

民事訴訟利用者調査に あらわれた弁護士評価

菅 原 郁 夫

1 はじめに——本稿の目的

筆者は、2000年、2006年、2011年と後述の民事訴訟利用者調査を実施してきた。この間、司法制度改革は進み、法曹養成の面においては、法科大学院が創設され、当初年間3,000人の新司法試験合格者の達成を目標に法曹の養成がなされてきた¹⁾。そして、その増員のほとんどは弁護士に吸収された結果、弁護士人口は大幅に増加することになった。日弁連の弁護士白書によれば、弁護士人口は、2006年の22,021人から2011年には30,485人に増加、それに伴い、弁護士1人当たりの国民数は、5,792人から4,296人に減少し、さらにその傾向は続いている²⁾。そういったなか、社会においては、法曹の大量養成に伴う質の低下や³⁾、新人弁護士の就職難の問題などが生じ⁴⁾、今年年間3,000人の法曹養成という目標は撤回されるに至っている⁵⁾。

他方、上記民事訴訟利用者調査には、弁護士に対する評価に関する質問も含まれており、この間の弁護士に対する評価の変化を比較すること

-
- 1) 司法制度改革審議会・司法制度改革審議会意見書(2001年)57頁参照。
 - 2) 日本弁護士連合会・弁護士白書2012年版(2012年)104、107頁参照。ちなみに、司法制度改革の議論の開始した1999年の弁護士人口は16731人であったものが、2012年には32088人と約2倍に達している。
 - 3) 法曹の質に関する議論は、さしあたり、財団法人日弁連法務研究財団設立10周年記念シンポジウム「『法曹の質』の検証」NBL890号(2008年)8頁以下、「法曹の質」研究会編・『法曹の質』の検証(JLF叢書14巻)(商事法務2008年)などを参照のこと。
 - 4) 弁護士の就職難の状況に関しては、さしあたり、「特集・新人弁護士の就職状況」自由と正義63巻5号14頁以下を参照のこと。
 - 5) 法曹養成制度検討会議・中間的とりまとめ(<http://www.moj.go.jp/content/000109809.pdf>)6頁(「第2 今後の法曹人口のあり方」)参照。

〈320〉 民事訴訟利用者調査にあらわれた弁護士評価（菅原）

が可能になっている。その比較結果によれば、一般に指摘される場所とは異なり、満足度をはじめ、ほぼすべての面で弁護士の評価は上がっている。こういった評価の向上は、制度改革の成果ともとれる反面、それに対しては、法律専門家からは必ずしも肯定的な評価がなされているわけではない⁶⁾。というのは、この評価は当事者の主観的な評価であり、基本的には依頼者のいつていることを、そのまま裁判所につなぐような活動をしている弁護士が増えたことを示している可能性があるからである。この批判の背後には、弁護士である以上、専門家として客観的に行うべきことを行い、その上で依頼者から高い評価を受けることが理想であり、単に当事者に迎合するだけであってはならないといった考えが存在する。この批判はそれが事実であるとすれば、さまに傾聴に値するものではあるが、この時点での調査結果の報告では、如何なる観点から弁護士の評価が高まったのか必ずしも十分には明らかにされていない。そこで、本稿では、2006年に行われた調査と2011年に行われた調査の内容をより詳しく比較することによって、弁護士のどの側面に対する評価に変化が生じたのかの解明を試みる。ただ、2011年の調査に関しては、過去の例に従い、今後本格的な二次分析が予定されている⁷⁾。より専門的な分析はその二次分析に委ねることとし、本稿の目的は、その二次分析のための前提を整理することにある。

以下、はじめにこれまでの調査報告書に示された調査の概要を紹介し(2.)、ついで、そこに示された評価の変化の原因を探るべく、追加的な分析を行い(3.および4.)、最後にそこからの示唆を検討する(5.)。

2 調査の概要

(1) 利用者調査の目的と概要

民事訴訟の利用者に対する調査は、司法制度改革審議会の行った「2000年民事訴訟利用者調査」に始まる(以下、「2000年調査」とする)⁸⁾。そ

6) たとえば、垣内秀介ほか・座談会後掲注(11)181頁(山本発言など)参照。

7) この点に関しては、研究会・報告書後掲注(11)3頁参照。

8) 報告書としては、司法制度改革審議会「『民事訴訟利用者調査』報告書」(2000

の目的は、司法制度の利用者の意見・意識を十分に汲み取り、それを制度の改革・改善に適切に反映させていくことであり、利用者の意見を実証的に検証していくことにあった⁹⁾。それ以降、同様の目的のもとに筆者が代表を務めた民事訴訟制度研究会が、公益財団法人日弁連法務研究財団および最高裁判所の協力を得て2006年民事訴訟利用者調査（以下、「2006年調査」とする）¹⁰⁾、2011年民事訴訟利用者調査（以下、「2011年調査」とする）¹¹⁾を行っている。これらの調査はいずれも、全国の地方裁判所の民事通常事件を対象に、その利用者に、自らの訴訟における、利用動機や期待、訴訟にいたる経緯、審理過程の評価、手続関与者に対する評価、訴訟結果に対する評価、訴訟制度一般に対する評価等を尋ねるといった内容になっている。

初回の2000年調査は、面接方式により行われ、回答者591人、回収率36.6%の成果をおさめた。2006年調査からは郵送調査の手法が採用され、2006年調査では、回答者921人、回収率31.5%の成果をおさめ、2011年調査に関しては、回答者785人、回収率32.6%の成果をおさめた。過去3回の調査は、回を重ねるにつれて、質問項目等の改善がなされたが、基本的な構造は共通している。とくに2011年調査は2006年調査と同じ郵送調査の方法を採用したことから、2006年から2011年までの利用者評価の経年比較が可能となっている。また、2000年調査および2006年調査に関しては、報告書のほかに2次分析がなされ¹²⁾、それらの

年)がある。この報告書は、司法制度改革審議会のホームページ (<http://www.kantei.go.jp/jp/sihouseido/tyousa-dex.html>) に掲載されているほか、ジュリス1208号付録のCD「司法制度改革審議会全記録」にも収録されている。また、その概要を示すものとして、山本和彦ほか「〔座談会〕民事裁判利用者実態調査の分析」ジュリ1250号(2003年)74頁以下がある。

- 9) 司法制度改革審議会・司法制度改革審議会意見書－21世紀の日本を支える司法－(2001年)117頁。
- 10) 報告書として、民事訴訟制度研究会編・2006年民事訴訟利用者調査(JLF叢書Vol.13)(商事法務2007年)がある。その概要を示すものとして、山本和彦ほか「〔特別座談会〕2006年民事訴訟利用者調査の分析」ジュリ1348号(2008年)190頁以下がある。
- 11) 報告書として、民事訴訟制度研究会編・2011年民事訴訟利用者調査(JLF叢書Vol.20)(商事法務2012年)がある。その概要を示すものとして、垣内秀介ほか「〔特別座談会〕2011年民事訴訟利用者調査の分析」論ジュリ4号(2013年)160頁以下がある。
- 12) 2000年調査に関しては、佐藤岩夫＝菅原郁夫＝山本和彦編・利用者からみた民事訴訟(日本評論社2006年)、2006年調査に関しては、菅原郁夫＝山本和彦＝佐藤岩夫・利用者が求める民事訴訟の実践(日本評論社2010年)がある。

