

8. その他



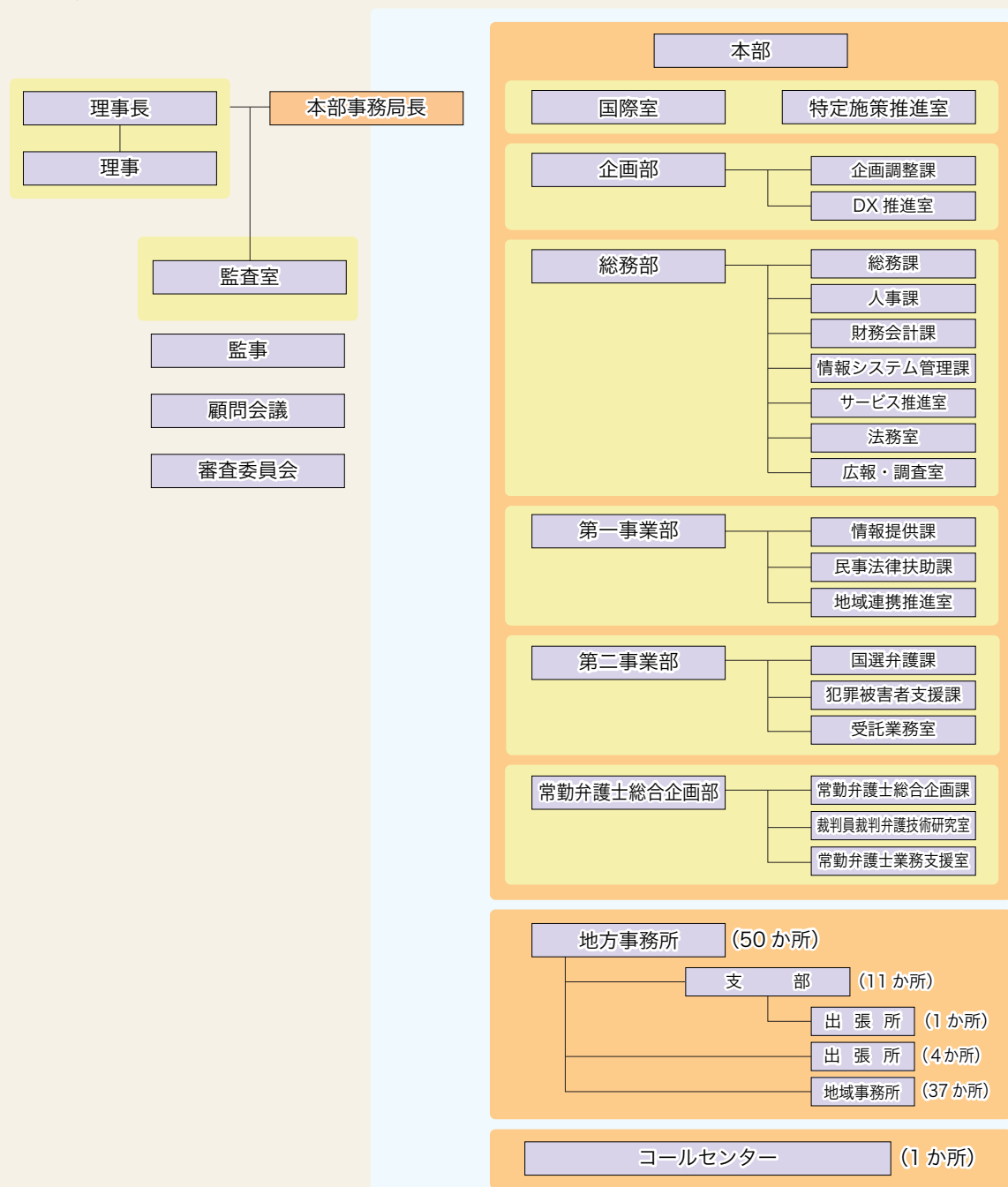
8-1 組織

(1) 本部と地方事務所の組織

本部及び地方事務所の組織図は、資料8-1のとおりである。

資料 8-1 本部及び地方事務所組織図

(令和6年4月1日現在)



(2) 事務所

全国の事務所所在地は、資料8-2のとおりである。

資料 8-2 法テラス全国事務所所在地（令和6年4月1日現在）

事務所名	郵便番号	住 所	電話番号
札幌地方事務所	060-0001	北海道札幌市中央区北1条西9-3-1 南大通ビルN1 1F	0503383-5555
函館地方事務所	040-0063	北海道函館市若松町6-7 ステーションプラザ函館5F	0503383-5560
函館法律事務所	040-0063	北海道函館市若松町6-7 ステーションプラザ函館5F	0503383-5562
江差地域事務所	043-0034	北海道檜山郡江差町中歌町199-5	0503383-5563
八雲地域事務所	049-3106	北海道二世郡八雲町富士見町21-1	0503383-8366
旭川地方事務所	070-0033	北海道旭川市3条通9-1704-1 TKフロンティアビル6F	0503383-5566
旭川法律事務所	070-0033	北海道旭川市3条通9-1704-1 TKフロンティアビル7F	0503383-5566
釧路地方事務所	085-0847	北海道釧路市大町1-1-1 道東経済センタービル1F	0503383-5567
釧路法律事務所	085-0847	北海道釧路市大町1-1-1 道東経済センタービル1F	0503383-5567
青森地方事務所	030-0861	青森県青森市長島1-3-1 日本赤十字社青森県支部ビル2F	0503383-5552
青森法律事務所	030-0861	青森県青森市長島1-3-1 日本赤十字社青森県支部ビル2F	0503383-5554
むつ地域事務所	035-0073	青森県むつ市中央1-5-1	0503383-0067
鰺ヶ沢地域事務所	038-2761	青森県西津軽郡鰺ヶ沢町大字舞戸町字後家屋敷9-4 鰺ヶ沢町総合保健福祉センター内	0503383-8369
岩手地方事務所	020-0022	岩手県盛岡市大通1-2-1 岩手県産業会館本館2F	0503383-5546
岩手法律事務所	020-0022	岩手県盛岡市大通1-2-1 岩手県産業会館本館2F	0503383-0465
宮古地域事務所	027-0083	岩手県宮古市大通4-4-22 宮古中央ビル2F	0503383-0518
気仙出張所	022-0003	岩手県大船渡市盛町字津野沢9-5	0503383-1402
宮城地方事務所	980-0811	宮城県仙台市青葉区一番町3-6-1 一番町平和ビル6F	0503383-5535
秋田地方事務所	010-0001	秋田県秋田市中通5-1-51 北都ビルディング6F	0503383-5550
秋田法律事務所	010-0001	秋田県秋田市中通5-1-51 北都ビルディング6F	0503383-5549
鹿角地域事務所	018-5201	秋田県鹿角市花輪字下花輪50 鹿角市福祉保健センター2F	0503383-1416
山形地方事務所	990-0042	山形県山形市七日町2-7-10 NANA BEANS8F	0503383-5544
福島地方事務所	960-8131	福島県福島市北五老内町7-5 イズム37ビル4F	0503383-5540
福島法律事務所	960-8131	福島県福島市北五老内町7-5 イズム37ビル3F	0503383-5542
会津若松地域事務所	965-0871	福島県会津若松市栄町5-22 フジヤ会津ビル1F	0503383-0521
ふたば出張所	979-0403	福島県双葉郡広野町大字下浅見川字広長44-3 広野みらいオフィス2F	0503381-3805
茨城地方事務所	310-0062	茨城県水戸市大町3-4-36 大町ビル3F	0503383-5390
茨城法律事務所	310-0062	茨城県水戸市大町3-4-36 大町ビル3F	0503383-5389
下妻地域事務所	304-0063	茨城県下妻市小野子町1-66 セナミビル1F	0503383-5393
牛久地域事務所	300-1234	茨城県牛久市中央5-20-11 牛久駅前ビル4F	0503383-0511
栃木地方事務所	320-0033	栃木県宇都宮市本町4-15 宇都宮NIビル2F	0503383-5395
栃木法律事務所	320-0033	栃木県宇都宮市本町4-15 宇都宮NIビル2F	0503383-5395
群馬地方事務所	371-0022	群馬県前橋市千代田町2-3-12 しのめ信用金庫前橋営業部ビル4F	0503383-5399
群馬法律事務所	371-0022	群馬県前橋市千代田町2-3-12 しのめ信用金庫前橋営業部ビル4F	0503383-0513
埼玉地方事務所	330-0063	埼玉県さいたま市浦和区高砂3-17-15 さいたま商工会議所会館6F	0503383-5375
埼玉法律事務所	330-0063	埼玉県さいたま市浦和区高砂3-17-15 さいたま商工会議所会館6F	0503383-5376

