

1. 情報提供業務



1-1 平成28年度における業務の概況

(1) 情報提供利用者の利便性の向上 —メール問合せフォーム・FAQの整備—

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28年度に累計問合せ件数（電話・メールの合計）が338万件に到達した。

平成28年度は、スマートフォン及び携帯電話用ホームページに専用のメール問合せフォームを設置したことにより、メールによる情報提供件数が平成27年度から約4,000件増加した。また、利用者の利便性向上の一環として、平成27年10月から開始した、各地の地方事務所における話中電話（話中で応答できない電話）及び無応答電話（着信から10秒以内に応答できない電話）をコールセンターに自動転送する取組を継続実施した。その結果、電話による情報提供件数は、平成27年度から約27,000件増加した。

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28年度は、4月に発生した熊本地震への対応として、FAQを基に新たに「熊本地震に関するQ&A」を緊急作成の上、ホームページ上に掲載し、被災者支援を実施する際においてもFAQを活用した。加えて、10月に施行された「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（消費者裁判手続特例法）」につき、消費者庁からの協力依頼、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の更新を行った。

(2) 多言語での情報提供 —ベトナム語による問合せが可能に—

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。平成28年度は、これまでの英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語に加え、新たにベトナム語を追加し、6か国語での対応が可能となった。平成28年度の問合せ件数は2,496件であり、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 —法テラス設立10周年記念法教育イベントの開催—

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28年度は、法テラス設立10周年にあたる年であり、法テラス設立10周年を冠した法教育イベントを多数開催した。本部主催の法テラス設立10周年記念シンポジウムとして、平成28年10月20日に

札幌市、平成28年11月26日に大阪市で法教育イベントを開催した。一般市民向けの法教育イベントとして実績のある「演劇」や「寄席」を活用し、これまで以上に広く一般市民に向けた、より身近で分かりやすい法教育イベントとした。一般市民の参加は、札幌市では254名、大阪市では289名に上った。札幌市においては、「法テラス設立10周年記念シンポジウム 法テラス劇場～おとなのための法教育2016～」を開催し、日常に潜む法的トラブルをテーマとして、演劇や参加者参加型のクイズ、弁護士・司法書士による分かりやすい法解説を展開した。大阪市においては、「法テラス設立10周年記念シンポジウム 第10回法テラス寄席」を開催し、寄席演目の一つ「^{おびきゅう}帯久」を題材に、現代の法律によるとどのような問題があるのか、落語家と理事長と常勤弁護士によるトークを活用した分かりやすい法解説を展開した。両シンポジウムにおいては、事前広報だけでなく、上演内容等を撮影した動画・写真等を、法テラスのホームページや法務省が有する動画サイト（YouTube・法務省チャンネル）に掲載するなど、事後にも周知活動を実施し、法教育の社会的意義、法テラスの事業内容を広く社会に啓発した。

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、落語やグループワークを交えたシンポジウム、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、平成27年度に実施した第三者による客観的評価結果（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」）を継続して活用し、電話対応等に関する対処方法についてフィードバックを実施した。特に、評価結果の良かった対応の音声ログを活用したフィードバックを実施することにより、研修の効果を高めた。さらに、サポートダイヤルや地方事務所では評価結果を踏まえた事例研修を実施し、対応の質の向上に向けた取組を実践した。

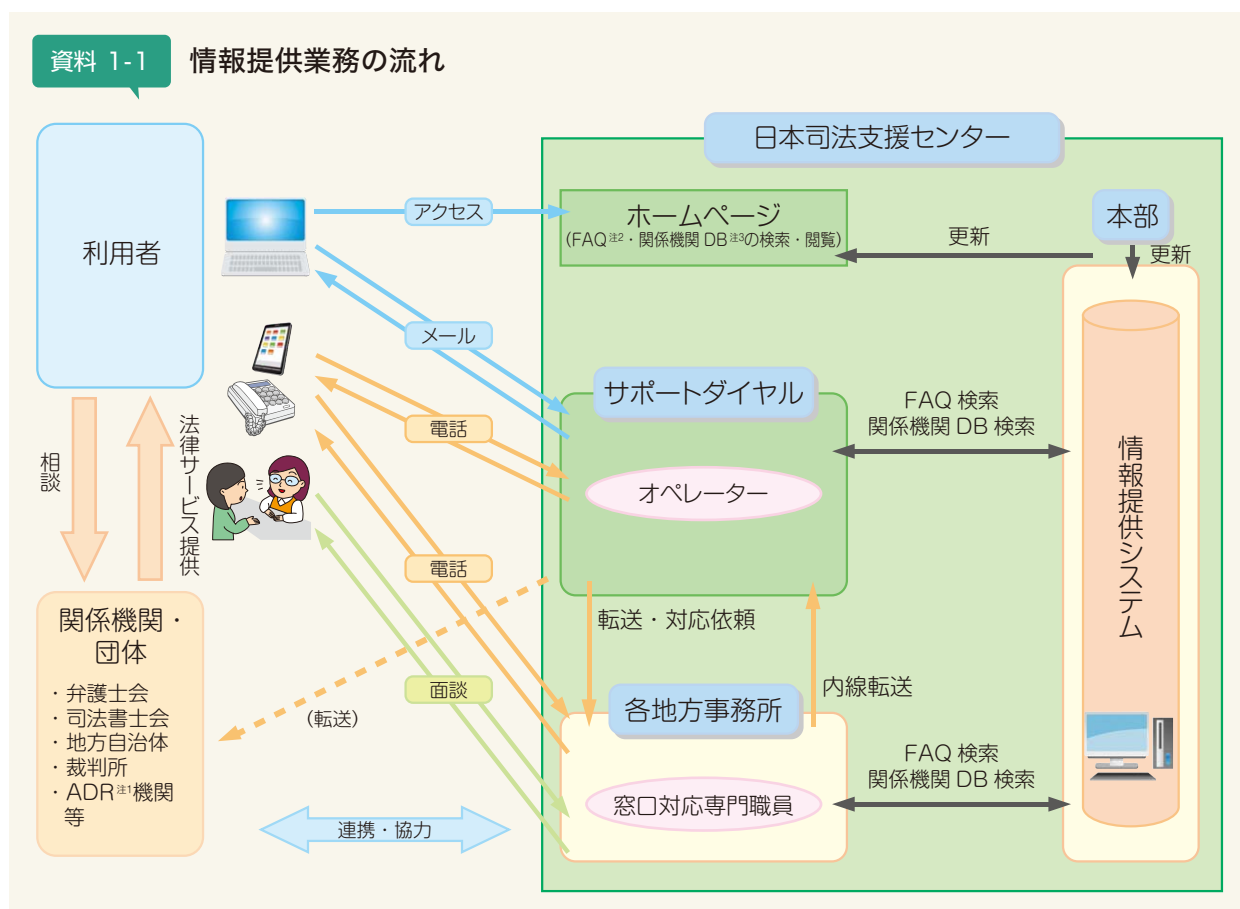
また、第三者による客観的評価で指摘されている「主訴の的確な把握」の改善及び関係機関・FAQデータベースからの適切な情報抽出スキルの向上を目的として、オペレーター等の自習用教材となる事例集を作成し、これを活用した研修を実施するなど、対応の質の向上に向けた取組を実践した。事例集は、全職員が共有することで、法テラス全体の情報提供業務の質の向上にも役立てた。

