

第5回東京弁護士会市民会議議事録

- 1 日 時 2005（平成17）年5月18日（水）午後1時30分～3時35分
- 2 場 所 弁護士会館5階507会議室A B
- 3 議 事
 - 1 . 苦情窓口のあり方について
 - 2 . 今年度の市民会議の扱うテーマ及び会議の持ち方について

出席者

〔委員〕

阿部一正、岡田ヒロミ、紙谷雅子、草野忠義、長友貴樹、濱野亮、藤森研

〔弁護士会〕

会 長 柳瀬康治

副会長 川合善明、伊藤茂昭、栗原周成、富田秀実、安井規雄、塩川治郎

嘱 託 中島美砂子（広報室）

事務局 小林博隆（局長）、青木静江（次長）

（以上、敬称略）

(開会 午後1時30分)

【川合善明副会長】 定刻になりましたので、第5回東京弁護士会市民会議を始めたいと思います。私は担当副会長の川合と申します。よろしく願いいたします。きょうは本年度第1回目ですので、まず、会長のご挨拶を頂戴したいと思います。

【柳瀬康治会長】 本年度(平成17年度)の会長になりました柳瀬でございます。前回、前年度の最終にご挨拶させていただきましたが、本年度も引き続きよろしく願いしたいと思います。

市民会議は司法改革審議会の流れでできた重要な会議です。この間の新聞で既にご存じかと思いますが、司法改革の中で裁判員制度について内閣でアンケートをとりましたところ、国民の7割の方が「裁判員にはなりたくない」と。我々は当初の段階では、まだまだ知れ渡っていないからだという意識を持っていたんですが、実は国民の7割は、知っていて「なりたくない」と言っているという、ある意味ではショックな数字が出たわけですが、この数字は私たちとしてはむしろ当然の数字と見るべきではないか。裁判員になって人を裁きたいという人が7割もいたら大変なことで、逆に言うと3割というのはある意味では健全な数字といえるのではないのでしょうか。しかし、いざ現実の課題として司法改革をやり遂げていくといったときに、こうした数字の中で市民がどこまで積極的に参加してくれるのかという点についてはやはり不安を持っているというのが実態です。しかしそれも結果的には、我々が思うには、今までの司法が国民に知られていないところで専門家だけで取り組んでいたというつけがここに現れているのかなと思っております。今後、我が国はますます個人責任が重視される自立した社会の中で、司法の役割が大きくなると言われています。そのためにはもっともっと市民の方に参加していただきたいというふうに我々も思っておりますし、市民の声をどうやって司法に反映させていくのかというのは、むろん弁護士だけの課題ではなく司法全体の課題として、まだまだ裁判所、法務省は市民に窓を開けていないところもあるものですから、弁護士会が、我々は市民に最も近い法曹であると自負しておりますので、そちらのチャンネルから開いていくような努力をしたいと思っております。その意味で市民会議の方から弁護士会・司法に対してご意見を上げていただければ、というふうに大いに期待しております。ひとつよろしくどうぞお願い申し上げます。

【川合副会長】 本日は本年度第1回目です。ご覧のように弁護士会の方は、役員が全員入れ替わっておりますので自己紹介をさせていただいてから本題に入りたいと思います。委員の方からお願いできますでしょうか。

【阿部一正委員(新日本製鐵株式会社知的財産部部长)】 阿部でございます。新日本製鐵株式会社で、今、知的財産部長をやっています。私は法務、それから知的財産を合わせて30年やっております。そういう関係でここに呼ばれているのかなというふうに思っております。よろしく願いいたします。

【岡田ヒロミ委員(消費生活専門相談員)】 消費生活センターの相談員の岡田と申します。

相談員を 28 年やりまして今年 3 月 31 日に一応定年ということで、今年は週 1 日、練馬区と足立区の消費者センターへ出ております。一方、東京簡易裁判所の民事調停委員を受けまして、昨日も実は調停に行っただけでした。相談員の立場で司法制度改革推進本部の委員会に参加いたしまして、いかに消費者と司法が遠いのか。ま、それは十分わかっていたんですが、やはり消費者の視点をお話ししても、法務省、最高裁、弁護士会の方になかなか理解していただけなかった。でも、途中から耳を傾けていただいて、私たちのこともすごく受け入れていただいたというふうに思っています。またよろしく願いいたします。

【草野忠義委員（日本労働組合総連合会事務局長）】 草野と申します。連合の事務局長を務めておりますが、労働組合という立場で市民会議に入れていただいたということで感謝申し上げたいと思います。私自身は専従役員を約 33 年やっております。どうぞよろしく願いいたします。

【長友貴樹委員（調布市長）】 調布市長の長友でございます。よろしくお願い申し上げます。我々の日ごろの市民の方との係わりだと、当然のことながらやはり行政に直接携わる度合いが目に見えてますます高くなってきております。そういう中であって、今後の司法制度のことをいろいろ検討しておられる。私の立場からすると、国民に、より身近な司法制度になるんだろうというふうに解釈をさせていただき、大変有益な議論に参加させていただいていることを感謝申し上げたいと思います。よろしくお願い致します。

【藤森研委員（朝日新聞社編集委員）】 藤森研と申します。今、朝日新聞の編集委員をしております。編集委員と言うとわかりにくいんですが、いつも言うんですけどルビを振ると「としよりの記者」という程度の意味でございます。これまでの取材で比較的に、司法を長くやりました。その後、論説委員を 5 年ほどやりまして、そのときも司法などを担当いたしました。その関係でお呼びをいただいたのかなと思っております。現在、メディア問題とか、それから時々、司法関係の刑法改正とか今度の裁判員制度とかなんかも、例えばメディア問題にも係わってくるんですね。そういう関係もあるので、併せて勉強を時々したりしております。「半可通」という言葉がありますように、本当に司法をチラッと横からのぞいたことがあるという程度の中途半端な市民ですが、できる限りお役に立てればと思います。よろしくお願い致します。

【副議長・濱野亮委員（立教大学法学部教授）】 立教大学法学部の濱野でございます。私は法学部に所属しておりますけれども法律家ではなくて法社会学が専門でございます。司法へのアクセスとか弁護士を研究テーマにしてみました。昨年はいろいろ資料をいただきながら、進行中の司法制度改革について勉強をさせていただきまして非常に参考になりましたし、またこういう機会に、やはり一市民として意見を言わせていただければというは大変貴重な機会だと思っておりますので、よろしくお願い致します。

【議長・紙谷雅子委員（学習院大学法学部教授）】 紙谷です。今、学習院大学の法科大学院で英米法を教えております。英米法を教えているということからおわかりのように、日本の実定法についてはほとんど疎いのでいろいろお話を伺いながらちょっと悩むこともあ

るのですが、日本の外から日本を見たらどういうふうに見えるだろうかという視点からいろいろ話をしていけたらと思っております。よろしくお願いいたします。

【富田秀実副会長】 富田秀実と申します。34期で弁護士になって24年になります。当会の担当としては、先ほど会長からお話があった裁判員制度と、その他の担当としては弁護士研修センター、公害・環境、あと実務的には会館全体を見ております。それぞれの副会長が15~20ぐらい担当を持っておりますけれども、中心は大体そういうところです。よろしくお願いいたします。

【安井規雄副会長】 同じく副会長の安井規雄と申します。よろしくお願いいたします。市民に身近な司法改革ということで戦後最大の司法改革が去年の11月に時限立法で1つのピリオドを打ったわけですけれども、まさに今年は実践の年、運用の年ということであります。いずれにしても器をつくっても中身がきちんとしていないと駄目なわけですから、やはり市民の皆さん方のご意見を頂戴しながら進めていく必要があると思います。これからの弁護士は、中にいるのではなくてやはり市民の方に入っていくということで、待つだけでは駄目なんじゃないかという気がしますので、市民の皆様方のご意見を拝聴しながら司法制度の中に生かしていきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

【塩川治郎副会長】 同じく副会長の塩川と申します。私の担当しておりますのは、法律相談センターの関係であるとか、あるいは司法修習、あと実務関係が非常に多いところです。この会議は、昨年度の理事者から、非常に有益な意見をいろいろいただいてそのまま会務に反映させていただいたと聞いておりますので、この1年間、いろいろな意見をお聞きしながら会務にあたっていきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

【桑原周成副会長】 副会長の桑原です。私は市民窓口の担当でして、きょうも本当はいろいろ取り仕切れればいいんですけども、何せこの4月に新しく担当ということで、自分の経験に基づいていろいろお話しすることがまだできません。次回あたりはその辺も少しお話しできるようになればとは思っておりますが、きょうは市民の皆様方から我々の市民窓口に対するご意見をうかがいながら有意義な会議にさせていただければと思います。よろしくお願いいたします。

【伊藤茂昭副会長】 伊藤茂昭でございます。担当は広報が1つございます。この会議も含めまして市民の皆様方からの意見をお聞かせいただくのと同時に会内の広報とともに対外的な広報を充実させていきたい、また、一般の市民の方とのつながりを重視した広報をどうするかということで1年間、広報室とともに考えていきたいと思っております。その他では、3年の主だった立法は終わりましたけれども、東京弁護士会の中では司法改革総合センターという、その引き続きの活動を実務段階で担うセンターがございます。それが1つの柱となっているわけでございます。1年間いろいろお聞かせいただいて会務に反映させていきたいと思っておりますので、よろしくご指導をいただければと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

【川合副会長】 本年度、市民会議を担当いたします副会長の川合です。私は紛議調停や

綱紀委員会などきょう話題になるような委員会を担当しておりますが、やはりまだ慣れておりませんで中身がどうなっているのかよくわからない部分が実はございます。市民窓口という苦情受付窓口についてきょうはご議論いただく予定ですが、皆様方の忌憚のないざっくばらんなご意見を聞かせていただければと考えておりますのでよろしくお願ひいたします。では、あとは議長の方にお願ひしたいと思ひます。

【紙谷議長】 ではまず、苦情窓口ということで市民窓口が東京弁護士会の方に設けられています。もしよろしければ桑原副会長の方から、簡単でにご説明いただければと思ひます。

