

弁護士業務における 関係者の問題行動

対人トラブル対応の手引

編集 東京弁護士会 法友会

新日本法規

[9] 相談者本人と面談ができない中で受任を求められた場合

Case

「自分の母親は現在遠方で入院中であるため、母親から頼まれて相談に来た。母親の事件を受任してほしい。」として息子から相談と受任依頼がありました。受任できるでしょうか。

◆ 対応のポイント ◆

- ・相談者からの話と依頼のみをもって受任することはせず、委任者本人の意思確認をすべきです。
- ・受任に当たっては、委任者に対し事件の見通し等について適切な説明をし、その意思確認をすることは当然の義務ですので、原則として面談において意思確認することが必要です。また、債務整理事件においては、直接面談が義務付けられています。
- ・ただし、委任者の事情によって面談ができない場合には、面談以外の方法を用いて説明や意思確認をすることも認められています。その場合にも、可能な限り、テレビ電話や電話などで直接委任者と意思確認をするようにすべきです。

解説

1 受任に当たっての面談の必要性

(1) 面談の必要性

後述(2)に記載する債務整理事件を除けば、弁護士が受任するに当

たって直接面談をしなければならないとの義務は定められていません。ただし、弁護士には、受任に当たっては事件の見通し・処理の方法等についての説明義務があり(職務基本規程29)、また、委任者の意思を尊重して職務を行うこととされ(職務基本規程22①)、そのための意思確認は必須であり、極めて重要です。このような説明と意思確認のためには、面談が適切かつ有効であることは明らかですので、面談が原則です。

本Caseでは、息子が母親の事件の受任を求めてきています。息子が母親と利益相反関係にある場合はもちろん注意が必要ですが、そのような関係にはなく、また、息子が母親のためにやっているようにみえたとしても、又は、息子としてはそのつもりであったとしても、母親の意思確認をせずに、あるいは、母親の意思に反して、その事件を進めようとしている可能性はないではありません。仮にそのような状態で受任してしまった場合、後になって、母親がそれを知り、自身の意思に反する又は意思に沿わない委任契約や事件処理であったとして、責任追及を受けるのは弁護士ということになりますので、最初の確認が重要です。

(2) 債務整理事件の場合

債務整理事件については、面談をすることが困難な特別の事情がある場合を除いては(この場合も当該事情がやんだ後速やかに面談をすることが求められています。)、あらかじめ依頼者と自ら面談をして、一定の事項を聴取・説明することが義務付けられています(債務整理事件処理の規律を定める規程3・4)。

2 面談ができない事情がある場合

上述のとおり、債務整理事件を除いては(以下、この項では債務整理事件以外の事件であることを前提に述べます。)、直接面談は義務とはされていませんので、海外にいる場合や遠方で入院している場合な

[21] ネット・ChatGPTを信じる依頼者

Case

インターネット上の掲示板などのネット情報やChatGPTなどの生成系AIの回答と、弁護士の方針や書面の内容が違うという理由で見当違いのことを言われ、困っています。

◆ 対応のポイント ◆

- ・ インターネット上には不正確あるいは虚偽の情報もあること、依頼者が誤解していることなどを伝える必要があります。
- ・ ChatGPTなど生成系AIも、不正確な回答や虚偽の回答をする場合があることなどを伝える必要があります。
- ・ 弁護士自身がAIのリテラシーを習得することも重要です。

解説

1 ネット情報を信じる依頼者への対応

インターネット上の情報は玉石混交であり、中には不正確あるいは虚偽の情報もあります。依頼者が重要な事実関係の違いに気づかずに、過去の判例や裁判例と自らのケースを単純に当てはめて誤解している場合もあります。依頼者が不正確な情報等に基づきクレームを言ってきた場合には、クレームの前提の誤りについて説明する必要があります。

2 ChatGPTなどの回答を信じる依頼者への対応

インターネット上の情報を信じる依頼者の場合と似ていますが、2022年11月にいわゆる生成系（ジェネレーティブ）AIの一種である

ChatGPT (GPT-3) がリリースされてからAIの技術が急速に進化し、近い将来、ChatGPT、Bing (Microsoft)、Bard (Google) などの生成系AIに質問をして得られた回答を信用し、その回答と違うという理由で、弁護士にクレームを言ってくる依頼者が出てくることも予想されます。

しかし、生成系AIの回答は、入力された質問に続く応答として確率が高い情報を出力しているにすぎず、仕組みに起因して不正確な回答や虚偽の回答をすることがあります。また、回答の根拠となった情報が古い場合もあります(田中浩之「ChatGPTの概要」田中浩之ほか『ChatGPTの法律』4～6頁(中央経済社、2023))。さらに、判例・裁判例が少ないことなどからデータの少ない領域の問題解決にはAIは不向きです(市橋立「基調報告」弁護士ドットコムタイムズvol.67(2023年)31頁参照)。証拠による事実認定や諸般の事情を「総合衡量」する類の問題も、少なくとも現時点ではAIの苦手分野の問題といえます(佐藤健=新田克己編著『人工知能と法律』189・190頁(近代科学社、2022)参照)。

