

1. 情報提供業務



1-1 令和3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、Q&Aの充実—

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。

サポートダイヤルについては、令和3年度に累計問合せ件数（電話・メールの合計）が500万件に到達した。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3年度の問合せ件数は、前年度と比べ約1,400件増加し、59,000件を超えた。

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、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し、スムーズに予約等につなげる取組を始めた。この取組は、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ており、令和3年度も継続して実施することで、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への対応では、ホームページに掲載したQ&Aを随時更新し、利用者が必要とする情報の迅速な提供に努めている。

(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。令和3年度は、よく利用されるFAQ1,103件をホームページで継続公開するとともに、274件を更新し、6件を新規作成した。また、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）のデータ拡充と最新化に努めており、令和3年度は既存の相談窓口情報3,645件を更新し、新たに42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（実際に対応した通話音声記録（コールログ）を専門業者が評価したもの）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ている。

また、FAQ・関係機関データベース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やオンラインによる独自の勉強会を地方事務所において実施するなど、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行った。

(3) 多言語での情報提供 — 外国語話者の司法アクセス向上に向けた取組 —

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は「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」(注)の一つであり、外国語話者の司法アクセス向上のための取組として、英語など10言語でリーフレットを作成した。また、外国語話者(スペイン語、ポルトガル語、インドネシア語)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3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6,065件であった。

(注) 政府により決定。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。外国人に対する情報発信及び相談体制充実の具体的施策の一つとして当サービスが掲載されている。

(4) 外国人在留支援センター (FRESC) における取組

外国人在留支援センター (Foreign Residents Support Center 通称: FRESC / フレスク) 内に、法テラス本部国際室を設置し、各機関と連携・協力しながら法的支援を行っている。令和3年度の具体的な取組としては、問合せ対応のほか、外国人支援機関・団体の職員や個人支援者を対象としたオンラインセミナーを開催した。

(5) 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 —

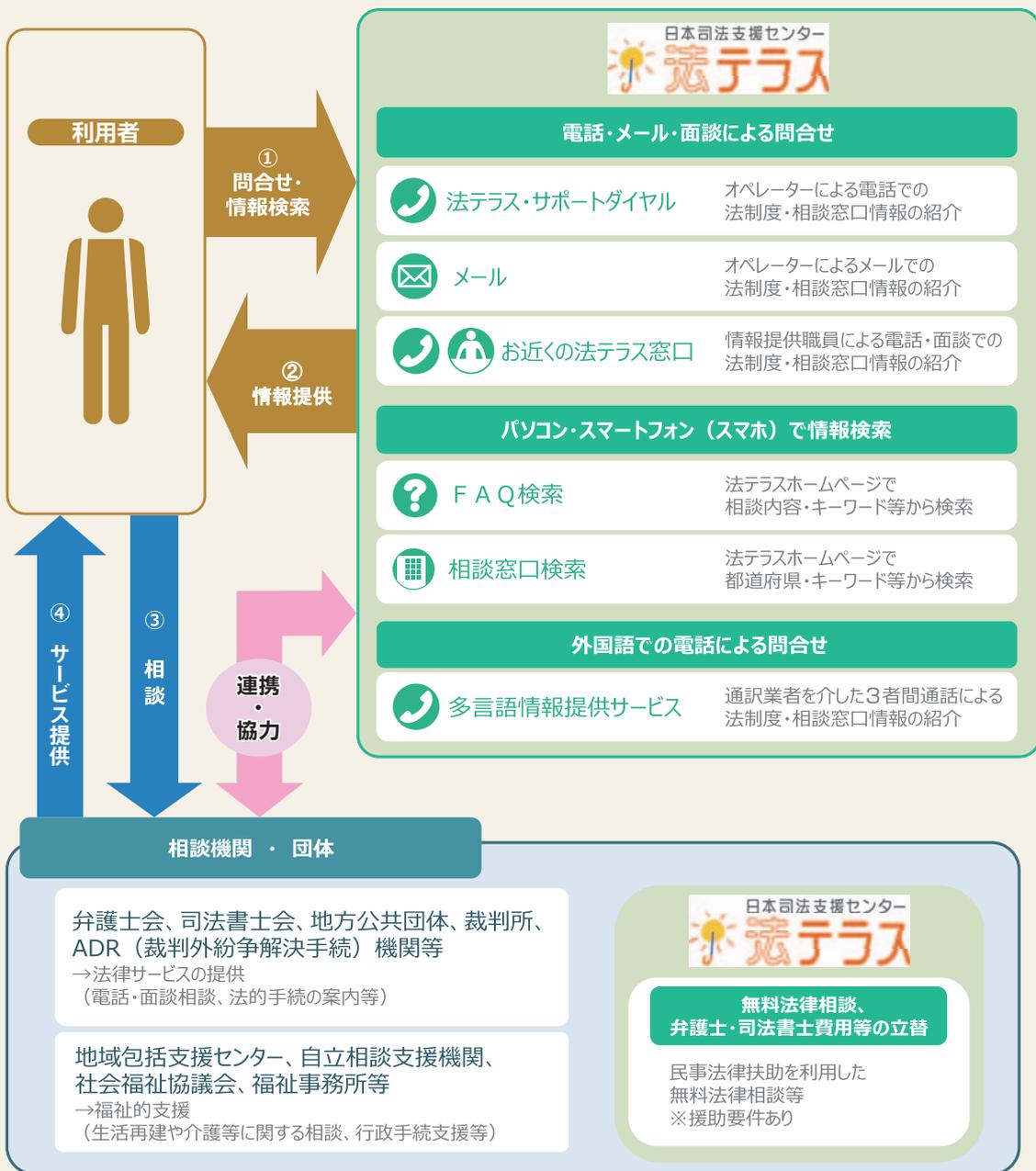
総合法律支援法の基本理念である「あまねく全国において、法による紛争の解決に必要な情報やサービスの提供が受けられる社会を実現」するためには、利用者である国民が、法が社会の中で持つ機能・役割や、なぜ法が社会に必要なのかなどについて理解することが必要であるとの観点から、法テラスでは平成22年度以降、情報提供業務の一環として法教育に取り組んでいる。

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を行ってきた。令和3年度も引き続き、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実施したほか、大学等と連携し、SNSやアルバイトにおけるトラブルなど、若年層へ向けた法教育にも取り組んだ。実施に当たっては、新型コロナウイルス感染症対策の観点から、オンライン企画を推奨し、現地開催と配信の併用型や、チャット機能を利用して配信中に質問を受け付ける参加型など、社会のデジタル化の流れに対応した取組を行った。

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ため、広く国民等に開かれた、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、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1-1参照）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

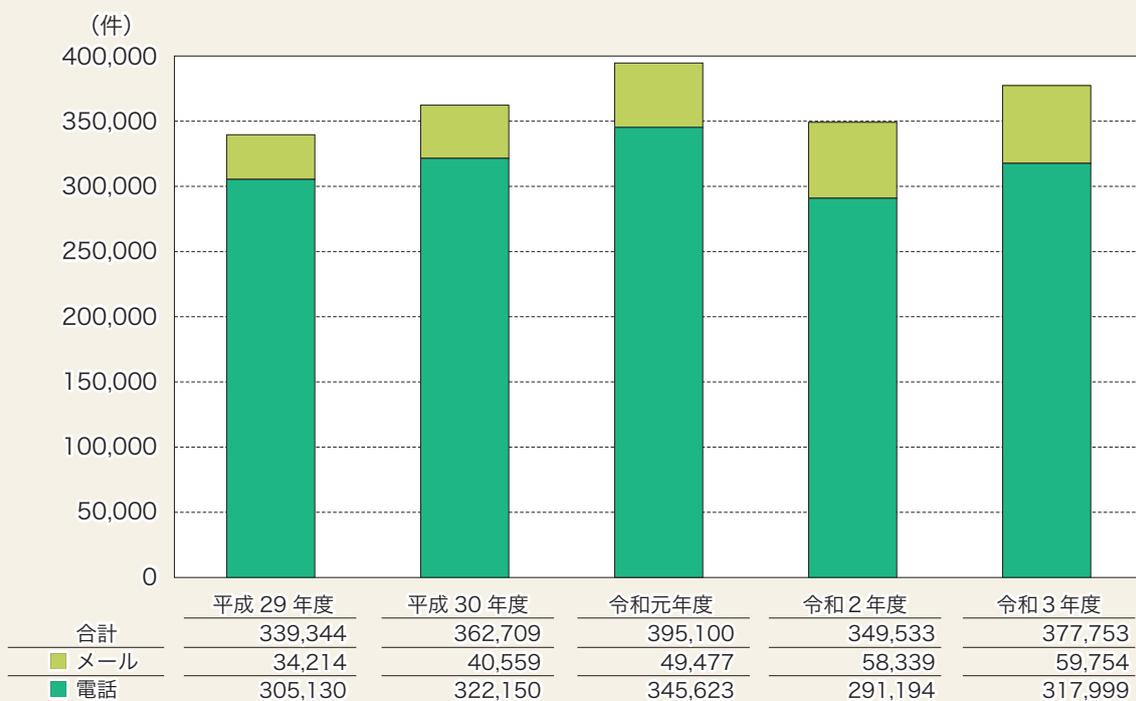
(1) サポートダイヤル

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てるよう、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。