【川合副会長】 では私の方から申し上げます。弁護士会では、特に東京弁護士会は1996年から市民窓口を設けております。これは市民の方が弁護士・弁護士会に関していろいろなご意見・苦情をお持ちになった場合に、迅速に対応できるような、そういう窓口を設ける必要があろうということで設けられたものでございまして、今は全国52の単位会全てに市民窓口が設けられております。東京弁護士会の場合は、市民窓口の担当になる者は理事者経験者が中心になっておりまして、現在は80人ぐらいいると思ひます。実際にどうしているかといいますと、月曜から金曜までの午後1時から3時までの間、担当の委員が2名ずつ電話あるいは来会された方にお会いしていろいろ苦情の申し出を聞かせていただいているという形です。この時間帯以外に電話がかかってきたり、あるいは来会の方がいた場合には、事務職員、担当の副会長が対応するという形になっております。

市民窓口は何のためにあるのかといいますと、結局、いろいろなご意見・苦情をお持ちになるんですが、比較的単純なご意見・苦情で、その場ですぐ解決できるようなものが多いです。例えば「不満を聞いてもらえばいいんだ」という方も結構いらっしやいます。そういう場合は、お話を聞いて「こういう話がありましたよ」ということをレポートにまとめて理事者の方に回してもらおうという形になっております。あるいは、簡単に終わらない、特定の弁護士に対して、事件処理であるとか態度がけしからんとか、そういうご意見があるような場合は、「担当の弁護士の方にそういうお話をお伝えしましょうか」というふうに、苦情を申し出た方のご意見を聞いた上で、担当弁護士（受任している弁護士）の方に「こういう苦情申出がありましたよ」ということを、窓口の担当の者から伝える場合もありますし、場合によっては理事者の側からそういうことをお伝えすることもあります。あるいは内容がもっと深刻で、同じ弁護士に対していろいろな人から苦情が来る場合は、会の方で綱紀委員会というところに懲戒手続に付するための調査を命ずるとかそういう形をとる場合もございまして、いずれにしても、窓口の委員が苦情を受け付けたら、全てについてレポートを作ってそれを理事者の方に回すという体制になっております。

苦情の分類ですが、目立つのが「処理の仕方」に関する苦情です。依頼者の方にとって不満を残すような形になってしまっている。事件処理がずさんである、報告が全くない、依頼者の言うことを聞いてくれない、内容・経過について説明をしてくれない、というのが結構多いようです。それから「事件の処理が遅い」、あるいは「対応・態度等」に関する

苦情として、態度が横柄・尊大である、電話をしても出ない、というのもございます。なかなか出ない、どうなっているんだということで弁護士会の方に苦情が来るということですので。

市民窓口に来たそういう不満・クレームがどういうふうになっていくかといいますと、本日配付の資料「苦情・紛議調停・懲戒請求（弁護士会の対応システム）」をご覧くださいと思います。これは市民窓口に限らず弁護士会のクレーム処理システムがどうなっているのかというものを図式化したものです。一番左に「市民窓口」と書いてありますが、ケースによっては「相談センター等に相談されたらどうですか」という形で対応する場合があります。それから「相手方弁護士への連絡」というのは、苦情が来たときにそれを伝えてほしい、あるいは伝えてもいいということであれば「こういう苦情がありました」ということを、苦情を言われた方の弁護士に伝えるということです。それから「弁護士会からの指導監督」。場合によっては、もう少し対応をお考えになった方がよろしいんじゃないでしょうか、というアドバイスのものを理事者等から苦情を言われた弁護士の方に申し上げることもあります。あるいは紛議調停に付した方がよろしいのではないかというケースですと、「弁護士会には紛議調停委員会というのがあってこういうことをやっております」ということでそちらの方を紹介する。それから懲戒事案になるようなケースであれば懲戒制度の説明を差し上げる。これが市民窓口でやっている対応の内容です。

もうちょっと広くなりまして、弁護士会でどういう苦情処理の制度があるのかといいますと、右側に「紛議調停委員会」と「綱紀委員会」がございます。紛議調停委員会というのは、基本的には弁護士と依頼者、まあ相手方である場合もありますが、弁護士と市民の方との紛争を弁護士が調停委員として調停で解決するという制度です。これはかなり申立件数も多くて、主にどんな事件が紛議調停になっているのかというと、基本的には依頼者と弁護士との間の報酬をめぐるトラブルが紛議調停になるというのがかなりの数を占めています。昨年度、第3回の市民会議で報酬問題をご議論いただいたときに市民窓口のお話が若干出たかと思いますが、報酬問題の調停が紛議調停委員会の主な中心的な仕事、もちろん報酬問題以外でも扱っていますが、どちらかという報酬問題が多い、ということが言えます。綱紀委員会というのは、懲戒の申立てがあった場合に、まず綱紀委員会が事案を調べまして懲戒委員会にかけるのを相当とどうかの判断をする。刑事手続で言うと検察官に相当する仕事をやっているところです。綱紀委員会が、綱紀委員会にかかった事件を懲戒委員会にかけるのを相当とするという判断を下すと、懲戒委員会の方に行って、懲戒委員会で懲戒にするかどうかをいろいろ証拠に基づいて判断をするということになっております。

ざっと、弁護士会の苦情処理のシステムがどういうふうになっているのかご説明申し上げましたが、紛議調停や懲戒の件数等に関しましては、本日配付いたしました資料5 - 1 - 5「紛議調停申立て（2004年版『弁護士白書』より）」に載っております。これは日弁連の資料ですので全国のものでありますが、各単位会の件数等も記載されていると思います。

以上です。

【紙谷議長】 大変簡単な印象を言うと、処理の仕方のあたりではやはりコミュニケーション能力がかなり問われている。よく新人研修のころに、連絡するとか相談するとかを一番最初に注意しますが、それと同じようなことがやはり依頼者と弁護士の間で必要という印象を受けます。今、説明いただいた中で、何かこの辺について伺ってみたいとかということは委員の皆さんの中にございますか。岡田さん。

【岡田委員】 苦情対象会員に対する苦情内容の伝達や助言は、苦情申出人の希望があれば必ず伝達してらっしゃるのでしょうか。

【川合副会長】 基本的には必ずしています。まず第1に苦情を聞いた市民窓口の委員がその場で連絡をとって、会員が電話に出ないときは事務の人に「こういう苦情がありましたよ」ということは伝えております。ケースによっては「理事者の判断で適切な対応を」というメモ書きが付いて理事者の方に回ってくるレポートもありますが、そういう場合は理事者の方から電話を差し上げたりしています。

【柳瀬会長】 1点だけ言いますと、苦情は2つあるんです。自分が依頼している弁護士に対する苦情、それから相手方になる弁護士の苦情というのがありまして、自分が依頼者となっている弁護士に対する苦情は伝えるんです、大体は。ところが相手方弁護士に対する苦情というのは、誹謗中傷から始まって、弁護士から見て全く根拠のない言いがかり的な苦情も中にはあるわけです。そういうのは、相談員が「いや、それはおかしいですよ」と言って説得して伝えない、というケースもむろんあるわけです。ところが依頼者に対する苦情は、今、副会長が言ったように原則として伝えなければいけないんじゃないかということに対応しているというのが実態でございます。

【岡田委員】 ありがとうございます。

【紙谷議長】 岡田さんは、何故そういう質問をなさったんですか。

【岡田委員】 私たちセンターにも苦情が来るのは、処理の仕方についてなんです。説明がない、何をしているのかわからない、という苦情が圧倒的に多いんです。そうした場合に「ではそれは弁護士さんに聞きなさい」というようなことを私たちは言うんですけども、直接依頼している弁護士に聞くということはなかなか勇気が要るらしいんです。ましてや今度は苦情という形になったときに、ただ「綱紀委員会に」とか「紛議調停に」とかそれだけ説明されても解決にならないので、できたらやはり直接その先生に「こういうクレームが来ていますよ、それはどうですか」と伝えて、先生の言い分も聞いた上で、間に入って依頼者にわかり易く説明する。それをやっていただければ、苦情というのは、申し立てた方も随分納得すると思います。以前はどうもその辺が余り積極的になされていなかったもので、今お聞きしますと、かなりやってくださっているんだなぁという部分で、前進したなと思います。

【紙谷議長】 他に何かございますか。

【阿部委員】 今の続きで、これもちょっとお聞きしたいんですけれども、一般の人が弁

護士さんに相談に行くときには、一見の客というか、いきなり弁護士事務所を訪ねるとい
うケースが多いのか。それとも、やはり誰かの紹介で頼みに行くというのが多いのか。も
し自分の知っている人とか、あるいは信頼できる人を介して行くのだとすると、この種の
ことはそんなに起きないんじゃないかという気はするんですけども、そういうのとは余
り因果関係はないんでしょうか。

【柳瀬会長】 私も会長になる3月まで苦情対応の委員をやっていたんですけども、一
般的に日本の弁護士の大半はそうだろうと思いますが、ほとんど、いわゆる一見の客とい
うのは実態にはいない。誰かの紹介か、弁護士会の紹介がほとんどです。99%に近い
じゃないかなと思うぐらい、飛び込みの客というのはいません。弁護士を知らない人は、
弁護士会に行くか、市役所に行くか、友人を頼って弁護士を紹介してもらうか、というこ
とになっているのが実態だろうと思います。それでもなかなか弁護士へ辿り着かないとい
うことで、今度の司法改革で日本司法支援センターというのを全国に国が金を出してつく
って、弁護士を積極的に紹介していこうという制度をつくるわけですけども、実態はそ
うです。ところが、そういうふうに弁護士に辿り着いた市民というのは、一見の客はいな
いんですけども、事件の処理をしていく段階で不満が溜まっていく、というのが結構多い。
その不満の中でも大きいのはやはり説明責任といいますか、要するに頼まれたら全部自分
でやってしまうという弁護士に対する不満が多くて、よく説明していない、事件がどうい
うふうに進んで今後どうなるんだろうかというようなところを説明していないのと、先
ほどちょっと出ましたけれども態度が横柄であるとかいうのもその1つなんじゃないかと
思います。それともう1つは、弁護士は専門家なので、問題に対する認識の差がなかなか
埋まっていないところに不満が蓄積しているのかなと、そういう印象ですね。依頼の仕方
というよりも、依頼を受けてからの問題の方がむしろ大きいんじゃないかなという気がし
ます。

