

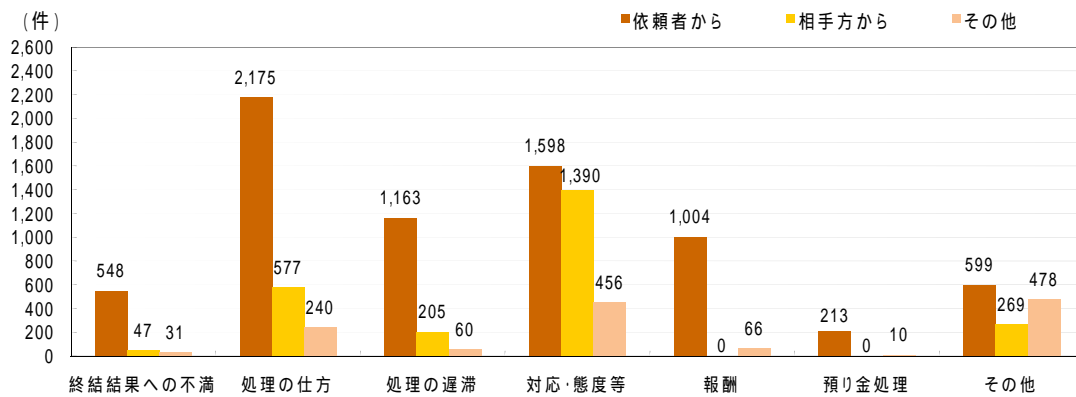
## 第2節 苦情及び紛議調停

### 1 弁護士に対する苦情申立て

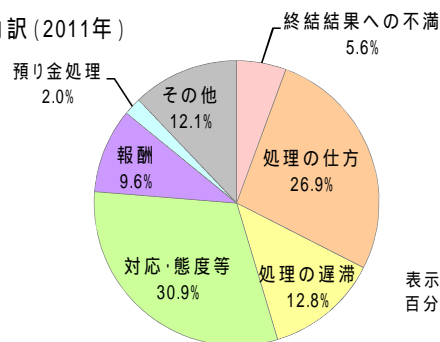
弁護士又は弁護士法人の対応等について苦情等がある場合、事件の依頼者や相手方は弁護士会に対して苦情等を申し立てることができる。各弁護士会では、受付窓口として「市民窓口」を設け、市民からの苦情等の申立てに対応している。

次のグラフは、2011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2011年までの市民窓口受付件数の推移を見たものである。

市民窓口申立人別内訳(2011年)

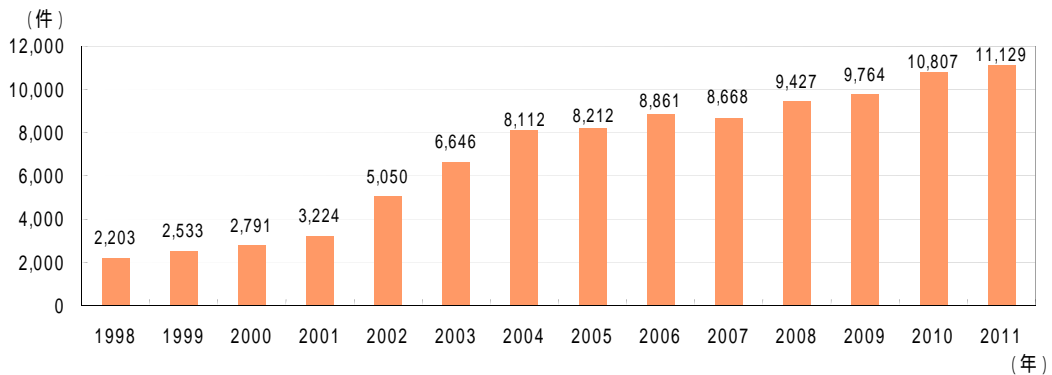


内容別内訳(2011年)



