

第 2 2 回

日本司法支援センター顧問会議

議 事 録

第22回
日本司法支援センター顧問会議
議事次第

1 日時

令和6年2月7日（水）午後1時04分～午後2時47分

2 場所

日本司法支援センター本部 8階会議室
（東京都中野区本町1-32-2 ハーモニータワー8階）

3 議題

【報告案件】

令和5年度における業務実績（概況）について

D X推進室の取組（第五世代システムの構想など）について

業務のI T化について

ア 法テラスポータルの運用

イ 法テラス法律相談予約サービスの運用

ウ データ分析ソフトによる民事法律扶助実績の可視化

エ 情報提供業務におけるチャットシステムの導入

午後 1 時 0 4 分開会

○佐熊事務局長 では、皆様、お戻りになられていらっしゃるかと思いますので始めさせていただきます。

顧問の皆様におかれましては、御多用のところ御参集いただきまして誠にありがとうございます。ただいまから第22回日本司法支援センター顧問会議を開催いたします。

開会に当たり、理事長の丸島より御挨拶を申し上げます。よろしくお願いいたします。

○丸島理事長 理事長の丸島でございます。顧問の皆様には、日頃から当センターの業務と組織運営の全般にわたり御指導をいただきまして誠にありがとうございます。また、本日は大変お忙しいところを、そしてまた一昨日は大雪にも見舞われまして足元の悪い中を御参集いただきましてありがとうございます。

まず、最初に御報告をしなければなりません、長らく当センターの顧問として御指導をいただいてまいりました津島顧問が、昨年10月25日にお亡くなりになりました。一昨日にはお別れの会が催されまして、私も出席してお別れをさせていただきましたが、津島顧問には、10年以上にわたりセンターの顧問をお務めいただきまして、その間、温かなお人柄と幅広い御経験に基づく高い御見識により、大変教えられ助けていただきました。謹んでお悔やみを申し上げますとともに、心から御冥福をお祈り申し上げます。

さて本年は、新しい年が始まり穏やかなお正月を迎えようとしていた矢先に、元旦から能登の地震、そして羽田の飛行機事故と重大な事件や事故が相次ぎました。法テラスは、能登半島地震に対応して、早速、本部に災害対策本部を設置して、被災者への情報提供等を始め被災者支援のための業務にあたり、1月11日からは、政府の決定に基づき、資力要件を問わない被災者法律相談援助業務を開始することになりました。

被災地の能登半島は高齢者率が高く5割を超える地域があり、また、民事法律扶助の法律相談援助利用件数が人口1,000人当たり1件に満たない地域も少なくありません。能登半島を含む北陸三県と新潟県の被災地で被災者法律相談援助業務を展開するにあたり、石川地方事務所を始めとする北陸三県の地方事務所は職員の数も比較的少ない地域でありましたので、これら被災地の地方事務所をバックアップするために、法テラスのコールセンターや本部も電話相談の受付であるとか、広報用のチラシの作成、また東日本大震災以来の災害発生の際に移動相談用車両として活躍した法テラス号の被災地派遣など、地方事務所と本部が緊密に連携を取りながら一体となって被災者支援の業務に取り組んでいるところでございます。

法テラスは、これまでも東日本大震災以来、熊本地震、西日本豪雨災害など繰り返し発生

する自然災害に際して各種の被災者支援業務に取り組んでまいりましたが、これからもそうした経験を活かして、自治体や福祉関係機関、弁護士会・司法書士会など地元の関係機関等と緊密に連携を取りあい、現地のニーズに即して様々な取組を展開していきたいと考えております。

次に、第5期中期目標期間も半ばを過ぎようとしていますが、この一、二年を振り返りますと、法テラスに求められる業務は年々増加し、複雑多様化し、それに伴い業務の見直し改善を図るなど、法テラスへの社会の期待の高まりと法テラスの役割の拡大を日々実感しているところであります。

そうした取組の一つとしては、子育て支援への関心が高まる中で、ひとり親家庭の子どもの養育費確保を支援するための民事法律扶助の運用改善を進めることができました。また、刑事の国選弁護では、大変困難な事件を担当し苦勞しながら熱心な弁護活動をしている弁護人の報酬の中には報われないところもいろいろあり、不合理と思われる点の改善などにも取り組んできました。これらはそれぞれ地味なテーマでありますけれども、長年にわたり担当課において苦勞し改善のための努力をしてきたところもありまして、ようやくにして財務省等関係機関との協議も調おうとしており、成果が実となり、近いうちに実施の運びになることを期待しております。

さらに新たな法制度という点では、昨年末に旧統一教会問題の被害者救済のための法テラス特例法と言われる法案が議員立法で成立いたしまして、3月19日までに施行の予定とされていることから、現在急ピッチでその準備に追われております。また、これも政府の新たな施策となっております犯罪被害者支援弁護士制度も通常国会での法案上程を目指して現在法務省において準備されておまして、法律が成立した場合の実施に向けた規程類の改定準備作業を始め各種の対応にも追われているところであります。そうした状況下で1月から被災者法律相談援助業務が開始したということで、各種の法改正に伴う準備や制度改善、運用改善、そしてまたその実施に向けた業務が重なり法テラス全体としては多忙な時期を迎えております。

私どもとしては、法テラスに対するこのように広がる社会の期待をしっかりと受け止めて業務・組織運営に励んでまいりたいと思っておりますが、業務の質量ともの拡大は同時に法テラスの業務基盤の整備拡充を大きな課題として浮かび上がらせておまして、これが十分に果たせないとなれば様々な制度もうまくワークしないということにもなりかねません。雇用が流動化する時代に人材の確保・育成にどう取り組むか、異動・転勤の在り方などを含めて働き

やすい環境と働きがいのある職場を築くこと、後に報告もさせていただきますが、D X、I T化の推進とそれに伴う業務改善、そして安定した財政基盤の確立など、総合的な業務基盤の整備拡充が極めて重要な課題となっているものと認識し、組織を挙げてこれに注力してまいりたいと思います。

以上、法テラスをめぐる概況を簡単に述べさせていただきましたが、今日は今年度の業務実績について御報告をさせていただきますして、その後、主としてD X・I T化の現在の取組状況についての話となりますが、これは、利用者サービスの改善、職員の事務的業務の負担軽減等を含む業務改善、また地方事務所等との関係も含む組織運営の在り方の改善、リモートワークの推進なども含む人事制度の改善など、様々な課題の解決を図るうえでキーとなる課題でありますので、その現状を御説明させていただきますして、御意見を頂戴したいというふうに考えております。

短い時間ではありますが、よろしく御審議を賜りまして貴重な御意見を頂戴することができましたら大変有り難いことと存じておりますので、本日はよろしくお願い申し上げます。

○佐熊事務局長 事務局より執行部の交代と顧問の構成について御報告をさせていただきます。

まず、執行部の交代でございますが、前任の総務部長犬木が昨年12月に辞任いたしまして、新たな総務部長が着任いたしましたので御挨拶を申し上げたいと思います。

近藤総務部長、お願いいたします。

○近藤総務部長 昨年12月に、総務部長に着任いたしました近藤と申します。

私は、平成29年度から2年間、総務課長もやっておりますして、その後外部に出ておりましたが、このたび二度目の勤務ということになります。

本日はよろしくお願い申し上げます。

○佐熊事務局長 では、次に顧問の構成でございます。

既に皆様御承知のことと存じますが、平成24年10月より長きにわたり顧問をお務めいただきました津島顧問が昨年10月に御逝去されまして御退任となりました。ここに生前の御厚誼に心より感謝し、謹んでお知らせ申し上げます。

御報告につきましては以上でございます。

以後の議事進行につきましては、村木座長にお願いしたいと思います。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○村木座長 それでは、改めまして、本日はお忙しい中御出席ありがとうございます。今日は6名の顧問全員が御出席をいただいておりますので、定足数を満たしております。

それでは、早速でございますが議事に入らせていただきます。

本日の議事ですが、お手元の議事次第にありますとおり、三つのテーマがございます。一つは本年度の業務実績について、それから二つ目はD Xについてでございます。そして三つ目が業務のI T化についてということでございます。これについて今日御議論をいただきたいと思います。

