

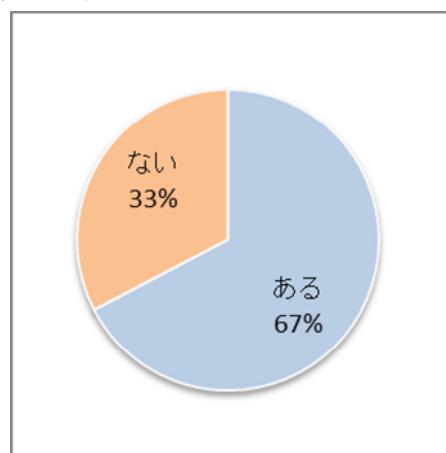
■ ADR機関と相談機関との連携に関するアンケート調査 ■ (相談機関向け)

1. 昨年度の相談件数

件数	回答数
1～100	4
101～500	3
501～1000	5
1001～2000	6
2001～3000	3
3001～4000	7
4001～5000	6
5001～6000	2
6001～7000	3
7001～8000	3
8001～9000	2
9001～10000	0
10001～	3
有効回答数	47
(件)	
全体平均	4520.2

2. 利用者に対して、ADR機関を紹介したことはありますか？

選択肢	回答数
ある	33
ない	16
有効回答数	49



(ア) 「ある」と答えた方

(a) 昨年度、ADR機関を紹介した件数

件数	回答数
0	1
1～10	15
11～20	2
21～30	2
31～40	1
41～50	1
有効回答数	22
(件)	
全体平均	10.7

(b) どのADR機関を紹介したことがありますか？（複数回答可）

- ・ 行政型ADR
(例：建設工事紛争審査会、国民生活センター紛争解決委員会など)
- ・ 民間ADR
(例：弁護士会仲裁センター、自動車PLセンターなど)

選択肢	回答数
行政型ADR	25
民間ADR	27
有効回答数	33

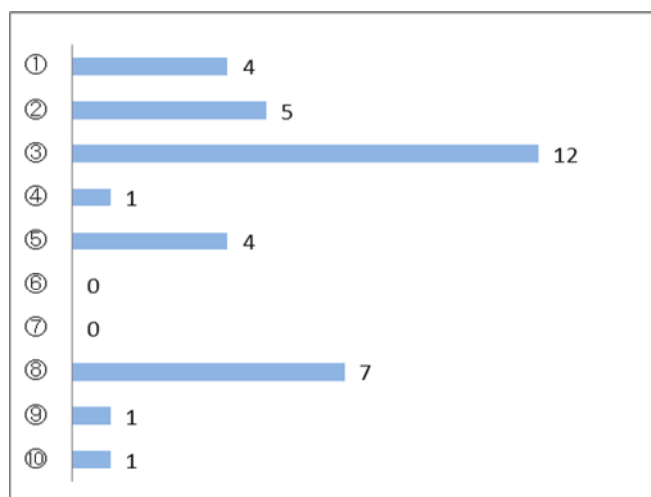
(c) どの民間ADR機関を紹介しましたか？

- ・ さんぽADRセンター（14件）
- ・ 証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）（10件）
- ・ 生命保険協会（9件）
- ・ 自動車製造物責任相談センター（8件）
- ・ 境界問題相談センター（5件）
- ・ 全国銀行協会（3件）
- ・ 弁護士会仲裁センター（3件）
- ・ 行政書士ADRセンター（3件）
- ・ 住宅紛争処理支援センター（住まいるダイヤル）（3件）
- ・ （公財）交通事故紛争処理センター（2件）
- ・ 日本弁護士会交通事故相談センター（2件）
- ・ 家電製品PLセンター（2件）
- ・ 自転車ADRセンター
- ・ 司法書士法律相談
- ・ リフォネット
- ・ 全労災
- ・ 労働紛争解決センター
- ・ 生活用品PLセンター
- ・ （公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
- ・ 震災ADR

