

法テラスコールセンターのご説明

平成19年5月

日本司法支援センター

法テラスコールセンターの概要

- コールセンターの営業時間
月曜～金曜 9時～21時、土曜 9時～17時
(日曜、祝日、年末年始は休み)
- 法テラスコールセンターのサービス内容
法テラスコールセンターでは、法制度と関係機関の紹介を行っています。
- 全国一律の電話料金
全国どこからかけても3分間8.5円(固定電話の場合)の電話料金です。一般用と犯罪被害者用の2つ電話番号を設定しています。
- コールセンター席数
コールセンターの席数は80席です。
内訳は、一般電話用のコールセンター席が75席、犯罪被害者用の席が5席です。
- オペレータ人数
オペレータは登録数で約180名います。消費生活相談員等の資格保有者、裁判所・検察OB、法科大学院生、行政書士等から構成されています。
- 英語対応
英語対応可能なオペレータが1名以上常駐しています。(総員では13名)
- 弁護士の常駐体制
弁護士が3名常駐し、FAQの作成支援や関係機関振り分け支援を行っています。

コールセンター実現によるメリット(1/2)

コールセンターの実現によって、利用者は、気軽に・身近に・簡単にトラブルの解決に役立つ情報を得ることができるようになります。

利用者のメリット

コールセンターの実現によって、利用者は

- ✓ 法的トラブルを解決するのにどのような方法があるのか分からない
- ✓ どこに相談すればよいのか分からない
- ✓ 弁護士や司法書士に依頼するお金がない
- ✓ 近くに弁護士や司法書士等の法律専門家がいないので相談すらできない

等の悩みを解決できます

利用者(国民)

問い合わせ

法律情報・
サービスの提供

 **法テラス**

日本司法支援センター

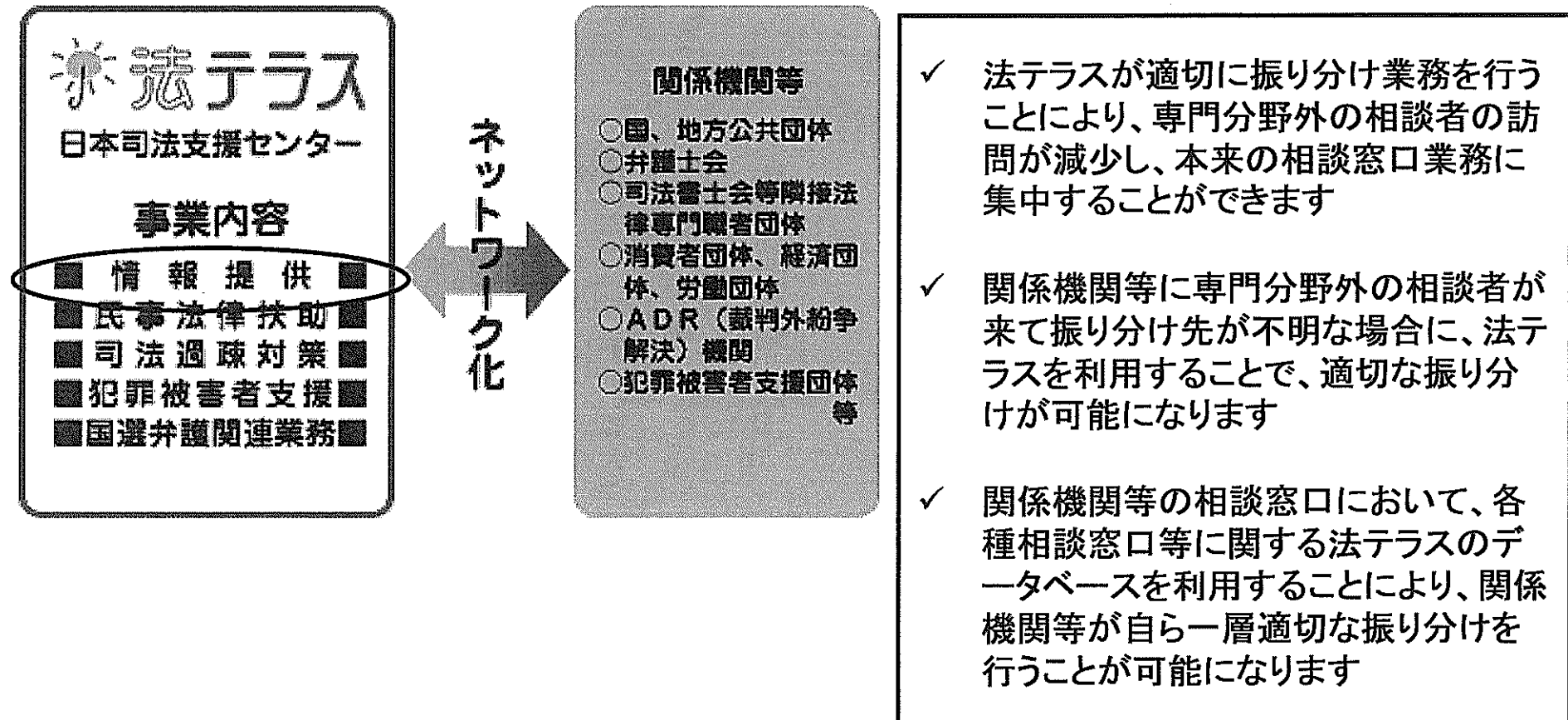
事業内容

- 情報提供 ■
- 民事法律扶助 ■
- 司法過疎対策 ■
- 犯罪被害者支援 ■
- 国選弁護関連業務 ■

コールセンター実現によるメリット(2/2)

コールセンターの実現によって、関係機関等には下記のようなメリットがあります。

関係機関等のメリット



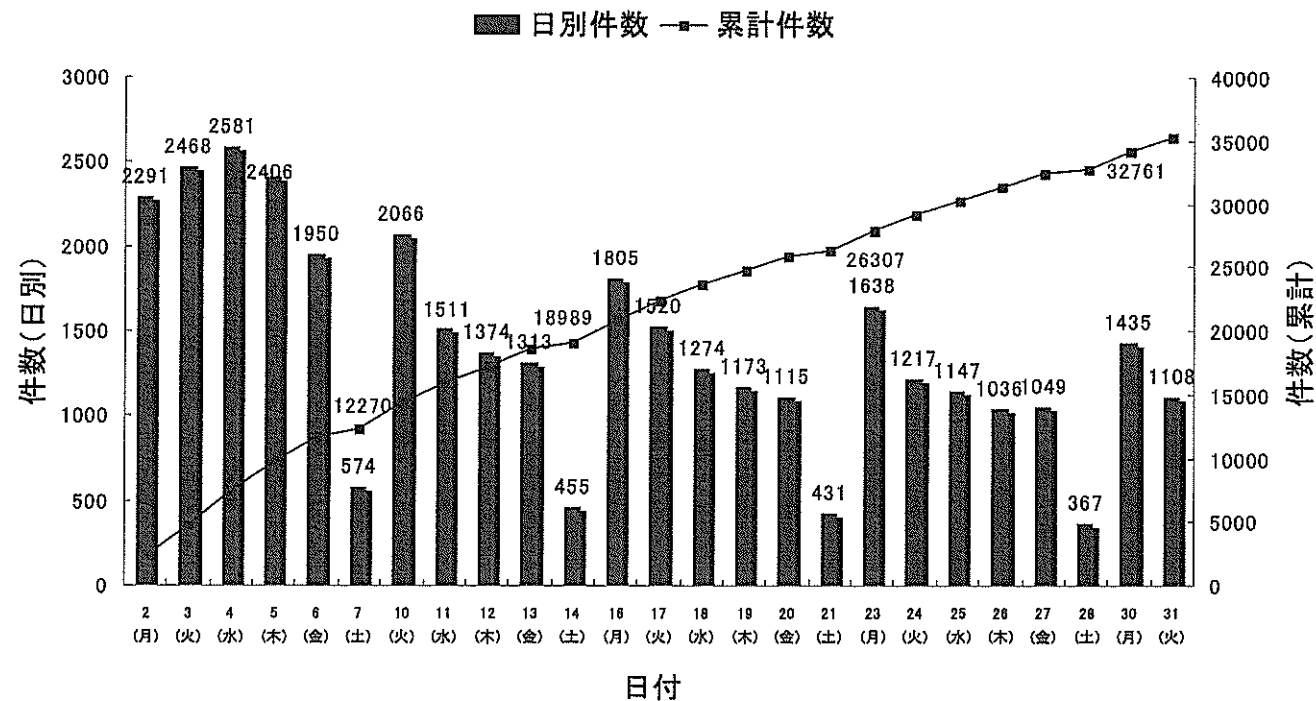
10月度の実績(件数)