それでは、議事に入る前に、事務局から配布資料についての御説明をお願いします。

○佐熊事務局長 本日、D Xのテーマでありながら、紙の資料となります。お手元の資料を御覧いただいて御確認、お願いいたします。

まず、議事次第、そして出席者名簿、配布資料目録、そして資料1が1件目の議事の令和5年度業務実績に関するもの、資料の2が2件目の議事、D X推進室の取組に関するもの、資料3から6が3件目の業務のI T化に関するものです。3件目につきましては、資料3がアの法テラスポータルの運用に関するもの、資料4が、イの法テラス法律相談予約サービスの運用に関するもの、資料5が、ウのデータ分析ソフトによる民事法律扶助実績の可視化に関するもの、そして資料6が、エの情報提供業務におけるチャットシステムの導入に関するものでございます。

配布資料は以上でございます。

○村木座長 ありがとうございます。紙の資料でございます。実演はあるんですけど、今日。

○佐熊事務局長 はい。

○村木座長 じゃ、実演も多少あるようでございますので、期待をして議事に入りたいと思います。

まず、議題の1でございます。令和5年度における業務実績について、事務局から説明をお願いいたします。総務部長、お願いします。

○近藤総務部長 令和5年度における業務の概況について御説明を申し上げます。まず、お手元にお配りしております資料1を御覧ください。

こちら、平成18年度以降の主要な業務実績ということになります。各業務の令和5年度12月末までの実績が一番右側の縦の列となっております。まず、情報提供業務の数字を御覧ください。情報提供業務の問合せ件数につきましては、コールセンターの問合せ件数、地方事

務所への問合せ件数とも、今年度も昨年度並みとなる見込みになっております。コールセンターですが、センターの業務開始からの問合せ件数の累積を取っておりまして、今年度中に600万件を突破する見込みとなっております。

なお、この情報提供業務の問合せ件数には、靈感商法等対応ダイヤルの件数は含まれておりません。靈感商法等対応ダイヤルの件数につきましては令和4年11月14日に開始後、令和5年12月31日までの件数であります。7,469件の問合せがございました。そのうち19%に当たる1,457件が旧統一教会に関する問合せとなっております。

次に、その下の民事法律扶助業務、震災法律援助業務、それからその下の国選弁護等関連業務、こちらの件数につきましては、いずれも令和2年頃から減少傾向にありましたが、令和5年度は増加となる見込みです。民事法律扶助業務で件数が特に増加している分野は、破産事件や債務整理事件で、前年度比で10%以上の伸びが見られます。全体の件数の増減傾向につきましては、新型コロナウイルス感染症の流行ですとか、その後の流行の落ち着きなどが件数に影響しているものと思われます。

次に、その下の犯罪被害者支援業務、こちらにつきましては犯罪被害者支援ダイヤルが令和4年度からフリーダイヤル化されたことにより、令和4年度から受電件数が増加しております。令和5年度もこのまま推移すれば、2万件を超える見込みと考えられます。

その下ですが、受託業務、こちらは日弁連からの受託業務になります。この受託業務というのは、センターが日弁連から委託を受けまして、日弁連からの委託経費で行っている業務であります。刑事被疑者ですとか、犯罪被害者などに対する援助のうちで、国費で手当がなされていないものについて援助を行っているものです。この受託業務につきましても、全体的に件数が増加しております。

続きまして、一番下ですが、認知度について御説明いたします。いずれも20歳以上の方々に対して電話ないしインターネットでセンターの認知度を調査したことになります。まず、名称認知度についての推移でございますが、平成30年度に58%となった後、その翌年から56.3%、52.8%、52.1%と推移いたしまして、昨年度である令和4年度には靈感商法等対応ダイヤルの大規模な広報を行ったことも影響してだと思われますが、57.4%というふうに上がっております。

令和5年度は54.4%となっており、令和4年度からは下がっておりますが、その前の令和3年度よりは上がっているというような状態です。

次に、その下の行の業務認知度につきましては、平成30年度から令和2年度まで16%台で

おおむね横ばいでありました。令和３年度は14.5%と下がっていましたが、令和４年度は16.0%と上昇し、令和５年度は16.9%となっております。

また、資料上にはございませんが、令和３年度から、17歳から19歳までの若年層の認知度も調査してございます。若年者の名称認知度につきましては、令和４年度は52.6%だったものですが、令和５年度は51.4%とやや下がっております。業務認知度につきましては、令和４年度が15.9%だったものが、令和５年度は16.5%というふうに若干上がっているような状態です。

いずれにしても若年者の認知度が、名称認知度、業務認知度とも20歳以上の認知度よりも低いという傾向が見られます。それを受けまして、若年者に向けた広報にも取り組んでいるところです。

以上、令和５年度における業務の概況について御説明いたしました。

○村木座長 ありがとうございます。

このほかにも実はたくさん業務が動いているということもありましたけれども、それも含めての皆様から何か御質問、御意見等ございましたら、よろしくお願いします。いかがでしょう。

○中山顧問 一番気になるのは、認知度をもうちょっと何とか上げることができないものかということです。若年者は低いということなのですが、前に伺ったときに教科書にも載っているということで、若年者について、もうちょっとそういった中でも上がってくることを期待したいですし、それとやっぱり一番正統派としてやっていくのは、今いろんな業務を行っていく中でそれがメディアに取り上げられたり、それからいろんなところで役に立ったというようなことが広がることで認知度を上げるというような、地道ですが、そういうことなのかなと思います。業務認知度は少なくとも20%というか、25%ぐらいまでいきたいなものだなと思います。

○村木座長 ありがとうございます。そうですね。なかなか上がらない難しいものだなと思って、私も数字を見ていたんですが、今どんな努力をしているとある程度説明していただきましたけれども、補足で少しありますか。

○近藤総務部長

広報調査室において、若年者に向けて、例えば法テラスの業務について、ユーチューブなどで広報をしており、そのCMで若年者に向けたラップ編というのを作って、女性の若い方とかに向けたメッセージ、いろんな悩みを持っている女性などに向けたメッセージを発して

みたりとか、あるいは広報誌などでも、「ほうてらす」という広報誌などを自治体などにお配りしておりますが、その中で若者が抱えているような問題を取り扱ったり、少し内容も砕けた感じにしてみたりとか、いろいろ工夫はしているところです。

さらに、旧ツイッター、「X」でも法テラスの方から情報を発信しておりますが、このたびインスタグラムにも広報を出してみようという話になっております。また、高校や大学とも連携して、例えば地方レベルで法テラスの業務を知ってもらうような取組などできないかというところで、検討しているところです。

○村木座長 ありがとうございます。顧問の皆様方から、何かプラスアルファでこういうことをやったらとか、お知恵がもしありましたら。

北山先生、お願いします。

○北山顧問 こちらの分野に関しては坂東先生が適任かと思いますが、私からもコメント申し上げます。

小学校、中学校、高校の学習指導要領は、10年に一度改訂されます。現在の学習指導要領が中央教育審議会の分科会である初等中等教育分科会で諮問されて、答申の取り纏めがあったのは2016年でした。私は学習指導要領の作成に直接携わっていませんでしたが、当時は中教審の会長でしたので、分科会の答申書を文科大臣に手渡した経緯があります。

これに関して、例えば、金融経済教育は、前回の改訂を経て教科書に記載されるようになりました。アメリカのレベルにはまだまだ追いついておらず、教科も分かれているなど、課題は残っていますが、それでも、銀行業界はもとより証券業界、保険業界などが陳情に注力した結果、一步前進することができました。

坂東先生が御存知かと思いますが、その10年に一度の改訂の諮問が、そろそろ中教審で実施される頃合いではないかと思います。諮問の実施から答申が出来上がるまでは2、3年かかるでしょうから、このタイミングで、金融経済教育と同様、例えば、小学校の教科書において司法がどのように記載されているかをチェックして、どのように書き換えれば良いか、こういった内容を教えた方が良いのではないかな等、司法全体から法テラスも含めて、一步踏み込んだ内容の意見を打ち込んでいくのはいかがでしょうか。

以上です。

○村木座長 大事な御指摘ありがとうございます。

坂東先生から少し補足をしていただいて。

○坂東顧問 ありがとうございます。今、北山先生がおっしゃったとおりで、体系付けた場

に、法テラスがどういう役割を果たすかというのを一応基礎知識として、学校の教科書で取り上げていただくというのはとてもいいと思います。

あと最近、今新しい業務がどんどん増えておられるので、例えばそういったときに、一つはプレスリリースをお出しになっているかどうか。それから、二つ目はそうした最初の業務をなさるようなときに個別に取材に来ていただくようにお声掛けをするとか、そうしたメディアを通した取上げの方が、自分たちが発信するよりはずっと効果があると思いますので、是非いろいろ、お忙しいと思いますがチャレンジしてください。

