

法テラス・サポートダイヤル利用件数700万件突破！

令和8年6月30日、法テラスの情報提供窓口である「法テラス・サポートダイヤル」の利用件数が、業務を開始した平成18年10月2日から累計で700万件を突破しました。

◆法テラス・サポートダイヤルとは 電話：0570-078374（おなやみなし）

電話受付：平日9時～21時／土曜日9時～17時（祝日・年末年始を除く）
料 金：0円（通話料は利用者のご負担となります。）

「どこで相談できるか知りたい。」「自分の悩みや不安が一般的に法律で解決できるものなのかを知りたい。」「弁護士・司法書士等の専門家に相談する前に、法制度の概要を知りたい。」というニーズに応えるために設置されたコールセンターです。

法的トラブルを抱えてお悩みの方の問題解決に向け、お問合せの内容に合わせて、解決に役立つ法制度や地方公共団体、弁護士会、司法書士会、消費者団体等の関係機関の相談窓口をご案内しています。また、ホームページのメールフォームでお問い合わせいただくこともできます。

令和6年5月からはチャットボットによる情報提供を、同年8月からは有人チャット対応も開始しました。

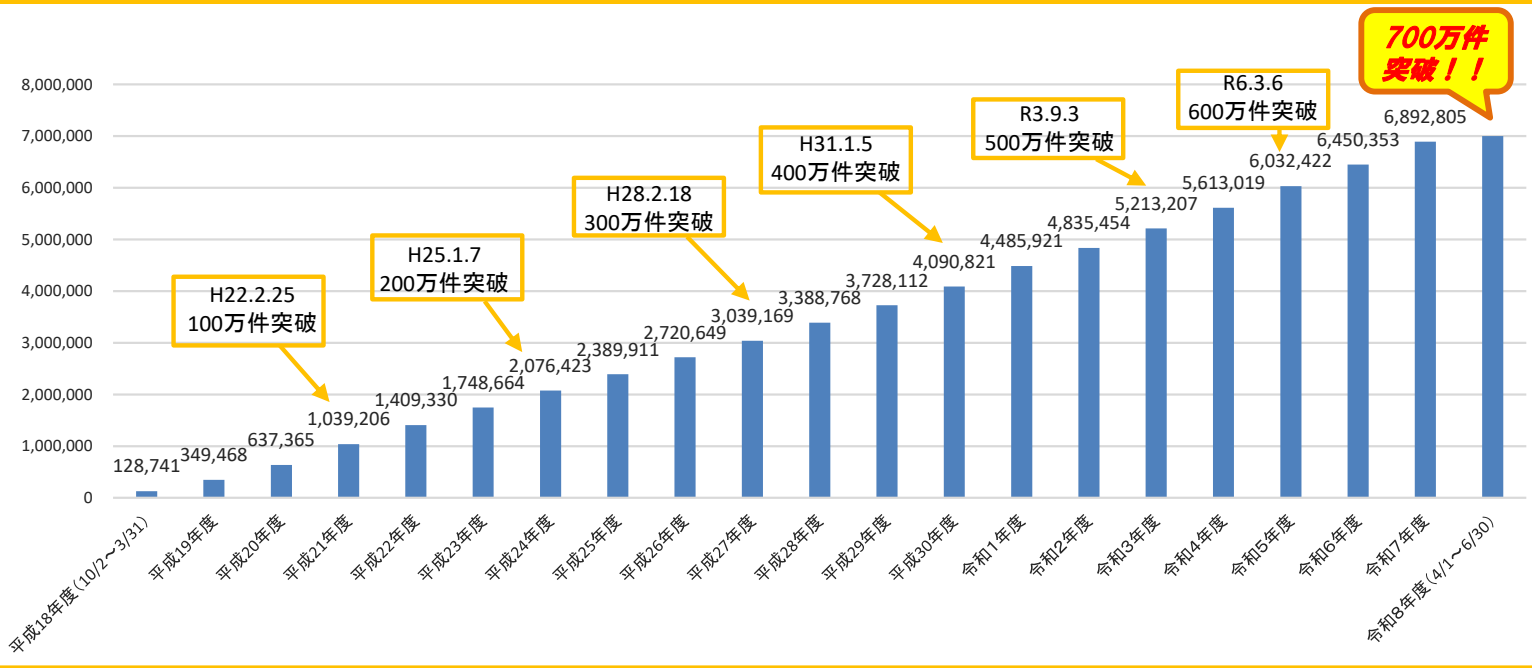
この他にも法テラスのホームページでは、利用者自身がよくある質問と答えを調べることができる「FAQ検索」や、お近くの相談窓口を調べることができる「相談窓口情報検索」の機能等をご利用いただけます。

