

一般財団法人日本 ADR 協会 (JADRA) 主催 —— シンポジウム開催

「ADR 利用者による評価を実務にどう活かすか」 のご案内

日 時：2016 年 7 月 8 日 (金) 14 : 00~17 : 00
会 場：公益社団法人商事法務研究会 3 階会議室

<本企画の趣旨>

一般財団法人日本 ADR 協会は、ADR に関する調査・研究や ADR の利用に係る広報・啓発事業、さらには ADR 従事者（手続実施者・事務局員等）に対する研修事業等を行ってきております。今回は、「ADR 利用者による評価を実務にどう活かすか」と題するシンポジウムを企画いたしました。

○パネルディスカッション：利用者による評価の意義

ADR には、迅速性、廉価性、公正性、専門性、アクセスの容易さなどさまざまなメリットがあるはずですが、実際に利用した人が ADR での経験につきどのような感想・意見をもっているのか、将来同じような紛争があれば再利用の意思があるのか、また、知り合いに当該 ADR の利用を勧めるか等を尋ねる調査は、実はあまり多くありません。

一般的なサービス業では、ユーザーの評価を分析し、現場にフィードバックしてサービスの改善につとめることが多いと思われませんが、ADR で事情が違うのはなぜでしょうか。一つには、リピーターを期待するよりも、現になされた解決内容の検討を通じて実務改善を図ることに重点が置かれている点が挙げられます。第二に、ADR では、和解不成立あるいは期待したような和解にならなかった当事者は、つねに ADR 手続には不満を抱くので、手続の評価に関する調査をしてもあまり意味がないとの考え方もあります。

第一の点に関し、確かに、ADR ではリピーターはあまり期待できませんが、利用者が身近な知り合いや友人に「この ADR を利用して良かった」と勧めてくれれば、一般的な宣伝に比べて格段に効果が強く、広報活動としてこれほど効果が期待できる方法はありません。また、ADR では和解の仲介の手続は非公開で行われ、詳細な記録作成も難しいので、当事者が不満足であるとするれば、その原因を分析するには利用者を対象とするアンケート調査が有効と考えられます。手続実施者や運営者が全く思いもよらない点で利用者が不満を抱くことは少なくありませんが、その場合の利用者の論理を理解することにも役立つかもしれません。

第二の点に関しても、確かにそのような側面は否定できませんが、他方で、社会心理学の研究によれば、たとえ期待したような和解でなかったとしても、手続が公正に行われたと感じる場合には、手続にある程度満足し、和解を受け入れる傾向もみられるとされています。そうだとすれば、和解の内容と並んで手続の改善も重要であり、そのためにも利用者からのフィードバックが有益といえるでしょう。

そこで、今回のシンポジウムでは、まず、弁護士会 ADR の利用者を対象に研究者グループが行ったアンケート調査の結果をご紹介します。そのうえで、弁護士会、司法書士会および業界型 ADR のパネリストにより、利用者アンケートの取組や実務へのフィードバックの方法等について、

パネルディスカッションを行います。

利用者からのフィードバックやその実務への活かし方は、各 ADR 機関にとって重要ですが、デリケートな問題でもあり、情報を共有する機会は多くはありません。今回は、多くの ADR 機関ほか関係の方々には有益な機会となると思われます。

○グループディスカッション：ご参加の方々による意見交換

さらに今回は新たな試みとして、パネルディスカッションに続き、ご参加の皆様に少人数（数人）のグループに分かれて意見交換をしていただく、グループディスカッションを企画しています。

ディスカッションといっても、議論して結論を出すという趣旨ではなく、全国各地からさまざまな ADR 機関・相談機関が参加下さっているのです、短時間ながら顔見知りになっていただき、今後の情報・意見交換の契機となることを企図しております。話題も、例えば、パネルディスカッションでわかりにくかったところであるとか、アンケート調査に限らず ADR の運営に関する一般的なご苦労であるとか、ごくカジュアルなものを考えております。したがって、ご準備等は全く不要であるのはもちろん、ご参加の方の役職（受付業務、手続実施者、運営委員等々）も問いません。また、ディスカッションの記録などもとりませんので、どうぞお気軽にご参加下さいますようお願い申し上げます。

民間型 ADR 機関のご担当者のもとより、司法型・行政型 ADR 機関のご関係者、手続実施者、各種相談機関のご担当者など関係諸機関の方々にも広くご参加いただきたく、ご案内いたします。

プログラム

【司会】 当協会理事・ADR 調査企画委員会副委員長・弁護士 河 井 聡

◆開会ご挨拶◆ 当協会代表理事・一橋大学教授 山 本 和 彦

◆パネルディスカッション◆

「ADR利用者による評価を実務にどう活かすか」

モデレーター：

当協会理事・ADR 調査企画委員会委員長・京都大学教授 山 田 文

パネリスト（五十音順）：

一般社団法人全国銀行協会金融ADR部長 阿 部 耕 一

当協会ADR 調査企画委員・九州大学准教授 入 江 秀 晃

当協会理事・ADR 調査企画委員・東京大学教授 垣 内 秀 介

当協会理事・ADR 調査企画委員会副委員長・弁護士 河 井 聡

新潟県司法書士会調停センターSmile 事務長

日本司法書士会連合会紛争解決支援推進対策部ADR受託推進ワーキングチーム座長 関 川 治 子

弁護士 増 田 卓 司

(休 憩)

◆グループディスカッション◆

◆ご報告◆

「当協会の最近の取り組みについて」

総務・広報小委員会／相談機関との連携小委員会

◆閉会ご挨拶◆ 当協会理事・ADR調査企画委員会委員長・京都大学教授 山田 文

◇懇親会◇ 本シンポジウム終了後に2階にて開催いたします(17時過ぎ～19:00を予定)。

<お申込み・参加費用等>

・お申込みは、下記参加申込書にご記入のうえ、6月30日(木)までに、電子メール(jadra_sec@shojihomu.or.jp)またはFAX(03-5643-7186)にてご返送ください。

・参加費用は、当日、受付にてお支払ください。

当協会の正会員・賛助会員は、年会費1口につき1名無料です(懇親会も無料)。

非会員の方(1名分)は、シンポジウムで3,000円、懇親会までご参加の場合は5,000円になります。

<会場アクセス> 公益社団法人商事法務研究会 3階会議室(懇親会:2階会議室)

(住所) 東京都中央区日本橋茅場町3-9-10 茅場町ブロードスクエア

(地図) <<http://www.shojihomu.or.jp/map.pdf>>

日比谷線「茅場町駅」1番出口から約2分、東西線「茅場町駅」3番出口から約3分

日比谷線「八丁堀駅」A4出口から約2分、JR京葉線「八丁堀駅」B1出口から約3分

JR「東京駅」八重洲中央出口から約15分

参加申込書 2016年7月8日

◆シンポジウム◆

締切: 6月30日(木)まで

E-mail: jadra_sec@shojihomu.or.jp

FAX: 03-5643-7186

(一財) 日本ADR協会事務局 行

区 分	<input type="checkbox"/> 会員	<input type="checkbox"/> 会員外
お 名 前	(フリガナ)	
ご 所 属	(団体・企業等)	
	(部署名・役職等)	
ご 住 所		
電 話 番 号		
E-mail		
懇 親 会	<input type="checkbox"/> ご出席	<input type="checkbox"/> ご欠席

●お問い合わせ先● 一般財団法人日本ADR協会事務局(公益社団法人商事法務研究会内)
電話 03(5614)5672 / E-mail: jadra_sec@shojihomu.or.jp