○村木座長 ありがとうございます。最近、プレスリリースをやっても、ネットのメディアでも掲載してくださったりとかありますもんね。

先生、お願いします。松本先生。

○松本顧問 法テラスの正式名称は何だったかなと思うことが時々ありますが、余り気になくていいかと思います。

それから、もう1点。今企業だとカスタマーハラスメントということが大きな問題になっていて、消費生活センターの相談窓口だと「対応困難者」という言い方をするんですが、このコールセンターは数十万件受け付けられているわけで、そういう類いの問題というのは起こっておりますでしょうか。

○生田第一事業部長 対応困難な方というのは、そもそも償還をしていただく前提なので、償還がなかなか、連続で滞納される方もいれば、あとは相談だと3回までというルールがあるんですけども、それを裏の手を使って別な名前を騙ってやろうとしたりとか、あと職員に暴言を吐くとか、そういう相談者というのは各地方事務所で不適正利用者として把握していて、そういう方に対しては相談を断ることができるとか、あるいは代理人で申し込まれても原則それは不可とするとか、そういう対応の仕方をやっています。

あとは苦情申出等でも理不尽なものもやはりあって、コールセンターもかなり苦慮していますが、そこはコールセンターの中で手を変えるとか、あるいはもうこの方については電話をお切りするとか、そういうような対応で対処していると、そういうところです。

○松本顧問 それは内部ルールのようなものを作っているんですか、それともそれぞれの地方ごとにノウハウを蓄積してやっているんですか。

○生田第一事業部長 基本的には内部ルールを統一して作っています。

○佐熊事務局長 対応困難な方に対応する職員を支える制度、例えば研修などがあったかと思いますが、いかがでしょうか。

○近藤総務部長 サービス推進室が本部にございまして、そこで各地方事務所で使えるようなマニュアルを作っております。例えば電話で問合せがあった場合に、最終的にどうやって電話を切るかというところに行き着くんですけれども、どういう御対応をして相手のお気持ちを聞きながらというような、そういう実例なども交えたマニュアルを作って、統一的にどういうふうにやっていこうというのは、内部できちんと対応しております。

○佐熊事務局長 常勤弁護士についてはいかがでしょうか。

○高橋常勤弁護士総合企画部長 常勤弁護士担当の部長の高橋ですけれども、スタッフ弁護士の場合はやはりその対応困難な方というよりか、様々な方がいらっしゃいますので、パーソナリティ障害対応研修ということで、こちらは大学の先生ですとか、あるいは心理士さんに御協力いただいて、個別の法律相談の場面ですとか、あるいはお話をする場面の研修を行ったりして、弁護士としての対応ということで研修を実施しているという状況になります。

○村木座長 御苦労があることがよく透けて見えましたですね。

○松本顧問 国民生活センターでも全国の調査をして、今結果をまとめている段階なんですけれども、いろいろ参考になりました。ありがとうございます。

○村木座長 ありがとうございます。ほかに何かございますでしょうか。

○佐熊事務局長 村木座長、先ほどのラップ編の視聴準備が整いましたので、よければ。

○村木座長 じゃ、ちょっとラップ編を見たいと思います。

○佐熊事務局長 お願いします。

○村木座長 じゃ、これを見て終わりにしましょう、第1議題。

(動画視聴)

○事務局 視聴数1,650です。再生回数は73万回です。

○村木座長 では、第1の議題の令和5年度における業務実績については以上で終わりたいと思います。

議事の二つ目、DX推進室の取組についてということで、DX推進室の担当部長さんと室長さんから説明を受けたいと思います。お二人で10分ぐらいで説明いただければと思います。

お手元の資料2を御覧ください。

○近藤総務部長 DX推進室の室長の島元の方から御説明をさせていただきます。

○島元DX推進室長 DX推進室の島元と申します。よろしく願いいたします。

では、私の方からDX推進室の現在の取組について御説明させていただきます。座って説明させていただきます。

資料はお手元の資料2を御覧ください。

D X推進室というのは昨年4月に設置された部署です。これまで法テラスのデジタル化ですとか、それを担う部署というのは本当にそれぞれの担当課室に任せられていたというところ、それを統一的に担っていく部署がなかったものでして、それで予算を要求しまして、無事に部署を設置するということことができました。

現在のD X推進室の役割としましては、大きく分けて三つございます。一つ目が組織及び業務のデジタル化とD X推進の企画・立案ということで、組織としてD X・デジタル化というのをどう進めていくのかということを中心に考えているということになります。二つ目がシステム構築の企画・立案ということで、これまでも情報システム管理課というところがありまして、システムを主に担っている部署というのは存在していたところなんですけれども、我々一般職員だけではなくて、民間でエンジニアとして経験ある方を今回採用しておりまして、そのような方も一緒にシステムを作っていくということで、よりよいシステムを作っていくことを担う部署となっております。

あと、三つ目がデジタル人材の確保・育成ということで、こちらも一つ大きなテーマとなっております。国家公務員もこのデジタル人材の確保・育成というのは非常にテーマとなっているところなんですけれども、センターとしても我々D X推進室の職員だけが詳しくなくていいというわけではなく、センター全体として情報リテラシーを高めていかなければならないということもありますし、D X推進室ですとか情報システム管理課を担っていけるような人材というのも育てていかなければならないということで、こちらが我々の担当となっております。

資料を1枚めくっていただきまして、第五世代システム構想というものがございます。非常に小さい文字で恐縮なんですけれども、裁判手続のI T化ということで、令和7年度から民事裁判のI T化が進んでいきます。令和8年度からは今度は刑事手続のI T化ということで、これも裁判所の方で進んでいくことになりまして、これまでのように紙、ファクスというのが中心ではなくて、裁判所もデジタル化がされていくということになっておりますので、我々法テラスとしてもこのファクス、紙を中心とした文化ではなくてデジタル化を進めていかなければならないと考えているところです。ただ、我々が現在使っているシステムというのは、システムのライフサイクルというのがございまして、大体5年が一つのめどとなっておりますので、昨年5月にちょうどサーバー等、そのようなものを入れ替えたタイミングでしたので、次の更改というのは令和10年度となってきます。

です。この一番右側のところの保守と書かれている部分なんですけれども、令和10年5月を第五世代ということで、新しいシステムをリリースするタイミングと考えておりまして、ここに向けて、今年度は次のシステムでどのようなことをやりたいのかという構想策定を進めているところでして、こちらはほぼまとまっている状態です。次年度からは要件定義ということで、そのシステムをどのように使っていくのか、我々の業務をどのようにシステムに求めていくのか、機能としてどのようなものが必要なのかということを詰めていく作業が生じることになっておりますので、この令和6年度から令和8年度にかけて、それぞれのまず業務統合管理システムということで、民事法律扶助と国選弁護等関連業務と犯罪被害者支援業務、あと日弁連の委託援助業務ですね。これらを扱っている業務統合管理システムにどのような機能を求めるのかというのを決めるのが令和6年度の作業となっております。

実際の構築は、業務統合管理システムにつきましては令和7年度の10月からということをご想定しております。現在のところ、予算につきましては、この令和6年度の部分については予算措置がされている状態になっておりまして、今後この後ろの工程も予算が取れるようにということで、今年度から要求をしていくということになっております。

あと、現在、構想策定というのもコンサルを入れておりまして、これは富士通総研というところをお願いしているところなんですけれども、この後の工程につきましては特にまだ現在業者が決まっておりません。今後、入札手続、調達の手続の中で決まっていくことになります。

資料、下のところなんですけれども、第五世代システム構築というのは具体的にどのようなことを目指しているのかということです。まずは業務をデジタル化していくことというのが一つ目標になっておりまして、テーマとしては五つあります。資料で改革テーマ1、2、3、4、5とあるんですけれども、まず一つ目が利用者の利便性向上ということで、現在利用者との間では基本的に電話ですとか対面ということになっておりまして、ウェブ手続というのは一部例外で、後ほど御説明させていただきますが、民事法律扶助のウェブ予約がウェブ手続になっているというところなんですけれども、基本的にセンターと利用者との間でアクセスする場所というのはウェブ化されていないというのがありますので、ここを可能な限りウェブ化ができるところはしていったら、利用者にとって選択肢を増やしていくと。ウェブに全て偏らせるのではなくて、ウェブ手続ができる方はウェブ手続を進めていただき、できない方に対しては寄り添っていくというような、そのような対応ができないかということで考えております。

