

(3) 会員サービスの拡充

ア はじめに

東弁の運営は会員の納めた会費により成り立っている。会費は会員のために使用されるべきであり、会員に対する各種サービスという形で還元されるべきである。

近年、業務基盤を都内におく東弁の会員の大多数を占める若手会員にとっては、会費の負担感は小さくない。会費を払っているのに、東弁から受け取るサービス内容は拡大しない、既存のサービス内容の充実化も図られないということでは、会員は一体何のために会費を払っているのか釈然としない思いを抱くであろう。

また、他会が会費を下げたことも看過することはできず、東弁としては、特に若手にとって魅力ある弁護士会であり続けることが求められ、それに答えるべく会員サービスをより拡充していかなければならない。

以下、東弁の会員向けサービスのうち比較的新しいものを、会員の利便性向上に関するサービスと、個々の会員のスキルアップやメンタルケアなどに関するサービスに二分し、現状と今後の課題を論じる。

イ 会員の利便性向上に関するサービス

(ア) 会員マイページ

2008（平成 20）年度から、会員サイト内に会員ごとの「マイページ」（会員マイページ）が開設され、年々、充実化が推し進められてきた。

意外に知られていないが、マイページでは、①自分の所属する委員会の開催日時、②自己の登録された会員情報、③委員会議事録、④事務職員の身分証明書発行状況、⑤会務活動履行状況、⑥研修講座情報、⑦法律相談担当の交代手続（自分の担当日の交代候補者を会員マイページで探し、交代者には別途確認を得たうえで、オンラインで交代手続をする、交代者を募集する、交代者募集中の日程を表示して応募する）等、豊富な情報に触れることができる。その他、合同図書館の蔵書検索及び貸出予約もホームページ上から行える。

なお、2019（令和元）年度の東弁総会において、総会の資料の電子的提供が開始される会則改正が可決され、今後の総会では会員サイトから電子データで総会資料を閲覧することができることになった。紙からデータに移行している昨今の事情に合致した対応であり、特に若手会員には好意的に受け入れられるだろう。

また、Libra も会員サイトで閲覧することができ、事務所以外でも有益な記事や情報を取得することが可能となっている。

(イ) 弁護士法 23 条の 2 の照会請求について

① 現状

a 弁護士法 23 条照会は、弁護士の証拠収集活動には欠かせない重要な手続きである。

弁護士会照会は、交通事故の資料や通信会社の契約情報の開示等事件処置に必要な情報を得る重要な手続きであることから、多くの会員に利用されている。殊に、債務名義をもとに金融機関が口座情報を回答するようになったいわゆる全店照会が

開始されたことが背景にあると思われるが、東弁の照会請求の受付件数は、大幅に増加し、2018（平成 30）年度は 2 万 6145 件を記録した。

2019（令和元）年度も、9 月末日の時点で、1 万 3579 件となっており、昨年度同様の受付件数が予想される。

b 会員に対する照会書式の提供

膨大な数の照会請求を迅速に処理し、一日でも早く会員のもとに回答書が届くようにするには、受付から照会請求書発送までの手続きが滞りなく進むようにしなければならない。起点となるのは、照会申出書の受付であるが、この段階ではなによりもまず、照会申出をする会員に内容的にきちんとした書面を作成、提出していただき、東弁が当該会員に対して書面の補正を求めるといった事態が起きないようにしなければならない。内容に不備のある申出書が提出されると、会員と東弁との間で補正を巡るやり取りがなされることになり、これだけで双方にとって無駄な作業が増え、時間をロスすることになる。

このような事態を可及的に回避するために、会員サイトの会員ページ内に、申出の多い類型についての記載マニュアル及び照会書式のテンプレートが用意されており、適宜更新もされている。

たとえば、債務名義に基づく債権差押命令のための預金口座情報の照会を請求する事案は会員の利用頻度の高い類型であるが、金融機関毎に、専用の書式等が存在する。そこで、金融機関毎に必要な書式や申出に際しての注意事項といった情報を、随時会員専用 HP で詳しく説明し、会員に提供している。

c 郵送受付と受付ボックス

会員が照会請求をする際に、会館に足を運ばなくても済むようにするため、2010（平成 22）年 10 月より、郵送による受付が開始された。

また、2017（平成 29）年 11 月から、会員課窓口受付ボックスを設置し、会員は受付時間外にも受付ボックスに必要書類一式を投函することで照会請求を受け付けてもらうこともできるようになった（手数料は予め東弁が指定した口座に振り込む必要があることは要注意。）。

