

5年目を迎えた法テラス

日本司法支援センター 第一事業部長補佐兼情報提供課長 佐々木 文

1 法テラスとは

日本司法支援センター（通称：法テラス）は、民事、刑事を問わず、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の実現を目指し、綜合法律支援法に基づいて、平成18年4月に政府の全額出資により設立され、同年10月から業務を開始しました。

法テラスの主な業務としては、

- ①情報提供業務（法的トラブルの解決に役立つ法制度や相談先などの情報を、電話、メール、面談によりご案内します）
- ②民事法律扶助業務（経済的に余裕のない方に対し、無料法律相談の実施や弁護士・司法書士費用等の立替えを行います）
- ③国選弁護等関連業務（貧困等の理由で自分では弁護人を頼めない刑事事件の被疑者・被告人のため、裁判所に弁護士候補を指名通知し、事件終了後に報酬等の支払をします）
- ④司法過疎対策業務（弁護士や司法書士がいないなど、法律サービスが行き届かない地域に法律事務所を設置し、法テラスに勤務するスタッフ弁護士を常駐・巡回させ、法律サービスを提供します）
- ⑤犯罪被害者支援業務（犯罪被害にあわれた方に対し、情報提供や個々の状況に応じて弁護士を紹介するほか、刑事裁判に

参加する被害者の方のため、裁判所への弁護士候補の指名通知と報酬等の支払をします）

という、5つの本来業務があります。

2 司法サービスの玄関口として

これまで司法は一般市民からは敷居が高く、法的トラブルを抱えていてもどこに誰に相談してよいか分からないという方が大勢いましたし、今もいることでしょう。そのような方々に、気軽に問い合わせいただき、解決のきっかけとなる情報を伝える情報提供業務は、司法サービス利用の玄関口とも言える業務です。

法テラスでは、**コールセンター（電話番号：オナヤミナシ0570-078374）**を設け、電話とメールで全国からのお問い合わせに応じているほか、各地の地方事務所でも専門の職員が面談と電話でお問い合わせを受け付けています。特にコールセンターは、幅広い方からご利用いただけるよう、平日は午前9時から午後9時まで、土曜日も午前9時から午後5時まで電話を受け付け、全国どこからでも固定電話の場合は、3分間8.5円の電話料金のみでご利用いただけるようにしています。

コールセンターの情報提供件数は、平成19年度が約22万件、平成20年度が約29万件（前年度比約30%増）、平成21年度が約40万件（前年

比約40%増)となっています。問い合わせ内容としては、最も多いのが多重債務などの借金に関するもの、次に離婚などの男女・夫婦のトラブル、その次に労働問題、相続・遺言等の問題です。

3 公害・環境についてのお問い合わせ

コールセンターに寄せられた公害・環境関係のお問い合わせは、平成21年3月から平成22年2月までの1年間で1,758件となっています。そのうちの7割近くが「悪臭・騒音・振動」に関するものです。なかでも最も多いのが騒音関係です。内容としては、「隣家の騒音やペットの鳴き声に迷惑している」「隣家の騒音に耐えられないので転居するが、転居費用を請求できるか」など、公害・環境というよりは近隣トラブル的なものが多いのが特徴です。「悪臭・騒音・振動」の次は、「ごみ・廃棄物の問題」「日照・風害・電波障害」と続いています。

法テラスの情報提供システムの中には、全国各地の相談窓口の情報が約25,000入っていますが、その中で公害を扱う機関の登録窓口数は1,046です。もちろん、公害等調整委員会や各都道府県の公害審査会も登録されています。コールセンターから公害等調整委員会を紹介した件数は、上記1年間で10件となっています。

近隣トラブル的なお問い合わせが多いので、なかなか「公害」という観点から紹介する案件が少ないのが実情ですが、少ないからこそ、分かることもあります。コールセンターから公害等調整委員会を紹介した案件一つ一つに

つき公害等調整委員会からの資料と照らし合わせ、内容、時期、利用者の居住地域等を調べてみると、コールセンターで情報提供を受けた利用者が公害等調整委員会に問い合わせをし、その後裁定事件となっているのではないと思われるものが複数あります。法テラスの情報提供では詳細な個人情報を聞かないので完全なフォローはできませんが、このように具体的なケースでの連携の過程が見て取れると、連携の大切さが実感されます。

情報提供から解決につなぐためには、詳細で新鮮な窓口情報の共有や地域ネットワークの構築といった、関係機関の方々との、より具体的で密接な連携関係を築くことが重要で

す。5年目を迎えた法テラスは、法的解決への、より役にたつ道案内役を目指しています。



コールセンターにおける対応風景