

# 「外国人支援団体に対する 聴き取り調査」

—法テラスの外国人に対する

サービスの課題をさぐる—

(法テラス平成27年度事業企画研究会最優秀論文)

本部民事法律扶助第一課 吉川 静香

本部民事法律扶助第二課 石坂 瞳

法テラス埼玉地方事務所川越支部 河村あづさ

法テラスは毎年度、事業企画研究会と呼ぶ、職員の自主的な勉強の場を本部に設けている。本部、首都圏の地方事務所に勤務する若手職員を中心に数人がグループをつくり、業務の効率を高め、提供するサービスの質を向上させるための方策を探り、一年間をかけて論文などの成果物にまとめるのを例としている。

平成27年度は、「ICT」「法教育」「外国人に対するサービス」「高齢者・障がい者」の4テーマについて、4組のグループに加え、首都圏以外の地方事務所等で働く職員2人が、業務の傍ら研究に取り組み論文にした。

これら計6本の論文の中から法テラス内選考委員会が最優秀論文に選んだのが本稿である。外国人に対するサービスの現状と課題を調査し、今後の法テラスにおける新たなサービスの可能性を提案する内容とともに、法テラスの職場の息吹を感じて頂きたく紹介する。

(総合法律支援論叢編集委員会事務局)

## I . 問題提起

はじめに

## II . 聴き取り調査

1. 調査の目的と方法
2. 調査内容
3. 調査対象団体の一覧
4. 調査の質問一覧
5. 質問への回答と分析

## III . 法テラスの外国人に対するサービスの提案

1. 「言葉の支援の充実」について
2. 「法テラスの制度や利用の仕方の周知」について
3. 「外国人相談者の社会的文化的背景に対する理解」への取り組み
4. まとめ

## IV . 資料

1. クライアントについての質問票
2. 法テラスについての質問票

## I . 問題提起

はじめに

今回わたしたちは、在留外国人にとって法テラスを利用するうえで、どのような障壁があるのかを明らかにするために、外国人支援団体への聴き取り調査を行うことにした。そして調査結果から、今後の法テラスの外国人に対するサービスの課題解決への提案をしたいと考える。この調査は、法テラスの内部有志職員が取り組んだ2015年度事業企画研究会の取り組みの一つである。

日本における在留外国人は増えており、今後も増えていくものと言われている。総合法律支援法は、日本に適法に在留する外国人は、日本人と同様に

法テラスの民事法律扶助による法的支援を利用することができるかと定めている。法テラスの地方事務所で勤務してきたわたしたちは、職員の立場で、在留外国人の法律相談のニーズが増えてきていることを肌で感じてきた。しかし、彼ら・彼女らのニーズを法テラスの法律相談や代理援助等の利用につなげられていないとも実感してきた。

法テラスの民事法律扶助業務における外国人支援に関する統計はない。

在留外国人の利用実績は、いま法テラスがようやくその統計を取り始めている。わたしたちは、現場で感じた、在留外国人の彼ら・彼女らのニーズを法テラスの法律相談や代理援助等の利用につなげられていないのはなぜか、どのような障壁があるのかを調査することにした。

実際に調査をする中で、大きく分けて「言葉の支援の充実」「法テラスの制度や利用の仕方の周知」「外国人相談者の社会的文化的背景に対する理解」の3つの課題があることがわかった。

具体的に調査結果を報告する前に、ここでは日本における在留外国人の状況を把握しておく。

2014年末現在の日本の中長期在留者数は176万3422人、特別永住者数は35万8409人で、これらを合わせた在留外国人数は212万1831人であり、2013年末現在と比べ5万5386人（2.7%）増加している。

また、2014年末現在における在留外国人数の日本の総人口に占める割合は、総人口1億2708万3000人に対し1.67%となっており、2013年末の1.62%と比べ0.05ポイント高くなっている（在留外国人数の推移とわが国の総人口に占める割合の推移／法務省 出入国管理白書2014）。

在留外国人のおよそ半数は永住資格のある外国人で、「日本人の配偶者など」の身分に基づく在留資格がある者などを含めれば、3分の2近くが定住型の外国人である。

外国人労働者数は、厚生労働省の外国人雇用状況によると2013年10月末は71.8万人で、震災の翌年に前年比マイナスになったものの、増加傾向にある（外国人労働者数の推移／厚労省）。

国際結婚についてみると、2010年の人口動態統計年報によれば、日本における結婚総数70万214件（婚姻件数）の約4.3%（3万207件）を占める。1980年の0.9%（7261件／77万4702件）から大幅に増加している（日本における国際結婚の割合の推移／厚労省 人口動態統計）。

日本に暮らす外国人の増加に合わせて、労働問題も増加しており、全国の労働基準監督署で行われている外国人労働者相談における相談件数は、2000年では5330件であったところ2009年においては2万1430件と10年で4倍に達している（外国人労働者相談コーナー等における相談件数の推移／厚労省）。

また、日本における夫婦のどちらか一方が日本人の離婚件数および夫婦共に外国人の離婚件数についても増加傾向にある。（夫婦のどちらか一方が日本人の国際離婚件数及び割合の推移。日本における外国人の婚姻・離婚件数の推移）

外国人の人身取引や家庭内暴力（ドメスティックバイオレンス＝DV）の被害者については、全国の婦人相談所が、2010～14年度に少なくとも46カ国1910人（年平均約380人）の外国人女性を一時保護している。日本人を含む保護者は年4300～4600人（10～13年度、厚生労働省調べ）で推移しており、外国人の割合が際立っている（2015年12月29日／毎日新聞）。

日弁連委託援助事業における外国人の援助申込実績をみれば、外国人の法律問題が増加していることが読み取れる（法テラス白書平成26年度版）。

法テラスの民事法律扶助業務においては外国人に対する援助実績の統計はなく、件数の推移をみることはできないが、日弁連委託援助事業における援助申込み件数の推移から、今後法的問題に対する支援ニーズが高まるものと予想できる。

尚、上記で述べた統計には特別永住者数についても触れられているが、特別永住者については永らく日本に在住しておりコミュニティの中で解決できることが想定される。特別永住者が抱える諸問題は、わたしたちが今回調査の対象としている外国人が抱えるそれとは性質が異なると考えられるため、調査の対象外とした<sup>1</sup>。

## Ⅱ．聴き取り調査

### 1．調査の目的と方法

今回調査を開始するにあたり、法テラスの外国人に対するサービスを考えるうえで、どのような支援を行っている団体を調査対象とするかを検討した。

2014年度の法テラスにおける外国人の法律相談実績を事件種別でみると、外国人全体の相談件数が2931件であるのに対して、そのうち家事事件の相談が1210件と突出していた。

また、外国人の人身取引やDVの被害者について、全国の婦人相談所が、2010～14年度に少なくとも46カ国1910人（年平均約380人）の外国人女性を一時保護している。日本人を含む保護者は年4300～4600人（2010～13年度、厚生労働省調べ）で推移しており、外国人の割合が際立っている（2015年12月29日／毎日新聞）。

そこで、まず外国人女性の家事事件、なかでも離婚やDV等にかかわる支援を行っている団体を聴き取り先とすることとした。

つぎに、前述の全国の労働基準監督署で行われている外国人労働者相談における相談件数の大幅な増加から、外国人労働者の支援をしている団体を聴き取り先とすることとした。さらに地域的な偏りがないうよう、札幌、東京、神奈川、愛知、三重、京都、広島、福岡の地域から長期にわたって外国人支援を行っている団体を選び出した。

その結果、聴き取り調査を行うこととした団体は計10団体。調査方法は、このうち、うえるかむはうす（北海道札幌市）、京都YWCA-APT（京都府京都市）、スクラムユニオンひろしま（広島県広島市）については電話による聴き取りを行った。ほかの7団体については、所在地に出向き、団体事務所またはその近隣の喫茶店などで面談による聴き取りを行った。

聴き取り時間は、電話の場合は約1時間程度、面談の場合は1時間から1時間半程度であった。

## 2. 調査内容

調査は、すべての団体に共通の項目に回答してもらうために、まず質問項目をまとめたアンケートをメールで聴き取り先団体に送った。アンケート項目は本論文の末尾に掲載した。

