

アンケート結果

1 本取組による調停運営の在り方の変化とそれに対する調停委員としての受け止めについて

(1) 本取組を受けて、所属庁の期日の持ち方や所要時間、事情聴取・調整を中心とした調停手続の進め方等、調停運営の在り方は具体的にどのように変化しましたか。

(アンケート結果)

以下のような点が挙げられた。

【期日の持ち方、所要時間】

- 期日の所要時間の短縮、終了予定時刻の当事者との共有
- 午後2枠制の採用
- 電話会議の活用
- 2期日指定の活用
- (調停室の三密回避のため)別室調停の活用

【メリハリのある事情聴取・調整】

- 進行モデル(進行フローチャート図等)の作成・活用
- ホワイトボードの活用(争点を視覚化し、当事者と認識共有することで、ポイントを絞った事情聴取を実現)
- 当事者に事前に主張書面や裏付資料を提出させることで、争点を明確化

【第1回期日前・期日間準備の充実】

- 第1回期日前の必要資料(収入資料等)の提出の促し(初回期日通知書に必要資料の提出を促す書面を同封する等)
- 次回期日までの準備・検討事項の明確化、提出期限の設定の徹底

【期日回数も含めた手続進行の見通しの共有】

- 一定の事件類型(養育費・婚姻費用分担事件等)について、期日の回数に一定の目標を定め、当事者と共有の上、計画的な進行を図る。
- 事件類型別の進行モデルをより意識した計画的な進行

【評議の充実】

- (限られた時間の中での効率的な進行を図るため)評議の充実化が行われている(①全件評議の実施、②事前評議の充実、③書面評議の充実等)。
- 評議連絡票の活用等による評議待ち時間の短縮

【その他】

- 合理的で充実した調停運営の実現のため、職種間の連携が一層図られている。
- 当事者双方に代理人が就いている事案について、期日間における当事者間の交渉の促進

(2) (1)の具体的な変化等を踏まえ、調停委員として本取組についてどのように感じてい

ますか。裁判所側からの本取組についての説明の内容やそれに対する調停委員としての受け止め、本取組に対する疑問や不安、期待、納得感等、率直な感想や考えを記載してください。

(アンケート結果)

- 新型コロナウイルス感染症の感染対策が必要な現状を踏まえると、取組 자체は当然である、納得できる、やむを得ないという意見が多かったほか、本取組に対しては、積極的な意義を認める観点から以下のような意見があった。
 - ・ 状況が変わっているのであるから、調停運営も変わるのは当然である。
 - ・ 裁判所側からは、本取組の趣旨について、新型コロナウイルス感染症の影響に対する対応のみならず、調停運営の在り方を利用者のニーズや時代の変化に耐え得るものにするためのものであるとの説明があった。
 - ・ 期日の短時間化・効率化と当事者の気持ちに寄り添う調停運営とのバランスをとる方法を、実践の中で探っていくかなければならず、本取組は、きっかけは新型コロナウイルス感染症であるが、同感染症終息後も継続すべき取組である。
 - ・ 調停運営の在り方を改善する取組は調停委員の心構えに通じるもので、原点に立ち返り調停に向き合う機会になった。
 - ・ 期日の所要時間の短縮を克服することが一つの契機となり、効果的・効率的な新たな調停運営の方法を目指すことにつながっている。
 - ・ 期日の所要時間の枠が設定されることで、時間を意識するようになり、期日を充実させ、迅速な調停運営を意識できるようになった。実際に、以前よりも短時間で終了する事件の数が増えた。
- 他方で、本取組に対する懸念や不安として、以下のような意見も相当数あった。
 - ・ 実情として、短縮された予定所要時間内で調停を終えることは難しい（終えられるか不安がある）。特に、初回期日は困難である。
 - ・ 午後2枠では慌ただしくなる。
 - ・ 期日時間の短縮により、当事者に話を聞いてもらえていないなどの不満を持たれるおそれがある。当事者との信頼関係が築けない。
 - ・ 調停における期日の時間短縮と効率的進行について、必要性は理解するが、具体的にどう変えていけばよいか分からず不安である。
 - ・ 別室調停の活用については、双方とも代理人のみが出席する場合など、出席者が少人数かつ同席可能な事案か否かについて、調停委員と書記官室との間で共有し、調停室の予約の際に1室のみ予約するか2室予約するか（別室調停とするか否か）を選別するなど、工夫の余地があるのではないか。
 - ・ 計画的進行の必要性は理解しているが、実際の調停運営は進行モデルのようには進行できずにいる。
 - ・ 電話会議では、調停委員の情報が相手方にどのように伝わっているか分かりづらい。

