
令和7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

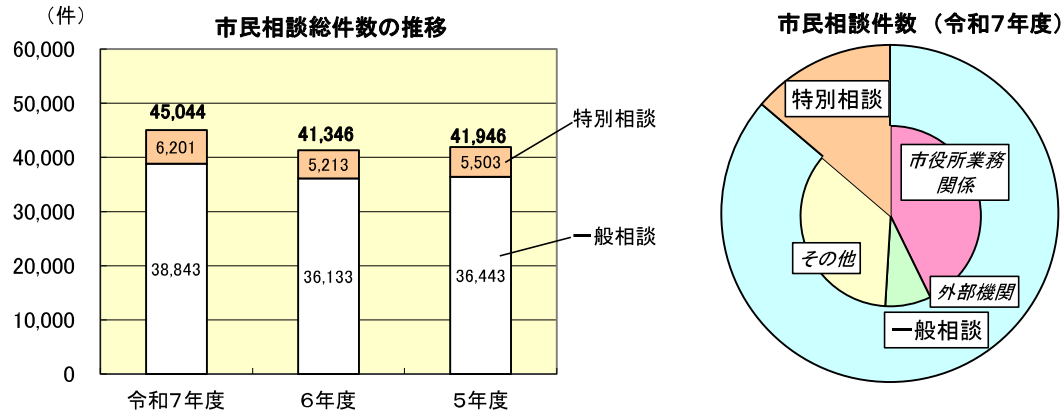
市長室広聴課

(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7年度に受け付けた総相談件数は45,044 件で前年度と比較して3,698件(8.9%)増加しています。一般相談は2,710件(7.5%)増加し、特別相談は988件(19.0%)増加しています。



相談件数概要

区 分			令和7年度		6年度		5年度		6・7年度 増減件数	6・7年度 比
			件 数	割 合	件 数	割 合	件 数	割 合		
総 数			45,044	100.0%	41,346	100.0%	41,946	100.0%	3,698	108.9%
一 般 相 談			38,843	86.2%	36,133	87.4%	36,443	86.9%	2,710	107.5%
特 別 相 談			6,201	13.8%	5,213	12.6%	5,503	13.1%	988	119.0%
① 一 般 相 談	ア 市 役 所 業 務 関 係	a 市 長 室	283	0.6%	211	0.5%	253	0.6%	72	134.1%
		b 総 務 企 画 局	949	2.1%	761	1.8%	440	1.0%	188	124.7%
		c 財 政 局	1,062	2.4%	1,148	2.8%	1,178	2.8%	▲ 86	92.5%
		d 市 民 局	2,295	5.1%	2,154	5.2%	2,189	5.2%	141	106.5%
		e こども未来局	978	2.2%	968	2.3%	957	2.3%	10	101.0%
		f 福 祉 局	4,718	10.5%	4,784	11.6%	4,789	11.4%	▲ 66	98.6%
		g 保 健 医 療 局	1,549	3.4%	1,507	3.6%	1,681	4.0%	42	102.8%
		h 環 境 局	2,326	5.2%	2,453	5.9%	2,997	7.1%	▲ 127	94.8%
		i 経済観光文化局	501	1.1%	380	0.9%	399	1.0%	121	131.8%
		j 農 林 水 産 局	176	0.4%	137	0.3%	107	0.3%	39	128.5%
		k 住宅都市みどり局	2,430	5.4%	2,893	7.0%	3,033	7.2%	▲ 463	84.0%
		l 道路下水道局	751	1.7%	656	1.6%	629	1.5%	95	114.5%
		m 港 湾 空 港 局	142	0.3%	131	0.3%	129	0.3%	11	108.4%
		n 消 防 局	51	0.1%	46	0.1%	37	0.1%	5	110.9%
		o 水 道 局	124	0.3%	76	0.2%	76	0.2%	48	163.2%
		p 交 通 局	213	0.5%	275	0.7%	475	1.1%	▲ 62	77.5%
		q 教 育 委 員 会	591	1.3%	510	1.2%	571	1.4%	81	115.9%
		r その他の部局	118	0.3%	97	0.2%	69	0.2%	21	121.6%
		(小 計)		19,257	42.8%	19,187	46.4%	20,009	47.7%	70
	イ	外 部 機 関 関 係	3,700	8.2%	3,936	9.5%	4,015	9.6%	▲ 236	94.0%
	ウ そ の 他	a 相談窓口紹介	9,771	21.7%	9,800	23.7%	9,076	21.6%	▲ 29	99.7%
		b そ の 他	6,115	13.6%	3,210	7.8%	3,343	8.0%	2,905	190.5%
	(小 計)		15,886	35.3%	13,010	31.5%	12,419	29.6%	2,876	122.1%
② 特 別 相 談	ア	法 律 相 談	3,050	6.8%	3,054	7.4%	3,015	7.2%	▲ 4	99.9%
	イ	交通事故相談	220	0.5%	249	0.6%	233	0.6%	▲ 29	88.4%
	ウ	公 証 相 談	8	0.0%	16	0.0%	12	0.0%	▲ 8	50.0%
	エ	司法書士相談	471	1.0%	460	1.1%	415	1.0%	11	102.4%
	オ	就 労 相 談	2,452	5.4%	1,434	3.5%	1,828	4.4%	1,018	171.0%

