

大津地方裁判所委員会議事録

1 日時

平成17年1月25日(火)午後2時～午後5時00分

2 場所

大津地方裁判所大会議室

3 出席者

(委員)五十音順・敬称略

大西良孝, 川畑豊明, 重吉孝一郎, 玉木昌美, 早川幸延, 淵田武彌

(事務担当者)

高木繁, 山森祐輔, 中島・, 有田馨, 山本昌明, 丸橋俊幸, 鞭厚

4 議事

- ・ 山森民訟管理官から地裁民事部の受付窓口の状況等について説明
説明の要旨は別紙第1のとおり
- ・ 中島庶務課長から簡裁民事の受付窓口の状況等について説明
説明の要旨は別紙第2のとおり
- ・ 高木民事首席から4月以降の民事受付窓口の状況について説明
説明の要旨は別紙第3のとおり
- ・ 丸橋総務課長から苦情対応等について説明
説明の要旨は別紙第4のとおり
- ・ 意見交換(「大津地方裁判所の受付窓口の現状について」)
発言の要旨は別紙第5のとおり
- ・ 次回の意見交換のテーマについて
発言の要旨は別紙第6のとおり
- ・ 次回の開催日程
仮日程を5月の19日(木), 26日(木), 27日(金)の午後2時から

とし、事務担当者が欠席委員の出席可否を確認した上で決定、連絡する。

(別紙第1)

平成17年1月25日

大津地方裁判所委員会レジユメ

1 民事部の受付窓口

- ・ 民事訟廷事務室 (1階)
- ・ 執行係 (4階)
- ・ 破産係 (4階)

2 受付の種類

- ・ 民事訟廷事務室
下記以外の事件 (訴訟事件, 保全事件など)
- ・ 執行係
不動産執行事件, 債権執行事件など
- ・ 破産係
破産事件, 再生事件など

3 カウンター

すべてハイカウンターで対応

4 記載台

- ・ 民事訟廷事務室
民事訟廷事務室前の玄関ロビーに机と椅子を設置
- ・ 執行係及び破産係
受付カウンターのそばに机と椅子を設置

5 申立書などの備え付け

- ・ 民事訟廷事務室

訴状モデル文例集，各種申立書

- ・ 執行係

債権執行の申立書，不動産執行申立書文例集

- ・ 破産係

同時廃止事件につき破産申立書（説明付）

6 担当者の待遇，苦勞など

- ・ 待遇

親切，丁寧を旨とした，ポイントを押さえた待遇

- ・ 苦勞など

裁判所の受付相談（法律相談との相違）

（別紙第2）

地裁委員会レジュメ

平成17年1月25日

簡 裁

1 民事事件の受付窓口

簡裁書記官室（2階）

2 主な事件の種類と受付担当者

- ・ 通常訴訟事件，少額訴訟事件

書記官3名

- ・ 支払督促事件

書記官2名

- ・ 調停事件

書記官4名，事務官1名

3 受付窓口対応

全てハイカウンター

4 記載台

1 階玄関ロビーにある机及び椅子を利用していただいています。

5 申立書などの備え付け

最高裁が作成している全国統一用紙（申立書及び説明書）

当庁で用意した申立書

6 手続相談

・ 相談場所

受付窓口で立ったまま手続相談を行っています。

・ 相談内容

申立手続に関する相談はしますが、法律的な相談には応じられません。

7 苦勞している事項

8 事件の動向

（別紙第3）

受付窓口の配置の見直しについて

- ・ 地裁の民事訴訟（1階）及び破産事件（4階）並びに簡裁民事全事件（2階，訴訟，調停，督促及び保全等）の各受付窓口を，1階の民事訟廷事務室前の現ロビー部分に移設，集約する。

- ・ 同工事は，平成17年3月31日までに完成予定である（平成16年度の予算で工事を行う。）。

- ・ 平成17年4月以降の受付窓口の態勢

ア 1階＝地裁の民事訴訟及び破産事件並びに簡裁の民事全事件

イ 3階＝家裁の全事件

ウ 4階＝地裁の民事執行事件

なお，上記ア及びイの受付窓口は，ローカウンターを基本として，原則として座って対応する。

(別紙第 4)

1 総務課の苦情対応について

- ・ 総務課への苦情はそれほど多くない。ほとんどの苦情は事件部の主任書記官等が対応して了解をさせていただいている。

総務課での対応は、基本的には課長と課長補佐で行っている。

- ・ 苦情の内容は、大体、 裁判の結果に対する不服、 職員の対応に関するものに分けられる。

については、法律で定められた不服申立の方法や裁判の独立についての説明を行うが、なかなか理解してもらえないのが現状である。従って、ある程度気持ちが収まるまで話を聞くという対応をとっている。

