

非律師者之法律業務參與^{*} ——論英國 2007 年法律服務業法

陳銑雄^{**}

摘 要

英國於 2007 年通過著名的法律服務業法，可謂大幅改寫既有法律服務提供之遊戲規則，對歐美國家造成深遠影響。該法在高度管制及放任市場運作這兩種模式中找到平衡點，於規範目的中明示了保護消費者、促進競爭及建立一個具有獨立、健全、多元及有效法律服務市場之決心。該法在監管方面最為特別之處，在於創設由非法律人組成的法律服務委員會，由其作為法律服務之最終監督機構，而日常活動之監管，則交由專業人員自行組成的認證監管機構負責。該法亦創設法律申訴辦公室，以行政調解來統一處理消費者對於法律服務之申訴。雖然英國此一新法帶給消費者更大的選擇自由，對整體法律服務市場帶來極大的利益，然而，有些潛在的法律倫理問題

DOI：10.3966/252302982019030004003

^{*} 本文的完成，感謝匿名審查人費心提供寶貴意見，使本文更加完善。另感謝國立交通大學科技法律研究所胡慕真及陳圓元同學協助整理資料，一切文責由作者自負。

^{**} 國立交通大學科技法律研究所副教授兼所長；美國聖路易華盛頓大學法學博士。

投稿日：2018 年 2 月 14 日；採用日：2018 年 4 月 8 日

需要注意。本文擬就英國之法律服務業法及實施成效加以分析，並探討此法於運作上所可能產生之倫理議題，最後則會為我國提出政策建議，以期引起更多有志者的討論。

關鍵詞：法律服務業法、法律服務委員會、新型商業架構、非律師之律所所有權、律師獨立性

Cite as: 4 NCTU L. REV., March 2019, at 71.

Incorporating Non-lawyers into the Provision of Legal Services — The United Kingdom’s Legal Service Act of 2007

Chih-Hsiung Chen *

Abstract

The famous Legal Services Act 2007 of the United Kingdom dramatically rewrites the traditional rules of legal service and has profound impact to the Western countries. The law finds a balancing point between highly governmental regulations and free market competition and announces in the regulatory goals the determination to protect consumers, to promote competition, and to build up a legal service market with independence, integrity, diversity, and efficiency. The law is special in the approach of regulatory governance that it established Legal Service Board which is dominated by non-lawyer persons as the ultimate regulator, and leave the day-to-day activities to be monitored by approved regulators organized by professionals. The law creates Office for Legal Complaints to handle consumers’ complaints by administrative mediation. Although the new law brings more freedom to choose for consumers and creates great benefits for the legal service mar-

* Associate Professor and Director, Institute of Technology Law, National Chiao Tung University School of Law; J.S.D., Washington University in St. Louis School of Law.

ket, but there are certain legal ethics issues requiring attentions. This article analyzes the Legal Services Act and the empirical data of the law's performance, discusses the potential ethical issues, and makes some recommendations for Taiwan's policymakers in the hope to have more fruitful discussion in this area.

Keywords: the Legal Services Act 2007, Legal Service Board, Alternative Business Structure, Non-lawyers Ownership of Law Firms, Independence of lawyers

1. 前言

我國過往律師法及律師倫理規範，主要管制重心及議題焦點是律師個人的行為。雖有對律師組織的規範，但甚少成爲討論焦點。近年來我國興起一股律師法制改革之聲，逐漸重視律師公會及律師事務所等律師組織之法制檢視。除了 2017 年全國司法改革會議成果報告中，建議在中華民國律師公會全國聯合會裡設置有外部人參與的倫理風紀委員會受理民眾申訴¹，應公開政府持有的律師資訊及懲戒紀錄以提升律師服務品質²，以及臺北律師公會爲單一入會問題宣布退出中華民國律師公會全國聯合會之外³，法務部更於 2018 年 1 月公布律師法修正草案，預計進行 20 多條的大幅修正，目前在國會審議中⁴。但國人鮮知的是，西方國家十多年來早已興起一股對法律服務業組織再造的討論風潮，對於非律師者在法律服務組織中的角色、法律人自我管制（self-discipline）典範之再造、律師申訴及監管機制之重構多有討論，各國產生許多各式各樣的律師業管制新模式。由於各國管制內容差異紛歧，難以用一篇論文討論所有的議題，因此本文先把焦點集中於此股風潮的先驅，也就是英國 2007 年法律服務業法（Legal Services Act 2007, LSA）。

傳統上，許多法律服務應僅律師事務所的律師來提供，如法律諮詢、文件撰寫或訴訟代理等。非律師禁止執行律師業務，是律師證照制度之核心要

¹ 總統府，司法改革國是會議成果報告，各分組決議全文編號 3-3，頁 57-58（2017），亦可見總統府司法改革國是會議網站：<https://justice.president.gov.tw/newinfo/117>（最後點閱時間：2018 年 2 月 11 日）。

² 同前註，各分組決議全文編號 4-3-4，頁 68-69。

³ 台北律師公會退出全聯會暨對律師法修正之聲明，2017 年 8 月 15 日，臺北律師公會網站：http://www.tba.org.tw/news_detail.html?id=2246&prePage=news_paper&ApiCondition=N&v=1518337390043&page=2&API_ID=news&type=news_paper（最後點閱時間：2018 年 2 月 11 日）。

⁴ 法務部，法檢字第 10704503230 號函，2018 年 1 月 26 日，亦可見法務部網站：<https://www.moj.gov.tw/dl-30767-4b7b4e0690884bdba9ad77e18b91ee99.html>（最後點閱時間：2018 年 2 月 11 日）。

素。律師法第 48 條至第 50 條明示禁止未取得律師資格者執行律師業務、禁止律師將執照等識別資料提供與未取得律師資格之人使用、禁止非律師雇用律師或與律師合夥經營事務所。另律師倫理規範第 17 條規定：「律師不得以合夥或其他任何方式協助無中華民國律師資格者執行律師業務。但法律另有規定者，不在此限。律師不得將律師證書、律師事務所、會員章證或標識以任何方式提供他人使用。」同規範第 12 條第二款規定律師推廣業務時不得「二、支付介紹人報酬」。故我國律師法及倫理規範對非律師經營律師業務有很嚴密的禁止規範，排除非律師參與律師業務的可能。又律師倫理規範第 4 條規定「律師應重視職務之自由與獨立」，故律師也不可受雇於非律師而喪失其獨立性。其核心價值，在於非律師不受律師倫理之拘束，可能對當事人權益造成傷害，故透過行政、刑法等手段，確保非律師不得執行律師業務。雖然長期以來，仍有少數案件出現非律師投資法律事務所交由律師經營等行爲，但此種行爲的非法性從未受人質疑。

然而，基於現今科技的進步、客戶及市場的需求，律師獨占的現象愈來愈難滿足社會需求。對企業及其他法人而言，可能是法律與其他專業的分工與整合、開闢新市場或降低法遵成本；對自然人的當事人而言，則爲提升法律服務的取得便利性、降低律師費的收取。法律，這塊由律師獨占的領域，開始面臨著開放給沒有律師執照的其他業者的衝擊。我國律師法第 48 條對非律師之處罰，限於「辦理訴訟業務」，且各種法規對於何謂「律師業務」並無清楚定義。訴訟以外之法律服務項目，例如諮詢、法律風險管理、契約審閱、代撰訴狀（例如土地代書代爲撰寫）、仲裁、調解等行爲，是否屬於律師業務？是否不得由非律師執行（事實上許多仲裁人並非律師）？在某些律師規範較嚴格的國家，即使是這些預防法學（preventive law）或非訟業務，由於可能會造成當事人日後權益風險，也可能劃歸於律師業務，不得由非律師執行。在我國，由於數十年以來律師錄取率不高，爲使許多法律服務行爲合法化，業務限制範圍不若法治先進國家之廣。因此，我國歷年來出現顧問公司提供企業法律諮詢，亦有會計師事務所提供法律諮詢協助客戶全方面評估財稅規劃等現象，在律師法學稱爲 Multi-Disciplinary Practice (MDP)。另

外，一些外國籍律師未在我國登錄為外國法律師，而以顧問身分居身於顧問公司、律師事務所或企業法務部門，從事在國外實際上歸屬於律師業務之行為。雖說這些現象是在律師錄取率不高情況下為了社會需求所作的妥協，但這些行為未受律師法規的約束，也使民眾與企業的權益暴露於潛在風險之下。

企業界向非律師尋求法律服務的需求及實際行為增加，成為律師法制必須正視的問題。為保障公共利益及當事人權利，現行法上有律師法、律師倫理規範等法規與律師公會的制約，使律師提供法律服務時，能保障相對人的權益及相關倫理要求，甚至有相關懲戒規範。然而，目前尚無對於非律師業者的倫理或執業規定。在大眾對法律的需求日益殷切的當代，當律師界無法滿足社會（主要是企業）的法律需求時，我們是要加強對非律師者的取締，還是要把非律師者也納入管理？若開放非律師進駐法律業，其組織型態應得如何？合夥、甚或公司？業者經營法律業務，如著重在企業之經營，如股份有限公司之股利或股權，則法律服務提供者的忠實義務對象是其隸屬的企業或客戶？如業者以企業內部之上下從屬關係，要求法律服務提供者以企業目標為優先考量，則該執業人員為律師或非律師，規範上是否應有一致考量？如果律師組織的行政主管為非律師呢？倘若其他業者入股律師事務所，於該業者所從事之商業領域，利害衝突應如何規避？客戶提供資訊給法律服務提供者，乃基於信賴，然而，企業內部可否使用該客戶資訊？客戶資訊隱私權應如何確保？一旦開放非律師之業者進駐法律市場，在業者追求經濟效率、降低成本、利潤極大化之際，利益衝突的避免與忠實義務的維持，至為重要。倘若法律業的開放是未來必然的趨勢，則開放會帶來什麼風險？應如何程度地顧及客戶的權益，限縮風險至可控的範圍？便是本文欲討論的問題。

在《明日世界的律師》一書中，法律服務業未來學的大師理查·薩斯金（Richard Susskind）指出，由於全球化的競爭加劇，使得企業對法律服務需求增加，但對成本更加斤斤計較，因而驅動法律服務業法制的自由化，新的法律服務業者亦會進入市場。該書指出，法律服務市場自由化第一個重大

訊號的出現，就是 2007 年 LSA 的實施。英國的法律服務業隨著 LSA 的通過，目前乃呈現一截然不同於以往之新氣象，並且讓英國的法律市場出現前所未有的企業家精神⁵。其主要特色是，大幅開放非律師在法律服務業的參與，包括律師公會的管制機構大幅強化外部人影響力，也允許非律師投資或參與法律服務業的經營及運作（non-lawyer ownership）。此項自由化有個核心價值，可稱為「正義的缺口」（justice gap）⁶，亦即律師的數量不足以滿足民眾的法律需求所形成的缺口。雖然各國提出種種方式，例如要求律師提供一定時數免費的法律服務（*pro bono*），或建立法律扶助基金會提供低收入者免費法律服務，但民眾需要的其實更多。跡象之一，是一些非法律事務所的企業以自動化科技提供法律服務，獲得極大商業成功。例如 2001 年 LegalZoom 公司（也在英國提供服務）開始提供 DIY 的線上法律契約客製化服務，讓民眾線上回答一些問題後，自動產生一份契約草稿。Google 與美國法曹協會（American Bar Association, ABA）合作成立的 RocketLawyer 更提供律師方便協助民眾的平台。其他更有付月費的「法律保險」（“legal insurance”）或律師競標民眾案件的平台以提高律師服務的可近性⁷。這些發展的意義不只是創新，而是反映民眾需求的提升。而法制的開放與調整才有可能讓這些需求獲得滿足。

此種開放觸及律師法制長期以來的核心價值，包括律師業是一種專業（profession）而非商業（business）、律師執業中的獨立性、律師法禁止無照者從事律師業務的禁令（我國律師法第 48 條、第 49 條、第 50 條），以及律師不得與非律師共同經營業務的律師倫理（我國律師倫理規範第 17 條）。本文認為，由於三個當前現象，使我國有需要審慎評估非律師參與法律服務業之法律規範：1. 我國亟盼加入跨太平洋夥伴協定（Trans-Pacific Partnership Agreement, TPP），其中澳洲對於推動法律服務業跨國開放一事非常積極，

⁵ 理查·薩斯金著，麥慧芬譯，*明日世界的律師*，頁 51（2014）。

⁶ Alberto Bernabe, *Justice Gap vs. Core Values: The Common Themes in the Innovation Debate*, 41 J. LEGAL PROF. 1, 5 (2016).

⁷ *Id.* at 6.

