

8. その他



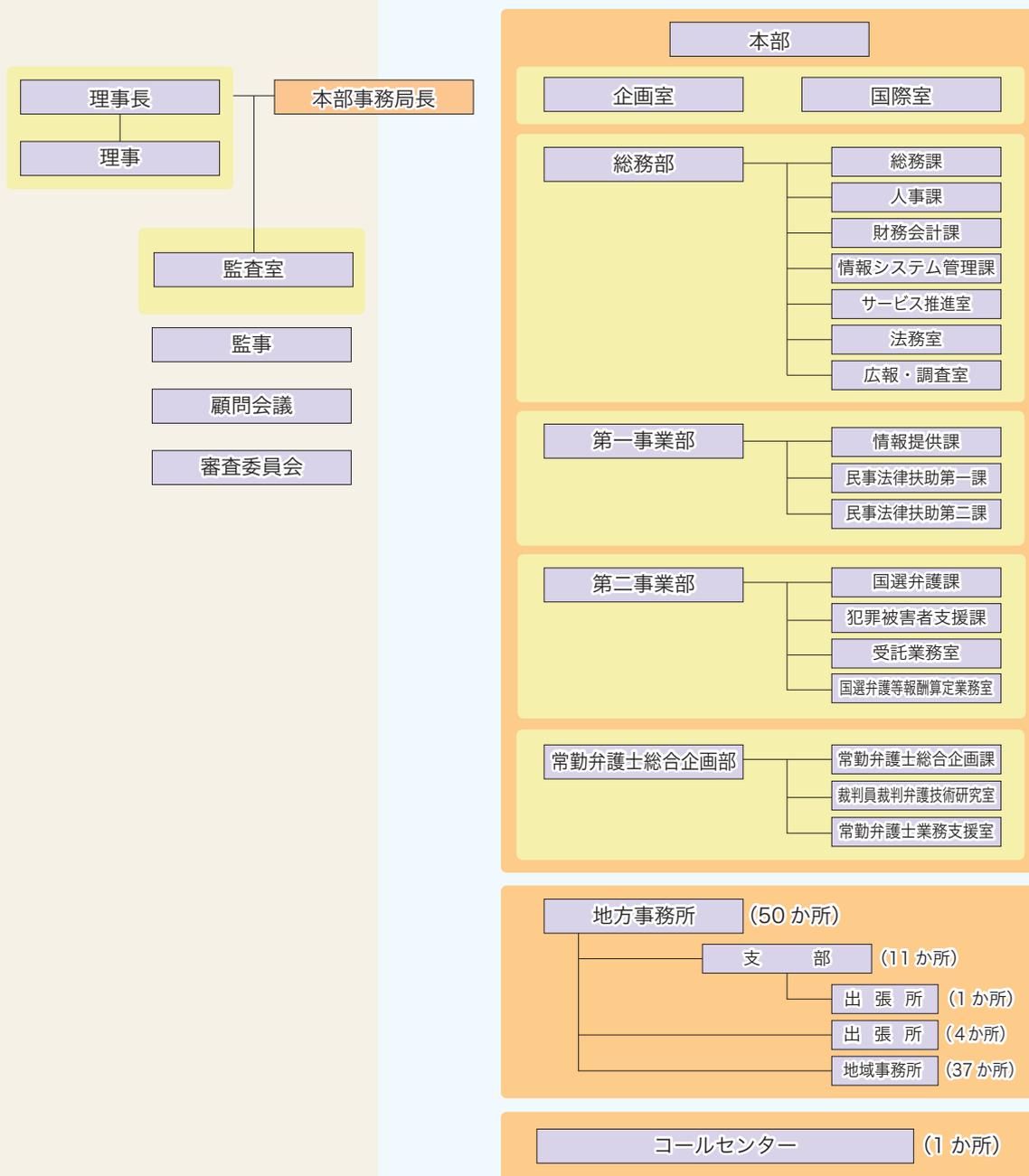
8-1 組織

(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4年4月1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4年4月1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	北海道二世郡八雲町富士見町21-1	0503383-8366
江差地域事務所	043-0034	北海道檜山郡江差町字中歌町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	027-0083	岩手県宮古市大通4-4-22 宮古中央ビル2F	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
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
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
ふたば出張所	979-0403	福島県双葉郡広野町大字下浅見川字広長44-3 広野みらいオフィス2F	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 セナビビル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N1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
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

事務所名	郵便番号	住 所	電話番号
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 イリックスビル 1F	0503383-5411
長野地方事務所	380-0835	長野県長野市新田町 1485-1 長野市もんぜんぶら座 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 栄サンシティービル 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	奈良県吉野郡大淀町下淵 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 NTT 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
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 14-3 雲仙市小浜老人福祉センター 2F	0503383-5324

