

第3回 ADR法に関する検討会 議事録

- 第1 日 時 平成25年5月28日(火) 自 午前10時02分
至 午前11時57分
- 第2 場 所 東京地方検察庁総務部会議室
- 第3 出席者
委 員 伊藤座長, 植垣委員, 道垣内委員, 林委員, 藤井委員, 森委員, 山本委員,
渡部委員
事業者 【特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター】
坂井副センター長, 荒木次長
【公益社団法人総合紛争解決センター】 藤原理事, 谷口事務局員
【公益財団法人自動車製造物責任相談センター】 佐藤事務局長
【一般財団法人日本ADR協会】 垣内教授
- 第4 議 題 ADR事業者に対するヒアリング
- 第5 議 事 (次のとおり)

○飯島課長 それでは、予定の時刻を少々回ったところでございますので、ただいまから第3回ADR法に関する検討会を開会させていただきます。

それでは、伊藤座長、よろしくお願いいたします。

○伊藤座長 おはようございます。御多忙のところ、お集まりいただきまして、ありがとうございます。また、ADRの事業関係者の方々もお越しいただきまして、ありがとうございます。

早速、議事に入りたいと存じます。本日から3回にわたりまして、ADR事業者等に対するヒアリングを行いたいと存じます。本日は、特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター、公益社団法人総合紛争解決センター、公益財団法人自動車製造物責任相談センターの方々より、それぞれ、お手元のヒアリング事項につきまして15分ずつ御説明をいただいた後に、各事業者の方々に対する質疑の時間をまとめて設けたいと存じます。また、一般財団法人日本ADR協会の「提言」につきまして、東京大学の垣内教授から15分程度で御説明をいただき、これに対する質疑の時間も設けたいと存じます。

それでは、初めに、証券・金融商品あっせん相談センターから御説明をお願いいたします。どうぞ、よろしく。

○坂井副センター長 証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）の坂井と申します。よろしくお願いいたします。本日はこのような機会を設けていただきましてありがとうございます。ヒアリング事項に沿って、当センターの業務の内容につきまして、簡単に御説明させていただきたいと存じます。

まず、取り扱う紛争の範囲、具体的な事案についてでございます。ページで3ページというところでございます。まず、取り扱う紛争の範囲は、金融商品取引に関し、金融商品取引業者等と顧客との間で生じた紛争、トラブルということでございます。ここでいう金融商品の種類につきましては、6ページに掲げております株式や債券、投資信託あるいは有価証券デリバティブ、金融先物デリバティブといった金融商品取引法上の金融商品取引ということでございます。このうち、株式や債券、投資信託の三つが占める割合は約49%、左下の金融先物デリバティブの為替デリバティブに関する事案が48%ということで、最近の状況はなっております。

3ページにお戻りいただきまして、具体的な事案でございますが、①にありますような金融商品の勧誘時における紛争、それから、②番目に金融商品に係る売買取引を巡る紛争、③番目に金融商品取引に係る事務処理を巡る紛争、こういったものが主な紛争の事案でございます。具体的な内容につきましては4ページにありますように、利用者の申出はリスクについて説明がなかったとか、適合性に関しては理解できないままに買わされた、あるいは複雑な特性を持っている仕組債を買わされたとか、こういったような主張が多々ございます。

その次に5ページでございますが、ADR業務の種類としましては、金融商品取引法の範囲の中では、主にこの区分がございます。まず、第一種金融商品取引業、それから、特定事業者が行う第二種金融商品取引業、それから、銀行等金融機関が行う登録金融機関業務、それから、第一種、第二種ではなく、従来の投資信託の運用業者あるいは投資助言を行う

投資顧問業者，こういった業態が対象になっております。業務の種類あるいは制度上の位置づけは表にございますとおりでございます。時間の関係もありますので，ここは省略させていただきます。

次に7ページを御覧いただきたいと存じます。FINMACにおける相談の受付状況でございます。まず，利用者からの相談や苦情の受付は，フリーダイヤルで電話での受付を行っております。その内容につきましては，大きく制度に関するもの，勧誘に関するもの，売買取引に関するもの，事務処理に関するもの，その他というような区分で分けております。その内容を受けまして，制度に関する相談等については，制度の説明や助言を行うというようなこととなります。勧誘や売買取引，事務処理に関するものは，不満を表明するものが多々ございますので，相談で終わるものもあれば，苦情の取次ぎを行うというものと分かれてきます。苦情の取次ぎをして納得がいかない場合には，その次のあっせんという手続にいくわけでございます。その他とございますのは，当センターの業務範囲外の相談事項でございます。そういったものについては，担当するADR機関や消費生活センター等を紹介させていただくというような対応でございます。

次に8ページを御覧いただきたいと思っております。こちらには受付状況ということで，22年度から24年度の相談，苦情，あっせんの件数をデータとして御紹介させていただいております。23年度と24年度は為替デリバティブのあっせんが多かったということで，通常よりも大きな数字になっております。苦情に関しては多少，増減はありますが，1,000件から1,500件の間というような状況でございます。相談に関しては，6～7,000件というような状況でございます。申立人，利用者の属性でございますが，法人と個人がおおむね半々ということで，個人に関しては男女比率もおおむね半々ということになっております。

次に9ページを御覧いただきたいと存じます。相談からADR手続への流れでございます。先ほど申し上げましたように，まず，利用者からの苦情の申出をフリーダイヤルの電話で受け付けまして，不満の表明の中で，業者に取り次いでほしいということを利用者の方から言われた場合には，金融商品取引業者の方に苦情の取次ぎをいたします。苦情の取次ぎを受けた事業者は，社内での調査を行いまして，その調査結果を基に事業者の見解あるいは対応等を利用者に対して，顧客に対して直接，説明を行う，あるいは場合によっては当センターを介して，相談員を介して説明を行う。そこで申出者が納得された場合には，苦情処理において解決をするという流れでございます。

しかしながら，苦情の取次ぎを1回若しくは複数回，行いまして利用者の方が納得されない場合，これの場合には利用者の方に紛争の解決の方法といたしまして，当センターのあっせんという手続もございまして，あるいは裁判所における民事調停の手続や訴訟といった手続があるということの御説明を申し上げて，利用者の方の判断においてあっせんをしたいという場合には，あっせんの申立書を送りまして，あっせん制度の説明を後日，行った上で，あっせん申立書の送付を受けるという流れでございます。あっせん申立書の送付を受けた場合には，基本的に受理をするという流れでございます。

次に，10ページを御覧いただきたいと存じます。申立てが簡易にできるようにするための工夫ということでございますが，私どもとしましては苦情前置ということを基本にしておりまして，申出者の方御本人から直接，お話を伺うということをお原則として行ってお

ります。したがって、あっせん申立書は非常に簡単な形になっておりまして、数行程度の手書きの形で申立書はお受けできるという形にしております。申立者の意向というのは事前に直接、御本人からお話を伺っておりますので、苦情の取次ぎをしたときの記録については、あっせん委員、紛争解決委員の方に飽くまで参考資料としてではございますが、どういふことを申立者は言っているのかということをお伝えした上で、あっせん申立書を受理するという流れを作っております。

また、あっせんに関しましては、会場は全国50か所、利用者の方の県庁所在地で行うということにしておりますが、場合によってはその方の健康上の理由ですとか、たまたま、東京からあっせん委員が出張する場合に交通の便の関係とか、そういったことで50か所以外の場所でも実施する場合がございます。

次に11ページでございますが、相手方の応諾を取り付けるための工夫でございますが、当センターとして独自に工夫をしているというよりは、監督官庁、金融庁様の方で制度を整備していただいているということもございまして、応諾率というのは当センターについては100%ということになっております。事業者側に応諾義務を課しているということでございますが、具体的には手続実施基本契約を締結するほか、委託元団体である日本証券業協会を初め、五つの自主規制機関における自主規制規則において、当センターの紛争解決業務に協力をしなければいけないというルールを設けていただいております。この規則に違反をした場合には、各自主規制機関において当該会員に対する制裁処分があり得るというようなこともあって、応諾率が100%になっているということでございます。

次に12ページを御覧ください。和解の仲介手続における工夫ということで、あっせん期日（面談）の開催ということです。当センターでは書面による紛争解決というのは行っておりません。原則、本人があっせん期日に参加していただき、御本人からお話を伺うという形にしております。当然、事業者の方も必ず出席をするということで、当事者双方の話合いによってあっせん委員が和解案を提示し、和解案の内容について双方が応諾できるように、あっせん委員がいろいろ工夫をされるということでございます。また、委員の和解案につきましては類似の事案の裁判例があれば、そういったものを参照しながら、和解案を提示するということが原則でございます。なお、標準処理期間として、当センターの場合は、受理日から4か月以内に終了させるように努めるということを業務規程において定めております。また、実績として23年度の平均実施回数ですが、1案件について平均1.8回の期日を設けております。24年度の場合には平均1.5回のあっせん期日を開催しております。

13ページはあっせん委員が和解案を提示し、和解に至る場合に、どういった点が影響を及ぼすかということをお紹介させていただいておりますが、このページについては御説明を省略させていただきます。