且該國對非律師參與經營法律服務業立有專法⁸，促成全世界第一個掛牌上市的法律事務所——Slater & Gordon 之產生⁹。而長期影響我國法學的德國¹⁰也已有律師法人制度，我國對這些國際發展趨勢必須重視，以因應自由貿易協議下的服務業開放義務。2. 網路、大數據及人工智慧等新科技正改變法律服務業的樣貌，我國亦已零星出現運用資訊科技而提供新型法律服務（Legal Technology）之例子，而這些公司幾乎都是由非律師所經營。3. 近年來新進律師錄取人數大增，但訴訟業務無法提供足夠需求，產生「流浪律師」現象，可能可透過法律服務業的轉型而舒解壓力，但也可能因新型法律服務業的存在而產生未預期的新問題¹¹。我國勢必遲早要面對這股浪潮，這是英國經驗對我國的主要價值。

長遠的影響是由於自由化潮流將允許非律師投資法律服務機構，前所未見的超大型法律服務機構有可能會在世界出現。雖然大型國際律師事務所早已問世多年，但即使是全球最大的律師事務所之一 Baker & McKenzie，2017

⁸ 澳洲於 2004 年通過 Legal Profession Act，也引起相當的關注。但基於其與英國制度的某些差異，本文決定日後再於其他文章討論澳洲模式。

⁹ Slater & Gordon 原本是一家以集團訴訟為主的律師事務所，在澳洲通過新法後決定向大眾募資尋求轉型。The Lawyer, *Slater & Gordon Becomes First Law Firm to Float*, THE LAWYER (May 21, 2007), <https://www.thelawyer.com/issues/21-may-2007/slater-gordon-becomes-first-law-firm-to-float/>. 該公司在 2007 年進行第一次公開發行（Initial Public Offerings, IPO）時共募得 4,900 萬澳幣，外部股東（以專業及機構投資人為主）持有 63% 的股份。澳洲法跟英國 LSA 一樣，規定法律服務公司必須至少一名律師擔任主管，確保公司的經營不會違反律師倫理。Charles S. Doskow, *Variations on Nonlawyer Ownership of Law Firms: The Full Monty, Accommodation or the (ABA) Stonewall?*, 32 MISS. C. L. REV. 267, 271-72 (2013).

¹⁰ 鍾鳳玲，赴德國考察律師公司制度，法務部所屬機關 95 年度派員出國考察報告書，頁 21 以下（2006），亦可見公務出國報告資訊網：http://report.nat.gov.tw/ReportFront/report_detail.aspx?sysId=C09600457（最後點閱時間：2018 年 2 月 11 日）。

¹¹ Judith A. McMorrow, *UK Alternative Business Structures for Legal Practice: Emerging Models and Lessons for the US*, 47 GEO. J. INT'L L. 665, 675-76 (2016).

年全球收入 26.7 億美元¹²，但相對於其他行業像 Walmart 總收入 4,821.3 億美元¹³，仍是小巫見大巫。其主要原因是，律師事務所無法像一般上市公司一樣在大眾資本市場募資，因而大大削弱了律師事務所投入創新及擴張組織的能力。澳洲通過專法後，Slater & Gordon 公司在 2007 年時即已宣布將在澳洲的股票市場公開上市，其後亦募資併購許多事務所，在這當中最著名者即為在 2012 年以超過 5,300 多萬英鎊的價格併購了 Russell Jones & Walker (RJW) ——英國一家專門處理私人傷害案件 (personal injury) 的事務所¹⁴。新型態法律服務組織可能帶來更多的律師就業機會，例如在英國通過 LSA 後，一家大型連鎖百貨店 Co-operative 在 2007 年只雇了 3 名律師，2011 年則雇了 370 名律師，並宣布五年內打算雇用超過 3,000 名律師¹⁵。而上述這些現象對我國的啓示是：超大型法律服務組織可能終將向我國市場叩關。

雖然英國律師法制與我國有別，且與我國較熟悉的美國法制差異甚大，但有幾項背景與我國類似。首先，美國國內市場廣大，美國律師光是國內市場就有很大的開展空間，但英國跟我國一樣，必須向海外擴張才能提高產值。其次，美國習慣於專業自律，律師公會由法院監管，但我國律師業長期是由非律師的法務部監管¹⁶，且近年來法官和檢察官評鑑機制都納入外部委

¹² Baker McKenzie Announces Record Global Revenues of \$2.67 Billion, BAKER MCKENZIE (Aug. 2, 2017), <https://www.bakermckenzie.com/en/newsroom/2017/08/fy17-financials/>.

¹³ Total Revenue of Walmart Worldwide from 2012 to 2017 (in Billion U.S. Dollars), THE STAT. PORTAL, <https://www.statista.com/statistics/555334/total-revenue-of-walmart-worldwide/> (last visited Feb. 11, 2018).

¹⁴ Sofia Lind, *World's First Listed Law Firm Takes Over UK's Russell Jones & Walker*, LEGAL WEEK (Jan. 30, 2012), <http://www.legalweek.com/sites/legalweek/2012/01/30/worlds-first-listed-law-firm-takes-over-uks-russell-jones-walker/>.

¹⁵ Owen Bowcott, *Co-op to Hire 3,000 Lawyers in Challenge to High Street Solicitors*, THE GUARDIAN (May 28, 2012), <https://www.theguardian.com/law/2012/may/28/co-op-3000-lawyers-challenge-solicitors>.

¹⁶ 律師法第 12 條：「律師公會之主管機關為社會行政主管機關，目的事業之主管機關為法務部及所在地地方法院檢察署。」

員¹⁷。英國在 2007 年 LSA 施行以前，法律服務業之監管主要是以律師界之「自我規制」(self-regulation) 為主，此種規範模式亦為當時之其他國家如澳洲、美國等所採取。然而，隨著 LSA 之施行，法律服務業之監管亦出現極大的轉變，即：由「自我規制」走向與獨立外部機關一齊進行之「共同規制」(co-regulation)。這跟我國現行的管制邏輯有相似性。第三，美國法律服務業中需要律師證照的範圍較廣，我國則只限於訴訟業務，這跟英國有多種不同的法律證照專業從事法律服務的現象較為相近¹⁸。第四，我國在專業證照的管制理念較不傾向美國式的自由市場競爭思維，而跟英國一樣帶有濃厚的社會福利國色彩（英國的公醫制度比我國的全民健保更接近福利國原則）。英國在經歷過戰後的福利國思想，以及柴契爾夫人的新自由主義政策後，政策鐘擺導向了所謂的「第三條路」(Third Way ideology)，希望擺脫過去以徵稅為代價而提供免費法律扶助的模式，而是引進私人資本及創新模式，以政府力量誘導商業行為及專業團體的行為，以滿足民眾需求¹⁹。這種不放任市場自由運作的想法，事實上深植於我國律師管制傳統中。因此，英國模式並非沒有在我國實現的可能性。

本文架構上分為四部分。首先是說明 LSA 立法的背景，指出消費者的抱怨、公平交易辦公室的調查、克萊曼提報告書 (the Clementi Report) 提出的

¹⁷ 法官法第 34 條第一項第四款規定法官評鑑委員包括學者及社會公正人士，由法務部、中華民國律師公會全國聯合會各推舉檢察官、律師以外之人 4 人，送司法院院長遴聘。同法第 89 條第三項：檢察官評鑑委員會由檢察官 3 人、法官 1 人、律師 3 人、學者及社會公平人士 4 人組成。

¹⁸ Gillian K. Hadfield & Deborah L. Rhode, *How to Regulate Legal Services to Promote Access, Innovation, and the Quality of Lawyering*, 67 HASTINGS L.J. 1191, 1204-06 (2016).

¹⁹ Lisa Webley, *Legal Professional De(re)regulation, Equality, and Inclusion, and the Contested Space of Professionalism Within the Legal Market in England and Wales*, 83 FORDHAM L. REV. 2349, 2356-57 (2015). 柴契爾夫人反對福利國思想，主張政府應該鬆綁，讓市場發揮機能。論者認為英國 LSA 象徵對柴契爾夫人政策的一種調整。Andrew Boon, *Professionalism Under the Legal Services Act 2007*, 17 INT'L J.L. PROF. 195, 195 (2010).

政策價值思維，是該法的立法動力；其次是對該法的介紹，主要包括法律證照監管機制之再造，以及新型商業架構（Alternative Business Structure, ABS）的制度、該法實施後的實踐狀況；第三是提出對於律師倫理的衝擊；最後進行立法分析評論及政策建議，期盼拋磚引玉引起更多的相關討論。

2. 立法背景

2.1 民眾對律師業服務品質的不滿

在英國，Lawyer 一詞所代表之意涵與執行業務所從事之行爲，並非即可與我國所使用之「律師」一詞畫上等號。英國的法律專業從業人員，除了眾所熟知之事務律師（Solicitor）（其乃負責一般之法律事務，如提供法律諮詢、製作法律文書、準備訴訟活動等）及出庭律師（Barrister）（主要工作係爲當事人充當訴訟代理人或辯護人）各自在訴訟活動中扮演不同角色外，實則英國共有八種型態的法律專業從業人員，各自職司不同之工作，此爲英國法之一大特色。其中，Barrister 及 Solicitor 是可以在法庭中進行活動的專業人員，最接近於我國對律師的定義。在過往二個世紀中，Barrister 是可以在二級法院以上活動的訴訟律師，但只能承接由 Solicitor 所介紹的案件。Solicitor 可以在下級法院活動，並向一般人民進行業務推廣活動，轉介案件給 Barrister，但不得到二級法院以上活動。在 1990 年法律服務業法的修法之後，Solicitor 取得到二級法院以上活動的革命性權利，而 Barrister 團體不情願的同意此後不僅從 Solicitor 承接案件，也可以從其他法律專業承接案件²⁰。

依學者 John Flood 的整理，英國在 2012 年大約有 6,200 萬人口，有 316,373 名法律服務提供者，其中有 169,002 位是律師，包括 150,128 名 Solicitor 及 15,387 名 Barrister。大約有 10,400 個 Solicitor 的事務所，絕大部分少於 4 名合夥人（84.8%），有 57 家事務所有超過 80 位合夥人。大約有

²⁰ Boon, *id.* at 197.

750 家 Barrister 的事務所且絕大多數規模很小。另外，有大約 31,000 名 Solicitor 及 3,000 名 Barrister 擔任企業法務或政府律師。大約 6,600 名律師在海外工作。在 2009 年，整體法律服務業的產值是 360 億英鎊，占英國 GDP 1.8%，其中大約 50 億英鎊是海外輸出收入，整體淨輸出產值是 30 億英鎊²¹。

雖然 LSA 是 2007 年修訂，以上 2012 年的數字大體上是長期產業結構下的成果，可見英國法律服務業十分成功²²，業者不會覺得有改革的必要。改革之所以發生，人民之不滿與法律服務之規範框架無法切實反映時代之需求，有著密不可分之關係。法律服務涉及專業，非同行難以判斷服務內容的品質，且影響當事人之權益甚鉅。也因此，法律服務之管制應該掌握於領有執照者手中之自我規制（self-regulation），為大多數國家所肯認與接受。然而，隨著時代的演進，當人民教育水準提高、律師業競爭加劇、商業化行銷行為日益普及後，主流見解對於法律服務提供之看法出現不同聲音——由「專業職業」（profession）行為轉向「商業」（business）行為²³，且消費者之意識逐漸抬頭。也因此消費者對律師服務品質的不滿，包括服務不足、違反專業倫理、執業過失等，成為民眾抱怨的主因。在 2005 年，全國律師公會（Law Society）收到大約 17,000 件抱怨，其中大約有三分之一民眾認為律師提供的服務品質太差，例如未告知收費標準、言詞傲慢無禮、不懂得與當事

²¹ John Flood, *Will There Be Fallout from Clementi? The Repercussions for the Legal Profession After the Legal Services Act 2007*, 2012 MICH. ST. L. REV. 537, 539-40.

²² 根據 2017 年的報導，美國是世界上法律服務產值最高的國家，占全球 45% 的產值；英國居次，大約 7%；德國第三，約 4%；法國第四，占 3.5%；日本第五，約 0.5%。*Legal Services Market Global Market Report 2017*, CISION PR NEWSWIRE (Jan. 12, 2017), <https://www.prnewswire.com/news-releases/legal-services-market-global-market-report-2017-300390461.html>.

²³ “In the United Kingdom, the idea that the lawyer’s professional function is an essential condition in society has been flatly rejected. The predominant political view which seems to have emerged is that legal services ought to be treated more like a business than a profession; they should be regulated by the market rather than by professional self-regulation.” Christopher J. Whelan, *The Paradox of Professionalism: Global Law Practice Means Business*, 27 PENN ST. INT’L L. REV. 465, 491 (2008).