事務所名	郵便番号	住 所	電話番号
川越支部	350-1123	埼玉県川越市脇田本町 10-10 KJ ビル 3F	0503383-5377
川越法律事務所	350-1123	埼玉県川越市脇田本町 10-10 KJ ビル 3F	0503383-0022
熊谷地域事務所	360-0037	埼玉県熊谷市筑波 3-195 熊谷駅前ビル 7F	0503383-5380
秩父地域事務所	368-0041	埼玉県秩父市番場町 11-1 サンウッド東和 2F	0503383-0023
千葉地方事務所	260-0013	千葉県千葉市中央区中央 4-5-1 Qiball（きぼーる）2F	0503383-5381
千葉法律事務所	260-0013	千葉県千葉市中央区中央 3-3-8 日進センタービル 5F	0503383-0000
松戸支部	271-0092	千葉県松戸市松戸 1879-1 松戸商工会議所会館 3F	0503383-5388
東京地方事務所	160-0023	東京都新宿区西新宿 1-24-1 エステック情報ビル 13F	0503383-5300
霞が関分室	100-0013	東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 3F	0503383-5330
東京法律事務所	160-0004	東京都新宿区四谷 1-4 四谷駅前ビル 6F	0503383-0202
上野出張所	110-0005	東京都台東区上野 2-7-13 ヒューリック・損保ジャパン上野共同ビル 6F	0503383-5320
多摩支部	190-0012	東京都立川市曙町 2-8-18 東京建物ファール立川ビル 5F	0503383-5327
多摩法律事務所	190-0012	東京都立川市曙町 2-8-18 東京建物ファール立川ビル 5F	0503383-5314
多摩支部八王子出張所	192-0046	東京都八王子市明神町 4-7-14 八王子 ON ビル 4F	0503383-5310
神奈川地方事務所	231-0023	神奈川県横浜市中区山下町 2 産業貿易センタービル 10F	0503383-5360
川崎支部	210-0007	神奈川県川崎市川崎区駅前本町 11-1 パシフィックマークス川崎ビル 10F	0503383-5366
小田原支部	250-0012	神奈川県小田原市本町 1-4-7 朝日生命小田原ビル 5F	0503383-5370
新潟地方事務所	951-8116	新潟県新潟市中央区東中通 1 番町 86-51 新潟東中通ビル 2F	0503383-5420
佐渡地域事務所	952-1314	新潟県佐渡市河原田本町 394 佐渡市役所佐和田行政サービスセンター 2F	0503383-5422
富山地方事務所	930-0076	富山県富山市長柄町 3-4-1 富山県弁護士会館 1F	0503383-5480
魚津地域事務所	937-0067	富山県魚津市釈迦堂 1-12-18 魚津商工会議所ビル 5F	0503383-0030
石川地方事務所	920-0937	石川県金沢市丸の内 7-36 金沢弁護士会館内	0503383-5477
福井地方事務所	910-0004	福井県福井市宝永 4-3-1 サクラ N ビル 2F	0503383-5475
福井法律事務所	910-0004	福井県福井市宝永 4-3-1 サクラ N ビル 2F	0503383-5475
山梨地方事務所	400-0032	山梨県甲府市中央 1-12-37 イリックスビル 1F	0503383-5411
長野地方事務所	380-0835	長野県長野市新田町 1485-1 長野市もんぜんぶら座 4F	0503383-5415
長野法律事務所	380-0835	長野県長野市新田町 1485-1 長野市もんぜんぶら座 4F	0503383-5414
岐阜地方事務所	500-8812	岐阜県岐阜市美江寺町 1-27 第一住宅ビル 2F	0503383-5471
岐阜法律事務所	500-8812	岐阜県岐阜市美江寺町 1-27 第一住宅ビル 5F	0503383-5472
可児地域事務所	509-0214	岐阜県可児市広見 5-152 サン・ノーブルビレッジ・ヒロミ 101	0503383-0005
中津川地域事務所	508-0037	岐阜県中津川市えびす町 7-30 イシックス駅前ビル 1F	0503383-0068
静岡地方事務所	420-0031	静岡県静岡市葵区呉服町 2-1-1 札の辻ビル 5F	0503383-5400
静岡法律事務所	420-0031	静岡県静岡市葵区呉服町 2-1-1 札の辻ビル 5F	0503383-5404
沼津支部	410-0833	静岡県沼津市三園町 1-11	0503383-5405
沼津法律事務所	410-0833	静岡県沼津市三園町 1-11	0503383-5407
浜松支部	430-0929	静岡県浜松市中央区中央 1-2-1 イーステージ浜松オフィス 4F	0503383-5410
浜松法律事務所	430-0929	静岡県浜松市中央区中央 1-2-1 イーステージ浜松オフィス 4F	0503383-5408
下田地域事務所	415-0035	静岡県下田市東本郷 1-1-10 パールビル 3F	0503383-0024
愛知地方事務所	460-0008	愛知県名古屋市中区栄 4-1-8 栄サンシティビル 15F	0503383-5460
愛知法律事務所	460-0008	愛知県名古屋市中区栄 4-1-8 栄サンシティビル 15F	0503381-1396
三河支部	444-8515	愛知県岡崎市十王町 2-9 岡崎市役所西庁舎 1F（南棟）	0503383-5465

事務所名	郵便番号	住 所	電話番号
三河法律事務所	444-8515	愛知県岡崎市十王町 2-9 岡崎市役所西庁舎 2F (南棟)	0503383-5467
三重地方事務所	514-0033	三重県津市丸之内 34-5 津中央ビル 6F	0503383-5470
三重法律事務所	514-0033	三重県津市丸之内 34-5 津中央ビル	0503383-5470
滋賀地方事務所	520-0047	滋賀県大津市浜大津 1-2-22 大津商中三楽ビル 5F	0503383-5454
滋賀法律事務所	520-0047	滋賀県大津市浜大津 1-2-22 大津商中三楽ビル 5F	0503381-0085
京都地方事務所	604-8187	京都府京都市中京区御池通東洞院西入る笹屋町 435 京都御池第一生命ビルディング 3F	0503383-5433
京都法律事務所	604-8187	京都府京都市中京区御池通東洞院西入る笹屋町 435 京都御池第一生命ビルディング 3F	0503383-5433
福知山地域事務所	620-0054	京都府福知山市末広町 1-1-1 中川ビル 4F	0503383-0519
大阪地方事務所	530-0047	大阪府大阪市北区西天満 1-12-5 大阪弁護士会館 B1F	0503383-5425
大阪法律事務所	530-0047	大阪府大阪市北区西天満 3-1-6 辰野西天満ビル 3F	0503383-5425
堺出張所	590-0075	大阪府堺市堺区南花田口町 2-3-20 三共堺東ビル 6F	0503383-5430
兵庫地方事務所	650-0044	兵庫県神戸市中央区東川崎町 1-1-3 神戸クリスタルタワー 13F	0503383-5440
兵庫法律事務所	650-0044	兵庫県神戸市中央区東川崎町 1-1-3 神戸クリスタルタワー 12F	0503383-0466
阪神支部	660-0052	兵庫県尼崎市七松町 1-2-1 フェスタ立花北館 5F	0503383-5445
阪神法律事務所	660-0052	兵庫県尼崎市七松町 1-2-1 フェスタ立花北館 5F	0503383-5445
姫路支部	670-0947	兵庫県姫路市北条 1-408-5 光栄産業第 2 ビル	0503383-5448
奈良地方事務所	630-8241	奈良県奈良市高天町 38-3 近鉄高天ビル 6F	0503383-5450
奈良法律事務所	630-8241	奈良県奈良市高天町 38-3 近鉄高天ビル 4F	0503383-5450
南和地域事務所	638-0821	奈良県吉野郡大淀町下淵 68-4 やすらぎビル 4F	0503383-0025
和歌山地方事務所	640-8155	和歌山県和歌山市九番丁 15 九番丁 MG ビル 6F	0503383-5457
和歌山法律事務所	640-8155	和歌山県和歌山市九番丁 15 九番丁 MG ビル 6F	0503383-5458
鳥取地方事務所	680-0022	鳥取県鳥取市西町 2-311 鳥取市福祉文化会館 5F	0503383-5495
鳥取法律事務所	680-0022	鳥取県鳥取市西町 2-311 鳥取市福祉文化会館 5F	0503383-5496
倉吉地域事務所	682-0023	鳥取県倉吉市山根 572 サンク・ビエビル 202 号室	0503383-5497
島根地方事務所	690-0884	島根県松江市南田町 60	0503383-5500
島根法律事務所	690-0884	島根県松江市南田町 60	0503383-5498
浜田地域事務所	697-0022	島根県浜田市浅井町 1580 第二龍河ビル 6F	0503383-0026
西郷地域事務所	685-0015	島根県隠岐郡隠岐の島町港町塩口 24-9 NTT 隠岐ビル 1F	0503383-5326
岡山地方事務所	700-0817	岡山県岡山市北区弓之町 2-15 弓之町シティセンタービル 2F	0503383-5491
広島地方事務所	730-0013	広島県広島市中区八丁堀 2-31 広島鴻池ビル 1F	0503383-5485
広島法律事務所	730-0013	広島県広島市中区八丁堀 2-31 広島鴻池ビル 6F	0503383-5485
山口地方事務所	753-0045	山口県山口市黄金町 1-10 菜花道門キューブ 2F	0503383-5490
山口法律事務所	753-0045	山口県山口市黄金町 1-10 菜花道門キューブ 2F	0503383-0021
徳島地方事務所	770-0834	徳島県徳島市元町 1-24 アミコビル 3F	0503383-5575
徳島法律事務所	770-0834	徳島県徳島市元町 1-24 アミコビル 3F	0503383-5574
香川地方事務所	760-0023	香川県高松市寿町 2-3-11 高松丸田ビル 8F	0503383-5570
香川法律事務所	760-0023	香川県高松市寿町 2-3-11 高松丸田ビル 9F	0503383-5572
愛媛地方事務所	790-0001	愛媛県松山市一番町 4-1-11 共栄興産一番町ビル 4F	0503383-5580
愛媛法律事務所	790-0001	愛媛県松山市一番町 4-1-11 共栄興産一番町ビル 4F	0503383-5582
高知地方事務所	780-0870	高知県高知市本町 4-1-37 丸ノ内ビル 2F	0503383-5577

