

弁護士会会長殿

日本弁護士連合会
会長 久保井 一 匡

市民窓口の設置及び紛議調停制度の改善に関するお願い

当連合会では、司法制度改革の一環として弁護士及び弁護士会あり方について審議しておりますところ、綱紀・懲戒制度の問題と表裏の関係にある弁護士及び弁護士会への苦情処理及び紛議調停制度に関しても「苦情処理・紛議調停問題検討ワーキンググループ」において検討を行ってきた結果、平成13年9月7日付で「全国の弁護士会に会員及び会に対する苦情等を受け付ける市民窓口の設置と紛議調停制度の運営改善」を内容とする別紙の意見書が提案されました。同意見書につきましては、規定を整備し実務を運営する各弁護士会の意見を事前にお聴きする必要があることから、10月3日付で意見照会を申し上げましたところ、従来は市民窓口を設置していなかった8会を含め、21会より上記意見書にほぼ賛同いただく回答を得ました。

そこで当連合会としては、弁護士及び弁護士会の活動範囲が飛躍的に広がっていくうえで、弁護士業務に対する苦情や紛議調停制度の運用を改善するとともに、弁護士会活動についても、市民の声を聞く何らかの態勢が必要と考えて、本年1月18日の理事会において、各弁護士会に対し、同意見書を参考に市民窓口の設置を中心とした下記の事項を要請することを決議いたしましたので、早急に取り組み、実施していただきたくお願い申し上げます（できましたら、貴会での制度実施の予定表を平成14年5月末日頃までに日弁連までお知らせいただければ幸いです。）

なお、当連合会におきましては、各弁護士会における運営状況及び処理方法の意見交換、苦情相談の公表基準などに関する意見交換の場として、「市民窓口及び紛議調停に関する全国連絡協議会」を設けて、速やかに全国的な熟成した制度となっていくよう努める所存です。

記

1. 市民窓口（苦情処理）について

- (1) 苦情処理等の市民窓口を未設置の弁護士会においては早急に設置いただくこと。
- (2) 上記窓口の運営等について、意見書添付の規則案を参考に規則等の整備を行うこと。

付記 既に市民窓口を運営されている弁護士会では、受付処理に関して独自の処理票を使用されていると存じますが、現在当連合会では弁護士及び弁護士会に関する統計資料というべき「弁護士白書」の刊行作業を進めており、市民窓口に寄せられる苦情や意見等につきましても掲載する方向で検討中ですので、データを統一する関係上、意見書に添付の「処理票」の方式へ移行していただければ幸いです。

2. 紛議調停制度の改善について

- (1) 調停委員による和解案の積極的提示、会員の誠実応答義務（少なくとも調停委員の提示について誠実に検討する）などの規定を整備し、実効ある制度に改善すること。

市民窓口の設置に関する規則（参考案）

（目的）

第1条 本会は、本会又は会員に対する市民の要望又は苦情（以下、本会に対するものを「会苦情」、会員に対するものを「会員苦情」、両者を併せて「苦情」という。）を適切かつ迅速に処理するため、市民の苦情等相談窓口（以下「市民窓口」という。）を設置する。

（職務）

第2条 市民窓口の受付は、口頭（電話を含む。）又は文書（ファクシミリを含む。）で行う。

（対応者）

第3条 苦情は、会長又は副会長が対応する。

（会員に対する通知）

第4条 会員苦情に対応した会長又は副会長（以下「苦情対応役員」という。）は、会員苦情の対象たる会員（以下「苦情対象会員」という。）に対して、苦情又は要望の要旨を通知する。ただし、会員苦情を申し出た者（以下「会員苦情申出人」という。）が通知を希望しないとき、通知することが相当でないときその他正当な理由があるときは、この限りでない。

