

成年後見制度利用促進専門家会議（第二期計画）
第2回地域連携ネットワークWG

裁判所における苦情対応の実情について

令和4年10月31日（月）
最高裁判所事務総局家庭局



裁判所における苦情対応の実情（調査概要）

地域連携ネットワークWGの検討事項（第二期計画P 4 6）

国及び専門職団体は、このような（中核機関が関係者と認識を共有できない）事案に関して、市町村・中核機関が関係機関・関係団体と連携しながら対応できるようにするための方策を検討する。

後見人等に関する苦情等への適切な対応（第二期計画P 1 4～1 5）

後見人等に関する苦情等には、後見人等の不適正な職務に関するものだけでなく、後見人等が本人・親族等や支援者の意向等に沿わないことへの不満、本人・親族等が成年後見制度・実務への十分な理解がないこと、本人や支援者とのコミュニケーション不足によって生じる意見の食い違いなど**様々なものがある**。

そのため、まずは、成年後見制度等に関する広報や事前の説明により、本人や関係者の制度に関する理解を促進することが重要である。

その上で、以下の役割を基本として、**苦情等に適切に対応できるしくみを地域の実情に応じて整備していく必要がある**。



本報告の目的

あるべき地域連携の在り方の検討に向けて、実際に裁判所に寄せられている苦情等の内容と対応例を示し、**司法機関の立場として対応できること・適切な関与が難しいこと等**について、苦情の実情を含めて報告する。

調査概要

事件数や地域連携ネットワークの整備状況等の地域の実情にあまり偏りが生じないように選出した複数の裁判所を対象に、苦情の内容や頻度のイメージ、対応例についてアンケート調査を実施。



裁判所に寄せられている苦情について

アンケートで把握された苦情の例

(頻度が高いものとして挙げられた順に記載)

- 本人・親族の希望に沿うように本人の財産を使ってくれない
- 後見人等が後見等事務や本人財産の状況について説明してくれない
- 後見人等の態度が悪い（上から目線、横柄、やる気がないなど）
- 成年後見制度を利用する必要がない
- 適切な福祉サービスを検討してくれない
- 後見人等の動きが遅い
- 報酬額が高い（後見人等の職務内容に見合っていない）
- 後見人等と連絡がつかない、つきにくい「コロナ禍において、後見人等が面会に来ないという苦情が増えている」との声も。
- 後見人等が面会に来ない
- 本人に会わせてもらえない、本人の所在を教えてもらえない
- 具体的な根拠はないものの、後見人が不正をしていると思う
後見人等を信用できない
- 親族が後見人等に選任されなかった
- 施設入所費用がきちんと支払われない
- 後見人等が間違った説明をする
- 後見等事務の方針について支援者と後見人等との意見に相違がある



裁判所が対応する際の
基本的なスタンス

- ① **司法機関の立場で対応すべき点があるか否かを把握する観点**から慎重に事情を聴取。
★ 苦情のパターンから直ちに問題の本質を読み取ることはできず、後見事務に関する問題点の指摘があった場合でも、事情を掘り下げると、後見人等や制度に対する不満や、後見人等とのコミュニケーション不足が問題の本質であることも少なくない。

一つの事案における裁判所の窓口対応時間が
総計30時間を超えることもある。

- ② 裁判所は、**中立性・公平性が厳格に求められる立場**にあり、関係者間に対立や不満がある場合も**いずれに肩入れすることなく、対応する必要がある**（立場上、苦情を述べている人の立場に立って対応することが難しい。）。

司法機関の立場から適切に関与することができた例

ケース①：不正発覚事案

本人の親族から、「本人の入所施設から口座の残高不足で施設費が引き落とされなかったという連絡があり、後見人（専門職）に問い合わせたが、詳細な連絡がない。」との連絡があった。



本人の親族の訴えを端緒に後見人に預金通帳を提出させ、使途不明金が発覚。審問を行い、後見人による不正が発覚。直ちに必要な措置を講じ、後見人に被害弁償させた上で解任した。

ケース②：入所施設等から、後見人と連絡が取れないという苦情が寄せられた事案

入所施設や本人の主治医から、「後見人（専門職）との連絡がつかない。」、「後見人は、関係各所への連絡もしていない。」等の連絡があった。



裁判官が後見人と直接面談し、事情聴取したところ、後見人は連絡体制に問題があったことを認めた。連絡方法の整理や入所施設等との適時適切な連携について指導したところ、状況が改善。

