

会員サポート窓口

1 会員サポート窓口のあらまし

会員サポート窓口（以下「サポート窓口」という。）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東弁内に設けられた常設の窓口であり、その運営に当たり、東弁会長の委嘱する会員及び相談員から構成される連絡協議会が設けられている。

相談の主体（相談者）は、原則として、弁護士会員、弁護士法人会員等に限られているが、やむを得ないと認められる相当な理由がある場合は、会員等の親族がこれに代わって相談の申出をすることができる。

相談の対象事項としては、原則として「弁護士としての職務や業務に関して生じた各種の問題」とされるものの、職務外にわたる事項についても、前述の目的の範囲内であれば相談に応じることができる。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等は除くこととされる。

具体的な相談は、東弁の会員サイト内にある「会員サポート窓口ご相談フォーム」を経由して相談の申出がなされることが大半であり、担当相談員が電話・メールなど適宜の方法で相談者と連絡をとり、相談に対して回答ないし助言を行うこととされている。なお、相談員には相談者や相談内容について守秘義務が課せられている。

2 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	2024 (令 6)	2023 (令 5)	2022 (令 4)	2021 (令 3)	2020 (令 2)	2019 (令元)	2018 (平 30)	2017 (平 29)
業務妨害関係	1 件	2 件	2 件				1 件	1 件
利益相反	10 件	7 件	10 件	1 件	2 件	5 件	9 件	9 件
事務所・事件承継	3 件	6 件	2 件	2 件		1 件	1 件	4 件
非弁・非弁提携関係	3 件	4 件	4 件			2 件	2 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	2 件	1 件					2 件
広告	1 件	1 件	1 件			1 件	1 件	
守秘義務	1 件	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	5 件	14 件	4 件		1 件		2 件	6 件
その他	23 件	18 件	17 件	7 件	2 件	1 件	11 件	13 件
合計	49 件	57 件	45 件	11 件	7 件	16 件	29 件	35 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 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、近年増加傾向にあり、2024（令和 6）年度は 49 件まで増加している。

相談内容については、利益相反に関する事件の受任・辞任に関する相談が各年度を通じて最も多く、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の不安から相談がなされるものと思われる。

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。

3 今後の課題

(1) 相談事項の範囲

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。

そのため、個別受任事件の処理に関する相談や依頼者への具体的対応といった弁護士業務そのものに関する相談など、本来であれば、当窓口の取扱対象とならない事項についての相談がなされることがあり、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。

(2) 複雑な事案や従来見られなかった事案への対応

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、あくまで相談員の個人的見解によるものとなるため、決して東弁としてお墨付きを与えるものではない。

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する相談については、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、明確な回答が躊躇される事案については、検討の方向性を示し、後は具体的な事情に即して相談者において判断する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連絡協議会が開催され、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。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一方で、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、回答に迷うような相談に対しては、協議会の副座長に事前に相談するなど慎重を期す必要がある。

(3) 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。

(4) 相談員の不足

会員への周知がなされるに伴い、相談件数も増加するに至っているが、これに伴い相談内容も多岐にわたり、これに対応する相談員の員数が十分ではない。

規則上、相談員となる者は、弁護士の職にあった期間が10年以上とされ、定員は40名以内とされているが、ここ近年の相談員は、修習30期台から40期台を中心に20名程度しかおらず、定員に満たない状況が続いている。

今後も増加する会員からの相談に対応するためには、50期から60期台の会員から相談員を増員することが今後の課題といえる。

(5) 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ぬ。」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、東弁の窓口と異なり、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が、相談申出の大半は会員本人からのものである。

最後に、2023（令和 5）年 4 月 1 日から 2025（令和 7）年 6 月 30 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 150 件で、ここ数年の平均利用件数は約 70 件である。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 95 件と約 62% 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、東京三会会員が 全体の 71.7% を占めており、このうち東弁会員（27.6%）は二弁会員（30.3%）に次いで多い。修習期別では、65 期以降の者が 94 人と約 65% 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