市民窓口の活動

第5回
最終回

市民窓口：弁護士・弁護士会に対する市民からの苦情等に対応する窓口

苦情の実態④　前号に引き続き，市民窓口に寄せられる苦情のあれこれを紹介する。

相手方からの苦情

まず，不当な要求や提訴を受けたという苦情。ほとんどの場合は，裁判とか内容証明郵便による意思表示の制度についての無知からくるものが多い。言い分があれば訴訟や回答書の送付という手段を選べばよいというアドバイスによって，大半の苦情は解消されている。

相手方から，態度が高圧的あるいは侮辱的な言動をするという苦情が寄せられるケースも少なくない。いかに不当な行動，要求に及んでいる相手方であろうとも，態度や言動によって威圧してよいというものではないだろう。弁護士たるもの，一定の節度を持って人に接するという心掛けが必要であるだろう。

相手方として約束を履行しないという苦情も時おり見受けられる。よくあるケースでは，依頼者が和解内容を履行しない場合に，その代理人に対して指導しろといってくるケースがある。弁護士はあくまでも代理人であって，履行する責任は本人にのみあると説明するのだが，容易に納得しない人もいる。

また，示談交渉の中で弁護士が口頭で交わした約束を守らないといってくるケースもある。中には電話でのやり取りを記録したテープを聞かせて訴えてくる人もおり，説得に苦慮することになる。重要な電話でのやり取りの際には，相手方がテープに録音していることも考慮して，うかつな約束などしないようにすべきであろう。

弁護士の職務外の非行

この種の苦情は以前に比べると確実に減少しているようであるが，それでも年に何件かは必ず寄せられる苦情である。金を貸したのに返さない，無届けで商売を営んでいる，理由もなく事務員としての地位を解雇された，結婚の約束を交わしたのに守ってくれないなどその内容はバラエティーに富んでいる。よほどひどいケース以外は，会としては私生活的な部分にまでは立ち入れないと説明して了解を求めることが多い。ただ，懲戒請求制度は，職務外の非行もその対象としていることから，窓口担当の説明に納得せず，懲戒請求されることも少なくないものと思われる。

リスクの高い弁護士業務，日頃の行動が肝要

市民窓口には，以上に述べてきたほかにもさまざまな苦情が日々寄せられる。中には，同じ場面に立てば少なからぬ弁護士が同様な行動に及ぶのではないかと思われるような事案もある。苦情が申し立てられるか否かはそれこそ紙一重と感じさせられることも少なくない。

極めてリスクの高い弁護士という職業に就いている限り，いつの日か苦情の対象となることは避けがたいことのようにも思われるが，仮に苦情の対象となっても，後ろめたさだけは持たずに対応できるような行動を日頃とり続けることが肝要なように思われる。

（市民窓口委員会前委員長　原 哲男）