1．情報提供業務

1－1 令和７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、チャットボットの改善―

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、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。続いて、同年８月からは、更に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。そして、利用者の利便性の更なる向上のため、従前、ホームページのトップページのみに配置していたチャットボットのフローティングアイコン（入口）を、令和８年１月からは地方事務所別のトップページを含むほぼすべてのページに配置し、チャットボットをより利用できるように改善した。その結果、利用者がチャットボットへアクセスできる機会が大きく増加し、令和７年度のチャットボット利用件数は117,088件（令和６年度利用実績30,732件）、有人チャットの利用件数は6,558件（令和６年度利用実績515件）にそれぞれ増加した。

サポートダイヤルについては、令和７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689万件に達した。なお、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、チャットによる情報提供サービスを導入した令和６年度以降は減少傾向にある。

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７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年度に引き続き、令和６年奥能登豪雨の被災者支援として、法テラス災害ダイヤルでの受付を継続し、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、様々な問合せに対し的確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７年度は、よく利用されるFAQ1,232件をホームページで継続公開するとともに、265件を更新し、12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７年度は既存の相談窓口情報約2,800件を更新し、新たに約80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・団体の協力を得て、民事事件や刑事事件、犯罪被害者支援及び福祉支援等に関する研修を実施し、情報提供に必要な知識の習得を行っている。

さらに、複数の地方事務所とサポートダイヤル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、地方事務所独自の取組等を共有する意見交換の機会を設け、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。加えて、令和８年度に始まる共同親権制度や民事訴訟手続のデジタル化・本人サポート等の新制度等についての研修を実施し、今後増加が見込まれる問合せに対して、適切に情報提供を行うための知識習得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７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、過去最多の10,270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７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 ―

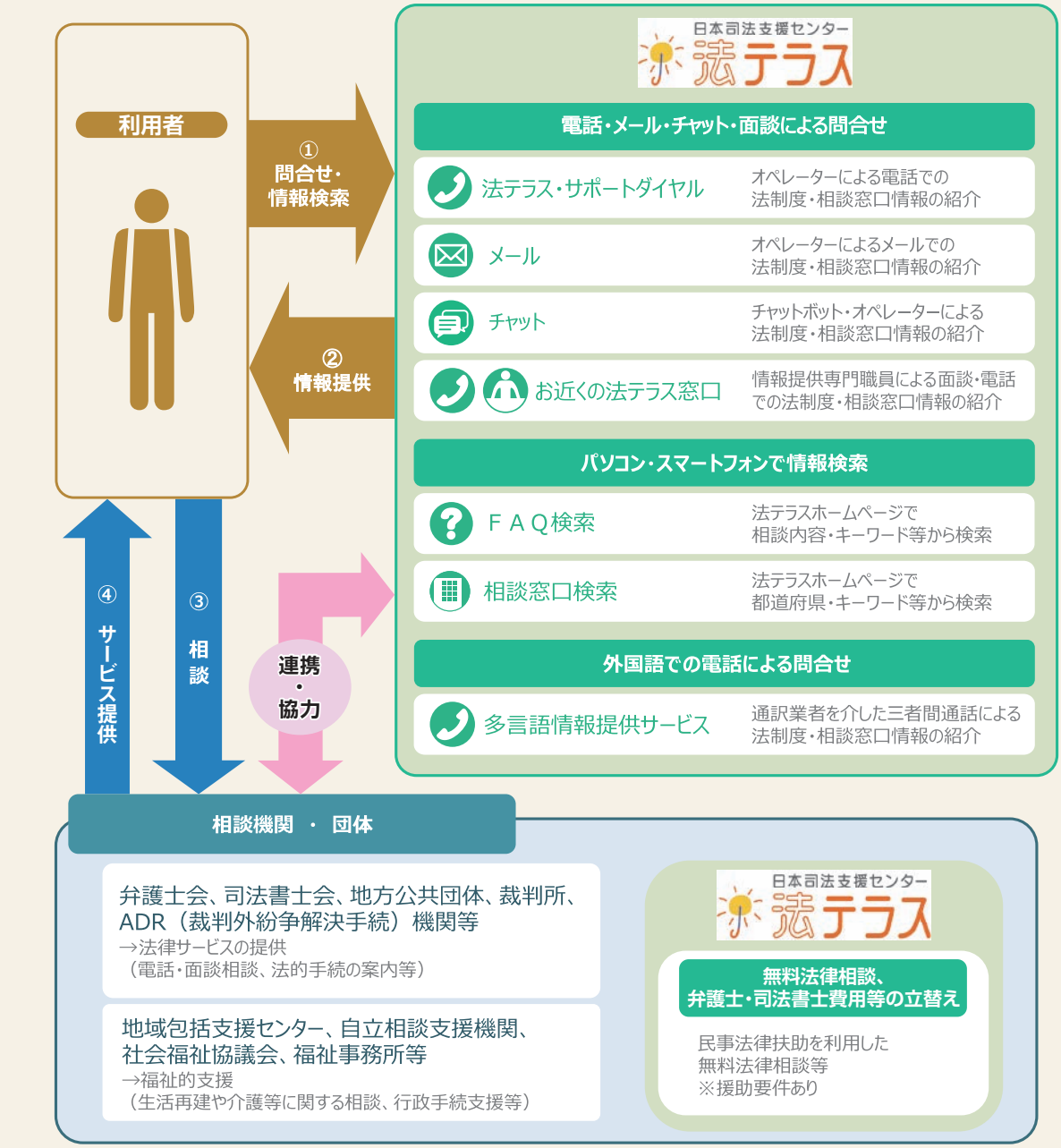
総合法律支援法の基本理念である「あまねく全国において、法による紛争の解決に必要な情報やサービスの提供が受けられる社会を実現」するためには、利用者である国民等が、法が社会の中で持つ機能・役割や、なぜ法が社会に必要なのかなどについて理解することが必要との観点から、平成22年度以降、法テラスでは情報提供業務の一環として法教育に取り組んでいる。

令和４年度からは、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の二つを法テラスの法教育の取組として位置付け、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７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、子ども食堂での親子を対象としたイベントや、高校等と連携し、借金や犯罪被害、消費者被害といったトラブルにあわないための新成人向けの講義を行うなど、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を併用するなど、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、広く国民等に開かれた、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

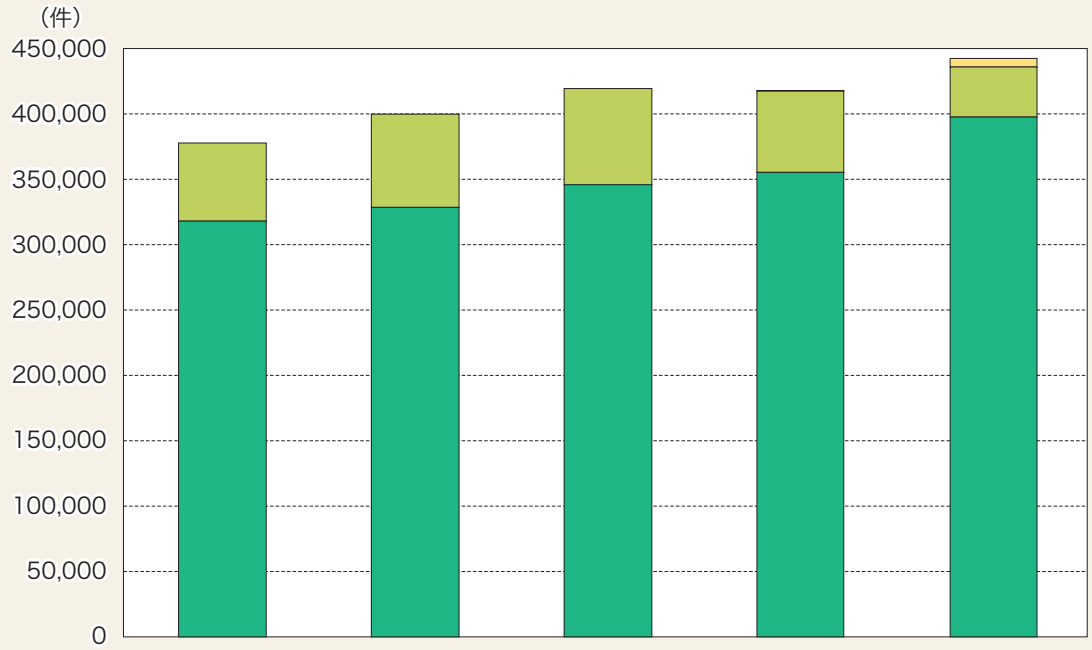
平成18年10月の法テラスの業務開始に合わせて、全国からの問合せに応じるコールセンターを設け、情報提供を行っている。コールセンターは、当初、専門業者に業務を委託していたが、平成23年4月から自主運営に切り替え、これを契機に、より親しみを持てるよう、通称を「法テラス・サポートダイヤル」とした。

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3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年度以降は増加傾向に転じ、令和7年度は前年度より大幅に増加した。

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7年度の利用件数117,088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、同年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。一方で、有人チャット対応件数は大幅に増加した。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、689万件に達した。