表情が見られないなど、得られる情報が少なく、当事者の真意の把握、信頼関係の構築が困難である。本人確認が難しく、当事者以外の関与がないかどうかや、録音されていないかなどの不安がある。対面での期日以上に神経を使い疲れる。(特に代理人の就いていない)当事者への次回までの準備事項の説明が口頭になるため、準備不足が起きている。電話会議による事情聴取に関する研修が必要。

- ・双方代理人間の期日間の交渉の促しについて、調停委員会として、双方の主張を他方に伝達するだけで、相違点の調整の視点の示唆をすることなく期日間の調整を求めるなど、調停手続を利用していることの意味が失われるような促しになっていないか、調停委員会の力量が問われていると感じる。
- また、本取組の趣旨・内容等についての裁判所から調停委員・調停協会に対する説明に關し、説明書面の交付、研修や説明会における説明、裁判所と調停委員との意見交換会の実施、本取組に関する調停委員の受け止め等についてのアンケートの実施の例等が紹介された。他方で、新型コロナウイルス感染症の影響により、裁判所と調停委員との間の意見交換の機会に制約が生じているため、情報の共有化が図りにくく、本取組の趣旨等について調停委員の理解が必ずしも得られていない、調停委員全員に浸透していないという意見や、本取組の趣旨等に関する調停委員の共通認識の醸成のために、調停委員も加えた意見集約・検討の場の設置を求める意見もあった。

2 調停の本質・利点や利用者のニーズについて

(1) 調停の本質や利点とはどのようなものだと考えますか。

(アンケート結果)

以下のような意見があつた。

- ・ 調停の本質は、勝ち負けを決めるのではなく、当事者の合意に基づく紛争解決手法である。
- ・ 調停では、丁寧に当事者の話を聴くこと（傾聴）により、当事者の心情の安定と信頼関係の形成を図り、当事者の合意を図ることができるため、①納得性の高い解決が可能となる、②当事者の主体的な問題解決が図れる、③当事者が先に進むための力になる、④未来志向の解決が図れる、⑤実情に即した柔軟な解決が可能となる、⑥履行可能性が高い。
- ・ 裁判所という公平中立な機関による関与があるという安心感がある。
- ・ 調停委員を含む関係職種がそれぞれの強みを活かし、連携して関与
- ・ 調停調書には法的な効力がある（それに基づく強制執行が可能）。
- ・ 訴訟に比べて手續が簡易であり、短期間の解決が可能となり、費用も低額である。
- ・ 非公開のためプライバシーが守られる。
- ・ 相手方と顔を合わせず安全に手續を進められる。

(2) 調停の利用者が調停手続に期待しているもの（ニーズ）はどのようなものだと考えま

すか。また、利用者のニーズは、今般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大も含めて、時代や社会情勢等により変化していると感じますか。変化があると感じる場合には、どのように変化していると感じますか。

(アンケート結果)