2006年10月の問合せ総件数は35304件でした。

2006年10月の日別受電件数

	前月合計	2月	3月	4月	5月	6月	7月	10月	11月	12月	13月	14月	16月	17月	18月	19月	20月	21月	23月	24月	25月	26月	27月	28月	30月	31月	10月合計
		月	火	水	木	金	土	火	水	木	金	土	月	火	水	木	金	土	月	火	水	木	金	土	月	火	
相談	0	2250	2436	2550	2323	1920	581	2026	1476	1338	1288	440	1762	1498	1249	1135	1087	419	1805	1180	1120	1014	1006	359	1396	1078	34516
お褒め	0	0	3	1	1	0	1	0	2	0	1	0	3	1	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	18
苦情	0	32	16	16	65	20	4	24	28	26	17	4	32	19	16	19	10	5	17	16	18	12	22	5	15	16	478
いたずら・その他	0	9	13	12	17	10	8	16	5	10	7	11	8	2	4	18	18	7	16	20	9	10	21	3	24	14	292
合計	0	2291	2468	2581	2406	1950	574	2066	1511	1374	1313	455	1805	1520	1274	1173	1115	431	1838	1217	1147	1036	1049	367	1435	1108	35304
累計	0	2291	4759	7340	9746	11696	12270	14336	15847	17221	18534	18989	20794	22314	23588	24761	25876	26307	27945	29162	30309	31345	32394	32761	34196	35304	35304

2006年10月受電件数推移、および累計受電件数



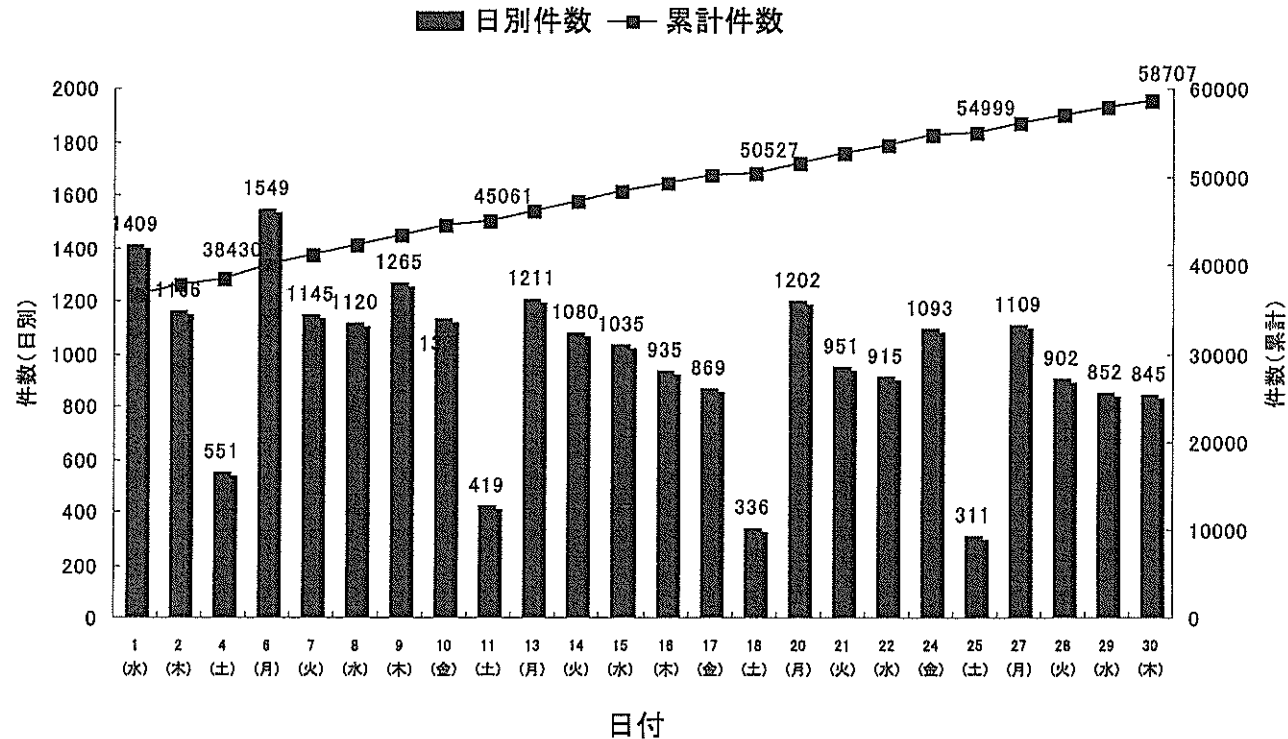
11月度の実績(件数)

2006年11月の問合せ総件数は23403件でした。

2006年11月の日別受電件数

	前月合計	1	2	4	6	7	8	9	10	11	13	14	15	16	17	18	20	21	22	24	25	27	28	29	30	11月合計
		水	木	土	月	火	水	木	金	土	月	火	水	木	金	土	月	火	水	金	土	月	火	水	木	
相談	34516	1380	1133	541	1521	1126	1093	1233	1113	410	1185	1058	1014	918	858	330	1179	936	901	1070	310	1097	884	834	828	22952
お返め	18	1	0	0	0	2	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	7
苦情	478	17	17	8	10	11	14	14	13	8	7	11	10	11	6	5	9	6	4	9	0	5	4	8	4	211
いたずら・その他	292	11	16	2	18	6	13	18	6	1	17	11	11	11	6	5	1	14	9	10	14	1	7	13	10	233
月計	35304	1409	1166	551	1549	1145	1120	1265	1133	419	1211	1080	1035	935	869	336	1202	951	915	1093	311	1109	902	852	845	23403
累計	35304	36713	37879	38430	39979	41124	42244	43509	44642	45061	46272	47352	48387	49322	50191	50527	51729	52680	53595	54688	54999	56108	57010	57862	58707	58707

2006年11月受電件数推移、および累計受電件数



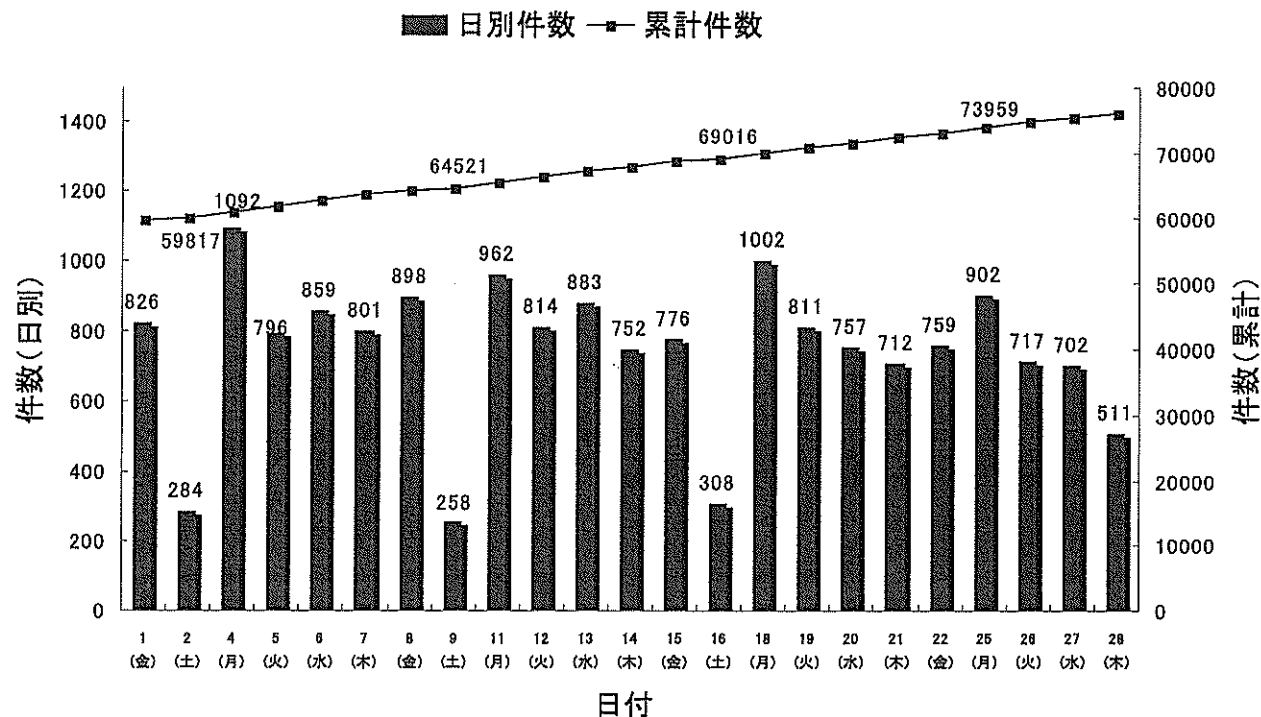
12月度の実績(件数)

