
令和6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

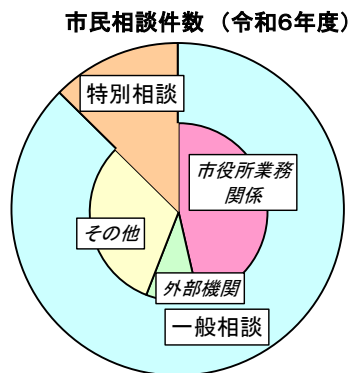
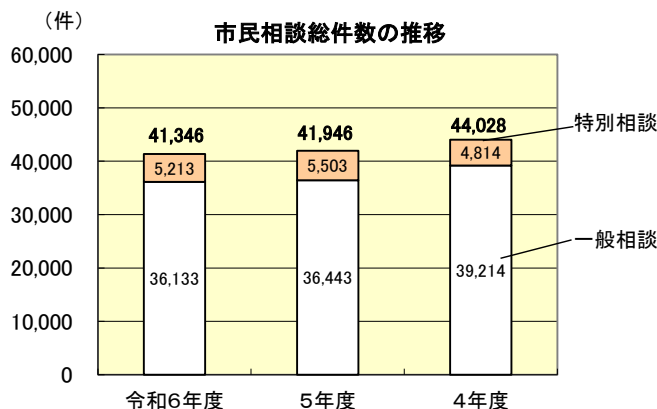
市長室広聴課

(1) 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相談に応じる「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6年度に受け付けた総相談件数は41,346件で前年度と比較して600件(1.4%)減少しています。一般相談は310件(0.9%)減少し、特別相談は290件(5.3%)減少しています。



相談件数概要

区 分		令和6年度		5年度		4年度		5・6年度 増減件数	5・6年度 増減比
		件 数	割 合	件 数	割 合	件 数	割 合		
総 数		41,346	100.0%	41,946	100.0%	44,028	100.0%	▲ 600	98.6%
一 般 相 談		36,133	87.4%	36,443	86.9%	39,214	89.1%	▲ 310	99.1%
特 別 相 談		5,213	12.6%	5,503	13.1%	4,814	10.9%	▲ 290	94.7%
① 一 般 相 談	ア 市役所業務関係								
	a 市長室	211	0.5%	253	0.6%	190	0.4%	▲ 42	83.4%
	b 総務企画局	761	1.8%	440	1.0%	1,026	2.3%	321	173.0%
	c 財 政 局	1,148	2.8%	1,178	2.8%	1,250	2.8%	▲ 30	97.5%
	d 市 民 局	2,154	5.2%	2,189	5.2%	2,332	5.3%	▲ 35	98.4%
	e こども未来局	968	2.3%	957	2.3%	890	2.0%	11	101.1%
	f 福 祉 局	4,784	11.6%	4,789	11.4%	6,585	15.0%	▲ 5	99.9%
	g 保 健 医 療 局	1,507	3.6%	1,681	4.0%	2,842	6.5%	▲ 174	89.6%
	h 環 境 局	2,453	5.9%	2,997	7.1%	2,235	5.1%	▲ 544	81.8%
	i 経済観光文化局	380	0.9%	399	1.0%	439	1.0%	▲ 19	95.2%
	j 農 林 水 産 局	137	0.3%	107	0.3%	124	0.3%	30	128.0%
	k 住 宅 都 市 局	2,893	7.0%	3,033	7.2%	3,095	7.0%	▲ 140	95.4%
	l 道路下水道局	656	1.6%	629	1.5%	633	1.4%	27	104.3%
	m 港 湾 空 港 局	131	0.3%	129	0.3%	111	0.3%	2	101.6%
	n 消 防 局	46	0.1%	37	0.1%	41	0.1%	9	124.3%
	o 水 道 局	76	0.2%	76	0.2%	101	0.2%	0	100.0%
	p 交 通 局	275	0.7%	475	1.1%	404	0.9%	▲ 200	57.9%
	q 教 育 委 員 会	510	1.2%	571	1.4%	912	2.1%	▲ 61	89.3%
	r その他の部局	97	0.2%	69	0.2%	139	0.3%	28	140.6%
	(小 計)	19,187	46.4%	20,009	47.7%	23,349	53.0%	▲ 822	95.9%
	イ 外部機関関係	3,936	9.5%	4,015	9.6%	4,348	9.9%	▲ 79	98.0%
ウ そ の 他	a 相談窓口紹介	9,800	23.7%	9,076	21.6%	7,749	17.6%	724	108.0%
	b そ の 他	3,210	7.8%	3,343	8.0%	3,768	8.6%	▲ 133	96.0%
	(小 計)	13,010	31.5%	12,419	29.6%	11,517	26.2%	591	104.8%
② 特 別 相 談	ア 法 律 相 談	3,054	7.4%	3,015	7.2%	2,729	6.2%	39	101.3%
	イ 交通事故相談	249	0.6%	233	0.6%	163	0.4%	16	106.9%
	ウ 公 証 相 談	16	0.0%	12	0.0%	11	0.0%	4	133.3%
	エ 司 法 書 士 相 談	460	1.1%	415	1.0%	373	0.8%	45	110.8%
	オ 就 労 相 談	1,434	3.5%	1,828	4.4%	1,538	3.5%	▲ 394	78.4%

