



# 1. 情報提供業務

---

## 1-1 平成24年度における業務の概況

法テラスの情報提供業務は、全国統一窓口であるコールセンター（愛称「法テラス・サポートダイヤル」。以下「サポートダイヤル」という）と地方事務所において、日々多数のお問合せに対応しているところである。

サポートダイヤルについては、平成25年1月7日、業務開始以来の累計受付件数（電話・メールの合計）が200万件に到達した。

法テラスでは、さまざまなお問合せに対し確かな情報提供が行えるよう、法制度情報をよくある質問と答え（FAQ）として整備し、全国の相談窓口情報とともにデータベース化して、データの拡充と最新化に努めている。平成24年度は震災特例法による「震災法律援助業務」の開始や、外国人の在留管理制度の変更、家事事件手続法の施行など、法制度や社会の変化に対応するFAQの新規作成や情報更新を行った。法テラスウェブサイトに掲載している「震災Q&A」についても、原発損害賠償や被災ローン減免制度などの項目について、内容をアップデートした。

トラブルを抱えた利用者の心情に配慮しつつ、適切な情報提供を行うためには、利用者の主訴的確な把握やそのための会話手法が必要であるが、こうした情報提供の際の対応の質を高めるため、専門業者に委託し、相談者を装って架電し職員の電話対応の印象を評価する「ミステリーコール」調査を毎年行っている。平成24年度も、サポートダイヤルのオペレーターと、全国の地方事務所で情報提供を行う窓口対応専門職員を対象とした調査を実施し、電話対応能力を確認・検証した。この調査結果は、サポートダイヤル及び各事務所と共有し、研修や自己研鑽に活用している。その他の取組みとして、サポートダイヤルでは、関係機関の業務に関する理解を深めるために、随時、各機関から講師を招いてオペレーター研修を行っており、平成24年度も法務局、労働局、公証人役場などの講師にご指導いただいた。地方事務所の窓口対応専門職員については、本部において2日間にわたる研修を開催し、法制度に関する講義やロールプレイなどの演習を通じて、さらなる実務能力向上をはかるとともに、各地方事務所においても、独自で勉強会や関係機関が開催する会議・研修会等に出席するなどしている。

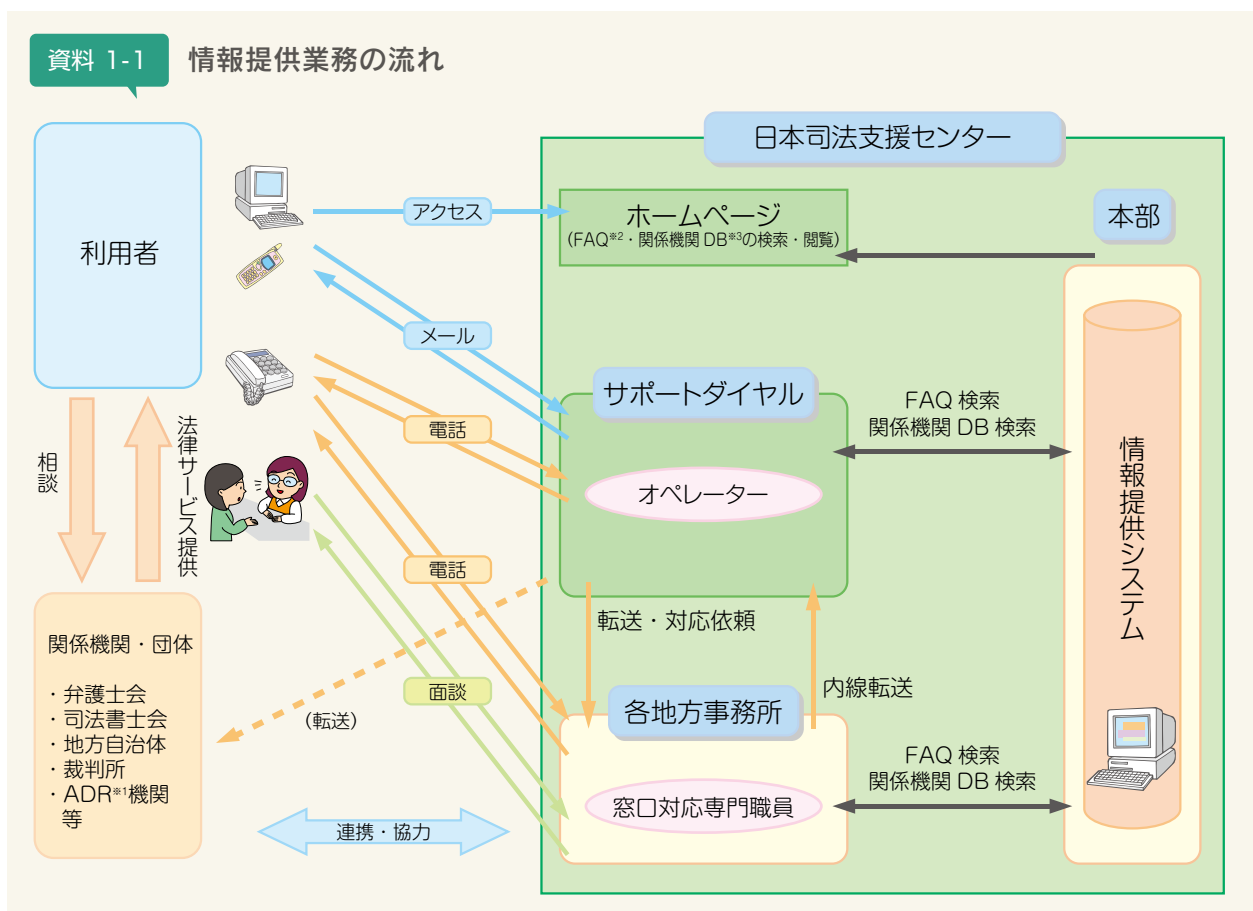
このほか、総合法律支援法の基本理念である「誰もが、必要なときに、裁判その他の法による紛争解決手続きを利用できる社会を実現」するためには、利用者である国民が、法やその基礎になっているものの考え方等を備えていることが必要であるとの観点から、平成22年度から、情報提供業務の一環として法教育に取り組んでいる。

平成24年度は、10月14日に京都市、12月9日に岐阜市で、昨年度と同様、法務省、文部科学省、最高裁、日弁連などとの共催のもと「法教育シンポジウム」を開催し、法教育のさらなる普及・発展のための実践報告、パネルディスカッション等を実施した。一方地方事務所では、関係機関や市民一般に対し、法テラスが設立された意義や法テラスの業務の説明、各種法制度等の講演会を実施するなどして、法教育活動に取り組んでいる。



