

## 裁判外紛争解決手続に関する認知状況等調査

### 第1 調査の概要

#### 1 調査目的

裁判外紛争解決手続に関する国民の意識を把握し、今後の施策の参考とする。

#### 2 調査対象

全国 18 歳以上 79 歳以下の者

#### 3 調査時期

令和 4 年 10 月 25 日～28 日

#### 4 調査方法

インターネットによる調査

#### 5 回収結果

有効回収数 3,478 人

#### 6 性・年齢別回収結果

		全体	男性	女性
全体	実数	3478	1758	1720
	%	100.0	50.5	49.5
18-19歳	実数	97	49	48
	%	100.0	50.5	49.5
20-29歳	実数	425	213	212
	%	100.0	50.1	49.9
30-39歳	実数	537	271	266
	%	100.0	50.5	49.5
40-49歳	実数	650	327	323
	%	100.0	50.3	49.7
50-59歳	実数	568	292	276
	%	100.0	51.4	48.6
60-69歳	実数	675	347	328
	%	100.0	51.4	48.6
70-79歳	実数	526	259	267
	%	100.0	49.2	50.8

## 第2 調査結果の概要

### 1 ADRの名称認知度及び手続認知度

「ADRの名称は聞いたことがあるが、どのような手続かは聞いたことがない」と回答した者の割合は9.9%、「ADRの名称は聞いたことがないが、裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることは聞いたことがある」と回答した者の割合は14.8%、「ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがある」と回答した者の割合は6.6%であり、ADRの名称又は手続を認知している者の割合の合計は31.3%となっている。

年齢別の認知度に大きな差異はみられなかったが、18-19歳及び40-49歳のADRの名称又は手続の認知度は他の年代に比べて若干高かった(表1)。また、地域別の認知度に大きな差異はみられなかった(表2)。

#### Q1. ADRという名称やADRがどのような手続であるかについて聞いたことがありますか。

	実数	%
全体	3478	100.0
① ADRの名称は聞いたことがあるが、どのような手続かは聞いたことがない	346	9.9
② ADRの名称は聞いたことがないが、裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることは聞いたことがある	515	14.8
③ ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがある	228	6.6
④ ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがない	2389	68.7

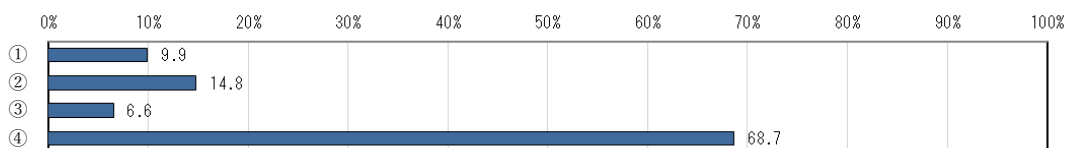


表1 年齢別ADR認知度

			Q1. ADRという名称やADRがどのような手続であるかについて聞いたことがありますか。				合計
			① ADRの名称は聞いたことがあるが、どのような手続かは聞いたことがない	② ADRの名称は聞いたことがないが、裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることは聞いたことがある	③ ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがある	④ ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがない	
年齢 (10歳区切)	18-19歳	実数	13	14	8	62	97
		%	13.4%	14.4%	8.2%	63.9%	100.0%
	20-29歳	実数	36	46	39	304	425
		%	8.5%	10.8%	9.2%	71.5%	100.0%
	30-39歳	実数	45	71	33	388	537
		%	8.4%	13.2%	6.1%	72.3%	100.0%
	40-49歳	実数	80	93	51	426	650
		%	12.3%	14.3%	7.8%	65.5%	100.0%
	50-59歳	実数	48	78	40	402	568
		%	8.5%	13.7%	7.0%	70.8%	100.0%
	60-69歳	実数	69	118	39	449	675
		%	10.2%	17.5%	5.8%	66.5%	100.0%
	70-79歳	実数	55	95	18	358	526
		%	10.5%	18.1%	3.4%	68.1%	100.0%
合計		実数	346	515	228	2389	3478
		%	9.9%	14.8%	6.6%	68.7%	100.0%

