

8. その他



8-1 組織

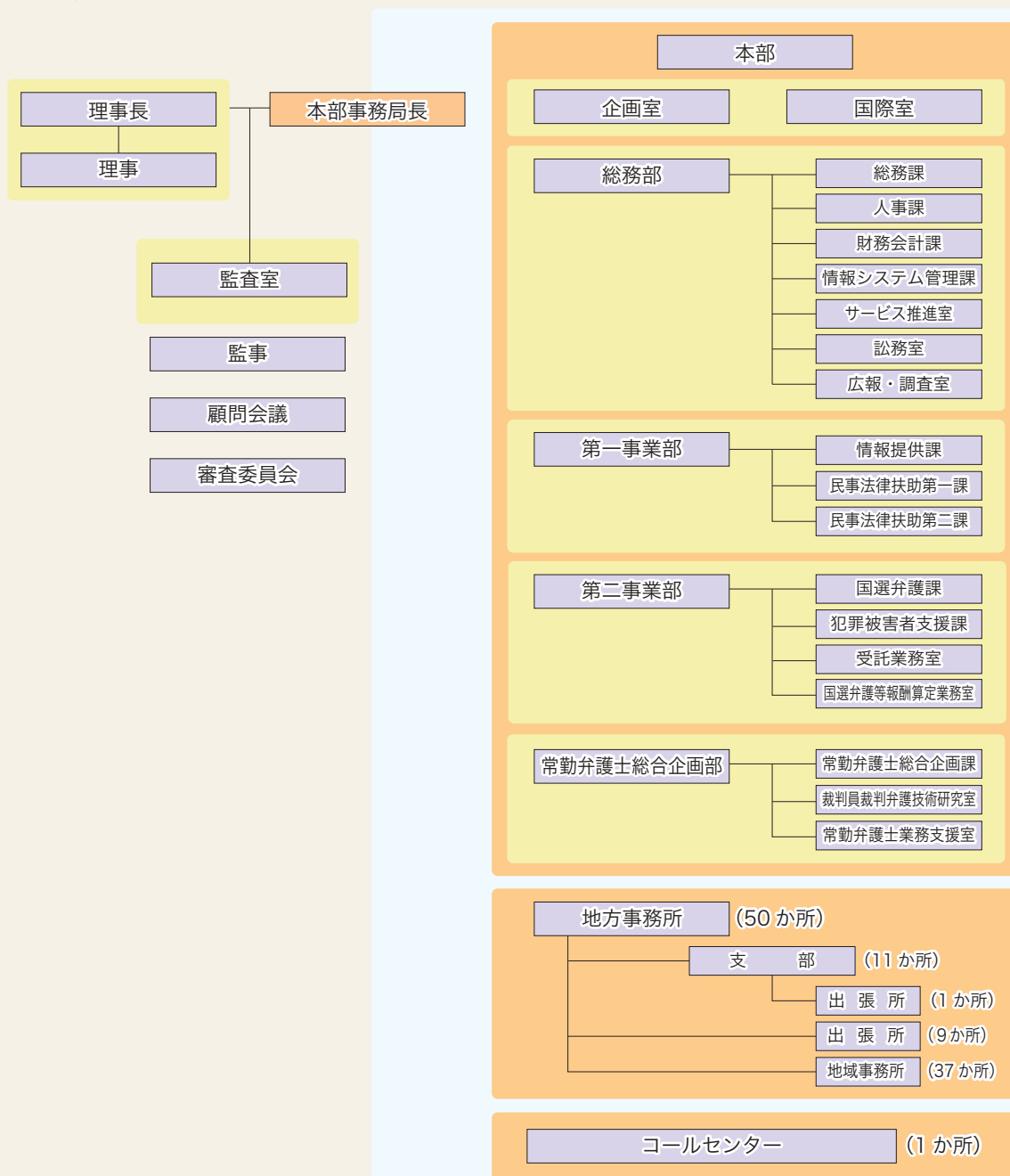
(1) 本部と地方事務所の組織

本部及び地方事務所の組織図は、資料8-1のとおりである。

資料 8-1

本部及び地方事務所組織図

(令和3年3月31日現在)



(2) 事務所

全国の事務所所在地は、資料8-2のとおりである。

資料 8-2 法テラス全国事務所所在地（令和3年3月31日現在）

事務所名	郵便番号	住 所	電話番号
札幌地方事務所	060-0001	北海道札幌市中央区北1条西9-3-1 南大通ビルN1 1F	0503383-5555
函館地方事務所	040-0063	北海道函館市若松町6-7 ステーションプラザ函館5F	0503383-5560
八雲地域事務所	049-3106	北海道二海郡八雲町富士見町21-1	0503383-8366
江差地域事務所	043-0034	北海道檜山郡江差町中歌町199-5	0503383-5563
旭川地方事務所	070-0033	北海道旭川市3条通9-1704-1 TKフロンティアビル6F	0503383-5566
釧路地方事務所	085-0847	北海道釧路市大町1-1-1 道東経済センタービル1F	0503383-5567
青森地方事務所	030-0861	青森県青森市長島1-3-1 日本赤十字社青森県支部ビル2F	0503383-5552
むつ地域事務所	035-0073	青森県むつ市中央1-5-1	0503383-0067
鱒ヶ沢地域事務所	038-2761	青森県西津軽郡鱒ヶ沢町大字舞戸町字後家屋敷9-4 鱒ヶ沢町総合保健福祉センター内	0503383-8369
岩手地方事務所	020-0022	岩手県盛岡市大通1-2-1 岩手県産業会館本館2F	0503383-5546
宮古地域事務所	027-0076	岩手県宮古市栄町3-35 キャトル宮古5F	0503383-0518
気仙出張所	022-0003	岩手県大船渡市盛町字宇津野沢9-5	0503383-1402
大槌出張所（注1）	028-1115	岩手県上閉伊郡大槌町上町1-3	0503383-1350
宮城地方事務所	980-0811	宮城県仙台市青葉区一番町3-6-1 一番町平和ビル6F	0503383-5535
東松島出張所（注1）	981-0503	宮城県東松島市矢本字大溜1-1	0503383-0009
山元出張所（注1）	989-2203	宮城県亶理郡山元町浅生原字日向13-1	0503383-0213
南三陸出張所（注1）	986-0725	宮城県本吉郡南三陸町志津川字沼田56	0503383-0210
秋田地方事務所	010-0001	秋田県秋田市中通5-1-51 北都ビルディング6F	0503383-5550
鹿角地域事務所	018-5201	秋田県鹿角市花輪字下花輪50 鹿角市福祉保健センター2F	0503383-1416
山形地方事務所	990-0042	山形県山形市七日町2-7-10 NANABEANS 8F	0503383-5544
福島地方事務所	960-8131	福島県福島市北五老内町7-5 イズム37ビル4F	0503383-5540
会津若松地域事務所	965-0871	福島県会津若松市栄町5-22 フジヤ会津ビル1F	0503383-0521
二本松出張所（注1）	964-0904	福島県二本松市郭内1-196-1 福島県男女共生センター4F	0503381-3803
ふたば出張所（注2）	979-0407	福島県双葉郡広野町広洋台1-1-89	0503381-3805
茨城地方事務所	310-0062	茨城県水戸市大町3-4-36 大町ビル3F	0503383-5390
下妻地域事務所	304-0063	茨城県下妻市小野子町1-66 セナミビル1F	0503383-5393
牛久地域事務所	300-1234	茨城県牛久市中央5-20-11 牛久駅前ビル4F	0503383-0511
栃木地方事務所	320-0033	栃木県宇都宮市本町4-15 宇都宮NIビル2F	0503383-5395
群馬地方事務所	371-0022	群馬県前橋市千代田町2-5-1 前橋テルサ5F	0503383-5399
埼玉地方事務所	330-0063	埼玉県さいたま市浦和区高砂3-17-15 さいたま商工会議所会館6F	0503383-5375
川越支部	350-1123	埼玉県川越市脇田本町10-10 KJビル3F	0503383-5377
熊谷地域事務所	360-0037	埼玉県熊谷市筑波3-195 熊谷駅前ビル7F	0503383-5380
秩父地域事務所	368-0041	埼玉県秩父市番場町11-1 サンウッド東和2F	0503383-0023
千葉地方事務所	260-0013	千葉県千葉市中央区中央4-5-1 Qiball（きぼーる）2F	0503383-5381
松戸支部	271-0092	千葉県松戸市松戸1879-1 松戸商工会議所会館3F	0503383-5388
東京地方事務所	160-0023	東京都新宿区西新宿1-24-1 エステック情報ビル13F	0503383-5300
霞が関分室	100-0013	東京都千代田区霞ヶ関1-1-3 弁護士会館3F	0503383-5330
上野出張所	110-0005	東京都台東区上野2-7-13 JTB・損保ジャパン上野共同ビル6F	0503383-5320
多摩支部	190-0012	東京都立川市曙町2-8-18 東京建物ファースト立川ビル5F	0503383-5327
多摩支部八王子出張所	192-0046	東京都八王子市明神町4-7-14 八王子ONビル4F	0503383-5310
神奈川地方事務所	231-0023	神奈川県横浜市中区山下町2 産業貿易センタービル10F	0503383-5360
川崎支部	210-0007	神奈川県川崎市川崎区駅前本町11-1 パシフィックマークス川崎ビル10F	0503383-5366
小田原支部	250-0012	神奈川県小田原市本町1-4-7 朝日生命小田原ビル5F	0503383-5370