については、話をよく聞いて、誤解があると思われる部分については誤解を解いてもらうようによく説明をし、場合によっては、お詫びや職制を通じての当該職員への指導を約束して、理解を得るようにしている。

- ・ 苦情の内容などについては、必要に応じて、所長にも報告をしている。

2 職員に対する接遇研修について

裁判所の利用者が最初に接することとなる守衛や電話交換手に対しても接遇の研修を実施している。

(別紙第 5)

発言要旨 (大津地方裁判所の受付窓口の現状について)

(委員長 , 委員 , 事務担当者)

裁判所の各部署から受付窓口の現状等について報告がありましたが、それについてのご意見、ご質問とかがあればどうぞ。

受付窓口での対応について、日誌とか、その他に報告書のようなものは作って

おられないのですか。

作っておりません。

受付窓口で、利用者が順番待ちになるようなことはないのですか。

そのようなときは、受付担当者以外の者も対応に出て、お待たせしないようにしております。

小さな子供を待たせるような所はあるのですか。

空いている部屋があればお使い頂けるのですが、子供さんをお預かりするような態勢にはなっておりません。

裁判官や調停委員に対する苦情はありませんか。

私が知っている限りでは、調停委員の態度が高圧的だったという苦情が最近1件ありました。そのときは、当該委員に、お聞きした内容を伝えて、今後注意をしていただくということになりました。

総務課が苦情の窓口になっているということは広報されているんですか。

苦情等は、まず現場の書記官室で管理職等が対応しており、多くはその段階で御理解をいただいております。その中でも御理解頂けないときには現場の管理職等が総務課へ案内するということになっております。

苦情の内容等について、集約はしていないのですか。

しておりません。

接遇の研修はやっているのですか。

職員及び調停委員に対してもやっております。ときには外部講師を招いたりしてやっております。

研修の効果は上がっていますか。

具体的な事例研究的なものも実施しておりますので、効果は上がっていると思っております。

特定の職員に対する苦情が何度もあるということはないですか。

当庁においてはありますが、他庁でそういう職員がいるという話は聞いたこ

とがあります。

受付窓口を1階に集約することにしたのは、利用者にわかりやすくしたということですか。

はい。その理由もございます。

職員に対して法律扶助制度についての研修をされていますか。

それはやっておりません。窓口では法律扶助という制度があることは説明しますが、詳しくは弁護士会で聞いていただくようにしております。

執行事件の受付窓口が4階に残りますが、執行事件については本人での申立てが少ないですし、3階に残る家事事件の受付窓口は、やはりプライベートな事情が多く、民事事件の当事者と隣り合わせになるのは問題があると思われれます。

4月以降の1階の受付窓口及び3階の家事事件の受付窓口は、いずれもローカウンターを基本として、座って対応をすることになります。

弁護士会として、裁判所の受付窓口について何か評判をお聞きですか。

裁判所の受付窓口で聞いても、何度も何度も出直すことになるということで、結局は弁護士に依頼に来られるということがあります。私としては、法律扶助をもっと利用していただけたらと思っています。また、特定調停事件について、3年以内の弁済計画が立たないと受け付けてもらえないとか、申立人が過払いの状況なのに零和解をさせられるとか言った苦情も聞いております。

裁判所に定型書式とかを置いておりますが、それらが分かりにくかったという苦情はありますか。

裁判所に行ったが、時間をかけても書類が揃わず結局ダメだと言われた、ということで弁護士に依頼に来られたことがありました。

この破産の申立書式ですが、私も、これを見て、破産するのも大変だなと思いました。法務局のことなんですが、以前は司法書士でないといやがられていたのですが、今は各種書式を取り揃えてすごく親切に説明をしてくれます。

本人では申立てができず、弁護士を依頼する費用も無くて泣き寝入りしている

弱者を救済することはできないのでしょうか。

現在、当庁でも利用者の声を聞こうと考えております。裁判の中身に関するとは各裁判体の権限なのですが、受付窓口に関することなどでしたら私の方でいろいろと対応することが可能ですから。

それは、ぜひやっていただきたい。そして、窓口対応に関する意見は特に集約しておいていただきたい。

法律扶助制度に関しては、裁判所と弁護士会で話し合っ、もっとピーアールをしていただきたい。

そうですね。特に、法律扶助制度によって立て替えた費用は分割による弁済が可能なんです、そのようなことは知られていないと思います。

大津地方裁判所では本人申立てが多いということですが、そのことは評価されてもよいことだと思います。

鳥取地方裁判所でのご利用者の声というアンケートなんです、管内も含めて各受付窓口等にアンケート用紙と提出箱を設置しておき、2週間に1回、担当課長が提出箱を開けてアンケートを回収して、所長まで提出してくれていました。

