

1. 情報提供業務



1-1 令和5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、Q&Aの充実—

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」という。）と地方事務所において実施し、日々多数の問合せに対応している。

サポートダイヤルについては、令和5年度に累計問合せ件数（電話・メールの合計）が600万件に達した。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5年度の問合せ件数は、前年度と比べ約2,300件増加し、73,000件を超えた。

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継続しながら、令和元年6月に追加したナビダイヤルによる振分機能（利用者が架電時に地方事務所又はコールセンターを選択できる機能）を段階的に導入し、話中転送及び無応答転送を減らしていく取組を行ってきた。そして、令和5年度に全国地方事務所への振分機能の導入を完了し、これをもって話中転送及び無応答転送を終了した。さらに、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、法律相談援助を利用する要件となる収入や資産状況を確認し、スムーズに予約等につなげる取組を始めた。この取組は、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ており、令和5年度も継続することで、法律相談への橋渡しを行っている。

また、令和6年1月1日に発生した能登半島地震を受け、速やかに法テラス災害ダイヤルでの受付を開始し、被災者の生活再建に役立つ法制度や各種手続、相談窓口などの情報提供を行った。併せて、ホームページには令和6年能登半島地震に関する法律問題Q&Aを掲載し、関係機関相談窓口情報を整備するとともに、被災4県の自治体に対しては特に問合せが多くなると考えられる問題をピックアップしたQ&Aリーフレットを別途作成し送付するなど、被災者が必要とする情報の迅速な提供に努めた。

(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、様々な問合せに対する確か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。令和5年度は、よく利用されるFAQ1,170件をホームページで継続公開するとともに、76件を更新し、19件を新規作成した。また、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）のデータ拡充と最新化に努めており、令和5年度は既存の相談窓口情報5,400件を更新し、新たに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（実際に対応した通話音声記録（コールログ）を専門業者が評価したもの）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ている。

また、オペレーター等の知識向上のため、各分野における関係機関の協力を得て民事事件や刑事事件、

福祉支援に関する研修を多数実施し、情報提供に必要な知識の習得を行っている。

さらに、地方事務所間をオンラインで結び、地方事務所における対応困難なケースに関する検討や、地方独自の取組等を共有する意見交換の機会を設けたほか、情報提供担当者のコミュニケーション傾向に関するチェックリストを用いた自己分析や事例検討を含む高齢者・障がい者に関する知識、必要とされる配慮、対応に関する研修を行い、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行った。

(3) 多言語での情報提供 — 外国語話者の司法アクセス向上に向けた取組 —

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は「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」^(注)の一つであり、外国語話者の司法アクセス向上のための取組として、英語など10言語でリーフレットを作成した。また、多言語情報提供サービスの利用者（10言語全て）、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5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、インドネシア語の計10言語であり、問合せ件数は7,676件であった。

(注) 政府により決定。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。外国人に対する情報発信及び相談体制充実の具体的施策の一つとして当サービスが掲載されている。

(4) 外国人在留支援センター（FRESC）における取組

令和2年度、外国人在留支援センター（Foreign Residents Support Center 通称：FRESC／フレスク）内に法テラス本部国際室を設置し、各機関と連携・協力しながら法的支援を引き続き行っている。令和5年度の具体的な取組としては、問合せ対応のほか、外国人支援機関・団体の職員や個人支援者を対象としたセミナーを開催した。

(5) 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 —

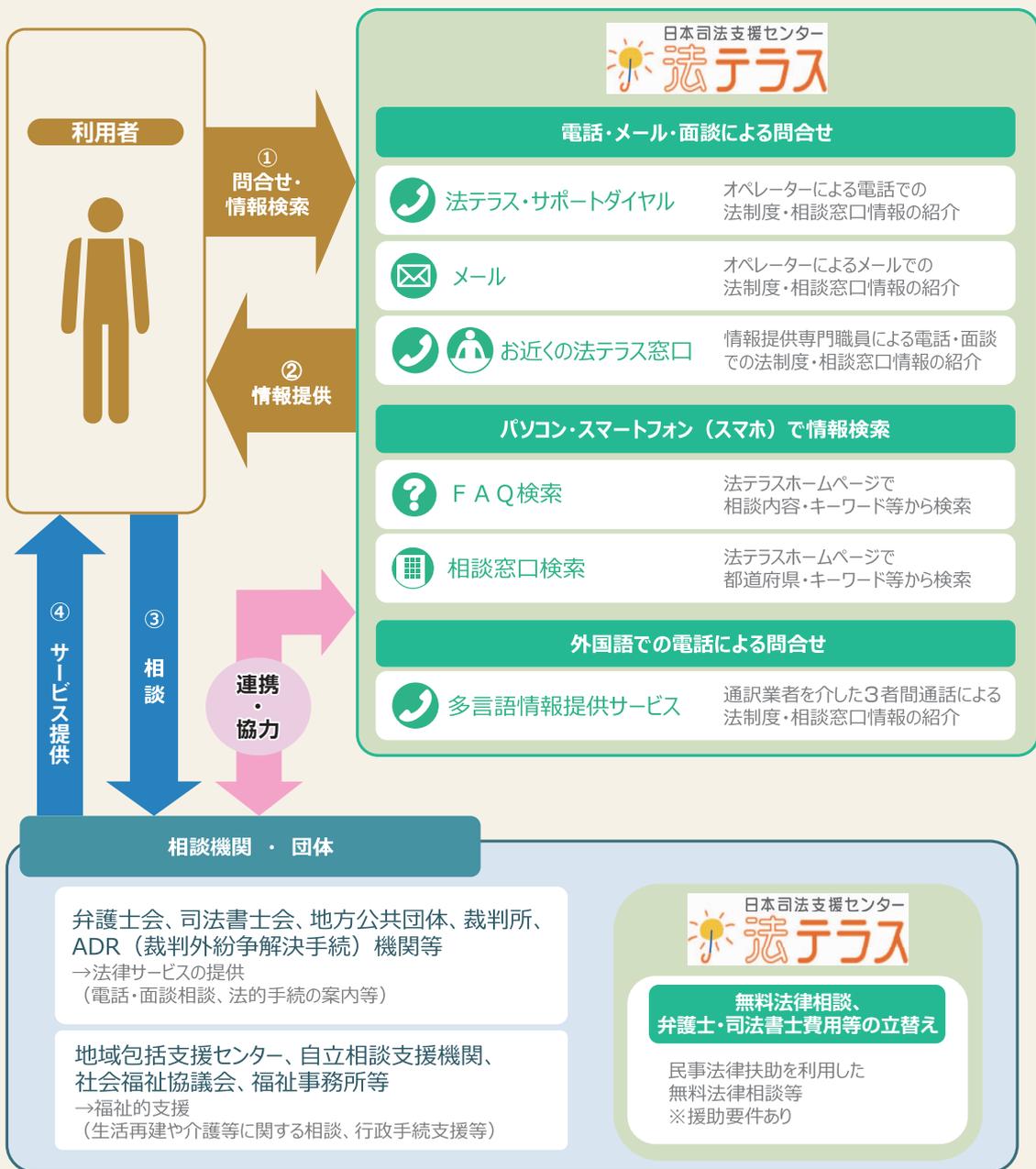
総合法律支援法の基本理念である「あまねく全国において、法による紛争の解決に必要な情報やサービスの提供が受けられる社会を実現」するためには、利用者である国民が、法が社会の中で持つ機能・役割や、なぜ法が社会に必要なのかなどについて理解することが必要との観点から、平成22年度以降、法テラスでは情報提供業務の一環として法教育に取り組んでいる。

令和4年度からは、法テラスの取組内容を、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法教育事業と、関係機関職員等を対象に一般市民の支援に資することを目的とした法教育関連事業であると位置付け、全国の地方事務所において、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を行ってきた。令和5年度も引き続き、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取組を実施したほか、いじめ問題等を取り上げた中高生向けの出前授業や、大学等と連携し、SNSやアルバイトにおけるトラブルについての講義を行うなど、若年層へ向けた法教育にも取り組んだ。実施に当たっては、現地開催とオンライン参加の併用型や、録画した講義を学生がいつでも視聴可能なオンデマンド型など、社会のデジタル化の流れに対応した取組を行った。

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、その他の法的紛争解決のための制度を有効に利用するための情報（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ため、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（資料1-1参照）が、それ以外にも、ホームページやリーフレットなどを活用した情報提供も行っている。

