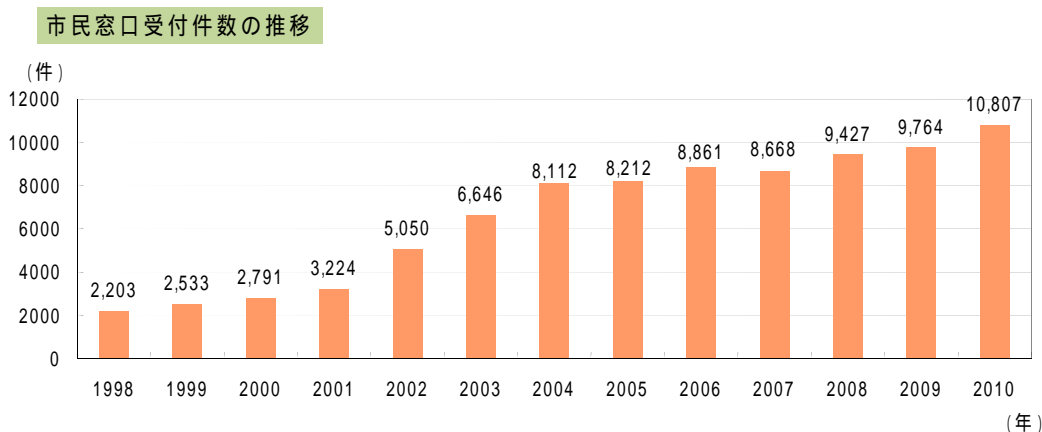
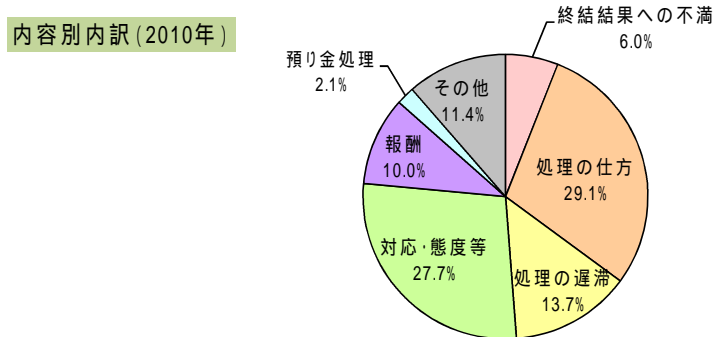
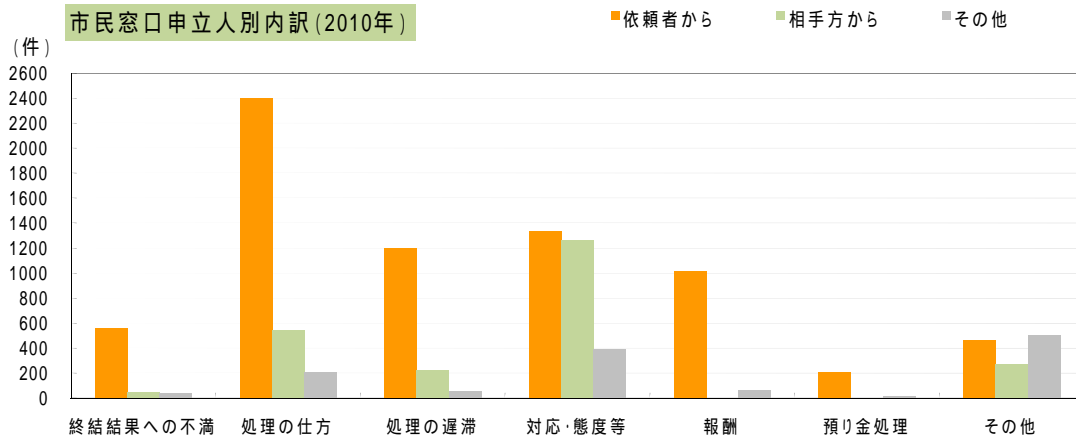


