

平成16年1月28日開催山口家庭裁判所委員会

1 日時 平成16年1月28日(水) 13:30～16:45

2 場所 山口家庭裁判所大会議室

3 出席者

(委員・50音順)

岩政靖子委員, 大野政徳委員, 加登田恵子委員, 金子一郎委員, 末永光正委員,
杉山和子委員, 西村寿美雄委員, 福田 廣委員, 田畑元久委員, 中山修身委員,
寺本茂夫委員, 山森茂生委員, 和食俊朗委員

[オブザーバー]

川人史朗事務局長, 西村紀孝首席家裁調査官, 刀禰紘道首席書記官

4 議題

(1) 委員長あいさつ

(2) 委員自己紹介(大野政徳委員)

★ ビデオ「家事事件手続案内ー家庭内・親族間の問題で家庭裁判所を利用する
ためにー」の上映

(3) 意見交換～「裁判所の窓口の在り方について」～

(4) その他

(5) 委員長あいさつ

5 会議経過

(1) 山森委員長からあいさつがあった。

(2) 大野政徳委員から自己紹介があった。

(3) 意見交換～「裁判所の窓口の在り方について」～

ア 首席書記官から, 家庭裁判所の窓口の在り方について説明があった。

イ 本庁, 管内支部及び出張所(周南, 萩, 岩国, 下関, 宇部及び船木)の受付窓口及び相談室の状況(職員による模擬)を撮影した画像を映写した。

ウ 別紙のとおり意見交換がされた。

(4) その他

ア 山森委員長から, 本委員会の1号委員(学識経験者)の任期が, 家庭裁判所委員会規則の経過措置で, 平成16年7月31日までとなっており, 8月1日以降, 新しい委員の構成が整った後, できるだけ早く9月あるいは遅く

とも10月には新しい構成による委員会を開きたいと考えている上、今後7月までの間に、もう一度家庭裁判所委員会を開くのは、日程的に非常に厳しいことから、現在の構成での委員会は、今回で終わりということにさせていただきたいとの提案があった。

この提案に対しては、外部の声を家庭裁判所に届けるという新家庭裁判所委員会の趣旨に照らすと、なるべく多く開催することが望ましい、委員の数を家庭裁判所委員会規則第3条本文の15人以内に直ちにすべきかということについて、今の構成のうちに議論する場を設けた方が望ましいという理由から、反対意見も出たが、山森委員長の提案に従うとの意見も複数出た。

採決した結果、反対意見を述べた一人の委員を除く委員全員が、今回は、新しい構成で9月あるいは10月に開催するのもやむを得ないという意見であったので、現在の構成では今回で終わりとされた。

イ 山森委員長が、事実上、次回家庭裁判所委員会では、裁判所の広報、いわゆるPRについて意見交換をしていきたいと考えているがいかがかと諮ったところ、了承が得られた。

(5) 山森委員長兼山口家庭裁判所長からあいさつがあった。

以 上

(別紙)

意見交換の内容 【○：委員（委員長を除く。）、●オブザーバー】

委員長 まず物理的な問題、例えば、各部屋の位置とか構造とかいうような問題から入って、それから、相談の誰が何をどんなふうにするかというような問題に入っていきたいと思います。

○ 今日裁判所に久しぶりに来てみて、ロビーの雰囲気随分変わっていたので驚きました。簡易裁判所と地方裁判所の受付の位置を変えられたようですが、そのときに、家庭裁判所の窓口というのは、2階の奥でいいという話し合いが行われたのですか。私は、受付というのは、すべて1階にそろっていた方がいいと思います。

● 家庭裁判所については、当事者のプライバシー、すなわち、玄関からすぐ入って人目に触れるところでない方がいいということが一つの判断材料にはなったのではないかと思います。元々今の建物が建ちましたときに、すでに家裁の位置、地裁の位置は決まっておまして、南側に面した入口が元々家裁専用の入口として使われ、その入口の所に家裁の受付がありましたが、プライバシー等の関係で2階の方に受付を移したといういきさつがあったと聞いております。

○ 不安を抱えながら、あの暗い廊下を長々と歩いていくのは、ちょっとどうかと思います。せめて2階の階段を上ったところに家裁の受付がある方が感じはいいという気がします。

委員長 今の正面玄関が大々的に改装されて、非常に明るいガラス張りの窓口になったときに、正面玄関が裁判所全体の玄関という位置付けになってしまったのです。それにもかかわらず地裁エリア、家裁エリアというのがそのまま続いているために、家裁が奥に押し込められているという印象を受けることになったわけです。

