

裁判員候補者専用コールセンターの運用結果の概要等

1 裁判員候補者専用コールセンターの概要

(1) 開設期間

平成21年11月13日(金)から平成21年12月12日(土)まで

(2) 受付時間

午前8時30分から午後6時30分まで(日曜・祝日は休業)

(3) 通話料 無料

※ 携帯電話・PHSからも無料で通話可能

※ 一部のIP電話からは、通常の固定電話への通話料金

(4) 対象者

平成22年用の裁判員候補者名簿に登録されている方

(5) 席数

受電の集中が予想された通知発送直後には、最大173席を配置したほか、受電数の予想に基づき席数を調整。

(6) 業務内容

裁判員候補者からの電話による、調査票等の記載方法や裁判員制度に関する問い合わせ等に対し、FAQに基づき応対。

(7) コールセンターの設置場所

神奈川県横浜市

2 裁判員候補者専用コールセンターの運用結果の概要

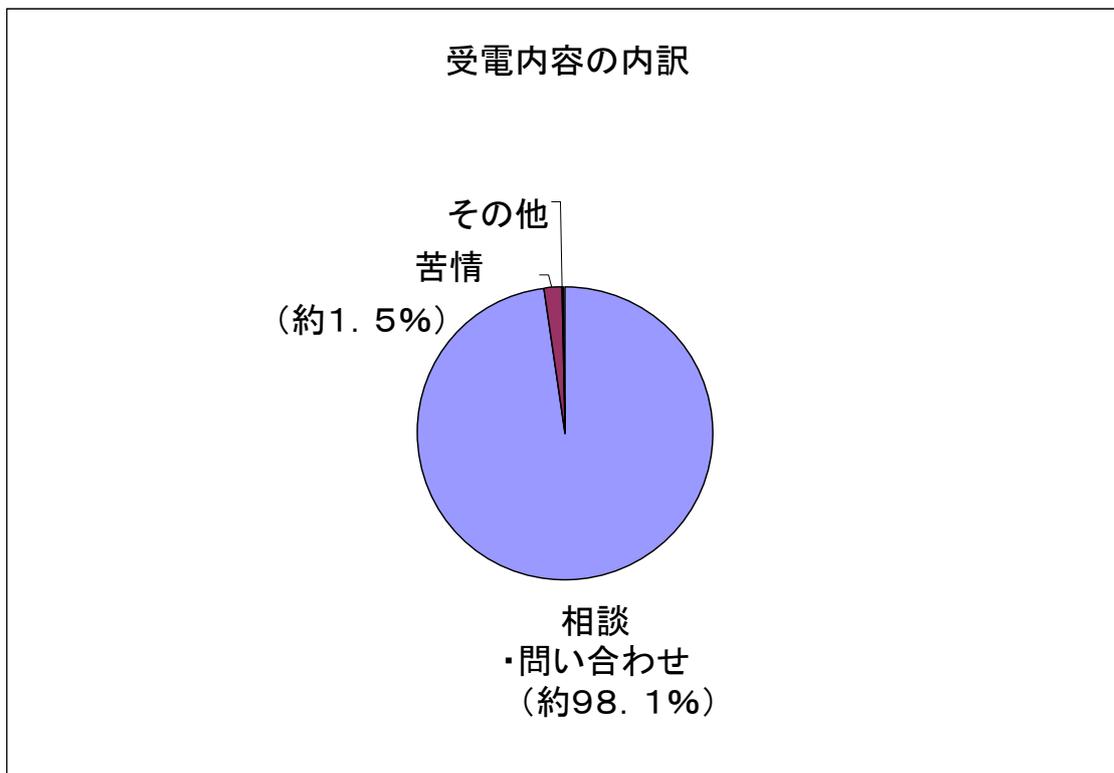
(1) 受電数とその内訳

ア 総数 約28,018本

※ 裁判員候補者名簿記載通知の発送数(34万4,893人)の約8.1パーセント

イ 内訳

- | | |
|------------|----------------------|
| ① 相談・問い合わせ | 約27,499本(約98.1パーセント) |
| ② 苦情 | 約414本(約1.5パーセント) |
| ③ その他 | 約105本 |



