

1. 情報提供業務



1-1 令和6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。

令和6年5月からは若年層や聴覚障がい者等への電話以外の方法による情報提供の機会を拡充するため、チャットボット（ホームページ上に設けたチャット機能によって、自動応答で法制度・相談窓口情報の案内を行うもの）による情報提供を開始した。さらに、8月からはより利用者の希望に沿った関係機関相談窓口を案内するために有人チャット（ホームページ上に設けたチャット機能を通じて、オペレーターによる法制度・相談窓口情報の案内を行うもの）による情報提供をサポートダイヤルで開始した。

サポートダイヤルについては、令和6年度に累計情報提供件数（電話・メール・有人チャットの合計）が645万件に達した。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いたが、令和6年度は、チャットによる情報提供サービスの導入に伴い、減少した。

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サポートダイヤルを選択できる機能）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年度に全ての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6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年奥能登豪雨を受け、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年奥能登豪雨に関する法律問題Q&Aを掲載し、被災者が必要とする情報の提供に努めた。

（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6年度は、よく利用されるFAQ1,227件をホームページで継続公開するとともに、50件を更新し、32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6年度は既存の相談窓口情報5,600件を更新し、新たに140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、近年複雑化している債務整理問題の傾向を把握し理解を深めることで、場合に応じた適切な情報提供を行うスキルを向上させることを目的としたオンライン研修やパーソナリティ障害についての講義動画を地方事務所等の端末において視聴できるようにするなど、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6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6,296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6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 —

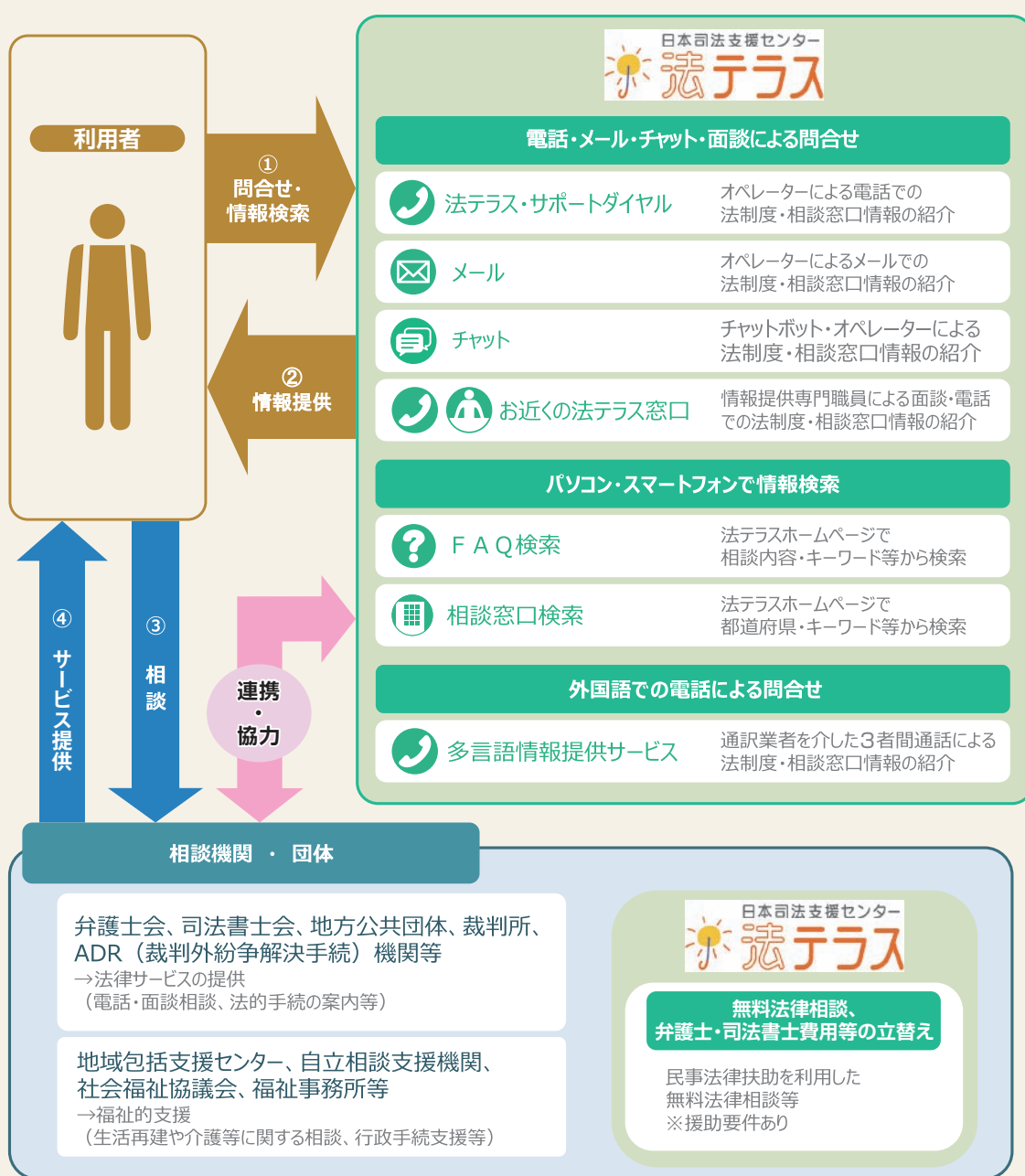
総合法律支援法の基本理念である「あまねく全国において、法による紛争の解決に必要な情報やサービスの提供が受けられる社会を実現」するためには、利用者である国民が、法が社会の中で持つ機能・役割や、なぜ法が社会に必要なのかなどについて理解することが必要との観点から、平成22年度以降、法テラスでは情報提供業務の一環として法教育に取り組んでいる。

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6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やブラックバイト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と有人チャットで、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）が、それ以外にも、ホームページやチャットボット、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

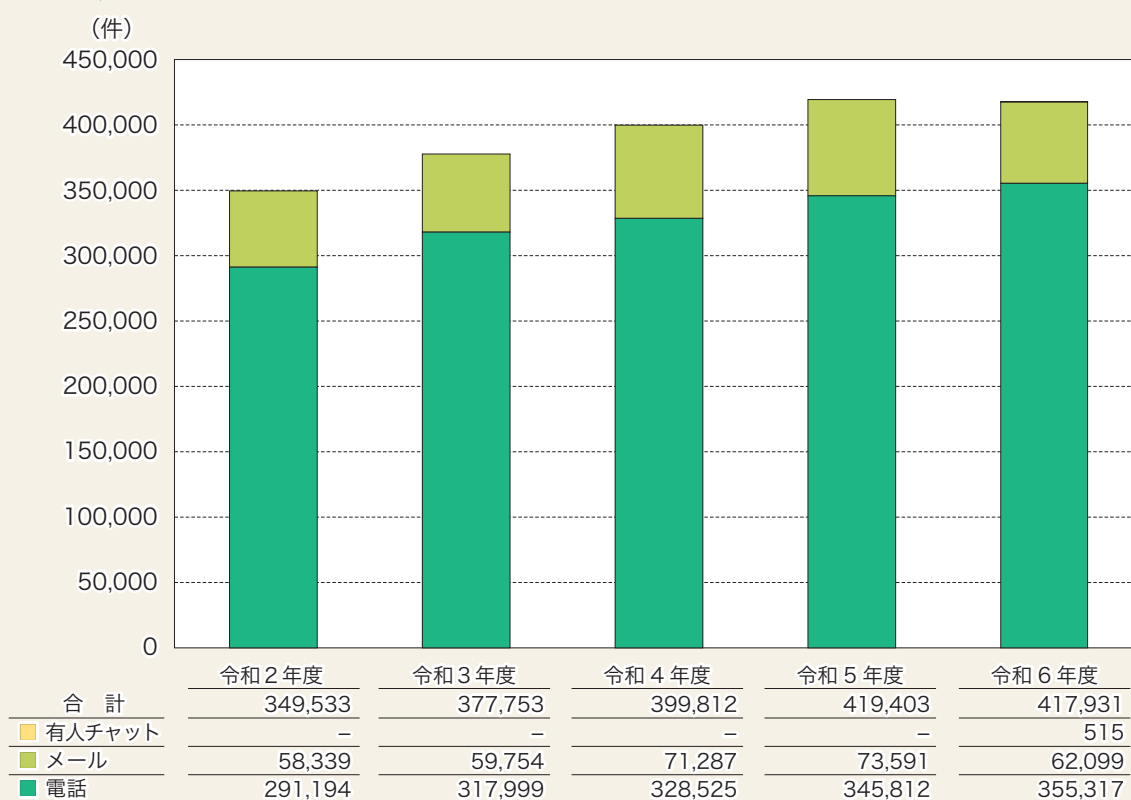
平成18年10月の法テラスの業務開始に合わせて、全国からの問合せに応じるコールセンターを設け、情報提供を行っている。コールセンターは、当初、専門業者に業務を委託していたが、平成23年4月から自主運営に切り替え、これを契機に、より親しみを持てるよう、通称を「法テラス・サポートダイヤル」とした。

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2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年度は、新型コロナウイルス感染症対策に伴う業務縮小のため電話による問合せ件数は減少していたが、令和3年度から増加に転じ、令和6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いたが、令和6年5月からホームページ上に設置したチャットボット（令和6年度の利用件数30,732件）を導入したことにより、常に情報提供が対応可能になったことや、8月からサポートダイヤルにて対応を開始した有人チャットの導入により、前年度と比べ減少した。電話、メール及び有人チャットによる累計情報提供件数は、645万件に達した。

