

## 中小企業の身近で頼れるサポーターとなるために ～支援ネットワークの提言と実践～

第1	はじめに	213
第2	「ひまわりほっとダイヤル」の実績報告	215
第3	経営指導員に対する「弁護士の利用に関するアンケート」結果について	221
第4	「中小企業関連団体との意見交換会」結果報告	226
第5	中小企業庁の被災中小企業対策への取組状況について	229
第6	各支援団体からの支援メニュー① ～日本政策金融公庫～	231
第7	各支援団体からの支援メニュー② ～中小企業基盤整備機構～	232
第8	各支援団体からの支援メニュー③ ～日本公認会計士協会～	
	中小企業支援に関する取組み	233
第9	隣接士業との連携についての取組み（愛知県弁護士会）	235
第10	日本政策金融公庫とのネットワークについて（福岡県弁護士会）	238
第11	パネリスト・コーディネーターの紹介	241

**資料編** ※以下の資料は、すべて基調報告書付属のCDに収録されております。

資料8 経営指導員に対する「弁護士の利用に関するアンケート」結果：

弁護士に対応してもらいたい内容について

資料8-2 第17回弁護士業務改革シンポジウムでの講演用資料（日本政策金融公庫）

資料8-3 2011ミニディスクロージャー誌（日本政策金融公庫）

資料8-4 23年度版「融資のご案内」（日本政策金融公庫）

- 資料 8-5 23 年度版「融資のご案内」（日本政策金融公庫）の誤植について
- 資料 8-6 中小機構～創業から成長，発展，再生まで総合的に中小企業をサポート～
- 資料 8-7 東日本大震災に係る中小機構の対応（支援策）
- 資料 8-8 中小企業の会計に関する指針（平成 23 年版）
- 資料 8-9 経営研究調査会研究報告第 36 号「事業承継支援マニュアル」  
（平成 21 年 2 月 17 日）（改正作業中）
- 資料 8-10 経営研究調査会研究報告第 37 号「中小企業等の事業再生実務と公認会計士の役割」（平成 21 年 8 月 5 日）（改正作業中）
- 資料 8-11 名古屋自由業団体連絡協議会（パンフレット）
- 資料 8-12 名古屋自由業団体連絡協議会の経緯
- 資料 8-13 日本公認会計士協会研究大会
- 資料 8-14 冊子「弁護士と税理士が考える事業承継問題」
- 資料 8-15 事業承継支援「4 土業による共同事例研究会」における取り組みについて（パンフレット）
- 資料 8-16 冊子「4 土業による共同事例研究会」事業承継・研究事例集
- 資料 8-17 日本政策金融公庫福岡支店との共催セミナープレスリリース
- 資料 8-18 2011 年 9 月 26 日震災対応講演会チラシ

## 動画編

- 動画 1 中小企業向け弁護士業務紹介等 DVD  
「中小企業経営者のみなさんへ 弁護士はあなたのサポーターです」
- 動画 2 弁護士向け中小企業関連業務推進等 DVD  
「弁護士新時代 中小企業の期待に応える！  
～中小企業の潜在ニーズと弁護士の役割～」

## 第1 はじめに

### 1 中小企業支援に関する問題

日本の中小企業数は400万社を超え、日本経済の基盤を形成しているが、100年に1度といわれる金融危機による景況悪化に加え、本年3月の東日本大震災という未曾有の災害に直面し、多くの中小企業が経営の困難に晒されている。中小企業が持てる力と才能を発揮し、困難を乗り越え発展していくことが、経済の活性化や雇用の確保、ひいては市民生活の安定には欠かせない。その意味で、中小企業への支援の意義と重要性は一段と高まっている。

当連合会が2008年に実施した「中小企業の弁護士ニーズ調査報告書」によれば、相談できる弁護士がいないとする回答企業が61.5%を占めながら、そのうち自社に法的課題があることを認識している企業が74.1%あり（複数の法的課題を認識している企業は48.2%）、4割を超える中小企業が法的課題を認識しながら相談できる弁護士がいないという実態が明らかになった。全国の中小企業が400万社以上であるから、机上の計算だが実に160万社以上の中小企業が、自らの法的課題を認識しながら相談できる弁護士がいないことになる。

