

## 拡大市民会議（第13回市民会議）議事録

日時：平成19年2月7日（水）14時00分～17時00分

場所：弁護士会館2階講堂クレオ

出席者：（委員）

副議長 井手雅春（株式会社朝日新聞社大阪本社社会グループ次長）

片山善博（鳥取県知事、「鳥取県における法的ニーズ等」報告）

ダニエル・フット委員（東京大学法学政治学研究科教授）

土屋美明（社団法人共同通信社論説副委員長兼編集委員）

議長 中川英彦（前京都大学大学院教授）

宮本一子（財団法人日本消費者協会理事、財団法人製品安全協会理事、社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会常任顧問）

松永真理（株式会社バンダイ社外取締役）

吉永みち子（作家）

（日弁連）

会長 平山正剛

副会長 吉岡桂輔

事務総長 明賀英樹

事務次長 池田綾子 谷 真人

広報室室長 生田康介（「コールセンターの状況についての説明」報告）

他副会長、事務次長

（報告者）

一木 剛太郎 日本司法支援センター本部事務局長

関 一穂 日本司法支援センター本部第一事業部情報提供課長

鈴木 啓文 日弁連日本司法支援センター対応室嘱託

一藤 剛志 法テラス倉吉法律事務所スタッフ弁護士

宮本 康昭 法テラス多摩法律事務所スタッフ弁護士

小林 元治 日弁連日本司法支援センター推進本部事務局長

淵上 玲子 日弁連日本司法支援センター推進本部委員

以上 敬称略

## 議 事 内 容

(総合司会：池田事務次長) それでは2時になりましたので、拡大市民会議を開催させていただきます。私は、日本弁護士連合会事務次長の池田と申します。本日の総合司会を務めさせていただきます。

それでは、まずはじめに日本弁護士連合会会長平山正剛よりご挨拶をさせていただきます。

### 日本弁護士連合会会長挨拶

(平山会長) 日弁連会長の平山でございます。よろしくお願いいたします。

本日は、市民会議の委員の先生方はもとより、多くの皆様にお忙しい中をご出席いただきましたことに心から感謝を申し上げます。

この市民会議は、第1回は平成15年12月に開いておりまして、今回が13回目でございます。その間、委員の先生方には大変ご尽力いただきましたことを感謝申し上げます。ありがとうございます。この市民会議を発足いたしました由縁を申しますと、これはわれわれは1990年以来、市民の司法というものを唱えて司法改革に臨んできたわけでありまして、市民の司法という言葉が弁護士、弁護士会の主観的なドグマに終わってはならないと考えまして、それに真の市民の司法には市民の代表の皆様にご意見を伺いながら、普遍的な価値を持った制度にしていかなければいけないと考えたことでもございました。

その後、まさに委員の先生方のご尽力で色々な議論をしていただきました。今日の法テラスの問題も3回ほどご議論いただいております。われわれとしては、大変視野を広げることができまして、普遍的な価値を持った市民の司法へ近づいていると考えておりますので、厚くお礼を申し上げます。

今日は、その中でおそらく100年後の歴史家が、あのときに新憲法精神である司法、市民の司法ができたのだということの評価していただける大きな司法改革の柱であります。この日本司法支援センター、法テラスと言っておりますが、これが昨年の10月に立ち上がりまして、輝くように成功するにはどうしたらいいかということを考えまして、再び実践が始まりましたこの段階で、市民会議の委員の先生方と皆さまとお話し合いをしていただきまして、腹蔵のないご意見を伺って立派なものに仕上げたいと考えております。われわれといたしましては担い手でございますので、担い手が本当に頑張らなければいけないときでございますので、始まってすぐからなかなか制度というのはうまくいかない部分もあると思いますけれども、少なくとも21年までには立派なものにしていきたいと考えておりますので、今日はぜひ皆様のご意見を伺って、またわれわれの励みにしていきたいと思っております。

本当に今日のご出席いただきまして、ありがとうございます。それでは中川議長、ぜひ、お進めいただきますようよろしくお願いいたします。

(総合司会：池田事務次長) 皆様のお手元に資料としまして、拡大市民会議進行次第というブルーの紙がございますかと思えます。今日の市民会議の委員の方々につきましては、このブルーの紙の裏側にお名前を挙げさせていただいております。ここにあります中で、本日、清原三鷹市長と高木連合会長は、ご出席いただいておりますが、あとの委員の皆様にはご出席いただいております。

それでは、中川議長のほうから市民会議の紹介等、よろしくお願いいたします。

### 「市民会議の紹介、今回の拡大市民会の意義及び狙いについて」

(中川議長) ご紹介いただきました中川でございます。座って失礼させていただきます。ただ今、平山会長からご紹介ございましたように、この市民会議は平成15年12月のときの日弁連会長でいらっしゃいました本林会長のご提言によりまして、第1回の会議を開催いたしました。その後12回、今回がちょうど13回目ということになります。その間に、日弁連の会長も本林会長から梶谷会長、そして現在の平山会長と代わってまいりましたけれども、市民会議のメンバーの皆さんにはあまり変更がございませんで、最初からご留任いただいている方が大半でございます。委員の数は、今ご紹介ございましたように10名でございます。名簿のとおり各界でご活躍されている方々でございます。初代の議長は、ここにいらっしゃる宮本さんでございまして、私は2代目でございますけれども、井出さんには、最初から副議長としてずっとこの会議を支えていただいております。

市民会議が設立されました趣旨でございますけれども、これは私なりの理解なのですが、今平山会長もおっしゃったように、日弁連という組織は、これは弁護士というプロフェッションで構成されている自律的団体でございまして、どこからも監督・監視を受けないという他の職業集団に比べまして、かなり特異な存在ということになっております。一般の市民の方からは、全くどういう活動をし、どういう団体であるかというのはなかなかわからないわけです。それから外部からの意見が入り込む余地が大変少ない。そういう団体でございまして、時々仲間内の弁護士さんからも聞くのですが、会費だけとって何をしているかわからないとか、あるいは偉くなりたい人の集団だとか、そういうような悪口を言う人も結構いるわけでございます。

一方、弁護士さんというのは市民の人権と生活を守るという意味では、社会的に大変重要な存在でございまして、市民にとりましてはお医者さんと同じぐらいにいざというときの頼みの綱でありますし、最後の砦でもあるわけでございます。そういう弁護士の集団を束ねている日弁連というものが、内輪の論理に陥ることなく、常に市民の感覚を持って弁護士活動をリードしていく、そういうことが国民にとっては誠に重要ではないかと思えます。とりわけ現在進行しております司法制度改革によって、様々な形で法が国民に浸透していく、そうしますと国民が弁護士を利用する機会も増えるだろう。そういうふうになりますと、ますます弁護士さんの役割というものは重みを増してくると考えられるわけでござ

ざいます。当然のことながら、日弁連もそういう時代の変化を先取りいたしまして、様々な施策を打ち出していただくと必要があると思われまます。

市民会議は、そういう弁護士集団の特殊性というものと、それから昨今の状況変化を踏まえて生まれたものでありまして、その役割は市民の立場、つまり、依頼者でありクライアントの立場に立って弁護士全体の活動に対して率直に意見を述べ、そして市民感覚からずれているというものがあれば、それを指摘して軌道修正を行ってもらう。そういう機会を与えることが役割ではないかと理解をしているわけでございます。

要すれば、日弁連あるいは弁護士さんにとって耳の痛い事柄を率直に提言する。それが市民会議です。そうすることによって弁護士活動の質が高まって、ひいては国民の利益にも適ってくると思っているわけでございます。

そうは言いましても、何も日弁連と対立するということではございません。日弁連の活動の中で有益なものは多々ございまして、それは市民会議としてもできるだけの支援をするつもりでありますし、また、そのようにもしてきたのではないかと思います。

今までに 13 回と申し上げましたけれども、その中で議論されたものはたくさんございまして、例えばこの司法支援センターの問題もそうですが、弁護士の職務倫理の問題とか、あるいは法廷での被告人の取扱いについて、服装とか、腰縄着用の問題、あるいは依頼者による苦情処理の問題、あるいは弁護士任官の問題、それから裁判員制度の問題、未決拘禁制度の問題など多々ございまして、必要に応じて日弁連会長に対して市民会議の名前でいくつかの提言もしてきたわけでございます。これがざっとした市民会議のご紹介でございます。

次に、今日の拡大市民会議開催の意図と目的でございますけれども、今次の司法制度改革の中で裁判員制度というものと並びまして、司法支援の制度、つまり今日議題にあります法テラスの制度でございますが、これは、国民が司法に直接関与するものとして極めて意義が大きいと考えられます。とりわけ、司法支援は日常の紛争を情実とか泣き寝入りで解決するのではなくて、法によって合理的に解決するきっかけを与え、国民の法意識を高める仕組みとしまして最も期待されているものの一つでございます。国民にとって、法律を最も身近に感じられる制度でありますし、いざというときのいわば駆け込み寺でもございます。

具体的には日本司法支援センター、すなわち法テラスが今年の 10 月に開設されまして、業務が開始されているわけでございますけれども、この制度がうまくいくかどうかは、司法制度改革全体に影響を及ぼすものでありまして、極めて注目されているわけでございます。この制度の主体は国なのでございますけれども、実質的にそれを運営し担っていくものは誰かといいますと、それは弁護士さんでございます。日弁連をはじめとする地方の単位弁護士会、それから隣接職種の方もございまして、そういう方々がどれだけ真剣に取り組んでいただけるかということが、この制度の成否を分けることになるのではないかと思います。

実は、市民会議でもこの司法支援の問題を過去に3回取り上げて議論いたしましたけれども、まだその当時は業務が開始されておりませんでした。昨年10月以降、数か月を経まして、この法テラスの実態も少しわかるようになってきているのではないかと思いますので、この時期に改めて拡大市民会議という形でこの問題を取り上げまして、法テラスの実態、あるいはその問題点というものを伺うとともに、市民会議として意見があれば申し上げます。そういう機会をつくっていただいたわけでございます。

委員の中には、地方自治体の知事として、この問題の取り組んでおられる片山知事もいらっしゃると思いますので、そういうお話しも伺うということを予定しております。

このようなことから、本日限られた時間ではありますけれども、有益な議論が行われることを期待いたしまして、私のご挨拶とさせていただきます。

(総合司会：池田事務次長) ありがとうございます。それでは、お手元の資料について簡単に確認をさせていただきたいと思います。黄色の紙に、配付資料一覧ということでリストがございます。先ほど申し上げましたブルーの進行次第のあとに、資料番号がない形の冊子で「法テラスコールセンターの状況」という白地に青の冊子がございます。それに続きまして、資料1、2、3、3-2ということで資料7まで法テラスの関係の資料がございます。

それから、そのすぐあとにこの法テラスのブルーのパンフレットが付いていると思います。この他に各種法律相談についてのパンフレットがございます。その後ろに質問・意見用紙というのがございます。これについては後でご説明させていただきます。資料8という形でフォローアップ調査というものが入っているかと思います。それから、そのあとにアンケートがございます。そういった資料構成になっております。

それでは、報告「法テラスの業務の現状と法的ニーズへの対応体制」以降は、谷事務次長に司会進行を務めていただきます。

(司会：谷事務次長) ご紹介いただきました事務次長の谷でございます。ここから便宜、司会進行を務めさせていただきます。

まず、大まかな進行の仕方についてここで説明しておきたいと思います。はじめに今日、法テラス、地方、あるいは弁護士会からいろいろな方に来ていただいておりますので、今日来ていただいている方につきまして、この報告と書いてある順番で報告をいただく予定でございます。報告が終わったところで10分程度の休憩をとりたいと思っております。その間に、先ほど池田次長のほうからありました質問・意見用紙というものに質問等ありましたら書いていただきまして、会場にいる日弁連の事務局のほうにお渡しいただければと思います。それをとりまとめまして、こちらの司会進行を効率的にやらせていただきたいと思います。休憩の後、質疑応答ということでテーマを何個かに区切りまして、まず市民会議の皆様から質問・意見等をいただき、会場の皆様からも質問・意見等をいただいたうえで進めていきたいと思っております。そういう形で進めていきたいと思っておりますので、よろしくご協力お願い申し上げます。

それでは早速ですけれども、報告の1番ということで、「法テラスの業務一般の説明及び各業務の実施状況」につきまして、日本司法支援センター本部事務局長の一木剛太郎様のほうから、よろしく願いいたします。

## 1 報告 法テラス業務の現状と法的ニーズへの対応体制

### 法テラスの業務一般の説明及び各業務の実施状況

(一木剛太郎日本司法支援センター本部事務局長) 紹介いただきました日本司法支援センター本部の事務局長の一木でございます。

この進行の次第を見させていただきますと、9人も報告者の方がいらっしゃいまして、私のほうで長々と説明しても、かえってお邪魔になるかもしれませんし、比較的状況をよくご存じの方も多かろうとは思いますが、私どもの業務のおさらい的なもののご報告と、それから現在どういう状況にあるかを簡単に説明して、手短にすませたいと思っておりますので、よろしく願いします。それから、私の感想的なものが多少入るかもしれませんがお許しください。

今ご承知のように業務を開始して4か月が経ちました。10月2日に開業いたしましたが、それ以前の4月10日に私どもは設立をして、本格的な準備作業を進めてまいりました。それ以前もかなり法務省のほうで準備作業が進められ、あるいは日弁連のほうでも色々な作業にご協力をいただく中でやってはまいりました。準備作業は押せ押せで、特にシステムなどによくありがちなことですが、整備などが遅れ、よくも10月2日開業にこぎつけられたと思っています。

これは人の採用にしてもそうですし、職員の研修にしてもそうですし、なかなか万全を期して立ち上がるというのは難しいことだと思っております。そういう状況でスタートをしました。その中で、開業当初は新聞報道も色々ありました。後で私どもの関課長からお話もあろうかと思いますが、その時期には、コールセンターへの問い合わせも一時はかなり多くてつながりにくい状態にありました。あるいは地方事務所においても同じような状況にありました。そういう中で、非常に落ち着かない状況でスタートして、職員の方の負担もとても多かったです。残業なども多く、非常に困難な中、10月、11月を過ぎまして、今やっと4か月経って多少落ち着いてきたかなというのが全般的な感じでございます。