改革テーマ2、弁護士・司法書士との間でのやり取りです。こちらは現在弁護士ポータル、法テラスポータルというものがあまして、弁護士・司法書士の間では一部ウェブ上でやり取りをするところがあるんですけども、こちらは機能的に限られているところですので、もっと拡充をしていって、もっと使いやすいシステムを作っていきたいと考えております。

資料右側なんですが、改革テーマ3、デジタル活用による新しい働き方の実現というところでございまして、現在テレワークというのがちょうど令和5年5月に入れ替えた端末というのがこちらのノートパソコンになっておりまして、今までですとデスクトップ型でしたので、在宅勤務というのができなかったんですけども、今はこれを使えば在宅勤務そのものができるようになっております。ただ、全国各地の地方事務所の業務というのが紙と電話、ファクスというものになっており、結局は地方事務所ではなかなかこの在宅勤務というのができない状況になっておりますので、まずはこのデータをデジタル化していくことによって在宅勤務のしやすい環境ができるだろうと考えております。それによって、最近も職員が転勤が難しいということで退職されてしまうという方も増えてきている傾向にありますので、その転勤の回数を減らすことができれば、もっと職員にとっても働きやすくなるのではないかと考えているところです。

あと改革テーマ4ということで、データの利活用の推進ということで、これも後ほど実演があるんですけども、我々の収集しているデータを使って、積極的にこちらからアクションを起こしていくようなことができないかと考えておりますので、その整備もしていきたいと考えているところです。

あと改革テーマ5、ITガバナンスの強化というのは、センター内としてこのITの調達ですとか管理ですとか、そのようなものをどうしていくのかというテーマになっております。

利用者との接点にウェブが増えるということで、セキュリティについて、ここもちょっと我々としては検討していかなきゃならないと思っているところなんですが、政府機関等のサイバーセキュリティ対策のため統一基準群という国が出しているセキュリティに関する基準がございまして、基本的に我々もそこに適用されているという状況になりますので、セキュリティにつきましては国と同等のものを確保していきたいと考えております。あと、そのID・パスワードということで、この利用者のポータルサイトですとか、そちらに入っていたくことになろうかと思うんですけども、ID・パスワードだけではなくて二段階認証ということで、ショートメッセージで何かワンタイムパスワードが届くですとか、そのようなことでセキュリティを確保していきたいと考えているところです。

あと、ウェブ化されることによって、例えば外国人の方ですとか、あと現在もホームページを構築するに当たって検討しているんですが、障害者の方への対応というようなところもあるんですけども、我々がどこまでポータルサイトにそれを用意するのかという問題もありまして、最近ですとウェブブラウザということで一般的にインターネットで使っているマイクロソフトのエッジですとか、グーグルクロムですとか、そのようなものにもこの翻訳機能ですとか読み上げ機能というのが付いていたりしますので、可能な限り現在ある資源はそのまま使いたいと考えておりまして、足りない部分をどのようにこちらで補っていくのかということが今回システムを作っていく中でのテーマかなと考えているところです。

あと、我々D X推進室ということで、D Xと名のついているところではあるんですけども、実際今回やろうとしているところはデジタル化だと思っております。デジタイゼーションというところで、業務をデジタル化するというところが一つの大きなテーマとなっていると思っております。この令和10年度というのがゴールではなくて、その先の我々の業務の変革ということを含めて考えていかなければならないかなと思っておりますので、まずは令和10年度というのが一つのターゲットではございますが、まだまだ息の長い活動をしていかなければならないと考えているところでございます。

私からは以上です。

○村木座長 ありがとうございます。

次の議題とも大分関連する部分もあるようですけれども、取りあえず今の御説明、D X推進のところでは何か御質問等がございましたら、どうぞ。

本当に電話、紙と言っていて、コロナで少し変わり始めて、その後、少しスピードアップしたかなという感じでお聞きをしましたがけれども、いかがでしょう。

次の説明も聞いてしまってから併せて御質問したいと思いますので、第3番目の議題の業務のIT化のところですね。特に外向けのいろんなサービスも始まるようですので、御説明をお願いをしたいと思います。

四つ資料を御用意していただいているんですが、説明は一気にお聞きしたいと思いますので、資料3から6まで、それぞれの方に簡潔に御説明を頂いて、デモがあるものはデモンストラーションも併せてお願いをしたいと思います。

それでは、まず最初に資料3、アの法テラスポータルの運用についてということで、谷口副部長からですかね。よろしくお願いいたします。

○谷口企画部副部長 企画部副部長の谷口と申します。よろしくお願いいたします。座って説明

させていただきます。

資料はお配りしている資料3、法テラスポータル機能というところから始まっているものになります。法テラスポータルには、大きく機能が二つございます。一つが各種通知のデータ化、もう一つが利用者情報の確認・変更ということになります。

まず、データ化の方ですが、現状、法テラスから契約弁護士・司法書士に対してファクス送信している文書があります。これを全てではないんですが、ポータル掲出に切り替えるというものでございます。やっぱりファクスがいいという方もいらっしゃると思いますので、希望があればファクスに戻すこともできるということになっております。ポータルに掲出される文書の内容として、具体例を幾つか書いておりますが、民事法律扶助や受託業務の決定書、それから国選の報酬算定通知、あるいは送金通知、支払調書などになっております。これらの文書がポータルに掲出されますと、その契約弁護士・司法書士に対してメールで掲出されましたという通知が届くという仕組みになっております。

もう一つの機能ですが、契約弁護士・司法書士がポータルで御自身の基本契約の内容を確認できる、何を契約しているのか、何を契約していないのかが分かるという機能です。必要に応じて契約内容の変更の申請ができるという機能になっております。ただし、こちらの機能は、現在運用停止をしております。これは規程類の整備ができてから機能を開放しようということで、現在は停止という形になっております。

そして、現状では契約弁護士・司法書士から御自身が作成した報告書などを提出する機能は実装されておきませんので、飽くまでも法テラスからの一方通行の通知になっております。唯一この契約情報の変更ができるだけです。利用時間は朝6時から夜24時までで、もちろん土日・祝日も利用可能ですので、法テラスの営業時間より長く利用できるというものになっております。

次の画面スライド、こちらがポータルの入り口、ログインするときの画面になっております。こちらにID・パスワードを入れてログインをしていただきます。

次のページ、ちょっと小さくて申し訳ないんですが、ポータルにログインしていくという画面が出てきます。これはデモ画面ですけれども、何の業務に対する何の通知なのかというのが分かるようになっております。例えば一番上のもの、これをクリックしたものが次のスライドになっておりまして、出張相談打診通知書というものが東京地方事務所から送られてきたということが分かることになります。添付ファイルが付いておりまして、こちらを開くとどういう相談内容なのか、誰に対する出張相談の依頼なのかなどが分かるということ

になっております。

次のスライドですが、こちらが利用者情報の画面になります。御自身の契約の情報、事務所の情報ですとか電話番号なども載っていますので、例えば事務所の移転をしたというような場合には、申請をしてもらうとウェブ上で変更ができるというものになっております。

次に、法テラスポータル利用の流れというのを簡単に書いております。まず、契約弁護士・司法書士の方から、マイクロソフトのFormsという機能を使って利用を申し込んでもらいます。法テラス本部で申込みの受付をしまして、③でID・パスワードを発行して、契約弁護士・司法書士へ通知をする。この通知は郵送で行っております。というのも、マイクロソフトFormsで利用申込みがされたときに、それが本当に弁護士本人なのか確認が取れませんので、こちらであらかじめ登録している弁護士・司法書士の情報と確認をして、登録してある事務所に郵送するという手続を取っております。その後、④で通知方法、これまでファクスになっているものをポータルへ切り替える。その後、弁護士・司法書士の方がログインをして、利用開始していただくという流れになっております。現状は①の利用申込みを頂いてから、利用開始するまでおおむね10日間程度で対応ができております。

最後に、法テラスポータルの運用状況と今後の展開ということでまとめさせていただきました。一部の地域を対象とした試行運用をこれまで行っておりまして、昨年10月から全国で段階的に運用開始しております。1月26日現在で983名の利用申込みを受けております。先週末の時点で1,000名を超えているところです。