- 利用者のニーズについては、公平中立な第三者が介入し、十分に双方の話を聞くことにより、対立を緩和し、合意による問題解決を図れるところにあり、それについては時代や新型コロナウイルス感染症の感染拡大による変化はないという意見が多くあった。
- ただし、時代や社会的情勢による変化として、以下のようない見もあった。
 - ・ 利用者のニーズとしては、従来から、調停委員の良識や条理に加えて、法的観点をも踏まえた合理的な解決へのニーズがあったが、権利意識の高まりや価値観の多様化、インターネットの普及による法的知識の入手の容易化等により、法的観点からの解決への志向が強まっている。
 - ・ 上記権利意識の高まり等により、当事者双方とも自らの主張を譲らず、対立が激化する事案が増えている。調停委員に対し、自らの主張への共感を強く求める当事者が増えている。
 - ・ 迅速性や早期解決へのニーズが高まっている。
 - ・ 少子化や男性の積極的な育児参加などの影響により親権や面会交流などの子に関する紛争が多くなったと感じる。
 - ・ 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う変化として、①面会交流事件において、感染の懼れを理由に、監護権者が面会に消極的になったり、面会の在り方について検討、調整したりする必要が生じている、②経済情勢の悪化に伴って金銭が絡む事件（婚姻費用、養育費）が増加し、速やかな解決が求められている、③調停期日の指定や出頭の確保に難航したり、非接触型の調停実施を求められたりすることが増えた、④ウェブ会議による調停へのニーズも高まっている。
- その他、利用者のニーズ（迅速、適正、納得）は、事案（経済事件か子を巡る事件か等）によって、内容や重み付けの程度が多様化し、調停委員は常にアンテナを立て、それぞれの事案における当事者のニーズを敏感に察知しながら調停を行う必要があるとの意見もあった。

(3) (1)及び(2)で挙げたそれぞれの調停の本質・利点や利用者のニーズについて、担当する事件の調停運営に当たって具体的にどのように活かしていますか。

(アンケート結果)

以下のような意見があった。

- ・ 当事者と信頼関係を築くため、当事者の話をじっくり聴いて、当事者の思いやニーズを引き出すよう心掛けている。
- ・ 主張の整理→争点・ニーズについての共通認識の形成→合意形成という進行過程において、双方のニーズを的確に受け止め、その上で進行の方向性を全員で確認、共有

し、解決に向けた様々なゴールへの道も提示しつつ、当事者の主体的な合意を目指すよう促している。

- ・ 進行モデルを参考に計画的に進行し、見通しを当事者とも共有していくことで、迅速な解決とともに、当事者自身の主体的な解決意欲を引き出し、納得性の高い紛争解決を実現していくことが大切である。
- ・ 個別事情に即した柔軟な解決が図れるなどの調停のメリットや、訴訟となった場合の見通し等を当事者に説明し、調停での解決意欲を引き出し、調停での解決を目指している。
- ・ 公平中立を保つため、双方に対し、相手の話を受け止め、否定したりこちらの考えを押し付けたりしないことを意識している。
- ・ 聴取時間等も、双方の公平性を意識する。
- ・ 積極的に評議を活用し、調査官の関与も得て、関係職種の連携を図っている。
- ・ 裁判官との評議を積極的に活用し、ポイントを絞った事情聴取等、効率的な進行を図るとともに、必要に応じて評議に基づく調停委員会の心証を開示し、場合によっては裁判官に直接説明してもらうことで、当事者の主体的な紛争解決の後押しをしている。
- ・ 有効な場合は同席調停を活用している。

3 メリハリのある事情聴取・調整の在り方、課題、克服策等について

- (1) 事情聴取・調整の場面において、「傾聴」が重要な要素として挙げられることが多いと思われますが、「傾聴」の意義や目的は何だと考えますか。

(アンケート結果)

以下のような意見があった。

- ・ 当事者の気持ちに寄り添って聴くことで、当事者に「聞いてもらえた」と思ってもらい、安心感、信頼感を持ってもらうことであり、これにより、①当事者の真意を引き出すこと、②当事者の不満や不安が解消されること、③当事者に「気付き」（自分の主張や課題の客観視、相手との主張の差の理解）を得させ、当事者自身が主体的に解決しようという意欲を引き出すことができる。
- ・ 利用者が自らの問題にきちんと向き合い、気付きを得て、自ら解決しようという意欲に目覚めるよう、目的意識を持って話を聴いていくことである。
- ・ 限られた時間軸の中で、当事者間の合意形成を目標とするものであり、いわゆるカウンセリング等での「傾聴」とは異なる。そのエッセンスは、当事者の主張や感情をニュートラル・フラットに聴取する過程で、合意形成に必要な要素を抽出し、調停における参加者が共通に理解できるよう、整理し示していくことである。

