

苦情相談

当会では、平成8年度より、会員の弁護士業務に対する市民の苦情について、適切かつ迅速な処理を行うことを目的として弁護士業務に関する苦情相談窓口（以下、「苦情相談窓口」という。）を設置した（平成8年1月17日設置）。

苦情相談窓口は、苦情申出人から十分に事情を聴取して苦情の真意を把握し、紛議事案と網紀事案を振り分けてその解決を早め、併せて申出人と弁護士の意思の疎通をはかり、事案が複雑かつ深刻化することを未然に防ぐことも目的としている。

このような趣旨の制度のもと、平成9年度の相談件数は115件、平成11年度は77件に達している。この窓口がスムーズに運営されるよう、相談担当員としては、弁護士業務と会務に経験が深く、理事者、網紀、紛議の各委員を経験された会員の中から選任している。

(1) 平成11年度苦情相談窓口結果集計表

ア 処理件数 77件（平成11年4月1日～平成12年3月31日）

イ 対象会員 依頼した弁護士 48件
相手方弁護士 25件
その他 4件

ウ 処理結果

(ア) 説明により申出人を納得させた。 14件
(イ) 被申出会員とよく相談するよう勧めた。 15件
(ロ) 法律相談を受けるよう勧めた。 4件
(ハ) 申出人の希望、了解により、苦情等の内容を被申出会員に伝えた。
. 9件
(ニ) 申出人の希望、了解または被申出会員の希望、了解により、被申出
会員その他関係者からの事情聴取ないし照会結果を申出人に伝えた。
. 1件
(ホ) 申出人に対し、紛議調停申立または懲戒請求の手続きを説明した。
. 25件
(ヘ) 運営要領第3条6号に基づき、処分相当事案と認め、会長に報告した。
. 0件
(ニ) 上記1～7の他、申し出人に対し、適宜な助言をした。
. 9件
(ク) その他 17件

(2) 平成11年度苦情相談事務局受付分集計

ア 受付件数 143件（平成11年4月1日～平成12年3月31日）

イ 対象会員 依頼した弁護士 85件
相手方弁護士 49件
その他 9件

ウ 苦情内容 事件処理の不满 62件
応対の不满 42件
報酬関連 22件
その他 23件

エ 処理結果 苦情相談窓口を説明 73件
再度交渉するようすすめた 6件
依頼した弁護士とよく相談するよう勧めた
. 3件
法律相談ないし弁護士斡旋を受けるよう勧めた

当会では、平成8年度より、会員の弁護士業務に対する市民の苦情について、適切かつ迅速な処理を行うことを目的として弁護士業務に関する苦情相談窓口(以下、「苦情相談窓口」という。)を設置した(平成8年1月17日設置)。

苦情相談窓口は、苦情申出人から十分に事情を聴取して苦情の真意を把握し、紛議事案と綱紀事案を振り分けてその解決を早め、併せて申出人と弁護士の意思の疎通をはかり、事案が複雑かつ深刻化することを未然に防ぐことも目的としている。

このような趣旨の制度のもと、平成10年度の相談件数は115件、平成11年度は77件、平成12年度は40件に達している。この窓口がスムーズに運営されるよう、相談担当員としては、弁護士業務と会務に経験が深く、理事者、綱紀、紛議の各委員を経験された会員の中から選任している。

(1)平成12年度苦情相談窓口結果集計表

ア	処理件数	40件(平成12年4月1日～平成13年3月31日)	
イ	対象会員	依頼した弁護士	15件
		相手方弁護士	18件
		その他	7件
ウ	処理結果		
	(ア)説明により申出人を納得させた。	8件
	(イ)被申出会員とよく相談するよう勧めた。	4件
	(ロ)法律相談を受けるよう勧めた。	6件
	(ハ)申出人の希望、了解により、苦情等の内容を被申出会員に伝えた。	4件
	(ニ)申出人の希望、了解または被申出会員の希望、了解により、被申出会員その他関係者からの事情聴取ないし照会結果を申出人に伝えた。	0件
	(ホ)申出人に対し、紛議調停申立または懲戒請求の手続きを説明した。	16件
	(ヘ)運営要領第3条6号に基づき、処分相当事案と認め、会長に報告した。	0件
	(ニ)上記1～7の他、申し出人に対し、適宜な助言をした。	3件
	(ケ)その他	9件

(2)平成12年度苦情相談事務局受付分集計

ア	受付件数	142件(平成12年4月1日～平成13年3月31日)	
イ	対象会員	依頼した弁護士	52件
		相手方弁護士	47件
		その他	43件
ウ	苦情内容	事件処理の不满	56件
		対応の不满	35件
		報酬関連	16件
		その他	53件
エ	処理結果	苦情相談窓口を説明	59件
		再度交渉するようすすめた	11件
		依頼した弁護士とよく相談するよう勧めた	14件
		法律相談ないし弁護士斡旋を受けるよう勧めた	

当会では、会員の弁護士業務に対する市民の苦情について、適切かつ迅速な処理を行うことを目的として弁護士業務に関する苦情相談窓口（以下、「苦情相談窓口」という。）を設置している（平成8年1月17日設置）。

苦情相談窓口は、苦情申出人から十分に事情を聴取して苦情の真意を把握し、紛議事案と綱紀事案を振り分けてその解決を早め、併せて申出人と弁護士との意思の疎通をはかり、事案が複雑かつ深刻化することを未然に防ぐことも目的としている。

このような趣旨の制度のもと、平成11年度の相談件数は77件、平成12年度は40件、平成13年度は78件に達している。この窓口がスムーズに運営されるよう、相談担当員としては、弁護士業務と会務に経験が深く、理事者、綱紀、紛議の各委員を経験された会員の中から選任している。

(1)平成13年度苦情相談窓口結果集計表

ア	処理件数	78件（平成14年4月1日～平成15年3月31日）
イ	対象会員	依頼した弁護士 42件
		相手方弁護士 27件
		その他 9件

ウ 処理結果

(ア)	説明により申出人を納得させた。 9件
(イ)	被申出会員とよく相談するよう勧めた。 6件
(ロ)	法律相談を受けるよう勧めた。 5件
(ハ)	申出人の希望、了解により、苦情等の内容を被申出会員に伝えた。 13件
(ニ)	申出人の希望、了解または被申出会員の希望、了解により、被申出会員その他関係者からの事情聴取ないし照会結果を申出人に伝えた。 2件
(ホ)	申出人に対し、紛議調停申立または懲戒請求の手続きを説明した。 32件
(ヘ)	運営要領第3条6号に基づき、処分相当事案と認め、会長に報告した。 0件
(ニ)	上記1～7の他、申し出人に対し、適宜な助言をした。 7件
(ク)	その他 17件

(2)平成13年度苦情相談事務局受付分集計

ア	受付件数	208件（平成14年4月1日～平成15年3月31日）
イ	対象会員	依頼した弁護士 80件
		相手方弁護士 91件
		その他 37件
ウ	苦情内容	事件処理の不満 91件
		対応の不満 60件
		報酬関連 28件
		その他 54件
エ	処理結果	苦情相談窓口を説明 108件
		再度交渉するようすすめた 25件
		依頼した弁護士とよく相談するよう勧めた 23件
		法律相談ないし弁護士斡旋を受けるよう勧めた 25件