

## 2 相談窓口（アクセスポイント）について

法律問題を相談する窓口はいろいろあるのかもしれませんが、何はともあれ、まずはここに相談すればよい、というような窓口があると便利だと思います。

アクセスポイントではインターネットによる相談も受け付けてほしい。

司法ネットの窓口で、法律を巡る相談を受け付けて、ふさわしい機関に割り振っていただけるのであれば、大変ありがたいと思います。ただ、法律上何が問題なのかが分からない人が多いと思いますので、素人の話を辛抱強く聞いてくれた上で、問題のありかを見極め、適当な解決策を見通せる、そんな能力を受付担当者には求められると思います。受付担当者の技量が司法ネット構想成功の鍵を握るのではないのでしょうか。

相談窓口とといいますと、現在ほとんど役に立たない話で30分が経過するというのが現状です。専門的知識があれば10分ですむところを30分も話しても何の解決もないのはどういうことかと思うのです。これには、問題ごとのページ作り及び問題ごとのネット作りが有効ではないかと思います。そうそう一般市民が弁護士さんをお頼み出来る身分の人は限られていると思うのです。ですから、金のない人も相談できる窓口はぜひとも必要です。

例えば、金銭トラブルや近隣関係などにはある程度の冊子も有効かと思うのです。又、市民が気軽に訪れる地域問題も解決できたらと思うのです。ネットによる知識の広域化も出来ればと思うこのごろです。

### 相談窓口（アクセスポイント）について

#### 1 既存の「相談窓口」の問題点

弁護士会や地方自治体、他の行政機関などは、これまでも法律相談に限らず様々な「相談窓口」を設け、市民のニーズに応えようとしてきた。しかし、既存の相談窓口には、情報が未整理である、利用者への情報の提供が不足している、地域的・経済的な面

で窓口の整備が不十分である、窓口担当者の質が確保されなければならないなどの問題点がある。また、「法律相談」以外の相談、例えば消費者相談、家庭相談などの相談においてもそれに十分に答えるためには専門的且つ実務的な法律知識を必要とする場合が多いことにも留意する必要がある。

司法ネット構想における相談窓口については、こうした問題点への対応が検討される必要がある。

## 2 法律相談の重要性

また、「相談窓口」業務のうち「法律相談」の役割・機能の重要性が確認される必要がある。すなわち、司法改革審議会意見書が法律相談センター等の設置を進めるべきであると提言していることにも示されているように、「法律相談」には、紛争をかかえた人が、初期の段階で弁護士等による適切なアドバイスを受けることで紛争解決に資することに加え（相談独自の紛争解決機能）、法的知識と紛争解決方法とに関するアドバイスを事前に受けることで紛争予防に寄与する役割があり（予防機能）、国民にとって低コストで且つ高効率の、比較的利用しやすい法的サービスとして機能している。

こうした「法律相談」の機能は、弁護士過疎地域など弁護士による法的サービスの提供が不十分であった地域において特に顕著に現れる。

## 3 司法ネットにおける課題

これらをふまえ、司法ネットにおいては、次のような課題に取り組みられるべきである。

- (1) 相談者を各専門家に振り分けるだけの機能を有するアクセスポイントについては基本的に新設する必要がないが、相談窓口情報の集約と整理、利用者への情報提供など、相談窓口の連携・協力・ネットワーク化は必要である。
- (2) 資力の乏しい市民に法律相談の機会を確保するための「法律扶助事業としての法律相談」の拡充が必要である。

(3) 弁護士会や地方自治体の相談業務を補完する目的での、弁護士過疎地域をはじめとする必要な箇所での司法ネット運営主体による「法律相談所」設置が必要である。

相談窓口（アクセスポイント）について

私は司法ネットは国が運営する方が良いと思っていますので相談窓口は国が運営していればどこでもいいと思います。相談窓口はいろいろな方法で利用できるべきと思います。電話、手紙、インターネット、相談窓口へ直接行くことによっても相談できるべきと思いますが、体の不自由な人や高齢の人などに自宅訪問によって相談が受けられるようになってほしいです。