人溝通、工作遲延、收費高於預期、專業能力不足等，其中辦案遲延位居首位²⁴。而處理民眾申訴的程序層級過多、費時冗長又難以令人滿意，於是產生民怨。在克萊曼提報告書（見後續介紹）之前言中，大衛·克萊曼提爵士（Sir David Clementi）引用英國憲法事務部（Department for Constitutional Affairs）於 2003 年 7 月所發布名為「法律服務市場之競爭與規範」（Competition and Regulation in the Legal Services Market）報告書中，總結當時的法律服務規範架構係處於「過時、僵化、過於繁雜及問責不明確、規範不透明」之狀態觀之甚明²⁵。具體言之，當時的法律無法適切地反映消費者之需求，加之未能妥善處理人民有關於接受法律服務之抱怨及申訴，也因此吾人不難想像當時的社會氛圍積聚著眾多的不滿，當批評與改革的聲浪日益加劇，最終即促使新法的誕生。

2.2 公平交易辦公室「專門職業之競爭」報告書

英國公平交易辦公室（Office of Fair Trading）²⁶於 2001 年 3 月時發表了一份名為「專門職業之競爭」（“Competition in Professions”）報告書²⁷，報告中直指現行的法律服務產業制度對於消費者之利益有所損害，亦論及英國禁止異種專業證照者共組機構之制度對於經濟所產生之影響。其特別以律師與會計師之合夥關係為例，指出法禁止跨業共同執業（Multi-Disciplinary Prac-

²⁴ Flood, *supra* note 21, at 540-41.

²⁵ David Clementi, *Review of the Regulatory Framework for Legal Services in England and Wales*, THE NAT'L ARCHIVES, <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://www.legal-services-review.org.uk/content/report/report-chap.pdf> (last visited Feb. 11, 2018).

²⁶ 公平貿易辦公室之職責在於保護英國地區消費者之利益，該組織現已不存在（存續期間為 1973 年至 2014 年 4 月 1 日），其原有之職責目前乃分配予不同之組織處理。參見 *Office of Fair Trading Has Closed*, GOV.UK, <https://www.gov.uk/government/organisations/office-of-fair-trading> (last visited May 28, 2018).

²⁷ Office of Fair Trading (U.K.), *Competition in Professions*, THE NAT'L ARCHIVES, http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140402142426/http://www.oft.gov.uk/shared_oftr/reports/professional_bodies/oft328.pdf (last visited Mar. 28, 2016).

tice, MDP) 是限制競爭、增加消費者的成本，同時減少消費者對於法律服務之選擇空間及便利性²⁸。總的來說，該份報告真實地反映出傳統規制體系不當限制競爭之事實²⁹，並建議應除去不正當之競爭限制。

2.3 克萊曼提報告書 (the Clementi Report)

接續上述之「專門職業之競爭」報告書，英國政府於 2003 年 7 月委請曾為會計師的前英格蘭銀行副總裁、英國最大保險公司之一 Prudential 的主席，以及 Virgin Money 銀行的主席大衛·克萊曼提爵士執行法律服務市場自由化之評估與研究。大衛·克萊曼提爵士之任務有二：其一為找出何種規範架構，能使一有效率、獨立的法律部門 (legal sector) 之執行最能達到鼓勵競爭、得到現代化之公眾及消費者利益之目的；其二則為探求何種型態之法律服務市場，將能以最少限制及負擔之方式代表公眾之利益³⁰。2004 年，其發表著名的「克萊曼提報告書」此一獨立評論，並呼籲大眾正視法律市場限制性執業之問題³¹。該報告書大膽地接受法律服務業走向商業化、商品化之趨勢，嘗試揚棄傳統由律師壟斷法律服務提供之窠臼，並希冀藉由立法之方式，達到鬆綁法規以順應法律服務業自由化之趨勢。

克萊曼提報告書明文採納新型商業架構 (Alternative Business Structure, ABS)，大膽接受法律服務從傳統的專業壟斷轉向一般化，甚至商業化、商品化的發展趨勢，進而順應這個潮流，試圖提出可能的種種立法考量，並鬆綁相關規範。重要的是，克萊曼提報告書並未在法律專業價值上，因允許

²⁸ Ryan S. Christensen, *Roosters in the Henhouse? How Attorney-Accountant Partnerships Would Benefit Consumers and Corporate Clients*, 37 J. CORP. L. 911, 916 (2012).

²⁹ 李洪雷，「邁向合作規制：英國法律服務規制體制改革及其啟示」，華東政法大學學報，2014 卷第 2 期，頁 56 (2014)。

³⁰ Andrea Remynse, *Preventing Self-Regulation from Becoming Self-Strangulation: The Application of Deregulation and Independent Oversight to Allow the U.S. Legal System to Adapt to Market Forces Currently Threatening Lawyers, Law Schools, and Access to Justice*, 22 MICH. ST. INT'L L. REV. 1149, 1153 (2014).

³¹ Flood, *supra* note 21, at 538.

商業行為的注入而妥協。該報告指出六大宗旨：1.維護法治；2.司法資源使用性；3.促進消費者利益；4.鼓勵體質強健有效率的法律專業；5.促進競爭；6.提升對於公民權利的公共意識。並基於對以上目標的認識，強調四大立法原則：1.獨立；2.整合；3.以客戶最佳利益為義務；4.保密。在細部規範上，克萊曼提報告書認為，首先，基於各部門的統籌管理，應該建立單一的監督機關。而為了更有效率地回應市場之需求與趨勢，該監督機關亦應獨立於行政機構，減少規制、促進自由發展的可能。接著，規範客體應為企業組織，而非個人。值得吾人注意者為，克萊曼提報告書中已明文採納 ABS，並將 ABS 之兩種型態——即 LDP (Legal Disciplinary Practice) 與 MDP (Multi-Disciplinary Practice) ——予以區分並加以說明³²。二者之差異點在於 LDP 是允許不同專業領域的律師（如 Solicitor 與 Barrister）共同合作以提供法律服務予第三人，同時允許非律師者（如人力資源專家或會計師）擔任管理階層之職務；惟渠等之加入係為提升法律服務之提供，而非向公眾提供除了法律以外之不同服務。至 MDP 之部分，則是集結律師與其他專業人士（如會計師等），向第三人提供法律及其他的專業服務。亦即，MDP 非僅提供法律服務，甚至法律僅占其所提供之服務之極小部分，亦有可能。最後，克萊曼提報告書中建議，新法規應先行允許 LDP 作為試點，最後以全面採取 MDP 為目標³³。然而，後來 LSA 並未採取這種漸進模式，而是直接全面實施³⁴。

3. 法律服務業法之主要內容

英國於 2007 年正式通過 LSA。LSA 又被戲稱為特易購法 (Tesco Law)³⁵，其對於法律服務業之監管及對於新興商業模式的肯認，實可謂徹

³² Clementi, *supra* note 25, at 106.

³³ Christensen, *supra* note 28.

³⁴ Sydney M. Cone, III, *International Legal Practice Involving England and New York Following Adoption of the United Kingdom Legal Services Act 2007*, 28 NW. J. INT'L L. & BUS. 415, 429 (2008).

³⁵ 特易購 (Tesco) 為英國最大零售集團，之所以會有此戲稱，一則係因有傳言指出

底顛覆了傳統上對於法律服務如何提供給公眾之想像³⁶，也因此自英國 LSA 通過並施行後，許多關於律師法制的學術研究文獻均提到此法，並分析探討可能產生之倫理議題。以筆者在 Westlaw 的檢索而言，至少有大約 50 多篇學術期刊提到此法，可見其重要性。

有論者指出，英國願意持續不斷地修改法律，其原因之一即係來自於英國的法律服務市場，只占了將近該國 GDP 近 2%³⁷。在 LSA 的架構下，新型態的律師事務所將會以不同的面貌展現，即「在現代公司的結構下，以傳統合夥的文化加以運作」³⁸。換言之，在運作上仍舊維持合夥的模式，惟同時吸納了現代公司結構之特色，如：保持盈餘、發放股利及吸引外部資金注入等³⁹。

誠如 2006 年英國政府所發布之「法律服務法草案之規制影響評估」（Legal Services Bill Full Regulatory Impact Assessment）之內容所示，ABS 將會鼓勵競爭、創新及服務傳遞之效率，同時提升法律服務之品質⁴⁰；而獨立監督機關 LSB 之設置，亦讓法律服務業之監管更為明確、妥適，此皆使英國的法律服務業邁向全新的一哩路。尤其英國政府在此法中宣示一項重要目

Tesco 計畫在其賣場提供法律服務；另一則係因 LSA 施行後，將使法律服務之取得猶如在賣場購物般容易、方便且更為貼近消費者之需求。Flood, *supra* note 21, at 549-50.

³⁶ Maria Castilla, *Client Confidentiality and the External Regulation of the Legal Profession: Reporting Requirements in the United States and United Kingdom*, 10 CARDOZO PUB. L. POL'Y & ETHICS J. 321, 347 (2012).

³⁷ Christensen, *supra* note 28.

³⁸ Katherine H. Reardon, *It's Not Your Business! A Critique of the U.K. Legal Services Act of 2007 and Why Nonlawyers Should Not Own or Manage Law Firms in the United States*, 40 SYRACUSE J. INT'L. L. & COM. 155, 168 (2012).

³⁹ *Id.*

⁴⁰ Christensen, *supra* note 28, at 917. See also *Legal Services Bill Full Regulatory Impact Assessment*, <http://www.justice.gov.uk/downloads/legislation/bills-acts/lisa-2007/ria-legal-services.pdf>.

標：提供民眾高品質法律服務的可近性⁴¹（讀者可想到英國著名的公醫制度），更是前所未有的政策目標。英國勞動部憲法司司長 Bridget Prentice 有一段著名的說法：「我看不出為何消費者不能像買一罐豆子一樣購買法律服務⁴²。」可以想見的是，在可預期的未來，LSA 將對於全球法律服務業之規範，產生一定程度的影響。

LSA 之變革最主要有五個部分，分別係：其一，該法明確列舉一系列的規範目標（regulatory objectives），作為衡量法律服務規制設立成效的判斷標準，有助於建立以成果（outcome）而非運作過程（process）為主的管制方式⁴³；其二，創立一個單一、獨立且向公眾負責的法律服務委員會（Legal Services Board, LSB），取代舊有監督架構重疊之情形；第三，創立專屬法律活動（reserved legal activities）的管制模式，允許不同法律專業的執業範圍有交集，但保留每個行業專屬的核心活動；第四，簡化過往繁複的消費者申訴管道、建立單一與完全獨立的法律申訴辦公室（Office for Legal Complaints, OLC）；最後，該法准許成立 ABS，讓法律服務得以由律師與非律師共同提供。以下介紹 LSA 之規範目的及各部分主要內容。

3.1 規範目的（regulatory objectives）

LSA 第 1 條明白揭櫫本法之規範目的（regulatory objectives），包含：1. 保護及促進公共利益、2. 維護依法而治之憲政原則、3. 增進司法之可近用性、4. 保護及促進消費者之利益、5. 促進競爭、6. 鼓勵一個具有獨立、健全、多元及有效特性的法律專業、7. 增進公眾對於市民法律權利及義務的理解，及 8. 促進及維持職業原則的堅守。值得注意的是，最後一項「專業原則」（professional principles）之維持與堅守，是傳統法律倫理的核心原則之一。此原則係指，有證照者（authorised persons，即有權合法從事特定類型法律活

⁴¹ Cone, *supra* note 34, at 424.

⁴² Cone, *supra* note 34, at 424.

⁴³ Paul D. Paton, *Multidisciplinary Practice Redux: Globalization, Core Values, and Reviving the MDP Debate in America*, 78 *FORDHAM L. REV.* 2193, 2236 (2010).

動之人) 其行為應符合獨立性與正直之標準、維持適當的工作標準 (proper standards of work)、以客戶的最大利益為依歸 (act in the best interests of their clients) 及對於自客戶處所知悉之內容應負有保密義務 (the affairs of clients should be kept confidential) 等⁴⁴。

上開規範目的雖看似互相獨立、互為補充，然而，價值間之衝突仍有存在之可能。就立法歷程及結果以觀，可得知立法者並未就上述規範目的及職業原則之價值給予高低之分⁴⁵，亦未明確地指出在規範目的相衝突時，應如何調和或權衡。

3.2 法律服務委員會 (Legal Service Board, LSB)

法律服務委員會 (Legal Service Board, LSB) 為一獨立於政府的民間法人組織 (a body corporate)，其並不直接監管法律服務業者，而是對各個專業證照的管制機構進行監督與認證⁴⁶，形成一個更加一致與融合的規制框架⁴⁷。LSB 監管所謂的認證監管機構 (approved regulators)，包括兩類型，分別處理「代表」 (representative) 與「規制」 (regulatory) 的不同功能。第一類是該專業的代表機構 (representative bodies)，類似我國的律師公會。第二類是從該專業代表機構分離出來的獨立管制機構 (independent regulatory bodies)，專門職司法律服務之行為規範或發給許可證等事項⁴⁸，以及對嚴重違反倫理行為進行懲戒⁴⁹。例如 Law Society 是 Solicitors 的代表機構，而

⁴⁴ Legal Services Act, 2007, c. 29 (U.K.), <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2007/29/contents>.