このような時期にこういう機会を設けていただいて、色々なご意見を伺わせていただくのは、非常にありがたいと思っております。

それで、ざっと説明させていただきます。私どもは、組織の枠組みとしては独立行政法人という枠組みでやっておりますが、独立行政法人そのものではありませんで、同封の水色のパンフレットを見ていただければわかりますが、表なども日本司法支援センターとだけ書いてありまして、普通ですと独立行政法人何とか何とかと書いてあるところもありますが、われわれは裸のままの日本司法支援センターということになります。これは、総合法律支援法という法に基づいてつくられた組織であるということございまして、こうい

うものを見た人は一体どういう組織なんだろうかとご疑念に思われる方もおられるかもしれませんが、そういうことでございます。

それから、先ほどご紹介のところでありましたけれども、私どもは司法制度改革の一環としてその中で生まれてきた組織でございます。その中で裁判員制度、あるいはロースクールというものができておりますが、この二つと比べて、例えば裁判員制度は非常に宣伝をされている。女優さんを使って宣伝をされているとか、色々あるようですけれども、私どもは予算の都合もあり、開業当初はマスコミで宣伝していただいたという面はあるものの、周知度が現在でも低いと認識しております。広報・宣伝にはできるだけ力を入れてまいりたいと思っているものの、まだまだ不十分な段階であると思っているところでございます。この点については、ぜひ皆様方にもよろしく願いたいと思っております。

まず組織としましては、私どもは本部はございますが、地方組織を抱えておりまして、全国の地方裁判所所在地に 50 か所地方事務所があります。その他に支部が 11 か所、それから出張所も東京、大阪にはございます。それから、いわゆる司法過疎地に法律事務所を 10 か所抱えております。そういう意味では全国的なネットワークを抱えている大きな組織ということでございます。

職員数にしますと、本部が常勤・非常勤合わせてですが 60 名程度。それから地方事務所の職員につきましては、これも常勤・非常勤合わせてですが、約 500 名ほどを有しております。

そういう意味では、先ほど申し上げましたように、そういう事務所をほぼ一斉に 10 月 2 日に立ち上がってきたという事情がありまして、まだまだ各地方状況それぞれ様々というところで各地方で、ご苦勞をされているという状況でございます。

業務内容についてでございますが、これはパンフレットを見ていただければだいたいわかりになるかと思えます。情報提供、民事法律扶助、それから司法過疎対策、犯罪被害者支援、国選弁護関連業務というここに書いてある業務を行っているところではございますが、ほんの一言ずつご説明をさせていただきます。

まず、このパンフレットでも非常に大きく取り上げておりまして、国民の皆様方に一番つながりが深いであろうというものが情報提供業務でございます。これは、後で隣におります関課長からコールセンターの状況についてはご説明させていただきますけれども、全国から電話をいただいて、それについて情報提供を行うというのを中野坂上のコールセンターで行っております。先ほどご紹介しました各地方の事務所で情報提供を行っているところでございます。

また、ホームページには最近メールでの回答のサービス、それからホームページに色々な FAQ、よくある質問と答えの検索ができるようなシステム、あるいは関係機関情報を検索できるようなものも最近設けておるところでございます。情報提供業務、コールセンターについては今言いましたように、関課長のほうから後で詳しくお話をさせていただきます。

す。

それから、民事法律扶助業務でございます。これは、かなりの方がご承知かとは思いますが、従前、法律扶助協会が扱っていた業務を、私どもで引き継いでおります。これは裁判費用や弁護士、司法書士の費用の立て替えなどを行うという制度でございます。それで、この業務を行っていただく弁護士さん、司法書士さんに契約をしていただいて、全国くまなくサービスをできるようにしなければならないわけですが、それについては現在弁護士約 7,000 名、司法書士 3,000 名の方々にそういう契約をしていただいておりまして、順調に進めているところでございます。業務開始後 3 か月で法律相談援助、これは 3 万 3,000 件、裁判等の代理援助は 1 万 7,000 件、それから書類作成援助が約 1,100 件となっております。これまでの様子を見ますと順調に増えているのかなという程度を感じを持っております。また今後の推移については、十分見守っていきたいと思っておりますけれども、そういう状態でございます。

それから司法過疎対策につきましては、各地に地域事務所を開いて、常勤スタッフをそこに配置しています。配属の場所については資料をご参考にしていただければと思っております。現時点においては常勤スタッフ、これは必ずしも過疎地だけではなくて県庁所在地等も含むものでございますけれども、24 名という状況でございます。これもまた後でスタッフの弁護士の確保等について、日弁連のご努力について解説をしていただくということになっておりますので、そちらのほうにお譲りしたいと思います。

それからもう一つの業務として、犯罪被害者支援業務をやっております。これについては、コールセンター、あるいは先ほど言いました地方事務所を通じて情報を提供していくということでございます。

それからもう一つ、犯罪被害者の支援に精通した弁護士さんを紹介しようということになっておりまして、現在全国で精通弁護士として約 1,100 名の方に登録をしていただいているところでございます。現在コールセンターで平均して 1 日 20～30 件程度の問い合わせがあるというのが現状でございます。それから、精通弁護士さんにつきましては、3 か月で全国で 40 名程度ご紹介しているということでございます。

最後になりますが、国選弁護関連業務につきましては、従前は裁判所で行っていた業務等を私どもで引き継いでさせていただいているというところでございます。主にこの業務といたしますのは、まず国選弁護人になっていただく方について、業務の契約を締結していただくということを進めさせていただいております。それから、裁判所からの要請がございましたら個別事件について、国選弁護人の指名通知を行う。その後、業務が終わった方に支払うべき報酬額を算定して費用をお支払いするという業務を行っているところでございます。契約弁護士は、全国で約 1 万人いらっしゃいまして、現在では昨年から実施されている被疑者の弁護制度も含め国選弁護を担うに足りる人数が確保できているのではないかと考えているところでございます。

細かい数字は端折らせていただき、簡単にご説明させていただきましたが、冒頭に申し



上げましたように10月2日にスタートして、10月、11月を過ごしてきて、今やっと落ち着き始めたというところです。そして、その間立ち上げて十全ではないところ、あるいは改善すべきところを、ご指摘をいただきながら、業務に本格的に取り組んでまいりたいと思っている時期でございます。非常に簡単ではございますが、以上で報告を終わらせていただきます。どうもありがとうございました。

(司会：谷事務次長) 一木事務局長、ありがとうございました。今のお話にも出てきました第1の業務であります情報提供業務の中で、特にコールセンターというのが法テラスでは一番有名な制度ではないかと思えます。それにつきまして、日本司法支援センターの関情報提供課長のほうから、ご説明をお願いいたします。

### コールセンターの状況についての説明

(関一穂日本司法支援センター本部第一事業部情報提供課長) ご紹介いただきました関と申します。コールセンターも担当しておりますので、私の方からコールセンター、あるいは情報提供業務についてご説明をさせていただきます。資料等ございますので、座らせていただきます。

まず、そもそもこの法テラスのコールセンターでございますけれども、なぜコールセンター作ったのかというところを簡単に説明させていただきます。法テラスの情報提供業務は法律相談までは行わないということにしております。関係機関のご紹介、あるいは法制度のご紹介のみを行うということございまして、法律相談まで行わないということになりますと、例えば書面でありますとか、あるいは図を描いて説明を求めるといったようなこともないわけございまして、基本的には電話で事は足りるのであろうと。今日の携帯電話の普及等を考えたうえで、利便性という面から考えますと電話というツールが非常に有効であろうということであれば、各地方事務所で電話を個々に受けるということよりは、コールセンターを作り効率的に集中的に業務にあたるべきではないのかというところで、日本司法支援センターは独立行政法人ではございませんけれども、効率性を追求する法人であるという思想にも合致するだろうということでコールセンターをつくることにした次第です。

私の方から、このコールセンターの状況、あるいは資料8のフォローアップ調査というところをご説明させていただきたいと思えます。まず、そのコールセンターでございますけれども、2ページをご覧くださいますと概要が出ております。営業時間でございますけれども、平日は9時から9時、土曜日も9時から5時までやっております。今のところ日曜、祝日、年末年始をお休みさせていただいております。しかし、コールセンター業者に運営を委ねておりますので、基本的には365日24時間営業ということも可能ではございますが、今のところ需要等を見るためにこの時間帯で業務を行っているというところでございます。

サービス内容といたしましては、こちらに記載してございますとおり、また先ほど申し

たとおり、法制度と関係機関の紹介を行っております。

次に電話料金でございますけれども、情報提供自体は当然無料でございます。電話料金は、全国を対象としたサービスであるということから、全国どこからかけても同じ料金ということが至上命題でございます。したがって、電話会社に企画コンペで全国一律の課金というところで、どのような企画があるのか、どのような料金設定があるのかというのを企画させましたところ、0570 というナビダイヤルというサービスを使いますと、3分間全国どこからかけても同じ料金であるということでありましたので、そのサービスを使っております。具体的な番号は、先ほどの青いパンフレットでございますように、「0570-07837 お悩みなし」という番号でございます。犯罪被害者用には「泣くことないよ：0570-079714」という番号を使っております。

この0570 と申しますのは、ナビダイヤルの番号でございます。ここに掛けていただきますと、3分間8.5円程度の課金でございますというようなガイドが流れた後に、当センターにつながるということになっております。

コールセンターの席数でございますけれども、後ほどおそらく写真を見ていただけるのかなと思いますけれども、席数は全部で80席でございます。これを業務量に応じまして柔軟に配置しております。例えば月曜日午前中非常に多いということでありまして、80席すべてを埋める。午後になりますと若干減っていくということであると、例えば60席にしてしまう。あるいは土曜日非常に電話が少ないということでありまして、極端な話5名にしてしまうというようなところで、無駄のないように、業務量に応じて要員を配置するようにしております。一般の「お悩みなし」の番号が75席、「泣くことないよ」のほうは5席でございます。柔軟にこの席数を埋めておるのが現状でございます。

オペレーターの人員でございますけれども、登録は約250名でございます。これを今申したようにローテーションで配置をしております。最も多い資格者、最も多い要員は県や市の消費生活センターで実際に働いておられるような方々でございます。このような方々が約70%でございます。残り30%が裁判所書記官のOBの方、あるいは犯罪被害者関係では副検事のOB、あるいはロースクール、あるいは社労士、行政書士等がオペレーターとして対応しております。

また、積極的に宣伝はしておりませんが、常に英語を喋れる人間が1名おります。この他に韓国語、中国語等も対応したらどうだというお話もございますけれども、オペレーターを1名置けばすむ話なので対応は可能なのでございますけれども、まだそのニーズというのがどの程度あるのかというところは探っている段階でございます。

また、日弁連のご協力をいただきまして、コールセンター内に弁護士の方に常駐していただいております。難しい問い合わせの際にオペレーターが手を挙げます。手を挙げますとオペレーターの管理者がそこに参りまして、これは弁護士さんのアドバイスが必要であるというときには、弁護士さんのところへ参りまして弁護士さんのアドバイスを受けるといったことになっております。これにより複雑多岐なお問い合わせにも対応できるような態勢と

なっており、非常に大きな売りになっております。

コールセンター実現のメリットでございますが、利用者のメリットはここが一番上にありますように、お気軽に・どこに・誰に相談していいのかわからないときに、お安く、しかも覚えやすい番号で電話をかけお問い合わせをすることができるというのが最も大きなメリットでございます。

関係機関のメリットは、4ページが一番上にございますが、本来業務に集中することができます。今現在、例えば、警察、あるいは消費生活センターに、本来の専門分野外の相談がたくさん来ておりますけれども、そのような専門分野外の相談を法テラスがきちんと振り分けを行う。とにかくわからないときには法テラスに聞けばいいんだというような観念が国民の間に生じてまいりますと、法テラスが適切な振り分けをし、関係機関は本来業務に集中することができるということが大きな売りの一つでございます。

また、当センターの売りとしたしましては、司法関係のアンテナになることができるのではないかと期待しております。例えばでございますが、司法制度改革というところで、今日国民のニーズに基づいて司法を改革しようということで法テラス、あるいは裁判員制度ができていますけれども、その真の国民のニーズに基づいた運営というところは、やはりこれからもアンテナとして集めていかなければいけないわけございまして、そのアンテナとしてコールセンターが機能することができるのではないかと。つまり、一点に国民の声が集約されてまいりますので、国民が司法に何を望んでいるのかということが一目瞭然にわかるということで、国民のニーズの分析にも役立つものであらうと思っております。

業務量でございますけれども6ページ以下でございます。10月には一番多いときで2,581件、10月4日に受けております。これは出ることができた電話の数でございます。この当時の出られた割合は約25%ございましたので、この1週間はほぼ1日に1万件程度の電話がかかってきたという計算になります。このようにたくさんの電話をいただきましたのは、新聞、あるいはテレビ報道のお陰であると思っておりますが、当センターは、先ほど一木局長のほうからも話がありましたように、広報費が非常に乏しいものですから、自前で宣伝することがあまりできません。もっぱらほとんどが報道機関の報道に頼るというようなところがございます。その報道機関の報道が取り上げられなくなるにつれ受電件数も右肩下がりになっているということで、去年には某新聞が、コールセンター先細りなどという新聞記事もありました。先細りかどうかはともかくとしましても、今現在の業務量といたしましては、月曜日に1,000件強程度、次第に少なくなってまいりまして、金曜日が大体800件前後ぐらい、土曜日が300件前後ぐらいというようなところになっております。ずいぶん減ってまいりましたけれども、今ちょうど底が見えてきたかなと思っております。若干上ってきている状態が見えまして、ここで底になったのかなと。つまり報道の影響というものがなくなりまして、素の需要といいますが、今現在で法テラスを知っている方の需要というのは、この程度なのかなというところでございます。

今後でございますけれども、当然法テラスの認知度が上がっていけば上がってくるのであろうと期待しているところでございます。他のコールセンターでも、例えば行政で先駆的なコールセンターとして札幌市のコールセンターがございしますが、そちらも当初は 500 件程度でございました。今現在は約 7,000 件となっており、14 倍程度になっているということでございますので、当センターもそのように右肩に上がってくることを期待しているところでございます。

また、このように今現在のコール数になっている原因でございますけれども、10 ページにありますように、昼の時間帯、夜間の時間帯、土曜日の時間帯がガクンとコール数が落ちます。この原因について分析いたしますと、やはり公的な機関であるというところの認識は利用者の方にあり、逆に言うとそれしか認識がないということです。つまり、公的な機関ですので昼休みをとるのは当然であり、5 時から窓口を閉めるに決まっている、土曜日はやっているわけではないというような先入観があるのではないのだろうかと思います。開設時間でさえきちんと告知がなされないということでも、法テラスそのものの存在もまだまだ十分周知できていないということもございまして、このような受電件数になっていると考えております。

