

大分地方裁判所委員会議事要旨

1 開催日時

平成22年7月16日(金)午後3時00分から午後4時30分まで

2 開催場所

大分地方裁判所大会議室

3 出席委員

上野桂子，加藤誠，城戸照子，工藤真治，小出祐二，近藤英次，下郡恵美子，鈴木宗厳，横山真通(五十音順，敬称略)

4 議事内容

(1) 新委員自己紹介(近藤委員，横山委員，上野委員)

(2) 委員長代理(横山委員)の指名

(3) 「利用しやすい裁判所にするための方策」について

ア 裁判手続の案内等に関する説明

イ 簡易裁判所における相談の現状等についての説明

ウ 意見交換(委員長，：委員，：裁判所)

大分簡易裁判所における相談の件数，相談者の男女比はどれくらいか。また，どのような内容の相談があるのか。

統計数値はないが，1日当たりの相談者は20人くらいで，相談者の男女比はほぼ半々である。相談内容は，貸金，未払給与，敷金，交通事故の損害賠償に関する相談などである。

裁判所の利用者から，どのような意見が出たのかを紹介してもらったほうが議論しやすい。例えば，「手続費用はいくらか。」，「裁判は長くかかる。」，「どのようにして弁護士を頼めばよいか。」などの意見があるのか。

裁判所の相談においては，一方の当事者に有利なアドバイスをすることはできないので，説明は手続の教示に留まる。県や市の相談窓口で裁判所に行くように言われた人の中には，裁判所に来たら全てが解決すると思っていたのに，直接的なアドバイスを受けられないことに不満を持つ人がいる。

どういう部分が裁判所に足りなかったのかを，裁判所の利用者聞いてみたら，問題が解決するのではないか。

民間企業では，顧客からインターネットで1日数百件の質問が寄せられ，社員はそれらの質問をホームページで瞬時に見ることができる。そして，質問に対しては，2週間以内に回答している。質問に対して速やかに回答することによって，組織の悪い点が改善されている。

例えば，スーパーやスポーツクラブには，顧客の声を投書する目安箱のような箱がある。裁判所もそれと同じようにして，利用者の意見を集めてはどうか。

私の勤務する新聞社では，応答センターという機関があり，そこで読者からの質問や意見を受け付けている。応答センターには，1日当たり約150人の読者から質問や意見が寄せられる。そして，その日の夕方までに，質問や意見への対応が全国の記者のパソコンにメールで届くようになっており，取材や記事を書くときの参考に

している。大分地裁だけで同じような取組みをするのは難しいかもしれないが、裁判所でも、利用者からの質問に対して、できるだけ早く回答できるような仕組みを作ったらよいのではないか。

市役所では、市民から寄せられる質問や意見、それに対する回答をホームページに掲載している。裁判所も、ホームページなどのツールを活用してみてもどうか。

今まで、裁判所の利用者にアンケートを取っていないのは、どのタイミングで統計を取るのかが難しいという問題があるからである。例えば、相談が終わったときに取るのか、それとも、調停が成立した段階で取るのかでは、当事者の満足度が全く異なる。

民間企業では、顧客からの質問や意見を社員で共有して組織の改善につなげているということだが、裁判所の利用者は顧客という訳ではないので、裁判所は民間企業と同じようにはできないと思う。民間企業の取組みは、裁判所にとって参考になる部分と参考にならない部分がある。

「利用しやすい裁判所」というのは、相談者が多い方がよいということか。

自分では解決できない紛争を抱える人が、裁判所に躊躇なく相談等に来ることができるようになることが、「利用しやすい裁判所」につながるものであると考えている。

身近な裁判所というけれども、裁判所で手続を取っていることを他人に知られたくないという人も結構多いと思う。

私自身、裁判所を一度も利用したことがないし、私の知人にも裁判所を利用した人はいない。一般の人にとっては、裁判所は最後の場所というイメージがあるのではないか。どのようなときに裁判所を利用したらいいかを知ってもらうことが重要であると思う。

身近な法律問題としては、例えば、離婚問題、敷金の返還、交通事故の損害賠償、マイホームの欠陥及び境界問題などがある。できるだけ早い段階で裁判所や弁護士に相談すれば、問題がこじれなかったのではないかと思われるケースが結構ある。また、問題がこじれて、精神的にダメージを受けていても、弁護士に相談したら精神的なダメージを回復できたケースもある。裁判所、弁護士及び法テラスなどが協力して、気兼ねなく早めに相談できるような態勢を作るとよいと思う。

報道機関にとっては、裁判所は身近な存在である。裁判の記事を書く記者は、かなり注意を払っているし、勉強が必要である。十数年前までは、判決文には祝詞のような言い回しがあり、記事にするためには分かりやすい表現に変える必要があった。しかし、裁判員制度の導入の影響もあるのだろうか、判決文は以前と比べると、相当理解しやすくなった。

「送達証明申請書」という言葉があるが、一般の人にとっては用語が難しいと思う。もう少し、分かりやすい用語にするとよいのではないか。

裁判所のリーフレットは、以前のものと比べると、相当分かりや

すくなったと思う。

法律の知識がある人が見れば、分かりやすくなっているかもしれないが、一般の人にとっては、やはり用語が難しい。

例えば、リーフレットの表題を「貸したお金を返してもらえないときにどうしたらよいか。」というような表現にしたらどうか。

市役所の相談窓口では、そのような分かりやすい表現を使うようにしている。

リーフレットに、費用がいくらかかるのか、弁護士を頼まないで手続きができるかなどを書いた方がよいのではないか。

リーフレットを手にしようという動機付けが重要であると思う。リーフレットはどのようなところに配布しているのか。

市町村役場，警察署，弁護士会，司法書士協会，大分県消費生活・男女共同参画プラザ，労働基準監督署，商工会議所，法テラスに配布している。

現在の配布先以外にも、駅などの公共の場にリーフレットを置いてもらってはどうか。

必要に迫られた人であれば、リーフレットの記載内容は理解できると思う。問題は、リーフレットの配布先において、目に留まる所にリーフレットを置いているかどうかだと思う。そして、相談機関に、裁判所でも手続相談をしていることを相談者に伝えてもらうようお願いしてみてもどうか。

例えば、知り合いに100万円貸したAさんが、裁判所の手続を利用して問題を解決したというような記載をリーフレットに盛り込んではどうか。

今日の委員会で出た主要な論点については、今後裁判所で検討したい。

5 次回期日等について

(1) 日時

平成22年12月3日(金)午後3時から

(2) テーマ

「裁判所の手続を利用しやすくするための工夫」について

(3) 場所

大分地方裁判所大会議室