2006年12月の問合せ総件数は17182件でした。

2006年12月の日別受電件数

	前月合計	1 金	2 土	4 月	5 火	6 水	7 木	8 金	9 土	11 月	12 火	13 水	14 木	15 金	16 土	18 月	19 火	20 水	21 木	22 金	25 月	26 火	27 水	28 木	12月合計
相談	22952	809	281	1052	780	845	776	891	251	942	799	858	734	756	305	987	791	740	702	742	877	697	685	495	16795
お褒め	7	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	6
苦情	211	5	2	27	8	4	13	1	3	7	6	11	8	8	1	5	11	8	4	5	9	6	5	4	161
いたずら・その他	233	12	1	13	8	9	12	5	4	13	9	14	10	12	1	10	9	9	6	10	16	14	11	12	220
月計	23403	826	284	1092	796	859	801	898	258	962	814	883	752	776	308	1002	811	757	712	759	902	717	702	511	17182
累計	58707	59533	59817	60909	61705	62564	63365	64263	64521	65483	66297	67180	67932	68708	69016	70018	70829	71586	72298	73057	73959	74676	75378	75889	75889

2006年12月受電件数推移、および累計受電件数



1月度の実績(件数)

2007年1月の問合せ総件数は17200件でした。(※内訳 電話相談17167件、メール相談33件)

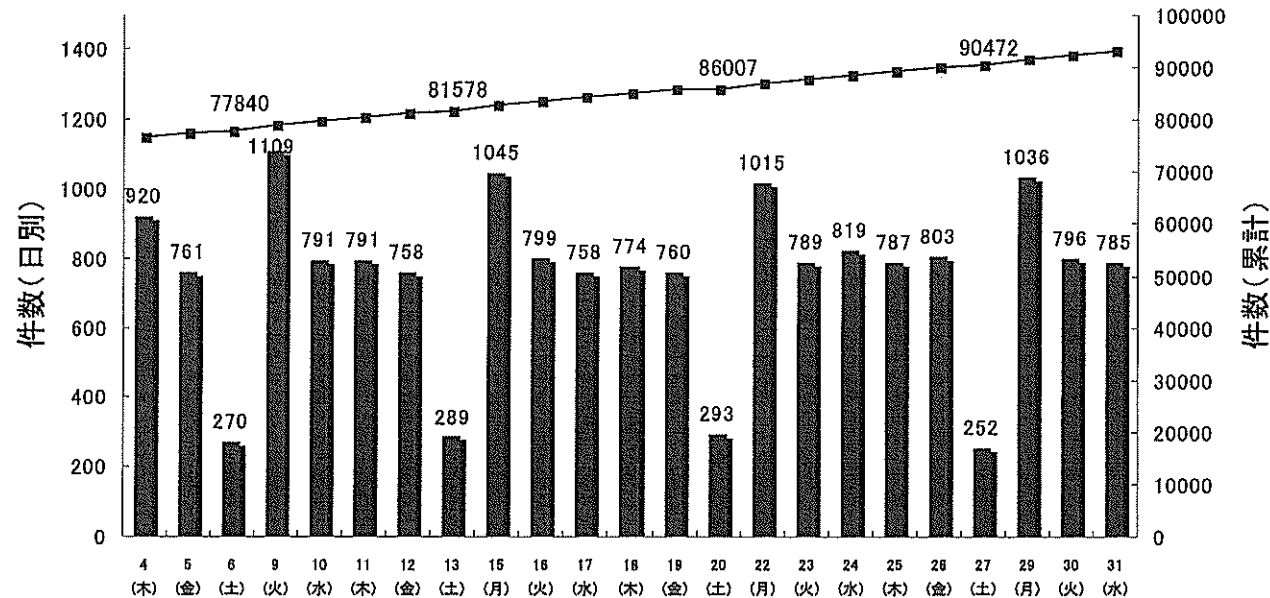
2007年1月の日別受電件数

メール業務開始

	前月合計	4	5	6	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20	22	23	24	25	26	27	29	30	31	1月合計
		木	金	土	火	水	木	金	土	月	火	水	木	金	土	月	火	水	木	金	土	月	火	水	
電話	17182	920	761	270	1109	791	791	758	289	1045	799	758	774	760	293	1015	789	819	787	803	252	1029	782	773	17167
相談	16795	902	745	262	1095	780	779	739	286	1030	788	749	767	751	292	998	779	813	783	779	246	1016	773	761	16913
お褒め	6	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	10
苦情	161	5	0	2	6	3	6	5	0	6	4	1	3	6	1	1	4	1	1	4	3	3	5	2	72
いたずら・その他	220	12	16	6	8	8	6	14	2	8	6	8	3	3	0	13	5	4	3	20	3	10	4	10	172
メール	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	14	12	33
相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	14	12	33
お褒め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
いたずら・その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月計	17182	920	761	270	1109	791	791	758	289	1045	799	758	774	760	293	1015	789	819	787	803	252	1036	785	785	17200
累計	75889	76809	77570	77840	78949	79740	80531	81289	81578	82823	83422	84180	84954	85714	86007	87022	87811	88630	89417	90220	90472	91508	92304	93089	93089

2007年1月受電件数推移、および累計受電件数

■ 日別件数 —■ 累計件数



2月度の実績(件数)

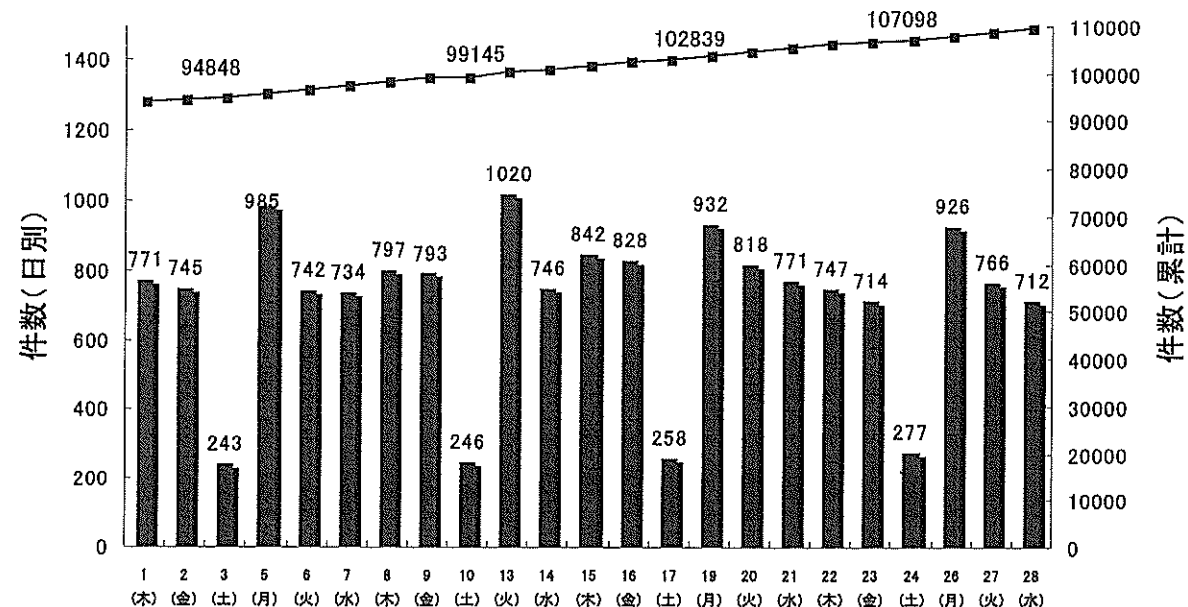
2007年2月の問合せ総件数は16413件でした。(※内訳 電話相談16061件、メール相談352件)