事務所名	郵便番号	住 所	電話番号
高知法律事務所	780-0870	高知県高知市本町 4-1-37 丸ノ内ビル 3F	0503383-5576
須崎地域事務所	785-0003	高知県須崎市新町 2-3-26	0503383-5579
安芸地域事務所	784-0003	高知県安芸市久世町 9-20 すまいるあき 4F	0503383-0029
中村地域事務所	787-0014	高知県四万十市駅前町 13-15 アメニティオフィスビル 1F	0503383-0467
福岡地方事務所	810-0004	福岡県福岡市中央区渡辺通 5-14-12 南天神ビル 4F	0503383-5501
福岡法律事務所	810-0004	福岡県福岡市中央区渡辺通 5-14-12 南天神ビル 4F	0503383-5501
北九州支部	802-0006	福岡県北九州市小倉北区魚町 1-4-21 魚町センタービル 5F	0503383-5506
北九州法律事務所	802-0006	福岡県北九州市小倉北区魚町 1-4-21 魚町センタービル 6F	0503383-5506
佐賀地方事務所	840-0801	佐賀県佐賀市駅前中央 1-4-8 太陽生命佐賀ビル 3F	0503383-5510
佐賀法律事務所	840-0801	佐賀県佐賀市駅前中央 1-4-8 太陽生命佐賀ビル 3F	0503383-5512
長崎地方事務所	850-0875	長崎県長崎市栄町 1-25 長崎 MS ビル 2F	0503383-5515
長崎法律事務所	850-0875	長崎県長崎市栄町 1-25 長崎 MS ビル 3F	0503383-0031
佐世保地域事務所	857-0806	長崎県佐世保市島瀬町 4-19 バードハウジングビル 402 号室	0503383-5516
壱岐地域事務所	811-5133	長崎県壱岐市郷ノ浦町本村触 550-1 海陽ビル2F	0503383-5517
五島地域事務所	853-0018	長崎県五島市池田町 2-20	0503383-0516
対馬地域事務所	817-0013	長崎県対馬市厳原町中村 606-3 おおたビル 3F	0503383-0517
平戸地域事務所	859-5121	長崎県平戸市岩の上町 1507-1 NTT 平戸ビル本館 2F	0503383-0468
雲仙地域事務所	854-0514	長崎県雲仙市小浜町北本町 14-3 雲仙市小浜老人福祉センター 2F	0503383-5324
熊本地方事務所	860-0844	熊本県熊本市中央区水道町 1-23 加地ビル 3F	0503383-5522
熊本法律事務所	860-0844	熊本県熊本市中央区水道町 1-23 加地ビル 4F	0503383-0510
高森地域事務所	869-1602	熊本県阿蘇郡高森町大字高森 1609-1 NTT 西日本高森ビル 1F	0503383-0469
大分地方事務所	870-0045	大分県大分市城崎町 2-1-7	0503383-5520
宮崎地方事務所	880-0803	宮崎県宮崎市旭 1-2-2 宮崎県企業局 3F	0503383-5530
宮崎法律事務所	880-0803	宮崎県宮崎市旭 1-2-2 宮崎県企業局 3F	0503383-5530
延岡地域事務所	882-0043	宮崎県延岡市祇園町 1-2-7 UMK 祇園ビル 2F	0503383-0520
鹿児島地方事務所	892-0828	鹿児島県鹿児島市金生町 4-10 アーバンスクエア鹿児島ビル 6F	0503383-5525
鹿児島法律事務所	892-0828	鹿児島県鹿児島市金生町 4-10 アーバンスクエア鹿児島ビル 6F	0503383-0077
鹿屋地域事務所	893-0009	鹿児島県鹿屋市大手町 14-22 南商ビル 1F	0503383-5527
指宿地域事務所	891-0402	鹿児島県指宿市十町 912-7	0503383-0027
奄美地域事務所	894-0006	鹿児島県奄美市名瀬小浜町 4-28 AIS ビル A 棟 1F	0503383-0028
徳之島地域事務所	891-7101	鹿児島県大島郡徳之島町亀津 553-1 徳之島合同庁舎 2F	0503381-3471
沖縄地方事務所	900-0023	沖縄県那覇市楚辺 1-5-17 プロフェスビル那覇 2F	0503383-5533
沖縄法律事務所	900-0023	沖縄県那覇市楚辺 1-5-17 プロフェスビル那覇 3F	0503383-5533
宮古島地域事務所	906-0012	沖縄県宮古島市平良字西里 1125 宮古合同庁舎 1F	0503383-0201
本部			
本部	164-8721	東京都中野区本町 1-32-2 ハーモニータワー 8F	0503383-5333
国際室	160-0004	東京都新宿区四谷1-6-1四谷タワー13F 外国人在留支援センター(フレスク)内	0570-011000
裁判員裁判弁護技術研究室	160-0004	東京都新宿区四谷1-6-1四谷タワー13F 外国人在留支援センター(フレスク)内	0503383-0062
常勤弁護士業務支援室	160-0004	東京都新宿区四谷1-6-1四谷タワー13F 外国人在留支援センター(フレスク)内	0503383-0062

(3) 根拠法

総合法律支援法（平成16年6月2日公布、法律第74号）

(4) 主務大臣

法務大臣

(5) 資本金

3億5100万円（国の全額出資）

(6) 役員の状況

令和6年4月10日現在の役員は、次のとおりである。

理事長	丸島	俊介	令和4年4月1日就任
理 事	名執	雅子	令和4年4月1日就任
同	北原	斗紀彦	平成30年4月10日就任
同	定塚	由美子	令和4年4月1日就任
同	栃木	力	令和6年4月10日就任
(前理事	山崎	学)	令和6年4月9日退任
監 事	松並	孝二	令和2年8月31日就任
同	高橋	善也	令和4年9月1日就任

