

令和3年度 静岡市 市民相談の傾向



令和4年12月15日公表

令和3年度に静岡市の葵区地域総務課、駿河区地域総務課及び清水区地域総務課で受け付けた相談の傾向について、生活安心安全課が総括し、まとめました。

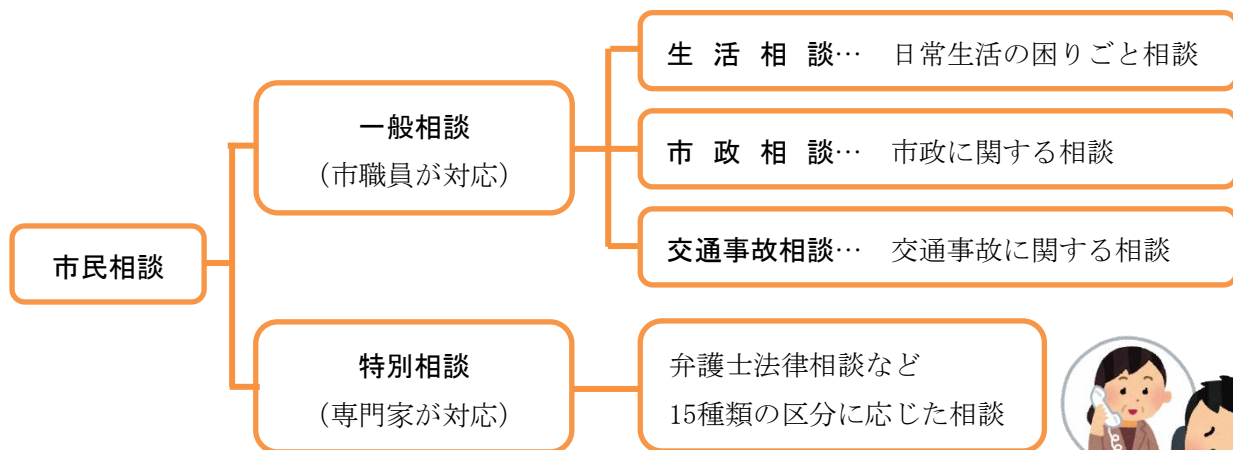
なお、集計したデータは、小数点第2位を四捨五入しているため、端数処理の都合上、数値の合計等が合わない場合があります。

1 市民相談業務の区分

市民相談は、次のように区分して、運営しています。

一般相談は、月曜日から金曜日まで（祝休日及び年末年始を除く）、葵・駿河・清水の3区役所の地域総務課市民相談室で、市職員の相談員が相談を受けています。

特別相談は、静岡県弁護士会を始め20の団体・支部などの支援として、各分野の専門家に、葵・駿河・清水の3区役所の地域総務課市民相談室へお越しいただき、曜日及び時間を指定した相談対応をお願いしています。



2 新型コロナウイルス感染症拡大時の対応

令和2年度から新型コロナウイルス感染症拡大を予防する対策（マスク着用の勧奨、パーティションの設置、机・椅子の清潔保持（アルコール消毒等）など）を講じて開催しています。

令和3年8月20日から令和3年9月30日まで静岡県全域に緊急事態宣言が発令され、その期間は、特別相談の対面での相談を電話相談への切り替え又は中止という対応としました。また、緊急事態宣言が発令されていなくても、感染拡大状況によっては、一部の特別相談が一定期間休止になることもありました。