成果は政策形成のための基礎資料としても引用され、各所においてその利用が図られている。

(2) 利用者調査で示された弁護士評価の現状

上述のように、調査は過去3回にわたり行われているが、調査手法が共通し、比較可能なのは2006年調査と2011年調査である。そしてまた、この両調査には含まれた期間は、冒頭に述べたように弁護士人口が急増した時期でもある。そこで、本稿では主にこの2つの調査結果を比較し、弁護士評価の変化の原因を掘り下げてみることにする。以下では、最初に、2011年調査の内容と調査結果を、ついで、2006年調査からの変化に関しどのようなものがあったのかについて、2011年の調査報告書に基づき、その概要を紹介する¹³⁾。

① 質問事項

はじめに、調査内容としてどのような質問項目があったのかという点について紹介する。弁護士に関する質問は質問票の間21で¹⁴⁾、具体的には、「①裁判を適正に進めようとしていたと思いますか」（以下、「①適正さ」とする）、「②裁判を迅速に進めようとしていたと思いますか」（以下、「②迅速さ」とする）、「③あなたの言い分を十分に聞いてくれたと思いますか」（以下、「③傾聴」とする）、「④熱心に弁護してくれたと思いますか」（以下、「④熱心さ」とする）、「⑤信頼できる人物だと思いましたか」（以下、「⑤信頼性」とする）、「⑥権威的・威圧的だと思いましたか」（以下、「⑥権威的」とする）、「⑦法律に関する判断は別として、あなたの考え方や価値観を理解していたと思いますか」（以下、「⑦価値観理解」とする）、「⑧あなたに対して、ていねいに接したと思いますか」（以下、「⑧丁寧さ」とする）、「⑨法律以外のことでも、弁護に必要な知識を十分に持っていたと思いますか」（以下、「⑨法律外知識」とする）、

また、それらの成果は、最高裁判所・裁判の迅速化にかかる検証に関する報告書（施策編）（2011年）22頁などに引用されている。

13) なお、2006年調査と2011年調査の比較の概要及びその意義に関する考察として、菅原郁夫「利用者調査の結果から示唆されるもの」NBL1002号（2013年）12頁以下がある。

14) 質問票は報告書に示されている。研究会・報告書前掲注(11)874頁以下参照。

「⑩あなたの事件の弁護のために十分な準備をしたと思いますか」(以下、「⑩事前準備」とする)、「⑪事件の内容や背景について、よく理解していたと思いますか」(以下、「⑪背景理解」とする)、「⑫裁判の進行の見通しを十分説明したと思いますか」(以下、「⑫進行説明」とする)、「⑬事件の事実上、法律上の問題点を十分説明したと思いますか」(以下、「⑬争点説明」とする)、「⑭判決・和解内容について、あなたにわかりやすく説明したと思いますか」(以下、「⑭判決和解説明」とする)、「⑮あなたの側の主張や証拠を裁判官に十分に伝えてくれたと思いますか」(以下、「⑮主張証拠伝達」とする)、「⑯交渉や尋問など、弁護士として必要な技術を十分にもっていたと思いますか」(以下、「⑯交渉尋問技術」とする)、「⑰相手方を含め、紛争当事者全員にとって良い解決を考えていたと思いますか」(以下、「⑰最良解決意思」とする)、「⑱法的な専門知識に優れた人だと思いましたか」(以下、「⑱法的知識」とする)、「⑲手続の進め方や解決の方法について、あなたの意見を十分に尊重してくれたと思いますか」(以下、「⑲当事者尊重」とする)であった。

以上の質問項目中、①、②、④、⑦、⑪、⑮から⑲は2011年調査において新たに追加された項目である¹⁵⁾。2006年調査では、①、②に該当する質問が、「その弁護士は、裁判を適正迅速に進めようとしていたと思いますか」という二つの質問を結合する形でなされていた。また、⑦、⑪の質問は、2006年調査の「その弁護士の常識とあなたの常識には違いがあると思いませんか」という質問を、これに代えて、それをより具体的な内容に分解する質問として新設されたものである。

これらの個別的な質問に加え、次の問22において「今回の裁判で、その弁護士に満足していますか」という満足度に関する質問なされたほか、関連する質問としては、訴訟費用に関する質問の間12②で、「弁護士に支払った報酬(着手金や成功報酬)」の評価に関する質問がなされている¹⁶⁾。上記問21の質問に対しては、回答者は総ての項目について

15) 2011年調査の調査票は多くの部分は2006年調査を基礎としているが、弁護士に関する質問に関しては、2006年調査以降弁護士の質に関する議論が登場してきたこともあり、また、2006年調査に対する分析結果として、訴訟制度評価に弁護士評価が寄与していないのは、質問項目に不足があったからではないかとの反省もあり、大幅に質問を追加することとなった。

16) こういった質問の他にも、訴訟前の対応を問う箇所では「事件を依頼した弁護士には、紛争のどの段階で、はじめて相談しましたか。」といった質問(問

「まったくそう思わない」、「あまりそう思わない」、「どちらともいえない」、「少しそう思う」、「強くそう思う」の5段階尺度のなかから当てはまる程度を答えている。問22の満足度に関しても、同様に「まったく満足していない」から「とても満足している」の5段階尺度、問12②では、「非常に安い」から「非常に高い」の5段階尺度のなかから当てはまる程度を記入してもらう形になっていた。報告書では、多くの箇所、これら5段階を「まったくそう思わない」、「あまりそう思わない」を合計した「否定回答」、「どちらともいえない」の中間回答、「少しそう思う」、「強くそう思う」を合計した「肯定回答」の3段階に圧縮して分析を試みている。以下の本稿の分析も、問22、問12②も含め、その例に従っている。

なお、2011年調査では、弁護士を有した回答者が603名（78.3%）であったし、2006年調査では、同様の回答者が637名（74.5%）であった。弁護士の代理率自体が2011年調査の方が少し高くなっている。

②利用者の評価

i) 満足度評価

a) 全体状況 以上のような質問に対する回答として、まず、結論的な回答である、弁護士に対する満足度に関する評価としては、72.6%が肯定回答であり、15.0%が否定回答であった。この調査では、有利な結果に終わった当事者の割合が43.5%であったこと、裁判官に対する満足度は、肯定回答が40.8%であったことに比較すると、かなり高い評価になっていることがわかる。また、2011年調査では、この満足度に関する質問に加え、回答者には、それを判断する際に重要な理由となった要素を前述の①から⑱の質問の中から順に3点挙げるように依頼しているが、その結果、重要とされた質問項目は、第1順位が「③傾聴」、ついで、第2順位が「⑤信頼性」、第3順位が「④熱心さ」となった¹⁷⁾。

b) クロス集計の結果 2011年の報告書では、さらにこれらの結果を当事者別、結果の有利・不利別、事件類型別、地裁規模別、訴額別、判

9-1)、また、訴訟に要する時間や費用の訴訟前の予想の有無を問う質問においては、弁護士が情報源となり得たか否かを問う質問（問11-1、問13-1）なども存在するが、本稿では本文に指摘した質問のみを分析の対象としている。

17) ここでの順位付けは、第1順位、第2順位、第3順位に、それぞれに3、2、1ポイントを乗じた上での合計ポイントの順位となっている。

決・和解別といった要素・状況別にクロス集計を行っている。そのなかで、当事者別、有利不利別、事件類型別の分析に関して、弁護士の満足度評価に、類型間に大きな差が見られることが示されている。

まず当事者別の集計に関しては、大きくは自然人・法人間で評価に開きがあり、法人の肯定回答割合が80%台であるのに対し（原告：85.2%、被告：84.9%）、自然人のそれは60%台である（原告：66.8%、被告：63.0%）。

