

(2) 会員サポート窓口

ア 会員サポート窓口とは

会員サポート窓口（以下「サポート窓口」という。）は、2004（平成16）年4月1日にスタートした東弁内の協議会である。この窓口は理事者の補佐機関として会員業務の支援を行うことを目的としており、制度のあらましについては、「会員サポート窓口規則」（以下「窓口規則」という。）に定められている。会員サポート窓口は、会員の職務または業務の円滑かつ適切な遂行に資することを目的として、弁護士としての職務や業務に関して生じた各種の問題について会員が気軽に相談することのできる会の常設窓口である。相談の対象となる事項については、窓口規則の定めと、窓口運営協議会における申合せ事項ないし運用指針によってほぼ整理されているが、窓口規則によれば、①個別の事件処理に関する事項、②資格審査会、非弁提携弁護士対策本部、非弁弁護士取締委員会及び紛議調停委員会に係属中の事案、③懲戒手続に付された事案、④②ないし③に移行することが明らかな事案、⑤本制度の目的に沿わない事柄以外の事項についてはほとんど相談可能とされている。

具体的な相談に際しては、相談者は、東弁事務局次長宛てに（守秘義務との関係で受付窓口が一本化されている。）、原則として書面またはメールによって相談を申し出、当該相談事案について指定された相談員が電話やメールなど適宜の手段にて相談者に連絡を取り、相談を行うこととされている。もちろん相談料は不要である。

イ 最近の傾向

直近8年間の相談件数・内容は以下のとおりである。

年度 事案	2023 (令5)	2022 (令4)	2021 (令3)	2020 (令2)	2019 (令元)	2018 (平30)	2017 (平29)	2016 (平28)
業務妨害関係	2件	2件				1件	1件	
利益相反	7件	10件	1件	2件	5件	9件	9件	13件
事務所・事件承継	6件	2件	2件	2件	1件	1件	4件	6件
非弁・非弁提携関係	4件	4件			2件	2件		5件
事務所経営に伴うトラブル	1件	2件						
報酬請求について	2件	1件					2件	
広告	1件	1件			1件	1件		
守秘義務	2件	2件	1件	2件	6件	1件		
国選弁護の対価受領						1件		
事件の受任・辞任	14件	4件		1件		2件	6件	3件
その他	18件	17件	7件	2件	1件	11件	13件	7件
合計	5745 件	45件	11件	7件	16件	29件	35件	34件

（東弁事務局による）

相談件数については、コロナ禍の影響もあってか2020（令和-2）年度より相談件数が減少したことから、2021（令和-3）年度から会員サイトでの相談申込みフォームの設置や会報誌

「LIBRA」への記事掲載を行うなどした結果、2023（令和5）年度は57件まで増加している。相談内容については、利益相反に関係する事件の受任・辞任に関する相談が各年度を通じて最も多い。東弁においても利益相反に関わる懲戒請求が多く、会員としても予め相談することによって疑問を払拭したいとの考えによるものと思われる。

また、最近増えてきたものとしては、顧問先等と提携して新たな法的サービスを提供することの是非について、非弁提携や広告方法などに絡んでの相談が挙げられる。これらは弁護士業務拡大の見地からこれまでにない新たなサービスの提供を顧問先等から提案されたものの、非弁問題や業務広告の制限等に反するのではないかと不安から相談がなされるものと思われる。しかしながら、相談にあたり示されるスキーム図や概略の説明だけで弁護士として従事することが許される事業といえるかどうか、相談員のみでは判断が難しいものもある。

その他、比較的登録年数の浅い会員から比較的多くなされる相談としては、勤務事務所内でのトラブル、トラブルが生じた依頼者との辞任に際しての処理、事務所の閉鎖・承継に際しての処理などが挙げられる。

ウ 今後の課題

（ア） 相談事項の範囲

先に述べたように、会員サポート窓口は、弁護士としての職務や業務に関して生じた各種の問題についての相談を念頭に置くことから、職務遂行上生じた問題が主として相談の対象となるが、職務外において生じた問題に関する事項についても、職務または業務の円滑かつ適切な遂行に資するという目的の範囲内において、相談に応ずることができるとされている。

