

1. 情報提供業務



1-1 平成26年度における業務の概況

(1) サポートダイヤルサービス開始以来の累計受付件数が272万件に到達

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272万件に到達した。

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26年度は、相続税改正に伴うFAQの情報更新や、アスベスト訴訟和解手続の周知につき厚生労働省より協力依頼を受けたことを契機として、関連するFAQの追加更新を行った。また、利用者のニーズを踏まえて、各種裁判手続に関するFAQの情報更新を行った。

(2) 品質向上のための取組み－ミステリーコール、研修等

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。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。この調査結果は、サポートダイヤル及び各地方事務所と共有し、研修や自己研鑽に活用している。

また、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いる。平成26年度は検察庁、税理士会、住宅リフォーム・紛争処理支援センター（住まいるダイヤル）、全国社会保険労務士会連合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を通じて、さらなる実務能力向上をはかった。各地方事務所においても、独自に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。

(3) 多言語での情報提供

日本の法制度や相談窓口に関する外国語話者のニーズに適切に対応するため、平成26年度より多言語情報提供サービスを本格稼働した。対応言語は、スペイン語、ポルトガル語、英語、中国語、韓国語の5か国語で、平成26年度の相談総件数は908件であった。おもな相談内容は、家族（離婚、子どもなど）、職場（賃金、解雇など）、金銭の貸し借り等であった。

(4) 法教育の取組み

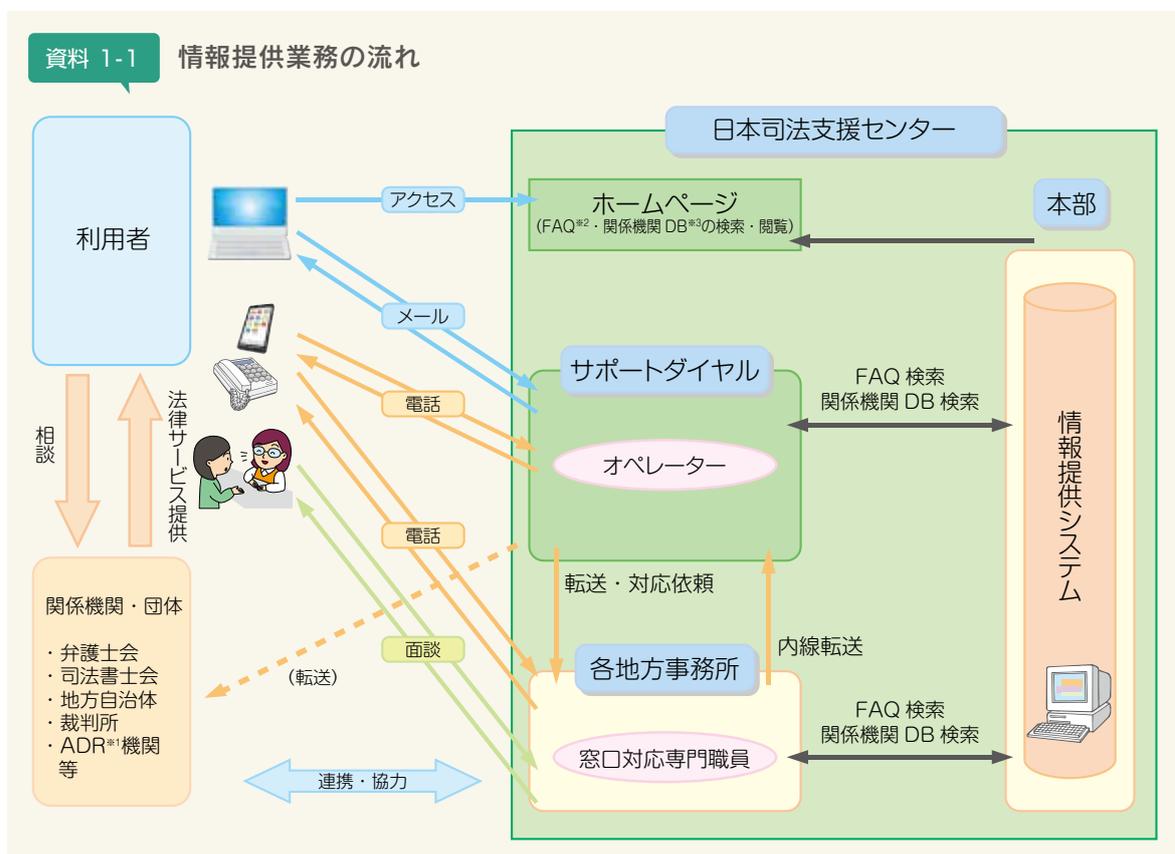
総合法律支援法の基本理念である「あまねく全国において、法による紛争の解決に必要な情報やサービスの提供が受けられる社会を実現」するためには、利用者である国民が、法やその基礎になっているものの考え方等を備えていることが必要であるとの観点から、平成22年度より、情報提供業務の一環として法教育に取り組んでいる。

平成26年度は、平成27年2月7日に東京都内において、法テラスの主催、法務省、最高裁判所、厚

生労働省、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会、全国社会福祉協議会などの後援のもと、「法テラスシンポジウム—福祉と司法が連携する社会—」を開催した。法テラス常勤弁護士、自治体職員による法テラスと福祉関係者との連携事例や連携の効果等の実践報告を行い、パネルディスカッションにおいては、福祉と司法が連携し、ご自身で司法サービスにたどり着くことが困難な方が抱える問題の総合的解決を図る方策につき、活発な意見交換がなされた。全国各地の地方事務所においても、関係機関や一般市民に対し、法教育活動に取り組んでおり、法テラスのサービスの説明、映画上映や落語上演を併せたイベント、各種法制度等についての講演会等を実施している。

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、どこに、誰に、相談したらいいかわからない方がたに対し、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、国民に開かれた、司法サービスの玄関口といえる。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