⁴⁵ Castilla, *supra* note 36, at 348.

⁴⁶ Legal Services Act, 2007, c. 29, Explanatory Notes (U.K.), <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2007/29/notes/data.pdf>.

⁴⁷ 李洪雷，前揭註 29，頁 60。

⁴⁸ Nancy J. Moore, *Implications of Globalization for the Professional Status of Lawyers in the United States and Elsewhere*, 40 FORDHAM URB. L.J. 217, 225 (2012).

⁴⁹ Deborah L. Rhode & Alice Woolley, *Comparative Perspectives on Lawyer Regulation: An Agenda for Reform in the United States and Canada*, 80 FORDHAM L. REV. 2761, 2781

Solicitors Regulation Authority (SRA) 是獨立管制機構。Bar Council 是 Barrister 的代表機構，而 Bar Standards Board 是其獨立管制機構⁵⁰。之所以要區分代表機構與獨立管制機構，是因為大眾認為過去的代表機構有自身利益衝突，影響到其管制功能，因此要把其管制的權限授權給一個獨立的機構⁵¹。

LSB 之任務即係在可合理實行之範圍內，促進 LSA 的規範目的之達成。LSA 要求 LSB 於每個財務年度需提出「年度報告」。年度報告中必須包含：其履行職權之情況、達到規範目標之程度或其他由大法官 (Lord Chancellor) 所指示須載於報告中之事項。對專業人員的日常管制任務仍是由認證監管機構完成，例如對違反倫理行為進行懲戒等。但 LSB 可設定執行目標要求認證監管機構達成，若未達成可處以罰金、補救措施、甚至撤銷認證⁵²。

LSB 之組成員，共可分為三大部分：1 名由英國大法官所任命之主席 (Chairman)、1 名首席執行官 (Chief Executive of the Board) 及 7 位至 10 位不等由大法官所任命之其他普通委員 (ordinary member)；此外，大法官於任命委員會之普通成員前，就任命人選及任命程序之事項，諮詢英格蘭及威爾斯首席法官 (Lord Chief Justice) 之意見⁵³。

LSB 之組成是 LSA 的一大特色。LSA 規定 LSB 的成員必須由非法律領域之「業外人士」(lay persons) 占半數以上⁵⁴。按 LSA 附錄 Schedule 1 之規定，LSB 之主席「必須」為法律業外人士，而大法官於任命委員時亦須確保絕大多數之委員亦係業外人士。此處所稱之業外人士，主要係指從未

(2012).

⁵⁰ Myles V. Lynk, *Implications of the UK Legal Services Act 2007 for US Law Practice and Legal Ethics*, 23(2) PROF. LAW. 26, 29 (2015).

⁵¹ Ted Schneyer, *Thoughts on the Compatibility of Recent U.K. and Australian Reforms with U.S. Traditions in Regulating Law Practice*, 2009 PROF. LAW. 13, 26.

⁵² *Id.*

⁵³ Legal Services Act, 2007, c. 29, sch. 1, Art. 1 (U.K.).

⁵⁴ Castilla, *supra* note 36, at 349.

獲授權從事有關指定法律活動或視為指定法律活動之人⁵⁵。

委員會普通成員之任期必須是固定的，最長不得超過五年；普通委員任期屆至後，得再被重新任命最多一次，任期不必連續，惟再任命最長期間亦不得超過五年。若遇有普通委員於任期中不再具有業外人員之資格時，則其不得再充任委員會之成員⁵⁶。

關於去任之部分，委員會之普通委員得隨時通知大法官，向其表示辭職之意願；大法官亦得在認普通成員有如下之情形時——1.在至少長達 6 個月之連續期間，無合理緣由不履行其職務；或 2.被定罪；或 3.破產之宣告未獲解除（is an undischarged bankrupt）；或 4.不適合再擔任委員或無法執行其職務——得免去其職位，惟其必須先行與大法官或 LSB 之主席商議。此外，當主席或首席執行官被免除其職位時，其委員之身分將隨同失效⁵⁷。

LSB 須組成消費者小組（Consumer Panel）以代表消費者之利益，成員的組成為消費者或得以代表消費者利益之人，並應由 LSB 指定當中的一位成員為消費者小組之主席。此外，消費者小組之成員其任期為固定，且係由 LSB 給付成員之報酬。而在 LSB 之要求下，消費者小組會為 LSB 進行研究或提供建議，對於消費者小組所提出之建議或研究成果，LSB 必須加以考量；若消費者小組認為適當，其亦可將上開資訊自行發布。

3.3 認證監管機構（Approved Regulators, AR）

認證監管機構（Approved Regulators, AR）係指受認證（被認可）進行規制的法律職業團體，亦有可能同時是得以核發 ABS 執照之授證機關（Licensing Authority, LA）⁵⁸。亦即，LSB 是一個最終的監督機關，惟日常之監督仍係交由第一線（front-line）的認證監管機構來執行。

LSB 會設定一項或多項與受允准監管機關之監管功能有關之績效目標

⁵⁵ Legal Services Act, 2007, c. 29, sch. 1, Art. 2 (U.K.).

⁵⁶ Legal Services Act, 2007, c. 29, sch. 1, Art. 5 (U.K.).

⁵⁷ Legal Services Act, 2007, c. 29, sch. 1, Art. 7 (U.K.).

⁵⁸ Lynk, *supra* note 50, at 34.

(performance target)，並就其執行予以監督。LSB 之監督行為主要係體現於下列五個部分⁵⁹，分別為：1.發布指示 (Directions)；2.公開譴責 (Public censure)；3.罰鍰 (Financial penalties)；4.發布干預之指示 (Intervention directions)；5.取消成爲受允准監管機關之指定 (Cancellation of designation as approved regulator)。⁶⁰ LSA 後全新的法律服務監督機制取代舊有的數個

⁵⁹ 此係規範於 LSA sec 32, 35, 37, 41, 45。相關內容亦可參李洪雷，前揭註 29，頁 65。

⁶⁰ 茲以下表呈現認證監管機構之法律專業、其監管組織及所規制之指定法律活動。資料來源為 *Approved Regulators*, LEGAL SERVICES BOARD, http://www.legalservicesboard.org.uk/can_we_help/approved_regulators/index.htm。表格中「獨立之規制主體」欄位有加註星號 (*) 者，表示同時為可核發 ABS 執照之授證機關。

法律專業	認證監管機構 (代表主體)	獨立管制機構*	專屬法律活動
Solicitors	Law Society	Solicitors Regulation Authority*	<ul style="list-style-type: none"> •The exercise of right of audience •The conduct of litigation •Reserved instrument activities •Probate activities •The administration of oaths
Barristers	Bar Council	Bar Standards Board	<ul style="list-style-type: none"> •The exercise of right of audience •The conduct of litigation •Reserved instrument activities •Probate activities •The administration of oaths
Legal Executives	Chartered Institute of Legal Executives	CILEx Regulation	<ul style="list-style-type: none"> •The exercise of right of audience •The conduct of litigation •Reserved instrument activities •Probate activities •The administration of oaths
Licensed Conveyancers	Council for Licensed Conveyancers*		<ul style="list-style-type: none"> •Reserved instrument activities •Probate activities •The administration of oaths
Patent Attorneys	Chartered Institute of Patent Attorneys (CIPA)	Intellectual Property Regulation Board*	<ul style="list-style-type: none"> •The exercise of right of audience •The conduct of litigation •Reserved instrument activities •The administration of oaths
Trade Mark Attorneys	Institute of Trade Mark Attorneys (ITMA)		
Costs Lawyers	Association of Costs Lawyers	Costs Lawyer Standards Board	<ul style="list-style-type: none"> •The exercise of right of audience •The conduct of litigation •The administration of oaths

監管者間職權重疊之問題，例如由專業的法律專業機構如 Law Society 或 Bar Council 對於其成員進行監管；惟在不同程度的情形，亦同時由法定地位較高的監管者如國務卿（Secretary of State）、主事官（Master of the Rolls，亦有稱作首席大法官）及公平貿易辦公室進行監管⁶¹。也因此，英國現行之法律服務監督機制朝向一個更為單一且獨立的監管機制。

3.4 專屬法律活動（Reserved Legal Activities）

專屬法律活動（Reserved Legal Activities）共有六種，分別為在法庭上自由陳述（辯護）的權利（the exercise of a right of audience）、訴訟遂行（the conduct of litigation）、不動產所有權移轉（reserved instrument activities）、遺囑認證（probate activities）、文件及交易認證（notarial activities）及行政上宣誓（the administration of oaths）。未具有相應的證照者，不得從事這些活動⁶²。此項設計的重要性在於，英國大部分的非訟行為並非專屬於律師才能執業，律師只取得「頭銜」的專屬性而未取得業務的獨占性⁶³，但這些專屬法律活動則只限於具有證照者方能實施。另一方面，這六種專屬法律活動，也並非只有單一個專業才能實施某種活動，而是同一種活動有可能有二個以上的專業人員可以從事。因此，這是一種限制性的競爭，而非獨占。

法律專業	認證監管機構 (代表主體)	獨立管制機構*	專屬法律活動
Notaries	Master of the Faculties		<ul style="list-style-type: none"> •Reserved instrument activities •Probate activities •Notarial Activities •The administration of oaths
Chartered Accountants	Institute of Chartered Accountants in England and Wales*		<ul style="list-style-type: none"> •Probate

⁶¹ Castilla, *supra* note 36, at 347.

⁶² Jonathan P. Armstrong, *Notes on the Regulation of the Legal Profession in England and Wales*, 27-SPG INT'L L. PRACTICUM 36, 38 (2014).

⁶³ Hadfield & Rhode, *supra* note 18, at 1206-07.

3.5 法律申訴辦公室 (Office for Legal Complaints, OLC)

除了違反倫理的行為外，LSA 把「令人不滿的專業行為」(unsatisfactory professional conduct, UPC) 也列為必須處理的項目。UPC 指的是「差勁的服務」(poor service) 或「低於公眾期待的能力與盡責態度之行為」(falls short of the standard of competence and diligence that a member of the public is entitled to expect)，包括拖延處理當事人事務、濫竽充數的服務、未明確說明費用標準、不注意的過失等。UPC 的申訴多半是來自於一生中鮮少使用法律服務、缺乏能力及經驗來監督其律師的民眾。即使 UPC 對當事人造成傷害，通常也是程度輕微，不足以提出訴訟⁶⁴。

LSA 要求每個法律服務機構必須在內部建立受理申訴機制。如果該機制未能解決抱怨，此時該案並不會轉到認證監管機構，而是轉到新成立的法律申訴辦公室 (Office for Legal Complaints, OLC)。OLC 的執行委員會是由非律師所控制，且受到 LSB 的監管。OLC 之設置目的主要即為統一處理消費者對於法律服務之申訴、增強消費者對於申訴制度之信心，而為達此一目的，OLC 於 LSA 之立法授權下，設立 Legal Ombudsman 此一獨立組織⁶⁵，於 2010 年 10 月 6 日起 Legal Ombudsman 即開始受理各類與英國各種型態之律師 (lawyers) 有關之法律申訴問題。OLC 的申訴專員有很大權限。若一個 UPC 申訴被認為有理，申訴專員可以要求被指控的律師進行道歉、退回款項、自費修正錯誤，甚至在 3 萬英鎊的範圍內向申訴人賠償⁶⁶。

而當消費者對於 Legal Ombudsman 所提供之服務不甚滿意時，是否也有可資運用之管道加以解決或反映呢？就此，Legal Ombudsman 備有一套服務之申訴程序 (Service Complaint Procedure)⁶⁷，不僅使消費者之不愉快經驗

⁶⁴ Schneyer, *supra* note 51, at 28.

⁶⁵ *Legal Ombudsman*, LEGAL SERVICES BOARD, http://www.legalservicesboard.org.uk/about_us/office_for_legal_complaints/ (last visited Aug. 22, 2018).

⁶⁶ Legal Services Act, 2007, c. 29, § 113, § 126(1), and § 138(1) (U.K.).

⁶⁷ *Service Complaint Procedure*, LEGAL OMBUDSMAN, <http://www.legalombudsman.org.uk/?portfolio=service-complaint-procedure>.

