

## 市民相談事務処理要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、市民相談事業の円滑な運営を確保するため、市民相談の事務処理及び運用に関して必要な事項を定める。

### (市民相談)

第2条 市民相談とは、生活の中で生じる困りごとなどへのアドバイスを通じ、市民生活の向上に資することを目的とし、川崎市に在住、在勤又は在学する個人（以下「市民等」という。）から、各区役所地域振興課及び各支所の区民センター（以下「相談担当部署」という。）に寄せられる質問、相談等に対する応対、及び第5条に規定する特別相談をいう。ただし、市長への手紙及び市長へのメールに対する応対は含まない。

### (市民相談の体系図)

第3条 市民相談の体系は、別表1のとおりとする。

### (市民相談の原則)

第4条 相談担当部署は、市民相談の内容により、次の各号を原則とし、適切な応対に努める。

- (1) 相談担当部署は、できる限り相談者に直接回答する。  
この場合、必要に応じて関係機関へ照会し、正確な回答を行う。
- (2) 相談担当部署での対応が困難な場合は、適切な所管先を紹介する。  
この場合適切な所管であることを確認した上で紹介を行う。  
また、市の所管に属さない内容の場合は、適切な相談先の紹介に努める。
- (3) 専門知識が必要な相談については、専門の相談先を紹介する。

### (特別相談)

第5条 市民相談のうち、専門知識が必要な相談に応じるため、市の各所管課は、各区役所において、弁護士、司法書士、専門相談員等による相談（以下「特別相談」という。）を実施することができる。

- 2 特別相談の実施に必要な事項は、当該相談の所管課が市民文化局コミュニティ推進部市民活動推進課（以下「市民活動推進課」という。）と協議して定める。この場合において、市民活動推進課は、相談実施場所等について区役所と必要な調整を行う。
- 3 特別相談は毎年度継続して実施することを原則とし、廃止又は変更を行う場合は、所管課と市民活動推進課が協議して決定する。
- 4 特別相談の種類は、別表2のとおりとする。

(市民相談の記録)

第6条 市民相談の対応者は、次の各号により、市民相談の記録を行う。

- (1) 市民生活相談及び市政・行政相談を行った場合は市民相談記録表（第1号様式）に記録する。
  - (2) 弁護士相談を行った場合は、弁護士相談カード（第2号様式）に記録する。
  - (3) 司法書士相談を行った場合は、司法書士相談カード（第5号様式）に記録する。
  - (4) 認定司法書士相談を行った場合は、認定司法書士相談カード（第6号様式）に記録する。
  - (5) 行政書士相談を行った場合は、行政書士相談カード（第7号様式）に記録する。
  - (6) 弁護士相談、司法書士相談、認定司法書士相談、行政書士相談以外の特別相談を行った場合は、市民相談カード（第3号様式）に記録する。
  - (7) 特別相談を実施する所管部署は、第2号から第6号の規定にかかわらず、別に相談内容等を記録する書式を定め、使用することができる。
- 2 前項の記録を行った市民相談の対応者は、前項各号で定めた様式又は記録の写しを、相談担当部署に提出する。
- 3 相談担当部署は、第1項第2号から第5号の規定により記録した特別相談の件数を特別相談件数表（第4号様式）に集計する。

(相談件数の集計等)

第7条 相談担当部署は、毎月の市民相談記録表及び特別相談件数表を、翌月の10日までに市民活動推進課に報告する。

- 2 市民活動推進課は、相談担当部署の相談件数を集計し、関係する部署に報告する。
- 3 市民活動推進課は、市民相談に関する年報を作成する。

(相談担当部署の会議)

第8条 市民活動推進課は、市民相談業務に関する協議、事務調整及び相談応対向上の為、必要に応じて相談担当部署の会議を開催する。

(個人情報の管理)

第9条 市民相談に従事する者は、相談業務により収集した個人情報を、川崎市個人情報保護条例に基づき、適正に管理しなければならない。

(その他)

第10条 この要綱の実施に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、平成17年11月1日から施行する。

この要綱の制定に伴い、市民相談事務処理要領は廃止する。

附 則

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。(別表2の変更)

附 則

この要綱は、平成19年4月1日から施行する。(様式の変更)

附 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。(別表2の変更、様式の変更)

附 則

この要綱は、平成23年4月1日から施行する。(様式の変更)

附 則

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。(第2条、第5条の一部変更)

附 則

この要綱は、平成26年8月1日から施行する。(別表2の変更、様式の変更)

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。(第2条、第5条、第7条及び第8条並びに別表2、様式2及び様式3の変更)

附 則

この要綱は、平成27年5月1日から施行する。(第7条、附則の変更)

附 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。(第5条、第6条、別表2、様式、附則の変更)

附 則

この要綱は、平成29年4月1日から施行する。(別表1、別表2、第3号様式、第4号様式、附則の変更)

附 則

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。(別表2、第3号様式、第4号様式の変更)

附 則

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。(第4号様式の変更)