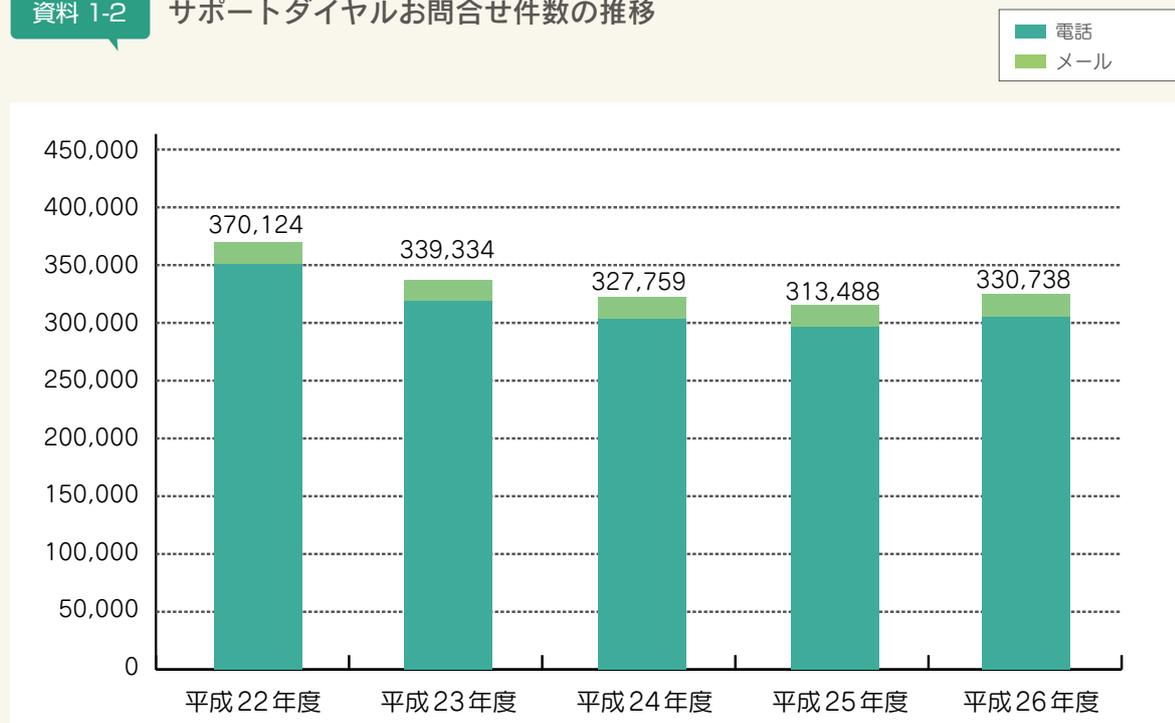
1-3 お問い合わせ件数

(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体制を整えており、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22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26年度には、メールによるお問合せ件数が前年度比約57%増加し、電話によるお問合せも増加した。これは、ウェブサイトの利便性を向上させたことが一因ではないかと考えられる。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200万件に到達した。平成26年度末には約272万件となっている。

資料 1-2 サポートダイヤルお問合せ件数の推移



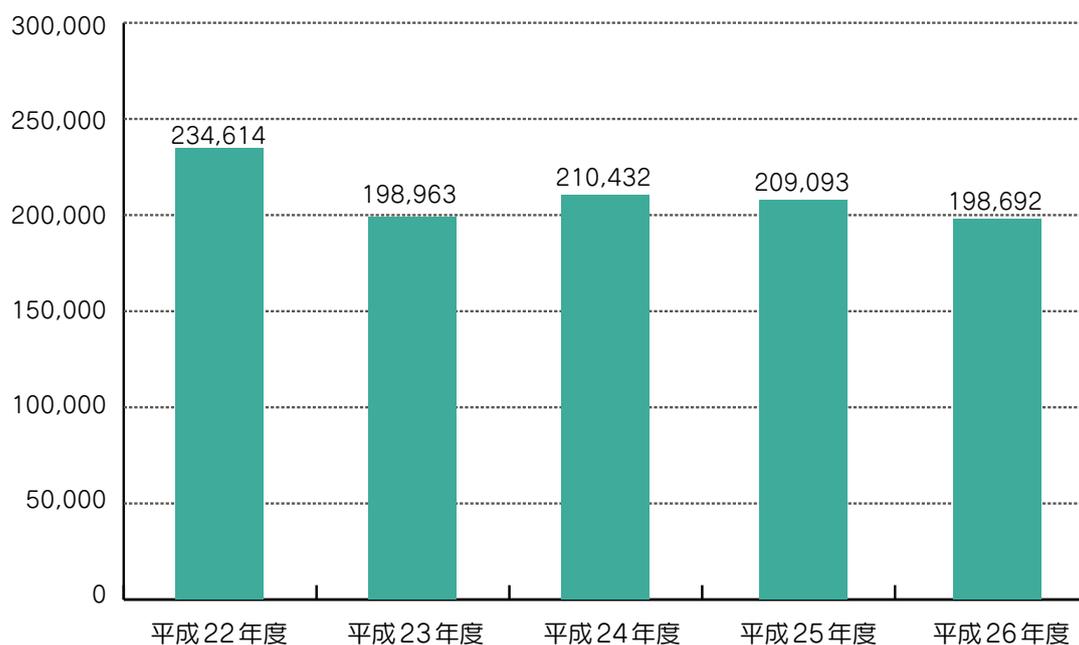
資料 1-3 平成22年度～26年度サポートダイヤルお問合せ件数

年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	
電話	350,654	321,781	308,825	298,889	307,756	
メール	19,470	17,553	18,934	14,599	22,982	
合計	370,124	339,334	327,759	313,488	330,738	
前年比(電話)		92.9%	91.8%	96.0%	96.8%	103.0%
前年比(メール)		79.2%	90.2%	107.9%	77.1%	157.4%
前年比(合計)		92.1%	91.7%	96.6%	95.6%	105.5%

(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、裁判所職員のOBなどが多い。平成22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

