

岡山家庭裁判所委員会議事概要

第1 日時

令和4年11月25日（金）午前10時

第2 場所

岡山家庭裁判所大会議室

第3 出席委員

1 委員（五十音順）

上西芳樹委員、加来典子委員、桑原和美委員、千賀卓郎委員、津田将寛委員、中島豊爾委員、槇野博通委員、山下晴海委員、脇由紀委員

2 オブザーバー

廣澤嘉孝事務局長、山口賢二首席家裁調査官、星島美喜首席書記官、川村隆次席家裁調査官、近藤隆夫次席家裁調査官、藤村裕三次席書記官、佐藤智彦事務局次長、曾根川寛訟廷管理官

3 事務担当者

遠藤愛総務課長、森宗尚史総務課課長補佐

第4 議事の要旨

1 開会

2 岡山家庭裁判所長挨拶

3 報告

総務課長から、前回の家裁委員会において「裁判所における働き方改革」をテーマに行った意見交換の結果を踏まえて、「事務改善リスト」の作成やメール等を利用した電子決裁等を試行することとしたことなどが報告された。

4 意見交換等

「利用しやすい家庭裁判所～家事手続案内の現状と課題～」をテーマに、別紙のと通りの意見交換が行われた。

5 次回の期日の決定、意見交換事項（テーマ）の決定

(1) 次回の開催日時

未定

(2) 意見交換事項（テーマ）

経費の削減について

6 閉会

(別紙)

岡山家庭裁判所委員会

◎委員長、○委員（委員長を除く。（ ）は、家庭裁判所委員会規則4条の何号の委員であるかを示す。）、△オブザーバー

◎委員長

それでは最初に、来庁者に交付する案内文書及び手続案内のロールプレイの映像を見ていただいた率直な感想、印象及び改善点について、御意見をいただきたいと思えます。

○A（1）委員

ロールプレイを見た第一印象は、説明者よりも、相談者の方がしっかりしていたという印象です。ロールプレイを作るときには、全然知らないことに引っかかってしまうようなエピソードを一つぐらいは入れないと面白くないというのが1点です。

もう一つは、窓口等で説明する人が、自分たちは時代遅れだということを、もっとしっかり自覚しておかなければなりません。今の時代、技術的にはほとんどのことはもうデジタル化でやることができます。デジタル化でできることは、デジタル化でやるということを、国全体として決めて、どんどん進めていくべきです。住民は、本当に必要なことだけしたらいいという仕組みであればいいのですが、今のシステムはそうなっていません。だから、みんな、「よく分かりました」と口では言うものの、内心、不満に思っているのではないかと思いました。

◎委員長

ロールプレイについては、確かに私も説明に対する苦情のようなものを入れた方がいいのかなという感覚は、分かるような気はします。「時代遅れ」という御指摘

は、誠にそのとおりでして、今裁判所も一所懸命デジタル化に向けて行っているところですが、まだなかなか進んでいないというところです。

○A（1）委員

今回とあまり関係がないのですが、家庭裁判所で裁判記録を廃棄したという問題がありましたね。これは私は大問題だと思います。我々の職場でさえ、重要な文書は、ある意味永久保存にしています。本来は5年経ったら捨てていいとか、いろいろなことがありますけど、かつての担当者が実際に見て書いたものは本当に大切ですから、マイクロフィルムにするなり、何らかの形で保存しています。ですから、家庭裁判所が保存していなかったということに、私は非常に驚きました。裁判所の個々人の責任ではないでしょうけれど、よろしくお願ひしたいと思います。

◎委員長

誠に耳の痛い御意見を拝聴しました。最高裁を始めとして、今後取り組んでまいりたいと思っているところです。

デジタル化についても、御指摘がありましたとおり、今一所懸命取り組んでおりますが、まだまだ追いついておりません。今回は現状の家事手続案内について御意見をいただきたいのですが、ほかに、ロールプレイを見られた御感想などはありますか。

○B（1）委員

ロールプレイですけれども、確かに、相談者の方はよく分かっていて答えられているので、スムーズに本当に事務手続だけを進めておられて、説明も非常に丁寧だと思いました。でも、恐らく普通に相談に行かれる方は、もっと分からない方が行かれると思うので、その人の立場に立ったロールプレイではないなという印象があります。