（苦情対応役員の権限）

第5条 苦情対応役員は、会員苦情につき、苦情対象会員その他の関係人から事情を聴取し、又は照会をすることができる。

2 苦情対応役員は、会員苦情につき、必要に応じて、苦情対象会員に対し、助言又は指導を行うことができる。

3 苦情対応役員は、苦情対象会員につき弁護士法第56条に定める懲戒の事由があると思料するときは、直ちに会長に報告する。

（会員の協力義務）

第6条 会員は、前条第一項に基づく苦情対応役員からの事情聴取又は照会に対し、誠実に協力しなければならない。

2 会員は、前条第二項に基づく苦情対応役員からの助言又は指導に対し、誠実に対応しなければならない。

（紛議調停等の説明）

第7条 苦情対応役員は、会員苦情申出人に対し、紛議調停制度又は懲戒制度の趣旨及び手続を説明することができる。

2 苦情対応役員は、前項の説明をするときは、会員苦情申出人の真意を的確に把握し、

苦情対象会員に対する紛議調停の申立て又は懲戒請求をいたすに懲憑してはならない。

(会員苦情の通知等)

第8条 会長又は副会長は、会員苦情の処理を速やかに終了させ、必要に応じて、その結果を会員苦情申出人に通知する。

(会苦情の回答等)

第9条 会長又は副会長は、会苦情の処理を速やかに終了させ、必要に応じて、当該会苦情を申し出た者に回答する。

(事案の記録)

第10条 市民窓口において受け付けた事案の内容と処理の経過は、すべて文書で記録し、保管する。

(報告・公表)

第11条 会長は、市民窓口に対する苦情等の概要及び処理結果を、会員に報告するとともに、必要と認められるときは、市民窓口の運用状況を一般に公表する。

2 前項の報告又は公表については、関係人の名誉又はプライバシーを侵害しないよう十分な配慮をしなければならない。

(秘密の保持)

第12条 本会の役員及び職員は、市民窓口において職務上知ることのできた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

附 則

この規則は、日本弁護士連合会の承認があった日から施行する。

[参考]

以下は、市民窓口の運営に関して委員会を設置する場合の参考条文案。

(運営委員会)

第 条 本会は、市民窓口の適正な運用を推進するため、市民窓口運営委員会（以下「運営委員会」という。）を設置する。

2 運営委員会は、会長が委嘱する委員若干名で組織する。

3 運営委員会の委員長は、会長がなり、委員の互選によって副委員長若干名を置く。

4 運営委員会は、委員長が招集する。

5 運営委員会は、次の事項を審議する。

苦情等の内容の検討、分析及び調査

市民窓口の運営上改善すべき点の検討

市民窓口処理票

会 長	担当副会長	受付事務局

受付日時	平成 年 月 日 時 分	受付方法	電話 来会 文書
対応日時	平成 年 月 日 時 分	対応者氏名	
申出人	住所	ふりがな	
	TEL: ()	氏名	
区分	1. 弁護士に対する苦情 2. 会の活動・事業の苦情 3. その他 ()		
対象会員	氏名	登録番号 ()	1. 依頼者と受任弁護士 2. 相手方弁護士 3. その他 ()
	TEL: ()		の対 関申 象 係出 会 人員
件名 ()			
弁護士に対する苦情の内容	種業 類務 の	1. 民事 2. 刑事(私選・国選・当番弁護士・その他) 3. 家事 4. 破産・債務整理 5. 法律相談 6. その他 ()	
	の苦 区情 分等	1. 終結結果への不満 2. 処理の仕方 3. 処理の遅滞 4. 対応・態度等 5. 報酬(一般的質問・額の不満) 6. その他 ()	
	苦 情 の 概 要		
苦 情 処 理 結 果	1. 懲戒制度・紛議制度・報酬制度を説明した。 2. 懲戒請求・紛議調停申立書モデルを(渡し・送付)した。 3. 依頼した弁護士とよく相談する(話し合う)よう勧めた。 4. 法律相談を受けるよう勧めた。 5. 苦情内容を文書にして出すよう勧めた。 6. 話を聞いてもらえばよいというだけで終わった。 7. 被対象会員に対して、苦情のあったことを(伝えた 伝えない) 8. 対象会員に説明を求めた。 9. 対象会員に(助言 指導 その他 [])をした。 10. その他 ()		
	処理結果の概要(経過)記載欄		
回答	有・無	文書・口頭	回答日: 年 月 日 回答者: