

(別紙第1)

## 意見交換

※ (委員長は□, 委員は○, 事務担当者は△で表示する。)

○ 家事手続案内の項目には、年齢と、どのようにして家事手続案内を知ったかを問う項目がありますが、30代・40代が中心で、ホームページを見て家事手続案内を知ったという人が多いように思われます。今後、ホームページのウェイトも大きくなっていくと思われまし、ホームページの充実ということが必要となると思います。その辺りはどのようにお考えでしょうか。

□ この点について、裁判所から、まずホームページの現状について御説明します。

△ 当庁のホームページには、手続案内や、申立書式の御案内などが掲載されています。今回、調停利用者については、アクセスが少ないという結果が出ておりますので、ホームページの充実を図る必要があると考えています。

□ 最高裁が作っている裁判所ウェブサイトの中に、全国の裁判所のサイトがあります。例えば、当庁のサイトでは、当庁用の書式や、手数料等の説明など、裁判所を利用される方への御案内が掲載されるなどしており、地方裁判所のサイトであれば、傍聴の案内などもあります。

○ 地方裁判所の裁判所委員会において、ホームページが議題になったことがあるかと思いますが、次回、又は次々回の家庭裁判所委員会のテーマとされれば、委員の中にはこれに関する専門的な知識をお持ちの方もおられますので、結構具体的な議論ができるのではないかと考えます。

□ その点も前向きに検討したいと思いますが、本日も、委員から、例えば勤務先の企業ではこのようにしている等の具体的な御意見をいただければと思います。

○ 私どものホームページがよくできているかといえばそうでもなくて、盛り

読みたい情報を盛り込みすぎてどこに何があるか分からないという状態ですが、今回の議題について調べてみようと思って裁判所のホームページを閲覧してみたところ、なかなか読みたい記事にたどりつけず、キーワードで検索してやっと各裁判所のページにたどり着いたという状況でした。また、やっとたどり着いた裁判所のホームページでも、たくさんの情報が文字でぎゅうぎゅうに掲載されており、情報量としては多いのかもしれませんが、ポイントだけをつかみたいという方や、御高齢の方など文字を読みにくいという方にとっては色づかいの点等も含めてハードルの高さを感じるのではないかと思います。私も、他の法律関係、紛争解決関係の団体のサイトを見て予習してきたのですが、そういった団体のホームページを参考にされると一般の方のサイドに立った検討ができるのではないかと感じました。

- 弁護士会のサイトは、携帯からもアクセスできるように作られています。そのようなことも検討されてはどうかと思います。
- スマートフォン等から閲覧できるようにするためには、プログラムを変えるなどする必要があるかと思いますので、予算が必要となると思います。  
ホームページのレイアウトについてはいろいろなパターンがあるので、どのような方に一番見ていただきたいのかによって、色合いや作りが変わってくると思います。ただ、裁判所のホームページということは、格式の高さも必要でしょうから、なかなか奇抜なものは無理かと思いますが、いろいろとホームページの作り方があり、見やすさというのはどこの企業も考えていることだと思います。
- ホームページの関係で御意見をいただきましたが、他に、利用しやすい裁判所のための方策として広く御意見をいただければと思います。
- 私は民間企業に勤めておりますが、裁判所がこのように顧客満足度調査のようなことをされ、対応について検討されているのを聞いてびっくりし、感心しました。

その中で、一番気になったのは設備面のことです。待合室の件は、何か手立てを考えなければならないと思います。建物の実情も手続の実情も分からないのですが、物理的にはこれ以上待合室を広くすることはできないようですし、調停のスタート時間に時差を設けるなどの工夫ができないかと思えます。

□ 実情について、担当から御説明させていただきます。

△ 現在、調停室が数多くあるフロアは6階と7階です。それぞれのフロアに5室ずつくらいの待合室があり、その待合室一つ一つはさほど広くないので、効率的に運用しているところですが、その運用が追いつかないことが時々あります。