インターネットの法律相談には本当に励まされ、助かった。公の機関でもネットで法律相談を受けてくれれば、助かる方がたくさんいると思う。その場で解決策を示してくれなくても、少なくとも解決策を示してくれる人を紹介してくれれば大変助かると思う。

相談受付は、無料にしてほしい。無料だといたずらが増えるという心配があるのかもしれないが、やはり敷居は低いに越したことはないし、いささかでも費用を取られると、費用を払った分以上のサービスを期待してしまうものである。

日常生活の問題は誰でも2つや3つは抱えているはずであるが、弁護士等に相談するまでもないものか、相談するとしても経費がかかりすぎる。行政窓口もあるが、一過性的対応が多い。被害者支援センター、ファイナンシャルプランナー、事故査定員等は現場での経験が比較的豊富である。そのような有資格者（専門家）が相談窓口となって初期対応し、問題点とアドバイスの内容を弁護士などに報告するようなシステムを提案する。これにより、一人で悩んでいる人たちを、少しでも、タイムリーに、かつ、底辺から助けることができるのではないか。初期対応するコンサルタント等には、研修を義務付け、かつ、身分証明なども必要である。

司法ネットの鍵を握るのは、相談受付を行う人の能力いかんではないかと思います。持ち込まれた相談を聞いて、問題点を的確に把

握し、問題の内容に即応した専門家に振り分けるなんて、言うはやすく行うは難しの典型ではないでしょうか。受付担当者の研修その他の養成について、十分に検討してもらいたいと思います。

窓口の職員には、法律的な素養が要求されると思う。弁護士自体がこの作業を行うのが困難だからといって、一般の事務職員では難しいのではないか。弁護士以外の、裁判所・検察庁のOBや、隣接法律専門職種を活用すべき領域だと思う。

法律問題といっても、刑事や民事、家事などいろいろなものがある。それぞれの問題について相談しようと思うと、窓口がまちまちであるので、一般人としては、とっつきが悪い。これを、一本化した窓口ができないものだろうか。

法律相談というものは、相談を持ち込む側では、これは弁護士、これは司法書士、これは税理士というように杓子定規にどの専門家が振り分けられるものではない。逆に、そのような相談先の区別がつくのであれば、他人に相談しなくても解決策を探れるような気がする。実際は、常にさまざまな問題が入り混じりながら、ひとつずつ最終解決に向けて解消していくものだと思います。だから、弁護士だけでなく、いろんな専門家の間の連携が重要であると思う。

法律上のトラブルに関する信頼できる相談窓口が増えることは、そのこと自体が、違法な活動の抑止効果をもつのではないのでしょうか。

相談窓口（アクセスポイント）について

- ・市町村役場 居住地に近く安心できる為。都道府県庁に対する争議の場合、必要
- ・都道府県庁・合同庁舎 市町村役場に対する争議の場合、必要。
- ・インターネット・Eメールによる弁護士相談の制度確立をする。  
（すべての国民が、利用できるように「無料」とする。）

税理士（租税法の専門家）、行政書士（行政法、民法の専門家）など隣接法律専門職は、国民に最も近い法律家として、活躍しています。税理士、行政書士をADRの主宰者、代理人として認めるこ

とで、司法アクセスポイントの拡充になると確信しています。税理士、行政書士を司法アクセスポイントとして活用してください。

運営主体に、相談受付の実績が重なった場合には、よくある問題・事例に関して、手頃な解決策を理解できるようなパンフレットを作って欲しいと思います。また、そのパンフレットは、インターネットでも同様に閲覧できるようにして欲しい。いつでも取り出せるような形式にすることで、一般の人に分かり易い法律紹介になると思う。

