

発行

(公財) 暴力団壊滅秋田県民会議

(秋田県暴力追放運動推進センター)

〒 010-0922 秋田市旭北栄町1-5

☎ 018-824-8989 FAX 018-824-8990

先月号では弁護士の視点によるクレーム対応要領についてご紹介しました。

今月号では、悪質クレームに対応するため弁護士に助言を求める場合の手続きについてご紹介します。

先月ご紹介した田中伸顕弁護士のご厚意により、不当要求防止責任者講習で説明した弁護士制度と費用に関する資料を当県民会議の機関紙に掲載することをご承諾いただいたものです。

弁護士費用及び顧問契約の内容については個々の弁護士によって異なりますので、事前に確認して下さるようお願いいたします。

なお、暴力団に関する相談については、当県民会議の助成制度もありますので、ご相談ください。

## 不当要求への対策の基本 Q&A その9

～ 不当要求防止責任者講習における弁護士講話の抜粋 その2 ～

Q 弁護士以外の者の介入

A クレームか否かなどを判断する上で弁護士以外の者の介入があるかどうかの確認も必要。

- ブローカー、えせ右翼等が介入した場合  
→ 弁護士、司法書士以外の者は他人の紛争について交渉等することができない。

Q 弁護士に依頼するかどうかの基準

A ○ クレーム対応により業務に支障が生じている場合  
(クレーム件数が多い、内容が複雑であるなど)

→ 弁護士に依頼した場合、弁護士が窓口になり事件処理を担当するため会社の負担が軽減する。

○ 業務に支障が生ずるまでに至っていない場合

→ 弁護士に相談するにとどめたり、責任者講習の内容を踏まえて自分で対応することもあり得る。

Q クレーム対応の弁護士費用

A ○ 相談料は

→ 弁護士への相談料は30分につき税別5,000円が多い。

○ 事件依頼費用は金銭的請求をされている場合、請求金額によって決まることが多い。

→ 請求額が200万円とすると着手金として税別16万円。

報酬金として請求排除金額の16% (200万円排除すると税別32万円)。

※ 相談料や弁護士費用の決め方は弁護士によって異なるためHP等で事前に確認すること。

Q 弁護士の顧問契約費用

A ○ 顧問契約とは

→ 一般的にいつでも相談できる相談したい放題プラン。

→ 月額5万円程度が一般的で、スポットの事件を依頼する場合に割引を受けられることもある。

※ 顧問契約の内容は個々の弁護士により異なるため、顧問を希望する弁護士に事前に契約内容を確認すること。

Q 弁護士費用特約

A ○ 弁護士費用特約とは

→ 相談料、着手金、成功報酬、実費等の弁護士費用を保険会社が支払ってくれる特約。

→ 利用できる特約があれば費用を気にする必要がなくなる。

※ 契約している事業用保険に付いているか、どのような場合に使用できるか、どの費用まで使えるか確認してみる。