

◆◆◆高松家庭裁判所委員会（第3回）議事概要◆◆◆

1 日 時

平成16年11月11日（木）午後1時30分から午後4時まで

2 場 所

高松家庭裁判所大会議室

3 出席者

(1) 委員

石田八千代，井村弘子，岩本任子，遠藤美智代，大塚昭男，名和敏延，平尾満知子，宮武章三，渡辺朋之，平井範明，野島光博，溝淵勝，小池晴彦

(2) 事務担当者

新井事務局長，義満首席家裁調査官，高畑首席書記官，植田総務課長，堀邊総務課課長補佐

4 議事（■委員長，○委員，●事務担当者）

(1) 高松家庭裁判所長あいさつ

(2) 概況説明及び意見交換

ア 裁判所の広報の在り方について

(ア) 総務課長が裁判所における広報活動の概況を説明した。

(イ) 意見交換

○ 裁判所のホームページの内容を充実して欲しい。

○ 裁判所がこんなに広報しているということを初めて知ったが，広報用のビデオはどのように利用しているのか。

● 小学生や中学生が団体で裁判所に見学に来た場合に，家裁では事件の傍聴ということができないので，広報用ビデオを見ていただくようにしている。

○ 裁判所のホームページについて，子供向けのページを作ってはどうか。

■ 年齢に応じた広報を展開する必要があると考えている。ホームページについても，子供たちを対象としたものというのは必要であると思う。

○ 広報用ビデオについては，貸出しすればよいと思う。

■ ビデオを使いたいところを積極的に開拓して，ビデオを使ってもらおうということは非常に有用な方法だと思う。ビデオの内容もその見る者の年代にあわせればよいと思う。

- 広報用ビデオをダビングして、香川県下の小学校全部に配布したらよい。
- 教育委員会に売り込みに行けばよいと思う。ビデオを送りつけるというだけではなく、実際に出向いて、企画や実施の話をしなくてはいけないと思う。
- 今、裁判所では学校に出向いて講義をするという出前講義というものを行っているが、そのようなものと広報用のビデオの上映をセットにして行うということも考えられる。

他の裁判所では、学校の先生に来てもらって話をしたこともある。教育の現場の中で、裁判所の広報を行うことは、子供たちのためにもなると思う。
- テレホンサービスのパンフレットの中に申立書のひな形がファックスで取り出せますよという説明がない。そのあたりは不親切かなと思う。

このテレホンサービスのパンフレットはどこで手に入るものなのか。
- 県下の各地方公共団体と関係機関に送付している。また、各保健所、各福祉事務所、各警察署等にも送付している。
- このテレホンサービスのパンフレットには、インターネットのことが記載されていないので、インターネットのことも記載するようになればよい。記載場所は、裏面ではなく、表の部分のよく目に入るところにするとよい。
- 高松の裁判所のホームページと申立書のページをリンクさせて、高松の裁判所のホームページから簡単に申立書が取り込めるようになればよい。
- 広報用のパンフレットがたくさんあるが、その効果について検証することなく、ただ作って配布するというだけになっているのではないのか。
- 一般に効果がある方法であるのかとか、浸透するものを作ったのかという観点から、見直しをする必要はあると思う。

また、そういった観点からは、新聞広告を行うということも考えられる。
- 受け手の側の視点、その気持ちで作らないと、説明しすぎるといふものもあるような気がする。理性で説明するのではなく、感性で理解するという側面も加味しないと、受け手側は、うるさいテレビが流れ

ているとしか受け取らない。

- 裁判所の良いところでもあり、悪いところでもあると思うのだが、たとえば今の判決について、一つ一つ詳細に説明しなければならないというところがあるものだから、そういうスタンスをとるといのが非常に慣れたやり方ということになってしまっているのではないかと思う。

漫画的に表現したりと、対象によっては、そんな理詰めでなくて、感性に訴えるようなものでよいのではないかという観点については、難しい面があることは、否定できないと思う。

- 裁判員制度のニックネームとかはないのか。
- そういう点も考えて行かなくてはと思う。
- 裁判員制度についてのキャッチフレーズはあってもよいと思う。
- 他の裁判所では、裁判員制度もしくは裁判への国民の参加をテーマに、内部の職員に対し、標語のようなものを募集して、最優秀者には表彰状を出したという。今、委員が言われたキャッチフレーズについて、何か適切な表現があればよいと思う。