これら施策により、不評であった受付窓口における待ち時間の改善がなされた。

② 弁護士法 23 条の 2 の照会請求に関する今後の検討課題～手数料の減額

東弁は会員サービスとして前述した施策等を行なっているが、次に検討すべき課題は、「手数料の減額」である。

現在、一般事件に関する照会手数料は 8508 円（税込、手数料+郵券代）である。

これが高いか安いかにについては議論の分かれるところであろうが、会員にとっては減額されればそれに越したことはない。実際に、新進会員活動委員会からは減額提案が出されたこともある。

ところで、周知のとおり、弁護士会に入る照会手続手数料は 2018（平成 30）年度で約 2 億 1000 万円に達し、会財政との兼ね合いでは無視することのできない「収

入源」としての性格を帯びてしまっていることもまた事実である。手数料の減額に消極的な意見の背景には、手数料収入が東弁の一般会計を支える有力な収入源たる地位を築いているという点を重視する考え方があるように思われる。

しかし、本来、手数料というものは、当該事務にかかる費用を賄うに必要な額だけを会員から徴収すべきであり、そこから利益を得ることを期待すべきではない。

手数料減額についての議論が速やかに開始されることを要望する。

(ウ) 印鑑証明書及び会員証明書の自動発行機が導入

会員課の受付窓口に、2017年（平成29年）10月から、印鑑証明書及び会員証明書の自動発行機が導入された。これにより、発行事務の合理化が図られるとともに、会員の待ち時間解消という問題もほぼ達成された。

(エ) 戸籍謄本等職務上請求用紙の購入審査の簡略化

① 戸籍謄本等職務上請求用紙（以下、「職務上請求用紙」という。）については、日弁連の指導により、短期間のうちに多数冊を購入することが、原則として、禁じられている。職務上請求用紙により、他人の戸籍や住民票を取得することは弁護士業務を行う上で必要不可欠である。しかし、個人のプライバシーに直に接することになるため、職務上必要である場合でも、その請求には慎重にならなければならない。現に、職務上請求用紙に基づく個人情報へのアクセスを巡り、不祥事が起きている。

そこで、従来、規定の数量を超え、一度に多数冊の職務上請求用紙を購入せんとする会員に対しては、担当副会長が個別に面談し、不祥事防止を念頭に置きつつ、多数冊購入の必要性について事情説明を受けるなどしてきた。

② しかし、近年、少額債権の回収案件を一括で大量に受任するというビジネスモデルも登場し、会員の中には、このようなビジネスモデルを取り入れている者が少しずつ増えている。また、相続案件に特化した事務所なども出始めた。これらの会員にとっては、職務遂行上、職務上請求用紙を頻繁に購入することにも十分な理由がある。

そして、これらの会員にとっては、購入の都度、担当副会長に事情を説明するという事は煩わしいことであろう。

そこで、2016（平成28）年に、一度に多数冊の職務上請求用紙を購入したいという会員向けに、専用の申込用紙を設けた。

これにより、1回に5冊または3カ月間に5冊までは、書面審査のみで購入できることとなった。

(オ) 会館の利便性

会館が会員間の「社交の場」として利用される時代もあったが、近年、殊に若手会員の間では「事務所に戻らずに執務できる場所」と捉え、そのような場所としての機能の充実化を期待する会員が増えてきている。

このような声に応えて、東弁では、弁護士会館4階、5階会議室等では、無線LANによるインターネットサービスを無償で提供している。また、第2会員室の奥にある

特別会員室については、執務ブースが設置されるとともに、マッサージチェアの設置場所は個室化された。

なお、保安上の理由から、午後6時以降の使用については、カード式キー(新図書館カードへの設定を要し、会員課窓口においてその場で設定してくれる)も導入された。

さらに、特に子育て中の女性会員の弁護士業務活動支援のため、研修会参加時などにおける4階和室の利用や、女性会員室の改善が行われた。

(カ) 会費問題

若手、特に司法修習が給費制から貸与制に変更された世代の若手会員については、弁護士登録6年目に司法修習の貸与金の返済が開始されるが、法科大学院での奨学金の返済も合わせると、登録6年目頃に急激に会員負担が増加することが予想される。かかる事態に対応するために、2016(平成28)年11月2日付以降に入会する新65期以降の若手会員については、新会館臨時会費の負担が免除されることとなった。