得以抒發並尋求解決之方法，更可提升 Legal Ombudsman 未來所提供之服務品質。Legal Ombudsman 受理各類法律申訴時，並不會收取任何費用。服務之申訴程序係由消費者在疑慮（concerns）發生後之 3 個月內向當初承辦其法律申訴之人提起，其後該申訴會由團隊經理（team manager）檢視，並會在 20 個工作日內與消費者聯絡；若消費者對於該等處理仍舊不滿意，則可請求由申訴服務審查員（Service Complaint Adjudicator）再為審查。

3.6 新型商業架構（Alternative Business Structure, ABS）

新型商業架構係規範於 LSA 之第五部分（相關細節事項則規範於該法 Schedule 11 及 12），而於學說的討論上，新型商業架構之內涵共包含兩個主要部分：其一為允許外部資金挹注於律師事務所中（outside businesses to investment in law firms）⁶⁸；其二則為允許律師（lawyer）與非律師（non-lawyer）共同提供法律服務，非律師更可成為事務所之經營階層、擁有事務所之所有權。而所謂之非律師，其定義則係指未獲授權從事「專屬法律活動」（reserved legal activities）之人⁶⁹。LSA 允許律師與非律師在 ABS 的架構下分享利潤。

事實上，成為 ABS 可謂有利有弊，好處在於得以向範圍更廣之人籌資，並且亦得獲取資金而不用將經營管理之權假手於他人。然而，潛在的風險在於對於企業的既有文化可能會產生一定程度之衝擊，且其他國家的法制並不一定接受 ABS 此種模式，也因此海外分公司提供服務時即有遭到禁止之可能⁷⁰。再者，外部資金之挹注可能對於律師事務所以當事人之利益為依歸

⁶⁸ Tyler Cobb, *Have Your Cake and Eat It Too! Appropriately Harnessing the Advantages of Nonlawyer Ownership*, 54 ARIZ. L. REV. 765, 781 (2012).

⁶⁹ Roberta S. Karmel, *Will Law Firms Go Public?*, 35 U. PA. J. INT'L L. 487, 513 (2013).

⁷⁰ 德國的管制機構德國聯邦律師公會 Bundesrechtsanwaltskammer 已表明英國的 ABS 違反德國法，採取此架構的律師事務所將無法在德國執業。Jakob Weberstaedt, *English Alternative Business Structures and the European Single Market*, 21 INT'L. J. LEGAL PROF.

之考量受到干擾；最後，倫理義務衝突之考量亦有可能使 ABS 不得提供特定種類之服務⁷¹。

所謂的 ABS 係指由非律師（未獲准從事指定之法律活動之人）擔任管理階層或持有公司部分所有權之人。此外，若係由非律師之自然人擁有至少 10% 投票權得以控制之其他法人（body）擔任另一公司之管理階層或擁有所有權型態之利益，則亦可申請成爲 ABS。若 ABS 欲接受外部投資，則亦須符合更爲複雜之標準以確保會遵守相關之行爲規範。

管理者最多可持有 25% 的所有權。管理者必須是個人而非公司法人，且必須沒有 LSA 第 3 條一系列對於管理者的除外情形，包括刑事處罰紀錄或商業違法紀錄，對於持有公司股份超過 10% 的管理者還有額外的限制。LSA 稱此爲「受管控的利益」（restricted interest），並要求此種利益不得有害於管制目標（compromise regulatory objectives）。亦即，LSA 一方面最大化非律師的持有股份；二方面極大化非律師的角色要求⁷²。

值得強調的是，英國這些 ABS，並非如一般公司一樣適用公司法寬鬆自由的規定，而有另外的監理機構，受到獨特的管制。若欲取得從事 ABS 之執照，則必須確保在任何時候有至少一位經營者（manager）爲一位現有執業執照的律師（例如 Solicitor），並且在英格蘭或威爾斯有執業地點（LSA 不適用於蘇格蘭。蘇格蘭有自己的律師體系）。一個 ABS 必須設有一位被認證監管機構認可的法律執業部長（Head of Legal Practice），負責確保組織中的法律人確實盡職從事專屬法律活動，並避免非法律人干預這些事務而違反相關法令⁷³。由對現已存在之企業而言，爲轉換成 ABS 模式，必須向律師管理局申請；新成立的公司亦須取得許可方得以 ABS 之模式運作公司。若欲取得 ABS 模式之經營許可，申請人須完成申請流程、提供律師管理局所要求之額

103, 120 (2014).

⁷¹ Karmel, *supra* note 69, at 513-14.

⁷² Doskow, *supra* note 9, at 274.

⁷³ Legal Services Act, 2007, ch. 29, § 91 (U.K.).

外資訊及繳納規費。此外，申請人亦須向律師管理局闡述其所欲從事哪些專屬法律活動。另需注意者為，若申請時所提供的任何資訊有所變動，則應主動通知律師管理局，若怠於通知或故意提供不正確之資訊，將可能導致否准申請或撤回原來申請之許可。

以下是幾種 ABS 的類型：1. Riverview Law 是一家聚焦於資本增值模式（capital appreciation model）的法律意見外包服務，追求長期合約及平準收費（flat fee）的公司，主要工作為處理企業的常規業務，而以集體作業、大量的人力資本投入、IT 資通訊系統的建立來為當事人提供增值服務⁷⁴。2. Co-operative Legal Services 是一家於 19 世紀創立，由其員工、消費者及供應商所共有的連鎖企業（包括銀行、雜貨店、殯儀服務等），目前有大約 820 萬名左右的會員。該企業成立 ABS，標榜「輕易以可負擔的價格來接近高品質法律服務」，正符合 LSA 希望提供一般人負擔得起的法律服務之目標。雖然早期經過一些經營上的波動，但由於該企業的巨大資本，使其得以經歷早期的虧損，站穩腳步繼續發展⁷⁵。3. LegalZoom，原本在美國從事線上契約客製化服務時，必須聘一些內部律師，並且在每一份文件中寫一份免責聲明（disclaimer），強調該公司並非律師事務所，並未提供法律意見或建議（但怎麼可能提供契約草稿卻不是提供法律意見呢？），以避免被無照執業罪所處罰。在英國，LegalZoom 如魚得水，完全不需要花費在美國的種種迂迴作法的成本⁷⁶。4. 專攻人身傷害訴訟的事務所。2014 年大約三分之一的此類事務所是以 ABS 的型態存在⁷⁷。5. Community Advice and Law Services（CALs）是第一個取得許可的非營利 ABS 法人。該公司為中產階級處理家事法、勞工法及移民服務，而以此獲得的金錢來為房屋及借貸案件提供免費服務⁷⁸。種類可說五花八門，顛覆了傳統法律服務業的經營模式。

⁷⁴ McMorrow, *supra* note 11, at 684-85.

⁷⁵ *Id.* at 691-94.

⁷⁶ *Id.* at 695-99.

⁷⁷ *Id.* at 699-700.

⁷⁸ *Id.* at 703.

總的來說，ABS 不僅對於消費者有所助益（展現在使消費者有更多的選擇、減少取得法律服務之價格、更良好的近用司法之機會、便利性的提升及彈性等⁷⁹），其亦對於法律服務提供者帶來利益⁸⁰；且 ABS 並非僅只是舊有規範的新改變，更準確地說，其所帶來的是一個劃時代、具有開創性的法律服務提供方式⁸¹。

4. 實施成效

LSB 作為一獨立、負責監管英格蘭及威爾斯地區法律服務規範之機構，其於 2010 年 1 月 1 日正式開始運作後，即職司其首要任務——確保法律服務部門之規範係本於公共利益加以實行，並且消費者之利益係被置於整個法律服務體系之核心當中⁸²。作為最終法律服務監督者之角色外，LSB 之資訊公開亦非常透明，其不僅會即時於網站上發布最新消息，亦有定期發布年度報告、商業計畫（Business Plan）及其他特定的文件如計畫未來幾個年度之執行策略（Strategy⁸³）、降低利用服務之障礙報告書（Lowering barriers to ac-

⁷⁹ Flood, *supra* note 21, at 547-48.

⁸⁰ Matthew W. Bish, *Revising Model Rule 5.4: Adopting a Regulatory Scheme That Permits Nonlawyer Ownership and Management of Law Firms*, 48 WASHBURN L.J. 669, 681 (2009).

⁸¹ Terri Mottershead & Sandee Magliozzi, *Can Competencies Drive Change in the Legal Profession*, 11 U. ST. THOMAS L.J. 51, 71 (2013).

⁸² *About Us*, LEGAL SERVICES BOARD, http://www.legalservicesboard.org.uk/about_us/index.htm. 原文為 to ensure that regulation in the legal services sector is carried out in the public interest; and that the interests of consumers are placed at the heart of the system.

⁸³ 以最新之 Strategy 2015-18 為例，其所提及之策略乃包含以下三項，分別為打破對於競爭、成長與創新之規範障礙（Breaking down the regulatory barriers to competition, growth and innovation）、使法律服務之需求能夠為有效地被滿足（Enabling need for legal services to be met more effectively）及確保規制者與 Legal Ombudsman 有效率地執行任務，並且對於法律服務市場有所共識（Ensuring that the regulators and the Legal Ombudsman are operating effectively and that there is a shared understanding of the legal services market）。*Strategy: 2015-18*, LEGAL SERVICES BOARD, http://www.legalservicesboard.org.uk/news_publications/LSB_news/PDF/2015/The_Strategy_2015_18.pdf.

cessing services report) 等，一般大眾皆可隨時於網站上取得這些文件，瞭解 LSB 之運作情形及未來之規畫。

至 LSA 獨具特色之 ABS 執照部分，英國律師管理局於 2012 年 3 月開始核發 ABS 執照，而英國著名之 Co-Operative Group 旗下之「合作法律服務」(Co-operative Legal Services, CLS)，則率先成為英國第一個取得 ABS 執照之法律服務提供者，其取得之執照得以提供三種指定之法律業務（包含遺囑認證、不動產讓渡及訴訟）；此外，CLS 更宣布計畫提供更多的法律服務，並為法律部門增加新的工作機會⁸⁴。再者，CLS 更與美國之線上契約產生公司如 Google 的 Rocket Lawyer 及 LegalZoom 在科技方面合作，用以降低成本、最小化勞工費用支出 (minimize labor expense) 及提供相關法律產品⁸⁵。

申請成為 ABS 之個體大小及其目的各有不同，或係為了取得足夠之資金、擴張事務所之規模與提供服務之廣度，抑或僅係為了使非律師進入事務所之組織架構之中（如使未具事務所律師資格之配偶成為事務所之股東）⁸⁶。此外，SRA 曾於 2014 年 5 月分別發布兩份與 ABS 有關之研究報告，分別為「Research on alternative business structures (ABS) — Finding from surveys with ABS and applicants that withdrew from the licensing process」及「ABS 之質性研究 (Qualitative Research into Alternative Business Structures (ABS))」。當中對於取得 ABS 執照之時程，及成為 ABS 後對於事務所之主要影響係在哪一方面等，均有所分析。

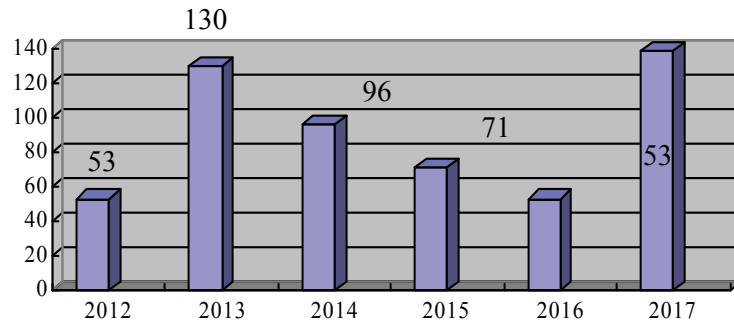
截至 2016 年為止，SRA 共發出 403 個 ABS 執照⁸⁷，茲將 SRA 各年度核發 ABS 執照之數量（統計至 2017 年 12 月 31 日），呈現如下圖所示：

⁸⁴ Bowcott, *supra* note 15.

⁸⁵ John Flood, *The Re-Organization and Re-Professionalization of Large Law Firms in the 21st Century: From Patriarchy to Democracy*, 36 J. LEGAL PROF. 415, 436 (2012).

⁸⁶ Laura Snyder, *Does the UK Know Something We Don't About Alternative Business Structures?*, ABA JOURNAL (Jan. 1, 2015), http://www.abajournal.com/magazine/article/does_the_uk_know_something_we_dont_about_alternative_business_structures.

⁸⁷ *Search for a Licensed Body (ABS)*, SOLICITORS REG. AUTH., <http://www.sra.org.uk/solicitors/firm-based-authorisation/abs/abs-search.page>.



資料來源：Search for a Licensed Body (ABS).

