

■ A D R 機関と相談機関との連携に関するアンケート調査 ■
(A D R 機関向け【調査票Ⅱ】)

1. 団体規模

(ア) 貴団体の A D R 業務に関する常勤担当者 (受付、相談担当、事務、調査企画、広報など) は何人おられますか？¹

人数	回答数
0	2
0~1	23
1.1~3	11
3.1~11	6
97	1
有効回答数	43
(人)	
全体平均	4.30

(イ) 貴団体の手続実施候補者 (調停人候補者等) は何人おられますか？

人数	回答数
0	1
1~10	6
11~20	15
21~30	7
31~40	3
41~50	4
51~100	5
101~	4
有効回答数	45
(人)	
全体平均	46.49

(ウ) 貴団体の A D R 業務に関する組織運営上の関係者²は何人おられますか？

人数	回答数
0	1
1~5	7
6~10	15
11~15	10
16~20	2
21~30	6
31~	3
有効回答数	44
(人)	
全体平均	30.59

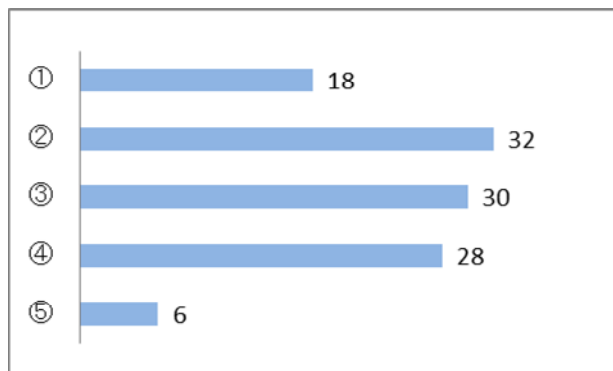
¹ 他の業務と兼務している場合や、1週間のうち一部のみ勤務している場合は小数で回答。

² 手続実施候補者は含まないが、センター運営委員等非常勤を含む担当者・担当職員の合計数。

2. 問合せへの対応方法について、実施しているものすべてにチェックして下さい。

- ① 問合せや相談の電話を受け、相談担当者に転送する方法
- ② 問合せや相談の電話を受け、相談担当者から折り返し回答する方法
- ③ 問合せや相談の電話を受けた者が、直接回答する方法
- ④ 来訪した相談者に対して対応する方法
- ⑤ その他

選択肢	回答数
①	18
②	32
③	30
④	28
⑤	6
有効回答数	47



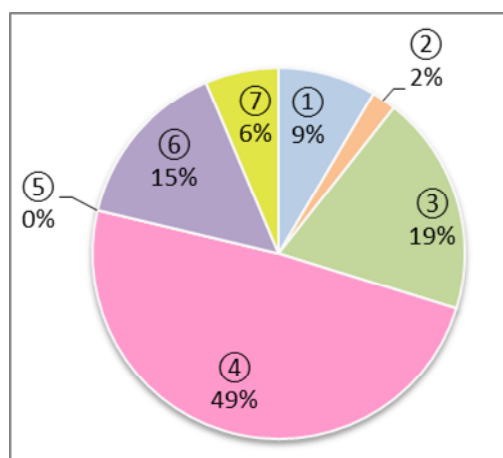
⑤ その他

- ・ Eメール受付（受付のみ。返信は TEL）
- ・ 事務局が問合せや相談の電話を受け、担当者が後日相談にのる。
- ・ 事務的な内容のみ受付窓口にて回答。その他は、担当者との面談手続を実施
- ・ 奉行制の導入、2人1組チームの5編制、FAXでのやりとり
- ・ 郵送物に対して対応する方法

3. 利用者から徴収する費用の設定について、最も近い考え方を一つ○で囲んでください。

- ① 固定費の全て（常勤担当者の人件費や施設維持費等）、変動費全て（手続実施者の日当、助言弁護士報酬等）の経費を含めて組織運営を賄う。（独立採算をめざす）
- ② 固定費の一部（常勤担当者の人件費や施設維持費等）、変動費全て（手続実施者の日当、助言弁護士報酬等）の経費を含めて組織運営を賄う。
- ③ 固定費（常勤担当者の人件費や施設維持費等）を除き、変動費全て（手続実施者の日当、助言弁護士報酬等）の経費を含めて組織運営を賄う。
- ④ 利用者の負担額を小額に設定し、組織運営に必要な費用は別に充当する。
- ⑤ 利用者の負担額を小額に設定し、基本的に報酬がゼロのボランティアスタッフによって運営する。
- ⑥ 利用者からは費用を徴収せず、全経費を別途収入で賄う。
- ⑦ その他