【桑原副会長】 今の若干付け加えさせていただくと、弁護士会の方では相談センター
を各所に設けております。その他に、扶助協会の相談も相当な数に上りまして、そういう
ところで相談を受けた事件を受任するというケースも相当の数に上っております。ここら
は紹介とかそういう関係ではございませんので、ある意味で一見と言えはそういう関係に
なってしまうわけで、そのような関係での苦情というのも多少あり得るのかなと。それか
らあと、この苦情窓口の中の相当数に、皆様ご存じのとおりサラ金とかヤミ金などの関係
の事件が相当ございまして、業者の側から弁護士に対して「処理が遅い」などの苦情申出
も相当数あります。これはもちろん弁護士の方が悪いというケースも中にはありますが、
中には弁護士に対しての嫌がらせ的なそんな面のものもあります。

【川合副会長】 あと、最近の傾向としては、インターネットにホームページを開いて、
それを見て連絡をとってきた人の事件を受任してしまうという形での受任がかなり増えて
いるように私は思っているんですが。

【岡田委員】 あと、電車の中に広告がいっぱいありますね。

【紙谷議長】 電車の中だと、わざわざ電話番号とか控えるかなあという気はしますけれども、インターネットですとそのまま連絡してしまうのは容易という印象はあります。私も、同一対象会員に対し、被申出件数が複数あると聞くと、ちゃんとやっていない弁護士という印象になるわけですが、そのうち申出人はほとんどリピートプレーヤーである金融業者がしているということになりますと、いろいろな考え方があるかと思います。つまり同じような種類の事件を沢山やっているにもかかわらず「この先生は遅いんじゃないか」という見方もあるかもしれませんが、なかなか手ごわい相手だからいろいろな作戦を練っていてその中に相手方代理人への苦情申し立てが入っている、という読み方もあるのかなという気がいたします。

先ほどの阿部さんの質問は、紹介などであるならば苦情は途中のつなぎ目のあたりで何となく解消される、あるいは窓口まで来ないのではないか、という発想ですか。

【阿部委員】 いや、仲介してくれる人が「この人はこういう人だよ」というふうにお互いの特徴等を普通は言うのかなと思って。それだったらあらかじめ大体この人は少し遅いかもしれないとかわかっていることが多いのかなという気がして……（笑）。まあ、そういう世界じゃないみたいですね、どうも。

【紙谷議長】 それにやはり本人にとっては、私の事件は私の特別な事件ですから、常に重大問題だから優先して扱ってほしいという思いはあるので、どのような場合にもかなり期待度が高くなってしまうということかもしれませんね。他にありますか。

【草野委員】 弁護士白書を見ますと、2003年で全国の苦情件数は約6,600件でした。これは全体としては増えているんでしょうか、横ばいなんんでしょうか、減っているんでしょうか。大雑把なところで結構なんですけれども教えてください。

【柳瀬副会長】 全体としては増えています。東京弁護士会でも割合的には増えているという実態がございまして、先ほど市民窓口担当者は80人という報告をしましたが、この人数では足りなくなってきました。1日、ボランティアで会務経験をしたり、ある程度弁護士経験が長い弁護士がやっていますがそれでも足りなくて、1時から3時までの電話受付で電話が鳴りっ放しということが結構あるものですから、人数を増やして対応せざるを得ないのかなと思っております。弁護士白書の全国の弁護士会の苦情件数ですが、これは統計のとり方にかなり問題があって、2003年合計で、例えば東京で東京弁護士会が1,072件、第一東京弁護士会が22件、第二東京弁護士会が196件。東京弁護士会は一弁・二弁の倍の規模ですが、1,072と22はいかにもひどいではないか、東弁には悪い弁護士しかいないんじゃないかと。これは統計のとり方に問題があって、大阪なんかを見ていただくとわかりますが大阪も大体我々東弁の半分ぐらいの規模で1,495件ということなので、統計のとり方をどこでとるのかということで、例えば現実に会館を訪れた人しかとらなければ22名ぐらいしかいないのかなと今、日弁連でもこの統計のとり方を統一化して、全国的な実数をもっと少し把握しようということで、私は日弁連の副会長も兼任しておりまして、この間、日弁連市民会議でこの問題の統計を出したところです。ただ、着実に言えることは、

苦情件数が増え続けてきている。この制度を知れば知るほどもっと増えるだろうという予測を立てている、というのが実態です。

【柳瀬会長】 これでもまだ統計のとり方がちょっとおかしいのかもしれないと思っています。るんですが。

【藤森委員】 これは一弁と東弁の比較には関連しませんが、恐らく金融業者なんかが大都市では特に多くなり得るんだろうなと思います。先ほどの話で、依頼人からの苦情と、それから相手方からの苦情、これの内訳というのはどのくらいですか。大体7・3とか、そのくらいですか。

【柳瀬副会長】 そうですね、そんなものかもしれませんね。依頼人が多いですよ、どうしても。相手方の苦情というのは、先ほど言った金融業者の苦情と、それから一種、相手方の弁護士が強硬だということに対する不満が出ているという苦情ですけども、依頼人からの苦情はいろいろあります。

【桑原副会長】 昨日もちょうど苦情の出た件で、これはちょっと弁護士がかわいそうなケースです。ドメスティック・バイオレンス絡みですが、夫婦の離婚の話で奥さんの代理人の弁護士の事務所に、夫が何十回何百回と執拗に嫌がらせの電話をかけてくる。もう相手にしない、高圧的な態度をとらざるを得ないですね。そうすると今度は弁護士会に「あの弁護士は態度がおかしい、指導しろ」と言ってくる。そう多くはないですけどもそんなもの中にはあります。そんなものばかりではないですけども。一般的に依頼者からのと比べると、相手方は、言ってくる方が無理というか、にわかに額面どおり受け取れないというケース、どちらかというとうそういうケースが多いかなという感想は持っています。

【安井副会長】 私も柳瀬会長と同じように苦情処理委員を何年間か担当でやっていたのでよくわかるんですけども、これは弁解になるかもしれませんが、代理人の弁護士の方が悪いなと思うところと、それから岡田さんはわかるかもわかりませんが、電話をかけてくる方にちょっと問題があるケースもあるのかなと。その人はもう全然電話を放さないわけです。10分ぐらいで終わるところを20分なり40分ぐらい喋っている。そういう人がいる。これは苦情を言う人自体にちょっと問題があるかなと思います。そういう人はリピーターみたいで会館まで来るわけです。それで担当者1人が部屋で聞くと、弁護士会の方からデータが上がりまして「この人はA先生に対して3回ぐらい言ってきている」と。そうすると「3回で終わりですよ」というようなことでやめていただくとか、そうするとその人がまた別の先生の件で持ってくるとか、そういう電話をかけてくる方にも問題があるという側面はありますね。もちろん代理人の弁護士の方が余り態度がよろしくない、というものもありますけどね。

【草野委員】 苦情を受け付ける窓口をつくられたということは大変敬意を表したいと思います。先ほど会長のお話等にもございましたように、これからもっともっと法曹関係が市民と身近になってくると、恐らく苦情件数は相当増えていくことになるだろうと思うんです。そういう意味では、1つはPRをどうしていくかということと、2つ目は先ほど会長

もおっしゃいましたけれども受ける方の態勢をどうしていくかというのは、かなり大変なことになるとは思いますけれども是非頑張っていたきたいと思います。PR については、私はまだ拝見していませんが、うちの担当が東弁のホームページを拝見したところ、市民窓口苦情処理がすぐにわかるようにはなっていない、ということなので、そこもひとつ工夫する必要があるのかなと。それからこれも余計なことかもしれませんが、例えば弁護士が依頼を受け付けて処理をするとき、例えば「もし何かあればこういうのがありますよ」と必ず紹介するようにするのはどうでしょうか。苦情処理なら市民窓口があると紹介することによって余計信頼関係も出てくるのかなという感じを持ちました。

【桑原副会長】 今の点でちょっとよろしいでしょうか。一応、東弁のホームページにはそれがございまして、ちょっとわかりにくいかもしれませんが「弁護士会へのご質問」というページの「東弁に所属している弁護士に対する苦情があるのですか」というところには載せてはいます。わかりにくいという面もあるかもしれませんが、それはそれでまた改善を心がけたいとは思っております。

【伊藤副会長】 ホームページは使い易くできるように、今年度、相当改善する予定でありますので、またよろしくをお願いします。

【紙谷議長】 何か他にございますか。

【濱野副議長】 最近は大学でも授業を学生に評価されたりする時代になっていまして、恐らく弁護士への苦情の中にも、本当の意味でのクレームだけではなく、「もう少しこういうふうにしてくれたらよかったのになあ」という程度の不満みたいなものはあると思うんです。そういう声は余りこの窓口には届いてこないと思いますが、そういう、ここまでは来ないけれども不満を持っているような場合、しかし直接自分の弁護士には言いにくいということは多いと思うんですけれども、そういうものに対する対応のようなことは弁護士会としては何かお考えになっているのでしょうか。

【柳瀬会長】 問題は苦情を受けたときにどういう対応をするかというのがあって、我々が一番気にしているのは、リピーターで真っ当な件数を受けている弁護士、これは何らかの改善をしていかなければならないんじゃないか。そうでないと、後々、その弁護士が不祥事を起こしたとき等について、やはり市民に対する責任はどうなんだろうかという点が今一番悩みでございます。ただ、弁護士の職務は独立性があるものですから、余り個別の事件に「ああやれ、こうやれ」と言うのはできないけれども、系統的に同じような苦情を受けている弁護士については要注意ということ。例えば、何回連絡をしても連絡がとれない、というような何人かの苦情があったら、担当の副会長がその事務所へ行って事務所の形態等を調べるとか、少なくとも弁護士は強制加入団体で、事務所を届け出なければ弁護士ができないというシステムになっています。架空の弁護士事務所だったりするといけないという問題もあるものですからそういう体制をとっていくことになっているわけですが、そういう、どこに注意を持っていくのかということが一番重要でして、1つの事件ですぐ出勤するというのがなかなかできづらい。要するに弁護士一人一人が自分の責任において

