

# 1. 情報提供業務



## 1-1 令和元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、災害への取組—

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）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ところである。サポートダイヤルについては、令和元年度に累計問合せ件数（電話・メールの合計）が448万件に到達した。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、令和元年度の問合せ件数は49,000件を超え、前年度と比べ約8,900件増加した。

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、各地の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拡大して継続実施した。また、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て、法律相談援助を利用する条件となる収入や資産要件を確認する取組を始めた。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、令和元年度も継続して本取組を実施することで、法律相談への橋渡しを行っている。

また、令和元年台風第15号、令和元年台風第19号及び新型コロナウイルス感染症への対応では、ホームページに特設ページを開設し、Q & Aを掲載するなどして速やかに情報提供を行うとともに、令和元年台風第19号の被災者に対しては被災者専用フリーダイヤル（震災 法テラスダイヤル）による対応体制の整備を行った。

### (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、様々な問合せに対し的確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。また、全国の相談窓口情報をデータベース化して、データの拡充と最新化に努めている。

令和元年度は、令和元年台風第15号、令和元年台風第19号の災害や新型コロナウイルス感染症の発生を受け、既存のFAQや関係省庁の対応等を基に新たに被災者支援のためのQ & Aを迅速に作成の上、ホームページに掲載するとともに、令和元年台風第19号についてはリーフレットを作成して、被災自治体に配布した。また、よく利用されるFAQ1,146件をホームページで継続公開するとともに、民法改正に関するFAQ等について、関連するFAQ193件を更新し、21件の新規作成を行った。相談窓口情報については、「公益社団法人 家庭問題情報センター」、年金事務所、職業安定所（ハローワーク）等について統一的な整備を実施するとともに、令和元年度中に既存の相談窓口情報約1,930件を更新、新たに約270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（専門業者が、法テラス職員が実際に対応した通話音声記録（コールログ）を評価したもの）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た。

地方事務所においては、FAQ・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）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を地方事務所で実施するなど、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実践した。また、各地方事務所においても、独自に勉強会や関係機関が開催する会議・研修会等に出席するなどしている。

### （３）多言語での情報提供—ネパール語、タイ語による問合せが可能に—

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が「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」（※）の一つであることから、令和元年度は対応言語にネパール語及びタイ語を追加した。また、外国語話者（中国語、ベトナム語及びタガログ語）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。

令和元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、タイ語の計9か国語であり、問合せ件数は4,725件であった。

（※）政府により作成。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。法律トラブル相談等への対応の充実の具体的施策の1つとして当サービスが記載されている。

### （４）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、法が社会の中でもつ機能・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、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。

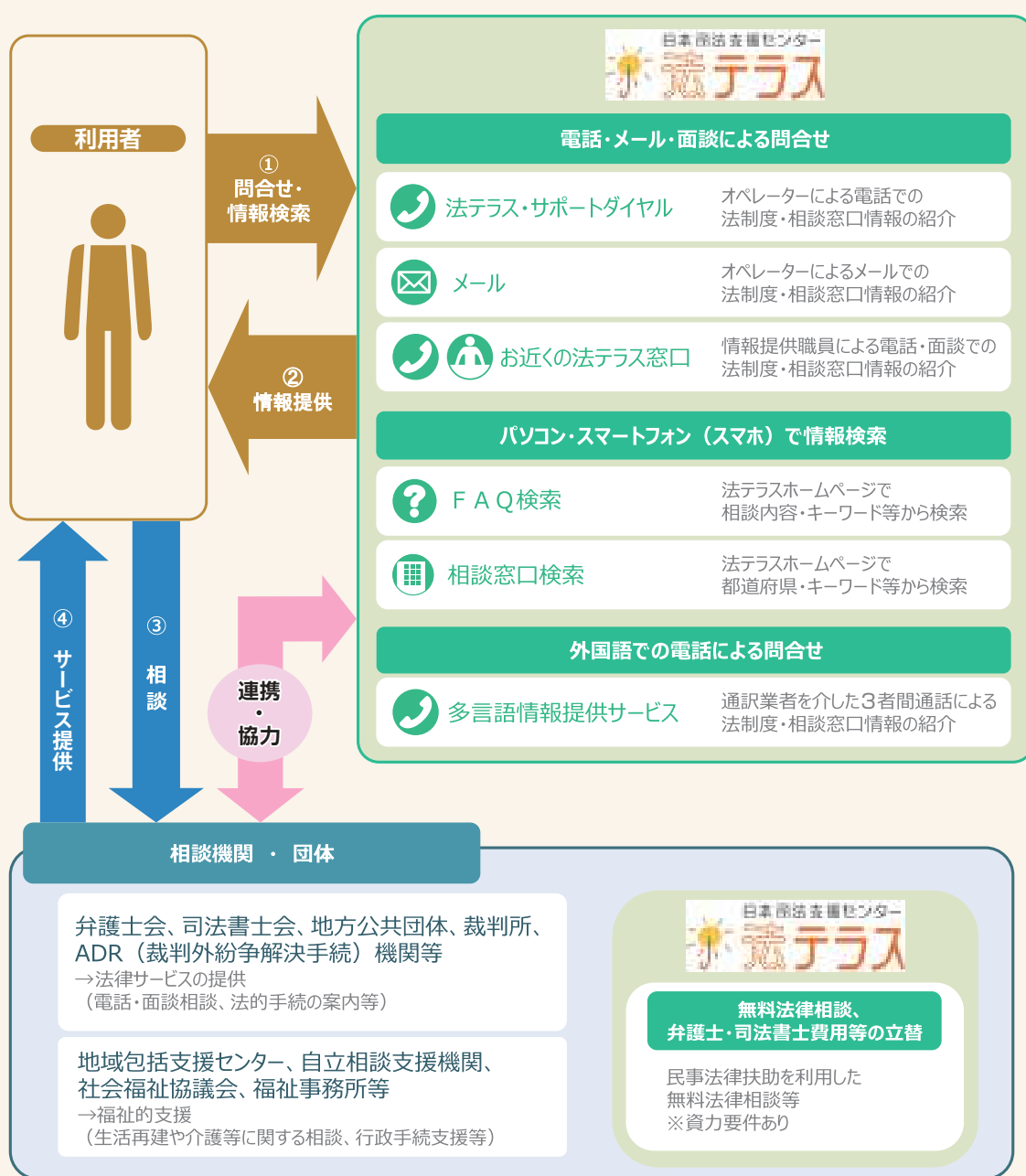
平成30年度以降、法テラスが主として取り組むべき法教育事業は、一般市民を対象に法的問題への対応能力を高めることを目的としたものと位置付け、全国の地方事務所において、一般市民向けの講演会、意見交換会、常勤弁護士を中心とした学校における出前授業等のほか、法的トラブルの具体的事例を取り入れるなど、地域住民等の法的問題に関する対応能力の向上につながるような業務説明を令和元年度も引き続き実施した。実施に際しては、一般市民に向けて開かれた企画とするなど、各地において趣向を凝らしながら法教育事業の充実を図った。

このほか、ホームページに「法とくらし」ページを新たに設け、法テラスが行う法教育についての説明や地方事務所が実施を予定する法教育イベントの告知、実施後の報告を掲載した。地方事務所が効果的に発信できるよう、統一フォーマットを作成・周知するとともに、今までは地方事務所の各ページに掲載していた法教育イベント情報を、集約して掲載できるように改善した。また、地方事務所において法教育企画を立案する際の参考とするために、地方事務所がこれまでに実施した法教育企画の内容を取りまとめた「法教育実施事例集」について、平成30年度に実施したイベントをまとめた最新版を作成し、地方事務所に共有するとともに、地方事務所で行う取組を標準化し、かつ事務の負担も軽減させるために作成した「法教育教材」を地方事務所に共有した。

## 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裁判その他の法による紛争の解決のための制度の有効な利用に資する情報（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ので、広く国民等にかかれた、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が、それ以外にも、ホームページや  
 リーフレットなどを利用した一般的な情報提供も行っている（資料1-1）。

