

1. 情報提供業務



1-1 平成27年度における業務の概況

(1) サポートダイヤル業務開始以来の累計問合せ件数が303万件に到達

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、平成27年度に累計問合せ件数（電話・メールの合計）が303万件に到達した。

法テラスでは、様々な問合せに対する確か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）として整備している。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27年度は、マイナンバー制度の導入や電力小売り自由化にかこつけた詐欺などによる消費者被害の防止等につき、総務省や経済産業省など関係省庁からの協力依頼、また、関係省庁・機関等からの法改正情報の提供を契機として、FAQの新規作成や関連するFAQの追加更新を行った。更に、利用者のニーズを踏まえて、住まい・不動産に関するFAQ及び各種裁判手続に関するFAQの情報更新を行った。加えて、9月に発生した関東・東北豪雨災害の対応として、FAQをもとに新たに「豪雨災害に関するQ&A」を緊急作成し、サポートダイヤル及び地方事務所において情報提供するとともにホームページにも掲載し、被災者支援を実施した。

(2) 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25年度から、通訳サービス業者を介した多言語情報提供サービスを開始した。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27年度の問合せ件数は1,575件であった。主な問合せ内容は、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。

(3) 法教育の取組

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、法が社会の中でもつ機能・役割や、なぜ法が社会に必要なのかなどについて理解することが必要であるとの観点から、平成22年度以降、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27年度は、平成28年2月20日に東京都内において、法テラス主催、法務省、最高裁判所、厚生労働省、文部科学省、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～支え合う社会へ～」を開催した。「子どもの貧困から考える生活困窮者の自立支援と司法」をテーマとして、子どもの貧困を含む貧困問題を研究している大学教授による基調講演、法テラス常勤弁護士及び生活困窮者自立相談支援員による生活困窮者の自立支援現場における実践報告を行い、パネルディスカッションにおいては、厚生労働省担当部局による制度説明をはじめとして、子どもを含む生活困窮者の自立支援と司法がよりよく連携し、貧困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。

また、全国各地の地方事務所においても、一般市民や関係機関に対する法教育活動に取り組んでおり、演劇や落語を用いたイベント、各種法制度等についての講演会、法テラスの業務説明などを実施している。

(4) 品質向上のための取組－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技術が必要である。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」調査を行った。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、研修や職員の自己研鑽に活用している。

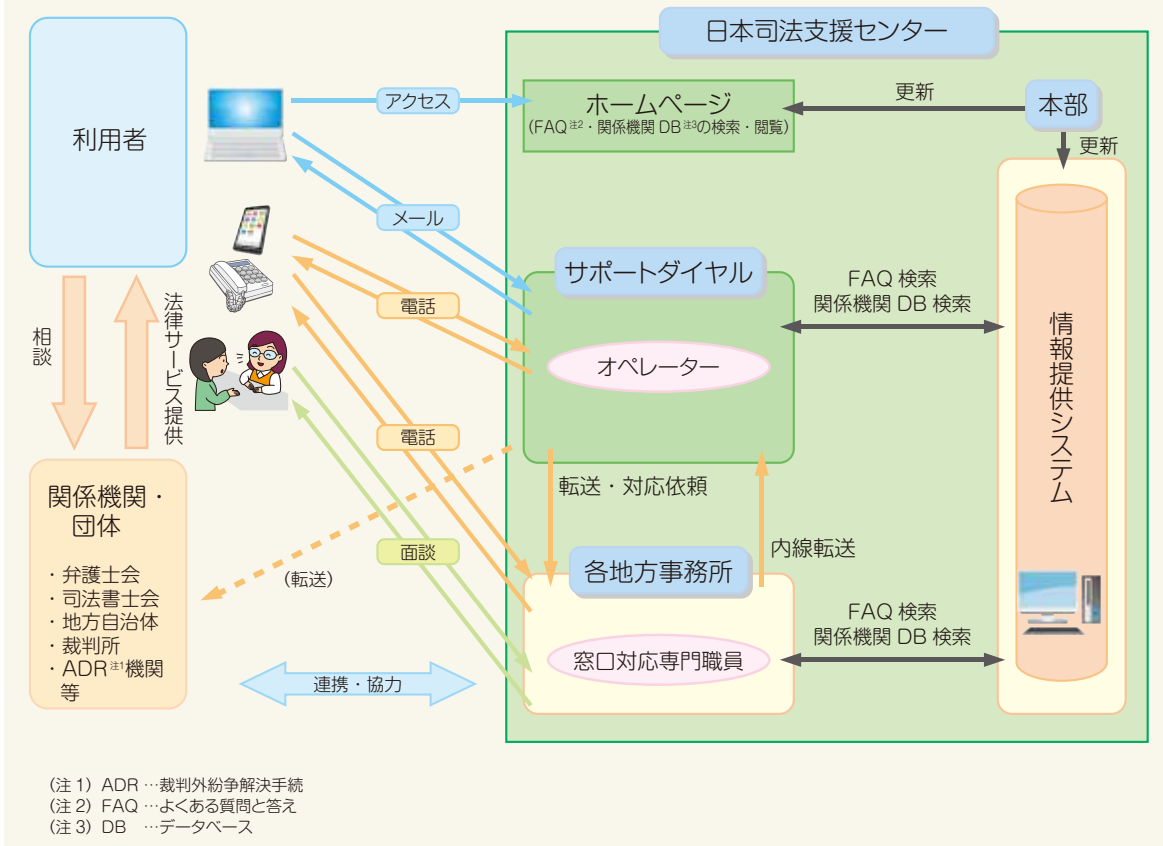
また、サポートダイヤルでは、関係機関の業務に関する理解を深めるために、各機関から講師を招いてオペレーター研修を行っている。平成27年度は養育費相談センター、精神保健福祉総合センターなどから講師を招いた。さらに、法テラスの業務への理解を深めるために民事法律扶助業務に関する研修なども実施した。

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、常勤弁護士による法制度に関する講義や、サポートダイヤルのスーパーバイザーを講師としたロールプレイなどを通じて、更なる実務能力向上を図った。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。

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弁護士及び隣接法律専門職（司法書士など）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。利用資格などの制限はないので、全国民に開かれた、司法サービスの玄関口といえる。上記関係機関・団体との連携を図りながら、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）。

