

8 市民窓口

(1) 目的と業務内容

市民窓口の目的は、直接的に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、外国法事務弁護士、外国法事務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、この市民窓口が有効に機能することで、弁護士、弁護士会が市民から信頼され、弁護士自治を堅持することができるという重要な役割を担っている。その意味で市民窓口は弁護士・弁護士会にとって極めて重要な位置づけにあるといえる。そして、その業務内容は、①苦情等の聴取及びこれに対する対応（苦情の受付）、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、弁護士法人会員、外国法事務弁護士特別会員及び外国法事務弁護士法人特別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 1 条、2 条）。

(2) 東弁における市民窓口（苦情の受付）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っているが、東弁の場合は、多数の苦情（2022（令和4）年1年間で2108件）を取り扱うことから、市民窓口委員会の委員全員（2023年度は129名。なお、定数は150名以内）を相談担当弁護士としている。

苦情の受付は、平日の午後1時から午後3時までで、その間、原則として相談担当弁護士3名が弁護士会に待機している。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名体制としていたが（かつては、予約制による面談相談も実施していたが、2020（令和2）年4月に新型コロナウイルス感染拡大に伴い弁護士会館の閉鎖が行われた以降、面談での相談は中止している。）。

国際ロマンス詐欺案件等の急増により3名体制となっている。なお、2021年（令和4）年8月までは、苦情申出人からの電話は、事務局員が受け、相談に予約や事前審査等の制約をせず、対象会員が東弁会員であることを確認して相談担当弁護士に取り次ぎ、相談担当弁護士から苦情申出人に電話し、苦情を受け付けた相談担当弁護士は、原則として受けた電話で即時に回答をするという体制であったが、相談件数が多く、午後1時の受付開始から程なく相談枠が埋まってしまい、東弁からの電話の為、電話代を気にせずいつまでも相談を切り上げない苦情申出人が多発する等の問題があったことから、2022（令和4）年9月1日から受付方法を変更し、電話相談を予約制として、予約時間に苦情申出人から東弁に電話を入れる方法とするとともに、相談時間は、20分を厳守とした。この方法は、当初試行的なものであったが、成果が上がっていることが検証されたことから、2023（令和5）年に本格導入され、現在も継続中である。

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、弁護士業務等に関する十分な知識と経験を有すること及び苦情申出人に対する適切な対応ができることが要求されることから、実際には、会長を除く役員や一部の委員会委員長の経験者から選任されている。そのため、担当者に対する特段の研修制度は行わず、苦情相談に対する取扱いの均等化は、マニュアルで図っており、2024（令和6）年にはマニュアルの第4版が発行され、内容は日々更新されている。

(3) 市民窓口と不祥事対応

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、市民窓口が弁護士の不祥事探知に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応は別物であるし、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、近時、国際ロマンス詐欺や投資詐欺案件の苦情が急増し、また、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。又、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。従って、苦情処理を不祥事対応に活かすことの重要性は年々高まっているといえる。

(4) 市民窓口の情報の整理

市民窓口の業務により収集された情報を不祥事の解決に活用するには、情報の整理が必要であるが、市民窓口に集まる情報は事前審査も事実調査も経ておらず、又、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、苦情内容が重大な会員や、短期間に苦情が集中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、理事者に提供されている。

(5) 市民窓口委員会における調査

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、市民窓口設置規則 4 条の 2 第 1 項は「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。」と規定しており、2013（平成 25）年 5 月から、委員会内に調査チームを編成して、理事者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。さらに、2024年（令和6）年4月からは、調査チームを 3 チームに増加し、事案に対して速やかな対応をとる体制をと整えている。

(6) 多数の苦情がある対象会員への対応

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（市民窓口設置規則 5 条 2 項）。

又、市民窓口への年間 10 回以上の苦情があった会員は、法律相談担当者等の各種名簿への登録が拒否されることがある（各種法律相談・弁護士紹介等担当者名簿登録の拒否等に関する規則 11 条 1 項（7））。

(7) 市民窓口データの活用

市民窓口への苦情は、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おり、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ところ、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が合同で、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 分冊を作成した。また、2025（令和7）年の夏期合同研修に市民窓口委員会として参加し、最近の苦情について説明を行うことを検討している。

(8) 今日の課題（理事者・他の委員会との連携の必要性の増大）

2020（令和 2）年度以降、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、うつ状態となる弁護士が散見され、依頼者と連絡が取れないという苦情（いわゆる「連絡取れない系」案件）が増加するとともに、連絡が取れない状態が長期化し、更に会費を滞納し、会立件され、退会命令を受けるという事案が複数発生している。

また、SNS の発達により、日本中に顧客を持ち、本来抱えきれないほどの事件を受任して事件放置したり、問題がある広告業者との間での非弁提携行為に及んだりという弁護士が複数問題となるようになった。2023（令和 5）年度においては、いわゆる「国際ロマンス詐欺案件（国際ロマンス詐欺の被害者に対して、回収が容易でないことは弁護士として知りながら、あたかも、自分の事務所は回収のスペシャリストであるかのように宣伝して、高額な費用を請求し、結局、回収できずにトラブルになる案件）」をはじめ投資案件がらみのトラブルが多発しており、問題が深刻化している。

市民窓口委員会では、これらの苦情を分析し、案件によって、適切な解決が期待される非弁提携弁護士対策本部に案件を回したり（紛議調停制度の利用が適切と考えられる案件については、市民窓口相談の際に相談員が紹介している。）、市民窓口委員会での議論を経て、市民窓口委員（委員長や部会の委員）が対応したり、また、理事者が直接に対応したりと、市民窓口委員会を超えた様々な部署から、書面での指導や特に問題のある弁護士については、事務所や自宅を直接訪問したりして、問題の解決にあたっている。

なお、市民窓口寄せられた苦情について、市民窓口委員会のみでは対応しきれない案件が多数存在するような現状を踏まえ、市民窓口委員会、非弁護士取締委員会の委員長及び非弁提携弁護士対策本部の本部長代行をメンバーに加えた、理事者によって構成される職務適正化会議が毎月開催され、対応や方針を議論している。

(9) 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。

国際ロマンスをはじめ投資詐欺案件が全国で広がる中、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。

以上