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

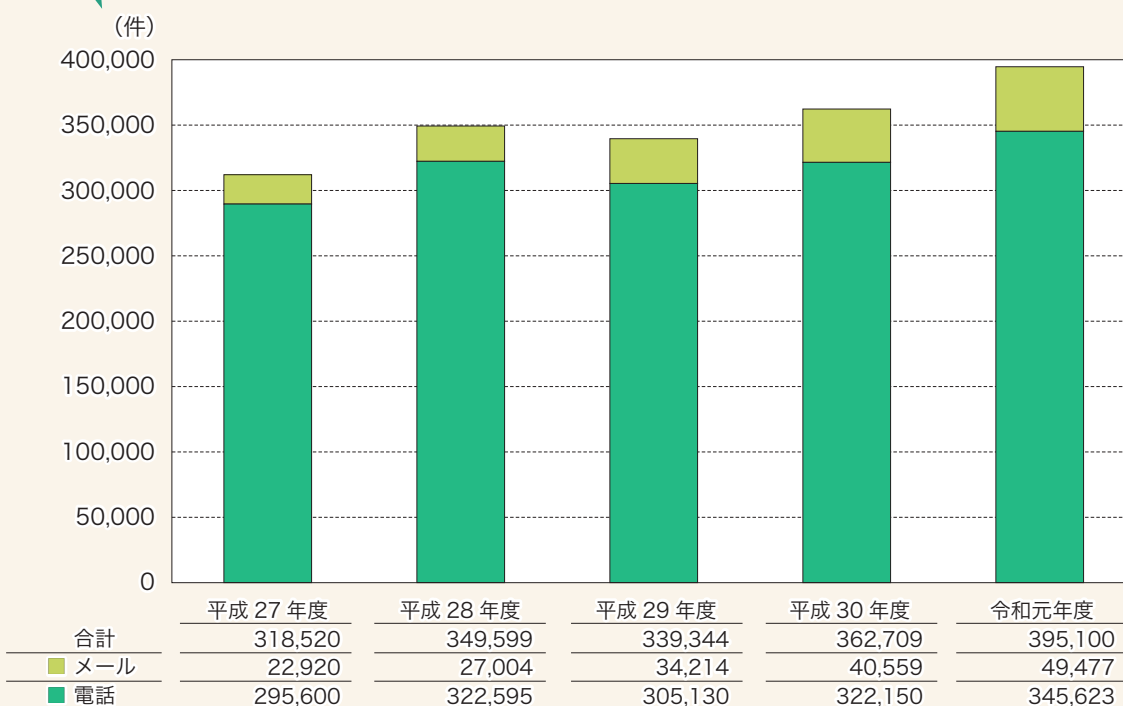
平成18年10月、法テラスの業務開始に合わせて、全国からの問合せに応じるコールセンターを設け、情報提供を行っている。コールセンターは、当初、専門業者に業務を委託していたが、平成23年4月から自主運営に切り替え、これを契機により親しみを持っていただけるよう、コールセンターの通称を「法テラス・サポートダイヤル」とした。

電話受付時間は平日午前9時から午後9時まで、土曜日は午前9時から午後5時までとして、お勤めの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27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。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、令和元年度は、件数が49,000件を超えた。

累計問合せ件数は、令和元年度に448万件に到達した。

資料 1-2 サポートダイヤル問合せ件数の推移

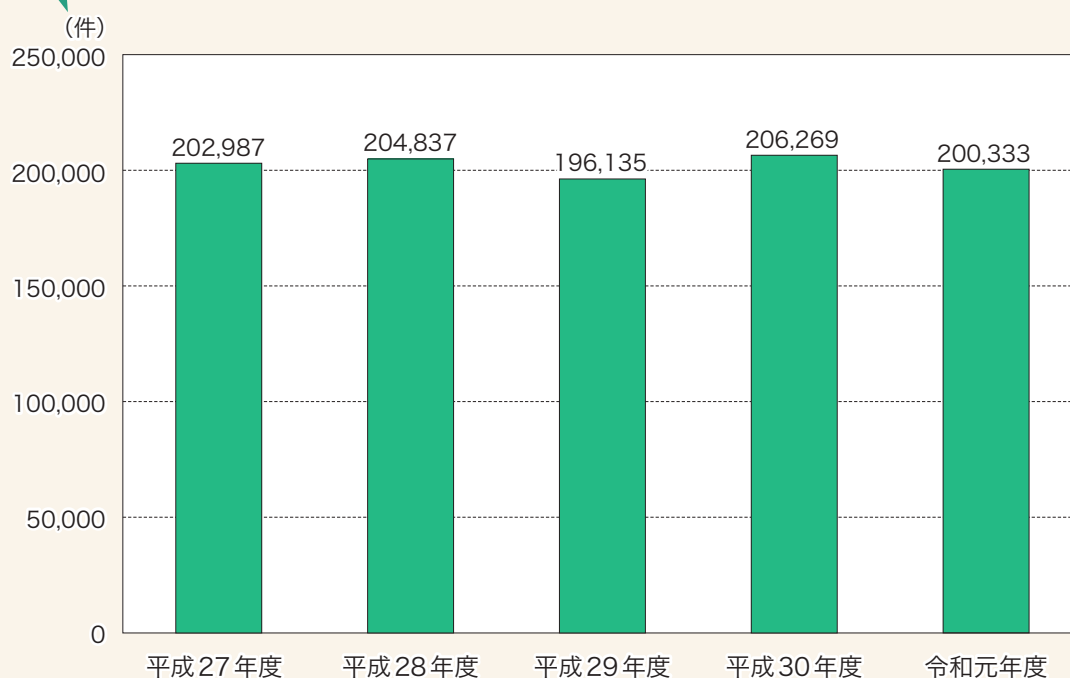


## (2) 地方事務所

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27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

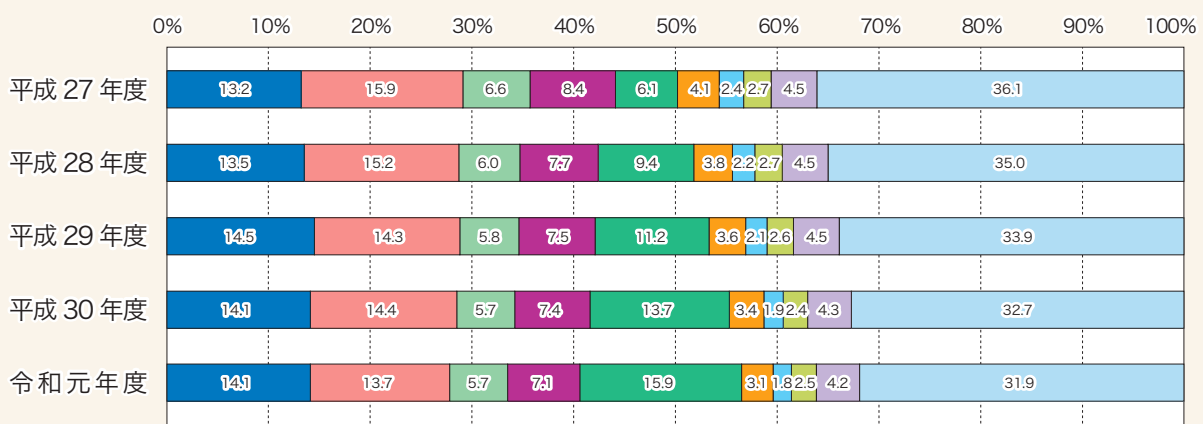


## 1-4 問合せの傾向

### (1) サポートダイヤル

サポートダイヤルにおける平成27年度以降の問合せ分野別内訳は、資料1-4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。