仕事をしていて、人から干渉されないことが弁護士業務の本質的な特質の部分があるものですから、会としても自律性は尊重しなければいけない。しかし弁護士全体の信用に係わるような問題については注意をしていかなければならない。この2つをどうやって両立させていくか、というのが今後の課題なのかなと思います。特に今後弁護士が年間3,000人増えるということになると、あっという間に今の倍以上の弁護士時代が出現するわけですから、それに対してこういう苦情処理制度がいつまでもつのかと。要するにボランティアで人の面倒まで見る弁護士は何人確保できるのかという問題にも直面していくという問題なものですから、ここのところが、最初に申しあげましたように非常に悩みなので、むしろどういうふうにすればいいか、皆さんの市民の側からのご意見も聞きながら、我々はその制度的な模索をしていかなければならないというのが現状で、まだまた入ったばかりという感じで、なかなか濱野さんのおっしゃるように前向きに対応というのができていないのかもしれないですね。

【伊藤副会長】 濱野さんの先ほどのご意見の中に、弁護士の業務の病理的な現象の他に、「もう少しこういうふうに説明したらよかったんじゃないの」とか「報酬の決め方を最初にもう少しきちっとしていたらよかったんじゃないか」とか、そういった最近の消費者と業務を提供する側、サービス業を提供する側の質の問題、医者でも説明義務であるとか、建築でも、少しぐらいずれていても昔は大工さんは文句を言わなかったのが、やはりより精度を求めている。そういう意味では、弁護士の側の業務の水準をやはりもっと上げていく。病理的な現象の他に一般的な水準を上げていく。例えば報酬規定がなくなったことに対して、最初に報酬は説明しなさい、報酬の約定をきちんと書面にして決めておきなさい、というようなことを業務改革委員会の方でいろいろ対策は立てているんですね。苦情の中での病理的なものと、あと弁護士の側でこういうふうに注意すればできるんだということでの、苦情窓口と業務の改革の連動というところまではまだ行っていなくて、業務改革の方は業務改革で弁護士業務一般を考えてやっているということでは関係ある事項というのはかなりあるかと思いますが、まだそこまで連動させて対策を立てるといような、苦情の方は個別の弁護士の問題で弁護士会としてはそれをどうすることもできないところがありますし、一方では、弁護士全体の問題としてそういう対策は少しずつ立てているという別のセクションがまたあるということで、将来はそういう、個別の対策と別のところでの全体のレベルアップというのは、少しは苦情を減らすことに働いていけばいいかなと思います。全般的には増えていくんだろうと思います。

【紙谷議長】 何か他にございますか。

【岡田委員】 結局はコミュニケーションが足りないということに全部係わってくると思うんです。弁護士の依頼も消費者契約に該当しますが、説明義務を自覚なさっていないのかなというのが1つと、やはり自分たちはプロなんだから自分たちに任せておけばいいんだ、私たちはちゃんと仕事をしているんだという気持ちがすごく強いから、わからない依頼人にわざわざ説明をしても時間のロスだ、という感覚があるんじゃないかと思うんです。

が、是非ともそれを改めていただきたいというのが1つです。あと、サラ金関係で去年東弁の先生が問題を起こした件がありまして、センターに問い合わせ入ってきて弁護士会に聞くと、「そういう事実はある。こういうところで受けています」という話があったんですけども、ただやはりそこは電話がかからない、という苦情だったんです。当然そのときは専門の窓口をつくってらっしゃったんだろうと思いますが、依頼人にしてみれば、何しろ不安でしょうがないから電話をしてくるわけです。前もってある程度特定の弁護士事務所に関して同じような苦情が入ってきたときに、都の消費者センターに「こういう窓口を設けています」ぐらいの情報が前もって入っていれば、私どももわざわざ弁護士会に聞いたりしないで交通整理ができるので、その辺が難しい部分はあるかもしれませんが、ある程度わかってきた段階で前もってセンターに情報提供していただければということはどうなんでしょうか。

【柳瀬会長】 今の問題はいろいろと難しい問題があります。非弁提携には1つは、要するに悪質な処理専門の業者を事務員として雇ってやらせる、あるいは逆に、年配の弁護士に働きかけて名前だけ借りて全部自分たちがやってしまうという悪質なグループもいるわけです。弁護士にあらざる人間と提携して事件を処理しているということで、「非弁提携」という区分けで呼んでいます。例えば悪質な人間から雇われて名前だけ貸している人たちというのは、年配の弁護士が多い。収入が減ってきたので「月50万払うから名前、事務所を貸してくれないか」ということで貸してしまう、というような典型的な非弁なんですけれども、そういうところのものは無責任ですから最後は逃げればいいわけですから、そういうところで破綻した弁護士というのは何人かいる。破綻してくると全然連絡もとれなくなるわけです。和解をして金を払うというのが全部ポケットに金を入れてしまうわけですから、払えなくなる。そういうので破綻した弁護士についてはもう公にして、懲戒に片方で回すと同時に、苦情処理窓口には「こういう弁護士が破綻している」という情報で絶えず連絡をとる。それが他の窓口、例えば消費者センターに伝えられるか、それは今後検討しなければならぬ。

それからもう1つは、今悩みになっている、日弁連、弁護士会全体でも問題となったしょっちゅう悪いことをする弁護士がいます。人の金を横領するとか。そういうことに対して、弁護士を懲戒して例えば業務停止6ヵ月になったけれども、6ヵ月経てばまた弁護士に戻って仕事をするわけです。そうすると、自分が頼んだこの先生はどうも怪しいからこの先生が過去に懲戒を受けているかどうか教えてくれないか、ということを書いてくる依頼者もいるわけです。ところがこれが非常に難しい。どうして難しいかというと、懲戒というのは懲罰ですから、懲罰を受けたのに教えるとまた懲罰をするのと同じことになる部分というのはかなりある。要するに本当は済んでいるわけですから。前科というのがあって刑事犯罪を犯すと前科が付きますね、前科をずっと引きずるとかわいそうだという制度がありますよね、当然ながら。前科を公表するというのは本来は二重の懲罰を科するような面があるわけです。しかし被害者が出るという一方の問題もある。今、性犯罪の前科が

ある者に対してどういう対応をしようかということで、懲役が終わっても一定の監視下に置こうというような流れがありますけれども、そういう問題と同じような問題が弁護士会全体が抱えております。懲戒履歴の公表問題ということで、公表すべきかどうかということで弁護士会内で大荒れしていて決めかねている、と。そういういろいろな問題があるものですから、問題を起こした弁護士について情報をどこまで流せるかというのは本当に難しい。非弁提携だ、もう懲罰までかけようとしている、ということまではっきりわかっしまえばいいんだけど、どうも怪しいなという弁護士が幾つかいろいろな苦情からわかっている、しかしそれが本当かどうかまでわからない弁護士に対してそういう情報を流すことはできないだろう、と。この2つの問題があつてどこまで市民に伝えるべきかというのが本当に難しい問題だと認識して、その辺もご意見を伺えればと思っています。

【伊藤副会長】 消費者センターの方に弁護士の苦情というのはかなり多いですか。

【岡田委員】 かなりということはないですけれども、やはり最近は増えました。先ほどの件なんかは、消費者の方が連絡先もわかっていて弁護士会の方に連絡するが「朝から電話するけどつながらない」という苦情だったので。ところが私どもとしては、そういう特定の事務所に関してそういうトラブルが入っていることもわかりませんから、弁護士会の事務局の方へ聞いたら「確かに窓口を設けていますから、まあかかりにくいでしょうけれども根気よくかけてください」ということだったのでそれを消費者に伝えたいんです。やはりそういうときというのは時間を争う部分もあるし、消費者の精神的な動揺を収めるためにも、電話がかかりにくいというのは、ちょっと程度問題ですけれども考えなければいけないのかなと。それから、前もって聞いていれば、私どもも「え？ そんなことあるの」と思ってわざわざ弁護士会事務局に電話をかけなくても、「それは窓口が別にあつてそこにかけるしかありませんよ、ついてはちょっとかかりにくいかもしれないけれどもちょっとやってみてください」と、そこまで言えるわけです。ですからかなりこちらの作業も少なくなるし、弁護士会の方の作業も少なくなる。

【柳瀬会長】 窓口の人間には守秘義務を課していますから、言い方をいろいろ工夫をすれば何となく伝わるような伝え方もできるので、ある程度「こういう弁護士についてはリピートが多いですよ」とか「こういう弁護士については非弁提携の可能性が多いですよ」という情報を流しているという実態がある。それを対外的にまで流せるかというのはまた別問題、もう1つ次元が違う問題なのかなというふうに思っています。

【岡田委員】 そういう相談があつてから新聞に報道されるまでには、またすごい時間がありますからね。

【伊藤副会長】 そうですね。特定でかなり窓口から上がってきているのがありますよね。非弁対策本部というのをつくってしまして、過去、何人が懲戒処分を受けたと同じようなことをやっているんじゃないかというのがいろいろな情報から上がっている。しかし証拠もありません。調査権限も弁護士会は強制権があるわけではないですし、できるだけそういう被害が発生しないように委員会の中では現地調査に行つて、でもなかなかわからない

というようなものでも、できるだけ迷惑をかけないような証拠がきちっとあれば、弁護士会から懲戒を本人の申立てをして早めに被害を食い止める努力はしていますが、なかなか努力している段階では外に対しては公表できませんし、中でも固有名詞は伏せた形でやっているような状況ですので、なかなか申し上げられない段階というのは結構ありまして、被害の拡大を防ぐのはなかなか悩ましいところかなと。

【岡田委員】 難しいと思いますけれども、ただ、全国の弁護士会に市民窓口があるというお話でしたが、多分全国の消費生活センターで、そういう窓口があるということを知っている相談員は本当に少ないと思います。ですからそれはまずPRしていただきたいと思います。東京都内でも、現実に私が勤めているときでも、私がいればという感じで、それ以外のセンターでは多分情報は少ないと思います。

【紙谷議長】 だんだん深刻な話も出てまいりました。はたから見ていると、例えば個人的な名前は別として、「こういうパターンの問題が発生していますので」という形で、思い当たる現象がありましたらご連絡ください、というようなことはできるという気はいたします。それとの関係で幾つかの処分がございますね。一番重いのが除名となっておりますが、これは未来永劫除名なんですか、それとも…。