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

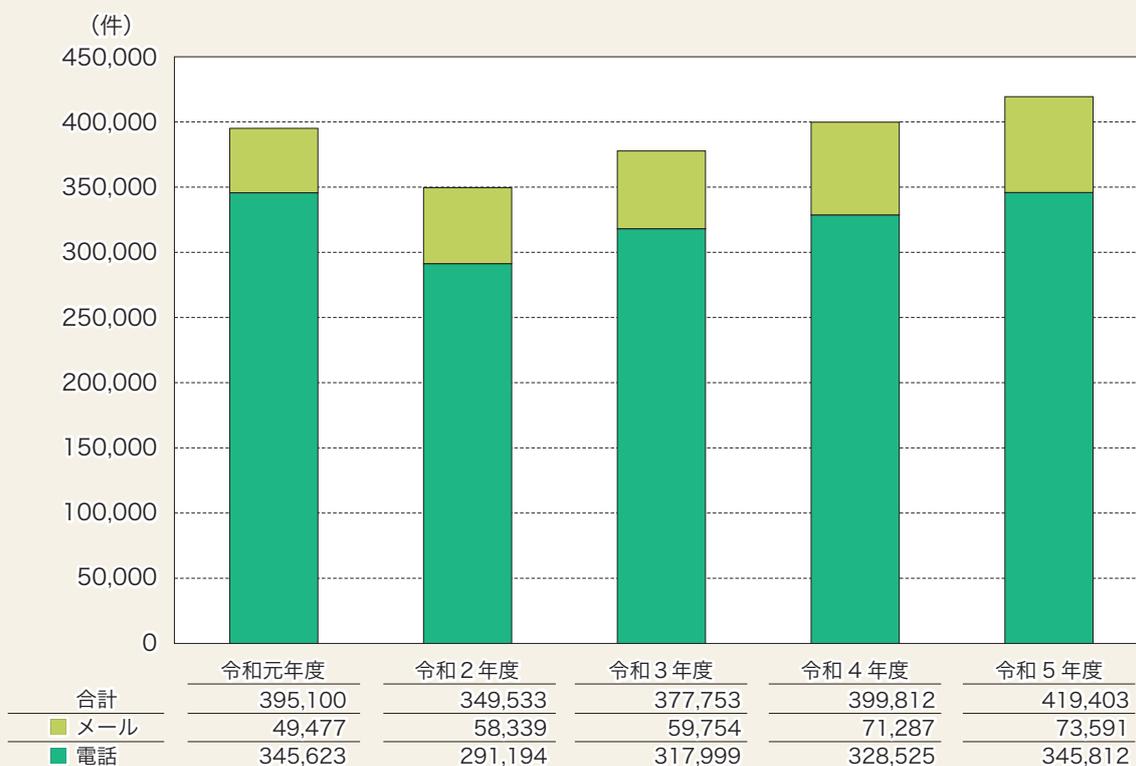
平成18年10月、法テラスの業務開始に合わせて、全国からの問合せに応じるコールセンターを設け、情報提供を行っている。コールセンターは、当初、専門業者に業務を委託していたが、平成23年4月から自主運営に切り替え、これを契機に、より親しみを持てるよう、通称を「法テラス・サポートダイヤル」とした。

電話受付時間については、平日は午前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、平日の日中に仕事・その他の事情で電話できない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。

令和元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。令和2年度に、新型コロナウイルス感染症対策に伴う業務縮小のため減少した電話による問合せ件数については、令和3年度から増加に転じ、令和5年度は更に増加した。

また、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5年度は、前年度と比べ約2,300件増加し、73,000件を超えた。電話及びメールによる累計問合せ件数は、600万件に達した。

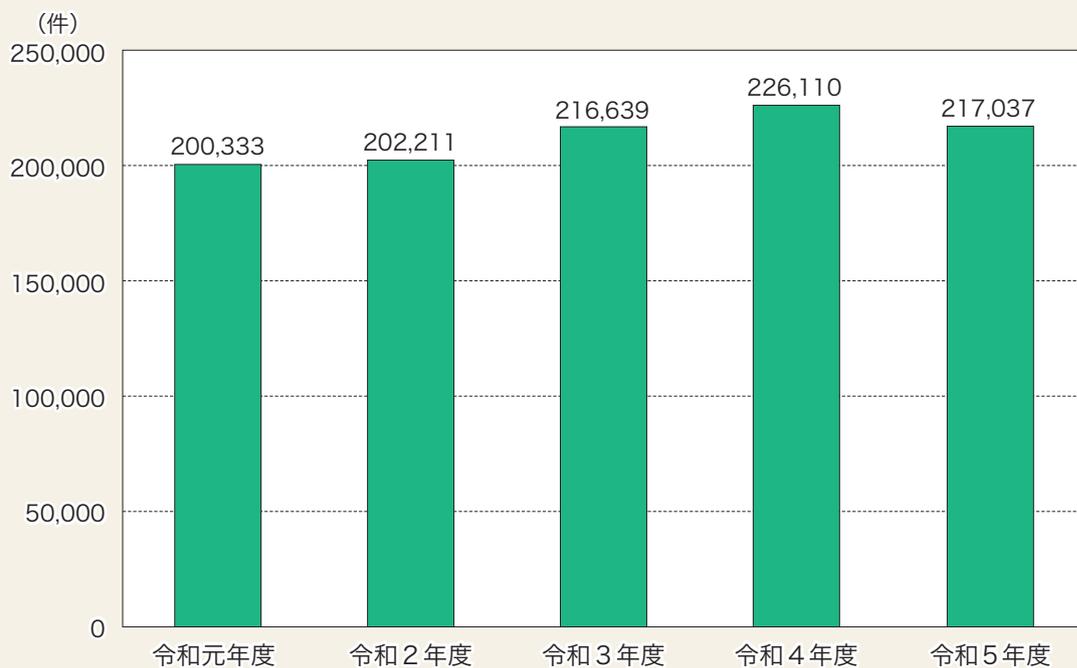
資料 1-2 サポートダイヤル問合せ件数の推移



(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。令和元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

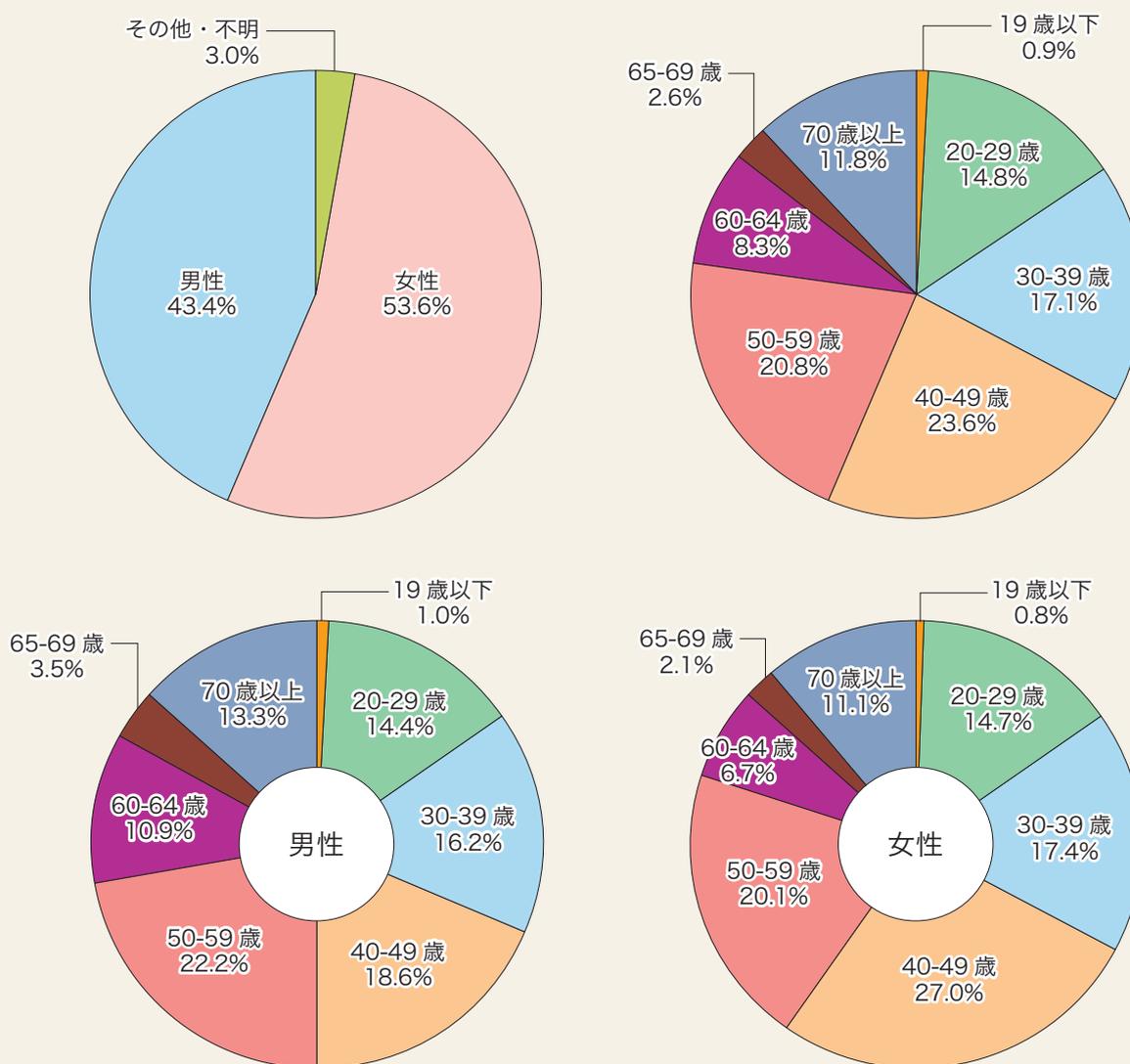


1-4 問合せの傾向

(1) サポートダイヤル

令和5年度にサポートダイヤルで情報提供を受けた利用者の性別及び年代は、資料1-4のとおりである。利用者は女性の比率が高くなっており、年代別にみると、40代と50代で全体の4割以上を占めている。

