

# 大阪弁護士会インターネット法律相談ガイドライン

平成 19・9・4 制定

- 1 この運用指針（以下「指針」という。）は、会員がインターネット法律相談事業に関与する場合において、遵守事項を定めた大阪弁護士会インターネット法律相談事業関与規則（以下「本件規則」という。）第4条を中心にした本件規則の運用指針を定めるものである。
- 2 当会は、IT技術の急速な発展に伴って社会に普及しつつあるインターネットを通じて、弁護士の情報が流通し、あるいはインターネット上で法律相談や事件受任等のやり取りが行われるという新たな社会状況を踏まえ、弁護士法第27条や同法第72条に基づく規制の在り方を検討し、これを規則化すると同時に、会員がこれらのサイトに関与する場合のガイドライン（運用指針）を策定するものである。
- 3 この指針は、事例の集積に合わせて適時に改訂をするものとする。

## 第1 本件規則第4条

（法律相談担当契約の準則）

第4条 会員は、インターネット法律相談事業における法律相談を担当するに際し、インターネット法律相談事業者との間において、次に掲げる事項を定めた法律相談担当に関する契約（以下「法律相談担当契約」という。）を締結しなければならない。

- 一 法律相談は会員が担当し、インターネット法律相談事業者は担当しないこと。
- 二 インターネット法律相談事業者が、相談希望者に対する弁護士の紹介又は相談希望者による弁護士の選定に関与しないこと。
- 三 法律相談については、担当する会員が相談者に対し責任を負うこと。
- 四 インターネット法律相談事業者が、法律相談を担当する弁護士の法律事務所と別個の法律事務所が存在すると誤信されるおそれのある名称を使用しないこと。
- 五 インターネット法律相談事業者は、名目の如何を問わず、相談希望者又は相談者から金銭その他の報酬を受領しないこと。
- 六 相談料金は、担当した弁護士又は当該弁護士の所属する弁護士法人に、相談者から、直接、支払われることとする。
- 七 弁護士としての職務上の義務を遵守すること。
- 八 インターネット法律相談事業者は、インターネット法律相談事業を実施するインターネットサイトにおいて、前各号に掲げる事項を相談希望者に明示すること。
- 九 名目の如何を問わず、会員からインターネット法律相談事業者に対して支払われる金員の有無並びに当該支払われる金員がある場合にあっては、その額及び算定基準

## 第2 インターネットサイト（以下「WEBサイト」という。）の運営主体について

運営主体とは、当該サイトの設立、運営、消滅について権限と義務を負担するものであるが、サイトの内容によって規制される中身も異なってくるので、以下分類して解説する。

#### 1 弁護士又は弁護士法人が運営主体となるWEBサイトの場合

##### (1) 広告機構のみを有する場合

運営主体がHP（ホームページ）を作成する場合は典型的な場合であり、WEBサイトそれ自体に、広告機能がある。

この場合、弁護士職務基本規程第9条（広告及び宣伝）等の規程の遵守が必要である。

##### (2) 広告に加えて法律相談等の機能を有する場合

弁護士又は弁護士法人が運営するWEBサイトを閲覧したユーザーが相談ないし依頼のために当該弁護士又は弁護士法人にアクセスする場合は考えられる。

この場合は、弁護士職務基本規程第9条（広告及び宣伝）等に加えて、同第29条（受任の際の説明等）、同30条（委任契約書の作成）等の規程の遵守が必要である。

##### (3) 広告や法律相談等の機能に加えて、弁護士紹介の機能を有する場合

弁護士又は弁護士法人が運営するWEBサイトで、「悩み事何でもご相談下さい。専門的なことは、その分野の経験豊富な弁護士を紹介することも可能です。」と表示するような場合が考えられる。

この場合は、弁護士職務基本規程第13条（依頼者紹介の対価）の遵守が必要である。

#### 2 事務所を異にする複数の弁護士又は弁護士法人が運営主体となるWEBサイトの場合

(1) 実態としては、民法上の組合と考えられる組織形態であるが、構成員の無限責任との関係で難しい問題がある。運営主体と相談主体は異なるとの考えが、相談者の側に了解されていないければ、運営主体は、個々の弁護士総体ということにならざるを得ず、これを踏まえた対応が必要である。

(2) 別の法律事務所に属する複数の弁護士が共同してHPを立ち上げ、特定の事件について受任窓口を開設するような場合がある。例えば、「〇〇被害対策弁護団」というような形でWEBサイトを立ち上げる場合で、そこでは告知・宣伝→法律相談→受任等が予定されているのが通常である。

