

○司法書士倫理

司法書士の使命は、国民の権利の擁護と公正な社会の実現にある。

その使命を果たすための基本姿勢を司法書士倫理として制定する。

我々は、これを実践し、社会の信頼と期待に応えることをここに宣言する。

第1章 綱領

(使命の自覚)

第1条 司法書士は、その使命が、国民の権利の擁護と公正な社会の実現にあることを自覚し、その達成に努める。

(信義誠実)

第2条 司法書士は、信義に基づき、公正かつ誠実に職務を行う。

(品位の保持)

第3条 司法書士は、常に人格の陶冶を図り、教養を高め品位の保持に努める。

(法令等の精通)

第4条 司法書士は、法令及び実務に精通する。

(自由独立)

第5条 司法書士は、職務を行うにあたっては、職責を自覚し、自由かつ独立の立場を保持する。

(司法制度への寄与)

第6条 司法書士は、国民に信頼され、国民が利用しやすい司法制度の発展に寄与する。

(公益的活動)

第7条 司法書士は、公益的な活動に努め、公共の利益の実現、社会秩序の維持及び法制度の改善に貢献する。

第2章 一般的な規律

(自己決定権の尊重)

第8条 司法書士は、依頼者の自己決定権を尊重し、その職務を行わなければならない。

(説明及び助言)

第9条 司法書士は、依頼の趣旨を実現するために、的確な法律判断に基づき、説明及び助言をしなければならない。

(秘密保持等の義務)

第10条 司法書士は、正当な事由のある場合を除き、職務上知り得た秘密を保持しなければならない。また利用してはならない。司法書士でなくなった後も同様とする。

2 司法書士は、その事務に従事する者に対し、正当な事由のある場合を除き、その者が職務上知り得た秘密を保持させなければならない。また利用させてはならない。

(目的外の権限行使)

第11条 司法書士は、職務上の権限を目的外に行使してはならない。

(品位を損なう事業への関与)

第12条 司法書士は、品位又は職務の公正を損なうおそれのある事業を営み、若しくはこれに加わり、又はこれに自己の名義を利用させてはならない。

(不当誘致等)

第13条 司法書士は、不当な方法によって事件の依頼を誘致し、又は事件を誘発しては

ならない。

2 司法書士は、依頼者の紹介を受けたことについて、その対価を支払ってはならない。

3 司法書士は、依頼者の紹介をしたことについて、その対価を受け取ってはならない。

(非司法書士との提携禁止等)

第14条 司法書士は、司法書士法その他の法令の規定に違反して業務を行う者と提携して業務を行ってはならず、またこれらの者から事件のあっせんを受けてはならない。

2 司法書士は、第三者に自己の名で司法書士業務を行わせてはならない。

(違法行為の助長等)

第15条 司法書士は、違法若しくは不正な行為を助長し、又はこれらの行為を利用してはならない。

(広告宣伝)

第16条 司法書士は、不当な目的を意図し、又は品位を損なうおそれのある広告宣伝を行ってはならない。

(事務従事者に対する指導監督)

第17条 司法書士は、常に、事務に従事する者の指導監督を行わなければならない。

2 司法書士は、事務に従事する者をしてその職務を包括的に処理させてはならない。

(私的関係の利用)

第18条 司法書士は、職務を行うにあたり、裁判官、検察官、書記官、登記官等との私的関係を利用して交渉してはならない。

第3章 依頼者との関係における規律

(受任の趣旨の明確化)

第19条 司法書士は、依頼の趣旨に基づき、その内容及び範囲を明確にして事件を受任しなければならない。

(報酬の明示)

第20条 司法書士は、事件の受任に際して、依頼者に対し、その報酬及び費用の金額又は算定方法を明示し、かつ、十分に説明しなければならない。

(事件の処理)

第21条 司法書士は、事件を受任した場合には、速やかに着手し、遅滞なく処理しなければならない。

2 司法書士は、依頼者に対し、事件の経過及び重要な事項を必要に応じて報告し、事件が終了したときは、その経過及び結果を遅滞なく報告しなければならない。

(公務等との関係)

第22条 司法書士は、公務員又は法令により公務に従事する者として取り扱った事件について、職務を行ってはならない。

2 司法書士は、仲裁人として取り扱った事件又は和解の仲介その他の裁判外紛争解決手続において手続実施者その他これに準ずる者として関与した事件について、職務を行ってはならない。

(公正を保ち得ない事件)

第23条 司法書士は、職務の公正を保ち得ない事由のある事件については、職務を行ってはならない。

(公正を保ち得ないおそれ)

第24条 司法書士は、職務の公正を保ち得ない事由の発生するおそれがある場合には、あらかじめ依頼者に対し、その事情を説明し、職務を行うことができないことについて、同意を得るように努めなければならない。

(不正の疑いがある事件)

第25条 司法書士は、依頼の趣旨が、その目的又は手段若しくは方法において不正の疑いがある場合には、事件を受任してはならない。

(特別関係の告知)

第26条 司法書士は、事件の受任に際して、依頼者の相手方と特別の関係があるために、依頼者との信頼関係に影響を及ぼすおそれがあるときは、依頼者に対しその事情を告げなければならない。

(受任後の処置)

