

さいたま家庭裁判所委員会議事要録（第43回）

第1 日時

令和5年6月6日（火） 午後3時から午後5時まで

第2 場所

さいたま家庭裁判所大会議室

第3 出席者

【委員】

飯畑勝之、加藤学、鹿野伸二、甲原裕子、小林孝幸、坂下裕一、鈴木朋子、高橋信彦、寺田治子、向田辰男、山本英雅、（五十音順、敬称略）

【オブザーバー】

（事件部）山崎明郎、安藤慎一、関根恵子、石川達也、山澤美穂子、富永悦史、西田三佐子、白熊正樹

（事務局）川上康、望月正一、阪本恵子

第4 議題

「家事手続案内及び事件受付窓口の在り方について」

第5 議事概要

1 開会宣言

2 退任委員紹介

（西野委員）

3 新任委員紹介

（鈴木委員）

4 議題「家事手続案内及び事件受付窓口の在り方について」

(1) 前半

家事手続案内の概要説明及び裁判所ウェブサイトの閲覧、事件受付担当部署の視察を行い、意見交換及び質疑応答を行った。

（○は外部委員、●は裁判所委員、■は説明者の発言内容）

○ 先ほど視察した時に外国人の方がお見えになると聞きました。外国の方は日本語の分厚い書類は分からないことが多いと思うのですが、その点についてどのような工夫をされているのでしょうか。

■ 外国の方が窓口に来庁された際の対応ですが、窓口には英語、韓国語、中国語のパンフレットを準備し、必要に応じて交付しております。また、当庁では外国人対応サポート制度という取り組みを行っており、日本語を解さない外国の方が来庁した際に、対応可能な裁判所職員が、用件等の確認を行っております。ただし、日本語が分

かる方と一緒に来庁するように促したり、当事者の方であれば、伝えたい用件については書面の提出を促したりする程度の説明に留まることが多いので、そういったところが課題と言えます。

● 統計を取っているものではないと思いますが、例えば4月と5月の2か月間に外国の方は何人くらい来庁したのですか。

■ 私の感覚だと月に一人二人来るかどうかといったところだと思います。

● その方も全く日本語を解さないという方ではないということでしょうか。

■ 全く日本語を解さないという方ではありません。

(2) 後半

家事手続案内の具体的な内容について説明を行い、手続案内における課題等について意見交換を行った。

● ただ今、家事手続案内は法律相談を行うものではなく手続を案内するものであること、また、合理的な対応ということで、説明を尽くした場合は対応を打ち切ることもあるということを説明させていただきましたが、御質問、御意見はございますか。

○ 裁判所は法的な判断を行うところですので、当事者双方との関係もあることから、法律相談をしないというのはよく分かります。

○ 私の職場にもこのような相談はよくあります。法律のことは弁護士や裁判所に相談してもらいたいと説明していますが、なかなか分かってもらえない方が多いです。

○ 弁護士会や法テラスなど他の機関を案内される時には、その機関に行くように伝えるのか、あるいは電話番号などの連絡先をお伝えするのか伺いたいです。

■ 窓口には裁判所が作成したパンフレットのみではなく、関係機関が作成したパンフレットも備え置いています。案内する関係機関のパンフレットがあれば、具体的にパンフレットに記載されている所在地や電話番号を御案内しています。仮に案内する関係機関のパンフレットがなかったとしても電話番号を御案内しています。また、備え置かれているパンフレットは自由にお取りいただくことができますが、質問の内容から特定の機関を御案内した方が良いという場合は、職員がパンフレットをお渡しすることもあります。

● 弁護士委員の方は、当事者の方から裁判所の窓口に対する不満などをお聞きになったことがありますか。

○ 裁判所に行けば法的なアドバイスをもらえると思っている方は相当程度いらっしゃいます。先ほどからお話が出ているとおり、裁判所は中立の立場から具体的なアドバイスができないということは当然だと思います。先ほど他の機関を紹介するという話がありましたけれど、弁護士会でもチラシを作って、家裁の窓口で弁護士会の相談

を御紹介していただくような枠組みを用意し、実質的なお話をしたい方の受け皿になろうという取組をしています。

● 裁判所に相談に行こうと思っている方が現実には多いと思いますが、裁判所では法律相談はできないということを丁寧に御説明して納得いただいているつもりです。その説明に対して納得いただいているのか、あるいは追い返されたというイメージを持っていらっしゃるのか、弁護士委員の方は当事者の方からお聞きになったことはありますか。

○ 裁判所が法律相談を行うことができないことは仕方がないので、こちらで相談を受け付けますといった対応をしています。

● 中立公平な裁判所として手続の説明はできても法律相談はできないということについては、裁判所として当事者の方々に説明する努力を行っております。その後に説明させていただいた合理的対応についてですが、当事者の方にこちらの説明を御理解いただけないこともあります。これは他のいろいろな現場でも起こるのではないかと思います。そういう場合の基準を作っているとか、こういう考え方が大事だとか、そのような話を伺えないでしょうか。

○ ケースバイケースですので、基準というものは作れません。話を聞いてほしいのか相談先を紹介してほしいのか、電話をかけてくる本人も分かっていないことが多いので、毎回毎回ケースバイケースで対応しています。どのように対応したら一番良いのかというのはいつも悩んでいるところです。