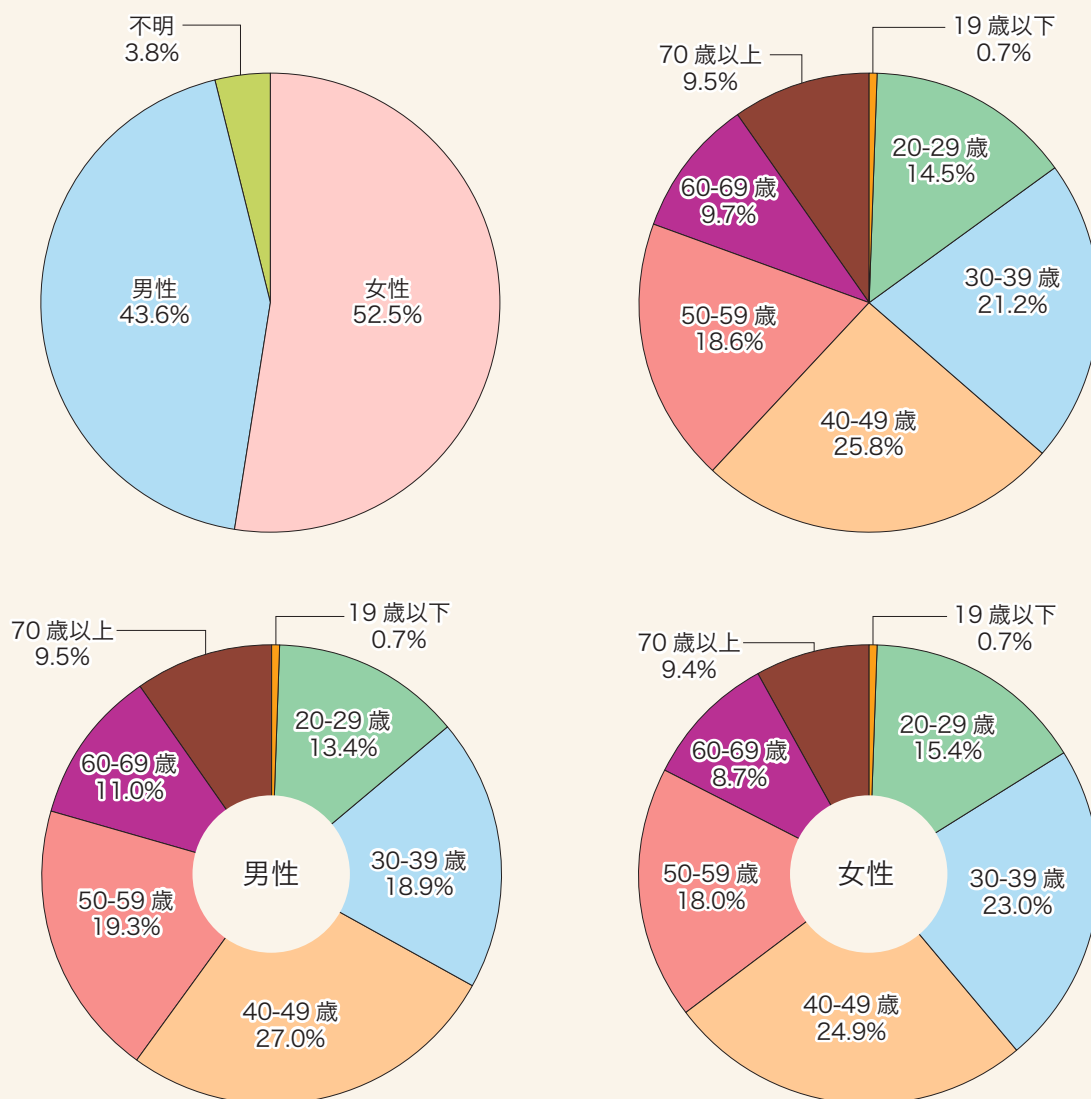
資料1-4 サポートダイヤル問合せ分野別内訳の推移



- 金銭の借入れ
- 男女・夫婦
- 相続・遺言
- 労働
- 民事法律扶助
- 借地・借家
- 金銭の貸付け
- 各種裁判手続
- その他（生活上の取引）
- その他

令和元年度にサポートダイヤルで情報提供を受けた人の性別及び年代は、資料1-5のとおりである。利用者は女性が多く、30代と40代の利用者が全体の約半数を占めている。

資料 1-5 令和元年度にサポートダイヤルで情報提供を受けた人の性別、年代



(注) 年代は、令和元年9月に聞き取り調査実施

問合せ分野ごとの男女比は資料1-6のとおりである。女性からの問合せが多い分野は、男女・夫婦、相続・遺言、高齢者・障害者、子ども、家族などである。一方、各種裁判手続、職場、賃金・退職金、刑事手続のしくみ、犯罪・刑事事件、会社などの分野は男性の比率が高くなっている。

資料1-6 令和元年度サポートダイヤルにおける問合せ分野別の男女比（上位30分野）

| 順位 | 相談分野                | 件数     |         |        | 割合    |        |       |
|----|---------------------|--------|---------|--------|-------|--------|-------|
|    |                     | 合計     | 分野別男女件数 |        | 割合    | 分野別男女比 |       |
|    |                     |        | 男性      | 女性     |       | 男性     | 女性    |
| 1  | 民事法律扶助              | 60,487 | 27,331  | 33,156 | 15.9% | 45.2%  | 54.8% |
| 2  | 金銭の借入れ              | 53,436 | 28,354  | 25,082 | 14.1% | 53.1%  | 46.9% |
| 3  | 男女・夫婦               | 52,063 | 13,530  | 38,533 | 13.7% | 26.0%  | 74.0% |
| 4  | 【参考】労働に関する問合せ合計 ※注1 | 26,888 | 13,572  | 13,316 | 7.1%  | 50.5%  | 49.5% |
| 5  | 相続・遺言               | 21,489 | 7,712   | 13,777 | 5.7%  | 35.9%  | 64.1% |
| 6  | その他（生活上の取引）         | 16,017 | 7,975   | 8,042  | 4.2%  | 49.8%  | 50.2% |
| 7  | 借地・借家               | 11,764 | 5,473   | 6,291  | 3.1%  | 46.5%  | 53.5% |
| 8  | その他（法テラス）           | 11,221 | 5,476   | 5,745  | 3.0%  | 48.8%  | 51.2% |
| 9  | 各種裁判手続              | 9,431  | 5,553   | 3,878  | 2.5%  | 58.9%  | 41.1% |
| 10 | 金銭の貸し付け             | 6,845  | 3,444   | 3,401  | 1.8%  | 50.3%  | 49.7% |
| 11 | その他（職場） ※注1         | 6,491  | 3,530   | 2,961  | 1.7%  | 54.4%  | 45.6% |
| 12 | 犯罪被害者               | 6,210  | 2,436   | 3,774  | 1.6%  | 39.2%  | 60.8% |
| 13 | 高齢者・障害者             | 6,196  | 2,261   | 3,935  | 1.6%  | 36.5%  | 63.5% |
| 14 | いじめ・嫌がらせ ※注1        | 6,042  | 2,749   | 3,293  | 1.6%  | 45.5%  | 54.5% |
| 15 | 定年・退職・解雇 ※注1        | 5,502  | 2,720   | 2,782  | 1.4%  | 49.4%  | 50.6% |
| 16 | 損害賠償                | 5,447  | 2,852   | 2,595  | 1.4%  | 52.4%  | 47.6% |
| 17 | その他（家族）             | 4,674  | 1,600   | 3,074  | 1.2%  | 34.2%  | 65.8% |
| 18 | 子ども                 | 4,622  | 1,296   | 3,326  | 1.2%  | 28.0%  | 72.0% |
| 19 | 弁護士                 | 3,724  | 1,686   | 2,038  | 1.0%  | 45.3%  | 54.7% |
| 20 | 賃金・退職金 ※注1          | 3,592  | 2,101   | 1,491  | 0.9%  | 58.5%  | 41.5% |
| 21 | その他の法律事務            | 3,142  | 1,578   | 1,564  | 0.8%  | 50.2%  | 49.8% |
| 22 | 刑事手続のしくみ            | 3,047  | 1,744   | 1,303  | 0.8%  | 57.2%  | 42.8% |
| 23 | その他（犯罪・刑事事件）        | 3,010  | 1,714   | 1,296  | 0.8%  | 56.9%  | 43.1% |
| 24 | インターネット取引           | 2,773  | 1,470   | 1,303  | 0.7%  | 53.0%  | 47.0% |
| 25 | その他（会社）             | 2,769  | 1,895   | 874    | 0.7%  | 68.4%  | 31.6% |
| 26 | 生活福祉                | 2,529  | 1,352   | 1,177  | 0.7%  | 53.5%  | 46.5% |
| 27 | その他（住まい・不動産）        | 2,416  | 1,032   | 1,384  | 0.6%  | 42.7%  | 57.3% |
| 28 | 情報提供                | 2,328  | 1,161   | 1,167  | 0.6%  | 49.9%  | 50.1% |
| 29 | その他（人権）             | 2,316  | 921     | 1,395  | 0.6%  | 39.8%  | 60.2% |
| 30 | その他（医療）             | 2,135  | 945     | 1,190  | 0.6%  | 44.3%  | 55.7% |