3 相談の傾向

(1) 市民相談

令和3年度の相談受付件数は10,534件で、前年度比126件（1.2%）の減少でした。

相談件数の内訳は、まず、市職員の受けた一般相談が8,930件と、全体の84.8%を占め、このうち相続、税金、不動産などの生活相談が大半となっています。

また、弁護士、司法書士などによる特別相談は1,604件と、前年度比74件（4.8%）の増加でした。

令和3年度の相談件数の区別構成比は、葵区44.5%、駿河区26.7%、清水区28.8%となっております。

年 度	行政区	一般相談				特別相談	合 計 (件数)
		生 活 相 談	市 政 相 談	交通事故 相 談	計		
令 和 3 年度	葵	3,722	213	14	3,949	742	4,691 (44.5%)
	駿河	2,017	290	35	2,342	467	2,809 (26.7%)
	清水	2,365	204	70	2,639	395	3,034 (28.8%)
	合計	8,104 (90.8%)	707 (7.9%)	119 (1.3%)	8,930 (100.0%)	1,604	10,534 (100.0%)
令 和 2 年度	葵	3,405	420	29	3,854	688	4,542 (42.6%)
	駿河	2,251	193	25	2,469	483	2,952 (27.7%)
	清水	2,543	177	87	2,807	359	3,166 (29.7%)
	合計	8,199 (89.8%)	790 (8.7%)	141 (1.5%)	9,130 (100.0%)	1,530	10,660 (100.0%)
令 和 元年度	葵	3,205	338	64	3,607	743	4,350 (40.5%)
	駿河	2,133	135	32	2,300	497	2,797 (26.0%)
	清水	3,008	116	116	3,240	354	3,594 (33.5%)
	合計	8,346 (91.2%)	589 (6.4%)	212 (2.3%)	9,147 (100.0%)	1,594	10,741 (100.0%)

(2) 一般相談（生活相談）

令和3年度の生活相談受付件数は8,104件で、前年度比95件（1.2%）の減少でした。

相談件数の区分は、上位から相続1,742件、税金854件、不動産710件、生活491件、離婚446件の順で、過去3年間の推移では、順位の変動はあるものの、相続・不動産・離婚は変わらず上位5区分に入りました。また、令和3年度は税金と生活が上位5区分に入りましたが、税金については令和2年度に集計区分の見直しをしてから上位5区分に入るようになりました。

年 度	令和3年度				令和2年度				令和元年度			
行政区	葵	駿河	清水	合計	葵	駿河	清水	合計	葵	駿河	清水	合計
金 銭 貸 借	74	62	73	209	83	68	67	218	93	49	136	278
相 続	643	413	686	1,742	611	425	698	1,734	680	316	826	1,822
離 婚	210	109	127	446	222	114	180	516	267	105	245	617
借 地 借 家	90	53	70	213	106	63	61	230	129	39	104	272
相 隣	177	107	161	445	201	97	171	469	209	78	190	477
不 動 産	266	213	231	710	306	138	170	614	280	58	253	591
損 害 賠 償	23	14	53	90	40	19	62	121	84	13	91	188
家 庭	200	70	134	404	164	51	128	343	251	81	169	501
生 活	136	254	101	491	99	249	119	467	171	332	148	651
契 約	53	36	54	143	57	17	45	119	70	19	52	141
消 費 生 活	49	28	32	109	72	25	139	236	87	38	169	294
健 康	11	10	6	27	5	7	10	22	9	4	20	33
医 療	53	31	53	137	33	18	19	70	35	12	16	63
福 祉	110	71	33	214	87	38	41	166	72	18	40	130
税 金	525	205	124	854	402	190	109	701	274	49	111	434
労 働	78	62	34	174	117	67	56	240	96	33	96	225
教 育	8	1	7	16	8	5	4	17	11	3	5	19
動 物	15	7	21	43	28	13	39	80	26	4	25	55
そ の 他	1,001	271	365	1,637	764	647	425	1,836	361	882	312	1,555
合 計	3,722	2,017	2,365	8,104	3,405	2,251	2,543	8,199	3,205	2,133	3,008	8,346

(3) 一般相談（市政相談）

令和3年度の市政相談受付件数は707件で、前年度比83件（10.5%）の減少でした。

相談件数の区分は、上位から消費生活134件、福祉116件、戸籍66件、道路55件、国保年金41件の順になっています。過去3年間の推移では、順位の変動はあるものの、福祉・戸籍・道路・国保年金は変わらず上位5区分に入りました。また、令和3年度から新たに消費生活を集計区分に加えたところ1位となりました。

