

議 事 録

1. 会 議 名 第 24 回 市民会議
2. 日 時 平成 24 年 9 月 10 日 (月) 午後 1 時 59 分～午後 4 時 59 分
3. 場 所 大阪弁護士会館 10 階 1001・1002 会議室
4. 出 席 者 (敬称略・順不同＝7 名)
議 長 松 風 勝 代
副 議 長 福 井 康 太
委 員 岡 田 功 櫻 井 純 理 吉 田 万 喜 子
中 島 賢 津 村 明 子

○大阪弁護士会

会 長 藪 野 恒 明
副 会 長 内 藤 欣 也 尾 川 雅 清 山 西 美 明
内 藤 秀 文 桑 山 齊 畠 田 健 次
小 池 康 弘

企画調査室

室 長 田 中 宏
嘱 託 米 倉 正 実
利用者満足向上プロジェクトチーム
座 長 高 橋 司
副 座 長 片 山 登 志 子

司法改革推進本部

本部長代行 井 上 英 昭

司法改革検証・推進本部市民会議バックアップ部会

部 会 長 瀬 川 武 生
委 員 松 本 岳

広報委員会

委 員 長 今 川 忠

事務局

企画部長 (広報課長兼任)

兜 隆 英

広報課 茶 本 千 英

議 事

1 開会

小池副会長

皆さん、こんにちは。第 24 回、本年度 2 回目の市民会議にお集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

ただいまより市民会議を始めたいと思います。

松風議長、よろしくお願いいたします。

2 議事録署名者指名

松風議長

まず、審議に入ります前に、議事録署名者の決定をさせていただきたいと思います。

議事録署名者は、運営要綱によりまして議長が指名することとなっております。各委員に順番でお願いしたいと思いますが、今回はご出席の委員の中から、岡田さんと櫻井さんをお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

松風議長

お願いいたします。

3 審議

(1) 「利用者満足向上プロジェクトチームについて」の報告及び説明

松風委員

では、審議を始めさせていただきたいと思います。

まず、「利用者満足向上プロジェクトチームについて」のご報告をいただきたいと思ひます。

今回のテーマは、「利用者満足向上プロジェクトチームについて」との内容となっております。本資料の説明も含めまして、基調レジュメを作成していただいております。大阪弁護士会利用者満足向上プロジェクトチーム座長の高橋司弁護士、同プロジェクトチーム副座長の片山登志子弁護士にお越しいただいておりますので、基調報告をお願いしたいと思ひます。

関連する資料としては、事前に送付されております資料 6 のレジュメ、「利用者満足向上プロジェクトチーム」問題意識と活動予定についてのほか、参考資料としてご確認いただきたいと思ひますが、資料 7 の新聞記事、資料 8 の「中小企業の弁護士ニー

ズ全国調査報告書」の概要、資料9として大阪弁護士会友新会研修企画冊子、それから、国民生活センターPIO-NETに見る「弁護士」に関する相談を資料10としていただいております。この資料に基づきましてお話を進めさせていただきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

また、資料10のPIO-NETの資料につきましては、後の議論の中でご説明いただければありがたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

そうしましたら、高橋司弁護士から、利用者満足向上プロジェクトチームについて、基調報告をよろしく願いいたします。

高橋弁護士

高橋でございます。今日は、お忙しい中お集まりくださりまして、ありがとうございます。

私のほうが作成をいたしました資料6というレジюмеに基づきましてお話をさせていただこうと思っております。

私ども弁護士会のほうで用意いたしました資料は資料9までで、資料10は別の委員のほうからお出しいただいております。

今年度、大阪弁護士会では、「弁護士を利用した方の満足度をどう高めていくか」ということを1つの大きな検討テーマとして掲げて、私の横におられる藪野会長がこれをプロジェクトチームとしてやろうということを立て上げました。私はその座長に就任をしております。ただ、私自身、そこについて特段の見識があるわけではないと思っておりますし、恐らく弁護士会の中でこのことについて自覚的に考えてきた人というのは、これまでそれほど多くはなかったと思います。後でも出てきますが、先生方にもこの件についてご相談をしていますと、その観点からご注目をいただいているという点があります。

若干余談になりますが、今日の午前中、何回目かの相談に来た人に私も少し手厳しいことを言ってしまいまして、満足してくれたかなということを思ったりします。我々が時々手厳しいことを言うということはどうしても必要なんだろうなとは思いつつ、それが満足との関係でなかなか悩みどころだといった話はまた後から出てくるのではないかと思っております。そんなことで日々、満足していただくということについては気を配っているつもりですが、考えているといろいろなことが沸いてくるんですが、それを系統的に研究をするということについては、恐らくそれほど先例があるわけではないと思っております。

問題意識のところからお話をしますが、「顧客満足度」、「お客様満足度」という

言葉は、Customer Satisfaction という英語の翻訳だと思われませんが、ドラッカーという人の本の中で出てきたことが先駆とされているようです。

我が国では 1990 年代ぐらいからいろいろな企業が C S 推進室や C S 運動といったプロジェクトやキーワードを掲げて、小売業やサービス業、あるいは自動車、家電云々、こういった製造業に至るまで広くこの概念が浸透したということのようです。資料にありますような東京ディズニーランド、セブン-イレブン・ジャパン、ヤマト運輸、ゼロックス、サウスウエスト航空など（サウスウエスト航空についてはよく知らないのですが）、国内外の企業がしばしば顧客満足度の経営のお手本として賞賛を浴びてきたということです。CMでも「顧客満足度ナンバーワン！」といった言葉を最近よく耳にするとします。あるいは、おすし屋さんのスシローというところが2年ぐらい前は飲食店の中で一番であった、そういう話を巷間耳にするぐらいというのが我々の理解だろうと思っております。

学問としての顧客満足度というのは、「消費者はどのような場合に満足を感じるのか」、「満足はどのように計測されるのか」といったことのように、企業が関心を持っていることと若干違っているのかなと思うこともあります。私たちもこの間、先生方のお話を聞いたりしましたが、なるほど少し違うところもあるのかなと思えました。

ビジネスにおける実務的な関心は、それがどういう影響を及ぼして利益につながるのかということです。つまり、顧客の満足度が向上すると、再購買、他者推薦に至るだろうと。そうすれば、収益増や販売コストの減につながってくる。ありていに言えば、余り宣伝をしなくてもお客様がまた来てくれるとか、あそこはよかったよという純粋な口コミ、そういったことでお客様が再度来てくれて、コストの少ない中で利益が上がるという流れが想定されていると言われていています。しかし、顧客満足度と利益の関係については、利益に影響を与える他の要因がさまざまあるということも手伝って、今のような図式について確たる証拠が挙げられているわけではないだろうと言われております。

本年度、大阪弁護士会の会務執行方針としての利用者満足度につきましては、後から若干藪野会長から補足があるのではないかと期待をしていますが、その具体化として、「利用者」満足度、これは、「顧客」というのは少し違うんじゃないかということから、こういう名前のプロジェクトチームを立ち上げたというのは先ほどの話のとおりです。

この取り組みは、弁護士の不祥事が増えていることに対する対策と受けとめられる

のではないかともあります。それが間違っているというつもりはありませんし、無縁ではないとは思っていますが、少し違う切り口での考え方をしたいと思っています。顧客満足に関する本を読みますと、「満足」の反意語として、「不満足」ではなくて「非満足」という言葉が使われることがあります。もちろん不満足の解消といったことにも取り組んでいく必要があると思っていますが、非満足への解消を目指し、「非満足から満足へ」ということが目指すところではないかと考えています。

それは資料7、8あたりにもあります。大阪弁護士会の会員は4,000人目前となっています。余談になりますが、明日がまた司法試験の発表で、さて何人通るのかなということは我々も興味を持つわけです。いろいろな考え方があるわけで、私個人的には、そう極端に減らすべきではないと思ったりしますが、しかし、なかなかそうもいかない。私が2年ほど前に副会長をしたときの大阪弁護士会の会員は3,725人だったんですが、今は3,800人に増えています。この3,725人は「みんなにっこり」と読むんですけども、みんなにっこりではないという状況があって、年々確実に増えている状況があって、それは競争が熾烈になっているということであらわすわけです。競争が熾烈になったことによってよくなった面を私は全く否定しないわけで、そういう面があるだろうということについては大いにあると思っていますが、しかし、別の委員の方がお出しになった資料にあるように、また我々が見もするように、いろいろと芳しくない点があることも間違いありません。

もちろんそれについては正面から取り組んでいきますが、それのみではなくて、頼んでよかったな、満足できたなというふうにするとはどういうことかなということ、少し積極的な面につなげていきたいと思っています。その意味では、業務の拡大という視点からの検討という側面が大きいと思っています。これまで弁護士が取り組んでいなかった分野への拡大を図る。あるいは、広告その他によって新たな顧客の方々に来てもらうという取り組みも重要なのかもしれませんし、現に進められていますが、しかし、依頼者あるいは法律相談によって弁護士と接点を持った方々に満足してもらおうということ、足元を固めるということについては、業務の拡大につながるということが一定程度期待ができるだろうと思っています。

ただし、先ほど述べましたように、満足が再購読や他者推奨につながるという図式については一般的に疑問視されていますし、我々の業界においても、なかなかどうかと思います。特に私たちの業界の場合は、例えばディズニーランドのように、一遍行ってよかったからまた行きたいなと思うものではないわけですね。できれば二度と行きたくない。だけど、また行かなくちゃいけないときにどうするかということなんです。

から、その特殊性といったことについても考えていく必要があると思います。したがって、直ちに利益増につながるということが期待できるわけでもないのかもしれないかもしれません。

しかし、私たち弁護士は、法律業務というものについて一定の独占ということを経験上持っていて、その独占した法律業務を担う者としての責任が当然あります。そういった意味で、我々に相談された方々、依頼された方々の満足といった観点で業務を見直すということについては意味があるだろうと思っています。

現在、このPTのメンバーは15名で構成しています。このほかに林醇先生、この方は裁判官を長くしておられて、家庭裁判所などの改革にも取り組んでおられて、今日の冊子のほうにもお名前がありますから、またお時間があればごらんください。現在は、京大の法科大学院で民事関係の実務を中心に教鞭をとられています。この先生に入っていていただきますし、山本和彦先生、この方の専門は民事訴訟法や倒産法ですが、お声がけしましたら前回の委員会にお越しただけでした。山本先生は、裁判の満足度ということについてのご研究をされておられまして、書物にもなっていますし、近々にまたその新しいバージョンが出るということでございます。私どもは、必ずしも裁判の中での業務ということだけに限りませんが、それも含めたものについても検討していこうと思っています。

それから、先だつては南千恵子先生という神戸大学の経営学の先生からレクチャーを受けまして、検討のヒントをいただけたと思っています。南先生は、壮大な課題ですが、国家予算をとって長年研究をしていらっしゃるということにして、いろいろな業種ごと、例えば携帯電話、ホテル、そういったことの検討を国家予算をとってやっていたらということでございます。我々も一定の予算はありますが、そこまでは大きくはないですし、でも、何にせよ、今年度に何らかの成果を出したいと思っています。幾つかのことに絞って差し当たりの研究をしようと思っています。そのご紹介が2ページの終わりから3ページの初めにかけてのあたりです。

まず、目的につきましても、弁護士会としての満足といったことも検討課題としてはあるのかもしれませんが。当会も1階に法律相談センターというのがありまして、そこにお越しただける方々の満足をどうするか、人をどう増やすのかといったことは検討課題ではありますが、弁護士会ということではなくて、弁護士各会員がそういう意識を持ってほしいということを経験したいということを経験して、我々としての研究の成果を何らかの形で会員に還元していくということがこの検討の一応のゴールです。ただ、このゴールというのは最終ゴールということではなくて、

一定のゴールごとにリリースをしていくということを考えています。

当面、今年度考えていることとしては以下のようなことがあります。対象としては、利用者の方については、例えば企業法務の中におけるいろいろと専門的な分野などもありますし、大きな人数の弁護士事務所をターゲットにしている大企業などももちろんあるわけですが、当面の対応としては、個人や、比較的小規模の企業で法務を専門にする部課等を持たない企業ということにしようと思っています。

弁護士との接触のレベルとしては、依頼者に限らず、顧問先などのほか、単発での法律相談も対象にしようと思っています。

次に、想定する弁護士のキャリアということについては、特に限定をするわけではありませんが、比較的経験の浅い弁護士のほうが興味を持ってもらえるのではないかと考えています。最近では、ノキ弁とか即独、つまり、弁護士になってすぐに自分で事務所を開かざるを得なくなって、OJT（オン・ザ・ジョブ・トレーニング）を受けることができない弁護士も多くなっております。自分で顧客を開拓していくという苦勞があって、頑張っている方も多いので僕は感心して見ているんですけども、そういう人たちに対してのノウハウの提供ということはこの1つの大きなテーマだろうと思っています。ただ、我々も含めて中堅以上の弁護士も、利用者の満足ということについては是非とも興味を持ってほしいと思っています。自分もそうですが、いろいろなところを通じて聞く相手方の弁護士さんの対応なども含めて、もう少しこういうふうにすると誤解もなかったのにとか、そういうことを思う場面もないわけではありません。

4 ページの上からの具体的な検討の対象と方法については、3つに絞っています。

まず、「『満足』を与える法律相談」ということです。法律相談というか、面接技術というふうにし少し広げて考えてもいいのかもしれませんが。これは、すべての弁護士が関係する事柄であって、議論がしやすい事柄だろうと思います。これについては、若干研究成果がありますし、法科大学院の授業で行われているローヤリングなどのテキストも発行されています。こういったことによる研究の到達点もベースにしまして、満足の高い法律相談や面談というあり方について研究をしてみたいと思います。

その研究方法については、当会の1階には法律相談センターがありますので、何らかの形で利用者の方々にアンケートをとったり、後で面談をして、どうだったかという感想を確認してみるとということなど、こういったことは今まで我々は余りしたことがなかったので、そういったこともしてみてもいいのかなと思います。

ただ、いろいろな面で問題がないわけではなく、事前に了解を得るということも必

要ですし、そもそも簡単にアンケートと言いましたが、この前、南先生に聞いたら、アンケートもたくさんノウハウがあるんですと。そうだろうなと思いました。どこのお店に行っても、「うまかったですか」というようなぺらっとしたアンケートが入っていますね。あれは、しょせん名前を書いたら向こうがチラシを送ってくるために使うぐらいのことだから、あれはCM以上の効果はないそうです。だから、満足ということの本気ではかろうと思うといろいろなノウハウがあるので、これを本格的にやろうと思ったらこれ自体が大事業なのかなと思います。

若干クロスオーバーもして僕自身も混乱があるなと思っていますが、満足のいく法律相談、よき法律相談といいたしでしょうか、その部分と、我々が見て、この点はちょっとだめだよなといった部分、その両方があるだろうなと思っています。つまり、相談をされた方が感想で思ったということだけではなくて、我々が見て、今のはこの点が伝わっていないねということもディスカッションしたり、傾向を抽出するというようなこともしてみたいと思っています。ただ、これは着手するぐらいで終わってしまうのかもしれないと思っていますが、私は個人的にも相当に興味を持って取り組みたいと思っています。