相談窓口ができて、それが敷居の高いものであってはいけないと思います。気軽に敷居をまたげる窓口となるように工夫してください。

司法ネットの相談窓口が、どのようなところに置かれるのかというのは重要な問題だと思います。弁護士さんの事務所は、気安く入るといふわけにはいかず、どうしても足が向かないということがあのではないのでしょうか。身近に相談できるということならば、デパートや公共機関の一角を借りて相談を行うなどの工夫が必要ではないのでしょうか。

司法ネットは、あらゆる訴訟手続き、裁判所におかれる裁判外紛争処理手続きに関わる点、利便性を図る点からいって、簡易裁判所ごとに窓口をおくべきである。

弁護士事務所の場所や弁護士個人の情報、扱う問題などを掲載した冊子のようなものを作ればよいのではないのでしょうか。そして、それを相談窓口で常備すればよいのではないのでしょうか。また、冊子には過去に相談に行った人の意見なども載せればよいと思う。

現在もっとも重要なことは、市民が司法にアクセスできるアクセスポイントを増やすことである。地方公共団体においては、直接的な財政的支援はもちろんであるが、例えば、住民に利便性の高い公共施設を無償で運営主体に貸与するとか、積極的に協力してほしい。

地方においては、法律相談をするということはマイナスイメージを持たれがちです。法律相談に行くこと自体を抑制するというよう

な地域的問題が存在することを認識してほしいと思います。相談窓口の所在する地域の住民だけがサービスが受けられるというのではなく、よそに住んでいる人であっても、サービスを受けられるようにしてください。

法情報（判例等、条例等）データベースの構築、管理を一元化し、IT技術を利用したアクセスポイントへの情報提供、手続ガイダンスなどのサービス提供の充実・強化を検討すべきである。

運営主体の相談窓口には、データベースとして、現行法令・通達集、判例集、関連資料を備え付けてほしい。

相談窓口では、訴訟手続全般に関する一般的な手順・提出書類の書式に対するアドバイスを行うものでなければならない。

医療と同じとまでは行かなくても、法律相談等の弁護士・司法書士費用を国及び地方が一律何割か負担してはいかがだろうか。

医者には、内科、外科の区別があります。弁護士さんにも専門領域というのがあるのではないのでしょうか。相談する内容に応じて、その分野に精通した弁護士さんを紹介していただけるようにしてほしいものです。

現在、法律相談を身近な場所でしてもらえません。ちょっとした自転車事故にしても、すごく時間や労力を費やした知人の話などがいい例なのですが、どこに相談していいか分からず、警察や裁判所のいいなりだったようです。

日常生活で、相談したい事は、これからますます増えていく時代だと思えます。早い司法ネット化を宜しくお願い致します。

例えば、市役所みたいな身近なところに、防音設備の整った個室を設置し、テレビ電話を活用して、24時間いつでも相談できる体制を整えるといいと思えます。

法律相談の窓口が全国にできることは大変結構なことだと思うが、そのような窓口が夜間であったり、休日に相談を受けられるようなものであればなおよいのではないか。市役所でたまに開催している法律相談は、平日の昼間に開催していることが多く、休みをとって

出向かなければならない。自営業の人など大変なのではないか。役所でも夜間に住民票などがとれるようなところもあることだし、御一考いただきたい。

相談窓口について

最初にどこに行ったらいいのか分からないのが問題で、身近な紛争の解決例なども紹介しながら広報をする必要もあるのではないかな。

相談窓口の整備は必要だと思う。

県の主催する法律相談を体験しました。そもそも開催日が少ないため、予約がなかなか入りませんでした。やっと予約が入り、相談に行きましたが、時間はわずか30分で、十分説明もできないうちに終わってしまいました。もっと法律相談を充実してほしいと思います。