資料 1-2　**サポートダイヤル問合せ件数の推移**



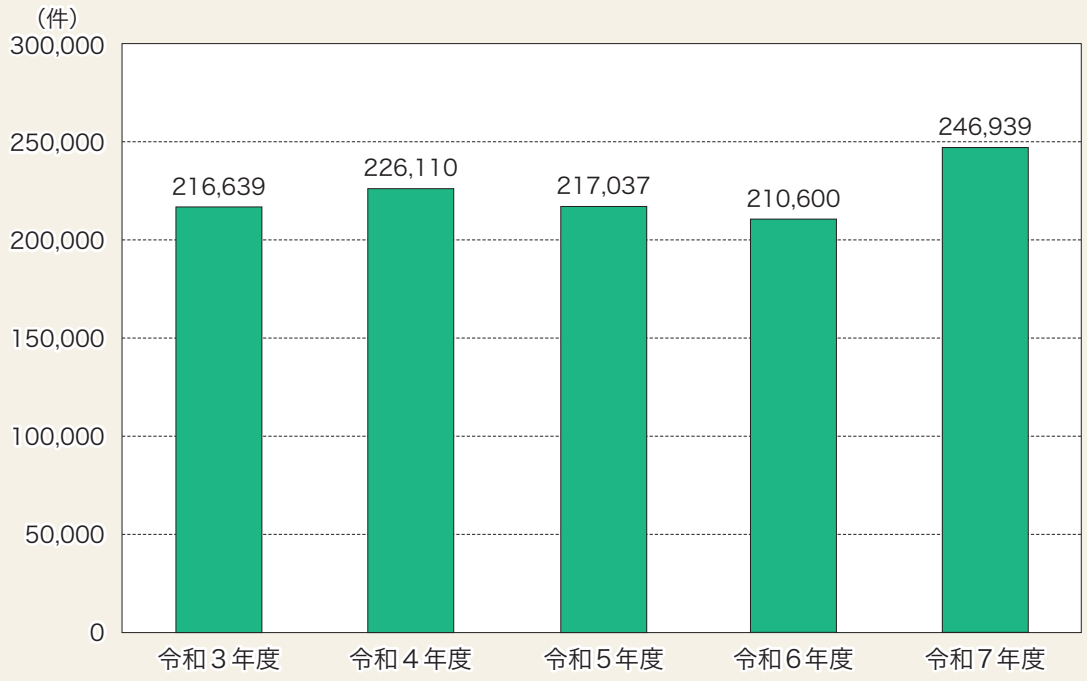
	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
合　計	377,753	399,812	419,403	417,931	442,452
有人チャット	－	－	－	515	6,558
メール	59,754	71,287	73,591	62,099	38,276
電話	317,999	328,525	345,812	355,317	397,618

（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３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。令和７年度における地方事務所問合せ件数は、前年度と比べ大幅に増加した。

資料 1-3　地方事務所問合せ件数の推移



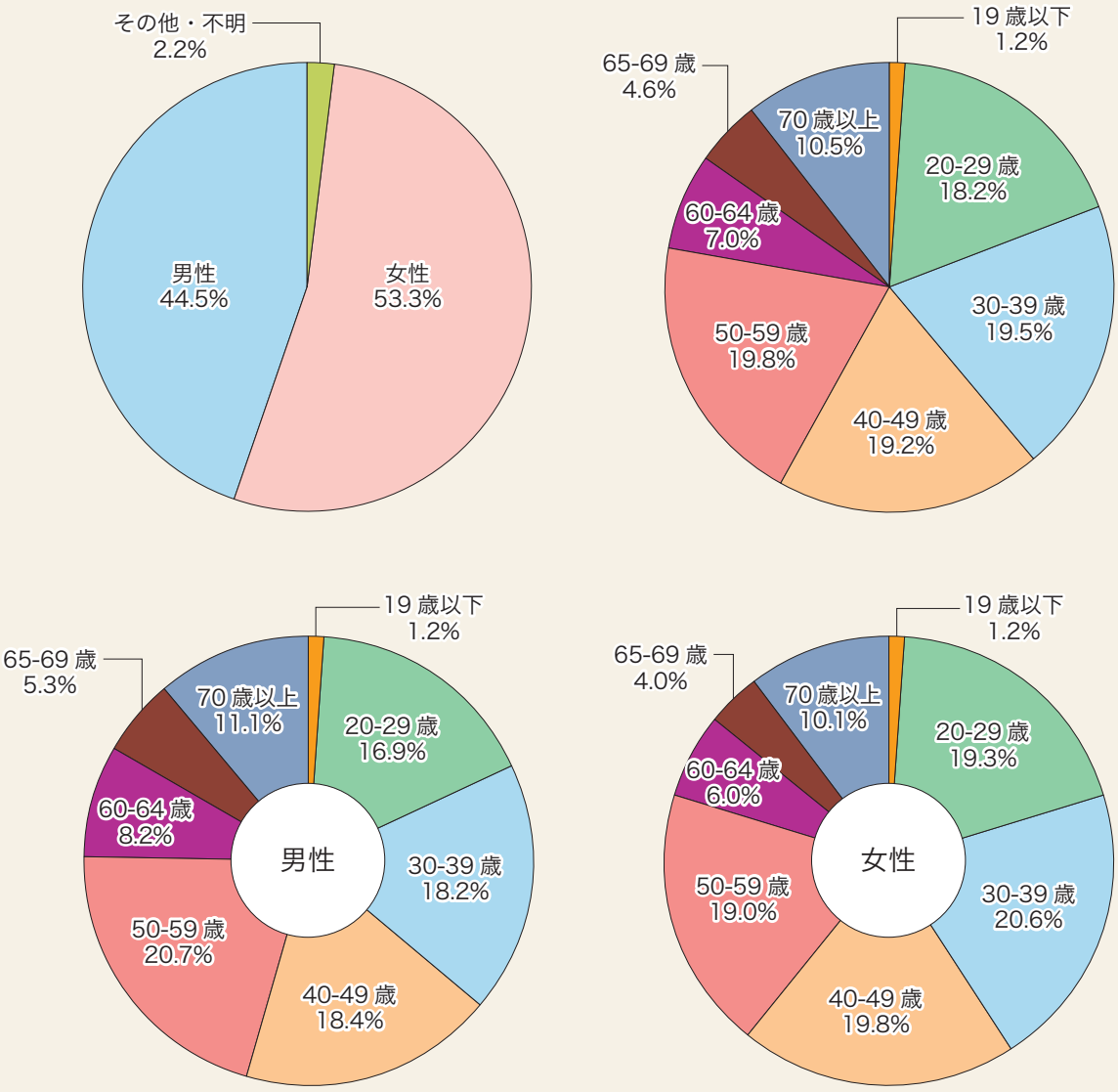
1－4　問合せの傾向

（1）サポートダイヤル

令和7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、20代、30代、40代及び50代のいずれの年代もおおよそ2割ずつを占めている。

