

相談サポートサービスの運営に関する見解

アスクプロ株式会社

〒160-0004

東京都新宿区四谷三丁目5番4階

[電話] 03-6384-2177 [FAX] 03-6384-2178

代表取締役社長 今村慎太郎

弊社が運営する相談サポートサイトによる掲載サービス（以下「掲載サービス」という。）が弁護士法第72条及び「弁護士の業務広告に関する規程」（以下「規程」という。）並びに規程の解釈及び運用をより明確にするために制定された「弁護士及び弁護士法人並びに外国特別会員の業務広告に関する指針」（平成24年3月15日理事会議決）（以下「指針」という。）に抵触せず運営している点を下記の通りご回答いたします。

記

第1 指針で定められた弁護士法72条に違反する場合について（第2条3（2）アについて）

1 規程第2条3項1号では、市民に対して弁護士等の情報を提供するインターネットのホームページ（以下「弁護士情報提供ホームページ」という。）における弁護士等の紹介行為について、当該弁護士情報提供ホームページを開設、運営等することにより当該紹介行為をする事業者その他の者（以下「情報提供事業者」という。）が報酬を得る目的で法律事件に関する法律事務の周旋を業とするものであるときは、弁護士法（昭和24年法律第205号）第72条に違反するおそれがあるとされている。

この点について、指針「第2 規程第2条の広告の定義に関する事項」の「3 弁護士情報提供ホームページにおける周旋と広告の関係」（2）アにおいて、弁護士情報提供ホームページにおける弁護士等の紹介行為について、情報提供事業者が、「報酬を得る目的」で、「法律事件に関する法律事務の周旋を業とする」ときは、弁護士法第72条に違反するところ、次の（ア）及び（イ）の場合には、報酬を得る目的で周旋をするものと認められるとされている。すなわち、

「（ア） 情報提供事業者が、弁護士情報提供ホームページにアクセスし、若しくはアクセスしようとする閲覧者（以下「閲覧者」という。）から、金銭その他の対価を受領するものであるとき。」

「（イ） 情報提供事業者が、弁護士等の情報を掲載している弁護士等（以下「掲載弁護士」という。）から、当該弁護士情報提供ホームページへの登録、掲載等の期間及びこれに要するスペース、容量等に従い客観的かつ定額的に決まる登録、掲載等の対価以外の金銭その他の利益を受領するものであるとき。」である。

2 掲載サービスが上記（ア）及び（イ）に該当しないこと

掲載サービスは、閲覧者から一切の費用を頂かず運営しており、また、掲載サービスの掲載料金は、客観的な掲載位置と掲載期間によって定額で決まっており、掲載順位はアクセスするたびにランダムに変更される形式であり、また、弊社は、掲載弁護士に対し、掲載サービスによる効果の約束は一切しておらず、効果があったときに掲載料金以外に何らかの金銭その他の利益を受けることもありません。

したがって、掲載サービスにおいては、広告料以外の対価を受領しておらず、上記の（ア）及び（イ）に該当しません。

第2 指針で定められた弁護士法 72 条等に違反する場合について（第 2 条 3(2) イについて）

1 さらに、指針第 2 条 3（2）イは、広告料以外の対価を受領しない場合でも、下記の（ア）から（エ）までのいずれかに該当する場合には、弁護士法第 7 2 条の「報酬を得る目的」で「周旋」をするものと認められるとしている。

（ア） 提供される弁護士等の情報の内容について、あらかじめ明示的に設定された客観的な検索条件に基づくことなく、情報提供事業者の判断により選別・加工を行うとき。

（イ） 情報提供事業者から、閲覧者又は掲載弁護士に対し、弁護士等の情報（当該情報に基づき提供される法律事務に関する情報を含む。）に係る連絡（全てオンライン上で行う場合を含む。）を、次に掲げる例のように行うとき。

