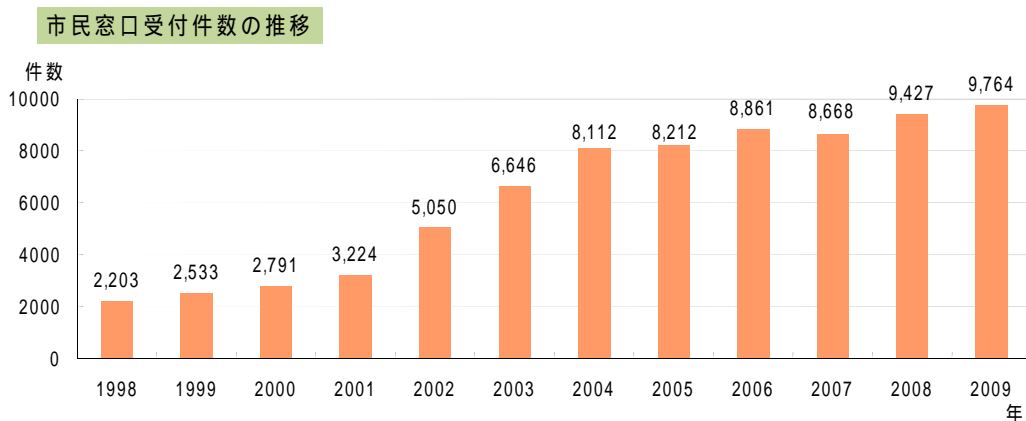
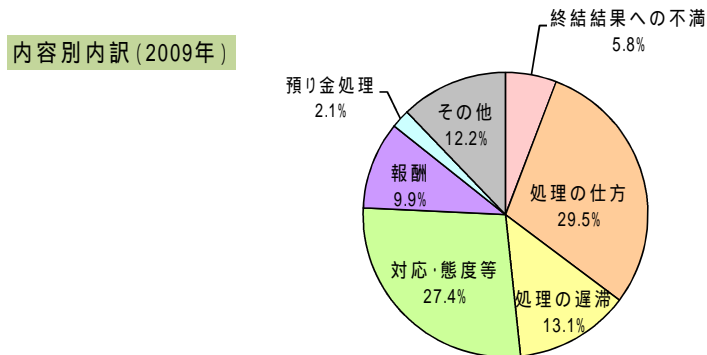
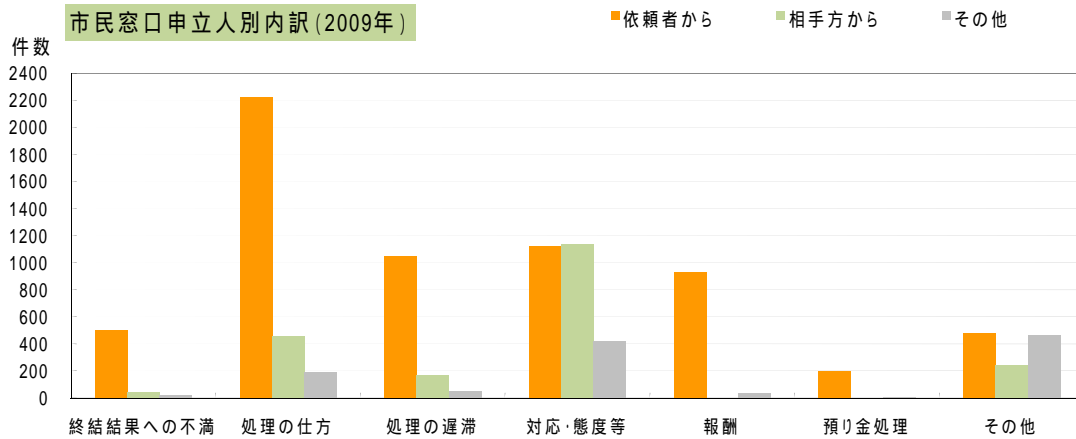