2009年11月に愛媛県松山市で開催された第16回弁護士業務改革シンポジウム第4分科会においても、多くの中小企業にとって、弁護士は敷居の高い存在であり、アクセスも容易ではなく、法的課題の相談や解決は税理士をはじめとする他士業に委ねられることが多いという実情が浮き彫りになった。

### 2 これまでの当連合会による実践

#### (1) ひまわりほっとダイヤルの開始

当連合会は、弁護士が中小企業の広汎な法的ニーズに応えられていない現状を打破するため、2009年11月に日弁連中小企業法律支援センターを設置した。その後、2010年3月に中小企業庁と共同コミュニケ「中小企業の法的課題解決支援のための経済産業省中小企業庁と日本弁護士連合会の連携強化について」を発表し、2010年4月から、当連合会として初となる、全国共通電話番号による法律相談（面談）予約サービス「ひまわりほっとダイヤル」（0570-001-240（おーい、ちゅーしょー））を開始した。

2010年4月から2011年6月までの1年間の累計の通話数は12500件を超え、利用件数は増加傾向にあるが、これまでの集計されたデータを元に、相談者の地域や業種・相談内容・架電の経緯・受任率等について詳細に分析した結果を報告すると共に、課題と今後の展開について検討する（第2）。

#### (2) 中小企業関連団体との意見交換会の結果報告

日弁連中小企業法律支援センターでは、熊本（2010年9月）、青森（2010年11月）、新潟（2011年2月）、和歌山（2010年6月）、鳥取・島根（2011年7月）、函館（2011年9月）において、中小企業関連団体との意見交換会を実施し、中小企業の弁護士に対するアクセスや、中小企業関連団体と弁護士との連携について、各地域の実情も含めて、貴重かつ有益な情報が得られた。

当分科会では、この意見交換会の結果を報告し、中小企業の弁護士へのアクセス改善のための課題や対応策を検討する（第4）。

#### (3) 各地の弁護士会での取組みについて

当連合会だけでなく、各弁護士会においても、他士業や関連団体との提携により中小企業の法的ニーズへの対応に取り組んでいる。

愛知県弁護士会では、複数の士業によるワンストップでの合同相談会の開催、士業間の若手交流会、士業間の研究会・勉強会の実施や成果物の作成、研修講師の相互派遣等、隣接士業との連携に積極的に取り組んでいる（第9）。

福岡県弁護士会では、日本政策金融公庫福岡支店との間で中小企業支援の連携に関する覚書を締結し、同支店との共催により、中小企業の経営者向けセミナーや異業種交流会を開催する等の連携に取り組んでいる（第10）。

### 3 ネットワーク構想の提言

#### (1) 諸団体との連携と大震災等により見えてきた課題

日弁連中小企業法律支援センターは、「ひまわりほっとダイヤル」のサービス開始後、中小企業庁をはじめ、日本政策金融公庫等の公的金融機関、商工会議所、商工会等の中小企業関連団体、そして士業団体等の中小企業支援団体との間で、同ダイヤルの広報協力依頼等の適宜の情報交換を行ってきた。

その中で見えてきたことは、これら中小企業支援団体が提供する中小企業に対する各種サービスが、ともすれば縦割りの的となりがちであるということである。

また、未曾有の東日本大震災により直接又は間接に被災した中小企業は、自らに降り掛かった問題をどの専門家に相談して解決すればよいのか分からず、途方に暮れている場合が多く見受けられ、ワンストップで問題の性質に応じたサービスを提供する仕組みが求められる。

#### (2) 経営指導員向けのアンケート結果の報告

そこで、関係団体間の横の連携を深めるため、日弁連中小企業法律支援センターは、神奈川県・愛知県・和歌山県・鳥取県・島根県の商工会議所・商工会に属する経営指導員の方々にアンケートを実施し、弁護士へ依頼するにあたっての問題点や、弁護士に相談したい事項、専門家との連携、弁護士紹介システムの必要性や「ひまわりほっとダイヤル」の周知状況についてアンケートを実施した（第3）。

#### (3) 中小企業支援団体による支援策

関係団体間の横の連携という意味では、単に弁護士側から発信するのみではなく、他の中小企業支援団体からも支援のための有益な情報の提供を受けることも重要である。

中小企業庁、日本政策金融公庫、中小企業基盤整備機構、日本公認会計士協会より、当連合会ひいては弁護士との連携のあり方や具体的なプラン、個々の弁護士に活用してもらいたい支援メニュー等について御紹介していただく（第5・第6・第7・第8）。