資料 1-2 サポートダイヤル問合せ件数の推移

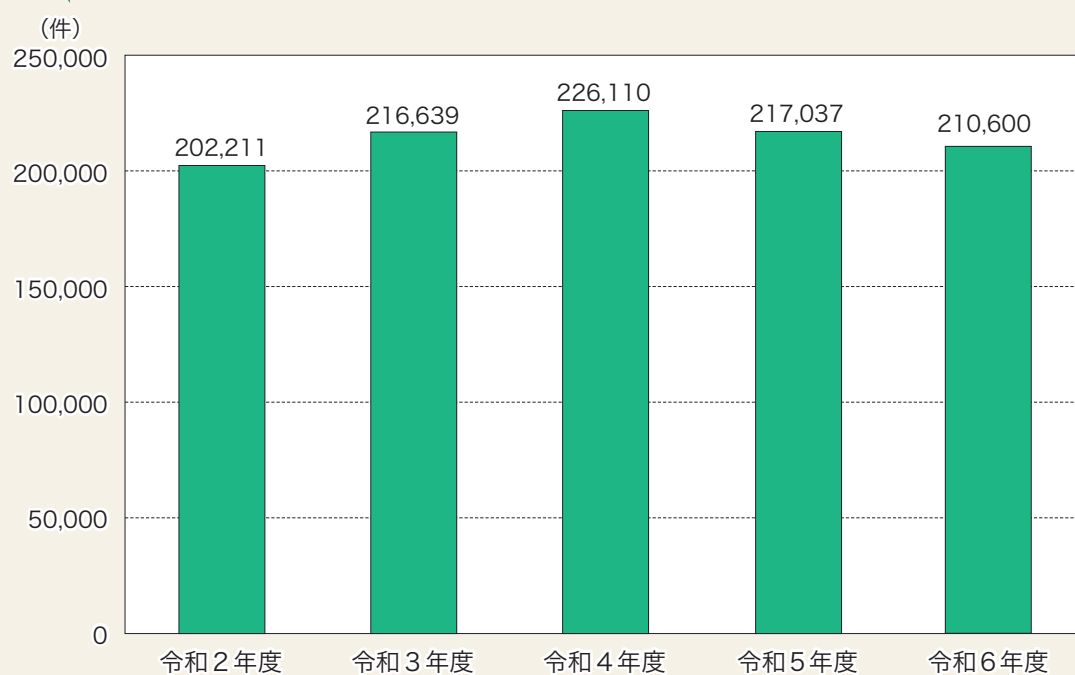


(注) 令和6年8月よりサポートダイヤルにて有人チャットによる対応を開始している。

(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2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

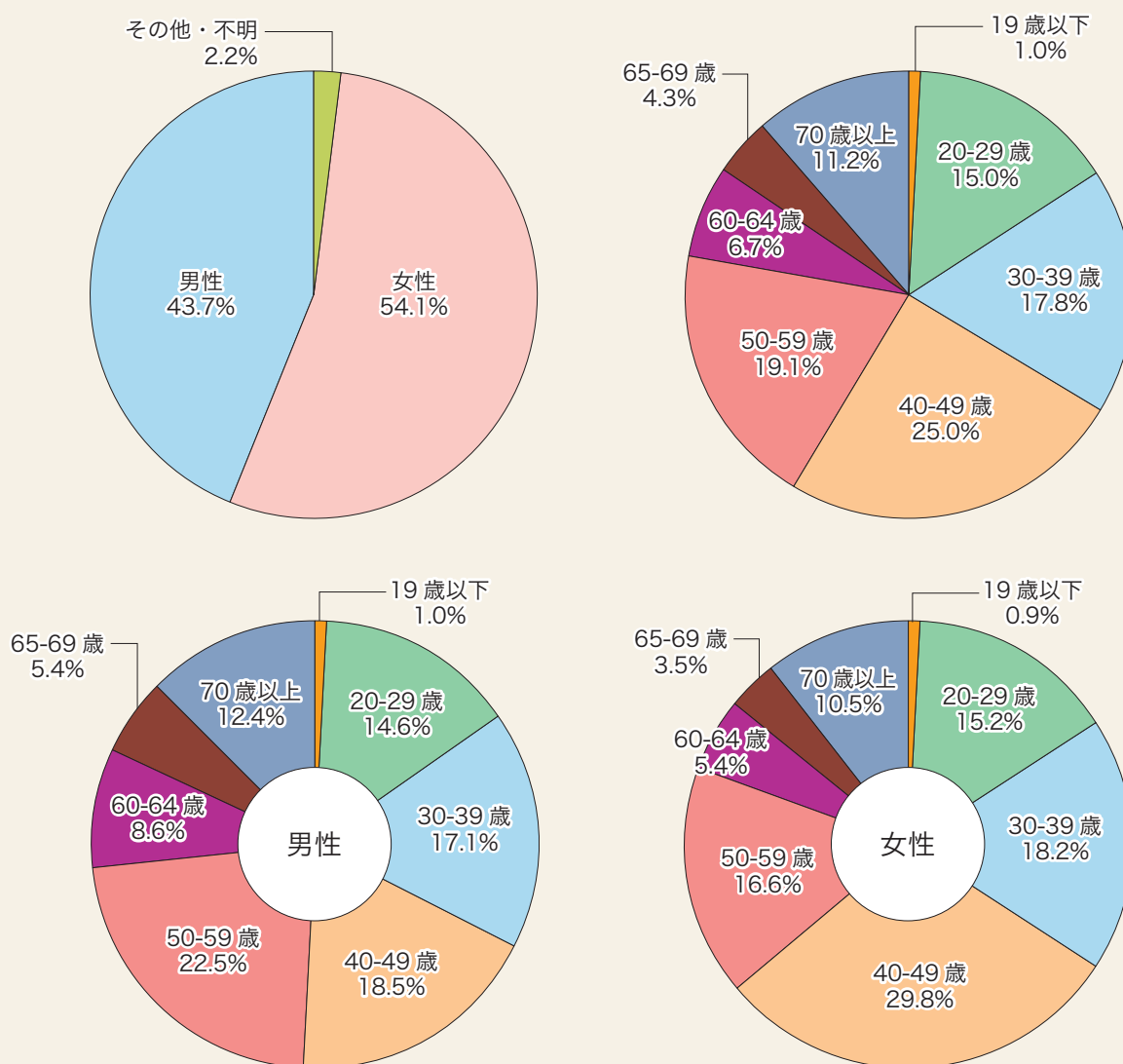


1-4 問合せの傾向

(1) サポートダイヤル

令和6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。

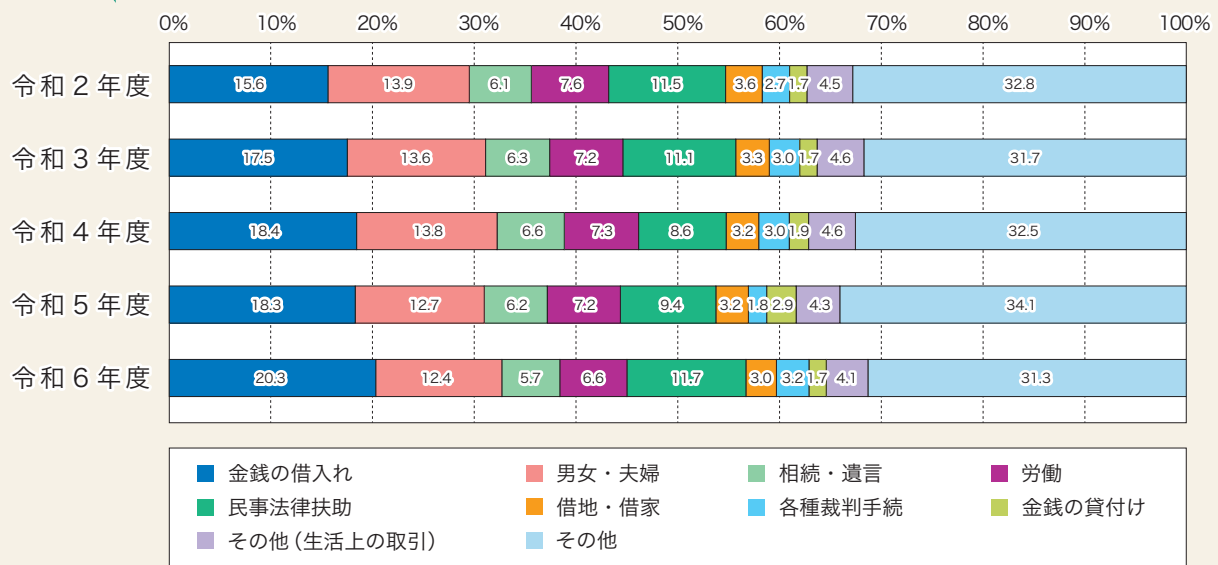
資料 1-4 令和6年度にサポートダイヤルで情報提供を受けた利用者の性別、年代



令和2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。

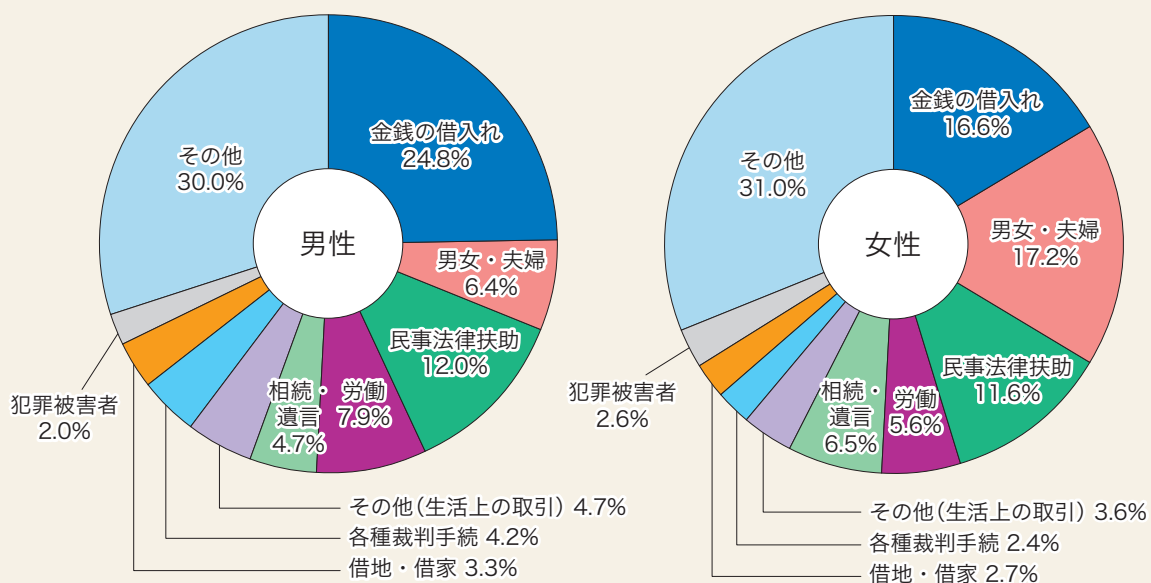
男女別の問合せ分野は、資料1-6のとおりである。男性からの問合せは金銭の借入れが多く、女性からは男女・夫婦が多い傾向にある。

