
令和2年度市民相談概要

目 次

相談概況	1ページ
① 一般相談	2ページ
ア 市役所業務関係	4ページ
イ 外部機関関係	5ページ
ウ その他	5ページ
② 特別相談	6ページ
ア 法律相談	6ページ
イ 交通事故相談	7ページ
ウ 公証相談	7ページ
エ 司法書士相談	8ページ
オ 就労相談	8ページ

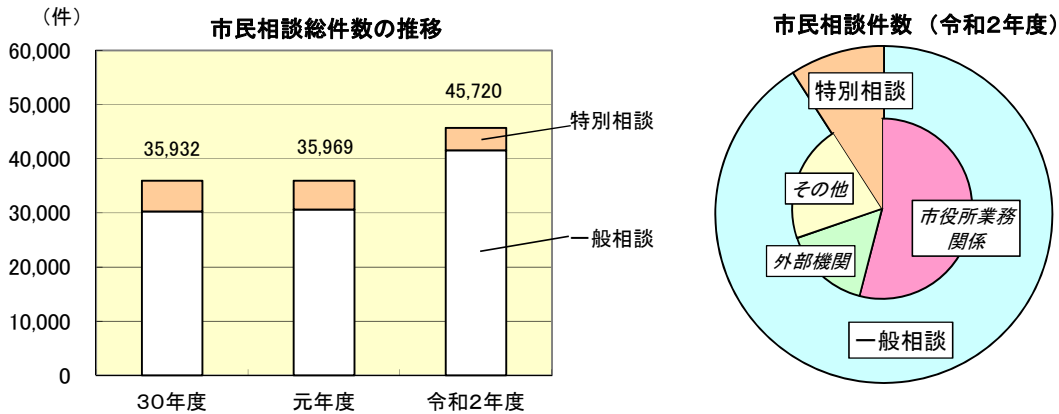
市長室広聴課

相 談 概 況

相 談 件 数

本庁及び各区役所の広聴部門(市民相談室含む)で市政についての意見や要望並びに日常生活上の相談に応じる「一般相談」と、交通事故や法律など専門の相談員が応じる「特別相談」とに区分して受け付けています。「市政への提案」は一般相談に含めています。

令和2年度に受け付けた総相談件数は45,720件で前年度と比較して9,751件(27.1%)増加しています。一般相談は10,973件(35.9%)増加し、特別相談は1,222件(22.7%)減少しています。



