

## 大津家庭裁判所委員会議事概要

### 1 日時

平成28年6月27日（月）午後2時から午後4時30分まで

### 2 場所

大津家庭裁判所大会議室（本館1階）

### 3 出席者

（家庭裁判所委員）五十音順・敬称略

大鷹一郎，川口泰司，河野純子，小堀正広，清野歩，前山俊博，牧野耕次，向井康，村田省三，鷺野辰夫

（事務担当者）

森洋三，松阪茂，難波秀行，徳村幸二，太田幸枝，石井智世，倉崎俊和，黒澤郁夫

### 4 議事

#### (1) 委員の紹介

事務担当者から，前回委員会後に任命された大津家庭裁判所委員会委員の紹介があった。

#### (2) 委員長の選任

委員の互選により，大津家庭裁判所委員会委員長に大鷹一郎委員を選出した。

#### (3) 委員長代理の指名

委員長において，川口泰司委員を委員長代理に指名した。

#### (4) 前回委員会以後の裁判所における取組等

事務担当者から，前回委員会で委員から出された意見を踏まえて，裁判所が行った取組等について説明した（前回のテーマ：大津地方・家庭裁判所の現況について）。

##### ア 大津家庭裁判所管内の統計数値について

本日の意見交換の中で統計数値を示すことを説明

##### イ 大津地方・家庭裁判所のウェブサイトについて

委員の意見を踏まえて，検討を進めていることを報告

#### (5) 意見交換

事務担当者から家庭裁判所が取り扱っている事件についてパワーポイントを用いて説明し，委員が家事受付窓口，待合室及び調停室を見学した後，意見交換を行った。

発言要旨は，別紙のとおり

#### (6) 次回委員会の日程，テーマについて

次回の委員会は，平成29年1月16日（月）午後2時から午後4時30分までとする。また，テーマは「少年事件における教育的な働き掛け（教育的措置）について」とする。

(別紙)

(発言要旨)

(■委員長, ○学識経験者, ◎弁護士委員, △検察官委員, ◇裁判官委員, ▲事務担当者)

#### 【利用しやすい家庭裁判所について】

- 意見交換に先立って、来庁者から寄せられている意見を紹介させていただく。
- ▲ 以前の委員会での意見を踏まえて実施している「ご利用者の声（アンケート）」について紹介させていただく。正面玄関付近のロビーや各階のエレベーター前廊下などにアンケート用紙と回収箱を備え置いており、来庁用件、施設の利用しやすさ、職員の対応などについて、来庁者の意見をいただいている。

平成27年度は1年間で19通の回答をいただいた。性別は、男性11人、女性5人、未回答3人であり、年齢は20代から70代までである。来庁用件としては、手続案内、裁判・調停の申立て、裁判・調停への出席、裁判傍聴などであった。また、施設を利用しやすいとの回答が9件、利用しにくいとの回答が8件あった。利用しにくい具体的な内容としては、「本館から別館への表示が少なくて分かりづらい。」、「開廷案内が分かりづらい。」、「昼休みにも窓口を開けてほしい。」、「裁判所のリーフレットが少ない。」といったものであった。職員の対応に関しては、「とてもよい対応であった。」、「心ある優しい対応であった。」との意見がある一方で、「説明が事務的であった。」との意見もあった。この「ご利用者の声」の内容は、各部署に周知しており、案内板の作成などの改善に活かしている。

- それでは、意見交換をお願いしたい。
- 裁判所のホームページは、文字が多すぎるという印象である。伝えたい事項が多いために文字量が増えるのだと思うが、最初の画面は文字を減らして、本格的な説明は次のページで行うと入りやすいのではないか。

また、昨年の委員会を踏まえて、正面玄関を入った位置に表示板を設置するとの取組を実践していることはよいと思う。できれば、文字だけの案内板と同じところに、案内図を設置してはいかか。正面入口の職員が座っている後ろの壁に案内図があるのは見えたが、案内板と案内図が離れているために分かりにくいと感じた。多くの人が緊張して来庁し、キョロキョロすることが多いと思うので、一目でパッと分かるようになればいいと感じた。それに関連して、正面玄関を入ると、別館や交通の手続の行先について複数の立て看板が置かれているが、非常に見にくいと感じた。大きな一枚の表示に内容をまとめて、入って正面の執務室のガラスの目につく高さに掲示した方が分かりやすいし、見た目がスッキリすると思う。

- 一覧性が利用しやすさに繋がる面はあると思う。裁判所は、何事に関しても正確に表現したいという傾向があり、文字量が多くなってしまいがちである。案内板の見やすさといった当事者目線の貴重な意見をいただいたので、今後検討していきたい。