資料 1-4　**令和７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**

総件数：442,452件

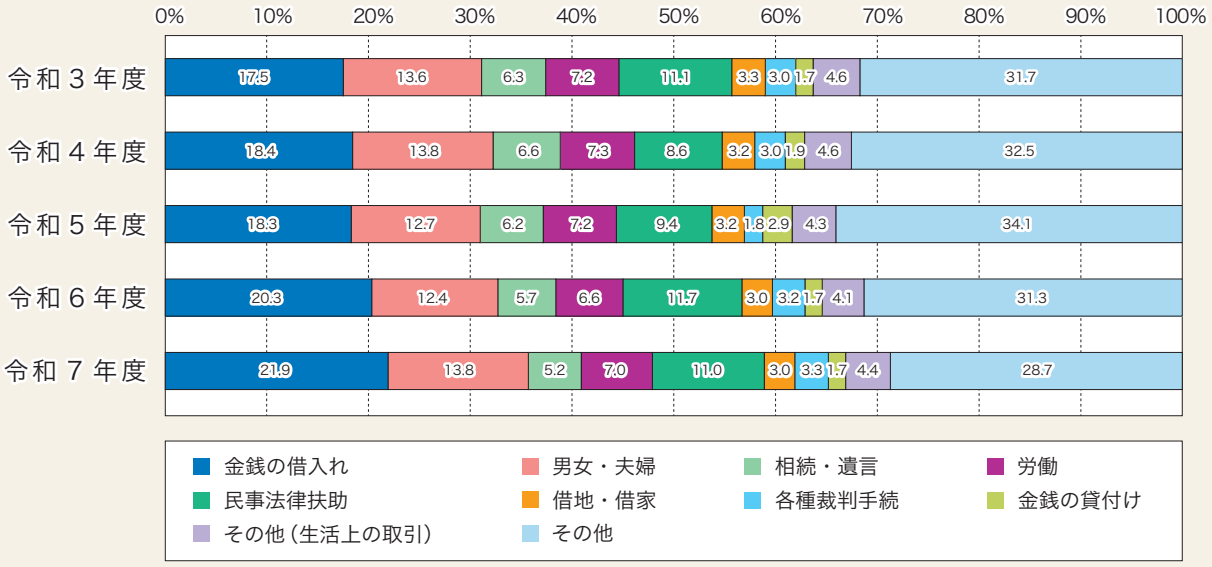


（注）年代が記載されているグラフは、不明・回答拒否を除いた割合を表示している。

令和３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。

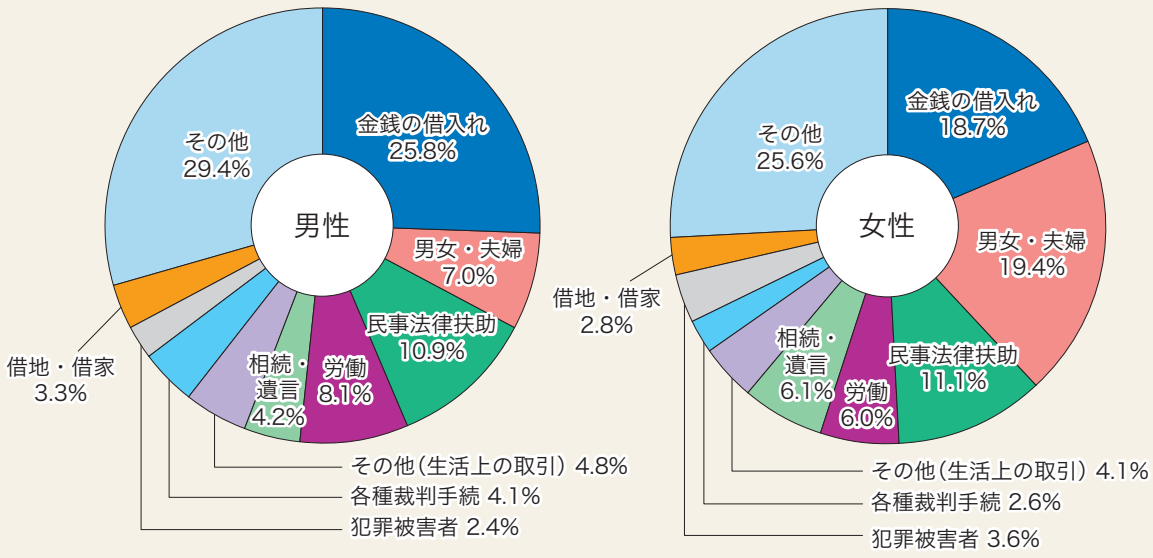
男女別の問合せ分野は、資料1-6のとおりである。男性からの問合せは金銭の借入れが多く、女性からの問合せは男女・夫婦が多い傾向にある。

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７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「金銭の貸付け」、「高齢者・障がい者」、「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、犯罪被害者などである。一方、男性からの問合せ比率が特に高い分野は、会社、犯罪の成否、賃金・退職金、犯罪・刑事事件などである。男女で問合せ分野の傾向に違いが見られる。

資料 1-7　令和７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）

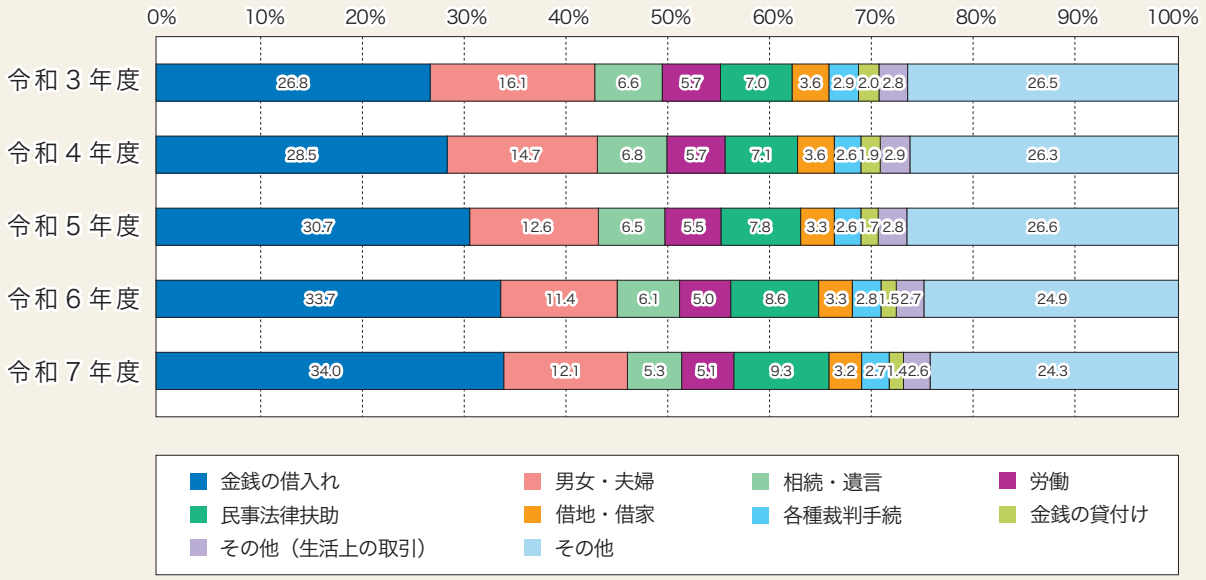
順位	問合せ分野	件数			
		合計	分野別男女件数		
			男性	女性	その他・回答なし
1	金銭の借入れ	95,028	50,827	44,026	175
2	男女・夫婦	59,738	13,869	45,824	45
3	民事法律扶助	47,842	21,524	26,235	83
4	【参考】労働に関する相談合計（注1）	30,215	15,872	14,221	122
5	相続・遺言	22,592	8,187	14,376	29
6	その他（生活上の取引）	19,214	9,529	9,629	56
7	各種裁判手続	14,213	8,147	6,052	14
8	犯罪被害者	13,331	4,743	8,574	14
9	借地・借家	13,109	6,413	6,645	51
10	その他（職場）	7,730	4,348	3,348	34
11	いじめ・嫌がらせ	7,394	3,536	3,823	35
12	金銭の貸付け	7,354	3,757	3,578	19
13	その他（家族）	6,768	2,268	4,476	24
14	高齢者・障がい者	6,652	2,510	4,129	13
15	損害賠償	5,936	3,157	2,768	11
16	定年・退職・解雇	5,859	3,078	2,765	16
17	子ども	5,208	1,458	3,735	15
18	情報提供	4,389	2,104	2,272	13
19	名誉毀損	4,255	1,916	2,312	27
20	その他の法律事務	4,063	2,073	1,977	13
21	賃金・退職金	3,912	2,339	1,561	12
22	その他（犯罪・刑事事件）	3,878	2,234	1,627	17
23	その他（会社）	3,825	2,613	1,206	6
24	その他（法テラス）	3,751	1,860	1,879	12
25	刑事手続のしくみ	3,667	2,107	1,553	7
26	弁護士	3,485	1,545	1,929	11
27	生活福祉	3,108	1,687	1,400	21
28	民事上の問題	2,529	1,369	1,148	12
29	犯罪の成否	2,465	1,517	941	7
30	その他（医療）	2,271	980	1,285	6

（注１）「労働」は、表中の「いじめ・嫌がらせ」「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44.5%、女性53.3%）と比較して、男性からの問合せが10ポイント以上多い（54.5%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（63.3%以上）を赤色で表示した。

（2）地方事務所

令和３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。

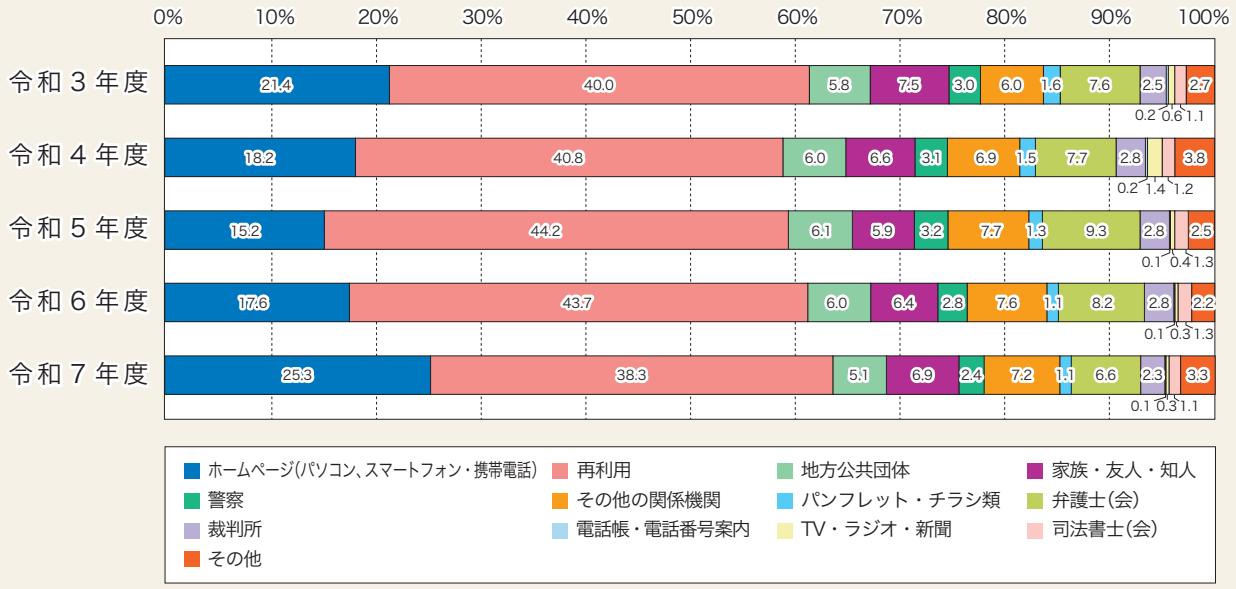
1－5　認知媒体

（1）サポートダイヤル

令和３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。その他には、令和7年9月1日から新たに認知媒体として追加したチャット型生成AI（1.3%）が含まれている。