また、結果の有利不利別の集計に関しては、有利な結果に終わった当事者の88.9%が肯定回答をなしているのに対し、不利な結果に終わった当事者の場合は、同様の割合が51.9%にとどまると同時に、否定回答が27.6%に達しているなどの差が生じている。

さらに、事件類型別¹⁸⁾では、肯定回答割合が最も高かったのは「取引」(86.7%)で、「商品」(76.2%)、「金銭」(75.0%)がそれに次いでいる。これに対し、最も肯定回答が低かったのは「相続」(62.2%)で、「夫婦家庭」(68.4%)、「交通事故」(68.7%)がそれに続く。「取引」は法人のみに設定された事件類型であることもあり、満足度が高くなっているものと思われるが、それ以外の類型間でも肯定回答割合が高かった類型と低かった類型とでは満足度の肯定割合に10ポイント以上の開きがある。

c) 2006年調査との比較 弁護士の満足度に関しては、2006年調査では、68.6%が肯定回答で、18.3%が否定回答となっていたが、肯定回答が4ポイントほど増加し、否定回答が3.3ポイントほど減少している。一般的に評価の向上が見られるところである。

ii) 個別評価

a) 全体状況 つぎに、弁護士の個別の側面に関する評価、すなわち問21に対する評価をみると、多くの項目は、肯定回答が7割を超えて

18) 事件類型に関しては、一定件数が存在したもののみについて、その内容を解説すれば、「金銭」は「(上記、過払い金の問題以外の)金銭の貸し借りの問題」(ここでの上記は、「貸金業者に対する過払い金(払い過ぎた利息の返還)を求める問題」を指している)、「土地建物」は「土地・建物の売買、貸し借り、建築の問題」、「商品」は「商品の売買・サービスの欠陥の問題」、「交通事故」は「交通事故、労災事故、医療事故などの損害の問題」、「職場」は「職場における問題」といった内容になっている。その他の項目については、研究会・報告書前掲注(11)30頁以下参照のこと。なお、この調査では、近時急増している、いわゆる過払い金返還請求事件は調査対象から除かれている。

いる。とくに肯定回答の割合が高く、8割を超えるものとしては、「①適正さ」（85.3%）、「③傾聴」（83.7%）、「⑧丁寧さ」（85.1%）、「⑪背景理解」（81.7%）といった項目があった。これに対し、肯定回答の割合が6割台にとどまったのは、「⑨法律外知識」（68.5%）、「⑯交渉尋問技術」（69.9%）、「⑰最良解決意思」（62.0%）などであった。また、「⑥権威的」に関しては、否定回答が66.8%となっているが、内容的には、この回答は権威的ではないという点で肯定的な意味を持つ。したがって、この点も肯定的な内容は6割台にとどまっていたことになる。

b) クロス集計の結果 次に、2011年調査のクロス集計に関しては、やはり当事者別評価に開きがある。まず、すべての質問に共通しているのは、自然人・法人間の評価に開きがあり、法人の肯定回答割合が高く、自然人の方が低い。その差は20ポイント程度にも及んでいる。たとえば、「①適正さ」に関しては、法人は原告・被告共に肯定回答が94%台であるに対し、自然人被告の同割合は74.1%となっている。さらに、自然人・法人間ほどではないものの、原告・被告間にも評価の開きがみられ、一般に原告の肯定回答が被告の肯定回答を上回っている。ただし、その差はあまり大きくないものもある。これらの一般的な傾向の結果、ほとんど全ての項目において、法人原告の肯定回答が最も多く、自然人被告の肯定回答が最も少くなっている。

さらに、有利不利別では、すべての質問項目に共通して、有利な結果に終わった当事者の肯定回答割合が最も高く、次いで中間当事者、不利な結果に終わった当事者という順番になることが示された。

最後に、事件類型別では、いくつかの項目において高い肯定回答割合を示したのは「取引」で、「①適正さ」（96.7%）、「③傾聴」（90.0%）、「④熱心さ」（90.0%）、「⑤信頼性」（93.3%）、「⑦価値観理解」（90.0%）、「⑮主張証拠伝達」（93.3%）、「⑯交渉尋問技術」（93.3%）では、いずれも肯定回答が9割以上となっている。「取引」は、法人のみに関して設定された事件類型であるが、そのことがこの高評価の一因となっている可能性がある。これに対し、相対的に肯定回答割合の低い項目が多かったのは、「相続」で、「②迅速さ」（54.5%）、「⑤信頼性」（63.6%）、「⑨法律外知識」（61.4%）などで、肯定回答が65%を切っているが、さらに「②迅速さ」では否定回答が25.0%に達している。同様に、肯定回答割合

の低かったものには、「夫婦家庭」の「⑨法律外知識」(65.8%)、「職場」の「⑩事前準備」(65.0%)、「⑬争点説明」(65.0%)、「商品」の「⑭判決和解説明」(63.4%)、「交通事故」の「⑨法律外知識」(65.0%)、「⑮主張証拠伝達」(64.6%)、「⑯交渉尋問技術」(60.2%)などがある。

c) 2006年調査との比較 弁護士に関する個別の評価に関しては、評価項目が変化したことから、2011年調査の結果の総てを2006年調査と比較することはできないが、共通した質問、すなわち、「③傾聴」、「⑤信頼性」、「⑥権威的」、「⑧丁寧さ」、「⑨法律外知識」、「⑩事前準備」、「⑫進行説明」、「⑬争点説明」、「⑭判決和解説明」に関しては比較が可能で、このうち「⑤信頼性」(2006年：81.6%、2011年：78.3%)をのぞき、すべての項目で肯定回答の増加が見られた。とくに「⑧丁寧さ」(2006年：78.1%、2011年：85.1%)、「⑩事前準備」(2006年：70.8%、2011年：75.8%)、「⑭判決和解説明」(2006年：68.1%、2011年：73.8%)で、それぞれ7ポイント、5ポイント、5.7ポイント肯定回答が増えている。他の項目も、2ポイントから4ポイント程度肯定回答が増加している。これに対し、「⑤信頼性」は、肯定回答の割合が3.3ポイント下がっている。

これらの比較可能な項目は、全般に評価は上がっているものの、比較可能な項目はすべて法律の専門知識外の要素である。そして、専門知識や技能に関わる「⑱法的知識」(75.2%)、「⑯交渉尋問技術」(69.9%)といった項目に関しては、他の項目に比較してそれほど肯定回答割合が高いわけではない。結局、上記専門知識や技能に関わらない項目に関する評価が高く、専門知識や技能に関わる評価が相対的に低いという状況にある。加えて、2006年時点より肯定回答割合が上がっていることが確認できるのは前者のみである。確かに、一見すれば、弁護士評価の改善は、法的専門能力以外の点から生じているのではという冒頭に示された点が危惧される状況が存在しているように思われる。

3 評価構造の分析

(1) 満足度の規定因

以上、報告書に示された結果からずれば、弁護士に対する評価の上昇は法的専門性に対する評価を伴わないものではないかという疑問が生じてくるが、はたしてそれが適切な見方であろうか。もし、2006年調査時点で、2011年調査と同じ質問項目がそろっていれば、端的に法的専門知識や技能に関する質問を比較することによって、比較的容易にこの問題に答えることができる。しかし、残念ながら、今回注目する法的専門性に関する質問項目は、2011年調査ではじめて登場してきた質問項目である。そのため直接の比較はできない状況にある。そして、見方を変えれば、2011年調査における評価が他の項目にくらべ低かったとしても、2006年時点での評価はそれ以上に低く、2011年調査でそれが高くなったことにより、満足度が高まったという可能性も否定できない。

