

静岡家庭裁判所委員会議事概要

(静岡家庭裁判所委員会庶務)

1 日 時 令和元年11月25日(月)午後3時～午後5時

2 場 所 静岡家庭裁判所会議室

3 出席者

(委員)

和泉英己, 太田貴雄, 榊原純子, 佐藤信行, 佐橋菊代, 関典子, 築地茂, 山崎透, 横濱竜也(以上学識経験者) 野末寿一(弁護士), 高橋俊輔(検察官), 近藤宏子, 藤井聖悟(以上裁判官)

(説明担当者)

服部康治(家事訟廷管理官), 山口倫弘(家事訟廷庶務係長)

(庶務)

望月正一(総務課長), 吉永誠一(総務課課長補佐)

4 議事内容等

今回のテーマである「家事事件における手続案内について」について, 服部訟廷管理官及び山口係長から, 家事手続案内の意義・目的, 内容, 限界, 現状と課題等について説明を行った上で, 家事手続案内の実情をイメージしやすくするためのロールプレイが行われ, これらを踏まえて, 委員それぞれの立場から, 裁判所の利用者に対して分かりやすく手続案内を行うという目的にかなった家事手続案内の在り方やそのための工夫等について意見等をいただきたいと説明があった上で, 各委員から次のような意見等が述べられた(○は家裁委員の発言, ●は説明担当者の説明である。)

○ ロールプレイで見る限り, 公平・中立というところを守りつつ案内することになるので, 法律的なことは弁護士に相談してくださいという話になるということだが, 例えば最初から法テラスに行っていれば, この一通りの案内を受けることができたということなのか。

- ロールプレイの事案では、慰謝料を請求したいとか養育費が幾らになるのかという法的な課題があったが、具体的にその後で裁判でどうなるのかという見込みを立てたいというニーズがあるのであれば、そこは裁判所の手続案内の枠外になってしまう。一方、例えば離婚で養育費用だけ請求したいということで、それほど法的な課題がないのであれば、そのまま申立手続に結び付くというケースもあると思う。ロールプレイで出したケースというのは、そういう法的な課題があり、それについてどうしたらいいのかという相談が含まれていたもので、そうであれば弁護士に相談されたらどうかという案内になるが、常にどんな事件でもそのように案内するわけではなく、事案によりけりということになる。
- 最近では、ネット環境も相当整っているのだから、ある程度分かっている相談者も多い。基本的なことをネットである程度見た上で相談に来て、その次の一歩みたいなものを求めてくる方であれば、多分ネットを見てある程度のことは理解できているので、裁判所の役割としては、先ほどの説明をすれば、基本的には十分だろうと思う。
- 庁舎に入った所で、来庁者に対して、家事手続案内の内容について説明するためのパネルがあったり、総合案内の職員がいたりするのか。
- 家庭裁判所や家事手続案内について説明するものとしては、庁舎入口にパンフレットやリーフレットが置いてある。庁舎に入ってすぐ正面に案内係がいるが、案内係は、説明ではなく、用件を確認して、各部署に案内するという役割を担っている。
- 先ほどのロールプレイでは、前提として家事手続案内でできることの説明を丁寧に行っていて、本題である手続案内に入るまでに結構時間がかかっているが、時間を20分程度に収めるためには、前提部分を分かりやすくするための工夫が必要ではないか。

それから、20分程度と意図しているのであれば、構造化と云って、20分程度で案内を終えるということを相互に確認しておくことが非常に有効である。互いに時間を意識し合うことで、その後うまくいくことが多い、説明の中で、「大体20分ぐらいで手続の説明をさせていただきます」と構造化しておく方が、ユーザーとしては入りやすいと思う。

一般の方の場合、家庭裁判所の役割が何かということと、手続案内が何かということの違いが分からず、丁寧な説明をしてやっとそれが分けられるという流れになると思うので、その辺りについて、事前に整理できるような掲示物や簡単な説明があれば、大分時間

短縮になるのではないか。

- 家事手続案内は、いきなり窓口に来るものなのか。それとも、あらかじめ予約をしてから来るものなのか。
- 予約等はなく、裁判所の開庁時間であれば、ほぼ飛び込みで来られる方がほとんどである。
- そうであれば、例えば事前に連絡をもらって来庁時間を指定するとか、事前に必要なパンフレットや資料を郵送してあらかじめ目を通しておいてもらうなどすれば、ある程度の知識を持って来てもらえるので、話は進めやすくなるのではないか。ただ、突然来られる方については、その場で丁寧に対応するしかないと思う。
- 要点を捉えるまでにどうしても苦勞するというのがよく分かった。どういう手続をすればできるのかということと、こんなふうに困っているのに解決できないのかということが混然一体なので、それをうまくより分けていくのにスキルが必要なのだと感じた。だから、多分ぼんと飛び込みで来られた方の案件を20分で処理するというのは、相当困難だと感じた。