事務所名	郵便番号	住 所	電話番号
新潟地方事務所	951-8116	新潟県新潟市中央区東中通 1 番町 86-51 新潟東中通ビル 2F	0503383-5420
佐渡地域事務所	952-1314	新潟県佐渡市河原田本町 394 佐渡市役所佐和田行政サービスセンター 2F	0503383-5422
富山地方事務所	930-0076	富山県富山市長柄町 3-4-1 富山県弁護士会館 1F	0503383-5480
魚津地域事務所	937-0067	富山県魚津市釈迦堂 1-12-18 魚津商工会議所ビル 5F	0503383-0030
石川地方事務所	920-0937	石川県金沢市丸の内 7-36 金沢弁護士会館内	0503383-5477
福井地方事務所	910-0004	福井県福井市宝永 4-3-1 サクラ N ビル 2F	0503383-5475
山梨地方事務所	400-0032	山梨県甲府市中央 1-12-37 I R I X ビル 1・2F	0503383-5411
長野地方事務所	380-0835	長野県長野市新田町 1485-1 長野市もんげんぶら座 4F	0503383-5415
岐阜地方事務所	500-8812	岐阜県岐阜市美江寺町 1-27 第一住宅ビル 2F	0503383-5471
中津川地域事務所	508-0037	岐阜県中津川市えびす町 7-30 イシックス駅前ビル 1F	0503383-0068
可児地域事務所	509-0214	岐阜県可児市広見 5-152 サン・ノーブルビレッジ・ヒロミ 1F	0503383-0005
静岡地方事務所	420-0031	静岡県静岡市葵区呉服町 2-1-1 札の辻ビル 5F	0503383-5400
浜松支部	430-0929	静岡県浜松市中区中央 1-2-1 イーステージ浜松オフィス 4F	0503383-5410
沼津支部	410-0833	静岡県沼津市三園町 1-11	0503383-5405
下田地域事務所	415-0035	静岡県下田市東本郷 1-1-10 パールビル 3F	0503383-0024
愛知地方事務所	460-0008	愛知県名古屋市中区栄 4-1-8 栄サンシティビル 15F	0503383-5460
三河支部	444-8515	愛知県岡崎市十王町 2-9 岡崎市役所西庁舎 1F (南棟)	0503383-5465
三重地方事務所	514-0033	三重県津市丸之内 34-5 津中央ビル	0503383-5470
滋賀地方事務所	520-0047	滋賀県大津市浜大津 1-2-22 大津商中日生ビル 5F	0503383-5454
京都地方事務所	604-8005	京都府京都市中京区河原町通三条上る恵比須町 427 京都朝日会館 9F	0503383-5433
福知山地域事務所	620-0054	京都府福知山市末広町 1-1-1 中川ビル 4F	0503383-0519
大阪地方事務所	530-0047	大阪府大阪市北区西天満 1-12-5 大阪弁護士会館 B1F	0503383-5425
堺出張所	590-0075	大阪府堺市堺区南花田口町 2-3-20 三共堺東ビル 6F	0503383-5430
兵庫地方事務所	650-0044	兵庫県神戸市中央区東川崎町 1-1-3 神戸クリスタルタワー 13F	0503383-5440
姫路支部	670-0947	兵庫県姫路市北条 1-408-5 光栄産業株第 2 ビル	0503383-5448
阪神支部	660-0052	兵庫県尼崎市七松町 1-2-1 フェスタ立花北館 5F	0503383-5445
奈良地方事務所	630-8241	奈良県奈良市高天町 38-3 近鉄高天ビル 6F	0503383-5450
南和地域事務所	638-0821	奈良県古野郡大淀町下淵 68-4 やすらぎビル 4F	0503383-0025
和歌山地方事務所	640-8155	和歌山県和歌山市九番丁 15 九番丁 MG ビル 6F	0503383-5457
鳥取地方事務所	680-0022	鳥取県鳥取市西町 2-311 鳥取市福祉文化会館 5F	0503383-5495
倉吉地域事務所	682-0023	鳥取県倉吉市山根 572 サンク・ビエスビル 202 号室	0503383-5497
島根地方事務所	690-0884	島根県松江市南田町 60	0503383-5500
浜田地域事務所	697-0022	島根県浜田市浅井町 1580 第二龍河ビル 6F	0503383-0026
西郷地域事務所	685-0015	島根県隠岐郡隠岐の島町港町塩口 24-9 N T T 隠岐ビル 1F	0503383-5326
岡山地方事務所	700-0817	岡山県岡山市北区弓之町 2-15 弓之町シティセンタービル 2F	0503383-5491
広島地方事務所	730-0013	広島県広島市中区八丁堀 2-31 広島鴻池ビル 1F	0503383-5485
山口地方事務所	753-0045	山口県山口市黄金町 1-10 菜花道門キューブ 2 F	0503383-5490
徳島地方事務所	770-0834	徳島県徳島市元町 1-24 アミコビル 3F	0503383-5575
香川地方事務所	760-0023	香川県高松市寿町 2-3-11 高松丸田ビル 8F	0503383-5570
愛媛地方事務所	790-0001	愛媛県松山市一番町 4-1-11 共栄興産一番町ビル 4F	0503383-5580
高知地方事務所	780-0870	高知県高知市本町 4-1-37 丸ノ内ビル 2F	0503383-5577
安芸地域事務所	784-0003	高知県安芸市久世町 9-20 すまいるあき 4F	0503383-0029
須崎地域事務所	785-0003	高知県須崎市新町 2-3-26	0503383-5579
中村地域事務所	787-0014	高知県四万十市駅前町 13-15 アメニティオフィスビル 1F	0503383-0467
福岡地方事務所	810-0004	福岡県福岡市中央区渡辺通 5-14-12 南天神ビル 4F	0503383-5501
北九州支部	802-0006	福岡県北九州市小倉北区魚町 1-4-21 魚町センタービル 5F	0503383-5506
佐賀地方事務所	840-0801	佐賀県佐賀市駅前中央 1-4-8 太陽生命佐賀ビル 3F	0503383-5510