第2節 苦情及び紛議調停

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。

以下のグラフは、2010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2010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）〔2010年1月～12月〕

		最終結果 への不満 (件)	処理の 仕方 (件)	処理の 遅滞 (件)	対応・ 態度等 (件)	報酬 (件)	預り金 処理 (件)	その他 (件)	合計 (件)	苦情の 対象 弁護士数 (人)	弁護士数 (人)
北海道 弁連	札幌	22	99	78	137	39	4	82	461	334	585
	函館	0	8	2	5	1	0	2	18	14	37
	旭川	0	2	3	6	2	0	1	14	14	50
	釧路	0	16	5	9	1	0	1	32	19	60
東北 弁連	仙台	10	26	17	42	6	0	14	115	80	359
	福島県	1	7	4	7	3	2	0	24	9	155
	山形県	3	2	4	8	1	0	0	18	14	77
	岩手	2	9	5	11	6	0	3	36	18	81
	秋田	1	12	3	8	2	1	6	33	30	65
	青森県	0	0	1	0	0	0	0	1	1	84
関東 弁連	東京	108	460	198	445	219	51	191	1,672	1,578	6,446
	第一東京	8	58	39	68	23	6	56	258	258	3,948
	第二東京	30	309	123	383	118	12	158	1,133	893	4,126
	横浜	33	237	98	217	89	14	140	828	600	1,207
	埼玉	6	63	43	155	33	0	18	318	267	575
	千葉県	2	9	13	19	2	0	3	48	48	527
	茨城県	2	15	10	16	0	1	8	52	47	181
	栃木県	0	16	22	40	7	0	19	104	87	152
	群馬	1	45	8	10	13	0	27	104	94	215
	静岡県	15	47	22	62	17	1	7	171	171	344
	山梨県	3	3	2	6	2	0	6	22	12	92
	長野県	4	31	8	36	6	0	6	91	61	181
	新潟県	4	17	16	21	2	1	6	67	51	215
	中部 弁連	愛知県	38	240	132	199	94	19	153	875	732
三重		3	17	11	23	5	0	8	67	51	135
岐阜県		3	4	2	7	4	0	3	23	23	137
福井		0	10	5	13	2	0	2	32	23	85
金沢		1	7	7	23	2	2	5	47	30	124
富山県		0	4	3	5	0	0	10	22	17	85
近畿 弁連	大阪	224	720	251	353	215	59	77	1,899	868	3,729
	京都	9	40	65	87	28	5	19	253	253	526
	兵庫県	22	97	38	71	17	4	25	274	230	662
	奈良	5	19	5	16	6	0	6	57	49	138
	滋賀	3	8	0	17	1	0	0	29	23	107
	和歌山	8	57	28	30	6	8	38	175	132	122
中国 地方 弁連	広島	8	69	43	37	5	4	33	199	169	450
	山口県	3	12	4	16	1	0	5	41	39	134
	岡山	18	59	42	63	14	3	25	224	194	299
	鳥取県	1	8	2	6	1	0	0	18	18	57
	島根県	0	5	4	3	1	1	1	15	15	55
四国 弁連	香川県	2	4	1	3	3	1	0	14	8	133
	徳島	0	5	1	5	1	0	1	13	9	78
	高知	0	6	3	7	2	0	1	19	19	80
	愛媛	1	2	0	6	0	0	1	10	10	141
九州 弁連	福岡県	18	170	61	133	56	14	45	497	412	928
	佐賀県	0	3	1	13	2	3	2	24	24	82
	長崎県	4	14	9	14	5	0	4	50	39	132
	大分県	5	10	9	4	2	4	0	34	30	123
	熊本県	5	15	10	43	5	2	5	85	70	207
	鹿児島県	6	37	15	57	9	1	4	129	83	145
	宮崎県	5	11	4	19	5	0	4	48	36	98
	沖縄	0	1	1	10	0	1	1	14	11	228
合計	647	3,145	1,481	2,994	1,084	224	1,232	10,807	8,317	30,429	

