

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

1. 紛争解決手続の合計利用件数（直近3年間）

件数	回答数
0	7
1～10	21
11～20	7
21～30	4
31～40	0
41～50	1
51～60	1
61～70	1
71～80	0
81～90	1
91～100	0
101～500	3
501～	3 (いずれも金融ADR)
有効回答数	49

(件)

全体平均	104.1
平均(金融ADRを除く)	28.7

2. 貴機関に対する紛争解決手続の利用に関する問い合わせ件数(又は申立件数の何倍)

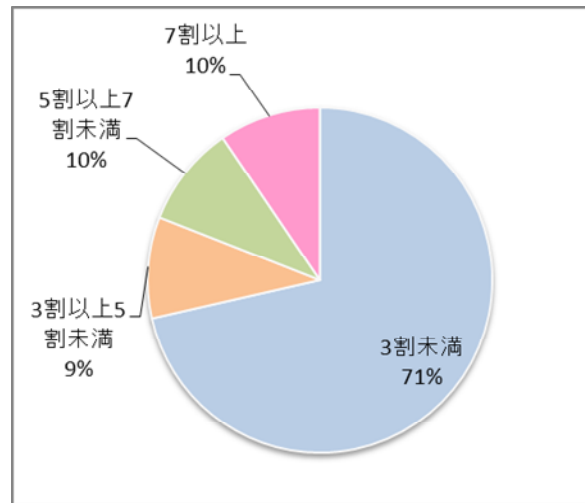
件数	回答数
0	4
1～30	10
31～60	8
61～90	4
91～120	3
121～150	1
151～200	2
201～300	1
301～500	1
501～1000	3
1001～	1 (金融ADR)
有効回答数	38

(件)

全体平均	233.6
平均(金融ADRを除く)	114.2

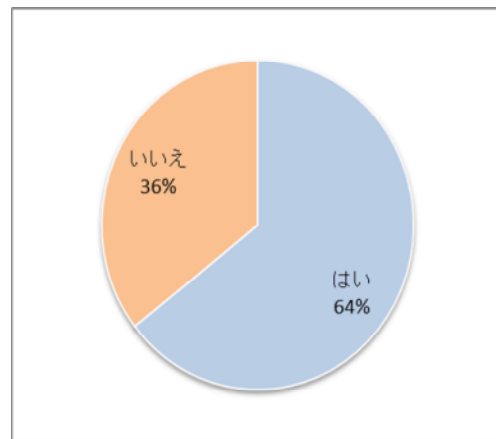
3. 紛争解決手続のうち、関係者による申立事件の件数の割合

選択肢	回答数
3割未満	30
3割以上5割未満	4
5割以上7割未満	4
7割以上	4
有効回答数	42



4. 紛争解決手続のうち、一般利用者による申立事件の申立人（一般利用者）が、貴機関の存在を認知したきっかけ又は貴機関の紛争解決手続を利用しようと考えたきっかけを把握していますか？

選択肢	回答数
はい	29
いいえ	16
有効回答数	45

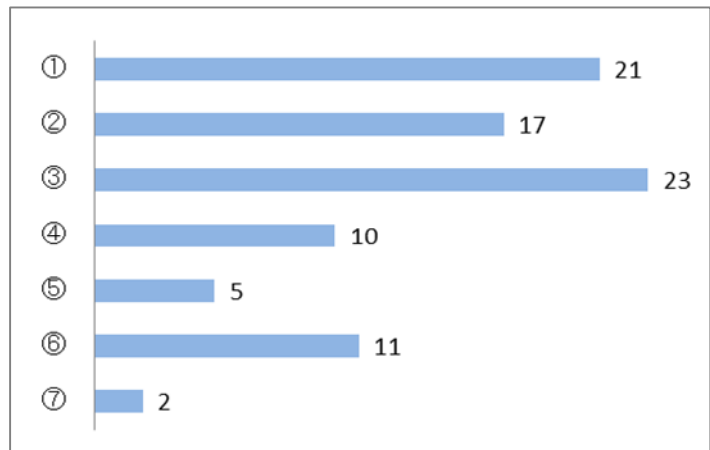


(きっかけを把握している方)

※ 一般利用者が貴機関の存在を認知したきっかけ又は貴機関の紛争解決手続を利用しようと考えたきっかけとなった情報（複数回答可）

- ① 貴機関のウェブサイトその他の広報
- ② 貴機関又は関連機関が実施している苦情処理・相談窓口からの紹介
- ③ 貴機関又は関連機関以外の相談・情報提供機関からの紹介
- ④ 貴機関の関係者からの紹介
- ⑤ マスコミ報道
- ⑥ その他
- ⑦ 不明