事務所名	郵便番号	住 所	電話番号
長崎地方事務所	850-0875	長崎県長崎市栄町 1-25 長崎MSビル 2F	0503383-5515
佐世保地域事務所	857-0806	長崎県佐世保市島瀬町 4-19 バードハウジングビル 402 号室	0503383-5516
平戸地域事務所	859-5121	長崎県平戸市岩の上町 1507-1 NTT平戸ビル本館 2F	0503383-0468
対馬地域事務所	817-0013	長崎県対馬市厳原町中村 606-3 おおたビル 3F	0503383-0517
杵岐地域事務所	811-5135	長崎県杵岐市郷ノ浦町郷ノ浦 174 吉田ビル 3F	0503383-5517
五島地域事務所	853-0018	長崎県五島市池田町 2-20	0503383-0516
雲仙地域事務所	854-0514	長崎県雲仙市小浜町北本町 14 雲仙市小浜総合支所 3F	0503383-5324
熊本地方事務所	860-0844	熊本県熊本市中央区水道町 1-23 加地ビル 3F	0503383-5522
高森地域事務所	869-1602	熊本県阿蘇郡高森町大字高森 1609-1 NTT西日本高森ビル 1F	0503383-0469
大分地方事務所	870-0045	大分県大分市城崎町 2-1-7	0503383-5520
宮崎地方事務所	880-0803	宮崎県宮崎市旭 1-2-2 宮崎県企業局 3F	0503383-5530
延岡地域事務所	882-0043	宮崎県延岡市祇園町 1-2-7 UMK祇園ビル 2F	0503383-0520
鹿児島地方事務所	892-0828	鹿児島県鹿児島市金生町 4-10 アーバンスクエア鹿児島ビル 6F	0503383-5525
鹿屋地域事務所	893-0009	鹿児島県鹿屋市大手町 14-22 南商ビル 1F	0503383-5527
指宿地域事務所	891-0402	鹿児島県指宿市十町 912-7	0503383-0027
奄美地域事務所	894-0006	鹿児島県奄美市名瀬小浜町 4-28 AISビルA棟 1F	0503383-0028
徳之島地域事務所	891-7101	鹿児島県大島郡徳之島町亀津 553-1 徳之島合同庁舎 2F	0503381-3471
沖縄地方事務所	900-0023	沖縄県那覇市楚辺 1-5-17 プロフェスビル那覇 2・3F	0503383-5533
宮古島地域事務所	906-0012	沖縄県宮古島市平良字西里 1125 宮古合同庁舎 1F	0503383-0201
本部			
本部	164-8721	東京都中野区本町 1-32-2 ハーモニータワー 8F	0503383-5333
国際室	164-0004	東京都新宿区四谷 1-6-1 四谷タワー 13F 外国人在留支援センター（フレスク）内	0570-011000
裁判員裁判弁護技術研究室	160-0004	東京都新宿区四谷 1-6-1 四谷タワー 13F 外国人在留支援センター（フレスク）内	0503383-0062
常勤弁護士業務支援室	160-0004	東京都新宿区四谷 1-6-1 四谷タワー 13F 外国人在留支援センター（フレスク）内	0503383-0062

（注1）令和3年3月31日をもって閉鎖

（注2）令和3年4月1日以降、住所等に変更あり。詳細はホームページなどでご確認ください。

(3) 根拠法

総合法律支援法（平成16年6月2日公布、法律第74号）

(4) 主務大臣

法務大臣

(5) 資本金

3億5100万円（国の全額出資）

(6) 役員の状況

令和3年3月31日現在の役員は、次のとおりである。

理事長	板東久美子	平成30年4月10日就任
理事	丸島 俊介	平成29年10月1日就任
同	山崎 学	平成28年4月10日就任
同	北原斗紀彦	平成30年4月10日就任
同	新保 美香	平成30年4月10日就任
監事	松並 孝二	令和2年8月31日就任
同	山下 泰子	平成24年9月3日就任

(7) 職員の状況

令和3年3月31日現在の職員の総数は1,517名（地方事務所の所長などの非常勤職員を含む）である。

8-2 法テラスの認知状況

(1) 認知状況の推移

法テラスでは、国民の法テラスの認知状況を把握し、広報活動や各業務遂行上の参考とするため、平成19年度から毎年「認知状況等調査」を実施している。

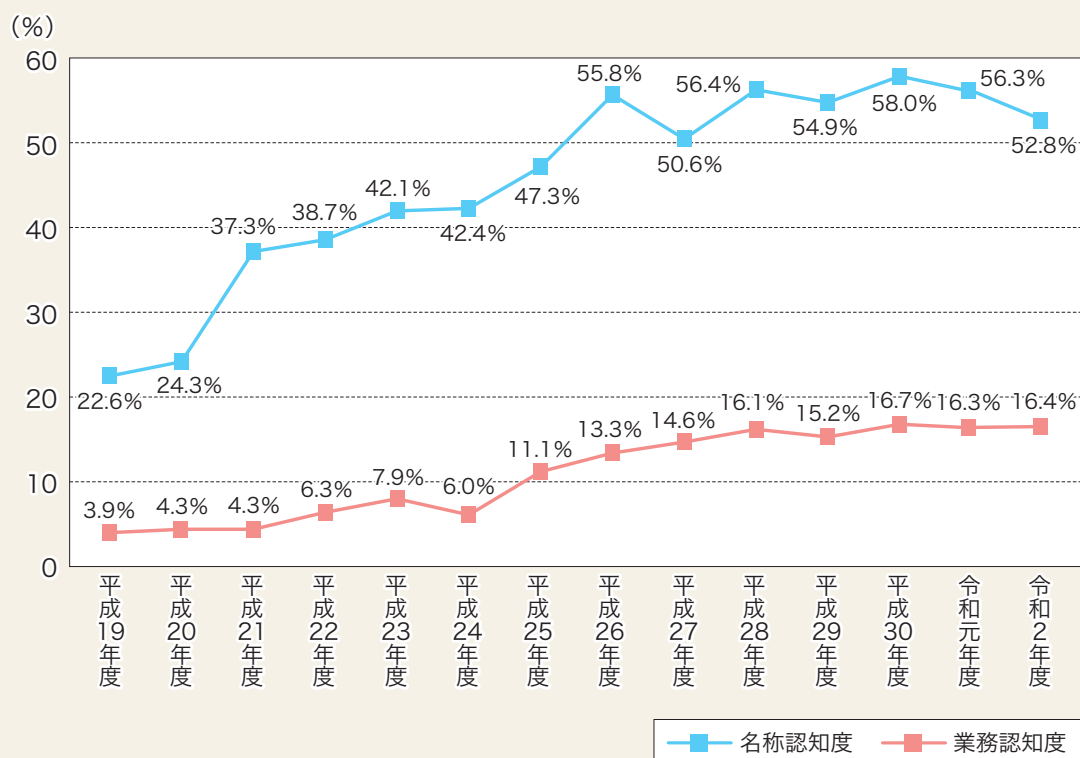
調査方法は、平成19年度から平成25年度までは電話による調査（※1）で、平成26年度以降はインターネットによる調査（※2）である。