- (2) (1)の意義や目的に照らして、調停手続での「傾聴」とは具体的には何をすることだと考えますか。

(アンケート結果)

以下のような意見があった。

- まずは当事者に語らせ、その際に、当事者の話を遮ったり否定したりせず、受け止めて、じっくりと聞くこと。

なお、この点について、結果として争点と直接関係のない話を聞くことになる場合も多いが、「傾聴」の一場面として決しておろそかにしてはいけないとしつつ、この意味での「傾聴」は当初の段階にとどめるのが妥当であるとの意見もあった。

- 当事者を尊重し、当事者の話に興味を持って聴き、理解しようと努めること
- 相手に対する感情など、主張以外の情報もできるだけ多く収集し、紛争の原因や当事者の本音を見極め、当事者の求めていることを適切に把握すること
- 相手方への感情的な不満や不信感を述べるだけの場ではないことを理解してもらい、初回期日には十分傾聴し、次回からは、問題解決につながる話合いにするメリハリが必要
- 目的意識を持って当事者の話を聴き、整理し、自らが気付けるようにすること
- 当事者の主張・言い分（感情面も含め）を、法的枠組みに照らしつつ、整理・明示化し、当事者に自分の主張についてのより深い理解を促し、主体的な紛争解決の自覚と意欲を引き出すこと

(3) 的確で効果的な事情聴取・調整の実現のために各庁で様々な取組がなされていると承知していますが、その具体的な取組について、当事者の受け止めも含め、調停委員から見た効果・課題や考えられる当該課題の克服策を記載してください。

(アンケート結果)

以下のような意見や取組の紹介があった。

【期日の持ち方、所要時間】

- 当事者に期日の所要時間の目安を伝えることにより、当事者がポイントを絞って話をするようになっている。
- 期日の進行予定（時間配分、聴取事項、終了予定時刻）を当事者との間で共有することにより、期日が充実し、当事者の納得性を高めることにつながっている。
- 電話会議を利用しての調停の実施、対象の拡大が図られており、日程調整がしやすくなったり、当事者が調停に参加しやすくなるといった効果がある。

※ 他方で、実施対象の選定や、本人確認の方法等の実施方法のマニュアル化、電話会議による調停に関する研修実施などが必要であるとの意見があった。また、電話会議では、進行フローチャート図等の視覚化ツールが使えないことから、当事者への事前配布や、裁判所ウェブサイトへの掲載と周知が必要であるとの意見もあった。

【メリハリのある事情聴取・調整】

- 争点や聴取のポイントをより意識した事情聴取が行われるようになった。

※ 他方で、当事者の話にうまく介入できずに長時間話を聞くこともあるとの意見もあった。これについて、評議等により聴取のポイントをしっかりと絞って調停に臨み、

当事者とも共有することにより、当事者もポイントに沿った話合いに応じてくれるようになるとの意見もあった。

- ・ 事件類型別の進行モデルを作成・活用し、それに沿って事情聴取をすれば、紛争解決に必要な情報はほとんど漏れなく聴取できる。
- ・ ホワイトボードを活用して説明や主張の整理を行うことで、争点を絞り込め、ポイントを絞った聴取が可能になるとともに、当事者の理解を助けることができ、事情聴取の時間短縮につながることもある。

※ 他方で、調停委員の負担が大きい（まとめるのに時間がかかる）という意見もあった。その克服策として、ポイントのみを記載するようにしたり、書記官が記載例を含むホワイトボードの活用方法に関するレジュメを作成して、調停委員に配布しているとの紹介があった。