選択肢	回答数
①	21
②	17
③	23
④	10
⑤	5
⑥	11
⑦	2
有効回答数	30



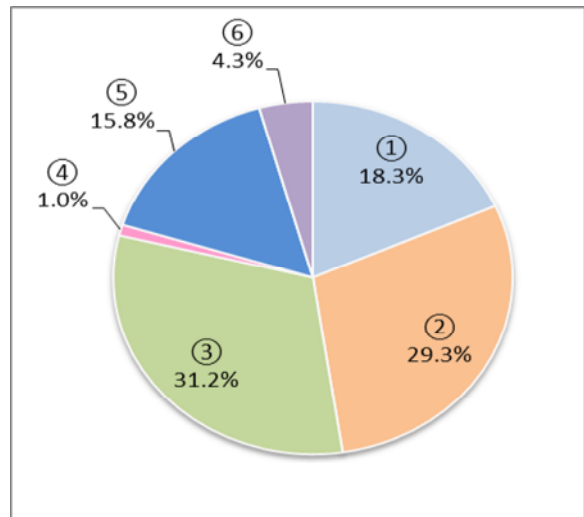
⑦ その他

- ・ 弁護士・公認会計士からの紹介（2件）
- ・ 友人・知人からの紹介（2件）
- ・ 企業（不動産会社、製造販売業者）からの紹介（2件）
- ・ ポスター・チラシ
- ・ 利用者からの口コミ
- ・ 経営者団体（商工会議所など）紹介
- ・ 労働組合（ユニオン）の紹介
- ・ 官庁
- ・ 自治体・警察のチラシ配布
- ・ 新聞広告
- ・ テレビCM
- ・ 当会の広報活動（TV・ラジオCM、パンフレットの配布等）

※ 全体の件数に占めるその割合はどのようなものですか？

- ① 貴機関のウェブサイトその他の広報（％）
- ② 貴機関又は関連機関が実施している苦情処理・相談窓口からの紹介（％）
- ③ 貴機関又は関連機関以外の相談・情報提供機関からの紹介（％）
- ④ マスコミ報道（％）
- ⑤ その他（％）
- ⑥ 不明（％）

選択肢	平均割合(%)
①	18.3
②	29.3
③	31.2
④	1.0
⑤	15.8
⑥	4.3
有効回答数	21

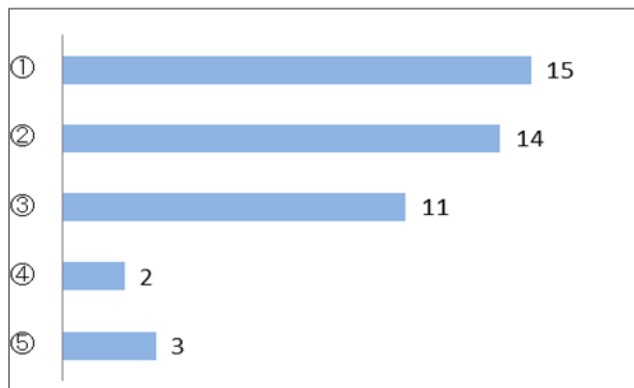


(きっかけを把握していない方)

※ 一般利用者が貴機関の存在を認知したきっかけ又は貴機関の紛争解決手続を利用しようと考えたきっかけとなった情報について、どのようなものだと思いますか？（複数回答可）

- ① 貴機関のウェブサイトその他の広報
- ② 貴機関又は関連機関が実施している苦情処理・相談窓口からの紹介
- ③ 貴機関又は関連機関以外の相談・情報提供機関からの紹介
- ④ マスコミ報道
- ⑤ その他

①	15
②	14
③	11
④	2
⑤	3
有効回答数	18



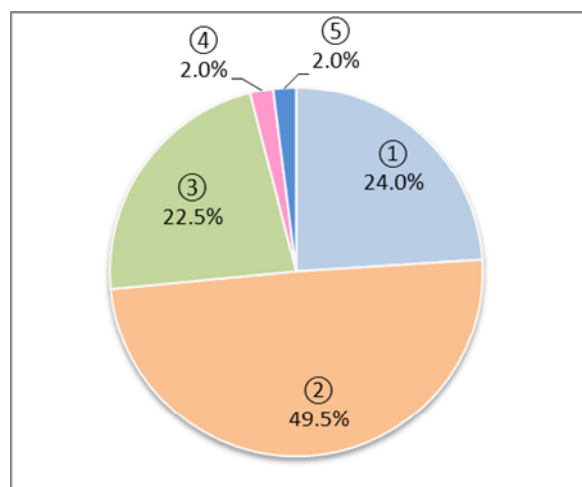
⑤ その他

- ・ 当機関の関係者からの紹介
- ・ 法律相談の際の弁護士からの紹介
- ・ 不明

※ 全体の件数に占めるその割合はどのようなものだと思いますか？

- ① 貴機関のウェブサイトその他の広報 (%)
- ② 貴機関又は関連機関が実施している苦情処理・相談窓口からの紹介 (%)
- ③ 貴機関又は関連機関以外の相談・情報提供機関からの紹介 (%)
- ④ マスコミ報道 (%)
- ⑤ その他 (%)