#### (4) 中小企業支援のためのネットワーク構想の提言

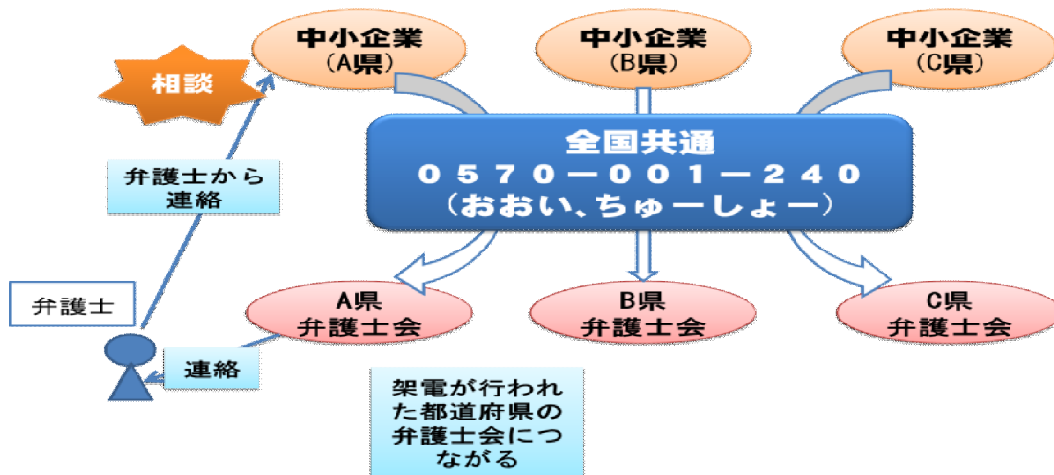
日弁連中小企業法律支援センターは、中小企業庁と2011年6月に震災対策も含めた共同コミュニケ「中小企業の法的課題解決支援に向けた中小企業庁と日本弁護士連合会の連携の拡充について～震災復興のために～」を発表したほか、団体間の情報共有や意見交換、企画の共催の呼びかけ等に役立てるため、中小企業支援団体間のメーリングリストを開設し、横の連携の充実に努めてきた。本分科会においては、発表やパネルディスカッションを踏まえ、中小企業支援に真に役立つためのネットワーク構想を提言する。

## 第2 「ひまわりほっとダイヤル」の実績報告

### 1 「ひまわりほっとダイヤル」とは

「ひまわりほっとダイヤル」とは、日弁連中小企業法律支援センターが運営する、中小企業（個人事業主含む、以下同じ）向けの電話による弁護士相談受付システム（コールセンター）であり、2010年4月に全国で運用が開始された。その仕組みは下記概念図のとおりである。

