | 対前年度比 |
|--------|-------|-------|--------|-------|-------------|-------|
|        | 件数    | 構成比   | 件数     | 構成比   |             |       |
| 出入国等   | 348   | 12.1  | 267    | 10.6  | 81          | 130.3 |
| 医療     | 449   | 15.7  | 301    | 12.0  | 148         | 149.2 |
| 社会保障   | 234   | 8.2   | 157    | 6.2   | 77          | 149.0 |
| 暮らし    | 450   | 15.7  | 508    | 20.2  | ▲58         | 88.6  |
| 運転免許   | 37    | 1.3   | 25     | 1.0   | 12          | 148.0 |
| 交通事故   | 94    | 3.3   | 69     | 2.7   | 25          | 136.2 |
| 税金     | 86    | 3.0   | 75     | 3.0   | 11          | 114.7 |
| 住居     | 169   | 5.9   | 153    | 6.1   | 16          | 110.5 |
| 教育     | 312   | 10.9  | 357    | 14.2  | ▲45         | 87.4  |
| 日本語学習  | 44    | 1.5   | 24     | 1.0   | 20          | 183.3 |
| 就職     | 65    | 2.3   | 39     | 1.6   | 26          | 166.7 |
| 労働     | 261   | 9.1   | 310    | 12.3  | ▲49         | 84.2  |
| 婚姻     | 163   | 5.7   | 133    | 5.3   | 30          | 122.6 |
| 国籍等    | 19    | 0.7   | 12     | 0.5   | 7           | 158.3 |
| 余暇     | 6     | 0.2   | 4      | 0.2   | 2           | 150.0 |
| ボランティア | 6     | 0.2   | 8      | 0.3   | ▲2          | 75.0  |
| ビジネス   | 15    | 0.5   | 8      | 0.3   | 7           | 187.5 |
| その他    | 110   | 3.8   | 64     | 2.5   | 46          | 171.9 |
| 計      | 2,868 | 100.0 | 2,514  | 100.0 | 354         | 114.1 |

## (6) 住まいの相談

相談件数は2,374件で、内訳は、「借地借家」が658件と最も多く、次いで「戸建て補修」が450件、「分譲マンション」が283件、「不動産取引等」が283件等となっている。

前年度に比べると、全体では377件の減（対前年度比86.3%）で、「分譲マンション」が49件の増（同120.9%）であったが、「借地借家」が37件の減（同94.7%）、「戸建て補修」が138件の減（同76.5%）等となっている。

（件、%）

| 分類項目     | 令和元年度 |       | 平成30年度 |       | 対前年度<br>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 | 83    | 3.5   | 56     | 2.0   | 27          | 148.2 |
| 分譲住宅宅地情報 | 3     | 0.1   | 0      | 0.0   | 3           | —     |
| 融資・税関係   | 36    | 1.5   | 36     | 1.3   | 0           | 100.0 |
| 建築技術     | 75    | 3.2   | 123    | 4.5   | ▲ 48        | 61.0  |
| 戸建て補修    | 450   | 19.0  | 588    | 21.4  | ▲ 138       | 76.5  |
| 戸建て建設    | 133   | 5.5   | 143    | 5.5   | ▲ 10        | 93.0  |
| 共同住宅建設   | 5     | 0.2   | 5      | 0.2   | 0           | 100.0 |
| 分譲マンション  | 283   | 11.9  | 234    | 8.5   | 49          | 120.9 |
| 借地借家     | 658   | 27.7  | 695    | 25.3  | ▲ 37        | 94.7  |
| 相隣関係     | 137   | 5.8   | 164    | 6.0   | ▲ 27        | 83.5  |
| 不動産取引等   | 283   | 11.9  | 287    | 10.4  | ▲ 4         | 98.6  |
| その他      | 176   | 7.4   | 359    | 13.0  | ▲ 183       | 49.0  |
| 専門／建築士   | 52    | 2.2   | 61     | 2.2   | ▲ 9         | 85.2  |
| 計        | 2,374 | 100.0 | 2,751  | 100.0 | ▲ 377       | 86.3  |

(参考) 兵庫県民総合相談センター相談窓口開設一覧 (令和元年度)

| 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<br>■フリーダイヤル相談                         | 県政に関することから日常        | 月～金     | 9:00～17:30  | 078-360-8511   |     |             |
|  | 生活上の諸問題など           |         | 9:00～17:30  | 0120-16-7830   |     |             |
| 法律相談 (面談のみ)<br>■TV電話による法律相談                    | 日常生活上の法律問題          | 第2・4水   | 13:30～16:30 | 078-360-8511 要予約                                       |     |             |
|  |                     | 木       | 13:30～15:30 | 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)<br>■TV電話による家事(家庭問題)相談        | 高齢昏や相続のトラブルなど       | 第2・4金   | 13:30～16:30 | 078-360-8511 要予約<br>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)<br>■家族の会会員による相談<br>■看護士等による相談 | 高齢者とその家族の悩みと心配ごと    | 月・金     | 10:00～16:00 | 078-360-8477   |     |             |
|  |                     |         |             |  | 水・木 | 10:00～16:00 |
|  |                     |         |             |  |     |             |
| 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<br>■法律相談 (面談のみ)<br>■NGO神戸外国人救済ネットによる相談 | 外国人の生活に関する事など       | 月～金     | 9:00～17:00  | 外国人県民インフォメーションセンター<br>078-382-2052                     |     |             |
|  |                     | 月       | 13:00～15:00 | 要予約  |     |             |
|  |                     | 土・日     | 9:00～17:00  | 078-232-1290   |     |             |
| 住まいの相談<br>■建築士相談 (面談のみ)                        | 借地、借家、不動産取引など       | 月～金     | 10:00～17:00 | ひょうご住まいサポートセンター<br>078-360-2536                        |     |             |
|  |                     | 第1・3火   | 13:00～16:00 | 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  
 3) 令和2年度から、「登記相談」及び「エイズ電話相談」を廃止