

裁判外紛争解決手続に関する認知状況等調査

第1 調査の概要

1 調査目的

裁判外紛争解決手続に関する国民の意識を把握し、今後の施策の参考とする。

2 調査対象

全国 18 歳以上 79 歳以下の者

3 調査時期

令和 6 年 1 月 18 日～22 日

4 調査方法

インターネットによる調査

5 回収結果

有効回収数 3,000 人

6 性・年齢別回収結果

	全体	男性	女性
全 体	実数	1486	1514
	%	49.5	50.5
18-19歳	72 100.0	37 51.4	35 48.6
20-29歳	384 100.0	195 50.8	189 49.2
30-39歳	445 100.0	225 50.6	220 49.4
40-49歳	575 100.0	290 50.4	285 49.6
50-59歳	523 100.0	263 50.3	260 49.7
60-69歳	491 100.0	241 49.1	250 50.9
70-79歳	510 100.0	235 46.1	275 53.9

※ 「第2 調査結果の概要」に記載している%の数値は、少数第2位を四捨五入している。
したがって、合計とその内訳は一致しない場合がある。

第2 調査結果の概要

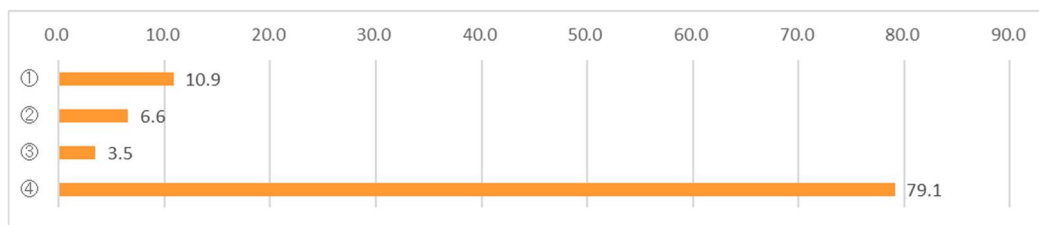
1 ADRの名称認知度及び手続認知度

「ADRの名称は聞いたことがあるが、どのような手続かは聞いたことがない」と回答した者の割合は10.9%（昨年度9.9%、1.0ポイント増）、「ADRの名称は聞いたことがないが、裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることは聞いたことがある」と回答した者の割合は6.6%（昨年度14.8%、8.2ポイント減）、「ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがある」と回答した者の割合は3.5%（昨年度6.6%、3.1ポイント減）であり、ADRの名称又は手続を認知している者の割合の合計は20.9%（昨年度31.3%、10.4ポイント減）となっている。なお、昨年度と比較してADRの名称又は手続を認知している者の割合が減少したが、本調査の調査票の説明文において、当該説明文を読んでADR・ODRを初めて知ったという方は「聞いたことがない」を選択するよう明記したことが（昨年度調査ではそのような説明は記載していなかった。）、影響した可能性がある。

年齢別、地域別のADRの名称または手続の認知度に大きな差異はみられなかったが、18-19歳及び20-29歳は他の年代に比べて若干高く、また、東京都は他の地域に比べて若干高かった（表1）。

Q1 ADRという名称やADRがどのような手続であるかについて聞いたことがありますか。

		回答数	%
全体		3000	100
①	①ADRの名称は聞いたことがあるが、どのような手続かは聞いたことがない	326	10.9
②	②ADRの名称は聞いたことがないが、裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることは聞いたことがある	197	6.6
③	③ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがある	104	3.5
④	④ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがない	2373	79.1



