

令和2年度

県政相談の概要

(令和3年6月)

福島県総務部県民広聴室

目 次

1	相談体制	1
(1)	県政相談コーナー	1
(2)	相談日時	1
(3)	巡回相談	1
2	相談件数	2
3	県政相談	3
(1)	相談コーナー別受理件数	3
(2)	行政・民事別相談受理件数	3
(3)	相談コーナー別行政・民事相談受理件数	4
(4)	相談方法別受理件数	4
(5)	相談種類別受理件数	5
ア	行政相談	5
イ	民事相談	5
(6)	行政相談部局別内訳	6
(7)	行政相談事項別内訳	6
(8)	民事相談事項別内訳	7
4	交通事故相談	8
(1)	交通事故相談率	8
(2)	相談方法別受理件数	8
(3)	相談者別受理件数	9
(4)	新規相談の状況	9
ア	交通事故の被害状況	9
イ	新規面接相談者の被害状況	9
ウ	相談要旨別状況	10

1 相談体制

(1) 県政相談コーナー

相談コーナー	所在地	相談内容	相談員数
県民広聴室県政相談コーナー (県庁 本庁舎 2階)	福島市杉妻町2-16	県政相談 交通事故相談	2名 2名
県中地方振興局県政相談コーナー (郡山合同庁舎 本庁舎 1階)	郡山市麓山一丁目1-1	県政相談	1名
県南地方振興局県政相談コーナー (白河合同庁舎 2階)	白河市昭和町269	県政相談	1名
会津地方振興局県政相談コーナー (会津若松合同庁舎 1階)	会津若松市追手町7-5	県政相談	1名
相双地方振興局県政相談コーナー (南相馬合同庁舎 北庁舎 1階)	南相馬市原町区錦町1-30	県政相談	1名
いわき地方振興局県政相談コーナー (いわき合同庁舎 3階)	いわき市平字梅本15	県政相談	1名
		県政相談員計	7名
		交通事故相談員計	2名

(2) 相談日時

月曜日から金曜日の9時から16時まで(祝日、年末年始を除く)

(3) 巡回相談

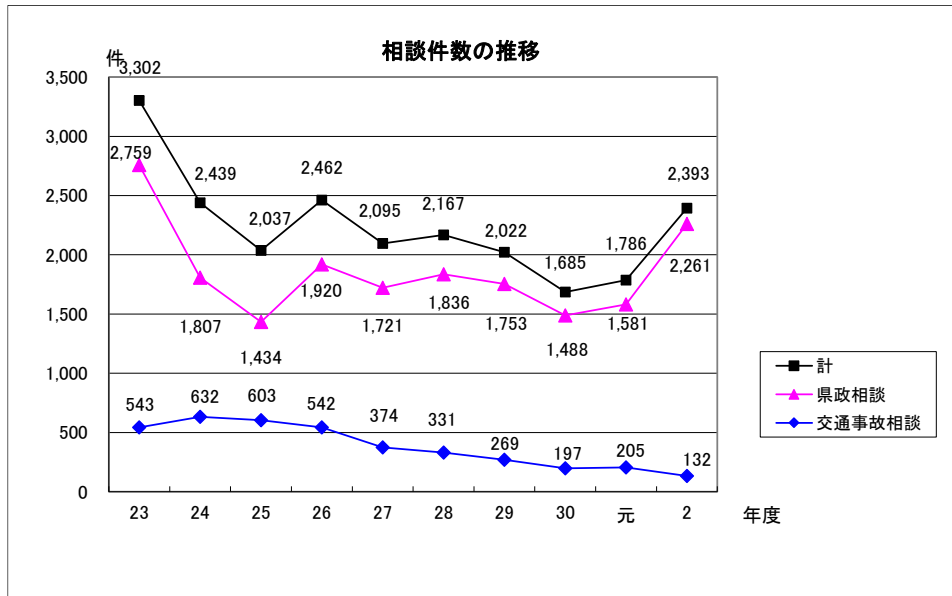
交通事故相談についての巡回相談は、会津地方振興局において2回実施した。

2 相談件数

令和2年度において、県政相談及び交通事故相談で受理した相談件数の合計は2,393件で、前年度の1,786件より607件増加し、対前年度比は134.0%であった。

内訳では、県政相談が2,261件で、前年度1,581件より680件増加して対前年度比143.0%となった。交通事故相談は132件で、前年度205件より73件減少して対前年度比64.4%となった。