（注1）「【参考】労働に関する問合せ合計」は、表中の「その他（職場）」「いじめ・嫌がらせ」「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を含む件数であることから参考数値とした。

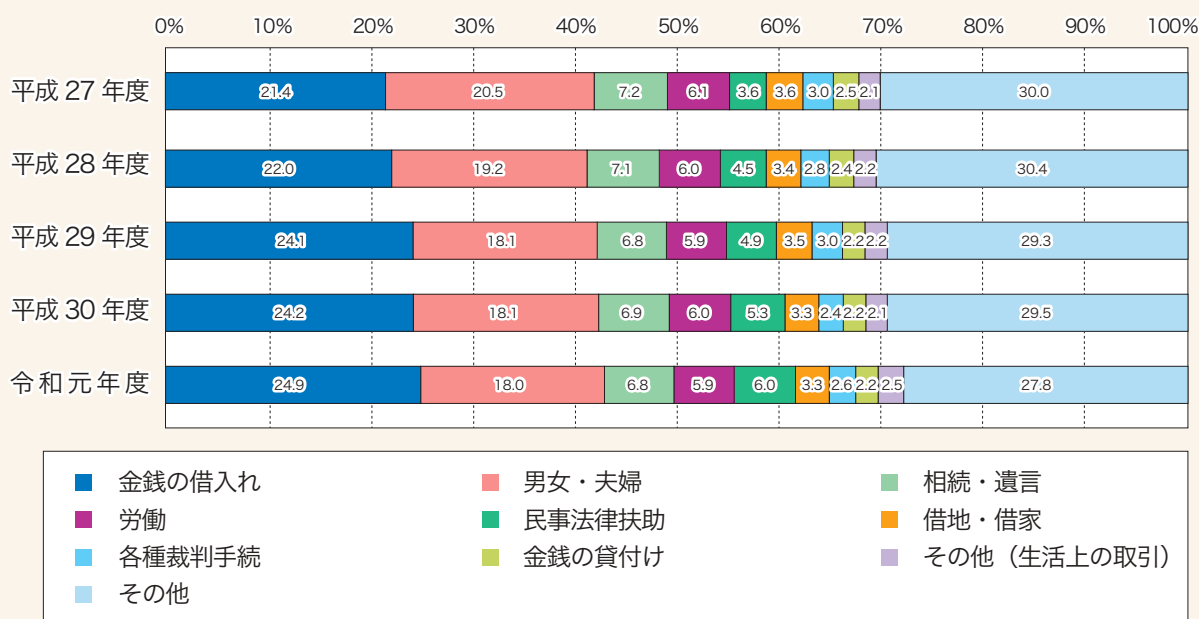
（注2）資料1-5に示した利用者の男女比（男性43.6%、女性52.5%）と比較して、男性からの問合せが10ポイント以上多い（53.6%以上）分野を青色、女性からの問合せが10ポイント以上多い分野（62.5%以上）を赤色で表示した。

## (2) 地方事務所

平成27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1-7のとおりである。平成27年度以降は金銭の借入れが最も多い。

資料 1-7

地方事務所問合せ分野別内訳の推移



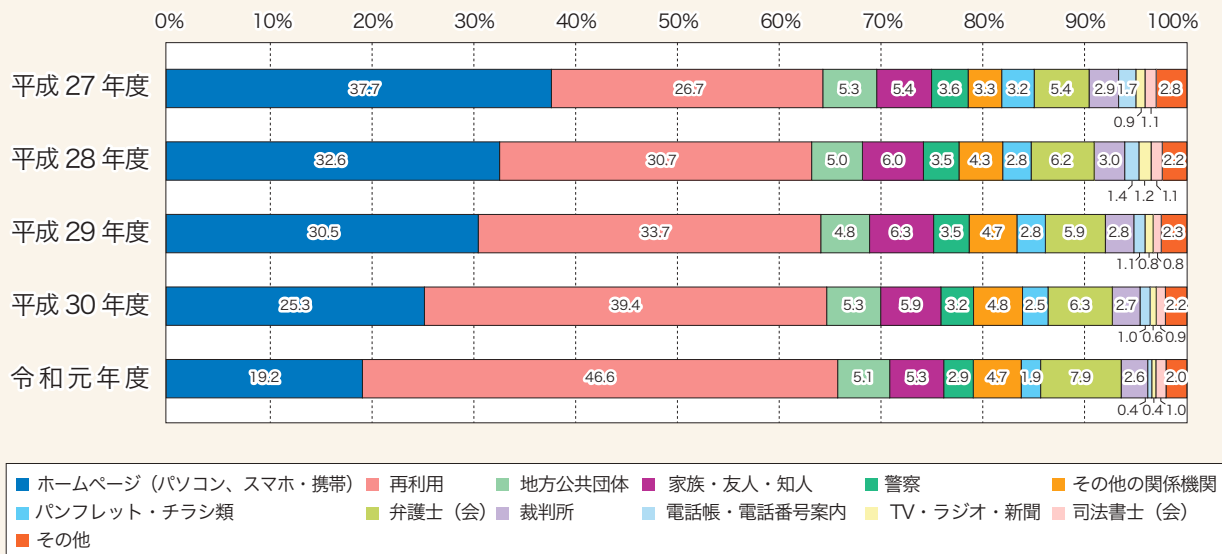
## 1-5 認知媒体（サポートダイヤル、地方事務所）

平成27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）内訳は、資料1-8のとおりである。再利用の割合が高く、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、何によって法テラスを知ったか、その媒体のこと。

資料1-8

サポートダイヤル認知媒体内訳の推移

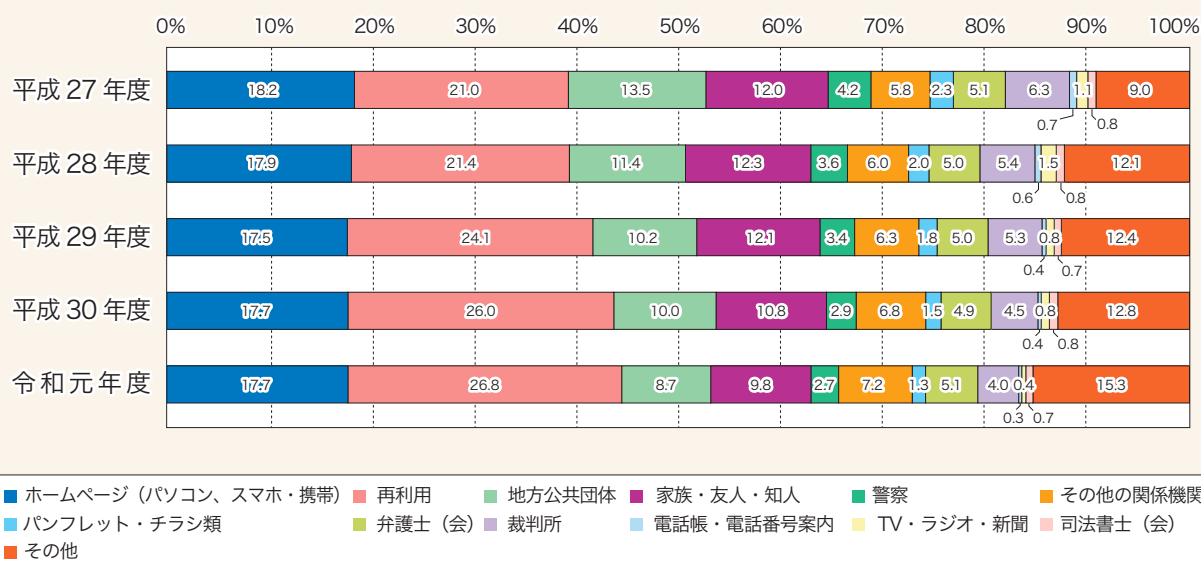


（注）令和元年度は9月に聞き取り調査実施

平成27年度以降の地方事務所における法テラスの認知媒体内訳は、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や、家族・友人・知人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1-9 地方事務所認知媒体内訳の推移