表示未満を四捨五入しているため、百分率の合計が100%にならない。

市民窓口受付件数の推移



- 【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31日）を基準とする。

## 市民窓口内容別受付件数（弁護士会別）〔2011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	27	97	87	165	24	6	121	527	384	631
	函館	2	5	0	8	1	1	0	17	11	44
	旭川	5	8	6	12	2	0	0	33	21	61
	釧路	3	21	8	21	1	1	0	55	33	62
東北弁連	仙台	4	25	5	41	4	0	12	91	71	379
	福島県	0	3	1	0	2	0	0	6	6	155
	山形県	2	6	6	15	2	0	6	37	30	82
	岩手	1	6	7	11	1	0	5	31	21	92
	秋田	0	8	3	17	0	0	2	30	26	69
	青森県	0	0	2	0	0	0	0	2	2	93
関東弁連	東京	137	521	187	478	239	57	316	1,935	1,583	6,648
	第一東京	6	58	44	123	38	3	24	296	233	4,097
	第二東京	15	294	132	521	99	13	117	1,191	943	4,266
	横浜	38	178	110	198	80	8	137	749	555	1,291
	埼玉	10	52	46	136	15	0	85	344	272	616
	千葉県	7	19	7	31	7	1	3	75	53	578
	茨城県	3	8	9	33	1	2	4	60	51	203
	栃木県	2	15	9	27	4	0	10	67	55	169
	群馬	2	18	12	6	9	1	32	80	73	234
	静岡県	15	58	35	78	15	0	9	210	133	373
	山梨県	0	3	3	3	0	0	1	10	7	99
	長野県	0	30	18	37	7	4	22	118	79	196
	新潟県	7	27	13	30	4	1	7	89	78	228
中部弁連	愛知県	44	324	134	324	108	24	108	1,066	795	1,541
	三重	5	13	12	18	7	1	13	69	46	151
	岐阜県	1	4	2	8	0	0	4	19	19	152
	福井	3	8	7	13	2	0	0	33	20	91
	金沢	1	11	5	16	2	0	2	37	27	141
富山県	8	13	8	24	6	4	12	75	41	93	
近畿弁連	大阪	183	586	203	381	204	52	89	1,698	784	3,854
	京都	4	52	56	89	18	0	12	231	204	580
	兵庫県	16	70	28	74	20	4	17	229	181	698
	奈良	4	15	8	23	6	0	5	61	52	139
	滋賀	3	3	3	17	2	0	8	36	32	120
	和歌山	2	23	13	11	2	2	42	95	87	123
中国地方弁連	広島	4	67	13	29	16	2	18	149	129	475
	山口県	1	4	2	5	0	0	5	17	15	133
	岡山	14	57	39	80	12	4	23	229	190	313
	鳥取県	0	3	4	10	4	0	0	21	21	60
島根県	1	4	1	7	2	1	1	17	16	62	
四国弁連	香川県	3	7	5	9	4	0	1	29	19	140
	徳島	0	5	1	6	1	0	0	13	10	82
	高知	1	1	4	12	3	2	0	23	19	81
	愛媛	4	6	3	9	1	0	1	24	23	145
九州弁連	福岡県	23	167	85	156	60	23	51	565	485	986
	佐賀県	0	15	4	9	6	1	5	40	33	87
	長崎県	0	11	8	17	6	0	2	44	38	146
	大分県	3	10	3	7	1	0	2	26	23	130
	熊本県	2	16	11	29	6	1	2	67	51	217
	鹿児島県	9	17	7	38	8	2	4	85	64	162
	宮崎県	1	17	7	20	7	0	6	58	41	109
沖縄	0	3	2	12	1	2	0	20	14	232	
合 計		626	2,992	1,428	3,444	1,070	223	1,346	11,129	8,199	31,909