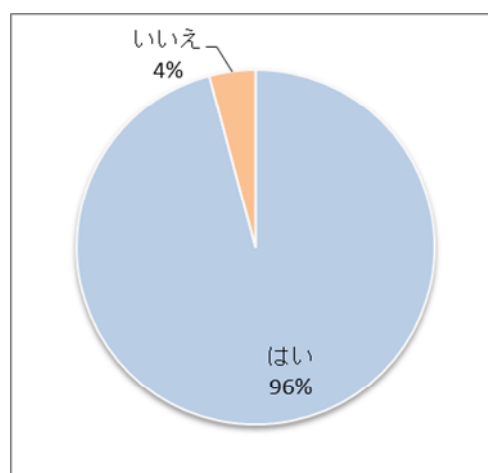
選択肢	平均割合(%)
①	24.0
②	49.5
③	22.5
④	2.0
⑤	2.0
有効回答数	10



## 5. 利用件数増加のための取組

(ア) 貴機関は、利用件数増加のために具体的な取組を実施していますか？

選択肢	回答数
はい	46
いいえ	2
有効回答数	48

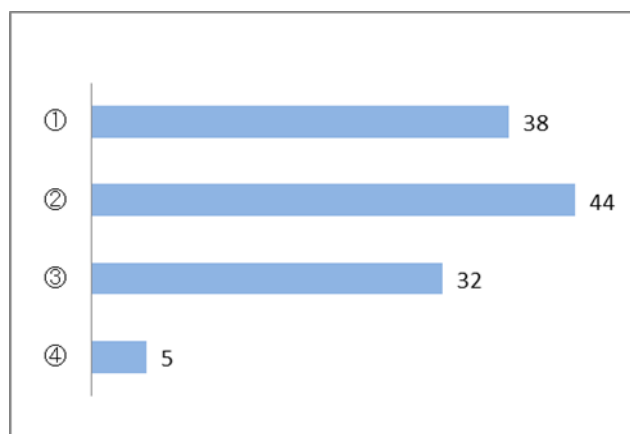


(イ) 具体的な取組内容

(a) 利用件数増加のためにどのような取組を実施していますか？（複数回答可）

- ① ウェブサイトの開設
- ② パンフレットの配布
- ③ 相談・情報提供機関との情報交換又は連携
- ④ その他

選択肢	回答数
①	38
②	44
③	32
④	5
有効回答数	46

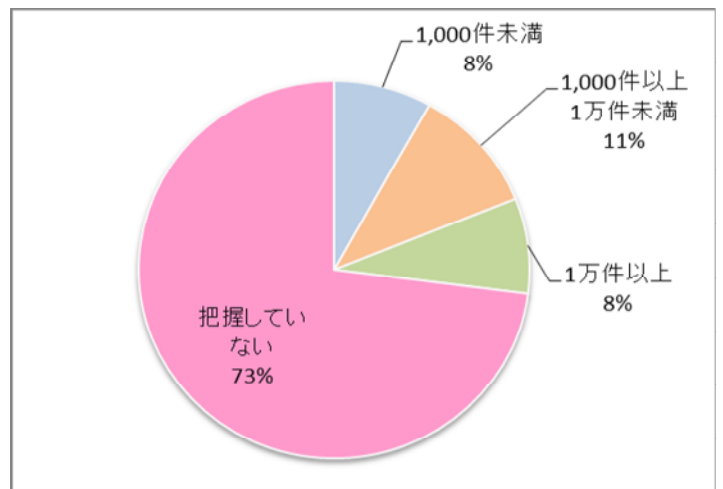


④ その他

- ・ 会員に対する利用広報
- ・ 会員による広報
- ・ 出前講座での広報
- ・ 一般市民を対象としたシンポジウムの開催
- ・ リーフレット改訂の検討
- ・ WEBサイトに調停寸劇動画をアップ
- ・ 国土交通省補助事業への取組
- ・ 連合会に相談専用ダイヤルを設置（通話料は有料）

