

市民窓口システムの自己組織性：東京弁護士会を素材として

山田， 恵子
西南学院大学法学部：准教授

<https://doi.org/10.15017/7329617>

出版情報：法政研究. 91 (3), pp.389-408, 2024-12-18. Hosei Gakkai (Institute for Law and Politics) Kyushu University

バージョン：

権利関係：



市民窓口システムの自己組織性

——東京弁護士会を素材として——

山 田 恵 子

はじめに

- 1 市民窓口システムの概要
- 2 分析対象と方法
- 3 市民窓口システムの自己言及的達成

おわりに

はじめに

江口厚仁教授はかつて、法システム（を含む社会システム）を、「環境の変化に
応答しつつ自己自身の要素／自己自身の一体性（まとまり）を同時に再生産してゆ
くコミュニケーションのネットワーク」であると定義し、法社会学——とりわけ、
「法的自己組織性理論」——の中心的モチーフの一つが、「法システムの内部で遂
行される自己言及的なコミュニケーション過程をつうじて、より包括的な意味で法
固有の自律的な意味－言説空間が再生産されるメカニズム」の解明にあるとの視角
を提示した。⁽¹⁾本稿は、かかる視角に導かれながら、弁護士会という法システムの内
部で遂行される自己言及的なコミュニケーション過程を記述することを試みるもの
である。⁽²⁾

敷衍しよう。周知のとおり、弁護士という法システム——とりわけ、日本におけ
るそれ——の特徴の一つは、強固な自治性にあるとされる。⁽³⁾⁽⁴⁾かかる自治性が、弁護

(1) 江口厚仁「法システムの境界と変動——多元性との共存に向けて——」法社会学48号（1996年）184-186頁。

(2) 江口厚仁「法的思考様式のアイデンティティをめぐって（一）」法政研究58巻4号（1992年）255-294頁。

士間／弁護士－弁護士会間の凝集性・統合性をその基盤とするとの理解に服するならば、日本の弁護士システムは就中、環境の変化に応答しつつ弁護士の要素／弁護士の一体性（まとまり）を再生産するという課題に直面している、ということができよう。しかるに近年、日本における弁護士相互および弁護士－弁護士会間における統合性（凝集性）が弱まりつつあることが理論的・経験的に明らかにされている⁽⁶⁾。とするならば、かかる統合性の弱化に抗して、弁護士会（弁護士集団）がいかにして弁護士自治を達成しているのか——換言すれば、いかにして自身の要素／一体性を維持・再生産しているのか——という問題は、法社会学的に重要な論点となる⁽⁷⁾。

本攷は、以上のような問題意識を背景にしつつ、弁護士会が弁護士自治を達成するためのシステムの態様を、「自己言及的なコミュニケーション過程」の観点から経験的に追究しようとするものである。

1 市民窓口システムの概要

1.1 市民窓口とは

以上の目的のために本攷が分析対象とするのは、全国の単位弁護士会（以下「単位会」という。）に設置されている「市民窓口」である。市民窓口とは、弁護士会が「広く市民から、弁護士、弁護士会に対する質問、要望、苦情（以下、「苦情等」という。）を受け、これに対応するため」に設置された窓口であり、「弁護士会が窓口の担当者（相談員）の対応を通じて、苦情等の事案の内容により、回答、助言、

(3) 石田京子「米国における弁護士自治——過去・現在・未来」弁護士自治研究会編著『新たな弁護士自治の研究——歴史と外国との比較を踏まえて』（商事法務、2018年）95頁によれば、弁護士自治とは「弁護士が専門職集団として自ら規律することを意味し、その具体的な規律の在り方については多様性」がある。

(4) 日本における弁護士自治は、「諸外国に比して、より完全な国家権力からの独立性が確保されている」（法友会「弁護士制度の現状と展望」<https://hoyukai.jp/wp-content/uploads/2021/03/policyoutline/04.pdf>（2021年）（最終アクセス日：2024年9月11日））。それゆえに、日本の弁護士会は、「不正な弁護士の行為を自主的に排除すべき責任」を強く負っている、とされる（大野正男『職業史としての弁護士および弁護士団体の歴史』（日本評論社、2013年）147-148頁）。

(5) 高橋裕「弁護士における統合とその弱化」法社会学83号（2017年）152頁。

(6) 高橋・前掲注（5）151-172頁。

(7) かかる論点をとりあげるものとして、樫村志郎「活動領域の多様化と弁護士懲戒——懲戒議決例のコミュニケーション的特性を通じて」法の支配200号（2021年）39-52頁。

他の機関の紹介その他の方法で苦情等について適切な対応をすることを目的」とす⁽⁸⁾る。弁護士自治の代表的制度としては、「弁護士自治の根幹」として懲戒制度が挙げられることが多いが、市民窓口が、⁽⁹⁾「弁護士の業務処理をめぐる懲戒請求件数が増加し、弁護士会に寄せられる苦情も増加の一途をたどる中で、苦情、即、懲戒請求という構造を転換し、弁護士会が苦情相談を受ける中で解決できる案件を処理していこうとするもの」であることに鑑みれば、市民窓口を「第一線の弁護士自治制度」として捉えることもできるように思われる。実際、筆者が実施したインタビュー調査（後述）において、ある市民窓口関係者は、市民窓口を「弁護士自治を守るための最前線」と評した。

市民窓口制度の成立過程と設置・運用に関する詳細については、日本弁護士連合会ならびに単位会が刊行する文献の参看を乞うが、次節では、分析の前提として、市民窓口の現状を『弁護士白書』掲載の数値を基に確認しておこう。

1.2 市民窓口の全国的状況

（1）市民窓口受付件数

2022年の全国の市民窓口の受付件数（合計数）は17,322件、苦情申立件数は13,912件であつた。⁽¹²⁾申立人別にみた場合、「依頼者から」が8,342件（60.0%）、「相手方から」が3,382件（24.3%）、「その他から」が2,188件（15.7%）であり、依頼者からの苦情が圧倒的に多い。