相談件数概要

区 分	令和2年度		元年度		30年度		元・2年度 増減件数	元・2年度 比		
	件 数	割 合	件 数	割 合	件 数	割 合				
総 数	45,720	100.0%	35,969	100.0%	35,932	100.0%	9,751	127.1%		
一 般 相 談	41,570	90.9%	30,597	85.1%	30,265	84.2%	10,973	135.9%		
特 別 相 談	4,150	9.1%	5,372	14.9%	5,667	15.8%	▲ 1,222	77.3%		
① 一 般 相 談	ア 市 役 所 業 務 関 係	a 市 長 室	417	0.9%	309	0.9%	323	0.9%	108	135.0%
		b 総 務 企 画 局	516	1.1%	465	1.3%	370	1.0%	51	111.0%
		c 財 政 局	1,339	2.9%	1,226	3.4%	1,409	3.9%	113	109.2%
		d 市 民 局	4,037	8.8%	1,985	5.5%	2,014	5.6%	2,052	203.4%
		e こども未来局	899	2.0%	442	1.2%	527	1.5%	457	203.4%
		f 保 健 福 祉 局	8,093	17.7%	4,004	11.1%	3,769	10.5%	4,089	202.1%
		g 環 境 局	2,288	5.0%	2,395	6.7%	2,429	6.8%	▲ 107	95.5%
		h 経 済 観 光 文 化 局	1,351	3.0%	381	1.1%	320	0.9%	970	354.6%
		i 農 林 水 産 局	133	0.3%	118	0.3%	128	0.4%	15	112.7%
		j 住 宅 都 市 局	2,957	6.5%	2,924	8.1%	3,031	8.4%	33	101.1%
		k 道 路 下 水 道 局	639	1.4%	584	1.6%	706	2.0%	55	109.4%
		l 港 湾 空 港 局	192	0.4%	212	0.6%	194	0.5%	▲ 20	90.6%
		m 消 防 局	35	0.1%	36	0.1%	36	0.1%	▲ 1	97.2%
		n 水 道 局	107	0.2%	99	0.3%	91	0.3%	8	108.1%
		o 交 通 局	559	1.2%	469	1.3%	396	1.1%	90	119.2%
		p 教 育 委 員 会	1,042	2.3%	462	1.3%	365	1.0%	580	225.5%
		q その他部局	110	0.2%	99	0.3%	120	0.3%	11	111.1%
	(小 計)	24,714	54.1%	16,210	45.1%	16,228	45.2%	8,504	152.5%	
	イ 外 部 機 関 関 係	7,161	15.7%	3,476	9.7%	3,438	9.6%	3,685	206.0%	
ウ そ の 他	a 相 談 窓 口 紹 介	7,221	15.8%	8,024	22.3%	7,659	21.3%	▲ 803	90.0%	
	b そ の 他	2,474	5.4%	2,887	8.0%	2,940	8.2%	▲ 413	85.7%	
	(小 計)	9,695	21.2%	10,911	30.3%	10,599	29.5%	▲ 1,216	88.9%	
② 特 別 相 談	ア 法 律 相 談	2,406	5.3%	3,061	8.5%	3,153	8.8%	▲ 655	78.6%	
	イ 交 通 事 故 相 談	263	0.6%	379	1.1%	356	1.0%	▲ 116	69.4%	
	ウ 公 証 相 談	1	0.0%	22	0.1%	32	0.1%	▲ 21	4.5%	
	エ 司 法 書 士 相 談	202	0.4%	423	1.2%	426	1.2%	▲ 221	47.8%	
	オ 就 労 相 談	1,278	2.8%	1,487	4.1%	1,700	4.7%	▲ 209	85.9%	

① 一般相談

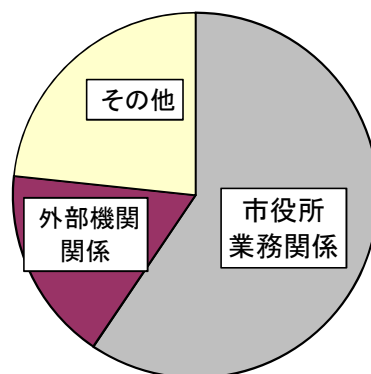
一般相談は、本庁および各区役所の広聴部門(市民相談室含む)で受け付けた市政相談、および「市政への提案」として広聴課に寄せられた相談の総称です。

令和2年度の一般相談は、総数で41,570件で、令和元年度に比べ10,973件(35.9%)増加しています。

内訳としては、市役所業務関係24,714件(59.5%)、外部機関(他の行政機関等)関係7,161件(17.2%)、その他(相談窓口の紹介や日常生活上の困りごと相談など)の相談9,695件(23.3%)となっています。

区分	令和2年度		元年度	30年度
	件数	割合	件数	件数
合計	41,570	100.0%	30,597	30,265
市役所業務関係	24,714	59.5%	16,210	16,228
外部機関関係	7,161	17.2%	3,476	3,438
その他	9,695	23.3%	10,911	10,599

一般相談 関連業務別 (令和2年度)



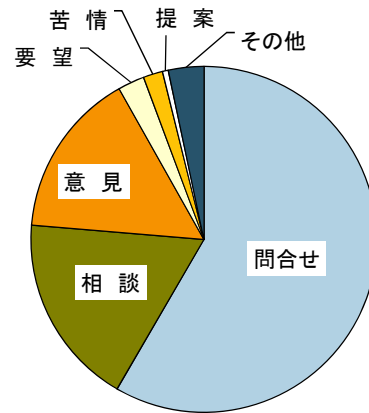
一般相談の分析

申出種類別

一般相談の申出種類別では、「問合せ」が、24,268件で全体の58.4%を占めており、以下「相談」「意見」「要望」「苦情」「提案」の順となっています。

種類別	令和2年度		元年度	30年度
	件数	割合	件数	件数
合計	41,570	100.0%	30,597	30,265
問合せ	24,268	58.4%	18,357	18,902
相談	7,462	18.0%	6,907	6,586
意見	6,451	15.5%	2,802	2,302
要望	1,027	2.5%	258	154
苦情	756	1.8%	541	585
提案	230	0.6%	55	38
その他	1,376	3.3%	1,677	1,698

