

ヒアリング結果概要

【凡例】

特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター：F I N M A C

公益社団法人総合紛争解決センター：総合紛争

公益財団法人自動車製造物責任相談センター：自動車P L

愛知県弁護士会：愛知弁護士

公益財団法人東京都中小企業振興公社：東京都中小企業

公益社団法人家庭問題情報センター：F P I C

特定営利活動法人医事紛争研究会：医事紛争

東京都行政書士会：東京行政書士

福岡県社会保険労務士会：福岡社労士

愛知県土地家屋調査士会：愛知調査士

札幌司法書士会：札幌司法書士

一般財団法人日本ADR協会：日本ADR協会

1 認証ADRの手続の実際について

(1) 取り扱う紛争の範囲、具体的な事案

略（議事録参照）

(2) 相談の受付状況、相談からADR手続への流れ

○相談の受付状況

- ・ 相談等はフリーダイヤルで電話の受付を行っており、件数は、あっせんと苦情を合計して、6,000 から7,000 程度。（F I N M A C）
- ・ 参加団体の各自実施している相談活動において、センターに適した事案があれば、ADR手続を案内してもらっている（総合紛争）
- ・ 消費者の方からの電話で入ってくる相談を相談センターの相談員が受け、相対交渉を促進するための争点整理や技術的アドバイスを行っている。相談件数は、大体3,000 件。（自動車P L）
- ・ 相談件数は、24年度で約450 件。減少傾向にある。（東京都中小企業）
- ・ ホームページを見て相談をする人が多く、約半分を占める。その他は女性母子援助機関、相談機関からの紹介がある。相談件数は、年間で約450 件（ADRを含めたF P I Cに寄せられた全ての相談件数）。ADRに関する相談件数は、そんなに多くなく、ADRに関する相談をしてくれば、ほぼ申立てをしようということになる。（F P I C）
- ・ 相談前置主義を採っており、相談員（医師か歯科医師）が面談による相談を実施。おおむね年間90 件。相談件数のうち3,4 件に1 件が申立てに至っている。（医事紛争）
- ・ 相談件数は、年間10 から20 件程度。（東京行政書士）
- ・ センターは相談業務を行わず、愛知県土地家屋調査士会の相談室で全ての相談を受け、ADR制度を説明し、ADRを利用したいというものをセンターに紹介・回付している。（愛知調査

士)

○相談からADR手続への流れ

略(議事録参照)

(3) 申立てが簡易にできるようにするための工夫

- ・ 苦情前置を基本とし、申立人本人から直接話を聞くので、申立書は簡易なもの。(FINMAC AC)
- ・ あっせんは全国50か所(県庁所在地)で実施するが、場合によってはそれ以外の場所でも実施する。(FINMAC)
- ・ あっせんは、書面での申立てに限られるが、その前提である苦情は、メールでも受け付けている。(FINMAC, 自動車PL)
- ・ 申立補助制度と称して、弁護士等の専門家が手続概要の説明、申立てに関する助言、申立書作成方法の指導等を行っており、聞き取りでの申立ては受け付けていない。(総合紛争)
- ・ 申立書記載例を事例ごとに作成し、説明書等とともに交付。ホームページにも申立書の書式や見本等詳細な情報を掲載。(総合紛争, 自動車PL, FPIC, 医事紛争)
- ・ 相談員等が申立てのアドバイスや補助をしている。(自動車PL, 東京都中小企業, 医事紛争, 福岡社労士)
- ・ ハーグ条約に関する事件については、メールでの申立てを受け付ける。(総合紛争)
- ・ 時間外、土日にも対応。ウィークデーの調停は10件に1件あるや否かの程度。(FPIC)
- ・ 申立書において請求金額の明示を必ずしも厳格に求めている。例えば、適正な賠償を求めるとしても受け付けている。必ずしも金銭賠償を求めず、事故原因の解明を求める、謝罪を求める、もう一度説明をきちんとしてほしいなど幅広く受け付けている。(医事紛争)
- ・ 事前相談者がその場で申立てができるよう、申立書、重要事項説明書等の備付け。(東京行政書士)
- ・ 申立費用を1,050円と廉価にしている。(福岡社労士)
- ・ 申立書に紛争内容を文章で表現することは難しいので、公図上に互いの主張する境界線を示す方法等でも可としている。(愛知調査士)
- ・ 当事者の相談等に応じるため、各々の当事者にパートナー司法書士を選任している。(札幌司法書士)
- ・ 電話での受付が可能。(札幌司法書士)

