

2014～2015年度ADR利用者調査 (ADR調査研究会)の概要

(2020年10月)

垣内秀介
(東京大学)

0. 調査の概要

(1) 概要

・ADRの利用者がどのような経緯でADRを利用するに至り、その手続に何を期待し、その手続経験をどのように評価しているのかについては、従来、個別のADR機関によるアンケート調査は存在したものの、機関横断的な利用者調査は存在してこなかった。本調査は、その初めての試みとして、報告者をメンバーとするADR調査研究会が主要な弁護士会ADRセンター及び日弁連交通事故相談センターの利用者に対して2014年10月から2016年1月まで実施した質問票調査である。

〈ADR調査研究会メンバー(肩書は当時)〉

研究代表者	太田勝造(東京大学教授)
研究分担者	石田京子(早稲田大学准教授)
	今在慶一郎(北海道教育大学准教授)
	入江秀晃(九州大学准教授)
	河上正二(東京大学教授)
	垣内秀介(東京大学教授)
	菱田雄郷(東京大学教授)
	ダニエル・H・フット(東京大学教授)
	前田智彦(名城大学教授)
研究協力者	今在景子(元名古屋大学講師)

0. 調査の概要

(2) 調査方法

→ 質問票調査

調査対象者：応諾事件における当事者本人（申立人及び相手方）

* 不応諾によって終了した事件の当事者は除外

質問票の交付：原則として、事件の終了時に、協力機関事務局から当事者本人に手渡し

+ 協力機関の判断により、郵送による交付

(3) 調査期間

2014年10月から2016年1月

0. 調査の概要

(4) 調査対象機関

単位会センター

第一東京弁護士会仲裁センター

第二東京弁護士会仲裁センター

東京弁護士会紛争解決センター

京都弁護士会紛争解決センター

総合紛争解決センター

(現・民間総合調停センター)

仙台弁護士会紛争解決支援センター

岡山弁護士会岡山仲裁センター

愛知県弁護士会紛争解決センター

愛知県弁護士会西三河支部紛争解決センター

福岡県弁護士会紛争解決センター

(天神弁護士センター、北九州法律相談センター、久留米法律相談センター)

交通事故相談センター

(本部・東京支部)

(横浜支部)

(沼津支部)

(浜松支部)

(新潟支部)

(大阪支部)

(京都支部)

(奈良支部)

(滋賀支部)

(名古屋支部)

(岐阜支部)

(岡山支部)

(仙台支部)

(札幌支部)

0. 調査の概要

(5) 質問票の内容

I. 今回の紛争解決手続の内容について

- Q1. 申立人か被申立人か, Q2. 手続開始時点の手続きへの期待(13項目五件法)
- Q3. 手続の代理・補助: 弁護士や他の専門家の有無, 依頼しなかった場合の理由
- Q4. 手続の期間, Q5. 手続実施日の回数, Q6. 手続実施日の出席程度
- Q7. 同席, 別席の程度(五件法), Q8. 回答者側と相手側の主張時間比較(五件法)
- Q9. 手続実施日の最長時間, Q10. 手続開始時点での手続期間の予想の有無, その情報源
- Q11. 手続期間の評価(五件法), Q12. 手続開始時点での手続費用の予想の有無, 情報源
- Q13. 手続費用評価(手数料, 弁護士費用, 総額など, 五件法)
- Q14. 手続満足度(進め方, 手続担当者, 結果, 全体, 五件法)
- Q15. 手続の印象(主張できたか等9項目, 五件法)
- Q16. 手続担当者評価(よく話を聞いてくれたなど6項目, 五件法)
- Q17. 手続終了後, 相手方に対する考え方の変化(五件法)

II 紛争解決手続の結果について

- Q18, 19. 手続終了形態と未解決の場合の今後の手続
- Q20. 有利・不利, 正当・不当, 法律に踏まえたか否か, 問題の実情対応の程度
- Q21. 同じような問題での再利用意欲(五件法)

III 問題が起きた後, 紛争解決手続開始までについて

- Q22. 要求内容, Q23. 問題の内容(法的カテゴリー), Q24. 相手方について(属性)
- Q25. 問題発生時から手続開始まで, Q26. 問題を相談・手続推薦の人・団体の有無
- Q27. 問題発生前からの当該紛争解決手続の知・不知, Q28. 当該手続についての情報源
- Q29. 紛争解決手続開始前の気になった事柄(お金, 時間など10項目, 五件法)
- Q30. 利用に際して考慮・比較した他の手続の有無と内容、手続選択の理由

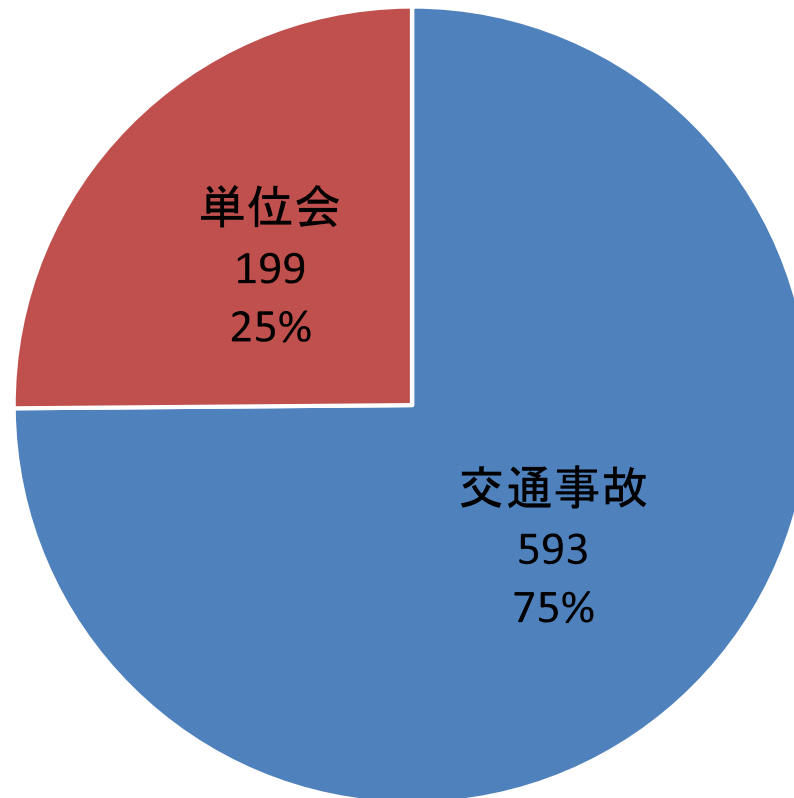
0. 調査の概要

(6) 回収率等(暫定値)

