

## 京都家庭裁判所委員会（第14回）議事概要

### 1. 日時

平成22年5月27日（木）午後1時30分から午後3時40分まで

### 2. 場所

京都家庭裁判所大会議室（家事棟3階）

### 3. 出席者

（委員）

岡田俊，駒木根徹，田中泰子，野中百合子，直野信之，苗村和喜，二本松利忠，  
浜田昭，藤原重美，松井芳子，吉田眞佐子（五十音順，敬称略）

（京都家庭裁判所職員）

正木家事部総括裁判官，下坂首席家庭裁判所調査官，山田家事首席書記官，松尾少年首席書記官，中澤次席家庭裁判所調査官，中川次席家庭裁判所調査官，有岡家事訟廷管理官，長谷川事務局長，秋田事務局次長，石川事務局総務課長，西事務局総務課課長補佐，濱口事務局総務課庶務係長

### 4. 議事（◎は委員長，○は委員の発言。●は裁判所からの説明）

#### 4.1. 新任委員の紹介

#### 4.2. 家庭裁判所の各種手続を利用したい人への情報提供の現状及び家庭裁判所の「手続案内」における傾向についての紹介（有岡家事訟廷管理官，石川雅也事務局総務課長）

#### 4.3. 家事受付窓口等見学

##### 4.3.1 意見交換

##### (1) テーマ

ア 手続の利用を検討している国民に対し，判断するための一つの材料として，手続を理解する機会が果たして十分に提供されているか。

イ 手続を理解する機会が十分に提供されていないとすれば，更に改善・充実す

るため、裁判所としては、どのような取組をすればよいか。

## (2) 内容

- 庁舎内の案内表示については、平易な言葉で表示されているのではあろうが、意味してるところがわかりにくい。表示板のような物が必要ではないかという感じがした。

また、フリーに動ける職員などを配置して、案内をしてはどうかと思った。

窓口での話は、かなりセンシティブな内容になると思うが、金融機関でも隣席のお客さんに話の内容を聞かれると困るというニーズが強く、顧客サービス向上の観点から隣席との間にフェンスを作ったり、新しい店舗であれば個室のような形にしたりするケースもある。そういうプライバシーの面で、利用者が気にされることはないのかと、少し気になった。

- 受付窓口を見学して、総合案内のような職員がいる方が、入りやすいのではないかと感じた。

リーフレットなどは、非常に易しくカラフルに作られていることは良いと思う。ただ、家裁の手続を利用しようという方で、すぐに手続相談に赴けない方については、インターネットが非常に有用なツールだと思う。裁判所のホームページは、以前より随分良くなっているように思うが、もう少し使い勝手の問題を考えれば良いのではないかと思う。

また、ホームページ上の言葉が難しいので、もっとわかりやすく書いていただくのと、それとできれば音声あるいは動画を入れてわかりやすく説明していただけるようにするとアクセスが非常にしやすくなると思う。法律の世界であるので、どうしても言葉そのものが難しくなるが、もっと平易な言葉で説明すれば、それだけでも効果は非常に高くなるのではないかという気がした。

- 総合案内的な立場の者としては、玄関を入ったところに守衛ボックスがあり、そこにいる守衛が案内の役割をしている。ただ、守衛が離席しているときなどにも窓口などの位置が分かるような工夫をしていきたい。

◎ 事件係に行けば、仮に同係では用事の済まないときにどこへ行けば良いかという事は教えてもらえるのか。

● 受付の職員が「この申立てであればこちらです。」、あるいは「事件があつて調停審判にいらっしゃったら、場所はあちらです。」というような対応ができるようにしている。

また、電話での問い合わせでは、どちらに聞けば良いかが不明な内容は、一旦私が電話を受けて、問い合わせ先を案内している。

○ 一点目として、総合案内の職員は病院や銀行にもいるが、ベテラン職員を置く必要がある。ただ、ベテラン職員を案内のために置くというのは、マンパワーの配置場所として考えても難しいということもあり、仮にそれを補完するものがあるとなれば、こういう用件の人はここへ行ってくださいというようなしかるべき掲示板ではないかと考える。