選択肢	回答数
①	4
②	1
③	9
④	23
⑤	0
⑥	7
⑦	3
有効回答数	47



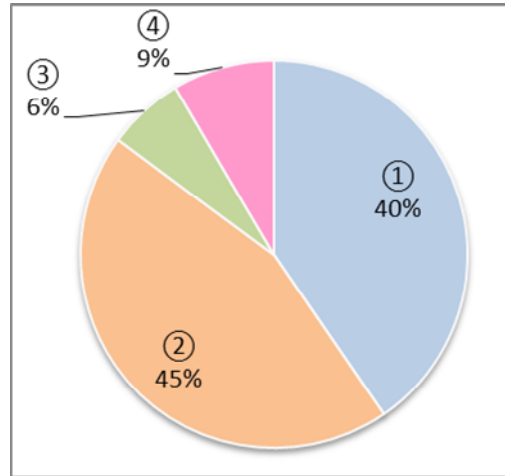
⑦ その他

- ・ ADR 開催時に申立人から 1 回のみ 5000 円を徴収し、他の運営者は別途収入とボランティア運営
- ・ 全ての経費は当会の会費でまかっている。

4. 相談や調停を実施する部屋について、最も近い状況を選び一つ○で囲んで下さい。

- ① ADRに関して十分な専用スペースがある。
- ② 共用スペースであるが十分に広さが確保されている。
- ③ 十分な広さを確保できているとは言えない。
- ④ その他

選択肢	回答数
①	19
②	21
③	3
④	4
有効回答数	47



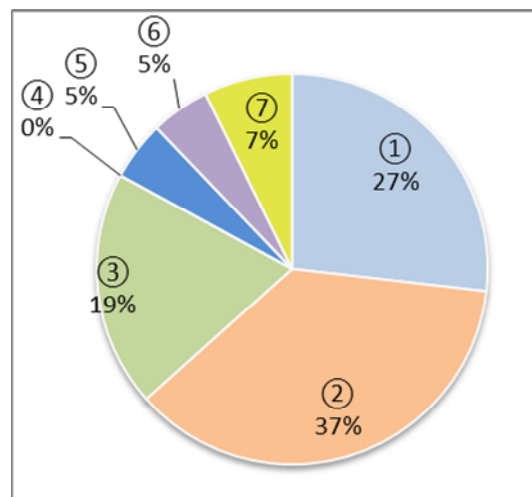
④ その他

- ・ 専用スペースは確保しているが狭い。面談等は共用会議室使用
- ・ 相談室は十分な広さではないが、一応確保。しかし ADR 開催は別途会場を賃借。
- ・ 実施日によっては十分な広さを確保できない場合もある

5. 貴団体がADR活動関連の費用について、最も問題があると思われる活動を一つ○で囲んでください。

- ① 固定費（常勤担当者の人件費や施設維持費等）
- ② 変動費（手続実施者の日当、助言弁護士報酬等）
- ③ 広報費
- ④ ADR法認証に伴う書類作成等の経費
- ⑤ 手続実施者等の研修費
- ⑥ 調査研究費
- ⑦ その他

選択肢	回答数
①	11
②	15
③	8
④	0
⑤	2
⑥	2
⑦	3
有効回答数	41



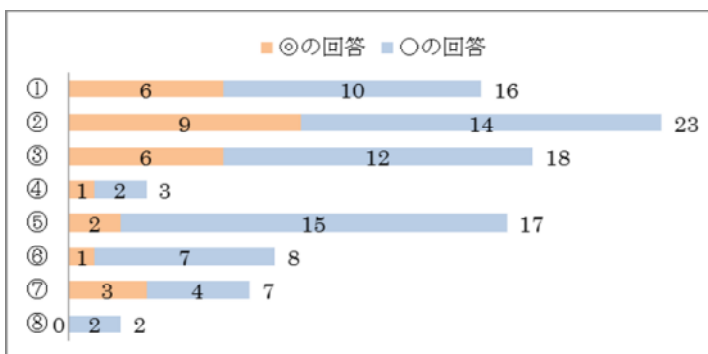
⑦ その他

- ・ 特になし（3件）

6. 主として公的な財政支援ニーズについて、支援を受けたい活動について、すべて選び○で囲んで下さい。また、最も支援を受けたい活動に◎を付してください。

- ① 固定費（常勤担当者の人件費や施設維持費等）
- ② 変動費（手続実施者の日当、助言弁護士報酬等）
- ③ 広報費
- ④ ADR法認証に伴う書類作成等の経費
- ⑤ 手続実施者等の研修費
- ⑥ 調査研究費
- ⑦ 公的な財政支援は必要ない
- ⑧ その他

