

中山間地における法律相談について

愛知大学法科大学院教授 伊藤博文⁽¹⁾

愛知ひまわり法律事務所 弁護士 杉本みさ紀⁽²⁾

1. はじめに

本稿は、中山間地といった過疎地域におけるリーガル・サービスの提供として、ICTを活用して実験的に行われた法律相談の知見を通して、今後のICTを使った法律相談のあり方等について考察することを目的とする。

これまで愛知大学法科大学院は、私立大学研究ブランディング事業の一環として、「ICTを活用した中山間地での法務相談の有効性についての実験設備整備と実証実験」を行ってきた。具体的には、愛知県北設楽郡東栄町役場に遠隔会議システム器材を設置し、弁護士がこの遠隔会議システムを使い法律相談を行うという実験事業を行ってきた。そこで得られた知見を基に、中山間地という過疎地域におけるICTを使った法律相談問題について考察する。

2. 中山間地におけるICTを活用した法律相談

これまで愛知大学法科大学院は、教育理念である

「国民の社会生活上の医師（町医者）の養成」⁽³⁾を実現すべく、愛知大学の地元である三遠南信の奥三河地域に根ざして、無料法律相談を含めたリーガル・サービスを展開してきた。こうした取組は、愛知大学法科大学院が文部科学省に提出してきた「法科大学院公的支援見直し加算プログラム」⁽⁴⁾で取り組んできたプロジェクトの一つでもある。

(1) ブランディング事業の一環としての法律相談

愛知大学が行う私立大学研究ブランディング事業⁽⁵⁾



図2 東栄町役場会議室に設置した Web 会議システム



図1 地元紙・東愛知新聞による紹介記事
(2020年12月31日)



図3 上段左が杉本弁護士、右は伊藤博文。下段は、東栄町役場の住民福祉課職員2名。

では、越境地域マネジメント研究を行っており、地元三遠南信地域において過疎化の進む奥三河地域における過疎対策問題を研究している。そのなかで愛知大学法科大学院もこの研究の一環として、過疎地域におけるリーガル・サービスの提供研究を行ってきた。具体的には、2020年6月16日に東栄町役場に村上孝治町長を訪ね、この研究の意義を説明させていただき、実証実験の機材設置の場として東栄町役場に協力していただけることとなった。9月10日には、東栄町役場会議室に50インチモニターとノートPCによるWeb会議システムを導入し(図2)、Zoom[®]を使ったオンライ

ン会議ができる環境を設置した。12月17日には、このWeb会議システムを使って、東栄町役場職員対象の法律相談を、杉本みさ紀が行った。東栄町役場からは住民福祉課職員2名が参加され、(1) 納税滞納者対策と(2) 親族と絶縁している者の孤独死時の対応についての法律相談が行われた。役場職員には十分な法的知識を得る機会が少なく対応に苦慮している現実がよくわかり、弁護士のような専門家のアドバイスは業務効率化の上でも重要であると再認識した。

12月22日には、同じく杉本弁護士による初めてのオンライン一般法律相談が行われた。杉本弁護士には豊田市にある杉本弁護士の事務所から東栄町役場会議室のWeb会議システムとZoomで接続して、法律相談を行っていただいた。この法律相談には東栄町役場の住民福祉課職員と社会福祉協議会の職員の方に立ち会っていただく形で行われた。オンラインでの法律相談時の資料は職員の方にメールで杉本弁護士に送っていただき、確認のためにZoom会議の中で提示して確認も行った。委任状はFAXと原本返送で対応することとなった。結果として、通常法律相談と同じことがオンラインでできることが確認できたと同時に課題も確認することができた。

この後もこの実証実験は2021年度、2022年度と続けられることとなった。

(2) 得られたデータ

2022年度では、東栄町社会福祉協議会の方から実際に法律相談に来られた方の月次データを提供していただき、表1のような相談案件があったことが把握できた。データ数は多くはないが、中山間地域における法律相談案件の傾向が十分読みとることができる。