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6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 6 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	83,051	45,247	37,620	184
2	男女・夫婦	50,867	11,768	38,925	174
3	民事法律扶助	48,124	21,939	26,127	58
4	【参考】労働に関する問合せ合計 ^(注1)	27,136	14,400	12,613	123
5	相続・遺言	23,427	8,625	14,765	37
6	その他（生活上の取引）	16,867	8,559	8,229	79
7	各種裁判手続	13,154	7,615	5,517	22
8	借地・借家	12,227	6,001	6,179	47
9	犯罪被害者	9,641	3,645	5,975	21
10	金銭の貸付け	6,932	3,536	3,372	24
11	高齢者・障がい者	6,761	2,607	4,141	13
12	いじめ・嫌がらせ	6,255	3,009	3,211	35
13	その他（職場）	6,186	3,544	2,608	34
14	その他（家族）	5,798	1,993	3,781	24
15	定年・退職・解雇	5,589	2,850	2,724	15
16	損害賠償	5,159	2,797	2,353	9
17	その他（法テラス）	4,822	2,444	2,373	5
18	子ども	4,397	1,275	3,098	24
19	情報提供	4,184	2,061	2,111	12
20	賃金・退職金	3,950	2,401	1,536	13
21	名誉毀損	3,783	1,611	2,139	33
22	その他の法律事務	3,573	1,868	1,687	18
23	弁護士	3,476	1,652	1,812	12
24	その他（会社）	3,381	2,256	1,116	9
25	その他（医療）	2,822	1,294	1,516	12
26	生活福祉	2,806	1,544	1,247	15
27	その他（犯罪・刑事事件）	2,743	1,514	1,225	4
28	刑事手続のしくみ	2,617	1,485	1,125	7
29	民事上の問題（事故・損害賠償）	2,291	1,223	1,060	8
30	インターネット取引	2,094	1,158	925	11

（注 1）「労働」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。

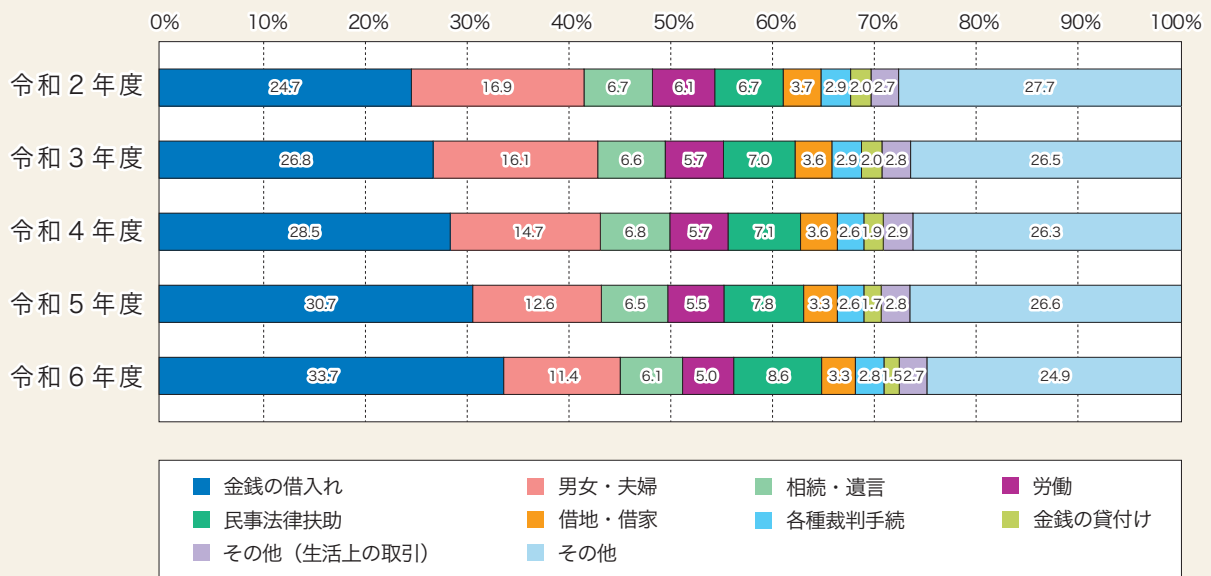
（注 2）資料 1-4 に示した利用者の男女比（男性 43.7%、女性 54.1%）と比較して、男性からの問合せが 10 ポイント以上多い（53.7% 以上）分野を青色、女性からの問合せが 10 ポイント以上多い分野（64.1% 以上）を赤色で表示した。

