

1. 情報提供業務



1-1 令和2年度における業務の概況

(1) 利用者の利便性向上のための取組 —サポートダイヤルの活用、災害への取組—

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」と地方事務所において、日々多数の問合せに対応している。サポートダイヤルについては、令和2年度に累計問合せ件数（電話・メールの合計）が480万件に到達した。また、平成28年度に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て以降、メールによる情報提供件数は増え続けており、令和2年度の問合せ件数は58,000件を超え、前年度と比べ約8,800件増加した。

サポートダイヤルでは、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（着信から一定時間内に応答できない電話）をサポートダイヤルに自動転送して問合せに対応する取組を継続実施した。また、ナビダイヤルによる振分機能（利用者がサポートダイヤルと地方事務所を選択できる機能）の導入を拡大し、利用者の目的に合ったサービスを速やかに提供することが可能となった。さらに、ワンストップサービス（1か所で必要な案内や手続きが完了できること）を目指し、平成25年3月からサポートダイヤルにおいて、法律相談を希望する利用者に対して、法律相談援助を利用する要件となる収入や資産状況を確認する取組を始めた。平成29年10月から全国の地方事務所の利用者に範囲を拡大し、令和2年度も継続して本取組を実施することで、法律相談への橋渡しを行っている。

また、新型コロナウイルス感染症及び令和2年7月豪雨への対応では、ホームページに特設ページを開設し、Q&Aを掲載するなどして速やかに情報提供を行うとともに、令和2年7月豪雨の被災者に対しては法テラス災害ダイヤル（震災 法テラスダイヤル、被災者専用フリーダイヤル）による対応体制の整備を行った。

(2) 品質向上のための取組 —データの拡充と最新化、研修等—

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。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の発生や令和2年7月豪雨の災害を受け、既存のFAQや関係省庁の対応等を基に新たに被災者支援のためのQ&Aを迅速に作成の上、ホームページに掲載するとともに、令和2年7月豪雨についてはリーフレットを作成して、被災自治体に配布した。また、よく利用されるFAQ1,107件をホームページで継続公開するとともに、775件を更新し、137件を新規作成した。相談窓口情報については、令和2年度中に既存の相談窓口情報約5,300件を更新、新たに約160件を追加した。

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（最も重要な訴え）の的確な把握やそのための会話技術が必要である。サポートダイヤルでは、第三者による客観的評価（専門業者が、法テラス職員が実際に対応した通話音声記録（コールログ）を評価したもの）の結果を踏まえ、オペレーター（サポートダイヤルにおいて情報提供業務を専門に行う職員）に対し個別に指導を行い、情報提供業務における対応の質の向上を図った。

地方事務所においては、FAQ・関係機関データベース（全国の相談窓口情報をデータベース化したもの）からの適切な情報を抽出するスキルの向上を図るため、サポートダイヤルのオペレーター等の研修用として相談分野別に作成した講義DVDを地方事務所の全職員に共有し、これを活用した研修を地方事務所で実施するなど、法テラス全体の情報提供業務の質の向上に向けた取組を実践した。また、各地方事務所においても、オンラインを活用した独自の勉強会を実施するなどした。

（３）多言語での情報提供 ―インドネシア語の追加により、10言語での問合せが可能に―

日本の法制度や相談窓口情報に関する外国語話者のニーズに適切に対応するため、法テラスでは平成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実施している。

多言語情報提供サービスが「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」（※）の一つであることから、令和2年度は対応言語にインドネシア語を追加した。また、外国語話者（英語、韓国語、ネパール語、タイ語）に対するアンケートを実施し、外国語話者のニーズ把握に努めた。

令和2年度の対応言語は英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語、ネパール語、タイ語、インドネシア語の計10言語であり、問合せ件数は5,260件であった。

（※）政府により作成。外国人材を適正に受け入れ、共生社会の実現を図ることにより、日本人と外国人が安心して安全に暮らせる社会の実現に寄与するという目的を達成するため、外国人材の受入れ・共生に関して、目指すべき方向性を示すもの。法律トラブル相談等への対応の充実の具体的施策の1つとして当サービスが記載されている。

（４）法教育の取組 ―一般市民に向けた法教育事業を全国の法テラスで実施―

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、法が社会の中で持つ機能・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30年度以降、法テラスが主として取り組むべき法教育事業は、一般市民を対象に法的問題への対応能力を高めることを目的としたものと位置付け、全国の地方事務所において、一般市民向けの講演会、意見交換会、常勤弁護士を中心とした学校における出前授業等のほか、法的トラブルの具体的事例を取り入れるなど、地域住民等の法的問題に関する対応能力の向上につながるような取組を令和2年度も引き続き実施した。実施に際しては、一般市民に向けて開かれた企画とするなど、各地において趣向を凝らしながら法教育事業の充実を図った。

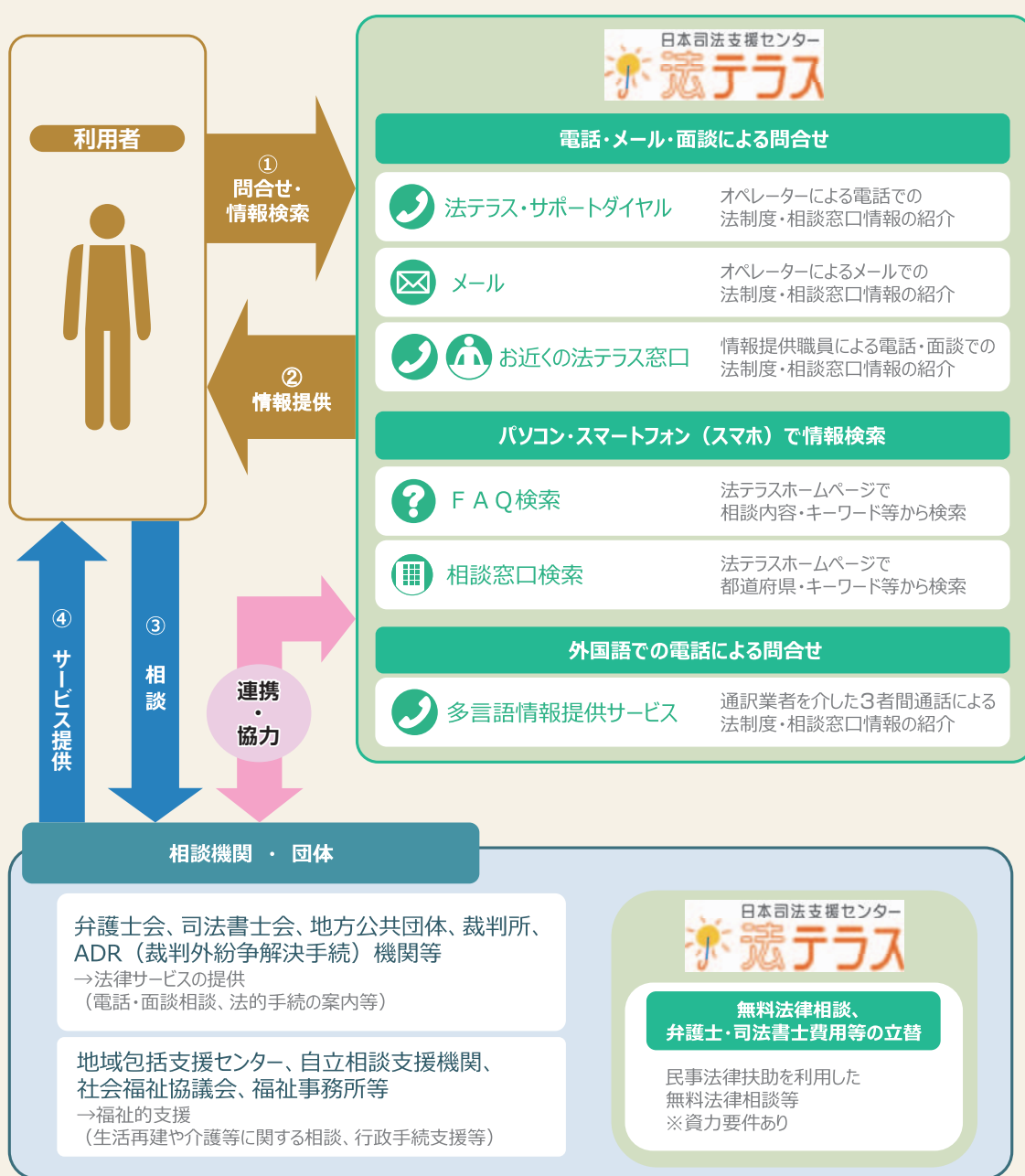
また、新型コロナウイルス感染症対策の観点から、新たにオンライン企画を推奨する等の取組も始めた。