そこで、本章では、満足度が変化した理由を探るべく、追加分析、すなわち、弁護士の満足度評価の規定因に関する分析を行い、その結果との組み合わせによって、満足度評価の向上原因についての推測を試みることにする。ややラフであり後の精査を待つものではあるが、2011年調査の満足度評価が上がり、その構造分析において重要な要素として登場してきたものがあれば、当該要素の上昇が満足度の上昇をもたらした一要因であると推測することが許されよう。

弁護士の満足度評価の構造分析に関しては、すでに2006年調査において一定の分析がなされているが¹⁹⁾、2011年調査では大幅に質問項目が追加されている。そこで、本稿では、新しい質問項目を加えて新たに重

19) たとえば、高橋裕「利用者はどのように弁護士を評価しているのか」菅原ほか・民事訴訟の実践前掲注(12)131頁以下、石田京子「当事者ごと、事件ごとに弁護士評価は変わるのか」菅原ほか・民事訴訟の実践前掲注(12)144頁以下、菅原郁夫「利用者から見た弁護士の質」NBL890号(2008年)18頁以下などがある。

回帰分析を行った²⁰⁾。その結果は【表 1】のような形となっている²¹⁾。

これによれば、全体としては最も重要な規定因は「⑬当事者尊重」(.267)で、ついで「⑤信頼性」(.208)、「⑱法的知識」(.156)、「⑮主張証拠伝達」(.129)といった項目がそれに続く。この分析よれば、手続の進め方や解決の方法について、当事者の意見を尊重することや、弁護士が信頼性を保つことが重要であることが示されているが、さらには、法的専門知識や主張や証拠の伝達といった点、また、やや影響力は少なくなるものの、交渉尋問技術といった専門的知識や技能と関わる点も同じく重要な判断要素であることが示されている。その他、結果の有利不利が弁護士の評価にもさほど大きくはないが影響を及ぼす点、迅速な対応が必要である点も示されている。

20) 重回帰分析とは、変数間の相関関係を分析することによって、当該変数間の因果関係を推測する分析手法である。具体的には、指定した説明変数(表1では「①適切さ」や「②傾聴」など)で、目的変数(弁護士の満足度)がどの程度説明されるかを分析する。この際、説明変数で目的変数が全体(個々の説明変数の合計)としてどの程度説明できているかを示すのが決定係数(adjusted R^2 、表1の R^2)で、1に近いほど説明力が大きいことを示す。個々の説明変数の目的変数への影響力を示すのは偏回帰係数(表1では「ベータ」として示している)で、その程度は1から-1の範囲で示される。絶対値の大きい方が説明力が大きいことになる。ここでの計算はステップワイズと呼ばれる統計ソフトが最も適した説明変数を選び出し、不必要な説明変数は除く形で計算する形でなされている。重回帰分析に関して、詳しくは、今在慶一郎=大淵憲一「質問紙調査法」高橋順一=渡辺文夫=大淵憲一編・人間科学研究法ハンドブック(ナカニシヤ出版 1998年)167頁以下を参照のこと。また、簡易な説明としては、今在景子「統計用語集」菅原ほか・民事訴訟の実践前掲注(12)302頁以下を参照のこと。

21) 今回の分析において投入された説明変数は、本文中にとくに言及のあるものを除き、問21の各問に加え、弁護士費用に関する評価(問12②)および満足度評価に影響を及ぼすことが考えられた結果の有利不利に関する質問(問27)への回答も加えている。

【表 1】 弁護士の満足度の規定因

	満足度	
	ベータ	平均値
②迅速さ	.070	4.10
⑤信頼性	.208	4.25
⑮主張証拠伝達	.129	4.11
⑯交渉尋問技術	.093	4.11
⑱法的知識	.156	4.24
⑲当事者尊重	.267	4.14
結果の有利さ	.098	3.18
R ²	.769	

(2) 「⑲当事者尊重」と「⑤信頼性」の規定因

さらに、満足度の大きな規定因となった「⑲当事者尊重」と「⑤信頼性」について、その背後にどのような隠れた規定因があるのかを知るために、【表 1】では排除された項目を説明変数として投入し、その関係を示したのが【表 2】である。それによれば、「⑲当事者尊重」については、「⑦価値観理解」(.208)、「⑬争点説明」(.173)、「⑭判決和解説明」(.146)、「⑰最良解決意思」(.126)といった要素と関係がとくに深いことが示されたし、「⑤信頼性」については、「④熱心さ」(.417)と「⑩背景理解」(.147)が大きな規定因であることが示されている。

【表2】「⑩当事者尊重」および「⑤信頼性」の規定因

	ベータ		平均値
	当事者尊重	信頼性	
①適正さ	－	.112	4.41
③傾聴	.107	－	4.33
④熱心さ	.106	.417	4.34
⑦価値観理解	.208	.079	4.17
⑧丁寧さ	.075	.147	4.35
⑩事前準備	.104	－	4.20
⑪背景理解	－	.185	4.30
⑬争点説明	.173	－	4.10
⑭判決和解説明	.146	－	4.09
⑰最良解決意思	.126	.079	3.92
R ²	.826	.829	

(3) 満足度規定因からの示唆

以上の分析からすると、弁護士が依頼者から満足を得るためには、手続の進め方や解決の方法について、当事者の意見を尊重することが重要であるが、それは、当事者の価値観の理解と、事件の事実上、法律上の問題点を十分説明し、判決や和解の内容をよく説明するといった、丁寧な説明といった要素と結びついている可能性が示唆されている。同様に、弁護士に対する信頼も、熱心に弁護する姿勢を示すと同時に、事件の背景を理解するといったより具体的な行為によって導かれていることが示唆されている。

なお、今回の調査では、回答者自身が満足度判断の指標として指摘したものとして、「③傾聴」、「⑤信頼性」、「④熱心さ」といった項目が登場してきていたが、第1順位として登場した「③傾聴」は、今回の分析では当事者の意見を尊重する際の比較的弱い要因として登場するに留まっている。何故、このような差が生じたかについては、さらなる精査が必要といえるが²²⁾、当事者が自らの話を聞いてもらうことが重要であ

22) 一連の利用者調査は、複数の質問項目に対し、総てに関しそれが当てはまる程度を尋ねる形となっているが、こういった質問の仕方は、その前提として、

ると考えるとしても、それは単に話を聞く、というよりは、自分の意見を尊重し、十分な説明を与えてもらうということと、組み合わせさせた感覚であることが示唆されているようにも思われる。

また、もう一つ注目すべき点として、当事者は、弁護士の法的な専門知識や自分たちの主張や証拠を裁判官に十分に伝えてくれたかについても評価をし、それが満足度を測る指標となっていることが示されたことである。その点からすれば、弁護士の専門能力も弁護士に満足を感じるか否かに一定程度影響しており、今回弁護士の満足度が上がったという事実と合わせて考えれば、この弁護士の専門知識に関する評価も上がったことが原因で満足度が上がった可能性があることになる。もちろん、そうであったとしても、ここでの評価は、訴訟当事者の評価であり、客観的な専門能力の向上を意味しているとは限らない。当事者の多くは法の素人であることを忘れてはならない。当事者が弁護士の法的専門能力に着目するとしても、如何なる場面において如何なる意味においてそれをなすのか、もう少し踏み込んだ分析が必要といえよう。その点、前述のように2011年調査の報告書によれば、弁護士の満足度評価は、いくつかの類型別にみた場合、その変化の状況は一様ではないことが示されている。そこで、以下では、報告書の分析をもとに、更にいくつかの類型別の分析を行うことによって、満足度の変化とその規定因の関係をさらに細やかに考察してみたい。