聴き取り先団体にはアンケートに対する回答をあらかじめ準備してもらい、その回答に基づいてさらに詳しく回答の背景、理由を聴き取ることとした。

### 3. 調査対象団体の一覧

団体名	URL	所在地	活動内容	設立年	～2015年3月末までのクライアント数	2015年4月～9月末までのクライアント数	～2015年3月末までの相談件数	2015年4月～9月末までの相談件数
NPO 法人 女性の家 サーラー	—	神奈川県	・外国人女性を主とした緊急一時避難所の運営 ・外国語（韓国語、スペイン語、ポルトガル語、タイ語、タガログ語、英語）と日本語による電話、面接相談 ・法律、通訳、翻訳などの支援	1992年	—	—	—	—
かけこみ女性 センターあいち	http://stop-dv.org/	愛知県・ 名古屋市	・DV 被害者女性のためのシェルター運営 ・電話相談 ・自立支援 ・外国人女性のための面接相談 ・弁護士・行政書士の紹介 ・行政等への同行支援 ・関連団体とのネットワーク	1996年	—	70人	—	70件
NPO 法人 アジア女性 センター (AWC)	http://www1.plala.or.jp/AWCcenter/	福岡県 春日市	・女性と子どもの生活全般に関するホットライン ・面接相談 ・サポート・シェルター事業 ・女性のエンパワーメント（日本語支援事業、言語支援） ・アジアの女性による手工芸品販売等の海外支援交流事業 ・セミナー開催等の提言ネットワーク事業 ・DV 被害女性など社会的弱者に対する就業支援事業	1997年	—	—	2014年度 843件	—
名古屋ふれあい ユニオン	http://homepage3.nifty.com/fureai-union/	愛知県・ 名古屋市	名古屋の地域別個人加盟制労働組合	1999年	650 (脱退者含む)	—	クライアント 数と同じ	—
ユニオンみえ	http://homepage3.nifty.com/union-mie/	三重県・ 津市	三重県の個人加盟制労働組合 職場の労働条件の改善、労働相談、組合づくり支援、全国労働組合との連帯、平和活動・反差別活動等	1958年	5000	新規加入者100人 既存対応者200人	—	200
スクラム ユニオンひろしま	http://www.geocities.jp/rosohi/renkeior.htm	広島県・ 広島市	広島地方を中心とする労働者の個人加盟制労働組合	1995年	約750人 ※日本人を含む全体は1500人	30人	約750件	30件
うるかむはうす	http://welcomehouse.jimdo.com/	北海道・ 札幌	・外国人のための交流支援 ・日本語教室 ・多文化を背景に生まれた子ども支援活動 ・各国料理、食文化を通じた交流会 ・外国人向け医療・労働・人権・家庭問題・子の学習支援等相談活動	1998年	—	7人 ※相談支援をした人数	—	7件 ※相談支援をした件数
NPO 法人 ASIAN PEOPLE'S FRIENDSHIP SOCIETY (APFS)	http://www1.plala.or.jp/AWCcenter/	東京都・ 板橋区	・外国人住民に対する相談活動（解決型相談） ・外国人住民の基本的人権擁護のための提言活動、調査・研究活動 ・多文化共生のための諸活動 ・ミーティング、講座等の実施	1987年	3800	—	—	—
三重県 国際交流財団	www.mief.or.jp/	三重県・ 津市	災害時の外国人住民支援、医療通訳、多文化共生教育、財団パートナー外国人の日本語学習、国際理解・交流、留学・奨学金、国際交流団体、国際協力、多文化共生の地域づくり支援	1991年	—	—	—	—
京都 YWCA APT	http://kyoto.ywca.or.jp/multicultural/	京都府・ 京都市	・外国にルーツのある人たち向け相談活動 ・電話による情報提供 ・専門機関との協働した問題解決の支援 ・通訳同行、行政交渉、裁判支援、家族支援	1991年	不明 2014年 82名 2013年 96名 2012年 90名 2011年 83名 2010年 72名 2009年 106名 近年は大 体100名弱	51人	不明 2014年 811件 2013年 760件 2012年 614件 2011年 919件 2010年 704件	439件

※女性の家サーラーについては、所在地は事業の性質上公開していないため県名のみを表記した。

#### 4. 調査の質問一覧

調査では、各団体の活動概要のほか次の項目について聞き取りをした。

- (1) クライアントの国籍（複数回答）（問クライアント Q1）
- (2) クライアントの在留資格（問クライアント Q6）
- (3) クライアントが支援をうけたきっかけ（複数回答）（問クライアント Q7）
- (4) クライアントが抱えている問題（複数回答）（問クライアント Q8）
- (5) クライアントの問題解決のためにほかに利用した相談機関、クライアントに紹介した機関（複数回答）（問クライアント Q9）
- (6) 他の相談機関を利用する際の障害（複数回答）（問クライアント Q11）
- (7) 法テラスの認知（問法テラス Q1）
- (8) 法テラスの利用経験（問法テラス Q2）
- (9) 利用経験のある法テラスのサービス（複数回答可）（問法テラス Q3）
- (10) 法テラスを利用した問題事案の概要（複数回答可）（問法テラス Q4）
- (11) 法テラスを利用した効果（問法テラス Q5）
- (12) 法テラスを利用する際の障害（複数回答可）（問法テラス Q6）
- (13) 法律相談の適切な所要時間（問法テラス Q7）
- (14) 法テラスを利用する際の不安（複数回答可）（問法テラス Q8）
- (15) 法テラスへの期待（複数回答可）（問法テラス Q9）

#### 5. 質問への回答と分析

ここでは、聞き取り先10団体からの回答を見ていく。なお、各回答者の発言を引用した部分は、趣旨や意図を損わない範囲で、文章として読みやすいように整理して表記した。

##### (1) クライアントの国籍（複数回答）（問クライアント Q1）

各団体に対して、クライアントの国籍を尋ねた。

##### 回答結果

団体名	多い国籍順
女性の家サーラー	1 タイ 2 フィリピン 3 中国 4 ベルー 5 韓国または朝鮮
かけこみ女性センターあいち	1 フィリピン 2 タイ 3 中国
アジア女性センター	1 フィリピン 2 タイ 3 中国・台湾

名古屋ふれあいユニオン	1 ブラジル 2 ペルー 3 そのほかフィリピン、中国など
ユニオンみえ	1 ボリビア 2 フィリピン 3 中国
スクラムユニオンひろしま	1 中国 2 フィリピン
うえるかむはうす	1 フィリピン
APFS	1 フィリピン 2 バングラデシュ 3 ミャンマー
三重県国際交流財団	1 ブラジル 2 ペルー 3 フィリピン
京都 YWCA-APT	1 フィリピン 2 中国 3 タイ

## 回答の読み解き

DV 被害者女性の支援団体である女性の家サーラー、かけこみ女性センターあいち、アジア女性センターでは、クライアントの上位出身国はフィリピン、タイ、中国があがっている。

労働組合の名古屋ふれあいユニオン、ユニオンみえでは、ブラジル、ペルー、ボリビアがあがっている。名古屋ふれあいユニオンでは、中南米の出身者はほぼ日系人または日系人の配偶者である。

うえるかむはうすは、支援母体がカトリック教会であることから、フィリピンが多い。APFS はバングラデシュの人たちと設立した団体であることからバングラデシュが多いが、この5、6年はフィリピンが一番多くなっている。

京都 YWCA-APT では、通訳の対応言語がタガログ語、中国語、タイ語であることからこの3か国が多くなっているのではないかとのことであった。2014年に限ると韓国または朝鮮も多い。

(参考) 日本における在日外国人の上位出身国10位は、中国、韓国又は朝鮮、フィリピン、ブラジル、ベトナム、米国、ネパール、ペルー、台湾、タイとなっている(在留外国人統計2015年6月/総務省統計局)。

## (2) クライアントの在留資格(問クライアント Q6)

クライアントの在留資格の有無について尋ねたところ、7団体がクライアントの90%以上が在留資格を有していると回答している。

## 回答結果

団体名	在留資格のあるクライアントの割合
女性の家サーラー	—
かけこみ女性センターあいち	90パーセント
アジア女性センター	ほとんどある
名古屋ふれあいユニオン	99パーセント
ユニオンみえ	ほぼ100パーセント
スクラムユニオンひろしま	98パーセント
うえるかむはうす	100パーセント
APFS	30～40パーセント
三重県国際交流財団	—
京都 YWCA-APT	95パーセント

「DV 相談の場合は、多くは日本人配偶者の資格がある」（かけこみ女性センターあいち）

「相談者のほとんどが日系人」（名古屋ふれあいユニオン、スクラムユニオンひろしま）

「中国の技能実習生の相談が多い」（ユニオンみえ）

「日本人配偶者、離婚して定住者、永住者になっている人が多い」（京都YWCA-APT）

### 回答の読み解き

回答から、もともと在留資格を有する人たちがこれらの団体に相談している様子が見えてくる。

逆に言えば、

「在留資格がない人は、不法滞在でつかまることを恐れて相談にこないことができないのではないか」（アジア女性センター）

ということから、在留資格がない人たちは、こうした民間の支援団体にも相談することができていないかもしれない。

「公的な機関が在留資格を聞くことで相談の敷居が高くなる」（三重県国際交流財団）

と回答している三重県国際交流財団では、在留資格は問わないで対応をし

ている。

APFS では、非正規滞在外国人の正規化に力をいれて支援をしているため、相談者の半数以上は在留資格がない。

### (3) クライアントが支援をうけたきっかけ（複数回答）（問クライアント Q7）

クライアントが各団体において支援をうけるきっかけについて尋ねた。

#### 回答結果

団体名	クライアントが支援をうけるきっかけ
女性の家サーラー	友人・知人の紹介、市区町村等の紹介、NPO・NGO の紹介
かけこみ女性センターあいち	友人・知人の紹介、市区町村等の紹介、NPO・NGO の紹介、 弁護士等専門家の紹介
アジア女性センター	友人・知人の紹介、市区町村等の紹介、NPO・NGO の紹介、 弁護士等専門家の紹介
名古屋ふれあいユニオン	友人・知人の紹介、市区町村等の紹介、NPO・NGO の紹介、 弁護士等専門家の紹介、インターネット、新聞・雑誌、その ほか（労働局関連の行政機関）
ユニオンみえ	友人・知人の紹介、市区町村等の紹介、NPO・NGO の紹介、 弁護士等専門家の紹介、インターネット、そのほか（地域のユニ オン）
スクラムユニオンひろしま	友人・知人の紹介、弁護士等専門家の紹介、インターネット、 新聞・雑誌、講演・イベント
うえるかむはうす	友人・知人の紹介、そのほか（教会）
APFS	友人・知人の紹介、市区町村等の紹介、NPO・NGO の紹介、 弁護士等専門家の紹介、インターネット、新聞・雑誌、そのほか （入管、教会、モスク）
三重県国際交流財団	友人・知人の紹介、市区町村等の紹介、NPO・NGO の紹介、 インターネット
京都 YWCA-APT	友人・知人の紹介、市区町村等の紹介、NPO・NGO の紹介、 インターネット、そのほか（学校）

すべての団体で「知人・友人の紹介」があがっている。「市区町村等の紹介」「NGO、NPO の紹介」も多い。

「エスニックコミュニティ、エスニックレストランでの認知度が高い」（女性の家サーラー）

「フィリピン人同士のソーシャルネットワークによる紹介、口コミが多い」  
（かけこみ女性センターあいち）

### 回答の読み解き

回答から、同国人同士の口コミやインターネットを使った情報交換をきっかけに、これらの支援団体の相談にたどり着くケースがもっとも多いと考えられる。

「市区町村等の紹介」「NGO、NPO の紹介」では、たとえば「市役所の外国語ホットラインに相談にいった相談者が、DV 被害者であることからこちらを紹介される」（アジア女性センター）  
「他県の外国人支援 NGO から、相談者の居所が地理的に近いことから紹介されてくる」（アジア女性センター）

