第２節　法テラスの業務内容

❶ 情報提供業務

法テラスの情報提供業務は、利用者からの問合せ内容に応じて、解決に役立つ法制度に関する情報や、相談機関・団体等（弁護士会、司法書士会、地方公共団体の相談窓口等）に関する情報を提供している（総合法律支援法第 30 条第１項第１号）。

全国の利用者からの電話・メールによる問合せ窓口として設けられた「法テラス・サポートダイヤル」の問合せ件数は、以下のとおりである。また、全国の地方事務所においても、電話と面談による情報提供を行っている。地方事務所全体の問合せ件数は、以下のとおりとなっている。

なお、情報提供そのものは無料であるが、法テラスサポートダイヤルや地方事務所への通話料は利用者負担であるところ、東日本大震災の被災者支援に関しては、被災者を対象にしたフリーダイヤルの情報提供窓口（震災法テラスダイヤル）を、2011 年 11 月１日からコールセンター内に設けている。

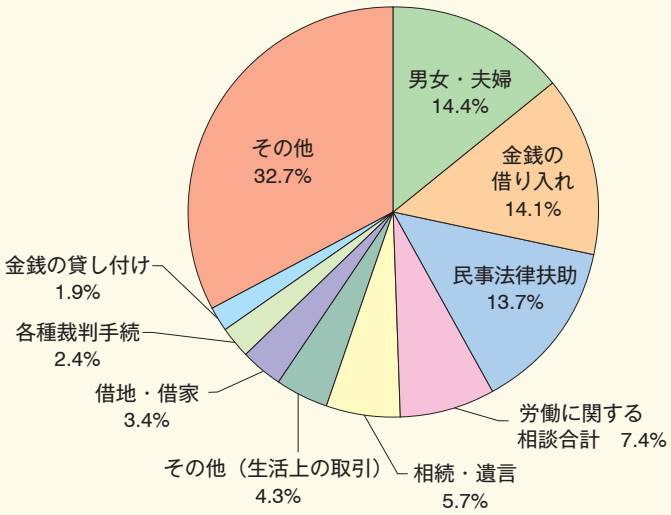
資料4-1-2-1　法テラス・サポートダイヤル及び地方事務所への問合せ件数の推移

（単位：件）

年　度	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
サポートダイヤル（電話・メール）	327,759	313,488	330,738	318,520	349,599	339,344	362,709
地方事務所（全国）	210,432	209,093	198,692	202,987	204,837	196,135	206,269

資料4-1-2-2　サポートダイヤルにおける問合せ分野別内訳

2018年度　サポートダイヤル　計362,709件



【注】1. 2018 年度にサポートダイヤルに寄せられた問合せ内容によるもの。
2. 労働に関する相談合計には、「定年・退職・解雇」「賃金・退職金」の他、「職場」「福祉」「保険」といった相談分野の中で労働に関連した件数も含む。