

最高裁民二第 1934 号

令和 6 年 7 月 12 日

地方裁判所事務局長 殿

家庭裁判所事務局長 殿

最高裁判所事務総局民事局第二課長

最高裁判所事務総局家庭局第二課長

令和 6 年度調停委員協議会の協議結果要旨について（送付）

5 月 30 日に開催した標記の協議会の協議結果要旨を別添のとおり送付します。

同協議会の議論については、秋に各高裁で実施が予定されている調停運営協議会において、更に議論を深めていただきたいと考えています。

つきましては、本協議結果要旨を、調停委員を含む民事、家事調停を担当する職員に周知していただくほか、今後の各庁における調停充実の取組並びに協議会（本年度調停運営協議会を含む。）及び研修の企画を検討する際等の参考として、適宜活用していただきますようよろしくお取り計らいください。

なお、本協議結果要旨については、courtsポータルにも掲載しています。

令和 6 年度調停委員協議会協議結果要旨

最高裁判所事務総局民事局

最高裁判所事務総局家庭局

民事及び家事調停関係

第1 調停運営改善の取組の更なる推進と調停委員の役割・職種間連携

1 家事調停における調停運営改善の取組の更なる推進のために、調停委員が果たすべき役割、その役割を果たすために必要な職種間連携

現在、実践している調停運営改善の取組は、取組開始から約3年が経過し、各家裁において一定程度定着しつつある。一昨年度には各家裁において取組の効果検証が行われ、昨年の調停委員協議会においては、効果検証の結果を取りまとめて全国に還元した内容を踏まえ、活発に意見交換がなされた。

本協議会では、典型的な家事調停事件である夫婦関係調整調停事件を念頭に、調停運営における関係職種の適時適切な関与の在り方や相互の連携協働の在り方、当事者・代理人に期待すべき事柄等の調停運営について、昨年度各家裁において行われた実情把握の結果も踏まえ、調停委員の主な役割に関し協議がされた。その上で、調停委員がその役割を十分に果たすに当たってのあい路や課題等及び調停委員がその役割を果たすために必要な方策、職種間連携の在り方等について、協議がされた。その概要は、以下のとおりである。

(1) 家事調停において調停委員が果たすべき役割

[当事者との信頼関係の構築]

- ・ 時間を意識した調停運営を心掛けつつも、当事者と信頼関係を築いた上で、本心を話していただくためにも、傾聴にある程度の時間をかけている。また、同性の方が、より理解することのできる事情というのもあるので、相調停委員と上手く連携して、調停を進めることを心掛けている。

[基本的な手続説明]

- ・ 裁判手続についてインターネット等で事前に調べてきている当

事者が多い印象である。当初から、DVを裏付ける写真等の資料を多く提出しようとする当事者もいるところ、そういった方には、過去に生じた事実の認定を重視する訴訟とは異なり、調停手続は再スタートを切るための、将来に向けての話し合いの場であるという調停の本質論を説明することを意識している。

- ・ 当事者の中には、調停委員が主体的に問題を解決してくれるものだと考えて調停に臨む方もいるが、主体はあくまで当事者本人であるということをしっかりと説明することを心掛けている。また、続行期日においては、冒頭で前回期日の経過の振り返りをして、争点等を明確にした上で進めるようにしている。

[関係職種への適切な情報共有]

- ・ 比較的件数が多いので、全件について事前評議を行うことはせず、裁判官が事前にメモを作成し、書面評議により、認識を共有している。また、期日間に書記官が得た事件に関する情報は、書記官がメモで調停委員に引き継ぎ、情報共有している。期日当日に行う中間評議等に関しては、なるべく当事者を待たせないように事前に裁判官の状況を電話で確認している。
- ・ 調停開始時刻の30分前を目安に調停室に入り、相調停委員と事前に打ち合わせをしている。また、全件について裁判官と事前評議を行い、疑問点等を解消した上で調停に臨んでいる。審理期間短縮を意識しており、財産分与や遺産分割等においては、裁判官、書記官及び調停委員で期日間評議を行うこともある。

(書記官参列員のコメント)

書記官においては、調停委員との間で、進行に関する情報、秘匿・非開示に関する情報、警備に関する情報、当事者の出頭の有無やウェブ会議の利用等の期日に関する補足的な情報等を多岐に

渡って共有している。これらの情報は裁判官や家裁調査官と共有することはもちろん、警備に関する情報は訟廷事務室や事務局との共有も必要となり、情報共有を徹底するため、調停委員の手控え等に記載をすることで見える化を図っている。また、調停委員が作成する手控えには、期日において、直接、当事者と接することがなければ十分に把握することのできない機微な情報があり、書記官においてもこれらの情報を円滑な進行に役立てている。