※ 平成20年の結果

- ・ 受電総数 約33,940本(名簿記載通知の発送数29万5,027の約11.5パーセント)
- ・ 内訳 ① 相談・問い合わせ 約33,210本(約98%)
 - ② 苦情 約590本(約1.7パーセント)
 - ③ その他 約140本

(2) 受電傾向等

ア 受電数の傾向

受電数の全体的な傾向としては、コールセンター開設3日目(「裁判員候補者名簿への記載のお知らせ」の4日後)の11月16日に受電数がピークになった後、受電数が減少した。

※ 受電数が最大であった11月16日(月)(開設3日目)の受電総数は約5,758本。なお、時間単位でのピークは、同日午前9時台、10時台で、受電数は各約1,130本、約898本であった。

イ 受電内容の傾向

(ア) 全体的傾向

上記(1)記載のとおり、相談・問い合わせの電話が、受電の大多数(約98パーセント)を占め、苦情等の電話は1パーセント台と極めて少数にとどまった(開設期間を通じて、概ね一貫した傾向であった。)

なお、具体的な苦情の内容等については、下記(4)参照。

(イ) 受電内容の具体的な傾向(相談・問い合わせの電話について)

開設期間を通じ、「裁判員候補者名簿への記載のお知らせ」や調査票に関する一般的な質問がおおよそ3分の1(名簿記載通知数に占める割合としては、約2.6パーセント)を占め、次いで、辞退事由に関する一般的な質問がこれに続いた。

より具体的な相談・問い合わせ事項をみると、「病気やケガで裁判所に行くことが難しいときは、裁判員を辞退できるのか」という相談等が最も多かった。これに「辞退を申し出たいのだが、どのようにしたらよいか。」「裁判員を辞退できるのは、どのような場合か。」といった相談等が続いた。

なお、具体的な相談・問い合わせの内容等については、下記(3)参照。

(ウ) コールセンターの対応状況

開設初日に、想定以上の受電数があり、電話がつながりにくい状態となったものの、その後は、開設期間を通じ、大多数の電話に対応できる状態を維持することができた。また、具体的な電話対応についても、予め準備したFAQ等の資料を活用するなどして大きな混乱はなかった。なお、大多数の相談・問い合わせについては、FAQ等によりコールセンター限りで対応を完結させたが、例外的に、地方裁判所による個別の対応が相当と考えられる電話(調

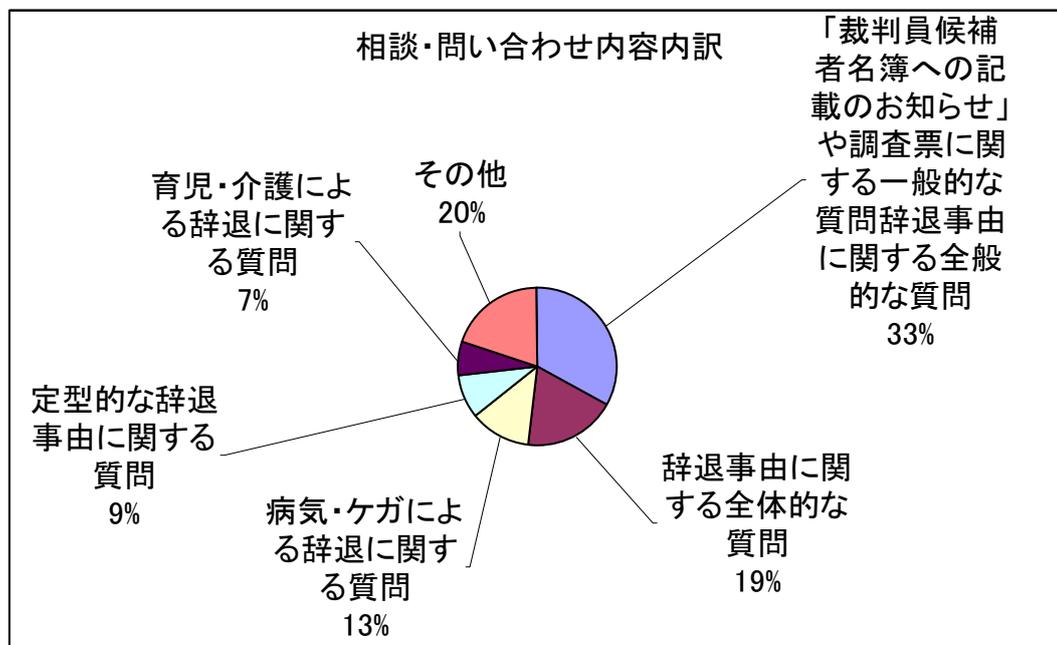
査票の再送, 障害者の辞退の申し出, 参加支援に関する具体的な問い合わせ等)については, 予め準備していた転送ルールに従って, 電話を地方裁判所に転送するなどして対応した。

