

福岡地方裁判所委員会（第24回）議事概要

1 開催日時

平成22年4月7日（水）午後1時30分～午後3時40分

2 場所

福岡地方裁判所小会議室

3 出席者

（委員）

藤井亮子副委員長，上野茂伸委員，瓦林達比古委員，岸秀光委員，作間功委員，新開玉子委員，谷口真紀委員，中芝督人委員，永田史朗委員，林優委員，松下潔委員，山口幸雄委員（五十音順）

（福岡地方裁判所）

河副晋一事務局長，森中信三民事首席書記官，熊谷敏之刑事首席書記官，松岡俊二刑事次席書記官，吉岡誠裁判員調整官

（庶務：福岡地方裁判所事務局総務課）

黒岩康彦総務課長，惠本学総務課専門官

4 議事（□：委員長 △：副委員長 ○：学識経験者委員 ◎：法曹委員

◇：裁判所）

(1) 委員長の選任及び委員長代理の指名等

委員長には山口委員が互選され，委員長が藤井委員を委員長代理として指名した。また，引き続き副委員長を置くことが了承され，その職に藤井委員が選任された。

(2) J R九州のサービス改善の取り組みについて

（永田委員から話題提供）

(3) 福岡地裁における裁判員等に対する接遇の取組について

（吉岡裁判員調整官から説明）

(4) 意見交換

- ◎ JR九州では、お客さまの声をどのような手段で把握されているのか。
- 主要な駅にアンケート用紙を備え置いており、そこから得られた意見を集約している。最近ではホームページへの書込みも急増している。また、社員自らも、直接お客さまから聴いたことや、お客さまの困っていた様子などをパソコンに入力して報告する仕組みになっている。お客さまの声は、それぞれの駅で対応できるものはそれぞれの駅で対応するが、社として対応する必要のあるものは経営会議に諮られることになる。
- JR九州の列車はきれいになった。乗務員の対応も、てきばきと丁寧である。5Sの取組（整理、整頓、清掃、清潔、接遇）が行き届いており、とても印象がよい。
- 今後は、目に見える部分の5Sだけでなく、それまでの心構えなどバックヤードにおける5Sに取り組んでいくこととしている。
- △ 消費者基本法においては、消費者の権利が明示されるとともに、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理することなどが事業者の責務として定められている。消費者を取り巻く環境は変わってきており、接遇もこのような環境の変化に応じて変わっていく必要がある。
- 裁判所における接遇の取組は、裁判員制度の施行に合わせて始めたのか。
- 電話の対応や来庁者への対応といった基本的なことについては裁判員制度の施行前から取り組んでいた。ただ、裁判員制度の施行に伴って、裁判所を訪れる機会がほとんどなかったと思われる多くの方が裁判所を訪れるようになったことがこの取組の契機となっているという面はある。
- ◎ 裁判員調整官という官職は、いつから置かれるようになったのか。置かれているのは福岡だけか。
- ◇ 平成20年8月に全国の裁判員裁判を実施する裁判所に設置された。裁判所によっては、裁判員法の制定前から設置されていた刑事訟廷管理官という官職と兼務している。九州で専任の裁判員調整官が置かれているのは、福岡地裁本庁と小倉支部のみである。職務の内容については、裁判員制度の施行

前は専ら裁判員制度の実施に向けた準備を、施行後は、裁判員等選任手続に関する事務を中心に、対外的には裁判員候補者名簿の調製等に際しての市町村との折衝を、裁判所内部では裁判員係を所管している。

- 先ほどの説明の中で、裁判員や補充裁判員への接遇の一環としてバッジや感謝状を交付するとのことであったが、このバッジはどのような使い方をすることが想定されているのか。また、感謝状の紙質はどのようなものなのか。
- ◇ バッジを交付する時期は職務終了後であり、記念品的なものである。感謝状については、上質紙を使用している。
- ◎ 小倉支部では裁判員等にコーヒーの人气が高かった。公費で準備することはできないものか。
- ◇ 予算が伴うことでもあり、裁判員等のあるゆるニーズにすべて応えていくことは難しい面もあるが、検討したい。
- 接遇の場面で障壁となるのは、顧客の分からないという気持ちや使いづらいう感覚が、そこで実際に働いている者には分からないことである。したがって、接遇のポイントは、いかに第三者の目線を取り入れるかにある。
- 裁判所職員も「裁判所」という目線だけでなく、「来庁者」の立場で考えていくべきであろう。
- ◎ 利用者アンケートを実施している庁を参考にして福岡地裁でも実施を検討してはどうか。

(5) 裁判員裁判の実施状況について

(松岡刑事次席書記官から説明)

(6) 意見交換

- 裁判員裁判は概ね順調に進んでいる。裁判員等選任手続における出頭率は極めて高く、県民の裁判員裁判への理解や関心の高さが窺われる。
- 被告人の感想はどうか知りたい。
- ◎ 裁判員裁判の弁護人を務めた経験から話をさせていただくと、被告人とは頻繁に打合せを行うし、説明もする。被告人は裁判員裁判での審理にある程

度納得していると思う。弁護士会内では被告人に対するアンケートの話題は出ているが、弁護人の面前ではその不満は書きにくいだろうし、弁護士会に提出するとしても、果たして率直な感想を書いてもらえるかどうか疑問がある。また、裁判所が主体となって実施することは困難であろう。

- 今後、審理を終える事件が増え、各種データや裁判員等の感想がさらに蓄積される。追って、蓄積された情報も提供させていただき、意見交換を行って、議論を深めていきたい。

5 次回委員会（第25回）の予定

ア 日時

7月14日（水）午後1時30分

イ テーマ

（ア） 労働審判について

（イ） 利用者アンケートについて