単位会別の状況は【図表1】の通りであり、合計数・苦情申立件数と弁護士数のあいだには非常に強い相関関係があるようであるが、合計数（括弧内の数値は、⁽¹³⁾

（8） 藤井篤「市民窓口制度とその運用の状況」自由と正義59巻1号（2008年）26頁。

（9） 石田・前掲注（3）95頁。

（10） 藤井・前掲注（8）21頁。

（11） 例えば、日本弁護士連合会「特集1 弁護士会における苦情対応」自由と正義59巻1号26号（2008年）21-43頁、日本弁護士連合会『弁護士白書』（各年）日本弁護士連合会、甲村文亮「〔特集 市民に信頼される弁護士及び弁護士会を目指して〕第1回 市民窓口・会員サポート窓口について」第一東京弁護士会会報594号（2023年）45-46頁など。その他、司法改革研究会編著『社会の中の新たな弁護士・弁護士会の在り方』（2018年、商事法務）126-145頁も参考になる。

（12） 「合計数」は、同一の弁護士等に複数の内容の苦情が申し立てられた場合に、各項目で重複して計上された数値である。

（13） 例えば、苦情申立件数と弁護士数の相関係数は0.917と、相当に高い。

苦情申立件数)の平均値が333.1件(267.5件)・中央値が84件(67.5件)と平均値・中央値の差が大きいことから、単位会ごとの状況が相当に異なることが分かる。【図表2】には、会員1名当たりの平均苦情受付件数(苦情申立件数の数字を基礎に計算)の上位・下位15位までの単位会を挙げた。市民窓口を通じて受けた会員1名当たりの平均苦情受付件数は、全般的に中規模会において⁽¹⁴⁾高い傾向にあることが窺えるが、他方で、平均苦情受付件数が相当に少ない中規模会も一定程度存在する。単位会ごとに集計方法が異なることもあり——例えば、苦情申立人が相談の予約時に市民窓口の職員(事務局)から懲戒制度等の説明を受け、その後、窓口の担当者(以下「相談員」という。)に相談を行わなかった場合に、それを苦情受付件数としてカウントするか否かというような——、その解釈は容易ではない。

(2) 苦情内容

次に、苦情内容であるが、多い順に、「対応・態度等」が6,295件(36.3%)、「処理の仕方」が4,304件(24.8%)、「処理の遅滞」が2,367件(13.7%)、「報酬」が1,206件(7.0%)、「終結結果への不満」が728件(4.2%)、「預り金処理」が378件(2.2%)

【図表1】市民窓口受付件数(2022年)

弁護士会	苦情申立件数(件)	合計数(件)	弁護士数(人)	苦情申立件数/弁護士数(件)	合計数/弁護士数(件)
札幌	554	566	862	0.64	0.66
函館	15	16	54	0.28	0.30
旭川	24	29	78	0.31	0.37
釧路	26	30	83	0.31	0.36
仙台	151	197	496	0.30	0.40
福島県	38	51	199	0.19	0.26
山形県	27	41	105	0.26	0.39
岩手	8	18	104	0.08	0.17
秋田	31	40	77	0.40	0.52
青森	13	13	111	0.12	0.12
東京	3001	3001	9074	0.33	0.33
第一東京	993	1259	6572	0.15	0.19
第二東京	1336	1613	6433	0.21	0.25
神奈川県	1238	1238	1772	0.70	0.70
埼玉	228	305	954	0.24	0.32
千葉県	56	64	867	0.06	0.07
茨城県	113	113	301	0.38	0.38
栃木県	69	116	237	0.29	0.49
群馬	88	123	326	0.27	0.38
静岡県	123	205	533	0.23	0.38
山梨県	18	30	129	0.14	0.23
長野県	84	107	265	0.32	0.40
新潟県	116	202	287	0.40	0.70
愛知県	992	1263	2099	0.47	0.60
三重	90	104	192	0.47	0.54
岐阜県	93	108	218	0.43	0.50
福井	36	46	119	0.30	0.39
金沢	68	68	190	0.36	0.36
富山県	11	11	132	0.08	0.08
大阪	1229	2452	4913	0.25	0.50
京都	400	400	850	0.47	0.47
兵庫県	394	672	1027	0.38	0.65
奈良	72	89	190	0.38	0.47
滋賀	49	75	167	0.29	0.45
和歌山	59	70	149	0.40	0.47
広島	265	318	623	0.43	0.51
山口県	67	85	183	0.37	0.46
岡山	300	300	417	0.72	0.72
鳥取県	15	23	70	0.21	0.33
島根県	20	22	79	0.25	0.28
香川県	46	46	196	0.23	0.23
徳島	4	6	87	0.05	0.07
高知	21	21	96	0.22	0.22
愛媛	15	28	161	0.09	0.17
福岡県	801	1053	1460	0.55	0.72
佐賀県	39	46	106	0.37	0.43
長崎県	55	83	159	0.35	0.52
大分県	46	72	167	0.28	0.43
熊本県	98	156	283	0.35	0.55
鹿児島県	162	198	228	0.71	0.87
宮崎県	51	63	142	0.36	0.44
沖縄	64	67	285	0.22	0.24
合計	13912	17322	44907	0.31	0.39

*表示未満を四捨五入している。

【図表 2】会員 1 名当たりの平均苦情受付件数（2022年）

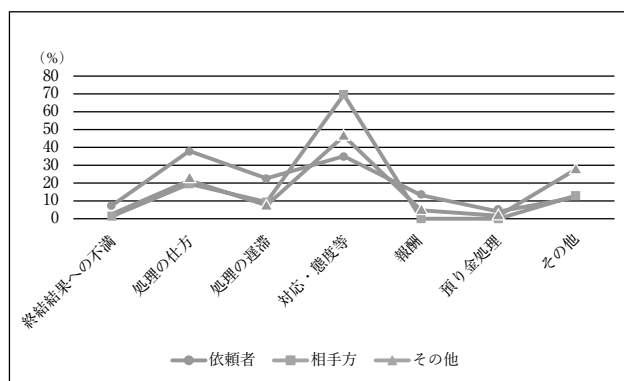
順位	上位弁護士会 (件)		下位弁護士会 (件)	
1	岡山	0.719	徳島	0.046
2	鹿児島県	0.711	千葉県	0.065
3	神奈川県	0.699	岩手	0.077
4	札幌	0.643	富山県	0.083
5	福岡県	0.549	愛媛	0.093
6	愛知県	0.473	青森	0.117
7	京都	0.471	山梨県	0.140
8	三重	0.469	第一東京	0.151
9	岐阜県	0.427	福島県	0.191
10	広島	0.425	第二東京	0.208
11	新潟県	0.404	鳥取県	0.214
12	秋田	0.403	高知	0.219
13	和歌山	0.396	沖縄	0.226
14	兵庫県	0.384	静岡県	0.231
15	奈良	0.379	香川県	0.235