○ 家裁の入口は別にあるというのもありかなと思いますけど。

○ 確か山口地家裁本庁の庁舎にエレベーターができたのが平成5年ころだったと思います。県弁護士会が一審強化委員会で、エレベーターの設置を要望しました。家庭裁判所は特に高齢者の利用者が多いので、エレベーターの周

りに分かりやすい案内を備え付けたらよいと思います。

- （委員）正面玄関を入ってすぐのところに平面図がありました。とても見えやすい位置にありましたし、また、入ったところに案内の方がおられるので、利用者の誘導に関してはよいのではないかと思います。
- 私は、その平面図はもう少しよくされた方がいいと思います。眺めてみましたが、分かりにくいですね。それに、総合案内の方は、下を向いていらっしゃいました。家裁だともう少しはっきり分かるような表示板を取り付ける方がよいのではないかと思います。
- 岩国支部の庁舎は、大病院のように、廊下などに色分けされた矢印で動線が示されていて、非常に評判がよく、そのアイデアが全国の裁判所の中で表彰されたと聞いたことがあります。それを全庁舎にも施していけばよいのではないかと思います。
- 先ほど、家庭裁判所の受付については、プライバシーの問題があるので奥の方がいいんだというような判断がされたのではないかと説明がありましたが、一般的に家庭裁判所は奥に引っ込んでいるのですか。

委員長 一般的にというとよく分かりませんが、従前、家庭裁判所に来る方は、家庭裁判所の建物の中にいること自体を見られたくないと、それから相談にしても何にしても、家庭裁判所で相談しているという姿を外から見られない方がよいのではないかとという基本的な考え方に基づいて、比較的奥まったところで見えないところというのが多かったのですが、最近はずしもそうではなくて、オープンにしようではないかと、先ほど冒頭にビデオで見ていただいた東京家庭裁判所は、非常に広々としたロビーになっていて、外からも丸見えという感じになっています。新しい庁舎は、割りとそのようなのが増えているのではないかとというふうに思います。

- 上映されたビデオの中で、数人が並んで申立書を記載しつつ、順番に何の申立てをしに来たかを説明するシーンがあり、隣の人を覗いたら中味が分かるような状態になっていましたが、実際にはどうなのですか。
- （オブ）山口家庭裁判所本庁の場合、申立書を書いていただくのは受付カウンターのところですが、割とゆったりしているので、隣を覗き込めるという状態にはなっていません。また、順番をお待ちいただくときには、脇に並べてあ

るイスに座ってということになります。

- （委員）相談者にとっては、窓口対応者以外の職員が聞き耳を立てているのではないかということも気になると思います。
- 受付窓口には専門の職員がいるわけではなく、書記官、事務官及び家裁調査官が、通常業務をしながら手分けして受付相談をやっています。経験の浅い事務官が担当するときなどには、書記官としては非常に気になりますので、後ろから様子をうかがうということも起こりうるのかなと思います。一応話を聴いて、手に負えないようであれば、すぐ書記官が出ていくようにしています。裁判所で働く者としては、申立人の方にまたお出でいただいて書き直していただくということができるだけないように、1回で済むようにしたいと思っているというところは、ご理解ください。
- 一番最初に相談に来られた人は、窓口に行って、担当者と話してすぐ相談室に入るのですか。
- 相談の内容によります。例えば、離婚した親が子どもを自分の籍に入れたという内容であれば、子の氏の変更と言いまして、すぐに手続の説明をしますので、相談室に入るということはありません。それに対して、家庭の問題で相談したいという内容であれば、相談カードにおおよその相談内容を記入していただいて、相談室にご案内することになります。
- 相談者にとって、一番最初の相談のときはすごく緊張しているので、そんなときに、窓口対応者の後ろに職員がたくさんいると何か気後れするということがあるのかなと思います。それで、相談室のような場所で、ちょっと初めの話ができるような形になるとか、又は、衝立があつて、ほかの方とは離れて話ができるとか、そういうことがあるといいかなという気がします。
- 以前は、受付のすぐそばに職員の執務用机があつて、そこに職員が座っていたのですが、現在は、受付カウンターとは若干距離を置いて、執務用机を置いていますので、職員が席から立って、受付に来て、対応するなどの配慮はしています。
- 以前、山口家庭裁判所船木出張所に初めて行ったとき、まず廊下がちょっとお役所っぽくて、相談窓口のある部屋に入るドアを開けるのに非常にプレッシャーを感じました。そして、ドアを開けたら、今度は職員室に行って、