平成23年3月に発生した東日本大震災の翌年度である平成23年度をピークに県政相談件数は減少傾向にあるが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症に関連する相談が多く寄せられたことにより増加した。



(過去10年間の相談受理状況)

(単位: 件)

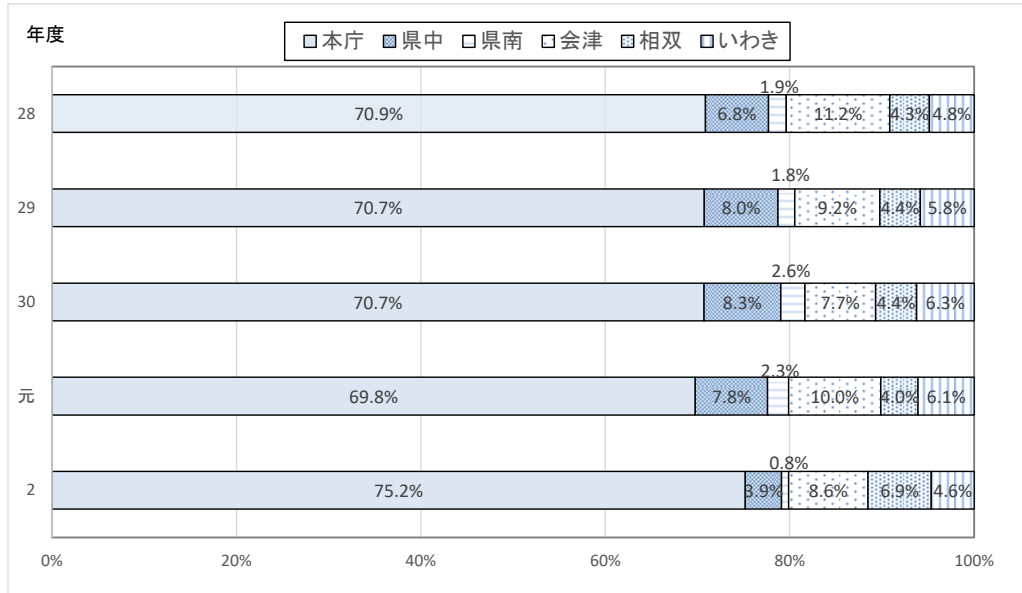
年度	23	24	25	26	27	28	29	30	元	2
県政相談	2,759	1,807	1,434	1,920	1,721	1,836	1,753	1,488	1,581	2,261
(対前年度比較)	+847	-952	-373	+486	-199	+115	-83	-265	+93	+680
(相談員1人当たり処理数)	344.9	225.9	179.3	240.0	215.1	229.5	219.1	212.6	225.9	323.0
指数 H23=100	100.0	65.5	52.0	69.6	62.4	66.5	63.5	53.9	57.3	82.0
(H21 1,334件=100)※	(206.8)	(135.5)	(107.5)	(143.9)	(129.0)	(137.6)	(131.4)	(111.5)	(118.5)	(169.5)
交通事故相談	543	632	603	542	374	331	269	197	205	132
(対前年度比較)	-21	+89	-29	-61	-168	-43	-62	-72	+8	-73
(相談員1人当たり処理数)	271.5	316.0	301.5	271.0	187.0	165.5	134.5	98.5	102.5	66.0
指数 H23=100	100.0	116.4	111.0	99.8	68.9	61.0	49.5	36.3	37.8	24.3
(H21 642件=100)※	(84.6)	(98.4)	(93.9)	(84.4)	(58.2)	(51.6)	(41.9)	(30.7)	(31.9)	(31.9)
計	3,302	2,439	2,037	2,462	2,095	2,167	2,022	1,685	1,786	2,393
(対前年度比較)	+826	-863	-402	+425	-367	+72	-145	-337	+101	+607

※東日本大震災前の年度との比較。

3 県政相談

(1) 相談コーナー別受理件数

相談件数 2,261 件のうち、「本庁」が 1,700 件で、全体の 75.2%を占めた。次いで「会津」が 195 件(8.6%)、「相双」が 155 件(6.9%)であった。



