市政などへの苦情申し立ては オンブズパーソンへ

総合オンブズパーソン制度とは

市政などに関する苦情を、公正で中立的な立場のオンブズパーソン（語源はスウェーデン語で、市民に代わって権利を守る人）が迅速に調査し解決する制度です。

必要に応じて、市などに対し、意見、勧告、制度の改善を提言します。

苦情申し立ての対象

市が行っている業務や職員の行為に対して、違法、不適当などと感じた場合、自身の利害に関することなら、どなたでも苦情を申し立てることができます。

ただし、その事実があった日の翌日から1年を経過したこと、裁判などで係争中または確定したこと、議会に関することなどを除きます。

市の機関だけでなく、市と協定を結んだ公共的団体、民間福祉事業者、私立保育園なども対象になります。協定を結んでいる公共的団体などの一覧は、オンブズパーソン・人権担当へ問い合わせてください。

苦情申し立ての方法

苦情申立書（市の施設にあり／市ホームページからダウンロードも可）を、市役所オンブズパーソン・人権担当へ提出してください。郵送（専用封筒あり）やファックス544-5121でも提出できます。

市ホームページはこちら▼

調査の結果

結果は、苦情を申し立てた方に文書で通知します。

また、オンブズパーソンが市に対して、意見、勧告、提言をした場合は、その内容と、市が行った是正などの措置も報告します。

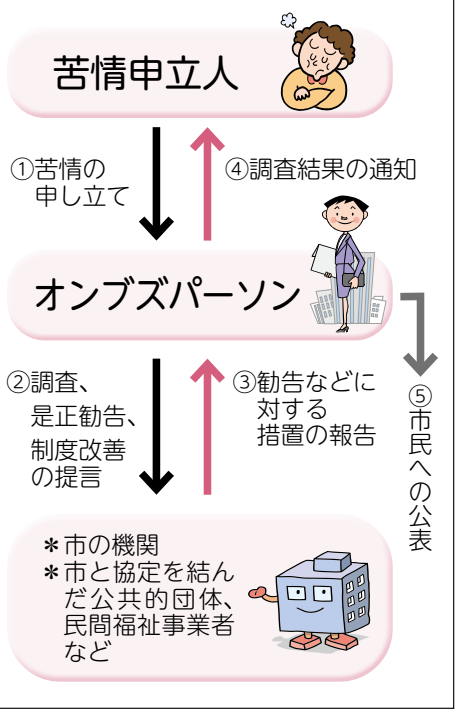
苦情に関する相談はオンブズパーソン相談へ

オンブズパーソンによる相談（月4回／予約制）を実施しています。

相談日は「広報あきしま」の毎月1日号に掲載しています。

☆詳しくは、オンブズパーソン・人権担当へ。

苦情対応の流れ



消費生活センター相談事例 「＋（プラス）」で始まる電話番号からの詐欺電話に注意

消費生活センターに相談のあった事例をもとに、トラブルへの対応を紹介します。

相談

＋（プラス）で始まる電話番号から何度か着信があったため、知らない番号だが電話に出たところ、警察官を名のる人物から、「あなたの電話番号が詐欺に使われている」と言われて信じてしまった。その後、メッセージアプリでやり取りをしたところ、いつの間にか自分が詐欺の容疑者にされてしまい、「逮捕に行く。保釈金100万円を支払うように」と脅された。

不信に思い友人に相談すると、詐欺の電話ではないかと言われた。どのように対処したらよいか。

回答

＋で始まる電話番号は海外から発信された電話で、詐欺に使われることが多いため、絶対に出てはいけません。また、警察官はメッセージアプリでやり取りをしたり、保釈金を要求したりすることはありません。

異なる人物が順番に代わって詐欺を仕掛ける手口は「劇場型詐欺」と言われ、特に注意が必要です。巻き込まれると冷静な判断ができなくなるので、一人で悩まずに相談することが大切です。お金を支払ってしまうと取り戻すことは困難です。

今回は詐欺犯罪の相談であったため、警察署へ相談すること、これ以上相手と関わらないことを助言しました。

☆詳しくは、消費生活センター☎544-9399へ。