また、東弁は、65期以降のいわゆる谷間世代に対して、2019(令和元)年12月分から東弁会費を2000円減額することになった。

昨今の弁護士の経済状況やインハウスロイヤー及び任期付公務員となる会員の増大等の業務態様の多様化が進んでいる。このような状況を踏まえると、若手会員の問題にとどまらず、会費の適正妥当な負担や会費減免制度のあり方について、将来的な会財政もにらみながら、柔軟に検討していくことが望まれる。なお、任期付公務員の会費減免については、減免の基準を明確にすることで減免審査手続を簡便にし、制度の利用がしやすくなっている。

ウ 会員向け支援体制

(ア) メンタルヘルス・カウンセリング

東弁は、他の単位会に先駆けいち早く、2008(平成20)年4月1日より、福利厚生の一環として、東弁の弁護士会員・外国特別会員等、およびその配偶者と健康保険の被扶養者を対象として、電話・Web(メール)・面接の方法によって、こころの健康の問題を相談する機会を得るためのアクセス手段を弁護士会が提供する、というメンタルヘルス・カウンセリング事業を行っていた(カウンセリングは、弁護士会ではなく委託先の臨床心理士の資格を有する心理カウンセラーが対応していた。)

しかし、2015年10月より、日弁連が同様の事業を開始したことに伴い、当会独自の事業は終了させた。

(イ) 若手相談室

若手会員(登録5年以内の会員。以下同じ。)による若手会員のための相談窓口で、事務所内の人間関係トラブル、精神的な悩み、経済的な悩みなど弁護士業務に関連して生じる様々な悩みごとを世代が近い会員に気軽に相談するための窓口である(注:個別具体的事件に対する相談は除く。)。この若手相談室は、新進会員活動委員会の活動の一環として行われている。

登録先事務所とのミスマッチや「ノキ弁」「即独」に伴う悩みが多く生じる懸念もあ

ることから、会員への周知を強化することなどによって活用していくことが期待される。

(ウ) 出産・育児に関する支援制度

弁護士会では、出産・育児に関する支援が順次拡充されている。例えば、出産や育児に伴う会費免除制度が設けられ、申請期間内に申請を行うと、免除対象期間について東弁一般会費が免除され、納付済みの場合には還付される。また、出産・育児に伴う会務活動免除制度や、出産に伴う新規登録弁護士研修履修義務の猶予制度なども設けられている。

さらに、前述のとおり、会館4階和室は、会務活動や研修等の参加のため、お子様の一時待機場所として利用できる。それだけでなく、外部業者と業務委託契約を締結し、会館4階和室にて一時保育サービスを提供している。

エ 会員への研鑽機会の提供

(ア) 研修、法律研究部

研修や法律研究部の活動が、会員の知識・法技術的専門性を高めるために有用であることは従来と変化ないところであり、既にネット研修の充実化や専門性の見地からの工夫がされているところである(詳細は該当項を参照されたい。)

(イ) チューター制度、法律相談等を通じたOJT制度等

「ノキ弁」や「即独」など、身近にOJTを受ける機会に恵まれない会員は増加している。この問題に対処するため、法律相談における主・副担当制(現在の消費者問題専門相談や弁護士紹介制度などが参考になる。)や、チューター制度が実施されている。

チューター制度は、新規入会登録後3年目までの会員を対象に、「即独」や「早期独立」、「ノキ弁」の会員及びこれらに準じた環境にあると評価される人を広く対象としている。もっとも、チューター制度については、例年数名の利用者しかおらず、現実にはほとんど活用されていない。なぜ、利用者が増えないのかその理由を解き明かす必要はあろうが、制度としての需要に乏しいことが明らかになれば、制度そのものを一度見直すことも必要であろう。

(ウ) 新規登録弁護士に対するクラス別研修制度の導入

弁護士の基礎的スキルやマインドの涵養は、登録後早期に実施される必要があるほか、会員約8,500名(法人会員、外国特別会員を含む)を超える弁護士会においては新規登録会員相互の顔が見えず、孤立化や弁護士会に対する帰属意識の希薄化が懸念されている。そこで、65期を中心とした新規登録弁護士から、新規登録弁護士の集合研修の一環として、「クラス研修制度」が2013(平成25)年1月から開始され、引き続き72期の会員を対象として、研鑽を行っている。

制度の概要については別途項目に譲るが、クラスの世話人の人選が要となる一方、世話人が固定化されないよう、多くの世話人を発掘していく必要がある。

以上