2番目は、片山弁護士や先ほどの林先生など、家事の分野における弁護士のあり方について問題を持っているメンバーが多いということから、「家事事件における利用者満足について」ということについて研究してみたいと思っています。

法律的な知識をお持ちでない方が、不幸にしてそういった場面に遭ってしまう、また我々も遭う可能性があるわけであって、そういう家事事件という中で弁護士が果たしている役割に焦点を当ててみたいと思っています。かつ、その中で、必ずしも弁護士の役割というのがプラスになっていない面すらあるのではないかということについて検討したいと思っています。

先ほどのPTの構成メンバーの中に利用者の方々自身は入っていません。利用者の方々に入っていただくのはちょっと難しいかなと思っているんですが、家事事件の場合につきましては、デリケートな問題もありますので、いろいろな事実を集めるということについては慎重になるべきなのかなと思っています。現在、ワンクッション置いた感じという言い方が合うかどうか分かりませんが、公益社団法人家庭問題情報センター大阪（FPIC）というところの元調停委員の先生などからヒアリングを行うことから始めようと思っています。

3つ目が「市民窓口から満足を考える」ということです。

市民窓口は全ての弁護士会に置かれていると思いますが、大阪弁護士会にも7階の

フロアにあって、1日数件の枠で苦情を受け付けております。苦情の中には、依頼者の方、相談者の方のほうに、あなたの言ってることはなかなか無理な面もありますよということもありますが、よしあしは別にして、相手方の弁護士からきつい手紙が来たというようなことがあって、それは確かにきついよねということもあれば、でもこれは法律的にはこうなんだよという話もあったりして、さまざまなものが混在しています。そこに集まってくる不満の中から、逆に満足とは何かといったヒントがあるのではないかと考えています。

ここに集まってくる中には、残念ながら綱紀・懲戒につながっていく事案もありますが、少し違った点から検討してみたいと思います。例えば、この件は確かに懲戒でも何でもなければ、しかし、もう少しこういったことを言ってあげたらとか、このときにもう少し連絡をしてあげたらとか、あなたはここの1本が足らなかったんだとか、あるいは、これはあなたの専門とは少し違うからほかの弁護士さんと一緒にやったらよかったねとか、そういうあとちょっとのプラスアルファがあったら満足してもらえたのということ拾うという少し積極的な意味でとらえてみたいと思っています。これ自体、結構センシティブな問題ですので、委員全員が見ているわけではありません。正・副委員長などぐらいに集めて、整理して幾つか典型的な事例をピックアップしてやっていこうと思っています。

それ以外に、利用者満足、結果満足とは何かということについていろいろな人に話を聞きたいなと思っていて、先ほどの南先生のほか、できればいろいろな方に話を聞いて勉強したいなと思っています。

次に、研究成果の公表についてですが、会員のほうに還元をしていきたいと思えます。ただ、立派な冊子をつくってもなかなか読んでくれないかもしれませんので、毎月の月報に1～2ページずつでも連載をするというようなこともやっていきたいと思えます。それから、標語ではないけれども、一言で分かるようなキャッチーなものをつくって利用するというのでやっていって、気をとめてもらいたいと思えます。

先ほど私が今朝反省した話も言いましたが、我々の仕事というのは、優しくしていればいいというものだけではないという面があります。今日の依頼者にも、あなたに私は優しく言うのは簡単だけど、私に優しく言われても、次に裁判所で怒られるからねと。裁判所で怒られる前に私に厳しいことを言われて、ちゃんと考えてから行くほうがいだろうと、そういうふうに厳しく言わないといけない面もあります。この委員会に所属しているある弁護士は、「良薬は口に苦し」というようなことを言っています。良薬で、かつ、できれば口にもなるべく甘いというか、飲みやすいものになる

ことが理想かなと思います、その場その場で余り甘いことばかり言ってもらえないという面があります。

それから、ブレンストーミングのときなんか私が時々言って怒られることなんです、要するに勝てばいいんだよねということをあえて言います。弁護士の仕事にはコンサルティング的な場面もありますし、契約というのがありますが、しかし、勝負になった場合にはやっぱり勝つことが大事なんです。勝ってくれば、それまでの態度が横柄だろうが連絡してこなかろうがいいんじゃないのと、そういうことを議論のために言うんですが、そうではないことは分かっているつもりです。例えば証人尋問ですばらしい尋問をしてくれても、その1週間ぐらい前は依頼者の人はずっと苦しんでいるわけですね。そこにいいアドバイスをしてあげたりすることはとても大事なことだと思っています。我々の目的というのは、その場その場でのいろいろなこともあるけれども、結果的なものということもあるわけであって、そこをどう考えるか。その辺がまとまらずにいつも頭にあります。

南先生に聞いた話の中でなるほどと思ったのが、満足といっても、例えば学習塾なんかの場合は、試験に通らなかったら満足しないんですね。いかに先生が格好よくても、いかに話がうまくても、いかにテキストがすばらしくても、通らなかったら満足してくれないという面がある。それと似ているのかなと思いました。その中で我々の特徴といったことについても考えていく必要があるだろうなと思います。

2点目が、満足ということは、期待があって、その期待との距離で満足ということがある。例えば、近場で入った小汚いラーメン屋で、絶対まずいと思ってたけど、食べてみたらうまかった、値段も300円だったというなら、意外と満足するかもしれない。そういう事前期待と満足というのが心理的な1つの概念なんだろうということでした。

それから、もしも今日お話しいただけるのであれば聞きたいなと思うことがありまして、市民の方々が弁護士に持っている期待とは何だろうといったことについていろいろ聞きたいと思っています。

まず、どういうところから我々に対するイメージをお持ちになるのかなということも聞きたいです。卑近な話をすると、テレビドラマに出てくる弁護士、7月までやっていた「リーガル・ハイ」という番組では100戦100勝の弁護士という設定でしたが、そんな弁護士は普通ないわけですし、さすがにそこまでは思っていられないと思いますが、そういうことを期待されても困りますね。それから、「7人の女弁護士」というのもあって、あれは1つの事件を7人でやっけていまして、なかなかそうは

いかないなとも思ったりするんですね。それから、事件には時間がかかるんですが、ドラマだと1週間ごとに解決するんですね。そういうドラマに出てくる卑近な話ばかりつついしちゃいますが、そういったことを含めて、皆さん方が弁護士に期待をしていることとはどんなものなんだろうかということについてお聞きしたいと思います。我々が期待されているのに応えられていないものについては、真摯に耳を傾けたいと思っています。

最後に3点目ですが、我々の仕事の中に本業の実力ということがあるのかなと思っています。例えばよい尋問をする、よい書面を書く、よい契約書をつくる、法律や判例の知識が豊富であるということはとても重要なことです。いかに接遇がよくても、いかに報告がすぐできても、本業のほうができなければなかなか満足していただけない。それはどの商売でも同じだろうと思います。

私たちは、決して悲壮な面だけに流れていくつもりもないんですが、そう受け取られることがあるなら、それはいけないことだと思っています。ただ、弁護士のいろいろな能力を高めていくにはどうしていくのか。弁護士は一生懸命いろいろなことをやっているわけですが、なかなかそれが十分ではなかったという話になったりもします。その辺のことのバランスといたしましよるか、安心を与えるといったこととともに、そちらのことについてもいずれ手を伸ばしていくのだろうなと思いつつも、そこまで今年全体としてできるわけではないかもしれませんが、発展的な話としてはそういったことがあるのかなと思っている次第です。

松風議長

ありがとうございました。

藪野会長さん、補足していただくことはございますか。

藪野会長

今日は、皆さんお忙しいところありがとうございます。

今の具体的な満足の内容がどうかとか、あるいは、どういう側面で顧客満足、利用者満足を考えるかという点で高橋座長のほうからいろいろなお話があったんですが、私は1点補足させていただこうと思うのは、今年度どうしてこれを取り上げたかったかということでございます。今日の資料9の冊子、これを読んでいただくと一番分かりやすいだろうと思って、昨年度発行のものです。皆さんにお配りさせていただきました。友新会というのは、大阪弁護士会に7つの会派がございまして、基本的には親睦団体なんです。その中の1つが友新会です。これは私が所属している会派です。この会派で去年、今年度の会長を目指したときに、刑事問題であるとか、この顧客満

足の問題であるとか、震災にどう取り組むかという問題であるとか、そういうようなことについてシンポジウムをして、それを冊子にまとめて皆さんにお配りしました。

それから、資料7で新聞記事が配られていますが、日経の記事に「苦情相次ぎ実態調査へ」というような見出しで、「弁護士も『顧客本位』徹底」という記事があります。とかく顧客満足というと、こういう苦情が多いから顧客満足を考え出したというような観点の取り上げ方もございます。

それからもう一つは、ご承知のように、弁護士は今、大増員をしております、どんどん増えてきて、登録してから10年未満の人がほぼ50%に近づいていっています。登録10年以内の弁護士が半分になる、こういう時代を迎えております。そういう中で、業務の拡大、要するに食っていくためにいろいろなところに進出していく、そういう面から顧客満足を考えるという観点があるかと思えます。

しかし、私がもともとこれを考え出したのは、どっちかという、それよりももっと原理的なものでして、弁護士の数がどんどん増えて、業務の形態というのはすごくバラエティーに富んできております。私の育ったころは、弁護士というのは基本的には裁判事件を引き受けて法廷で仕事をする。法律相談というのは、どっちかというつけ足し業務というか、裁判事件を引き受けるための導入部であって、そのものが目的化されたものではない。要するに、コンサルティングというのは必ずしも弁護士の主要な業務ではなかったんです。それが、今はいろいろな分野に弁護士の業務が広がってきております。その中で、弁護士がどの分野の仕事をしていようと、やはり弁護士という1つのアイデンティティーが欲しいと。これは、自治体に入っていく人も増えてきていますし、企業で初めからサラリーマンとして弁護士の仕事をしていく人も増えてきているわけです。そういうところから、もっと弁護士という職業の根幹から考えていかなきゃならん、アイデンティティーというものを考えていかなきゃならんと思ったときに、最終的にこの利用者満足というものに行き当たったわけです。

言うまでもなく我々弁護士というのは、弁護士法1条というのがありまして、基本的人権の擁護と社会正義を実現する使命があります。その具体的な形はいろいろ仕事の仕方によって違うわけですが、そういう使命を帯びております。そのためには、高い専門性があることとか職務は独立性があることとか、また、そういうことを守るために法律事務の独占ということも認められている。こういうプロフェッションとしての弁護士という像があるわけです。私は、これを大事にしていきたいと思っているわけです。

これを大事にしていくためには、法律事務の独占ということも基本的には維持され

ていかないといけない。そうなったときに、一方で独占しているわけですから、弁護士が提供する法的サービス、それは訴訟のこともあるでしょうし、コンサルティングに近い場合もあるでしょう。それが、利用者の需要にあまねく応える、利用する人にあまねく満足をしてもらえるということではなければ独占させる意味がない。あるいは、独占させていてもうまく需要を満たさないということになったら意味がない。そういうところから弁護士の法的サービスが本当に市民に身近で、市民というのは事業者も含めてですが、利用する人がいつでも利用して、また満足してもらえる状態にしていく必要があるだろう。

そういうことを今まで具体的に調査研究したことがあるかということ、実はないんです。弁護士会がそういうことに取り組んだことはない。個々の弁護士でそういうことにいち早く取り組んで成功して事務所が隆々と成長しているということはあるかと思うんですが、個々の私どもみたいに零細の事務所をやっている人間は、そういうことは必要だなと思いながら、日常のことにかまけて、なかなか系統立ててというか、組織的に勉強できない。ならば、弁護士会で予算を使ってでもそういう調査研究をして、その成果を何らかの形でまとめて、シンポジウムあるいは冊子、研修、そういう形で会員に提供して行って、それで個々の会員がそれを利用してもらったらいいなと、そういうようなことを考えたわけでありまして。非常に抽象的ですが、そこが出発点です。

それから派生するものとして、それがうまくいけば、おのずと業務対策にもなるんじゃないか。弁護士会が今までやってきた業務対策というのは、弁護士がこれだけ増えてきた、仕事をもっと増やさないといかん、そのために、どこへ進出していったらいいか、自治体はどうか、企業はどうか、あるいは、新しい知的財産にもっと力を入れられないといかんとか、そういう出ていくことにどうしても目が行きがちだったんですね。大阪弁護士会でも、業務改革委員会あるいは総合法律相談センターなんか非常に努力をしております。でも、必ずしもはかばかしく行ってない。

それはなぜかということ、振り返って考えてみたら、我々毎日日常の業務をやっているわけですし、この数を合計すれば、大阪弁護士会は4,000人おりますけど、1年間に相当の数のいろいろな仕事をしているわけです。その仕事によってその都度利用者が満足を得られるのであれば、先ほど座長がおっしゃったように、二度と弁護士のところには行きたくないかも分からないけれども、何かあったときに、「そうだ、弁護士に相談しよう。」というふうになる率がおのずと高まるだろう。ちょっと頭が痛い、風邪引いたかなと思ったら気軽にお医者さんに行きますが、それと同じように、

これは法律的問題だなということになったら、気軽にとりあえず弁護士に相談してみよう、電話をかけてみよう、そういうふうなことが私は究極の業務拡大だというふうに考えまして、今のような取り組みをしております。

あと、もう一点だけ申し上げておきたいんですが、それじゃ、気軽に弁護士のところに行こうと思わない敷居と言われたりもしますが、垣根が私は3つあると思っています。

1つは、どこにいい弁護士がいるか分からない。弁護士がどこにいるのか探すのは簡単だけれども、知り合いでもない限りは、いい弁護士にめぐり会いたいし、自分の抱えている問題を的確に処理できる弁護士にめぐり会いたいと思いますね。弁護士へのアクセスということが1つの要素だと思います。これは、我々の立場からすると、知り合うと、先生は何が専門ですかとよく聞かれます。あるいは、弁護士を紹介してほしいと言われたときに、先生この分野は大丈夫ですかとか経験は多いですかと聞かれるわけです。それは、自分の問題についての的確ないい弁護士にめぐり会いたいと思っていることの裏返しだろうと思います。

それから、2番目、これが一番大事なことだと思うんですが、サービス内容の垣根というか、要するに、求められていることにきっちり対応できないとだめなんで、これは先ほど来座長もおっしゃっていましたが、言葉が優しいとかいろいろなことがあっても、結局仕事の内容がよくなければだめなわけで、そういう意味で、私たちが提供する法的サービス、これは訴訟でいえば、訴訟の勝敗も含めたサービス、それから、いろいろな相談事であれば的確なアドバイス、そういうようなものが本当に利用者の立場から見て満足を与えられているのか、与えられるものをどうして提供するか。だから、表面的に時間に遅れないとか優しくするとか、仕事をほったらかしにしないとかそういうことを言ってるんじゃないんですね。それよりさらにレベルの高いといいますか、違った局面で、真のいいサービスとは何かということを究明していきたい。

それから、3つ目は、やはり費用負担が弁護士の場合どうしても高い。これは、個人自営業という形で成り立っていますので、弁護士も自分が食っていかないといかん上に事務所を維持しなきゃならん。これは結構コストのかかることでして、特に一般市民の方の依頼ということになりますと割高感がある。事業家は、それをコストの中に入れていきますから割高感というのはそれほどないかもわかりませんが、市民の場合はやっぱり割高感がある。この垣根も取り払わなきゃならん。お金がうんとある人は、自助というか、自分のお金で出していただく。それから、お金の余りない経済的に恵