2007年2月の日別受電件数

		前月合計	1	2	3	5	6	7	8	9	10	13	14	15	16	17	19	20	21	22	23	24	26	27	28	2月合計
			木	金	土	月	火	水	木	金	土	火	水	木	金	土	月	火	水	木	金	土	月	火	水	
電話	相談	17167	759	728	243	947	732	721	785	782	246	987	727	825	806	258	904	807	762	733	702	277	884	749	697	16061
	お褒め	16913	750	719	241	932	725	710	774	765	243	979	716	812	796	256	891	799	754	725	691	270	876	739	690	15853
	苦情	10	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	9
	いたずら・その他	72	6	5	2	8	1	4	5	8	3	5	3	3	5	1	6	2	2	3	4	5	2	3	2	88
メール	相談	172	3	4	0	6	6	7	6	9	0	3	7	8	4	1	7	5	6	5	6	1	5	7	5	111
	お褒め	33	12	17	0	38	10	13	12	11	0	33	19	17	22	0	28	11	9	14	12	0	42	17	15	352
	苦情	33	12	17	0	38	10	13	12	11	0	33	18	17	22	0	28	11	9	14	12	0	41	17	15	350
	いたずら・その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月計		17200	771	745	243	985	742	734	797	793	246	1020	746	842	828	258	932	818	771	747	714	277	926	766	712	16413
累計		93089	93860	94605	94848	95833	96575	97309	98106	98899	99145	100165	100911	101753	102581	102839	103771	104589	105360	106107	106821	107098	108024	108790	109502	109502

2007年2月受電件数推移、および累計受電件数

■ 日別件数 — 累計件数



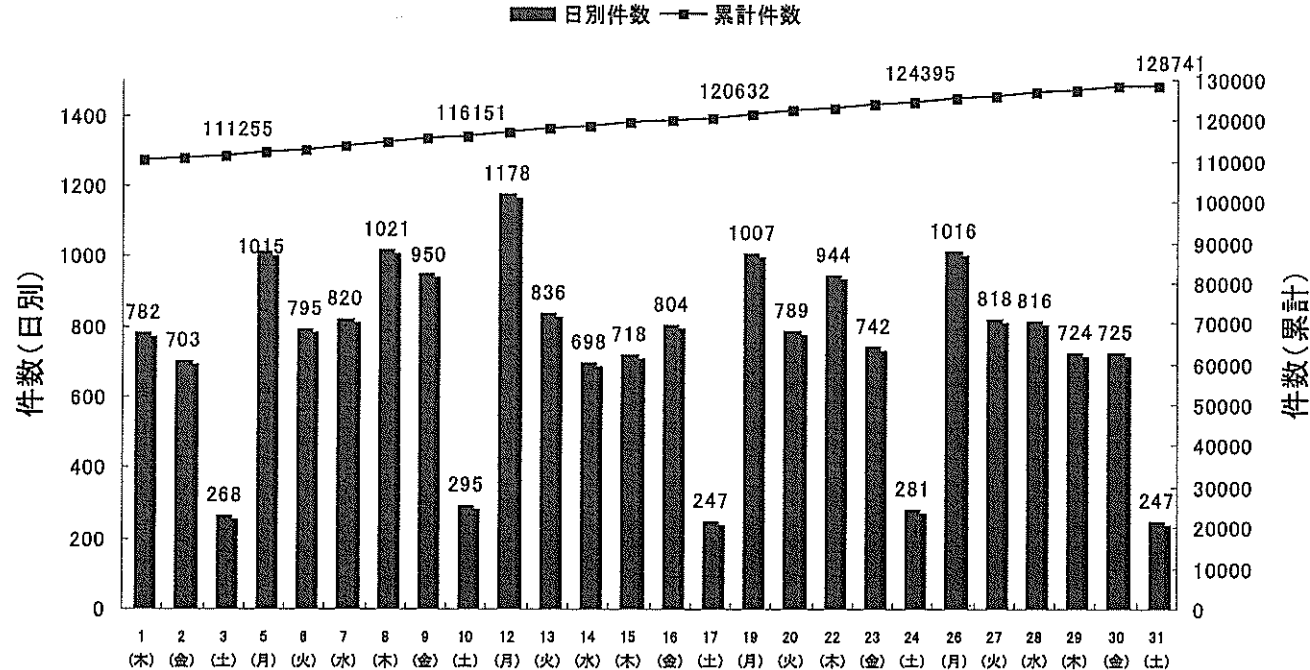
3月度の実績(件数)

2007年3月の問合せ総件数は19239件でした。(※内訳 電話相談18834件、メール相談405件)

2007年3月の日別受電件数

	前月合計	1	2	3	5	6	7	8	9	10	12	13	14	15	16	17	19	20	22	23	24	26	27	28	29	30	31	3月合計
		木	金	土	月	火	水	木	金	土	月	火	水	木	金	土	月	火	木	金	土	月	火	水	木	金	土	
電話	16081	774	694	268	972	773	802	1005	928	295	1137	821	688	709	792	247	971	774	920	728	281	998	794	801	708	707	247	18834
相談	15853	765	684	283	966	766	794	989	917	288	1127	811	680	703	782	237	958	767	907	719	271	990	784	795	683	702	244	18593
お返め	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	7
苦情	88	1	3	3	4	3	1	3	5	3	3	5	3	3	2	7	1	2	3	2	3	5	3	3	8	4	3	86
いたすら・その他	111	7	7	2	2	4	7	13	6	4	6	3	5	3	7	3	11	5	8	7	7	3	7	3	16	0	0	146
メール	352	8	9	0	43	22	18	16	22	0	41	15	10	9	12	0	36	15	24	14	0	18	24	15	16	18	0	405
相談	350	8	9	0	43	22	18	16	22	0	41	14	10	9	12	0	36	15	24	14	0	18	24	15	16	18	0	404
お返め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
苦情	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
いたすら・その他	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月計	16413	782	703	268	1015	795	820	1021	950	295	1178	836	698	718	804	247	1007	789	944	742	281	1016	818	816	724	725	247	19239
累計	109502	110284	110987	111255	112270	113085	113885	114906	115856	116151	117329	118185	118863	119581	120385	120632	121638	122428	123372	124114	124395	125411	126229	127045	127769	128494	128741	128741

