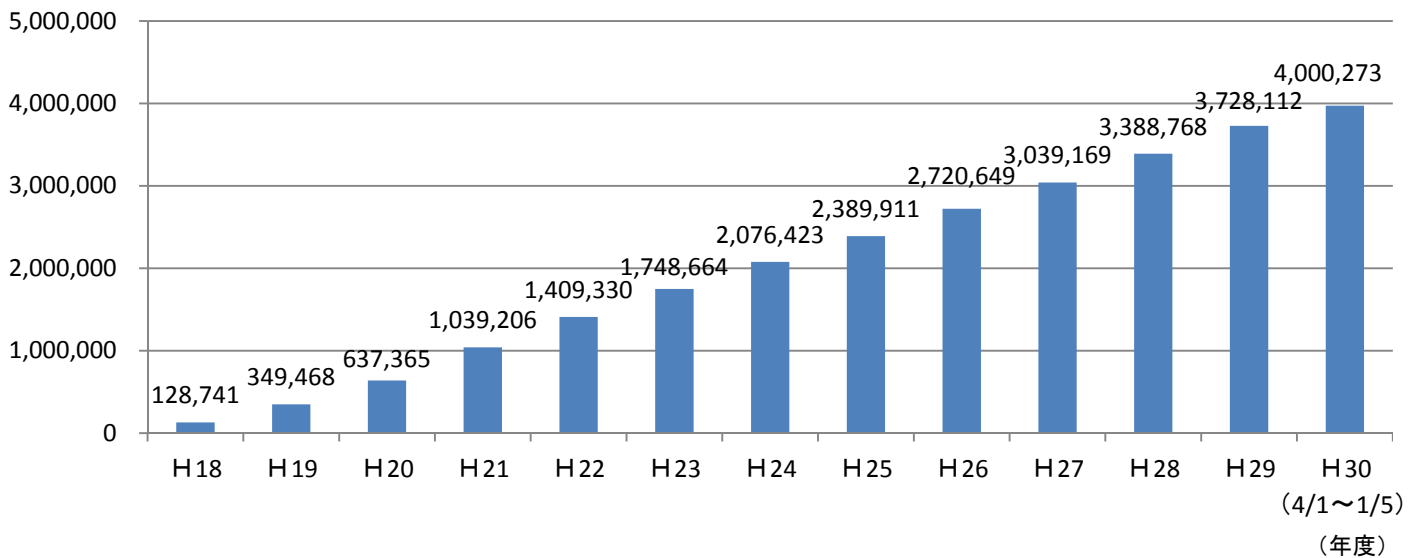


# 法テラス・サポートダイヤル利用件数400万件突破！

平成31年1月5日、法テラスの情報提供窓口である「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日からの累計で400万件を突破しました。

## サポートダイヤルの累積利用件数の推移（※速報値）

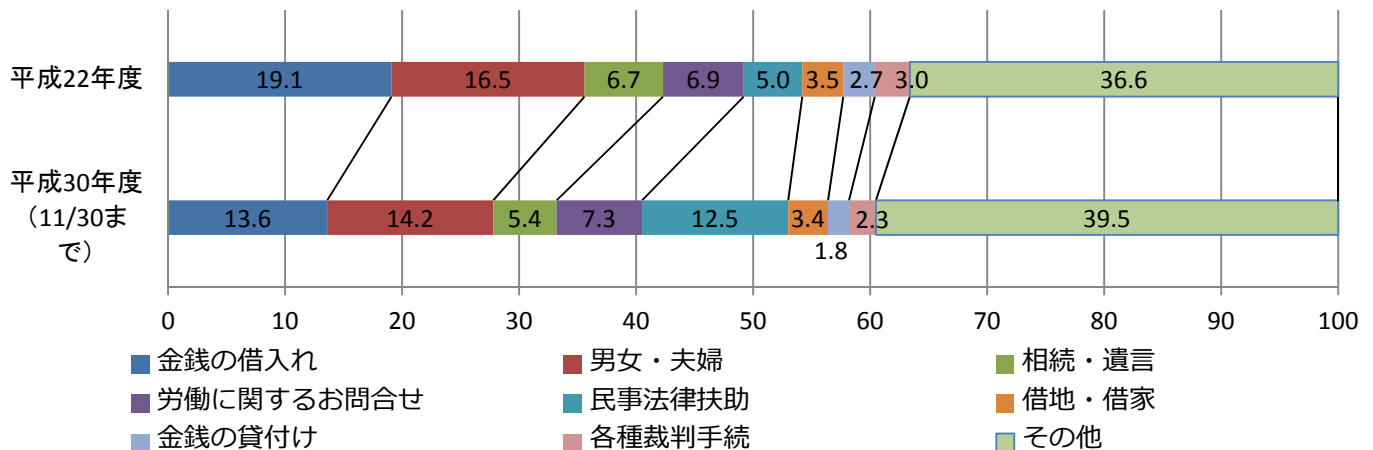


## 利用者からのお問合せ

### ■ 傾向

平成22年度までは「金銭の借入れ（多重債務など）」の割合が全体の20%を占めていました。その後は、「その他」を除いて「金銭の借入れ」もしくは「男女・夫婦（離婚など）」が上位となっており、平成30年度は「男女・夫婦」が「金銭・借入れ」を上回っています。