【注】1. 弁護士数は、2011年12月31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。

市民窓口申立人・内容別受付件数（弁護士会別）〔2011年1月～12月〕

		依頼者から(件)								相手方から(件)						その他(件)							
		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
北海道	札幌	21	65	74	90	23	6	26	219	1	24	9	48	22	84	5	8	4	27	1	0	73	81
	函館	1	1	0	3	1	1	0	3	0	2	0	2	0	3	1	2	0	3	0	0	0	5
	旭川	5	4	4	4	2	0	0	11	0	3	2	7	0	8	0	1	0	1	0	0	0	2
	釧路	3	10	5	8	1	1	0	17	0	9	3	11	0	14	0	2	0	2	0	0	0	2
東北弁連	仙台	3	19	5	20	4	0	7	42	0	4	0	17	3	21	1	2	0	4	0	0	2	8
	福島県	0	3	0	0	2	0	0	5	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	山形県	2	6	5	10	2	0	3	22	0	0	1	5	0	5	0	0	0	0	0	0	3	3
	岩手	1	5	5	8	1	0	1	12	0	1	1	0	0	2	0	0	1	3	0	0	4	7
	秋田	0	4	3	5	0	0	2	10	0	2	0	7	0	9	0	2	0	5	0	0	0	7
青森県	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
関東弁連	東京	126	402	144	188	225	56	159	1,000	9	76	31	229	60	366	2	43	12	61	14	1	97	217
	第一東京	6	43	36	49	37	3	5	130	0	14	8	67	8	85	0	1	0	7	1	0	11	18
	第二東京	14	207	107	292	97	12	38	569	1	63	20	173	4	228	0	24	5	56	2	1	75	146
	横浜	31	129	89	84	69	8	74	339	4	30	16	74	23	118	3	19	5	40	11	0	40	98
	埼玉	10	51	44	124	15	0	63	235	0	0	0	8	17	25	0	1	2	4	0	0	5	12
	千葉県	5	16	7	13	6	1	1	30	1	2	0	10	1	13	1	1	0	8	1	0	1	10
	茨城県	2	4	8	19	1	2	1	28	1	4	0	8	1	14	0	0	1	6	0	0	2	9
	栃木県	2	9	5	13	3	0	2	27	0	5	3	9	6	19	0	1	1	5	1	0	2	9
	群馬	1	8	11	3	9	1	14	43	1	10	1	3	13	25	0	0	0	0	0	0	5	5
	静岡県	14	49	32	55	15	0	6	103	1	7	3	20	0	22	0	2	0	3	0	0	3	8
	山梨県	0	1	1	1	0	0	1	3	0	2	2	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
	長野県	0	18	16	18	5	3	10	38	0	9	2	16	5	27	0	3	0	3	2	1	7	14
	新潟県	5	16	10	17	4	1	6	50	1	8	2	9	0	20	1	3	1	4	0	0	1	8
中部弁連	愛知県	38	194	95	106	100	23	48	424	4	100	32	159	17	242	2	30	7	59	8	1	43	129
	三重	4	9	11	6	7	1	6	27	0	2	1	10	2	14	1	2	0	2	0	0	5	5
	岐阜県	1	4	2	4	0	0	0	11	0	0	0	3	1	4	0	0	0	1	0	0	3	4
	福井	3	8	6	7	2	0	0	13	0	0	1	6	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0
	金沢	0	5	5	5	2	0	0	10	1	5	0	6	0	9	0	1	0	5	0	0	2	8
	富山県	8	9	7	13	6	4	1	22	0	2	1	8	0	9	0	2	0	3	0	0	11	10
近畿弁連	大阪	###	489	172	144	194	49	51	529	12	55	23	202	22	196	9	42	8	35	10	3	16	59
	京都	4	36	45	32	17	0	2	120	0	13	11	52	2	67	0	3	0	5	1	0	8	17
	兵庫県	14	49	25	29	18	4	7	106	1	15	2	29	3	45	1	6	1	16	2	0	7	30
	奈良	4	9	7	7	5	0	2	27	0	1	0	8	1	10	0	5	1	8	1	0	2	15
	滋賀	3	2	1	8	2	0	1	15	0	0	1	6	1	8	0	1	1	3	0	0	6	9
	和歌山	2	17	11	6	2	2	16	48	0	6	1	3	12	22	0	0	1	2	0	0	14	17
中国地方弁連	広島	2	35	11	15	14	2	7	74	2	17	1	10	8	32	0	15	1	4	2	0	3	23
	山口県	1	2	2	0	0	0	3	7	0	0	0	1	2	3	0	2	0	4	0	0	0	5
	岡山	10	41	29	38	11	3	5	111	1	11	6	27	5	41	3	5	4	15	1	1	13	38
	鳥取県	0	1	4	6	4	0	0	15	0	2	0	4	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	1	3	1	1	2	1	0	8	0	1	0	0	0	1	0	0	0	6	0	0	1	7	
四国弁連	香川県	1	4	5	7	4	0	0	12	1	3	0	2	1	6	1	0	0	0	0	0	0	1
	徳島	0	1	1	2	1	0	0	3	0	4	0	4	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0
	高知	1	1	4	11	3	2	0	18	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	愛媛	3	3	2	5	1	0	0	14	1	3	1	4	0	8	0	0	0	0	0	0	1	1
九州弁連	福岡県	20	129	66	64	58	21	24	311	3	31	16	67	23	131	0	7	3	25	2	2	4	43
	佐賀県	0	6	3	2	4	1	1	12	0	8	1	5	3	16	0	1	0	2	2	0	1	5
	長崎県	0	9	8	6	4	0	0	22	0	2	0	5	2	8	0	0	0	6	2	0	0	8
	大分県	3	5	3	3	1	0	1	13	0	4	0	1	0	5	0	1	0	3	0	0	1	5
	熊本県	2	12	11	11	4	1	1	27	0	4	0	13	0	17	0	0	0	5	2	0	1	7
	鹿児島県	8	9	6	20	8	2	2	38	1	7	1	16	1	22	0	1	0	2	0	0	1	4
	宮崎県	1	12	6	10	7	0	2	26	0	4	1	7	0	8	0	1	0	3	0	0	4	7
沖縄	0	1	2	6	1	2	0	8	0	2	0	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	
合計	548	2,175	1,163	1,598	1,004	213	599	5,008	47	577	205	1,390	269	2,064	31	240	60	456	66	10	478	1,127	