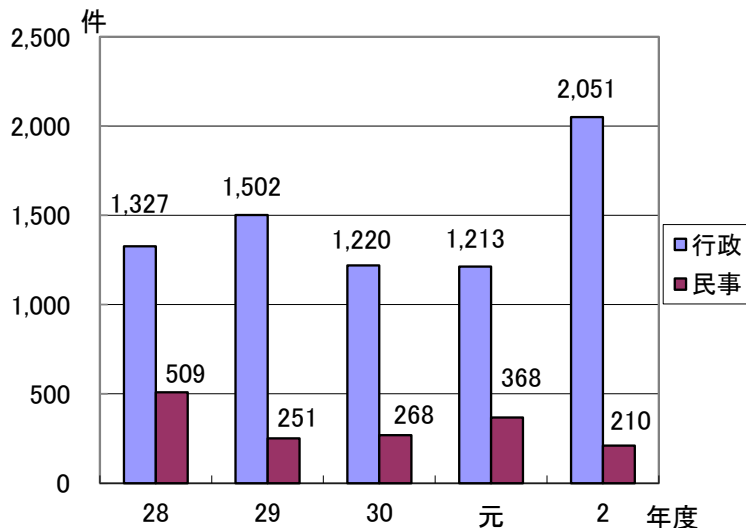
(過去 5 年間の相談コーナー別受理状況)

(単位：件)

区分 年度	本庁	県中	県南	会津	南会津	相双	いわき	計
28	1,287	124	35	204	20	78	88	1,836
29	1,234	140	32	161	7	77	102	1,753
30	1,052	124	39	114	-	66	93	1,488
元	1,103	124	36	158	-	64	96	1,581
2	1,700	89	17	195	-	155	105	2,261

※平成 30 年度から、南会津における面接相談は予約制とした。

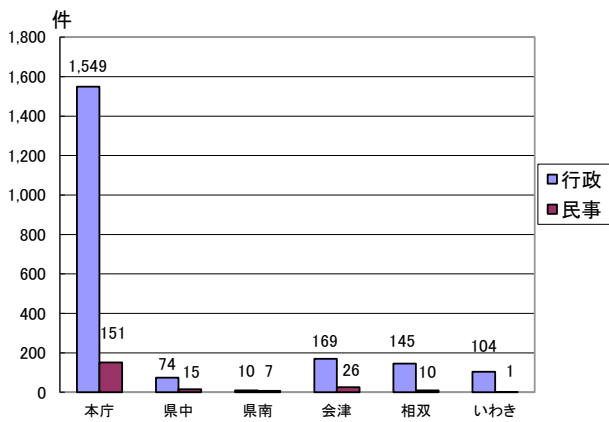
(2) 行政・民事別相談受理件数



行政に関する相談は 2,051 件で、前年度 1,213 件より 838 件増加し、全体の 90.7%を占めた。

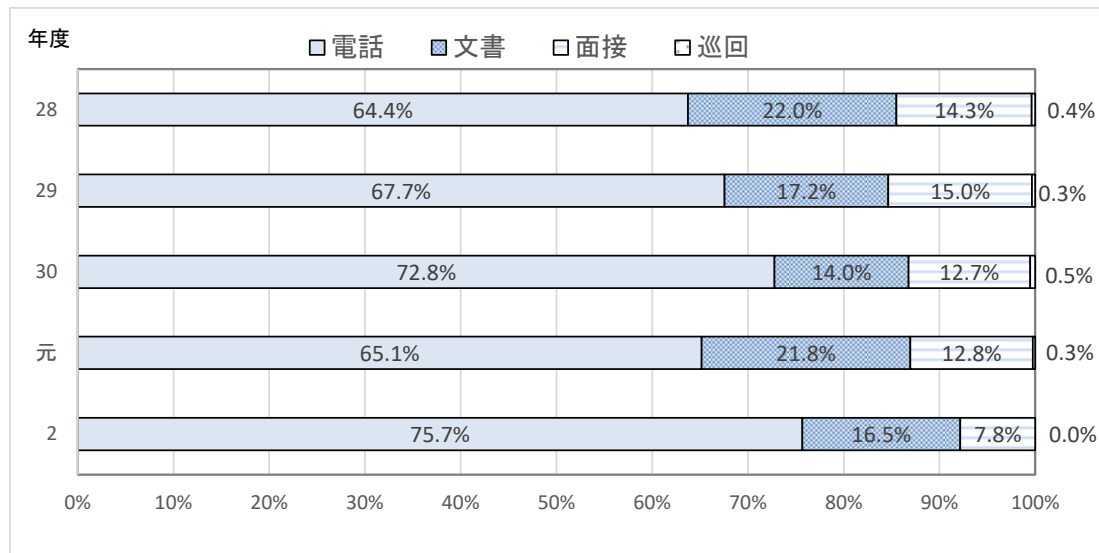
一方、民事に関する相談は 210 件で、前年度 368 件より 158 件減少し、全体の 9.3%を占めた。