(d) 民間ADRを紹介するに当たって障害になっている事項は何ですか？（複数回答可）

- ① どのような民間ADR機関があるか知らない
- ② 民間ADR機関の手続がよくわからない
- ③ 民間ADR機関で適切な解決が図られるかどうかがよくわからない
- ④ 適当な民間ADR機関が存在しない
- ⑤ 民間ADR機関の中立性・公平性について疑問がある
- ⑥ 民事調停の方が信用できる
- ⑦ 民事調停の方が相談者にとってメリットが大きい
- ⑧ 民間ADR機関を紹介しても解決するとは限らない
- ⑨ 民間ADR機関の利用手数料が高額
- ⑩ その他

選択肢	回答数
①	4
②	5
③	12
④	1
⑤	4
⑥	0
⑦	0
⑧	7
⑨	1
⑩	1
有効回答数	18



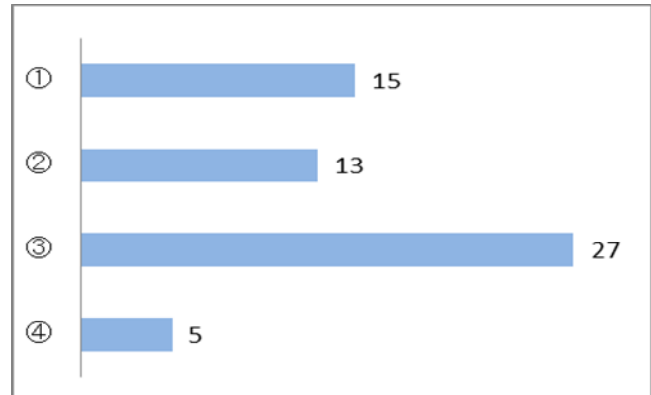
⑩その他

- ・ センターがあっせんに入る前にADRを紹介するのは敷居が高い感じがする。
- ・ 相談者がセンターでの解決を望んでいることが多いためADRを紹介することが少ない。

(e) どのような場合にADR機関を紹介していますか？（複数回答可）

- ①当事者間の話し合いによる解決が適切かつ可能だと思われる事案の場合
- ②当事者が裁判による解決を望んでいない場合
- ③相談内容について取り扱う専門的なADR機関がある場合
- ④その他

選択肢	回答数
①	15
②	13
③	27
④	5
有効回答数	33



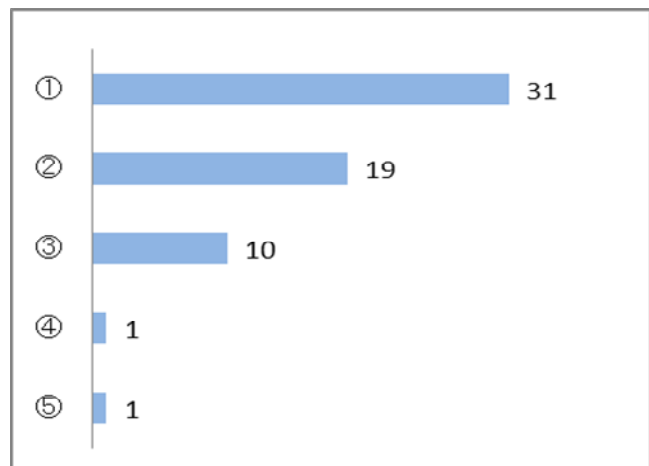
④その他

- ・センターがあっせんをしたが解明しなかった場合
- ・行政機関で案内できるところがない場合
- ・消費者センターでのあっせんが不調になった場合
- ・相談者が希望するとき
- ・相談者の希望・解決までの時間・金銭的負担等を総合的に勘案した上で紹介