調停の待ち時間を極力少なくする趣旨もあり、最初から20分ないし30分程度ずらして当事者の方に来庁時間を御案内するなどしています。

○ 申立人と相手方を分けて呼んでいただいていると思うのですが、待合室では、申立人は申立人ばかり、相手方は相手方ばかり、ということですか。

△ はい、原則そのようになっています。

○ そうすると、申立人の呼出時間を過ぎると申立人待合室はがらがらで、相手方待合室はいっぱいで、入れ替わると今度は相手方待合室が空っぽで申立人待合室がいっぱいで、ということになると思います。誰もいない待合室があるかと思えば満杯の待合室があるというふうになりますので、同じ事件の申立人と相手方さえ同じ待合室にならなければよいということであれば、そこを御検討いただけないかなと思います。

□ 物理的に狭いということがありますので、御意見の点を含めて、いろいろな改善策を工夫しなければと思います。

○ 狭いということに加えて、全く知らない人と膝つき合わせて過ごさなければならないということがあると思います。他の家庭裁判所では、待合室自体が広く、間に目隠しのような観葉植物が置かれているなどして、精神的にも

安定できるような感じになっているところがあります。大阪家裁の場合は、聞いている訳じゃないけれど他の人の会話が聞こえてくるというような状態です。

今、建ぺい率などもいっぱいなのではないでしょうか。

□ 増築はできないと聞いていますので、現在、内部の工事をしています。広い部屋を半分に仕切って利用したり、職員の執務室を狭くしたりして工夫していますが、できることには限りがあります。

△ 建ぺい率等の関係では、増築は無理です。増築ができないことを前提に、先程御説明したような運用でしのいでいる状況です。廊下に衝立や椅子などを置きたいところではありますが、消防署の指導もありまして、難しいところではあります。

□ この点についても、アイデアがあれば教えていただきたいところです。また、他の点についても、御意見をお願いします。

○ 調停の進み方が遅いという意見がありますが、正直なところ、なるべく裁判所には来たくないと考えている人が多いでしょうから、できるだけ短い期間で済ませたいというのが人情かと思います。ゴールが見えないというのはつらいもので、1箇月に1回しか期日が入らないということになると、心理的な負担も大きいと思います。その辺りを短縮することなどは可能なのでしょうか。

△ 期日につきましては、第1回期日は申立から概ね1箇月以内に指定するよう心掛けています。第2回以降の期日につきましては、調停に参加する全員、基本構成で言いますと、申立人、相手方、調停委員2名の全員の都合が付き、担当裁判官の調停の曜日であって、かつ、調停室に空きのある日ということで選ばせていただいています。それらの都合によっては、1箇半月とか、2箇月先になることもありますが、当事者に代理人弁護士が付いていない場合であれば、概ね1箇月以内に入っているのではないかと思います。

す。やむなく期日の間隔が開いてしまうときには、その期日の間に申立人と相手方がお互いにやり取りしていただくことを決めるなどして、次の期日が効率良く、実質的な進行となるように心掛けているところです。

□ 先が見えない不安感という点について、何か工夫している点がありますか。

△ 特に、遠方から来られる当事者の方がいるなどして本当に期日が入りにくい場合などは、2回、3回分の期日を前もって確保しておいていただき、ここを目標に頑張りましょうという運用をさせていただくこともあります。電話会議等、電話での調停参加ができるようになりましたので、遠方の方、特に弁護士代理人が付いているような場合は、そのような方法を用いて期日を入れるということもさせていただいています。このようにして、早め早めに期日を入れるようにして、今後も、先が見えない不安をできるだけ抱かせないように工夫していきたいと思います。

○ 刑事事件、特に裁判員裁判では、期日を詰めて入れており、審理期間が短くなったという印象なのですが、家庭裁判所における調停については、昔に比べてペースは変わっていないのでしょうか。

△ 調停と裁判には違う側面があるのではないかと思います。家庭内の事案については、事案によって、じっくり時間を掛けた方が良いものもあるのではないかと思います。ただ、必要もないのに時間を掛けるというのではなく、進行管理は意識してやっているつもりです。そういう意味では、昔に比べて長くなっているというわけではなく、特別に早くなったというわけでもないと思いますが、いかがでしょうか。

○ ある程度、時間が解決することがあるという面があるのは事実だと思います。その一方で、本当に当事者が疲れてしまっている事案もあると思います。しかし、単に集中審理でやったらいいというわけではないとも思います。