(7) 職員の状況

令和6年3月31日現在の職員の総数は1,528名（地方事務所の所長などの非常勤職員を含む。）である。

8-2 法テラスの認知状況

(1) 認知状況の推移

法テラスでは、国民の法テラスの認知状況を把握し、広報活動や各業務遂行上の参考とするため、平成19年度から毎年度「認知状況等調査」を実施している。

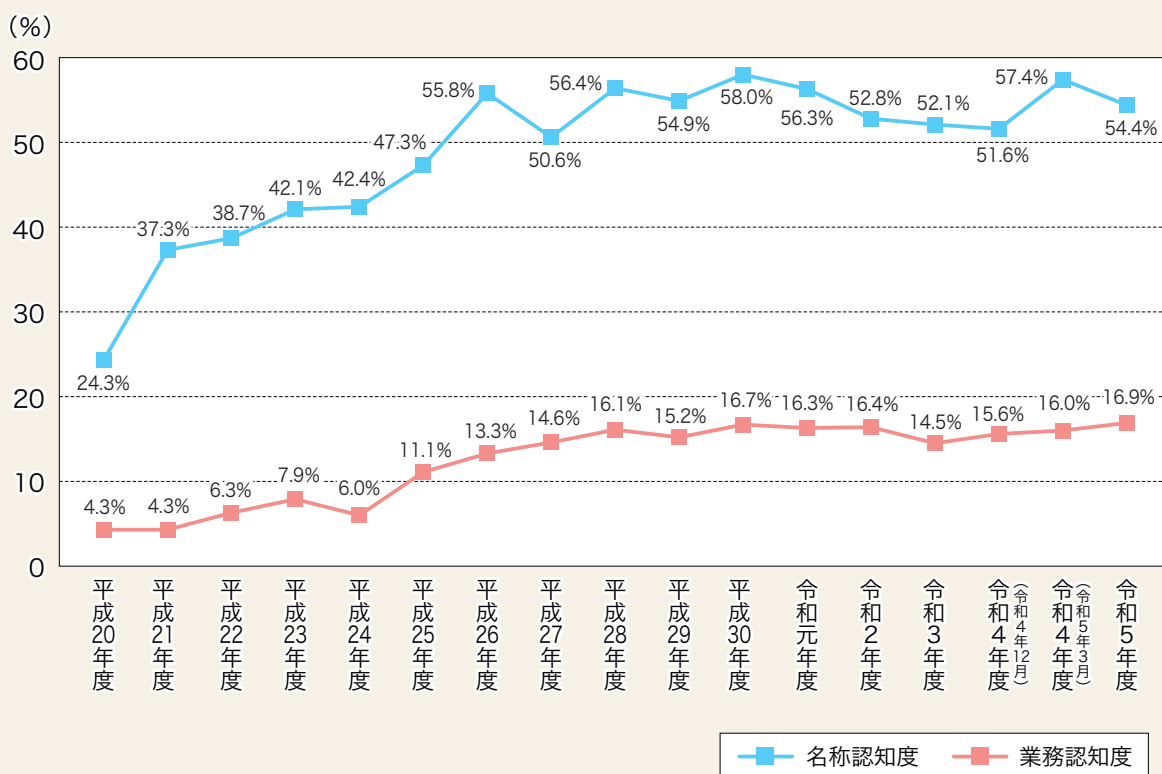
調査方法は、平成19年度から平成25年度までは電話による調査^(注1)で、平成26年度以降はインターネットによる調査^(注2)である。

(注1) サンプルは20代以上の男女1,100名。

(注2) 平成26年度から平成29年度までのサンプルは、都道府県ごとに20代、30代、40代、50代及び60代以上の男女各10名ずつで100名、合計4,700名。平成30年度以降のサンプルは、全国を9ブロック（北海道、東北、関東1、関東2、中部、関西、中国、四国、九州・沖縄）に分け、同様に各年代の男女50名ずつで500名、合計4,500名。

(注3) 認知状況等調査は毎年度12月頃に実施しているが、令和4年度は令和4年12月中旬から令和5年3月中旬にかけて大規模な広報活動を行ったことを踏まえ、令和5年3月に2回目の調査を実施した。

資料8-3 名称認知度及び業務認知度の推移



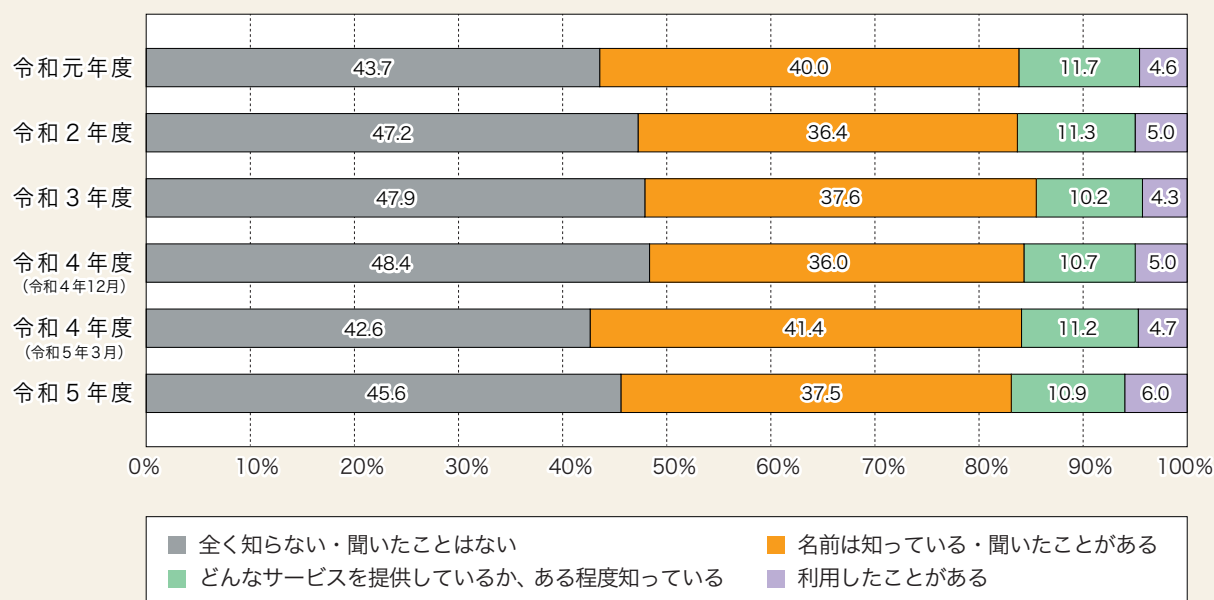
(2) 令和5年度の主な取組

令和5年度に全国25か所で開催した弁護士、心理専門職、社会福祉士等が参加する「ワンストップ相談会」では、ホームページへの情報掲載やインターネット広告の配信による広報とあわせて、開催地においてプレスリリースや記者レクを積極的に行い、地元のマスメディアを通じた周知活動にも努めた。

令和6年1月1日に発生した能登半島地震の被災者支援として、同月11日に法テラス災害ダイヤルや被災者法律相談援助等に関する特設ページをホームページ上に設置し、X（旧Twitter）において投稿を開始した。同時にプレスリリースを行い、被災地の地元紙などに支援情報として掲載されるよう努めた。

その他、認知度の低い若年層向けにアプローチすることを意識して、Instagramによる広告配信を通年で実施し、認知度向上等を図った。

資料8-4 認知状況の推移



名称認知度（「全く知らない」を除く回答割合）は、平成19年度22.6%であったのが、年々上がり、平成26年度に初めて5割を超え、以降は5割以上を維持し、令和5年度は54.4%であった。

業務認知度^(注4)は、平成19年度3.9%であったのが、おおむね年を追うごとに上がっていき、平成25年度に11.1%と初めて10%台となり、令和5年度は16.9%であった。

(注4) 平成23年度から平成25年度までは、「名前も知っているし、業務内容もある程度知っている」との回答及び「実際に利用したことがある」との回答を合計した割合であり、平成26年度以降は、「どんなサービスを提供しているか、ある程度知っている（利用したことはない）」との回答及び「利用したことがある」との回答を合計した割合である。