(3) 相談コーナー別行政・民事相談受案件数



全ての相談コーナーで行政相談が民事相談を上回った。
また、「本庁」の行政相談が 1,519 件で、全体の 68.5% を占めた。

(4) 相談方法別受案件数



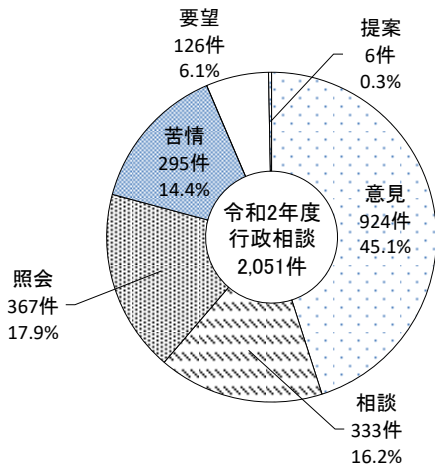
「電話」相談は 1,711 件 (75.7%) で、前年度 1,030 件 (65.1%) より 681 件増加した。「面接」相談は 177 件 (7.8%) で、前年度 202 件 (12.8%) より 25 件減少した。「文書」相談 373 件 (16.5%) のうち、メールが 368 件で全体の 98.7% を占めた。「巡回」相談は国と合同で実施したもので、令和 2 年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の関係で 1 回開催されたが実績はなかった。

(過去 5 年間の相談方法別受理状況)

(単位：件)

年度	区分	在庁相談				巡回相談	合計
		面接	電話	文書	計	合同	
28		259	1,170	400	1,829	7	1,836
29		263	1,184	300	1,747	6	1,753
30		189	1,083	208	1,480	8	1,488
元		202	1,030	345	1,577	4	1,581
2		177	1,711	373	2,261	0	2,261

(5) 相談種類別受理件数

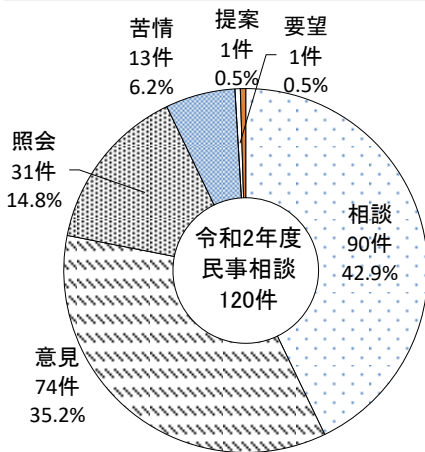


ア 行政相談

行政相談を種類別に分類すると、「意見」が 924 件(45.1%)で半数近くを占め、前年度 356 件(29.3%)より 568 件増加した。「相談」は 333 件(16.2%)で前年度 296 件(24.4%)より 37 件増加した。「照会」は 367 件(17.9%)で前年度 222 件(18.3%)より 145 件増加した。「苦情」は 295 件(14.4%)で前年度 224 件(18.5%)より 71 件増加した。「要望」は 126 件(6.1%)で、前年度 109 件(9.0%)より 17 件増加した。

イ 民事相談

民事相談を種類別に分類すると、「相談」が 90 件(42.9%)で最も多かったが、前年度 161 件(43.8%)より 71 件減少した。「意見」は 74 件(35.2%)で前年度 166 件(45.1%)より 92 件減少した。