先生に相談をしているような印象を受けました。

私のカウンターイメージは、銀行のローンを借りるときに利用する、四角く囲って遮られたブースで、それくらいでないと、あまり個別に対応していただいているという印象は受けません。ある地方銀行の住宅ローンコーナーを利用したことがあります。資産などのプライバシーを扱うこともあって、他のお客の視線が妨げられて、個室的な雰囲気になっていました。それと、カラーは本庁の一階の窓口のようにするのがよいと思います。

委員長 庁舎が暗いとか、もっと明るい方がよいという意見がありましたが、具体的には、どういう方法が考えられますか。

○（委員）一つの例として、庁舎の新しい周南支部では、玄関の上がガラス張りになっていて、階段全体が明るく、二階に上がってすぐのところに、家庭裁判所の受付窓口があります。暗い廊下を進むということもなく、プライバシーの問題と折り合いをつけたのが、二階なのかなと思います。最近の裁判所庁舎の設計は、そういうことを考えるようになってきていると思います。

○ 機能との関係があるのですが、一般市民にとって、裁判所は裁定を下すところであって、相談するところというイメージが薄いので、相談機能を強化するとなると、むしろ家事相談センターのような方がもっと入りやすいと思われれます。

委員長 それは、家庭裁判所という看板のほかに、家事相談センターという看板を掲げておけば、入る人が家庭裁判所ではなく家事相談センターに行くんですよという顔をして入れるという趣旨もあるのですか。

看板の問題もあるのかもわかりませんが、一般の人たちは、家庭裁判所の中で相談もしていることを、どれくらい知っているのでしょうか。

○ 当所にも、相談窓口があります。内容は経営についてですが、夫婦の折り合いが悪ければ、即経営に反映してくるので、家庭の問題と経営とは切り離せないこともしばしばです。私は、家庭裁判所の中に相談窓口があるという印象は、一般にはないと思います。それよりも、昔は、家庭の問題であっても、地域の長老が折り合いをつけていましたが、今も家庭裁判所に相談に来るのは最後の手段との意識があると思います。そのイメージを払拭しないと変わらないのではないかという気がします。

ところで、一応申立書の書式の説明などをして、あとは申立書を書くだけという相談者には横に移っていただいて、次の相談に入るということはできるのでしょうか。

- (オブ) 本庁の場合、カウンターが3箇所あるので、比較的スペースが十分取れるようになっています。衝立の代わりに、観葉植物を目隠しにしていまして、比較的隣の方が見えない、気にならないようにはなっています。
- (委員) 現在の本庁の相談窓口であれば、先に相談者がカウンターに座っていたら、ドアを閉めて待っておこうということになるような気がします。

委員長 現在のように仕切られたブースがないと、別の人にも自分の話を聞かれているという不安を感じる訳ですかね。ブースで仕切られていれば、そういうことはなくなりますか。

- 若干抵抗感は薄らぐとは思いますが。
- 書類を記入するときに、ほかの人に見られるという不安が働くのではないのでしょうか。
- 先程の家事相談センターという発想が私にはいいと思いますね。別の玄関があって、家事相談センターという家庭裁判所の分室があるという形です。

委員長 弁護士委員にお伺いしますが、裁判所に相談に来られるのは、本当に最後の手段なのですか。

- 家事事件にはほとんど弁護士が付いていないので、いきなり家庭裁判所に来る人が多いのではないかと思います。弁護士会の法律相談センターにも、家事相談でこういうことを言われたがどうなのかと相談に来られる方がいらっしゃいます。ただ、最初に弁護士のところに相談に来る人は、家庭裁判所が家事相談をやっていることを知らない人がほとんどで、事件の中味からして弁護士が付くほどではないと判断すれば、家庭裁判所の家事相談を勧めています。
- 私のところでは、夫婦関係の問題でも、別れるべきかどうすべきかという段階ですが、話を聴いていて、別れたいという気持ちが固まったときには離婚調停を紹介しますし、迷っているときには情報提供として家事相談のことも伝えてはいますが、私の感じからしますと、家庭裁判所に家事相談があるということは、ほとんど知っておられない、家庭裁判所は手続をするところ

だという認識だと思えます。

それと、家事相談と相談という名が付いているので、私のところと同じように、親身に聴いてくれると思って出掛けられて、身の上相談をされるのだと思うのですが、うちの利用者からは、家庭裁判所で「『ここは身の上相談を聴くところではありません。手続をするところです。』と言われました。」という話を聞きます。

