

特集

弁護士に対する 苦情と非弁提携

今月号の特集は「弁護士に対する苦情と非弁提携」である。

本会内に「市民窓口委員会」という特別委員会があることをご存じだろうか？ 一番若い委員でも40期であり、本会の副会長経験者など会務経験の豊富な委員が多い。本会会員に対する市民からの苦情の窓口となるセクションである。

この苦情は、根拠の乏しいと思われるものから、もっともなものまで、実に様々である。そして後者のなかにも、「自分の言いたいことを聞いてくれない」という単純な問題から、「非弁提携」という弁護士法違反が疑われるものまで、幅広い。

ところで、「非弁」という言葉をよく耳にするが、「非弁」はなぜいけないのか？「非弁」の取締りはどのようになされているのか？「非弁」の枠には収まりきらない(=「非弁」としての摘発は困難である)が、弁護士の「非行」として問題になっているものにはどのようなものがあるのか？

本号の特集では、これらの問題に正面から取り組んだ。依頼者は、弁護士のいかなるところに不満を持つのか。また、非弁・非弁行為に引きずり込まれないためにはどのような点に配慮すればよいのか。会員各位が弁護士業務を遂行する上での参考とされたい。

CONTENTS

本号の特集の概観

- I 総論：市民からの苦情に対する東京弁護士会の取り組み
- II 各論：1. 市民窓口委員会から
2. 非弁提携弁護士対策本部から
3. 弁護士業務改革委員会広告問題検討部会から

東京弁護士会の取り組み 市民の苦情から、あなたの弁護士業務が見えてくる!?

