



## 業務相談委員会の活動について

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 池亀 慶太

当法人の業務相談委員会は、主に「会員の執務の指導・監督及び支援に関する事項」と「理事長より付託された事項」の二つについて、5名の委員（藤谷雅人委員長（大阪支部）、野口雅人副委員長（東京支部）、青木豊委員（東京支部）、小宮山訓章委員（神奈川県支部）、野中英樹委員（茨城支部））で活動しているが、その具体的な活動内容を紹介したい。

### ＝会員の執務の指導・監督及び支援に関する事項の活動内容について＝

第二期成年後見制度利用促進基本計画では、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、また、そのための団体内の仕組みの検討を進めることが期待されている。

当法人においては、会員が行った後見業務について、被後見人等の本人やその関係者から苦情があった場合には、当該会員が所属する支部において対応している。

そして、支部はその苦情の内容や対応の経過、対応の内容等について「苦情受付シート」という報告書を作成し本部に提出することになるが、当委員会では、支部から提出されたこの「苦情受付シート」をもとに適切な苦情対応がなされたかを検討し、対応内容について不明な点や不備があると考えられる場合には当該支部に照会や指摘、助言するなどしている。

報告される苦情の内容については、後見人等の不適正・不適切な職務に関するもの、経験不足や知識不足に関するもの、後見人等が被後見人等の本人・その親族・支援者の意向に沿わないことへの不満、本人・その親族等の成年後見制度への誤解に基づくものなどが多いという印象を受ける。

苦情内容を考察すると、後見人等の当該苦情の申出人に対する接し方や説明時の言葉選び等にも問題があるのではないかと思う一方で、誰が後見人等になってもトラブルが生じるのではないかと思うような事案もあり、成年後見制度に関するさらなる広報の拡充や家庭裁判所による本人・その親族に対する制度利用前の丁寧な説明といった、制度に対する理解を促進することが同時に重要だと感じる。

また、増加傾向にあるのではないかと印象を受けるのが、福祉・医療関係者から寄せられる苦情である。チーム支援を行っていく中で、被後見人等の本人の支援者との連携・コミュニケーション不足によって、支援方針の食い違いなどから対立が生じてしまい、極端な場合には後見人等の辞任を求められるといった内容にまで及んでしまうこともある。

当法人の研修の中には、後見業務への心構えや苦情から後見業務を考えるもの、第二期成年後見制度利用促進基本計画における司法書士の役割に関するものなどもあるので、どういうことに

気を付けて後見業務を行うべきか、適正・適切な業務遂行のためにこれらの研修も有効に活用していただきたい。

＝理事長より付託された事項の活動について＝

当委員会では、昨年度から、後見業務を受任中の会員が業務を継続できなくなった場合の対応についての検討を開始した。

会員が業務を継続できなくなった場合といっても、以下のとおり様々なケースとその組合せが想定される。

会員が事故に遭ってしまった場合	・会員の意向・要望が確認できるとき
	・会員の意向・要望が確認できないとき
	・補助者がいるとき
	・補助者がいないとき
会員が重い病に罹患してしまった場合	・会員の意向・要望が確認できるとき
	・会員の意向・要望が確認できないとき
	・補助者がいるとき
	・補助者がいないとき
会員に判断能力の低下が疑われる場合	・会員自身にその認識が多少でもあるとき
	・会員自身にその認識がないとき
会員が死亡した場合	・補助者がいるとき
	・補助者がいないとき
	・相続人等が判明しているとき
	・相続人等が不明なとき

いずれの場合も、後見業務については、家庭裁判所に対し後任者を選任（あるいは後見人等を追加選任）すべく職権発動を促し、迅速に後任者に業務の引継ぎを行うことが被後見人等の本人の生命、身体及び財産を保護するために必要となると考える。なお、業務を継続できなくなることは誰にでも起こり得ることであり、病気になった会員や死亡した会員の親族が前記対応をすることが難しい場合には、支部の支援が不可欠になる。

業務を継続できなくなった会員が多数の後見等事件を受任している場合には、支部は家庭裁判所に対し短期間に多くの後任候補者を推薦しなければならなくなるなど大変な負担を強いられる。また、会員自身の判断能力の低下等が疑われる場合（例えば、被後見人の入院費の振込を度々失念するなどして関係者から苦情が出ているような場合）に、会員にその自覚がなく支部の指摘や助言についても耳を貸さないようなときの対応はとても難しいものになる。

後見業務を受任中の会員が業務を継続できなくなることは今後増加することが想定されるが、このような事態における支部の対応や会員が備えておくべき事項の参考となる指針のようなものがあれば、被後見人等の本人の支援が途切れることなく継続的に行われることになり、また緊急の対応を迫られる支部の負担も少しは軽減されるだろう。

そこで、当委員会では、

- ① 業務の引継ぎについての規程類の制定の要否
- ② 個々の会員の事件整理の方法（受任中の詳細な事件一覧の備え置きの推奨）
- ③ 業務の引継ぎに備えた手引き等の作成