(4) 相手方の応諾を取り付けるための工夫

- ・ 金融ADR制度の下、事業者側に応諾義務があるので、応諾率は100%。(FINMAC)
- ・ 事務局職員、手続実施者等が電話、手紙、訪問で説明、応諾要請を行っている。(総合紛争, 愛知弁護士, 東京都中小企業, 福岡社労士, 愛知調査士, 札幌司法書士)
- ・ 事業者に対し、業務内容や活動状況を説明して活動内容を知ってもらい、応諾につなげている。(自動車PL)
- ・ 相手方に申立書を送付する際に、調停手続についてのリーフレット、説明書、依頼書等を送付し、当該団体の概要や調停の特色を理解してもらう。(愛知弁護士, FPIC, 医事紛争)

愛知調査士)

- ・ 医療機関への周知活動。(医事紛争)
- ・ 医師会に事故報告が上がってくる事案でADRの申立てがされているものについては、できるだけADRで解決するようお願いをしている。(医事紛争)
- ・ 手続管理委員を選任し、傾聴スキルを駆使して相手方の理解が得られるようにし、さらに、手紙、電話等で調停への参加を促している。(東京行政書士)

(5) 和解の仲介手続における工夫

- ・ 書面による紛争解決は行っておらず、原則当事者本人にあっせん期日に出席していただき、当事者双方が対面で話し合うことによって、手続実施者は、和解案を提示し、その和解案が応諾できるよう工夫。(F I NMAC)
- ・ 標準処理期間(受理日から4か月以内)を定めている。(F I NMAC)
- ・ 事務所が東京に1か所しかないため、インターネット回線を利用したテレビ電話会議システムを利用するなどして地方の消費者に利用しやすい方法を工夫している。(自動車PL)
- ・ 専門紛争については、専門家を手続実施者に選任し、医療紛争については、医師を専門委員に選任している。(愛知弁護士)
- ・ 当事者が同席して話し合いを行い、相手方の主張等を聞き、自らが着地点を模索することを重視して手続を進めている。調停人は、調停が冷静に進むよう努め、説得や批判はしないよう心がけている。期日は、柔軟に当事者の持つ問題性に応じ、家裁よりも早く入れる。(F P I C)
- ・ 時間外、土日にも対応。ウィークデーの調停は10件に1件あるや否かの程度。(F P I C)
- ・ 係争対象となる診療科目を専門とする医師1名及び医療事件の経験豊富な弁護士1名を手続実施者に選任し、調停を実施。患者側が担当医の出席を強く求める場合、担当医の出席を求める場合もある。(医事紛争)
- ・ 必要に応じて弁護士の助言を得ながら、当事者が納得いくまで話し合いを重ねるようにしている。(対話促進型調停)(東京行政書士)
- ・ 当事者が自由に発言できるよう、あっせんは非対面、非公開としている。(福岡社労士)
- ・ 手続実施者全員が期日前打合せ会を行い、期日において合理的な案を速やかに提示できるようにしている。(愛知調査士)
- ・ 当事者は期日中に待合室で待機しているパートナー司法書士に法的情報について相談が可能。(札幌司法書士)
- ・ 成功率は、為替デリバティブについては、6割弱、それ以外はおおむね5割の和解率となっている。期日の開催回数は、1回若しくは2回となっている。(F I NMAC)
- ・ 昨年度で42%くらいの解決率。応諾率が大体7割であり、応諾した事件で解決するのが、58.7%。センター開始以来の数字では、35.1%。(総合紛争)
- ・ 成功率は、おおむね30%。(自動車PL)
- ・ 24年度は申立ての30%程度が応諾し、その約7割が調停成立。(医事紛争)
- ・ 取り扱う分野をペット、自転車事故等4分野に限定しているのが、特徴。同席による調停で、納得するまで話し合う対話促進型調停を強く打ち出している。(東京行政書士)
- ・ 裁判を起こすのは困難な個別労働紛争について、廉価でかつ早期に解決が図れることが特徴。

また、相手方と顔を合わせることを、話をするということも売りである。(福岡社労士)

- ・ 裁判所の筆界確定訴訟、法務局の筆界特定制度と比較して、「早くて、うまくて、安い」ことを売りとしている。(愛知調査士)
- ・ 裁判所のように要件事実の認定や証拠調べのようなものではなく、当事者に適切な法的情報を伝えた上で、当事者の自発的な対話を促進していくことを大事にしている。当事者が自立的に紛争を解決していけるような触媒のようなものになればうれしい。(札幌司法書士)

