

岡山家庭裁判所委員会議事概要

第1 日時

令和8年7月3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（五十音順）

稲月聡子委員、居森健作委員、上尾洋平委員、神戸三幸委員、真田和典委員、下山誠委員、菅形真一委員、関根規夫委員、皆川茉結委員、宮本典子委員、宮本美穂子委員、山田齊委員

第4 議事の要旨

1 開会

2 岡山家庭裁判所長挨拶

3 新任委員の紹介等

4 委員長の互選

5 副委員長の指名

6 報告等

総務課長から、前回の家裁委員会において「裁判所における防災対策について」をテーマに行った意見交換の結果を踏まえて、大規模災害発生時の一般近隣住民等に対する裁判所施設への受入れや裁判所の備蓄品の提供などについての検討状況等、職員に対する消火器の設置場所の周知やAEDの使用方法の講習会の実施状況などが報告された。

7 意見交換等

「家庭裁判所における当事者等対応の在り方について」をテーマに、別紙のとおり意見交換等が行われた。

8 次回の期日及び意見交換事項（テーマ）の決定

(1) 開催日時

令和9年1月29日（金）午後1時30分

(2) 意見交換事項（テーマ）

家庭裁判所調査官の採用広報について

9 閉会

(別紙)

家庭裁判所の当事者等対応の在り方についての意見交換等

◎委員長、○委員（委員長を除く。（ ）内の数字は、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。）、△説明者、□事務担当者

◎委員長

本日の進行でございますが、進め方を三つのパートに分けたいと思います。

一つは、先ほどの説明で分からなかったことや、質問したいところというのが一つ目でございます。

二つ目が、それを踏まえてでございますが、委員の皆様の所属組織等における利用者対応について、伺いさせていただきたいというところが二つ目です。

三つ目は、最初の質問とも重なるのですが、基調説明で申し上げた当庁の当事者対応について、何かお気づきの点があれば、御意見等をいただきたいというのが三つ目です。まずは、先ほどの説明についての質問等ということでございます。いかがでございましょうか。先ほどの基調説明を受けての質問等がありましたらお願いします。

○A委員（2）

先ほどの基調説明の中でハラスメントというか、対応の側、基本的には来庁の方を想定されているのかなというふうに思ったのですが、電話での苦情とか、そういったものはこういったものの件数が多いかというのを教えていただけたらなと思ひまして。というのが、岡山の裁判所は、2年ぐらい前から、電話は自動音声に切り替えられたんじゃないかなと思ひて、それが多少ハラスメントの対応になっているかどうかという点も含めて教えていただければと思います。

△説明者

今、御質問いただいた電話での苦情等がどのくらいあるかというところについては、現時点では正確なデータを取ったりはしておりませんので、正確な数字というのはお答えできませんが、なかなか対応ができないなっていうような御要望を電話で言われることは、日常的にあります。なかなか対応ができない御要望だったり苦情だったりを受けて、御説明して、対応できませんということで終わってくださる方ももちろんいらっしゃいますし、そうではなくて、更に社会通念上許容される範囲なのかどうなのかというのを超えるような方もときどきはいらっしゃるといのが現場の感想です。

○A委員（2）

ちょっと質問から離れてしまうかもしれないんですけど、せっかく自動音声を導入されているので、例えば録音するというアナウンスが流れてもいいのではないかと思います。対策として、そういったものも御検討いただいてもいいのではないかと思います。

◎委員長

ありがとうございました。録音するような場合もありますか。御説明できる範囲でお願いします。

△説明者

先ほどの説明で、ちょっと困った事例として、お電話をかけてきて自分の要求を一方的に話し続けて、最後には、殺してやろうかと言われた事例については、警察にも相談をいたしまして、脅迫をするような文言をおっしゃる方でもありましたので、そのお電話をくださっている方に、その後の対応については録音させていただきますというふうにお伝えした上で録音をしたこともございます。

◎委員長

多分段階が進むと、録音を使う段階に入ることになるのだと思います。全件やればいいのですが、予算の問題等々も絡むのかなと思います。ただ、有り難い御意見でございますので、また検討したいと思います。