配布数:2130(内、交通事故1488、単位会センター642)

回収数: 787(内、交通事故593、単位会センター199)

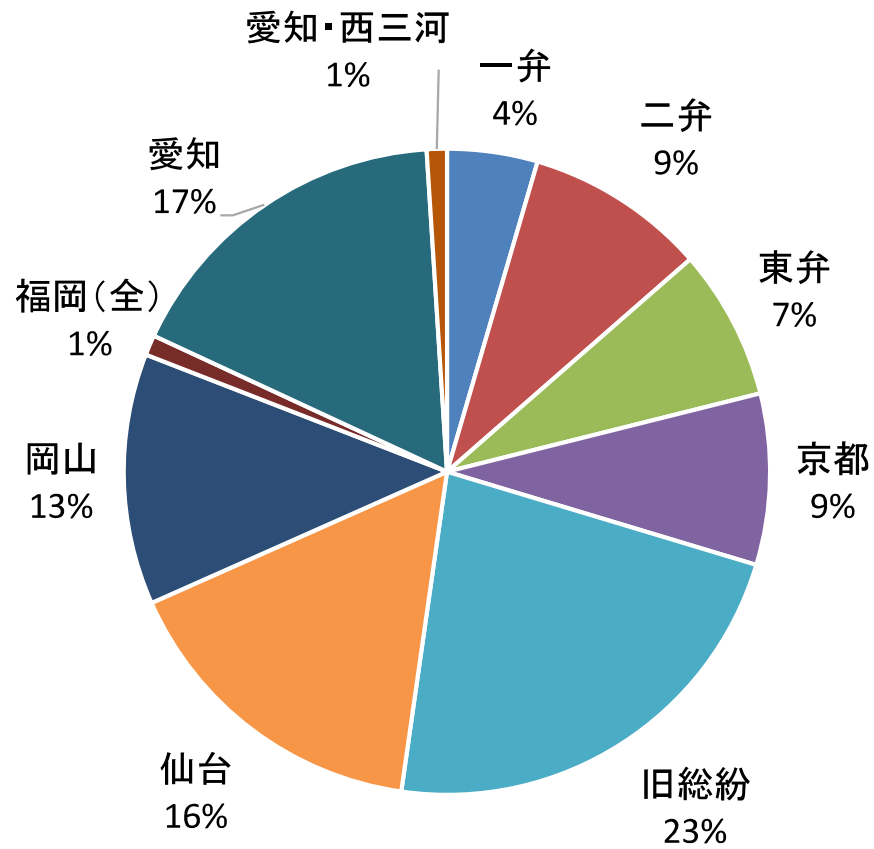
回収率:37.2%(交通事故39.8%、単位会センター31.0%)



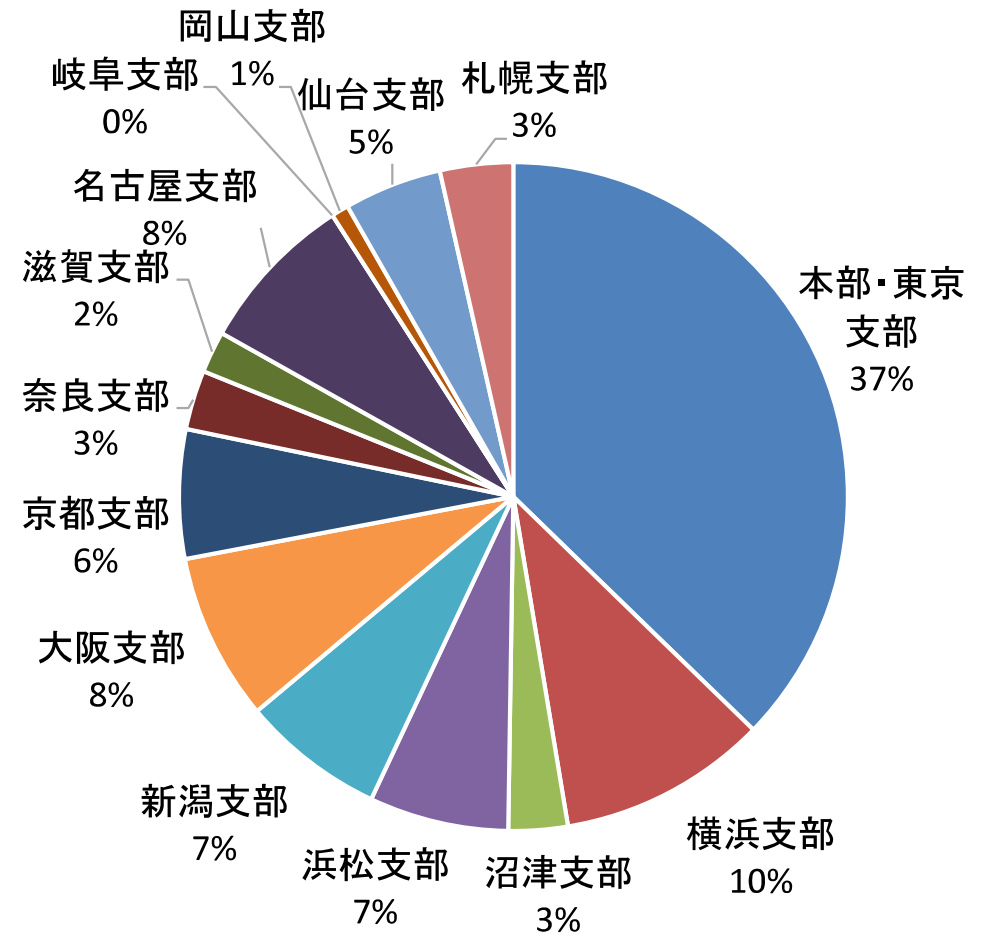
0. 調査の概要

(7) 回収内訳

回収内訳(単位会)



