

メディア関係者各位  
プレスリリース

平成 22 年 12 月 14 日  
株式会社 L-net(エルネット)

=====  
**弁護士の直接面談の義務化には、相談者の約6割が否定的**

**～L-net 相談方法についての意識調査～**  
=====

弁護士を中心とした土業の広告などを取り扱う株式会社 L-net(エルネット、所在地：〒104-0061 東京都中央区銀座 6-14-5 ギンザ TS サンケイビル 7F、代表取締役：藤田一成)は、債務整理の相談経験者を対象に、弁護士が依頼者と直接会って面談すること(直接面談)を義務化すべきかどうかに関する相談者側の意識調査を実施しました。

報道によると、日本弁護士連合会(日弁連)は、直接面談を来年 4 月から義務化する方向で議論をしています。これに対して、相談者の約 6 割は利便性などの点で義務化には否定的で、**弁護士と依頼者のトラブルに対しては、相談方法の規制ではなく、情報開示で対応することを望んでいるという調査結果がでました。**

同調査は、株式会社インテージのインターネットリサーチ上で、過去 3 年以内に弁護士に債務整理の相談経験がある方を対象に、11 月 26 日から 29 日に非公開型インターネットアンケート形式で実施されたものです。有効回答者数は 1,014 人でした。

**【主な調査結果】**

**1. 電話・インターネット相談が 4 人に 1 人。若い層で電話相談が広がる傾向(調査概要 P3-4)**

弁護士事務所への相談方法は、直接事務所に出向いた人が全体の約 7 割。男性は、年齢が上がるにしたがって、直接面談をした人の割合が増えています。

これに対して、電話(18.2%)、インターネット(8.1%)と直接面談によらない方法による相談が、全体の 4 人に 1 人となっており、とくに、20 代、30 代では、男女とも約 4 人に 1 人が電話で相談していることが分かりました。地域別で首都圏と地方を比較すると、首都圏の方が、直接面談の比率が高く、電話相談の比率が低くなっています。

**2. 「手軽で便利」が電話相談した主な理由。「他人に知られたくない」も 4 人に 1 人(P5-6)**

電話相談した人に、その理由を聞いたところ、「手軽で便利だから」が約 7 割。次いで、「他人に

知られたいから」(25.4%)、「地元知っている弁護士事務所がないから」(24.3%)となりました。

首都圏と地方の理由を比較すると、首都圏の相談者が利便性を求める傾向が高く、地方の相談者は地元知っている弁護士事務所がないという傾向が見られます。

### **3. 電話相談の 87%が無料。「有料だったら相談しなかった」が半数以上。電話による無料相談への需要が高い(P6-8)**

電話相談した人のうち、初回のみ無料を合わせると、87%が無料相談の弁護士事務所を利用しています。

さらに、無料相談を利用した人に、もし相談が有料だったら、弁護士事務所に相談したかを聞いたところ、有料だったら相談しなかったと思う人が約 56%。電話での無料相談に対する需要が高いことが窺えます。

### **4. 料金については 88%が説明があったと認識している。相対的に、手続きやリスクに関する説明が不足している傾向(P9-14)**

過払い金返還請求などの債務整理をめぐるのは、一部の弁護士事務所と依頼者との間で、報酬をめぐるトラブルがあると報道されています。それを受け、料金についての説明があったかどうかについて、相談者に聞いたところ、「十分理解できる説明があった」が 45.1%、「ある程度理解できる説明があった」と合わせて 88.4%の人が料金について説明があったと認識していることが分かりました。

また、手続きやリスク(信用情報への登録等)についての説明については、説明があったと答えた人が約 85%。料金と同じくかなりの割合に上りました。一方、「説明がなかった」が 10.1%となっており、料金についての「説明がなかった」が 5.8%であるのに比べると高くなっています。相談者が、弁護士事務所に対して、手続きやリスクに関する説明をより多く求めていることが窺えます。

また、相談者と依頼者を比較すると、実際に依頼した人の方が、「説明があった」という認識が高いことが分かりました。

### **5. 4人に3人は相談した事務所に依頼(P15-16)**

相談の結果、4人に3人は、相談した事務所へ依頼しています。

相談方法ごとに見ると、直接面談は 82.2%、電話相談は 64.3%、インターネットは 53.7%となっており、直接面談の方が依頼へつながることが多いことが分かりました。