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28年度は、インターネット上での違法・有害情報に関する相談窓口である違法・有害情報相談センターから講師を招いて研修を行った。

地方事務所の窓口対応専門職員については、仙台市、福岡市において研修を開催し、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・研修会等に参加するなどしている。

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、広く国民等にかかれた、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）。



1-3 問合せ件数

(1) サポートダイヤル

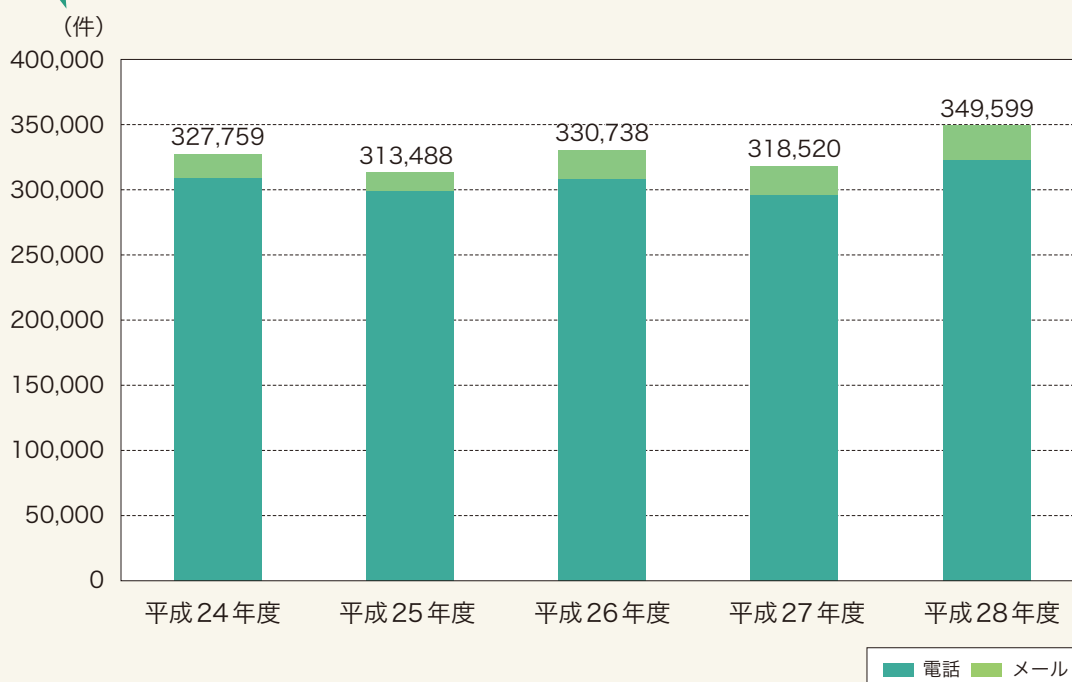
平成18年10月、法テラスの業務開始に合わせて、全国からの問合せに応じるコールセンターを設け、情報提供を行っている。コールセンターは、当初、専門業者に業務を委託していたが、平成23年4月から自主運営に切り替え、これを契機により親しみを持ってもらうため、コールセンターの通称を「法テラス・サポートダイヤル」とした。

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24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、スマートフォン及び携帯電話用ホームページに専用のメール問合せフォームを設置したこともあり、平成28年度は、件数が27,000件に達した。

累計利用件数は、平成28年2月18日に300万件を突破、平成28年度末には約338万件となっている。

資料 1-2 サポートダイヤル問合せ件数の推移



資料 1-3 サポートダイヤル問合せ件数

年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
電話	308,825	298,889	307,756	295,600	322,595
メール	18,934	14,599	22,982	22,920	27,004
合計	327,759	313,488	330,738	318,520	349,599
前年度比（電話）	96.0%	96.8%	103.0%	96.1%	109.1%
前年度比（メール）	107.9%	77.1%	157.4%	99.7%	117.8%
前年度比（合計）	96.6%	95.6%	105.5%	96.3%	109.8%

