

平成25年10月22日

法テラスとADR

藤井範弘

1 法テラスとADR

法テラスは、法律に基づき情報提供及び民事法律扶助を実施しており、ADRに関する紹介・利用実績は次のとおりである。

(1) 情報提供とADR

ア ADRに関連したFAQの紹介件数

平成24年度のFAQの紹介件数の総合計は818,247件で、このうちADRに関連したFAQの紹介件数は2,677件で、わずか0.327%に過ぎない。

また、平成25年度の4～9月期のFAQの紹介件数の総合計は350,655件で、このうちADRに関連したFAQ紹介件数は1,169件で、0.333%である。

なお、このデータは、FAQの中に、ADRの解説等が掲載されているものをすべて抽出したもので、必ずしもADR機関を紹介したものではない(別紙1の1,2)。

イ ADR機関の紹介件数

平成24年度のADR機関紹介件数は1,465件で、東京ファミリー相談室が793件と突出していて、社労士会労働紛争解決センター千葉が76件、証券・金融商品あっせん相談センター69件、下請適正取引推進センターが43件と続いている。

なお、同25年度4～9月期のADR機関紹介件数は1,783件で同24年度とほぼ同様の傾向を示している。

しかし、これは家事事案の問い合わせが圧倒的に多く、また、東京ファミリー相談室は電話による相談ができるためその趣旨で紹介する事案も多く、直ちにADR需要に結び付くわけではない。

なお、労働紛争事案、金融商品事案、下請取引事案は簡易、迅速、低廉なADR機関による解決がふさわしいと考えられたためと思われる。

このように、法テラスの情報提供としてのADR機関の紹介はバラツキがあり必ずしも高調とはいえず、何らかの改善が必要と思われる。この点、

- i 各ADR機関の特色、手続の概要、申立手数料・期日日当等の費用に関する情報などを収集しデータベースを充実する必要がある。

なお、現在は、司法法制部の協力を得て「かいけつサポート」として法務省の認証を受けたADR機関については、117機関の情報が登録されていて、今後もこの作業は継続すべきといえる。

- ii オペレーターに対するADR機関の研修を強化する必要がある。なお、本年は7月31日に同じく司法法制部の協力を得て、オペレーターが交代で受講できるよう1時間ずつ3回の研修を実施し、受講できなかったオペレーターに対しては

録画視聴により受講してもらっている。また、ADRに関してはオペレーターの採用時研修においても取り扱っている。

iii ADR機関による解決が相応しい事案については積極的にADR機関を紹介する。

などの改善策が考えられる。

iv ところで、コールセンターに架電する方は自分の悩みが法律問題なのか、法律問題として一定の手続きが必要なのか、必要としてADR機関への申立てが相応しいのかが分からないのが普通で、データベースを充実しても詳細な情報の紹介に至らないという問題もある。

従って、必要に応じて、架電してきた方を民事法律扶助の無料法律相談に繋げ、相談担当者が事案によりADR機関の紹介をすることがADRの利用促進に資するといえる。

そして、そのためには相談担当者への各ADR機関の特色、手続の概要、費用等の情報を周知することが重要といえる。

(2) 民事法律扶助とADR

ア 平成25年度4～9（10月1日現在）月期の代理援助事件のうちADR機関を利用した事件件数は、民事法律扶助4件、震災法律援助689件で、このうち原発ADR申立が679件と突出している。

民事法律扶助におけるADR機関の利用件数が著しく低い原因の実証的な分析は今後の課題であるが、次の原因が予想される。

i 従前、ADR機関への申し立ては示談交渉の一手法として例外的に認められていたに過ぎず、受任者もADRは民事扶助の対象にならないと誤解していた傾向があり、積極的な利用が阻害されていた。

ii 利用が可能と理解していた受任者も示談交渉の実費しか立替えないため、申立手数料、期日日当などの費用を本人負担とせざるを得ず申立を躊躇する傾向があった。

iii 各ADR機関の手続きに対する理解が不十分なため、ADR機関の利用に不安があった。

イ ところで、ADRは、手続主催者が公平な立場で当事者から事情を聴取し当事者の主張を十分に聞いたうえで、適切な解決を図るものであるから、すべての事案に代理人が必要なわけではない。