第2節 苦情及び紛議調停

1 弁護士に対する苦情申立て

弁護士又は弁護士法人の対応等について苦情がある場合、事件の相手方や依頼者は弁護士会に対して苦情等を申し立てることができる。各弁護士会では、受付窓口として「市民窓口」を設け、市民からの苦情申立てに対応している。

下記のグラフは、2009年1月から12月に全国の弁護士会の市民窓口で申し立てられた苦情を、申立人別・内容別にまとめたもの及び1998年から2009年までの市民窓口受付件数の推移を見たものである。



【注】1. 2003年以前は、市民窓口が設置されていない弁護士会があること、弁護士会ごとに苦情の受付方法・統計方法が異なっている状況での統計である点に注意を要する。なお、2004年1月からは各会統一の基準に基づいた統計を実施している。

2. 暦年（各年の1月1日～12月末日）を基準とする。

市民窓口内容別受付件数（弁護士会別）〔2009年1月～12月〕

		最終結果 への不満	処理の 仕方	処理の 遅滞	対応・ 態度等	報酬	預り金 処理	その他	合計	苦情の 対象 弁護士数	弁護士数
北海道 弁連	札幌	18	81	58	127	16	0	101	401	324	541
	函館	0	2	2	6	1	0	1	12	8	36
	旭川	0	4	2	5	0	0	0	11	8	48
	釧路	1	14	5	9	1	0	1	31	22	57
東北 弁連	仙台	8	30	14	43	10	1	25	131	82	332
	福島県	0	2	6	2	0	0	2	12	12	143
	山形県	2	2	3	7	2	0	0	16	11	72
	岩手	0	2	3	11	0	0	4	20	14	76
	秋田	1	8	8	5	0	1	6	29	27	65
	青森県	0	2	3	2	0	1	0	8	7	75
関東 弁連	東京	115	475	153	425	199	56	136	1,559	1,328	6,135
	第一東京	14	69	35	63	31	6	27	245	206	3,792
	第二東京	35	353	141	408	134	21	224	1,316	1,058	3,911
	横浜	25	161	71	172	78	7	115	629	533	1,118
	埼玉	6	43	41	72	19	0	19	200	162	532
	千葉県	2	18	5	21	0	0	2	48	48	482
	茨城県	1	15	16	32	5	0	4	73	59	168
	栃木県	1	11	15	17	12	3	34	93	82	138
	群馬	7	40	11	17	11	5	15	106	106	204
	静岡県	10	46	42	74	7	0	10	189	136	327
	山梨県	0	4	4	3	2	0	2	15	10	86
	長野県	2	11	11	25	3	1	3	56	42	164
	新潟県	6	7	20	19	6	1	5	64	64	201
中部 弁連	愛知県	29	244	96	183	84	23	153	812	812	1,363
	三重	3	4	1	10	0	0	2	20	20	126
	岐阜県	0	5	5	11	1	0	0	22	22	130
	福井	7	10	6	16	2	0	5	46	26	73
	金沢	0	5	11	7	4	0	10	37	27	122
	富山県	1	3	3	3	1	1	5	17	9	79
近畿 弁連	大阪	189	675	252	370	186	45	95	1,812	844	3,585
	京都	9	45	38	56	24	4	9	185	185	489
	兵庫県	16	81	29	52	20	6	28	232	206	621
	奈良	4	8	1	11	2	1	10	37	32	135
	滋賀	2	7	3	27	2	0	1	42	33	97
	和歌山	5	13	6	8	4	1	7	44	33	112
中国 地方 弁連	広島	5	75	28	42	7	0	30	187	169	424
	山口県	2	13	6	10	7	0	2	40	34	125
	岡山	7	32	17	63	16	0	23	158	138	279
	鳥取県	0	3	3	3	0	2	0	11	11	54
	島根県	0	1	1	6	1	0	4	13	13	53
四国 弁連	香川県	4	7	1	3	0	1	1	17	9	124
	徳島	0	5	0	7	0	0	0	12	9	77
	高知	0	0	1	4	0	0	4	9	9	73
	愛媛	1	4	1	3	0	0	1	10	10	130
九州 弁連	福岡県	13	140	46	96	41	10	44	390	347	880
	佐賀県	0	6	0	7	0	1	1	15	11	73
	長崎県	3	23	7	16	11	1	7	68	56	122
	大分県	2	15	7	12	5	0	0	41	24	113
	熊本県	0	8	5	23	4	2	2	44	40	192
	鹿児島県	4	21	27	44	7	2	6	111	71	130
	宮崎県	6	20	6	14	4	1	2	53	37	91
	沖縄	0	4	0	6	0	4	1	15	12	221
合計	566	2,877	1,276	2,678	970	208	1,189	9,764	7,598	28,796	