（※1）サンプルは20代以上の男女1,100名。

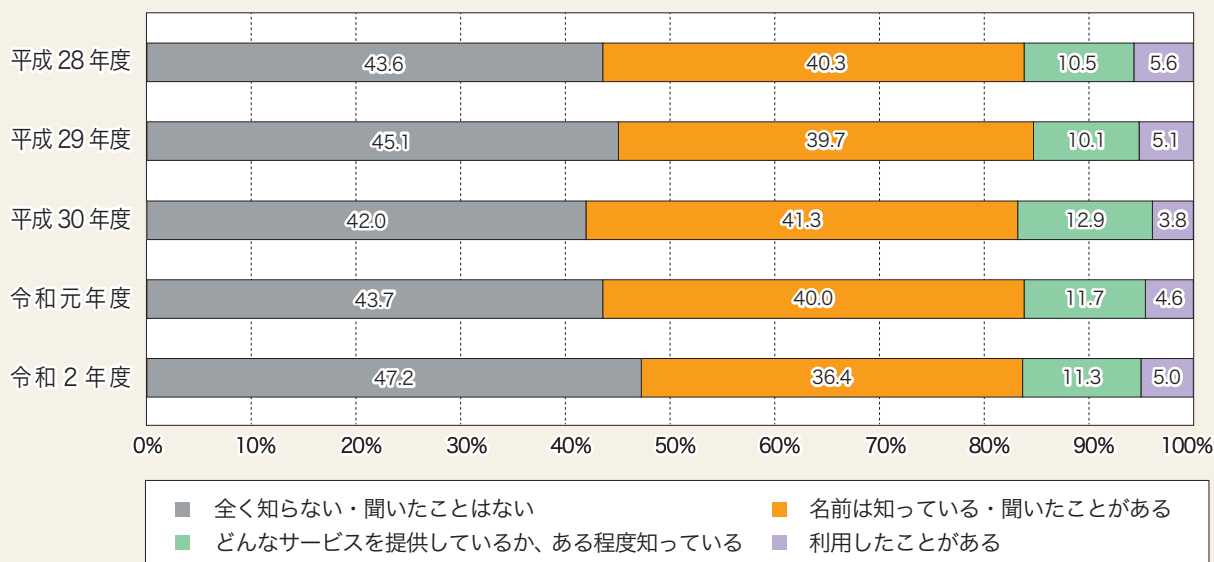
（※2）平成26年度から平成29年度までのサンプルは、都道府県ごとに20代、30代、40代、50代及び60代以上の男女各10名ずつで100名、合計4,700名。平成30年度以降のサンプルは、全国を9ブロック（北海道、東北、関東1、関東2、中部、関西、中国、四国、九州・沖縄）に分け、同様に各年代の男女50名ずつで500名、合計4,500名。

資料8-3

名称認知度及び業務認知度の推移



資料8-4 認知状況の推移



名称認知度（「全く知らない」を除く回答割合）は、平成19年度22.6%であったのが、年々上がり、平成26年度に初めて5割を超え、以降は5割以上を維持し、令和2年度は52.8%であった。

業務認知度（※3）は、平成19年度3.9%であったのが、おおむね年を追うごとに上がっていき、平成25年度に11.1%と初めて10%台となった。以降、微増傾向を維持し、令和2年度は16.4%であった。

（※3）平成23年度から平成25年度までは、「名前も知っているし、業務内容もある程度知っている」との回答及び「実際に利用したことがある」との回答を合計した割合であり、平成26年度以降は、「どんなサービスを提供しているか、ある程度知っている（利用したことはない）」との回答及び「利用したことがある」との回答を合計した割合である。

（2）性別・年代別認知度

令和2年度の性別・年代別の調査において、名称認知度が最も高かったのは女性60代以上、業務認知度が最も高かったのは男性20代であった。

他方、女性20代は名称認知度・業務認知度ともに最も低く、同性の他の年代と比較しても著しく低くなっている。

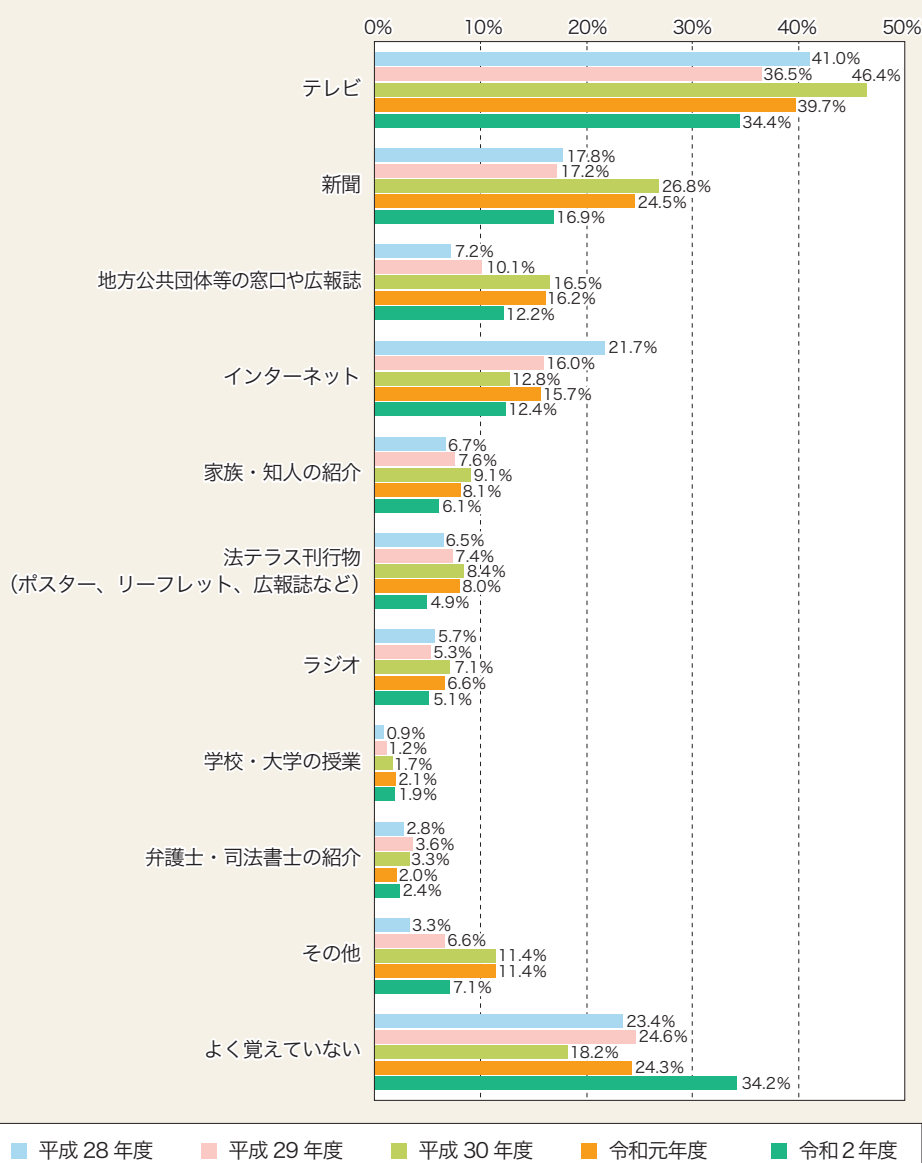
(3) 認知経路

法テラスを何で知ったか（認知経路）について尋ねた結果は、資料8-5のとおりである。「テレビ（テレビ番組・テレビCM）」が最も高く、次いで「新聞（新聞記事・新聞広告）」であった。

