

1. 情報提供業務

1-1 平成25年度における業務の概況

法テラスの情報提供業務は、全国統一窓口であるコールセンター（通称「法テラス・サポートダイヤル」。以下「サポートダイヤル」という）と地方事務所において、日々多数のお問合せに対応しているところである。サポートダイヤルについては、業務開始以来の累計受付件数（電話・メールの合計）が230万件に到達した。

法テラスでは、さまざまなお問合せに対し的確な情報提供が行えるよう、法制度情報を「よくある質問と答え」（FAQ）として整備し、また全国の相談窓口情報をデータベース化して、データの拡充と最新化に努めている。平成25年度は、被災ローン減免制度に関する大規模広報を契機として、被災ローン減免制度に関するFAQの情報更新や私的整理ガイドライン運営委員会との連携を図った。また、家事問題（離婚、相続等）の問合せ割合が増加していることに鑑みて、利用者のニーズにより的確に応えられるよう家事問題に関するFAQの情報更新を行った。

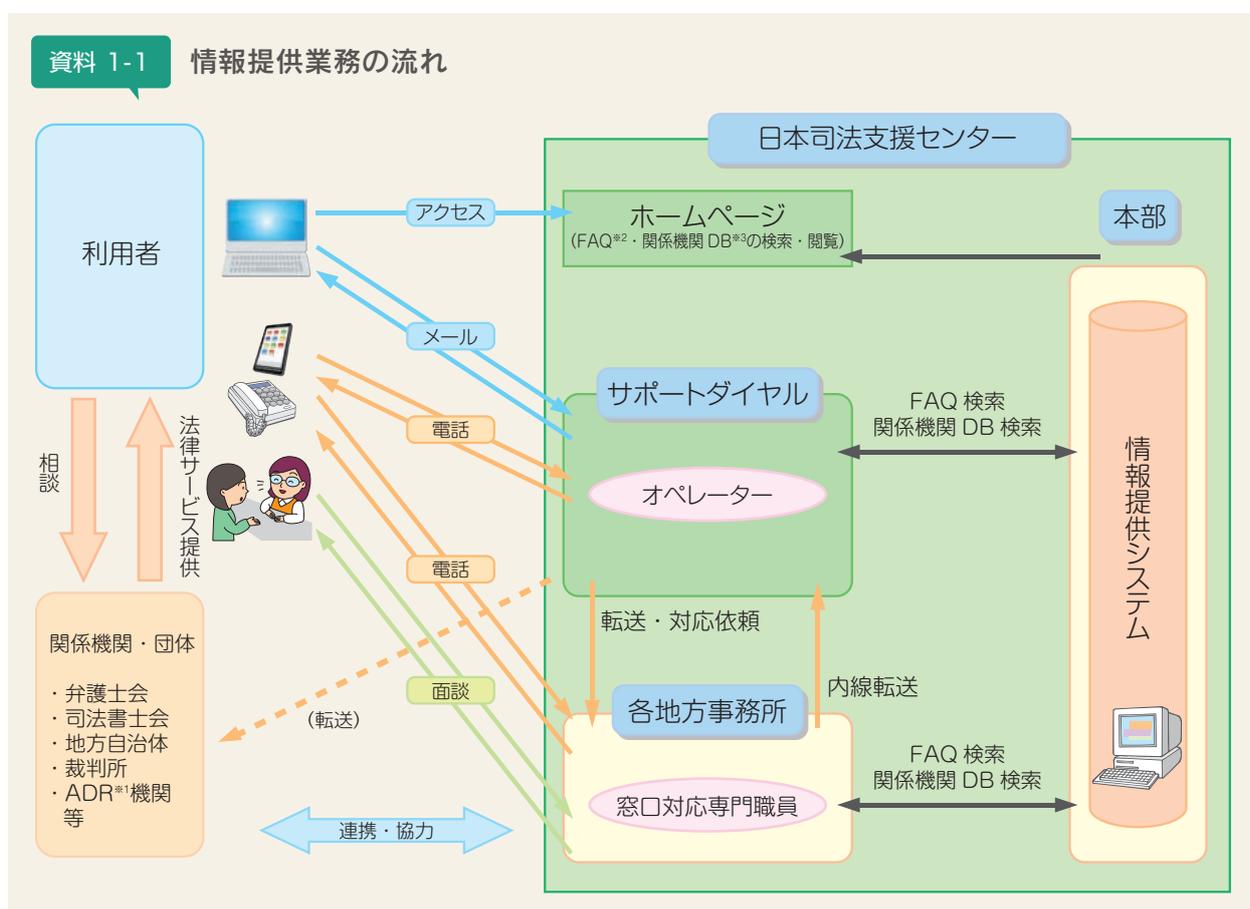
トラブルを抱えた利用者の心情に配慮しつつ、適切な情報提供を行うためには、利用者の主訴の的確な把握やそのための会話手法が必要であるが、こうした情報提供の際の対応の質を高めるため、専門業者に委託し、相談者を装って架電し職員の電話対応を評価する「ミステリーコール」調査を毎年行っている。平成25年度も、サポートダイヤルのオペレーターと、全国の地方事務所で情報提供を行う窓口対応専門職員を対象とした調査を実施し、電話対応能力を確認・検証した。この調査結果は、サポートダイヤル及び各事務所と共有し、研修や自己研鑽に活用している。その他の取組みとして、サポートダイヤルでは、関係機関の業務に関する理解を深めるために、随時、各機関から講師を招いてオペレーター研修を行っており、平成25年度も家庭裁判所、法務省審査監督課（かいけつサポート）、社会福祉協議会、私的整理ガイドライン運営委員会などの講師を招いた。地方事務所の窓口対応専門職員については、本部において2日間にわたる研修を開催し、法制度に関する講義やロールプレイなどの演習を通じて、さらなる実務能力向上をはかった。研修後も各地方事務所において、独自で勉強会や関係機関が開催する会議・研修会等に出席するなどしている。

このほか、総合法律支援法の基本理念である「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」するためには、利用者である国民が、法やその基礎になっているものの考え方等を備えていることが必要であるとの観点から、平成22年度から、情報提供業務の一環として法教育に取り組んでいる。

平成25年度は、8月25日に札幌市で、法務省、文部科学省、最高裁、日弁連などとの共催のもと「法教育シンポジウム」を開催し、法教育のさらなる普及・発展のための実践報告、パネルディスカッション等を実施した。また、平成26年2月9日に広島市で、法務省、文部科学省、最高裁、日弁連などとの共催のもと、法教育の主たる担い手である教員などを対象としたセミナーを開催し、法教育の進め方等に関する講義、体験授業のワークショップ等を実施した。一方地方事務所では、関係機関や一般市民に対し、法テラスが設立された意義や法テラスの業務の説明、各種法制度等についての講演会を実施するなどして、法教育活動に取り組んでいる。