資料 1-1 情報提供業務の流れ



1-3 問合せ件数

(1) サポートダイヤル

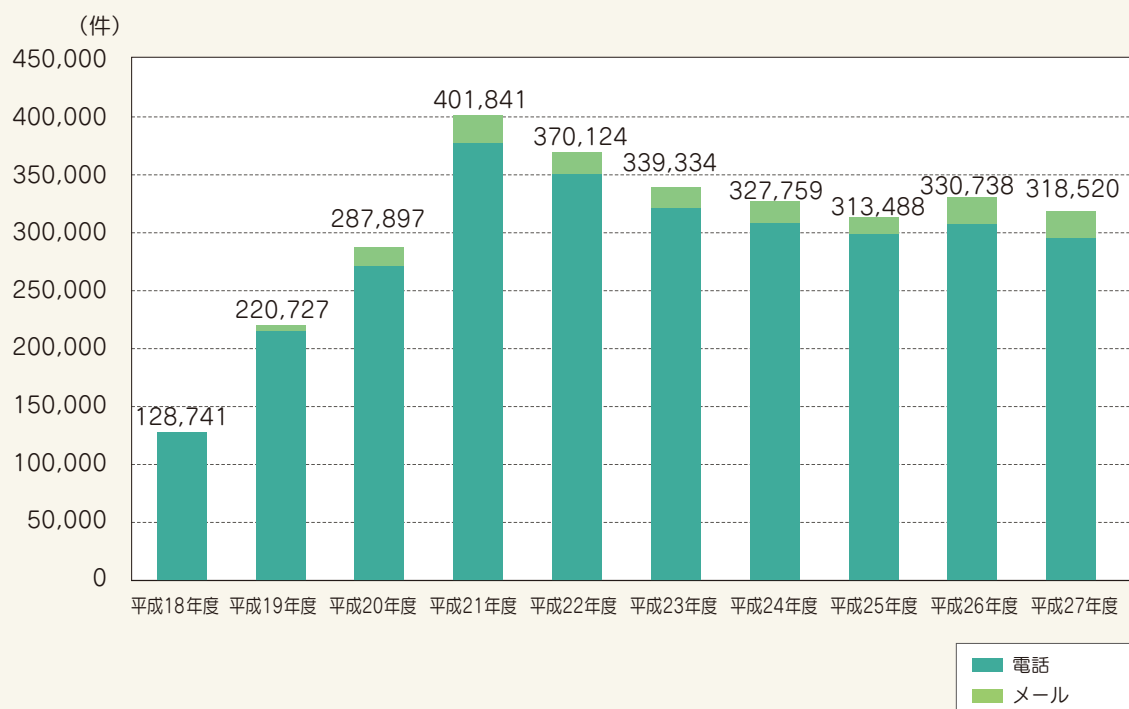
平成18年10月、法テラスの業務開始に合わせて、全国からの問合せに応じるコールセンターを設け、情報提供を行っている。コールセンターは、平成23年4月から自主運営を始め、これを契機により親しみをもちもらうため、コールセンターの通称を「法テラス・サポートダイヤル」とした。

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などに活用している。

平成18年度以降にサポートダイヤルに寄せられた問合せ件数の推移は、資料1-2、1-3のとおりである。平成19年1月から開始したメールによる情報提供は、ウェブサイトの利便性を向上させたことも一因となり、平成26年度以降、件数が2万件台に増加している。

また、平成22年2月には、累計利用件数が100万件を突破し、平成28年2月18日に、累計利用件数が300万件に到達した。

資料 1-2 サポートダイヤル問合せ件数の推移



資料 1-3 平成18年度～27年度サポートダイヤル問合せ件数

(件)

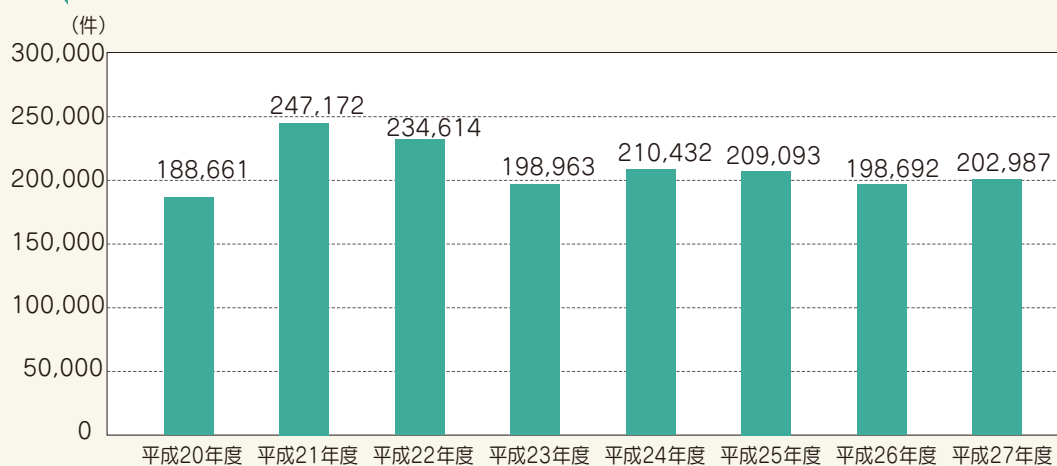
年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
電話	127,951	214,885	271,610	377,267	350,654	321,781	308,825	298,889	307,756	295,600
メール	790	5,842	16,287	24,574	19,470	17,553	18,934	14,599	22,982	22,920
合計	128,741	220,727	287,897	401,841	370,124	339,334	327,759	313,488	330,738	318,520
前年比(電話)	—	167.9%	126.4%	138.9%	92.9%	91.8%	96.0%	96.8%	103.0%	96.1%
前年比(メール)	—	739.5%	278.8%	150.9%	79.2%	90.2%	107.9%	77.1%	157.4%	99.7%
前年比(合計)	—	171.5%	130.4%	139.6%	92.1%	91.7%	96.6%	95.6%	105.5%	96.3%

(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20年度以降の地方事務所全体の問合せ件数の推移は資料1-4のとおりである。