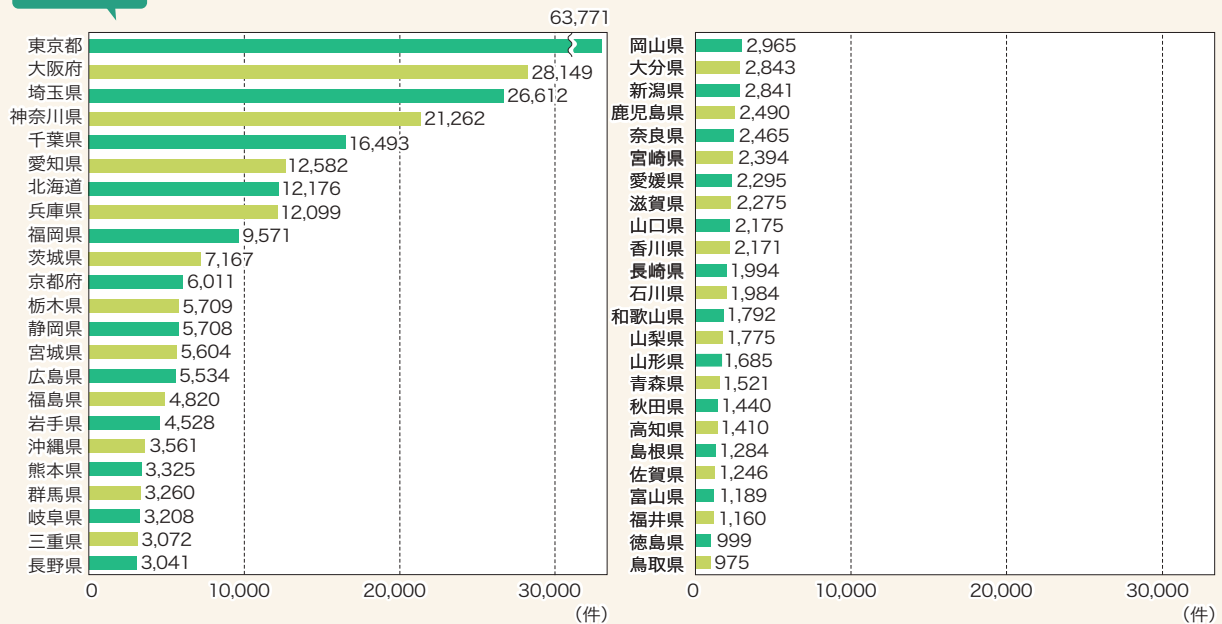
## 1-6 利用者の地域分布

### (1) サポートダイヤル

令和元年度の都道府県別サポートダイヤル問合せ件数は、資料1-10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。

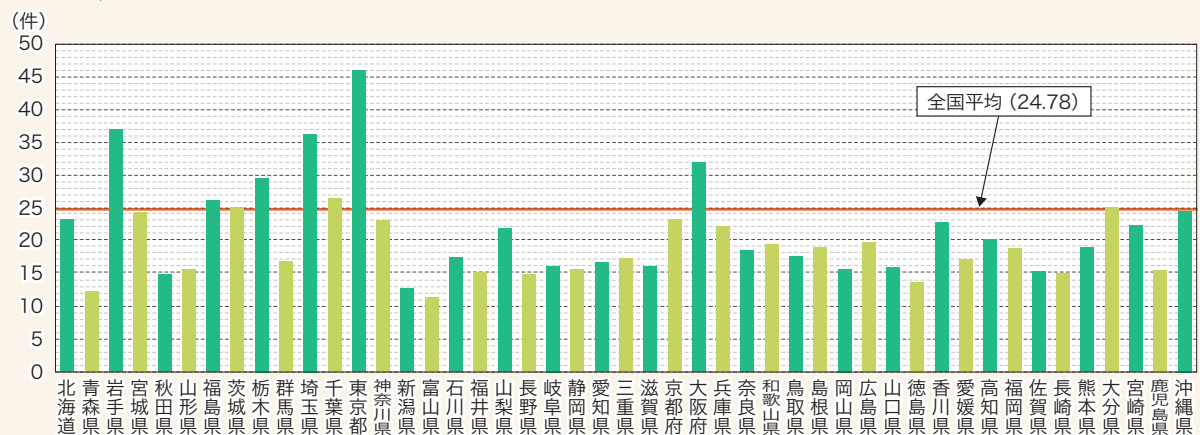
また、人口1万人あたりの問合せ件数（都道府県別）は、資料1-11のとおりである。東京が高く、次いで岩手、埼玉となっている。

資料 1-10 令和元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、最寄りの相談機関を紹介する際に居住地域を確認している。

資料 1-11 人口1万人あたりの令和元年度サポートダイヤル問合せ件数（都道府県別）



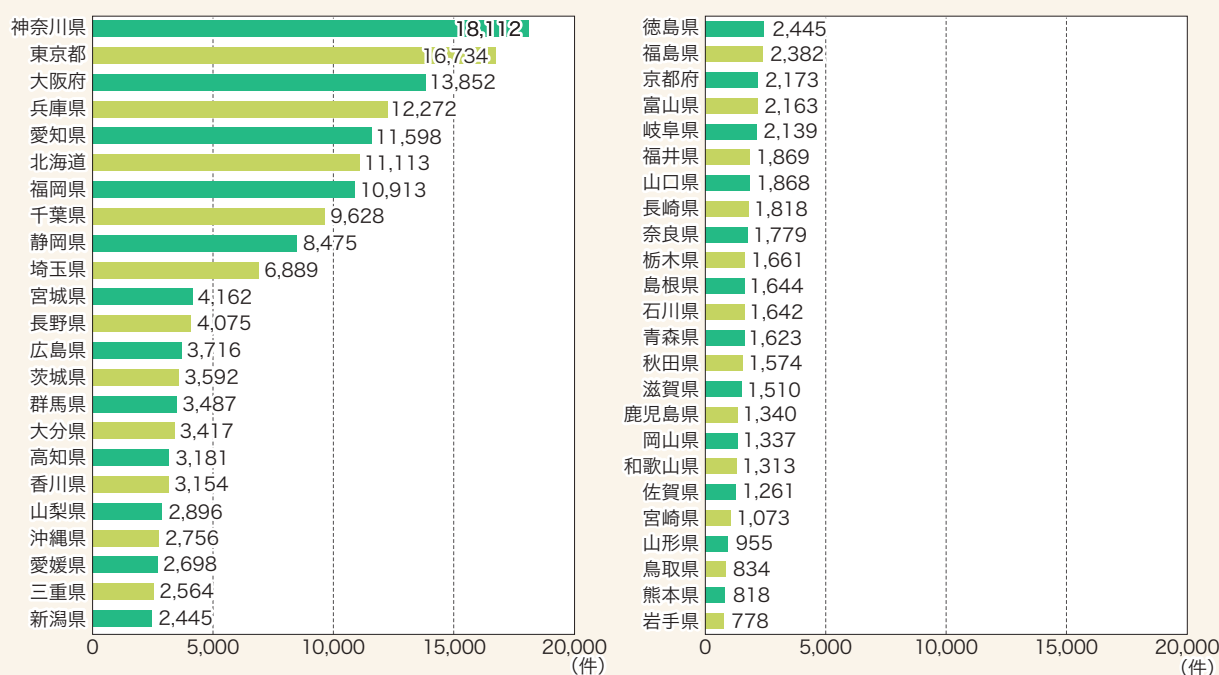
(注) 人口は、総務省統計局の「令和元年 10月1日現在推計人口」データを参照した。