事務所名	郵便番号	住 所	電話番号
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 A I S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	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	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

(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4年4月1日現在の役員は、次のとおりである。

理事長	丸島	俊介	令和4年4月1日就任
理事	名執	雅子	令和4年4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	定塚	由美子	令和4年4月1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

(前理事長)	板東	久美子)	令和4年3月31日退任
(前理事	丸島	俊介)	令和4年3月31日退任
(同	新保	美香)	令和4年3月31日退任

(7) 職員の状況

令和4年3月31日現在の職員の総数は1,476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

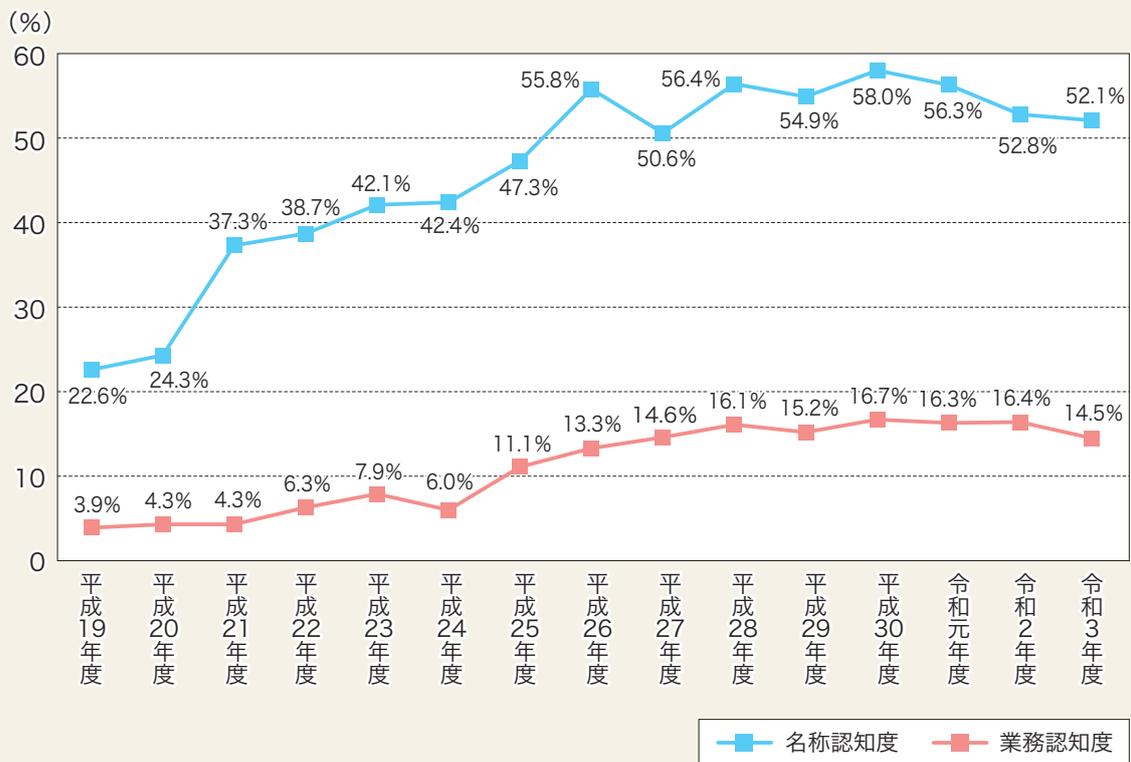
法テラスでは、国民の法テラスの認知状況を把握し、広報活動や各業務遂行上の参考とするため、平成19年度から毎年「認知状況等調査」を実施している。

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^(注1)で、平成26年度以降はインターネットによる調査^(注2)である。