(2) 地方事務所

令和2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。

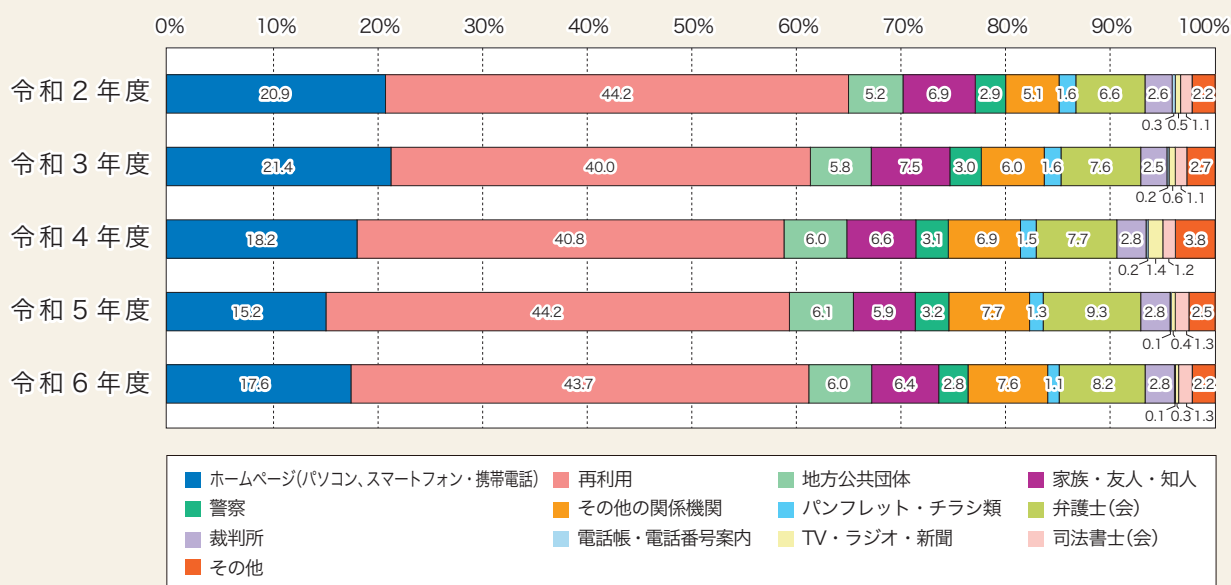
1-5 認知媒体

(1) サポートダイヤル

令和2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



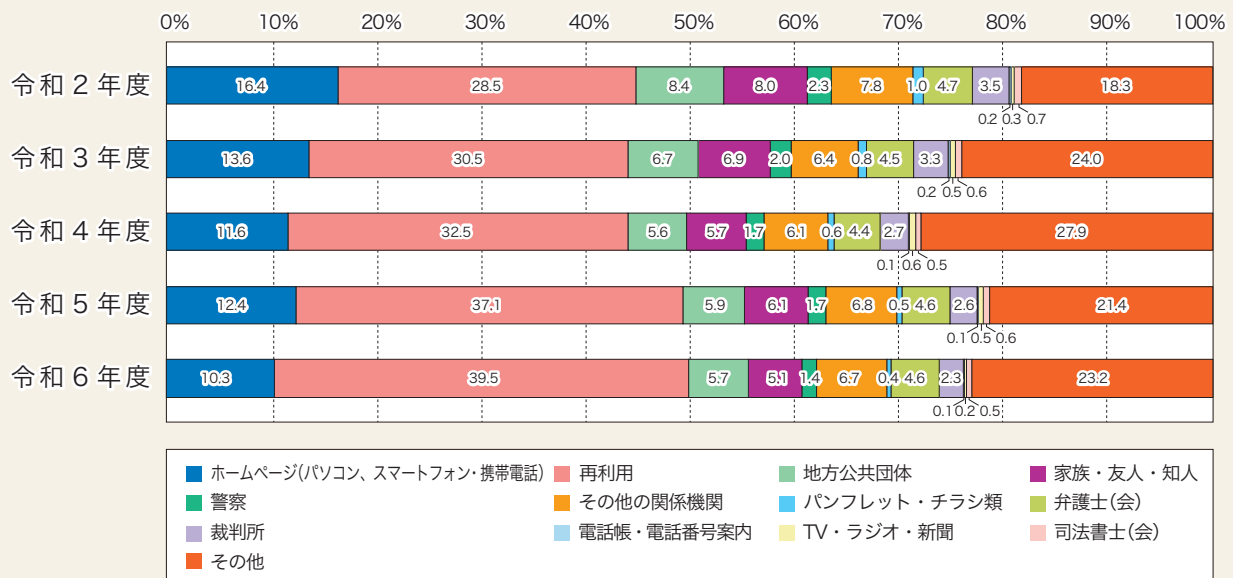
(注) 認知媒体は、任意で回答を得られたものを基に算出

(2) 地方事務所

令和2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



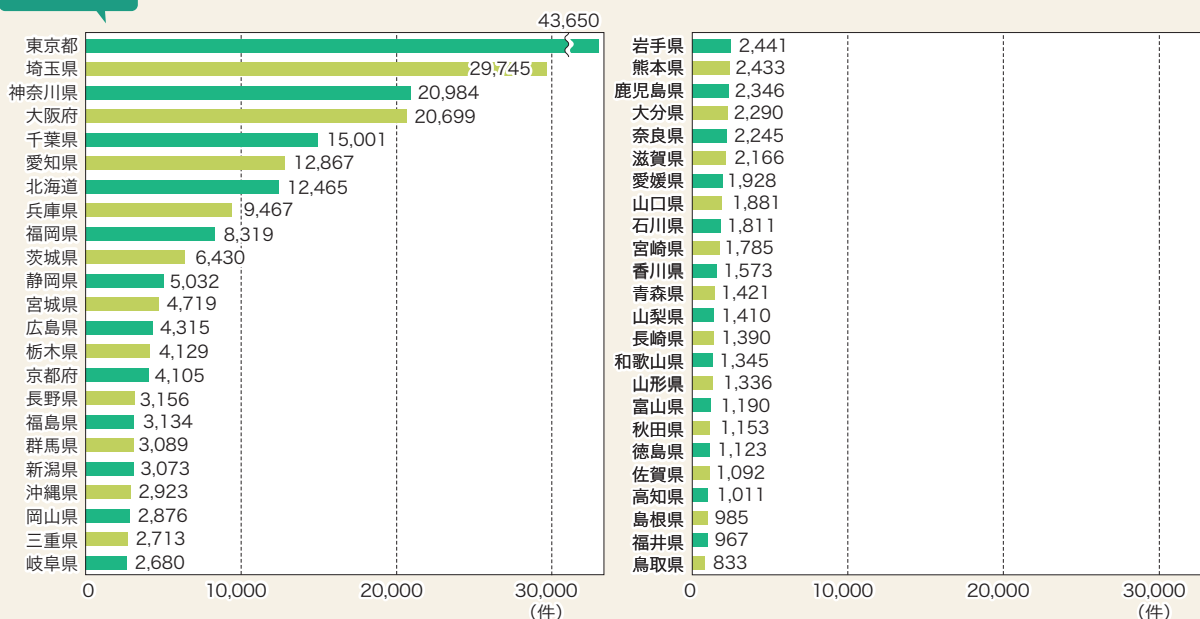
1-6 利用者の地域分布

(1) サポートダイヤル

令和6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、北海道の順となっている。

資料 1-11

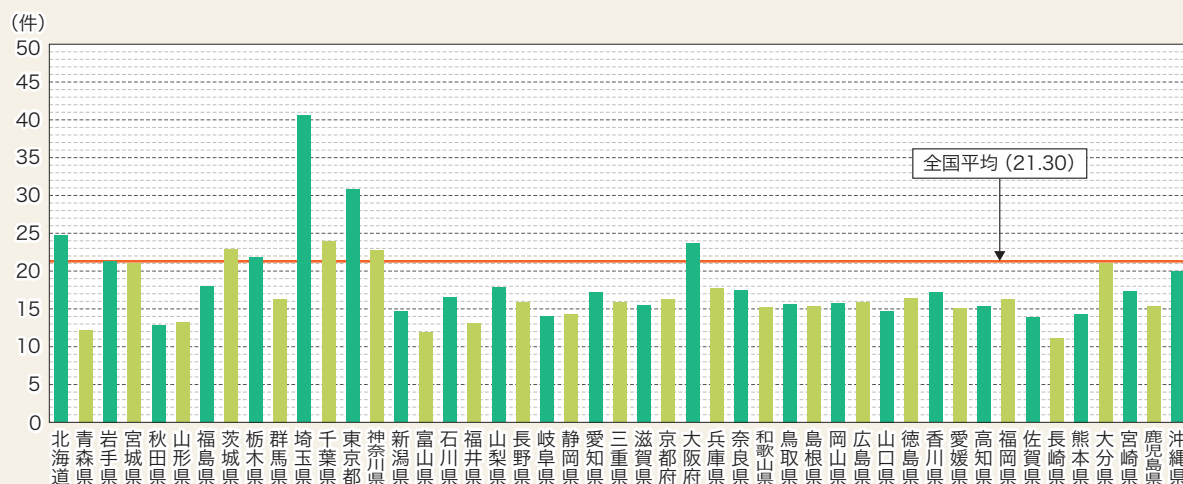
令和6年度都道府県別サポートダイヤル問合せ件数（電話・メール・有人チャットの合計数）



（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 1-12

人口1万人当たりの令和6年度サポートダイヤル問合せ件数（都道府県別）

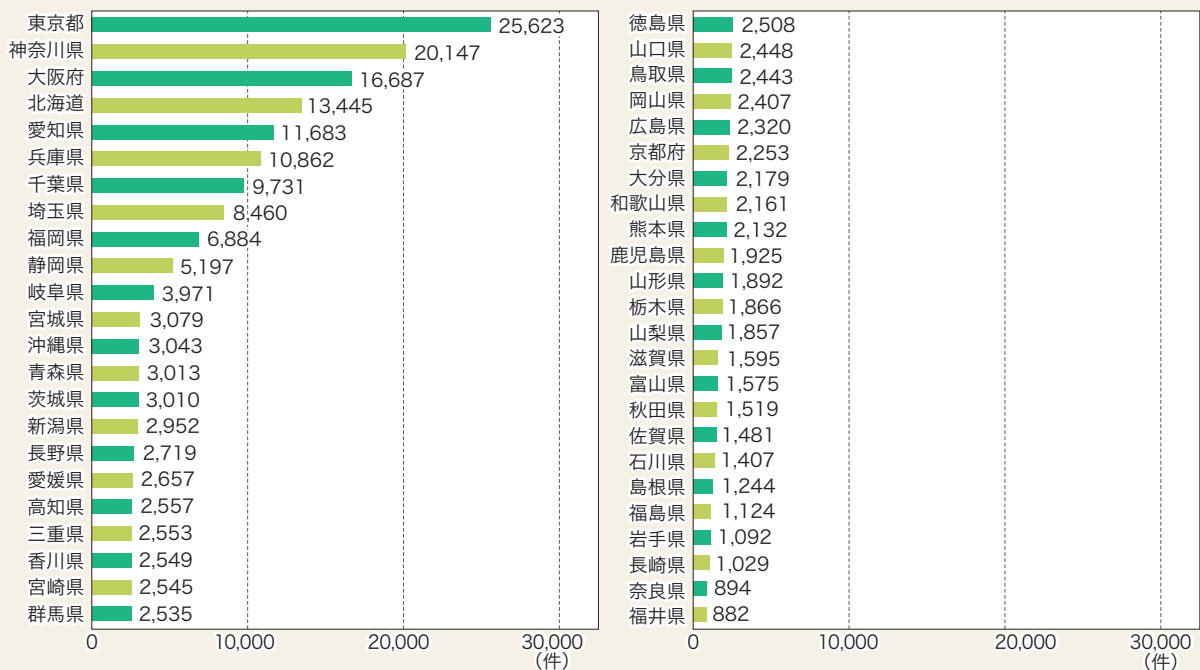


（注）人口は、総務省統計局の「令和6年10月1日現在推計人口」データを参照した。

(2) 地方事務所

令和6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。

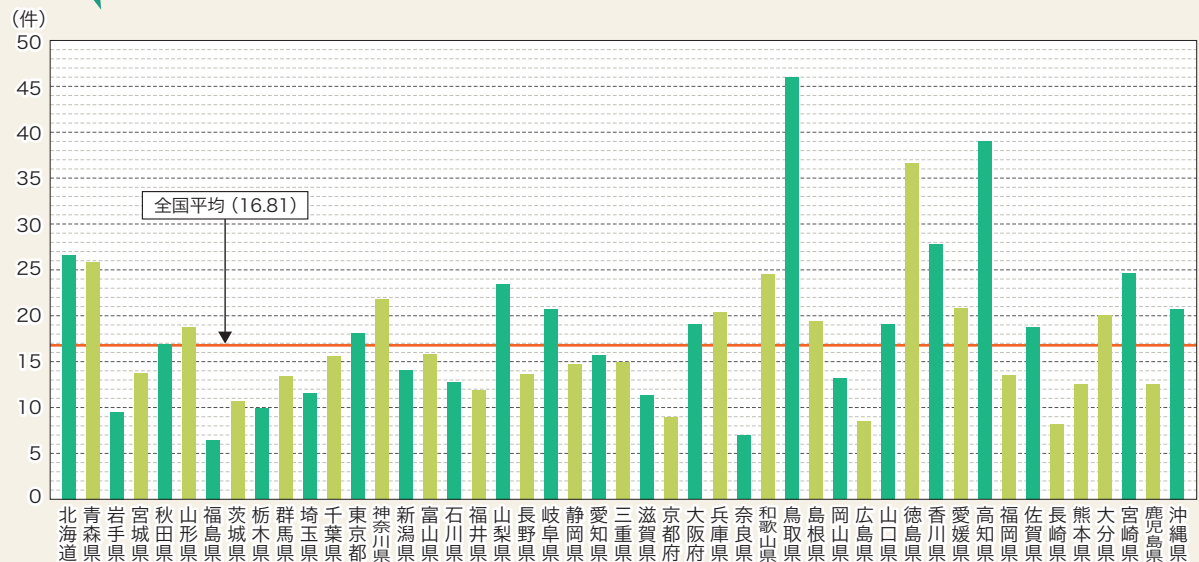
資料 1-13 令和6年度地方事務所別の問合せ件数（面談・電話の合計数）



（注1）北海道は札幌（9,052）、函館（1,322）、旭川（1,385）、釧路（1,686）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6年度都道府県別問合せ件数（面談・電話の合計数）