☑（「ウェブサイトの開設」にチェックされた方）  
 貴機関の紛争解決手続を紹介するウェブサイトへのアクセス件数は年間何件ですか？

選択肢	回答数
1,000件未満	3
1,000件以上1万件未満	4
1万件以上	3
把握していない	27
有効回答数	37



☑（「パンフレットの配布」にチェックされた方）  
 どこでパンフレットを配布していますか？（複数回答可）

- ① 貴機関又は関連機関の事務所等
- ② その他

選択肢	回答数
①	41
②	19
有効回答数	42

② その他

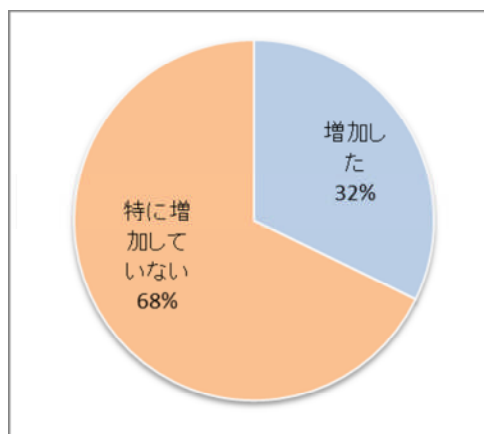
- ・ 行政機関（住民課窓口、相談窓口等）・官公庁（19件）
- ・ 消費生活センター（5件）
- ・ 法テラス、各弁護士事務所等（2件）
- ・ 関係機関・支部（2件）
- ・ 会員会社
- ・ 他ADR機関
- ・ 警察
- ・ 県市町村社協、専門士業関係等
- ・ 他資格者（税理士）の会報に同封

☑（「相談・情報提供機関との情報交換又は連携」にチェックされた方）  
—情報交換又は連携の内容はどのようなものですか？

- ・パンフレットの預託
- ・相談・情報提供機関発行冊子への掲載
- ・共通パンフレット等の作成
- ・事業者団体への説明会などでのパンフレット配布
- ・案件紹介（同旨5件）
- ・法テラスからの転送電話受付
- ・消費生活センターからの紹介
- ・消費生活センターとの連携を検討中
- ・無料相談窓口の設置
- ・該当事案についてはADR機関を紹介
- ・国民生活センター相談課と意見交換
- ・ニュースレターの送付
- ・紛争解決手続の仕組み、利用方法、手続の流れ、特徴などの情報提供（同旨4件）
- ・最近の苦情、紛争の状況と傾向などの情報提供
- ・対応状況・活動状況などの情報提供（同旨3件）
- ・対象事案の内容などの情報提供
- ・協議会・連絡会・交流会の設置（同旨4件）
- ・日本司法支援センター（法テラス）地方協議会への参加
- ・筆界特定制度と調査士会ADRとの連携に関する連絡会の設置
- ・消費生活センター等による相談員研修等への講師派遣
- ・事例紹介、ADR機関の概要、役割等の説明
- ・官公庁の相談窓口担当者研修会への講師派遣
- ・研修会講師の相互派遣
- ・他のADR機関との情報交換
- ・医師会、保健所へ連携の働きかけ
- ・都道府県労働委員会と意見交換・情報交換（同旨2件）
- ・個別労働紛争解決制度関係機関連絡協議会に参加
- ・共同での相談会開催
- ・県民相談センターとの連携、情報提供（特に交通事故）
- ・事例報告会・参加型研修への法テラス情報提供職員の招待
- ・法テラスへの登録
- ・法テラスや行政機関に対する情報提供及び各種会議に出席
- ・法務局筆界特定室との連携（同旨2件）
- ・法務局筆界特定制度との連携、共同の相談会の開催
- ・法務局筆界特定制度との連携を図るため以下の書面作成した
  - （ア）共通のパンフレット
  - （イ）説明資料
  - （ウ）統一書式の受付簿・相談票
  - （エ）個人情報保護法に基づく承諾書

—情報交換又は連携によって、利用件数は増加しましたか？

選択肢	回答数
増加した	10
特に増加していない	21
有効回答数	31



(増加したと回答した方について)

※ どの程度増加しましたか？

- ・ センター開設は昨年11月以降1件
- ・ まだ期間が短いので、何とも言えないが20%程度
- ・ 相談等の件数は30%増加
- ・ 若干程度
- ・ 僅に増加(2件)
- ・ 具体的なデータは持っていないが、紛争申立件数が増加している理由のひとつとして、相談・情報提供機関による積極的な当機関の消費者への案内等が大きく影響しているものとする
- ・ 正確な数字は把握していないが、上記相談所で相談を受けた方による問合せが近年、増えている