4 類型別の評価の変化と判断構造

2011年調査の報告書で示されたクロス集計中、弁護士に対する満足度に関し、とくに顕著な差があったのは、当事者類型、結果の有利不利、事件類型の各類型であった。以下では、それらにつき、類型毎に満足度の変化と規定因を示すことによって、どのような要素が弁護士に対する満足度を上げた可能性があるのかに関するより踏み込んだ分析を試みる

回答者が意識した態度や評価理由の他にも潜在的な理由が存在し得ることを前提としている。そういった点に関しては、審議会・報告書前掲注(8)36頁を参照のこと。

ことにする。

(1) 当事者類型別の変化と判断構造

①当事者類型別評価の変化

はじめに、弁護士に対する満足度評価を当事者の類型別にみた場合(【表3】)、肯定回答は総ての類型に関し増えているが、その程度は大きく異なる。自然人原告の肯定評価の増加はごく僅かなものに留まるに対して、法人被告の肯定評価は10ポイント以上増えている。自然人被告も7ポイント、法人原告は7.4ポイントの肯定評価の増加がみられる。これまで、突出して評価の低かった自然人被告の満足度が上がった点を見れば、弁護士評価の底上げがあったという見方もできるが、大きな変化はどちらかといえば法人側にあると見てよいように思われる²³⁾。

【表3】当事者類型別弁護士の満足度評価の変化

	2006年	2011年
	とても・少し満足している	とても・少し満足している
自然人原告	66.5%	66.8%
自然人被告	57.0%	63.0%
法人原告	77.8%	85.2%
法人被告	74.6%	84.9%
合計	68.7%	72.5%

②当事者類型別判断構造

上述のように、当事者類型毎にみた場合、自然人と法人の間に大きな評価の開きがみられる。そこで、自然人と法人別に満足度の規定因分析を行ったのが、【表4】である。そこに示されるように、自然人は、「⑱当事者尊重」(.270)に次ぐ規定因は、「⑩交渉尋問技術」(.228)、「⑫熱心

23) ただし、同じく法人といっても、規模によりその実態が異なり、弁護士に対する評価も異なりうる点は既に指摘されている点である。そういった細やかな分類に基づく分析は今後に譲るところである。なお、法人規模別の弁護士評価に関しては、佐藤岩夫「中小法人の裁判評価・弁護士評価はなぜ低いか」菅原ほか・民事訴訟の実践前掲注(12)195頁参照。

さ」(.227)であったのに対し、法人も自然人同様、最も大きいな規定因は「⑱当事者尊重」(.237)であったが、それに次ぐのは「⑱法的知識」(.223)、「信頼性」(.223)といった要素であった。いずれも、自分の意向を尊重してもらうことが最も重要とは考えているようであるが、自然人の場合は、それに加え、熱心さや交渉尋問技術といったいわば弁護士の外見的な要素に着目する傾向があるのに対し、法人の場合は、法的知識といったより端的に専門知識に着目しているようである。この点は、自然人には法の素人が多く、訴訟未経験者が多いのに対し²⁴⁾、法人の場合には、法務部の担当者のようなある程度専門知識を有するものが評価している場合がある点に加え、訴訟経験が豊富なことなどから²⁵⁾、より専門的な視点から評価することが可能なことを反映してのことと思われる。

このような判断構造と、前述の満足度の経年変化とを合わせて考えるならば、現状では以下のような指摘が可能であろう。まず、自然人法人ともに自らの意見が尊重されることを望んではいるが、それに加えて、自然人当事者の方は、加えてどちらかといえば非専門的な知識にもとづく判断をなす傾向にあるのに対し、法人は法的知識も加味した判断をなす傾向にある。そして、実際自然人被告の評価の底上げは、当事者の意向の尊重といった非専門的な要素に関する評価が上がったことによって生じたとも考えられる。しかし、前述のように全体としてみれば、満足度の評価の上昇は、むしろ法人の方が顕著で、自然人はそれほど大きな変化を見せているわけではない。とくに、自然人原告に関してはほとんど変化がない。そういった点からすれば、2006年から2011年に生じた弁護士に対する満足度の高まりは、解決方法や手続の進め方に関して、自分の意見を尊重するという点についての評価が自然人当事者、法人当事者共通に高まったことによる面もあるものの、より大きな変化のあった法人当事者は弁護士の法的専門知識に対しより大きな関心を有していた。とすれば、より大きな変化のあったのは、弁護士の法的専門知識へ

24) 自然人回答者中、過去に訴訟あるいは調停を経験していたものの割合は、26.6%であった。その内、80.4%が3回未満の経験に留まっていた。

25) 法人回答者中、過去に訴訟あるいは調停を経験していたものの割合は、76.4%であった。

の評価であった可能性も十分に考えられることになる。そういった見方からすれば、弁護士満足度評価の改善の原因のより大きな部分は弁護士の法的専門知識に対する評価の高まりにある可能性が示されたといえよう。

問題は、この法人当事者の評価が客観的評価と重なるものかという点である。この点は、さらなる調査に期待するしかない点であるが、法人の回答者のうち、法務部あるいは法務部を含む総務部の回答者が合計102名(40.0%)に上る。少なくともこれらのセクションに所属する回答者の法的評価には一定の信頼を与え得るという前提に立てば、ここでの法的知識や技能もある程度客観的なものであるのとの推測も一応の説得力を有するようになる²⁶⁾。

【表4】 自然人法人別弁護士の満足度の規定因

	ベータ		平均値	
	自然人	法人	自然人	法人
④熱心さ	.227	-	4.17	4.65
⑤信頼性	-	.223	4.07	4.56
⑬争点説明	-	.122	3.94	4.39
⑮主張証拠伝達	-	.137	3.92	4.42
⑯交渉尋問技術	.228	-	3.93	4.41
⑱法的知識	.163	.223	4.10	4.49
⑲当事者尊重	.270	.237	3.94	4.52
結果の有利さ	.086	.106	2.92	3.70
R ²	.739	.792		

26) 実質個人企業に近い法人の回答者と思われる「代表・代表取締役・経営者」の回答も54件含まれていたが、むしろそれらの回答者の「⑱法的知識」の評価の平均値は低くなっている(4.11)。それに対し、法務部あるいは法務部を含む総務部の回答者の同問に対する回答の平均値は、それぞれ、4.69、4.49となっている。

（2）結果の有利不利別評価の変化と判断構造

①結果の有利不利別評価の変化

次に、結果の有利不利別の分析を試みる。【表5】をみると、有利不利別に関しては、中間当事者で満足度の肯定割合が下がっているが、有利な結果に終わった当事者と不利な結果に終わった当事者の肯定評価は増えている。中間当事者の肯定回答が減った理由は不明であるが、不利な結果に終わった当事者の肯定評価が9.8ポイント増加しており、この不利な結果に終わった当事者の評価が、全体の評価を底上げしていることがわかる。

【表5】結果の有利不利別弁護士の満足度評価の変化

	2006年	2011年
	とても・少し満足している	とても・少し満足している
有利	84.8%	88.9%
中間	76.7%	72.8%
不利	42.1%	51.9%
合計	68.1%	73.4%