まれていない人には、これは公助である法律扶助をもっと充実させていく。それから、日本に一番多い中間所得の人たちはどうするか。これはやはり共助、つまり、保険だと思っんですね。保険制度をもっと充実していったら、今ちょっと頭が痛いなど思ったら気軽にすぐお医者さんに行きますが、これはやっぱり健康保険があるからそうなっているわけですし、この保険制度も、日弁連を挙げて弁護士費用保険というものをもっと一般化しようという運動をしております。

その3つの垣根を取り払うということが弁護士が身近になるということなんですけれども、そのうちのサービスの内容についての垣根を取り払いたいというのがこのPTの取り組みということでございます。ちょっと抽象的ですが、そういう気持ちで取り組んでおりますので、またいいお知恵を是非お聞かせいただきたいと思っております。

松風議長

先回、6月の第1回の会議のときに、弁護士さんへの相談が日常生活からかけ離れたものになっているのではないかと、日常生活の中でさまざまに起こり得るニーズをどう引き寄せていくことができるかといったようなことを中心に議論をしてまいりました。今日は、その議論をもう一つ進めまして、相談した場合にいわゆる利用者満足、相談してよかったと思っただけのためにはどうしたらいいかということについて議論を進めていきたいと思っております。先ほど高橋弁護士さんのほうからありましたように、市民として弁護士さんに何を期待するのか、また、利用した人がどのように感じているのかといったようなことを情報として集約しながら、若い弁護士さんやこれから弁護士活動を進めていく方々に何らかの示唆になるようなものを検討したいというご趣旨であったかと思っております。

まず、今、高橋弁護士さんと藪野会長さんからお話しいただきました内容等について、ご質問やご意見がありましたらご自由にお願ひしたいと思います、いかがでしょうか。

先回の議論からしまして、先ほどのご説明、または会長さんのお話はとても分かりやすいといえますか、なるほどというふうに受けとめさせていただきました。皆さん方、弁護士さんとのお付き合いもいろいろおありだろうと思っておりますので、ご質問等々はお話の中でまた出てきたらしていただけたらということも含めまして、皆さん方の日々のご活動、お仕事の中で弁護士さんとの間での相談、または弁護士活動についての顧客満足度という観点から、ふだんどのように感じていらっしゃるかということ、また、お考えになっていらっしゃるかということ、それから、皆さん方の活動の中で顧客満足ということについてはどのようにお考えかということも含めまして、いろい

るな工夫をされているのではないかと思いますので、そういうことも含めてお話をいただきたいと思います。

先回、いろいろ意見交換いたしました。それぞれの皆さん方のお仕事の内容とか、その中でどういうふうにお考えなのかということまで知り得る機会としては十分ではなかったかと思いますが、この際ですので、そういうようなことも含めていろいろとお話を聞かせていただければと思います。どなたからでも結構でございます。

津村委員

津村でございます。

私は、個人的に弁護士さんとお付き合いしたことは一度もないんですが、これまでの自分の仕事の経過の中で絶えずお世話になっておりましたので、それを簡単にご説明します。

まず、以前、総評という団体がございましたけれども、その今で言う女性の活動、そのころは婦人部と言っていたんですが、その部長をやっているときに、労働者弁護団という弁護士さんたちがいらっしゃるということを知りました。総評全体でも弁護士さんとはすごくかたいお付き合いがあったんですが、私どもも働いている女性に関するいろいろな労働相談を一緒にやらせていただくとか、フリーになった人とか、そういうときにどういうふうに争議を組み立てていくかとか、そういうことで大変お世話になってまいりました。

女性の働き方もどんどん変わってまいりましたので、今また難しい状況になっているんですが、私は、総評のときはNHKにいたんですが、その後は大阪府の職員になりまして、その後、生活協同組合に行きました。生活協同組合のほうは、それぞれの生協が顧問弁護士さんを持っていますので、連合会の会長といえども、私は直接生協のことで弁護士さんと仕事をするということはありませんでした。

現在はボランティアで、働いている女性の中でも特に非常に不利な働き方をしている方々ですね、非常勤とかすぐ雇い止めになるようなそういう女性たちの応援をするというグループをつくっております。そこでは、こちらの女性弁護士さんにしょっちゅうお世話になっております。ちょっとしたことでもお伺いするとか、労働相談もやっていますので、私どもの手に負えないことがたくさんありますので、そういうときは、この問題だったらこの弁護士さんよねということでそこへ紹介するとか、本当にいろいろお世話になっております。

いつも思いますことは、弁護士さんたちの金銭感覚というのは私たちと大分違うんですよね。非常にリッチというか、お金持ちでいらっしゃって、そういうところで零

細な女性労働者のことなんか分かっていただける方はそんなにないです。今はお互い分かり合っている女性の弁護士さんたち、それから、皆さんどんどん高齢になっていかれて、若い弁護士さんたちが集まってきておられますので、そういう方々にまた新しくお願いするという形で、もうずっと私と女性弁護士さんとは切っても切れない間柄にあります。

これは具体的な話ですが、労働契約法が最近改正されるということがありまして、その講座を開いて、私たちのグループが呼びかける人たちに集まってもらいたいと思っておりました。それで、弁護士さんに相談しますと、そんなん私のところでやるのよ、あなたのところでやらんでも、うちのに来てくれはったらいいというふうなお話があったんです。でも、やっぱりいろいろレベルが違うんですね。たとえ同じ労働契約法とか、政令 26 業務とってどういうのが派遣の対象になるかとか、そういうことについては、やはり私どもが働いてきた仲間としてよくかみ砕いた講座をしたいと思うわけです。ちょうど今度こちらで 11 月 7 日と 8 日に大阪労働者弁護団秋の講座というのがあって、同じようなテーマを講座でなさいます。それとほとんど同じようなことを私どもも考えておりまして、ちょっと先取りして悪いんですけども、10 月末ぐらいに労働契約法とか有期労働の法制が少し変わっていくところをやりたいと思っています。先に女性弁護士さんたちに来ていただきましてやらせていただくと思っております。

知り合いの弁護士さんがたくさん増えてきて心強く思っておりますので、これからもそういう女性弁護士さんのグループを私たちがサポートしていく、そういうことをやりたいと思っておりますので、またよろしく願いいたします。

それから、今、何をやっているのかというのは一口では言えませんので、このリーフレットをお返しします。（リーフレット配付）

見ていただいてご質問がありましたら出していただきたいと思っておりますし、これからもずっと緊密な連絡をとってやらせていただきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

弁護士さんたちは私なんかよりずっと若くなってきておられます。私たちのころは、法学部へ行く人というのは余りなくて、総評弁護団でもそんなに女性の弁護士さんはおられませんでした。今はどんどん若手の気鋭の方が育っておりますので、是非私たちのグループにもお入りいただいて一緒にやりたいと思っております。

松風議長

女性弁護士さんと一緒に女性の労働問題等々についての研究会なり、さまざまな女

性労働者保護の活動を進めていただいているというお話でございましたが、先ほどの金銭感覚が違うというところで、どういうふうなことをお望みかというところをもう少しよろしいですか。

津村委員

これは、ずっと女性弁護士さんとお付き合いしてきました、ささいなことです。例えば知人がお亡くなりになってお悔やみを持っていくときなんか、私たちとはもうケタ違いなんですね。それですごいなと思って、それは私が勝手にそう思っているだけかもしれませんが。

松風議長

では、ご協力いただいたり、活動をお願いするときの費用が高過ぎるとかそういうことではないということですね。

津村委員

そういうことではないです。それはお話し合いでね、もうこれぐらいしかうちのグループは出せませんとか、そういう形で納得していただいてから仕事をお願いしておりますので。そういうことですので、謝礼が高くてとかそういうことは全然ございません。

松風議長

活動できる範囲に合わせてご協力をいただいているという理解でよろしいでしょうか。

津村委員

はい。すごくご協力いただいております。

松風議長

では、いかがでしょうか、岡田委員。

岡田委員

弁護士への期待というご質問だったので、自分自身の体験を通して話したいと思います。

私自身は、1回法律の相談を受けに行ったことがあります。あと、実際に依頼をしたことがあります。実際は義理の父の借金の問題だったんですが、結論から言うと、まず、法律相談をした方に対しては非常に不満足でした。一方で、実際に案件を依頼して、もちろん勝ったんですが、その方に対しては大変満足しております。

最初に相談に行ったのは、まだ案件がはじけるもっと前のことで、将来的に自分の父がしんどくなって、このまま行ったら多分破産せざるを得ないだろうなということ

がある程度中長期的に見えたので、いかにして手を打つかということで相談に行きました。何で不満だったんだろうと今思うと、提示された道というのが1つだけで、早めに破産しなさいという話だけだったんです。もちろん常識的に考えるとそうかもしれないけれども、相談に行くほうとしては、何とかほかの道はないかと思って相談に行くじゃないですか。そこでほかの道はないよと言われてたら、正直お先真っ暗なわけです。ただ一方で、私自身も少なからず法律的な知識はあるわけで、例えば任意整理とか、いっぱい方法はあるんですよ。何でそれを言わないんだろうということで非常に不満に思った経験があります。

そこからさらに4年か5年ぐらいして、もういよいよ弁護士さんに頼もうというときに、その過去の不満があったものですから、僕自身、弁護士さんを探すに当たって条件をつけたんです。先ほどのお金の問題プラスアルファでもう一個余分な法律的な案件があって、その2つがセットになってきたものですから、義理の父親のことだけれども、僕は巻き込んできた相手に対して非常に腹を立てていたものですから、自分と同じ思いに立って、悪に対して怒りを持ってくれる弁護士さんを探したいと思ったんです。

それで具体的にしたことは、自分の親友が福岡で弁護士をしているので、彼に相談をして、この条件に合う弁護士さんを1人紹介してくれと言って紹介してもらった弁護士さんをお願いしました。まさにそのとおりの人で、一緒になって怒ってくれて、かなり無理をしながら時間を割いてくれたんですね。ですから、私自身もそうだし、案件を頼んだ義理の父親もそれが分かったので、本当に今でも頭が上がらないんです。実際1年半して、裁判に勝って、その借金の問題も全部片づいたんです。要は、3～4年前に相談したときに、あの弁護士の先生の話信じて破産しなくてよかったなという結論です。

満足したのは、その先生が本当に親身になってやってくれたということと、やっぱり勝ったということですね。正義に燃える弁護士さんを紹介してくださいというのと、あとは絶対に勝とうと思ってますから、勝てる人を紹介してくれ、その2つで行ったものですから、それがうまく合致したので非常に満足しました。

ただ、弁護士さんに対する期待というのはケース・バイ・ケースでみんな違うと思うんですね。実際に訴訟になったときには、やっぱり人の子ですから勝ちたいと思うし、それが優先順位になるかもしれませんし、一方で、もっともっと前の法律相談の段階では、どういう受け答えをしてくれたのかというのがひょっとしたら大事なのかなとか、自分自身の体験からすると漠然とそういうふうに感じます。

もちろん仕事上も弁護士さんとは接するんですが、僕自身、経済部の記者だったので、経済事案となるとどうしても企業の倒産と再生、この2つだけでの接し方なので、そこでは連絡をしてつかまって誠実にお話ししてくれる人に対しては非常に感謝申し上げます。それは通常の弁護士さんの需要とは違いますが、そういうのは仕事柄ありますというご紹介だけしておきます。

松風議長

中島委員、お願いします。

中島委員

個人として話をするのか、会社の一員として話をするのか、どちらでしょうか。最初に座長さんからの話を聞いていると、今回検討の対象というのはどちらかと言うと個人に焦点があって、あるいは、会社でも中小のところに思われるので、先ほど津村さんがおっしゃったのは少し当たっていない部分があるかなと思います。ですから、我々はどの立場でお話ししていいのかよく分からないんですが、一応個人あるいは中小企業を前提とします。、この1週間以内に大阪弁護士会所属の弁護士さんに個人的に相談に行って、大変満足しました。

それは先ほど会長さんがおっしゃったように、今の弁護士さんは裁判まで行かなくても、コンサルというところで随分幅広くなったとおっしゃいましたが、まさに同感です。私は大学の同窓生の弁護士のところに行きました。ほんまにちゃんとやってくれるのかなと思ってたんですが、十分にいいコンサルをしてくれました。むしろカウンセリングに近いんですね。一市民としての我々は、先ほどもどなたか家事とおっしゃいましたが、その家事のところで困ったときに、やっぱり専門の弁護士さんにまずカウンセリングを受けて、それから、コンサルという意味では知恵を授かるといいですか、それがすごく有難いんです。私は知恵を授けていただいたこともあって、実はその数日の間にいい方向に事態が発展しました。

だから、それぐらい茶飯事のところでのおつき合いがあると、一度弁護士さんと話して、こんなことも聞いてくれるんだと分かります。これは二次だが大切なものだとおっしゃいましたが、業務拡大とかリピーターというんですがそこへ十分に繋がると思いました。今のは茶飯事のところで、最近の一番最近の自分の経験から申し上げました。

座長さんが用意していただいたペーパーを見ながら思ったんですが、1ページ目に戻りますと、利用者と顧客を分けておられるところがすごく違和感があります。カスタマーというのは我々もうけ仕事をしている企業側からいうとお客様ですし、先生方

が見られているのは、同じCで始まる語でもクライアントのほうではないかと思いません。クライアントとカスタマー、どちらが上か下かは分かりませんが、クライアントという、どうも目線が、我々企業がお客様をカスタマーと言っているのと逆になっているような気がします。

サウスウエスト航空のことは座長は知らないとおっしゃいましたが、同業のスナンジアビア航空をテーマにした「真実の瞬間」みたいな本を読んでいると、カスタマーというのは重要だと思うので、そこをクライアントという感じで見ておられる以上はだめなんじゃないかなと思った次第です。

ただ、我々みたいな一サラリーマンではなくて、先生方はプロフェッションですが、同じプロフェッションでいうと、ドクターの世界があります。ドクターの世界は今どんどん変わっていると思います。CS (Customer Satisfaction) も取り入れられていますし、最近病院に行くと、すごくおしりがこそばゆくなるぐらいの言葉遣いでサービスをしていただくので、ほんまかどうかは別にしましても、随分姿勢を改善していると思います。大変おこがましいですが、勿論弁護士会でもこの辺の他業界のことは研究しておられると思います。なお、ティーチャーもプロフェッションでしょうが、ティーチャーの世界は、今いじめ問題とかいろいろあるように、信頼をどんどん失墜しているほうだと思います。

そういうところの比較をなさったらどうかなと思います。ドクターの世界では最近セカンドオピニオンというのがあるので、我々からも、だめなときは別のお医者さんのところに行ってみるといのがありますね。そういうセカンドオピニオンみたいなことが割と柔軟に気安くできるための仕組み。また、ティーチャーが嫌だったら生徒はどうしたらよいか、親は転校させるか。そういうチェンジができるような仕組みが要るんだろうなと思いました。