あともう一つは、スマホでホームページがどこまで見られるか確認したのですが、なかなか自分が知りたいと思うページに行きつくことができません。何度も何度も同じところに戻ってきてしまいます。違う裁判所のページに行ってしまったたり、事件のページに行ってしまったという感じで、目的の書類までなかなかたどりつかないです。世代によっても違うかもしれませんが、今の時代、あらかじめ調べておいて、ある程度分かってから手続に来たいという方が多いと思いますので、やはりホームページが分かりにくいという印象が非常にあります。

あとは、公務に関するQ&Aとか、いろいろ出ているのですが、このQ&Aが少ないと思います。聞きたいことというのはもっと細かいところがたくさんあるのですけれど、この辺のQ&Aが非常に事務的なところしか説明されていないため、あまり親切ではないと感じました。今の時代、Q&Aをネットで見ても、いろいろな情報を得ることが多いので、細かいところをQ&Aで示していただく方がすごくありがたいのではないかと思います。

あとは、手続の流れについてなのですが、横の文字が多いですね。それから、最初の振り分けのところも図式化されていない。こっちの人はこっち、こっちの人はそっちというように流れ図という形で、図式化されたものが見えなくて、本当に文章だけなので、なかなか理解されないかなという感じはします。手続案内をもう少し図式化していただくと分かりやすいと思いました。

◎委員長

ホームページについて、オブザーバーから何か御説明はありますか。

△オブザーバー

ウェブサイトについては、確かにループ回遊性というか、最高裁判所が作っているページと岡山家庭裁判所が作っているページがそれぞれありまして、結局どちらに行けばいいのか分からない、またどちらかに行くといつの間にか違う所に飛んで

いるというような問題がありますので、今考えておりますのが、岡山家庭裁判所のウェブサイトにも、件数の多い手続については、盛り込む方向で検討しています。岡山家庭裁判所のウェブサイトを見ていただければ、各手続の書式やお配りしている案内ツールが見れるようにしたいと思っています。さらには、FAQまではいかなくても、岡山家庭裁判所における典型的な説明の範囲で、Q&Aのような形で載せることについても検討を進めているところです。

◎委員長

なかなか至っていないのですが、改良していこうと考えているところです。

ほかに御意見はありますか。

○C（1）委員

手続の部分ということですが、このロールプレイが、新しい担当者に見てもらったためとか、いろいろな人に見てもらったためとか、どういう目的で作られたかによって、いろいろ意見があると思います。いろいろな識者の方に見てもらおうという意味であれば、これでも別にいいのかもしれませんが、例えば、新しく入った方に、指導用に使うというのであれば、先ほど御意見がありましたように、もう少しトラブルが多いポイントであるとか、説明に時間がかかっている部分は、どういうところが多いのかなということをもう少し重点的に絞って作ってもいいのかなと感じました。

あとは、デジタル化といったところは、これから進めていかれるということですが、いろいろなケースもあろうかと思いますが、全国でも例えば岡山だとか広島とかによって、間違うところが違ったりすることはそんなにないと思いますので、集中的に、コールセンターのように、ウェブで対応するものをどこかが作るということも一つあってもいいのかなと思いました。

それとは別に、抜本的にではなく、今ある部分で言いますと、手続に来られる方

のほとんどが、前向きなと言いますか喜んで来ているわけではないので、いかにストレスを持たせないとか、これ以上、増幅させないというところが一番大切だと思います。いろいろなアンケートなどで調べてみたら分かると思いますが、間違えるところが、何か所かキーポイントがあると思うので、そこを徹底的に押さえるということが、一番近道ではないかと感じています。もっと言えば、初回で説明が足りない、何度も説明が必要になるので、初回をなるべく丁寧にすることで、二度手間、三度手間にならない、あのとき言った、言わないみたいなことにならないのではないかというふうに感じましたので、初回を何とかできるだけ押さえていけたらいいと思いました。

それから、先ほどのロールプレイでも、いろいろなやりとりがありましたけれど、おそらく、メモをしないと全てを理解することはできないと思いますので、例えば、その説明の横の部分に余白を設けて、ちょっとメモを残してもらおうとか、こういう場合であればこうですよとか、間違えないでほしいところがあったら、そこをもう少し分かりやすく説明を加えたものを渡してあげるようなことがあるといいと思います。何度か見返さないといけないので、そうした方が親切なのかなというふうに感じました。

◎委員長

このロールプレイは今回の委員会のために作成したので、ちょっときれいにでき過ぎてるかもしれません。確かにおっしゃるように、説明したことを資料に書いてあげるとか、丸をして強調してあげるとかいったことはしていると思います。

