

名古屋家庭裁判所委員会（第39回）議事概要

1 日時

令和6年1月26日（金）午後1時30分から午後3時30分まで

2 場所

名古屋家庭裁判所大会議室

3 出席者

（委員）

朝日真委員、猪飼健祐委員、石川恭久委員、尾関利昌委員、樫尾富二委員、佐々木聡史委員、関口芙未委員、田中聖浩委員、平田直人委員（委員長）、深谷竜太委員、星あづさ委員、本多健委員、山田眞平委員、山田俊彦委員、山中一弘委員

（事務担当者）

松田首席家庭裁判所調査官、古田家事首席書記官、齊藤家事次席書記官、鈴木家事次席書記官、青田家事訟廷副管理官、藤井家事訟廷事件係長、猪飼家事訟廷管理官付調査員、井藤事務局長、中島事務局次長、松原総務課長、佐原総務課課長補佐

4 議事

(1) 開会

(2) 前回（第38回）提出された意見についての報告

(3) 利用しやすい家事手続案内についての概要説明

(4) 意見交換

テーマ「利用しやすい家事手続案内について」（別紙のとおり）

(5) 次回意見交換テーマ

意見交換テーマ 「家庭裁判所の一般広報について」

(6) 閉会

(別紙)

協議テーマに関する意見交換

(◆：委員　○：委員長　△：事務担当者)

- 今回初めて最高裁判所のウェブサイトを見た方もいると思うが、最高裁判所のウェブサイトから各庁のウェブサイトに入る作りとなっている。また、それぞれ各庁がページを持っていることから、各庁が書式を掲載するなどして情報提供している状態である。このような現状も含め、当庁のウェブサイトについて感想等があれば伺いたい。
- ◆　先ほどの説明では、ウェブサイトを検索するときに「申立、名古屋家裁」と検索していたが、一般の人は「裁判所」や「名古屋家庭裁判所」と検索すると思われる。そうすると裁判所のトップページが表示されるが、そこから家事手続案内のページまでたどり着くことが難しかった。家事手続案内は裁判所にとって大事なページだと思うので、トップページに持ってくることはできないか。
- ◆　家事手続案内のページに多くの手続が記載されており、スクロールしないと見られないため、手続ごとにページが分かれている方が良いのではないか。また、言葉の説明が多く、聞いた方が早く感じるため、ウェブサイトの意味をなしていないのではないか。
- 裁判所のウェブサイトは、利用者にとって情報量が多いと思われる。自分がもし家事調停を考えている立場だったらどうかという視点も含め、感じたことを伺いたい。
- ◆　（ウェブサイトを紹介しながら電話で手続案内をする）ロールプレイに合わせてウェブサイトを見てみたが、電話での案内を受けながらであれば、非常に分かりやすかった。ただ、今回のロールプレイの相談者は理解ある人だったが、実際は、理解が得にくい人も多いと思われ、ロールプレイのように丁寧に対応していると、電話が長くなってしまわないか。話し中が多くなり、他に相談したい人の電話がつながりづらくなることはないか。

また、ウェブサイトは文字が多く、一般の人からは分かりづらいところはあると思うが、専門家の立場では、情報量が多く、使いやすい。そういう意味では一定の効果はあると思う。

△ 家事の受付担当には5台の電話機があり、全て話し中になることはほとんどない。電話での対応も、長くて30分程度であり、現状、電話がつながらないことはないと思われる。

◆ 専門家の立場だが、これまでウェブサイトを見たことはなかった。今回初めてウェブサイトを見たが、情報は充実しており、業務でも使えると感じた。夫婦関係調整（離婚）が22番目に掲載されているが、利用頻度は一番高いと思われるため、掲載順を頻度の高い順にしてはどうか。

△ 家事手続案内のページは、審判手続と調停手続の項目があり、それぞれの項目ごとに頻度の高い順に掲載している。

◆ 調停手続の方が頻度は高いと思われるので、調停を先に掲載したほうが良いと思う。

○ 概要説明の中で、法律相談や自分の意思で決める事項については裁判所は答えられないと説明していたが、この点で感じたことを伺いたい。

◆ 率直に言って不親切に感じた。法テラスや自治体の無料法律相談を案内している点は良かったが、愛知県弁護士会では、離婚に関する法律相談が無料で行われているため、その連絡先も伝えてもらいたい。また、自治体の連絡先も伝えてはどうか。

△ 事件が係属している人や調停を利用している人から、弁護士に相談したいとの申出があれば、リーフレットを配布したり、調停委員から説明したりなどして、費用をかけずに弁護士に相談できる制度があることを伝えている。

◆ 相談に来る人は、金銭的にも精神的にも追い込まれている人が多いと思われる。多くの方は裁判所に相談に来ているというよりも、離婚するにはどうしたらよいかを相談したいと考えていると思われるので、無下に回答

を断ると不親切に感じるのではないか。まず、手続の全体像を説明し、どこまでが裁判所で対応できる部分で、どこからが弁護士に相談する部分なのかを理解してもらえそうな資料を作成してはどうか。また、難しいかもしれないが、弁護士会と連携してワンストップで相談できる仕組みはできないか。

◆ コールセンターなどでは、AIによるチャットの仕組みが広がっているが、民間と一緒にこのような仕組みが構築できないか。何度も質問をしてくる人の対応が減り、窓口担当者の負担も減るのではないか。