平成25年度以降、問合せ件数は減少傾向を辿っていたが、平成27年度は増加に転じている。

資料 1-4 地方事務所問合せ件数の推移



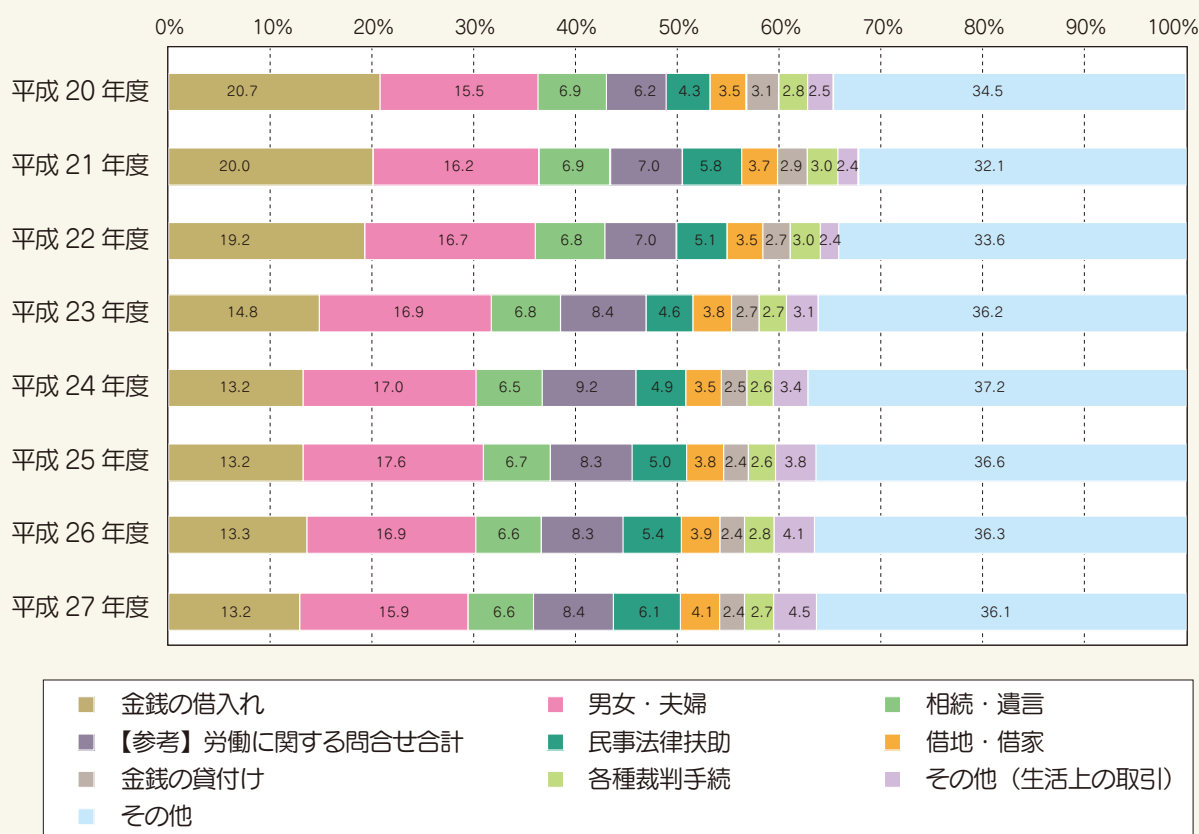
(注) 平成19年度以前は地方事務所で使用していた情報提供システムが異なっており、正確な集計比較が難しいため、地方事務所についての統計は平成20年度から掲載している。

1-4 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20年度以降の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た。また、民事法律扶助に関する問合せが平成23年度から増加傾向を続けている。

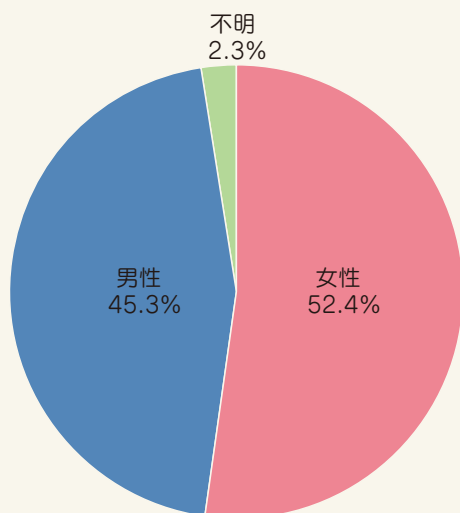
資料1-5 サポートダイヤル問合せ分野別内訳の推移



（注）平成19年度以前は使用していた情報提供システムが異なっており、正確な集計比較が難しいため、問合せ分野別内訳の統計は平成20年度から掲載している。

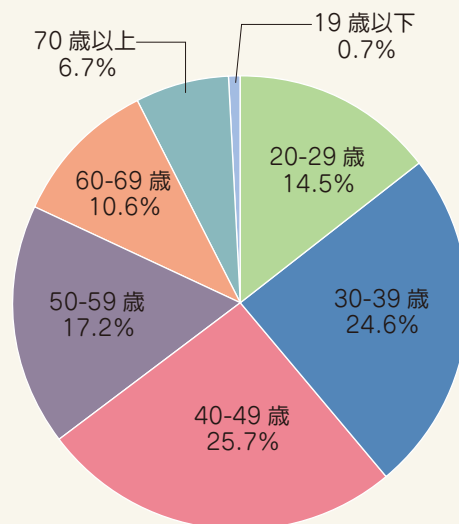
平成27年度におけるサポートダイヤル利用者の男女比は、資料1-6のとおりである。サポートダイヤル利用者の年代比と、年代別の男女比については、資料1-7、1-8のとおりである。30歳代と40歳代の利用者が、全体の半数以上を占めている。全ての年代において、男性よりも女性の割合が高い。