2007年3月受電件数推移、および累計受電件数



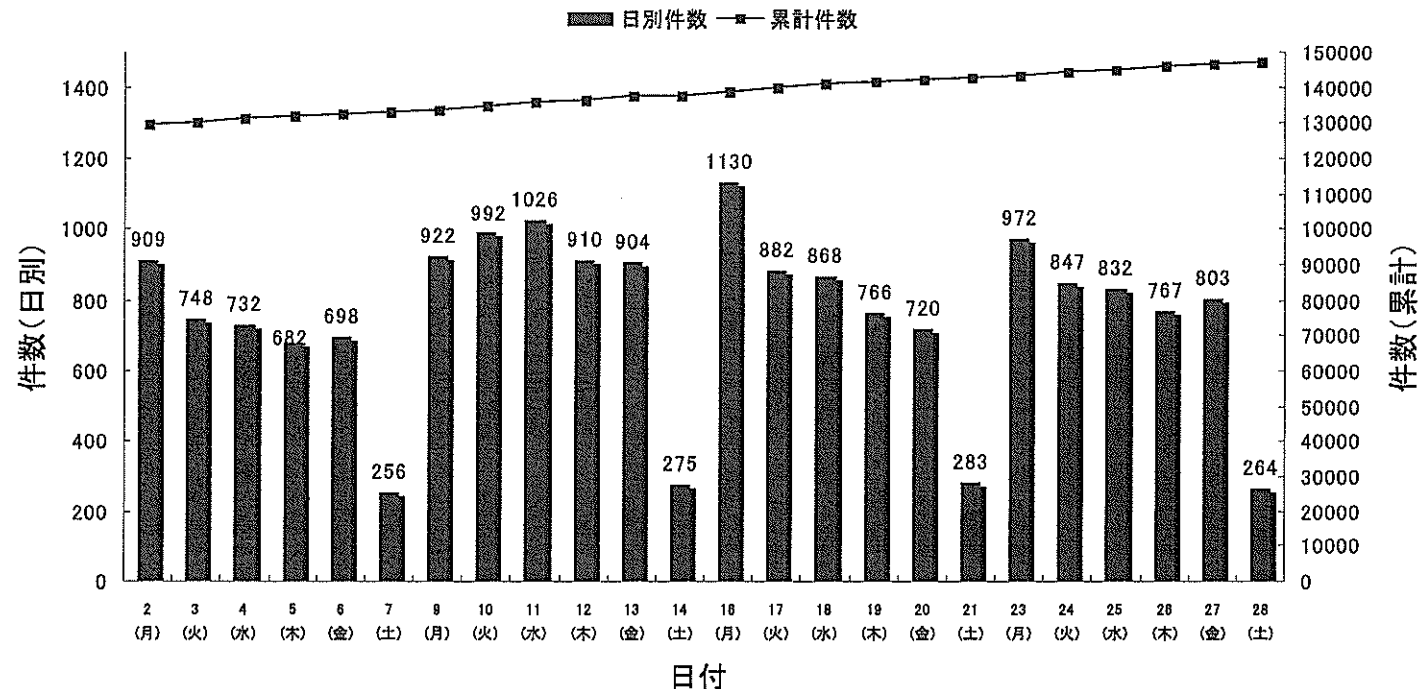
4月度の実績(件数)

2007年4月の問合せ総件数は18188件でした。(※内訳 電話相談17789件、メール相談399件)

2007年4月の日別受電件数

	前月合計	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	14	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	4月合計
		月	火	水	木	金	土	月	火	水	木	金	土	月	火	水	木	金	土	月	火	水	木	金	土	
電話	18834	874	736	717	668	693	256	882	974	1002	897	888	275	1086	867	848	751	706	283	931	829	818	753	791	284	17789
相談	18593	863	728	705	656	680	240	868	966	995	879	877	267	1073	856	835	739	694	275	925	820	807	745	779	255	17527
お返め	7	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	7
苦情	86	6	3	9	4	5	4	6	3	1	6	5	4	7	4	6	5	2	2	2	2	3	2	6	3	98
いたずら・その他	148	5	5	3	8	7	11	8	5	6	11	6	4	6	11	9	6	7	6	3	7	7	4	6	6	157
メール	405	35	12	15	14	5	0	40	18	24	13	16	0	44	15	20	15	14	0	41	18	14	14	12	0	399
相談	404	35	12	15	14	5	0	40	18	23	13	16	0	44	15	20	15	14	0	41	17	14	14	12	0	397
お返め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
苦情	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
いたずら・その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月計	19239	909	748	732	682	698	256	922	992	1026	910	904	275	1130	882	868	766	720	283	972	847	832	767	803	264	18188
累計	128741	128650	130398	131130	131812	132510	132766	133686	134680	135706	136616	137520	137795	138925	139807	140675	141441	142161	142444	143416	144263	145095	145862	146665	146929	146929

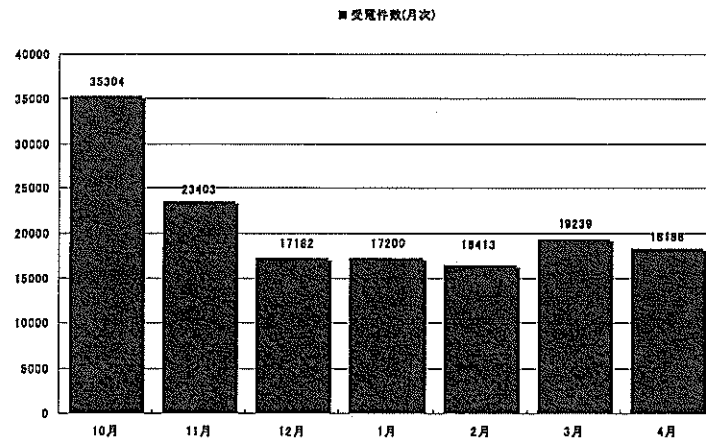
2007年4月受電件数推移、および累計受電件数



10月～4月の受電件数、受電内訳の比較

2006年10月～2007年4月の受電件数、受電内訳の比較を以下に示します。

2006年10月～2007年4月の受電件数

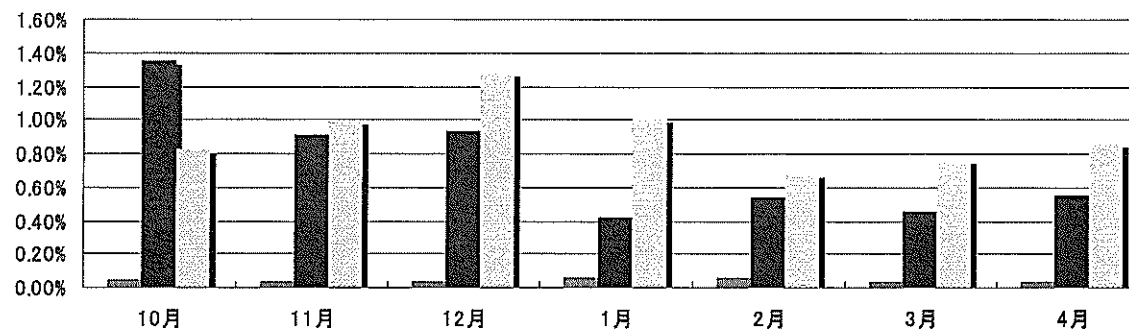


受電件数は開設から2ヶ月連続で減少していたが、現在は横ばいで推移している。オペレータの稼働率に比較的余裕があるため、その空き時間を利用して、以下の研修を行い、オペレーションの質の向上を図った。

- ・ 電話対応スキル(講義及び個別コーチング)
- ・ 関係機関業務の研修(日弁連、日司連)
- ・ 相談分野ごとの法制度研修
- ・ 相談分野ごとの法制度テキスト配布
- ・ 相談分野ごとの法制度理解度テスト