書記官は、適正手続の確保、手続の進行促進及び裁判官の判断補助の役割を担っていることから、調停委員におかれては、調査官関与の可能性や、当事者からの調停委員会に対する苦情や不満も含めた意見等、今後の進行に影響を与えるような情報は、担当書記官に提供することを意識していただき、漏れなく共有していただきたい。

- (2) 各家庭裁判所において行われている調停運営改善の取組を踏まえ、調停委員がその役割を十分に果たすに当たってのあい路、課題等及び調停委員がその役割を果たすために必要な方策、職種間連携の在り方等

[調停の進行方針に関する認識共有について]

- ・ 期日終了後の調停経過メモ作成の際に、次回期日の進行や協議テーマについて調停委員同士で話し合い、続行期日の冒頭で当事者にそれを伝え、当事者双方に調停が着実に進んでいるという実感を得てもらうようにしている。

[職種間連携について]

- ・ 裁判官が、事案に応じてあらかじめメモを作成するなどし、積極的に評議に入ることで、評議が充実し、調停委員の質の向上にも繋がった。研修等においては統計データが示され、現状の問題

点と解決案について、裁判官と調停委員で共通認識を持つことができた。これらの取組により、コロナ禍前と比較して調停の成立率が向上し、審理期間も短縮している。

- ・ 関係職種間の問題意識や情報の共有については、書記官室において家事部便りという情報誌の刊行を進めており、そこに期日調整の目安等執務の参考になる事項を掲載する予定である。
- ・ 調停の進行に関しては、協議をする際には家裁調査官にも参加してもらい、解決する問題に優先順位をつける、期日間での宿題を明確にするなど色々な方策をとっている。
- ・ 具体的な問題点を挙げ、解決を図るために議論をすることは重要ではあるが、やはり、各関係職種との連携を図るためには信頼関係が大事であり、関係性を築くための雰囲気づくりを重視する必要性もあると考える。
- ・ 調停条項の作成にあたり、定型的な条項案以外の条項を作成しなければならなくなることもあり、どの程度のレベルのものが調停委員の役割として求められているかについては、認識のすり合わせが必要と考える。

[期日にかかる時間、期日間隔について]

- ・ 従前は午前と午後の二枠で調停期日を開き、午後に関しては、18時までかかることもあったが、現在は、一回の期日の時間を90分と決めて、限られた時間の中でメリハリをつけて進行することを意識しており、それが結果として時間短縮に繋がったように思う。
- ・ 期日間隔については、遺産分割、財産分与及び面会交流で長期間となる傾向にあるように思う。遺産分割において、当事者が作成した膨大な証拠資料を代理人が精査することに時間がかかり、

裁判所に提出されるまでに相当な期間を要した事案があったが、期日間に裁判所から定期的に進捗状況を確認する等して、進行を管理することで対応した例がある。

- ・ 当事者の数が多い遺産分割においては、二期日指定を原則としている。また、一般調停においても、勤務体系が不規則であるなど、当事者の事情によって二期日指定をすることもある。二期日指定のメリットとしては、各期日に何をするのかということをスケジュールすることができ、当事者としても各期日における進行のイメージを持ちやすいところにあると思う。
- ・ 遺産分割においては二期日指定をする等して、期日間隔の長期化への対応を意識した進行をしているが、代理人及び当事者の数が複数に及ぶこと、期日間での資料収集に時間を要すること、解決すべき課題が多いこと等段階的進行モデルに則って進行管理をしても、長期化することはやむを得ない事案もあるので、一般調停等と合わせて一律に期間短縮を論じることができるものではないと考える。
- ・ 3週間先を基準に、事件によっては2週間先を基準に続行期日の調整をし、期日の開始時刻についても柔軟に対応している。そして、当事者の出頭が難しい場合には一時的にウェブ会議や電話会議を用いることもある。また、家裁調査官が期日の途中から立会する場合、従前は、裁判官との評議を経た上で立会していたが、裁判官の都合がつかないときは評議を経ることなく立会してもらうこともある。また、新件の調停委員の指定の調整は、事務官から3週間先を目途に、メールで依頼を受けるようになっている。こういった取組が期日間隔の短縮に繋がっていると思う。
- ・ 期日間隔については長期化している事件もあるが、これはコロ

ナ禍において期日間隔が長期化し、それに慣れてしまっていることが大きな要因とも思われるので、この点の意識改革を行う必要があると考えている。当事者としても迅速な進行を求めているはずなので、続行期日の調整においては当事者にも協力を求めるようにしている。

[調停委員の研修について]