一般相談 申出種類別（令和2年度）



問合せ 所管課や所在地など、知りたい点を簡潔に明示して具体的に尋ねるもの。

相談 広く困り事について、判断の指針や助言、または、そのために必要な情報を求めるもの。

意見 施策や事業、職員の行為などについての、感想、批判、評論等で、具体的な苦情や要望を含まないもの。

要望 施策や事業の欠陥等について具体的に指摘し、その改善や補修、あるいは指導や取り締まりを求めるもの。

苦情 施策や事業等の実施・未実施に伴う個別的、具体的な不都合や職員の対応等への不満、あるいはそれらの是正、賠償、補償または謝罪などの救済を求めるもの。

提案 市政に関して新しい考え方、既存施策・事業の改善、代替案、事業の見直し案などを具体的に提示したもの。

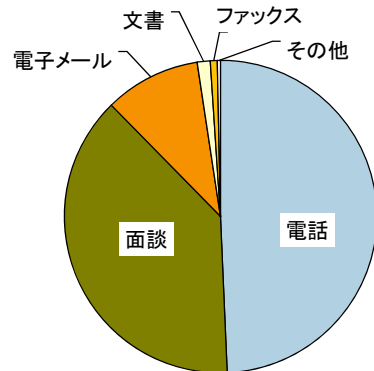
その他 礼状など上記のいずれにも該当しないもの。

申出経路別

一般相談の経路別では、「電話」と市民相談室を直接訪ねて来られる「面談」が大半を占めています。

経路別	令和2年度		元年度	30年度
	件数	割合	件数	件数
合計	41,570	100.0%	30,597	30,265
電話	21,396	51.5%	15,093	14,864
面談	12,210	29.4%	11,730	12,202
電子メール	7,043	16.9%	3,040	2,338
文書	732	1.8%	409	617
ファックス	138	0.3%	223	231
その他	51	0.1%	102	13

一般相談 申出経路別（令和2年度）



ア 市役所業務関係

ここでは、「一般相談」のなかで「市役所業務関係(市政への提案含む)」について集計しています。
令和2年度の市役所業務関係の総相談件数は24,714件で、昨年度の16,210件に比べて8,504件(52.5%)の増加となっています。

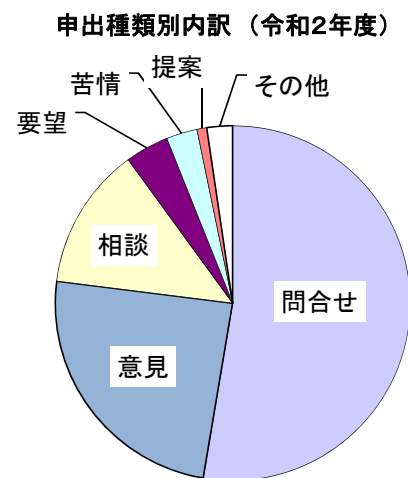
i) 申出種類別

市役所業務関係の52.7%が、「問合せ」になっています。

申出件数は、保健予防(新型コロナウイルス感染症対策含む)に関するものが一番多く、ついで区政その他(特別定額給付金含む)、市営住宅の募集の順となっています。

市役所業務関係 申出種類別

区分	令和2年度		元年度	30年度
	件数	割合	件数	件数
合計	24,714	100.0%	16,210	16,228
問合せ	13,015	52.7%	9,365	10,389
意見	6,010	24.3%	2,560	2,022
相談	3,211	13.0%	2,939	2,617
要望	979	4.0%	234	143
苦情	700	2.8%	510	552
提案	222	0.9%	52	31
その他	577	2.3%	550	474