また、リーフレットにしても非常にコンパクトに置かれているところ、病院においてもリーフレットはどんどんなくなる。ただ、なくなっても何の反応もない。要するに、どんなときにどのリーフレットを取ったらいいかということ、大きめの掲示板でフローチャートをたどって行くとわかるようにすれば良い。

二点目として、裁判所がすごく開かれていて、非常に入りやすいというところまで求められてるとは思わないが、プライバシーの問題もあり、扉を開けてみないと受付窓口であることが分からないのであれば簡単なA3サイズ1枚程度の説明が扉に張っていれば入りやすいと思う。

三点目として、「家事相談」を「手続案内」という名前に変えたことについては、すばらしいと思ったが、実際に部屋を見ると取調室のようでもあり、むしろ「家事相談」と言った方がかなっているのではないかと思った。

よくあるのが、「事件」という言葉については、保護義務者の選任の場合もそうであるが、「事件本人」と書いているだけで、御家族とかはすごく抵抗されることがある。裁判所においては「事件」というのは「事柄」程度の意味であろう

が、その言葉の持つ重みは、市民と司法関係者ではずれがあると理解しておく必要もあると思う。

◎ 「事件」という言葉の重みは分かる。「被告」と呼ばれて怒る人もたくさんいる。しかし、他のどのような言葉で表現すれば良いのかという点については、我々もいつも悩んでるところである。

○ 多くの方は、「事件」と言えば刑事事件をイメージするので、「問題」や「紛争」というように、もう少し和らいだ言葉の方が良いと思う。

◎ 言葉に対して鈍感になっているということは、我々も認識をしており、検討していきたい。

隣席との遮へいやプライバシーの問題をどのように考えているのかについては、当事者が利用しやすいという観点から大事なことだと思うが、裁判所としてどう考えているか。

● 受付窓口の見学では、手続案内中ということもあり、中まで細かくは見ていただけなかったが、受付窓口はハイカウンターとローカウンターに分けているだけであり、隣で何を書いておられるかとか、何を話しておられるのかが分かってしまう可能性はある。

遮へいについては、今後の検討課題ということにさせていただく。

また、私も家事訟廷管理官として3年目になるが、これまでの間に「遮へいされていないから困る。」とか、「自分だけ離してほしい。」と言われた経験はない。だからと言って、今後もそのままが良いのかということではなく、しっかりと検討していきたい。

◎ 先ほどの手続案内についての紹介にもあったように、案内や調停の窓口では当事者の名前は呼ばないようにするなどの配慮もしている。

話し声が隣席の人に聞こえるという点についての配慮として、裁判所としてはどう考えているか。

● 即日審判という手続があるが、この手続では、申立人に番号札を渡して、「1

番の札をお持ちの方」 いう呼び方をするなどの方法により、プライバシーの保護に配慮している。

- 言葉については、当事者は敏感に感じていると思う。一つの例として、私は成年後見手続の中で当事者から事情聴取をするときもあるが、当事者には「事件番号」というのはケースナンバーのことであると話している。当事者にとっては「事件」という言葉が非常に重い意味を持っていることを自覚しないとイケないように思う。

もう一点、ウェブサイトを使えない方に対しての広報も考えていただけないか。例えば、京都市においては「市民新聞」、京都府においては「府民だより」や「保健所だより」がある。裁判所においても、自宅が裁判所から遠方であるとか、どうしたらいいか分からないとかで困っている方のために、憲法記念日や法の日週間など年に1回か2回でも良いので、各家庭に届く広報誌のようなものを作ってはどうか。

- リーフレットを見ると、すべて全国の裁判所で使えるような中身になっているが、京都家裁独自のリーフレットを作れば、各自治体などでの法律相談において「ここに京都家裁がありますよ。」「こんな調停や審判もできますよ。」という話もできると思う。ちなみに法テラスには、京都地方事務所独自のリーフレットがあり、地図も掲載しているし、弁護士会も各単位弁護士会であり、地図を掲載している。