表2 地域別ADR認知度

			Q1. ADRという名称やADRがどのような手続であるかについて聞いたことがありますか。				合計	
			① ADRの名称は聞いたことがあるが、どのような手続かは聞いたことがない	② ADRの名称は聞いたことがないが、裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることは聞いたことがある	③ ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがある	④ ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがない		
地域区分	北海道	北海道全域	実数	17	23	10	109	159
		%	10.7%	14.5%	6.3%	68.6%	100.0%	
	東北	宮城県、福島県、山形県、岩手県、秋田県、青森県	実数	27	31	18	165	241
		%	11.2%	12.9%	7.5%	68.5%	100.0%	
	関東1	東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県	実数	110	132	82	694	1018
		%	10.8%	13.0%	8.1%	68.2%	100.0%	
	関東2	茨城県、栃木県、群馬県、静岡県、山梨県、長野県、新潟県	実数	32	54	22	312	420
		%	7.6%	12.9%	5.2%	74.3%	100.0%	
	中部	愛知県、三重県、岐阜県、静岡県、石川県、富山県	実数	36	68	21	266	391
		%	9.2%	17.4%	5.4%	68.0%	100.0%	
	近畿	大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、滋賀県、和歌山県	実数	58	94	34	381	567
		%	10.2%	16.6%	6.0%	67.2%	100.0%	
	中国	広島県、山口県、岡山県、鳥取県、島根県	実数	17	41	10	133	201
		%	8.5%	20.4%	5.0%	66.2%	100.0%	
	四国	香川県、徳島県、高知県、愛媛県	実数	12	16	6	73	107
		%	11.2%	15.0%	5.6%	68.2%	100.0%	
	九州	福岡県、佐賀県、長崎県、大分県、熊本県、鹿児島県、宮崎県、沖縄県	実数	37	56	25	256	374
		%	9.9%	15.0%	6.7%	68.4%	100.0%	
合計		実数	346	515	228	2389	3478	
		%	9.9%	14.8%	6.6%	68.7%	100.0%	

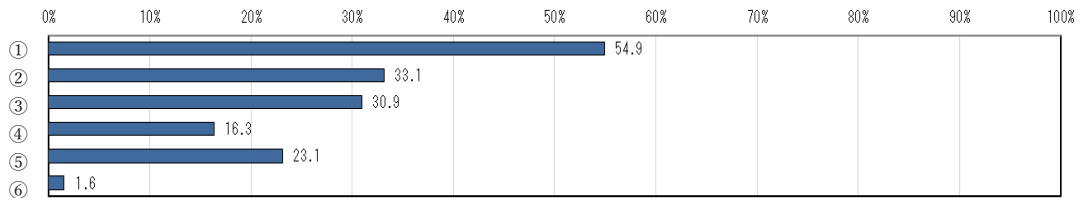
## 2 ADR実施主体の認知度（複数回答）

「裁判所が行うもの（民事調停、家事調停）」と回答した者の割合が最も高かった（54.9%）。次いで、「国民生活センターや中央労働委員会等の政府関係機関が行うもの」と回答した者（33.1%）及び「弁護士会・司法書士会等の資格者団体、NPO法人等の民間団体が行うもの」と回答した者の割合（30.9%）が高かった。

「民間事業者が行うもののうち、法務大臣の認証を受けた認証紛争解決サービス（かいけつサポート）」と回答した者の割合は16.3%となっている。

Q2. Q1で①、②、③を選択した方への質問です。  
ADRについて、どのようなものがあることを知っていますか。

	実数	%
全体	1089	100.0
① 裁判所が行うもの（民事調停、家事調停）	598	54.9
② 国民生活センターや中央労働委員会等の政府関係機関が行うもの	361	33.1
③ 弁護士会・司法書士会等の資格者団体、NPO法人等の民間団体が行うもの	337	30.9
④ 民間事業者が行うもののうち、法務大臣の認証を受けた認証紛争解決サービス（かいけつサポート）	178	16.3
⑤ ADRというものがあることは知っていたが、具体的にどのようなものがあるかは知らなかった	252	23.1
⑥ その他	17	1.6



