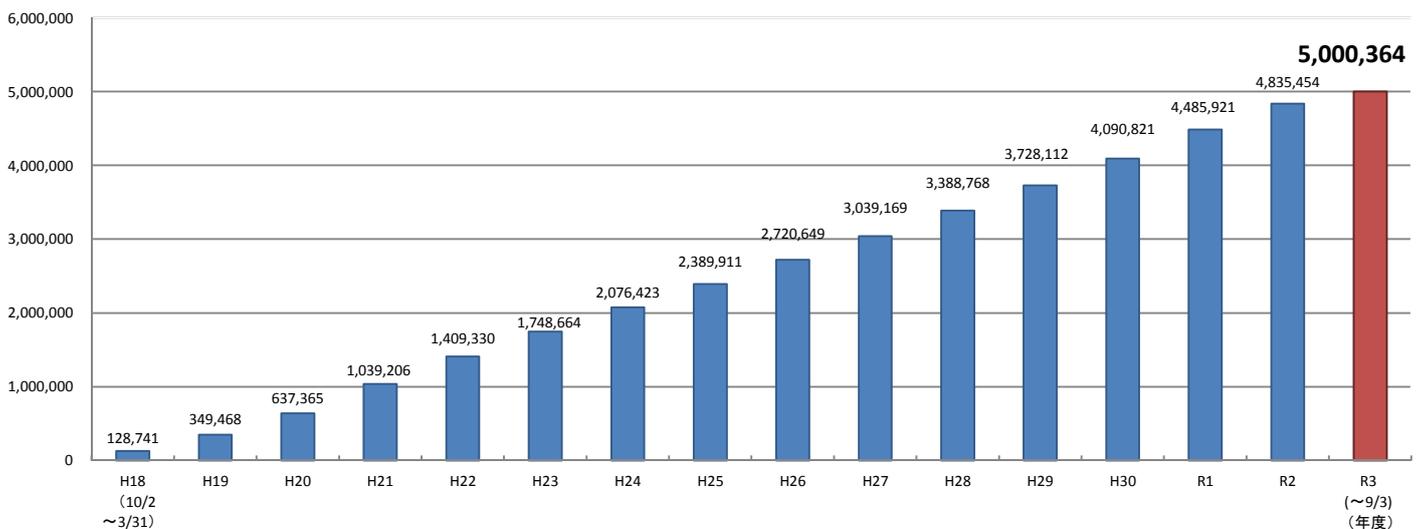


# 法テラス・サポートダイヤル利用件数500万件突破！

令和3年9月3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日から累計で500万件を突破しました。

## サポートダイヤルの累計利用件数の推移（※速報値）



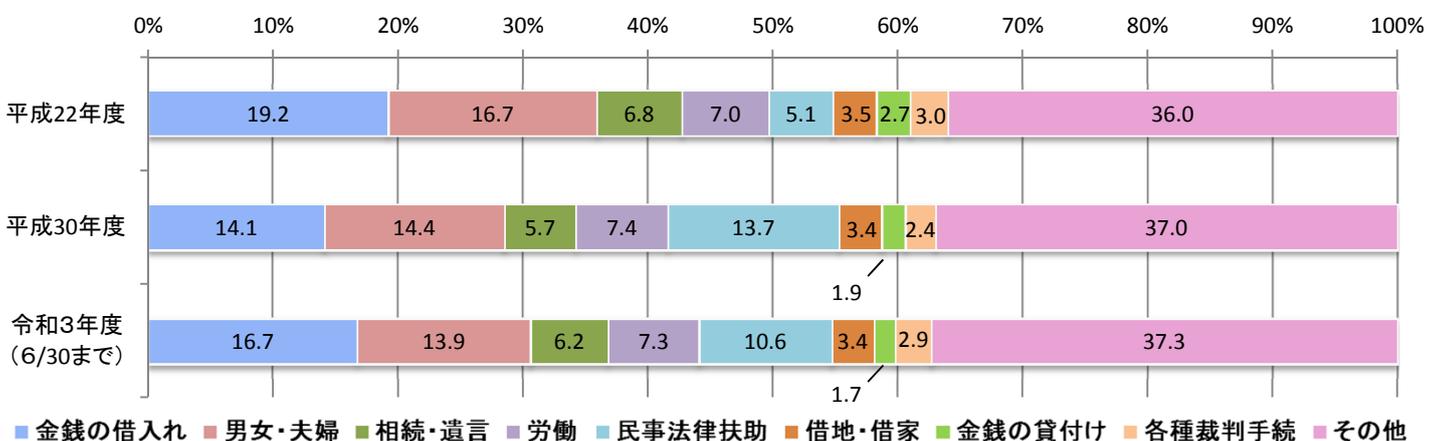
## 利用者からのお問合せ

### ■ 傾向

平成22年度までは、「金銭の借入れ（多重債務など）」の割合が多く、全体の約20%を占めていましたが、平成23年度以降は、「男女・夫婦（離婚など）」が「金銭の借入れ」をほぼ上回るようになりました。

しかし、令和元年度には「金銭の借入れ」が再び最上位になり、令和2年度以降は、新型コロナウイルス感染症の影響等により、更に増加傾向にあります。

サポートダイヤルへ寄せられたお問合せ分野別内訳の推移



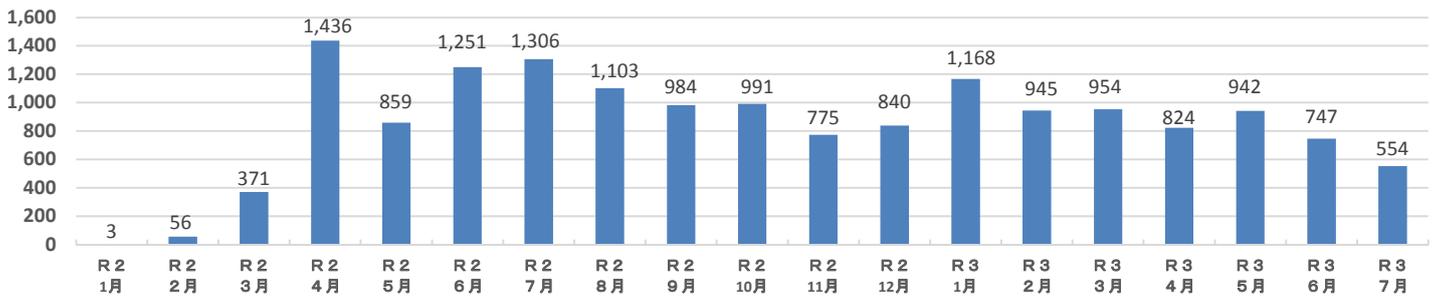
## 利用者からの世相を映すお問合せ

### ■ 新型コロナウイルス感染症関連

令和2年度以降、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響による、生活苦、借入れ、勤め先とのトラブルなどの問合せが増えています。

また、新型コロナウイルスワクチン接種の始まりとともに、ワクチン接種に関する相談も寄せられています。

新型コロナウイルス感染症関連のお問合せ件数推移（月別）（※速報値）



#### 収入減による生活苦

・緊急事態宣言発出の影響で収入が少なくなってしまう、借金の返済が難しい。車を処分しなくても、借金を整理する方法はあるか。

#### 業績悪化による退職勧告

・新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、勤め先の会社の業績が悪化し、人員が削減されることになった。会社から、退職を迫られているが、応じる必要はあるのか。

#### 結婚式場のキャンセル料

・ホテルで結婚式を行う予定であったが、新型コロナウイルス感染リスク回避のため、中止を検討している。しかし、ホテルから高額なキャンセル料が発生すると言われている。コロナ禍において高額なキャンセル料を請求することは相当なのか。

