

専門的な問題をワンストップで解決するフレームワークの提案

浦野 幸[†] 山内 聡[†] 荻野 恭弘[‡] 星野 准一^{††} 植田 一博[†]

東京大学大学院[†] 名南経営[‡] 筑波大学大学院^{††}

1. 要旨

時代の移り変わりにより、これまで想定されてこなかった専門的な問題が生じている。相談相手である専門家とのマッチングサイト、定形文のテンプレート集、専門知識の提供など様々な用途別のウェブサービスがあるものの、ユーザ自身で専門的な判断が下せないとウェブ上で問題解決までたどり着くことが難しく、利用者層も限られていた。

本研究では、法律問題を具体例とし、ユーザの要求に対し、専門知識と問題解決フローの提供、実績に基づいた専門家の紹介をしていけるウェブサービスを提案する。本サービスの継続的な利用により、業務の適正価格化、ユーザ層や業務形体の多様化を促進するとともに、時代の要請やユーザ特性に合った潜在的ユーザや新規業務の開拓も期待できる。

2. 先行事例

IT によって一般市民の法的なサポートをするツールとして、法律家と一般市民のマッチングサイト、法律家との Q&A サービス、定型文・契約書のダウンロードページ、各種手続き一覧ページ、特定の業務に特化したポータルサイト等がある。

これらのサイトは目的や分野ごとに小数乱立しており、時間的、経済的余裕と十分な法律知識がないと問題への解決は難しい。また、解決できたとしても、最適な法制度を使って救済できない場面や事案が生じている。

3. 提案手法

一般市民の要求に対し、法律知識と問題解決フローの提供、実績に基づいた法律家の紹介をしていけるウェブサービスを提案する。

本サービスの継続的な利用により、一般市民がどのような法律関連事象に対してどのような疑問・関心を持っているのかを定量的に評価できる。実績値に基づいた法律家とのマッチング機能・記事ページ内での露出により、閉鎖的なサービス産業であった法律業界に競争原理を導入し、業務の適正価格化、ユーザ層や業務形体の多様化を促進するとともに、時代の変化やユーザ特性に合った潜在的ニーズの開拓が期待できる。

3.1 法律相談サイトの質問データの分析

法律相談センター来訪者のうち、31.9%が「自分でやってみる」と多数を占めているのに対し、「担当弁護士に依頼」は 11.6%に過ぎない。弁護士業務総合推進センターの提言、アンケート結果から、自己解決したい人に対し、1. 解決に必要な十分な知識の提供、2. 適切な法律家との連携や低価格で法律サービスの提供、3. 費用の明確化をするべきだということが分かる。法律サービスを提供することが論じられる際に、法律家がいかに肩代わりするかという議論になりやすいが、国民が自分で解決できるような仕組みを提供するのも、法律サービス提供構造改革のひとつの手段と考えられるだろう。

では、どのような知識が必要なのか。一般市民にとって解釈することが難しかった法律業務を、法律相談サイトの約 5,000 ページのテキストデータを解析することで、分かりやすく提示するための疑問要素を見つけ出した。

「手続き」という指定単語は全ページの 16.4%、「書類」という指定単語は 8.2%でみられた。手続きに関する質問と法律の実体的側面に関する質問を厳密に区別することは現実には困難であるが、実際の質問文と照らし合わせた時に「手続き」や「書類」という言葉が入っていることを一つの判断材料とできると予想された。専門的な判断だけでなく、定型業務においてもニーズがあることが分かる。表はそれぞれの語がど

Proposal for a Framework that solve the Technical Issues as One-stop System

[†]Sachi Urano [†]Satoshi Yamauchi [‡]Yasuhiro Ogino ^{††}Junichi Hoshino

[†]Kazuhiro Ueda

[†]The University of Tokyo [‡]Meinan Keiei

^{††}The University of Tsukuba

のくらい共起しているかを相対的な尺度で表したものである。



3.2 問題解決

3.2.1 問題解決に最適な知識の提示

定型業務に対して、5W1H で法律知識の情報を持たせる。ユーザの問題を解決する複数の定型業務を選択すると、これらの組み合わせによって法務の内容を柔軟に構築することで、一般利用層の求める知識をその文脈に応じて自動的に作り上げる。定型業務は、作業フローとなって可視化される。その一例を下図に示した。



3.2.2 信頼できる法律家の紹介

本システムでは、定型業務は独占業務と紐づけられて、どの法律家の権限内の業務であるかが一見してわかる。そのため、問題解決フローが作成される段階で、どの法律家に依頼すればよいかを判別でき、該当する法律家情報が提示される。なお、現段階においてユニットに登録されている法律家は、弁護士、司法書士、行政書士、税理士、社会保険労務士、弁理士である。

それぞれの法律家は、法律家個人の得意分野、特性、活動履歴、事務所情報などの情報を持っている。さらに、実際に行っている業務のロコミを参照することができる。

3.2.3 処理期間・費用の明確化

本サービスでは、問題解決フローに対応する「進捗管理フロー」を法律家に提示しており、法律家はそのフローに従って作業をすすめることができるようになっている。法律家の作業履歴から、実際に法律家に依頼してから仕事が完了するまでの処理期間や、必要な費用の目安がユニットごと算出される。

一般市民には、問題解決フローの指定した業務範囲における、法律家ごとの推定価格、推定作業時間が提示される。また、該当する法律家の間で計算することで、標準価格、標準作業時間が算出される。

3.2.4 新たな解決策の提案

一般市民の潜在的なニーズであるが、表面化しにくかった。これに対応していけるシステムは存在しなかった。

本システムでは、一般市民が問題解決方法を見つけられない場合、法律家に相談できる窓口を用意している。法律家は、相談に最適な解決方法を示した上で、各相談に適した専門的な判断を提供する。本システム上に解決方法がない場合、相談に最適な解決方法を提示する。法律家は問題解決フローを作成するだけで、ユニットに結びついている、法律知識、依頼できる法律家、価格・作業時間のデータも呼び出すことができる。

4. まとめ

本稿では、一般向けのウェブサービスの必要性、一般市民と法律家との知識の有無や法律業界の構造的な摩擦を解決するためのサービスについて論じた。質問者が法務に対して持つ疑問点を約 5,000 件のテキストデータから定量的に分析し、法務ユニット等に保存された法律知識の呼び出しを自動的に文章化する技術を確立したことで、質問への効果的な回答を示せることが分かった。