このほか、地方事務所において法教育企画を立案する際の参考とするために、地方事務所がこれまでに実施した法教育企画の内容を取りまとめた「法教育実施事例集」について、令和2年度に実施したイベントをまとめた最新版を作成するとともに、地方事務所で行う取組を標準化し、かつ事務の負担も軽減させるために作成した「法教育教材」を地方事務所に共有した。

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、その他の法的紛争解決のための制度を有効に利用するための情報（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・団体の相談窓口情報）
 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、
 各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（資料1-1）が、それ以外にも、ホー
 ムページやリーフレットなどを活用した情報提供も行っている。

資料 1-1 情報提供業務の流れ



1-3 問合せ件数

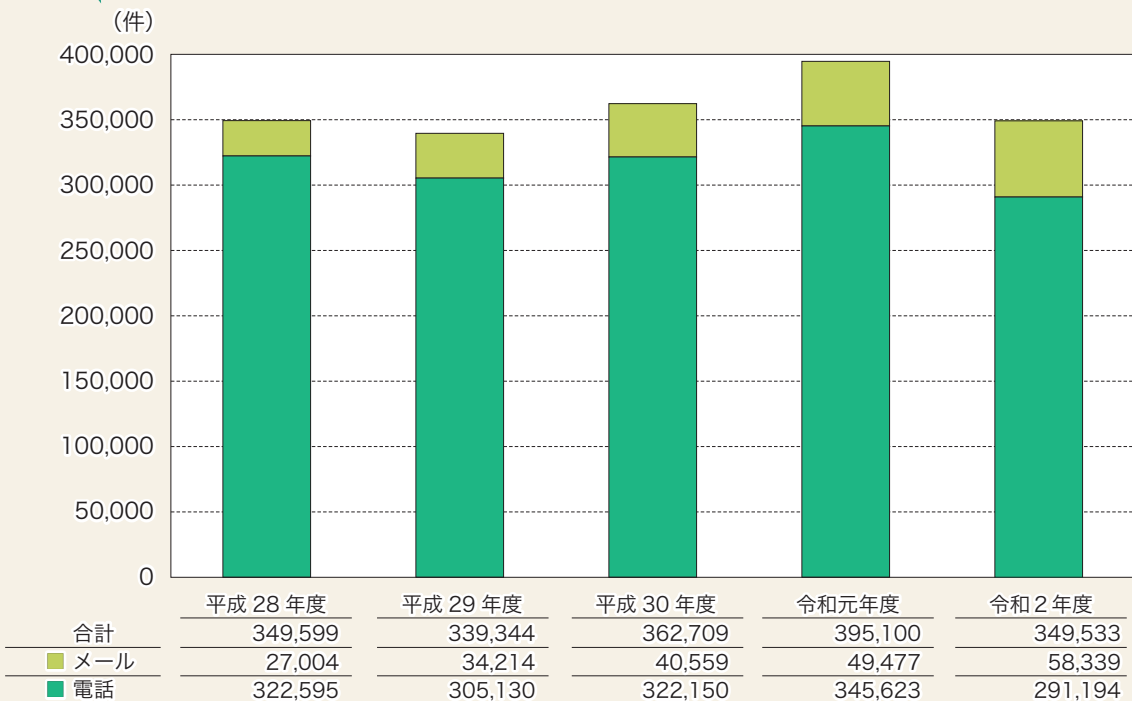
(1) サポートダイヤル

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、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いただけるよう、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、平日の日中に仕事・その他の事情で電話できない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28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のとおりである。令和2年度の電話対応件数は、新型コロナウイルス感染症対策による業務縮小等の影響により減少している。一方、平成19年1月から開始したメールによる情報提供は、平成28年9月に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て以降増え続けており、令和2年度は、58,000件を超え、メール及び電話による累計問合せ件数は、480万件に到達した。

資料 1-2 サポートダイヤル問合せ件数の推移

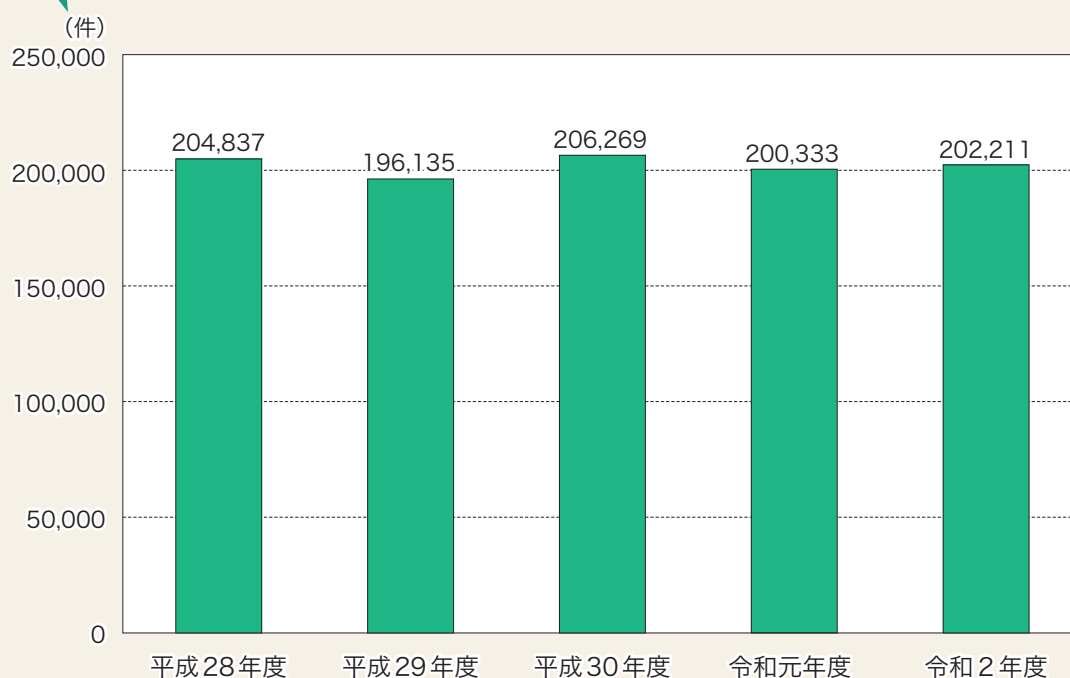


(2) 地方事務所

地方事務所では、支部も含め全国61か所に情報提供専門職員（地方事務所において情報提供業務を専門に行う職員）を配置し、面談と電話による問合せに対応している。情報提供専門職員は、行政機関等の相談員経験者、社会福祉士、消費生活相談関係の有資格者、司法書士などが担当している。平成28年度以降の地方事務所全体の問合せ件数の推移は、資料1-3のとおりである。

