

最高裁秘書第1300号

令和3年4月28日

林弘法律事務所

弁護士 山中理司様

最高裁判所事務総長 中村

慎



司法行政文書開示通知書

令和3年3月28日付け（同月29日受付，第021140号）で申出のありました司法行政文書の開示について，下記のとおり開示することとしましたので通知します。

記

1 開示する司法行政文書の名称等

令和2年10月30日付け最高裁判所事務総局総務局第一課長，第三課長事務連絡「必要かつ合理的な当事者等対応の実践に向けた取組について」（片面で9枚）

2 開示の実施方法

写しの送付

担当課 秘書課（文書室）電話03（3264）5652（直通）

(庶ろ-15-B)

令和2年10月30日

高等裁判所事務局長 殿

高等裁判所民事首席書記官 殿

高等裁判所刑事首席書記官 殿

最高裁判所事務総局総務局第一課長 石井芳明

最高裁判所事務総局総務局第三課長 定久朋宏

必要かつ合理的な当事者等対応の実践に向けた取組について

(事務連絡)

裁判所においては、事件当事者を始めとして様々な申入れ等がされる場所、これに対しては、裁判部及び事務局のいずれにおいても丁寧な対応がされているものと思われまゝ。他方、当事者等への対応を的確に行うためには、裁判部及び事務局のいずれにおいても、裁判所として対応することが相当な内容の申入れ等であるかどうかを検討した上で、当該申入れ等に対して必要かつ合理的な範囲で対応を行うことが求められます。どのような申入れ等に対しても一律に時間を掛けて丁寧な対応を行うことは適切ではなく、申入れ等の内容が裁判所として対応すべきでないものであったり、その態様において、職員を不当に長時間拘束するもの、執拗に繰り返されるもの、暴力を振るったり物やドアなどの設備を乱暴に扱うもの、大声で怒鳴って威嚇したり侮蔑的な発言や脅し等を行うものなどに対しては、対応を打ち切るなどの措置を躊躇なく講ずる必要があります。

このような対応は、案件や場面に依りて臨機応変に行うことが求められ、画一的に実践することができるものではありませんが、対応する職員個々の技能や判断に頼ることなく組織としての的確な対応を行うことができるよう、裁判部及び事務局の

関係職員が基本的な考え方や事務フローを共有した上で、適切に役割を分担し、連携を図りながら、それぞれの役割を果たす必要があります。特に、対応の打ち切りなどの措置を講じる場合には、対応に当たる職員の精神的負担は大きいものと考えられますから、あらかじめ組織としての共通の理解に基づく対応の考え方や手順等の方針を定め、対応の打ち切りなどの措置を講じてしまうと責めを負うのではないかと職員が抱く不安を軽減し、職員が、その方針に沿う措置を講じることを容易にし、毅然たる態度をとることを援助していかなければなりません。

このような視点から、今般、裁判部及び事務局の当事者等対応の目的、両者の連携の典型的な場面を含む基本的な対応の在り方、さらには、申入れ等への対応を打ち切るなどに至ることが想定される場面の基本的な流れと留意点などについて、別紙のとおり考え方をまとめました。

今後、各庁において、別紙の考え方を踏まえて、改めて現在の当事者等対応の実情を分析し、上記のとおり、各部署間の適切な役割分担及び連携を含め、あらかじめ組織としての共通の理解に基づく対応の考え方や手順等の方針を定めることにより、対応に当たる所属の職員の精神的負担を軽減させ、当事者等からの申入れ等に対して必要かつ合理的な範囲で対応ができるよう事務フローの策定等の検討を行っていただきたいと考えています。

については、高等裁判所において必要な取組を進めていただくとともに、管内の地方裁判所及び家庭裁判所に対して、本事務連絡を周知し、取組が円滑に行われるよう必要な後押しをお願いします。

(別紙第1)

### 当事者等対応の基本的な流れと留意点

裁判所は、様々なニーズを持って来庁する当事者等に対し、裁判所として応えるべきものについては、適切かつ丁寧に説明することが求められており、そうすることで、個別の裁判手続が円滑に進むことにもなるし、国民の裁判ないし裁判所への理解や信頼も増すことになると考えられる。裁判や裁判手続に関する知識の多くない当事者等に対しては説明相手に応じた適切な説明を行い、裁判所の役割を果たすことが必要である。

