

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

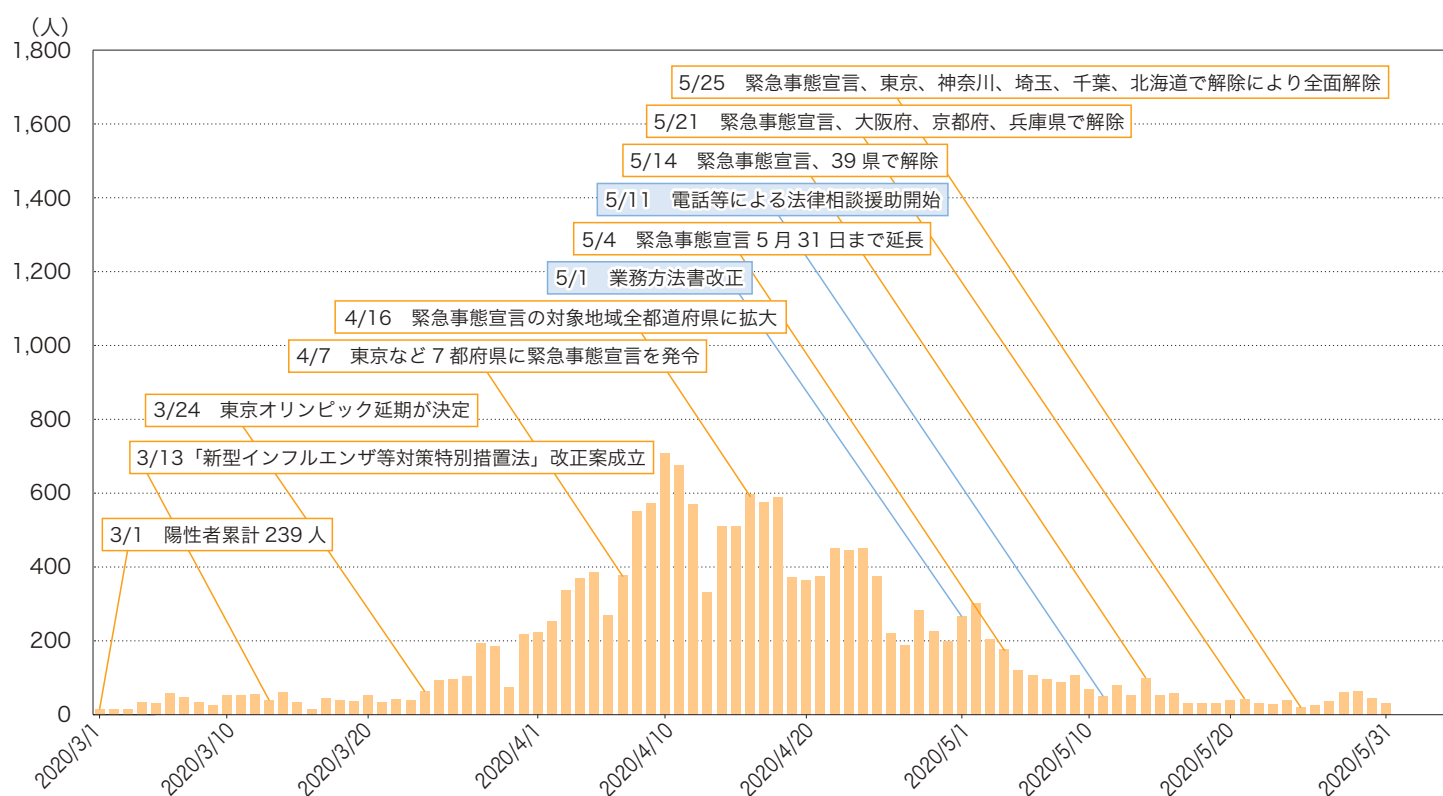
令和2年1月、国内初の新型コロナウイルス感染症の感染が確認されて以降、感染拡大が続いた。この中で、当センター来所者や職員等の健康・安全の確保を最優先しつつ、国民の司法サービスに関するニーズに対してどのようにしたら対応できるのか、また、遅滞が許されない業務の継続をどのように図るかなど、様々な課題に直面した。

(1) テレビ電話などによる法律相談を可能に

当センターの基幹業務である「法律相談援助」は、相談者と弁護士等が、相談者のプライバシーを保護するため密閉された相談室において「対面」で面談を行う方法を前提としていた。また、DV、ストーカー、児童虐待事案を対象とした法律相談援助も同様であった。しかし、このような相談形態は、相談者や弁護士等に感染のリスクがあり、地方事務所で実施する法律相談援助業務は、当初、中止や縮小を余儀なくされた。

これは、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う社会的・経済的混乱を背景に、労働問題やDV等事案、破産などの法的問題が急増しているにもかかわらず適切な法的サービスが提供できないという事態を引き起こすものであり、このような時であるからこそ、国民のニーズに的確に 대응していくための方策を切り開いていく必要があった。