- ・ 期日の冒頭で当事者に対し、数分で前回のおさらいと今日の課題を伝えている。進行状況に応じて、15分程度の短時間で当事者に交代してもらうことなどにより、より多くの課題の整理と効率的な進行を図っている。
- ・ 新しい面会交流調停の手引として「基本的なステップ」が明示され、「課題の把握シート」が活用されることになり、事情聴取する内容が明確になったが、聴取結果に基づく他職種と課題の共有や、使い慣れないことによる活用の少なさが課題である。
- ・ 動画の（事前）視聴とそれに基づく親ガイダンスの実施により、子の福祉への当事者の理解が深まり、解決に向けた意欲が引き出され、効果的である。

【第1回期日前・期日間準備の充実】

- ・ 期日間の資料提出の促しの励行により、期日の空転が少なくなっている。

※ 他方で、未提出、未記入のこともあり、利用者への周知と、当事者に対し資料の目的・内容（手続全体の進行の見通しの中での位置付けを含む。）について丁寧な説明により理解を求めることがや、提出状況についてチェックし、督促ができる体制の整備が必要であるとの意見や、主張書面の提出（特に直送）による紛争の激化を懸念する意見もあった。

- ・ 次回期日までの準備・検討事項や提出期限について、当事者自身に記入してもらう連絡票用紙を活用しており、当事者との情報共有に加え、当事者の主体的な紛争解決の自覚や意欲を高めるのに役立っている。

【期日回数も含めた手続進行の見通しの共有】

- ・ 養育費・婚姻費用分担事件について、期日回数に目標を設定し、当事者と共有の上、事前に経済資料を提出させて、第2回調停期日での調停成立を目指すこととした。
- ・ 遺産分割調停では、付随問題については、一定の期日回数で結論を出すあるいは遺産分割調停とは切り離すことにより、長期化回避につながった。

【評議の充実】

- ・ 評議の充実（こまめな評議、書面評議の活用、全件評議の実施等）により、聴取のポ

イントや進行の方針・状況についての認識共有が進み、効果的な事情聴取・調整を行うことができ、効率的な調停運営に繋がっている。

※ 他方で、評議の待ち時間が長くなることがあるとの意見があった。

【関係職種の効果的な関与・連携】

- ・ 一層の調査官関与と調査のタイムリーな活用を図る。調査官の専門的知見を活かした関与があることで、当事者の自らの課題への理解が深まったり、紛争解決意欲が高まつたりする。

【研修・採用】

- ・ 調停委員のスキル向上を目指して研修の充実（裁判官による法律に関する研修、調査官による面接技法に関する研修、ケースを使った研修、ロールプレイを用いた研修など）が図られており、自己研さんの場となっている

※ 他方で、それでもなお対応が難しい場合もあるため、調停委員会、書記官、調査官が連携することが必要と思われるとの意見や、研修参加者が固定化されているのではないかという意見もあった。

- ・ 短時間で当事者が満足し、自主的な紛争解決意欲を持てるような効果的な事情聴取・調整の実現には、調停委員として「傾聴力」をさらに磨く必要があるが、そのためには、調停の期日ごとに良かった点・問題点・改善点を洗い出し、次に活かしていく「振り返り」をすることも一つの方法と考える。
- ・ 調整能力、コミュニケーション能力、ジェンダー意識等、調停委員に求められるものが増える中で、調停委員自身が、自分のこれまでの経験を活かしながらも、さらにスキルアップを図ろうという意識が必要である。
- ・ 調停委員として十分な資質、能力を有する方には、70歳以上でも引き続き担ってもらえるよう、任期延長の対象者を増やしたり、該当者への事前通知を、期間に余裕をもって行うなどの仕組み作りが大切だと考えている。

【その他】

- ・ 当事者対応で苦労したときに、調停委員自身のメンタルヘルスケアが必要であり、調停終了時にねぎらいの言葉を一言お願いしたい。

以上