電話受付時間については平日は午前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、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29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年度に、新型コロナウイルス感染症対策に伴う業務縮小のため減少した電話による問合せ件数については、令和3年度は増加に転じた。また、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3年度は、前年度と比べ約1,400件増加し、59,000件を超えた。電話及びメールによる累計問合せ件数は、500万件に到達した。

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29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

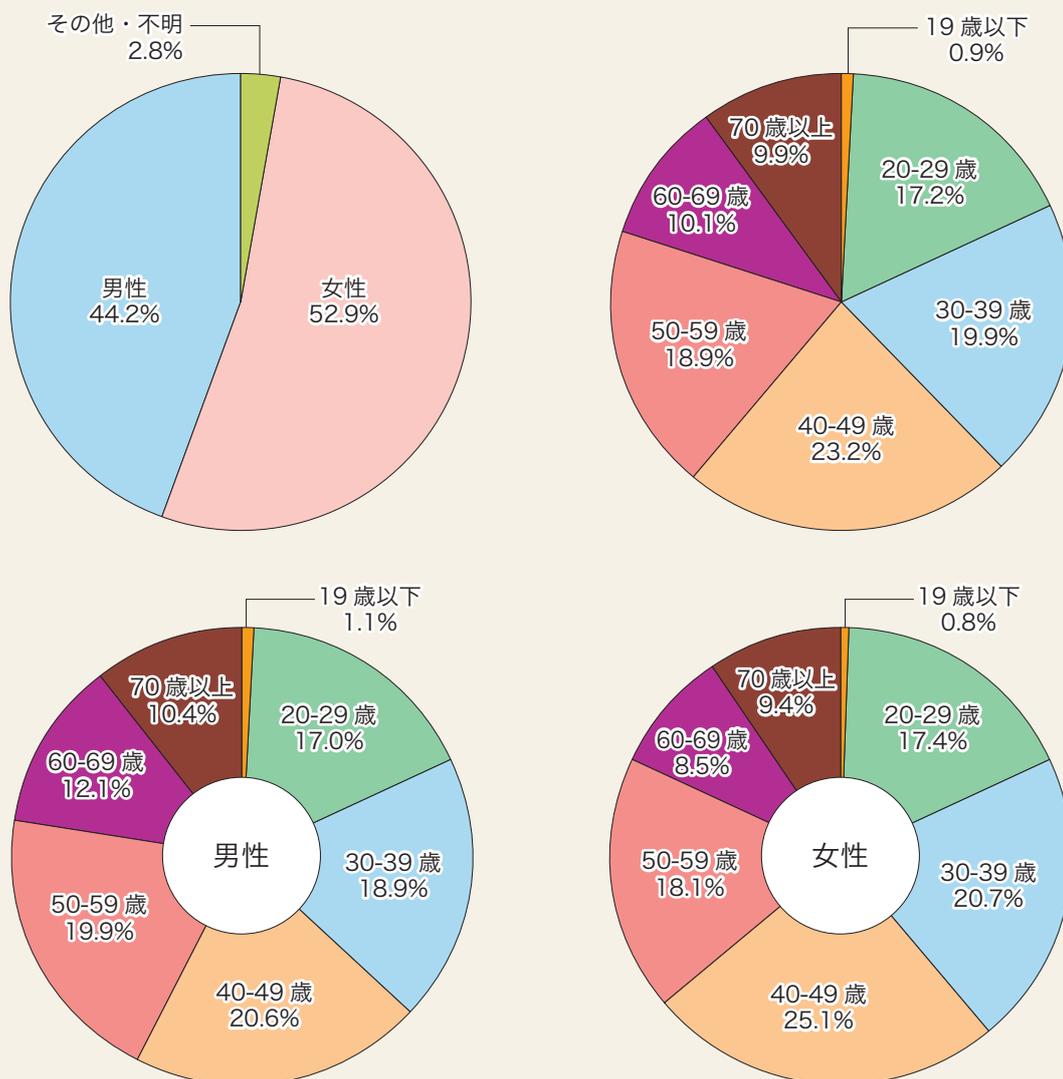


1-4 問合せの傾向

(1) サポートダイヤル

令和3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及び年代は、資料1-4のとおりである。利用者は女性の比率が高くなっており、年代別にみると、30代と40代で全体の4割以上を占めている。

資料 1-4 令和3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

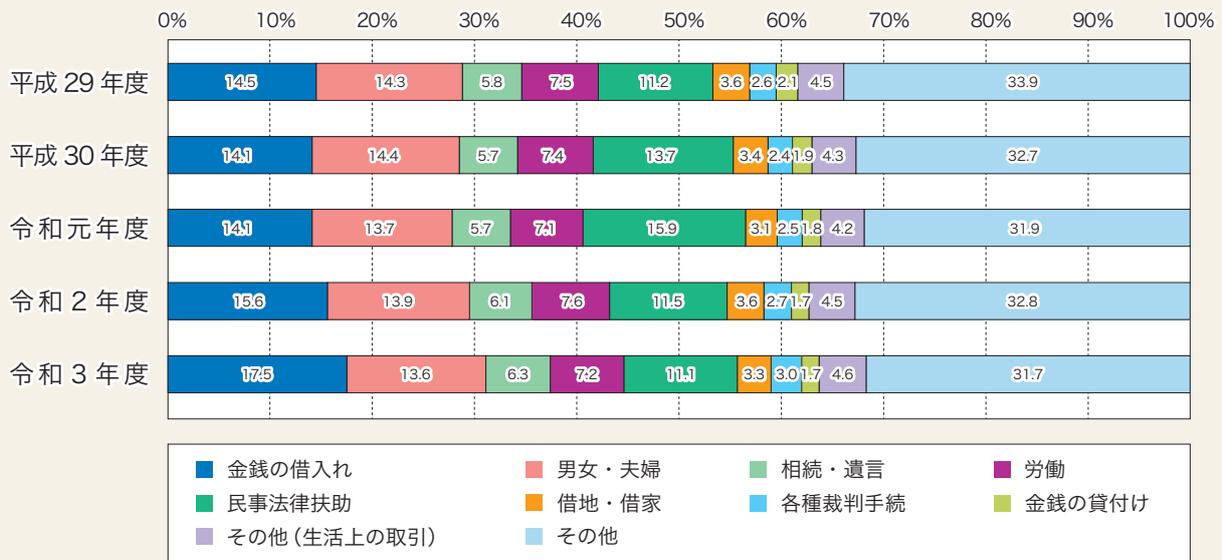


(注) 年代を含むグラフは、令和3年9月に聞き取りを行い、任意で回答を得られたものを基に算出

平成29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1-5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。

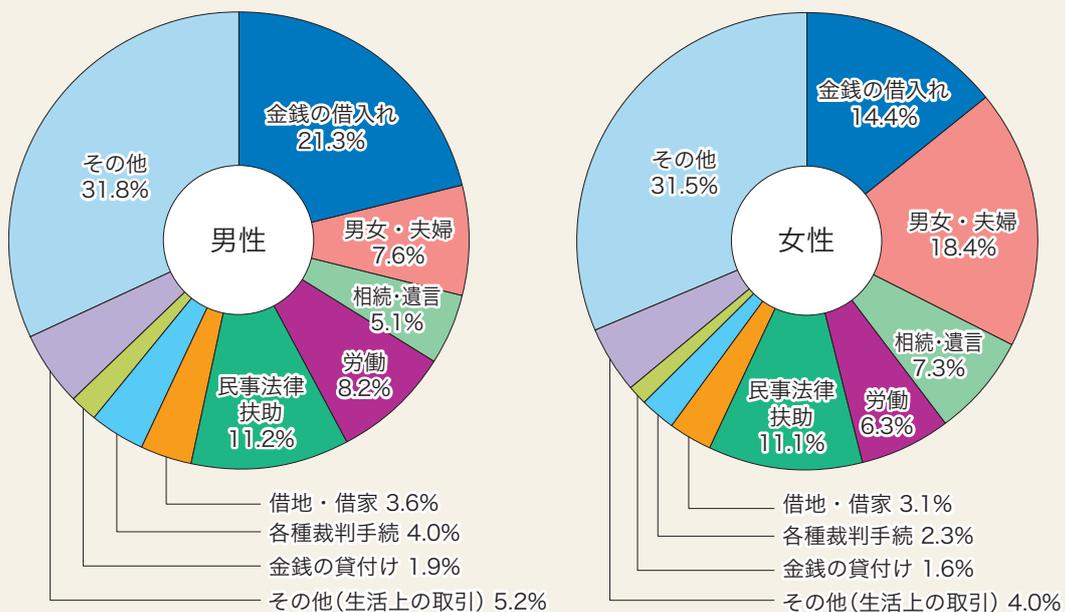
男女別の問合せ分野は、資料1-6のとおりである。男性からの問合せは金銭の借入れが多く、女性からは男女・夫婦が多い傾向にある。