というように、市役所等や NPO・NGO と日頃から連携があり、相談者の状況にあわせてこれらの団体につながるといったケースが多いようだ。

### （4）クライアントが抱えている問題（複数回答）（問クライアント Q8）

クライアントが抱えている問題について尋ねた。

### 回答結果

団体名	クライアントが抱えている問題
女性の家サーラー	離婚、親権、在留資格
かけこみ女性センターあいち	離婚、DV、認知、子の国籍、婚姻中の生活費
アジア女性センター	DV、離婚、認知、生活保護
名古屋ふれあいユニオン	解雇、労災、未払賃金、社会保険
ユニオンみえ	解雇、賃金、労働条件、労災、パワハラ、労使トラブルに付随する問題
スクラムユニオンひろしま	未払賃金、解雇、在留資格、労災、社会保険
うえるかむはうす	離婚、親権、子の国籍、在留資格、交通事故
APFS	在留資格・難民申請、面接交渉、認知、行政手続き
三重県国際交流財団	医療・福祉、行政手続き、就労、教育

## 回答の読み解き

DV 被害者女性の支援団体である女性の家サーラー、かけこみ女性センターあいち、アジア女性センターと京都 YWCA-APT の 4 団体では、「離婚」「DV」があげられ、さらに関連する問題として離婚後の「在留資格」や生活にかかわる問題として「生活保護」があがっている。

「専業主婦だった人が、離婚といった人生の節目で生活形態が変わるときに、生活保護につながる人が多い」（京都 YWCA-APT）

労働組合であるユニオンみえ、名古屋ふれあいユニオン、スクラムユニオンひろしまでは、「解雇」「未払賃金」「労災」といった問題が多い。

労働組合では

「労使のトラブルが元だけれども、本人が抱えているさまざまな問題にも対応する。住まいの問題、医療の問題、病院との対応。ほかに借金、在留資格の問題にも対応している」（ユニオンみえ）

暮らしや仕事にかかわる相談が多いという三重県国際交流財団では、「一番多いのは医療・福祉で、特に病院に通訳がいなくて困っている。次に市役所や行政での暮らしや住まいに関する手続き、三番目として雇用保険や労災などについての相談が多い」

このほか

「クライアントの相談を通して、法的な手続き、支援が必要だと判断した場合は弁護士の法律相談につないでいる」（かけこみ女性センターあいち）

(5) クライアントの問題解決のためにほかに利用した相談機関、

クライアントに紹介した機関（複数回答）（問クライアント Q 9）

クライアントの問題解決のために、各団体からさらに別の機関を利用、紹介する場合、どのような機関を利用、紹介しているかを尋ねた。

## 回答結果

団体名	クライアントの問題解決のためにほかに利用、紹介した機関 (上位5位)
女性の家サーラー	1 市区町村、2 弁護士・司法書士
かけこみ女性センターあいち	1 弁護士・司法書士、2 行政書士、3 福祉事務所、 4 児童相談所、5 警察
アジア女性センター	1 市区町村・福祉事務所、2 入管、3 弁護士・司法書士、 4 法テラス
名古屋ふれあいユニオン	1 労働局関連の行政機関（労基署、ハローワーク）、 2 市区町村、3 弁護士・司法書士
ユニオンみえ	1 労基署、2 ハローワーク、3 弁護士、市区町村
スクラムユニオンひろしま	1 労働委員会、2 弁護士・司法書士、3 裁判所、4 労基署、 5 入管
うえるかむはうす	1 弁護士・司法書士、2 行政書士
APFS	1 弁護士・司法書士、2 病院のケースワーカー、 3 市区町村、4 法テラス、5 行政書士
三重県国際交流財団	1 市区町村、2 都道府県、3 行政書士、4 法テラス、 5 労基署・ハローワーク
京都 YWCA-APT	1 市区町村・福祉事務所、2 行政書士、 3 弁護士・司法書士、4 法テラス、5 警察

## 回答の読み解き

9 団体が上位 5 位の中に「弁護士・司法書士」、7 団体が「市区町村」、5 団体が「行政書士」をあげている。

3 団体が法テラスをあげており、弁護士の受任が必要なケースについて民事法律扶助の要件に該当する場合は、ほとんどの団体が弁護士を通して「法テラス」を利用している。

労働問題の解決のためとして「労働基準監督署」を 4 団体があげている。

すべての団体において、協力関係にある弁護士がいる。役員や非常勤スタッフという形で関わっている場合や、団体の活動に賛同し法律相談や事件を受任している。各団体では、こうした弁護士に、調停や審判、訴訟など法律事務を直接依頼している。

「DV 問題に理解があり言葉もわかる先生を何人か把握しており、お願いし

ている」(かけこみ女性センターあいち)

「地域に弁護士による外国人の法律相談支援ネットワークがある」(うえるかむはうす)

「連携をとっている弁護士がいる」(APFS、京都 YWCA-APT)

「顧問弁護士がいる」(名古屋ふれあいユニオン)

「市区町村」については、DV 防止支援センターが設置されていることから連携をとっていたり、生活保護、就学支援、市営住宅の申込などの相談や手続きのために連携をしている。

「行政書士」については、在留資格に関する手続きの依頼（アジア女性センター）や専門的な知識や確認が必要な場合に相談する（京都 YWCA-APT）など、在留資格に関わる問題について利用、紹介されている。

## (6) 他の相談機関を利用する際の障害（複数回答）（問クライアントQ11）

### 回答結果

団体名	他相談機関を利用する際にクライアントが困ること
女性の家サーラー	相談機関の担当者に文化的な背景に対する理解がない 相談機関の場所が遠い
かけこみ女性センターあいち	すべて※
アジア女性センター	すべて
名古屋ふれあいユニオン	言葉の問題、文字の読み書きができない
ユニオンみえ	言葉の問題、そのほか・手持ちのお金がない
スクラムユニオンひろしま	言葉の問題、文字の読み書きができない
うえるかむはうす	言葉の問題、文字の読み書きができない
APFS	相談機関の担当者に文化的な背景に対する理解がない 相談機関の場所が遠い、交通費がなくて相談機関に行けない
三重県国際交流財団	言葉の問題、文字の読み書きができない 相談機関の担当者に文化的な背景に対する理解がない
京都 YWCA-APT	言葉の問題、文字の読み書きができない 相談機関の担当者に文化的な背景に対する理解がない そのほか・専門家に頼むときの支払い

※ 「すべて」とは、選択肢「言葉の問題」「文字の読み書きができない」「相談機関の担当

者に文化的な背景に対する理解がない」「相談機関の場所が遠い」「交通費がなくて相談機関に行けない」の6つすべてが該当するということ。

## 回答の読み解き

（5）であげられた機関を利用する際に、クライアントが困ることを尋ねた。

8団体が「言葉の問題」をあげた。次いで6団体が「文字の読み書きができない」、5団体が「相談機関の担当者に文化的な背景に対する理解がない」ことをあげている。

「相談機関の場所が遠い」「交通費がなくて相談機関に行けない」はほとんどあげられなかった。

「言葉の問題」については次のような状況であることがあげられた。

「特に病院では結構言葉について困ることがある。日常の言葉は問題ないが、病院関係になるとかなり難しい。医者の説明が難しく、クライアントが理解できない。そのため治療が進まない」（ユニオンみえ）

「法律用語を理解するのは難しい。日常生活はある程度出来ても、言葉の問題は出てきます」（うえるかむはうす）

「APTに通訳がいない言語のクライアントの場合はなかなか困る。クライアントの母語ではなく、やさしい日本語で説明するなどして対応しているが、それでは不十分だと考えている」（京都YWCA-APT）

このほか「文字の読み書きができない」についてはつぎのような点があげられた。

「組合員（クライアント）にとって、日本語の読み書きができないのは一番問題。外国人が日本で裁判を自力でやるのは不可能だと痛切に感じる。たとえば準備書面、文書のやりとりになると、相手方の答弁書、主張すべてを翻訳しなければいけない。その労力は大変なものだ。通訳・翻訳の能力が非常に求められると実感する」（スクラムユニオンひろしま）

「日本語の読み書きができるのは10人中0.5人程度。フィリピンの人たちの場合、多くは日本語の読み書きをきちんと学んだ経験がないようだ」(三重県国際交流財団)

「日本語にふりがながふってあるのとないのとは大きく違う。書式に記入をしなくてはいけない場合は職員がお手伝いしている。南米の人は紙で読むという習慣があまりないようだ。書面を渡しても口頭で説明してほしいといわれる。文字が多いと読んでもらえないが、イラストや絵が多ければ読んでみようかとなる」(三重県国際交流財団)

「相談機関の担当者に文化的な背景に対する理解がない」についてはつぎのような点があげられた。

「生活保護のような制度が本人の所属してきた社会にない、または出身階層においてなかったため、制度を理解できない、イメージできないクライアントもいる」(アジア女性センター)

「明らかにわかるような差別的な言動ではなくても、日本人に対するのとは違う外国籍の人たちに対する差別的な扱いを感じる。たとえば、役所などでクライアント自身が書類をもらいに行っても出してもらえないことがある。しかし、日本人の私たちが行くとすぐに出されるということはよくある」(APFS)

「日本の役所ではこうだが、フィリピンの役所では違うということがある。役所の方が日本のやり方がスタンダードのように話してしまうと、クライアントは理解できなくて困ってしまう。クライアントからは、こうした違いが判らないのでそこを説明してほしいということで、役所に同行してほしいといわれる。役所の方には違って当たり前ぐらいの気持ちで対応していただけるといいのだが」(京都 YWCA-APT)

そのほかにつぎのような点があげられた。

「クライアントの中には、日本語が読めないために、公共機関が使えない、

公共機関を利用することに慣れていない人もいる。公共機関をはじめ支援に関する社会的資源の存在、利用の仕方を知らないため、一人では支援にたどり着けない、受けられない人たちがいる」（女性の家サーラー）

「クライアントの多くは、生活保護受給者やシングルマザーの方。生活に余裕がなく、弁護士に相談したほうがよい場合でも、金銭的に利用することが厳しいと考えて躊躇する人もいる」（京都 YWCA-APT）