- ・ 調停委員の傾聴や情報伝達等のいわゆる調停技法には個人差があり、各調停委員が自ら研鑽を積むことでしか伸ばせないものであるため、そこを補うような資料や研修等の機会を提供してもらうことができれば、円滑な進行を実現し、早期解決に繋がると考える。
- ・ 現状として、経験豊富な調停委員の数が少ないことが課題である。定年年齢が伸びたことにより、調停委員に就任する年齢が遅くなり、経験が浅いまま退任するケースが増えているため、経験豊富なベテラン調停委員が育たないのが現状である。支部では人材不足が理由で手厚い研修を行うこともできない。このような現状を踏まえた上で、本庁や支部で差異が生じないような研修の枠組みを構築してもらいたい。

(裁判官参列員のコメント)

裁判官としても、調停委員と同じく、中身のある充実した調停期日にしたいという気持ちを持っているため、評議を積極的に求めてもらいたい。評議を求める場面としては、法律解釈、審判移行後の事件の見通し、人訴移行後の手続きの流れ等についての確認、また、調停が膠着状態になり、打開策が思い浮かばない、今後の進行に調査官関与が必要か否か、当事者間の合意を調停条項に落とし込むことが難しいなど多種多様にあると思うが、これら

の全ての場面で評議を希望してもらえればよいと思う。というのも、評議を経ることで、調停委員会の考えとして当事者にも伝えることができるし、調停委員としても自信をもって当事者を説得することができるからである。また、裁判官においても調停の円滑な進行を実現するため、事件に関するメモの作成、評議が混みあわないようにするため事前評議と中間評議を分けるなどの工夫をしている。また、感想として、調停委員が期日終了後に作成する経過メモに、期日間の課題や、争点を踏まえての次回期日での事前評議の希望等が書かれていると、期日間に事件について検討をした上で次回期日の評議に臨むことができるため大変ありがたい。

2 民事調停における調停運営改善の取組の更なる推進のために、調停委員が果たすべき役割、その役割を果たすために必要な職種間連携

民事調停は、争点が多岐にわたり、より法的観点に基づいた解決を求められるケースが多く想定されるという特質がある。また、インターネット等により情報を取得して調停に臨む当事者の増加等により、説得等に困難をきたす事件が増えているという現状がある。このような民事調停の特質や現状を踏まえ、利用者のニーズや調停の利点等を踏まえたメリハリのある調停運営の重要性が改めて確認された上で、目指すべきメリハリのある調停運営を実現するための工夫例として、①評議の充実、メモの効果的活用 of 取組、②期日間準備の充実の取組について、各庁における検討・取組状況を踏まえて協議された（協議問題の（１）及び（２）を一括協議）。さらに、調停運営改善の取組を実現するための③調停委員に必要な研修の在り方、④職種間連携の在り方についても協議された。概要は以下のとおりである。

(1) 目指すべきメリハリのある調停運営の具体的な在り方

(2) 各庁において検討・実践している調停運営改善の取組の効果及び課題についての調停委員の受け止め、課題を克服するための方策

[評議の充実、メモの効果的活用の取組]

- ・ 調停委員との意見交換会を経た上で、民事調停事件の事務処理要領を改定し、第1回期日は全件で事前評議を行うこととした上で、どの段階でどのような内容の評議を実施するか明確にし、調停委員の共通認識とした。
- ・ 裁判官が争点と解決のポイントを明確にした上で、書記官がメモを作成し、調停委員も含めた関係三者で共有している。このメモを参考にすることで、効率的な聴取や調停進行を行うことが出来る中で、一般的には3期日での調停終了を目指し、各期日で行うべき内容を評議で話し合い、手続を進行している。
- ・ 第1回期日の1週間程度前を目安に、当事者双方の主張、争点、当日聴取すべき事項等を記載した事件概要メモを調停委員自身が作成した上で、事前に相調停委員や書記官と共有し、期日当日に裁判官も含めて事前評議を行っている。
- ・ 全件行っている事前評議では、裁判官、調停委員、書記官で事案の確認、調停の見通し、調停で明らかにしたい事項、そして特に大事な点として、書記官から申立人の様子を聞かせてもらい、それらの情報を共有することで調停が効率よく進行するように努めている。
- ・ 事件の性質上、不成立で終了することが強く見込まれる事件については、不成立で終わった場合でも、当事者双方にとって調停制度を利用して良かったという気持ちで終了するためにはどうすれば良いかについて、事前に評議している。
- ・ 事前評議の必要性は裁判官が判断するが、事案の見通しが不安

定な時や、法的根拠・法的解釈が必要であると認められるときには必ず実施されている。

- ・ 一般的な事件の場合には、期日の10分から20分前に事前評議を行うところ、事案が非常に困難な場合には、期日前に評議のための期日を設けて、裁判官と調停委員で事件の方針を定めている。例として、感情的対立が激しい事件において、申立人だけの期日と相手方だけの期日を交互に繰り返し、お互い接触しないように話を進める方針を取り、最終的に成立した事案があった。
- ・ 当庁では、事後評議において調停委員が期日の結果をかなり詳細に口頭で報告し、裁判官との間で認識を共有した上で次定期日を決めている。期日の結果の認識共有のためのツールとしては、期日経過表もあるが、期日終了後事後評議開始前の短時間で作成しなければならないにもかかわらず、形式的記載事項が多く、実質的記載事項が十分に記載できないという課題がある。
- ・ 経過メモを、当日の事前評議と内容をすり合せた上で、どのような経過であったか、次回までの宿題、次回すべき事項、追加資料の提出、当日までに調べておくべきことなどを記載して提出し、次定期日に活かしている。