○D（2）委員

ホームページの関係は、多分、従前から何度も言われている話なので、是非少しずつでも改善していただきたいと思っています。やはりホームページを、その案内の参考に引用できない、ここにこう出てますよと言いたい、書き損じたら、書式を

ホームページからダウンロードして確認できますよって言いたいけど、言わないのか言えないのか、そういうのを少し感じました。

あと、この書式で少し気になった点を何点か申し上げさせてもらいます。

まず、管轄のところは、ロールプレイでもその問合せをいただくようになっていたと思います。倉敷などは、どこがどこの管轄か少しややこしい部分があったりするので、これを紙ベースで用意しておくのがいいのかなどは、少し悩むかなと思います。紙にしても確かに見にくいので、問い合わせをいただいた方が早いかもしれませんが、そこが少し悩ましいなと思いました。

その次に、申立費用の欄の括弧書きの「ただし」以下は、普通に見れば、郵便切手にかかっているところは分かるのですが、余白の関係から、収入印紙も要らないと思う人が中にはいるのではないかというふうに見えます。これは空白の取り方を少し変えるだけで変わらなと思うので、郵便切手だけの例外、3枚が1枚になるのが少し分かりやすくなったらいいなと思いました。

あと、その2つ下の「申立後の進行」のところですけど、ロールプレイだと「最終的に受理通知書がいく」と言われていましたが、それを明記されたらいいのではないかなと思いました。それまでは手続が終わってないですよ。照会や回答書のやりとりをしていると日数がかかることがあり得るかなと思いますので、「受理通知書が届く」ということを少し書いていただくといいのかなと思いました。

あと、裏面の必要な戸籍謄本が分かりにくいので、少なくとも全員必要なものと、それ以外というものを並列にするのではなくて、全員必要なものはこれで、パターンに応じて3パターンありますよと言いたいためには余白を設けたり少しいろいろな何か工夫をした方が改善できるかなと思いました。

最後に、細かい話ですけど、文字の関係で、第3順位相続人のところを見て、被代襲者の括弧の「本来の相続人」というのが分かりにくいなと思ったので、「代襲相続人の親」とか何か書き方がないのかなと思いました。

◎委員長

郵便切手の下に少し余白がある部分をなくした方がいいということですか。

○D（2）委員

はい。私はなくした方が見やすいです。あるいは、「ただし」という文言を少し右にずらすなどして、括弧全体を郵便切手にかかっているというのが分かりやすくなればいいかなと思います。だから、収入印紙と郵便切手の空白を1行空けて、郵便切手の字句を下げればいいのではないかと思いました。

○A（1）委員

郵便切手は、問い合わせたりいろいろ実際に使うものでしょう。収入印紙は何ですか。どこかの省庁に入るのだと思いますが、受け取る省庁が違うから分けているだけではないかと思います。この点もデジタル化にすれば、もうすぐなくなるのではないかと思います。カードで支払うことでいいのではないかと思います。

手間のかかることを、根本的に改めていく必要があると思います。細かく改善を考えるよりも、デジタル化するためにどうしたらいいかに人を投入した方がいいと思います。

◎委員長

予算の関係もありますのでなかなかできない現状です。

○A（1）委員

例えば、人に対しては、30しか予算がついてないとしたら、30のうち、5はデジタル化に、完全に専属で投入するという判断が必要だと思います。

◎委員長

裁判所としては鋭意努力しているところでございます。

他に御意見はありますか。

○E（2）委員

先ほどのロールプレイは、非常にスマートな御説明で、こんなにスムーズに御説明がうまくいって、本当にいいなという感想を持つようなすばらしいスマートな説明だったと思います。

実際には、記載例などを参照しながら説明されるので、ある程度分かりやすいのかなと思ったのですが、実際に、御本人たちが手続をされて、一番滞りが出るのは、「連続した戸籍を、出生から死亡まで取ってください」という、さらっとしたあの御説明の部分なのではないかと思えます。県外を転々とされているケースにおいて、戸籍を連続して取るということ自体のイメージがなかなかつかみづらいことが多いのかなと思えます。例えば具体的に、その突っ込んだ質問があったりするのか、あるいは、ケースによっては、職権で取ってくださるケースがあるのか、もしその辺りの実情がありましたら、教えていただければと思います。