【表1】属性別に見たADRの認知度

Q1 ADRという名称やADRがどのような手続であるかについて聞いたことがありますか。

		該当数	①ADRの名称は聞いたことがあるが、どのような手続かは聞いたことがない	②ADRの名称は聞いたことがないが、裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることは聞いたことがある	③ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがある	④ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがない	
全 体		3000	10.9	6.6	3.5	79.1	
性別	男性	1486	13.8	7.2	4.7	74.3	
	女性	1514	8.0	5.9	2.2	83.8	
年齢	18-19歳	72	8.3	8.3	8.3	75.0	
	20-29歳	384	11.5	8.3	4.4	75.8	
	30-39歳	445	8.5	8.5	4.0	78.9	
	40-49歳	575	8.3	6.1	3.0	82.6	
	50-59歳	523	12.2	5.9	4.0	77.8	
	60-69歳	491	11.8	5.1	3.3	79.8	
	70-79歳	510	13.3	5.9	1.8	79.0	
居住地域	東京都	354	14.7	7.1	5.4	72.9	
	大阪府	221	10.9	6.3	5.0	77.8	
	愛知県	202	10.4	7.4	4.0	78.2	
	福岡県	162	11.1	6.8	3.1	79.0	
	北海道・東北	(北海道 青森 岩手 宮城 秋田 山形 福島)	332	11.7	7.5	4.5	76.2
	関東	(茨城 栃木 群馬 埼玉 千葉 神奈川)	694	10.8	7.3	3.0	78.8
	中部	(新潟 富山 石川 福井 山梨 長野 岐阜 静岡)	305	9.2	6.2	2.6	82.0
	近畿	(三重 滋賀 京都 兵庫 奈良 和歌山)	311	9.0	4.2	2.9	83.9
	中国・四国	(鳥取 島根 岡山 広島 山口 徳島 香川 愛媛 高知)	255	10.6	4.7	2.0	82.7
	九州・沖縄	(佐賀 長崎 熊本 大分 宮崎 鹿児島 沖縄)	164	8.5	7.3	1.8	82.3

2 ADR実施主体の認知度（複数回答）

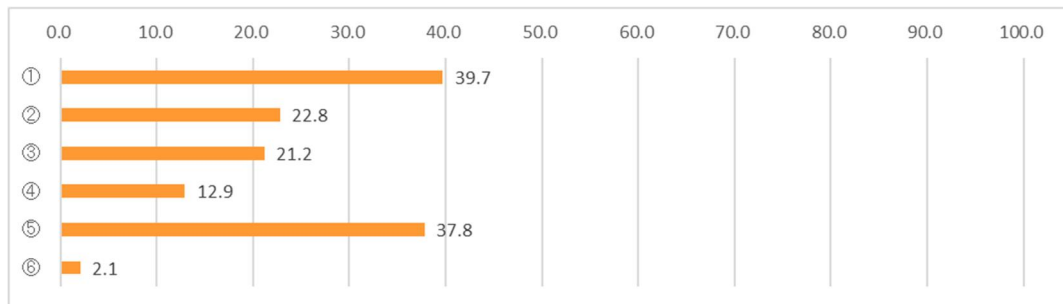
「裁判所が行うもの（民事調停、家事調停）」と回答した者の割合が最も高かった（39.7%、昨年度 54.9%、15.2 ポイント減）。次いで、「国民生活センターや中央労働委員会等の政府関係機関が行うもの」と回答した者（22.8%、昨年度 33.1%、10.3 ポイント減）及び「弁護士会・司法書士会等の資格者団体、NPO法人等の民間団体が行うもの」と回答した者の割合（21.2%、昨年度 30.9%、9.7 ポイント減）が高かった。

「民間事業者が行うもののうち、法務大臣の認証を受けた認証紛争解決サービス（かいつサポート）」と回答した者の割合は 12.9%（昨年度 16.3%、3.4 ポイント減）となっている。

Q2 Q1で①、②、③を選択した方への質問です。

ADRIについて、どのようなものがあることを知っていますか。（複数回答）

全 体		回答数	%
①	①裁判所が行うもの（民事調停、家事調停）	249	39.7
②	②国民生活センターや中央労働委員会等の政府関係機関が行うもの	143	22.8
③	③弁護士会・司法書士会等の資格者団体、NPO法人等の民間団体が行うもの	133	21.2
④	④民間事業者が行うもののうち、法務大臣の認証を受けた認証紛争解決サービス（かいつサポート）	81	12.9
⑤	⑤ADRというものがあることは知っていたが、具体的にどのようなものがあるかは知らなかった	237	37.8
⑥	⑥その他	13	2.1



【参考1】ADRの実施主体についての認知を年代別に集計

Q2 Q1で①、②、③を選択した方への質問です。
ADRについて、どのようなものがあることを知っていますか。(複数回答)