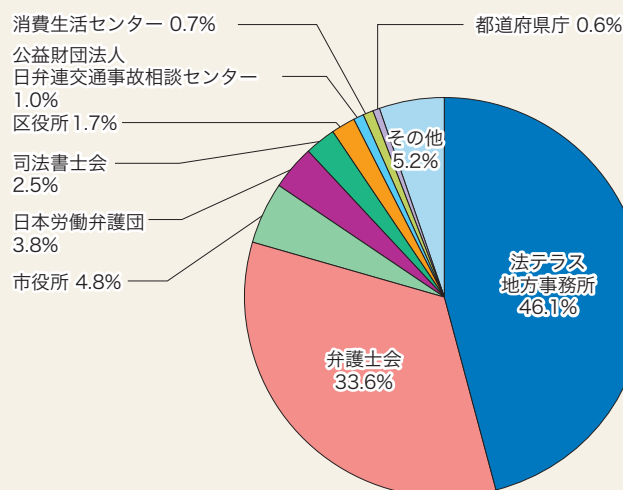


（注）人口は、総務省統計局の「令和6年10月1日現在推計人口」データを参照した。

1-7 紹介先関係機関

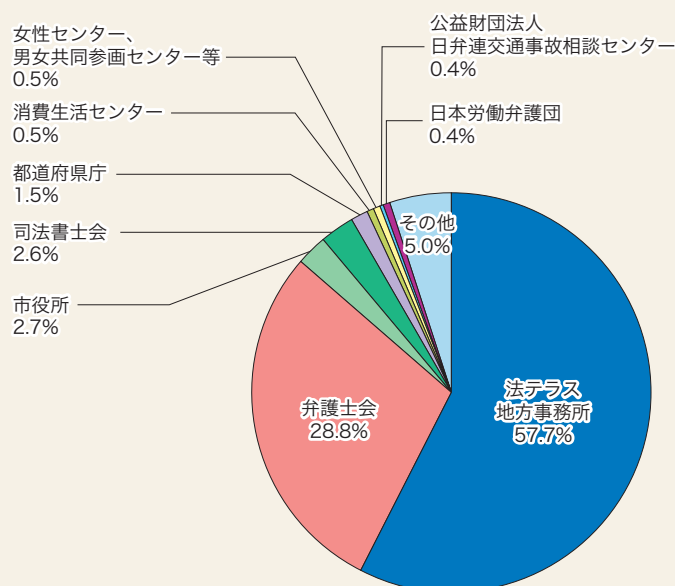
サポートダイヤルと地方事務所では、利用者の問合せ内容に応じ、適切な相談窓口（関係機関）を紹介している。利用者の居住地を聴取し、問合せ内容に適した相談窓口をデータベースから検索し、所在地や電話番号などを案内する。令和6年度にサポートダイヤルと地方事務所に寄せられた問合せに対し、紹介した関係機関の内訳は、資料1-15、資料1-16のとおりである。利用者が民事法律扶助制度による法律相談を希望している場合には、サポートダイヤルでは法テラスの地方事務所を案内し、地方事務所では法律相談の予約を取る。地方事務所以外の主要な紹介先関係機関としては、弁護士会や司法書士会、地方公共団体等がある。

資料 1-15 令和6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6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

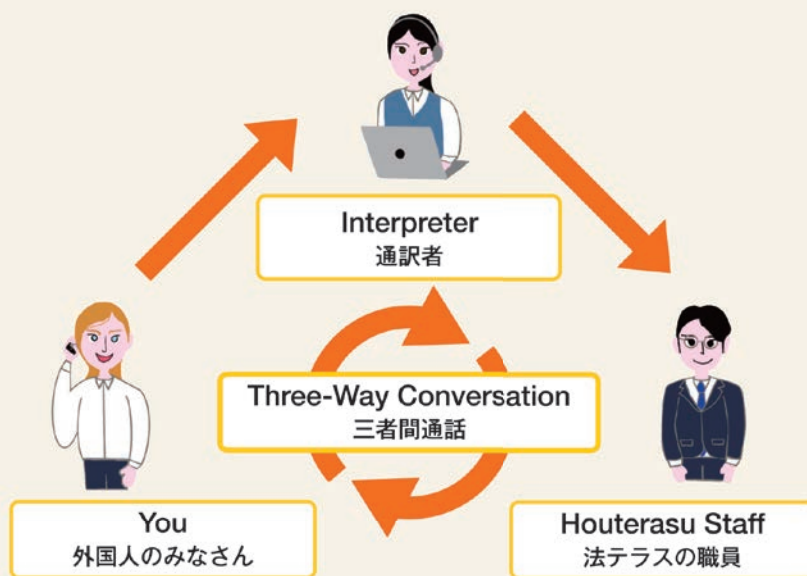
法テラスの情報提供業務は、日本語話者でない方々も利用できるが、法テラス職員だけでは外国語による対応が困難であり、従前は十分なサービス提供が行えない状況にあった。そこで、平成25年度から、用いる言語にかかわらず、適切な情報提供が受けられるように「多言語情報提供サービス」を行っている。

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日本の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

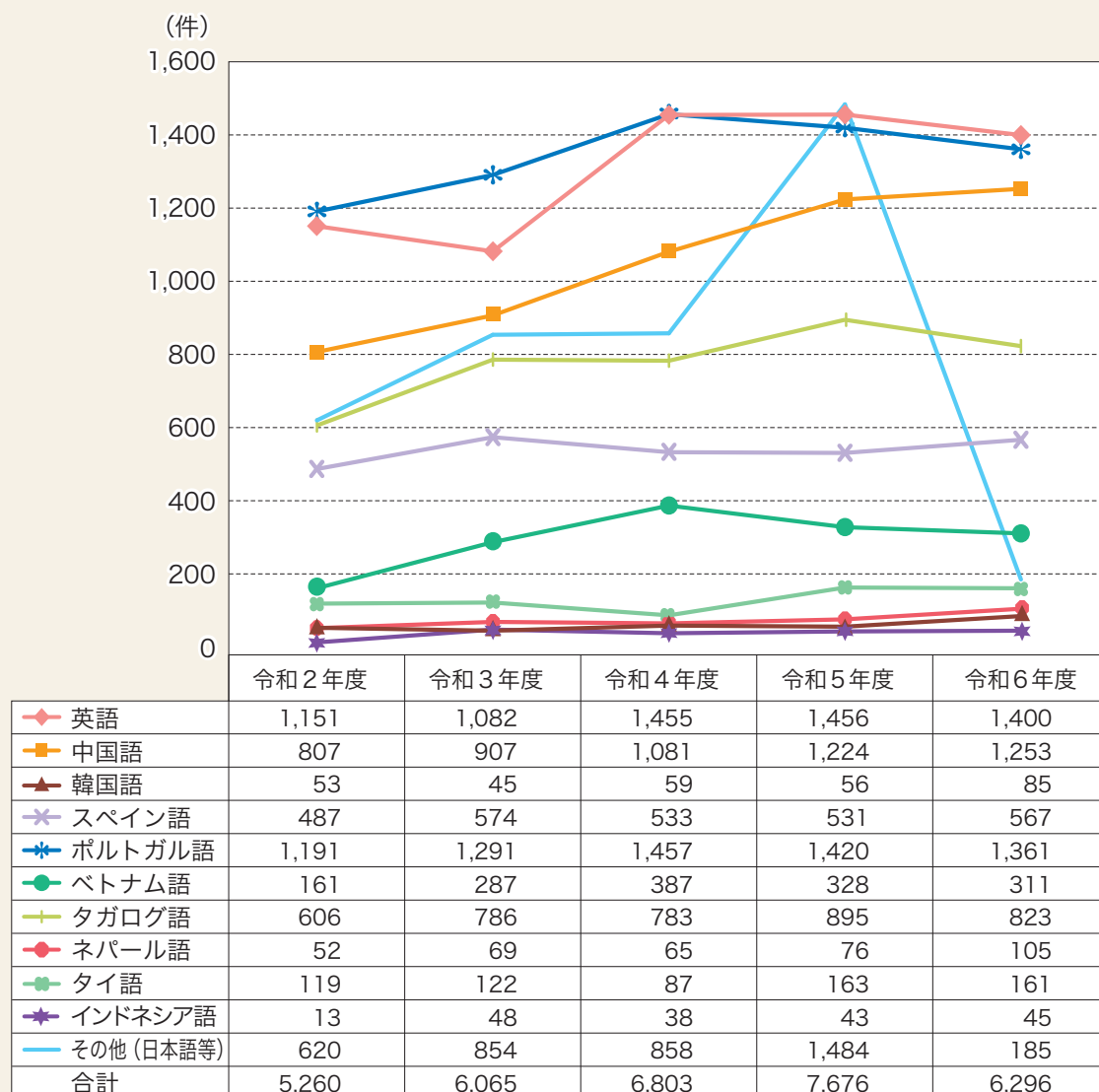


(注) 外国語リーフレットから抜粋

(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いた。令和6年度は、通訳業者が変更となり、入電時の受付が、従前のオペレーターによる直接受電対応から音声自動応答システムによるガイダンス導入となり、当該ガイダンスにおいてサポートダイヤルの電話番号を案内したことなどから、主に日本語話者からの入電についてオペレーターによる受電に至らず終了した電話もあった。このような事情から、従前の多言語対応件数と同様の件数把握は困難であり、単純に令和5年度以前の件数と比較することはできない。ただし、言語別にみた問合せについて、英語とポルトガル語が特に多いという点について変化はない。