図1 「ひまわりほっとダイヤル」のしくみ

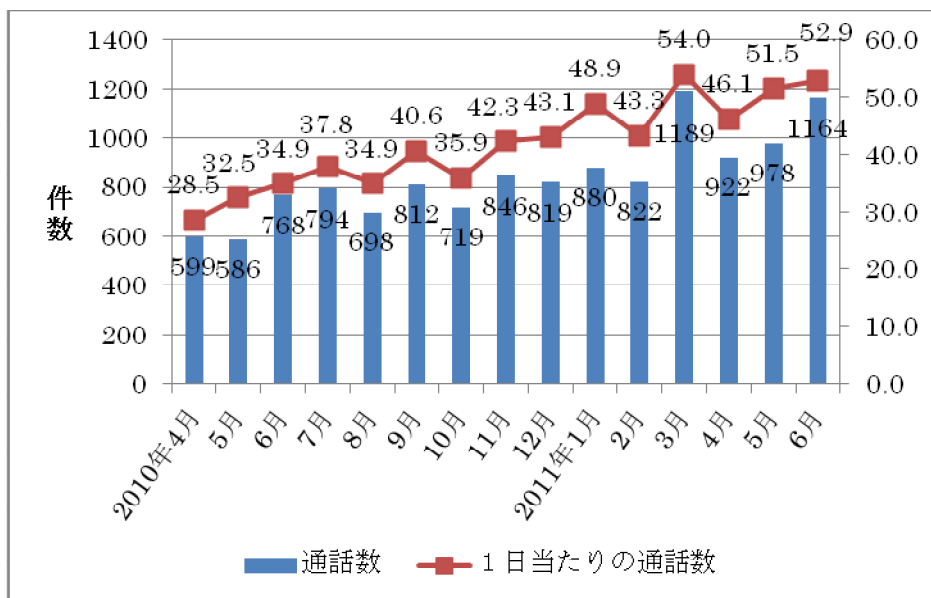


以下、「ひまわりほっとダイヤル」運用開始から現在（2011年6月。以下同じ）までの実績について報告する。

### 2 「ひまわりほっとダイヤル」運用実績

#### (1) 「ひまわりほっとダイヤル」利用数の推移

図2 通話数の推移（2010年4月～2011年6月）



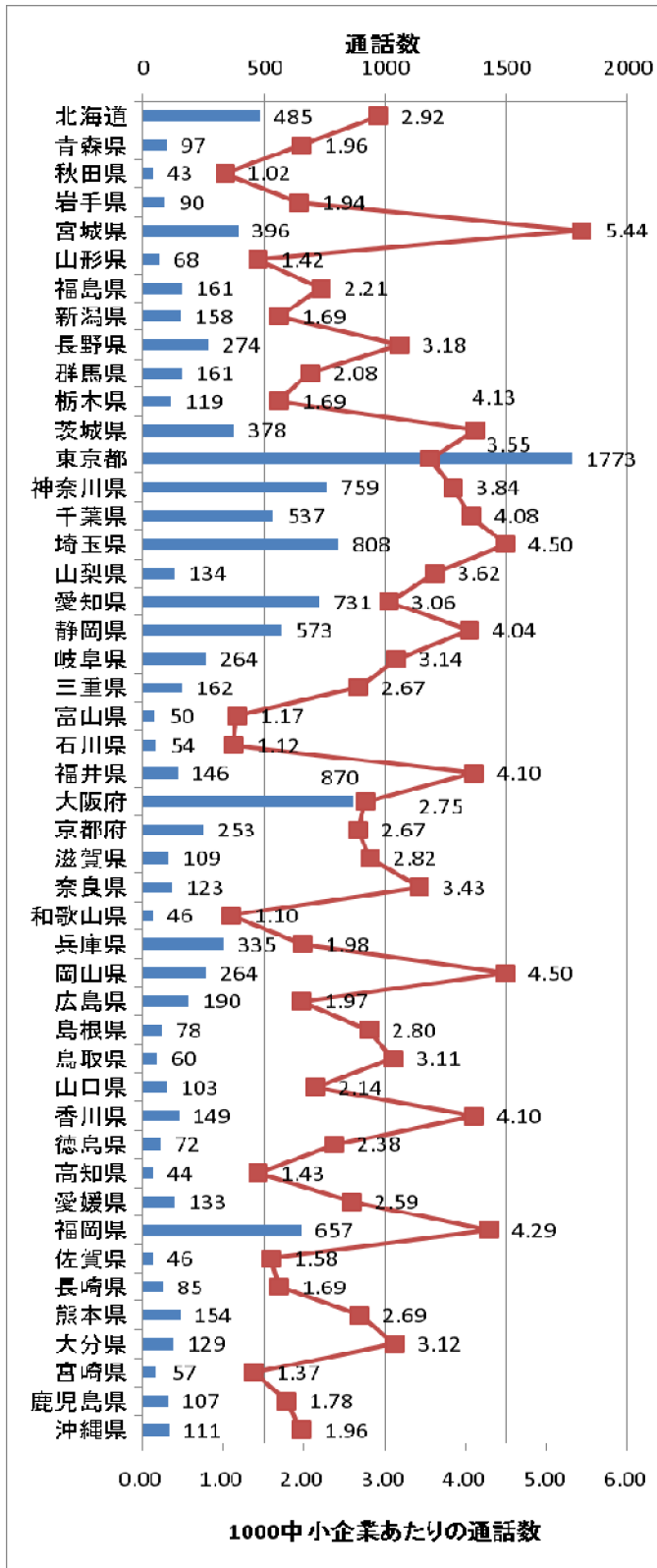
「ひまわりほっとダイヤル」の利用数（通話数）は運用開始時から現在まで、月によって多少の増減はあるものの、全体的に増加傾向にある。