病院に行ったときに事前に記載する問診票のようなものがあるとちょっと違ってくるのではないか。

- 裁判所には、「家事手続案内カード」というものがあり、名前、連絡先、要件の概要を書いてもらっている。従前は、更に細かく書いてもらっていたが、細かくなり過ぎてしまうと、カード自体の書き方に対する質問というのが出てきてしまって、時間のロスにもなったということで、現在は、案内した内容に後で何か訂正があったりする場合に備えて、来庁者の連絡先を教えていただくという程度に限っている。
- 事前にスクリーニングができれば、もう少し効率よくできると思うが、相手の一番の問題は何なのか、それが自分の立場で対応できることなのかどうかを選び取っていくのが難しく、それは担当者個々のスキルや経験によることなので、なかなか困難な仕事だと思った。

それから、市役所や無料法律相談を行っている所がたくさんあると思うが、最初の相談に家裁を選ぶという人は結構いるのか。

● 最初かどうかは分かりかねる。ほかの機関を回って、裁判所に相談に行くように言われたという方は少なからずいる。

○ 一般的に家庭内や親族間に問題を抱えていると、とても感情的であったり、不安定であったりして、筋道の通った話をする事ができなかつたり、解決したい問題が多岐にわたっていて、解決の優先順位がつけられないという方が結構いると感じる。そういう方々の話を短時間で聞き取り、主張の交通整理をして、ふさわしい手続の案内をするというのは、とても大変なことだと思う。

手続案内の窓口については、机が仕切られているだけなので、当事者のプライバシーをどうやって守るのかという点が課題だと感じた。

それから、案内時間は20分を目安にしているということだが、20分ではとても済まない方もいるだろうから、そこは区切らずにフレキシブルに対応した方が良いのではないか。

一方で、前に時間がかかる方がいると、後から来た方を待たせることになるので、電話予約などの制度も考える必要があるのではないか。

○ 窓口の環境や予約制について意見が出たが、これらの課題について、裁判所の見解はどのようなものか。

● それらの課題については、御指摘のとおりであり、何らかの方策を考える必要があると認識している。

○ 予約については、窓口が4組分あるならば、2組は予約受付分、残り2組を当日受付分というように分けることも考えられる。予約受付が基本で、当日受付の方は少し待ってもらおうこともあるというようにした方が良いのではないか。そうすれば、時間についても、「次の予約の方がいますので。」というふうに言いやすくなる。

20分が適当かどうかは分からないが、時間の制約があるので、家事手続案内とはどのようなものなのか事前に理解してもらえるように工夫する必要があるのではないか。

○ 家事手続案内を1時間とか1時間半に伸ばした場合、マンパワーは足りるのか。相当深く事情を聴いて、どういう法的な問題が引き出せるかというところまで交通整理をして、ある程度までまとめるのにどれぐらいの労力が必要なのか。

● 現状では、来庁者を待たせるというところまではっていない。手続案内に時間をかけすぎてしまうと、他の業務に影響が出る可能性もある。

○ 来庁者が、自分のニーズがどういうもので、どういう手続を要するものなのかということまで分かるのが望ましいとは思いますが、それを実際に実現しようとする、予算なり、時間なり、労力なりが必要になるのだろうというふうには思った。

○ 理想は来庁者に全ての手続を理解してもらって、満足して帰ってもらうということであろうが、それはそれとして、最低限これだけやれば一応義務は果たしたという、最低限の獲得目標については、何かコンセンサスはあるのか。

例えば、手続を理解してもらうのが目的であっても、分からないと言っている人に対して、際限なく対応するというのは現実的ではない。そこで、法テラスのパンフレットを渡すとか、申立書を渡すとか、どこまでやれば最低限の義務を果たしたといえるのかについて、コンセンサスがあれば、そこに向かってどういうふうに効率化していくかという現実的な目標を立てられるのではないか。家裁としては、どこまでやりたいのか、その目標と現実というところを知りたいと思った。

