

## 静岡地方裁判所委員会（第47回）議事概要

### 第1 日時

令和4年5月17日（火）午後3時00分から午後4時35分まで

### 第2 場所

静岡地方裁判所大会議室

### 第3 出席者

（委員）

大石小夜子、菊池絵理、小林充、小松一徳、丹沢哲郎、洞江秀、永井学、  
牧野百里子、村田斉志、村松正博（五十音順、敬称略）

（説明者）

静岡地方裁判所刑事訟廷管理官、同総務課課長補佐

（事務局）

静岡地方裁判所民事首席書記官、同刑事首席書記官、同事務局長、同総務  
課長、同総務課庶務係長

### 第4 議題

裁判所利用者に対する適切な対応の在り方について

### 第5 議事

#### 1 委員の異動

庶務から委員の異動について報告された。

#### 2 新任委員からの自己紹介

#### 3 議題についての説明及び意見交換

##### (1) 説明者からの概要説明等

説明者等からテーマについて概要説明が行われた。

##### (2) 質疑応答及び意見交換

（○：委員（裁判所委員を除く。） ●：裁判所委員 △：説明者等）

○ 電話での対応の場合、裁判所はクレームの内容を録音しているのか。

△ 録音していないのが現状である。

○ あらかじめ、会話内容について録音する旨を相手方にアナウンスすると、

電話を切ってしまう人が結構いるし、後々何かあった時の証拠にもなるため、録音はしておいた方がよいと思う。

先ほどの説明にあった、2回説明して理解していただけなかったら対応を打ち切るといのはよい方法だと思う。

- こちらが会話内容を録音していなくても、相手は録音している場合があるので、慎重に対応する必要がある。

裁判所として対応不可能なことを要求する方に対する対応において一番重要なのは、初期の段階で相手がそういった方かどうかを判断することである。対応不可能なことを要求する方なのに丁寧に説明していくと、どんどん相手の論理にはまり対応が長引くことになるし、そうではない人に対して2回の説明で対応を打ち切ってしまうと、裁判所は非常に冷たいところだという印象だけが残ってしまう。その判断は難しいが、非常識なことを述べる方についてはしかるべき対応をするというスイッチの切り替えが必要だと思われる。

不当な要求については、言質を取られないように、不必要なことは言わないということも重要である。必要な範囲で手続の説明をし、それでも理解していただけないようであれば対応を打ち切っていくというのはよいと思う。

- 裁判所へのクレームに対しては、一部の職員に過度な負担がかからないように、情報共有しながら組織として対応するのがよいと思う。
- 裁判所では、クレーム対応に関し、上司が対応することはあるのか。
- 裁判所でも、若い職員が対応し、場合によっては上司である管理職が対応するということもある。ただ、裁判所の特殊性もあって、対応が難しいところは、事件の当事者である場合、裁判官と話をさせてほしいという要望にどうしても発展しやすい。裁判官は最終的に自分の考えたことを判決という形でお示しするので、それについて説明してほしいと言われても、ご説明できませんと言わざるをえない。そのような裁判所の特殊性から、上司と話をしたい、さらには裁判官と話がしたいと、相手の要望がどんどんエスカレートしていくことはむしろ避けるべきであるという思いがある。

- 裁判官は直接クレーム対応しないが、書記官に対応を任せっきりにせず組織として情報を共有して、今後の当事者の対応についても検討していくことになる。
- 事件の係属中にもクレームはあるのか。
- 裁判官や、他方当事者の言動に対してクレームを受けるということもある。ここの裁判官は不公平だということになると、違う裁判官に変えてほしいと申立てをする制度もある。事件の係属中にクレームがあれば、裁判官も情報を共有し、クレーム内容を把握した上で、法廷で自分の言動がそうした申立てやさらなるクレームの引き金にならないかということについて配慮している。
- 先ほどのロールプレイについて、当事者は、自分がわからないことを納得したいと思っているだけで、自分が対応不可能な要求をしているとは全然思っていないと感じた。裁判所は、手続案内の際に、法律相談機関のパンフレットを示すなど、具体的な説明をするべきだと思う。
- 裁判所でも、法テラス、弁護士会、商工会議所などの関係機関にご協力いただいて、パンフレット等をたくさんいただいております、手続案内窓口にも備え置いているところである。法律相談機関へ行っていただいた方が適切ではないかと思われる場合には、パンフレットをお示しし、最近だとウェブページにアドレスが掲載されているので、ネットでアクセスすることもできるといったご案内はさせていただくことが多々あると思われる。

当事者等としては裁判所に対し助けを求めること自体が理不尽であるとは思っていないという中で、裁判所側としては裁判所ができないことを当事者等に求められてもそれは理不尽だという認識の食い違いが生じるとすると、やはり、裁判所はここまではできる、ここから先はできない、なぜならこういう理由があるので、それは裁判所としてはできないと、その境目をなるべくはっきりとご説明して、裁判所はできないんだけど、それをやっていただける機関があるのであれば、そちらをご案内するという筋道を少しでもクリアにしていくということが先のご意見に対して少しはお答えになると思われる。我々も、もう少しご説明の精度を上げて

いかなければいけないと感じたところである。

- クレーム対応の際、電話は相手の顔が見えないし、どういう表情をしているかもわからないので、会って話をするというのは解決する1つの方法だと思うが、全件直接会って対応するのは非現実的だと思う。
- 私の経験でも、電話で話している方が無責任な発言をしやすい傾向があると考えている。面と向かって話していた方が、お互いに意思が伝わりやすいと思う。ただ、先ほどのご意見にもあったが、確かに本人は悪いとは思っておらず、自分が正しいと思い込んでしまっているもので、説明を理解してもらうのが非常に難しいというところはある。
- 裁判所内で、この対応策について、いろいろなレベルで情報共有して、組織として統一的な対応ができるようにしているとのことで、組織はどこへ行っても同じ対応をするべきであるので、そういったところをすごく捉えていると感じた。

対応策を裁判所内に浸透させていく上で、文章や言葉だけではなくロールプレイのようなビジュアル的なツールを利用するというのは、今日我々が体験して、すごく生々しく状況が理解できて、こういう対応をしたらいいというイメージが掴みやすいと感じた。

#### 4 次回テーマ

「成年年齢引き下げに伴う裁判員制度の広報、審理の在り方や留意点について」

#### 5 次回期日の調整

追って調整（令和4年10月頃を予定）

#### 6 委員長代理の指名

間もなく、現委員長の任期が満了するため、地方裁判所委員会規則6条3項を準用し、同委員長は、次期静岡地方裁判所委員会委員長が選出されるまでの間の委員長代理として、村田斉志委員を指名した。