資料1-5 サポートダイヤル問合せ分野別内訳の推移



(注)「その他」には、「高齢者・障がい者」、「犯罪被害者」、「損害賠償」などが含まれる。

資料1-6 令和3年度サポートダイヤル問合せ分野別内訳（男女別）



(注)「その他」には、「高齢者・障がい者」、「犯罪被害者」、「損害賠償」などが含まれる。

問合せ分野ごとの男女件数は、資料1-7のとおりである。女性からの問合せ比率が特に高い分野は、男女・夫婦、子ども、家族などである。一方、会社、賃金・退職金、各種裁判手続などの分野は男性の比率が特に高くなっており、男女ごとの問合せ傾向に違いが見られる。

資料1-7 令和3年度サポートダイヤル問合せ分野別件数（男女別・上位30分野）

順位	問合せ分野	件数			
		合計	分野別男女件数		
			男性	女性	その他・回答なし
1	金銭の借入れ	64,401	35,590	28,715	96
2	男女・夫婦	50,034	12,754	36,870	410
3	民事法律扶助	40,883	18,723	22,138	22
4	【参考】労働に関する問合せ合計（注1）	26,397	13,727	12,627	43
5	相続・遺言	23,300	8,593	14,688	19
6	その他（生活上の取引）	16,812	8,704	8,077	31
7	借地・借家	12,300	6,070	6,214	16
8	各種裁判手続	11,153	6,640	4,509	4
9	高齢者・障がい者	7,218	2,801	4,414	3
10	犯罪被害者	6,506	2,547	3,934	25
11	金銭の貸付け	6,360	3,184	3,165	11
12	その他（職場）	6,281	3,471	2,801	9
13	定年・退職・解雇	5,842	3,032	2,804	6
14	いじめ・嫌がらせ	5,646	2,614	3,022	10
15	損害賠償	5,547	3,016	2,523	8
16	その他（家族）	5,126	1,746	3,371	9
17	その他（法テラス）	4,786	2,499	2,284	3
18	子ども	4,637	1,386	3,224	27
19	その他の法律事務	3,558	1,793	1,755	10
20	賃金・退職金	3,454	2,093	1,355	6
21	その他（犯罪・刑事事件）	3,389	1,604	1,781	4
22	弁護士	3,274	1,570	1,703	1
23	その他（会社）	3,231	2,237	993	1
24	刑事手続のしくみ	2,936	1,688	1,244	4
25	インターネット取引	2,781	1,567	1,199	15
26	名誉毀損	2,753	1,137	1,607	9
27	情報提供	2,630	1,273	1,349	8
28	生活福祉	2,572	1,441	1,129	2
29	その他（人権）	2,318	944	1,367	7
30	犯罪の成否	2,311	1,368	931	12

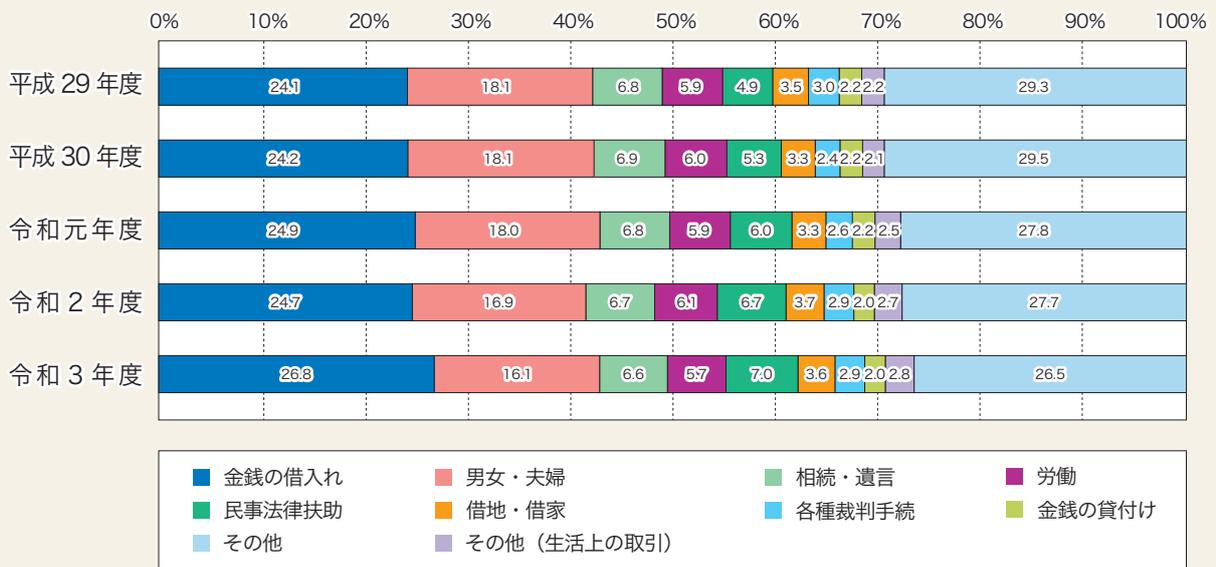
（注1）「労働に関する問合せ合計」は、表中の「定年・退職・解雇」「賃金・退職金」等の職場に関する問合せの件数に加え、「福祉」「保険」といった問合せ分野の中で労働に関連した件数も含む。

（注2）資料1-4に示した利用者の男女比（男性44.2%、女性52.9%）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（62.9%以上）を赤色で表示した。

(2) 地方事務所

平成29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1-8のとおりである。いずれの年度も金銭の借入れが最も多い。

資料1-8 地方事務所問合せ分野別内訳の推移



(注) 「その他」には、「高齢者・障がい者」、「犯罪被害者」、「損害賠償」などが含まれる。

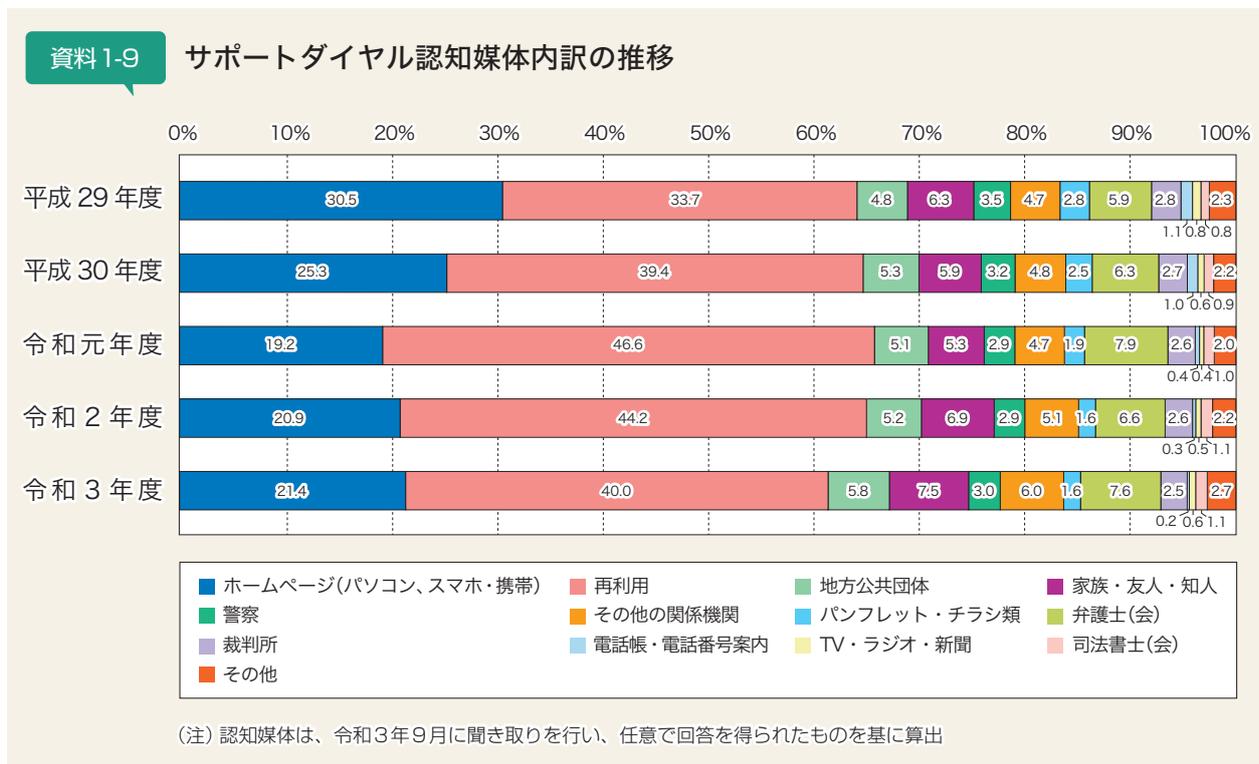
(注) 認知媒体：利用者が法テラスを知った媒体のこと。

1-5 認知媒体

(1) サポートダイヤル

平成29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）の内訳は、資料1-9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：利用者が法テラスを知った媒体のこと。