資料 1-6 平成 27 年度サポートダイヤル利用者男女比

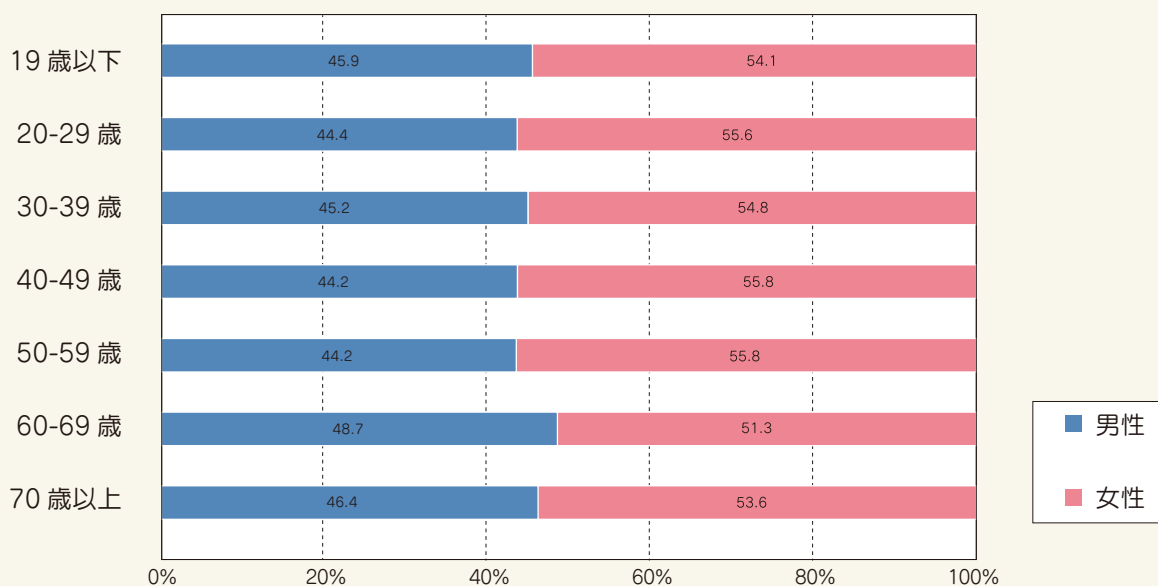


資料 1-7 平成 27 年度サポートダイヤル利用者年代比

(注) 年代は、任意で聞き取りを行った。



資料 1-8 平成 27 年度サポートダイヤル利用者年代別男女比



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27年度サポートダイヤルにおける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	分野別男女件数		合計	分野別男女比	
			男性	女性		男性	女性
1	男女・夫婦	49,259	14,070	35,189	15.9%	28.6%	71.4%
2	金銭の借入れ	41,067	22,203	18,864	13.2%	54.1%	45.9%
3	【参考】労働に関する問合せ合計	26,030	13,590	12,440	8.4%	52.2%	47.8%
4	相続・遺言	20,578	7,403	13,175	6.6%	36.0%	64.0%
5	民事法律扶助	18,994	8,655	10,339	6.1%	45.6%	54.4%
6	その他（生活上の取引）	14,093	7,462	6,631	4.5%	52.9%	47.1%
7	借地・借家	12,693	6,229	6,464	4.1%	49.1%	50.9%
8	各種裁判手続	8,410	4,904	3,506	2.7%	58.3%	41.7%
9	金銭の貸付け	7,340	3,816	3,524	2.4%	52.0%	48.0%
10	犯罪被害者	6,505	2,802	3,703	2.1%	43.1%	56.9%
11	高齢者・障がい者	6,295	2,494	3,801	2.0%	39.6%	60.4%
12	定年・退職・解雇	5,217	2,736	2,481	1.7%	52.4%	47.6%
13	損害賠償	5,197	2,828	2,369	1.7%	54.4%	45.6%
14	いじめ・嫌がらせ	5,135	2,287	2,848	1.7%	44.5%	55.5%
15	その他（職場）	4,931	2,785	2,146	1.6%	56.5%	43.5%
16	生活福祉	4,493	2,362	2,131	1.4%	52.6%	47.4%
17	子ども	4,256	1,279	2,977	1.4%	30.1%	69.9%
18	弁護士	4,148	1,920	2,228	1.3%	46.3%	53.7%
19	刑事手続のしくみ	3,852	2,233	1,619	1.2%	58.0%	42.0%
20	賃金・退職金	3,696	2,306	1,390	1.2%	62.4%	37.6%
21	その他の法律事務	3,664	1,890	1,774	1.2%	51.6%	48.4%
22	その他（家族）	3,539	1,205	2,334	1.1%	34.0%	66.0%
23	インターネット取引	3,423	2,113	1,310	1.1%	61.7%	38.3%
24	その他（犯罪・刑事事件）	2,712	1,506	1,206	0.9%	55.5%	44.5%
25	その他（法テラス）	2,464	1,261	1,203	0.8%	51.2%	48.8%
26	情報提供	2,412	1,213	1,199	0.8%	50.3%	49.7%
27	医療保険	2,378	1,120	1,258	0.8%	47.1%	52.9%
28	民事上の問題	2,344	1,255	1,089	0.8%	53.5%	46.5%
29	東日本大震災	2,252	937	1,315	0.7%	41.6%	58.4%
30	その他（住まい・不動産）	2,150	1,056	1,094	0.7%	49.1%	50.9%

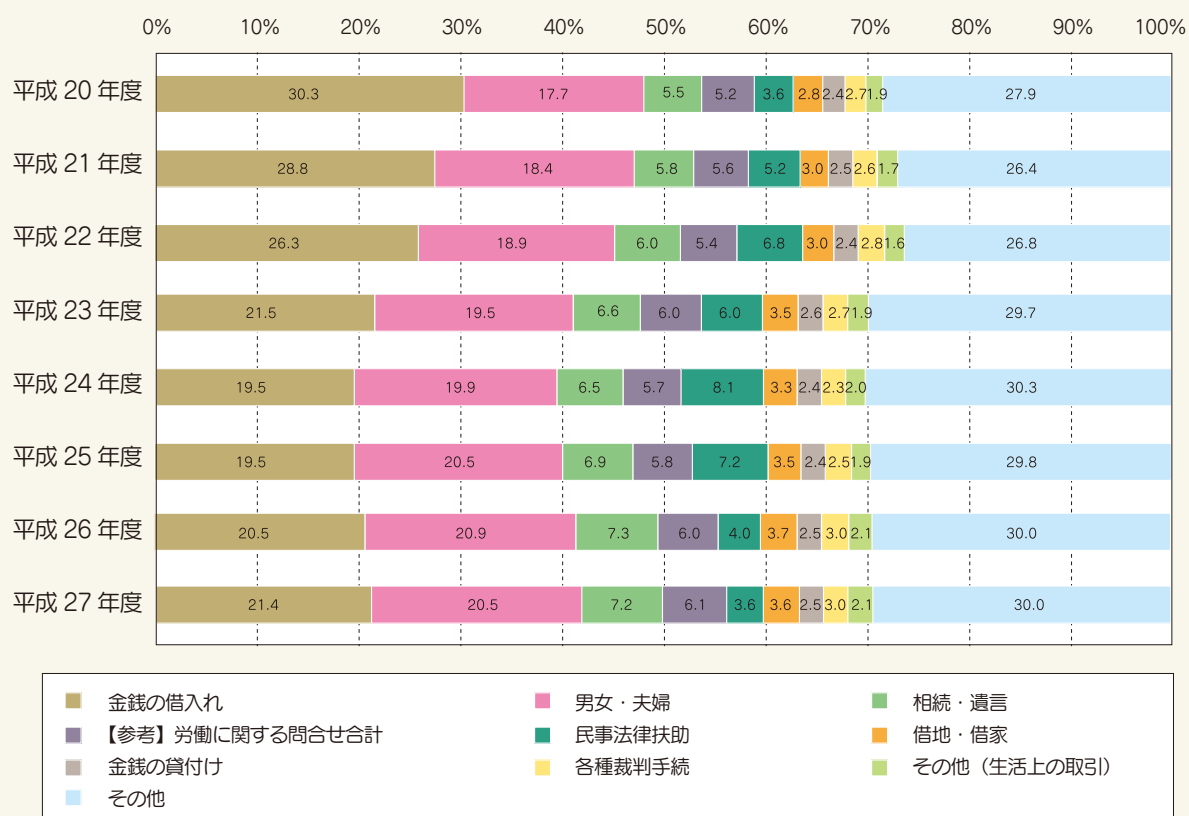
（注1）「【参考】労働に関する問合せ合計」は、表中の「定年・退職・解雇」「賃金・退職金」の件数に加え、「職場」「福祉」「保険」といった問合せ分野の中で労働に関連した件数も含む。

