

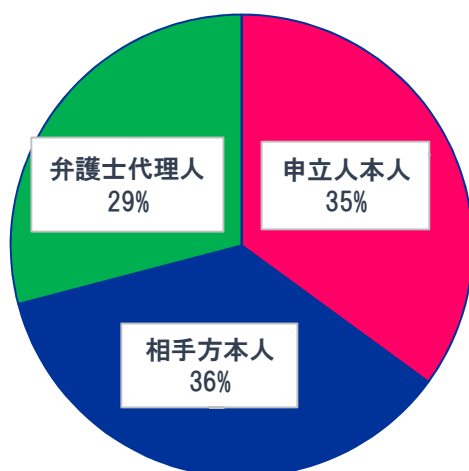
# 調停利用者アンケート集約結果

配布及び回収時期 令和2年11月9日～同年11月20日  
回答数 234通

—大阪家庭裁判所—

## 1 あなたの立場は次のどれにあたりますか。

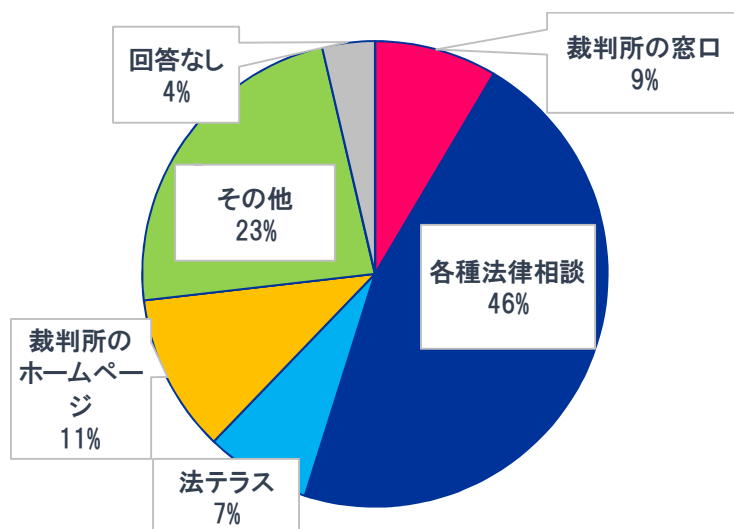
ア 申立人本人(82) イ 相手方本人(84) ウ 弁護士代理人(68) エ その他(0)



## 2 【本人の方のみ】家事調停の制度はどのようにしてお知りになりましたか。

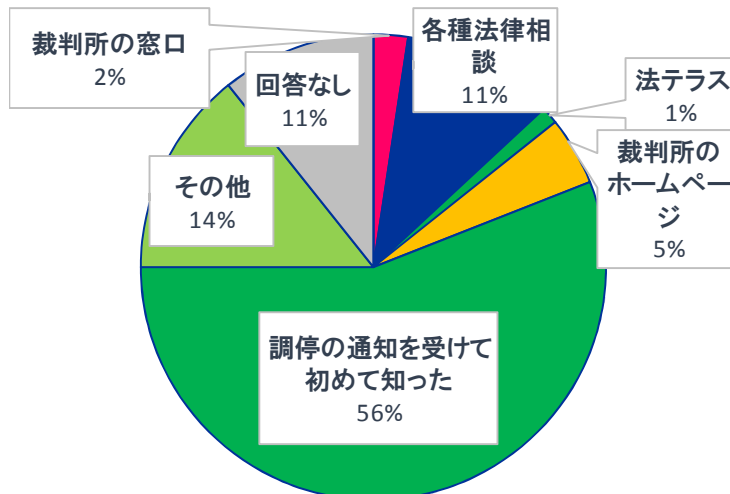
### 申立人

ア 裁判所の窓口(7) イ 各種法律相談(38) ウ 法テラス(6)  
エ 裁判所HP(9) オ 調停の通知を受けて初めて知った(0)  
カ その他(19) ※回答なし(3)



### 相手方

ア 裁判所の窓口(2) イ 各種法律相談(9) ウ 法テラス(1)  
エ 裁判所HP(4) オ 調停の通知を受けて初めて知った(47)  
カ その他(12) ※回答なし(9)



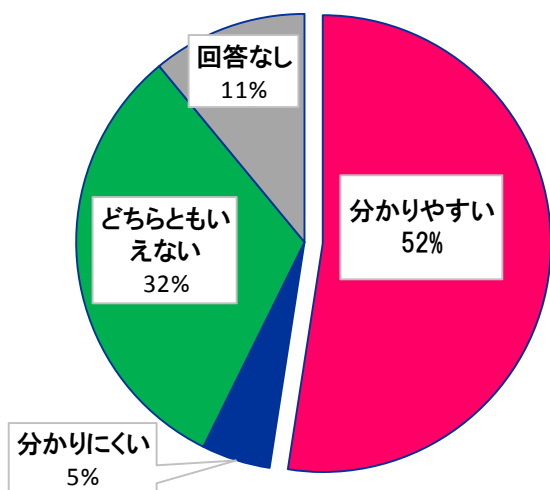
「カ その他」の具体例 (申立人・相手方)

