

第15回岡山地方裁判所委員会議事概要

1 開催期日

平成21年6月25日(木)午後2時

2 開催場所

裁判所大会議室

3 出席者

(1) 委員(五十音順)

岩崎吉明委員, 岩藤美智子委員, 大前進委員, 春日通良委員, 高山光明委員,
中村有作委員, 東正博委員, 平松敏男委員, 藤原健史委員, 森陽子委員
(三宅盛夫委員, 山上晃稔委員は都合により欠席)

(2) 事務担当者

妹尾次男事務局長, 奥靖史事務局次長, 安原伸総務課長, 岩井守人民事訟廷
管理官, 森安祥子岡山簡易裁判所庶務課長, 仁科喜勝総務課課長補佐

4 議事

(1) 開会宣言(総務課長)

(2) 委員長あいさつ

(3) 新任委員のあいさつ

岩崎吉明委員及び大前進委員から自己紹介があった。

(4) 「おかやま犯罪被害者サポート・ファミリーズ」, 「さんかくナビ」について

それぞれのリーフレットを各委員に配布し, その活動状況等について, 安原
伸総務課長から紹介があった。

(5) 意見交換

岩井守人民事訟廷管理官及び森安祥子岡山簡易裁判所庶務課長から, 簡易裁
判所及び地方裁判所の民事事件に関する手続説明(リーフレットを用いた説明

等の工夫例，ロールプレイを用いた具体的な手続説明の紹介)を行った後，
「国民に利用しやすい裁判手続であるために，裁判所は何をすべきか。」について意見交換が行われた（発言要旨は5のとおり）。

(6) 次回の予定

ア 日時

平成21年12月18日（金）午後2時

イ テーマ

未定

5 意見交換の発言要旨（ 委員 ， 事務担当者 ）

地裁及び簡裁において，手続説明を受け持つ職員は決まっているのか。

地裁及び簡裁にそれぞれ受付係があり，原則，受付係の職員が，手続説明を担当している。手続説明1件当たりに要する時間は，20分から30分程度である。

面と向かって話さなければ意思の疎通が図れず，結果的に誤解される危険性もあるため，電話での相談は行っておらず，手続説明を受けたい方（以下「相談者」という。）に，裁判所にお越しいただいている。相談者が差し支えなければ，家族や友人に同伴していただいても構わないが，あくまで相談者に手続説明をさせていただく必要があるので，家族の方だけとか，友人が代わりに来られても手続説明には応じていない。

裁判所の玄関に総合案内があるので，そこに在駐する職員にどこに行けばよいか尋ねてもらってもよいし，地裁も簡裁も見やすい位置に受付の表示をしているから，相談に来られてどこに行けばいいか迷うことはない。

手続説明のための研修を何か行っているのか。

受付係の職員は，普段のOJTの中で，手続説明の指導を受けている。それに加えて，受付係を担当している職員を集めて，プレゼン研修及び接遇研修を行うことがある。

裁判所では、あくまで手続のことを説明するというスタンスで対応している。そのため、内容に踏み込むことができず、相談者から、裁判所は不親切であるとの不満を持たれることもある。家裁では、これまで、家事相談として手続の説明を行っていたところ、家事相談とすると内容の説明も受けることができるのではないかと誤解が生じるため、家事手続案内という言葉に置き換え、手続のことしか説明できないことを明確にしたところである。この点について、裁判所は中立的な立場を求められていることから、やむを得ないと御理解いただけるかどうか、御意見をいただきたい。

裁判所の中立的立場からすると、相談の内容に入るのではなくて、手続のみの説明で良いと考える。弁護士に対して、裁判所の手続説明に関するクレームはない。

訴訟手続の説明をした場合、その後相談者は自分だけで手続を進めるのか、それとも法律の専門家（弁護士）に相談する方が良いのか、裁判所はそこはどのように説明しているのか。

訴訟手続の説明の場合、弁護士に相談した方が良いのか、この訴訟は勝てるのかと相談者から聞かれることもあるが、「弁護士へ相談するかどうかは、あなたのお考え次第です。」と相談者の意思に委ねているし、相談者の発言だけを聞いて、職員から、相談者に対して、一人で訴訟を進行することができるか、この訴訟は勝てるのか言うことはない。

実際に訴訟が始まってからの当事者に対するサポートはどのようになっているのか。

訴訟事件の受付後、担当係が決まれば、以後は担当係の書記官が手続の説明を行っている。

簡裁の訴訟事件に関する相談者（当事者）への説明は、訴訟に至るまでの受付手続の説明よりも、訴訟が始まってからの説明の方がむしろ大切ではないか。地裁の訴訟事件に比べて簡裁の訴訟事件では裁判官の訴訟指揮が非常に分かり

にくいことがある。当事者が全く理解できないまま手続が進んで、いつの間にか負けているということになれば、そのことに対して強い不満が出るのではないか。

簡裁の裁判官は、当事者に対し、例えば、分かりやすく、「争いのある点はこうですね。」と質問するなどして、慎重に手続を進めるよう改善すべきと考える。争いがあるのに終結することもあり、簡裁の裁判官の考えとして、早く終わらせることが主眼になっているように感じ取れる。争いのある場合は、慎重に手続を進めないと当事者の理解（納得）は得られないのではないか。この点を簡裁の裁判官に改善していただきたい。

地裁の本人訴訟の場合は、裁判官が、当事者に対し、「これはこういう趣旨ですね。」と確認している。そうすると食い違いがはっきりと分かる。

国民に利用しやすい裁判所という考え方を進めると、訴えられる機会も増えてくると思われるが、被告からの相談にはどのように対応しているのか。また、訴えられそうだと相談はどの程度あるか。

被告からの相談については、担当書記官が手続説明をして対応している。相手が訴えを起こしそうだと相談もよくいただく。

政策等に対する意見を述べるために来庁される一般の方もいるが、中にはクレームを言いたくて来庁される方もいるようだ。クレーマーと相談者との見分け方も難しいが、仕事に支障を来すようなクレーマーに対しては、相談を始める前に、「必ず20分で終え、それ以上になる場合はお帰りいただく。」とお断りをした上で対応する方法が有効だと思う。

また、裁判所に来庁される方をスムーズに案内するために、例えば、窓口一覧表みたいなものや、内容に踏み込んだ説明を求められた場合は、弁護士に相談するよう盛り込んだ一覧表を作成するなどの工夫も検討してはどうか。

クレーマーに対する具体的な解決策はないと思えるし、クレーマーも解決策がないことを分かっているからこそクレームを言って来るのではないかと思え

る。

クレームは、1回目は徹底的に聞くスタンスを取り、2回目以降も同じことを言われる場合は、「その内容は前回聞いていますね。」とか、「それは関係ない話ですね。」とか、「今回のことについては、私どもの対応はここまでしかできません。」と、できることとできないことをはっきりと分けて、毅然とした対応を繰り返すしかないと考える。

全くの素人の方が訴状を完成させることは非常に難しいので、典型例を幾つか備えておき、分かる範囲で書いていただくしかないのではないかと。どのようなサービスであっても限界はあるとの前提で考えておく方が良いのではないかと。

訴状の書き方について言えば、全くの素人の方がいきなり裁判所に来られて、職員が、訴状を完成させるまで対応する必要があるかどうかについては、現実には難しいと考えるので、弁護士への相談を勧めるのもやむを得ないと考える。