1-2 業務の概要

情報提供業務は、法的トラブルを抱えながらも、どこか、誰に、相談したらいいかわからない方々に対し、①裁判その他の法による紛争の解決のための制度の有効な利用に資する情報（法制度情報）及び、②弁護士、司法書士など隣接法律専門職などの業務に関する情報（関係機関・団体情報）を提供するものである。利用資格等の制限はないので、全国民に開かれた、司法サービスの玄関口ともいえる業務である。上記関係機関・団体との連携をはかりながら、サポートダイヤルにおいては電話とメールで、全国各地の地方事務所においては面談と電話で個別のお問合せに対応しているが、それ以外にも、ホームページやリーフレットなどを利用した一般的な情報提供も行っている（資料1-1）。



(注 1) ADR …裁判外紛争解決手続

(注 2) FAQ …よくある質問と答え

(注 3) DB …データベース

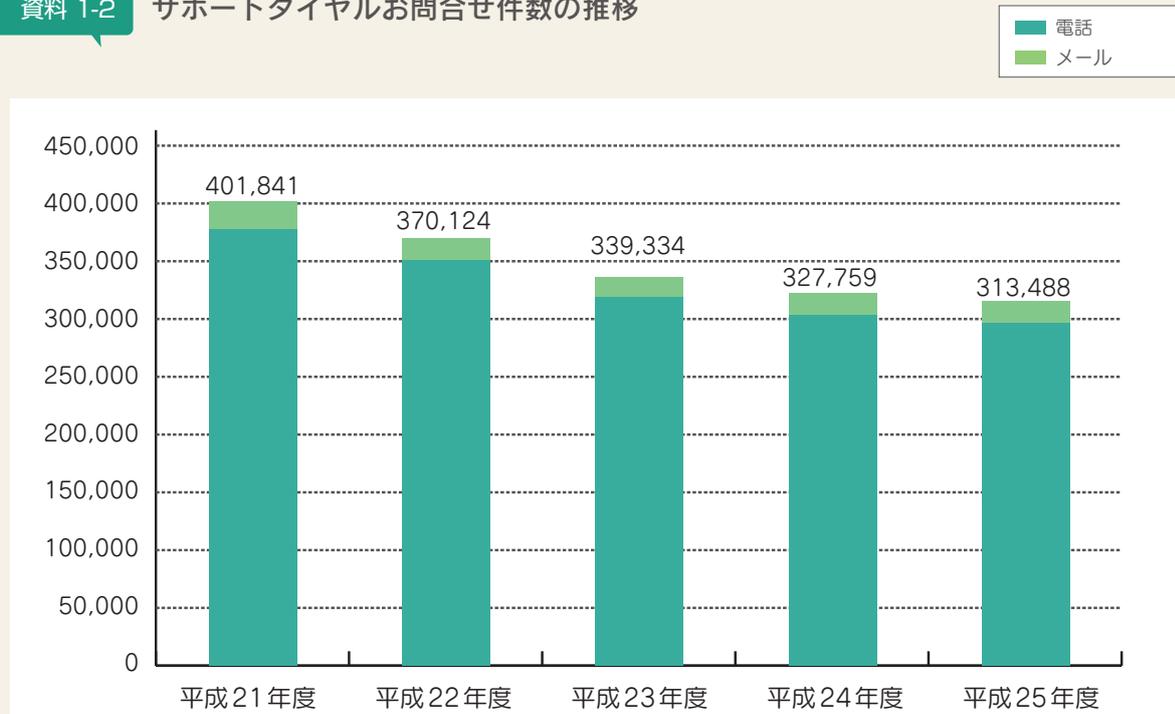
1-3 お問い合わせ件数

(1) サポートダイヤル

全国からのお問合せに応じるサポートダイヤルを設け、電話とメールによる情報提供を行っている。電話受付時間は平日午前9時から午後9時まで、土曜日は午前9時から午後5時までとして、お勤めの方も利用しやすいようにしている。サポートダイヤルでは、法的問題や電話対応の研修を積んだオペレーターが対応している。また、サポートダイヤルに寄せられたお問合せ等を集計・分析し、関係機関への情報提供及びホームページからの情報発信等に活用している。

平成21年度以降にサポートダイヤルに寄せられたお問合せ件数の推移は、資料1-2、1-3のとおりである。平成22年2月には、累計利用件数が100万件を突破し、その後、平成25年1月7日に、累計利用件数は200万件に到達し、平成25年度末では2,389,911件となっている。

資料 1-2 サポートダイヤルお問合せ件数の推移



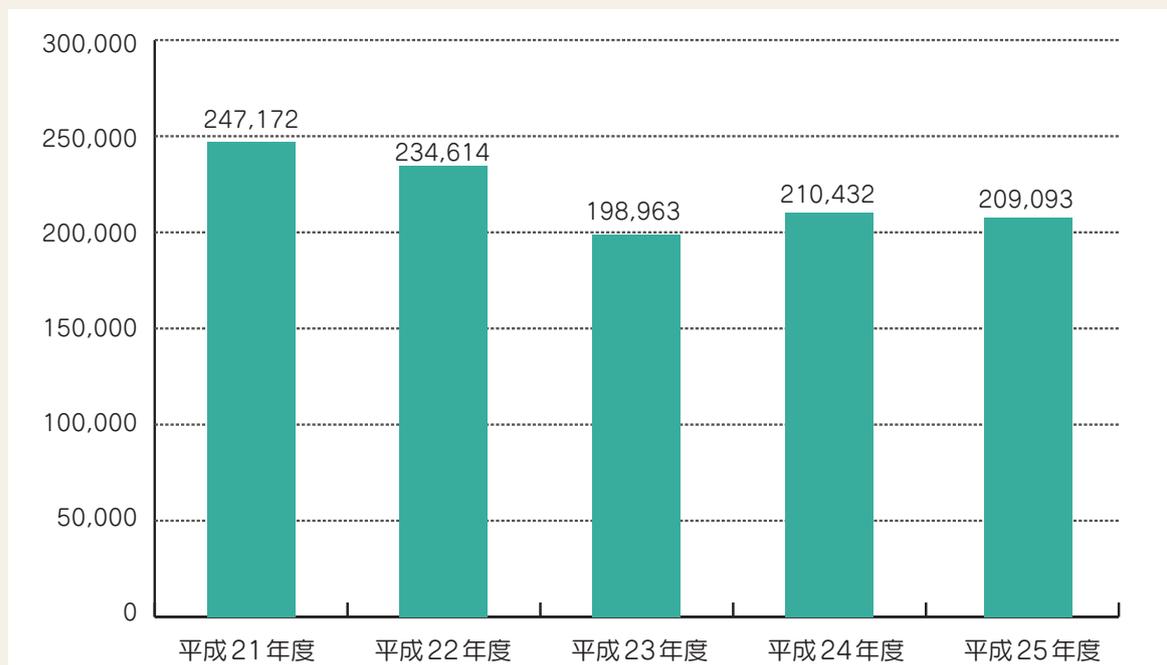
資料 1-3 平成21年度～25年度サポートダイヤルお問合せ件数

年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
電話	377,267	350,654	321,781	308,825	298,889
メール	24,574	19,470	17,553	18,934	14,599
合計	401,841	370,124	339,334	327,759	313,488
前年比（電話）	138.9%	92.9%	91.8%	96.0%	96.8%
前年比（メール）	150.9%	79.2%	90.2%	107.9%	77.1%
前年比（合計）	139.6%	92.1%	91.7%	96.6%	95.6%