① 一 般 相 談

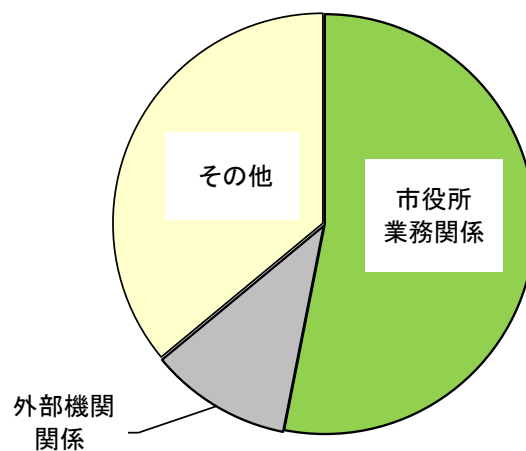
一般相談は、本庁および各区役所の広聴部門(市民相談室含む)で受け付けた市政相談、および「市政への提案」として広聴課に寄せられた相談の総称です。

令和6年度の一般相談は、総数で36,133件で、令和5年度と比べ310件(0.9%)減少しています。

内訳としては、市役所業務関係19,187件(53.1%)、外部機関(他の行政機関等)関係3,936件(10.9%)、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13,010件(36.0%)となっています。

一般相談 関連業務別 (令和6年度)

区 分	令和6年度		5年度	4年度
	件 数	割 合	件 数	件 数
合 計	36,133	100.0%	36,443	39,214
市役所業務関係	19,187	53.1%	20,009	23,349
外部機関関係	3,936	10.9%	4,015	4,348
そ の 他	13,010	36.0%	12,419	11,517



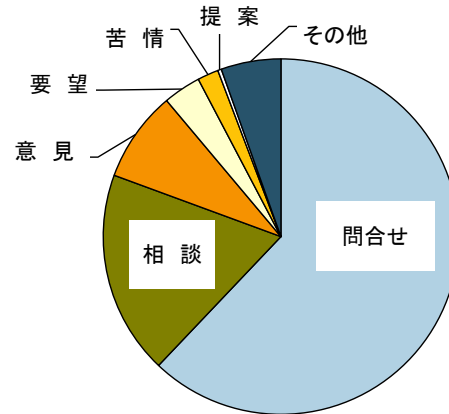
一般相談の分析

申出種類別

一般相談の申出種類別では、「問合せ」が、22,435件で全体の62.1%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6年度		5年度	4年度
	件 数	割 合	件 数	件 数
合 計	36,133	100.0%	36,443	39,214
問合せ	22,435	62.1%	21,446	19,294
相 談	6,692	18.5%	8,360	12,028
意 見	2,987	8.3%	2,347	4,053
要 望	1,239	3.4%	1,200	1,119
苦 情	692	1.9%	697	723
提 案	120	0.3%	110	59
その他	1,968	5.4%	2,283	1,938

一般相談 申出種類別（令和6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。

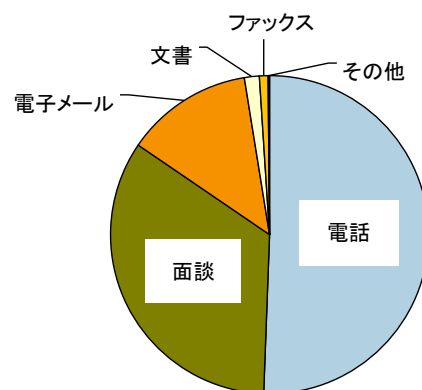
そ の 他 礼状など上記のいずれにも該当しないもの。

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6年度		5年度	4年度
	件 数	割 合	件 数	件 数
合 計	36,133	100.0%	36,443	39,214
電 話	18,280	50.6%	18,768	17,578
面 談	12,261	33.9%	12,349	15,639
電子メール	4,674	12.9%	4,656	5,196
文 書	548	1.5%	471	637
ファックス	317	0.9%	101	87
その他	53	0.1%	98	77