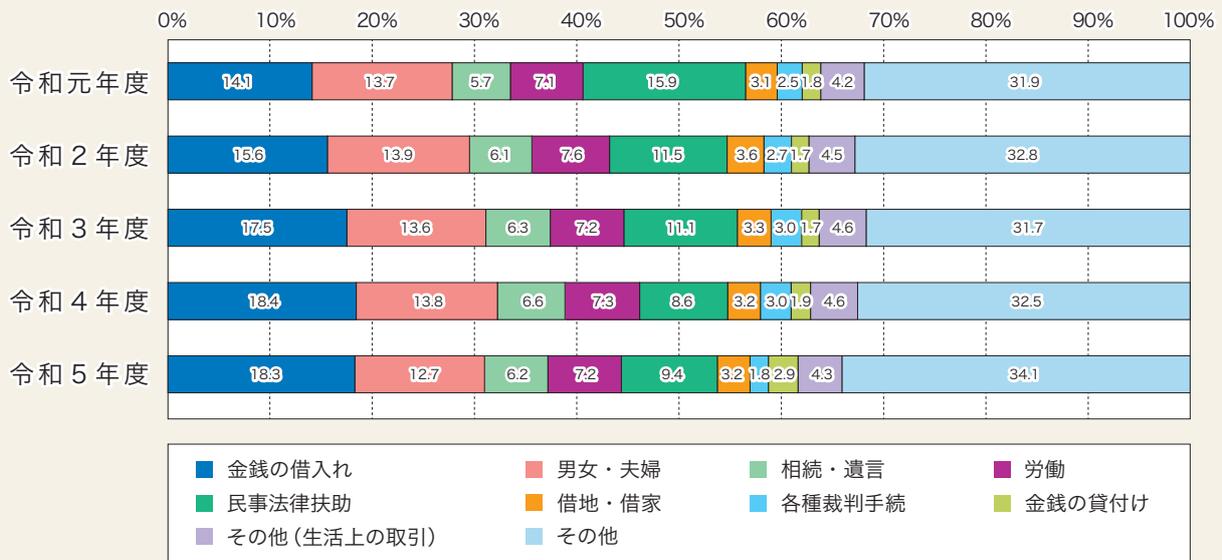
資料 1-4 令和5年度にサポートダイヤルで情報提供を受けた利用者の性別、年代



令和元年度以降のサポートダイヤルにおける問合せ分野別内訳は、資料1-5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。

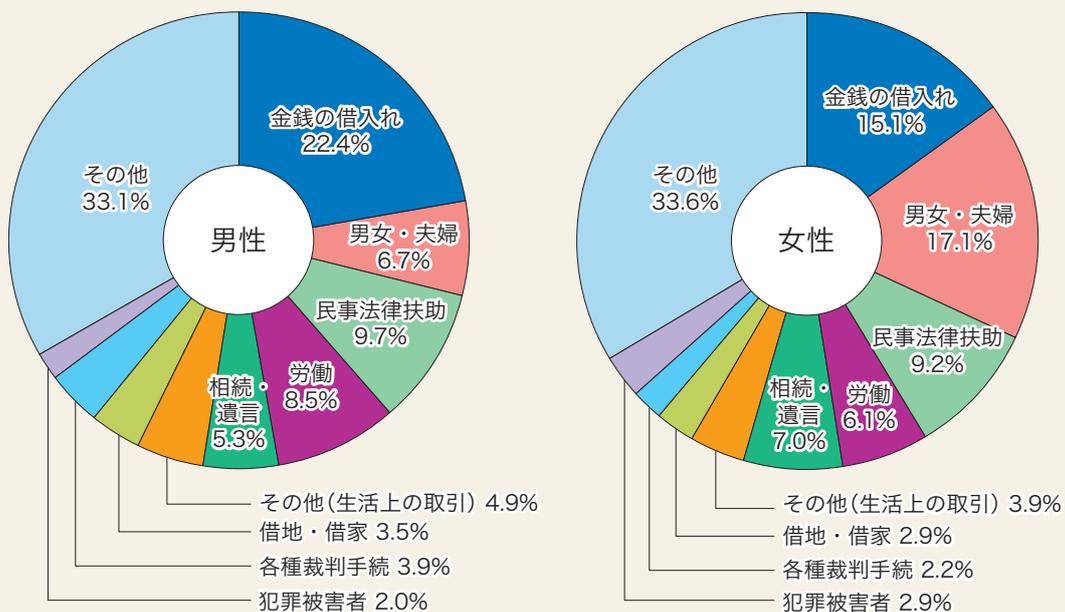
男女別の問合せ分野は、資料1-6のとおりである。男性からの問合せは金銭の借入れが多く、女性からは男女・夫婦が多い傾向にある。

資料1-5 サポートダイヤル問合せ分野別内訳の推移



(注)「その他」には、「高齢者・障がい者」、「犯罪被害者」、「損害賠償」などが含まれる。

資料1-6 令和5年度サポートダイヤル問合せ分野別内訳（男女別）



(注)「その他」には、「高齢者・障がい者」、「犯罪被害者」、「損害賠償」などが含まれる。

問合せ分野ごとの男女件数は、資料1-7のとおりである。女性からの問合せ比率が特に高い分野は、男女・夫婦、子ども、家族などである。一方、賃金退職金、各種裁判手続、会社などの分野は男性の比率が特に高くなっており、男女ごとの問合せ傾向に違いが見られる。

資料 1-7 令和5年度サポートダイヤル問合せ分野別件数（男女別・上位30分野）

順位	問合せ分野	件数			
		合計	分野別男女件数		
			男性	女性	その他・回答なし
1	金銭の借入れ	75,048	40,793	33,909	346
2	男女・夫婦	52,319	12,196	38,527	1,596
3	民事法律扶助	38,487	17,666	20,670	151
4	【参考】労働に関する問合せ合計 ^(注1)	29,416	15,440	13,810	166
5	相続・遺言	25,422	9,599	15,772	51
6	その他（生活上の取引）	17,863	8,916	8,785	162
7	借地・借家	12,987	6,445	6,466	76
8	各種裁判手続	12,107	7,082	4,978	47
9	犯罪被害者	10,152	3,663	6,425	64
10	高齢者・障がい者	7,424	2,907	4,496	21
11	金銭の貸付け	7,235	3,678	3,487	70
12	いじめ・嫌がらせ	7,040	3,339	3,665	36
13	その他（法テラス）	6,555	3,338	3,201	16
14	その他（職場）	6,397	3,618	2,744	35
15	定年・退職・解雇	6,185	3,209	2,947	29
16	その他（家族）	5,826	2,037	3,736	53
17	損害賠償	5,538	3,103	2,409	26
18	子ども	4,771	1,435	3,267	69
19	情報提供	4,487	2,257	2,192	38
20	賃金・退職金	4,055	2,463	1,575	17
21	その他の法律事務	3,837	1,982	1,789	66
22	弁護士	3,817	1,759	2,015	43
23	その他（会社）	3,390	2,312	1,069	9
24	名誉毀損	3,350	1,452	1,842	56
25	刑事手続のしくみ	3,006	1,743	1,253	10
26	その他（犯罪・刑事事件）	2,986	1,586	1,386	14
27	生活福祉	2,904	1,564	1,319	21
28	インターネット取引	2,777	1,515	1,229	33
29	その他（医療）	2,621	1,194	1,412	15
30	民事上の問題	2,364	1,255	1,088	21

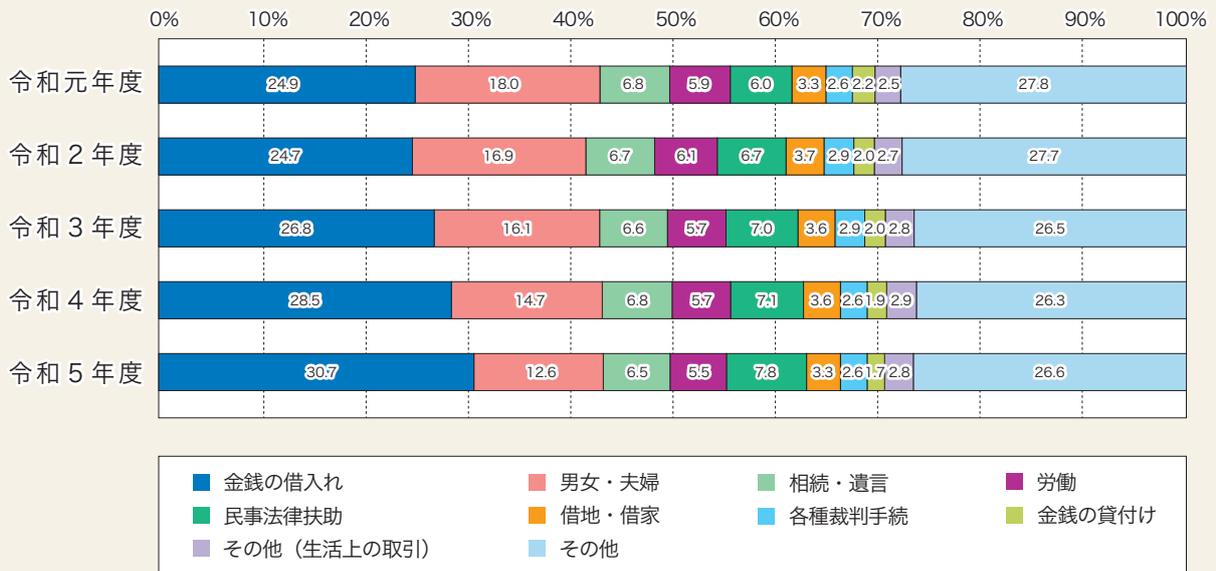
(注1) 「労働に関する問合せ合計」は、表中の「定年・退職・解雇」「賃金・退職金」等の職場に関する問合せの件数に加え、「福祉」「保険」といった問合せ分野の中で労働に関連した件数も含む。

(注2) 資料1-4に示した利用者の男女比（男性43.4%、女性53.6%）と比較して、男性からの問合せが10ポイント以上多い（53.4%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（63.6%以上）を赤色で表示した。

(2) 地方事務所

令和元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1-8のとおりである。いずれの年度も金銭の借入れが最も多い。