最近、電子メールで身に覚えのない支払の請求がきたり、電報で支払の請求がきたりするというニュースを見た。そのような場合、どのように対処をすればよいのかを教えてくれる窓口があるとよいと思った。自分もいつそのような問題に直面するか分からないような社会では、身近な問題を気軽に相談できる窓口が必要なのではないでしょうか？司法ネットが身近なものになればよいと思う。

運営主体の窓口に行けば、相談内容に応じて適切な機関等を紹介していただけるサービスを検討しておられるようですが、くれぐれも、受付のサービス自体にお金をとるようなことはなしにしてほしいと思います。その場で問題を解決してくれるならともかく、問題解決にふさわしい人を紹介してくれるだけのようですし、金額の問題ではなく、受け付けてもらうだけでお金をとられるということ事態が、運営主体の敷居を高くすることになってしまいます。

全国どの街でもサービスが受けられるようにするということですが、地域によっては、法律相談などに行くと、色眼鏡で見られることもあります。裁判を起こしたともなれば、あの家はトラブルメーカーだなどと言われたりして、精神的な負担があることも考えていただければと思います。そのためには、相談窓口ができるだけ身近

で、誰でも立ち寄ることができるような場であって欲しいと思います。

市民が気軽に司法制度や法律相談を利用できるような環境を作る必要があると思います。弁護士会や地方自治体で無料法律相談が行われていますが、充実していく必要があります。すべての自治体で行うようにしていくべきです。また、夜間や閉庁日でも利用可能なようにして、市民誰でもが利用しやすくすべきです。

公民館などの公共の施設での巡回法律相談を行えば、気軽に相談に行くことができるのではないのでしょうか。より身近に相談窓口があれば利用しやすいと思います。

私は、山陰の離島に住んでおります。今、国の政策として、弁護士の数を増やそうとしているようですが、弁護士の数が増えても、過疎地で弁護士業をやるとういう人が増えるとは思えません。単に司法試験を受かりやすくしたり、弁護士の数を増やすだけでは、身近な司法の実現にはほど遠いと思います。

司法制度改革において弁護士の数を増加させることももちろん大切であるが、その弁護士制度を市民が必要とするときに手軽に有効に活用できることが重要である。個別の案件についてあまねく市民が平等に法的専門家のアドバイスを受けることができるようになれば理想である。

国民が気軽に法律問題を相談できる窓口が少なすぎる、専門家による相談窓口を最低各自治体に設置すべきではないだろうか。

司法ネットの相談窓口が地方にも充実することが望ましい。地方自治体にとっても結構な話であるのだから、地方自治体でも、財政支援を行うべきである。国に任せきりにするようなことがあってはならない。

今は相談窓口がバラバラにあるためにどこに行ったらいいのか分からないのだと思う。統一的な窓口を作る必要がある。

相談窓口（アクセスポイント）について

- ・ 運営主体から見れば、限られた人的リソースの最適な配置問題



が出发点であり、「人的制約を前提として、ITを活用した効率的な相談に応じる仕組み」が基本要件としがちですが、そこは新しい運営方法の工夫によって「国民の利便性」をカバーして欲しいと思います。

- ・ 「緻密な相談にも柔軟に対応できる仕組み」が必要な時、必要なだけ受けられることが相談窓口の基本要件としてもらいたいと思います

相談窓口としては、よろず相談窓口を作るべきである。普通の人が行きやすいような雰囲気作りが重要である。

相談窓口(アクセスポイント)について

#### (1) 市町村における法律相談業務の拡充

国民の司法へのアクセスの最先端にあるのが法律相談であり、この法律相談の網の目が、全国あまねく市町村レベルに張り巡らされることが求められる。市町村独自の財源の確保が困難であるときは、国による財政的援助もおこなって法律相談業務を拡充すべきである。

#### (2) 裁判所の全国展開

簡易裁判所は、国民に身近な裁判所として、簡易な手続による迅速な解決を目的として設立された。司法アクセスの拡充のためには、このような簡易裁判所の整備が必要であり、1987年の簡裁の統廃合はこれに逆行するものであった。政府は、この簡裁統廃合が失政であったことを率直に認め、過疎地にも裁判所を設置し、リーガルサービスの拠点とすべきである。