他方、当事者等対応は、有限の時間を用い、裁判所組織としての人的物的な資源を用いて行うものであるから、公平性・中立性を堅持することはもちろんのこと、必要かつ合理的なものである必要がある。申入れ等の内容が裁判所として対応すべきでないものや、理不尽な要求、裁判所が回答できないような質問、一方的な意見主張等である場合には、時間を掛けて対応を行ったとしてもそれにより得られるものは、当事者等にとっても裁判所にとっても乏しい上、本来の行うべき事務に注力できず、かえって裁判所に求められる役割を果たせなくなる。また、態様において、職員を不当に長時間拘束するもの、執拗に繰返し行われるもの、暴力を振るったり物やドアなどの設備を乱暴に扱うもの、大声で怒鳴って威嚇したり侮蔑的な発言や脅し等を行うものなどに対しては、組織として毅然とした対応をとり、そのような行為を抑止していく必要がある。現在、ともすると裁判所が当事者等に配慮する余り、過剰に対応したり退去命令等の措置を遠慮している場面も見受けられるのではないと思われる。

裁判所においてできること（やるべきこと）とできないこと（やるべきでないこと）を整理し、できること（やるべきこと）に注力し、これを超える申入れ等については、対応を打ち切って退庁を促し、必要に応じて退去命令の発令も含めて対応するという観点から、各庁の実情も考慮した具体的かつ合理的な事務フローの策定

や見直し等を行っていただき、裁判部及び事務局の関係職員が基本的な考え方や対応の手順を共有した上で、実際に対応に当たる職員が抱く対応の打ち切りなどの措置を講じてしまうと責めを負うのではないかという不安を軽減し、職員がその方針に沿う措置を講じることを容易にし、関係部署と役割分担、連携を図りながら、当事者等対応を必要かつ合理的なものとし各職員が本来行うべき事務等に注力していくことが必要である。そこで、当該事務フローを検討していただく際の参考となるよう、以下に、各場面における基本的な対応の流れと留意点について例示として記載する。

なお、各庁において事務フローの策定や見直し等をしていただく際には、以下の各場面の状況は多分に抽象化されていることを理解の上、本書面及び別紙第2「裁判所における当事者等対応について」は、いずれも主として、裁判所においてできないこと（やるべきでないこと）をやるように求められた場合の対応について各庁で検討を進めていただくことを念頭に置いて、その素材として整理したものであること（そのため、別紙第2は、当事者等対応があり得る全ての場合について網羅的に当事者等対応の目的や基本的スタンスを記載したものとはしていない。）を踏まえていただき、またこれを職員に周知するに当たっては、当事者等対応の目的や事務フローの趣旨を丁寧に説明していただくなどして、当事者等対応を行う職員がこれらの記載を形式的に当てはめるようなことがないよう、留意していただきたい。

## 1 当事者等対応の流れ

### (1) 基本的な対応の流れ

#### ア 来庁等の目的が自らの部署の所管ではない場合の対応

来庁の目的を尋ね、自らの部署において所管する手続についての説明を求める趣旨か否かを確認し、自らの部署の所管外であるが他に担当部署がある場合には当該部署に案内し、担当部署が存在しない（具体的な訴えや申出の意思が確認できない、他官署や裁判所外の個人に対する不満など、裁判所が扱えない問題である）場合には、裁判所では扱えない問題であることについ

て理解いただきたい旨を告げて、他に来庁の目的がなければ、退庁を促す。任意に退庁しない場合は、退去命令発令の準備をする。

電話対応においても同様であり、担当部署が存在しない場合には、裁判所では扱えない問題であることについて理解いただきたい旨を告げて、電話を切る旨告げる。相手方が異を唱えた場合は、その内容を確認し、同様の話の繰り返しであれば、「繰り返しであるが、裁判所では扱えない問題であることから、電話を切らせていただく」旨を告げて、電話を切る。

\* 対応を他の部署に引き継ぐ際には、既に聴取した来庁等の目的及びこれまでの対応状況の概要を自ら又は上司を通じて簡潔に伝達し、当事者等と引継ぎを受ける部署との間の効率的なやり取りを図る。

イ 来庁等の目的が自らの部署の所管に属するが、個別事件の主張・立証の在り方など説明できない内容にわたる質問に及んだ場合の対応

当事者等が、自らの部署が所管する手続の説明を求める場合には、その求めに応じて、一般的な手続説明をすることとなるが、その際、申立てをすべきか否か、どのような内容の主張・立証をすべきかなどの内容にわたる質問に対しては、裁判所の中立性からお答えできない旨を告げ、弁護士等の専門職や法テラスへの相談を示唆する。これに対して理解が得られず、繰り返しの説明要求や聴取不要な事情の説明等がある場合は、(2)又は(3)の対応をする。

(2) 繰り返しの説明要求・質問への対応

一度した説明に理解・納得が得られなくても、原則として再説明を一度すれば足り、同旨の質問等を繰り返されても、当事者等の理解が不十分であったり、誤解をしていることなどから繰り返し説明する必要があると認められる場合を除き、同趣旨の説明を繰り返すことはせず、裁判所においてできる説明等は尽くした旨を告げて対応を打ち切り、退庁を促す。任意に退庁しない場合は、退去命令発令の準備をする。