今後ですけれども、利用申込者数、ちょっとまだ少ないと感じておりまして、利用拡大を図りたいと思っております。また、現在の運用はそのまま継続をしていく予定です。

先ほど、現在運用を停止していると申し上げた契約変更の申請については、4月からポータルで受け付けられるように、今規程改正の準備を進めているところでございます。

また、先ほどDX推進室からも説明がありましたが、令和10年度を予定している業務管理システムの更改があります。こちらに向けまして、今は備わっていない弁護士・司法書士からの申込書の作成・提出等の機能の拡充を検討していきたいと考えております。

私からの説明は以上になります。

○村木座長 ありがとうございます。

まず、法テラスポータルの機能ということで、弁護士さん、司法書士さんのお使いになるものということですね。今はまだ片側通行。ちなみに、済みません、さっき1,000名を超えたと、分母は何人というところだけちょっと確認を。

○生田第一事業部長 契約弁護士数が2万4,000ほど、契約司法書士数は七千数百ですので、3万人をちょっと超えるのが分母ということになります。

○村木座長 分かりました。じゃ、この辺りもまた後でいろいろ御質問、御意見あるかと思えます。

じゃ、引き続きまして、資料4、法律相談予約サービスの導入について、御説明をお願いします。これは生田さんと松岡さんから。

○生田第一事業部長 それでは、担当の松岡から御説明をさせていただきます。

○松岡民事法律扶助課課長補佐 本部、民事法律扶助課課長補佐を務めさせていただきます松岡と申します。よろしくお願いします。座って失礼いたします。

まず、法律相談予約サービスとは何ぞやというところからの話なんですけれども、法律相談予約サービスは法テラスが予約受付を行っております法律相談を、ウェブサイトで仮予約ができるというサービス、これを今回導入させていただきました。このサービスが導入される前は、電話か、法テラスの事務所に直接お越しいただいて予約を受け付ける、この二択しかないという状況でございました。ただし、世の中ではもうインターネットで予約が取れるということが一般的になっておりましたので、利用者の利便性を向上させるという必要があるということで、インターネットで仮予約ができるサービスというのを導入を図りました。

利用者の方が法テラスの営業時間にかかわらず、時間を問わず予約が可能となるということと、予約受付管理を一元化することで業務の効率化を図る、また、電話対応時間を削減することによって業務の効率化を図りたいということが期待する効果でございます。

18ページを御覧いただきまして、利用の流れというのを19ページ以下、画像のデータも使って御説明させていただきます。ステップ1から3については19ページ以降の画像を準備させていただいております。

まず、ステップ1のホームページ上の申込みフォームページのリンクをクリックするなんですけれども、19ページにホームページの実際の、法テラス多摩で用意しておりますホームページの画像を入れています。この赤枠で囲っておりますウェブ予約というボタンをクリックすると、申込みフォームのページに飛ぶことになります。ここを踏みますと、ステップ2で20ページでございます。このような説明、注意文とかが書いてあるページにいきます。この利用規約と個人情報の方針に同意をするというところにレ点を入れると、メールアドレスを入力するところになります。このメールアドレスを登録すると、21ページでございますステップ3として、仮予約をするためのURLがメールアドレスに送られてきます。この

URLを踏みますと、22ページ以降の画面のページに飛ぶことができまして、まず、個人情報とかを入力していただく前に、そもそも法テラスの扶助相談を利用できる方かということをチェックしまして、資力要件ですとか、刑事事件ではないのかとか、そういうチェックを何段階か踏まえて、御本人様で選択をしていっていただきます。資力要件等が大丈夫な方については仮予約が可能な方となりますので、相談者様のお名前ですとか、相談内容ですとか、そういう個人情報に当たるような入力をしていただきます。

この相談者情報等の入力を経た後に、相談場所の選択や相談日・時間の選択をしていただきます。

最後、全て入力し終わりますと、確認画面が来まして、再度下の方の送信用のボタンを押します。そうすると法テラスの事務所にも御本人様のメールアドレスにも、仮予約ができましたよということでメールが飛ぶことになっております。

この仮予約のメールが届きましたら、法テラスの職員の方で、この方が同一案件を3回利用したことがないかですとか、刑事事件の相談内容ではないかとか、法テラスを必ず利用できる方なのか、追加での情報は要らないのかとかのチェックを行わせていただいて、大丈夫な方については本予約という手続をいたします。本予約というのを法テラスの職員が選択しますと、同じタイミングで御本人様の方にメールアドレスも届くというステップ5の予約成立メールが届きます。ここには記載していないんですけれども、相談日の前日にはリマインドメールが御本人様には送られるというような流れとなっております。

最後、2023年11月の予約状況を参考までに記載させていただきました。このサービスを使って仮予約された方の年齢層ですけれども、17歳から85歳と、ちょっと予想したよりは幅広い年齢層で御利用いただいております。一番注目いただきたいというか、今回導入してよかったなと思ったのが、仮予約の時間が朝方の0時7分から夜中の23時53分と、本当に幅広い時間帯で御利用いただくことができっております。仮予約から実際に本予約に至った件数は2,275件となっております。

私の説明は以上です。

○村木座長 ありがとうございます。最後のところ、ここに出ている2万6,000というのは実際の法律相談の件数、扶助相談の件数ですね。

○松岡民事法律扶助課課長補佐 そうですね。扶助相談の全ての件数が、はい。

○村木座長 じゃ、1割弱ぐらい今度予約。感じとしては1割ぐらいは。

○松岡民事法律扶助課課長補佐 そうですね、はい。

○村木座長 なるほど。

これは一般ユーザーさんが、ウェブを使って予約ということでこういうことが始まっているという御説明でした。

続けていきたいと思います。資料5です。ちょっとまた切り口が違いますが、データ分析ソフトによる民事法律扶助実績の可視化について、これを生田部長、それから小坂室長の方から御説明をお願いいたします。

○生田第一事業部長 では、小坂から御説明させます。

○小坂地域連携推進室長 地域連携推進室の小坂です。

当室では、今年度新たなデータ分析ソフトを導入して、民事法律扶助実績の可視化に取り組んでいます。導入してまだ間がないので大きな成果というわけではないんですけども、今の取組を御紹介して、今後の取組の進め方などについて御意見を頂ければと思います。座って失礼します。

ここからは近くのモニター、見やすいところを御覧いただければと思います。

センターでは、市区町村ごとの法律相談、出張相談、代理・書類作成援助の実績の多さを地図上の色の濃淡で表現した「地図で見る民事法律扶助」というのを、令和2年から作っています。以前は無料のソフトを使い、作ったものをPDFで内部で共有していましたが、作るのにも結構手間が掛かる上、地図に情報を付加するのが難しかったので、何か便利なソフトがないか探した結果、Tableauという有償のソフトを導入しました。地方事務所もこのソフト上で地図を見られるようにしています。御存じの方もいるかもしれませんが、Tableauはデータの可視化に強みを持つソフトと言われており、日本の企業でも数千社が導入し、農林水産省などの官公庁でも導入されているそうです。

ここから最近作った地図を三つほど御覧いただきたいと思います。

まず、最初が市区町村の人口1,000人当たりの民事法律扶助相談の実績を可視化したものになります。人口1,000人当たりの民事法律扶助相談の実績は、御承知のとおりセンターの中期計画の指標の一つでもありますので、それを地方事務所の職員がより把握しやすくすることを目的に作ったものです。人口1,000人当たりの民事法律扶助相談件数が1.5未満の市区町村は赤色、1.5件から2件未満のところを黄色、2件以上を緑色で表しています。各市区町村にマウスを合わせますと、このように、平均所得や高齢化率、外国人率、弁護士人口などの情報を把握することができます。

地方事務所の職員にこの地図を見てもらい意見を聞いたところ、例えば民事法律扶助相談

の実績が少ない赤色の地域であっても、平均所得が比較的高い地域であれば、民事法律扶助相談援助の対象となる方が少ないため、この地域での広報に力を入れるよりも他の地域を優先したほうがよいかもしれない、といった仮説が立てやすくなるという意見が聞かれました。

この地図については、地方事務所の職員から、役場や弁護士会の法律相談センターの場所の表示があると、法律相談会場にアクセスしづらい地域が特定しやすくなるという意見が寄せられているので、追加する予定でいます。

また、今まではこの地図を1年に一度更新していたところ、新たなソフトの導入により地図の作成が容易になったため、今は毎月地図を更新していて、地図上で月ごとに実績が増えていく様子が確認できるようになりました。