市役所の相談, DV相談, 行政書士, インターネット, SNS, 知人・友人, 家族, 新聞記事

3【本人の方のみ】裁判所から送付されてきた書類の内容はわかりやすかったですか。

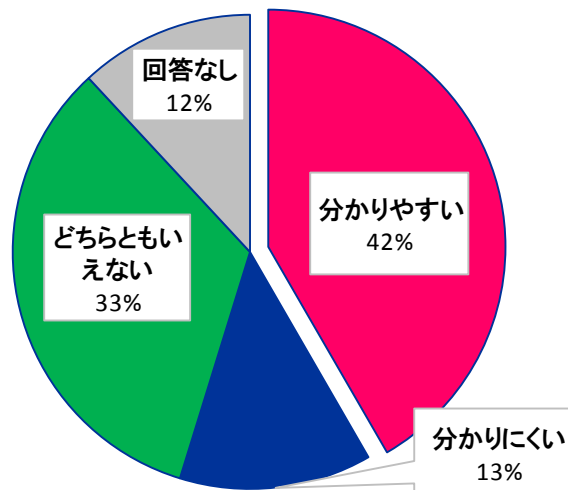
(1) 申立人

ア 分かりやすい(43)      イ 分かりにくい(4)  
ウ どちらともいえない(26)      ※回答なし(9)



相手方

ア 分かりやすい(35)      イ 分かりにくい(11)  
ウ どちらともいえない(28)      ※回答なし(10)



(2) どのようなことからそのように思われましたか（申立人・相手方）

【分かりやすい】と回答された方

- ・読めば分かった。
- ・分かりにくい文章がなかった。
- ・記入しやすかった。
- ・法律用語も少なく、誰でも分かる言葉で書かれていた。
- ・提出すべき書面等がわかりやすく提示されていた。

【分かりにくい】と回答された方

- ・主張書面をどのように書けばよいのか分からなかった。
- ・十分な調査ができていないように感じた。
- ・手続の流れが分かりにくい。

【どちらともいえない】と回答された方

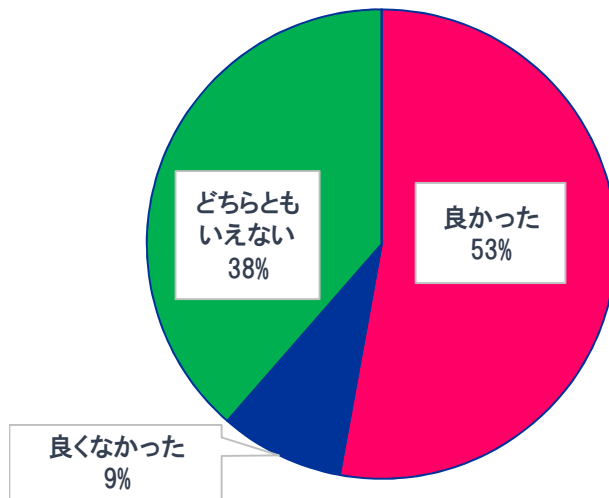
- ・まとめて曖昧な言葉で書かれている。
- ・明確にしないといけないところできていない。
- ・言葉や単語が慣れないこともあり戸惑った。
- ・法律用語自体が一般生活になじんでいない。
- ・初めてのことで理解が難しい。
- ・申立ての内容はわかったが素人では理解できない。
- ・提出書類のそろえ方がよく解らなかった。
- ・提出書類の証拠の説明がよく分からず、電話で問い合わせた。
- ・財産目録が必要であると、詳細を紙でもらいたかった。

【別添第5】

4 【双方同席で説明を受ける機会のあった方のみ】  
双方同席での説明を受けた感想はいかがですか。

【全体集計】

ア 良かった(37)    イ 良くなかった(6)    ウ どちらともいえない(27)    ※回答なし(164)



(1)