### （7）法テラスの認知（問法テラス Q1）

### （8）法テラスの利用経験（問法テラス Q2）

これまで法テラスのことを知っていたかについて尋ねたところ、10団体すべてが法テラスを知っていると答えた。

## 回答結果

団体名	法テラスのことをご存じでしたか	利用したことはありますか
女性の家サーラー	知っていた	ある
かけこみ女性センターあいち	知っていた	ある
アジア女性センター	知っていた	ある
名古屋ふれあいユニオン	知っていた	ある
ユニオンみえ	知っていた	ある
スクラムユニオンひろしま	知っていた	ある
うえるかむはうす	知っていた	ある
APFS	知っていた	ある
三重県国際交流財団	知っていた	ある
京都 YWCA-APT	知っていた	ある

## 回答の読み解き

法テラスを利用したことがあるかどうかについては、「直接利用することはないが、弁護士を通して利用したことがある」（名古屋ふれあいユニオン）を含めると、10団体すべてが利用したことがあると答えている。

利用の仕方について各団体に詳しく聞いてみると、APFS は、法テラスの

民事法律扶助制度や情報提供業務をよく知っており、クライアントを法テラスに紹介したり、スタッフが一緒に地方事務所へ同行するなどしている。女性の家サーラーでは、「法律に関する相談はすべて法テラスを紹介している」と回答している。

名古屋ふれあいユニオン、ユニオンみえ、スクラムユニオンひろしまの3団体は、直接法テラスを利用しているのではなく、受任した弁護士が法テラスを利用しているという回答だった。

「ユニオンとして直接利用したことがほとんどないので、法テラスのことを知らない。もっぱら、裁判をする時に弁護士さんが『法テラスを使います』という形で利用している」(名古屋ふれあいユニオン)

と答えているように、典型的な利用の仕方は、クライアントの資力等が要件に該当していれば、事件を担当する弁護士が民事法律扶助を申し込むという利用の仕方であった。

### (9) 利用経験のある法テラスのサービス (複数回答可) (問法テラス Q3)

#### 回答結果

団体名	利用した法テラスのサービス
女性の家サーラー	法テラス事務所での無料法律相談 契約弁護士・司法書士事務所での無料法律相談 弁護士・司法書士費用の立替え
かけこみ女性センターあいち	契約弁護士・司法書士事務所での無料法律相談 弁護士・司法書士費用の立替え
アジア女性センター	法テラス事務所での無料法律相談 契約弁護士・司法書士事務所での無料法律相談 弁護士・司法書士費用の立替え
名古屋ふれあいユニオン	契約弁護士・司法書士事務所での無料法律相談 弁護士・司法書士費用の立替え
ユニオンみえ	弁護士・司法書士費用の立替え
スクラムユニオンひろしま	契約弁護士・司法書士事務所での無料法律相談 弁護士・司法書士費用の立替え
うえるかむはうす	契約弁護士・司法書士事務所での無料法律相談 弁護士・司法書士費用の立替え

APFS	電話での情報提供 法テラス事務所での無料法律相談 契約弁護士・司法書士事務所での無料法律相談 弁護士・司法書士費用の立替え
三重県国際交流財団 京都 YWCA-APT	窓口・電話での情報提供 電話での情報提供 法テラス事務所での無料法律相談 契約弁護士・司法書士事務所での無料法律相談 弁護士・司法書士費用の立替え

---

### 回答の読み解き

法テラスのどのようなサービスを利用したかについて尋ねたところ、10団体のうち9団体が「弁護士・司法書士費用の立替え制度」を利用していた。次に多い「契約弁護士・司法書士の事務所での無料法律相談」を8団体が利用していた。まったく利用がなかったのは、「犯罪被害者支援による精通弁護士紹介」であった。

詳しく聴き取りをしたところ、「弁護士・司法書士費用の立替え制度」を利用していなかった三重県国際交流財団では、窓口・電話での情報提供は利用していたものの、「法テラスについてよく知らない。以前法テラスで法律相談を受けられず、こちらに相談者が回ってきたことがあったため、こちらから相談者に法テラスを紹介してもきちんと対応してもらえるか不安がある」と回答しており、法テラスに対する不安がうかがえる。今回の面談による聴き取り調査の際に、三重県国際交流財団の担当者から、「実際に法テラスの人に話を聞くことができよかった。地方事務所とも顔が見える関係が築けると安心できる」との意見をいただいた。今後、関係機関として法テラスの地方事務所がつながり、法テラスの制度説明、利用の仕方を知ってもらえれば、「窓口・電話での情報提供」だけでなくほかのサービスの利用も増える可能性があると考えられる。

女性の家サーラーは、「弁護士・司法書士費用の立替え制度」の他に、「法テラス地方事務所での無料法律相談」を利用しているが、クライアントが法

テラスに行く場合には、同行支援はなくクライアントだけで行っている。

調査の結果、「弁護士・司法書士費用の立替え制度」や「契約弁護士・司法書士の事務所での無料法律相談」の利用が多いのは、各支援団体には、すでに信頼関係があり支援の実績がある弁護士との協力関係があり、その弁護士を通じて法テラスの利用が多いためであるようだ。

「アジア女性センターでは連携している弁護士をよく利用している。その弁護士から法テラスに持ち込むケースが多い。DVについて理解のない弁護士が受任することのないように注意している」(アジア女性センター)

「わたしたちが法テラス地方事務所に行くことは数える程度だが、連携している弁護士が法テラスを利用しているケースはたくさんある」(APFS)

名古屋ふれあいユニオン、ユニオンみえ、スクラムユニオンひろしまの3団体は、

「組合では、法テラス事務所での無料法律相談を利用することはない。事件を依頼する弁護士は10人くらいいる、その中で気軽に相談できる弁護士は4～5人いる」(ユニオンみえ)

「法テラスのサービスは立替え制度しか知らない。契約弁護士事務所での無料法律相談は利用した。情報提供サービスは必要ない。法律上の問題であればうちの弁護士にお願いしている」(名古屋ふれあいユニオン)

と回答しており、「窓口・電話の情報提供」の利用は少なく、「契約弁護士・司法書士事務所での無料法律相談」「弁護士・司法書士費用の立替え制度」の利用が目立った。

## (10) 法テラスを利用した問題事案の概要（複数回答可）（問法テラス Q4）

### 回答結果

団体名

どのような問題に関して法テラスを利用されましたか

女性の家サーラー	離婚、親権
かけこみ女性センターあいち	離婚、DV、親権、面接交渉、認知
アジア女性センター	DV、離婚、子の国籍、認知、在留資格
名古屋ふれあいユニオン	未払賃金、解雇、生活保護、労災
ユニオンみえ	交通事故、労働問題
スクラムユニオンひろしま	未払賃金、解雇、そのほか・労災
うえるかむはうす	離婚
APFS	ほぼ全て
三重県国際交流財団	離婚、交通事故
京都 YWCA-APT	離婚、認知、DV、親権、面接交渉

どのような問題で法テラスを利用したか尋ねたところ、一番多いのが「離婚」で8団体の利用があった。「親権」が5団体、「認知」「DV」および「未払賃金」「解雇等」の労働問題が4団体、「子の面接交渉」および「交通事故」が3団体、「子の国籍」および「在留資格」について2団体の利用があった。

### 回答の読み解き

回答によると、名古屋ふれあいユニオン、ユニオンみえ、スクラムユニオンひろしまの3団体以外の回答では、家事問題で、「離婚」「親権」「DV」に集中していた。「離婚」が特に多く、「離婚」に付随する「親権」「子の国籍認知等」の利用もあった。なお、クライアントの抱える問題が多岐にわたるAPFSでは「弁護士・司法書士をとおしての利用になると質問項目ほぼすべての問題で利用したことがある」と回答している。

名古屋ふれあいユニオン、ユニオンみえ、スクラムユニオンひろしまの3団体は、労働問題が中心であるが、「個別の組合員が、労働問題以外で結構法テラスを使っていると思う」（ユニオンみえ）、というように組合員が直接法テラスを利用していることもある。「労働組合という性格上相談数は少ないが、離婚、親権について法テラスを利用することもあった」（スクラムユニオンひろしま）と回答している。

## (11) 法テラスを利用した効果（問法テラス Q5）

## 回答結果

団体名	法テラスを利用して、問題の解決に結びついたか
女性の家サーラー	問題解決に結びついた
かけこみ女性センターあいち	問題解決に結びついた
アジア女性センター	問題解決に結びついた
名古屋ふれあいユニオン	問題解決に結びついた
ユニオンみえ	わからない
スクラムユニオンひろしま	問題解決に結びついた
うえるかむほうす	まだ解決していないが、解決の方向に向かっている
APFS	問題解決に結びついた
三重県国際交流財団	わからない
京都YWCA-APT	問題解決に結びついた

法テラスを利用して、問題の解決に結びついたかを尋ねたところ、6団体が、「問題解決に結びついた」、1団体が「まだ解決していないが解決の方向に向かっている」と回答している。

「わからない」と回答した2団体のうち、ユニオンみえでは「労働問題ではないため、個別の問題が解決したかどうかは確認していない」ということだった。

## (12) 法テラスを利用する際の障害（複数回答可）（問法テラス Q6）

法テラスを利用する際に困ったことを尋ねたところ、7団体が「多言語のチラシ・説明資料等がない」、6団体が「通訳がない」をあげている。

## 回答結果

団体名	法テラスを利用して、困ったこと
女性の家サーラー	多言語のチラシなどが無い、在留資格がない
かけこみ女性センターあいち	通訳がない、多言語のチラシなどが無い、文化的な背景に対する理解場所、在留資格がない
アジア女性センター	通訳がない、多言語のチラシなどが無い、そのほか（かつてゆうちょ口座しか使えなかった）

名古屋ふれあいユニオン	在留資格がない
ユニオンみえ	通訳がない、土日やっていない
スクラムユニオンひろしま	通訳がない、多言語のチラシなどがない
うえるかむほうす	多言語のチラシなどがない
APFS	文化的な背景に対する理解がない、在留資格がない 面談審査がある（法律相談以外に行かないといけない）
三重県国際交流財団	通訳がない、多言語のチラシなどがない
京都 YWCA-APT	通訳がない、多言語のチラシなどがない、文化的な背景に対する理解