電話対応においても同様に打ち切る。

(3) 聴取不要な事情の説明への対応

手続説明等の対応をする上で必要な事情聴取が済んでいる場合など、それ以上の事情の説明を聴取する必要がないにもかかわらず、当事者等が説明を続ける場合には、窓口での説明は裁判手続等の資料となるような正式な記録にはならず、話を続けても当事者等にとって二度手間になるおそれ大きいことを告げ、繰り返しの説明は不要である旨を伝えて退庁を促す。担当者の手続説明等が未了の場合にはその説明を行う。当事者等が話をやめず、担当者による手続説明等が実施困難な場合には、その旨を告げて対応を打ち切り、退庁を促す。任意に退庁しない場合は、退去命令発令の準備をする。

電話対応においても同様に打ち切る。

2 当事者等対応の留意点

- (1) むやみに時間を掛けるのは当事者等にとっても裁判所にとっても適切でなく、かえって当事者等の気持ちが硬化したり、当事者等の主張の内容が拡散して收拾がつかなくなったりすることもあることを意識し、やり取りの趣旨を明確にして必要かつ合理的な説明を心掛ける。一般的に、一回の対応につき30分以上の時間を要するのは、障害者や高齢者等、正確な理解のために対応に時間を要する場合など、例外的であると考えらるべきであろう。電話対応も同様である。

また、対応終了の目途が立たないまま閉庁時刻を超えて対応が続くことが見込まれる場合は、閉庁時刻を超えている旨を告げて対応を打ち切る。電話対応も同様である。来庁者の場合には、閉庁時刻後は速やかに庁外に退去を求め、任意に退庁しない場合は、退去命令発令の準備をする。

- (2) 当事者等への対応場所については、担当者以外の職員が、必要に応じて対応状況を把握できるように、カウンター等のオープンスペースで行うことが基本である。例外的に別室で行う場合は、ドアを開放するなどして対応すべきである。

- (3) 担当者において、事実関係を確認する必要があるなど、その場で回答できない内容の質問等を受けた場合は、一旦質問等を引き取り、必要な確認や検討を行った上で回答する。質問等を引き取る際、当該職員限りの判断で安易に謝罪をしたり、回答を約束したりすることがないように注意する。
- (4) その場を収める目的で、通常行わない例外的な取扱いを行わない。正当性や根拠が説明できない対応をすることで、かえって後日に大きな禍根を残すことになる。
- (5) 当事者等が対応者を変えることを要求したとしても、担当者が変わったり、対応レベルが上がったことにより、対応が変わり得るとの期待や誤解を抱かせることがないように、対応に留意する必要がある。

### 3 関係部署間の連携，情報共有

#### (1) 対応部署でのやり取りの記録化

対応部署において、やり取りを記録化し、組織としての認識の共有化を図る必要がある場合があるため、当事者等対応における情報共有や連携の在り方などにつき、部署内で状況に応じた役割分担を決めるなど、職員間で認識を共有しておく必要がある。

\* 記録化が必要となる理由としては、例えば、次のようなものが考えられる。

- ① 何度も同じ目的で来庁する者がいる場合に、担当者不在等により対応者が異なっても同じ対応ができるようにする必要がある。
- ② 不没去罪等で現行犯逮捕が見込まれる場合に備えて、証拠を保全しておく必要がある。
- ③ 対応過程で裁判所に人的・物的被害が生じる可能性がある場合に、損害賠償請求、労災対応、告訴・告発等の手続に必要な証拠を保全しておく必要がある。

#### (2) 関係部署間の連携

特に裁判部での対応では、訟廷、総務課との連携が重要である。



連携に当たっては、例えば以下の点について留意が必要である。

- ・突発的に暴力暴言、器物損壊等が起こった場合にとるべき行動として、総務課を中心とした情報共有のための情報伝達経路、迅速な110番通報の在り方等の確認
- ・暴力暴言、器物損壊等の可能性が高い場合の訟廷又は総務課との事前の情報共有（情報共有に当たっては、当事者等対応担当者で連携しつつ、担当者の上司を中心に、必要な連絡を上司自ら又は他の部下への指示により行うなどの実践的役割分担を予め定めておくことが有用）とそれに基づく訟廷又は総務課職員等の臨場のタイミング等の認識共有
- ・対応が長時間にわたっており、打ち切りが近づいた場合の、退去命令発令権者への速やかな情報伝達、命令の執行やその状況の記録化等に必要な態勢確保、命令執行に備えて警察への協力援助要請等のための訟廷、総務課等への連絡を含む退去命令担当部署との情報共有
- ・退去命令につき、前提となる退去の促しからの執行手順の確認。所長等が不在の場合も迅速な対応ができるよう緊急判断ルートの確立（発令権限の委任状況を確認し、この点を含め緊急時に参照しやすいマニュアル等を整備し、その活用を含むシミュレーションを定期的に行うことも有用）
- ・退去の促しに任意に応じた場合における、構外退去の確認（特に閉庁時刻を超えた場合）の手順（対象部署を離れても、トイレに潜んだり、他部署で問題行動を行う例もあることに十分留意する。）
- ・裁判部の職員に退去命令に関する権限を委任している場合の、総務課との情報共有の方法