第27条 司法書士は、事件を受任した後に前4条に該当する事由があることを知ったときは、依頼者に対し速やかにその事情を告げ、事案に応じた適切な処置をとらなければならない。

(利害の衝突)

第28条 司法書士は、受任している事件につき依頼者が複数ある場合には、その相互間に利害の衝突が生じたときは、各依頼者に対して理由を説明し、事案に応じた適切な処置をとらなければならない。

(受任司法書士間の意見の不一致)

第29条 司法書士は、同一の事件を受任している他の司法書士がある場合、事件の処理についての意見の不一致により依頼者に不利益を及ぼすおそれがあるときは、依頼者に対しその事情を告げなければならない。

(依頼者との信頼関係の喪失)

第30条 司法書士は、事件に関し、依頼者との信頼関係が失われ、かつ、その回復が困難な場合には、辞任する等適切な処置をとらなければならない。

(預り書類等の管理)

第31条 司法書士は、事件に関する書類等を、善良な管理者の注意をもって管理しなければならない。

(預り金の管理等)

第32条 司法書士は、依頼者から又は依頼者のために預り金を受領したときは、自己の金員と区別して管理しなければならない。

2 司法書士は、依頼者のために金品を受領した場合には、速やかにその事実を依頼者に報告しなければならない。

(事件の中止)

第33条 司法書士は、受任した事件の処理を継続することができなくなった場合には、依頼者が損害を被ることのないように、事案に応じた適切な処置をとらなければならない。

(事件の記録)

第34条 司法書士は、受任した事件の概要及び金品の授受その他特に留意すべき事項に

ついて記録を作成し、保存しなければならない。

(係争目的物の譲受)

第35条 司法書士は、係争事件の目的物を譲り受けてはならない。

(依頼者との金銭貸借等)

第36条 司法書士は、正当な事由なく、依頼者と金銭の貸借をし、又は保証等をさせ、あるいはこれをしてはならない。

(賠償保険)

第37条 司法書士は、依頼者を保護するために、職務上の責任について業務賠償責任保険に加入するように努めなければならない。

(事件の終了)

第38条 司法書士は、受任した事件が終了したときは、遅滞なく、金銭の精算、物品の引渡し及び預った書類等の返還をしなければならない。

第4章 事件の相手方等との関係における規律

(相手方等からの利益授受)

第39条 司法書士は、受任した事件に関し、相手方又は相手方代理人等から利益の供与若しくは供応を受け、又はこれを要求し、若しくはその約束をしてはならない。

2 司法書士は、受任した事件に関し、相手方又は相手方代理人等に対し、利益の供与若しくは供応をし、又はその約束をしてはならない。

(相手方本人との直接交渉等)

第40条 司法書士は、受任した事件に関し、相手方に代理人がないときは、その無知又は誤解に乗じて不当に不利益に陥れてはならない。

2 司法書士は、受任した事件に関し、相手方に代理人があるときは、特別の事情がない限り、その代理人の了承を得ないで相手方本人と直接交渉してはならない。

第5章 他の司法書士との関係における規律

(誹謗中傷等の禁止)

第41条 司法書士は、他の司法書士を誹謗中傷する等、信義に反する行為をしてはならない。

(信頼関係の尊重)

第42条 司法書士は、他の司法書士が受任している事件の処理に協力する場合には、その司法書士と依頼者との間の信頼関係を尊重しなければならない。

(他の司法書士の参加)

第43条 司法書士は、受任した事件について、依頼者が他の司法書士の参加を希望する場合には、正当な理由なくこれを拒んではならない。

(他の事件への介入)

第44条 司法書士は、他の司法書士が受任している事件へ不当に介入しようとしてはならない。

(相互協力)

第45条 司法書士は、他の司法書士と共同して職務を行う場合には、依頼の趣旨の実現に向け、相互に協力しなければならない。

2 司法書士は、事件処理のために復代理人を選任する場合には、その代理権の範囲を明

らかにし、復代理人と十分な意思疎通を図らなければならない。

第6章 司法書士会等との関係における規律

(規律の遵守)

第46条 司法書士は、自治の精神に基づき、日本司法書士会連合会及び所属する司法書士会（以下、「司法書士会等」という。）が定める規律を遵守する。

(自治の確立)

第47条 司法書士は、常に自治の確立に努め、司法書士会等の組織運営に積極的に協力する。

(事業への参加)

第48条 司法書士は、司法書士会等が行う事業に積極的に参加し、また、委嘱された事項を誠実に遂行する。

(資質の向上)

第49条 司法書士は、自ら研鑽するとともに、司法書士会等が実施する研修に参加し、資質の向上に努めなければならない。

(紛議の処理)

第50条 司法書士は、業務に関して紛議が生じた場合には、自主的かつ円満な協議により解決するように努めなければならない。

2 前項の協議が調わないときは、所属する司法書士会の調停により解決するように努めなければならない。

第7章 不動産登記手続に関する規律

(不動産登記制度への寄与)

第51条 司法書士は、国民の権利を保護するため、真正な登記が速やかに実現するように努め、不動産登記制度の発展に寄与する。

(紛争の発生の防止)

第52条 司法書士は、登記手続を受任した場合には、依頼者の意思を尊重し、権利の保護を図るとともに、紛争の発生の防止に努めなければならない。

(公平の確保)