(2) 地方事務所

地方事務所では、支部も含め全国61か所に窓口対応専門職員を配置し、面談と電話によるお問合せに対応している。窓口対応専門職員は、消費生活相談関係の有資格者、裁判所のOBなどが多い。平成21年度以降の地方事務所全体のお問合せ件数の推移は資料1-4のとおりである。

資料 1-4 地方事務所お問合せ件数の推移

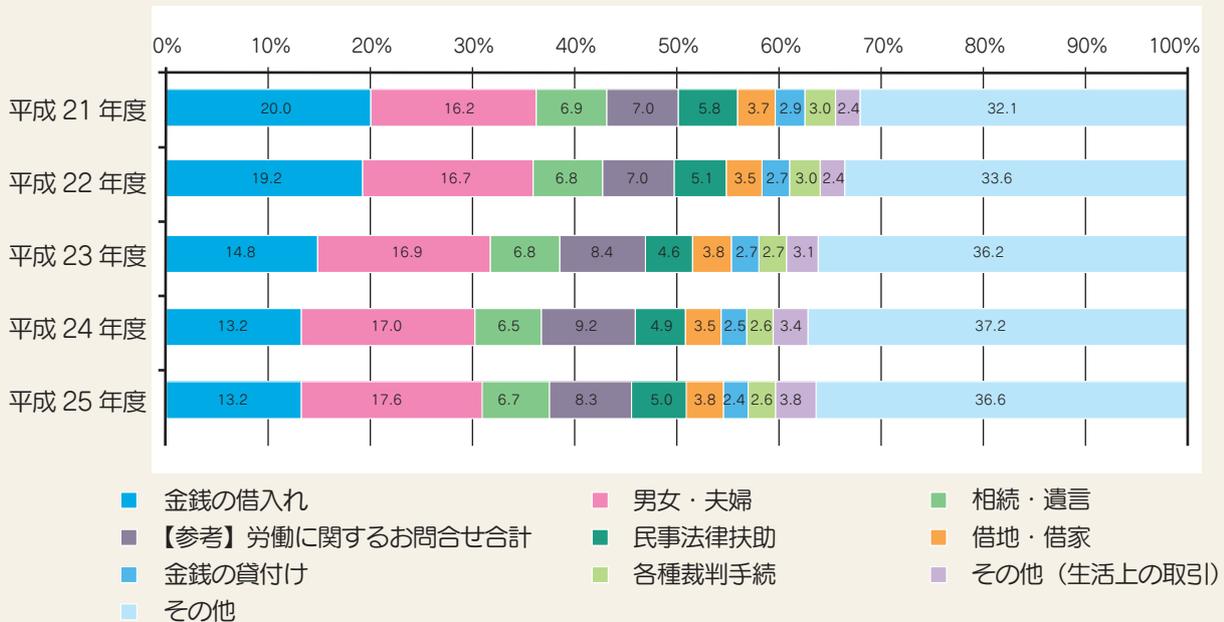


1-4 お問合せの傾向

(1) サポートダイヤル

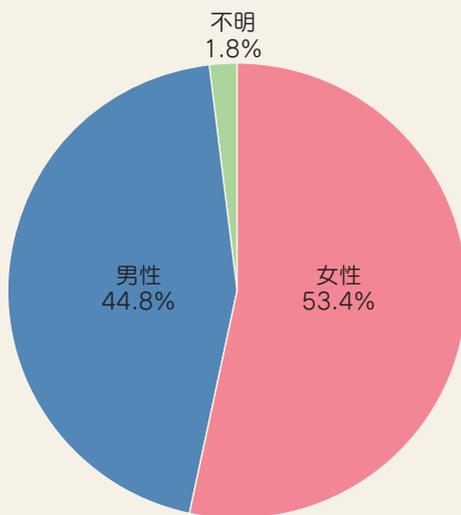
サポートダイヤルにおける平成21年度以降のお問合せ分野別内訳は、資料1-5のとおりである。平成22年度までは金銭の借入れ（多重債務など）、男女・夫婦（離婚など）の順となっていたが、金銭の借入れに関するお問合せの割合が徐々に減少する一方で、男女・夫婦が増加し、平成23年度以降は逆転して、男女・夫婦、金銭の借入れの順になっている。平成25年度には、金銭の借入れは横ばいであるのに対し、男女・夫婦に関するお問合せの割合がさらに増加している。また、労働に関するお問合せ合計は平成23年度から平成24年度まで前年に比べ増加していたが、平成25年度は減少に転じている。

資料1-5 サポートダイヤルお問合せ分野別内訳の推移



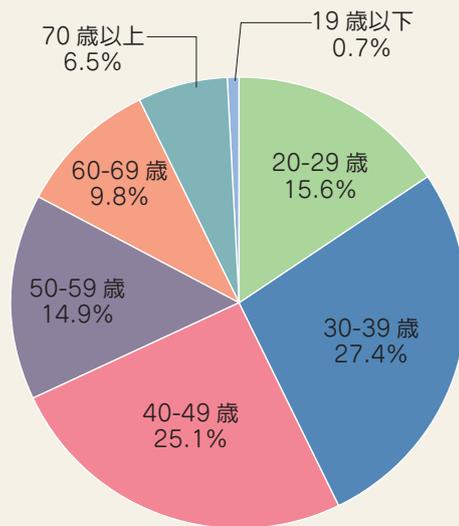
平成25年度におけるサポートダイヤル利用者の男女比は、資料1-6のとおりである。女性の利用者が男性より約9ポイント多かった。サポートダイヤル利用者の年代比と、年代別の男女比については、資料1-7、1-8のとおりである。30歳代と40歳代の利用者が、全体の半数以上を占めている。