*表示未満を四捨五入している。

*下線は「中規模会」であることを示している。

であった（「その他」は省略）。申立人別にみても、「対応・態度等」や「処理の仕方」をめぐる苦情が高い比率を占めていることが分かる（【図表 3】）。

【図表 3】苦情内容割合（申立人別）（2022年）



- (14) 本放においては、2022年12月末時点において、会員数が200名未満の会を小規模弁護士会、それが200名以上・4913名（大阪弁護士会の会員数）未満の会を中規模弁護士会、それが4913名（大阪弁護士会の会員数）以上の会を大規模弁護士会と区分する。
- (15) 中規模会ダミー（中規模会であれば1、それ以外であれば0）を作成した場合の、中規模会ダミーと会員1名当たりの平均苦情受付件数の相関係数は、0.497であった。

(3) 苦情処理結果

最後に、苦情処理結果をみていこう。2022年の苦情処理件数は15,848件であり、多い順に、「苦情の申立てがあったことを対象弁護士等に伝えた」が3,542件（22.3%）、「「苦情を言えばいい」ということで終わった」が2,363件（14.9%）、「依頼した弁護士とよく相談するよう勧めた」が1,966件（12.4%）、「懲戒制度・紛議調停制度・報酬制度を説明した」が1,834件（11.6%）、「法律相談を受けるよう勧めた」が1,271件（8.0%）、「懲戒請求書・紛議調停申立書モデルを送付し、又は渡し、ないしは送付すると案内した」が1,197件（7.6%）、「対象弁護士等に助言・指導等をした」が281件（1.8%）、「対象弁護士等に説明を求めた」が251件（1.6%）、「理事者で早急に対応をした」が214件（1.4%）、「苦情内容を書面で出すよう勧めた」が208件（1.3%）である（「その他」は省略）。基本的には、相談員が苦情申立人に対して説明、助言、案内等を行う処理がなされているが、弁護士会（相談員等）が苦情対象弁護士に直接対処する処理（「苦情の申立てがあったことを対象弁護士等に伝えた」「対象弁護士等に助言・指導等をした」「対象弁護士等に説明を求めた」）も一定の割合（25.7%）で行われていることが分かる。

2. 分析対象と方法

2.1 分析対象

以上、簡単に全国の市民窓口の状況（2022年）を概観してきた。このうち、本攷が分析対象とするのは、東京弁護士会の市民窓口である。その主たる理由は、東京弁護士会所属の会員数が9,074名と全国の弁護士会の中で最多であることによる（2022年12月末時点）。すなわち、かかる大規模会においては、集団統合の社会的条件（の一つ）である「フェイス・トゥ・フェイスの現実的共同関係」の欠如が顕著であり、弁護士相互および弁護士－弁護士会間における統合性（凝集性）が格別、

(16) 前掲注(5) 高橋162-163頁は、法律家集団における統合を達成するための条件として、「フェイス・トゥ・フェイスの現実的共同関係が集団構成員において成立していること」（ルーマン）や「当該集団に定位する一般的価値観の共有とそれに基づく信認が当事者たちにおいて存在していること」（パーソンズ）等を挙げたうえで、近年の日本における弁護士人口の急増ならびに弁護士歴コーホートの構成の急激な変更が当該条件の成立をいっそう困難にしているとの理解を示している。

弱化傾向にある——弁護士自治の達成が、小・中規模会に比して極めて困難な課題となる——と想定しうることによる。

東京弁護士会・市民窓口の概要であるが、本窓口は、1996年3月15日に設置され、現在（2024年9月時点）は、平日の13時～15時まで、事前予約制により電話相談（1⁽¹⁷⁾ 枠20分）を受け付けている。相談員は、1999年に設置された市民窓口委員会の委員（東京弁護士会の会員）であり、各日2～3名が交代で担当している（1名1日につき最大4枠）。なお、市民窓口委員会の委員数は125名であり（2023年11月時点）、基本的には、会の役員経験者が就任している。任期は2年であるが、慣例的に一定の年齢に達するまで留任となっているようである。

2022年の統計的数値を確認すると、苦情受付合計数・苦情申立件数はともに3,001件、会員1名当たりの平均苦情受付件数は0.33件と全国平均（0.31件）を僅かに上回っており、全国の単位会（52会）中、23位（降順）である。⁽¹⁸⁾ 受付合計数を申立人別でみると、「依頼者から」が1,920件（63.9%）、「相手方から」が684件（22.8%）、「その他から」が397件（13.2%）であり、既述の全国平均と大差はない。ただし、東京弁護士会を除した単位会（合計）の状況を見ると、「依頼者から」が6,422件（42.8%）、「相手方から」が6,764件（45.1%）、「その他から」が1,719件（12.0%）であり、東京弁護士会は他会に比して「依頼者から」の苦情申立てが有意に多いことが分かる（ χ^2 検定の結果、 $p < 0.01$ ）。苦情内容については、多い順に、「対応・態度等」が1,014件（33.8%）、「処理の仕方」が838件（27.9%）、「処理の遅滞」が341件（11.4%）、「報酬」が245件（8.2%）、「終結結果への不満」が194件（6.5%）、「預り金処理」が64件（2.1%）であった（「その他」は省略）。苦情内容の構成も全国平均とほぼ同一であり、東京弁護士会を除した単位会（合計）のそれと照らしてあわせても、大きな差はない（ $p > 0.05$ ）。

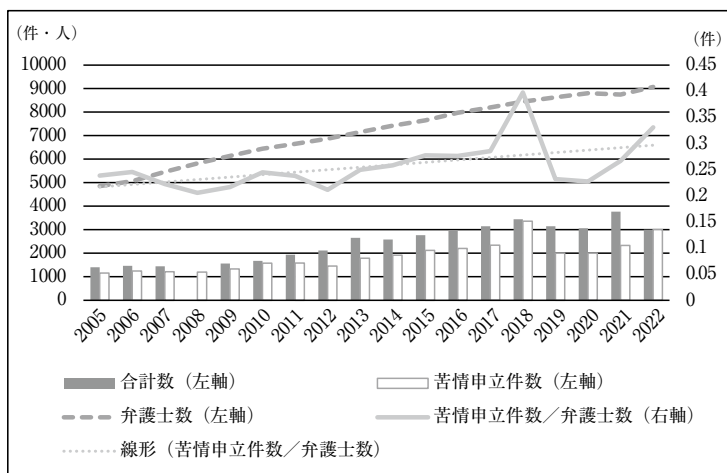
(17) 相談員は、電話相談の前後に、苦情申立人にかかる過去の記録の確認、相談内容の記録等の作業を10分程度行っている。