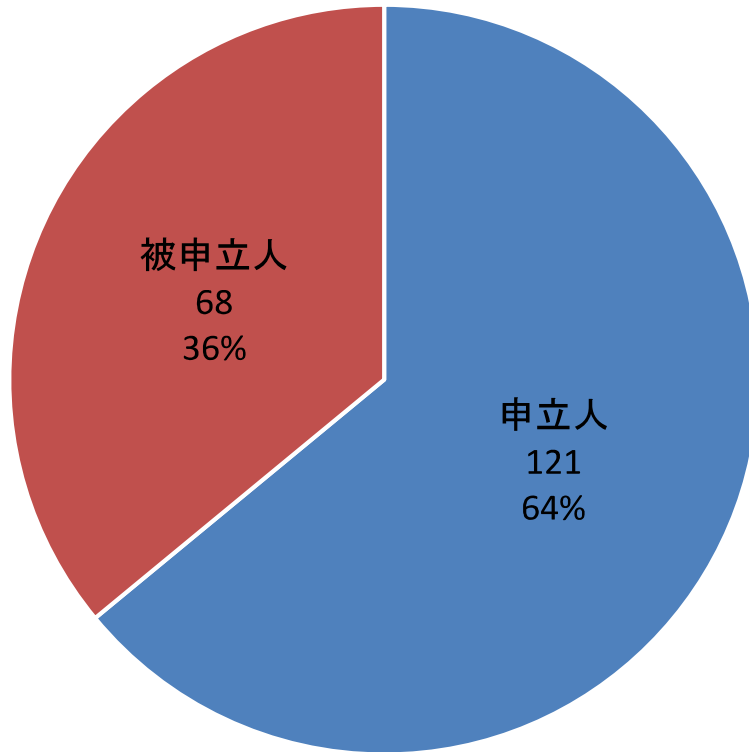
回収内訳
(日弁連交通事故相談センター)



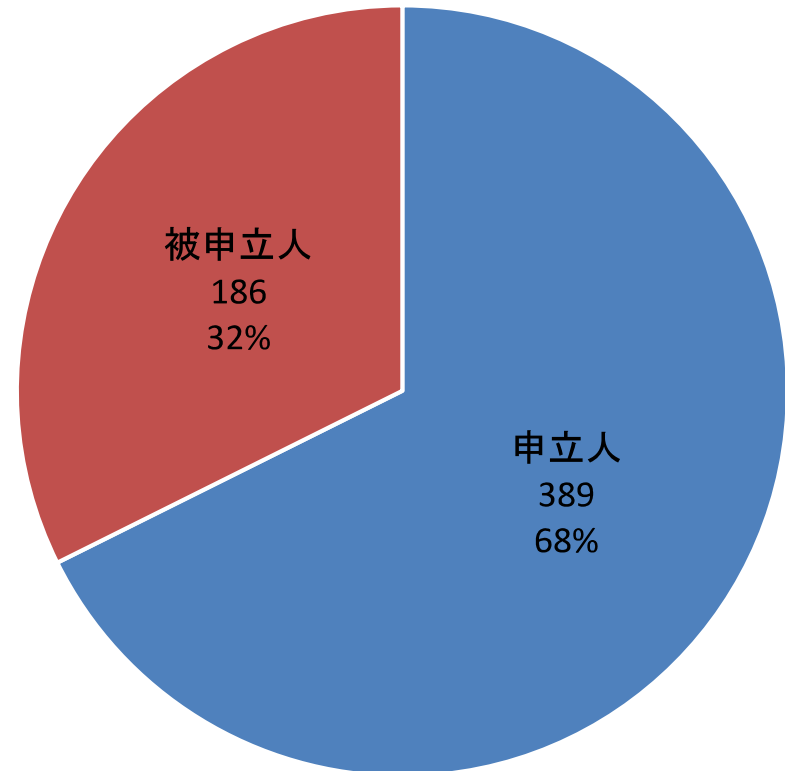
0. 調査の概要

(8) 申立人・被申立人の別

申立人・被申立人の別(単位会センター)



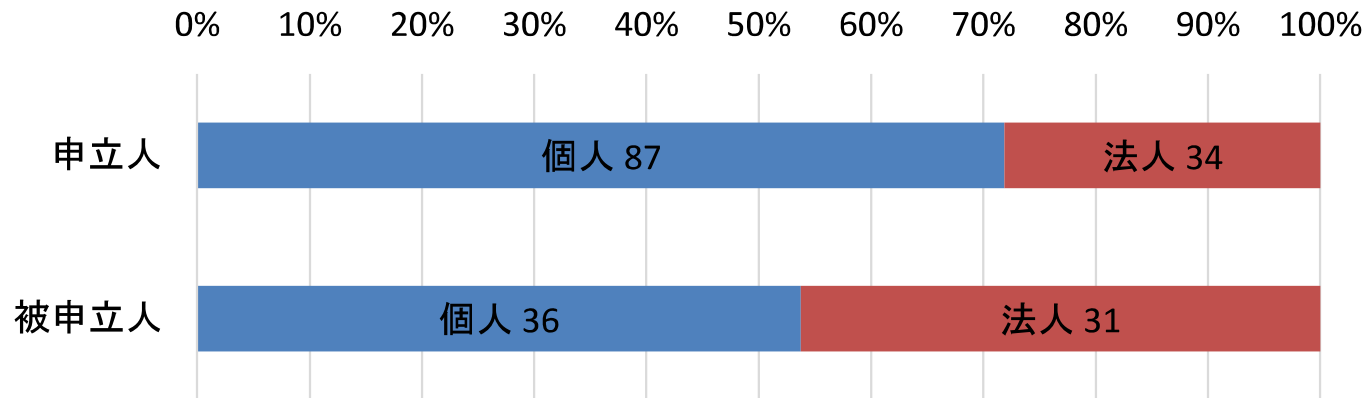
申立人・被申立人の別
(交通事故相談センター)