● 電話が多いというお話でしたが、直接訪れる方にはどのように対応するのでしょうか。

○ 電話は非常に多くかかってくるのですが、直接来られる方はほとんどいません。

● 検察庁では当事者対応というものはないのでしょうか。

○ 直接来られる方は少ないですが、検察庁にも電話は相当数あって、こういうことがあったので捜査をしてほしいという電話はかなりの頻度であります。ケースバイケースで対応しており、対応方法というものは決まっているわけではありません。我々もこういった電話についての対応は非常に難しいと思って日々悩んでいるところです。

■ 裁判所では、手続案内の多くは15分から20分程度の説明で終わる感覚ですが、なかなか御理解いただけない方だと30分を超えて説明する場合があります。対応するに当たって基準というものはありませんが、30分や1時間といった目安のようなものを事実上でも定めているのであれば是非教えていただければと思います。

○ リピーターのような方がおられると思いますが、裁判所ではそのような方に対する対応を決めておられるのでしょうか。

■ 相談に来られた回数によって受付をしないということはありません。しかし、同じ相談内容を長時間繰り返されるということは窓口ではあり得る話です。受付ではそういう方がいらっしゃった場合に誰でも同じような対応ができるように、どういう相談があって前回どういう回答をしたかを部署で共有して、可能な限り統一的な対応をすることを心掛けています。

○ 手続案内に長時間掛かりそうな方もいる反面、簡単に終わる方もいるのでしょうか。提出だけで来庁される方も手続案内で番号札を引いているのか、実情を教えてもらいたいと思います。例えば調停の申立てをするときは手続案内で番号札をもらって待っていると思うのですが、まずその理解で合っているかどうかを知りたいです。

■ 例えば調停の申立てのために来庁された方は、番号札を引いてお待ちいただくという流れになります。申立てをされる方が書類を提出するためだけに来られた場合であっても、窓口では書類をお預かりするだけでお帰りいただくというような対応はしていません。折角お忙しいところ時間を割いて窓口に来ていただいていますので、実際に申立てだけしたいという方が見えたとしても、中身が合っているか、添付書類が揃っているか、そういったところを確認し、足りていない場合は説明させていただいております。

○ 分かりました。受付の窓口は手続案内を希望される方と提出だけしたい方とで同じですね。窓口は分かれていないということなので、その中でかなり時間の掛かる方がいると待つ方がどんどん増える場合があると思います。

● 待ち時間は長い時でどれくらいになるのですか。

■ 長くても10分はお待たせしないと思います。

○ 窓口はいくつあるのですか。

■ 4つです。

● 4つのカウンターがあれば時間が長く掛かる人が何人かいても10分以内くらいには次の人の受付ができるということですね。

■ そうですね、長くても10分はお待たせしないことがほとんどだと思います。

● 一体いつまで待たせるんだと不満を言われたことはあるのですか。

■ 私の経験としてはございません

○ 先ほどお電話での対応に苦慮しているというお話がありましたが、窓口実際に来られる方で暴言を吐いたり居座ってしまったりする方が稀にいると思いますが、どのように対応しているのか参考までにお聞きしたいと思います。

■ そのような方の場合は、もう御説明することはありませんのでお引き取り願いますと、まず任意の退庁を促します。

○ 私の経験ですが、近所同士の境の問題に同席したのですが、折り合いが全然つかなかったということがありました。私は職務上高齢者や障害者とも関係があるので、

後見制度について勉強しているところですが、後見制度について直接裁判所に相談に来られる方もいらっしゃるのですか。

■ 最初に御説明したとおり法律相談ではなく手続案内であるということは御説明しますが、手続の内容についてはかなり説明することになると思います。

○ 直接裁判所を訪れたほうが分かりやすいですね。

● 法律相談はできないことを御説明して納得した上で相談にいらっしゃる方も多いのですか。

■ 結構いらっしゃいます。まず窓口に来られる方にはどのような手続があるのかお分かりになられていない方もいらっしゃいます。まず手続を理解していただきますが、その上でどのような解決方法が良いのかを、例えば法テラスに行って相談してみますというような方も数多くいらっしゃいます。

● 先ほど外国人の話が出ましたが、外国人以外に特に考える問題などありますか。

■ 高齢者の方が窓口に行かれた時にどのように対応するかという点が一つあるかと思います。この点につきましては、正確な理解をしていただくためにある程度の長時間を要しても対応させていただいているところです。その他には、これは高齢者の方だけではないと思いますが、特に高齢者の方にとって法律用語は外国語と同じような感覚の方もいらっしゃると思いますので、法律用語は使わずに噛み砕いた説明のワードを選択しながら説明させていただいています。窓口には老眼鏡や補聴器、筆談器を備えておりますので、適宜その方の要望に沿った対応をさせていただいています。

● 簡単ではありましたが、裁判所ウェブサイトも御覧いただきました。これについて御感想はありますか。

■ 裁判所のウェブサイトをご案内して、一緒にウェブサイトを見ながら説明することが電話での手続案内の一つのメリットとしてあると感じています。窓口に行かれたときとそこまで差異がない手続案内ができていると思っています。

● 世の中がデジタル化してくると、インターネットを使う、場合によっては申立て自体もデジタル化されるということが進んでいく可能性があると思っています。少し早いですけど、議論は終わりにさせていただきたいと思います。どうもありがとうございました。

第6 次回テーマ等の選定「家事調停委員の人材確保について」

第7 閉会宣言

第8 次回日時

令和6年1月19日（金） 午後3時