(6) 成立した和解の実効性を確保するための工夫

- ・ 金融ADR制度及び自主規制規則により実効性確保。履行勧告制度もあるが、実績なし。(FINMAC)
- ・ 原則、当日履行とし、後に履行が残らないよう工夫している。(総合紛争)
- ・ 分割払いなど履行がどうしても残る場合は、当事者間で和解的な仲裁合意をしてもらい、和解的仲裁判断を行う。年に2、3件利用あり。(総合紛争)
- ・ 即決和解を簡易に利用できる(期日の予約等)よう大阪簡裁と協定書を締結しているが、和解的仲裁判断に比べて時間がかかること等の理由により、利用実績なし。(総合紛争)
- ・ 履行されないことに関する不満が寄せられたことはない。(総合紛争)
- ・ 相手方が自動車メーカー、販売店等の事業者に限られるため、和解契約を反故にする事例はまずなく、強制力を心配することはない。(自動車PL)
- ・ 当事者からの申出によりセンターから履行勧告を行うことが可能で、これまで数件勧告した。(愛知弁護士)
- ・ 執行力の確保が必要と当事者が考えて仲裁合意ができれば、仲裁判断に移行し、執行力を付与する。(愛知弁護士)
- ・ 簡裁の即決和解、家裁の即日調停と連携しているが、簡裁の利用実績は年間1、2件。(愛知弁護士)
- ・ 和解書をその場で作成し、支払期日、支払い方法を明記。和解成立後、トラブルとなった事例の報告はない。(東京都中小企業)
- ・ 合意書の作成に当たって、弁護士の助言等を受けている。(FPIC)
- ・ 財産のやり取りのある場合、事前に公証役場と連絡を取って事前準備をお願いしたり、公証役場まで付き添うこともある。(FPIC)
- ・ 年金分割については、合意書のみでは受け付けられないので、公正証書を作成したり、当事者が年金機構に出向くよう促している。(FPIC)
- ・ 相手方医療機関が医師賠償責任保険等に加入しているのがほとんどなので、実効性が問題となった事例はない。(医事紛争)
- ・ 紛争が再発したり、履行がされないような場合には、再度、センターでの話し合いを促す一文を和解書に挿入するようにしている。当事者が執行力を望む場合は、即決和解や公正証書を案内するよう調停人候補者に指示している。(東京行政書士)
- ・ 債務名義について説明をしているが、履行がされなかったケースは、報告されていない。(福岡社労士)
- ・ 和解契約には、必ず境界標識を設置する旨の条項を定めるようにした上、センターが設置作

業を行う土地家屋調査士を紹介し、速やかに設置作業を終えるようにしている。(愛知調査士)

(7) 当事者の負担する費用

- ・ 申立人は、申立金(請求金額に応じて2,000円から5万円)のみ負担。事業者側からは、期日手数料として期日1回当たり5万円。一部事業者についてはさらなる負担もあり。(F I NMAC)
- ・ 申立手数料1万円, 成立手数料(紛争解決金額により変動), 調査実費を負担。(総合紛争)
- ・ 相談, 和解のあっせんは, 無償。調停については, 各当事者が5,000円を負担。(自動車PL)
- ・ 申立て時に10,500円を負担。紛争の価額に応じて成立手数料を原則当事者双方折半で負担。申立手数料及び成立手数料が支払えない場合, 手数料の減免措置を採ることができ, 年間数件ある。(愛知弁護士)
- ・ 手数料等は徴収していない。交通費, 代理人費用は, 各当事者が負担。手数料がかからないため, 法律的な構成が成り立つか疑問視する案件も安易に申立てをする事業者もあり, 課題となっている。(東京都中小企業)
- ・ 申立て時3,000円, 調停1回ごとに各当事者から1万円を徴収。高いとの意見も一部あるが, 弁護士費用に比較すれば安いとの評価もあり。(F P I C)
- ・ 申立手数料(患者の場合21,000円), 期日手数料(期日ごとにそれぞれ10,500円), 成立手数料(紛争解決金額により変動で, 原則折半)を負担してもらっている。利用者から手数料が負担になっているとの声はない。手数料収入のみでは赤字。(医事紛争)
- ・ 申込手数料(3,600円), 期日手数料(1期日当たり3,600円)を当事者が負担(全体の金額であり, 負担割合は折半又は話し合いで決定)。(東京行政書士)
- ・ 申立費用の1,050円のみ負担。(福岡社労士)
- ・ 申立費用, 調査費用, 調査実費, 期日費用, 成立費用を負担。(愛知調査士)
- ・ 相手方不応諾で終了するケースが多く, 申立費用を返金することがあるので, あらかじめ徴収する申立費用は, 全額ではなく, 一部としている。(愛知調査士)
- ・ 手続実施者の経験値を上げることを優先して, 現在は無料期間としている。(札幌司法書士)

