

メディア関係者各位
プレスリリース

平成 21 年 10 月 13 日
法律事務所ホームワン

=====
説明責任の徹底、お客様の意向尊重への取り組み
～「お客様相談室」の 2 ヶ月～
=====

法律事務所ホームワン(所在地: 〒104-0061 東京都中央区銀座 5-13-12 サンビル 9 階、代表弁護士: 中原俊明/山田冬樹)は、10 月 5 日、「[お客様相談室](#)」設置から 2 ヶ月を迎えました。

■「お客様相談室」設置の経緯

債務整理を巡る案件が増加するにつれ、「過払い金の額が少なかったり、まったくない場合の金利減免などの交渉を嫌がる弁護士がいる」、「貸金業者から返還された過払い金の額を教えてください」といった弁護士と依頼者の間のトラブルが発生しているとの報道があり、それらを受け、日本弁護士連合会(日弁連)は 7 月「過払い金を回収する仕事だけを引き受けることがないよう」などの異例の[指針](#)を出したことはご承知の通りです。(参照: 毎日新聞 9 月 12 日東京夕刊)。

法律事務所ホームワンは、お客さまに対する説明責任を果たしてまいりましたが、さらにこの方針を徹底するために、3 つのことを具体化いたしました。

- ・ご意見・ご指摘のホームページ上での公開
- ・アンケート調査(お客様満足度調査)の実施
- ・和解進捗照会システムの導入

法律事務所ホームワンは、多くの多重債務者の利便性を確保しつつ、そのサービスの質を明らかにするために「[債務整理事件の受任に関するガイドライン](#)」を独自に策定しております。



当事務所ガイドラインの説明会をメディア対象に実施(2009 年 8 月 6 日)

33 局から集まった報道関係者へ、中原・山田両弁護士が説明をいたしました。

この中で掲げた「説明責任の徹底」、「お客様の意向尊重」を実現するべく、8月に「お客様相談室」を設置いたしました。



お客様相談室の設置(2009年8月5日設置)

<http://www.home-one.jp/customer/index.html>

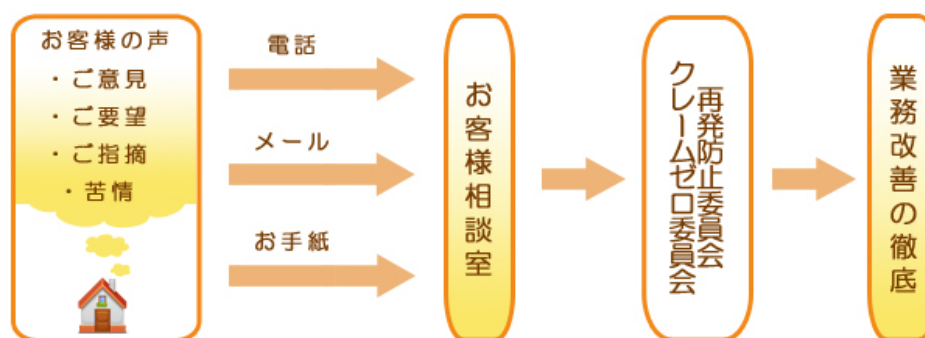
あらためて、その具体化の取り組みについてご報告させていただきます。

■ご意見・ご指摘をホームページ上で公開

「お客様相談室」では、お客様からいただいたご意見・ご指摘に加え、当事務所がどのような対応をし、どのように業務改善を行っていくかの過程をホームページ上に公開しています。

■アンケート調査(お客様満足度調査)の実施

ご依頼の事件が終了されたお客様に、アンケート調査へのご協力をお願いしております。お寄せいただいた意見は継続して集計し、こちらの結果も随時ホームページに公開します。



お客様からのご意見・ご指摘は、お客様相談室に集約され、クレームゼロ委員会で討議し、業務の改善が必要な場合には各チームに徹底させます。

■和解進捗照会システムの導入

「和解進捗照会システム」の導入により、携帯電話やパソコンから専用ページへログインすることで和解の進捗状況を照会できるようになりました。知りたいときにすぐ手続きの進捗状況を知ることができ、安心感を持っていただけます

■法律事務所ホームワン 概要

代表弁護士: 中原俊明(東京弁護士会所属)

山田冬樹(東京弁護士会所属)

所在地: 〒104-0061 東京都中央区銀座 5-13-12 サンビル 9 階

URL: <http://www.home-one.jp/>

■本件に関するお問い合わせ先

法律事務所ホームワン 事務局

E-mail: press@home-one.jp

TEL: 03-6823-1820

FAX: 03-3524-7033

■参考

- ・毎日新聞 9 月 12 日東京夕刊 「知りたい! : 多重債務整理の弁護士、依頼主とトラブル多発」
- ・日本弁護士連合会 「債務整理事件処理に関する指針」

http://www.nichibenren.or.jp/ja/jfba_info/rules/pdf/kaisoku/kisoku_no_81_1.pdf