(注1) サンプルは20代以上の男女1,100名。

(注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

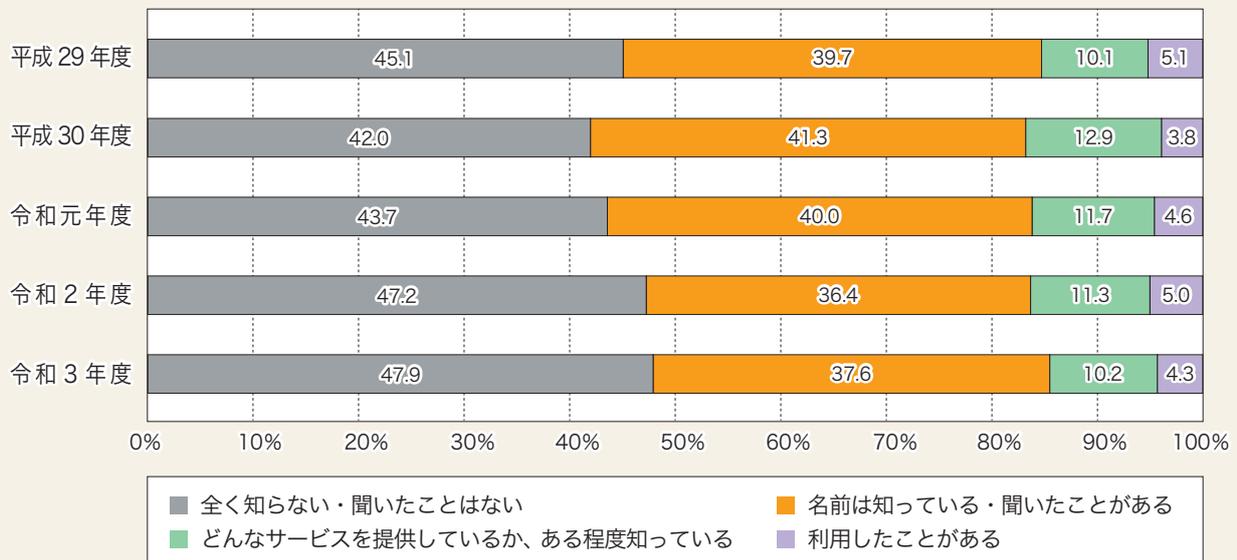


(2) 令和3年度の主な取組

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けて、令和3年4月1日から同月30日にかけて全国紙と地方紙に新聞広告を出稿するとともに、同月から同年5月にかけて全国にテレビCMを放映した。

また、特に認知度の低い20代女性へのアプローチとして、若年層向けのイベントに協賛し、認知度向上等を図った。

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3年度は52.1%であった。

業務認知度（注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%台となり、令和3年度は14.5%であった。

（注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。

（3）性別・年代別認知度

令和3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50代、業務認知度が最も高かったのは男性50代であった。

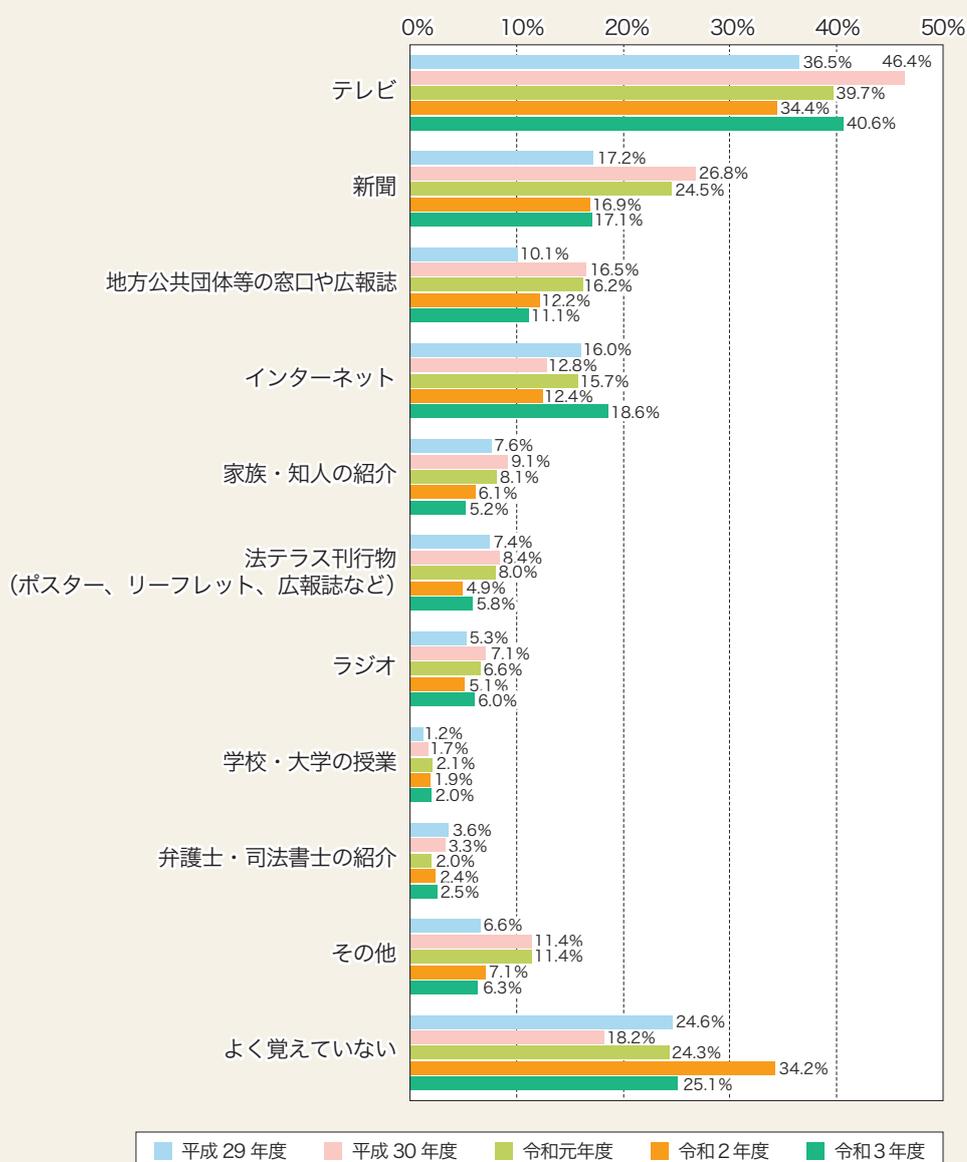
他方、女性20代は名称認知度が、男性20代は業務認知度が、同性の他の年代と比較しても著しく低くなっている。