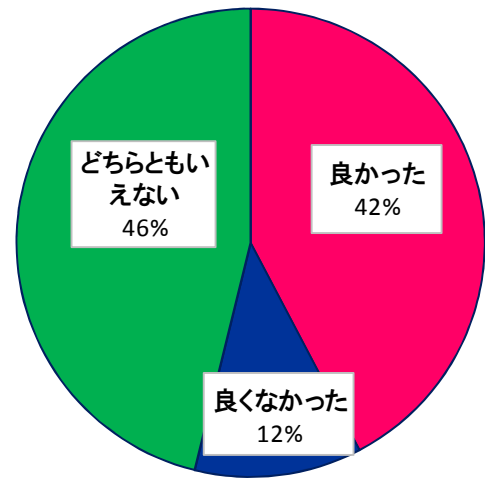
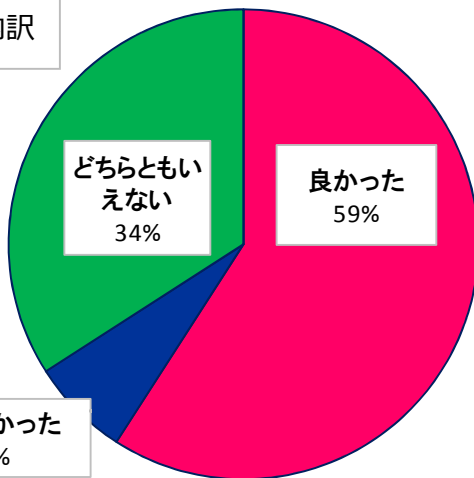
本人

弁護士代理人

ア 良かった(26)    イ 良くなかった(3)  
ウ どちらともいえない(15)    ※回答なし(122)

ア 良かった(11)    イ 良くなかった(3)  
ウ どちらともいえない(12)    ※回答なし(42)

回答の内訳



(2) どのようなことからそのように思われましたか。

【良かった】と回答された方

- ・丁寧に説明いただいた。
- ・ゆっくりお話いただき、分かりやすかった。

【良くなかった】と回答された方

- ・相手方と直接話ができなかった。制限された。

【どちらともいえない】と回答された方

- ・弁護士であれば慣れているのであろうが、緊張した。
- ・今回も要望を出したが、かなわなかった。

【良かった】と回答された方

- ・時間短縮，課題の共通理解が図れた。
- ・相手方が本人で，手続や内容を詳細に説明いただいた。
- ・待ち時間がなく効率的。

【良くなかった】と回答された方

- ・そもそも顔を合わせたくないことが多い。

【どちらともいえない】と回答された方

- ・同席により紛争解決が遠のくこともあるので，臨機応変に対応されたい。
- ・代理人のみであれば構わないと思います。

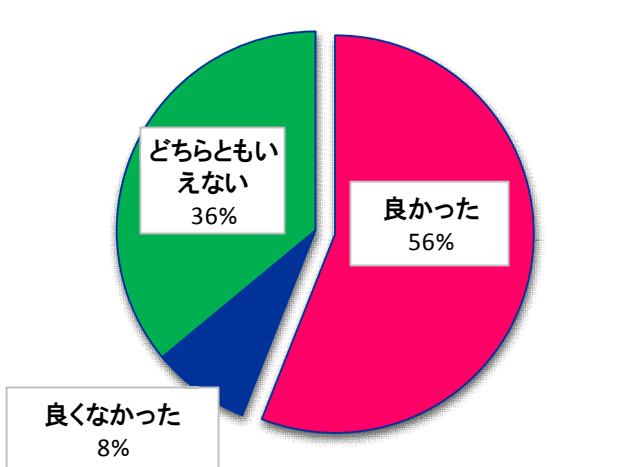
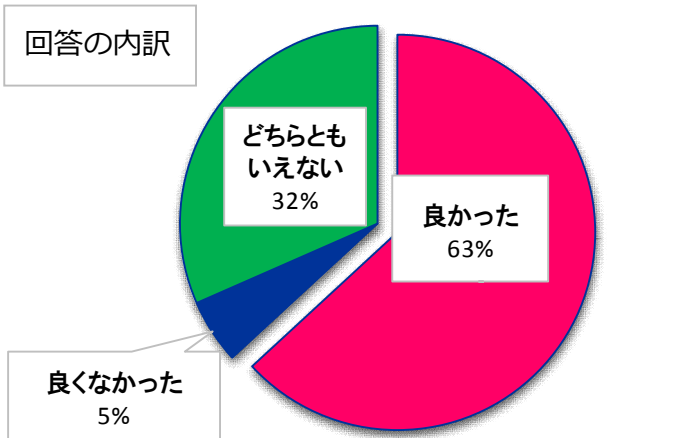
【別添第5】

申立人

ア 良かった(12)	イ 良くなかった(1)
ウ どちらともいえない(6)	※回答なし(63)