また、個々の弁護士が連携して「インターネット法律相談」などを立ち上げることも想定される。なお、この場合に、「インターネット法律相談所」とか、「インターネット法律事務所」などと、これに関与する弁護士等において既に登録された法律事務所と別個の法律事務所が存在すると誤信されるような名称を使用してはならないのは当然である（弁護士法第20条第3項）

これらの場合の規制は、基本的に上記1の場合と同じであるが、その規模によっては、システムの開発維持にIT業者等が介在し、運営主体の認定に疑義が生じる場合がある。

#### 3 弁護士又は弁護士法人以外のIT企業やNPOなどの組織が運営主体となるWEBサイトの場合

IT企業やNPO法人等が運営主体となっているWEBサイトに弁護士が広告を出すことは、原則として自由である。

しかし、それ以上に、利用者に対して、弁護士等の専門家を紹介し、あるいはWEBサイト上で法律相談等を行うことを目的として、利用者から相談料ないし紹介料を徴収する一方で、専門家からは登録料等を徴収するビジネスが見受けられるが、これらは、「非弁護士」が有償で法律事務を「周旋」することになり、弁護士法第72条及び同法第27条に違反することになる。

そこで本規則は、このようなWEBサイトに関わる弁護士に対し、事前に一定の事項の届出を義務づけ、インターネット法律相談事業者（以下「WEBサイト事業者」という。）との間で一定の金員の授受があったとしても、それが「周旋の対価」としての性格を持たない限り、当該WEBサイトへの関与を認めようとするものである。

### 第3 WEBサイトの利用と「周旋」概念について

利用者に対して弁護士等の専門家を紹介し、あるいはWEBサイト上で法律相談等を行うことを目的とするWEBサイトでは、一般に、①弁護士のプロフィールの閲覧→②相談概要のフォームへの記入と弁護士の閲覧→③見積り情報の交換→④利用者による弁護士の選定と法律相談→⑤面談希望者と弁護士との接触という一連の流れが規定され、このようなサイトは、通常その業態上、「周旋」に相当する外観を呈している。

そもそも「周旋」とは、依頼を受けて、訴訟事件等の当事者と鑑定、代理、仲裁、和解等をなす者との間に介在し、両者間における委任関係その他の関係成立のための便宜を図り、その成立を容易ならしめる行為をいうとされているが（名古屋高金沢支判昭和34年2月19日下刑集1巻2号308頁）、その定義は必ずしも明確なものではない。

そこで、これを一般的な「インターネット法律相談」サイトにおいて考えてみるに、通常、相談者が当該サイト上のフォームに記入し、それが電気通信回線によって登録弁護士に伝達され、登録弁護士は当該サイトを通じて回答し、利用者が面会を希望する場合もその旨の通知がフォームを通じて登録弁護士に伝達されることになっている。従って、この場合に、当該WEBサイトが利用者と弁護士との間に介在し、両者間の委任関係その他の関係成立のための便宜を図り、その成立を容易ならしめる機能を持っていることは否定できない。

これに対し、利用者の弁護士選択につき、サイト運営主体の裁量が入らない自動配点のシステムの場合は、「周旋」概念から除外されるのではないかという見解がある。すなわち、「周旋」には、利用者の依頼を受けて積極的に利用者と弁護士との間を結びつける意思的行為が必要であり、弁護士を選ぶのはあくまで利用者自身であって、運営主体の影響を受けない場合は、「周旋」に該当しないという考えである。

しかし、技術的進歩が進む今日、自動配点システムが開発され、「周旋」には該当しないので金銭の授受は自由であるなどとして濫用されるおそれを考えると、現時点においては、「周旋」概念は、上記判例のように広く捉えておくことが肝要である。

従って、インターネット法律相談運営サイトの利用は、WEBサイトの運営主体からすれば、弁護士法第72条でいう法律事務の「周旋」に、弁護士からすれば、同法第27条にいう事件の「周旋」に該当すると考えざるを得ない。

#### **第4 会員は、弁護士又は弁護士法人以外の者が開設するWEBサイトに 関与することが出来る。但し、その関与は、本件規則および本件ガイドライ ンを遵守するものでなければならない。**

弁護士又は弁護士法人以外の者が運営主体となっているWEBサイトにおいて、利用者に対し弁護士や司法書士等の専門家を紹介したり、法律相談に応じることを目的に、利用者からは紹介料や法律相談料を、弁護士からは登録料等を徴収することになれば、それは明らかに弁護士法第72条、同法第27条に違反することになる。従って、当該サイトは、利用者から、名目の如何を問わず金銭を授受してはならない。