②結果の有利不利別判断構造

結果の有利不利別に弁護士の満足度の規定因をみた場合、結果の有利不利に関する評価を説明変数から除く必要があることから、規定因の全体分布がやや異なってくる。最も肯定評価の増加した不利な結果に終わった当事者の場合、一番重視されていた項目は「⑲当事者尊重」(.324)で、ついで「④熱心さ」(.299)、「⑯交渉尋問技術」(.251)、「⑲進行説明」(.117)が続く。この不利な結果に終わったグループは、全体で245人存在したが、その内の79.2%（194人）という圧倒的多数が自然人当事者であったことから、前述の自然人法人別分析と同様に、「⑲当事者尊重」について、「④熱心さ」、「⑯交渉尋問技術」といった自然人が着目した項目が規定因として登場してきたものと思われる。

それに対して、有利な結果に終わった当事者のグループは、自然人55.0%（175人）、法人45.0%（143人）と、自然人法人比率が拮抗して

いる。そのため、前述の自然人法人別分析とはやや異なり、相互の要素が入り組む形で多くの規定因が登場してきているものと思われる。

中間当事者に関しては、他では大きな規定因となっていた「⑱当事者尊重」が登場してきておらず、「③傾聴」(.496)がかなり大きな規定因となっている。このグループも自然人が68.5% (115人)と約2/3を占めているが、不利な結果に終わった当事者と規定因が大きく異なる。「⑤信頼性」は、「④熱心さ」と近接する要素で、分析の仕方如何ではいずれかが他方に吸収されてしまう関係にもある。その点を考えるならば、この差は大きくなく、中間当事者の判断傾向は、どちらかといえば不利な結果に終わった当事者のそれに近いともいえる。しかし、このグループの場合、他とは異なり、具体的観点（「⑯交渉尋問技術」や「⑭判決和解説明」など）が登場してこない。その理由はこの時点では明らかにすることはできないが、一つの可能性を述べるならば、このグループは審理に全く立ち会わなかったものが50.6% (162人)と不利な結果に終わった当事者の27.8% (66人)に比べかなり多くなっている。審理に立ち会わなかった当事者が集中したことで、より踏み込んだ判断ができなかったことが上述の差の原因とも考えられる。ただし、有利な結果に終わった当事者の場合も、審理に立ち会わなかった当事者の割合が46.6% (144人)に達しており、この要素のみでは有利な結果に終わった当事者のグループが具体的な観点を有する点はうまく説明できない。その点は、前述のように有利な結果に終わった当事者の中には法人当事者が多くなる（法人：45.0%）。法人は、自らの専門性や過去の経験から法廷に立ち会わなくても弁護士評価ができる可能性があり、そういった点が影響し、自然人当事者の多い、中間当事者（自然人：68.5%）とは異なる判断構造になっているも可能性もあろう。

類型毎の規定因の違いに対する解釈はさらに慎重に行わなくてはならないが、とりあえず、本章の目的である弁護士の満足度評価の上昇原因という観点から、満足度の上がった不利な結果に終わった当事者の判断構造分析をみるならば、「⑱当事者尊重」、「④熱心さ」といった要素の評価が底上げになったことで、満足度評価が上がった可能性が示されたことになろう。また、中間当事者に関しては、「③傾聴」と「⑤信頼性」が重要な要素であったが、これらの項目は2006年調査においても質問

〈338〉 民事訴訟利用者調査にあらわれた弁護士評価（菅原）

がなされており、前述のように「③傾聴」に関しては評価が上がったものの、「⑤信頼性」に関しては肯定回答割合が下がっている。この後者の「⑤信頼性」の肯定評価の低下が、このグループの満足度の肯定割合の低下に影響を及ぼしていることが考えられる。

【表 6】 結果の有利不利別弁護士の満足度の規定因

	ベータ			平均値		
	不利な当事者	中間当事者	有利な当事者	不利な当事者	中間当事者	有利な当事者
②迅速さ			.089	3.81	4.15	4.31
③傾聴		.496		4.01	4.29	4.60
④熱心さ	.299			3.81	4.25	4.58
⑤信頼性		.304	.314	3.94	4.38	4.63
⑩事前準備			.221	3.79	4.23	4.48
⑫進行説明	.117		-.226	3.69	4.09	4.34
⑭判決和解説明			.233	3.63	4.19	4.40
⑯交渉尋問技術	.251			3.61	4.16	4.45
⑰最良解決意思			.140	3.40	4.05	4.26
⑲当事者尊重	.324		.222	3.65	4.20	4.49
R ²	.796	.583	.749			

(3) 事件類型別評価の変化と判断構造

①事件類型別評価の変化

最後に、事件類型別にみた場合、大きく肯定回答をのぼしたのは「職場」と「取引」、「土地建物」である。それぞれ、18.4、14.4、10.3 ポイントの増加が見られる。「交通事故」も割合は少ないが、3.8 ポイント肯定回答が増加している。これに対し、肯定回答の伸びが少ない、ないしはないのは、「金銭」と「商品」である。「取引」に関しては、法人のみが対象となった事件類型なので、法人の評価の高まりを反映しての結果と思われるが²⁷⁾、これまで評価の低かった「職場」、「相続」といった事件類型の満足度が高まったのは、やはり全般的な評価の底上げと見るべ

27) あるいは、逆に「取引」事件の評価の高さが法人当事者の評価の高さを導いている可能性もあるが、その点の検証は後日に譲る。

きであろう。これに対し、「金銭」と「商品」は、2006年段階においてもそもそも肯定回答の割合の高かったことが影響し、評価の伸び悩みが生じた可能性もある。「騒音」、「国・地方公共団体」に関しては、変化が大きいようにも思われるが、件数が極めて少ない類型であるので、ここでは言及を控えることにする²⁸⁾。

【表 7】 事件類型別弁護士の満足度評価の変化

	2006年	2011年
	とても・少し満足している	とても・少し満足している
金銭	77.5%	75.0%
土地建物	61.3%	71.6%
商品	75.5%	76.2%
交通事故	64.9%	68.7%
職場	51.6%	70.0%
相続	54.4%	62.2%
夫婦家庭	---	68.4%
取引	72.3%	86.7%
騒音	66.7%	100.0%
国・地方公共団体	61.5%	57.1%
その他	66.7%	69.8%
不明	---	83.3%
合計	67.2%	71.8%

②事件類型別判断構造

事件類型別にグループ分けした場合、類型如何によってはかなり件数の少なくなるものも存在する。そのため信頼性の高い重回帰分析ができないことが懸念されるため、ここでは、件数が100件以上存在した「金銭」、「土地建物」、「交通事故」に関してのみ分析を試みる。この3類型に関していえば、前述のように、「金銭」に関しては、満足度がやや下がっているが、「土地建物」および「交通事故」に関しては、それぞれ10.3ポイント、3.8ポイント満足度の肯定回答割合が上がっている。

28) 2011年調査における各類型の事件数は、「金銭」155件、「土地建物」233件、「商品」47件、「交通事故」117件、「職場」48件、「相続」52件、「夫婦家庭」43件、「取引」39件、「騒音」2件、「国・地方公共団体」12件であった。