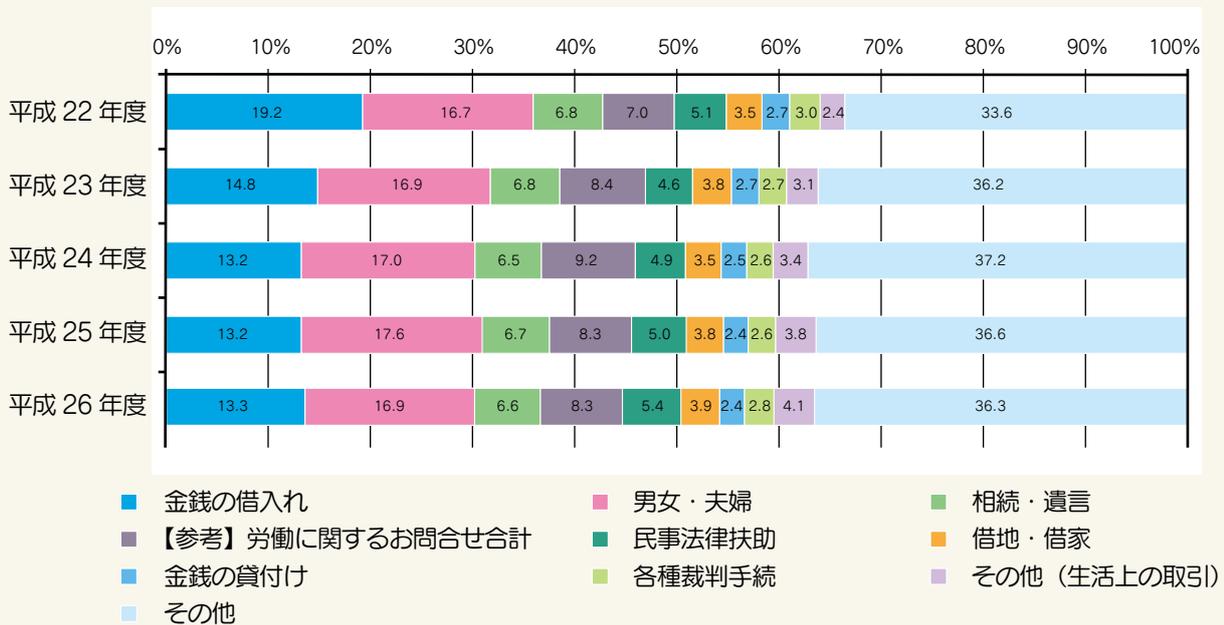


1-4 お問合せの傾向

(1) サポートダイヤル

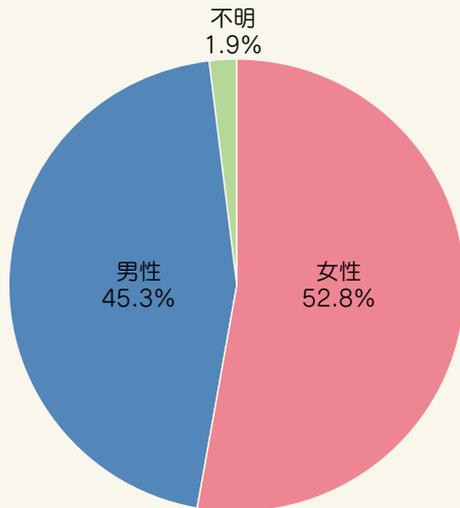
サポートダイヤルにおける平成22年度以降のお問合せ分野別内訳は、資料1-5のとおりである。平成22年度までは金銭の借入れ（多重債務など）、男女・夫婦（離婚など）の順となっていたが、金銭の借入れの割合が徐々に減少する一方で、男女・夫婦が増加し、平成23年度以降は逆転して、男女・夫婦、金銭の借入れの順になった。平成26年度には、金銭の借入れは横ばいであったが、男女・夫婦の割合が微減した。また、民事法律扶助に関するお問合せが平成23年度より増加傾向を続けている。

資料1-5 サポートダイヤルお問合せ分野別内訳の推移



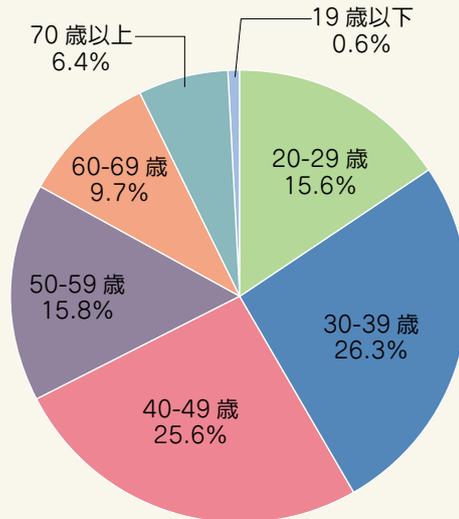
平成26年度におけるサポートダイヤル利用者の男女比は、資料1-6のとおりである。サポートダイヤル利用者の年代比と、年代別の男女比については、資料1-7、1-8のとおりである。30歳代と40歳代の利用者が、全体の半数以上を占めている。すべての世代において、男性よりも女性の割合が高い。