年 度	令和3年度				令和2年度				令和元年度			
行政区	葵	駿河	清水	合計	葵	駿河	清水	合計	葵	駿河	清水	合計
戸 籍	19	29	18	66	44	19	40	103	24	7	11	42
国 保 年 金	11	17	13	41	19	9	17	45	16	5	11	32
市 営 住 宅	3	8	7	18	7	5	8	20	11	5	6	22
福 祉	44	55	17	116	72	37	23	132	65	30	9	104
市 税	14	14	8	36	30	12	8	50	16	5	9	30
消 費 生 活	26	27	81	134	—	—	—	—	—	—	—	—
道 路	13	28	14	55	13	17	17	47	17	15	11	43
公 害	7	8	1	16	10	6	4	20	7	5	0	12
ごみ・し尿	2	6	9	17	3	7	16	26	15	10	4	29
精 神 衛 生	2	5	0	7	11	3	0	14	11	1	1	13
上 下 水 道	5	3	4	12	9	5	5	19	7	2	10	19
そ の 他	67	90	32	189	202	73	39	314	149	50	44	243
合 計	213	290	204	707	420	193	177	790	338	135	116	589



(4) 一般相談（交通事故相談）

令和3年度の交通事故相談受付件数は119件で、前年度比22件（15.6%）の減少でした。

相談件数の区分は、上位から示談の仕方48件、賠償額の算定20件、過失程度17件、自賠責保険の請求3件、賠償責任者2件、生計の維持2件の順で、過去3年間の推移では、4位以下に順位の変動はありますが、示談の仕方・賠償額の算定・過失程度・賠償責任者が毎年上位5区分に入っています。

年 度	令和3年度				令和2年度				令和元年度			
行政区	葵	駿河	清水	合計	葵	駿河	清水	合計	葵	駿河	清水	合計
自賠責保険の請求	0	3	0	3	0	2	1	3	2	1	1	4
賠償額の算定	4	2	14	20	8	6	10	24	13	7	18	38
示談の仕方	5	21	22	48	8	6	35	49	12	6	43	61
過失程度	2	3	12	17	6	0	13	19	9	1	17	27
賠償責任者	0	0	2	2	0	1	4	5	0	0	4	4
訴訟・調停の利用	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0
生計の維持	1	1	0	2	0	0	1	1	2	2	2	6
その他	1	5	20	26	7	10	22	39	26	15	31	72
合 計	14	35	70	119	29	25	87	141	64	32	116	212



（５）特別相談

令和３年度の特別相談受付件数は1,604件で、前年度比74件（4.8％）の増加でした。

相談件数の区分は、上位から弁護士法律相談530件、司法書士287件、税理士相談286件、不動産取引相談221件、土地家屋調査士相談81件の順で、過去３年間の推移では、順位の変動はあるものの、上位５区分の変化はありません。

特別相談は、静岡県弁護士会を始め20の団体などの支援により運営しています。

年 度	令和３年度				令和２年度				令和元年度			
行政区	葵	駿河	清水	合計	葵	駿河	清水	合計	葵	駿河	清水	合計
交通事故弁護士	—	—	3	3	—	—	3	3	—	—	8	8
交通事故後遺 障害認定申請	11	—	—	11	3	—	—	3	7	—	—	7
税理士	188	59	39	286	171	53	28	252	204	61	24	289
行政書士	33	20	6	59	16	13	7	36	19	19	2	40
司法書士	151	94	42	287	136	110	24	270	129	117	3	249
弁護士法律	167	178	185	530	146	184	191	521	142	178	189	509
社会保険労務士	24	17	—	41	27	23	—	50	21	25	—	46
公証人	21	10	10	41	23	13	14	50	23	16	6	45
不動産取引	96	52	73	221	109	56	54	219	135	46	76	257
土地家屋調査士	41	23	17	81	36	17	13	66	51	17	25	93
建築設計	0	—	—	0	11	—	—	11	1	—	—	1
住宅リフォーム	4	—	—	4	5	—	—	5	5	—	—	5
建築全般	—	—	3	3	—	—	5	5	—	—	1	1
マンション管理	—	12	—	12	—	12	—	12	—	13	—	13
行政	3	2	15	20	1	2	15	18	4	5	16	25
人権	3	—	2	5	4	—	5	9	2	—	4	6
合 計	742	467	395	1,604	688	483	359	1,530	743	497	354	1,594