あとは、時間20分が目安ということでしたが、我々法律相談等でもそうですが、なかなか30分あっても時間が足りないということがあります。大体20分以内ぐらいで収まるものなのか、それはあくまで目安であって、延びるケースの方が多いのか、その辺りの実態を教えてくださいたいと思います。

△オブザーバー

連続した戸籍を取るというのは、口では簡単なのですが、実際には戸籍はその本籍地の役場でしか取得できませんので、郵送であったり、直接赴いて取得する必要があるため、大変な御苦勞をお掛けすることは承知しております。

ただ、相続関係を明らかにするために、戸籍という制度がございますので、相続放棄の申述を受理するかどうか判断する上では、戸籍を提出していただくというこ

とは、相続関係を確定するには必須です。

家庭裁判所が職権で取るということについては、相続放棄という手続は、当事者が御自身の意思で主体的に手続をすることになっておりますので、裁判所が後見的に戸籍を取ることは、よほどのことがないと難しいと考えております。

あとは、手続案内ロールプレイについて、御覧いただいたものが17分でしたが、御説明したように、まず、お話を聞いて、相続放棄の手続であると把握するのに何分かかりますし、なかなか説明を理解していただけない場合もありますので、実際、20分で終わるのは難しいというのが現状です。

○A（1）委員

どれぐらいかかっているのですか。私の感覚では、1時間かかると思います。

△オブザーバー

窓口案内する者も慣れているので、話すポイントや、その方に応じたメリ張りをつけた説明を意識しています。

○A（1）委員

「絶対これを持ってきてよ」ということを言うのですね。

△オブザーバー

そうです。ですから、感覚としては30分くらいだと思います。

◎委員長

その「連続した戸籍を出してください」という説明をするときに、加えて何か具体的な説明はできないのでしょうか。戸籍謄本を取って見ないと、どういうパターンに当てはまるか分からないから、あらかじめ説明をすることはできないというこ

とになるのでしょうか。

△オブザーバー

そうですね。そこで相談者の方から追加で質問があれば、具体的に似たパターンを御説明することもあるかと思うのですけれども、通常は今ぐらいの説明にとどまっている感じですか。その点は検討した方がいいかなと感じました。

○A（1）委員

これだったら、もう途中でやめて宙ぶらりんになるケースが結構増えるんじゃないかと思います。今は、スムーズにいて、終結しているケースと、それから途中で止まっているケースと、どれぐらいの割合であるのでしょうか。

△オブザーバー

相続放棄申述受理の申立てがあった場合、そのままずっと止まったままになっているというのはなくて、最終的には受理か却下という結論が出ておりますけれども、例えば、申立てから1か月以上経ってしまうような案件は、感覚的には、2割弱ぐらいあります。

○A（1）委員

通常は1か月あれば、全部最後までいっているということですか。

△オブザーバー

通常は申立てがあってから、裁判所が何らかの結論を示すまで1か月以内で終わっています。

○A（1）委員

相続放棄について窓口相談に来た人のうち、何割が最後までいっているのですか。

調べていないのですか。必ず自分がやっている仕事はどうなっているかということ、ちゃんと分かっておく必要があります。言われたことをやっている中で、全体の流れがどうなっているのか分かっておかなければならないと思います。

◎委員長

統計は取っているのですが、窓口に来た方という形では取っていないということですね。

△オブザーバー

そうです。

○A（1）委員

統計はどこから取っているのですか。

△オブザーバー

実際に申立てをされた時点から、どのような形で結論が出たかというところまでです。

○A（1）委員

本籍をいろいろ転々としていて、先々祖の戸籍を取ることができなかったために、相続放棄申述書を出すことができない人も多いんじゃないですか。

△オブザーバー

もしかしたら諦める方もいらっしゃるかもしれないです。

○A（1）委員

もしかしたらではなくて、相続放棄申述書を出すことができない人がどれぐらい出ているかということが、家庭裁判所がどの程度機能しているかを見る一つの指標になると思います。だから、大切ですよと言っているのです。今後、調べてください。

○D（2）委員

データを取ることが必要というのは、よく分かりますが、なかなか難しいだろうと思います。代理人がつくケースとか、代理人が正面からついてないけど、司法書士が書面の作成とか資料収集をされているケースとかいろいろあって、窓口に来た人が自分だけでは分からなくて、司法書士や弁護士のところにご相談に行って、手続が可能になったというケースもあると思いますので、なかなか正確なデータが取りにくいのではないかと思います。