資料 1-6 平成 26 年度サポートダイヤル利用者男女比

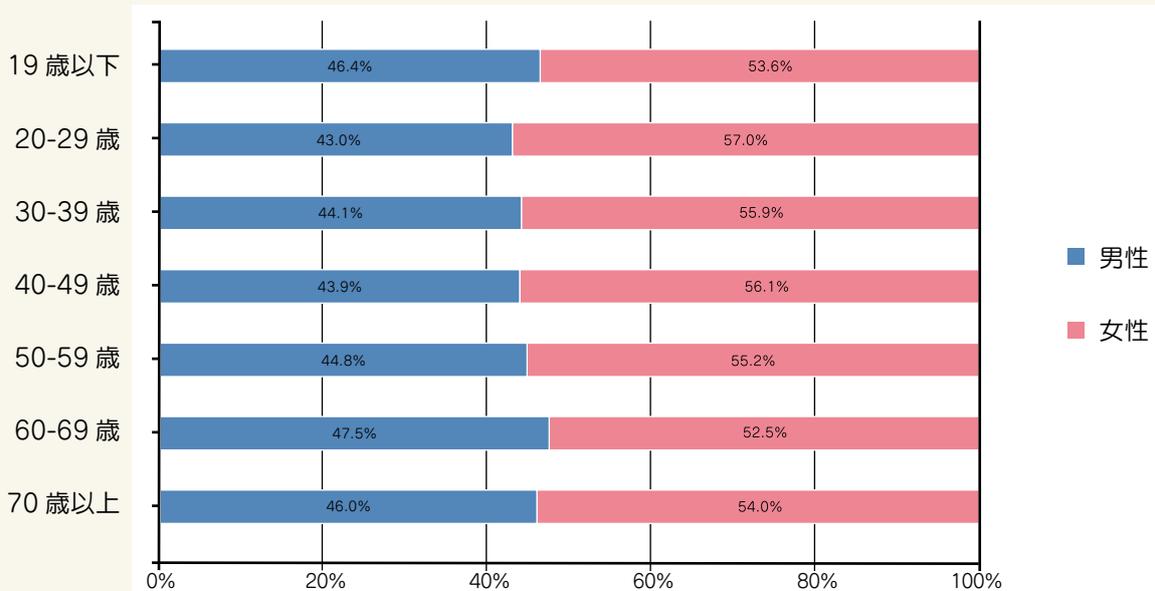


資料 1-7 平成 26 年度サポートダイヤル利用者年代比

(注) 年代は、任意で聞き取りを行った。



資料 1-8 平成 26 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。女性からのお問合せが多い分野は、男女・夫婦、相続・遺言、子ども、家族などである。一方、各種裁判手続、刑事手続のしくみ、賃金・退職金、インターネット取引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26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	合計	分野別男女比	
						男性	女性
1	男女・夫婦	54,467	15,614	38,853	16.9%	28.7%	71.3%
2	金銭の借入れ	42,772	23,234	19,538	13.3%	54.3%	45.7%
3	【参考】労働に関するお問合せ合計	26,902	14,359	12,543	8.3%	53.4%	46.6%
4	相続・遺言	21,323	7,324	13,999	6.6%	34.3%	65.7%
5	民事法律扶助	17,504	8,033	9,471	5.4%	45.9%	54.1%
6	その他（生活上の取引）	13,287	7,129	6,158	4.1%	53.7%	46.3%
7	借地・借家	12,562	6,110	6,452	3.9%	48.6%	51.4%
8	各種裁判手続	8,972	5,084	3,888	2.8%	56.7%	43.3%
9	金銭の貸付け	7,788	4,036	3,752	2.4%	51.8%	48.2%
10	犯罪被害者	6,883	3,003	3,880	2.1%	43.6%	56.4%
11	高齢者・障害者	6,185	2,378	3,807	1.9%	38.4%	61.6%
12	いじめ・嫌がらせ	5,506	2,655	2,851	1.7%	48.2%	51.8%
13	損害賠償	5,395	2,969	2,426	1.7%	55.0%	45.0%
14	定年・退職・解雇	5,312	2,735	2,577	1.6%	51.5%	48.5%
15	生活福祉	4,912	2,665	2,247	1.5%	54.3%	45.7%
16	その他（職場）	4,748	2,755	1,993	1.5%	58.0%	42.0%
17	子ども	4,478	1,389	3,089	1.4%	31.0%	69.0%
18	刑事手続のしくみ	4,286	2,436	1,850	1.3%	56.8%	43.2%
19	その他の法律事務	4,209	2,142	2,067	1.3%	50.9%	49.1%
20	弁護士	4,029	1,861	2,168	1.2%	46.2%	53.8%
21	賃金・退職金	3,936	2,383	1,553	1.2%	60.5%	39.5%
22	インターネット取引	3,296	2,026	1,270	1.0%	61.5%	38.5%
23	その他（家族）	3,156	1,065	2,091	1.0%	33.7%	66.3%
24	情報提供	2,822	1,453	1,369	0.9%	51.5%	48.5%
25	その他（犯罪・刑事事件）	2,760	1,581	1,179	0.9%	57.3%	42.7%
26	医療保険	2,518	1,240	1,278	0.8%	49.2%	50.8%
27	その他（法テラス）	2,433	1,265	1,168	0.8%	52.0%	48.0%
28	犯罪の成否	2,163	1,178	985	0.7%	54.5%	45.5%
29	その他（住まい・不動産）	2,095	1,300	795	0.6%	62.1%	37.9%
30	人身事故	1,996	1,099	897	0.6%	55.1%	44.9%

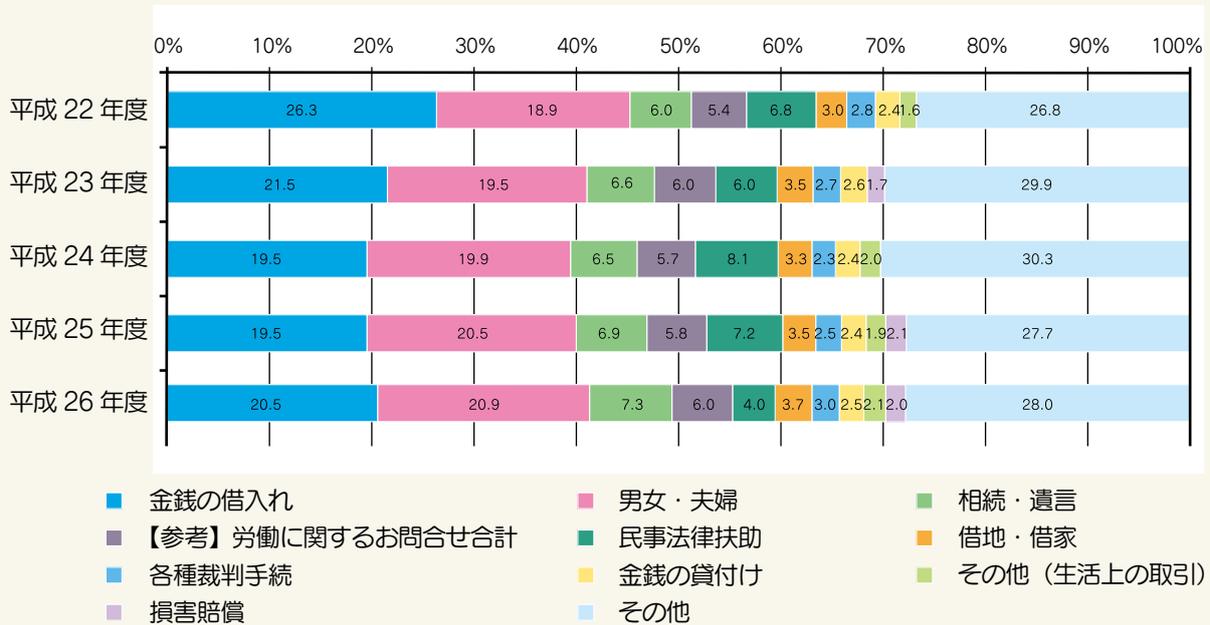
（注1）「【参考】労働に関するお問合せ合計」は、表中の「定年・退職・解雇」「賃金・退職金」の件数に加え、「職場」「福祉」「保険」といったお問合せ分野の中で労働に関連した件数分も含む。