(4) 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「インターネット」であった。

これは、令和3年度に全国的にテレビCMを放映したことが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3年度の「その他」には、「政府広報 2.1%」、「駅構内の広告や電車・バスの車内広告 2.3%」、「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」という。）が寄せられている。

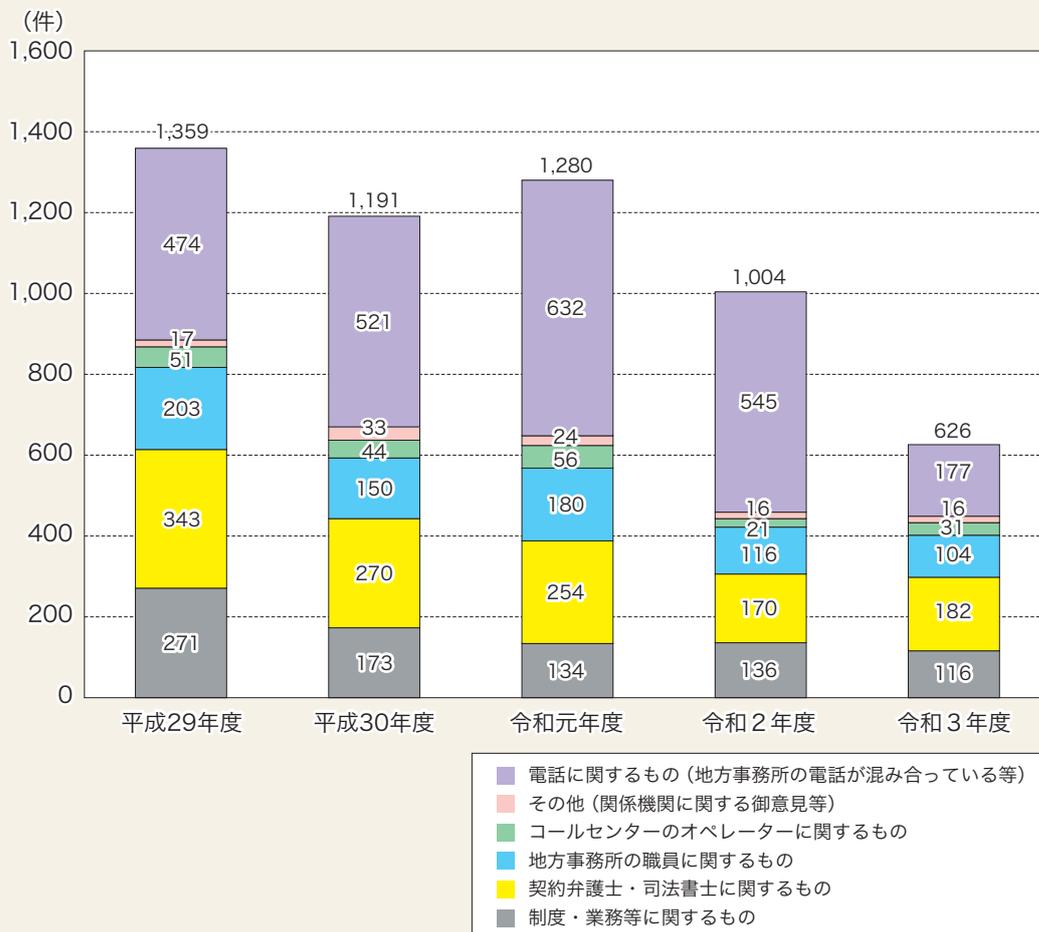
令和3年度の苦情等の受付件数は626件で、令和2年度の件数1,004件から約37.6%（378件）減少した（資料8-6参照）。