	該当数	①裁判所が行うもの(民事調停、家事調停)	②国民生活センターや中央労働委員会等の政府関係機関が行うもの	③弁護士会・司法書士会等の資格者団体、NPO法人等の民間団体が行うもの	④民間事業者が行うものうち、法務大臣の認証を受けた認証紛争解決サービス(かいけつサポート)	⑤ADRというものがあることは知っていたが、具体的にどのようなものがあるかは知らなかった	⑥その他
18-19歳	23 100.0	8 44.4	5 27.8	3 16.7	1 5.6	6 33.3	0 0.0
20-29歳	124 100.0	32 34.4	21 22.6	18 19.4	17 18.3	32 34.4	4 4.3
30-39歳	132 100.0	39 41.5	23 24.5	25 26.6	18 19.1	27 28.7	0 0.0
40-49歳	139 100.0	43 43.0	30 30.0	20 20.0	10 10.0	34 34.0	2 2.0
50-59歳	168 100.0	50 43.1	24 20.7	28 24.1	20 17.2	45 38.8	1 0.9
60-69歳	130 100.0	42 42.4	18 18.2	20 20.2	8 8.1	38 38.4	4 4.0
70-79歳	140 100.0	35 32.7	22 20.6	19 17.8	7 6.5	55 51.4	2 1.9
全体	856 100.0	249 39.7	143 22.8	133 21.2	81 12.9	237 37.8	13 2.1

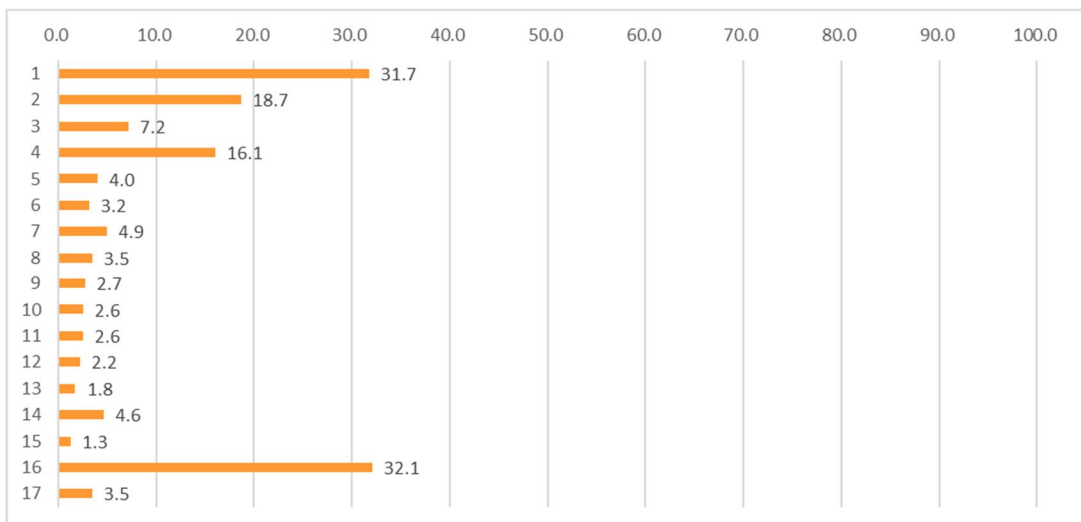
3 ADRの認知経路（複数回答）

「テレビ」と回答した者の割合が最も高く（31.7%、昨年度 33.1%、1.4 ポイント減）、次いで、「新聞」と回答した者（18.7%、昨年度 24.0%、5.3 ポイント減）及び「インターネット・SNS」と回答した者（16.1%、昨年度 20.5%、4.4 ポイント減）の割合が高かった。