【表 8】によれば、「金銭」に関しては、「⑤信頼性」(.380)が最も大きな規定因であったが、同程度に大きな規定因として「⑭当事者尊重」(.364)も登場している。「⑧丁寧さ」(-.211)がマイナスの相関を示しているが、「②迅速さ」(.168)が規定因として登場していることを考えると、「金銭」事件の当事者は、丁寧さよりも迅速性を重要視した可能性²⁹⁾がある。また、「弁護士に支払った報酬」に関してもマイナスの相関が出ているが、これは弁護士に報酬を多く支払えば支払うほど満足度が下がるという関係であるので、費用が少なければ満足度が上がるという意味で、理解可能な関係といえよう。端的に金銭を取り立てる訴訟においては、金銭の出費がストレートにマイナス要因としては働くのであろう。今回の調査では、この類型において最も大きな規定因である「⑤信頼性」の評価が2006年調査と比較し下がっている。それがこのタイプの満足度が2006年調査にくらべ下がっている原因であろう。なお、このタイプの自然人法人比率は、53.5%対46.5%で、ほぼ同数であった。

「土地建物」に関しては、「⑤信頼性」(.315)も大きな規定因になっているが、それ以上に「⑭当事者尊重」(.584)が非常に大きな規定因であることから、満足度の上昇は、全体としてはこの「⑭当事者尊重」の影響を強く受けたものと思われる。この類型では「⑯交渉尋問技術」が値は高くないが規定因として登場してくる。このタイプの当事者は、約2/3(63.9%)が自然人であった。そのため、自然人当事者が着目する「⑯交渉尋問技術」が規定因として登場してきたものと思われる。なお、この類型においても、「⑪背景理解」(-.223)がマイナス相関を示しているが、「②迅速さ」が規定因として登場してきていることから、細かな理解以上に迅速さが優先された可能性がある³⁰⁾。満足度との関係でいえば、やはり「⑭当事者尊重」の評価が上がったことによって満足度が高まったという関係が推測されよう。

最後に、「交通事故」では、「⑱法的知識」(.480)が最も大きな規定

29) このほかに、「⑧丁寧さ」は、「⑤信頼性」と近接する要素であることから（【表 2】参照）、より強い規定因である「⑤信頼性」の影響をうけて、「⑧丁寧さ」がマイナスに転じた可能性もある。

30) 「⑪背景理解」は、「⑤信頼性」と近接する要素であることから（【表 2】参照）、より強い規定因である「⑤信頼性」の影響をうけて、「⑧丁寧さ」がマイナスに転じた可能性もある。

因になっている。この類型の自然人法人比は、84.6%対15.4%で、圧倒的に自然人が多いが、偶然的な事情で紛争に巻き込まれる不法行為においては法に頼る側面が大きくなるのであろうか、自然人であっても法的専門知識に関する関心が高くなることが示されている。そういった関心状況においてなお、満足度が高まっている点を考えると、「⑱法的知識」といった専門的な視点でも弁護士の評価が高まった可能性があるといえよう。

【表 8】 事件類型別弁護士の満足度の規定因

	ベータ			平均値		
	金銭	土地建物	交通事故	金銭	土地建物	交通事故
②迅速さ	.168	.167	.186	4.27	4.20	4.00
④熱心さ			.364	4.39	4.23	4.16
⑤信頼性	.380	.315		4.44	4.36	4.26
⑧丁寧さ	-.211			4.51	4.34	4.31
⑪背景理解		-.223		4.38	4.32	4.33
⑫進行説明	.197			4.16	4.10	4.07
⑯交渉尋問技術		.161		4.19	4.10	4.00
⑱法的知識			.480	4.41	4.23	4.20
⑲当事者尊重	.364	.584		4.30	4.14	4.09
弁護士に支払った報酬	-.117			3.44	3.49	3.42
結果の有利さ	.109			3.28	3.29	2.79
R ²	.855	.822	.907			

5 分析からの示唆と今後の課題

以上のような分析からするならば、弁護士の満足度は、2011年調査から追加になった項目も含め、弁護士に対する個別評価の全体的な高まりを反映してのことと思われるが、その状況は、類型別に見た場合、いくつもの異なるパターンが存在する可能性が示されたといえよう。

一つのパターンは、不利な結果に終わった当事者や土地建物事件に典型的に見られたように、「⑲当事者尊重」といった当事者の意向を反映する側面が満足度の重要な規定因として登場し、その面における評価が高まったことを反映して、弁護士への満足度が上がったことが推測され

る場合である。そしてこの場合、先の分析からすれば、当事者の意見を尊重するといった要素は、自分の価値観を理解し、十分な説明を与えてもらうということと、組み合わせさせた感覚であった。

もう一つ見えてきたパターンは、法的専門知識に関する評価が重要な意味をもち、その評価が高くなったことが原因で満足度の上昇が生じていると推測される場合である。こちらのパターンでは、とくに、当事者類型別の分析で示されたように、法人当事者の満足度評価の高まりが顕著で、その規定因として「⑱法的知識」が存在していることから推測されるし、自然人当事者の多い場合でも、「交通事故」のように、事件類型によっては、「⑱法的知識」に関する評価が満足度に最も強い影響を与える類型が存在し、そこでの満足度評価が上がっていることから推測されたものであった。

以上のような分析結果からすれば、少なくとも一定の類型においては、訴訟当事者は、当事者の意向を尊重するといったことだけではなく、加えて、法的専門性にも目を向けていることが示された。そして、それらの両要素への評価ともにも上ったが故に、弁護士への満足度が高まったとの推論が成り立ちうるように思われる。そういった推論からすれば、冒頭に示した弁護士の当事者への迎合とった点は、弁護士評価全般には当てはまるものではない可能性が示されといえよう。

ただ、懸念される点もないではない。一つは、「⑱当事者尊重」の内容の点である。それが、価値観の理解と十分な説明といった要素によって大きく規定される点は前述の通りとしても、それが我田引水的な要求である可能性は依然として残っている。さらに分析が必要とされる点といえよう。

加えて考慮を要するのは、この「⑱当事者尊重」に対する評価の重要性の類型差の点である。「⑱当事者尊重」の点に関する評価の影響は広くほとんどの状況でみられたが、それが顕著なのは、自然人当事者および不利な結果に終わった当事者の場合である。これら2タイプの当事者は重なる部分が大きく、従来、弁護士に対する評価があまり高くなかった類型である。そして、この両タイプの評価の高まりが、弁護士評価全体を底上げ的に引き上げたともいえる。それに対し、法人当事者の評価の高まりに特徴的なように、「⑱法的知識」の評価が重要視されるのは、多

く優位な状況にある当事者に関してであるようにもみえる³¹⁾。この点から懸念されるのは当事者間での格差の拡大という点である。誤解を恐れず想定される可能性を示すならば、リピート・プレイヤーとして優位な地位にある法人は、元来、法的知識・技能に関しても優れた弁護士を確保しうる立場にあった。それが、弁護士間の競争の活性化によって専門知識に関してもより有能な弁護士を得る立場になった可能性がある。それに対し、そもそも弁護士を見出すにあたって困難の大きかった自然人も、弁護士間の競争の活性化に伴って、より当事者の意向を尊重する弁護士を得やすくなった。しかし、この類型の当事者は、多くは、法の素人であり法的な観点に関する判断能力を欠く。そのため、表面的な技能や熱心さといったパフォーマンスに影響を受けた判断をしがちである。その結果として、この傾向が増加するならば、弁護士を見つけ出しにくい当事者の方に、冒頭に指摘されたような弁護士の弊害、すなわち、必ずしも法的な知識や技能を伴わない弁護士に代理される機会が増える、といった可能性がより多く存在することになる。