a 情報提供事業者が閲覧者又は掲載弁護士に連絡を行い、法律相談、事件の受任その他の法律事務の提供の勧奨、面接日時の調整、情報の追加的提供等を行うとき。

b 情報提供事業者が閲覧者からの相談等の内容を一旦受けて、これを掲載弁護士の選定の用に供するとき。

（ウ） 閲覧者と掲載弁護士との間の意思疎通を弁護士情報提供ホームページを介して中継する場合に、当該意思疎通のための通信の内容に加工を行うものであるとき。

ただし、当該弁護士情報提供ホームページ上において、閲覧者又は掲載弁護士が当該弁護士情報提供ホームページを経由して電子メールを送信することにより直接オンライン上で法律相談若しくは打合せの日時の設定その他の連絡又は法律相談等の法律事務の提供そのものに係る連絡ができる仕組み（当該電子メールについて情報提供事業者がフォームを定め、閲覧者又は掲載弁護士が当該フォームに必要事項を順次入力して作成する方式による場合を含む。）を設けるに過ぎず、情報提供事業者が通信内容に加工を行うものではない。

い場合には、閲覧者又は掲載弁護士に対して相互の連絡に必要なメールアドレスを提供しているに過ぎないものであって、周旋に該当しないものとする。

- (エ) (ア) から (ウ) までに掲げるほか、情報提供事業者による宣伝広告の内容、情報提供事業者と閲覧者又は掲載弁護士との間の契約内容等から、例えば、情報提供事業者が、弁護士又は依頼者を紹介する旨を謳って閲覧者又は掲載弁護士を募り、当該閲覧者又は掲載弁護士に対し、弁護士の事務所の名称及び所在地、氏名（職務上の氏名を使用している者については、職務上の氏名をいう。）、電話番号等又は閲覧者の住所、電話番号、メールアドレス等の連絡先をインターネットを通じて提供する場合等、情報提供事業者が閲覧者又は掲載弁護士に弁護士等又は法律事務取扱いを紹介するものであり、インターネットによる弁護士情報提供はその一部として行われているものと判断されるとき。

2 この点については、

- (ア) 弊社では、閲覧者からご要望に従い、機械的に決められたヒアリング項目（例えば、相談ジャンルや御希望地域等）によって電話帳検索を行い、弊社が検索結果に選別や加工をすることなく、閲覧者に対して、検索結果となった複数の相談窓口をご案内しておりますので、提供する弁護士等の情報の選別・加工を行っておりません。
- (イ) 弊社のサイトでは、ホームページ及び電話での法律相談のやり取りは実施しておりません。また、メールでの相談となる場合も、閲覧者と掲載弁護士との間で直接メールでの相談を行っており、そのやりとりに弊社は介在しておりません。さらに、弊社では、電話番号案内サービス（コールセンター）を設けておりますが、電話番号案内の104サービスと同様サービスとして、利用者の方の検索を補助する目的で設置しており、閲覧者からの問い合わせに対して具体的な法律相談、事件の受任に応じたりすること等は一切ございません。したがって、弊社が法律相談、事件の受任その他の法律事務の提供の勧奨、面接日時の調整、情報の追加的提供等を行うこともなく、また、相談等の内容を受けることもありません。
- (ウ) 弊社のサイト上で、相談者がフォームに入力をする、そのままメール及びFAXによって、掲載弁護士に対してその内容が通知される仕組みになっています。すなわち、相談者がフォームに入力した内容は、掲載弁護士が登録しているメールアドレス及びそれに紐付けられているFAX番号に対して、そのままの内容で送られる仕組みになっており、これは閲覧者と掲載弁護士との間の連絡の便宜を図っているに過ぎません。したがって、弊社が閲覧者と弁護士間の通信の内容に加工を行うことはありません。
- (エ) 弊社が運営するホームページは、閲覧者の相談ニーズに合わせて作成されており、弁護士事務所のみならず、閲覧者の相談ニーズに応えることができる相談窓口