○A（1）委員

正確には取りにくいということですね。

○D（2）委員

はい。

○A（1）委員

もう一つだけどうしても言っておきたいのですが、知的能力が普通以上ない方の場合は分からないと思います。そのような人に対してはどのように説明するのですか。全然分からないと思います。家庭裁判所の手続ではない人については、ほかの機関を紹介することもあると説明されていましたが、ほかの機関というのはどこに

あるのですか。窓口であれば、窓口と言ってあげてください。本当に、当事者の人はいろんな人がいらっしゃるし、発達上の問題を抱えた方も多いため、そういう人への配慮が必要だと思います。

◎委員長

今回は相続放棄の申述の話ですけれど、ほかの問題でもいろいろな方が来られていて配慮が必要な方も結構来られますけれども、そのような場合にはそれに応じた対処、対応をしております。

○F（3）委員

今まで出た以上の改善点は特に思いつかなかったのですが、ロールプレイを見た率直な感想としては、個人的には、こうやって相続放棄の申述をやっていくんだなと思いました。今まで1回もやったことはないですけど、これならできるのかなと、そういう印象を持ちました。

まだ年齢が若いので理解できたというところはあるかもしれないので、高齢の方などがこれから増えて、そういう方たちに対して、どうやって説明していくかというのは、確かに考える必要があるなと思いました。

○G（1）委員

皆さんがもう大分言われたので、そうだなという同じ意見もありましたが、ロールプレイを見た感想を言います。皆さんは個別のケースとか、もう少し突っ込んだ方がいいとかおっしゃっていましたが、見る側からすると、いろいろなトラブルが起きたケースとかの長い映像を見たいと思う人もいないと思いますし、人に見せるなら大体5分、5分以上の長い映像はもう見ないというのは、ある程度分かっていますので、ポイントだけでもいいのかなと思いました。

今日は、我々に見せてくださるために映像を作ってくださいっていますが、カメラ

のマイクで撮影されていましたが、音はやっぱり聞こえにくいので、お年寄りの人たちであれば、ああいう作り方をすると聞こえないと思います。それから「ここは何とか抄本じゃなくて、戸籍謄本ですよ」とかというようなポイントは、やっぱり字幕が出てこないと伝わらないと思います。

ただ、こういうふうにロールプレイや映像で見せていくというのは、非常に分かりやすいので、そういう方法をとればいいのかと思います。大体、戸籍や相続放棄といったキーワードでアクセスして情報を取りにくるので、自分たちのホームページの中に映像を置いておき、特別なケースを表すなら、項目をたくさん分けてVTRもたくさん作った方がいいのかなと思いました。ですが、最近の人は、それを選んで見つけに行くのは割と得意なのですけど、とにかく長いものは見ないので、短く簡単に端的にまとめていくというのがいいと思いました。

ただ、個別相談する方からすると、いろんなケースがあるので、結局は窓口に来たからの説明がもっと大切になるだろうと思いました。

○H（４）委員

いろいろ御意見をいただきありがとうございました。

いずれも、なるほどと思って聞かせていただいたところでございますけれども、その中で特に印象に残りましたのが、窓口に来る前の段階で、どの程度、我々が聞きたいことをお知らせしておくかということの重要性です。ホームページをもっと改善した方がいいというお話もいただきました。

あと、今、映像もあらかじめ作っておいて、それを裁判所のホームページに事前に載せておくということも重要なんじゃないかという御意見も、確かにそのとおりで、ある程度予習と言いますか、こういうようなことを聞かれるんだな、こういうような書類を準備しないといけないんだなという頭作りをしておく、実際に来庁していただいて、そこでお話しするときも、非常に頭に入りやすいということについて、全くそのとおりだというふうに伺いました。非常に頭の中を整理することが

できました。どうもありがとうございます。

◎委員長

それでは、次に窓口等において、顧客や利害関係者に対する対応業務の工夫の実情について御意見を伺いたいと思います。

弁護士事務所や、会社等にもいろんな方が来られると思いますが、何か教育とか、ほかに工夫されておられることをお聞かせいただけますか。

○G（1）委員

非常に難しいですね。先ほど意見が出ていたデジタル化でできることはデジタル化しています。具体的に言えば、講演をしてくださいという依頼があれば、ホームページから書類をダウンロードしていただいて、送っていただいたらこちらから連絡をするというような流れでできるようにしています。けれども、我々のところに来られる人は、大体トラブルというか、会社に対して意見を言って来られるようなケースが多く、個別に1対1で向き合って対応するしかないので、いい解決策があるかと言われると、私の方からアドバイスできるようなことはなくて、来られた人と1対1で向き合って話をしている状況です。その対応は、すぐ終わるときもあれば、長く続くときもありますし、裁判に発展することもあります。

