

2025(令和7)年2月17日開催 東京地方裁判所委員会報告  
「裁判所における当事者等対応の在り方について」

東京地方裁判所委員会委員・会員 奥 国範 (54 期)

2025(令和7)年2月17日に第64回東京地方裁判所委員会が開催されました。

渡部勇次委員長(前東京地方裁判所所長)の異動により委員長が不在であったため、委員長代理の坪田郁子委員(公益社団法人全国消費生活相談員協会専務理事)が議事を進行し、互選により後藤健委員(東京地方裁判所所長)が委員長に選任されました。今回のテーマは「裁判所における当事者等対応の在り方について」であり、東京地方裁判所の世戸恵利子民事訟廷管理官と積和夫総務課課長補佐から説明がありました。

## 1 東京地方裁判所からの説明

東京地方裁判所からは、①裁判所における当事者等対応、②配慮を要する方への対応、③当事者等からの不満に対する対応、④カスタマーハラスメント対応について、順次説明がありました。

東京地方裁判所では、「適正迅速で、国民に利用しやすい裁判の実現」を組織目標として掲げ、適切かつ丁寧な当事者等対応を心掛けているとのこと。申立前の当事者等に対しては、ウェブサイトにて事件類型ごとのQ&Aや書式等を掲載し、裁判所に来庁又は電話をしなくても手続案内が受けられるようにしており、来庁者には手続案内用パンフレットを、電話の場合にはウェブサイト記事を案内しながら丁寧に対応をしているとのこと。また、申立後の当事者等には、申立書の補正にあたり市販の書式集を案内したり(弁護士に依頼してはどうかと案内することもあるとのこと)、答弁書の提出依頼にあたり答弁書不提出での期日不出頭の場合の不利益を説明したり、敗訴した当事者に対しては必要に応じて条文根拠を示しながら不服申立て手続を教示したりするなど丁寧な対応を行っているとのこと。

配慮を要する方への対応にあたっては、当事者等との意思疎通を十分に行った上で、どのような配慮を望んでいるかを正しく理解し、配慮を要する方の視点や具体的な状況に応じた適切な対応を心掛けているとのこと。

当事者等対応の不満に対する対応としては、対応可能なものについてはスピード感をもって積極的に対応してきた一方で、中立性・公平性の観点から限界があるが、なかなか納得いただけずに難渋することが少なくないとのこと。裁判所としては、OJTや研修によってマナーの向上を図っており、常に明るい挨拶と落ち着いた態度、所属・氏名の明示、メモ取り等による傾聴の姿勢、当事者等の目を見ながらの対応を心掛けているとのこと。

## 2 意見交換

意見交換会では、苦情の共有体制について質問があり、委員からは、苦情窓口を設置し、あらかじめフォーマットに苦情内容を入力してもらうことによって、ヒートアップした当事者等をクールダウンさせ、苦情の内容も整理されて対応時間の短縮になるのではないかと、間を置く方法が有効である、などの意見が述べられました。また、苦情に対する姿勢としては「傾聴」と「共感」に徹することが重要、担当者を一人にせず組織として対応し、苦情は改善の種の宝庫でもあるから苦情内容についてはデータベースで共有することがよいとの指摘もありました。対応者が氏名を明示するか否かについては、個人ではなく組織で対応し、SNS等での誹謗中傷などから対応者を守るためにも匿名化を検討してもよいのではという意見と当事者等との信頼関係を構築するためには責任の所在を明らかにする必要があり、所属・氏名を明らかにすべきという意見に分かれました。

今回は、2025(令和7)年5月30日、テーマは「コミュニケーションの活性化について」(仮題)となります。

地方裁判所委員会、家庭裁判所委員会に取り上げてほしい話題やご意見等がありましたら、下記当会バックアップ協議会担当者までご連絡ください。

\*問い合わせ先：司法調査課 TEL 03-3581-2207