14ページを御覧ください。成立した和解の実効性を確保するための工夫でございます。ポンチ絵で描いてありますように、まず、金融ADR制度という制度を作っていただいておりますことと、併せまして先ほど申し上げましたような自主規制機関における自主ルールを合わせて、実効性の確保をしているということでございます。なお、下にございますように、和解で定められた義務の履行状況を調査し、事業者に対して、その義務の履行を勧告することができると思いますが、実際にこういった勧告をした事実はありません。

和解契約書を作った場合には、必ず和解契約が履行されているという状況でございます。

続きまして15ページの8番でございますが、当事者の負担する費用等でございます。前回の議事録を拝見いたしました、当センターにおきましては申立金、それから、期日手数料、成立手数料という三つの区分で整理いたしますと、申立人からは申立金のみをいただいております。金融商品取引業者、被申立人からは期日手数料のみをいただいております。したがって、成立手数料は一切、いただいております。金額につきましては、申立金は15ページの表でございますとおり、申立人の請求金額に応じまして、最低100万円以下のところで2,000円から5,000万円超の一律5万円まで、請求金額に応じてテーブルを設けております。

次に、16ページを御覧いただきたいと存じます。当事者の負担する費用等でございますが、こちらは事業者側の方でございますが、原則、期日手数料として事業者からは期日1回当たり5万円をいただくことにしておりますが、第二種業者である特定事業者につきましては、別途、テーブルを設けております。また、一昨年から多発しておりました為替デリバティブのうち、通貨オプションの事案につきましては、特例といたしまして追加で5万円をいただくというような形にさせていただいております。

次に、17ページの守秘義務が問題となった事例でございますが、この点につきましては特に該当事項はございません。

18ページでございますが、代理人の選任状況でございます。昨年4月から為替デリバティブの状況もございましたので、毎月ベースで申立て事案について、代理人が付いているかどうかということ調査してまいりました。3月までの状況は棒グラフで示したとおりで、左側の薄い青が新規の申立て事案の件数です。右側の濃い青がそのうち、代理人弁護士が付いていた件数でございます。通常といいますか、従来はあっせん手続について代理人が付くということは、どちらかといえばまれなケースだったわけですが、昨今は為替デリバティブの影響もございまして、代理人が付く方が多いというような状況になっております。

次に19ページの11番ですが、ADR法上の特例の利用状況です。時効中断効のADR法上の特例が実施された実績については、残念ながら、当センターでは把握できておりません。不調打切りとなった事案のその後のフォローというのは、やることができればやりたいとは思っておるんですが、なかなか、手が回らないということもございまして、ここは把握できておりません。

次、20ページの12番、利用者の利用のきっかけでございます。これは電話での相談や苦情を受けているときに、可能な限り、相談員がヒアリングができたものについての割合でございますが、一番多いのが金融商品取引業者等からの紹介、当該取引で紛争になっていたり、あるいは取引をしている相手方から当センターを紹介されたというものが一番多うございます。次にホームページあるいは既に御存じだったというようなところが多かったという状況でございます。

続きまして21ページの13番、実施したADR手続等に対する評価でございます。こちらについては、当センターはあっせん手続を行った場合には、その結果が和解した場合あるいは不調打切りとなったにかかわらず、利用者の全てからアンケート調査を実施しております。アンケートは23年9月下旬から実施してございまして、主な項目としましては、

手続の期間やあっせん委員の態度、あるいはその事情聴取や説明等に関する利用者の御意見等を書いていただくというような形で、簡単なものにしております。また、アンケートの回収率を高めるために、返信用封筒に切手を張ってお送りするというようなこともさせていただいております。

アンケートの状況につきましては、後ろに付けております別添の資料、薄い赤みがかかった資料でございますが、こちらの4ページと5ページにかけまして掲載させていただいております。この機関誌は原則、ホームページで公表しているものでございます。ここにございませとおり、アンケート調査の結果の概要ということで、23年10月から24年9月の状況の取りまとめ結果について公表させていただいております。

こちらのアンケートの4ページの3の②を御覧いただきたいんですが、前回の御発言の中で藤井委員の方から、法テラスでも弁護士に対する苦情が意外に多いというような御発言がございました。私どものあっせん委員は全て弁護士でございませが、そのあっせん委員に対する評価としまして、言葉遣いや態度について若干、悪い評価もいただいているというような実態でございませ、このあたりについては委員の方にもフィードバックをしながら、よりよい手続にしたいというふうに考えております。

続きまして22ページでございませが、手続・結果概要の公表については、当センターはホームページがございませ。ホームページにおきまして、手続の結果概要は定期的に公表させていただいております。公表事項につきましては、紛争の区分・内容や顧客の属性・性別・年齢、商品区分、紛争の概要、手続の終結状況等でございます。

次に、飛びまして24ページでございませが、広報、専門分野のPR等でございます。先ほどの別添の資料を御覧いただきたいと思いますが、ポスター、リーフレットの作成や配布をしております。直近の資料は別添資料の3ページの一番下のところなんですが、右側に小さな縮小版でポスターの方を掲載させていただいております。実際にはポスターですのもっと大きいんですが、こういったポスターを毎年、カレンダーを付けてできるだけ貼って御覧いただけるようにという形で、作成をさせていただいております。また、機関誌の作成、これは別添資料そのものでございませが、機関誌「FINMAC」ということで、年3回を目途にこういったものを発行し、ホームページに掲載をさせていただいております。

その中で、事業の内容やあっせん委員の声、あるいは相談員の奮闘記といったものを掲載して、あっせん委員がどのようなことを考えているのか、あるいは相談員がどのようなことを考えているのかということ、利用者の方にも御理解いただくというような取組をさせていただいております。こちらの別添では「あっせん委員の眼」ということで、6ページに「プロフェッショナルに聞く」ということで、あっせん委員の方の御寄稿をいただいております。また、相談員からの寄稿としましては7ページ、「相談員奮闘記」ということで掲載をさせていただいております。

それから、新聞広告等の掲載としましては、25年1月に全国紙に広告を掲載いたしました。また、最寄り駅の交通広告（電飾看板）も掲示しております。当センターの個人の利用者の方の多くは高齢者の方や、あるいは初めて来られる方が多うございませるので、最寄り駅までは到着するんですが、その後、事務所までなかなかたどり着けないので、御不便をかけてはいけないということで、最寄り駅に交通広告ということで大きな看板を出させ

ていただいております。こちらは別添資料の一番最後のページを御覧いただきたいと思っております。交通広告を掲示しましたということで、こういった大きな看板を地下鉄駅構内に出させていたいただいたということでございます。

次に、25ページの他機関との連携でございます。私どもは、金融商品取引法に基づく五つの自主規制機関から業務の委託を受ける形であっせんを行う部分が、非常に大きなウエートを占めておりますので、委託元団体であります5団体に対しまして、定期的な情報提供あるいは意見交換等を実施しております。毎月1回の頻度で行っております。また、全国銀行協会様や損害保険協会様、生命保険協会様との間での情報交換も不定期ではございますが、行わせていただいております。また、全国の消費生活センターの相談員向け研修に講師として招聘をされた場合には、そちらの方に参加をさせていただいて、講師派遣ということでやっております。そのほか、海外からのお客様や内外のそういったシンポジウム等での活動にも、積極的に参加をさせていただいております。

次に27ページでございますが、FINMACの組織・体制について簡単に絵がございませう。右下にありますように、あっせん委員は全国に現在、38名、委嘱してございませう。あっせん委員の名前につきましては、先ほどの別添資料の6ページの下のところを日本地図を描いておりますが、全国を九つの地区に分けて、それぞれの地区にあっせん委員を配置しております。これは、あっせんを全国50か所で行う関係上、各地区にあっせん委員を配置しているということでございます。また、事務局の方は総務・企画部門と業務部門に分けてございませう。職員数は26名でございます。総務・企画部門に6名、業務部門に20名、うち、大阪事務所は6名ということでございます。相談員の数は15名でございます。大阪に3名と東京に12名でございます。

次に財務の状況でございます。28ページを御覧いただきたいと存じます。当センターの収支の状況を掲載させていただいております。収入、支出ともにおおむね3億円程度という状況でございます。御覧いただきますと、下から3段目の当期収支差額のところを御覧いただきますと、23年度は800万円の赤字、24年度は2,800万円の黒字ということでございます。ここはあっせんの件数が当初予算の見込みと結果的に増えたか、減ったかということが非常に大きく影響いたします。24年度に関しましては、為替デリバティブのあっせん件数が夏以降、落ち着きを見せ、予算で予想していた件数を大きく下回ったということで、収支が黒字になっているということでございます。

それから、大まかに収支構造をポンチ絵にしたものが29ページでございます。支出に関しましては相談・苦情解決事業費ということで、こちらは相談員の人件費が全体の8割ぐらゐを占めているわけでございますが、これが全体の3分の1ぐらゐ、それから、次の3分の1があっせん事業費ということで、こちらは大半があっせん委員の報酬ということでございます。残りのところの10%ぐらゐは情報提供・広報事業費でございます。残る20%強が事務局運営費や賃借料等の管理費ということになってございませう。また、収入の方は会費収入、これは0.2%程度です。助成金収入が33%、苦情相談・あっせん事業収入が67%、うち、諸団体の負担金、5団体が負担した分が20%ぐらゐということになってございませう。この5団体の諸団体負担金収入のところは、全体の収支の状況を見まして、足りない場合には膨らみますし、余裕があるときには縮むというようなことで、全体を支援するバッファというような機能でございます。