1. 市民窓口委員会の活動

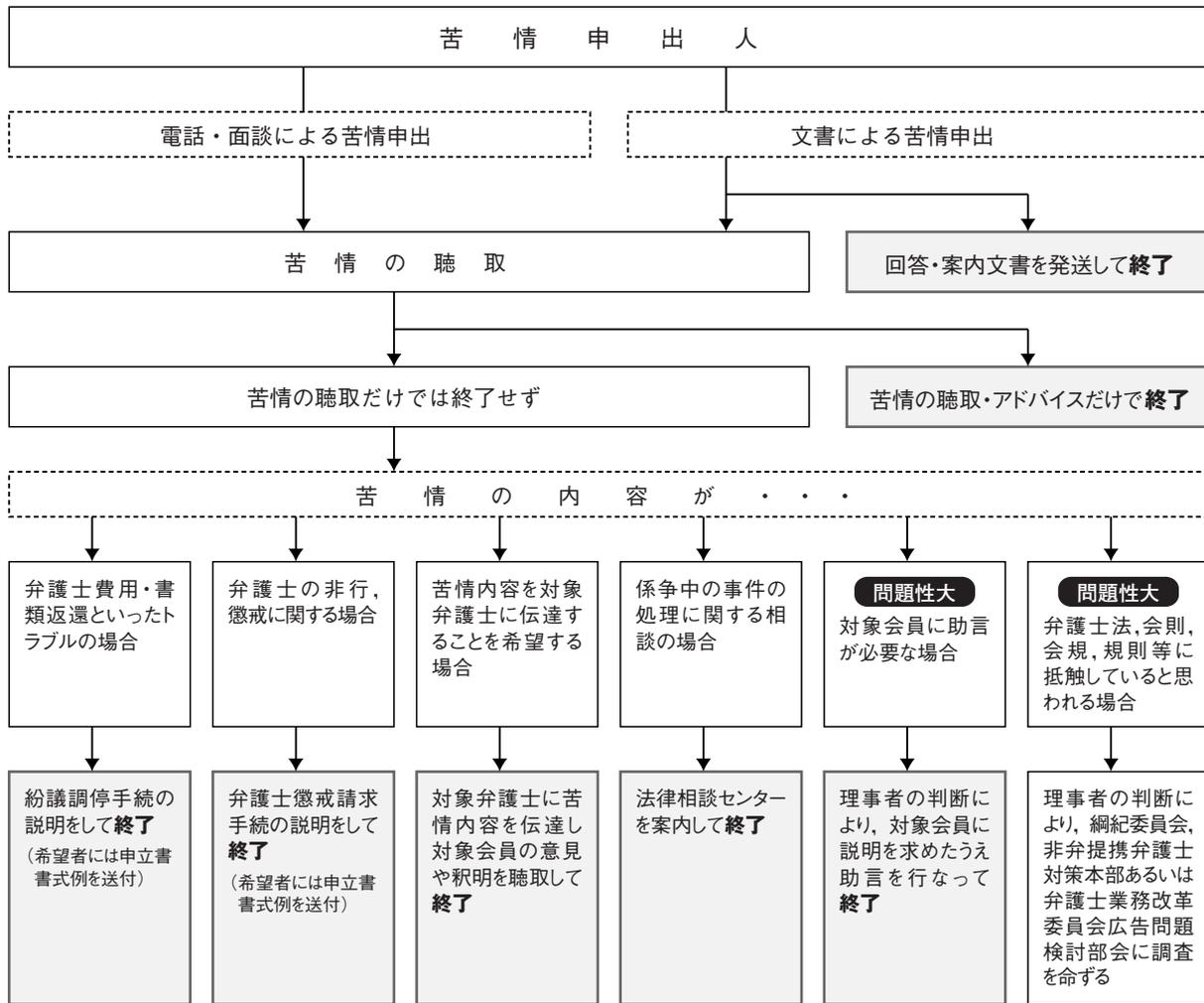
(1) 目的および権能

市民窓口委員会は、弁護士の業務が市民に理解されて身近なものになるようにするため、本会会員の弁護士

業務に関する苦情、要望等に対して、適切かつ迅速な対応をすることを目的に、1996年に発足した。その活動内容は、次のとおりである（市民窓口委員会規則第2条）。

- ① 弁護士業務等に関する市民窓口の管理運営
- ② 弁護士業務等に関する市民窓口業務に関する事項

図1 市民窓口での苦情対応フローチャート



③前2項に関する会長からの諮問に対する答申および意見具申

以下、市民窓口での苦情対応を概説する（図1参照）。詳細は、後掲の鈴木原稿を参照されたい。

(2) 市民窓口の体制

市民窓口委員が2名ずつ、月曜日から金曜日までの午後1時から午後3時まで、弁護士会館6階の本会事務局内において、市民からの本会会員の弁護士業務に関する苦情を電話で聞き、あるいは面談を行ない、一定の回答をする。上記時間帯以外の苦情申出については、担当副会長や担当職員3名が対応する。ときには、1人の苦情申出人の話を2時間聞き続けることもあるという。

苦情の内容が申出人の誤解に基づくものであれば、市民窓口委員はその誤解を解くように努めるほか、事案に応じて、法律相談センター、紛議調停手続、弁護士懲戒請求制度を説明する。苦情聴取後は、その内容

をデータベース化し会長に報告する。また、文書による苦情についても、電話・面談による苦情申出を案内し、上記各種制度を説明した文書を送るなどの対応をしている。

(3) 苦情内容の分析および対処（図2および図3）

苦情申出事案については、役員・市民窓口委員会で分析する。その結果、弁護士法、会則、会規、規則等に抵触している場合には、綱紀委員会や非弁提携弁護士対策本部等に調査を命じることや、それらの調査結果を踏まえて刑事告発を行なうこともある。

2005年1月から12月までの申出件数は、図2のとおりである。非申出会員の修習期をみると、50期代の若手会員の割合が低いのは、勤務弁護士が依頼者とトラブルを起こしても、経営弁護士が前面に出るからであり、また、10期までの会員の割合が低いのは、業務量が相対的に低いからであるとも考えられる。

図2 2005年(1月～12月)市民窓口申出件数等

●苦情申出件数

総件数	1455件
会員名を特定した申出件数	1319件
会員を匿名とした申出件数	136件

●被申出会員数(実数)