まず、この表からわかることは、相談者の多くは60代以上の男性高齢者であり、データを円グラフ(図6)化したものからわかるように、相続問題が全体の57%を占めていることがわかる。少子高齢化社会の進む中山間地の地域住民が抱える典型的な法律問題である。このような問題意識を持てば、事前に相続関係の簡単な資料を準備して地域住民に配付するなどの対応も考えられる。

また、表2のアンケート結果にも見られるように、概ねこの実験に好意的な意見がみられたことは、成果であると考えている。この法律相談の場をどのような情報源から知ったかという経緯でも、この地域の情報伝達手段として在る、(1) ローカルな地域ケーブルテレビ、(2) SNS、(3) 回覧、(4) 口コミという選

図4 東栄町社会福祉協議会による法律相談を地元民に通知する案内文



図5 杉本弁護士とクライアントとの相談時のスクリーンショット

択肢では「(3) 回覧」が一番多かったことも、対象者の世代や地域特性を考えると納得出来る点でもあった。今後もこのような媒体を中心に情報拡散することが考えられる。

表1 弁護士による無料相談会実績報告

月	年代	性別	内容
6月	70	男性	相続
6月	80	男性	相続
6月	60	女性	後見制度
7月	80	女性	相続
7月	70	男性	未収代金
7月	60	女性	離婚
7月	60	男性	隣の土地
7月	60	女性	相続
8月	なし		
9月	50	女性	契約(社協職員)
9月	90	男性	相続
9月	40	男性	個人情報(地域包括)
10月	なし		
11月	70	男性	相続

表2 法律相談後のアンケート結果

- ・案件が軽量なものも相談でき将来的に有効なものだと思います。6月9日
- ・初歩的なことばかりお聞きしましたが丁寧に対応していただきました。法律や弁護士など近づき難い感じでしたが、最初の一步として、とても良いことだと感じました。ありがとうございました。7月20日

(3) アウトリーチ

ここでは、人脈の構築の必要性について述べたい。法律相談というリーガル・サービスには、相談を受けたいクライアントと相談を受ける弁護士の両名が不可欠である。しかし、この両者は簡単にマッチングするものではない。潜在的なクライアントは、悩んでいる問題を抱えていてもそれを弁護士に相談すれば問題解決するのだという知識や発想は乏しい。むしろ、何をしてよいのかわからず悩んでいるというのが実情である。つまり、社会的弱者へのアウトリーチが問題となっているのである。健常者とされる一般の方は、地方公共団体や弁護士会の行う無料法律相談に出向くことができ自ら解決しようとする姿勢が見られる。一方で、身体の不自由な高齢者、障がい者、生活困窮者といったいわゆる社会的弱者は、既存の法律相談制度ではすくい上げることは困難である。一方、弁護士も多忙なかたで無料法律相談といったプロボノ活動に積極的に取り組めるわけではない。この両者をマッチングしてくれるためにも、関係者をつなぎあわせて人脈をつくり、マッチングのための流れをつくることが不可欠である。

東栄町の場合は、無料法律相談は町役場を通じて定期的に行われているが、それで十分であるということはない。現状の無料法律相談の募集方法のあり方にも改善点は多々あると考えるが、既存の無料法律相談がカバーしきれていない人達がいることは事実である。それらは弁護士といった法律専門職の方の敷居が高い、料金が不明、そもそも自分の抱えているさまざまな問題を法律が解決してくれるという発想がない。

過疎地域における法律相談といった事業を展開するにあたり、当然のこととして地方公共団体の行政支援無くしては成し得ない。しかし、市町村役場の職員の方々もそれぞれの仕事があり、このような事業に積極的に専念していただけるわけではない。現状でも、地

