



羅針盤

司法改革
総合センター
ニュース

法テラス オープン 1か月から見えてくるもの

法テラス東京地方事務所副所長 亀井 時子

● 東京地方事務所オープン

2006年10月2日、四谷の法テラス東京地方事務所は、金平輝子法テラス理事長、平山正剛日弁連会長、吉岡桂輔東弁会長などによるテープカットから業務をスタートさせた。東京地方事務所は、四谷、多摩支部（八王子）、旧援助センターの新宿、上野、池袋、渋谷、立川を出張所として開設した。その他国選弁護を中心とした霞が関分室、北千住弁護士会法律相談センターを指定相談場所として、市民の期待をにない順調に滑り出した。

● コールセンターの登場

初日、コールセンター（CC）に寄せられた電話は、日本全国から2291件、最近では1日1500件程度に落ち着いてきた。10月の電話は3万5304件、年間52万件と予測される。毎日のように報道される借金苦による自殺や無理心中、振り込め詐欺など次々に出てくる新卒の消費者被害について、「どこに相談したらいいのかわからない、相談費用が心配、弁護士は敷居が高くて」と悩む市民のために、「0570-078374」（おなやみなし）がお助け番として登場した。

80席の消費生活相談員を中心としたオペレーターは、FAQ（よくある質問と回答）から適切な事例を引き出し、法律情報を説明し、パソコンで適切な相談機関を探し出して伝える。標準は7分以内という一連の作業

は至難の技である。FAQは、離婚だけでも何百の事例、検索に手間暇がかかり、さらに2万2000の相談登録機関から探し出すのに時間もかかる。中には「法的トラブル解決します」といううたい文句なのに、「法律相談しないのか。税金のムダづかいだ」という人もいて、オペレーターも大変な忍耐と努力を強いられる。バックに日弁連から派遣された3人の法的アドバイザー弁護士がモニタリングしながら、アドバイスしており、この制度はオペレーターに安心感を与えている。

CCはわが国で初めて登場した制度であり、端緒についたところである。初期の混乱はやむを得ないこととして、改善を図っていかねばならない。意見、注文をつけながらも長い目で育てていきたい。

● 弁護士の電話ガイドに集中

東京三会は、CCをフォローする趣旨で専用の臨時弁護士電話ガイドを設けた。これを大歓迎したCCは、オペレーターに、電話ガイド紹介を指示し、全国から弁護士の電話ガイドに転送（内線電話のように即つなぐ）、電話番号を紹介、電話が集中した。

電話ガイドは、弁護士が5分程度聞き、適切な相談機関に誘導する制度である。法律相談は行なわないが、相談者は弁護士と直接話をするだけで、安心感をもつことに意味がある弁護士の市民サービスの制度である。「電話回線の不足が原因で利用者からはいつも話中という苦情が相次いでいる」と弁護士会を非難する見当違いなマスコミ報道が先行し、弁護士会には迷惑

をかけてしまった。CCは、転送のみで、電話番号は紹介しないということに切り替え、最近では臨時電話ガイドも減少している。

● 地方事務所の情報提供

法テラス東京各センターにも情報提供の専門職員が配置され、電話に対応している。問い合わせと扶助相談の予約が半分近く、愚痴や、お悩み相談、苦情も多い。

意外に多いのが、弁護士からの新しい扶助制度や手続き、被疑者国選と被疑者援助の手続きについての問い合わせである。弁護士の問い合わせは、法テラスの事業が弁護士の中に浸透してきたことの現れであろう。

専門職員は、相談者の悩みを聞き、扶助相談の予約をとり、適切な相談所を紹介とスムーズな対応をしている。電話に忙殺され、パソコン入力が間に合わずに本部の統計に反映されないのが悩みである。

● 法律扶助事業の引継

法テラスの最大の関心事は、法律扶助業務が法テラスに順調に承継されたか、法的サービス提供者として弁護士・司法書士の契約状況、新しい業務に対する職員の順応力である。

東京の職員80名（非常勤含む）の多くは法律扶助協会からの移行、さらに弁護士会・裁判所・法務局などのベテラン職員の出向により、即戦力として執務しており、各地に比べても恵まれている。民事契約弁護士は約1800名、持込事件の都度、契約弁護士が順次増えており、業務に支障は全くない。

● 扶助相談と代理援助の増加

扶助相談は、10月は3168件、法テラスの月予定2500件の25%増である。特に立川の伸びが高く、10月は四谷の652件を超える653件、東京ではトップとなった。扶助相談は予約制に変わり、各センターの電話番号も変わったため、混乱を心配したが、各センターの相談

数の比率が昨年度とほぼ同じで、CCより適切に振り分けられていることを立証している。

代理援助は1310件、予定件数1250件より増え、特に、弁護士の持込事件が増えている。弁護士の法テラスへの認識が高まったこと、法テラスの外に市民のアクセスポイントが増えたことを示しており、市民の利便性のためには喜ばしいことである。

● 犯罪被害者支援

総合法律支援法による犯罪被害者の支援は、情報提供と精通弁護士の紹介のみである。

CCは「0570-079714」（なくことないよ）の犯罪被害者支援ダイヤルを設置した。東京では237名の精通弁護士名簿を弁護士会から受けており、法テラスにも精通弁護士と専門職員が常駐し、被害者の問い合わせに対応している。10月は精通弁護士の紹介は2件である。

犯罪被害者のための相談をはじめ具体的な支援活動は、2007年3月まで法律扶助協会の自主事業として実施している。その後は、司法支援センターへ委託することを協議中であるが、将来はセンターの本来事業と位置づけられることが期待されている。

● 広報

「誰でも、いつでも、どこでも」法的サービスが受けられることを目指している法テラスが、国民にも、自治体など役所関係にも浸透していないのが難点である。リーフレットを配るだけでなく、きめ細かく役所に説明に行く、巡回相談、講演、シンポジウムなどを通じた広報を検討している。市民に知ってもらうために何をすべきかが緊急の課題である。

日本司法支援センター
法テラス 東京地方事務所

所在地：新宿区四谷1-4 四谷駅前ビル1～3F

電話：050-3383-5300

業務時間：平日9:00～17:00