資料 1-3

地方事務所問合せ件数の推移

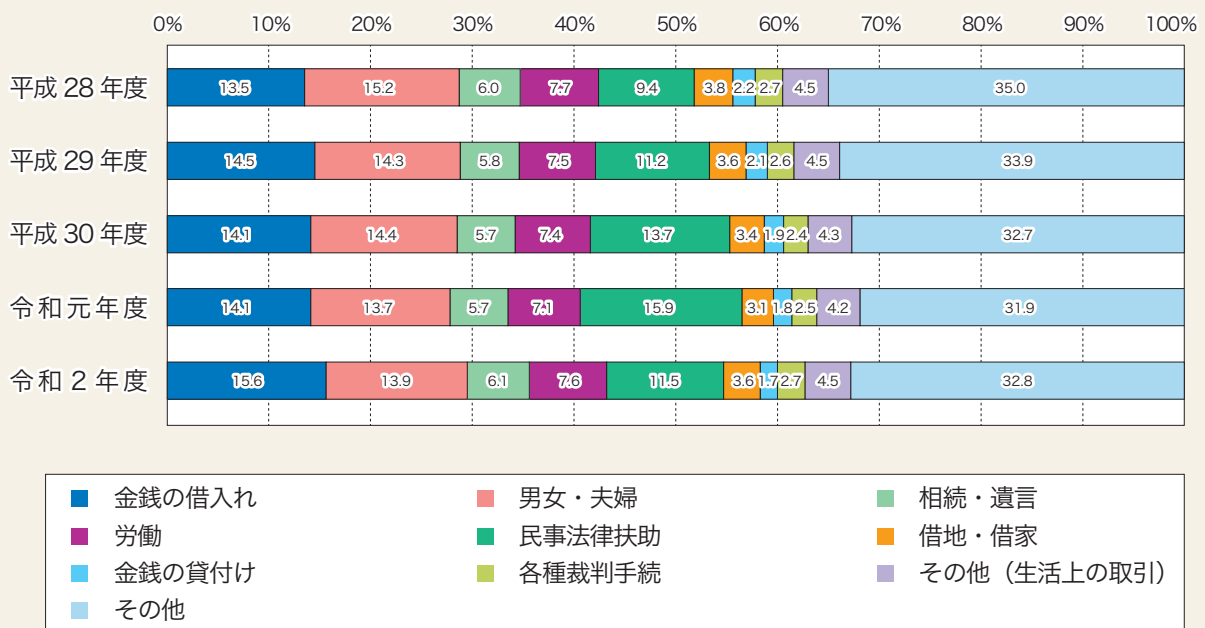


1-4 問合せの傾向

(1) サポートダイヤル

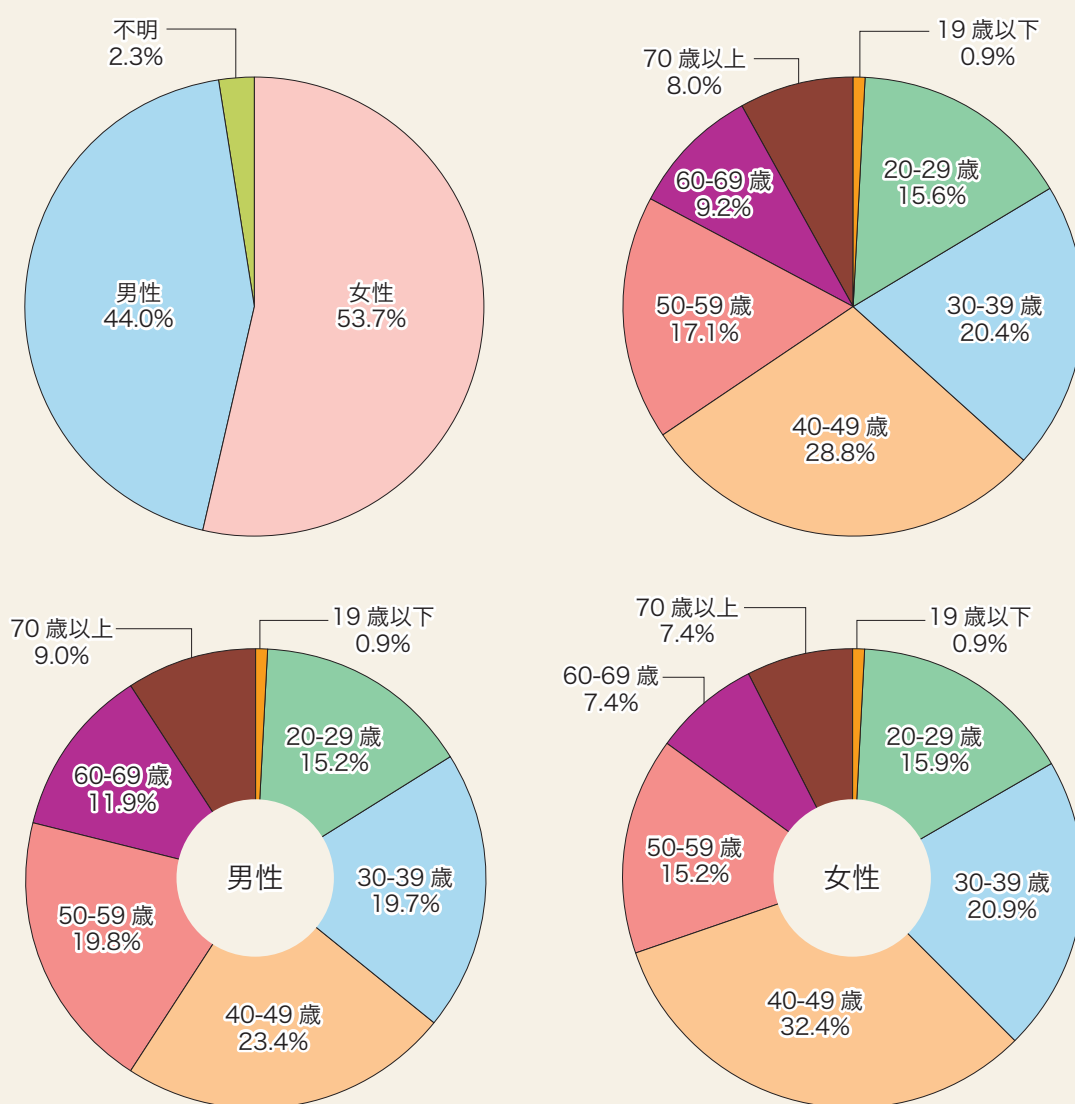
平成28年度以降のサポートダイヤルにおける問合せ分野別内訳は、資料1-4のとおりである。問合せが多い内容は、金銭の借入れ、男女・夫婦、民事法律扶助である。

資料1-4 サポートダイヤル問合せ分野別内訳の推移



令和2年度にサポートダイヤルで情報提供を受けた人の性別及び年代は、資料1-5のとおりである。利用者は女性の比率が高くなっており、年代別に見ると、30代と40代が全体の約半数を占めている。

資料 1-5 令和2年度にサポートダイヤルで情報提供を受けた利用者の性別、年代



(注) 年代は、令和2年9月に聞き取りを行い、任意で回答を得られたものを基に算出

問合せ分野ごとの男女比は、資料1-6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、家族、子ども、人権などである。一方、金銭の借り入れ、各種裁判手続、損害賠償、賃金・退職金、会社、刑事手続のしくみなどの分野は男性の比率が高くなっている。

資料1-6 令和2年度サポートダイヤル問合せ分野別の男女比（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	金銭の借り入れ	53,164	28,850	24,314	15.6%	54.3%	45.7%
2	男女・夫婦	47,297	12,011	35,286	13.9%	25.4%	74.6%
3	民事法律扶助	39,104	17,851	21,253	11.5%	45.7%	54.3%
4	【参考】労働に関する問合せ合計 ※注1	26,079	13,114	12,965	7.6%	50.3%	49.7%
5	相続・遺言	20,967	7,683	13,284	6.1%	36.6%	63.4%
6	その他（生活上の取引）	15,344	7,731	7,613	4.5%	50.4%	49.6%
7	借地・借家	12,211	5,840	6,371	3.6%	47.8%	52.2%
8	各種裁判手続	9,344	5,598	3,746	2.7%	59.9%	40.1%
9	その他（職場） ※注1	6,056	3,254	2,802	1.8%	53.7%	46.3%
10	高齢者・障がい者	5,948	2,189	3,759	1.7%	36.8%	63.2%
11	定年・退職・解雇 ※注1	5,871	2,827	3,044	1.7%	48.2%	51.8%
12	金銭の貸し付け	5,849	2,828	3,021	1.7%	48.4%	51.6%
13	犯罪被害者	5,751	2,149	3,602	1.7%	37.4%	62.6%
14	その他（法テラス）	5,696	2,819	2,877	1.7%	49.5%	50.5%
15	いじめ・嫌がらせ ※注1	5,677	2,645	3,032	1.7%	46.6%	53.4%
16	損害賠償	4,765	2,591	2,174	1.4%	54.4%	45.6%
17	その他（家族）	4,467	1,537	2,930	1.3%	34.4%	65.6%
18	その他（犯罪・刑事事件）	4,323	1,804	2,519	1.3%	41.7%	58.3%
19	子ども	4,080	1,171	2,909	1.2%	28.7%	71.3%
20	弁護士	3,549	1,618	1,931	1.0%	45.6%	54.4%
21	賃金・退職金 ※注1	3,177	1,857	1,320	0.9%	58.5%	41.5%
22	その他（人権）	3,080	868	2,212	0.9%	28.2%	71.8%
23	その他の法律事務	3,031	1,607	1,424	0.9%	53.0%	47.0%
24	その他（会社）	2,797	1,875	922	0.8%	67.0%	33.0%
25	刑事手続のしくみ	2,569	1,525	1,044	0.8%	59.4%	40.6%
26	インターネット取引	2,523	1,332	1,191	0.7%	52.8%	47.2%
27	名誉毀損	2,427	1,041	1,386	0.7%	42.9%	57.1%
28	生活福祉	2,389	1,307	1,082	0.7%	54.7%	45.3%
29	その他（住まい・不動産）	2,163	1,021	1,142	0.6%	47.2%	52.8%
30	情報提供	2,095	1,058	1,037	0.6%	50.5%	49.5%