実は本日午前中、私は幕張にあります市町村アカデミーというところに行っていました。ここは市町村で働いていらっしゃる 20 代から 50 代の窓口にいる方々の研修施設でございまして、ぜひ法テラスの講義をとということで行ってまいりましたが、冒頭に法テラスを知っている方はどのぐらいいらっしゃいますか、手を挙げていただきたいと思いますところ、50 名中でございますが、なんと 3 名の方しか手を挙げていただけないということでありました。関係機関の市町村でさえ 3 名しかいないというこの惨憺たる現状を目の当たりにしまして、私はショックで倒れそうなのですが、そんな状況ですから、それが 100% の認知度になれば、コールは 100 万件は優に超えるだろうと期待をしているところでございます。

最後でございますけれども、どのようなサービスを行っているかといいますか、国民の方にどのように受け取られているかということですが、11 ページをご覧くださいますと、利用者満足度調査で平均点で 9.1 点をいただいておりますと書いてあります。しかし、実はほとんどこれはまやかしの数字でございます。これは電話をいただきまして、電話の最後に、今回の電話ですが、何点ぐらい私の対応いただけますかということで点数をいただいておりますが、聞きやすい方にのみ聞いているというところもありますので、小さな字で書いてありますが、受電件数 1 万 2,300 件のうち 740 件にしか聞けなかったと。そして 9.1 点いただいたということで、これはほとんどまやかしであります。

実際の利用者調査は、この資料 8 の方をご覧くださいませでしょうか。これは電話をいただいた際に、後日ファックス用紙をお送りいたしますのでアンケートにお答えいただけますかということで承諾をいただいた方にファックスをお送りし、関係機関でのサービスを受けた後に回答いただくという方法で、電話の最後に聞くわけではないのでかなり辛口

のアンケート調査になるであろうということやっているものでございます。

1月30日、19時時点のものでございますけれども、415通送信をしております。そのうち関係機関のサービスを受け返ってきているのが85通でございます、この85通まだ少のうございますけれども、どんなお答えをいただいているかと申しますと、2番で電話オペレーターコールセンターの対応はいかがでしたかという問に対しまして、「満足、非常に満」を合わせまして79件、つまり90%以上の方の満足をいただいているということです。逆に不満というのはわずか1%にすぎないというところをおわかりいただけるのではないかと思います。

また、紹介された機関での対応に満足したかというところでございますけれども、こちらのほうも「非常に満足」、「満足」を含めまして58%、後ほど苦情といいますか対応で不満だった点につきましては3ページ目に書いてございますので、そのあたりをご覧くださいいただければと思いますが、そういうこともあり、2番に比べますと満足度は落ちておりますけれども、しかしながら過半数以上の満足度を得られています。

最後に7番でございますが、法テラスのサービスを今後も利用したいですかということに対しましては、「とてもそう思う」、「そう思う」を含めまして70人の方、82%の方が「とてもそう思う」、あるいは「そう思う」とお答えいただいております、サービスといたしましては、満足度の高いサービスを提供できているのではないのかと自負しております。今後も日弁連のご協力をいただきまして研修等々をやってまいりまして、あるいはFAQを充実させましてサービスの向上に努めてまいりたいと思っております。

本日お集まりの方は貴重な方々でございます。ぜひ今日来ていただいている方々が、口コミでお知り合いの方がお困りになられているときに、こんなものがあるということを経済的に結構でございますので、ぜひ広報にご協力いただければと思っております。私からは以上でございます。

(司会：谷事務次長) 関課長、どうもありがとうございました。報告が続きましたので、ちょっとブレイクダウンで、ここで今お話に出ましたコールセンターというのは、一体どういうものかというものにつきまして写真を撮ってまいりましたので、ここにおります日弁連の生田広報室長のほうからご紹介いただければと思います。

#### コールセンター整備の写真の説明

(生田康介広報室長) 日弁連で広報を担当しております生田と申します。コールセンターといっても、言葉だけで聞いてもどういうものなのかよくわからないだろうということで、写真を撮らせていただきました。

それで次の画面ですが、これが平面見取り図です。これは1つのビルの半分のフロアをコールセンターに割いておりまして、100坪ぐらいあるのでしょうか。かなり広いスペースを確保しております。ここに8列、白い席がありますけれども、ここに80席までオペレーターの方が配備できるようになっていると聞いております。

それで、実際に全体を見るとこのような形になっております。これが全体を見た場面です。これだけではちょっとわかりませんので、1つ先に行きますと、これが1つの島になります。オペレーターの方が左右にいらっしゃいまして、この手前のところにはスーパーバイザーという役割の方がいらっしゃいます。ここにヘッドフォンみたいなのをつけている方ですね。このスーパーバイザーの方が、基本的にはオペレーターの指導係ということで、例えば対応困難な問い合わせに対応するといったことに対応しております。企業等のコールセンターで経験を積んだ方が配置されていると聞いております。

これは反対側から見た写真ですが、このようにオペレーターの方の手元にはパソコンがございまして、ここでFAQを確認し、そして相談が終わった時点で相談内容がどのようなものであったか、そしてFAQの種類どんなものを使ったのか、そして振り分けた先の機関はどこであるのかということデータをデータ入力されると。これが月間数万件蓄積されていくわけですから、例えば市民の方のニーズとか、どのような傾向があるのかということ进行分析するうえでも貴重なものだと。弁護士会の法律相談ではなかなかここまでの対応はできないなということで、これは相当システムチックだなということです。

そして、一番端っこにはこのように仕切のついたブースがございまして。先ほど「泣くことないよ」の犯罪被害者対応の席が5席あるということでして、そのブースということになります。もちろん、どんな相談でもプライバシーの問題にはきちんと配慮はされているということですが、特に犯罪被害者の場合は刑事事件にそのまま発展していく可能性もあるということで、特別にこのような席の設け方になっているようであります。

そして、1つ戻りこの先のところに、弁護士が2人ないし3人配備されていまして、法律アドバイザーということで先ほど関課長には大きな売りだというふうに評価していただきました。つまり、オペレーターの方がこの相談は法律的には一体どこに振り分ければいいのかのどうかとか、あるいはFAQになかったり、FAQでは必ずしもはっきりしない質問に関して法律の専門家である弁護士が、法律の専門家の立場からアドバイスをしている。そういうような形でオペレーターの方、スーパーバイザーの方、さらには法律アドバイザーということで、二重三重の手当をしながらコールセンターを進めているということです。

以上です。ありがとうございました。

(司会：谷事務次長) 生田室長、どうもありがとうございました。今の説明の中で、FAQというような言葉が出てきました。これはよく聞かれる質問という意味なのですが、その作成につきましては、日弁連のほうでもご協力させていただきました。その辺の日弁連の対応態勢につきまして、日弁連の司法支援センターの嘱託でいる鈴木啓文弁護士のほうからご紹介いただきます。

### 日弁連の対応について

(鈴木啓文日弁連日本司法支援センター対応室嘱託) 鈴木です。よろしく申し上げます。日弁連のほうは、このコールセンターにどこまでどういうふうに協力するのかということ

で、ほとんど毎日のように会議を開いているというのが実際のところであります。今お話にありました FAQ についてですが、資料 6 が今年になって法テラスの側でホームページに FAQ のアップを始めております。今 300 問ぐらいかと思いますが、サンプル的なものとして資料で出ささせていただいております。1 枚目がリストになりますけれども、1 枚捲っていただくと、こんな質問にこのような回答でというような形になります。ここに回答と説明とありますが、基本的にはオペレーターの方はこの回答をお読みするということが、1 つの情報提供ということになるかと思えます。

しかし、これもやっていけばやっていくほど中身がだんだん濃くなってきたりする部分でありますから、その情報提供というものがどこまでなのかというのが、結構難しい問題だろうと思っております。

また、電話で対応するオペレーターの方々がどこまでやるのか、どこまでお答えするのかというところも難しいところであります。実際、開業前に FAQ の作成に関する協力で弁護士会の中で検討しようというときには、担当する弁護士ごとにこれは行き過ぎだろう、これは法律相談だろうというようなことが多々言われ、どこまでやるのは必要ないとかいう声も聞こえました。ただ、一方ではある程度詳しく伝えないと正確ではないというようなこともあり、非常に苦労したところであります。これは法テラスのほうともいろいろ協議させていただいて、現在は法テラスのほうに行っていたいただいているアドバイザーにも少し協力してもらいながら作成して出していくという形になっております。

この FAQ の協力のみならず法律アドバイザーを出させていただいておりますが、これは主に東京の 3 弁護士会と横浜、千葉の弁護士、300 名程度の当番で今出勤しております。夜間も必要ということなので、午前 3 人、午後 2 人、2 人、それから夜 1 人というような形で派遣しています。やっていることは先ほどありましたように、関係機関の振り分けに迷った場合とか、法制度情報の少しわかりにくいところについてスーパーバイザーを介して問い合わせに応じるということになっております。このアドバイザーについては、弁護士会のほうでも研修が必要だろうということで何度か研修を行っています。一番最初は義務的ということでやっておりましたが、その後も義務的ではないとはいいながら、多数のアドバイザーに参加してもらって意見交換も行っているところであります。

それから研修という意味では、オペレーターに対する研修も必要だろうということで弁護士会のほうからも求め、また法テラスの側もやってほしいということでございまして、開業前とそれから開業してからの 12 月と 2 度にわたって研修を行っています。その中には、法律相談と情報提供というものをわれわれ弁護士会の側がどういうふう認識しているのかということをお伝えして、法律相談というものが電話では少し危なっかしいものになってしまうと。ですから、ある部分までお聞きしてその先が答えられないような内容になる場合には、むしろ面談による相談窓口に誘導してほしいというお話をさせていただいております。

これはわれわれ弁護士のほうも、例えば顧問会社からの問い合わせが電話で来るような

場合もございますが、その場合も電話で答えられることと、やはり会って相談にのらなければならないことがございます。そういうことで日夜経験しているところですので、そういった例も挙げながらオペレーターの方に理解してもらって、情報提供と法律相談の違いといったものを感じとっていただくようにと考えております。

それから、これは後ほど淵上弁護士のほうからご説明がございましたけれども、関係機関の振り分け先の大きな柱の1つはやはり弁護士会だろうと認識しておりまして、その弁護士会の相談窓口の対応を強化するとともに、その情報をきちんと法テラスの側に提供するという対応をさせていただいております。

最後になりますけれども、いずれにしてもこの法テラスにおける情報提供業務というのは新しくできた制度でありまして、われわれ弁護士会としてもこれまで法律相談と情報提供というようなことの分け方がどこにあるのかというようなことは、あまり詰めて考えてきていない部分であります。しかしながら、そういったことも考えながら、また市民の人たちにどういう情報を提供していったらいいのか、また有料の窓口と無料の窓口がございましたけれども、そういったものをどういうふうに切り分けていったらいいのかということ。さらにもう1つは、例えば司法書士会、あるいは他の士業の方々とわれわれとがどうかかわりを持っていったらいいのか、この情報提供においても突きつけられた問題だと認識しております。今後まだまだ詰めなければいけない問題が多いと思っておりますので、弁護士会でも対応していきたいと思っております。ありがとうございました。（司会：谷事務次長） 鈴木囑託、ありがとうございました。今までが本部業務、それから中心的なコールセンターについての事柄をご紹介させていただきました。ここでちょっと目を転じていただきまして、支援センターには先ほど冒頭にご説明ありましたように、各地に地方事務所というのがございます。地方事務所にも過疎地にある地方事務所もあれば、都市部にある地方事務所もあるということで、その実態はどのようなものかというものについて、ちょっとご説明、ご報告をいただければと思います。はじめに、鳥取県の倉吉法律事務所のスタッフ弁護士の一藤弁護士のほうから、倉吉の過疎地にあります司法支援センター地方事務所の様子をご紹介いただければと思います。お願いします。

### **過疎地の法テラスの実態**

（一藤剛志法テラス倉吉法律事務所スタッフ弁護士） 法テラス倉吉法律事務所の弁護士の一藤です。

資料の1というのがお手元にあるかと思うのですが、これを見ながら私の話をさせていただきますと思います。法テラスの業務の中で、司法過疎対策という業務がありまして、弁護士があまりいない地域にそういう法律事務所をつくって、そこに弁護士を常勤スタッフとして派遣して、その地元のニーズに応えていこうというふうな活動をしている事務所のうちの一つです。

司法過疎地に配置されていて、その場にある事件すべて行える事務所を4号事務所とい



う言い方をしておりますけれども、それは今現在全国に6か所ありまして、私の倉吉法律事務所もそのうちの一つです。

まず、倉吉という場所ですけれども、鳥取県の中部にあります。鳥取県は、鳥取市と米子市と大きな市が二つあって、倉吉市というところは3番目ぐらいの規模の町になっていて、人口がその資料1に書いてありますとおり、管内人口としては倉吉市とその周辺の4町合わせて11万人余り、うち倉吉市は約5万人ということなのですが、そこにいる弁護士数は私を含めて4人です。私が行く前にも4人いたのですが、最近ちょっと1人お亡くなりになられて、私が行って今4人ということになっています。

私の事務所ですけれども、去年の11月にオープンをしました。法テラスそのものの業務は10月から始まっているのですが、諸事情があって私の事務所は11月の中旬から始まっています。そこで扱っている事件などについては、別紙という形で2ページ目に事件数報告書ということで添付しています。これは毎月各事務所でどれだけ的事件を扱ったかということ、各事務所から本部に対して報告をするのですが、その書式を利用してまとめたものです。その表に11月分と裏に12月分ということで事件数の内容が書かれています。

オープンしたのが11月6日で、開所式が行われたのが11月17日で、その報道がされてから本格的なオープンということでした。そのため、11月はちょっと案件が少ないですが、それでも11月が相談35件、12月が51件ということになっております。内訳としましては、やはり債務整理の案件が多いと感じています。債務整理というのが、いわゆるクレジット、サラ金、クレサラ案件と呼ばれるもので、個人の債務が多重になってしまって困っているという人の相談が多いです。ただ、その他に事業者の相談も多いと感じています。事業が立ちいかなくなって、それで経営をどうにかしたい、あるいは破産したいという方もかなり相談に来られていて、その辺から地方においてちょっと産業が停滞しているかなという感じは受けています。

