

東日本大震災電話相談の活動について

東京三会復旧復興本部 電話相談PT 東京弁護士会
杉岡麻子

- 1 大災害に際して弁護士がまず行うべき活動のひとつが法律相談である。特に、初期の混乱期において、情報提供も含めて、弁護士が被災者の不安に思う事柄に関して親身になって答える意義は大きい。さらに、今回の震災においては、原発事故の後、多数の広域避難者が各地に移動しており、全国どこからでも電話1本でつながる無料法律相談の窓口を設置する意味は大きかった。東京三弁護士会東日本大震災復旧・復興本部の活動においてまず検討されたのも電話相談である。
- 2 平成23年3月15日、日弁連災害対策本部会議開催後、東京三会災害対策委員会が臨時に開催された。日弁連災害対策本部からの要請もあり、この会議において電話相談開始が決定されると、その日のうちにNTT東日本より4回線半年間無料使用の了承を得、電話機設置業者に連絡・依頼がなされるなど、すみやかな対応がなされた。

3月16日、日弁連正副会長会にて、「東日本大震災電話相談」の企画が承認され、後に貴重なデータとなる電話相談カードのひな型が作成された。

3月17日、東京三会災害対策委員会委員等有志にて打合せが行われ、相談担当者用研修会を3月23日に行うことが決定された。また、特に初期の段階において相談員の不足が予想されたことから、東京三会各会の法律相談センター運営委員会委員を中心に、電話相談担当及び研修会への参加の呼びかけが行われた。

3月18日、電話相談担当者用のマニュアルが作成され、当面の電話相談担当者の手配も完了した。

3月22日、日弁連のプレス発表に合わせて「東日本大震災電話相談」の広報がなされ、翌日の相談開始日以降、テレビ・新聞・ラジオ等の各メディアにおいて広く報道がなされた。また、震災に関する法律相談に不慣れな相談担当員のために、弁護士会館地下1階の電話相談ブースに備

東日本大震災電話相談

このたびの地震で被害にあわれた方に、心よりお見舞い申し上げます。

日本弁護士連合会・東京三弁護士会・日本司法支援センター（法テラス）は、被災者の法的問題に関する相談の要望に早期に応えるべく、主として被災者の方を対象とする無料電話相談を実施します。

電話はフリーダイヤル

0120-366-556

平日 午前10時から午後3時まで

●生活のこと、家のこと、境界のことなど
ご心配なことをまずはお尋ねください。

●弁護士が対応します。

【面談相談希望の方】以下の各法律センターまで、電話にてご予約下さい。
※ご予約後、急用などによりキャンセルされる場合には、事前にご連絡をお願い致します。

霞が関法律相談センター 電話番号: 03-3581-1511

【予約受付】平日午前10時から午後4時半まで ※少なくとも本年度9月末日まで実施予定です。
【相談時間】平日の午後1時から午後3時まで
【住所】東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館3階

- 地下鉄：霞が関駅から（丸の内線・日比谷線・千代田線）B1-b 出口より直進
- 地下鉄：桜田門駅から（有楽町線）5番出口から徒歩5分
- 地下鉄：日比谷駅から（都営三田線）日比谷公園をとり徒歩8分
- JR線：有楽町駅 日比谷口よりお堀沿い徒歩10分



立川法律相談センター 電話番号: 042-548-7790

【予約受付】平日午前10時から午後4時半まで ※少なくとも本年度9月末日まで実施予定です。
【相談時間】毎週水曜日と土曜日の午後1時から3時まで
【住所】東京都立川市曙町2-37-7 コアシティ立川12階