(8) 守秘義務が問題となった事例

- ・ 該当事例なし。(F I NMAC, 総合紛争, 自動車PL, F P I C, 医事紛争, 東京行政書士, 福岡社労士, 札幌司法書士)
- ・ 当事者である申立人, 相手方にも守秘義務を課すべきとの議論がある。(総合紛争)
- ・ 過去に2回, 税務署から事件記録の開示請求を受けたが, 守秘義務を根拠に拒絶。(愛知弁護士)
- ・ 裁判所からの調査嘱託・送付嘱託の事例はないが, 拒否する運用。(愛知弁護士)
- ・ 司法警察員から刑事訴訟法に基づく事件記録の閲覧請求が1件あり, 応じた。(愛知調査士)
- ・ 調停不成立後, 訴訟を提起した事案で, 原告訴訟代理人から事件記録の写しの交付請求があったが, 裁判所からの送付嘱託があれば検討するとして拒否。(愛知調査士)

(9) 代理人の選任状況

- ・ 従来は、代理人が付くのはまれであったが、昨今は、為替デリバティブの事件の増加の影響もあり、代理人が付くケースの方が多くなっている。(F I NMAC)
- ・ 6割弱は、双方代理人の選任がなく手続されている。(総合紛争)
- ・ 消費者側に代理人が選任されることはまずない。相手方の販売店等が選任することもあるが、全体としてはそれほど多くない。(自動車PL)
- ・ 双方、代理人なしが2割弱。会員にある程度周知されているので、弁護士が代理人に付いて申立てを行う事例が他の弁護士会より多い。(愛知弁護士)
- ・ 申立人が代理人を選任するのは極少なく、相手方が代理人を立てる場合が多い。(東京都中小企業)
- ・ 代理人選任の事例はない。(F P I C)
- ・ 双方に代理人がないというケースが多く、双方に代理人が付いたケースはない。代理人が付く場合、医療機関側は弁護士がほとんどで、患者側は親族がほとんどである。(医事紛争)
- ・ 昨年度は、申立人に代理人が付いたケース、相手方に申立人が付いたケースがそれぞれ1件あった。(東京行政書士)
- ・ 代理人選任率は、約23.6%。紛争価額が60万円を超えた場合、特定社労士は、単独で事件を受任することができないため、代理人選任率が低い。(福岡社労士)
- ・ 弁護士と土地家屋調査士の共同受任による代理申立てが1件。相談件数に比して申立件数が極端に少ない一因に弁護士との共同受任を義務付ける土地家屋調査士法の存在がある。(愛知調査士)
- ・ これまでに利用相談申込み58件中、9件に代理人の選任あり。(札幌司法書士)
- ・ 弁護士が代理人となると法的整理、争点整理をしてくれるので、手続実施者もやり易くなっているといえるが、あまりに法的に整理をしてしまい、当事者の感情的な部分を捨象してしまうくらいがある。(愛知弁護士)
- ・ 代理人弁護士の意見に引っ張られて当事者の意見が余り反映されず、和解が成立しない場合もある。ADRを成立させるには、弁護士が付かないほうが早い気がする。(東京都中小企業)
- ・ 代理人弁護士が付くと主張や証拠の整理が行われるので、手続が比較的スムーズに進行するメリットはある。あえてマイナス面としては、示談交渉の際と同じ弁護士が代理人となっていると、示談交渉時の感情がそのまま調停に持ち込まれ、和解成立にスムーズに至らないケースが散見される。(医事紛争)

(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

- ・ 把握していない、利用なし若しくは報告なし。(F I NMAC, 総合紛争, 自動車PL, 東京都中小企業, F P I C, 東京行政書士, 福岡社労士, 愛知調査士)
- ・ 時効中断効と訴訟手続の中止の事例は聞いていないが、調停前置については、何件かは利用されているようである。(愛知弁護士)
- ・ 把握していないが、恐らく利用されているケースはほとんどないのではないかと。(医事紛争)
- ・ 調停前置の不適用に該当すると思われる家賃減額の案件があったが、不応諾で終了。(札幌司法書士)

(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

ア きっかけ

- ・ 金融商品取引事業者からの紹介、ホームページ、既知が多かった。(F I NMAC)
- ・ 弁護士への相談、ホームページ。テレビコマーシャルを実施したが、あまり効果なし。(総合紛争)
- ・ 行政、消費生活センターからの紹介、ホームページ。(自動車P L, 医事紛争, 愛知調査士)
- ・ 弁護士会, 法律相談。(愛知弁護士)
- ・ 相談員, 相談室からの紹介。(東京都中小企業, 福岡社労士, 愛知調査士)
- ・ ホームページ。(F P I C, 東京行政書士, 福岡社労士)
- ・ 報道。(医事紛争, 東京行政書士, 札幌司法書士)
- ・ 相手方医療機関からの紹介。(医事紛争)
- ・ 利用者の約70%は会員。(福岡社労士)
- ・ 約9割は会員の持ち込み案件。(札幌司法書士)