それから、やはり印象として他人を信用しやすい気質があると思っていて、それが司法過疎地たる由縁かなというところもあります。例えば100万円単位のお金が書面なく動いてしまっていると。それについて書面がないものはしょうがないので、後から私たちが協力して何とかするというふうな相談が多いです。それから、他人を信用しやすいということもあるので、ヤミ金融などの被害も多発していると感じています。そして、そのヤミ金融の人たちは、主に都市部、倉吉からいいますと神戸であるとか大阪であるとか、周辺の大きな町からのヤミ金融の被害がとても多いと感じています。

その他の扱っている事件としては、数としては別紙のとおりいろいろなジャンルがあるのですが、一般民事的な事件が多いかなと思っています。弁護士が私を入れて4人ということなのですが、そのせいもあって利益相反になっている相談もかなり多数あると感じています。まだまだ人数が足りないということですね。問題の両当事者からの相談を受けて、気づけばそうなってしまっているというケースも何件かあって、そういうときは仕方がないので片方は断らざるを得ない状態です。

それから4号事務所ということで過疎地帯策の事務所なので、そこにある事件すべてを受任可能ということを言われているのですけれども、ただ、やはり相談者の半数以上は扶助要件という、要するに資力があまりないために民事法律扶助を使うことができる人であり、実際はやはり経済的に困っていらっしゃる方のほうが多いかなという印象を受けています。

それから相談者が、私の事務所に来られるきっかけとなったことを一応アンケートでとっています。その多い順に並べてみますと、新聞、テレビ報道で、この事務所ができたときの開所式であるとか、できたということを報道していただけましたので、それを見て来たよという方や、あるいはそれを見た人から聞いて来たよという方がとても多いです。その他に地元の司法書士であるとか、消費生活センターの方から回されてくる方、あるいは先ほど説明がありました中央のコールセンターからこちらの事件なのでということで回していただく方、最近ちょっと増えてきているのが口コミです。前に相談を受けてその相談が良かったからとってくださる方がいて、その知り合いの方がやはり来るということが最近ちょっと増えてきています。

ただし、やはり一般市民の認知度という点ではまだ高くないなと感じています。後でちょっと述べますけれども、やはり私も市民に対して講演することもまま少しずつ増えてきているのですが、そういう場で法テラスを知っていますかと聞いてみても、やっぱり知っている方はあまりいらっしゃらないんですね。なので、これから認知度を上げていく必要があるのではないかと考えています。

それから、4番として公設事務所との関係です。公設事務所というのが、日弁連が基金を設けておりまして、やはり同じように司法過疎地に対して弁護士を派遣するという、いわゆる「ひまわり基金」というものをつくって公設事務所という形で司法過疎地に弁護士を送っているわけなのですけれども、倉吉にも公設事務所がありまして、現在はその後、任期を終えられて定着されているんですけれども、私を入れて4人いるうちのもう1人が元公設事務所の弁護士です。事件の両当事者にそれぞれ弁護士が付いて対等な形で事件の処理にあたるということを期待されて、私もそうなるのかなと思って赴任してみたのですが、実際のところはまだ事件の相手方になることがあまりないですね。つまり、事件の数のほうが多すぎて、片一方に弁護士が付いていても、もう片方はまだ受けきれていないという印象を受けています。

ただし、法律相談そのものからしてみたら、「もう1人の先生のところで法律相談を受けて、その後でうちにやってきました。」であるとか、「当事務所ではちょっとまだ満足いく答えが出なかったので、もう1人の方に聞いてみます。」ということで、利用者のほうからすれば選択の幅は広がっているなと感じることはあります。

それから他機関との関係ということで、今現在でということなのですが、社会福祉協議会とか、消費生活センターからの講演を依頼されることがあります。その他に地元の司法書士の方が成年後見に関するネットワークなどをつくっていたりするのですが、そこに入

れてもらって勉強会などに参加して、今後はその活動をもう少し広げていけたらいいなと思っています。

それから6番で、法テラスであることのメリットについてですが、司法過疎地に赴任する方法としては自分で独立するとか、公設事務所として日弁連のひまわり基金を使うという方法がある中で、特に法テラスであるということについてのメリットなのですが、まず1つは、経営面にとらわれずに活動ができるという点が上げられると思います。つまり、自分で事務所をやったり、公設事務所でやったりする場合には、やはり自分の収入というものの、あるいは自分が雇っている事務員というものの生活のこともありますので、やはりどうしてもお金になる事件をやらざるを得ないという部分はあるのですが、法テラスの場合は、例えば私などでも給料は法テラスから決まった額をいただくということになりますので、いくら売り上げても変わらないといえば変わらないということなので、むしろそれをメリットとして、お金にならなくても意義のある事件について注力できるということです。

例えば事務所に来られないような障害者の方の家に行ってその相談を受けたりとか、資料が膨大な割にはあまり経済的な利益はないというような案件でも、迷わず受けることができるということがあります。それから、地元の市民の期待ということもやはりあります。ただし、地元の市民の方の期待というのは法律家が来るということの期待であって、必ずしも法テラスであるからということとはイコールではないのですけれども、私の事務所に来られる方でよく言ってくれるのは、「やはり今までこういうのがなかったので本当に助かります。」と言ってくれる方が多いですね。ただし、法律事務所そのものは、私の他にもまだ3件ほどありますので、他にもあるのになと思うこともあるのですが、要するに地元のニーズに応えきれていなかったという部分が強いのだと思います。今後の期待などにも応えながらやっていけたらなとは思っています。

今度は、逆に法テラスであることのデメリットということですが、これはどうしても避けられない部分もあるかもしれないのですけれども、自分たちの事件の売上だけでやっているわけではなくて、というよりも、むしろお金自身を法テラスの本部からもらっているものでやっているのです。例えば事務所の備品などについてなど、会計業務について、かなり細かな報告を求められていて、ちょっと時間をとられてしまっているという部分はどうしてもあります。

それから制約の多さがります。例えば事件を受けるときにあらかじめ地方の所長に対してこの事件を受けていいですか、あるいはこの報酬でいいですかというようなことのお伺いを立てないといけないということで、そこでちょっと時間を食われるということと、そこで修正を求められるということもありまして、なかなか機動的な活動という点では若干制約はかかっているかなと感じています。

ただし、この点は今現場にいる私だけではなくて、他のスタッフ弁護士もまとまって本部等に要望を上げて協議の場を持っていただけたらなと思っております。今後は現場と本部の間

で意見交換が適宜行われていけたらいいのではないかなと思っています。

下の写真は私の事務所の写真です。入口から入ったときにどういうふうな風景が見えるかということで、具体的にはそういう事務所で仕事をしているということの参考です。ただし、今のところまだ事務員は1人ですし、ちょっと上のほうにあるような応接セットなどはなくて、普通の椅子などがあります。私からの報告は以上です。

(司会：谷事務次長) 一藤さん、どうもありがとうございました。実態がよくわかりました。一藤さんの事務所は鳥取県の過疎地ということで、実は市民会議委員の中に鳥取県の片山知事がいらっしゃいますので、鳥取県における法的ニーズの状況等についておまとめいただきご報告いただきます。よろしく願いいたします。

### 鳥取県における法的ニーズ

(片山善博鳥取県知事) はい、ありがとうございます。鳥取県知事の片山です。市民会議の委員を務めさせていただいております。今、鳥取県の倉吉の地域におきます法テラスから見た地域の法的ニーズなどについて一藤弁護士からお話がありまして、まさにそのとおりだと思って私も伺っておりました。

実は、私は知事になりまして、もちろん県政を運営してきたのですが、そのときに、以前から地方自治行政というものを円滑に運営するには、司法インフラがちゃんとしていないとうまくいかないという認識を持っておりました。といいますのは、行政がちゃんと運営されるためには、そこから生じるいろんなトラブルでありますとか、個別の問題でありますとか、そんなことが最終的にはやっぱり司法の場でうまく解決されるという保障がないと、行政というのは、ともすれば隠微になったり、行政の内部だけで問題を解決しようとして陰に籠もってしまったらということがよくあるものですから、行政は必ず司法と裏腹といいますか、補完するものがないといけないと思っておりました。したがって知事になりまして、では鳥取県の司法の活用状況というか、活用される状況はどうだろうか、このようなことに関心持って弁護士会の皆さんと一緒に調査をしたりしました。

そうしましたら、結論は潜在的ニーズは非常に強くあるけれども、司法がどうも縁遠い、したがってあまり活用されていない。なぜ縁遠いかという原因を調べてみると、1つは法曹があまりにも少ない。鳥取県は、当時とそれほど変わっていませんけれども、人口は61万人ぐらいなのですが、当時弁護士で登録していて、かつ稼働されている弁護士は20人ちょっとだったのです。あまりにも少ないわけです。これではいけないということで、何とかこれを増やさなくてはいけないと。本当はこれは自治体の仕事ではないのですが、僻地の医者確保と同じような意味合いで、やはり司法インフラの整備ということで、弁護士さんにもっと増えてもらいたいと考え、例えばさっきご紹介があった日弁連の事業の公設事務所なども、県としても応援しましょうということで対応してきました。例えばご紹介のあった倉吉の公設事務所を開かれたときには、県も幾ばくか支度金み

たいなものを支援しまして、そういうことでちょっとでもインセンティブ効果が発揮されればいいなということで県の予算をつけたりしたのです。そんなことをしながら、だんだん法曹の数も今は三十数名になられて増えてきているのですけれども、増えても増えてもやっぱり足りないのです。今おっしゃったように、弁護士の数が増えないのですね。ということは、ニーズが潜在化したままずっといぶんあったのではないかという気がいたします。

弁護士が少ないということも、司法が縁遠いということの1つの原因ですけれども、もう1つはやはりわかりにくい、特に料金がわからないというのが多かったのだと思います。要するに非常に敷居が高いということがあります。それではいけないので、もっと法曹の皆さんが社会に出てくるというか、露出度を高くすることが必要であると考え、これも県などと一緒になって色々な司法面での啓発プログラムなどをやりまして、できるだけ市民、県民の皆さんが司法というものを縁遠く感じるのではなくて、身近に感じるように、そして必要なときには遠慮なく利用できるようにということを今やってきております。

そんな中で、この法テラスができて、非常に興味深いのは、やっぱり法テラスが立ち上がりますと、ニーズが多いということが顕在化してくるということです。ちなみに資料2というのを用意していただいておりますが、鳥取県で法テラスの試行をやっていただいたのです。これは、非常に私どもにとってありがたかったです。といいますのは、行政としても司法インフラの整備充実ということに一所懸命取り組んできたものですから、そういう我々の地域で司法支援センターが試行をやっていただいたというのは、私たちにとても大変励みになりました。

そのときにどんな状況だったかということを書いておりますけれども、当初、想定しておりましたよりもはるかに多い相談がありまして、やっぱり潜在的ニーズが多いなということをお互い確認した次第です。

実は、そのことは例えば法テラスがないときには、弁護士事務所に行かれる方もありますけれども、多くは県の消費生活センターなどの相談機関に相談に来られる方が多いわけです。これが非常に多く、統計だけ取ってみますと架空債務の請求がどっと出て、その後ちょっと相談件数が減ったりしてはいますが、トレンドとしてはやっぱりずっと増えておまして、相談業務というのが非常に重要になってきています。

特徴をいいますと、1つは高齢者の相談が多いということです。したがって、法的知識とか、そういう面で現役の世代に比べると疎い、そういう方がユーザーとしては多い。特に高齢化が進行していますから、これからその世代のニーズはもっと増えるのだと思います。それから、複雑化している。特に架空債務もそうですし、クレサラなどもそうですけれども、金融が絡んできますと非常に複雑化してくるということでもあります。

先ほど高齢者が多いと言ったのですが、では若い人とか中堅層に法的ニーズはないのかということ、決してそうではないのです。実は、そういうところにもずいぶんあるのですけれども、高齢者ほどには相談されない。それは企業とかで何らかの相談のルートがあるということもあるかもしれませんが、それからやっぱり高齢者に比べて現役世代のほうが、

法律相談などへのアクセスは敷居が高い、みっともないのではないかと、そういうふうな意識がどうもあるようで、実は高齢者にこれだけの相談ニーズがあるということは、若い人とか現役の世代にも同じようにあるのだろうと推定しています。

そこで、消費生活センターなどの相談業務を今充実させておりまして、例えば人数を増やすとか、それから質的向上を図るということで、一つは大幅な処遇の改善をしました。正直言います、全国の消費生活センターでこの種の法的相談などを担当している人の処遇は実に劣悪であります。よくありません。大体住民に接する窓口業務を軽視している傾向が自治体にはあるのです。これは全く逆転しているのですね。鳥取県もご多分に漏れずそういう傾向だったのですけれども、ここを変えましてかなり処遇の改善をしました。

もう一つは、センターの相談員の皆さんが一番悩むのは複雑な事案でありまして、法的な整理が必要な案件です。これを彼ら彼女たちだけでやれというと、やっぱり燃え尽き症候群になるのです。そこで実態を聞きまして、週に1回とか、月に何回か、法曹の方にコンサルトできる仕組みを鳥取県ではつくりました。弁護士、それから司法書士の方に来ていただいてその方々を交えて、自分が抱えている困難事案についての相談をかけてアドバイスを受けるということを今やっております、これをやることによって相談員の皆さんのモチベーションとモラルが非常に向上しました。やっぱり、そこでも法曹の皆さんの役割というのは非常に大きいなと思いました。

実は、消費生活センターの話をしたのは、法テラスができて全国の自治体で今こんな動きがあるのです。それは、法テラスができたのだからそっちに任せてしまえばいいと。今まで自治体が法律相談機能とか、消費生活相談をやってきてまして、消費生活相談というのは法律で義務づけられていますから一応やりますけれども、自主的にやっていた法律相談事業や、それから消費生活相談の中にどんどん飛び込んでくる法律相談事項などは法テラスのほうに任せたらいいではないかということで、撤収をしようではないかという動きがないわけではないのですね。特に、今自治体は財政難になっているものですから、どこか切れるところは切ってしまうと、きっかけがあればということで、法テラスができたということで切ってしまうとこういう話になりかねないのですね。

これは間違いなのです。といいますのは、法テラスができたということは、それはニーズがあるから、いわば追加的にできているとわれわれは理解すべきであって、今自治体が行っていることの代替措置としてつくられたわけではないと、本来認識しなければいけないのですけれども、どうもその辺が少し懸念されることがあるのです。