※ 情報交換・連携の内容のうち、どのような内容が利用件数の増加につながったと考えていますか？

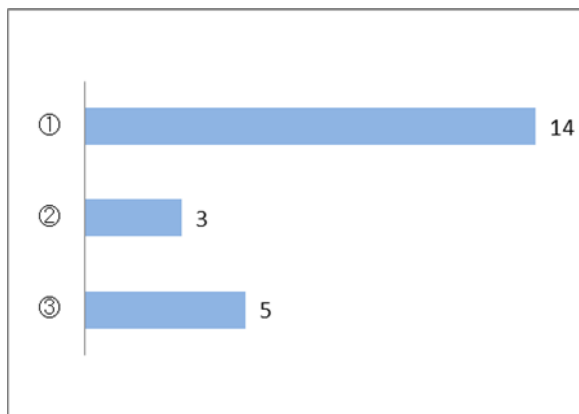
- ・ 相談所相談員による当機関の積極的な連携と紹介
- ・ 紛争事案について相談者の意思を確認したうえでのあっせん制度の紹介
- ・ どんな相談でも、まずは紹介していただければ説明はすべてこちらでしますとお願いした
- ・ 事例の紹介と分析
- ・ 常に各機関とコミュニケーションをとるよう心がけていること
- ・ 当機関が法律(金融ADR)にもとづく指定紛争解決機関になったことから、利用者にとってより中立公正な信頼のおけるADR機関との評価を受けたことが増加につながったと考える
- ・ 毎年取組を実施しているので、増加量についての比較はできないが、例えば、新設消費生活センター等の訪問の後にはそれまでは無かった当該センターからの紹介、問い合わせが発生する等の効果は明確である
- ・ 当センターの参加団体である弁護士会、司法書士会が実施している法律相談はもとより、住宅・建築・土地境界・消費者相談など紛争性の高い相談を受けたそれぞれの団体より、当センターへの申立てが教示され、件数増加につながったと考える
- ・ 筆界特定制度と調査士会ADRとの連携に関する連絡会の設置に伴い、地方法務局で行われる筆界特定制度説明時に、当センターからも委員を派遣し、センターの説明を行う
- ・ 利用料金の安いこと、弁護士との共同調停であること

(「特に増加していない」と答えた方へ)

※ その原因はどのようなものだと思いますか？(複数回答可)

- ① 相談・情報提供機関と情報交換したものの、具体的な施策につながらなかったため
- ② 具体的な施策を講じたが、あまり効果がなかったため
- ③ その他

選択肢	回答数
①	14
②	3
③	5
有効回答数	20



②効果がなかった理由

- ・ ADRの社会における認知度の低さ
- ・ 法テラスから紹介されて相談に来たケースが少ないため。

③その他

- ・ 各機関の取り扱っている紛争の範囲が競合しているため
- ・ 情報交換についてはセンター開設以来定期的に行っているので一定の問い合わせは最初からある。そのため増加としては確認できない
- ・ 製品分野別に対応しているため
- ・ 連携を始めたばかり(2件)

(b) 利用者数の増加に向けた貴機関の取組について、効果がどの程度あがっていると考えていますか？

- ・ 各地で研修会や説明会を行い、広報活動を行ったことによって、2011年度から2012年度は20件以上も取扱件数が増加した
- ・ 地下鉄車内及駅でのポスター等の広報及び会員への周知徹底、また申立費用の無料化により23年度までは3件の申立であったが、24年度は申立件数が10件となった
- ・ あっせん申立件数については、まだまだ全体的な数が少ないものの、平成23年度が5件、平成24年度が10件であることから件数は倍増している
- ・ 年に2回リーフレットを行政機関等に配付しており、配布後は問い合わせが増加する
- ・ 行政等の相談窓口に対し、当ADRセンターの周知を働きかけ出来た結果、当ADRセンターの業務内容の範囲に係るトラブルについては、当センターに申立人を送られるようになった
- ・ 平成22年10月に指定紛争解決機関になり、当機関の周知を求められ、取組みを積極的に実施した結果、その前後で比較すると申立件数は、約5割増加していることから、ある程度の効果はあがっていると考えている
- ・ 毎年度、当機関の認知媒体の調査を行っており、当機関の実施する広報活動に一定の効果があがっていることを確認している
- ・ パンフレットやウェブをみて問い合わせをしたという電話や窓口での会話があるので、一定程度効果はあがっていると考えられる
- ・ 一定の効果は上がっている