2006年10月～2007年4月の受電内訳

■ お褒め ■ 苦情 ○ いたずら・その他



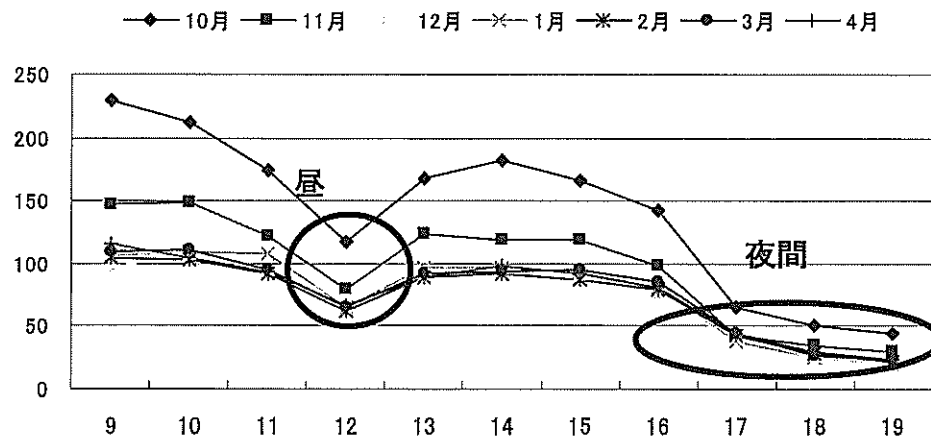
1～4月の苦情は低い割合で横ばいに推移しており、各種研修の成果と考えられる。

5月以降も引き続き研修を実施し、オペレーションの向上を図る。

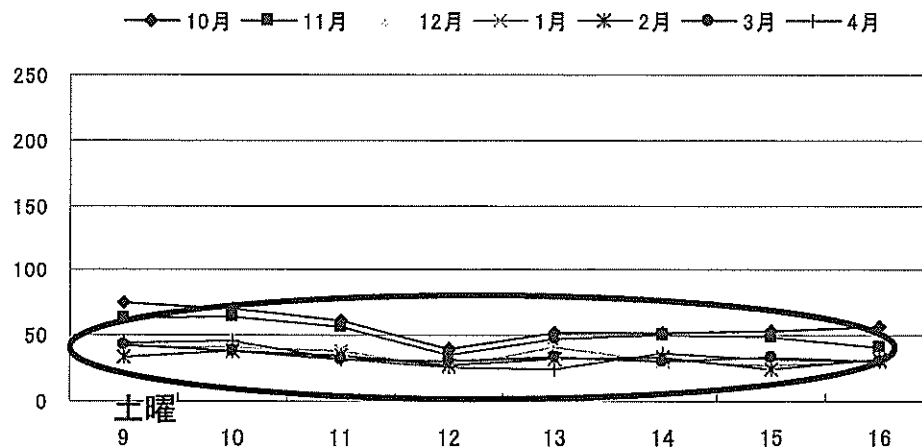
10月～4月の時間別平均受電件数の比較

2006年10月～2007年4月の時間別平均受電件数の比較を平日と土曜に分けて以下に示します。

2006年10月～2007年4月の時間別平均受電件数(平日)



2006年10月～2007年4月の時間別平均受電件数(土曜)



➤ 2006年10月～2007年4月においてお昼休みの時間、夜間、土曜日の受電件数が少ないことがわかる。

➤ 夜間、土曜日の受電件数の減少割合は、日中(平日9時～17時)の減少割合と比較すると小さく、夜間・土曜日におけるニーズは安定的に存在していると考えられる。

⇒夜間、土曜日については、コールセンターが営業していることが浸透していないため、件数が少ないと考えられる。

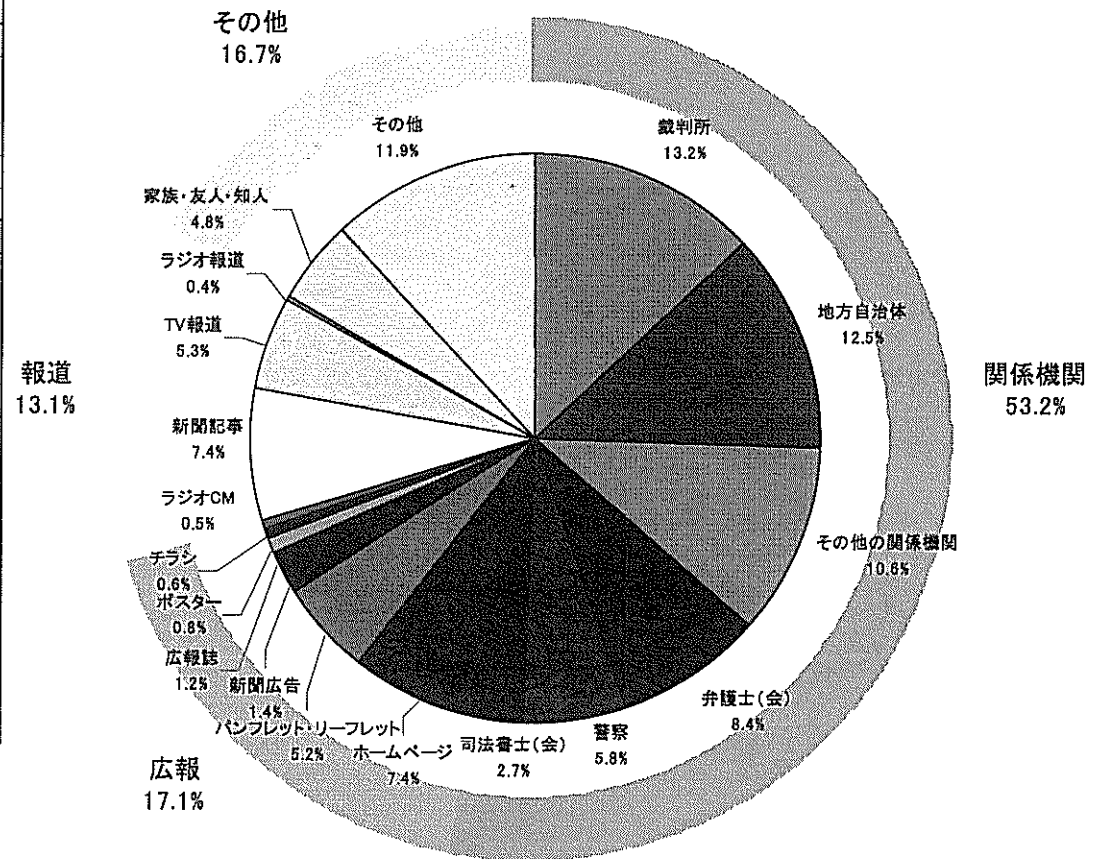
(参考)認知媒体

2007年4月の認知媒体を以下に示します。

2007年4月の認知媒体件数

認知媒体	男性	女性	合計
関係機関	867	1194	2061
裁判所	220	291	511
地方自治体	177	307	484
その他の関係機関	155	256	411
弁護士(会)	152	172	324
警察	107	118	225
司法書士(会)	56	50	106
広報	306	356	662
ホームページ	146	142	288
パンフレット・リーフレット	86	114	200
新聞広告	25	29	54
広報誌	16	30	46
ポスター	12	20	32
チラシ	12	12	24
ラジオCM	9	9	18
報道	205	301	506
新聞記事	128	159	287
TV報道	69	136	205
ラジオ報道	8	6	14
その他	288	359	647
家族・友人・知人	84	103	187
その他	204	256	460
合計	1666	2210	3876

2007年4月の認知媒体割合



(参考)利用者満足度調査(評価点の平均と分布)