岩手県における4月から12月までの色の変化を御覧いただこうと思います。ちょっとずつ色が変わっていく。これを楽しみにしているという職員も結構いるそうです。

以上が一つ目の地図になります。

二つ目は、各市区町村における電話等法律相談援助の実績と弁護士人口の地図を重ねたものになります。これは電話やオンラインによる法律相談が弁護士が少ない地域で利用されているのかどうかを確認するために作ったものです。オレンジ色の丸が相談者で、丸が大きくて色が濃いほど相談者数が多いことを意味しています。緑色の濃いところが弁護士が多い地域で、色の薄いところが弁護士が少ない地域です。全国的に見ると、緑色の濃い弁護士が多い地域で電話・オンラインが使われている傾向にあるように見えます。

この地図を地方事務所の職員に見てもらったところ、遠隔地に電話・オンライン相談の広報が足りていないことを実感したという意見が聞かれました。また、都市部に住んでいる方は法律事務所が近くにあるので、法律事務所での対面での相談を利用すると思っていたけれども、都市部に住んでいる人のなかにも、電話・オンラインで相談している方が結構いるということが分かったという感想も聞かれました。

以上が二つ目の地図になります。

最後は、オンライン相談の実績に限定した地図になります。これは、地図のほかにグラフを加えたダッシュボードにしています。左側の地図が地方事務所ごとのオンライン相談の実績を表示しています。右上が相談者の年代、右下が相談場所についてのグラフです。オンライン相談については、地方事務所の職員から、高齢者が多い地域ではオンライン相談のニーズはまだ高くないのではといった意見が結構多く聞かれたので、実情を共有するために作ったものです。

確かに全国的に見ると、60歳以上の相談者の割合は少ないのですが、一部の地域の事務所、例えば青森県や長崎県では60歳以上の相談者の割合が比較的多い傾向があります。それぞれの地方事務所に実情を聞いたところ、ケースワーカーなどの支援者が相談に同席する場合に、オンライン相談が利用されるケースが多いそうです。また、必ずしも高齢者だからオンライン相談が向いていないとは感じないという意見もありました。このダッシュボードをもとに地方事務所の職員にオンライン相談の実情を説明したところ、青森や長崎の話をもっと詳しく聞いてみたいですか、自分の地域でもオンライン相談の促進を考えようと思ったといった意見が聞かれました。

地図の紹介は以上になります。データ分析ソフトの導入によって期待される効果としては、今御説明しましたように、可視化することで、データに基づいて具体的に考えられるようになることだと思います。

二つ目の効果は、認識共有の促進による関係機関の連携が強化できる点です。この点は地方事務所の職員から最もよく聞かれた意見です。地方事務所の職員からは、市役所や福祉機関等に対して、この地域には法律相談のニーズがあるはずだと伝えてもなかなか響かないという話をよく聞くのですが、こういう地図を用いて伝えれば、認識が共有でき、連携の強化がしやすくなるという意見が多く聞かれました。

今後の展開としては三つ考えています。まずは気付きが得られやすい地図やダッシュボードを増やし、データ可視化の小さな成功体験を積み重ねるということです。

二つ目は、データ分析によって課題を解決するという、ことです。そのためには、データの分析力の向上も必要となるので、その方法を書籍や動画などで学んでいるところです。

三つ目はセンター内部にデータの可視化やデータ分析に取り組む仲間を増やすことです。データ分析ソフトの操作スキルや分析力を効率的に向上させるには、近くに同じ取り組みをする仲間が必要なので、ほかの課室にもTableauのようなソフトを入れてもらって、定期的に勉強会を開催するなどしたいと思っています。

私からの説明は以上です。

○村木座長　ありがとうございました。三つだけの図表を見せいただきましたけれども、大変面白かったですね。

じゃ、続けて最後、四つ目の資料、資料6をお願いをしたいと思います。情報提供業務におけるチャットシステムの導入についてということで、これも生田部長のところで、佐々木課長補佐からの御説明、よろしくお願いします。

○佐々木情報提供課課長補佐 スマホをつないでやってみたいと思いますので、立って御説明させていただきます。

資料としては、資料6の1ページ目ですが、これはデモ画面になりますけれども、イメージとしてはスマホの画面の右側のところに「チャットで相談」というようなものを設けまして、こちらを実際に押します。そうすると年齢とか性別を入れた上で、「チャットを開始する」というボタンを押しますと、ここに並んでいるのは今仮で置いているものではありませんが、例えば「法制度を知りたい」、「相談窓口を知りたい」、「無料の法律相談を受けたい」、あと、例えば今回みたいに地震があった場合は地震に関する制度を知りたいとか、あと「犯罪の被害にあわれた方」、「靈感商法等の被害にあわれた方」など、分類ごとにチャットで進めていくことができます。

今、仮で入れている「法制度を知りたい」というのを押してみたいと思います。「法制度を知りたい」を押すと、「お悩みの内容を教えてください」というようなものが出まして、各分野、離婚、借金、相続、労働とか、それぞれお悩みが多いかなと思う分野を並べております。

「離婚・養育費・親権・財産分与」という一番上の項目を押してみたいと思います。そうすると更にこの中でどの分野かということで、ここは「離婚」・「養育費」・「親権」・「面会交流」というような形で並んでおります。

今回、「養育費」というのを押してみたいと思います。「養育費」を押すと、例えば上から三つ目、養育費や婚姻費用の金額の目安についてというようなところがありますが、押してみると、目安が分かるところ、裁判所のホームページに養育費算定表が載っていますよとか、このような情報を利用者が自ら選択して進めていくことができるというものです。実際に養育費を幾ら請求するのがいいかとか、今後の流れをどうしたらいいのかと弁護士に相談したいという方がいた場合は、この下の選択肢で「解決した」、「相談窓口を知りたい」、「よくある相談を自分で調べたい」などありますが、「相談窓口を知りたい」のところを押していただくと、いろんな相談窓口を知る方法がございます。先ほどウェブ予約の話がありましたけれども、これは一番上の「HPで法テラスの相談窓口を調べたい」というところを押すと、ウェブ予約の前提となる地方事務所一覧というページに飛ばすことができ、先ほど多摩支部の例があったと思いますが、そういう各地のホームページに飛びます。例えば山梨に飛んでみると、インターネットで法律相談予約をする方はこちらということで、自分でインターネット予約までできると。この間に職員の手は一切掛かっていない。自分でできる

人は自分で進めることができるということでございます。

先ほどのところにまた戻ると、ちょっと上の画面で「有人チャットで知りたい」というような項目もあります。「有人チャットで知りたい」を押すと、実装はまだされていないですが、コールセンターに勤めていて、ふだん電話の対応をしているオペレーターが有人チャットで対応する予定でございます。有人チャットの対応といっても、自由に文字を打つということではなく、この人に必要なFAQは何だとか、この人に必要な相談窓口はどこだというのを、コピーして貼って、利用者にお伝えするというものでございます。

このシステムは、令和6年5月に情報提供システムを更改するという予定がございますので、その後に使えるようになる予定でございます。

最後に、一番下のところに、自由入力という欄があります。ここは表示したり非表示にしたりということがシステム上可能ですので、まず最初の段階は非表示にしたいと思っております。というのは、これはAIで判断していくのですが、まだマッチ率が少し低いということで、利用者の方にミスリードにならないようにやっていくために、まずは非表示の状態とし、先ほどのシナリオで進めていきたいと思っております。

試しに、「離婚」と入れてみると、どうでしょうか。今回はうまくヒットしました。「離婚するための方法はあるようなものがありますか」とか、「協議離婚とは何ですか」とか、こういう形できれいにヒットするようになれば、自由入力の欄も入れていければというところでございます。

駆け足ではございましたが、チャットについては以上となります。

○村木座長 ありがとうございます。いよいよ情報提供をチャットでできる、もう5月からですということでした。

以上、四つ、てんこ盛りで報告してもらったので、頭がパンパンになっているかもしれませんが、いずれのテーマでも、あるいはDXとかIT化全体でも結構でございますので、御質問や御意見、アドバイスがありましたら、先生、お願いします。

○松本顧問 資料1とも関係するんですが、法テラスにおけるコールセンター問合せ件数で示されているコールセンター業務というものと、その下にあります法律相談援助件数というものの関係についてです。すなわち、既に弁護士に相談依頼をしていて、その相談費用の援助を申し込むのが下の方であって、そうじゃなくて法テラスの番号に電話をしてきて、ということで困っているんですけれどもというのが上だというふうに理解してよろしいですか。