○ 最低限ここまでやればいいという目標さえ明確になっていけば、おのずと合理化されていくのではないか。

○ 私の職場にもいろいろな方が相談に来るが、自分が訴えたいこと、伝えたいことをうまく表現できない方がいて、そこを酌み取るのが難しいと感じる。また、職員の対応によっては苦情を申し立てられる場合もある。

気づきとしては、入口から入ってきて、案内窓口に至るまでの間に、パンフレットだけでなく、ポスターなどを貼ってもいいのではないか。また、私も、予約制としたり、窓口を予約受付と当日受付に分けたりすべきだと思う。

さらに、プライバシー保護のために、窓口で隣の人が見えないようにすることも必要だと感じた。

○ ロールプレイでは、家裁が行うのは相談ではなく手続案内であるということを説明していたが、やはり、家裁で相談しようという感覚の方が多いのではないか。そういった中で、まず養育費の相談をしたいとか、あるいは離婚の相談をしたいとか、婚姻費用の相談

をしたいといったときに、まず相談先はどこなのかというところの啓発が必要ではないか。ロールプレイを見た限りでは、結構パターン化されているものもあるように感じたので、例えば、AIを活用したり、ホームページにフロー図を掲示して養育費の相談をするなら法テラスや弁護士の法律相談を利用するように促したりするといったように、入り口のところでの交通整理が必要ではないか。

また、書類を書き慣れていない方にとっては、申立書等の書類の作成もハードルが高いのではないか。書類の作成に必要な、具体的な事例が挙げられたフロー図やチャートのよなものがあれば良いと思う。

私も、窓口で、来庁者が横を向くとお互いの顔が見えてしまうという点は問題だと思う。パーティションがあれば大分違うと思うので、検討してもらいたい。

○ 「案内」と「相談」という言葉の違いが、一般の方には分かりにくいのだと思う。家裁としては、「家事手続の方法についての説明窓口」というニュアンスなのだろうと思うが、そういった事情が分からない方は、相談をしたくなるのではないか。例えば、「家事手続案内カード」も「家事手続情報カード」というような表現に改めれば、来庁者としても、裁判所は公平・中立な立場で手続の案内をするための情報を求めている、自分が必要な情報を提供する必要があるということが分かりやすくなるのではないか。そのような言葉の工夫をしてみれば、状況は変わるかもしれない。

○ 20分間で来庁者のニーズを把握して必要な説明をするのは、結構大変だと思う。窓口を2回、3回と訪れる方もいるだろうが、そのような方に対しては、時間が許す限り対応するのか、それとも、1回目はとにかく20分で一旦区切って、必要があればもう一度来てもらうという対応にしているのか。

また、いろいろな来庁者がいるだろうから、担当職員のメンタル面も心配だが、その点のフォローはどうなっているのか。

● 相談時間については、職員としては、来庁者に納得して帰ってもらいたいという意識が強いので、時間がかかっても粘り強く対応しているのが現状であり、その結果、一人の対応に1時間程度を要してしまうこともまれではない。

担当職員のメンタル面については、来庁者の特性によっては対応が大変なときもある

が、そのような場合は、事務局を含めて全庁的に連携して対応しているので、必要なフォローはできている。

○ 感想になるが、ロールプレイにおいて、職員が公平・中立という裁判所の立場を説明しつつも、来庁者の話をしっかりと受け止めることで話がスムーズに進んだ点が印象的だった。来庁者対応の方法論はいろいろあるだろうが、「あっ、そういうことだったんですね」という相手を受けとめてあげる一言だったり、対応する側のカウンセリング・マインドだったりという点も大切なのではないかと感じた。

○ 窓口に至る前に、ポスター、パンフレット、口頭での一般的な説明等により、きちんと切り分けた上で説明をしないと、常に堂々巡りしてしまうというようなところで、貴重な御意見をいただけたと思っている。

裁判官としては、申立てを前提として事件を解決していくということに目が向きがちであるので、今回このテーマを取り上げて、窓口における予約制の導入や衝立の問題など、いろいろな課題をいただけてよかったと思っている。

○ 家事手続案内は、家庭裁判所の顔ともいえる、非常に大事な部分である。時間的な制約もあるが、担当者は、時間的な制約と適正な手続案内の実現とのバランスをとりながら対応しているところである。

本日御提案いただいた改善方法については、今後の家事手続案内を更に良くするために生かしていきたい。

5 次回テーマ及び期日

今回は、家庭裁判所の安全対策について取り上げることになり、期日は、令和2年6月22日（月）とした。