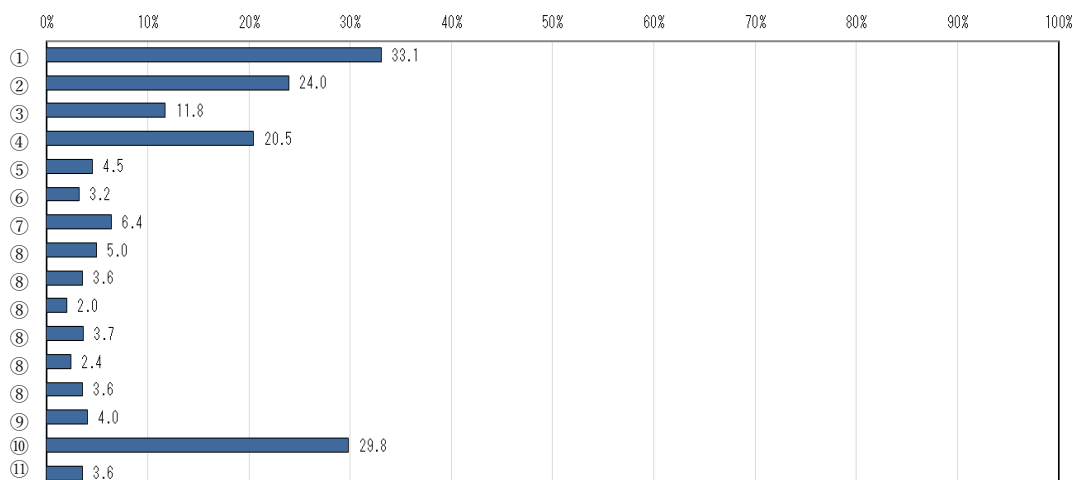
### 3 ADRの認知経路（複数回答）

「テレビ」と回答した者の割合が最も高く（33.1%）、次いで、「新聞」と回答した者（24.0%）及び「インターネット・SNS」と回答した者（20.5%）の割合が高かった。

「相談機関からの紹介」と回答した者の合計は、20.3%となっている。

Q3. Q1で①、②、③を選択した方への質問です。  
どのようにしてADRを知りましたか。

	実数	%
全体	1089	100.0
① テレビ	360	33.1
② 新聞	261	24.0
③ 地方公共団体等の窓口や広報誌	128	11.8
④ インターネット・SNS	223	20.5
⑤ かいけつサポートホームページ	49	4.5
⑥ かいけつサポートパンフレット	35	3.2
⑦ 家族・友人・知人からの紹介	70	6.4
⑧ 相談機関からの紹介（法テラス）	54	5.0
⑧ 相談機関からの紹介（市町村等の地方自治体）	39	3.6
⑧ 相談機関からの紹介（警察署）	22	2.0
⑧ 相談機関からの紹介（消費生活センター）	40	3.7
⑧ 相談機関からの紹介（法務局）	26	2.4
⑧ 相談機関からの紹介（弁護士会）	39	3.6
⑨ 学校での授業	44	4.0
⑩ よく覚えていない	325	29.8
⑪ その他	39	3.6



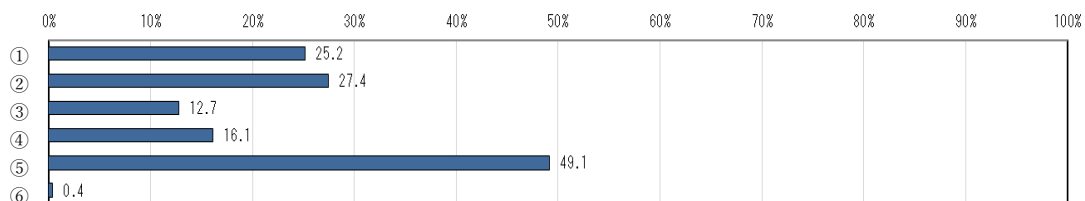
#### 4 かいけつサポートの印象（複数回答）

「具体的なイメージを持ってない」と回答した者の割合が最も高かった（49.1%）。

次いで、「専門家の知識を活用した適切な紛争解決ができる」と回答した者（27.4%）及び「話し合いによる柔軟な解決が期待できる」と回答した者（25.2%）の割合が高かったが、他方で、「手続を実施する者がどのような知識・能力を有しているのか分からず、利用するのは不安」と回答した者の割合は16.1%となっている。

#### Q 4. 法務大臣の認証を受けた民間事業者が実施するADRについて、どのようなイメージを持ちますか、あるいは持っていますか。

	実数	%
全体	3478	100.0
① 話し合いによる柔軟な解決が期待できる	875	25.2
② 専門家の知識を活用した適切な紛争解決ができる	954	27.4
③ 合意ができない場合には紛争解決できないので不便	443	12.7
④ 手続を実施する者がどのような知識・能力を有しているのか分からず、利用するのは不安	561	16.1
⑤ 具体的なイメージを持ってない	1709	49.1
⑥ その他	14	0.4



## 5 ODR の名称認知度及び手続認知度

「ODR の名称は聞いたことがあるが、どのようなものかは聞いたことがない」と回答した者の割合は 9.4%、「ODR の名称は聞いたことがないが、デジタル技術を活用した ADR があることは聞いたことがある」と回答した者の割合は 5.4%、「ODR の名称もデジタル技術を活用した ADR があることも両方聞いたことがある」と回答した者の割合は 3.5%であり、ODR の名称又は手続を認知している者の割合の合計は 18.3%となっている。同様の質問をした ADR の認知度と比較して、ODR の認知度はより低い結果となっている（「1 ADR の名称認知度及び手続認知度」参照）。

