

(3) 会員サービスの拡充

ア はじめに

個々の会員、特に経済的基盤の確立されていない若手会員にとって、会費の負担感が大きくなっている現状からすると、会費負担に対応した会員サービスを受受したいとの要望が強まってきている。弁護士会としては、社会的な技術革新や若手会員の急増といった弁護士会をとりまく状況の変化に対応した会員サービスを提供していく必要があり、財政的・技術的制約のなかで可能な限りの会員サービスの拡充を図っていかなければならない。

イ 会員の利便性向上

(ア) 会員マイページ等の利用の促進

2008（平成 20）年度からは会員サイト内に、各会員の「マイページ」（会員マイページ）が開設された。会員サービス拡充の点では、登録した会員情報や所属委員会の開催日時・議事録等の閲覧がマイページ上で可能となった。また、研修講座の検索及び申込や受講状況、委員会希望の受付、法律相談担当の申込、法律相談の交代手続（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）等もマイページ上で行えるようになった。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様になっている。会員ページの存在や利便性の会員への周知は、相当程度達成されているものの、引き続き周知及び利用の促進が望まれる。

弁護士法 23 条の 2 の照会請求については、2010（平成 22）年 10 月より、郵送による受付が開始されたほか、2017（平成 29）年 11 月より 6 階備付の受付 BOX による申出も可能になっている。会員ページ内において、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をテンプレートで提供し、適宜更新もされている。照会請求の受付件数は毎年多数に及び、いまや弁護士業務にかかせないツールとなっている。2018（平成 30）年度は 26,145 件、2019（令和元）年度は 26,550 件、2020（令和 2）年度は 22,755 件と減少したが、2021（令和 3）年度は、1 月末時点で 19,250 件であり、減少傾向が続いているとまでは確認できない。また、照会請求先として希望が多いにも関わらず回答に消極的であった照会先に対しても、当会等との折衝により、照会に応じる方向に転じる照会先が増加しており、本制度の利便性は更に高まっているといえる。例えば、通信会社における携帯電話情報、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に応じる金融機関が拡充されている。照会請求先によっては専用の書式等が存在するため、必要な書式や申出に際しての注意事項については、東京弁護士会会員専用 HP に詳しく記載されている。

また、会員課の受付窓口においては、2017（平成 29）年 10 月 17 日から、印鑑証明書及び会員証明書の自動発行機が導入され、窓口での手続の時間短縮が期待される。

(イ) 会館問題

弁護士会館 4 階には、第一会員室と第二会員室、執務室、女性会員室及び依頼者等と

打ち合わせを行うための面談室があり、充実したスペースが提供されている。特に、第一会員室においては、コピー機の利用、ファックスの送受信、書類・荷物等の受け渡し及び呼出（4階、5階、6階ロビー）のサービスもある。

また、弁護士会館4階、5階会議室等においては、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。

さらに、第2会員室の奥の特別会員室については、執務ブースが設置するとともに、マッサージチェアが個室化されたが、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。）が導入された。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。

他方、従来より会館に関する問題が議論されているが、会員の利便性向上の観点から、現在の会館利用方法を含めて更なる議論が必要である。

近年でいえば、面談室を長時間に渡って個人使用する会員がいたため、面談室の利用において使用する会員の登録番号及び氏名の記入、利用を原則1時間とする運用がとられている。この問題は、いわゆる「ノキ弁」「即独」等の影響により業務場所の確保が困難になっている会員が少なからずいることが原因となっている。また、ITの発展により、ノートパソコン一つで仕事ができることにも起因する。面談室を長時間利用した会員が必ずしも悪とはいえず、その背景事情を理解し、会員にとって会館が有益なものであることを目指す必要がある。

(ウ) 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、72期以降の会員は、司法修習終了月から数えて6か月間の東弁会費の納付を要しないことになっている。また、2016（平成28）年11月2日臨時総会において、同日時点で在会している65期から68期の若手会員（裁判所法に基づく給与を受けていたものを除く）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。さらに、新会館臨時会費については、69期以降の会員は入会時より納付する必要がなくなった。

また、昨今の弁護士の経済状況やインハウス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、将来的な会費財政にもらみながら、柔軟に検討していくことが望まれる。

東弁会費については、会則に基づき減免申請、納付猶予が可能となっている。会費減免制度は、病気その他特別の事情のため弁護士業務を執ることが著しく困難な場合、職務専念義務を課せられている公務に就いた場合、出産・育児に関して申し出があった場合に申請することができる。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。会費納付猶予は、経済的理由により東弁会費の納付が困難な会員について、6か月を上限として納付猶予を申請できる制度である。いずれも財務課が担当窓口となっている。

