

## 令和5年度 静岡市 市民相談の傾向



令和7年12月23日公表

令和5年度に静岡市の各区役所の市民相談室で受け付けた相談の傾向についてまとめました。

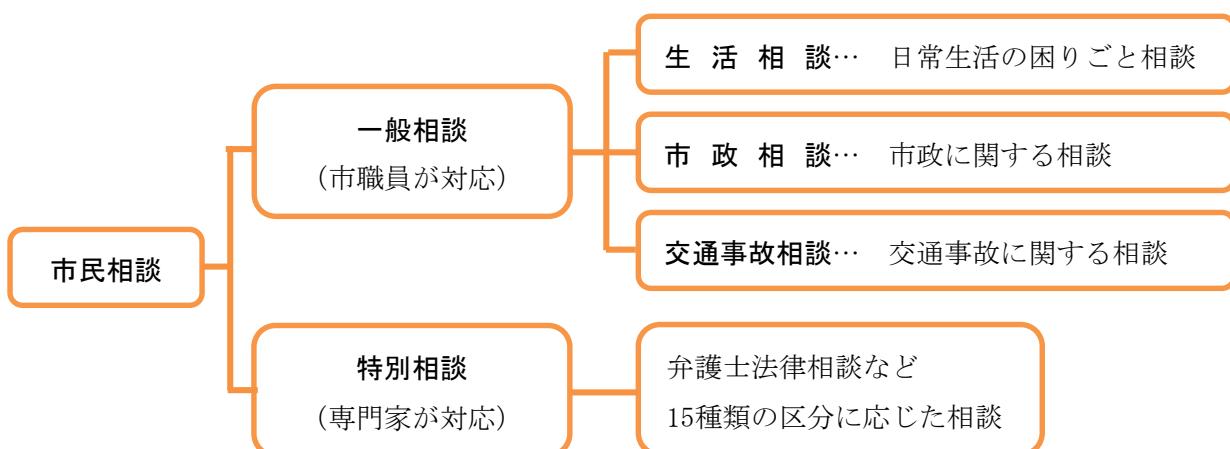
なお、集計したデータは、小数点第2位を四捨五入しているため、端数処理の都合上、数値の合計等が合わない場合があります。

### 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 相談の傾向

### (1) 市民相談

令和5年度の相談受付件数は11,711件で、前年度比424件（3.8%）の増加でした。

相談件数の内訳は、まず、市職員の受けた一般相談が9,784件と、全体の83.5%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1,927件と、前年度比41件（2.2%）の増加でした。

令和5年度の相談件数の区別構成比は、葵区43.5%、駿河区29.1%、清水区27.4%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 5 年 度	葵	3,913	275	15	4,203	892	5,095 (43.5%)
	駿河	2,360	441	18	2,819	585	3,404 (29.1%)
	清水	2,505	188	69	2,762	450	3,212 (27.4%)
	合計	8,778 (89.7%)	904 (9.2%)	102 (1.0%)	9,784 (100.0%)	1,927	11,711 (100.0%)
令 和 4 年 度	葵	3,896	165	9	4,070	868	4,938 (43.8%)
	駿河	2,092	388	34	2,514	572	3,086 (27.3%)
	清水	2,468	292	57	2,817	446	3,263 (28.9%)
	合計	8,456 (89.9%)	845 (9.0%)	100 (1.1%)	9,401 (100.0%)	1,886	11,287 (100.0%)
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%)

## (2) 一般相談（生活相談）

令和5年度の生活相談受付件数は8,778件で、前年度比322件（3.8%）の増加でした。

相談件数の区分は、上位から相続2,150件、税金1,089件、不動産745件、生活604件、家庭427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、相続・税金・不動産・生活は変わらず上位5区分に入りました。また、家庭が新たに上位5区分に入りました。

