

政 委 第 34 号  
平成 21 年 12 月 9 日

法 務 大 臣  
千 葉 景 子 殿

政策評価・独立行政法人評価委員会  
委 員 長 岡 素 之

日本司法支援センターの主要な事務及び事業の  
改廃に関する勧告の方向性について

今般、当委員会は、貴省所管の日本司法支援センターの主要な事務及び事業の改廃に関して勧告の方向性を別紙のとおり取りまとめました。

今後、貴省におかれては、本年の予算編成過程において、この勧告の方向性の趣旨が最大限いかされるよう見直しを進めていただき、最終的な見直し案を決定した際には、当委員会に通知していただくようお願いいたします。

なお、当委員会としては、今後、当該法人の新中期目標・中期計画の策定等に向けた貴省、当該法人及び日本司法支援センター評価委員会の取組を注視させていただき、必要な場合には、総合法律支援法（平成 16 年法律第 74 号）に基づく勧告を行うこととしております。引き続き、当委員会の審議に御協力くださいますよう、よろしく願いいたします。

## 日本司法支援センターの主要な事務及び事業の改廃に関する 勧告の方向性

日本司法支援センター（以下「法テラス」という。）の主要な事務及び事業については、法テラスが独立行政法人の仕組みを準用していることにかんがみ、法テラスが真に担うべきものに特化し、業務運営の効率性、自律性及び質の向上を図る観点から、国の財政支出の縮減にもつながるよう、以下の方向で見直しを行うものとする。

### 第1 民事法律扶助業務の見直し

#### 1 債権管理・回収計画の策定等

民事法律扶助業務は、資力に乏しい方を対象とした、①無料法律相談を実施する法律相談援助、②民事裁判手続の準備及び遂行のための代理人に支払うべき報酬等を立替払いする代理援助及び③民事裁判手続に必要な書類の作成に要する報酬等を立替払いする書類作成援助からなっており、これらの援助件数や立替額は年々増加している。

法テラスでは、主に運営費交付金をもとに代理援助及び書類作成援助に係る費用の立替払いを行っているが、当該立替金に対し、毎年度、多額の貸倒懸念債権や破産更生債権が発生している。

本業務は資力の乏しい方を対象としたものであるが、運営費交付金を主な財源としている以上、可能な限り国の歳出を増大させないことが必要であることから、以下の措置を講ずるものとする。

- ① 年度ごと、地方事務所等ごとの債権管理・回収計画を策定し、毎年度、当該債権の管理・回収状況について検証の上、厳格に評価するとともに、不断に見直すものとする。また、生活保護受給者等に係る債権等、償還の見込みのない債権については、償却も含め検討し、適切に処理するものとする。
- ② 初期滞納者に対する督促の強化やコンビニエンスストアを利用した償還を促進する等、立替金の償還滞納者に対する効果的な督促方法や償還方法を工夫することにより、民事法律扶助立替金の償還を促進するものとする。その際、償還割合の高い地方事務所における取組を把握し、効果的な方策を活用するものとする。

## 2 事務処理の効率化

審査の適正を確保しつつ、書面審査を活用することによる審査時間の短縮化等、本業務に係る事務手続の効率化を図るものとする。

### 第2 司法過疎対策業務の見直し

#### 1 司法過疎地域事務所の設置基準の明確化等

法テラスでは、司法過疎地域に司法過疎地域事務所を設置し、当該地域事務所に弁護士を常勤させ、民事法律扶助業務等のほか、有償で事件を受任している。

法テラスでは、司法過疎地域事務所の設置について、年度計画において、「地方裁判所支部管轄単位で実働弁護士がいないか1名しかおらず、当該地方裁判所支部から公共交通機関を用いて長時間を要することなく移動できる範囲内に地方裁判所本庁又は2名以上の実働弁護士が事務所を開設している地方裁判所支部が存在しない地域において、当該地方裁判所支部管内の人口・事件数等を考慮しつつ地域事務所を設置」することとしており、このほか、地域の要望や採算性等の要素も考慮している。

また、法テラスでは、地方裁判所支部単位で実働弁護士1名当たりの人口が非常に多い地域についても、公共交通機関の整備状況、事件数、地方公共団体等の支援体制等を考慮し、司法過疎地域事務所を設置することとしており、今後も司法過疎地域事務所の設置数は増加することが見込まれる。