サポートダイヤルへ寄せられたお問合せ 内訳比較



## 利用者からのお問合せ

### ■ 世相を映す問合せとその一例

平成30年は、大阪北部地震、平成30年7月豪雨（西日本豪雨）、北海道胆振東部地震など自然災害が多く発生し、被災された方だけでなく、そのご家族の方など、多くの方からお問合せがありました。

また、セクハラ・パワハラといった、報道で取り上げられた社会問題に関するお問合せも、増加しました。

#### 災害

・今回の豪雨で山が崩れて水路が塞がれ、家に土砂が流れ込み床下浸水となった。土砂については市が撤去すると説明があったが、床下浸水については自分で対応するように言われた。納得がいかないが、どうしたらよいか。

#### パワハラ

・会社の社長から日常的に暴行がある。頭を拳で殴られることは頻繁にあり、顔面が腫れるくらい殴られたこともある。電話で退職の意思は伝えたが、その際も社長から引き止められ、何時間も話をした。給料に未払分もあり、会社から借りている道具も返していない。社長は実家を訪問したりもしている。今後、どのように対処すればよいか。

#### セクハラ

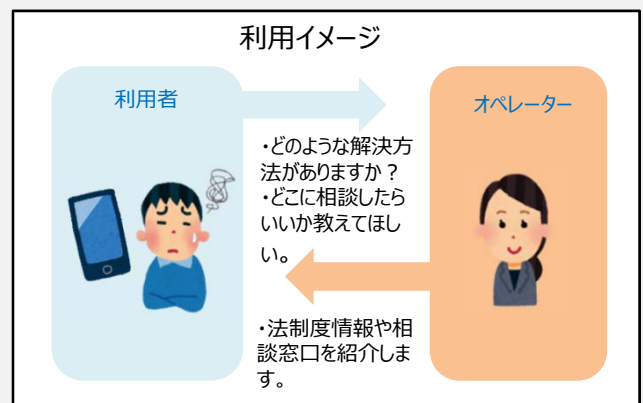
・会社の上司から二人だけの時に事務所内、車内で無理やり身体を触られるなどのセクハラを何度も受けた。上司はセクハラ発言は認めたが、身体を触ってはいないと否定している。会社は辞めるつもりだが、何か請求はできないのか。

## 法テラス・サポートダイヤルとは

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)



※サポートダイヤルとは別に、日本語を話せない方のためのサービスとして、平成25年4月から、「多言語情報提供サービス」も行っています。（詳しくは、次のページへ）

## 多言語情報提供サービス

日本語を話せない方でも適切な相談窓口や法制度に関する情報提供を受けられるよう、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語での通訳サービスも実施しています。

### ■ 利用方法

- ① ☎0570-078377（おなやみナイナイ）にお電話をいただくと、通訳人が電話を受け、お悩みを伺います。
- ② 通訳人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、通訳人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、適法に在留する方は、日本国籍の方と同様に、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ご利用いただけます。



### ■ お問合せ例

#### 在留資格

・難民申請中に日本で子供が生まれた。在留資格や日本の制度について法律相談を受けたい。

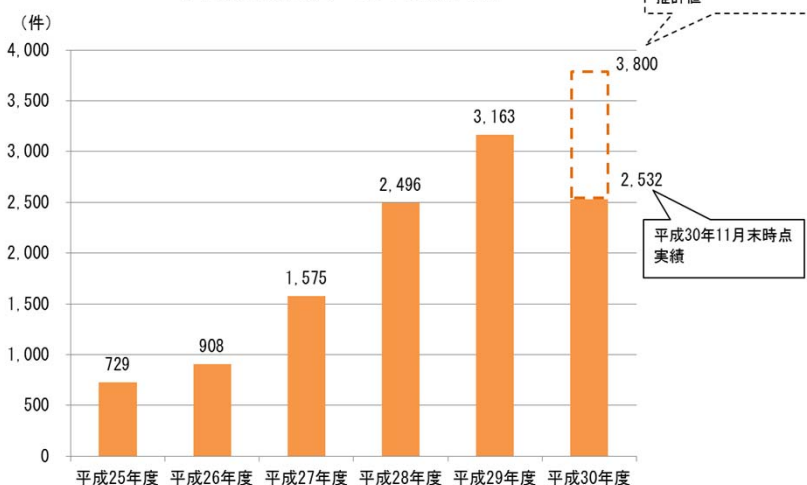
#### 労働

・パワハラを受けうつ病になった。傷病手当がもらえないなど会社とのトラブル解決のため弁護士に相談したい。

#### 交通事故

・交通事故に何度か遭ったが保険が下りない。仕事もできないのに、傷病手当ももらえない。弁護士に相談したい。

多言語情報提供サービス 件数の推移



平成25年4月、5か国語（英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語）で運用開始。その後、社会情勢を踏まえ、対応言語を増やし、現在は7か国語（英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語）に対応。平成31年4月からはネパール語、タイ語を追加して9か国語に対応する予定であり、外国語話者の利便性の向上に努めている。