委員長 それは、職員の対応の仕方に問題があるということなのでしょうか。

○（委員） どうしようかと思って出掛けられて、違いますとか言われると、全部聴いていたのでは時間がなくなるのですが、もう少し対応を柔軟にしていただいてもいいのかなと思っています。

委員長 家事相談というものについて、身の上相談や法律相談と渾然一体となって、区別されていない方が多いのでしょうか。

○ 家庭裁判所に相談があるということは一般には考えられないことなので、報道機関を使って、一般市民に訴えかけることもあってよいと思います。また、メールで相談をするという方法は若い人にはいいのではないかと思います。来庁しなくても相談できるということで、電話による手続案内サービスを聞いてみたのですが、少し早口であるとか、難しい単語が出てきたら分からないのではないかと思います。

委員長 ほかにテレホンサービスを実際に聞いてみたという方はおられますか。

○ まず自分でやってみました。いきなり家庭裁判所ですか、簡裁ですかという選択があって、家庭裁判所のパンフレットなのにとちょっと戸惑ったりしながらも、行き着くところまで行きました。ほかの若い職員にもやってもらったところ、音声案内のコード一覧があると、ずっと行き着くようでしたが、コード一覧が手元になく、ある事項に行き着こうと思ったら、何度か元に戻って、よく聴いて、では次はどこにいきましょうかということを何度かやって、行き着いたと言っていました。このパンフレットをどのような場所に配布してあるかは分かりませんが、市町村役場など相談機関に配布してあると非常に役に立つなど、これが活用できれば、いろいろな悩み事を持っている人に役に立つのではないかと、もっとPRをやっていただけたらいいなと思います。

●（オブ）市町村役場等には配布しています。配布時には、相談窓口等に置いてく

ださいというような案内をしています。

- （委員）PRに関連して、民間だと、ホームページの中味を充実させていますが、山口家庭裁判所のホームページで、先日の家庭裁判所委員会の議事録を見させていただきましたが、まあ味も素っ気もありませんでしたね。山口家庭裁判所らしいオリジナリティ溢れたホームページというのはできないのでしょうか。

委員長 たとえば、どういうことをPRしたらいいとか、どんなページがあったらいいと思われませんか。

- 山口にある家庭裁判所の特色を出した所長のコメントだとか、スタッフの気持ちを感じ取れるような内容のものなどが考えられると思います。山口税務署など他の役所のホームページはカラフルになって中味も変わってきています。

- 社会の注目を集めている事件について、所長がコメントを出すということも考えられると思います。

委員長 裁判所という性格上、個別の事件についてコメントするという事は難しいのではないかと思うのですが、何か触れるとなると、一般論でしか触れられない、そうすると、面白くない、堅苦しい、無味乾燥だということになっていきやすいんですね。

- 裁判所の家事相談は、手続を教えるだけではなく、対立当事者の公平、平等という制約がある中で、一歩出る形で運営されていると思います。例えば、離婚の事件で、収入のない専業主婦では親権者になれないといった誤解が世間ではまだあるようですが、そのような初歩的な誤解を解く程度の知識を授けるくらいまでは踏み込んでいただいて、それ以上の踏み込めない話になってきたら、弁護士会の弁護士紹介制度など適切なところに振っていただくよう留意されるのがよいと思います。

委員長 相談に来られた方が、制度を知らない、あるいは、誤解されているというような場合に、制度はこういう意味ですと説明するのは、家事相談の中でもできますよね。しかし、あなたの場合、この制度に乗ると、どうなるかということとは言えない訳ですね。ただ、相談者は、そこを聞きたいということがあるのではないかと思うのですが。

