

(資料3)

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20年11月29日(土)から平成21年1月31日(土)まで

(2) 受付時間

午前9時から午後6時まで(平日・土曜日)

(日曜日・祝日・年末年始(12月28日～1月4日)は休業)

(3) 電話番号, 通話料

固定電話 全国一律3分8.5円(税別)

携帯電話 全国一律22.5秒10円(税別)

公衆電話 全国一律1分10円(税込)

PHS, 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21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155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に基づき対応。

(7) コールセンターの設置場所

東京都港区赤坂7丁目

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 33,940 本

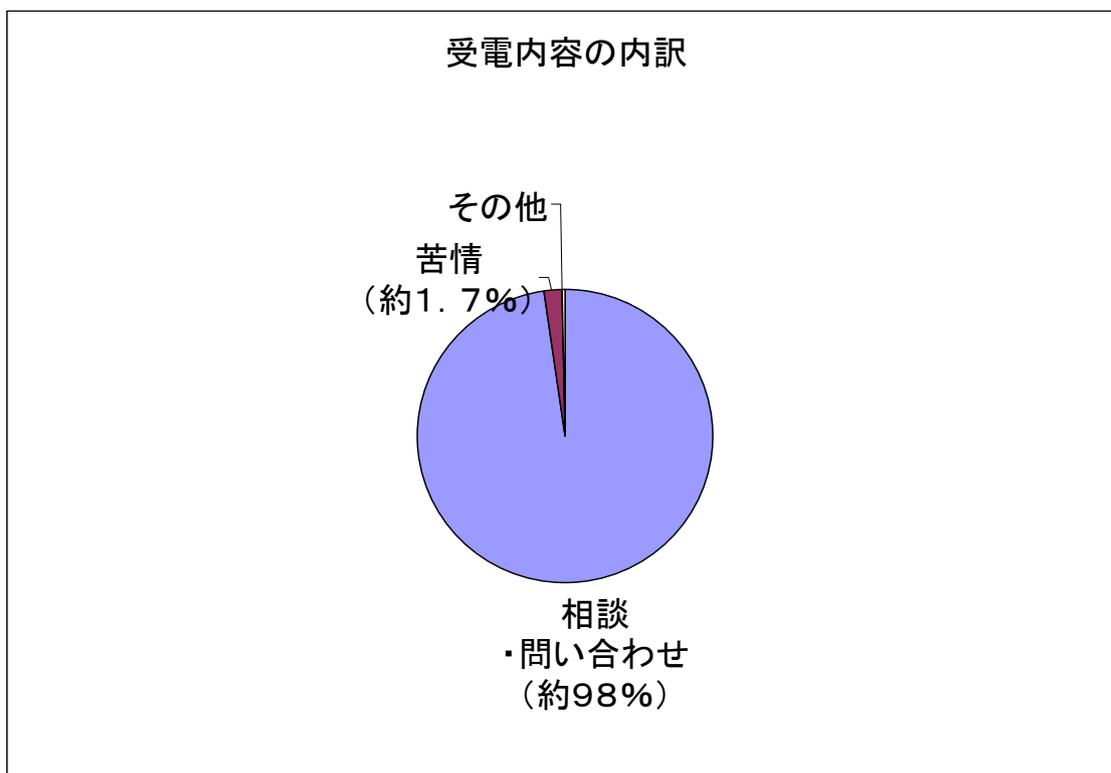
裁判員候補者名簿記載通知の発送数(29万5027)の約11.5パーセント

イ 内訳

相談・問い合わせ 約 33,210 本 (約 98パーセント)

苦情 約 590 本 (約 1.7パーセント)

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初日(「裁判員候補者名簿への記載のお知らせ」の発送翌日)の11月29日から12月2日にかけて受電数がピーク

になった後、同月3日の午後には受電数の高止まり傾向が収束して、徐々に受電数が減少した。調査票の返送期限である同月15日を過ぎてから減少傾向が強まり、その後も開設期間を通じて一定数の受電が続いたものの、その数は少数にとどまった。