◎委員長

そういうケースで対応するための、訓練というような何か工夫ですとか、皆さんで話し合っただけで何かやっているということはあるですか。

○G（1）委員

そうですね。我々の場合よくあるのは、実名を用いるのか匿名を用いるのかとかというような社会的にもすごい大きい問題があったりしますが、そこはその勉強

会をするとか、常に情報共有して、それぞれ考え方は一人ずつみんな違いますけれど、会社の方針としてこうしようと決めています。また、その事案が起きたときに、それぞれの個別のケースで相談をし、会社全体として対応の方向性を確認した上で進めていく、というようなことの繰り返しです。ですから、このような場合はこれだとかいう、ある意味全部決まっているというわけではありません。基本的なスタンスはあるのですが、個別に全て違いますので、いろいろな問題について、全て個別に検討する方法をとっており、アナログというか、昔と何も変わっていないところはあります。

○A（1）委員

いろいろな説明を求めて窓口へたくさんいらっしゃいますけど、やはり一人でちゃんと説明できるときは、それでいいと思います。けれども、問題は、周りの人がどの程度困っているか、何をしているか、各々がかすかに見てないと駄目なんです。これができていない、最初できていなかったもので、とことんこれを教育して、今は本当に対応に苦慮する方が来たりしたら、職員全体で対応します。そうすると、その中に波長が合う人がいるんです。そのように一人だけに任せっぱなしにすることなく、周囲の人が何となく気を配っておくことが大切だと思いますね。

◎委員長

ほかに、日常的に窓口業務などで社員教育的なこととか何かされていますか。

○A（1）委員

やっています。職員6人で東京ディズニーランドに接遇の勉強に行かせたりということは、日常的にやっています。

○C（1）委員

やはり窓口の対応では、いろいろな方が来られるということになると思うので、先ほどから出ていますように、情報の共有というのは一番ですので、その人を孤立させないということがすごく大切だと思っています。その中で、対応にはいろいろ知恵や工夫があったりしますので、難しい事案、特にトラブルの事案については共有するという形をとっています。

あとは、多く御意見をもらうところ、ここが分かりにくいとか、ここでつまずいたということについては、統計をとってみると結構はっきりするので、そこを今できる中でどうにか潰していく、改善をしていくということが近道なのかなと思っています。そういったところが分かってくると、新しい人が入ってきたときの教育や、研修のときに重点的にその辺りをお伝えしたり、教育したりということにつながっていくのではないかと考えています。

◎委員長

どういうところでつまずいたとか、どんなトラブルがあったのかというのは、どういった方法で情報を集めているんですか。

○C（1）委員

いろいろ現場で聞いて吸い上げる部分があるのと、もう一つは、電話で苦情とか、意見が入ってくる、オペレーターの方で最初に話を受けますので、そこで聞いた内容をデータ化というか、集計をして、それを共有するようにしています。笑顔がない、挨拶がないと言う人から、こういったところで、こんなことがあったとかと言う人など、いろいろ幅はありますが、そういった中に、統計上隠れている部分だとか、我々として教育がされてない部分というのは見えてくるので、そういった集計したものを利用するようにしています。

○F（3）委員

私の職場では、窓口いきなりお客さんが来たりすることは余りなくて、こちらの方から関係者に電話をかけて、呼び出しをして来てもらうということになるので、すけれど、なかなか電話で話をしても「来たくない。」「絶対行かない。」といった対応に苦慮する関係者は当然いて、そういう場合にどう対応したらいいかという統一的なマニュアルみたいなものは、組織としては特にありません。教育としては、大部屋とって、若手、ベテラン、中堅ぐらいの職員が1つの部屋で仕事をしていて、先輩がどうやって呼び出しているのか、どういう仕事をしているのかというのを間近で若手が見て学んでいくというスタイルです。私も隣に先輩がいて、先輩が呼び出しをするときに、相手に電話口で大声で呼んでいるのを見て、ああこうやってやるんだなみたいな感じで学んでいくという方法をとっています。工夫の実情としては、1つの部屋でベテランも後輩も仕事をさせて学んでいくという社員教育みたいなことをしているということをお伝えします。