- （委員）その場合は、ほかに振ることになると思われます。
- ハードの面で、点字のブロックやサインは、裁判所の受付にされていますか。それから、外国人向けのパンフレットとか、点字のパンフレットとか、基本的な障害者向け、異文化向けのバリアフリーが、どれくらい検討されているのかを点検する必要があると思います。
- （オブ）新しい庁舎、例えば周南支部の庁舎の階段には、点字のブロックがついていますが、本庁のような古い庁舎にはないと思います。窓口に整備されているかといいますと、まだそこまでは行っていません。
- お役所として取り組まれると、労力も含めて大変なことになるのではないかというのも半分ありまして、お役所の方がすべきか、ボランティアとか市民が分担していくべきか、というのが前提としてあるのですが、まず、必要なときに手話通訳等のサービスを相談のレベルでどう提供できるかというのが一つあります。また、弁護士に相談するにしても短時間で済むように予め問題点を整理しておきたいとか、その相談部分が一番多いのではないかと思います。初めから夫婦関係を調整したいとか、子どもの氏の変更を申し立てたいというふうに申し出る人はいないわけで、例えば、暴力夫に困っているのでどうにかしてほしいという相談ができるのを市民は欲していて、裁判所がどれくらいサービスを提供してくれるかというところではないかと思えます。そういう意味では、インテークという一番最初の混沌とした状態を整理する相談が一番難しいですね。それで、そのポジションにはベテランがよく配置されています。
- 先程手話通訳の話がされましたが、裁判になったときは、裁判所の方で手話通訳をつけられるものと思っていたところ、離婚調停のときに、私どもの方で手話通訳をつけてくれと言われ、費用及び手配の面から、困った覚えがあります。裁判の一環であれば、裁判所で対応できるのではないかなと思いました。

委員長 手話に限らず外国語の通訳も、その旅費日当については、家事事件の場合、民事事件と同じく、当事者負担になっていまして、当事者に費用を予納していただき、裁判所から支払うということになっているわけですが、まだ裁判になっていない相談の段階では、裁判所から手話通訳を依頼する根拠も報酬

を出す根拠もないのです。

それと、裁判所が通訳を探すのは非常に難しく、特に山口では絶対数が不足している状況なのです。とりわけ手話通訳となると、本当に難しいのです。何とか考えなければいけない問題なのでしょうね。

○（委員）手話通訳の関係でいえば、山口市の社会福祉協議会に2名は確実にいます。また、県内にも、裁判所専門ではありませんが、ある程度上級の手話通訳者が登録されていますから、かなりニーズがあれば対応できるのではないかと思います。

○ 家事相談を予約制にして、手話通訳等を派遣している団体と連携を取っておきさえすれば、十分対応はできるのではないのでしょうか。

委員長 先程の社会福祉協議会の手話通訳は、ボランティアとしてやっていただけるのですか。

○ 社会福祉協議会の職員として手話をお願いしたいということであれば、対応すると思います。それと、「聴覚障害者情報センター」という機関がありまして、そこで県内の手話通訳を一元的に取りまとめて、必要に応じて派遣をしています。もし派遣依頼元でお金が出してもらえないということであれば、センターから出すという仕組みもあります。

委員長 それには、相談が予約でないと困りますね。

○ 今のは手話通訳という限定された話でしたが、一般的にも、飛び込みで困るのでしたら、予約制をやられたらよいのではないかと思います。

委員長 家事相談の予約制をとっているところは、どこかにあるのでしょうか。

●（オブ）承知しておりません。

委員長 家事相談は、性質上、予約制になじみやすいのでしょうか。

● 家庭裁判所の家事相談は、相談だけの業務が独立してあるわけではなく、また、相談のためだけの人員の配置があるわけでもなくて、その後の事件の受付から手続がスムーズに行くためにもあるわけですね。私の経験では、ほとんどが飛び込みです。そして、相談の実情を言いますと、最初10分か15分は何のことも持ち込まれたのかさっぱり分からない状態で、ひとつずつ確認しながら進めて、来庁者の意図が分かったら、手続の教示をして、その手続のために次に窓口に来るときに準備しておくべきもの、書類の書き方はこ

うですよと記載例も示して、分からなかったら弁護士のところに行ってくださいということになります。

相談に来られる方は、一般に、勝つか負けるかにとっても関心があつて、また、御自分にとっていい部分だけを印象的に記憶されて帰られることもあると思います。紛争には相手方もおられるわけですから、相談に対するお答えの仕方には気を使います。

なお、ある裁判所では、訟廷事務室に行くと、番号札を渡されて、待合室で受付票に相談事項を書いていただいて、それに基づいて、受付窓口で可能な方と、別室でじっくり聴くのが適当な方に振り分けして待っていただく方法をとっているとも聞いています。

- （委員）法律扶助協会では、相談料扶助制度というものをやっています、かなり緩やかな所得制限で相談を受けています。特に、家事事件の場合、対立当事者が夫のときは、夫の収入を除いて所得を審査しますので、ほとんどのケースで無料相談が可能ということになっています。ただ、宣伝が不十分で、家事相談窓口以上に知られていないので、広報に努めたいと思っています。
- 手話通訳は、裁判所が用意すべきことではなく、地方公共団体レベルで障害者に対するサービスが整備されているはずなので、要は裁判所がそういった情報をどう使うか、ないしは、そういったサービスのリンクに入ればよいのではないかと思います。