## (2) 地方事務所

令和元年度の地方事務所ごとの問合せ件数は、資料1-12のとおりである。東京、神奈川、大阪をはじめとする大都市圏での利用が多い。

また、人口1万人あたりの問合せ件数（都道府県別）は、資料1-13のとおりである。高知、山梨、徳島など比較的人口の少ない地域で比率が高くなっている。

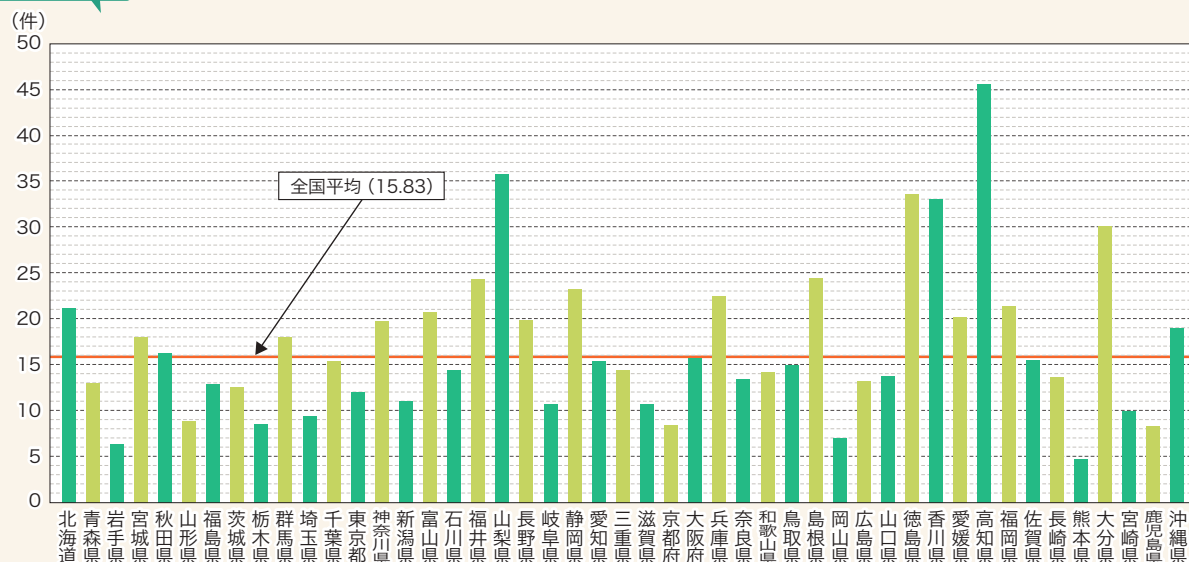
資料 1-12 令和元年度地方事務所別の問合せ件数（電話・面談の合計数）



(注1) 北海道は札幌(5,772)、函館(1,611)、旭川(1,702)、釧路(2,028)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、最寄りの相談機関を紹介する際に居住地域を確認している。

資料 1-13 人口1万人あたりの令和元年度都道府県別問合せ件数（電話・面談の合計数）

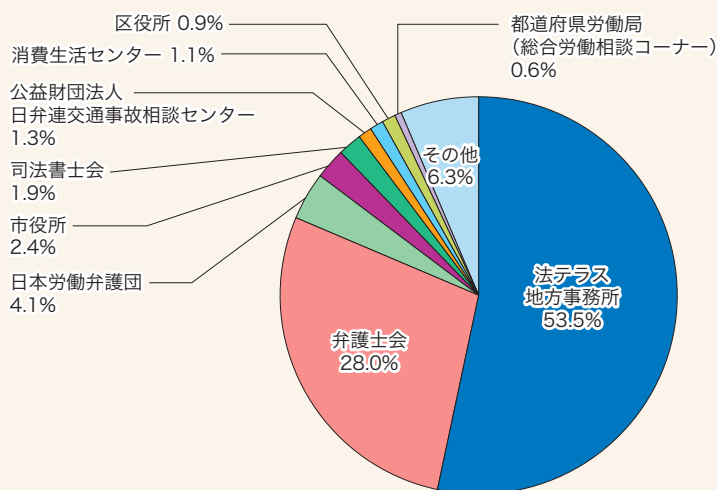


(注) 人口は、総務省統計局の「令和元年10月1日現在推計人口」データを参照した。

## 1-7 紹介先関係機関 (サポートダイヤル、地方事務所)

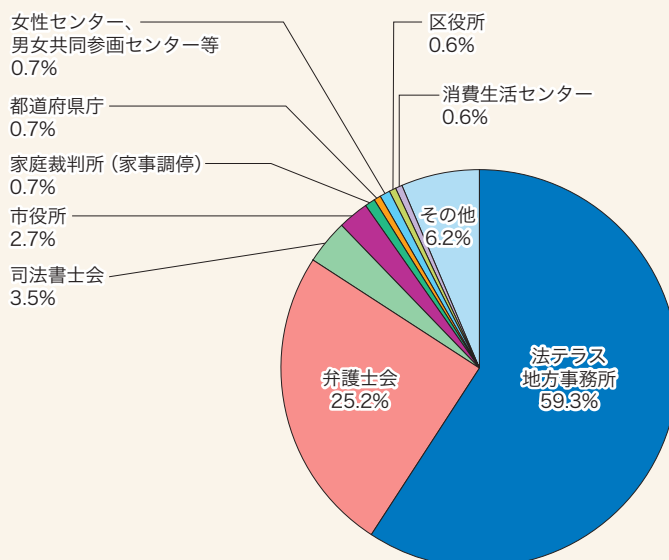
サポートダイヤルと地方事務所では、利用者の問合せ内容に応じて、適切な相談窓口（関係機関）を紹介している。利用者の居住地を聴取し、問合せ内容に適した相談窓口をデータベースから検索して、所在地や電話番号などを案内する。令和元年度にサポートダイヤルと地方事務所に寄せられた問合せに対して、紹介した関係機関の内訳は、資料1-14、1-15のとおりである。利用者が民事法律扶助制度による法律相談を希望している場合には、サポートダイヤルでは法テラスの地方事務所を案内し、地方事務所では法律相談の予約を取る。地方事務所以外の主要な紹介先関係機関としては、弁護士会や司法書士会、地方公共団体等がある。

資料 1-14 令和元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 1-15 令和元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

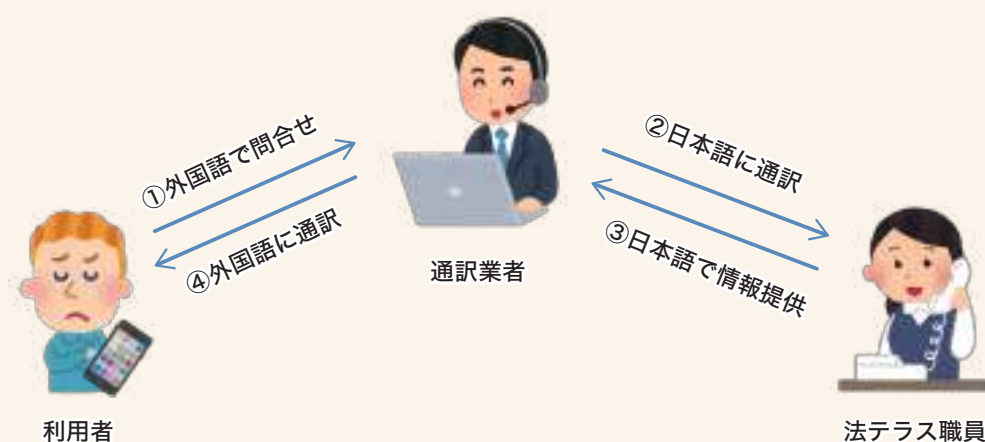
法テラスの情報提供業務は、日本語話者でない方々にも利用いただけるが、法テラス職員だけでは外国語による対応が困難であったために、従前は十分なサービス提供が行えない状況にあった。そこで、話す言語に関わらず、適切な情報提供が受けられるように、平成25年度から「多言語情報提供サービス」を行っている。

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、令和元年度は英語、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、タイ語の計9言語での対応を行った。

### (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（おなやみナインイ）」に入った電話を、利用者、通訳業者、法テラス職員の3者間で繋ぎ、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。