第53条 司法書士は、登記手続を受任し又は相談に応じる場合には、当事者間の公平を確保するように努めなければならない。

2 司法書士は、前項の場合においては、必要な情報を開示し、説明又は助言する等、適切に対応するように努めなければならない。

(権利関係等の把握)

第54条 司法書士は、登記手続を受任した場合には、当事者及びその意思並びに目的物の確認等を通じて、実体的権利関係を的確に把握しなければならない。

2 司法書士は、前項の確認を行った旨の記録を作成しなければならない。

第8章 商業及び法人登記手続に関する規律

(商業法人登記制度への寄与)

第55条 司法書士は、取引の安全と法人制度の信頼を維持するため、真正な登記の実現に努め、商業登記及び法人登記制度の発展に寄与する。

(法令遵守の助言)

第56条 司法書士は、登記手続を受任し又は相談に応じる場合には、依頼者に対して、法人の社会的責任の重要性を説明し、法令を遵守するように助言しなければならない。
(実体関係の把握)

第57条 司法書士は、登記手続を受任した場合には、議事録等の関係書類を確認する等して、実体関係を把握するように努めなければならない。

2 司法書士は、議事録等の書類作成を受任した場合には、その事実及び経過等を確認して作成するように努めなければならない。

第9章 供託手続に関する規律

(供託手続)

第58条 司法書士は、供託手続を受任し又は相談に応じる場合には、実体上の権利関係を的確に把握し、登記手続及び裁判手続その他関連する手続に配慮したうえで、依頼者の権利が速やかに実現されるように努めなければならない。

第10章 裁判手続等に関する規律

(裁判の公正と適正手続)

第59条 司法書士は、裁判の公正及び適正手続の実現に寄与する。

(紛争解決における役割)

第60条 司法書士は、国民の身近な法律家として、国民の抱える紛争について、事案解明に協力する義務に基づき、常に正確な知識及び最善の方法をもって職務を遂行することにより、依頼者の正当な権利の保護及び実現に努めなければならない。

(業務を行い得ない事件)

第61条 司法書士は、裁判書類作成関係業務及び簡裁訴訟代理等関係業務に係る次の事件については、各業務を行ってはならない。ただし、第2号及び第3号の事件については、受任している事件の依頼者が同意した場合にはこの限りでない。

- (1) 相手方から協議を受けた事件で、相手方との間に信頼関係が形成されたと認められるもの
- (2) 受任している事件の相手方からの依頼による他の事件
- (3) 受任している事件の依頼者を相手方とする他の事件
- (4) その他受任している事件の依頼者と利害相反する事件

(裁判書類作成関係業務)

第62条 司法書士は、裁判書類作成関係業務を受任した場合には、依頼者との意思の疎通を十分に図り、事案の全容を把握するように努め、依頼者にその解決方法を説明する等しなければならない。

(簡裁訴訟代理等関係業務)

第63条 司法書士は、簡裁訴訟代理等関係業務を受任した場合には、代理人としての責務に基づき、事件の管理に十分な注意を払い、依頼者の自己決定権を尊重して業務を行わなければならない。

(受任の諾否の通知)

第64条 司法書士は、簡裁訴訟代理等関係業務の依頼に対し、その諾否を速やかに通知しなければならない。

(真実の発見)

第 6 5 条 司法書士は、勝敗にこだわって真実の発見をおろそかにしてはならない。

(法律扶助制度等の教示)

第 6 6 条 司法書士は、事案に応じ、法律扶助及び訴訟救助制度を教示する等、依頼者の裁判を受ける権利が実現されるように努めなければならない。

(見込みがない事件の受任)

第 6 7 条 司法書士は、依頼者の期待するような結果を得る見込みがないことが明らかであるのに、あたかもあるかのように装って事件を受任してはならない。

(有利な結果の請け合い等)

第 6 8 条 司法書士は、事件について、依頼者に有利な結果を請け合い、又は保証してはならない。

(偽証のそそのかし等)

第 6 9 条 司法書士は、偽証若しくは虚偽の陳述をそそのかし、又は虚偽の証拠を提出し、若しくは提出させてはならない。

(裁判手続の遅延)

第 7 0 条 司法書士は、職務上の怠慢により、又は不当な目的のために、裁判手続を遅延させてはならない。

第 1 1 章 成年後見に関する規律

(成年後見制度への寄与)

第 7 1 条 司法書士は、国民に信頼され、国民が利用しやすい成年後見制度の発展に寄与する。

(関係機関等との連携)

第 7 2 条 司法書士は、成年後見に関する業務を行うにあたっては、行政機関、福祉関係者等と協力し、連携を図るように努める。

(成年後見に関する相談)

第 7 3 条 司法書士は、成年後見に関する相談に応じる場合には、本人及び関係者から、その意見、本人の心身の状態並びに生活及び財産の状況等を聴取したうえで、適切な助言をしなければならない。

(成年後見等の手続の選択)

第 7 4 条 司法書士は、法定後見に関する申立て及び任意後見に関する手続等の受任に際しては、本人及び申立人の意思を確認し、本人の権利擁護と身上に配慮した手続の選択が行われるようにしなければならない。

(成年後見人等への就任)