(3) 相談・問い合わせの電話の内訳

ア 事項別相談・問い合わせ内容内訳(上位5つ)

※ 各電話を主たる相談内容の項目ごとに分類したもの(母数は, 受電総数のうちの相談・問い合わせの受電数。なお, 1つの電話で複数の事項について相談・問い合わせがあった場合には, 主たる相談内容によって分類している。)

- ① 「裁判員候補者名簿への記載のお知らせ」や調査票に関する一般的な質問辞退事由に関する全般的な質問(下記イ⑤等): 約33.0パーセント
- ② 辞退事由に関する全体的な質問(下記イ③等): 約18.7パーセント
- ③ 病気・ケガによる辞退に関する質問(下記イ①等): 約12.5パーセント
- ④ 定型的な辞退事由に関する質問(下記イ⑧等): 約8.5パーセント
- ⑤ 育児・介護による辞退に関する質問(下記イ④等): 約7.1パーセント



※ 平成20年の内訳

- ① 辞退事由に関する全般的な質問:約29パーセント
- ② 調査票の記入の仕方・疎明資料等に関する質問:約11パーセント
- ③ 定型的な辞退事由に関する質問: 約11パーセント
- ④ 「裁判員候補者名簿への記載のお知らせ」や調査票に関する一般的な質問: 約7パーセント
- ⑤ 病気・怪我による辞退に関する質問: 約7パーセント

イ 具体的相談・問い合わせ事項別内訳(上位10項目)

※ 使用したFAQの数の延べ数。

なお、1つの電話で複数のFAQを使用することもあるので、具体的相談・問い合わせ事項の総数は、上記(1)の受電総数と必ずしも一致するものではない。

- ① 病気やケガで裁判所に行くことが難しいときは、裁判員を辞退できるのか(約3,858件)
- ② 辞退を申し出たいが、どのように申し出たらよいのか(約3,725件)
- ③ 裁判員を辞退できるのは、どのような場合か(約3,287件)
- ④ 親の介護や子どもの養育を行う必要がある場合には、裁判員を辞退できるのか(約2,185件)
- ⑤ 辞退を申し出ない場合は回答票を返送しなくてもよいのか(約2,123件)
- ⑥ 調査票には回答・返送義務はあるのか(約1,893件)
- ⑦ 仕事が忙しいという理由で裁判員を辞退することができるのか(約1,561件)
- ⑧ 70歳以上は辞退ができると聞いたが、いつの時点で70歳以上であることが必要なのか(約1,287件)
- ⑨ 11月30日(返送期限)までに返送し忘れてしまったのだが、どうしたらよいか(約1,166件)
- ⑩ 裁判員候補者名簿記載通知を受け取った今の段階はどういう段階なのか(約933件)

※ 平成20年の事項別内訳

- ① どのような場合に辞退することができるのか(約10,430件)
- ② 辞退を申し出たいが、どのように申し出たらよいのか(約4,100件)

- ③ 辞退を申し出ない場合は回答票を返送しなくてもよいのか(約4, 040件)
- ④ 70歳以上であることをどのように証明したらよいのか(約3, 650件)
- ⑤ 病気・怪我を理由に裁判員をで辞退することができるのはどのような場合か(約3, 090件)

(4) 苦情の電話の内容について

苦情の内容としては、「いきなり送るな、勝手に名簿に載せるな。」といったものが約121件、同様の内容だが、高齢者から「(〇〇なのに)何で選ばれるんだ(通知を送ってくるんだ。)」といったものが約86件と、選任に関するものが多く、続いて「この制度には反対。」等の裁判員制度そのものに対するものが約79件と続いた。

※ 1本の電話で複数の内容の苦情が述べられる場合もあるところ、上記の件数は、その延べ件数であり、上記件数の総和と受電総数とは一致しない。

以 上