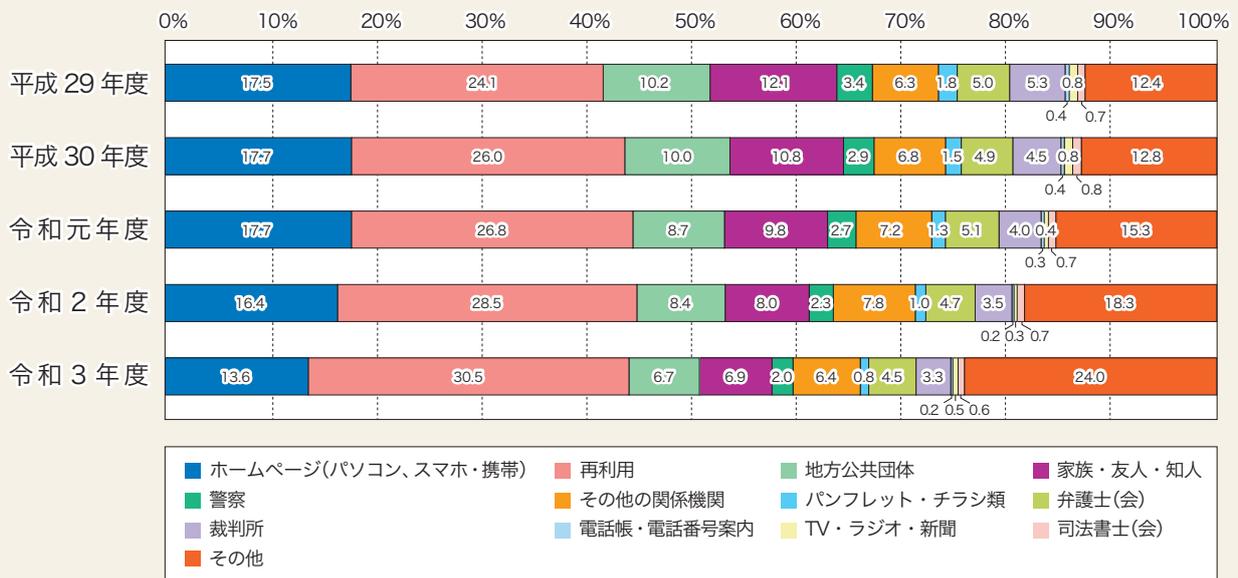
(2) 地方事務所

平成29年度以降の地方事務所における法テラスの認知媒体の内訳は、資料1-10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1-10 地方事務所認知媒体内訳の推移



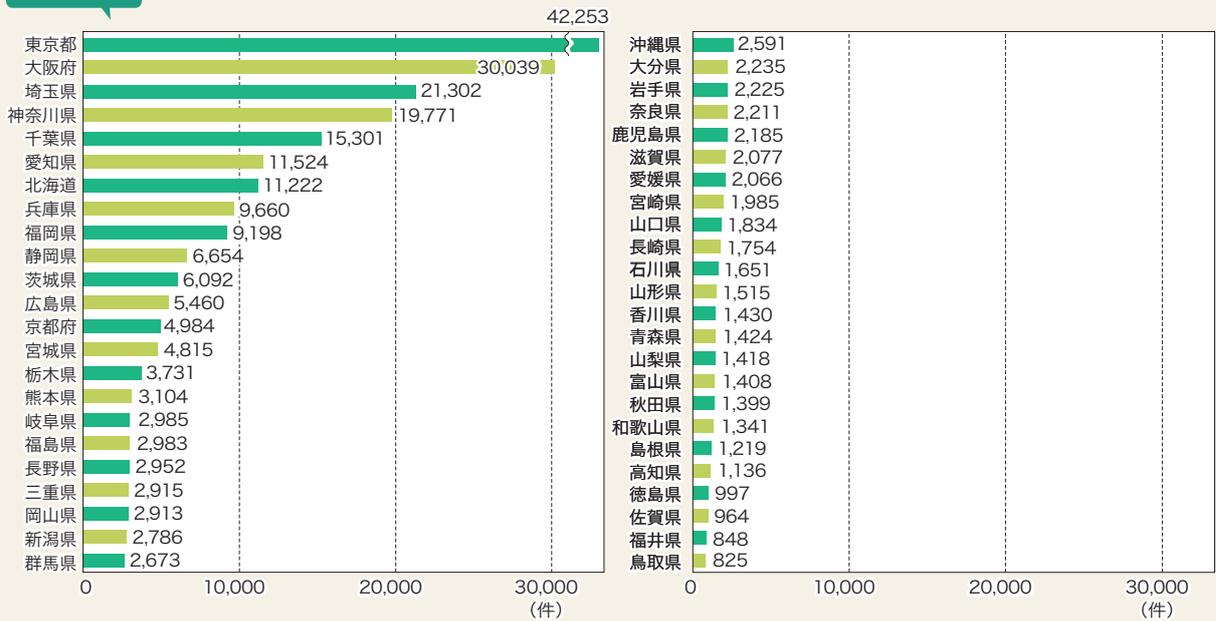
1-6 利用者の地域分布

(1) サポートダイヤル

令和3年度の都道府県別サポートダイヤル問合せ件数は、資料1-11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。

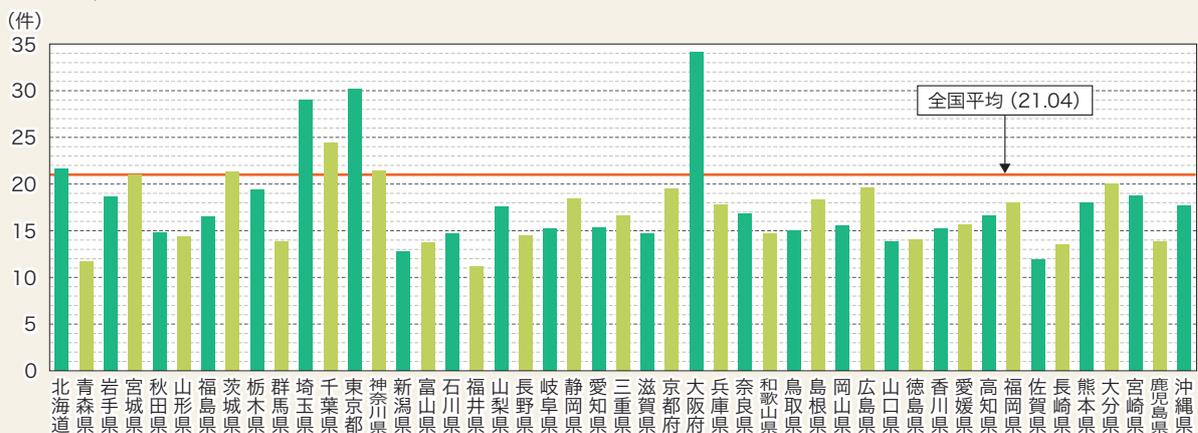
また、人口1万人当たりの問合せ件数（都道府県別）は、資料1-12のとおりである。大阪が最も多く、次いで東京、埼玉の順となっている。

資料 1-11 令和3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 1-12 人口1万人当たりの令和3年度サポートダイヤル問合せ件数（都道府県別）