- 【注】1. 弁護士数は、2009年12月末日現在の正会員数である。
2. 大阪弁護士会は電話相談と面談相談の合計(延べ)件数である。
3. 1人の弁護士に複数の苦情が申し立てられている場合がある。

市民窓口申立人・内容別受付件数（弁護士会別）〔2009年1月～12月〕

		依頼者から							相手方から							その他								
		最終結果への不満	処理の仕方	処理の遅滞	対応・態度等	報酬	預り金処理	その他	苦情の対象弁護士数	最終結果への不満	処理の仕方	処理の遅滞	対応・態度等	その他	苦情の対象弁護士数	最終結果への不満	処理の仕方	処理の遅滞	対応・態度等	報酬	預り金処理	その他	苦情の対象弁護士数	
弁連	北海道	札幌	16	50	51	58	16	0	38	183	0	21	6	44	26	81	2	10	1	25	0	0	37	60
		函館	0	2	1	3	1	0	0	4	0	0	0	2	0	2	0	0	1	1	0	0	1	2
		旭川	0	4	1	3	0	0	0	6	0	0	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
		釧路	1	7	4	2	1	0	0	10	0	5	0	5	1	9	0	2	1	2	0	0	0	3
東北弁連		仙台	5	28	12	21	10	1	11	45	3	2	1	19	12	31	0	0	1	3	0	0	2	6
		福島県	0	2	1	1	0	0	2	6	0	0	5	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
		山形県	2	2	3	6	2	0	0	10	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
		岩手	0	2	2	2	0	0	0	3	0	0	1	7	2	8	0	0	0	2	0	0	2	3
		秋田	1	8	4	2	0	1	2	16	0	0	2	2	2	6	0	0	2	1	0	0	2	5
		青森県	0	1	2	0	0	1	0	4	0	1	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	2
開弁連		東京	###	401	125	114	195	54	72	864	1	49	23	265	26	350	1	25	5	46	4	2	38	114
		第一東京	9	58	34	29	29	5	13	141	3	9	1	23	4	39	2	2	0	11	2	1	10	26
		第二東京	33	242	111	177	125	20	46	540	0	78	25	151	20	247	2	33	5	80	9	1	158	275
		横浜	22	120	57	64	68	7	61	327	0	13	6	69	28	110	3	28	8	39	10	0	26	96
		埼玉	6	31	34	34	18	0	1	98	0	9	6	25	7	37	0	3	1	13	1	0	11	27
		千葉県	2	10	5	7	0	0	1	25	0	7	0	11	0	18	0	1	0	3	0	0	1	5
		茨城県	1	6	12	15	5	0	2	30	0	7	3	8	1	17	0	2	1	9	0	0	1	12
		栃木県	1	9	13	8	12	3	11	53	0	0	1	5	10	15	0	2	1	4	0	0	13	14
		群馬	7	34	11	11	11	5	8	87	0	6	0	4	2	12	0	0	0	2	0	0	5	7
		静岡県	9	27	36	46	7	0	5	87	1	16	5	16	2	32	0	3	1	12	0	0	3	17
		山梨県	0	3	4	2	2	0	1	8	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0
		長野県	0	7	11	10	2	1	2	22	0	3	0	7	1	10	2	1	0	8	1	0	0	10
		新潟県	6	4	12	13	6	1	3	45	0	3	6	5	2	16	0	0	2	1	0	0	0	3
中部弁連		愛知県	27	186	77	87	80	23	72	552	2	49	11	78	36	176	0	9	8	18	4	0	45	84
		三重	2	2	1	8	0	0	0	13	1	2	0	1	1	5	0	0	0	1	0	0	1	2