令和2年度は、ほとんどの認知経路について数値が低下しており、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による外出自粛や行動意識の変化も影響したものと考えられる。

資料 8-5

認知経路の内訳の推移



(注1) 回答は複数回答である。

(注2) 令和2年度の「その他」には、「政府広報3.0%」、「駅構内の広告や電車・バスの車内広告1.3%」、「イベント(街頭・図書館・各種勉強会など) 1.0%」なども含まれる。

8-3 法テラスに寄せられた皆様からの声

法テラスでは、総合法律支援法に基づく各種の法的サービスを提供しており、サービス提供の窓口となるサポートダイヤルや地方事務所はもとより、本部においても、利用者の方々から、電話や書面、メールなどで様々な苦情や御意見・御要望（以下「苦情等」）が寄せられている。

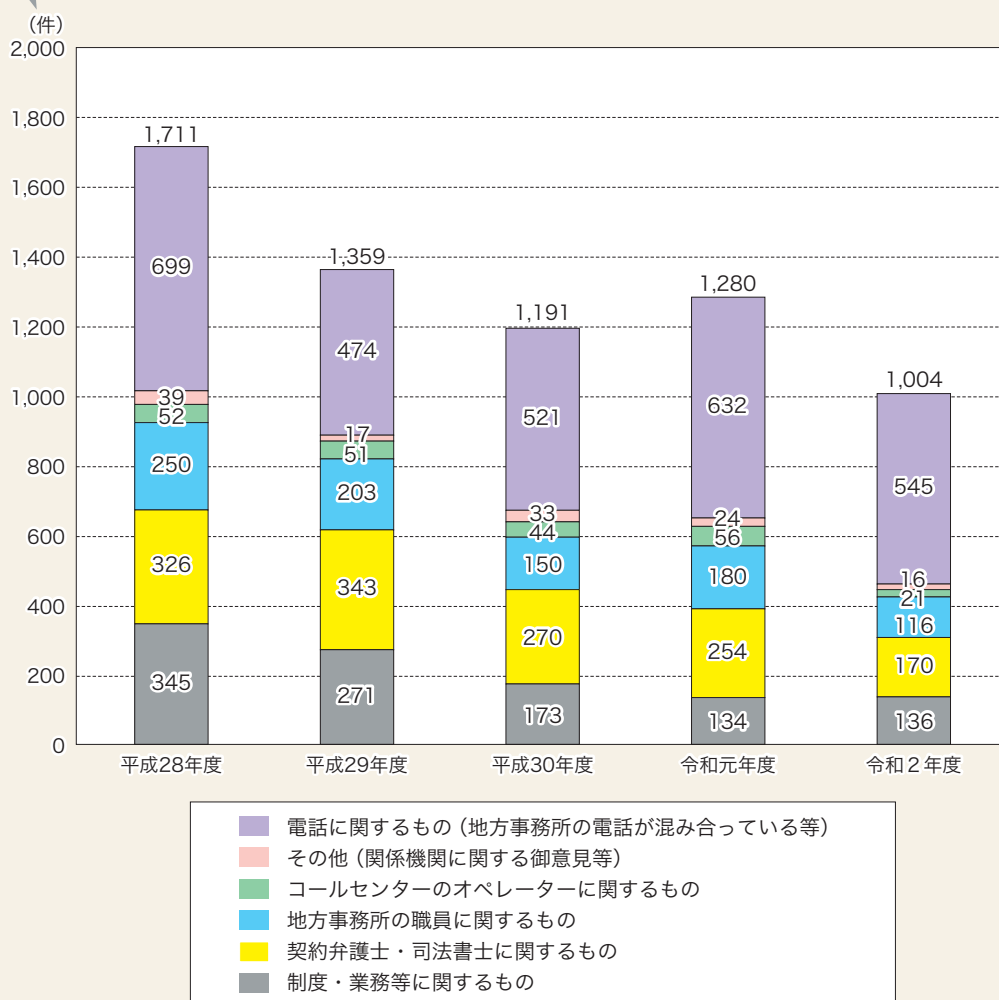
令和2年度の苦情等の受付件数は1,004件で、令和元年度の件数1,280件から、約21.6%（276件）減少した。（資料8-6）

最も多く寄せられた苦情等は、地方事務所への電話が混み合っていない等といった「電話に関するもの」である。件数は、令和元年度の632件から13.8%（87件）減少して545件となっている。地方事務所で受電しきれない入電をサポートダイヤルに転送する取組を平成27年10月から行っているほか、地方事務所の代表電話にナビダイヤルの振分機能を導入することにより、「電話が混み合って、なかなかつながらない」といった苦情が少なくなるよう改善に努めている。

また、その他の苦情等としては、多い順に「契約弁護士・司法書士に関するもの」、「制度・業務等に関するもの」、「地方事務所の職員に関するもの」、「コールセンターのオペレーターに関するもの」、「その他（関係機関に関する御意見等）」となっている。（資料8-6、8-7）

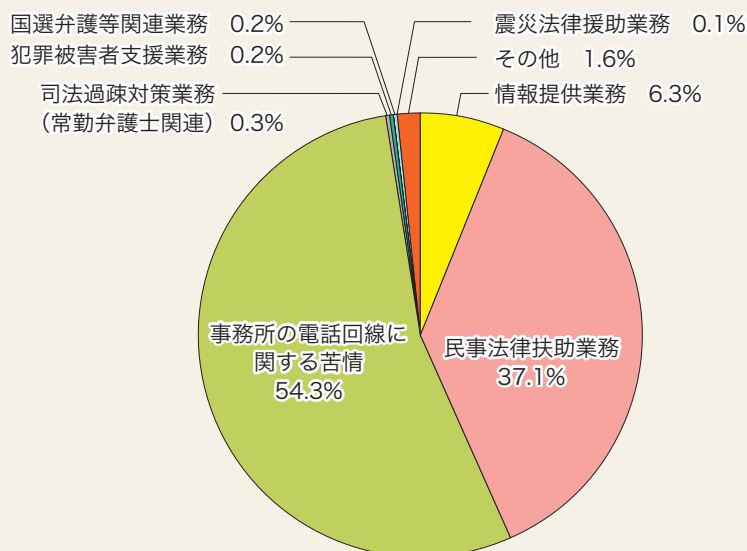
これらの苦情等に対する取扱結果は、資料8-8のとおりであり、具体的取組事例等の一部を資料8-9で紹介している。