同席説明は、その期日に行った手続や次回の課題の説明が行われることで、メリハリのある進行に繋がるのではないかと期待しています。

- 私の調停委員としての経験から言えば、当事者の希望で月に2, 3回期日を入れたこともあります。代理人弁護士が付いている場合は、他の事件の期日が入ってしまっていて調停期日を詰めて入れるのが難しいということもありますが、調停委員としてもできるだけ早く解決したいと思いますし、裁判所の指導もあって、できるだけ早く期日を入れて欲しいと希望する当事者であれば、なるべくその意向を大事にするということが必要だと思います。
- 当事者の方御本人の手續に対する御理解を深めていただくために、同席説明があるわけですが、この点について、裁判官委員から具体的に説明してもらえますか。
- 同席説明は、平成26年4月から本格的に実施することになりました。平成25年1月の家事事件手続法の施行に伴って、この法律の精神をできるだけ調停手續に生かしていこうということから始めたことです。

まず、調停期日の冒頭で同席説明の御案内をし、当事者の方の強い反対がなければ、原則、同席説明を行わせていただきます。ドメスティックバイオレンスの被害がある事案等、同席説明の御案内をすること自体不適切というものもありますので、そのような場合は初めから御案内をしないこともあり得ます。そして、調停期日が終わりに近づきましたら、長くても5分から10分程度の時間で両当事者と調停委員が揃って、同じテーブルに付いて同席説明を行います。同席すると言っても、話し合いをするものではありません。同席の調停ではないのです。調停委員が、期日で行われたことの説明、争点、資料の用意のこと、次回期日までに準備すること等を両当事者にお伝えします。

従前、家事事件、特に調停手續については手續に関する詳しい規定がなかったので、調停委員会が、よく言えば柔軟に、個別の事案に応じてふさわしい手續をとっていたということになるかと思いますが、悪く言えば、裁判所の自由裁量の部分が大きいことから、当事者の方から見れば何をやっている

のかが分からない、お任せの状態だったとも言えます。そこで、新しい家事事件手続法においては、直接の規定はないのですが、同法の精神である裁判所の手続の透明化を図るという点を調停手続において具体化するということで、大阪だけではなく、全国の裁判所で同席説明の試みを行っています。

両当事者が同時に裁判所からの説明を受けることで、少なくとも調停期日の最後には、その期日で行われたこと、次回に行われること、将来の手続の見通し等について、調停委員会、申立人、相手方の全員が同じ土俵で同じ情報を共有できるということになっています。このことで、裁判所が何をしているか分からない、裁判所と相手との間でどのような話がされているのか分からない、といった不信感をぬぐうことができるようになりました。

また、裁判所がこのように中立公平に手続を行っているという姿勢を明らかにすることによって、裁判所の手続に対する当事者の信頼を得ることができ、調停手続の進行に良い影響があると思えます。

さらに、このように、情報を共有することが共通のスタートの土台になり、そして、一定の方向性を持った解決に収束し、当事者が自分たちの力で主体的に解決したということに結び付くのではないかと考えます。

実態としては、なかなかうまく機能していない部分もあり、これを定着させるために見直しの必要もあると考えています。

- 実際に、どのような場で調停を行っているか、イメージのわきにくいところもあると思えます。本日委員会が終了した後、御希望の委員には庁舎内を御案内いたしますので、どうぞ御参加ください。
- 私も、裁判所がこのようなアンケート等の取組を行っていると知って驚きました。大学でも、学生による授業評価というのがありますが、裁判所もされているというのがすばらしいなと思えました。

そこで、1点目ですが、分析の方法についてです。アンケートの項目別に分析をされていますが、例えば年齢別に他の項目を関連付けて分析するなど、

項目間の関係性を分析するといいいと思います。また、回答の段階について、真ん中に「どちらでもない」という項目を入れるとそこに回答が集中するということがあります。どちらでもないということが良い場合も悪い場合もあるということです。テクニカルな点についても検討されれば、より良いものができると思います。例えば、「非常に良い」とかを点数に置き換えるなどすると、統計的にもっと引き出せるものがあると思います。

