

第42回長野家庭裁判所委員会議事概要

- 1 日 時 令和4年6月16日（木）午後3時から午後5時まで
- 2 場 所 長野家庭裁判所大会議室
- 3 出席者 [家庭裁判所委員会委員]
石井国雄、小平つな子、小林万洋、西貝康太、萩本修、平野哲史、
松橋美加（五十音順、敬称略）
[説明者]
家庭裁判所次席書記官
[事務局]
家庭裁判所首席書記官、家庭裁判所訟廷管理官、首席家庭裁判所調
査官、次席家庭裁判所調査官、家庭裁判所事務局長、家庭裁判所事
務局次長、家庭裁判所総務課長、家庭裁判所総務課課長補佐

4 テーマ

家庭裁判所の当事者対応について

5 議 事

委員長及び委員長代理が不在のため、同二役が選出されるまでの間、長野家庭裁判所事務局総務課において議事を進行した。

(1) 新任委員の自己紹介

小林委員、萩本委員

(2) 委員長の選出について

ア 欠席の中村威彦委員から別紙のとおり意見書が提出され、出席委員に配布されるとともに、事務局によって紹介された。

イ 萩本委員の意見は次のとおり

委員長はこの会議の司会進行役を務めることになるが、私としては、そのような役回りは所長である私に担当させていただき、皆様には是非自由に意見を述べていただきたいと考えている。中村委員の「委員長には・・・国民目

線で意見する委員会の代表として同じく市民委員から選任されるのが望ましい」との御意見については、貴重な意見を頂戴したと受け止めているし、同意見に沿った形で委員長を選出することが、委員から頂戴した意見を裁判所として尊重することになるという面があるとも思う。しかし、他方で、この委員会は、委員会として意見を一本化するというよりも、裁判所の運営を改善するために、委員の皆様、様々な視点から幅広く意見を述べていただくことに主眼が置かれている。その意味で、委員長は、中村委員の御意見にある「（裁判所に）意見する委員会の代表」ということではなく、会議の司会進行役として、裁判所の実情を理解した上で委員の皆様から多様な意見を引き出す役割を求められることになるから、その役割には所長がふさわしいということがいえる。その点を措いても、所長以外の委員の方に司会進行役をお願いするということになる、その方は立场上御自身の意見を自由に述べるのが制約されることになってしまうが、それでは、お忙しい中わざわざ裁判所までお越しいただいた方に大変申し訳ないし、いかにももったいない。したがって、中村委員の御意見とは異なるが、司会進行役という委員長の役回りは所長である私に担当させていただき、皆様には自由に御意見を述べる側に回っていただくのが望ましいと考える。

ウ 松橋委員の意見は次のとおり

前回初めて出席させていただいたが、様々な立場からの各委員の意見はとも参考になった。しかし、どのような方法で話をしたらよいかわかりにくい部分があり、後で考えたところ、やはり家庭裁判所の運営という目的からすれば、様々な意見が出される中で、実情を分かった上で、方向性がはっきりしていたほうが意見が出しやすいのではないかと思った。その点では、所長である萩本委員が委員長であれば、実情をよく把握された立場から進行してもらえるのではないかと思った。

エ 互選の結果、萩本委員が委員長に選出され、同委員から次のとおり発言があった。

委員長に互選いただき感謝する。家庭裁判所委員会は、中村委員の先ほどの御意見にもあるとおり、「裁判所の運営に広く国民の意見を反映させる」ことを目的として、司法制度改革の一環として平成15年に装いを新たにされたものであり、裁判所が認識している課題や抱えている問題について、委員の皆様から、それぞれのお立場、知識、御経験を踏まえた率直な御意見・御提言をいただき、それを裁判所の運営に活かし、国民にとって少しでも身近で利用しやすく頼りがいのある裁判所になるよう努力していくことを趣旨とするものであるから、その目的・趣旨に沿うよう、皆様から忌憚のない御意見・御提言をいただき、それを裁判所の職員一同しっかりと受け止めたいと考えている。中村委員の御意見にあるように「自由闊達な意見交換が行われるよう議事運営をして」いく所存であるので、よろしくお願ひしたい。

(3) 委員長代理の指名について

石井委員が委員長代理に指名された。

(4) 議事の進行について

本日の委員会の一般傍聴者（弁護士1人）による傍聴を承認した。

(5) 家庭裁判所の当事者対応について

〔説明 家庭裁判所次席書記官〕

(6) 質疑・応答

【発言者の表示＝◎：委員長、○：委員、□：説明者、■：事務局】

説明者に対して説明内容に関する質問があったほか、次のとおり意見交換がされた。

○ 当事者対応の困難なケース等について、統計はあるか。

(石井委員)

□ 統計はないが、私の感覚では、長野本庁では、当事者が感情的になるケースは他庁に比べてさほど多くないと感じている。

(家庭裁判所次席書記官)

○ 法律を司る国の機関として、基本的には同じようなスタンスで臨んでいる

と感じた。職員に対する研修について、その頻度と、どのような職員を対象にしているかを伺いたい。

(西貝委員)

- 例えば、新採用職員に対する研修では、初日から電話対応を教示しているほか、各々の経験年数に応じた内容の研修を実施している。1年目、3年目の職員や、担当する分野ごとに年齢層が様々な職員に対して、1科目を当事者対応の講習として実施している研修も多くある。

(家庭裁判所事務局長)