### **6. 料金と納得のいく解決策が提示されるかが依頼のポイント。若い世代は他事務所との比較を望む傾向が顕著(P16-17)**

相談したが、依頼しなかった人にその理由を聞いたところ、「料金が高いと感じたから」と「納得のいく解決策が提示されなかったから」がともに 3割超の割合。他の弁護士事務所と比べたいという人も約 2割。とくに男性 20代(40%)、男性 30代(25.6%)、女性 20代(28.6%)、女性 30代(27.3%)と、若い世代に他事務所との比較を望む傾向が顕著に見られます。また、インターネッ

トで相談した人は、料金を重視していることが窺えます。

## 7. 相談者は、相談方法を直接面談に限定することに否定的(P18-20)

日本弁護士連合会は、弁護士事務所の相談方法をめぐって、債務整理処理事件に関して弁護士事務所に行くなどして、直接弁護士と会って話をするを、2011年4月から義務化する方向で議論を進めているとの報道がなされています。

直接面談の義務化をめぐっては、「電話やインターネットなども含めて相談方法は依頼者が選べるようにした方がいい」と答えたのが約6割。また、自分は直接面談で相談したという人も、半数以上が、「電話やインターネットなども含めて選べるようにした方がいい」と回答しています。

さらに、地域別にみたと、三大都市圏と地方のいずれにおいても、「電話やインターネットなども含めて相談方法は依頼者が選べるようにした方がいい」が「直接会って相談する方法だけに限定した方がいい」を上回っています。

これらのことから、相談方法を直接面談に限定することに対して、相談者が否定的なことが分かります。

## 8. 4人に3人が直接面談の義務化で利便性が失われることを懸念(P20-22)

「電話やインターネットなども含めて相談方法は依頼者が選べるようにした方がいい」と回答した人にその理由を聞いたところ、「利便性が失われるから」が77.3%と最も多い結果となりました。自分は直接面談した人の77.4%も直接面談の義務化によって「利便性が失われるから」と回答しています。

次いで、「地元の弁護士事務所しか頼めなくなるから」が4割超となりました。

## 9. 弁護士と依頼者のトラブルに対しては、相談方法の規制ではなく、情報開示で対応を(P22-24)

債務整理事件処理に関して、一部の弁護士事務所と依頼者の間でトラブルが報道されているのを受け、そうしたトラブルと電話やインターネットなどの相談方法との関係について、相談経験者に聞いたところ、「電話やインターネットは相談方法にすぎないので、トラブルとは直接関係ないと思う」が37.3%と、「電話相談では弁護士事務所と十分な相談ができないためトラブルにつながると思う」(35.5%)を上回りました。

これと対応して、「事件には簡明なものと複雑なものがあるので、簡明なものに関しては電話やインターネットの相談方法も残した方がいい」(37.0%)が、「多少不便になっても電話相談を規制すべき」(26.5%)を上回っています。

なかには、直接会わずにインターネットのみの相談など、さらに便利な方法があってもいいという人も16.5%おり、さらなる利便性を求めている人も一定数いることが分かりました。

44.9%と最も多かったのが、「相談方法を規制するよりも、料金や手続きなど、弁護士事務所を利用するのに役立つ情報をもっと開示してほしい」という回答。トラブルに対しては、相談方法の規制ではなく、さらなる情報開示で対応してほしいという相談者の要望が見て取れます。

これらの結果から、特に若い層では、電話やインターネットによる相談が多く、相談方法を直接面談に限定することに対しては、相談者が否定的だということが分かりました。

**■調査概要**

- ・期間： 2010 年 11 月 26 日～2010 年 11 月 29 日
- ・方法： インターネットアンケート調査
- ・地域： 全国
- ・対象： 20 歳以上で「過去 3 年以内に弁護士事務所に債務整理の相談経験がある人」
- ・調査主体： 株式会社 L-net
- ・調査会社： 株式会社インテージ

**■詳しいデータは、こちらをご覧ください**

→ <http://www.e-lnet.jp/enquete/20101209/detail.html>

////////////////////////////////////

**■株式会社 L-net 概要**

所在地：〒104-0061 東京都中央区銀座 6-14-5 ギンザ TS サンケイビル 7F

代表取締役：藤田一成

TDB 企業コード：989495252

URL：<http://www.e-lnet.jp/>

---

**■本件に関するお問い合わせ先**

株式会社 L-net(エルネット) 担当：佐藤幸治

E-mail：[info@e-lnet.jp](mailto:info@e-lnet.jp)

TEL：03-3524-9263

FAX：03-3524-9264

////////////////////////////////////

※データの無断転載は禁じます。画像、データを使用される場合は L-net の了解を取るようになしてください。