① 一 般 相 談

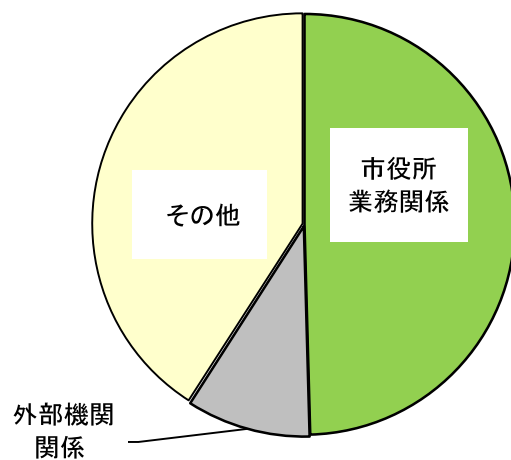
一般相談は、本庁および各区役所の広聴部門(市民相談室含む)で受け付けた市政相談、および「市政への提案」として広聴課に寄せられた相談の総称です。

令和7年度の一般相談は、総数で38,843件で、令和6年度と比べ2,710件(7.5%)増加しています。

内訳としては、市役所業務関係19,257件(49.6%)、外部機関(他の行政機関等)関係3,700件(9.5%)、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15,886件(40.9%)となっています。

一般相談 関連業務別 (令和7年度)

区 分	令和7年度		6年度	5年度
	件 数	割 合	件 数	件 数
合 計	38,843	100.0%	36,133	36,443
市役所業務関係	19,257	49.6%	19,187	20,009
外部機関関係	3,700	9.5%	3,936	4,015
そ の 他	15,886	40.9%	13,010	12,419



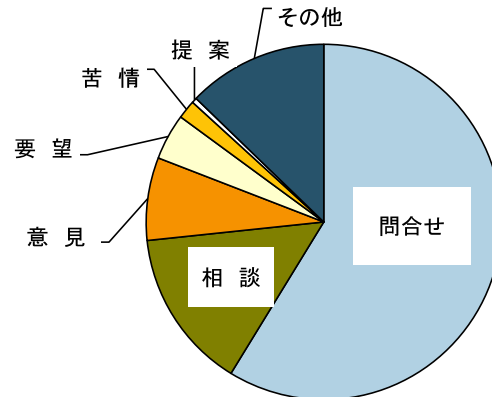
一般相談の分析

申出種類別

一般相談の申出種類別では、「問合せ」が、22,828件で全体の58.8%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。

一般相談 申出種類別（令和7年度）

種 類 別	令和7年度		6年度	5年度
	件 数	割 合	件 数	件 数
合 計	38,843	100.0%	36,133	36,443
問 合 せ	22,828	58.8%	22,435	21,446
相 談	5,652	14.6%	6,692	8,360
意 見	2,936	7.6%	2,987	2,347
要 望	1,633	4.2%	1,239	1,200
苦 情	659	1.7%	692	697
提 案	175	0.5%	120	110
その他	4,960	12.8%	1,968	2,283