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

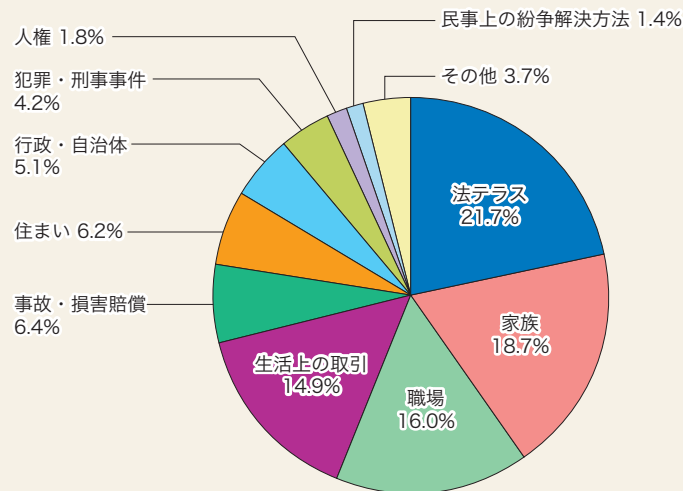


(注) インドネシア語は令和3年1月から対応を開始した。

(4) 問合せの傾向

令和6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6年度多言語情報提供サービス問合せ分野別内訳

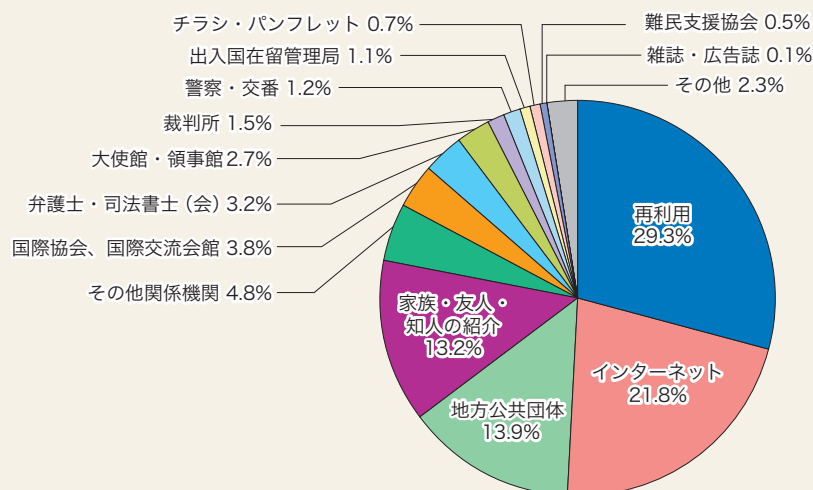


(5) 認知媒体

令和6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

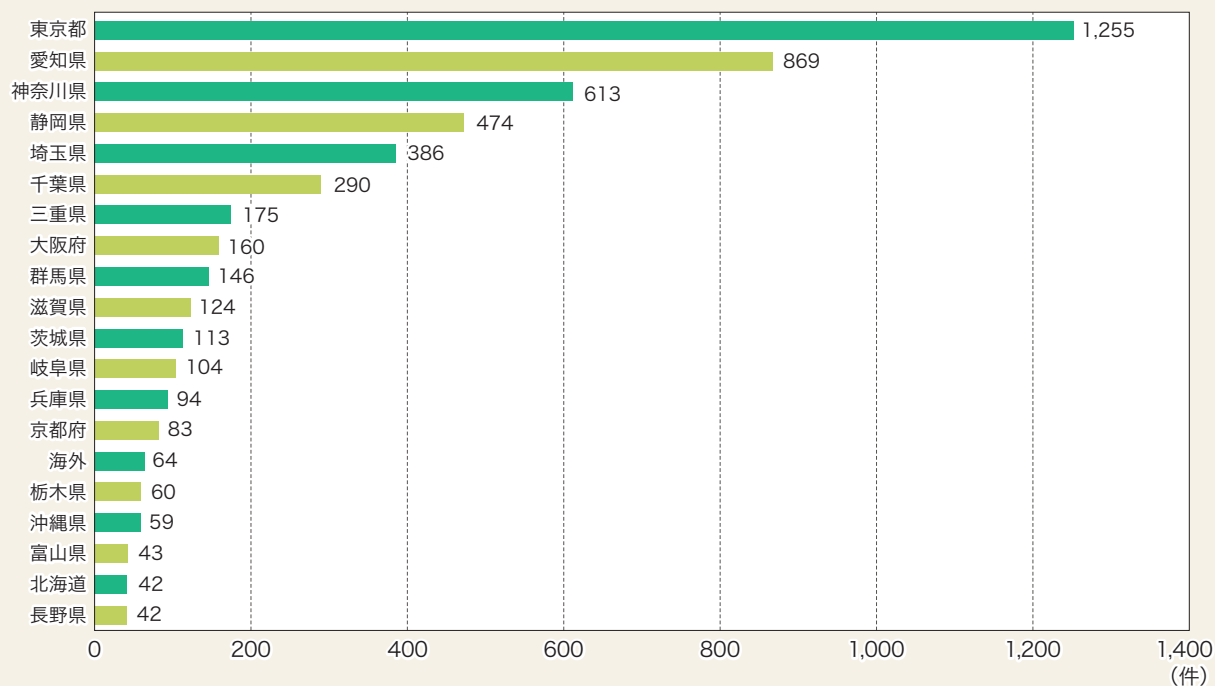
資料 1-20 令和6年度多言語情報提供サービス認知媒体内訳



(6) 利用者の地域分布

令和6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、愛知、神奈川に住む利用者が多い。

資料 1-21 令和6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。

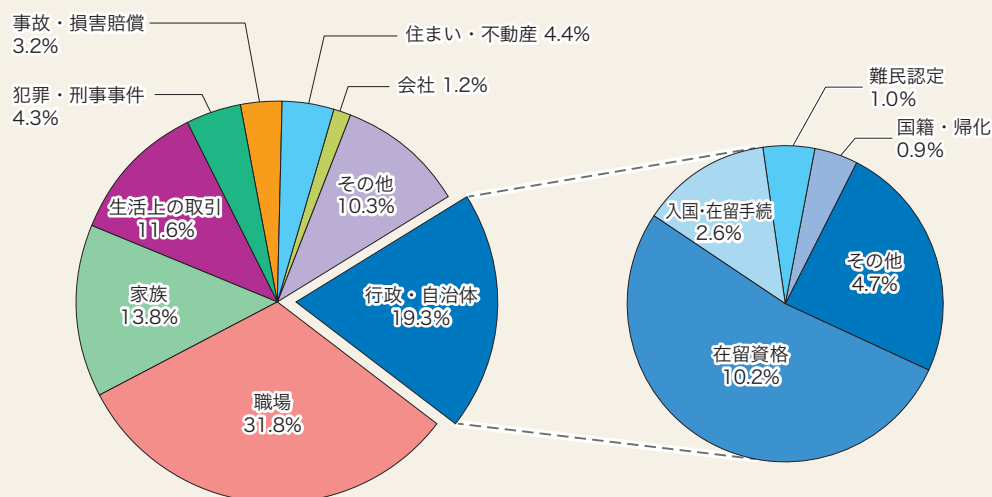
令和6年度の国際室の活動内容と実績は、以下のとおりである。

（1）国際室における問合せの傾向

ア 問合せ内容

令和6年度の問合せ総件数は1,957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6年度国際室における問合せ内容分野別内訳



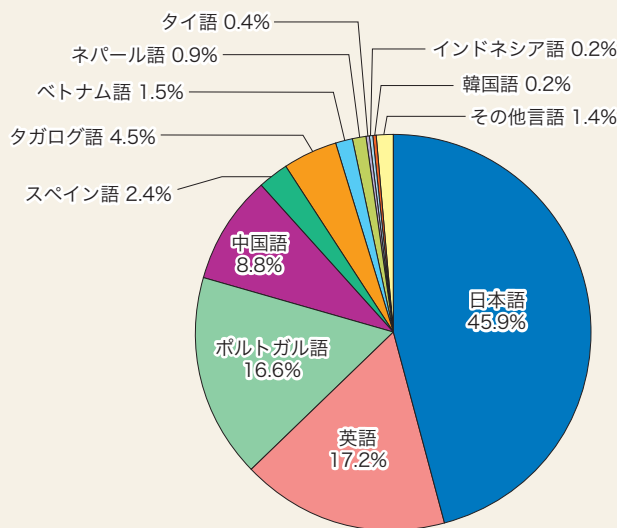
（注）上記分野は、問合せの主たる内容に当てはまるものを選択してカウントしており、「家族」や「職場」とした問合せにも、在留資格の問題が含まれる場合がある。

イ 問合せ言語

日本語による問合せが最も多く、次いで英語、ポルトガル語と続いている。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6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：在留資格・労働】

（相談要旨） 相談者は、特定技能1号の外国人で、働き始めてひと月も経っていないが、会社の社長から暴言を吐かれ、解雇された。会社の寮も追い出されてしまった。転職はできるか。会社は寮の賃料だけでなく敷金・礼金も給料から天引きすると言っているが許されるのか。解雇予告手当は支払われていない。

⇒（対応要旨） 東京出入国在留管理局及び東京労働局外国人特別相談・支援室と同席相談を行った。東京出入国在留管理局は、相談者の在留資格であれば同業他社への転職は可能だが、在留資格変更許可申請が必要であることを説明した。東京労働局外国人特別相談・支援室は、解雇予告手当を請求できる可能性があること、給料日以降になっても給料が支払われない場合には未払賃金を請求できることを説明し、会社のある地域の労働基準監督署に相談することを助言した。法テラスからは、相談者の雇用契約書には寮の賃料5万円とのみ記載されており、敷金・礼金の天引きは許されないことを説明した。