【注】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9922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1986件（20％）であり、申立人から話を聞く、申立人に話し合いを勧める等の助言をする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）〔2011年1月～12月〕

苦情処理結果	年間総件数 9,922（件）										
	話を聞いてもらえ た	話を聞いてもらえ ない	依頼した弁護士と 話し合うよう 勧めた	苦情内容を文書に 出すよう勧め た	法律相談を受け る	対象会員に 対して、苦情の あったことを 伝えた	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・報酬制 度を説明した	懲戒請求・紛議調 停申請書・モデル 文書を送付した	その他
北海道	札幌	98	97	2	23	80	4	0	19	15	127
	函館	1	1	0	0	11	2	1	2	1	2
	旭川	2	1	0	0	18	15	9	5	2	3
	釧路	6	5	2	3	17	10	8	4	5	4
東北弁連	仙台	22	12	5	7	18	1	3	11	4	9
	福島県	3	3	6	1	2	1	1	5	0	0
	山形県	0	2	0	0	16	4	2	8	5	8
	岩手	1	1	0	2	11	6	0	0	1	6
	秋田	4	5	1	4	6	0	0	3	1	7
青森県	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	
関東弁連	東京	216	308	33	177	233	14	23	238	118	350
	第一東京	33	24	7	17	57	2	4	59	38	51
	第二東京	106	140	12	74	98	3	10	155	47	435
	横浜	167	116	9	50	86	1	17	71	44	160
	埼玉	68	47	4	15	57	3	10	10	57	45
	千葉県	9	9	2	7	24	2	4	7	6	10
	茨城県	0	4	27	2	2	0	0	3	2	18
	栃木県	4	5	0	6	18	5	8	4	2	10
	群馬	13	18	0	11	15	1	0	11	7	7
	静岡県	28	16	4	9	49	4	13	15	12	11
	山梨県	2	1	0	1	3	3	1	2	0	2
	長野県	21	13	1	4	33	6	2	5	2	19
新潟県	23	9	7	2	7	11	19	0	9	9	
中部弁連	愛知県	183	223	16	96	126	9	4	127	33	160
	三重	8	17	2	5	15	2	4	4	3	6
	岐阜県	5	2	0	0	3	4	0	6	1	1
	福井	4	3	0	3	12	0	2	4	1	2
	金沢	0	1	2	0	3	0	0	2	1	1
富山県	20	8	30	15	27	10	3	4	0	4	
近畿弁連	大阪	150	244	-	47	30	0	0	211	-	105
	京都	40	34	2	13	72	16	22	57	34	1
	兵庫県	62	33	1	5	50	2	5	19	17	25
	奈良	16	10	0	3	17	1	3	6	8	8
	滋賀	5	3	0	0	20	5	0	1	0	6
和歌山	2	5	1	3	14	0	4	13	9	57	
中国地方弁連	広島	12	37	0	14	25	3	0	36	1	36
	山口県	3	3	0	0	10	6	3	0	0	1
	岡山	40	44	2	15	69	5	8	8	10	32
	鳥取県	0	5	8	0	0	0	0	8	0	0
島根県	1	1	1	0	7	3	3	3	3	2	
四国弁連	香川県	3	3	0	0	1	0	0	4	6	5
	徳島	2	1	0	0	4	1	0	3	0	2
	高知	17	8	0	4	3	0	0	2	0	0
	愛媛	2	1	6	0	9	9	0	5	0	0
九州弁連	福岡県	124	123	0	47	84	9	7	81	25	135
	佐賀県	7	5	1	2	17	1	6	6	1	2
	長崎県	8	9	1	3	14	4	5	3	3	8
	大分県	6	2	0	1	5	0	0	3	3	6
	熊本県	11	13	0	3	16	3	2	5	3	2
	鹿児島県	18	8	1	2	15	3	0	10	8	8
	宮崎県	4	11	1	8	21	6	4	17	0	4
沖縄	0	0	0	5	14	0	0	5	5	0	
合計	1,580	1,694	197	709	1,564	200	222	1,291	553	1,912	

【注】大阪弁護士会の「-」は、同会において、当該項目の統計を取っていない。