第 7 5 条 司法書士は、成年後見人等に就任した場合には、本人の意思を尊重し、その心身の状態並びに生活及び財産の状況に配慮して業務を行わなければならない。

第 1 2 章 その他の職務に関する規律

(検察庁へ提出する書類の作成)

第 7 6 条 司法書士は、検察庁へ提出する書類の作成を受任した場合には、関係者の人権に配慮して、正義の実現に努めなければならない。

(審査請求手続)

第 7 7 条 司法書士は、審査請求手続を受任した場合には、依頼者の権利が速やかに実現

されるように努めなければならない。

(財産管理事務)

第78条 司法書士は、財産管理事務を行う場合には、自己又は自己の管理する他の財産と判然区別可能な方法で個別に保管する等、善良な管理者の注意をもって管理しなければならない。

2 司法書士は、前項の事務執行中、本人の財産又は本人に対する第三者の権利を譲り受ける等、本人と利益相反する行為をしてはならない。

3 司法書士は、第1項の管理に関する記録を備え置き、依頼者等へ報告しなければならない。

4 司法書士は、財産管理事務を終了したときは、遅滞なく、金銭の清算、物品の引渡し及び預った書類等の返還をしなければならない。

(国籍に関する書類の作成)

第79条 司法書士は、国籍に関する書類の作成を受任した場合には、依頼者の意思を尊重し、かつ、人権に配慮しなければならない。

第13章 共同事務所における規律

(遵守のための措置)

第80条 複数の司法書士が事務所を共にする場合（以下「共同事務所」という。）において、その共同事務所に所属する司法書士（以下「所属司法書士」という。）を監督する権限のある司法書士があるときは、その司法書士は所属司法書士が司法書士倫理（以下、「本倫理」という。）を遵守するために必要な措置をとるよう努めなければならない。

(秘密の保持)

第81条 所属司法書士は、正当な事由のある場合を除き、他の所属司法書士の依頼者について執務上知り得た秘密を保持しなければならない、また、利用してはならない。所属司法書士でなくなった後、又は司法書士でなくなった後も同様とする。

(所属司法書士が業務を行い得ない事件)

第82条 所属司法書士は、他の所属司法書士が業務を行い得ない事件については、業務を行ってはならない。ただし、業務の公正を保ち得る事由があるときは、この限りでない。

(受任後の措置)

第83条 所属司法書士は、事件を受任した後に前条本文に該当する事由があることを知ったときは、依頼者に対し速やかにその事情を告げ、事案に応じた適切な措置をとらなければならない。

(業務を行い得ない事件の受任禁止)

第84条 所属司法書士は、他の所属司法書士と共同して、当事者情報の確認その他必要な措置をとるなどして、業務を行い得ない事件の受任を防止するよう努めなければならない。

第14章 司法書士法人における規律

(遵守のための措置)

第85条 司法書士法人の社員は、その司法書士法人の社員又は使用人である司法書士(以

下「社員等」という。)が本倫理を遵守するために必要な措置をとるように努めなければならない。

(秘密の保持)

第86条 社員等は、正当な事由のある場合を除き、その司法書士法人、他の社員等の依頼者について執務上知り得た秘密を保持しなければならない、また、利用してはならない。社員等でなくなった後、又は司法書士でなくなった後も同様とする。

(業務を行い得ない事件)

第87条 司法書士法人は、裁判書類作成関係業務及び簡裁訴訟代理等関係業務に係る次の事件については、各業務を行ってはならない。ただし、第2号及び第3号の事件については、受任している事件の依頼者が同意した場合にはこの限りでない。

- (1) 相手方から協議を受けた事件で、相手方との間に信頼関係が形成されたと認められるもの
- (2) 受任している事件の相手方からの依頼による他の事件
- (3) 受任している事件の依頼者を相手方とする他の事件
- (4) その他受任している事件の依頼者と利害相反する事件

2 司法書士法人は、裁判書類作成関係業務及び簡裁訴訟代理等関係業務に係る次の事件については、各業務を行ってはならない。ただし、第2号乃至第7号に規定する事件についてはその業務を行い得ない社員等がその司法書士法人の社員等の半数未満であり、かつ、その司法書士法人に業務の公正を保ち得る事由がある場合はこの限りでない。

- (1) 社員等が相手方から受任している事件
- (2) 社員等が第22条の規定により業務を行えない事件
- (3) 社員等が相手方から協議を受けた事件で、相手方との間に信頼関係が形成されたと認められるもの
- (4) 社員等が受任している事件の相手方からの依頼による他の事件
- (5) 社員等が受任している事件の依頼者を相手方とする他の事件
- (6) 社員等が第88条第1号の規定により業務を行えない事件
- (7) その他社員等が受任している事件の依頼者と利害相反する事件

3 司法書士法人は、前2項に定めるほか職務の公正を保ち得ない事由がある事件については、業務を行ってはならない。

(社員等が業務を行い得ない事件)

第88条 社員等(第1号の場合においては社員等であった者を含む。)は、裁判書類作成関係業務及び簡裁訴訟代理等関係業務に係る次の事件については、各業務を行ってはならない。ただし、第3号に掲げる事件については、その司法書士法人が受任している事件の依頼者の同意がある場合は、この限りではない。