新型コロナウイルス感染症陽性者数（令和2年3月1日から8月31日）



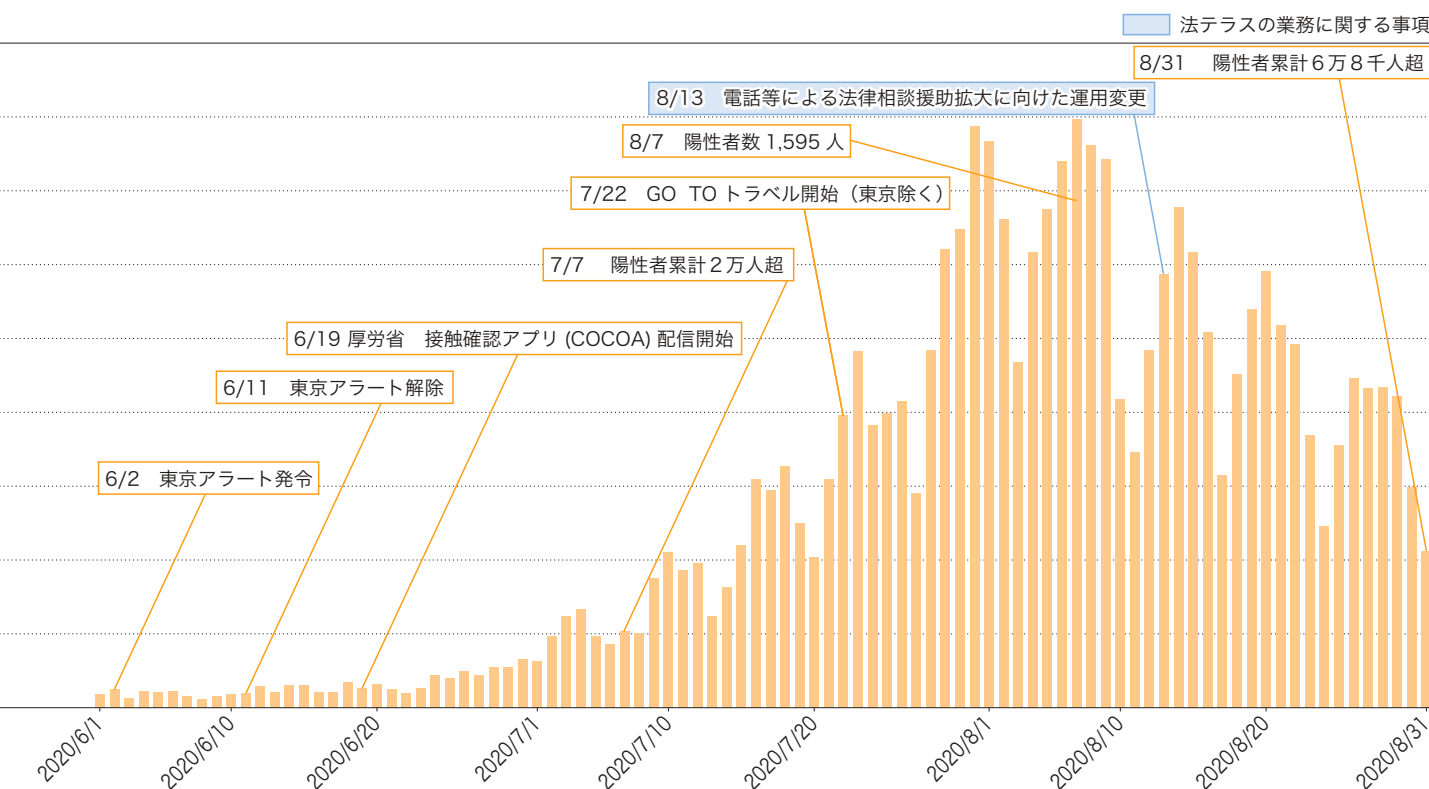
そこで、法テラスの業務に関連する事項を定めた業務方法書を法務大臣の認可を得て改正し、テレビ電話や電話など「音声及び動画又は音声のみを電気通信回線で送受信する方法」による法律相談援助業務（以下「電話等による法律相談援助」）を期間を定めて行えるようにした。さらにDV等事案を対象とした法律相談援助も、同様に業務方法書を改正してこの方法で行えるようにした。令和2年5月11日以降、準備の整った地方事務所から順次当援助業務を開始した。

8月13日からは、この電話等による法律相談援助について、当センターを介しての受付とする運用から、一定の条件の下で弁護士・司法書士の事務所での受付についても適用を広げ、利用者の利便性を高める運用とした。なお、令和2年8月現在、多くの地方事務所で、感染拡大の状況や各地の実情に合わせて、面談による法律相談と電話等による法律相談援助を併用して対応にあたっている。

（2）国選弁護業務を遅滞なく

被疑者・被告人等の権利を擁護するためには、裁判所において国選弁護人等の選任が速やかに行われる必要があり、そのためには、法テラスが契約弁護士の中から迅速に国選弁護人等候補者を指名し、裁判所に通知しなければならない。これは感染リスク回避のための人員縮小の下でも、できるだけ遅滞なく実施しなければならない業務である。このため、人員配置の再調整を含む各種の感染予防策を取る、休日業務の地方事務所間での再配分を試みるなどして業務継続体制を維持し、「遅滞のない指名通知」に努めた。