[期日間準備の充実の取組]

- ・ 次定期日等の通知書に、次回までの検討事項、提出書類と提出期限、必要な郵券等を記載し、提出書類は写しが2部必要なことや原本は受領できない旨の注意事項も記載することで、かなり期日の空転を避けることができるようになった。

(裁判官参列員のコメント)

当庁でもメリハリのある調停運営、あるいは期日や評議の目的の明確化といった観点から取組を進めている。

民事調停は訴訟では実現できない紛争の重要かつ抜本的な解決を目指す非常に良い制度であるものの、訴訟と比べて利用が伸びていない現状があり、国民のネガティブな意見として、調停は結果が見通せない、いつ終わるかわからない、あるいは不成立になるとそれまでの労力が無駄になってしまうという声がよく聞かれることを踏まえ、調停成立までの期日に一定の目標を設けることが利用者のニーズに沿うのではないかと考え、当庁では、成立まで3期日を目標とする「3回調停」の取組を行っている。

具体的な内容としては、調停事件は千差万別であり、事件の個性ごとに個別具体的な処理要領を作っても実効性がないと考え、3回で成立に至るまでの理想的・標準的な調停運営モデルを一つ作成し、各期日の到達目標を調停委員が理解した上で、事件の個性に合わせてこのモデルを修正したり、再構築して期日に臨んでもらうことを考えた。

第1回期日では、当事者から解決に必要な情報を収集することと、当事者との信頼関係を構築することの2つを目標とし、とにかく傾聴に徹することが有効な方法だと考えている。第2回期日では、これまでに聴取した情報に基づいて、解決の方向性や大まかな解決の枠組みを固めていき、第3回期日で具体的な金額や履行期日などの具体的な数字を合意して、最終的に調停が成立するのが理想の姿であろうと考えている。

一つ留意点として、民事調停というのは、当事者に調停を利用して良かったという納得感や満足感を与えることが大事であり、先に回数ありきになっては拙速になってしまうので、事件の見極めと個性に応じた柔軟な対応が大事である。

これらは本年3月末ころから始めた取組であるが、当事者の主

張が対立するような事件でも、実際に3回で終わるケースがかなり出ている。その効果を考えると、3回で成立に至るまでの進行スケジュールを当事者と共有することによって、当事者も真剣に期日間で調整を行ったり、代理人事件の場合では、第3回期日で本人にも同行してもらい合意に至るなど、当事者の協力も大変大きいと実感している。

また、第1回期日で事情聴取と信頼関係の醸成を目標にして臨むと、当事者双方の本音が引き出せて、3回で終わるつもりが1回ないし2回で合意に至ることもあるという印象を持っている裁判官も多いと認識している。

当庁としては、この取組を定着させ、さらにノウハウの蓄積を進めて、より利用者のニーズに沿った調停運営に努めていきたいと考えている。

**(3) 上記(2)を踏まえ、目指すべきメリハリのある調停運営を実現する
上での調停委員の役割及びその役割を果たすために必要な研修・職
種間連携の在り方等**

[調停委員に必要な研修の在り方]

- ・ 調停の基本的な技法について調停委員にアンケートを取り、集約した事例をペーパーにまとめたものを2年ほど前に作成した。これを全調停委員に配布して、最高裁の委嘱研修の中でもその工夫例を引用したり、そこに出ている事例等を使いながら、裁判官、ベテラン調停委員及び参加を希望する調停委員による座談会形式での意見交換を行う研修も実施している。このような取組は調停委員にも非常に好評で、かつ新任の調停委員を早く戦力化するためのツールとして非常に効果があり、メリハリのある調停の実践につながっているのではないかと考えている。

