

## 新潟家庭裁判所委員会(第23回)議事概要

### 第1 日程等

#### 1 日時

平成27年1月29日(木) 午後1時30分から午後3時30分まで

#### 2 場所

新潟家庭裁判所大会議室

#### 3 出席者

##### (1) 委員

上田容子, 遠藤紀子, 小野敏則, 近隆, 佐藤彰, 佐藤たづ子, 佐藤陽一, 高橋一成, 田口紀子, 堀内敬子, 横田正久(五十音順, 敬称略)

##### (2) 委員以外の裁判所出席者

飯塚裁判官, 河野首席家庭裁判所調査官, 工藤首席書記官, 新田次席書記官, 森田事務局長, 丸山事務局次長, 奥村総務課長, 大原総務課課長補佐

### 第2 テーマ

家庭裁判所における広報活動について

### 第3 議事

#### 1 新委員からの自己紹介

#### 2 委員長の選出

委員の互選により, 佐藤陽一委員(新潟家庭裁判所長)を選任した。

#### 3 議事経過

(1) 裁判所出席者から, 「家庭裁判所における広報活動について」の説明を行った。

(2) 成年後見手続説明用ビデオ「成年後見～利用のしかたと後見人の仕事～」を視聴した。

(3) 裁判所出席者から, 「裁判所ウェブサイトについて」の説明を行った。

#### 4 意見交換

(委員長)

家庭裁判所の広報活動について, 裁判所から説明があったが, これを踏ま

えて御意見など活発な議論をお願いしたい。

(委員)

広報活動として、市役所や公民館、道の駅などにポスター等を掲示したり、家庭裁判所のホームページを作成したりしているということだが、家庭裁判所というのは、本当に必要に迫られないと頭に浮かんでこないものだろうと思った。家庭裁判所に来る方が何を見て来るのか非常に興味がある。

ホームページについて、アクセス数は確認しているのか。また、この1月に家庭裁判所見学セミナーを開催したとのことだが、何人くらいが参加したのか。それから、学校に対してのPR活動は行っているのか。

(裁判所出席者)

学校へのPR活動としては、職員の講師派遣等を行っている。過去には、小学校から要請があった際に、家庭裁判所調査官が小学校に行き、小学生に対して家庭裁判所の一般的な話をしてきたということがある。

(委員長)

裁判所が出張して積極的に広報をしようという動きは、ここ十数年くらいの中に全国的に行われてきている。特に地方裁判所では、要望があれば、中学や高校に行って広報を行うということを全国的に行っている。家庭裁判所は、取り扱う内容が少しデリケートな部分があるが、要望があれば、特に家庭裁判所調査官などが学校に出掛けて、適宜対応できるようにしていると聞いている。

(裁判所出席者)

1月に開催したセミナーは、主に大学生等を対象にして、家庭裁判所調査官の仕事や役割について、座談を含めた説明を行った。今年は、定員20人のところ事前に11人の申込みがあったが、当日の欠席があり、参加者は10人を欠ける程度であった。このセミナーは、毎年この時期に行っており、大学生や大学を卒業した社会人など、10人前後の方が参加している。

裁判所の職務を理解していただくということで、ある程度広報行事の一環として行っている。この行事については、主に図書館や大学に案内を送っているが、市役所等には案内を送っておらず、少し絞った広報としている。これに対し、憲法週間や法の日週間の行事は、広く一般の方を対象として案内

をしている。

(委員長)

裁判所一般についての広報活動としては、毎年、憲法週間あるいは法の日週間の際に行う広報行事がある。このときは裁判所だけでなく、検察庁、弁護士会においても広報活動を行っている。場所によっては古い資料や判決を展示するなど、様々な企画がある。

(裁判所出席者)

憲法週間行事、法の日週間行事共にそれぞれ定員40人で案内を行っているが、いずれも定員を超える申込みがあった。参加者のアンケートでは、「もっとやって欲しい」といったありがたい意見をいただいている。裁判所としては、できる限り国民の皆様幅広く家庭裁判所の手続を知っていただきたいということで、これらの行事を行っている。新潟家庭裁判所においては、昨年からは、春の憲法週間行事では家庭裁判所内のいろいろな設備を見ていただき、秋の法の日週間行事では模擬の審判や調停を行うこととしている。今年は模擬調停を行う予定であり、一部参加型で実施することを検討している。