※ 「—」は相談の設定がないものです。



（６）特別相談（弁護士法律相談）

令和３年度の弁護士法律相談受付件数は530件で、前年度比９件（1.7％）の増加でした。

相談件数の区分は、上位から相続111件、離婚92件、契約43件、相隣40件、金銭貸借39件、不動産39件の順で、過去３年間の推移では、順位の変動はあるものの、相続・離婚・金銭貸借は変わらず上位５区分に入りました。また、令和３年度から相隣・不動産・契約が新たに上位５区分に入りました。

弁護士法律相談は、静岡県弁護士会への委託により運営しています。

年 度	令和３年度				令和２年度				令和元年度			
行政区	葵	駿河	清水	合計	葵	駿河	清水	合計	葵	駿河	清水	合計
金 銭 貸 借	12	10	17	39	9	24	23	56	13	18	31	62
相 続	43	33	35	111	35	34	50	119	27	44	45	116
離 婚	20	42	30	92	15	35	23	73	18	33	21	72
借 地 借 家	11	6	8	25	13	13	13	39	14	11	11	36
相 隣	14	10	16	40	6	11	11	28	8	7	11	26
不 動 産	14	14	11	39	6	8	7	21	13	4	15	32
損 害 賠 償	8	9	12	29	8	7	25	40	12	6	28	46
契 約	11	10	22	43	10	3	16	29	8	15	6	29
労 働	5	4	2	11	11	12	2	25	3	7	6	16
医 療	0	1	1	2	3	1	0	4	1	1	2	4
交 通 事 故	0	0	0	0	2	1	0	3	0	1	1	2
そ の 他	29	39	31	99	28	35	21	84	25	31	12	68
合 計	167	178	185	530	146	184	191	521	142	178	189	509

※ 弁護士法律相談は、１事案につき１回限りの受付です。



【参考１】 令和４年度市民相談の受付窓口

窓口	所在地	電話番号
葵区役所 市民相談室 (地域総務課内)	〒420-8602 静岡市葵区追手町５番１号	０５４－２２１－１０５３
駿河区役所 市民相談室 (地域総務課内)	〒422-8550 静岡市駿河区南八幡町10番40号	０５４－２８７－８６９８
清水区役所 市民相談室 (地域総務課内)	〒424-8701 静岡市清水区旭町６番８号	０５４－３５４－２０３６

※ いずれの窓口も土日祝休日及び年末年始を除く午前８時30分から午後５時15分まで受け付けています。

【参考２】 令和４年度一般相談の一覧

相談名・内容	場所・日時	相談枠	担当相談員
【市民相談】 日常生活や家庭生活での 心配事や悩み事などの一 般相談	葵区役所市民相談室 毎週月曜日～金曜日 午前８時30分～午後５時15分	指定なし	市職員
	駿河区役所市民相談室 毎週月曜日～金曜日 午前８時30分～午後５時15分		
	清水区役所市民相談室 毎週月曜日～金曜日 午前８時30分～午後５時15分		
【交通事故相談】 示談の進め方、損害賠償 の請求など交通事故に関 する諸問題の相談	葵区役所市民相談室 (予約制) 毎月第１・３火曜日 午前９時～12時 午後１時～５時15分	1 相談60分 1 日 7 枠	市職員
	駿河区役所市民相談室 (予約制) 毎月第２・４火曜日 午前９時～12時 午後１時～５時15分		
	清水区役所市民相談室 毎週月曜日・水曜日・金曜日 午前８時30分～12時 午後１時～５時15分	指定なし	

