

(別紙)

## 意見交換

※ 委員長は□，委員は○，事務担当者は△で表示する。

- 本日のテーマについて、忌憚ない御意見をいただきたいと思います。まずはアンケート結果や分析結果等について、御質問はございますか。
- アンケート結果について、全体的に評価が良かったようですが、接遇の面もあると思いますが、アンケート結果を検討する際に、調停がうまくいった、満足したというような印象があると、好感度が上がると思います。調停結果の成立、不成立の割合はどのようなものでしたか。それは前回アンケートを実施した平成26年と比較してどうだったのでしょうか。
- 学校に関する評価アンケートにおいても、例えば運動会が好天で行われた直後に行われたアンケートだと、評価がとても良くなりますが、途中で雨が降り競技種目のいくつかは削減されたような場合ですと、評価がとても悪くなります。人間にはそういった感覚があります。今回のアンケート結果を検討する際に、平成26年時のアンケートと同等比較はしたのでしょうか。
- △ 期日に来られた方にアンケートをお願いして回答していただきました。調停が成立した日、成立しなかった日、期日が続く場合（調停がその日には終わらず次回の期日が指定された方）の区別を付けずにアンケートを実施しましたので、御指摘の点については把握できていません。
- 当社は民間企業ですので、顧客満足度（カスタマーサティスファクション）ということで、施設、品ぞろえ、レストラン利用時の満足度等について、月1回程度、定期的にアンケートを実施しています。また、皆さんも旅行会社を利用して旅行に行かれたときには、添乗員の対応や旅行内容、お食事の内容等について、毎回アンケートを求められると思います。

今回のアンケートは、「利用しやすい裁判所」という目的に沿ったものなのかと疑問に思いました。そもそも裁判所については、利用しやすい、しにくいということではないように思います。

アンケートにおいて、制度を知ったきっかけが、各種法律相談が40%、裁判所の窓口が9%ということは、離婚や相続等の申立てにおいて、どこに相談したらよいのか悩み、全く分からない中で法律相談等を利用して、やっと制度を知り、裁判所の調停手続を利用する方が多いと思います。

調停制度を利用される方にとっては、裁判所の施設や職員の対応、モニターの見やすさ等といったことも当然大事ですが、それよりも、申立人、相手方共に、自分のことは分かってもらえるのだろうか、何か言いくるめられるのではないかと、別々に話を聞いてもらって、話したことが一方通行にならないか、といった心配がおそらく99%あるのではないかと思います。

アンケートの目的が、何の満足度を測るものなのか。

「家事調停とは」、「調停手続の進行について」、「始まる前にお読みください」といった書類の改善について、当事者が一番心配していることは何だろうかといったことに重きを置いて、アンケートの方向性をシフトした方がよいのではないかと思います。

- 相手方が裁判所にいらっしゃるとき、裁判所に呼びつけられたという意識の方も多く、申立人への怒りや、申立人の言い分ばかり聞いて自分の意見は聞いてくれないのではないかと、無理やり合意させられて裁判所で決めごとを作られるのではないかと心配している人が多いのが実情です。双方に代理人が付いて臨戦態勢で来られる方もあり、いろいろな気持ちの方がいます。家庭裁判所そして調停委員は、図らずも調停を利用することになった方にも、調停等を通して今後の人生の新たな一步を踏み出していただくようお手伝いのできたらと思っています。このアンケート結果には、実際に当事者と接する調停委員にも反省すべき御意見があり、中には、調停利用者に調停委員の

説明をちゃんと理解していただけていないと思うものもありました。調停委員は、このアンケート結果を自身の反省材料として活用していますので、その意味では有意義だったと感じています。

- 家事手続案内を利用した方へのアンケート結果について、施設の利用しやすさという項目のうち、8割の方が「良かった」と回答していることは良いことですが、平成26年時と比較して「良かった」の割合が減っています。その原因分析はされたのでしょうか。分析し課題を見つけていくことが改善に繋がると思います。