- JR線：立川駅から北口より徒歩5分
- 多摩モノレール：立川北駅から徒歩5分（高島屋側出口）



【電話相談希望の方】電話相談センターまで直接お電話下さい。

電話相談センター 電話番号: 0120-366-556

【相談時間】平日のみ 午前10時から午後3時まで（お一人様10分程度）
※フリーダイヤルなので無料です！

品及び資料（六法はもちろん、関東弁護士会連合会編「Q&A災害時の法律実務ハンドブック」及び日本弁護士連合会編「災害対策マニュアルー災害からあなたを守る本」、各支援制度や罹災証明書の認定基準の資料など）が準備され、その他各弁護士会の相談窓口や法テラス・ひまわり基金法律事務所の連絡先等を記載した一覧表も備え付けられた。このように、わずか6日間の間に、驚くべきピッチで、準備が進められたのである。

3 3月23日、日弁連及び法テラスとの共催企画として、東日本電話相談が開始された。当初は、10時～12時30分及び12時30分～15時の2コマにつき、それぞれ東弁2名、一弁1名、二弁1名の合計8名の相談員が担当した。初日から電話が鳴りやまず、3月23日は44件、24日は61件、25日も57件の相談があり、4月12日には77件もの相談が寄せられた。被災者がまさに混乱状態にあったこともあり、長時間にわたる相談も多く、相談員は受話器を置いてはすぐに鳴り続ける電話への対応に追われた。また、同日、日弁連との共催による研修会が実施され、研修を受講した弁護士より相談員に応募していただき、当面の相談員を確保することができた。

4 このように、まさに走りながら体制を整えた電話相談であったが、1日あたり50～70枚の相談カードが蓄積され始めると、この貴重なデータをそのままにしてよいのかという意見が出はじめた。どのような種類の相談が多いのか、被災者のニーズはどこにあるのかを把握することができれば、その後の法律相談はもちろん、立法提言活動にも役に立つことになる。そこで、東京三弁護士会東日本大震災復旧・復興本部において電話相談PTが設置され、東京三弁護士会から1～2名の有志が集い、集計作業に従事することとなった。折から、日弁連災害対策本部においても、被災地を中心に行われている法律相談の集計作業が開始され、専従する嘱託が採用されたこともあり、日弁連と連携して集計作業が行われることとなった。

5 集計作業は以下のような流れで行われた。まず、電話相談カードの内容(相談及び回答)をデー

タ化することが必要であったが、1日あたり50～70枚の入力は容易な作業ではなく、入力作業を行ってもらうボランティア弁護士を新たに募集した。震災直後ということもあり、ありがたいことにすみやかに人員を確保することができた。そして、電話相談が終了するたびに、①東京三弁護士会より電話相談カードの用紙が日弁連災害対策本部事務局に集められ、②日弁連災害対策本部事務局がボランティア弁護士に相談カードを郵送し、③ボランティア弁護士が相談カード到着後5営業日以内に相談内容・回答・相談の分類項目をエクセルの表に入力し、④その内容を専用のMLに投稿した。⑤およそ1週間分のエクセルの表が溜まった時点で、電話相談PTメンバーで分担し、各エクセルの表について、分類項目のミスがないか、相談内容及び回答について個人情報特定される記載がないかをチェックし、⑤チェックが終了した段階で電話相談PTメンバーの担当者がデータを統合し、日弁連災害対策本部に送付した。⑥日弁連災害対策本部では、さらに分類項目等についてチェックをし、被災地等における他の相談と合わせて、集計、データのクリーニング及び分析を行った。この分析結果は、日弁連災害対策本部のHP及び自由と正義にて公表され、日弁連の立法提言活動において貴重

主催：東京弁護士会・第一東京弁護士会・第二東京弁護士会・東京三弁護士会多摩支部

震災ホットラインサービス

弁護士による皆様のご要望に応えた無料法律相談サービス

労働・賃貸借・ローン問題 保険・生活保護・補償問題

弁護士会ではこのようなサービスを実施しています！

- ☑ 霞が関・立川での無料面接法律相談実施
- ☑ 避難先や一時入居先への出張無料相談実施
- ☑ 法律事務所や霞が関・立川法律相談センターに事情が来れない場合等、近隣弁護士との紹介
- ☑ 避難先・居住先の近隣弁護士に呼びかけ相談したい場合等。