(f) 多数あるADR機関の中から、どのような判断要素を重視してADR機関を紹介しているのですか？（複数回答可）

- ①専門性
- ②中立性
- ③認証ADR機関か否か
- ④母体が業界団体でないか
- ⑤その他

選択肢	回答数
①	31
②	19
③	10
④	1
⑤	1
有効回答数	33



⑤その他

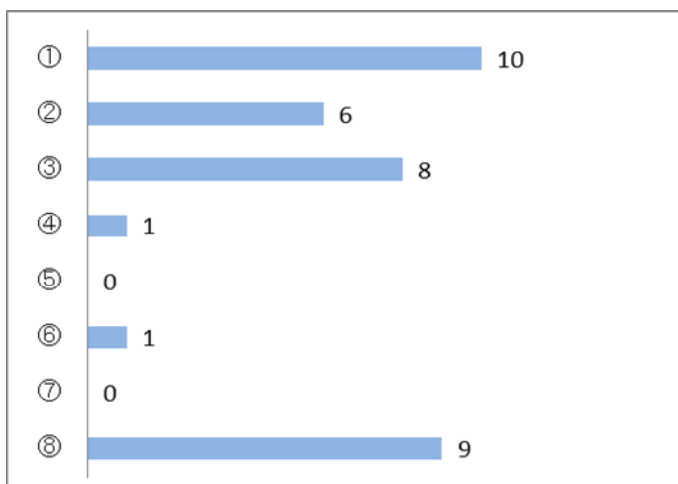
- ・相談者が遠方のADR機関に出向かなくても利用できるかどうか。

(イ) 「ない」と答えた方

(a) ADR機関を紹介するに当たって障害になっている事項は何ですか？（複数回答可）

- ① どのようなADR機関があるか知らない
- ② ADR機関の手続がよくわからない
- ③ ADR機関で妥当な解決が図られるかどうかがよくわからない
- ④ 適当なADR機関が存在しない
- ⑤ 民間ADR機関の中立性・公平性について疑問がある
- ⑥ ADR機関を紹介しても解決するとは限らない
- ⑦ ADR機関の利用手数料が高額
- ⑧ その他

選択肢	回答数
①	10
②	6
③	8
④	1
⑤	0
⑥	1
⑦	0
⑧	9
有効回答数	17

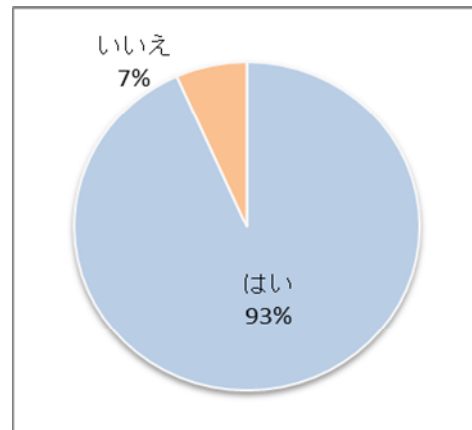


⑧ その他

- ・ 弁護士による法律相談が定着している（2件）
- ・ ADR機関への案内・紹介に至る事例がない・少ない（同旨2件）
- ・ 県の相談窓口以外を紹介する場合においても、弁護士、税理士、司法書士などの無料相談窓口を紹介することとしており、有料機関は紹介しない
- ・ 民間機関は紹介せず、公的な相談機関のみ紹介している
- ・ 県の仕事案内を行う場なので、案内すべきかどうかはセンターで判断できない
- ・ 税務で紛争となる場合、相談者が争う相手は処分庁であるため、処分に不服がある場合は、審査請求をすることとなり、外部機関は当事者になり得ない
- ・ 実際には、税務相談窓口での相談は、相続などの税務以外の問題が絡んでいることが多く、相談の内容に応じて、県の他の相談窓口を紹介している
- ・ 聞かれなかったから
- ・ ADRの需要がない
- ・ ADR機関を利用するような案件は受けていない
- ・ これまで検討したことがなく、また機関の詳細も存じ上げていない
- ・ 近隣のADR機関の窓口担当者、電話番号等不明
- ・ 当センターにも独自のADRのしくみがあるため
- ・ 相談窓口では、相談内容を聴取した場合、原則として担当課に取りついでいるため
- ・ 紛争相談範囲が複数あり、対象が不明瞭であるため