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。

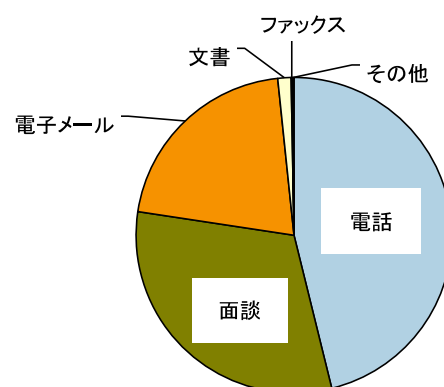
そ の 他 礼状など上記のいずれにも該当しないもの。

申出経路別

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

経 路 別	令和7年度		6年度	5年度
	件 数	割 合	件 数	件 数
合 計	38,843	100.0%	36,133	36,443
電 話	17,929	46.2%	18,280	18,768
面 談	12,141	31.3%	12,261	12,349
電子メール	8,137	20.9%	4,674	4,656
文 書	522	1.3%	548	471
ファックス	58	0.1%	317	101
その他	56	0.1%	53	98

一般相談 申出経路別（令和7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7年度の市役所業務関係の総相談件数は19,257件で、昨年度の19,187件に比べて70件(0.4%)の増加となっています。

i) 申 出 種 類 別

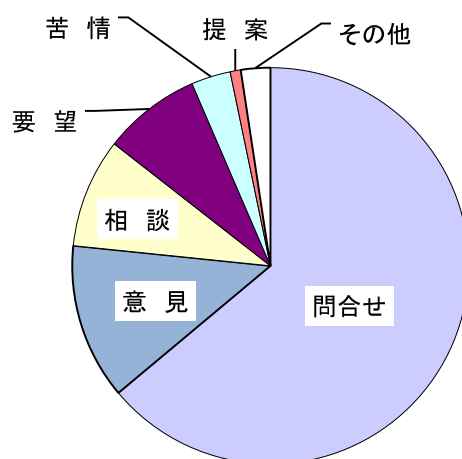
市役所業務関係の63.9%が、「問合せ」になっています。

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7年度		6年度	5年度
	件 数	割 合	件 数	件 数
合 計	19,257	100.0%	19,187	20,009
問合せ	12,309	63.9%	12,116	12,320
意 見	2,446	12.7%	2,517	2,077
相 談	1,720	8.9%	2,309	3,296
要 望	1,537	8.0%	1,174	1,124
苦 情	615	3.2%	649	663
提 案	166	0.9%	118	106
その他	464	2.4%	304	423

申出種類別内訳 (令和7年度)



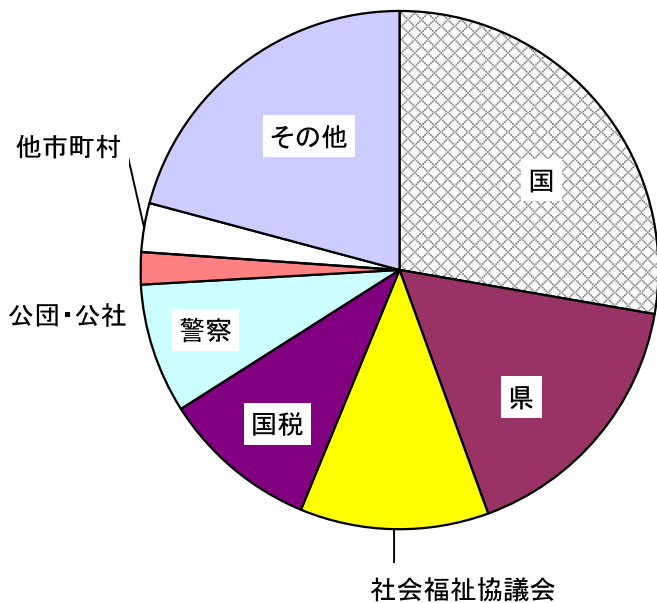
ii) 「申出件数」が多い項目

令和7年度		6年度		5年度	
1 生活(高齢者)	1,141	1 市営住宅募集	1,497	1 市営住宅募集	1,574
2 市営住宅募集	1,080	2 生活(高齢者)	1,101	2 福祉その他	1,355
3 心身障がい者	881	3 福祉その他	1,016	3 生活(高齢者)	1,165
4 ごみその他	836	4 ごみその他	838	4 ごみその他	1,118
5 介護保険	835	5 心身障がい者	797	5 心身障がい者	670
6 福祉その他	766	6 生活保護	766	6 生活保護	645
7 生活保護	634	7 介護保険	713	7 介護保険	524
8 国際	553	8 市民税	479	8 市民税	426
9 戸籍	461	9 戸籍	431	9 住民登録	416
10 マイナンバーカード	426	10 行政経営	383	10 戸籍	408
そ の 他	11,644	そ の 他	11,166	そ の 他	11,708
計	19,257	計	19,187	計	20,009