(3) 性別・年代別認知度

令和5年度の性別・年代別の調査において、名称認知度が最も高かったのは女性60代であった。

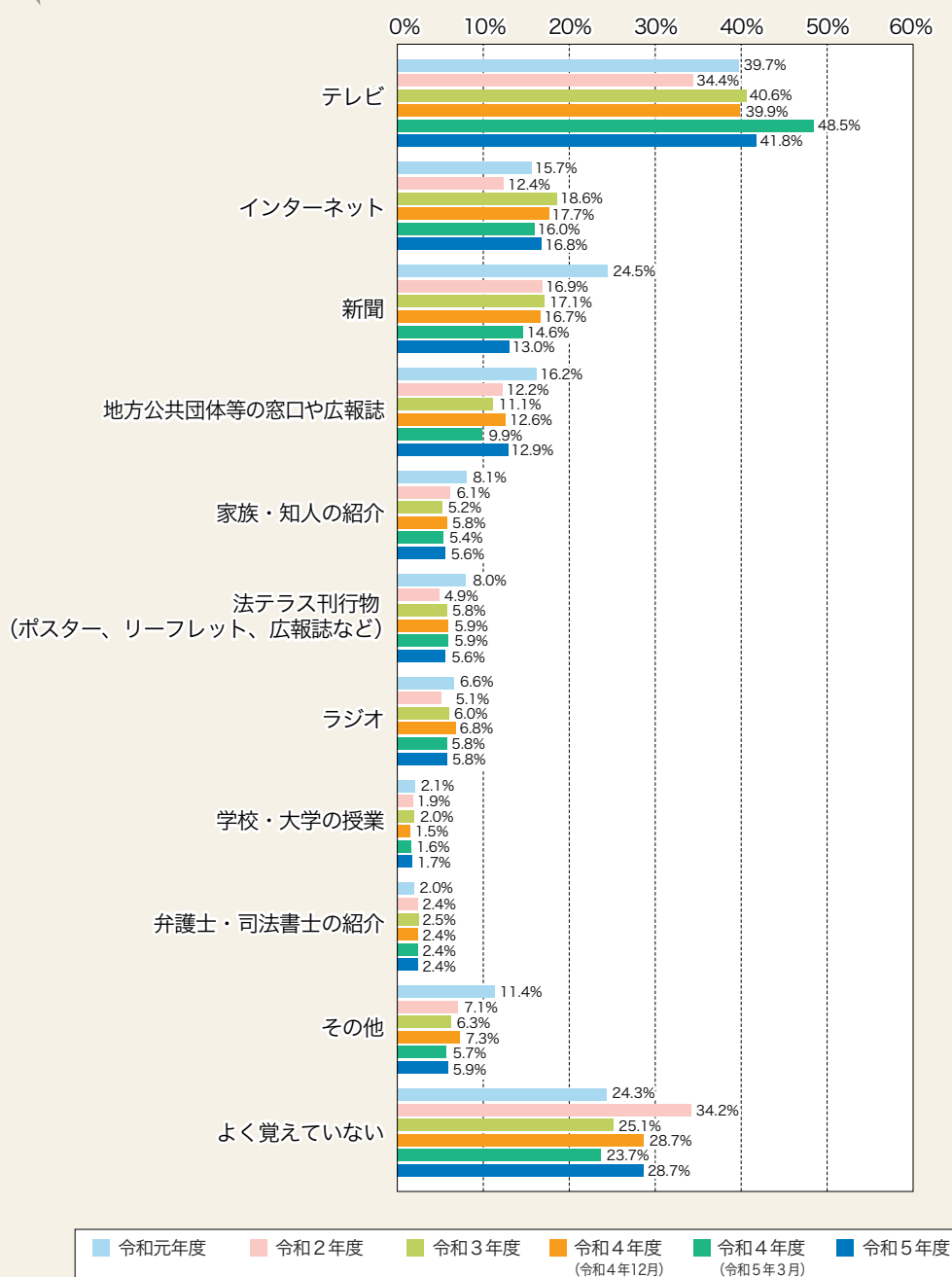
業務認知度が最も高かったのは男性60代であった。

他方、女性20代は、名称認知度及び業務認知度ともに同性の他の年代と比較しても著しく低かった。

(4) 認知経路

法テラスを何で知ったか（認知経路）について尋ねた結果は、資料8-5のとおりである。
「テレビ（テレビ番組・テレビCM）」が最も高く、次いで「インターネット」であった。

資料 8-5 認知経路の内訳の推移



(注 1) 回答は複数回答である。

(注 2) 令和5年度の「その他」には、「政府広報」、「駅構内の広告や電車・バスの車内広告」、「イベント（街頭・図書館・各種勉強会など）」なども含まれる。

8-3 法テラスに寄せられた皆様からの声

法テラスでは、綜合法律支援法に基づく各種の法的サービスを提供しており、サービス提供の窓口となるサポートダイヤルや地方事務所はもとより、本部においても、利用者から、電話や書面、メールなどで様々な苦情や御意見・御要望（以下「苦情等」という。）が寄せられている。

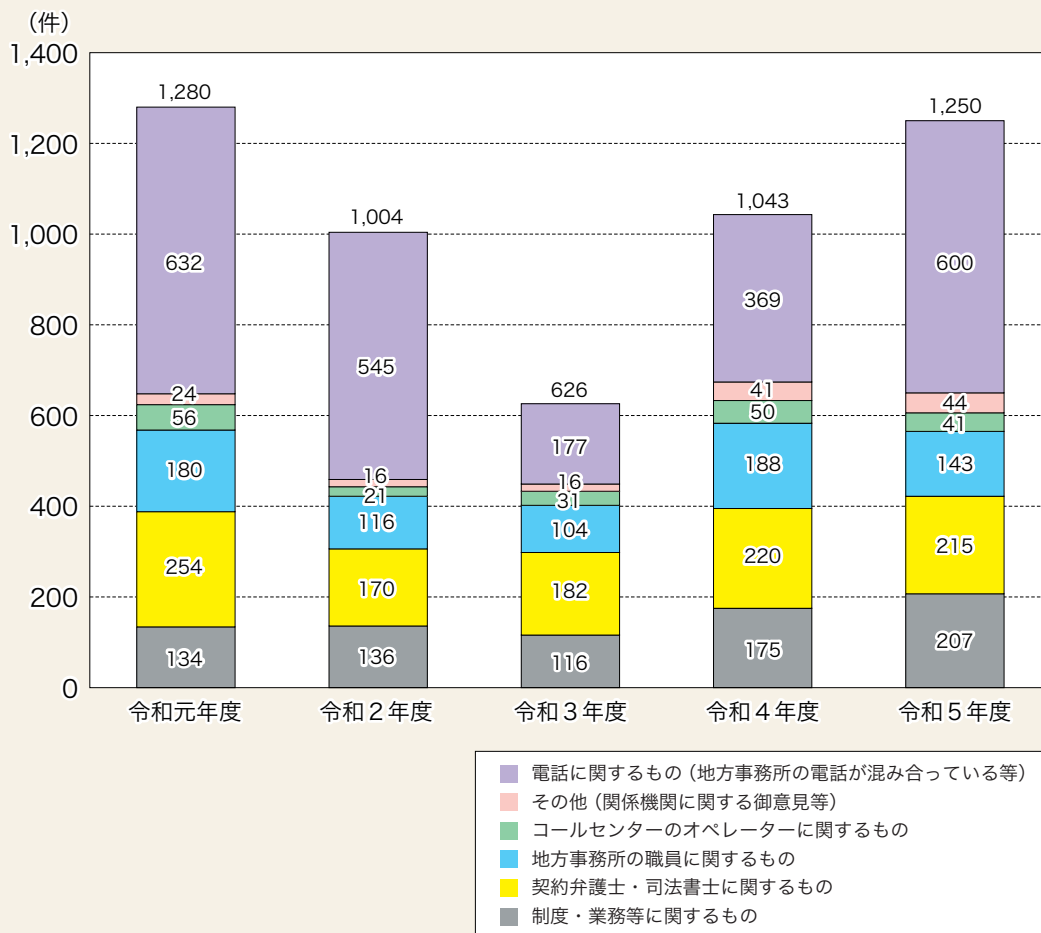
令和5年度の苦情等の受付件数は1,250件で、令和4年度の件数1,043件から約19.8%（207件）増加した（資料8-6参照）。

最も多く寄せられた苦情等は、「電話に関するもの（地方事務所の電話が混み合っている等）」であり、令和4年度の369件から約62.6%（231件）増加して600件となっている。地方事務所で受電しきれない入電をサポートダイヤルに転送する取組を平成27年10月から行っているほか、地方事務所の代表電話にナビダイヤルの振分機能を導入することにより、「電話が混み合って、なかなかつながらない」といった苦情が少なくなるよう改善に努めているところである。

また、その他の苦情等としては、多い順に、「契約弁護士・司法書士に関するもの」、「制度・業務等に関するもの」、「地方事務所の職員に関するもの」、「その他（関係機関に関する御意見等）」、「コールセンターのオペレーターに関するもの」となっている（資料8-6及び8-7参照）。