平成26年に続いて令和2年にも利用者アンケートを実施したことは非常に良いことだと思います。弁護士仲間の間でも大阪家庭裁判所は良い取組を行っているとの声を聞きました。せっかく実施されたので、調停委員と職員へのフィードバックだけでなく、アンケートに回答してくれた大阪家庭裁判所の利用者に対し、アンケートへの御協力のお礼を伝え、回答結果をしっかりと公表していくと良いと思います。議事録と資料を裁判所ウェブサイトに掲載する際には、資料番号を付けるだけでなく、アンケート結果であることが分かるように工夫できないでしょうか。新着情報に掲載することも、良いと思います。できるだけ分かりやすく掲載して、多くの方に見ていただけるように工夫していただけると良いと思います。

- △ 平成26年の実施時と比較して、利用しやすいという回答数が減少していることについて、アンケート回答の内容で、「どこに行ったらいいのか分からない。」、「案内係が欲しい。」という御意見がありました。新型コロナウイルス感染症対策の関係で、オープンカウンターに移動してもらったり、本来の場所とは違う部屋に移動していただいたりという対応の影響が、アンケート結果に表れていたと分析をしています。本来の場所で対応できるようになれば、改善されると考えています。

- △ アンケートのフィードバックについて、アンケートは無記名で実施しまし

たので、個別に行うことは想定していませんが、議事録の公表については、資料添付を分かりやすく表示できないか検討します。

- 例えば、待合室にアンケートに対する協力へのお礼の貼り紙を貼るだけでも、アンケートを実施したと裁判所がアンケートの回答内容を受け止めていることが回答者や利用者に伝わると思います。
- 次に、調停がどのような手続なのかを理解した上で、調停に臨んでもらうための第1回期日前のアプローチとして、「家事調停とは」という書類について、更なる改善の余地があるとすれば、どのような点があるか、表現も含めて、御意見をお願いします。
- 「家事調停とは」という書類について、家事調停でこういうことをやりますという絵（イラスト）は良いと思います。さらに、家事調停を利用することによって、これがこうなりますという、ビフォー、プロセス、アフターを表現してはどうでしょう。当事者双方がいがみ合っている状態（ビフォー）、家事調停とはこういう手続（プロセス）、目指す姿（アフター）といったイラストがあれば、視覚的に入ってきて、より分かりやすくなると思います。
- ビフォー、プロセス、アフターを表す3つのイラストは、良いアイデアだと思います。具体的に言いますと、話し合いが決裂している絵や調停委員会が間に入って助言と働きかけで話し合いを進めるというイメージを、イラストにすると分かりやすいと思います。
- 2人がいがみ合っているビフォーから、最後は2人が握手する、としたいところですが、なかなかそこまではいきませんので、現状の話し合うイラストはとても良いと思います。
- 調停委員会が裁判官と調停委員で組織されていて、調停はどのようなものなのか、裁判官と民間の方が務めている調停委員がどのような役割分担をしているのかについても、説明があると良いと思いました。
- △ いただいた御意見について、検討させていただきます。調停委員がどのよ

うな立場の人なのか等については、「調停手続の進行について」という書類の中で少し触れていますが、もう少し詳しく説明する等、今後の改善に繋がっていきたいと思います。

□ 「調停手続の進行について」という一連の書類は、相手方に送付しています。これらの書類についての分かりやすさはいかがでしょう。改善した方が良い点等ございますか。

○ 裁判所からは、利用される方に多くの書類が送られています。「調停手続の進行について」の書類は、項目の1から5までに調停で必要なことが大変よくまとめられていると思います。ただ、内容の中で他の書類とリンクしているものも多く、例えば提出書類についても、別の書類では更に説明内容が増えていたりするので、少しその記載を整理していただいた方がわかりやすいかもしれません。また、文章の列記よりは図などで視覚化したら良いと思います。

□ 文字情報が多いので、整理した方が良いという御意見をいただきました。

△ 検討して今後の改善に繋がっていきたいと思います。

□ 次に、第1回期日冒頭でのアプローチということで、「始まる前にお読みください」という双方にお渡ししている書類の改善について、御意見を願います。

○ 法律の素人として感じたことは、緊張しながら裁判所に来た人にとって、「出頭された方へ」の「出頭」の文言は、何か悪いことをして出頭を求められているのだろうかと思うのではないのでしょうか。「お越しになった方へ」等、もう少し柔らかい表現にできないのでしょうか。