次に30ページでございますが、手続実施者等に対する研修等の実施状況でございます。こちらはあっせん委員懇談会と称しておりますが、内容的にはあっせん委員のあっせん手続の質の向上を目指すということで、具体的なあっせん事例の研究を行ったり、手続についての意見交換を行ったりというようなことをさせていただいております。また、あっせん委員と相談員との意見交換を行って、実際にあっせん手続を行う際に、委員と相談員との連携を綿密にするということも取組みとして行っております。この模様につきましては、別添資料の3ページに本年3月14日に東京で開催した、あっせん委員と相談員との意見交換会の様子を写真で掲載させていただいております。また、相談員向けの施策としましては、毎月1回、相談員研修を実施しております。様々な新しい商品や制度の変更に相談員がきちんと対応できるように、最新の情報あるいはそういった情報を意見交換をするというようなことを行っております。

次に32ページでございます。監督に際し、特に負担となっている点でございますが、ここに書かせていただいているとおり、認証後の手続の届出の負担が若干重いというふうに感じております。現行制度では役員の兼職の状況につきまして、全ての兼職の状況を届け出るとともに変更があった都度、届け出なければならないということで、役員の兼職状況を把握するだけでもかなりの負担となっているということでございます。

最後に35ページでございますが、金融ADR機関としての課題として、4点、挙げさせていただいております。手続実施者あるいは補助者、相談員のことでございますが、そちらの確保と能力を向上すること、それから、金融機関への情報のフィードバック機能の充実、先ほど申し上げた収支状況の関係でございますが、安定的な財源の確保、最後に金融ADR制度に関する知識の普及と、この4点を課題として挙げさせていただきました。

時間を過ぎてしましまして恐縮でございます。以上でございます。

○伊藤座長 ありがとうございます。

引き続きまして、総合紛争解決センターから説明をお願いいたします。

○藤原理事 藤原です。

まず、資料の一番最後に付いているリーフレットの裏側を見ていただけたら分かるんですが、各専門家団体が集まってこのセンターを運営しています。大阪弁護士会から始まって一つずつくくりがあると思いますが、上のくくりの6団体が正会員、中間のくくりが準会員で、最後のくくりが賛助会員です。最近、行政書士会が正会員を辞退されたので、正会員5団体で運営しております。

取り扱っている紛争は民事紛争全般であります。当センターの和解あっせんの特徴は、和解あっせん人は3名で構成し、必ず弁護士が1名入り、他の2名は他業種の専門家が入っています。それから、事件の具体的な内訳ですが、最も多いのは不法行為を巡る紛争で、その次が不動産の賃貸借関係となっております。

次に、相談の受付状況とか、相談からADRの手続の流れですが、各団体が独自に相談会を行っており、その相談の中でADRに適したものがあれば、当センターに誘導していただくという形で、一つの流れを作っております。事前のレジュメでは抜けておりますが、宅建業もかなりの相談をしていますので、そこからの誘導というののもかなりあります。

それから、申立てが簡易にできるようにするための工夫ですが、当センターでは、申立て補助制度というものを行っております。毎週金曜日に弁護士1名か、司法書士1名が入り

まして、予約制で申立ての補助をしております。昨年度は48件の相談がありまして、うち、26件が申立てにつながりました。それから、申立書はホームページに掲載していますので、ダウンロードして申立書を作ってこられる方もおられます。申立書の書式としては、各種事例を載せていますので、簡単に申立てができるようになっています。

それから、次に応諾を取り付けるための工夫ですが、まず事務局が働きかけています。それでも応諾されない方については、和解あっせん人に選任された方が電話で応諾要請を行っております。

次に、和解の仲介の工夫は特にはありません。成立した和解の実効性の確保ですが、基本的には当日に履行してもらって、あとに履行が残らないようには工夫していただいています。しかし、分割払などで、履行がどうしても残る場合には、当事者間で和解的な仲裁合意をまずしていただいて、和解的仲裁判断をしていただいています。この事例は年に2、3件あります。それから、大阪簡易裁判所と協議しまして、即決和解の процедуруを簡易に利用できるような協定書を結んでおります。しかし、まだ利用はありません。ですから、最後にも申し上げますが、執行力の問題がどうしても残るのかなと思っています。

当事者が申立時に負担する費用は1万円で、成立時の成立手数料はほかのセンターに比べたらかなり低額だと思います。それ以外に調査の費用がかかれば実費をいただくということになっています。

守秘義務の問題は、和解あっせん人とは当初、手続に入る前に契約を結びますから問題はないんですが、現在問題となっているのは、当事者である、申立人や相手方との間の守秘義務を結ばなくていいのかということです。当センターではハーグ条約に関するADRを行おうと考えており、当事者にも守秘義務を課すべきじゃないかという議論が出ているということを御紹介しておきます。

それから、代理人の選任状況ですが、双方個人で代理人なしで手続しているのは58.5%、約6割です。大阪らしい特徴かなと思います。

特例の利用状況は特にございませぬ。利用者の評価についてはアンケートをしております。利用のきっかけについては、弁護士への相談が申立てのきっかけとなったことや、ホームページを見たというのがあります。昨年度、15秒のテレビコマーシャルを100本流しましたが、余り効果がなくてテレビコマーシャルを見て申し立てた方の割合は0.7%でした。当センターを利用した際の評価は満足というのがかなりの割合を占めております。

結果概要の公表については、和解あっせん人候補者向けの研修で、年に1回、具体的な事例に沿った勉強会をしています。それから、2か月に1回、理事会、運営委員会で報告しています。解決事例は消費者情報や弁護士会の会報にも載せております。

利用促進についてですが、消費者情報などに解決事例を載せており、外部への発信を通じて利用促進を図っております。

広報や、専門・得意分野のPRですが、当センターではかなり広報に力を入れております。まず毎年7月25日に天神祭がありまして、うちわを1万5,000枚作成し、全て配布していただいております。それから、市バスへの広告を行ったり、今年度は地下鉄のつり革広告を行う予定です。それから、毎年、応募しております国土交通省の民間賃貸住宅のトラブルに関する無料相談会で、新聞広告などをさせていただいています。あとは、先ほど申し上げた消費者情報への掲載や各参加団体で当センターの広報をしていただいている

のが大きな特徴であると考えます。

他機関の連携というのは、各参加団体がたくさんありますので、これらと連携していくことで、いろんなPRをしていただいております。

組織・体制ですが、資料、別紙3にありますような組織で運営しております。運営委員会・財務委員会、理事会は2か月に1回開催しております。運営委員会を開く前に各部会を開いて、部会ごとにいろんな懸案事項を検討していただき、それを運営委員会で議論することになっております。運営委員会・財務委員会には各団体から委員が選出されており、いろんな意見交換を行っております。

財政状況ですが、予算規模は大体2,000万円ぐらいです。正会員は負担金が200万円、会費が30万円ですが、大阪弁護士会は負担金500万円で会費が30万円です。準会員は10万円です。手数料収入なども入れて2,000万円規模でやっております。公益団体の認定を受けていますので、収支が相償しないといけないとか、遊休財産を保有しすぎてはいけないとか、いろいろな財務上の規制があるのですが、大体収支が均衡しているか、やや赤字で推移しているというのが現状です。

研修ですが、2か月に1回、必ず和解あっせん候補者向けの研修をしています。事務職員に対しては行っていません。

それから、負担になっている点ですが、FINMACもおっしゃっていましたが、少しの変更も変更届を出さなければいけないということです。結構、事務局の負担になっております。それから、規則の改正をしますと、変更の認証申請をしなければならないのですが、今般、ハーグ条約を取り扱うために特則を作成しましたが、認証の変更に時間がかかり、昨年度のパイロット事業を行うことができませんでした。今後、その辺を工夫していただけたらと思っています。それから、事業報告の記載事項が多岐にわたっており、もう少し簡略化できないかと考えております。

最後ですが、時効の問題が時々出てきています。時効は請求の特定という問題があります。請求の特定は、判断するのが非常に難しいなと感じています。それから、もう一つ、執行力がないというのが大きな問題かなと思います。確かに現在は接ぎ木的な手法で、いろんな手続をうまく利用してやっていますけれども、結局、執行力が付与されておれば、多分、弁護士の申立てがもっと増えるのではないかと思います。その辺は、確かに難しいところがあるのかもしれませんが、要件を厳しくしていただいてもいいので、執行力を付与していただけたらと考えております。

最後になりましたが、具体的な事件についてですが、一番特徴的なものは別紙1の3だと思います。これは隣接地の建物が越境していることが問題となった事件ですが、結局、最終的に土地を売られるということで、境界の問題があったので土地家屋調査士、それから、最後に売却に至ったということで、不動産鑑定士がある程度の価格を出して解決した一番特徴的な事件ではないかと思っています。

以上です。

○伊藤座長 ありがとうございます。

続きまして、自動車製造物責任相談センターから説明をお願いいたします。

○佐藤事務局長 公益財団自動車製造物責任相談センターの佐藤でございます。よろしくお願いいたします。

まず、我々はいわゆる業界型のADRでございまして、扱う事案の種類も非常に限られてございます。そこにありますとおり、自動車、二輪自動車、原付自転車、これがほとんどでございます。その他は部品と用品。これらに係る製造物責任と品質苦情に関する紛争で、これらに特化したADRでございます。