等について検討を行っているところである。



①については、会員の業務の引継ぎに関する規程類が存在する司法書士会もあることから、当法人にも業務の引継ぎに支部が関与する（できる）根拠規定を設けるべきであるといった意見がある一方で、規定化することで規定されていない事項に関する支部の対応が難しくなってしまうのではないかという意見なども存在する。

②については、受任中の詳細な事件一覧の備え置きを推奨するとしてもその内容についてどういふものとするのが良いか、また被後見人等の本人の情報を提供することは、会員の守秘義務や情報の適正な取扱いの問題とも関連するものなので、当法人の個人情報安全管理措置実施委員会に助言を求めながら検討を進めたい。

③については、引継ぎに備えた手引き等を作成するとしても、すべてのケースを網羅できるわけではないという難しさがあるので、マニュアルのようなものではなく、過去に支部が対応した事例の収集を行い、これを整理して情報提供するとともに、大枠の方向性を示す指針のようなものを策定するのが良いのではないかとの意見もある。

なお、当法人の災害対策委員会では、支援体制の構築等を目的として令和5年6月1日に『後見業務継続が困難になった場合の引継ぎに関するアンケート調査』を実施した。

アンケート調査の内容は、過去に支部が（災害を理由とするものに限らず）成年後見業務を継続できなくなった会員に関する対応をした際、支部としてどのような苦勞をしたか、どのような支援や仕組みがあればよいと考えるかについての回答を求めたものである。

このアンケート調査については、多くの支部から貴重な経験談を含む回答をいただいたので、令和6年2月24日に開催された全国支部長会議においてこの調査結果を全支部に情報提供するとともに意見交換等を行ったところである。

会員の業務の引継ぎ対応については、当法人の50の支部がこれまで地道な活動をしてきた貴重な経験を参考にしながら、全国組織のメリット等を最大限活かせるよう継続して検討を行いたい。

最後に、日頃苦情対応や会員の業務の引継ぎ対応をはじめ多くのご負担をおかけしている支部の役員、委員及び事務局の皆様方に感謝を申し上げ、結びとさせていただきます。

リーガルサポート会員数8,765名 / 全国司法書士会員数24,350名 入会率36%

支部別 会員数及び入会率一覧表

2024年4月1日現在

支部名	司法書士			司法書士法人			支部名	司法書士			司法書士法人		
	L S	司法書士会	入会率	L S	司法書士会	入会率		L S	司法書士会	入会率	L S	司法書士会	入会率
札幌	44	521	8%	0	22	0%	石川県	83	190	44%	2	3	67%
函館	6	36	17%	0	5	0%	富山県	56	144	39%	1	3	33%
旭川	25	69	36%	0	2	0%	大阪	880	2,494	35%	39	157	25%
釧路	11	81	14%	0	2	0%	京都	261	586	45%	12	29	41%
宮城	115	338	34%	4	19	21%	兵庫	507	1,042	49%	8	31	26%
ふくしま	82	264	31%	0	9	0%	奈良	86	205	42%	1	7	14%
山形	69	156	44%	1	1	100%	滋賀	120	235	51%	1	14	7%
岩手	47	137	34%	4	8	50%	和歌山	24	165	15%	0	2	0%
秋田	63	111	57%	1	2	50%	広島県	238	539	44%	12	26	46%
青森	32	120	27%	1	6	17%	山口	56	220	25%	1	4	25%
東京	1,543	4,638	33%	82	342	24%	岡山県	140	368	38%	1	21	5%
神奈川県	526	1,274	41%	23	75	31%	鳥取	41	90	46%	0	3	0%
埼玉	346	978	35%	11	49	22%	しまね	12	109	11%	0	4	0%
千葉県	315	795	40%	4	43	9%	香川県	83	178	47%	0	3	0%
茨城	108	341	32%	0	4	0%	徳島	56	136	41%	0	5	0%
とちぎ	82	230	36%	2	7	29%	高知	55	113	49%	0	4	0%
群馬	118	298	40%	1	8	13%	えひめ	97	237	41%	2	8	25%
静岡	239	481	50%	17	30	57%	福岡	451	1,016	44%	4	44	9%
山梨	48	129	37%	0	3	0%	佐賀	53	121	44%	1	11	9%
ながの	129	365	35%	6	7	86%	長崎	61	149	41%	0	5	0%
新潟県	105	286	37%	9	19	47%	大分	49	168	29%	0	5	0%
愛知	389	1,302	30%	12	81	15%	熊本	147	316	47%	2	16	13%
三重	90	242	37%	1	5	20%	鹿児島	139	311	45%	1	7	14%
岐阜県	97	323	30%	3	11	27%	宮崎県	69	160	43%	1	5	20%
福井県	36	120	30%	3	5	60%	沖縄	59	229	26%	3	12	25%
							合計	8,488	23,156	37%	277	1,194	23%