- 裁判所は、弁護士に頼まないと物事が進まないというイメージがあったが、先ほどの説明を聞いて、個人でも相談しながらできるのではないかと感じた。実際はどうか。
- ◎ 弁護士に依頼すると費用が発生してしまうこともあり、調停段階であれば個人でもできると助言することもある。その後、実際に個人で手続を進め、調停成立に至りそうだという連絡をもらうこともある。個人的には、全体の半数か半数より若干多い割合で弁護士がついていないケースがあると思う。
- 弁護士に手続を依頼する必要があると思っている人が、裁判所のホームページを見て、自分自身でも問題を解決できるという理解に至らないのではないかと。そのような切り口で、バナーを工夫して分かりやすいホームページにするなどの取組をしてはどうか。裁判手続に不安を感じる利用者は多いと思うので、そのような不安をどう和らげるかということを考えてみるのも大切だと思う。また、1年間で19件というアンケートは数が少ないと思う。私共であれば、アンケートは1か月で何百という単位になっている上、アンケートとは別の方法で顧客満足度調査などを行っている。アンケートだけでは全ての事項を拾うことはできないし、提出先に遠慮して本心を記載してくれないこともある。利用者の声は改善への糸口だと思うので、意見の拾い方を複数検討されてはどうか。
- 裁判所が行うアンケートにおいては、裁判事務の性質上、実際の事件当事者に直接アンケートをお願いするとした場合に、どのような項目を立てるのが相当かといった問題もある。しかし、意見をいただいたように、アンケートの回収数が少ない点については検討していきたい。委員の中で、アンケート方法などについての工夫例があれば紹介いただきたい。
- 私共では、女性の目線を重視しており、女性だけのプロジェクトを立ち上げている。意見の活かし方も、一気に改善を目指すのではなく、徐々に取り組むようにしている。一例では、エアコンによる冷え過ぎ対策としてブランケットを用意したことがある。しかし、用意しても使用されないこともあり、それからは荷物を入れるカゴと一緒に提供するよう工夫した。同じ問題について改善を重ねていくことが大切だと思う。裁判所でいうならば、待合室に子供用の本を置くだけで終わるのではなく、継続的にその本が古くなっていないかなどの確認や改善を重ねることが求められるのではないかと。
- 当事者の年齢や国籍が多様化している中で、日本語の案内だけで足りるのかという印象を持った。コスト面の問題もあり、全てに対応するのは難しいので、まずは、困っている当事者が、どの窓口に行けばヘルプが得られるのかだけが分かるシンプルな案内板を設置することでもいいと思う。外国人の支援を行っているNPO団体と協力するなどして、窓口案内の改善を展開していくのも一つの方法なのではないか。
- 申立書の内容説明や手続案内において、外国人に対応するケースがあることは、管内でも聞く話である。日本語が通じないために、説明に時間を要するなどの問題があり、それを解決するためのツール整備については、当庁だけで対応可能な問題なのか、全国的な問題なのかも見ながら検討していきたい。

◇ 外国人の申立てにおいては、NPO団体などの支援を受けて行われることが多い。しかし、先ほど出された意見のように、そのような支援を受けていない当事者が裁判所に入ってきて、まずはどの窓口に行けばいいのかは確かに分かりにくいと思うので、貴重な観点の気づきをいただいた。

なお、裁判所はバリアフリーについて、車いすの方や視力が十分でない方に関しての対応は着実に進んでいると思う。また、職員の意識を向上させていくなど、改善が可能な部分から少しずつでも取り組んでいきたい。

○ 配付資料の「家事調停について」のQ&Aには、調停室には友人の同伴はできないと記載されているが、通訳などの必要がある場合は除かれるということか。

◇ 調停は非公開の手段であり、原則は当事者以外は立ち会えない。ただし、通訳などの必要がある場合は、相手方の了解を得た上で同伴を認めることがある。

○ 知的障害を有する人が申立てをする際の配慮は足りていると思われるか。説明文書を見ると専門用語が目立っていたり、案内板などにルビが振られていない点が気になった。そのような人に対する支援としてはどのようなものがあるのか。

◇ 制度的には、後見人を選任し、後見人を代理人として手続を進める場合がある。

■ 調停はあくまでも本人同士の話し合いである。財産関係の問題は代理人が関与して手続を進めることができるが、身分関係を創設するような問題は代理人に任せることはできない。

ところで、利用しやすさを追求する余り、安全性が疎かになってはいけないと思っている。DV事案における身体的な安全性はもちろん、秘匿を希望する情報が流出しないといった面の安全性にも配慮をしているところである。身体の安全が確保されている、プライバシーが保護されていることなども、利用しやすさに繋がると考えている。また、気軽に利用してもらいたいという面とは相反する部分もあるが、裁判手続の正確性の要請とのバランスも考えないといけない。分かりやすさと正確さというバランスは、新聞においても重要だと思われるが、どのように考えているかお聞きしたい。

○ 新聞記事を書くに当たっては、中学生が理解できるかという基準を意識している。しかし、医療関係、特に脳死移植といった高度な分野では専門用語が多く出てくるが、安易に言い換えを行うと正確性が失われるといった面があり、永遠のテーマとも言える。すくなくとも、普段の会話で出てくる言葉を使用するという工夫はしている。

ちなみに、先ほどの説明で、昨年度は天津家裁で1500件ほどの調停が申し立てられたという数値紹介があったが、結果の内訳を大まかな数字で構わないので教えてもらいたい。