（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

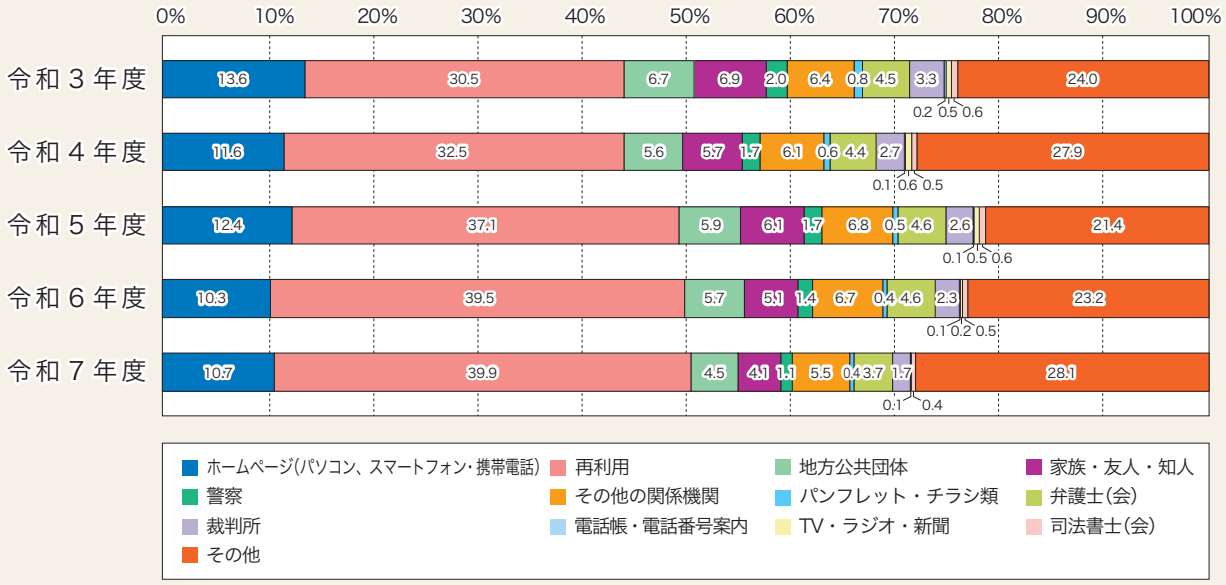


（注）認知媒体は、任意で回答を得られたものを基に算出

（2）地方事務所

令和3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。

資料1-10　地方事務所認知媒体内訳の推移



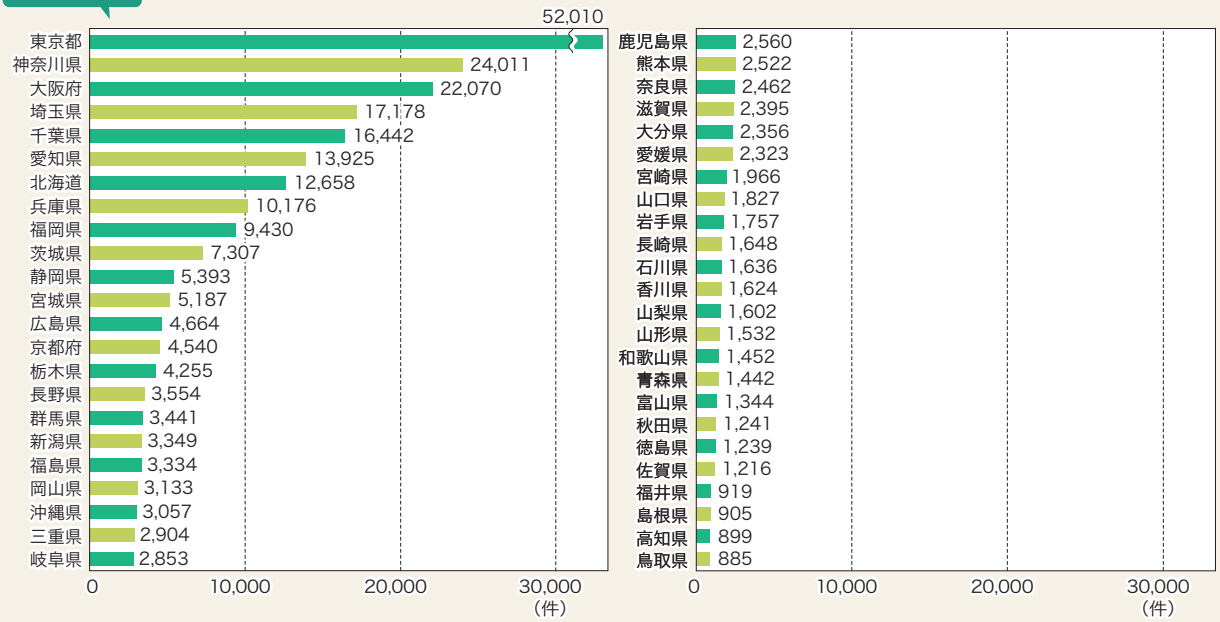
（注）認知媒体は、任意で回答を得られたものを基に算出

1－6　利用者の地域分布

（1）サポートダイヤル

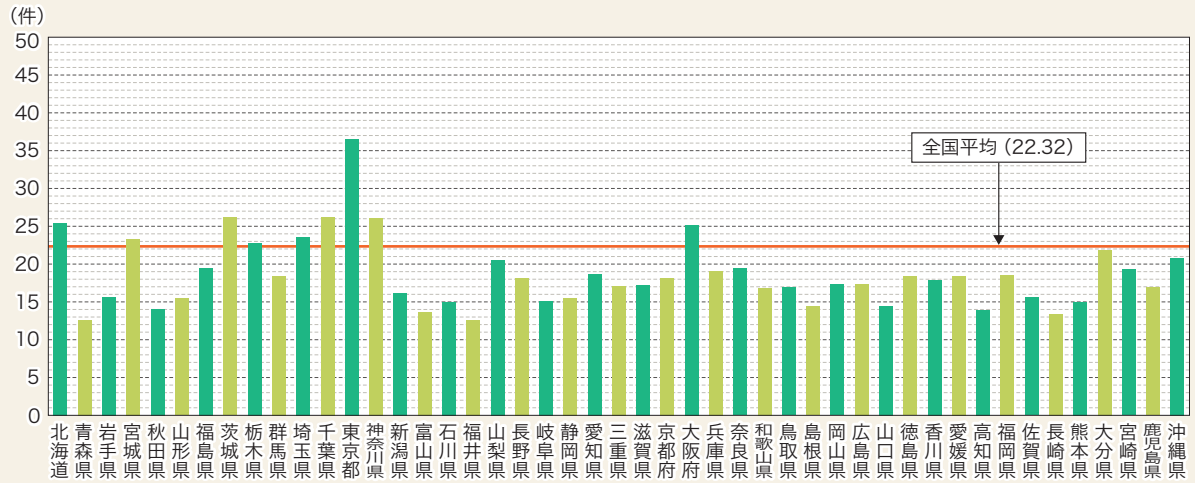
令和７年度の都道府県別サポートダイヤル問合せ件数は、資料1-11のとおりである。東京、神奈川、大阪をはじめとする大都市圏からの利用が多い。また、人口１万人当たりの問合せ件数（都道府県別）は、資料1-12のとおりである。東京が最も多く、次いで千葉、茨城の順となっている。

資料 1-11　令和７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、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７年度サポートダイヤル問合せ件数（都道府県別）