ii) 「申出件数」が多い項目

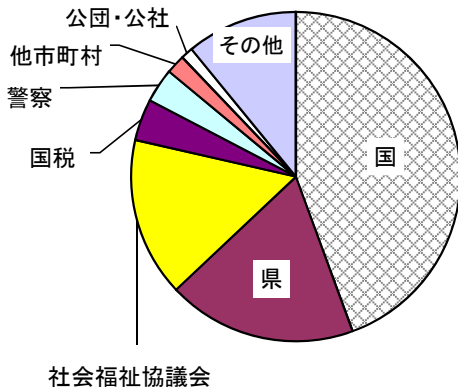
令和2年度		元年度		30年度	
1 保健予防※	3,095	1 市営住宅募集	1,532	1 市営住宅募集	1,623
2 区政その他※	1,773	2 生活保護	676	2 生活保護	734
3 市営住宅募集	1,469	3 保健予防	627	3 可燃物(ごみ)	539
4 生活保護	917	4 可燃物(ごみ)	441	4 市民税	478
5 中小企業※	863	5 住民登録	423	5 国民健康保険	433
6 生活(高齢者)	764	6 市営住宅管理	415	6 心身障がい者	427
7 福祉その他※	691	7 市民税	397	7 生活(高齢者)	425
8 公園(霊園)※	630	8 不燃物(ごみ)	389	8 防災	414
9 学校教育その他※	613	9 生活(高齢者)	379	9 不燃物(ごみ)	389
10 保健衛生その他※	535	10 戸籍	342	10 戸籍	370
その他	13,364	その他	10,589	その他	10,396
計	24,714	計	16,210	計	16,228

※新型コロナウイルス感染症関連の内容を含む。

イ 外部機関関係

外部機関	令和2年度		元年度	30年度
	件数	割合	件数	件数
合計	7,161	100.0%	3,476	3,438
国	3,180	44.4%	857	711
国税	293	4.1%	325	396
県	1,329	18.6%	644	600
警察	240	3.4%	214	273
他市町村	134	1.9%	110	96
公団・公社	86	1.2%	133	111
社会福祉協議会	1,118	15.6%	365	414
その他	781	10.8%	828	837

イ. 外部機関関係 相談内訳（令和2年度）



ウ その他

その他	令和2年度		元年度	30年度		
	件数	割合	件数	件数		
合計	9,695	100.0%	10,911	10,599		
a 相談窓口紹介	交通事故相談	63	0.6%	79	70	
	就労相談	124	1.3%	163	141	
	青少年相談	0	0.0%	0	2	
	家庭相談	171	1.8%	232	161	
	建築・住宅相談	248	2.6%	268	213	
	人権相談	4	0.0%	9	8	
	公証相談	74	0.8%	103	112	
	司法書士相談	707	7.3%	968	929	
	その他	400	4.1%	390	271	
	訪問販売等	8	0.1%	18	9	
	サラ金・クレジット	27	0.3%	17	20	
	サービス業	5	0.1%	14	8	
	不当請求	14	0.1%	26	58	
その他	98	1.0%	107	70		
法律相談	金銭関係	487	5.0%	523	503	
	不動産関係	334	3.4%	296	265	
	家族・相続	1,179	12.2%	1,287	1,147	
	労働関係	88	0.9%	71	74	
	その他	3,190	32.9%	3,453	3,598	
小計	7,221	74.5%	8,024	7,659		
b 外国人相談 ※その他	英語	住宅	0	0.0%	0	3
		健康保険	0	0.0%	4	4
		出産	0	0.0%	2	3
		その他	0	0.0%	13	17
	中国語	住宅	0	0.0%	7	2
		健康保険	0	0.0%	6	3
		出産	0	0.0%	0	0
		その他	0	0.0%	25	42
	その他	地理案内	107	1.1%	141	194
		余暇	34	0.4%	50	55
相隣関係		104	1.1%	130	160	
その他		2,229	23.0%	2,509	2,457	
小計	2,474	25.5%	2,887	2,940		