◇ 平成27年度に本庁で完結した事件で言うと、離婚事件の調停成立率は6割程度、遺産分割などの他の種類の事件を含めても全体の6割弱が調停成立に至っている。また、調停期間で言うと、離婚調停では5回程度の期日を重ねることが多いので、申立てから半年程度プラスアルファで結論が出ているのではないかと思う。

- 読者から様々な問合せを受けるが、「裁判所の手続」＝「裁判」というイメージが強く、調停という制度は余り知られていないように思う。プライバシーが守られ、期日の日程調整にも応じてくれ、半年ほどの期間で悩みの6割が解決に至るという事実をもっとアピールしてもいいのではないか。調停委員という仲介役が話を聞いてくれる調停手続の存在がまだまだ一般的になっていないのはもったいないと思う。
- 統計数値は様々な機会に発信しているが、その数値にどのような意味合いがあるのかが受け手側に伝わりきっていない情報発信に留まっているのかもしれない。
- 設備面の問題に戻るが、案内板の文字が小さい上に文字量が多いことが気になった。入口では、調停に来た人はまず何階へという案内に留め、その階に到着すると次は何番の部屋へということが分かる段階的な案内にしてはどうか。また、正面入口に職員が1人座っていたが、その職員の役割は非常に大きいと思う。職員による案内として、来庁者にどの程度の声掛けができていのかなどは感じた。アンケートについては、私も数が少ないと思う。アンケートは、書きたい人だけが自由に書くというスタイルなのか。
- ▲ アンケートの対象者は来庁者全員であるが、書きたい人がアンケート置場で書いてもらう形になっている。
- 可能であれば、利用者に直接渡して、記入をお願いするのが望ましいと思う。また、裁判所がどのような所なのかについて、まだまだ知られていない部分が多いと思う。私共では職場体験などのイベントを行っているが、そのような手法による周知は考えられないか。
- ▲ 申込みがあれば、学校などに裁判官が赴いて、裁判所の仕事などについての出張講義を行っている。また、年に数回ではあるが、憲法週間などの時期には、広報行事として裁判所の体験ツアーなどを行っている。今年は、子供を対象としたクイズ形式のイベントを実施し、法廷や執務室などを見てもらったところである。このほかにも、裁判所の手続に関する説明会なども実施している。
- 検察官委員や弁護士委員の意見を伺いたい。
- △ ホームページについてであるが、裁判所にはスマートフォン専用のホームページがないと思われる。多くの国民がスマートフォンを利用してインターネットにアクセスすると思われるので、スマートフォン用のサイトを設けると分かりやすいのではないか。また、先ほど案内された受付窓口は手狭に感じた。パーテーションは設置されていたが、あれほどの職員が視界に入る状態では、プライバシーに関することを話したくない利用者もいると思う。
- ◎ 法律相談を受けた際に、本人自身による手続を促す際には裁判所のホームページを紹介することがあるが、その後に「分かりません。」といった連絡を受けることがある。電話で画面操作の説明をしても、なかなか目的のページにたどり着けない印象がある。目立つバナーを貼るとか、アクセスが多いページへの案内部分は文字を大きくしたり、色を変えるとといった工夫をされてはいかがか。弁護士会のホームページも「分かりにくい。」

と言われることが多いが、市民がよく使う弁護士検索などの部分は目立たせるなど、会員の弁護士が主に使う部分との差を設けている。

また、待合室についてであるが、遺産分割などの対立構造が複雑な事件においては、対立グループの数に応じて複数の待合室を提供できることを伝えてもいいのではないかと。代理人を付けずに手続を行った方から、相手方という単位で一括りにされて、仲の良くない者と同じ部屋で待たなければならなかったという不満を聞いたことがある。

さらに、最近ではインターネットなどで調べて、調停は申立人と相手方とが交互に話を聞かれる手続であることを理解している方も多い。その理解があっても、「成立するときには同室で説明を受けるのですか。」と質問を受けることがある。先ほどの説明で示された当事者説明用のパネルにおいて、同時に説明する機会を設ける旨が赤字で記載されていた。それを見たときに、このようなパネル説明の内容に不安を感じて弁護士に確認してきたのかなと感じた。「同意があれば」などの条件を合わせて伝えるなどの工夫があってもよいのではないかと思う。

- ▲ 多数当事者の事件における待合室の運用については、事件記録などから対立するグループ数を把握し、申立人、相手方といった立場に関わりなく、グループごとにフロアを分けたり、部屋を別にするといった配慮を可能な限り行っている。また、DV事案などの相手方との接触が望ましくない事案では、来庁及び退庁の時間に差を設けたり、フロアを別にした調停室を使用するなどの配慮も行っている。
- 全体を通じて、ホームページに関する意見が多かったように感じた。最高裁が作成したウェブサイトの中に全国各庁のページが組み込まれている構造になっており、当庁だけの工夫や改修には限界があるものの、可能な部分から改善していきたい。

以上