しかしながら、人口や事件数、公共交通機関を用いて要する時間、地域の支援等について、司法過疎地域事務所の設置に係る具体的かつ明確な基準は設けられていない。

また、司法過疎地域においては、日本弁護士連合会においても、公設事務所を設置する制度を設けている。

以上を踏まえ、司法過疎地域事務所の適切な設置、効率的な業務運営を行うため、以下の措置を講ずるものとする。

- ① 司法過疎地域事務所の設置・廃止の要否についての検討に資するため、司法過疎地域事務所を設置・廃止する際に考慮する要素を、法テラスが作成する中期計画等において、具体的に明らかにさせるものとする。
- ② 日本弁護士連合会による公設事務所の設置状況、実働弁護士数、地域ニーズの的確な把握等により、司法過疎地域事務所の設置・廃止について、不断に検討し、必

要な見直しを行うものとし、毎年度、日本司法支援センター評価委員会において一定の指標（現行の項目別評価表の「評価の指標」又はこれに相当するもの）に基づく評価を受けることとする。

## 2 司法過疎地域への常勤弁護士の巡回実施等

法テラスでは、司法過疎地域事務所が設置されていない地域において、近接する地方事務所（地方裁判所本庁単位に設置）の常勤弁護士による巡回を実施し、法律相談等を行っているが、当該巡回の内容の多くは、受任した事件の弁論、接見等、特定の者を相手としたものとなっており、不特定多数の者を対象とする法律相談の実績は少ない。

司法過疎地域においてより多くの者に法律サービスを提供するため、当該司法過疎地域のニーズを十分把握し、地方事務所における既存の常勤弁護士の配置の見直し等による司法過疎地域に近接する地方事務所への常勤弁護士の重点配置等の工夫により、司法過疎地域における法律サービス提供を充実させるものとする。

## 第3 情報提供業務の見直し

### 1 コールセンターの地方移転

法テラスでは、コールセンターを設置し、研修を受けた消費生活相談専門員等の消費生活相談資格者等が、法的紛争解決のための法制度等に関する情報を電話により提供している。

当該コールセンターの業務は法テラスから委託を受けた民間事業者が東京都 23 区内にコールセンターを設置し実施しているが、電話により情報を提供しているコールセンターを東京都 23 区内に設置しなければならない必要性は少ない。

コールセンター業務に係る次期契約更新時においては、経済性の観点、サービス品質の維持等について総合的に勘案の上、コールセンターの地方への移転も含めた検討を行うものとする。

### 2 コールセンターと地方事務所等との役割の明確化

法テラスでは、コールセンターのほか、地方事務所等においても情報の提供を行っており、地方事務所等においては、主に面談による情報の提供を行うこととしている。

しかしながら、地方事務所等においても、電話による法制度に関する照会等、面談を要しない事案の問い合わせを受け付けている状況にある。

コールセンター及び地方事務所等における効率的な業務運営を行うため、法テラスに対し、犯罪被害者支援に関するものも含め、コールセンターにおいて提供している情報の種類や内容、地方事務所において対応している事案の内容について、両者の役割が明確となるよう、国民に対する周知を行わせるものとする。

また、コールセンターと地方事務所等との間の電話転送機能を付与することについて、事務所ごとに、受電件数及びコールセンターからの紹介件数並びに体制及び費用対効果を検証の上、当該機能の付与の適否を検討するものとする。

### 3 オペレーター研修の充実

コールセンターでは、研修を受けたオペレーターが電話対応業務に従事しているが、利用者から「たらい回しにされている気がする」、「対応がまちまちで中には事務的な人がいる」といった声が寄せられている。

利用者サービスの向上を図るため、利用者の声を業務にフィードバックする仕組みを構築・徹底するとともに、ケーススタディ等を内容とするオペレーター相互の研修の充実を図るものとする。

### 4 関係機関との連携強化

利用者が有用かつ適切な情報を得られるようにとの観点から、消費者庁、地方公共団体等の関係機関との連携・協力を強化し、法テラスと関係機関それぞれが対応可能な事案の具体的内容の把握、情報の共有等を行うことにより、利用者サービスの向上を図るものとする。

## 第4 犯罪被害者支援業務の見直し

### 1 一般の窓口対応職員の活用

法テラスでは、コールセンター及び地方事務所等において、犯罪被害者支援に関する情報についても提供しているが、被害者の心情に配慮した対応を行うことができるよう、一部の地方事務所においては、実際に犯罪の被害に遭われた方で犯罪被害者支援活動に従事し、犯罪被害者支援に造詣の深い方を犯罪被害者支援担当窓口対応専門