---

## 回答の読み解き

回答について詳しく聞いてみたところ、

「通訳人を自分たちで手配しなければ法律相談ができないため、相談への敷居を高く感じる」（かけこみ女性センターあいち）

「言葉の問題が一番大きい」（ユニオンみえ）

「相談場所に通訳人がいないのは圧倒的に問題。法テラスにいないとこちらで準備しないとけない」（スクラムユニオンひろしま）

「支援団体の通訳人も法律に詳しいわけではない。通訳人はみなボランティア、長く日本に住んでいる外国の方が多い。そのため専門用語の通訳はなかなか難しい」（京都 YWCA-APT）

といった声があった。多くの支援団体が、通訳人などのスタッフ不足、厳しい運営状況の中で活動をしており、クライアントの法律相談などに通訳人の同行支援を行うことが容易ではないため、法テラス現場サイドでの通訳人の準備が期待されている。

また、「（1）クライアントの国籍」でも見たように、クライアントには英語を母語としない地域の出身者が多い。「チラシ、資料は、英語版はあってもほかの言語がない」（京都 YWCA-APT）という意見にもあるように、多様な地域のクライアントのニーズに合わせた外国語対応のチラシや説明資料が期待されている。

先の「（6）相談機関を利用する際に、クライアントが困ることはどのよ

うなことですか」の回答で一番多い回答であった「言葉の問題」（8団体）、次に多い「文字の読み書きができない」（6団体）と相まって、クライアントの母語に対応した通訳、チラシや説明資料などの情報提供の仕方の不十分さが、法テラスを利用するうえで高い障壁になっていることがうかがえる。

そのほかの回答では「文化的な背景に対する理解がない」を3団体があげている。

「日本の役所ではこうだが、フィリピンの役所では違うということがある。役所の方が日本のやり方がスタンダードのように話してしまうと、クライアントは理解できなくて困ってしまう。クライアントからは、こうした違いが判らないのでそこを説明してほしいということで、役所に同行してほしいといわれる。役所の方には違って当たり前ぐらいの気持ちで対応していただけるといいのだが」（京都YWCA-APT）

支援団体からは、さまざまな社会や文化を背景に持つ外国人が法的問題を抱えて支援を求めてきたとき、法テラスをはじめとした相談機関の担当者には、外国人相談者に寄り添った対応をしてほしいとの回答があった。

一方調査前、法テラスを利用する際に困ったこととして、法テラスの利用要件である「在留資格（があること）」が利用の障害として一番多くあげられるのではないかと想定していたが、「在留資格」をあげる回答は複数回答で4件だった。

これは、前述の「（2）在留資格について」の回答にもあるように、今回聴き取りをした支援団体の多くは、支援している外国人のほとんどが在留資格を有しているためであり、ここでは「在留資格」がもっとも大きな利用上の困難にあがってはこなかったと推測される。

聴き取りの中で、「在留資格がない人は、不法滞在でつかまることを恐れて相談にくることができないのではないか」（アジア女性センター）という回答のあるとおり、在留資格がないために法的支援につながるできない人

たちは、法テラスはもとより支援団体にもつながっていないということは容易に推測できる。このことは、在留資格を有さない外国人は在留資格を有する外国人よりも一層法的支援を受けることが困難であるということである。法テラスは適法に在留していない外国人は民事法律扶助を利用できないとしているが、利用要件のない法テラスのサポートダイヤルなど情報提供において適法に在留していない外国人にとっても有効な情報提供サービスを行うこともできるのではないか。この問題については、今後の研究課題としたい。

### (13) 法律相談の適切な所要時間（問法テラス Q7）

適切な法律相談時間を尋ねたところ、9団体が、「60分」が適切であると回答している。

#### 回答結果

団体名	法律相談をするにあたって、適切な相談時間
女性の家サーラー	60分
かけこみ女性センターあいち	60分
アジア女性センター	60分
名古屋ふれあいユニオン	60分
ユニオンみえ	60分
スクラムユニオンひろしま	60分
うえるかむはうす	60分
APFS	60分
三重県国際交流財団	45分
京都 YWCA-APT	60分

#### 回答の読み解き

通訳を介しての相談となるため、日本人の相談時間の倍である「60分」が適切であるという回答が多かった。残り1件は45分であるが、回答した三重国際交流財団によると、同団体独自に行っている法律相談が45分であり、60分はかからないという理由からである。

(14) 法テラスを利用する際の不安（複数回答可）（問法テラスQ 8）

ここでは、法テラスを利用するにあたって、不安なことについて尋ねた。

回答結果

団体名	法テラスを利用するにあたって不安なこと
女性の家サーラー	なし
かけこみ女性センターあいち	時間や手間、手続きが難しそう
アジア女性センター	なし
名古屋ふれあいユニオン	法テラスの利用の仕方がわからない、法テラスをよく知らない
ユニオンみえ	解決につながるのか見通しがよくわからない
スクラムユニオンひろしま	（本人にとっては）時間や手間がかかりそう、手続きが難しそう
うえるかむはうす	法テラスをよく知らない
APFS	なし
三重県国際交流財団	法テラスをよく知らない
京都YWCA-APT	時間や手間、敷居が高い、利用の仕方、法テラスをよく知らない、手続きが難しそう

回答の読み解き

「なし」と答えた3団体のうち2団体の詳しい聴き取りによると、  
「DV等デリケートな内容について、相談にあたる弁護士の質が不安。専門性の高い相談に理解のある、対応できる弁護士に担当してほしい」（女性の家サーラー）

「費用については、わたしたちが説明を尽くしている。弁護士を利用しないと問題が解決しないのだと、クライアントは理解している。弁護士を介して利用しているので、法テラスを利用するうえでの敷居の高さはないと思われる」（アジア女性センター）

と回答している。この3団体は、よく法テラスを利用している団体である。

複数回答でいずれかの不安をあげた7団体のうち、4団体が「法テラスをよく知らない」を選んでいる。

「法テラスをよく知らない。弁護士を通じてしか知らない」（名古屋ふれあいユニオン）

「法テラスの利用方法を聞いても、日本人でもなかなかすぐには理解できない」（うえるかむはうす）

「協力関係にある弁護士との間では、事件について支援団体もいっしょに支えながら進めている。しかし、法テラスで紹介された弁護士が事件を担当すると、事件に関する情報は相談者と弁護士との間で共有されるのみとなり、支援者側に情報が届かず、どのような専門の弁護士がどのように対応していくのか、利用後の道筋が見えない」（ユニオンみえ）という回答もあった。

このほか「法テラスの利用の仕方がわからない」を2団体が、「手続きが難しそう」を2団体が選んでいる。

法テラスを直接よく利用している団体では「なし」との回答が占め、直接の利用が少ない団体では利用するうえで不安を感じているという傾向が見取れる。

この聴き取り調査で面談をしたある団体からは、「今回法テラス職員に直接会って話が聞けてよかった。法テラスを利用してみようかな、という気持ちになった」との意見があった。この団体は、これまで地元の法テラス地方事務所との連携はなかったようであるが、法テラスからこうした支援団体との連携を働きかけ、制度説明、広報を充実させることで、今後の法テラスの利用も増えていく可能性があるのではないかと考える。

## （15）法テラスへの期待（複数回答可）（問法テラスQ9）

### 回答結果

団体名	法テラスに期待すること
女性の家サーラー	多言語に常に対応、多言語のパンフ、多言語のHP
かけこみ女性センターあいち	無料の出張相談、多言語のパンフ、多言語のHP
アジア女性センター	無料の出張相談、女性が相談しやすく、費用の立替えでなく返済の必要のない制度 多言語に常に対応、多言語のパンフ、多言語のHP そのほか（キッズルームがあるといい）

名古屋ふれあいユニオン ユニオンみえ	何ができるかわかりやすくしてほしい 無料の出張相談、費用の立替えではなく返済の必要のない制度にしてほしい、スタッフ弁護士の裁判費用無料化 他言語に常に対応（通訳人常駐）
スクラムユニオンひろしま うえるかむはうす APFS	返済のない制度、多言語に常に対応、多言語のパンフ 多言語に常に対応、多言語のパンフ、多言語のHP 無料の出張相談、相談しやすいようにしてほしい、多言語に常に対応
三重県国際交流財団	無料の出張相談、多言語対応、多言語のパンフ、多言語のHP
京都 YWCA-APT	多言語対応、多言語のパンフ、多言語のHP、その他（法テラスをみんな知らない）

### 回答の読み解き

最後に、法テラスに対する期待を尋ねてみたところ、「多言語に常に対応してほしい」を8団体、「多言語のパンフレットの充実」を7団体、「多言語のHPの充実」を6団体があげた。

HPを見て利用する外国人は少ないであろうという意見がある一方で、多くの外国人は携帯電話やスマートフォンを所持しているため、HPからアクセスできるほうが良いという意見も聞かれた。

また、労働問題を支援している団体は立替制ではなく給付制を望む声が多いのに対し、DVや離婚等の支援をしている団体では、立替制のほうがよいという意見が多いことが特徴的であった。

その他に法テラスに期待することとして次のような回答があった。

#### （女性の家サーラー）

「法律に関する相談については、法テラスを紹介している。支援者にとって通訳人を確保してもらえるのはありがたい。支援者が法律相談の通訳をするのは限界がある。また、支援者が必ずしも外国語ができるわけではない」「地域によるサービス格差がなくなるように、スカイプなどの通信手段が利用できる」と多くの外国人が救われる」

「専門家から話を聞けると当人も納得する。我々では簡単な知識はあっても、責任あるアドバイスができない」

「法テラスの『多言語情報提供サービス』は、入り口としてはすごくいい」  
「通訳人の雇用の確保にもなる」

「クライアントには、法的な手続きについての基本的なプロセスは、必ず通訳して伝えている。きちんと伝えておかないと小さな行き違いが生じて、信頼を崩すこともある。弁護士相談に使えるような電話サービスがあるといい」