委員長 家事相談者の大部分が、自分で手話通訳を準備することは困難とも思うのですが、では、そのためにどのような制度があるかを、裁判所はどの程度知っているのでしょうか。

- （オブ）通訳の供給源、つまり自分の障害に関係のあるような人材を把握している役所がどこかについては、むしろ障害者の方がよくご存知で、事件処理をする上で、障害者の方から教えていただいていた。耳の不自由な方の調査を担当したことがあります。調査には通訳がつきませんので、呼出状に、すみませんが通訳をつけてきていただけますか、通訳がない場合は筆談をさせていただきます、と書いて送っていました。その上で、社会福祉協議会に、こういう人が相談に行かれますのでよろしくと連絡を入れていました。

それから、他の相談窓口がどういうことの相談を取り扱っているのかは、

相談を受ける職員の必需品で、市役所や県庁の何課では、また、法務局では、どういったことを扱っているのかを、通常は相談を扱っている部屋に一覧表が備えてあると思います。

- （委員）「聴覚障害者情報センター」は、3、4年くらい前に、県内全体を取りまとめるということで設置された機関で、それまではそれぞれの社会福祉協議会や市町村役場に連絡をしながら進めておられたと思います。同センターに連絡をされたら、どういう形で派遣をするかというのは、十分話し合いができると思います。
- 大学で心理教育相談のネットワークを組んでいます。大学の学生以外の方が、例えば、いじめの問題、学校の問題、家庭の問題などについて相談したいというときには、直の飛び込みもありますが、基本的には電話で受けます。そこにはベテランを配して、これはうちでは受けられない話だとか、受けられるとすれば、どのセラピストやカウンセラーに割り振るかというインタークが、そこである程度できています。それと同じように、電話で、そこに常時人を配置することになりますが、それは家庭裁判所では扱えない、別の機関を紹介するというような仕分けができるようなシステムができれば、相談者も電話だと相談しやすいと思うのです。もちろん飛び込みで来てもらってもいいわけですが、その場合は物理的なスペースがあるでしょうから、個別の部屋があるときは、そこに行くという形にすればよいし、庁が小さくてそういう部屋が取れないというときは、なおのこと、電話やメールの方がいいのではないかと思います。
- （オブ）来庁されての家事相談の相談時間は20分から30分をお願いしているのですが、実際には、どういう相談なのかを聴く導入部分で予定の時間を費やしてしまい、それから申立ての説明をするか、それとも、他機関を紹介するというところで、ほぼ一人の相談に予定時間の倍くらいは費やしているというのが現状で、それを電話でやるとなると、かなり電話が塞がるので、そこが一番のネックです。また、窓口に来られた場合には表情を見ながら対応するので、言い回しを工夫できますが、電話ですと、言葉だけが一人歩きしてしまい、裁判所がこう言ったと御自分に都合のいいように受け取られてしまうこともあり、窓口で対応する職員にとってみれば、非常に神経を使うとこ

ろです。

- （委員）少し誤解があったと思いますが、私が言ったのは、家事相談の業務そのものを電話ですするという意味ではなくて、いわゆる振り分けを電話ですということとして、この内容だったら家事相談を20分取ることが必要だなというようなことが電話で分かれば、相談する方も一度は電話しているので、全くの飛び込みよりも来やすくなるだろうし、裁判所側も時間の割付けができるので、この時間に来てくださいと言えると思うのです。
- 電話と同じような使い方で、メールという方法もあるのではないのでしょうか。簡単に答えられるものであれば答えればよいし、こういうことについて相談したいのですが、どうしたらいいですかという質問に、いらっしゃってくださいと返事を出すだけでも大変親切だと思いますけどね。
- 電話でもメールでもいいのですが、そうすると、今度は間違いなくその仕事がすごく多くなってくると思うのです。その中には不必要なものもあり、内部的に、やっている人としては仕事は大変になってしまうので、そこには人員配置といいますか財源的なものがないといけないだろうと思います。そこで、例えばリタイアされた家裁調査官とか書記官とかで、ちょっと非常勤的な仕事としてされるという方向でやっていただけたらなと思います。