## 1-2 業務の概要

情報提供業務は、法的トラブルを抱えながらも、どこか、誰に、相談したらいいかわからない方々に対し、①裁判その他の法による紛争の解決のための制度の有効な利用に資する情報（法制度情報）及び、②弁護士、司法書士など隣接法律専門職などの業務に関する情報（関係機関・団体情報）を提供するものである。利用資格等の制限はないので、全国民に開かれた、司法サービスの玄関口ともいえる業務である。上記関係機関・団体との連携をはかりながら、サポートダイヤルにおいては電話とメールで、全国各地の地方事務所においては面談と電話で個別のお問合せに対応しているが、それ以外にも、ホームページやリーフレットを利用した一般的な情報提供も行っている（資料1-1）。



(注 1) ADR…裁判外紛争解決手続  
(注 2) FAQ…よくある質問と答え  
(注 3) DB…データベース

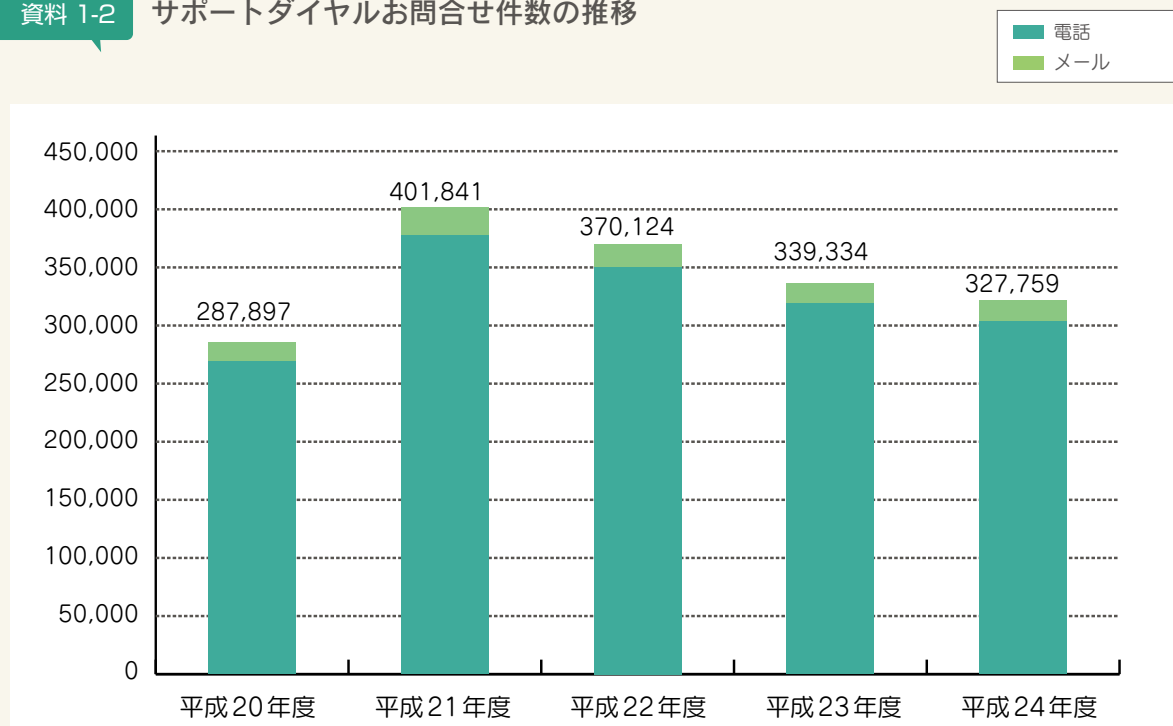
# 1-3 お問い合わせ件数

## (1) サポートダイヤル

全国からのお問合せに応じるサポートダイヤルを設け、電話とメールによる情報提供を行っている。電話受付時間は平日午前9時から午後9時まで、土曜日は午前9時から午後5時までとして、お勤めの方も利用しやすいようにしている。サポートダイヤルでは、法的問題や電話対応の研修を積んだオペレーターが対応している。また、サポートダイヤルに寄せられたお問合せ等は、集計・分析し、関係機関への情報提供及びホームページからの情報発信等に活用している。

平成20年度から24年度までの5年間に、サポートダイヤルに寄せられたお問合せ件数の推移は、資料1-2、1-3のとおりである。平成20年2月のホームページリニューアルにともない、件数は上向き傾向となり、平成20年10月以降は報道や広報活動の影響でお問合せが一気に増加した。平成21年6月には、メールも合わせると開業月のお問合せ件数を越え、平成22年2月には、累計利用件数が100万件を突破した。その後、平成25年1月7日に、累計利用件数は200万件に到達し、その後も着実に伸び続けている。

資料 1-2 サポートダイヤルお問合せ件数の推移



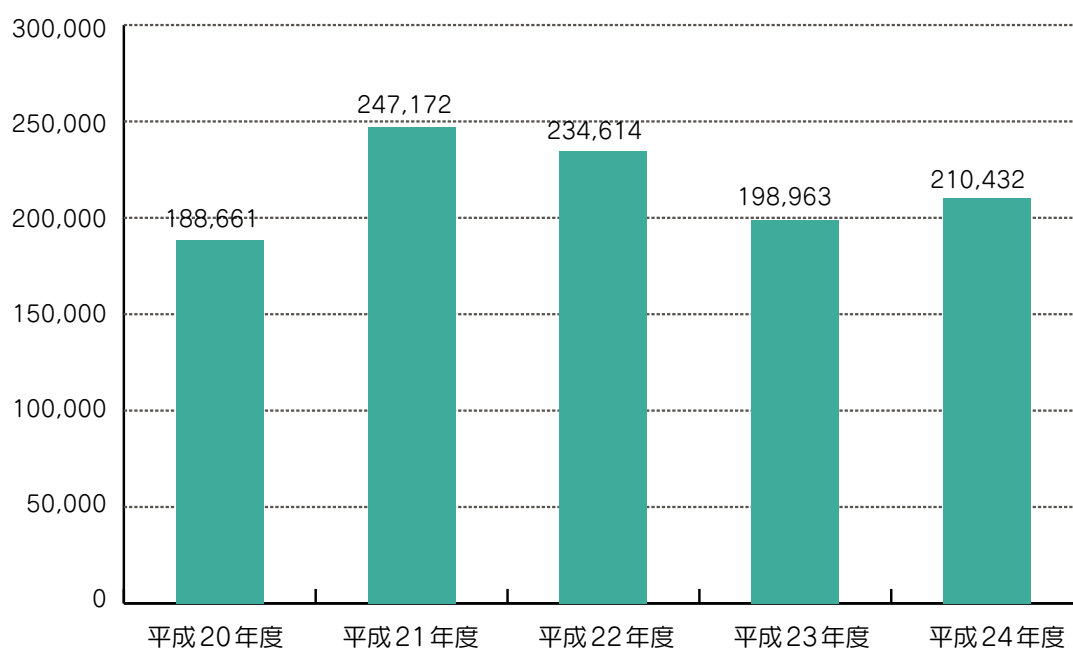
資料 1-3 平成20年度～24年度サポートダイヤルお問合せ件数

年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
電話	271,610	377,267	350,654	321,781	308,825
メール	16,287	24,574	19,470	17,553	18,934
合計	287,897	401,841	370,124	339,334	327,759
前年比（電話）	126.4%	138.9%	92.9%	91.8%	96.0%
前年比（メール）	278.8%	150.9%	79.2%	90.2%	107.9%
前年比（合計）	130.4%	139.6%	92.1%	91.7%	96.6%