(18) なお、会員1名当たりが受ける平均苦情数について、同じ東京地区に位置する単位会の数値をみると、第一東京弁護士会が0.15件（45位）、第二東京弁護士会が0.21件（43位）であり、東京三会間で比較した場合には、東京弁護士会の数値が突出している。この要因として、インタビュー調査（後述）においてたびたび言及されたのが、「大規模ローファームの多寡の違い」に伴う、依頼者・相手方の属性の差異（個人／法人）、取り扱う事件類型の差異であった。弁護士に対する苦情の量（・質）に事務所形態のありかたが一定の影響を及ぼすことを含意するものであるが、本致ではそこまでは検討されない。

苦情処理結果は、多い順に、「苦情の申立てがあったことを対象弁護士等に伝えた」が561件（21.4%）、「依頼した弁護士とよく相談するよう勧めた」が347件（13.3%）、「懲戒制度・紛議調停制度・報酬制度を説明した」が328件（12.5%）、「「苦情を言えればいい」ということで終わった」が279件（10.7%）、「法律相談を受けるよう勧めた」が277件（10.6%）、「懲戒請求書・紛議調停申立書モデルを送付し、又は渡し、ないしは送付すると案内した」が197件（7.5%）、「苦情内容を書面を出すよう勧めた」が53件（2.0%）、「対象弁護士等に助言・指導等をした」が50件（1.9%）、「理事者で早急に対応をした」が38件（1.5%）、「対象弁護士等に説明を求めた」が12件（0.5%）である（「その他」は省略）。全国平均と比較すると、「苦情を言えればいい」ということで終わった」の割合が若干低く、「法律相談を受けるよう勧めた」の割合が若干高くなっている様子が窺われるが、統計的な有意差はない。東京弁護士会を除いた単位会（合計）の苦情処理結果割合と比較しても、有意差はなかった（ $p>0.05$ ）。

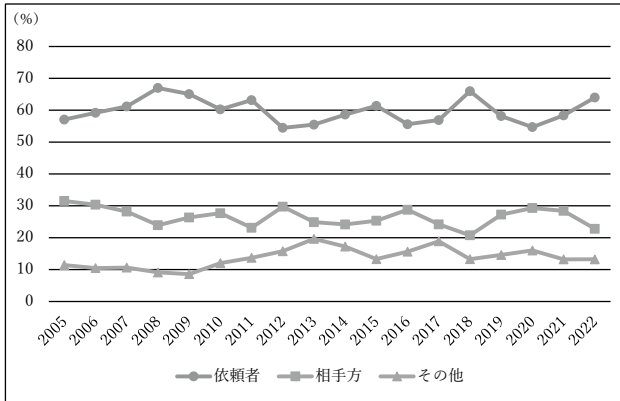
次に、2005年から2022年までのそれらの推移をまとめたものが、【図表4】～【図表7】である。

【図表4】 苦情受付件数の推移

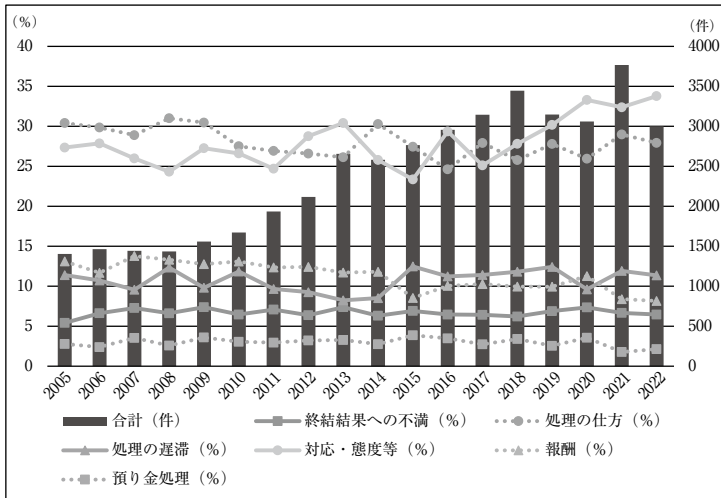


*2008年の「合計数」は不明である。

【図表 5】 苦情申立人割合の推移



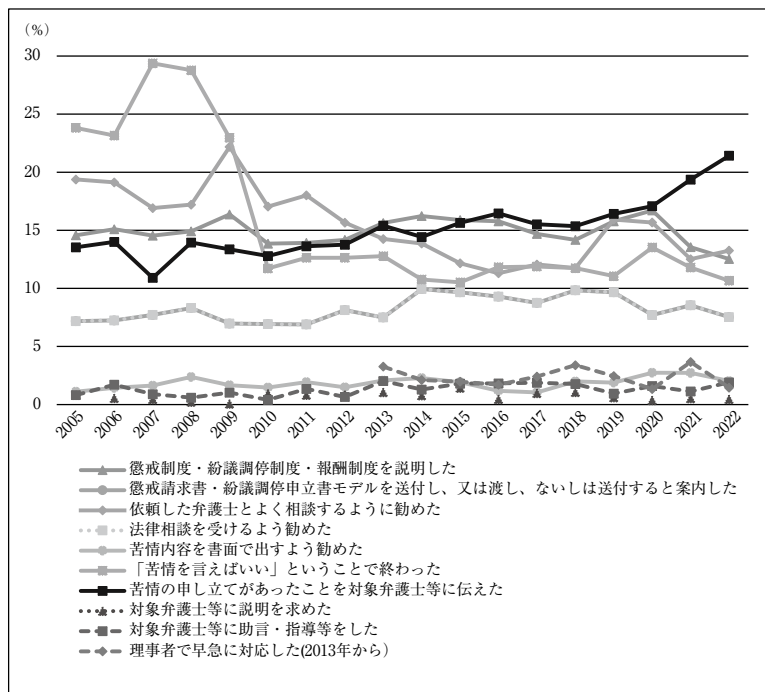
【図表 6】 苦情内容割合の推移



*「その他」を除外している。

【図表 4】～【図表 7】をみる限り、東京弁護士会・市民窓口受付の傾向として、
 (1) 苦情受付合計数・苦情申立件数の増加が弁護士数の増加と並行しているようであるが、なお、会員 1 名当たりが受ける平均苦情件数が上昇基調にあること⁽¹⁹⁾、
 (2) 苦情申立人（依頼者／相手方／その他）の割合に大きな変動はないこと――