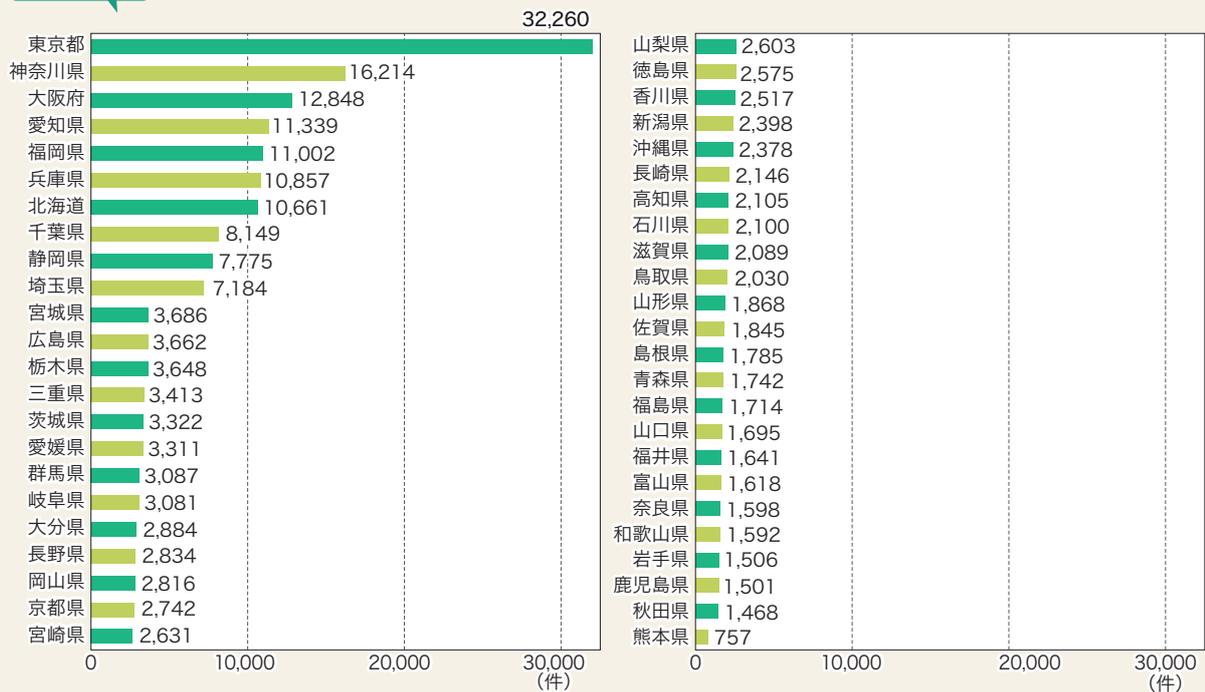
(注) 人口は、総務省統計局の「令和3年10月1日現在推計人口」データを参照した。

(2) 地方事務所

令和3年度の地方事務所別の問合せ件数は、資料1-13のとおりである。東京、神奈川、大阪を始めとする大都市圏での利用が多い。

また、人口1万人当たりの問合せ件数（都道府県別）は、資料1-14のとおりである。鳥取、徳島、山梨など比較的人口の少ない地域で比率が高くなっている。

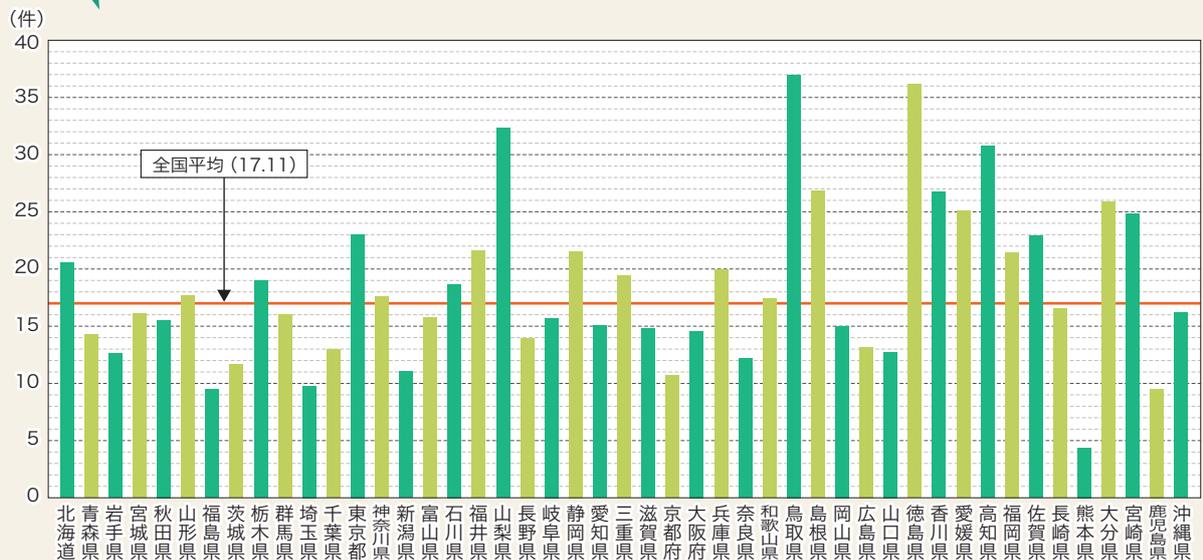
資料 1-13 令和3年度地方事務所別の問合せ件数（電話・面談の合計数）



(注1) 北海道は、札幌(5,572)、函館(1,604)、旭川(1,461)、釧路(2,024)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 1-14 人口1万人当たりの令和3年度都道府県別問合せ件数（電話・面談の合計数）

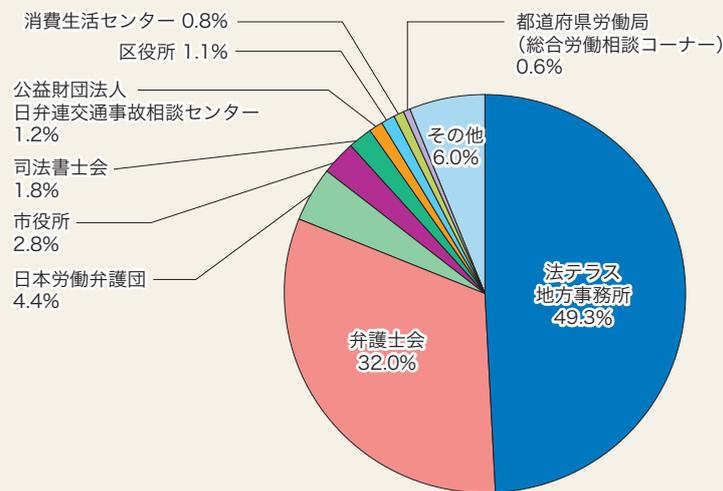


(注) 人口は、総務省統計局の「令和3年10月1日現在推計人口」データを参照した。

1-7 紹介先関係機関

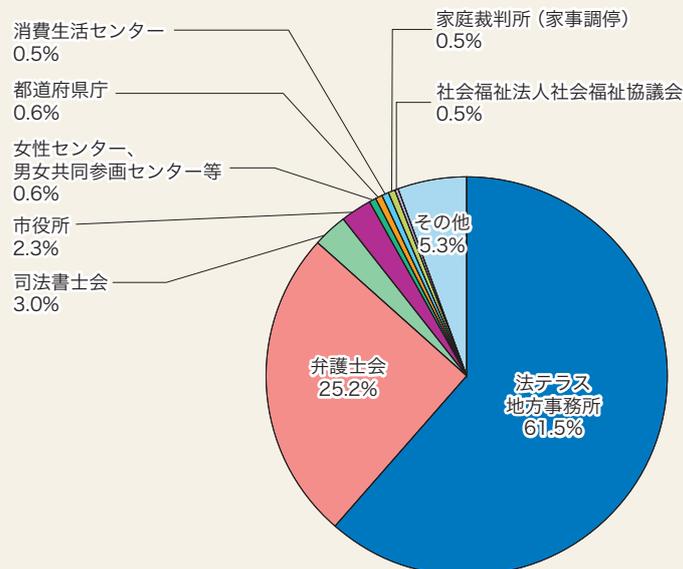
サポートダイヤルと地方事務所では、利用者の問合せ内容に応じ、適切な相談窓口（関係機関）を紹介している。利用者の居住地を聴取し、問合せ内容に適した相談窓口をデータベースから検索し、所在地や電話番号などを案内する。令和3年度にサポートダイヤルと地方事務所に寄せられた問合せに対し、紹介した関係機関の内訳は、資料1-15、1-16のとおりである。利用者が民事法律扶助制度による法律相談を希望している場合には、サポートダイヤルでは法テラスの地方事務所を案内し、地方事務所では法律相談の予約を取る。地方事務所以外の主要な紹介先関係機関としては、弁護士会や司法書士会、地方公共団体等がある。

資料 1-15 令和3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 1-16 令和3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

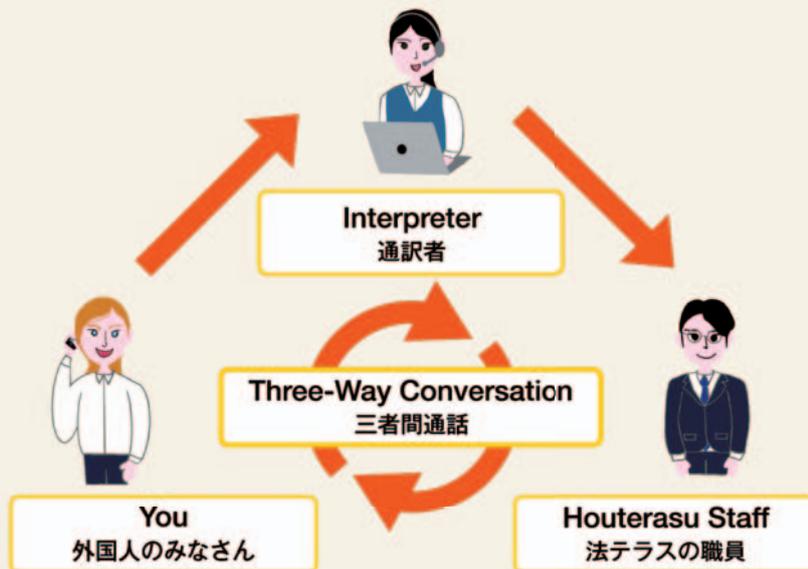
法テラスの情報提供業務は、日本語話者でない方々も利用できるが、法テラス職員だけでは外国語による対応が困難であったために、従前は十分なサービス提供が行えない状況にあった。そこで、話す言語にかかわらず、適切な情報提供が受けられるように、平成25年度から「多言語情報提供サービス」を行っている。