○B委員（１）

本当に赤裸々ないろいろな難しい御対応をされているのが複数あるということで、大変だなと伺ったのですが、そういった事例が、組織内で報告とか、集約の際の記録とか、そういったものはどうなっているのかお伺いしたいのですが。

△説明者

そういった事例については、裁判所の中で事例を集積して一つにまとめておりまして、それを職員にも、毎回というわけではないですが、適宜なタイミングで共有するというふうに取り扱っております。

◎委員長

正直、これはちょっと危険度が高くなったら、極力早めに広い範囲で伝えるように、連絡を回すようには努めているところでございますが、更にその辺りがきちんとできているのかということ、また検討していきたいと思います。

○C委員（１）

今、説明の中であったカスタマーハラスメントに当たりそうな、暴力的なものなどをはじめとした内容について、利用者に向けての公表であったりとか、こういうことについては裁判所としてこのような対応をしていきますよとか、そういうものも公表されているのかということと、それから、そういった内容のものは職員の方々は御存じなのかということについてお聞きしたいと思います。

△説明者

当職の把握している範囲で、公表はしておりません。

◎委員長

事務局の方では、どういう対応をされていますか。外に向けて公表しているかということと、あとはその内容的な情報共有はどうですか。

□事務担当者

まず先ほど説明者の方から回答したように、外部に対しての公表という形では、特に対応等はしていないところです。職員に対しては、合理的な当事者等との対応の在り方という形で、今まであった対応事例等を蓄積したものを、定期的に職員にも知らせることができるような形にはしております。

◎委員長

今のお話なんですが、もう少し外部にもはっきり伝えたほうがいいのではないかなというような御趣旨でございましょうか。

○C委員（1）

対応をきちんとしていこうということであるならば、それを利用者の方に向けて、レベルはいろいろあると思うのですが、公表すべきかなというふうには思います。ただ、御説明にあったように、国民の権利である部分をどう考えるかみたいなのところがあるので、そこは法に携わっている職業をされている方々の御意見だったりとか、その辺との兼ね合いになってくるのかなと思います。多分、カスハラ防止に向けてというのを、各一般企業に向けて要請されていることについては、そういったものをきちんと公表しなさいというようなものが多分あると思いますので、そこにどこまで民間と同じレベルまで持っていけるというようなところがあるかと

思いました。

◎委員長

ありがとうございました。裁判を受ける権利との兼ね合いがございますので、全国的な問題になってくると思いますが、御指摘は非常に有り難い点だと思います。広いところで、いろいろな高い次元を含めて御検討させていただければと思います。

○D委員（3）

職員の負担軽減という点で質問です。裁判所は、裁判官が直接話をできないということですが、この担当窓口の方、例えば一番手前に立つ方がちょっと長時間受け過ぎていたら、ではその上の人に代わる、それも駄目ならさらに上の人に代わるというような、対応の体制というのが整えられているかどうかという点、あとは同じ人、以前この人に対応した職員がかなり精神的な負担を受けたから、この同じ人には同じ職員は対応させないとか、そういった体制ができているのかという点を質問させていただきたいと思います。

△説明者

対応が順番に代わっていくという点については、もちろん順番に上司が出ていくという形にはなっております。ですが、1度その上司が出てしまうと、その当事者の方というのは何度も来られるケースが結構多いですので、次はその上司をスタートにして窓口になってしまうとなると、そこで応じられなくなるとまた上になっていくと、いつかは所長にたどり着くような話になってしまいまして、できるだけ窓際というか、窓口のところで応じるような形に対応しているという形です。

あと、以前、対応したことがある職員がかなり精神的な負担を受けた場合、同じ人への対応を同じ職員には対応させないという体制ができているのかという点については、そういう対応はしておりまして、実際に事件を担当している職員のほうが基本的には担当はするのですが、駄目な場合には、その職員に代わって違う職員が対応するとか、さらには、その職員の上司が

対応するというようなこともあります。

○F 委員（１）

こういった案件は、民間でも、もちろんたくさん増えてきていますし、裁判所だけではなくて、学校だとか、役所も同じだと思うのですが、こういった案件に関しての壁を越えた情報のインプットみたいな仕組みとか、そういった会議でやられているのかどうか、そこをちょっとお聞きしたいです。