		岐阜県	0	2	3	3	0	0	0	8	0	2	2	6	0	10	0	1	0	2	1	0	0	4
		福井	5	7	5	6	2	0	2	13	2	2	1	7	0	8	0	1	0	3	0	0	3	5
		金沢	0	5	10	3	4	0	8	20	0	0	1	1	0	2	0	0	0	3	0	0	2	5
		富山県	0	2	2	2	1	1	2	4	1	0	0	1	0	2	0	1	1	0	0	0	3	3
近弁連		大阪	###	594	214	170	182	43	54	597	24	57	32	180	19	176	6	24	6	20	4	2	22	53
		京都	9	30	37	33	24	4	1	138	0	9	1	18	1	29	0	6	0	5	0	0	7	18
		兵庫県	13	54	27	23	20	6	14	133	2	21	2	20	5	50	1	6	0	9	0	0	9	23
		奈良	4	6	1	6	2	1	2	18	0	2	0	2	2	6	0	0	0	3	0	0	6	8
		滋賀	1	4	1	7	2	0	1	10	1	3	1	14	0	16	0	0	1	6	0	0	0	7
		和歌山	3	5	4	3	4	1	1	14	0	5	1	2	0	8	2	3	1	3	0	0	6	11
中国地方弁連		広島	5	50	20	16	7	0	13	99	0	16	8	16	4	38	0	9	0	10	0	0	13	32
		山口県	2	9	5	3	7	0	1	21	0	1	0	6	1	8	0	3	1	1	0	0	0	5
		岡山	5	23	12	20	15	0	1	65	1	7	5	25	7	42	1	2	0	18	1	0	15	31
		鳥取県	0	3	3	0	0	1	0	7	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1	0	1	0	2
		島根県	0	1	0	1	1	0	0	3	0	0	0	4	2	6	0	0	1	1	0	0	2	4
四国弁連		香川県	4	6	1	1	0	1	1	7	0	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
		徳島	0	1	0	1	0	0	0	1	0	4	0	6	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0
		高知	0	0	0	3	0	0	4	7	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
		愛媛	1	2	0	2	0	0	0	5	0	2	1	1	0	4	0	0	0	0	0	0	1	1
九弁連		福岡県	12	112	40	33	41	10	20	231	1	23	6	40	12	78	0	5	0	23	0	0	12	38
		佐賀県	0	2	0	5	0	0	0	5	0	4	0	0	0	4	0	0	0	2	0	1	1	2
		長崎県	3	8	7	3	10	1	0	25	0	9	0	8	3	17	0	6	0	5	1	0	4	14
		大分県	1	11	6	5	5	0	0	14	1	3	1	5	0	8	0	1	0	2	0	0	0	2
		熊本県	0	3	3	9	4	2	0	17	0	4	2	11	1	18	0	1	0	3	0	0	1	5
		鹿児島県	3	18	22	29	7	2	1	50	1	2	4	7	1	12	0	1	1	8	0	0	4	9
		宮崎県	6	16	5	8	4	1	1	26	0	2	0	1	0	3	0	2	1	5	0	0	1	8
		沖縄	0	3	0	5	0	3	0	9	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0	1	0	1
	合計	###	2,223	1,052	1,123	932	199	478	4,726	45	461	172	1,138	243	1,793	22	193	52	417	38	9	468	1,065	

【注】大阪弁護士会は電話相談と面談相談の合計(延べ)件数である。

下記表は、市民窓口に寄せられた苦情に対する処理結果をまとめたものである。弁護士会が苦情の申立てに対応した8,719件のうち、対象会員に対して、苦情があったことを伝える等の何らかの働きかけをしたものは1,632件（18.7％）であり、話を聞く、話し合いを勧める等申立人への助言といった対応が大勢を占めている。