資料 1-6 平成 25 年度サポートダイヤル利用者男女比

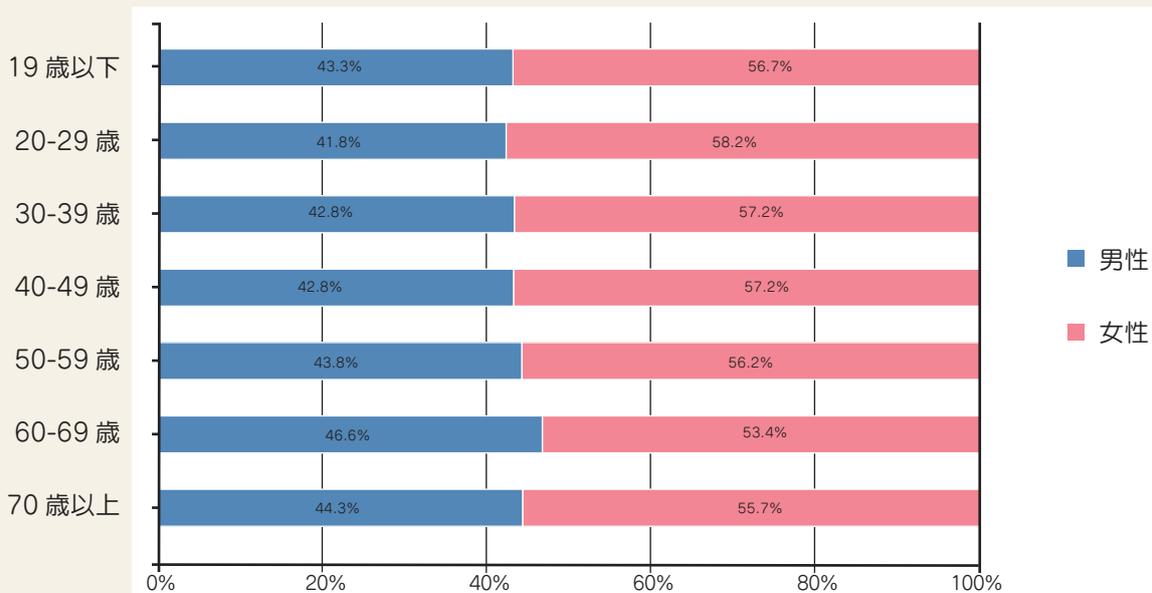


資料 1-7 平成 25 年度サポートダイヤル利用者年代比

(注) 年代は、任意で聞き取りを行った。



資料 1-8 平成 25 年度サポートダイヤル利用者年代別男女比



お問合せ分野ごとの男女比は資料1-9のとおりである。男女・夫婦、相続・遺言、子ども、家族などの分野は女性からのお問合せが多く、各種裁判手続、職場、刑事手続のしくみ、賃金・退職金、インターネット取引、犯罪・刑事事件、会社などの分野は男性の比率が高くなっている。

資料1-9 平成25年度サポートダイヤルお問合せ分野別男女比（上位30分野）

順位	相談分野	件数			割合		
		合計	男性	女性	全件数における割合	分野別男女比	
						男性	女性
1	男女・夫婦	54,196	15,169	39,027	17.6%	28.0%	72.0%
2	金銭の借入れ	40,459	21,687	18,772	13.2%	53.6%	46.4%
3	【参考】労働に関するお問合せ合計	25,442	13,454	11,988	8.3%	52.9%	47.1%
4	相続・遺言	20,632	7,296	13,336	6.7%	35.4%	64.6%
5	民事法律扶助	15,386	7,087	8,299	5.0%	46.1%	53.9%
6	借地・借家	11,819	5,729	6,090	3.8%	48.5%	51.5%
7	その他（生活上の取引）	11,727	6,230	5,497	3.8%	53.1%	46.9%
8	各種裁判手続	7,902	4,559	3,343	2.6%	57.7%	42.3%
9	金銭の貸付け	7,384	3,751	3,633	2.4%	50.8%	49.2%
10	犯罪被害者	7,011	3,071	3,940	2.3%	43.8%	56.2%
11	高齢者・障害者	5,941	2,377	3,564	1.9%	40.0%	60.0%
12	定年・退職・解雇	5,296	2,750	2,546	1.7%	51.9%	48.1%
13	損害賠償	5,126	2,792	2,334	1.7%	54.5%	45.5%
14	いじめ・嫌がらせ	4,947	2,302	2,645	1.6%	46.5%	53.5%
15	生活福祉	4,923	2,621	2,302	1.6%	53.2%	46.8%
16	その他（職場）	4,537	2,630	1,907	1.5%	58.0%	42.0%
17	子ども	4,284	1,272	3,012	1.4%	29.7%	70.3%
18	刑事手続のしくみ	4,169	2,314	1,855	1.4%	55.5%	44.5%
19	賃金・退職金	4,121	2,506	1,615	1.3%	60.8%	39.2%
20	弁護士	3,629	1,633	1,996	1.2%	45.0%	55.0%
21	その他の法律事務	3,389	1,630	1,759	1.1%	48.1%	51.9%
22	その他（家族）	3,086	1,039	2,047	1.0%	33.7%	66.3%
23	インターネット取引	2,719	1,635	1,084	0.9%	60.1%	39.9%
24	その他（犯罪・刑事事件）	2,608	1,493	1,115	0.8%	57.2%	42.8%
25	民事上の問題	2,173	1,185	988	0.7%	54.5%	45.5%
26	情報提供	2,050	1,030	1,020	0.7%	50.2%	49.8%
27	人身事故	2,029	1,091	938	0.7%	53.8%	46.2%
28	その他（法テラス）	2,015	1,081	934	0.7%	53.6%	46.4%
29	その他（住まい・不動産）	1,995	935	1,060	0.6%	46.9%	53.1%
30	その他（会社）	1,952	1,363	589	0.6%	69.8%	30.2%

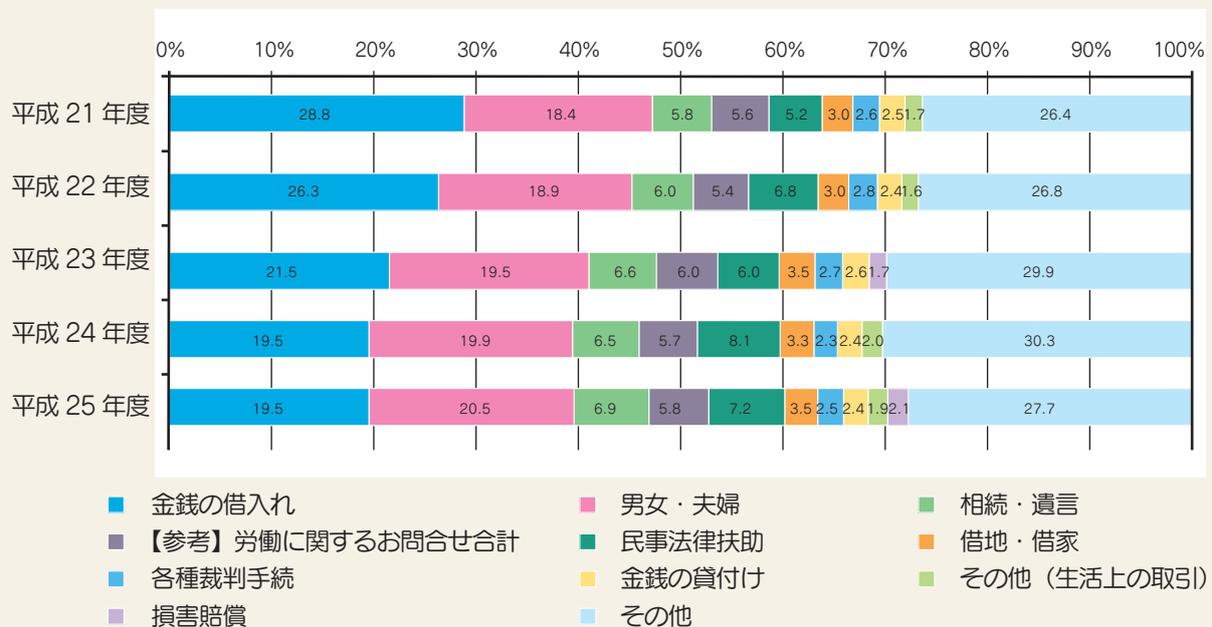
（注1）「【参考】労働に関するお問合せ合計」は、表中の「定年・退職・解雇」「賃金・退職金」の件数に加え、「職場」「福祉」「保険」といったお問合せ分野の中で労働に関連した件数分も含む。