（注1）「労働に関する問合せ合計」は、表中の「その他（職場）」「定年・退職・解雇」「いじめ・嫌がらせ」「賃金・退職金」等の職場に関する問合せの件数に加え、表外の「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。

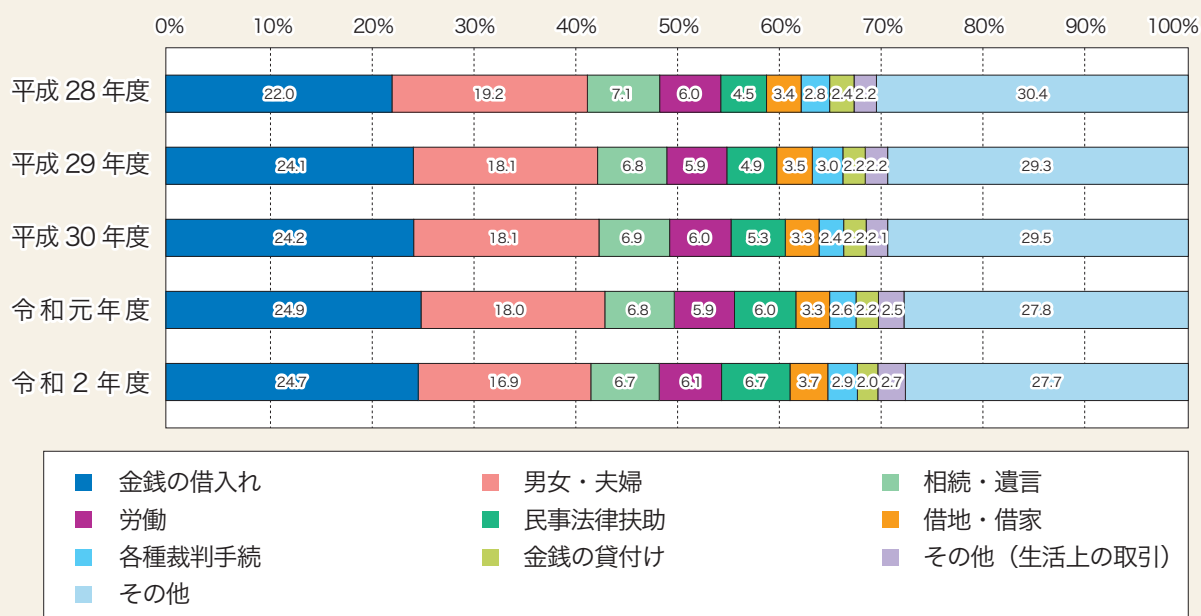
（注2）資料1-5に示した利用者の男女比（男性44.0%、女性53.7%）と比較して、男性からの問合せが10ポイント以上多い（54.0%以上）分野を青色、女性からの問合せが10ポイント以上多い分野（63.7%以上）を赤色で表示した。

(2) 地方事務所

平成28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1-7のとおりである。平成28年度以降は金銭の借入れが最も多い。

資料 1-7

地方事務所問合せ分野別内訳の推移

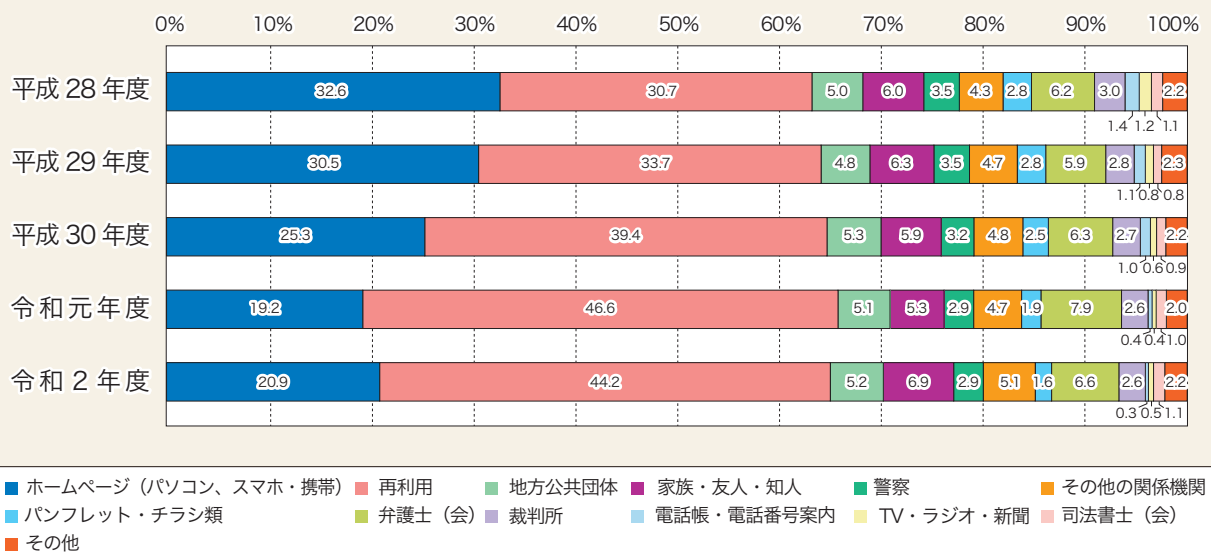


1-5 認知媒体（サポートダイヤル、地方事務所）

平成28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1-8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（パソコン、スマートフォン・携帯電話の合計）となっている。

（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1-8 サポートダイヤル認知媒体内訳の推移

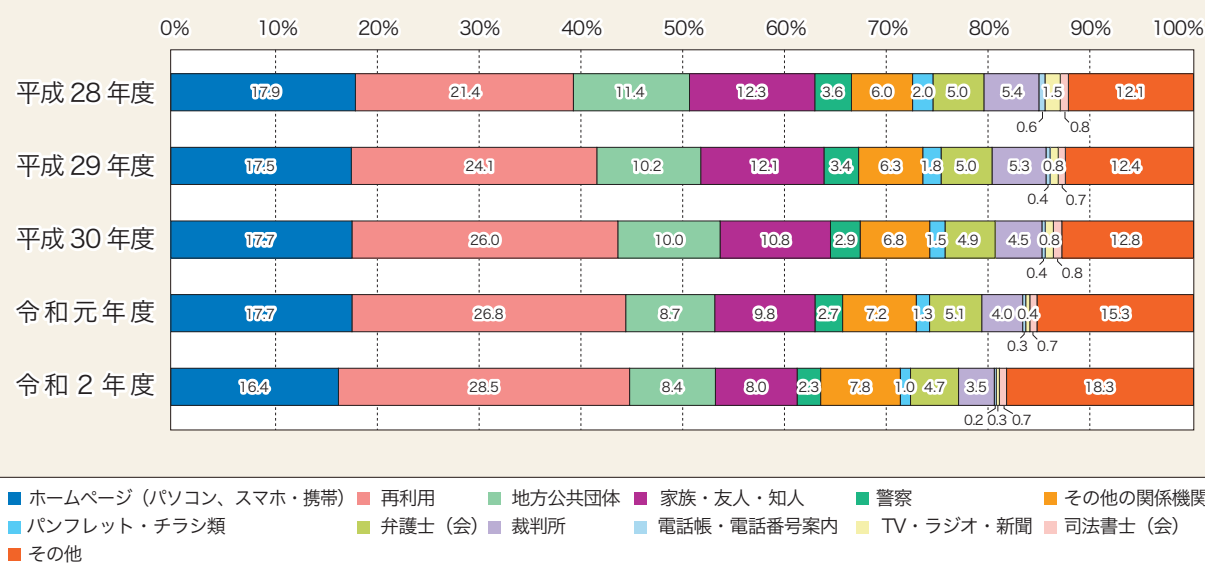


（注）認知媒体は、令和2年9月に聞き取りを行い、任意で回答を得られたものを基に算出

平成28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1-9のとおりである。サポートダイヤルと同様に、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、地方公共団体、裁判所などの関係機関や、家族・友人・知人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1-9 地方事務所認知媒体内訳の推移