【川合副会長】 そういう除名処分を受けると弁護士資格を失うんですが、たしか3年経つと戻れます。

【紙谷議長】 かつて除名処分を受けたということは、その後、通常はわからないですか。

【川合副会長】 通常はわからないですね。

【伊藤副会長】 ただ、大体記録は残っていますからわかります。

【柳瀬会長】 公表制度がありまして、重い処分を受けた者につきましては公表することになっているんです。ただ問題は、先ほど言った懲戒歴の公表、公表制度というのは何年か前の話なので、「自分で調べなさい」「『官報』でも何でも見て自分で調べろ」と言うのはいかにも不親切なので、弁護士会に聞いたら教えてくださいよ、というのが市民の側の要請としてあります。しかし先ほど言ったような事由で、除名なり業務停止を受けて本当に反省した人、今真面目にやっている人について教えるのがいい制度なのかどうなのかというのが非常に悩ましい問題で、弁護士会で一人一人意見をとっても真っ二つに分かれるぐらいの大問題でして、その辺のところ非常に難しい状況です。日弁連が発行している雑誌の何年か分を調べると必ず公表していて、それから新聞にも公表しているんですね。新聞発表をしていますから。しかし「いつの新聞を調べなさい」と言うのも、それだったら名前を教えてしまった方が早いじゃないかということがあつたりして、なかなかそこは難しいと思っています。

【紙谷議長】 他の方はよろしいでしょうか。私も2つ質問があるんです。1つは、通常、依頼者の方というのは弁護士の所属している弁護士会を、これは県単位の場合には余り問題はないと思いますが、東京のように複数の弁護士会があるときに、ちゃんと知っているものなんでしょうか。通常は何となく知らないような気がするのですが。

【岡田委員】 名刺に入っていないですからね。

【柳瀬会長】 ただ、苦情処理の中で、実際間違っ一弁の弁護士に対する苦情を東弁に言うてくる件数というのは非常に低いです。他から「東弁の弁護士ですよ」と言うて、来たケースというのほとんどない。だから弁護士は無意識か意識か知らないけれども、自分の弁護士会を言うているのか、あるいは窓口で職員が受け付けた段階でもう「それはうちの弁護士じゃないですよ」と言うて、窓口に来ないのかな。

【小林事務局長】 そういうのもあります。

【紙谷議長】 それで、「では、あちらに行ってください」という形をしているので数字の上では出てこないと。

【安井副会長】 電話がかかってきて、「この人は一弁・二弁の先生ですよ」と、窓口で対応しているようですよ。

【岡田委員】 消費者センターでは日弁連に照会させたんです。あれは不便ですね。

【紙谷議長】 もう1つは、これは弁護士会が設けている市民窓口ですから、外から見ると仲間内でやっている仕組みです。どのぐらい独立性があって信用できるのかということについて、外の人が信用するような方策みたいなものはどういうふうに設けてらっしゃるんでしょうか。

【柳瀬会長】 これは仲間内での自浄作用として設けている制度ですので、外部の関与は一切ないんですね。問題は、では本当に悪いことをしている弁護士をどうするかというのは、むろん外の意見を容れないといけないということで懲戒委員会等には外部委員を入れて処理をするという形の制度はとっております。少なくとも苦情窓口については外の意見は聞いていません。1996年まで窓口はなくて、では誰がやっていたかという、まず、弁護士会の役員が対応していたんですね。役員が指揮監督権に基づいてある程度のことをしてきたけれども、それではだんだん手に負えなくなってきて、役員を補佐する者として苦情相談員を設けたというのが実態です。本来、自浄的な作用としてやろうというところでございまして、弁護士に対する苦情というのは、ある種の法律相談的なものも含んでいるものですから、例えば「この先生はこういう処理をしているけれども自分は納得できない」、こういうところから苦情が発生する。それに付随して処理の仕方、あるいは報告が遅いということがあつるものですから、なかなか外部の人を呼んで窓口にあたらせるというのは困難だろうというふうに我々は認識している、ではそこから先はどうするのかと言うと我々もその先生は悪いと思ったら、少なくとも綱紀委員会なり紛議委員会にかけるとは教えることにしている。そうすると客観的な部分が出てきますから、その件数は結構多いですね。弁護士会で綱紀・懲戒制度を説明して「この制度を利用してください」ということで客観的にした方がいいときはできるだけそちらへ判断を委ねてしまう、ということをやっています。

【紙谷議長】 私の質問は、実は大学の中で特に学生から先生に関していろいろなクレームが来たときに、担当する人が基本的には先生になるわけですから、学生が途中でクレーム

ムを握り潰されてしまうんじゃないか、先生同士味方になっちゃうんじゃないか、こちらの立場に立ってくれないんじゃないか、という猜疑心をどうやったら解消させることができるのか、というのが窓口をつくるときの最大の関心事だったんです。こちらは外から見ればやはり同じような疑問を持たれると思ったのでちょっと伺ったわけです。

【安井副会長】 私が担当した例では、弁護士に伝えた後、電話をくれというのがありました。そういう時は、弁護士に伝えた後、伝えましたよと連絡してあげるんですが、感謝されたということが多々あります。

先ほど岡田さんが言われたようにコミュニケーション不足というのがあるんじゃないでしょうか。依頼者はこう思っているという相談が苦情窓口にあったので、事務所に連絡し、弁護士に「それはちょっと注意されたいかがですか」と言ったら「ありがとうございます」と、すぐ電話して何か裁判になって和解したとかいうこともある。それから先ほどの紛議調停とか綱紀とかというときには、「申立書を送ってくれ」と言うときは、職員の人をお願いして送ってあげています。送ってあげたりなんかしています。ですから握り潰すとか、なあなあでやっているとか、馴れ合いでやっているとかいうことは、少なくとも東京弁護士会ではありません。東弁の会員は4,700人もいますから。ただ、紙谷さんの疑問はわかりますけれども、それは天に唾するようなもので、結局は自分たちに跳ね返ってしまうので、それはデュープロセスに従ってやっています。

【紙谷議長】 イギリスのことわざで、「正義を実現することと、正義を実現しているように見えるということの両方が重要だ」というのがありますが、やはりちゃんとやっていると同時に、それが外にわかるようになっていくこともやはりとても重要ではないか。苦情処理に対する満足の程度を高めることになるのかなと思います。

【柳瀬会長】 では具体的にどういう制度をつくれればいいのか、というのが次の課題だと思うんですね。例えば、結果報告だけではいけないという面があるんだろうと思うんです。結果がこうなりました、という報告だけで制度というのは成り立たないだろうと。そうすると、受けたところをどこか客観的な人を入れた委員会等を構成することも1つの考え方としてあるんですけれども、現実の問題としては先ほど言いましたように千何百件ということは1日に30件ぐらい来るわけですから、市民の方に入っていただいて検討してというのではなかなか満足しないんです。電話で「すぐ答えくれ」というのがほとんどでございまして、なかなか会館にも来ることができない方も多い。ほとんど電話で「すぐに答えてくれ。その問題をどう思う？」という感じで来るものですから、客観性を担保するというか公正らしさを見せるというのはなかなかできない。やはり事後的にやらざるを得ないのかなと思っていますが。弁護士会も、例えば今度のJR西日本の脱線事故でも調査委員会をつくりなさい、その場合には客観的な第三者を入れて調査しなさい、などという意見をいろいろ出しているからよくわかっているんですけれども、この問題に関してはなかなか難しいなあというふうに思っているんです。

【紙谷議長】 できれば、例えば苦情を申し立てた人に「こういう結果になりました」と

いう連絡、つまりアフターケアをする。しばらく経ってから、全員に対して必ずということではないんですけども、「その後どうなりましたか」とさらに連絡、問い合わせをする。これはある程度継続的な関係を持つものですから、その後、例えば「対応が変わりましたか。効果がありましたか」というようなことをある程度フォローしていくのも可能なのかなという気はいたします。大学では、という話が出ましたので、皆さんの組織で、自分のところの仕事に関して苦情を受け付けるような仕組みというのはどうなってるのか、というあたりを伺いたいと思います。いかがでしょうか。

【岡田委員】 うち苦情がダイレクトに区長の方へ行っちゃいますから。そこから下りてきて……。

【紙谷議長】 こんな苦情が来ています、というのが区の苦情という形で入ってくるわけですか。

【岡田委員】 そうです。どこの自治体も大体そうだろうと思うんですけども、区長とか市長とかそういう室に広聴みたいな、公の声を聴くというような担当がありまして、相談員に対しては区長室へ行ってしまう。そうするとそちらから下りてきますが、ただ消費生活センターのことを知らない職員の方が結構そういうところへいらっしゃるんで、もう区民の言うことが絶対みたいな傾向もなきにしもあらずなんです。幸いセンターの職員は事情をわかっていますからいろいろカバーしてくれるんですけども、以前ですと、謝ればいいのかというので上が謝るというのもありました。

【紙谷議長】 そうすると何か目安箱みたいなものがあって、それがトップに行くというイメージですか。

【岡田委員】 そうですね。理不尽な苦情も多いんですけども。

【紙谷議長】 では阿部さん。

【阿部委員】 最近というかここ何年かの中に、どこの会社もそうかもしれませんが、苦情相談窓口というのをつくっているんですね。そのきっかけは何か内部告発みたいな話で……。

【紙谷議長】 でも阿部さんの会社は、直接消費者とかに接触することは少ないわけですよ。それでもそういう形になるわけですか。

【阿部委員】 要するにユーザーからのいろいろなクレームは、販売の方、営業の方に窓口があって、これはもうしょっちゅう来ています。そのための技術サービスセンターというのがあって、すぐお客様のところへ行って「どういうクレームでしょうか」と。そして何か不都合があったら例えば研究所の方に問い合わせるとかというのは、結構システムティックに全部でき上がっています。消費者との関係の苦情というのはそういうところがあります。それからちょっと違うんですけども、社員が業務執行についていろいろ苦情があるとかが問題があるとかという窓口を最近つくっていて、これが内部告発をさせるということの1つの担保としてそういうことをしているというのがあります。

【紙谷議長】 これの管轄はどこでしょうか。

【阿部委員】 これは総務がやっています。

【紙谷議長】 専ら総務に属すると。でも総務ですと、何かクレームを持ってくる社員がそれが後の自分の評価に悪い影響が、というような心配を払拭するような手立てというのはあるんですか。