なお左図に示された期間中の通話数合計は12596件である。

※通話数とは「ひまわりほっとダイヤル」の番号へ電話が繋がった件数を指す（NTT提供のデータによる）。

(2) 都道府県ごとの通話数及び1000 中小企業あたりの通話数

図3 都道府県別通話数及び1000 中小企業あたりの通話数



※中小企業数は「中小企業白書」2006年版のデータによる。

次に、都道府県別の「ひまわりほっとダイヤル」の利用状況について紹介する。

左図の棒グラフ部分が、2010年4月から2011年6月までの都道府県別の通話数である(単位 件)。東京都(1773件)、神奈川県(759件)、埼玉県(808件)、大阪府(870件)、愛知県(731件)、福岡県(657件)等の東京都を中心とした首都圏外大都市圏での通話数が多い。

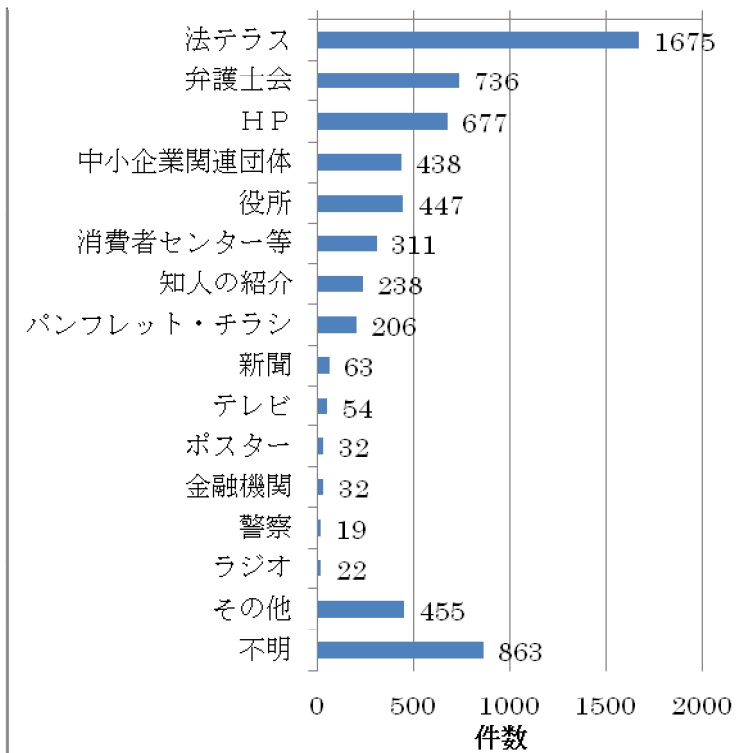
ただし、中小企業数が多ければ通話数が多いのはむしろ当然ともいえるため、都道府県ごとの「1000 企業あたりの通話数」を算出した。

左図の折れ線グラフ部分は、各都道府県における通話数を中小企業数で割った数(1企業あたりの通話数)に1000を乗じたもの、すなわち1000企業あたりの通話数であり、この数字が大きいほど「ひまわりほっとダイヤル」が活発に活用されているといえる。

これによると、宮城県(1000 企業あたり5.44件)、茨城県(同4.13件)、埼玉県(同4.50件)、福井県(同4.10件)、岡山県(4.50件)、香川県(同4.10件)、福岡県(同4.29件)等で1000 企業あたりの通話数が多く、「ひまわりほっとダイヤル」が活発に利用されていることがうかがえる。

(3) 「ひまわりほっとダイヤル」利用者の架電経緯

図4 「ひまわりほっとダイヤル」利用者の架電経緯の内訳 (2010年6月～2011年6月)