裁判所においてどのようなリーガルサービスが可能かは、例えば、弁護士による出張法律相談などを含めて、十分検討されるべきである。

#### (3) 弁護士会の法律相談センターの充実

弁護士会の法律相談センターの充実は重要である。その際、適切な形での国の財政的援助を検討すべきである。

#### (4) 行政機関における相談業務も拡充すべきである。例えば、消費

者問題については全国にある消費生活相談センターを拡充し、市民のアクセスポイントとして活用すべきである。

相談窓口（アクセスポイント）について

1 容易なアクセス及び質の高い相談担当者の確保

相談窓口の設置について必要なことは、どこからでも容易にアクセスできること及び総合的な情報の提供やある程度の紛争解決機能をもつ質の高い相談担当者の確保である。

2 弁護士の配置又は法律相談センターの併設

各種の相談においては、法的判断や紛争解決の手段など実務的な法律知識が必要な場合が多く、相談担当者にはできる限り弁護士を確保することが望ましい。これによって、一定の問題についてはその場で解決することも期待できる。

したがって、主要な相談窓口には弁護士を配置するか、弁護士会の法律相談センター等に併設することが望ましい。

3 できるだけ多数の相談窓口と各窓口間の連携の強化

同時に、相談窓口はなるべく数多く必要である。これを実現するためには、従来の自治体や各種団体の相談窓口を充実させ、情報の共有や各窓口の連携を強化する必要がある。また、すべての窓口で法的な専門知識を備えた相談員を配置することは困難であるから、各種の通信機器を使って、その場から専門知識を持つ相談員に相談できたり、窓口の相談員が助言を受けることができるようなシステムも必要である。

4 法律扶助の拡充

さらに、資力の乏しい市民も気軽に相談できる機会を確保するため、法律扶助事業としての法律相談事業を拡充するとともに、扶助の基準もできるだけ緩やかにして、初期段階で適切なアドバイスを受け、また、紛争を予防することができるようにすべきである。

相談窓口（アクセスポイント）について

立場がわかる人でないと、相談しても問題を理解してもらえないのではないかという懸念を払拭するため、相談窓口には、性別、年齢、社会経験に関して多様性を保障できるよう、また、相談窓口の担当者について（上記の属性など、相談者の観点からの）選択が可能であることを周知徹底するような工夫を望みたい。

相談を担当する人々に、どのような資格を要件とするのか、さらに任命後、どのような研修が実施されるのかについて、公表することを希望する。

相談窓口（アクセスポイント）について

#### 1．国民に身近で利用しやすいアクセスポイントの設置

弁護士会、司法書士会や行政機関等による法律相談は、一定の評価は得ているものの、まだまだ場所的・時間的に十分ではなく、司法の場にたどり着けずに泣き寝入りしている国民は少なくない。また、これら相談機関相互の連携も十分ではないため、司法へのアクセス障害の原因となっている。

そこで、全国各地に司法アクセスポイントを設置し、国民が広く法律サービスを受けられる体制を整備する必要がある。さらに、国民のアクセスを容易にするため、例えば相談時間を拡大し夜間・休日利用の実現や、具体的な相談費用に関する情報提供等の広報活動を積極的に進める必要がある。

#### 2．人材の育成

アクセスポイントにおいては、相談の受付、司法に関する総合的な情報提供や関係機関（既存の法律サービス機関等）とのネットワークによる連携活動、利用者の相談内容に応じて法律サービス提供機関・専門家・ADR等への適切な振り分けが主な業務となる。そのためには、各アクセスポイントに上記業務を担える専任の職員を数名配置する必要があり、専任職員の確保・育成は喫緊の課題であり、運営等を担う職員についても広く人材を求めて、体制を整える必要がある。