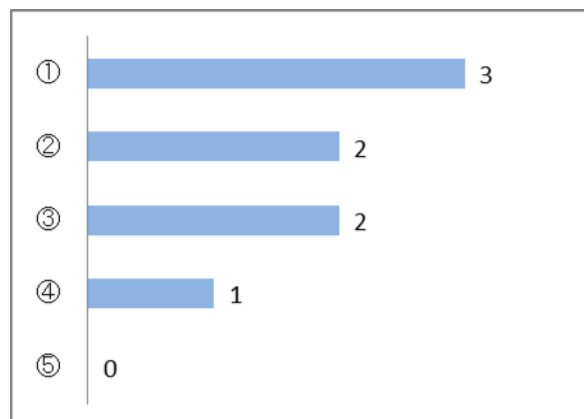


- ・各種相談窓口等に備置されている国土交通省（補助事業者）および当会作成のADRリーフレット閲覧による問い合わせが数件入った
- ・僅に増加。継続した取り組みが必要
- ・少しずつ浸透しつつあるが、もっと一点集中で取組むことが必要
- ・県内120ヶ所へのチラシ配置により、認知度があがっていると思う
- ・法務大臣認証から3年を経過した社労士会ADRが多くなっているの国民に少しずつ周知されてきている
- ・相談等の受付と回答が30%増加
- ・苦情は増加したが、ADRの利用は変化していない
- ・紛争の前段階である相談・苦情などの件数は着実に増加しており、一定程度の効果はあがっていると考えている
- ・仲裁手続等の内容が分からなかった人がHPを見て、利用してみる気になることはそれなりにあるのではないかと思う
- ・もし、このような活動を実施しなかった場合、消費生活センターの紹介を受けた消費者からの相談数はかなり減少すると思われるが、数値的には表現できない
- ・目に見える程の効果はあがっていないかもしれないが、継続していくことが重要と考えている
- ・これまで、機関の整備、充実に活動の重点をおいており、これからが本格的な効果が表れると考えている
- ・あまり効果はあがっていない（同旨3件）
- ・あがってない（同旨2件）
- ・現在検討中
- ・効果検証ができていない段階になく、コメントできない
- ・検証していない

(ウ) 利用件数増加のための具体的な取組を実施す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 良い案が思い浮かばない
- ② 取組実施のための費用を負担することが困難
- ③ 事務局の人員体制を考えるとそこまで取り組む余裕がない
- ④ 利用件数を増加させる必要性を感じていない
- ⑤ その他

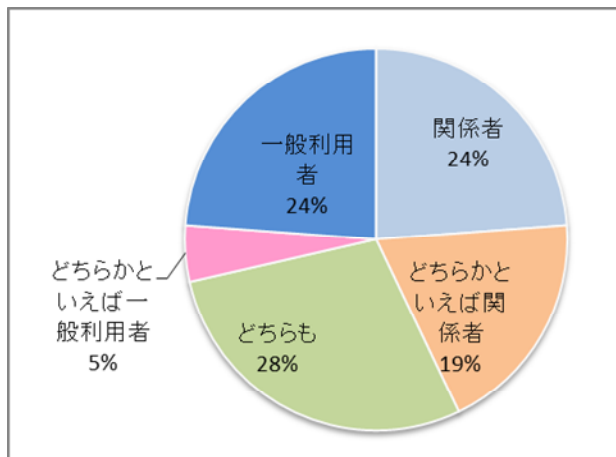
選択肢	回答数
①	3
②	2
③	2
④	1
⑤	0
有効回答数	5



(エ) 今後の利用者数増加に向けた取組としては、関係者による申立事件と一般利用者による申立事件のどちらに重点を置いた取組が重要だと考えていますか？

- ① 関係者による申立事件
- ② どちらかといえば関係者による申立事件
- ③ どちらも
- ④ どちらかといえば一般利用者による申立事件
- ⑤ 一般利用者による申立事件

選択肢	回答数
関係者	10
どちらかといえば関係者	8
どちらも	12
どちらかといえば一般利用者	2
一般利用者	10
有効回答数	42



※その理由

関係者

- ・ 実際、申込案件のすべてが会員から紹介
- ・ 一般に知られていない
- ・ 会員とその契約関係者との紛争解決のみを取り扱う
- ・ 関係者による申立事件は、紛争の内容が事前相談によって整理されており、もっとも効果的解決ができる
- ・ 関係者の積極的な関与がなければ利用者数増加にはつながらないと考えられるため
- ・ 一般利用者から直接の問い合わせの場合、当センターの扱える紛争の範囲外（司法書士代理権の範囲外）である場合が多いため、会員からの申立の増加をはかる取組みが重要だと考えている
- ・ 世間一般には、ADRの認識・知識に不足があり、関係者による後ろ盾が必要であると思う
- ・ 当機関は、苦情手続前置（関係者の関与）の手続のため
- ・ ADRに適した事案について利用増を図るのが合理的
- ・ 一般利用者に重点を置いた時の活動費に限りがあるから