（注2）資料1-6に示した、利用者の男女比（男性44.8%、女性53.4%）と比較して、男性からのお問合せが10ポイント以上多い（54.8%以上）分野を青色、女性からのお問合せが10ポイント以上多い分野（63.4%以上）を赤色で表示した。

(2) 地方事務所

平成21年度以降の地方事務所におけるお問合せ分野別内訳は、資料1-10のとおりである。平成23年度までは金銭の借入れの割合が、男女・夫婦の割合を上回っていたが、平成24年度は順位が逆転し、男女・夫婦がわずかに金銭の借入れを上回った。平成25年度は男女・夫婦の割合がさらに増加しており、この傾向はサポートダイヤルと同じである。

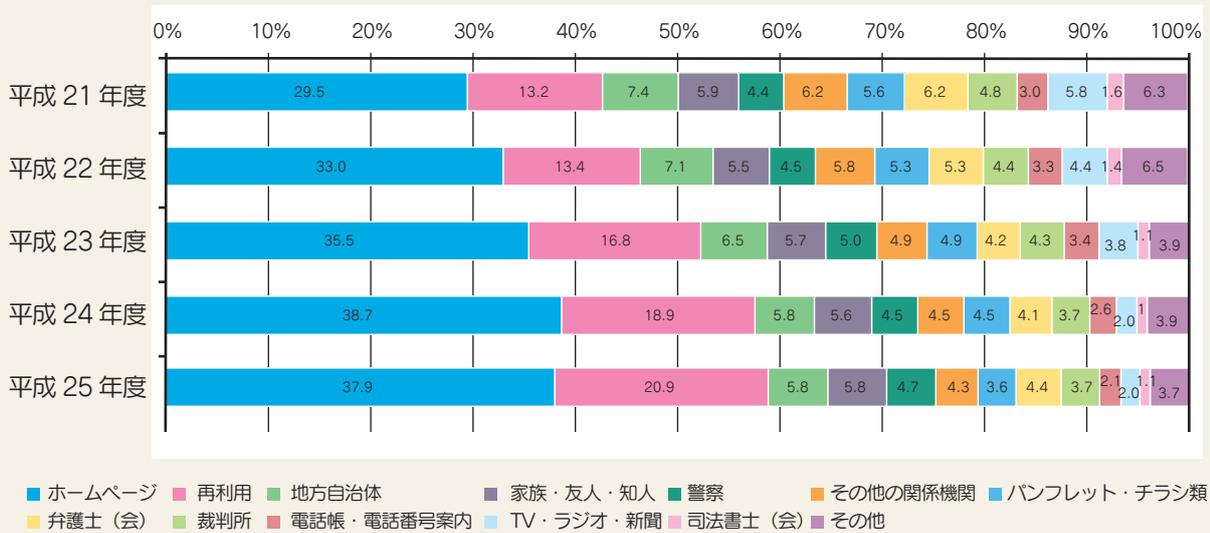
資料 1-10 地方事務所お問合せ分野別内訳の推移



1-5 認知媒体 (サポートダイヤル、地方事務所)

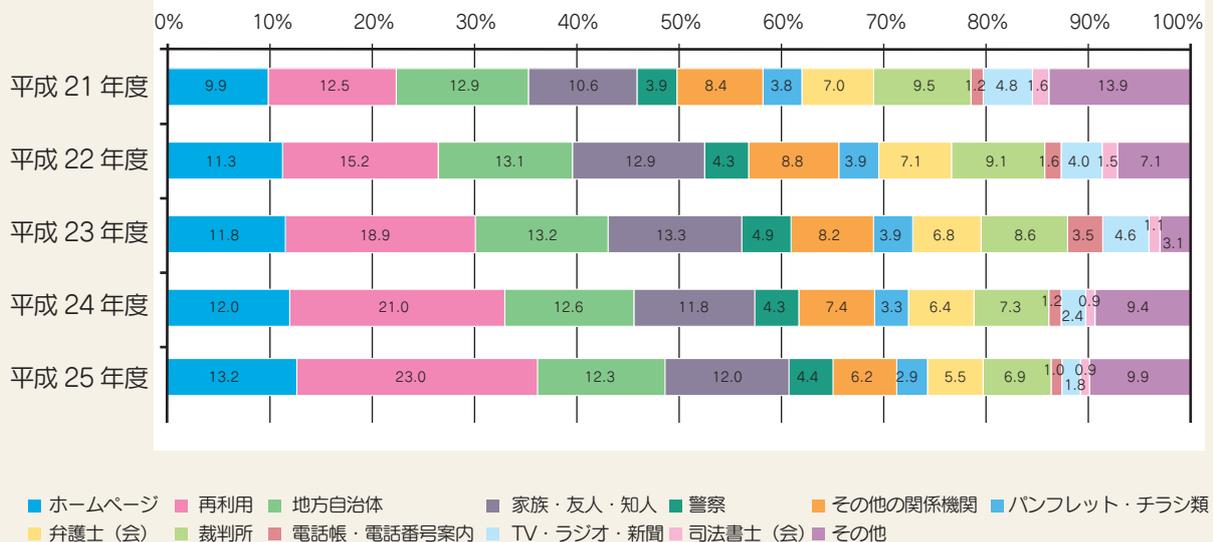
平成21年度以降のサポートダイヤルにおける法テラスの認知媒体内訳は、資料1-11のとおりである。ホームページの割合が最も高く、平成24年度まで、その割合は年々増加し続けていた。インターネットが普及した結果、法的トラブルを抱えた方が、情報を求めてまずはインターネットを検索し、検索結果から法テラスのホームページを閲覧するケースが多いのではないかと考えられる。ただし、平成25年度はホームページは若干減少し、再利用の割合が増加している。法テラスが広く知られることとなり、利用者の満足を一定程度得られた結果と考えられる。

資料1-11 サポートダイヤル認知媒体内訳の推移



平成21年度以降の地方事務所における法テラスの認知媒体内訳は、資料1-12のとおりである。地方事務所の場合は、地方自治体（都道府県庁や市区町村役所）、裁判所、弁護士会などの関係機関から法テラスを紹介され、利用につながるケースも多い。再利用の割合も年々増えている。

資料1-12 地方事務所認知媒体内訳の推移



サポートダイヤル認知媒体を男女比で見たものが資料1-13である。サポートダイヤル利用者の男女比（男性：女性が45：55）に照らし合わせると、地方自治体、パンフレット・リーフレット、タウンページ、チラシ、広報誌、新聞・テレビの報道、新聞広告、口コミ（家族・友人・知人）、104（電話番号案内）については女性の比率が高く、司法書士（会）、ラジオCM、ラジオの報道については、男性の比率が高い。