最も多く寄せられた苦情等は、「契約弁護士・司法書士に関するもの」であり、令和2年度の170件から約7.1%（12件）増加して182件となっている。一方、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」の苦情等は、令和2年度の545件から約67.5%（368件）と大幅に減少して177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、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。

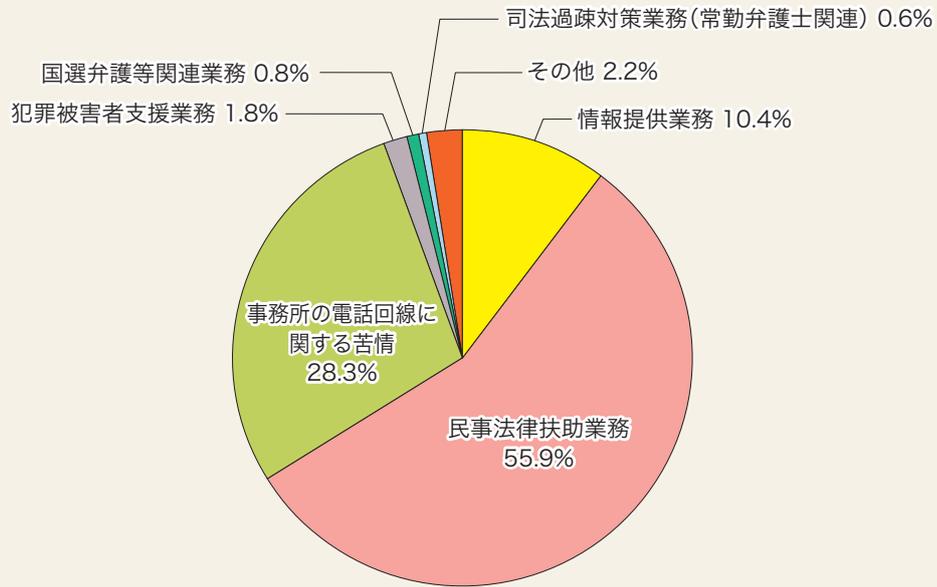
また、その他の苦情等としては、多い順に、「制度・業務等に関するもの」、「地方事務所の職員に関するもの」、「コールセンターのオペレーターに関するもの」、「その他（関係機関に関する御意見等）」となっている（資料8-6及び8-7参照）。