一般相談 申出経路別（令和6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6年度の市役所業務関係の総相談件数は19,187件で、昨年度の20,009件に比べて822件(4.1%)の減少となっています。

i) 申 出 種 類 別

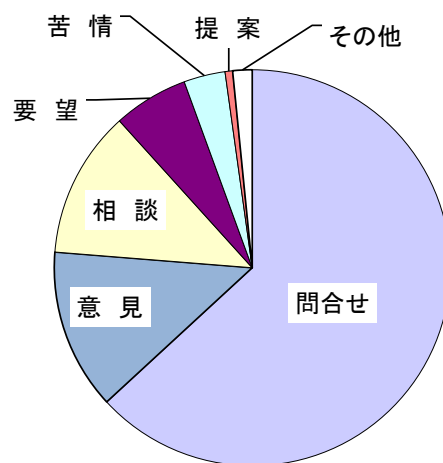
市役所業務関係の63.1%が、「問合せ」になっています。

申出件数は、市営住宅の募集に関するものが一番多く、ついで生活(高齢者)、福祉その他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6年度		5年度	4年度
	件 数	割 合	件 数	件 数
合 計	19,187	100.0%	20,009	23,349
問合せ	12,116	63.1%	12,320	12,037
意 見	2,517	13.1%	2,077	3,642
相 談	2,309	12.0%	3,296	5,555
要 望	1,174	6.1%	1,124	987
苦 情	649	3.4%	663	681
提 案	118	0.6%	106	57
その他	304	1.6%	423	390

申出種類別内訳 (令和6年度)



ii) 「申 出 件 数」が多い項目

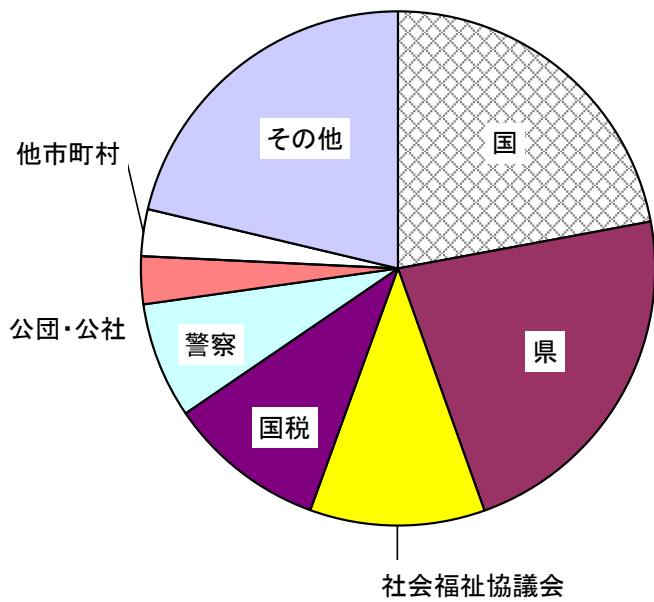
令和6年度		5年度		4年度	
1 市営住宅募集	1,497	1 市営住宅募集	1,574	1 福祉その他※	3,523
2 生活(高齢者)	1,101	2 福祉その他	1,355	2 市営住宅募集	1,456
3 福祉その他	1,016	3 生活(高齢者)	1,165	3 保健予防※	978
4 ごみその他	838	4 ごみその他	1,118	4 生活(高齢者)	935
5 心身障がい者	797	5 心身障がい者	670	5 ごみその他	752
6 生活保護	766	6 生活保護	645	6 生活保護※	688
7 介護保険	713	7 介護保険	524	7 IT・情報化	664
8 市民税	479	8 市民税	426	8 心身障がい者	569
9 戸籍	431	9 住民登録	416	9 マイナンバーカード	518
10 行政経営	383	10 戸籍	408	10 保健衛生その他※	453
そ の 他	11,166	そ の 他	11,708	そ の 他	12,813
計	19,187	計	20,009	計	23,349