### 裁判所における当事者等対応について

#### 裁判部

#### 事務局

当事者等対応の目的

- 事件係属前(事件終局後の不服申立てや強制執行、履行勧告に関する手続等を含む。)においては、申立てをしようとする者が抱える問題を的確に把握し、その解決方法として考えられる裁判手続を過不足なく教示することによりその後の受付事務の円滑な進行を確保することを通じて、手続の円滑な進行を図る。
- 係属中の事件においては、裁判手続や裁判官の指示について、正確な理解が得られるよう、当事者等に説明を行って、これに基づき主張・立証等の準備を促し、これを裁判手続に反映させることを通じて手続の円滑な進行を図る。

- 当事者等が述べている内容を裁判所法82条の事務の取扱方法に対する不服や行政不服審査法上の申立て、請願法上の請願等の手続を含む、司法行政上の手続に反映させ、これにより、庁として改善すべき点の有無を把握し、これがあれば改善につなげる。

○ 上記目的に照らして、裁判所において対応する必要があるか、対応する必要がある場合にどのような対応をすべきかを判断するために、当事者等が述べている内容を的確に把握する。

上記目的を踏まえた当事者等対応の基本的なスタンス

- 質問内容が裁判官の指示に対するものである場合には、その趣旨等を適切に説明し、誤解をしている場合にはこれを解き、必要な準備を促す。

- 当事者等が述べている内容が、裁判手続におけるやり取りや裁判内容そのものに対する不満である場合、不服申立ての手段があれば、これを教示し、不服申立ての手段がなければその旨を伝え、それでも納得しないときは、意見として承る(不満等の内容は必要な範囲で裁判体に伝え、裁判手続内での対応の可否・要否については裁判体とよく相談する。)

- 裁判部、事務局とも、それぞれの立場のみから検討するのではなく、当事者等対応の目的を踏まえ、対応を引き継ぐべきか、協働して対応すべきかを検討する。

- ・ 裁判部から事務局に対応を引き継いだ例  
書記官に対し、傍聴人から、入庁時検査の際に、ペースメーカーを装着していると言ったにもかかわらず、検査担当者が携帯金属探知機を使おうとしたとして、裁判所における入庁時検査の実施要領の説明や謝罪等を求める内容の苦情があったことから、主任書記官を通じて、事務局管理職員に連絡し、対応を引き継いだ。
- ・ 事務局から裁判部に対応を引き継いだ例  
総務課の窓口に、当事者から個別事件の裁判手続や裁判内容に関する苦情が寄せられたことから、上司に相談の上、個別事件の裁判手続等に関する苦情については、事務局で取り扱うことができないこと、不服申立て方法等の手続教示は裁判部で受けるよう説明し、対応を引き継いだ。
- ・ 裁判部と事務局とで協働して対応した例  
書記官室の窓口で、当事者が、敢訴したのは裁判所の責任であるなどと興奮して大声をあげはじめたことから、主任書記官も対応に加わって制止したものの、一向にやめず、机を蹴るなどしたことから、他の来庁者への影響や危害行為防止の観点から、庁舎管理上の問題が生じる可能性があることを踏まえ、事務局と協働して対応する必要があると判断し、事務局に連絡して、以降の対応を主任書記官と事務局管理職員とで行った。

※障害者対応の場合、監督者の指導や相談窓口である総務課との連携にも留意する。

- 当事者等が述べている内容が、裁判所法82条の事務の取扱方法に対する不服等のような司法行政上の対応を求めるものであると認められる場合は、聴取した内容の事実関係の有無等を速やかに確認し、確認した事実関係を踏まえ、組織としての対応を検討し、必要に応じて当事者等に対する説明を行う。

- 繰り返し同じ説明をしても理解しようとしなかった場合や、一方的に苦情等を述べるだけで説明を聞こうとしない状態が続く場合、また、裁判所とは何の関係もない苦情等を述べる場合は、当事者等対応の目的を達することができないことから、相手に対し、これ以上裁判所として対応することはできないことを告げて、対応を終える。
- これ以上対応することはできないと告げているにもかかわらず、なお相手が同様の苦情等を述べ続ける場合は、庁舎管理権による退去命令発令の準備をする。
- 当事者等の言動が犯罪行為にまで及んだ場合には、その行為を認知した部署において直ちに110番に通報し、総務課にも連絡する。