

法律事務職員になったら最初に読む1冊!



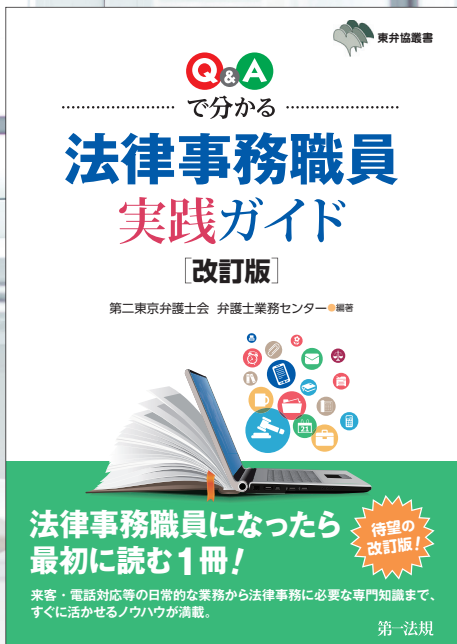
Q&A で分かる

法律事務職員 実践ガイド

待望の
改訂版!

改訂版

第二東京弁護士会 弁護士業務センター 編著
B5判/248頁 定価:本体2,400円+税



- ◆ 来客対応や電話の取り次ぎ方などの日常的な業務から、法律事務に必要な基本的な専門知識までがわかりやすくまとめられている!
- ◆ 聞きたいけど聞けなかった業務上の疑問への回答、知りたかった他の事務所での対応方法など、日々の業務にすぐ活かせるノウハウが満載!
- ◆ 近年問題となっている情報セキュリティ部分など、更にノウハウを充実させた待望の改訂版!

内容見本

2 守秘義務について



I 法律事務所の仕事

Q112 事件に関して他人に話してもよいですか?

有名人が法律相談のために来所しました。その事件について、家族・知り合いや他の事務所に話してもよいのでしょうか? 同僚に対して事件に関する質問をするために事件のことを話すのはよいのでしょうか?

A 依頼者からの依頼内容や依頼者の個人情報等については、弁護士は守秘義務を負っています。事務職員も、依頼者に対して直接扱う義務と、雇用している弁護士に対して負う義務の2つが同時にあるといえます。事務職員が守秘義務に違反すると、依頼者に対する約束違反(債務不履行)になり損害賠償の理由となると同時に、雇用している弁護士の懲戒処分を招く可能性があります。また、重大な非違行為ですから、事務職員自身の懲戒理由となり、戒告、減給ひいては解雇につながるおそれもあります。したがって、第三者はもちろんのこと、たとえ家族や親しい友人であっても事件の内容等について話してはいけません。

有名人が来たことは話したくなるのですが、相談内容もさることながら、来所の事実自体も守秘義務の対象なので控えてください。

事務所内では守秘義務を共有していますので、担当している事件が同じであればその事務職員同士で話してもよく、また、事件の内容に関する相談があれば、当該事件を担当していない事務職員に対しても、事象を抽象化したうえで話すことはかまいません。ただ、担当事務職員以外に相談する際には、まず弁護士に相談するのがよいでしょう。

最近では、TwitterやFacebook等ソーシャル・ネットワークング・サービス(SNS)を利用している方も多いと思いますが、非常に拡散力があるので、あつという間に広く知られてしまいます。SNSに投稿することは、事務所や家の玄関に投稿内容を張り出すのと同じです。投稿しようとする前に、そのようなことができる内容かどうか、よく考えてください。仮に匿名で投稿しても、事件内容等から特定が可能になる可能性がありますので、匿名であっても許されません。

II 外部とのコミュニケーション

印象のよい電話対応

電話での対応は、顔が見えないことから、声のトーンや言葉だけで相手の印象を決定付けてしまいます。一般的に、電話での印象をよくする方法として、
・声のトーンを普段よりも高くする。
・笑顔で話す。うなづく。
・顔を上げて話す。
などがあげられます。法律事務職員は、セールスマンでも、サービスマンでもありませんので、必要以上に明るく対応をすることはいいのですが、弁護士の窓口的役割となるので、悪い印象を残すことは避けなくてはなりません。決してぶさぶさぼうやにならないように、基本的には明るく丁寧な対応を心がけましょう。

何コールで出るのか

一般的には、2コール目で受話器を取るとよいとされています。稀に、1コールで出る方もいますが、早ければ早いほどよいというものでもありません。こちらに聞こえるコール数と、相手に聞こえているコール数はタイムラグが生じることがあり、自分は1コール目が出たつもりでも、相手にはまだコール音が聞こえていないということもあるのです。自分が電話をかけたとき、全くコール音がしないうちに、相手に応答したら、少し驚きません。電話をかける側は、コール音が聞こえて初めて、話す心構えをします。一方で、逆に3コール目以降になると、応答が遅いという印象を持つ人が出始めます。状況によっては、3コール、4コールとお待たせしてしまうこともあるでしょう。その場合には、「大変お待たせいたしました。〇〇法律事務所でございます」と対応します。



第一法規

東京都港区南青山2-11-17 〒107-8560
<http://www.daiichihoki.co.jp>

Tel. 0120-203-694
Fax. 0120-302-640

I 法律事務所の仕事

1 法律事務とは

- Q001** 弁護士の仕事って、どんな仕事ですか？
【コラム】 弁護士バッジをなぜ裏表逆にして付けている弁護士が多いのですか？
- Q002** 事務職員の仕事って、どんな仕事ですか？
- Q003** 「事務局」とはどういうものですか？
- Q004** 「期」って何ですか？

