

特集1

いつでも・どこでも・誰でも
必要な方に役立つ情報を
～法テラス・サポートダイヤル～

特集1-1 法テラス・サポートダイヤルのあゆみ

- (1) 利用累計448万件に
- (2) 大規模災害にも対応

特集1-2 ある日のサポートダイヤル

特集1-3 利用者にとって役立つ情報提供をするために

- (1) 研修（フルタイムOPの場合）
- (2) 目標設定と面談・対応チェック
- (3) 日頃のフォローアップ

寄稿 西アフリカ・コートジボワールのコールセンター“ALLO JUSTICE”のこと
弁護士 原 若葉

特集2

新型コロナウイルス感染症に関する取組

特集2-1 法テラスにおける対応

- (1) テレビ電話などによる法律相談を可能に
- (2) 国選弁護業務を遅滞なく
- (3) 感染防止に向けた取組

特集2-2 業務実績

- (1) 「電話等による法律相談援助」の実績
- (2) 法テラス・サポートダイヤルにおける対応状況

特集 1

いつでも・どこでも・誰でも 必要な方に役立つ情報を ～法テラス・サポートダイヤル～

特集 1-1 法テラス・サポートダイヤルのあゆみ

(1) 利用累計448万件に

平成18年10月2日、いつでも、どこでも、誰でも、「民事、刑事を問わず、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」という基本理念を掲げ（総合法律支援法第2条）、法テラスは業務を開始した。同時に、「情報提供業務」（総合法律支援法第30条第1項第1号）の主要な拠点として、法的トラブルを抱えた人との最初の接点となるコールセンター（通称「法テラス・サポートダイヤル」、以下「サポートダイヤル」）が始動した。

サポートダイヤルは、司法サービスの総合窓口として、全国からの法的トラブルの悩みに対し、独自に整備した5,000件に上る法制度情報（FAQ・よくある質問と答え）及び22,000件に上る関係機関・団体の相談窓口情報のデータベースの中から、解決に役立つ情報を探し提供している。必要な場合は、具体的な法的支援が受けられるよう、法テラスの地方事務所や関係機関・団体を案内する。令和元年度の利用件数は395,100件に上り、業務開始からの累計利用件数は約448万件となった。

現在、サポートダイヤルには、一般ダイヤル0570-078374（おなやみなし）のほか、犯罪被害に遭われた方向けの犯罪被害者支援ダイヤル0570-079714（なくことないよ）、東日本大震災や政令で指定された大規模災害により被災した方向けの被災者専用ダイヤル0120-078309（おなやみレスキュー）及びメールでの問合せ窓口を開設し、毎日1,000件以上の問合せに対応している。

(2) 大規模災害にも対応

平成23年3月11日、東日本大震災が発生。東京都から宮城県に移転したばかりのサポートダイヤルの職員も被災したが、震災直後から一丸となって全国からの様々な問合せ対応にあたった。

同年11月には被災者専用のフリーダイヤルが開設。その後発生する大規模災害の被災者に対する情報提供という大きな役割を担うことになった。

さらに現在（令和2年8月）は、新型コロナウイルス感染症が世界中で猛威を振るっている。わが国もかつてない状況に直面する中で、サポートダイヤルは感染防止対策をとりつつ、緊急事態宣言下も問合せ対応を続けた。

このように、様々な社会状況等に応じた問合せに対応するため、サポートダイヤルは、独自の研修・教育体制、運営体制を構築し、総勢106名（令和2年8月現在）の職員やオペレーターは、日ごろから研鑽を重ねている。