相手方

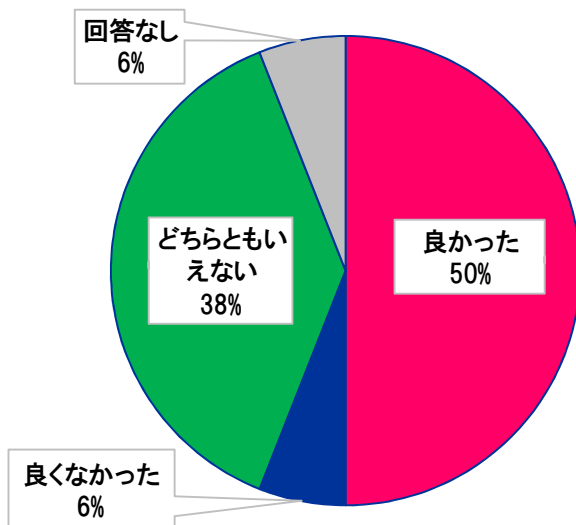
ア 良かった(14)	イ 良くなかった(2)
ウ どちらともいえない(9)	※回答なし(59)



5 調停を利用して（調停に出席して）どのように感じられましたか。

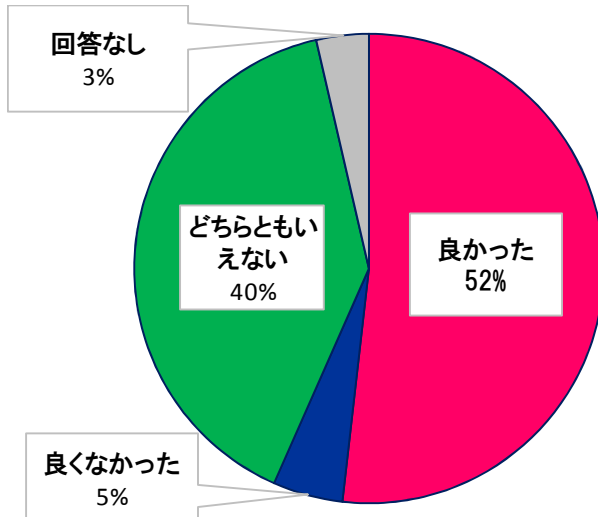
【全体集計】

ア 良かった(117)    イ 良くなかった(14)    ウ どちらともいえない(89)    ※回答なし(14)



【本人】

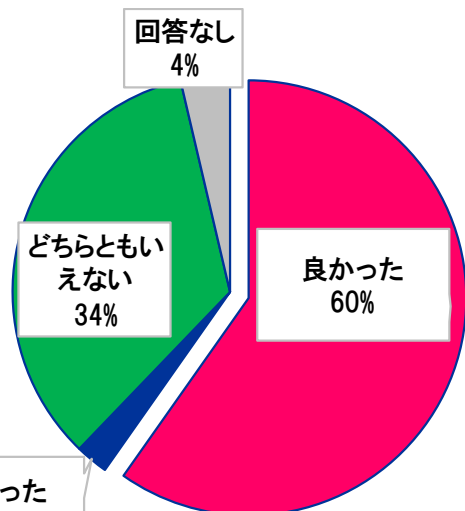
(1) ア 良かった(86)    イ 良くなかった(8)    ウ どちらともいえない(66)    ※回答なし(6)



【別添第5】

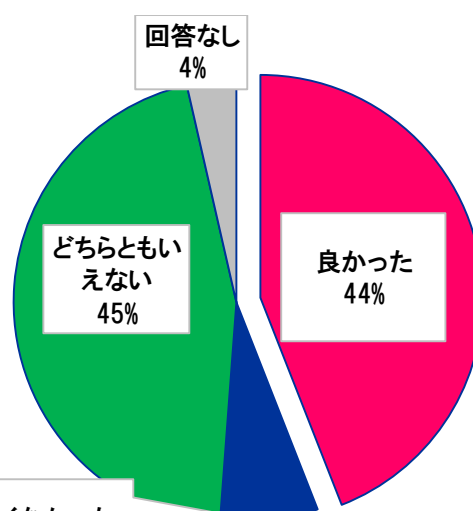
申立人

ア 良かった(49)                      イ 良くなかった(2)  
ウ どちらともいえない(28)                      ※回答なし(3)



相手方

ア 良かった(37)                      イ 良くなかった(6)  
ウ どちらともいえない(38)                      ※回答なし(3)



(2) どのようなことからそのように思われましたか。

【良かった】と回答された方

- ・費用を抑えての解決が可能であった。
- ・本人同士では解決できなかった主張を公平に聴いて整理判断してくださったので、心強く感じた。
- ・直接相手と話すのは怖かったので、調停委員が間に入り説明してくれて大変良かった。
- ・一年間抱えてきたことをまとめて聞いてもらえた。子供には会えないが、一区切りついた。
- ・様々な提案をいただけ、話を進めることができた。
- ・不成立にして裁判に進むことができた。