総数	671名
元会員(退会・死亡等)	8名
他会の弁護士	0名

●修習期別(10期ごと)の申出件数と比率

修習期	被申出会員数(該当会員数)	比率
期前～10期	18人(278人)	6.5%
11期～20期	104人(673人)	15.5%
21期～30期	149人(748人)	19.9%
31期～40期	148人(729人)	20.3%
41期～50期	168人(1043人)	16.1%
51期～58期	79人(1299人)	6.1%

図3 2005年(1月～12月)市民窓口申出内容の分類

終結結果への不満 (117件)	事件終結に関する報告がない(23件)	対応・態度等 (516件)	対応が横柄・尊大である(107件)	
	依頼者の了解なく和解をした(11件)		内容証明等の内容が事実と反する(26件)	
	敗訴判決に関する説明がない(7件)		不当な訴訟を提起し、または不当な強制執行をした(33件)	
	原本・記録等の返還をしない(41件)		言葉遣いが乱暴である(45件)	
	一方的に辞任した(21件)		電話にも出ない(171件)	
	その他(14件)		交渉を拒否する(45件)	
処理の仕方 (659件)	事件処理がずさんである(146件)		報酬 (249件)	報酬の請求について説明がない(46件)
	専門知識が不足している(21件)			報酬が高い(82件)
	事件処理経過の報告がない(124件)			報酬の清算方法に不満がある(58件)
	依頼者の言うことに耳を貸さない(104件)			その他(63件)
	事件処理に関する説明をしてくれない(94件)	預り金処理 (58件)		預り金の額が不明である(7件)
	和解を強要する(10件)			預り金を清算しない(38件)
	事件処理を事務員任せにしている(38件)	その他 (166件)	その他の(13件)	
	非弁提携の疑いがある(43件)		個人的な金銭問題、異性問題、職員雇用問題等(21件)	
双方代理の疑いがある(11件)	信頼できる弁護士か(19件)			
相手方弁護士と談合している(15件)	弁護士会への苦情(14件)			
処理の遅滞 (222件)	その他(53件)	元会員への苦情(16件)		
	依頼事件の着手が遅い(73件)	その他(96件)		
	事件処理が遅い(135件)			
その他(14件)				

※1件であっても複数に分類される申出もある

なお、同じ事案で何度も苦情の申出をしたり、意味不明な申出をしたりする人がいることも事実である。この点を考慮すると、年間5件以上の苦情があるか否かが、当該会員の弁護士業務の遂行に問題があるか否かを判断する1つのメルクマールであろう。

(4) 苦情対象会員に対する伝達や助言

申出人の希望があれば、苦情内容を対象会員に伝達する。その際、市民窓口委員は、対象会員の釈明や意見を聴取することもあるし、必要があれば助言を行なうこともある。

2. 非弁提携弁護士対策本部の活動

(1) 定義・類型

市民窓口への苦情申出の中で看過できないものの1つに、非弁提携行為がある。懲戒処分を受けた非弁提携事案を類型化して非弁提携行為を分類すると、図4のとおりである。

なお、事件の「周旋」を受けるとは、紹介屋に一定の金員を支払うのと引き換えに多重債務整理事件の紹

介を受けることである。

(2) 非弁提携行為が許されない理由

弁護士は広く法律事務を独占することが認められている。その反面、厳格な資格要件が設けられ、かつその職務の誠実・適正な遂行を確保するために諸種の規律に服する。このような資格もなく何らの規律にも服さない者が、報酬を得る目的で、みだりに他人の法律事務に介入するのを放置することは、弁護士制度に対する国民の信頼を損ね、その存続を危うくするばかりではなく、関係者の利益を害し、法秩序全般にも影響を与える。

(3) 非弁提携行為か否かのメルクマール判断の難しさ

非弁提携行為か否かの1つの判断基準は、右記の3つである。

しかし、その判断には困難が伴う。日弁連懲戒委員会が各単位会の下した懲戒処分を取り消した事例は、2000年まではせいぜい年間で3件であったが、2005年は11件もある。懲戒処分が会員の業務や名誉に与える影響の大きさを考えると、この11件という数字は決して少ないものではなく、現在、懲戒するべきか否かの