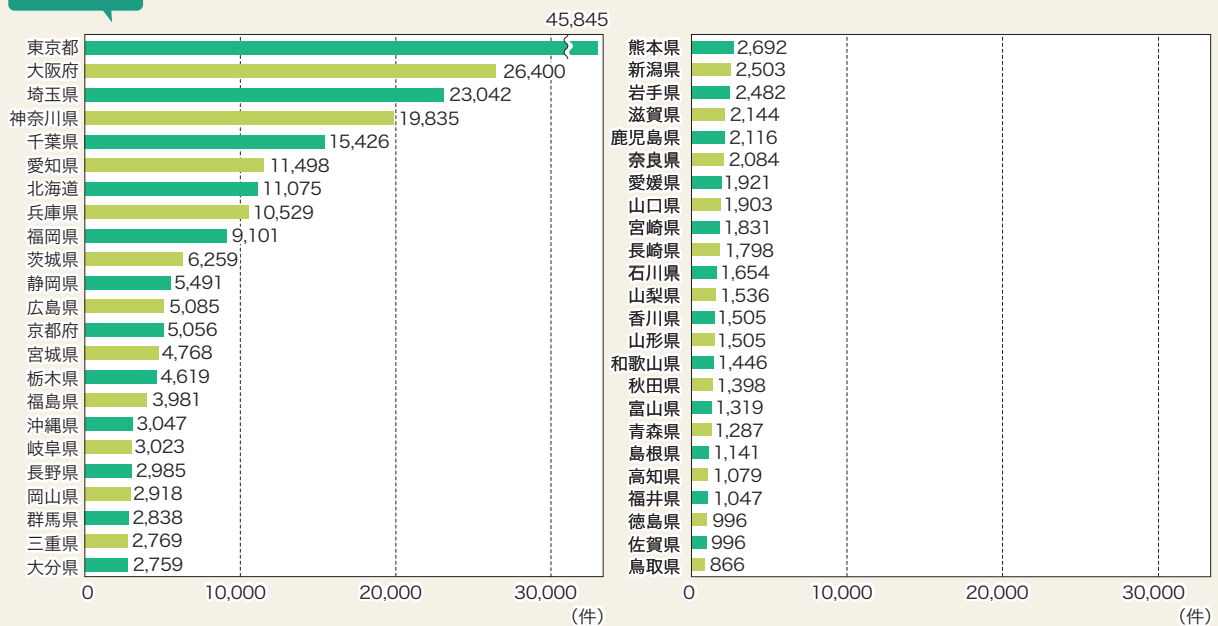
1-6 利用者の地域分布

(1) サポートダイヤル

令和2年度の都道府県別サポートダイヤル問合せ件数は、資料1-10のとおりである。東京、大阪、埼玉をはじめとする大都市圏での利用が多い。

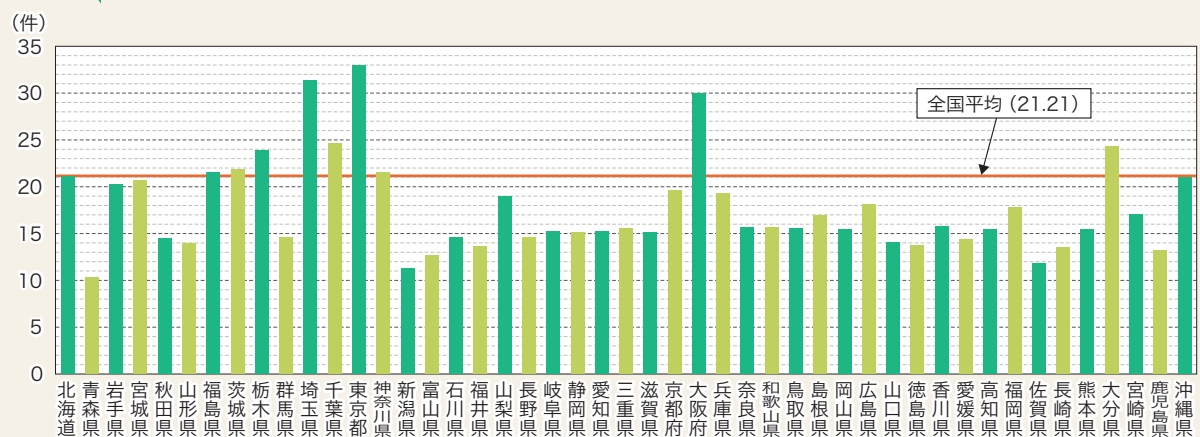
また、人口1万人あたりの問合せ件数（都道府県別）は、資料1-11のとおりである。東京が最も多く、次いで埼玉、大阪の順となっている。

資料 1-10 令和2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、最寄りの関係機関相談窓口を紹介する際に居住地域を確認している。

資料 1-11 人口1万人あたりの令和2年度サポートダイヤル問合せ件数（都道府県別）



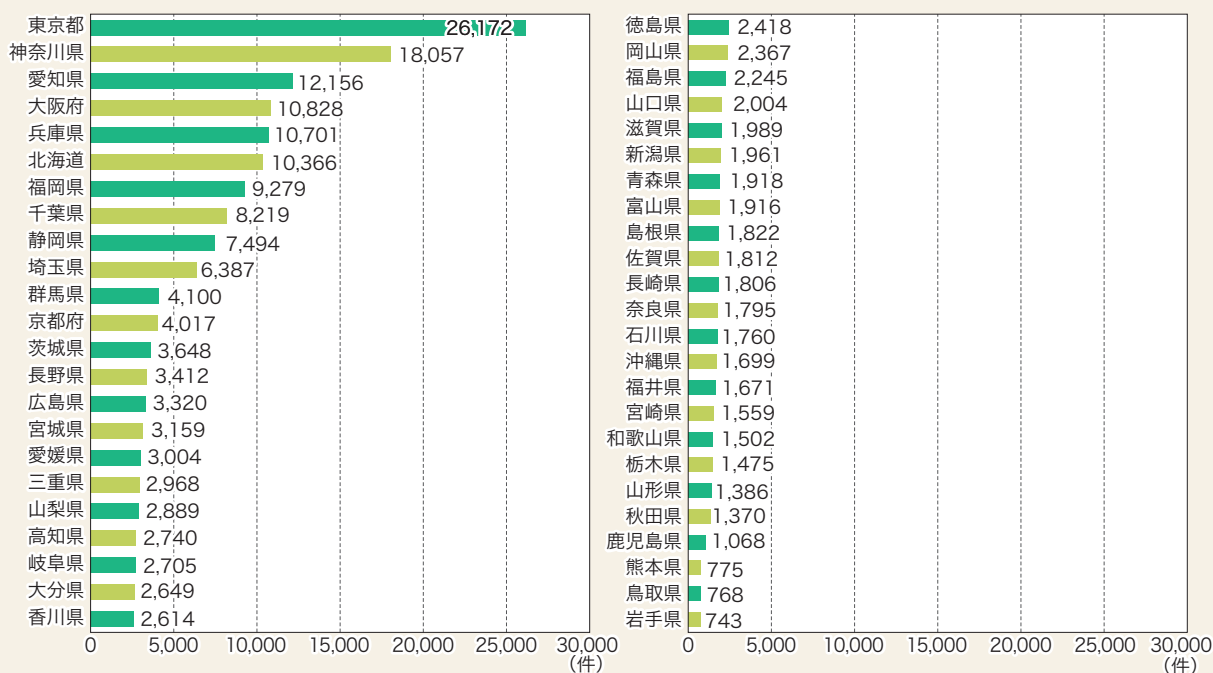
(注) 人口は、総務省統計局の「令和元年10月1日現在推計人口」データを参照した。