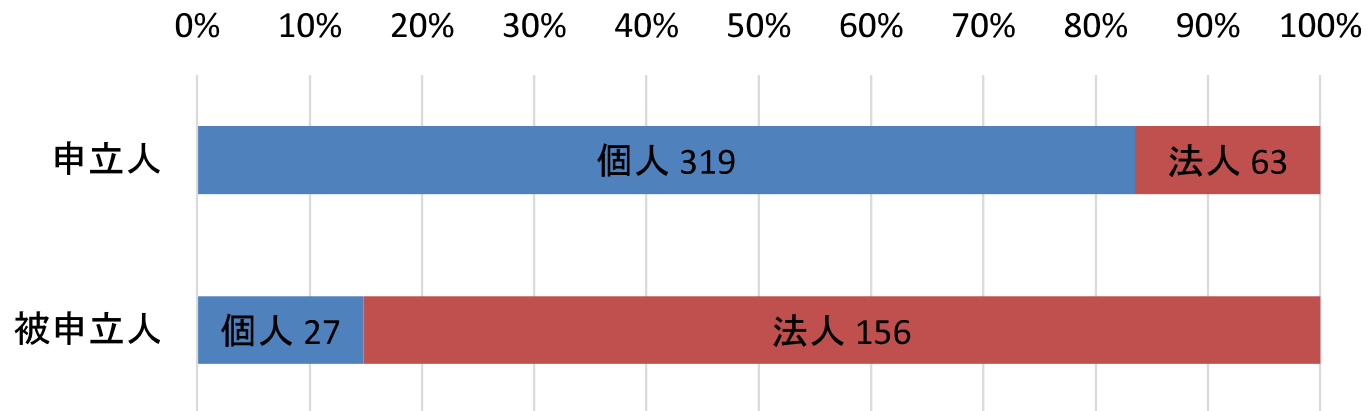
0. 調査の概要

(9) 個人・法人の別

個人・法人の別(単位会センター)



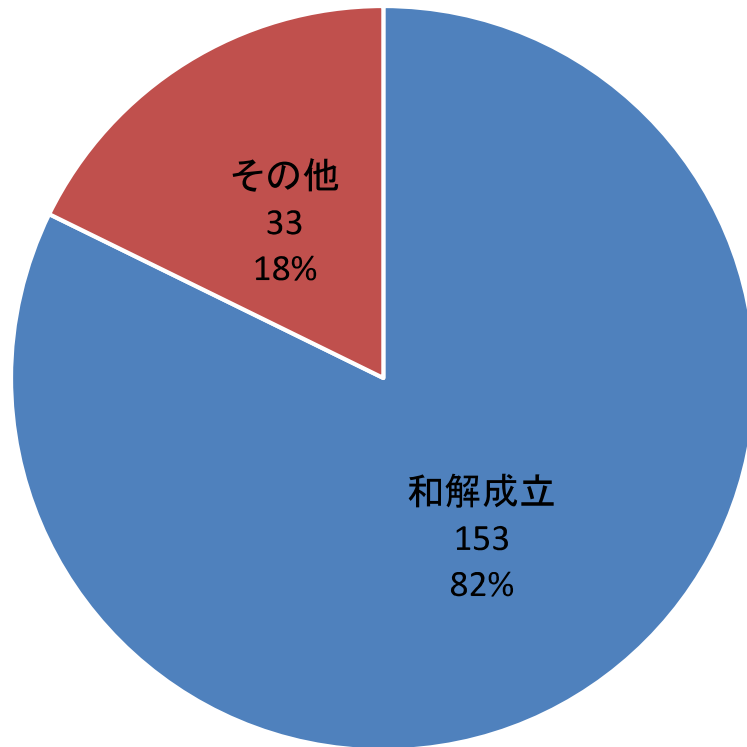
個人・法人の別(交通事故センター)