非弁提携行為 判断の重要な要素

1. お金の流れ

弁護士がお金の流れを把握しているのか
(とりわけ預り金管理口座の管理者、残高が重要である)

2. 方針の決定

弁護士が方針決定をしているのか
(「弁護士と1回もあったことがない」という典型的な事案は、近時、ほとんど見受けられない。回数などを形式的に判断するのではなく、聞き取り事項などを実質的に判断されなければならない)

3. 方針決定の妥当性

方針決定の結果に不当性はないか
(債務整理の場合、整理屋は、煩雑である民事再生手続きの利用を避け、送金代行による手数料が継続的な収入源となる任意整理を好む傾向がある)

判断がいかに難しいかを端的に物語っている。

具体例については、後掲の吉田原稿を参照されたい。ただ、問題点を1点だけ提起する。

図4 弁護士の非弁提携行為の種類

非 弁 提 携 行 為	弁護士法27条違反 【周旋及び名義貸しの禁止】	周旋	事件の周旋を受けた(弁護士法27条違反)
			事件の周旋を受けた(東弁会則25Ⅳ違反)
		非弁弁護士との継続的關係に基づき事件の周旋を受けた	
	弁護士法72条違反 【非弁弁護士の法律事務の取扱い等の禁止】	名義貸し	整理屋の事務所乗っ取り型
			非弁提携事務所への就職型
			非弁提携事務所の新設型
その他	非弁弁護士に法律行為をさせた	弁護士法72条違反の幫助	
		複数事務所禁止条項(弁護士法20Ⅲ違反)	
事件処理をめぐる非行	その他	非弁弁護士の横領に対する監視・監督責任の懈怠	
		事務職員に法律事務を任せきりにした	
		依頼者と面談しなかった	
		事務処理をしないで放置した	
		依頼者に処理方法・経過等を報告しない	
		預り金管理清算義務に違反した/債務返済代行業務を懈怠した	
		取引経過を調査し利限法に基づく処理をしなかった	
		高額な報酬を請求した/報酬の説明が不足した	
詐欺・横領行為に手を貸した			
業務停止処分違反			

日弁連非弁提携問題対策委員会の「多重債務処理事件の非弁提携事案懲戒事例集・追録版(2003年の事例)」を基に作成

◎クレサラ事件で、相手方との示談交渉において、法律事務所職員をどこまで関与させてもよいのか？

「業務の効率化」という観点からは、クレサラ事件を取り扱う一般の弁護士においても、業者に対する方針の説明、示談交渉等を自分の事務所職員に委ねたいという思いに駆られる。この問題は、これまでは、クレサラ事件を大量に処理する法律事務所職員が、サラ金業者との間で電話による示談交渉を行なうということで議論されてきた。しかし、近時、金融機関側の代理業務を大量に引き受ける法律事務所もある。そこで、法律事務所職員が債務者側弁護士とこのような電話で示談交渉を行なうという場合も想定して、これを論じる必要も生じている。

3. 弁護士業務改革委員会 広告問題検討部会の活動

(1) 日弁連における広告規制

現在、非弁提携弁護士対策本部の積極的な取締りの効果もあり、典型的な非弁提携事案は減少した。ところが、電車広告やホームページによる事務所紹介のウエイトが高まっていることと相まって、違法・不当な広告を取り締まる必要性が高まっている。

弁護士の業務広告については、日弁連の「弁護士の業務広告に関する規程」および「外国特別会員の業務広告に関する規程」がある。

ここで広告とは、弁護士が自己または自己の業務を他人に知らせるために行なう情報の伝達および表示行為であって、顧客または依頼者となるように誘引することを主たる目的とするものをいい（弁護士の業務広告に関する規程第2条）、禁止事項が細かく列挙されている。

①禁止される広告（同3条）

事実に合致しない広告、誤導または誤認のおそれのある広告、誇大または過度な期待を抱かせる広告、特定の弁護士または法律事務所等と比較した広告、法令または日弁連もしくは単位会の会則および会規に違反する広告、弁護士の品位または信用を損なうおそれのある広告