苦情処理結果別件数（弁護士会別）〔2009年1月～12月〕

苦情処理結果	年間総件数 8,719件										
	話を聞いてもらえなかった	話を聞いてもらえなかった	依頼した弁護士とよく話し合うよう勧めた	苦情内容を文書にたし出すよう勧めた	法律相談を受けるよう勧めた	対象会員に對して、苦情のあったことを伝えたい	対象会員に説明を求めたい	対象会員に助言・指導等をした	懲戒制度・紛議調停制度を説明した	懲戒請求・紛議調停申請書モデルを送付した	その他
北海道	札幌	68	49	2	32	92	5	0	37	23	99
	函館	4	1	0	0	3	0	1	0	0	1
	旭川	1	2	0	0	3	0	2	2	0	0
	釧路	4	2	0	1	9	0	3	0	1	8
東北弁連	仙台	4	5	7	5	2	27	29	5	6	10
	福島県	1	2	0	0	1	2	1	2	1	2
	山形県	0	1	1	3	5	0	0	3	1	0
	岩手	0	1	0	3	11	1	0	1	3	5
	秋田	4	5	0	1	8	1	0	3	3	7
	青森県	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0
関東弁連	東京	359	264	26	164	209	1	16	256	109	77
	第一東京	27	51	5	20	46	5	3	39	15	22
	第二東京	103	103	18	134	78	5	3	175	95	311
	横浜	118	119	4	39	73	2	16	75	36	121
	埼玉	64	41	1	19	50	8	8	28	23	26
	千葉県	2	5	0	16	24	1	5	1	1	55
	茨城県	3	8	41	3	1	0	0	7	5	10
	栃木県	7	10	0	1	3	3	5	13	3	44
	群馬	4	27	0	8	11	1	0	26	6	23
	静岡県	33	19	0	22	16	3	5	22	11	28
	山梨県	2	3	0	0	6	4	1	3	1	0
	長野県	10	10	0	1	11	5	4	15	1	4
	新潟県	12	17	1	16	11	0	0	8	0	4
中部弁連	愛知県	99	122	17	41	167	22	15	81	19	212
	三重	2	4	0	1	5	1	1	4	1	6
	岐阜県	2	1	0	0	8	10	2	4	3	0
	福井	4	6	0	3	13	2	0	6	1	4
	金沢	0	0	0	0	1	0	1	4	0	3
	富山県	2	3	7	4	1	0	1	2	0	1
近弁連	大阪	136	281	0	46	25	0	15	202	0	127
	京都	37	35	4	11	51	9	12	50	30	13
	兵庫県	68	35	7	15	68	4	8	42	15	39
	奈良	12	2	0	0	8	3	4	4	1	3
	滋賀	8	3	0	1	8	1	2	1	4	5
	和歌山	3	5	1	3	11	4	1	3	2	15
中国地方弁連	広島	46	27	0	16	30	5	0	34	7	37
	山口県	4	10	0	4	7	3	0	7	5	4
	岡山	34	23	0	11	47	5	10	2	4	23
	鳥取県	2	4	3	0	0	0	0	1	1	0
	島根県	3	2	0	1	6	0	0	0	2	2
四国弁連	香川県	0	3	0	1	1	0	0	4	1	4
	徳島	3	1	0	0	1	0	0	0	0	4
	高知	3	2	1	0	2	0	0	1	0	0
	愛媛	0	0	0	1	4	0	0	0	0	5
九弁連	福岡県	111	117	0	33	56	4	7	50	22	146
	佐賀県	0	4	0	2	8	2	3	3	1	3
	長崎県	27	7	1	3	12	5	2	10	3	3
	大分県	4	1	0	5	4	1	0	3	2	4
	熊本県	8	2	0	3	16	4	0	5	3	6
	鹿児島県	29	8	0	2	15	0	2	7	15	14
	宮崎県	6	9	0	2	11	3	4	6	0	7
沖縄	0	2	1	0	12	0	0	4	1	0	
合計	1,483	1,464	148	697	1,278	162	192	1,261	487	1,547	

【注】大阪弁護士会は電話相談と面談相談の合計(延べ)件数である。