【どちらともいえない】と回答された方

- ・話せる時間が短い。
- ・全く話がまとまらない。
- ・長時間に及び精神的にきつかった。
- ・裁判と違い、お互いの意思が変わらない限り、話が進まない。

【良かった】と回答された方

- ・こちらの言い分が相手に伝えられ、話し合いが進行した。
- ・今まで心の中で閉じ込めていたことを言うことができた。頑張れと応援してくれた。
- ・様々な提案をいただけ、話を進めることができた。

【良くなかった】と回答された方

- ・直接話し合いのない原告の味方というのが日本の司法の在り方である。怒りしかない。
- ・時間と費用の無駄。申立人絶対優位と感じた。
- ・調停委員は、「法律、法律」と、裁判官の伝言しか言わない。

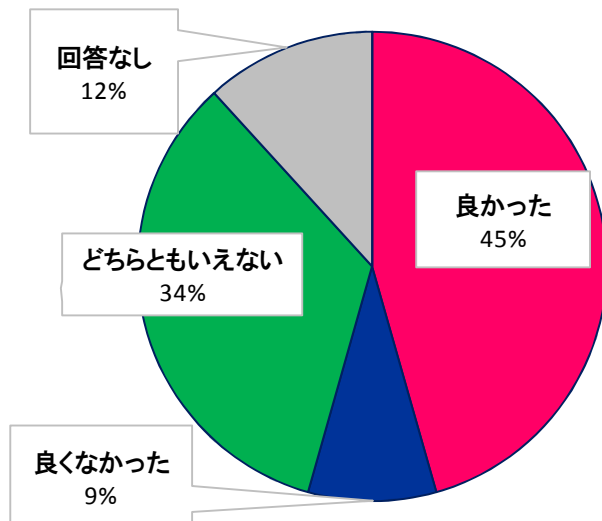
【どちらともいえない】と回答された方

- ・もう少し時間をとってほしかった。
- ・双方の意見をまとめ切れていない。なかなか進展しない。
- ・自分の考えを押し付けてくる委員がいた。
- ・法的な分配率を示され、この数か月を無意味に感じた。

【別添第5】

【弁護士代理人】

(1) ア 良かった(31) イ 良くなかった(6) ウ どちらともいえない(23) ※ 回答なし(8)



(2) どのようなことからそのように思われましたか。

【良かった】と回答された方

- ・間に入って調整していただけるので助かっている。
- ・直接相手方に伝えるにくい事柄を柔軟に伝えていただけた。
- ・「調停に代わる審判」により、反応のない相手方との紛争解決を図ることができた。

【良くなかった】と回答された方

- ・交互方式だったので、待ち時間が長く、反対当事者の言い分が分からない。
- ・テレビ会議で行えない。
- ・難しい事件について判断を先延ばしにしようとする裁判官が見受けられる。

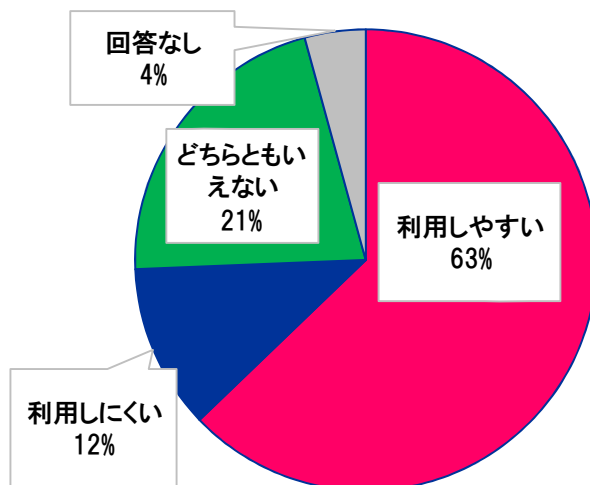
【どちらともいえない】と回答された方

- ・なかなか期日が入らない。
- ・次の期日までの期間が長すぎる。

6 施設（受付窓口、調停室、待合室、案内表示など）は利用しやすかったですか。

【全体集計】

ア 利用しやすい(147) イ 利用しにくい(27) ウ どちらともいえない(50) ※回答なし(10)