- 先程の説明を聞いて、利害が鋭く対立する環境の中で社会的中立性を固持しなければならない裁判所として、細かくパターン分けもされており、非常に整理されていると思った。ただ、「一度説明したことは繰り返さない。」ことについては、単純に理解が乏しい方には判断を誤る危険性も感じた。また、対応者が質問を引き取るか否かの判断につき、対応者の権限や経験が重要となるが、見極めの際の判断材料があればお聞きしたい。加えて、対応者のメンタル面に配慮しながら複数人で対応する際の基準があれば併せてお願いしたい。

(平野委員)

- 説明を繰り返さないことについては、原則、説明を受ける方がきちんと理解しているか、誤解がないかを確認しながら対応することを基本としている。また、事案を引き取ることについて、難しい要望については、安易に引き取ると相手に要望が通ると誤解を与えてしまう可能性があるため、安易に回答を約束したりしないようにしている。通常の質問や一般的な問合せについては、その場で返答できない場合は確認や検討の上でお答えしている。複数対応については、基本的に当事者から大きな声が出ればすぐに複数対応するよう心掛けている。いずれの場合でも、対応については、管理職員がサポートするようにしている。

(家庭裁判所次席書記官)

○ 同じ点が気になっていたが、今の説明で、対応者において必要かつ合理的に対応していることが分かった。もっとも、家庭裁判所の利用者の中には、いろいろなことで混乱したりしていて、説明が専門的になると理解が難しい方もいると思われる。裁判所では当事者に1回の説明で理解してもらえるように工夫しているのだろうと思うが、私の経験では、話を理解していただけないときは、図を描いて目で見てわかりやすくしたり、まとめて複数のことを伝えるのではなく一つ一つ説明したりすることも有益であった。

(松橋委員)

◎ 以前、外部講師によるアンガーマネジメントという怒りのコントロールに関する講習を受講したことがあり、職員にも好評であったが、他に、当事者対応の研修の経験等があれば紹介していただきたい。

(萩本委員長)

□ 以前の勤務庁で、対応が難しい方の役を職員が実演し、ロールプレイで対応策を考える研修が実施されたことがある。

(家庭裁判所次席書記官)

○ 家庭裁判所では、来庁者の特性に応じてきめ細かな丁寧でかつ毅然とした対応をされていると感じた。私の所属機関における学生を支援する部署では、係員レベルでの対応から、必要に応じて臨床心理士、病院や社会福祉関係機関等の外部機関を交えての包括的な支援までを行っている。また、学生と学校側との協議の場があり、必要があればトップレベルの会議で対応している。サポート態勢については、学生一人一人にアドバイザー教員が付いており、年1回希望する保護者とのオンラインミーティング等も実施している。前職では、職員へのサポートとして、①方針の確立と実行（明確な指示、組織として足並みのそろった対応等）、②日頃の声掛けや面談等を通じての一体感の醸成、③現場と実態（オーバーワークになっていないか等）の確認、④報告とその処理（是正の指示、上級庁への確認等）の4点に留意しながら職務を行っていた。

(小林委員)

- 私の経験として、若い職員には少し甘く接し、なるべく孤立させずに意思疎通を行うようにする一方で、熟年の職員には少し厳しめに接するようになってきた。何でも言えるような雰囲気作りが大切で、比較的若い職員は、スラックというコミュニケーションツールを利用して、意見を書き込んだりしている。家庭裁判所というと敷居が高いイメージがあるが、その当事者対応としては、相手の理解度に応じた対応を心掛けることが肝要であり、なるべく話を聞くという姿勢が当事者の胸に落ちるのではないか。

(小平委員)

- 対応として多いのは学生や保護者からの成績の問合せであり、中立的な立場から事実在即して判断するように心掛けている。家庭裁判所と異なるのは、継続的なサポートが求められる点であり、成績がその後の進路等に影響するため、1回で対応を終わらせずにできる限り対応をするようにしている。特に保護者との対応については、時間がかかることもあるが、複数対応を意識したり、事実を確認する役となだめる役とに役割分担をしたりして対応することもある。

(石井委員)

- 事前の情報収集に基づいて、必要な情報は受付担当と情報共有しており、必要があれば所持品検査も実施している。全ての職員において、被害者や御遺族との対応には、懇切丁寧を心掛け、外部機関からの情報も率先して共有しながら理解を得られるようにしているが、それが難しい場面でも、パンフレットを一緒に見ながら手続の流れを説明したりしている。職員へのサポートとしては、上司との面談を行っているほか、年齢が近い職員同士が相談できるメンター制度を設けており、メンタルヘルスでは、何でも書き込めるメッセージボードの仕組みもあって、実際に利用されている。

(西貝委員)

- 不偏不党が大前提である公共メディアでは、寄せられる御意見の多くが御

自身の価値観とそぐわないことに対するものであるが、基本は同調せずに「聴く」である。そのほとんどが電話対応となるため、受付担当において、意見や苦情をしっかりと聴くと同時に、意見なのか要求なのか要求に見せかけた主張なのかなどを確認しながら仕分けることが重要となる。いずれに対しても懇切丁寧に対応するが、必要以上の要求に対しては毅然とした対応をとる点は家庭裁判所と共通していると思う。対応者を一人にさせないということは情報共有も含めてしっかり行っていて、過去事例を共有することで安心して対応してもらえるようにしたり、電話対応で必要な場合には広報担当や管理職が横で話を聞きながら対応を検討したりもしている。

(平野委員)

- 難しい当事者対応において、着手が遅れたが故に更に関係が悪化したケースがあったので、一人で抱え込まないように、適切に相談できる態勢と情報共有が大切である。

(松橋委員)

(7) 次回テーマ

100周年を迎えた調停制度について（長野地方裁判所委員会と合同開催）

(8) 次回期日

追って指定