(2) 地方事務所

令和2年度の地方事務所別の問合せ件数は、資料1-12のとおりである。東京、神奈川、愛知を始めとする大都市圏での利用が多い。

また、人口1万人あたりの問合せ件数（都道府県別）は、資料1-13のとおりである。高知、山梨、徳島など比較的人口の少ない地域で比率が高くなっている。

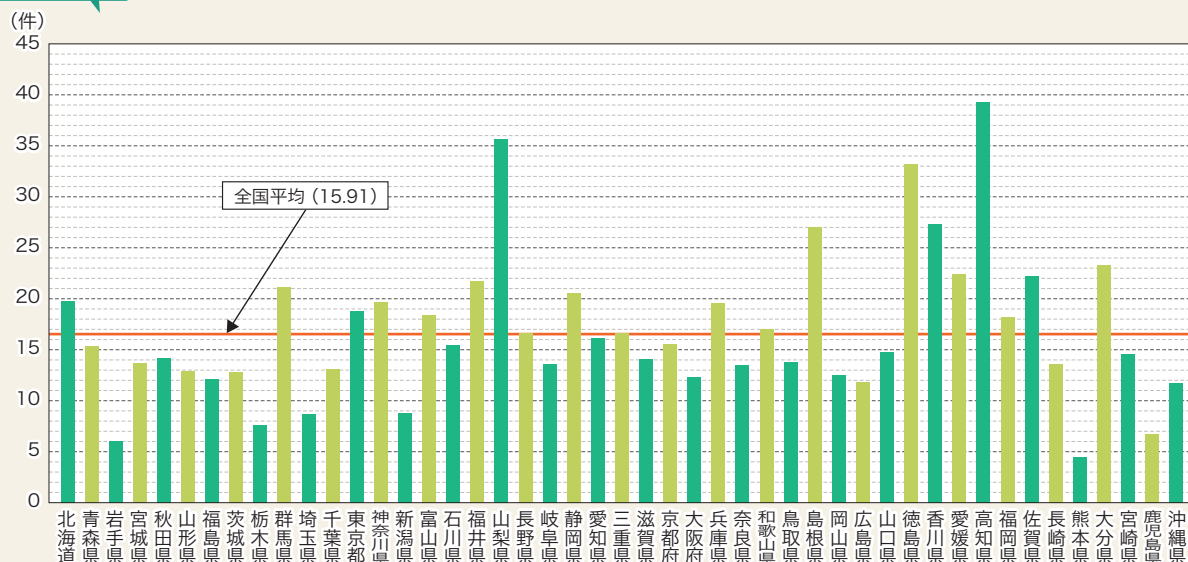
資料 1-12 令和2年度地方事務所別の問合せ件数（電話・面談の合計数）



（注1）北海道は札幌（5,316）、函館（1,506）、旭川（1,547）、釧路（1,997）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、最寄りの関係機関相談窓口を紹介する際に居住地域を確認している。

資料 1-13 人口1万人あたりの令和2年度都道府県別問合せ件数（電話・面談の合計数）

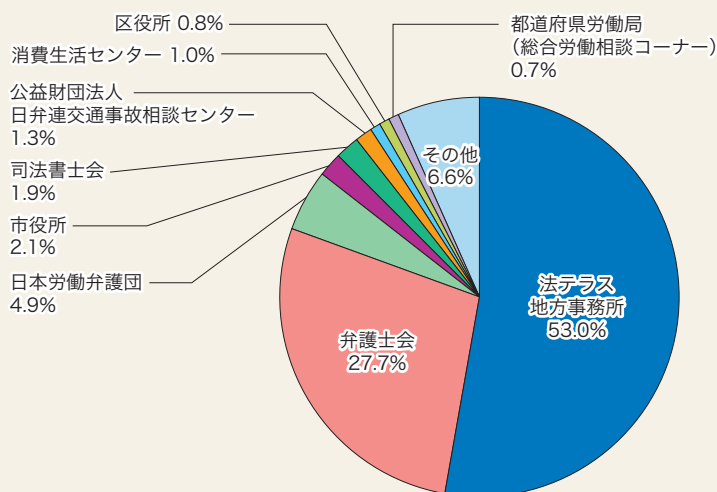


（注）人口は、総務省統計局の「令和元年10月1日現在推計人口」データを参照した。

1-7 紹介先関係機関 (サポートダイヤル、地方事務所)

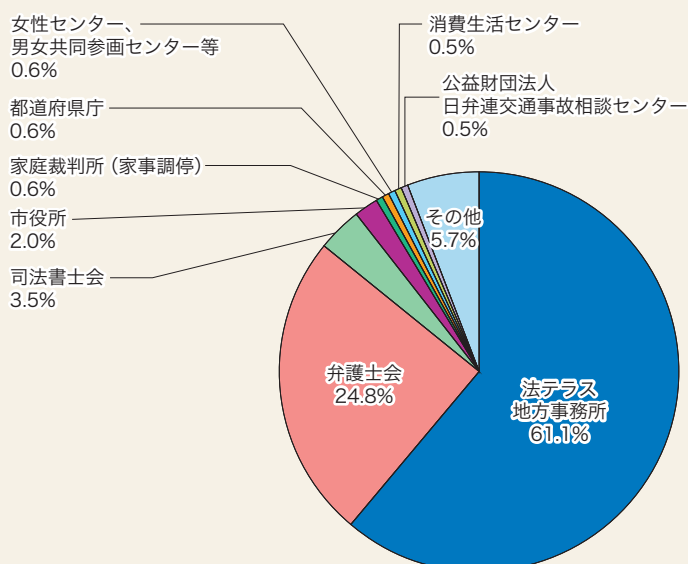
サポートダイヤルと地方事務所では、利用者の問合せ内容に応じて、適切な相談窓口（関係機関）を紹介している。利用者の居住地を聴取し、問合せ内容に適した相談窓口をデータベースから検索して、所在地や電話番号などを案内する。令和2年度にサポートダイヤルと地方事務所に寄せられた問合せに対して、紹介した関係機関の内訳は、資料1-14、1-15のとおりである。利用者が民事法律扶助制度による法律相談を希望している場合には、サポートダイヤルでは法テラスの地方事務所を案内し、地方事務所では法律相談の予約を取る。地方事務所以外の主要な紹介先関係機関としては、弁護士会や司法書士会、地方公共団体等がある。

資料 1-14 令和2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 1-15 令和2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 多言語情報提供サービス

(1) サービスの概要

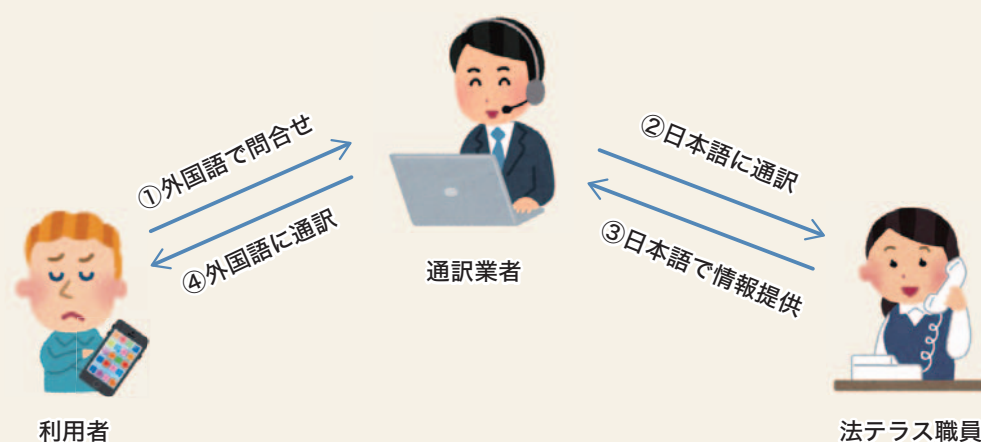
法テラスの情報提供業務は、日本語話者でない方々にも利用いただけるが、法テラス職員だけでは外国語による対応が困難であったために、従前は十分なサービス提供が行えない状況にあった。そこで、話す言語にかかわらず、適切な情報提供が受けられるように、平成25年度から「多言語情報提供サービス」を行っている。

当初は5言語で対応を開始し、その後、対応言語を追加するなどし、令和2年度は英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語、ネパール語、タイ語、インドネシア語の計10言語での対応を行った。

(2) サービスの仕組み

多言語情報提供サービスにおいては、専用電話番号「0570-078377（おなやみナインイ）」に入った電話を、利用者、通訳業者、法テラス職員の3者間で繋ぎ、法的トラブルの解決に役立つ法制度と相談窓口についての情報提供を外国語で行っている。