針對 ABS 之執行，曾有論者指出英國律師管理局於 2013 年底分析所有 ABS 之資料後發現，相較於立法之初有些人認為會產生大型公司獨占法律服務市場之預測，反而實際上 ABS 之規模係非常小（overwhelming small），有將近 78% 領有 ABS 執照之公司，內部僅有少於 10 位之律師。此外，雖然領有 ABS 執照之公司在法律服務市場僅有 3%，但卻在消費者、精神健康（mental health）及三分之一的個人傷害（personal injury）取得超過 20% 的市場占有率。再者，ABS 執照之申請者有將近三分之一的比例係法律服務市場之新的進入者，此亦大幅度地改變企業融資及吸引新投資人的情形。最後，這些領有 ABS 執照之公司相較於傳統之律師事務所，其更善用網際網路，透過線上之方式提供客戶法律服務⁸⁸。以上均反映出 ABS 確實對於英國之法律服務市場造成一定程度之影響，並與既有之法律服務提供者產生出區隔。

⁸⁸ James Peter, *Pandora's Box or Panacea? Lessons from the U.K.'s Liberalization of Law-Firm Ownership*, FORBES (Nov. 13, 2014), <http://www.forbes.com/sites/danielfisher/2014/11/13/pandoras-box-or-panacea-lessons-from-the-u-k-s-liberalization-of-law-firm-ownership/#6801582c1e3b>.

在學術部分即有學者指出，及至 2014 年 12 月，有超過 200 個取得 ABS 執照者係法律事務所，然而，學者認為這個數字實則掩蓋了 ABS 得以提供業務之多樣性。就所提供之服務組成部分，ABS 包含六家前五十大律師事務所、四大會計師事務所、上市之電信公司、線上法律服務提供者等⁸⁹。而英國牛津大學賽德商學院的 Mari Sako 教授亦曾在 2015 年針對英國 ABS 之執行成效進行一系列之分析⁹⁰。Mari Sako 教授所觀察到的現象分別為：

1. ABS 是一個全國性的現象。

2. 未上市之有限公司 (unquoted limited company) 為主要的 ABS 類型。

3. ABS 之公司，在整個法律服務市場中屬於規模較大的組織。

4. 在 3,567 家有限責任律師公司 (incorporated firms) 中，僅有 230 家係採取 ABS 之型態 (約 6%)；在 1,560 家採取有限責任合夥制 (Limited Liability Partnership, LLP) 的律師組織當中，僅有 114 家係採取 ABS 之型態 (約 7%)，因此 ABS 在整個英國法律服務市場的數量比例仍不高⁹¹。

對律師收入和工作機會的影響如何？研究發現 2010 年至 2014 年之間，法律服務業的總收入增長 18%。律師工作機會並未減少，在 2014 年 5 月至 2015 年 5 月間，Solicitor 的數量增加 2.3%。律師事務所徵人職位數量於 2014 年上升 48%。執業方式產生顯著的合併效應：2008 年至 2011 年，單獨從業的百分比從 46% 降至 39%，2 人至 4 人合夥的百分比則從 41% 上升至 46%。截至 2013 年的資料，ABS 比其他實體更傾向於使用科技：91% 回報有網站提供訊息和服務，而傳統律師所僅有 52% 以網站廣告行銷。一項 2015 年的研究顯示，ABS 有 13% 至 15% 更願意引進新類型的法律服務，且所有的法律服務提供者中，有 25% 在引進 ABS 執照後的 3 年，引進了新的或品質提升的服務類型。簡而言之，法律服務創新的主要效應是，擴大服務範圍、

⁸⁹ Lynk, *supra* note 50, at 34.

⁹⁰ Mari Sako, *Big Bang or Drop in the Ocean?*, THOMSON REUTERS (Oct. 8, 2015), <https://blogs.thomsonreuters.com/answeron/abs-ldp-drop-ocean-england-wales/>.

⁹¹ *Id.*

提高質量、吸引新客戶⁹²。對於因業務萎縮或競爭過度的臺灣律師業而言，英國這套 ABS 的設計似乎反而是一種解藥，而非新的競爭壓力。而對臺灣的消費者而言，ABS 似乎提供一種選擇的出路。

5. 律師倫理原則爭議

英國 LSA 雖係建構在促進競爭及保護消費者之目的而設，使法律服務之提供走向自由化，惟非律師之加入與外部資金之挹注，仍引發不少倫理爭議，更有論者認為此可能嚴重威脅律師倫理之核心概念——即「律師獨立性」——之要求。「非律師得否擁有律師事務所之所有權（nonlawyer firm ownership）」之議題於美國已展開廣泛之爭論⁹³。此外，美國學界與實務界廣泛討論之是否允許國內律師事務所以 MDP 之方式運作、經營所面臨的問題，亦與此處所探討之英國法規範下可能產生的倫理問題相同⁹⁴。ABS 之一大特點即為，法律並未限制其所得向公眾提出之專業服務種類。也因此，法律服務提供者不再僅提供單一之法律服務，而可提出眾多相關、切合消費者需求之服務，讓消費者有選擇之機會。然而，在這個看似有利無弊的多元服務提供方式背後，實則暗藏著法律倫理之議題。蓋因服務提供者所提出之不同服務間，因牽涉到不同專業之倫理規範，即有可能因而產生衝突之情形⁹⁵。舉例來說，若服務提供者同時提供審計（audit）及法律服務，因審計人員通常即負有將資訊公開、揭露之義務；反之，律師則對於從當事人處所得之資訊負有保密義務，也因此若採取 ABS 之服務提供者，此時即面臨兩種義務相抵觸之情形⁹⁶。準此，當 ABS 決定提供額外之專業服務時，必須要審慎考量是否可能產生潛在之衝突，若答案為肯定，則亦須思考該項衝突是否有可能透過某些機制加以減緩或排除。若衝突無法解決，則此時額外之專業

⁹² Hadfield & Rhode, *supra* note 18, at 1212.

⁹³ Reardon, *supra* note 38, at 157.

⁹⁴ *Id.* at 172.

⁹⁵ *Id.* at 176-82.

⁹⁶ *Id.* at 172.

服務則不應該提供予消費者，否則對於企業或消費者而言，都將造成一定程度之損害。

然而，不可否認的是，新型態之經營模式將帶來更大的彈性，而當進用司法之便利性，及對消費者帶來的利益與可能產生的倫理議題放在天平的兩端衡量時，決定孰輕孰重則是不可避免的問題。以下茲將可能產生之倫理議題整理並分析如下。

5.1 保密義務與通報義務之衝突

法律專業之核心價值之一，即為對客戶之保密義務⁹⁷。蓋因法律工作者於處理法律問題時，時常會接觸到具有高度隱私、或涉及雙方當事人之重要資料，將此等機密資訊予以保密，方能免於當事人之權利受到侵害。也因此於實務運作上，事務所無不用盡各種方法，以確保所內之律師與非律師於執行業務時不致違反此項要求。然而，若律師事務所接受外部投資者公開之資金挹注，則此時可能存有保密義務及通報義務之衝突。

舉例而言，若 ABS 採取公司之組織形式，此時由於英美國家如同我國一樣，要求公司必須定期向股東報告收入情形、客戶來源、工作內容，就會對律師產生兩難。對於外部投資人而言，目前 ABS 承辦之案件當事人及案件內容可能是證券法上的重大消息，此舉「明顯迫使律師陷於兩難之局面……一方面要履行保密義務，一方面要善盡通報義務⁹⁸。」另一方面，英美國家多半賦予律師在訴訟上拒絕證言特權（attorney-client privileges，通常簡稱「律密權」），但如果律師把保密訊息揭露給非律師的 ABS 經營管理階層，有可能會使此律密權失效。而如果不同意把此訊息告知經營管理階層，又可能影響經營管理上效率及投資意願。

⁹⁷ John S. Dzienkowski, *The Future of Big Law: Alternative Legal Service Providers to Corporate Clients*, 82 FORDHAM L. REV. 2995, 3028 (2014).

⁹⁸ Joanne Stagg-Taylor, *Lawyers' Business: Conflicts of Duties Arising from Lawyer's Business Models*, 14 LEGAL ETHICS 173, 183 (2011) (noting the Act does not cover South Australia).

5.2 利益衝突

我國律師法第 26 條及律師倫理規範第 30 條禁止律師從事與代理之當事人間有利益衝突的行為，這是世界各國律師倫理規範均會提到的規定。在激烈的法律糾紛中，一方當事人可能會採取某些手段製造人為的利益衝突，例如在別的案件中委託對造律師事務所的律師或尋求法律意見，從而使對方當事人無法委託對其業務熟悉且具有特別專長的律師。在 ABS 的情形，如果開放向大眾募資，對手可能透過購買大量股份，從而製造律師事務所的利益衝突。在某些複雜、困難的案件中，律師能力的好壞對案件成敗影響甚鉅，因此當案件所涉利益巨大時，透過人為的利益衝突而迫使對方無法聘請特定的律師，是有可能發生的事⁹⁹。

嚴格而言，此種問題並非無可避免。律師倫理之所以要避免利益衝突的主要原因，是因為擔心律師的判斷會受到影響。因此，如果在投資規範上加以限定，例如限定單一投資者的持有股份上限，或採取一些其他設計使投資者無法影響律師的判斷，則此種利益衝突的顧慮是可以避免的。

5.3 律師執業獨立性

律師獨立性係律師倫理之核心原則之一。在美國，Model Rule 5.4 中存有諸如律師或律師事務所不得與非律師分享報酬（legal fees）、及其他禁止律師以公司組織形式或與非律師合作共同提供法律服務之規定¹⁰⁰。主要的原因即係為確保律師行為時專業獨立之判斷，不受其他人之不當干擾。

然而，因外部資金的挹注，致使律師事務所逐漸「大型化」，其背後所表彰的實係法律專業服務將經歷由「專業走向商業」（profession to business）之典範移轉¹⁰¹。此時，無法避免地將產生律師（及律師事務所）究應以「客戶之利益」或「商業上最大獲利」為首先追求目標之疑慮。蓋傳

⁹⁹ Reardon, *supra* note 38, at 178-79.

¹⁰⁰ *Id.* at 172.

¹⁰¹ *Id.* at 175.

統上，律師係以當事人之最大利益為其最高指導原則，然而，當法律專業走向商業化，若未著眼於商業利益之考量，殊難想像能於商場上占有一席之地。惟此時，經營階層之商業性考量，實有可能使律師之決策受到影響，有研究即指出，經濟上的壓力及誘因通常正是促使律師做出不符倫理規範行為之原因¹⁰²。

在實際運作上，若因外部資金之挹注致使非律師成為律師事務所之股東（所有權人），則該等股東並不得以任何方式干預律師執行業務時之專業判斷。若律師對於法院、客戶與股東間之義務存有不一致或衝突時，原則上按照「對法院的義務應優先於其他的義務」、「對客戶的義務應優先於對股東之義務」之順序定解決衝突之先後順序¹⁰³。

5.4 對於非律師者之規範付之闕如

雖然英國允許律師與非律師合作，一同向消費者以 ABS 之形式提出專業服務，然而，遍尋 LSA 或其他英國法律，卻查無任何直接針對非律師之規範條文或依據。此項規範之漏洞，極有可能對於消費者產生一定程度之損害，蓋因律師或其他從事法律業務之人，已有相關自律規範及法規須遵守；惟非律師並不受任何規範或相關倫理要求之拘束。也因此對於消費者而言，實則隱含至少兩個潛在的風險：其一為若非律師於提供服務時違反相關的倫理要求，是否有實質有效之規制辦法可茲因應或救濟？其二則為因非律師並非保密義務之主體，則若非律師被迫（如法律規定或收到傳票之情形）必須說出對於消費者或客戶不利的資訊¹⁰⁴，則此時是否有相對應之解套辦法？否則對於消費者將產生嚴重之影響，並且極可能對其造成不可回復之損害。

較為可惜的是，針對第二個風險的部分，英國法上尚未有解決之機制。惟針對第一個，英國法 LSA 之規範上對於 ABS 之公司，要求其必須設有執

¹⁰² *Id.* at 180.

¹⁰³ *Id.* at 174.

¹⁰⁴ *Id.* at 177.

業法遵人員 (Compliance Officers for Legal Practice, COLP) 及財務及行政法遵人員 (Compliance Officers for Finance and Administration, COFA)，以確保 ABS 於提供專業服務時，其經理人及員工符合一定之規範要求，若有重大的疏於注意之情形 (material failure)，亦須在合理之期間內盡速向 SRA 提具相關報告。COLP 或 COFA 若違反相關規定，則須為此負擔一定之責任¹⁰⁵。

6. 對於我國的啓示

對於長期爲了專業自主權而奮鬥的臺灣律師界而言，類似英國 LSA 高度引進外部人的法制改革似乎是一個遙不可及的事物。然而，全球化加劇各國法律改革的壓力，而英國 LSA 是西方各國律師法制改變趨勢的重要案例。無論臺灣律師界或相關人士願意與否，都不可小看此項趨勢。而經過仔細分析，本文認爲英國 LSA 事實上有解決了傳統律師法制典範的幾個主要問題，也因此值得我國加以正視。

首先，各國律師法逐步增加對於律師執業行爲的要求，從而傳統上專業的「自我規制」(self-regulation) 的理念事實上只能作有限度的實現。例如我國在 2016 年底公布的洗錢防制法，要求律師對於達一定金額以上的通貨交易或疑似洗錢之交易必須通報 (第 9 條第一項、第 10 條第一項)，且免除業務上的保密義務 (第 9 條第二項、第 10 條第二項)。這類法律設計的基本構想，是希望律師成爲資本市場的看守者 (gatekeeper)，監管其當事人的活動，從而達到保護其他人 (例如投資大眾) 的目的¹⁰⁶，相當程度與律師專業倫理中以當事人利益優先的價值產生衝突。而愈來愈多的國際自由貿易協定也涉及法律服務市場的開放，形塑律師執業的法規環境¹⁰⁷。這些都對於傳統

¹⁰⁵ *What Is a COLP and COFA?*, SOLIC. REG. AUTH. (May 13, 2013), <http://www.sra.org.uk/solicitors/colp-cofa/ethos-roles.page>.

