

財團法律扶助基金會

「電話法律諮詢服務」專案說明

一、緣起

茲因民眾對於法律，往往是完全不了解狀況或一知半解，如遭遇法律問題時，常會因為不清楚法律規定，不知道該如何進行相關法律程序或判斷法律上權利義務，而感到徬徨無助。此時，法律諮詢服務便是民眾獲得解答、避免錯誤最簡便與最即時的方法，民眾透過諮詢，及早獲得專業資訊，得預先評估訴訟風險，有助於減少爭訟。

本會自 98 年 4 月開辦擴大法律諮詢服務，由律師在駐點或分會，直接提供民眾面對面之法律諮詢服務，七年下來，諮詢案件量連年攀升，直至 103 年度之法律諮詢案件量逾 8 萬件，已為其他扶助案件量二倍之多，顯見民眾對於法律諮詢有大量需求。

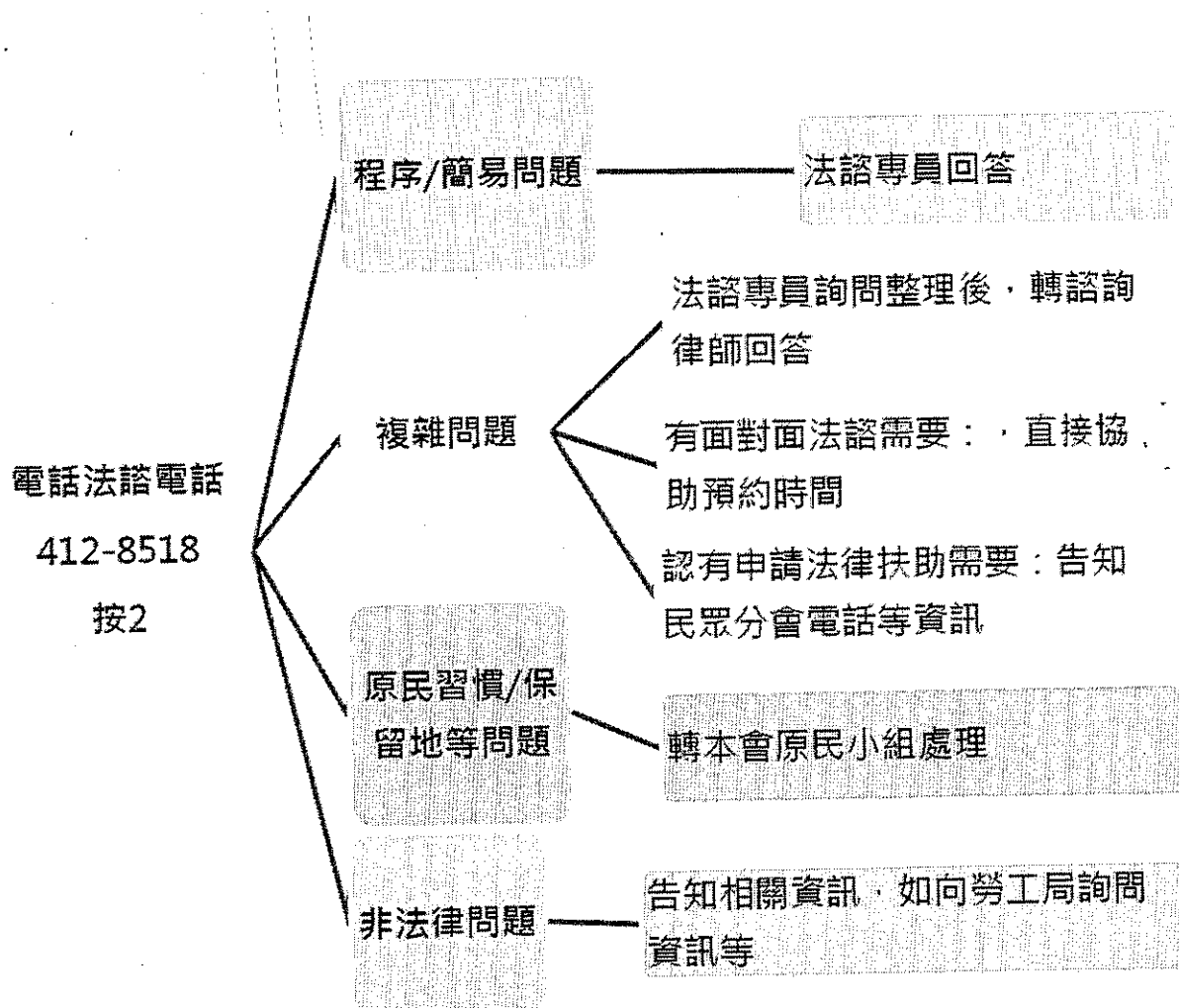
惟傳統面對面法律諮詢服務，需安排固定的諮詢地點及諮詢時段，難作靈活之彈性調度，易生效能不彰、資源浪費等問題；尤其，民眾均須於諮詢時段親自到場，需舟車勞頓且耗費時間等待，如係偏遠地區、時間或行動不便之民眾，更難獲得快速便利之諮詢服務。

因此，本會為提供經濟有效率之服務，即以提供多元化法律諮詢服務為目標，自去年開始先以網路取代道路，推展視訊法律諮詢服務；本年度則係集中資源作有效運用，進而提供更為普及化之法律諮詢服務，本會擬自 104 年 5 月 1 日起，優先針對「勞工訴訟」、「債務」及「原住民」問題，開辦電話法律諮詢服務，之後將視試辦成效與民眾反應定期檢討調整。

二、目的

- (一) 提供民眾便捷、快速的諮詢服務
- (二) 縮短律師與民眾間之距離
- (三) 協助民眾預約面對面諮詢
- (四) 提供民眾所需資訊

三、電話法律諮詢服務流程圖



四、電話法律諮詢專案內容

- (一) 全國電話法律諮詢服務電話：412-8518 按 2。
- (二) 電話法諮服務時段：週一至週五上午 10 點至下午 5 點。
- (三) 針對「勞工訴訟」、「債務」及「原住民」問題，提供電話法律諮詢服務。
- (四) 電話法律諮詢時間以 20 分鐘為限。
- (五) 如服務人員均忙線中，民眾得以錄音方式，提供姓名、電話，本會法諮專員將於 24 小時內回撥。
- (六) 依民眾詢問內容及繁簡程度，提供分流服務：
 1. 民眾詢問內容，如屬簡易或程序問題，立即可由法諮專員回答說明。

2. 民眾如詢問複雜之法律問題，法諮專員會先行詢問、整理案情，再轉諮詢律師回答。
3. 民眾詢問之法律問題，如無法僅以電話諮詢時，本專線可線上直接為民眾預約面對面法律諮詢時段。
4. 民眾如欲向分會申請扶助時，亦會告知分會電話等資訊。
5. 民眾詢問問題屬原民習慣、保留地環境等問題時，即轉本會原民小組處理。
6. 民眾詢問事項，如非法律問題時，即告知相關資訊。