次に、2点目として、接遇研修をされているということですが、どのような研修をされているのかを伺いたいと思います。

- クロス分析をするには少しサンプル数が少ないかなとも思ったのですが。
- 190もあれば大丈夫だと思いますよ。
- 考えてみます。
- △ 研修の関係について御説明します。裁判所が一番関心を持っているのは苦情に対する対応です。民間のお客様係の方を講師に招いて講演していただいたり、当事者の方との対応を想定してロールプレイをしたりして、裁判所に対する強い不満をお持ちの方への対応にウェイトを置いています。また、ハンディキャップのある方や御高齢の方への対応について、法律上研修の義務が規定されましたので、その研修に着手したところでございます。
- 様々な研修をされているということですね。手続相談に来られた方との信頼関係が大切だと思うのですが、相談を受けるときの技術も必要だと思います。苦情を含め、あまり良い話は聞かないでしょうから、相談を受ける側としてもストレスを感じていららするでしょうし、セルフコントロールが必要となると思います。相手を理解することも重要な課題ですが、自分をコントロールする技術も必要だと考えます。
- 同僚や部下職員にメンタルヘルスを害しているのではないかとと思われる人がいた場合はどうするか、というような、広い意味のメンタルヘルス研修は実施しています。

○ そもそも裁判所に来るハードルをどう下げるかという点と、裁判所に来てからのハードルをどう下げるかという点とがあると思います。そもそも裁判所に来るハードルを下げるということについて、先程ホームページのお話がありました。よっぽどのことがない限りホームページを見に行こうと思う人はいないと思いますので、法律相談をきっかけにされている方が多いというのは納得できる場所です。ショッピングセンターなどで行われている法律相談などから誘導することをもう少し積極的にされれば、裁判所に繋がりやすくなるのではないかと思います。来てからのハードルを下げるという点については、調停委員に対する意見も結構あったと思うのですが、調停委員に対する研修はどのようなになっているのでしょうか。

△ 調停委員については、任命時に新任者研修を行いまして、ここでは法律的な知識や調停の流れについてはもちろん、調停委員として当事者に接するときの言葉遣いや服装などの接遇についても理解していただく機会としています。また、年に3本の最高裁通達に基づく研修と、5本の当庁独自の研修を行っています。この5本のうち一つはかなり規模の大きな研修でして、今回のアンケートのフィードバックについても、具体的な御意見を挙げながら、この研修において行う予定です。

また、実際に、当事者の方から電話や窓口で調停委員に関する苦情を受けたときは、その都度裁判官との評議の場で取り上げるなどして、研さんに努めています。

□ 調停委員も非常勤ではありますが職員ですので、裁判所も研修を行いますし、調停協会が行う研修もあります。このような場を設けて、調停委員に参加してもらうようにしています。

法律相談からの誘導というのも効果的だと思います。ただ、裁判所が法律相談をするというのはなかなかできないということもございますので、調停協会が行う法律相談での誘導を行っているところです。

また、調停等に関するパンフレットを作っておきまして、いろいろなところにお配りしているのですが、どういったところに配っているか説明してください。

- △ パンフレットは、市役所や区役所等に置かせていただいております。また、大阪弁護士会、大阪司法書士会など、法律相談を行っていただける機関にも置かせていただいております。
- 大阪弁護士会に家事当番弁護士制度というものがあまして、家事事件の当事者になられた方に対し、初回無料の法律相談ができるという制度があります。それと、法テラスの法律相談とを裁判所の向かいの建物で実施しております。アクセス良く利用していただけたらと思います。稼働率等は難しいところですが、そこは連携かなと思っております。
- 家庭内のトラブルを抱えておられる方は、家庭裁判所を利用できるわけですから、必要な方が利用できているか、足が向くかどうかを裁判所は常に考えておかなければならないと思います。いろいろ考えてはおりますが、よりたくさんのアイデアをいただいて具体的な取組に繋がりたいと思いますので、御意見を願います。
- なかなか裁判所に足は向かないと思いますが、必要な方にはとても必要だと思いますので、来庁された方へのアンケートだけではなく、広く、裁判所に来られた方以外の方へのマーケティングを考えるとということも必要ではないかと思えます。

また、裁判所において接遇研修が行われているということに大変驚いたのですが、接遇という点では、相談を受ける方もメンタル的に大変だということがありますので、アンケートの利用者からお褒めの言葉もたくさんいただいているわけですから、それを応対担当者に伝えて褒めてあげるのもいいと思います。