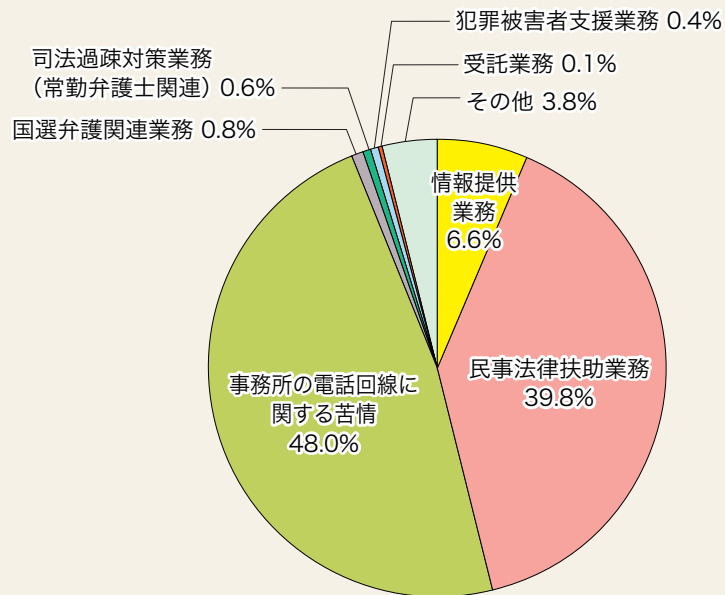
これらの苦情等に対しての取扱結果は、資料8-8のとおりであり、具体的取組事例等の一部を資料8-9で紹介している。

資料 8-6 苦情等受付件数・対象別苦情内訳の推移



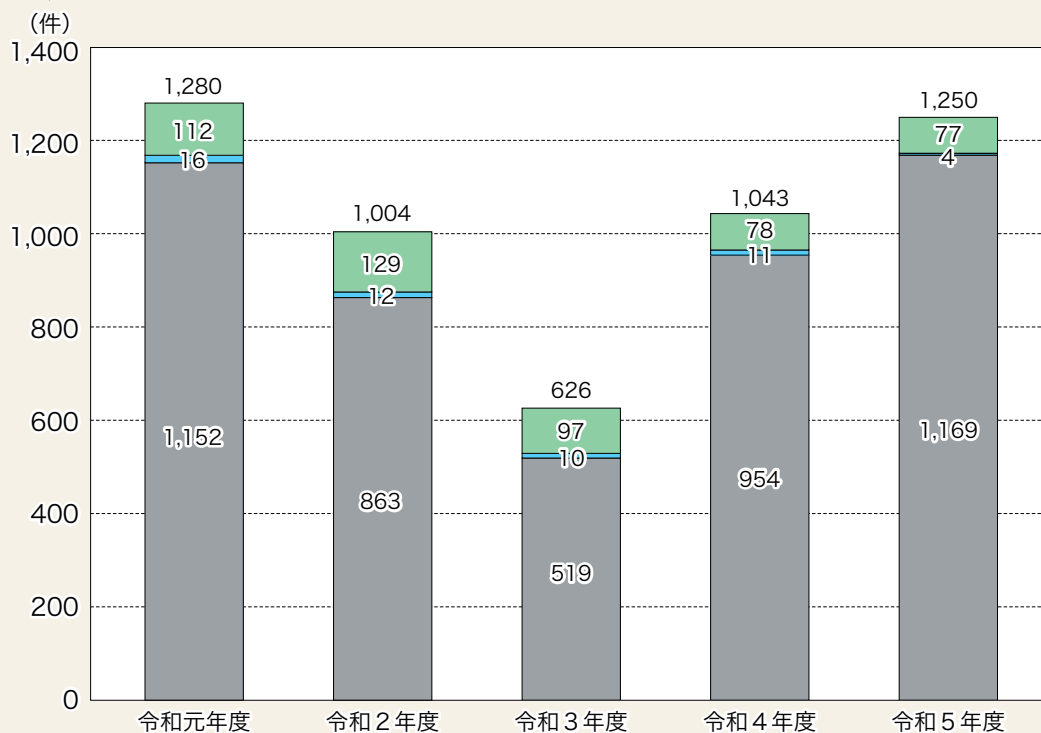
資料 8-7

令和 5 年度業務別苦情等内訳



資料 8-8

苦情等取扱結果の推移



〈苦情等取扱い結果の主な内容〉

- 関係課室・事務所に苦情の内容を伝え配慮を求めたもの、対応策を実施したもの等
- 関係課室・事務所で検討中のもの、関係機関との協議に付されているもの等
- 申出者や事案の特定ができなかったもの、初期対応で申出者が納得し、以上の対応を要しないと判断されたもの等

資料 8-9

令和5年度「皆様の声」に基づいた取組事例等の御紹介

	皆様からの声	→	法テラスの取組事例等
【情報提供関連業務】	サポートダイヤルのオペレーターから相談窓口を案内され、その場所は市役所だと言われたのに、電話をしたら別の施設であった。	→	オペレーターの不正確な説明により、利用者は市役所で相談を実施していると勘違いをしたまま、話が進んでいた。案内を行う際には、情報を正確に伝えるよう伝達した。
【民事法律扶助業務】	地方事務所に電話をし、土日又は夜間での法律相談を希望したところ、ホームページ上の契約弁護士名簿を見て直接法律事務所に電話するようにと説明された。相談を受けた弁護士から「法テラスの制度を使っただけの受任はしていない。」と言われた。確認せずに話を進めていたら法テラスの制度を利用できない弁護士と契約してしまうところだった。名簿には最新情報を載せてほしい。	→	契約弁護士・司法書士名簿を定期的に更新するようになった。 また、契約弁護士の事務所へ予約の電話をする際は、民事法律扶助制度（法律相談援助）の利用を希望する旨を申し出てくださいようホームページへの掲載等で注意喚起しているところ、当該表記を強調するなどし、予約時に法律相談援助希望であることが契約弁護士に伝わりやすくなるよう工夫を講じた。
	地方事務所に扶助相談について問合せをした際、職員の話し方が友達感覚のようで不快な思いをした。 また、「これってあれですか。」「違います。」などと言われ、話が伝わらず、結果、相談受付に至らないまま終話した。	→	御不快な思いをお掛けしたことをお詫びした。 申出内容のような対応をすることのないように、電話対応に係るマニュアルを職員へ周知し、クッション言葉の重要性、マイナスプラス法、客観的に見て自分の電話対応に問題がないか等の再確認を行った。
【その他】	法テラスの公式ホームページを閲覧していたところ、「さらに詳しい内容は？上記ホームページをご覧ください。」とあったので、リンク先を閲覧しようとした。ところが、ページが見つからず、閲覧することができなかった。 閲覧できるのか確認してほしい。	→	御意見をお寄せいただいたことについて、御礼を申し上げた。 御指摘のページはメールでの問合せに対する回答例を記載しているページであった。今回の御申出を踏まえ、明らかにサンプルのURLであることが分かるようにするなどの検討をしたい。
【感謝の言葉】	皆様からの声		
	サポートダイヤルのオペレーターから弁護士会高齢者電話相談窓口を紹介してもらい、弁護士と相談することができた。 電話をした際、焦っていたのでオペレーターに迷惑をかけたかもしれないが、大変助かった。前回対応してくれたオペレーターにお礼を言いたくて電話した。		
	昨日、返済終了のお知らせが届き、ようやく一区切りできたのだと実感しました。 私が心身共に疲弊し困っている時に助けて下さり、本当にありがとうございました。精神的にも追い込まれ、金銭的にもどうにもならない状況でしたので、本当に救われたと感謝しております。		

法テラスでは、これらの苦情等に対応する姿勢を「基本方針」（以下に掲載）としてまとめ、苦情等に対する取組事例等と併せ、ホームページに公表している。

基本方針

法律的なことで悩んでいる方や、困っている方、様々な事情で法律専門家等の援助が受けられない方のために、解決に向けた道しるべとなり、法律専門家等との架け橋となること。これが法テラスの仕事です。

法テラスでは、この仕事を、より多くの方に向けて、より良い方法で行うために、常に仕事のやり方を工夫したいと考えています。

このために、法テラスは、ご意見、ご要望、苦情など、法テラスに寄せられる様々な声を、法テラスのみならず、職員全員に宛てられたメッセージとして受け止め、責任ある対応をいたします。