イ 外部機関関係

外部機関	令和7年度		6年度	5年度
	件数	割合	件数	件数
合 計	3,700	100.0%	3,936	4,015
国	1,026	27.7%	869	779
国税	362	9.8%	391	438
県	618	16.7%	884	876
警察	300	8.1%	287	322
他市町村	113	3.1%	116	158
公団・公社	74	2.0%	118	47
社会福祉協議会	436	11.8%	433	477
その他	771	20.8%	838	918

イ. 外部機関関係 相談内訳（令和7年度）



ウ その他

そ の 他			令和7年度		6年度	5年度
			件 数	割 合	件 数	件 数
合 計			15,886	100.0%	13,010	12,419
a 相 談 窓 口 紹 介	交通事故相談		54	0.3%	58	64
	就労相談		115	0.7%	136	124
	青少年相談		5	0.0%	0	2
	家庭相談		148	0.9%	191	199
	建築・住宅相談		232	1.5%	382	364
	人権相談		4	0.0%	3	8
	公証相談		144	0.9%	133	125
	司法書士相談		1,362	8.6%	1,480	1,433
	その他		250	1.6%	229	326
	小計		2,314	14.6%	2,612	2,645
	消費 者 相 談	訪問販売等	26	0.2%	19	13
		サラ金・クレジット	36	0.2%	42	22
		サービス業	6	0.0%	15	9
		不当請求	16	0.1%	24	15
		その他	111	0.7%	81	84
		小計	195	1.2%	181	143
	法 律 相 談	金銭関係	779	4.9%	666	671
		不動産関係	537	3.4%	530	401
		家族・相続	2,065	13.0%	1,996	1,923
		労働関係	127	0.8%	128	130
		その他	3,754	23.6%	3,687	3,163
		小計	7,262	45.7%	7,007	6,288
	計		9,771	61.5%	9,800	9,076
b そ の 他	そ の 他	地理案内	82	0.5%	77	118
		余暇	9	0.1%	44	35
		相隣関係	116	0.7%	120	170
		その他	5,908	37.2%	2,969	3,020
	計		6,115	38.5%	3,210	3,343

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

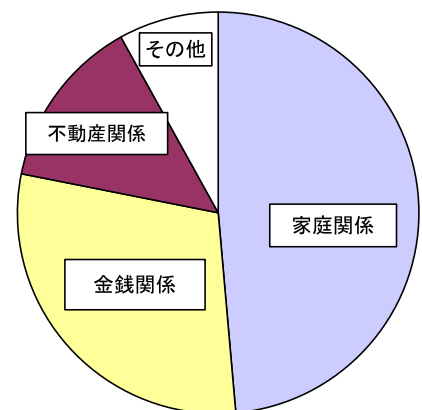
金銭、不動産、家庭問題など、日常生活の法律に関わる相談に弁護士が応じており、本庁の市民相談室では月曜～水曜日、各区役所の市民相談室では週1回定例の曜日に実施しています(1日6人)。