年齢別（表 3）及び地域別（表 4）の ODR の名称又は手続の認知度に大きな差異はみられなかったが、18-19 歳の認知度が他の年代に比べて若干高かった。

### Q5. ODR という名称や ODR がどのようなものであるかについて聞いたことがありますか。

	実数	%
全体	3478	100.0
① ODR の名称は聞いたことがあるが、どのようなものかは聞いたことがない	326	9.4
② ODR の名称は聞いたことがないが、デジタル技術を活用した ADR があることは聞いたことがある	187	5.4
③ ODR の名称もデジタル技術を活用した ADR があることも両方聞いたことがある	123	3.5
④ ODR の名称もデジタル技術を活用した ADR があることも両方聞いたことがない	2842	81.7

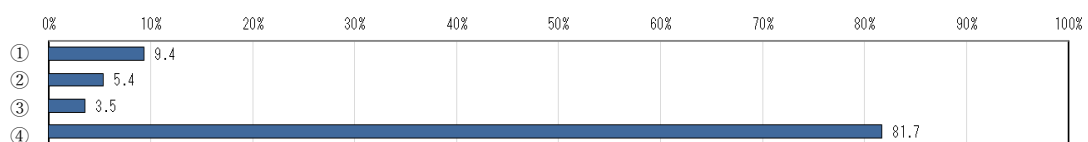


表3 年齢別ODR認知度

		Q5. ODRという名称やODRがどのようなものであるかについて聞いたことがありますか。				合計	
		① ODRの名称は聞いたことがあるが、どのようなものか聞いたことがない	② ODRの名称は聞いたことがないが、デジタル技術を活用したADRがあることは聞いたことがある	③ ODRの名称もデジタル技術を活用したADRがあることも両方聞いたことがある	④ ODRの名称もデジタル技術を活用したADRがあることも両方聞いたことがない		
年齢（10歳区切）	18-19歳	実数	18	6	4	69	97
		%	18.6%	6.2%	4.1%	71.1%	100.0%
	20-29歳	実数	40	30	28	327	425
		%	9.4%	7.1%	6.6%	76.9%	100.0%
	30-39歳	実数	41	34	30	432	537
		%	7.6%	6.3%	5.6%	80.4%	100.0%
	40-49歳	実数	58	50	23	519	650
		%	8.9%	7.7%	3.5%	79.8%	100.0%
	50-59歳	実数	39	22	13	494	568
		%	6.9%	3.9%	2.3%	87.0%	100.0%
	60-69歳	実数	74	26	13	562	675
		%	11.0%	3.9%	1.9%	83.3%	100.0%
	70-79歳	実数	56	19	12	439	526
		%	10.6%	3.6%	2.3%	83.5%	100.0%
合計		実数	326	187	123	2842	3478
		%	9.4%	5.4%	3.5%	81.7%	100.0%

表4 地域別ODR認知度

		Q5. ODRという名称やODRがどのようなものであるかについて聞いたことがありますか。				合計		
		① ODRの名称は聞いたことがあるが、どのようなものか聞いたことがない	② ODRの名称は聞いたことがないが、デジタル技術を活用したADRがあることは聞いたことがある	③ ODRの名称もデジタル技術を活用したADRがあることも両方聞いたことがある	④ ODRの名称もデジタル技術を活用したADRがあることも両方聞いたことがない			
地域区分	北海道	北海道全域	実数	18	9	6	126	159
		%	11.3%	5.7%	3.8%	79.2%	100.0%	
	東北	宮城県、福島県、山形県、岩手県、秋田県、青森県	実数	20	8	3	210	241
		%	8.3%	3.3%	1.2%	87.1%	100.0%	
	関東1	東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県	実数	104	57	39	818	1018
		%	10.2%	5.6%	3.8%	80.4%	100.0%	
	関東2	茨城県、栃木県、群馬県、静岡県、山梨県、長野県、新潟県	実数	25	18	14	363	420
		%	6.0%	4.3%	3.3%	86.4%	100.0%	
	中部	愛知県、三重県、岐阜県、福井県、石川県、富山県	実数	33	23	13	322	391
		%	8.4%	5.9%	3.3%	82.4%	100.0%	
	近畿	大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、滋賀県、和歌山県	実数	66	33	23	445	567
		%	11.6%	5.8%	4.1%	78.5%	100.0%	
	中国	広島県、山口県、岡山県、鳥取県、島根県	実数	15	15	5	166	201
		%	7.5%	7.5%	2.5%	82.6%	100.0%	
	四国	香川県、徳島県、高知県、愛媛県	実数	13	7	1	86	107
		%	12.1%	6.5%	0.9%	80.4%	100.0%	
	九州	福岡県、佐賀県、長崎県、大分県、熊本県、鹿児島県、宮崎県、沖縄県	実数	32	17	19	306	374
		%	8.6%	4.5%	5.1%	81.8%	100.0%	
合計		実数	326	187	123	2842	3478	
		%	9.4%	5.4%	3.5%	81.7%	100.0%	