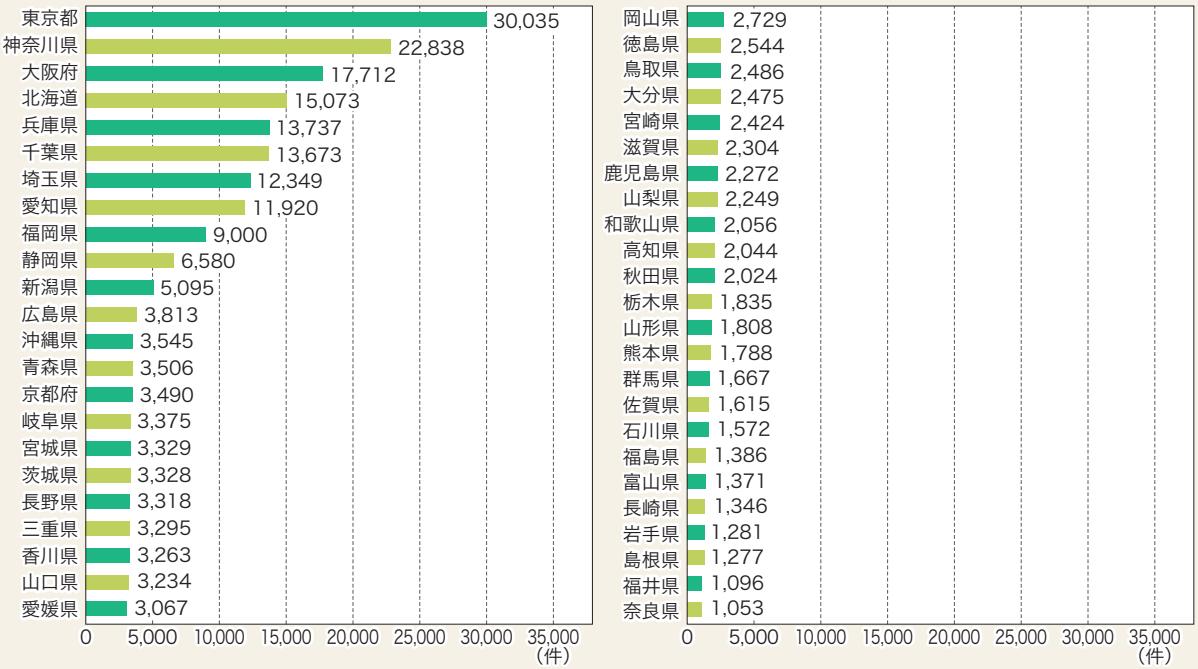


（注）人口は、総務省統計局の「令和７年国勢調査人口速報集計」データを参照した。

（2）地方事務所

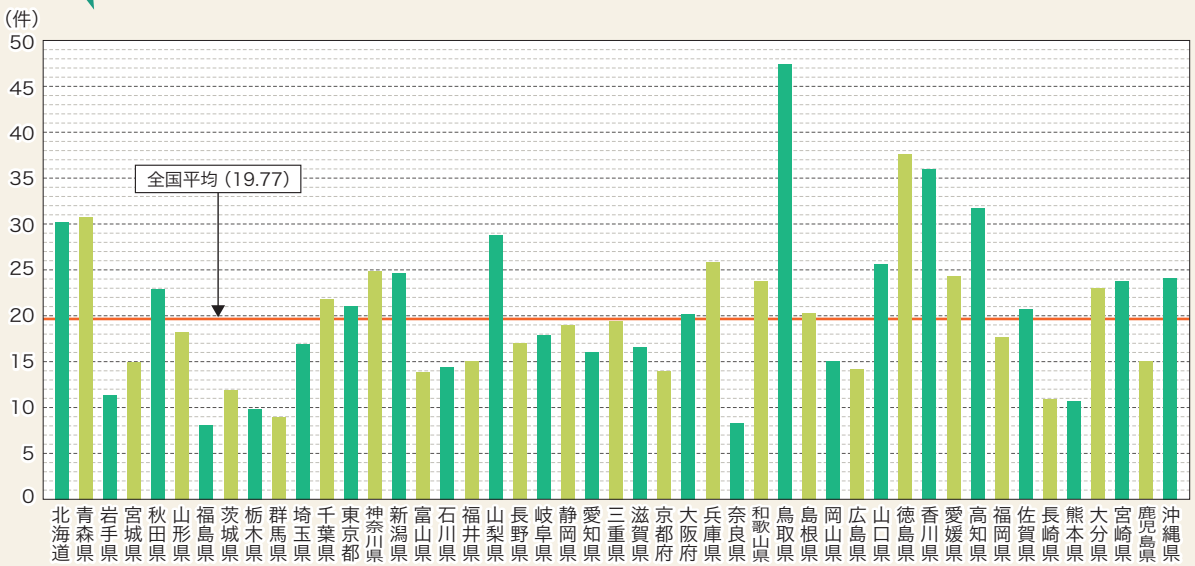
令和７年度の地方事務所別の問合せ件数は、資料1-13のとおりである。東京、神奈川、大阪を始めとする大都市圏での利用が多い。また、人口１万人当たりの問合せ件数（都道府県別）は、資料1-14のとおりである。鳥取、徳島、香川など比較的人口の少ない地域で比率が高くなっている。

資料 1-13　令和７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（10,674）、函館(1,420)、旭川(1,169)、釧路(1,810)の合計。
（注2）法テラスの情報提供業務では、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７年度都道府県別問合せ件数（面談・電話の合計数）



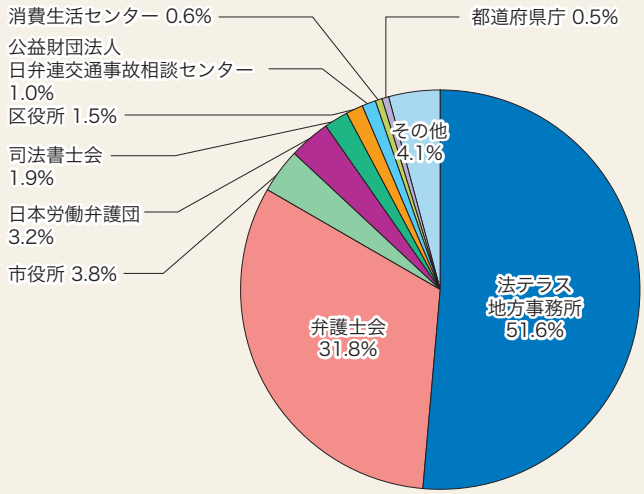
（注）人口は、総務省統計局の「令和７年国勢調査人口速報集計」データを参照した。

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７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７年度サポートダイヤル紹介先関係機関内訳

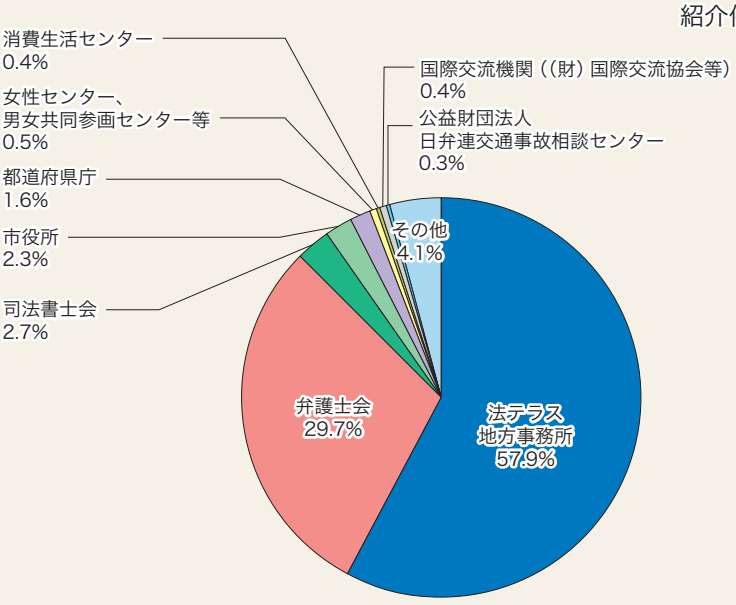
紹介件数：543,491件



（注）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７年度地方事務所紹介先関係機関内訳

紹介件数：208,662件



（注）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

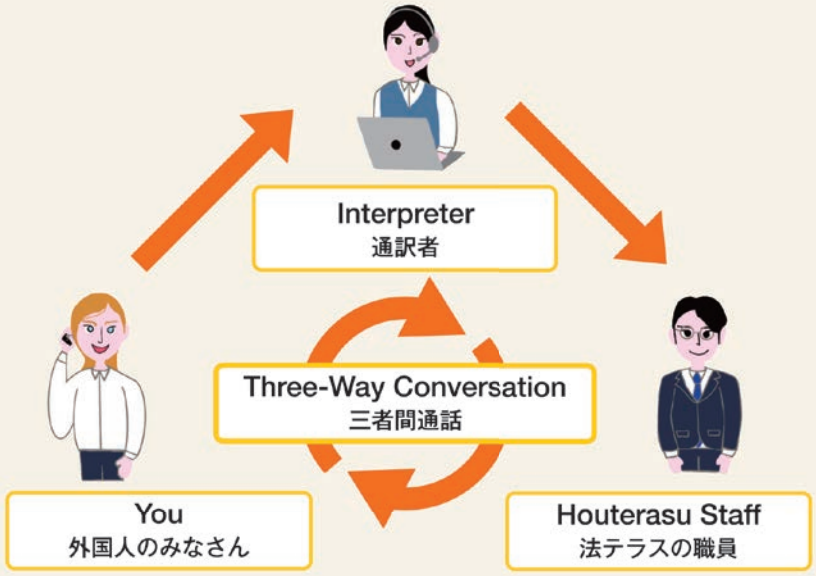
法テラスの情報提供業務は、日本語話者でない方々も利用できるが、法テラス職員だけでは外国語による対応が困難であり、従前は十分なサービス提供が行えない状況にあった。そこで、平成25年度から、用いる言語にかかわらず、適切な情報提供が受けられるように「多言語情報提供サービス」を行っている。

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三者間でつなぎ、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