※「テレビ電話通訳」等の導入に伴い令和2年度以降は廃止

② 特別相談

特別相談は、本庁及び各区役所の市民相談室で行われる市民相談のうち専門の相談員によって行われる各種相談で、弁護士による「法律相談」、交通事故相談員による「交通事故相談」、公証人による「公証相談」、司法書士による「司法書士相談」、キャリアコンサルタントによる「就労相談」があります。

ア 法律相談

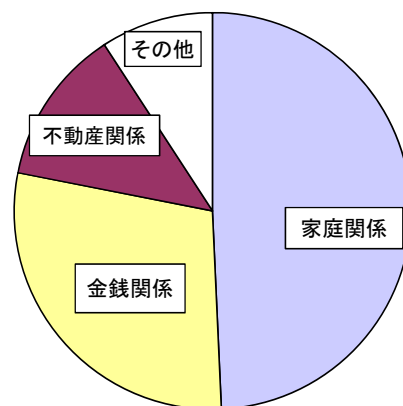
金銭、不動産、家庭問題など、日常生活の法律に関わる相談に弁護士が応じており、本庁の市民相談室では月曜～水曜日、各区の市民相談室では週1回定例の曜日に実施しています(1回当たりの定員は7人、なお、令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策のため回数を減らして実施)。

相談内容は、「相続」に関する相談がもっとも多く、687件で全体の28.6%を占めています。以下「離婚請求」に関する相談249件、「損害賠償請求」に関する相談197件の順になっています。

また、平成23年度から平日夜間・土日祝日の時間帯についても、天神弁護士センターでの相談を無料で利用できるチケット法律相談を行っています。

内容別		令和2年度		元年度		30年度	
合計		2,406		3,061		3,153	
チケット法律相談(内数)		256		231		196	
金銭関係	損害賠償請求	37	197	23	244	16	243
	慰謝料請求	7	33	1	29	4	39
	売買代金請求	1	26	4	25	0	27
	自己破産	1	23	4	53	2	35
	貸金請求	9	103	9	123	7	129
	給料退職金請求	0	14	2	33	0	33
	工事代金請求	1	13	1	15	0	14
	債務保証	4	31	2	23	1	44
	借金	8	86	5	118	6	104
	その他	22	167	15	233	8	239
	小計	90	693	66	896	44	907
不動産関係	土地建物登記関係	2	18	10	36	3	44
	土地建物所有権確認	1	12	0	8	1	13
	土地建物明け渡し撤去	6	78	4	74	12	109
	抵当権	0	4	0	7	0	6
	境界確認	2	17	2	21	2	20
	賃貸借	6	89	5	89	6	122
	その他	6	88	7	112	4	127
	小計	23	306	28	347	28	441
家庭関係	離婚請求	29	249	27	359	22	391
	慰謝料請求	6	24	4	30	4	27
	財産分与請求	3	31	4	35	3	33
	扶養料請求	2	31	3	45	3	53
	相続	49	687	61	883	47	820
	親子関係	14	69	4	71	8	71
	その他	10	95	7	142	7	134
	小計	113	1,186	110	1,565	94	1,529
その他	強制執行	1	3	1	3	1	3
	仮差押仮処分	0	0	0	2	0	2
	刑事事件	5	21	9	45	9	45
	相隣関係	8	68	4	57	4	57
	解雇	0	9	0	16	0	16
	その他	16	120	16	153	16	153
	小計	30	221	30	276	30	276

法律相談 相談内容別 (令和2年度)



主な項目

- 1 相続に関する事 687件
- 2 離婚請求に関する事 249件
- 3 損害賠償請求に関する事 197件
- 4 貸金請求に関する事 103件
- 5 賃貸借に関する事 89件