【参考3】 令和4年度特別相談の一覧

相談名・内容	場所・日時	相談枠	担当相談員
〔交通事故弁護士相談〕 弁護士による交通事故に関する相談	清水区役所市民相談室 (予約制) 毎月第3火曜日 午後1時30分～3時30分	1相談30分 1日4枠	弁護士
〔交通事故後遺障害認定申請相談〕 行政書士による後遺障害認定申請に関する相談（相続・遺言等の相談も可）	葵区役所市民相談室 毎月第1月曜日 午後1時～4時	—	行政書士
〔税理士相談〕 所得税、相続税、贈与税、その他税務一般に関する相談	葵区役所市民相談室 (予約制) 毎月第2・3・4木曜日 午後1時～4時	1相談30分 1日6枠	税理士
	駿河区役所市民相談室 (予約制) 毎月第2月曜日（3月除く。祝日の場合、第3月曜日） 午後1時～4時	1相談30分 1日6枠	
	清水区役所市民相談室 (予約制) 毎月第3木曜日（2・3月除く） 午後1時30分～3時30分	1相談30分 1日4枠	
〔行政書士相談〕 官公署に提出する書類、権利義務、事実証明に関する相談 【相続（遺言）、土地の利用、農地転用等】 （駿河区は入国、在留・帰化及び相続に関する相談のみ、清水区は奇数月は成年後見に関する相談のみ）	葵区役所市民相談室 毎月第4月曜日 午後1時～4時	—	行政書士
	駿河区役所市民相談室 毎月第4火曜日 午後1時～4時	—	
	清水区役所市民相談室 毎月第2火曜日 午後1時30分～3時30分	—	
〔司法書士相談〕 不動産登記、商業登記、相続、売買、債務整理等に関する相談 （清水区は相続・不動産売買などの登記に関する相談のみ）	葵区役所市民相談室 (予約制) 毎月第1水曜日 午後1時～4時 （5月・11月は第3水曜日）	1相談30分 1日18枠 （相談員3名）	司法書士
	駿河区役所市民相談室 (予約制) 毎月第3水曜日 午後1時～4時	1相談30分 1日12枠 （相談員2名）	

	清水区役所市民相談室 (予約制) 毎月第1木曜日 午後1時30分～3時30分	1相談30分 1日4枠	
〔弁護士法律相談〕 法律問題全般に関する相談	葵区役所市民相談室 (予約制) 毎週金曜日 午後1時30分～3時 (第1・3週は午後3時30分まで)	1相談30分 1日3枠 ※第1・3週 1日4枠	弁護士
	駿河区役所市民相談室 (予約制) 毎週木曜日 午後1時30分～3時30分	1相談30分 1日4枠	
	清水区役所市民相談室 (予約制) 毎週水曜日 午後1時30分～3時30分	1相談30分 1日4枠	
〔社会保険労務士相談〕 労災、賃金、年金、パワハラ、 健康保険その他労働問題に 関する相談	葵区役所市民相談室 毎月第1月曜日 午後1時～4時	—	社会保険 労務士
	駿河区役所市民相談室 毎月第3金曜日 午後1時～4時	—	
〔公証人相談〕 遺言や契約等の公正証書に 関する相談	葵区役所市民相談室 (予約制) 毎月第2月曜日 午後1時～4時 (8・1月は第3月曜日)	1相談30分 1日6枠	公証人
	駿河区役所市民相談室 (予約制) 毎月第4水曜日 午後1時30分～3時	1相談30分 1日3枠	
	清水区役所市民相談室 (予約制) 毎月第3金曜日 午後1時30分～3時30分	1相談30分 1日4枠	
〔不動産取引相談〕 不動産の売買や賃貸借など に関する相談	葵区役所市民相談室 毎月第2火曜日、第2・4水曜日 午後1時～4時	—	宅地建物 取引主任者
	駿河区役所市民相談室 毎月第1金曜日、第3火曜日 午後1時～4時	—	
	清水区役所市民相談室 毎月第4火曜日、第2・4木曜日 午後1時30分～3時30分	—	

