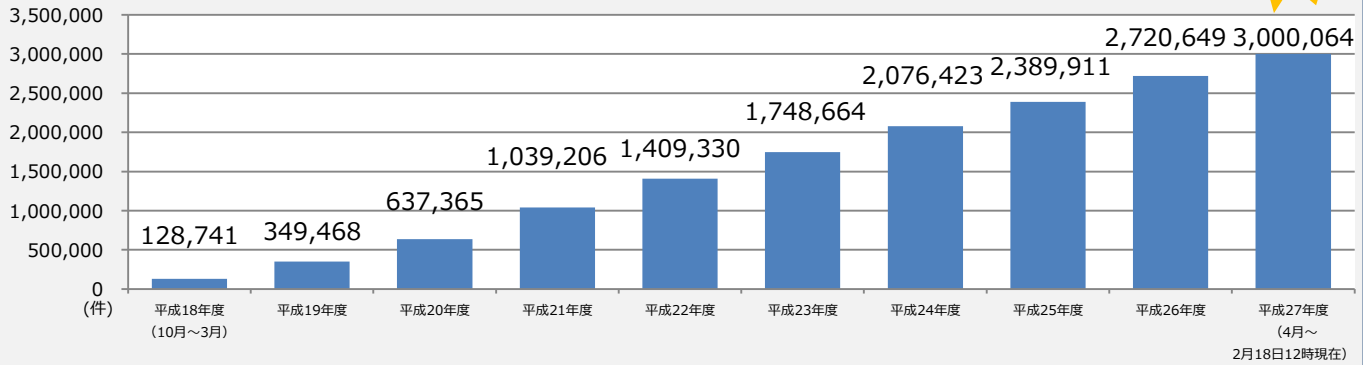


法テラス・サポートダイヤル利用件数300万件突破

平成28年2月18日、法テラスのコールセンター、「法テラス・サポートダイヤル」の利用件数が、業務を開始した平成18年10月2日から累計で300万件を突破しました。
(法テラス・サポートダイヤル詳細は裏面)

サポートダイヤルの累計利用件数

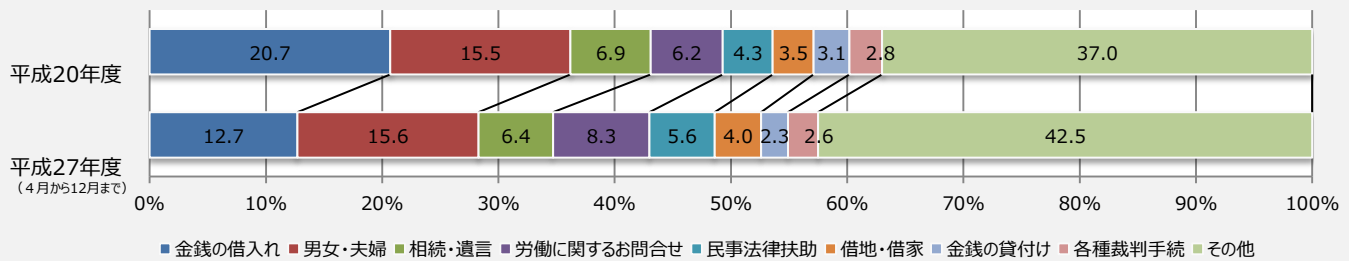


利用者からのお問合せ

■ 傾向

業務開始から平成22年度までは、「金銭の借入れ」についてのお問合せが最も多く寄せられていましたが、平成23年度以降は、「男女・夫婦」が最も多くなっています。「労働に関するお問合せ」は、平成21年度以降、「相続・遺言」を上回るようになりました。

サポートダイヤルへ寄せられたお問合せ 内訳比較



■ 世相を映す問合せ

また、お問合せは世相を反映しており、最近では以下のような相談も寄せられています。

食品の異物混入

・インターネット上のサイトで、「飲食店の飲み物に異物が混入し、購入者がケガをした」というニュースを見た。自分がこのような状況になった場合の対処方法や相談窓口の情報が知りたい。