どちらかといえば関係者

- ・ 土地家屋調査士法に基づくADR代理人としての認定を受けた者として、その特別資格を活かせることが第一次要件と考えられるから
- ・ 利用者数増加ということであれば、関係者による申立件数を増やすことが有効であると思われる
- ・ 民事調停を利用するケースが多いため、関係者が積極的にセンターを活用できるように環境を整備したい
- ・ 併せて、関係者にも、一般利用者にセンターを積極的に紹介してもらい利用率の向上に努めたい
- ・ 関係者が仲介することにより申立案件の整理等ができ、ADRがスムーズに運ぶことが考えられる
- ・ 社会保険労務士として常に労働問題にかかわっているため
- ・ 関係者の利用が広がらない限り、一般利用者の利用も広がるとは思えない
- ・ 現在でも金融ADR事件を除けば会員申立事件の方が多いため、まだまだ会員申立件数を増加させることは可能であると考えられるため、短期的には会員向けの取組を行った方が申立件数を増加させることにつながると思われる

どちらも

- ・個別労働紛争は全企業の事業主、全労働者共通の問題である
- ・労働者の利用が圧倒的に多いが、社会保険労務士勤務等（企業内）会員及び使用者による利用も重要と考える
- ・件数の増加に向けた取り組みは継続的に実施すべきであるが、ADRの性格からどちらかに重点を置くという取り組みは、なじまないものとする
- ・会員からの紹介の方が成約しやすいと考えるが一般市民への認知も大切
- ・地域性が強い紛争を扱っているため、あらゆるPRが効果的である
- ・内外ともにADRについて認知させていくことが重要
- ・当センターは裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律に基づく裁判外紛争解決機関として、専門性を持った士業団体を中心に、各自治体、経済団体等の各種団体が参画し、運営及び手続を協働して行い、市民にとって裁判と並ぶ魅力的で利用しやすい裁判外紛争解決手続を提供し、もって市民の権利利益の適切な実現に資することを目的としているため、一般の利用者の申立てはもちろんのこと、一般市民が関係者を通じて、当センターに申立てを行うこともあるので、どちらにも重点を置く必要がある
- ・不特定多数の市民宛に働きかけるよりも、会員等の関係者に対して働きかけADRの有用性が認識されれば利用に結びつくと考えますが、一方、一般市民に対してADRを紛争解決手段として周知して貰うことも重要である

どちらかといえば一般利用者

- ・自主交渉援助型の調停なので、関係者による事件はなじまない
- ・今後、特定の業界に属する事業者からの紛争申出が増えてくると想定されるが、当該事業者の多くは当会の非会員であるため

一般利用者

- ・一般の人に広く利用してもらうことが普及につながると思うため
- ・国センの調査によると潜在的な紛争は顕在化された紛争の数十倍とこのことなので、公益財団である当相談センターとしては公共の福祉に寄与する点からこのような潜在的な紛争を解決することが使命であると考えから
- ・消費者のための、消費者団体による、ADR機関であることから、一般消費者からの申立が主となるのは必然と思う
- ・申立は、一般利用者（消費者）を対象としており、関係者による申立は基本的に予定していない（同旨4件）
- ・関係者には限りがある

(オ) ADR機関がより利用されるようになるためには、何が必要だと思いますか？

- ・ADRという制度の周知・広報活動（同旨20件）
- ・政府、自治体としての広報活動（同旨4件）
- ・JARDAによる広報活動
- ・調停のメリットの周知（同旨4件）
- ・「解決サポート」の認知向上
- ・公的機関がADRを認知すること
- ・公共機関（市役所等）で定期的相談日を設けて市民にアピールする
- ・裁判所・官庁・他のADR機関等との協力連携
- ・法テラス等の組織を利用して、事件を紹介してもらう
- ・調停管理者、調停人のレベルアップ
- ・弁護士会ADRは特に民事調停との比較が問題になると考える。裁判所の手続きによっても使い勝手がよく、魅力があると思って貰うこと、そのための広報と制度設計の工夫が必要であるとする。つまり、ADRの調書長所の手続きが簡便、柔軟、迅速

であること、を一般の利用者(市民)や申立代理人(弁護士)に周知すること、申立や受付をより簡単なものにする(仙台の震災ADRのFAXでの申込みや受付支援、名古屋での受付支援での取り組みが参考なる)専門ADR(現在、医療、金融がある)を新設拡充すること、等が考えられる。また、他の相談機関とも連携して、ADRを解決手段として活用してもらうことも重要だと考える

