

仙台地方裁判所委員会(第28回)議事概要

1 開催日時

平成27年11月6日(金)午後1時30分～午後3時30分

2 開催場所

仙台地方裁判所第5会議室

3 出席者

(1) 委員

秋吉淳一郎, 浅野富美枝, 石神敏夫, 大井川貴彦, 大枝一雄, 倉林千枝子, 佐藤俊昭, 沼倉良郎, 橋本省, 畑一郎, 馬場浩一, 吉田幸江(50音順, 敬称略)

(2) 事務担当者

(民事部) 門脇民事首席書記官, 石山民事次席書記官

(事務局) 北村事務局長, 高橋事務局次長, 秋元総務課長, 岩船総務課課長補佐, 留木総務課広報係長

(仙台簡裁) 菅野庶務課長, 森主任書記官

4 議題

(1) 利用者アンケートの結果報告

(2) 簡易裁判所における手続案内について

5 議事等

(1) 開会

(2) 委員交替紹介

大淵憲一委員, 官澤里美委員, 北菌宏委員, 齋藤紀昭委員が退任し, 大井川貴彦委員, 大枝一雄委員, 倉林千枝子委員, 西出優子委員が新任された旨を紹介

(3) 議題「利用者アンケートの結果報告」

ア 説明

秋元総務課長より, 平成27年2月から平成27年10月の間, 当委員会からの提案に基づき利用者アンケートを実施したこと, 前回の当委員会からの意見に基づきアンケート用紙の改善を行ったこと, 期間中のアンケートの回答数は35件であったこと及びアンケートで寄せられた意見の内容について説明を行った。

イ 意見交換の要旨

別紙1のとおり

(4) 議題「簡易裁判所における手続案内について」

ア 説明

冒頭に、勤務先から給料が支払われずに解雇された方が相談に来たとの設定で、裁判所職員による模擬手続案内の実演を行い、その後、仙台簡易裁判所菅野庶務課長より、裁判所における手続案内の概要について補足説明を行った。

イ 意見交換の要旨

別紙2のとおり

6 次回期日等

- (1) 次回期日 平成28年5月19日(木)午後1時30分
- (2) テーマ 未定(追って調整する。)

(別紙1)

意見交換の要旨

議題「利用者アンケートの結果報告」

(◎委員長, ○委員, □説明者)

- アンケートの中に、電灯を増やしてほしいといった意見があるが、例えばこのような意見に対してはどの程度対応が可能なのか。
- 設備の構造上応じることができる場所とできない場所があるが、間引き点灯を行ったことにより必要以上に暗いということであれば、改善を検討したい。
- 震災後に省エネの関係で電灯を消すなどの対応をしていたが、それは現在もやっているのか。
- 現在も節電を心掛けている。
- アンケートの中に、清掃に関する意見があるが、清掃をしている方の態度や清掃の仕方は利用者も見ているし、非常に気になるものであるので、清掃業務の委託先に意見をきちんと伝えたほうがよい。
- ◎ 各委員の勤務先で、清掃業務を外注していることで苦勞などされていることはあるか。
- 私の勤務先は、民間のテナントや公的機関が入っているビルにあるが、月に1回定例の会議を行っており、その中で清掃などについても改善の提案を行っている。
- アンケートの中に、法廷内で帽子の着用を注意されたとか、他の裁判所でマスクの着用を注意されたとの意見があるが、帽子やマスクについてはどのような扱いになっているのか。
- ◎ 基本的には、法廷を運営する裁判長の訴訟指揮にかかるものである。個別の事情により容認することもあるが、法廷において主義主張をアピールするための帽子などは脱いでくださいと言うことになる。
- お客様の声はどこの会社でも集約しているが、9か月で35件というのは少ないと感じる。また、アンケートに記入された方へのフィードバックをどのようにしているのかが見えてこない。例えば、アンケートの意見に対して改善したのが何パーセントであるとか、アンケートの意見に対してこのような対応をしましたという回答をすることが考えられるのではないか。
- アンケートの意見に対するフィードバックについては、裁判所として可能なツールの範囲で行うことを検討したい。
- ◎ 委員の勤務先では、どのようなアンケート意見が多いのか。
- 接客態度に関するものが多く、お客様の期待値に達していないと苦情になる。苦