イ 交通事故相談

交通事故相談員が本庁市民相談室で、交通事故に関する各種相談に応じており、月曜～金曜日を実施しています。相談件数は263件で、前年度に比べ116件減少しています。

区 分	令和2年度			元年度	30年度
	計	被害者	加害者		
合 計	263	221	42	379	356
賠償責任者	1	0	1	1	4
賠償額算定	30	28	2	17	8
過失程度	27	19	8	38	31
示談の仕方	56	42	14	75	29
示談解決後の変更取消	1	1	0	1	0
債務不履行	0	0	0	0	0
自賠償保険請求等	57	54	3	140	135
労災・社会保険の使用	2	2	0	5	5
訴訟・調停の利用	1	1	0	3	3
身体障害者の更生	0	0	0	0	0
生計の維持	0	0	0	4	1
各種福祉施設等の利用	0	0	0	0	0
各種援護措置の利用	0	0	0	0	0
そ の 他	88	74	14	95	140

主な項目

1 自賠償保険請求等	57件
2 示談の仕方	56件
3 賠償額算定	30件
4 過失程度	27件
5 労災・社会保険の使用	2件

ウ 公証相談

相続、遺言、任意後見契約など、公正証書に関する相談に公証人が応じています。本庁の市民相談室で、毎月第2、4金曜日に実施しています。(1回当たりの定員は6人)

令和2年度	元年度	30年度
1	22	32

主な項目

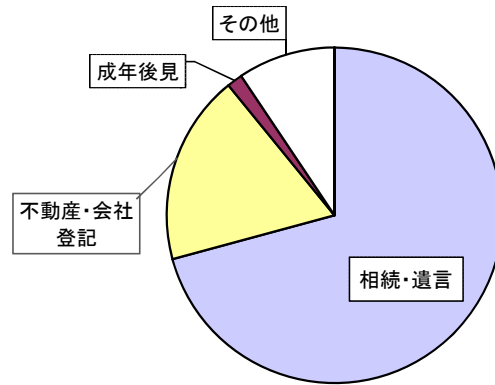
1 離婚に関すること	1件
------------	----

エ 司法書士相談

債務整理、成年後見、不動産・会社登記など司法書士業務全般について、司法書士が応じています。各区役所の市民相談室で、それぞれ毎月1回定例の曜日に実施しています(1回当たりの定員は6人。なお、令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策のため回数を減らして実施)。

内容別	令和2年度	元年度	30年度
合計	202	423	426
債務整理	2	9	20
少額訴訟	1	0	1
消費者問題	0	4	2
相続・遺言	143	290	267
不動産・会社登記	37	66	84
成年後見	3	18	17
その他	16	36	35

司法書士相談（令和2年度）



主な項目

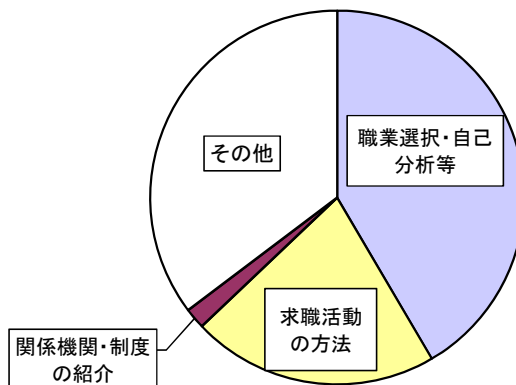
- 1 相続・遺言に関する事 143件
- 2 不動産・会社登記に関する事 37件
- 3 成年後見に関する事 3件

オ 就労相談

15歳以上の求職者に対する求人情報の集め方や就職活動のノウハウなどの相談にキャリアコンサルタント(キャリア・コンサルティング技能検定合格者)が応じており、博多区(福岡商工会議所1階)、南区(男女共同参画推進センター・アミカス1階)以外は各区役所市民相談室で実施しています。

相談内容	令和2年度	元年度	30年度
合計	1,278	1,487	1,700
職業選択・自己分析等	531	701	674
求職活動の方法	273	199	145
関係機関・制度の紹介	23	34	19
その他	451	553	862

就労相談（令和2年度）



※市民相談室で就労相談を行っていない博多区・南区は集計対象外(博多区:24年度から、南区:25年度から)