

2020年10月16日

## 法律相談技法について～従業員と話すとは

矢吹法律事務所  
北郷 元基

### 第1 本稿の趣旨

本稿では、法律相談の場における弁護士の相談者からの話の聞き方及び相談者への話し方の留意点につき概説する。

### 第2 総論

- ・相談者と弁護士の関係は人間関係
- ・相談者は、抱える問題により不安や怒り等を感じ法律相談に来ている
- ・信頼関係の形成というプロセスを経て、アドバイスというコンテンツが伝わる

### 第3 相談者からの話の聞き方

#### 1. 話を傾聴すること

- ・相談者の言い分をよく聞き、相談者の思いを考え理解する
- ・相談者の抱える問題に寄り添う気持ちを持つ
- ・雑談を信頼関係構築の端緒にしたらどうか
- ・法的に重要性がないと考えられる事柄でもあるがままに傾聴し、信頼関係を構築する

#### 2. 必要な事実の聞取り

- ・他方で、アドバイザーは限られた時間の中、法的に重要な事項を漏らさずに聴取し、アドバイスする必要もある
- ・相談の場において主導する立場をもつ
- ・時には相談者に不快感を抱かせない方法で相談者の話を遮り、重要な事項を聴取する

#### 3. 顔つき

- ・相談者の気持ちを理解すれば自然と適切な表情になる
  - ・相談者が不安であれば不安を和らげる表情となる
  - ・相談者に憤りがあれば憤りに共感する表情となる

#### 4. 相談者の希望の把握

- ・相談者は、抱える問題について意識的・無意識的であれ解決の方向性について一定の希望を持ち、相談に訪れる
- ・傾聴を通じ、相談者の希望を把握する
- ・傾聴により相談者が自分自身の希望を把握し、問題を自己解決することがある

## 5. 手控え

- ・手控えを作成することが望ましい
  - ・相談者に傾聴しているという姿勢を示す
  - ・相談後に事案の内容を把握できるようにする
- ・他方、手控え作成に意を向け相談者とのコミュニケーションが疎かにしては本末転倒である
  - ・手控えを簡潔なものとすべき
  - ・①当事者の関係図、②疑問及び相談者の回答、③相談者の希望等を記載する

## 第3 相談者への話し方

### 1. 口調

- ・礼節を持ち穏やかな口調でアドバイスする
  - ・非礼な口調では信頼関係が構築できず弁護士のアドバイスが受け入れられない
- ・緩やかな速度でアドバイスする
  - ・相談者にアドバイスを理解してもらうため

### 2. 表現

- ・アドバイスの際には、具体的な話し方を工夫する
  - ・相談者は専門的な法的知識に通じているわけではない
  - ・相談者の理解できる言葉・伝わりやすい表現で説明をすることが大切である

### 3. 結論の提示

#### (1) アドバイスの提示

- ・相談者の認識する問題に加え、認識していない問題についてもこれを見通してアドバイスをすることがポイントとなる
- ・依頼者の認識していない問題により紛争が発生・進展することを防止する
- ・相談者の認識していない問題については、重要度が高いものに絞り助言する
- ・相談者に不要な不安を抱かせることを避ける

#### (2) リスクの説明

- ・具体的対応につきアドバイスをする際には、当該対応のリスクも説明する

#### (3) 見通しの提示

- ・見通しが明るいことを相談者に軽々に伝えることは避ける
- ・見通しは明るいとのアドバイスを受けた場合、依頼者はアドバイザーから説明を受けたリスクについて楽観視する傾向がある
- ・事案の進行によりリスクが現実のものとなった際に相談者との関係が悪化する可能性がある
- ・見通しが厳しい場合には、率直に告げ相談者が理解できるように努める

以 上