相談内容は、「相続」に関する相談がもっとも多く、925件で全体の30.3%を占めています。以下「損害賠償請求」に関する相談293件、「離婚請求」に関する相談287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7年度			令和6年度		令和5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		3,050	377	100.0%	3,054	395	3,015	359
金 銭 関 係	損害賠償請求	293	39	9.6%	229	55	267	51
	慰謝料請求	41	8	1.3%	38	6	31	6
	売買代金請求	15	1	0.5%	21	2	25	3
	自 己 破 産	50	5	1.6%	40	2	42	5
	貸 金 請 求	127	25	4.2%	125	21	95	8
	給料退職金請求	27	3	0.9%	22	4	22	0
	工事代金請求	17	3	0.6%	18	1	14	4
	債 務 保 証	11	3	0.4%	33	3	23	2
	借 金	130	9	4.3%	135	7	101	12
	そ の 他	190	33	6.2%	216	34	197	31
	小 計	901	129	29.5%	877	135	817	122
不 動 産 関 係	土地建物登記関係	25	0	0.8%	34	9	38	1
	土地建物所有権確認	13	2	0.4%	9	1	14	2
	土地建物明け渡し撤去	105	14	3.4%	115	18	89	8
	抵 当 権	4	1	0.1%	5	2	4	0
	境 界 確 認	24	6	0.8%	20	0	21	1
	賃 貸 借	124	20	4.1%	120	18	104	10
	そ の 他	127	13	4.2%	136	16	111	21
	小 計	422	56	13.8%	439	64	381	43
家 庭 関 係	離 婚 請 求	287	38	9.4%	259	35	301	40
	慰 謝 料 請 求	34	5	1.1%	16	5	16	2
	財産分与請求	26	3	0.9%	42	7	28	7
	扶 養 料 請 求	29	8	1.0%	30	2	32	6
	相 続	925	86	30.3%	949	80	1,013	72
	親子関係	55	6	1.8%	52	5	62	5
	そ の 他	126	11	4.1%	111	19	110	13
	小 計	1,482	157	48.6%	1,459	153	1,562	145
そ の 他	強 制 執 行	2	0	0.1%	11	0	3	1
	仮差押仮処分	1	1	0.0%	0	0	0	0
	刑 事 事 件	32	8	1.0%	31	6	39	13
	相 隣 関 係	63	6	2.1%	70	6	62	5
	解 雇	11	0	0.4%	7	2	9	0
	そ の 他	136	20	4.5%	160	29	142	30
	小 計	245	35	8.0%	279	43	255	49

法律相談 相談内容別 (令和7年度)



主な項目

- | | |
|----------------|------|
| 1 相続に関すること | 925件 |
| 2 損害賠償請求に関すること | 293件 |
| 3 離婚請求に関すること | 287件 |
| 4 借金に関すること | 130件 |
| 5 貸金請求に関すること | 127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220件で、前年度と比較して29件(11.6%)減少しています。

区 分	令和7年度			6年度	5年度
	計	被 害 者	加 害 者		
合 計	220	177	43	249	233
賠 償 責 任 者	0	0	0	1	0
賠 償 額 算 定	13	13	0	27	8
過 失 程 度	24	19	5	41	26
示 談 の 仕 方	32	22	10	30	30
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	39	32	7	37	62
労災・社会保険の使用	16	16	0	7	10
訴訟・調停の利用	1	1	0	2	4
身体障害者の更生	0	0	0	0	0
生 計 の 維 持	2	2	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	93	72	21	104	93

主な項目

- | | |
|--------------|-----|
| 1 自賠責保険請求等 | 39件 |
| 2 示談の仕方 | 32件 |
| 3 過失程度 | 24件 |
| 4 労災・社会保険の使用 | 16件 |

ウ 公証相談

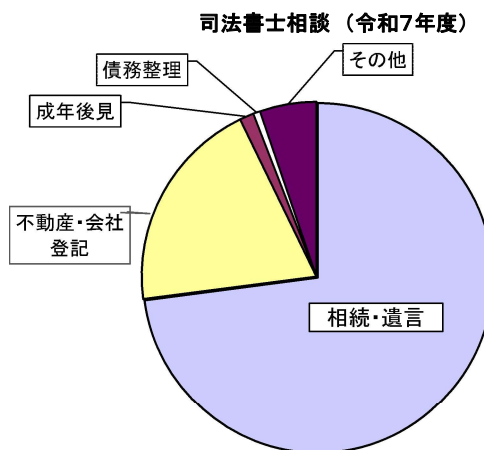
相続、遺言、任意後見契約など、公正証書に関する相談に公証人が応じています。本庁の市民相談室で、毎月第2、4金曜日に実施しています(1回当たりの定員は6人)。

令和7年度	6年度	5年度
8	16	12

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7年度	6年度	5年度
合 計	471	460	415
債 務 整 理	3	3	1
少 額 訴 訟	0	0	0
消 費 者 問 題	4	1	4
相 続 ・ 遺 言	334	337	309
不動産・会社登記	91	90	64
成 年 後 見	10	6	11
そ の 他	29	23	26



主な項目

- 1 相続・遺言 334件
- 2 不動産・会社登記 91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7年度	6年度	5年度
合 計	2,452	1,434	1,828
職業選択・自己分析等	252	365	520
求職活動の方法	1,052	490	472
関係機関・制度の紹介	15	11	26
そ の 他	1,133	568	810

※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