年 度	令和5年度				令和4年度				令和3年度			
	葵	駿河	清水	合計	葵	駿河	清水	合計	葵	駿河	清水	合計
行政区												
金 錢 貸 借	51	90	83	224	69	83	96	248	74	62	73	209
相 繼	809	607	734	2,150	779	526	743	2,048	643	413	686	1,742
離 婚	154	80	143	377	160	69	174	403	210	109	127	446
借 地 借 家	83	54	92	229	86	39	67	192	90	53	70	213
相 隣	147	127	152	426	138	107	150	395	177	107	161	445
不 動 産	282	207	256	745	286	230	248	764	266	213	231	710
損 害 賠 償	24	37	50	111	16	36	63	115	23	14	53	90
家 庭	184	63	180	427	219	76	100	395	200	70	134	404
生 活	195	291	118	604	166	228	88	482	136	254	101	491
契 約	32	34	41	107	40	38	43	121	53	36	54	143
消 費 生 活	34	25	47	106	54	28	42	124	49	28	32	109
健 康	12	12	9	33	10	8	10	28	11	10	6	27
医 療	30	10	17	57	37	14	12	63	53	31	53	137
福 祉	68	23	37	128	90	43	44	177	110	71	33	214
税 金	653	271	165	1,089	566	233	116	915	525	205	124	854
労 働	84	66	65	215	67	67	48	182	78	62	34	174
教 育	7	4	1	12	9	2	5	16	8	1	7	16
動 物	9	3	12	24	24	4	20	48	15	7	21	43
そ の 他	1,055	356	303	1,714	1,080	261	399	1,740	1,001	271	365	1,637
合 計	3,913	2,360	2,505	8,778	3,896	2,092	2,468	8,456	3,722	2,017	2,365	8,104

### (3) 一般相談（市政相談）

令和5年度の市政相談受付件数は904件で、前年度比59件（7.0%）の増加でした。

相談件数の区分は、上位から福祉172件、消費生活141件、戸籍98件、道路42件、市税40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・消費生活・戸籍・道路は変わらず上位5区分に入りました。また、新たに市税が上位5区分に入りました。

年 度	令和5年度				令和4年度				令和3年度			
	葵	駿河	清水	合計	葵	駿河	清水	合計	葵	駿河	清水	合計
行政区												
戸 簿	30	50	18	98	23	62	57	142	19	29	18	66
国 保 年 金	11	14	7	32	17	13	26	56	11	17	13	41
市 営 住 宅	5	11	2	18	3	26	3	32	3	8	7	18
福 祉	59	92	21	172	25	98	27	150	44	55	17	116
市 税	13	17	10	40	11	13	19	43	14	14	8	36
消 費 生 活	62	39	40	141	30	21	56	107	26	27	81	134
道 路	4	17	21	42	14	21	31	66	13	28	14	55
公 害	6	13	4	23	2	9	1	12	7	8	1	16
ごみ・し尿	5	10	8	23	3	11	9	23	2	6	9	17
精 神 衛 生	0	11	4	15	1	14	0	15	2	5	0	7
上 下 水 道	3	4	8	15	1	9	5	15	5	3	4	12
そ の 他	77	163	45	285	35	91	58	184	67	90	32	189
合 計	275	441	188	904	165	388	292	845	213	290	204	707



#### (4) 一般相談（交通事故相談）

令和5年度の交通事故相談受付件数は102件で、前年度比2件（2.0%）の増加でした。

相談件数の区分は、上位から示談の仕方30件、賠償額の算定26件、過失程度11件、生計の維持2件、賠償責任者1件、訴訟・調停の利用1件の順になっています。

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・過失程度が毎年上位5区分に入っています。

年 度	令和5年度				令和4年度				令和3年度			
	葵	駿河	清水	合計	葵	駿河	清水	合計	葵	駿河	清水	合計
行政区												
自賠責保険の請求	0	0	0	0	0	0	2	2	0	3	0	3
賠償額の算定	3	3	20	26	1	10	9	20	4	2	14	20
示談の仕方	6	7	17	30	6	9	17	32	5	21	22	48
過失程度	1	4	6	11	0	8	12	20	2	3	12	17
賠償責任者	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	2
訴訟・調停の利用	0	1	0	1	0	0	2	2	1	0	0	1
生計の維持	1	0	1	2	0	0	0	0	1	1	0	2
その他	4	3	24	31	2	7	15	24	1	5	20	26
合 計	15	18	69	102	9	34	57	100	14	35	70	119



## (5) 特別相談

令和5年度の特別相談受付件数は1,927件で、前年度比41件(2.2%)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558件、司法書士468件、不動産取引相談277件、税理士相談275件、土地家屋調査士相談86件の順になっています。