- ・ADRの信頼性の確立(同旨2件)
- ・さまざまなADR機関が日本全国津々浦々に設立されること
- ・ADR法第5条に基づく法務大臣の認証を受けておるが時効中断効力等法的効果が付与されているが、裁判所の民事調停の和解と同等の法的効力を付与される必要がある
- ・市民への広報活動が一番必要だが、別の観点からは、手続に明確なある程度の執行力を持たせることも必要であると考え
- ・一般相談の処理の内容を高く評価して欲しい
- ・ADR機関の財政基盤強化
- ・法教育
- ・申立・手続に関する費用負担の軽減(同旨2件)
- ・身近な方(会員等)から利用されるような存在にならなければ他者からの利用もない
- ・弁護士が活用すること
- ・設置運営者としての意識の向上
- ・中立性、公正性の確保
- ・利便性・納得感のある手続き
- ・経験を積み重ねていくこと
- ・扱う紛争の中で特にニーズがあると思われる分野で専門性を高め、研修、広報を行うこと
- ・解決事例の実績づくり
- ・会員への広報
- ・契約書や約款に仲裁・調停条項を盛り込むことを促進する

(カ)その他に、貴機関が利用者数の増加に向けて取り組まれていることや、取組を検討されていることなどがあれば、ご記載ください。

- ・リーフレット・手続実施者名簿改訂の検討
- ・各種団体・自治体への出前説明会の検討
- ・広報用DVDの活用
- ・利便性向上のための利用者アンケートの実施(同旨2件)
- ・当機関の相談員に対する人材育成の強化に努めている
- ・ADRのPRに努めている。まずは知ってもらうことから
- ・ADR利用の際の相手方応諾手数料の廃止
- ・現在2年間限定ではあるが、申立費用を無料としている
- ・説明会・講演活動等の実施(同旨3件)
- ・ホームページのスマートフォン対応を計画している。これによりホームページ経由の利用者増加をはかりたい
- ・ホームページの充実、関係機関との連携、研修の充実と強化
- ・マスコミ等を活用
- ・ポスター・リーフレット等の配布などの周知活動(同旨2件)
- ・ホームページ・リーフレットの配布
- ・地元のお祭りにおいて広報用うちわを配布
- ・地下鉄車内広告、市営バス車内広告、テレビコマーシャルの放映
- ・専門誌に定期的に解決事例の記事を掲載

- ・ 会員への取組・広報強化（同旨3件）
- ・ 関係行政や関係団体に対する広報活動（同旨4件）
- ・ 調査士会で月1回の無料相談を行っている
- ・ 相談会の開催
- ・ 境界デリケートゾーンである隣地との界に境界標等を設置する際の、隣人との話し合いによる和解調書の作成と認証
- ・ 個別労使紛争の解決のための専用相談ダイヤルを設置して全国からの相談を受けている
- ・ 報告書を消費者センター等に送付し、週末に相談がある場合に当センターの留守番電話に吹き込むよう依頼している
- ・ 裁定を東京千代田区の事務所で行うことになっているため、使い勝手が悪いと思われる。電子メールなどの手段を用いて、裁定ができないかを探っているところ
- ・ 面談手続の実施時間を延長した（夜間の実施）
- ・ 広報として、リーフレット、パンフレットの作成、会館や法律相談センターに備え置いたり、適宜、会員向けに全会員発送や、外部に発送等を行っているほか、弁護士会のPRに紛争解決センターのページを設けている
- ・ 弁護士会法律相談センターの相談担当者研修で紛争解決センターでのあっせん仲裁手続きについて説明を行っている
- ・ 今後の取り組みとして、ADR手続き紹介の動画を作成して弁護士会HPに掲載する、申立時の受付支援制度を創設する。専門ADRを新設、拡充する、他の相談機関との連携を図る、などを検討している

6. 日本ADR協会に対する要望事項や期待されている事項、改善すべき事項などがあれば、ご記載ください。

- ・ 2012年4月1日付の提言「ADR法の改正に向けて」の早期実現のための行動強化を期待する。特に弁護士法第72条の規律の緩和及び和解合意に対する執行力の付与（同旨2件）
- ・ ADR機関の連携・交流の促進のための会合開催（同旨3件）
- ・ ADR制度の周知・広報（同旨8件）（TVや漫画、教育機関向けなど）
- ・ 裁判所（調停）との連携（情報交換を求める等）
- ・ 各機関との情報共有及び提供
- ・ 行政機関等による財政面での補助（支援）体制
- ・ 国からADR機関への支援がより改善されるよう支援の強化
- ・ 特になし（3件）

7. 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
- ・ 一つ一つの団体がもっと工夫をすべき
- ・ 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くと有り難い
- ・ 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
- ・ 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

- ・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）

A D R 機 関 向 け 【 調 査 票 I 】 以 上