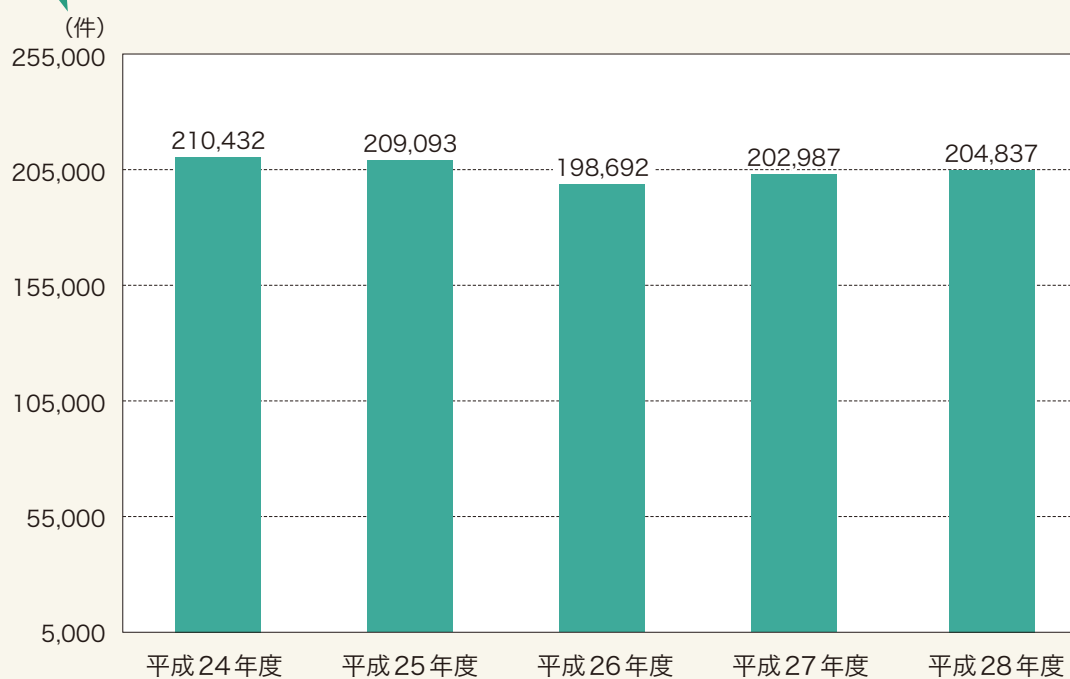
(2) 地方事務所

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24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、平成28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

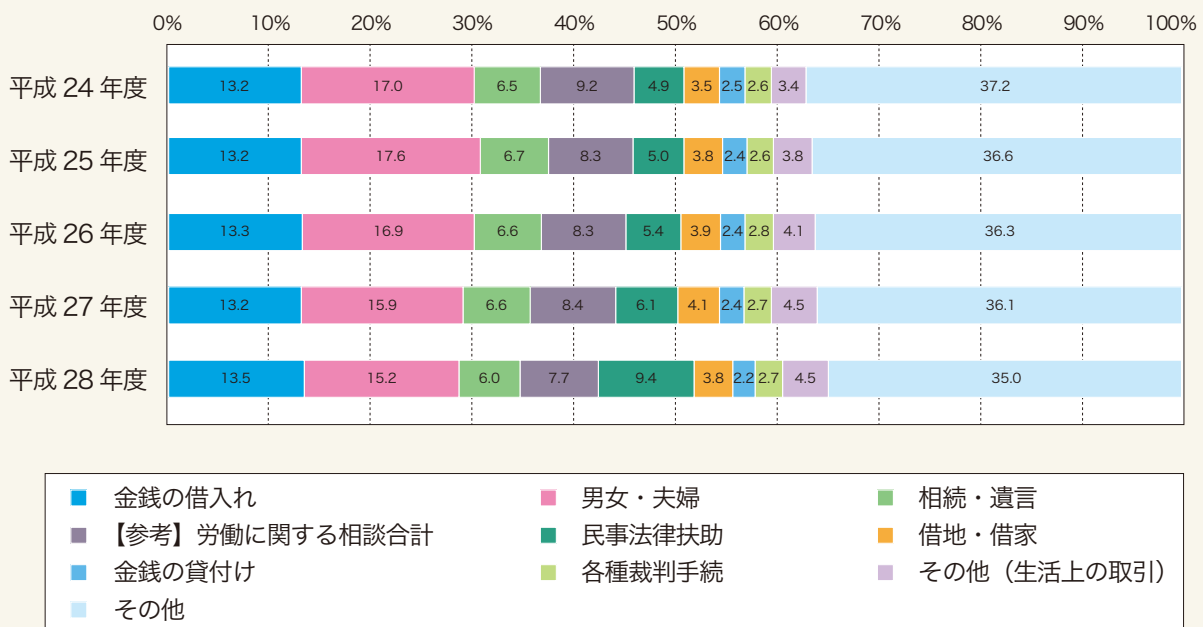


1-4 問合せの傾向

(1) サポートダイヤル

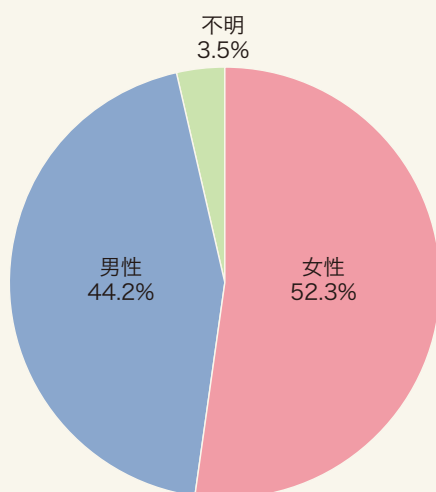
サポートダイヤルにおける平成24年度以降の問合せ分野別内訳は、資料1-5のとおりである。最も多い問合せ内容は、男女・夫婦（離婚など）であるが、平成25年度以降、減少傾向が続いている。平成22年度まで最も問合せの多かった金銭の借入れ（多重債務）は、平成24年度以降は13%台で推移している。一方で、民事法律扶助に関する問合せが増加傾向を続けており、平成28年度の問合せの割合は、前年度の約1.5倍となっている。

資料1-5 サポートダイヤル問合せ分野別内訳の推移

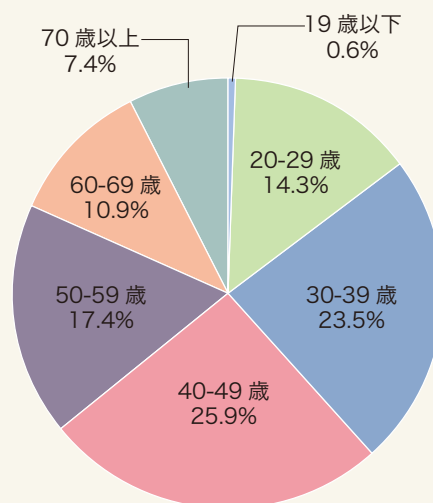


平成28年度におけるサポートダイヤル利用者の男女比は、資料1-6のとおりである。サポートダイヤル利用者の年代別内訳と、各年代の男女比については、資料1-7、1-8のとおりである。30歳代と40歳代の利用者が、全体の約半数を占めている。全ての年代において、男性よりも女性の割合が高い。