②表示できない広告事項（同4条）

○訴訟の勝訴率……例外なく不可

○顧問先または依頼者、受任中の事件、過去に取扱
いまたは関与した事件……原則として不可

③その他の禁止事項

○訪問または電話による勧誘（同5条）……例外なく不可

○特定の事件の勧誘（同6条）、有価物等の利益供与（同7条）……原則として不可

(2) 本会の弁護士業務改革委員会広告問題検討部会

本会において、従来、広告調査委員会が上記規程に基づき調査および措置の検討を行なってきたが、2004年度末に発展的に解消し、弁護士業務改革委員会広告問題検討部会がその活動を引き継いだ。

詳細については後掲の伊藤原稿を参照されたい。

4. 会員サポート窓口の活動

(1) 会員サポート窓口の創設

本会の役割は、非行弁護士を取り締まるばかりではない。2004年4月から、会員が弁護士業務遂行上遭遇するさまざまな問題について、本会が相談を通じて会員をサポートする制度が創設された。

この制度は、会員の職務または業務に関して生じた各種の問題に対して相談に応じ、もって、本会会員の職務または業務の円滑な遂行に資することを目的とする。会員サポート窓口は、職務外にわたる事項であっても、この目的の範囲内で相談に応じている。

会員サポート窓口の相談員は、弁護士としての経験が豊富な会員10名である。相談員は、現職の本会役員、本会や日弁連の綱紀委員等との兼任が禁止されており、当然、守秘義務を課せられている。不安を抱えた会員が安心して相談できる制度である（LIBRA2004年7月号22頁及び2005年6月号28頁参照）。

(2) 転ばぬ先の杖！

業務のなかで「これはマズイのではないか」と思ったら、すぐに会員サポート窓口に連絡されたい。後掲の吉田原稿にあるように、初期の段階であれば、本会は会員を救うことができる。受付窓口は、TEL.03-3581-2202（青木次長）である。

（広報室囑託 白井一廣）

市民窓口委員会から 安心して弁護士業務を営むために

市民窓口委員会委員長 鈴木 三郎



●● 苦情に対する日弁連の対応

(1) 市民からの苦情は全国的な問題

単位会が先行的に行なってきた市民からの苦情受け入れについて、日弁連が「市民窓口及び紛議調停制度に関するワーキンググループ」を設置して、全国的な統一的規格化を図ろうとしている。これは苦情の実態を全国的レベルで把握することに有用である。

このことは、苦情は一地域の問題ではなく、全国的な問題であることを示している。しかし、苦情の件数については、弁護士登録数の割合に依拠しているのかというと、実はそうではない。調査結果では苦情が多いとされている単位会は、必ずしも、弁護士人口比率と同一ではないということである。これは、市民窓口の存在が市民に知れ渡っている結果によるものなのか、地域性によるものなのかは結論は出ていない。

これまでの市民窓口に関するレポートについては、「単位会内」を中心として報告されているため、今回は全国レベルを加味して考えてみることにする。

(2) 尊大（市民の中の弁護士であるとの認識の必要性）

全国的に苦情内容のトップは、処理の仕方と対応・態度等に関するものである。

これは、依頼者側に立っても、また、相手側に立っても顕著である。「弁護士はそんなに偉いのか」と思わざるを得ない集計結果である。主張をきちんと述べることと、態度の横柄さとは異質であるということを知らないのだろうか、と疑わざるを得ない。横柄な態度については、「先生が一生懸命やってくれているのだから仕方がない」と思ってくれる人もいるかもしれないが、「金を貰っているが仕事をしない」という処理の仕方に対する苦情については、「救い難い結果」としか言いようがない。態度が横柄でしかも仕事もしないとなれば、市民からそっぽを向かれることは明らかであ

ろう。小さな心遣いが大きな信頼につながることを、私たちは再認識しなければならない。

この問題は、全国的傾向であるが故に、その根の深さには戸惑うばかりである。

●● 東弁の市民窓口

(1) 小さな心遣いこそ大きな信頼

日弁連の集計結果を中心として見てきたが、東弁においても、「小さな心遣い」ができていないという問題は共通である。その種の苦情の多くは、「弁護士と連絡が取れない」というものである。依頼者は弁護士自身の言葉を聞いて安心もし、納得もするものである。インフォームド・コンセントは、まず「声から」始まると考えて間違いない。