それと、お金をかけて会社の宣伝担当の人に、宣伝を任せてみてはどうかと考える。

- 民間会社に入札させて作らせたらい。
- 新聞に一般記事として掲載したらどうか。質問と答えというような感じで、掲載すると大変読みやすいと思う。
- どこに相談してよいか分からなくて、泣き寝入りしている方もたくさんいるのではないかと思う。Q&Aという形で書かれていたとしても、どこに行ったらよいか分からないという方もいるのではないか。
- 「裁判員制度がはじまります」というのは、必ずしも関心を持っていない方々にどう関心をもっていただくかということテーマにしたものと思う。それとは別に、こういうときに家裁があるなど、何か困ったときに家裁があるなということ、どのように気付いてもらうかということについて、御意見をうかがえたらと思う。

テレホンサービスのようなパンフレットは、いくら作っても関心があっても初めて読むものなので、関心がないときは、それがそこに置いてあっても、あることすら分からないと思う。

そこで、例えば、電話帳の中の公的機関のページを一枚買い取って、こういうものがありますよと書いとけば少しは違うのではないかと思

う。

- タウンページの第一段目に、テレホンサービスのパンフレットに記載してあるコード表を記載するということも考えられる。
- タウンページも必要性があるときだけしか引かないと思う。普段は引く用がない。
- やっぱり問い合わせは必要ということになる。問い合わせがあって、タウンページを見てくださいということになると思う。
- 裁判員制度については、興味がある人ない人区別なく、日本も成熟しましたからやりますというような基本テレビ広告を行うとかすべきと思う。
- 一時期にしないと無理かもしれない気がする。
- 裁判員制度のパンフレットで、アメリカうんぬんかんぬん行われているというところは、少なくとも一般の人はアメリカのこともイギリスのことも分からなくて、ただ、どこでもやっていることだから日本でもやりましょうというのは、よく分からない。イギリスは伝統がある国で、そのイギリスではやっている。フランスやドイツという全然文化が違うような国でもやってる。だからやった方がよいというのは、よく分からない。
- 世界でやってるからやりましょうというのは、制度自体が必要だからやりましょうというよりも、何か誰かが決めたからやりましょうという感じで、関心自体が湧かない。
- それは違うと思う。いわゆる裁判に国民が入る、素人が入るということを行っているのであって、良いことですか言っているわけではない。アメリカとイギリス、ドイツとかでは微妙に違っているし、英米系と大陸系で基本的には違う。
- 法務省が推進母体になって、そっちが主導権を握って進めることにして、裁判所は何も行わないということも方法かもしれない。
- 裁判所が裁判員制度の広報を行わないということではできない。
- 裁判所職員も、裁判員制度ができることによって、今までとは全く異質で裁判所が変わってしまうというように認識しているし、これは必ずやりとげなければいけないという決心をしている。

ただ、広報関係について今まで裁判所は非常に受け身で、例えば、いくら非難されても、じっとしているというのは、公平で信頼を得る方法だとやってきたわけであるが、質的な転換を求められているとき

には、裁判所内部だけでは、なかなか対応できないところがあって、あらゆる機会を通じて、広報のあり方だとか、そういったものから学んでやっていこうと思っている。

この議題については、時間の関係で継続案件としたい。

○（出席者全員）異議なし。

イ 受付相談窓口の充実について（継続案件）

■ 裁判所に来られる相談者は多い。多いにもかかわらず、裁判所が困るという相談もある。裁判所は裁判をする機関であるから、内容の相談は受けることはできない。手続の相談であれば、当該手続についての説明はできる。そういうことを裁判所は想定して手続相談ということを強調している。

しかし実際に来られる方々はそうではなくて、内容について判断してもらいたいだとか、自分の考えについてお墨付きをもらうような感じで来られる。中にはもう、相談だったら何でもいいやという感じで、身の上相談の場合もある。しかも、なかなか時間がかかって、帰ってもらえない。これ以上お話することはないのでお帰りくださいと言っても、何時間も押し問答して5時過ぎても帰られないということもある。

結局のところ、手続相談を本当にしてあげたいと思う人と、来られる方とのギャップが大きい。

○ それは仕方がないのではないか。

■ 裁判所では判断にかかわることについては言うことができず、そこで、相談者から一方的に非難を浴びせられることがある。

○ それは、仕方がないと思う。

○ 新聞の投書について、真摯に耳を傾けて対応しなければならないものについては、本当にそのとおりであると思うが、職員としては、不親切だと言われるのは辛いものがあると思う。

○ しかし、中身の相談には入れないということは動かせないので、それについての返事をしないことに対して、いつまでも粘られることについては、やむを得ないと思う。

● 納得しないことから帰えないという場合、守衛を呼んで強制的に帰ってもらうということもできない。

○ 対応については、創意工夫するしかないと思う。いつまでも職員が居るからではないか。居なくなれば帰ると思う。最後には、お引き取り願うことになるが、限りなくソフトに、ハードに行うとよい。