本項では、第一線で活動するサポートダイヤルの一日と研修・教育体制について紹介する。



東日本大震災後、
サポートダイヤル内に掲げられたスローガン

資料 特集1-1

サポートダイヤルのあゆみ

年度実績		サポートダイヤルのあゆみ	サポートダイヤルで留意した社会のできごと (一例)	事例
平成18年度	128,741件	平成18年10月：法テラス業務開始		
平成19年度	220,727件			
平成20年度	287,897件			
平成21年度	401,841件	平成22年2月：累計利用件数100万件を突破		子供が中学校でいじめにあっていた。登校しても自分の教室に入ることができず、別室で自習をしていた。中学は卒業したが、いまだに恐怖心が残っている。学校といじめ相手を訴えることができるか。
平成22年度	370,124件	平成22年12月：宮城県で一部受電業務開始	東日本大震災、大手クレジット会社破産、C型肝炎、引越・敷金トラブル、職場での自殺	
平成23年度	339,334件	平成23年7月：受電業務、宮城県に完全移行 12月：被災者専用フリーダイヤル（震災法テラスダイヤル）開設	ワンクリック詐欺、民法特例法（相続放棄熟慮期間関連）、原子力損害賠償紛争解決センター（ADR）、いじめ、法テラス震災特例法	
平成24年度	327,759件	平成25年1月：累計利用件数200万件を突破 3月：法律相談援助希望者の資力要件確認対応の開始（一部地域）	民法改正、過労死、ストーカー、家事事件手続法施行、奨学金返済	
平成25年度	313,488件		私的整理ガイドライン、最高裁判所婚外子に関する違憲判決、キャッシング詐欺、偽装縁組、デートDV	婚外子（認知済み）であるが、相続は3年ほど前に発生している。これからでも遺産分割の主張ができるか。
平成26年度	330,738件		出版・教育関連会社個人情報流出、法テラスを騙った団体「全国司法支援センター」からのハガキ送付詐欺、少年法改正	
平成27年度	318,520件	平成27年10月：地方事務所が応答できない電話のサポートダイヤルへの自動転送開始 平成28年2月：累計利用件数300万件を突破	日本年金機構個人情報流出、マイナンバー、関東・東北豪雨、台風18号被害、軽井沢スキーバス転落事故	奨学金の滞納残額400万円を一括請求された。とても払える金額ではない。どうしたらよいのか。
平成28年度	349,599件		熊本地震関連、自動車燃費不正、奨学金返済問題、鳥取地震被害、高齢者交通事故、遺産分割最高裁判決、旅行会社倒産、C型肝炎	
平成29年度	339,344件	平成29年10月：法律相談援助希望者の資力要件確認対応の開始（全地域）	AV出演問題、過重労働問題、フリマアプリトラブル、仮想通貨、九州北部豪雨、刑法改正、NHK受信料、振り袖販売・レンタル会社業務閉鎖、労働契約法改正、民泊問題	仮想通貨（ビットコイン）を利用して投資の取引をし、詐欺にあった。どのように対処したらよいのか。
平成30年度	362,709件	平成31年1月：累計利用件数400万件を突破	西日本豪雨、セクハラ、シェアハウス問題、大阪北部地震、パワハラ、北海道胆振東部地震、インターネット詐欺、破産者マップ	シェアハウスの契約をし、家賃一年分を一括払いしたが、入居一週間前に運営会社が倒産したため入居することができないと連絡があった。支払った家賃の返還請求ができるか。
令和元年度	395,100件		児童虐待、高齢者交通事故、時間外労働、生命保険会社不適切契約、あおり運転、台風被害、職場のいじめ、新型コロナウイルス、給与ファクタリング	

特集1-2 ある日のサポートダイヤル

8時45分

※登場人物は仮名です。

「みなさん、おはようございます」。宮城県内のオフィスビルにあるサポートダイヤルのフロア。スーパーバイザー（SV）の田村は朝シフトで出勤してきたオペレーター（OP）約60人に、大きな声であいさつした。サポートダイヤルの一日は「朝会」から始まる。

「先日、パワーハラスメント防止法が施行されました。連日メディアで大きく取り上げられており、社会の関心が高まっています」。田村は、この日の問合せに影響のありそうなトピックスや注意事項などを伝達した。

SVは、サポートダイヤルのOPの対応内容・品質・運営などの現場監督・管理を担っている。OPの経験を生かしてSVに就いた者もいれば、各地の法テラスで他業務を経験して就いた者もいる。このように様々な経歴を持つSVがいることにより、サポートダイヤルに入電する問合せへの幅を広げている。

OPは各自指定された座席で田村からの指示を聞いている。OPの河野はメモを取っている。新型コロナウイルス感染防止のため、席の正面、左右にはパーティションが置かれるようになった。朝会が終わると、OPはヘッドセットの準備を始めた。今日は月曜日。サポートダイヤルの1週間がスタートした。