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。

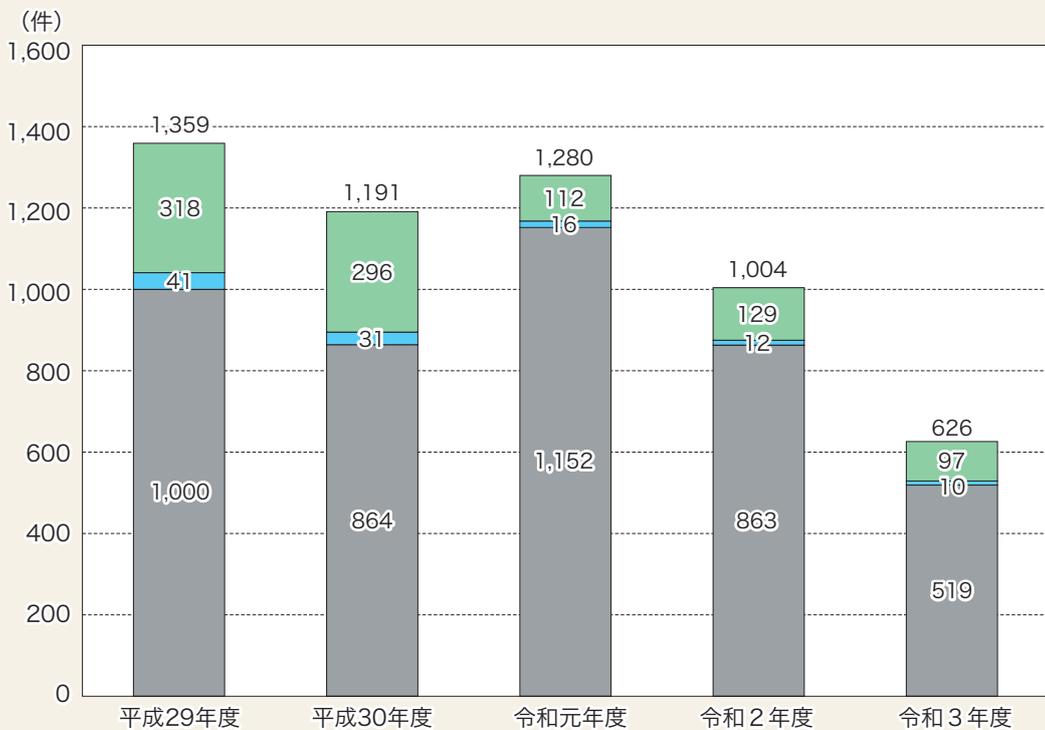
資料 8-6 苦情等受付件数・対象別苦情内訳の推移



資料 8-7 令和3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・事務所等に苦情の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3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】	<p>サポートダイヤルに電話をし、困りごとの事情を話したところ、対応したオペレーターから「訴えたいのか、どうしたいのか」と聞かれた。</p> <p>どうしたら良いか分からず困っているから電話をしたのに、事務的な対応で不親切だと感じた。</p>	➡	<p>オペレーターの対応でご不快な思いをおかけしたことについてお詫びした。</p> <p>利用者とのやりとりを行う際は、発言に被せたり、言葉を遮って質問したりすることがないように留意するとともに、申出者の「どうしたら良いかわからない」という心情に寄り添った対応を取るよう、フィードバックを行った。</p>
	<p>相続について、電話相談を行っているのか確認したいと思い、法テラスに電話したところ、電話に出た職員が困りごとの詳細を話すよう促してきた。</p> <p>しかし、私は当事者ではないため、結局法テラスの法律相談は利用できないと言われ、弁護士による法律相談を希望しているにもかかわらず、関係機関を案内されて終わってしまった。</p> <p>何のために長い時間をかけて話をしたのか理解ができない。また、話の途中で何度も保留にされるなど、不満の残る対応であった。</p>	➡	<p>案内の段取りに不手際があったことをお詫びした。対象の職員には注意し、品質向上に努めると説明をしたところ、申出者は納得された。</p> <p>苦情対象となった職員に対しては、電話を保留にする際は確認したい点をあらかじめ説明するなど、慎重に対応すること等を伝達した。</p>
【民事法律扶助業務】	<p>法テラスの無料法律相談を利用して弁護士事務所に法律相談に行く予定になっているが、生活保護を受給し、車いすでの移動が困難である。</p>	➡	<p>法律事務所に直接出向く以外の相談方法について、地方事務所に希望等を伝えていただくように案内した。</p> <p>その後、地方事務所において電話等法律相談援助の制度について説明し、予約を受け付けた。申出者は後日、電話法律相談を受けることができた。</p>
	<p>以前、法律相談の予約を取りたいと思い、地方事務所へ赴いたが、その際対応した職員は、弁護士ではないにもかかわらず「訴訟しても無駄。」と他人の裁判に口出しするような発言をした。</p> <p>また、お互い面識がないにもかかわらず、知人のような馴れ馴れしい話し方だった。</p> <p>このような職員に個人情報伝えることに不安を感じた。</p>	➡	<p>職員の対応でご不快な思いをおかけしたことについてお詫びした。</p> <p>馴れ馴れしい対応だったという点等について真摯に受け止め、改めて全職員に対して適切な接遇を徹底するよう周知、指導を行った。</p>
【その他】	<p>法テラス公式ホームページのトップページにおいて、法テラス・サポートダイヤルの業務時間が平日9時から21時と書いてあったので、地方事務所も同様に平日は21時まで電話が繋がると思い、勘違いをしてしまった。</p> <p>地方事務所に電話がつながる時間が平日9時から17時までであることをもっと分かりやすく示してほしい。</p>	➡	<p>地方事務所の対応時間の表記が分かりにくかったことをお詫びした。</p> <p>苦情を受けて、ホームページ内の各地方事務所のページにおいて、電話番号の下に「業務時間は平日9時～17時です。」という文言を追加で表示することとした。</p>
【感謝の言葉】	皆様からの声		
	<p>午後9時間際にサポートダイヤルに電話をしたが、法律相談の手続きを丁寧に教えてもらうことができた。オペレーターには親身になって話を聞いていただき、背中を押してもらって大変助かった。翌日、地方事務所に電話をして予約し、法律相談をした。担当弁護士も親しみやすく分かりやすい弁護士で困りごとに理解を示していただいた。問題が解決に向かい、とても感謝している。</p>		
	<p>私は、障がいを抱えているが、法律相談をしたくて地方事務所へ赴いたところ、弁護士会の高齢者・障がい者支援の窓口を案内された。窓口に行くこともとても親切に対応してもらった。法テラスにもお礼が言いたくて電話した。</p>		