職員として採用・配置し、犯罪被害者支援に関する情報の提供業務を行っている。

一方、これら専門職員が配置されていない時間帯や未配置の地方事務所においては、その他の窓口で対応を行う職員が犯罪被害者支援に関する情報の提供業務を行っている。

犯罪被害者支援に関する情報の提供業務においては、効率的な業務運営を行うため、二次被害を防止する対応スキルの会得等を内容とする研修の充実を図ることなどにより、犯罪被害者支援担当窓口対応専門職員のみならず、それ以外の窓口で対応を行う職員も、被害者の心情に配慮した質の高いサービスを提供することができるようにするものとする。

## 2 関係機関との連携強化

これまでの相談内容も踏まえた的確な対応及び効率的な業務運営を行うため、都道府県警察、民間犯罪被害者支援団体、臨床心理士会等の犯罪被害者支援に係る機関との連携・協力を強化するものとする。その際、都道府県警察が事務局となり設置している犯罪被害者支援連絡協議会の場などを積極的に活用するものとする。

### 第5 国選弁護士確保業務の見直し

法テラスでは、被疑者や被告人に対する国選弁護士等の候補者の裁判所への通知、国選弁護士等に対する報酬等の支給等の業務を行っており、国選弁護士等の対象となる事件数は増加している。また、平成21年5月から被疑者国選弁護の対象範囲が拡大されている等、今後も事件数・業務量の増加が見込まれる。

効率的な業務運営を行うため、報酬の再算定に係る不服申立てについて、事務所限りで処理する等、本部及び地方事務所の役割を明確にした上で、業務を分担し、事務手続の簡素・合理化を図るものとする。

### 第6 常勤弁護士の確保

法テラスでは、勤務契約を締結した常勤弁護士を地方事務所等に常勤させ、民事法律扶助業務における代理援助、国選弁護関連業務における弁護士又は付添人、司法過疎対策業務における有償事件の受任等の業務を行っている。

法律サービスを広く公平に提供するため、真に必要な常勤弁護士数について厳格に検

証するとともに、地方事務所への常勤弁護士の適正配置についても検討するものとする。

その際、民事法律扶助事件及び国選弁護関連事件の確実な受任、地域の関係機関等との連携協力関係の確保・強化の必要性、地域における契約弁護士の受任状況等の要素を考慮するものとする。

## 第7 組織面の見直し

### 1 支部・出張所の見直し

法テラスには、地方事務所及び地域事務所のほか、地方事務所等の事務の一部を分掌させるため、支部及び出張所が設置されており、情報提供業務、民事法律扶助業務等を行っている。

しかしながら、支部と出張所が近接して設置されているものがある状況がみられる。

支部・出張所について、業務量、地方事務所の体制、費用対効果を踏まえ、廃止も含めた必要な見直しを行うものとする。

### 2 職員の適正配置

法テラスでは、業務量が年々増大しており、当該増大に伴い職員数も増加している。

しかしながら、職員の配置状況をみると、業務件数から見れば配置職員数が不均衡ではないかとうかがえる出張所もみられる。

業務量の増大に伴う適正な規模の職員数の増加はやむを得ないところであるが、職員の採用・配置に当たっては、安易な職員の採用増や配置とならないよう、業務を行うために真に必要な職員数を常に検証した上で、必要な数の職員の採用、地方事務所等への適正な配置を行うものとする。

## 第8 自己収入の確保

法テラスの業務は、国選弁護人確保業務を除き、運営費交付金を主な財源として行われており、その他の財源として寄附金等を受け入れている。

可能な限り国の歳出を増大させないため、寄附金等の獲得方策について検討するものとする。

## 第9 その他

## 1 効果的な広報の実施

平成20年度に内閣府が実施した世論調査の結果等をみると、法テラスの認知度は低いものとなっている。

法テラスの認知度を向上させ、利用を促進させるため、法テラスが実施するアンケート調査結果を活用するとともに、関係機関との連携強化による周知、インターネットリスティング広告等、効果的な広報を実施するものとする。その際、費用対効果について検証するものとする。

## 2 内部統制の強化等

法テラスでは、法テラスの業務に係る契約弁護士による不祥事が複数発生していることから、こうした不祥事の発生を防止するために法テラスとしてできる対策を適切に講ずることについて検討し、実施するものとする。

また、法テラスの内部統制を強化するために必要な措置についても検討し、実施するものとする。