## 6 ODRの印象（複数回答）

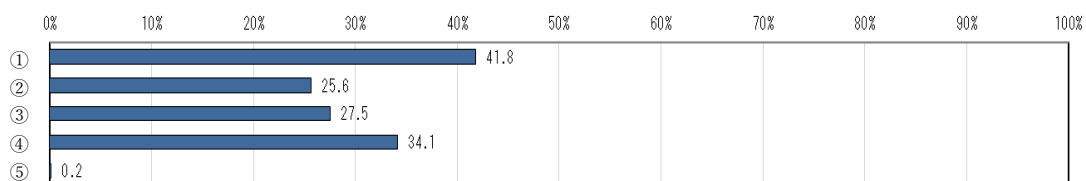
「紛争解決手続における話し合い等をウェブ会議システムで行うもの」と回答した者の割合が最も高かった（41.8%）。

また、「デジタルプラットフォーム（ネットショッピングやフリマアプリなど）を利用して起きたトラブルを当該デジタルプラットフォーム上で解決するもの」と回答した者の割合が27.5%、「紛争解決手続における話し合い等をチャット機能等で行うもの」と回答した者の割合が25.6%となっている。

「具体的なイメージを持ってない」と答えた者の割合は34.1%となっており、ODRの名称又は手続を認知している者は、ADRの名称又は手続を認知している者に比べ、一定のイメージを持っている者の割合が高い（「4 かいけつサポートの印象」参照）。

**Q6. Q5で①、②、③を選択した方への質問です。ODRがどのような手続だというイメージを持ちますか、あるいは持っていますか。**

	実数	%
全体	636	100.0
① 紛争解決手続における話し合い等をウェブ会議システムで行うもの	266	41.8
② 紛争解決手続における話し合い等をチャット機能等で行うもの	163	25.6
③ デジタルプラットフォーム（ネットショッピングやフリマアプリなど）を利用して起きたトラブルを当該デジタルプラットフォーム上で解決するもの	175	27.5
④ 具体的なイメージを持ってない	217	34.1
⑤ その他	1	0.2



## 7 法的トラブルの有無（複数回答）

自身や身の回りの家族などで法的トラブルが起こったことが「ない」と答えた者の割合は 65.5%、何らかのトラブルを経験したことがある者の合計は 24.1%となっている。

法的なトラブルを経験したことがある者及びそのトラブルの内容と ADR、ODR の認知度との関係に着目すると、ADR、ODR のいずれについても、法的トラブルを経験した者の方がその認知度が高く（表 5-1、6-1）、また、その中でも電子商取引に関する法的トラブルを経験した者の認知度が比較的高いが（表 5-2、6-2）、相続関係の法的トラブルを経験した者の認知度は比較的低くなっている。

### Q7. 御自身や身の回りの御家族などで法的なトラブルが起こったことがありますか。ある場合そのトラブルはどのようなものでしたか。

	実数	%
全体	3478	100.0
① 不動産賃貸借に関する紛争にあったことがある	144	4.1
② 近隣紛争にあったことがある	148	4.3
③ 賃金等に関する紛争にあったことがある	107	3.1
④ 電子商取引に関する紛争にあったことがある	73	2.1
⑤ その他不法行為に関する紛争にあったことがある	111	3.2
⑥ 身分関係等に関する紛争にあったことがある	51	1.5
⑦ 相続関係紛争にあったことがある	158	4.5
⑧ 上記以外の紛争にあったことがある	44	1.3
⑨ ない	2277	65.5
⑩ わからない	626	18.0
⑪ その他	6	0.2