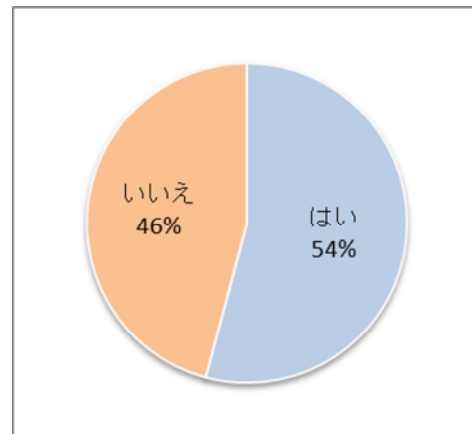
(b) 上記(a)の問題が解決できれば、利用者に対して民間ADR機関を紹介しても良いと思いますか？

選択肢	回答数
はい	14
いいえ	1
有効回答数	15



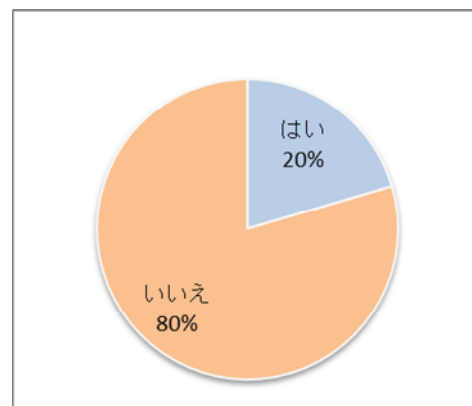
3. 貴機関の相談員に対する研修の中で、ADR制度やADR機関について学ぶ機会がありますか？

選択肢	回答数
はい	26
いいえ	22
有効回答数	48



4. 民間ADR機関と、日頃から何らかの連携・交流を図っていますか？

選択肢	回答数
はい	10
いいえ	39
有効回答数	49



(「はい」と答えた方)

※ 具体的な取組内容

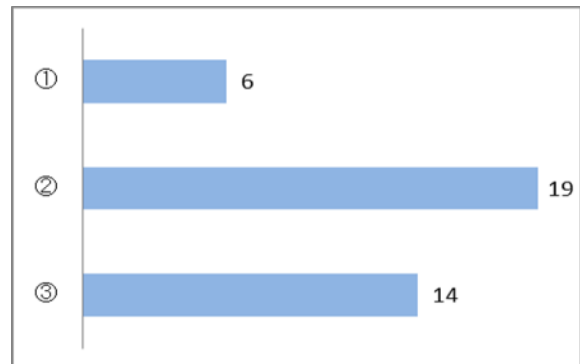
- ・ 生命保険意見交換会（生命保険協会）、そんぽ消費者安心懇話会（損害保険協会）（2件）
- ・ チラシの配架
- ・ 紹介が不相当と思われるケースを紹介したときは、苦情が入る制度立上げに際し、ごあいさつ。制度概要の説明をしていただくことがある
- ・ 相談員研修へのADR機関からの講師派遣
- ・ 相談者を紹介する前に相談員からADR事務局へ連絡をとることがある
- ・ 民間ADR機関から勉強会等の案内がある場合、個人で出席している
- ・ 来庁者・相談者への当該ADR機関の案内パンフレット等の提供を受けている
- ・ 年1回の懇話会への参加（民間ADR機関が参画した協会主催のもの）

(「いいえ」と答えた方)