- ・ 当庁では令和4年度から、新任調停委員への研修という視点で、OJT研修の実施要領を作成している。それに基づいて、新任の調停委員には3年以上の経験者が相調停委員になり、事前評議のやり方や経過メモの作り方等を教示した上で、年間7、8件を目安に、実際に期日ごとに経過メモを本人に作成してもらい、それについて相調停委員がコメントし、必要に応じて裁判官からもコメントをもらっている。
- ・ 裁判所主催のケース研究会では、調停委員が当事者役となる模擬調停を実施して、実演された事例について座談会形式で議論を行った。また、調停協会から年4、5回多岐にわたる講師を招いて、法的な話題や調停運営上の留意点、ADRの知識等の有意義な情報提供を受けている。
- ・ 合理的で落ち着いた良い解決案を提示するためには、傾聴を前提にして、ポイントを踏まえた事情聴取と的確な事実認定を行う技能の向上が必要であり、これはまさに研修を通して培われていくべきものというのが基本コンセンサスである。その方策として、当庁では、裁判所と調停協会との連携を踏まえた充実した研修を心がけている。新任研修は、裁判所との連携で年7回研修があるうちの3回について、裁判官又は書記官を講師にして、傾聴技法や実例を通しての対応の仕方の指導を受けている。先輩調停委員が講師となる新任研修では、本人の成功事例も含めながらも、必ず失敗事例を前面に出して事例研究を中心に行っている。

[職種間連携の在り方]

- ・ 年に3回、調停委員、裁判官、書記官で意見交換会を実施しており、調停事件に関する様々な問題について裁判所から情報提供を受けたり、調停委員の方からも情報提供を行っている。また、

出席できなかった者には議事録を配布して認識を共有している。

- ・ 期日開始前に、当事者と一番接する機会が多い書記官と話をし、情報の集約を行っている。

(書記官参列員のコメント)

職種間連携としてお伝えしたいのは、書記官は色々な情報を最前線で取ることができるので、どんなに細かい情報でも常に得たいと思っている点である。期日においては、調停委員が中心になって聴取されていることから、どんなに小さな気づきでも構わないので、何かあるたびに教えていただきたい。例えば来庁した方で、体調が悪い方や障害を持っている方などいた場合に、こちらで何か行える配慮等を考えることができるので、いつでも書記官に声をかけていただきたい。

民事及び家事調停関係

第2 調停手続におけるウェブ会議の運用の定着及び効果的な活用に向けて、調停委員が果たすべき役割

家事調停関係

家事調停手続におけるウェブ会議は、本協議会の時点で全家裁本庁において運用が開始され、利用件数も順調に伸びてきており、実務において着実に定着してきているといえる。本協議会では、各庁におけるウェブ会議の活用状況、ウェブ会議の効果的な活用方法、ウェブ会議を利用したより良い調停運営の在り方等についての協議がされた。その概要は、以下のとおりである。

- 1 ウェブ会議の実施状況、調停委員としての感想、当事者の受け止め、ウェブ会議を利用する際の工夫例や留意点等
[令和5年度導入庁における運用状況等]

- ・ 運用開始前には不安もあったが、ロールプレイング形式の研修を

受講したことで、思いのほかスムーズに運用を開始することができた。電話会議と比較して、表情等の言語情報以外の情報も得ることができる点について、ウェブ会議のメリットを感じている。

- ・ 書記官及び調停委員において接続を終了するときや、当事者の入替時の手順等につき、チェックシートやマニュアルを使用することで、間違いがないようにする取組をしている。
- ・ 当事者の入替方法については、当事者側の意向を踏まえて検討しており、今のところ、ロビー待機方式ではなく、接続を切る方式を使っていることが多い。

[令和3・4年度導入庁における運用状況]

○ 最近のウェブ会議の実施状況、調停委員としての感想等

- ・ 特に遺産分割事件においては、当事者が遠隔地にいることが多かったり、離婚調停では、幼い子がいて家を長時間空けられなかったりすることもあるため、ウェブ会議の利便性を実感している。
- ・ 電話会議では対話者が本人か代理人かの判断がつかないときもあるが、ウェブ会議ではそれがなく、当事者本人の発言の機会も設けやすいため、当事者の心情に寄り添った調停運営が可能だと感じている。対面による調停ほどとはいえないが、ウェブ会議においても非言語情報を得ることが可能である。
- ・ 代理人が選任されている事案においては、ほぼ全件につき、初回期日にウェブ会議の利用について打診しているが、トラブルがあったという話は聞いていない。

○ 代理人が選任されていない事案における活用の状況

- ・ 導入当初は、初回は出頭を求めていたところであり、現在も、調停委員の中には、一度は当事者本人と対面したいという者もいるが、基本的には、ウェブ会議の必要性が少しでもあるのであれば、裁判

官に相談の上で柔軟に対応していこうという方針をとっている。

- ・ 代理人が選任されていない事案でも既にウェブ会議を実施している。現時点では、非公開性の担保について協力を得られるかどうかを確認するため、初回期日は原則として出頭させる運用にしている。初回期日で非公開性の担保について協力が得られることを確認できれば、続行期日からウェブ会議で実施することもある。
- ・ DV事案等の場合は、代理人が選任されていなくても、初回から、一方が自宅から携帯電話でウェブ会議を利用することもあるが、これまでに問題が発生したことはない。
- ・ ウェブ会議を実施する前に、非公開性担保等のルールや、通信費が発生すること等の説明を行っていることもあり、トラブルが発生したことはない。

