

## コールセンター運営細則

### (目的)

第1条 この細則は、コールセンターの組織及び運営に関する規程（平成23年規程第2号）第12条の規定に基づき、コールセンターの適正かつ効率的な運営に関し必要な事項を定めることを目的とする。

### (基本目標)

第2条 コールセンターにおいては、法テラス運営理念及び法テラス情報提供業務の使命を踏まえ、次の各号に掲げる基本目標に留意して、第5条に規定する業務を行うものとする。

- (1) 法的問題を抱え、又は犯罪の被害に遭われた利用者が安心して問合せをすることができるよう、利用者の心情に添った丁寧な対応に努める。
- (2) 問合せ内容に応じた的確な法制度情報及び関係機関・相談窓口情報を速やかに紹介し、利用者満足度の向上を目指す。
- (3) いつでも問合せに応じることができるよう最適なオペレーター席数を確保するなど、利用者が利用しやすい環境を構築する。
- (4) 最新の社会情勢や、新たな法制度情報、関係機関・相談窓口情報等の把握に努め、利用者のニーズに速やかに対応することができる運営体制の構築を図るとともに、日本司法支援センター（以下「センター」という。）として積極的な情報発信を行う。
- (5) 情報提供システムの効果的な活用、業務の見直し等により、効率的な運営を図る。

### (コールセンターの通称)

第3条 コールセンターの通称は「法テラス・サポートダイヤル」とする。

### (コールセンターの運営場所)

第4条 コールセンターの運営場所は宮城県仙台市内とする。ただし、業務の状況に応じ、分室を設置することがある。

### (コールセンターの業務)

第5条 コールセンターは、次に掲げる業務を行う。

- (1) 専ら一般の利用者の問合せに応じるために設けた電話番号に入電した案件について情報提供その他の対応を行うこと。
- (2) 専ら犯罪被害者等の問合せに応じるために設けた電話番号に入電した案件について情報提供その他の対応を行うこと。
- (3) センターのホームページに設置したメール送信フォームから受信した案件について情報提供その他の対応を行うこと。
- (4) センターのホームページに設置したチャット（受信者を特定して情報を伝達するために

用いられる双方向の通信であって、通信内容の記録が受信者に提供されるもの（電子メールを除く。）受付フォームから受信した案件について情報提供その他の対応を行うこと。

- (5) 専ら大規模な災害の被災者等の問合せに応じるために設けた電話番号に入電した案件について情報提供その他の対応を行うこと。
- (6) 利用者等について、一般法律相談援助又は被災者法律相談援助の要件の確認及び地方事務所における予約の受付に係る事務の全部又は一部を、地方事務所に代わって行うこと。
- (7) 法制度情報及び関係機関・相談窓口情報の整備を行うこと。
- (8) 問合せ対応履歴その他の情報の統計及び分析を行うこと。
- (9) コールセンター業務に関連する研修を行うこと。
- (10) 前各号に掲げるもののほか、理事長が別に定める業務を行うこと。
- (11) 前各号の業務に附帯する業務を行うこと。

（業務日時及び休業日）

第6条 コールセンターの業務時間は、次のとおりとする。

- (1) 平日午前9時から午後9時まで。
- (2) 土曜日午前9時から午後5時まで。

2 休業日は、次のとおりとする。

- (1) 日曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日
- (3) 年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）

3 電子メールによる問合せについては、システムメンテナンス等やむを得ない事情による停止期間を除き、常時受信可能とする。ただし、問合せ内容の確認及び回答は、第1項に規定する業務時間内に行う。

4 チャットによる問合せについては、システムメンテナンス等やむを得ない事情による停止期間を除き、常時受信可能とする。ただし、有人による問合せ内容の確認及び回答は、第1項に規定する業務時間内に行う。

（コールセンターの運営に関する事項についての判断）

第7条 コールセンターの運営に関する事項についての判断は、利用者その他の関係者に対する影響その他の事情に照らして特に重要なものに係る場合は理事長が、その余のものに係る場合は本部第一事業部長が行う。

2 前項の規定にかかわらず、コールセンター長は、判断が容易であり、理事長又は本部第一事業部長による判断が明らかに必要でないと認めるときは、自ら、コールセンターの運営に関する事項についての判断をすることができる。ただし、その判断内容は、本部第一事業部情報提供課に書面又は電磁的記録を提出して報告しなければならない。

（理事長又は本部第一事業部長の判断を要する場合の手続）

第8条 コールセンター長は、コールセンターの運営について、理事長又は本部第一事業部長の判断を要する場合には、本部にその旨の報告をする。この場合において、コールセンター長は、必要があると認めるときは、当該報告に意見を付することができる。

2 前項の本部に対する報告は、本部第一事業部情報提供課に対して書面又は電磁的記録を提

出して行うものとし、急を要する場合には口頭で行うことができる。

(対応業務等の実施)

第9条 コールセンター長は、第5条第1号から第11号までの業務の実施に必要な知識及び技能を有すると認める者を、当該業務に従事させる。

2 犯罪被害者支援ダイヤル以外の電話番号により被害者等から問合せを受けた場合において、スーパーバイザー等が相当と認めるときは、問合せを最初に受けた者から、第5条第2号の業務に必要な知識及び技能を有すると認める者に案件を引き継がせることができる。

(業務実績報告)

第10条 コールセンター長は、コールセンターにおいて対応した案件の数（以下「対応件数」という。）その他コールセンターの基本業務に係る統計情報の概要を、定期的に、本部第一事業部情報提供課に報告するものとする。

2 前項に規定する報告は、日次報告、月次報告及び年次報告とし、それぞれ次の各号に掲げる時期に行う。

(1) 日次報告 当該業務日から5業務日以内

(2) 月次報告 当該月末から1か月以内

(3) 年次報告 当該年度末から2か月以内

(研修)

第11条 コールセンター長は、オペレーターに対し、必要に応じてコールセンター業務に関連する研修を受講させる。

(品質管理)

第12条 コールセンター長は、コールセンターのサービス品質の維持及び向上を図るため、必要な措置を講じるものとする。

(指針等)

第13条 コールセンター長は、必要と認めるときは、この細則の運用に関し、指針、基準又は手順書を定めることができる。

## 附 則

1 この細則は、平成27年3月10日から施行する。

2 この細則の施行前にした行為は、この細則又は業務方法書若しくは他の規程類に特別の定めがある場合を除き、この細則に基づく行為とみなす。

附 則（日本司法支援センター平成29年細則第2号）

この細則は、平成29年4月1日から施行する。

附 則（日本司法支援センター平成30年細則第3号）

この細則は、平成30年1月24日から施行する。

附 則（日本司法支援センター平成30年細則第8号）

この細則は、平成30年4月1日から施行する。

附 則（日本司法支援センター令和3年細則第7号）

この細則は、令和3年4月1日から施行する。

附 則（日本司法支援センター令和4年細則第1号）  
この細則は、令和4年4月1日から施行する。

附 則（日本司法支援センター令和6年細則第7号）  
この細則は、令和6年5月1日から施行する。