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：相続】

（相談要旨）外国人支援窓口の相談員（支援者）からの入電。当事者は外国籍の女性であるところ、女性は、日本国籍の配偶者を亡くした。死後、配偶者には200万円の負債があることがわかった。女性には、未成年の子どももおり、生活に困窮している。女性は日本語を話すことができないが、通訳を入れて弁護士との法律相談ができないか。

⇒（対応要旨）通訳を入れて法律相談ができるよう、女性の暮らす地域の法テラス地方事務所に取り次ぎ、弁護士による法律相談につないだ。相続放棄の可能性を残すために、弁護士に相談できるまでは負債や財産に触らないよう当事者の女性に伝えるよう助言した。

（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6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1,711人であった。

資料 1-24 令和6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6年 5月23日	支援に役立つ在留資格の基礎知識
令和6年 7月11日	住まいのトラブル ～ 国際室に外国人から寄せられた事例に学ぶ ～
令和6年 9月26日	国際結婚の法律問題
令和7年 1月16日	労働問題の基礎
令和7年 2月28日	外国人支援での法テラスの使い方



令和7年2月28日開催のセミナー「外国人支援での法テラスの使い方」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。）

1-10 法教育

令和6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262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、本部と地方事務所の共同のイベントや映画を用いた啓発、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：本部と地方事務所が連携して開催した法教育 ～犯罪被害者支援イベントin千葉～

千葉

千葉地方事務所では、近時、犯罪の組織化・凶悪化が顕著になり、市民が犯罪に巻き込まれる可能性が高まっていることや高齢者を狙った強盗被害が連続して発生したことなどから、犯罪被害者等を対象としたワンストップ相談会を契機に千葉県警と密な連携が構築されたこともあり、千葉県警と共催して、犯罪被害者支援に関する法教育イベントを本部と協力して開催した。

生命身体犯と高齢者を狙った財産犯という2つのテーマを軸に、それぞれの被害類型に関する知識を正しく理解できるよう3部構成での開催とした。1部では「刑事事件と犯罪被害者支援」に関する基調講演と「千葉県警における犯罪被害者等支援の取組」の説明、2部では「高齢者を対象とした最新の犯罪手口と対策」についての講演を行った。続く3部では、仮想事例を用いて生命身体犯に関する刑事事件の流れを想定したパネルディスカッションを行い、事件が起こった際に弁護士、警察、カウンセラー、検察、矯正局及び法テラスが、どのように犯罪被害者支援に関わることができるのかを各立場のパネラーが議論するとともに、犯罪被害者支援における課題や今後あるべき支援方法について意見交換を行った。犯罪被害の予防の観点からではなく、実際の犯罪被害に視点を置くことで、より具体的な支援を参加者に伝えることができた。

参加者からは「講師の方々の熱意がとてもよく伝わり、大変分かりやすかった」「弁護士、カウンセラー、警察等が、1つの事件にどう関わっているかが理解でき、貴重な機会となった」などの感想が寄せられた。

〔開催日〕 令和7年2月4日（火）
〔場 所〕 千葉商工会議所
〔参加人数〕 75名



法テラス
犯罪被害者支援
イベントin千葉
令和7年2月4日(火)
13:30～
千葉商工会議所 第1ホール
千葉中央ビル5階501号室

第1部
刑事事件と犯罪被害者支援に関する基調講演
※講師 法テラス千葉 犯罪被害者支援担当所長 井藤 伊登 氏
千葉県における犯罪被害者支援の取組
※講師 千葉県警本部 犯罪被害者支援推進 菅野 俊田 氏

第2部
高齢者を対象とした最新の犯罪手口と対策
※講師 千葉県警本部 生活安全課 課長補佐 渡部 川村 一博 氏

第3部
犯罪被害者支援に関するパネルディスカッション
※パネリスト 法務省東京矯正管区成人矯正第二課長 八木 啓博 氏
千葉県警本部 警務課 課長補佐 菅野 俊田 氏 等

お問合せ
日本司法支援センター（法テラス）情報提供課
TEL: 060-3383-5337

事例2：大学生へ向けた法教育

鹿児島

鹿児島地方事務所では、令和3年度より、鹿児島大学が実施している「ルールや専門職に学ぶ社会や地域」という授業科目の中で講義を行っている。

社会生活・経済生活を支える専門職・機関の実態を学生に伝えることにより、学生の社会的な見識を広めることや、職業意識の向上を目的としていることから、法テラスの概要や業務説明だけでなく、それぞれの職員（新入社員や管理職等）の実際の業務内容、キャリアや経験談、採用情報、就職過程を組み込んだ内容としている。

受講した学生からは、「自らが事件等に巻き込まれて、相談できる場所に困った際の最初の相談ポイントであると知り、一般人と弁護士や司法書士とを結び仲介役がいるのはとても心強いと感じた」、「法テラスは資格・学部を問わずエントリーが可能であるため、法学コースでない私の選択肢にもなり得ることを知り、進路の幅が広がった」等の感想が寄せられ、若年層への法テラスの認知度・理解度を上げるとともに、リクルート面でのアプローチも行うことができる良い機会となっている。

〔開催日〕 令和6年7月24日（水）

〔場所〕 鹿児島大学

〔参加人数〕 100名程度

事例3：ひとり親の方へ向けた茶話会形式による法教育

旭川

旭川地方事務所では、例年、旭川市社会福祉協議会（母子家庭等就業・自立支援センター）と連携して地域住民の方を対象とした法教育セミナーを実施している。令和6年度は、同協議会と検討を重ね、「母子・父子家庭への支援」をテーマとして、美瑛町民センターにおいて、ひとり親の方を対象に茶話会形式で実施した。

敷居が高く、堅苦しく、形式ばったイメージを払拭するため、法テラス旭川法律事務所の西田更良常勤弁護士も参加者と一緒に料理の準備段階から参加し、調理後は食事も共にしながら、参加者からの質問等を受け付けた。料理開始当初は参加者も緊張で言葉が少なかったが、共に料理をする中で徐々に打ち解けていき、弁護士への質問も出るようになった。

参加者からは「今までは相談に大きなカベを感じていたが、困っていることがあったら、まずは相談してみたいと思った」「困った人がいたら法テラスをお勧めしたいと思った」などの感想が寄せられた。

〔開催日〕 令和6年8月18日（日）

〔場所〕 美瑛町民センター

〔参加人数〕 10名

事例4：映画上映会を用いた法教育

青森

青森地方事務所では、青森市福祉部高齢者支援課との共催及び青森市医師会・青森県介護福祉士会・青森県社会福祉士会・青森県精神保健福祉士協会の後援により、認知症講座として映画『オレンジ・ランプ』上映会を実施した。

上映会場の受付周辺スペースにおいて、認知症の発症リスクが高まるといわれている難聴に気づくための「聞こえのセルフチェック」ブースが設置され、多くの参加者が利用した。

また、映画上映前には、法テラス職員による業務説明や青森市職員による認知症サポーターが行っている支援活動などの紹介を行った。当日は、自治体や地域包括支援センターの広報協力があつたことにより幅広い年代の方が多数来場された。

参加者からは「認知症に対する理解が深まった」「認知症に対するイメージが変わった」「認知症の方への向き合い方の参考になった」「法テラスのことを知ることができてよかった」など多くの好意的なアンケート結果を得ることができた。



〔開催日〕 令和7年2月11日（火・祝日）

〔場所〕 青森市男女協同参画プラザ「カダール」AV多機能ホール

〔参加人数〕 235名

事例5：高校生へ向けた法教育

山梨

山梨地方事務所では、山梨県内の公立高校から、「いじめ」をテーマにした法教育授業を行ってほしいとの依頼を受けた。そこで、山梨県弁護士会所属の弁護士に講師を依頼し、高校1年生から3年生までの約670名を対象に、45分間の授業を行っていただいた。全校生徒に一度にリアルタイムで聴講させたいという意図から、1年生は集合形式で弁護士から直接話を聞き、2、3年生は教室でオンライン形式をとることとなった。生徒たちは、「いじめ＝人権侵害」であること、いじめが民事責任だけでなく刑事責任にも問われる可能性があること、いじめによって人の命が失われることなど、具体的な事例にも触れながら解説する弁護士の話に真剣に耳を傾けていた。

授業のあと、生徒にお願いしたアンケート結果では、いじめる者・いじめられる者・傍観者でいることの思いなど様々な視点からの意見・感想が寄せられた。また、この授業が、今後、法的トラブルに遭遇した時に「役立つと思う」「やや役立つと思う」と感じた生徒が94%にのぼり、多くの若者に必要な法教育を提供することができ、かつ、人権について深く考えてもらうきっかけとなった。

〔開催日〕 令和6年7月12日（金）

〔場所〕 山梨県内の県立高等学校

〔参加人数〕 約670名

1-11 靈感商法等対応ダイヤルの運用

法テラスは、「旧統一教会」（現在は「世界平和統一家庭連合」）を始めとする社会的に指摘されている問題に関し、被害者の救済を目的として、その対応部署として「特定施策推進室」を法テラス本部に設置し、令和4年11月14日以降、「灵感商法等対応ダイヤル」（以下「対応ダイヤル」という。）の運用を継続している。

対応ダイヤルでは、幅広く相談を受け付けており、英語を含む10言語に対応した海外からの問合せや24時間利用受付可能であるメールフォームを用いた相談受付も行っている。