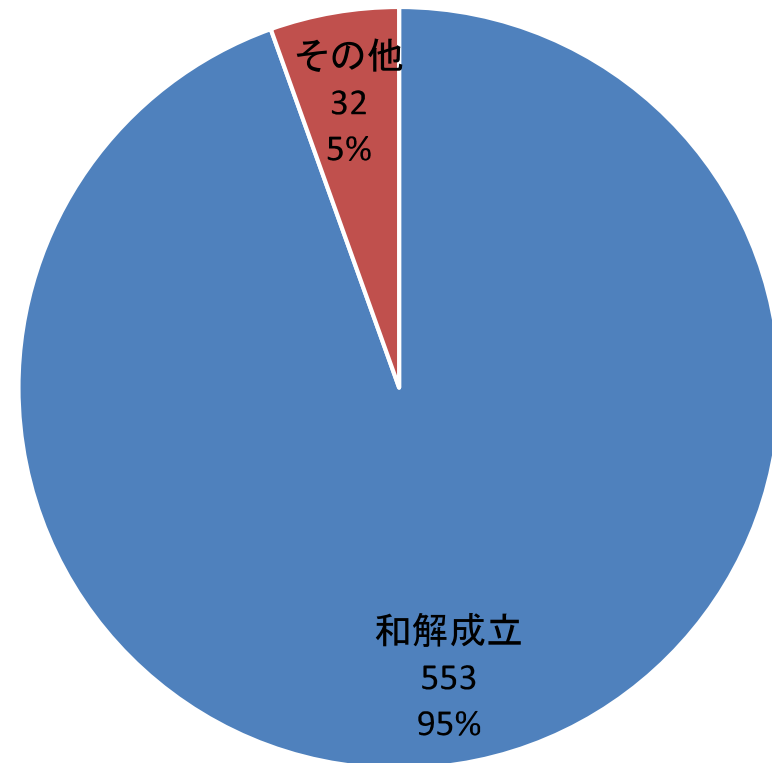
0. 調査の概要

(10) 手続結果の種別

単体会センター



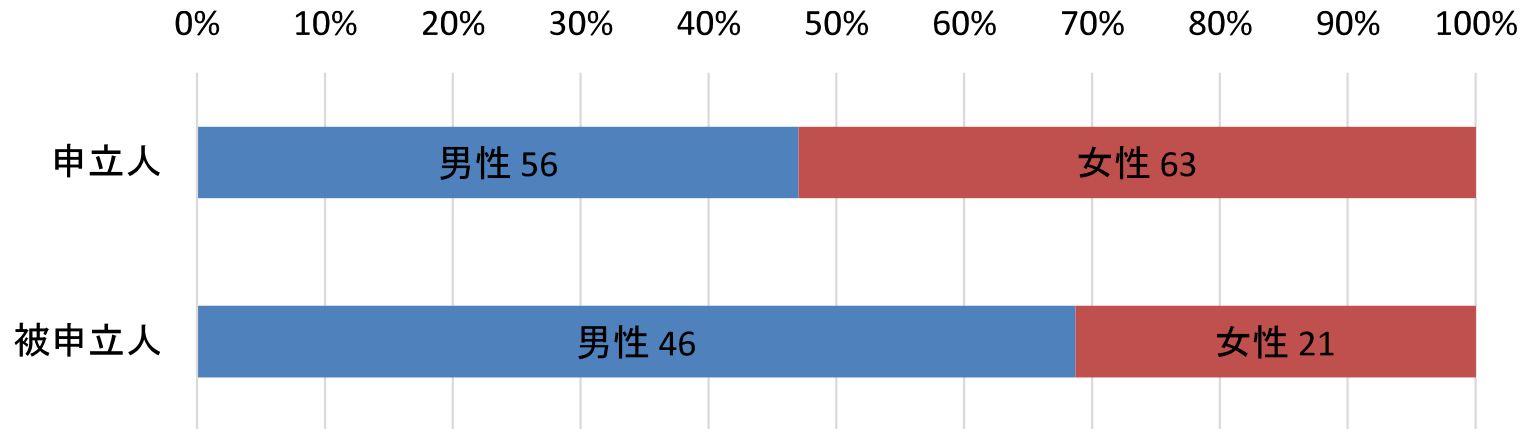
交通事故相談センター



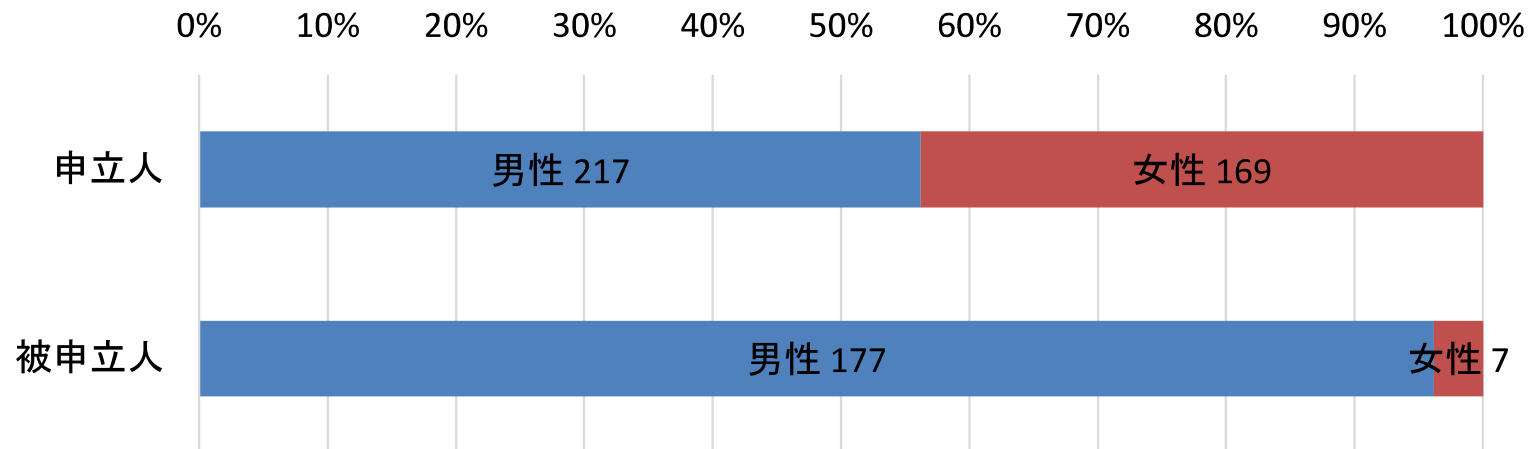
0. 調査の概要

(12) 回答者の性別

回答者の性別(単位会センター)



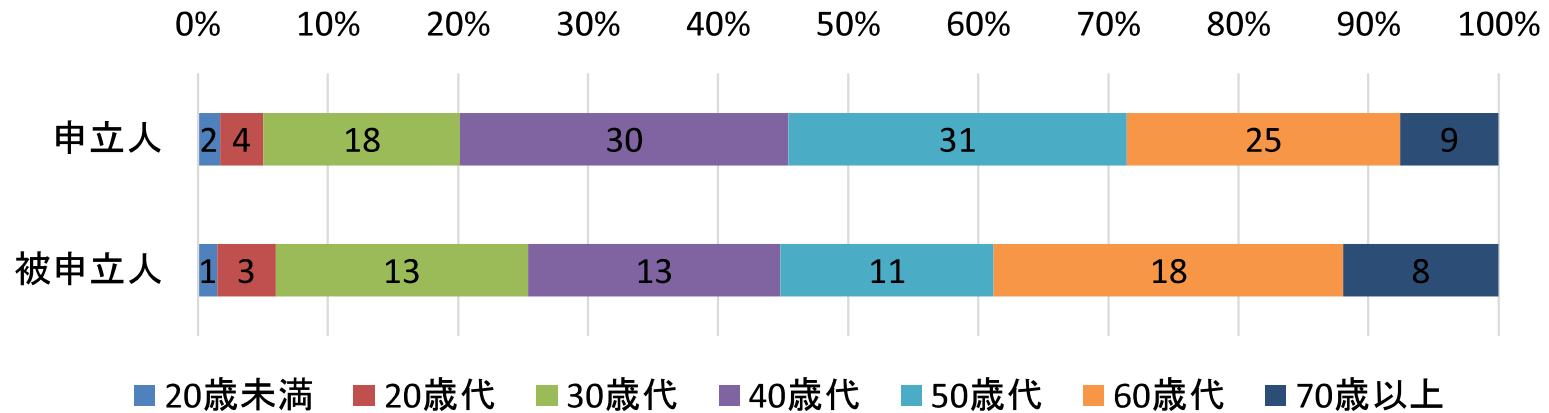
回答者の性別(交通事故センター)