- (1) 社員等であった期間内にその司法書士法人が相手方の協議を受けた事件で、相手方との間に信頼関係が形成されたと認められるものであって、自らこれに関与したもの
 - (2) その司法書士法人が相手方から受任している事件
 - (3) その司法書士法人が受任している事件(当該社員等が自ら関与しているものに限る。)の相手方からの依頼による他の事件
- (他の社員等との関係で業務を行い得ない事件)

第 8 9 条 社員等は、他の社員等が業務を行い得ない事件については、業務を行ってはならない。ただし、業務の公正を保ち得る事由があるときは、この限りではない。

(受任後の措置)

第 9 0 条 司法書士法人は、事件を受任した後に、第 8 7 条第 2 項及び 3 項の規定に該当する事由があることを知ったときは、依頼者に対し速やかにその事情を告げ、事案に応じた適切な措置をとらなければならない。

2 社員等は、事件を受任した後に、第 8 8 条第 2 号及び第 8 9 条の規定に該当する事由があることを知ったときは、依頼者に対し速やかにその事情を告げ、事案に応じた適切な措置をとらなければならない。

(業務を行い得ない事件の受任防止)

第 9 1 条 社員等は、他の社員等と共同して、当事者情報の確認その他の必要な措置を取るなどして、業務を行い得ない事件の受任を防止するよう努めなければならない。

(準用)

第 9 2 条 第 1 章から第 1 2 章まで（第 3 条、第 4 条、第 1 0 条第 1 項及び第 3 項、第 1 7 条、第 2 2 条、第 2 3 条、第 4 9 条及び第 6 1 条を除く。）の規定は、司法書士法人に準用する。

(平成 1 5 年 6 月 1 9 日— 2 0 日定時総会にて承認)

(平成 2 0 年 6 月 1 9 日— 2 0 日定時総会にて改正)

〇司法書士会市民窓口設置規則基準

平成27年3月19日

理事会制定

(設置)

第1条 〇〇司法書士会（以下「本会」という。）は、会員の業務に対する苦情を適切かつ迅速に処理するため、本会に司法書士会市民窓口（以下「市民窓口」という。）を設置する。

(市民窓口運営委員会)

第2条 市民窓口の適正かつ円滑な運営を行うため、市民窓口運営委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(事務)

第3条 委員会の事務は、次のとおりとする。

- (1) 会員の業務に対する苦情の受付
- (2) 前号の苦情への対応及び会長への報告
- (3) 市民窓口の管理及び運営

(規程への委任)

第4条 この規則に定めるもののほか、市民窓口について必要な事項は、理事会で定めることができる。

附 則

この規則は、平成 年 月 日から施行する。

附 則 (平成29年1月11日 日司連理事会承認)

この規則の改正は、平成 年 月 日（司法書士会が定めた日）から効力を生ずる。

○司法書士会市民窓口の運営に関する規程基準

平成27年3月19日
理事会制定

第1章 総則

(趣旨)

第1条 この規程は、司法書士会市民窓口設置規則（以下「規則」という。）第4条の規定に基づき、司法書士会市民窓口（以下「市民窓口」という。）に関し必要な事項を定める。

(定義)

第2条 この規程における用語の意義は、次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 「会員苦情」 市民窓口に出出があつた本会会員の業務に対する苦情をいう。
- (2) 「苦情申出人」 会員の業務に対する苦情を申出た者をいう。
- (3) 「苦情対象会員」 会員苦情の対象となつた会員をいう。
- (4) 「苦情対応委員」 市民窓口運営委員会委員（以下「委員」という。）であつて、会員苦情に対応した委員をいう。

第2章 市民窓口運営委員会

(組織)

第3条 市民窓口運営委員会（以下「委員会」という。）は、○人以内の委員をもつて組織する。

- 2 委員は、司法書士会員の中から理事会において選任する。
- 3 委員会に委員長1人、副委員長1人を置く。
- 4 委員長及び副委員長は、委員の互選により選任する。
- 5 委員長は、委員会を主宰する。
- 6 副委員長は、委員長に事故があるとき又は第8条によりその職務を行うことができないときは、その職務を代理する。

(任期)

第4条 委員の任期は、就任後2回目の定時総会の終結の時までとする。ただし、再任を妨げない。

- 2 委員は、任期の満了により退任又は辞任したときは、後任者が就任するまでその職務を行う。
- 3 補欠により選任された委員の任期は、前任者の残存期間と同一とする。ただし、再任を妨げない。
- 4 増員による委員の任期は、第1項の規定を準用する。

(兼職禁止)

第5条 委員は、綱紀調査委員及び紛議調停委員を兼ねることはできない。

(守秘義務)

第6条 委員は、正当な事由がある場合でなければ、市民窓口において職務上知ることのできた秘密を他に漏らしてはならない。委員を退任した後も同様とする。

第3章 市民窓口の運営

(受付)

第7条 会員苦情の申出があつたときは、委員長は会員苦情を受付し、対応する。

- 2 委員長は、前項の会員苦情に対応する苦情対応委員を選任する。
- 3 委員長は、苦情対象会員に対し、会員苦情の要旨を通知する。ただし、苦情申出人が通知を希望しないとき、通知しないことが相当なとき、又はその他正当な事由があるときは、この限りでない。

(苦情対応委員の除斥、忌避及び回避)