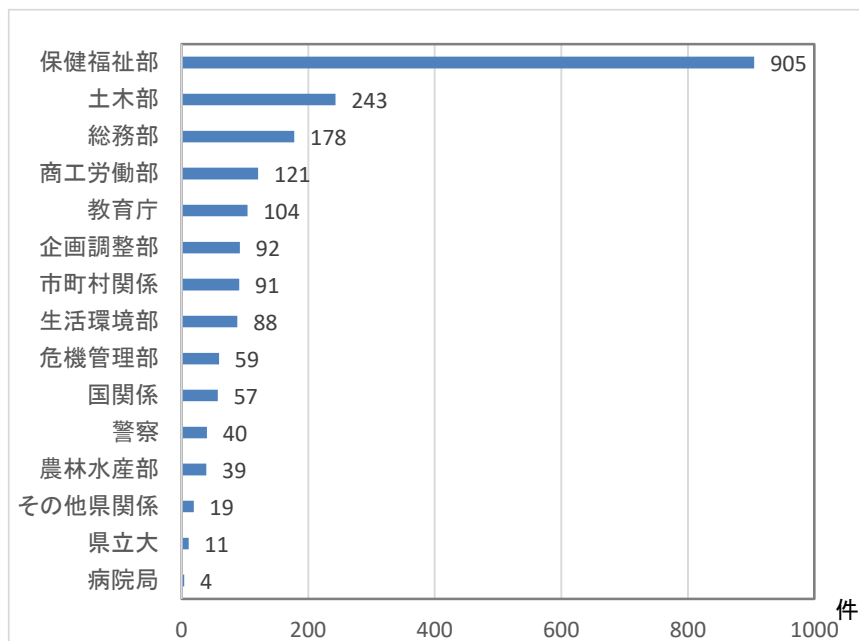


(過去5年間の相談方法別受理状況)

(単位：件)

区分 年度	行政相談							民事相談						
	相談	照会	要望	苦情	意見	提案	計	相談	照会	要望	苦情	意見	提案	計
28	180	430	51	357	296	13	1,327	212	262	0	24	8	3	509
29	197	392	63	643	201	6	1,502	149	58	2	27	6	9	251
30	277	275	46	244	375	3	1,220	170	37	1	10	50	0	268
元	296	222	109	224	356	6	1,213	161	30	4	7	166	0	368
2	333	367	126	295	924	6	2,051	90	31	1	13	74	1	210

(6) 行政相談部局別内訳



行政相談 2,051 件のうち、県の事務に関するものは 1,903 件(92.8%)で、国の事務に関するものは 57 件(2.8%)、市町村の事務に関するものは 91 件(4.4%)であった。

県の事務に関しては、「保健福祉部」が 905 件(44.1%)と半数近くを占め、新型コロナウイルス感染症に関する相談が多くみられた。

次いで「土木部」が 243 件 (11.9%)で、県道に関するものが多かった。

(7) 行政相談事項別内訳

行政相談のうち、最も多かったのは「医療」関連の 748 件で、次いで「福祉」関連が 128 件、「災害」関連が 107 件であった。

(過去 5 年間の行政相談事項別内訳)

(構成比：%)

	28年度			29年度			30年度			元年度			2年度		
	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比
1	災害	188	14.2	道路	263	17.5	教育	160	13.1	災害	149	12.3	医療	748	36.5
2	道路	110	8.3	災害	188	12.5	農業	123	10.1	教育	128	10.6	福祉	128	6.2
3	福祉	94	7.1	教育	155	10.3	災害	95	7.8	道路	98	8.1	災害	107	5.2
4	教育	61	4.6	福祉	82	5.5	道路	94	7.7	福祉	70	5.8	教育	103	5.0
5	県政全般	59	4.4	住宅	68	4.5	福祉	89	7.3	医療	68	5.6	道路	102	5.0
6	住宅	48	3.6	税金	47	3.1	住宅	59	4.8	住宅	49	4.0	住宅	83	4.0
7	農業	41	3.1	県政全般	46	3.1	観光	53	4.3	観光	48	4.0	職員服務	51	2.5
8	その他	726	54.7	その他	653	43.5	その他	547	44.8	その他	603	49.7	その他	729	35.5
	計	1,327	100.0	計	1,502	100.0	計	1,220	100.0	計	1,213	100.0	計	2,051	100.0

(8) 民事相談事項別内訳

民事相談 210 件については、内容的にも多種多様で広範囲にわたっており、家庭内問題について相談できる相手がいなかったり、適切な相談機関が分からなかったりして相談してくる人が多かった。