過去3年間の推移では、上位5区分に変化はなく、順位の変動もありません。

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5年度				令和4年度				令和3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	—	—	0	0	—	—	2	2	—	—	3	3
交通事故後遺障害認定申請	13	—	—	13	8	—	—	8	11	—	—	11
税理士	177	60	38	275	196	55	36	287	188	59	39	286
行政書士	41	29	10	80	43	39	11	93	33	20	6	59
司法書士	231	162	75	468	217	146	62	425	151	94	42	287
弁護士法律	179	193	186	558	167	179	182	528	167	178	185	530
社会保険労務士	14	19	—	33	22	16	—	38	24	17	—	41
公証人	33	14	21	68	31	13	33	77	21	10	10	41
不動産取引	135	62	80	277	114	68	78	260	96	52	73	221
土地家屋調査士	46	20	20	86	55	26	15	96	41	23	17	81
建築設計	5	—	3	8	2	—	2	4	0	—	—	0
住宅リフォーム	13	—	—	13	5	—	—	5	4	—	—	4
建築全般	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3	3
マンション管理	—	22	—	22	—	27	—	27	—	12	—	12
行政	1	4	15	20	4	3	19	26	3	2	15	20
人権	4	—	2	6	4	—	6	10	3	—	2	5
合 計	892	585	450	1,927	868	572	446	1,886	742	467	395	1,604

※ 「—」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5年度の弁護士法律相談受付件数は558件で、前年度比30件（5.7%）の増加でした。

相談件数の区分は、上位から相続110件、離婚72件、損害賠償47件、金銭貸借46件、不動産43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、相続・離婚・金銭貸借・不動産は変わらず上位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5年度				令和4年度				令和3年度			
	葵	駿河	清水	合計	葵	駿河	清水	合計	葵	駿河	清水	合計
行政区												
金 銭 貸 借	9	21	16	46	14	14	18	46	12	10	17	39
相 繼	36	39	35	110	48	41	36	125	43	33	35	111
離 婚	31	19	22	72	21	18	20	59	20	42	30	92
借 地 借 家	11	8	19	38	8	11	12	31	11	6	8	25
相 隣	15	15	10	40	7	10	11	28	14	10	16	40
不 動 産	16	13	14	43	24	16	13	53	14	14	11	39
損 害 賠 償	10	19	18	47	8	17	25	50	8	9	12	29
契 約	7	18	17	42	5	17	17	39	11	10	22	43
労 働	8	5	6	19	3	6	4	13	5	4	2	11
医 療	2	2	0	4	3	2	0	5	0	1	1	2
交 通 事 故	1	0	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0
そ の 他	33	34	29	96	26	26	25	77	29	39	31	99
合 計	179	193	186	558	167	179	182	528	167	178	185	530

※ 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6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6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		
〔専門相談員による 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 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 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6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
<b>【弁護士による交通事故相談】</b> 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
<b>【行政書士による交通事故後遺障害認定申請相談】</b> 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
<b>【税理士相談】</b> 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	
<b>【行政書士相談】</b> 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	—	
<b>【司法書士相談】</b> 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)	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 (1月は第3水曜日) (10月・2月は午前9時～午後4時)	1相談30分 1日18枠 (相談員3名)	司法書士

み)	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 (10月・2月は午前9時～午後4時)	1相談30分 1日12枠 (相談員2名)	
	駿河区役所長田支所 (予約制) 10月・2月第3水曜日 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30分	1相談30分 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 (10月は18日も開催 午前10時～ 午後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 (10月は27日も開催 午前10時～ 午後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月、10月、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 取引士
	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 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	—	
〔住宅相談 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	
〔住宅相談 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
〔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館 毎月18日 ※土日祝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。

#### 【参考4】 令和6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
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 静岡市委員会

※ (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6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	組織機構改正により、局が市民環境局となる。
平成19年4月1日	組織機構改正により、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	組織機構改正により、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	組織機構改正により、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	組織機構改正により、局が市民局となり、総括課が生活安心安全課となる。
令和4年4月1日	組織機構改正により、葵区の市民相談業務は葵区役所地域総務課区民生活係の所管となる。
令和5年4月1日	組織機構改正により、総括課が生活安全安心課となる。

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

### 1 本庁

市民局生活安全安心課

#### (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）

所長1名、主査2名、主任主事2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）2名、会計年度任用職員（消費生活相談員）6名 計19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2名、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11名 【相談窓口4人】

イ 駿河区役所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、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（再任用短時間勤務職員・相談員）2名、主任主事1名、主事1名、会計年度任用職員（一般事務）3名、会計年度任用職員（相談員）2名 計10名 【相談窓口2～3人】

## 【作 成】

静岡市役所 市民局 生活安全安心課 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