第8条 苦情対応委員は、次に掲げる事由が存するときは、その職務から除斥される。

- (1) 苦情対象会員となつたとき。
 - (2) 苦情対象会員と使用関係にあるとき。
 - (3) 苦情対象会員が司法書士法人の場合は、その社員又は使用人であるとき。
 - (4) 苦情対象会員と特別の利害関係（身分関係を含む。）があるとき。
- 2 苦情申出人は、苦情対応委員につき職務の公正を妨げるべき事情があるときは、委員会に対し、その事情を明らかにして、当該苦情対応委員の忌避を申し立てることができる。

- 3 苦情対応委員は、自己に第1項の事由があると思料するときは、委員会の許可を得て、その事案について職務の執行を回避することができる。
- 4 委員会は、苦情対応委員について除斥の事由又は忌避の事情があると認めるときは、除斥又は忌避の決議をする。
- 5 前項の場合において、当該苦情対応委員は、決議に関与することができない。
- 6 除斥又は忌避の決議に対しては、不服を申し立てることができない。

(苦情対応委員の職務)

第9条 苦情対応委員は、会員苦情につき、苦情対象会員その他利害関係人から事情を確認し、又は照会を行い、苦情対象会員に対し解決を促すことができる。

- 2 苦情対応委員は、苦情対象会員につき司法書士法、司法書士法施行規則又は連合会会則若しくは本会会則に違反すると思料するときは、又は違反するおそれがあるとき、その他会長に報告する必要があると思料するときは、直ちに委員長に報告する。この場合、委員長は直ちに会長に報告し、苦情対応委員は会員苦情に対する対応を中止しなければならない。

(紛議の調停手続等の説明)

第10条 苦情対応委員は、苦情申出人に対し、本会に対する紛議の調停手続、会員の綱紀に関する処分の申し立て、又は調査を依頼することについて、その趣旨及び手続等を説明することができる。

(会員苦情の処理及び通知等)

第11条 苦情対応委員は、会員苦情の処理を速やかに行い、その結果を委員長に報告しなければならない。

- 2 委員長は、前項の結果を直ちに会長に報告しなければならない。
- 3 委員長は、必要に応じて第1項の結果を苦情申出人に通知することができる。
- 4 委員長は、必要に応じて第1項の結果を苦情対象会員に適宜の方法で通知することができる。

(事案の記録)

第12条 市民窓口において受け付けた事案の内容と処理の経過は、全て文書で記録し、規則第3条第2号の報告の日から○年間保管する。

附 則

(施行期日)

- 1 この規程は、司法書士会市民窓口設置規則の施行の日から施行する。
(最初に選任される委員の任期)
- 2 この規程施行後、最初に選任される委員の任期は、第4条第1項の規定にかかわらず、その半数を選任の日から平成○年に開催される定時総会の終結の時までとし、残る半数は平成○年に開催される定時総会の終結の時までとする。

附 則 (平成29年1月11日 日司連理事会承認)

この規程の改正は、平成 年 月 日 (司法書士会が定めた日) から効力を生ずる。

附 則 (平成29年2月22日・23日 日司連理事会承認)

この規程の改正は、平成 年 月 日 (司法書士会が定めた日) から効力を生ずる。

○司法書士会が行う相談及び裁判外紛争解決手続の実施等の事業の苦情対応窓口の設置に関する 規程基準

(目的)

第1条 この規程は、〇〇司法書士会（以下「本会」という。）が開設し、又は運営する相談事業、裁判外紛争解決手続の実施に関する事業及び国民に対して司法書士が提供する法的サービスの拡充に関する事業等に関連して、本会及び本会会員（以下「会員」という。）に対する利用者の苦情申出に適切かつ迅速に対応し、もって事業の質を高め、併せて国民の信頼を確保することを目的とする。

(苦情対応窓口の設置及び運営)

第2条 前条の目的を達成するため、本会に苦情対応窓口を設置し、苦情対応窓口において苦情の申出につき次条以下の規定に従って対応する。

(苦情対応員)

第3条 苦情は、本会の会長が理事会の承認を得て委嘱した苦情対応員が対処する。ただし、本会の役員、委員及び事務局職員等による口頭の説明等により苦情申出人（以下「申出人」という。）に対して適切かつ簡易迅速に対応できる場合は、苦情対応員の対処によらないことができる。

2 苦情対応員の任期は、2年とし、再任を妨げない。

3 苦情対応員は、〇〇司法書士会会則（以下「会則」という。）第48条に定める綱紀調査委員又は会則第108条に定める紛議調停委員会の紛議調停委員を兼ねることができない。

(受付の方法)

第4条 苦情は、申出人の書面（FAX及び電子メールを含む。）による申出により、苦情対応員がこれを受け付ける。ただし、苦情対応員の判断に基づき口頭による申出により受け付けることを妨げない。

2 苦情対応員は、苦情の申出があったときは、苦情受付簿に所定の事項を記載して記録に留める。苦情受付簿の様式は、本会が別に定める。

3 苦情対応員は、苦情受付簿に記載した苦情については、速やかに会長及び当該苦情の対象となった事業の責任者に報告しなければならない。

(対応の指針)

第5条 苦情対応員は、苦情に対し、適切かつ迅速に対応するよう努める。

2 苦情対応員は、苦情の内容を把握するための調査として、苦情の深刻さ及び重大性に応じて、電話又は面談により申出人又は苦情の対象となった会員その他苦情に関係する者から、次の各号に掲げる事項について苦情の内容を確認するものとする。