相続が大部分を占めている。

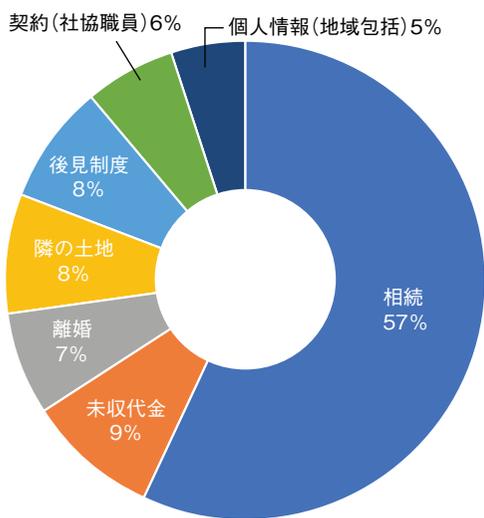


図6 相談内容の内訳

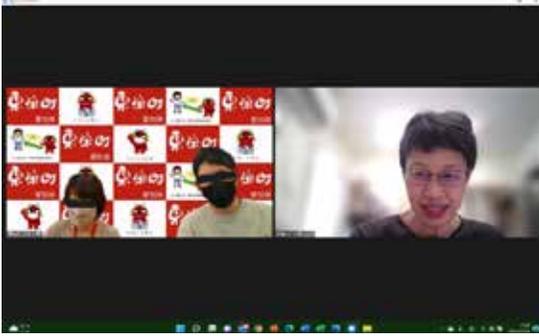


図7 杉本弁護士と東栄町社会福祉協議会の方の相談時のスクリーンショット

方公共団体主催の無料法律相談は長年に亘り開催されてきており、一定程度成果を挙げていることも事実であるが、それだけで充分とは言えないのではないかと考えている。それは、今回の実証実験における法律相談を行って吸い上げた声の中からもうかがい知ることができ、やはり敷居が高くて二の足を踏んでいる方が多いのも事実である。

従前の法律相談では、法律相談の開催日時と場所を地方公共団体の発行する広報などで知り、クライアントが出向くというのが通常の流れである。日本人の法意識⁽⁷⁾ではないが、多くの地域住民は裁判沙汰を嫌厭する。そこで、法律に依り解決できる問題点を、地域住民サイドまで出向いて拾い上げて、リーガル・サービスにまで結びつけるという努力が必要となる。これを弁護士が行うことは困難であり、地域の組織を使った人脈の構築が必要となる。

今回の過疎地域における法律相談で痛感することは、社会福祉協議会の存在である。社会福祉協議会も地域によって活動内容や範囲は異なる。しかし、介護制度の拡充により、少子高齢化の進む過疎地域において、クライアントとなる地域住民と一番接点を持つのは社会福祉協議会であることがわかった。地域住民も社会福祉協議会を通じて、介護・相続・離婚・親権といった問題から、債務整理・交通事故といった問題まで、地域住民の問題を吸い上げる場を持っている人々である。この人達からの紹介であれば、安心して法律相談へと繋げることができる。このような地域組織の人脈へのアウトリーチが重要であることが再認識できたことは大きな収穫と考えている。

3. オンライン法律相談の問題点

(1) リーガル・サービスの不足

弁護士に相談するというのは一般人には、敷居の高いことであり避けて通りたいのが本音であろう。しかし、日常生活において法による公平な紛争解決は不可避であり、今日のICTを活用することで、敷居を低くして、より多くの方にリーガル・サービスを提供するのは、法律家の使命であろう。

都市部への弁護士集中により過疎地域での弁護士不足は、ゼロ・ワン地域問題としてさまざまな対応が為されてきた。では、もはやゼロ・ワン地域問題は解消されたのであろうか。弁護士会の資料(図8参照)を見る限りでは、ゼロ・ワン地裁支部数は徐々に減少傾向