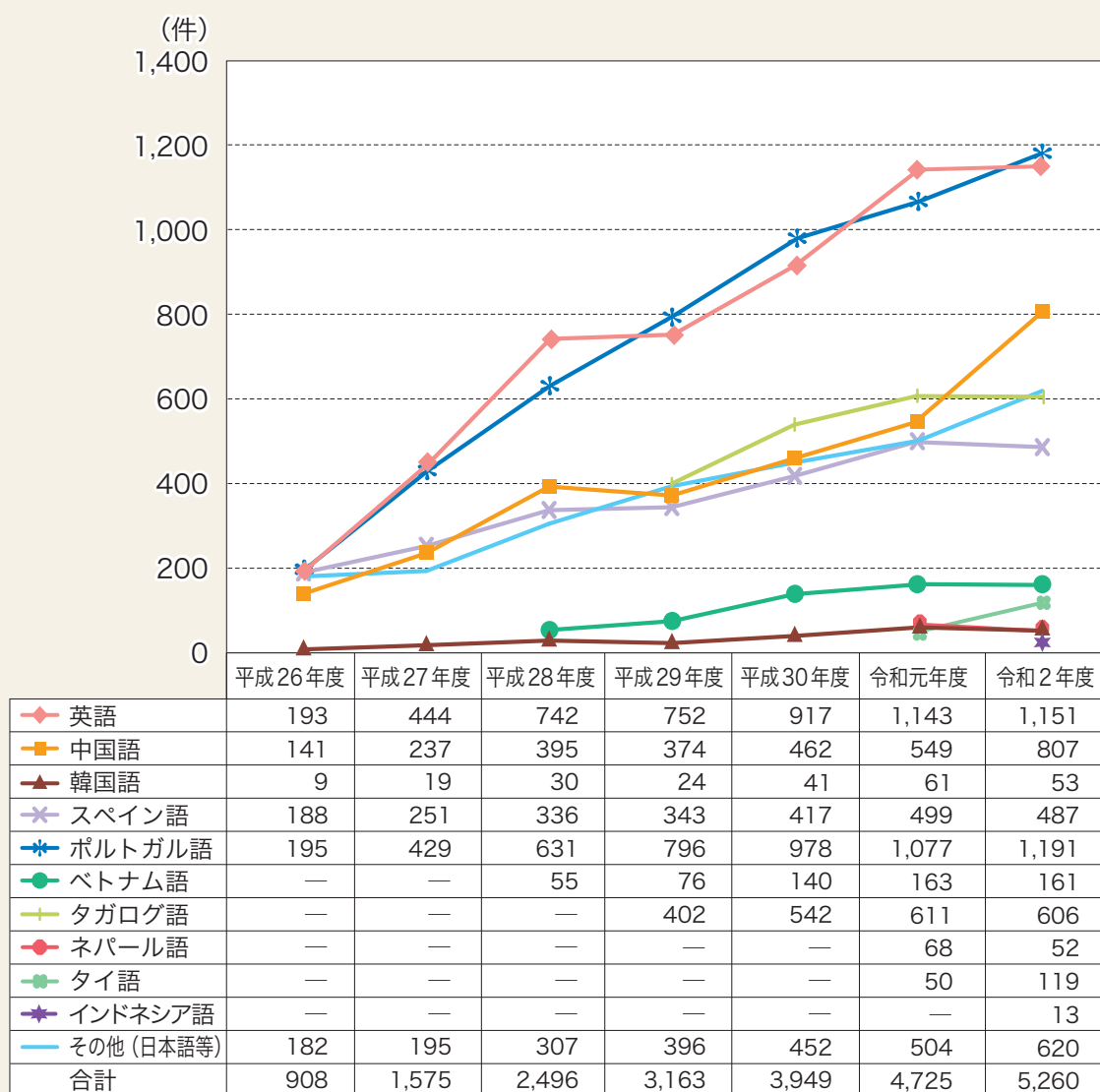
資料 1-16 多言語情報提供サービスの流れ



(3) 問合せ件数

多言語情報提供サービスの言語別問合せ件数の推移は、資料1-17のとおりである。問合せの合計件数は、サービスを開始した平成25年度から令和2年度まで増え続けており、今後も増加が見込まれる。言語別にみると、問合せ件数が特に多いのはポルトガル語と英語である。

資料 1-17 多言語情報提供サービス言語別問合せ件数の推移



(注1) タガログ語は平成26年度から28年度の間実施を停止している。

(注2) ベトナム語は平成28年度から対応を開始した。

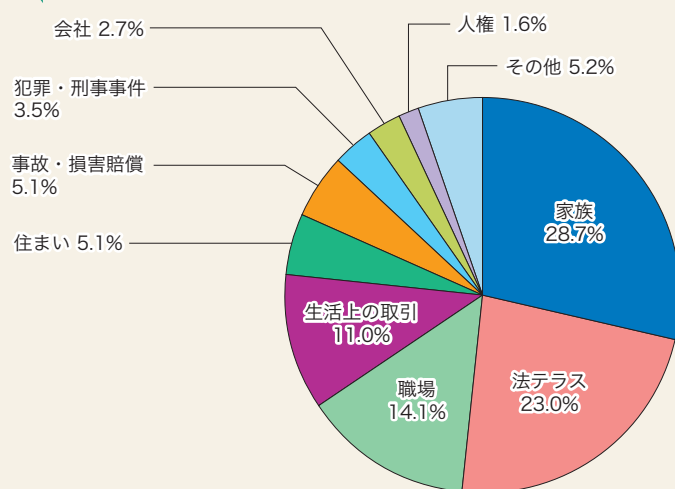
(注3) ネパール語とタイ語は令和元年度から対応を開始した。

(注4) インドネシア語は令和3年1月から対応を開始した。

(4) 問合せの傾向

令和2年度における多言語情報提供サービスの問合せ分野別内訳は、資料1-18のとおりである。最も問合せが多いのは、離婚や子の親権など家族に関する問合せであり、このほか法テラス地方事務所の電話番号など、法テラスに関する問合せがそれに続いている。

資料 1-18 令和2年度多言語情報提供サービス問合せ分野別内訳



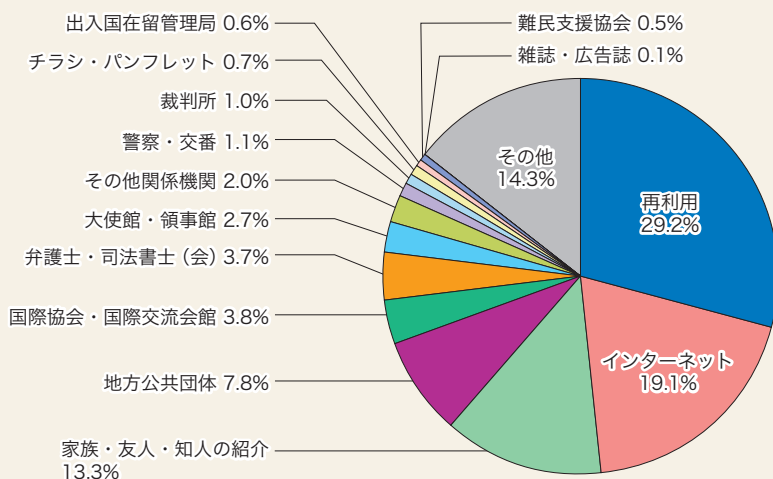
(注) 問合せ分野「会社」とは、会社の設立等に関連する問合せである。

(5) 認知媒体

令和2年度における多言語情報提供サービスの認知媒体（注）内訳は、資料1-19のとおりである。再利用の割合が高く、次いで、インターネットとなっている。

(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。

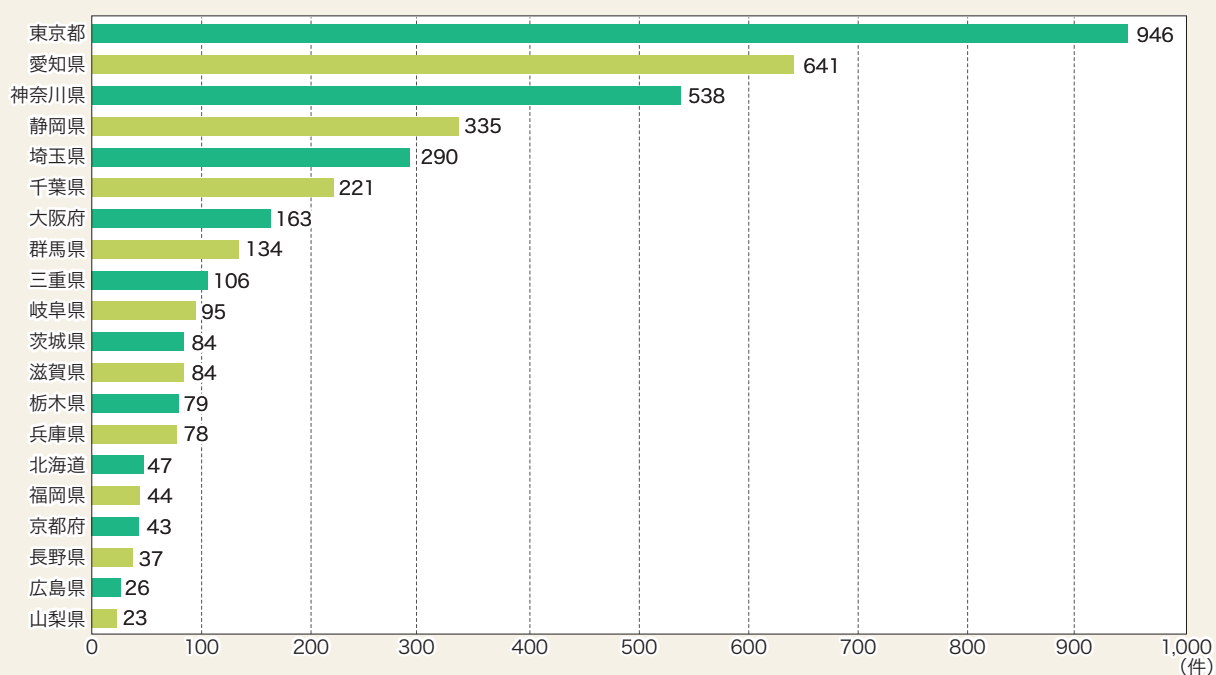
資料 1-19 令和2年度多言語情報提供サービス認知媒体内訳



(6) 利用者の地域分布

令和2年度の利用者居住地別多言語情報提供サービス問合せ件数は、資料1-20のとおりである。東京、愛知、神奈川に住む利用者が多い。

資料 1-20 令和2年度利用者居住地別多言語情報提供サービス問合せ件数 (上位20都道府県)