資料 8-6 苦情等受付件数・対象別苦情内訳の推移



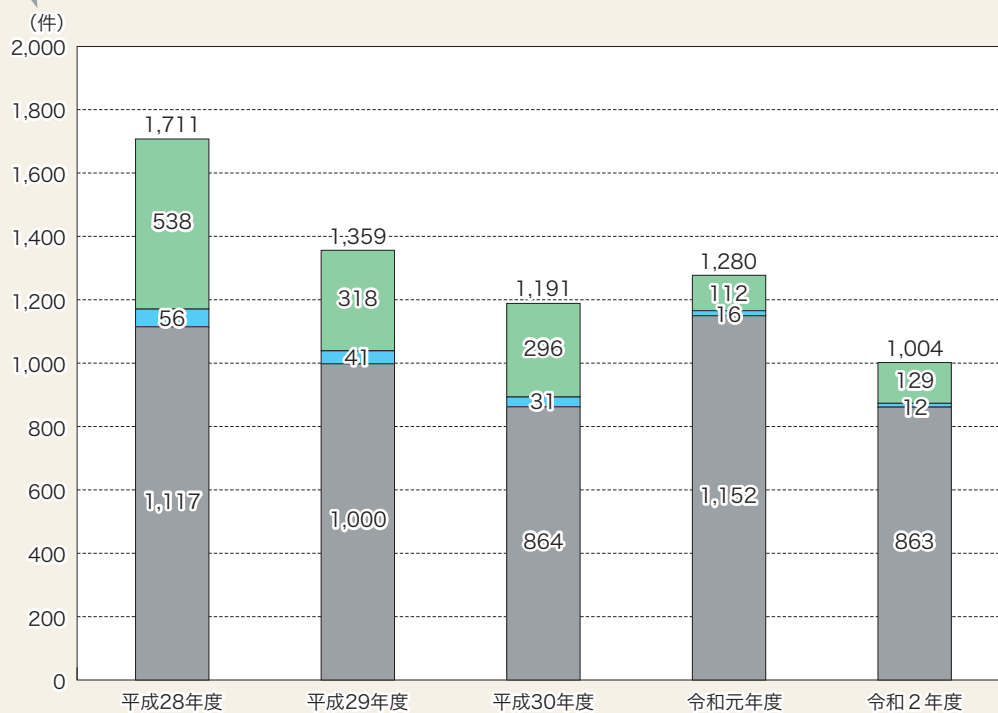
資料 8-7

令和2年度業務別苦情内訳



資料 8-8

苦情等取扱結果の推移



〈苦情等取扱い結果の主な内容〉

- 関係課室・事務所等に苦情内容を伝え配慮を求めたもの、対応策を実施したもの等
- 関係課室・事務所等で検討中のもの、関係機関との協議に付されているもの等
- 申出者や事案の特定ができなかったもの、初期対応で申出者が納得し、以上の対応を要しないと判断されたもの等

資料 8-9

令和2年度「皆様の声」に基づいた取組事例等のご紹介

	皆様からの声	→	法テラスの取組事例等
【情報提供関連業務】	当事者の家族の知人だが、サポートダイヤルに電話をし、「当事者が今できることは何か」を質問しているのに、オペレーターは「本人でないとお答えできない」というような回答を繰り返した。当事者が法律相談の申込みをしなければならないことはわかっているが、同じ回答を繰り返すのではなく、地方事務所の電話番号や申込方法を教えてほしいかった。	→	対応したオペレーターは、利用者が苦言を呈しているにも関わらず、当事者本人ではないため、情報提供に慎重になっていた。そのため、スーパーバイザーにおいて改めて利用者に情報提供を行うとともに、当該オペレーターに対して、当事者本人でなくても可能な限り利用者の心情に沿った情報提供を心掛けるようフィードバックを行った。
	法テラスのホームページからメールで問合せをし、返信があったのでメールに記載されている地方事務所に電話をしたところ、電話に出た担当者から「今届いているメールは自動配信メールなので、後日改めてメールが来ます」と言われたので待っていたが返信がなかった。 届いたメールのとおりで電話したのに、職員の誤った案内のために法律相談の予約を取るのが遅くなってしまった。	→	電話に対応した地方事務所の職員は、利用者が受け取ったメールの内容をよく確認せずに「自動返信である」と誤った案内をしてしまった。当該職員には、利用者が受け取ったメールをよく確認した上で対応するよう指導した。また、メールによる情報提供に関する誤った案内を防ぐために、法専門家による法律相談を勧める必要性が高い事案に関しては、法専門家による相談の有用性を利用者に分かりやすく伝えるよう、担当部署に伝えた。
【民事法律扶助業務】	法テラスで法律相談したいと思い電話をしたところ、対応した地方事務所の職員の対応が悪く、理解できない専門用語が使われた。 以前家族が法テラスを利用したことがあったので、利用条件を知っていたが、初めて問合せする人にとっては説明が不足している。利用者の立場に寄り添った対応をしていない。	→	職員の対応で不快な思いをおかけしたことについてお詫びした。 職員には、利用者にとって分かりやすい説明や対応を心掛けるよう注意喚起した。
	法テラスの代理援助を利用しているが、受任弁護士と一年以上連絡が取れなくなっている。法テラスの職員から、弁護士の苦情は弁護士会に伝えるよう案内されたが、弁護士会に連絡したところ、担当の方から「法テラスに連絡してください」と言われ、たらい回しの状態になっており困っている。	→	法テラスの利用に際し、不快な思いをおかけしたことについてお詫びした。 利用者から弁護士を変更したいという申出があったため、解任手続を案内した。後日、利用者から解任届を受領し、解任による終結決定を行った。 その後、後任の弁護士が見つかり、援助開始決定となった。
【その他】	法律相談を受けようと思い、法テラスのホームページを見たところ、「お近くの法テラスで受け付けています。お電話するか、窓口にお越しください。」と書いてあったので、法テラスの法律事務所に行ったところ、法律事務所の職員から「ここでは予約は取れません」と言われて無駄足になった。ホームページでは「地方事務所とは異なります。注意してください。」と書いてあったが、予約ができないとは書いていないので分かりづらかった。	→	法テラスの利用に際し、不快な思いをおかけしたことについてお詫びした。 申出を受けて、法テラス法律事務所のホームページを見直し、「法テラス法律事務所では新規の相談及び相談の予約は承っておりません。」というお断りと地方事務所の電話番号を掲示した。
【感謝の言葉】	皆様からの声		
	事件の被害に遭ったことについて地方事務所に相談し、弁護士に取り次いでもらいました。何もわからない中で力になってもらい、非常に助かりました。職員にお礼を伝えてほしい。		
	私は障がい者で生活保護を受けていますが、地方事務所の職員が親切丁寧に制度の説明と手続をしてくれました。法テラスのおかげで弱者にも優しい社会になっていることをうれしく思います。心から感謝いたします。		

法テラスでは、これらの苦情等に対応する姿勢を「基本方針」（以下に掲載）としてまとめ、苦情等に対する取組事例等と併せ、ホームページに公表している。

基本方針

法律的なことで悩んでいる方や、困っている方、様々な事情で法律専門家等の援助が受けられない方のために、解決に向けた道しるべとなり、法律専門家等との架け橋となること。これが法テラスの仕事です。