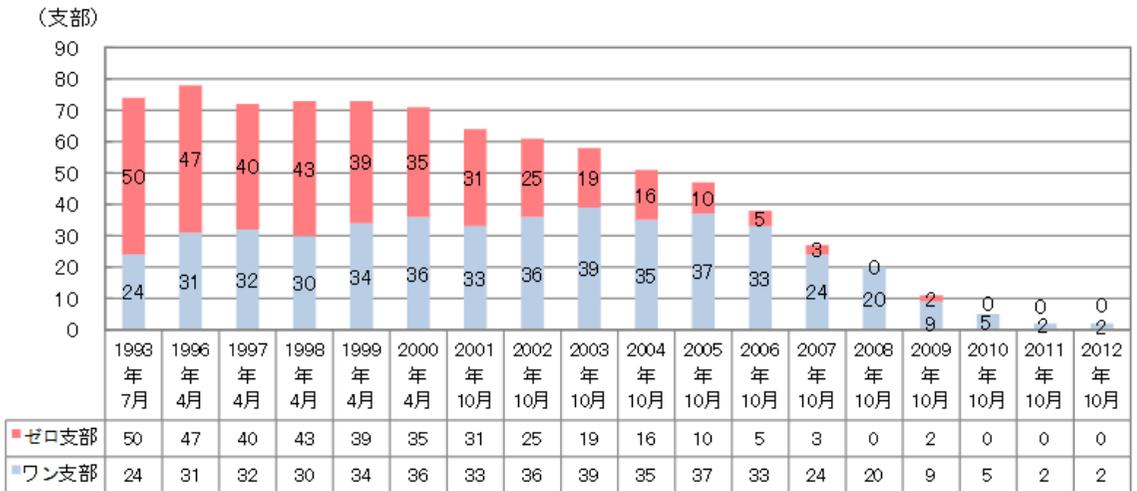


図8 弁護士ゼロ・ワン地裁支部数の変遷 出典：日本弁護士連合会

弁護士ゼロ・ワン地裁支部数の変遷

https://www.nichibenren.or.jp/library/ja/jfba_info/statistics/data/white_paper/2012/5-11-1_zeroone_2012.pdf

にあり、問題解決は解決したかのように見える。しかし、今回の中山間地での法律相談を通して言えるのは、今でも過疎地域においてリーガル・サービスが不足しているのである。ゼロ・ワン地域内を地裁支部単位で捉えては、実体が網羅できておらず、実際、弁護士が一人もいない市町村は多々ある。弁護士の数が増えてきたといっても未だ弁護士と接点を持ってない人口はかなりある。ここで中山間地の過疎地域というのは、少子高齢化が進み限界集落とよばれ人口減が激しく交通網も不十分な地域である。

たとえば、東栄町に法律事務所を構える弁護士はゼロであり、新城簡易裁判所管轄内（新城市及び北設楽郡）で一番近い法律事務所は、車で50分ほど（距離は38km）かかる新城市（38km、人口4万人）に1事務所あるのみである。

よって、ゼロ・ワン地域問題の解決後も、国民一人一人にまでリーガル・サービスを浸透させるには、まだ努力が必要と言えよう。

（2）ICTの活用

ICTの利活用と一口に言っても幅がある。これまでのICT利活用というと高価な器材と複雑な機器操作が不可欠であり、リーガル・サービスを提供する人々にとっても面倒であり、普及しにくかった。コロナ禍により巷にWeb会議が大きく普及してきたことも大きな流れであり、Zoomといったオンライン会議システムは、定番ツールとなり誰もが気軽に利用できる環境が整いつつある。

ICTの利活用に関わることは「ラストワンマイル」⁽⁸⁾であり、基幹となるネットワークを整えることはそんなに困難なことではないが、基幹ネットワークの端末にあるノードから、エンドユーザーまでを繋ぐ最後の1マイルが最大のボトルネックとなってきた。この問題を解決してくれるのが、ノートPCを使ったZoom会議環境である。つまり、個人が自宅で使うノートPCやタブレットが、Web会議の画面となり遠隔地にいる弁護士や専門家と安価にテレビ会議が可能となったのである。この環境を積極的に活用することで、これまで成しえなかったリーガル・サービスが可能となってくる。