鳥取県ではそんなことありませんで、むしろ法テラスもできたのだし、国が力を入れられているので県としてもより充実させていこうと。市町村のほうでも実は今までやっていなかった市でもこの法律相談とか、消費生活相談をやろうねということで、充実するように仕向けているので鳥取県は問題ないのですけれども、どうかよその自治体などにはちょっと目配りなどをしていただければと思います。ひょっとしたら撤収の動きがあると思います。そうなったら、せっかく司法支援センターをつくって、司法環境を整えようという

のが何か無になるような心配もありますので、ちょっとここで自治体の消費生活センターなどの相談のことを少し取り上げてみました。

それから、最後に鳥取県では法テラスに限りませんが、司法制度改革とか、それから司法の役割とか、そういうものについて県が積極的に広報に乗り出しております。これはなぜかといいますと、率直に言って一つは、法曹関係の機関、裁判所・法務省・検察・弁護士会の皆さんは、必ずしも一般の国民、住民に対する広報機能というか、そういったものがあまり上手くない。これは大変失礼ですけども、広報内容の質が悪いと言っているのではないのです。そうではなくて、媒体が限られていますから。例えば弁護士会の皆さんが発行される媒体というのは、いわば仲間内の業界誌みたいなものですから一般県民には届かないわけです。

ですから、そういう中で非常に重要な課題である司法制度改革が今進行してしまっていて、なかなか真意が伝わらない。ミスマッチが起きている。そんなこともあって裁判員になりたくないという人が圧倒的に多いとかということになっているのではないかなという気がします。先ほど来、法テラスについての認知度も低いということも言われていましたが、鳥取県でもやはり低いのですけれども、であればこそやっぱり誰かが啓発をしなくてはいけないというので、鳥取県の場合には、購読率というか無償ですから配布率はほぼ100%の全戸配布の県政だよりという広報媒体を持っているものですから、これに載せたりしながら実はやっております。これは読まれている率も結構高いのです。

何でそんなことするのかというのは、さっき言いましたように、やはり誰かがやらないと普遍的に浸透しないということもありますし、もう一つは、私はさっきもちょっと言いましたけれども、世の中のトラブルというのは民間と民間、私人と私人のトラブルなどは、できるだけスムーズに解決したほうが良いと思っていますのです。なかなかそれが敷居が高いとか、裁判沙汰とかという意識の問題があったり、縁遠いということがあって、司法による解決を求めない。そうすると、そこに至るまでにどろどろどろどろしたことになるので、にっちもさっちもいなくなってしまうのはじめて司法の場に上るといいます。そうではなくて、早いうちにトラブルが明らかになったら、それはアンパイアにさっさと片付けてもらおうと。その上で早く平穏な私生活とか、生業に戻ったほうが良いと思うものですから、そのほうが社会としてはよっぽどいいわけですから、そうしなければいけない。そのためには、やはり司法制度改革というものが県民に浸透しなければいけないという問題意識があります。

もう一つは、行政をやっています、日本の行政というのはあまりにもオーバープレゼンスで自作自演、自給自足みたいになっている傾向があります。これは霞か関を見ると典型的ですけども、立法の実質を全部をやっている。立法機関は国会なのに、立法の実質はその議決機関に送るまではほとんど官僚がやっている。これは、オーバープレゼンスです。また、行政の執行は、三権分立で行政でいいのですけれども、行政を執行したことによるトラブルまでも、実は行政が自給自足的に解決していることが多いのです。それはいろんな隠微の圧力をかけて解決することもありますし、それからヤミで何か、他のことで

ちょっと恩恵を発生させてそれで黙らせてしまうとか、いろいろなことでトラブルも行政が自分たちの枠の中で解決しているケースがずいぶん多いのです。そのミニ形態は、実は地方レベルでもあるのです。やはり国、地方を問わず、行政というものがあまりにもオーバープレゼンスである。

私は自分で行政をやってきて、今もこの自治体の長にいますけれども、このオーバープレゼンスは是正しないとやはり本当の市民社会にはならないと思っています。是正するためにはどうするかというと、立法機関は立法機関でちゃんと仕事をしなければいけない。だから国会とか地方議会の役割は本当は問題視されなければいけない。それからトラブルは、行政が自給自足的に解決するのではなくて、アンパイヤが解決する。これが司法だと思うのですね。

ですから、法の前には行政も1人のプレーヤーとしての存在でないといけない。今、司法を超越したような存在になっている傾向がないわけではないので、一つの相対化されたプレーヤーでないといけない。しかし、そのためには、司法システムというものがうまくワークしなければいけない。こういう問題意識をずっとかねがね持っているものですから、鳥取県では司法制度、司法制度改革というものの意義というものがちゃんと県民に浸透するようにこういう積極的な問題意識を持って実は広報に努めているのです。

参考までに、そこに資料をお配りしていますが、2ページ目に「特集 司法制度改革にWhy?」と書いていますが、これは2005年の7月に司法制度改革というものをちゃんと理解していただくということで特集をしました。一番上が当時の鳥取地方裁判所長さんです。真ん中が当時の弁護士会長さんで、今法テラス鳥取の所長をされている方です。一番下が私なのですが、ここで日本司法支援センターが開設されることも含めて、司法制度改革について、できるだけわかりやすくこの解説をてい談方式で加えております。

最後のページは、これも県政だよりで、上にありますのは平成17年の12月号で法テラスが鳥取で業務の試行をやりましたということを県として紹介しております。それから、下のほうは去年の10月号ですけれども、法テラスがいよいよ今月から業務開始になりますということで紹介を書いているのです。実はここにはこれだけしか出していませんけれど、もう何年も前から実は司法制度改革、例えば裁判員制度にしてもそうですし、その他の司法制度改革の色々な重要なアイテムについては、折に触れて県政だよりで解説を加えてきております。おそらく相対的な問題ですけれども、他の県に比べると鳥取県内での司法制度改革の浸透度というのは、比較的高いのではないかと。裁判員制度に対するネガティブな反応というのも、鳥取県では全国平均よりは低いです。やはりある程度の広報の効果はあるのかなと思っていますけれども、これからはぜひ法曹界の皆さんと一緒に、この司法制度ないし司法制度改革についての理解をしていただくような取り組みをしていきたいと思っていますし、実は他の県でもやってもらいたいと思っています。ところが、これはほとんどやらないのです。司法は国の仕事、私たちは地方自治だから自治体の仕事という妙な区分論が理念型としてありまして、これも一種の縦割りですけれども、そうい



うのがあるのです。私も知事会などで司法制度にもっと関心を持って取り組もうではありませんかということは何回も提言するのですが、なかなか賛同してもらえないもどかしさを持っています。私は今度知事を辞めるのですけれども、法曹界の皆さん方からも最寄りの自治体に働きかけをしていただければと思います。このような鳥取県の取り組みも参考にさせていただいたら結構ですので、もっと国民に具体的に浸透するような手だてを講じましょうねということをお願いできればと思っております。ありがとうございました。（司会：谷事務次長） 片山知事、ありがとうございました。大変内容深く、三権のあり方まで含めたご報告をいただきまして、ありがとうございました。そうしましたら、今度は都市部の地方事務所の実態はどのようなものかということにつきまして、宮本弁護士からご報告をいただきます。よろしくお願いいいたします。

### **都市にある地域事務所の実態**

（宮本康昭法テラス多摩法律事務所スタッフ弁護士） 私がつねづね市民の司法に対するアクセスについては地域的な格差と階層的な格差があるので、法テラスはその格差をなくすために働くのだと言ったりしております。

その意味では、都市型の法テラス法律事務所は階層的な格差、経済的な格差とか、社会的な格差の中で苦悩を強いられている人たちに手を差し伸べるといった役割だろうと思いません。

法テラス多摩法律事務所では、刑事事件については被告人、被疑者の国選弁護事件をそれぞれ契約弁護士の4倍から2倍の配付を受けています。それから、民事事件については、立川のセンターと八王子のセンターに2週間に1回ずつ同僚の弁護士と交替で行って相談を担当して、事件の受任をしているというスタイルです。その他にもう一つ、だんだん法テラス多摩も認知されてきて、各地から直接相談に来る方が増えてまいりました。これが第3の類型です。

ちなみに、これまで被疑者国選を2件やりましたが、いずれの事件についても準抗告の申立てをいたしました。そのせいかどうか、2件とも身柄釈放になりました。捜査担当の検事からは、嫌がられ始めていると思います。

ところで、階層的な格差に対応するといいますが、法テラス多摩は過疎地も抱えております。広大な奥多摩の山村地帯です。そこで遠隔地の相談、高齢者の相談、障害者の相談、これをそれぞれ訪問相談として組織的にやろうと計画しております。

法テラス多摩の支部役員が、多摩の三十の市町村を全部回り、法テラスの広報をすでにやりました。さらに、老人ホーム、介護施設、その他の施設についても同じことをやりたいと思います。

せっかくですので、都市型法テラス法律事務所が当面している問題について若干触れておきたいと思います。4か月やってみて、いろいろなことがありましたけれども、大事なことを二つだけ申し上げます。一つは、今言いましたように国選事件と扶助事件をやるこ

いうことは、それだけしかやらないという仕切にもなっていくわけです。しかし、ご承知のように弁護士の仕事というものはお役所の仕事と違って、ここまでは自分の仕事だけでも、ここから先は私の職務範囲外ですときちんと分けられるものではありません。私の一緒にやっている同僚弁護士について、こんなことがありました。彼女は、被疑者国選弁護人として少年の事件を引き受け、その少年が家裁送致になったので、今度は扶助協会に手続をとって少年付添人になりました。少年の付添人として、被害者に対する謝罪、慰謝料の支払いという話を進め始めていた、その間に家裁の処分が決まったのです。そうすると、スタッフ弁護士の仕事はそれで終わりだということになるわけです。

しかし、被害者に対して、話し合いの途中で私の仕事は終わりましたとは言えないはずです。また少年に対しても、少年に対する教育的な効果ということを考えてもきちんと謝罪をさせるということが、付添人としては必要なことだと思います。ところがそれをやらなくてもいい、だけでなくやってはいけないということになると、ずいぶん問題ではなからうかと思えます。

今、倉吉の話がありました。過疎地対応の事務所（4号事務所）では、ある程度広い範囲でやれるということになっています。場合によって、報酬を受けて仕事を引き受けるということもできるわけです。都市型の法テラス法律事務所の場合にも、あまり杓子定規にしてはスタッフ弁護士制度の意義を殺してしまうと思います。もっとフレキシブルにして、スタッフ弁護士は弁護公務員ではないのだということをこの際確認する必要があると感じました。

それからもう一つ、都市型法テラス法律事務所は、法テラスの地方事務所、あるいは支部に必ず付属しております。そして法テラス法律事務所のお金と、お金の出入りの管理は地方事務所や支部をとまとめてやることになっております。法テラス多摩の場合は、支部の金と法律事務所のお金は観念的には別ですけれども、事務局長がまとめて預かって管理している。つまり、お財布は一つなわけです。事務所に必要なお金が出てきますと、事務局長に言って出してもらおうというわけでありまして。これは法律事務所のお金で、預けているだけだといっても、お財布を持っている人は向こうですから、こんなものいらぬのではないかと問われたらどうしようと、気が引けるということが出てきてしまいます。

接見に行く場合の交通費は国選弁護の費用から出る。これは当然のことですけれども、しかし、タクシーに乗った場合には、何の必要性があって乗ったかということを一回一回報告書を出さなければならないということになっている。書きかたによっては、事務局長から何か言われぬかというようなことが気になったりする。示談金を預かりますとそれは事務局長に預けておきますね。被害者と会う日に、たまたま事務局長が不在にしていると、示談金を出せないということになってしまいます。そうすると、被害者に会う日を変更しなければいけないということにもなります。

法テラス多摩法律事務所は、支部とは入口が別々になっております。これは弁護活動の独立性を維持するためにそうしてあるということなのです。ですけれども、中に入っていくと

お財布は一つなので、これはやはり弁護活動の独立という点から考えると、都市型法律事務所の場合、それでいいのかを検討する必要があると感じております。以上です。

(司会：谷事務次長) どうもありがとうございました。ご協力ありがとうございます。そうしましたら、次に、小林日弁連日本司法支援センター推進本部事務局長のほうから、弁護士の確保、スタッフ弁護士、ジュディケア弁護士の確保等を中心にご報告をお願いいたします。

### スタッフ確保、ジュディケア弁護士の確保

(小林日弁連日本司法支援センター推進本部事務局長) はい。私の資料は、資料3ということでA3のカラー刷りの大きなものがございますので、これに基づきましてご説明をします。

左側に法テラスの業務が記載されています。担い手を確保すること、これは日弁連、弁護士、弁護士会に課された責務でありまして、これを担うということが弁護士の使命でございます。どういうふうに担っているかということで図を描いてございますが、法テラスの業務は情報提供から司法過疎対策まで大きな柱が五つございまして、ジュディケアが支えているのは全部でございます。一番上に点線がありますのは、これは、コールセンター、法律アドバイザーという形で、直接ではありませんけれども、コールセンターの中で情報提供をアドバイザーという形で、オペレーターの業務、振り分け業務を手伝っているということです。これに272名。それから、ジュディケア弁護士とちょっと聞き慣れない言葉かと思えますけれども、これは一般の開業弁護士のことでありまして、通常自分で事務所を持って事件を受任しているということです。

民事扶助は7,000余り、これは開業当初ですけれども、現在はもうちょっと増えていると思います。刑事もやりますけれども、被疑者・被告人、これは最新では約1万500弱の契約弁護士を全国に配置をしている。問題は、この1万余りということは、日弁連に今2万3,4,000人登録しているわけですが、そのうちの半分近く、こういう契約弁護士になっているわけですが、問題は数も大事なのですけれども、全国の地裁の本部、支部、そこにくまなく契約弁護士がいるということが極めて重要であります。そういう視点からこれから全国各地にあまねくこういった民事・刑事のサービスができるということが大事ということで、民事も刑事も契約弁護士を確保していく必要があると。特に刑事につきましては、現在は法定合議といった大体年間8,000ぐらいの事件でございます。被疑者弁護はですね。被告人国選はかなりありますけれども、これが2009年、平成21年度になりますと約9万から10万件、被疑者弁護等々で増えてまいります。それに対応するには、現在の国選弁護人の契約弁護士の数ではとうてい足りません。そういったことから、右のところにオレンジで書いておりますけれども、日弁連では国選弁護対応態勢確立推進本部という、会長、執行部、全国の理事、単位会会長とも入りましたオールジャパン体制で2009年対応に備えます。そのためには裁判員裁判、これも当然2009年の春頃からは開始をしますので、こう