それから、2ページ目です。弁護士会として考えておられるのは、一事務所としてのリピーターをねらっていらっしゃるのか…つまり、会長さんがおっしゃった業務拡大ではないかと思いますが。それとも、業界全体としての信頼という意味でのリピーターをねらっていらっしゃるのか。もっと言えば、企業としては、なぜ一カスタマーに一生懸命CSをやるかといったら、やっぱりリピーターになってほしいからです。でも、その場合、一般的にはほかのコンペティターの企業のことは考えてないですね。そうすると、CSというのは実は差別化するために使うものなので、業界としての業務拡大とかリピーターをねらうこととは、ちょっと矛盾があるような気がします。ただ、私の親会社のガス業界について言いますと、個々のガス会社は当然CSを

やりますが、ガス業界全体としてもCSに取り組んでいますので、そこら辺りに共通点があるような気もしました。そこはまだ理解不足かもしれませんが。

そもそも最初におっしゃったアイデンティティーですが、どっちを求め方をしているのか…業務拡大なのか、短期的なものをねらっているのか、中長期的なものをねらっているのか、ちょっとその点が疑問でした。

最後にもう一つ、ドクターの世界では、外科、内科、耳鼻科というように専科がありますよね。弁護士の先生方も多分得意な分野はあるだろうと思うんですが、先ほどからおっしゃっている中に労働問題もあるでしょうし破産の話もあるでしょうけれども、そこは看板が上がっていないのでこちらでは分からないのです。専門はどうかかなど。これだけ裁判だけではなくて、コンサルもカウンセリングもというように幅広くなってきたんだったら、専門の表示みたいなことも、つまり差別化を逆からなせることもそろそろ必要なのではないかと思った次第です。

松風議長

吉田さん、お願いします。

吉田委員

消費生活センターに勤めておりました、消費生活専門相談員をしております。消費生活相談員というのは、消費者庁ができたころに結構いろいろと騒がれましたが、ほとんどが自治体の非常勤職員でございまして、正職員ではありません。つまり、共済にも入れないという状況で、自分たちの、労働問題を弁護士さんにご相談させていただくことも多いです。

私自身は、昔は大学を出てから、食品衛生のほうが専門だったものですから、流通業に勤めた経験がございます。そのときには、まさにCSとは何かということで議論したことがありましたが、そのときのCSというのは、まずコンシューマーから始まりました。そして、コンシューマーとカスタマーの違いは何かと。そこで、自分たちのお客様がカスタマーだけれども、やはりコンシューマー全体に対してもきちっとしたことをしないといけないというところから始まりました。今、私は自治体におりますと、実は相手はシチズンなんです。市民サービスということをしてCSというような解釈でとらえていまして、今言葉が非常に混乱しているという状況ですが、CSにはいろいろな段階がありまして、私たちは市民相手であり、消費者相手であり、市民消費者相手ですから、逃げて通れないところがあるわけです。それでいろいろなクレームも増えてきているわけです。ある意味では、お客様だけを相手にしていたら、あなたはお客様ではないという拒否ができるのかもしれないんですが、そういうことができ

ないという分野もありますので、CSというのは非常に難しい問題があると思っています。

それで、今日は非常に僭越ながら資料を持ってまいりました。資料 10 でございます。皆様方、国民生活センターの PIO-NET（消費生活相談データベース）というものをご存じでしょうか。これはかなり公表されていますが、そこまで見ていらっしゃる先生方は案外少ないのではないかと思います、あえてお持ちいたしました。これは全て公表資料でございます。

国民生活センターのホームページのところに消費生活相談データベース、これは全国の消費生活センターから集まる情報ですね、それについての統計資料がございます。その統計資料の中でどのような相談が入っているかということで、例えば「弁護士」というキーワードを入れましたら、弁護士さんに対する相談が 2009 年度から 2012 年度まで合計で 6,577 件、全国の消費生活センターに入っているということが出てくるわけです。

では、主な相談内容というのはどういうものかということ、これは弁護士さんへの相談だけではなくて、消費生活センターに入るあらゆる商品やサービスに対しまして、このような主な相談内容ということで大きく分類されています。弁護士さんに関する相談としてはどういうものが一番多いかということ、下のほうの契約・解約です。こんな契約をしたが解約したいんだけどもどうしたらいいかとか、契約するつもりはなかったけれどもすごく強引に契約させられてしまったとか、そのようなことを含めて、弁護士さんに対してもこのような契約・解約に関するキーワードの数字が入っております。この合計は複数カウントになっております。

その次に多いのが、接客対応と価格・料金です。つまり、高かったということと、先生方が余りにも偉そうにしていたとか説明が不足していたとか、そういったところになると思います。販売方法というのも多いんですが、これは、弁護士さんとの契約とかに関しましては、説明が不足していた、よく分からないけれども契約になってしまったということです。

この中には、弁護士さんというキーワードを含みながら、実は怪しい弁護士さんとか本当は弁護士ではない方とか、そういうことも多少混じっておりますので、そのあたりは振り分けていけないといけないんですが、そこまでは精査していませんので、このすべてが弁護士さんに対する苦情というわけではございませんので、そこはご懸念を払拭していただければと思います。

次に、主な相談事例ということですが、これもこの集計のところでは主な相談事例と

いうところをチェックしていただきましたらすぐに出ますので、いつでもパソコンから見ていただいたら分かるようになっていきます。これは、国民生活センターで直接受け付けた事例のみということで20ほど挙げております。

まず、1番は、2年前知人に紹介してもらい借金の過払い金請求を弁護士に依頼したが、最終的に支払った金額が納得できないとか、2番目は、十分な説明をしないで書類に署名をさせられている。そのようなあたりで、やはりお金の問題、説明の問題、そして実際に満足できているか、そういったところはどうしても大きくなってきます。

先ほどほかの委員さんがおっしゃられたように、ある程度知識のあるという方ばかりではなくて、特に消費生活センターで相談する方々というのは、何からしゃべったらいいか分からないとか、えらい目に遭ったけどどうしたらいいか分かれへんという電話から始まってというご相談の方が結構多いんです。そういった方々の中で、このような弁護士さんに関するご相談をお受けすることがあるという状況でございます。

また、消費生活センターは、助言とか情報提供だけではなくてあっせんもします。相手の事業者に連絡をして、事業者との話し合いをしたり、三者会談をしてあっせんをするんですが、それでも難しいケースとか、もうあっせんとかいう段階ではなく、早急に弁護士さんに相談して法的な措置をとっていただいたほうがいいと私ども相談員のほうで判断させていただくときには、早急に法律相談に行ってくださいということでご紹介するケースも結構あります。その中でもぶつぶつと戻ってくる方もあります。それもいろいろなケースがありますが、私たちが法律相談をご紹介するのも、ちょっとクレマー的な方がいて、わがままというか、行政機関ではここまでしかできないというケースでも、ただ、法律的にはこうなんだということで突っ込まれたときには、弁護士さんというプロフェッショナルに行って聞いてらっしゃいよということで無料法律相談をご案内するというケースもございます。それから、詐欺の業者だけれども、まだ業者が生きてる。銀行口座とかをとめて、弁護士さんの力で差し止めをしたら勝てるかもしれないというときには、すぐに弁護士さんに相談してくださいという形で、いろいろなことをケース・バイ・ケースに考えながら、すぐに行きなさいということでご紹介させていただくこともあります。

この前も、非常に立派な先生のところに行っていたんですが、進まなかったというのがありました。その案件は、最初から詐欺で、かなりの金額をお渡ししているんですが、その方は当然相手業者を信じているんです。相手業者を信じて、1,000

万円単位のかかなりの高額のお金を払っていらっしやったんですね。それで、やっただまされたと分かってというか、まだ半信半疑で私どものところに来られて、それでこちらのほうで情報を集めて、これは完全にだまされてるよというところまで行ったんですが、それでもまだ信じてないというような状況で、業者に連絡したら話に乗ってくれると思っているという段階でしたので、こちらで話していて延ばされるよりはということで、そういうことに詳しい弁護士の先生にお願いしたんです。でも、それでもうまくいかない。それは本人様の問題なんですけれども、本人の思うとおりに弁護士の先生が動いてくれないと。本人の思うとおりにというのは、今、東京の本社と話すよりも、大阪支社の担当者で仲よくしている人に言ってくれたら、きっと私のためなら私の分だけ返してくれるという思いがありますから、そういうようなわがまま的なことまで聞いてもらわないと満足できなかったというケースがあります。

そういう非常に特異なケースもあるんですが、全般的には、やはりご説明が足りないとか時間が足りないという話が多いです。私どものセンターでご相談を受けていますと、来所相談で話を聞いていましたら2時間、3時間はざらです。大体電話で最初受けまして、これとこれの資料ありますか、この資料を持ってきてねと言うと、焦っているときにはすぐに来てくださいます。朝電話があったら昼から来てくれます。それでも3時間ぐらい話を聞きます。それだけしても、そのときになかなか進まないんですよね。それから情報を集めていろいろ調べてあっせんしていくわけですけれども、弁護士の先生方が果たして20分、30分でどこまで把握できるのかという面では、無料法律相談の20分では難しい。無料法律相談に行ったけれども、説明をどこからしていいのかわからなくて、聞いているうちにしかられたみたいなことで終わってしまったということでもた戻ってきたりということがあります。それから、この書面をつくりなさいよと言われたけれども、書面の見方、書き方がわからないから教えてねということでもた戻ってくるというケースも結構あります。いろいろなレベルの方々に説明するのは非常に難しいと思いますけれども、事務所のほうで皆様方に受けていただければありがたいし、受けていただいた先生方は非常に親切にしてくださいというお声もよく聞きますので、是非協力お願いしたいと思います。

それから、資料10の最後なんですけど、その他、消費生活センターで最近多い相談ということで、数年前の携帯アプリ料金を弁護士事務所から請求されたが、払ってはいはずなのでおかしいという相談が実は全国の消費生活センターですごく多いんです。これもネットで調べていただいたら、いろいろな方が書き込んでいて、3,500円分請求された、5,000円分請求されたとか、そういう少しの金額を、きちっとした書

類じゃなくて、80 円の普通の封書で弁護士事務所から届くと。

それで、調べてみましたら、それは携帯電話会社のほうが本当に委託しているわけです。理由というのは、皆さん携帯電話を例えばドコモからソフトバンクとか a u にかえたときに、それまでに携帯電話会社の上乗せで回収されたいアプリ料金が携帯電話会社から請求できなくなるんです。その連絡はしているはずなんです、タイムラグがあったりして払えなかった分が残っているらしいです。それをもともとの音楽配信業者がきちっと請求していただいいんですが、何かあいまいになっていたり、携帯電話をかえるときに少し延滞があったということがありますと、携帯電話会社は自分の分だけはきちっと回収するんですが、それが残ってしまうわけです。残っても毎月毎月請求していただいいんですが、それが放りっぱなしにされていて、時効ぎりぎりみたいな形で2年ぐらいたってからわっと請求するというのがあります。

ある特定の東京の法律事務所さんからどっと来たりするんですね。数年前、非常に架空請求がはやったものですから、私どもも架空じゃないか、消費者の方も架空請求という言葉を知っているものですから、これ架空ですよねということを書いてきます。皆さん方払い忘れていたという記憶がなくて、ほんの 2,000~3,000 円ですからね、全然悪気もない。ただ、実際払っている方もいるんです。払っていて手続上のミスで、きちっと払ったという手続になっていないという方もいます。実際には何が払われていて何が払われていないのか、本当に債権になっているのか分からないような状況なんです、それをきちっと調査もしないでどっと送ってきます。

この事務所さん、60 何期という非常に若い有能な弁護士さんをたくさんお雇いになって、しかも、コールセンターで電話で回収するような方をたくさんお雇いになる大きな事務所に成長しつつあるようなんですが、私が危惧しますのは、このような事務所さんがもし増えてきましたら、司法修習を終えて独立して、しかも東大とか京大を出た先生方のお名前が出ているんですが、そういう優秀な方々がこういう事務所が一番最初に配属されますと、こういうものが弁護士業務だと思ってしまうのではないかと。そこが非常に寂しいなというのが、このような相談を受けている本音でございます。

藪野会長

同感です。

松風議長

非常に深刻なお話ありがとうございました。

吉田委員

1点お聞きしたいんですが、「着手金無料」と宣伝されている個人事務所をどう考えたらよいのでしょうか。その先生方は大丈夫でしょうかと問われても答えようがなく、やっぱりいろいろな経費もかかりますしね、かなりネットで宣伝されている方がいらっしゃるんです。何か統一的な方針とかもしおありでしたら教えていただけませんか。

高橋弁護士

数年前の報酬規程の話になった後、英語ではコンティンジェント・フィーでしたか、できることはできるんですね。アメリカなんかでは、交通事故なんかについてはそういうものが多いと言われていて、着手金はないけれども、報酬は3割とか4割とか、1億円取れたら3,000万ももらいますというふうなことで、半分でもおかしくないようなどころもあります。

一定の分野においては合理性を持つのだろうというふうなことは思いますから、一概にそれがおかしいということではないとは言えると思います。一定の分野で交通事故がそうだとすると、少なくとも日本では保険会社が比較的しっかりしていますから、勝った場合には取れるというのがありますし、ゼロ配ということはないわけですから、今委員のほうがご心配いただいているのが、その弁護士事務所は大丈夫かということでしょうけれども、その分野においてやっていく分についてはそれほど合理性がないとは思わないですね。

ただ、今お尋ねの件がもしも消費者問題とか、そういうふうなうまくいっても余り取れないかもしれないよというような分野の場合においてそうだというなら、それもあかんことはないのかな。あかんことはないけど、余り合理性というか、それがいいかと言われると、かなり疑問であろうというふうな印象を持ちます。

吉田委員

利用者は、着手金が低いほうが安心して相談できるということで、ちょっとジレンマなんですけど、ただ、私どもも相談を受けましたら、それはきちっと説明を受けてくださいよということしか言えませんが、ちょっと不安は感じますね。

藪野会長

一般的に言えることは、コストがかかり、自分も生活していかないかん仕事をやりながら、着手金ゼロでやっているというのは健全な経営かというふうなことだと思うんですね。ただ、今説明があったように、過払い金の請求というのは一定額必ず返ってくる。あるいは、交通事故の損害賠償請求というのは、事故が起こっておれば、かつ被害者の側であれば、一定額は支払われるだろうという中で、私も現実目にしたこ

とがありますが、相談料はもちろん要りません、着手金も要りません、割と明確に回収額の幾らをいただきますというのがありました。それは、着手金をもらってやっている人よりも当然割高です。そういうやり方をしている人もいます。今、規制はないんです。規制はないから、健全な経営であるかとか、きちっとやってくれるのかとか、そういうことを見きわめなければ仕方がないということなんですかね。

高橋弁護士

無料と言いながら、変な費用がたくさん発生しているというようなまた全然別の問題はあろうけれども、それがいい場合でも、今のようないこと、まあ一概には言えませんが、分野ごとの合理性といったことがあって、やれるだろうと言えることもあります。過払い金だって向こうがつぶれちゃたらアウトですし、その辺は見きわめが要るのかなと思っています。