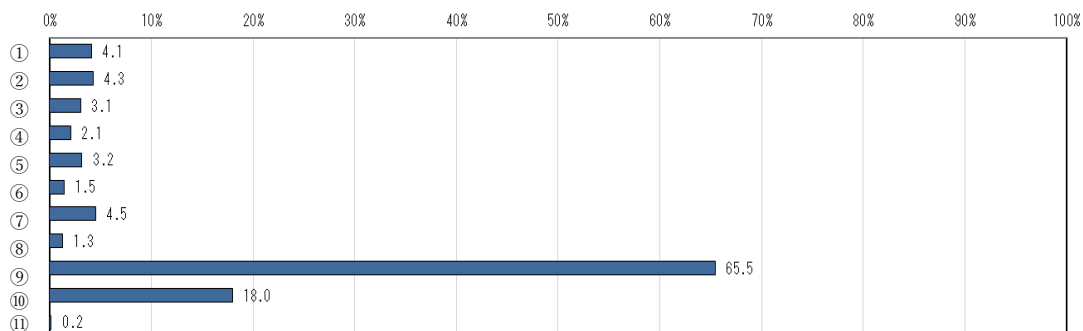


表 5-1 トラブル経験の有無とADR認知のクロス表

		Q 1. ADRという名称やADRがどのような手続であるかについて聞いたことがありますか。				合計	
		① ADRの名称は聞いたことがあるが、どのような手続かは聞いたことがない	② ADRの名称は聞いたことがないが、裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることは聞いたことがある	③ ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがある	④ ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがない		
Q 7. 御自身や身の回りの御家族などで法的なトラブルが起こったことがありますか。	ある	実数	109	242	221	264	836
		%	13.0%	28.9%	26.4%	31.6%	100.0%
	ない	実数	201	311	113	1652	2277
		%	8.8%	13.7%	5.0%	72.6%	100.0%
わからない	実数	71	33	12	510	626	
	%	11.3%	5.3%	1.9%	81.5%	100.0%	
合計		実数	381	586	346	2426	3739
		%	10.2%	15.7%	9.3%	64.9%	100.0%

表 5-2 トラブルの内容とADR認知のクロス表

		Q 1. ADRという名称やADRがどのような手続であるかについて聞いたことがありますか。				合計	
		① ADRの名称は聞いたことがあるが、どのような手続かは聞いたことがない	② ADRの名称は聞いたことがないが、裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることは聞いたことがある	③ ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがある	④ ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがない		
Q7. 御自身や身の回りの御家族などで法的なトラブルが起こったことがある場合そのトラブルはどのようなものでしたか。	①不動産賃貸借に関する紛争にあったことがある	実数	35	36	32	41	144
		%	24.3%	25.0%	22.2%	28.5%	100.0%
	②近隣紛争にあったことがある	実数	15	42	41	50	148
		%	10.1%	28.4%	27.7%	33.8%	100.0%
	③貸金等に関する紛争にあったことがある	実数	17	37	30	23	107
		%	15.9%	34.6%	28.0%	21.5%	100.0%
	④電子商取引に関する紛争にあったことがある	実数	11	24	30	8	73
		%	15.1%	32.9%	41.1%	11.0%	100.0%
	⑤その他不法行為に関する紛争にあったことがある	実数	10	38	31	32	111
		%	9.0%	34.2%	27.9%	28.8%	100.0%
	⑥身分関係等に関する紛争にあったことがある	実数	11	10	20	10	51
		%	21.6%	19.6%	39.2%	19.6%	100.0%
	⑦相続関係紛争にあったことがある	実数	9	40	35	74	158
		%	5.7%	25.3%	22.2%	46.8%	100.0%
	⑧上記以外の紛争にあったことがある	実数	1	15	2	26	44
		%	2.3%	34.1%	4.5%	59.1%	100.0%
⑨ない	実数	201	311	113	1652	2277	
	%	8.8%	13.7%	5.0%	72.6%	100.0%	
⑩わからない	実数	71	33	12	510	626	
	%	11.3%	5.3%	1.9%	81.5%	100.0%	
合計		実数	381	586	346	2426	3739
		%	10.2%	15.7%	9.3%	64.9%	100.0%

表 6-1 トラブル経験の有無と ODR 認知のクロス表

		Q 5. ODR という名称や ODR がどのようなものであるかについて聞いたことがありますか。				合計	
		① ODR の名称は聞いたことがあるが、どのようなものかは聞いたことがない	② ODR の名称は聞いたことがないが、デジタル技術を活用した ADR があることは聞いたことがある	③ ODR の名称もデジタル技術を活用した ADR があることも両方聞いたことがある	④ ODR の名称もデジタル技術を活用した ADR があることも両方聞いたことがない		
Q 7. 御自身や身の回りの御家族などで法的なトラブルが起こったことがありますか。	ある	実数	140	184	169	343	836
		%	16.7%	22.0%	20.2%	41.0%	100.0%
	ない	実数	178	68	45	1986	2277
		%	7.8%	3.0%	2.0%	87.2%	100.0%
	わからない	実数	51	6	11	558	626
		%	8.1%	1.0%	1.8%	89.1%	100.0%
合計		実数	369	258	225	2887	3739
		%	9.9%	6.9%	6.0%	77.2%	100.0%