法テラスでは、この仕事を、より多くの方に向けて、より良い方法で行うために、常に仕事のやり方を工夫したいと考えています。

このために、法テラスは、ご意見、ご要望、苦情など、法テラスに寄せられる様々な声を、法テラスのみならず、職員全員に宛てられたメッセージとして受け止め、責任ある対応をいたします。

お寄せいただいたご意見、ご要望、苦情をきっかけとして、業務のあり方を工夫するよう心掛けます。

法テラスに声をお寄せいただいた方の個人情報は、保有個人情報保護管理規程に基づいて保護します。

法テラスでは、以上を基本方針として、寄せられる様々な声を取り扱ってまいります。

8-4 審査委員会

(1) 審査委員会とは

ア 審査委員会の設置趣旨

法テラスは、政府全額出資により設立された公的な法人であり、公正中立で透明性の高い運営が求められるため、組織形態は独立行政法人に準じた枠組みで作られており、その内部組織の構成は、独立行政法人としての自律性に基づき、自ら決定すべきものである。

一方で、法テラスは、その業務運営に当たり、業務遂行を担う契約弁護士及び司法書士等の法律専門家の職務の独立性などに配慮する必要もある。

そこで、総合法律支援法第29条は、契約弁護士等の職務の特性に配慮して判断すべき事項について、弁護士等の職務の独立性を確保するとともに、その判断の客観性を確保するため第三者機関である審査委員会を法テラス内部に設置し、法テラスが契約弁護士等に対して契約上の措置をとる場合には、審査委員会の議決を経なければならないこととした（総合法律支援法第29条第8項第1号）。契約上の措置は、本来は、法テラスが契約当事者として判断すべき事項ではあるが、半面、契約弁護士等の職務の独立性にも深く関わる問題であることから、この点に配慮し、他の独立行政法人等にはない、審査委員会という独自の組織により審議を行う制度を設けたものである。

イ 法令上の根拠

「支援センターに、その業務の運営に関し特に弁護士及び隣接法律専門職者の職務の特性に配慮して判断すべき事項について審議させるため、審査委員会を置く。」（総合法律支援法第29条第1項）

ウ 構成（資料8-10参照）

最高裁判所推薦裁判官1名、検事総長推薦検察官1名、日本弁護士連合会会長推薦弁護士2名、有識者5名の計9名で、理事長が任命する（総合法律支援法第29条第2項）。

エ 委員の任期

2年（総合法律支援法第29条第3項）。

なお、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間となる（総合法律支援法第29条第4項）。

資料8-10

日本司法支援センター審査委員会委員名簿（令和3年3月31日現在）

委員長	高橋宏志	東京大学名誉教授
委員	飯室勝彦	前中京大学文学部教授
委員	岡本直美	日本労働組合総連合会顧問
委員	小林利治	前独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構理事長
委員	作間功	弁護士（福岡県弁護士会）
委員	竹内寛志	最高検察庁検事
委員	永淵健一	東京地方裁判所判事
委員	谷萩陽一	弁護士（茨城県弁護士会）
委員	山本一宏	司法書士（三重県司法書士会）

（委員については、五十音順・敬称略）

(2) 審査委員会の審議事項

ア 審査委員会の審議事項

審査委員会は、契約弁護士等の法律事務の取扱いについて苦情があった場合の措置その他の当該契約に基づき契約弁護士等に対してとる措置に関する事項（あらかじめ、審査委員会が軽微なものとしてその議決を経ることを要しないものとして定めたものを除く）、並びに法律事務取扱規程の作成及び変更に関する事項を審議し、議決するものとされている（総合法律支援法第29条第8項）。

契約弁護士等に対して契約に基づいてとる措置に関する事項について、審査委員会は、当該契約弁護士等に対し、契約に基づいた措置をとるべきか否か、措置をとるとしてどのような措置にするのかを審議し、議決することとなる（総合法律支援法第29条第8項第1号）。

契約弁護士等がその契約に違反した場合の措置については、法律事務取扱規程に定めるとされている（総合法律支援法第35条第2項）ため、法律事務取扱規程の作成及び変更についても、審査委員会の議決を経なければならないこととされている（総合法律支援法第29条第8項第2号）。

イ 審査委員会の運営

委員長は委員の互選によってこれを定め（総合法律支援法第29条第9項）、委員長が審査委員会を主宰する（総合法律支援法第29条第10項）。

ウ 審査委員会の開催頻度等

令和2年度は、毎月1回程度開催した。

エ 審査委員会議決の内訳（資料8-11参照）

オ 公表事項

審査委員会議事録及び契約弁護士等にとった措置は、法テラスのホームページに掲載している。

資料 8-11 審査委員会議決の内訳

年	不措置	契約の効力の停止等	契約解除・契約締結拒絶期間設定措置							合計
			1年未満	1年	1年を超え2年未満	2年	2年を超え3年未満	3年	計	
平成28年度	2	1	2	3	2	11	3	13	34	37
平成29年度	8	1	1	6	0	10	2	18	37	46
平成30年度	11	4	0	8	1	10	1	9	29	44
令和元年度	4	0	2	7	1	8	4	0	22	26
令和2年度	4	3	2	4	2	6	1	7	22	29

8-5 顧問会議

(1) 設立の趣旨

法テラス本部では、より一層利用者本位の姿勢で業務を運営するため、各界の有識者から、利用者である国民の立場に立った幅広い意見を聴取し、業務運営にいかすことを目的として、平成20年4月10日、顧問会議を設置した。

令和2年度は下記のとおり1回開催し、令和2年度の業務実績（概況）について報告を行い、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う対応や外国人に対する取組について意見を聴取した。

(2) 顧問会議メンバー（令和3年3月31日現在、敬称略）

＜座 長＞	片山 善博	早稲田大学公共経営大学院教授
	高木 剛	全国勤労者福祉・共済振興協会顧問
	津島 雄二	弁護士
	坂東 真理子	昭和女子大学理事長・総長
	中山 弘子	元新宿区長
	村木 厚子	元厚生労働事務次官
	長谷部由起子	学習院大学大学院法務研究科教授

(3) 顧問会議の開催状況

第19回 令和3年3月2日（火）

【報告案件】

・令和2年度業務実績（概況）について

【協議案件】

- ・新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う対応
- ・外国人に対する取組について

8-6 地方協議会

開催の目的、状況

法テラスは、総合法律支援法第32条第4項で、地域における業務の運営に当たり、協議会の開催等により、広く利用者その他の関係者の意見を聴いて参考とし、当該地域の実情に応じた運営に努めなければならないとされている。そこで、全国の地方事務所において管内関係機関・団体が参加する地方協議会を開催している。

開催に当たっては、司法ソーシャルワーク、高齢者・障がい者対策及び特定援助対象者法律相談援助に重点を置くとともに、外国人対応など昨今の問題を踏まえた議題とした。制度説明以外にも常勤弁護士から活動事例を報告するなど具体的な情報を周知することで、関係機関との更なる連携強化を図った。

令和2年度は、司法ソーシャルワークの一層の展開を図るため、福祉機関・団体を中心に参加を呼び掛けた地方事務所が多くあった。また、新型コロナウイルス感染症対策の観点から、複数の地方事務所においてオンライン形式にて開催したほか、資料及びアンケートを送付して、関係機関・団体の意見の把握に努めるなどの工夫も行った。地方事務所ごとの主な内容は資料8-12のとおりであり、令和2年度中の延べ開催数は全国で57回となった。