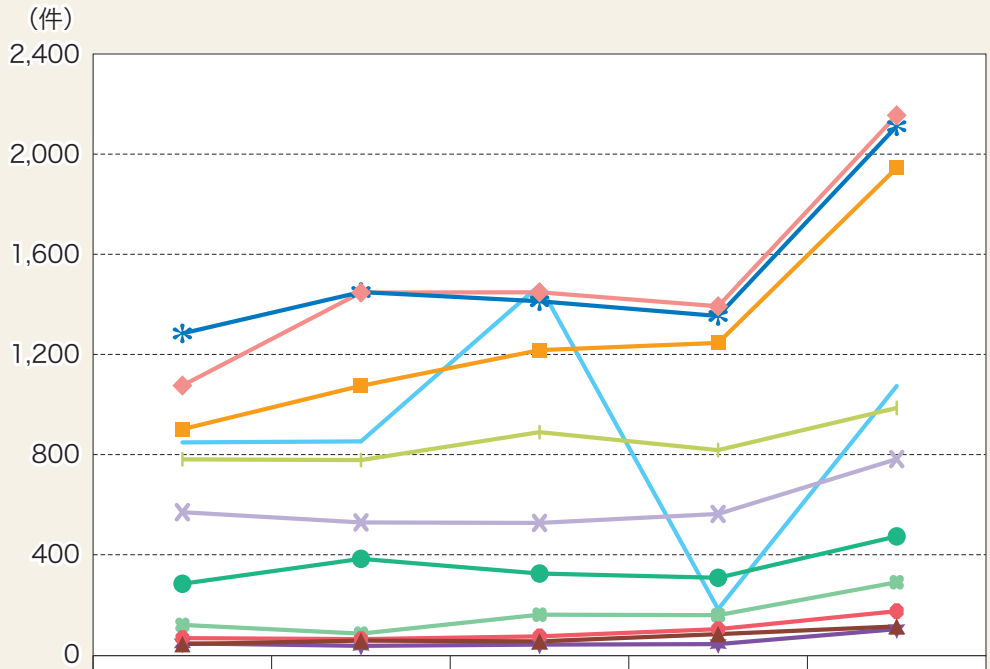


（注）外国語リーフレットから抜粋

（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、令和7年度の問合せ件数は過去最多となり、初めて10,000件を超えた。なお、令和6年度は、通訳業者の変更に伴い、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、令和6年度の問合せ件数は、他の年度における多言語対応件数と同様の件数把握は困難であり、単純に件数を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と中国語が特に多いという点について従前から変化はない。

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

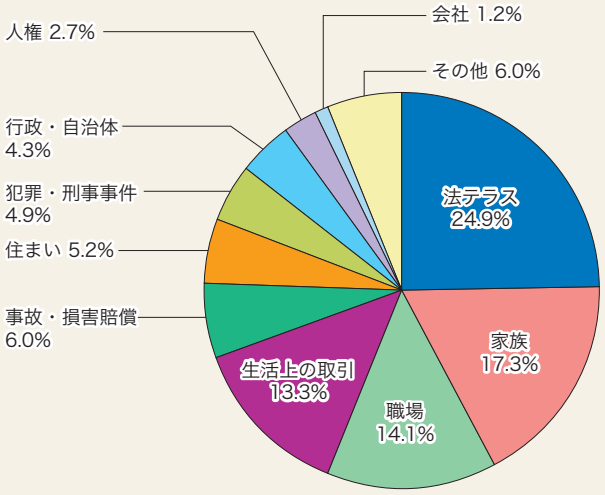


	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
英語	1,082	1,455	1,456	1,400	2,166
中国語	907	1,081	1,224	1,253	1,955
韓国語	45	59	56	85	116
スペイン語	574	533	531	567	787
ポルトガル語	1,291	1,457	1,420	1,361	2,122
ベトナム語	287	387	328	311	477
タガログ語	786	783	895	823	992
ネパール語	69	65	76	105	177
タイ語	122	87	163	161	293
インドネシア語	48	38	43	45	105
その他（日本語等）	854	858	1,484	185	1,080
合計	6,065	6,803	7,676	6,296	10,270

（4）問合せの傾向

令和７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７年度多言語情報提供サービス問合せ分野別内訳

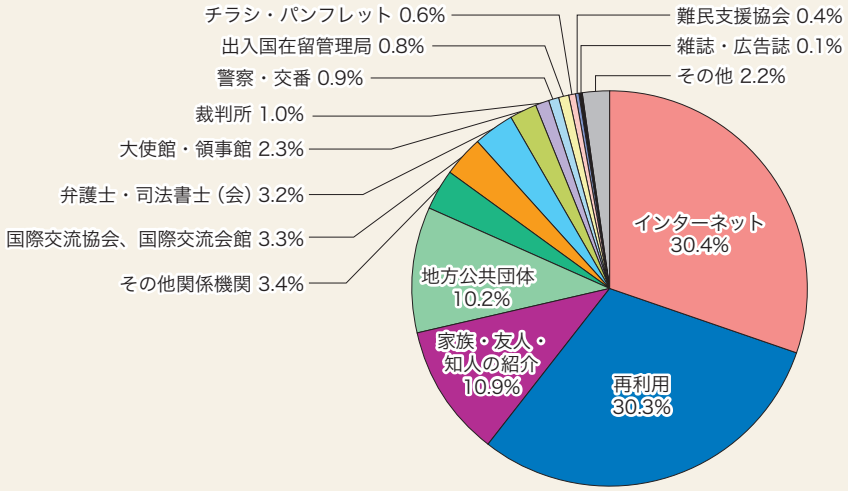


（5）認知媒体

令和７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。インターネットの割合が最も高く、次いで僅差で再利用となっている。インターネットの割合が再利用を上回ったのは初めてである。

（注）認知媒体：利用者が法テラスを知った媒体のこと

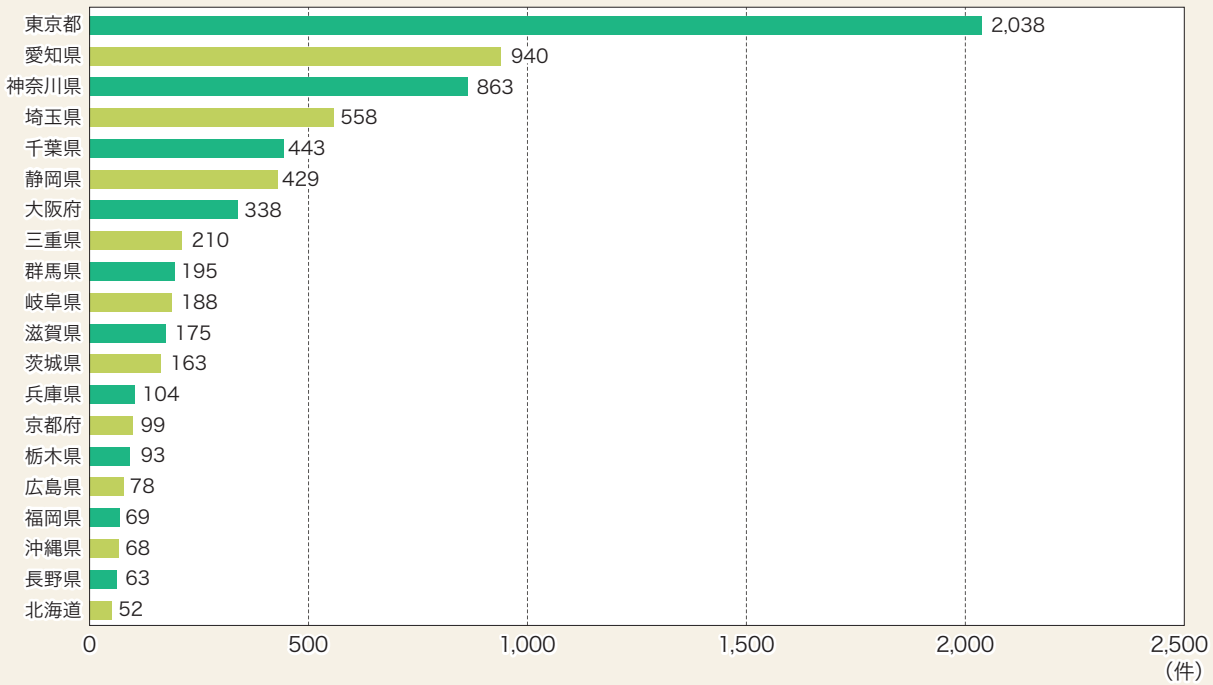
資料 1-20　令和７年度多言語情報提供サービス認知媒体内訳



（6）利用者の地域分布

令和７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７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７年度の国際室の活動内容と実績は、以下のとおりである。

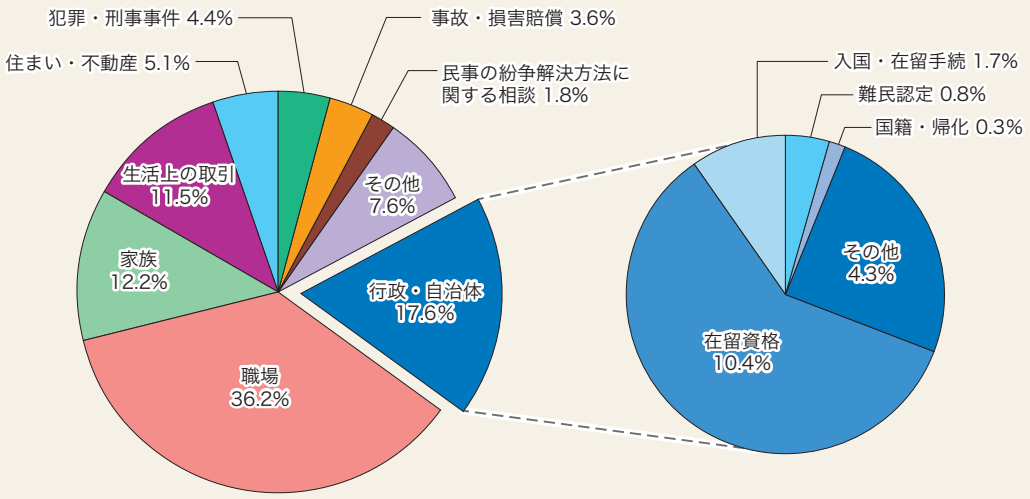
（１）国際室における問合せの傾向

ア　問合せ内容

令和７年度の問合せ総件数は2,164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７年度国際室における問合せ内容分野別内訳**