¹⁰⁶ Susan P. Koniak, *The Law Between the Bar and the State*, 70 N.C. L. REV. 1389, 1409-27 (1992). See also JOHN C. COFFEE, JR., *GATEKEEPERS: THE PROFESSIONS AND CORPORATE GOVERNANCE* (2006).

¹⁰⁷ 關於我國專業人員法制與 WTO 之接軌，可參閱劉佩怡，我國專技人員證照制度與人

的專業自律觀念產生衝擊。

其次，愈來愈多的律師有需要跟其他專業人士（例如會計師）共同合作來為當事人提供法律意見。這些非訟業務依法不需要有律師執照才能從事，而實際執業過程中不可避免要讓其他專業人士參與討論、分享資訊。將這些非律師的專業證照人士一併納入法律服務業法制中加以管理，會比放任而不予處理，更為保護當事人的利益。美國律師界很早就正視此趨勢，並進行研究。1999 年美國法曹協會成立一個跨業執業研究小組（Commission on Multidisciplinary Practice），結論是建議修改律師倫理規範，放寬非律師之專業證照者的參與及利潤分享¹⁰⁸。雖然該報告之結論並未被 ABA 大會接受，但 ABA 仍持續進行相關研究，而持贊成意見的學者也不乏其人。雖然至今美國仍只有少數州開放非律師參與法律服務業及進行利潤分享，但趨勢是朝開放的方向發展。

第三，英國 LSA 的最大特色，就是擺脫過去以個別律師為主的管制模式，建立新機構（LSB）以強化對律師公會的要求，並進而要求律師組織必須建立一定的內控機制，並透過外部申訴途徑以確保內控的落實。這種共同管制（co-regulation）管制模式取代自我規制（self-regulation）¹⁰⁹，是世上前所未見的一大創新。從風險管理的角度，由個別律師公會來執行律師倫理規範，對個別律師加以懲戒（律師法第 40 條），已是愈來愈難實踐的管制模式。現代社會愈來愈多律師事務所跨業甚至跨國執業，難以由單一地區的律

才國際接軌之研究，考試院委託計畫（2011），亦可見：<https://www.exam.gov.tw/dl.asp?fileName=25151520841.pdf>。

¹⁰⁸ ABA Comm'n on Multidisc. Prac., *Report to the House of Delegates*, A.B.A. (Aug. 1999), <http://abanet.org/cpr/mdp/mdpreport/html>; ABA Comm'n on Multidisc. Prac., *Report to the House of Delegates*, A.B.A. (July 2000), https://www.americanbar.org/groups/professional_responsibility/commission_multidisciplinary_practice/mdpfinalrep2000.html; see also Ted Schneyer, *Multidisciplinary Practice, Professional Regulation, and the Anti-Interference Principle in Legal Ethics*, 84 MINN. L. REV. 1469, 1487-88 (2000).

¹⁰⁹ Schneyer, *supra* note 51, at 27.

師公會加以監督。近代法律服務市場的增長，很大一部分是企業的法遵及貿易需求而非來自於個人的當事人。這些企業當事人對自身的法律需求往往比較清楚（尤其是聘有法務人員或法務長的企業），並不像傳統以個人為主的當事人一樣需要以家父長主義的專業倫理規範來加以保護¹¹⁰，反而更需要的是一種重視法律服務組織風險內控的管制模式。尤其在大型律師事務所中，經營管理者的倫理或法制義務在我國幾乎從未有人討論，也不存在於我國律師倫理規範中，但這卻是西方國家愈來愈重視的層面¹¹¹。當律師組織愈加擴大時，律師倫理的管制重點要愈來愈針對律師組織（也就是律師事務所）¹¹²，而非針對律師個人。這是我國在思考律師法制改革時必須注意的。LSB 設定目標，而執行的手段由律師公會來完成，這跟「當事人設定目標、律師決定手段」的律師執業方式相當，巧妙的平衡消費者保護及律師的專業自律。

以行政調解而非司法審判來提升律師服務品質，也是英國 LSA 的一項特色。關於律師服務品質低落的抱怨，即使在律師養成教育發達的美國也從未停止。雖然對律師執業的過失（legal malpractice）可以透過訴訟加以解決，但訴訟所費時間及成本高昂，相當程度構成民眾尋求公道的障礙。英國 LSA 揭槩兩大目標：保護及提升消費者權益、促進法律服務領域的競爭¹¹³。該法要求 LSB 必須跟消費者小組（consumer panel）以及公平貿易辦公室進行諮詢及意見交換，才能進行重要的管制政策決定¹¹⁴。又設立 OLC，以行政調解

¹¹⁰ *Id.* at 19.

¹¹¹ 例如美國 ABA 的模範專業行為準則（Model Rules of Professional Conduct）第 5.1(a) 條規定，在律師事務所中擔任經營管理階層的律師，必須盡力確保該事務所的所有律師都能符合專業行為準則的要求。（“who individually or together with other lawyers possesses comparable managerial authority in a law firm, [must] make reasonable efforts to ensure that the firm has in effect measures giving reasonable assurance that all lawyers in the firm conform to the Rules of Professional Conduct.”）

¹¹² Schneyer, *supra* note 51, at 31-32.

¹¹³ Legal Services Act, 2007, c. 29, Pt. 1, § 1 (U.K.).

¹¹⁴ Legal Services Act, 2007, c. 29, Pt. 2 (U.K.).

方式解決民眾的抱怨¹¹⁵。這些外部管制固然對律師的自主性有所影響，但好處是民眾將可更信任律師的服務品質，提升律師業整體的公眾形象，從而有助於法律服務市場的開拓。

最後，關於 ABS 的設計，也是時代趨勢下的一種解決之道。除了跟其他專業人士合作的需求之外，另一大趨勢是社會大眾及企業希望更價廉物美的法律服務。誠然法律人會希望法治的力量能深入、滲透到社會的每一角落，但這種理想若依靠既有高成本的法律服務模式是不可能實現的。透過公司化的募資與經營，以及其他專業參與經營管理和商業模式的規劃，加上引進當代高科技，例如大數據分析或人工智慧等，將有可能產生品質高、價格低廉，而民眾容易取得的法律服務，從而擴大法治的實踐。雖然 ABS 會引發倫理原則如保密義務或利益衝突等疑慮，但 ABS 並非完全依照既有公司法制組成，可以透過細膩的特別規定而解決這些倫理原則的疑慮。例如可以免除 ABS 的某些通報義務，或限制 ABS 主管介入律師專業判斷的程度。LSA 限制非律師的持有股份比例，規定 ABS 的經營主管中至少一人是律師，而且透過經營許可以管控 ABS 本身的整體行為，又有申訴機制，相當程度由內外建立約束 ABS 的機制，可減少違反倫理的行為。實施至今，事實上未聞 ABS 有重大違反倫理事件的出現。在大數據、人工智慧的時代，我國已陸續出現一些新科技來提供法律遵循（Reg Tech）及法律服務（Legal Tech）的公司，例如 Law4TW（線上合約自動生成公司）、Lawsnote（人工智慧判決檢索公司）等。與其放任這些公司在不確定的律師法界線中困難成長，不如積極將之納入法制中加以規範、輔導，更能促成法治的深化與落實。

我國過去對非律師在法律服務業的參與，採取全面禁止的態度。另一方面，律師界認為律師法制應該有更強的自我規制，更多的自律機制，要減少外部人的管制。但我國於 2018 年 1 月 26 日公布的律師法草案，整體而言是透過全國性及地方的律師公會強化對律師服務品質的監控（第 12 條、第 14 條第一項、第 45 條、第 46 條、第 47 條、第 63 條、第 64 條、第 73 條至第

¹¹⁵ Schneyer, *supra* note 51, at 28-29.

110 條、第 134 條、第 136 條等條文），並要求律師履行一定公益活動的義務（第 35 條），其實與英國 LSA 希望提升消費者權益及增加民眾法律服務可近性的宗旨不謀而合。而在非律師參與法律服務業方面，我國律師法第 50 條第一項規定：「未取得律師資格，意圖營利，設立事務所而僱用律師或與律師合夥經營事務所執行業務者，處一年以下有期徒刑，得併科新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰金。」法務部 2018 年修正草案第 127 條第一項更將處罰方式從原本的行政罰增加為三年以下有期徒刑。這些規定若不配合對非律師參與法律服務業予以部分開放，是與國際趨勢背道而馳。對我國法制影響甚深的德國，雖然仍不同意完全無專業證照的非律師者持有法律服務機構的股份，但早已開放其他非律師的專業證照人士（主要是會計師、稅務士、專利師）可以和律師共同合夥。其背後的邏輯是，這些專業證照所要求的倫理規範，包括保密義務、利益衝突等，其實是與律師類似。因此他們與律師合夥，並不會影響到當事人權利¹¹⁶。就這方面，我國可以參考德國與英國這類的規定，先開放具有專業證照者與律師進行合夥。但長遠而言，公司化的組成並非法律服務業的洪水猛獸。許多社會企業公司事實上也能善盡社會責任，並不比合夥制的組織不能極大化當事人的權益。這部分相信當國人對於公司化的法律服務業有更多瞭解時，會改變目前的想法。

7. 結語

英國 LSA 施行迄今所帶來的影響，雖然尚未對我國造成重大衝擊，惟其影響已在許多國家產生討論，特別在大英國協體系已被廣泛討論，甚至接受。在許多國家都已正視律師業的商業化趨勢情況下，我國在法律服務業全球化過程中，勢必終將面對這股趨勢。蓋因法律服務市場之自由化，不僅對於消費者產生正面的影響，對於法律服務之提供者而言，亦賦予其更多的彈性與揮灑空間，這是全球化浪潮下需求增加，而高科技盛行的趨勢下不可避

¹¹⁶ Barron Dickinson, *Non-Lawyer Ownership of Law Firms in Florida: Issues with Corporate Governance*, 16 FLA. ST. U. BUS. REV. 99, 119-20 (2017).

免的發展。與其消極忽視，不如就可能產生之倫理議題部分，積極思考加以解決，以促成法律服務業的發展。事實上從經驗看來，LSA 並未減少律師工作數量，反而因為新型組織 ABS 能滿足更多需求，更多資金的參與，事實上是增加律師的就業機會。因此，LSA 對非律師者的管制模式的確有值得我國參考之處，也期望有更多有識之士參與這方面的研究。雖然法律服務業具有高度的內國性，但我國政府及律師業仍應及早正視此一國際發展趨勢，並研擬相關對策以資因應，或許可成為司法改革的一項契機。

參考文獻

中文書籍

理查·薩斯金著，麥慧芬譯，《明日世界的律師》，商周出版，臺北（2014）。
（Susskind, Richard [auth.], Hui-Fen Mai [trans.], *Tomorrow's Lawyers*, Business Weekly, Taipei (2014).）

中文期刊

李洪雷，〈邁向合作規制：英國法律服務規制體制改革及其啓示〉，《華東政法大學學報》，2014 卷第 2 期，頁 55-66，2014 年 3 月。（Li, Hong-Lei, *Toward Cooperation and Regulation: Legal Service Relation System Reform and Its Implications in England*, *Journal of the East China University of Political Science and Law*, vol. 2014, no. 2, at 55-66, Mar. 2014.）

其他中文參考文獻

台北律師公會退出全聯會暨對律師法修正之聲明，2017 年 8 月 15 日，臺北律師公會網站：http://www.tba.org.tw/news_detail.html?id=2246&prePage=news_paper&ApiCondition=N&v=1518337390043&page=2&API_ID=news&type=news_paper（最後點閱時間：2018 年 2 月 11 日）。（Declaration of the Taipei Bar Association Withdrawing from the Taiwan Bar Association and the Proposed Amendment of the Attorney Regulation Act, Aug. 15, 2017, Taipei Bar Association, http://www.tba.org.tw/news_detail.html?id=2246&prePage=news_paper&ApiCondition=N&v=1518337390043&page=2&API_ID=news&type=news_paper (last visited Feb. 11, 2018).）