○ 当事者の入替方法

- ・ ウェブ会議の導入当初は交代の度に接続を切る運用であったが、再度接続するのにタイムロスがあるため、最近では、短時間での交代になる場合等ではロビー待機を活用している。
- ・ ロビー待機か接続を切るかについては当事者の希望を聞いて対応している。
- ・ 遺産分割等の当事者が多い事案においては、短時間で当事者が入れ替わるので、ロビー待機を推奨している。他方、離婚事件等で複雑な事案の場合は、ロビー待機にすると当事者の緊張状態が続くので、これを軽減するために、接続を切る扱いとしている。

○ 非公開性担保の方策

- ・ ウェブ会議の運用ルールとして、個室の利用を求めているが、代理人事務所において個室が用意できないということは現実問題としてある。その場合は、当事者に非公開の手続であることをしっか

りと説明し、それが担保されるよう配慮を求めた上で、個室以外でも手続を進めることがある。

- ・ 各期日において、録音録画が禁止されていることや、カメラで部屋全体を映してもらうなどして本人以外の第三者が在席していないことを確認している。調停の場面がSNS等にアップロードされることへの懸念の声もあるので、非公開性担保のため、慎重に対応していきたい。今のところ、懸念が現実化した事案はない。

(書記官参列員のコメント)

- ・ ウェブ会議と対面の使い分けについて

家事調停におけるウェブ会議の定着を踏まえて、当事者が遠隔地にいるために出頭が困難である場合、他方当事者によるDV等の事情のために当事者の接触を回避する必要がある場合のほか、当事者がウェブ会議の利用を求める場合には、積極的にウェブ会議を活用している。また、プライバシーの保護や警備上の理由から裁判所への出頭を求めることが好ましくない場合にも、裁判所からウェブ会議の利用を勧めることがある。いずれにしても、新任調停委員を除くほとんどの調停委員がウェブ会議の操作に習熟していることが、幅広い事件でウェブ会議を活用することを後押ししているといえる。

現在では、これまでの事案の集積を踏まえて、家事事件手続法54条に規定する「その他相当と認めるとき」を広く解釈し、先に述べたような場合において、ウェブ会議を実施するための当事者側の環境が整っていることを条件に、積極的に認める運用である。

- ・ ウェブ会議の運用における書記官と調停委員との連携について

ウェブ会議の導入当初と比較して、ほとんどの調停委員がウェブ会議の操作に習熟しているため、機器の使い方に関する問合せは格段に減っている。ただし、ウェブ会議の接続が上手くいかない、通

信トラブルが発生したといった場合には、その後の対応を検討する必要があるため、速やかに書記官室に連絡を入れてもらう運用である。このほか、ウェブ会議を実施した調停に関しては、誰がウェブ会議によって出席したか、その出席者の所在場所の状況が適切なものであることを明らかにする必要があるため、チェックシートに必要項目を設けて、調停委員において記載をして提出をするよう求めている。

民事調停関係

本年5月7日から民事調停手続についてもウェブ会議の運用が始まり、各庁の実情に応じて7月31日までに開始される。本協議会では、各庁の実施状況や準備状況について、実施に向けた調停委員の感想も含めて協議・共有された。概要は以下のとおりである。

[ウェブ会議運用未開始庁の準備状況等]

- ・ 当庁は、ウェブ会議の運用開始に向けて計5回、各1時間30分の研修会を開催した。内容は、パソコンの操作説明に加えて、本人確認の方法、周囲に第三者がいないかどうかを確認する方法、録音録画の禁止を確認する方法などが体験できるものである。
- ・ 当庁は、ウェブ会議を導入するにあたり、3台のパソコンを繋いだ操作体験も含めて3回の研修を実施した。参加者からは思ったよりも使いやすいとの感想もある一方で、時間が経つと忘れてしまうかもしれない、あるいはトラブルに自分で対処できるか不安があるといった声も上がっており、まだ不安と期待が交錯している状況である。運用開始に当たっては、いきなり当事者本人との間で実施することは不安があるので、代理人が就いている事件から始めてみるという意見が多かった。
- ・ ウェブ会議を利用することで、当事者が安心して発言できる雰囲気

気づくりや場づくりを画面越しにどのように進めていけばいいのかわ
不安があったが、本日家事調停委員の経験談なども聞けて安心した。

[ウェブ会議運用開始庁の実施状況等]

- ・ 当庁は既に1件目のウェブ調停が実施され、今後もすでに数件の実施が予定されている。非公開性の担保という観点から、当面は双方代理人が就いた事件から始めようということになっている。それに向けて取扱処理要領、操作マニュアル、操作説明資料の3つの資料を作成した上で、操作研修は6回実施し、100名近くの調停委員が参加している。