- 私も経験しているが、それは難しい。
- どこまで相談を受けてもらえるのか、分からない方もいると思う。
- 相談者に、待合室で待つていただく間に、裁判所で行う相談というのは、こういうものですよということを書いてあるものをお見せして、それを見ながら相談者は相談に入るわけであるが、これを理解していただけない方もいる。
- それは、ぱっと見て分かるようになっていないからである。相手を説得するとき、理詰めで納得させようとしても、腹から納得しないから帰らないと思う。
- 受付で話を聞いたら弁護士の仕事なくなるよと説明をすればよいのではないか。弁護士の仕事ですが、あなた個人でもできるよと話せば、相談者も判断すると思う。一方的に話だけを聞いて判断することはできないということをお話せばどうか。
- そのようなことは言っている。中には、弁護士のところに相談に行った後に、裁判所に相談に来たと言われる方もいる。
- 民間人だから言えることだと思うが、民事や家事事件というのは自分の権利は自分で守るしかないと言う。

裁判所で、手続相談という言葉を使うからいけない。手続案内に限定していると言えよよいのではないか。
- 裁判所では、手続相談と言いながら、憲法週間などにおいて、弁護士会の無料法律相談という形で、裁判所が関与していることがある。そういうようなことを毎年行っているという経緯がある。そこで、内容面と手続とを選別して、内容面については弁護士、手続の場合には調停委員などと使い分けしていても、報道機関に無料相談をしますよというように載せてもらおう、掲載してもらおうようなときには、やはり一般の人には無料法律相談というイメージを与えてきたということがあるのであるのではないかと思う。

相談という言葉は一切使わないとかの検討をする必要があるのではないかと考えている。
- 一般には、裁判所は裁判と法律の専門官庁だと思って来るので、誤解して来ることは仕方がないと思う。
- 家事事件手続の相談というと、家事相談ということになり、やっぱり、家庭裁判所に持ち込むまでにどうしたらよいのかということについて、ある程度助言して欲しいというのは、一般的な人だと思う。

- 7時でも8時でも帰らないという方については、最後は毅然たる態度をとって、サービス機関だと言われても、サービスにも限界があると言うことでよいのではないか。
- そのようなことで、裁判所に対する非難が新聞に載ったとしても、やむを得ないのではないか。
- 新聞に投書がある場合、次回の投書欄に、裁判所では実はこういう事情ですよという反論を紙面に掲載してもらおうというのはいかがでしょうか。
- 裁判所としての言い分を新聞に掲載するという事は、当然してもよいと思う。
- 裁判所は、反論記事を出さないというのも一つの方法だと考える。それで、職員のストレスが貯まるというのであるなら、職員のストレスはどのようにしたら解消するのかということを考えればよい。
反論しなくても、しかるべきと思うものについては、可能な限り改善をするということでもよいと思う。
- 今後も窓口の問題については、問題が発生したときに適宜、また議論する機会を作ることにしたい。

ウ その他

- 裁判所サイドからの発想だけになっているのではないかという業務があると思う。来たお客がどういふように感じて帰ったかということ、きっちりフォローする必要があるのではないか。
高松家裁では、今まで目安箱というか、御意見箱を置いてあるということであるから、その生の声を出してきて、家庭裁判所委員会の議論の対象とするというようなことを考えてよいのではないか。
- 一つのやり方として、利用した人に終わった段階でアンケートに答えていただくということも考えられる。
- その場合、質問は裁判所の人で作っては駄目だと思う。顧客サービスを仕事としているところの意見を取り入れて作るということ、考えた方がよい。
- 先の日安箱では、審判に負けた、調停に納得できなかった、調査官にちょっときつく追求されたとか、そのようなことを書いているのが現状である。裁判所のことをよいと書く人はいない。
また、裁判所構内で流す音楽にラップを流せとか、いろいろと書いている人もいる。
- 悪いということを書いてもらうことを期待しなくてはならない。

○ 無関心な一般市民に対し，裁判所の広報がどうあるべきかということについて，４月は各種団体等の総会がたくさんあるので，パンフレット１枚だけでよいから，当該団体等に送付して，広報を行ってはどうか。

■ 検討して，できるだけ努力してみたいと思う。

(3) 意見交換テーマの設定

次回委員会における意見交換テーマは，裁判所の広報の在り方について（継続案件）とした。

(4) 次回期日

平成17年4月21日（木）午後1時30分から開催することとした。