そこで、AIの回答と弁護士の方針等が違うという理由で見当違いのことを言ってくるような依頼者には、上記のような生成系AIの仕組みや限界、AIは万能なものではないことを説明し、依頼者のケースには弁護士の具体的な方針や回答の方が正しいものであり、依頼者の利益に資するものであることを説明する必要があります。

3 弁護士自身がAIリテラシーを習得することの重要性

上記のようなクレームに対応するためだけではなく、弁護士のキャリアデザインの観点からも、今後は、弁護士自身がAI技術のリテラシーを習得し、一定の業務については弁護士がAIの支援を受けて業務を行うようになるという近い将来を見据えてAIや他の弁護士との差別化を図ることも重要になってくるでしょう(松尾剛行「ChatGPTの未来」田中ほか・前掲書150頁、松尾剛行『ChatGPTと法律実務』255頁以下(弘文堂、2023)参照)。

[43] 依頼者を装ってSNSに悪評を投稿する相手方

Case

事件の受任後、事件の相手方（本人）が以下の①～③の行為に及びました。

- ① 依頼者を装ってSNS上で事務所を批判する投稿をし、それに賛同した第三者による所属弁護士に対する複数の懲戒請求がなされた。
- ② 依頼者、弁護士の実名を記載して、SNSに「悪徳な弁護士」などの投稿を繰り返した。
- ③ こちらの通知書や、訴訟・調停の書面や証拠をネットにアップし、やめるように要求しても応じない。

◆ 対応のポイント ◆

- ・ SNS上の誹謗中傷等に対しては、当該SNS運営会社に対する任意削除請求、投稿記事削除仮処分等の方法を取るとともに、弁護士業務妨害対策委員会等に相談し助言・助力を受けることを検討します。
- ・ 通知書や訴訟、調停の書面等をネット上に公開する行為に対しては、著作権（公衆送信権）及び著作者人格権（公表権）侵害を理由とする不法行為に基づく損害賠償請求や差止請求を行うだけでなく、裁判所から、当該行為をやめさせるように上申することも検討します。

解説

1 SNS上の誹謗中傷等に対して

弁護士に対する業務妨害行為は、弁護士個人の生命・身体・名誉・

信用を損なう点で許されないばかりでなく、業務妨害を受けて辞任したり、当然行うべき弁護活動を躊躇したり、業務妨害を恐れて受任をしなくなる事態となれば、それは国民の権利が損なわれるという由々しき問題になります。

過去には相手方当事者に殺害されるという痛ましい事件もありましたが、昨今は弁護士への業務妨害の手口は多様化・巧妙化しており、特にインターネットを通じた誹謗中傷等が目立つようになっています。

SNS等での誹謗中傷等に対する正攻法として、①当該SNS運営会社等のコンテンツプロバイダ（CP）に対する任意削除請求、②投稿記事削除の仮処分（CPに対する場合と、発信者情報開示命令を経て投稿者本人に行うもの）、③悪質な誹謗中傷や業務妨害の場合には刑事告訴、を検討することになります。

誹謗中傷投稿を削除できても、また新たな誹謗中傷投稿がなされるという「いたちごっこ」になりかねないことや、裁判手続には費用と時間・手間という少なからぬ負担がかかることがネックとなります。

弁護士や法律事務所に対するSNS上の誹謗中傷等は、個々の弁護士への嫌がらせや業務妨害にとどまらず、弁護士全体、ひいては国民の権利を害することでもあるので、所属弁護士会や日本弁護士連合会の弁護士業務妨害対策委員会等に相談し助言・助力を仰ぐことも検討すべきです。

2 Googleマップの口コミでの誹謗中傷投稿に対して

SNS上の誹謗中傷そのものではありませんが、Googleマップの口コミにおいて、弁護士や法律事務所に対する誹謗中傷や悪口を書き込まれるケースもあります。特に新規の顧客ですと、Googleで事務所情報を検索することが多く、その際に口コミも表示されるため、目にとま

ることも多いものです。

Googleマップへの事業所登録は、ビジネスオーナー（事務所の登録弁護士等）でなくてもできてしまい、口コミは誰でも書き込むことができる上に、ビジネスオーナー自身であってもこれを管理したり削除することもできません。

弁護士や法律事務所に対する誹謗中傷や悪口が書き込まれた場合、Googleに対して通報することが可能です。しかし、Googleの対応が必ずしも万全でなく、明白な脅迫や名誉毀損などではなく、投稿内容が誹謗中傷に当たるか微妙な内容であったり、意味が不明な内容であったりすると、Googleが対応することはほぼ期待できません。裁判手続で投稿記事削除仮処分等を行う方法も考えられますが、上記1で述べたように実効性や費用対効果に問題があります。

そこで、第一次的な対応としては、誹謗中傷に対するカウンター投稿での上書き・稀釈です。関係性の良好な顧客に対して、「弊所をご利用いただいたお客様から生の声を頂戴する良い機会と考え、Googleマップの口コミのご投稿をお願いしておりますので、もしよろしければご協力をお願いいたします。」などと協力をお願いする方法です。飲食店等の口コミサイトが普及していることもあり、あまり手数と考えずに、ご協力くださる顧客様も少なくないように思われます。

