

## 後見人等に関する苦情等への適切な対応

成年後見制度利用促進専門家会議  
地域連携ネットワークワーキング・グループ

## 後見人等に関する苦情等への適切な対応（第二期基本計画抜粋）

	家庭裁判所	専門職団体	市町村・中核機関
ア 基本方針	<p>(ア) 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。</p> <p>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。</p> <p>(イ) 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。</p>		
	<p>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に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。</p>	<p>専門職団体には、当該団体に所属する専門職後見人等に関する苦情等について、家庭裁判所などと連携し、その解決に向けて適切に対応することが期待される。また、そのための団体内のしくみの検討を進めることが期待される。</p>	<p>市町村・中核機関は、身上保護に関する支援への苦情等について、その解決に向けて関係者と連携した対応（福祉、医療等のサービスの調整を含む。）を行う。さらに、必要に応じて、専門職団体と連携して対応するほか、不適正・不適切な事案については家庭裁判所に連絡する。</p>
イ 具体的な対応	<p>後見人等に関する苦情等を把握した機関（家庭裁判所、専門職団体、市町村・中核機関など）は、苦情等に関する事情を十分に聴取・確認し、本人の権利・利益の観点から、苦情として具体的な対応を必要とするものかどうかを検討する。その上で、具体的な対応が必要と判断した場合、上記ア（イ）の役割や各地域における対応体制の実情などを踏まえ、自らが主体となって調整すべきものかどうかを検討する。検討の結果、他の機関が調整することが適当な事案の場合は、適切な機関等に対応を引き継ぐ。</p> <p>家庭裁判所には、後見人等に関する苦情等がある事案（解任事由がない場合を含む。）について、家庭裁判所、専門職団体、市町村・中核機関等が適切に連携することにより、本人のニーズと後見人等の適格性を評価し、必要性が認められる場合には、後見人等の追加選任や交代を実現できるよう努力することが期待される。（※）</p>		

※なお、専門家会議において、家庭裁判所には、専門職団体に対して専門職後見人の不正の防止・早期発見に向けた適切な情報提供をすることが求められるとの意見もあった。

また、専門家会議においては、家庭裁判所が、必要に応じ、家事事件手続規則（平成24年最高裁判所規則第8号）に基づく後見人等への指示（例えば、後見人等が身上保護に関する事務や意思決定支援を行うに当たり、本人の意向を尊重する旨の指示や、本人の支援方針を検討するケース会議等）に出席する旨の指示）や、家庭裁判所調査官による調査等を適切に活用することが期待されるとの意見もあった。

（参考）

都道府県には、国が都道府県における権利擁護支援等の助言の担い手として養成する専門アドバイザーを活用した市町村支援等の対応を検討することが期待される。

# 後見人等に関する苦情等に対応する関係機関間連携フロー（案）

目的：後見人等が意思決定支援や身上保護を重視しない場合があり、成年後見制度の利用者の不安や不満につながっているといった指摘がある。後見人等による財産管理のみを重視するのではなく、意思決定支援・身上保護も重視した制度の運用改善に取り組む。本フローは、**関係機関間の相互理解の下**、後見人等に関する苦情等に対応する各関係機関の役割を踏まえた連携体制を明確にし、**後見人等を含む適切なチーム支援を確保**することにより、**本人を中心とした「権利擁護支援」の推進**を図るものである。

家族・親族

本人

支援者

基本計画

後見人等に関する苦情等（注1）を把握した機関（家庭裁判所、専門職団体、市町村・中核機関など）は、**苦情等に関する事情を十分に聴取・確認し、本人の権利・利益の観点から、苦情として具体的な対応を必要とするものかどうかを検討**する。その上で、具体的な対応が必要と判断した場合、（中略）自らが主体となって調整すべきものかどうかを検討する。検討の結果、**他の機関が調整することが適当な事案の場合は、適切な機関等に対応を引き継ぐ**（注2）。