他方、WEBサイト上での法律相談等への関与を一切禁止することは、IT技術の急速な発展に伴って社会に普及しつつあるインターネットを通じて法律相談等を行いたいという社会的ニーズに沿うところではなく、また、行政関係機関等が既に行っているWEBサイト上の法律相談の利用状況を考えてみても実情に合わないこととなる。

そこで、当会は、本件規則を制定し、WEBサイト上の法律相談を弁護士法や弁護士職務基本規程、そして本件規則に反しない限度でこれを許容することにし、内外のニーズに対応することとしたものである。

#### **第5 法律相談の主体は、参加した個々の弁護士である。**

民事訴訟法第29条は、法人でない社団等の当事者能力を認めている。アクセスする利用者からみて、「インターネット法律相談所」が団体だと認識されると、その相談内容等に対するクレームが紛争に発展した場合、インターネット相談所自体が被告とされる可能性がある。そこで、当該サイトにおいては、法律相談の主体が個々の弁護士であることを利用規約やWEB画面上に明記し、注意を喚起しておく必要がある。

また、このような懸念を避けるためにも、「インターネット法律相談所」とか「インターネット法律事務所」などと、既に登録されている法律事務所と別個の法律事務所が存在すると誤信されるような名称を使用してはならない。

#### **第6 WEBサイト事業者と弁護士又は弁護士法人との間では、周旋の対価 を授受してはならない。金員の授受は、実費および客観的かつ定額的に定め られる広告料の範囲を超えてはならず、またWEBサイト事業者との間 で弁護士報酬の分配と見られるような提携関係があってはならない。**

- 1 WEBサイト事業者と弁護士らとの間では、周旋の対価としての性格をもった金員を授受してはならない。WEBサイトが「広告」プラス「周旋」の機能を有していても、授受される金員は、以下に定める広告料の範囲を超えてはならない。

事件の「周旋」を受けたことに対する対価の授受は、いかなる立場をとろうと現行法上違法である。

- 2 広告料の定め方であるが、本来広告料は、需要と供給との関係で自ずと適正額が決まるという考え方もあるが、脱法的に広告料名目で周旋の対価としての金員が授受される危険性に注意しなければならない。

そこで、広告料は、一定のスペース上への情報掲載料のように客観的かつ定額的に算出されなければならない。客観的かつ定額的とは、登録期間とスペースなどで、その

算出過程が明白かつ客観的に明らかになることを指し、必ずしも不変的な額を指すものではないが、WEB サイト業者の裁量が入りやすいコンサル的な名目の広告料の授受は、周旋の対価との区別を曖昧にするもので、WEB サイト業者らの脱法的行為に手を貸す恐れが強く、許容できない。

- 3 WEB サイトの運営主体が、利用者の弁護士選択に介在する場合は、当該行為はもはや広告の概念を超えた「周旋」に相当するものであり、当該金銭の授受は、「周旋」の対価である疑念を払拭できないと考える。
- 4 着手金や報酬に一定率を掛けて「広告」費を算出する算定基準は、法律事務処理の対価を一部にせよ支払うもので、「周旋」の対価性を否定することができず、許容できない。

## 第7 相談料金は、個々の弁護士（ないし弁護士法人）の口座に送金されなくてはならない。

- 1 相談料金の受入及び管理について、相談料をWEB サイト事業者の銀行口座に送金させ、事業者の業務委託報酬等を控除した後、弁護士に送金するというシステムは、システム管理上は簡便であろう。しかし、これではその控除額をいかに低額ないし定額に抑えようとも、相談料の「ピンハネ」、つまり法律相談料の一部を受け取るとの疑念を払拭することはできない。

従って、相談料は、個々の担当弁護士（弁護士法人）の口座に送金されなければならない。しかも、弁護士の報酬をWEB サイト事業者に管理させ、その手数料を支払うのは、広告料の概念を逸脱するものである。

しかし、弁護士又は弁護士法人が、法律相談料をWEB サイト事業者以外の第三者に管理委託をし、一定の手数料を支払うのは、「周旋」の対価性を否定するもので許容されるとも考えられる。今後の検討課題としたい。

- 2 法律相談料の支払いをクレジットカードを利用して行うことは、許容されるか。

法律相談料等のクレジットカードによる支払いについては、「弁護士がクレジットカード会社と加盟店契約を締結することについての見解の件」と題する日本弁護士連合会会長から弁護士会会長宛の依頼（平成4年2月25日、日弁連総第103号）があり、クレジットカードの利用と秘密保持義務との関係が問題とされている。