9時00分

業務開始。待ちかねたように業務フロア内の電話が一斉に鳴り始めた。月曜は1週間のうち、最も問合せ件数が多い。特に午前中は、電話のコール音が途絶えることはない。河野の電話にもコール音が鳴り、電話を取る。

電話をかけてきたのは、勤務先の飲食店を解雇された近畿地方の従業員男性だ。新型コロナウイルス感染症の影響で売上が激減し、突然解雇されたとのこと。サポートダイヤルには、相談内容に対応する法制度や関係機関の相談窓口情報等を検索するデータベース（情報提供システム）がある。

河野は話を聴きながら、適切な情報を検索する。解雇に関連する労働法制、相談窓口としては弁護士や労働局が考えられることを伝え、「わかりました、早速電話してみます」と少しほっとしたような口調。相談先で、解決する方向に進めばいいが…。そう思いながら電話を終えると、河野は案内したFAQや相談窓口等の情報を情報提供システムにすばやく入力した。入力されたデータは、問合せ傾向などを分析するための基礎になる。入力を終わるとすぐに次のコール音が鳴り、河野は電話を取った。

11時30分

昼休憩の時間になった。サポートダイヤルでは昼の時間帯も休むことなく問合せ対応を続ける。そのため、昼休憩は交代制だ。受電状況が落ち着いた僅かなタイミングで、SVから昼休憩の指示が出る。河野は数名のOPと共にフロアを出て休憩室に向かった。

14時00分

午後も電話は鳴り続けている。OPの内藤は、時折相づちを挟みながら、利用者の話にじっと耳を傾けていた。電話口の女性は声からもわかるほどに憔悴している。結婚して3年。夫が不倫していることを知ったが、離婚に踏み切るべきか、夫婦関係の再構築を目指すべきか…。これからどうしたらよいかわからず、思い悩んでいるようだった。

内藤は利用者の気持ちに寄り添いながら、少しずつ女性の状況や不安に思っていることなどを聴き出し、整理していく。「離婚や慰謝料の話はまだ考えられない。まずは夫と話し合いたいが、直接夫と話すとは冷静になれない気がして…」。

内藤は、家庭裁判所の夫婦関係調整調停の手続と、気持ちを整理する手助けになればと、女性が住む関東地方の自治体の女性相談窓口の電話番号を案内した。

女性は内藤と話をしたことで、自分の気持ちや今後の方向性が整理できたと感じ、安心したのだろうか。感謝の言葉を述べて電話を切る女性の声は、少し落ち着きを取り戻していた。



14時30分

内藤の電話対応はいつもより長引いた。途中から内藤の電話対応の状況をモニタリングしていた田村は、内藤の電話対応が終わると「お疲れさま」と声をかけ、このタイミングで少し休憩をとるよう指示した。内藤はほっとした顔をして、休憩室に向かった。

16時45分

9時から電話対応業務に就いた朝シフトのOPが退勤する時間が近づいてきた。入れ替わりに16時45分からの夕方シフトのOPが出勤してきた。サポートダイヤルの勤務は6パターンのシフト制。シフト交代時にその都度、朝会と同様引継のミーティングを行っている。

SVの田村は、夕方から出勤してきたOPとのミーティングを始めた。「本日は、午後の情報番組で法テラスの名前が出た影響で、入電件数が増えています」。田村は、朝会でのトピックスや注意事項に加えて、最新の情報なども伝える。

夕方から夜にかけては、仕事などの事情で日中電話をかけることが難しい人からの入電が増える。

18時00分

夕方シフトで出勤してきたOPの平山が電話を取った。「ちょっと聞きたいことがあるんですけど」。平山の声のをさえぎるように、男性が勢いよく話し始めた。中部地方の小都市からかけているという。相続に関する問題のようだが、トラブルの相手方である親族への怒りが激しく、平山が声をかけても耳に入らない。内容も複雑そうだ。

平山は、SVの三浦に指示を仰ぐべく手を挙げる。三浦は業務終了まで担当するため昼過ぎに出勤し、平山らOPの様子をモニタリングしていた。

三浦は手が上がったのを見るとすぐに平山の席に駆け寄り、平山に、きりのいいタイミングで男性に声をかけ、いったん電話を保留にするよう指示した。保留の間、三浦は平山に、込み入った内容なので問題点を整理するにとどめて、弁護士など法専門家との相談を案内するよう指示した。