## (2) 地方事務所

地方事務所では、支部も含め全国61か所に窓口対応専門職員を配置し、面談と電話によるお問合せに対応している。窓口対応専門職員は、消費生活相談関係の有資格者、裁判所のOBなどが多い。平成20年度から24年度までの、地方事務所全体のお問合せ件数の推移は資料1-4のとおりである。

資料 1-4 地方事務所お問合せ件数の推移

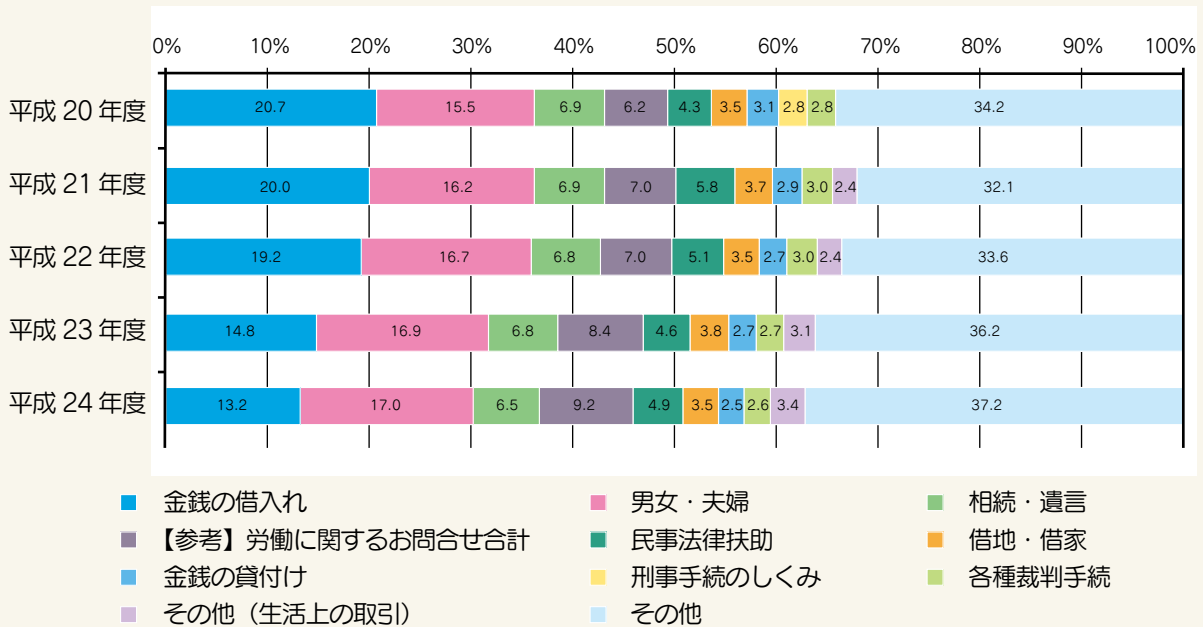


# 1-4 お問い合わせの傾向

## (1) サポートダイヤル

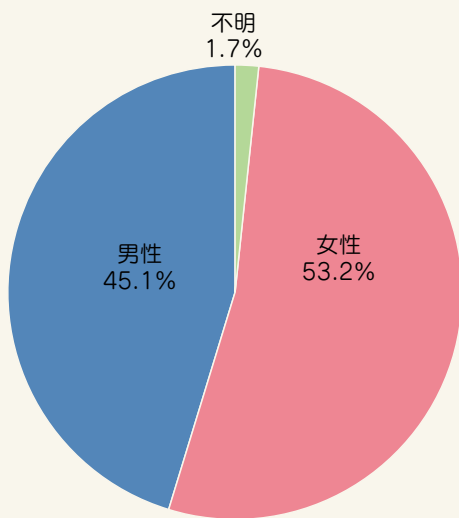
サポートダイヤルにおける平成20年度から24年度までのお問合せ分野別内訳は、資料1-5のとおりである。平成20年度から平成22年度までは金銭の借入れ（多重債務など）、男女・夫婦（離婚など）の順となっていたが、金銭の借入れに関するお問合せの割合が徐々に減少する一方で、男女・夫婦が増加し、平成23年度には逆転して、男女・夫婦、金銭の借入れの順になっている。平成24年度には、金銭の借入れに関するお問合せの割合がさらに減少したのに対し、労働に関するお問合せの割合は増加し続けている。

資料1-5 サポートダイヤルお問合せ分野別内訳の推移



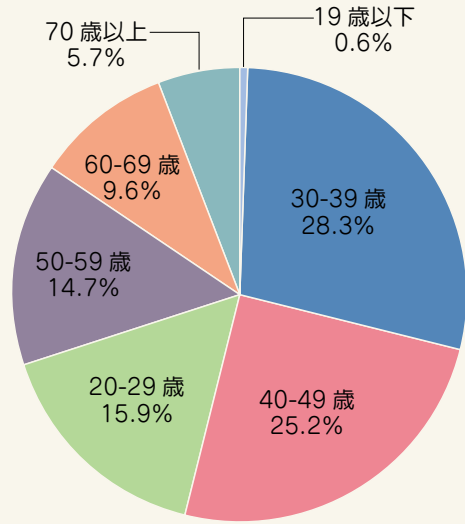
平成24年度におけるサポートダイヤル利用者の男女比は、資料1-6のとおりである。女性の利用者が男性より約8ポイント多かった。サポートダイヤル利用者の年代比と、年代別の男女比については、資料1-7、1-8のとおりである。30歳代と40歳代の利用者が、全体の半数以上を占めている。

