

金沢地方裁判所委員会（第25回）議事概要

1 開催日時

平成27年5月26日(火)午後3時00分～午後5時00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，中島行博委員，
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，藤田昌宏委員，山田哲司委員

（オブザーバー）

紫藤民事首席書記官，林刑事首席書記官，村瀬事務局長

（事務担当者）

安野総務課長，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について（その2）

5 進行

(1) 裁判所からの概要説明

窓口対応に苦慮する事案

加害行為の危険性がある場合の対応

管内の職員配置

(2) 意見交換

発言の要旨は別紙のとおり

(3) 次回の意見交換のテーマ

未定

(4) 次回開催日時

平成27年12月2日（水）午後1時30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)

私の組織には、窓口職員の対応に不満を持つ人から電話がかかってくることもある。このような場合、相手の言葉を途中で遮らずに、しっかり話を聞くことが大事だと考えている。相手は「まずは話を聞いて欲しい。」と望んでいる場合が多いので、時間はかかるが、相手の話を聞くことが大事だ。

調停事件の場合、まずは当事者の話を聞くことを心がけている。説得が難しい場合でも、先に結論を言ってしまうと話が進まないことが多い。

精神的な疾患があるのではないかと思われる人が法律相談に来た場合、難しい面もあるが、その場合でもよく話を聞いて、法的な対応が可能であればアドバイスするようにしている。

私の組織では、対応等に納得してもらえない人の対応について、マニュアルを準備している。感情的になっている人に対しては時間がかかる場合もあるが、担当者が相手の話を二、三回聞いた上で、組織としての方針を決めて対応している。言葉の行き違いがあっても困るので、相手の同意があれば、会話を録音する等して記録している。

私の組織では、極力時間をかけて話を聞いている。対応の経過はデータベースに蓄積しているので、引き継いで対応する者も、そこにアクセスすることにより、相手の説明を一から聞く必要はない仕組みになっている。

商品や接客に関する不満の電話の対応については、そのような対応に適した人物を専門に担当させているが、基本的には「全て客が正しい」ということを前提に相手の話を聞くことを実践している。直接訪ねて来た場合は、別室で対応するようにしているが、その場合は一人で対応させていない。何時間でも相手の話を聞くのが私の会社の方針である。

野球中継が途中で放送終了となったことで、視聴者から不満の電話を受けたことがある。視聴者の立場からすれば、不満に感じることも理解できるので、やはり話を聞くことが大事だと感じている。

言質をとるような人を相手にする場合は、複数で対応したり、時間を区切って話を聞くようにしている。

私の知っている会社では、全ての事務所に警察官OBを配置し、加害行為のようなものが発生した場合には、すぐに指揮命令系統に情報が入るようにしている。

弁護士からの連絡などにより、他の来庁者等に被害が及ぶ可能性を事前に把握した場合は、警備のために職員を配置したり、警察官の派出を事前に要請したりしている。

庁舎入口の警備を他の官庁と同様に厳重にするべきではないかという意見もあるが、その一方で、入りやすい裁判所にしなければならないということも考えなければいけない。

法律的な救済を求めている来庁者に対して、冒頭から加害行為を疑うことは難しいので、加害行為等の具体的危険性が予想できる場合に限り、個別に対応している。

施設によっては、誰でも入れるようにしておかなければならないが、そうすると、誰でも自由にアクセスできてしまうという問題がある。私の組織は、建物の配置上、敷地内は誰でも入ることができる一方で、建物の中には限られた人しか入ることができず、さらに時間が遅くなるに連れてセキュリティーチェックが厳しくなるような仕組みになっている。

裁判の公開との関係で、裁判所については、自由に誰でもアクセスできるようにしなければならないという要請もあり、チェックに限界が生じてしまうことは仕方のない部分かもしれない。しかし、外国の裁判所では、もっと厳しいチェックを行っているところもある。

「開かれた裁判所」も大切だが「安心できる裁判所」の視点も必要なので、もう少しチェック等を厳しくしても良いのではないか。

私の組織では、建物にモニターを設置したり警備員を配置する等して、いつ暴力行為があってもおかしくないということを前提に事前の備えを行っている。警備のためのマニュアルを作成し、委員会等で常に検討を加えている。

本店では各支店の状況がリアルタイムで確認できるようになっていることから、支店等で緊急事態が生じた場合、本店の担当者が即座に対応を行っている。

出先機関等で業務上の問題が生じた場合は、すぐに本庁に連絡できる態勢を作っている。ただ、発生してからの対応では難しいので、発生しないような準備が大切になる。

本日の各委員の意見を参考にして検討を深め、より適切な当事者応対等に努めていくことにしたい。

以 上