利用者満足度調査※1)を実施し、688件について評価点を確認しました。以下にその内訳を示します。

※1 利用者満足度調査は2007年2月5日～2月28日にわたって実施。
上記期間における延べ受電件数14654件、有効回答率4.7%。

平均評価点

	男性	女性	合計
平均評価点	9.2	9.4	9.3

(参考)前回実施時※2)平均評価点

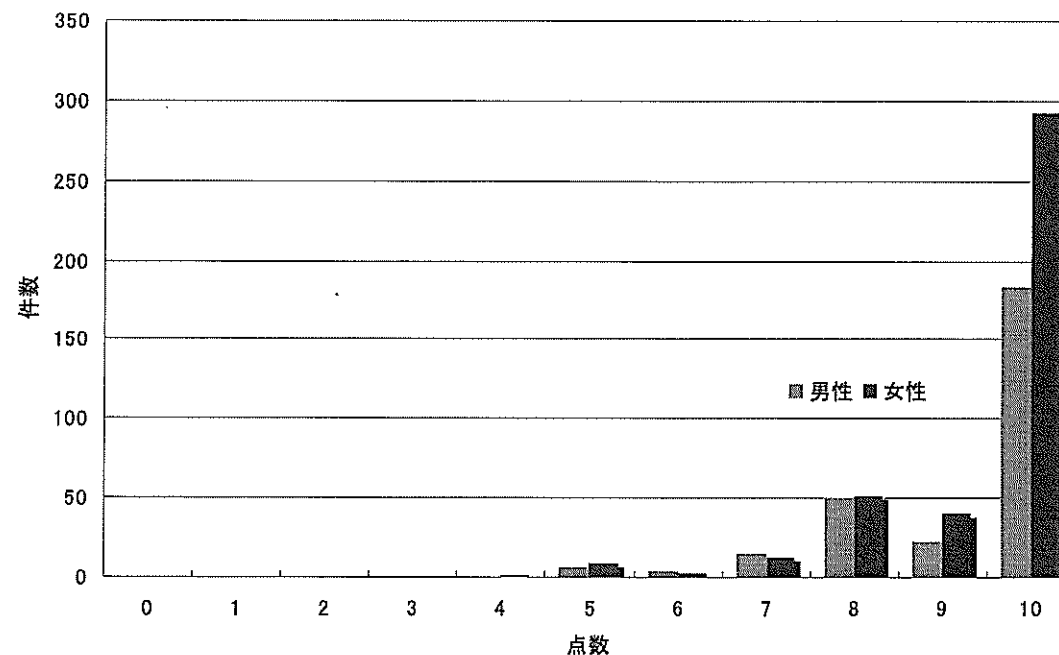
	男性	女性	合計
平均評価点	9.1	9.3	9.2

※2 利用者満足度調査は2007年1月9日～11月13日の1週間にわたって実施。
上記1週間における延べ受電件数3738件、有効回答率11.7%。

各点数における件数

点数	男性	女性	合計
0	0	0	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4		1	1
5	6	9	15
6	4	2	6
7	15	13	28
8	50	51	101
9	22	40	62
10	183	292	475
合計	280	408	688

各点数における件数の分布



(参考)フォローアップ調査(1/15~1/27)について

フォローアップ調査を1/15~1/27で実施しました。

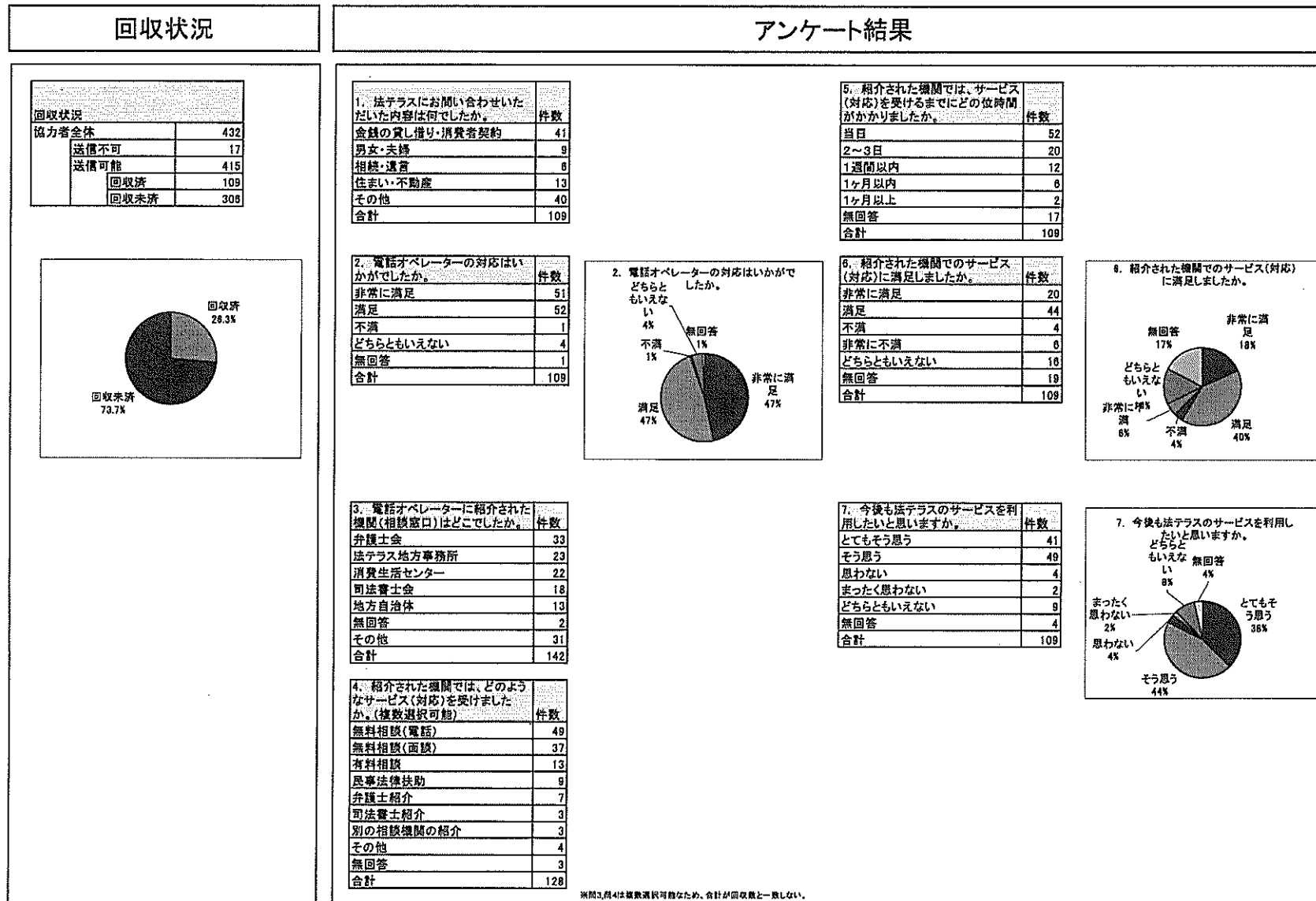
FAX送付状

 日本司法支援センター	
F A X 送付状	
送付先FAX番号	
送付枚数 2枚(本紙含む)	
このたびは、お客様アンケートにご協力頂き、まことにありがとうございます。	
アンケート用紙をお送りしますので、よろしくお願い致します。	
お寄せいただいたご回答・ご意見・ご要望は、今後の参考にさせていただきます、法テラスのサービス改善に役立ててまいります。	
関係機関へのご相談後、ご記入いただき、お手数ですが、下記までFAXでお送り下さいませう、お願い致します。	
法テラス お客様アンケート返信用FAX : 03-5354-2321	
※ 本アンケートで頂戴した情報は、法テラスのサービス改善への参考、および統計処理にのみ使用し、その他の目的で利用することは一切ございません。	
また、FAX 番号、アンケート結果は法テラス内にて厳重に管理し、個人が特定される形で外部に公表することは一切ございません。	
法テラス コールセンター 電話番号 : 0570-078374	

法テラス お客様アンケート											
法テラスやご紹介した機関のサービスに際して、利用者の皆様の満足度を把握させて頂くために、無記名方式によるアンケートを実施させていただいております。ご協力をよろしくお願い致します。											
1. 法テラスにお問い合わせいただいた内容は何でしたか。下記より当てはまるものをお選び下さい。 ☐ 金銭の貸し借り・消費者契約 ☐ 男女・夫婦 ☐ 住まい・不動産 ☐ 相続・遺言 ☐ その他()											
2. 電話オペレーターの対応はいかがでしたか。 ☐ 非常に満足 ☐ 満足 ☐ どちらともいえない ☐ 不満 ☐ 非常に不満											
3. 電話オペレーターに紹介された機関(相談窓口)はどこでしたか。 ☐ 法テラス地方事務所 ☐ 弁護士会 ☐ 司法書士会 ☐ 消費生活センター ☐ 地方自治体 ☐ その他()											
4. 紹介された機関では、どのようなサービス(対応)を受けましたか。(複数選択可能) ☐ 無料相談(電話) ☐ 無料相談(面談) ☐ 有料相談 ☐ 民事法律扶助 ☐ 弁護士紹介 ☐ 司法書士紹介 ☐ 別の相談機関の紹介() ※ 相談内容を確認された後、別の相談機関を紹介された場合はその紹介された相談機関をご記入下さい。 ☐ その他()											
5. 紹介された機関では、サービス(対応)を受けるまでにどの位時間がかかりましたか。 ☐ 当日 ☐ 2~3日 ☐ 1週間以内 ☐ 1ヶ月以内 ☐ 1ヶ月以上											
6. 紹介された機関でのサービス(対応)に満足しましたか。 ☐ 非常に満足 ☐ 満足 ☐ どちらともいえない ☐ 不満 ☐ 非常に不満											
7. 今後も法テラスのサービスを利用したいと思いますか。 ☐ とても思う ☐ そう思う ☐ どちらともいえない ☐ 思わない ☐ 全く思わない											
8. 法テラスや紹介された機関についてのご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。 											
アンケートへのご協力ありがとうございました。お寄せいただいたご回答・ご意見・ご要望は今後の参考にさせていただきます。法テラスのサービス改善に役立ててまいります。 ご記入が完了しましたら、お手数ですが、下記までFAXでお送り下さいますよう、お願い致します。 法テラス お客様アンケート返信用FAX : 03-5354-2321 (24時間受付)											
法テラス記入欄 <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>											