一般職員の方でも、窓口に来るのは、大体事件関係者で、あらかじめこちらから、電話などで話をして、理解してもらって来ているので、窓口で対応に苦慮することは余りないかなという印象です。

○B（1）委員

私の職場では、今回のお話には合わないかもしれませんが、やはり相手の方が何を言いたいかははっきりしてないことが結構多いので、何を言いたいのか、何を聞きたいのかというのをちゃんと聞き出すということが一番大切だと思います。はっきりと言いたいことが分かっている場合には理解できるのですが、そうではない場合が結構あります。相手が言いたいことがあるのだけれど、伝えられなくて、ストレスになってしまうとか、不満になってしまうということがあるので、そこが一番大切かなと思います。あと、やはり問題の内容にもよりますけれど、小さなことであれば、その部署で共有する、それから大きな問題に関わるようであれば、できるだけ上にすぐ上げる、そういう報告のスムーズさというのがすごく大事じゃないか

などと思います。

例えば、職員が業者と対応するという事は、余りなくて、あるとすれば、近所の方から苦情などがくるというようなケースです。そういったときにも、ふだんから近隣の方とのコミュニケーションをよくとっておくということがすごく大事で、それによって、同じことでも、相手の言い方も変わってきますし、こちらの対応で決まるのかと思うので、その辺りは、近所の方と接する機会を常に大事にしています。

◎委員長

何が言いたいかわからないという方は結構おられるかなとは思っていますけれども、それを聞き出すという力は、何か教育とか勉強とかされているのでしょうか。

○B（1）委員

そうですね、研修のような形であったり、例えば、カウンセラーの方と話をする機会を利用したり、あるいは研修とまではいきませんが、こういうケースがあったというようなことを情報共有するという機会は定期的に設けています。

◎委員長

弁護士事務所の方では、どういう感じでしょうか。

○D（2）委員

弁護士2人、事務2人の体制なので、余り参考になることはないと思うのですが、やはり苦情であるとか、対応に苦慮する方が来たときは、これはもう弁護士に任せると、事務方では対応しないというのがまず基本です。電話等で、弁護士がいつ帰って来るのかとか、弁護士から折り返しの連絡をしてほしいとか、そういう連絡がかなり多いです。そのときに、誤りを伝えないことですね。例えば、倉敷

の期日に1時半に行ったときに、「3時には帰ります」とかですね、そういう不用意なことを言うと、帰れないケースもあるので、もう少し余裕をみて答えさせるとか、あと、折り返しの連絡を要求されても、今日できるとは限らないと、なるべく早目に連絡するよう伝えてはおきますといった対応をさせるようにしています。連絡先をちゃんと聞いておくとか、そういう一番基本的なことは、指導をしています。

◎委員長

確かに、不確かなことを伝えないというのは、裁判所も同じですね。

○E（2）委員

弁護士事務所の場合、まず最初の窓口としては、事務員が対応させていただくのですけれども、なかなか話が伝わりづらいとか、これはちょっと難しいという場合には、必ず弁護士が代わって対応するということは、先ほどD（2）委員がおっしゃったとおりになります。実際に事務所にお越しになるときは、基本的に予約制という形をとりますので、いきなり、直接中に入っていて対面でお話しするというケースは、事務所で相談を受けるという形では少ないです。事務所にお越しいただくというケースだと、ちょっとこの方は話が長くて聞き取りづらいなと思う場合や意思疎通がスムーズに図れないときには、事前に簡単に時系列に並べたものや、あるいは自分が一番気になるところについてはメモを作成してほしいとお願いをするケースがあります。窓口的なイメージに近いのは、法律相談ですが、一般の法律相談会では、相談者と事前にお話ができるわけではなくて、直接相談会場にいられて、30分区切りでどんどん御相談を受けないといけないということになります。まさに窓口対応に近いようなもので、そもそも法律相談という枠にのらないケースもあれば、御相談内容が、30分という時間の中では酌み取れないというケースもあって、そういう場合にどう対応するのかというのは、いつも苦慮をしていますので、それこそいい工夫があれば、私も勉強させていただきたいなと思っています。

す。

御本人に気持ちを話していただくと、なかなか収まりがつかなくなるので、余り刺激しないように、一番困っておられることは何かということできるだけシンプルにつかむことを心掛けています。初めの段階でいきなり切り出すと、感情を害してしまうので、多少、感情をお話しになった段階で、頃合いを見て、「一番お困りの点で、一番気になっているところはどこですか」という感じで、できるだけ早く相談内容をつかむようにすることで、時間内の対応ができるように工夫をしています。