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年度からは英語、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ている。

(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（おなやみナイナイ）」に入った電話を、利用者、通訳業者及び法テラス職員の3者間でつなぎ、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 1-17 多言語情報提供サービスの流れ

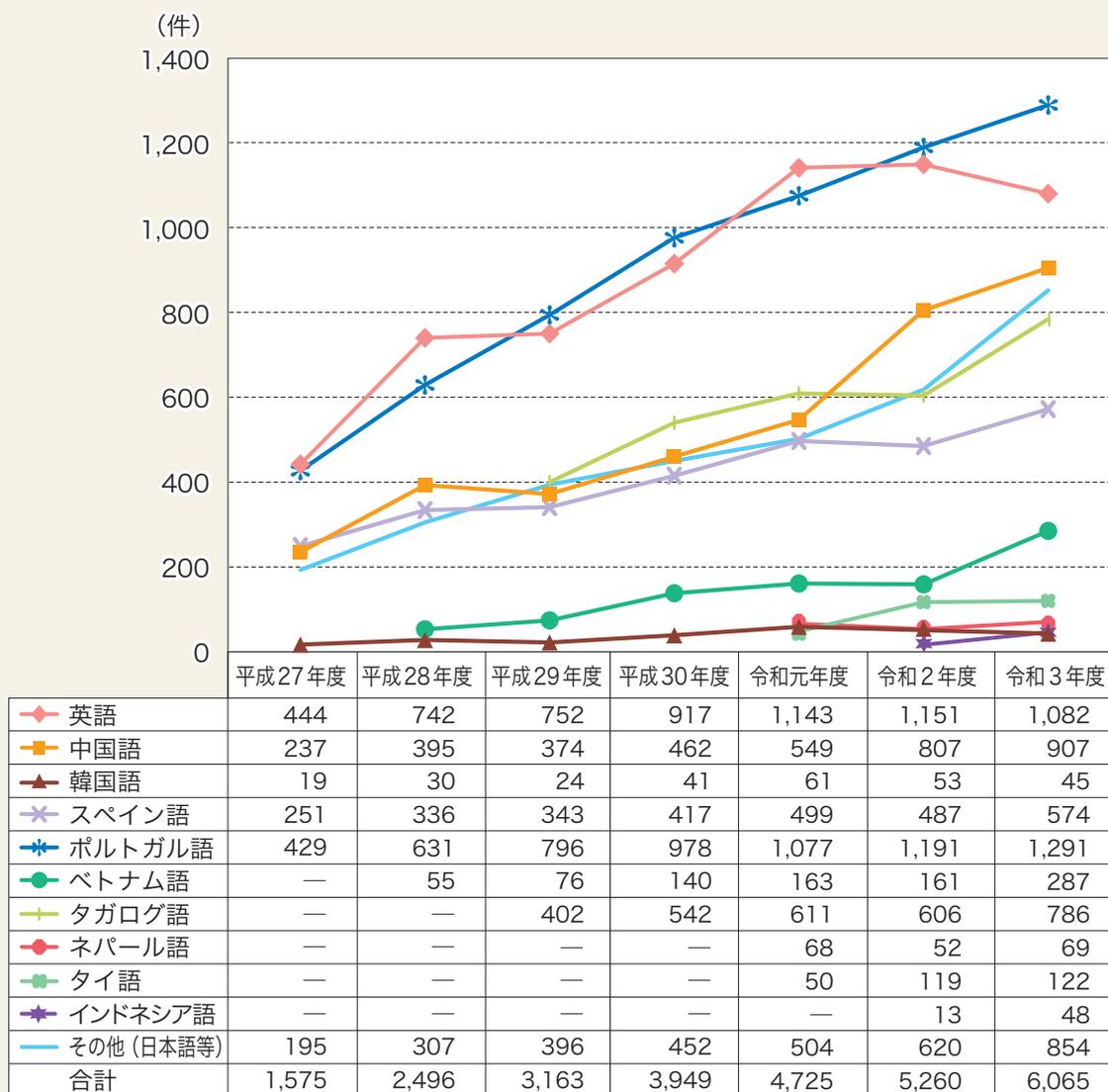


(注) 外国語リーフレットから抜粋

(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1-18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3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 1-18 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た。

(注2) ベトナム語は、平成28年度から対応を開始した。

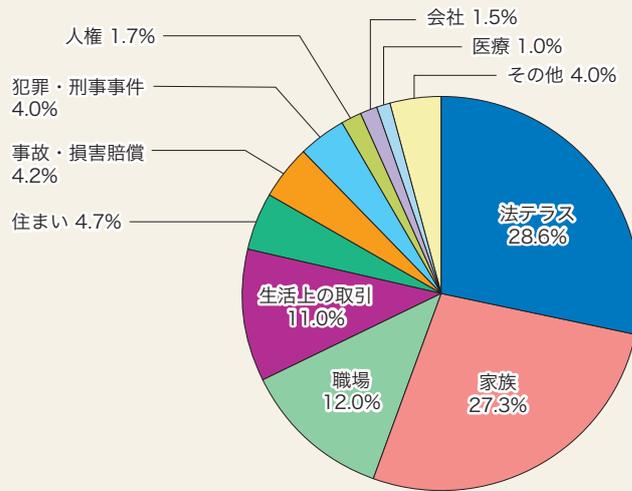
(注3) ネパール語とタイ語は、令和元年度から対応を開始した。

(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3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1-19のとおりである。離婚や子の親権など家族に関する問合せ、解雇や就労など職場に関する問合せ、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多い。

資料 1-19 令和3年度多言語情報提供サービス問合せ分野別内訳



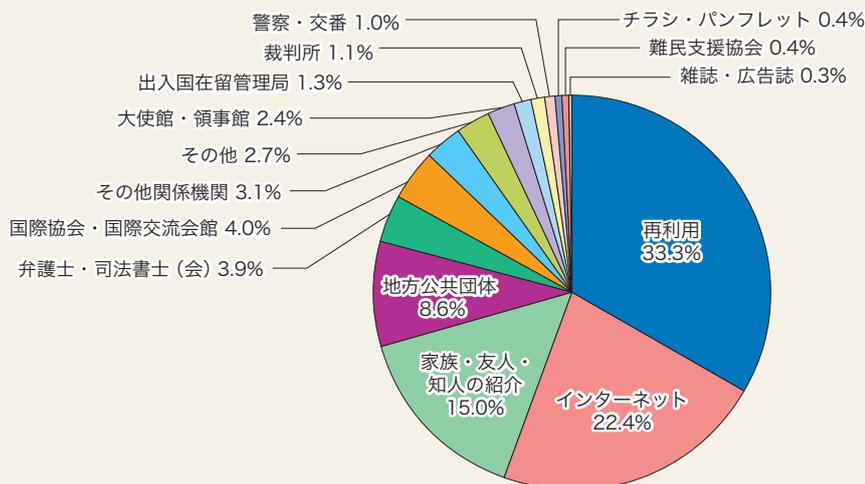
(注) 問合せ分野「会社」とは、会社の設立等に関連する問合せである。

(5) 認知媒体

令和3年度における多言語情報提供サービスの認知媒体（注）の内訳は、資料1-20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：利用者が法テラスを知った媒体のこと。