なお、京都家裁には支部もあるので、インターネットを使えない方たちのためにも支部を含めて地図及び電話番号の入ったリーフレットを作ればよいと思う。

- ◎ 裁判所のウェブサイト上の言葉が難しいため、もう少しわかりやすく記載すべきであるという点や、音声や動画を入れて、もっとわかりやすく工夫はできないかという点について、裁判所としてどう考えるか。
- 裁判所のホームページが以前より良くなっているという御意見もいただいたが、確かにわかりにくいところもあると思われる。現在は、各裁判所が個別にコン

テンツ等を入れ替えることができない仕組みになっているが、御意見については上級庁にも伝えていきたい。

◎ 京都家裁が個別に掲載している部分については、京都家裁で工夫できるのか。

● 京都家裁で作っているため可能である。

なお、掲載の内容については、今年の9月の末日までに整理する予定である。

◎ 例えば、成年後見の中の説明についても、もう少しわかりやすくすることは可能であるのか。

● 表記については可能であるが、音声については、現時点では難しい。

◎ 例えば、庁舎一階で上映している調停手続のDVDのような動画がホームページでも見られれば、裁判所に来る前からイメージがわくと思うが、その点はどうか。

● 一般広報用のビデオは載っているが、家裁独自で載せられるかどうかという点は、この場においては不明である。

○ 官公庁のウェブは、組織図に合わせて、あるいは法律に合わせて、非常に体系的に作られている。しかし、利用者は何もそんな家裁の仕組みを知りたいのではなく、自分が悩んでいることについて知りたいのである。そうすると悩んでいることを検索すれば答えが出てこないといけませんが、そういう作り方はできていない。要するに国民の視線で作っていないと思われるところ、もっと国民向けのものを作る方が良いと思う。

○ パンフレットやウェブサイトを作るときには、素人にも分かる言葉にするために、素人も入って作るべきであると思う。

刑法も何年か前に現代文の表記に変わったが、長い時間を掛けて、わかりやすい言葉に変えていかれたと思う。何でもそうだが、特に法律用語というのは、一般の人にはなじみが少ないので、「家事」という言葉も普通であれば家事手伝いとか、そんなイメージで読まれるのではないかと思う。したがって、「離婚について」や「相続について」のように日常使われてる言葉で言い直してみてもどう

か。

もう一点は、教科書には体系的な、例えば「三権分立」などが記載されているが、家裁についても一般の市民生活に直結するものを扱っていると教育する必要があると思う。したがって、そういったものを教育の場に入れてもらうような手配ができないものか。

また、一般の方にわかりやすく入りやすいような、そういう仕組みが必要であり、多少費用がかかっても総合受付を作り、例えば一番よく精通している裁判所のOBなどを採用すればコスト的にもそれほどかからずに対応できるのではないか。

◎ 一般の方に仕組みなどを教えるというのは、どういう方法を考えておられるのか。

○ 大体の方は何か相談ごとがあったら区役所に行くのではないかと思うが、そういうところにもパンフレットを置いてもらうなど、市民の生活をどう守っていくのかという観点から行政とも手を結んで、何のために何が必要なのか、そのためにはどうしたらいいのかということを考える必要がある。

● 区役所などについては、各自治体にパンフレットを送って備え置いていただいているところがある。ただ、どの程度わかりやすい場所に備え置いていただいているのかについては、機会を見て調べてみたい。

また、リーフレット等について、わかりやすい言葉の方が良いのではないかという御意見もいただいているところ、確かに裁判所の職員としてはいつも当然のように使っている言葉で書かれているため気付かない部分も多くあり、いただいた御意見は非常に貴重で上級庁にも伝えていきたい。

◎ 市役所ほかの地方自治体経由で裁判所の手続案内に来たり、申立てに来たケースは分かるのか。

● 離婚後の子の氏の変更手続について市役所が作成した書類が存するというのが分かるくらいで、それ以外の統計は取っていない。

◎ いろいろな手続を利用される方が、まず市役所に行き、そこで裁判所に行くように言われ、家裁に来たところ、いやそれは手続案内の範囲を超えるから、弁護士会へ行くように言われ、弁護士会に行ったところ、そういう細かいことは裁判所に行くように言われたというケースがあったとも聞いているが、その点はどうか。