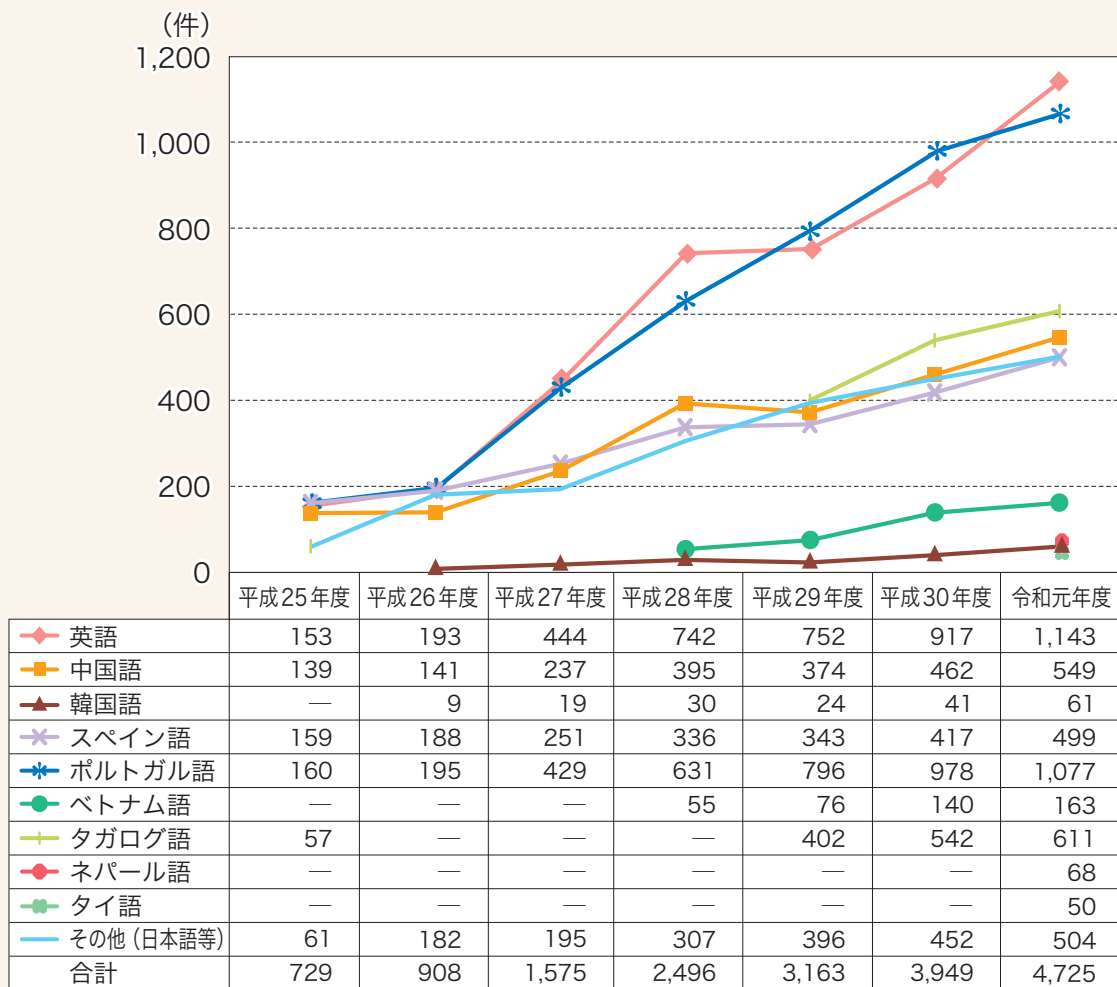
資料 1-16 多言語情報提供サービスの流れ



### (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1-17のとおりである。令和元年度の合計件数は、サービスを開始した平成25年度から増え続けており、今後も問合せ件数の増加が見込まれる。言語別にみると、問合せ件数が特に多いのは英語とポルトガル語である。

資料 1-17 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る。

(注2) 韓国語は平成26年度から対応を開始した。

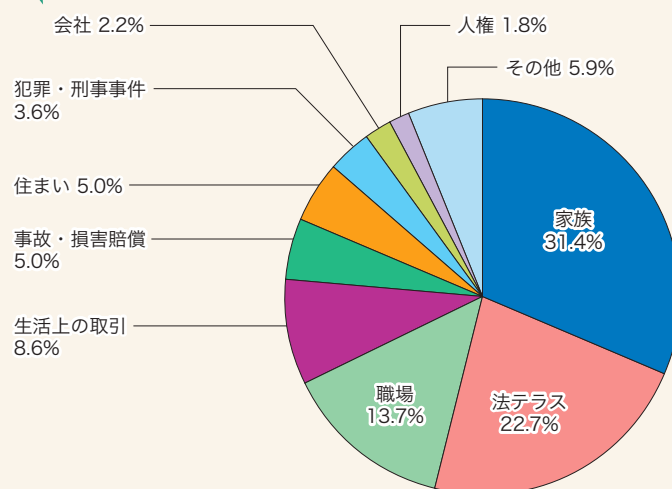
(注3) ベトナム語は平成28年度から対応を開始した。

(注4) ネパール語及びタイ語は令和元年度から対応を開始した。

## (4) 問合せの傾向

令和元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1-18のとおりである。最も問合せが多いのは、離婚や子の親権など家族に関する問合せであり、このほか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それに続いている。

資料 1-18 令和元年度多言語情報提供サービス問合せ分野別内訳



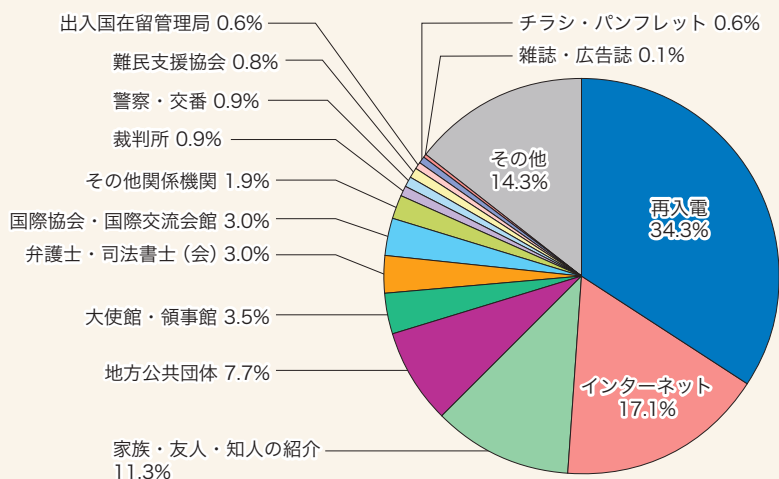
(注) 問合せ分野「会社」とは、会社の設立等に関連する問合せである。

## (5) 認知媒体

令和元年度における多言語情報提供サービスの認知媒体（注）内訳は、資料1-19のとおりである。再入電の割合が高く、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、何によって法テラスを知ったか、その媒体のこと。

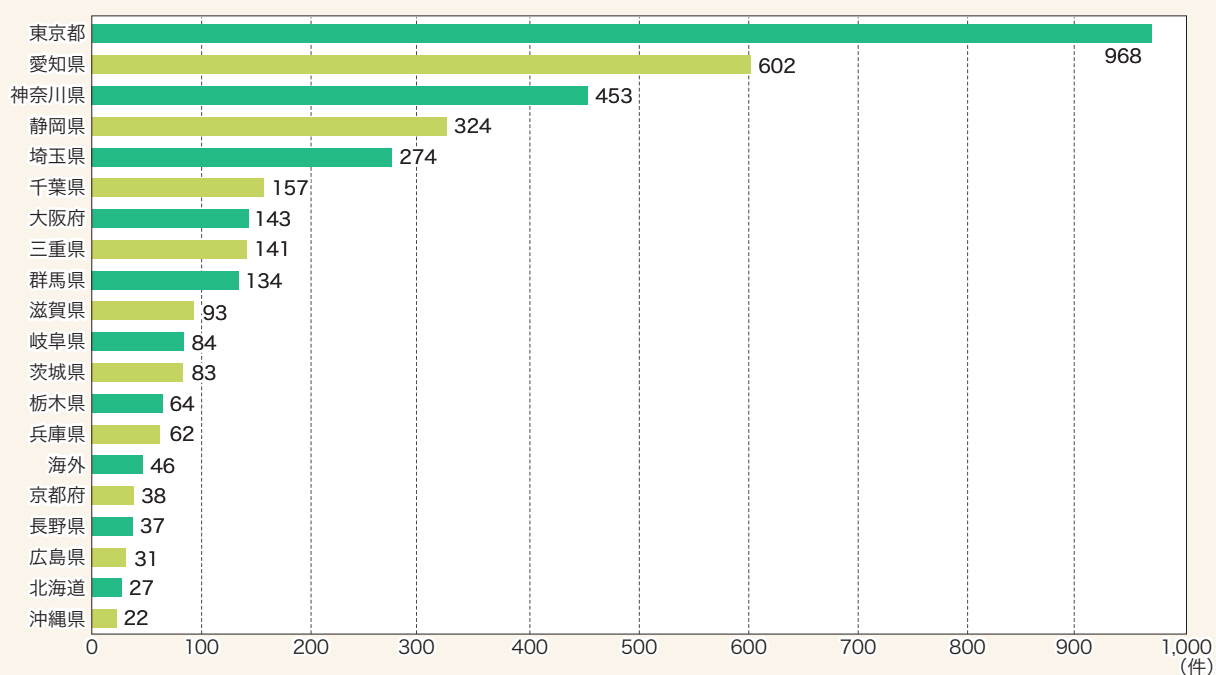
資料 1-19 令和元年度多言語情報提供サービス認知媒体内訳



## (6) 利用者の地域分布

令和元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1-20のとおりである。東京、愛知、神奈川に住む利用者が多い。また、訪日旅行者などからの問合せも一定数見られた。