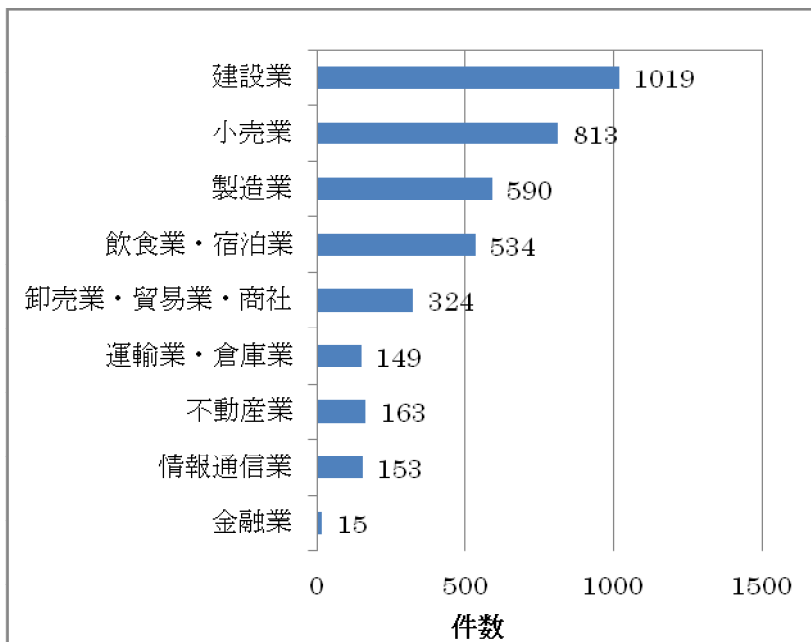
「ひまわりほっとダイヤル」の利用者が、どのようなきっかけで「ひまわりほっとダイヤル」を知ったか（架電の経緯）については左図参照。

「法テラス」が最も多い。これは、法テラスが自然人を対象としており、法人からの相談については積極的に「ひまわりほっとダイヤル」を紹介するという実情によるものであるようであり、法テラスと当センターで適切な役割分担ができていていることを示している。

※ 各弁護士会から提供されたデータによる。以下同じ。

(4) 「ひまわりほっとダイヤル」利用者の業種

図5 「ひまわりほっとダイヤル」利用者の業種の内訳 (2010年6月～2011年6月)



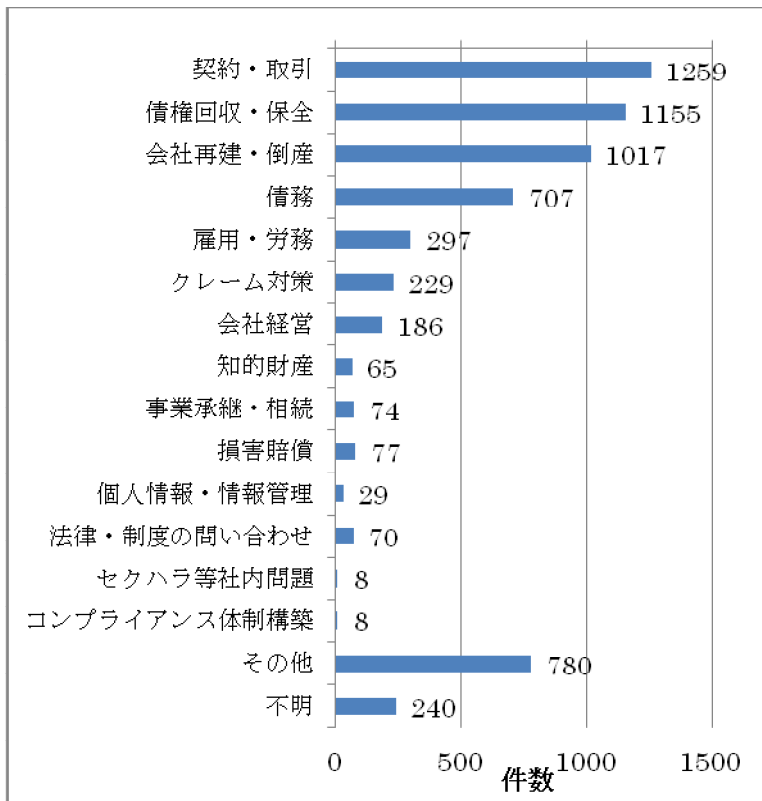
「ひまわりほっとダイヤル」利用者にはいかなる業種が多いかは左図のとおり。

特に相談の多いのは建設業・小売業・製造業であり、これら各業種の実情に応じた支援をいかに行っていくかが今後の課題である。

(5) 相談内容の内訳

① 制度運用開始から現在までの相談内容

図6 相談内容の内訳 (2010年6月～2011年6月)