(参考)フォローアップ結果(回収状況およびアンケート結果(問1～問7))

回収数は109件、回収率は26.3%でした。またアンケートの各項目に対する結果を以下に示します。



※問3、問4は複数選択可能のため、合計が回収数と一致しない。

(参考)問合せ内容

2007年4月の問合せ内容の分類の上位を以下に示します。

2007年4月の問合せ内容(相談分類の上位20位まで)

相談分野	件数			割合 合計
	合計	男性	女性	
金銭の借り入れ	4182	2175	2007	23.0%
男女・夫婦	2094	510	1584	11.5%
民事法律扶助	1206	519	687	6.6%
相続・遺言	1193	401	792	6.6%
借地・借家	637	291	346	3.5%
金銭の貸し付け	582	294	288	3.2%
各種裁判手続	541	286	255	3.0%
その他(生活上の取引)	428	225	203	2.4%
犯罪被害者	386	168	218	2.1%
情報提供	280	146	134	1.5%
高齢者・障害者	233	75	158	1.3%
賃金・退職金	171	109	62	0.9%
損害賠償	171	89	82	0.9%
子ども	157	39	118	0.9%
その他の法律事務	148	58	90	0.8%
隣地との関係	140	63	77	0.8%
その他(住まい・不動産)	137	54	83	0.8%
刑事手続のしくみ	133	73	60	0.7%
不動産登記	128	56	72	0.7%
人身事故	125	60	65	0.7%

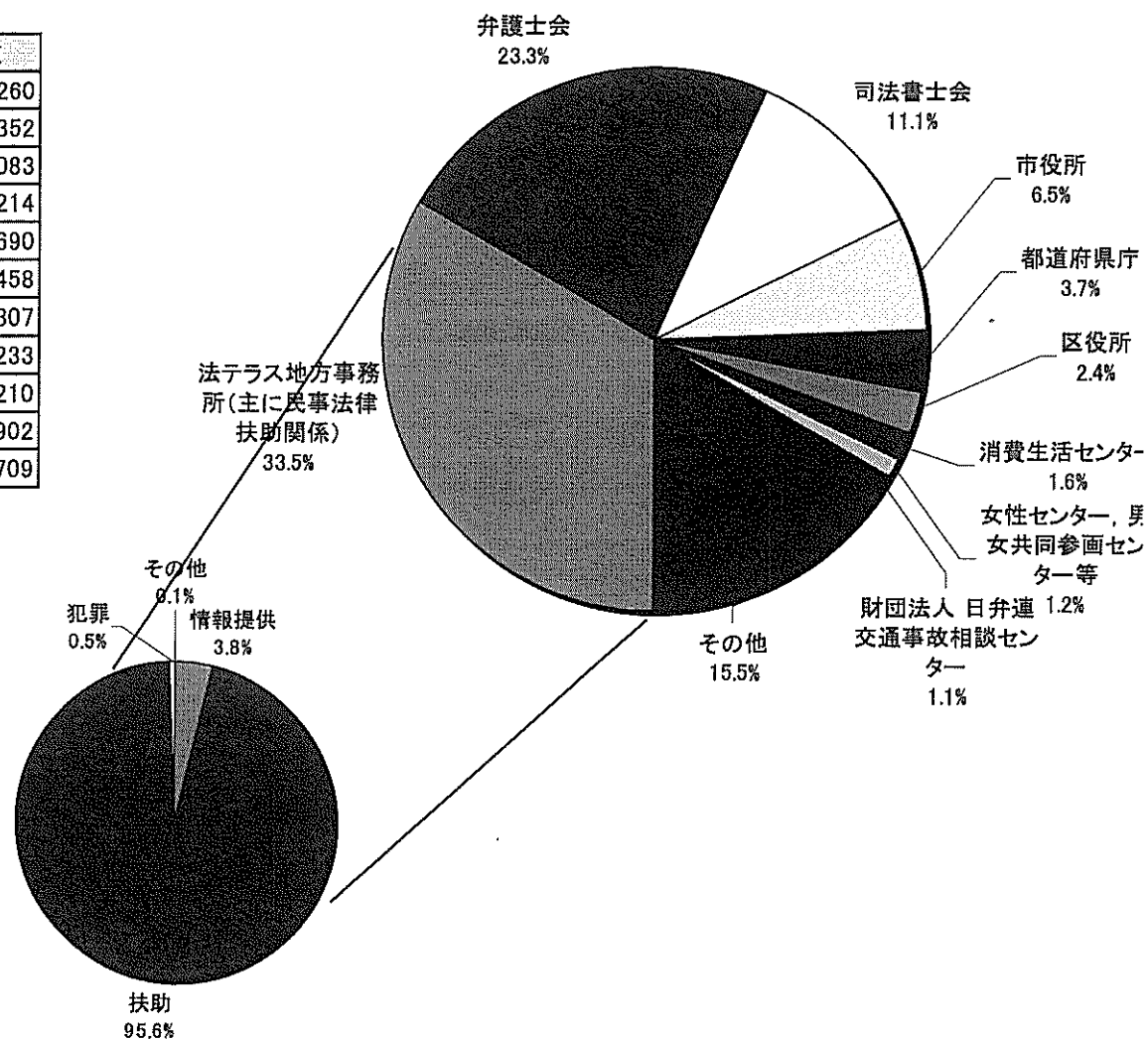
(参考)関係機関との連携割合

2007年4月では計18709件の関係機関紹介を行いました。そのうち、上位3機関(弁護士会、日本司法支援センター、司法書士会)が約69%を占めます。

2007年4月の機関分類ごとの件数

機関名称	件数
法テラス地方事務所(主に民事法律扶助関係)	6260
弁護士会	4352
司法書士会	2083
市役所	1214
都道府県庁	690
区役所	458
消費生活センター	307
女性センター, 男女共同参画センター等	233
財団法人 日弁連交通事故相談センター	210
その他	2902
合計	18709

法テラス地方事務所(窓口別)	件数
情報提供	240
扶助	5982
犯罪	32
その他	6
合計	6260



(参考)利用者の声

2006年10月～2007年4月に利用者から頂いたご意見・ご要望を以下に示します。

良い制度だと思う/助かった	✓ どうしてよいかわからず、困っていたが、情報を案内してもらえて幾分不安が消えました。 ✓ 毎回親切な対応をしていただき、本当にありがたい。 ✓ 電話で簡単に質問できて、こんな制度があったら良いなあと前から思っていた。 ✓ 家族に内緒で困っていたので相談先を紹介してもらえて助かる。 ✓ 法制度を良く知らない人間にとって、気軽に知ることが出来てよい。
相談できると思った	✓ 電話で相談できるかと思った。 ✓ 簡単な質問には答えてもらえたらもっと良いサービスになると思う。
もっと広報をして欲しい	✓ 私はとても助かったから、もっと広く広報したほうがいいのではないか。
その他	✓ 夜の時間帯に開催していることが良い。 ✓ 日曜日も開催して欲しい。 ✓ 地元にも法テラスの事務所を開設して欲しい。 ✓ 信頼の置ける機関だと思う。今後の活躍に期待している。