具体的な事例といたしましては二つ挙げました。お手元の2011年度の活動状況報告書（添付資料1）を御覧いただきたいと思っております。まず、56ページに車両の例といたしまして、ガソリンスタンドで給油待ちで停車をして、給油の順番がきて、移動のためにサイドブレーキを外したところ、急にエンジンの回転数が上昇してブレーキを踏んだが、止まらずに20メートル先の鉄製の街灯のポールに激突してエアバッグが展開したが、車両は全損状態になったというのが典型です。

それと、用品の例でいいますと64ページですけれども、ここにありますとおり、車体をジャッキアップするために、取扱説明書に記載されていたジャッキアップをするためのポイントのところにジャッキを当てて車両を持ち上げたら、車両側のジャッキアップ支持部とサイドステップが破損したと、こんなような状況です。ですから、用品とか部品で車に損傷が発生したというのも、それらによる拡大損害という捉え方で製造物責任の紛争としてやっております。

それから、相談からADR手続への流れなんですけど、52ページから54ページまでに説明がございまして、基本的に消費者の方から電話で入ってくる相談を当相談センターの相談員が受けまして、相対交渉を促進するために争点整理ですとか、技術面のアドバイスをしています。受け付けた事案が相対交渉で解決しない場合、両当事者合意の下に当相談センター付弁護士の方に入っていて、和解のあっせんを行います。和解が不成立で、さらに両当事者が合意した場合には審査＝調停ですけれども、審査手続に入ります。相談は、こういった形で和解のあっせん、審査へつなげる重要な機能と捉えています。数量的なものでいいますと、ここ数年の平均は、相談が年間に大体3,000件ぐらい電話で入ってきて、そのうちの15～20件ぐらいが和解のあっせんに進み、そして、更に審査に進むのが1～2件というのが大体の目安でございまして。

相談が入った時点で、製造物責任の事案は全件、それと法的な問題が生じそうな事案ですとか、論点が複雑な事案、和解のあっせんになりそうな事案については、速やかに当相談センター付の弁護士の方に情報を伝えまして、事前に検討を始めておいていただきます。場合によってはその際に例えば「領収書をちゃんと確認してください」とか、「保証契約をちゃんと手元に置いて交渉してください」というようなアドバイスをいただいて相談を進めます。和解のあっせんは、今、申し上げたように当相談センター付の弁護士の方が行いまして、手続実施者は相談員とは異なります。それから、審査に移った場合は、和解のあっせんを実施した弁護士の方とは別の弁護士の方に入っていて、手続を進めます。手続実施者と相談員を分けるということは、非常に重要なことだというふうに捉えております。

申立てが簡単にできるための工夫ですが、インターネットのホームページに詳しい説明を載せたり、インターネットを利用できない方に関しては要望に応じてパンフレットや事務手続が書いてある書面を送付したりすることで、まず、全体の流れを理解していただきます。それから、申立書を実際に送付する場合には、相談員が書類の内容とか、書き方につ

いてアドバイスをします。事前に車検証等の添付書類を送ってもらっている場合がありますので、こういう場合は車体番号等をこちらで先に書き込んだ申立書を相手側に送り付けるというようなことをきめ細かにやりまして、申立書を書いてもらうようにしています。といいますのは、割とお年を召した方が多くて、かなり説明しないと、申立書が上がってこないというようなことが背景にあります。

それから、相手方の応諾を取りつけるための工夫ですけれども、当相談センターの場合は非常に特化したADRで、相手方もほとんど決まっております。自動車メーカー若しくは販売店、これらがほとんどでございます。したがって、これらの事業者の担当者に当相談センターの活動をよく知ってもらうというのが、応諾を取り付ける一番の工夫となります。自動車メーカーに対しましては、定期的に当相談センターの業務内容や活動状況等を説明しておりますが、その際に消費者からの申立てがあったら、応諾していただくようにと強く念押しをしています。

それと、最近では中古車関係のトラブルも増えておりまして、契約関係の問題が多いんですが、中には引き渡された車両の品質問題、瑕疵担保責任が絡むようなものが割と増えております。したがって、こういったところに対して新しく呼び掛けをするということで、添付資料2のような中古車販売業者への手紙を出し、応じてくれたところに業務説明や活動状況の説明に出向きまして、今後の協力をお願いするということをやっております。

それから、和解の仲介手続における工夫ですが、うちの事務所は虎ノ門に1か所しかないものですから、なかなか、地方対応というのは難しいものがございます。和解のあっせんは主に電話で交互方式で行いますので、それほど問題はないのですが、審査は審査委員会に出席をしていただいて、直接、事情聴取等をやりたい、そうでないと満足がいく審査ができないものですから、この対策を考えておりました。

去年、愛媛県の消費生活センターさんに御協力をいただきまして、そこと虎ノ門の事務所を結びまして、インターネットのスカイプを使いテレビ電話会議で審査をやって、非常にいい評価が出ました。くどいようすけれども、虎ノ門にしかない事務所ですので、そういった工夫をしながら地方の消費者の方にも簡単に利用できる方法を、絶えず試していきたいと考えております。この内容につきましては、報告書の27ページ以降に記載してございます。

それから、和解の実効性を確保するための工夫ですが、ここがうちの一つの大きな特徴ですけれども、相手方が自動車メーカーとか、自動車の販売店ですから、大体、和解契約を結んだ後に反故にするという例はまずないです。ですから、余りそこで強制力を心配することはないというのが他のADRと違う、うちの特徴だと思います。

当事者の負担する費用ですけれども、相談と和解のあっせんまでは無償でやっております。審査につきましては各当事者の方から5,000円ずついただいております。

守秘義務が問題となった事例は特にございません。

代理人の選任状況ですけれども、うちで扱っている事案のうち、品質問題、つまり、車に不具合があったというようなトラブルでは、消費者側で代理人を立てるということはまずないです。逆に例えば販売店の方で非常に厳しい追求を消費者から受け、はっきり言ってしまうと、クレーム対応で、販売店ではもうだめだというような場合には代理人を既に

立てており、そのような消費者との和解のあっせんにおいては販売店の代理人が出てき
ます。

製造物責任の紛争でも消費者側で代理人を選任することはまずないです。相手方の自動車
のメーカー等にとっては大きな問題ですので代理人を選任してくることが間々あります。
ただ、総じて代理人が選任されてくるという場合はそれほどなくて、ほとんどのケースは
本人が進めています。

それから、ADR法上の特例の「時効の中断」、「訴訟手続の中止」、「調停前置の不適
用」ですけれども、時効の中断につきましては和解不調の後の進展について特に調査をし
ていませんが、後で御紹介しますアンケートの回答の中で、和解のあっせんの不調後に訴
訟になりましたというようなケースがございます。ただ、これらは元の時効の前に訴訟に
進んだケースで、影響はありませんでした。

それから、訴訟中の事案の解決がうちにくるということは余りないです。それと調停前置
につきましては、当相談センターで取り扱う紛争には適用されないので、これも関係があ
りません。

利用のきっかけと、実施したADR手続等に対する評価についてですが、今、申し上げま
したとおり、当相談センターでは定期的に利用者に対するアンケート調査を行っています。
この中で、まず、明らかなのは当相談センターの存在をトラブルが発生する前から知って
いたという利用者はほとんどおりません。大体の利用者はトラブルが発生して、販売店と
かメーカーと相対交渉をやって成果が得られない、そこで、行政の窓口ですとか、消費生
活センター等に相談をして、当相談センターを紹介されるというパターンで利用を開始さ
れます。

2011年度のアンケートの結果では、消費生活センターの紹介と行政窓口からの紹介を
合わせると58%、約6割です。それに続くのが自ら発見した人、つまりトラブルが発生
した後、自ら解決手段をインターネットで検索して、当相談センターのホームページを発
見して中身を見て、これなら使えるなどということを利用して決断する、これが利用者の34%
です。この両方合わせますと92%になりますので、この二つのパターンが主な利用のき
っかけです。

実施したADR手続等に対する評価については、特に調査をしておりませんのでデータは
ありません。

それから、手続の結果の概要の公表ですが、相談の事例も含めまして、自分の紛争が解決
に向かってどのように進むのかというのは非常に重要な情報ですので、個人情報ですとか
実際の和解の金額ですとか分からないような形にして、逆に概要はなるべく分かるよう
な形で、ホームページと活動状況報告書に相談や手続の実施事例を掲載しております。こ
れはお手元の活動状況報告書の56ページ、63ページ以下に記載してございます。

認証ADRの利用促進についてですが、まず、広報活動等ですが、今、申し上げましたと
おり、当相談センターの利用者は、消費生活センターや行政窓口から紹介されてくるとい
うことですので、当然のことながら、これらの全国の消費生活センター、地方自治体の消
費者行政窓口等には活動状況や取り扱っている紛争の種類等を相談員が訪問して説明する
ということをやっております。

他機関との連携・連帯につきましては、消費生活センターや行政窓口の方から、研修会

の講師をやってくれという要請がきますので、そういう要請につきましては具体的な紛争事例ですとか、紛争解決のポイントなどをまとめたものを紹介して、研修に協力をしております。