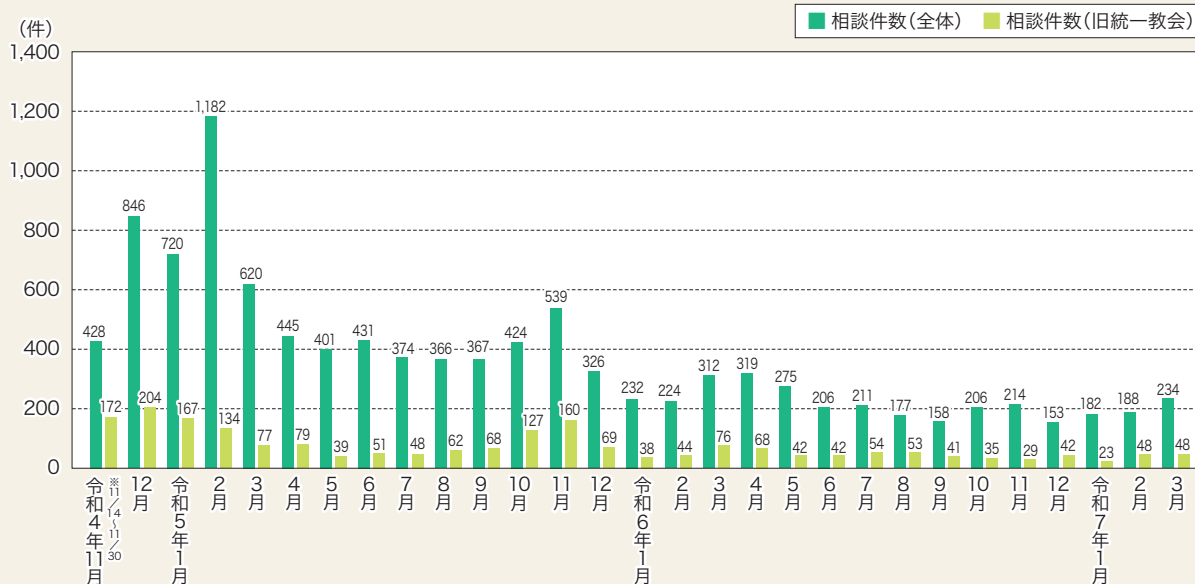
また、灵感商法等の被害者に対する効果的な支援を実現するため、特定施策推進室に灵感商法等の問題に経験や理解のある弁護士や心理専門職等を配置し、日本弁護士連合会、全国統一教会被害対策弁護士団、全国灵感商法対策弁護士連絡会、法務少年支援センター、日本公認心理師協会、日本臨床心理士会、日本社会福祉士会等の各種関係機関・団体等と緊密に連携することで、金銭的トラブル、心の悩み等の多様なニーズに対応できるよう努めている。

（1）相談件数

対応ダイヤルには、運用開始日の令和4年11月14日から令和7年3月末までに、累計10,760件（令和4年度3,796件、令和5年度4,441件、令和6年度2,523件）の相談が寄せられた。このうち、相談者の年齢は、「不明」を除くと「50代」が2,005人（19%）であり、最も大きな割合を占めた。

資料 1-25 受付相談件数

累計 10,760件



※政府では、令和4年9月5日～11月11日までの間、合同電話相談窓口を設置しており、その受付相談件数の累計は3,817件である。同月14日から、法テラスにおいてこれを継承した。

資料 1-26 相談者の年齢

【全体】

17歳以下	18・19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上	不明
17人	35人	566人	935人	1,633人	2,005人	1,372人	1,325人	632人	35人	2,205人
0%	0%	5%	9%	15%	19%	13%	12%	6%	0%	20%

【旧統一教会のみ】

17歳以下	18・19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上	不明
0人	4人	73人	130人	235人	403人	356人	379人	199人	12人	349人
0%	0%	3%	6%	11%	19%	17%	18%	9%	1%	16%

(2) 相談の傾向

寄せられた相談全体のうち、「旧統一教会」を相手方とするものは2,140件（20%）、宗教二世・三世に関する相談は710件であった。また、相談者の性別は「女性」6,007人（56%）と「男性」より多く、相談者の立場は「非信者」が3,681件（34%）と「信者」、「元信者」より多かった。

資料 1-27 相手方

旧統一教会	その他団体等 (名称不明を含む)	回答なし (一般的な意見・ 相談を含む)
2,140件	4,815件	3,897件
20%	44%	36%

※複数の団体が相手方となっている場合には重複して計上している。

資料 1-28 相談者の性別

【全体】

男性	女性	その他
4,701人	6,007人	52人
44%	56%	0%

【旧統一教会のみ】

男性	女性	その他
884人	1,246人	10人
41%	58%	0%

資料 1-29 相談者の立場

【全体】

信者	元信者	非信者	その他・不明
1,070件	1,034件	3,681件	4,975件
10%	10%	34%	46%

【旧統一教会のみ】

信者	元信者	非信者	その他・不明
206件	442件	1,137件	355件
10%	21%	53%	17%

※割合については、端数処理しているため、合計が100とはならない場合がある。

資料 1-30 宗教二世・三世に関する相談

【全体】

宗教二世・三世
710件

【旧統一教会のみ】

宗教二世・三世
177件

※相談主体が宗教二世・三世である場合と、相談内容が宗教二世・三世に関するものである場合のいずれをも含む。

相談内容を見ると、全体の中では、「心の悩み（心の健康も含む）」が3,842件（30%）、「金銭的トラブル」が2,745件（21%）と多数に上った。また、これを「旧統一教会」を相手方とする相談に限って見ると、「金銭的トラブル」が1,145件（42%）で最も大きな割合を占めた。

資料 1-31 相談内容

【全体】

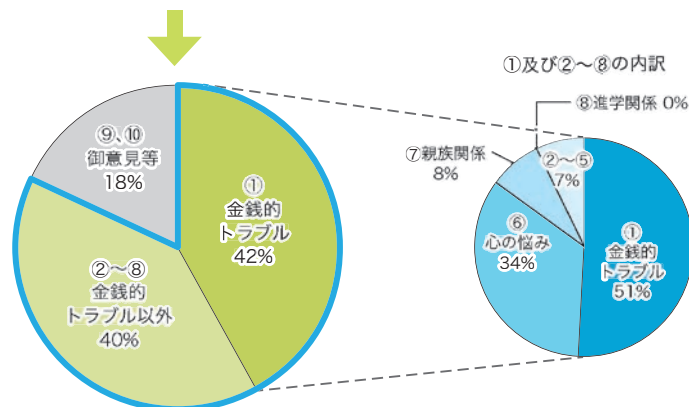
① 金銭的 トラブル	② 身体的 被害	③ 生活苦・ 就労の悩み	④ 誹謗中傷・ 嫌がらせ	⑤ 個人情報の 悪用	⑥ 心の悩み (心の健康も 含む)	⑦ 親族関係	⑧ 進学関係	⑨ 行政に 関する相談	⑩ その他	計
2,745件	142件	147件	143件	188件	3,842件	654件	3件	399件	4,558件	12,821件

※複数の相談があった場合には重複して計上している。

【旧統一教会のみ】

① 金銭的 トラブル	② 身体的 被害	③ 生活苦・ 就労の悩み	④ 誹謗中傷・ 嫌がらせ	⑤ 個人情報の 悪用	⑥ 心の悩み (心の健康も 含む)	⑦ 親族関係	⑧ 進学関係	⑨ 行政に 関する相談	⑩ その他	計
1,145件	34件	63件	23件	31件	757件	189件	1件	160件	321件	2,724件

※複数の相談があった場合には重複して計上している。



(3) 紹介先関係機関

対応ダイヤルでは、各種相談窓口を持つ関係機関とも連携することで、消費者ホットライン、警察、よりそいホットライン、精神保健福祉センター、地域包括支援センターなど、より相談内容に適した窓口の案内を行うよう努めている。

運用開始日の令和4年11月14日から令和7年3月末までの案内先を見ると、全体の中では、「法テラス」による継続対応(4,349件)が最も多かったほか、「全国霊感商法対策弁護士連絡会」(1,708件)、「全国統一教会被害対策弁護団」(1,000件)、「日弁連(日本弁護士連合会)フリーダイヤル」(820件)が主要な案内先であった。

資料 1-32 案内先 ※複数案内することがある。

【全体】

紹介先	
法テラス ^(注1)	4,349件
全国靈感商法対策弁護士連絡会 ^(注2)	1,708件
全国統一教会被害対策弁護団 ^(注3)	1,000件
日弁連フリーダイヤル	820件
消費者ホットライン	362件
警察	340件
よりそいホットライン	335件
精神保健福祉センター	258件
行政相談センター	171件
地域包括支援センター	151件
法務局（人権相談）	129件
個人情報保護法相談ダイヤル	102件
法務少年支援センター	98件
生活困窮者自立支援機関	51件
内閣府チャットボット ^(注4)	18件
24時間子供SOSダイヤル	13件
児童相談所	12件
ハローワーク	12件
配偶者暴力相談支援センター	12件
違法・有害情報センター	11件
進学支援機関	5件
家庭裁判所（手続案内）	3件

【旧統一教会のみ】

紹介先	
全国統一教会被害対策弁護団 ^(注3)	991件
日弁連フリーダイヤル	265件
全国靈感商法対策弁護士連絡会 ^(注2)	261件
法テラス ^(注1)	193件
よりそいホットライン	71件
精神保健福祉センター	54件
行政相談センター	49件
地域包括支援センター	48件
警察	38件
法務少年支援センター	26件
法務局（人権相談）	22件
個人情報保護法相談ダイヤル	18件
生活困窮者自立支援機関	17件
消費者ホットライン	10件
内閣府チャットボット ^(注4)	2件
ハローワーク	2件
違法・有害情報センター	2件
進学支援機関	2件
児童相談所	1件

(注1) 法テラスが継続して対応し、資力の乏しい方に対する無料法律相談や弁護士費用等の立替えの案内等を実施

(注2) 令和5年1月13日（金）から、全国靈感商法対策弁護士連絡会への案内開始

(注3) 令和4年12月19日（月）から、全国統一教会被害対策弁護団への案内開始

(注4) 令和6年3月まで「内閣官房チャットボット」として紹介