【注】1. 弁護士数は、2010年12月末日現在の正会員数である。
2. 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。

下表は、市民窓口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8,446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1,639件（19.4%）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）〔2010年1月～12月〕

苦情処理結果	年間総件数 8,446 (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	よく話し合った	依頼した弁護士と話し合った	苦情内容を文書に出すよう勧めた	法律相談を受けるよう勧めた	対象会員に苦情のあったことを伝える	対象会員に説明を求めた	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
北海道 弁連	札幌	60	29	4	9	23	1	0	12	13	59
	函館	2	1	0	0	4	2	3	0	0	1
	旭川	2	3	1	0	3	1	1	7	3	3
	釧路	3	7	2	1	6	0	0	1	0	0
東北弁連	仙台	19	9	0	3	30	4	3	6	5	12
	福島県	0	0	0	0	6	3	3	6	3	2
	山形県	1	2	0	2	4	0	1	0	0	5
	岩手	1	2	0	0	9	7	1	2	4	6
	秋田	2	11	0	1	8	1	3	5	3	5
	青森県	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
関東弁連	東京	88	128	11	77	96	7	3	104	52	185
	第一東京	37	27	7	19	55	0	1	33	30	33
	第二東京	73	123	22	91	40	11	6	152	53	454
	横浜	131	134	8	48	97	2	17	94	42	184
	埼玉	53	50	5	22	67	11	18	18	28	49
	千葉県	5	7	0	3	25	1	3	9	0	1
	茨城県	1	3	28	2	2	1	0	7	3	11
	栃木県	8	6	3	2	10	0	4	11	4	48
	群馬	1	24	0	6	14	1	0	34	11	27
	静岡県	24	13	2	7	22	7	19	13	12	30
	山梨県	1	0	0	4	10	4	0	1	0	2
	長野県	5	13	4	6	27	1	2	4	3	10
	新潟県	9	12	0	4	13	0	7	13	3	4
中部弁連	愛知県	127	159	4	37	135	13	8	103	32	215
	三重	16	11	0	0	15	1	3	4	3	5
	岐阜県	1	3	0	0	6	8	0	3	1	1
	福井	4	3	0	3	5	0	4	4	1	6
	金沢	3	5	7	0	5	1	4	10	0	6
	富山県	10	2	20	3	3	2	3	3	0	2
近畿弁連	大阪	143	293	0	41	37	0	0	235	0	141
	京都	38	31	4	18	75	13	10	59	38	2
	兵庫県	70	39	2	13	78	7	5	21	7	21
	奈良	11	9	0	1	12	2	2	5	6	7
	滋賀	6	2	0	5	9	2	0	1	1	2
	和歌山	19	10	0	1	11	8	3	41	19	82
中国地方弁連	広島	27	37	0	21	34	5	0	28	7	64
	山口県	4	5	1	2	19	4	4	6	8	3
	岡山	34	45	4	9	73	9	14	11	19	30
	鳥取県	3	4	0	2	0	0	0	4	5	0
	島根県	2	0	0	1	9	4	1	1	2	1
	香川県	2	1	0	0	0	0	0	4	2	0
四国弁連	徳島	2	1	0	0	4	0	1	1	0	2
	高知	13	4	1	3	2	0	0	1	0	0
	愛媛	0	0	8	0	7	7	1	1	0	0
	福岡県	94	120	0	32	82	1	7	56	22	93
九州弁連	佐賀県	8	8	0	2	5	2	0	1	0	3
	長崎県	15	6	0	6	14	7	4	3	1	2
	大分県	8	1	1	0	7	1	0	2	3	9
	熊本県	17	9	1	5	26	2	3	7	1	5
	鹿児島県	21	20	0	6	20	0	1	4	9	6
	宮崎県	3	7	0	3	19	6	2	5	8	1
	沖縄	1	4	0	1	10	0	0	1	0	0
合計	1,228	1,443	150	522	1,294	170	175	1,157	467	1,840	