表 6-2 トラブルの内容と ODR 認知のクロス表

		Q 5. ODR という名称や ODR がどのようなものであるかについて聞いたことがありますか。				合計	
		① ODR の名称は聞いたことがあるが、どのようなものかは聞いたことがない	② ODR の名称は聞いたことがないが、デジタル技術を活用した ADR があることは聞いたことがある	③ ODR の名称もデジタル技術を活用した ADR があることも両方聞いたことがある	④ ODR の名称もデジタル技術を活用した ADR があることも両方聞いたことがない		
Q7. 御自身や身の回りの御家族などで法的なトラブルが起こったことがある場合そのトラブルはどのようなものでしたか。	①不動産賃貸借に関する紛争にあったことがある	実数	43	17	27	57	144
		%	29.9%	11.8%	18.8%	39.6%	100.0%
	②近隣紛争にあったことがある	実数	28	35	24	61	148
		%	18.9%	23.6%	16.2%	41.2%	100.0%
	③賃金等に関する紛争にあったことがある	実数	15	41	26	25	107
		%	14.0%	38.3%	24.3%	23.4%	100.0%
	④電子商取引に関する紛争にあったことがある	実数	11	25	29	8	73
		%	15.1%	34.2%	39.7%	11.0%	100.0%
	⑤その他不法行為に関する紛争にあったことがある	実数	11	25	24	51	111
		%	9.9%	22.5%	21.6%	45.9%	100.0%
	⑥身分関係等に関する紛争にあったことがある	実数	12	13	16	10	51
		%	23.5%	25.5%	31.4%	19.6%	100.0%
	⑦相続関係紛争にあったことがある	実数	18	24	22	94	158
		%	11.4%	15.2%	13.9%	59.5%	100.0%
	⑧上記以外の紛争にあったことがある	実数	2	4	1	37	44
		%	4.5%	9.1%	2.3%	84.1%	100.0%
	⑨ない	実数	178	68	45	1986	2277
		%	7.8%	3.0%	2.0%	87.2%	100.0%
	⑩わからない	実数	51	6	11	558	626
		%	8.1%	1.0%	1.8%	89.1%	100.0%
合計		実数	369	258	225	2887	3739
		%	9.9%	6.9%	6.0%	77.2%	100.0%