資料 1-6 平成 24 年度サポートダイヤル利用者男女比

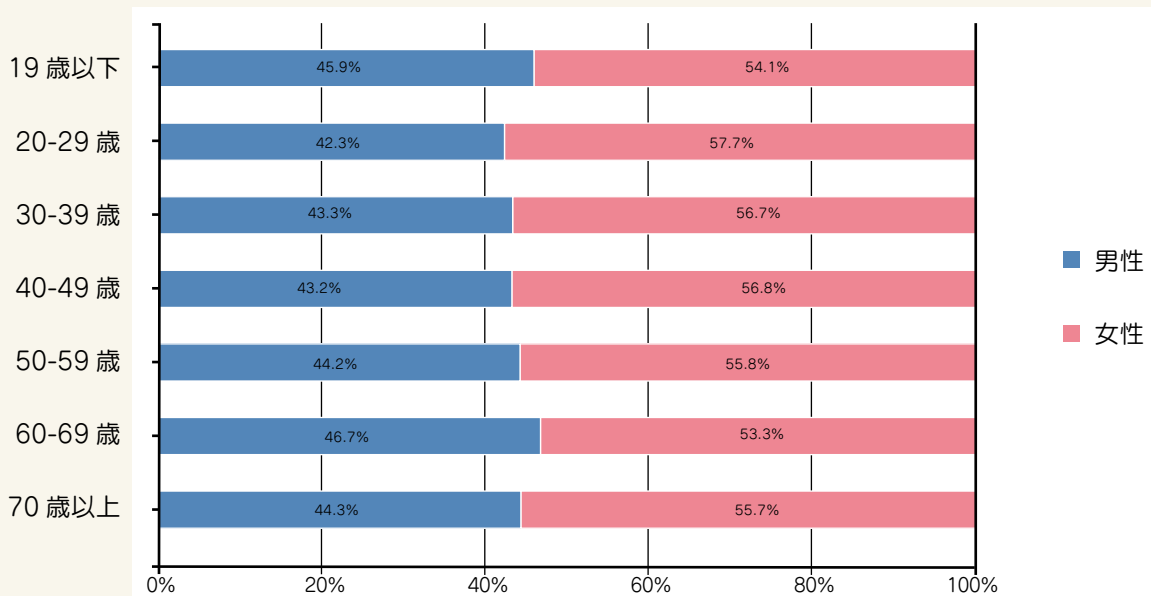


資料 1-7 平成 24 年度サポートダイヤル利用者年代比

(注) 年代は、任意で聞き取りを行った。



資料 1-8 平成 24 年度サポートダイヤル利用者年代別男女比



お問合せ分野ごとの男女比は資料1-9のとおりである。男女・夫婦、相続・遺言、子どもなどの分野は女性からのお問合せが多く、各種裁判手続、賃金・退職金、刑事手続のしくみ、インターネット取引などの分野は男性の比率が高くなっている。



資料1-9 平成24年度サポートダイヤルにおけるお問合せ分野別男女比（上位30分野）

順位	相談分野	件数			割合		
		合計	男性	女性	全件数における割合	分野別男女比	
						男性	女性
1	男女・夫婦	54,779	15,318	39,461	17.0%	28.0%	72.0%
2	金銭の借入れ	42,469	22,869	19,600	13.2%	53.8%	46.2%
3	【参考】労働に関するお問合せ合計	29,664	15,612	14,052	9.2%	52.6%	47.4%
4	相続・遺言	21,006	7,493	13,513	6.5%	35.7%	64.3%
5	民事法律扶助	15,624	7,374	8,250	4.9%	47.2%	52.8%
6	借地・借家	11,326	5,498	5,828	3.5%	48.5%	51.5%
7	その他（生活上の取引）	10,983	5,813	5,170	3.4%	52.9%	47.1%
8	各種裁判手続	8,341	4,723	3,618	2.6%	56.6%	43.4%
9	金銭の貸付け	8,004	4,030	3,974	2.5%	50.3%	49.7%
10	犯罪被害者	6,990	3,187	3,803	2.2%	45.6%	54.4%
11	定年・退職・解雇	6,260	3,290	2,970	1.9%	52.6%	47.4%
12	生活福祉	5,980	3,119	2,861	1.9%	52.2%	47.8%
13	高齢者・障害者	5,924	2,192	3,732	1.8%	37.0%	63.0%
14	職場のいじめ・嫌がらせ	5,427	2,500	2,927	1.7%	46.1%	53.9%
15	賃金・退職金	4,685	2,916	1,769	1.5%	62.2%	37.8%
16	刑事手続のしくみ	4,477	2,517	1,960	1.4%	56.2%	43.8%
17	子ども	4,428	1,324	3,104	1.4%	29.9%	70.1%
18	その他（職場）	4,428	2,526	1,902	1.4%	57.0%	43.0%
19	弁護士	4,380	1,986	2,394	1.4%	45.3%	54.7%
20	損害賠償	4,141	2,244	1,897	1.3%	54.2%	45.8%
21	その他の法律事務	3,640	1,783	1,857	1.1%	49.0%	51.0%
22	情報提供	2,913	1,462	1,451	0.9%	50.2%	49.8%
23	その他（家族）	2,882	940	1,942	0.9%	32.6%	67.4%
24	インターネット取引	2,733	1,646	1,087	0.8%	60.2%	39.8%
25	その他（犯罪・刑事事件）	2,430	1,406	1,024	0.8%	57.9%	42.1%
26	医療保険	2,292	1,145	1,147	0.7%	50.0%	50.0%
27	その他（法テラス）	2,194	1,141	1,053	0.7%	52.0%	48.0%
28	民事上の問題	2,149	1,194	955	0.7%	55.6%	44.4%
29	人身事故	2,116	1,181	935	0.7%	55.8%	44.2%
30	その他（会社）	2,097	1,436	661	0.7%	68.5%	31.5%

（注1）「【参考】労働に関するお問合せ合計」は、表中の「定年・退職・解雇」「賃金・退職金」の件数に加え、「職場」「福祉」「保険」といった相談分野の中で労働に関連した件数分も含む。

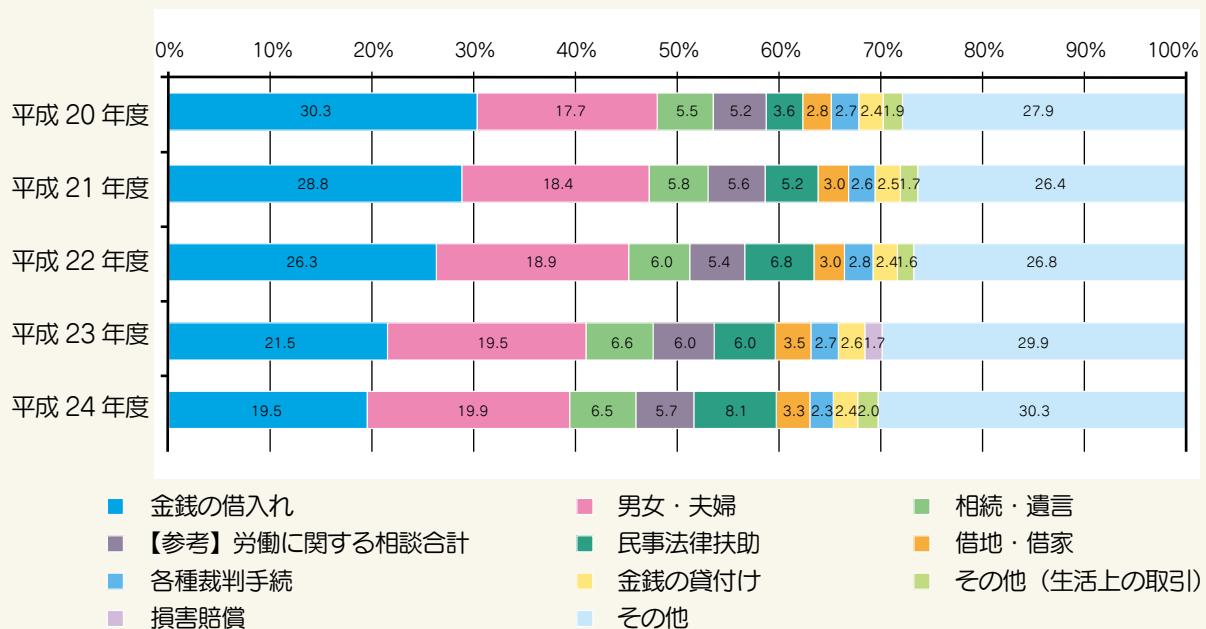
（注2）資料1-6に示した、利用者の男女比（男性45.1%、女性53.2%）と比較して、男性からの相談が10ポイント以上多い（55.1%以上）分野を青色、女性からの相談が10ポイント以上多い分野（63.2%以上）を赤色で表示した。



