

令和6年度第10回ヨコハマeアンケート

市民相談室における法律相談に関するアンケート

実施期間 令和6年8月30日（金）から9月9日（月）

事業所管課 市民局 広聴相談課

回答者数 1,310人（回答率：27.5%）

【参考】eアンケートメンバー数 4,767人（8月30日時点）

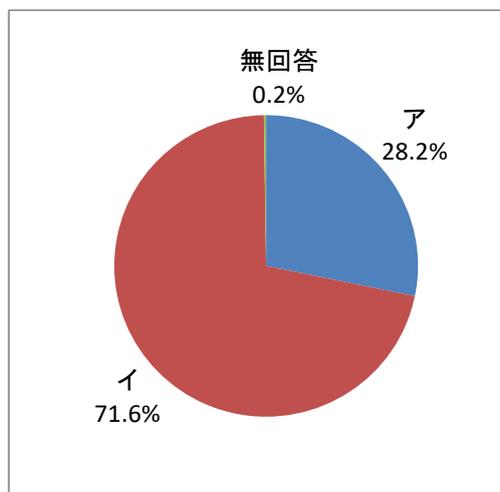
年代別、横浜市内在住・在勤・在学別の回答者構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
横浜市内在住	1 (0.1%)	18 (1.4%)	55 (4.2%)	183 (14.0%)	388 (29.6%)	379 (28.9%)	282 (21.5%)	1,306 (99.7%)
横浜市内在勤	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	4 (0.3%)
横浜市内在学	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
計	1 (0.1%)	18 (1.4%)	56 (4.3%)	184 (14.0%)	389 (29.7%)	380 (29.0%)	282 (21.5%)	1,310 (100.0%)

Q1 全ての方にお聞きします。
あなたは、これまで弁護士に相談したことがありますか。
(単一選択)

n = 1,310

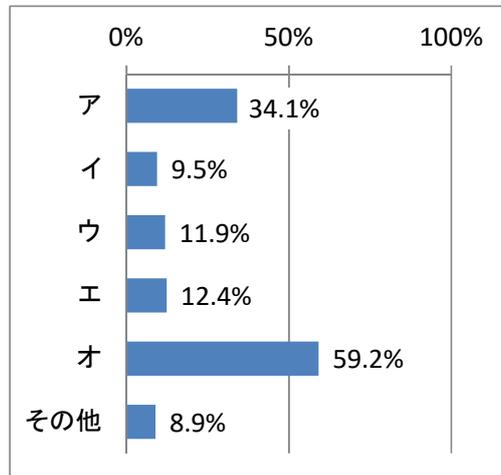
ア	相談したことがある (Q2へ)	28.2%	370
イ	相談したことはない (Q3へ)	71.6%	937
無回答		0.2%	3
		100.0%	1,310



Q2 Q1で「ア 相談したことがある」と答えた方にお聞きします。
 相談したとき、相談先としてどちらを利用しましたか。
 当てはまるもの全てを選択してください。「カ その他」を選んだ方は具体的な相談先を記入してください。
 (複数選択可)

n = 370

ア	市役所・区役所で行っている無料相談	34.1%	126
イ	県の無料相談	9.5%	35
ウ	弁護士会の相談センター	11.9%	44
エ	法テラス	12.4%	46
オ	弁護士事務所	59.2%	219
その他		8.9%	33



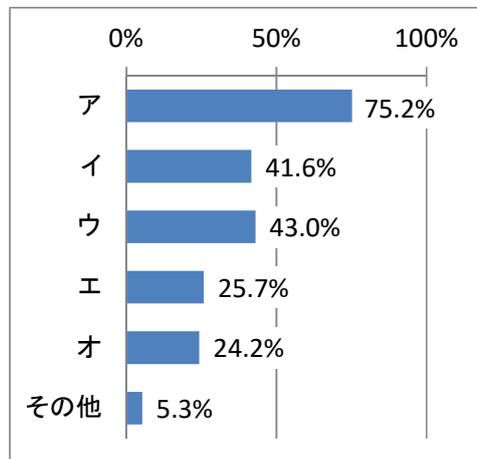
その他(抜粋)