資料 1-6 平成 28 年度サポートダイヤル利用者男女比

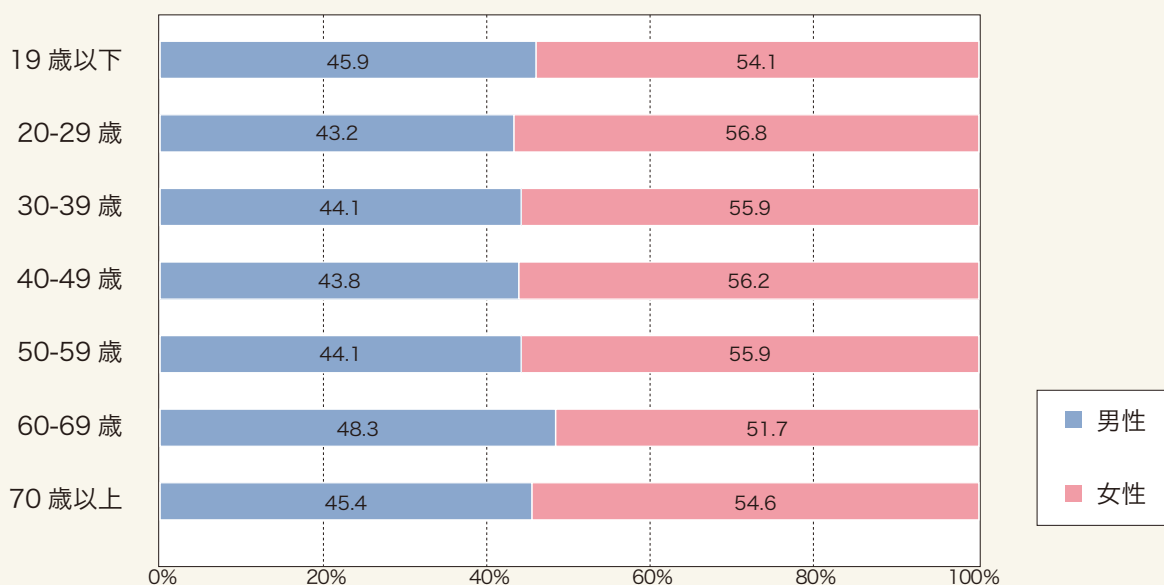


資料 1-7 平成 28 年度サポートダイヤル利用者年代別内訳



(注) 年代は、任意で聞き取りを行った。

資料 1-8 平成 28 年度サポートダイヤル利用者の年代ごとの男女比



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、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、犯罪の成否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28年度サポートダイヤルにおける問合せ分野ごとの男女比（上位30分野）

順位	相談分野	件数			割合		
		合計	分野別男女件数		割合	分野別男女比	
			男性	女性		男性	女性
1	男女・夫婦	51,099	14,553	36,546	15.2%	28.5%	71.5%
2	金銭の借り入れ	45,584	24,472	21,112	13.5%	53.7%	46.3%
3	民事法律扶助	31,652	14,242	17,410	9.4%	45.0%	55.0%
4	【参考】労働に関する問合せ合計	26,011	13,488	12,523	7.7%	51.9%	48.1%
5	相続・遺言	20,248	7,147	13,101	6.0%	35.3%	64.7%
6	その他（生活上の取引）	15,094	7,886	7,208	4.5%	52.2%	47.8%
7	借地・借家	12,694	6,158	6,536	3.8%	48.5%	51.5%
8	各種裁判手続	9,109	5,352	3,757	2.7%	58.8%	41.2%
9	金銭の貸し付け	7,444	3,877	3,567	2.2%	52.1%	47.9%
10	高齢者・障害者	6,396	2,438	3,958	1.9%	38.1%	61.9%
11	犯罪被害者	6,261	2,621	3,640	1.9%	41.9%	58.1%
12	定年・退職・解雇	5,563	2,860	2,703	1.6%	51.4%	48.6%
13	その他（職場）	5,454	3,045	2,409	1.6%	55.8%	44.2%
14	損害賠償	5,124	2,769	2,355	1.5%	54.0%	46.0%
15	いじめ・嫌がらせ	4,608	2,073	2,535	1.4%	45.0%	55.0%
16	生活福祉	4,486	2,323	2,163	1.3%	51.8%	48.2%
17	弁護士	4,400	1,975	2,425	1.3%	44.9%	55.1%
18	子ども	4,393	1,310	3,083	1.3%	29.8%	70.2%
19	刑事手続のしくみ	4,021	2,345	1,676	1.2%	58.3%	41.7%
20	その他（法テラス）	4,004	2,097	1,907	1.2%	52.4%	47.6%
21	その他（家族）	3,918	1,249	2,669	1.2%	31.9%	68.1%
22	賃金・退職金	3,808	2,308	1,500	1.1%	60.6%	39.4%
23	その他の法律事務	3,665	1,874	1,791	1.1%	51.1%	48.9%
24	インターネット取引	3,613	2,136	1,477	1.1%	59.1%	40.9%
25	その他（犯罪・刑事事件）	2,940	1,673	1,267	0.9%	56.9%	43.1%
26	情報提供	2,766	1,402	1,364	0.8%	50.7%	49.3%
27	民事上の問題	2,684	1,395	1,289	0.8%	52.0%	48.0%
28	犯罪の成否	2,365	1,385	980	0.7%	58.6%	41.4%
29	熊本地震	2,289	952	1,337	0.7%	41.6%	58.4%
30	その他（人権）	2,283	876	1,407	0.7%	38.4%	61.6%