資料1-8 地方事務所問合せ分野別内訳の推移



(注) 「その他」には、「高齢者・障がい者」、「犯罪被害者」、「損害賠償」などが含まれる。

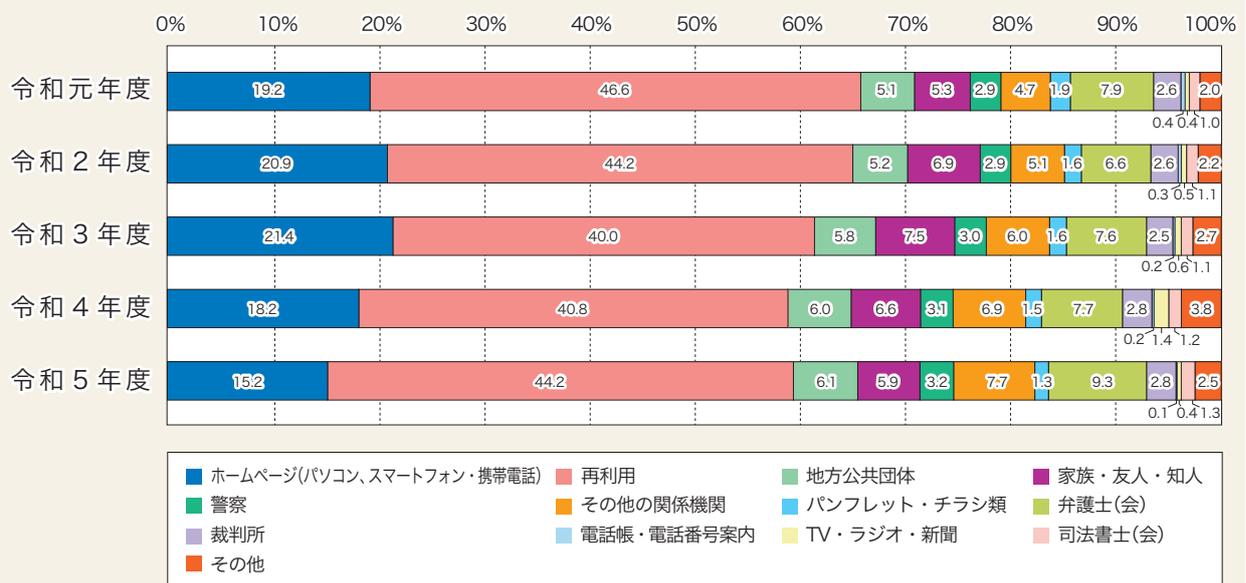
1-5 認知媒体

(1) サポートダイヤル

令和元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)の内訳は、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（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：利用者が法テラスを知った媒体のこと

資料1-9 サポートダイヤル認知媒体内訳の推移



(注) 認知媒体は、令和5年9月から令和6年3月に聞き取りを行い、任意で回答を得られたものを基に算出

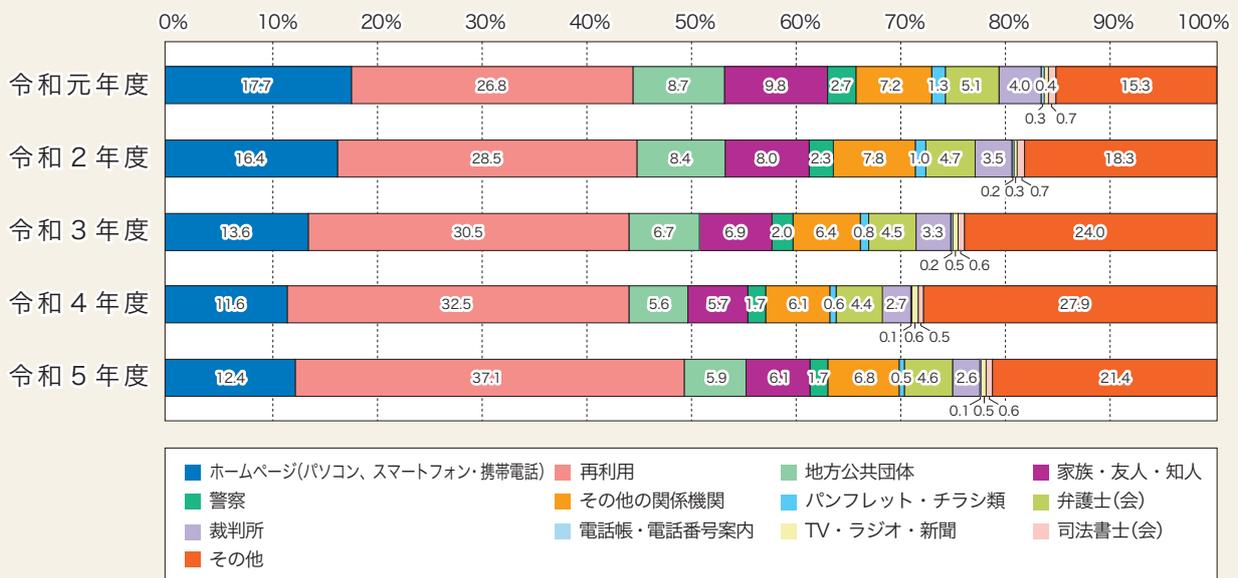
(2) 地方事務所

令和元年度以降の地方事務所における法テラスの認知媒体の内訳は、資料1-10のとおりである。

サポートダイヤルと同様に、再利用の割合が最も高く、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。

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1-10 地方事務所認知媒体内訳の推移

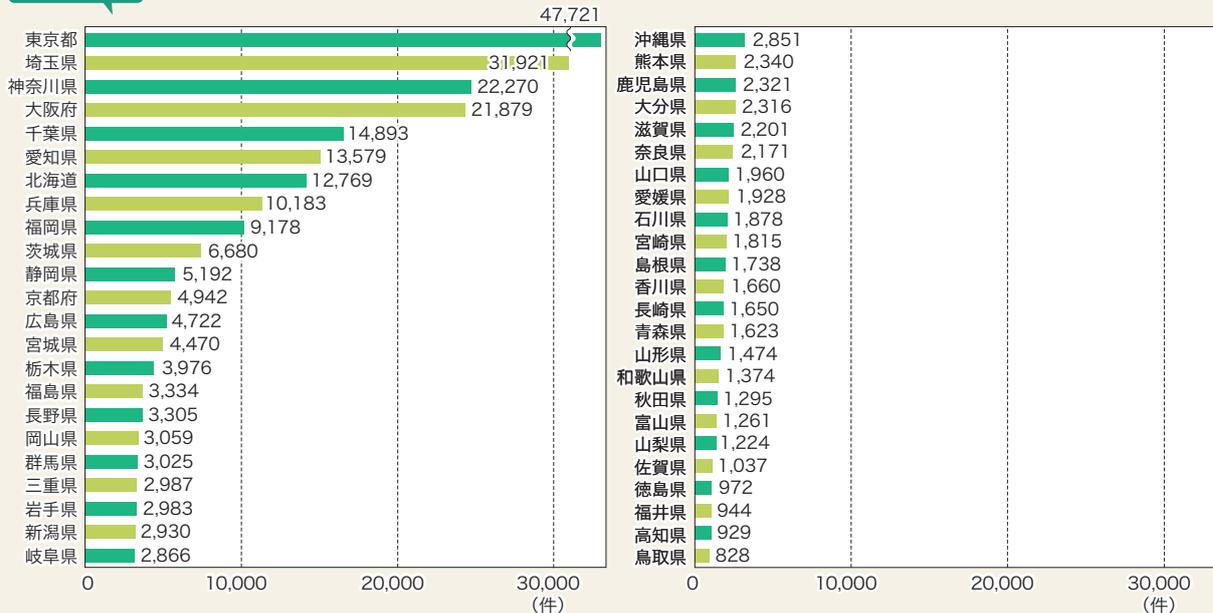


1-6 利用者の地域分布

(1) サポートダイヤル

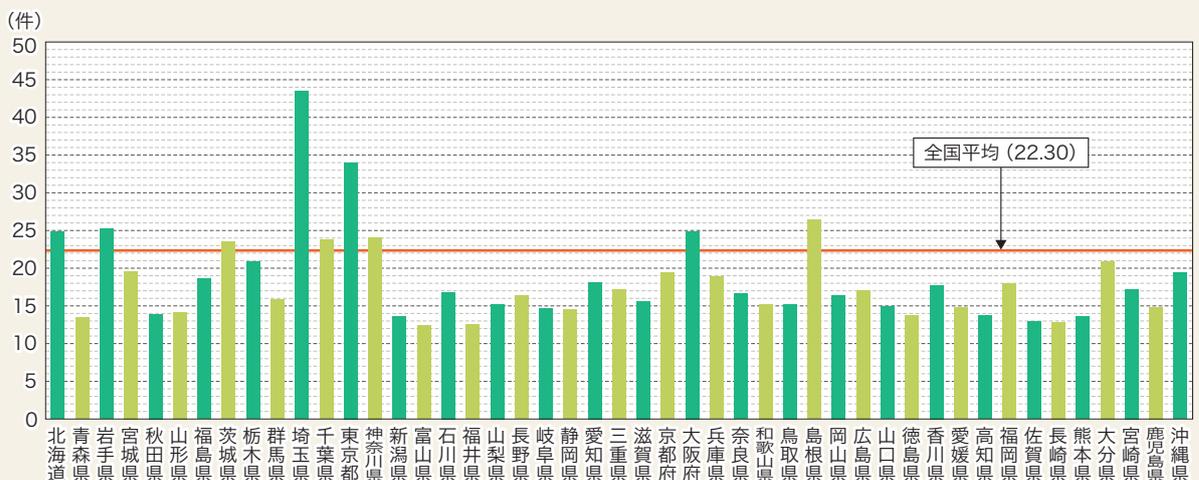
令和5年度の都道府県別サポートダイヤル問合せ件数は、資料1-11のとおりである。東京、埼玉、神奈川をはじめとする大都市圏での利用が多い。また、人口1万人当たりの問合せ件数（都道府県別）は、資料1-12のとおりである。埼玉が最も多く、次いで東京、島根の順となっている。