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、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4年4月10日現在）

委員長	高橋	宏志	東京大学名誉教授
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	土屋	美明	共同通信社元論説副委員長
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）
（前委員）	飯室	勝彦	前中京大学文学部教授） 令和4年4月9日退任

（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3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						計	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		
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
令和3年度	2	3	1	6	1	9	0	15	32	37

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3年度は下記のとおり1回開催し、令和3年度の業務実績（概況）等について報告を行い、コロナ禍における司法アクセス及び災害と司法アクセスについて意見を聴取した。

(2) 顧問会議メンバー（令和4年6月1日現在、敬称略）

＜座長＞	片山 善博	大正大学教授・地域構想研究所長
	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
	北山 禎介	株式会社三井住友銀行名誉顧問
	松本 恒雄	一橋大学名誉教授・国民生活センター顧問
	(長谷部由起子	学習院大学大学院法務研究科教授) 令和4年3月15日まで

(3) 顧問会議の開催状況

第20回 令和4年2月3日（木）

【報告案件】

・令和3年度及び第4期中期目標期間における業務の概況並びに今後の取組について

【協議案件】

- ・コロナ禍における司法アクセスについて
- ・災害と司法アクセスについて

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、特定援助対象者法律相談援助及び高齢者・障がい者対策に重点を置くとともに、新型コロナウイルス感染症に係る対応など昨今の問題を踏まえた議題を設定することとした。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3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、会場集合形式とオンライン形式を併用した開催とす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3年度中の延べ開催数は、全国で66回となった。

資料 8-12 令和3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4年1月25日	・特定援助対象者法律相談援助について	18名
函館	令和3年11月18日	・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 ・常勤弁護士の活動報告について ・法テラスの業務説明等	45名
旭川	令和4年2月9日	・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 ・常勤弁護士の活動報告について	6名
釧路	令和4年2月22日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・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 ・新型コロナウイルス感染症に係る対応について ・法テラス釧路の概況、法テラスの利用促進について	33名
青森	令和3年6月16日	・司法ソーシャルワークについて	7名
	令和3年7月30日		6名
	令和3年8月18日		4名
	令和3年10月6日		6名
	令和3年11月24日		7名
	令和3年12月24日		5名
	令和4年1月27日		5名
	令和4年2月15日		7名

地方事務所	開催日	主な内容	参加者数
岩手	令和3年10月28日	・高齢者・障がい者対策について ・司法ソーシャルワークについて	56名
	令和4年2月18日	・特定援助対象者法律援助について ・高齢者・障がい者対策について ・司法ソーシャルワークについて ・日常生活自立支援事業について	45名
宮城	令和3年10月25日	・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 ・オンライン形式による面談法律相談について	14名
	令和3年11月29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 ・オンライン形式による面談法律相談について	33名
秋田	令和3年10月11日	・特定援助対象者法律相談援助について	18名
山形	令和4年2月4日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・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3年10月19日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・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 ・常勤弁護士の活動報告について	17名
	令和3年12月23日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・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 ・常勤弁護士の活動報告について ・新型コロナウイルス感染症に係る対応について	25名
茨城	令和3年11月12日	・高齢者・障がい者対策について ・生活困窮者支援の基礎、女性を取り巻く法律問題について	84名
栃木	令和4年2月18日	・常勤弁護士の活動報告について ・情報提供の利用方法について ・成年年齢引下げについて ・法テラス業務説明	14名
群馬	令和3年11月29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 ・地域包括支援センターにおける法的需要等について	11名
埼玉	令和4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・障がい者対策について ・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 ・新型コロナウイルス感染症に係る対応について ・常勤弁護士の活動報告について	11名
千葉	令和4年3月11日	・常勤弁護士の活動報告について ・コロナ禍における生活困窮者への対応連携について	38名
東京	令和4年1月11日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・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 ・これまでの協働連携の振り返り、課題、他地域との協働連携事例	10名
東京 (多摩支部)	令和4年2月9日	・司法ソーシャルワークについて ・新型コロナウイルス感染症に係る対応について ・常勤弁護士の活動報告について ・民事法律扶助制度について	19名