2 ウェブ会議の効果的な活用場面及び活用方法、ウェブ会議を利用した調停におけるコミュニケーション上の工夫例等

家事調停関係

[画面共有機能の活用]

- ・ 初回期日において、調停手続の概略を記載した書面を画面共有しつつ、当該書面を読みながら説明をしている。
- ・ 調停成立の際に、裁判官も同席の上、調停条項案を画面共有して読み上げている。

[双方立会手続説明等の活用]

- ・ 遺産分割における主張整理等、続行期日の調整、進行方針の説明等の場面において、双方立会いの上で手続を進めることがあり、これにより効率的な調停運営が実現できている。

[ホワイトボードに代わる備品の活用]

- ・ 対面による調停では大きなホワイトボードを用いることがあるが、ウェブ会議では当事者に見てもらいにくい。そのため、持ち運び可能なスケッチブック様のホワイトボードに必要な情報を書き込み、画面に映すという工夫を行っている。

[期日に要する時間の短縮]

- ・ ウェブ会議による調停の時間は1時間とする運用にしている。ウェブ会議では要点を絞って進行できるところにメリットを感じている。対面の調停と比較すると、当事者とやり取りができる時間は短くなるため、事前に相調停委員と進行について相談し、要点を絞って進行させることを意識している。

[ウェブ会議におけるコミュニケーション上の工夫例]

- ・ 当事者と目線が合うようにカメラ位置を調整し、会話をする際には、回線を通してもしっかりと聞こえるようなボリュームで話すことや、ゆっくりとしたテンポで話すことを意識している。その結果、当事者からは非常に聞き取りやすかったという意見をいただくこともある。目を合わせて会話をすることで、会話の間もとやすくなり、沈黙しているときにも相手の様子が分かるので、期日の理解度も深まるように思う。ウェブ会議においては、対面での調停とは異なる配慮が必要になるが、やり方次第では対面と同じようなコミュニケーションを図ることができる。
- ・ カメラ目線で話すことによって当事者と目を合わせることができるが、カメラより下にある画面を見ながら話すと、目を合わせて話すことができず、意思疎通が図りにくいということがあるので、その点は意識するようにしている。
- ・ メモを取りながら会話をするとう分に聞いてもらえていないという印象を相手に与えるため、一方の調停委員が話している間は他方の調停委員がメモをとる等、相調停委員と役割分担をしながら進めている。
- ・ ウェブ会議ではタイムラグが発生したり、音が重なることで聞き取りづらくなったりすることがあるので、会話のテンポや間の取り

方に気を付けて、ゆっくりとしたペースで話すことを心がけている。
また、大きく首を振ったり、うなずいたりするなど、少しオーバーにリアクションをするようにしている。相手に言葉が伝わっているか確かめながら進めることが重要である。

[その他のウェブ会議の更なる活用促進に向けた取組等]

- ・ 今後、代理人が選任されていない事案でもウェブ会議の利用が増加し、スマートフォンを利用してウェブ会議に臨む当事者も出てくるものと思われるところ、当事者からの質問に対応できるように、本年度は、スマートフォンを利用したウェブ会議を想定して、調停委員が各自のスマートフォンを利用してウェブ会議に参加してみるという体験型の研修を実施することを検討している。

(家裁調査官参列員のコメント)

家裁調査官においても、ウェブ調査が令和6年1月から全国の家裁本庁で行われており、5月からは支部においても運用が開始されている。紛争性の高い事案においてウェブ調査を行うことには、当初は慎重な意見もあったが、事実の確認を中心とした調査から習熟を重ねるうちに、丁寧な観察、信頼関係を構築しながらの調査、解決に向けた働きかけ等も行えるようになり、対面と遜色のない調査活動を行うことができるようになってきていると認識している。

ウェブ調査におけるコミュニケーション上の工夫例としては、簡潔に話す、短文で質問する、うなずきや相槌、手ぶりを大きくする、声が被らないようにするため間をおいて応答するといった点が挙げられる。また、当事者との信頼関係を構築し、円滑なコミュニケーションを実現するためには、当事者の感情を言葉にすることが大切である。調停委員においても自身の理解や考えを言葉にして、当事者に説明することが大切であり、そうすることで、当事者との関係

性が作られていくように思う。

また、対面に近い状況にする工夫として、画面の映り方を意識している。上半身や手元が映ると相手に安心感を与え、カメラに近付き過ぎると圧迫感を与える。部屋の明るさに関しても、暗ければ全体的に暗い印象を与える。こうした画面の映り方についても工夫していくと良いように思う。

(裁判官参列員のコメント)