また、昨年に比べ、男女ともにホームページ（PC）の比率は低下しており、ホームページ（携帯）の比率が高くなっている。

資料1-13 平成25年度サポートダイヤル認知媒体男女比

認知媒体	件数			割合		
	合計	男性	女性	全体における割合	媒体別男女比 男性	女性
関係機関	46,530	20,431	26,099	24.0%	43.9%	56.1%
地方自治体	11,170	3,924	7,246	5.8%	35.1%	64.9%
警察	9,091	4,390	4,701	4.7%	48.3%	51.7%
その他の関係機関	8,336	3,560	4,776	4.3%	42.7%	57.3%
裁判所	7,136	3,125	4,011	3.7%	43.8%	56.2%
弁護士（会）	8,591	4,254	4,337	4.4%	49.5%	50.5%
司法書士（会）	2,206	1,178	1,028	1.1%	53.4%	46.6%
広報	84,710	38,188	46,522	43.6%	45.1%	54.9%
ホームページ(PC)	55,720	26,654	29,066	28.7%	47.8%	52.2%
ホームページ(携帯)	17,829	7,444	10,385	9.2%	41.8%	58.2%
パンフレット・リーフレット	4,859	1,788	3,071	2.5%	36.8%	63.2%
タウンページ	3,353	1,103	2,250	1.7%	32.9%	67.1%
チラシ	1,065	386	679	0.5%	36.2%	63.8%
広報誌	598	174	424	0.3%	29.1%	70.9%
新聞広告	554	250	304	0.3%	45.1%	54.9%
ポスター	453	206	247	0.2%	45.5%	54.5%
折込チラシ	50	21	29	0.1%	42.0%	58.0%
ラジオCM	229	162	67	0.1%	70.7%	29.3%
報道	3,163	1,386	1,777	1.7%	43.8%	56.2%
TV報道	2,276	974	1,302	1.2%	42.8%	57.2%
新聞記事	750	326	424	0.4%	43.5%	56.5%
ラジオ報道	137	86	51	0.1%	62.8%	37.2%
その他	59,528	25,546	33,982	30.7%	42.9%	57.1%
再利用	40,496	18,503	21,993	20.9%	45.7%	54.3%
家族・友人・知人	11,235	3,812	7,423	5.8%	33.9%	66.1%
104（電話番号案内）	660	263	397	0.3%	39.8%	60.2%
その他	7,137	2,968	4,169	3.7%	41.6%	58.4%
合計	193,931	85,551	108,380	100.0%	44.1%	55.9%

（注）認知媒体件数は、お問合わせの際に任意で聞き取りを行った。

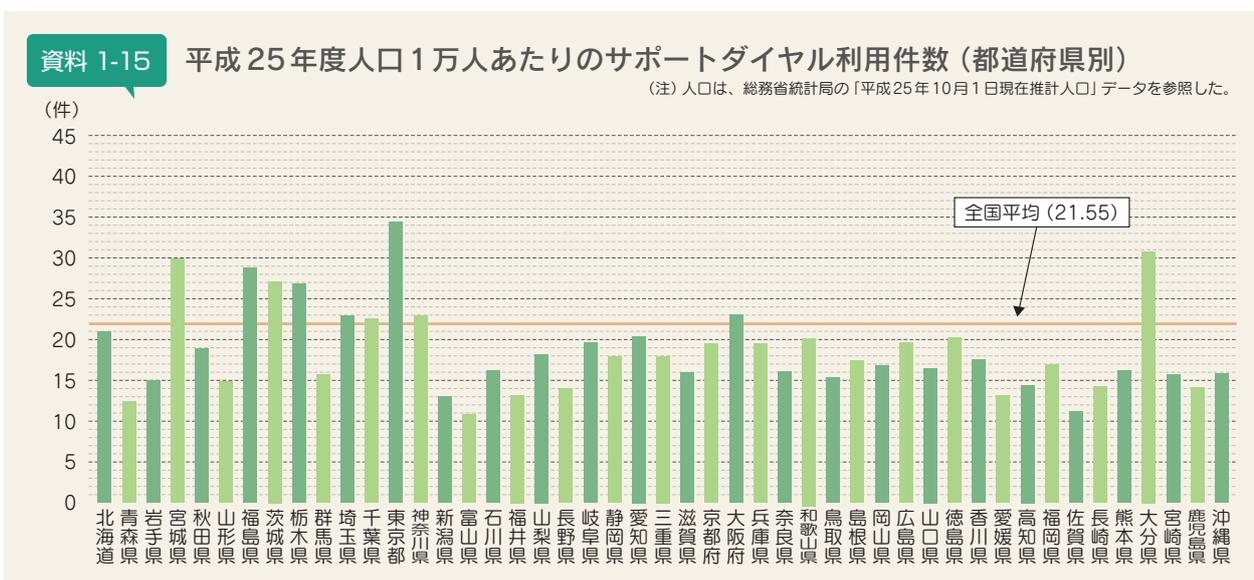
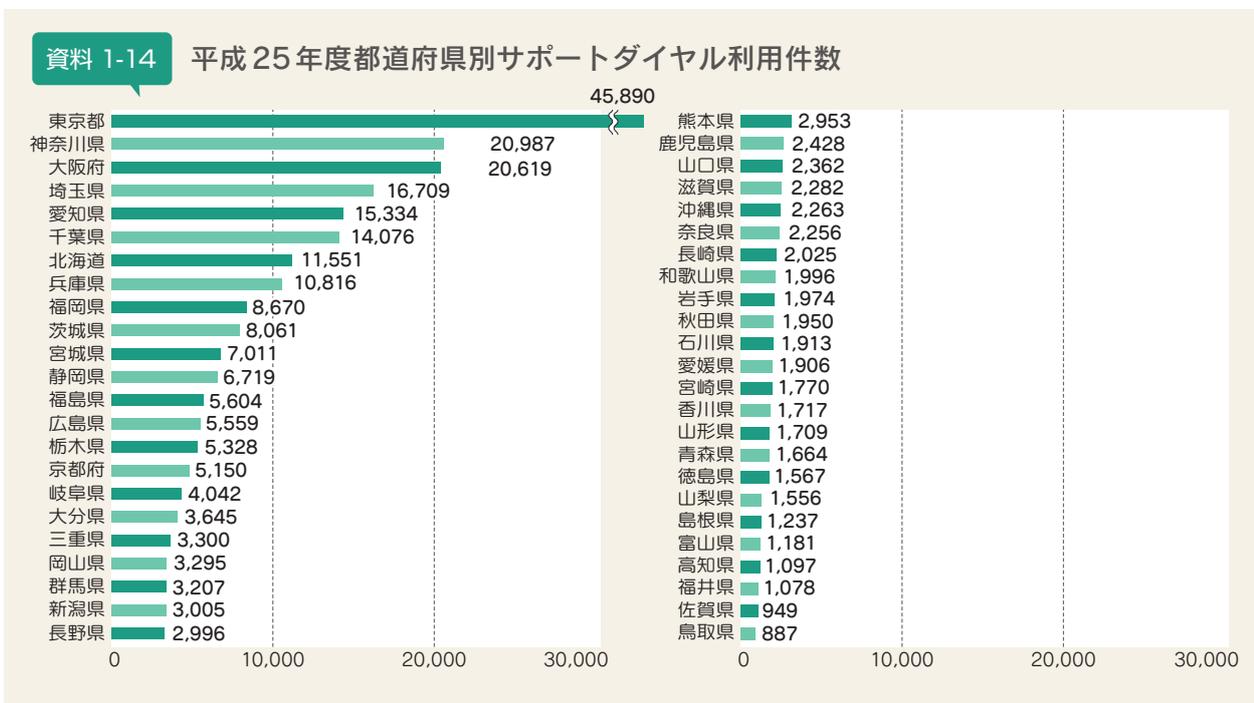
1-6 利用者の地域分布