（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。

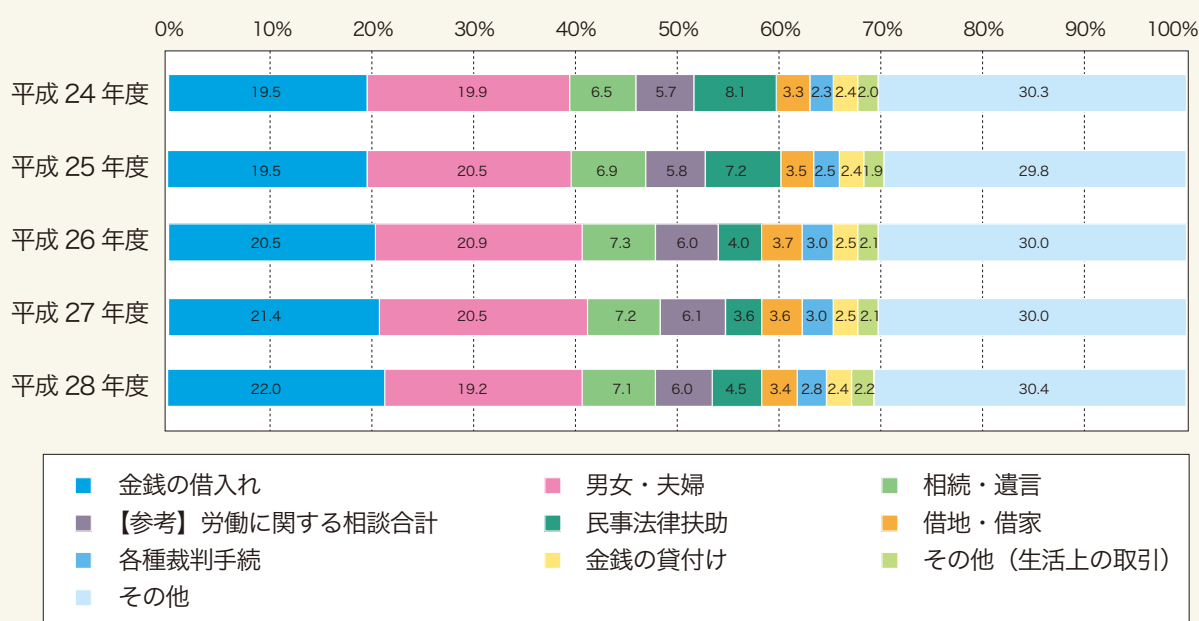
（注2）資料1-6に示した利用者の男女比（男性44.2%、女性52.3%）と比較して、男性からの問合せが10ポイント以上多い（54.2%以上）分野を青色、女性からの問合せが10ポイント以上多い分野（62.3%以上）を赤色で表示した。

（注3）「犯罪の成否」とは、ある行為がどのような犯罪に該当する可能性があるかについての問合せである。

(2) 地方事務所

平成24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26年度までは男女・夫婦がわずかに金銭の借入れを上回っていたが、平成27年度以降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



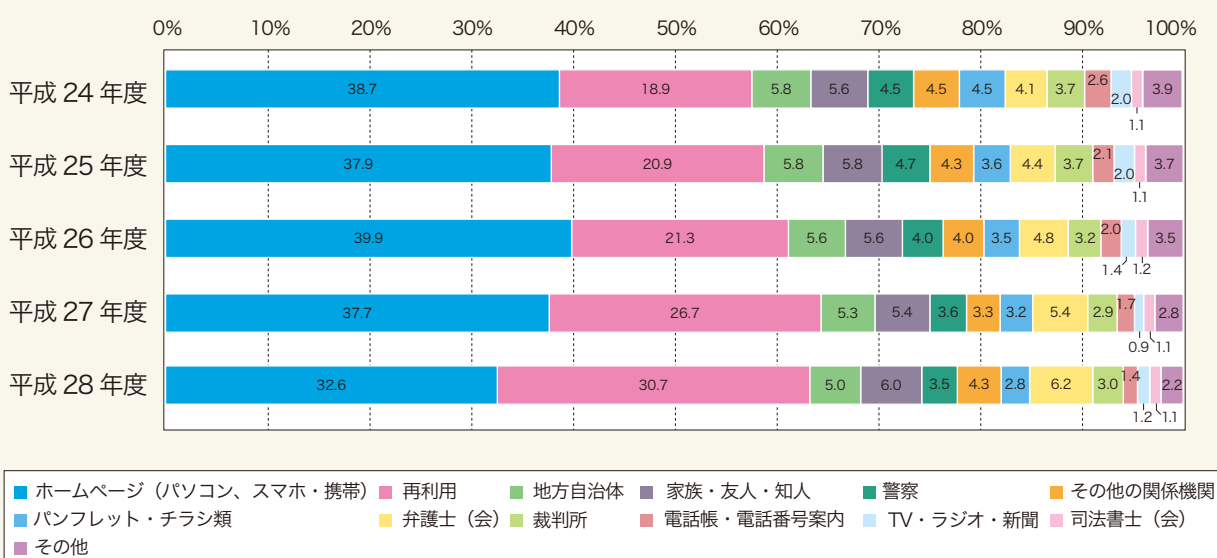
1-5 認知媒体（サポートダイヤル、地方事務所）

平成24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^(注)内訳は、資料1-11のとおりである。ホームページ（パソコン、スマートフォン・携帯電話の合計）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。

(注) 認知媒体：利用者が、何によって法テラスを知ったか、その媒体のこと。

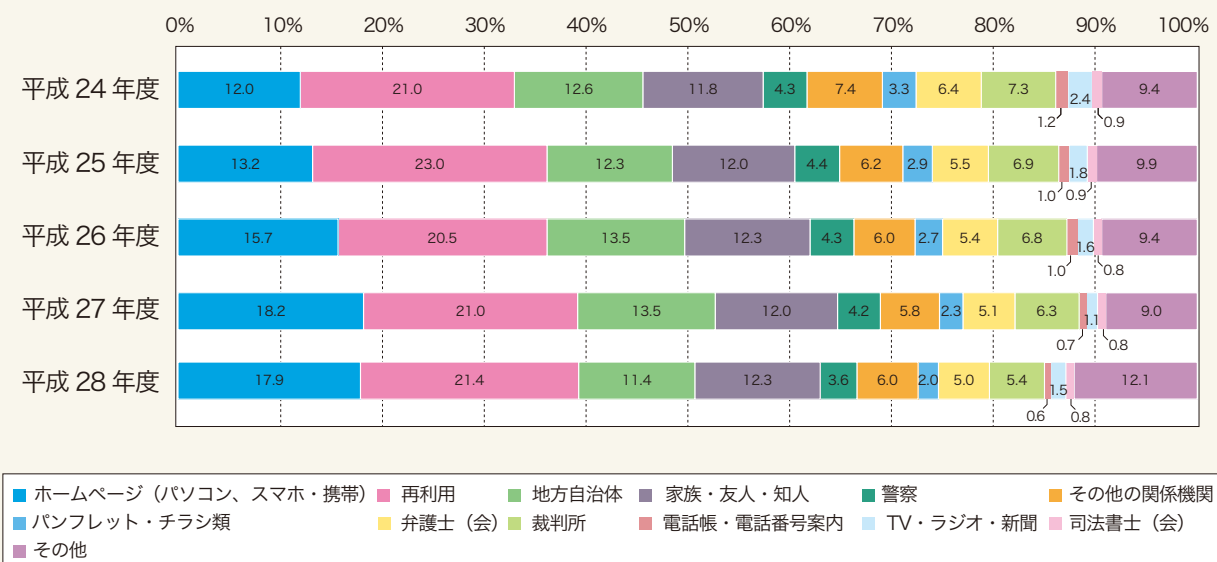
資料1-11 サポートダイヤル認知媒体内訳の推移



平成24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。再利用の割合が最も高く、次いで、ホームページとなっている。