## (2) 地方事務所

平成20年度から24年度の地方事務所におけるお問合せ分野別内訳は、資料1-10のとおりである。平成23年度には金銭の借入れの割合が、男女・夫婦の割合を上回っていたが、平成24年度には順位が逆転し、男女・夫婦がわずかに金銭の借入れを上回った。この傾向はサポートダイヤルと同じである。

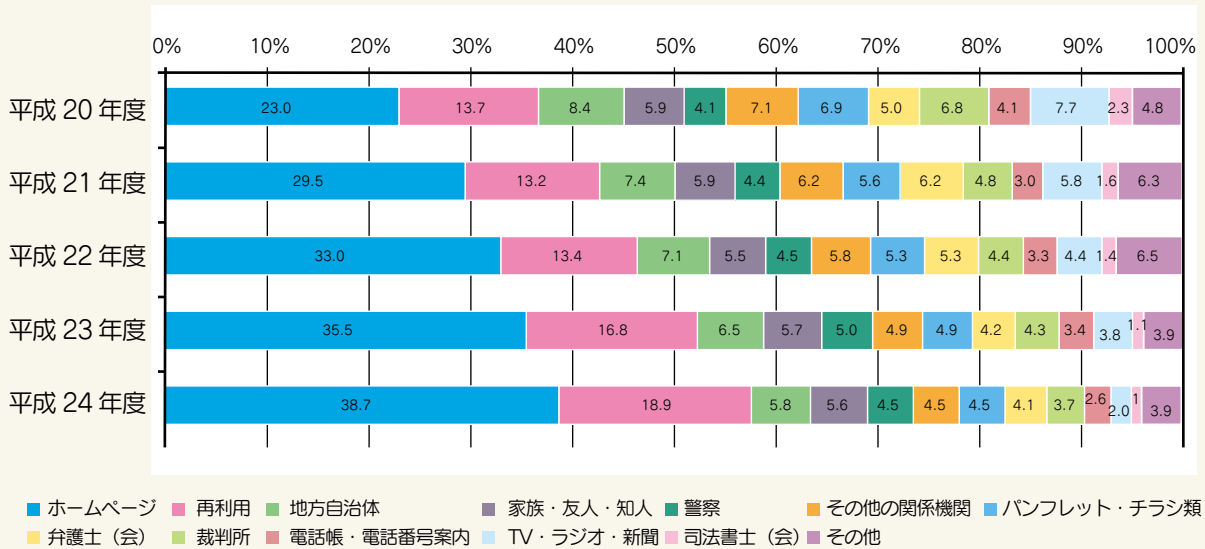
資料1-10 地方事務所お問合せ分野別内訳の推移



# 1-5 認知媒体 (サポートダイヤル、地方事務所)

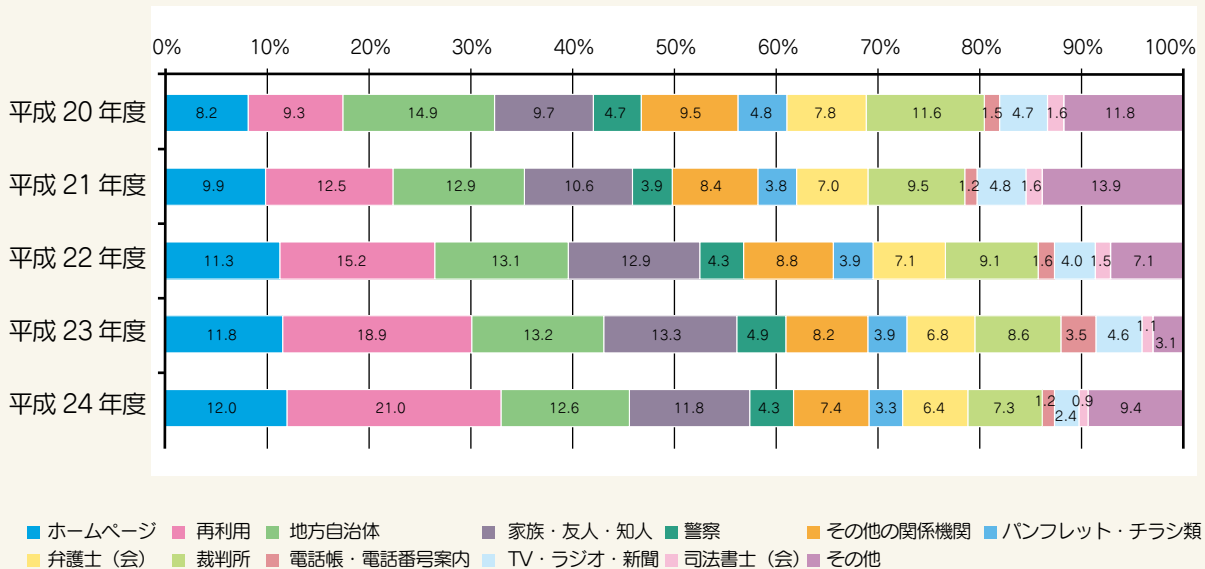
平成20年度から24年度のサポートダイヤルにおける法テラスの認知媒体内訳は、資料1-11のとおりである。平成20年度以降一貫して、ホームページの割合が最も高く、その割合は年々増加し続けている。インターネットが普及した結果、法的トラブルを抱えた方が、情報を求めて、まずはインターネットを検索し、検索結果から法テラスのホームページを閲覧するケースが多いのではないかと考えられる。

資料1-11 サポートダイヤル認知媒体内訳の推移



平成20年度から24年度の地方事務所における法テラスの認知媒体内訳は、資料1-12のとおりである。地方事務所の場合は、地方自治体（都道府県庁や市区町村役所）、裁判所、弁護士会などの関係機関から法テラスを紹介され、利用に至るケースが多い。