□事務担当者

基本的には、上級庁から基本的な指針的なところを示したりとか、情報提供されたりすることはあるのですが、全国の裁判所で何かしらその辺を情報共有するというような仕組みにはなっておりません。

○G 委員（１）

基調説明で何回か、長時間の対応というふうに出てきたかなと思うのですが、これは長時間っていうふうに考える目安が大体どれぐらいかということと、現場に関しても、１人当たりの対応時間の目安とかがあるのかということをお聞きしたいです。

△説明者

手続の説明をするのに、おおむね３０分程度で多くの手続の説明は終わります。ただ、例えば、高齢でゆっくり話さないととか、繰り返す必要があるときには、もちろんそれを超えても手続の説明をさせていただきますが、基本的には３０分ぐらいを目安としております。

○G 委員（１）

私、ふだん臨床心理学っていうのが専門でカウンセリングなんかをやっている立場の者なので、やはり時間の枠って大事なのかなというふうに思っていて、最初、お話を伺える時間は

体これぐらいですと言っておくのも一つなのかなと思ってお聞きした次第です。電話相談とかで相談を受けておられる方のお話を聞くと、私も専門ではないので、どういうふうに利用者の方にお伝えされているかは分からないですけど、30分がめどっていうふうには伺ったりもします。やはり、全部お聞きするということが必ずしもいいわけでもないのかなと思ったりもするので、その辺りも検討できる部分かなと思いました。

◎委員長

ありがとうございました。例えば、勤務時間を過ぎて午後5時半頃、一般職員が退庁し始めたときに当事者等が来られたらどうされていますか。

△説明者

勤務時間外に来庁された場合には、もう時間が過ぎているということで、また平日の午前8時半から午後5時の間にお越しく下さいということになりますし、また手続案内をということであれば決められた時間があるので、例えば4時50分だと、それはそれでまた十分な手続案内ができませんので、手続案内の時間に来てくださいというふうにお話しして、お帰りいただくようにしております。

◎委員長

それでは、続いてテーマとして二つ目に挙げさせていただいている、委員の皆様の所属組織等における利用者対応、特にカスハラ対策についてということで伺わせていただきたいと思います。これについては、もう既に御自身の所属組織の観点からの御発言をいただいている方もいらっしゃるかもしれませんが、どうぞよろしくお願いします。

○F委員（1）

冒頭に、私どもの会社は、B to Bなので、ほとんど本日のテーマのような対応はないと申し上げておりますけれども、実際カスハラを受けたという報告事例はございませんが、ほんの一

部なんですけどB to Cビジネスをやっております、その中においては十分あり得るということ想定して、マニュアルと対応例のシートと対応フローは整備しております。基本的には、先ほどの話のとおり、これが実働したことはございませんが、万が一、そういう状況になったときに対応する人間が迷わないような、そういった明確な指針は定義しているというような状況です。先ほど御質問の中にもあったんですけど、その中には、時間の目安とか、回数の目安とか、そういうのもしっかり定義してあります。やはり、そういったところをある程度想定したもの、もちろん想定も何も多分実績がかなり積み上がっているのではないかと思いますので、そういった情報を基に、そういった書類を回しながらアップデートしていくというのは大事なのかというふうには思っています。

○H委員（1）

我々、行政でございますので、裁判所の皆様と似通った面があるのかなと思って、取組を御紹介させていただきます。遡ること2年前、カスハラというようなことが世の中でよく聞こえるようになってまいりました。民間企業の皆様の中には、カスハラに対する指針をお作りになって、その周知をしていらっしゃる、それから法制化の動き、こうしたものを踏まえて、議会のほうでも幾つか質問をいただいていたような状況でございます。この国のほうの動きというのは、全体のことといえますか、官民間問わずカスハラに対する意識、その中に去年の6月11日に公布されました改正労働施策総合推進法の中では、カスハラへの対応が事業主の義務とされました。