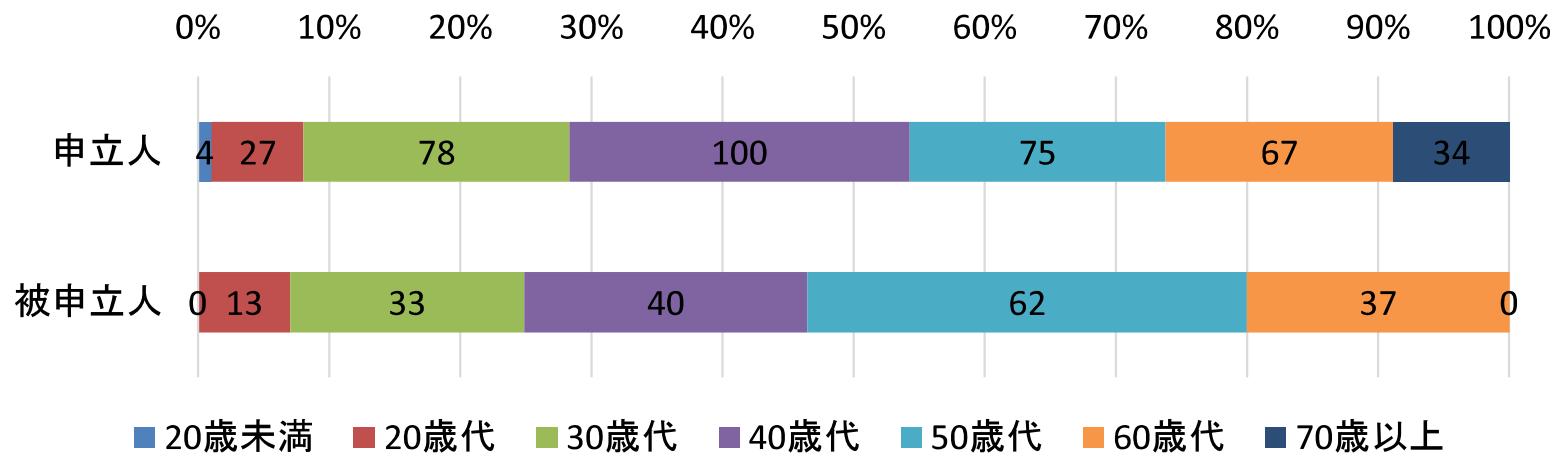
0. 調査の概要

(13) 回答者の年齢

回答者の年齢(単位会センター)



回答者の年齢(交通事故センター)



2. 手続前に気になったこと

(1) 質問項目

Q29. 今回の紛争解決手続が始まる前に、以下の事項はどの程度気になりましたか？それぞれにつき、もっともあてはまるものを1つ選んで数字に○をつけてください。。

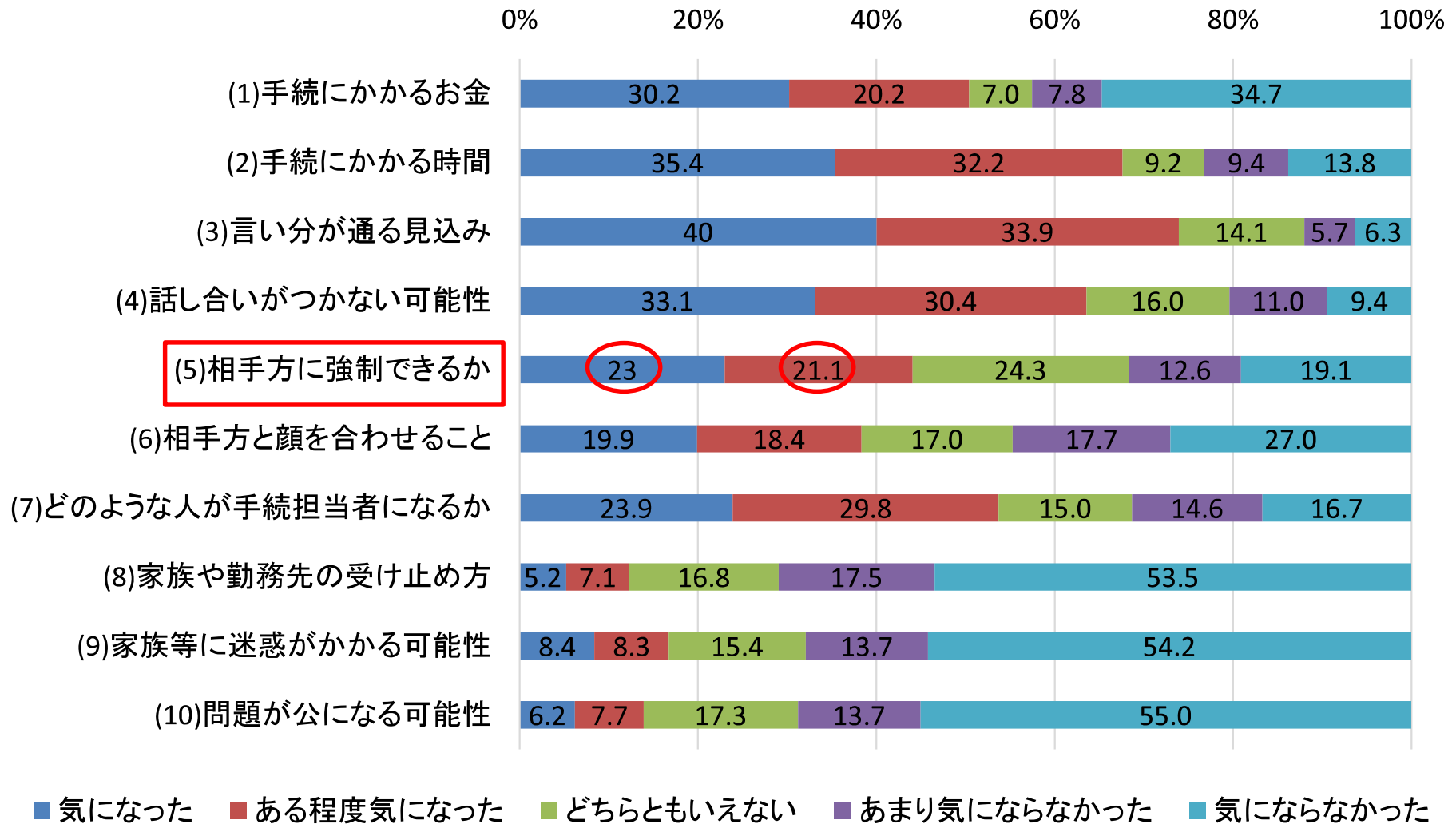
- (1) 手続にかかるお金
- (2) 手続にかかる時間
- (3) 手続で自分の言い分が通る見込み
- (4) 手続を使っても話し合いがつかない可能性
- (5) 手続で決まったことを相手方に強制できるか
- (6) 手続の場で相手方と顔を合わせること
- (7) どのような人が手続担当者になるか
- (8) 家族や勤務先の受け止め方
- (9) 手続により家族や勤務先に迷惑がかかる可能性
- (10) 手続により今回の問題が公になる可能性