（3）オンライン画面からの情報不足

オンラインといっても人と人が直接会って話をする対面相談と違い、顔と顔を付き合わせて直接対話をするわけではなく、表示面積の限られたコンピュータ画

面の中でマイクを通じた会話をするのであり、会話において得られる情報が対面相談に比べて劣ることは否めない。非言語コミュニケーション（non-verbal communication）⁽⁹⁾の重要性は否定できない。弁護士は法律相談の場面において、言葉による会話のみならず、クライアントの話す表情や言葉の抑揚や語る態度などを見て、さまざまな判断を行っている。たとえば、クライアントの困窮度の深刻さは語り口調からも判断できよう。またクライアントの中には言葉で語るのを苦手とする方もおられ、その方の微妙な表情や動作を判断材料とすることもある。こうした、非言語的な情報はオンラインでは伝わりにくいという点も事実である。通常のオンライン面談では、狭いコンピュータ画面に映し出されるクライアントの顔表情と音声だけが情報となる。ただ、コロナ禍での対面相談のようにアクリル板経由でマスク着用の顔表情を伺うのと、マスクなしで画面一杯に映し出されるオンライン相談のクライアントとで、どちらの情報が多いかといえれば後者であろう。

（4）手渡しできない問題

オンライン法律相談の欠点は、資料を手渡せない点である。たとえば、弁護士がクライアントに預金通帳の残高を確認するため預金通帳を見せて欲しいといっても手渡すことはできない。この場合、Webカメラに向けて預金通帳を見せることで可能となるが、弁護士が自由に次のページをめくることができるわけではない。また、クライアントが法律相談の場に大量の書類を持参し、弁護士に見て欲しいと言われた場面では対応に苦慮する。対面であれば、不要な書類はその場で瞬時に判断できようが、Webカメラ越しであれば、それぞれ精査することになってしまう。また、書面に署名してもらおうとか押印をもらう場合にも、一工夫が必要となる。電子化が進んで電子書面から従前の書類を代用できる時代がくるまでは、まだまだ紙の利用が不可欠である。相談する双方にプリンターなどが準備してあり、Zoomで送信した文書をもその場でプリントアウトして、Webカメラの前で署名して押印して、郵送してもらおうという手法もある。スキャナーがあれば、その場でその文書をスキャンして送る、もしくは書画カメラなどがあれば、その文書をスキャンしてZoomもしくはメール添付で送るという方法もある。

しかし対面ではできてもオンラインではできない問題は今後も出てくると思われるが都度対応することが

求められ、問題対応のノウハウや知識を共有することが必要と思われる。

(5) 画面の大きさと没入感

高齢者の場合は特に、小さな画面に長時間向き合うことには困難を伴う。つまりノートPCやタブレットの小さい画面で弁護士の顔や資料を見続けるのではなく、大きなテレビ画面を見ながら会話することの方が会話にストレスがなくなる。また、50インチ以上といった大画面のテレビモニターであれば、その環境への没入感はさらに高まるが、コスト的な問題がある。メタバース⁽¹⁰⁾やVR⁽¹¹⁾をつかった環境での法律相談も将来的には可能となろうが、現状でのゴーグルを付けながらの対話では限界がある。たとえば、ゴーグルを付けると手元の書面に字が書けないという欠点も考慮する必要がある。

4. 今後の展望

(1) オンデマンドから常時接続へ

これまでは法律相談を行う場合、毎回、場を設営して行ってきた。これからは、ネット上に常設の法律相談場所を設けて、そこにいつでもクライアントがアクセスできる環境を作り出すべきであろう。それは弁護士会といった組織が検討すべき課題ではないだろうか。弁護士会などにおいて弁護士会24時間オンライン救急法律相談窓口といったシステムを構築できればと思う。弁護士会といった県単位の広さのみならず、地域の弁護士会支部などが中心となって、無料法律相談に応じるオンライン当番弁護士表を作成することが望ましいのではないだろうか。