それから、運営の組織・体制ですが、公益財団なので評議員会と理事会のシステムをとっております。事業所は虎ノ門に1か所だけです。相談員が6名おります。この6名が電話相談を受け付けております。

財務状況ですが、公益財団であることから収益事業は特に行っておらず、寄附金と会費で運営されております。財務状況については特に問題はなく、とんとんぐらいで毎年済んでいるという状況です。これも活動状況報告書の88ページに記載がございます。

手続実施者に対する研修等ですが、和解のあっせんは弁護士、審査には2名の法学者と2名の弁護士が関与いたしますので、法的な観点での研修というのは考えておりません。その反面、自動車というのは絶えず新しい技術が適用されて進化していく工業製品で、また、物理的運動法則に支配される機械でもありますから、この辺のところを理解していただくことが非常に重要と考えております。

審査委員の先生方と弁護士の方に、自動車メーカーの交通安全センターに行っていただいて、車両の運動性能の研修会、例えば高速からフルブレーキングしたら車はどう動くかとか、低ミュー路、つまり、水浸しの道で急ブレーキをかけたら、車はどのような挙動を示すかというようなことを実際に体験してもらおうということをやっております。さらに最近では電気自動車に対する知識を深めてもらう目的から、電気自動車用の電池工場と組立工場の見学と電気自動車の試乗会を実施いたしました。このような研修をしております。

認証ADRの監督手続等について、特に負担になっている点につきましては、取得後の届出が負担と感じております。特に役員に関連する事項の変更届の負担は過大と思っております。兼職状況、その終了、それから、新しく始めたものというような役員の方々の役職についての随時報告です。これらの報告内容は事業報告書でも報告しておりますので、事業報告書の提出をもって代えていただくというようなことを考えていただけると助かります。

認証ADRの問題点についてですが、先ほど申し上げました2011年度のアンケートの中で、74ページにあります。当相談センターの利用を決断した理由の1番目は、紹介してくれた機関を信用したというのが53%、2番目が公益財団であるからというのが24%で、これに比較して、かいけつサポートであるからというのは8%にすぎませんでした。本来ならば、公益財団であるということよりも、かいけつサポートであるからということが理由の上位にきてほしいところですが、そうなっていません。お願いしたいのは、ADR自体、それとかいけつサポート、これらの周知というものをもう少し積極的に徹底してやっていただきたいというのが一番のお願い事項です。

その他、関連事項でいいますと漠然とした言い方になりますけれども、「裁判というのは、当事者対峙で勝ち負けによる明確な権利確定を目指すもの」というふうに思います。これに対して「ADRというのは、当事者互譲で引き分けによる当事者の納得を目指すもの」というふうに考えておりますので、ADR認証の取得要件というのをもう少し緩和していただいて、多様性のあるADRがもっともっと出てこられるような下地作りをしていただけると、いいのではないかなというふうに思います。

簡単ではございますが、説明は以上でございます。ありがとうございました。

○伊藤座長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの3事業者の方々からの説明に対しまして、御質問、御意見があればお願いいたします。どの事業者の方に対する御質問等であるということを示していただくと、お答えいただく場合にやりやすいかなと思いますので、その点もよろしく願いいたします。

どうぞ、渡部委員。

○渡部委員 弁護士の渡部でございます。

まず、FINMACの方からですが、説明書の10ページであっせんは全国50か所で実施するという事なんですが、別の指定紛争解決機関ではテレビ会議などを利用している場合があると思うのですが、FINMACの方ではそれはないですか。

○伊藤座長 どうぞ。

○坂井副センター長 現在、テレビ会議は使用しておりません。全て対面で、膝詰めという形をとっております。

○渡部委員 ありがとうございます。

○伊藤座長 よろしいですか。

○渡部委員 引き続きよろしいでしょうか。

○伊藤座長 どうぞ。

○渡部委員 それから、ページ数でいきますと29ページの収入の部分において、あっせん事業の収入と苦情相談の収入があり、これは明確に区別されており、それぞれの収入の割合はどうなっているのかということと、それと関係するのですが、先ほど28ページの方で23年度は赤字で24年度は黒字になり、その理由としてデリバティブのあっせん件数が減ったというお話があったのですが、結局、あっせんの件数が増えると赤字になるのかという疑問もありまして、29ページの収入の内訳と、それから、28ページのそのところの1件当たりの収入と経費の関係で、どのくらいのデリバティブがくると赤字になるのか、分かれば教えていただきたいのですが。

○伊藤座長 どうぞ。

○坂井副センター長 まず、23年度につきましては、当初、23年度の夏以降、為替デリバティブに係るあっせん申立てが多発してきたわけですが、それは23年度予算を作る段階では、当然、予想されていなかったわけでございます。予想していない中で多発したということで結果的に支出が増大し赤字になったということです。24年度に関しましては23年度と同程度のあっせん申立てがあるだろう、あるいはそれ以上になるかもしれないという見込みで、多目の予算を仕組んでおりました。その予算を仕組んだ中で、先ほどの収支構造の中の諸団体負担金収入というところを予算どおり、年度を通じていただいていたという言い方が正直なところでは、期中において、あっせん申立てが当初見込みに比して減少してきたところで5団体からの負担金を機動的に調整することができれば、こういった黒字にはならなかったのではないかと考えております。今後は、ここは調整してこうということで、現在、検討させていただいております。

また、為替デリバティブ事案に限らず、23年度のあっせん1件当たりのコストというものを試算しますと、およそ70万円ぐらいかかります。あっせん1件当たり開催する期日

は、平均1.8回ぐらいでございますので、期日1回当たりのコストは40万強になります。ただし、これは固定費とか間接費、共通経費等を含めた場合の金額でございます。実際にあっせん手続にかかる費用というのは、あっせん委員に支払う報酬が一番大きなもので、期日1回当たり10万円にはいかない金額でございます。したがって、賠償請求金額が5,000万円超と高額な場合には、申立者から5万円をいただいて、事業者から、事案が通貨オプションの場合は特例で10万円をいただいておりますので、当該事案が期日1回で終われば若干黒字となる状況です。ただ、あっせん手続以外の間接費のところを含めて考えますと、当然、赤字でございます。2回やった場合には事業者からは20万円をいただきますので、収入としては25万円になるのですが、間接費も含めて考えますと、そこはまだ赤字だというような状況になります。

○渡部委員 ありがとうございます。

○伊藤座長 よろしいでしょうか。

藤井委員、お願いします。

○藤井委員 藤井の方から総合紛争解決センターの藤原理事に伺います。

3点あるんですけども、申立ては書面に限定されていて、口述で事務局が聞き取ったものを申立書に代えるということをやっているかどうか、やっていないとしたら、それはどういう理由なのか、それが1点目、それと、2点目ですが、いただいたレジュメのページ数は2ページ、1枚目の裏になりますけれども、応諾率を高めるために不応諾に対して応諾要請をしている、先ほどのお話だと事務局あるいはあっせん委員の弁護士の方から電話連絡をするというお話で、この結果、応諾率はどのぐらい、つまり、不応諾になったのがどのぐらい応諾に変わったかという比率などのデータがあるのかなのか、もし、あるとしたら何%、気持ちが変わるのかと、ここら辺、もし、お分かりいただければ教えていただきたいということと、3点目なんですけれども、同じページの⑥なんですけれども、現在、執行力がないものですから実効性確保、ほかの2業者の方は応諾義務があったりとか、相手方が特定されていますので、特に問題ないというお話だったんですが、一般の方だと、結局、約束しても守ってくれないということがあるので、大阪簡裁と協議して、何か即決和解を簡易にできる仕組みを、工夫をしているということなんです、具体的にどこら辺が簡易になるのかというのを教えていただければと思います。

○藤原理事 まず、聞き取りでの申立ては受け付けておりません。事務局に来られてアドバイスはさせていただくことはあります。先ほども申し上げたように、何パターンかの申立書をホームページに掲載しております。これらを、お持ち帰りになって書かれる方もたくさんいらっしゃると思います。それから、どうしても申立書が書きにくいという場合は、先ほど申し上げた申立補助制度で金曜日に来ていただいております。この制度は相談者から事情を聴いて、弁護士か、司法書士が実際に申立書の書き方を指導させていただいております。最近、申立書をそこで作成させていただいて申立てしていただくというのが増えています。また、聞き取りでは申立てを受け付けていない理由は、不正確になってはいけないことと、最終的な御本人の意思の確認というのは書面で出していきたいということです。仙台の震災ADRなどは聞き取りで申立書を作成していますが、ただし、もう一度、確認をしていたと思います。当事者の意思の確認ということが非常に重要であると思っています。

それから、応諾要請して比率が上がったかと言われると、それについての統計をとっていませんので分かりません。ただし、特に医療事件については、医療側にも働き掛けるシステムを作っています。相手方の病院まで弁護士の委員が出かけてお話しすることもありますけれども、なかなか、応諾していただけないというのが現実です。事務局から相手方に書類を送るときに、応諾をしてくださいという要請の文書も入れており、また、事務局からも電話したりしますけれども、なかなか、応諾していただけないこともあります。