委員長 メールは使えば便利なのでしょうけど、裁判所が事件関係で使うパソコンは、内容に秘密にわたることが多いので、外から侵入されたときのことを考えて、外に開かれているのがほとんどないので、ちょっと難しいのかなという気がします。

- 実際、家事相談を行うときに、家庭裁判所がどこまで取り込むべきかというのは、ある程度抽象的には決めてあるはずだと思うのです。現在、全国的に弁護士過疎とか、司法書士さえいない地域にもリーガルサービスセンターというアクセスポイントが作られようとしています。そういうところを踏まえながら、しかも、FPICという家裁調査官のOBで組織されている団体がいろいろなところで活動されているということから考えると、NPOとかそういったものをどなたがどう打ち立てられるかという問題で、結局裁判所が自分たちにできないことを、裁判所の友とでもというような観点で、少しずつ広げていかないと、これを背負い込まれたら、今のスタッフでは無理と思

います。内容的なことについては、早く弁護士に回してもらった方がいいに決まっているのですが、インテークの部分は、家庭裁判所は社会福祉と医療の関係とダブっている部分がありますから、その人たちを育てて、その人たちに法的な手続、つまり家庭裁判所の手続の内容を理解してもらって、その人たちの間接情報で整理していくということを考えられた方がいいのではないかと思います。

- (オブ) F P I Cは、全くのボランティアではありません。相談料もきちんと取ります。

ところで、現在、山口家庭裁判所では、相談で手一杯という状況にはありません。ですから、先に電話で仕分けして、この人は何時というように予約を入れていく必要には迫られていません。また、相談は、直接書面をお見せしたり、こういうことを書いていただくと説明するときに、電話ではその形をお見せできないので、基本は来庁していただく、でも簡単なことなら電話でも受けさせていただいているという状況です。

- (委員) 平成14年度の相談件数を見ると、各支部ごとにバラツキがありますが、これには相談しやすいとか、しにくいといったような何かの要素があるのですか。

- 支部によって、管内人口や係属事件数にもバラツキがありますし、例えば周南支部は、規模に比べてかなり相談件数が多いのですが、管内のある市町村の窓口の方が、ちょっと困られるとすぐ家庭裁判所に行きなさいと言われていたからだという話を聞いたことがありまして、環境等が影響していると思います。

- 周南では、弁護士会の法律相談を、週3日行っています。これは、県内で一番多い回数です。

委員長 それでは、今度は、裁判所側の対応の仕方、態度や言葉遣いなどで感想や意見をお持ちの方はいらっしゃいませんか。

- 例えば男女共同参画センターのDV関係ですと、裁判所でだめだと言われ、それが頭の中で山彦のように反響して来られる方が割といらっしゃいます。門前払いをしたかのように、被害者的に思われるのかもしれませんが。

- 最終的に家庭裁判所を利用する段階のことですが、私たちが家庭裁判所を

紹介しても、あそこはなかなか教えてくれないとか、書類に記入されているとおりにですから、それでやってくださいと言われたとか、事務的な言い方をされて、書類を書くのになれていないのに、すぐ書けと言われても難しいので、書き方についてのもう少し親切な対応がほしいとかいう声を聞きます。書き方の例は置いてあると思いますが、そこに書くというプロセスがよく分からないのだらうと思います。

委員長 書く欄があって、そこに書くべきことを書いてくださいと言われても、それ自体が難しいという方にとっては、確かに難しいのでしょうか。職員としては、そういうつもりではなくても、やはり外部から思い悩んで来られた方にとっては、ちょっとした言葉使いが、そのように受け取られるのですかね。

○（委員）今言われていた件は、ものの言い方の問題なのですか、それとも、言葉足らず、すなわち説明がよくないということなのですか。

○ 説明不足ということです。職員の方は裁判所でいつも法律の文書に慣れていらっしゃると思いますが、一般の人が書けと言われてもそんなに書けないです。

○ 裁判所として、申立書のきちんと書くべきところが書いてないと困ることがあるので、大概是、こういう意味ですので、こう書いてくださいとか説明はしていると思うのですが、時間的な問題もあるのでしょうか。

○ うちの利用者の中に、申立書類を書くことへの不安があったり、ここにひな形はないですかとか、ここで書く練習をしていきますとかおっしゃる例がありまして、それも1人、2人ではないのです。書く欄があった場合に、あまりに抽象的なので、何をそこに入れたらいいのか分からないのだと思います。