松風議長

櫻井委員、よろしくお願いします。

櫻井委員

まず、大学も最近は顧客満足ということで、盛んにアンケートなどをやっています。ほとんどどの大学でも今やっていると思います。私が勤めています立命館は、かなり前からアンケートを結構システム化してやっています、結果は教員本人にフィードバックされるのと、学生も結果を見られるようにオープンにされます。ほかの教員と比べて出席率がどうだとか、役に立ったかとか、先生の話は分かりやすかったかとか、そういうようなことを調査されまして、具体的なコメントが書かれている場合にはそれもすべてフィードバックされます。ですから、役に立ってありがたい面はあるんですね。実際に自分がやっている授業の質がどういうふうに関手に受け取られているかというのはもちろん知る必要がありますし、実際に自分もここはどうしようかと悩んでいるところが学生からの反応で分かれば、次年度以降改善していくことができるので、そういうやり方もいいのかなと思うところもあります。ただ、必ずしも良いことばかりではないとも思います。、先ほど高橋先生がおっしゃったように、顧客でも厳しいことを言わないといけないことはありますし、学生の言うことをすべて聞いて、学生に喜ばれるようなことばかりやっている先生がいいかということ、必ずしもそうではないので、そここのところの矛盾というのはこういうものには常につきまとうだろうということがあると思います。たとえば、学生がなにげなく書いたことがもし教員の個人評価に使われるようなことになると、その面で非常に危険なので、そういう面は組織でこういう調査をやるときには気をつける必要があると思います。

それから、多くの大学では今ハラスメントに対応する委員会を設けていると思います。先ほどセカンドオピニオンという話がありましたが、パワーハラスメントなんかを避ける方法として、指導教員1名と個人の院生の1対1の対応にはなるべくならないように、院生はほかの教員に相談できるという、セカンドオピニオンを求められるような副指導教員というような仕組みをつくるということは一定程度効果があるだろうと思います。それこそチェンジできる仕組みですよ。そういうことが異例でなくなれば、院生も使いやすくなると思いますので、そういう仕組みというのは制度として改善できるところはしていくということで大学は今対応中です。

次に、弁護士さんのお仕事とのかかわりで、これは一市民として個人的に今日ご報告を伺って考えたことを幾つか申し上げたいと思います。

私自身は余り利用したことはないんですが、知人から相談を受けて紹介をしたというケースが幾つかあります。そこでどうだったかということで聞いた話を申し上げますと、不満みたいなことを聞いたのは、まず、今日連絡が来ると思っていたのに来なかったと。連絡が遅いとか、こっちから聞かないと教えてくれないとか、すごい細かいことなんですけれども、これが結構響くみたいです。本当に信用できる人なのかと、だんだん心配になるみたいです。

また、言葉が分かりにくいと。これは、私も教員なので気をつけないといけないと思うんですが、自分では分かっている言葉でも、全然相手には通じていないことが結構あります。漢字で言ったことの漢字が分かっていないということもよくあって、法律用語だと特に私たちは分からないことが多いので、それを普通にさらさらと言われると、聞くのも恥ずかしくて聞けないで帰ってくるということがあった。

それから、弁護士さん本人がどこまでかかわっているのかということで、事務員の方がお仕事を割とされるんですね。弁護士に相談したつもりなのに、全然弁護士は働いていないんじゃないかと思ったというケースがあるようで、このあたりも具体的にどこがどうだったか分からないんですが、そんな話もちょっと聞きました。

それから、繰り返し出ている話かと思いますが、やっぱり価格が高い。少なくとも高いというイメージはほとんどの人が持っているので、高い以上は信用できる人に相談したいと思っていて、ところが、誰が良いのか分からない。だれか知っている人を紹介してもらえそうな仕組みにアクセスできる人は使うかもしれないんですけども、そうじゃない人は、弁護士さんのところに行こうとは頭に浮かばないと思うんですね。そういうところがあると思います。

私が友達なんかで紹介するときに、本当に紹介していいのかどうか結構躊躇するんです。それは、私自身も各先生方の専門分野を考えたときに、こんな案件を頼んでいいのだろうか、かえって迷惑なんじゃないかと思ってしまうんです。例えば過払い金の請求のようなお仕事で、手間のかかる弁護士さんにとって「おいしくない」仕事だとしたら、この先生に紹介したらきっと迷惑だろうと思ってしまうんですよ。なので、その先生の専門分野との合致ということプラスアルファ、そういうところでかえってご迷惑をおかけしたくないという気持ちが働きます。それは相談してきた知人にもよりますよね。この人を紹介できるかなというのがこちらとしてもあるんですね。仮に、いいですよ、どんな人でも相談してくださいと言ってくださっても、いや、やっぱりこれ相談するのは失礼になっちゃうだろうなと思うので、実際そういうところで考えちゃいます。 本当に素人の市民の意見ですが、自分自身の経験と知人から聞いたことということで以上です。

松風議長

福井先生、いかがですか。

福井副議長

私は、阪大の大学院の法学研究科の所属なのですが、法科大学院でも科目を担当しているという立場でお話しさせていただきます。法科大学院は、弁護士の顧客満足度という前に、弁護士会の先生方に満足していただけるような人材をいかにして育てるかが問題で、それが余りできていないということで、法曹増員は間違いだったのではないかという批判を受けているという厳しい立場に置かれております。この問題は真剣に受けとめなければいけない問題だと思っております。

法科大学院でも法学部でもそうですが、弁護士になるにせよ、そうでないにせよ、法律にかかわる仕事に就いてもらう以上、一般の方々や企業クライアントの方に満足のいくサービスを提供できる人材、少なくとも最低限このライン以上という人材を育てるのが我々の任務だと思っております。この場合、「話を熱心に聞いてくれるいい先生」になってもらうのが第一義的に重要かという、必ずしもそのような議論にはなりません。まず司法試験合格できるような人材、それもただ試験に通るだけじゃなくて、ある程度余裕のある成績で合格して、信頼して仕事を任せることができる人材、最低限きちんと書面を書き、弁論も安心して任せられるような人材を育てなければならぬという議論になります。司法試験に合格するのは当然の前提として、その上で顧客に満足してもらえぬ人材を世に送り出すということになるのではないかと考えております。しかしながら、特に法科大学院になってから教員が忙しくなり過ぎたと

ということもあって、理想と現実が全く乖離してしまっているという状況があります。明日の司法試験合格発表でさらに合格者が減るようだと、阪大の法科大学院も今後の存続がかなり厳しくなるなというような状況です。

司法試験に合格するかどうかという点は措くとして、顧客に満足してもらえという意味できちんとした仕事ができるということのも多義的だと思います。訴訟について言えば、まず勝てるということがよい仕事の条件になることは間違いありません。100戦100勝というようなことはあり得ませんが、あらかじめ勝てると見立てた訴訟では基本的に負けない、仮に負けたとしても「この先生はしっかりやってくれた」と思ってもらえるだけの内容の仕事ができるということが求められると思います。その上で、顧客目線でのきめの細かい対応であるとか、きちんと話を聞くとか、信頼してもらえよう態度というような、ローヤリングの授業で教えているようなことをやるのでないと、顧客満足度は高くないと思います。弁護士はまず仕事できてなんぼということです。先生方には、司法修習でも、そしてまた新人として最初のイソ弁、ノキ弁をさせていただく時期にも、うちの修了生がお世話になると思います。その際には、きびしく叱咤して育てていただければと思います。

顧客はきちんとしたいい仕事ができる弁護士を信頼して仕事を頼むのだろうと思っております。確かに、話を聞いてくれる先生は「いい先生」ということになると思いますが、それだけで顧客が再度相談に行くかという、いかがなものかと思えます。

「あの先生は、じっくり話を聞いてくれるけれども、訴訟も和解も結局全部だめだった」というのではだれも相談に行かなくなります。きちんとした仕事をするという原点を抜きにした議論は不十分だと思います。

私個人の利用者としての経験を述べると、私の父が4年ほど前に亡くなりましたが、そのときに母がたまたま弟の債務の保証をしていて、母にたくさん相続分が行くと、これが差し押さえを受けるかもしれないということがあり、私も状況は十分に把握していましたので、福岡県弁護士会のある先生にお願いし、遺言がないと危険な状態だということで、父が亡くなる数日前に公証人の方と、その弁護士さんとで公正証書遺言を作ってもらいました。この弁護士さんが父の大学時代の柔道部の後輩でそれまでもいろいろ相談してきた人だったので、迅速に対応していただいて、危機を乗り切ることができたということがございます。

私の経験は、父のよく知っている人をお願いできたおかげということですので、一般論には全然ならないのですが、状況を踏まえて迅速にきちんとした対応をしてくれたということで、非常に満足しています。これもやはり仕事の内容がよかったからこ

その満足度だと思っております。

弁護士業務の拡大など、顧客満足度はいろいろなテーマに関わっています。私自身も、法社会学という科目を担当しております、弁護士ニーズ調査などもさせていただいております。以前に田中宏先生のお力をお借りして、大阪弁護士会でシンポジウムもさせていただいたことがございます。このテーマであれば、私自身、専門的にも提言できることができますので、是非皆さんのお力になればと思います。

松風議長

では、私のお話を少しさせていただきます。

私は、数年前まで児童相談所長をしておりました。今は情緒障害児短期治療施設といいまして、90%が被虐待の子どもが入所しております。24時間子どもたちを預かりまして、生活しながら虐待で受けた心のケアですとか、自立していくための人格発達支援といいますか、社会で生きていけるスキルを身につけてもらうといったことを支援している施設でございます。

弁護士の先生とは、児童相談所所長のときに非常に深くおつき合いをさせていただきました。ちょうど虐待問題が社会問題化しているときで、死亡事例などが続出した時期でございました。どれだけ早く子どもを保護することができるかということが社会的にも非常に求められておりましたが、親権者がそれに応じてくれない、または、自分は虐待しているのではないと主張されて対立することが非常に多くて、児童福祉法 28 条、要するに、保護者と対立して保護することについての承認を家庭裁判所に得るといったようなことについて、弁護士の先生方でチームをつくっていただきまして、非常に具体的で積極的なご支援をいただきました。今もさせていただいております。

福祉の仕事をする者といいますのは、弁護士の先生方とちょっと似ているところがあります。要するに、自分たちも社会正義を追求していると思っておりますが、ただ、思い入れが非常に強くなってしましまして、例えば児童の問題ですと、子どもを守るということに非常に思い入れを強くしてしましまして、客観性をどの程度担保することができるのかどうか。要するに、裁判になったときに勝つことができるような資料や手立て、または、段階的なアプローチがどの程度できたかといったようなことを整理して考えることが苦手でございます。その点について弁護士の先生方にサポートしていただくことというのは非常に重要な点だと思っております。

昨今の児童問題につきましては、いわゆる行政側をサポートしていただく弁護士さんとは別に、保護者のほうが弁護士さんを立てられることが非常に多くなってまいりました。いろいろなところで厳しいやりとりになるわけですが、ただ、私たちは、保

護者のほうが立てられた弁護士さんにつきましても非常に感謝したいことが多くあります。というのは、当事者同士ですとどうしても感情のぶつけ合いになってしまいますけれども、それを論理的に整理するといったようなことを保護者の方々を相手にしていただける。今、児童問題につきましてもは、保護者のほうが訴えていくところがないじゃないかと。要するに、子どもを守るところでの審判を下されるわけですが、保護者の相談相手になってもらえる、いわゆる保護者の権利擁護をどうやってするのかといったようなことが一方で問題になっております。そういう意味でも、その観点から主張を論理的にさせていただいて、保護者の方も、それを自分の感情だけではなく、のみ込むことができれば、それは非常に力量の要ることだと思いますので、決裂する保護者もたくさんいらっしゃいますが、保護者さんに子どもを返していくことを考えますと、保護者さんがどれだけ客観的に事態をとらえられるかといったことをサポートしていただけるというのはとても重要なことだと考えております。それが児童相談現場でのお話です。

今は、その結果、子どもさんをお預かりする立場になっておりまして、児童福祉施設といいますのは、いわゆる措置権で入所します。要するに、福祉は契約で契約者として対等の立場で入所するということが方向性としては選択されているわけですが、児童の場合だけが行政処分として入所する。これは、法定代理人である親権者が虐待をすることを起こっているから、公的にそこをきちっと責任を持った判断をしなければならないというところから措置になっているわけです。

しかしながら、入所した後の子どもの権利擁護はどうかといったところで、例えば集団生活ですので、子どもたちがそこで家庭と同じような育ちを保障されているのかどうかとか、嫌なことをされていないかとか虐待されていないかとか、子どもたち同士での暴力や権利侵害が行われていないのかといったことがまた一方で大きな問題になっております。そこで、今各施設では、一般の方々とか弁護士さんに第三者委員になっていただいて、子どもたちの代弁機能を持っていただくといったことを行っております。私の施設におきましても、3名の第三者委員をお願いしておりまして、弁護士さんお二人と福祉の関係者の方お一人になっていただいております。意見箱の点検とか、子どもたちの聴取を行っていただいております。本年度に入りましてから子どもたち全員に面談していただいて、ここでどういうことを感じているのかといったようなことを聞いていただくということをお願いしております。子どもたちは非常に楽しみにしているといえますか、いっぱいいろいろなことを話します。直接の利害関係者ではない方と話をすることがとても大事でして、これは非常に重要な

役割をお願いしていると思っております。それが今の私の仕事関連の話です。

それから、うちの施設に学習棟といいまして教育棟があるんですが、そこは夜は無人になっておりまして、実は、去年そこに泥棒が入りました。学校の先生がそこへ来られているんですが、その学校の先生が所持されていたお金が盗まれたんです。その後、泥棒は捕まったんですが、16歳の少年だったんです。それで家庭裁判所送致になったわけですが、付添人がつきまして、その付添人の先生からお電話をいただきました。そのときその先生は、初めての付添人で、これは順番に回ってくるんや、それでどんなもんか分かれへんのですわと言われてたんですが、被害弁償をする、それを保護者から払ってもらうんで、それで何とかおさめてもらえませんかというお電話をいただきました。でも、私どもも同じような仕事をしているので、それでおさめるのがその少年にとっていいかどうかというところで私は疑問に思いますと言って、大分お話をさせていただきました。それで、先生もじゃあやってみようかと思っただいたと思うんですが、家庭裁判所での審判が1回で済みませんで、2回にわたる話だったんですが、またお電話いただきまして、あれはなかなかそれでおさまるような話じゃないですなとおっしゃっていました。それで、次の審判までに自分としては親御さんや子どもたちにもいろいろアプローチしてみますわみたいなお話をいただきました。

そのときに、被害者のほうに謝りに行かせたいと思うんですがというお話があって、私どもも受けたらよかったんですが、ちょうどそのころ同じような案件をうちの内部で子どもたちが起こしておりまして、これはお受けすると、中でややこしい問題が起こってしまうのでちょっと距離を置いておきたいということもありまして、それは実現できなかったんですが、いろいろ経験していただく中でいろいろなことを発見し、また、深めていっていただけるんだなという経験をいたしました。それと、そういうことについては、いろいろなところで議論をしないといけないんだなと。要するに、先ほどの社会正義のために、青少年の健全育成のために我々はそれぞれどんなことができるだろうかというところを、ある意味戦友として共有するというのをさせてもらおうと、いろいろなことでいい結果が出るんだなということを思いました。