知人の紹介
会社の顧問弁護士
インターネット

Q3 Q1で「イ 相談したことはない」と答えた方にお聞きします。
 もし相談するとしたら、どちらに相談しようと考えますか。
 当てはまるものすべてを選択してください。「カ その他」を選んだ方は具体的な相談先を記入してください。
 (複数選択可)

n = 937

ア	市役所・区役所で行っている無料相談	75.2%	704
イ	県の無料相談	41.6%	390
ウ	弁護士会の相談センター	43.0%	403
エ	法テラス	25.7%	241
オ	弁護士事務所	24.2%	227
その他		5.3%	50



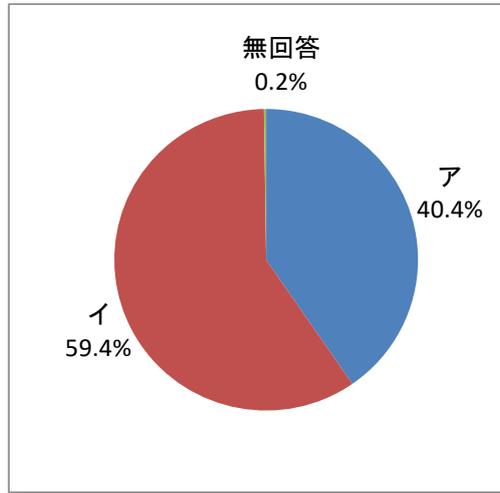
その他(抜粋)

知り合いの弁護士
インターネット
わからない

Q4 全ての方にお聞きします。
市役所 市民相談室で行っている法律相談はご存知ですか。
(単一選択)

n = 1,310

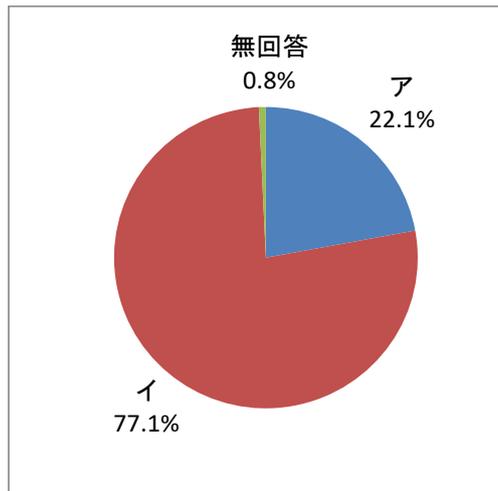
ア	知っている (Q5へ)	40.4%	529
イ	知らない (Q9へ)	59.4%	778
無回答		0.2%	3
		100.0%	1,310



Q5 Q4で「ア 知っている」と答えた方にお聞きします。
市役所 市民相談室で行っている法律相談を利用したことはありますか。
(単一選択)

n = 529

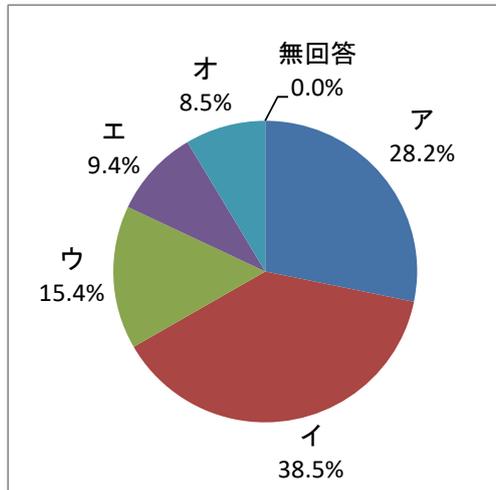
ア	利用したことがある (Q6・Q7へ)	22.1%	117
イ	利用したことはない (Q8へ)	77.1%	408
無回答		0.8%	4
		100.0%	529



