

## 8 市民窓口

### (1) 目的と業務内容

市民窓口の目的は、弁護士業務が市民に理解され身近なものとなるようにするため、弁護士、弁護士法人、外国法律事務所弁護士、外国法律事務所弁護士法人及び弁護士会の業務に関する苦情、要望等について適切かつ迅速な対応を行うことであり、その業務内容は、①苦情等の聴取及びこれに対する対応、②苦情の内容の検討、分析、調査、③苦情等の対象となった弁護士会員に対する助言等である(弁護士業務等に関する市民窓口設置規則第1条、第2条)。

### (2) 東弁における市民窓口の運用

市民窓口の運用は、取り扱う苦情件数や事務局の人員等により、各単位会で大きく異なる。東弁の場合は、多数の苦情(2019(平成30)年1年間で2133件)を取り扱うこと、それに伴い事務局体制や情報処理体制等が整っていることもあり、設置規則記載の「身近」と「迅速」に力点を置いて運用されている。

受付は平日の午後1時から午後3時まで毎日で、その間、原則として相談担当弁護士2名が弁護士会に待機しているが、2017(平成29)年度からは苦情件数の増加に対応するため、火曜日と木曜日については1名増員して3人体制としている。苦情申出人からの電話は、事務局員が受け、対象会員が東弁会員であることを確認して、直ちに相談担当弁護士に取り次ぐ。相談に予約や事前審査等の制約はない。苦情を受け付けた相談担当弁護士は、調査してから回答するという対応はせず、原則として受けた電話で即時に回答をする。

相談担当弁護士の資格については、規則上の定めはないが、弁護士業務等について十分な知識と経験が要求されることから、実際には役員や委員会委員長の経験者等に限られている。そのため、担当者に対する研修制度はない。相談に対する取扱いの均等化はマニュアルで図っているが、その内容も日々検討を重ね、2019(令和1)年にはマニュアルの第3版が発行された。

### (3) 不祥事対策

日弁連は、2013(平成25)年1月18日の「弁護士の一連の不祥事に関する理事会決議」において、不祥事根絶のために最善を尽くす決意を表明し、これに応じて弁護士業務の適正化に関する委員会を設置し、その一連の活動の中で、市民窓口が不祥事対策においても非行探知手段等の重要な役割を果たすべきことを確認し、その新たな取り組みについての検討を開始した。

本来、苦情処理と不祥事対策は別物である。苦情には、態度が気に入らないといったレベルの不满、

弁護士業務に対する誤解に基づく指摘、悪意のある言いがかり等も含まれ、むしろ、そのような苦情が大半であるといっても過言ではない。しかし、中には、預り金が清算されていない、債務整理の放置により訴訟を提起された、事件を依頼したが弁護士と会ったことがない等と云った深刻な苦情も含まれている。また、連絡が取れないという苦情が度重なった会員がその後横領で逮捕されたというケースもある。苦情処理と不祥事対策は別物であっても、苦情処理を不祥事対策に活かすことが有用であることは疑いない。

#### (4) 情報の整理

市民窓口の業務により収集された情報を不祥事問題に活用するには、情報の整理が必要である。市民窓口に集まる情報は事前審査も事実調査も経ていないし、不祥事とは関わりのない苦情も多く含まれている。その中から、不祥事のシグナル、即ち、預り金の未精算等苦情内容の重大案件と、短期間に苦情の重複している会員を抽出し、理事者に分かりやすく伝達する必要がある。この点、東弁においては、市民窓口の全窓口業務の結果が直ちにデータベース化・ランク付けされ、毎日理事者に提供されている。

#### (5) 調査の開始

理事者は、市民窓口から提供された情報に、不祥事に発展する危惧があると判断した場合には、速やかに事実調査を開始する必要がある。この点、対象会員に対して強制力のある調査を実施するためには、会則等の立法的裏付けが必要である。そこで、東弁では、市民窓口設置規則4条の2の1項「会長は、必要があると認めるときは、委員の中から1人又は数人を指名し、それらの者に対象会員に対する苦情等の確認、内容の伝達、対象会員の釈明又は意見の聴取その他必要な調査を行わせることができる。」との規定を積極活用して事実調査を行う取り組みが進められ、2013(平成25)年5月から調査チームを編成して、会長が上記制度を利用しやすい環境を整え、同制度が積極的に活用されるに至っている。

また、特に預り金に関しては、東弁の2016(平成18)年12月15日施行の「預り金等の取扱いに関する規程」の改正で、調査の発動端緒を例示して明確化し(9条)、調査への協力を義務化し(10条)、協力しない場合の措置を明記する(11条)など、弁護士会による照会の実効性の確保が図られ、この改正は日弁連の規程にも引き継がれている。

#### (6) 多重苦情対象会員への対応

東弁では、同一会員に対し1年以内に3人以上の申出人から苦情の申出があったときは、会長は、当該会員に対して書面により上記の苦情の申出があった旨を通知することができるとの規則改正が実施され

ている。更に、2013(平成25)年12月24日の日弁連不祥事対策第2次提言は、弁護士職務の独立性に配慮しつつも、対象会員から事情聴取し、助言し、報告を求めるといった対応を提言するが、東弁では、上記調査チームや担当役員がこれに相当する対応を行っている。

#### (7) 市民窓口データの活用

苦情内容の大半は、報酬に関する説明不足、事件処理の報告の懈怠、事件処理に関する説明不足、事件処理の遅滞及び態度に対する不満等であり、弁護士としての基本的な心構えや依頼者とのコミュニケーションの大切さを改めて痛感する結果となっている。このようなデータの検証結果は、倫理研修において積極的に取り入れる等して、将来の不祥事発生抑止のための教訓としても活用されるべきである。そこで、東弁は、2017(平成29)年度、市民窓口委員会のほか、倫理委員会、紛議調停委員会、非弁委員会等の委員により、若手会員向けとベテラン会員向けの不祥事防止対策冊子「転ばぬ先の杖」の2分冊を発行し、この取り組みの一助としている。

また、些細な不満でも苦情の対象となりうることからすれば、市民窓口における苦情対象会員となったからといって悲観する必要はないが、同一会員に対して短期間に複数の申出人からの苦情があったとすれば、仕事のやり方に何らかの問題があると推認できる。そのため、法律相談担当者等の各種名簿登載や、ひまわりサーチの求人情報の登載等にあたっては、市民窓口への年間10回以上の苦情が拒否事由とされている。

#### (8) 結び

東弁の市民窓口は、相談担当弁護士向けのマニュアル作成、苦情処理結果のデータベース化及び会長指名による苦情調査の実施等、日弁連に先んじて不祥事対策に取り組み、その成果の情報提供をしてきた。今後とも、日弁連の活動をリードする気構えで積極的な活動と情報提供を継続していくことが肝要である。