資料 1-11 令和5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、最寄りの関係機関相談窓口を紹介する際に居住地域を確認している。

資料 1-12 人口1万人当たりの令和5年度サポートダイヤル問合せ件数（都道府県別）

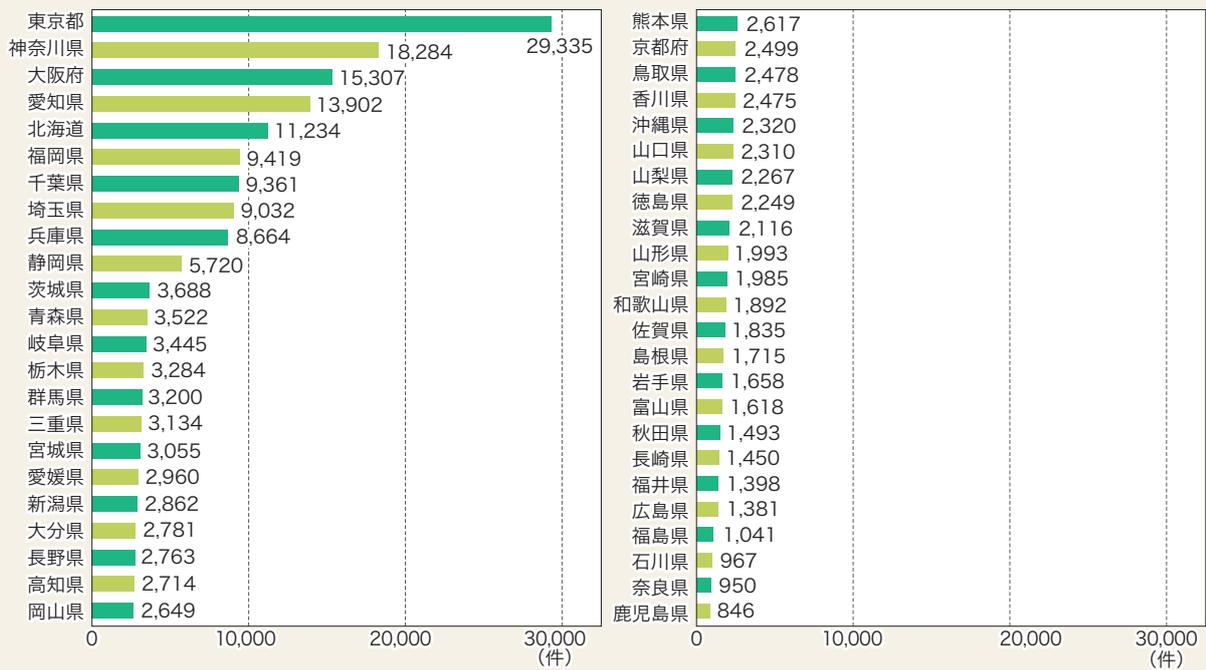


(注) 人口は、総務省統計局の「令和4年10月1日現在推計人口」データを参照した。

(2) 地方事務所

令和5年度の地方事務所別の問合せ件数は、資料1-13のとおりである。東京、神奈川、大阪を始めとする大都市圏での利用が多い。また、人口1万人当たりの問合せ件数（都道府県別）は、資料1-14のとおりである。鳥取、高知、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。

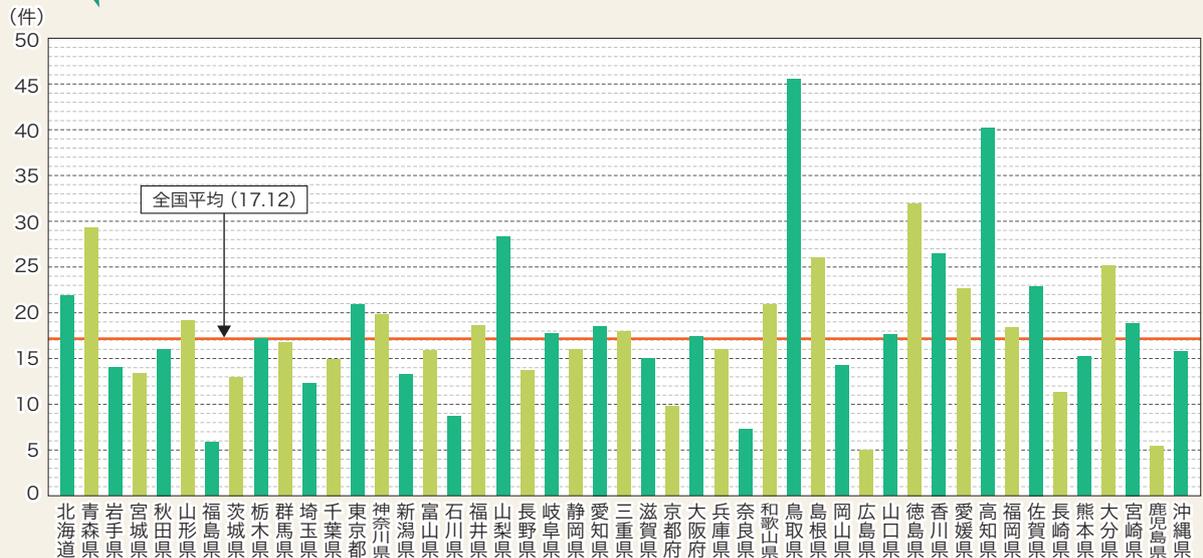
資料 1-13 令和5年度地方事務所別の問合せ件数（電話・面談の合計数）



(注1) 北海道は札幌(6,927)、函館(1,127)、旭川(1,422)、釧路(1,758)の合計。

(注2) テラスの情報提供業務では、匿名での問合せのため、最寄りの関係機関相談窓口を紹介する際に居住地域を確認している。

資料 1-14 人口1万人当たりの令和5年度都道府県別問合せ件数（電話・面談の合計数）

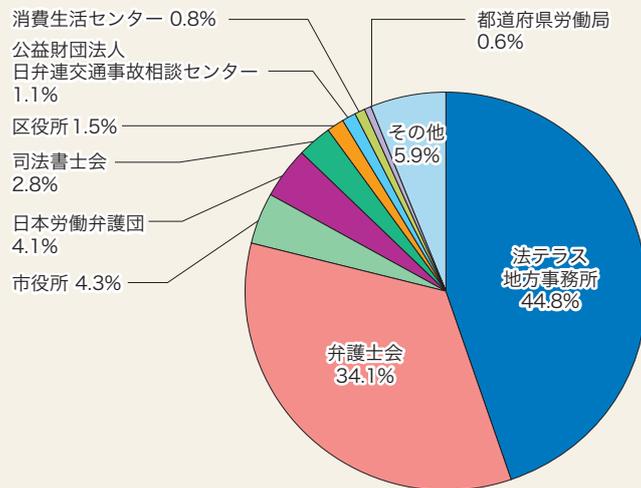


(注) 人口は、総務省統計局の「令和4年10月1日現在推計人口」データを参照した。

1-7 紹介先関係機関

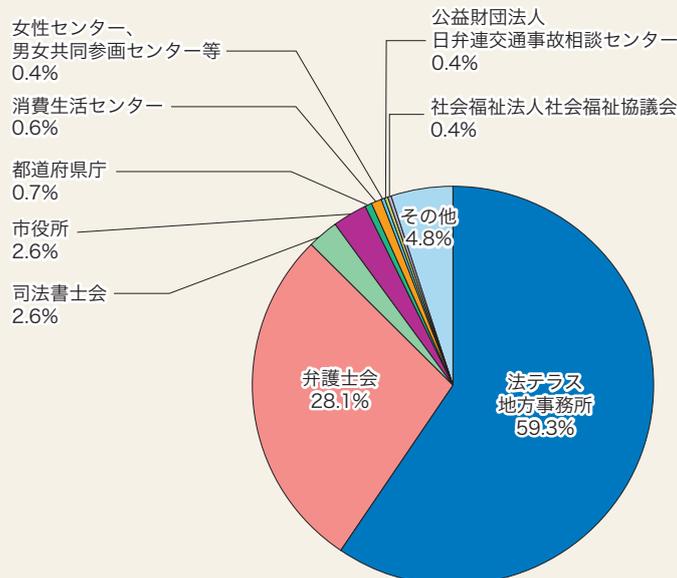
サポートダイヤルと地方事務所では、利用者の問合せ内容に応じ、適切な相談窓口（関係機関）を紹介している。利用者の居住地を聴取し、問合せ内容に適した相談窓口をデータベースから検索し、所在地や電話番号などを案内する。令和5年度にサポートダイヤルと地方事務所に寄せられた問合せに対し、紹介した関係機関の内訳は、資料1-15、1-16のとおりである。利用者が民事法律扶助制度による法律相談を希望している場合には、サポートダイヤルでは法テラスの地方事務所を案内し、地方事務所では法律相談の予約を取る。地方事務所以外の主要な紹介先関係機関としては、弁護士会や司法書士会、地方公共団体等がある。

資料 1-15 令和5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 1-16 令和5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