資料1-12 地方事務所認知媒体内訳の推移



サポートダイヤル認知媒体を男女比で見たものが資料1-13である。サポートダイヤル利用者の男女比（男性：女性が45：55）に照らし合わせると、地方自治体、パンフレット・リーフレット、タウンページ、チラシ、広報誌、新聞・テレビの報道や新聞広告、口コミ（家族・友人・知人）、104については、女性の比率が高く、ラジオCM、司法書士（会）については、男性の比率が高い。

資料1-13 平成24年度サポートダイヤル認知媒体男女比

認知媒体	件数			割合		
	合計	男性	女性	全体における割合	媒体別男女比 男性	媒体別男女比 女性
関係機関	51,181	23,064	28,117	23.8%	45.1%	54.9%
地方自治体	12,522	4,496	8,026	5.8%	35.9%	64.1%
警察	9,720	4,928	4,792	4.5%	50.7%	49.3%
その他の関係機関	9,583	4,082	5,501	4.5%	42.6%	57.4%
裁判所	8,044	3,603	4,441	3.7%	44.8%	55.2%
弁護士（会）	8,891	4,529	4,362	4.1%	50.9%	49.1%
司法書士（会）	2,421	1,426	995	1.1%	58.9%	41.1%
広報	98,320	44,781	53,539	45.8%	45.5%	54.5%
ホームページ(PC)	70,321	33,738	36,583	32.8%	48.0%	52.0%
ホームページ(携帯)	12,754	5,500	7,254	5.9%	43.1%	56.9%
パンフレット・リーフレット	6,443	2,378	4,065	3.0%	36.9%	63.1%
タウンページ	4,815	1,627	3,188	2.2%	33.8%	66.2%
チラシ	1,381	530	851	0.6%	38.4%	61.6%
広報誌	935	265	670	0.4%	28.3%	71.7%
新聞広告	730	303	427	0.3%	41.5%	58.5%
ポスター	585	261	324	0.3%	44.6%	55.4%
折込チラシ	217	92	125	0.1%	42.4%	57.6%
ラジオCM	139	87	52	0.1%	62.6%	37.4%
報道	3,425	1,261	2,164	1.6%	36.8%	63.2%
TV報道	2,120	771	1,349	1.0%	36.4%	63.6%
新聞記事	1,120	395	725	0.5%	35.3%	64.7%
ラジオ報道	185	95	90	0.1%	51.4%	48.6%
その他	61,720	26,390	35,330	28.8%	42.8%	57.2%
再利用	40,588	18,532	22,056	18.9%	45.7%	54.3%
家族・友人・知人	11,936	4,186	7,750	5.6%	35.1%	64.9%
104	736	272	464	0.3%	37.0%	63.0%
その他	8,460	3,400	5,060	3.9%	40.2%	59.8%
合計	214,646	95,496	119,150	100.0%	44.5%	55.5%

(注) 認知媒体件数は任意で聞き取りを行った。

# 1-6 利用者の地域分布

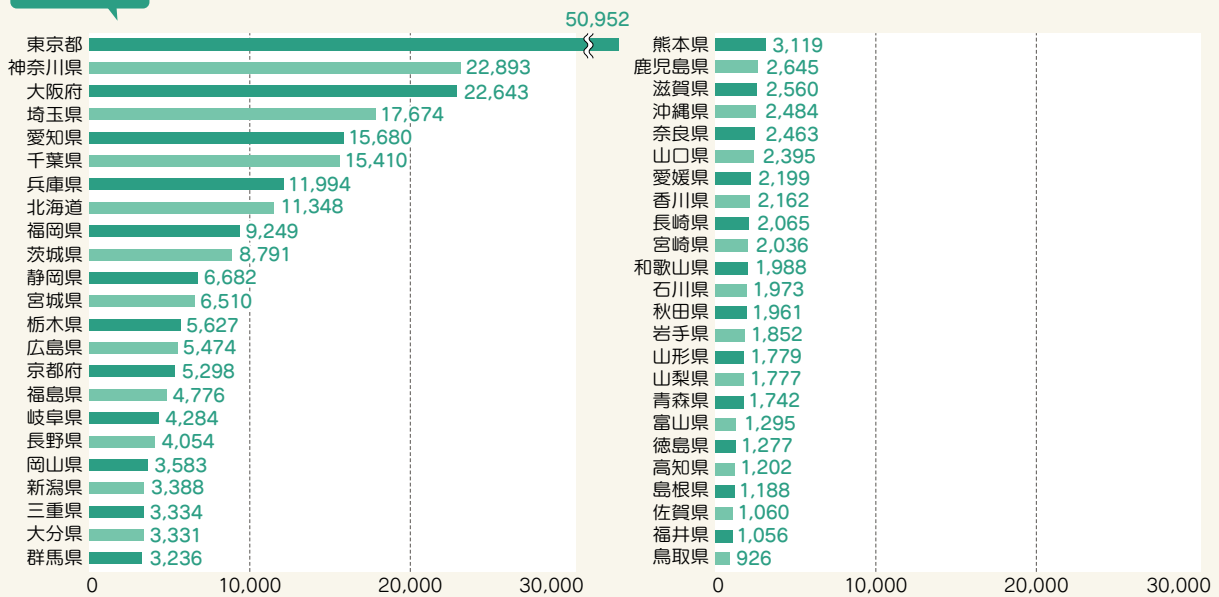
## (1) サポートダイヤル

平成24年度の都道府県別サポートダイヤル利用件数は、資料1-14のとおりである。東京、大阪をはじめとする大都市圏での利用が多い。

また、人口1万人あたりの利用件数（都道府県別）は、資料1-15のとおりである。

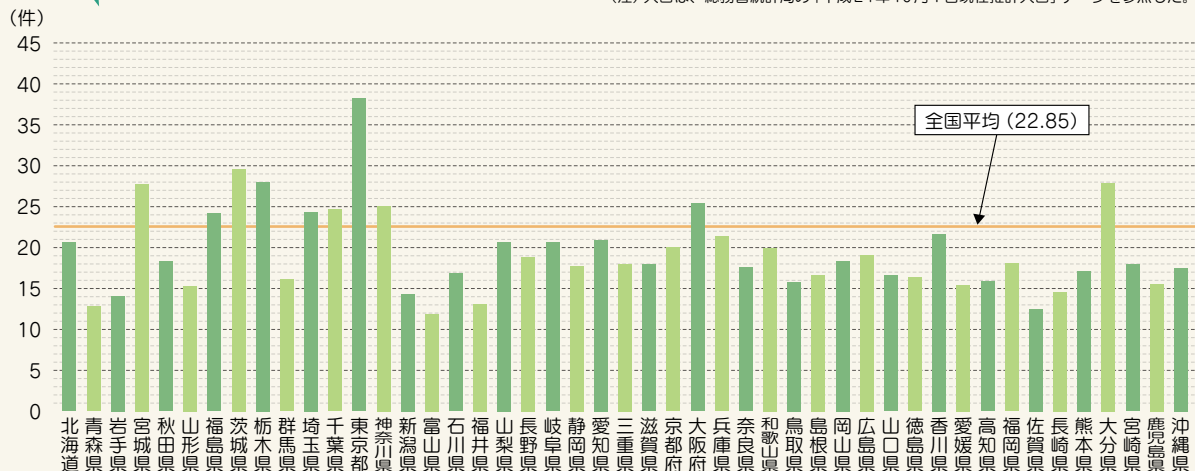
なお、法テラスの情報提供業務においては、基本的に匿名でお問合せに応じているので、居住地域の聞き取りは必ずしも行っていないが、最寄りの相談機関を紹介する際に居住地域を確認している。