いったことにも対応しなければいけないということで、弁護士会のかなりの軽重が問われる極めて重要な課題の担い手の確保という問題に、日弁連はこれから全力を投入しなければいけないというところでございます。

犯罪被害者等の支援の精通弁護士の確保も重要な課題でございます、これも総合法律支援法で業務としてなっておりますが、各地に 1,135 名という対応の弁護士を今確保している。括弧書きになっておりますけれども、過疎対策ももちろん担うわけでありまして、その担い手は法テラスではなく、日弁連のひまわり基金という形で現在、毎月私も会員が 1 か月 1,400 円を負担いたしまして、その基金によって運営されているわけですが、67 名が現在各地のひまわり基金法律事務所に弁護士として赴任し、そのうち 10 名が定着して地元で活躍をしています。先ほど倉吉もございましたけれども、倉吉にも基金の法律事務所がありまして、そこにも赴任をしているということになっていきます。

スタッフ弁護士というのが同じように担うわけですが、スタッフ弁護士は法テラスが雇用をして、雇用契約類似の契約によりまして、もっぱら法テラスの業務を担う弁護士でございます。先ほどお話のあった宮本先生のような大ベテランと新進気鋭の一藤さんというような方、現在 24 名が 18 年度赴任をしておりますが、19 年度末までにはこの 24 名と今年 10 月には 59 期が大体现在のところ確定で約 30 名、60 期、新 60 期、現在推薦決定をしているのが 127 名ほどおりますが、そのうちの 100 名くらいを確保して 19 年度末には 150 名、そして 21 年度、裁判員が始まり必要的弁護に刑事事件、被疑者弁護が拡大をされるまでには 300 人体制を目指すという覚悟で日弁連も取り組んでまいっているところでございます。

養成のスキームにつきましても、新聞報道でもございましたように、これまでの従来スキームの養成事務所を弁護士として採用して 1 年後に法テラスにスタッフとして送り出すという方法に加えまして、修習生、新人から直ちに法テラスがスタッフ弁護士として採用し、全国各地の養成事務所に委託をして養成研修を行うと、こういった新スキームも新しく採用されまして、経済的な理由等々で手を挙げにくかった全国各地の養成事務所の担当弁護士も手を挙げやすくなっただろうと、そういう意味で養成の幅が広がるだろうということで、私どもは今期待をして養成事務所を確保しているところでございます。

スタッフ弁護士は、ご承知のようにこれまでもお話にございましたように、ジュディケアの皆さん、契約弁護士の足りないところを補完するということはもちろんあるわけですが、もっと積極的な意義がございます。それは刑事裁判の専門的機能、これは裁判員であるとか必要的弁護の連続的、あるいは集中的開廷を支えるといった刑事弁護のブ口集団を目指していくと、こういった役割機能も今後期待されているところでございます、こういった二つの機能がスタッフとして重要な役割になっていると思います。

こういった 21 年度の対応態勢、これは民事もそうですけれども、特に刑事も極めて重要な位置づけになっているわけで、そのためにはこれから法曹人口は大幅な増員の状況にあって、今後数年間に 1 年間 3,000 人というような合格者が出てまいります。しかし、都市

ばっかりに集中するのではなくて弁護士の偏在をなくす、地方にも行っていただくという形での各地での弁護士会で会員を増やしていただく。これは先ほど片山知事も強調されておりましたけれども、鳥取県などは非常にそういった意味では先駆的なご活躍をいただいているわけですが、全国でそういう動きが出てくるのが大事だと思います。東京、大阪等の大きな都市だけではなくて、各地に弁護士がいると、それが津々浦々で法的サービスを担うという総合支援法の理念にも沿うだろうと思います。

そういったことで、この中で一つお願いをしたいのは、国選弁護報酬の増額の問題です。今は労力と結果に応じて、国選弁護報酬というのは払われているわけですが、通常事件で大体、今7万5,000円ぐらいです。従前はもうちょっとあったのですが、今は労力と成果に応じて幅が認められております。しかし、弁護士は県とか市町村とか公的な委員だとか、外部の監査だとか、その他様々な公共団体、あるいは機関の委員等もやらなければなりません、そういった委嘱がどんどん来るわけです。2、30人の県の弁護士しかいないということになりますと、本当にそれだけでも手いっぱいになる。その他、弁護士会の委員会の活動もあります。それから当番弁護士もあります。場合によったら、300キロも離れているようなところを1日ばかりで行って帰ってくる。さらには離島にも出かけなければいけない。法律相談にも行かなければいけない。こういった形で地方の弁護士、もちろん東京でもやっている人はそうなのですが、そういった様々な公益的な活動のために日々、土日もないような形で頑張っているわけです。

ところがそういう中で国選だとか、本当に人の一生を左右するような事件が来たとき、被告人の本当の声を取り上げてそれに対応して冤罪を防ぐとというような活動をしていくためには、やはり余裕を持った仕事というのにも必要になってくるわけでありまして、そういった活動をやるためにはやはり弁護士がしっかりとそういった経済的な支援の中で活動ができる対応も必要になってくるだろうということ。それは社会の安心とか安全とか、さらに社会防衛のために必要なコストであるという認識のもとに、国選弁護報酬の増額もお願いをしていきたいというようなところも考えているところでございます。

そういったところをお話しさせていただきまして、私のご報告に代えさせていただきます。ありがとうございました。

(司会：谷事務次長) どうもありがとうございました。では、報告はこれで最後になりますが、淵上弁護士のほうから弁護士会の法律相談体制について、簡単にご報告お願いいたします。

#### 弁護士会の法律相談体制について

(淵上玲子日弁連日本司法支援センター推進本部委員) 最後の報告者となりました。ご説明申し上げます。私、東京弁護士会に所属しております。東京弁護士会での法律相談センターにずっと関わってきました。東京弁護士会でも最初、法律相談というのは、法律扶助から始まっております。昭和27年に扶助協会ができて、昭和49年から扶助協会も無料

相談を行うようになり、その少し前である昭和 40 年から法律相談センターを弁護士会として開設するようになりました。ほんの 11、2 年前まで、東京においてもこの霞が関の 1 か所しか法律相談センターはございませんでした。この会館ができたときにも 23 区ではここだけだったのです。

それが、お手元の資料 4 の 1 枚目から 2 枚目にありますように、東京だけでも、小笠原とか大島とか月に 1 回程度の開催のところはございますけれども、実に 15 か所にまで増やしています。これは平成 8 年、名古屋宣言を日弁連は出しまして、11 年にひまわり基金ができてから今のような各地での法律相談センターが激増いたしまして、現在 300 を超える法律相談センターができております。全国の資料がこの資料 4 になっております。

弁護士会の法律相談センターは、扶助協会、法テラスと違って有料だろうと誤解される方も多いと思います。原則として有料ではありません。ただ、そこに書いておりますように相談料の右側をずっと見ていただくと、無料のところもたくさんあるわけです。これはどちらかという人権救済型、被害者救済型の法律相談については、無料で行っているというような活動もしているわけでございます。

それで私のほうとしましては、全国の状況について全部説明すると大変なことになりますので、現在の傾向ということだけをご報告いたしますと、やはり法テラスコールセンターへの対応です。それに対して全国の弁護士会がきちっと法律相談の体制を組むようにということで、コールセンターからの転送、紹介のシステムにちゃんと応じてくださいというようなことをお願いをいたしまして、転送の可否のアンケートをとっております。今の資料 4 の真ん中あたりに転送の可否というところがございます。ここに がつけられているところは、コールセンターから直接、「何々の法律相談センターにつながります。このままおつながりできますけれども、どうされますか。」というふうに聞いて、「お願いします。」といたら、直接この法律相談センターにいまして、予約の受付ができるとういうふうな転送の受け入れ態勢まで一応整えて頑張っているところでございます。もう少しコールセンターから転送の件数が増えればというようなことをお願いしているところでございますけれども、このような形で法律相談センターの体制作りをしているところでございます。

あと資料として、東京地域のいくつかの法律相談センターのリーフレット、パンフレットをお配りしております。まず基本となりますのが、心にやさしく法律相談、弁護士会法律相談センターのリーフレットがございます。それとまさに被害者救済型、多重債務者の救済という考え方で、この 9 月から無料化いたしましたクレジット・サラ金の専門無料相談というこの赤いリーフレットもございます。この多重債務問題がかなり社会問題化して、弁護士会が一生懸命取り組んできたところでございまして、この大きなパンフレットもつくっております。ただ、これちょっと古いので無料とは書いておりません。30 分、2,100 円になっておりますが、今はこの赤いほうの無料相談でやっているところでございます。

さらに、専門的な相談が必要ではないかと。コールセンターでもやはりそういう要請があるようでございますので、そういう形の一つとして家庭法律相談センターというものを

つくっております。その他、「心にやさしく法律相談」のリーフレットを開いていただきますと、中に様々な専門の相談の形がございます。消費者問題、労働、外国人、医療過誤の相談等がございます。

もう一ついきますと、先ほど23区1か所しかなかったのが、15か所にまで増えましたというようなお話しをした中で、東京の東部地域に錦糸町の法律相談センターをつくりました。その他東京の各三会、各会において池袋だったり、新宿だったり、渋谷だったり、北千住だったり、弁護士が市民に自らアプローチできるように、アウトリーチ型の相談所を各地につくるといような活動もしているところでございます。どうもありがとうございました。

(司会：谷事務次長) どうもありがとうございました。休憩をしたいと思います。よろしくお願いたします。

( 休 憩 )

( 再 開 )

(司会：谷事務次長) それでは再開いたします。

では、この先、拡大市民会議ということで、市民会議委員の皆様が中心の会議ですので、とりあえずこの先の進行を中川議長のほうに一旦お戻して、会場からのご質問等は市民委員の方のご意見交換が終わった後で、時間の許す限りやりたいと思います。では、中川議長、よろしくお願いたします。

## 2 質疑応答及び意見交換

(中川議長) それでは大変詳細なご説明を関係者の皆様から頂戴しました。ありがとうございました。大体司法支援センターというのはどういう活動をして、どういう問題を抱えておられるかというのがわかったという前提で、これからの市民会議のメンバーの皆様からいろいろなご質問、ご意見を頂戴したいと思います。

ただ、全体を何でもということになりますと大変拡散をいたしますので、多少問題点を絞りますと、一つは、さっき片山知事からもお話がございました地域性に関する問題、それから業務範囲、相談、情報提供ということだけが今中心になっているわけですが、その業務範囲に関する問題。それから、先ほどご説明がありましたスタッフ弁護士、あるいはジュディケア弁護士の確保と育成の問題、そういう点について。それから、いわゆるPRと申しますか、司法支援センターをどれだけ国民の皆様の中に浸透させていくかという問題。他にもいろいろあるかと思うのですが、主にそれらの点について取り扱おうと思います。そのような点につきまして、委員の皆様が常日頃感じていらっしゃる問題点、あるいは注文、疑問、そういうものをぶつけていただければ大変ありがたいと思います。

どなたからでも結構ですけれども、ご発言をいただきたいと思います。もしなければ、井手副議長からお願いします。

(井手副議長) 井手でございます。よろしくお願いたします。今日は、本当にありがとう

ございます。私は、実は先月14日の日に大阪で、話題の映画「それでもボクはやっていない」の試写会と、それとともに監督の周防正行さんと大阪弁護士会の笠松弁護士と一緒にシンポジウムをやりました。周防さんはいろいろを刺激的なことを話してくださいました。この司法の世界というものはじめてエンターテインメントの商業映画にしたというのが、非常に画期的なことだったと思うのですが、そのときに周防さんが司法に対する注文としておっしゃっていたのは言葉の問題でした。とにかく何かにつけ、法律用語も含めて非常に言葉が難しい。これから裁判員制度とかが入ってくることを考えて、言葉の問題を改善してもらわないと駄目だということを言っておられました。

もちろん弁護士会で今そういう研究をやっておられるというのは承知しております。ではこの「法テラス」はどうでしょうか。「法テラス」というこの言葉自体は非常によく考えられて、いろいろな理念がこもった言葉だと思うのですが、正直言ってこの「法テラス」と聞いて何をするとところかというところが、予備知識なしにわかるかというところやっぱり厳しいと思います。では、「法テラス」というのは愛称だから正式名称というのは何だといえ、日本司法支援センターである。これはまたよけいにわかりません。

私は、この法テラス、日本司法支援センターという組織には、情報提供もあれば、法律扶助的なところもあり、さらには被害者支援などいろいろな機能がありますので、なかなかひとまとめにしにくいというところはあると思うのですが、少なくとも今のコールセンターの機能だけは、別の名前をつけるべきではないかと思います。例えば、「困りごと情報サービス」とかいうふうに、その名前を聞けば何をしてくれるところかわかるような名前を、窓口になるコールセンターにはつけてあげるようなことをしないと、例えば新聞で、私も新聞の作成に携わっておりますが、この法テラスを記事にしようとしたときに、どうしても法テラスとだけじゃわからないものですから、その後に行かぬ説明が必要になってくるわけですね。そうすると、例えば当番医といえ、休日でも診てくれる医者だということがわかるわけですが、そういう小さなカットというのですが、そういうのにして載せることができないのです。その辺りをぜひもう少し考えていただければなと思います。

繰り返しになりますが、やはり言葉、それからイメージというのは、これからこの制度を定着していくためのPRとして非常に大事なことです。ぜひ軌道に乗り始めた今、この辺りをもう一度考えていただければなと、私は思っております。以上です。

(中川議長) ありがとうございます。大変卑近な意見でよくわかります。それでは、フットさん、お願いできますか。

(フット委員) 東京大学のフットです。私も様々な問題があるように思いますが、まず最初にこれまでの市民会議のミーティングを振り返ってみますと、必ず重要なテーマを取り上げて時間切れになって、まだまだ議論は終わらない間に終わってしまうような気がいたします。今回は非常に重要なテーマで様々な観点から取り上げていただきました。私もやはり認知度の点が気になります。その認知度が高ければいきなりパンク状態になってし



まったのではないかと思います。去年の10月から、毎日何万件のコールが来ていたら、あっという間に圧倒されただろうと思いますが、そろそろ6か月が過ぎた時期となりますので、これからまさに認知度を高めていくような活動が必要だと思います。そのためには、特に過疎地における広報・PR活動が重要だと思いますし、またたとえ都心部の中でも弁護士になかなかアクセスできないようなコミュニティに対するPR活動も重要だと思います。