附 則

この要綱は、令和元年11月1日から施行する。(第3号様式、第4号様式の変更、第5号様式、第6号様式、第7号様式の追加)

附 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。(第6条、別表2の一部変更)

附 則

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。(第2号様式、第3号様式、第4号様

式、第5号様式、第6号様式、第7号様式の変更)

(別表 1)

## 市民相談体系

	相談種別	相談等の内容	相談担当部署の原則的対応
市民相談	日常生活における困りごと、相談、問合せ等 (市民生活相談)	日常生活全般（一般的事項）	一般的知識に基づく助言、問題点の整理、適切な相談機関、所管組織等の案内
		日常生活全般（専門的事項）	特別相談の紹介、公的専門相談機関の照会・紹介
		川崎市の所管事務に関係のある相談等	所管部署への問合せ・確認・紹介・引継ぎ
		川崎市の所管事務以外の相談等	所管組織等への問合せ・確認・紹介・引継ぎ
	行政機関に対する意見、苦情、提案等 (市政・行政相談)	川崎市の所管事務等に関する事項	内容の聴取・確認 所管部署への問合せ・確認・紹介・引継ぎ
		川崎市以外の所管事務等に関する事項	内容の聴取・確認 所管組織等への問合せ・確認・紹介・引継ぎ
	特別相談	専門知識に基づく相談	受付・相談場所の運営

(別表2)

## 特別相談

相談名	相談内容
弁護士相談	不動産、金銭トラブル、損害賠償、相続、親族、契約、債務整理など
司法書士相談	相続、遺言、成年後見、不動産登記と手続などの相談、その他くらしの問題に関する事など
認定司法書士相談（予約制）	民事に関する紛争(ただし、140万円以下のものに限る。)に関する相談及び相続、遺言、成年後見、不動産登記と手続などの相談、その他くらしの問題に関する事など
行政書士の相続・遺言・成年後見相談	遺産分割協議書、遺言書、任意後見契約書などの書き方
交通事故相談	損害賠償や保険手続・示談方法など
労働相談	働く人の労働条件、会社での困りごと
税務相談	税金の計算方法、申告内容や申告手続、税金に関する基礎的な知識や申告窓口の案内など
宅地建物相談	宅地建物の売買や契約など
まちづくり相談	開発・建築に関する事、日照問題、都市計画など
住宅相談	家の新築、増・改築、修理など
ろうあ者相談・難聴者相談	聴覚障害者等の家庭生活または社会生活における各種相談
人権相談	日常における人権に関する問題など
行政相談	国の行政機関等の業務に対する意見、要望など



(第2号様式)

弁護士相談カード

受付日

年

月

日

受付番号

住所・勤務先区名 川崎 幸 中原 高津 宮前 多摩 麻生								相談方式 対面 電話 オンライン					
相談区分	不動産	借地	借家	売買	登記	相隣	他	親族	夫婦	離婚	親子	養子	他
	損害賠償	債務不履行	不法行為	交通事故	医療事故		他	相続	相続	遺言	登記	放棄	他
	金銭	請求	弁済	保証	消費貸借		他	その他	刑事	商事	税金	労働	訪問販売 他

(要旨)

回答区分	1 解決方法を教示	話し合い	調停	提(応)訴	3 他の相談機関等を紹介
		書面作成	その他	4 その他	
	2 関係法令を説明	回答者			

(要旨)

(第2号様式)

弁護士相談カード

受付日

年

月

日

受付番号

住所・勤務先区名 川崎 幸 中原 高津 宮前 多摩 麻生								相談方式 対面 電話 オンライン					
相談区分	不動産	借地	借家	売買	登記	相隣	他	親族	夫婦	離婚	親子	養子	他
	損害賠償	債務不履行	不法行為	交通事故	医療事故		他	相続	相続	遺言	登記	放棄	他
	金銭	請求	弁済	保証	消費貸借		他	その他	刑事	商事	税金	労働	訪問販売 他

(要旨)

回答区分	1 解決方法を教示	話し合い	調停	提(応)訴	3 他の相談機関等を紹介
		書面作成	その他	4 その他	
	2 関係法令を説明	回答者			

(要旨)

(第3号様式)

市民相談カード

市民相談カード											受付日	年	月	日	電話	面接	オンライン	その他
相談種別	一般	宅地	まち	事故	労働	税務	ろうあ 難聴者	人権	行政	住宅								
相談時間	:							~	:	相談員								
相談者住所又は勤務先(区名)	川崎 幸 中原 高津 宮前 多摩 麻生																	
相談内容	相談	照会	要望	意見														
対応内容	解決	可能	不能	教示														

(第3号様式)

市民相談カード

市民相談カード											受付日	年	月	日	電話	面接	オンライン	その他
相談種別	一般	宅地	まち	事故	労働	税務	ろうあ 難聴者	人権	行政	住宅								
相談時間	:							~	:	相談員								
相談者住所又は勤務先(区名)	川崎 幸 中原 高津 宮前 多摩 麻生																	
相談内容	相談	照会	要望	意見														
対応内容	解決	可能	不能	教示														