○生田第一事業部長 御回答します。必ずしもそういうことではなくて、まず、弁護士、例

えば私に対して相談をしたいという人が扶助を使えるんですよということになれば、弁護士の事務所で相談を受けることができます。それが法律相談件数、今、年間30万件ちょっとありますが、その3分の2ぐらいは弁護士の事務所で事務所相談というものです。法テラスの方で相談がしたいんですということで、弁護士の当てもなく、さっきのウェブサイトとか電話とかで予約を取るのが、基本的には法テラスの事務所で、所在地でやりますので、それをセンター相談と言っているんですけれども、それが3分の1ぐらい、そういう分け方になります。

○松本顧問 そうしますと、先ほどのオンラインで予約できるというのはセンター相談についてのみということなんですね。

○生田第一事業部長 はい、現状ではそのとおりです。

○松本顧問 はい、分かりました。ありがとうございました。

○村木座長 ほかに何かございますでしょうか。

○松本顧問 あともう一点、最後のチャットの件、これはやはり国民生活センターでやっている相談業務のD X化とすごく似ています。本来は自由文章で質問をして答えてもらえるという、正にA I的なものもいいんですけども、それは今すぐにはできないから、取りあえずはF A Qをたくさん作って、ユーザーをそこに引っ張っていかうというふうにやっていますので、かなり似ている状況だと思います。

○生田第一事業部長 F A Q自体は5,000ぐらいあるんですけれども、今チャットに対応できる件数はどれくらいですか。

○佐々木情報提供課課長補佐 大体、主に問合せがある600件程度を今のところやっています。それをどんどん数を増やして行って、あと一般の利用者にも分かりやすいような言葉に変えたりとか、そういうことをやっている作業中でございます。

○村木座長 ありがとうございます。いかがでしょうか。

北山先生、お願いします。

○北山顧問 どうもありがとうございました。2点あります。

1点目は、寄附金収入の多様化についてです。事前説明でもお聞きしていたとおり、後半に説明のあったデジタル化や第五世代システム構想に関して、大枠をカバーする予算はまだ付いていないとのことでした。今後、毎年の予算編成での努力に加えて、やはり自助努力していく分も必要かと思います。

この自助努力に関して、独立行政法人の寄附金収入拡大に向けた様々な取組をまとめた総

務省の資料を、昼食の際にお渡ししました。多様なケースが紹介されておりますので、是非参考にしていただきながら、法テラスの方で活用できるものがないか、幅広く検討してみてください。

2点目は、プレゼンテーションでも御紹介があったTableauのデータシステムについてです。こういったデータの可視化は非常に良い取組だと思います。私どもの銀行でも、積極的に活用されているようです。

こちらの活用方法に関して、アイデアベース、かつもう既に一部実施されているようですが、例えば、法律扶助業務に関して相談内容のテキストデータを分析し、特定のキーワードやフレーズが多く含まれるような相談内容を地域ごとに特定・傾向分析するといった使い方はいかがでしょうか。これにより、適切な人員・人材の配置につなげることができるのではないかと思います。

また、情報提供業務に関して、チャンネルごとに相談件数を可視化して、どのチャンネルがその地域において効果的なのかを判別すれば、業務効率化の進展に活用できるのではないかと思います。

以上です。

○村木座長 ありがとうございます。大変具体的なアドバイス。

○小坂地域連携推進室長 2点目の御意見についてですが、現在の法律相談票は手書きのため、相談内容の活用が十分に出来ていませんが、デジタル化を進め、いずれは相談内容をもとに、潜在的なニーズの把握や詳細な分析などができるようにしたいと考えています。

ありがとうございます。

○生田第一事業部長 寄附の多様化については正に検討しているところでして、今いろんなサイトを見て、どこにアクセスしていこうかというところを検討していますので、今日頂いた資料も含めて、また検討させていただきたいと思います。

名執理事、何かありますか。

○名執理事 寄附については、いろんなところにチャンネルを持って、いろんなところと協力しながら進めてまいりたいと思っております。ありがとうございました。

○村木座長 いかがでしょう。

今ちょっと寄附の話が出ましたが、これはD XとかI T化って、松竹梅、きっと予算規模、すごく幅があるんだろうと思いますが、皆さん今、何をどのぐらいの規模の予算をイメージして今のお話がされているのか、もし構わなければちょっとその辺を。

○島元DX推進室長 予算規模につきましては指標がないんですけれども、現在の業務統合管理システムの契約金額がベースとなりまして、その上でこの利用者ポータルですとか、弁護士ポータルの拡充ということになりますので、更に上乘せというのが予算になろうかと思っております。ただ、もちろん現状、丸々作るのではなくて、削るところは削るというのはやらなきゃならないと思っていますので、入り口としてはそのようなものと現在考えております。

○村木座長 ということだそうです。

○松本顧問 ちょっと質問です。現在の業務統合管理システムでは、例えば相談内容そのものも入力されているんですか。つまり、相談内容の分析もできるような状況でしょうか。

○島元DX推進室長 現在の業務統合管理システムは、その相談内容は入っておりません。ですので、本当に分かるのはいつ相談したのかということの結果がどうだったかというところしか分からないですので、データ分析はそれ以上、今のところは難しいという状況です。

○松本顧問 今後のDX化ではそこも考えておられるということ。

○島元DX推進室長 そうです。弁護士ポータルということができたら、現在の申込書ですとか、そのようなものを全て基本的にそのフォームとして入力していただければ、そのデータをそのまま取れますので、そのデータを生かして分析をしていきたいと考えております。

○丸島理事長 現在はデータ分析の必要が生じましたら、一枚一枚相談票をめくってやらなければいけないということにして、そこが大きく改善されることを期待しています。

○中山顧問 大変ですね。

○丸島理事長 はい。

○村木座長 いかがでございましょうか。

はい、中山さん。

○中山顧問 今の状況を聞いていますと、先ほどもDXといっても紙からデジタルへということだというお話がありましたけれども、多分同様の相談業務とか、似た事業をやっているところで、例えば松本先生、国民生活センターなんかは同じような形でデジタル化を進めていて、少し一歩前に行っているというような状況もあるのかなと思うんですけれども、今そういう同様のところとの情報を共有して、よりまたその前に進むというような取組をしているという理解でよろしいのでしょうか。

○島元DX推進室長 そのほかの団体というところは、今のところ、まだ情報収集、なかなか

かそこまで及んでいなくて、現在構想策定コンサルということでやっている事業者から、ほかのところはどのような状況なのかというのも収集しつつというところなんです。直接的にどこかの団体にお話を伺っているということではない状況になっておりますので、ちょっと比較してセンターがどの位置にあるのかというところまでは、そこまでは把握できていない状況です。

○中山顧問 そちらでちょっと説明。

○松本顧問 国民生活センターはPIO-NETという全国規模のデータベースを運用していて、そこでは相談内容も分析可能なんですけど、ちょっとシステムが古いのです。あらかじめ決められたキーワードから選んで入力するというやり方ですから、そのキーワードが現在の問題に対応しないような場合はうまく探せないというところがあります。自由記述も相談員にしてもらっているんですが、そこは人の目で探さないと駄目だという状況です。A I という観点からは非常に不十分な昔風のキーワードチェックシステムという点が限界で、今計画されているD X化でどれぐらい自由記述的なもので対応可能になるのかというところが課題かと思っています。

○生田第一事業部長 いずれにしても似たようなサービスを提供している組織というのは多数あると思いますので、その辺りの情報をどうやって取るか、その辺りも検討していきたいと思います。ありがとうございます。

○中山顧問 参考にされたいと思います。

○生田第一事業部長 はい。

○村木座長 たくさんあると、同じようなレベルで同じような悩みを多分抱えているんじゃないかな。

○中山顧問 ええ。ですから、そこにはある意味でいえば、そこを超えていけるというか、今までに蓄積があって課題が見えていると思うので、そこを超えられるような、後から行く者の利益を得るということでやったらいいかなと思います。

○村木座長 ほかにいかがでしょうか。

どうぞ、せっかくの機会でございますので、坂東先生。

○坂東顧問 こうしたD X化というのはどんどん進んでいくのが社会の流れだろうと思うんですが、一方でやはりついていけない人がいらっしゃるんじゃないかなと思います。その過渡期だろうとは思いますが、3年なり5年なり、例えば従来の電話とか、あるいは来所とか、そういったことについての対応もなさる予定ですか、それとももうある時期からぱたり