(1) 申出事実の存否及び評価

(2) 申出事実の発生に至る全ての事情

(3) 申出事実が申出人等の関係する者に与えた影響度及び発生の頻度

(4) 苦情への対応の経過及び対策

3 苦情対応員は、確認した苦情の内容に応じて、次の各号のいずれかの方法により対応する。

(1) 申出人に対し、対応方針若しくは処置案について説明し、又は助言を行うこと。

(2) 苦情の対象となった会員に対し、対応方針若しくは処置案について説明し、又は助言を行うこと。

(3) 申出人及び苦情の対象となった会員等の間の意見交換の場を設営すること。

(4) 当該活動に関係する本会の理事又は委員等に対し、対応方針若しくは処置案について説明し、又は助言を行うこと。

(5) 前各号に掲げるもののほか、会則に定める会長による措置又は綱紀調査委員会若しくは紛議調停委員会による調査等が必要と認められたときは、その旨を会長に報告すること。

(対応の終結)

第6条 苦情対応員は、次の各号のいずれかに該当する場合、苦情への対応を終結する。

(1) 前条第3項第1号から第4号までの対応について、対応方針又は処置の決定事項について申出人に書面又は口頭で告知したとき。

(2) 前条第3項第5号の対応により、苦情が苦情対応員の所管から異動したとき。

2 苦情対応員は、次の各号のいずれかに該当する場合、苦情への対応を終結することができる。

- (1) 申出人が不当な目的で苦情の申出をしたと認められるとき。
- (2) 申出人が前条第2項の調査に協力しないとき。
- (3) 苦情の対象となった会員が前条第2項の調査に協力せず、同条第3項第5号の対応に該当しないとき。
- (4) その他苦情対応窓口による対応が不相当と認められるとき。

(会長への報告)

第7条 苦情対応員は、会長に対し、苦情対応の経過及び結果について書面で報告する。

- 2 苦情対応員は、前条第1項第1号による終結の場合、申出人の満足又は拒否について報告しなければならない。
- 3 会長は、苦情対応員に対し、必要に応じて苦情対応の経過及び結果について書面又は口頭による報告を求めることができる。

(申出人等への通知)

第8条 会長は、第6条第1項第1号の規定による終結の場合を除き、申出人に対し、書面又は口頭により対応の結果を通知する。

- 2 会長は、苦情の対象となった会員に対し、書面または口頭により対応の結果を通知することができる。

(会長の措置要請)

第9条 会長は、苦情対応員から会長による会員指導等の措置が相当であるとの報告を受けたとき、又は苦情対応員の報告内容に照らし、会長による会員指導等の措置が相当であると判断したときは、速やかに、その旨を理事会に報告し、適切な措置を講じなければならない。

(苦情対応の回付)

第10条 本会の会員以外の会員に関する苦情の申出がなされたときは、原則として当該会員の所属する司法書士会にその苦情への対応を要請するとともに、日本司法書士会連合会に対して要請を發した旨及びその苦情の概要を通知するものとする。

(事実調査)

第11条 会長は、第9条に定める報告を受けた場合又は紛議調停委員会において苦情対応の検討を行った結果、会員に対する指導等の措置が必要であるとの報告を受けたときは、会則第102条の規定に基づき相当の機関に対して事実調査を命じるものとする。ただし、会長が明らかに措置をする必要がないと認めたときは、この限りでない。

(秘密の保持)

第12条 苦情対応員は、その担当した苦情について知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

- 2 苦情対応に関する保存記録は、非公開とする。ただし、申出人又は苦情の対象となった会員は、会長が相当と認め関係者が同意した場合は、閲覧又は謄写をすることができる。

(委任)

第13条 この規程の施行に必要な事項は、細則等として会長が定める。

(規程の改廃)

第14条 この規程の改廃は、本会の理事会の承認を要する。

附 則

(施行期日)

- 1 この規程は、平成18年12月13日より施行する。

附 則 (平成23年2月22日 日司連理事会承認)

(施行期日)

- 1 この規則は、改正司法書士会会則の認可の日から施行する。

附 則 (平成27年3月19日 日司連理事会改正)

この規程の変更は、司法書士会市民窓口設置規則の施行の日から効力を生ずる。

受 付 票

種別	1. 面接 2. 電話 3. 文書 (mail・FAX 等)
受 付 者	1. 対応員 2. 役員 3. 職員 4. その他
	氏 名

NO.	
受付日	年 月 日
時 間	時 分 ～時 分

●申出人の表示

氏 名	フリガナ	性 別	1 男 2 女	年 齢	歳	生年月日
						年 月 日
住所					連絡先電話番号	

●対象会員

氏 名	フリガナ	支 部	会 員 番 号	登録年月日
				年 月 日

●申出人と対象会員との関係

1. 依頼者
[業務の種類] (1) 不動産登記・(2) 商業法人登記・(3) 裁判書類作成・(4) 簡裁代理・(5) 成年後見等 (6) 債務整理・(7) 相談・(8) その他 ()
2. 訴訟の相手方
3. その他 ()