お寄せいただいたご意見、ご要望、苦情をきっかけとして、業務のあり方を工夫するよう心掛けます。

法テラスに声をお寄せいただいた方の個人情報は、保有個人情報保護管理規程に基づいて保護します。

法テラスでは、以上を基本方針として、寄せられる様々な声を取り扱ってまいります。

8-4 審査委員会

(1) 審査委員会とは

ア 審査委員会の設置趣旨

法テラスは、政府全額出資により設立された公的な法人であり、公正中立で透明性の高い運営が求められるため、組織形態は独立行政法人に準じた枠組みで作られており、その内部組織の構成は、独立行政法人としての自律性に基づき、自ら決定すべきものである。

一方で、法テラスは、その業務運営に当たり、業務遂行を担う契約弁護士及び司法書士等の法律専門家の職務の独立性などに配慮する必要もある。

そこで、総合法律支援法第29条は、契約弁護士等の職務の特性に配慮して判断すべき事項について、弁護士等の職務の独立性を確保するとともに、その判断の客観性を確保するため第三者機関である審査委員会を法テラス内部に設置し、法テラスが契約弁護士等に対して契約上の措置をとる場合には、審査委員会の議決を経なければならないこととした（総合法律支援法第29条第8項第1号）。契約上の措置は、本来は、法テラスが契約当事者として判断すべき事項ではあるが、半面、契約弁護士等の職務の独立性にも深く関わる問題であることから、この点に配慮し、他の独立行政法人等にはない、審査委員会という独自の組織により審議を行う制度を設けたものである。

イ 法令上の根拠

「支援センターに、その業務の運営に関し特に弁護士及び隣接法律専門職者の職務の特性に配慮して判断すべき事項について審議させるため、審査委員会を置く。」（総合法律支援法第29条第1項）

ウ 構成（資料8-10参照）

最高裁判所推薦裁判官1名、検事総長推薦検察官1名、日本弁護士連合会会長推薦弁護士2名、有識者5名の計9名で、理事長が任命する（総合法律支援法第29条第2項）。

エ 委員の任期

2年（総合法律支援法第29条第3項）。

なお、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間となる（総合法律支援法第29条第4項）。

資料 8-10 日本司法支援センター審査委員会委員名簿（令和6年3月31日現在）

委員長	高橋	宏志	東京大学名誉教授
委員	岡本	直美	日本労働組合総連合会顧問
委員	小林	利治	前独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構理事長
委員	作間	功	弁護士（福岡県弁護士会）
委員	民野	健司	最高検察庁検事
委員	土屋	美明	共同通信社元論説副委員長
委員	平出	喜一	東京地方裁判所判事
委員	谷萩	陽一	弁護士（茨城県弁護士会）
委員	山本	一宏	司法書士（三重県司法書士会）

（委員については、五十音順・敬称略）

(2) 審査委員会の審議事項

ア 審査委員会の審議事項

審査委員会は、契約弁護士等の法律事務の取扱いについて苦情があった場合の措置その他の当該契約に基づき契約弁護士等に対してとる措置に関する事項（あらかじめ、審査委員会が軽微なものとしてその議決を経ることを要しないものとして定めたものを除く）並びに法律事務取扱規程の作成及び変更に関する事項を審議し、議決するものとされている（総合法律支援法第29条第8項）。

契約弁護士等に対して契約に基づいてとる措置に関する事項について、審査委員会は、当該契約弁護士等に対し、契約に基づいた措置をとるべきか否か、措置をとるとしてどのような措置にするのかを審議し、議決することとなる（総合法律支援法第29条第8項第1号）。

契約弁護士等がその契約に違反した場合の措置については、法律事務取扱規程に定めるとされている（総合法律支援法第35条第2項）ため、法律事務取扱規程の作成及び変更についても、審査委員会の議決を経なければならないこととされている（総合法律支援法第29条第8項第2号）。

イ 審査委員会の運営

委員長は委員の互選によってこれを定め（総合法律支援法第29条第9項）、委員長が審査委員会を主宰する（総合法律支援法第29条第10項）。

ウ 審査委員会の開催頻度等

令和5年度は、毎月1回程度開催した。

エ 審査委員会議決の内訳（資料8-11参照）

オ 公表事項

審査委員会議事録及び契約弁護士等にとった措置は、法テラスのホームページに掲載している。

資料 8-11 審査委員会議決の内訳

年	不措置	契約の効力の停止等	契約解除・契約締結拒絶期間設定措置							合計
			1年未満	1年	1年を超え 2年未満	2年	2年を超え 3年未満	3年	計	
令和元年度	4	0	2	7	1	8	4	0	22	26
令和2年度	4	3	2	4	2	6	1	7	22	29
令和3年度	2	3	1	6	1	9	0	15	32	37
令和4年度	1	2	2	6	3	9	0	8	28	31
令和5年度	3	1	7	8	1	12	5	16	49	53

8-5 顧問会議

(1) 設立の趣旨

法テラス本部では、より一層利用者本位の姿勢で業務を運営するため、各界の有識者から、利用者である国民の立場に立った幅広い意見を聴取し、業務運営にいかすことを目的として、平成20年4月10日、顧問会議を設置した。

令和5年度は下記(3)のとおり1回開催し、令和5年度の業務実績(概況)等について報告を行い、DX推進室の取組(第五世代システムの構想など)や業務のIT化について意見を聴取した。

(2) 顧問会議メンバー(令和6年4月1日現在、敬称略)

＜座 長＞	村木 厚子	全国社会福祉協議会会長・元厚生労働事務次官
	高木 剛	全国勤労者福祉・共済振興協会顧問
	坂東 眞理子	昭和女子大学総長
	中山 弘子	元新宿区長
	北山 禎介	株式会社三井住友銀行名誉顧問
	松本 恒雄	一橋大学名誉教授・国民生活センター顧問
	(津島 雄二	弁護士) 令和5年10月25日まで

(3) 顧問会議の開催状況

第22回 令和6年2月7日(水)

【報告案件】

令和5年度における業務の概況について

【協議案件】

ア DX推進室の取組(第五世代システムの構想など)について

イ 業務のIT化について

(ア) 法テラスポータル運用

(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

8-6 地方協議会

開催の目的、状況

法テラスは、総合法律支援法第32条第4項で、地域における業務の運営に当たり、協議会の開催等により、広く利用者その他の関係者の意見を聴いて参考とし、当該地域の実情に応じた運営に努めなければならないとされている。そこで、全国の地方事務所において管内関係機関・団体が参加する地方協議会を開催している。

開催に当たっては、司法ソーシャルワーク、特定援助対象者法律相談援助及び高齢者・障がい者対策に重点を置くとともに、DV等被害者法律相談援助など昨今の問題を踏まえた議題を設定することとした。制度説明以外にも常勤弁護士から活動事例を報告するなど具体的な情報を周知することで、関係機関・団体との更なる連携強化を図った。令和5年度も、司法ソーシャルワークの一層の展開を図るため、福祉機関・団体を中心に参加を呼び掛けた地方事務所が多くあった。また、複数の地方事務所においてオンライン形式又は集合・オンライン併用形式で開催し、遠方からでも参加しやすくしたほか、集合形式の場合は少人数でのグループ討議を行うなど、活発な意見交換がなされるよう工夫した。地方事務所ごとの主な内容は、資料8-12のとおりであり、令和5年度中の延べ開催数は、全国で68回となった。

資料 8-12 令和5年度地方協議会開催一覧

地方事務所	開催日	主な内容	参加者数
札幌	令和5年11月27日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について	7名
函館	令和5年11月8日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・司法ソーシャルワークについて ・事例で考える～専門職間の連携とは～	9名
	令和5年11月22日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・司法ソーシャルワークについて ・弁護士の関わった具体例－弁護士・法テラスの活用方法－	19名
旭川	令和5年10月17日	・DV等被害者法律相談援助について ・常勤弁護士の活動報告について ・家事事件における法律専門家による法的支援に関する説明	31名
釧路	令和6年1月23日	・法テラス釧路の令和5年度業務概況の報告 ・多重債務及び特殊詐欺についての近時の動向や事例検討並びに意見交換	7名
青森	令和5年6月6日	・外国人対応について ・司法ソーシャルワークについて ・オンライン面談相談の方法と活用について ・令和4年度の外国人支援案件の事例紹介及び意見交換	21名
	令和5年12月12日	・DV等被害者法律相談援助について	41名
	令和5年12月19日		24名
岩手	令和5年10月16日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・DV等被害者法律相談援助について ・司法ソーシャルワークについて ・「複合的な課題を抱える家庭への包括的支援」に関する事例検討	28名
	令和5年11月8日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・DV等被害者法律相談援助について ・司法ソーシャルワークについて	34名