とそれはやめてしまうのでしょうか。

○生田第一事業部長 その点については現在の業務の効率化はありますが、むしろ利用者や弁護士・司法書士の利便性向上ということがメインだろうというふうに思っていますので、アナログと言っていいかわかりませんが、そういう情報提供も維持しつつIT化、デジタル化を進めていくというスタンスではあります。

○坂東顧問 恐らくそれは永遠に続けていくことはできないとは思いますが、あと3年とか、目標年次といいますか、そういったような形で段階的に進めていかれるのがいいのかなと思います。

○生田第一事業部長 はい、ありがとうございます。

そういった方針でよろしいですか、理事長。

○丸島理事長 はい。その通りだと思います。法テラスのサービスを利用される方々を想定しますと、やはりDX、IT化になかなかついていけないという方々がそれなりの層としておられると思います。例えば、高齢の方がたくさんいらっしゃる能登の震災の被災者を考えてみましても、そのように思われますし、日頃の扶助業務でも同様かと思います。そのあたり、これからのIT化に向けた社会の動向や人々の変化もよく見ながら取組を進めていかなければならないと思います。

先日、法テラスの職員が韓国の法律扶助サービスを提供する機関に相互交流の一環として訪問し韓国の状況を学んできましたが、韓国は国際的に見て世界有数のデジタル社会が進行しているところであり、法律扶助業務も徹底したデジタル化・IT化を進めており、それが日常のこととなっているとのことでした。とても羨ましい話だなと思いつつも、わが国の現状でそこまで徹底すると法テラスの利用にスムーズにはたどり着けない方々も出てくるだろうという印象は持ちますので、そのあたりは福祉関係者等の御意見も伺いながら進めていかなければならないだろうと思います。

○村木座長 高木先生、いかがでしょうか。何か。

○高木顧問 高齢者と話をすると、例えばタクシーの配車アプリにしても、ほとんどの人は使えていないと感じる。だから今お話があったように、使えていない人たちがどうやってらついていけるのか、その道をバイパスするかなども、考えながら作業を進めてもらわないとなかなか根付いていかないんじゃないかなと、そんな気がしながらお話を聞いておりました。

○村木座長 ありがとうございます。大事な御意見を頂きました。

でも、その点では弁護士さんたちは、もうちょっと早くこれに対応していただけた方がい

いんじゃないかと。お仕事でやられる方はね。

○丸島理事長 裁判所の民事・刑事の手続きが I T 化に一気に進んでいきますので、弁護士業務も大きく変わっていくと思います。

○村木座長 もう全部が一遍に変わった方がいいですよ、こういうときはね。

○丸島理事長 弁護士業務の面ではそのとおりだと思います。

○村木座長 松本先生。

○松本顧問 弁護士の基本としてのものは、弁護士としての資質として今は必要だということで、対応できない人は別の業務をやってくださいでもいいですけども、一般国民に対して切り捨てるとするのは S D G s の観点からは絶対に許されないことです。誰一人取り残さない、インクルーシブで、ましてや人権を一番重要視している法テラスが I T 化に対応できない相談者を切り捨てますというのは、これは許されないと思います。そこは予算との関係で大変しんどいんですけども、できるだけ両立させて、オンライン化によってコストが下がった分を手間の掛かる人の方に回すぐらいの気持ちでやらないと駄目かと思います。

○丸島理事長 おっしゃるとおりだと思います。

○松本顧問 以上です。

○村木座長 どうぞ。

○高木顧問 そういう意味では、先ほど弁護士さんの仕事もデジタル化がどんどん進むと、6 年とか 9 年とかいうのがあったけれども、あれは大体言われているようなスケジュールで進んでいるものですか。丸島さん、どうでしょう。

○丸島理事長 はい、民事裁判の I T 化は令和 7 年度に完全施行され、刑事裁判もその後に続くことが予定されています。

○高木顧問 本当。

○丸島理事長 はい。

○高木顧問 というふうに。

○丸島理事長 裁判手続がそう変わる以上は、普通に弁護士業務をされている方は皆さんそうなると思います。

○中山顧問 仕事の流れとして。

○丸島理事長 はい、そういうことになります。

○高木顧問 それがないと仕事にならない。

○丸島理事長 裁判業務もそうですし、すでに、日常の企業を含む依頼者との法律業務でも

I T化対応ができないと仕事にならないと思います。

○坂東顧問 研修みたいなものはあるんですか。

○丸島理事長 もちろん研修はありますし、すでに現在試行として各地で民事裁判のI T化が順次進められていますので、多くの弁護士が経験してきていると思います。

○村木座長 はい、どうぞ。

○中山顧問 先ほど松本先生がおっしゃられたご意見はそのとおりだと思うんですね。それで、デジタル化は使える人にとっては時間も、それから場所も超えることができ、とても便利です。だからそれは徹底して進めていくことと同時に、うまく適応できない、そういう人たちが必ずいるわけですから、それは工夫をして、決して取り残さないということであると思います。

例えばコロナ禍のときに、コロナの予防接種について、オンラインで申し込めることはとても便利でした。でも、オンラインで申込みができない人に地域の自治体はどんなふうに行ったかという、私の地元などは、地元の出張所に来てくださいと。そうするとそこで職員が代わりにオンライン申込みをやって、予約を取ってあげます。電話を幾ら掛けてもつながらない。それではというので、出張所であれば気軽に足を運べます。だからそういった対応を工夫しながら、デジタル化をやっていくというようなことかなと思っていますので、是非頑張ってくださいと思います。

○村木座長 ありがとうございます。デジタル化、I T化の本来の目的を忘れずにということなので、法テラスに是非そういうふうに進めていただいて、またこの話は進捗が大きくあったときに、また御報告を顧問会議でもいただければ大変有り難いと思います。

よろしゅうございますでしょうか。

それでは、本日予定をしておりました議事は以上となりますが、このテーマ以外で何か特に御発言がある方、いらっしゃいますでしょうか。

大丈夫でしょうか。

それでは、時間も参りましたので、本日の顧問会議はこの程度にさせていただきたいと思っています。

事務局から何か連絡事項がございますでしょうか。

○佐熊事務局長 事務局から御連絡をさせていただきます。

本会議の議事録の作成についてでございますが、これまで同様、事務局において原案を作成いたしまして御出席の顧問の皆様に御確認いただき、その上で座長に全体を御確認いただ

いた上でホームページで公表するという手順を考えておりますが、よろしいでしょうか。

御了承いただき、ありがとうございます。

事務局からは以上でございます。

○村木座長 それでは、最後になりましたけれども、名執理事から一言お願いいたします。

○名執理事 顧問の皆様には本日お忙しい中、御参集いただきまして、貴重な御意見また具体的なアドバイスを賜りましたことに厚く御礼申し上げます。

本日のテーマであるデジタル化・IT化に加えて、そのほかの点につきましてもいろいろな御意見、大変ありがとうございました。デジタル化の問題は、センターの運営として、これを契機に事務の省力化、業務の合理化も推進したいですし、これに伴ってリモートワークも含めた働き方改革にもつなげていきたいですし、また、同時に転居を伴うような異動も少なくしていきたいという、人事管理やセンター運営管理に立った方策として期待もしつつ進めていきたいと思います。最も大事なのは、今御意見を頂きましたとおり、やはり利用者の目線、利用される方について利便性が高まって、いつでも誰でも活用しやすい法的サービスの提供というところこそ実現しなければ意味がないと思っております。

また、これは予算の制約の中ではありますけれども、デジタル化により蓄積されたデータも活用しながら利便性を更に高め、また、声を上げられない人、それからこのデジタル化の技術に対応できない方、こういう方も取り残さないように、頂いた御意見を採用させていただきながら、計画的に取り組んでまいりたいと思っております。

ほかにも、センターは課題山積で、職員も忙しく働いておりますけれども、期待される機能あるいは役割があるからこそ注目も浴びているところに喜びも感じながら、本部も地方も役割を果たしていきたいと思っておりますので、引き続きの御指導と御支援を賜ればと思っております。

本日は大変ありがとうございました。

○丸島理事長 ありがとうございます。

○村木座長 それでは、以上をもちまして第22回の顧問会議を終了させていただきます。

ありがとうございました。

午後2時47分閉会