しかも、その中で先ほど、「法テラス」というネーミングの問題もありました。またその中で、コールセンターの利用は無料であり、またその電話料金は全国一律どこでも3分8.5円だけであるということをお知らせすることも非常に重要だと思います。しかも、先ほど時間帯について、夕方とか土曜日はほとんどコールがかからないということでした。この前に参加したコールセンターの見学会のときの説明では、どうもこういうような事務所は土曜日、夜の時間帯は誰もいないのもともと電話はしないという慣行が強いようすけれども、夕方土曜日もやっているというような情報も広くアピールすべきであると思います。弁護過疎地とか、あるいは普通弁護士にアクセスしないような人たちのためのPRをどうすればいいかという問題は、確かに重要な問題ですけれども、そのためには創造的な発想が必要になってくるのではないかと思います。これらは極めて重要な課題でもあると思います。

(中川議長) ありがとうございます。では、松永さん、お願いします。

(松永委員) 先ほど井手副議長がおっしゃったネーミングの問題について、私もやはり認知度において、この名前を聞いてもぱっとイメージがわからないというのは大きな問題かなと思いました。50名中3名しか知らなかったというご報告もありましたけれども、ですから法テラスという言葉のセットで、例えば本当に法律の相談窓口「法テラス」というような形で伝えていって、それがわかったらショルダーはなくしていくというような方法が良いのではないかと思います。やはり当初は定着するまでのネーミングというのを考えたほうがいいと思いました。

あともう一つ、開設をするときにオープニングニュースということでテレビや新聞に報道されたということですが、4か月経ってといってもちょっと途切れている感じがしますので、やはり常にニュースを出していくという姿勢も必要だと思います。ですから、今度半年とか、次は何か月とか、1年とか、何かそういう都度都度にきちんとニュースを提供することによって、法テラスの活動を伝えていくという姿勢がもっと求められるかなと感じました。

(土屋委員) それでは私も一言。地域性の問題なんですけれども、私の家内は秋田出身なのです。それで実家から電話がかかってくると、途中で急に秋田弁に切り替わるのですよね。それで、子供たちはお母さん二ヶ国語使えてすごいねなど小さいときは言っていましたけれど、そういう自分の地域の言葉で相談できるということが大事だと思います。特に、これから高齢化社会が進んでいくと、地域の人たちで相談したい問題を抱えている高

齢者などは、普段自分の使っている言葉がそのまま通じる相談相手を求めるという状況が強まってくると思うのですね。ですから、そういうふうに対応ができるようなことがあればいいなと思います。ずっと以前に、私は話した記憶あるのですが、全国1か所のコールセンターでなくて、例えば高裁所在地ごとにコールセンターなどが置かれれば、例えば地域の地名だとか、そういった用語が出てきてもその地域の人だったらぱっとすぐわかるわけです。地域の事情がわかるわけですね。そういったことを背景にして相談が受けられるというようなきめ細かいところまで届くようなことを将来的には考えてもらいたいと思います。おそらく電話回線もそれで安くなるのではないかなと思います。つまり接続する距離が短くなりますからね。

それから、業務の関係で少し話が進んでしまうと、出始めたからいいですが、私は土曜、日曜もやってほしいと思っています。支援センターには申し訳ないのですが、やはり役所の仕事だと思われるところがあって、土日は電話してこないという状況です。最初から皆さんそう思っている。あれは役所がやっているのだと思われると、発展性がないと思うのですね。そうではなくて、普通の民間的な対応と同じなのだと、いつでも時間があるとき電話してきてくださいというふうに、最初からアピールできるような態勢をできるだけ早くつくっていただきたいと思います。

(中川議長) 宮本委員。

(宮本委員) システムはだんだん完備していっているようですが、これに魂を入れるには、まだまだやらなければいけないことがいっぱいあるように思います。

私が、一つお願いしたいのは法律扶助の拡充です。先ほどの法テラス、またこの司法改革は司法の格差の是正、あるいは下の階層の人たちが司法へアクセスできるシステムであるとのことでした。確かにそうなのです。しかし、トップのいわゆる収入のものすごくある人はいいです。そして、下の人も救われる。困るのはやっぱり中流なのです。これからもう少し言えば、やはり欧米並みに法律扶助を拡充して、足きりではなくて、その収入に応じて何か支払うけれども、補助もほしいというような中流の人たちがアクセスできるようなシステムも、これからやってほしいというのが1点です。

もう1点は、私は法テラスに電話したことがあるのです。本当の話で法律相談したのですが、やはり自分で準備をしてこういう条件もあってといろいろ説明したわけですね。回答は、それは市民相談室へ行ってくださいと、こう言われたのです。結局、市民相談室へ行きませんでした。市の市民相談室は、やはりすぐというわけにはいかないのですよね。待っている人がいっぱいいて、1か月後とかなってしまいます。それではもう間に合わないの、相談しませんでした。市民相談室へ言えば、また一から説明して、それでまたその市民相談室の中で専門家に回すと、そこでまた私たちは説明しなければいけない。そういうふうに、私たちは最低3回はそういうことをやらなければいけないというのがあると思います。それをなるべく市民のアプローチの負担を軽減するように、これから考えてほしいというのが1点です。以上です。

(吉永委員) 今日伺っていて三つほど気になったことがありました。一つは、片山知事がおっしゃられた、より身近に、より多くの選択肢の中から法が近づいてくる一方で、本来身近にあった地方の窓口が撤収してしまうのではないかという、そういうおそれというのを今まで考えていなかったのですね。そういうことになると、結局は私たちのチャンスが増えるのではなくて、何か逆に遠のいてしまうようなケースもあり得るのかなと。そこに対して地方の行政がどういうふうに考えているのかということが、やはり1つ気になりました。

それから2点目は、先ほどから出ていますけれども、やはりまだ4、5か月で名前のことを言うのは大変申し訳ないのですが、ピンと来ない、説明がいるというのはとても難しいですね。うちの近くにも相続問題でとても困っている人がいて、じゃこういうのがあるから聞いてごらんと行ったんですけども、とっさに私は電話番号を思い出せなかったのですね。「おなやみなし」というのはとてもいい番号だと思います。でもこれが名称とか、キャッチフレーズの中に入っていないので、これだけを個別に覚えなければならないのですね。

日本司法支援センターというものわかりやすいようで、わかりにくいですね。司法を支援するのかという感じで、私たちを支援してくれているというようなダイレクトなメッセージがなかなか伝わってこないの、何かそここのところのひと工夫というものが無いだろうかと思います。それから、やはりのべつまくなし司法相談をするということはないのですね。何か本当に困っているときに、番号とセットで覚えてこないと、イザという時のアクセスがなかなかできない。110番と119番ほどではなくても、やはりそういうふうな私たちが法律に困ったときにはこの番号というふうにインプットできるような何か仕組みが必要だと思います。それが広報と絡み合えばもっといいなと思います。やはり、認知度が低いというのは広報の問題だと思います。最初の開店のときはみんな花束持って駆けつけてくれるのですが、それが常態になってくると、次によってくるのは何かトラブルがあったときしかないわけですね。そのときに、やっぱりコンスタントにマスコミに働きかける、様々な方角から働きかけるという広報ができるといいなと思いました。

それから最後に、フォローアップについて出てきていますよね。これはとても大事だと思います。どういう問題かやってみて、やっぱりこんなことがあった、あんなことがあったというところから直していけば育っていく制度になっていくと思います。このアンケートを受けて何をやるのかなというのが、ちょっと知りたいなと思います。概ね好意的に受け取られていて、満足なさっている方が多いのですが、例えば紹介された機関でサービスを受けるまでにどのぐらい時間がかかりましたかというときに、1か月以上というのは、相当かかっているだろうなという気がしますね。事例は少ないのですが、なぜ2か月も1か月もかかったのかを調べることでネックが見えてくると思います。回答がない人もいますね。それから、紹介された機関でのサービスに概ね満足しているのですが、不満、非常に不満というマイナスの回答のところもあります。なぜそういうことが生まれ

たのかということをやはりきちっとフォローして行って、そこが改善されるということが育つためには必要かなと思いました。もちろんまだ始まったばかりですので、このフォローアップは途中経過ということですが、そこまで行っていただくとありがたいなと思いました。以上です。

(中川議長) ありがとうございます。では、片山知事、お願いします。

(片山委員) 私が法テラスに一つお願いしたいなと思いますのは、法テラスのミッションが何かというと、自立支援だと思うのです。国民の皆さん、住民の皆さんが法的に自分の抱えている問題を整理して、必要なところにアクセスをする。それで自分の問題を解決するとか、そういうことですから、生きていく上でのトラブルを解決するという意味での自立を支援する役割だと思うのです。実は、自立支援の役割というのはいろいろなものがありまして、行政もずいぶんいろいろな役割を果たしているのです。例えば、健康相談だとか、育児相談だとか、住宅相談だとか、季節によっては学生のための就職相談とか、いろんなことをやっているのです。そこで感じますのは、丸投げ型の人が多く多いのです。多分法テラスに来られる方も丸投げの型が多いと思うのです。自分で何も勉強しないで何とかなりませんかというような、そこからやるというのは結構難儀なことだと思います。非常に高コストの単価の高い弁護士さんが、初歩的なところからいちいちやらなければいけないというのは、資源の有効利用にもならないのです。実は、わが国では行政の他の分野でもいっぱいそのようなことがあるわけです。自立支援なら、本当は自助がないといけないのです。そこに自立支援のサポート体制があって、はじめてうまく機能するのですけれども、どうも最初から丸投げ型の相談が多いのです。

それでこれをどうするのかというので、私のところは図書館というものを一つ自立支援の中核に位置づけています。図書館にありとあらゆる本をそろえていますので、図書館をもっと利用してください。例えば鳥取県立図書館だったら、県の負担で、県内はネットワークを組んでいまして、地域図書館、すなわち市町村の図書館にちゃんとそれを翌日には送るようなシステムをしているのです。それは地元の大学とか、高校、小中学校の学校図書館とも連携をとりネットワークを綿密にやっています、県の膨大な蔵書がたちどころに行くようになっているのです。だから隔々で利用できるのですけれども、そこをもっと利用してください。

そうすると例えば法律相談だったら、まず図書館にアクセスして図書館である程度自分の必要な基礎的な知識は身につけておいて、それから法テラスに行くとかしてください。もっと自分で身につけた人は、もう弁護士さんのところへ直接行くとかしてください。そうすれば非常に表は現悪いですが、資源の有効活用といえますか、人的資源の有効活用ができるのです。ですから、法テラスなどを運営されるときに、併せて図書館などを紹介してあげるとか、そういったことをしていただくとずいぶん違うのではないかなと思います。

実は、裏腹の関係で図書館がもうちょっと進化しなければいけないという面があるので

す。例えば早い話が、法曹過疎がありましたけれども、我が国では図書館過疎というのがありまして、図書館がない自治体がまだいっぱいあるのです。これは、本当に貧困です。知的立国を目指す日本としては、本当に貧困なのですね。だから、図書館をもっと館の設置からして整備しなければいけない。それから、知的な役割である司書というものが全く評価されていなくて、単なる本の貸出人ぐらいにしかみられていない。したがって、臨時職員とかアルバイトとかそのような形でまかなっているようなところも多いのですけれども、本当は司書というのは知を支える非常に重要な役割をしているのです。ですから例えばその人が、健康問題で、関心持って図書館へ来たら、あなたの必要なものはこういうものがありますよとって、ちゃんとリストを提示できるのが司書の役割なのですね。それは法律問題でもそうなのです。専門的なことはわからなくても、その人が欲している蔵書や資料は、こんなものがありますよというところまでは提示できる能力を持っているのですね。そうでなければいけない。

だから、もっと図書館というものが設置されて、その図書館の中の蔵書の品揃えもよくしなければいけないし、それから案内人の司書の質的向上も必要なんです。だから、それはそれで鳥取県などはやっているのですけれども、もう一方ではユーザーのほうが図書館にアクセスをする。例えば法テラスときたら、図書館へのアクセスポイントの役割もするというような、そういうこともあればいいなとかねがね思っています。鳥取県ではそういう取り組みを今図書館を中心にやっています、かなりお金かけています。お金をかけるのは、そこにお金をかければ他のいろいろなところに汎用性があるからですが、お陰様で去年のライブラリ・オブ・ザ・イヤーというのに我が鳥取県立図書館が選ばれました。それはなぜかという、今申し上げたような起業の相談機能などは図書館でやっている。健康相談につながるような機能も図書館でやっている。それから、病気に苦しんでいる人が生きていく力を得るために、病魔に苦しんだ人たちの手記とか、そういうものを中心にユーザーに提供できる機能もやるとか、そういったことをずっとやっていることがライブラリ・オブ・ザ・イヤーに選ばれた理由です。法律相談なども本当は、法律相談を欲している人が、まず最初は自助努力で必要最小限のことは自ら図書館機能を利用して身につける。ある程度身につけた上で、次のステージとしての法テラスとか、法律相談に行くというようにすれば、ずいぶん違ってくるのではないかなと思います。

(中川議長) ありがとうございます。大変示唆に富んだお話だったと思いますが、それでは私も一委員として、ちょっと意見を述べさせていただきます。一つは、やっぱり司法ニーズ、国民、市民のニーズとサービス、提供側の法テラスの間にギャップがないかと。あるということを行っているではありません。ギャップが本当はないかということなのですね。それで、こういう国なり地方自治体が行う行政、あるいは司法サービスというのは、往々にしまして、サービス提供者がニーズを作り出すというか、多分こういうニーズがあるのだろうというようなことを予想して、それにあうサービスをつくっていくということが多いのですね。

私は、企業に長い間いたものですから、そういう手法は全て失敗するというのを身をもって感じておりまして、そうではなくてサービスを提供するものは、本当のニーズは何かということ徹底的につかむ必要がある。ここからスタートしないと、本当のサービスというのではないというのが私の経験でもあり、信念でもあるわけです。そういう観点からみますと、この司法支援センターは、国が法律をつくりまして国民のニーズはかくかくであろうというところからスタートしているのですね。それは概ね間違いはないというふうには思うのですが、やっぱり本当に末端の地方、あるいは市民、そういう人たちの声なき声というものは、どの程度すくい上げているか、この点に非常に不安があるわけです。

さっき、関さんの話で、いろいろな相談のデータを蓄積しているというお話がございましたね。私は、あれは非常にいいことだと思っております、そういうものの中から本当に国民が望んでいるニーズはこれなのだということをつかみだしていただいて、それにサービスの内容なり、やり方をあわせていくというセンスといいますか、感覚がないとやはり支持は得られにくいのではないかというふうに、これは一般論でございますけれども、そういうふうに思っているわけです。それが一つですね。