今回の弁護士評価の向上が、弁護士数の増加に伴う競争効果であるとしたならば、その競争効果が非法的な側面にばかり出るとするのはそもそも不自然な話であろう。よりよいものはいずれも生き残り、悪いものはいずれも淘汰されるはずである。実際、今回の調査結果も、全体としてみれば法的な側面においても、それ以外の側面においても、評価が高まった可能性を示している。しかし、全体としてみればそういった現象が起きているとしても、現実的な問題はむしろ、その出方の偏りの有無にある可能性もある。今回の分析では、そういった問題に立ち入ることはできなかったが、今後さらに分析が必要とされる点である。

6 おわりに

本稿では、弁護士の満足度の高まりが、どのような原因によるものか

31) 法人当事者がリピート・プレイヤーとして優位な立場にある点は、各所で示されている。たとえば、研究会・報告書前掲注(10)40、61頁など参照。また、法人当事者を中心とするリピート・プレイヤーの特徴に関しては、佐藤岩夫「訴訟制度のリピート・プレイヤー」佐藤ほか・求める民事訴訟前掲注(12)255頁以下参照。

〈344〉 民事訴訟利用者調査にあらわれた弁護士評価（菅原）

を検討してきたが、残念ながら2006年調査と2011年調査においては質問項目が変化したこともあり、端的な比較ができなかった。とくに、今回着目した「⑮法的知識」や「⑯当事者尊重」といった項目は、2006年調査には存在しない質問項目であったことから、評価の変化を直接知ることができなかった。今回行ったことは、2011年時点の満足度評価の規定因を種々の類型に関し分析し、当該類型で、満足度が上がっているならば、その満足度規定因の評価が上がったことによるものであろうとの推測をなすといったことであった。その意味で、2011年調査において新たに登場した質問項目に関しては間接的な推論を行ったに過ぎない。ここで、浮上してきた可能性は、当事者が「⑯当事者尊重」といった要求に焦点をあわせ、その点に関する評価が上がった故に弁護士の満足度も上がったという可能性と、当事者が「⑮法的知識」といった、専門能力に着目し、その評価が上がった故に弁護士の満足度が上がったという可能性であった。今回の考察では、これら二つの可能性を発見できたが、その両者が場面を異にして登場してきている可能性があり、当事者類型等の状況により弊害の生じうる可能性も示された。この後者の点に関しては、今後、分析手法を検討し、さらに洗練された形で検討を進める必要がある。

以上、考察を終えるにあたり、最後に弁護士評価の今後について一言述べたい。弁護士に必要な技能に関しては、種々の議論のあるところではあるが³²⁾、そのなかにコミュニケーション能力が含まれることは時折指摘されるところである。一旦ここで議論の単純化のため、このコミュニケーション能力を従来法律家の能力として重要視されてきた法的専門知識と対峙する非合法的な能力の代表として考えみることにする。今回の調査で、「⑤信頼性」の評価やその背後にある「④熱心さ」や「⑧丁寧さ」が満足度規定因として登場してくることは、まさにこのコミュニケーション能力の重要性を裏付けるものといえよう。さらにいえば、「⑯当事者尊重」の背後にある「⑦価値観理解」や「⑬争点説明」や「⑭判決和解説明」に関してもコミュニケーション能力は必要とされるところであろう。しかし、それと同時に、今回の調査では従来からその重要性が

32) たとえば、アメリカ法曹協会著（宮澤節生＝大阪理恵訳）『法学教育改革とプロフェッション』（三省堂 2003年）を参照のこと。

指摘されていた専門家としての能力、法的専門知識もまた当事者の求めるものであり、その重要性が改めて確認された。そして、今回の調査では、その両面に関し、評価の向上があった可能性が示されたといえよう。そして、すでに本稿で指摘したように、今回の評価の高まりが競争効果によるものであるとしたならば、競争による質の向上は利用者の要求もたらすものであり、今後も利用者の意向を尊重し、高度な専門知識を利用者のために用いるよう機能する可能性がある。翻って考えるならば、これまで、少数の弁護士しか存在しなかった状況では、弁護士は依頼者の立場を慮るよりも、法曹としての同一性をより重視してきたようにも思われる。しかし、今日のように弁護士人口が増加するに至っては、競争が活性化し、弁護士がより依頼者志向になり、依頼者との距離が縮まることが考えられよう。もちろん、そのことは、弁護士にとって法曹としての専門知識をないがしろにすべきことを意味せず、当事者の意向を踏まえてなお、専門家としての役割を全うするという高度な役割を求められるようになったことを意味している。その意味では、弁護士はこれまで以上に高度な専門性を要求されるに至ったといえよう。ただ、そういった要求は、一人弁護士のみではなく、裁判制度全体にも求められているともいえよう。これまで、多くの場面で裁判所と歩調を合わせてきた代理人が、今後は、時として依頼者に歩調を合わせる側面も当然増加してこよう。しかし、それは常に悪いこととして断すべきことではなく、むしろ弁護士のあるべき姿の一面ともいえる。その意味で、裁判所もそれを一定範囲で前提としなくてはならない、あるいはよい意味で前提とすべき状況が出現してきているようにも思われる。

そもそも、当事者の要求を捉え、その上で法的専門家としての対応を当事者に理解してもらうためには十分なコミュニケーション能力が必要であり、そのコミュニケーション能力と、法的専門知識や技能は車の両輪である。いずれがより重要かといった議論ではなく、両者が等しく重要とらえることが必要である。今日の状況は、競争の活性化に伴い、その一方が強く自覚されるに至ったものともいえよう。今後はいたずらに一側面のみを強調したり、一側面の不足のみを指摘したりするのではなく、バランスのよい能力の養成を目指すべきであるし、そういった観点からの検証が必要といえよう。

〈346〉 民事訴訟利用者調査にあらわれた弁護士評価（菅原）

【付記】 松浦好治先生には、筆者が名古屋大学大学院法学研究科に在籍した11年間にわたり、ご指導ご鞭撻を賜った。筆者自身にとっても名古屋大学での研究教育の日々は極めて充実したものであったが、それは常に松浦先生とともにあったといっても過言ではない。大規模な研究プロジェクトをご一緒させていただき、多くの海外視察に同行させていただいた。そのなかでも、イギリス、ケンブリッジのセントジョーンズ・カレッジを訪れた折、松浦先生のご配慮でカレッジ内のシニア・ゲストハウスに滞在させていただき、通常は間近に見ることができない嘆きの橋を窓より間近に眺めつつ、シェリー酒を飲み交わした夜や、カレッジのダイニングのハイテーブルに招かれいただいたディナーは忘れることのできない思い出である。その折、私はゲストとしてゲスト席に座ったが、客員教授である松浦先生はホスト側に名を連ねていらしたことに感銘をうけた。数々の学恩は話し出せば留まるところを知らない。本稿で取り上げた弁護士の評価は、筆者がいわばライフワークとして行ってきた民事訴訟利用者調査と、名古屋大学において松浦先生とご一緒させていただいたプロジェクトの1つであるPSIM（サイム）プロジェクト（法科大学院実務技能教育支援事業）との接点にあたるテーマである。本稿において、松浦先生からいただいたご指導を自らの研究にいかにか活かすことができるかを自問すべく執筆を試みたが、自らの力不足により、極めて不十分な内容となってしまった。自らの非力を恥じるところであるが、松浦先生よりいただいたご指導に報いるべく、今後ともこの領域での研究は続けていくつもりである。

最後に、松浦先生のご退職を心からお祝い申し上げるとともに、先生のますますのご活躍を祈念し、筆を置くこととする。