電話なり、葉書なりの方法であっても連絡を取ることが、依頼者・相手方に対して大きな信頼の源となるものである。

消費者金融業者を相手とする場合、FAXで回答し電話口に出ないという事件処理については、一時期、金融業者から苦情が多かったが、最近では、減少する傾向にある。

2005年1月から12月までの申出件数の集約結果を見ると、総苦情件数の1割以上が「電話をしても出ない」ということであり、この点の対応のまずさは否めない。

(2) 着手金・報酬・預り金

高額な金銭トラブルが市民窓口寄せられることがある。着手金・報酬である場合もあれば、預り金の場合もある。実質上、他人の預り金の領収を弁護士の名前で出した例もある。

着手金については、損害賠償請求額を水増しして高額請求に応じた着手金を受領している例がある。請求

額に見合った着手金であり、何が悪いと言われるかもしれないが、やはり問題であると考えなければならない。

報酬会規が廃止されたとはいえ、そもそもそれだけの額が取れるかについては過去の判例等を参考に充分説明しなければならない。

自由契約時代における適正な弁護士費用のあるべき姿については、なお議論しなければならない問題であると思う。

(3) 苦情多重会員

苦情多重会員とは、何人もの人から苦情が寄せられる傾向にある会員のことである。

ここで「何人もの人から」と条件をつけたのは、特定の人から何回も同じ事項で苦情が寄せられることがあるからである。このような案件については、苦情の範囲がある程度限定しているのが特徴的である。

これに対して、多くの人から苦情が寄せられる会員については、多方面にわたる原因が考えられる。

1つは、金融業者を相手とする場合、FAXのやり取りはしても、電話には出ないという対応の会員については、複数の業者からの苦情が寄せられることはあるが、この場合はある程度の原因を把握できる。

なかには、集団的取り扱いの問題ではなく、当該個人の対応の問題で多数の依頼人等から苦情が寄せられている場合があるが、これはかなり深刻である。このような場合には、多くが綱紀懲戒問題に発展することもある。弁護士会による個々の弁護士に対する、適切な指導が必要とされるところである。

(4) 非弁提携と資格喪失

苦情の多い人の中で大きな割合を占めているのが非弁提携問題である。弁護士と連絡が取れない、事務員だけしか出てこない、すぐ弁護士から事務員に代わる等の苦情が出てくると、内実は非弁提携の可能性が高くなっていく。

そして、調査に行っても弁護士が答えられず、「事務

長」と称する人が説明することとなる。会立件による懲戒請求等の問題が間近に迫っている事案である。

●●東京弁護士会の新たな試み

苦情の多い会員については、当然であるがそれなりの原因が考えられる。前述した事件処理の方法以外においても、多数の苦情が寄せられる会員もいる。苦情内容を調べてみると、眉をひそめざるを得ない事例が重なっているものも多い。

このような場合、担当委員は、苦情が寄せられていることを伝えるが、一向に改まらない会員もある。

この度、司法修習生の就職合同説明会の参加資格及び東弁ホームページの「修習生・弁護士求人情報」の掲載資格について、1年間で10件以上苦情のあった会員については、原則的に参加資格の有無は会長の判断に委ねるとする方針を打ち出した。

細部について説明することは、ここでの問題ではないので省略するが、「苦情」に対する重みが新たな段階を迎えつつあることを、会員として充分気をつけなければならない。

●●あとがき

市民の会員に対する苦情を紹介することは、辛く、また身につまされるものである。いつ、なんどき、わが身に降りかかってくるかわからないからである。医師を含め、全ての職業に聖域はなくなっている。

ところで、この原稿をどのようにするかについては、依頼者側からのチェックポイント、相手側からのチェックポイント、その他のチェックポイントに分けて、いわば「体系的」に説明することも1つの方法であったかもしれないが、ここでは日ごろの市民窓口の委員が「心を痛めている」事柄を中心にまとめてみたつもりである。