- 二つ目の、職員へのフィードバックについてどのように考えているのか、

担当者から説明して下さい。

△ 家事部では、管理職員を通じて職員にアンケート結果を周知しました。評価いただけなかった点はもちろん気を付けなければならないのですが、褒めていただいた点についても伝えて、職員のモチベーションの維持に繋がるようにしたいと考えております。

□ 先程の御意見のうち、第一点目の、利用できなかった方へのアンケート等については、どうでしょうね。

△ 裁判所外部での意識調査ということになりますと、迅速化法の関係で審理促進に関する意識調査、裁判員制度導入前後の国民の意識調査などを行った例はありますが、大阪家裁において利用促進のために行うとなりますと、予算的な問題がありまして、難しいかと考えます。

□ アンケート調査という形では難しいかもしれませんが、国民の御意見をうかがう機会としては、実は、この委員会がございますので、私どもとしましても、委員からの提言を重要なものと位置づけて考えております。

裁判所における接遇につきましては、裁判員裁判導入の際に強く意識しまして、裁判官を含めた職員皆が、様々な勉強をし研修を受けたという経緯があります。そのことで、十分ではないかもしれませんが、次第に接遇の意識が浸透してきており、数年前とは違ってきていると思っています。

○ 先程、外部の団体にパンフレットを配る話がありましたが、外部機関との連携を深め、例えば市の担当者が裁判所の手続を説明できるくらいまでに関係を深められればいいのではないのでしょうか。そのための取組は何かしておられるのでしょうか。と言いますのは、検察庁でも、被害者支援の取組等を行う際に、刑事事件の被害者ではないけれども様々な問題を抱えておられる方がいらっしゃって、その問題についてはここへ行かれてはどうですか、というようにアドバイスできたらいいと思うのですが、それを実現しようとすると、関係機関が連携する必要があると思いますので、その辺りで家庭裁判

所として工夫されている点があれば教えていただきたいと思います。

△ 他機関との連携につきましては、定期的にパンフレットの備え置きを依頼してそのパンフレットの内容に基づいて適切な案内をお願いするということが大きなところですが、それ以外に、ここ数年、法テラスに調停申立書のひな形を持参して記載方法等について説明することを行っています。また、家事事件手続法が新しく導入されたことからこれを踏まえた対応について説明するなどしています。

□ 確かに、この辺は工夫の余地があるかもしれませんね。他庁において、民事調停に関し、消費生活相談員の団体に呼ばれて説明をして広報したという経験があります。このように、他のトラブル相談機関等と連携するということは考えられると思います。家庭内の問題を扱う家庭裁判所がどこと連携するのがいいのかという問題もありますが、例えば司法書士会のような専門職団体との連携などは行っているところではあります。

○ 法テラスでは、年に1回、地方事務協議会を開催しており、昨年度と本年度は、高齢者支援をテーマに、裁判所、検察庁、自治体等が情報交換をする場となっていますので、そういった場を積極的に利用していただければと思います。テーマとしても、被害者支援、調停手続等を提案していきたいと思っています。

今回のアンケート結果の利用者へのフィードバックはどのように考えておられますか。アンケート結果を裁判所内に掲示するなど、何か方法を考えておられるのでしょうか。

△ 家裁委員会における議事の概要、説明に使用したパワーポイント及びアンケート用紙をホームページに掲載するという方法で、利用者の方へのフィードバックを行いたいと考えています。

○ 施設は利用しやすかったですかという質問について、弁護士代理人から利用しにくいという意見が寄せられているようですが、その辺はどうなんですか。

ようか。

○ やはり、家庭裁判所のキャパシティがいっぱいいっぱいになっているなあと。待合室の話もそうですし、部屋が取れなくて次回期日が入らなかったりという印象を弁護士は持っていると思います。

□ 他に、今回のアンケートの特徴的な意見はあるでしょうか。

△ 暑い、という御意見がたくさんございました。これは、実は、アンケートの時期が通常であれば空調がいない時期から非常に暑くなってきたという時期だったという事情がございまして、午前中に空調が入らず、暑いという苦情が多く寄せられ、会計課が確認して空調を入れたということも度々ございました。

また、施設が足りないのではないかという御意見については、現在、調停室を中心とした事件関係室を増やすことを目的の一つとして改修工事中心でございまして、いろいろな部屋を効率的に利用できるよう、工夫して改修を検討しております。