

記者発表（資料配布）				
月 日	担当事務所名	連絡先	所 長 名 (所長補佐名)	その他配布先
5月14日（金）	兵庫県民総合相談センター	078-360-8513	坂本 直子 (横山 寿信)	—

## 令和2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2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2年度の総相談件数は10,645件で、前年度比96.1%（434件減少）となった（うち来所相談が405件の減少）。
- 相談窓口別では、① さわやか県民相談（36.0%）、② 外国人県民相談（34.1%）③ 住まいの相談（19.2%）の上位3つで、総相談件数の約9割を占めている（例年と同様の傾向）。
- 相談窓口別増減数では、新型コロナウイルス関係のコールセンター（令和2年4月9日開設）では対応が難しい外国人からの相談に対応する「外国人県民相談」で増加（+762件）。また、高齢者を介護する方等からの電話相談に応じる「認知症・高齢者相談」も増加（+53件）。一方、「さわやか県民相談」（△845件）や「住まいの相談」（△333件）などは減少している。

(件、%)

区 分	令和2年度		令和元年度		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	うち来所相談		
さわやか県民相談	3,833	36.0	4,678	42.2	△ 845	△ 164	81.9
法 律 相 談	137	1.3	150	1.4	△ 13	△ 13	91.3
家事（家庭問題）相談	33	0.3	38	0.3	△ 5	△ 5	86.8
認知症・高齢者相談	384	3.6	331	3.0	53	—	116.0
交 通 事 故 相 談	581	5.5	638	5.8	△ 57	8	91.1
外 国 人 県 民 相 談	3,630	34.1	2,868	25.9	762	△ 86	126.6
住 ま い の 相 談	2,041	19.2	2,374	21.4	△ 333	△ 147	86.0
国 の 行 政 相 談	6	0.1	2	0.0	4	2	300.0
合 計	10,645	100.0	11,079	100.0	△ 434	△ 405	96.1

\* 登記相談、エイズ電話相談は令和元年度末で廃止

令和元年度 「登記相談」20件、「エイズ電話相談」2件を除いて比較

## 2 主な相談窓口の状況

### (1) さわやか県民相談

総件数は3,833件。内訳は、相談が1,328件、照会・その他が2,505件である。「相談」の内容については、「くらしと環境」が865件と最も多く、全体の65.1%を占める。次いで「まちづくり」が170件（全体の12.8%）等となっている。

前年度に比べ、全体では845件の減（対前年度比81.9%）であり、くらしと環境が61件の減（同95.4%）等となっている。

(件、%)

分類項目	令和2年度			令和元年度			対前年度増減数 対前年度比		
	相談	照会・ その他	計	相談	照会・ その他	計	相談	照会・ その他	計
くらしと環境	865 65.1	396 15.8	1,261 32.9	869 73.2	453 13.0	1,322 28.3	△ 4 99.5	△ 57 87.4	△ 61 95.4
まちづくり	170 12.8	81 3.2	251 6.5	105 8.9	181 5.2	286 6.1	65 161.9	△ 100 44.8	△ 35 87.8
教育・文化・ レクリエーション	58 4.4	106 4.2	164 4.3	33 2.8	126 3.6	159 3.4	25 175.8	△ 20 84.1	5 103.1
仕事と産業	82 6.2	193 7.7	275 7.2	45 3.8	178 5.1	223 4.8	37 182.2	15 108.4	52 123.3
行政一般	86 6.5	327 13.1	413 10.8	68 5.7	205 5.9	273 5.8	18 126.5	122 159.5	140 151.3
その他	67 5.1	1,402 56.0	1,469 38.3	67 5.6	2,348 67.3	2,415 51.6	0 100.0	△ 946 59.7	△ 946 60.8
計	1,328 100.0	2,505 100.0	3,833 100.0	1,187 100.0	3,491 100.0	4,678 100.0	141 111.9	△ 986 71.8	△ 845 81.9

〔上段:件数、下段:構成比〕

### (2) 法律相談

相談件数は137件で、内訳は、「不動産」が37件（全体の27.0%）、「相続」が20件（同14.6%）「損害賠償等」が17件（同12.4%）等となっている。

前年度に比べ、全体で13件の減（対前年度比91.3%）であるが、「不動産」が13件の増（同154.2%）、「離婚」が9件の減（同55.0%）等となっている。

テレビ電話による法律相談は81件（全体の59.1%）で、地域におけるニーズは高い。

（\* 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できる。）

(件、%)

分類項目	令和2年度		令和元年度		対前年度 増減数	対前年度比
	件数	構成比	件数	構成比		
離婚	11	8.0	20	13.3	△ 9	55.0
親族	4	2.9	2	1.3	2	200.0
相続	20	14.6	22	14.7	△ 2	90.9
金銭貸借	12	8.8	15	10.0	△ 3	80.0
不動産	37	27.0	24	16.0	13	154.2
損害賠償等	17	12.4	25	16.7	△ 8	68.0
訴訟手続	4	2.9	9	6.0	△ 5	44.4
その他	32	23.4	33	22.0	△ 1	97.0
計	137	100.0	150	100.0	△ 13	91.3

### (3) 認知症・高齢者相談

相談件数は 384 件で、内訳は、「認知症」が 166 件（全体の 43.2%）と最も多く、次いで「介護」が 143 件（同 37.2%）等となっている。

前年度に比べ、全体で 53 件の増（対前年度比 116.0%）で、新型コロナウイルス関連では、施設に預けている家族との面会が困難な状況を訴える相談が多かった。

（件、%）

分類項目	令和2年度		令和元年度		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	166	43.2	167	50.5	△ 1	99.4
介護	143	37.2	97	29.3	46	147.4
虐待	4	1.0	4	1.2	0	100.0
その他	71	18.5	63	19.0	8	112.7
計	384	100.0	331	100.0	53	116.0