(1. 気になった、2. ある程度気になった、3. どちらともいえない、4. あまり気にならなかった、5. 気にならなかった)

2. 手続前に気になったこと

(2) 調査結果

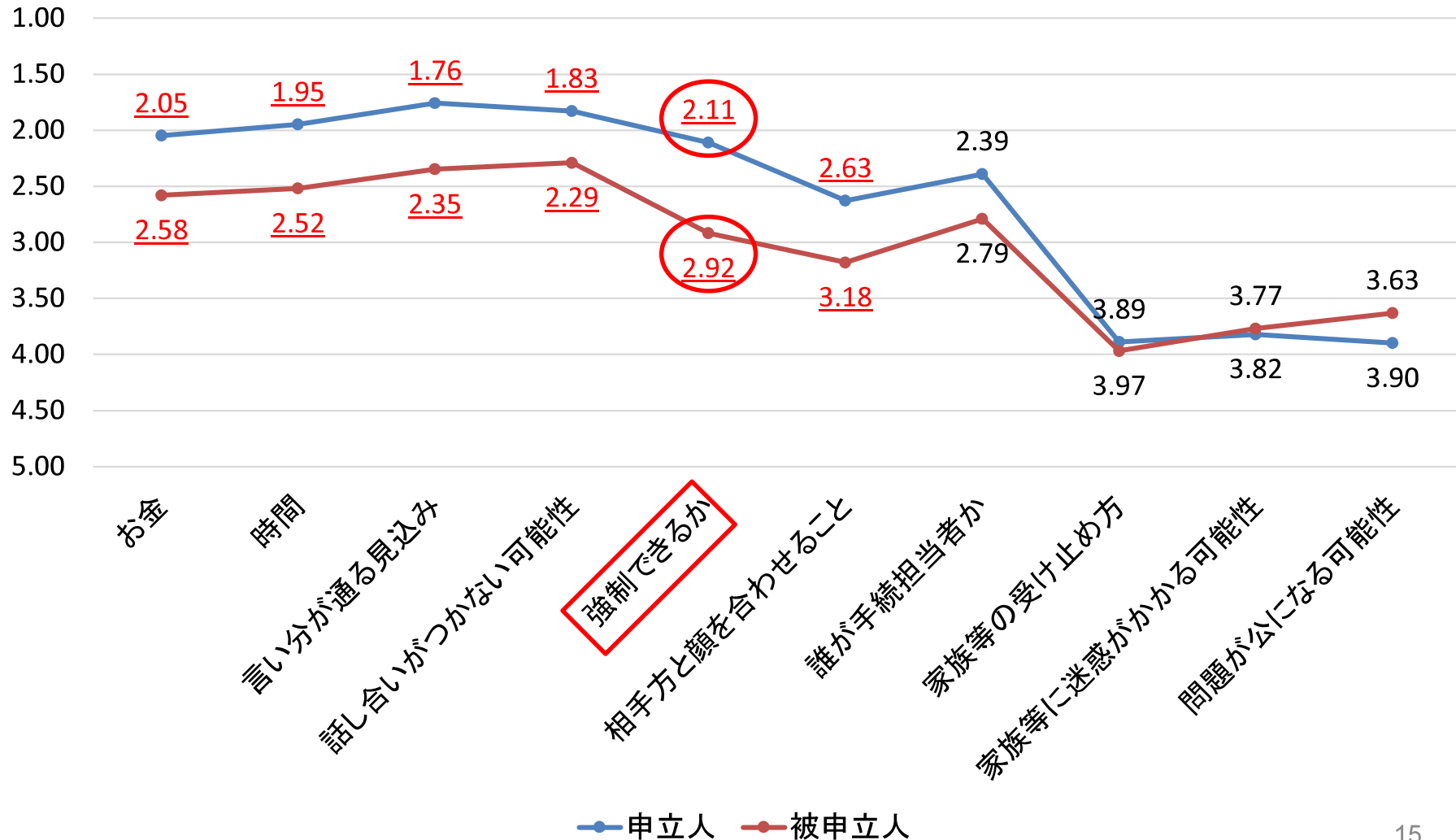
手続前に気になったこと(全体)