最後に、児童の裁判でもそうですが、勝つばかりじゃなくて負けることもあります。非常に悔しい思いをすることもあるんですけれども、負けたときに、なるほどと思えるかどうかということがすごくキーになるのではなかろうかと思いました。親切な説明もさることながら、正義というのは1つではなくて、幾つかの切り口や側面があるとなれば、それに対して納得しながら次の自分の課題や展開を考えることができる

いうところ、そこを具体的に共有することができるかどうかという説明があるかどうかということなんだろうと思います。だから、社会正義の実現に向けて、その手段としての具体的な考え方や方法論について共有し、かつ、できないこと、できたこと、次の課題などについて明確にさせていただけるということがあれば、負けても、悔しいですけれども、次につなぐことができるというふうに経験上思いました。

以上、いろいろなご意見が出ましたけれども、座長さん、いかがでしょうか。

高橋弁護士

いただいたご意見について一言ずつコメントいたします。

津村委員からいただきました金銭感覚のことですが、これはいろいろな側面があると思います。ただ、皆様方と金銭感覚は離れていないのかなというところについては、鋭敏な気持ちを持つ必要があるだろうということを思っています。

それから、我々の費用の問題については、これは今年度はできませんが、これから先についてきちんと考えていく必要がある事柄だと思っています。2つの問題があると思っていまして、分かりやすい委任契約や報酬規程をどうするかという問題と、いろいろなものをもっと安くできないのかということについても考えてみるべきなんだろうかと、コストカットができないのかということを考えてみるべきかもしれません。これは私の個人的な意見です。

次に、岡田委員がおっしゃった中で、道を1個だけしか示さないのはいけないなということについてはいつも思っています。幾つかの選択肢から選択をしていただくということについてはとても重要だなということは本当に思っています。

それから、中島委員がおっしゃった中で、「顧客」と「利用者」の言葉については余り深刻に考えていなかったもので、それについてはもう一度考えてみたいなと思っています。

それから、セカンドオピニオンのことですが、これは重要かもしれません。セカンドオピニオンしますという看板をしようかなと、今ふと思いました。

それから、専門表示については、これも我々が扱うべきカテゴリーの1個かなというふうに思っていますが、ここもなかなか難しい問題があります。

それから、吉田委員がおっしゃった中で幾つかのことがあります。これについてはなるほどと思うことが多いですし、これはあかんということのほうが多いです。その中でも時間が足りないということについては、おっしゃるとおりだと思います。我々は、時間を節約しようとし過ぎではないかということをおもいます。

次に、櫻井委員が事務員の方のことをおっしゃいましたが、例えば私が受けたのに、

実際にやるのはイソ弁であるということについても不満があるわけであって、そういうことがいいのかということを経験していろいろ思ったりします。どうしたらいいのかなど、弁護士事務所も多くなっていくとそういった面がどうしてもありますから、そういった面の不満も多いかなと思っています。

それから、福井先生からは深刻なお話をいただきました。我々にとって言葉というのはとても大事なことだと思っています。私もロースクールで教えたりしますが、若い人には、高校生に分かる言葉でしゃべりなさいということになるべく言うようにしています。もうちょっと言うと、1つのことをいろいろなレベルでしゃべれる力があるかどうかということによって満足とか力ということが違ってくる。これは、裁判所の担当者に説明にすることもあれば、きつい言葉で話をするということもあって、その辺のことができるかどうかによって満足というのは違ってくるわけであって、法科大学院で文書を書く力がなかなか育たないということについては、我々が取り組んでいくことかなと思っています。

松風先生がおっしゃった中で、負けたときになるほどと思えることというのは重要ですね。我々、裁判官の判決のよしあしというのは、負けたほうが参ったと言える中身だと思っています。だけど、我々も、負けた依頼者に先生よくやってくれたというふうに言ってもらえるにはどうしたらいいのか。そういった面はどうしても要りますよね。そういったことについて考えるということもこのPTの大きな役割だと思います。

松風議長

幾つかポイントとなるようなキーワードがありましたが、残りの時間、そういうようなことについて意見交換できればと思います。

まず、セカンドオピニオンということがありましたが、いかがでしょうか。

吉田委員

セカンドの前に、具体的に弁護士さんの探し方、アクセスの仕方で困っています。この淀屋橋でしたら、曜日によって消費者分野などに分かれています。地方の法律相談では分野別予約ができない。たまたま当たった先生がどこまで詳しいかどうか分からない。30分、1時間でお話ができるか分からない。そうすると、金融問題に非常に詳しい先生にご相談したい、公害関係で困っているから詳しい先生を紹介してほしいという需要は非常に大きいわけです。ほかの委員の先生方も、やはり友達に紹介されたから安心したとかそういったところが出てくるわけですね。そこをどうしたらいいのか。かといって、行政がこの先生にということとは基本的にできません。とすると、

例えば何か弁護団ができれば、何とか弁護団ということで紹介できるんですが、そのような小さな弁護団組織とかそういうのがたくさんできて、そういう事務局があればありがたい。それから、法律相談の予約だけじゃなくて、ぱっと来られて相談されたら、すぐにその関係の先生方の名簿リストで今この事務所へ相談に行ってくださいとか、何かアクセスの仕方がもっとあって、それで嫌なときにセカンドオピニオンも同じような形で相談できたら良いと思います。

だから、最初の先生に知り合いが全くいなければ手がかりがない。それから、最初の先生におどおどしながら相談して、何もそれ以上しゃべれなくて、もう弁護士なんか嫌だということになってしまう。若い先生は熱心かもしれないけれども、聞くところを間違っていたり、社会経験が足りなくて全然とんちんかんになったり、賢すぎる先生は、ご自分の考え方、主張で言うてくるから、相談者の思いが伝わらないということでもちぐはぐになることがある。しかも、その上に知識というか情報が足りなかったら最悪なんです。だから、とりあえず本人さんが相談したい内容についての専門の先生方のリスト、その先生方の事務局的なところが欲しいと思います。

藪野会長

田中室長も、ほかのどなたでも同じように答えられるかと思うんですが、私が代表して答えますと、今お話になった中でも、利用者満足度の観点からどのようにしていかないといけないかというヒントがいっぱいあったと思います。例えば、できる人は自分の頭の中で考えて、しゃべったことは相手も分かるだろうという前提で立て板に水のように言っても、相手の人には必ずしも通じていない。やっぱり受け入れて咀嚼できないと理解できないような状態になっている。その1つに言葉の問題もありますよね。弁護士は、若いときから長年使いなれた言葉で、例えば保証といえどどういう構造になっているか、債権者がいて、債務者がいて、保証人がいる。こういうのが頭の中にぱっとひらめくわけです。連帯保証といった場合も同じです。でも、聞くほうの人は、保証といったってどないなってるんかなとすぐにイメージできない。卑近な例ではそういうことでして、それを分かるようにしていかないといけない。そういうことも今の若い弁護士に伝えていかなきゃならんと思っていることの1つです。

それから、中島委員がおっしゃった顧客サービスというか顧客満足というのは、特定の顧客を満足させるということは他との差別化だと。弁護士会はどういうところを目指しているのかということをご示唆いただきました。我々が考えているのは、これは弁護士会の活動ですので、まずは弁護士全体の仕事の仕方について利用者満足度を上げる。差別化はそれぞれの人に考えていただくということかなと思うんですね。何

か起こったときに、まちのややこしい人のところに行かずに弁護士のところに来てほしい。先ほどの例でいうと、電気じゃないよ、ガスだよと言ってほしいと。業界全体を上げるという意味で、そういうようなことを考えてやっています。

その中で、今の本題に入るんですが、何が専門か分からない、あるいは専門家のリストをつくってほしいということですが、これは頼むほうと弁護士の実情との誤解というか、認識のギャップがずっとあるんですよ。というのは、先ほど私ちょっと例を申し上げましたけれども、何が専門ですかというふうに聞かれることが多いんですが、弁護士の実態は、お医者さんのように、内科の先生は毎日内科の仕事をしている、整形は整形の仕事ばかりしていて、そこの蓄積だけで1つの営業として成り立つというふうに今の日本の弁護士はなっていないんですね。基本的にはオールラウンドでやれないと、弁護士事務所は立ち行かない。その中でだんだんと特定のことだけをやっている事務所が出てきているというのが現在の日本の状況なんです。その中で突出したことが、不幸なことに、例えば過払いだけやりますよとか、これは決していい状況ではないけれども、ある意味では専門化しているわけです。そういうふうな状況になっています。

でも、依頼する側から見れば、やはり経験豊かな人に頼みたいですね。何件もその案件に携わった人に頼みたい。消費者の分野なんかは、ある程度それがはっきりしてきています。あるいは、交通事故なんかも割とはっきりしてきています。でも、はっきりしてない分野もたくさんあるという状況の中で、大きな企業は、何度も依頼することを繰り返すものだから、おのずと選別できるようになっていくわけです。あるいは、大きな企業相手にある程度専門化してやっている弁護士は、自分の特定の範囲の業務で十分事務所を維持していけるようになっているんですね。

そういう実情と認識の違いがある中で、弁護士の中にも専門表示をしていこうというふうに考えて、それを強く推進する考えの人がいます。日弁連でも、もうそういうことをやっていかなきゃいかんのじゃないかと言われているんですが、内容が伴わない専門表示というのはかえって危ないということになるわけです。ですから、今のところ、大阪弁護士会はまだ専門表示には踏み切っていないし、日本全国でも専門表示というところまでは到達できていません。

そういう中で、これはどっちが先かという話もあるんですけども、弁護士の仕事により分化していく中でいずれ専門表示ができるような時代になってくるだろうと。今はまだそこまで行っていないというのが現状です。

その中で、例えば私がだれか弁護士を紹介してよと頼まれると、それは同僚だから

ある程度分かっているから、彼はこの経験が多いから強そうだから彼に頼もう、それから、消費者の問題なんかもいろいろありますので、この問題だったら彼に頼もうとかこういうことができるけれども、それをなかなか制度化しにくいというのが今の状況にあるということなんです。

では、大阪弁護士会が今苦肉の策としてどういうことをしているかということ、ホームページを見ていただいたら分かるんですが、重点的取扱分野を表示してもいいということになっています。でも、日本全体でいくと、専門表示というのは今のところまだしてはいけないということになっています。それは認定の制度がないということもあります。お医者さんのように認定医という制度はできていませんし、それが今の現状です。

先ほどの言った3つの垣根のうちの1つですね。いい弁護士、いい弁護士というのは自分が相談したいことに的確に対応できる弁護士で、そういう弁護士にどうやってめぐり会うのか、これは本当に大きな課題だという認識は持っております。

もしほかの弁護士のほうで補足していただくことがあればお願いしたいと思いません。

田中弁護士

先ほどご紹介のあった弁護士会のホームページを見ていただくと、重点的取扱分野ということで、50の分野に分かれておりまして、そこで検索をすれば、その分野を自分の重点取扱いだと表記している弁護士が検索できるような形にはなっております。私の経験でも、たまにこれで検索したんですけどもということでお電話いただくことはあります。

高橋弁護士

違う観点から1つだけ言いますけれども、かかりつけ医の話じゃないけれども、ホーム弁護士というか、日常的に親しい弁護士がいてくれるということも重要なのかもしれません。すごく専門的なことについてはまた少し違うかもしれませんが、例えばデリバティブのことをどうしたらいいだろうというときに、企業であれば顧問弁護士でしょうし、顧問弁護士ほど毎月お金をちょうだいしなくてもいいのかもしれませんが、日ごろおつき合いがある弁護士をなるべくつくってくださいということをしていて、その人に、先生こういう分野だけどうだろうかと聞いたときに、少なくとも何人かの名前ぐらいは挙げられるということは重要なのかなと思っています。ただ、それを弁護士会がするということはやはり難しい。一般の方がすると非弁になるかもしれない。だから、そこはなかなか悩ましいところがあります。もっと言えば、例え

ば紹介されたけれどもやっぱりだめだったということもあるわけであって、それは客観的な面と主観的な面もあるでしょうし、本当の得意というのがピンポイントである場合もあるから、完全にうまいこといくというのは恐らくどの場合でも難しいのかなと思います。

今まで出てきた専門分野という表示や、その表示に伴う実際の内容の充実といったことは僕は是非検討したいと思っていますが、ちょっと違う観点からはそういったこともあるのかなということを思っています。

藪野会長

今、大阪弁護士会の法律相談で、従来は、自分が例えば消費者の分野の法律相談を受けますといたら、消費者の分野における名簿に登載されていました。それは一般法律相談とか交通事故などもそうです。自己申告制だったんですね。ただ、数が増えてきて、それだけでやっていると、十分な経験と知識がないのに登録されていて、当たった相談者の方に満足を与えられないということが起こってきて、今は専門相談ということで、一定の研修を受けた人が登録できるということを2年ぐらい前から踏み切ってやっているんですが、それも皆さんがイメージされるほどの専門家と言えるかというと、何時間かの研修を受けて、その分野のある程度基本的な知識を習得することがその名簿に登載されるための条件になっているということで、弁護士というのは、知識じゃなくて、むしろ経験なんですね。知識プラス経験なんで、そこは本当に難しいところです。よく指摘を受けて、弁護士会も悩んでいるところです。

岡田委員

それに関していえば、非常に新聞記者に似ているなというふうに僕自身は思うんです。新聞記者は、経済部だったり社会部だったり政治部だったり分野が分かれているんですけども、本当の専門家というのはほとんどいないんです。だから、経済部の人間だった者が次の日に社会部に行くこともありますし、でも、それでもやっていきます。だから、それに近いのが多分弁護士さんなんだなというふうに正直思っています。実際に弁護士さんに案件をお願いした経験からいっても、お願いするまでは、もちろん裁判に勝ちたいからその分野に詳しい人にと考えたんだけど、実際に裁判を戦っている中で見ていて、相手の弁護士さんとか、こちら弁護士事務所をお願いしているので、若手の人が来てくれる場合もあれば、年配の人が来てくれる場合もあればということを見ている中で、結局、専門分野じゃなくて、弁護士さんの個人の能力なんだなというところに僕自身は突き当たったんです。

だから、専門は余り関係なくて、この弁護士ができる弁護士かできない弁護士か、

その2つしかないなということですね。その意味では新聞記者も同じで、できる新聞記者とできない新聞記者ということなんだなと。できる人間は、経済部だろうが何だろうが全部できるんです。

藪野会長

それは、熱意だとかパッションだとかということが大きな要素を占めるのかもしれませんがね。でも、相談に行く前はなかなかそうは思わないところがギャップなんですよ。難しい部分なんです。

吉田委員

消費者問題はちょっと別途なんです。ほかの民事でしたら、本来対等の当事者間の問題だと思うんですけども、消費者問題というのは、特にセンターでは処理できずに弁護士さんに頼まなきゃいけないものというのは、非常に悪質とか非常に問題があるような約款を使われていて情報力や交渉力の格差が大きい場合など、そういった場合において、この事業者に関して既に情報を持っているか持っていないか、どのようなテクニックでどのような交渉ができるか、そういったことを常に研究されているとか、その業者、その約款とかそういったものに関する経験、そういうものがかなり生きてくるわけです。消費者の方も、普通の相談であれば、ご自分の個人情報ですから言いたくないというケースがあるんですけども、このような場合にはほかの方と一緒になくてもこの悪徳業者と戦いたいという方はいらっしゃるわけです。そうすると、ある程度情報交換し合いながら、いかにして被害者を集めてやっていくかというところは速やかにつながっていきたい。その中で、セカンドオピニオンとかも含めて、若手の弁護士さんにも、自分だけでその問題を抱えるんじゃなくて、ある程度いろいろな人たちで共有して、どのように交渉していくか、それを考えていただきたい。そういう仕組みというのが欲しいわけなんです。