専門職団体

【権利擁護支援チームの自立支援機能】

基本計画

・ **専門職団体に所属する専門職後見人等に関する苦情等**について、家庭裁判所などと連携し、その解決に向けて適切に対応することが期待される。

- 団体推薦・名簿登録事案を含め、可能な範囲で会員との調整（働きかけ）を試み、助言・指導等を行う。
- 専門職倫理に反する言動等の課題は、倫理規程等に照らして対応する。

所属する専門職団体による指導・助言が相当と考えられる苦情等

必要に応じて、連携

市町村・中核機関

【権利擁護支援チームの自立支援機能】

基本計画

・ **身上保護に関する支援への苦情等**について、その解決に向けて関係者と連携した対応（福祉、医療等のサービスの調整を含む。）を行う。

- 受任者調整・虐待対応等の事前に関与した事案を含め、可能な範囲で対応する。
- 支援チームが自立に至ったことを確認した上で、苦情等の対応は終結する（注3）。

福祉的な観点からの助言が相当と考えられる苦情等

不適正・不適切な後見事務（注4）に関する苦情等

※具体的な情報を整理した形で連絡  
※横領等の不正が疑われる場合は速やかに連絡

家庭裁判所【適切な後見事務の確保機能】

基本計画

・ **不適正・不適切な後見事務に関する苦情等**について、**司法機関としての立場**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（注5）。

- 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、不審な点が疑われた場合には、裁判官の判断により、事実の調査や後見人の指導等を実施し、裁判所の指導に従わなければ、かかる事情を含めて最終的に解任するか否かに関する判断を行う。

## 後見人等に関する苦情等に対応する関係機関間連携フロー（案）

### （フロー全体に関する補足事項）

- 本フローは、モデルとなる地域で試験的に運用するために作成されたものであり、試行の結果を踏まえた更なる検討を本フローに反映させることが予定されている。  
本フロー中の『不適正・不適切な後見事務に関する苦情等』、『福祉的な観点からの助言が相当と考えられる苦情等』、『所属する専門職団体による指導・助言が相当と考えられる苦情等』、『必要に応じて、連携』が必要となる苦情等については、上記の試験的な運用を通じて、具体的な内容等を整理の上、必要に応じて本フローに反映することが予定されている。
- 円滑な連携のためには、後見制度利用の必要性の確認や後見人等候補者の事前調整、選任後の支援方針の共有や引継等も重要である。

注1 関係機関に寄せられる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ところ、本フローは、後見人等の行為（「後見人が施設費を支払わない」などの不作為や「態度が威圧的である」などの言動も含む。）に関する苦情等を対象とし、制度そのものに対する苦情等は含まない。ただし、制度に対する苦情等の原因が後見人等の行為にある場合は、本フローの対象に含む（例えば、「報酬の支払が負担である」という苦情等は制度に対する苦情等とも思えるが、苦情等を申し立てる原因として後見人の職務の内容や言動等に不満がある場合には、後見人の行為に対する苦情等であるといえ、本フローの対象となる苦情等に含まれる。）。

注2 相談者及び相談内容の情報を他機関に提供する場合は、原則として相談者の同意を得る。

注3 状況が変化した際には、速やかに対応できるような体制を確保しておくことに留意する。

注4 不適正・不適切な後見事務には、身上保護・意思尊重義務に関するものも含まれ、例えば、施設費の不払・遅延のほか、「後見人等と連絡がとれない」「後見人等が会いに来ない」「後見人等がケース会議に参加しない」などの行為により本人に不利益が生じ得るような場合も含まれる。

注5 裁判所は、後見人等の選任・解任等の判断作用を背景に後見人等を監督するものであり、後見人等の裁量を越えて本人の権利・利益に反する行為（不適正・不適切な事務）に対応する一方、裁判所の監督は関係者間の関係調整を目的とするものではないことから、後見人に対する不満や後見人との関係不全の解決に向けて直接対応することはできない。また、裁判所は、中立・公正の立場から、当事者の一方に寄り添った対応はできない。