ウェブ会議は当事者にとっても非常に利便性が高いものであり、裁判所にとっても役立つ部分があると感じている。当事者の関係でいえば、当事者が遠隔地にいる、他方当事者と顔を合わせたくない等の事情があっても、ウェブ会議の方法によれば、心理的な障害や地理的な障害を乗り越えることが可能である。裁判所にとっても、期日調整がしやすくなる、病気等の突発的なアクシデントに柔軟に対応することができるといったメリットがある。さらに、当事者間の対立が激しい事案においては、従前であれば、待合室や開始時刻の調整、警備の要請等の問題が多くあったが、ウェブ会議を利用するとそうした問題にも容易に対処することができる。

ウェブ会議を利用すると、調停に関する説明や成立時の条項の読み上げ等を双方立会いの下で行うことができ、お互いに齟齬無く伝えることができるといった利便性もある。期日調整においても、ウェブ会議を柔軟に利用すれば、期日間隔を短くし、迅速な審理を実現することも可能であるように思う。

本日の各庁からの意見を聞いていると、ウェブ会議の利用に関し、不安も適宜解消されていき、技術の習熟も進むなど、非常に順調な滑り出しができており、将来に繋がる希望が持てる運用がされているように感じた。ウェブ会議に関しては色々なあい路もあり、情報

漏洩等の留意すべき点もあるが、適宜改善していき、積極的にウェブ会議を活用していこうと考えている。

民事調停関係

ウェブ会議の効果的な活用場面や活用方法、コミュニケーション上の工夫例等について、本協議会では、運用が先行している家事調停の知見が共有されるとともに、運用開始間もない民事調停においても、各庁の準備段階における検討状況等が協議された。概要は以下のとおりである。

[ウェブ会議の効果的な活用場面や活用方法]

- ・ 地方裁判所では、以前から Teams ウェブ会議が導入されており、訴訟から付調停という形で調停をしている件数も多く、付調停になった場合にも準備手続として引き続きウェブ会議が行われている。コロナ禍で人が動けなかった時には、当事者にとっても調停委員にとってもウェブ会議は有効だと実感した。
- ・ 当庁では簡裁事件の様々な運営改善に取り組む委員会があり、今年度のテーマの一つとしてウェブ会議の活用があると聞いている。具体的には、当庁で作成した処理要領について、実施結果を踏まえて内容の検証と見直しを行い、実施結果を集積して、対面、電話会議、ウェブ会議それぞれの強みと弱みを見極めた活用の検討を進める。さらにウェブ会議における調停技法について意見交換を行う研修も計画しているようである。

[ウェブ会議を利用した調停におけるコミュニケーション上の工夫例等]

- ・ 家事調停委員の立場から述べると、調停において非言語のコミュニケーションが非常に重要である点は理解しているが、やはり言語によるやり取りが一番大事だと考えている。場づくりや非言語も含

めたコミュニケーションは対面が一番やりやすいことは確かであるが、一番やりにくい電話会議についても、既に本日集まっている民事調停委員の方々は実績を積んでおり、その中間型であるウェブ会議について必要以上に警戒する必要はないと感じている。また、ウェブ会議の操作等についても、相調停委員や書記官に教えてもらうこともできるので、それほど警戒しなくても良いと思っている。

(裁判官参列員のコメント)

当庁では、導入直後に数件ウェブ会議が実施されたが、どれも円滑に終了したと聞いている。ウェブ調停は当事者にとっての利ばかりでなく、裁判所側にもかなりメリットがあるものだと認識しており、引き続き運用の拡大あるいは改善に努めていきたい。

民事調停に特有なものとして、単に金銭の支払だけを求める事実関係に争いのない比較的単純な事件があり、今は電話会議で行うことも多いが、ウェブ調停となると当事者にとってハードルが高かったり、職員側でもハードルが高いところがあるので、民事調停全体の中で、ウェブ調停と電話会議等のすみ分けの事例を集積していき、効果やコストも考慮しながら、どのように振り分けるのがいいのか検討していく必要があると考えている。

(書記官参列員のコメント)

当庁では、ウェブ会議導入後、期日が実施された全3件のうち、1件目はトラブルもなく期日が終了したが、2件目と3件目で、接続がうまくできず、Webexのアプリが複数立ち上がるトラブルや、インターネットに接続していないというエラー表示が出るトラブルが発生した。後者のトラブルについては、同エラー表示は1分程度経過すれば基本的に消えるが、そうでない場合は再起動するなどして対応することを今後徹底しようとしている。

また、新件でウェブ会議の希望がある事案が複数出ており、うち1件については、申立人が遠方に居住し、相手方の出頭可能性も低いと予想される事案である。現在、調停主任裁判官がウェブ会議を実施する方向で検討中であるところ、事前に本人確認書類、例えば免許証などになると思われるが、そのコピーを郵送又はファックスしてもらい、期日においてその原本を画面で確認する方法により本人確認を行うことはどうかという検討をしていると聞いている。