●申出内容

1. 対象会員との連絡について 2. 業務の進め方 (処理の仕方、遅滞) 3. 対象会員の対応・態度
4. 報酬 (金額に不満) 5. その他 ()
(具体的内容)
対応結果
苦情対応員への回付日時
年 月 日 時 分
対応員名

日司連発第 1266 号
令和 3 年（2021 年）11 月 26 日

司法書士会会長 殿

日本司法書士会連合会
会長 小 澤 吉 徳

司法書士会会員を対象としたメンタルヘルス相談窓口の周知について（お願い）

連合会では、司法書士による業務上の不祥事根絶の対策の一環として、別紙のとおり、司法書士会会員の心のケアを目的としたメンタルヘルス（心の健康）に関する相談窓口を設置しております。

本相談窓口は、外部機関との間で相談業務委託契約を締結して設置しているものであり、仕事上の悩み、健康上の悩み、生活上の悩み等メンタルヘルスに関すること全般について、専門家であるカウンセラーが相談に対応いたします。

今般、令和 3 年 4 月 1 日付日司連発第 3 号にてお知らせしていた相談の申込方法について、本年 12 月より、下記のとおり変更がありますのでお知らせいたします。

つきましては、別紙により貴会会員に再度ご周知くださるようお願いいたします。

記

<変更前（令和 3 年 11 月 30 日（火）まで）>

会員専用ページ（<https://coubic.com/heart-call/954273>）にログインし、相談方法、希望日時等を選択して申し込む

<変更後（令和 3 年 12 月 1 日（水）から）>

株式会社ハートセラピーのホームページ（<http://www.heart-t.co.jp/>）右上の『会員専用ページ』ボタンをクリックし、ID 及びパスワードを入力してログイン後、「お申し込みフォーム」より申し込む

〔本件に関する問合せ先〕

日本司法書士会連合会事務局総務部デジタル推進課 大多和
Tel 03-5925-8831（直通）／Tel 03-3359-4171（代表）

令和3年（2021年）11月26日

司法書士会会員 各位

日本司法書士会連合会

司法書士会会員を対象としたメンタルヘルス相談窓口の利用について（お知らせ）

連合会では、平成27年4月より、司法書士会会員の心のケアを目的として、下記のとおりメンタルヘルス（心の健康）に関する相談窓口を設置しております。

相談内容は、仕事上の悩み、健康上の悩み、生活上の悩み等メンタルヘルスに関すること全般とし、専門家であるカウンセラーが相談に対応します。ぜひお気軽にご利用ください。

記

1. 開始日 平成27年4月6日（月）

2. 対象 司法書士会会員

3. 相談業務委託先

株式会社ハートセラピー（<http://www.heart-t.co.jp/>）

4. 相談内容 メンタルヘルスに関すること全般

＜相談内容例＞

- ・業務多忙により心身の不調がある。
- ・仕事でトラブルに巻き込まれ、精神的に追い詰められている。
- ・精神疾患を持つ家族のことで悩んでいる。

5. 相談方法 電話・メール・Web

※一人あたり年間5回まで無料、6回目以降は自己負担

※対面希望時は全国の相談ルームを紹介（初回より有料）

6. 申込方法

株式会社ハートセラピーのホームページ（<http://www.heart-t.co.jp/>）の右上にある『会員専用ページ』ボタンをクリックし、ID及びパスワードを入力してログイン後、「お申し込みフォーム」より申し込む。

ID：shiho1927 パスワード：shiho2015

7. 秘密の厳守について

相談にあたっては、司法書士会会員であることの確認を行うため、匿名での相談は不可としますが、相談者の個人情報や相談内容の秘密は厳守され、相談者の同意なく連合会に報告されることはありません。ただし、自傷他害のリスク度が高い相談については、相談者の同意なく連合会に報告されることがあります。

8. その他 詳細については別添案内文書をご参照ください。

会員様向け

メンタルヘルス相談窓口のご案内

- ◆ **相談員** : 株式会社ハートセラピー所属カウンセラー
- ◆ **相談形式**: zoomによるオンラインか電話 年5回まで無料 6回目からは個人負担(毎年4月に更新)
- ◆ **相談内容**: 下記一例 知りえた情報につきましては**個人情報保護規定**の元管理いたします
 - ・ 仕事に関する悩み
 - ・ 周囲との関わり方に対する悩み(上司、部下、顧客に対する関わり)
 - ・ 体調に関する悩み
 - ・ プライベートの様々な出来事に関する悩み
- ◆ **申込み方法**: 下枠内参照

会員専用ページより申込み



予約日に相談

株式会社ハートセラピーHP

<http://www.heart-t.co.jp/>

右上にあるブルーの『会員専用ページ』ボタンを押すとID入力画面に移行。

ID: shiho1927 パスワード: shiho2015

WEB環境のない場合 電話でも予約受付。

電話 03-4577-652

「会員であることと連絡先をお伝えください」

◆ 会員専用ページについて

希望する相談形式、カウンセラー、日時を選択できます。

予約確認メールと予約3日前にはリマインドメールが送られます。

受付締切 1日前まで 日程変更・キャンセル 予約日時の3日前まで

ご不明点やサイトからうまく申し込めない場合は下記にご連絡ください。

03-4577-6520 株式会社ハートセラピー 受付 9:00~18:00(平日のみ)