〔土地家屋調査士相談〕 登記、測量、境界問題などに関する相談	葵区役所市民相談室 毎月第1・3木曜日 午後1時～4時	—	土地家屋調査士
	駿河区役所市民相談室 毎月第2水曜日 午後1時～4時	—	
	清水区役所市民相談室 毎月第3火曜日（8月除く） 午前10時～12時	—	
〔住宅リフォーム相談〕 耐震補強、介護住宅化など住宅の増改築や修繕に関する相談	葵区役所市民相談室 （予約制） 毎月第4火曜日 午後1時～4時	1 相談60分 1 日 3 枠	大工等
〔建築設計相談〕 住宅の新築や建替えの設計、施工、契約等に関する相談	葵区役所市民相談室 （予約制） 毎月第1・3火曜日 午後1時～4時	1 相談60分 1 日 3 枠	建築士等
	清水区役所市民相談室 （予約制） 毎月第1火曜日 午後1時30分～3時30分	1 相談30分 1 日 4 枠	
〔マンション管理相談〕 マンション管理組合の運営や紛争解決などに関する相談	駿河区役所市民相談室 毎月第4月曜日 午後1時～4時	—	マンション管理士
〔行政相談〕 国、県、市政に対する意見、要望、苦情	葵区役所市民相談室 毎週月曜日 午前10時～12時	—	行政相談委員
	駿河区役所市民相談室 毎週水曜日 午前10時～12時	—	
	清水区役所市民相談室 毎週金曜日 午前10時～12時	—	
	清水区役所蒲原支所 毎月第3木曜日 午前10時～12時	—	

	清水保健福祉センター由比分館 毎月18日、土日祝休日の場合は 翌開庁日 午前10時～12時	—	
【人権相談】 差別やいじめなどの人権侵害に関する相談	葵区役所市民相談室 毎月10日（土・日、祝日の場合は前 後の開庁日） 午前10時～12時	—	人権擁護 委員
	清水区役所市民相談室 毎月第2火曜日 午前10時～12時	—	

※ 相談日が、祝休日等の場合は開催しませんが、相談日を変更して開催することもあります。

また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、相談が中止又は電話相談への切替えなどを行う場合があります。

【参考4】 令和4年度特別相談の協力団体の一覧

相 談 名	団 体 名
交通事故弁護士相談	静岡県弁護士会 静岡支部
交通事故後遺障害認定申請相談	静岡県行政書士会 静岡支部
税理士相談	東海税理士会 静岡支部・清水支部
行政書士相談	静岡県行政書士会 静岡支部・清水支部
司法書士相談	静岡県司法書士会 静岡支部・清水支部
弁護士法律相談	静岡県弁護士会 静岡支部
社会保険労務士相談	静岡県社会保険労務士会 静岡支部
公証人相談	静岡公証人合同役場
不動産取引相談	（公社）静岡県宅地建物取引業協会 中部支部
	（公社）全日本不動産協会 静岡県本部
土地家屋調査士相談	静岡県土地家屋調査士会 静岡支部・清水支部
建築設計相談	（公社）静岡県建築士会 中部ブロック
	（一社）静岡県設備設計協会
住宅リフォーム相談	静岡大工建築業協同組合
	静岡県中部建設業協同組合
	全建総連静岡県建設労働組合 静岡支部
マンション管理相談	（一社）静岡県マンション管理士会
行政相談	静岡行政監視行政相談センター
人権相談	静岡人権擁護委員協議会