1-9 法教育

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、中止や規模縮小となったイベントもあったが、全国各地で合計100回の一般市民向け法教育を実施し、参加人数は合計5,425人に上った。全国の地方事務所において、講演会や、常勤弁護士を中心とした学校における出前授業、そして新たな開催方式としてオンラインでの講義などを企画し、法的トラブルについて具体的事例を取り入れた解説を行うなど、地域住民等の法的トラブルへの関心を深め、その対応能力の向上につながるような法教育イベントを開催した。

実施イベントの事例は以下のとおりである。

(注) いずれも役職、所属はイベント当時のもの。

事例1：大学との共催による法教育

大学生向けオンライン講義

愛媛

愛媛地方事務所では、若年層を対象に、社会生活の中で身近に潜む危険についての認識を深め、法的トラブルの予防及び対応能力を備えることを目的として、愛媛大学の「法学入門」を受講する学生に対し講義を行った。

従前は出張講義の形式であったが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症対策の観点から、講師となる常勤弁護士等が事前に作成した動画を、大学がYouTubeに限定公開としてアップロードし、大学生が各自視聴するオンライン形式での講義となった。

なお、講義の題材は、「SNSトラブル」「ブラックバイト」「消費者問題」「性暴力被害の裁判例」の4事例を取り上げ、法テラスの組織及び主な業務の説明も行った。

受講した学生からは、「身近に起こり得るトラブルを、具体例を用いて説明していて、大変ためになった」、「法律に関する知識を身につけておくべきだと感じた」などの声が寄せられた。

- [日時] 令和2年10月12日（月曜日）、令和2年10月19日（月曜日）、令和2年11月2日（月曜日）、令和2年11月16日（月曜日）、令和2年12月14日（月曜日）、令和2年12月21日（月曜日）、令和3年1月18日（月曜日）、令和3年2月1日（月曜日）（合計8回）
- [場所] 愛媛大学（オンライン講義）
- [参加人数] 1,160人（全8回分の合計）
- [共催] 愛媛大学

事例2：寸劇で分かりやすく伝える法教育

相続が争族にならないために ～家族円満のための終活準備～

宮崎

宮崎地方事務所では、宮崎市大塚地区社会福祉協議会と連携して、市民向け終活講座の一環として相続と遺言書をテーマに法教育イベントを開催した。従来の講義形式だけでは興味を持ってもらうことが難しいため、どこの家庭でも起こり得る遺言書にまつわる身近なエピソードを寸劇で解説した。

法テラス宮崎法律事務所の岡田佑太弁護士、佐々木美智弁護士（宮崎県弁護士会所属）と法テラス職員が相続でトラブルになった家族を演じ、遺言書を事前に作成しておくことの大切さや注意点を芝居仕立てで紹介することにより、身近な問題として伝えることができた。

参加者からは、「丁寧な解説で楽しく学ぶことができた」、「寸劇もあって、分かりやすい内容だった」などの声が寄せられた。講師を担当した岡田佑太弁護士は「寸劇で解説することで、興味を持ってもらうことができた。今後も面白い寸劇を交えて分かりやすい解説に努めていきたい」と意欲を見せた。



当日の様子

〔日時〕 令和3年2月26日（金曜日）

〔場所〕 宮崎市大塚地区自治公民館

〔参加人数〕 35人

〔共催〕 宮崎市大塚地区社会福祉協議会

事例3：高齢者向けの法教育

～いきいきと楽しく学べる講座を目指して～

「だまされない！！消費者被害・特殊詐欺への対応法」等

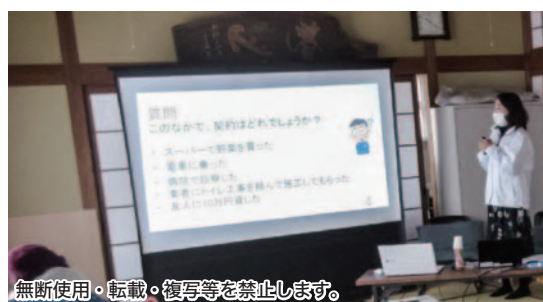
香川

香川地方事務所では、まんのう町社会福祉協議会と連携をして、高齢者活動拠点を回り、高齢者の陥りやすい生活の中の問題を題材とした法教育を開催した。

法テラス香川法律事務所の上原みづほ弁護士（香川県弁護士会所属）による「だまされない！！消費者被害・特殊詐欺への対応法」と題した講義や、法テラス職員による業務説明を行った。

特に高齢者が巻き込まれやすい詐欺的被害の相談事例を具体的に紹介して、被害に遭わないための対策を「〇×クイズ」用プレートを使用して楽しみながら参加してもらうことで、被害防止につなげることを目指した。

メモを取るなどしながら熱心に受講された参加者からは、「法テラスを初めて知ることができてよかった」、「今後、法的トラブルに遭遇した時に役に立ちそう」、「知らない情報が沢山あって勉強になった」との声が寄せられた。



当日の講座の様子

〔日時〕 令和3年2月25日（木曜日）、令和3年3月9日（火曜日）、令和3年3月25日（木曜日）

〔場所〕 まんのう町 いきいきふれあいサロン 吉野公民館、神野公民館、四条公民館

〔参加人数〕 50人（3か所実施の合計）

事例4：高校との共催による法教育

いじめ防止に関する講演会

石川

石川地方事務所では、いじめ防止対策の推進に寄与するため小松市内の公立高校と連携して、いじめ防止に関する弁護士による講演会を開催した。

内容としては「いじめとは何か」、「いじめをすると法律的にどうなるのか」、「いじめをしないための心得」等、ともすれば重くなりがちなものであったが、講演を担当した法テラス石川副所長の高見健次郎弁護士（金沢弁護士会所属）が市内に事務所を開設しており身近な存在であることや、自身が弁護士になったいきさつなどを織り交ぜながら、時には軽妙な語り口で大勢の生徒へ語りかけ、参加した生徒たちは熱心に講演に聴き入っていた。

講演終了後、参加した生徒たちからは、「いじめについて改めて考え直す良い機会になった」との声が寄せられた。

[日時] 令和3年2月2日（火曜日）
[場所] 小松市内の公立高校
[参加人数] 196人（参加した教職員含む）

事例5：図書館との共催による法教育

基礎からの法律講座

インターネットトラブル～消費者被害、SNSによる誹謗中傷等～

兵庫

兵庫地方事務所では、兵庫県立図書館と連携して、暮らしに役立つ身近な法律問題についての県民向け法律講座を例年開催しており、令和2年度は「インターネットトラブル」というテーマで、法テラス阪神法律事務所の藤田洋介弁護士（兵庫県弁護士会所属）が講師を担当した。スマートフォンの普及で格段に上がった利便性の反面、ネット上にあふれる様々な広告による消費者被害やSNS上での誹謗中傷による名誉棄損等について、被害の実例や実際に被害にあったときの対処法などをわかりやすく説明・解説した。

参加者からは、「インターネット上でよく見かける広告のカラクリがよくわかった」、「(SNS上で)誹謗中傷を受けた場合に、相手を訴えることが大変であることがよくわかった」などの声が寄せられた。

[日時] 令和2年7月18日（土曜日）
[場所] 兵庫県立図書館
[参加人数] 約10人



当日の講座の様子