委員長 例えば、夫婦のもめ事についてとか、経歴について書く欄がありますが、相談のときに、いろいろお話をお聴きして、その中から、この欄にはあなたの経歴を、この欄には夫婦のもめ事のあらましを書いてくださいというふうに言っても、たぶんそういう人は、それをどうまとめていいかが分からないと思うのです。ただ、裁判所としては、あなたはこういうことを言われましたから、こう書いてくださいと言ったら、裁判所という立場上、これはだめなのです。裁判所としては、そこまで踏み込めないとなると、困っておられ、しかも、文章を書くことに慣れておられないという方からは、書き方を教え

てくれなかったと言われることもあるのではないかとこの気もします。〇〇について書いてくださいとは言えますが、こう書いてくださいと言っはいけないのです。

それと、申立書用紙を持って帰っていただくことはできるのですか。

- (オブ) 相談で来られるときは、戸籍などの添付書類をお持ちにならない場合もありますので、内容によっては、こういう申立てができますよということで、定型の申立書用紙をお渡しし、書き方及び必要な添付書類を説明させていただくこともあります。その後は、書いて印紙も貼られて郵送される方と、改めて申立書を持ってこられる方がいらっしゃいます。持参された場合には、受付で点検し、抜けているところがあれば書いていただくこととなります。
- 委員のご指摘をいただいて、私たちは相談に来る人を毎日業務として扱い、慣れっこになっている。相談に来られる方は、普通一生に一度裁判所を利用されるかされないかで、裁判所は威厳があつて、怖いところがあつて、自分の大変な問題を持って、傷つきやすい気持ちの状態で来られているので、私たちが思っている以上に、ちょっとしたことで傷ついたり、反応されたりするのだということ肝に銘じなければいけないなと思ひました。
- (委員) 県の行政機関には、全体的に窓口事務が非常に多く、県民サービスの向上のため、いろいろな対応を試みています。その中に、山口県の全職場で、平成15年に2度、窓口を利用した県民に対する満足度を調査するアンケートを実施したことがあります。これにより、窓口事務の行政サービスについて県民がどう考えているかが分かるだけでなく、職員にとつても、十分考えながら対応しなければいけないと自覚していきまひすし、アンケート実施期間だけでなく、今後どのように気を付けて対応していったらいいかという意識改革にもなります。家庭裁判所は、国民にとって、行政機関よりもっと近寄りがたい、身近ではないところなので、アンケートをされると、実際の利用者の意識が具体的に分かってきますし、職員の意識の点から見ても、動機付けになるのではないかと思ひます。
- 裁判所では、職員は名札を付けられないのですか。名札を付けていると、対応を丁寧にしなひないといけなひという動機付けにもなると思ひのですが。
- 職員の名札については、全国的な問題であり、山口だけが実施するといひう

ことはできません。

- （委員）ホームページの充実については、どのようにお考えですか。
- （オブ）山口がどこまでできるかということもありますが、今後検討してみたいと思います。

ところで、相談に来られたときに、先客がいて、職員が一人対応しているとしたら、他の職員が同じ部屋に何人かいて別の仕事をしている場合に、次の人が来たのだから、もう一人出て来て相談に応じたらいいのではないかということになるのか、あるいは、先客が終わるまで待ちましょと我慢していただけるのか、来庁者の気持ちとしてはどちらだと思われませんか。

- 待ち時間1時間はちょっと長いと思いますが、20、30分であれば許容範囲のような気がします。
- 私は待つてもらって構わないと思います。かえって若い人にちょろちょろとやられるよりは、ベテランの方に落ち着いて聴いていただいた方がいいと思います。
- 基本的には予約制がとられたら、互いのストレスはずいぶん減るのではないかと思います。歯科医がそのいい例です。

委員長 制度として予約制にしてしまうと、深刻な悩みを抱えているとか、身の危険すら感じているようなひどい悩みがある場合に、明後日の何時に来てください、来週来てくださいということが機能するのかどうかとも考えないといけないと思うのですが、その点はいかがでしょう。

- 調停などの申立てをいつするかはその人の自由であって、それをコントロールするのは問題があると考えます。それに、トラブルを抱えているときは、いてもたってもいられないというのが人情で、思いついたらすぐ電話したり、来庁されたりするのに、それを予約制に、例えば、来週の火曜日に来てくださいということにしたら、何を悠長なことを言っているのだと言われそうです。私の経験では、だいたいどなたもお待ちになれない感じで、待合室で10分くらい待っておられたら、まだかという声が聞こえていました。
- 待っている人に対して、あと何分くらいとの配慮は必要だと思います。

以上