（注2）資料1-6に示した利用者の男女比（男性45.3%、女性52.4%）と比較して、男性からの問合せが10ポイント以上多い（55.3%以上）分野を青色、女性からの問合せが10ポイント以上多い分野（62.4%以上）を赤色で表示した。

(2) 地方事務所

平成20年度以降の地方事務所における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。しかしながら、平成27年度は再び金銭の借入れが男女・夫婦を上回っている。

資料1-10 地方事務所問合せ分野別内訳の推移



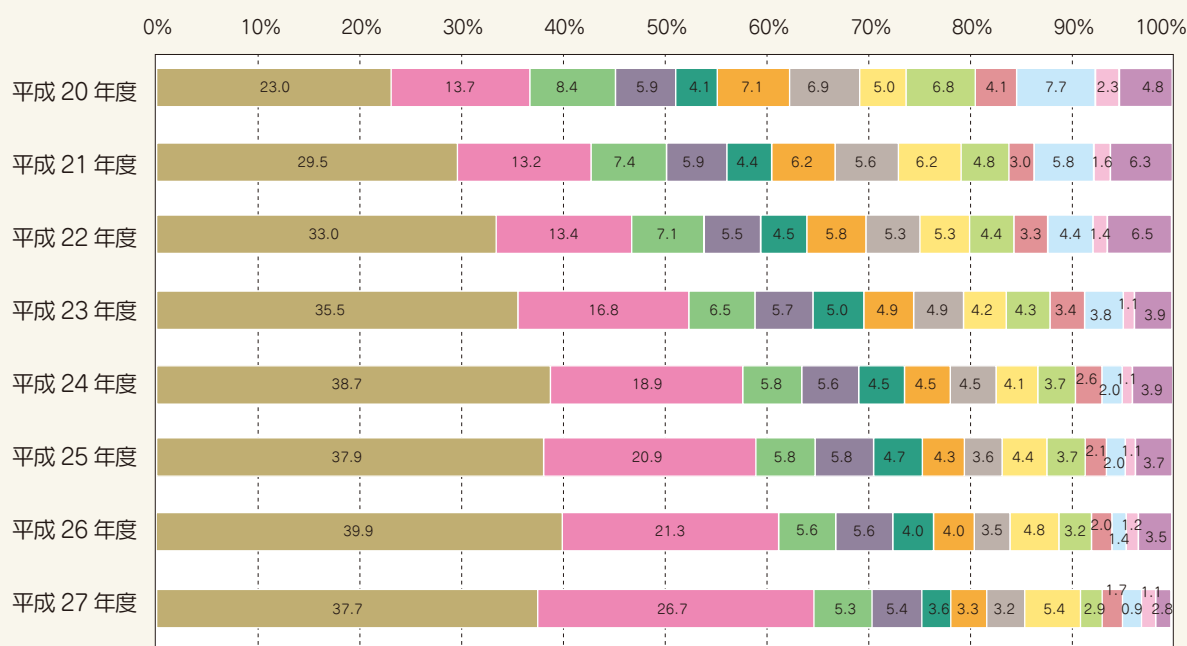
(注) 平成19年度以前は使用していた情報提供システムが異なっており、正確な集計比較が難しいため、問合せ分野別内訳の統計は平成20年度から掲載している。

1-5 認知媒体（サポートダイヤル、地方事務所）

平成20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、次いで、再利用となっており、再利用の割合が年々増加している。

これは、過去に利用された方が、一定期間が経過した後に再度法テラスを利用されたことを示しており、利用者の満足が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

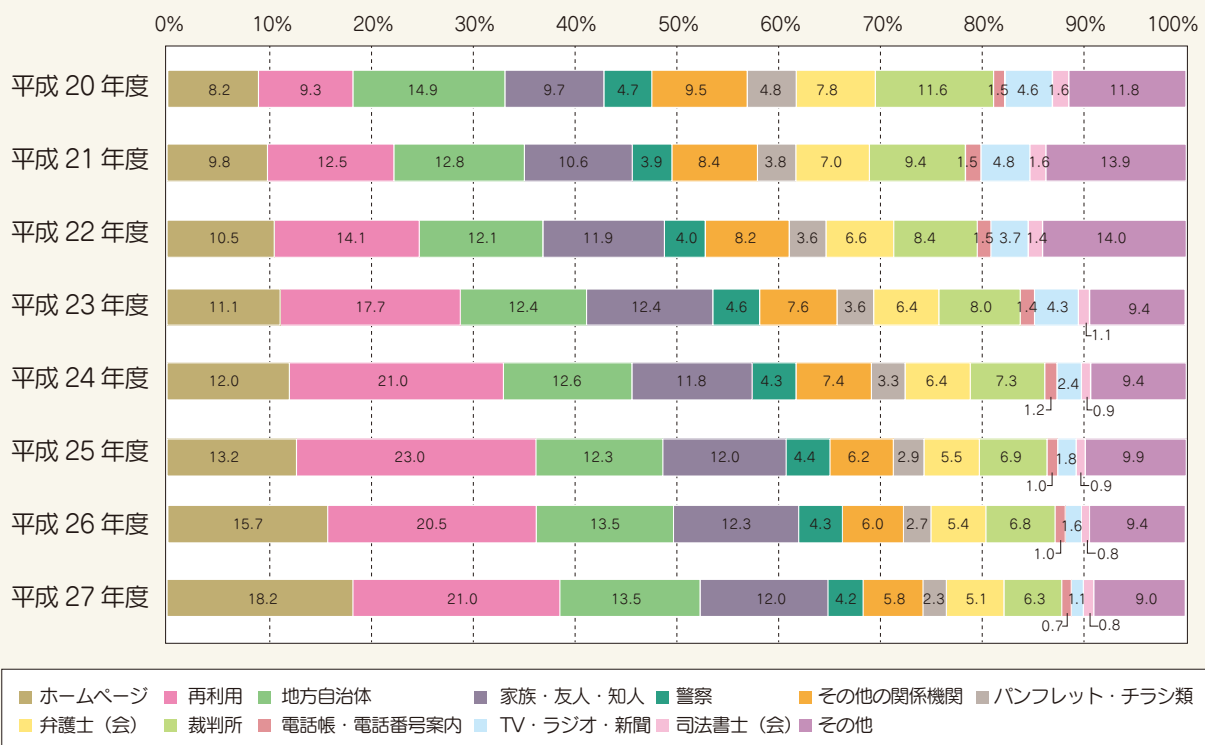


（注）平成19年度以前は使用していた情報提供システムが異なっており、正確な集計比較が難しいため、認知媒体別内訳の統計は平成20年度から掲載している。

平成20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。地方事務所においては、年々、ホームページの割合が増加している。