質問のあった新潟家庭裁判所のホームページのアクセス数については、残念ながらカウントできていない。

(委員)

新潟家庭裁判所のホームページについて、地図などのアクセス方法は探せば出てくるとは思うが、トップ画面上に見当たらない。通常、トップ画面に必ず「アクセス」とあってリンクするようになっており、クリックするとすぐに地図等が出てくる。そうでないと一般の方にはなかなか探せないと思うので、なるべくそういった手間を減らした方がいいのではないかと。

また、一般の方は、地方裁判所と簡易裁判所と家庭裁判所の区別がつかないと思うが、それがどういう役割分担になっているのかといった説明はされているのか。それらの区別について長い文章が書いてあっても、ほとんどの方が理解できないのではないかと思う。「組織構成」が書いてあっても、一般の方は組織について知りたいのではなく、自分が抱えているトラブルをどこに相談すればよいのかを知りたいのではないかと。

(裁判所出席者)

最高裁判所のホームページの中に、「裁判手続の案内」というページがあり、その中に「裁判所が扱う事件」として、民事、刑事、家事及び少年の四つについて説明をしている。その下には、よくある質問ということで「Q&A」が掲載されている。

(委員)

おそらく一般の方は、家庭裁判所が家事事件を扱っているということ自体が分からないと思うので、簡単な導入を作った方がいいのではないかと。

(委員)

ホームページ上に地図はあるが、全体的に文字ばかりで取っ掛かりがない。まず新潟県の地図があり、そこをクリックすると中に入って行き、最終的に所在地の文字情報が出てくるようになっていて分かりやすい。確かに「Q&A」はあるが、それをもっと前面に出し、例えば「離婚するときは子どもをどうすればいいの」という質問に対して、そこから引いていくという構成にしてはどうか。

全部の裁判所を網羅しようとする手が付けられなくなると思う。裁判所が取り扱うのは、自分から積極的にアプローチしていかなければいけないことと、自分が強制的にやられてしまうということの二つの面があると思うが、家庭裁判所の場合は、利用する方が自分から積極的にアプローチしていかなければいけない問題に対して、広報活動を充実していくことが重要なのだと思う。利用者のニーズはどこにあるのか、それに対してどういう答えを速やかに伝えられるのか、もう一度考えた方がいいのではないかと。住民へのサービスをどのように充実させるかという観点から見ると、やはり形態が旧態以前としているように見えるので、検討の余地はあると思う。動画があるのもっと見やすいのではないかと。

(委員)

ビデオは裁判所で流していると思うが、そこに来る人は限られていると思う。可能であれば先ほどのビデオなどはよくできているので、インターネット上の動画で見られるようにすれば影響力は大きいのではないかと。

(委員)

私の職場でもホームページはあるが、最近の若い方はホームページ等に高度なものを求めている。魅力的なもの、開いたときに目を引くもの、自分の目的にすぐたどり着けるもの、また、古い情報はすぐに削除して絶えず最新のものにし、情報にどこからでも入っていけるといいうものが要求されているようであり、ホームページをそういったものに変えていかなければならないのではないかという議論をしているところである。自分たちの考えや知識には限りがあるが、業者が面白い案を出してくれることもあり、少し若い人の感覚を取り入れていき、魅力的なものを示していかなければいけないのかなと考えている。裁判所のホームページでも、最初に「何をお求めですか」という質問があり、そこを開くと「離婚」や「子ども」、「自分が罪を犯してしまった」という項目があって、そこから入っていけるとか、そういったものであれば魅力的なものになるのではないか。

(委員)

当課の相談室では、DVについての相談もあるが、最近相談室に電話をかけて来られる方にはインターネットで調べてくる方もいる。その方たちも最初から当課の相談室を調べて電話してくるのではなく、キーワードで検索をして、そこにたまたまヒットした相談室の電話番号を見て連絡してくることがある。例えば、先ほどの後見手続のビデオで言えば、いきなり「後見人」と入力して調べる人は少ないと思うので、親の「介護」とか「契約解除」、「認知症」などといった自分の生活からイメージしやすいキーワードを入力するとヒットするようなものであると、多くの方に見ていただけるのではないか。