「相談機関からの紹介」と回答した者の合計は、15.4%（昨年度 20.3%、4.9 ポイント減）となっている。

Q3 Q1で①、②、③を選択した方への質問です。
どのようにしてADRを知りましたか。（複数回答）

全体		回答数	%
1	1 ①テレビ	199	31.7
2	2 ②新聞	117	18.7
3	3 ③地方公共団体等の窓口や広報誌	45	7.2
4	4 ④インターネット・SNS	101	16.1
5	5 ⑤かいけつサポートホームページ	25	4.0
6	6 ⑥かいけつサポートパンフレット	20	3.2
7	7 ⑦家族・友人・知人からの紹介	31	4.9
8	8 ⑧相談機関からの紹介(法テラス)	22	3.5
9	9 ⑧相談機関からの紹介(市町村等の地方自治体)	17	2.7
10	10 ⑧相談機関からの紹介(警察署)	16	2.6
11	11 ⑧相談機関からの紹介(消費生活センター)	16	2.6
12	12 ⑧相談機関からの紹介(法務局)	14	2.2
13	13 ⑧相談機関からの紹介(弁護士会)	11	1.8
14	14 ⑨学校での授業	29	4.6
15	15 ⑩法務省の実証事業「ONE」の広告	8	1.3
16	16 ⑪よく覚えていない	201	32.1
17	17 ⑫その他	22	3.5



【参考2】ADRの認知経路を年代別に集計

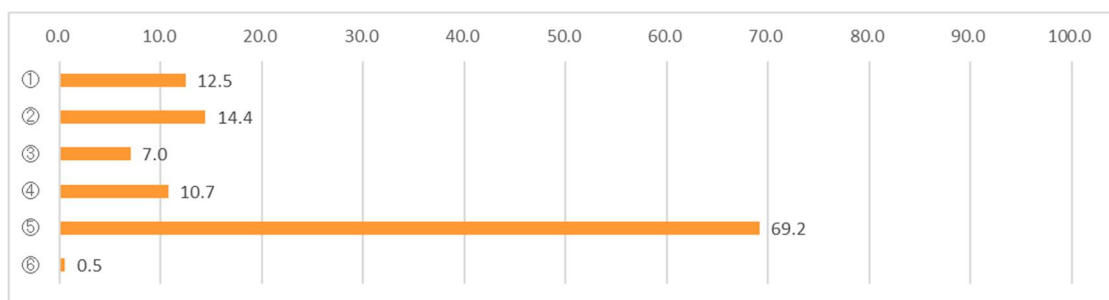
Q3 Q1で①、②、③を選択した方への質問です。どのようにしてADRを知りましたか。(複数回答)																			
	該当数	① テレビ	② 新聞	③ 雑誌	④ 地方公共団体等の窓口や広	⑤ インターネット・SNS	⑥ かいけつサポートホーム ページ	⑦ かいけつサポートパンフ レット	⑧ 家族・友人・知人からの紹 介	⑨ 相談機関からの紹介 (法テラス)	⑩ 相談機関からの紹介 (市町村等の地方自治体)	⑪ 相談機関からの紹介 (警察署)	⑫ 相談機関からの紹介 (消費生活センター)	⑬ 相談機関からの紹介 (法務局)	⑭ 相談機関からの紹介 (弁護士会)	⑮ 学校での授業	⑯ 法務省の実証事業「ON E」の広告	⑰ よく覚えていない	⑱ その他
18-19歳	26 100.0	6 33.3	0 0.0	0 0.0	2 11.1	0 0.0	0 0.0	2 11.1	1 5.6	0 0.0	1 5.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	8 44.4	2 11.1	4 22.2	0 0.0	
20-29歳	154 100.0	33 35.5	7 7.5	10 10.8	16 17.2	10 10.8	8 8.6	6 6.5	5 5.4	6 6.5	5 5.4	2 2.2	2 2.2	2 2.2	12 12.9	4 4.3	22 23.7	4 4.3	
30-39歳	150 100.0	38 40.4	16 17.0	9 9.6	21 22.3	10 10.6	6 6.4	5 5.3	4 4.3	4 4.3	1 1.1	4 4.3	2 2.1	4 4.3	3 3.2	0 0.0	20 21.3	3 3.2	
40-49歳	146 100.0	25 25.0	17 17.0	7 7.0	24 24.0	3 3.0	2 2.0	2 2.0	5 5.0	3 3.0	5 5.0	3 3.0	5 5.0	3 3.0	1 1.0	1 1.0	36 36.0	4 4.0	
50-59歳	147 100.0	32 27.6	22 19.0	3 2.6	20 17.2	1 0.9	0 0.0	5 4.3	3 2.6	2 1.7	3 2.6	2 1.7	1 0.9	2 1.7	2 1.7	0 0.0	44 37.9	5 4.3	
60-69歳	128 100.0	34 34.3	20 20.2	10 10.1	9 9.1	1 1.0	4 4.0	4 4.0	3 3.0	0 0.0	0 0.0	1 1.0	1 1.0	0 0.0	2 2.0	0 0.0	35 35.4	4 4.0	
70-79歳	143 100.0	31 29.0	35 32.7	6 5.6	9 8.4	0 0.0	0 0.0	7 6.5	1 0.9	2 1.9	1 0.9	4 3.7	3 2.8	0 0.0	1 0.9	1 0.9	40 37.4	2 1.9	
全体	894 100.0	199 31.7	117 18.7	45 7.2	101 16.1	25 4.0	20 3.2	31 4.9	22 3.5	17 2.7	16 2.6	16 2.6	14 2.2	11 1.8	29 4.6	8 1.3	201 32.1	22 3.5	