「法テラスで通訳を手配してもらえることを、もっと情報提供してはどうか。手配してもらえないことを知らない弁護士もいる」

#### （アジア女性センター）

「電車が通っていない地域や、都市部から遠い地域に出張相談を行ってもらえるとよい」

「保護命令を出さなければいけないような人に対しては、返済の必要のない制度が必要だと考える」

「書類を多言語で準備してもらうことは必要。本人の理解のため。日本語の書式で、クライアント一人でそろえるのは難しい」

「法テラスは最後の砦、利用しないと問題解決しない。AWCは法律扶助協会のときから利用している」

「支援する側としては、立て替えてもらったものは返す。返したお金でほかにたくさんの方が利用できる」

#### （名古屋ふれあいユニオン）

「今は実習生が多い。実習生は期間限定で働いているため、組合費を払ってもらうのが難しく、労働組合としては支援をするのが難しい」

「もう少しわかりやすくしてほしい。弁護士さんを通じてしか知らないの、法テラスはなにをしているのかわからない。法テラスにどうやって直接

労働問題を相談するのかイメージがわからない」

「法テラスってそんな有名じゃないと思うが、一般市民の方はどうやってアクセスしているのか」

(ユニオンみえ)

「裁判費用と勝ち取れる金額のバランスでいうと、勝ち取れる金額が少ない。裁判費用の方がかかる。そこであきらめざるを得ない。そこを国がなんとかしてくれるのであれば、勝ち取ったものは本人にいくわけだけど、今の裁判の流れでいうと弁護士さんの生活保障のためにやっている。そういう結果にならざるを得ない」

「法テラスの常勤弁護士で対応する場合は無料にしてほしい。実費はしょうがないが、弁護士の人件費、報酬にかかる部分については無料にしてほしい」

(ユニオンスクラムひろしま)

「法テラスのHPを見て法テラスを利用するということは、現実的にあまりないかも」

「弁護士費用の立て替えをしてもらっているのは、助かっている。体力がないのでユニオンでは立て替えはできない」

(うえるかむほうす)

「法テラスの扶助制度がもっとわかりやすく広がるといい。最初法テラスの仕組み全然わからなかった。相談したいと思ったときに、最初に法テラスって検索する方はまずいらっしやらないと思う。少しでもわかりやすく、アクセスしやすくなったらいいなと思う」

「無理かもしれないが、立替えではなく返済の必要のない制度にしてほしい。法律の相談だけは無料だということをもっと宣伝したら皆利用すると思う」

(APFS)

「HPを読むような人たちはホワイトカラーの人たちで、法テラスを利用する層ではない。ミドル以下の層は問題を抱えがちだが、そういった人たちがウェブサイトを検索して、他言語で情報をものすごく閲覧しているかというところとそうでもない気がする」

「法テラスがアウトプットしてきて、直接相談できる機会があるといい。エスニックレストランの客の少ない時間帯に場所を借りてやるなどしてはどうか。日曜にご飯食べに来ているところで今日相談できるから相談してみようか、という感じで人は集まるのではないか。店のオーナーが、困っているんだから今度弁護士さんが来るからおいでよって声をかけてくれるとか」

(京都 YWCA-APT)

「法テラスを知らない人が多い。外国の方はみんな知らない。知らないという敷居を高く感じる。外国人がアクセスしやすい情報発信が必要」

### Ⅲ. 法テラスの外国人に対するサービスの提案

外国人支援団体に対する聴き取り調査の回答内容を分析し、法テラスの外国人に対するサービスの課題を大きく3つに整理してみた。1つは「言葉の支援の充実」、次に「法テラスの制度や利用の仕方の周知」、最後に「外国人相談者の社会的文化的背景に対する理解への取り組み」である。

ここでは、これら3つについて、どのような要望があったのか、現状法テラスではどのような対応をしているのか、そしてよりよいサービスに向けて法テラスは今後何ができるのかを述べたい。

#### 1. 「言葉の支援の充実」について

##### (1) 「言葉の支援」に対する高い要望

調査を通して、クライアントである外国人相談者は、特に言葉に関するさ

まざまな不自由、不便さに直面しており、言葉に関する支援を望んでいることがわかった。

IIの聴き取り調査で述べたように、「(6) 他の相談機関を利用する際の障害(複数回答)(問クライアントQ11)」では、8団体が「言葉の問題」をあげ、6団体が「文字の読み書きができない」をあげている。

「特に病院では結構言葉について困ることがある。日常の言葉は問題ないが、病院関係になると結構難しい。医者の説明が難しく、クライアントが理解できない。そのため治療が進まない」(ユニオンみえ)

「法律用語を理解するのは難しい。日常生活はある程度出来ても、言葉の問題は出てくる」(うえるかむはうす)

「APTに通訳がない言語のクライアントの場合はなかなか困る。クライアントの母語ではなく、やさしい日本語で説明するなどして対応しているが、それでは不十分だと考えている」(京都YWCA-APT)

「組合員(クライアント)にとって、日本語の読み書きができないのは一番問題。外国人が日本で裁判を自力でやるのは不可能だと痛切に感じる。たとえば準備書面、文書のやりとりになると、相手方の答弁書、主張すべてを翻訳しなければいけない。その労力は大変なものだ。通訳・翻訳の能力が非常に求められると実感する」(スクラムユニオンひろしま)

というように、クライアントは法律相談の際に使われる法律用語など専門用語を理解することが困難であることがうかがえる。

また支援団体が法テラスに対して望むこととしては、「多言語に常に対応してほしい」が8団体、「多言語パンフレットの充実」が7団体、そして「多言語HPの充実」を6団体が挙げている。

「法律に関する相談については、法テラスを紹介している。支援者にとって通訳人を確保してもらえるのはありがたい。支援者が法律相談の通訳をするのは限界がある。また、支援者が必ずしも外国語ができるわけではない」(女性の家サーラー)

「書類を多言語で準備してもらうことは必要。本人の理解のため。日本語の

書式で、クライアント一人でそろえるのは難しい」（アジア女性センター）  
「法テラスを知らない人が多い。外国の方はみんな知らない。知らないと敷居を高く感じる。外国人がアクセスしやすい情報発信が必要」（京都YWCA-APT）

というように、法テラスにおいて通訳の手配やクライアントの母語に対応した説明資料やパンフレット、またはやさしい日本語で表記された説明資料やパンフレットが望まれている。法テラスでこうした対応がなされることは、クライアントを支援する支援団体にとっても大きな助けになると答えている。

## （2）法テラスの「言葉の支援」－多言語支援の状況

現在、法テラスでは、情報提供業務と民事法律扶助業務の一部で「言葉の支援」が行われている。

情報提供業務では、サポートダイヤルが業務開始当初から英語対応を行っている。

また、2012年2月20日から「多言語通訳サービス」の試行を開始し、その後、本格稼働し（2013年度から「法テラス・多言語情報提供サービス」に名称変更）、現在、英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、韓国語の5言語（2016年度はベトナム語も加わった）で実施している<sup>2</sup>。

英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、韓国語、ベトナム語を話す方からの電話（0570-078377＝おなやみナイナイ）に、通訳を介して日本の法制度や相談窓口情報を紹介している。

民事法律扶助業務では、法律相談援助の資力要件等を説明したパンフレットがある。まだ旧版のものであり改定が望まれるが、5言語に対応している。

代理援助においては、契約書と重要事項説明書について英語と中国語に翻訳したものを用意している。ただし2015年11月改定以前の書式のものであり、新書式にはまだ対応していない。

なお、代理援助における契約書と重要事項説明書は、日本語表記されたも

のが正式なもの（原本）であるため、外国語の翻訳版は、契約する際の「契約内容の理解を補完するためのもの」として位置づけ、外国人利用者に翻訳版を提示、配付している。

### （3）法テラスが今後できることは何か

ここでは説明資料やパンフレット、多言語通訳サービスおよびコミュニティ通訳の活用について述べたい。

#### ①説明資料やパンフレットの活用

支援団体から多く聞かれたのは、現在の民事法律扶助に関する各種書面の多言語化の希望である。加えて、各支援団体の担当者が、法テラスを利用するクライアントに対して、法テラスの制度や利用の仕方を説明する際に、そもそも担当者にとっても制度や利用の仕方がわかりにくいという指摘があった。

支援団体の担当者がクライアントに法テラスの制度や利用の仕方を説明する際に利用できるよう、漢字にふり仮名をふったやさしい日本語で作成した補足書面や、クライアントの母語に翻訳した書面を用意すれば、担当者の助けになると考える。

現在代理援助における契約書、重要事項説明書に英語、中国語以外の外国語版がないのは、それぞれの書面を翻訳する際のリーガルチェック等に費用がかかり、その予算措置等が困難なためである。ただし、契約書等の書面を説明するガイドのようなものであれば厳密なリーガルチェックは不要なので、翻訳ができる職員が説明ガイドを作成することは可能だ。そうしたテキストは、外国人相談者が制度や利用の仕方を理解する助けとなるだろう。

予算がかからず少ない労力でできることもある。たとえば、既存の「高齢者・障がい者向けパンフレット」は、文字が大きく、ふり仮名をふっており、仮名を読むことができる外国人相談者の説明資料として活用できるのではないだろうか。

「やさしい日本語」による説明資料の参考として、総務省のマイナンバー制度の説明HPをあげておく。

① 10月<sup>（10月）</sup>から「マイナンバー」が送られてきます！

- ◆ 日本ではもうすぐ「マイナンバー制度」がスタートします。
- ◆ マイナンバーは一人に一つだけの番号で、役所などの手続きに必要となる大切なものです。
- ◆ 2015年10月からみなさんの自宅（市町村に登録している住所）に市町村から封筒が送られてきます。
- ◆ 封筒にはマイナンバーが書かれた「通知カード」が入っています。

【封筒】



【通知カード】



② マイナンバーは大切にしてください！

- ◆ 「通知カード」は捨てたり、破ったりせず大切に保管してください。
- ◆ マイナンバーを不正に利用されないため、必要がなければほかの人にあなたのマイナンバーを教えないでください。

内閣官房 HP「マイナンバー-社会保障・税番号制度」日本語②より<sup>3</sup>

また、法テラス HP に、こうしたやさしい日本語資料や、多言語に翻訳した説明ガイドの PDF を掲載しておけば、外国人支援団体や法テラスを利用する外国人相談者が利用することができる。