※ （公社）は公益社団法人、（一社）は一般社団法人の略称です。

【参考 5】 市民相談に係る静岡市の沿革（令和 4 年 4 月 1 日現在）

年 月 日	事 項
平成15年 4 月 1 日	静岡市と清水市との合併により生活環境部静岡市民サービス事務所市民相談課市民相談担当と生活環境部清水市民サービス事務所市民生活課消費生活センター（市民相談室）となる。
平成16年 4 月 1 日	市民相談事業は、静岡・清水まちづくり推進課相談担当が所管し、総括課として生活安全課を設置する。
平成17年 4 月 1 日	政令指定都市移行に伴い、市民相談事業は葵区役所・駿河区役所・清水区役所まちづくり振興課地域生活・相談担当が所管し、総括課として市民局市民生活部生活安全課となる。
平成18年 3 月 31 日	蒲原町が清水区に編入。
平成18年 4 月 1 日	局が市民環境局となる。
平成19年 4 月 1 日	局が生活文化局となり、総括課が消費生活センターとなる。
平成20年11月 1 日	由比町が清水区に編入。
平成25年 4 月 1 日	機構改革に伴い、市民相談業務は葵区役所地域総務課地域生活・相談担当、駿河区役所地域総務課区民生活担当、清水区役所地域総務課区民生活担当の所管となる。
平成26年 4 月 1 日	機構改革に伴い、市民相談業務は葵区役所地域総務課地域生活・相談係、駿河区役所地域総務課区民生活係、清水区役所地域総務課区民生活係の所管となる。
平成27年 4 月 1 日	局が市民局となり、総括課が生活安心安全課となる。

【参考 6】 市民相談業務に係る事務分掌及び組織機構（令和 4 年 4 月 1 日現在）

1 本庁

市民局生活安心安全課

（1）市民相談に関する事務分掌（抄）

ア 市民相談、行政相談委員及び交通事故相談所の総括に関すること。

イ 所管に係る事務についての区役所地域総務課との総合調整に関すること。

（2）職員構成（消費生活センター）

課長補佐兼所長 1 名、主査 2 名、主任主事 3 名、主事 1 名、主事（任期付短時間勤務職員・消費生活相談員） 4 名、会計年度任用職員（消費者教育推進員） 2 名、会計年度任用職員（一般事務） 1 名、会計年度任用職員（消費生活相談員） 6 名 計 20 名

2 区役所

(1) 事務分掌（抄）

ア 市民相談に関すること。

イ 交通事故相談所に関すること。

(2) 職員構成

ア 葵区地域総務課区民生活係

係長 1 名、主査 2 名、主査（再任用短時間勤務職員・相談員） 3 名、主任主事 3 名、会計年度任用職員（相談員） 1 名、会計年度任用職員（一般事務） 2 名 計 12 名 【相談窓口 3 人】

イ 駿河区役所地域総務課区民生活係

係長 1 名、主査 1 名、主査（再任用短時間勤務職員・相談員） 2 名、主任主事 1 名、会計年度任用職員（相談員） 2 名、会計年度任用職員（一般事務） 2 名 計 9 名 【相談窓口 2 ～ 3 人】

ウ 清水区役所地域総務課区民生活係

係長 1 名、主査（再任用） 1 名、主査（再任用短時間勤務職員・相談員） 2 名、主任主事 1 名、会計年度任用職員（一般事務） 5 名、会計年度任用職員（相談員） 2 名 計 12 名 【相談窓口 3 ～ 4 人】

【作 成】

静岡市役所 市民局 生活安心安全課 消費生活センター

〒420-8602 静岡市葵区追手町 5 番 1 号

電話 054-221-1054

月曜日から金曜日まで（祝休日及び年末年始を除く）8時30分から17時15分まで