（注2）資料1-6に示した利用者の男女比（男性45.3%、女性52.8%）と比較して、男性からのお問合せが10ポイント以上多い（55.3%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（62.8%以上）分野を赤色で表示した。

(2) 地方事務所

平成22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年度以降は順位が逆転し、男女・夫婦がわずかに金銭の借入れを上回っている。平成26年度は男女・夫婦の割合がさらに増加しており、相続・遺言、労働に関する相談も増加傾向にある。

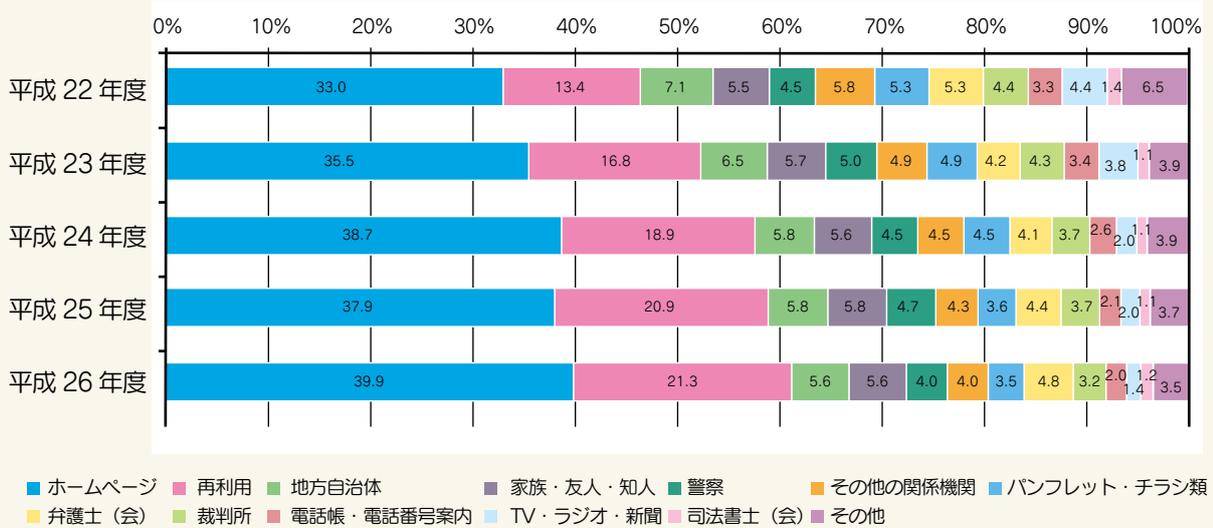
資料1-10 地方事務所お問合せ分野別内訳の推移



1-5 認知媒体（サポートダイヤル、地方事務所）

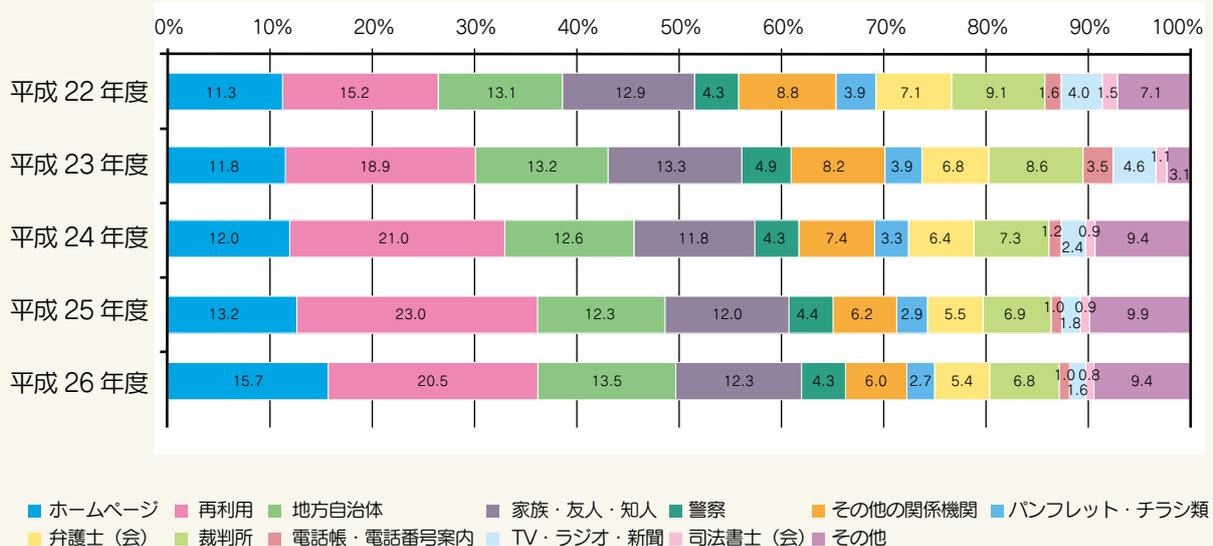
平成22年度以降のサポートダイヤルにおける法テラスの認知媒体内訳は、資料1-11のとおりである。ホームページの割合が最も高く、平成26年度は約4割であった。スマートフォン向けのウェブサイトを実施させた効果によるものではないかと考えられる。また、再利用の割合が年々増加している。法テラスが広く知られることとなり、利用者の満足を一定程度得られた結果と考えられる。