情があった場合には、指導を行い、すぐに改善にとりかかるようにしている。

- アンケートを出したものがどうなったのかというのは、アンケートを次に出すことへの張り合いになるので、回答できる範囲でフィードバックを行った方がよいと思う。

また、アンケートの中に、「高等裁判所ではアンケートを行っていないのですか」というものがあるが、外部の人からすれば高裁、地裁、簡裁がそれぞれ何を管理しているのかということとは分からないのだから、例えば窓口一つで高裁から簡裁までの話をアンケートとして受け付けていることを説明するなどした方がよいのではないか。

- アンケートに「仙台地方裁判所・仙台簡易裁判所」とあるのが問題であり、同じ建物の中に高裁、地裁、簡裁が入っているのであれば、単に「裁判所」とすればよいだけのことではないか。

- アンケートの回収数は非常に少ない印象である。私の勤務先では、ホームページ上で意見を集めたり、店頭アンケートを置いて、専門部署に届くようになっており、どこでどのような苦情が出ているのかをネットワークで把握できるようになっており、改善できるものは改善し、できないものは参考意見として扱っている。匿名なので誹謗中傷やいい加減な意見を書く方もいないとは限らないと思われるが、そのあたりの線引きは、もう少しアンケートが蓄積していけばできるようになると思う。とっかかりとしては、設備面など着手しやすいところから着手するのが一番良いと思う。

- アンケートのタイトルを「利用者の声」から「皆様の声をお聞かせください」と変えたことで、傍聴された方の意見が増えたと思われるが、傍聴される方は法廷内外を冷静に観察しているのであろうから、その人達から率直な意見が寄せられたのは良かったと思う。

フィードバックについては、例えば掲示板に回答を掲示するなどしてはどうか。

(別紙2)

意見交換の要旨

議題「簡易裁判所における手続案内について」

(◎委員長, ○委員, ●裁判所委員, □説明者)

- 手続案内の実演を見て、手続の話はあるけれども、何をどうしたらよいのか分からない人にとっては何かよく分からないのではないかと感じた。これだと、やはり弁護士さんに相談しますという話になってしまうのではないかと。手続案内の利用状況は、どのようになっているのか。
- 手続案内の件数は、平成26年だと年間で800件台半ば程度、平成27年だと9月までで600件を超える程度となっている。1日あたりでは、最大で六、七件程度である。
- 手続案内は、簡易裁判所だけで行っているのか、家庭裁判所など他の裁判所でも行っているのか。また、予約なしに相談に乗ってもらえるのか、担当者は1人なのか、女性の職員を指名することも可能なのか。さらに、1回で相談が終わらないときには何度でも相談に乗ってもらえるのか、その場合担当者を固定してもらえるのか。
- 第1の点は、家庭裁判所や地方裁判所の各窓口でも、それぞれ取り扱っている手続の案内を行っている。

第2の点は、予約制にはしていない。複数の方が同時に来庁された場合には、複数の書記官が対応している。相談内容から女性の担当者を希望する場合は、できる限り希望に対応することになる。

第3の点は、1回で案内が終わらないこともあるが、来庁されれば何度でも対応するし、前の担当者が空いていれば、その者が対応することもある。
- 手続案内の時間が1回20分というのは非常に短いと感じるが、原則として20分で行っているのか。
- 時間になったから切り上げるということではなく、相談者に納得していただけるまで説明を行っている。20分というのは目安であり、1時間を超えて説明することもある。
- 労働関係の紛争は、県の労働委員会でも受け付けるし、労働局でも受け付けている。本日の実演では労働委員会や労働局の話が入っていなかったが、相談に来る方はどういう制度があるのか知りたいのではないかと。
- 法テラスで関係機関の紹介もしているので、手続案内の際には法テラスについても説明をしている。なお、労働基準監督署から紹介されて裁判所にいらっしゃる方