それで、非常に大きな問題になりましたときには、消費者委員会のほうで弁護団をつくっていただいたり、それぞれの部会で検討していただきますが、そこに行くまでに毎日突発的に発生する事件についてどこまで情報が共有されているのか、情報の共有をしながらグループディスカッションされていらっしゃるグループ、そういったものの所在というのを教えていただきたい。この先生方のグループに相談しなさいというのは一部されてはいるわけですね。例えば金融先物取引だったらこんなグループがあるよとか、電子商取引だったらこんな任意的な団体があるよとか、そういったものがもっと増えていただいたほうがありがたいと思います。

福井副議長

ネット上である程度そういう情報は集まるような感じもしますが、そのような情報では信頼性に欠けるのでしょうか。

吉田委員

余りにも普通のネットというのは、もっと問題があるケースがあります。

高橋弁護士

弁護士会のホームページの中で、弁護団のホームページとのリンクをつくろうかというのがあるって、一定やっていますよね。

吉田委員

安愚楽牧場とか、大きくなっちゃうと弁護団になるんですけども。

藪野会長

けど、そこに至る前が問題ですね。

福井副議長

専門分化について述べますと、諸外国の例では、アメリカなどでは弁護士が非常に多くて、専門分化が進んでいます。それぞれの弁護士ですみ分けができていて、弁護士間で紹介し合うというやり方も確立されていると思います。最近、私はオーストラリアによく行くのですが、あちらでは弁護士がソリシタとバリスタに分かれていて、ソリシタが基本的にクライアント対応や下調べをやり、バリスタのだれに頼むかもソリシタが決めます。それから、ジェネラル・プラクティスをやる弁護士とより専門的な事件を扱う弁護士とが分化しています。お医者さんと専門医の間の関係をイメージしていただければと思います。一般的事件を扱う弁護士は、それが難しい事案だと考えるときには、より専門に通じた弁護士にその仕事を回します。ただ、この場合も専門資格制度にまではなっていないと思います。専門性の強い人を弁護士の間で紹介し合うという形です。

ドイツでは、専門弁護士制度というのを数年前から導入しているのですが、それはあくまで専門表示だけで、例えば専門資格がなかったらその業務は取扱いできないのかということ、できるのです。では、何のための専門弁護士制度なのかということ、新規参入者に専門認定で箔をつけるというのが第一の意義だろうと思います。専門表示している弁護士は、研修を受けて資格認定されているけれども、本当にできる弁護士は、専門認定など受けなくてもその分野の仕事の仕事はたくさん集まってくる。専門認定を受けている人が必ずしもその分野の第一人者ではなく、むしろ新規参入者が多いという状況は不健全です。そのようなわけで、専門弁護士制度を導入することによって起こるのがいいことばかりだとは私には思えません。きちんと検証したうえでこの制

度を導入することが必要なのではないかと思います。専門表示を利用して変なことをする弁護士がはびこるというようなことにならないように、十分な注意が必要だと思います。

一言付け加えると、専門分化で一番だめなのは、例えば法科大学院や法学部の教員だと思います。自分の専門分野のことしか知らない。民法の先生は刑法のことは全く分からない。こんな状態で教えていてよい実務家が育つはずがありません。まずベースとして最低限の法律家としての共通の土台があって、その上で専門分化を進めていくというのでないと非常に怖いことになるのではないかと思います。

松風議長

専門分化のところに話題があるんですが、お医者さんの中で小児精神科医というのはものすごく少ないんです。小児科と精神科の両方を診ないといけないということもありますし、市場としてお金が集まらない分野なんですね。脳外科とか心臓とかというのは、非常にたくさんお金が集まる場所ではありますよね。だから、分野によってはそういうことが、要するに非常に得をする分野と損をする分野ができてしまうのはいかなものかなとすごく思ってしまいます。我々がお願いする先生方も、時間ばかりかかってお金にならない仕事がほとんどです。家事というのはほとんどそうじゃないかなと思うんです。というのは、相手の気持ちまで聞いていかないといけないということになると、時間をすごくとってしまいますし。

藪野会長

今、日本の弁護士はそこが問題で、それぞれが自分の事務所を維持しているということは、一定の売り上げを上げないと維持できないんですよ。そのための仕事と専門というか、法律家としてやらなければならない仕事というのはちょっと違いがありまして、座長がいろいろお願いしてる第三者委員の先生も、それで利益を上げているということはないみたいなんですね。津村さんがおっしゃったタイアップしているという方もそうなんですよ。そうすると、どこかで食うための売り上げを上げながら、そういう公益的というか、プロボノ的というか、そういうことをやられています。今の消費者の問題も一緒なんですよ。いろいろな問題に詳しい人がいますけれども、それで利益を上げるというのはなかなかできない。利益というのは大もうけするという意味ではなくて、それで職業として確立できたら一番いいんですが、それがなかなかできないところにジレンマがあるんですが、とって放っておけないので、本当に献身的に努力をして少年の問題とか児童虐待の問題に取り組んでいる人がたくさんいて、大阪弁護士会は特にそれが盛んです。そこが収入と一致というか、

職業として一致するようになればいいし、それがまた専門だという表示ができるようになっていくのかも分かりませんが、なかなかそうになっていないですね。

松風議長

お話をお伺いしてふと思いましたのは、基本的に必要な水準と、いわゆる専門分化といったようなところとは区別して考えたほうがいいのではなかろうかということとか、それから、私たちは、弁護士さんの仕事というのは、生活とか犯罪とかそういうふうなところが情報としてはすごく入ってくるんですが、先ほど音楽配信の話がありましたが、利益のために働くという分野が分かれてきているというんですか、それだけで独立したものとして起こっていることをどう考えるかということではないかと。それぞれの専門性とか専門分野というよりは、弁護士会全体としてそういうことが起こっていることについて、どういうふうな今後の方向性が考えられるのかというのがテーマとしてあるんじゃないかならうかなと、お伺いしてそう思ったんです。

田中弁護士

1つの方向性としましては、前回ご説明しました公益活動の義務化ということで、世の中にある公益的な仕事全部ではないんですが、弁護士会としてやらないといけない公益的なものが一部の会員の負担によって維持されているという実情が見えてきましたので、それだったら全会員に基本的で分担することとして、分担していただけない方には経済的に支援してもらおうということで負担金会費をお願いするという制度を5年ぐらい前に導入したんですが、それはこういうことのあらわれではありません。

それから、検索システムをつくる时候にも先ほど言われたような件がありまして、経済的に必ずしも有利ではない分野を専門だと挙げると、そういう事件ばかり集まってきたのでは事務所が維持できないとか、そんな議論も確かにありました。

藪野会長

先ほどセカンドオピニオンの話が出たので、これも利用者満足には非常に大事なことでと思っているので、ご意見お聞かせいただきたいと思います。

最近、私の実感では、年齢的なものもあるかも知れませんが、年とってくると、ほかの弁護士に頼んでいるんだけどどうも不安だということで相談に来られるというのが、私自身は結構増えています。しかし、これ難しいのは、お医者さんの場合も一緒かも知れませんが、記録を見ないとちゃんとやっているかどうか分からないし、相手の主張がどうなっているかというのも見ないと、的確に対応できているか分からないんです。だから、記録を借り出してきてもらわないとだめなんですね。

普通の弁護士は、記録を借りにくれば、ああ、だれかに聞きに行くんだなということ
でぴんと来ますよね。それを嫌がる人というのはむしろ危ないわけで、快く提供して、
自信があれば、またここに戻ってくるということではないかと思うんですが、依頼す
る方がそういう気持ちがかんたん増えてきていると。今やっていることに満足できな
ければ、ほかの人の意見も聞いてみようと。昔はとても恐ろしくてそんなことできな
いという感じじゃなかったかなと思います。頼んでしまったらみんなお任せで、途中
経過はともあれ、結論だけ聞かされる。私が育った事務所のボスの時代もそうでした。
任せときなさいというような感じで引き受けて、誠実にやっているんだけど、途
中経過は逐一報告せずに、節目節目で説明して、最終的にこうなりますよというよ
うな感じで、依頼者は「そうですか」ということで終わっていました。今は時代が大分
違うと思います。

高橋弁護士

今会長が申し上げたように、ある程度きちんとやっているという自負がある弁護士
であれば、ほかの弁護士に聞きに行くということについて、それほど嫌がることはな
いだろうと思います。

それから、今会長の話の中で、記録を借りてくると言ったけれども、本来ちゃん
とした弁護士であれば、自分の事件については資料を送っているはずであって、ない
ということは送っていないか、本人のファイリングが悪いかのどちらかのわけであ
って、そういうときは2～3万で裁判所で謄写しようかということもあります。

私は、ざっと見てもいいし、例えば何万円かもらった上で意見書を書くということ
について、それはお受けしてもいいですよということも言うこともあります。弁護士
にそういうことをやってもいいんだよということが浸透していないのであれば、何か
の形でそういうことを浸透させるということは大いに有益なのかもしれないと思
いました。その結果、私が正しいと言ってくればそれもよしで、先ほど委員がおっし
ゃったように、こんなオプションがあるよということも言ってこられて、それもある
けど私はこう思うということで議論になるならそれもよし、しかし、どうしてもあ
ちの弁護士がいいのであればそれも仕方ないというふうに僕は思いますけれども、そ
ういうことができないと思っていらっしゃる方に対して、これはお伝えするべきな
のかなということも思いました。

田中弁護士

ただ、そういう考え方が一般的かということ、まだ違うような気がしますね。先生に
お願いしているんですけれども、ほかの先生にも聞いていいですかと言われて、ノー

とは言わないでしょうけれども、やっぱりいい気はしない人がまだまだ多いんじゃないですかね。

高橋弁護士

まあ、そうかもしれませんね。僕も内心ちょっと不愉快かもしれません。まあ、それはさまざまです。

片山弁護士

医療の世界は、セカンドオピニオンについてはある程度ルール化されているんですかね。

岡田委員

なってますね。例えばレントゲンとかデータ一式を患者さんに渡しますから。それを持って患者さんはセカンドオピニオンをもらいに行きます。

片山弁護士

そうですね。だから、セカンドオピニオンをもらいに行くことに対して、聞きに行くほうも気持ちの負担がなくて気軽に聞けるようになっていますけれども、少なくとも弁護士の世界はそうはなっていないですね。

田中弁護士

セカンドオピニオンをもらった後、メインで頼んでいた先生との関係がぎくしゃくするかもしれないですね。

桑山副会長

医療であれば、大きな国だと、セカンドオピニオンはここに持ってきてくださいという窓口がありますね。

福井副議長

カルテの書式も全部電子化されていますし、データもフォーマットがほとんど統一されていますがこういうことも関係がありそうですね。弁護士さんの場合も、記録にはそれぞれのつけ方があって、ほかの人が見ると「何だこれは」と思われる記録の付け方が、その人にとってはおかしい記録の付け方とは必ずしも言えない。本人が確立したやり方があるのですね。そういうことから他の弁護士に記録を見せやすいという構造にはなっていないと思います。

高橋弁護士

さっき私は貸し出しますよと言ったのは、自分がやったことについて自信がどうこうという話ではなくて、一番難しいのは、最近ネットとかが繁栄していることもあって、自分の都合のいい情報だけを打ち込んでお伺いに来る方がいて、それで選択を誤

るのではないかと思われるのが一番まずいと思うので、ごくプライベートなことは別にしてお貸しするようにはします。ネットで見たらこう書いてあったとか、知り合いの知り合いに聞いたらかう言ったとか、そういったことはなるべく防ぐべきだと思うので、そういったことからすると、セカンドオピニオンについては嫌わずにとは思っていますけれども、まあ、おっしゃることについては少し吟味するべきなのかもしれません。

田中弁護士

セカンドオピニオンを受ける立場としても、先ほど会長が言われたように、記録が十分でないということもあって、今やっている方針が違っているよとか違う結論になるよということもなかなか言いにくいですね。明らかに違うところがあれば指摘はできるでしょうけれども。

岡田委員

ちょっと気になるのは、着手金をお支払いしますよね。でも、セカンドオピニオンの先生のほうがいいと思ってかわりたくても、その着手金が返ってこなかったら依頼者としては意味がないので。

藪野会長

今の弁護士会の規程では、やった分だけで清算するということになっていまして、勧めている委任契約書には清算義務を明示するというふうになっているので、それで要求すればいいということにはなるんだけど、しかし、いずれにしても二重になる部分がありますよね。返してもらったとしても、その返してもらった分だけで次にまた一から頼みに行けるかという、そうでもないわけだから、若干余分にお金が必要ようになる場合もあります。

田中さんがおっしゃったこととの兼ね合いでいくと、セカンドオピニオンを求められて一番多い結論は、これは何が欠けているかということを見て、その依頼者の人に、今頼んでいる弁護士ともっとこういうようなつき合い方をしたらどうですかという結論になるのが一番多いんです。明確に間違っているというなら別ですが、そういうのはそんなにあるわけじゃなくて、例えば連絡がルーズで依頼者のほうがやきもきして、それがだんだん不安、不満になっていっていると。それだったら、もっと積極的に聞いたらどうですかとか、期日があったときに自分のほうから聞いたらどうですかとか、ごく当たり前のことをアドバイスすることが多いです。

田中弁護士

その意味では、市民窓口が一定その役割を果たしているのかもしれないと思いま

す。

高橋弁護士

そうですね。一定ですけど、おっしゃるとおりですね。

福井副議長

市民向けの法教育みたいなものにも、弁護士さんとどうつき合うかとか、あるいは法律的に困ったときにどこにアクセスすればよいかというようなりテラシーを向上させる意味があるとおもいます。これは顧客満足度にかかわってくると思います。もっとも、法教育をどのような場所でどういうふうにするか。学校に通っている若者とはかくとして、学校を出てしまった大人、特にお年寄りに対する司法アクセス教育みたいなものをどうやったらよいかというと、少し厳しい問題はあるかと思っています。私は、例えば老人ホームなどでも法教育はできると考えています。これもまた顧客満足度にかかわってくるという気がします。

藪野会長

「弁護士の付き合い方教えます」みたいなものですね。

松風議長

先ほどからの議論を聞いておまして、医療のセカンドオピニオンについても一般化してきたのは最近ですよ。少し前は、自分の主治医の先生に遠慮して、なかなかほかの先生のところには行きにくいし、主治医に見放されたらどうしようとか、やっぱりすごい不安があったのが、今は医療の内部がそれを歓迎するというんですか、オーケーということを表示されていることがセカンドオピニオンを求めるときの安心につながっているのではなからうかと思っています。医療の場合は、医療過誤とか訴訟とかいっぱいあるので、早い目にいろいろな先生の意見を聞いて固めておいたほうがいいという内部の安全対策というのもあると思うんですが、でも、それが合意されているというところが非常に大きいと思うんですね。