(2) 通信環境

中山間地といった地域において法律相談や弁護士活動を行うにあたっては、移動する手段を確保することが不可欠である。日本全土にインターネット回線が隅々まで行き渡っているのかと言えば、まだまだ山間地域や過疎地域ではWi-Fi⁽¹²⁾といった無線LANが繋がりにくい地域はある。こうした通信環境の整備は積極的に推進していただくことと、移動する車中でのネットワークを利用できる仕組みも今後の課題となろう。移動に長時間を要する場では移動する車中がモバイル・オフィスとなるのであるから、通信環境を備えた移動バスのようなものを開発するのも必要と言えよう。

(3) 面談記録としての会議録画

Zoomなどのオンライン会議システムは、録画機能を持っている⁽¹³⁾。よって会議内容を録画することで法律相談記録を自動的に作成することも可能である。また、会議内容を文字に書き起こすことでも備忘録や証拠として活用することも可能である。音声のみの録音も可能であるので、用途に合わせて選択できる。動画による会議録は、発言者や発言内容の特定や確認に役立つ。ただ動画による録画の場合、会議の議事予定のようなものがないと、録画されたビデオを全て見直すことになるので、どのような事が話し合われたのかという目次となるような文字情報を残しておくことが必要である。

また一方で、弁護士界においては無料法律相談での会話録を記録することに消極的な意見を聞くことがままある。しかしながら、取り調べの可視化のように情報公開という流れの中では、プライバシー保護を配慮しつつも情報を記録しておくことは今後積極的に求められるものだと考えている。このデータを活用することにより、法律相談データベースを構築することができ、今後の法律相談に役立つ情報を簡便に提供できるようになると考えられる。

(4) 立会

また法律紛争を解決するにあたっても地域の行政や他業種（医療関係者や社会福祉関係者および司法書士など）との協働が不可欠である。弁護士単独で解決できる問題には限りがあり、最終的にクライアントの抱えている問題を解決するにはチームでの対応が不可欠である。今回の実験では、社会福祉協議会の方の助けを得て法律相談を行ったが、さまざま業種の方たちとチームを組んで対応する組織作りが不可欠であろう。

アウトリーチとして弁護士とクライアントを結びつけてくれる組織の方に法律相談の場に立ち会っていただくことも重要と考えている。たとえば、社会福祉協議会の方が仲介していただけるのであれば、その方に参加してもらうことにより、後の対応に好都合である。つまり、クライアントと弁護士の両名だけで法律相談をすれば、今後もクライアントの介護ケア等をしていただく社会福祉協議会職員の方に、法律相談での結論や経緯を守秘義務上教えられないことになってしまう。クライアントが許すのであれば社会福祉協議会の方に立ち会ってもらった方がその後の紛争解決には望ましいと言えよう。

ここで強調したいのは、社会福祉協議会職員が同席

する意義についてである。社会福祉協議会としても、住民に対するトータルな支援の一環として、法律相談を組み入れていけるという利点がある。クライアントが障がい者や高齢者の場合、法的助言をその後どう活かすかというところで、福祉的な視点も重要で、その点を社会福祉協議会職員が補完してくれるという利点がある。例えば、近隣トラブルでアパートの賃借人が賃借人から退去を求められたケースである。法的助言としては、「信頼関係破壊が争点になり、簡単に明渡に応じる必要はない」という助言が考えられる。しかし、相談者の認知症が原因で近隣トラブルになっているという場合、福祉的観点からは転居が望ましい場合もある。こうした場合は、社会福祉協議会関係者からの助言により多角的な視点から問題を見て、相談者により望ましい解決につなげることができる。