それから、最後は即決和解ですけれども、通常は申立てしてから何日間か経過しないと期日を入れていただけないようですが、当センターとの協定によれば、まず即決和解の予約の受付を裁判所に電話します。それで、まず、期日を大体2週間か、3週間後に優先的に入れていただくシステムになっています。ただし、まだ利用はありません。

○藤井委員 ありがとうございます。

○伊藤座長 どうぞ、渡部委員。

○渡部委員 渡部です。

今、口頭の申立ての話があったのですが、実はハーグ条約の関係で大阪弁護士会が検討している、ハーグ条約の関連の子の面会交渉に関するADR案件に関し、実は東京三会では実際にやっているわけですが、そのときにメールによるあっせん申立て、しかも、英語で来るわけですね、申立人から。英語かどうかはともかくとして、メールによる受付というのを各あっせん機関でやられているのかという、やられていないのかなとも思うのですが、その件を3団体にお聞きしたいと思います。

○伊藤座長 いかがでしょうか。おやりになっている、あるいは実施を検討されているというところがあれば、お願いいたします。

○坂井副センター長 FINMACにつきましては、ホームページから入りまして苦情の受付のページがありますので、メールでの苦情の申し出あるいは御相談を受け付けております。ただ、回答につきましては必ずこちらからお電話をして、お電話でのやりとりということになります。飽くまで入口でメールで入ることができるという対応をとっております。

○渡部委員 あっせんはだめなんですね。

○坂井副センター長 一般的な流れといたしまして、あっせんは苦情前置でございますので、まず、苦情として受け付けた後、あっせんは書面で申し立てていただくという形です。

○藤原理事 総合紛争解決センターは、メールでは受付しておりません。ただし、ハーグ条約はメールで受け付けるということにしております。

○渡部委員 それで規則の変更申請は出されているのでしょうか。

○藤原理事 変更申請し、認証を受けました。

○渡部委員 そうですか。

○伊藤座長 佐藤さん、お願いいたします。

○佐藤事務局長 自動車製造物責任相談センターも、ホームページに苦情を申し立てるメールシステムがあり、受付はします。ただ、そこから必ず電話で確認をして、聴取をするということをやっていますので、手続全部をメールで完了することはないです。メールで受け付けるけれども、そこがスタートです。それから、先ほど、申し上げた和解のあっせん等につきましては、必ず、相談前置ですからメールでやってはいません。

○伊藤座長 ほかにいかがでしょうか。どうぞ、植垣委員。

- 植垣委員 植垣でございます。皆さんに成功率・成立率をお聞きしたいのです。最初にF I NMACにお尋ねします。F I NMACでは、大体、相談案件で6,000件、苦情で1,100件ぐらいの申立てがございますね。合わせると7,000件という膨大な数字になりますが、成功率は把握されていますか。
- 坂井副センター長 手元にございませぬけれども、おおむね為替デリバティブ事案に関しましては6割弱が和解となっております。それ以外の案件につきましては、おおむね50%の和解率となっております。苦情に関しましては、おおむね解決という形で終わっております。苦情の解決できなかった事案があっせんに移行するということになります。正確な数字はパーセンテージがないですけれども、24年度で申しますとあっせんが415件、終結しております。そのうち、和解が223件、不調が162件、取下げ等が30件というような状況でございます。おおむね50%強の和解率となっております。
- 植垣委員 先ほどの御説明ですと、大体、1回あたり1.5ないし1.8回くらいで終わっているのですね。
- 坂井副センター長 あっせん申立て1件当たりの期日の開催回数ですね。はい。
- 植垣委員 調停の場合はいかがでしょう。
- 坂井副センター長 あっせん手続を行う前に苦情の取次ぎを1回以上行います。双方の話を伺った上で、苦情処理記録もあっせん委員の方にお伝えした上で、あっせん手続を行いますので、大体、委員の方で事前に期日における双方からの事情聴取をすべき事項ですとか、期日における進め方、まとめ方、こういったものをお考えいただいた上で、実際のあっせん期日に臨まれているということで、1回若しくは2回までに終結できるのかなと思います。
- 植垣委員 次に、紛争解決センターの方にも成立率をお聞きしたいのですが、資料には、事件数が540ないし550件とありましたけれども、このうちどれぐらいが成立しているのでしょうか。
- 藤原理事 昨年度で係属処理した事件が129件ありますが、そのうちの54件が解決しています。申立事件に対する比率としては、42%ぐらいの事件の解決率です。応諾率が大体7割ぐらいですが、応諾をいただいた事件で解決するのは58.7%です。
- 植垣委員 今、係属した事件が129件とおっしゃいましたが、お出しになったヒアリング事項の資料の3枚目に「⑨代理人の選任状況」という項目がございますが、そこには総申立件数が545件とありますが・・・。
- 藤原理事 545件というのはうちのセンターが始まってから、2008年3月からずっとの合計なので、それで見ますと545件で、今までですと35.1%が成立しているということです。545件に対して35.1%です。
- 植垣委員 先ほど紛争解決センターさんは、大阪簡裁と協定を結んで即決和解を使いやすくしているとおっしゃっていましたね。具体的には予約をすることができるというところはお聞きしたんですが、ほかにはどういう便宜を図っていただいているのでしょうか。
- 藤原理事 このような協定がなければ、和解あっせん期日の後に即決和解の申立てをさせていただくことになり、書記官の点検や当事者へのはがきの送付などがあり、即決和解の期日がなかなか入らないのが現状です。そこで、より簡便に即決和解手続を利用できるように期日の予約などができるようにしたのが協定です。

- 植垣委員 非常に簡便な利用ができる態勢になっているんですね。
- 藤原理事 はい。
- 植垣委員 それで、1件も利用されていないのは不満がないということなんですか。
- 藤原理事 和解あっせん人への広報が不足しているかもしれませんが、やはり和解的仲裁判断に比べて時間がかかることも問題であると思います。
- 植垣委員 現実に調停が成立しますね。そうすると、履行という問題が次に出てきますけれども、履行されないののでどうしてくれるんだという不満は、センターの方にはきていないのですか。
- 藤原理事 履行が残る場合には、あっせん人の方がほとんど和解的な仲裁判断をされています。即決和解は期日が入るまでに、2、3週間かかります。ですから、和解的仲裁判断の方を使っておられるようです。履行が残るような場合で不満が残るような処理は多分、されていないと思います。これまで履行されないことに関する不満がセンターに寄せられたことはありません。
- 植垣委員 先ほど多少、制度が硬くなってもいいから、執行力を付けた方がよろしいではないかという御発言があったのでお聞きしているのですが。
- 藤原理事 一番は履行が残らないように、できるだけ当日に履行していただくということと、どうしても分割払とかになる場合には、仲裁判断書きをしていただいて、執行力を担保するということをしています。しかし、民事調停と違うのは、和解調書に執行力がないということをおもひも知っておられると思います。そうすると、執行力があるかないかということは、その手続を使う際の大きな動機付けになるのかなという気はしています。
- 植垣委員 とお考えなさっている。
- 藤原理事 はい。
- 植垣委員 もう結構でございます。
- 伊藤座長 自動車製造物責任相談センターの植垣委員がお尋ねになった成立率について何かございましたら、お願いいたします。
- 佐藤事務局長 2011年度でいいますと、和解のあっせん申立てが14件で、和解が成立したのは4件です。だから、30%ぐらいです。
- 植垣委員 先ほど事件数自体は大体、年間3,000件とおっしゃっていましたね。
- 佐藤事務局長 年間約3,000件、電話を受けました。
- 植垣委員 それで、あっせん申立てが14件だけですか。
- 佐藤事務局長 相談自体が中には一般的な相談と異なっていて、手続についてどうなっているのとか、消費者自身ではなくて、消費生活センターの方からの「こういう事件がきているんだけど、どういうふうに進めたらいいのか」とか、そういった問合せも入っていますので、トータルは3,000ですけれども、実際の例えば製造物責任に係るような消費者からの苦情だとせいぜい200件です。
- 植垣委員 最終的に調停ができたのが先ほどおっしゃられた4件とか、そういう数字になるわけですかね。そうしますと、途中の相談段階で問題が解消している人たちがいっぱいいると、そういう理解でよろしいですか。
- 佐藤事務局長 解消しているのと、和解でなく徹底的にやるよとなったのか、その辺のフォローはしていませんが、相談である程度、見極めがつくというか、ポイントは相談で「ど

こまで請求していいか、分からない」という方なんかが多いわけです。そうすると、相談でここまでならいいんだとかいうレベルのようなものがある程度分かったら、それで納得してしまうというパターンもあります。

○植垣委員 ちなみに添付資料1で活動状況報告を頂戴しておりますけれども、その中で、具体的に応答した内容が書かれておりますね。そこには、電話で応対をされて、相談者が納得したということで、その後、何も問合せがなかったというのが随分ありますね。内容を拝見して感心していますが、なかなかときちんとした相談対応をしているなというふうに思いました。えらいなと思いました。

以上でございます。

○佐藤事務局長 ありがとうございます。

○伊藤座長 すみません、皆さん、御予定もあると思いますので、大体11時30分のあたりで次に移りたいと思いますので、その点も御配慮を賜れば幸いです。もちろん、御質問等はまた後日でもお答えを聞かせていただけたらと思います。どうぞ、道垣内委員。