◎委員長

ほかに裁判所にこういうふうな対応をしてほしいといった要望ですとか気になっている点など御意見はありますか。

○A（1）委員

教えていただきたいのは、もっと近代化を早く進めてほしいと言うときは、どのルートを通じてどこへ言っているのですか。最高裁へ言ってることはよく知っていますけど。

○D（2）委員

こういう会議でそういう意見をされた委員がおられるということが報告として上がっていくのではないですか。

◎委員長

今回の議事録にも記載されます。もちろん、デジタル化の御要望があるということは、重々承知しております。

○A（1）委員

全国から要望が出ていると思いますよ。

◎委員長

はい、鋭意進めているところです。

○A（1）委員

よく分かりました。予算に制限もありますからね。

◎委員長

裁判所委員から、何かお聞きしたいこととかありますか。

○H（4）委員

お聞きしたいことというよりは、感想といいますか、非常に、私個人的にも、大分、意を強くしたというところがありましたので、その点を申し上げたいと思います。

対応業務の工夫のところ結構重要なのが、その組織の人の横のつながりといいますか、こういうことで問題があったということをミーティングやそのほかの手段で情報共有することは、各委員が所属されておられる組織の中で、実践されていることの結構重要な一部であるということが非常によく分かりました。

少し長くなりますけれども、最近のこの相続放棄で問題となったことと、それらの対応を申し上げたいと思います。

例えば、夫と妻、それとその子が二人いたとします。で、夫が亡くなり、残ったのは妻と子二人です。この子二人としては、夫の遺産を全部妻に渡したいということで、子二人が相続放棄をするという事例があります。これまでは、「あ、分かりました。じゃあ子二人から相続放棄の申述ですね。」ということで受理をしていた

のが何件かありました。

ところが、実はその亡くなった夫に兄弟がいて、「子が相続放棄をして、妻が亡くなった夫の銀行預金をそのまま相続したいので、手続お願いします。」と言って銀行に行ったら、「いや、実はその夫には別に兄弟がいますので、妻が全部取得できるわけじゃありませんよ。」と言われて、相続放棄の申述の取消しの申立てをする例というのが、今年に入っただけでも、少なくとも二、三件ありました。これは、やっぱり問題なのではないかなというふうに思いました。それで、どこをどこまで遡っていったらこの問題を解消すればいいのかなということ、大分遡っていき、この手続案内のところで、きちんとそういう目的とかも確認しておいた方がいいのではないかと、このところまで遡りました。それを話し合ったのが、このミーティングだったんですね。ミーティングで問題提起をして、ほかの職員と問題意識を共有しました。この最初の手続案内のところで、それを注意喚起していただくとか、あと、説明文書に「遺産を配偶者だけに相続させるためには、第1順位から第3順位の相続人の相続放棄が全て受理される必要があります」という一文を入れてもらうとか、こういう細々としたところで、いろいろな工夫をするようにしました。

今、申し上げたのも、やっぱりミーティングの中で情報共有をして、問題意識をこの裁判所の担当部署の職員全員で認識共有したから、そういうことができたというところだったのです。

ちょっとアナログかなと思っていたのですが、今日の委員の皆様方のお話を聞いてみると、やっぱりそのアナログなんだけれども、情報共有するというのが実は重要なのだなということが改めて分かりましたので、この方法も有用な方法ということで、今後も続けていきたいなと思います。

それと、もう一つは、デジタル化というのは、A（1）委員からも御指摘いただきましたけれども、私も全く同じ意見でして、特に、電話による問合せとかを、全部AIで分析させて、それを集積してみると、多分、ここに引っかかるんだろうなというのが出てくるところがあると思います。ただ、残念ながら予算の関係の問題

とか、技術的な問題等もあって、なかなか実現しないというところが実情ではございます。

私も期待しつつ、待っているところなのですが、今日、A（1）委員からも御指摘いただきましたので、改めて、私の方でも、そういうことをいろいろな機会に発言しようかなと思ったところでございます。

今日は、そういう意味で、非常に意を強くする会というふうに私の方は認識することができました。どうもありがとうございました。

◎委員長

1問、2問を通じて何かほかに御意見はありませんか。

それでは、以上で意見交換は終了させていただきます。ありがとうございました。