②多言語情報通訳サービス、コミュニティ通訳の活用

調査の中で、支援機関においても必ずしも多言語に対応できる体制が十分に整っているわけではないことがわかった。「相談機関を利用する際にクライアントが困ること」「法テラスを利用する際に困ったこと」の問いに対して、ほとんどの団体が「通訳がない」と回答している。

支援団体によってはスタッフやボランティアが通訳を担当している。しかしその人数は十分ではないことがうかがえる。また希少言語を母語とする相談者に対応できないこともある。やむを得ずやさしい日本語で対応する場合もある。

専門用語や制度の説明をする場合、単に言葉を置き換えるだけでは相談者は十分に理解することはできないため、通訳者が用語や制度をきちんと理解

している必要があるという。

各団体では、法律相談などの専門性の高い内容を通訳できるスタッフやボランティアの確保は難しいため、「相談機関」や「法テラス」に専門用語や制度についてきちんと通訳できる通訳者を配置してほしいとの要望があった。

現在、法テラスにおける法律相談で通訳を必要とする場合、各地方事務所が手配した通訳人が法律相談に同席するか、あるいは外国人相談者自身が通訳のできる知人を連れてきている。知人が通訳する場合、本当は知人には聞かれない内容だがほかに頼める人がいなかったため仕方がない、という不都合が生じることもある。

法テラスで通訳人を手配する際の通訳人リストは、弁護士会が作成する場合や、各地方事務所が独力で作成する場合などがあり、充実した通訳人リストを全国の地方事務所が保有しているとは言い難い。また地域によっては通訳人の数が少なく、通訳人の確保は容易ではない。さらに、希少言語にも対応できないという問題がある。

こうした状況に対して、現在ある多言語情報通訳サービスを法律相談に活用することや、また各地方事務所にテレビ会議システムを配備して、三者通話での法律相談を行うことも考えられるが、予算上の制約があり、実際行うことは難しい。

そこで、通訳人の確保にあたっては、「コミュニティ通訳」の利用を提案したい。東京外国語大学多言語・多文化教育研究センターでは、「多文化社会人材養成プロジェクト」を立ち上げ養成プログラムを提供している<sup>4</sup>。このプロジェクトは、教育・研究・社会連携の3つの活動を柱に、多文化社会を担う専門人材の養成に取り組んでおり、その専門人材の一つとして「コミュニティ通訳」がある。「語学力と通訳・翻訳技能にくわえて、日本の多言語・多文化化にかかわる知識と理解にもとづいて、言語・文化的マイノリティを通訳・翻訳面で支援することによってホスト社会につなげる橋渡し役となる専門職」として養成されたコミュニティ通訳は、その能力の裏付けがあり、支援団体やクライアントが求める、単なる言葉の置き換えではない言

葉を使える支援者となってくれるのではないか。

すでにコミュニティ通訳は、関東弁護士会連合会の法律相談会等において通訳人として活動しており、実績を上げつつある。

## 2. 「法テラスの制度や利用の仕方の周知」について

### (1) 法テラスの利用の仕方による認知の違い

調査を通して、支援団体では、法テラスの存在は知っているけれども、その業務内容は詳しくは知られていないことがわかった。調査では、10団体全てが法テラスを知っており、法テラスを利用したことがあるかどうかについては、「直接利用することはないが、（弁護士を通して）利用したことがある」（名古屋ふれあいユニオン）を含めると、全団体が利用したことがあると答えている。

しかし、受任した弁護士を介して法テラスを利用するという回答をした名古屋ふれあいユニオン、ユニオンみえ、スクラムユニオンひろしまの3団体では、

「法テラスを直接利用したことがないのでわからない。もっぱら、裁判をやる時に弁護士が法テラスを利用するという形」（名古屋ふれあいユニオン）と答えているように、法テラスの制度や利用の仕方について知られているとはいえない。

ユニオン団体以外の支援団体においては、たとえば、APFSでは、法テラスの民事法律扶助制度や情報提供業務をよく知っていた。女性の家サーラーでは、「法律に関する相談はすべて法テラスを紹介している」と回答し、外国人相談者が抱えるさまざまな問題のなかで法テラスを有効に利用できる問題については法テラスを利用している。

「(14) 法テラスを利用する際の不安（複数回答可）(問法テラス Q8)」の質問では、法テラスを利用するにあたっての不安について尋ね、その結果、複数回答でいずれかの不安をあげた7団体のうち、4団体が「法テラスをよく知らない」ことをあげている。

「法テラスをよく知らない。弁護士を通じてしか知らない」(名古屋ふれあいユニオン)

「法テラスの利用方法を聞いても、日本人でもなかなかすぐには理解できない」(うえるかむはうす)

「協力関係にある弁護士との間では、事件について支援団体もいっしょに支えながら進めている。しかし、法テラスで紹介された弁護士が事件を担当すると、事件に関する情報は相談者と弁護士との間で共有されるのみとなり、支援者側に情報が届かず、どのような専門の弁護士がどのように対応していくのか、利用後の道筋が見えない」(ユニオンみえ)

このほか「法テラスの利用の仕方がわからない」を2団体、「手続きが難しそう」を2団体があげている。

法テラスを直接よく利用している団体が「なし」と回答していることを考えると、直接の利用経験の少なさが不安のもとになっているようだ。

## (2) 法テラスの取組みの現状

法テラスでは、外国人支援団体に対する、制度や利用の仕方についての広報や関係構築は、地方事務所ごとに行っていて、特に全国的な指針等はない。また法テラスのホームページでは、「多言語情報提供サービス」の案内を掲載している他、英語表記で情報を掲載しており、最低限の情報は、英語で得ることができる。しかし、その情報量は、圧倒的に少ない。



法テラスホームページ 英語バージョン <http://www.houterasu.or.jp/en/index.html>

### (3) 法テラスができることは何か—今後の展望

法テラスの制度や利用の仕方について周知するために、法テラスのホームページやツイッターといったインターネット媒体によって多言語で情報発信を積極的に行うことは、有効だと考える。先にも述べたように、説明資料やパンフレットを併せて掲載することで、法テラスの制度や利用の仕方を知ってもらうことができ、彼らからアクセスしてくれる機会を増やすことができる。

また、インターネット媒体だけにとどまらず、外国人支援団体に法テラスを知ってもらうために、積極的に広報や説明会を行い、パンフレット等を送付するなどして、顔が見える連携関係をつくる必要がある。

さらに、現在法テラスでは、第3期中期計画に基づき、地方公共団体や福祉機関、弁護士会等のさまざまな関係機関と連携を図りながら、高齢者や障がい者などが抱える法律問題を含む潜在的な諸問題を解決する取組みである

「司法ソーシャルワーク」を推進しており、その援助対象者を「高齢者・障がい者その他法的サービスの自発的な利用が困難な方」としている。現状において外国人が法的サービスへつながることが困難であることから、「法的サービスの自発的な利用が困難な方」には外国人も含まれると観念して、司法ソーシャルワークのスキームの中で、外国人支援を展開できないだろうか。

### 3. 「外国人相談者の社会的文化的背景に対する理解」への取り組み

#### (1) 外国人相談者に寄り添った支援の要望

「(6) 他の相談機関を利用する際の障害(複数回答)(問クライアントQ11)」の回答にみられるように、法テラスをはじめとする相談機関の担当者は、外国人相談者の社会的文化的背景に対する理解が必要とされている。「生活保護のような制度が本人の所属してきた社会にない、または出身階層においてなかったため、制度を理解できない、イメージできないクライアントもいる」(アジア女性センター)

「明らかにわかるような差別的な言動ではなくても、日本人に対するのとは違う外国籍の人たちに対する差別的な扱いを感じる。たとえば、役所などでクライアント自身が書類をもらいに行っても出してもらえないことがある。しかし、日本人の私たちが行くとすぐに出されるということはよくある」(APFS)

「日本の役所ではこうだが、フィリピンの役所では違うということがある。役所の方が日本のやり方がスタンダードのように話してしまうと、クライアントは理解できなくて困ってしまう。クライアントからは、こうした違いが判らないのでそこを説明してほしいということで、役所に同行してほしいといわれる。役所の方には違って当たり前ぐらいの気持ちで対応していただけるといいのだが」(京都YWCA-APT)

支援団体からは、さまざまな社会や文化を背景に持つ外国人が法的問題を抱えて支援を求めてきたとき、法テラスをはじめとした相談機関の担当者に

は、外国人相談者に寄り添った対応をしてほしいとの回答があった。私たちが当たり前のことだと思っていることも、外国人相談者にとって当たり前ではないために生じる、担当者外国人相談者とのコミュニケーションのギャップ、不信感によって適切な法的サービスの提供が困難になることもある。

## （2）法テラスの「外国人相談者の社会的文化的背景に対する理解」への現状

法テラスでは、外国人相談者の社会的文化的な背景に配慮した対応の必要性などについて、研修等で注意喚起を受ける機会はほぼない。職員個人の対応に任されている状況である。

一方、日本人だけとは限っていないが、DV等の犯罪被害者や高齢者・障がい者等に対する研修は行われており、利用者の視点を考え、寄り添った支援を行うための研修は実施している。また、法テラスの各事務所はバリアフリー対応がなされており、ホームページでは、視覚障害や聴覚障害のために文字を拡大できたり、読みあげたりできるような工夫をしている。

## （3）法テラスが今後できることは何か

誰しも自分が生まれ育った社会的文化的背景に対する理解がない仕打ちを受けたら、困惑し、悲しむことになる。法テラスがそこに十分な配慮をしているかと言われれば、十分とは言えないだろう。そのような現状に対して、外国人を支援する団体から、外国人相談者の社会的文化的な背景に対する理解を求める声が投げかけられているのである。

法テラスでは、法的専門用語が使われることが多く、外国人にとっては、ただでさえ難解な日本語が一層難しくなる。また、弁護士費用の立替償還制は外国にはほとんどない扶助の方式なので、制度自体、理解することが容易ではない。そのあたりを心得ている職員は少ないのではないだろうか。

