

## 金沢地方裁判所委員会（第24回）議事概要

### 1 開催日時

平成26年11月26日(金)午後1時30分～午後3時30分

### 2 開催場所

金沢地方裁判所大会議室

### 3 出席者（50音順）

浅野邦子委員，大橋のり子委員，岡部幸徳委員，高見俊也委員，手崎政人委員，  
中宮紀伊子委員，西田満明委員，萩原秀紀委員長，萩原扶未子委員，橋本明夫  
委員，林充男委員，

（オブザーバー）

紫藤民事首席書記官，伊藤刑事首席書記官，村瀬事務局長，中村金沢簡易裁判  
所庶務課長

（事務担当者）

豊吉総務課長，新谷総務課課長補佐，山下総務課庶務係長

### 4 意見交換のテーマ

裁判所における対応の在り方

### 5 進行

(1) 裁判所における対応の概要について説明

(2) 簡易裁判所窓口対応のロールプレイ

(3) 意見交換

発言の要旨は別紙のとおり

(4) 次回の意見交換のテーマ

未定

(5) 次回開催日時

平成27年5月26日午後3時00分

(別紙)

意見交換における主な発言の要旨

( は委員長の発言・ は委員の発言・ はオブザーバー等の発言)

代表電話の窓口となっている総務課職員や正面玄関で案内業務を行っている守衛は、担当者が特定されているのか。また、それらの者に対し、接遇や対応の研修を受けさせているのか。

代表電話は総務課庶務係につながることになるので、概ね対応する職員は決まっている。守衛については、交代で案内業務を行っている。研修については、年に1回程度、当事者対応をテーマにした研修を実施するようにしている。

どのようにして相談内容の本質を見極めているのか。例えば、相談内容のメモを取ったり、録音することはあるのか。また、対応者は名札を着けているのか。それとも名乗るのか。

相談内容のメモは取るようにしているが、録音はしていない。どのような相談内容かが分からないような場合は、相談者に対し、いくつかの質問をして手がかりを見つけるようにしている。また、名札は着けていないし、聞かれない限り職員が名乗ることもない。逆に相談者の名前を尋ねることもないので、名前を伏せている人に対しては、伏せたまま対応している。

必要性がないので録音はしていない。相談者側が録音を求めることもあるが、遠慮していただくよう理解を求めている。

対応のマニュアルのようなものはあるのか。

マニュアルのようなものはない。上手な職員を手本にしながら経験を積んでもらっている。

手続費用に関する相談の中で、訴訟救助の制度以外に、法テラスや法律扶助の説明をすることはしないのか。

そのような説明をする場合もある。

裁判所の窓口を訪れる人の中には、法律の相談に来る人、どのような手続を取ればよいのか分からずに相談に来る人、手続を取りに来た人が混在しているので、対応が難しくなっているということは理解できた。ただし、裁判所としての立場があるのかもしれないが、どのような来庁者であっても、相手の話に相づちを打つなどして、話の内容を理解しているという態度を示すことで、来庁者も話を聞いてくれているのだと感じることができ、話の内容も整理しやすくなるのではないかと感じた。

紛争に関する相談の場合、相手方が必ずいることから、公平中立な立場を崩さず、一方当事者に肩入れすることは慎むべきだと考えている。委員から指摘のあった点とのバランスについては、常に留意するようにしている。

和解のような場面では、一方当事者の発言にうなづくことは難しいと感じている。ただし、話している内容に理解を示す意味で、相手に共感するようにはしている。

初めて裁判所の建物の中に入ったが、中から外の様子がよく見えることに驚いた。裁判所を訪れる人は、何らかの事情がある人だと思うので、外の様子が見え過ぎるのも、逆に裁判所に入りづらいと感じさせることになるのではないかと思った。

守衛の様子を拝見したが、来庁者が声をかけるには、厳しい雰囲気を感じた。守衛にも個性があるのかもしれないが、何気ない一言や表情が相手を傷付けることもある。月1回程度でも構わないので、事例に即したロールプレイのような研修を受けさせてはどうか。

案内担当者に対する研修の在り方については、今後検討させていただくことにしたい。

簡裁の窓口が明るいという印象を持った。ただし、他の委員からも発言があったが、廊下から見えやすい場所だということと、他の来庁者と並んで話

をしなければならないことから、込み入った話ができないのではないかと感じた。もう少しプライバシーに配慮しても良いのではないか。

プライバシーに配慮する必要がある来庁者に対しては、別に個室が1室用意されているので、個室を利用するようにしている。また、来庁者が複数いる場合は、来庁者が座る席の間をできるだけ開けるようにするなどして、プライバシーに配慮している。

簡裁窓口の配置等については、開かれた裁判所を求めた結果ではあるが、一方でプライバシーについての配慮が不足している面があれば、考えなければならない。

厳つい声で対応されるよりも、優しい声で対応された方が相談者としては話がしやすい。一般市民にとって、裁判所という場所は構えてしまう場所であり、訪れることにさえ勇気のいる場所だと思う。そのような場所で、相談者から筋道を立てて話をしてもらうためには、できるだけ平易な言葉遣いで話をするように心がけてほしい。

訪れる人の中には、自己の権利や主張だけを長時間にわたって話をする人もいる。十分に説明し理解していただくように努めても、同じことの繰り返しが長時間に渡り、業務に支障を来す場合は、引き取ってもらうなどの統一的な対応方法を研修等で周知している。

私の店では、クレーマーであってもお客様だという意識で対応している。接客の場面ではいろいろ言われることもあるが、好きでお店に来ているのだということを意識して、一つ一つ改善していくことを心がけている。最初に接客する従業員に対しては、何のためにそういうことをしなければならないのかを説明するようにしている。

職員に対しては、話す力だけでなく、話を聞く力、理解する力も大事だという指導をしている。職員は名札を着用しているが、そのことで責任感も出てくるようになり、職員自身、待ちの構えではなく、自分から来庁者に声を

かけるようにもなる。

裁判所は、対応に関する部分では、まだ改善すべき部分があるかもしれない。これまでは、市民に利用しやすい裁判所を目標としてきたが、入りやすい建物にはなっても、相談しやすい場所には必ずしもなっていない部分があることに気付かされた。

司法制度改革の中で、裁判所が紛争解決機関としての役割を果たしていないのではないかという指摘があったことから、これまでは、裁判所の紛争解決能力を示すための取組に力を入れてきた。その中で、市民が裁判所を訪れたとき、きちんと対応できているのか、敷居が高いと感じる心理的な抵抗をどのように解消・改善していくのかという問題も合わせて解決していかなければならない。

現在の守衛が案内業務を行っている場所に、相談コンサルタント的な立場の職員を配置するのが良いのではないか。

少なくとも、守衛が担当窓口を振り分けている職員だということを、来庁者が一目で分かるようにしておく必要があるのではないか。

クレームに対しては、マニュアルで対応できない部分もある。特に新人はクレーム対応に苦心することもあるが、先輩社員による指導やクレーム対応の経験を積むことによって適応していく面がある。経験から言えば、誠意を持って相手と対応することができれば、後々トラブルになりにくいと感じている。現場でのちょっとした気遣いが大事だという印象を持っている。

以 上