

第46回地方・家庭裁判所合同委員会議事概要

第1 開催日時

令和7年9月17日（水）午後2時から午後3時30分まで

第2 開催場所

盛岡地方・家庭裁判所大会議室（5階）

第3 テーマ

利用者への適切な対応の在り方

第4 出席者

1 盛岡地方裁判所委員

大澤浩、岡田健彦（委員長）、海藤直人、小坂茂之、佐藤好枝、城守まゆみ、畠山和男、本庄未佳、柵木澄子、松本邦典、山口研介（五十音順、敬称略）

2 盛岡家庭裁判所委員

岡田健彦（委員長）、佐藤俊治、千葉恵、中軽米奈美子、藤浦かなめ、山崎克人、山中俊介（五十音順、敬称略）

3 裁判所

小山内民事首席書記官、野中刑事首席書記官、越後首席家庭裁判所調査官、蒔苗家裁首席書記官、齋藤事務局長、泉地裁事務局次長、大川家裁事務局次長、佐藤地裁総務課長、三上家裁総務課課長補佐、藤澤地裁庶務係長、松岡家裁庶務係長

第5 議事等

1 開会

2 新任委員の紹介

3 テーマに関する説明内容及び意見交換の要旨は別紙のとおり

4 次回期日等

(1) 次回期日

ア 盛岡地方裁判所委員会

令和8年2月17日（火）午後2時

イ 盛岡家庭裁判所委員会

令和8年2月17日（火）午前10時

(2) テーマ

未定

(別紙)

テーマに関する説明内容及び意見交換の要旨

1 説明

利用者への適切な対応の在り方について係から説明した。

2 意見交換 (◎委員長、○委員)

- 利用者対応については、対応の窓口をひとつに決めており、そこでまとめて対応するようにしている。そして事例を内部で共有して、同じ人から同じようなお話があった場合には、同じ対応となるようにしている。

苦情と要望の線引きは難しいので、苦情についても共有するために書面で記録を残して報告し、対応策を決めていくということを行っている。

繰り返し同じことでいらっしゃる人に対しては、「今日は30分しか時間がないので、30分で対応しますよ。」と最初に話して対応したりもしている。

- 頭を悩ませるのは、対応に納得されていない方への対応である。

中には無茶な要望をされることもあるが、できることとできないことをきちんと説明するようにしている。何度もいらっしゃるようになってくると、なかなか最初から「今日は〇分ですよ。」と区切ることは難しいため、回数を重ねていくうちにだんだんルールを決めるなどすることもあり、これらの対応は内部で情報共有している。

つっけんどんな対応をしてしまうと、最悪なケースになりかねないので、そのようなことのないように注意を払っている。

- 一番大事なのは、担当者が代わっても同じ対応となるようにすることだと考える。また、裁判所では、来庁される方それぞれの背景があるので、同じ対応をするというのは難しいと思うが、こうしたらこうできるかもといったちょっとした方策を示すだけでも、来庁者の受け止め方が違うのではないかと感じた。
- 当方でも御意見等の窓口はひとつにしている。個々にお話を聴く場合に、いくら聴いても堂々巡りとなってしまうこともあるが、かといってむげに電話を切ったりできないのが現状である。

- 当方では、業務に対して理解されていないことが多いため、その誤解を解くことから始まる。

利用者に対する対応は、これまで出た御意見と同じような対応であり、中立性や、組織一体で結論は変えないということを徹底している。

相手の特性に応じて、話す速度や繰り返し説明するなど接し方は変わるにしても結論は変えないということを徹底するのが大事である。

- 個室で長時間の対応となっている場合には、時々声をかけて様子を確認して、孤立しないようにしている。室内ではどのようなことが行われたのかわからないので、最終的には記録して、内部で共有し、問題はなかったか、注意すべきところはなかったか確認し、あれば話し合いを行っている。

また、共有する際は、対面で情報共有するようにしており、このことで個々の対応に対応者の経験値の差が出ないようにしている。

- ◎ 冒頭に説明した裁判所の対応等に対して、御意見などはありませんか。

- これまでのお話は、利用者対応のプロの方のお話だったが、一般人の意見として、問題を抱えたときに最初に裁判所を利用しようとする人は少ない。大半の人は、裁判所は利用しやすい雰囲気なのか、そもそも裁判所はどんなところなのかと知っている。

- 裁判所やこれまでお話くださった委員の方々の組織では、中立性を保った対応が求められる場合もあると思うが、当方では寄り添った立場で対応ができる。

相談者にとって、何が得で何か損か、できることとできないことについて丁寧に説明するが、その損得勘定ができない方に関しては、とにかくお話を聴くことに徹するようになっている。時間制限をすると逆にクレームに発展することがあるので、セオリーからはずれて、時間の制限をしないで対応してみたりすることもある。

- クレーム対応の講演会などを依頼されたときに、「組織で決めていることですから。」「会議で決めていることですから。」などと説明することで、担当者や社長などの個人がターゲットにならないようにしてくださいというアドバイスをすることも

ある。

- 当方にいらっしゃる相談者で、「裁判所は全然教えてくれなかった。」という感想をもった相談者は少なくなっていると感じている。
- 時間を区切って対応することが多いが、話をして落ち着くタイプなのか話をしていくにつれ激高するタイプなのかの見極めは難しいので苦慮する。
- 円滑な利用者対応は、解決に導いてあげたいということでもあるが、対応する職員を苦しめないということでもあり、普段の対人関係の構築、ひいては人材育成にもつながるところがあると感じた。
- 当方にも御意見をお寄せいただく窓口があるが、そこから案件ごとに担当部署に振り分けられて対応するため、同じ方が同じような事案で複数の部署に関係している場合でも、情報を共有しづらいところは悩ましい点だと感じている。