ほか 6Q&A 1コラム

2 守秘義務について

- Q011** 書類の誤送信にはどのように対応すべきですか？
【コラム】 送付書の注意書きについて
【コラム】 Gmailは送った後でも送信の取消しができる！
- Q012** 事件に関して他人に話してもよいですか？
- Q013** 裏紙は活用してもよいですか？
- Q014** 事件記録等を家に持ち帰ってもよいですか？
また、電車等で移動中に閲覧してもよいですか？

II 外部とのコミュニケーション

- Q015** 事務職員は、所外の人と、どんな場面でかわりますか？
気をつけるべきことは何ですか？

1 電話対応

- Q016** 電話を受けるときは、最低限何を聞き取ったらよいですか？
【コラム】 印象のよい電話対応
【コラム】 何コールで出るのか
- Q017** 裁判所からの電話には、どういった内容のものがありますか？
- Q018** 検察庁・警察署からの電話には、どういった内容のものがありますか？
- Q019** 依頼者からの電話には、どういった内容のものがありますか？
【コラム】 来客が道に迷って電話をしてきた

ほか 18Q&A 6コラム

2 来客対応・お茶出し

- Q038** 事務職員としてふさわしい服装とはどのようなものですか？
- Q039** 理想の会議室とはどういうものですか？
- Q040** 来客の際に注意すべきことはありますか？
【コラム】 依頼者に「いらっしゃいませ」っておかしくないですか？
- Q041** 民事介入暴力って何ですか？

ほか 8Q&A 1コラム

3 裁判所、検察庁、クライアント先、他の法律事務所等との対応

- Q050** 裁判所での書類提出や受領、心得ておくことは何ですか？
【コラム】 受付時には要注意
- Q051** 検察庁、法律事務所、図書館へ行く場合に心得ておくことは何ですか？
- Q052** 遠方の裁判所の記録を謄写するにはどうしたらよいですか？
【コラム】 釧路地裁帯広支部の記録謄写

III 事務所内のコミュニケーション

- Q053** 弁護士からの指示に困ったときはどうすればよいですか？
- Q054** 急ぎの仕事の処理中における別件への対応はどうすればよいですか？
- Q055** メールをどのように活用したらよいですか？
【コラム】 事務職員の名義で外部にメールを送ってもよい？
- Q056** ミスしてしまったら、どうしたらよいですか？
- Q057** 事務所内で敬語は使いますか？
- Q058** ランチタイムでも電話は出なくちゃいけないのですか？
- Q059** 事務所内でのセクハラ・パワハラはどうしたらよいですか？

IV 事務をうまく進めるコツ

1 資料の取り寄せ

- Q060** 裁判所で申立書類を提出するところはどこですか？
- Q061** 書類の取扱いで出てくる用語について教えてください。
- Q062** 事務職員の身分証明はどのように行うのですか？（発行方法と利用場面）
- Q063** 弁護士から不動産登記（登記事項証明書）の取寄せを頼まれました。どうしたらよいですか？

ほか 7Q&A 4コラム

2 書類の作成・管理

- Q071** コピーをする際に注意すべき点は何ですか？
【コラム】 消しゴムで文字が消せるボールペン（フリクションボールペン）
- Q072** 図書館での文献の調査ってどうすればよいのですか？
- Q073** 弁護士に判例のコピーを指示されました。判例って何ですか？
- Q074** 法令、通達って何ですか？

ほか 3Q&A 1コラム

3 書面・書類の送付等

- Q078** 送り間違いを防ぐにはどうしたらよいですか？（ファックス・メール編）
- Q079** 送り間違いを防ぐにはどうしたらよいですか？（郵便編）
【コラム】 送り間違いには気を付けて
- Q080** 郵便をどんな場合にどんな方法で送るのがよいですか？
【コラム】 間違っただけで投函した郵便物を取り戻すには
- Q081** 訴状や控訴状等の提出方法を教えてください。

ほか 8Q&A

4 スケジュール管理

- Q090** 弁護士の予定を忘れない工夫はありますか？
【コラム】 期日の種類と所要時間
- Q091** 弁護士が予定を忘れないようにする工夫はありますか？
- Q092** 裁判手続の期限は1日の遅れも許されないのですか？
【コラム】 確定日って原告被告それぞれに1つずつあるのですか？
【コラム】 弁護士の基本情報はどれくらい知っておくべきですか？
- Q093** 簡単なメモにも日付は書いておくべきですか？

5 その他

- Q094** 知っておきたい業界用語・法律用語は何ですか？
- Q095** 債務整理の事務を任されていますが問題ないですか？
- Q096** 法律事務所で働くうえで、知っていると便利なパソコンの知識は何ですか？
- Q097** パソコンの管理で最低限やるべきことは何ですか？
【コラム】 パソコンを処分するときは

ほか 7Q&A 5コラム

V 法律事務の基礎知識

1 事務所の仕組み

- Q105** 弁護士法人とは何ですか？
- Q106** 弁護士が1人の事務所と複数の事務所の違い
- Q107** イン弁って何ですか？
- Q108** 法律事務所にも経理部や営業部がありますか？

2 扱う事件と関係者

- Q109** 裁判所にはどんな種類がありますか？
- Q110** 事件番号とは何ですか？
- Q111** 民事訴訟の流れを教えてください。
- Q112** 刑事訴訟の流れを教えてください。

ほか 5Q&A

詳細・お申し込みはコチラ

<クレジットカードでもお支払いいただけます>



第一法規 法律職員実践改

検索

CLICK!