チャットボット

FAQ検索

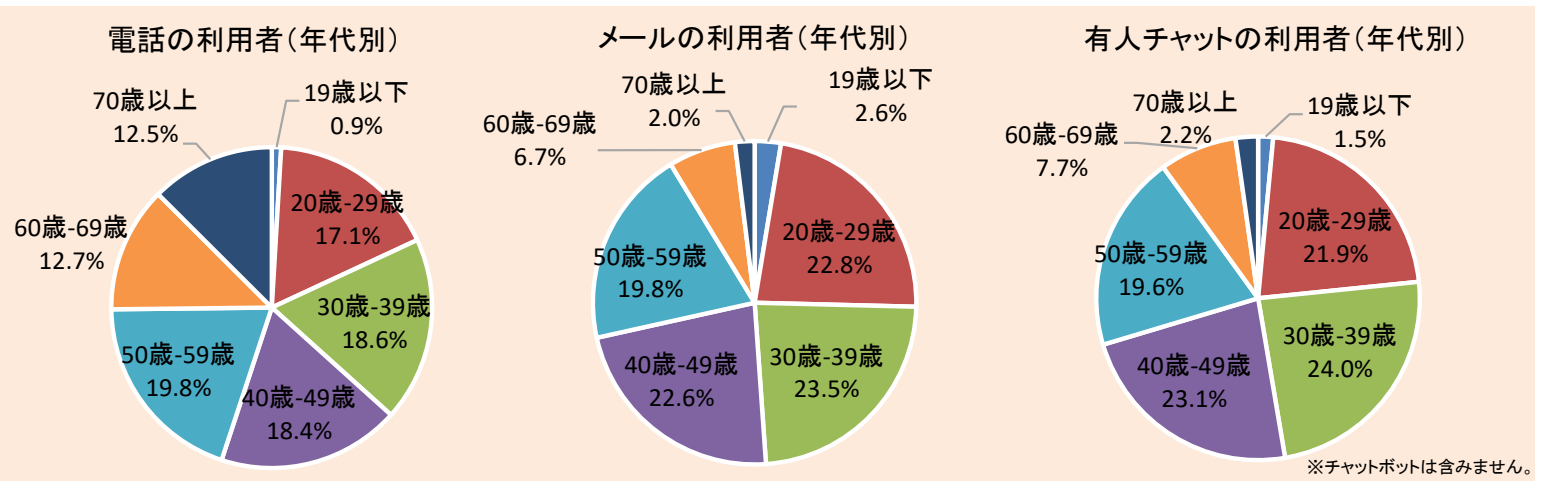
相談窓口情報検索

◆法テラス・サポートダイヤル（電話・メール・有人チャット）の累計利用件数の推移



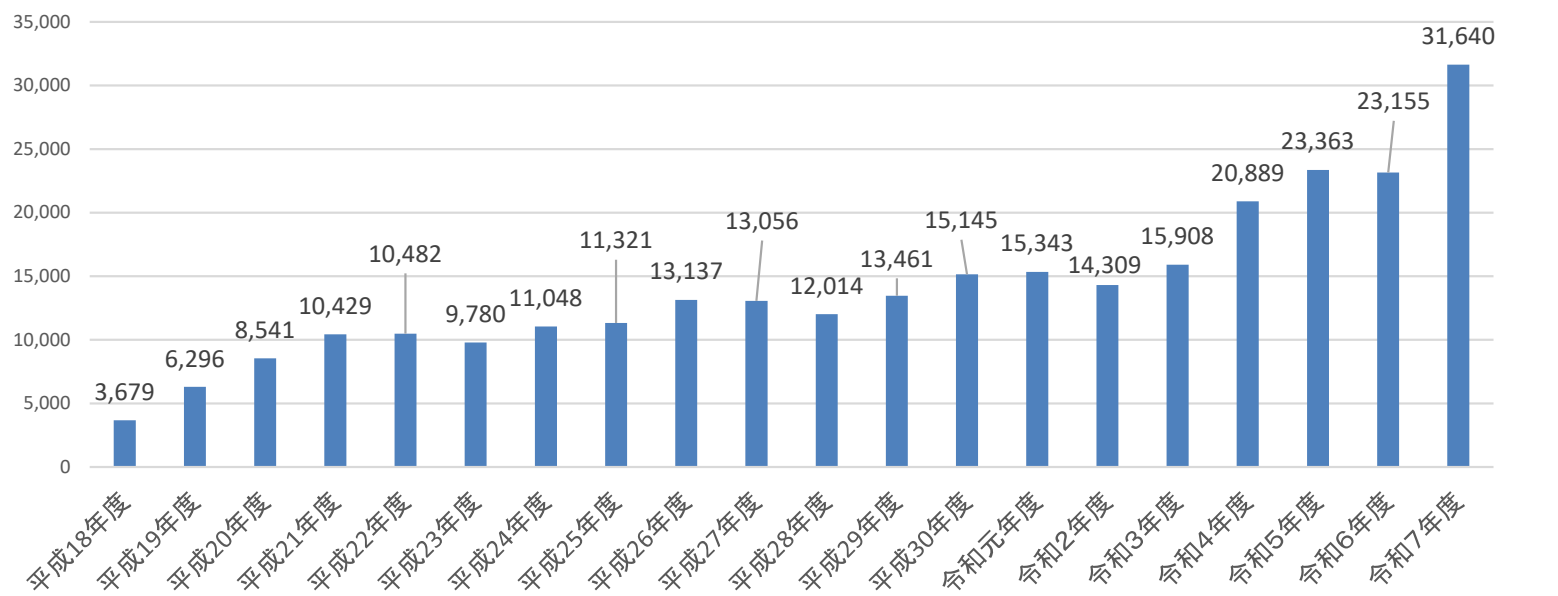
◆令和7年度におけるサポートダイヤル利用者の属性

サポートダイヤル（電話・メール・有人チャット）の利用者を媒体・年代別に見てみると、令和7年度は電話の約25%が60歳代以上のご利用でした。一方、メールの約25%、有人チャットの約23%が20歳代以下の利用者であり、令和6年5月に導入したチャットボットや同年8月に開始した有人チャットが、若年層の利用を後押ししている一因と考えられます。



◆犯罪被害者支援ダイヤル：0120-079714（なくさないよ）

犯罪被害にあわれた方やそのご家族のための専用ダイヤルです。損害の回復や苦痛の軽減につながる法制度や適切な相談窓口をご案内しており、DV被害、性被害、身体犯被害などに関する問合せが多くなっています。社会的に犯罪被害者支援に対する機運が高まるなか、令和4年度からフリーダイヤルを導入したほか、令和8年1月13日から「犯罪被害者等法律援助（犯罪被害者等支援弁護士制度）」を新たに開始するなど、様々な取組とともに犯罪被害者支援ダイヤルの周知に努めた結果、令和7年度には受電件数が30,000件を超えました。



◆法テラス災害ダイヤル：0120-078309（おなやみレスキュー）

東日本大震災の被災者支援をきっかけに、被災者専用のフリーダイヤルを開設しました。政令で指定された一定の大規模災害により被災された方に対し、無料で法的トラブルの解決に役立つ法制度や相談窓口についての情報提供を行っています。

これまで東日本大震災、平成28年熊本地震、平成30年7月豪雨、令和元年台風第19号、令和2年7月豪雨、令和6年能登半島地震、令和6年奥能登豪雨の被災者に対応しています。