最も多かったのは、近所間でのトラブルに関する「近隣関係」で 22 件、次いで「相続」が 17 件、「家庭内問題」が 12 件であった。

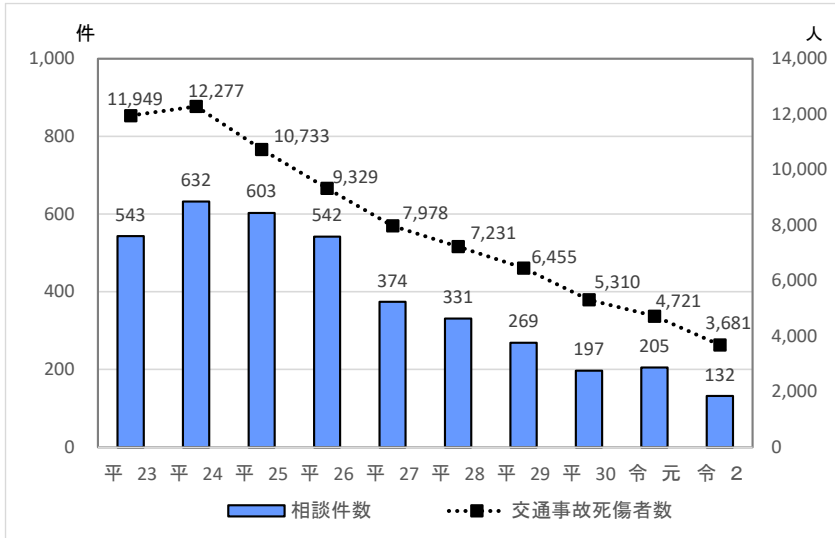
(過去 5 年間の民事相談事項別内訳)

(構成比 : %)

	28年度			29年度			30年度			元年度			2年度		
	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比
1	家庭内問題	51	10.0	家庭内問題	61	24.3	家庭内問題	53	19.8	家庭内問題	34	9.2	近隣関係	22	10.5
2	近隣関係	36	7.1	近隣関係	20	8.0	近隣関係	24	9.0	近隣関係	28	7.6	相続	17	8.1
3	相続	19	3.7	相続	16	6.4	相続	15	5.6	相続	17	4.6	家庭内問題	12	5.7
4	金銭貸借	18	3.5	離婚	13	5.2	不動産取引	14	5.2	契約関係	9	2.4	不動産取引	10	4.8
5	貸貸借	17	3.3	契約関係	11	4.4	契約関係	7	2.6	貸貸借	5	1.4	交通事故	9	4.3
6	離婚	16	3.1	不動産取引	10	4.0	離婚	6	2.2	サラ金等	5	1.4	契約関係	6	2.9
7	不動産取引	14	2.8	金銭貸借	9	3.6	金銭貸借	6	2.2	離婚	4	1.1	離婚	5	2.4
8	その他	338	66.4	その他	111	44.2	その他	143	53.4	その他	266	72.3	その他	129	61.4
	計	509	100.0	計	251	100.0	計	268	100.0	計	368	100.0	計	210	100.0

4 交通事故相談

(1) 交通事故相談率



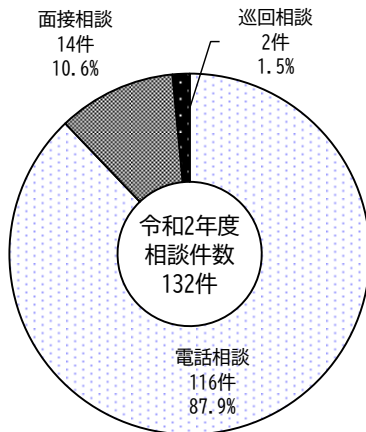
令和2年度の交通事故相談件数は132件で、前年度の205件より73件減少した。

また、交通事故死傷者数（県内）は3,681人で、死傷者に対する相談率は3.6%となり、前年度4.3%を0.7ポイント下回った。

(過去10年間の相談受理状況)

事項	年度	平 23	平 24	平 25	平 26	平 27	平 28	平 29	平 30	令 元	令 2
相談件数 (A)		543	632	603	542	374	331	269	197	205	132
交通事故死傷者数 (B)		11,949	12,277	10,733	9,329	7,978	7,231	6,455	5,310	4,721	3,681
相談率 (A / B)		4.5%	5.1%	5.6%	5.8%	4.7%	4.6%	4.2%	3.7%	4.3%	3.6%