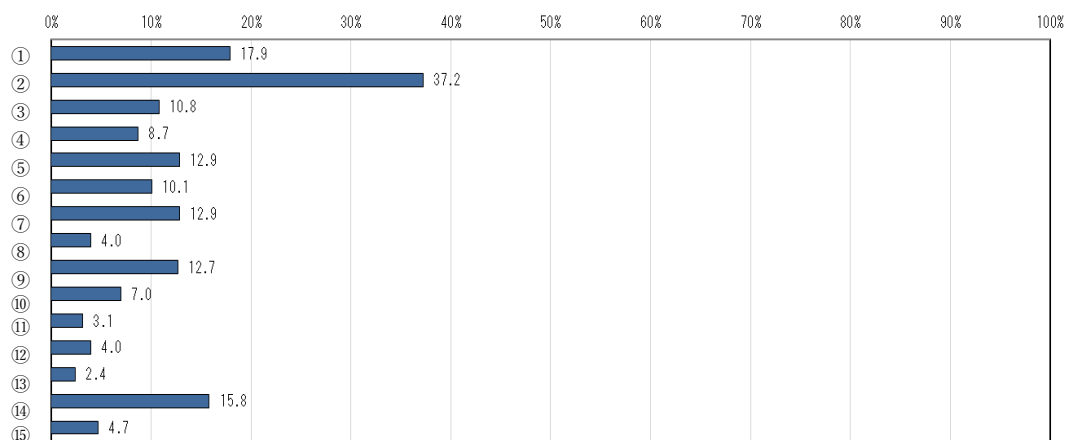
8 法的トラブルの解決手段（複数回答）

「弁護士に相談した」と回答した者の割合が最も高く（37.2%）、次いで、「自分で裁判所に訴訟や調停の申立てをした」と回答した者の割合が高かった（17.9%）。

「法務大臣の認証を受けた認証紛争解決サービス（かいけつサポート）を利用した」と回答した者の割合は3.1%となっている。

Q8. Q7で「ある」を選択した方への質問です。  
トラブルはどのようにして解決しましたか。

	実数	%
全体	575	100.0
① 自分で裁判所に訴訟や調停の申立てをした	103	17.9
② 弁護士に相談した	214	37.2
③ 司法書士に相談した	62	10.8
④ 弁護士、司法書士以外の専門家に相談した	50	8.7
⑤ 市役所などの自治体に相談した	74	12.9
⑥ 警察に相談した	58	10.1
⑦ 国民生活センター、日本司法支援センター（法テラス）などの公的団体に相談した	74	12.9
⑧ 地域の有力者に相談した	23	4.0
⑨ 親戚や知人に相談した	73	12.7
⑩ 誰にも相談せず、自分で直接相手と交渉して解決した	40	7.0
⑪ 法務大臣の認証を受けた認証紛争解決サービス（かいけつサポート）を利用した	18	3.1
⑫ 弁護士会・司法書士会等の資格者団体が行う調停、あっせんを利用した	23	4.0
⑬ 政府関係機関が行う調停、あっせんを利用した	14	2.4
⑭ 未だに解決していない	91	15.8
⑮ その他	27	4.7



## 9 利用したいADR（複数回答）

「手続に要する費用が安い」と回答した者の割合が最も高く（41.0%）、次いで、「解決までにかかる期限が短い」と回答した者（30.4%）、「解決率が高い、あるいは解決の実績がある」と回答した者の割合（25.4%）が高かった。

「ADRは利用したくない」と回答した者（1265人、36.4%）について、ADRの認知度を集計したところ、「ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがない」者の割合（83.6%）が高かった（表7）。

### Q9. ADRについて、どのようなものであれば利用したいと思いますか。

	実数	%
全体	3478	100.0
① 紛争の相手方と対面で話し合う手続	255	7.3
② 紛争の相手方と非対面で話し合う手続	789	22.7
③ 手続に要する費用が安い	1425	41.0
④ 場所を問わず（自宅などから）、Web会議を利用できる	500	14.4
⑤ 時間を問わず（土・日曜日も）利用できる	647	18.6
⑥ 解決までにかかる期間が短い	1057	30.4
⑦ チャット等での手続	210	6.0
⑧ 解決率が高い、あるいは解決の実績がある	883	25.4
⑨ 調停、あっせんを行う調停人等の専門性、能力が担保されている	786	22.6
⑩ 合意内容が履行されなかった場合に強制執行をすることができる	434	12.5
⑪ デジタルプラットフォーム（ネットショッピングやフリマアプリなど）を利用して起きたトラブルを当該デジタルプラットフォーム上で解決するもの	202	5.8
⑫ その他	30	0.9
⑬ ADRは利用したくない	1265	36.4

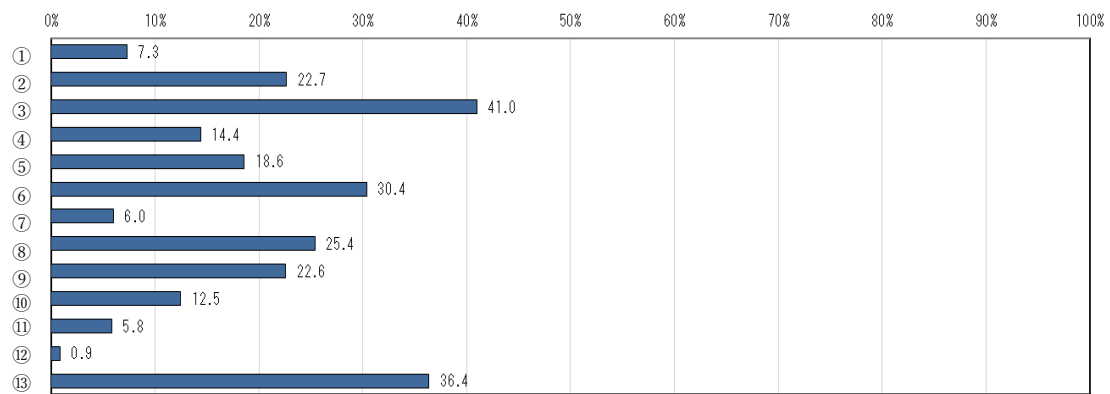


表7 ADRを利用したくない者の認知度

		Q9. ADRについて、どのようなものであれば利用したいと思いますか。
		⑬ ADRは利用したくない
Q1. ADRという名称やADRがどのような手続であるかについて聞いたことがありますか。	実数	1265
	%	100
① ADRの名称は聞いたことがあるが、どのような手続かは聞いたことがない	実数	128
	%	10.1
② ADRの名称は聞いたことがないが、裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることは聞いたことがある	実数	58
	%	4.6
③ ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがある	実数	22
	%	1.7
④ ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがない	実数	1057
	%	83.6