また、地方事務所の特色として、地方自治体、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



（注）平成19年度以前は使用していた情報提供システムが異なっており、正確な集計比較が難しいため、認知媒体別内訳の統計は平成20年度から掲載している。

サポートダイヤル認知媒体を男女比で表したものが資料1-13である。主に、地方自治体、パンフレット・リーフレット、タウンページ、広報誌、家族・友人・知人については女性の比率が高く、弁護士（会）、司法書士（会）、ホームページ（PC）、ラジオCMについては、男性の比率が高い。

また、昨年度に比べ、男女ともにホームページ（PC）の件数は減少しており、ホームページ（携帯）の件数が増えている。特に女性では、平成27年度にホームページ（携帯）の件数がホームページ（PC）を上回った。

資料1-13 平成27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	媒体別男女件数		全体における割合	媒体別男女比	
		男性	女性		男性	女性
関係機関	49,434	22,666	26,768	21.6%	45.9%	54.1%
地方自治体	12,128	4,448	7,680	5.3%	36.7%	63.3%
警察	8,245	4,076	4,169	3.6%	49.4%	50.6%
その他の関係機関	7,540	3,327	4,213	3.3%	44.1%	55.9%
裁判所	6,746	3,202	3,544	2.9%	47.5%	52.5%
弁護士（会）	12,345	6,234	6,111	5.4%	50.5%	49.5%
司法書士（会）	2,430	1,379	1,051	1.1%	56.7%	43.3%
広報	97,187	45,135	52,052	42.5%	46.4%	53.6%
ホームページ（携帯）	43,527	18,853	24,674	19.0%	43.3%	56.7%
ホームページ（PC）	42,675	21,985	20,690	18.7%	51.5%	48.5%
パンフレット・リーフレット	5,096	2,005	3,091	2.2%	39.3%	60.7%
タウンページ	3,300	1,271	2,029	1.4%	38.5%	61.5%
チラシ	916	380	536	0.4%	41.5%	58.5%
広報誌	769	230	539	0.3%	29.9%	70.1%
新聞広告	254	107	147	0.1%	42.1%	57.9%
ポスター	459	205	254	0.2%	44.7%	55.3%
折込チラシ	44	20	24	0.1%	45.5%	54.5%
ラジオCM	147	79	68	0.1%	53.7%	46.3%
報道	1,617	698	919	0.7%	43.2%	56.8%
TV報道	1,081	466	615	0.4%	43.1%	56.9%
新聞記事	416	173	243	0.2%	41.6%	58.4%
ラジオ報道	120	59	61	0.1%	49.2%	50.8%
その他	80,390	34,994	45,396	35.2%	43.5%	56.5%
再利用	61,087	27,491	33,596	26.7%	45.0%	55.0%
家族・友人・知人	12,222	4,529	7,693	5.4%	37.1%	62.9%
104（電話番号案内）	650	285	365	0.3%	43.8%	56.2%
その他	6,431	2,689	3,742	2.8%	41.8%	58.2%
合計	228,628	103,493	125,135	100.0%	45.3%	54.7%