資料1-11 サポートダイヤル認知媒体内訳の推移



平成22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。地方事務所もサポートダイヤル同様、前年度と比較して、ホームページの割合が増加している。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。

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。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、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、ラジオ報道については、男性の比率が高い。

資料1-13 平成26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	49,557	22,191	27,366	22.8%	44.8%	55.2%
地方自治体	12,223	4,346	7,877	5.6%	35.6%	64.4%
警察	8,749	4,285	4,464	4.0%	49.0%	51.0%
その他の関係機関	8,591	3,740	4,851	4.0%	43.5%	56.5%
裁判所	6,976	3,177	3,799	3.2%	45.5%	54.5%
弁護士（会）	10,440	5,204	5,236	4.8%	49.8%	50.2%
司法書士（会）	2,578	1,439	1,139	1.2%	55.8%	44.2%
広報	98,246	44,911	53,335	45.4%	45.7%	54.3%
ホームページ（PC）	53,344	26,301	27,043	24.6%	49.3%	50.7%
ホームページ（携帯）	33,096	14,016	19,080	15.3%	42.3%	57.7%
パンフレット・リーフレット	5,358	2,023	3,335	2.5%	37.8%	62.2%
タウンページ	3,744	1,527	2,217	1.7%	40.8%	59.2%
チラシ	901	353	548	0.4%	39.2%	60.8%
広報誌	738	202	536	0.3%	27.4%	72.6%
新聞広告	445	192	253	0.1%	43.1%	56.9%
ポスター	449	207	242	0.2%	46.1%	53.9%
折込チラシ	57	24	33	0.1%	42.1%	57.9%
ラジオCM	114	66	48	0.1%	57.9%	42.1%
報道	2,524	1,062	1,462	1.2%	42.1%	57.9%
TV報道	1,764	729	1,035	0.8%	41.3%	58.7%
新聞記事	661	277	384	0.3%	41.9%	58.1%
ラジオ報道	99	56	43	0.1%	56.6%	43.4%
その他	66,377	29,027	37,350	30.6%	43.7%	56.3%
再利用	46,125	21,357	24,768	21.3%	46.3%	53.7%
家族・友人・知人	12,103	4,242	7,861	5.6%	35.0%	65.0%
104（電話番号案内）	668	264	404	0.3%	39.5%	60.5%
その他	7,481	3,164	4,317	3.4%	42.3%	57.7%
合計	216,704	97,191	119,513	100.0%	44.8%	55.2%

（注）認知媒体件数は、お問合せの際に任意で聞き取りを行った。

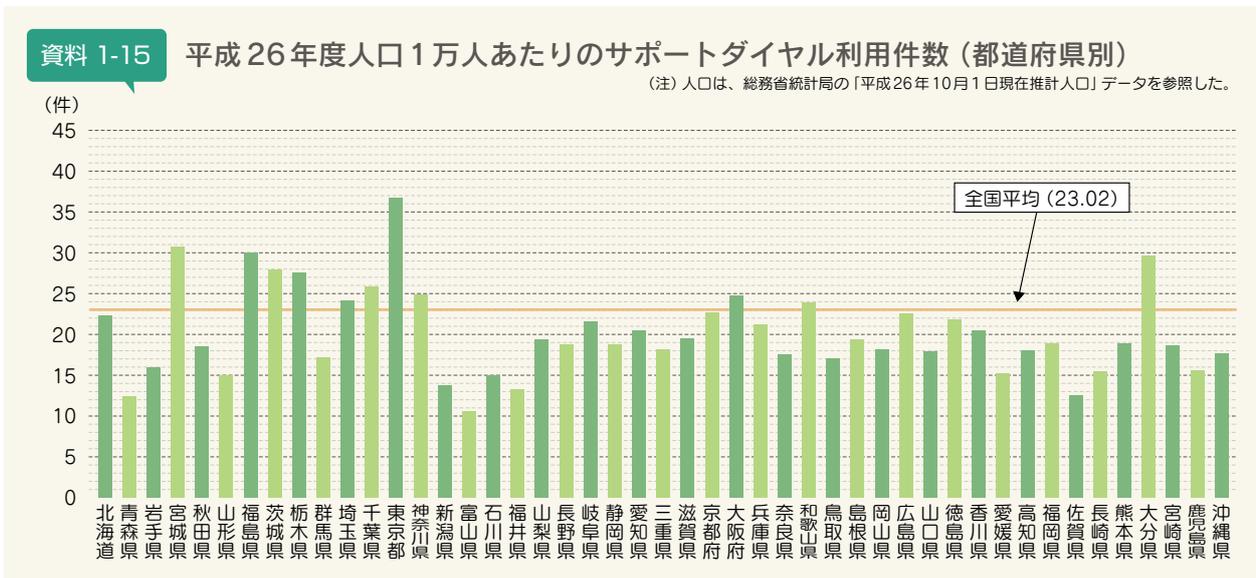
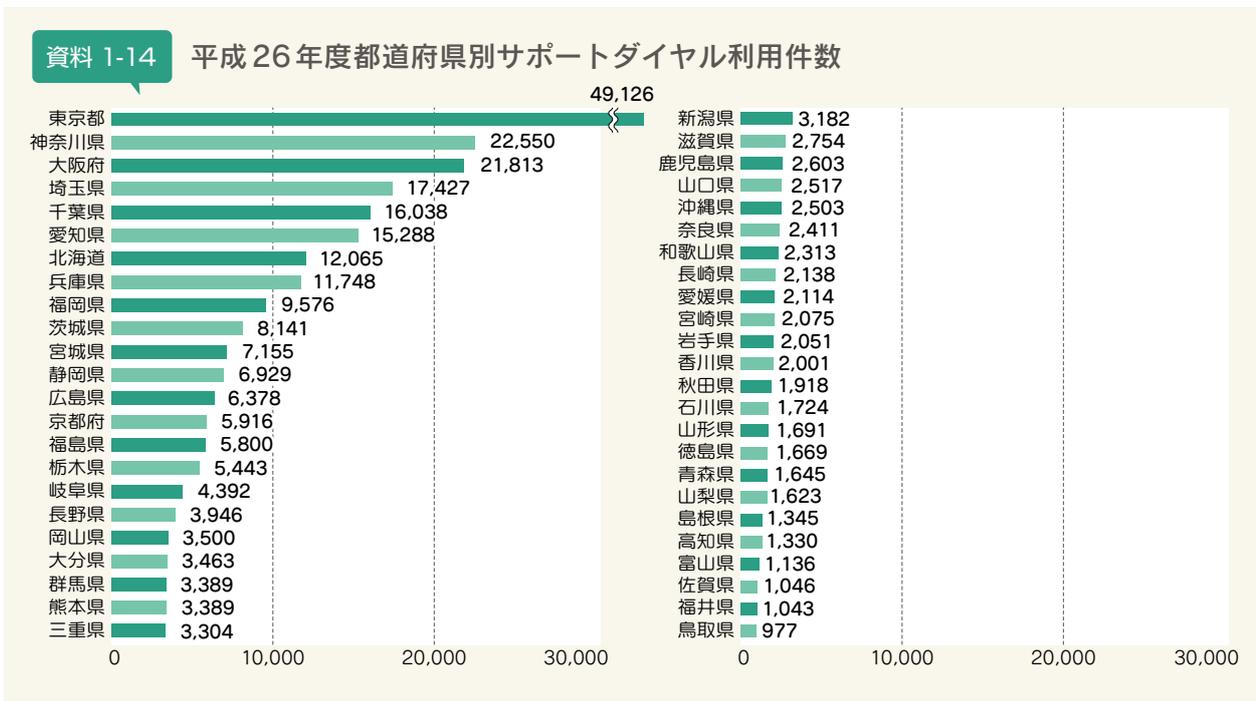
1-6 利用者の地域分布