だから、これから時間がかかるかもしれませんが、弁護士会の先生方の中で、それはオーケーなんだよというような合意形成がなされていくことと、それから、先ほど会長さんがおっしゃいましたように、それはその先生に「ペケ」をつけることではなくて、付き合い方を教えていったり、いろいろな角度の示唆を与えられるものだというふうなことを経験していけば、それは全く悪いことではないんじゃないかと両方もが思えるようになるんじゃないかと思っています。やっぱり経験を増やしていくということはとても大事だというふうに聞いていて思いました。いずれにしても、気楽に相談できる場所があったほうがいいと思いました。

片山弁護士

ある裁判所の方たちと話しているときに、最近セカンドオピニオンを取りに来られる方が多いんですよという話をすると、裁判所の方が非常にびっくりしておられました。弁護士の世界の空気が随分変わってきたんですねということで、それはむしろいい評価として、そういうふうに自由に顧客が弁護士を選択できる、あるいは、弁護士に対して意見が言える、そういう風が吹いてきたというのは、それは司法全体としていいですねという話を言われたことがあります。確かに空気を変える1つの動きですので、そのところで逆のトラブルが増えないようにはしないとイケないですね。

藪野会長

セカンドオピニオンを奨励まではしないかも知れないけれども、許容するような雰囲気が出ていくと、日常の業務もおのずとそれに備えるというか、それに耐えられるような仕事になっていくわけだから、CSについての会員に対する指導としては非常に大きな要素だというふうにお話を聞いていて思い至りました。

田中弁護士

先ほど中島委員さんからチェンジができる仕組みというお話がありましたが、弁護士を交代するときのルールというのは一応あるんですけども、まだまだ整備されていないかなという気はしますね。

藪野会長

チェンジするというのは少ないですね。チェンジするときにはけんか別れというか。

中島委員

セカンドオピニオンの話になっていましたね。それはいろいろなシステムをつくっていただくのも大事なんですけれども、今会長がおっしゃりかけたように、そのためには各弁護士先生の側とというか事務所も、大変失礼ですが、自分たちはこれだけできますよというアピールをなさるべきだと思います。、こんな例があります。

私の知り合いがうつで病んでいて、まず、近所の精神科のお医者さんに行ったけれども、どうもうまいこといかない。医者の世界ではすぐに先生をかえられるというが、実際にはどうしたらいいか分からないし、その先生にほかの先生を紹介しろともなかなか言いにくいので、今はネットの社会ですから一生懸命探したんですね。しかし、先ほどどなたかおっしゃったように、ただのレピュテーションだけで検索すると玉石混交で、悪いのもええかげんなのもいっぱいあるので、それぞれのところを見に行かないとしようがない。隣町のちょっと大き目の精神科の病院を見に行ったら、すごく細かく、どういうふうに入れをして、カウンセリングはどうしてとか、事例とかい

っばいあって、ここに一遍行ってみようと思った。行くときには、今までの古い医療の世界ですと、紹介状がないと行けなかったんですが、その病院は、まず電話をしたら受け付ける窓口センターがあって、そこでどなたかの先生の紹介ですかと聞かれて、いや、それはないんです、だけどホームページを見てと言ったら、そういう一見さんの窓口を持ってきていて、事細かに物すごく丁寧に説明してくれたそうです。それで、まずは一見さん担当の先生の部屋へ案内してくれたというんですね。それでも今まで行っていた先生よりも十分にいいところだったようです。だから、患者側というか、ここでいうとカスタマー、クライアント側も一生懸命探しに行かないかんし、医療側も結構情報開示しているのです。、うちはこんな頑張ってるやっってますよとか、これがよくなりますよということばかりじゃなくて、流れをきれいに説明してくれて、事例、まで出てあったのでこれは行ってみようと思ったそうです。

これはたまたまあったいい例ですけれども、これと同じようなことを今弁護士さんの世界でもやっていかれることがいい回転につながればと思います。お医者さんの世界は今そういうふうになっている感じがします。行ったら、ただ単にいらっしやいませと言うだけの病院では多分信用できないですよ。お茶が出てくるだけでは信用できないと思うんですけれども、今の例を聞いても、そういうことを医療の世界はかなりやっておられるなと思いました。

松風議長

先ほど吉田委員がおっしゃいましたいろいろな勉強会とか研究会をやっていらっしやいますよね。こういう問題についてどう考えたらいいんだろうとネットで調べたときに、こういう研究会でこういう意見を持っていますとかこういうふうに説明していますということが出てきて、そこにお名前が並んでいると、この人はすごく信用できそうだと思いますよね。その方が持っていらっしやる意見も、こういう立場の人なんだなということも非常に分かりやすいので、そういうことがたくさん出てくると、先ほど吉田委員がおっしゃったようないろいろな専門的な研究なり、またはそこでの経験を積んだ方々、意見を持っている方々のグループがここにあるということを表明される機会になるのではないかと今のお話を聞いていて思いました。ネット上でそういうことを読んですごく参考になることがあります。

吉田委員

それが私設のウェブだったら、怪しい人たちが多過ぎるんです。だから、外部リンクではなくて、ちゃんと大阪弁護士会の中であれば安心できます。公設的なものがあればありがたいと思います。町医者との違いというのは、ドクターというのは物すご

く数があるじゃないですか。自分のまちにいる。そして、ふだんの日常生活、自分のまちのドクターともしょっちゅう出会っている。その上でなおかつ専門性とか分野ということで区別できるわけですけども、弁護士さんというのは一生に1回か2回しか会わないということと、自分のまちにはいらっしやらない。何か起こったときに、例えば分譲マンションに弁護士の先生が住んでいらっしやって、その先生が自治会長で、非常にありがたくて役に立ったというお話をお聞きしたことがあります。身近に公私ともに信頼できる弁護士さんがあちこちにいらっしやったら、そのまちの人、自治会の人にすごく喜ばれると思うんですが、そういう中まで入っていらっしやらないかなと思うんですね。町医者とは違う状況になり過ぎているので、余計踏み込みにくい、おつき合いしにくい部分があるのかなと思います。

高橋弁護士

今のホームドクター的なお話と、弁護士会からいろいろなリンクを張ると信頼できるんですね。だけど、裏返して言うと、弁護士会もそのリンクを張るときには、それが信頼できるかどうかこちらが検証しないとイケないという面があるんです。僕は、どちらかというところ、弁護士会はともかくとして、正しくない情報を含めてでも、あった中から選別するべきとは一応思っています。だけど、今度、弁護士会からリンクを張るということについては、それなりに認証ということはちゃんとしてますよということが必要で、弁護団を組むところは大半はそうだろうと思っていますけれども、そこまで成熟していないものまで、先ほどご要望があったようなところまで、例えばA社相手の事件をたくさんやっている弁護士のリストまで我々からリンクを張れるかというところ、そこは難しい問題がありますね。でも、それは貴重なご指摘だと思いますので検討しようと思いますが、そこはなかなか悩ましいところですよ。

吉田委員

全国ネットでしたらいろいろ問題だってありますしね。遠くの先生にということ。だから、会わないで通信だけで契約するというところは非常にリスクが高いですね。

高橋弁護士

おっしゃるとおりですね。

松風議長

非常に身近で相談しやすいジェネリックな先生と、そこから出発していわゆる専門といいますか、詳しいところで対応していただけるところとどうリンクしていくかということが今のお話の中には含まれているというふうを考えるべきなんではないでしょうか。

吉田委員

私も分からないんですけれども、身近な分野は必要ですよ。

福井副議長

今の日本の弁護士制度というのは、「かかりつけ医」と「専門医」が分かれるような形になっていないので、「かかりつけ医」のような弁護士の先生でも、事務所の維持のことがある以上は、受けた事案は自分で処理したいと思うかもしれません。新しい事案に取り組んでみたいという先生もおられることでしょう。これを排除するようなことはできないと思います。このような問題を差し置いて、当事者が「あの先生にお願いしたい」というふうにする仕組みをつくるのは難しいと思います。

弁護士の方がどのような研究会に参加しているかというような情報は、できる限りオープンにさせていただくと、顧客の判断材料を増やすことができるのではないかと思います。この弁護士さんはこのような活動をやっているとか、全国でこのような取り組みがあって、この弁護士さんはその中心人物の一人であるというような情報がHPなどで紹介されていると、顧客としてもアクセスしやすくなるでしょうし、HPに上がっている文献を調べてみたら、この弁護士さんはこんな本を書いている、この人はいい仕事をしてくれるのではないかと、このような流れで、この弁護士さんに頼もうかなというようになってくればよいと思うのです。その意味では、弁護士会レベルでも、個々の弁護士さんのレベルでも、情報の発信を積極的にやってもらえたらよいと思います。

藪野会長

今の若い会員はそういうことに積極的というか、前向きですよ。自分の職業を確立するためにどういう方法があるか。これは、ティッシュを配っても客は来ないんですよ。その中で、自分が関心のあるところで勉強会をして、その勉強会の延長線上に自分の将来の顧客がいる、こういう見方をする人が非常に増えてきているんですね。ですから、だんだんそういう方向に行ってるというのは私は実感していますが、ただ、会がそういうふうに組織するというのは、今のところはなかなか難しいかなという状況はありますね。

高橋弁護士

例えば、若い弁護士さんで就職先がなくて、自分1人で事務所をやっている、そこに損害賠償1億円の事件が来たら自分で受けるだろうなという気がするわけです。全然難しくない案件ならともかくとして、ちょっと難しそうな交通事故とか、ちょっと難しそうな相続事件とか、そういったときに、ホームドクターだけど私がしますということになってしまって、今言ったエリアであれば何とかできるかなという場合もある

るけれども、その辺は難しいことがあったりしますよね。

もう一つ、今会長がおっしゃったのとある意味で逆の面ですが、大げさに言うと、孤立している弁護士がいる可能性があります。弁護士会の中には会派というのがあるので、そこはいろいろ交流したり助け合ったり情報提供する場であったりするんだけど、そこに入っていない人が最近1割ぐらい出てきて、そうなってきたときに、事実上の機能ですけれども、こういう案件だったらあの弁護士さん知ってるよという情報の中にいられるかどうか。ロースクールは1個のコミュニティかもしれませんが、小さなロースクールだったらそういうものはないかもしれない。弁護士会の役割は、そういったコミュニティというか、情報提供としての場を保つことだと思います。先ほどの例だと、確かにあんたも自分でしたいし勉強になるだろうと思うけれども、せめてほかの弁護士と一緒にしなさいと、そういったことに持っていくのが僕は正しいんだらうと思うわけであって、そういうことをうまく橋渡しするという機能もこれからの弁護士会に期待されているのかなと思います。

でも、これは言うはやすしで、試みてはいますけれども、全部がうまくいっているかどうかは分からないわけで、競争過多の中においていろいろな現象が起きているということは否定はできません。その辺は、CSに関して個々の弁護士だと言いながら、弁護士会の役割ということにまたフィードバックされてくるのかなと思うところですね。

松風議長

お話が盛り上がっているところですが、そろそろお時間が迫っております。

(2) 次回会議のテーマについて

松風議長

次回のことで少しお話をさせていただきたいと思います。

次回のテーマの選定についてお諮りしたいと思います。弁護士会のほうでお考えいただいていることはありますでしょうか。

小池副会長

今のところ考えておりますのは、本日話題に出ました専門弁護士制度というのを1つ考えております。もう一つは、裁判員裁判で、これはほかのメンバーの方のときにやっているんですが、ここに来て問題点が見えてきた時期ですし、見直しの時期といえますか、検証の時期にも来ておりますので、その2つのうちいずれかでどうでしょうかということ考えております。

松風議長

ほかにご意見ございますでしょうか。委員のほうでこういうことについてどうかというご希望がありましたら。

(発言者なし)

松風議長

そしたら、弁護士会のほうにお任せするということでよろしいでしょうか。

藪野会長

むしろ先生方、今の2つだったらどちらのほうにより関心がございますか。裁判員裁判もよく報道もされているし、それぞれご意見もお持ちかと思うので、これもいいテーマかなと思いますけれども。もしどちらかというんだったら。

松風議長

いかがですか。どちらがいいと思われますか。

吉田委員

私は、やっぱり専門のほうで。

松風議長

中島委員、どうですか。

中島委員

専門については、今日そこそこやったので、むしろ裁判員という感じですね。

津村委員

私も裁判員制度のほうを希望します。

櫻井委員

どちらかといえば、裁判員裁判です。

松風議長

というご意見でございますが。

藪野会長

吉田先生、専門弁護士制度をやっても、弁護士会はなかなか今日申し上げた以上のネタがないんですよ。

松風議長

では、どういう角度から裁判員制度について、議論することになるのでしょうか。

藪野会長

テーマはそれで、ある程度事前に切り口というか、幾つか論点を準備してやるようにさせていただきます。

小池副会長

では、今日は裁判員裁判ということで決定ということにさせていただきたいと思
います。ありがとうございます。

山西副会長

皆さんの中に裁判員の候補になったとかやったという方はおられますでしょうか。

津村委員

こちらでシミュレーションをおやりになったときにやらせていただきました。

小池副会長

お友達とかお知り合いの方でもいらっしゃいませんか。

松風議長

ないですね。

小池副会長

あれ、余り当たれへんのですよね。

山西副会長

弁護士会のホームページをあけていただきますと、右上のほうに「スイートホーム
炎上事件 ゲームで裁判員！」という動画が出ていますので、そこをタッチしてもら
いますと、裁判員ゲームがダウンロードできるようになっています。普通の人でやっ
ていただいて大体2時間ぐらいで、そのとき自分が1人の裁判員として選んでいった
中のことによって有罪になったり無罪になりますので、結果が決まっているわけでは
ございませんので、もしお暇なときには是非見ていただければと思います。

小池副会長

次回、裁判員裁判がテーマに決まりましたので、是非是非よろしくお願いします。

福井副議長

会のほうからチラシを送っていただきました。私も学生に見えるところにあちこち
貼っています。

山西副会長

今、ダウンロードは1万を超えて、多分1万5000ぐらいいってると思います。

4 次回以降の会議の日程について

松風議長

そしたら、次回の日程のご説明をお願いいたします。

小池副会長

今年度3回目、第25回は、平成25年2月25日の月曜日、今日と同じく2時から5時までというふうに予定しておりますので、よろしくお願いいたします。

松風議長

今日もいろいろなご意見を個別に伺わせていただきまして、よかったと思っております。ありがとうございました。これで会議を閉めさせていただきたいと思えます。

5 閉会

小池副会長

閉会に当たりまして、最後に会長の藪野のほうから一言お礼のごあいさつ申し上げます。

藪野会長

どうもありがとうございました。市民会議の記録を読んでいますと、会長がしゃべり過ぎるというのが去年の反省だったそうございまして、極力ご意見をお聞きしようと思って今日出てきたんですが、ついやっぱりいろいろ発言してしまいました。見方によって非常に難しいとらえどころのないテーマを本年度PTを立ち上げてやっているわけですが、今日はセカンドオピニオンの話であるとか、いろいろ示唆に富むお話をいただきまして、大変ヒントになりました。これをまた具体的な形にしていきたいと思っておりますので、また引き続きご指導をお願いいたします。

今日はありがとうございました。（拍手）

以上で、本日の議事を終了した。

平成24年9月10日