選択肢	◎の回答	○の回答	合計
①	6	10	16
②	9	14	23
③	6	12	18
④	1	2	3
⑤	2	15	17
⑥	1	7	8
⑦	3	4	7
⑧	0	2	2
有効回答数	28		



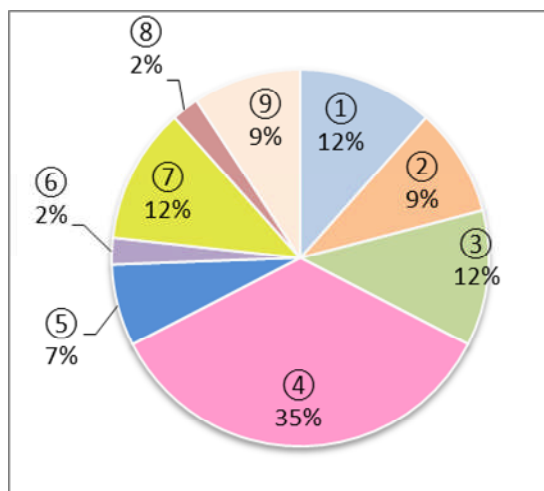
⑧ その他

[・ 報告内容の簡素化]

7. 貴団体のADR活動関連の財政規模³（年間予算）について、一つ選び○で囲んで下さい。

- ① 50万円以下
- ② 50万円～100万円以下
- ③ 100万円～200万円以下
- ④ 200万円～500万円以下
- ⑤ 500万円～1000万円以下
- ⑥ 1000万円～2000万円以下
- ⑦ 2000万円～5000万円以下
- ⑧ 5000万円～1億円以下
- ⑨ 1億円超

選択肢	回答数
①	5
②	4
③	5
④	15
⑤	3
⑥	1
⑦	5
⑧	1
⑨	4
有効回答数	43



³ 施設維持費、人件費、調査研究費、調停人の研修費用、広報その他のすべての費用も含む。

8. 財政上の課題を克服するために、貴団体が取り組んでおられる工夫等についてお書きください。

- ・ 手続実施者（弁護士）の日当を当弁護士会から配慮
- ・ センターの事務局は調査士会事務職員で兼務により人件費を削減
- ・ 会員の理解
- ・ 関与協力員への報酬（交通費相当の報酬（低額報酬支払））
- ・ 研修会費を徴収し、委員会等はボランティアで行っている
- ・ 現在は取扱事件数も少ないことから負担になっていないが、今後事件数増加に伴い重要課題となる
- ・ 現在は週2日、交替で担当者がセンターに詰めて電話・来訪の対応をしているが、日によって電話・来訪者の数は、まちまちで、電話・来訪者が0の日もある。今後は相談者から電話があった際に、相談者の地元の担当者が、相談者と直接連絡をとり、対応するよう検討中である
- ・ 公益社団法人でもあり、ADRも会費で運営しているので、ADRを支援してくれる賛助会員を増やす努力をしている
- ・ 効率的な会議運営
- ・ 行政書士会内部の組織であるので、ADR業務に関わっていない会員から理解を得ることに努め、予算措置がスムーズにいくよう努力している
- ・ 最大の難問です
- ・ 財政支援母体へに説明報告
- ・ 常勤人員の削減と効率向上
- ・ 地道な経費削減
- ・ 当会の他の事業とタイアップして経費を共有したかたちで相談会等を開催するなどの工夫をしている
- ・ 特になし（6件）
- ・ 文部科学省から委託事業を受託し、スポーツ振興くじ助成から助成を受けている。その他、維持会員への説明を行っている
- ・ 本の出版、研修の講師派遣等
- ・ 無駄な経費の削減
- ・ 利用会員団体の理解度の向上
- ・ 利用件数の増加

9. ADR機関の財政問題について、国や自治体に対してのご意見をお書き下さい。

- ・ 国の予算による積極的広報活動（主にテレビCM）
- ・ ADR法第4条の努力規程の実現
- ・ ADR機関は裁判所の前置としての機能を果たし、裁判機関の短縮化に寄与しており、調停人等人件費の補助をお願いしたい
- ・ ADR事業に助成金がほしい
- ・ ADR実務単体で事業収支を黒字にするためには、ADR機関は相応の手数料を設定する必要があるが、割高感を与えてしまうと、利用者から敬遠されてしまい、手数料収入が得られなくなってしまう。このような構造から、財政上苦しいADR機関は少なくないと思われる。現状、当協議会ではさほど多くの紛争件数が生じていないため問題ないが、件数が相当数増加した場合には、当協議会も財政的に逼迫する可能性があり、他人事ではない。ADR機関の自助努力ももちろん必要であるが、国や自治体がADR機関の健全経営を支援していく仕組みも検討されるべきと考える
- ・ ADR制度の周知PRに伴う広報費等の支援をご検討いただきたい
- ・ ADR法にのっとり国、自治体が自信を持ってADR機関に補助を行うよう働きかけていただきたい