を幅広く掲載しております。各相談窓口が掲載する掲載情報は、弊社の取材スタッフが別紙で定める取材規程に従い、取材しており、弁護士事務所の連絡先、事務所の方針及び説明文等の掲載弁護士から提示された得意分野等を記載するものです。また、閲覧者は、自分のニーズや要望に応じた条件で、自由に弊社のホームページ上で検索することができ、自分の要望にあった相談窓口を見つけることができるサービスとなっております。このように、弊社のホームページは、閲覧者に対し弁護士を紹介することを謳う内容となっておらず、またその目的で運営しているものではありません。また、掲載を希望する場合は、弁護士を含めたすべて掲載者に対して、情報掲載期間、情報掲載場所によって決められるプランを選択することで、掲載を開始できるものとなっております、紹介に応じた料金体系とは一切なっておりません。したがって、宣伝広告及び契約内容からして、弊社のホームページは、閲覧者又は掲載弁護士に対し、弁護士等又は法律事務取扱いを紹介するものには該当しません。

第3 指針で定められた規程第3条の規定により規制される広告との関係について

- 1 指針第3 2以下では、規程第3条によって規制される広告について具体的な例示が挙げられています。

弊社では、別紙「掲載情報取材規程」に従って、掲載内容が規定第3条によって規制される広告にあたらぬことを事前に確認しております。

- 2 弊社サイトの掲載内容に関しては、弊社スタッフによる事務所への取材を踏まえ、取材内容に基づき掲載内容を執筆しております。弊社スタッフが直接事務所を確認しない限りは、事務所情報の掲載をしておらず、弊社が掲載内容を意図的に変更することも一切ございません。

このように弊社の運営サイトは、法令及び規程を準拠するよう努力しております。弊社が至らない部分等がございましたら、ご指摘いただければ、適宜修正させていただいております。これらの運営方法、運用指針をご評価いただき、多数の法律事務所様にもご掲載させていただいております。

以上。

(別紙) 掲載情報取材規程

相談サポートの取材や広告掲載を担当する者は以下の規定に従い、取材を行い事務所の掲載表記情報を作成するものとする。

1 品位を損なわない掲載情報

当社の情報掲載者は、高度な専門知識や問題解決手法を持つ者であることを認識し、その品位を損なわない表記・掲載情報を作成することに対して最大限努力するものとする。

2 掲載情報の禁止規定

当社の相談窓口の利用者は、様々な問題を抱えています。それらの相談者の不利益にならないよう、掲載情報には細心の注意を払わなければならない。以下に規定する禁止規定に抵触する掲載情報を作成しないよう最大限の努力を行い、万が一、規定に抵触することが明らかになった場合は、即時に掲載を停止するものとする。

1) 虚偽の表記情報

取材する過程の中で、以下の項目が疑われる時は当該する情報を記載してはならない

(ア) 経歴の偽り

(イ) 実在しない人物の推薦文

(ウ) 実体が伴わない団体・組織の表記

(エ) 上記以外の虚偽が予見される表記

2) 誤った誘導や印象を操作しようとする表記情報

(ア) 延べ相談件数や取扱件数からの印象操作を促すような表記

- たとえば、特定の相談案件についての延べ件数を表記し、過度にその案件に習熟度が高いと見せかけ、印象を操作するような表記を禁止する。

(イ) 料金・費用に関する曖昧な表記

- たとえば、「他よりも割安な料金です」のように料金に関して曖昧な表記とし、料金を安いように見せかけ、印象を操作するような表記を禁止する。

(ウ) 過度な期待を抱かせる表記

- たとえば、「どんな事件でも解決が可能です」「依頼いただければ、即時解決」などのように、実体とかけ離れた効果を見せかけ、印象を操作するような表記を禁止する。

(エ) 相談者の不安を過度に煽る表記

- たとえば、「今すぐ相談しないと不利益が生じます」や債務整理分野において、強硬な取り立ての体験記を記載し、依頼・相談しないと、利用者が同じ状況に陥るのではないかと不安を煽るような表記を禁止する。