(1) サポートダイヤル

平成26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、ついで宮城、福島、大分となっている。

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、居住地域の聴き取りは必ず行うものではないが、最寄りの相談機関を紹介する際に居住地域をうかがっている。

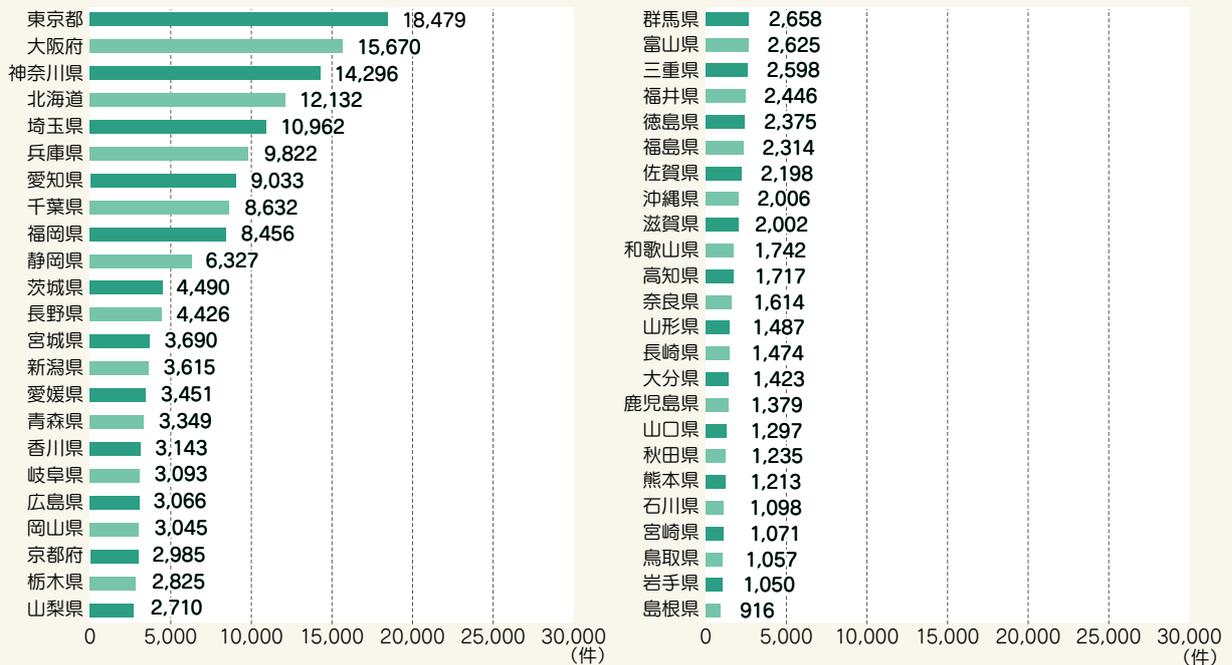


(2) 地方事務所

平成26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。

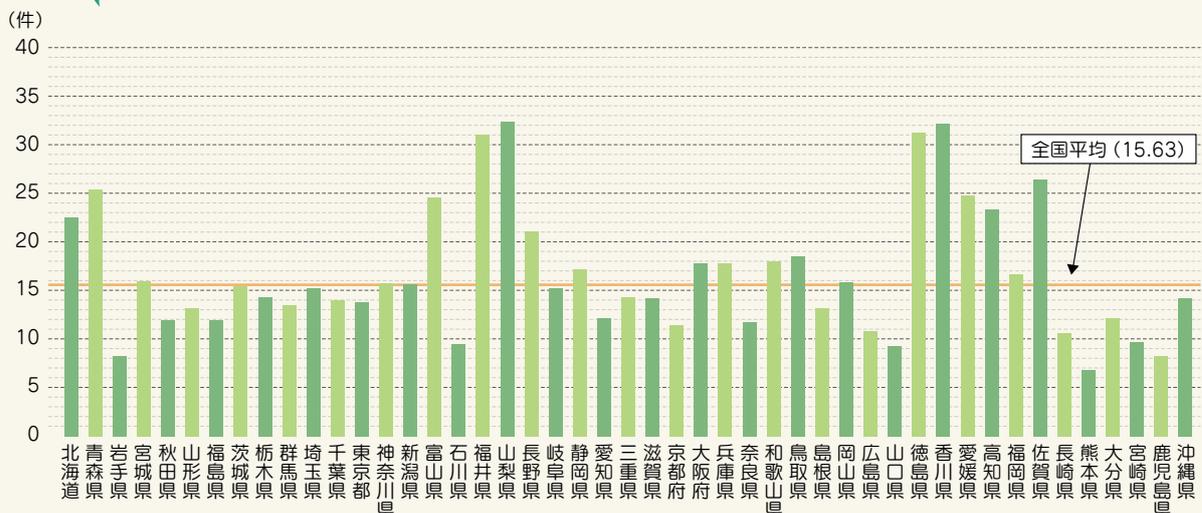
また、人口1万人あたりのお問合せ件数（都道府県別）は、資料1-17のとおりである。山梨、福井、徳島、香川といった比較的人口の少ない地域で比率が高くなっている。