(1) サポートダイヤル

平成25年度の都道府県別サポートダイヤル利用件数は、資料1-14のとおりである。東京、大阪をはじめとする大都市圏での利用が多い。

また、人口1万人あたりの利用件数（都道府県別）は、資料1-15のとおりである。人口比としても東京が突出して多く、ついで大分、宮城、福島となっている。

なお、法テラスの情報提供業務においては、基本的に匿名でお問合せに応じているので、居住地域の聞き取りは必ずしも行っていないが、最寄りの相談機関を紹介する際に居住地域を確認している。

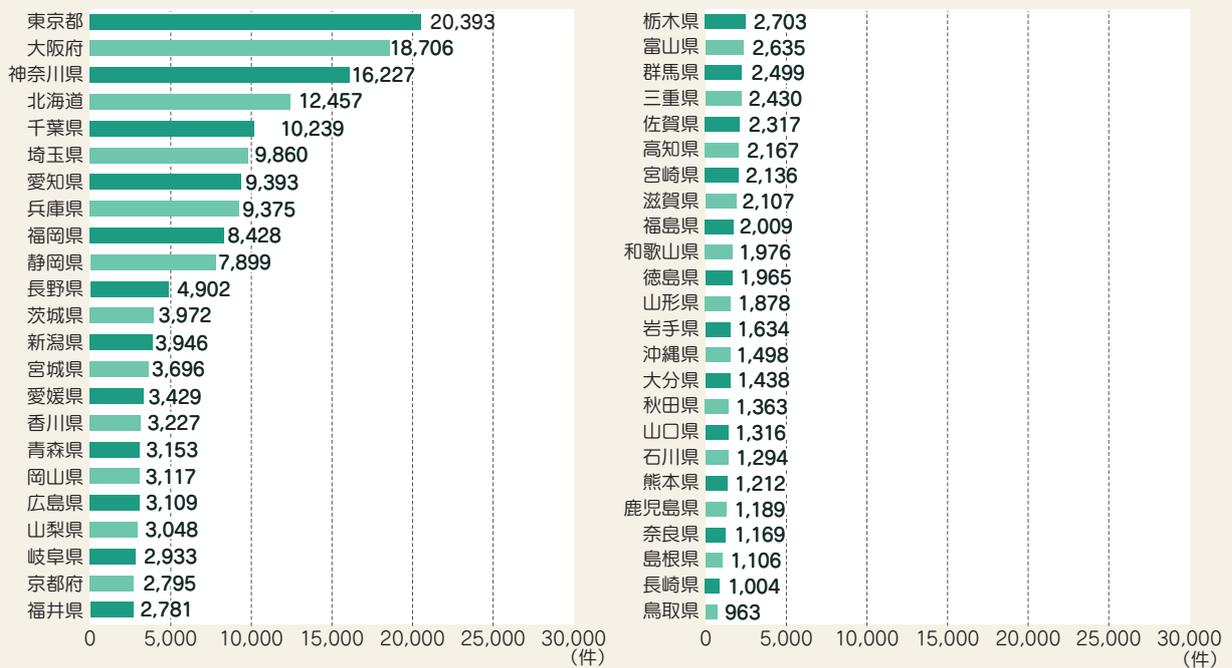


(2) 地方事務所

平成25年度の地方事務所ごとのお問合せ件数は、資料1-16のとおりである。

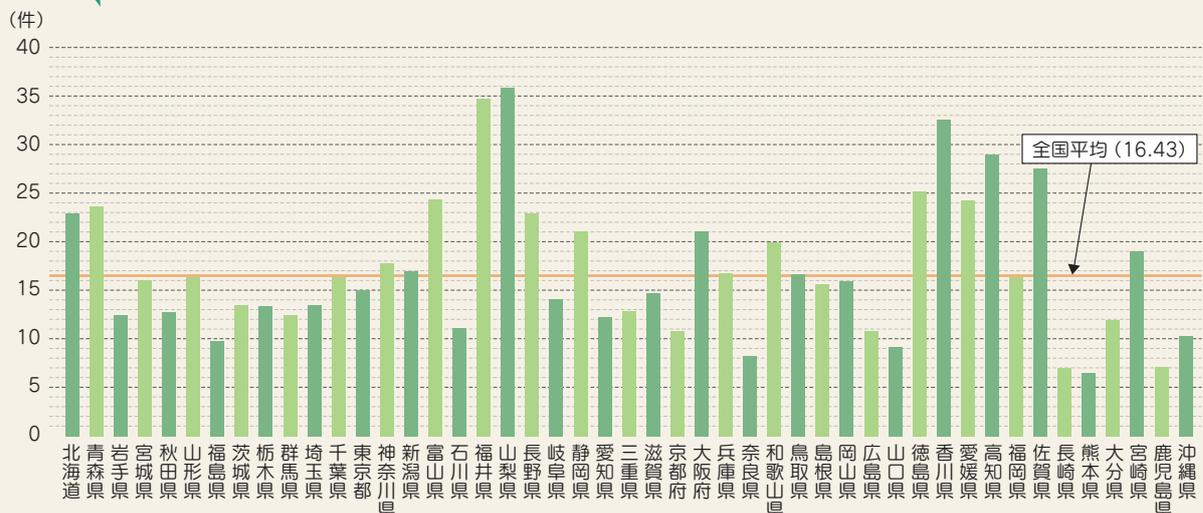
また、人口1万人あたりのお問合せ件数（都道府県別）は、資料1-17のとおりである。山梨、福井、香川、高知、佐賀といった比較的人口の少ない地域で比率が高くなっている。

資料 1-16 平成25年度地方事務所ごとのお問合せ件数（電話・面談の合計数）



(注) 北海道は札幌(6,016)、函館(1,774)、旭川(1,389)、釧路(3,278)の合計

資料 1-17 平成25年度人口1万人あたりの都道府県別お問合せ件数（電話・面談の合計数）

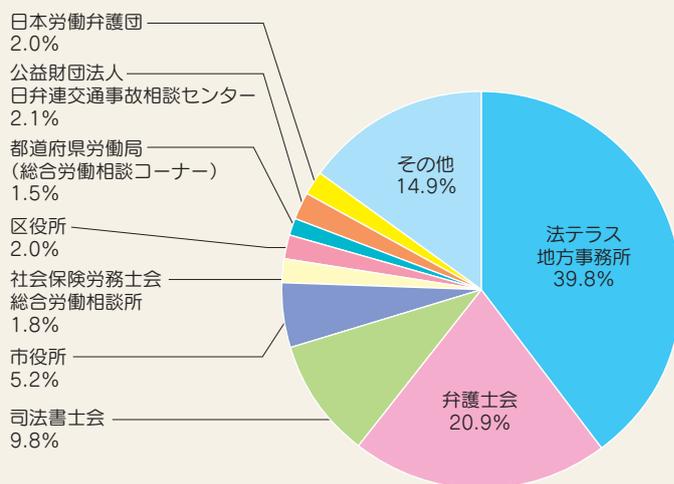


1-7 紹介先関係機関 (サポートダイヤル、地方事務所)