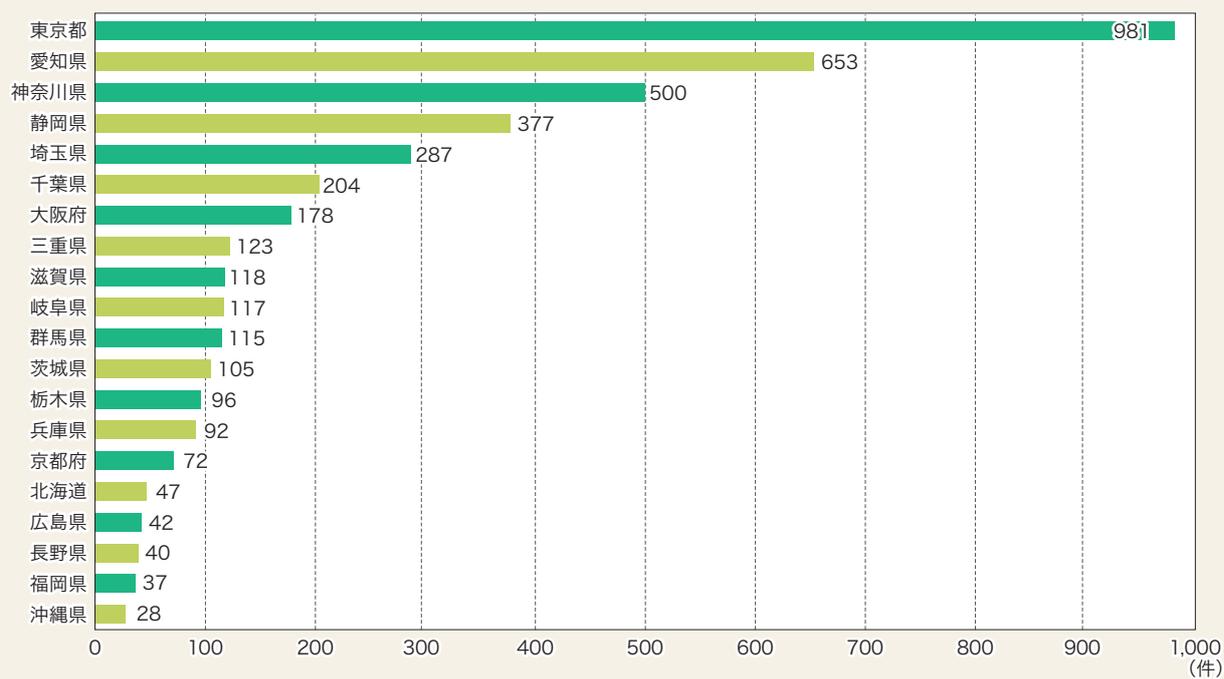
資料 1-20 令和3年度多言語情報提供サービス認知媒体内訳



(6) 利用者の地域分布

令和3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1-21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 1-21 令和3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 外国人在留支援センター (FRESC) における取組

法テラスは、政府が令和2年7月に開設した「外国人在留支援センター (Foreign Residents Support Center 通称：FRESC / フレスク)」(以下「FRESC」という。)内に、「法テラス本部国際室」(以下「国際室」という。)を設置している。FRESCは、政府が外国人材の受入れ・共生のための取組を推進するため、「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」に基づき設立した外国人の在留支援に関する拠点であり、東京出入国在留管理局や東京労働局外国人特別相談・支援室等、4省庁8機関が入居している。

FRESCでは、入居機関が相互に連携・協力することを通じ、効果的かつ効率的に在留外国人が抱える様々な課題への対応に当たっている。国際室では、外国人や外国人の在留支援に関わる地方公共団体等からの問合せに対して情報提供を実施したり、他のFRESC入居機関からの相談取次や同席相談に対応したりするなど、各機関と連携・協力しながら法的支援を行っている。

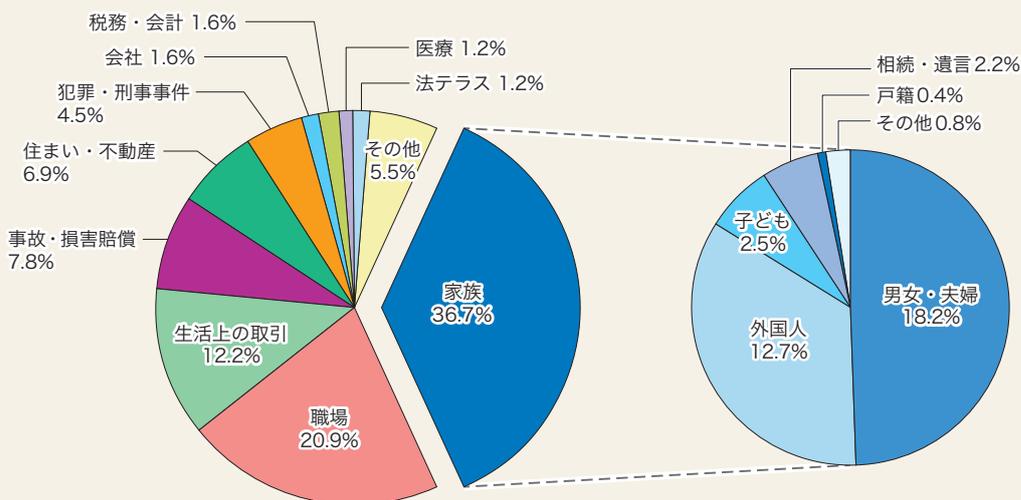
国際室の令和3年度の活動内容と実績は、以下のとおりである。

(1) 国際室における問合せの傾向

ア 問合せ内容

令和3年度の問合せ総件数は837件であり、このうち家族に関する問合せが最も多く、次いで職場、生活上の取引、事故・損害賠償と続いている。家族に関する問合せは離婚に関するもの、職場に関する問合せは賃金・退職金に関するものがそれぞれ最も多い。

資料 1-22 令和3年度国際室における問合せ分野別内訳

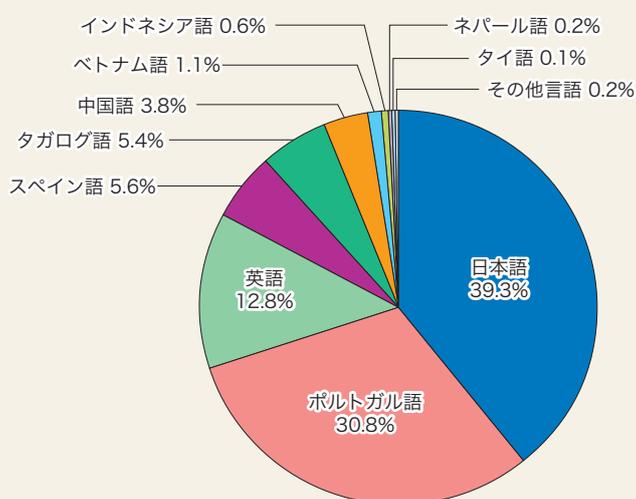


(注) 家族に関する分類には、外国人に関する内容 (入国・在留手続、在留資格、難民認定、国籍・帰化など) を含む。

イ 問合せ言語

日本語による問合せが最も多く、次いでポルトガル語、英語と続いている。日本語による問合せが多い理由は、日本語が話せる在留外国人や、自治体・民間の支援者等からの問合せが多いことによる。また、ポルトガル語による問合せが多い理由は、南米出身の日系人が多い地域に所在する地方事務所支部（浜松、三河）の入電の一次対応を代行していることによる。それらの代行分を除き、国際室への直接の入電に限ると、問合せが多い言語は日本語、英語、中国語の順となる。

資料 1-23 令和3年度国際室における言語別問合せ内訳



(2) 国際室における連携対応事例の紹介

ア 他のFRESC入居機関との連携対応事例の紹介

国際室では、他のFRESC入居機関からの相談取次や同席相談を実施しており、連携の上で対応した事例には、以下のようなものがある。

なお、特定を避けるため、実際のケースをもとに一部を変更している。

【事例1：離婚・在留資格】

（相談要旨）相談者（女性）は外国籍で、「日本人の配偶者等」の在留資格を保有している。日本人の夫と離婚協議中であるところ、離婚後の日本で在留資格に関する心配及び夫が無断で離婚届を提出してしまうことに対する心配がある。

⇒（対応要旨）東京出入国在留管理局と同席相談を行った。同局からは、離婚後に現在と同じ在留資格を更新することはできないことと、相談者の置かれた状況で考えられる在留資格について説明した。法テラスからは、①離婚届が勝手に提出され受理されてしまうと離婚を取り消すには裁判が必要となること、②それを防ぐためには、自治体の窓口で離婚届不受理申出を提出しておく方法があることを説明した。また、協議離婚による離婚の効果が、そのまま母国には及ばない可能性があることに注意するよう伝えた。

イ 地方事務所との連携対応事例の紹介

国際室では、解雇、離婚、死別等に伴い住居や在留資格を失う可能性が高く至急の対応が必要な場合、速やかに弁護士等との法律相談につながるよう対応している。このうち民事法律扶助の利用条件に該当する利用者については、法テラスの地方事務所と連携して法律相談を案内している。下記はその具体例である。なお、特定を避けるため、実際のケースをもとに一部を変更している。

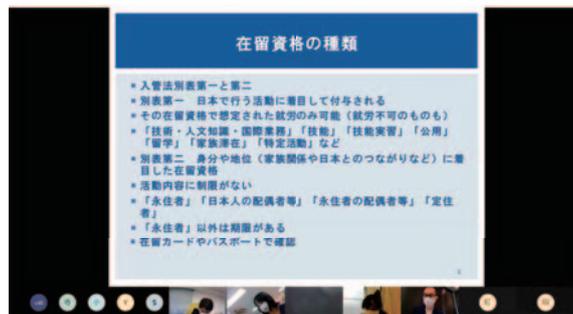
【事例2：認知・在留資格】

(相談要旨) 支援者からの問合せ。支援している外国人女性が重篤な病に苦しんでいる。女性の子供は、日本人の父親から認知されていないため、外国籍となっている。女性が亡くなった場合、子供は強制退去となるか。