この依頼では、「委任契約を中途解約した場合には、クレジットカード会社が清算の要否、金額等を判断する必要が生じ、そのために加盟弁護士は事件内容及び処理内容等を開示せざるを得なくなる」、「事件処理や金額に対する不満を抗弁として依頼者が主張する場合、第一次的には弁護士と依頼者間で解決すべき問題であるとしても、解決できない場合は、クレジットカード会社からの依頼者に対する立替金支払請求訴訟等でクレジットカード会社を開示せざるを得なくなる」、「係争事件の内容を知るに至ったクレジットカード会社の従業員には、秘密保持に関する特別の法的規制がないことも十分留意しなければならないことである」などと指摘しており、この見解は現在でも変更されていない。

このことからすれば、クレジットカードの利用に、利用者の秘密保持義務との関係で未だ問題があることは否定できず、それにもかかわらず、弁護士が、このような問題

を孕んだクレジットカードによる支払方法以外の支払方法を認めないような事業に関与することは慎むべきであると考えざるを得ない。

もっとも、クレジットカードの利用について、特に原則1回で終了する法律相談料の支払いについては、その利用を認めることが国民のニーズに合致するとの意見も根強く、そこで、この問題についても、上記とおりの指針を設けるものであるが、なお今後も引き続き検討すべき課題としたい。

## **第8 法律相談については、担当する個々の弁護士（弁護士法人）が相談者に対し責任を負うこと。**

上記第5の相談主体の問題と裏腹の問題であるが、法律相談については個々の弁護士が相談者に対し責任を負う。これは当然のことであり、責任主体については、個々の弁護士（弁護士法人）であることが周知徹底されなければならない。

なお、相談者保護の観点からは、WEB上の法律相談についても弁護士損害賠償保険を付保することが望ましい。

## **第9 WEBサイト事業者の守秘義務や個人情報の保護義務について、契約の上で明記すること。**

WEBサイト上で法律相談等を行う場合、WEBサイト事業者が、個々の弁護士の選定を差配したり、相談内容を知ることも技術的には可能である。これを放置することは、WEBサイト事業者が特定の弁護士に相談や事件を重点的に配点するおそれがあり、非弁提携の疑念を招きかねない。また、WEBサイト事業者が相談内容を知ることになれば、関与弁護士の守秘義務違反の問題や個人情報保護法違反の問題が生じることになる。従って、WEBサイト事業者は、個々の相談や依頼に関する弁護士の選定に関与せず、相談内容にも関与しないこと、さらに、その守秘義務、個人情報保護義務等について、WEBサイト事業者との契約関係において明記しておく必要がある。

## **第10 IT企業やNPOなど弁護士又は弁護士以外のWEBサイト事業者が、当該サイトの運営主体になる場合、予め参加するサイト、事業者名等を本会に届け出ること。**

前項までに詳述したように、WEBサイト事業者が弁護士又は弁護士法人以外の者の場合には、弁護士法第72条、同法第27条違反の問題等につながる可能性がある。

しかし、インターネットを介する法律相談の場合、違法な運用が行われていても、その実態が把握しにくく、かつ、十分な事前規制も難しいという問題がある。

特に、弁護士又は弁護士法人以外の者が運営主体となる場合、そのような問題が生じやすく、そこで、いかなるネットでもどのような法律相談が行われるのかについて、会員に事前に一定の事項を届け出させ、これによって、その後、運用実態に疑問が生じた場合には、これに対する調査を容易にし、速やかに適切に是正措置をとることが出来るようにする必要がある。このため、本件規則第3条は、インターネット法律相談事業者の名称等を事前に届け出るように義務づけているものである。

## 第11 調査協力義務について

いかに一定事項を事前に届け出て貰うとしても、弁護士又は弁護士法人以外のWEBサイト事業者と弁護士らとの間の事業内容を事後的にチェックすることは、困難を伴うと思われる。

そこで、本件規則第6条は、第1項でその調査権限を、第2項で会員の調査協力義務を規定しているものである。

一般的な議論として、弁護士会が会員の業務について調査を行い、それに対し会員に調査協力義務を認めることは、慎重でなければならないと考える。しかし、本件規則の前提となる弁護士法第27条、同法第72条という非弁提携事業は、刑事罰規定を伴うものであり、会員としてはこれを遵守しなければならない義務を負っているものである。しかも、非弁提携事業が多発している今日的状況を考えるならば、弁護士全体に対する国民の信頼を護るためにも、会員の理解と協力を求めるものである。

以上