地方事務所の特色として、地方自治体、弁護士（会）、裁判所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



サポートダイヤルにおける法テラスの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、タウンページ、広報誌、新聞記事、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）、パソコンのホームページ、折込チラシ、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、パソコンのホームページの件数は減少しており、平成28年度は、男女ともにスマートフォン・携帯電話のホームページの件数がパソコンのホームページを上回った。

資料1-13 平成28年度サポートダイヤル認知媒体ごとの男女比

認知媒体	件数			割合		
	合計	媒体別男女件数		割合	媒体別男女比	
		男性	女性		男性	女性
関係機関	54,467	25,425	29,042	23.1%	46.7%	53.3%
地方自治体	11,709	4,227	7,482	5.0%	36.1%	63.9%
警察	8,279	4,101	4,178	3.5%	49.5%	50.5%
その他の関係機関	10,074	4,481	5,593	4.3%	44.5%	55.5%
裁判所	7,143	3,467	3,676	3.0%	48.5%	51.5%
弁護士（会）	14,664	7,610	7,054	6.2%	51.9%	48.1%
司法書士（会）	2,598	1,539	1,059	1.1%	59.2%	40.8%
広報	86,542	39,363	47,179	36.7%	45.5%	54.5%
ホームページ(スマホ・携帯)	48,167	20,486	27,681	20.4%	42.5%	57.5%
ホームページ(パソコン)	28,801	15,228	13,573	12.2%	52.9%	47.1%
パンフレット・リーフレット	4,619	1,765	2,854	2.0%	38.2%	61.8%
タウンページ	2,457	932	1,525	1.0%	37.9%	62.1%
チラシ	744	322	422	0.3%	43.3%	56.7%
広報誌	802	221	581	0.3%	27.6%	72.4%
新聞広告	364	139	225	0.1%	38.2%	61.8%
ポスター	400	169	231	0.2%	42.2%	57.8%
折込チラシ	41	22	19	0.1%	53.7%	46.3%
ラジオCM	147	79	68	0.1%	53.7%	46.3%
報道	2,354	940	1,414	1.0%	39.9%	60.1%
TV報道	1,686	683	1,003	0.7%	40.5%	59.5%
新聞記事	552	201	351	0.2%	36.4%	63.6%
ラジオ報道	116	56	60	0.1%	48.3%	51.7%
その他	92,536	39,941	52,595	39.2%	43.2%	56.8%
再利用	72,363	32,281	40,082	30.7%	44.6%	55.4%
家族・友人・知人	14,184	5,174	9,010	6.0%	36.5%	63.5%
104	812	318	494	0.3%	39.2%	60.8%
その他	5,177	2,168	3,009	2.2%	41.9%	58.1%
合計	235,899	105,669	130,230	100.0%	44.8%	55.2%