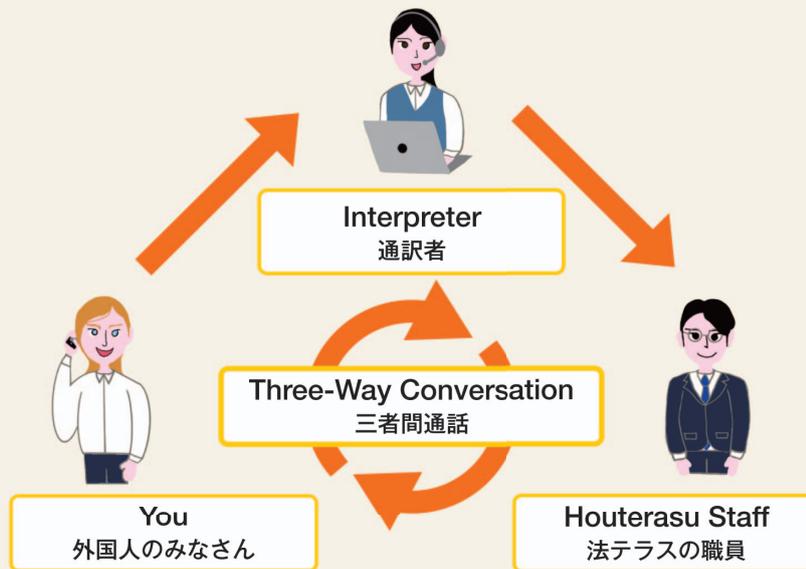
法テラスの情報提供業務は、日本語話者でない方々も利用できるが、法テラス職員だけでは外国語による対応が困難であり、従前は十分なサービス提供が行えない状況にあった。そこで、平成25年度から、用いる言語にかかわらず、適切な情報提供が受けられるように「多言語情報提供サービス」を行っている。

当初は5言語で対応を開始したが、その後、対応言語を追加し、令和2年度からは英語、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、インドネシア語の計10言語での対応を行っている。

(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（おなやみナイナイ）」に入った電話を、利用者、通訳業者及び法テラス職員の3者間でつなぎ、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 1-17 多言語情報提供サービスの流れ

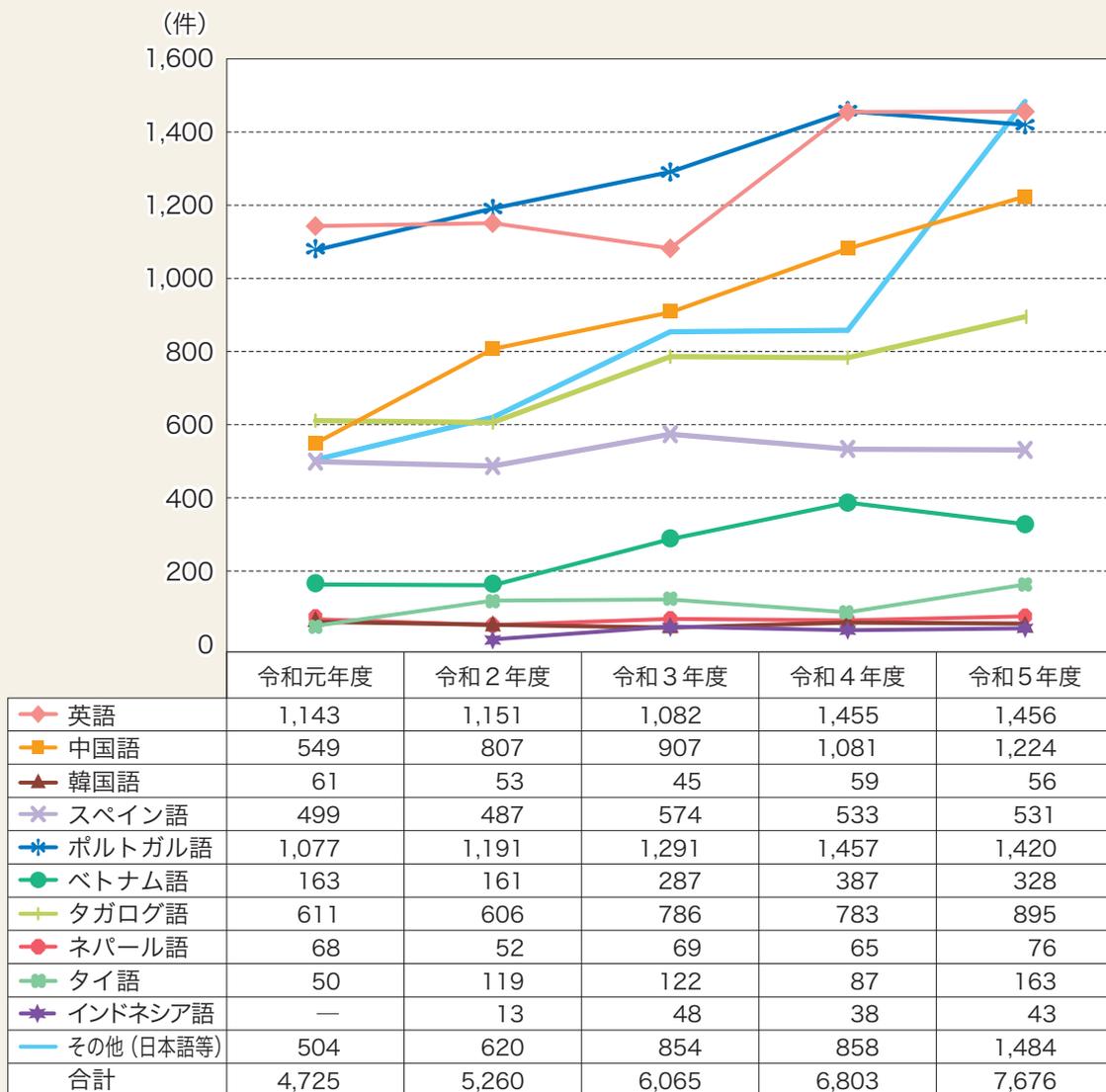


(注) 外国語リーフレットから抜粋

(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 1-18 のとおりである。問合せの合計件数は、サービスを開始した平成 25 年度から令和 5 年度まで増え続けており、今後も増加が見込まれる。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 1-18 多言語情報提供サービス言語別問合せ件数の推移

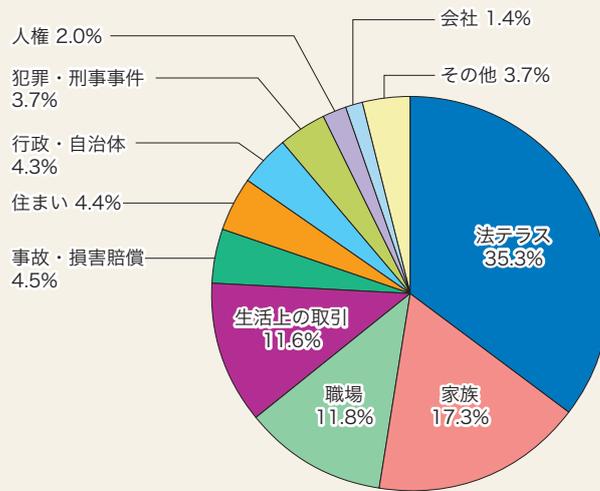


(注) インドネシア語は令和3年1月から対応を開始した。

(4) 問合せの傾向

令和5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1-19のとおりである。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最も多いが、離婚や子の親権など家族に関する問合せ、解雇や就労など職場に関する問合せ等も多く寄せられている。