総件数：2,164件



（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。

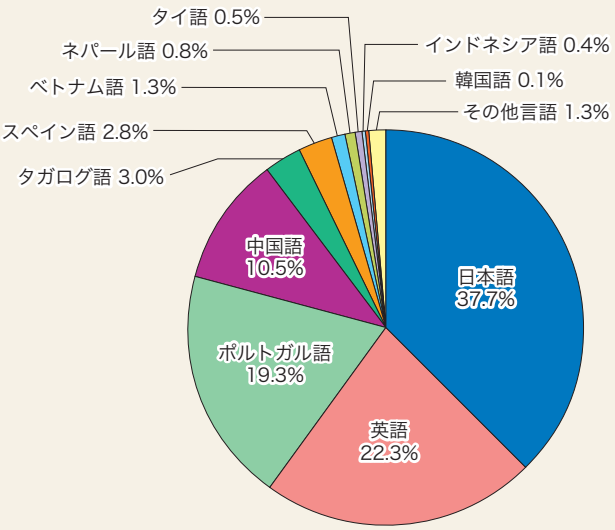
イ　問合せ言語

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７年度国際室における言語別問合せ内訳

総件数：2,164件



（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：労働・解雇】

（相談要旨）残業代未払などの問題について東京労働局外国人特別相談・支援室からアドバイスを受けた後、相談者が解雇無効を争うことを希望していたため、国際室に引き継がれた。相談者は、雇用契約開始から１年半ほど経って会社から解雇通知を受けた。解雇理由は、仕事の評価が悪く指導をしても改善されないからとのこと。解雇には納得がいかないため、業務従事の意思があることを書面で会社に連絡したが、解雇済みであるからと会社は対応してくれない。どうすればよいか。

⇒　（対応要旨）相談者の話を前提とすると解雇の合理的理由は認められず、解雇は無効である可能性が高いことを説明した。解雇を争うために、弁護士に依頼し、交渉又は訴訟を行う方法があることやそのメリットを伝え、法テラスの法律相談窓口を案内した。また、１か月分の解雇予告手当の支払で退職に応じる場合には、労働基準監督署で未払残業代と併せての対応も可能であることを説明した。

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：債務整理・在留資格】
（相談要旨）相談者の在留資格は永住者である。カードローンが返せず、返済のために借入れを繰り返していたら総額600万円まで膨らんでしまった。近いうちに払えなくなり、滞納してしまいそうだ。公租公課の未納はない。借金を整理すると在留資格に影響が出てしまわないか、不安である。
　⇒　（対応要旨）借金の整理自体は在留資格に影響はないが、公租公課を滞納すると影響があることを説明し、公租公課の滞納をしていない今の段階で借金を整理する方がよいことを助言した。借金の整理には、自己破産以外にもいくつか方法があり、収入や資産の状況などから考えて決めることになると案内した後、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。

（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７年度は、以下のテーマで計４回にわたるセミナーを開催し、参加人数は合計1,509人であった。

資料 1-24　**令和７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７年　５月21日	難民の法的支援について
令和７年　９月18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７年11月20日	なぜ難民保護を求め続けるのか　～33年間の実践から感じていること～
令和８年　１月23日	刑事手続・退去強制手続の基礎知識


無断使用・転載・複写等を禁止します。
令和８年１月23日開催のセミナー「刑事手続・退去強制手続の基礎知識」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７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290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等を、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、子ども食堂での親子を対象にした講演、カスタマーハラスメント問題等の時勢に沿ったテーマを取り上げるなど、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：子ども食堂での親子向け法教育「弁護士って何だろう？」

愛知

愛知地方事務所では、昨今SNSの発達等により、法的トラブルに巻き込まれる層の低年齢化が進んでいることから、子どもとその親御さん向けに法教育イベントを開催したいと考え、連携先を検討していた。その検討過程において、新聞やHP等の記事で様々なイベントを積極的に開催している「日進絆子ども食堂」を知り、法教育イベントの開催を提案したところ、提案に賛同いただき、子ども食堂参加の親子を対象としたイベントを開催した。

まずは弁護士を知ってもらうことを目的として「弁護士って何だろう？」というテーマで、弁護士の仕事や法律の役割についてクイズを交えて分かりやすく楽しく学べるよう講演内容を工夫した。

親子が一緒に参加する法教育イベントの開催は、愛知地方事務所として初めての取組であったが、参加者からは「分かりやすく勉強になった」という感想を多くいただき、クイズを楽しみながら親子で興味を持っていただけるよい機会となった。今後、他の子ども食堂にも提案し、親子一緒に参加できる法教育イベントを継続して行っていきたい。



［開 催 日］　令和８年２月８日（日）
［場　　所］　日進市にぎわい交流館
［参加人数］　約30名

事例２：新成人（高校生）のための法律講座

鳥取

鳥取地方事務所では、鳥取県内の公立高校から、高校３年生を対象に、成人教育に関する授業をしてほしいとの依頼があり、法テラス倉吉法律事務所所属の志賀貴光常勤弁護士が講師となり、「新成人のための法律講座」を行った。

具体的には、借金・デジタルタトゥー・大麻・トクリュウ型犯罪・消費者被害・宗教・依存症等の問題について、公共機関や金融機関が作成している動画や、騙されやすさセルフチェックリスト等を活用しながら、トラブルにあわないためにはどうすればよいのか、などについて説明した。

「リボ払いは利息が膨らんで大きくなるかもしれないことが分かった。」など、リボ払いについての動画や利息についての感想が多く寄せられた。

［開 催 日］　令和７年12月10日（水）
［場　　所］　鳥取県立鳥取中央育英高校
［参加人数］　60名

事例３：美術館のオープンなスペースを活用した一般向け法教育

富山

富山地方事務所では、例年、富山市立図書館との共催で、一般市民向け法教育セミナーを実施している。同図書館には、報道などで度々取り上げられる富山市ガラス美術館が併設されており、同館内にあるミュージアムショップやエスカレーターからもよく見渡すことができるオープンなロビースペースを活用して、法教育セミナーを実施することとなった。同スペースは、市内外から訪れた多くの来館者が行き交う場所で、様々なイベントが多く開催されているため、今回の法教育セミナーの実施場所として相応しいと考えた。

令和２年厚生労働省告示によって、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、適切に対応するための体制の整備をすることが望ましい旨定められているため、令和７年度は、法テラス魚津法律事務所所属の三村明常勤弁護士を講師として、「カスタマーハラスメント」をテーマとすることとした。

「カスタマーハラスメント」は、ほとんどの人が「してはいけないことという認識を欠いて」行ってしまっていることから、厚生労働省の作成したマニュアルを顧客等に示せるように、厚生労働省のマニュアルそのものを資料にしてセミナーを行った。

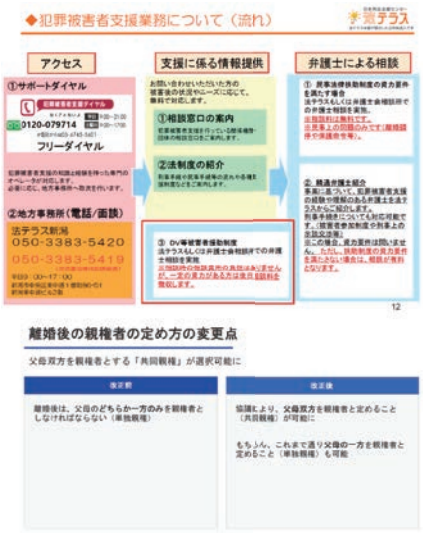
参加者からは「今後に役立ちそう、詳しくお聞きできてよかった」などの感想が寄せられた。

［開 催 日］　令和７年10月11日（土）
［場　　所］　富山市立図書館・ガラス美術館ロビー
［参加人数］　20名程度

事例４：ワンストップ相談会を契機とした DV被害者支援実務担当者へ向けた法教育

新潟

新潟地方事務所では、ひとり親家庭やDV被害者の相談が多いことから、関係機関と協力した包括的な支援を推進するため、「ひとり親家庭・DV被害者のためのワンストップ相談会」を令和７年９月に開催した。この相談会を契機として新潟県女性相談支援センターとの相互連携が構築され、同センターからの提案に基づき、DV被害者支援実務担当者（以下「実務担当者」という。）を対象に、相談対応の資質向上や実務担当者間の連携強化を目的とした研修を実施した。



研修は二部構成で開催し、第一部では、法テラス職員による業務説明や各種援助制度に関する講義を行った。被害の程度から、自発的に法テラスへアクセスすることが困難な方を確実に支援へつなぐため、実務担当者が法テラスを紹介・連絡する方法等を説明し、実務担当者が支援の起点になることの有用性について理解を深めた。

第二部では、新潟地方事務所の副所長を講師として、ひとり親家庭やDV被害者の支援を行うために必要な法的知識の向上を目的とした講義を行った。改正配偶者暴力防止法の施行に伴う保護命令制度や新たに導入される共同親権制度をテーマとして、保護命令の発令対象や共同親権の導入による変更点を解説した。