(2) 相談方法別受理件数



「電話相談」は、116件(87.9%)で、前年度174件(84.9%)より58件減少した。

「面接相談」は、14件(10.6%)で、前年度28件(13.7%)より14件減少した。

「巡回相談」は、2件(1.5%)で、前年度3件(1.5%)より1件減少した。

なお、巡回相談は、「会津」のみ2件であった。

(相談方法別受理件数)

(構成比：%)

区分	28年度		29年度		30年度		元年度		2年度		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	
在庁相談	面接	62	18.7	41	15.2	29	14.7	28	13.7	14	10.6
	電話	259	78.2	219	81.4	163	82.7	174	84.9	116	87.9
	文書	1	0.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	その他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
巡回相談	9	2.7	9	3.3	5	2.5	3	1.5	2	1.5	
計	331	100.0	269	100.0	197	100.0	205	100.0	132	100.0	

(3) 相談者別受理状況

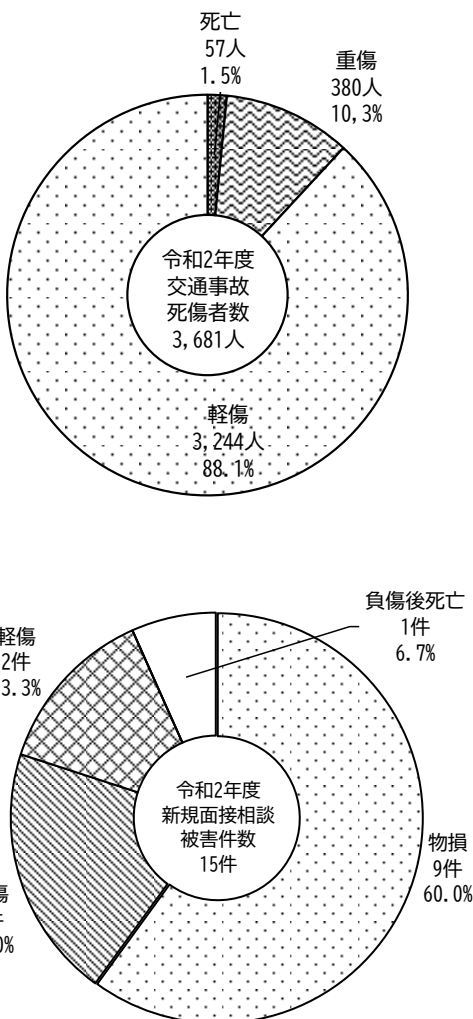
(単位：件)

区分	28	29	30	元	2
加害者相談	43	61	31	39	24
被害者相談	281	201	153	159	104
その他	7	7	13	7	4
合計	331	269	197	205	132
加害者相談 構成比 (%)	13.0	22.7	15.7	19.0	18.2

加害者からの相談は24件で、全体の18.2%を占め、前年度の39件(19.0%)より15件減少した。

相談内容としては、被害者に対する賠償内容に関するもののほか、物損事故の補償や過失割合に関するものが多かった。

(4) 新規面接相談の状況



ア 交通事故の被害状況

令和2年度に県内で発生した交通事故の死傷者数は3,681人で、軽症者数が3,244人(88.1%)、重傷者数が380人(10.3%)、死亡者数が57人(1.5%)であった。

イ 新規面接相談者の被害状況

令和2年度の新規面接相談について、被害件数は15件で、物損が9件(60.0%)、人身への被害が6件(40.0%)であった。

また、人身の内訳は、重傷事故の相談が3件(20.0%)、軽傷事故の相談が2件(13.3%)であった。

ウ 相談要旨別状況

	相談件数 (A)	割合 (A) / (B)
① 賠償責任者	12	27.9%
② 過失程度	8	18.6%
③ 賠償額の算定	4	9.3%
④ 示談の仕方	3	7.0%
⑤ 訴訟調停の利用	1	2.3%
⑥ 示談解決後の変更取消	0	0.0%
⑦ 債務不履行	0	0.0%
⑧ 自賠責保険請求等	0	0.0%
⑨ 労災社会保険の使用	0	0.0%
⑩ その他	15	34.9%
計 (B)	43	100.0%

令和2年度における新規面接相談者14人の相談要旨は43件で、1人当たりの平均相談件数は3.1件であった。最も多い相談は、「賠償責任者」の12件(27.9%)、次いで「過失程度」が8件(18.6%)、「賠償額の算定」が4件(9.3%)であった。

「その他」は15件(34.8%)で、事故後の流れや補償内容等についての相談がみられた。