また、本部で集約して実施している国選弁護人等に対する報酬算定及びその支払業務については、感染予防策を図って業務が停止することのない体制とすることに細心の注意を払った。縮小人員体制により一部の算定通知に遅れが生じたものの、報酬支払を遅延しないよう調整を行って滞りなく送金を実施した。



(3) 感染防止に向けた取組

全国に緊急事態宣言が発令されたことで、法テラス・サポートダイヤル（法テラスのコールセンター。以下「サポートダイヤル」）や各地の地方事務所では、業務運営体制の調整等を図らなければならなくなった。

サポートダイヤルでは、コールセンターという特性上“3密”（密閉・密集・密接）が避けられない職場環境にあるが、法テラスにおける情報提供業務の主要な役割を担う立場にある以上、受電業務を滞らせることは避けなければならない。

また、地方事務所での面談による情報提供・無料法律相談を実施についても、同様に“3密”は避けられず、来所者及び地方事務所職員等の感染防止策を図る必要がある。サポートダイヤル・地方事務所とも、国民へのサービス提供と、感染防止対策という2つの相反する課題に対応するため、それぞれ人員配置の再調整、執務場所の感染防止策（マスク着用、アルコール消毒、アクリル板の設置等）を徹底した。

事務所における感染防止策の例



アルコールディスペンサーの設置



利用者等への案内文書



面接ブースの感染防止対策

このほか情報提供業務の一環で、市民の法的問題への対応力を高めることを目的として取り組んできた法教育事業においても、感染防止の観点から新たな取組みを始めている。例えば、従来は実際に会場に集客する方式で実施してきたところ、オンラインセミナー方式を取り入れたり、題材として同感染症に関連する内容等、すぐに役立つテーマを取り上げたりするなど、多彩な企画の充実に努めている。

特集2-2 業務実績

(1) 「電話等による法律相談援助」の実績

「面談による法律相談援助」に代わる仕組みとして実施可能となった「電話等による法律相談援助」の開始後の実績は、資料 特集2-1のとおりである。徐々に面談による法律相談が再開され、実施件数は減少しつつあるが、東京・神奈川など首都圏では電話等による法律相談の割合が高い傾向がみられる。

資料 特集2-1 電話等法律相談実績（速報値）

	5月	6月	7月	8月
電話受付件数	2,641	6,495	3,572	3,010

※5月11日以降、各地方事務所の実情に合わせて実施

(2) 法テラス・サポートダイヤルにおける対応状況

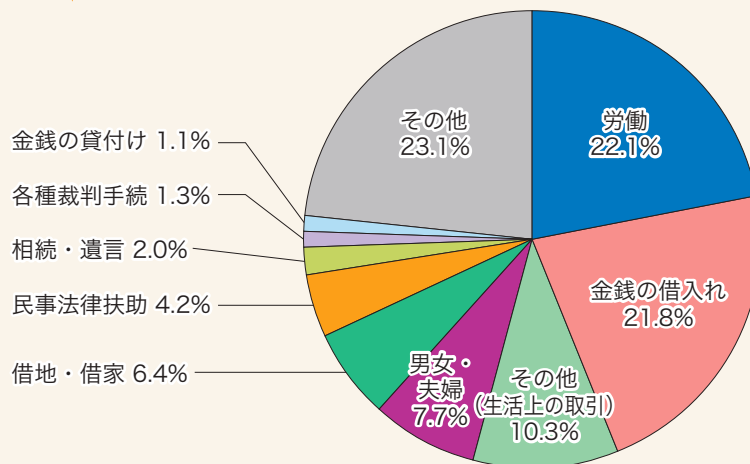
当初、生活上様々な法的問題が発生することが予想されたため、ホームページにQ&Aを掲載することで情報提供の充実を図ることから始めた。その後徐々にサポートダイヤルにも新型コロナウイルス感染症に関連する問合せが増え始め、3月から4月にかけては急増した。5月には感染によって稼働できない事態を回避するべく、サポートダイヤルのオペレーターの人員配置について調整を図り、やむを得ず受付時間の縮小をしたが、6月からは、感染防止の方策を取りながら、通常の実電ができる態勢での対応とした。

本年2月から8月までのうち、新型コロナウイルス感染症の影響にかかる問合せの受付件数は、資料 特集2-2のとおりである。

資料 特集2-2 新型コロナウイルス感染症の影響にかかる問合せ件数（速報値）

月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月
件数	56	371	1,436	859	1,251	1,306	1,103

資料 特集2-3 新型コロナウイルス感染症の影響にかかる問合せ内容分野別内訳



問合せ例

「新型コロナウイルスの影響で収入が少なくなり、借金の返済が難しい。どうしたらよいか。」
「感染者との濃厚接触者に該当し、職場から休業するよう言われた。補償はどうなるのか。」
「緊急事態宣言下、子どもとの面会交流が止まっている。再開するにはどうしたらよいか。」
「予定していた結婚式をキャンセルしたいが、新型コロナウイルスの影響は免責事由にあたるか。」