大津でも実施されるんなら、記者会見か何かの機会に、大津地方裁判所委員会の意見をふまえてアンケートを実施することになったと、委員会の存在もピーアールしていただきたい。

法律扶助制度に関しては、今、準備を進めております日本司法支援センターが担当することになっております。

この機会に、日本司法支援センターについて、簡単に説明させていただきます。

設置目的は、総合法律支援に関する事業を迅速かつ適切に行うこととなっておりますが、具体的には、トラブルに巻き込まれてどうしたらいいかわからないときなど司法支援センターへ行けば無料で役立つ情報を提供してもらえますし、経済的な理由で弁護士等の法律専門家に依頼できないときには民事法律扶助制度で支援してもらえます。その他にも、国選弁護人の確保や犯罪被害者

への支援、司法過疎地域での法律サービスなどの業務も行うこととなっています。各都道府県にその支部組織を設けて、平成18年の秋にスタートできるよう、法務省や弁護士会等が中心になって準備作業を進めております。滋賀県では滋賀地方準備会が活動を行っております。

日本司法支援センターが機能すれば大変有意義なことですね。

二割司法などと言われていますが、その解消につながるのではないかと考えています。また、法曹人口も増えることですので。

税務署での話なんですが、税務申告書が、必要事項をパソコンに打ち込んでいくだけで自動で作成できるようになっているんです。裁判所の書式でそういうことは無理なんではないでしょうか。

簡易裁判所では最高裁が作成した定型書式を備えておられるので、電子化が可能ではないですか。

定型書式は、パソコンを操作するまでもなく穴埋めやチェックを入れるだけで申立書が完成するようになっております。

貸金請求事件なんかでしたら、電子化が可能かもしれませんね。

裁判所は、受付窓口へたどり着くまでに、裁判所へ入ったところでもう声が掛けにくい雰囲気があるので、専門の受付指導を受けたスタッフを配置するなどの必要があるのではないですか。何事も最初が肝心ですから。スタッフの外部への派遣研修やアウトソーシングも検討の余地があるのではないですか。

以前と比べたら、行政官庁だけでなく裁判所もサービスがたいぶ良くなっていると思います。

言葉遣いだけでもたいぶ良くなっていますね。

裁判所の利用者が最初に接する守衛や電話交換手についても接遇や法律研修を実施しております。

民間でできるものは民間で、主としたところは裁判所の職員でという発想も必要だと思います。

裁判所は検察庁と比べたら、いろいろと受付窓口があるので、かなり進んでいる方だと思います。

(別紙第6)

発言要旨(次回の意見交換のテーマについて)

(委員長, 委員, 事務担当者)

次回のテーマについてお聞きしたいのですが。

裁判員制度についてなんですが、具体的に何人の裁判員の候補者に裁判所まで来てもらうことになるんですか。

個別に事件の内容などに応じて決めることになると思います。

裁判員裁判に関する検討用のビデオがありますので、委員のみなさんにも見ていただけたらと思っております。

次回、そのビデオを見るのと、併せて、本庁舎の案内表示などに関する検討会を実施するということではどうですか。

現在、新たな案内表示板の設置を検討中ですが、それを今年度の予算で作成しますので、ご意見をいただくとすれば、2月中旬にはいただきたいのですが。

2月中頃では各委員の都合が付かないようですので、とりあえず、ビデオの鑑賞は4月15日午後2時から任意参加の形で実施することとさせていただきます。

新たな案内表示に関しましては、次回の委員会で新しい案内表示を見ていただき、そこでご意見をいただいて、引き続きより良いものとしていきたいと思っておりますので、よろしく申し上げます。

全国の裁判所で、良い窓口対応をしている参考例なんかはありますか。また、パソコンやインターネットによる先進的な取組をされているところはないのですか。

地家裁委員会の意見によってこんな良い成果が上がったという事例なんかも紹

介していただけないか。当事者を呼ぶときに、プライバシーに配慮して名前でなくて番号で呼ぶようにしたという話を聞いたことがあるのですが。

当庁委員会での提案に対する実績報告も必要と考えておりますので、次回のテーマは 他庁での先進的な取組例の紹介 各地の地家裁委員会の成果について 当庁での利用者の声（アンケート）の実施報告，ということにさせていただきます。