資料 8-12 令和2年度地方協議会開催一覧

地方事務所	開催日	主な内容	参加者数
札幌	令和3年1月	・特定援助対象者法律相談援助について	28名
函館	令和3年1月	・司法ソーシャルワークについて ・法教育事業について	74名
旭川	令和3年3月	・特定援助対象者法律相談援助について ・DV等被害者法律相談援助について ・外国人対応について ・新型コロナウイルス感染症の影響による法的トラブルについて	146名
釧路	令和2年11月	・業務認知度について ・ケース会議援助プログラムについて ・成年後見制度等について	183名
青森	令和3年3月	・司法ソーシャルワークについて ・ケース会議援助プログラム及び保健医療福祉機関と弁護士との連携等について	397名
岩手	令和2年10月21日	・高齢者・障がい者への対応について ・司法ソーシャルワークについて	65名
	令和3年1月29日	・高齢者・障がい者への対応について ・司法ソーシャルワークについて	22名
宮城	令和3年3月	・特定援助対象者法律相談援助について ・新型コロナウイルス感染症の影響による法的トラブルについて ・出張所の閉鎖及び震災特例法失効について	286名
秋田	令和3年1月	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について ・司法ソーシャルワークについて	65名
山形	令和3年2月5日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について ・司法ソーシャルワークについて ・ケースの問題への気づきとその解決に向けて	23名
福島	令和2年9月	・司法ソーシャルワークについて	16名
	令和2年10月	・司法ソーシャルワークについて	17名

地方事務所	開催日	主な内容	参加者数
栃木	令和3年3月12日	・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 司法ソーシャルワークについて ・ 常勤弁護士の活動報告について	24名
埼玉	令和3年2月17日	・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者への対応について ・ DV等被害者法律相談援助について ・ 自然災害対応について ・ 外国人対応について ・ 司法ソーシャルワークについて ・ 常勤弁護士の活動報告について	94名
千葉	令和2年11月	・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者への対応について ・ 司法ソーシャルワークについて ・ 法テラス千葉令和元年度活動報告	176名
東京	令和2年10月	・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者への対応について ・ 司法ソーシャルワークについて ・ 常勤弁護士の活動報告について	52名
東京 (多摩支部)	令和3年2月4日	・ 高齢者・障がい者への対応について ・ 司法ソーシャルワークについて ・ 常勤弁護士の活動報告について	12名
神奈川	令和3年1月25日	・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者への対応について ・ DV等被害者法律相談援助について ・ 司法ソーシャルワークについて ・ 弁護士・司法書士による法的支援の事例紹介	66名
新潟	令和2年10月29日	・ DV等被害者法律相談援助について ・ 中越地域の弁護士の活動状況について	22名
富山	令和3年2月	・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 法テラス業務説明	50名
石川	令和3年1月	・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者への対応について ・ DV等被害者法律相談援助について ・ 司法ソーシャルワークについて	60名
福井	令和2年11月	・ 司法ソーシャルワークについて ・ 法テラス業務説明 ・ 今後の連携ニーズについて	85名
	令和2年12月	・ 司法ソーシャルワークについて ・ 法テラス業務説明 ・ 今後の連携ニーズについて	27名
山梨	令和3年3月	・ 司法ソーシャルワークについて ・ 生活困窮者自立支援制度について	27名
長野	令和2年11月	・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 常勤弁護士の活動報告について	24名
岐阜	令和3年2月	・ 司法ソーシャルワークについて ・ ケース会議援助プログラムについて	48名
静岡	令和2年12月	・ 司法ソーシャルワークについて ・ 常勤弁護士の活動報告について ・ 生活困窮者の抱える総合的な問題解決について	520名
	令和3年1月20日	・ 外国人対応について ・ 司法ソーシャルワークについて ・ その他（業務実績報告、業務説明）	32名

地方事務所	開催日	主な内容	参加者数
愛知	令和3年2月	・外国人対応について	54名
三重	令和3年2月3日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について ・DV等被害者法律相談援助について ・常勤弁護士活動報告について	26名
滋賀	令和2年12月	・特定援助対象者法律相談援助について ・情報提供、民事法律扶助、新型コロナウイルス感染症に関する取組	159名
京都	令和2年10月	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について ・司法ソーシャルワークについて	48名
大阪	令和2年12月	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について ・DV等被害者法律相談援助について ・外国人対応について ・司法ソーシャルワークについて	734名
兵庫	令和3年3月19日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について ・司法ソーシャルワークについて ・常勤弁護士の活動報告について ・法テラスと関係機関の連携について	157名
奈良	令和2年12月	・司法ソーシャルワークについて	112名
和歌山	令和2年12月	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について	74名
鳥取	令和3年1月	・特定援助対象者法律相談援助について ・DV等被害者法律相談援助について ・司法ソーシャルワークについて ・民事法律扶助等の説明について	17名
島根	令和2年12月	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について ・司法ソーシャルワークについて	411名
岡山	令和2年9月	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について	74名
広島	令和2年12月2日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について ・司法ソーシャルワークについて ・法テラスとの関係・利用状況、各機関における法テラスの広報状況、各機関ごとの取組、法テラスとの連携方法について	4名
山口	令和2年12月	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について ・DV等被害者法律相談援助について ・自然災害対応について ・司法ソーシャルワークについて ・常勤弁護士の活動報告について	214名
徳島	令和3年3月3日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について ・DV等被害者法律相談援助について ・司法ソーシャルワークについて ・情報提供、民事法律扶助について	4名

地方事務所	開催日	主な内容	参加者数
香川	令和2年10月	・福祉機関向けのホットラインについて	41名
	令和2年12月9日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について ・司法ソーシャルワークについて ・常勤弁護士の活動報告について ・福祉機関向けのホットラインについて	21名
愛媛	令和2年12月2日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について ・司法ソーシャルワークについて ・常勤弁護士の活動報告について	11名
	令和2年12月9日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について ・司法ソーシャルワークについて ・常勤弁護士の活動報告について	8名
	令和2年12月	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について ・司法ソーシャルワークについて ・常勤弁護士の活動報告について	26名
高知	令和3年2月	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について ・DV等被害者法律相談援助について	23名
福岡	令和3年2月18日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について ・司法ソーシャルワークについて ・常勤弁護士の活動報告について	24名
福岡 (北九州支部)	令和3年2月24日	・特定援助対象者法律相談援助について ・司法ソーシャルワークについて ・債権法改正について	19名
佐賀	令和2年12月	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について ・司法ソーシャルワークについて	16名
長崎	令和3年3月11日	・電話等法律相談援助について	9名
熊本	令和3年3月	・特定援助対象者法律相談援助について ・DV等被害者法律相談援助について ・自然災害対応について	157名
大分	令和2年11月	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者への対応について ・DV等被害者法律相談援助について ・自然災害対応について ・外国人対応について	66名
宮崎	令和2年11月	・司法ソーシャルワークについて ・常勤弁護士の活動報告について ・オンラインを活用した新たな連携方法について	219名
鹿児島	令和3年3月	・法テラス業務の認知度や利用経験について ・法テラス鹿児島に対するニーズ調査について ・関係機関のリモート環境確認について	190名
沖縄	令和2年11月	・司法ソーシャルワークについて	88名