(注) 認知媒体は任意で聞き取りを行った。

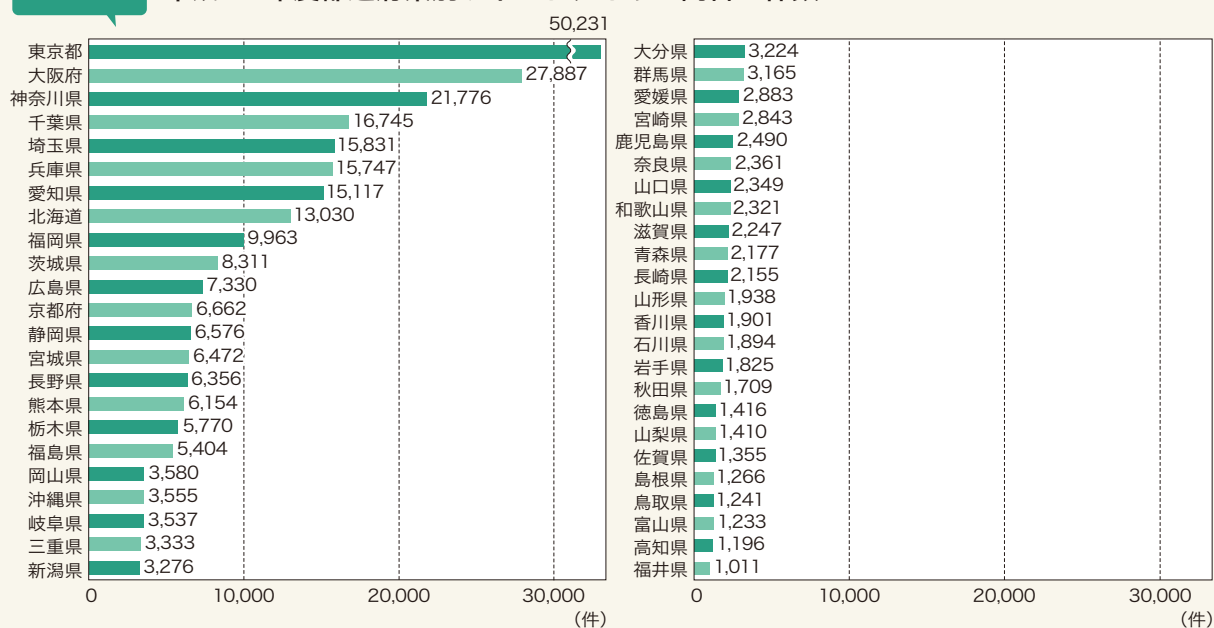
1-6 利用者の地域分布

(1) サポートダイヤル

平成28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。

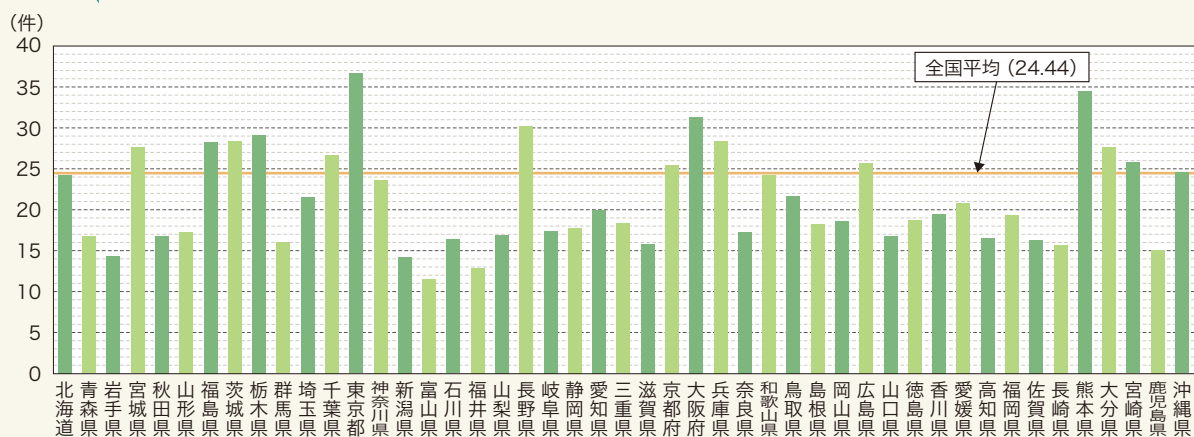
また、人口1万人あたりの利用件数（都道府県別）は、資料1-15のとおりである。これでも東京が突出して多く、次いで熊本、大阪、長野となっている。熊本の利用度が高かったのは、熊本地震被災者の利用が多かったためとみられる。

資料 1-14 平成28年度都道府県別サポートダイヤル問合せ件数



(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28年度サポートダイヤル利用件数（都道府県別）



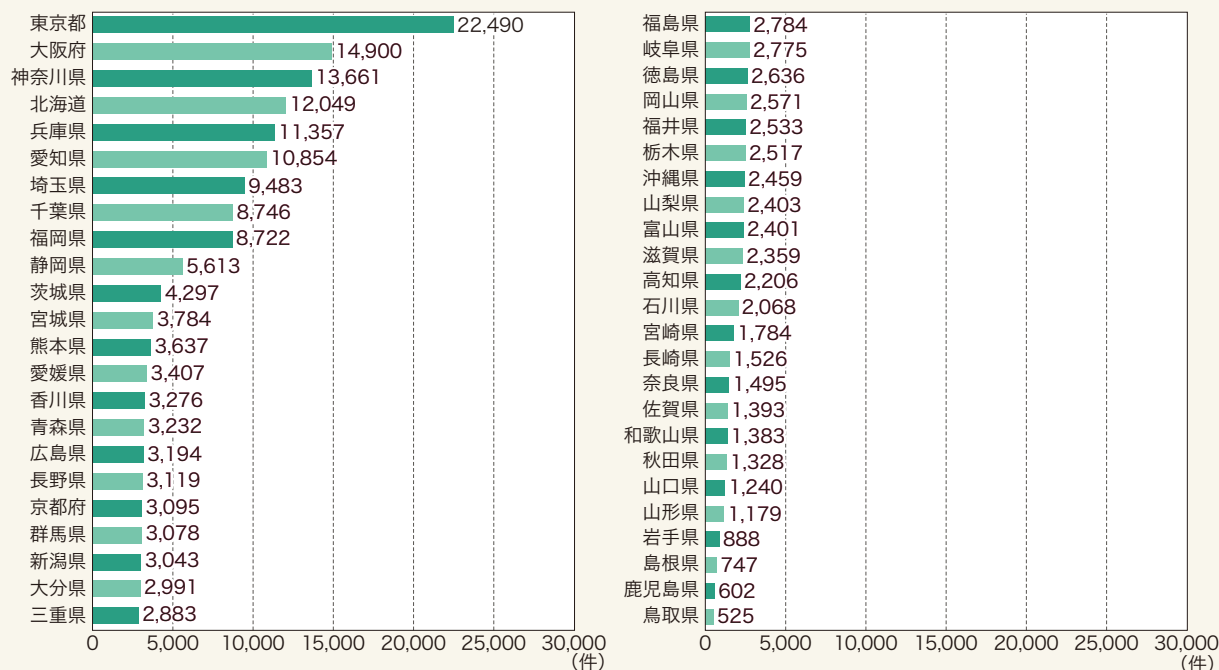
(注) 人口は、総務省統計局の「平成28年10月1日現在推計人口」データを参照した。

(2) 地方事務所

平成28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、高知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。

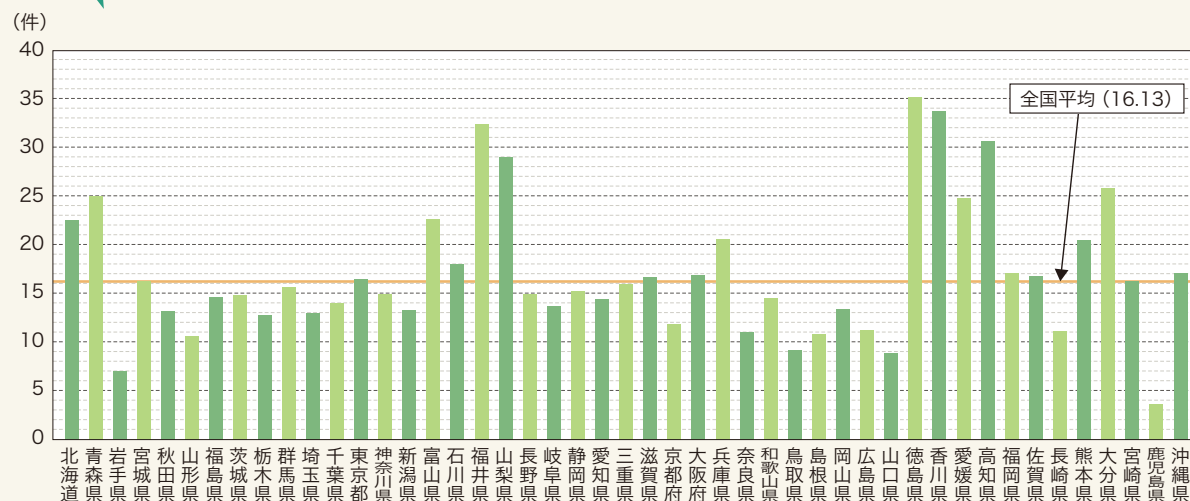
資料 1-16 平成28年度地方事務所ごとの問合せ件数（電話・面談の合計数）



（注 1）北海道は札幌（5,957）、函館（1,979）、旭川（1,103）、釧路（3,010）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28年度都道府県別問合せ件数（電話・面談の合計数）

