

## 市町村における苦情相談受付体制 (市町村調査結果)

### 1 市町村の行政についての分野を特定しない一般的な苦情相談（一般相談）

調査対象 150 市町村においては、いずれも、各担当部局で市町村民からの相談を受け付けているほか、「市町村民相談所」など、総合的な相談窓口を設けているもの、「広報広聴課」、「総務課」、「秘書広報室」等が受付・取りまとめを行っているものなどがある。

・各担当部局で市町村民からの相談を受け付けている	150 市町村
・その他、市町村民相談所を設けているもの	49 市町村
「広報広聴課」、「総務課」、「秘書広報室」等が受付・	
取りまとめを行っているもの	7 市町村
・市町村の常勤職員以外の「苦情相談員」等が相談を受け付けて	
いるもの	30 市町村
（行政相談委員が市町村の苦情相談員を兼務しているもの	10 市町村）
・市町村の苦情相談員の状況	
・週 5 日勤務	23 市町村
・有給	25 市町村
・市町村庁舎で勤務	26 市町村

### 2 特定の分野に関する相談（専門相談）

1 の一般相談以外に、「消費者相談」、「法律相談」、「人権相談」等の専門相談窓口を設けているものは多い（12 市町村）が、専門相談窓口数やその種類内容は地域によって様々な状況

・専門相談窓口の有無	
有り	124 市町村
なし	26 市町村
・専門相談窓口の種類数	
1～3	59 市町村
3～5	20 市町村
5～8	13 市町村
8以上	30 市町村
不明	2 市町村
・設置する市町村数が多い専門相談窓口	
法律相談	83 市町村
消費者相談	67 市町村
人権相談	45 市町村