Q6 Q5で「ア 利用したことがある」と答えた方にお聞きします。
市役所 市民相談室で行っている法律相談は役に立ちましたか。
(単一選択)

n = 117

ア	とても役に立った	28.2%	33
イ	役に立った	38.5%	45
ウ	どちらともいえない	15.4%	18
エ	あまり役に立たなかった	9.4%	11
オ	役に立たなかった	8.5%	10
無回答		0.0%	0
		100.0%	117



Q7 Q6で選択した理由を教えてください。
(自由記載)

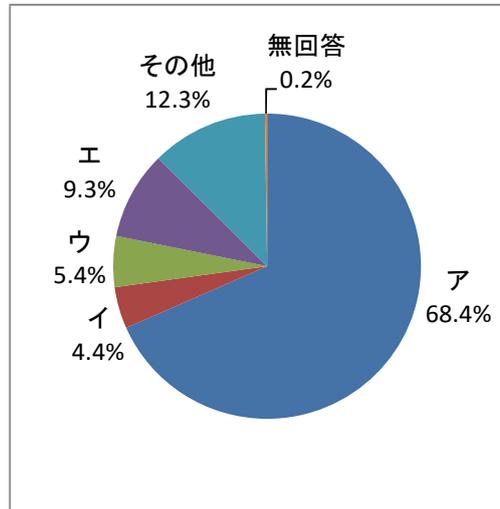
(抜粋)

専門的な知見からアドバイスを頂けたから。 【Q6で「ア とても役に立った」を選択】
詳しい話になると、正式な依頼での相談となると言われたが、全体の流れを理解することができた。 【Q6で「イ 役に立った」を選択】
常識的な回答の域を出なかったが、専門的な裏付けができた感じでの安ど感があった。 【Q6で「イ 役に立った」を選択】
時間も限られており、十分な相談ができなかった。 【Q6で「ウ どちらともいえない」を選択】
回答があいまいだった。 【Q6で「エ あまり役に立たなかった」を選択】

Q8 Q5で「イ 利用したことはない」と答えた方にお聞きします。
市役所 市民相談室で行っている法律相談を利用していない理由はありますか。
(単一選択)

n = 408

ア	相談したいことがないから	68.4%	279
イ	相談しようとしたが予約が埋まっていたから	4.4%	18
ウ	土日に相談ができないから	5.4%	22
エ	予約(電話・窓口に来庁)が面倒だから	9.3%	38
その他		12.3%	50
無回答		0.2%	1
		100.0%	408



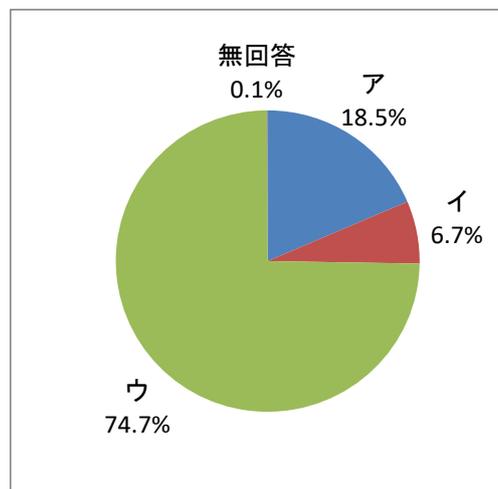
その他(抜粋)

弁護士の知り合いがいるから
仕事の休みと合わないから
区役所で弁護士による相談ができたから

Q9 全ての方にお聞きします。
市役所 市民相談室で行っている法律相談は、現在「電話」と「市民相談室の窓口」で予約することができます。もし、法律相談の予約をする場合、次の選択項目の中でどの予約方法が便利だと思いますか。
最も利用したい予約方法を1つ選んでください。
(単一選択)

n = 1,310

ア	電話	18.5%	243
イ	窓口	6.7%	88
ウ	電子申請(オンライン)	74.7%	978
無回答		0.1%	1
		100.0%	1,310



Q10 全ての方にお聞きします。
Q9で選択した理由を教えてください。
(自由記載)