参加者からは「法テラスをより紹介しやすくなった」「関係機関とつながることの意義を実感した」などの感想が寄せられた。

［開 催 日］ ①令和７年10月20日（月）、②同年10月31日（金）、③同年11月13日（木）
［場　　所］ ①上越市民プラザ、②長岡地域振興局、③新潟県自治会館
［参加人数］ ①16名、②28名、③61名　３か所合計105名

事例５：女性相談員等を対象とした外国人支援に関する法教育

岡山

岡山地方事務所では、毎年、岡山県女性支援相談センターから依頼を受けて、関係機関職員・女性相談員を対象に、民事法律扶助業務を中心とした法テラスの業務説明を含む研修を実施している。

令和７年度は、同センターから「外国人支援」をテーマとして欲しいとの希望があったため、岡山地方事務所の執行部や本部国際室にも相談しつつ、説明内容の選定や資料作成等の準備を行った。

当日は、多言語情報提供サービスや本部国際室の紹介等、外国人支援の取組を説明し、受講者のほとんどを占めていた女性参加者の関心度が高い「ひとり親世帯の償還免除制度」や「犯罪被害者等法律援助（犯罪被害者等支援弁護士制度）」についても言及することができた。

参加者からは、「法テラスの新しい取組を知るきっかけとなり、理解が深まった」という声を多くいただけた。

［開 催 日］ 令和７年５月９日（金）
［場　　所］ きらめきプラザ（岡山県総合福祉・ボランティア・NPO会館）
［参加人数］ 112名

1－11　霊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、献金の強要や物品販売、家庭崩壊等の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、「霊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。

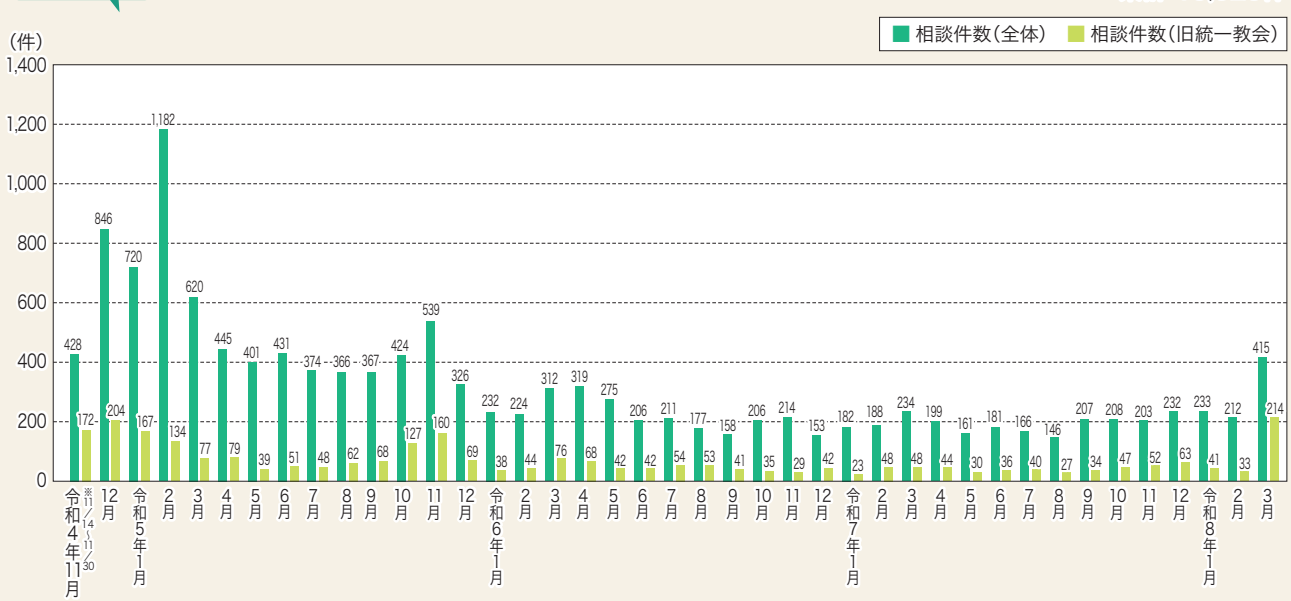
対応ダイヤルでは、幅広く相談を受け付けており、英語を含む10言語に対応した海外からの問合せや24時間利用受付可能であるメールフォームを用いた相談受付も行っている。

また、霊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、特定施策推進室に霊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（臨床心理士・公認心理師）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団、全国霊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8年3月末までに、累計13,323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、令和7年度2,563件）の相談が寄せられた。このうち、相談者の年齢は、「50代」が2,544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



※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
25人	48人	710人	1,204人	2,183人	2,544人	1,734人	1,623人	720人	40人	2,492人
0%	0%	5%	9%	16%	19%	13%	12%	5%	0%	19%

【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
1人	8人	112人	185人	316人	531人	499人	497人	240人	13人	399人
0%	0%	4%	7%	11%	19%	18%	18%	9%	0%	14%

※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。

（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2,801件（21%）、宗教二世・三世に関する相談は1,085件であった。また、相談者の性別は「女性」7,546人（57%）と「男性」より多く、相談者の立場は「非信者」が5,062件（38%）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）
2,801件	6,371件	4,274件
21%	47%	32%

※複数の団体名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
5,716人	7,546人	61人
43%	57%	0%

【旧統一教会のみ】

男性	女性	その他
1,153人	1,635人	13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
1,470件	1,383件	5,062件	5,408件
11%	10%	38%	41%

【旧統一教会のみ】

信者	元信者	非信者	その他・不明
278件	607件	1,527件	389件
10%	22%	55%	14%

資料 1-30 宗教二世・三世に関する相談

【全体】

宗教二世・三世
1,085件

【旧統一教会のみ】

宗教二世・三世
294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。

※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。

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5,102件（32%）、「金銭的トラブル」が3,391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1,476件（41%）で最も大きな割合を占めた。

資料 1-31　相談内容

【全体】

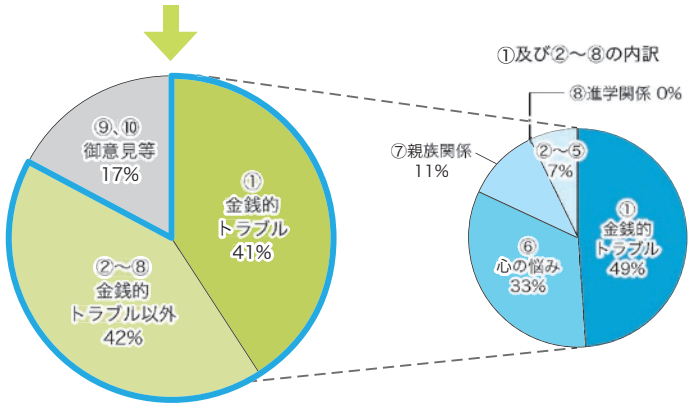
① 金銭的トラブル	② 身体的被害	③ 生活苦・就労の悩み	④ 誹謗中傷・嫌がらせ	⑤ 個人情報の悪用	⑥ 心の悩み（心の健康も含む）	⑦ 親族関係	⑧ 進学関係	⑨ 行政に関する相談	⑩ その他	計
3,391件	176件	191件	200件	228件	5,102件	1,058件	5件	450件	5,291件	16,092件

※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
1,476件	43件	88件	34件	35件	980件	330件	2件	186件	424件	3,598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８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（5,188件）が最も多かったほか、「全国霊感商法対策弁護士連絡会」（2,309件）、「全国統一教会被害対策弁護団」（1,369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)	5,188件
全国霊感商法対策弁護士連絡会 (注2)	2,309件
全国統一教会被害対策弁護団 (注3)	1,369件
日弁連フリーダイヤル	820件
消費者ホットライン	540件
警察	469件
よりそいホットライン	386件
精神保健福祉センター	339件
地域包括支援センター	217件
行政相談センター	207件
法務局（人権相談）	188件
法務少年支援センター	118件
個人情報保護法相談ダイヤル	108件
生活困窮者自立支援機関	63件
内閣府チャットボット (注4)	27件
児童相談所	24件
24時間子供SOSダイヤル	23件
宗教等二世無料電話法律相談 (注5)	22件
配偶者暴力相談支援センター	17件
ハローワーク	17件
違法・有害情報センター	12件
進学支援機関	7件
家庭裁判所（手続案内）	3件
外務省領事局	1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)	1,356件
全国霊感商法対策弁護士連絡会 (注2)	383件
日弁連フリーダイヤル	265件
法テラス (注1)	231件
よりそいホットライン	86件
精神保健福祉センター	67件
行政相談センター	65件
地域包括支援センター	65件
警察	56件
法務少年支援センター	31件
法務局（人権相談）	28件
消費者ホットライン	19件
生活困窮者自立支援機関	19件
個人情報保護法相談ダイヤル	18件
宗教等二世無料電話法律相談 (注5)	11件
内閣府チャットボット (注4)	6件
児童相談所	4件
進学支援機関	4件
違法・有害情報センター	3件
ハローワーク	3件
24時間子供SOSダイヤル	2件
外務省領事局	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、全国霊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「内閣府チャットボット」として紹介
（注5）令和7年11月6日（木）から令和8年1月30日（金）まで、日本弁護士連合会主催の「宗教等二世無料電話法律相談」を案内