【図表 7】 苦情処理結果割合の推移



* 「その他」を除外している。

かろうじて言えば、「その他」が微増傾向にあるようであること——、（３）苦情内容としては「対応・態度等」の占める割合が着実な増加基調にあり、他方、「処理の仕方」「報酬」の占める割合が漸減していること、（４）苦情処理結果としては「苦情を言えばいい」ということで終わったの割合が減少し、苦情の申し立てがあったことを対象弁護士等に伝えたの割合が増加している様子が窺われる。⁽²⁰⁾

(19) なお、会員 1 名当たりの平均苦情受付件数は、苦情申立人の人口比として東京都の人口比（上昇率）を加味した場合であっても、僅かに上昇基調にある。

(20) 本攷において統計の数値を確認する目的は、当該数値から看取可能な現象・傾向の要因を抽出するためではなく、分析対象たる東京弁護士会・市民窓口の布置状況を把握するためであるから、当該数値・経年変化の意味の解釈——例えば、一般市民の「消費者意識」の高まりに伴う弁護士の「権威」の低下といった解釈——を示すことは、本攷の域を超える。もとより、かかる統計の数値の意味の解釈が本来的に極めて困難であることについては、山田恵子「規範

2.2 分析方法

前節で確認した東京弁護士会・市民窓口の布置状況を念頭に置きつつ、以下では、筆者が、2023年11月に、東京弁護士会の市民窓口関係者3名に対して行ったインタビュー調査（録音データ）のトランスクリプトを基に分析を試みる。インタビューは半構造化面接の方法により行い、所要時間は約1時間30分、場所は東京弁護士会の会議室であった。

以下のインタビュー・データにおいて、「R1」は面接者（筆者）を、「E1」「E2」「E3」は被面接者を指す。また、「〔 〕」（亀甲括弧）は筆者が付記した注釈であることを示し、「……（2倍3点リーダー）」は文中の一部を省略したことを示している。なお、インタビュー・データの解釈にあたっては、筆者が2023年9月から2024年1月にかけて行った、福岡弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会、神奈川弁護士会、日本弁護士連合会（調査日順）へのインタビュー調査の結果を参考にした箇所がある。⁽²¹⁾

3. 市民窓口システムの自己言及的達成

3.1 「フェイス・トゥ・フェイスの現実的共同関係」の欠如

【抜粋1】

E2 地方会は、非常に弁護士会〔の会員〕同士の連携とかが密ですからね。顔が見える状況なので、「あいつ、出て来なくなった」みたいなことが、すぐに〔分かります〕。例えば、新年会なんかやると、〔地方会は〕半分以上の先生が出られますよね。東京〔弁護士会〕はもう、新年式をやったって一握りの人しか来ないし。市民窓口って何だか知らない先生もいましたけど、会に無関心な方々も多いですからね。

的主体」から「リスク管理主体」への転回——倫理的弁護士像をめぐって」江口厚仁・林田幸広・吉岡剛彦編『境界線上の法／主体——屈託のある正義へ——』（ナカニシヤ出版、2018年）74頁を参照されたい。

(21) 無論、本致におけるインタビュー・データの扱いについて、全ての責任は筆者に存する。

【抜粋 2】

E 1 〔会員が〕9,100人いると、なかなか全ての弁護士を〔弁護士〕会が把握できるということはないですけども、例えば法律相談を担当してもらうとか、当番弁護士に行ってもらうとか、あるいはいろんなところで委員として外部に推薦するといった段階で、「苦情がこんなにあります」という人は推薦できないわけで、ひとつのそこの目安というか。苦情があったとしても、それが言いがかりなものであるとか、〔依頼者の〕相手方から文句を付けられてるぐらいという、事情によっては「この人、悪くないよね」ということであればいいんですけども、そうでないのが10件、20件となると、やはり会として推薦できないと。市民窓口がなければ、その情報をキャッチするところはなかなかないわけなんですよ。……

東京弁護士会における「フェイス・トゥ・フェイスの現実的共同関係」の欠如は、【抜粋 1】に明らかなおと、当会の会員自身によって認識されている。【抜粋 2】において示される、大規模会において市民窓口が会員の把握・選定（スクリーニング）機能を果たしているとの理解もまた、その認識を基礎に置くものであろう。⁽²²⁾⁽²³⁾以上の語りからは、弁護士会において、「フェイス・トゥ・フェイスの現実的共同関係」の有無・程度（会の規模）と市民窓口のありかたが密接に関連づけられていることが分かる。⁽²⁴⁾

-
- (22) これに関連して、東京弁護士会では、1年で10件以上の苦情を受けた会員（苦情対象弁護士）について、司法修習生の就職合同会の参加資格および会のホームページの「修習生・弁護士求人情報」の掲載資格の有無を会長の判断に委ねる、といった運用がなされている。もっとも、E 1によれば、「その10件が、リピーターではないけど1人〔の苦情申立人〕が10件〔を申し立てたの〕だったらこれは1件だよな〔とカウントする〕」という、そういう調整は当然」なされているとのことである。
- (23) 他会（大規模会）の市民窓口関係者が、「〔市民窓口の〕役割は、……〔市民の〕ガス抜きから〔弁護士の〕不祥事探知に移っているような感覚ですね」と述べたのも、この点に深く関連しているよう。
- (24) 市民窓口のありかた（運営方法）と会の規模との関連性については、弁護士会内で広く認識されているようである。例えば、市民窓口に関する規則・マニュアル策定の経緯について、ある市民窓口関係者は次のように説明した。