法務部，法檢字第 10704503230 號函，2018 年 1 月 26 日，亦可見法務部網站：<https://www.moj.gov.tw/dl-30767-4b7b4e0690884bdba9ad77e18b91ee99.html>（最後點閱時間：2018 年 2 月 11 日）。（Ministry of Justice, Legal and Prosecution Document No. 10704503230, Jan. 26, 2018, available at Ministry of Justice, <https://www.moj.gov.tw/dl-30767-4b7b4e0690884bdba9ad77e18b91ee99.html> (last visited Feb. 11, 2018).）

劉佩怡，我國專技人員證照制度與人才國際接軌之研究，考試院委託計畫（2011），亦可見：<https://www.exam.gov.tw/dl.asp?fileName=25151520841.pdf>。

（Liu, Pei-Yi, A Study on the Internationalization of the Taiwanese System of Recognizing for the Licenses of Professional and Technical Workers, Project Sponsored by the Ministry of Examination in 2011, available at <https://www.exam.gov.tw/dl.asp?fileName=25151520841.pdf>。）

總統府，司法改革國是會議成果報告（2017），亦可見總統府司法改革國是會議網站：<https://justice.president.gov.tw/newinfo/117>（最後點閱時間：2018年2月11日）。（Office of the President, Final Report of the National Conference on Judicial Reform (2017), available at National Conference on Judicial Reform, <https://justice.president.gov.tw/newinfo/117> (last visited Feb. 11, 2018).）

鍾鳳玲，赴德國考察律師公司制度，法務部所屬機關95年度派員出國考察報告書（2006），亦可見公務出國報告資訊網：http://report.nat.gov.tw/ReportFront/report_detail.jsp?sysId=C09600457（最後點閱時間：2018年2月11日）。

（Chung, Feng-Lin, A Study on the Lawyer Corporation System of Germany, 2006 Abroad Investigation Report by Institutions under the Ministry of Justice (2006), available at Abroad Investigation Report for Public Affairs Website, http://report.nat.gov.tw/ReportFront/report_detail.jsp?sysId=C09600457 (last visited Feb. 11, 2018).）

英文書籍

COFFEE, JOHN C., JR., GATEKEEPERS: THE PROFESSIONS AND CORPORATE GOVERNANCE (2006).

英文期刊

Armstrong, Jonathan P., *Notes on the Regulation of the Legal Profession in England and Wales*, 27-SPG INT'L L. PRACTIUM 36 (2014).

Bernabe, Alberto, *Justice Gap vs. Core Values: The Common Themes in the Innovative Debate*, 41 J. LEGAL PROF. 1 (2016).

Bish, Matthew W., *Revising Model Rule 5.4: Adopting a Regulatory Scheme That Permits Nonlawyer Ownership and Management of Law Firms*, 48 WASHBURN L.J. 669 (2009).

- Boon, Andrew, *Professionalism Under the Legal Services Act 2007*, 17 INT'L J.L. PROF. 195 (2010).
- Castilla, Maria, *Client Confidentiality and the External Regulation of the Legal Profession: Reporting Requirements in the United States and United Kingdom*, 10 CARDOZO PUB. L. POL'Y & ETHICS J. 321 (2012).
- Christensen, Ryan S., *Roosters in the Henhouse? How Attorney-Accountant Partnerships Would Benefit Consumers and Corporate Clients*, 37 J. CORP. L. 911 (2012).
- Cobb, Tyler, *Have Your Cake and Eat It Too! Appropriately Harnessing the Advantages of Nonlawyer Ownership*, 54 ARIZ. L. REV. 765 (2012).
- Cone, Sydney M., III, *International Legal Practice Involving England and New York Following Adoption of the United Kingdom Legal Services Act 2007*, 28 NW. J. INT'L L. & BUS. 415 (2008).
- Dickinson, Barron, *Non-Lawyer Ownership of Law Firms in Florida: Issues with Corporate Governance*, 16 FLA. ST. U. BUS. REV. 99 (2017).
- Doskow, Charles S., *Variations on Nonlawyer Ownership of Law Firms: The Full Monty, Accommodation or the (ABA) Stonewall?*, 32 MISS. C. L. REV. 267 (2013).
- Dzienkowski, John S., *The Future of Big Law: Alternative Legal Service Providers to Corporate Clients*, 82 FORDHAM L. REV. 2995 (2014).
- Flood, John, *The Re-Organization and Re-Professionalization of Large Law Firms in the 21st Century: From Patriarchy to Democracy*, 36 J. LEGAL PROF. 415 (2012).
- Flood, John, *Will There Be Fallout from Clementi? The Repercussions for the Legal Profession After the Legal Services Act 2007*, 2012 MICH. ST. L. REV. 537.
- Hadfield, Gillian K. & Deborah L. Rhode, *How to Regulate Legal Services to Promote Access, Innovation, and the Quality of Lawyering*, 67 HASTINGS L.J. 1191 (2016).
- Karmel, Roberta S., *Will Law Firms Go Public?*, 35 U. PA. J. INT'L L. 487 (2013).
- Koniak, Susan P., *The Law Between the Bar and the State*, 70 N.C. L. REV. 1389 (1992).
- Lynk, Myles V., *Implications of the UK Legal Services Act 2007 for US Law Practice and Legal Ethics*, 23(2) PROF. LAW. 26 (2015).
- McMorrow, Judith A., *UK Alternative Business Structures for Legal Practice: Emerging Models and Lessons for the US*, 47 GEO. J. INT'L L. 665 (2016).

- Moore, Nancy J., *Implications of Globalization for the Professional Status of Lawyers in the United States and Elsewhere*, 40 FORDHAM URB. L.J. 217 (2012).
- Mottershead, Terri & Sandee Magliozzi, *Can Competencies Drive Change in the Legal Profession?*, 11 U. ST. THOMAS L.J. 51 (2013).
- Paton, Paul D., *Multidisciplinary Practice Redux: Globalization, Core Values, and Reviving the MDP Debate in America*, 78 FORDHAM L. REV. 2193 (2010).
- Reardon, Katherine H., *It's Not Your Business! A Critique of the U.K. Legal Services Act of 2007 and Why Nonlawyers Should Not Own or Manage Law Firms in the United States*, 40 SYRACUSE J. INT'L. L. & COM. 155 (2012).
- Remynse, Andrea, *Preventing Self-Regulation from Becoming Self-Strangulation: The Application of Deregulation and Independent Oversight to Allow the U.S. Legal System to Adapt to Market Forces Currently Threatening Lawyers, Law Schools, and Access to Justice*, 22 MICH. ST. INT'L. L. REV. 1149 (2014).
- Rhode, Deborah L. & Alice Woolley, *Comparative Perspectives on Lawyer Regulation: An Agenda for Reform in the United States and Canada*, 80 FORDHAM L. REV. 2761 (2012).
- Schneyer, Ted, *Multidisciplinary Practice, Professional Regulation, and the Anti-Interference Principle in Legal Ethics*, 84 MINN. L. REV. 1469 (2000).
- Schneyer, Ted, *Thoughts on the Compatibility of Recent U.K. and Australian Reforms with U.S. Traditions in Regulating Law Practice*, 2009 PROF. LAW. 13.
- Stagg-Taylor, Joanne, *Lawyers' Business: Conflicts of Duties Arising from Lawyer's Business Models*, 14 LEGAL ETHICS 173 (2011).
- Weberstaedt, Jakob, *English Alternative Business Structures and the European Single Market*, 21 INT'L. J. LEGAL PROF. 103 (2014).
- Webley, Lisa, *Legal Professional De(re)regulation, Equality, and Inclusion, and the Contested Space of Professionalism Within the Legal Market in England and Wales*, 83 FORDHAM L. REV. 2349 (2015).
- Whelan, Christopher J., *The Paradox of Professionalism: Global Law Practice Means Business*, 27 PENN ST. INT'L L. REV. 465 (2008).

其他英文參考文獻

- ABA Comm'n on Multidisc. Prac., *Report to the House of Delegates*, A.B.A. (Aug. 1999), <http://abanet.org/cpr/mdp/mdpreport/html>.
- ABA Comm'n on Multidisc. Prac., *Report to the House of Delegates*, A.B.A. (July 2000), https://www.americanbar.org/groups/professional_responsibility/commission_multidisciplinary_practice/mdpfinalrep2000.html.
- About Us*, LEGAL SERVICES BOARD, http://www.legalservicesboard.org.uk/about_us/index.htm.
- Approved Regulators*, LEGAL SERVICES BOARD, http://www.legalservicesboard.org.uk/can_we_help/approved_regulators/index.htm.
- Baker McKenzie Announces Record Global Revenues of \$2.67 Billion*, BAKER MCKENZIE (Aug. 2, 2017), <https://www.bakermckenzie.com/en/newsroom/2017/08/fy17-financials/>.
- Bowcott, Owen, *Co-op to Hire 3,000 Lawyers in Challenge to High Street Solicitors*, THE GUARDIAN (May 28, 2012), <https://www.theguardian.com/law/2012/may/28/co-op-3000-lawyers-challenge-solicitors>.
- Clementi, David, *Review of the Regulatory Framework for Legal Services in England and Wales*, THE NAT'L ARCHIVES, <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://www.legal-services-review.org.uk/content/report/report-chap.pdf> (last visited Feb. 11, 2018).
- Legal Ombudsman*, LEGAL SERVICES BOARD, http://www.legalservicesboard.org.uk/about_us/office_for_legal_complaints/ (last visited Aug. 22, 2018).
- Legal Services Act, 2007, c. 29, Explanatory Notes (U.K.), <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2007/29/notes/data.pdf>.
- Legal Services Bill Full Regulatory Impact Assessment*, <http://www.justice.gov.uk/downloads/legislation/bills-acts/lisa-2007/ria-legal-services.pdf>.
- Legal Services Market Global Market Report 2017*, CISION PR NEWSWIRE (Jan. 12, 2017), <https://www.prnewswire.com/news-releases/legal-services-market-global-market-report-2017-300390461.html>.
- Lind, Sofia, *World's First Listed Law Firm Takes Over UK's Russell Jones & Walker*, LEGAL WEEK (Jan. 30, 2012), <http://www.legalweek.com/sites/legalweek/2012/01/30/worlds-first-listed-law-firm-takes-over-uks-russell-jones-walker/>.

- Office of Fair Trading (U.K.), *Competition in Professions*, THE NAT'L ARCHIVES, http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140402142426/http://www.offt.gov.uk/shared_offt/reports/professional_bodies/oft328.pdf (last visited Mar. 28, 2016).
- Office of Fair Trading Has Closed*, GOV.UK, <https://www.gov.uk/government/organisations/office-of-fair-trading> (last visited May 28, 2018).
- Peter, James, *Pandora's Box or Panacea? Lessons from the U.K.'s Liberalization of Law-Firm Ownership*, FORBES (Nov. 13, 2014), <http://www.forbes.com/sites/danielfisher/2014/11/13/pandoras-box-or-panacea-lessons-from-the-u-k-s-liberalization-of-law-firm-ownership/#6801582c1e3b>.
- Sako, Mari, *Big Bang or Drop in the Ocean?*, THOMSON REUTERS (Oct. 8, 2015), <https://blogs.thomsonreuters.com/answeron/abs-ldp-drop-ocean-england-wales/>.
- Service Complaint Procedure*, LEGAL OMBUDSMAN, <http://www.legalombudsman.org.uk/?portfolio=service-complaint-procedure>.
- Snyder, Laura, *Does the UK Know Something We Don't About Alternative Business Structures?*, ABA JOURNAL (Jan. 1, 2015), http://www.abajournal.com/magazine/article/does_the_uk_know_something_we_dont_about_alternative_business_structures.
- Search for a Licensed Body (ABS)*, SOLICITORS REG. AUTH., <http://www.sra.org.uk/solicitors/firm-based-authorisation/abs/abs-search.page>.
- Strategy: 2015-18*, LEGAL SERVICES BOARD, http://www.legalservicesboard.org.uk/news_publications/LSB_news/PDF/2015/The_Strategy_2015_18.pdf.
- The Lawyer, *Slater & Gordon Becomes First Law Firm to Float*, THE LAWYER (May 21, 2007), <https://www.thelawyer.com/issues/21-may-2007/slater-gordon-becomes-first-law-firm-to-float/>.
- Total Revenue of Walmart Worldwide from 2012 to 2017 (in Billion U.S. Dollars)*, THE STAT. PORTAL, <https://www.statista.com/statistics/555334/total-revenue-of-walmart-worldwide/> (last visited Feb. 11, 2018).
- What Is a COLP and COFA?*, SOLIC. REG. AUTH. (May 13, 2013), <http://www.sra.org.uk/solicitors/colp-cofa/ethos-roles.page>.