（注）認知媒体は、任意で聞き取りを行った。

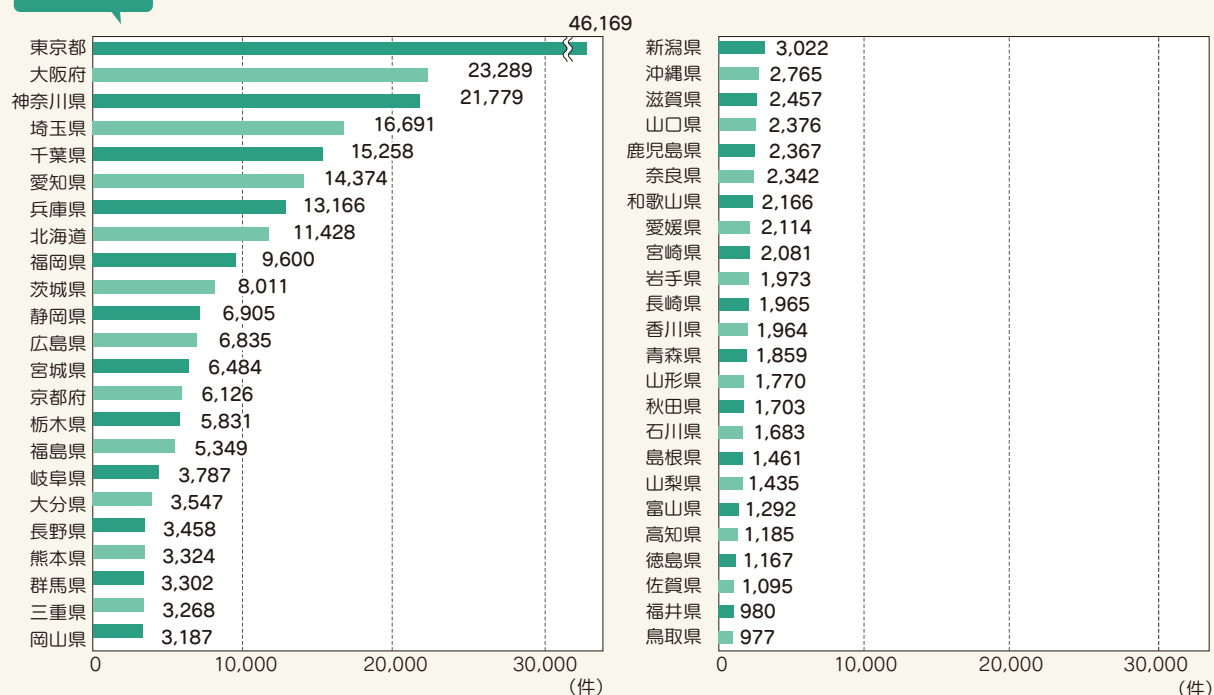
1-6 利用者の地域分布

(1) サポートダイヤル

平成27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、神奈川をはじめとする大都市圏での利用が多い。

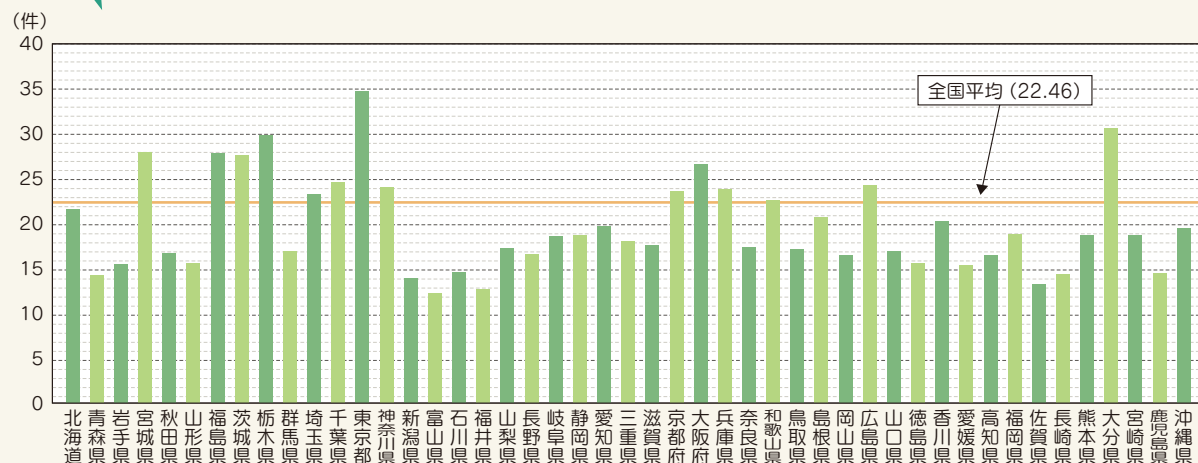
また、人口1万人あたりの利用件数（都道府県別）は、資料1-15のとおりである。これでも東京が突出して多く、次いで大分、栃木、宮城となっている。

資料 1-14 平成27年度都道府県別サポートダイヤル利用件数



(注) 法テラスの情報提供業務では、匿名での問合せのため、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。

資料 1-15 人口1万人あたりの平成27年度サポートダイヤル利用件数（都道府県別）



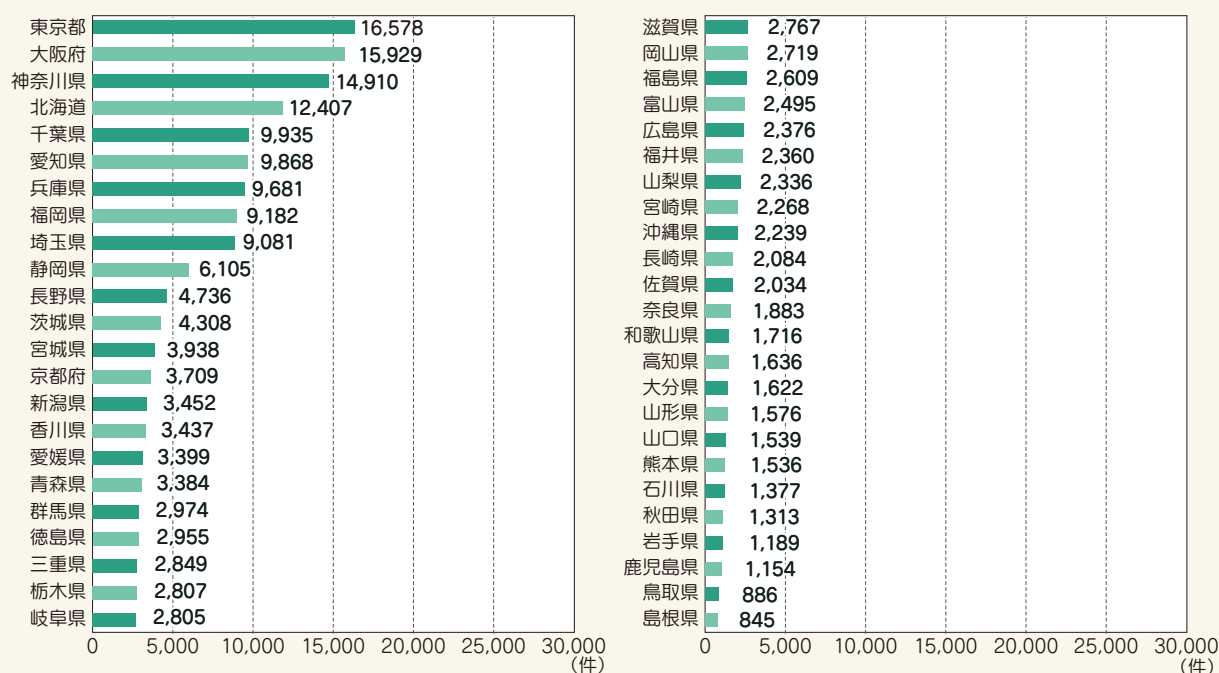
(注) 人口は、総務省統計局の「平成26年10月1日現在推計人口」データを参照した。

(2) 地方事務所

平成27年度の地方事務所ごとの問合せ件数は、資料1-16のとおりである。

また、人口1万人あたりの問合せ件数（都道府県別）は、資料1-17のとおりである。徳島、香川、福井、山梨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。

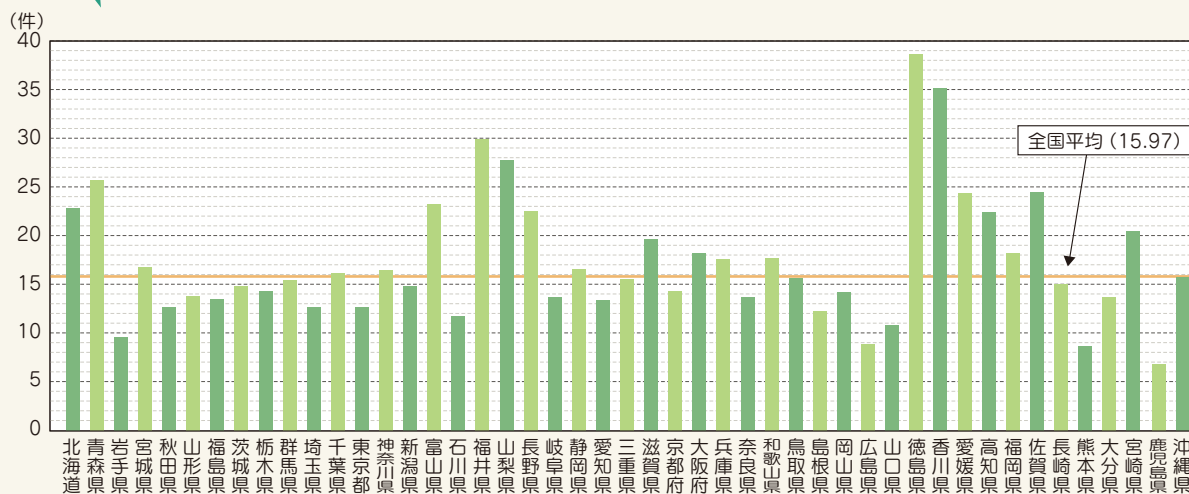
資料 1-16 平成27年度地方事務所ごとの問合せ件数（電話・面談の合計数）



(注1) 北海道は札幌(6,185)、函館(2,091)、旭川(1,294)、釧路(2,837)の合計。

(注2) 法テラスの情報提供業務では、匿名での問合せのため、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。