資料 1-20 令和元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)



(注) 海外は訪日旅行者などからの問合せ件数

## 1-9 法教育

令和元年度は全国各地で合計135回の法教育を実施し、参加人数は合計7,956人に上った。全国の地方事務所において、一般市民向けの講演会や、常勤弁護士を中心とした学校における出前授業などを企画し、法的トラブルについて具体的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を開催した。

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：自治体との共催による法教育

#### 消費生活講座「相続をきっかけとする空き家問題」

新潟

新潟地方事務所では、佐渡市役所と連携して、消費生活講座と称して市民向けの法教育イベントを開催した。佐渡市では相続人がいない又は不明の空き家の増加が近年の問題点となっていることから、相続をきっかけとする空き家問題をテーマとした。法テラス佐渡法律事務所での勤務経験がある、富田さとこ弁護士（第二東京弁護士会所属）が講師を務め、遺言を作成することによって円滑な相続が可能となることなどについて、事例を用いながら講演を行った。参加者からは、「近隣でどんどん空き家が増えていく。面倒でも自分たちの世代でできることをしていけないといけない。」との声が寄せられた。



当日の講演の様子

[日時] 令和元年10月30日（水曜日） [共催] 佐渡市市民生活課  
[場所] アミューズメント佐渡（はまなすホール）  
[参加人数] 100人

### 事例2：多職種による座談会で学ぶ法教育

#### 終活のススメ3～改正相続法を中心に～

和歌山

和歌山地方事務所では、高齢者が生きがいを持って生活できる社会を実現する一助となるよう、過去に法教育セミナー「終活のススメ1」、「終活のススメ2」を開催してきた。令和元年度は、相続法改正を題材に取り上げ、同じテーマの第3弾となる法教育イベントを開催した。第1部では映画「エンディングノート」を上映し、終活についての理解を深めた。第2部では、法テラス和歌山副所長3名（谷口拓弁護士（和歌山弁護士会所属）、山本美佐子司法書士（和歌山県司法書士会所属）、廣井英徳社会福祉士（和歌山県社会福祉士会所属））が、座談会形式で解説を行った。参加者からは、「大変勉強になった。」頂いた工



当日の様子

ンディングノートを活用します。」「相続は財産のある人の事で、一般市民には関係が無いと思っていた。知らないで困ることがよくある。高齢の親を抱えているので、良い機会を頂いた。」などの声が寄せられた。

〔日時〕 令和2年1月25日（土曜日）

〔場所〕 和歌山県民文化会館小ホール

〔参加人数〕 320人

〔後援〕 和歌山県、和歌山市、和歌山県教育委員会、和歌山市教育委員会、社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会、社会福祉法人 和歌山市社会福祉協議会、和歌山弁護士会、和歌山県司法書士会、一般社団法人 和歌山県社会福祉士会、NHK和歌山放送局、テレビ和歌山、和歌山放送、朝日新聞和歌山総局、産経新聞社、毎日新聞和歌山支局、読売新聞和歌山支局、紀伊民報、わかやま新報、ニュース和歌山、株式会社和歌山リビング新聞社

### 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

島根地方事務所では、一般市民に法律を身近に感じてもらうための取組みとして、平成23年度から毎月又は隔月で法律講座を開催してきた。令和元年度は、相続、エンディングノート、離婚と子ども、大規模災害、犯罪被害者支援、成年後見と多彩な問題を取り上げて法教育イベントを開催した。講師は法テラス島根のスタッフ弁護士が持回りで担当し、法テラスの各種制度の周知も行った。イラストや図などを多用しながら、法律用語を噛砕いた日常語で説明することを毎回心掛けた。また、回収したアンケートを参考に、市民のニーズも踏まえつつ、次年度の開催テーマの選定に活用した。参加者からは、「初心者に変分わかりやすい講演だった。」「法律は変わるので、新しい情報を知ることができてよかった。」「今後とも市民のために幅広い法律講座を開催していただきたい。」「弁護士さんが身近に感じられるようになりました。」などの声が寄せられた。

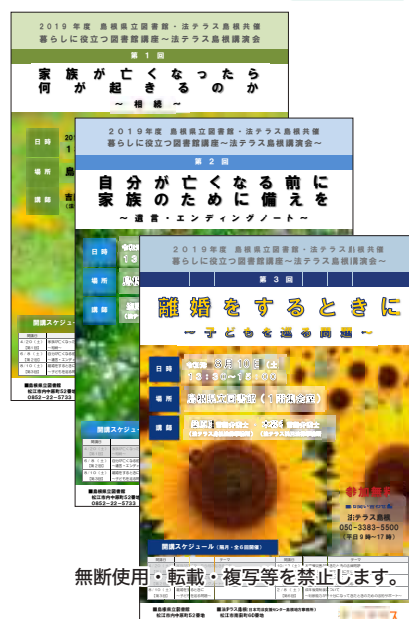
〔日時〕 平成31年4月20日、令和元年6月8日、令和元年8月10日、令和元年10月12日、令和元年12月21日、令和2年2月8日（全6回。いずれも土曜日）

〔場所〕 島根県立図書館

〔共催〕 島根県立図書館

〔参加人数〕 118人（全6回分の合計）

島根



図書館講座のチラシ

## 事例4：当事者と映画で学ぶ法教育

### 「愛と法」～誰もが生きやすい社会へ～

岩手

岩手地方事務所では、社会の中における人権問題や、生活していく中で出会う差別や偏見について理解を深めるため、LGBT問題をテーマに法教育イベントを開催した。第1部では、同性カップルの弁護士夫婦(ふうふ)が、様々な問題を抱えた人々たちへの差別や偏見に立ち向かう姿を追ったドキュメンタリー映画「愛と法」を上映し、人権はいかにして守られていくのかということについて理解を深めた。第2部では、映画「愛と法」の出演者であり、同性カップルの当事者でもある南和行弁護士(大阪弁護士会所属)が「LGBTのこと、そして人権～誰もが生きやすい社会へ～」をテーマに講演を行い、差別や偏見について、講師自身の体験を踏まえたエピソードを交えて、わかりやすく、説得力がある解説を行った。参加者からは、「『普通』とは何か、考えるきっかけになった。」「当事者の映画と講演で、人権について理解や認識が高まった。」との声が寄せられた。



イベントのチラシ

[日時] 令和2年1月18日(土曜日) [場所] 岩手県民情報交流センター(アイーナ)

[参加人数] 181人

[後援] 岩手県、岩手県教育委員会、岩手県男女共同参画センター、盛岡市、盛岡市教育委員会、岩手弁護士会、岩手県司法書士会、岩手県社会福祉士会

## 事例5：大学との共催による法教育

### SNSとスマホなどの携帯端末の安全な利用について

函館

函館地方事務所では、SNSやスマートフォンなどの携帯端末の利用にひそむ危険についての認識を深め、情報機器の操作がもたらす法的トラブルに対する予防的観点を備えることを目的として北海道教育大学函館校との合同授業を行った。今回は同校の1年生全員を対象とし、法テラス江差法律事務所の柿谷佐保子弁護士(函館弁護士会所属)が、著作権・著作者人格権の観点や、実際におきた名誉棄損・バイオテロなどを原因とする業務妨害の事例紹介と、トラブルが発生した場合の対処方法について説明・解説した。授業に参加した学生からは「これまで普通のことと思ってやってきたことがトラブルを生む原因になる可能性があることが分かった」「著作権や著作者人格権の問題は身近なところにひそんでいることがわかったので、SNSの利用は慎重に行いたい」などの声が寄せられた。



当日の合同授業の様子

[日時] 令和元年7月12日(金曜日)

[場所] 北海道教育大学函館校 [共催] 北海道教育大学函館校

[参加人数] 288人