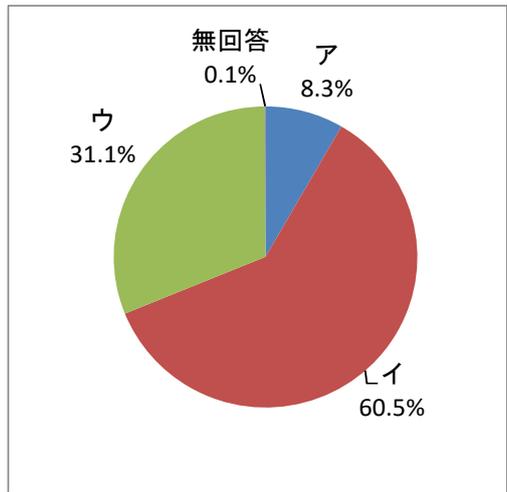
(抜粋)

予約の際に自分の相談事が相談対象になるかどうかまで尋ねることができそうだから。 【Q9で「ア 電話」を選択】
電話での予約のほうが効率的 【Q9で「ア 電話」を選択】
電話やオンラインだと、とっつきにくく途中でやめてしまいがち。窓口だと相談していいのかわど うかのアドバイスがもらえそう。 【Q9で「イ 窓口」を選択】
時間に制限なく予約手続きができるため。 【Q9で「ウ 電子申請(オンライン)」を選択】
仕事の合間に簡単に予約できるから。 【Q9で「ウ 電子申請(オンライン)」を選択】

Q11 全ての方にお聞きします。
市役所 市民相談室で行っている法律相談の相談方法は、現在「電話」か「対面(相談者に市民相談室まで来ていただく)」となっていますが、あなたはどの相談方法が便利だと思いますか。
最も利用したい相談方法を選んでください。
ただし、いずれの相談も録画や録音はできないものとします。
【注】オンライン相談:スマートフォンやパソコンを利用して、自宅等でインターネットを通して映像や音声による相談を行うことができます。
(単一選択)

n = 1,310

ア	電話相談	8.3%	109
イ	対面相談	60.5%	793
ウ	オンライン相談【注】	31.1%	407
無回答		0.1%	1
		100.0%	1,310



Q12 全ての方にお聞きします。
Q11で選択した理由を教えてください。
(自由記載)

(抜粋)

電話であれば実際に移動する時間を節減できるため。 【Q11で「ア 電話相談」を選択】
電話やオンラインだと周囲の人に相談内容を聞かれる心配がある。相談室で対面が1番安全で話しやすい。 【Q11で「イ 対面相談」を選択】
対面がもっとも意思疎通が確実だから。 【Q11で「イ 対面相談」を選択】
対面の方が話が広がりやすく、自分が見えていない部分も会話の中でアドバイスを頂けそうだから。 【Q11で「イ 対面相談」を選択】
オンラインの方が対面するよりも話しやすいや手軽さを感じられるため。また、電話だと相手の顔が見えず不安であるが、オンラインになると顔を合わせて話せるため、相手の表情が見えてよい。 【Q11で「ウ オンライン相談」を選択】

Q13 全ての方にお聞きします。
市役所 市民相談室で行っている法律相談について、何かご意見等がありましたら記入して下さい。
(自由意見)

(抜粋)

無料で専門家の相談が受けられることは大変大きなメリットです。市役所での相談ということが安心感と信頼感を大きくしていると思います。
まだ利用したことはないが、必要になったときに気軽に相談に応じてもらえればありがたい。
無料相談枠の範囲内なので、あまり参考にならなそう。
存在を知らなかったのもっと市民へPRすべきだと思う。
1年間で2回までの利用回数の制限があると理解していますが、できれば状況に応じてその制限を緩和していただけると有り難いです。
何をどうしたらいいか分からない時に、とても頼りになると思います。
必要な局面になったときに最初の一步として無料で相談できるのは有り難いです。
相談時間が最長25分では短いと思う。30分はほしい。
もっと身近に相談できるような雰囲気作りがあるといいです。