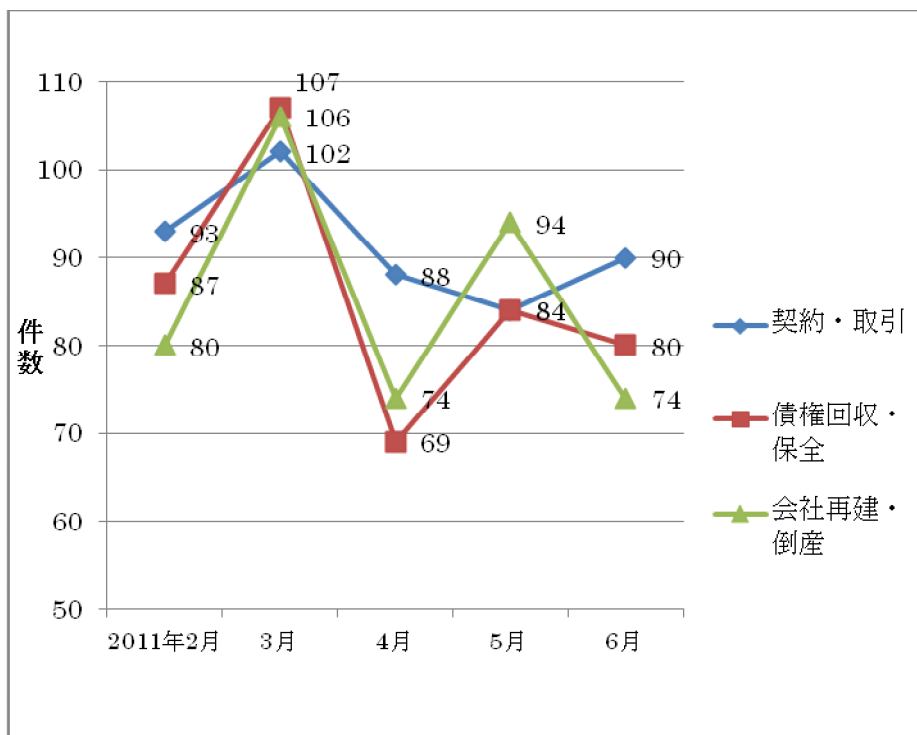


「ひまわりほっとダイヤル」の運用が開始された2010年4月から2011年6月末現在までに「ひまわりほっとダイヤル」に寄せられた相談内容の内訳を示したのが左図である。

「契約・取引」といった日常的な業務に関するものから、「債権回収・保全」「会社再建・倒産」「債務(借入・保証等再建・倒産に至らない問題)」といった企業の存亡にかかわる緊急性・重大性の高いものまで、様々な分野の相談が「ひまわりほっとダイヤル」に寄せられている。

② 東日本大震災前後での相談内容の変化

図7 東日本大震災前後での相談内容内訳の変化(上位3項目)



2011年3月に発生した東日本大震災は、中小企業にも大きな影響を与えた。震災前後における相談内容の月次の推移を調べてみると、震災直後の3月と約2ヶ月後の5月に「会社再建・倒産」及び「債権回収・保全」の相談が著しく増加しており、震災が中小企業に



与えた深刻な影響が見て取れる。

### 3 他士業との連携に向けて

「ひまわりほっとダイヤル」には、以下のとおり他士業から紹介された相談や、他士業の業務内容に関連する相談も多く寄せられている。今後は他士業と連携することにより、より利用者のニーズに合致したサービスを提供できるものと思われる。

図 8 他士業経由の相談例（2010年4月～2011年6月）

NO.	弁護士会	相談者業種	相談内容	架電の経緯
1	東京	印刷デザイン	債権保全	税理士
2	東京	卸売業・貿易業・商社	債権回収・保全	会計士
3	長野	小売業	契約・取引	司法書士会
4	長野	サービス業	契約・取引	司法書士会
5	京都	小売業	債権回収・保全	税理士
6	滋賀	建設業	債権回収・保全	司法書士
7	滋賀	一般	債務	司法書士
8	滋賀	卸売業・貿易業・商社	債権回収・保全	司法書士
9	滋賀	製造業	会社再建・倒産	司法書士
10	愛知	製造業	クレーム対策	社会保険労務士
11	愛知	製造業	債権回収・保全	税理士
12	三重	製造業	会社再建・倒産	司法書士
13	三重	製造業	会社再建・倒産	司法書士
14	岐阜	サービス業	雇用・労務	社労士協会
15	山口	運輸業・倉庫業	その他(前社長とのトラブル)	社会保険労務士
16	沖縄	情報通信業	雇用・労務	社会保険労務士
17	沖縄	製造業	債務	行政書士
18	沖縄	一般	会社再建・倒産	司法書士