しかし、事案によっては代理人が付くことで円満な解決が図れることがある。従って、次のような事案に関しては、代理人が付くことが望まれる。

i 論点・争点の整理が必要な事案

医療過誤事件や複雑な損害賠償請求事件、事実関係が輻輳している事件など、論点や法律上の争点の整理を必要とする事案

ii 調査・資料収集が必要な事案

不動産、株式等の資産の価格の調査、又は、当事者の主張を裏付ける資料の収集を必要とする事案

iii 説得・調整が必要な事案

調停あっせん人の説明や提案に対し感情的に反発したり話を真摯に聞かない当事者など代理人による調整を必要とする事案

iv 判断・決断が必要な事案

高齢者、障がい者など争点を必ずしも十分に理解できず調停あっせん人の説明や意見を一人で判断できない事案

2 ADR機関との連携強化

ADRは、紛争を抱えた当事者に対し、調停あっせん人と代理人がそれぞれの役割を分担しながら、適切な解決を図る手続きと位置付けることも可能であり、ADR機関と法テラスの連携を強化する必要がある。

以上

平成24年度 コールセンターでADRに関連したFAQの紹介件数について

年度		2012年度
FAQID	質問	件数
01280	突然解雇されました。どうすればいいでしょうか？	2,156
01427	ADRとは何ですか？	
01728	マンションの隣人間の騒音(音楽、洗濯機等)に関する争いを解決するには、どうしたらいいですか？	228
03133	民事調停法が定める宅地建物調停、農事調停、鉱害調停、公害調停、交通調停、公害等調停は、それぞれどのような手続ですか？	174
03581	かいけつサポートとは何ですか？	12
90054	地震により隣の家が傾いています。このままだと私の家に倒れこんで、私の家が倒壊しそうです。どうしたらよいでしょうか。	87
90243	賃貸住宅に住んでいるのですが、震災で、住宅の壁にヒビが入り、一部が使用できなくなりました。家賃の減額を請求することはできないでしょうか？	4
90315	地震保険に加入をしていた。保険の査定に納得がいかない。相談できる窓口があれば教えてほしい。	3
90417	最終的な損害賠償額を決める方法として、原子力損害賠償紛争解決センターへの申立を行う方法を聞きました。どのような機関なのですか。また、申し立てるには証拠や資料としてどのようなものが必要なのですか。	3
90447	どのような手続が、震災特例法による援助の対象に含まれるのですか。	2
小計		8
ADRに関連しないFAQの紹介件数		2,677
総合計		815,570
		818,247

平成25年度 コールセンターでADRに関連したFAQの紹介件数について

FAQID	質問	平成25年度							総合計 件数
		4月	5月	6月	7月	8月	9月		
		件数	件数	件数	件数	件数	件数		
01280	突然解雇されました。どうすればいいでしょうか？	127	130	175	173	168	169	942	
01427	ADRとは何ですか？	20	19	19	24	10	20	112	
01728	マンションの隣人間の騒音(音楽、洗濯機等)に関する争いを解決するには、どうしたらいいですか？	15	12	10	7	11	11	66	
03133	民事調停法が定める宅地建物調停、農事調停、鉱害調停、交通調停、公害等調停は、それぞれどのような手続ですか？	0	1	0	0	1	0	2	
03581	かいけつサポートとは何ですか？	3	6	2	8	4	12	35	
90054	地震により隣の家が傾いています。このままだと私の家に倒れこんで、私の家が倒壊しそうです。どうしたらよいでしょうか？	1	0	0	0	1	1	3	
90243	賃貸住宅に住んでいるのですが、震災で、住宅の壁にヒビが入り、一部が使用できなくなりました。家賃の減額を請求することはできないでしょうか？	0	0	1	2	0	0	3	
90315	地震保険に加入をしていた。保険の査定に納得がいかない。相談できる窓口があれば教えてほしい。	0	0	0	0	0	0	0	
90417	最終的な損害賠償額を決める方法として、原子力損害賠償紛争解決センターへの申立を行う方法を聞きました。どのような機関のですか。また、申し立てるには証拠や資料としてどのようなものが必要なのですか？	0	0	1	2	1	0	4	
90447	どのような手続が、震災特例法による援助の対象に含まれるのですか？	1	0	1	0	0	0	2	
小計		167	168	209	216	196	213	1,169	
ADRに関連しないFAQの紹介件数		54,423	60,567	59,151	62,934	56,026	56,385	349,486	
総合計		54,590	60,735	59,360	63,150	56,222	56,598	350,655	

※上記FAQは、回答の中にADRに関して、記載があるもの。