○道垣内委員 財務の状況について伺いたいんですが、FINMACの28ページ、それから、自動車製造物責任の方ですと添付資料1の89ページのところの記載でおよそのことが分かるのですが、紛争解決センターの方は概括的なことしかお書きになっておりません。一番知りたいのは、何を母数として割り算をするかです。和解ができたもので割る場合、それから、不調も含めて手続をしたもので割る場合、相談があったもので割る場合、細かな整理もしなければいけません、いろんな割り方があると思うんですが、大体、1件当たり幾らかかっているかという数字は把握されていらっしゃるのでしょうか。それぞれの団体について伺いたいのですが、いかがでしょうか。

といいますのは、それぞれの団体の数字の取り方が異なるようでありまして、自動車製造物責任の方は、給与手当というのも事業と法人とに分けて書いていらっしゃるって、前者は案件への対応にかかる人件費ということかと思いますが、それに対してFINMACの方の事務局運営費というのは少な過ぎますので、人件費は全て相談、苦情、解決及びあっせん事業支出の方に入っているのではないかと思います。もしそういった1件当たりのコストに関する数字を出していらっしゃるならば後で結構ですので、そういう資料を、横並びで比較できる形で出していただければ、どれくらいのお金を紛争処理にかけていらっしゃるのかということが分かるのではないかと思いますので、お願いできればと思います。

○伊藤座長 今、お答えいただける部分があればお答えいただいとと思いますが、いかがでしょうか、FINMACさん。

○坂井副センター長 道垣内先生は前回の御議論で、結局、そんなお話があったようですので、シェア、割合だけなんです、29ページの支出で申し上げますと、相談・苦情解決事業費は全体の支出に占める割合が31%なんです、31%を100とした場合に占める相談員の人件費は78%で、相談・苦情解決事業費の運営費が22%、あっせん事業費は全体に占める割合が32%で、32%を100とした場合のあっせん委員報酬が85%、あっせん事業に関する運営費が15%、情報提供・広報事業費は全体の7%、最後の事務局運営費・賃借料等が30%というような割合になっております。

○伊藤座長 よろしいですか。

ほかにはいかがでしょうか。どうぞ、山本委員、お願いします。

○山本委員 自動車に1点だけ、簡単な質問ですが、一番最後に言われた裁判とADRの違いということに鑑みて、ADRの現在の認証取得要件は厳し過ぎるのではないかと、もう少し、緩和が必要ではないかという御意見であったかと思いますが、もし、よろしければ、具体的にどのあたりの要件を緩和した方がよいとお考えなのか、もし、お考えがあればお聞かせいただきたいということです。

○佐藤事務局長 先ほど申し上げましたとおり、うちの方は業界系で、いろんな紛争を扱っているADRに比べると特化しているADRであるという特徴があって、その領域だけをやっているというようなポジションだと思います。ほかのADRさんと話をすると、健全なビジネスとして回すのが非常に大変だということをよく聞きます。その中でいうと、認証ADRになるためにはいろいろな要件をとらなければいけないので、それがかなり負担であると。思い切って言うと、紛争の中には法的な解決を目指すものと、法的な解決でなくていいんだと、とにかくある程度の納得さえできればいいんだというようなものがあります。そういったような事案に対しては、法的な解釈は要らないというようなところまで、極端に考えてもいいのかなと思います。とすると、法的解釈はうちはしませんよということをもともと公言してしまうようなADRであれば、「法的な解釈が必要な場合は弁護士の方の助言がとれるような体制にしておく」要件は、取り払ってしまってもいいかなと思っています。すみません、極論ですけども。そうすると本当に例えばカウンセリングとかの知識をベースに和解ができるようなユニークなADRなんかが、もっともっと気軽に増えるのではないかというふうに思います。

以上です。

○山本委員 ありがとうございます。

○伊藤座長 どうぞ、渡部委員。

○渡部委員 今、自動車製造物責任相談センターの報告の89ページのところで、寄附金が一番の主な収入になっており、丸い数字で1億6,000万円ですが、これはメーカーか何かに割り振って寄附を受けているのか、寄付する団体が決まっているのかというのが一つの質問です。それは毎年変わるのか、それとも一定なのかということがもう一つの質問です。

それから、総合紛争解決センターの方は2,000万という収入があったのですが、そのうち、会費収入はどのくらいの割合なのか。

その2団体に対する質問ですが、お金のことばかりで恐縮です。

○伊藤座長 では、佐藤さんから先にお願いします。

○佐藤事務局長 寄附金の方ですけども、これは日本自動車工業会から一括していただいております。毎年、ほとんど一緒ですけども、ある程度変わる場合もございます。

○渡部委員 分かりました。

○伊藤座長 紛争解決センターはいかがでしょう。

○藤原理事 約半分ぐらいです。

○渡部委員 ありがとうございます。

○伊藤座長 それでは、大変恐縮ですけども、このあたりで次に移りたいと思いますが、本日、説明いただいた内容について、なお、お尋ねがあれば事務局を通して、後日、回答をいただけるということもあるかと思っておりますので、その点は御了解いただきたいと思っております。

続きまして、垣内教授から日本ADR協会の提言についての説明をお願いいたします。

○垣内教授 東京大学の垣内と申します。

私は日本ADR協会におきまして、ADR調査企画委員会というものの委員をさせていただいております関係で、本日、ADR協会の行ったアンケート結果、それから、ADR協会の法改正に関する提言について簡単に御紹介をさせていただきます。基本的にお手元にお配りいただいておりますレジュメと、それから、参考資料、これが1、2、3というふうにございますけれど、これらを御参照いただきながら、レジュメに沿った形でお話をさせていただければと思います。事務局からいただいた御指示では、アンケート結果を中心に御紹介をするようにということでございましたので、限られた時間ではありますが、アンケート結果の方に重点を置きつつ、最後に簡単に提言に触れるということにさせていただきます。

そこで、まず、アンケートについてですけれども、レジュメの1のところでございますが、このアンケートと申しますのは、ADR法の改正に関する諸問題を検討する前提といたしまして、法改正に関する各種ADR機関の意見を伺うということとともに、その前提をなしている各機関の実情等について情報を収集するという狙いから実施されたものであります。アンケートの構成については(2)というところに書いたとおりですが、時期的には2011年6月に実施をいたしました。レジュメに書きましたように170のADR機関に対して、メールあるいは郵送で調査票を送付させていただきまして、86ですのではほぼ半数のADR機関から回答をいただいております。

回答いただいたADR機関の内訳につきましてですけれども、別紙の参考資料1というものの「仲裁とADR」という雑誌に掲載させていただいた資料ですけれども、155ページ一番下のところの表にございますとおりです。ややばらつきがございまして、士業団体の関係、取り分け土地家屋調査士会ですとか、行政書士会が母体となっているADR機関の御回答が多かったというような状況であります。

以下、調査結果の概要について、これもこの検討会の御審議に関係すると思われるところを重点的にかいつまんで御紹介したいと思いますけれども、まず、各機関における利用実績についての評価ということに関連する項目が幾つかございます。

利用実績そのものにつきましては、ごく一部の団体におきまして、当初予測を上回る申し立てがあるというような回答もありますけれども、これはごく少数にとどまります。多くの機関におきましては、相談等はそれなりにあるけれども、和解のあっせん、調停ということについては、申立て件数は非常に少ないというような形で、申立て件数の伸び悩みということが指摘されております。その背景として認知度の低さ等々、これは既に御案内のことかと思っておりますけれども、アンケート調査においてもそれらが指摘されているということでもあります。

相談等はそれなりにあるけれども、それがADRの利用という形に移行しないのはなぜか、というようなことも質問しておりますけれども、その点につきましては、最も多い回答は、相談の段階で問題が解決できているからではないかというものであります。その他の回答といたしまして、ADRについては相手方が確実に話合いの席に着くかどうか分からないという、応諾の問題、それから、費用負担の問題があるのではないかと、というものがございます。他方、執行力がないからではないかというのは、こうした質問項目の中では比較

的になかったということになります。

レジュメの2ページ目に進んでいただきまして、各機関の財政状況に関する質問項目でありますけれども、これにつきましても一部の団体につきましては、ADR事業単体で利益が出ているというものがございまして、これはごく少数でありまして、大多数の機関におきましては、財政状況はむしろ厳しいということが浮き彫りになっているかと思われまして。どうやって収入を確保しているのかということにつきましても、他の事業からの填補あるいは関連団体等からの補助というものが主であるということでもあります。そうしたところから、今後、ADR事業をどのような形で位置づけていくのかということについて、様々な葛藤を抱えているところもあるようであるというようなことが、このアンケートから出てきているところかと思われまして。

それから、認証制度の現状あるいはそれについての評価ということでもありますけれども、認証制度の一般的な評価といたしましては、意義があるというものが3分の2程度であり、かなり多くの団体は、意義がある、と積極的な評価をされているということかと思えます。関連して、どの点に意義があるかということをお聞きしておりますけれども、全体としては利用者等からの信頼確保、イメージアップという項目、これは8割以上の回答者が挙げたところでありまして、これに続いて認知度の向上あるいは時効中断効の付与というところが続いています。これに対して、実際に認証を受けたことによって事件数が増加したという点で意義がある、というような受け止め方をされているところは少数でありまして、1割以下でした。イメージアップ等は抽象的にはあるのだけれども、それが具体的に事件数の増加に直結しているということでは必ずしもない、という状況だろうかと思われまして。