ウ 会員向け支援体制

(ア) メンタルヘルス・カウンセリング

日本弁護士連合会が損保ジャパン日本興亜ヘルスケアサービス株式会社に業務委託して提供されているサービスであり、弁護士本人および同居の家族（18歳以上）を対象とされている。電話・対面・Web（メール）（ただし、Web相談は会員本人のみ利用可能）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ものである（注：心の健康の問題の解決を直接の目的とするものではなく、医療機関を紹介するものでもない。）。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、産業カウンセラー等の専門的なカウンセリング技術を学んだ心の専門家が対応している。カウンセリングの利用や相談内容は、プライバシー厳守で対応しているため、第三者には開示されない。また、受託先から日本弁護士連合会への報告は、個人が特定できない形で統計処理した上で行われるため、安心して利用することができる。

いずれによる相談も基本的には無料（ただし、対面相談は年間5回を超えると自己負担となる。Web相談は1相談につきカウンセラーから3回の返信を受けることができる。）である。電話によるカウンセリングは、月曜から金曜までは9時から22時、土曜日は10時から20時まで相談時間が設定されており、終業後や土曜日にも相談することが可能となっている。対面相談は、受託先が電話予約を対応し、カウンセラーとの日程調整を行ってくれる。Web相談は、PC専用サイト「こころ相談ネット」にアクセスし、相談内容を書き込むとカウンセラーからメール返信されるという方法で行われている。このように、基本的に相談無料で、かつ、アクセスしやすい方法によりサービスが提供されている。

当サービスの提供は、近年の事件処理の複雑化や経済状況の変化により、会員を取り巻く業務環境が厳しくなり、業務に対して強い不安やストレスを感じる会員が増加しており、このような会員のこころの健康問題がその家族、依頼者、事務所及び社会に与える影響が大きくなっていることに対応したものである。特に、若手会員の急増に伴う採用問題などによって、登録先事務所とのミスマッチやいわゆる「ノキ弁」「即独」に伴う不安やストレスが多く生じていることから、そのようなストレスによる健康問題への対応としても機能することが引き続き期待される。

(イ) 性差別&セクシュアル・ハラスメント相談窓口

性を理由とする差別的取扱い及びセクシュアル・ハラスメントの防止等に関する規則を策定して、防止に努めている。職務や会務活動等において、弁護士会員や職員等から性別を理由とする差別的取扱い及びセクシュアル・ハラスメントを受けた場合には、会員ページ内の「性差別やセクシュアル・ハラスメントの防止への取り組み」ペ

ージに掲載されている弁護士相談員や外部専門相談員に相談することができる。

(ウ) 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：個別具体的な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。

方法としては、会員ページ内の若手相談室欄に記載されているメールアドレスにメールを送ることで手続きが開始される。面談での相談が原則となっているが、メールを送ることで相談手続きが開始されるため、アクセスしやすい制度となっている。また、個人を特定しうる情報に接するのは、新進会員活動委員会の特定のメンバーのみであり、そのメンバーは秘密の保持を徹底することから、安心して利用することができる。

会員数の増加により、上記のように登録先事務所とのミスマッチやいわゆる「ノキ弁」「即独」に伴う悩みが多く生じる懸念もあるところ、若手会員固有の悩み、問題については、同年代である新進会員であるからこそ理解できる部分が多いと思われる。このことから、若手相談室は有効活用されるべきであり、会員への周知を強化することなどによってさらに活用していくことが期待される。

(エ) 出産・育児に関する支援制度

出産・育児に関する支援を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。

このほか、出産・育児に伴う会務活動免除制度、出産に伴う新規登録弁護士研修履修義務の猶予制度、研修・会務活動等参加時 4 階和室子供一時待機場所利用制度、一時保育サービス制度が設けられている。

育児に伴う制度は女性会員に限らず、男性会員も対象となっている。

(オ) 弁護士業務妨害対策

業務妨害を受け、個々の弁護士では対処できない場合には、弁護士業務妨害対策特別委員会の支援を受けることが可能である。東弁の業務課が相談窓口となっており、支援要望書を提出することで、支援手続きが開始される。

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 制度など

いわゆる「ノキ弁」や「即独」など、身近に OJT を受ける機会に恵まれない若手会員の増加は既に現実的なものとなっており、もはや特殊なカテゴリーに属するとはいえ

ない状況にある。弁護士会がこのような会員に対して、先輩会員との交流を通じたOJTを実施することは、業務の基礎的な処理方法を習得するために必要であることは勿論のこと、弁護士の公益性に裏打ちされた弁護士会の自治を保持するための教育課程の側面からも重要である（このような弁護士自治に対する理解は研修等だけで深めていくことは困難であると思われる。）。

具体的方策としては、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。）の拡充や、登録制の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年目までの会員で、いわゆる「即独」や「早期独立」、「ノキ弁」の方のみならず、これらに準じた環境にある会員を広く対象としている。具体的な相談内容については、事件処理に関する一般的なアドバイスのほか、業務獲得や事務所経営に関するものまで様々な相談が寄せられている。

（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9,000名に近い当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、本制度は、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。当会としては、今後も有為な人材を推薦するとともに、世話人の活動を積極的に支援していくことが求められる。

以 上