資料 1-17 人口1万人あたりの平成27年度都道府県別問合せ件数（電話・面談の合計数）

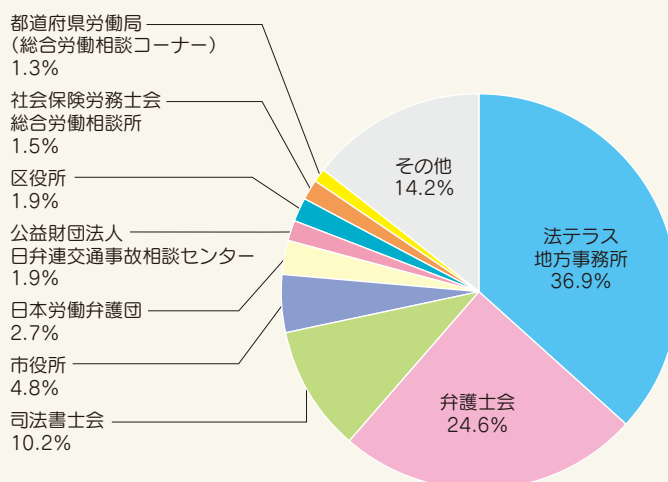


(注) 人口は、総務省統計局の「平成26年10月1日現在推計人口」データを参照した。

1-7 紹介先関係機関（サポートダイヤル、地方事務所）

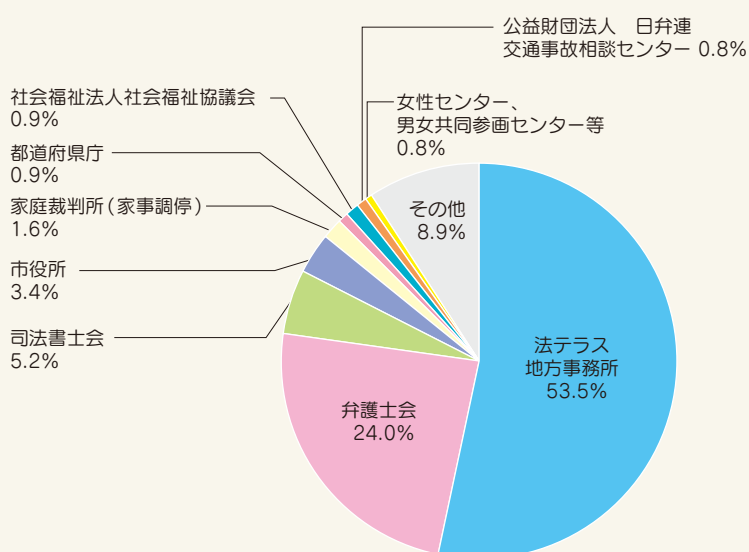
サポートダイヤルと地方事務所では、利用者の問合せ内容に応じて、適切な相談窓口（関係機関）を紹介している。利用者の居住地を聴取し、問合せ内容に適した相談窓口をデータベースから検索して、所在地や電話番号などを案内する。平成27年度にサポートダイヤルと地方事務所に寄せられた問合せに対して、紹介した関係機関の内訳は、資料1-18、1-19のとおりである。利用者が民事法律扶助制度による法律相談を希望している場合には、申込先として法テラスの地方事務所を案内する。地方事務所以外の主要な紹介先関係機関としては、弁護士会や司法書士会、地方自治体、裁判所、社会保険労務士会や労働局等がある。

資料 1-18 平成 27 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 27 年度地方事務所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。

1-8 法教育

平成27年度は東京都内で法テラスシンポジウムを開催した。内容は資料1-20のとおりである。

資料1-20 平成27年度法テラスシンポジウム開催内容

	支え合う社会へー子どもの貧困から考える生活困窮者の自立支援と司法
日時	平成28年2月20日（土）13時00分～16時35分
会場	東京ウィメンズプラザホール
主催	日本司法支援センター（法テラス）
後援	最高裁判所、内閣府男女共同参画局、消費者庁、法務省、文部科学省、厚生労働省、東京都、日本弁護士連合会、関東弁護士会連合会、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、社会福祉法人東京都社会福祉協議会、公益社団法人日本社会福祉士会
開会・主催者挨拶	宮崎 誠（日本司法支援センター理事長）
基調講演	「子どもの貧困：私たちにできること」 阿部 彩氏（首都大学東京 教授）
実践報告①	「子どもの貧困：見えてきたこと」 朝比奈 ミカ氏（千葉県中核地域生活支援センター「がじゅまる」センター長）
実践報告②	「貧困の現場における弁護士の実践」 野原 郭利（法テラス千葉法律事務所 常勤弁護士）
法テラスの紹介	工藤 舞子（日本司法支援センター本部 第二事業部付常勤弁護士）
パネルディスカッション	「支え合う社会へー生活困窮者の自立支援と司法」 パネリスト 阿部 彩氏（首都大学東京 教授） 本後 健氏（厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室長） 朝比奈 ミカ氏（千葉県中核地域生活支援センター「がじゅまる」センター長） 小野 順子氏（弁護士） 稲本 信広氏（司法書士） コーディネーター 太田 晃弘（法テラス東京法律事務所 常勤弁護士）
閉会挨拶	坂本 かよみ（日本司法支援センター理事）

（注）役職・所属は当時



パネルディスカッションの様子

10年を振り返って

すべての利用者の問題解決を目指して

コールセンター スーパーバイザー 小林 絢
経歴：平成22年10月 オペレーターとして採用
平成27年 4月 オペレーターを支えるスーパーバイザーになる。

これまで、老若男女様々な方からの問合せにお答えして参りました。困りごとの内容やコールセンターに求めているものは千差万別ですが、どのような問合せにも一人一人の心情をくんだ対応を心掛けてきました。

コールセンターは、法制度情報や相談窓口情報を提供することで、利用者が抱えている問題を解決へと導く橋渡しの場所でなければなりません。問題を一人で抱え込んでいる方にとっては、前に進むために背中を押してさしあげることが重要であると考えています。また、インターネット等を利用すれば、ある程度の情報は、すぐに得ることができる時代ですが、インターネットに流れる情報の信頼性は様々です。誤った情報を鵜呑みにされている方には、正しい情報を案内し、問題解決への軌道修正を行う必要があります。

不安でたまらない中、問合せをして下さった方から「勇気を出して法律相談をしてみます。」「光が少し見えたような気がします。」と前向きな言葉を聞くと大変嬉しい気持ちになります。

コールセンターの情報提供によって、一人でも多くの方が問題解決に向けて一歩前進するお手伝いをしたい、そのような熱い想いを持って、これからも業務に取り組んでいきたいと思えます。