○ AIのチャットボットについては、将来的に導入されるかもしれない。

裁判所に離婚の相談に来る人は、まず協議離婚があって、それができない場合に裁判所に相談に来る人がほとんどではないかと思うが、窓口担当者として感じることはあるか。

△ 「離婚するためには裁判所に行く必要があるでしょ」と言われることは、稀にある。

○ 裁判所に相談に来る人は、最低限の知識として、最終的には訴訟ということが頭にある前提で相談が始まるというイメージでよいか。

△ そうである。

○ 福祉関係の窓口等において、離婚等の問題で、どうしたらいいかわからないといった相談を受けることはあるか、伺いたい。

◆ そのような人もいると思う。その人にとって何が幸せかを考えて、福祉制度を紹介したり、社会資源をどう使うかを考えたりしている。離婚したいと考えている人であれば、それを前提に打合せをするが、離婚しようかどうか迷っているという人が多い。そのような人の場合は、様々な関係機関と相談しながら、弁護士に引き継ぐなどしているが、そのような人が自己決定をできる仕組みがあれば、その仕組みを経た人だけが裁判所に来ることとなるので、手続案内もスムーズに行くのではないかと思われる。

◆ 私の自治体では、よろず相談というものがあり、どこに相談する必要がある

あるかという入り口の部分の相談を受け、より専門の相談機関につなぐ取り組みを行っている。

- ◆ 自治体には様々な相談窓口があるが、予約が必要など体制の問題があるほか、担当者によって知識に差があったりするため、どこに相談すればよいかといった情報を、裁判所から行政の窓口担当者に提供していただくとよいのではないかと。
- ◆ 全離婚の中で、調停離婚や訴訟離婚の割合等の数字があれば、それを公表することで、自分も利用してみようとする人も出てくるのではないかと。
- 統計数字は公表されているが、圧倒的に協議離婚が多いのが現状である。
- ◆ デジタル化は世の中の流れであるが、年配者は馴染めないため、フォローが必要である。取り残される人がいないようにしなければならない。ロールプレイを見たが、親切に対応されていた。電話をかければ親切に対応してもらえるのは良かったと思う。
- △ インターネットが使えないという話をされることはある。そのような場合は、郵送で申立書を送付したり、近くの裁判所を案内したりすることがある。また、耳が遠い人の場合は、備えつけてある補聴器や筆談器を利用したりして対応している。
- ◆ P T Aの団体では、家庭教育セミナーという保護者向けの勉強会があるが、今日のロールプレイは面白かったので、学校の保護者に合ったテーマで、出張で講義してくれる機会があれば教えてもらいたい。
- ◆ 外国人住民向けの相談窓口聞いたところ、多言語で発信されていないため、外国人住民には使いづらいものになっているという意見があったので、工夫してもらいたい。
- ◆ 離婚するときどうするかと様々な人に聞いてみたが、まずは弁護士に相談するという人がほとんどで、調停を知らない人が多かった。多くの方は裁判所のウェブサイトにとどり着かないのではないかと。もっと調停手続について発信できるとよいのではないかと。

- ◆ 学生に聞いてみたが、調停手続は弁護士がするものと思っており、自分でもできることを知らなかった。学生だけではなく、そういう人が多いのではないか。ウェブサイトについては、フローチャートを作るなどして、視覚的に見やすくすることはできないか。若い人たちはパソコンを使わず、スマートフォンを使う人が多いが、裁判所のウェブサイトはスマートフォンでは見づらいため、工夫してはどうか。
- ◆ 将来的に、申立てがフォームを利用したものになるとのことだが、若い人はフォームに慣れているので良いことだと思う。高齢者を取り残さないという点については、最終的にはフェイストゥフェイスのやり取りが大事なのではないか。今日のロールプレイはすばらしく、このように対応してくれるのであれば電話をかけたいと思わせてくれるものだった。それが家庭裁判所の印象にもつながると思われる。
- ◆ デジタルの流れは仕方がないが、アナログをどう融合するかを考えなければならない。今回の説明については、外国の裁判所の対応事例と比較してもらえるとよかった。また、裁判所としてどうしたいのか提示があると、より意見交換は深まったのではないか。
- 裁判所としてどうするのかという点については、最高裁で検討されており、令和9年度を目指して全く新しい仕組みができあがる予定である。今は過渡期ではあるが、将来に向けて備えるために御意見をいただいた。高齢者にとって優しいかどうかという視点が必要であることを改めて感じたほか、家庭裁判所である以上、フェイストゥフェイスの重要性も維持していきたいと思ったところである。

一方で大きな動きとしてはデジタル化という流れがあり、その中で着地点を見つけていく必要がある。
- ◆ 名古屋家庭裁判所独自のウェブサイトがあるのだから、弁護士会の相談ページのリンクを貼ったり、弁護士が相談を受けた際に裁判所のウェブサイトを紹介してもらったりなど、弁護士会と連携を図ってはどうか。

ロールプレイについては、できるだけ一般の人でも分かりやすい言葉を使ったほうがよいと感じた。

- ◆ 裁判官の立場からみると、現在のウェブサイトは、昔に比べてかなり充実しており、隔世の感があると感じていたが、皆さんの御指摘を聞いて全くその通りだと思った。私の感覚は内部の視点に基づいたものだった。裁判所は外部の視点を取り入れて、ウェブサイトについてもより一層充実したものにしていく必要があると思った。
- 貴重な御意見を多くいただき、参考になった。いただいた御意見を、より利用しやすい家事手続案内を実現するために活かしていきたい。

以 上