保留を解除すると少し冷静さを取り戻していた男性に対し、平山は、法テラスの無料法律相談を受けられるか確認することにした。男性の収入や資産の状況を尋ねると、法テラスの無料法律相談が利用できることが分かった。

通常、このまま男性の希望する地域の法テラス地方事務所へ転送するが、既に地方事務所の業務時間を過ぎている。平山は、男性からの入電記録を情報提供システムに残し、該当の地方事務所と共有。男性に明日以降、ご自身で地方事務所へ電話をしていただくよう案内した。



21時00分

サポートダイヤルの業務終了時間になった。新規の電話受付が停止された。ひとりまたひとりと、OPの対応が終了していく。電話のコール音が止まったサポートダイヤルに、事後処理のためのキーボード音だけが響いている。最後に入力し終えたOPが三浦に「お疲れ様でした。」と言って、業務フロアを去っていった。

21時30分

OPの全員が退勤し、あとは明日の業務に向けての準備。新型コロナウイルス感染症の拡大以降、パソコン、電話機などは各OPが毎日消毒を行っている。

自分の席の消毒を終えてSVの三浦は業務フロアを見渡した。今日も一日の業務が終了した。安堵しながら、電気を消してドアを閉めた。

こうしてサポートダイヤルの1日が終わった。



特集1-3 利用者にとって役立つ情報提供をするために

法的トラブルに悩む利用者からの様々な問合せに適切に対応するには、法的な知識等はもちろんのこと、利用者の心情に寄り添って、利用者の最も重要な訴え（主訴）を素早くつかみ、適切な情報を検索し、わかりやすく案内する、という一連のスキルが必要となる。

これには、マニュアルに加えて、知識の定着と対応の実践が重要になる。そこでサポートダイヤルでは、OPに対し、数か月間に及ぶ研修のほか、日常的な教育を徹底して行い、対応品質の維持・向上に取り組んでいる。

（1）研修（フルタイムOPの場合）

新規採用OPはまず、新任研修と継続研修を受ける。

新任研修では2か月かけて、サポートダイヤルへの問合せが特に多い分野（生活上の取引、男女・夫婦問題など）を集中的に学ぶ。継続研修では、新任研修で扱った分野以外の分野を1か月かけて習得し、さらに数か月かけて実践をしながら対応技術を身につける。

問合せは様々な分野に及ぶため、問合せ内容を分野ごとに類型化して研修を組んでいる。例えば、金銭の貸し借りや契約、消費者問題などは「生活上の取引」、婚姻関係、離婚、親権などは「男女・夫婦」、相続、遺言、遺産分割などは「相続」といった具合である。

日々の講義のあとは必ず確認テストを行い、ロールプレイングを実施する。これにより知識及び対応の定着を図る。また、各分野の研修実施後は習得できているかをチェックする「見極め試験」を行い、先輩OPが付いての受電対応研修（OJT）を経て、単独対応を目指す。

このように長期間にわたる研修を終了して初めて、OPは全ての分野の問合せを任されることになる。



資料 特集 1-2 サポートダイヤル OP 研修カリキュラム（イメージ）

研修種類	研修時期	研修内容
新任研修	1 か月目	・「生活上の取引」「男女・夫婦」「親子」の講義、確認テスト、ロールプレイングを中心とした研修 ・「生活上の取引」「男女・夫婦」「親子」の見極め試験（筆記・実技）
	2 か月目	・「相続」「労働」の講義、確認テスト、ロールプレイング ・「生活上の取引」の受電対応（OJT付き）を開始 ・「相続」の見極め試験（筆記・実技） ・「生活上の取引」に加えて「男女・夫婦」の分野についての受電対応（OJT付き）を開始 ・「労働」の見極め試験（筆記・実技） ・民事法律扶助の「ご利用条件（収入状況確認）」の見極め試験（実技）
継続研修	3 か月目	・未受講分野（不動産、交通事故など）の講義、ロールプレイング ・新任研修で扱った分野について、単独で受電対応を開始
	4 か月目	対応分野を「全分野」に拡大
	5 か月目	地方事務所との転送、被災者フリーダイヤルの研修後、基本的な全業務に対応可能となる。