資料 1-14 平成24年度都道府県別サポートダイヤル利用件数



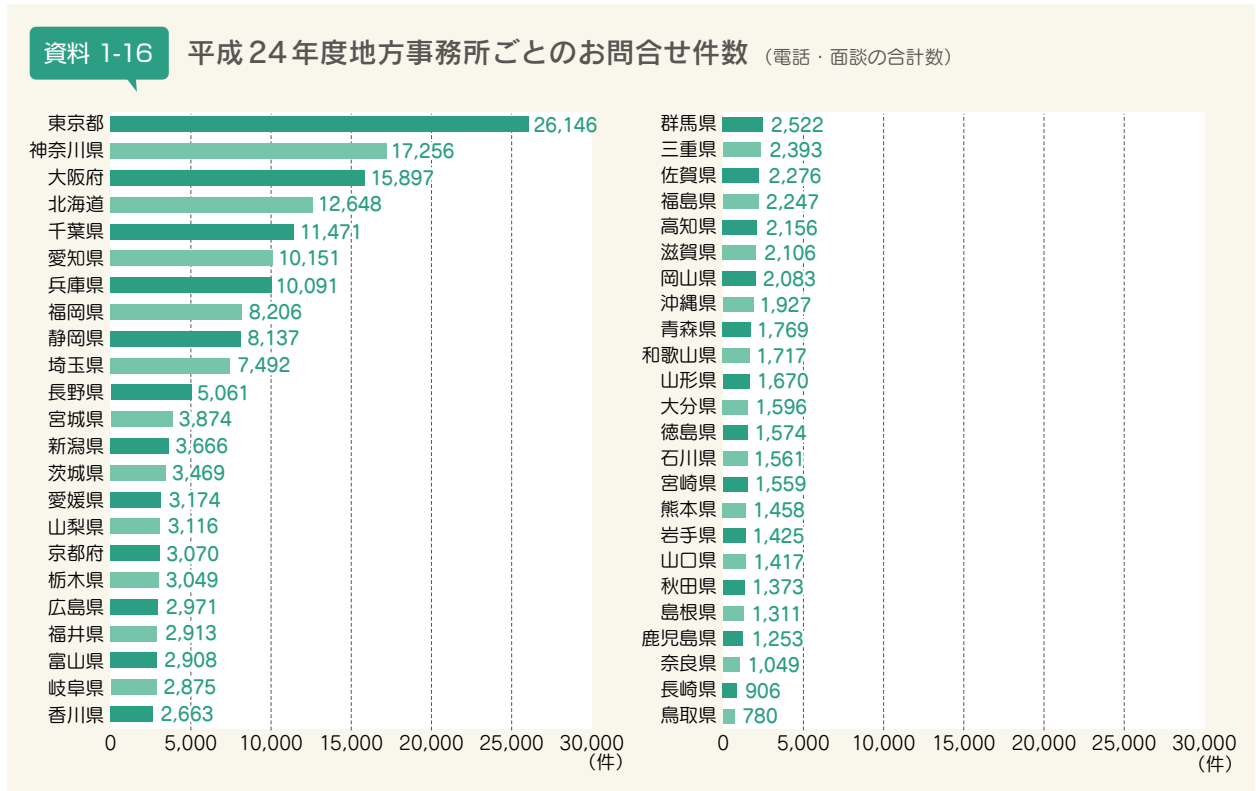
資料 1-15 平成24年度人口1万人あたりのサポートダイヤル利用件数（都道府県別）

(注) 人口は、総務省統計局の「平成24年10月1日現在推計人口」データを参照した。

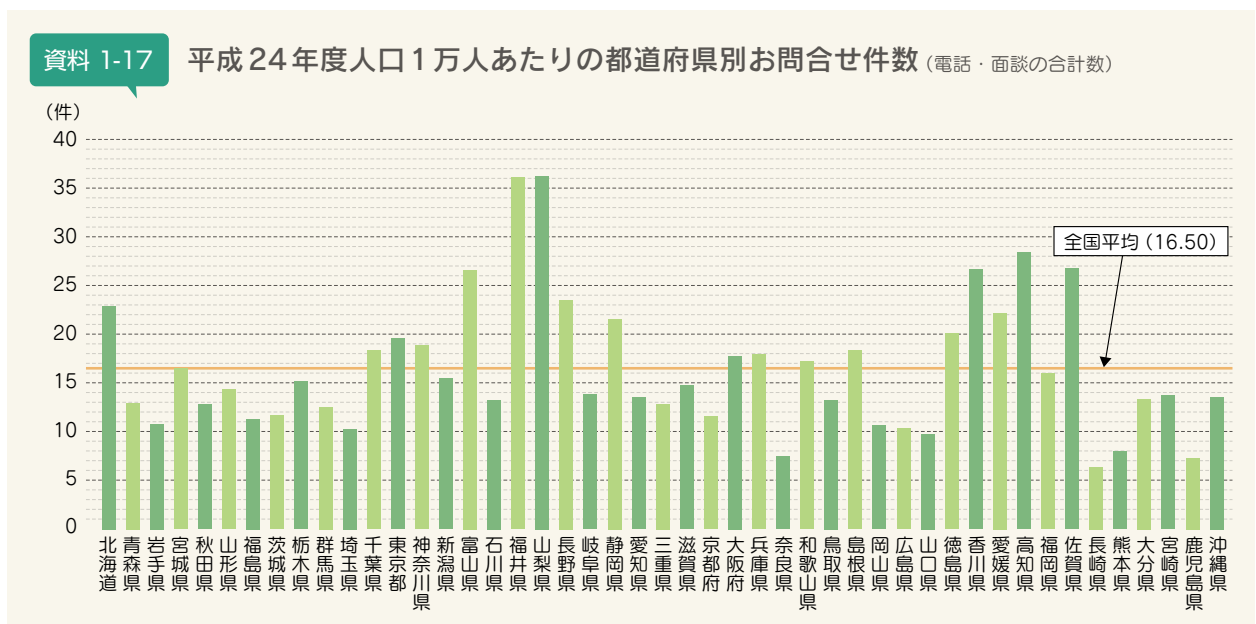


## (2) 地方事務所

平成24年度の地方事務所ごとのお問合せ件数は、資料1-16のとおりである。  
また、人口1万人あたりのお問合せ件数（都道府県別）は、資料1-17のとおりである。