4 かいけつサポートの印象（複数回答）

「具体的なイメージを持ってない」と回答した者（69.2%、昨年度 49.1%、20.1 ポイント増）を除けば、「専門家の知識を活用した適切な紛争解決ができる」と回答した者（14.4%、昨年度 27.4%、13.0 ポイント減）及び「話し合いによる柔軟な解決が期待できる」と回答した者（12.5%、昨年度 25.2%、12.7 ポイント減）の割合が高かった。他方で、「手続を実施する者がどのような知識・能力を有しているのか分からず、利用するのは不安」と回答した者の割合は 10.7%（昨年度 16.1%、5.4 ポイント減）となっている。

Q4 法務大臣の認証を受けた民間事業者が実施するADRについて、
どのようなイメージを持ちますか、あるいは持っていますか。（複数回答）

全体		回答数	%
①	①話し合いによる柔軟な解決が期待できる	374	12.5
②	②専門家の知識を活用した適切な紛争解決ができる	432	14.4
③	③合意ができない場合には紛争解決できないので不便	210	7.0
④	④手続を実施する者がどのような知識・能力を有しているのか分からず、利用するのは不安	322	10.7
⑤	⑤具体的なイメージを持ってない	2075	69.2
⑥	⑥その他	15	0.5



【参考3】かいつサポートの印象を年代別に集計

Q4 法務大臣の認証を受けた民間事業者が実施するADRについて、 どのようなイメージを持ちますか、あるいは持っていますか。(複数回答)							
	該 当 数	①話し合いによる 柔軟な解決が期 待できる	②専門家の知識 を活用した適切 な紛争解決がで きる	③合意ができな い場合には紛争 解決できないの で不便	④手続を実施す る者がどのような 知識・能力を有し ているのかわか らず、利用するの は不安	⑤具体的なイ メージを持ってない	⑥その他
18-19歳	78 100.0	8 11.1	11 15.3	8 11.1	8 11.1	42 58.3	1 1.4
20-29歳	441 100.0	54 14.1	45 11.7	26 6.8	39 10.2	275 71.6	2 0.5
30-39歳	507 100.0	54 12.1	54 12.1	38 8.5	43 9.7	317 71.2	1 0.2
40-49歳	644 100.0	63 11.0	83 14.4	33 5.7	45 7.8	418 72.7	2 0.3
50-59歳	599 100.0	62 11.9	70 13.4	35 6.7	56 10.7	374 71.5	2 0.4
60-69歳	574 100.0	65 13.2	88 17.9	36 7.3	64 13.0	318 64.8	3 0.6
70-79歳	585 100.0	68 13.3	81 15.9	34 6.7	67 13.1	331 64.9	4 0.8
全 体	3428 100.0	374 12.5	432 14.4	210 7.0	322 10.7	2075 69.2	15 0.5

