

～令和元年度版「法テラス白書」を発刊しました～

令和元年度の法テラスの実績を取りまとめた「法テラス白書」を発刊いたしました。情報提供や民事法律扶助などの各業務、都道府県別の実績・概況のほか、災害対応等も掲載し、1年間を振り返っています。また、特集として「法テラス・サポートダイアルのあゆみ」、「新型コロナウイルス感染症に関する取組」を取り上げています。

●特集1 (P. 18～)●

いつでも・どこでも・誰にでも
必要な方に役立つ情報を

法テラス・ ～サポートダイアル～

災害時やコロナ禍においても、困っている方々に法的トラブルの解決に役立つ情報を提供し続ける法テラスのコールセンター、「サポートダイアル」。昨年度の問合せ件数は【39万5千件】、業務開始からの累計問合せ件数は【448万件】。普段見ることができない電話の向こう側の一日と、日々の対応品質維持・向上のための教育・研修体制をご紹介します。

●特集2 (P. 28～)●

新型コロナウイルス 感染症に関する取組

これまで法テラスの無料法律相談は「対面」での実施が前提でしたが、規程類を見直し、感染拡大防止の観点から「電話・オンライン」でも可能としました。この間の取組状況等をご報告します。

●その他の業務報告●

◆ 頻発する自然災害への対応 (P. 132～)

令和元年度も台風15号・台風19号など大規模な災害が発生しました。法テラスでは、ホームページ上に被災者支援のためのQ&Aを掲載し、コールセンターにおいて被災者専用フリーダイヤルによる情報提供を行いました。被害が広範囲に及んだ台風19号では、14都県内の法テラス各地方事務所で「被災者法律相談援助」を実施し、およそ10か月間で累計件数が26,223件(令和2年7月末時点速報値)にのびりました。

◆ 民事法律扶助における法律相談援助件数が過去最多に (P. 59～)

弁護士・司法書士による無料法律相談(法律相談援助)件数は、毎年度増加しており、令和元年度は過去最多の315,085件となりました。事件別内訳を見ると、自己破産・その他多重債務事件が全体38.4%と最多を占めています。

◆ 多言語情報提供サービスが計9か国語に拡充 (P. 47～)

これまで対応言語が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)であった同サービスにおいて、新たにネパール語・タイ語を追加し、計9か国語となりました。問合せ件数は毎年度増加し続け、令和元年度は4,725件となりました。

記者懇談会を
開催します！

※ 本年12月3日(木) 午後3時から、東京・霞が関の法曹会館で開催します。
記者の方々とコロナ禍における司法サービスの在り方等について意見交換させていただきます。詳しくは下記までお問合せください。