（注）北海道は札幌（6,517）、函館（1,501）、旭川（1,634）、釧路（2,996）の合計

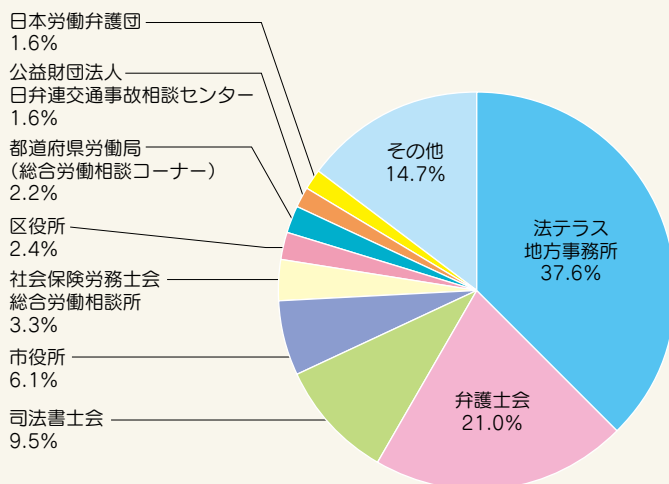


# 1-7 紹介先関係機関 (サポートダイヤル、地方事務所)

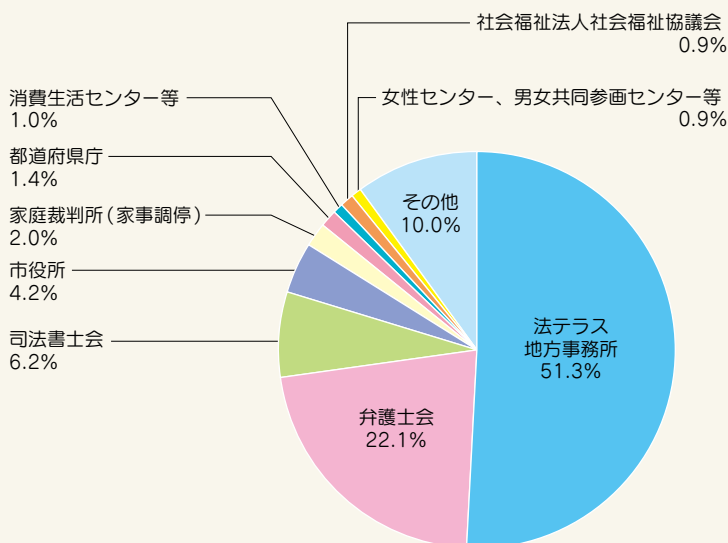
サポートダイヤルと地方事務所では、利用者の希望に応じて、適切な相談窓口を紹介している。利用者の居住地を聴取し、お問合せの内容に適した相談窓口をデータベースから検索して、相談窓口のある機関の所在地や電話番号などを案内する。平成24年度にサポートダイヤルと地方事務所に寄せられたお問合せに対して、紹介した関係機関の内訳は、資料1-18、1-19のとおりである。利用者が民事法律扶助制度による法律相談などを希望している場合には、申込先窓口として法テラスの地方事務所を案内する。地方事務所以外の主要な紹介先関係機関としては、弁護士会や司法書士会の法律相談センター、地方自治体の窓口、裁判所、労働相談の窓口等がある。

**資料 1-18** 平成24年度サポートダイヤル紹介先関係機関内訳

(注) 利用者への情報提供の際には、1件のお問合せにつき、複数の関係機関相談窓口を紹介する場合がある。



**資料 1-19** 平成24年度地方事務所紹介先関係機関内訳



# 1-8 法教育

平成24年度には京都と岐阜の2か所で法教育シンポジウムを開催した。各会場での開催内容は資料1-20のとおりである。

資料1-20 平成24年度法教育シンポジウム開催内容

	法教育シンポジウムin京都	法教育シンポジウムin岐阜
日時	平成24年10月14日（日）13時～16時30分	平成24年12月9日（日）13時～16時30分
会場	龍谷大学アバンティ響都ホール	ふれあい福寿会館 大会議室
主催	日本司法支援センター（法テラス）、法務省、文部科学省、最高裁判所、日本弁護士連合会、京都弁護士会、京都新聞社、全国地方新聞社連合会	日本司法支援センター（法テラス）、法務省、文部科学省、最高裁判所、日本弁護士連合会、岐阜県弁護士会、岐阜新聞社、全国地方新聞社連合会
後援	京都府教育委員会、京都市教育委員会、日本司法書士会連合会、京都司法書士会、公益社団法人商事法務研究会、公益財団法人大学コンソーシアム京都、一般社団法人共同通信社	岐阜県教育委員会、岐阜市教育委員会、日本司法書士会連合会、岐阜県司法書士会、公益社団法人商事法務研究会、一般社団法人共同通信社
開会挨拶	梶谷 剛（日本司法支援センター理事長）	大川 真郎（日本司法支援センター理事）
基調講演	「京都法教育推進プロジェクトの成果と今後の展望」 笠井 正俊氏（京都大学大学院法学研究科教授）	「学校教育における法教育の意義 — 期待と課題 —」 大杉 昭英氏（岐阜大学教育学部教授）
法教育実践報告	「京都法教育推進プロジェクトにおける実践報告」 三浦 清孝氏（京都市立紫竹小学校教諭） 上畑 直久氏（京都市立京都御池中学校教諭） 福田 博天氏（京都市立京都御池中学校教諭） 松宮 研二氏（京都府立嵯峨野高等学校教諭）	「中学校社会科における法教育の実践 — その実態と課題 —」 松原 元樹氏（岐阜市立加納中学校教諭）
パネルディスカッション	「法教育の普及に向けて」	「法教育の普及に向けて」
パネリスト	北澤 豪氏（サッカー元日本代表、公益財団法人日本サッカー協会理事） 三浦 清孝氏（京都市立紫竹小学校教諭） 上畑 直久氏（京都市立京都御池中学校教諭） 金井 健作氏（京都弁護士会法教育委員会副委員長、弁護士） 中川 深雪氏（内閣官房内閣参事官）	安藤 和津氏（エッセイスト、法教育推進協議会委員） 大杉 昭英氏（岐阜大学教育学部教授） 大野 正博氏（朝日大学法学部・大学院法学研究科教授） 松原 元樹氏（岐阜市立加納中学校教諭） 武藤 玲央奈氏（岐阜県弁護士会法教育委員会委員長、弁護士）
コーディネーター	丸山 嘉代氏（法務省大臣官房付）	丸山 嘉代氏（法務省大臣官房付）
法テラス業務説明	三浦 正毅（法テラス京都所長、弁護士）	鷲見 和人（法テラス岐阜所長、弁護士）
閉会挨拶	吉田 雄大氏（京都弁護士会副会長）	伊藤 公郎氏（岐阜県弁護士会会長）

(注)役職・所属は当時