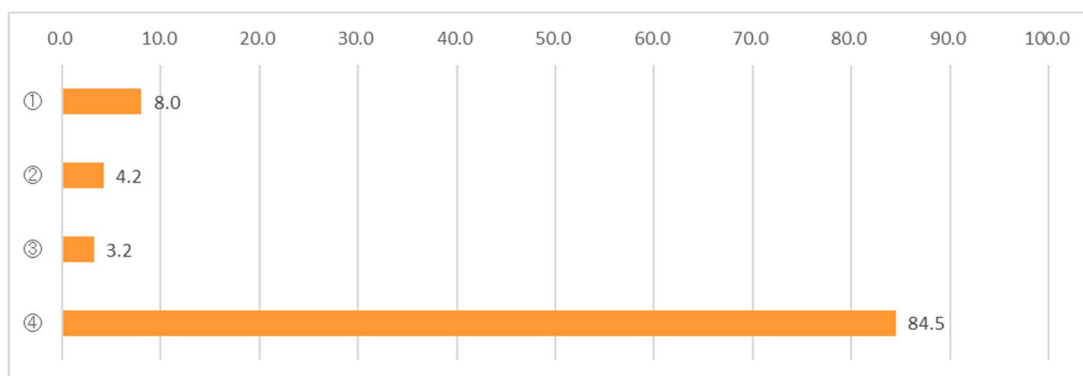
5 ODR の名称認知度及び手続認知度

「ODR の名称は聞いたことがあるが、どのようなものかは聞いたことがない」と回答した者の割合は 8.0%（昨年度 9.4%、1.4 ポイント減）、「ODR の名称は聞いたことがないが、デジタル技術を活用した ADR があることは聞いたことがある」と回答した者の割合は 4.2%（昨年度 5.4%、1.2 ポイント減）、「ODR の名称もデジタル技術を活用した ADR があることも両方聞いたことがある」と回答した者の割合は 3.2%（昨年度 3.5%、0.3 ポイント減）であり、ODR の名称又は手続を認知している者の割合の合計は 15.5%（昨年度 18.3%、2.8 ポイント減）となっている。昨年度と比較して ODR の名称又は手続を認知している者の割合が減少したが、ADR の認知度と同様に調査票の説明文の記載が影響した可能性がある。

年齢別、地域別の ODR の名称又は手続の認知度に大きな差異はみられなかったが、20-29 歳の認知度が他の年代に比べて若干高く、東京及び北海道・東北地域の認知度は他の地域に比べて若干高かった（表 2）。

Q5 ODR という名称や ODR がどのようなものであるかについて聞いたことがありますか。

		回答数	%
全体		3000	100
①	①ODR の名称は聞いたことがあるが、どのようなものかは聞いたことがない	241	8.0
②	②ODR の名称は聞いたことがないが、デジタル技術を活用した ADR があることは聞いたことがある	126	4.2
③	③ODR の名称もデジタル技術を活用した ADR があることも両方聞いたことがある	97	3.2
④	④ODR の名称もデジタル技術を活用した ADR があることも両方聞いたことがない	2536	84.5



【表2】属性別に見たODRの認知度

Q5 ODRという名称やODRがどのようなものであるかについて聞いたことがありますか。(SA)