イ 評価

- ・ あっせん委員(弁護士)の言葉遣い, 態度について若干悪い評価。(F I NMAC)
- ・ 満足という結果がかなりの割合を占めている。(総合紛争)
- ・ 把握していない。(自動車P L, 東京行政書士, 札幌司法書士)
- ・ おおむね評価は高いが, 成立手数料を負担することがネックとなっている。(愛知弁護士)
- ・ 相談案件の整理を行うことで法的な考え方が理解できた, ADRが不調であっても裁判等に移る際の資料整理が簡単にできたとの評価。(東京都中小企業)
- ・ 評価は徴していないが, これまで不満の表明はなく, お礼の電話等からすると概ね好評ではないかと考えている。(F P I C)
- ・ 費用をかけずに短期間で解決できたとの評価。(医事紛争, 福岡社労士, 愛知調査士)
- ・ 医学上, 法律上の問題についてわかり易い説明があったとの評価。(医事紛争)

(12) 手続・結果概要の公表

- ・ ホームページで結果概要を公表。(F I NMAC)
- ・ 内部研修, 理事会, 運営委員会で手続・結果概要を公表。(総合紛争)
- ・ 解決事例を消費者問題専門誌, 弁護士会等会報に掲載。(総合紛争, 愛知弁護士)
- ・ 事例は, 利用者にとって自分の紛争が解決に向かってどのように進むのか非常に重要な情報なので, 概要をホームページと活動状況報告書に掲載。(自動車P L)
- ・ 苦情紛争報告書を年度に1回作成し, 件数のみを公表。(東京都中小企業)
- ・ 事例の公表はしておらず, 件数のみホームページで公開。(F P I C, 福岡社労士)
- ・ 今までは行っていないが, 事例集での公表を検討中。なお, 医事紛争は, 概要のみの公表であっても医療関係者の間では, 当該事案が判明してしまうことから, どのように公表すべきか苦慮している。(医事紛争)
- ・ 記念行事(シンポジウム)で出席者に解決事例集を公表。(愛知弁護士)

- ・ 会報に件数を公表しているが、具体的内容は公表していない。(東京行政書士)
- ・ 公表していない。(愛知調査士, 札幌司法書士)

2 認証ADRの利用促進について

(1) 広報, 専門・得意分野のPR

- ・ ポスター, リーフレットの作成・配布。(F I NMAC, 総合紛争, 愛知弁護士, 東京行政書士, 愛知調査士, 札幌司法書士)
- ・ 機関紙に事業内容, あっせん委員, 相談員の声に掲載。(F I NMAC)
- ・ 新聞広告。(F I NMAC, 総合紛争, 愛知弁護士, 愛知調査士)
- ・ 最寄り駅の交通広告(電飾看板)。(F I NMAC)
- ・ 天神祭においてうちわの配布。(総合紛争)
- ・ 地下鉄車内広告, バス車内広告。(総合紛争)
- ・ 解決事例を消費者問題専門誌に掲載。(総合紛争)
- ・ 行政窓口, 消費生活センターからの紹介が多いので, 当該機関に相談員を派遣して活動内容を説明。(自動車PL)
- ・ 弁護士会会報に解決事例に掲載。(総合紛争, 愛知弁護士)
- ・ 記念行事(シンポジウム)を開催。(愛知弁護士)
- ・ 相談員が企業巡回を行い, パンフレット等で利用案内している。(東京都中小企業)
- ・ 地方自治体, 相談機関へのリーフレット配布と説明。(F P I C)
- ・ ホームページ。(F P I C, 福岡社労士)
- ・ 講演活動, 医療系雑誌からの取材に応じる。(医事紛争)
- ・ 設立時にプレス発表をしたところ, 相談が殺到し, 対応に苦慮した。(医事紛争)
- ・ 医療機関には大分浸透してきているが, 地元の診療所にはまだ浸透していないので, 診療所等に周知するため, 地元紙への掲載を検討中。(医事紛争)
- ・ 会の各種イベントにおけるPR活動。(東京行政書士)
- ・ 鉄道の中吊り広告。(福岡社労士)
- ・ 会員への利用促進の依頼。(福岡社労士)
- ・ 無料相談所の開設。(愛知調査士)
- ・ 地方自治体への広報誌へ広報。(札幌司法書士)
- ・ 地下街でポケットティッシュ等の配布。(札幌司法書士)