各自治体・各種機関への弁護士サービスの実施

- ☑ 各自治体や各住宅等で企画する各種相談会・イベントに弁護士が参加して避難者の悩みを聞くなどします。
- ☑ 複数避難者がある場合の指定場所での法律相談実施
- ☑ 公営住宅等で、避難者が多数いる場合等。
- ☑ 複数避難者がある場合の指定場所での説明会実施
- ☑ 公営住宅等避難者が多数いる場合等において、震災に関する各種法律制度・補償制度等について書で説明を受けたい場合等。

～まずはお電話でお問い合わせください～

【受付電話番号】 03-3581-1511
【電話受付時間】 平日の午前10時～午後3時
担当者に、「震災ホットラインサービス利用希望」とお伝え下さい。

【開催中！】 弁護士による無料法律相談会
電話相談・面談相談両方あるよ！

【面談相談希望の方】以下の各法律センターまで、電話にてご予約下さい。
※ご予約後、急用などによりキャンセルされる場合には、事前にご連絡をお願い致します。

霞が関法律相談センター	立川法律相談センター
TEL: 03-3581-1511	TEL: 042-548-7790
【予約受付】平日午前10時から午後4時半まで ※少ない場合は平日午前10時から午後3時まで	【予約受付】平日午前10時から午後4時半まで ※少ない場合は平日午前10時から午後3時まで
【相談時間】平日の午後1時から午後3時まで 【住所】東京都千代田区麹町1-1-3 弁護士会館3階	【相談時間】毎週水・土の午後1時から3時まで 【住所】東京都立川市曙町2-3-7 コアシティ立川12階

【電話相談希望の方】電話相談センターまで直接お電話下さい。
電話相談センター・TEL: 0120-366-556
【相談時間】平日のみ午前10時から午後3時まで（お一人様10分程度）※フリーダイヤルなので無料です！

どんな小さな相談や悩み事でも構いませんので、
どうぞお気軽にお申し込み下さい！

な資料となった。

10 また、相談員に対する継続的な情報提供も必要となった。電話相談PTメンバーは、ボランティア弁護士の担当割や、電話相談室における資料の更新（例えば、原発事故損害賠償請求に関しては、中間指針や各弁護団の連絡先の追加等）を行ったが、インターネットによる即時の情報収集が必要となる場面も多く、通信状況が悪い弁護士会館地下の電話相談ブースでは対応しきれなかった。そのため、東京三弁護士会東日本大震災復旧・復興本部において予算が承認され（LAN工事費用は東弁が負担しました。）、5月より、電話相談ブースにインターネット回線に接続されたパソコンが設置され、被災者のニーズにより即時に対応できるようになった。

11 電話相談の件数は、被災地を中心とした各地で避難所巡回相談の体制が整えられると徐々に減少し、相談内容もまた、広域避難者からの原発事故損害賠償請求に関する相談の割合が多くなった。そのため、日中の回線は、平成23年8

月1日より2回線とし、1日あたり東弁2名、一弁1名、二弁1名の合計4名体制となった。その一方で、日中に電話をかけることが困難な被災者が存在することから、平成24年2月13日より東弁の派閥有志による夜間電話相談（17時～19時）が試行的に開始され、一定以上のニーズの存在が判明したことからその後も継続されることに決定した。平成24年5月末現在の時点でも、日中及び夜間合わせて平均12件程度の相談が寄せられ続けており、当初の件数には及ばないものの、特に弁護士が近くにいない広域避難者のために窓口を開いておく必要性が認められた。そのため、電話相談は、日弁連と協議の上、平成24年8月末まで継続されることが決定している。電話相談PTが発足してからすでに1年2か月が経過しようとしているが、一次的な入力作業を行うボランティア弁護士、そして相談員となる弁護士の協力なしにはこのような継続した活動は困難であった。この場を借りて、あらためてお礼申し上げたい。