受電数が最大であったのは、12月2日（火）（開設3日目）で、受電総数は約4,730本。なお、時間単位でのピークは、同日午前10時台、同月3日の9時台で、受電数はいずれも700本を超えた（それぞれ約750本、約710本）。

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り、特に、開設期間の後半においては、相談・問い合わせの電話の占める割合が100パーセントに近い状態で推移した。）。

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、辞退事由に関する相談・問い合わせがおおよそ半数（名簿記載通知数に占める割合としては、約6.3パーセント）を占め、次いで、調査票の記入の仕方に関する相談等、「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相談等がこれに続いた。

より具体的な相談・問い合わせ事項をみると、開設期間を通じて、どのような場合に辞退することができるのかという相談等が最も多かった。これに続く相談事項については、開設直後の時期には、個別的な辞退事由に関する相談等が多数寄せられたが（中でも法律上、辞退を希望すれば必ず認められる「70歳以上」であることを理由とする辞退事由に関する質問が多数を占めた。）、調査票回答期限（平成20年12月15日）前後の時期から、これらの相談等に代わり、回答票の返送に関する相談等（辞退を申し出ない場合には回答票を返送しなくてもよいのか、期限までに返送し忘れてしまったがどうしたらよいのか等）が増加し、時期によって相談内容の傾向に変化が見られた。

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

受電数のピーク時に一時的にやや電話がつながりにくい状態もあったものの、受電数の推移の予想にあわせて席数を増減させるなどして、開設期間を通じ、大多数の電話に対応できる状態を維持した。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（FAQについては、運用期間中も随時補充・改訂作業を継続）、大きな混乱もなかった。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（調査票の回答の訂正、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7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。）。