○ 同席説明については、裁判所の方でもメリットを感じていて、やっていきたいということだと思いますが、「調停手続の進行について」や「始まる前にお読みください」の資料を読んでも、裁判所の思いは伝わりにくく、その思いが伝わるような文章にした方が良いと思いました。文章にするのが難し

いようでしたら、調停委員から同席説明を行うメリットを伝えてもらったら良いのではないのでしょうか。

- 「調停で書類を提出される方へ」の書類に、提出書類の作成方法として、A4縦の用紙で左3cmの余白（とじしろ）、証拠のコピーについては、「甲1号証」、「乙1号証」と番号を付ける等と細かく指定されていますが、これを見てすぐにできる人は多くないと思います。裁判所関係や税務関係では、書類作成方法が非常に細かく指定されており、公的な書類の作成は難しいと感じています。例えば、「とじしろ」という言葉でイメージしにくい人もいると思うので、図式化した方が多くの利用者に分かりやすいと思います。

また、「始まる前にお読みください」という書類の中で、「かーくん」のイラストは、何を意味しているのでしょうか。マスコットキャラクターでしょうか。

- △ 提出書類の作成方法の図式化については貴重な御意見だと思いますので、検討の材料とします。「かーくん」は河童のイラストです。家庭裁判所のイメージキャラクターとして、家庭裁判所の関連書類を、少しでも堅苦しさを和らげるために使用しています。

- 書類提出前の注意点について、マスキング等の注意が書かれていますが、提出時に具体的に口頭でも教えてもらえたり確認してもらえるのでしょうか。

- △ 「始まる前にお読みください」という書類は、調停当日の待合室に入る前に、6階の調停センターで待合室の御案内をする際に渡しています。提出書類については、期日前に郵送で提出したり、当日に調停委員に提出したりします。提出に関しての注意事項は、提出する際に調停委員から伝えたり、調停委員が書記官室まで案内し、書記官室で説明をしたりしています。

- 調停手続を利用される方は、DVを受けている場合や相手方に会いたくない等、様々な事情を抱えている人がいます。マスキングについては、調停委員は、提出された書類を相手方に渡す前に、必ず御本人と書記官に確認して

もらい、非常に嚴重に対応しています。

「始まる前にお読みください」という書類のうち、「調停期日が始まる前に以下の点に沿ってご自分のお考えを整理しておいてください。」という部分はとても良いと思いました。この内容は、調停委員が初回に必ず利用者に伺うことです。それを伺いつつ、どのような解決方法があるかを皆で考えていきましょう、と進めます。この部分に記入スペースも作っていただくと、更に本人もまとめやすくなると思いました。当日配布の書面ですので、どこまで利用者が書けるか分かりませんが、それを調停でも見せていただけると、より進めやすくなりそうです。特に5項目の解決への提案は非常に大事なところで、調停委員が目指していく調停の到達点でもあります。裁判官や調停委員に決めてもらうのではなく、自分達で解決していこうという意識が、より良い解決に繋がりますので、これを御本人に意識していただくことはとても意味があると思います。

- 調停で話し合いをしようと思ったら、まずは調停の相手方に裁判所に来てもらうことが大事です。相手方は、期日の通知書が来て初めて調停を起こされたということが分かりますが、調停に行ったら何がどうなるのか、それが理解できないと調停に行こうと思っていただけないと思います。言いたいことを聞いてもらえるのかという点が一番の関心事だと思います。

読んでいただく書類には、調停の本質について説明いただき、家事調停とはどういうものか、調停事件の進め方として、白黒付けるのではなくて、話し合いで解決を目指すということをするということが書かれていますが、読まれた方がどの程度理解できているのでしょうか。

整理しなければいけないと書かれていますが、準備が大変なのではないか、自分が言いたいことを本当に聞いてもらえるのか、という点が伝わりにくいと思いますので、そういった不安に思う点についての説明をさらに充実してもらえると良くなると思いました。

