

第34回 市民窓口委員会

市民窓口委員会委員長 金子 正志 (38期)



1 市民窓口委員会とは

市民窓口委員会は、「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を目的として（市民窓口設置規則1条）」設置された市民窓口の管理運営を行う委員会である（市民窓口委員会規則1条）。委員は、現在18期から49期までの121名であり（定員150名）、委員は市民窓口担当を兼ねるので、弁護士業務や会務活動に詳しい役員経験者や関連委員会委員長歴任者等が選任されている。委員の任期は2年だが、特段の理由がない限り70歳までの再任を求めているのが現状である。

2 「市民窓口」の活動

「市民窓口」では、市民からの苦情や要望を2名の担当者が毎週月曜日から金曜日まで午後1時～3時の間直接受け付けている。「市民窓口」への申出総件数は、会員数の増加に歩調をあわせるように確実にその数を増しているが、ここ3年では、1584件、1619件、1750件となっている。苦情等の申出は、ほとんどが電話によるものであるが、来会され面談のうえ苦情を述べる市民もいる。

「市民窓口」は、市民から直接苦情等を受け付けるところから、慎重にその対応をしなければ、その対応自体、苦情の対象になってしまうし、弁護士会の信用問題にもなりかねない。他方、「市民窓口」は、市民からの一方的な苦情申出であって、事実関係が確認されているものではないことに注意すべきであるし、安易に「紛議調停や綱紀懲戒」申立てに誘導することも、慎まなければならない。

「市民窓口」担当者は、市民からの苦情対応をした後、必ず苦情レポートを作成し提出することにな

っている。この苦情レポートが、重大・深刻な苦情に対する理事者の対応の基礎となったり、市民窓口・苦情統計のもととなる。

3 市民窓口委員会の活動と課題

市民窓口委員会は、隔月の第4水曜日に全体会を開催し、苦情相談報告の検討や問題事例への対応等について意見交換をしている。苦情情報については、苦情内容の重要度によってABCと3段階にランク分けをし、苦情内容が重要なものを集中的に検討している。また、問題のある事例や会員については委員会から理事者に対応を求めている。

現在、市民窓口委員会では、①担当弁護士の増員、②弁護士会の苦情情報に対する危機管理、③会員に対する啓発等の課題を抱えている。

特に、②の弁護士会の危機管理においては、苦情対象会員に対する奈良弁護士会の指導監督責任を争点とする訴訟に見られるように、今後苦情対象会員に対する弁護士会の指導監督責任を問う市民の声が大きくなると思われる。したがって、市民窓口委員会内に設置可能となった特別調査のための特別委員制度（委員会規則5条）を活用し、重大・深刻な苦情が寄せられた時は会として迅速な対応をすべきであろう。また、③の会員に対する啓発については、紛議調停委員会・綱紀委員会と連携して、市民から懲戒請求・紛議調停・弁護士苦情の申立てをされないようLIBRA誌上に定期的に事例掲載することになった（LIBRA次号から掲載予定）。

*** 市民窓口委員会に関する問い合わせ先**

全体委員会 隔月第4水曜日 午後3時30分～5時
担当事務局 総務課 TEL.03-3581-2204