(オ) 他の相談窓口との比較を行う表記

- たとえば、「他よりも豊富なスタッフ人数」、「A社と比べて当社では〇〇において優れています」のような他の相談窓口との比較表記を禁止する。

(カ) 裁判官・検察官・銀行・その他機関との一定の関係があることを示唆し、効果を期待させるような表記

- たとえば、「検察官との独自リレーションにより問題解決に自信があります」や「行政機関OBであるため解決できます」などの関係性に基いた効果を期待させるような印象誘導表記を禁止する。

(キ) 違法行為や脱法行為を助長するような表記

- たとえば、「法の抜け道を教えます」や「競売を止めて見せます」などの表記を禁止する。

(ク) 品位を損なう表記

- たとえば、「用心棒弁護士」など過度に奇異、低俗、不快感を持つような表記を禁止する。

(ケ) 因果関係が乏しい成果を誇張する表記

- たとえば、「A地検検事正出身だからA地検の保釈ならお任せ!」「保釈実績〇〇件、保釈なら当事務所へ」等の成果との因果関係が乏しい誇張表記を禁止する。
- たとえば、「元特捜部検事だから検察庁に対するアプローチが違う!」や「A家庭裁判所の調停委員経験あり! A家庭裁判所案件なら当事務所へ」などの表記を禁止する。

(コ) 客観的な事実に基づかず専門性の高さを誇張する表記

- たとえば、客観的な事実に基づかないままで「専門家」「プロフェッショナル」などの表記を禁止する。

(サ) 過度の期待を頂かせる誇張表記

- 最大級表記の禁止 「最も」「一番」「最大」など
- 完全性表記の禁止 「完璧」「パーフェクト」など
- 立証されていない優位性表記の禁止 「信頼性抜群」「顧客満足度抜群」など
- 保証表記の禁止 「常勝」「不敗」「必ず解決」など

3) 法令又は日本弁護士連合会若しくは所属弁護士会の会則及び会規に違反する表記

(ア) 法令に違反する場合

- 非弁提携を行っている場合
- 他士業その他弁護士等でない者と共同して行う広告であって、当該弁護士等でない者があたかも弁護士等と共同して権限を超えた法律事務を取り扱うことができるかのような表記がされている場合

- 二重事務所の外観を呈する表記がされている場合
- 弁護士と外国特別会員が共同して行う広告であって、当該外国特別会員が適法に取り扱うことができる法律事務の範囲が明示されず、原資格国法又は特定外国法に関する法律事務しか取り扱うことができないことが明らかでない表記
- 不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号）に違反する広告その他刑罰法規違反、名誉毀損・信用毀損、プライバシー侵害、著作権・商標権侵害となる表記

(イ) 弁護士職務基本規程に違反する場合

- 裁判官や検察官と一定の関係にあることを示唆して、事件が有利に運ぶような期待を抱かせる表示を含む表記
- 他士業その他弁護士等でない者と正当な理由なく弁護士等の報酬を分配する実態が認められる弁護士等が行う表記。

(ウ) 法律事務所等の名称等に関する規程（会規第75号）又は外国法事務弁護士事務所の名称に関する規程（会規第76号）に違反する場合

- たとえば、法律事務所等の名称とは別に、「〇〇交通事故相談センター」、「〇〇遺言相続センター」等別の組織、施設等の名称を用い、複数名称の禁止等に違反する表記

3：掲載情報の確認義務

弁護士に関しては、他の士業や他の資格者との非弁提携関係の実態が認められるかどうかを確認しなければならない。確認の上、非弁提携関係が認められる場合は、広告の掲載を停止するものとする。但し、非弁提携業務と無関係な業務に係る広告を除く。特に、ワンストップサービスを謳う広告表記を希望する場合は慎重に確認すること。また、その他の法令や規程に対して違反がないかを適宜確認すること。

4：ダイレクトメール送付の場合の規定

- 1) 取材した情報をダイレクトメールとして送付する際は、送付元が当社又は情報掲載者の連絡先等の情報源を明記することとする
- 2) 不正に入手した名簿等を利用してダイレクトメールを送付することを禁止する。

以上。

制定 2011年8月1日

改訂 2020年5月1日