資料 1-19 令和5年度多言語情報提供サービス問合せ分野別内訳



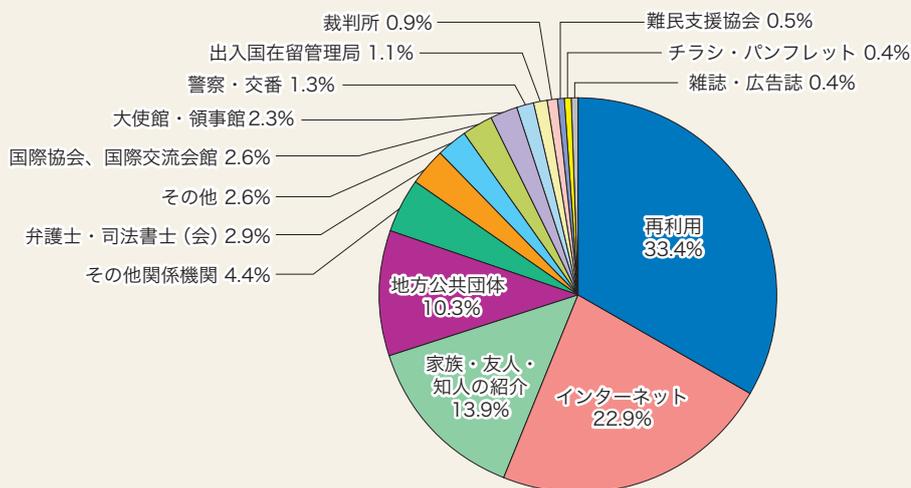
(注) 問合せ分野「会社」とは、会社の設立等に関連する問合せである。

(5) 認知媒体

令和5年度における多言語情報提供サービスの認知媒体^(注)の内訳は、資料1-20のとおりである。再利用の割合が高く、次いでインターネットとなっている。

(注) 認知媒体：利用者が法テラスを知った媒体のこと。

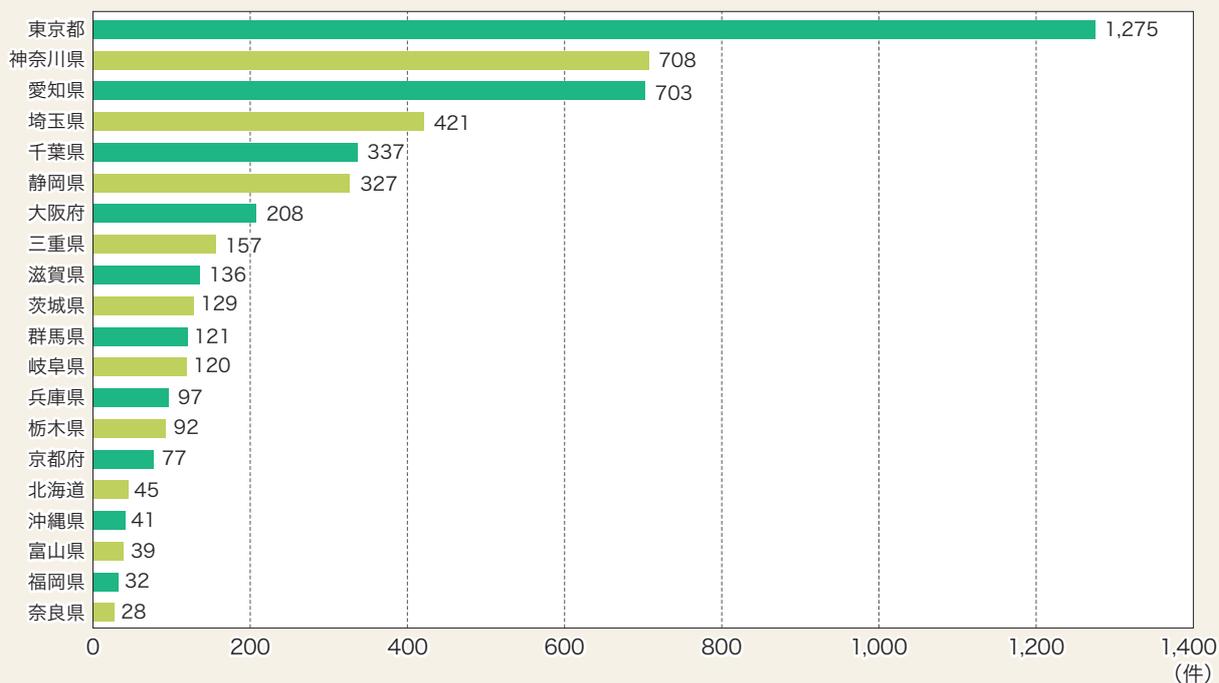
資料 1-20 令和5年度多言語情報提供サービス認知媒体内訳



(6) 利用者の地域分布

令和5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1-21のとおりである。東京、神奈川、愛知に住む利用者が多い。

資料 1-21 令和5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)



1-9 外国人在留支援センター(FRESC)における取組

法テラスは、政府が令和2年7月に開設した「外国人在留支援センター（Foreign Residents Support Center 通称：FRESC／フレスク）」（以下「FRESC」という。）内に、「法テラス本部国際室」（以下「国際室」という。）を設置している。FRESCは、政府が外国人材の受入れ・共生のための取組を推進するため、「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」に基づき設立した外国人の在留支援に関する拠点であり、東京出入国在留管理局や東京労働局外国人特別相談・支援室等、4省庁8機関が入居している。

FRESCでは、入居機関が相互に連携・協力することを通じ、効果的かつ効率的に在留外国人が抱える様々な課題への対応に当たっている。国際室では、外国人や外国人の在留支援に関わる地方公共団体等からの問合せに対して情報提供を実施したり、他のFRESC入居機関からの相談取次や同席相談に対応したりするなど、各機関と連携・協力しながら法的支援を行っている。

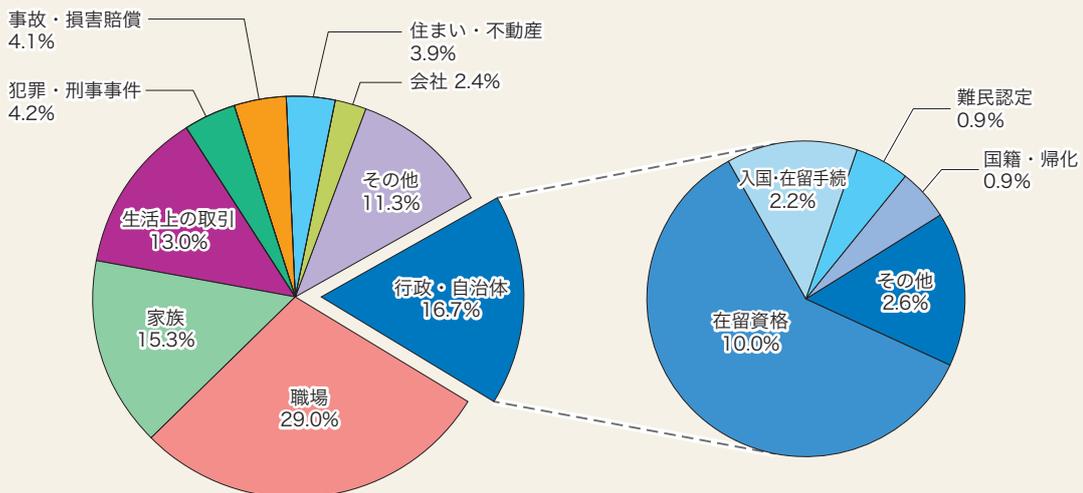
令和5年度の国際室の活動内容と実績は、以下のとおりである。

(1) 国際室における問合せの傾向

ア 問合せ内容

令和5年度の問合せ総件数は1,495件であり、このうち職場に関する問合せが最も多く、次いで行政・自治体の手続に関する問合せ、家族、生活上の取引に関する問合せと続いている。職場に関する問合せは解雇・退職に関するものが、行政・自治体の手続に関する問合せは在留資格に関するものがそれぞれ最も多い。

資料 1-22 令和5年度国際室における問合せ内容分野別内訳



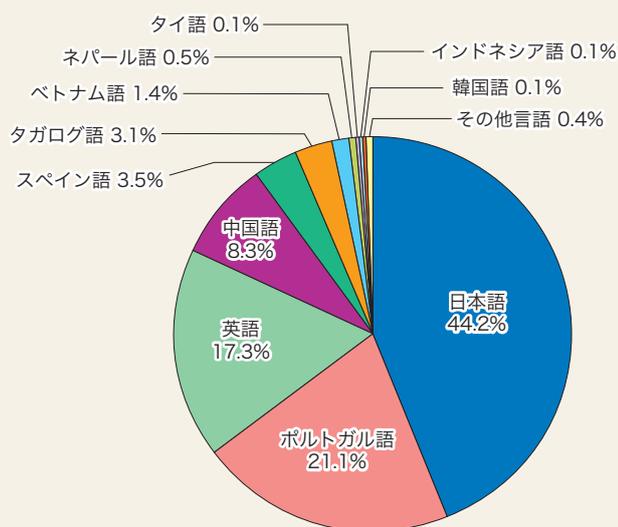
(注) 上記分野は、問合せの主たる内容に当てはまるものを選択してカウントしており、「家族」や「職場」とした問合せにも、在留資格の問題が含まれる場合がある。

イ 問合せ言語

日本語による問合せが最も多く、次いでポルトガル語、英語と続いている。日本語による問合せが多い理由は、日本語が話せる在留外国人や、自治体・民間の支援者等からの問合せが多いことによる。また、ポルトガル語による問合せが多い理由は、南米出身の日系人が多い地域に所在する地方事務所

支部（浜松、三河）の入電の一次対応を代行していることによる。それらの代行分を除き、国際室への直接の問合せに限ると、日本語、英語、中国語の順となる。

資料 1-23 令和5年度国際室における言語別問合せ内訳



(2) 国際室における連携対応事例の紹介

ア 他のFRESC入居機関との連携対応事例の紹介

国際室では、他のFRESC入居機関からの相談取次や同席相談を実施しており、連携の上で対応した事例には、以下のようなものがある。

なお、特定を避けるため、実際のケースをもとに一部を変更している。

【事例1：離婚と在留資格】

（相談要旨）相談者は外国籍で、「日本人の配偶者等」の在留資格を有している。配偶者からDVを受けて、友人宅に避難している。相談者は離婚したいが、配偶者が応じない。「日本人の配偶者等」の在留期限が数か月で満了するため、在留期間の更新、もしくは在留資格の変更についても心配である。

⇒（対応要旨）東京出入国在留管理局と同席相談を行った。同局からは、相談者の置かれた状況で考えられる離婚後の在留申請手続について説明があった。加えて、同手続におけるDV被害者への配慮についても説明がなされた。法テラスからは離婚調停を申し立てること、その際の準拠法、弁護士を代理人として立てるメリット、保護命令の手続などを説明し、法テラスを含む複数の法律相談窓口を案内した。

イ 地方事務所との連携対応事例の紹介

国際室では、解雇、離婚、死別等に伴い住居や在留資格を失う可能性が高く至急の対応が必要な場合、速やかに弁護士等との法律相談につながるよう対応している。このうち民事法律扶助の利用条件に該当する利用者については、法テラスの地方事務所と連携して法律相談を案内している。以下はその具体例である。

なお、特定を避けるため、実際のケースをもとに一部を変更している。

【事例2：交通事故・訴訟（被告）】

（相談要旨）外国籍の相談者は、数年前に車同士の交通事故に遭った。自分は被害者のはずなのに、なぜか相手方の保険会社から180万円を請求された。そのまま放っておいたところ、裁判所から書類が届いた。相談者は日本語で書かれた書類の内容がわからない。

⇒（対応要旨）相談者に対し、裁判所から届いたものが訴状であれば、何もせずに放置した場合、相手方の主張がそのまま認められることになること、早急に書類の内容を確認する必要があることを説明し、住所地を管轄する法テラスの地方事務所へつないだ。同地方事務所からは、相談者に対し、最寄りの地方自治体の外国人相談に書類を持参して、相談者の母語を話せる相談員に書類を読んでもらうよう案内した。同日のうちに、自治体職員と法テラス職員が連携して、相談者が持っている書類は訴状であること、裁判期日まで約半月であることが確認できたため、これに間に合うよう法律相談へつないだ。