辞退事由に関する全般的な質問（下記イ、等）： 約29パーセント

調査票の記入の仕方・疎明資料等に関する質問（下記イ、等）： 約11パーセント

定型的な辞退事由に関する質問（下記イ、等）： 約11パーセント

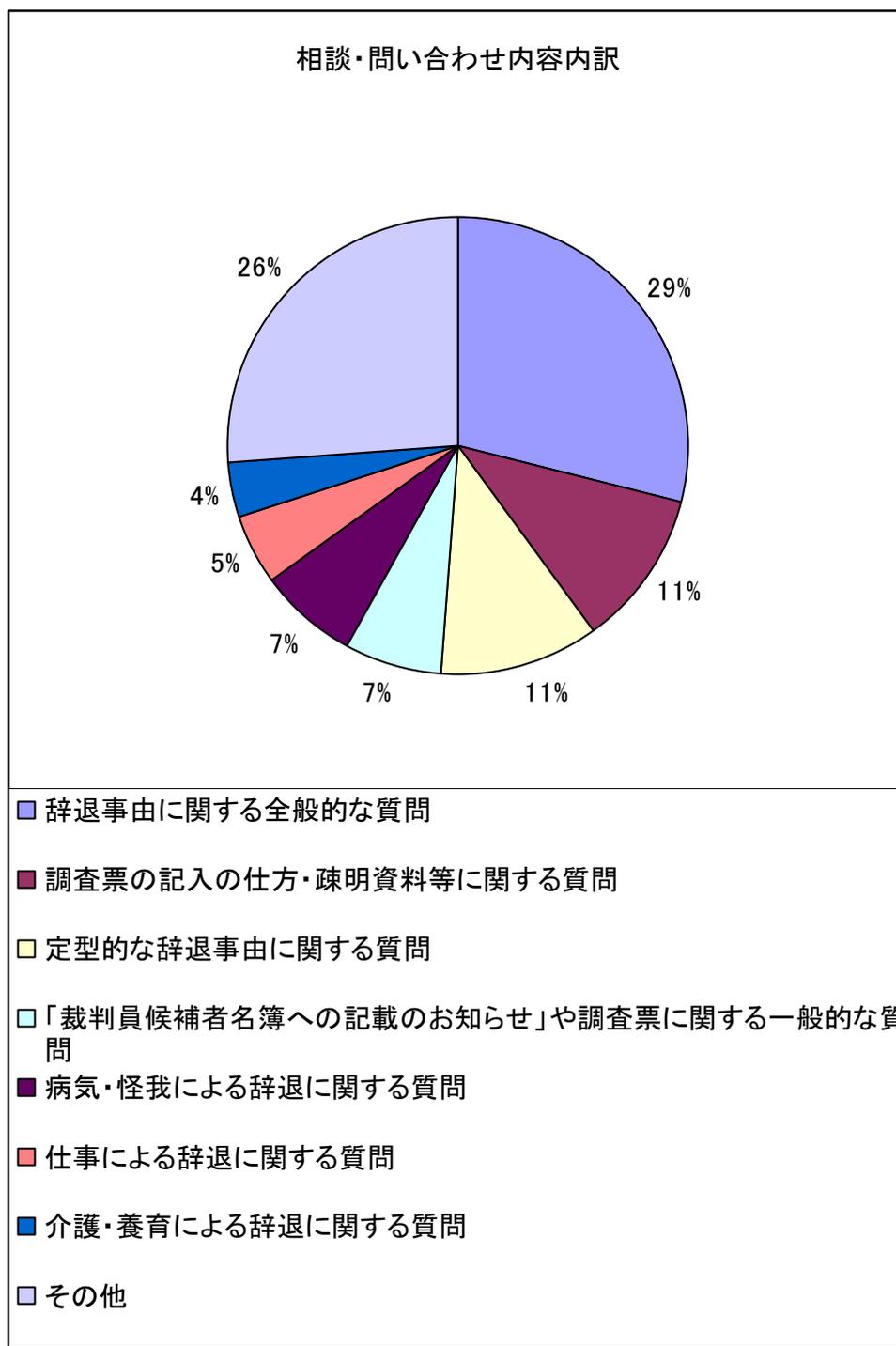
「裁判員候補者名簿への記載のお知らせ」や調査票に関する一般的な質問（下記イ、等）： 約7パーセント

病気・怪我による辞退に関する質問（下記イ、等）： 約7パーセント

仕事による辞退に関する質問（下記イ、等）： 約5パーセント

介護・養育による辞退に関する質問（下記イ、等）： 約4パーセント

辞退に関する質問（上記、イ、ロ、ハ、ニ）の合計は、約56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。

どのような場合に辞退することができるのか（約10,430件）

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)
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)
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)
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)
仕事が忙しいとの理由で裁判員を辞退することができるのか(約2,110件)
介護・育児を理由に裁判員を辞退することができるのか(約1,940件)
調査票においては、具体的に何を回答するのか(約1,140件)
12月15日までに返送し忘れてしまったがどうしたらよいのか(約1,090件)
特に参加が難しい月が現時点では特定できないがどうしたらよいのか(約910件)

(4) 苦情の電話の内容について

苦情の内容としては、「この制度には反対。」「勝手に選ばないで欲しい。」等の裁判員制度そのものに対するものが最も多く、上記2つの苦情は、それぞれ約180件、約100件といずれも100件を超えたが、受電総数に占める割合(カッコ内は名簿記載通知数に占める割合)を見ると、それぞれ約0.5パーセント(約0.06パーセント)、約0.3パーセント(0.04パーセント)に止まった。

また、上記のほか、「(70歳以上の方から)年齢を事前に調べてから送るべきである。」「(調査票の)内容が難しい。」等の「裁判員候補者名簿への記載のお知らせ」及び調査票に関するものも寄せられたが、制度そのものに関する上記2つ以外の苦情については、いずれも1桁台ないし2桁台の件数に止まった。

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