も多くいる。

- 案内窓口には個室とブースがあるようだが、相談の中でプライバシーに関わる部分もあると思うので、もっと個室を多くして、ブースで相談を受けることはやめた方がよいのではないか。
- 簡易裁判所は、どのような目的で設置されているものなのか。
- 原則として、紛争の対象額が140万円を超える事件は地方裁判所で、140万円以下の事件は簡易裁判所で扱っている。紛争の対象額が少ないと時間と費用をかけるのが割に合わないというものが多くなるため、簡易裁判所の手続には、簡易迅速に裁判を行うため地方裁判所とは異なる手続が認められているものもある。利用者も一般の市民の方が多いので、簡易裁判所では、運用上も、より身近により分かりやすくなるよう努力をしている。
- 公平・公正を損ねてはいけないと思うが、答えられない質問に対して「ちょっと答えられません」という回答だけだと、簡易裁判所の趣旨が市民に伝わらないのではないと思われるので、アンケートをとるなどして検討されてはどうか。
- その点が一番難しいところであり、相手方がある以上相談者にだけ味方するというわけにはいかないのが、丁寧に説明をして納得していただいているというのが実情である。
- 相談に来ることがウェルカムということなのであれば、相談に来られた方に、せめて「大変でしたね」とか「お気持ちは分かりますけど、裁判手続ではこういうことになっています」といったことを言った方がよいのではないか。先ほどの実演を見て、私だったら弁護士に相談に行ってしまうかなと思ったので、そのようなバランス感覚が必要だと思う。
- 話を聞くだけでも信頼を得ることができるので、実際には、話を良く聞くことに重点を置き、相談者に納得していただくことに力を入れている。
- 個々のリーフレットは詳細に記載があって分かりやすいが、利用者が実際にどの手続を選択しようかということについては、迷ってしまうのではないかと思う。一つの案として、リーフレットにYES・NO式のチャートを示すなどすれば、自分に合っている手続はこれだと分かりやすくなるのではないか。
- 相談に来た方は、その後何らかの選択をするのだと思うが、相談の後どうなったのかは把握しているのか。
- 正確な数値はとっていないが、手続案内をしたうち7割程度の方は手続を選択され、申立書用紙を渡している。
- 相談に来る方は、大きな問題を抱えて止むに止まれず裁判所に足を運ぶわけであり、公平・中立という原則はあるにしても、「身近な司法」と言うのであれば、できる限り市民に寄り添う形で丁寧かつきめ細かに対応してほしい。
- 申立書用紙を受け取った方のうち、実際に手続を開始した人はどのくらいいるの

か。

- 数字は把握していないが、感覚としては結構高い割合で申立てをしているのではないかと思う。
- たまに弁護士会に申立書用紙を持って、書き方は分かったけれども、どのような書類を付けたらよいか分からないから教えてほしいと相談に来る方もいる。
また、公平・中立という原則があるとしても、例えば管轄の問題などの手続の選択に関する点については、もうちょっと踏み込んで説明しても良いのではないかと感じた。
それから、リーフレットを窓口等に置いていると思うが、その置き方も、例えば「初めて簡易裁判所を利用される方のために」という簡易裁判所の各手続全般の説明をしているものを一番目立つところに置くなど工夫した方がよいと思う。
- 管轄の問題は手続案内でも必ず問題となるが、その点は重要なところであるので、実際の案内の際には、相談者に説明して納得していただくようにしている。我々も、もっと努力して相談者に納得していただけるような工夫をしていきたい。
- サービスの窓口として相談窓口を作っているのであれば、評価の観点から、それがどの程度役に立っているのかのデータがほしい。可能であれば、相談に来た方が実際にどの程度手続を利用したのかのデータを集めた方がよいのではないか。そのようなデータは担当者の励みにもなるし、どこでもそのようなデータを分析している。