

# 弁護士の過去・現在・未来



金沢弁護士会会員

小堀 秀行  
*Kobori, Hideyuki*

## 1 はじめに

ここ最近、弁護士を取り巻く環境は厳しくなっています。今こそ、弁護士の業務を見つめ直す機会だと思い、日頃考えていることをまとめてみました。

## 2 「助けてやる」時代(過去)

弁護士法第1条には「弁護士は、基本的人権を擁護し、社会正義を実現することを使命とする」と定められています。弁護士は、この規定を長年にわたり金科玉条としてきました。弁護士はこの崇高な使命を果たす士(さむらい)であり、商売やビジネスとはまったく次元が異なる存在だという考えです。

「基本的人権の擁護と社会正義の実現」と言っても抽象的であり、具体的にどういう仕事で使命を果たすものか明確ではありません。抽象論だけが幅をきかせる場合、極論すると弁護士の使命を果たすために顧客や事件があるということにもなり、その結果、弁護士が主であり、顧客は従という関係にもなりがちでした。また、弁護士を取り巻く数々の規制が弁護士を主とする考えを支えていました。第一は法律事務の独占(弁護士法72条)、第二は参入規制(司法試験の合格人数が少ない)、第三は広告禁止、第四は報酬規程という価格協定の存在です。弁護士はこれらの規制に守られ、数も非常に少ないわけですから、国民から見ると非常に遠い存在であり、気軽に相談できるような相手ではありませんでした。弁護士に相談する場合でも、「どうか、助けてください。お願いします。」というスタンスになり、それに対して弁護士も「分かった。助けてあげましょう。」という態度で応じていたのです。

## 3 サービスを売る時代(現在)

ところが、司法改革によって、弁護士の規制が一気に緩和されました。法律事務の独占が崩れ、司法試験合格者が年間約2000人を超えもはや参入規制とは言えません。また、広告も原則自由となり、報酬規程も廃止されました。

弁護士の人数は増えたものの事件数は伸び悩み、これからどういう仕事をすべきかを考える弁護士が少しずつ増えてきました。そして、顧客に目を向けるようになり、「弁護士はサービス業である。」という意識が生まれてきました。

「法律相談や交渉代理・訴訟代理という法的サービスを提供して、顧客の要求事項を満足させることが弁護士の仕事である。」と考えている弁護士が多いようです。法律事務所のホームページでは「お客様のご要望を満たすためにあらゆる努力を惜しみません。」などという言葉が多く見られます。

しかし、弁護士の業務において、顧客の要求を100%満たすことは不可能です。顧客の要求は「今すぐに全額を支払ってもらいたい。」というものです。弁護士が交渉や訴訟を行って解決するには相当の時間が必要となりますので、顧客の要求を完全に満たすことはできません。では、より早く、また1円でも多くの金銭を回収することが顧客の満足になるのでしょうか。

顧客満足とは顧客の要求を満たすことですが、顧客が求めていることをそのまま実現することではありません。借金に困った相談者が「このままでは破産してしまいます。何とか破産しないで済む方法はないでしょうか。」と訴えます。その人が要求しているのは「破産しないこと」ですが、弁護士は、相談者に対し、自己破産をして生活を立て直すことをアドバイスし、顧客は自己破産することによって満足を得ます。この相談者は「破産したくない」と要求していましたが、本当の要求事項は「破産しないこと」ではなく、「借金に追われない平穏な生活」だったのです。相談者や依頼者自身も気づいていない本当の要求事項を弁護士は把握し、実現すべきなのです。

ところが、顧客の本当の要求を把握せずに、目先の要求にばかりとらわれていないでしょうか。「弁護士はサービスを売る」という考え方は、顧客の表面的な要求事項に目が行き、顧客の真の要求事項を捉えるという視点に欠けています。もう一段階掘り下げることが必要です。

## 4 価値を売る時代(未来)

ホームセンターに電動ドリルを買いに来る人は何がほしいのかを考えてください。その人がほしいのは電動ドリルではなく穴です。穴を開けたいから電動ドリルを買うのです。ですから、穴に着目しなければ電動ドリルは売れません。売ろうとしている物にのみ着目するのではなく、その物によってどのような価値を提供するのかを考えることが大切です。

# ひと筆

では、相談者や依頼者は、弁護士に何を求めているのでしょうか。アドバイスでしょうか。勝訴判決でしょうか。私は、第一に安心、第二に納得と考えます。相談者は紛争に巻き込まれ、将来に対する不安で心が真っ暗です。この不安を解決して安らかな生活を取り戻したいのです。また、不合理な事態に遭遇し、納得できずに腹を立てています。「なるほど分かった」という納得を得たいのです。

このように弁護士の仕事を捉えると、現状は反省すべき点が多々あります。顧客は安心を求めているのですが、そもそも弁護士のところへ相談に行くこと自体が大きな不安です。「紹介が必要だろうか」、「相談料はどれくらいか」など不安は尽きません。自分の抱えているトラブルの不安よりも弁護士に相談する不安の方が大きいのです。結局、相談に行くことを控えてしまいます。やがてトラブルが深刻化して不安が大きくなり、意を決して、弁護士に相談に行くのですが、弁護士からは「どうして、もっと早く相談に来なかったのか。」と言われるのです。こんな悲劇はもう終わりにしなければなりません。

では、弁護士に事件を依頼したならば、不安はなくなるのでしょうか。今度は新たな不安が出てきます。「弁護士に頼んだけどもきちんとやってくれているだろうか。」、「今日は裁判があったはずだけれど、何の報告も来ないのは悪い方向に進んでいるのではなからうか。」、次から次へと心配が起きてくるのです。弁護士にとっては数十件の案件の中の一つですが、依頼者にとっては一生に一度の問題であり、弁護士からの電話連絡を待っているのです。

このように、顧客は安心を買いに来ているのにもかかわらず、弁護士が売っているのは不安ばかりなのです。

次に、弁護士は納得を売ることができているのでしょうか。ほとんどの弁護士は交渉や裁判の結果にばかり目が行っています。勝訴判決を得るために必要なのは良い書面であり、良い尋問です。したがって、弁護士にとっての「舞台」は法廷となります。そして、依頼者との打ち合わせは舞台のための準備となります。打ち合わせでは弁護士の思い通りにならないことは少なくありません。依頼者がうまく表現できないこと、誤解や思い違いも沢山あります。時に依頼者を責め、依頼者は傷つくのです。

「弁護士は納得を売る」と考えるとどうでしょうか。依頼者と直接やりとりする打ち合わせが重要になります。傾聴、共感、分析、説明を丁寧に繰り返す打ち合わせは弁護士にとって最も大切な舞台です。書面や尋問は依頼者の納得を得るための小道具、大道具です。また、勝訴判決は納得のための大きな要素ですが、主客転倒してはなりません。裁判に勝ち負けはつきものです。勝っても負けても納得し感謝してもらえない弁護活動が大切だと思います。

これからの弁護士は価値を売らなければなりません。顧客が求めている価値は何か、弁護士は正しく価値を売っているか、これからも自問、自省していきたいと思います。