(委員)

ネットはこれから益々利用価値が高まっていくのは事実であり、ネット人口は増えつつあるという総務省の発表資料もある。その反面、65歳以上の人口割合は益々大きくなり、「ネット疎外者」と言われるネットを使わない方の対処方法も並行して考えないといけないのではないか。ネットを使っている方は非常に便が良くなるが、ネットを使えない方に対してはどうなるのかといったことについて、どのように考えているのか。

(委員長)

ネットを使う方、使わない方の両方に対処できるようにしていくのは間違いない。パンフレットやリーフレット等を利用し易いところに配布しているというのは、インターネットユーザーではない方に対する一つの広報活動だと思う。

仮に本人がネットを使わなくても、本人の周りにいる方々が補助をされて利用の提供をしているという場面に接することもある。そういう形での補助的な方の関与があることを前提としても、ネットを通じての広報というのは主力になっていくのだと思う。ただ、それ以外のものを切り捨てるということは考えられないので、引き続きリーフレットやパンフレット等を充実させていきたいと考えている。

(委員)

どのくらい手間と費用が掛けられ、それによってどの程度の効果を求めるのか、そういったことを考えて、どこを重視していくかを考えないといけないと思う。そういった意味では、ネットは費用対効果の面では一番適切なのではないかと感じている。パンフレット等のアナログ的なものに関しては、置き場所などを戦略的にしていかないと、費用を掛けて作っても結果が伴わないといったことにもなり得る。例えば、この10月に新潟にもアイドルグループができるということであるが、そういったある種のムーブメントに参加するなどすれば、それがきっかけで啓発に繋がることもあるのではないか。

(委員)

先ほど、高齢者社会でネットができない方の話が出たが、高齢者の方に対しては、民生委員が相談に乗って、家庭裁判所や成年後見制度を照会したりすることも多く、また、地域包括センターやケアマネージャーがそういった問題に深く関わり、家庭裁判所に結びつくということも多い。民生委員等の力は大きいと思うが、そういった方に対して研修などの広報活動を行う機会というのは多いのか。

(委員長)

広報という観点よりは、関係する社会福祉機関、例えば児童相談所等との定期的な協議会の機会は持っている。また、学校等の教育機関との協議会

や、警察との協議会も行っている。民生委員との協議会ということはあまり聞かないが、講師派遣要請というものがあれば対応できる場面は多いと思われる。

(裁判所出席者)

社会福祉協議会から、第三者後見人を養成していく関係で、裁判所の職員に後見制度を説明してもらいたいという依頼をいただき、後見を担当している裁判所書記官が実際にそちらに出向いて説明をしたという実績はある。民生委員については今のところ実績はない。

(委員)

民生委員やケアマネージャーなど、そういった方々に広報をしていただくことで裾野が広がるのではないかと。ただPRするのではなく、地域の要になる人に説明する制度をきちんとすることが、利用につながる広報の目的にかなうのではないかと。

(委員)

行事などに定員を超える応募があったということだが、年々増えているのであれば、裁判所への関心が高まっているということだと思ふ。争いや問題が起きると、法律ではどのように解決するのか関心を持つ方が多くなっていることも、その理由にあると思ふ。そういった中で、憲法週間や法の日週間だからイベントをしようというのでは、姿勢としては少し消極的に感じる。裁判所の広報とはどうあるべきなのかという点を考えると、様々な情報がある中で、間違った情報の誤解を解き、正しい知識を身に付けてもらうよう周知していくというのが目的のように思ふ。適切な所に適切な広報をするという点ではもう少し工夫が必要なのではないかと。成年後見制度について、社会福祉関係の方に正しい知識を持ってもらいたいのであればそこに向けるとか、青少年の非行ということであれば学校に向けるといったような、きめ細かい取捨選択というのがあるとよいのではないかと。

(委員)