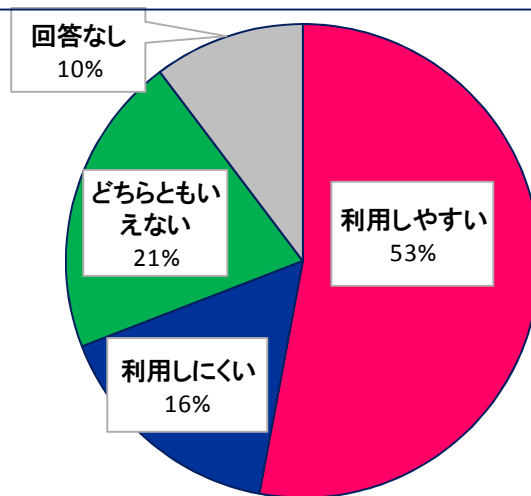
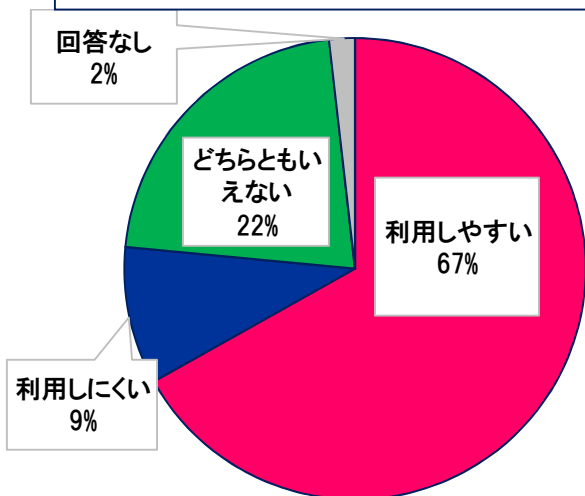
【別添第5】

本人

弁護士代理人

ア 利用しやすい(111)      イ 利用しにくい(16)  
ウ どちらともいえない(36)      ※回答なし(3)

ア 利用しやすい(36)      イ 利用しにくい(11)  
ウ どちらともいえない(14)      ※回答なし(7)



【利用しやすい】と回答された方

・案内表示が分かりやすかった。

【利用しにくい】と回答された方

・待合室が狭く、他の当事者（特に異性）と一緒にの部屋なのが嫌だった。待合室が狭く、足りない。

・弁護士との打ち合わせに気を遣った。

・エレベーターが遅い。

・所持品検査が煩わしい。検査の対応がまずい。

・コロナ禍において、もう少し対策がとれるはず。

検温もない。

【どちらともいえない】と回答された方

・相手方に会わないためとはいえ、待合室と調停室が遠すぎる。

・コロナで仕方がないとはいえ、環境が悪い。検温もない。

【利用しにくい】と回答された方

・待合室が狭く、依頼者との打ち合わせがやりにくい。

・椅子の配置上、濃厚接触者と認定される可能性があると思う。

【どちらともいえない】と回答された方

・コロナの影響とはいえ、待合室の扉が開いているので、打ち合わせがしにくい。

・待合室は狭いが、廊下の椅子を利用できるので、特に不便はない。

・調停室と待合室が離れている。できるだけ近くにしてほしい。

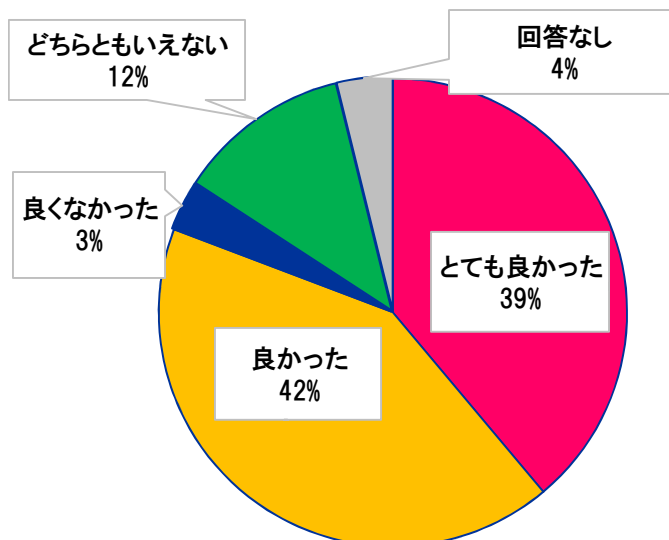
・慣れていないと部屋の場所が分かりづらいかもしれない。

7 裁判所職員の対応（応接態度、言葉づかい、説明の分かりやすさ）はどうでしたか。

【全体集計】

ア とても良かった(91)      イ 良かった(98)      ウ 良くなかった(8)