「日弁連〔日本弁護士連合会〕から各单位会に「こちらの皆さんは〔市民窓口で〕こういうことをやっていますよ」と教えたりとか、あとは「頑張って〔市民窓口〕規則をつくってください」といって、各单位会がつくった規則を皆さんに回覧しまして、「自分と近いところを真似してください」みたいな感じですね。近いというのは、東京、大阪などの規則であれば大規模会と。あと、小さい〔規模の〕

それでは、「フェイス・トゥ・フェイスの現実的共同関係」が希薄化した大規模会において、市民窓口システム（弁護士会のサブ・システム）は、「環境の変化にตอบสนองしつつ自己自身の要素／自己自身の一体性（まとまり）を同時に再生産してゆくコミュニケーション」をいかに維持・達成しているのであろうか。もとより、市民窓口をめぐる実践はその主体・内容・範囲ともに多様であって、紙幅の制約上、本攷でその全てを記述することは到底なし得えない。本攷では、その一例を紹介するに過ぎないが、市民窓口システムをめぐる法社会学的記述が僅少である今日の状況に照らせば、その意義は決して少なくないであろう。

なお、本攷は、市民窓口の役割を示したり、その評価・批判をしたりすることが目的ではなく、あくまで、市民窓口システムを「自己言及的なコミュニケーション過程」として描き出すことが目的であることを予め断っておく。江口教授が「自己組織化する法」⁽²⁵⁾という表現を用いて強調したように、法システムの一体性が「システムの作動から独立した価値や理念ではなく、現に合法／不法を主導コードとするコミュニケーションが継続し、それが刻々と「法的なるもの」を弁別しているという「事実」によって支えられている」⁽²⁶⁾のであるとすれば、まず解明さるべきは、市民窓口システムがいかなる主導コードに基づいて「市民窓口なるもの」を弁別して

ところの規則は同じような「規模の」ところが真似するという感じで、皆さんに回覧して広げていったということだそうです。〔相談員用の〕マニュアルは、もうこれは各単位会が独自に作っていたんだけど、〔日本弁護士連合会が〕モデル案をつくりまして、これは2006年だそうです。「こういうのを作ってくださいね」と言ったんですけども、これも単位会によってぜんぜん事情が違いますので。その後、小規模単位会用〔のマニュアル〕も追加したということらしいです。これもモデル案を見るよりも、自分の近隣の、例えば群馬なら栃木を見るとか、そんなほうがわかりやすかったかなと思いますけどね。」

また、同関係者によると、市民窓口の整備や実状等に関する情報を地域別に共有・協議する「市民窓口及び紛議調停に関するブロック別協議会」についても、会員からの要請を請け、「地域別」のほか「規模別」でも開催するようになったとのことであった。「大きな単位会と小さな単位会と〔で〕ぜんぜん問題意識が違うので、同じようなところを集めてやったほうがためになるだろうという、そういう趣旨」であったとされている。ここからは、同一規模の単位会間の相互作用の度合い（情報・認識共有）が高まることで、かかる単位会間で市民窓口の運営方法が同型化していく様子が窺われる。このことは、後述する「市民窓口なるもの」の自己言及的なコミュニケーションが同一規模の単位会間で形成・維持・強化されることを意味しよう。

(25) 江口厚仁「自己組織化する法」和田仁孝・太田勝造・阿部昌樹編『[Series Law in Action-Ⅰ] 法と社会へのアプローチ』（日本評論社、2004年）231-252頁。

(26) 江口・前掲注（1）186頁。

いるのか、という点に存すると考えられるためである。

3.2 「市民窓口なるもの」の達成

以下では、インタビュー調査において、「市民窓口なるもの」への明示的言及がなされた語りを抜粋することにしよう。われわれのデータにおいてそれが看取されたのは、(1) 苦情対象弁護士－弁護士会間のコミュニケーション過程、(2) 苦情申立人－弁護士会間のコミュニケーション過程（を言及した語り）においてであった。本致では弁護士－弁護士会間の関係に関心を寄せることから、(1) を分析の俎上に載せるとしよう⁽²⁷⁾。

さて、前章で確認したとおり、東京弁護士会・市民窓口の苦情処理において最多を占め、かつ、その割合が上昇基調にある処理方法が、「苦情の申立てがあったことを対象弁護士等に伝えた」である。これは、苦情申立人から「苦情があったことを苦情対象の弁護士に伝えて欲しい」と要請された場合に、市民窓口（相談員）が実施する処理方法とされる。以下の【抜粋 3】は、当該処理がなされた後に、苦情対象弁護士と弁護士会間で生じたやりとり——正確には、被面接者らによるそれらの「再演」——を示したものである。

(27) なお、後者(2)の例としては、次のような語りがある。

E 1 「市民窓口は、）あくまでも、そういった〔苦情の〕お申し出がありましたということに対して、対象の弁護士に伝える、伝達をするとか、あるいは〔苦情申立人に対して、〕「他にこういう手段がありますよ」という、まさに窓口で振り分けというか、そういったご案内をする場でもあるので。〔市民窓口で〕同じことを言っても、〔苦情申立人が〕またさらに〔電話を〕かけてきて同じ話をするということが繰り返されるようです、「もうそれはこちら〔市民窓口〕からの対応としては限界です」ということになるので。そういう意味でのリピーターという形での〔苦情申立人の受付を〕お断りをするというところは、やむを得ないことにはなってくるかなと。……

以上は、筆者が、同一事案について繰り返し苦情を申し立てる市民、いわゆる「リピーター」に対する市民窓口（弁護士会）の対処について尋ねた際のE 1の回答である。詳細な分析は省くが、ここでは、市民窓口システムの運営者が、システム利用者たる市民に対して、システム利用制限の「やむを得ない」理由を説明する（というコミュニケーション過程を筆者に説明する）という実践のただ中で、「苦情伝達／事実確認」、「手続的案内／実体的解決」というコードを参照し、「市民窓口なるもの」を弁別している（＝市民窓口の「限界」を画定している）様子が垣間見られる。

【抜粋 3】

〔E2・E3 が、苦情伝達を受けた会員（弁護士）から、「苦情内容の真実性や妥当性」あるいは「市民窓口が——その当否に関わらず——苦情を受け付けること自体の適否」をめぐる、市民窓口の事務局に問い合わせ（しばし、クレーム）がくる旨を語る。〕

