

リーガルサポート利用促進法対応発 11 号  
令和 6 (2024) 年 2 月 5 日

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 御中

公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート  
利用促進法対応委員会  
担当副理事長 西川 浩之

## 関係機関間連携フロー（案）の試行に関する報告

### 第 1 はじめに

成年後見制度利用促進専門家会議の「地域連携ネットワークワーキング・グループ」において、令和 5 年 5 月から「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)」の試行が市町村・中核機関（以下「中核機関」という。）、専門職団体、裁判所、厚生労働省等により実施され、令和 5 年 1 1 月をもって終了した。この試行期間において、公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート（以下「当法人」という。）会員に対しての具体的な苦情等対応の事例はなかったが、試行地域の当法人支部からの意見も交え、当法人から見た「気付き」や「課題」等について報告する。

### 第 2 得られた気付き

#### 1 中核機関から裁判所への情報提供

(1) 昨年開催された第 2 回地域連携ネットワークワーキング・グループにおいて、当法人会員に対する苦情等を分析した結果を報告したが、それによると、苦情等は概括的に以下の 4 種類に分類できると思われる。

- ① 横領等の不正が疑われる場合（交代を検討すべき事案）
- ② 横領等の不正が疑われるわけではないが、後見人の事務の在り方に疑問を抱かざるを得ず（若しくは疑問を抱く余地のあるもの）、本人の身上保護面にマイナスの影響が生じている場合（交代を検討すべき事案）
- ③ 後見人の裁量の範囲内の行為だったとしか言いようのないもの
- ④ 本人又はその家族その他の関係者の制度の理解不足に起因する苦情（明らかに成年後見制度の目的とは相容れないような主張、成年後見制度への理解が十分でないことによる誤解に基づく意見や筋違いのクレーム等）

このうち、裁判所に情報提供し、裁判所と認識を共通にした上で対処すべき事案は、①と②と考えられ、③と④については、裁判所にやみくもに公式の情報提供をしても（非公式な情報提供はしてもよいと思うが）、裁判所としては何もできないという現状が、今回の試行で垣間見えた。苦情等の問題の本質が、不適正・不適切な職務に関するもの以外については、やはり、裁判所の監督という観点では、適切な関与が難しい場合が多いようである。現行では、裁判所の機能にも限界があると思われる。ちなみに、裁判所には、司法的機能のほか

に、人間関係調整機能（例えば調停）があると言われている。後見監督事件においても、裁判所調査官等による人間関係調整機能を発揮する仕組みが創設されればと思われる。

なお、中核機関からは、裁判所の関与の範囲と権限も明確に示されると分かり易いとの意見も出ていたが、裁判所への情報提供に関して、上記の限界を中核機関としてもある程度理解しておくことが必要ではなかろうかと感じた。

- (2) 豊富な経験がある中核機関は、裁判所に協議を持ち掛けるべき案件とそうでない案件とをある程度選別できる（だけの能力がある）ので、結果的に、苦情申出のうち裁判所に情報提供をするまでもない事案だと自ら判断できていることが分かった。

ただ、今回の試行で、裁判所の対応（解任事由があるとはいえない事案において裁判所に情報が提供されても、裁判所としては動きようがない）を参考に、ある程度、裁判所に情報提供をすべき案件とその必要がない案件との選別の基準のようなものを、うっすらとはあるが、中核機関として理解されつつあるのではないかと感じた。

## 2 中核機関（権利擁護支援チーム）の調整機能

- (1) 試行の結果を鑑みると、中核機関において、当事者の話を聞いたりして苦情等のポイントを整理していることが分かった。事例によっては、今回の連携フロー（案）があろうとなかろうと、中核機関が支援検討会議を開催して、苦情申出人である本人と後見人との関係の修復の仲介をすることはできるかと思われる。現に、ある中核機関では、そういった多くの案件を対応しており、そのあたりの認識（中核機関ができること・できないこと）を中核機関が徐々に明確にしていってもらうことが必要なのではないかと感じた。

なお、専門職団体でもそういったことはできるし、今までもある程度はやってきたが、専門職団体としては、直ちに専門職団体での対応ではなく、第二期基本計画でいうところの権利擁護支援チーム（以下「支援チーム」という。）の自立支援機能として、中核機関が主体となって支援チーム内での話合いや、支援チームへの専門職派遣を使った解決方法のような活動にもっと力を入れてほしい（スクリーニングも含む）との希望があるようである。

しかし、中核機関からは、全ての中核機関にこのような対応を期待することは避けてほしいし、対応に不安があるとの意見もあり、苦情等対応に一定の役割を果たすことができる中核機関は、力量のある（職員がいる）中核機関に限られると思われ、経験値や人的格差もある以上、全ての中核機関に調整機能を担ってもらうことは難しいと感じた。

- (2) 今までは、中核機関や専門職団体、裁判所では、個々で苦情等の対応をしていたが、今回の試行を経たことにより、各機関・各団体内部の苦情等対応フローを知る機会が得られ、連携の可能性や限界等についての共通認識を得ることができた。後見人等に関する苦情等を把握した中核機関が、苦情等として具体的な対応を要し、自らが主体となって調整すべきものと判断した場合においては、各団体における指導・助言によるまでもなく、本人を含めた現場における支援チーム内での話合いを促すことにより、より良く改善する事案も相当程度あるように思われた。とはいえ、必ずしも現在の支援チームが最善であるとは限らないため、中核機関と専門職団体間の「必要に応じて、連携」の必要性の判断は重要になると感じた。今回の試行を経て、各窓口担当者との関係性を構築することができたので、連携の必要性を判断するための連携なるものがあってもよいのではないかと感じた。