こうした状況を改善するためには、外国人への配慮を行き届かせる研修が必要で、外国人に特化せずとも高齢者や障がい者、犯罪被害者等に対する配慮と合わせた研修を行うべきであると考えます。

また、現に彼ら・彼女らを支援している外国人支援団体との協働は欠かせない。法テラスの制度をわかりやすく案内するパンフレット等を準備し、外国人支援団体に配布すれば、外国人利用者の理解を手助けすることができるし、外国人支援団体も法テラスをよく知っているわけではないので、支援団体の理解の助けにもなるはずである。

法テラスは、高齢者・障がい者支援において、被支援者の個々の事情や抱える問題を把握する福祉機関と協働して事業を進めようとしているが、外国人についても同様に、支援を要する人の個別事情を知る支援団体と連携し、お互いを支えあう必要がある。

#### 4. まとめ

在留外国人は年々その数を増している。彼ら・彼女らは、法的なトラブルに出遭った時、要件を備えていれば法テラスを利用することができる。しかしながら、実際には、さまざまな障壁によって法テラスのサービスを受けることが困難となっている。

今回の調査を通して、法テラスをもっと多くの外国人に利用してもらおううえでの課題として、あらためて「言葉の支援の充実」「法テラスの制度や利用の仕方の周知」「外国人相談者の社会的文化的背景に対する理解」に取り組む必要があることがわかった。この3つの課題は、調査を行う前から予想されていたものだが、今回外国人支援の第一線で活動している方がたからの回答を通して、より一層具体的で詳細な姿となって浮かびあがってきた。

法テラスでは、民事法律扶助業務における外国人の利用に関する実績の把握が十分でないことからわかるように、外国人利用者向けのサービス向上の取り組みはまだ十分とはいえず、いまだ緒についたばかりである。今回の調査で明確になった3つの課題にまず取り組み、解決していかなければ、次のステップには進めないと考える。本稿では、これらの課題について、法改正や大きな予算の確保を必要としない、現場職員のレベルで、今すぐにでもできる極めて現実的な提案を行った。限られた人員と資金の中で、少しの工

夫で取り組むことができるのではないだろうか。

「あまねく全国において、法による紛争の解決に必要な情報やサービスの提供が受けられる社会を実現する」という総合法律支援法の基本理念のもと、在留外国人が日本人と同等の法的サービスが受けられるようにすること、さらに外国人特有の障壁によって法的解決の道にたどり着けない人たちがいなくなるようなサービスの実現にむけて、本調査をその最初の一步としたい。

以上

### 【注】

- 1 特別永住者：日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法第3条 平和条約国籍離脱者又は平和条約国籍離脱者の子孫でこの法律の施行の際次の各号の一に該当しているものは、この法律に定める特別永住者として、本邦で永住することができる。
  - 一 次のいずれかに該当する者
    - イ 附則第十条の規定による改正前のポツダム宣言の受諾に伴い発する命令に関する件に基く外務省関係諸命令の措置に関する法律（昭和二十七年法律第二百二十六号）（以下「旧昭和二十七年法律第二百二十六号」という。）第二条第六項の規定により在留する者
    - ロ 附則第六条の規定による廃止前の日本国に居住する大韓民国国民の法的地位及び待遇に関する日本国と大韓民国との間の協定の実施に伴う出入国管理特別法（昭和四十年法律第四百十六号）（以下「旧日韓特別法」という。）に基づく永住の許可を受けている者
    - ハ 附則第七条の規定による改正前の入管法（以下「旧入管法」という。）別表第二の上欄の永住者の在留資格をもって在留する者
  - 二 旧入管法 別表第二の上欄の平和条約関連国籍離脱者の子の在留資格をもって在留する者
- 2 法テラス・多言語情報提供サービス <http://www.houterasu.or.jp/multilingual/index.html>
- 3 内閣官房マイナンバー社会保障・税番号制度（2016年2月25日確認）<http://www.cas.go.jp/jp/seisaku/bangoseido/otherlanguages.html>
- 4 多言語・多文化教育研究センターでは、2011年から多言語・多文化社会専門人材養成講座を開講し、すでに講座修了者が各地の専門領域においてコミュニティ通訳として活躍しており、その実践報告がなされているところである（『シリーズ多言語・多文化協働実践研究』16／2012年東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター）。この講座を受講した後、希望者を「コミュニティ通訳」として登録し、弁護士会等への紹介も行っている。

多文化社会人材養成プロジェクトは2016年3月末で終了し、2016年度からは日本の多言語・多文化社会における諸問題の解決のために「多言語・多文化社会に関する社会貢献事業」を推進し、その成果を社会に還元することを目的とした活動を行うとしている。

聴き取り調査 アンケート項目（支援団体のクライアントについて）

貴団体のクライアントについてお伺いいたします。

- Q 1 クライアントの国籍を教えてください（複数回答可）  
1. 中国 2. 韓国又は朝鮮 3. フィリピン 4. ブラジル 5. ベトナム  
6. 米国 7. ペルー 8. タイ 9. ネパール  
10. そのほか（ ）
- Q 2 これまで支援してきた人数の累計（設立～2015年3月）  
（設立年 年）（ ）人
- Q 3 2015年4月～2015年9月末までの支援対象者数。（ ）人
- Q 4 設立から2015年3月までの相談件数累計（ ）件
- Q 5 2015年4月～9月末までの相談件数（ ）件
- Q 6 クライアントの在留資格の有無について  
在留資格あり（クライアント中の割合 パーセント）
- Q 7 クライアントが貴団体の支援を受けることになったきっかけ（複数回答可）  
1. 友人・知人の紹介 2. 区市町村等の紹介 3. 都道府県等の紹介  
4. NGO、NPO の紹介 5. 弁護士等の法律専門家の紹介  
6. インターネット 7. 新聞・雑誌 8. 講演・イベント  
9. そのほか（ ）
- Q 8 クライアントが抱えている問題はどのような問題ですか。（複数回答可）  
多いものから上位5つまで挙げてください。  
1. 離婚 2. DV 3. 親権 4. 子どもの面接交渉  
5. 婚姻中の生活費 6. 養育費 7. 子どもの国籍  
8. 面接交渉 9. 認知 10. 子どものいじめ 11. 未払賃金  
12. 解雇 13. 貸金 14. 近隣トラブル 15. 賃貸トラブル  
16. 消費者トラブル 17. 相続 18. 借金 19. 生活保護  
20. 在留資格 21. 難民申請 22. そのほか（ ）  
上位 1位（ ） 2位（ ） 3位（ ） 4位（ ） 5位（ ）



## 聴き取り調査 アンケート項目（法テラスについて）

法テラスについてお伺いいたします。

法テラス（日本司法支援センター）は、政府全額出資により2006年4月に設立された公的な法人です。全国各地において、「借金」「離婚」「相続」といったさまざまな法律問題の解決のために、情報提供や無料法律相談など、必要な援助を提供しています。

Q 1 これまで法テラスのことをご存知でしたか。

- 1 知っていた→ Q 2へ
- 2 知らなかった（今回初めて知った）→ Q6へ

現在、法テラスでは、在留資格のある外国人の法的な支援として、以下の取り組みを実施しています。

- ① 「無料の法律相談」
- ② 「弁護士や司法書士費用の立て替え」

Q 2 これまでに法テラスを利用されたことはありますか。

- 1 ある→ Q 3へ
- 2 ない→ Q7へ

Q 3 法テラスのどのようなサービスを利用されましたか（複数回答可）。

- 1 窓口での情報提供（関係機関の紹介・法制度の案内等）
- 2 電話での情報提供（関係機関の紹介・法制度の案内等）
- 3 法テラス事務所での無料の法律相談
- 4 法テラスと契約している弁護士・司法書士の事務所での無料法律相談
- 5 弁護士や司法書士費用の立て替え
- 6 犯罪被害者支援による精通弁護士紹介
- 7 そのほか（ ）

Q 4 どのような問題に関して法テラスを利用されましたか（複数回答可）。

1. 離婚 2. DV 3. 親権 4. 子どもの面接交渉
5. 婚姻中の生活費 6. 養育費 7. 子どもの国籍 8. 面接交渉
9. 認知 10. 子どものいじめ 11. 未払賃金 12. 解雇
13. 貸金 14. 近隣トラブル 15. 賃貸トラブル 16. 消費者トラブル
17. 相続 18. 借金 19. 生活保護 20. 在留資格 21. 難民申請
22. そのほか（ ）

- Q 5 法テラスを利用したことは、問題の解決に結びつきましたか。
- 1 問題解決に結びついた
  - 2 まだ解決していないが、解決の方向に向かっている
  - 3 結びつかなかった（理由： \_\_\_\_\_）
  - 4 わからない
- Q 6 法テラスを利用する際に、困ったことはありますか（複数回答可）。
- 1 通訳がない
  - 2 多言語のチラシ、説明資料、書式等がない
  - 3 担当者に文化的な背景に対する理解がない
  - 4 場所が遠い
  - 5 交通費がなくて事務所に行けない
  - 6 在留資格がない
  - 7 そのほか（ \_\_\_\_\_）
- Q 7 法律相談をするにあたって、相談時間は何分が適切だと思われませんか。
- 1 30分
  - 2 45分
  - 3 60分
  - 4 75分
  - 5 90分以上
- Q 8 法テラスを利用するにあたって、不安なことはありますか（複数回答可）。
- 1 時間や手間がかかりそう
  - 2 費用がかかりそう。返せない
  - 3 敷居が高い
  - 4 法テラスの利用の仕方がわからない
  - 5 法テラスをよく知らない
  - 6 事務所が近くにない
  - 7 手続きが難しそう
  - 8 今後も利用することはない
- （理由： \_\_\_\_\_）
- Q 9 法テラスに期待することがあれば教えてください（複数回答可）。
- 1 必要な時に無料で、近くの施設等に出張に来てほしい
  - 2 女性が相談しやすいようにしてほしい
  - 3 費用の立て替えではなく、返済の必要のない制度にしてほしい
  - 4 多言語に常に対応できるようにしてほしい
  - 5 多言語のパンフレットがほしい
  - 6 HP を多言語にしてほしい
  - 7 そのほか（ \_\_\_\_\_）

以上