● それはレアケースと考えている。

また、できるだけそのようなことのないよう、配慮や説明をしている。もちろん単に「こちらでは分かりません。」と説明するのではなく、家裁の範疇でないということを理解していただいた上で、家裁における手続をお伝えしている。

◎ 裁判所の庁舎内に入ってから案内表示を工夫できないかという点、例えば色の付いた矢印に沿って歩くと、自然に目的の場所に着くという点についてはどうか。

● 案内表示については、現状が十分とは考えておらず、もう少しわかりやすい表示を考えていかなければならないと感じている。時間をいただいて、どのようなものが良いのかを検討したい。

案内表示の設置自体は経費のかかるものではなく、むしろその内容を本当にわかりやすくなったと感じていただけるものにするためのアイデアを出すことが重要であると考えている。

○ ニーズ別というか、ニーズから入ることが大事ではないかと思う。離婚を考えてる人は **Google** (グーグル) で「人事訴訟」と入力して検索するわけではなく、「離婚」や「裁判所」というキーワードで検索すると思う。パンフレットを見ても人事訴訟のパンフレットとか、家事事件のパンフレットというように書かれてあるが、やはりニーズから見たときには、どこどこ何番に行ってくださいというようなフローチャートにより、例えばパンフレットが置いてあり、あるいは何番窓口に行ってくださいというように書いてあったりという方が良いのではないか。

● 例えば、事件の申立件数の多さが利用度の高さであると言えるように思うが、

そうすると夫婦関係や相続，あるいは後見についての利用度を分析しつつ必要の高いものから順にアクセスしやすくしていきたいと考えている。いずれにしても，引き続き御意見をいただければ有り難い。

- ◎ 岡田委員から御指摘いただいたことについては，裁判所も少しずつ工夫をしている。例えば，家裁における子供に関する手続のリーフレットについては，養育費，親権者の変更，面会交流及び未成年後見などの問題をまとめた，ある意味で横断的な物を作り始めているところであり，引き続き利用者のニーズ，利用者の視点に立ってどのような情報提供をしていくべきかを検討していきたい。
- 1階の部屋は閉め切っており，入りにくいということがあるようである。そう思うのは，2階の少年書記官室はドアを開けているところ，「この場所にはどう行ったらいいんでしょうか。」と言って入ってこられ，一番近くに座ってる書記官が案内役をしているからである。閉め切る以上は何か工夫した方が良いのではないかと実感している。
- 確かに何をしている部屋なのか分かりにくいという意味では御指摘のとおりである。ただ，閉めているというのは，別の用事で来庁された方と区別するために閉めているというのが一つの理由であり，透明なガラスにできるかという点については改めて検討することにはなるが，いわゆる目隠しとしては，例えば，立って中が窺える部分だけをすりガラスにして，その上下は透明にするというのも一つの案になろうかと思う。
- ◎ 吉田委員から御指摘のあった京都家裁の場所や地図が入り，かつ，どんな手続があるのかが分かる独自のリーフレットを作ったらどうかという御意見についてはどうか。
- 貴重な御意見であり，検討する価値が十分にある。ちなみに少年事件については，京都家裁独自でリーフレットを作っており，家事事件もそれに合わせた形で作るかも併せて検討したい。
- 家事手続を利用する方が，どこまで理解しておられるかという難しい問題が

あると思う。利用してどうだったかというような感想については、利用者アンケートを取っている家裁や家裁委員会もあると聞いているが、京都家裁でも利用者アンケートを実施してみてもどうか。

- どの程度まで取れるかという問題はあるかもしれないが、アンケートを取って参考にするのは非常に良いことだと思う。

ただ、この論議の中のベースに家裁のサービスというのはどの程度まで行う必要があるのかが少し見えてこない。例えば、民間会社であるならば来られる方はお客様であり、徹底したサービスをしなければならない。先ほど総合案内という話もしたが、そこにはやはり、消費者に対するサービスであるという点から、優しくすがすがしい方で、かつベテランであればもっと良いという発想になる。