地方事務所	開催日	主な内容	参加者数
宮城	令和5年12月7日	・DV等被害者法律相談援助について ・情報提供業務（犯罪被害者支援ダイヤルの紹介）	21名
秋田	令和5年11月20日	・離婚をする際の諸手続について	30名
山形	令和5年6月9日	・高齢者・障がい者対策について ・福祉機関の方々対象の事前アンケートに基づく質問回答、意見交換	20名
	令和6年2月2日	・高齢者・障がい者対策について ・「法テラスを利用して解決した事例」というテーマでの弁護士講演 ・福祉機関の方々対象の事前アンケートに基づく質問回答、意見交換	42名
福島	令和5年5月16日	・特定援助対象者法律相談援助について ・DV等被害者法律相談援助について	45名
	令和5年10月17日	・司法ソーシャルワークについて ・常勤弁護士の活動報告について	38名
茨城	令和5年10月24日	・司法ソーシャルワークについて ・成年後見及び死後の財産管理について ・多重債務・消費者被害（インターネット被害、未成年者契約）について	74名
栃木	令和5年11月24日	・特定援助対象者法律相談援助について ・特定援助対象者法律相談援助以外の出張相談について ・電話、オンラインの法律相談について	29名
群馬	令和5年11月17日	・DV等被害者法律相談援助について ・犯罪被害者支援業務について	22名
埼玉	令和5年9月27日	・司法ソーシャルワークについて	29名
	令和6年2月5日	・高齢者・障がい者対策について	50名
千葉	令和5年11月10日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・常勤弁護士の活動報告について ・福祉機関担当者が抱えている法的トラブルに関する事例検討・意見交換（グループワーク形式）	69名
東京	令和5年11月27日	・指定相談場所及び島しょ部自治体に対する民事法律扶助制度の説明及び意見交換	10名
	令和5年12月6日		19名
	令和6年2月22日	・常勤弁護士の活動報告について ・生活困窮を要因とする諸問題について	36名
神奈川	令和6年1月12日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・司法ソーシャルワークについて ・不登校について	71名
新潟	令和5年9月4日	・高齢者・障がい者対策について ・司法ソーシャルワークについて ・常勤弁護士の活動報告について	14名
	令和6年2月27日	・司法過疎地域における司法サービス普及について ・サービス普及の障害要因の分析と障害解消のための方針検討	10名
富山	令和6年2月16日	・特定援助対象者法律相談援助について ・DV等被害者法律相談援助について ・司法ソーシャルワークについて ・常勤弁護士の活動報告について ・保佐開始申立てにおける弁護士活動の一例紹介	33名
石川	令和5年11月15日	・DV等被害者法律相談援助について ・法テラスの業務全般説明 ・離婚、DV、児童虐待に関する法的手続と法テラスの制度活用	9名
福井	令和5年8月4日	・特定援助対象者法律相談援助について ・法テラスの業務全般説明	9名

地方事務所	開催日	主な内容	参加者数
山梨	令和5年6月30日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・司法ソーシャルワークについて	71名
	令和6年1月28日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・司法ソーシャルワークについて ・ケース会議援助プログラムについて	56名
長野	令和5年12月1日	・高齢者・障がい者対策について ・事例検討をベースとした意見交換等	15名
岐阜	令和5年12月25日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・司法ソーシャルワークについて ・法テラス岐阜の業務実績及び各種援助制度の説明 ・ケース会議支援制度及び法律事務所による福祉連携ダイヤルの紹介 ・8050問題等、福祉の現場等における諸問題に関するグループワーク	121名
静岡	令和6年1月29日	・支援調整会議での事例選びから支援まで ～弁護士など専門家のより良い関わり方を含めて～ ・相続について ～新しい制度（相続登記の義務化）の紹介と注意～	37名
愛知	令和6年2月27日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・司法ソーシャルワークについて ・常勤弁護士の活動報告について ・司法アクセス拡充のための体制整備について	37名
三重	令和5年11月13日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・外国人対応について ・常勤弁護士の活動報告について ・法テラス三重法律事務所による福祉機関に対する情報提供サービスの試行について	24名
滋賀	令和5年10月4日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・司法ソーシャルワークについて ・常勤弁護士解説による自己破産申立てについて	50名
京都	令和6年3月26日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・司法ソーシャルワークについて ・常勤弁護士の活動報告について ・ホットラインの運用の具体的事例について	18名
大阪	令和5年11月7日	・特定援助対象者法律相談援助について ・法テラス業務、特に民事法律扶助業務についての説明 ・地域の実情について共有・意見交換	8名
	令和5年11月9日		3名
	令和5年11月13日		8名
	令和5年12月18日		9名
兵庫	令和5年11月14日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・意思決定支援の枠を抑えれば支援が変わる	112名
奈良	令和5年10月27日	・「ケース会議弁護士派遣」モデル事業について	36名
和歌山	令和5年11月8日	・特定援助対象者法律相談援助について ・司法ソーシャルワークについて	26名
	令和5年12月6日	・電話相談について ・身近な事例に基づく意見交換会	36名
鳥取	令和5年10月18日	・特定援助対象者法律相談援助について ・高齢者・障がい者対策について ・司法ソーシャルワークについて ・常勤弁護士の活動報告について ・鳥取地方事務所の令和4年度の活動報告 ・鳥取地方事務所で行っている「福司サポートナビ（常勤弁護士による関係機関への情報提供活動）」の活用方法についてのロールプレイ	52名
島根	令和5年11月13日	・所有者不明土地の解消に向けた一連の法改正について	41名

地方事務所	開催日	主な内容	参加者数
岡山	令和5年10月23日	・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者対策について ・ 司法ソーシャルワークについて ・ 法テラス業務説明全般	14名
広島	令和5年11月22日	・ ケース会議への弁護士派遣制度の2年延長と、終了後の受け皿について	16名
山口	令和5年10月5日	・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 常勤弁護士の活動報告について ・ 成年年齢下げに伴う諸問題に関して ・ 相続登記の義務化に関して	8名
	令和5年11月29日	・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ DV等被害者法律相談援助について ・ 常勤弁護士の活動報告について ・ 「ケース会議弁護士派遣モデル事業」に関して ・ 相続土地国庫帰属制度・相続登記の義務化について	45名
徳島	令和5年11月8日	・ 高齢者・障がい者対策について ・ 司法ソーシャルワークについて ・ 常勤弁護士の活動報告について ・ 成年後見制度の現状と意思決定支援をめぐる関係機関の連携について	57名
香川	令和5年10月25日	・ 外国人対応について	10名
愛媛	令和6年2月28日	・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者対策について ・ DV等被害者法律相談援助について ・ 司法ソーシャルワークについて ・ 常勤弁護士の活動報告について	22名
高知	令和5年10月17日	・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者対策について ・ 司法ソーシャルワークについて ・ 常勤弁護士の活動報告について ・ 未成年者の責任について ・ 常勤弁護士3名による意見交換会	23名
福岡	令和5年11月28日	・ 生活困窮者支援について	48名
	令和6年2月22日	・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者対策について ・ 司法ソーシャルワークについて ・ 常勤弁護士の活動報告について	25名
佐賀	令和6年2月21日	・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ DV等被害者法律相談援助について ・ 法テラス業務説明及び具体的事例を用いた事例検討	17名
長崎	令和5年8月29日	・ 高齢者・障がい者対策について ・ 司法ソーシャルワークについて ・ 常勤弁護士の活動報告について ・ 参加者からの相談事例を検討解説する「事例検討会」	40名
熊本	令和5年11月20日	・ 高齢者・障がい者対策について ・ 司法ソーシャルワークについて ・ 常勤弁護士の活動報告について	13名
大分	令和6年2月16日	・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者対策について	35名
宮崎	令和5年11月14日	・ 特定援助対象者法律相談援助について ・ 高齢者・障がい者対策について ・ 司法ソーシャルワークについて ・ 常勤弁護士の活動報告について ・ 支援者相談ダイヤルについて ・ 情報提供業務について	92名
鹿児島	令和6年2月28日	・ 司法ソーシャルワークについて ・ 常勤弁護士の活動報告について	68名
沖縄	令和5年10月24日	・ 常勤弁護士の活動報告について ・ 相続登記の義務化について	32名
	令和5年11月21日	・ 高齢者・障がい者対策について ・ 司法ソーシャルワークについて ・ ケース会議弁護士派遣モデル事業について	30名