2. 手続前に気になったこと

(3) 単位会系センターの場合

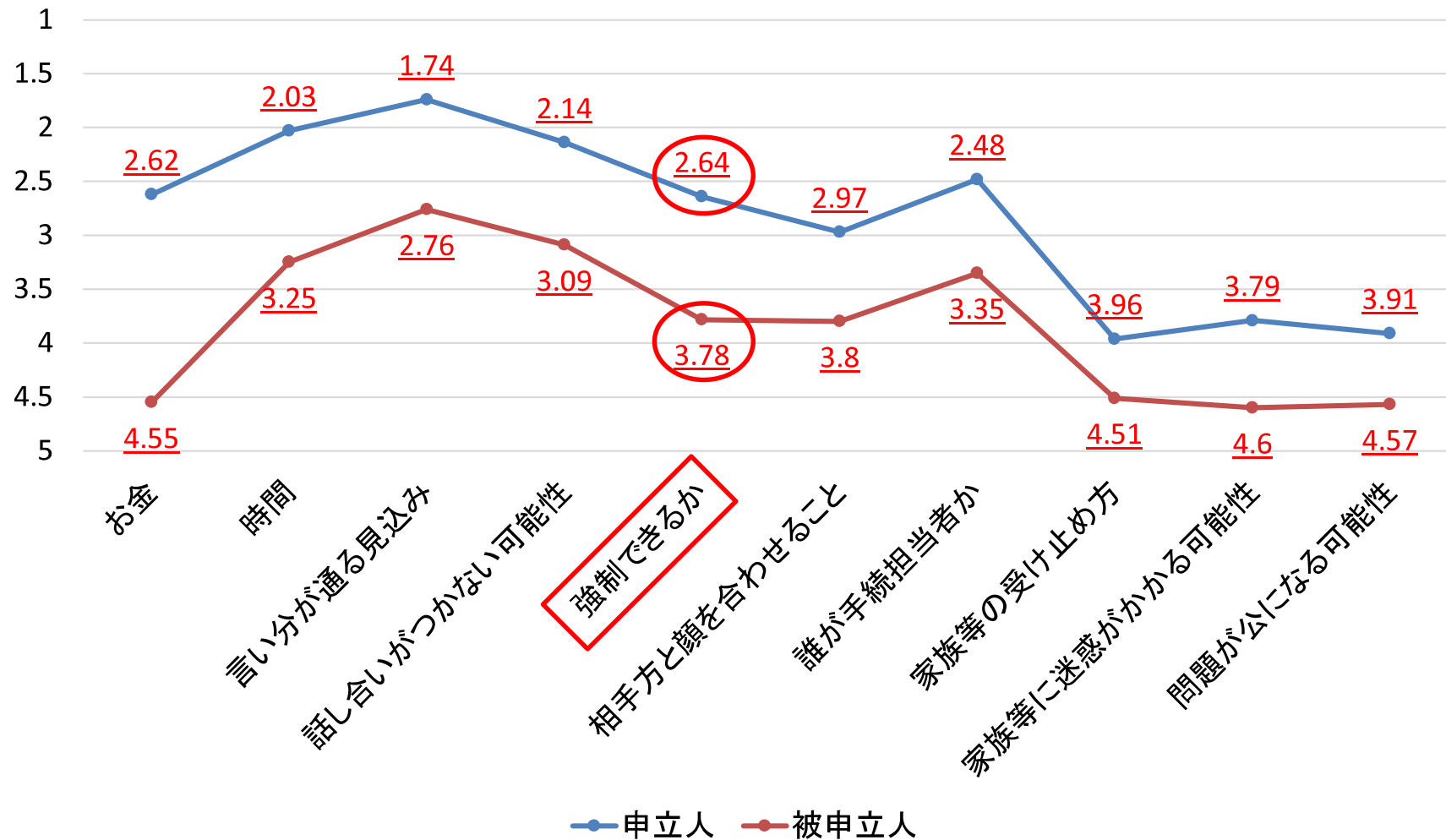
手続前に気になったこと(単位会)(申立人・被申立人別)



2. 手続前に気になったこと

(4) 交通事故相談センターの場合

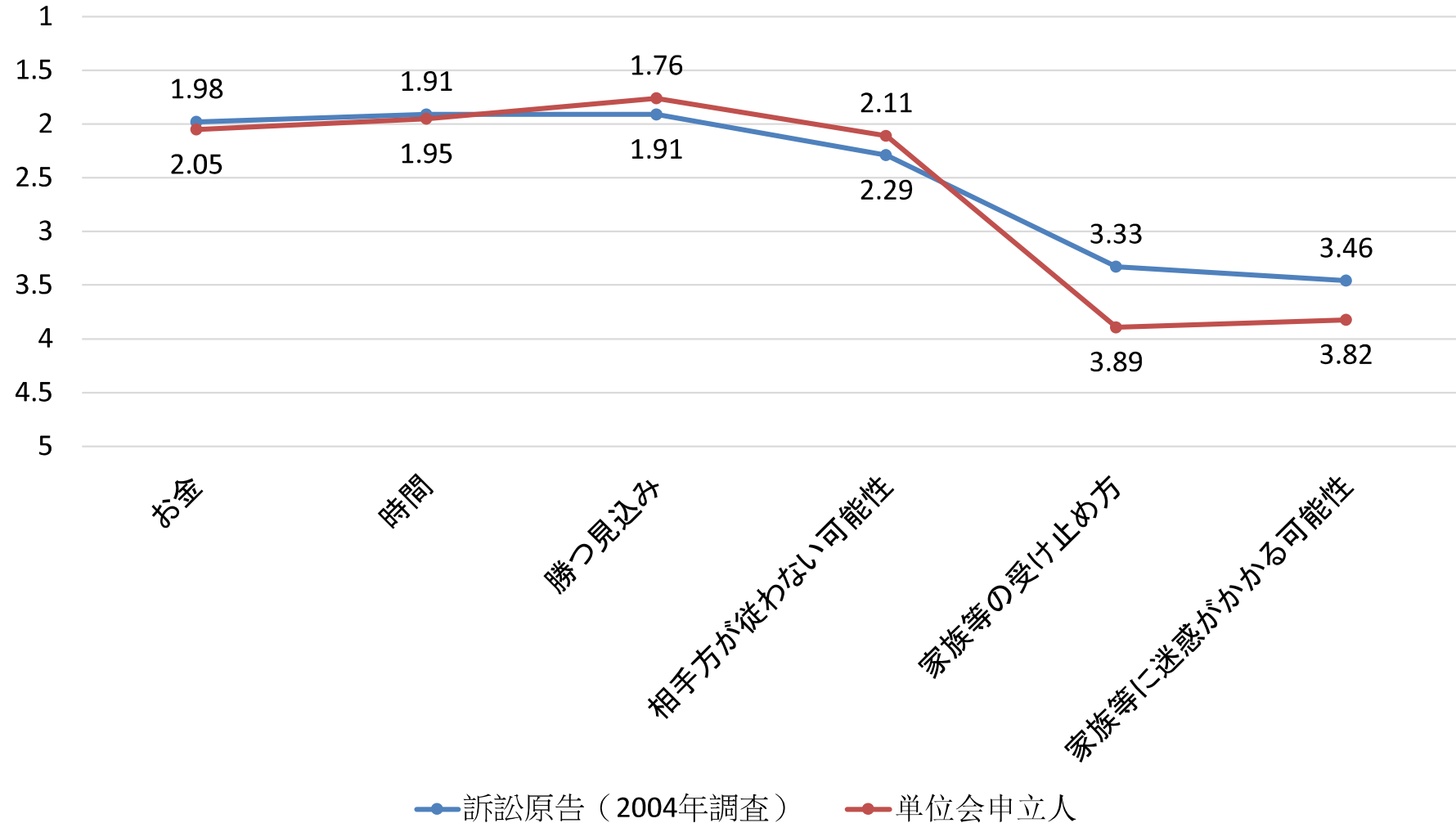
手続前に気になったこと(交通事故)(申立人・被申立人別)



2. 手続前に気になったこと

(3) 訴訟原告との比較

気になったこと(単位会申立人・訴訟原告の比較)



2. 手続前に気になったこと

(4) 訴訟被告との比較

気になったこと(単位会被申立人・訴訟被告の比較)