(2) 他機関との連携

- ・ 委託元団体, 金融ADR機関との情報提供, 意見交換会。(F I NMAC)
- ・ 消費生活センター, 行政への講師派遣。(F I NMAC, 自動車PL)
- ・ 参加団体が実施している専門家相談からの申立事案の案内。(総合紛争)
- ・ 国保連, 医療安全支援センター等との協議を予定。(愛知弁護士)
- ・ 特になし。(東京都中小企業)
- ・ ADR協会, 弁護士会, 司法書士会, 産業カウンセラー等と連携。(F P I C)
- ・ 千葉県庁の医療相談窓口から相談者の紹介を受けている。(医事紛争)

- ・ 動物愛護関係団体と連携をとるべく働きかけをし、法テラス、東京都消費生活総合センター等相談機関と連携を図れるよう協議中。（東京行政書士）
- ・ 法テラス、労働局と連携。（福岡社労士）
- ・ 法務局、弁護士会、中部地区の土地家屋調査士会と連携。（愛知調査士）
- ・ 札幌司法書士会相談センターと連携し、ADRセンターに関する説明資料を用意している。（札幌司法書士）
- ・ 各行政書士会の中で、ADRを実施することを考えているのが20程度と思われる。他士業団体とは、研究会等の場で、相互に参加するなどして交流をしている。（東京行政書士）
- ・ 昨年度、ADRセンターを設置している社労士会の代表者が一同に会して、いわゆる決起集会を行い、それぞれの会で工夫している点等について情報交換を行った。他士業との交流はない。（福岡社労士）
- ・ 全国組織である日本土地家屋調査士会連合会が都道府県の調査士会が認証を得るときのレクチャーやADRに関する情報発信等を行っている。（愛知調査士）
- ・ 日本司法書士連合会を中心として各単位会のADR担当者間で情報交換を行っている。札幌弁護士会の紛争解決センターと意見交換をし、東京第二弁護士会の弁護士に研修講師を依頼している。（札幌司法書士）

3 認証ADRの運用について

(1) 組織・体制

以下特徴のあるもののみ記載。その他は議事録参照。

- ・ 全国を九地区に分け、それぞれの地区にあっせん委員を配置。（F I NMAC）
- ・ 本部と西三河支部で実施。（愛知弁護士会）
- ・ 記録の整理等裁判所の書記官的な事務を行うADR調査室を設置。（愛知弁護士）
- ・ 東京と大阪で実施。（F P I C）
- ・ 事務局は、アルバイト2名とボランティア数名で運営。（医事紛争）
- ・ 支部での実施を検討中。（愛知調査士）

(2) 財務状況

- ・ 収入、支出ともおおむね3億円程度。支出は、相談・苦情事業費が約3分の1、あっせん事業費が約3分の1（それらの大半が人件費又は報酬）、情報提供・広報事業が約10%、事務局運営費・賃借料等が約20%強。収入は、苦情相談・あっせん事業収入が67%（そのうち委託元団体の負担金（20%）は、全体の収支状況により、増減が生じる。）。23年度のあっせん1件当たりのコストは約70万円、1期日当たりは約40万円強（固定費、間接費、共通費等込み。）。（F I NMAC）
- ・ 参加団体からの会費、負担金で収入を賄っている。大体収支が均衡しているかやや赤字の状況。予算規模は約2000万円。（総合紛争）
- ・ 寄附金と会費で運営。収支は均衡し、財務状況は問題ない。（自動車PL）
- ・ 支出の大部分は、手続実施者の報酬、日当等。配達証明付き書留郵便で書類を送付していることから通信費もかさんでいる。（愛知弁護士）

- ・ 東京都からの補助金収入により運営。(東京都中小企業)
- ・ ADR単体で財務が安定しているとは言い難く、自立できる状況にない。面会交流等の他の収入から補填している。(FPIC)
- ・ 非常に財政難で赤字であり、寄附金で何とか運営している。医師会からの寄附は患者側からはひも付きと見られかねないという危惧があり断ってきたが、今年は広く一般からの寄附を募り、医師会からも少し寄附を受けた。(医事紛争)
- ・ 毎年1000万円規模の予算で、執行率約95%。まずは制度を知ってほしいため、当事者からの費用を低くしており、やればやるほど費用がかさむ状況であるが、行政書士会の社会貢献と位置づけて実施している。(東京行政書士)
- ・ 予算は、会費で賄っており、1億2,000万円のうちの1000万円を使用。支出は、おおむね、賃料250万円、人件費及び研修費400万円、広報費250万円、その他100万円。労働問題の専門家としてアピールするために費用を負担して実施しており、5年、10年先にビジネスになると考えてやっている。(福岡社労士)
- ・ 毎年度約300万円の予算を会員の会費で賄っているが、今後、会の財務状況が悪化した場合、費用対効果からセンターの存続について会員から問題提起がされるおそれがあり危惧。土地家屋調査士制度のPRとして実施しており、和解が成立する案件が増えれば、土地家屋調査士が代理業務等で報酬を得る場面が増えるので、センターとして維持していけると考えている。(愛知調査士)
- ・ 司法書士会の1億円程度の事業予算中、400万円程度をセンターの予算に充てている。現時点では、公益的活動として実施している。(札幌司法書士)