しかし、裁判所にそれだけのサービスの提供の必要があるのかという点については、そういうニーズがあるのかという点については、今一つ分からないところがある。

しかし、大きくは裁判員裁判の影響であると思うが、司法が非常に市民の中に浸透してきた。これは絶好の機会であると思っており、先ほど藤原委員が言われたように、教育という点から、裁判所が単独でできるのかどうかは分からないが、市民講座、あるいは学校へ出ていかれて話をされればきっと教育面でも良いし、裁判所が非常に身近になっていくのではないか。やはり裁判官の話というのはなかなか面白いし、家裁で言えば調査官の御苦労もきっと心を打つものがあると思う。

- ◎ どのような方法によるのかはいろいろあろうかと思うが、利用者に対するアンケート調査については、裁判所としてはどう考えるか。
- 他の裁判所でアンケート調査を行っているという話があったが、近くでは、神戸家裁が行っている。具体的な方法としては、アンケート用紙を待合室などの2か所か3か所に備え置き、そこで無記名で自由に記載してもらおうという方法を採っている。アンケートの内容は、「裁判手続がわかりやすかったか。」や

「説明がわかりやすかったか。」というもので、国民のニーズに十分に答えられているかどうかを裁判所が酌み取るような内容であると聞いている。今後他庁の例を参考にしながら京都家裁においても取り組めるかどうか検討していきたい。

◎ いわゆる法教育というか、あるいは家庭裁判所についてもっと積極的に広報すればどうか、場合によっては市民講座や学校に講師を派遣するとか、もっとそういった活動をすれば良いという点についてはどうか。

● 市民講座などへの派遣については、裁判所でも行っている。例えば、去年は京都府内の市民の団体などからの依頼があり、裁判官だけではなく家裁調査官や裁判所書記官も数回出向いてお話をさせていただいている。

ただ、その回数としては、通常の事務処理との兼ね合いもあり、増やすことが困難であるという現状はあるが、裁判所としてもそういう講座でお話をさせていただくということは貴重であると考えており、今後とも続けていきたい。

◎ 裁判所は、依頼があれば、できるだけ裁判官あるいは家裁調査官などを派遣している。ただ、裁判所から積極的に「いつでも派遣します。」と宣伝することまではしていないので、その点は御意見を踏まえて、今後どこまで可能かを考えてみたい。

○ 平成22年4月に京都府が家庭支援総合センターを作り、ワンストップでいろいろなことができるようになっているようであるが、このセンターにも裁判所のリーフレットを置けば、来られた方が利用できて好都合なのではないかと思う。

● 現在のところはできていない。

◎ 京都家裁でもワンストップサービスを重視し、例えば、法テラスと裁判所との間の役割分担や連携について、どのようにうまく連絡を取り合っていくかを詰めていこうとしており、そのセンターについても検討したい。

○ 家庭の問題というのは本当に人間関係が複雑であって、刑事事件に発展するようなこともよく新聞に載っているが、もし、裁判所がいろいろなサービスを行っているということを知っていれば、それを利用することで、悲惨な事件も起こら

なかったのではないかと思うことが度々あった。法曹関係者としていろいろな広報を行っていかねばならないと思うが、裁判所もそういう視点から家庭の問題が起こったときには、当事者同士で対決すると非常に大変であることから、裁判所での調停手続の有用性や例えば申立人待合室と相手方待合室が別にあるといった点でも配慮されているということを広報していただければと思う。

- 家裁の手続案内については、市民の目線に立つことが必要である。例えば、初めて家裁に行く人の立場を考え玄関の扉を入った右側に手続案内があっても、扉が閉じられており中が見えないと、その人には、何があるのかも想像すらできないわけで、そういう意味からすると今までにもお話が出ているとおり、例えば、外から中が見えるようなガラス張りにすることや一般の方々の意見を取り入れる仕組みを作るというのも、やはり必要であると思う。アンケートを取るのも良いが、例えば、リーフレットを作る場合、あるいはホームページを作る場合を考えると、一般の方の意見をどう反映させていくのかということを考えていかないと一般市民の視点に立ったものがないのではないかと思う。
- 受付窓口の見学のときも含めてであるが、自分が裁判所を利用することになった場合にどうかということを考えながら見た。やはり一般の人は裁判所になじみも少ないので、そうしたときには、「手続は面倒なのか」、「期間的にはどれぐらいかかるのか」、「費用はどれぐらいかかるのか。」という点が非常に不安で、まずそこを知りたいのではないかと思う。先ほど休憩時間に吉田委員に、そんなに費用もかからず、こんな良心的なサービスはないとお伺いして、それが事前に分かっていたら、こういうケースであれば裁判所を利用しやすいということもわかると思うので、裁判所の性格上頻繁に広報する必要まではないが、定期的な広報というのも大事であると感じた。