R 1 そうした場合は、どのような対応をされるんですか。

E 3 そうした場合は、「あくまで市民窓口というのは一方当事者〔苦情申立人〕の言い分を聞いて、それが事実だとすればどうという前提での苦情伝達になるので、言っていることが事実なのかどうかを確認するような役割を担っていないというところなので、どうしても自分〔苦情申立人〕の言い分に偏ることはありますし、それがなおさら弁護士と依頼者ですから、〔あるいは、苦情申立人は、依頼者の〕相手方であつたりしますので、事実と異なることをおっしゃることもあります」と。「だけれども、事実確認をするまでは市民窓口の職務の範囲ではないので、あくまでこういった申出があつたということをお伝えするのみであつて、今、電話をいただいて伝達をしたので、これで会のほうの記録は終了ということで残させていただきます」と。そういう形でご納得いただけるのかどうかかわからないですけれども。

E 2 ある意味、東京〔弁護士会〕なんかは特にマンモス会ですから、私もそういうところが前はあつたんですけども、会員の中にも会の運営のシステムとか、まして市民窓口ってどういうところとか、意外と知らない人も多いですよ。

E 3 ……なかには、本当に血相を変えて「大変申し訳ありません」みたいな先生もいらっしゃいます。「何か対処を報告したほうがよろしいでしょうか」と。「〔対処の報告の〕期限はあるんでしょうか」という方もいらっしゃるので、本当に人それぞれなのかなと思いますね。

以上の語りからは、市民窓口システムが、弁護士の弁護士会に対するコミュニケーション——それがクレームであれ謝罪であれ——を生起させている様子が窺われる。この点、市民窓口システムが「弁護士－弁護士会間のコミュニケーション連鎖」を形成する機能を果たしていることを推認させるものであり、それ自体興味深い現象であるが、本致が関心を寄せるのは次の様相である。

第一に、「市民窓口なるもの」（「あくまで市民窓口というのは……」）が、弁護士会が苦情対象弁護士（会員）からの当該システムに対するクレームに対処するという具体的な実践に即して言及されていること、第二に、「市民窓口なるもの」（市民窓口の「職務範囲」）が「苦情伝達／事実確認」という二項コード（区別）を用いて境界画定されていること（「事実確認をするまでは市民窓口の職務の範囲ではないので、あくまでこういった申出があったということをお伝えするのみ」）、第三に、かかるコードが弁護士の納得いかんにかかわらず（「そういう形で納得いただけるか分からないですけども」）利用可能な方法として、苦情対象弁護士や筆者に呈示されていること、である。こうした語りはそれ自体、「市民窓口システム（の一体性）」が、現に「苦情伝達／事実確認」をコードとするコミュニケーションを継続させ、それが刻々と「市民窓口なるもの」を弁別しているという「事実」によって支えられている」といった様相——江口教授が「自己組織化する法」と呼んだ現象の一端——を示すものとして理解可能であるように思われる。

以上の理解に立つたうえで、ここでは、【抜粋 3】におけるE2の語りに耳を傾けることとしよう。E2は、上述のような弁護士から市民窓口に対するクレームが生じる理由を、大規模会（「マンモス会」）に所属する弁護士の市民窓口システム（「会の運営システムとか、まして市民窓口」）に関する不知に関連づけて説明している。それゆえ、この語りは、大規模会においてはとりわけ市民窓口システム内で上述の「苦情伝達／事実確認」のコードを用いた自己言及的なコミュニケーションが量産されることを含意しよう。とするならば、われわれが次に立てるべき問いの一つは、当該コードを用いて弁護士－弁護士会間で「苦情伝達システムとしての市民窓口」という共通理解が達成され続けることが、弁護士自治——とりわけ、大規模会におけるそれ——との関係でいかなる意味を持つのか、というものである。この問いに回答するには、当該目的に適したより多くのデータと綿密な分析が必要であるが、ここでは、手元のデータを参考に、若干の検討を行うことにしたい。【抜粋 4】と【抜粋 5】は、筆者が、市民窓口が弁護士に与える影響について尋ねた際のE1とE2の回答である。

【抜粋 4】

E 2 「市民窓口の機能は、」市民窓口にいろいろ言われて嬉しい弁護士は絶対い
ないので、できればそういうの〔苦情を受けるような行為〕はやめてもらいたいと
いう抑止力というんですかね。それと、弁護士会もご承知のように自治団体ですか
らね。綱紀・懲戒制度をはじめ、非行の端緒をキャッチする機能ですよ。……

【抜粋 5】

E 1 何かあると市民窓口から連絡が行くという認識を持つてる会員はいると思
うので、そういう意味での間接的な倫理意識というか、「ちゃんとやらない」と
いう意識は、会員の中にもそれなりにはあるんですかね。

【抜粋 4】では、市民窓口システムの機能として、「苦情対象行為の発生の抑止」
と「非行の端緒の発見」の2つが挙げられているが、前者の根拠として示されて
いるのが、「市民窓口 to いろいろ言われて嬉しい弁護士は絶対いない」というもの
である。この語りにおいては、弁護士が「苦情伝達システムとしての市民窓口」の
存在を認知していること（、および、弁護士が通例的には市民窓口システム（弁
護士会）の介入を忌避すること）が前提にされ、それらが苦情対象行為の発生の抑止
に直接に——接続詞「ので」によって——関連づけられている。同様の語りの特徴
は、【抜粋 5】からも看取可能である。弁護士が苦情伝達システムとしての市民窓
口の存在を認知していることが直接に（「何かあると市民窓口から連絡が行くという認
識を持つてる会員はいると思うので」）、弁護士の「ちゃんとやらない」という間
接的な倫理意識——「ちゃんと」の内容の解釈は当面開かれているが——の醸成に結
び付けられている。要するところ、弁護士は、市民窓口システムという新たに構築
されたコミュニケーション・ネットワーク内において、「弁護士会との距離調整」
というワークに従事することを通じて、苦情対象行為の自己規律を達成することが
期待されているのである。

加えて、ここでは、先の【抜粋 3】において「市民窓口なるもの」への言及が「弁
護士会が苦情対象弁護士からのクレームに対処する」という文脈の中で遂行された
点に目を向けてみよう。「苦情伝達／事実確認」というコード（を用いて、市民窓口