### 3 専門職による後見事務の質の違い（裁量の範囲の認識の違い）

専門職に求められる後見事務の質が専門職種によって異なるとの意見があり、その点を踏まえると苦情等の対応が難しくなると感じた。例えば、社会福祉士については、月に一度の面談・面会をしていないということだけで、社会福祉士会としては不適切な後見事務であると少なくとも考える（したがって指導の対象となる）が、弁護士・司法書士については、必ずしもそのようには考えていないと思われる（当法人会員からは、月1回の面談・面会や担当者会議への参加は当然に行っており、それはあくまでも異例な事例だとの意見も出たが）。また、支援者や本人の親族も、社会福祉士には高いレベルの身上保護事務を要求するが、弁護士・司法書士には、「（地域的偏在があると特に）忙しいのでそこまで求めるのは無理だろう。」と最初から考えているようなところもあるとのことだった。そのため、何を苦情等とするかの判断基準が、専門職団体を始めとして関係機関等でばらつき（捉え方の違い）があることに苦情等対応の難しさを感じた。

### 4 専門職団体の苦情等対応窓口の周知

専門職団体によって苦情等対応窓口（例えば司法書士でいうと「当法人支部」なのか「司法書士会」なのか）が分かりづらいため、もし、本フロー（案）を実際に運用することになれば、専門職団体は、関係機関に対し苦情等対応窓口や各専門職団体の立ち位置の違い（各団体で苦情等対応の扱いが異なる等）の周知を十分に行っておく必要があると考えられる。

### 5 事例検討会の開催

ある地域では、具体的な事例を素材に後見人等の役割について考えるとともに、中核機関のみでは対応が難しい事例について、どのように中核機関、専門職団体及び裁判所とが連携できるかを考えるため、三専門職団体を中心に中核機関と裁判所との「事例検討会」を企画・実施している。

苦情等の対応では、各関係機関との役割分担・連携という視点が重要であるため、個々の事案でそれぞれの機関ができることの範囲を前向きに共有し、各機関の強みを活かした役割分担や連携の在り方を率直に協議するといった取組も有効かと思われる。

### 6 虐待に関連する苦情等

後見人等に対する苦情の内容が暴言やネグレクトのような場合は、高齢者虐待防止法、障害者虐待防止法に則った対応が求められる場合もあるように感じた。

## 第3 課題（整理すべき点）

### 1 中核機関の立ち位置

中核機関は、①「公正中立の立場が求められる。」のか、それとも②「あくまで本人に寄り添う立場をとるべき。」なのかという点の整理が必要かと思われる。中核機関には②の要素も求められるものの、最終的には①だと感じているので、少なくとも支援検討会議の開催をコーディネートして、苦情申出人と後見人双方の意見を聞く場を設けること自体は、当然に中核機関の役割の一つだと思われる。しかし、もし、中核機関の立ち位置として②の立場を取ると、一後見人としては、そのような立場の中核機関が主催する会議には出ても仕方がないという感覚を持つかもしれないと危惧する。そのあたりは、しっかりと整理しておくべきではないかと感じた。

ただ、中核機関からは、苦情等に対し真実かどうか分からないためどちらの味方もできない(中核機関からの告げ口と捉えかねない等)等の意見も出たため、中核機関はどちらかというところ①を意識しているように思われた。

## 2 現行法上の限界

少なくとも現行法においては、民法上、後見人の義務は善管注意義務のような抽象的な形でしか定められていない(解釈が広いことを前提としている)ため、解任事由があるわけではない事例において、何をもちて後見人の交代を検討する必要があると考えるべきなのか、あるいは何をもちて不適切な後見事務であるとするのかということについてはっきりとした整理ができていない。この点について、はっきりと整理した方が良いのか、その必要がないのかを整理・検討することも含めて、この点が課題であるのではないだろうかと感じた。

## 3 苦情等対応の仕方

横領が疑われるなど解任事由があると思われる事例の対応と、チーム支援がうまくできておらず本人の支援に支障が生じている事例とでは、対応の仕方を分けて整理した方が良いのではないかと感じた。

## 4 中核機関の法制化

中核機関から、中核機関は法的権限に乏しいという意見があったが、中核機関の基本的な機能・役割権限を法律上明確に位置付けておくことが必要ではないかと思われた。中核機関、専門職団体、裁判所その他の関係機関との連携、情報共有を促進するためには、そのためのルール作りが必要となるが、そのためには、中核機関の位置付けが明確になっていることが望ましく、その端的な方法は中核機関の法制化と考えられる。中核機関の存在やその業務の大枠が法律上明確に位置付けられていれば(法律に根拠のあるものとなれば)、その業務の内容又はその延長としての苦情等対応のための関係機関相互間の連携、情報共有についてのルールも政省令で定める等ができ、関係機関間連携による苦情等対応・解決をより一層図ることができると考えられる。

## 第4 最後に

今回の試行により、フロー(案)が中核機関において苦情等対応に一定の役割を果たすことができることが分かった。また、各関係機関間で連携が図れたことは大きな成果だったと思われる。しかし、上記で述べたように、専門職による後見事務の質の違いや中核機関の現状(調整機能の差異)、地域性等により、今回の試行と同様の形で全国一律に関係機関間連携フローに基づく対応を求めることは難しいのではないかと感じた。

また、事例検討会のような取組が全国各地で行われてくると、その地域特有のフローが構築され、苦情等への適切な対応がより一層進んでいくのではなかろうかと思われる。

今後とも、このような実効的な連携を支える基礎として、関係機関の立場や役割に対する相互理解を、今後とも地道に深めていくことが重要ではないかと考えられる。