ここに来る何日か前にホームページを開いてみたが、全国のページから入ると、新潟のページになかなか入ることができなかった。

感想になるが、パソコンでホームページを見るときは、一つの項目で一つ

のページとなっているため、それを順々に見ていき、頭の中で流れを作っていくことになる。その意味では、説明が一枚物になったパンフレットやリーフレットが置かれているというのは大事なのもかもしれないと思った。それから、バリアフリー情報がさりげなく記載されていたが、高齢者が多くなっていく中で、ホームページにそのような情報が記載されているのは、とてもよいことだと思う。

(委員)

ホームページでは、「お問い合わせ窓口」というのが最初のページに必ずある。それがないと、どこに電話してよいのか分からない。インターネットというのはすごく疲れるものなので、病院や公的機関を使うときに、ネットで一生懸命調べるよりも電話で聞いた方が早いと思うことがある。例えば検索サイトで「新潟家庭裁判所」と引いて、そのページからすぐに電話番号が分からないと、ものすごくストレスが溜まる。そのため、「アクセス」の他に「お問い合わせ窓口」というものをホームページの1ページ目に作り、すぐにリンク先に飛べるようにするのがいいと思う。

(裁判所出席者)

先ほどのビデオについてインターネット上の動画でも見ることもできたらよいという話があったが、最高裁判所のホームページから見られるようになっている。

(委員長)

ただ、そこに入る道を知っている人は使いやすいかもしれないが、初めてホームページを開いた人がすぐに見ることができるようなインデックスが充実しているかといった点では、ものすごく遅れているのは間違いない。やはり昔の発想で作っているのと、裁判所は、論理的整合性といったところから入るという傾向があるためだと思う。

(委員)

ページ上に「動画配信」とあり、スペースがあるのであれば、窓口を作り配信している動画の写真でも付けておけば、面白そうだから見てみようということに繋がるだけの話だと思う。ホームページの機能としては整合性があるが、ポップの付け方が古いというか、お役所的だと思う。

(委員)

私たち素人から見ると、専門用語が先に来ているように感じる。例えば、「家事事件」といったときに、「離婚」とか「こんなことでお困りじゃないですか」といったことから入って行けるとか、「少年審判」といったときに、「子どもたちがこんな事件に巻き込まれたら」といったことから入って行けるようであれば、手に取りやすくなるのではないか。困った上でそれを手に取られた方、見たいという方は、全くの素人であるということを常に考えていただき、わかりやすいものを作ることができればよいと思う。

(委員)

法律用語は大切にしなければいけないが、やはり日常的な言葉に一回かみ砕いてみるという作業をしないと、なかなか敷居が低くならないのではないか。結局できあがってみると、見やすいが堅い言葉が並んでいて使いにくいということもある。

(委員)

当課の相談室で扱う相談の定義を以前は「性別による差別的な取扱い」等の難しい言葉でパンフレットなどに表記していた。難しい言葉でも何となくはわかるが、自分が困っている点についてそこに電話して相談してもいいものかという印象を与えるような表現だったので、一般の人が見てもわかるような「離婚」、「DV」であるとか、「こういうことでお困りの方はこちらに相談して下さい」という表現に変換した。

(委員)

掲載する写真についても、にこやかなものに変えるだけで違ったものになってくる。最終的に人と人が接することによって成り立つ関係性なので、そこに人の顔が見えないというのは少し怖い印象がある。警察であればやむを得ないが、裁判所はもう少し優しいイメージでもいいと思う。

(委員)

裁判所のセミナーに関しては、本庁だけで行い各支部では行っていないということだが、新潟県は南北に長いので、こういったセミナーをぜひ各支部でやっていただければと思う。

(委員長)

ホームページが使いにくいの中には、立体的ではなく、平面的に設計されているという面もあると思う。予算を掛けなくても、いくらでも改善の余地はあると思う。

本日いただいた貴重な御意見，議論の内容を家庭裁判所の今後の実務の運用などの参考として役立てていただけるよう，家庭裁判所委員会としては期待することとする。

#### 第4 次回期日等

##### 1 期日

平成27年7月16日（木）午後1時30分から午後3時30分まで

##### 2 テーマ

少子高齢化社会において家庭裁判所が果たす役割について