(3) 手続実施者等に対する研修等

- ・ あっせん委員による具体的なあっせん事例の研究、意見交換等を実施。(FINMAC)
- ・ 2か月に1度、あっせん委員候補者向けの研修を実施。(総合紛争)
- ・ 自動車の新しい技術について、理解をしてもらうよう研修をしている。(自動車PL)
- ・ 実施していない。(東京都中小企業)
- ・ 手続実施者等に対する年1回以上の研修を実施。(FPIC)
- ・ 相談委員及び調停委員に対する研修を毎年実施。(医事紛争)
- ・ 手続実施者になる資格を得るための研修を毎年実施。手続実施者に対する研修も実施。(東京行政書士, 札幌司法書士)
- ・ 弁護士による研修、事例に基づく研修等、年2回程度実施。(福岡社労士)
- ・ センターの運営に関与する者全員を対象に研修を実施。(愛知調査士)

4 認証ADRの認証・監督手続について

認証, 監督に関し, 特に負担となっている点の有無・内容等

- ・ 兼職状況を始めとする変更届が負担。(FINMAC, 総合紛争, 自動車PL, 愛知弁護士, 東京行政書士, 福岡社労士, 愛知調査士)
特に兼業状況の把握, 住民票, 宣誓書の取得に手間がかかる。(東京行政書士, 福岡社労士, 愛知調査士)

変更届は、事業報告書の内容と同じであるから、事業報告書の提出をもって代えてほしい。
(自動車PL)

変更の都度、遅滞なく変更届を提出するのは、非常に負担が大きいので、変更のあった事項は事業報告書とともに提出すれば足りるよう改善してほしい。(福岡社労士)

- ・ 変更認証の手續に時間がかかり、昨年度はパイロット事業ができなかったのも、変更届で足りるなど柔軟な対応をお願いしたい。(総合紛争)
- ・ 事業報告書の記載事項が多岐にわたっているのも、簡略化できないか。(総合紛争, 医事紛争)
- ・ 特になし。(東京都中小企業, 札幌司法書士)
- ・ 役員が多いため、事業報告書の提出について負担が重い。(東京行政書士)

5 認証ADR制度の問題点について

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

- ・ ADR法上の特例、特に時効の中断について要件が明確でなく、ADRを利用しにくい状況にあるため、要件を明確にしてほしい。時効に関する請求の特定の判断が非常に難しい。(総合紛争)
- ・ ADR、かいけつサポートの認知度が低いので、周知を積極的に徹底してやってほしい。(自動車PL, 医事紛争, 東京行政書士)
- ・ 合意書で年金分割を定めても年金機構では認められず、別途、年金機構で手續をする必要があったことから、当事者の負担を軽減するため、家事調停と同一効力の付与がいただきたい。(FPIC)
- ・ ADR法は現状でよい。ADR法の特例については、どの程度使われているかもう少し様子を見たほうがいいと思う。認証を受けたことにより非常に手續が硬くなってきた。ADR本来の融通無碍な手續がミニ訴訟化してきた面もあり、ADR法、認証制度による一つの弊害、やりにくくなっている点ではないか。(愛知弁護士)
- ・ ADRセンターでワンストップサービスが提供できるよう実質相談を含めた相談業務を認証業務に加えてほしい。(東京行政書士)
- ・ 実際に問題となったケースはないが、証言拒否権があれば、守秘義務に関し、安心ができるので、手續実施者及び認証紛争解決機関の証言拒否権を認めてほしい。(東京行政書士)
- ・ 調停申立て後、代理人弁護士同士の話し合いにより調停を実施することなく、訴訟となってしまった事案があったが、当事者の自主性をいかにした解決はADRの制度基盤の一つであることから、調停申立て後、4か月程度の期間は、訴訟提起を見合わせるという制度設計にしてほしい。(愛知調査士)

6 その他関連事項

○執行力

- ・ 執行力が付与されていれば、多分、弁護士の申立てがもっと増えるのではないかとと思うので、要件を厳しくしても執行力を付与してほしい。当日履行や仲裁判断を利用して執行力を担保しているが、執行力があるということは、当該手續を利用する際の大きな動機付けになる。

(総合紛争)