※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6年度		5年度	4年度
	件数	割合	件数	件数
合 計	3,936	100.0%	4,015	4,348
国	869	22.1%	779	1,089
国税	391	9.9%	438	459
県	884	22.5%	876	861
警察	287	7.3%	322	269
他市町村	116	2.9%	158	139
公団・公社	118	3.0%	47	53
社会福祉協議会	433	11.0%	477	631
その他	838	21.3%	918	847

イ. 外部機関関係 相談内訳（令和6年度）



ウ その他

そ の 他			令和6年度		5年度	4年度
			件 数	割 合	件 数	件 数
合 計			13,010	100.0%	12,419	11,517
a 相 談 窓 口 紹 介	交通事故相談		58	0.4%	64	75
	就労相談		136	1.0%	124	128
	青少年相談		0	0.0%	2	0
	家庭相談		191	1.5%	199	134
	建築・住宅相談		382	2.9%	364	307
	人権相談		3	0.0%	8	8
	公証相談		133	1.0%	125	113
	司法書士相談		1,480	11.4%	1,433	1,150
	その他		229	1.8%	326	392
	小計		2,612	20.1%	2,645	2,307
	消費者相談	訪問販売等	19	0.1%	13	15
		サラ金・クレジット	42	0.3%	22	19
		サービス業	15	0.1%	9	16
		不当請求	24	0.2%	15	11
		その他	81	0.6%	84	96
		小計	181	1.4%	143	157
	法律相談	金銭関係	666	5.1%	671	633
		不動産関係	530	4.1%	401	416
		家族・相続	1,996	15.3%	1,923	1,505
		労働関係	128	1.0%	130	71
		その他	3,687	28.3%	3,163	2,660
		小計	7,007	53.9%	6,288	5,285
	計		9,800	75.3%	9,076	7,749
b そ の 他	その他	地理案内	77	0.6%	118	123
		余暇	44	0.3%	35	36
		相隣関係	120	0.9%	170	130
		その他	2,969	22.8%	3,020	3,479
	計		3,210	24.7%	3,343	3,768

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

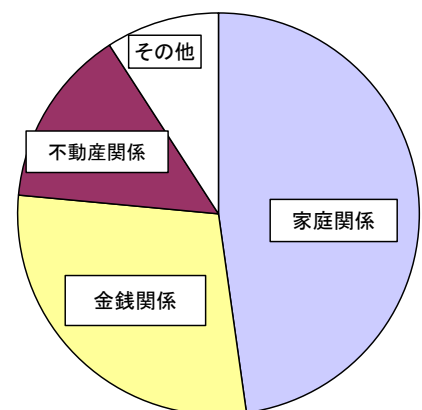
金銭、不動産、家庭問題など、日常生活の法律に関わる相談に弁護士が応じており、本庁の市民相談室では月曜～水曜日、各区役所の市民相談室では週1回定例の曜日に実施しています(1日6人)。

相談内容は、「相続」に関する相談がもっとも多く、949件で全体の31.1%を占めています。以下「離婚請求」に関する相談259件、「損害賠償請求」に関する相談229件の順になっています。

また、天神・六本松の各法律相談センターで無料で相談を受けることができるチケット法律相談も行っています。

		令和6年度			令和5年度		4年度	
		件数	チケット法律相談 (内数)	割合	件数	チケット法律相談 (内数)	件数	チケット法律相談 (内数)
合 計		3,054	395	100.0%	3,015	359	2,729	317
金 銭 関 係	損害賠償請求	229	55	7.5%	267	51	211	32
	慰謝料請求	38	6	1.2%	31	6	23	5
	売買代金請求	21	2	0.7%	25	3	20	2
	自己破産	40	2	1.3%	42	5	42	6
	貸 金 請 求	125	21	4.1%	95	8	101	15
	給料退職金請求	22	4	0.7%	22	0	16	1
	工事代金請求	18	1	0.6%	14	4	20	3
	債 務 保 証	33	3	1.1%	23	2	23	2
	借 金	135	7	4.4%	101	12	138	8
	そ の 他	216	34	7.1%	197	31	195	32
	小 計	877	135	28.7%	817	122	789	106
不 動 産 関 係	土地建物登記関係	34	9	1.1%	38	1	26	3
	土地建物所有権確認	9	1	0.3%	14	2	6	0
	土地建物明け渡し撤去	115	18	3.8%	89	8	78	4
	抵 当 権	5	2	0.2%	4	0	6	1
	境 界 確 認	20	0	0.7%	21	1	16	3
	賃 貸 借	120	18	3.9%	104	10	92	12
	そ の 他	136	16	4.5%	111	21	128	17
	小 計	439	64	14.4%	381	43	352	40
家 庭 関 係	離 婚 請 求	259	35	8.5%	301	40	224	41
	慰 謝 料 請 求	16	5	0.5%	16	2	16	0
	財産分与請求	42	7	1.4%	28	7	31	7
	扶 養 料 請 求	30	2	1.0%	32	6	31	4
	相 続	949	80	31.1%	1,013	72	846	50
	親子関係	52	5	1.7%	62	5	66	10
	そ の 他	111	19	3.6%	110	13	106	12
	小 計	1,459	153	47.8%	1,562	145	1,320	124
そ の 他	強 制 執 行	11	0	0.4%	3	1	5	0
	仮差押仮処分	0	0	0.0%	0	0	1	0
	刑 事 事 件	31	6	1.0%	39	13	38	10
	相 隣 関 係	70	6	2.3%	62	5	74	9
	解 雇	7	2	0.2%	9	0	10	0
	そ の 他	160	29	5.2%	142	30	140	28
	小 計	279	43	9.1%	255	49	268	47

