

## 別紙

### アンケートの集計結果について（説明要旨）

1 アンケート実施期間中に終局した離婚調停の件数は86件，この内67件の当事者に134枚を配布した。アンケートの実施率は78%で，回収したアンケート数は92枚，回収率は68.7%であった。

#### 2 終局事由別のアンケート回収数

取下げで終わった事件の回収数が少ないが，これは，調停実施日以外の日に「取下書」の郵送や持参があって，そのような場合にはアンケート用紙を渡していないためである。また，調停開始前の取り下げも含まれている。成立した場合にも，DVの関係でアンケートを実施しなかったものもある。

これを申立人と相手方の比率で見えていくと，「取下げ」では，申立人のアンケート提出が多く，「不成立」では相手方のアンケートの提出が多い。「成立」の場合は，申立人と相手方でほぼ同率の提出状況であった。

「取下げ」の場合は，申立人が自己の意思で取り下げるため，アンケートの回答にも積極的になれるが，「不成立」の場合は，申立人の目的が達成されない場合が多く，期待に沿えなかったためアンケートに対する回答も消極的になったのではないかと思われる。

アンケートの回収率を見ると，「成立」の場合が80%で，「不成立」では約50%と悪くなっている。そのことが，アンケートの集計結果にも影響していることを予めお断りしておきたい。

#### 3 各データの分析

回収したアンケートに占める申立人と相手方の比率はほぼ半々となっている。

年齢では30歳代が多く，40歳代と30歳未満（20歳代が多いと思われる。）と続く。50歳代では減少傾向になり，60歳以上になると急激に減少していくことが分かる。

この終局区分別のデータ数を見ると，「取下げ」や「不成立」では，アンケー

トを提出した申立人の数と相手方の数が異なっていることが分かる。つまり、先に申立人と相手方の比率はほぼ半々と述べたが、必ずしも同一事件で同じ終局を迎えた当事者双方が提出したとは言えないことに注意して欲しい。

#### 4 調停に要した期間

「適切」と評価するのが全体の83%を占めているものの、「長い」が11%あり、こうした意見は、「成立」で終局した当事者に多く見られた。長くなる場合は、調停進行中、特に次回期日を定めるときにその理由を説明するなど、裁判所と当事者が調停進行に要する時間感覚について共通認識をもつことの必要性や、引き続き迅速処理に向けた取組が必要であると感じた。

他方で、「早く終わりすぎる」との意見もあった。そういった意見を示した当事者の事件終局を見ると、「成立」が3件で「不成立」が2件となっていた。「不成立」の場合、何故か分からないうちに終わってしまった、と受け取られないよう、「なぜ不成立という形で終局するのか」ということの説明が今以上に求められているということがこの意見から理解できた。

#### 5 調停の満足度

「満足」と「やや満足」を合わせると53%で、これに「普通」を加えると88%になる。これらの回答を終局結果別に見ると、「成立」、「不成立」、「取下げ」と、その結果にかかわらず満足等の意見が出ており、満足度は高いものと受け止めた。他方で、「不満」との回答は2%と少なく、「やや不満」を加えても11%であった。

しかし、先に述べたように、不成立で終わったアンケートの回収率が約50%であることから、実際の不満はこの表にあらわれた数より多いものと受け止めている。

この不満が何に原因しているかについて、次の調停技法に関するアンケート項目で検討していきたい。

#### 6 アンケート項目(6)から(10)の分析

アンケート結果からは、満足度はかなり高いと理解できる。「やや不満」と「不満」を合わせると、いずれの項目でも10%程度あって10人に一人は不満感を抱いているが、「不満」だけを見ると、いずれの項目でも3%程度となっている。

項目別で見ると、不満度が高いのは「公平性」と「解決案・見通し」となっている。「解決案」や「見通し」に対する不満の評価には、調停委員会が提示した「案」が相当性を欠いているという非難と同時に、当事者が期待する内容に沿わないことへの不満もある。調停で提示する解決案は、あくまで法律や一般的な基準の範囲内で示されるもので、当事者それぞれにとっては、必ずしも自身の希望どおりにいかないことも多い。こうした事情が、「不満」という評価に表れることもあり、今回の結果からは、提示した案の内容が、客観的にも不相当なものであったのか、当事者の主観的な批判という色合いが濃いのか、いずれとも判断はできない。

注目すべきは「公平性」に関する当事者の不満で、「やや不満」という評価の中で最も高い比率であった。調停の場での公平性の観点や、公平性に誤解を受けないような調停技法の研修が今以上に必要であることを改めて認識できた。

調停技法の各項目で「普通」と答えたものは「相手方」が多くなっており、「満足」と「やや満足」では、「申立人」が多くなっている。「やや不満」と「不満」では、「申立人」と「相手方」でほとんど差がないことが分かる。

## 7 調停でプラスになったことの有無

プラスになったというものは54%あり、「申立人」、「相手方」がほぼ同数になっている。回答者には調停成立のケースが多いが、「取下げ・不成立」でもプラスになったと答えたものがある。なお、プラスになったものは、自由記載欄への記載も多くなっている。

参考 自由記載欄に記載された不満や苦言の要旨

- ・当事者への扱いに不平等さを感じた
- ・次回期日までの期間が長い

- ・ 一般的基準でなく個別事情をもっと考慮して欲しい
- ・ 対応が威圧的だった など

自由記載欄にプラスになったこととして記載された内容要旨

- ・ 相手への理解が深まった
- ・ 気持ちの整理ができた
- ・ 今後の生活に参考になった
- ・ 調停を申し立てたことで早期解決を図ることが出来た など

以上は要旨をまとめたものだが、調停運営をしていく上で示唆に富んだ意見を多くいただいた。この結果を今後の研修計画等に生かすとともに、調停担当者にフィードバックし、改めるべき点を改めていくように取り組んでいきたい。