ミニコラム1

研修を受講して

サポートダイヤルOP（勤続年数5年）

もともと法律には興味があり、学んでみたいという気持ちからサポートダイヤルのOPに応募しました。新任研修は、まったく知識がないところからのスタートでしたので、研修についていくのはとても大変でした。講義のあとに毎回確認テストがあるので、いままで聞き慣れない法律専門用語や法体系等を覚えるために、とても緊張感をもって臨んでいました。OJTは、いきなり一人で電話対応ということではなく、先輩OPが隣で一緒に聞きながら指導してくれるため、安心して対応することができました。

カリキュラムは徐々に実務に近づいていくように組まれているため、少しずつ単独で対応する力がついていることを実感しながら取り組んでいました。

初めての着台の時にはとても緊張しましたが、お困りの利用者の話をよく聞き情報提供ができたときは、とてもやりがいを感じました。

法律を勉強していて損はないですし、ニュースに興味深く見るようになったのは、オペレーターを始めたためだと思っています。

(2) 目標設定と面談・対応チェック

研修以外にも、日ごろから対応品質を向上させるための様々な取組を実施している。

① 目標設定と振り返り面談

すべてのOPに対し、年に2回、SVが面談を実施している。4月から5月頃に実施する一回目の面談では、OPが各自の課題を設定して臨み、9月から10月頃に実施する二回目の面談では、OPの課題への取組状況をSVが確認・指導する。指導項目は、「利用者の理解度を確保しながら話を進めているか」、「利用者のニーズを早期に掴んでいるか」、「利用者の属性に応じた対応ができていないか」、「無理にFAQを案内していないか」、など、約40項目にもわたる。さらに、面談時には各OPの対応記録等を一緒に確認し、改善点などを共有して、次の目標を設定する。



OPが設定する課題の内容は、法制度等知識面の向上に限らず、「早口になっていないか」、「気になる口癖がないか」、「事務的な対応になりすぎているか」など、対応品質に関するものも多く、多岐にわたる。例えば、「法制度を定着させる」という目標を設定したOPは、案内したFAQを都度ノートにメモしたり、「口癖を治す」という目標を設定したOPは、改善すべき口癖を付箋に書いてモニターに貼り、常に意識づけするなどしている。

このように、各OPが自分の課題を客観的に把握し、積極的に課題に取り組むことで、利用者への有益で適切な情報提供につながっている。

② 電話対応中のモニタリング

OPの電話対応中、SVがモニタリングし、対応内容等に間違いがないか、案内の仕方に改善点はないかなどを確認する。内容や伝え方に工夫の余地がある場合は、OPが終話後、「このように話すとよい」、「こう伝えたとわかりやすい」といったアドバイスをしたり、参考となるFAQを伝えるなどしている。

③ 第三者による客観的評価

専門業者にOPの対応記録等の評価を依頼し、その結果をフィードバックしている。

(3) 日頃のフォローアップ

社会情勢等の変化、新たな事件・事故等の発生、法制度改正等に伴って変化する利用者の問合せに対応するため、OPに最新の情報を共有し、必要な研修を行って、適切な案内ができるようにフォローしている。次に掲げるものは、サポートダイヤルにおいてOPに行ったフォローの一例である。

- 平成25年、家事事件手続法が全面的に改正され、改正にあわせてFAQも全面的に更新した。改正後の家事手続について適切な説明ができるように、OPに対する研修を実施した。
- 平成27年頃、明らかに時効期間が経過した債務（借金）について、債権者（債権回収業者）が訴訟を提起するというケースが頻発した。OPが適切な対応をできるように研修を実施し、利用者が一部でも支払いをすると債務の全額を支払わなければならないという法制度と、裁判には無断欠席してはいけないということを利用者に案内するよう徹底した。
- 平成31年4月、旧優生保護法により不妊手術を強制された被害者の方に一時金が支給されることになった。優生保護法被害弁護団の情報をOPに周知し、被害者の方から問合せがあれば、各地の弁護団を紹介できるように体制を整えた。
- 令和元年12月、養育費の算定表が改定されたことを新聞等の報道で把握し、この情報をOPに周知することで利用者に最新の情報を案内できるようにした。