（3）外国人支援者等向けセミナーの開催

国際室では、外国人に対する法的支援能力の向上を目的として、外国人支援機関・団体の職員や個人支援者を対象としたセミナーを開催している。外国人が関わることの多い問題について、毎回異なるテーマを取り上げ、基本的な法律知識を身に付けられるようにしている。令和5年度は、以下のテーマで計5回にわたるセミナーを開催し、参加人数は合計922人であった。



令和5年9月27日開催のセミナー「お金の心配ごとと法的支援：生活していくお金がない／借金を払えない」のオンライン配信時の会場の様子（写真は一部加工しています。）

資料 1-24 令和5年度外国人支援者等向けセミナー実施状況

実施日	テーマ
令和5年 5月 18日	難民の法的支援について
令和5年 8月 1日	知っておきたい 交通事故の基礎知識
令和5年 9月 27日	お金の心配ごとと法的支援：生活していくお金がない／借金を払えない
令和6年 1月 19日	刑事手続・退去強制手続の基礎知識
令和6年 3月 8日	事例検討会

1-10 法教育

令和5年度は、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て、全国各地で合計274回の法教育を実施した。全国の地方事務所において、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のほか、新型コロナウイルス感染症対策として導入したオンライン形式による開催を併用しつつ、集合形式による開催も全国で展開し、一般市民へ広く参加を呼び掛ける企画を増加させた。

また、楽しみながら学ぶ参加型のシンポジウムや寄席の開催、若年層や高齢者を対象に、法的トラブルの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となるよう工夫した。

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：法教育シンポジウム

札幌

札幌地方事務所では、平成26年度より一般市民向けの法教育シンポジウム『法テラス劇場』を開催している。

『法テラス劇場』は、一般市民が遭遇する可能性がある法的トラブルについて、演劇を見て楽しみながら考え、専門家の解説により理解を深めるシンポジウムである。8回目を迎える令和5年度は、札幌市図書・情報館、公益財団法人札幌市芸術文化財団と共催し、1日2公演を行った。

第1部・第2部ともに終活をテーマとして、演劇では自身や家族の備えについて話し合う4人の個性的な高齢者に、会場は大いに盛り上がった。その後、法テラス札幌副所長より、死後事務手続や、エンディングノートと遺言書の違いなど詳しい解説がなされた。

さらに、来場者全員へ配布したオリジナルエンディングノートも大好評で、参加者からは「親と一緒にエンディングノートを書いてみようと思った」といった声をいただいた。

また、同日に会場隣接の札幌市図書・情報館で出張情報提供を行い、多くの方の利用があるなど、一日を通して市民に法テラスを身近に感じていただく機会となった。

- [開催日] 令和5年10月21日(土曜日)
 [時間・構成] 第1部 11:00～ 「終活」「カードトラブル」
 第2部 13:30～ 「終活」「相続」
 [場所] 札幌市民交流プラザ 1階SCARTSコート
 [参加人数] 第1部 92名 第2部 112名



事例2：若者へ向けた法教育

神奈川

神奈川地方事務所では、神奈川県内の県立高等学校からの依頼を受け、「18歳成人になってできること、20歳まではしてはいけないこと」と題した出前授業を実施した。

神奈川県弁護士会所属の弁護士に講師をお願いし、高校生に身近な話題や日常生活に潜む法的トラブルなど具体的な事例を挙げながら、成人年齢が18歳に引き下げられたことに伴う注意点について、法的アドバイスを交えながらわかりやすく解説していただいた。

授業を受けた生徒たちのアンケート結果は大変好評で、授業内容のみならず、法律の専門家である弁護士から直接話を聞くという機会自体、非常に有意義なものであったことが推察される。

これから社会に羽ばたいていく高校生は、いかに本人が気を付けていても、思いもよらない法的トラブルに巻き込まれる可能性がある。万一そうしたトラブルに直面した場合でも、今回の授業で学んだことを生かして適切に対処できる「大人」であってほしい、そう願いを込めた法教育イベントとなった。

[開催日] 令和6年3月18日(月曜日)

[場所] 神奈川県内の県立高等学校

[参加人数] 160名

事例3：地域住民に寄り添う法教育

香川

香川地方事務所では、綾川町健康福祉課からの依頼を受け、「近隣トラブルの法律問題」をテーマに、民生委員・児童委員を対象とした法律講座を開催した。最初に法テラス職員が法テラスの業務の説明を行い、その後法テラス香川副所長の古屋時洋弁護士（香川県弁護士会所属）が近隣トラブルに多い土地の境界線や空き家問題についてわかりやすく解説した。

参加者からは「身近な問題で実際に起こりうる内容でしたので参考になりました」、「民生委員としての立場だけでなく、一個人としても知っていたら役に立つお話でした」、「法テラスが身近に感じられ良かったです。困ったとき、利用させていただきたいと思います」などの声が寄せられた。

今回の「近隣トラブルの法律問題」は、前回の講演時に実施したアンケートの「今後取り上げて欲しいテーマ」で要望が多かった内容ということもあり、このようにアンケート結果でも好評をいただいた。

民生委員・児童委員は、地域住民に一番近くで寄り添われることが多いため、法テラスの存在や一般的な法的知識を知っていただくことで、困りごとがある方へ提供できる情報を増やす機会となったのではないだろうか。これからも、市民や関係機関の方々のニーズに合った講演内容とすることで、興味を持っていただけるよう工夫に努めたい。

[開催日] 令和6年1月25日(木曜日)

[場所] 綾南農村環境改善センター多目的ホール

[参加人数] 52名

[主催] 綾川町健康福祉課

事例4：オンデマンド授業による法教育

大分

「キャンパスライフ入門」

—学生は市民社会の一員—

大分地方事務所では、例年、大分大学と連携して、主に入学直後の学生を対象に、安心して安全な学生生活を送るために必要な法規、社会人として理解すべき法制度を学ぶことを趣旨とした法教育を実施している。

令和5年度は、オンデマンド授業による法教育を実施。

①「学生生活と労働問題」、②「年金問題、生活保護制度、親族間の扶養義務」の2つをテーマとし、配信用講義を事前収録した。これにより配信期間中、学生は時間や場所に縛られず、講義にアクセスすることができた。

受講後の学生からは「学生生活の基本について学ぶことができた」「(オンデマンド授業により)自分で見返したいと思ったときに、講義動画を見直すことができた」と感想が寄せられた。

無断使用・転載・複写等を禁止します。



[配信開始日] ①令和5年10月25日(水曜日) ②令和5年11月8日(水曜日)

[収録日] 令和5年9月25日(月曜日)

[受講者総数] 196名

[共催] 大分大学

事例5：市民のニーズに応じた法教育

徳島

徳島地方事務所では、徳島県立男女共同参画総合支援センターとの共催行事として、市民向け法律講座を開催した。相談件数が増加している「相続」をテーマとし、法テラス徳島法律事務所の河智了頭常勤弁護士が「実家の家と土地の相続」に焦点を当て、自分の財産の承継に自分の意思を反映させる遺言の活用や人が亡くなると必ず起こる相続問題について、法律上各自にどれだけの権利があるのかを生前に話し合っておくことの重要性について、わかりやすく解説した。

徳島県は、総住宅数に占める空き家率が全国ワーストで、土地・家屋の相続問題に関心の高い方は多く、参加者からは「必要な知識が得られた」「直面している問題について法専門家や裁判所に相談に行こうと思う」などの感想が寄せられた。

[開催日] 令和5年11月25日(土曜日)

[場所] ときわプラザ(徳島県立男女共同参画総合支援センター)

[参加人数] 40名

[共催] 徳島県立男女共同参画総合支援センター

無断使用・転載・複写等を禁止します。



知っておきたい! 法律講座

徳島県立男女共同参画総合支援センターと法テラス徳島が連携して開催する市民向け法律講座です。身近な法律問題について、専門家からわかりやすく解説します。

◆内容 法テラス徳島提供・私達が抱えている悩み(テーマ)に関する法律相談
◆時間 10:00～11:45
◆会場 ときわプラザ(徳島県立男女共同参画総合支援センター) 4階
◆定員 先着20名

第1回
8月8日(土)
「家族の安心のために」
～遺言・相続について～
河智了 弁護士
上場 大玉 弁護士(ごまじ たいごまろう) 弁護士

第2回
11月25日(土)
「実家の家と土地の相続」
河智了 弁護士
河智了 弁護士(ごまじ たいごまろう) 弁護士

◆費用 無料
◆申し込み 電話: フォンテラス 087-821-1111
徳島県立男女共同参画総合支援センター 法テラス徳島

お申し込み先: 徳島県立男女共同参画総合支援センター
徳島県立男女共同参画総合支援センター
〒770-0001 徳島市東区南町1-1-1
TEL: 087-821-1111 FAX: 087-821-1112
Eメール: info@fonterras.or.jp
お問い合わせ先: 087-821-1111
※お申し込みは、お申し込みフォームまたは電話によるものとさせていただきます。

【お申し込み先】 徳島県立男女共同参画総合支援センター FAX番号: 087-821-1112

申込受付期間: 11/25(土) 11:00～15:00
申込受付場所: 徳島県立男女共同参画総合支援センター 4階
申込受付時間: 11/25(土) 11:00～15:00
申込受付人数: 40名
申込受付言語: 日本語
申込受付曜日: 11/25(土)

申込受付先: 徳島県立男女共同参画総合支援センター FAX番号: 087-821-1112
申込受付場所: 徳島県立男女共同参画総合支援センター 4階
申込受付時間: 11/25(土) 11:00～15:00
申込受付人数: 40名
申込受付言語: 日本語
申込受付曜日: 11/25(土)