このように、会員サポート窓口においては相談事項の範囲を柔軟に解しているところであるが、登録後数年内の会員から、個別受任事件の処理に関する相談や、文書の作成方法や示談交渉の仕方など弁護士業務そのものに関する相談など、当窓口において取り扱うことのできない事項についての相談がなされることがある。

この点、明らかに当窓口への相談事項に当たらないものについては事務局次長において受け付けないこととしているが、登録後3年未満程度までの会員に対しては、依頼者とのトラブルを未然に防ぐ見地から相談範囲を拡げ、助言する方向での運営を行っている。

（イ） 複雑な事案や従来見られなかった事案への対応

先に述べた利益相反に関わる相談で述べたように、相談者としては、会員サポート窓口における助言・回答により、業務上の疑問点を払拭しようと考えているものと思われるが、会員サポート窓口の助言・回答は、決して東弁としてお墨付きを与えるものではなく、相談者への回答にあたっては注意が必要である。

また、他の業者と提携したり広告を駆使したりするなどして新たな法的サービスを提供することの是非に関わる相談については、弁護士職務基本規程その他関連規定に照らしても判断することが難しいものもあり、明確な回答に躊躇する事案については、検討の方向性を示し、後は具体的事情に即して判断いただくよう助言に止めることもある。

会員サポート窓口協議会では隔月で定例会が開催され、期間中に会員から寄せられた相談と相談員の助言・回答内容について検討が行われているが、複雑難解な事案や従来にない事案についてどのように回答するのが妥当であったか、悩ましく結論が出ないものも少なくない。

会員サポート窓口として最も避けるべきは、相談者に対して誤った助言・回答をすることである。過去に回答の誤りによって問題が生じたことはないものの、当窓口の相談対応に関して賠償保険は掛けられていないことから、相談員が回答に迷うようであれば、協議会の副座長に事前に相談するなど慎重を期することが求められている。

(ウ) ハラスメント相談への対応

なお、2021（令和 3）年度の「会員サポート窓口実施細則」の改正により 3 条の 2 が新設され、当窓口が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、ならびにパワー・ハラスメントに関する相談を受けた場合には、それぞれこれらハラスメントに係る規則に規定する苦情相談等の申出方法を案内することができると規定された。

(エ) 日弁連における会員サポート窓口

会員サポート窓口は、東弁が全国に先駆けて設置した協議会であるが、日弁連においてもその必要性が認められ、2017（平成 29）年 10 月から会員サポート窓口が設置された。

東弁のサポート窓口との違いの一つは、守秘義務が一定要件を満たす場合には解除されている点である。すなわち、「相談内容が非行に該当し、かつその非行の事実が重大であるとき、又は非行による被害が拡大するおそれが明白であるときは、相談申出人に通知の上、当該非行の事実を当該相談の対象である会員が所属する弁護士会の会長に報告することができる。この場合において、サポート相談員は、その報告に先立ち、相談申出人又は当該相談のみ対象である会員に対し、当該非行の事実を所属する弁護士会の会長に自ら申告するよう説得に努めなければならない。」として、不祥事防止対策の観点からの配慮がなされている（ただし、直近 3 年で所属弁護士会の会長に報告のあった事例はない。）。

また、日弁連の会員サポート窓口では、会員本人以外にも、会員の親族や会員の事務所の弁護士・事務職員も相談の申出を行うことができるとされている点も、東弁の窓口とは異なっているが、相談申出の大半は会員本人からのものである。

最後に、2022（令和 4）年 4 月 1 日から 2024（令和 6）年 5 月 31 日までの日弁連の会員サポート窓口の利用状況を記す。利用件数は合計 201 件で、2023年度は2022年度に比べ3分の2程度に減少したが、それでも年間で平均すると約 100 件に及んでいる。相談類型は、利益相反等弁護士法や弁護士職務基本規程に抵触するか否かの問題が 130 件と約 65%を占めている（複数回答含む）。また、相談申出人の属性としては、東弁会員が 55 人と全体の 28.2%を占めており、一番多い。修習期別では、60 期以降の者が 156 人と80%を占めており、若手会員の利用が多数であることがうかがえる（相談申出人が会員以外の者は除く。）。

以上