資料 1-16 平成26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 (5,889)、函館 (2,052)、旭川 (1,296)、釧路 (2,895) の合計

資料 1-17 平成26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）

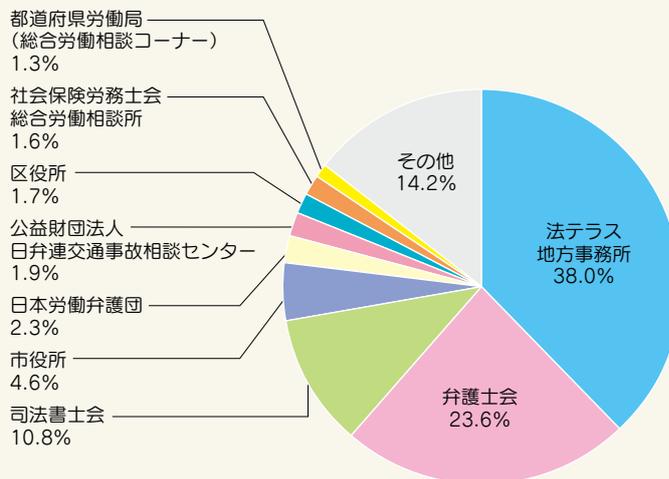


1-7 紹介先関係機関（サポートダイヤル、地方事務所）

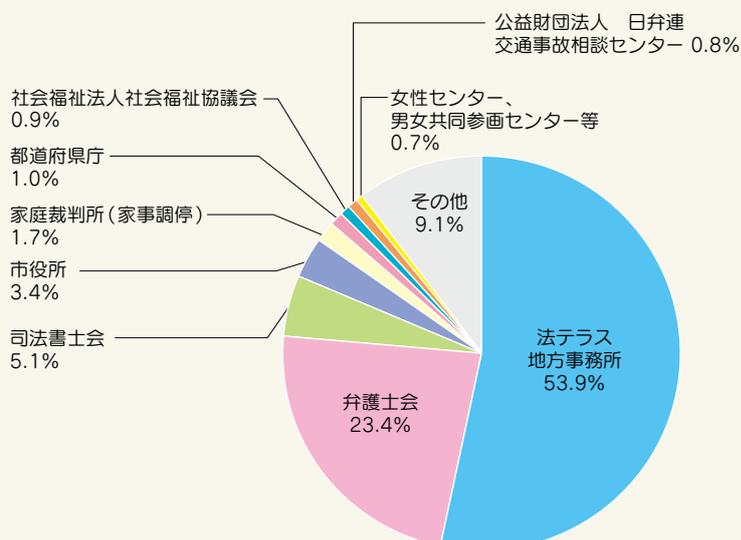
サポートダイヤルと地方事務所では、利用者の希望に応じて、適切な相談窓口を紹介している。利用者の居住地を聴取し、お問合せの内容に適した相談窓口をデータベースから検索して、相談窓口のある機関の所在地や電話番号などを案内する。平成26年度にサポートダイヤルと地方事務所に寄せられたお問合せに対して、紹介した関係機関の内訳は、資料1-18、1-19のとおりである。利用者が民事法律扶助制度による法律相談などを希望している場合には、申込先窓口として法テラスの地方事務所を案内する。地方事務所以外の主要な紹介先関係機関としては、弁護士会や司法書士会の法律相談センター、地方自治体の窓口、裁判所、労働相談の窓口等がある。

資料 1-18 平成 26 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 26 年度地方事務所紹介先関係機関内訳



1-8 法教育

平成26年度には東京都内で法テラスシンポジウムを開催した。開催内容は資料1-20のとおりである。

資料1-20 平成26年度法テラスシンポジウム開催内容

法テラスシンポジウム 福祉と司法が連携する社会	
日時	平成27年2月7日（土）13時30分～16時55分
会場	東京コンベンションホール 大ホール
主催	日本司法支援センター（法テラス）
後援	法務省、最高裁判所、厚生労働省、消費者庁、東京都、新宿区、日本弁護士連合会、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会、日本司法書士会連合会、東京司法書士会、社会福祉法人全国社会福祉協議会、公益社団法人日本社会福祉士会、公益社団法人日本医療社会福祉協会、公益社団法人日本精神保健福祉士協会
開会挨拶	宮崎 誠（日本司法支援センター理事長）
法テラス業務説明	坂本 かよみ（日本司法支援センター理事）
基調講演	「司法ソーシャルワークと地域連携」 濱野 亮 氏（立教大学法学部 教授）
実践報告①	「『待っていないで行ってみよう!』から始まった出張相談会とその発展」 村山 勇輔（法テラス東京法律事務所 常勤弁護士） 宇敷 崇広（法テラス埼玉法律事務所 常勤弁護士）
実践報告②	「福祉の現場になぜ法律の専門家が必要なのか？～個別事例を通して～」 永由 義広 氏（新宿区高齢者福祉課長補佐）
パネルディスカッション	「福祉と司法が連携する社会」
パネリスト	山下 興一郎氏（淑徳大学 准教授） 矢野 和雄氏（弁護士） 町 亞聖氏（フリーアナウンサー/報道キャスター） 永由 義広氏（新宿区高齢者福祉課長補佐） 太田 晃弘（法テラス東京法律事務所 常勤弁護士）
コーディネーター	谷口 太規氏（弁護士）
閉会挨拶	一木 剛太郎（日本司法支援センター東京地方事務所長）

（注）役職・所属は当時



パネルディスカッションの様子