地方事務所	開催日	主な内容	参加者数
神奈川	令和3年11月29日	・自然災害について ・コロナ禍のDV被害と近時の家事事件について ・LGBTの法律問題について	110名
神奈川 (小田原支部)	令和4年3月2日	・外国人対応について	6名
新潟	令和3年10月22日	・法テラスの利用方法について ・自治体相談担当者との意見交換	12名
富山	令和4年2月9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 ・法テラス富山業務実績報告	48名
石川	令和4年2月28日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・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 ・新型コロナウイルス感染症に係る対応について ・法テラスの活用法、福祉機関との連携について	39名
福井	令和3年11月26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 ・法テラス業務説明	13名
山梨	令和4年2月18日	・高齢者・障がい者対策について ・司法ソーシャルワークについて	78名
	令和4年3月9日	・高齢者・障がい者対策について ・生活困窮、更生保護について	26名
長野	令和3年11月25日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・常勤弁護士の活動報告について	20名
岐阜	令和3年12月22日	・高齢者・障がい者対策について ・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	85名
静岡	令和4年1月31日	・高齢者・障がい者対策について ・常勤弁護士の活動報告について	27名
愛知	令和3年11月19日	・外国人対応について	43名
三重	令和4年3月25日	・DV等被害者法律相談援助について ・外国人対応について ・犯罪被害者支援について	8名
滋賀	令和4年3月17日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・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 ・常勤弁護士の活動報告について ・情報提供、民事法律扶助などの主要業務の説明	24名
京都	令和4年3月16日	・高齢者・障がい者対策について ・常勤弁護士の活動報告について ・高齢者の虐待事例について	13名
大阪	令和4年2月18日	・特定援助対象者法律相談援助について	22名
兵庫	令和3年11月16日	・DV等被害者法律相談援助について	55名
兵庫 (阪神支部)	令和3年12月15日	・高齢者・障がい者対策について ・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	16名

地方事務所	開催日	主な内容	参加者数
奈良	令和3年12月7日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 常勤弁護士の活動報告について ・ 法テラスの業務説明 	12名
和歌山	令和4年2月10日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人対応について ・ 県内の通訳人不足、通訳名簿整備の必要性について 	4名
鳥取	令和3年11月11日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者・障がい者対策について ・ 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 	23名
島根	令和3年11月24日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 常勤弁護士の活動報告について 	22名
岡山	令和3年11月26日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者対策について ・ 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 ・ 法テラス業務全般の説明 	28名
広島	令和3年11月24日	<ul style="list-style-type: none"> ・ ケース会議への弁護士派遣制度について 	4名
山口	令和3年11月16日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者対策について ・ 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 ・ 常勤弁護士の活動報告について ・ 情報提供再編について 	53名
徳島	令和4年1月24日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者対策について ・ 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 ・ 新型コロナウイルス感染症に係る対応について ・ 情報提供、民事法律扶助について 	7名
香川	令和4年2月17日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者対策について ・ 情報提供業務、民事法律扶助制度、犯罪被害者支援業務について 	6名
愛媛	令和3年9月1日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者対策について ・ DV等被害者法律相談援助について 	69名
	令和3年9月13日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 司法ソーシャルワークについて ・ 新型コロナウイルス感染症に係る対応について ・ ケース会議援助プログラムについて 	24名
高知	令和4年3月10日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者対策について ・ 常勤弁護士の活動報告について 	26名
福岡	令和3年12月15日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者対策について ・ 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 	77名
福岡 (北九州支部)	令和3年11月22日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者対策について ・ 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 ・ 弁護士会の活動内容紹介等について 	40名
	令和4年3月2日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者対策について ・ 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 ・ 弁護士による法律相談対応事例の紹介等について 	15名

地方事務所	開催日	主な内容	参加者数
佐賀	令和4年2月28日	<ul style="list-style-type: none"> ・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・DV等被害者法律相談援助について 	13名
長崎	令和3年7月8日	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	5名
熊本	令和4年2月21日	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者・障がい者対策について ・司法ソーシャルワークについて ・コロナ禍における生活困難者支援について 	10名
大分	令和4年2月9日	<ul style="list-style-type: none"> ・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・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 ・新型コロナウイルス感染症に係る対応について ・弁護士、司法書士から成年後見についての相談事例、高齢者等の相談事例を踏まえての講義 	6名
宮崎	令和4年2月17日	<ul style="list-style-type: none"> ・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・司法ソーシャルワークについて 	55名
鹿児島	令和4年2月18日	<ul style="list-style-type: none"> ・司法ソーシャルワークについて ・新型コロナウイルス感染症に係る対応について ・常勤弁護士の活動報告について 	23名
沖縄	令和3年11月10日	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者・障がい者対策について ・司法ソーシャルワークについて 	39名