【阿部委員】 決定的なものはありません。「そういうことを言っても、それはあなたの地位には全く関係ありませんよ」という説明はしていますけれども、それを担保する仕組みというのはなかなか難しいと思います。もう1つは、全然関係ないんですけども、評価をしてその評価を本人に伝えるという仕組みの中でインセンティブを付与する、ということがあります。私は今、知的財産部で弁理士を沢山使っていますが、この弁理士が非常にちゃんとやっている人と、手数料だけ沢山取るために点数だけ稼いでやる人と、いるんです。やはりきちっとやってもらいたいものですから、研究者あるいはスタッフを合わせて何百人から、使っている弁理士の評価を聞いて、毎年「あなたの評価はこうですよ」というのを紙に書いて1人ずつ手渡しています。まあ、それが励みになっているのかどうかはよくわかりませんが、彼らはかなり緊張して受け取っております。

【紙谷議長】 岡田さんは先ほど伺ったので、草野さんのところではいかがですか。

【草野委員】 先ほど議長が言われたところで、私がもう1つ質問しようと思ったのは、要するに苦情を申し出た人たちの満足度がどうなのかということをやっと聞きたかったんです。弁理士に伝えますよということで大体終わりになっているのかなという感じですが、先ほど安井副会長が言われたように、個別にまた電話をしてフィードバックされるようなケースも多分あるんでしょうけれども、こういうことだとなかなか苦情処理を申し出た人の満足度というのは、先ほど議長がおっしゃったように何かフォローアップしてアンケートでもとらないとそこは出てこないのかなと。そういう工夫も1つ必要かなという感じもします。

それから私は、冒頭の自己紹介で申し上げましたように会社の仕事はほとんどやっていませんのでよくわからないんですが、今、阿部さんが言われたのと違って、自動車の場合、直接ユーザーからのクレームというのはものすごい数になるようでありまして、昔は一担当部署でやっていたんですが、今は完全にお客様相談室というところで大量の電話を抱え込んで担当者を付けて、自動車の場合はほとんど全部フィードバックしなければいけない。まあ、「販売会社に言っておいて」とか「次にお前のところは、もうちょっとこの点でいい車をつくれよ」とかいうので終わりになるケースもあるようですが、基本的には全部フィードバックしなければいけないので大変膨大な作業になっているというふうに聞いています。

組合の関係で言いますと大きくは2つです。1つは、いわゆる単位組合の中での苦情処理というのは、組合員から、先ほどちょっと出ました評価の問題、賃金の問題、個別の問題が出されると、苦情処理委員会というのは労使で協定していますから、大体労使同数で委員を出してそこで解決をしてフィードバックしています。しかし現実的には余り機能は

していません。ほとんどやられていないと思います。制度そのものはあるんですが。理由はいろいろあるんでしょうけれども、組合執行部に対する不信感みたいなものが少し積み重なってきているのかなと、正直言ってそんな感じもいたします。

もう1つ、私どものような直接職場と接していないところは完全にクレームが来るわけですけれども、うちの場合は匿名が多いんです。例えばクビを切られたと。本当は解雇なんだけれども、退職願に「自己都合」と書けと強要されたと。それはもう完全に違反ですから、「連合があなたの会社に対して問題を解決するように言いますよ。」と言っても「いや、名前は言えない、会社名は言えない。」というケースが結構多いんです。ですからもう会社の固有名詞を全部いただいたところは完全にフィードバックします。例えば私は自動車ですけれども、連合に対して自動車のどこかの部品なり販売なりメーカーの人が言ってきて「こういう問題がある。あなたの組合に言ってもいいですね」と言って「結構です」と言ったときは、自動車総連という産業別組織に言って、そこから自動車会社の単位組合に下りて行って、そこで処理をしてもらう。全く組合のないところは逆に今度はこちら側が「いいですね」ということで会社に直接掛け合う。つい最近2つの事例がありました。東京の事例は我々の出先が行って話をして非常にうまく解決をして、苦情を申し入れた方も大変喜んでいただいた。もう1件は広島ですが、行った途端に懲戒解雇になったんです。会社側が懲戒解雇にした。「余計なことを言った」というので。それで今これは裁判闘争まで持ち込もうということで、こっちで全部援助してやっています。だからいずれにしろ企業名を言わないというのが非常に多いものですから、正直言って対応には苦労しているということがあります。実際に来れば今のような形で処理はしているつもりではありますけれども、職場の不満の何%ぐらいが連合に来ているかというのは全くわかりませんので、地道に続けるしかないかなというふうに思っています。

【紙谷議長】 何か特別の窓口とか時間帯とかを設けているわけではないんですか。

【草野委員】 47の地方連合会のところではほぼ常時受け付ける態勢をとっています。連合本部の場合は、来れば受け付けますけれども、大体年に2~3回、ある一定期間を区切ってキャンペーンを行います。特設電話を引いて、担当者は全部そこへ張り付いて対応しています。だから連合本部では常時開いているということはまだやっておりません。

【紙谷議長】 ある意味で、47都道府県で決着がつくから本部はそういう形で対応できるということなんでしょうか。

【草野委員】 まあ、どこまで解決できているかというのはなかなか難しい面はありますけれども、基本的にはやるときは全国一斉に無料電話の「0120」でやります。その県からかかってきたものは自動的にその県に戻るようにしています。ですから地方連合会から、例えば大分で新聞あるいはNHKが時々流してくれますので、「テレビで見た、こういう問題がある」ということで電話をしてくると、そこから自動的に連合大分に回るような仕組みにしている部分もあります。ところが、例えば大分の工場で起きたが実際の本社は東京にある、本社でやらなければいけないとなると今度は連合大分から連合本部の方に「本

社で対応してくれ」というのが来るような、そういうルールになっています。

【紙谷議長】 新聞に対するクレームはどのような形になっているのでしょうか。

【藤森委員】 先ほどの自立も保障しながら、しかし自浄ですかね、自立を保障しながら自分を律するという難しさ、本当にそうだなと思って共通するところがあります。新聞に対しての苦情は、第一義的には広報センターというところが全部受け付けることになっています。朝日新聞で言いますと4本社ありまして、それぞれにそういうセクションがあってかなりの人数を張り付けています。東京の事例で申しますと、そこにはいろいろな問い合わせも含めて様々あります。多いのはやはり問い合わせ関係ですが、たまに紙面・記事に対して「あれ、おかしいじゃないか」とか「もっとこういうのを書いてよ」とか、そういうふうなご意見・要望・苦情があります。その他に、ごく稀ですけれども、自分は取材された、あるいは書かれたんだけど人権を侵害された、ということがあります。ですからその2つについて言いますと、まず相対的には多い紙面自体に対しての意見・苦情については、お聞きして、それぞれの担当セクションにそこから配ってそれでご返事をする必要があるのは担当セクションからご本人に連絡をして説明をしたりしています。

それからもう1つ、書かれたことによって、あるいは取材されたことによって自己的人権が侵害されたというふうな、これは少ないですけれどもあります。これについては、まず広報センターが会社として相手と話し合いをして、そこで例えば訂正を出すとかお詫びを出すとかいうふうな対応をする場合もありますし、様々です。しかしその話が不調に終わった場合には、報道と人権委員会という委員会が4年前からできておりまして、これは第三者機関です。現在ですと、日弁連の前会長の本林さん、ジャーナリストの原さん、東大の長谷部さんが委員です。つまり、いわゆる第三者機関で、朝日新聞社が場を設定し事務局はやりますが、できるだけ相対的に内部で独立をさせようということで、その事務局セクションも1つの部屋をつくっています。私も実はそれに関与しています。そこに対し、自分はこういう記事によってこういうふうに名誉を侵害された、というふうに言うと、それについて、第三者機関たる報道と人権委員、3人の委員が、それを書いた、例えば政治部、社会部の部長なんかを呼んで説明を求めます。それから場合によっては、苦情申立人の方からも更に追加的な資料をいただきます。場合によっては、去年の暮れに私がやりましたが、実際に事務局の者が出かけて行ってお聞きしたりもします。両方から事情聴取をします。その上で、合議の上、見解を出したり、勧告をする場合もあるし、斡旋案を出す場合もあります。これは今までに、まだ数件です。例えば、滋賀県版で少し間違った記事によって学校の先生の名誉を少し傷つけたという事例では、滋賀県版できちんとした訂正を出しなさい、という見解が出て、その見解そのもの、何故そういう考えに至ったのか全国の紙面にまず載せます。同時にその場合は同時だったんですが、滋賀県版でそれに見合った訂正を出しました。例えばそういう解決の仕方です。

県公安委員の政治活動の自由ともからんで、政治献金をすることは適当なのか否かという問題で、それに疑義を呈した記事を出しました。事実関係には誤りのない調査報道です。

それに対して書かれた県公安委員の弁護士が「自分の名誉を侵害した」と申し立ててこられました。県公安委員会を定めた法律で禁じられる積極的な政治活動というのは、例えば政党の役員になったりということであり、現在の解釈によれば、政治献金（県内の代議士に対して）はあたらない、と主張をされました。で、なるほどなところもあるし、委員が議論をして、そのケースでは、明確に名誉を侵害したというふうには法的には言えないだろう。しかし記事自体が法的に問題があるとしているのか、それとも妥当性の問題として提起しているのか、というところがちょっと曖昧ですよということになった。独立行政委員会みたいなものの制度的意味は我々市民、読者にも十分にわかっていないし、委員の自由さと、それから委員会としての独立性保持というところの微妙なバランスですね。その問題というのを考える特集の記事を書いて出したらどうだろう、その中に、申し立てた人のご主張も4分の1ぐらいお書きになってもらったらどうだろう、という斡旋案が生まれて、それを両方が受諾してくれまして特集記事を出しました。それがまだ3～4ヵ月前の話です。それを両当事者は喜んでくれました。喜んでくれたと言うのは変ですけども、満足はしてくれました。そういうふうな形で、ある程度は機能しているかなと思います。