また、裁判所に親しんでいただく上で、市民講座への参加や見学会、模擬裁判の実施など、公開できる範囲で実際の事例を紹介するようなことがあれば良いのではないか。

それから庁舎見学のときに感じたことで、まず庁舎に入ってきたときにどこへ行けば良いのかが、現状では確かに不安に感じる方がおられると思うので、カウンター越しではなく案内の職員に出迎えていただけるようなことがあれば、先ほど言われたような、いきなり2階に上がってこられるというケースはなくなるのではないか。

◎ 日ごろからの広報活動が重要ではないかという御指摘をいただいたが、見学会や裁判所の手続を紹介する模擬調停については、どのようなことを行っているのか。

● 連日たくさんの当事者の方が来庁されていることから、プライバシーの問題もあり、その点を配慮しながら見学会を行っている。

また、法の日週間には舞台を作成した模擬調停を行っており、好評をいただいているところであるが、これについては今後も続けていきたいと考えている。

◎ 補足すると、家裁は団体見学も受け入れており、保護司や民生委員の方々が団体で申し込まれ、家裁調査官からの説明や庁舎案内を行っている。模擬調停や少年事件の模擬審判についても、裁判所の法の日週間行事に合わせて行っているが、参加していただける方の数に限りがあり、今後、さらにどの程度充実できるかを探していきたい。

○ 各委員から出された意見と同様である。

なお、手続案内の部屋にカウンターがあったが、そこで一人20分程度、立ったままで、あるいはいすに掛けて手続されるのか。

● 手続案内では、いすに掛けていただいている。

また、待合室には長いすと小さなテーブルを置いて、手続案内の事前にどのような案内を目的として来庁されたかを記入していただいている。

◎ 今日には本当に大変貴重な御意見をいただいた。

言葉の問題は私も痛感しており、裁判所が従来から使ってきた言葉が、現在の世の中に違和感を持って受け止められられているところもあり、そのことは常に

認識しないといけない。

また、家裁においでいただいた方は、やはり不安な気持ちでおいでになっているということについては常々思っているところである。職員一同できるだけそういう方々のお役に立てるようという意識を持って御案内やお話をしなければいけない。

本日いただいた御意見の中には具体的な提言もあり、どこまで改善できるかということについて今後検討の上、より良い手続にしていきたいと考える。

なお、検討結果などについては、追って御報告をさせていただくが、次回においでいただいたときには、すでに改善している部分もあるかもしれないので、御期待いただきたい。

#### 4.4. 次回の議題

- ◎ 次回の委員会において意見交換していただくテーマについて、何か御意見があれば承りたい。
- 今日の家事の受付について弁護士会でアンケート取ったときに、アクセスという意味では手続を理解するというだけではなく、距離的なアクセスの問題というものも非常に大きいのではないかという意見が幾つか出ており、家裁も支部があるところ、少年事件については舞鶴支部でも審理されているが、京都の少年鑑別所は1か所しかなく、家裁調査官も舞鶴の事件で鑑別所に入っている少年に会いに来られるということから、一度支部で家裁委員会をしてみてもどうかと思うので御検討いただきたい。
- ◎ 吉田委員の方から支部のアクセスの問題等について、例えば舞鶴支部まで行くかどうかはともかく、御提案ありましたので、今後の他の委員からの御提案もお聞きして考えさせていただく。

#### 4.5. 次回期日

- ◎ 次回期日については、例年どおりであれば11月ごろということになるが、いかがか。

(特に意見なし)

では、11月ころをめどに後日、具体的な日程を調整させていただく。