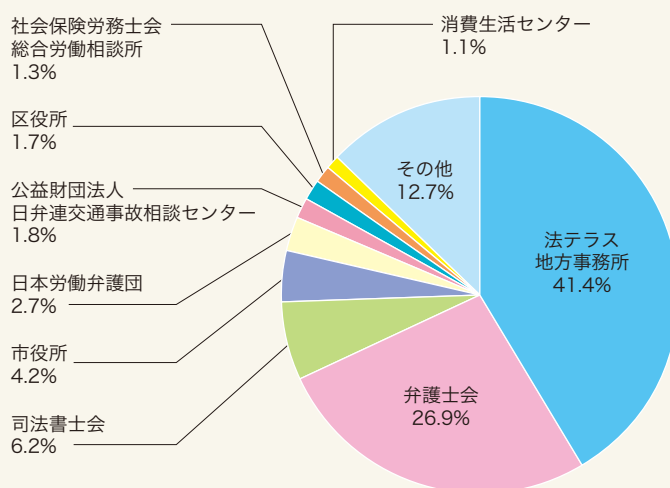


（注）人口は、総務省統計局の「平成28年10月1日現在推計人口」データを参照した。

1-7 紹介先関係機関 (サポートダイヤル、地方事務所)

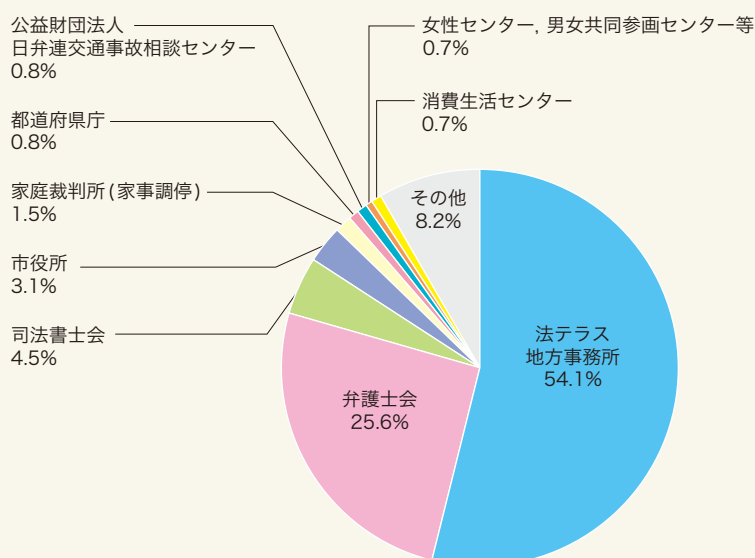
サポートダイヤルと地方事務所では、利用者の問合せ内容に応じて、適切な相談窓口（関係機関）を紹介している。利用者の居住地を聴取し、問合せ内容に適した相談窓口をデータベースから検索して、所在地や電話番号などを案内する。平成28年度にサポートダイヤルと地方事務所に寄せられた問合せに対して、紹介した関係機関の内訳は、資料1-18、1-19のとおりである。利用者が民事法律扶助制度による法律相談を希望している場合には、申込先として法テラスの地方事務所を案内する。地方事務所以外の主要な紹介先関係機関としては、弁護士会や司法書士会、地方自治体、裁判所、社会保険労務士会、男女共同参画センター、消費生活センター等がある。

資料 1-18 平成28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28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28年度は札幌市、大阪市で法テラス設立10周年記念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 法テラス設立10周年記念シンポジウム開催内容

	【札幌市】
タイトル	法テラス劇場 ～おとなのための法教育2016～
概要	法律を身近に感じていただくことを目的として、法的トラブルの対処方法を、劇団イナダ組による演劇とクイズを交えながら学ぶ
日時	平成28年10月20日（木）午後6時30分～8時00分
会場	札幌市教育文化会館小ホール
主催	日本司法支援センター（法テラス）
後援	法務省、北海道、北海道教育委員会、北海道警察本部、札幌市、札幌市教育委員会、北海道新聞社、HTB北海道テレビ、AIR-G エフエム北海道
開会挨拶	山崎 博（法テラス札幌所長、弁護士）
司会者	北川久仁子氏（株式会社クリエイティブオフィスキュー）
演劇テーマ等	第1幕「ネットが大炎上」～スマホ・SNS篇～ 解説：坂口 唯彦（法テラス札幌副所長、弁護士） 第2幕「意外と知らない交通ルール」～自転車篇～ 解説：道尻 豊（法テラス札幌副所長、弁護士） 第3幕「ウチの親にかぎって」～成年後見・ゴミ屋敷篇～ 解説：岩井 英典（法テラス札幌副所長、司法書士）
作・演出	イナダ氏（劇団イナダ組代表）
演劇	劇団イナダ組

（注）役職、所属は当時



無断使用・転載・複写等を禁止します。

札幌市シンポジウム・法テラス劇場での参加者参加型クイズの様子

	【大阪市】
タイトル	第10回法テラス寄席
概要	法律を身近に感じていただくことを目的として、落語の演目を題材に、内包する法的問題の解説
日時	平成28年11月26日（土）午後2時00分～4時30分
会場	大阪弁護士会館2階ホール
共催	日本司法支援センター（法テラス）、大阪弁護士会
後援	法務省
制作協力	米朝事務所
開会挨拶	高坂 敬三（法テラス大阪所長、弁護士）
司会者	岡本 英子（法テラス大阪副所長、弁護士）
落語演者・演目	桂 南光『京の茶漬』 桂 千朝『帯久』（※法律解説の演目） 桂 小鯛『延陽伯』
法律解説	宮崎 誠（日本司法支援センター理事長） 巽 昌章（法テラス大阪法律事務所代表、スタッフ弁護士）
閉会挨拶	山口 健一氏（大阪弁護士会会長、弁護士）

（注）役職、所属は当時



無断使用・転載・複写等を禁止します。

大阪市シンポジウム・第10回法テラス寄席での法解説の様子