図 9 他士業の業務内容に関連する相談例（2010年4月～2011年6月）

NO.	弁護士会	相談者業種	相談内容	架電の経緯
1	静岡	上記以外のサービス	家賃外の固定資産税の支払について	役所
2	静岡	建設業	税金滞納	法テラス
3	長野	製造業	税務署からの指摘への不満	チラシ
4	大阪	NPO法人	申請手続き	法テラス
5	大阪	製造業	税金滞納	法テラス
6	兵庫	新聞販売店	①債務②追徴課税の支払いについて	法テラス
7	愛知	電気工事	税金	法テラス
8	愛知	その他サービス業	税務	パンフレット・チラシ
9	三重	小売業	固定資産評価額・不動産取得税	法テラス
10	岡山	建設業	税務	不明
11	福岡	不動産コンサルタント	その他(税務調査に対する対応)	ホームページ
12	福岡	卸売業・貿易業・商社	その他(税関の事後調査)	中小企業関連団体
13	福岡	運輸業・倉庫業	その他・消費税の負担の不当	法律事務所
14	大分	個人経営(業種不明)	滞納している税金について	弁護士会
15	大分	個人経営(業種不明)	現在休業中。税務署や法務局への届出について	法テラス
16	大分	運送業	税金滞納による差し押さえ	不明
17	熊本	情報通信業	その他(税金)	法テラス
18	熊本	小売業	その他(税関)	新聞
19	札幌	不明	登記変更について	不明

#### 4 まとめ

以上報告した内容をまとめ、課題等を考えると以下のとおりである。

##### 【利用状況の推移等】

「ひまわりほっとダイヤル」は運用開始から現在に至るまで、順調に利用者数を伸ばしてきており、地方によっては利用の絶対数は少ないものの、中小企業数あたりの利用状況が活発な地方もあることがわかった。

今後はさらに利用者数を伸ばすよう広報・広告に注力するとともに、利用率が低い地方での利用率向上も課題である。

##### 【架電の経緯】

架電の経緯については、法人を対象としていない先からの紹介も多く、相談者の属性による適切な役割分担がなされており、「ひまわりほっとダイヤル」の存在意義も示された。

今後は、さらに幅広く中小企業の法律相談に対するニーズを受け入れることができるよう連携を深めることが課題である。

##### 【利用者の業種】

「ひまわりほっとダイヤル」の利用者の業種も様々であることがわかった。

今後は業種ごとの実情に応じた内容の研修をするなどして弁護士側の知識等を高めるとともに、各業種ごとに支援体制を構築し、支援を実行することが課題である。

##### 【相談内容】

相談内容も、中小企業の日常的な契約・取引の問題から、会社再建・倒産や債権回収・保全等、企業の存亡に関わる緊急性の高い問題まで幅広いことがわかった。

特に東日本大震災を受け、被災して倒産の危機に瀕したりしている企業や、取引先が被災して債権回収・保全に苦慮している企業（これらの企業が将来的に倒産の危機に貧する危険性が高いことは言うまでもない。）が増加し、弁護士による支援が求められていることがわかった。

今後はそれぞれの相談内容に応じた適切な対応ができるよう研修するなどして弁護士もさらに研鑽を深めることが課題である。

##### 【他の中小企業支援機関や他士業等との連携】

「ひまわりほっとダイヤル」はまだまだ全国の中小企業に周知されているとは言いがたく、現に弁護士以外の機関や他士業に相談した後によく「ひまわりほっとダイヤル」にたどり着く中小企業も多いことがわかった。逆に、他士業の業務に関連する相談が「ひまわりほっとダイヤル」に持ち込まれることも多いこともわかった。

今後は各相談者の抱えた問題の内容により、中小企業が速やかに最も適切な相談先に導かれるよう他士業やその他各中小企業支援機関と連携を深めることが課題である。