⇒(対応要旨) このままでは在留資格を更新できない可能性が高いが、父親に対し強制認知の手続をとれば子供が日本国籍を取得でき、在留資格が不要になることを説明した。母親が存命のうちに対応する必要があるため、母親が民事法律扶助の利用条件を満たしていることを確認した上で、最寄りの法テラス地方事務所に取り次ぎ、弁護士による法律相談につないだ。

(3) 外国人支援者等向けオンラインセミナーの開催

国際室では、外国人に対する法的支援能力の向上を目的として、外国人支援機関・団体の職員や個人支援者を対象としたオンラインセミナーを開催している(令和3年度までは試行)。外国人が関わることの多い問題について、毎回異なるテーマを取り上げている。令和3年度は、以下のテーマで計6回にわたるオンラインセミナーを開催し、参加人数は合計546人であった。



令和3年7月2日 「外国籍高校生の進学・就職と在留資格」のオンラインセミナーの様子(写真は一部加工しています)

資料 1-24 令和3年度外国人支援者等向けオンラインセミナー実施状況

実施日	テーマ
令和3年5月27日	債務整理の基本
令和3年7月2日	外国籍高校生の進学・就職と在留資格
令和3年8月5日	外国人が受けられる生活支援
令和3年9月2日	労働問題を抱える外国人の法的支援
令和3年11月2日	外国人母のための妊娠・出産・育児場面の法的支援
令和4年2月10日	刑事手続の基礎と在留資格、退去強制

1-10 法教育

令和3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114回の一般市民向け法教育を実施し、参加人数は合計4,654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のほか、新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点から、オンラインセミナーなどを企画した。新型コロナウイルス感染症の影響を受け、様々な問題に直面した社会や国民生活の状況を踏まえた内容のほか、若年層や高齢者に向け、法的トラブルの具体的な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となるよう工夫した。

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：講演会・オンライン配信の併用型法教育

知っておきたい終活のはなし ～相続と遺言・任意後見～

旭川

旭川地方事務所では、旭川成年後見支援センターとの共催により、成年後見制度普及啓発の一環として講演会を実施した。当日は、旭川市と近隣8町の市民を対象として、会場とオンライン配信の併用方式で行った。旭川地方事務所の富田佳佑副所長と法テラス旭川法律事務所の坪井清隆弁護士（旭川弁護士会所属）は、成年後見制度を中心に、昨今関心が高い「終活」と絡めて、相続と遺言について事例を交えて講演した。

参加者からは、「法律的なことは難しいと思いがちだが今日の話はとても理解できた」、「色々考える機会となった」、「子供が障がい者なので大変参考になった」、「何から始めるか少しわかった」などの声が寄せられた。

[日時] 令和3年11月19日（金曜日）

[場所] 旭川勤労者福祉会館

[参加人数] 66名

[共催] 旭川成年後見支援センター

無断使用・転載・複写等を禁止します。



当日の講演の様子

事例2：実例で伝えるやさしい法教育

法律講座「事例で学ぼう相続法」～おたっしゅ倶楽部講演～

神奈川

神奈川地方事務所川崎支部では、麻生老人福祉センター（麻生いきいきセンター）と連携し、高齢者向けの法律講座を開催した。

「福祉」「健康」「生活」に関して役立つ情報を提供する“おたっしゅ倶楽部”において例年実施している講座で、令和3年度は、前年度に引き続き「相続法」をテーマとした。

講演では、細川宗孝弁護士（神奈川県弁護士会所属）が、事例を交えつつ、相続への備えなどについてわかりやすく丁寧に説明した。

前年度に引き続き参加した方もおり、熱心に講演に聴き入っていた。参加者からは「知らないことばかりで大変勉強になった」、「相続のトラブルは解決が難しいことを知った。備えることで円満に相続できると実感した」、「自分に当てはまる事例があり良かった」などの声が寄せられた。

[日時] 令和4年3月18日（金曜日）

[場所] 麻生老人福祉センター

[参加人数] 24名

[共催] 麻生老人福祉センター

無断使用・転載・複写等を禁止します。



当日の講座の様子

事例3：図書館との共催による法教育

暮らしに役立つ図書館講座

島根

島根地方事務所では、法律に関する情報を広く発信する取組として、隔月（偶数月）で法律講座を開催している。講師は、法テラス島根の常勤弁護士（4名）が持ち回りで担当し、令和3年度は、「空き家問題」「相続・遺言・家族信託」「後見制度」「冤罪事件」「子どもの権利と法律」をテーマに講演を行った。

常勤弁護士は、自身の弁護士業務での経験を踏まえつつ、イラストや図などを多用して平易な言葉で説明しており、参加者からは、「難しい内容なのに、とても分かりやすかった」、「将来問題が起こったときは、今回の講演を思い出して参考にしたい」などの声が寄せられた。

なお、共催する島根県立図書館は、より知識を深めたい参加者に向けて、蔵書の中からテーマに関連する書籍を講演会場に展示しており、図書館の利用にもつながる仕組みとなっている。

[日時] 令和3年4月10日、同年6月12日、同年8月21日、
同年10月9日、同年12月18日（全5回、いずれも土曜日）
令和4年2月はコロナ感染拡大のため中止

[場所] 島根県立図書館

[参加人数] 48名（全5回分の合計）

[共催] 島根県立図書館

無断使用・転載・複写等を禁止します。



当日の講座の様子



図書館講座のチラシ

事例4：チャット機能を利用した質問対応による参加型オンライン法教育

「キャンパスライフ入門」～学生生活への準備～

大分

大分地方事務所では、例年、大分大学と連携して、主に入学直後の学生を対象に、4年間の学生生活に関わる問題や、社会の一員としての権利義務などについて、弁護士による講演を実施している。

令和3年度は、熊谷洋佑弁護士（大分県弁護士会所属）が「年金問題、生活保護制度、親族間の扶養義務について」、田中良太弁護士（同弁護士会所属）が「学生生活と労働問題」をテーマに、長時間労働問題、年金など知っておくべき社会保障制度、実際に法的トラブルに直面したときの対処法などをわかりやすく説明・解説した。

新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点から、完全オンラインによる法教育であったにもかかわらず、140名という多数の学生が参加した。

講演を担当した熊谷弁護士は、オンラインによる法教育について「受講生が、私の問いかけに対し、積極的にチャットで答えを返してくれたおかげで、対面の場合以上に、双方向の講演になったと思う」と感想を述べた。

成年年齢引下げの改正民法が施行される令和4年度は、オンデマンド方式による実施を検討するなど、法教育のさらなる拡充に努めていく予定である。

[日時] 令和3年5月19日（水曜日）

[場所] 大分大学

[参加人数] 140名（オンライン）

[共催] 大分大学



当日の講演内容のスライド（一部）

事例5：自治体との連携による法教育

消費者トラブル対策講座

東京

東京地方事務所では、東京都中央区の地域包括支援センターである月島おとしより相談センター（以下「相談センター」という。）と連携し、地域の高齢者を対象に、消費者トラブルに関する福祉講座を開催した。講師は、法テラス東京法律事務所の能美吉貴弁護士（第一東京弁護士会所属）が務めた。

この講座は、「トイレ修理業者等からの高額請求」についての相談が複数寄せられたことから、中央区として消費者トラブル対策講座を開くこととなり、法テラスに連携依頼があったため実現した。

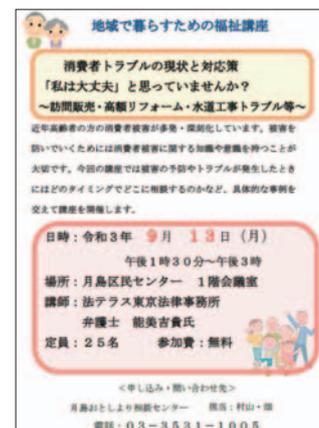
当日は「自分にも起こりえること」として参加者に危機感をもってもらうため、国民生活センターに寄せられた具体的な事例を取り上げるとともに、法律上の論点のほか、トラブル回避に向けた日頃からの準備、トラブル発生時の心構え等、具体的なアドバイスを行った。また、トラブルが起きたらまず何をすべきかを説明する中で、法テラスの制度や相談予約の方法等について説明を行った。

参加者からは、「ニュースをみて不安があったが、気持ちが楽になった」などの声が寄せられた。

[日時] 令和3年9月13日（月曜日）

[場所] 月島区民センター

[参加人数] 25名



福祉講座のチラシ