個人情報流出

・ある団体から大量の個人情報が出たため、何かしらの被害を受けるのではないかと心配している。その団体が設置している相談窓口で、被害を受けた際の補償について問い合わせたが、十分な回答が得られなかった。この場合、どうしたらよいか。

豪雨災害

・賃貸マンションで、豪雨による床上浸水の被害にあった。入居時に業者からは、「床上浸水したことは無い」と説明されていたが、他の入居者から話を聞くと、過去に何回か床上浸水があったとのこと。虚偽の説明をした業者に対して、法的に何かできないか知りたい。

利用者からの声

・高額な商品を無理やり買わされてしまいました。オペレーターに紹介された近くの弁護士会で法律相談を受けたところ、無事に問題を解決することができました。(70代女性)

・車の売買トラブルで困り、電話をしました。オペレーターから法制度情報を教えてもらい、無事に返金手続に進むことができました。こういったところで相談することは大事だなと感じました。(50代男性)

関係機関の職員からも

・成年後見に関して電話をしたところ、オペレーターから丁寧な説明をしていただきました。おかげで解決の糸口が見つかりました。(福祉施設の女性職員)

法テラス・サポートダイヤル

法的トラブルを抱えてお悩みの方の問題解決に向け、お問合せの内容に合わせて、解決に役立つ法制度や地方公共団体、弁護士会、司法書士会、消費者団体などの関係機関の相談窓口をご案内しています。

業務時間は、月曜から金曜9:00~21:00、土曜9:00~17:00で、お問合せ別に以下のダイヤルを設けています。

◆ 法的トラブルでお悩みの方へ

法テラス・サポートダイヤル

TEL 0570-078374(おなやみなし)

◆ 犯罪被害にあわれた方やそのご家族へ

犯罪被害者支援ダイヤル

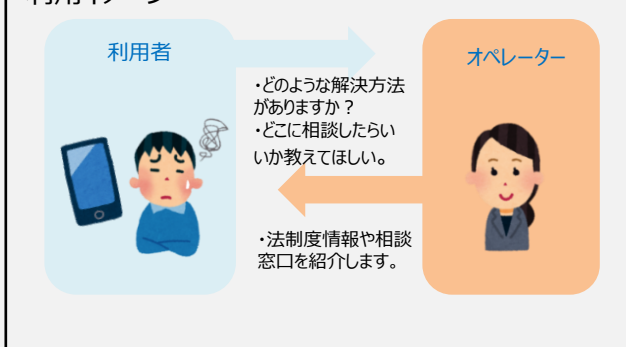
TEL 0570-079714(なくことないよ)

◆ 東日本大震災で被災された方へ

震災法テラスダイヤル

TEL 0120-078309(おなやみレスキュー)

利用イメージ



多言語情報提供サービス

日本語を話せない方も適切な相談窓口や法制度の情報提供を受けられるよう、スペイン語、ポルトガル語、英語、中国語、韓国語を話される方への通訳サービスも実施しています。

■ 利用方法

- 1 ☎0570-078377 (おなやみナインイ) にお電話をいただくと、通訳が電話を受け、お悩みを伺います。
- 2 通訳が最寄りの法テラスに電話をつなぎます。
- 3 法テラスの職員が、通訳を介して日本の法制度や相談窓口情報をご紹介します(三者間通話)。

* 日本に住所があり、適法に在留する方で、かつ経済的に余裕がないなどの一定の要件に該当する方に対しては、弁護士などの専門家による無料法律相談、弁護士費用などの立替サービスも実施しています。

利用イメージ



■ 問合せ内容と事例

離婚、パートナーからの暴力、給料がもらえていない、解雇された、在留資格、事故、借金などのお問合せが寄せられています。

在留資格

・配偶者と二人で日本に暮らしており、子どもは母国に暮らしている。子どもを日本に呼び寄せる方法について弁護士に相談したい。

返還請求

・日本に留学中であるが、帰国することになったため、学校に前払した学費の返金を求めたい。

労働

・1年間の約束で働いているが、契約期間が終わる前に辞める場合には、罰金を支払うよう会社から言われている。罰金を支払う必要があるのか。