さらに、複合的な課題をかかえたクライアントの場合、弁護士が親身に相談に乗り、信頼関係を築けば築くほど、弁護士が（法的部分以外の）相談まで受けることに繋がり、過重な負担となることがある。法的支援が必要な人ほど、弁護士が過重な負担を警戒して支援を躊躇したくなり得る。社会福祉協議会同席で法律相談を行うことにより、「それは、別の職種が担当」という整理がしやすくなって、弁護士の過重な負担を回避でき、法的支援が結果としてしやすくなるというメリットを指摘できよう。

(5) 通訳等を交えた法律相談

これまで外国人事件の場合などでは、法廷通訳者などのような専門的な知識を持った通訳者に同席してもらい、法律相談を行うことが通例となっているが、少数言語のようにマイナーな言語を扱う通訳者を確保するのは容易ではない。この点、日本や世界各地に点在する通訳者をZoom会議に参加してもらい、法律相談を行うのは非常に効率的である。

さらに今後はZoomのようなオンライン会議システムに自動翻訳の機能をつけて簡単な会話であれば、外国人であっても簡易に法律相談が受けられるような仕組みが必要となろう。また特定分野の専門家の知見を得たいときにも、Zoomのような遠隔会議を用いることで効率的に法律相談を行い得る。この方向を推し進めるためにも、Zoomなどで対応できる専門家のデータベース構築が必要と考えられよう。

5. おわりに

オンラインの法律相談には大いに可能性があると考えている。ICTを使ったオンライン法律相談に固有の問題点を明確にしそれを情報共有することにより、今後の望ましいオンライン法律相談のあり方を示唆できるのではと考えている。オンライン法律相談は、既存の電話による法律相談よりは伝わる情報量が多いと言えるが、現状は対面の法律相談には劣るという位置づけも可能である。こうした問題点をどのように補うかは、やはり弁護士のスキルアップにかかってくると思われる。今後は、オンライン法律相談の特徴を捉えた法律相談の手法を網羅的に研究する必要がある。

最後に、ここまでこの実験に協力していただいた方々にお礼を申し上げる次第である。

注

- (1) 愛知大学法科大学院教授。hirofumi@lawschool.aichi-u.ac.jp
- (2) 愛知県弁護士会会員・愛知ひまわり法律事務所所長、愛知大学法科大学院同窓会会長（当時）。
- (3) <https://www.aichi-u.ac.jp/lawschool/outline/concept>
- (4) https://www.mext.go.jp/a_menu/koutou/houka/1366741.htm
- (5) <https://www.aichi-u.ac.jp/profile/fund/branding>
- (6) <https://zoom.us/> ZoomはPC、スマートフォン、タブレットといった種々の端末からWeb会議を実現するクラウドサービスである。安価に遠隔地とのビデオを使ったテレビ会議システムが実現できることから多く利用されている。
- (7) 川島武宜『日本人の法意識』岩波新書1967年、<<https://www.iwanami.co.jp/book/b267072.html>>
- (8) <https://ja.wikipedia.org/wiki/ラストワンマイル>
- (9) <https://ja.wikipedia.org/wiki/非言語コミュニケーション>
- (10) コンピュータの中に構築された3次元の仮想空間やそのサービス。<<https://ja.wikipedia.org/wiki/メタバース>>
- (11) Virtual Reality、仮想現実。コンピュータによって創り出された仮想的な空間などを現実であるかのように疑似体験できる仕組み。<<https://ja.wikipedia.org/wiki/バーチャル・リアリティ>>
- (12) Wi-Fi（ワイファイ）とは、無線LANに関する登録商標で、Wi-Fi Alliance（アメリカ合衆国に本拠を置く業界団体）によって、国際標準規格であるIEEE 802.11規格を使用したデバイス間の相互接続が認められたことを示す名称<<https://ja.wikipedia.org/wiki/Wi-Fi>>。Wi-Fiは無線LANの一種といえる。
- (13) <https://dekiru.net/article/20071/>