(第4号様式)

特別相談件数表( 年 月分)

(1) 相談方式

対面相談	対面相談	電話相談	オンライン相談	小計
弁護士相談				
認定司法書士相談				
司法書士相談				
行政書士相談				
宅地建物相談				

(2) 弁護士相談(予約制)

不動産	損害賠償	金銭	親族	相続	その他
借地	債務不履行	請求	夫婦	相続	刑事
借家	不法行為	弁済	離婚	遺言	商事
売買	交通事故	保証	親子	登記	税金
登記	医療事故	消費貸借	養子	放棄	労働
相隣	その他	その他	その他	その他	訪問販売
その他					その他
小計	小計	小計	小計	小計	小計

合計	
----	--

(3) その他の特別相談

認定司法書士相談	クレジット・ サラ金相談	
	その他相談	
司法書士相談		
行政書士の相続・遺言・成年後見相談		
宅地建物相談		
まちづくり相談		
交通事故相談		
労働相談		
税務相談(税理士)		
税務相談(税務相談員)		
ろうあ者相談・難聴者相談		
人権相談		
行政相談		
住宅相談		
合計		

(4) 司法書士相談

相続	
遺言	
成年後見	
不動産登記	
不動産(登記以外)	
借地借家 会社・法人 登記	
供託	
財産管理	
家族信託	
その他書面 作成	
その他	
合計	

(5) 認定司法書士相談

相続	
遺言	
成年後見	
不動産登記	
不動産(登記以外)	
借地借家 会社・法人 登記	
供託	
財産管理	
家族信託	
債務整理	
裁判手続 その他書面 作成	
その他	
合計	

(6) 行政書士相談

相続	
遺言	
成年後見	
法人設立 各種許可 申請	
各種契約書 の書き方 その他書面 作成	
その他	
合計	

(第5号様式)

司法書士相談カード

受付日 年 月 日 受付番号

住所・勤務先区名 川崎 幸 中原 高津 宮前 多摩 麻生 相談方式 対面 電話

相談区分  
相続 遺言 成年後見 不動産登記 不動産（登記以外） 借地借家  
会社・法人登記 供託 財産管理 家族信託 その他書面作成 その他

(要旨)

回答区分  
1 解決方法を教示 3 他の相談機関等を紹介  
2 関係法令を説明 4 その他  
回答者

(要旨)

(第5号様式)

司法書士相談カード

受付日 年 月 日 受付番号

住所・勤務先区名 川崎 幸 中原 高津 宮前 多摩 麻生 相談方式 対面 電話

相談区分  
相続 遺言 成年後見 不動産登記 不動産（登記以外） 借地借家  
会社・法人登記 供託 財産管理 家族信託 その他書面作成 その他

(要旨)

回答区分  
1 解決方法を教示 3 他の相談機関等を紹介  
2 関係法令を説明 4 その他  
回答者

(要旨)

第6号様式

認定司法書士相談カード

		受付日	年	月	日	受付番号
住所・勤務先区名 川崎 幸 中原 高津 宮前 多摩 麻生					相談方式 対面 電話	
相談区分	相続	遺言	成年後見	不動産登記	不動産（登記以外）	借地借家
	会社・法人登記		供託	財産管理	家族信託	債務整理
	その他書面作成		その他			
(要旨)						
回答区分	1 解決方法を教示			3 他の相談機関等を紹介		
	2 関係法令を説明			4 その他		
	回答者					
(要旨)						

第6号様式

認定司法書士相談カード

		受付日	年	月	日	受付番号
住所・勤務先区名 川崎 幸 中原 高津 宮前 多摩 麻生					相談方式 対面 電話	
相談区分	相続	遺言	成年後見	不動産登記	不動産（登記以外）	借地借家
	会社・法人登記		供託	財産管理	家族信託	債務整理
	その他書面作成		その他			
(要旨)						
回答区分	1 解決方法を教示			3 他の相談機関等を紹介		
	2 関係法令を説明			4 その他		
	回答者					
(要旨)						

## 第7号様式

## 行政書士相談カード

受付日

年

月

日

受付番号

住所・勤務先区名 川崎 幸 中原 高津 宮前 多摩 麻生

相談方式 対面 電話

相談区分

相続 遺言 成年後見 法人設立 各種許認可申請  
 各種契約書の書き方 その他書面作成 その他

(要旨)

回答区分

1 解決方法を教示

3 他の相談機関等を紹介

2 関係法令を説明

4 その他

回答者

(要旨)

## 第7号様式

## 行政書士相談カード

受付日

年

月

日

受付番号

住所・勤務先区名 川崎 幸 中原 高津 宮前 多摩 麻生

相談方式 対面 電話

相談区分

相続 遺言 成年後見 法人設立 各種許認可申請  
 各種契約書の書き方 その他書面作成 その他

(要旨)

回答区分

1 解決方法を教示

3 他の相談機関等を紹介

2 関係法令を説明

4 その他

回答者

(要旨)