- ・ お金のやり取りがある場合、公正証書を作成する必要があるが、当事者に作成に伴う時間・お金・心理的な負担があることから、その負担の軽減のために執行力の付与をできればいただきたいというのが本音。(F P I C)
- ・ 成立した和解の不履行はないが、当事者に説明する際、和解契約書に法的拘束力がないという非常に残念な説明をすることになるので、執行力があると和解契約に重みが増し、和解契約率も上がると考えられることなどから、ある程度規制が強まっても執行力の付与を原則としてはお願いしたい。(福岡社労士)
- ・ 仲裁等により執行力を付与しており、特に支障を感じていない。なお、執行力を一律に付与することになると、どのような紛争解決手続がそのセンターでなされているかを事細かに検証しないと、かえって危険な場合もあり得るのではないかと考える。(愛知弁護士)

○財政支援

- ・ 財政面での支援がほしい。(F P I C, 愛知調査士)
- ・ 運営費は会費により賄っているところ、1,000万円は非常に重たいことから、何らかの形で国の支援をお願いしたい。支援があった場合、マスコミを利用した継続的なPRに利用したい。(福岡社労士)

○代理権

- ・ 特定社労士の代理権に関し、単独受任は紛争価額60万円という制約があり、この制約が足かせとなって代理人選任率が低くなっている。代理人選任率が高くなれば和解率が上昇することは間違いないので、この制約を撤廃してほしい。(福岡社労士)
- ・ 土地境界の紛争の当事者は、高齢者も多く、代理人として専門家が付いて、調査、助言等のバックアップが欠かせないと考えるところ、弁護士と土地家屋調査士の双方に報酬を支払わなければならない負担を強いている。また、土地の境界の問題は、土地の境界線が現在どこになるのかという事実を調査する問題であり、法律的な判断、解釈の問題ではないと理解している。したがって、土地家屋調査士に単独の代理権を付与してほしい。(愛知調査士)

○その他

- ・ 認証要件を緩和し、多様性のあるADR機関ができるようにしてほしい。(自動車PL)
例えば、極論だが、法的解釈を行わないカウンセリング知識をベースとしたADRの場合、弁護士の関与を不要とするなど、ユニークなADRがもっと気軽に増えてもいいのではないかと。
- ・ 金融ADRとしての課題：手続実施者の確保と能力向上、金融機関への情報フィードバック機能の充実、安定的財源の確保、金融ADR制度に関する知識の普及。(F I N M A C)
- ・ 独立のNPO法人として運営していることにより、外から見たときの中立性、公平性が担保されていることがメリット。一方で財政基盤が脆弱であることが最大のデメリット(医事紛争)
- ・ 紛争の価額について、特に制限はしていない。(愛知弁護士, 東京都中小企業, F P I C, 医事紛争)

7 日本ADR協会からの提言

- ・ ADRと裁判手続等との関係について、両者が紛争解決の手段として互いに対等の関係にあることを規定上明確化する。
- ・ ADR利用者の利便性の向上を図るため、ADRの担い手の資質の向上や、裁判所その他の国家機関、地方公共団体等とADRとの適切な連携のために必要な措置を講ずることについての国の責務を、規定上明確化する。
- ・ 調停に関連する情報について、手続実施者及びADR事業者の守秘義務を規定することによって、守秘義務の対象となる事項について民事・刑事訴訟における証言拒絶や、捜査機関等第三者からの照会に対する回答の拒絶を可能にするための根拠規定を整備する。
- ・ 認証時及び認証後の提出書類を簡素化すべきである。具体的には、認証時における役員に関する書類の簡素化、役員交代など認証後に各種の事情変更が生じた際の提出書類の簡素化、官庁間での情報共有による重複提出の解消などが考えられる。
- ・ 訴訟事件等が係属する裁判所等は、適当と認めるときは、事件の性質に応じて適当と認められるADR機関において和解交渉をすることを、当事者に対して勧めることができるものとする旨の明文規定を設ける。
- ・ ADRにおける和解合意に対して、当該認証ADR機関の選択により、裁判所の執行決定による執行力の付与を可能とする。
- ・ ADRの普及啓発のため、法テラスと同様にテレビ、ラジオ、新聞などを通じた広報活動を実施するほか、法務省トップページからかいけつサポートへのリンクを張るなどのインターネット上の情報提供、裁判所におけるパンフレットの配布など、広報を一層強化すべきである。
- ・ 法テラスによるADR紹介を促進するため、コールセンターのオペレーターを対象とした研修を実施するなどの形で、ADR機関と法テラスとの連携を強化すべきである。
- ・ ADRについても、法律扶助の対象とすべきである。
- ・ ADR機関の財政支援のため、国として何らかの予算措置を講じるべきである。
- ・ ADR利用促進のための国側の体制を強化するための措置をとるべきである。