○ 「始まる前にお読みください」という書類のうち、調停に来られた方が御自分の考えを整理するための5項目は大変分かりやすく良いと思いました。

アンケートのうち、手続案内担当者の対応について、90%の人が良かったと回答している点については素晴らしいと思いました。私は当社の口コミやアンケートを分析しています。お叱りを受けた事例としては、問合せがあった際に、たらい回しにされたということがあります。良いお声をもらった事例としては、そのお客様に合わせて答える、例えば若い方への対応を若い社員が答えてうまくいくこともありました。当社が意識していることは、お客様に寄り添ったサービスが大事ということです。地域の方に聞いてみたのですが、悩みを抱えていても、法テラスにも行かない、裁判所にも行かない、ずっと我慢して結局解決できない、といったことを防ぎたいと話されており、紛争解決に向けた思いを感じました。

○ いただいた書類を見直してみますと、法律用語で難解なものがあります。私は法学部で学んだことがあります。難解な言葉はできるだけ分かりやすい言葉に直して話すようにしています。法律用語については、難しいと感じる方が多いと思います。

裁判所の書類では、「当事者」、「申立人」、「相手方」というように、同じことを違う言葉で表現しているの、読んだ人は混乱すると思います。「あなた」＝「相手方」、「当事者」＝「双方」のことです。「当事者」という抽象的な概念を使うから分かりにくいのだと思います。ある部分では相手に対して訴えかけている表現で、ある部分では当事者という客観的な表現となっている。表現の混在が混乱を招いていると思います。「甲・乙」という表現について、原告・被告という意味だと思いますが、統一しなければいけないのでしょうか。調停は裁判ではないので「A・B」でもいいのではないのでしょうか。

書類の作り方については、左3cmなら、右は0cmでもいいのかと疑問



に思う方もいると思うので、1つのフォーマットの形として、上下左右の記載が必要だと思えます。字の大きさ（ポイント）はどの程度なのか等、全ての人に分かりやすくなるよう工夫してほしいです。

「調停で書類を提出される方へ」には、マスキングの記載について書いており、次のページには「資料非開示の申出書」についての記載がある。これはどう違いがあるのでしょうか。最後まで読んでようやく分かりましたが、マーカーで色付けした分は裁判所でマスキングしてくれるのですね。統一しておかないと混乱します。マスキングという言葉もどのくらいの人が理解しているのか、この書面では「黒塗り」と書いているので分かります。「マーカー」という表現は分かるのでしょうか。蛍光ペンの方が分かるかもしれません。一般的な汎用的な表現は何でしょう。表現の違いにより、記載内容の流れが分かりにくいと思いました。

□ 有益な御意見をありがとうございました。検討してまいります。

次に、同席説明について、これを円滑に行うために、どうしたらいいのか、何かアドバイス等はございますか。

○ 同席説明について少し補足させていただきます。同席での調停ではなく、別席で何度か交代して話し合った最後に、同席して調停委員からその日のまとめの説明を聞いていただくというものです。進行内容、同意した点、検討中のもの、次回日程、次回のテーマ、宿題、提出期限等についてお伝えいたします。自分が待っている時間に相手と何が話されているのか、悪口を言われているのではなどという不安も解消でき、調停委員の公平性も理解していただけます。

しかし、DVの事案もありますので、同席説明の強制はしていません。代理人だけでの同席説明も行っています。それぞれの調停の状況を見ながら行い、同席できない場合は、別々に同じ内容を御説明いたします。

□ 同席説明にできるだけ出席してもらおうための方策（アイデア）はございま

すでしょうか。

- 同席説明での席の配置はどのようなものですか。
- 調停委員が並んで座り，向かい側に申立人と相手方が並んで座ります。並んで座ることを躊躇なさる場合は，1人の調停委員が申立人と相手方の間に入って座るといふ配慮も行っています。
- 顔を合わせたくないような状態の場合に，間にパーテーションを置いて顔が見えないようにして実施することはありますか。
- △ 顔を合わせられないという状態の場合に，同席説明を実施した例はないと思います。
- 顔を合わせられないような方の場合には，別室での説明を行っていると思います。

まだまだお聞きしたいことはございますが，時間となりましたので，意見交換を終了させていただきます。多くの貴重な御意見をありがとうございました。今後も検討を続けていきたいと思ひます。