※（補足）審理の過程で後見人等が辞任の意向を示す場合について

例えば解任申立ての審理にて…

審問等の結果、後見人等が関係者との関係修復が困難であることを理解し、辞任を決意。



後見人等の辞任の許可を経て、後見人等の交代が実現することもある。



家庭裁判所はあくまでも解任等の審理をする立場にあり、関係調整自体を目的として審理をしているわけではない。

現行制度においては、後見人等の交代に向けた審理や調整を監督機関である裁判所の本来的な役割として想定することはできない。

中立・公正な立場にある裁判所がこのような調整に踏み込むことは難しい。

司法機関の立場からは適切な関与が難しい例

後見人等に関する苦情等への適切な対応（第二期計画P 14）

後見人等に関する苦情等には、後見人等の不適正・不適切な職務に関するものだけでなく、後見人等が本人・親族等や支援者の意向等に沿わないことへの不満、本人・親族等が成年後見制度・実務への十分な理解がないこと、本人や支援者とのコミュニケーション不足によって生じる意見の食い違いなど様々なものがある。



（親族間の紛争があったことから、専門職後見人が選任された事案で）本人の親族から、後見開始当初より後見人への悪感情等を背景に繰り返し裁判所に苦情が寄せられる。



そもそも親族が後見人に対して好意的ではないことが苦情の背景にあるため、苦情が繰り返されている。親族間紛争そのものを後見監督の中で解決することはできないため、裁判所の対応によっては問題状況が解消されない（従前の事実経過や後見人の報告内容等から、後見人の事務の問題点は認められない。）。

本人から、「現在入所中の施設の使用料は高く、職員の対応も不十分なので施設を変えたいと考えているが、保佐人には私の気持ちを伝えないでほしい。裁判所に私の気持ちを知ってほしいので電話した。」旨の連絡があった。



本人の話を丁寧に聴き、保佐人への相談を促すなどの対応（従前の事実経過や保佐人の報告内容等から、保佐人の事務の問題点は認められない。）。
★ 本人が保佐人との関係悪化を恐れ、裁判所から取り次ぐことも拒むため、根本的な改善が図られず、同様の訴えが繰り返される。

本人の親族が、後見人の事務方針について不満を持ち、毎日のように来庁して同じ話を繰り返し、大声を出したり、カウンターを叩いたりするなどの粗暴な言動をとった。



左記親族に対し、解任事由があると考えるのであれば解任申立てをするよう根気よく伝えるとともに、後見人に情報提供した（その後、解任の申立てがされたが、却下の審判が確定。） 。なお、左記親族において短期記憶が保たれていない様子であったことから、地域包括支援センター及び警察署とも連携して対応した。

裁判所にできること/司法機関の立場からの対応

後見人等に関する苦情等への適切な対応（第二期計画P 14）

家庭裁判所には、**後見監督の一環**として、後見人等が本人のためのその職務を適切に行うよう、その職務全般（財産管理、身上保護、意思決定支援のほか、報告書作成等の後見事務）について、**司法機関の立場から**適切な助言・指導を行うことが予定されている。そのため、家庭裁判所には、不適正・不適切な後見事務に関する苦情等について、**司法機関の立場から**、専門職団体や市町村・中核機関と連携して対応することが期待される。

○ 司法機関の立場から

選任や解任といった**判断作用を背景に**、後見事務を監督するのが司法機関たる裁判所の基本的な立場



後見人等がケース会議に全く参加せず、連絡も取れないような事案で、市町村等や中核機関の目から見て、現に本人に不利益が生ずるような事案も含む。

解任に結び付くような事由の存在が直ちに明らかでないとしても、**不審な点がうかがわれた場合**には後見人等の指導等を実施。上記指導に従わなかった場合には、かかる事情も含めて最終的に解任するか否かの判断をすることになる。

ただし、苦情の性質や内容に応じて一律の対応を行うということにはならない。

裁判所は、寄せられた情報の具体性や信憑性、後見事務との関連性、本人に与える影響の程度、当事者や後見人等の関係性、過去の経緯など、諸般の事情を考慮して、**当該事案に応じた然るべき対応**をとっている。その結果、**どのような帰趨になるかも個々の事案の事情によって異なる。**

裁判所にできないこと

後見人等に関する苦情等への適切な対応（第二期計画P 14）

- 後見人等に関する苦情等には、後見人等の不適正・不適切な職務に関するものだけでなく、後見人等が本人・親族等や支援者の意向等に沿わないことへの不満、本人・親族等が成年後見制度・実務への十分な理解がないこと、本人や支援者とのコミュニケーション不足によって生じる意見の食い違いなど様々なものがある。
- 家庭裁判所には、不適正・不適切な後見事務に関する苦情等について、司法機関の立場から、専門職団体や市町村・中核機関と連携して対応することが期待される。
 - ➔ 不適正・不適切な後見事務に関するもの以外の苦情については、裁判所として対応できない。

特に、様々な要因(※)で不満や関係不全が解消されないが、繰り返し苦情が寄せられる場合

- 裁判所の監督は、関係者間の関係調整を直接の目的とするものではないことから、解決に向けて直接対応することができない。
- 当事者の一方に寄り添った支援をすることはできない。