システムを前者に位置付けること）は、弁護士会が苦情内容の真実性・妥当性の判断（決定）にコミットせずに、弁護士業務の性質に即して（「なおさら弁護士と依頼者ですから」「相手方であったりしますので」）対象弁護士に一定の理解（共感）を示す（＝苦情申立人が、「自分の言い分に偏ること」や「事実と異なることをおっしゃることもある、という蓋然性を述べる）ことを可能としている。すなわち、「苦情伝達システムとしての市民窓口」という共通理解の達成は、弁護士会が対象弁護士との間に「現実的共同関係」を構成する——やや読み込みを交えれば、弁護士－弁護士会間の凝集性を高める——方法にもなっていると考えられるのである。

以上に照らすならば、市民窓口システム——少なくとも、東京弁護士会におけるそれ——は、弁護士－弁護士会間に「苦情伝達システムとしての市民窓口」という共通理解を達成するコミュニケーション・ネットワークを構成することにより、かかるコミュニケーション・ネットワークの妥当それ自体を基礎に、弁護士の自己規律／弁護士－弁護士会間の統合を達成しようとするメカニズムである、と把握することができるのではないか。別言すれば、市民窓口システムの特徴（固有性）の1つは、綱紀・懲戒システムと異なり、弁護士会が弁護士の非難の内容的決定にコミットしないことを通じて翻って、弁護士自治を促進するメカニズムとして機能する点にある、と理解できるのではあるまいか。

こうした理解の妥当性を検証するには今後、より精緻な分析が求められよう。その方向性としては、更に詳細・豊富なデータに基づいて「苦情伝達処理」場面の分析を深めること、「苦情伝達処理」以外の場면을射程に収めた検討を進めること、単位会間の市民窓口システムの比較・検証の作業に着手すること等が考えられる。⁽²⁸⁾ 本致が積み残した課題はあまりにも多いが、ここでは、「自己組織化する法」とい

(28) 例えば、大阪弁護士会の市民窓口では、「弁護士会に寄せられた苦情については、すべからず全件、対象弁護士に苦情が寄せられた事実を通知する」のではなく、「苦情を申し立てられた対象会員に対して苦情内容の伝達を行うことが紛争の予防・解決に資すると思われる場合は、弁護士業務への過度の介入とならないよう、担当副会長の決済を経て、苦情内容を対象会員に伝達する」ものとされる（廣政純一郎「業務トラブルの予防と対処——業務トラブルに対する弁護士会の対応を踏まえて——」日本弁護士連合会編『現代法律実務の諸問題＜令和2年度研修版＞』（第一法規、2021年）277頁）。かかる運用においては、「苦情内容の伝達を行うことが紛争の予防・解決に資すると思われる場合」の判断をめぐって、弁護士会による「弁護士の非難の内容的決定」が一定程度介入する可能性があり、本致で示した上記解釈の妥当性は限定的なものとせらる。

う江口教授が示した視角の適用により、市民窓口システムの達成メカニズムに新たな光を当てることができたとすれば、本攷の目的はさしあたり果たされたものといえる。

おわりに

江口教授は、或る論攷⁽²⁹⁾の中で、自らの論攷を「抽象的（「哲学的」）思考に軸足を置いた論述」であるが、「ただし、それは……どこまでも経験的な観察をベースになされる抽象化の試み」であると評し、「その「現実性」は読者各位の経験に即して吟味していただきたい」と読者に訴えたことがあった。江口教授のこの投げかけは、筆者の理解によれば、当該論攷に限らず、江口教授が執筆されたあらゆるモノグラフに通底していると思われる。かくして、本攷の行った作業は、「自己組織化する法」という江口教授が示した抽象的概念の「現実性」を、市民窓口の実態に即して吟味することを通じて、江口教授の上述の投げかけに応答しようとする——ごくささやかな——試みであったといえる。

無論、江口教授が「自己組織化する法」という法社会学的視角を強調する先には常に、「市民」へのまなざし——「法システムはいつでも参照可能性に開かれているという包括的信頼を調達しつつ、法にとどまらない複数の戦略を同時多発的に構想する市民たちを支援できねばならない」という規範的主張⁽³⁰⁾——があったことを忘れてはなるまい。そのことを踏まえるならば、「自己組織化する法」の視角の主戦場は、市民窓口研究においては、「弁護士－弁護士会間」の自己言及的なコミュニケーション過程ではなく、「市民－弁護士会間」のそれにあると捉える方が適切であろう。今後、かかる過程の分析が必須となることは言を俟たない。加えて、本攷の問題意識の背景をなす「弁護士自治」の観点からは、「市民窓口なるもの」の自己言及的なコミュニケーション過程の分析と並行して、あるいはそれ以上に、「弁護士なるもの」の自己言及的なコミュニケーション過程の分析が進められなければならない。弁護士自治という現象の基礎には、弁護士集団の価値を「社会の環境変

(29) 江口厚仁「主体の行方、ワタシの在処——アイロニカルな主体に向けて——」江口厚仁・林田幸広・吉岡剛彦編『境界線上の法／主体——屈託のある正義へ——』（ナカニシヤ出版、2018年）35頁。

(30) 江口・前掲注（1）188頁。

化に即して集合的に強化したり変容したりする」価値コミュニケーション行為が存⁽³¹⁾する、と解されるためである。引き続いての検討を期しつつ、本致を閉じる。

[謝辞]

インタビュー調査にご協力いただいた、福岡弁護士会・第一東京弁護士会・東京弁護士会・第二東京弁護士会・神奈川弁護士会・日本弁護士連合会（調査日順）の市民窓口関係者のみなさまに、記して感謝申し上げます。とりわけ、東京弁護士会の市民窓口関係者のみなさまには、メンバー・チェック等に係り多大なご尽力を賜った。重ねて御礼申し上げます。

なお、本致は、日本学術振興会科学研究費・若手研究「市民窓口の実態と効果に関する実証的研究：弁護士倫理規制の実効化に向けて」（課題番号：20K13390）の助成を受けたものである。

[付記]

江口厚仁先生には、筆者が九州大学大学院法学府基礎法学専攻修士課程在学中にご指導いただいた。研究開始当初に、先生から「法の社会理論」の魅力をご教授いただけたことは、その後の筆者の研究活動にとって幸甚であった。拙致は、その多大な御学恩に応えるものとは決していえないが、今後の精進を誓いつつ、先生のご退官にあたり献呈させていただくこととする。

(31) 樫村・前掲注（7）51頁。