今日は、事業体としての当方の取組を御紹介させていただきます。こうした世の中の動きを受けまして、まず我々一番に思ったのは、当方は市民のために、市民とともに教え込まれてきております。セクハラ、パワハラといったような職員同士の職場内のことについては、これまで研修などを通して、相談窓口を設けたりということで取り組んでまいりましたが、当事者が外部の市民の方に、いかに対応してもいいものか、市民は敵ではないというところで随分悩みました。ただ、法の趣旨を踏まえて、まず令和6年1月にアンケートの実施をしました。このアンケートの結果も、ホームページに公開をしております。カスハラを受けたことがあると

いうふうに答えた職員、全職員1万1500人のうち約半数が回答をしまして、3割は受けたことがある、それから見たことがあるものを含めると、約46パーセント出てまいりました。

やはり昨今といいますか、職員を守るということもやっていかないといけないということで、令和7年12月にカスタマーハラスメントの基本マニュアルというのを作成いたしました。これは、外部向けというよりは内部向けでございますので、所属庁への研修であるとか、それからイントラネットの中で誰でも見られるように、それからその中には弁護士の先生や、外部の組織との連携の強化であるとか、所属は複数人で対応すること、それからカスハラを受けたなと思ったときに、まずその対面している職員は、やはり被害者的な感情も強まりますから、少しチェックシートのような形にして、報告できる様式というようなものも用意をして、職員の安心につなげていくという取組をいたしました。

先ほどスライドの中でも書いていただいております、令和8年4月には条例化をいたしました。それと合わせて、内外に示すというところと少しおおげさかもしれませんが、カスハラの基本方針というものも、それに先駆けて定めておまして、まずは行政サービスの利用者等からの意見、要望には真摯に対応します。次に、カスハラから職員を守ります。カスハラにはき然として組織的に対応をしますというものを、市長が署名をしまして、それをホームページ等にも掲載をさせていただく、窓口等には抑止という面で、こういうのはカスハラですよっていう、ちょっとかわいらしいポスター、ちらしの掲示をさせていただいて、敵対ではなく抑止で、カスハラのない対応をさせていただくほうが、市民の皆様にとっても、我々にとっても、よりよいサービスを提供できますよというような、敵対ではなくて、ともにというような形で周知をさせていただいているところです。とはいえ、対行政暴力というものにはき然と対応しないとイケませんので、これは平成16年に名前が長いんですけども、行政執行適正化推進課というものを設置しておまして、岡山県警のほうにも御協力をいただいて、県警の職員もこちらに出向してきていただいた上で、対行政暴力もありますし、それから談合のような悪いことに職員が巻き込まれないようにということで、き然とした対応というものの両立を図れるように、対応をしているところでございます。

○B委員（１）

私ども、典型的なB to Bで関係先というか、販売先が非常に限られて特定なものですから、今のところ、裁判所でお伺いしたような、本当に危険を感じるようなところの声は上がってきてないところであります。

ただ、体制としましては、ただカスハラというところからちょっと離れるかもしれませんが、やはりときに従業員向けに必要な連絡とかというようなものが入ってきて、こちらに回ってくるがありまして、そういうときの対応なんですけども、一つは私どもの組織の中で、警察OBの方を顧問に迎えておりまして、その方に御相談をする、一緒になって対応いただくというようなこともありますし、また会社としましては、岡山県の企業防衛連絡協議会ですか、そういった組織がありまして、そちらが直接的に出て対応してくれるというわけではないんですけれども、警察や弁護士の方とも連携はしています。

○E委員（１）

医療機関なんかは、やはり相手が患者さんで、こちらのほうは応診義務というのがありますので難しい問題になるんですけども、一応厚生労働省からの通知でも、患者さんとの信頼関係をなくしたら応診義務には問われないという文言がありまして、そういったことで判断しているんですけれども、ただ前に大阪で診療所が放火された事件と、あと埼玉のほうで、往診に行った医師が猟銃で撃ち殺されたって事故があって、あれで全国的に警察署も県警も医師会のほうも、かなり危機感を持って対応を考えているんですけども、ほかの県警の方からも、1回講習会を受けたときに記憶に残っているのは、もし何か窓口でトラブルがあったときに、患者さんと従業員の方を守るために、火をつけられたり、包丁で暴れたりしたときに、袋小路になると危ないので、必ず裏口まで逃げられるルートを作っておいてくださいというお話があったのは記憶しています。