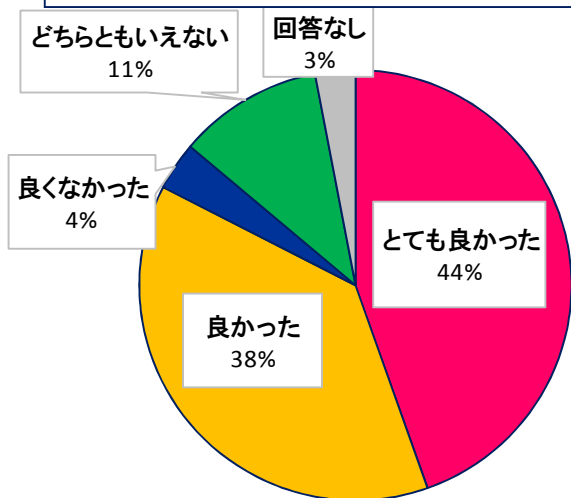
エ どちらともいえない(28)      ※ 回答なし(9)



【別添第5】

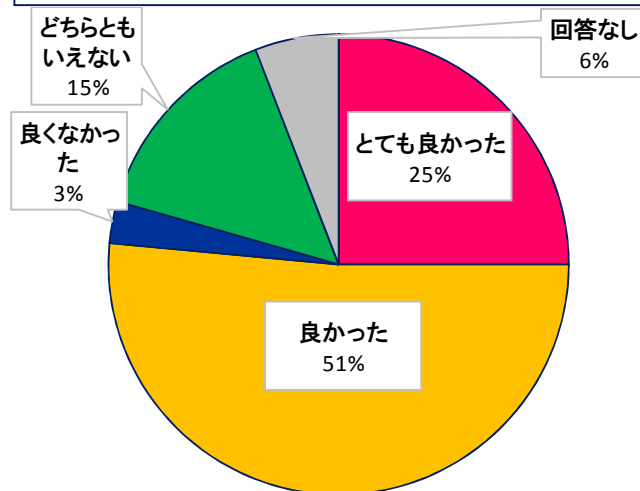
(1) 本人

ア とても良かった(74)    イ 良かった(63)  
ウ 良くなかった(6)    エ どちらともいえない(18)  
※回答なし(5)



弁護士代理人

ア とても良かった(17)    イ 良かった(35)  
ウ 良くなかった(2)    エ どちらともいえない(10)  
※回答なし(4)



(2) どのようなことからそのように思われましたか。

【とても良かった】と回答された方

- ・警備員さんに優しくしていただいた。
- ・丁寧に説明していただいた。
- ・とても優しく話をしやすかった。
- ・こちらの気持ちを汲み、総合的に判断していただいた。
- ・説明が分かりやすかった。

