

I 認証ADRの手続の実際について（特に以下の点について）

1 取り扱う紛争の範囲，具体的な事案

■行政書士ADRセンター東京 取り扱う紛争の例示（規則第5条）

一 東京都内に事業所を有する事業者（事業を行う個人を含む。）に雇用されている外国人（日本国籍を有しない者をいう。以下この号において同じ。）若しくは派遣労働者（労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律（昭和60年法律第88号）第2条第2号に規定する派遣労働者をいう。）であってその派遣されている派遣先の事業所が東京都内である外国人を一方又は双方の当事者とする宗教、慣習その他の文化的価値観の相違に起因して生じた当該事業所内における労働環境、職場環境に関する紛争及び東京都内の学校（学校教育法（昭和22年法律第26号）第1条に規定する学校並びに第124条に規定する専修学校及び第134条に規定する各種学校をいう。）に在籍する外国人を一方又は双方の当事者とする宗教、慣習その他の文化的価値観の相違に起因して生じた教育環境に関する紛争

- 外国人就労者に対するハラスメント
- 外国人就労者の賃金、配置転換その他の待遇に関する不満
- 外国人就学者に対するいじめ
- 外国人就学者の不登校
- 外国人就学者に関する学校クレーム

二 東京都内において発生した自転車（道路交通法（昭和35年法律第105号）第2条第11号の2に規定する自転車をいう。以下同じ。）の走行に起因する交通事故（同条第8号に規定する車両のうち自転車以外のものとの交通事故を除く。）に関する紛争

- 自転車と自転車の衝突
- 自転車と歩行者との衝突
- 自転車が引き起こした物損事故

三 東京都内に住所又は居所を有する者が飼養する愛護動物（動物の愛護及び管理に関する法律（昭和48年法律第105号）第44条第4項に規定する愛護動物をいう。以下同じ。）による傷害事故、愛護動物の死傷、愛護動物に対する獣医療、愛護動物に起因する騒音その他の近隣問題、愛護動物の売買その他愛護動物に関する紛争

- ペットによる咬み付き、引っかき事故
- ペットが受けた咬み付き等の傷害事故
- ペットの医療事故（手術ミス、診断ミス）
- 血統書付きペットの売買のクレーム
- 犬の鳴き声、猫のえさやり紛争

四 東京都内に所在する居住用建物賃貸借についての敷金の返還又は当該建物の原状の回復に関する紛争

- 敷金清算に関する紛争
- 敷金ゼロ物件における原状回復紛争

- 2 相談の受付状況，相談からADR手続への流れ  
別紙「行政書士ADRセンター東京実績（H21～25）」及び「行政書士ADRセンター東京手続フロー図」参照
- 3 申立てが簡易にできるようにするための工夫  
事前相談に来た方がその場で申し込みできるよう、申込書、重要事項説明書等を備えています。
- 4 相手方の応諾を取り付けるための工夫  
手続管理委員（調停人候補者のうち一定の研修を経た者）という機関を設置し、傾聴スキルなどを駆使して利用者の理解が得られるようにしています。さらに、手続管理委員自体が調停促進レターや電話による調停への促進等を行っています。
- 5 和解の仲介手続における工夫  
当会是对話促進型調停を採用していますので、当事者が納得いくまで話し合いを重ねることを本旨としています。必要に応じて弁護士の助言を頂いております。
- 6 成立した和解の実効性を確保するための工夫  
和解書（合意書）作成の際に、紛争が再発したり、合意内容が履行されないような場合には、再度当センターでの話し合いを促すような一文を挿入できるよう調停人候補者へ適宜伝達しています。
- 7 当事者の負担する費用  
申込手数料3600円、期日手数料3600円／一期日とし、負担割合については当事者の話し合いの過程で決定するよう求めています。
- 8 守秘義務が問題となった事例  
特に該当ありません。
- 9 代理人の選任状況  
愛護動物事案において申込人側に1件、自転車事故事案において相手方側に1件、代理人弁護士がついた事例がありましたが、ともに第1回期日を経て第2回期日における選任でした。
- 10 ADR法上の特例（時効中断効，訴訟手続の中止，調停前置の不適用）の利用状況  
特に該当ありません。
- 11 利用者の利用のきっかけ，実施したADR手続等に対する評価  
最近の新聞・テレビ等による取材の効果により、マスメディアより情報を得た利用者が多いように把握していますが、統計は特に取っておりません。以前はインターネットによる検索利用から東京都行政書士会の他機関を経由するなどして契機を得た利用者も一定割合いるようです。利用者の評価については今年度よりアンケート等をお願いする予定です。

## 1 2 手続・結果概要の公表

実施について東京都行政書士会の会報「行政書士とうきょう」にて都度公表しています（具体的内容については一切公表しておりません）。

## II 認証ADRの利用促進について

### 1 広報，専門・得意分野のPR

専用の販促グッズ（パンフレット等）を作成し、各種公的機関（市役所、公証役場等）に設置をお願いしたり、市民公開講座や東京都行政書士会が行う各種イベントの際に可能な限りPRを行ったりするなどしています。また、各種関係団体（例として動物愛護関係団体等）と連携をとるべく、積極的に働きかけています。

### 2 他機関との連携

上記の通り、各種関係団体と連携をとるべく働きかけをし、その他法テラス、東京都消費生活総合センターなど、相談窓口が設置されている機関とも連携を図れるよう模索中です。

## III 認証ADRの運用について

### 1 組織・体制

センター長を始めとし、次長、運営委員で構成される運営委員会を毎月1回開催する他、都度必要な際に運営に関する事項を話し合えるよう会議を開催しています。現在センター規則をはじめとする各規程について見直し、整備を図っています。

### 2 財務状況

東京都行政書士会において、毎年1,000万円弱の予算を計上し、事業に取り組んでいます。予算の執行状況は例年95%超です。

### 3 手続実施者等に対する研修等

調停人候補者（手続実施者）となる資格を得るための「調停人候補者養成研修」を毎年開催し、研修に対する効果測定、面接試験等も行なっています。また、調停人候補者となった後も、調停技法について研鑽を積むことができるよう、「調停人候補者実務研究会」を毎月継続して開催しています。別紙「平成24年度研修実績」参照

## IV 認証ADRの認証・監督手続について

### 1 認証，監督に関し，特に負担となっている点の有無・内容等

東京都行政書士会の役員（会長、副会長、理事、監事）の数が50～60人と多人数のため、毎年の事業報告、役員改選の際の変更届（役員の兼職状況の確認も含む）について負担が大きくなっています。

## V 認証ADR制度の問題点について

### 1 制度の改善を要すると考える点やその理由・具体的な事例等

認証ADR制度そのものに対する国民の認知が未だ低いように思われるため、今後より一層国民に認知されるよう国の方からの広報を積極的に希望しています。

利用者のワンストップかをはかるため「相談業務」を認証業務に加えて頂くことを希望します。

また、手続実施者及び認証紛争解決機関の証言拒否権等について認めて頂きたく法改正されるよう希望します。

## VI その他関連事項

特に該当ありません。

以上