○C委員（１）

百貨店なんで昔から、お客様は神様みたいな考え方がずっと残っていて、ただ、先ほども他

の委員の方の組織における取組がありましたけれども、ベースは全く一緒に、少し表現的に柔らかに出しているみたいなどころはあるんですが、ホームページに、カスタマーハラスメントの取組方針みたいなものを公表させていただいて、こういったことがカスハラに当たりますよとか、そういった場合には、先ほどのとおり、き然とした対応をさせていただきます、場合によっては警察と弁護士の先生等と一緒に対応させていただきますみたいな表現をしています。

◎委員長

ありがとうございました。今の話で、やはりカスハラ系のことは、最近ひどくなっているという御認識なんですか。

○C委員（1）

多分変わっていないと思うのですが、受け止め方が以前よりも良心的になったというか、それって行き過ぎじゃないのっていうのをみんなが認識してきたっていうことじゃないかなというふうに思っています。

○I委員（2）

私は、弁護士なので自分で事務所をやっていて、女性の事務員1人と私の2人というところなので、もうカスハラも何もという話ではあるのですが、取扱い事件の90パーセントぐらいが家事事件で、そのほとんどが離婚ということになるので、個人のお客様がほとんどということになります。なので、難しい方の依頼を受けてしまうということになると、本当に困ることになるので、カスハラというか、うちでは予防が全てとかいうふうな感じになります。なので、御紹介の方がやっぱり多いですし、もう夜は、基本新規の相談は入れないとかというところで、できるだけ危険等が生じる可能性の案件を受けないということを徹底しているという感じにはなります。それでも、やはり例えば先ほどの裁判所とは全然違いますけれど、相手方から電話で、殺すぞとか、今から行くとかいうことも、割と日常的に起こることではあるのですが、実

際本当に来たことは幸いないということにはなるのですが、そういう場合には、当然、そういうことをおっしゃるのであればもちろん警察を呼びますよというふうなことで対応しますし、事務員が、そういう電話を受けてしまったら、すぐ代わるというふうなことで対応して、基本的にはすぐ切るといようなことをしています。なので、裁判所の方は本当に、先ほどの行政の対応をしなければならないというのは本当に大変だなと思って聞いてはいたんですけど、やはり予防っていうのはすごく大事なんだというふうに個人的にも思っているんで、先ほどの話ですと、30分を目安にされているのであればそれですごくいいと思うので、それはもう最初から掲示をして、説明し始めるときにもうそれを最初に言うてしまうとか、私どもも、依頼者の方とかにも、例えば土日はメールの対応をしないというふうな説明をあらかじめしておくとかいうことをしているので、何か切り上げられる武器をあらかじめ与えておくのはいいのかなというふうに思いました。

◎委員長

ありがとうございました。休日の対応とか、我々も学ぶべきところはあるかもしれません。

○J 委員（1）

先ほど他の委員から取組の御報告がありましたけれども、岡山県でもいろいろとカスハラの実態調査を進めておりますので、簡単に紹介をさせていただけたらと思います。カスハラの実態を把握するために、昨年5月に約4千人の職員を対象に実態調査を行ったところ、回収率が約3割という結果でしたが、過去3年間で、カスハラを受けたことがあるのが51パーセント、見たことがあるのが22パーセント、合わせて73パーセントで、発生場所としては本庁とそれ以外の出先機関がほぼ半々というような状況でありました。

こうした実態を踏まえるとともに、今年10月から事業者のカスハラ防止措置が義務化されるのを受けて、4月に具体的なマニュアル・対応事例集の作成や職員向けの相談窓口の設置を行うとともに、職員向けの研修などを行うことによって、対応力の向上等を図ることとしていくところであります。