- ・国や自治体がADRを推進したいのであれば、財政支援は必要と考えるのが当然
- ・支援を求める
- ・手続実施者の謝金等は1件につき10000円
実際は数回におよぶ打合せ等があり、ほとんどボランティアで運営されている
- ・手続費用の立替制度確立（法テラス）
- ・助成金300万円程度を希望
- ・先般関連する公益法人にセンター運営費若しくは利用者に対する支援等費用面での援助依頼を行ったが、公益認定基準に照らして支援等が行えないとの回答を受けた。今後の制度の枠組みを考慮した際に、公益法人等による寄付が受けられる仕組みを考慮いただきたい
- ・調査費用に対して、無料資料提供を
- ・直接的な財政支援というより、広報活動をしてほしい
- ・当相談センターは幸い寄付金と会費により活動できているが、そうでないADRが大半であると認識している。このようなADRが継続的な活動ができるようなビジネスモデルを作り上げてほしい
- ・特になし（3件）
- ・紛争解決はお金がかかるものであるとして、国でしっかりと助成を行う必要があると思います。紛争を解決する機関がたくさんあり、国民が利用しやすいような制度設計を行うことで、様々な問題が解決していくと思います
- ・補助が必要
- ・補助金制度等についての御検討を頂ければと思います
- ・民間活力を利用したいと考えているなら、事業者団体等のADR機関外、つまり公益的団体には財政支援を要請したい
- ・利用者への補助（例 1万円<国）

10. ADR機関の財政問題について、当協会（JADRA）に期待するご意見をお書き下さい。

- ・上記15. の実現のための行動
- ・利用者を法律扶助制度の対象とする
- ・ADR機関が財政上の問題で存続困難とならないよう、国や自治体からの支援が得られるように働き掛けてほしい
- ・ADR制度の周知PRに伴う広報費等の支援をご検討いただきたい。また、貴協会自らの積極的なPR活動を期待します
- ・シンポジウムの無料参加ワクを拡大して下さい
- ・会費の削減
- ・関係省庁への提案と調整
- ・国への強力な働きかけ
- ・国への働きかけ
- ・国や自治体に広報活動をするよう働きかけてほしい
- ・国をあげて、ADRの良さをアピールしていかない限り、現在の状況は、変わらないと思う
- ・財政事情等のアンケート調査を実施し、国や自治体に対する支援要請。後方支援をいただきたい
- ・支援
- ・上記15. の意見の後押しをお願いしたい
- ・制度の主旨からいって国民の利便性向上のためADRにかかわる方々に正当な報酬が支払われるようにしていただきたい
- ・仲裁人、調停人の講習会や事務局員の講習会を無料で開催してほしい
- ・特になし（4件）

- ・ 民間ADR機関で行った調停和解は、法的効力がない。裁判所で行う民事調停での和解と同じ法的効力を付与がされるようADR法の改正を強力に進めていただきたい

□ その他、自由にご意見をお書きください。

- ・ ADRの着実な定着のためには何をすべきか、我々ADR事業者自体も様々な観点から考え、協力していかねばならないと考える
- ・ ADR認証機関においては、手続関係者が定期的に研修を受講することになっているが、ADRに関する研修はあまり民間で開催されていないように思われる。ADR関連の知見を有する貴協会において、ADR業務に有益な研修を今後も定期的に開催していただけると有り難い
- ・ 一つ一つの団体がもっと工夫をすべき
- ・ 手続実施者等の研修も当会独自で工夫して行っているが、定期的に参加できる研修を企画していただきたい
- ・ 当方のADRは相談前置であり、月・水・金に相談員が相談対応、あっせんを実施し、あっせん不調に終わって、双方がADRを希望した時に、ADR開催となる。しかし実際はADRを示唆するとADRを開催する前に和解に至ることが多い
- ・ 特になし（4件）
- ・ 日常的解決手段であるADRは未来的なものであり、国民の希望するものである。さらなる向上を望む
- ・ アンケート集計よりも、各機関にヒアリングする等、きめ細かい実情把握に努めるべき

A D R 機 関 向 け 【 調 査 票 Ⅱ 】 以 上