それから、認証制度に問題点があるかということをお聞きしておりますけれども、全体としては7割強の回答が問題点があるとしており、問題がないとされる回答は1割強にとどまっております。

どの点に問題があるかということで、これは本日のヒアリングの対象団体の皆様からの御指摘もあったところでございますけれども、認証の際及び取り分けその後の手続的な負担が重い、あるいは機関に対する財政援助がないといった点を指摘する回答が3分の2程度ということで多くみられました。それから、認証を受けても政府として認証についての広報活動が必ずしも十分でないのではないか、裁判所等との連携が不十分ではないかといったような指摘が、これに続いてなされております。また、3ページにまいりますけれども、執行力の付与などの法的効果が十分でないとする指摘も4割強程度あったということでもございます。他方で、これに対しまして、認証の要件が実態として当該ADRの理念や実態に合致していないですとか、時効中断のゆえに請求の特定作業等の負担が重くなるといった回答は、その中では比較的、相対的に少なかったということが挙げられます。

アンケート項目の次の大きなグループといたしましては、法改正あるいは国等の施策に関する要望を聞いた設問がございまして、この中には、積極的な要望が相対的に多かった事項と、相対的には少なかった事項とがありますけれども、まず、相対的に要望が多かった事項についてでございますが、第1に①というところですが、民事調停や行政型ADRとの連携についての規定が必要でないかというものが、半数以上の回答機関が何らかの規定を置くべきであるというような御回答をされております。

次に、調停人あるいは手続についての基本的なルールというものを置く必要がないかとい

うことにつきましては、半数の回答機関が必要であると、必要ないは2割というような御回答でありました。

それから、より特定して手続中あるいは終了後の秘密の取扱いについての規定という点につきましては、3分の2程度の回答者が必要であるとしており、必要ないとする者は1割未満というような回答になっております。

4ページにまいりまして、ADR事業についての財政的援助というものにつきましても、3分の2強の回答者が必要であるとしており、必要はないとされる回答は1割未満でした。取り分け、土地家屋調査士会、行政書士会といった士業団体系のADRで、特に財政的援助への要望が強かった、多かったというようなことがございます。

次に⑤のところですが、ADRに求められる最低限の行動規範のようなものが必要だろうかということ聞いておりますけれども、これについても半数強の回答者が必要であるというような御回答をされております。

次に⑥ですけれども、担い手の育成についての理念あるいはイメージに関する規定について、これは回答がやや伯仲しておりますけれども、どちらかといえば、必要であるという御回答が多かったというところであります。

最後に⑦のところですが、認証制度の手続あるいは効果に関しましては、自由記述という形で聞いておりますけれども、先ほど認証制度について問題があるかというところで指摘されている問題点に対応する御指摘が、自由記述としても多かったということでありまして、取り分け、提出書類の簡素化が必要であるというものが多かったところです。また、執行力の付与に関しても、不要とする御回答も相当数ありましたけれども、要望するというのが若干多かったという状況であります。

これらに対しまして、項目として質問をしておりますけれども、積極的な要望は相対的に少なかったという事項は、都合四つほど、このレジュメで掲げておりますが、5ページになりますけれども、ADR士といった資格の創設というものについては、必要とするのは3割未満であり、必要ないという回答の方が多かったということでございます。

それから、②ですけれども、相談業務に関する規定というものについては、これも必要とするのは4分の1程度でありまして、むしろ、必要ないとする方が多数であったということになります。

③ですけれども、事務局スタッフ等、手続実施者以外の担い手についての規定が必要かということに関しては、半数が、必要がないとする回答をされております。

それから、④ですが、ADRの人材養成について何らかの法制化が必要かという問いに対しましては、必要というのは3割程度、必要ないが4割強というような結果となっております。

以上がアンケート調査の結果の概要ということになります。そこからどのような問題状況を読み取ることができるかということについて、6ページの上3分の2程度でまとめてありますけれども、これについては適宜、御参照いただければと思います。

次に、ADR協会の提言についてでありますけれども、これはごく簡単に言及させていただきたいと思いますが、ただいま、御紹介したアンケート結果をも参照しながら、ADR協会の中で、有志の方で構成されたワーキンググループで議論をいたしまして、2012年4月にADR法の改正に向けてという提言を公表させていただいております。この提言

の本文につきましては、参考資料2という形でお配りいただいておりますので、適宜、御参照いただければと思います。また、この提言の概要につきましては私の拙稿ですけれども、NBLに2ページで御紹介させていただいたものがございますので、こちらを適宜、御覧いただければというように考えております。

提言の具体的な内容については、レジュメの6ページから7ページにかけて列挙しておりますけれども、①といたしましてADRと裁判手続等との関係に関する理念の明確化、具体的にはADRと裁判手続等が理念的には紛争解決の手段として、対等の関係にあるといった旨の規定を設けてはどうかということ、あるいは②ですけれども、利用促進のための国の責務について、現行法でも言及しているところではありますが、より一層、具体化、明確化してはどうかといったこと、それから、③秘密の取扱いについて規定を整備してはどうかということ、それから、④認証手続について、取り分け、提出書類を簡素化すべきではないかという点、⑤ですが、裁判所等によるADR利用の勧奨について明文規定を設けるべきでないかという点、それから、⑥執行力を付与するというを可能にしてはということ、それから、⑦ですが、以下の点はADR法そのものの改正ということでは必ずしもない項目を含んでおりますけれども、広報の充実という点、それから、⑧ですけれども、法テラスとの連携の強化、⑨は法律扶助の対象とすること、それから、⑩財政支援のための予算措置を講じてほしいということ、⑪国側の体制をより強化してほしいということ等が積極的な提言としては挙げられております。

これに対してまして、ワーキンググループ内で議論が対立しました結果、両論併記となった項目といたしましては、弁護士法72条の規律を一層緩和することが適切かどうかという点、あるいは認証の実体的要件について、取り分け、弁護士の助言に関する要件を緩和してはどうかという点などがございます。

簡単でございますが、私からの御紹介は以上にさせていただきます。

○伊藤座長 ありがとうございます。

ただいまのアンケート結果の概要の説明及び協会からの提言に関しまして、御質問、御意見がございましたらお願いいたします。どうぞ、藤井委員。

○藤井委員 藤井の方から1点だけ、質問させていただきます。提言に関して提言の⑧番と⑨番に関連しますけれども、特に⑨番ですが、ADRも法律扶助の対象にすべきであるという御指摘なんです、現在でも全く法律扶助の対象になっていないというわけではなくて、ただ、要件がなかなか厳しいので、今、データ等も法テラスでとっていますけれども、この趣旨は具体的に言うと、どういうことになるのでしょうか。

○伊藤座長 お願いします。

○垣内教授 この提言に関しましては、提言の本文の方で申しますと、別紙参考資料2の27ページから28ページにかけて記載があるところがございます。そこに提言の趣旨等については説明がされているところでもありますけれども、現在、この提言の前提となっている認識といたしましては、法テラスでは基本的には民事法律扶助の対象としまして、法律相談援助、それから、弁護士等の代理援助、それから、書類作成費用等にかかるものであろうということで、ADR手続の代理人費用、それから、書類作成費用、申立て費用等について対象とされていないのではないかという認識でありました。こうした認識から、もう少し、扶助の対象を拡大してはどうか、というのが提言の内容であるということになり

ます。

○藤井委員 この提言というのは、現在の総合法律支援法という法律に基づいて、現在では法テラスという団体が民事法律扶助を実施しているんですけども、総合法律支援法の書きぶりがきつ過ぎるので、改正すべきだという提言も含まれているのでしょうか。

○垣内教授 提言の際に、どの法律の条文をどういう形で改正するのがよいのかという技術的な細部の検討については、必ずしも詰めていないところもございます。これは實際上、法律の解釈、運用で賄える問題であれば、もちろん、それでもよいでしょうし、改正が必要だということになれば、改正をすべきであるという趣旨の提言であろうかというふうに思います。

○藤井委員 ありがとうございます。

○伊藤座長 よろしゅうございますか。

ほかにいかがでしょうか。先ほどと同様に何か御質問がございましたら、後ほど、事務局にお寄せいただくという形でも結構かと思えます。

そういたしましたら、本日の議事に関係することでも結構でございますが、この検討会の運営その他に関し、何か、御発言があればお願いいたします。よろしゅうございますか。

それでは、次回の予定につきまして御確認いただきたいと存じますが、今回は第4回になります。6月18日の火曜日、午前10時から、場所は1階の会議室で開催することになります。今回と同様に次回もADR事業者に対するヒアリングを実施いたします。具体的にはお手元の予定のとおり、愛知県弁護士会、公益財団法人東京都中小企業振興公社、公益社団法人家庭問題情報センター及び特定非営利活動法人医事紛争研究会から説明をいただくということになっております。

他に特段の御発言がございませんようでしたら、本日の会議はこれで終了いたしたいと思えます。活発な御審議をありがとうございました。また、特に報告いただいた皆様方に対しては、改めて御礼を申し上げます。

—了—