法律相談 相談内容別 (令和6年度)



主な項目

1 相続に関すること	949件
2 離婚請求に関すること	259件
3 損害賠償請求に関すること	229件
4 借金に関すること	135件
5 貸金請求に関すること	125件

イ 交通事故相談

交通事故相談員が、交通事故に関する各種相談に応じており、本庁の市民相談室で、毎週月曜～金曜日に実施しています。相談件数は249件で、前年度と比較して16件(6.9%)増加しています。

区 分	令和6年度			5年度	4年度
	計	被 害 者	加 害 者		
合 計	249	185	64	233	163
賠 償 責 任 者	1	0	1	0	0
賠 償 額 算 定	27	26	1	8	5
過 失 程 度	41	22	19	26	17
示 談 の 仕 方	30	16	14	30	27
示談解決後の変更取消	0	0	0	0	0
債 務 不 履 行	0	0	0	0	0
自賠責保険請求等	37	32	5	62	32
労災・社会保険の使用	7	6	1	10	8
訴訟・調停の利用	2	1	1	4	2
身体障害者の更生	0	0	0	0	0
生 計 の 維 持	0	0	0	0	0
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	104	82	22	93	72

主な項目

1 過失程度	41件
2 自賠責保険請求等	37件
3 示談の仕方	30件
4 賠償額算定	27件

ウ 公証相談

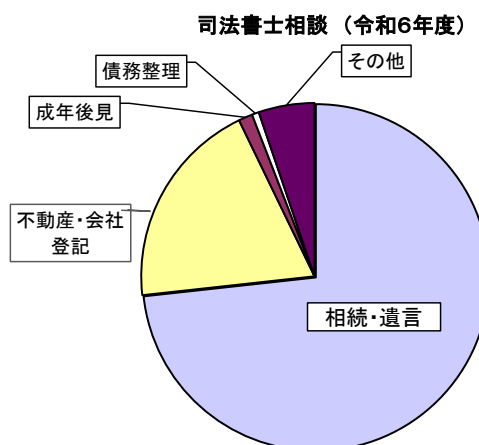
相続、遺言、任意後見契約など、公正証書に関する相談に公証人が応じています。本庁の市民相談室で、毎月第2、4金曜日に実施しています(1回当たりの定員は6人)。

令和6年度	5年度	4年度
16	12	11

エ 司法書士相談

相続・遺言、不動産・会社登記、成年後見など司法書士業務全般に関する相談に、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（令和2年7月から1日5人。その他中止期間もあり。令和5年8月から1日6人）。

内 容 別	令和6年度	5年度	4年度
合 計	460	415	373
債 務 整 理	3	1	5
少 額 訴 訟	0	0	0
消 費 者 問 題	1	4	1
相 続 ・ 遺 言	337	309	283
不動産・会社登記	90	64	51
成 年 後 見	6	11	8
そ の 他	23	26	25



主な項目

- 1 相続・遺言 337件
- 2 不動産・会社登記 90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）以外は各区役所の市民相談室で実施しています。

内 容 別	令和6年度	5年度	4年度
合 計	1,434	1,828	1,538
職業選択・自己分析等	365	520	473
求職活動の方法	490	472	551
関係機関・制度の紹介	11	26	36
そ の 他	568	810	478

※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

