



リーガルサポートの苦情対応機能について

公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート

常任理事 藤谷 雅人

1. リーガルサポートの苦情対応

(1) 苦情対応の目的

当法人の会員に対して苦情があった場合に、当法人がより市民の信頼を得るために迅速かつ正確に対応することが求められることは言うまでもない。苦情を通じて、会員に不適切な業務が判明した場合には、会員に対して指導を行う。また、苦情申立人は一般市民であることが多いので、知識不足から苦情となっている場合には、その誤解を解消する。そして、寄せられた苦情を研究し、会員に適切に開示することによって、会員の適正な業務の推進に寄与することになる。

(2) 支部での対応

会員の執務につき苦情がある場合は、支部で対応することになる。専門部署・窓口で対応する支部、役員が対応している支部、司法書士会に準じた対応をしている支部といった具合に、対応方法については支部によって様々である。平成30年8月に、本部が各支部に対して、「司法書士会及び支部の苦情情報の共有に関する調査について」のアンケート調査を行い、このアンケート調査を契機に専門部署・窓口での対応を検討した支部が複数報告されており、信頼される組織対応としては、専門部署・窓口を作り、苦情事例の集積・分析まで行えるのが望ましい姿であると思う。

支部は、対応した苦情について本部所定の書式（苦情受付シート）に苦情の概要、対応・結果、支部の意見等を記載し、本部に定期的に報告することになっている。

(3) 本部の役割

支部から報告された苦情受付シートに基づいて、業務相談委員会において確認作業を行い、支部の対応について検証している。また、その後の経過を見守りつつ、必要に応じて支部の対応に疑問点等があれば支部に照会や助言を行うことで、支部での苦情対応につきバックアップを図っている。

2. 最近の苦情の傾向とその課題

(1) 苦情申立人

苦情申立人については、被後見人等や親族からの苦情もあるが、市区町村の担当者、権利擁護センターや地域包括支援センターなどの福祉機関の担当者、居宅支援事業者、施設相談員、ケアマネジャーなどといった行政福祉関係者からの苦情も増加傾向にある。行政福祉関係者の場合、職業柄、複数の専門職後見人と接する機会があると思われ、他の専門職後見人と相対評価を行うことができることから、苦情対象となるケースの把握も適切で、苦情の申し立てにつながりやす

いといった一面があると思われる。また、成年後見制度利用促進法や意思決定支援との関係で、被後見人等支援のためにチームで連携していくことが重要視される中、チーム連携に非協力的な会員が苦情の対象になりやすいといった一面もあると思われる。

また、最近では、複数後見や監督人の事例で、親族後見人や他士業の後見人からの苦情も出始めてきている。親族後見人や他士業の後見人の知識や経験が向上してきていることから、会員である我々としては、「後見の専門職」としての自己研鑽を怠っていると、このような苦情も増えてくるかもしれないということを肝に銘じておく必要があるだろう。

(2) 苦情内容

苦情の内容として最も多いのは、会員の説明・配慮・コミュニケーション不足といった内容である。後見業務は、被後見人等の生活に直接関わっていくことから、他の司法書士業務と比較して、よりコミュニケーション能力が問われる業務であるといつても過言ではない。また、繰り返しになるが、被後見人等支援のためにチームで連携していくことが重要視されることからも、後見人等である会員としては、被後見人等に対してはもちろんのこと、関係者に対しても円滑なコミュニケーションを図っていくということを肝に銘じて、後見業務を行っていく必要があると思われる。

また、残念ながら、高圧的などといった態度に関する苦情や、業務懈怠・放置、知識不足といった苦情も寄せられており、もちろん、そのような苦情に対しては、支部から会員に対して指導を行って、改善に努めている。

(3) 課題

最近の気になる点としては、苦情を契機に辞任している事例が増加傾向にあることである。業務懈怠・放置又は連絡がつかないといった苦情を契機に支部で調査してみた結果、会員が心身の不調により、後見業務の継続が困難に陥っている場合がある。本来、後見人等が病気で後見業務の継続が困難となったときは、被後見人等の生命、身体、財産を保護するために、家庭裁判所をはじめとする関係各所と連絡を取り合い、迅速に後任者に後見等の業務を引継いでもらう必要があるが、病気となった会員自身がこれらの対応をすることはかなり厳しいのが現実である。当法人の場合、常日頃から各地域の家庭裁判所と連携をしており、後任者の推薦もスムーズに対応することが可能である。ただし、当該会員が多数の後見等事件を受任している場合には、後任者の推薦に苦労することになるが、こういう時こそ専門職団体の力量が発揮される場面であるとも言える。

また、苦情を契機に、対応の難しい親族に苦慮するなど後見業務によって精神疾患になっていたり、精神疾患とまではいかないまでも精神的に疲弊していることが判明して、結果的に辞任につながっているケースも見受けられる。会員のメンタルケアへの対応や、会員が紛争に巻き込まれたときの対策といったような、会員へのフォローをどうしていくかということが、法人内部の課題ともいえる。