先ほどの話に戻して言いますと、つい僕らは制度信仰に傾きがちなだけけれども、ある面で言うと、特に弁護士は弁護士自治が命だと思しますので、その意味だと、余り外から運用に容喙して「こうすれば担保できるじゃないか」というような、きちきちにでき切らないところがありますね。それがむしろ知恵なんであって、できないけれども自律をするよ、というふうなものがあってもいい。それに制度だけではなくてやはり意識みたいなものも関係するんじゃないかと常に思うんです。精神論になっては絶対いけないと思うんですが。記者にもやはりそういうところがある。もちろんメディアスクラムなんかはある程度の制度もつくっています。つくっていますが、最終的にはやはり一人一人の意識の問題なんです。ではそれをどう涵養と言うと偉そうですが、お互いに鍛え合ったらいいかということ。1つはやはり例えば先ほど言った見解、非常にこれは難しい悩むところだけれども、やはりこう考えるべきじゃないかというふうな見解の全体を、それをとにかく載せることです。紙面にも載せています。それから社内報でかなりがっちり詳しいのを書いています、審議経過を。それを読むことによって、「ああ、そうだな」と。非常に迷うところだけれどもこれはこういう考え方があるな、というふうなことをやっていくしかないのかなと。それともう1つは、当たり前なことだけれども、申立者側でしょうか、こういうふうな組織だったら弁護士活動でいわば被害を受けた人たちの、被害を受けた体験をきちんとフィードバック、情報としてみんなで共有していくという制度ぐらいでしょうか。余り参考にならないかもしれませんが、メディアも自律をめぐって同じように悩んでいます。

【紙谷議長】 市はどうするんでしょうか。

【長友委員】 窓口はあるかというご質問ですけども、要望・苦情・相談・意見という

ことであれば、我々のやっていること総体が窓口であって、広い意味では市役所全体が窓口です、という言い方ができます。ただ、聞いてあげればそこで納得される。一種のガス抜き効果でいいのかということとか、それから誤解を解いてあげれば、という類の相談もあります。そういう単純なものから始まって、もう何回も意見のやりとりをしても納得されないようなもの、したがって、住民監査請求から訴訟へ発展するという緊張感は常に我々は持っているつもりだし、前にもどこかのセッションで申し上げたように、私は常に毎年何件かの被告になっていますからそういう緊張感を強いられるということはありません。それから狭義の意味では、それはやはり窓口を設けています。各事業の担当課にいろいろなクレーム・意見が寄せられて、そこで処理できるものはもちろんそれでいいわけですが、市民の方からすると担当部署がわからない。わかりにくいとか、それから複数の部署にまたがるような案件を捌くには、窓口が必ず必要になってくるわけです。大体管理部門に置きまして、恐らくどの地方自治体でも、市長直轄か、企画部門か、訴訟沙汰などは総務部が担当することが多いので総務部に置くかと。我が市では、企画を担当する政策室の中に「市民相談担当」という窓口を置いて、管理職1名を含めて4名体制で日常いろいろなお申し出にあたっています。やることは、大きく言えば3つで、もちろんそういうクレームを根源である担当課につないで処理をすること。それから、年間何回もやる特別な相談会みたいなものを何回か企画しますから、その企画・立案・運営。3つ目はオンブズマンです。オンブズマンに直結するのが市民相談担当ということになります。

今申し上げたように、市民相談担当の窓口は、そういう意味で非常に忙しくて、今はもちろんインターネットもありますし、その他、ファックス、手紙、電話、非常にひどい憤りの苦情も含めて大変厳しい部署として存在をしているということです。市民相談担当が窓口となって受け付けると、最初に申し上げたように担当課につなぐわけです。複数にまたがる時は市民相談担当がそれをコーディネートしますけれども、担当課が一応苦情の処理、質問への応答をもちろん考えるわけです。そして、市民相談担当にフィードバックをした上で答える、というのが一般的なケースです。直接というのもありますけれども。それで答えるときには、原則として市長決裁でやることになっていますから、事後的な決裁も含めて全部私のところに上がってくる。私が見ていてやはり腑に落ちないとか次の対応が気になるようなものは、それぞれ確認をするようにはしているつもりではあります。それで原則概ね2週間以内で回答を出すようにということを徹底している、というのが大体の現状です。16年度はいま取りまとめているんですが、15年度は、相談件数2,967件（要望318件、苦情576件、相談856件、意見1,261件）。まあ厳密には分けられないようなものもあるし、またがるものもあります。それから1人の人が複数のことを言うこともありますから、今のを足していただくと相談件数よりも多くなると思いますけれども、そんな感じになっています。

それからもう1つは、こういう市役所の中で専門的な部署を置いて受け付けるものとは別に、自ら足を運んでそれを受け付けるということをやっています。代表的なのは、私が

大体月1回のペースで、なかなか月1はできないので15年度、16年度は10回やりましたけれども、「市民の方とのふれあいトーク」の名付けて市内全域を巡回するように出ていきまして、テーマは特定せずに何でもおっしゃってください、ということで答えています。即答できないものについては追って迅速にお答えを返す。15年度は10回開催して、延べ412名出席、その中から112件の要望が上がってきました。これはテーマは特定しないんです。ただ、ごみ問題とか保育園の問題とか特定したのもやっていますから、この間数えてみたら、2年8ヵ月ぐらいで40回ぐらい。今言った「ふれあいトーク」も含めて40回ぐらいやっていますから、年に20回ぐらいは市民の方のところへ自ら出て行って、もちろん何ヵ月も前に周知した上でやっています。褒められることは実に少なく、苦情・批判が大部分です。

それから15年度から始めたんですが、もう少し身近に市長を感じてもらおうということで、「市長へのハガキ」というのを市内の公的施設全部に置いてあります。もちろん無料で、それを送りつけていただいて、先ほどの市民相談担当がやっているのと同じような処理で返答することも始めています。これが15年実績で861件のものが寄せられて、全部一応目は通すようにしています。事後になりますけれども。

それからあとはオンブズマンです。これは平成14年度4月1日から導入して、3人のオンブズマンに苦情相談の処理を公正中立な立場からお願いしているということです。15年度は31件（苦情4件、相談10件、問い合わせ17件）です。ただ、ここに来るものは、やはりかなり練られた見解・質問です。ご関心があるかどうか、例えばということで、件数はそんな多くないですが、家屋の住み替え、家賃補助打ち切りについて、健康手帳の検査標準値の変更の周知、生活保護廃止に係わる滞納家賃の支払問題等、非常に切実、かつ、かなり相談する側もいろいろ広範な知識を得て持ってこられることが多いというのが実情です。この31件という件数をどう捉えるかということをお我々も考えているんですけれども、いい意味ではやはり増えてもらっていいかなというふうに感じています。それぐらいなかなか案件一つ一つに深刻な悩みが込められているなあという感覚で受け止めています。また、毎日、私は、この相談窓口寄せられているメールは全部回してもらっているからかなりの件数になりますね。「お前、即刻辞めろ」とかいうのもあるから多分全部回ってきているんだろうと思います（笑）。

【紙谷議長】 濱野さん、いかがですか。

【濱野副議長】 苦情というのは、お伺いして病理現象を突き止めて対応するという局面と、先ほどお話に出ましたけれども、そのサービスを改善していくきっかけになるという両方の面があるわけですが、大学も最近是非常に厳しい状況・環境の下にありまして、先ほどお話ししましたように授業評価システムというものも全学で定期的に必ず、基本的に授業で学生にアンケートをとり、フォーマットがありまして、それに対して教員の側がコメントし、それを図書館で自由に閲覧できるような状況にしておくというような制度が導入されています。これは直接的な苦情処理窓口ではないけれども、そこで、板書が

読みにくいとかそういうことから始まりまして、授業の内容等に関する苦情・要望が寄せられて、我々はそれを参考にしながら改善するというきっかけになっています。

それから例えばルーチンでは、教務の窓口とか学部長のところに苦情が寄せられてきて、執行部で対応するというようなことはやっております。ただ、やはり学生ですからそういうことを申し立てにくいという状況がありますので、今、全学で検討しているのは、アカデミック・アドバイザーというものをちゃんと設けて、特に成績の不振な学生については、成績の悪い状況というのは教務の方には数字が出てきますから、それを上げてもらってピンポイントで話を聞いて、場合によっては授業のやり方に問題がある場合にはそちらの方を改善していくとか。あるいはカリキュラム自体にも問題がある場合があるわけなのでそういう方向にフィードバックしていくということをやろうとしております。大学というのは恐らく弁護士会と同じぐらいに、ある意味で自治とか専門性ということで守られてきたというか、あぐらをかいてきた面があることは間違いないと思います。なかなかそういう制度改革も全学で議論するといろいろ抵抗がありまして、なかなか動きが鈍いですが、消費者としての学生に対してどう応えていくかということを実際に考えないと生き残ってはいけないという認識は持っている、という状態です。

【紙谷議長】 私の大学では、多分皆さんにはリアリストで関心があるかもしれませんが、成績に対する苦情というものを設けております。これは一定期間、約1週間、成績が交付されて、その間に自分が疑問だと思う成績について問い合わせをする。窓口はその場合には教務です。で、先生のところに教務課から、この学生が「これはおかしいと思っている」というのが来ると、こちらは例えば採点をもう一度見直すなりして返答を出す。今のところそれで学生は納得をしているようですが、もしそれで納得しなかったらどうしようというのは、制度をスタートする前に大分議論いたしました。実際には、それまで個別にいろいろ解消、先生のところへ直接行って『『不可』とあるけれども自分は絶対『優』である』というふうに言いに来る学生は何人かいたようですので、そういうものもちょっとシステムティックということで出てまいりました。あと、それを統計的に見ていきますと、ある先生が一覧表で記入しているときにまとめて5人ぐらいずれて入れてしまった、1人がそういうのを言ってきたために5人分ぐらいのずれが発覚した。どうも他の人は「まあ、そんなものかなあ」と思っていたらしいというようなことはあったようですが、大体そこで満足をしている、というのが1つあります。

もう1つは、これは同じ大学の中で、いかにその中にある位置によって関心が違うかという話なのかもしれませんが、今、どこの大学でもセクシュアル・ハラスメントに対する窓口があります。1つは教職員が苦情を申し立てる場合で、もう1つは学生が申し立てる場合ということで別々にしております。どちらも「こういう人たちが窓口の担当になっていきます」という情報をあらかじめ出しておいて、その先生方には常時連絡をしていいことになっています。実際問題としてはそういうところに行かないで、載っていない先生に相談に行き、その相談された先生が委員会の方に連絡をしてくる、あるいは「ここに行きな