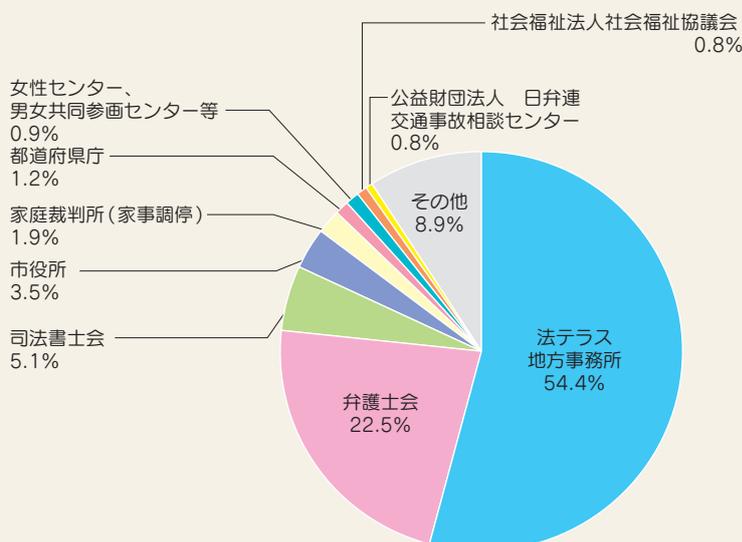
サポートダイヤルと地方事務所では、利用者の希望に応じて、適切な相談窓口を紹介している。利用者の居住地を聴取し、お問合せの内容に適した相談窓口をデータベースから検索して、相談窓口のある機関の所在地や電話番号などを案内する。平成25年度にサポートダイヤルと地方事務所に寄せられたお問合せに対して、紹介した関係機関の内訳は、資料1-18、1-19のとおりである。利用者が民事法律扶助制度による法律相談などを希望している場合には、申込先窓口として法テラスの地方事務所を案内する。地方事務所以外の主要な紹介先関係機関としては、弁護士会や司法書士会の法律相談センター、地方自治体の窓口、裁判所、労働相談の窓口等がある。

資料 1-18 平成 25 年度サポートダイヤル紹介先関係機関内訳

(注) 利用者への情報提供の際には、1 件のお問合せにつき、複数の関係機関相談窓口を紹介する場合がある。



資料 1-19 平成 25 年度地方事務所紹介先関係機関内訳



1-8 法教育

平成25年度には札幌で法教育シンポジウム、広島で法教育セミナーを開催した。各会場での開催内容は資料1-20、1-21のとおりである。

資料1-20 平成25年度法教育シンポジウム開催内容

法教育シンポジウムin札幌	
日時	平成25年8月25日(日) 13時00分～16時40分
会場	北海道経済センター 8階Aホール
主催	日本司法支援センター(法テラス)、法務省、文部科学省、最高裁判所、日本弁護士連合会、札幌弁護士会
後援	北海道教育委員会、札幌市教育委員会、日本司法書士会連合会、北海道弁護士会連合会、札幌司法書士会、公益財団法人日弁連法務研究財団、公益社団法人商事法務研究会、テレビ北海道
開会挨拶	梶谷 剛 (日本司法支援センター理事長)
法テラス業務説明	伊藤 誠一 (日本司法支援センター札幌地方事務所長)
基調講演	「法的な見方・考え方の教育—立憲主義の学習を素材に」 土井 真一氏 (京都大学大学院法学研究科教授)
法教育実践報告①	「札幌弁護士会によるジュニアロースクールの取組」 長尾 美保子氏 (札幌市立琴似中学校教諭) 小川 和晃氏 (札幌弁護士会法教育委員会委員、弁護士)
法教育実践報告②	「弁護士による学校での法教育出前授業」 渡辺 真氏 (北海道札幌月寒高等学校教諭) 石塚 慶如氏 (札幌弁護士会法教育委員会委員、弁護士)
パネルディスカッション	「法教育が真に教育現場に浸透するために」
パネリスト	乙武 洋匡氏 (作家、東京都教育委員) 土井 真一氏 (京都大学大学院法学研究科教授) 山口 太一氏 (立命館慶祥中学校教諭) 中村 大輔氏 (札幌光星高等学校教諭) 岸田 洋輔氏 (札幌弁護士会法教育委員会委員、弁護士) 佐久間 佳枝氏 (法務省大臣官房付兼法務省大臣官房司法法制部付)
コーディネーター	網森 史泰氏 (札幌弁護士会法教育委員会副委員長、弁護士)
閉会挨拶	中村 隆氏 (札幌弁護士会会長)

(注)役職・所属は当時



パネルディスカッションの様子

資料1-21 平成25年度法教育セミナー開催内容

	法教育セミナー in 広島	
	中学校分科会	高等学校分科会
日時	平成26年2月9日(日) 13時00分～17時00分	
会場	リーガロイヤルホテル広島 4階 ロイヤルホール②	リーガロイヤルホテル広島 4階 ロイヤルホール③
主催	日本司法支援センター(法テラス)、法務省、文部科学省、最高裁判所、日本弁護士連合会、広島弁護士会	
後援	広島市教育委員会、広島県高等学校教育研究会地理歴史・公民部会、一般社団法人教育ネットワーク中国、日本司法書士会連合会、広島司法書士会、公益社団法人商事法務研究会、広島県中学校教育研究会社会科部会、広島市中学校教育研究会社会科部会、広島県私立中学高等学校協会	
協賛	広島県教育委員会	
開会挨拶	石口 俊一(日本司法支援センター広島地方事務所長)	田中 晴雄(日本司法支援センター常務理事)
講義	「法教育の新展開—新学習指導要領とそれを乗り越えて—」 橋本 康弘氏(福井大学教育地域科学部准教授)	「法教育を授業で行うために」 大杉 昭英氏(国立教育政策研究所初等中等教育研究部長)
法教育授業実践報告	「社会科歴史的分野における法教育—「法」を通して見た明治の光と影—」 堂崎 翔太氏(尾道市立長江中学校教諭) 川嶋 将太(法テラス広島法律事務所常勤弁護士)	「生徒とともに雇用と労働問題を考える—労働法で学ぶ法教育—」 河村 新吾氏(広島市立基町高等学校教諭) 工藤 舞子(法テラス広島法律事務所常勤弁護士)
法教育実践報告	「刑事模擬裁判授業における成果と課題」 犬飼 俊哉氏(広島弁護士会法教育委員会委員、弁護士)	「刑事模擬裁判における評議過程の改善」 丸川 京子氏(広島弁護士会法教育委員会委員、弁護士)
ワークショップ	「法的視点で社会を見る—対立と合意、効率と公正—」 前田 有紀氏(広島弁護士会法教育委員会委員、弁護士)	「法的視点で社会を考える—幸福、正義、公正—」 西本 聖史氏(広島弁護士会法教育委員会副委員長、弁護士)
閉会挨拶	小野 裕伸氏(広島弁護士会会長)	今田 健太郎氏(広島弁護士会副会長)

(注)役職・所属は当時



ワークショップの様子