【良かった】と回答された方

- ・丁寧な言葉遣いだった。・対応が丁寧だった。
- ・無駄がなく端的な説明をしていただいた。
- ・待合室の番号を書いた紙をもらった。

【良くなかった】と回答された方

- ・冷たい。
- ・下を向いて対応された。

【どちらともいえない】と回答された方

- ・不快感が表情に出ている時がある。
- ・意見をしっかり聞いてくれたのか、よく分からない。

【非常に悪い】と回答された方

- ・上から視線でつらかった。

【良かった】と回答された方

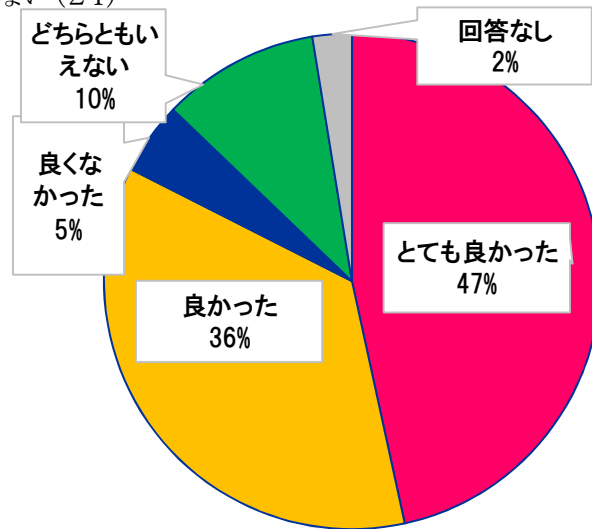
- ・待合室の番号を書いた紙をもらった。



8 調停委員の対応（応接態度、言葉づかい、説明の分かりやすさ）はどうでしたか。

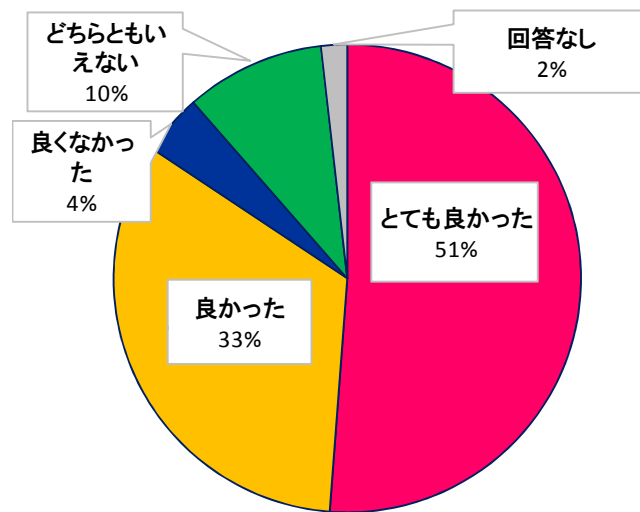
【全体集計】

ア とても良かった(109)      イ 良かった(84)      ウ 良くなかった(11)  
エ どちらともいえない(24)      ※回答なし(6)



【本人】

(1) ア とても良かった(85)      イ 良かった(55)      ウ 良くなかった(7)  
エ どちらともいえない(16)      ※回答なし(3)



(2) どのようなことからそのように思われましたか。

【とても良かった】と回答された方

- ・公平性を感じた。
- ・言葉遣いが丁寧で、親身になって話を聴いてくれ、アドバイスもいただいた。
- ・親身になって話を聴いてくださった。
- ・感情的にならず、冷静に接し、中立的でいてくれた。
- ・当方の主張によく耳を傾け、合理的な解決を目指す姿勢を見せていただいた。
- ・説明が詳細かつ丁寧であった。
- ・時間いっぱいまで対応していただいた。
- ・長くサービス業に従事しているが、接客対応もとても教育がされていると感じた。

【良かった】と回答された方

- ・穏やかに話してくれたので、質問もしやすかった。
- ・今後の進め方など、手段方法を分かりやすく説明してくれた。

### 【別添第5】

- ・子供のことを最優先に、冷静に考えることができた。
- ・雰囲気良く丁寧に対応していただき、緊張しなかった。
- ・コロナ対策は十分できていたと思った。

### 【良くなかった】と回答された方

- ・感情的すぎる。
- ・事件の理解が浅く、自身で提案した方針を後で変えてくる。
- ・男性委員に本人に誤解を与える発言があり、その都度フォローが必要であった。
- ・申立人の主張が理解できていないのではないかと。

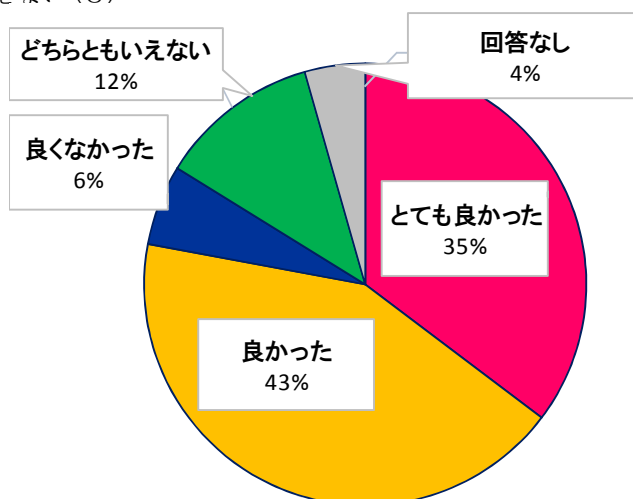
### 【どちらともいえない】と回答された方

- ・調停委員により非常に差がある。分かりやすく丁寧な説明をされる委員もいれば、争点を理解しておらず、態度もぞんざいな委員もいる。
- ・話を聴いてくれるが、法律の中の解釈で、家庭内の事情は配慮外らしい。
- ・自分の考えを押し付けてくる委員がいた。

### 【弁護士代理人】

- (1) ア とても良かった(24)    イ 良かった(29)    ウ 良くなかった(4)  
エ どちらともいえない(8)

※回答なし(3)



- (2) どのようなことからそのように思われましたか。

### 【良かった】と回答された方

- ・解決策を一緒に考え、アドバイスしてくれた。

### 【どちらともいえない】と回答された方

- ・話の進め方など、良い委員と悪い委員がいる。

## 9 その他、裁判所を利用されての感想や意見がありましたら、お書きください。

### 【本人】

- ・現代の調停の在り方に大きな疑問を感じた。
- ・もっと期間を短くしてほしい。
- ・コロナ後は待合室がゆったりしてありがたい。
- ・相手に会わないようにしていただき、こちらもきちんと聞いてくれた。

### 【弁護士代理人】

- ・時間が短すぎる。当事者が十分に話できていなかった。
- ・時間短縮により、調停委員ばかりが話をし、調停をまとめようとしていると感じる。
- ・調停委員が双方のお使いみたくて、建設的な議論ができず残念でした。