ミニコラム2

「利用者にとって役立つ情報提供をするために」

サポートダイヤルSV

SVは、OPに対して助言・指導・監督する立場にある。日々の受電業務において、OPにわからないことがあれば、SVの指示を仰ぐために手が挙がり、そうするとSVはすぐにOPに駆け寄り、迅速、適切な指示を出す必要がある。そのため、前提として各種法制度や全国の関係機関、法テラスの各種制度に関する知識を十分に備えていなければならず、これには、日頃から正確に学習し情報収集しておく必要がある。

また、SVは、OPを支える役割を担うため、クレームも含め相応の配慮が必要な入電については、OPに代わって受電対応を行うこともあり、OPとは異なる応対力が求められるという難しさや苦労がある。

サポートダイヤルには様々な問合せがあり、冒頭から冷静にお話ができない利用者の対応をすることもあるため、OPの対応に変化がないか、受電時間が長くなっていないかなど、担当する10人のOPの様子を常に注視し、緊張感をもって業務にあたっている。

電話が多い週明けなどは息をつく暇もないほど応対に追われることもあるが、法的トラブルに困って電話をかけてこられる利用者のために、OPを支え役立つ情報を提供していることにやりがいを感じる。今後もOPとともに解決に役立つ情報を提供できるよう、切磋琢磨していきたいと思っている。

寄稿

西アフリカ・コートジボワールのコールセンター “ALLO JUSTICE” のこと

弁護士 原 若葉

コートジボワール共和国の司法省には、小さなコールセンターがあって、市民の皆さんの困りごとのお問合せに応じている。オペレーターが二人、スーパーバイザーは一人。営業時間は朝8時から夕方4時。コールが入ると、オペレーターがまずお住まいの地域などを確かめ、問合せの内容に応じてQ&Aを検索して回答する。即答できないときは、スーパーバイザーの出番だ。Q&Aはおよそ700問。離婚をはじめとする家族の問題、解雇などの労働問題、土地争い、DVや犯罪被害など、現地のよくある法律問題が網羅されるよう、相談経験豊富なベテラン法律家を書き下ろした。コールが終わると、利用者の概要と問合せの内容をパソコンに入力して記録する・・・何だか法テラスのコールセンターと似ていないか？



ALLO JUSTICEでのスナップ



サポートダイヤル訪問時。左が原弁護士

それもそのはず、このコールセンターのモデルは、法テラス・サポートダイヤルだ。2015年3月、来日した同国の関係者が法テラスを訪問し、仙台にも足を運んだ。彼らの印象に残ったのは、何よりもまず、市民の問合せを受付けるコールセンターの存在。そして情報提供のシステムと、関係者のプロ意識。帰国後に「コールセンターを民刑事局内に設置すべき」と大臣に進言し、それが実現した。

法テラス本部での任期を終えた後、私は同国でこのコールセンター「ALLO JUSTICE（もしもし司法ダイヤル）」の立上げに携った。司法アクセス改善は、10年に及ぶ内戦後の復興計画の重点項目の一つでもあった。現地でニーズ調査を行うと、法律的な困りごとは身近に沢山あるのに、ほとんどの人はそれが法律問題だと気づいていない。つまり、法律情報の需要はとても高い。そして皆、電話が大好きだ。アフリカでは近年爆発的に携帯電話が普及し、男女問わず、どんな地方の農村にいても電話をかけることができる。通話料も高くない。コールセンターが1つあれば全国の人が使える。

「ALLO JUSTICE」は、2016年12月の開業以来、日本人専門家の離任後も着実にサービスを続け、二年半ほどの間に約3000件の情報提供を行った。市民の反応は、予想をはるかに超えて良い。この実績をうけて司法アクセスをテーマに来日研修が始まり、12か国の司法関係者がすでに法テラスを訪問した。2020年度には、さらなる展開の可能性を探るJICAの調査も予定されている。

こうして法テラス・サポートダイヤルの系譜をくむ異国のコールセンターやその関係者たちを、今後もぜひ応援いただきたい。

原若葉弁護士（第一東京弁護士会所属）。1990～2003年、大手渉外事務所にて国際取引全般に関わる。その後、外務省条約局・同経済局などに任期付公務員として勤務。2010年～17年JICA非常勤客員専門員、2012年4月～14年3月まで日本司法支援センター本部第一事業部長として、東日本大震災の法律援助業務、コールセンターの情報提供業務などに携わる。2014年12月よりJICA専門家としてコートジボワールに赴き、2017年4月帰国。



ALLO JUSTICE周知カード