さい」と言うという状況の方がどうやら多いようですけれども、いつでも言えるというのと、「あなたの情報は直接、先生の方に言ったりしません」ということをかなりはっきりと明記をする。そうしないと先ほど言いましたように、先生同士だからすぐに言っちゃうんじゃないか、握り潰されてしまうのではないか、という心配を当初から言われていたものですから対応をきっちりするというふうを考えてつくりました。窓口の中には職員というのもありまして、これはいろいろな大学で委員会を設けておりますから、取扱件数は大体公表されております。そうすると件数が多いとみっともないと言って、相談に来たけれども聞いていたら余り大したことがないから1件として扱わないでレポートを書かない、というような事態が出てきたということが発覚して、相談に来たのが大した問題ではなくても全部レポートにして残さない、という一文を後で入れたりという運営実施上、後でいろいろ考えなければいけないことは発生しましたけれどもそういうのを作りました。これはどちらも人権に関する委員会というのを大学は学長のすぐ下に、それから教職員に関しては直に法人の総務の方につけて、その下に相談員がいるという仕組みになってはおります。きっちりうまく作用しているのかということなかなか難しいです。それから問題が発生した場合には、外から第三者をお願いして事情聴取などにも関与していただいて、なるべく客観性のあるような処理ができるようにという工夫はしているのですが、それでも結果に満足をしていない、どちらかというのはなかなか難しいんですが多分新聞を調べていただくとわかると思いますが、2年ほど前にうちの教員1人が処分されて訴訟になっておりますので必ずしもみんなが満足するような答えというのはなかなか出てこないと思っております。窓口をつくってスムーズに機能するというのは大変難しいと。それから窓口には、先ほど出てまいりましたけれども趣味として苦情を申し立てているといいますが、日本の社会の中で法律や法律家をうさん臭く思わせているような1つの原因でしょうか、こんな人がいるから社会がうまくいかないというものの象徴みたいなのが苦情になってくるという面もあるので、その辺が大変難しい。苦情が出てくれば出てくるほど人間の嫌な面も出てくるわけですし難しいところかなという気がいたします。

それぞれの仕組み、組織の中での苦情を伺ったわけですが、弁護士会の方から何か今までの話の中で質問等がもしあれば……。

【阿部委員】 ちょっといいですか、会社として、ユーザーとか従業員からの苦情という面から見た話を先ほど申し上げたんですけれども、やはり経営そのものに対する不満・苦情というレベルで考えると、会社では、今はやりのコーポレート・ガバナンスとかそういう発想なのかなという気がします。

【紙谷議長】 そうですね、利害関係のある人々が見てどう見えるかと。

【阿部委員】 ええ。だから、ステークホルダーが言うてる、ではそれをどう会社として受け止めるのかということとところで監査役とか取締役会ではまだ不十分で、委員会等設置会社の何とかかんとかとかいろいろ、そういうところで揉めておる、という状況です。

【安井副会長】 大学は大学の自治があって、また報道の方は報道の自由という大切なも

のがあってやはりイージーに開放するわけにいかないだろうし、しかしやはり顧客満足度、学生満足度、読み手の満足度、知る権利、そういうものとの葛藤といいますか、弁護士会も同じようなところがあるのかもわかりませんね。お聞きして非常に勉強になりました。

【伊藤副会長】 先ほど連合さんのお話は、組合員の会社に対する不満の処理がかなり中心でしたが、組合員が組合の執行部等に対しての不満というか、組合員がどうなっているのか、その辺はどんな形になっているのでしょうか。

【草野委員】 先ほど長友市長が、ほとんど褒められることはないとおっしゃいましたが、私なんかは行きますと褒められることは皆無ですね。文句しか言われません、抗議ばかりです（笑）。いろいろな段階がありますが、基本的には職場段階で言いますと、やはり職場の組合役員というのはほとんど非専従ですから、そこで組合員との対話活動がどこまでできているか、ここで相当の不満が解消できるかなと思います。それから先ほど阿部さんがおっしゃったところと関係しますが、組合がそこでしっかり職場と対話をしていけば、いろいろな不祥事、いわゆるCSRに関する問題も相当数組合に来る。昔はかなりそういう問題を組合レベルで解決していたのがあると思います。最近是对話活動が少し……。というのは、自動車の例でしか私は知りませんが、職場の忙しさがまるで違うんです。20年以上前と今とではまるで違うものですから、非専従の職場の役員が対話活動をする時間がなかなかないというのが正直言って実態なんですね。その辺が少し難しくなってきたことと、やはり組合に行っても、先ほどの議長の話ではないですけども、執行部に言ってもどうせそこで握り潰すんじゃないか、経営側に言わないんじゃないかという不信感は、残念ながらあると認めざるを得ないですね。今回の幾つかの問題が出ましたように、ほとんどがマスコミとか、あるいは取締役当局への内部告発で言えばほとんどが問題が発生をしているわけですから。そういう意味では、そういう職場の対話活動あるいは各レベルにおいての委員会とか大会、中央委員会というのがありますから、そこでやはり相当数の苦情が出てはきますが、99%、100%と言ってもいいぐらいはほとんど執行部に対するクレームの話です。しかしそういうところでディベートをしながら解消していくということですね、今のやり方としては。

【紙谷議長】 恐らく今の苦情で、その後どうやって当事者の納得と同時にそれを共有するような知恵としてメンバーに伝えていくかというところで、新聞社の取り組みというのは大変参考になるのではないかと感じました。個別の処理はうまくいっても、同じものが何回も何回も出てくるようでしたらむしろ規範が共有されていないということになりますから、その辺を上手にしていくというのが苦情処理の窓口においてはやはり一番重要な、どうやって次に生かしていくのか、ということでも重要なのかなと思います。

時間があと5分ということになりましたので、2番目の「今年度の市民会議の扱うテーマ及び会議の持ち方について」若干お話をさせていただいてと思いますが、このことについて川合副会長の方から……。

【川合副会長】 「議題書」に書いたとおりですが、委員の先生方は1年間、委員として

の経験をなされて、人数は今7人でいらっしゃるわけですがけれども、規則上は10人まで選任可能ということになっております。もう少し人数を増やした方がいいとお考えになれるか、あるいはこの程度でもまとまりがいいのではないとか、あるいは時間につきましては毎回2時間ということでやっているわけですがけれども、もうちょっと延長した方がいい、あるいは短くした方がいい、というご感想なりご意見をお持ちかどうか。その辺のところをお聞かせいただきたいということです。

【紙谷議長】 これはいかがでしょうか。特にこの点についてご意見のある方は。人数を増やした方がいいとか。

【藤森委員】 人数はお任せしますが、時間の延長は確かにあり得るかなと。特に、少し前も言いましたが機動的に、例えば現場に我々が行かせていただいたり、あるいは議論の場とかそういう意味でも、別に私は延長しても構わないと思います。

【草野委員】 私も人数は別にこだわりませんが、むしろ弁護士会の方から、こういうジャンルの人からの意見も聞きたいということで増やしていただくのはもう全く異論はありません。それから時間の方は、今藤森さんが言われたように現場に行ったりするときに例えば2時間半なり、場合によっては3時間なりとっていただいてもいいと思いますが、まあ議論をするのは大体2時間ぐらいが限界ではないでしょうか。

【紙谷議長】 他にいかがでしょうか。

【長友委員】 今の2つのテーマに関しては、私も大体同意見です。それから議題に関してというご質問もあったので、これは馴染むかどうかはお任せしますが、先ほど申し上げた市民相談担当に「何か取り上げてもらいたいテーマはあるか」と聞いたら、「テーマとして馴染むかどうかわかりませんが、皆さんの権利意識が高まってきて、市役所に寄せられる相談も最近は近隣間の住民の紛争みたいなものが持ち込まれることが飛躍的に多くなってきている。そういうものについて市役所は、今までの蓄積・経験がないので対応に非常に苦慮している。年間を通した議論の中で、最近の住民間の問題の傾向であるとか、その解決の仕方みたいなものについて触れていただくようなことができれば大変有り難いですね」という声がありましたので、取扱いはお任せいたしますけれどもささやかな要望を述べさせていただきたいと思います。

【柳瀬会長】 他に何か議題でこういうものを、というようなご注文があれば我々もデータを揃えたいと思っております。

【藤森委員】 新聞紙上にこの1年ぐらいで東京弁護士会が出てくる記事は一体何だろうと調べてみました。司法制度改革の関係や公設事務所、それから個人的な会員弁護士の活躍もある。それから不祥事の問題に対する懲戒。これらは、市民会議でやってきたなと思う。よく記事になるけれど、ここでは議論をまだやっていない1つのジャンルは会の勧告とか声明とかなんですね。僕なんかは東弁会長声明に非常に共感するところが多い、頑張ってくれているなと個人的には思っています。ただ、人によっては違うかもしれませんね。それが、いわば強制加入の弁護士会がかなり突っ込んで、僕に言わせれば、日

本の社会の健全なバランスをとる上で非常に意味を果たしているというふうに評価していますが、そういうものについてどう考えるか。これは微妙な話でもあろうし、我々の役目ではないのかもしれませんが、立場の違いなり議論があればちょっとしてみたいなと思います。

【紙谷議長】 かなり長時間いろいろ、まさに弁護士会に市民が何を期待するのかというあたりと関係があることですね。弁護士会の声明等を出すことがそもそもいいのかどうかもありますし、それから東京の場合は複数の弁護士会があるので所属先を選ばずけれども、選べない場合には、私はそんな意見を公表するなどとはとても耐えられないという人も出てくるかもしれないということもあるかもしれません。あるいは、法律家としての共通の利害関係があるという観点から出さなければと思っているのかもしれませんが、かなり議論をして、私たちの意見を述べるのが有意義なような気がいたします。私も、もう1人くらい違う分野の方のお話、あるいは見方を伺うメリットはあるのかなという気はいたします。時間については、取り上げる議題なり、何をしましょうということに合わせて流動的に、次回は例えば長くしましょうとかという形で決めるのが一番いいかなと思います。ということで、2番目の議題はまとめたいと思います。

【川合副会長】 本日は大変貴重なご意見を賜りましてありがとうございました。これを持ちまして、本年度第1回目の市民会議を終わりにしたいと思います。どうもいろいろとありがとうございました。

(閉会 午後3時35分)

(了)