### (4) 交通事故相談

相談件数は 581 件で、内訳は、「示談の仕方」が 375 件と全体の 64.5%を占めており、次いで「保険請求」が 80 件（全体の 13.8%）となっている。

前年度に比べ、全体では 57 件の減（対前年度比 91.1%）であるが、「保険請求」が 3 件の増（同 103.9%）、「示談の仕方」が 36 件の減（同 91.2%）等となっている。

（件、%）

分類項目	令和2年度		令和元年度		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	375	64.5	411	64.4	△ 36	91.2
賠償額算定	9	1.5	18	2.8	△ 9	50.0
保険請求	80	13.8	77	12.1	3	103.9
過失程度	31	5.3	48	7.5	△ 17	64.6
訴訟調停利用	6	1.0	14	2.2	△ 8	42.9
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	80	13.8	70	11.0	10	114.3
計	581	100.0	638	100.0	△ 57	91.1

(5) 外国人県民相談

相談件数は3,630件で、内訳は、「暮らし」が607件（全体の16.7%）と最も多く、次いで「医療」が590件（同16.3%）、「社会保障」が510件（同14.0%）等となっている。

前年度に比べると、全体では762件の増（対前年度126.6%）で、「社会保障」が276件の増（同217.9%）、「暮らし」が157件の増（同134.9%）、「医療」が141件の増（同131.4%）等となっている。新型コロナウイルス関連では、春頃は生活困窮支援や持続化給付金、夏頃は母国への帰国手続等、最近では時短協力金に関する相談が多い傾向であった。

言語別では、スペイン語による相談が48.0%、次いでポルトガル語18.3%、日本語12.4%、英語10.9%、中国語6.2%の順となっている。

（件、%）

分類項目	令和2年度		令和元年度		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	378	10.4	348	12.1	30	108.6
医療	590	16.3	449	15.7	141	131.4
社会保障	510	14.0	234	8.2	276	217.9
暮らし	607	16.7	450	15.7	157	134.9
運転免許	55	1.5	37	1.3	18	148.6
交通事故	59	1.6	94	3.3	△35	62.8
税金	125	3.4	86	3.0	39	145.3
住居	225	6.2	169	5.9	56	133.1
教育	347	9.6	312	10.9	35	111.2
日本語学習	33	0.9	44	1.5	△11	75.0
就職	74	2.0	65	2.3	9	113.8
労働	289	8.0	261	9.1	28	110.7
婚姻	189	5.2	163	5.7	26	116.0
国籍等	14	0.4	19	0.7	△5	73.7
余暇	6	0.2	6	0.2	0	100.0
ボランティア	6	0.2	6	0.2	0	100.0
ビジネス	16	0.4	15	0.5	1	106.7
その他	107	2.9	110	3.8	△3	97.3
計	3,630	100.0	2,868	100.0	762	126.6

## (6) 住まいの相談

相談件数は2,041件で、内訳は、「借地借家」が661件(全体の32.4%)と最も多く、次いで「戸建て補修」が322件(同15.8%)、「不動産取引等」が243件(同11.9%)等となっている。

前年度に比べると、全体では333件の減(対前年度比86.0%)で、「相隣関係」が24件の増(同117.5%)であったが、「戸建て補修」が128件の減(同71.6%)、「戸建て建設」が52件の減(同60.9%)等となっている。新型コロナウイルス関連では、借地借家のトラブルに関する相談が多かった。

(件、%)

分類項目	令和2年度		令和元年度		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	34	1.7	83	3.5	△ 49	41.0
分譲住宅宅地情報	0	0.0	3	0.1	△ 3	0.0
融資・税関係	37	1.8	36	1.5	1	102.8
建築技術	54	2.6	75	3.2	△ 21	72.0
戸建て補修	322	15.8	450	19.0	△ 128	71.6
戸建て建設	81	4.0	133	5.6	△ 52	60.9
共同住宅建設	5	0.2	5	0.2	0	100.0
分譲マンション	201	9.8	283	11.9	△ 82	71.0
借地借家	661	32.4	658	27.7	3	100.5
相隣関係	161	7.9	137	5.8	24	117.5
不動産取引等	243	11.9	283	11.9	△ 40	85.9
その他	210	10.3	176	7.4	34	119.3
専門/建築士	32	1.6	52	2.2	△ 20	61.5
計	2,041	100.0	2,374	100.0	△ 333	86.0

(参考) 兵庫県民総合相談センター相談窓口開設一覧(令和2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	県政に関することから日常	月～金	9:00～17:30	078-360-8511
■フリーダイヤル相談	生活上の諸問題など		9:00～17:30	0120-16-7830
法律相談(面談のみ)	日常生活上の法律問題	第2・4水	13:30～16:30	078-360-8511 要予約
■TV電話による法律相談		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)	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
■TV電話による家事(家庭問題)相談				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)
認知症・高齢者相談 (電話のみ)	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
■家族の会会員による相談				
■春薬師等による相談		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
外国人県民相談	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 078-382-2052
■法律相談(面談のみ)		月	13:00～15:00	要予約
■NGO神戸外国人救済ネットによる相談		土・日	9:00～17:00	078-232-1290
住まいの相談	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 078-360-2536
■建築士相談(面談のみ)		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3年度 相談窓口は変更なし