○G委員（1）

私も、何がカスハラに当たるのかなというのをここまで考えてはいるんですけど、ちょっと同じような関係性というのが難しいなというふうに思っていて。例えば、学生さんと教員との間だと、アカデミックハラスメントというのはありまして、そういうことに対しての研修だったり、学生から成績評価に疑問があるときには、疑義制度っていう形で受け付けて説明をするというような手続をとるとか、そういうことはしているんですけど、どうしてもやはり力関係がある程度、カスタマーハラスメントとはまた違う関係性ではあるかなと思うので、なかなかこの場にふさわしいコメントができず申し訳ないという次第です。

○A委員（2）

私どもの事務所は後見事件という、認知症とかで判断能力が低下された方の財産管理、そういった業務を結構多くやらせていただいているのですが、五、六年、もっと前だったかもしれないですけども、その親族の方が、私どもの事務所があるのですが、その方が実際に来られて、母親の財産を管理されているということで、怒って入り口の窓ガラスを手で割ったことが1回ありまして、そのとき職員が女性しかいなかったのも、それ以降は対策としては刺股とかシールド、あとは防犯スプレーみたいなものを各受付に置くということは必ずしているのと、年に1度は、そういった事態が万が一起こったときにはどういうふうに対応するかという避難訓練的なところ、避難経路の確認も含めて、そういったことをやるようにさせていただいているところ、1点と、あと、そこまで粗暴的な行為をされない方でも結構長く電話してきたりとか、理由のない不満とかいろいろおっしゃる方に対しては1人で対応をしないようにしています。あと、研修もいろいろとさせていただいてまして、お話があったかもしれないんですけど、心理学的なところで、対人援助とか、その苦情を述べている人の理解も進めるようないろいろと対応させていただいております。

○D委員（3）

検察庁からすると、カスタマーとは誰だという話になるんですけど、例えば被害者であったり、その関係者であったりというのを前提にすると、先ほど御説明があったとおり、検察庁のほうにも処分についての御意見というか、電話というのがあります。検察庁は窓口があるわけではないので、基本的には電話で対応することになるのですが、どうして不起訴になったんだとか、どうして実刑ではないのと、こういうふうな電話があることはあります。これはしっかり制度を説明したりとか、あとは不起訴に関してはきちんと捜査をするのが大前提であり、捜査の結果、こういう事情で不起訴になりましたというのを、ちゃんと口頭で説明するのが大切だと思います。

○K委員（４）

先ほども基調説明でございましたけど、基本的には利用者の方への対応は職員がしていただいているところで、裁判官が直接対応するっていうことは、それほど実際に多くはないということにはなります。ただ、実際の事件として関わってきているときに、その当事者の方が少し、なかなか納得していただけないというのはございまして、私の経験ですと、家事調停の期日で、調停委員がお話を聞いているのですが、なかなか納得してもらえなく、裁判官が出ていって話をすることもあるのですが、それでもなかなか納得してもらえず、最後は、警察を呼ぶという話になりますのでというところまで説明して、その場は収まったという、そういう経験はございました。どこからどう対応するのかというところを常に考えて、それを組織の内部で共有していくのが大事だと思っております。

◎委員長

裁判官が判断を下して、それを一応書面で出していることについて、もしその判断に不服がある場合、それはもう上級審で審理してもらうしかないので。それを更に追加して、特定の人にだけ個別に理由を説明するということはできません。

○C委員（１）

私が言った公表というのもそうなのですが、抑止力になると思うんですよね。だから、そういったものを言えるところ、言えないところでいろいろあると思うのですが、そこで言えるところを少しずつでも表現をしていく、先ほどの電話の話もそうですけれども、言っていくというのが多分一歩ずつ前に進んでいくことになるのかなという気がしたんで一応申し上げておきます。

◎委員長

公表ということは、多分我々も考えていく必要があると思っております。どの範囲をどういうふうに公表するかというのは、またいろいろと議論しないといけないところかもしれません。本当にそれが広く言って、弱い人に威圧的に捉えられてしまうと困るのですが、ただ、過剰なものについては、我々も組織を守らなければなりません。悩ましい点ですが、また検討させていただきたいと思います。本日は、いろいろな実のある議論をしていただき本当にありがとうございました。それでは、本日の意見交換については以上とさせていただきます。

(以上)