いうまでもありませんが、いわゆるサクラ投稿をしたり、弁護士法や、弁護士業務広告に関する指針など、弁護士広告の規制に違反するような内容、態様にわたったりすることがないように十分留意すべきです。

3 相手方が当方側の通知書や、訴訟・調停の書面や証拠をネットに公開する行為に対して

相手方がこちらから送付した通知書や、訴訟や調停の書面や証拠を

ネットにアップした行為に対しては、まず、通知書等を送付し、やめるように要求するべきです。

しかし、要求しても相手方が任意に応じない場合には、プライバシー権の侵害、著作権（公衆送信権）及び著作者人格権（公表権）侵害を理由とする不法行為に基づく損害賠償請求や差止請求をする方法も考えられます。

もっとも、係属中の訴訟や調停については、裁判所から、当該行為をやめさせるように上申することも考えられます。特に、調停や労働審判手続など、非公開手続においては、書面や証拠を公開することは予定されていないため、裁判所からの抑止が期待できます。

<参考判例等>

○別件の名誉毀損訴訟（別件訴訟）の訴訟代理人であるXが、別件訴訟の被告の1人であるYに対し、Yが、別件訴訟の第1回口頭弁論期日前に、Xの作成した別件訴訟の訴状（別件訴状）を、自らのブログの記事内にそのデータファイルへのリンクを張る形で公表するなどした行為が、別件訴状に係るXの著作権（公衆送信権）及び著作者人格権（公表権）を侵害するものであると主張して、慰謝料の支払を求めた訴訟において、Yの前記行為は、別件訴状について、公衆によって直接受信されることを目的として無線通信又は有線電気通信の送信をするものであり、未公表の別件訴状を公衆に提示するものであって、著作権（公衆送信権）及び著作者人格権（公表権）侵害を構成するものであり、裁判の公開の原則（憲法82条）や訴訟記録の閲覧等制限手続（民事訴訟法92条）が存在することはこの結論を左右しないと判断された事例（東京地判令3・7・16（令3（ワ）4491）

[66] 法的アドバイスを求める近隣住民

Case

事務所のテナントビルに住む住民が、近所や共有部で会うと、しばしば雑談にかこつけて日常生活における法的アドバイスを求めてきます。

◆ 対応のポイント ◆

- ・雑談とはいえ弁護士が法的アドバイスをするのであれば、弁護士としての自覚と責任をもって対応すべきです。
- ・むやみに対応して弁護士の社会的信用を毀損することがあってはなりません。
- ・法的サービスに対しては対価が発生することを意識させることが肝要です。

解説

1 雑談としての法的アドバイスの可否

弁護士が、雑談程度で法的なアドバイスをすることはよくあることと思います。それ自体が悪いことではありませんし、そのような雑談程度で法律相談料を請求していたら人間関係にもひびが入ってしまうでしょう。雑談を通じて信頼関係を得て新たな事件の受任につながることもあります。

しかし、雑談程度であっても、弁護士が法的アドバイスをすれば、相手は弁護士の専門的なアドバイスとして捉えますし、そのアドバイスを信用して行動することでしょう。そのアドバイスが、どこか知らないところで「〇〇弁護士の見解」などといって独り歩きすることも

あるかもしれません。

弁護士は、たとえ雑談程度であっても、弁護士としての自覚をもって、責任をもった法的アドバイスに当たる必要があります。

2 法的アドバイスの限度

では、本Caseのように、上記1の雑談程度の法的アドバイスを超えて、しばしば雑談にかこつけて法的アドバイスを求めてくる場合はどうでしょうか。

相談内容が簡易かつ一般的で、単に回数が多いだけであれば、少々面倒ではありますが、相談のたびに回答をしてあげるといった判断もあるでしょう。

他方、特に問題になるのは、相談が継続的であったり、相談内容が踏み込んでいたりする場合です。例えば、最初は、「友人に貸したお金が返ってこないんですが、内容証明で催促してもよいでしょうか？」などという簡単な相談に始まり、次第に、「返事がないんですけど、次はどうすればよいでしょうか?」、「訴状の書き方を教えてください。」、「(訴訟係属後に) 裁判所から〇〇と言われたんですけど、どういうことですか?」、「相手からこんな反論が来たんですけど、何と再反論すればよいですか?」、「請求と認める判決が出たんですけど、相手が払ってくれません。」など、どんどん内容が踏み込んでいく場合です。

このような場合には、雑談の域を超えていますので、どこかで区切りをつけなければなりません。線引きとしては、少なくとも一般的な法律解釈や手続の説明を超えて、事実認定や法的な判断を伴うようなアドバイスをする場合には明確に法律相談として対応すべきでしょう。

その法律相談を無償とすることも考えられ、それ自体は悪いことではありませんが、上述のとおり、無償でも助言の質やそれに対する責



新日本法規