※ 民間ADR機関と連携・交流を図るために障害になっている事項は何ですか？（複数回答可）

- ① 連携・交流を図る必要性を感じられないから
- ② 民間ADR機関の担当者を知らないから
- ③ その他

選択肢	回答数
①	6
②	19
③	14
有効回答数	36

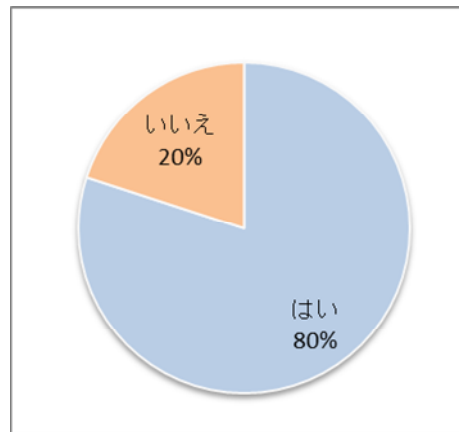


③ その他

- ・ どのような民間ADR機関があるか知らない、把握できていない（同旨3件）
- ・ 紹介すべき事案が少ない（同旨3件）
- ・ 機会がないから（同旨2件）
- ・ 民間ADR機関及び制度の認知不足
- ・ 現段階で、その議論になっていないため
- ・ 双方に働きかけがない
- ・ 相談者に対する紹介のみであるため
- ・ 県の仕事案内を行う相談室において、紛争の解決窓口を案内すべきかどうかはセンターでは判断できない
- ・ これまで検討したことがない
- ・ 相談員のスケジュールが詰まっているため
- ・ 民事紛争においては民間機関を紹介していない
- ・ 連携は特別ないが、年に数回交流会（ADR機関が設定した）には参加している
- ・ 連携交流を図る理由はない
- ・ 特に障害はない

5. 今後相談・情報提供機関から民間ADR機関への紹介件数を増やすことは可能だとお考えでしょうか？

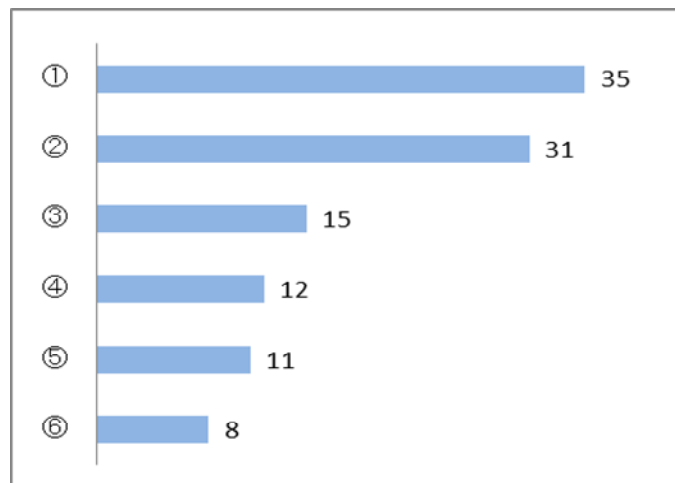
選択肢	回答数
はい	36
いいえ	9
有効回答数	45



6. 今後貴機関から民間ADR機関への紹介件数を増加させるためには、どのような取組が必要だと考えていますか？（複数回答可）

- ① 民間ADR機関から相談・情報提供機関に対する積極的な情報提供
- ② 特徴を踏まえたADR機関のリストの提供
- ③ 相談・情報提供機関と民間ADR機関との連携・交流の促進
- ④ 民間ADR機関に関する情報センター的な機能を有する団体との情報交換・連携
- ⑤ 相談員研修への民間ADR機関からの講師の派遣
- ⑥ その他

選択肢	回答数
①	35
②	31
③	15
④	12
⑤	11
⑥	8
有効回答数	48



⑥ その他

- ・ 地方＝遠距離地域への対応、遠隔地に出向く場合の負担軽減（同旨2件）
- ・ 消費者の立場にたった中立性
- ・ 民間のADR機関は業界団体の機関という感じがする。中立性がもう少しわかれば、紹介しやすくなると思う
- ・ 業界団体が母体ではないADRの増加
- ・ ADRによる和解事項の強制力の確保、安い手数料の設定
- ・ 解決に至った事例の積極的公開
- ・ 取り扱う範囲を拡大させること、専門分化したADRが乱立すると紹介しづらい
- ・ ADRを活性化するための取組みは民間の営業活動の一環としてやるべきであり、公的相談機関を通じて行うことは適当ではない

相談機関向け 以上