それからもう一つは、先ほど来いろいろと話が出ておりますけれども、地域と中央というのは相当違うのではないかなという感じを持っております。さっきの片山知事のお話を聞いていて本当にそうだと思ったのですけれども、やはり地方には地方のニーズなりがあり、中身も違うだろうし、国がつくった画一的な制度をすべての地方に画一的に及ぼすというのは、ちょっと何か違和感があるのですね。やはりその地方に応じたサービスのやり方というものがあるのではなかろうかと。それはどういうものかと言われますと、ちょっと具体的に出てこないで誠に申し訳ないのですが、やはりそこら辺の調査といいますか、各地域における特殊性を活かしたサービス、それも非常に大切なことは隣接職域の方との協力、あるいは行政機関との協力、それが避けられないように思います。

鳥取県のように非常に熱心な県もあれば、そっぽを向くところもあるだろうし、いろいろあると思いますけれども、やはりサービスというのは結局は一つなのですから、法曹、あるいは準法曹、自治体といったその提供する側も一つになってやっていると、そういう体制を目指すということが非常に大切なのではないかなと思います。

これは、実は日本の司法の構造の問題でもあると思うのですね。要するに、中央集権一元司法構造でありまして、地方には分権されていないという基本的な問題があるかと思うのですが、それはともかくとしまして、やはり法曹関係者の協力、それから自治体との協力、このところをぜひ考えていただきたいというのが第2点でございます。

それから第3点は、業務の内容の問題なのですが、NHKの土曜日の番組で生活司法百科というのがありますよね。ご覧になっている方もあるかと思いますが、法律問題があると。それを普通の常識で3人ぐらいの人が結論を出しまして、最後に弁護士さんどうなっていますかというのを聞くわけですね。弁護士さんが、解説をしてそれはこうだという結論を出すわけですが、あれはやはり日本人の二重構造を表していると思うのですね。判断

するときに常識でまず判断をすると、それでごちゃごちゃしたら弁護士さんに判断を仰ぐ。だからまず常識、それから法律という、この二段階意識構造を表して非常に私はおもしろいと思っているのですけれど、あれは本当はおかしいと思います。まず弁護士に聞くべきだと思うのです。それがワンクッション何か入って、その後弁護士さんに聞くということがおもしろいからそれが番組になっているわけで、そういう番組はなくなるといいます。本当はいけないわけです。だから、気楽に相談をして、そこで一応の結論が出るというのが、これが一番自然のあり方ではないかと思うのです。その機能を担うのが、やはり支援センターみたいなどころではなかろうかと。そういうふうになりますとやはり少し業務として扱って欲しいと思います。これは大変なご苦労されて立ち上げられたというのは、私も本当にこれは最近のことでは珍しいほど迅速かつきちとした仕事をなさっていると思ひ、それは大変立派だなと思っています。後の課題といたしまして、そういう国民のニーズは本当はその辺にあるのではないかと意識していただいて、業務の範囲を少し見直すというか、広げるという方向に、これは法律改正の問題も絡みますので難しいと思いますが、そういう方向で動いていただいたら大変よくなっていくのではないかなというような感じを持っています。いろいろ申し上げまして申し訳ありませんがよろしくお願ひいたします。

他に委員の方から、何かありませんか。フット委員。

(フット委員) 追加ですけれども、これは日弁連に対する期待と申しますか、お願いします。先ほど確か鈴木弁護士の話に情報提供と法律相談の線引きの難しさという話がありましたけれども、コールセンターの見学会で見たところ、単なる紹介だけなら悩みのある人は、それでは全然満足できないだろうと思います。かなり充実したFAQに基づいてある程度具体的なアドバイスなりを提供していたというふうには見えましたけれども、そういう点は当然に情報提供と法律相談の線引きでテンションが出てくるだろうと思いますが、弁護士会としては情報提供をできるだけ広く解釈していただければ、この制度の運営のためには良いのではないかと思います。それが第1点目です。

第2点目は、先ほど片山知事が指摘されましたように、地方自治体においてはせっかく国がつくった制度があるので、それに任せれば良いという動きが出てきてもおかしくないだろうと思いますが、場合によっては同じように国の制度があるので、ひまわり事務所はそんなに力入れなくてもいいというような意識が日弁連にも出てくるのかもしれないと思いますが、そうならないようにしていただきたいと思います。制度は両立しますし、ちゃんと公設事務所のほうにも日弁連はずっと力を入れていただきたいというのが二つ目です。

(中川議長) ありがとうございます。では、土屋委員。

(土屋委員) ちょっと先に話が進んでしまうかもしれませんが、法テラスで一番問題だと思っているのは、人材の確保なのだと思うのです。先ほど説明がありましたけれど、スタッフ弁護士が20数人という数字、これはやはり少なすぎるなと思います。全国展開するためには、一藤弁護士のような形の方にたくさん手を挙げていただいて、宮本弁護士

みたいな大先輩も駆り出して、ぜひ手当をしていただきたいと思います。そのためには、日弁連が一生懸命やるのはもちろんなのですが、客観的に赴任できる条件づくりをする必要がもっとあるのだらうと思います。そのためには給与面の問題など、待遇をある程度考えるという必要がもちろんあるかと思いますが、それだけではなくてむしろスタッフ弁護士になるためになりやすい条件、つまり今どこかの法律事務所等に所属していらっしゃるわけですから、そこを清算してスタッフ弁護士になるというのは大変だと思うのです。人生の第二の選択みたいなもので、それがやりやすい条件をどうつくるか。

それからもう一つは、スタッフ弁護士としての仕事が終わったときに、またスタッフでない一般の弁護士に戻ってくるのが可能なかどうか。戻りやすさの条件をつくるというのも必要だと思うのです。今送り出すための養成のほうに力を入れてらっしゃるけれども、ひょっとしたらもっと大事なのは戻りやすい条件をつくることなのかもしれないと私は思います。戻りやすい条件ができていれば、応募者も出てくるだらうと思います。そここのところをもうちょっと考えていただけないのかなと思います。

それともう一つ、スタッフ弁護士の重要な機能として考えられるのは、将来の弁護士任官との絡みをもっと関係づけていただけたら、もうちょっと違うのかなと思います。弁護士の経験があった人が裁判官になってほしいと私は思っているのですが、裁判官になりにくいというのは、やはり裁判官を終えた後、またゼロから弁護士の仕事をスタートしなければいけないとか、そういうリスクが大きいためになかなか応募しない方もいらっしゃるのだらうと思うのです。そここのところをうまくつなげて養成してスタッフ弁護士から弁護士任官で裁判官に送り出す。裁判官が終わってきたら、またスタッフ弁護士で受け入れるとか、なんかそういう仕組みを考えてもいいのではないかなと思うのです。法テラスが法テラスで終わるのではなくて、他の弁護士任官だとか、色々な制度とリンクさせて、その中で一定の役割を果たせるような仕組みをもっと法曹の皆さんの中で工夫してほしいと思うのです。

それから、広報活動の点で言いますと、法テラスというネーミングというのは私も今ひとつだなど前から申し上げているのですが、ただ、今はできてしまっているネーミングを定着させていくことが大事だと思うのです。そうすると、法テラスという言葉定着させるためにはどうしたらいいのかなと考えてほしいと思います。そのための広報というふうに考えたときに、今日いただいたパンフレットなどを拝見し、私たちにとって必要な情報は何なのかなと思うと、先ほど片山知事が出された鳥取県の県政だよりの資料を見ていて思ったのですが、片山知事の資料の一番最後のページの左下に、法テラスの住所、電話番号が、ほんの小さな囲みで書いてあるのです。普通の人には、この程度でいいと思うのですよ。全国の法テラス所在地一覧というのは、必要ないと思うのです。先ほど地域の話をしましたけれど、自分にとって相談できる場所はどこなのかということなので、とにかくここにかければいいと。ここではどういう相談を受けてもらえるのだとい



うことさえわかればいいのだと思うのです。そういうパンフレットも考えて、それで受け取りやすいところに置いておくとか、配るとか、色々なことを考えたらどうでしょう。大きなパンフレットをつくるとお金かかるでしょうから、この半分ぐらいの3分の1の分量で、私は情報として十分だと思うのです。そういうものをもっとつくって、幅広く知ってもらおうようなことをやったらどうかと思いますね。

それから法テラスのコールセンターをこの間、拝見したのですけれども、実は開業の1か月前にお願いしてコールセンターを見せていただいたそのときの状況と比べると、私の印象としては、格段によくなっています。業務開始前の状態ですと、相談内容にあまり踏み込まずに、ある程度こういう類の相談だなと思うとすぐつないでしまうという発想が歴然としていて、これがそのまま行われると、おそらく相談者から不満が出るなと思ったのです。ですけど、先週拝見してびっくりしたのは北海道の方からかかってきた電話でしたけれども、来週アメリカに留学しなければいけないのだが、その前に借金の解決を何とか片付けないといけない。しかし、1週間しか時間がないのだと。そのためにどうしたらいいのだということを生懸命質問しているんですよ。それを先ほど、宮本委員がおっしゃったみたいに1か月先じゃないと予約が入りませんというようなところを紹介しても、何の意味もないですね。その人は切実に言っているのです。あと1週間しか時間がないのですと言ってらっしゃいました。そうしたらどうするのかなと思ったら、1週間で解決できるように何とか探しましょうというふうに一生懸命やってらっしゃいました。これは私は非常によかったと思います。電話をかけてくる人が、求めているのはそこで自分の個別の問題がどう解決されるのかということですから、それに応じられるような態勢をぜひつくっていただきたいと思います。

制度づくりのときに議論になりましたけれど、そこであまり法律相談を受けると、各弁護士さん、それから司法書士さんの色々な業界の問題だとか、法律相談に踏み込むということとなりそれは法律事務になってしまって、弁護士法の関係で問題が出るとか色々なことがありましたけれども、そのあたりをもう少し整理していただいて、できるだけ個別の解決に役立てられるように、踏み込んだ解決策の提示に結び付くような、そういう対応をもっと工夫していただきたいと思いました。

(中川議長) ありがとうございます。それでは委員からの発言はこれぐらいにいたしまして、フロアーの方からのご発言を頂戴できればと思います。谷事務次長、司会をお願いします。

(司会：谷事務次長) ご参加の方からご質問・ご意見を頂いております。図書館の利用等につきまして、貴重なご意見をいただいておりますのでご発言いただきたいと思います。

(会場参加者) 全国の法律図書館連絡会というのがありまして、その常任幹事をさせていただいております。その関係で、ここ2年間ぐらいこの司法制度改革にどう図書館が貢献できるかということを探索しております。こういう会合において、今日は片山知事が発言してくださいました。まさにその視点というのが、こういう関係の会議ではどうして

も出てこない。あるいは、関係者がこの会議にいないという状況がずっと続いております。司法制度改革の途中段階から、やはり関係者のそういう組織ができていく中に、日本の図書館界が弱いのです。これはわれわれの責任なのですが、先ほど片山知事もおっしゃいましたように効果が出せます。それから全国に数があります。そこには人もいます。ぜひ、これを活用していただきたいということでちょっと発言しました。

それともう一つは、このQ&Aのデータベースをもっと品質を高くしていきたいと、私ももっています。ですから、これをぜひ一定の制約条件の中でもいいですから公開していただきたい。先ほど片山知事もおっしゃいましたように、事前知識、予備知識を利用者が持つ必要があります。それを持つことで経費の節約にもつながります。時間の節約にもつながりますし、より高いサービスが可能になってきます。ですから、われわれ図書館の立場からもこのデータベースは注目しておりますが、ぜひそれも検討していただきたいと思ひますし、先ほど関さんもおっしゃいましたように、蓄積がどんどんあるわけですから、これを有効に活用して今時のネットワークで一般人が見られるように、そこで予備知識が取れるようお願いしたいということです。お願いします。

(司会：谷事務次長) どうもありがとうございました。はい、どうぞ。

(会場司会者) 東京地方事務所で副所長をやっております。図書館の件で片山知事からお話があり、今の方からもお話しがありましたけれども、実は東京地方事務所では、先般、東京中央図書館、それから図書館ネットの方たちとお会いしまして、今後いかに図書館を利用していくかということのを既に企画を上げております。今後、これにつきまして東京事務所では、よりよい方向でもってやっていきたいと思っております。地方の公共団体、それから特に東京の図書館ネットの方たちと協議を進めていきたいと思っております。ですから、実現をこれからしていきたいと思っておりますので、ご協力をお願いしたいと思います。以上でございます。

(司会：谷事務次長) どうもありがとうございました。この他にもたくさんご意見、ご質問をいただいているのですが、本当に申し訳ございません。時間の都合で全部お答えできませんので、これにつきましては担当する者に必ずお渡しいたしまして、これからの運営に反映させていきたいと思っております。

それでは最後に、中川議長におまとめいただければと思います。よろしく願いいたします。

(中川議長) 本日は大変お忙しい中、ご関係の皆さんにお集まりいただきましてありがとうございました。結論といたしましては、あまりはっきりしたものはなかったようでございますけれども、例えばネーミングの問題、PRの問題、あるいは業務範囲の問題、サービスの内容の問題、こういうことにつきましては、やはり皆さんのご関心もかなり高いようでございますし、それからフロアーからも頂戴しました図書館の利用に関して、これは思わぬ切り口でございまして、私もびっくりしたのですが、確かに考えてみますと、自助努力を支援するという観点からの大変重要なご提言でもあったようにも思います。他に

も様々なご意見を頂戴しまして大変有意義であったと思います。

今後、またよく委員の皆さんとも相談をいたしまして、何か必要な提言やアイデアがあれば日弁連、あるいは司法支援センターのほうにご提言を申し上げるというようなことにしたいと思いますが、本日はちょっとそこまで申し上げることも無理かと思っておりますので、後日の検討課題として取り上げさせていただきたいと思っております。

少し会場が広すぎるのと、顔を付き合せて話をするということになりませんでしたので、ちょっと粗雑な面があって、特に外部からいらっしゃった皆さんに申し訳ないことをしたと思っております。この点は深くお詫びを申し上げます。ということで、一応この会議はお開きにしたいと思います。どうもありがとうございました。

(総合司会：池田事務次長) 皆様、ありがとうございました。お帰りの折りにアンケートをお出しただけですと幸いです。本日はお越しいただきまして、本当にありがとうございました。

- 了 -