#### ワクチン接種に関するトラブル

・会社から新型コロナウイルスワクチンを接種するよう言われたため、これを拒否したところ、社長から解雇予告された。どのように対応すればよいのか、専門家に相談したい。

### ■ 災害対応関連

東日本大震災における被災者支援をきっかけに、被災者専用のフリーダイヤルを開設しています（法テラス災害ダイヤル 0120-078309）。政令で指定された一定の大規模災害の被災者に対し、無料で法的トラブルの解決に役立つ法制度や相談窓口についての情報提供を行っています。

これまで東日本大震災、平成28年熊本地震、平成30年7月豪雨、令和元年台風第19号、令和2年7月豪雨の被災者を対象に実施してきました。

#### 問合せ事例

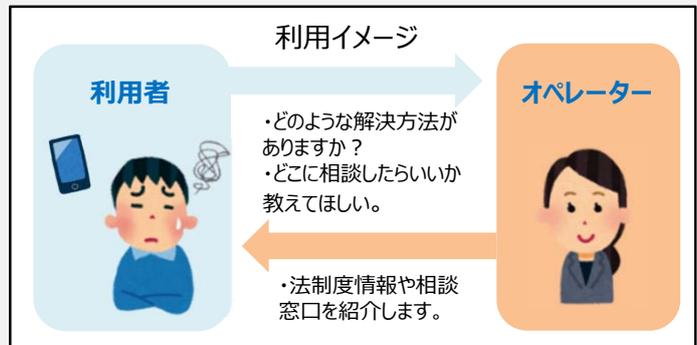
- ・地震で隣の家の屋根瓦が自分の車のところに落ちてきた。この場合、責任の所在はどこか。
- ・台風で車が水没した。損保会社に請求をしたが、却下となったため、損保会社を相手に訴訟したい。

## 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、お問合せの内容に応じて、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、平日9:00～21:00、土曜日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)



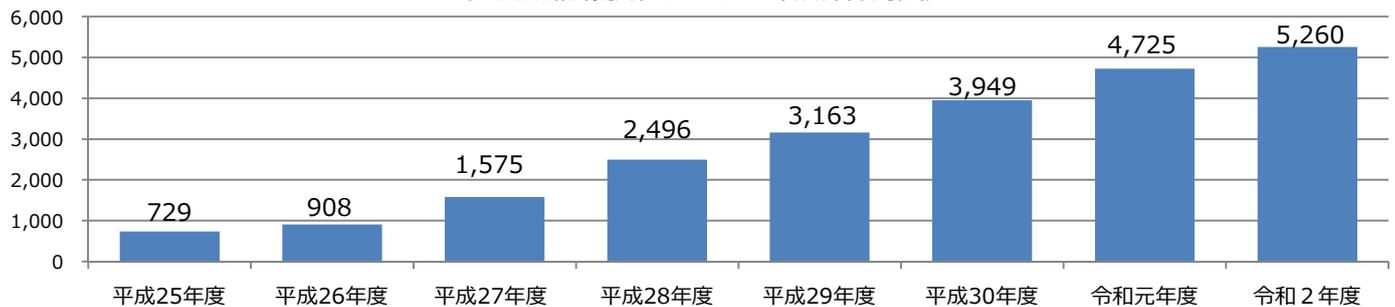
## 多言語情報提供サービス

法テラスでは、サポートダイヤルに加えて、外国語を話す方で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、通訳を介して情報提供を行う「多言語情報提供サービス」を実施しています。令和3年9月現在の対応言語は、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、ネパール語、タイ語、インドネシア語の10言語です。

平成25年4月に対応言語5言語で開始した当サービスは、在留外国人の増加や多文化共生推進のため、対応言語を拡大したことで、毎年利用件数が増加しています。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により訪日外国人の数が激減したものの、サービス開始時から初めて5,000件を超える利用件数となりました。

多言語情報提供サービスの利用件数推移



### ■ 問合せ事例

#### 在留資格

・配偶者と二人で日本で暮らしており、子どもは母国で暮らしている。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。

#### 家族

・日本に在留する外国人同士の夫婦が離婚するには、どのような手続きが必要なのか知りたい。

#### 労働

・契約期間は1年間であるが、期間が終わる前に辞める場合は、罰金を支払うよう会社から言われている。支払う必要があるのか。