

市民会議報告

2019年12月11日(水)

八杖 友一 (49期) ●Yuichi Yatsue
当会副会長

藤井 麻莉 (59期) ●Mari Fujii
当会副会長

1 市民会議とは

当会では、会務運営に関して市民の皆様の理解を促進するとともに、広く意見を反映するため、平成16年から年3～4回程度市民会議を開催しています。市民会議のメンバーは、報道機関（読売新聞、フジテレビ）、大学教授、税理士、社会保険労務士、NPO法人、都議会議員、会社役員など、各分野から参加していただいております。

令和元年度第2回目となる市民会議（2019年12月11日開催）では、「LGBT及び同性婚問題」、「弁護士に対する苦情の対応（市民相談）」のテーマで意見交換を行い、活発に議論していただきました。

2 LGBT及び同性婚問題

LGBT及び同性婚問題として、まず、LGBTの概念や、権利擁護に向けて国、企業、弁護士会等の各主体により行われている取組みについて説明しました。

近年LGBTに関する認知度は飛躍的に高まり、人口に占めるLGBTの割合は約8.9%という調査結果もあります（2018年株式会社電通調べ「LGBT調査2018」）。2017年には、経団連が、企業によるLGBTの理解を促進する提言を行い、具体的な取組みを例示しました。2018年には、「東京都オリンピック憲章にうたわ

れる人権尊重の理念実現のための条例」が制定され、性自認及び性的指向（SOGI：Sexual Orientation、Gender Identity）を理由とする不当な差別的取扱いを禁止し、LGBTに対する理解や職場での制度整備が進んでいます。

当会では、男女共同参画基本計画（第三次）において、アクション・プランの一つとしてLGBT等性的少数者への配慮を掲げており、2019年に「性別等による差別的取扱い等の禁止に関する規則」を改正して一定の配慮を行っております。「企業によるLGBT支援」をテーマにした研修の開催や、その内容の当誌への掲載及び「レインボー法律相談」等も実施しています。

市民会議メンバーの皆様には、上記取組みに加えて、当会職員就業規則等を改正し、同性のパートナーを有する職員も、結婚、出産、育児等の際の休暇や支給金など、家族に関する福利厚生制度を利用できるようにすべきかや、「両性」の平等に関する委員会の名称のあり方について意見を伺いました。

続いて、同性婚に関しては、日本では法律上同性間の婚姻が認められていないことと、そこから生じる同性間カップルが被る不利益について説明しました。これに対し、同性婚に対する法律上の保護を求める動きがあり、昨年2月に同性カップルが同性婚を認める立法の不作为に基づく国家賠償請求訴訟を提起したことや、諸外国での同性婚制度の法整備状況についてもお話ししました。

海外に目を向けると、2001年にオランダで同性婚が認められたのを最初に、同性婚及び登録パートナーシップなど同性カップルの権利を保障する制度を持つ国・地域は世界中の

約20%の国・地域に及びます（2019年5月時点）。同年5月24日には、アジアでは初めて、世界では26番目の国として、台湾でも法律上同性婚が認められました。

市民会議メンバーからは、日本の戦前からの民法の規定内容が同性婚の扱いに与えた影響についてのご質問をいただいたり、ご自身の所属する組織におけるLGBTの状況についてご紹介いただいたりしました。また、日本ではLGBTへの理解や取組みが十分ではないという感想が多く、カミングアウトしやすい環境作り、性別を問わないトイレの設置などの施設整備、制度を改正した諸外国におけるエポックメイキングな出来事の調査など、取組みを進めるための様々な方策のご提案をいただきました。

3 弁護士に対する苦情の対応 (市民相談)

2つ目のテーマは「弁護士に対する苦情の対応（市民相談）」でした。2019年1月から12月の間、当会の市民窓口寄せられた苦情件数は過去最多（昨年の約20%増）の1427件となりました。苦情対象会員は若手からベテランまで幅広く、特に、「連絡が取れない（取りづらい）」「対応が遅い」等の苦情が増えていること、対象会員の事情聴取から、被害金額の小さな事件、勝訴の見込みが低い事件、他の弁護士から断られた事件等を多数抱えて処理が追いつかない傾向や、孤立していて相談や情報交換する人や場所がない傾向が認められること等をご説明しました。その上で、当会の市民相談受付体制として、約130人の会員が月曜から金曜まで毎日2名ずつ待機して面談・電話相談に対応する等、弁護士自治を維持する観点から、苦情対応に力を入れて取り組んでいることや、相談者の中には、次々と異なる弁護士に苦情申出をするリピーターのような者もあり、相談担当者や担当事務局が苦慮するケースが増えていること等についてご説明し、苦情相談体制のあり方や改善等についてご意見を伺いました。

まず、市民会議の委員の皆さんから、当会の市民相談窓口は、市民の相談の受け皿となっていることや、対象会員に対する指導、紛議調停や懲戒手続の前さばきの制度として一定の機能を果たしており、弁護士自治を維持する上でなくてはならない制度であるとの評価がありました。一方で、弁護士会として第三者的、中立的な立場での対応を心がけないと、馴れ合いに感じられてしまうので注意が必要であるとのご指摘や、面談した苦情対象会員に対するフォローアップが、理事者の交代等で途切れないようにすることが大切であるとご指摘いただきました。さらに、委員が所属している企業等においては、近年、苦情に対する社内意識が、ネガティブな印象や対応から、業務改善に役立てようとするポジティブな印象や対応に変化しており、例えば、苦情対応の専門部署が設けられ、どんなに小さな苦情でも翌日にはウェブで全社員が閲覧できるようになり、対象部署にも必ずフィードバックして何らかの対応をしてもらうようになっているとのことでした。苦情内容をもとに社員向け研修が行われたりしている等のご紹介もありました。その上で、当会の市民相談窓口の現在の対応方法として、苦情対象者や会員に対するフィードバックの回数が少ないので増やしたほうがよいのではないかとアドバイスや、現在の面談、電話で相談を受ける方法は非常に丁寧ではあるが、メールやWEBフォームで受け付ける方法のほうが、苦情を言う側も記入にあたり冷静になり、記録が残るというメリットもあるので、改めて検討してみるのもよいのではないかとアドバイスをいただきました。

市民相談窓口のあり方や対応方法については、現在、実効性の観点から、制度の見直し、改善等を検討しています。今回の委員の皆さんからいただいた貴重なご意見を参考にして、市民、会員、当会にとって意味のある制度になるようしっかり検討したいと思います。 ■