- ※例 ・ 関係者間に紛争がある
- ・ 専門職後見人等の関与そのものに対する不満等を背景に、後見人等と埋められない溝がある
 - ・ 本人と後見人等とのコミュニケーションが円滑でない
 - ・ 成年後見制度自体への理解が得られない

苦情等をカテゴライズすることは難しく、一律の対応も難しい

- 監督機関である裁判所から後見等事務に関して連絡を受けること自体が、後見人等にとって過度なプレッシャーとなってしまう、かえって問題がこじれることもある。
- 中立・公平な立場にある裁判所が踏み込んで調整を試みた結果、裁判所の中立性に反するという反発を受けてしまい、問題が改善しないばかりか更に長時間の対応を要することもある。



現場の声



適切な監督の実現に向けた情報提供について

苦情等の背景には様々な要因があり、その本質を見極めることは容易でない。

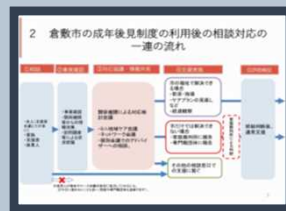
関係機関から苦情等を寄せていただく場合、**裁判所が対応すべき事柄かどうか（後見等事務に問題があることが苦情の本質なのか否か）という観点から、可能な限りの事実確認**をしていただいた上で、**不適正・不適切な事務に関する具体的な情報を整理**した形でお伝えいただく必要がある。

※ 後見人等と連絡が取れない場合であっても、その事情によってどのような不利益が本人に生ずるかなど、客観的・具体的な情報を提供していただく必要。

→ **倉敷市や尾張東部権利擁護支援センター「あすライツ」において行われているような事実確認や課題整理のプロセスを経た上で、具体的な情報を寄せていただけると、監督機関としての方針検討も円滑になる（第1回地域連携ネットワークWG 資料3のP3、資料4のP7）。**



倉敷市



尾張東部権利擁護支援センター「あすライツ」



権利擁護支援の地域連携ネットワークの機能—個別支援と制度の運用・監督（第二期計画P28）

併せて、地域連携ネットワークが担う機能には、福祉・行政・法律専門職などの連携による「支援」機能と、家庭裁判所による成年後見制度の「運用・監督」機能がある。

不適正・不適切な事務という観点に即して、なるべく具体的な情報提供が寄せられるという形で関係機関の連携が前進すれば、**司法機関としての機能（裁判所による成年後見制度の運用・監督）機能をより積極的に発揮できる。**



司法機関の関与以外のアプローチが有効な場合

裁判所に寄せられる苦情の中には、本人に対する継続的な見守り・日常的な関わりの中での関係調整・専門的な対人スキルを活かした不満の軽減等といった福祉的観点によるアプローチや専門職団体における専門職後見人の指導等を通じたコミュニケーション面の向上といったアプローチが有効な場合がある。

関連する第二期計画の記載

- 地域連携ネットワークの「権利擁護支援チームの自立支援」機能
支援の開始後は、専門職後見人を含む後見人等や権利擁護支援チームの関係者からの相談に応じる。（P 33）
- 専門職後見人の確保・育成については、…各専門職団体で対応することが基本となる。併せて、専門職団体間で、専門職後見人の質の向上等の取組に関する情報交換を行うなどの連携の強化を通じて、効果的な支援方策の検討につなげることも期待される。（P 56）

苦情を生じさせないための土壌づくり

- ・ 成年後見制度の利用に当たり、利用者に寄り添った説明を行い、必要な人が真に必要な制度を利用できるようにする。
- ・ 本人・親族・支援者等と後見人等との間で溝が生じないようにするための受任者調整の体制整備

関連する第二期計画の記載

- 地域連携ネットワークの「権利擁護の相談支援」機能（P 29～）
 - ・ 相談対応時には、本人と関係者に、成年後見制度のしくみ（支援内容や利用する場合の留意点などを含む。）やそれ以外の権利擁護支援（支援内容や法律行為に関する取消権等がないなどの留意点などを含む。）に関する説明を行う。
 - ・ 本人の意思及び選好や価値観、判断能力や生活の状態、権利擁護や意思決定支援が必要となる状況、支援の状況や支援者等との関係性等の情報などを集めて、成年後見制度の利用が必要かなど権利擁護支援ニーズの精査を行う。
- 都道府県、市町村及び中核機関は、…候補者の検討方法（検討の体制や候補者推薦の目安など）、マッチングの手法などを共有できる体制を整える。この際、…権利擁護支援チーム形成の観点から、本人の意向や後見人等との相性、課題等に応じた柔軟な選任形態（複数後見など）、課題解決後の交代等の想定なども検討できるように留意する。（P 39）