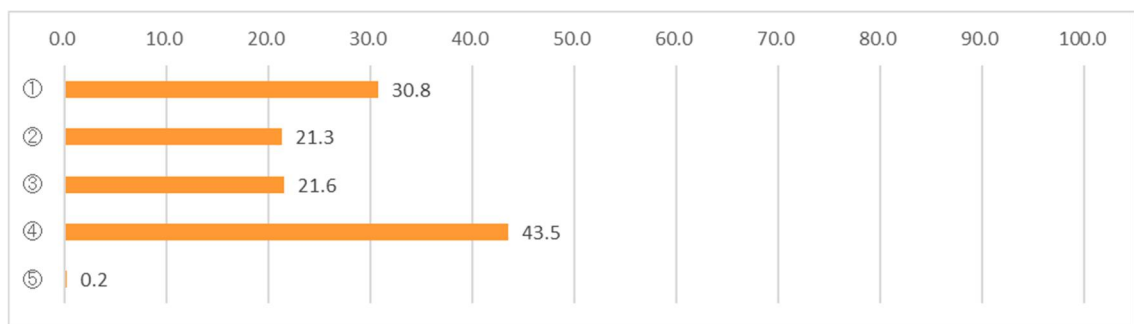
			該 当 数	①ODRの名称は聞いたことがあるが、どのようなものかは聞いたことがない	②ODRの名称は聞いたことがないが、デジタル技術を活用したADRがあることは聞いたことがある	③ODRの名称もデジタル技術を活用したADRがあることも両方聞いたことがある	④ODRの名称もデジタル技術を活用したADRがあることも両方聞いたことがない
	全 体		3000	8.0	4.2	3.2	84.5
性 別	男性		1486	9.1	5.6	3.4	81.9
	女性		1514	7.0	2.8	3.0	87.1
年 齢	18-19歳		72	5.6	5.6	5.6	83.3
	20-29歳		384	5.5	5.5	7.8	81.3
	30-39歳		445	6.1	5.8	5.6	82.5
	40-49歳		575	5.4	4.9	2.3	87.5
	50-59歳		523	9.8	4.4	1.5	84.3
	60-69歳		491	10.0	2.0	1.8	86.2
	70-79歳		510	11.4	2.7	1.6	84.3
居 住 地 域	東京都		354	11.6	6.2	2.5	79.7
	大阪府		221	8.1	4.1	3.6	84.2
	愛知県		202	9.9	4.0	3.0	83.2
	福岡県		162	7.4	3.7	2.5	86.4
	北海道・東北	(北海道 青森 岩手 宮城 秋田 山形 福島)	332	11.1	6.0	3.9	78.9
	関東	(茨城 栃木 群馬 埼玉 千葉 神奈川)	694	7.8	4.2	4.2	83.9
	中部	(新潟 富山 石川 福井 山梨 長野 岐阜 静岡)	305	6.9	3.0	3.6	86.6
	近畿	(三重 滋賀 京都 兵庫 奈良 和歌山)	311	6.4	1.9	2.6	89.1
	中国・四国	(鳥取 島根 岡山 広島 山口 徳島 香川 愛媛 高知)	255	4.3	4.3	2.4	89.0
	九州・沖縄	(佐賀 長崎 熊本 大分 宮崎 鹿児島 沖縄)	164	4.3	3.7	1.8	90.2

6 ODRの印象（複数回答）

「具体的なイメージを持ってない」と回答した者（43.5%、昨年度 34.1%、9.4 ポイント増）を除けば、「紛争解決手続における話し合い等をウェブ会議システムで行うもの」と回答した者（30.8%、昨年度 41.8%、11.0 ポイント減）の割合が高かった。また、「デジタルプラットフォーム（ネットショッピングやフリマアプリなど）を利用して起きたトラブルを当該デジタルプラットフォーム上で解決するもの」と回答した者の割合は 21.6%（昨年度 27.5%、5.9 ポイント減）、「紛争解決手続における話し合い等をチャット機能等で行うもの」と回答した者の割合は 21.3%（昨年度 25.6%、4.3 ポイント減）となっている。

Q6 Q5で①、②、③を選択した方への質問です。ODRがどのような手続だというイメージを持ちますか、あるいは持っていますか。（複数回答）

		回答数	%
全体		464	
①	①紛争解決手続における話し合い等をウェブ会議システムで行うもの	143	30.8
②	②紛争解決手続における話し合い等をチャット機能等で行うもの	99	21.3
③	③デジタルプラットフォーム（ネットショッピングやフリマアプリなど）を利用して起きたトラブルを当該デジタルプラットフォーム上で解決するもの	100	21.6
④	④具体的なイメージを持ってない	202	43.5
⑤	⑤その他	1	0.2



【参考4】ODRの認知を年代別に集計

Q6 Q5で①、②、③を選択した方への質問です。ODRがどのような手続だというイメージを持ちますか、あるいは持っていますか。(複数回答)

	該当数	①紛争解決手続における話し合い等をウェブ会議システムで行うもの	②紛争解決手続における話し合い等をチャット機能等で行うもの	③デジタルプラットフォーム(ネットショッピングやフリマアプリなど)を利用して起きたトラブルを当該デジタルプラットフォーム上で解決するもの	④具体的なイメージを持たない	⑤その他
18-19歳	12 100.0	3 25.0	4 33.3	2 16.7	3 25.0	0 0.0
20-29歳	89 100.0	30 41.7	25 34.7	19 26.4	15 20.8	0 0.0
30-39歳	99 100.0	24 30.8	23 29.5	31 39.7	21 26.9	0 0.0
40-49歳	84 100.0	19 26.4	16 22.2	19 26.4	30 41.7	0 0.0
50-59歳	98 100.0	28 34.1	14 17.1	17 20.7	38 46.3	1 1.2
60-69歳	79 100.0	19 27.9	11 16.2	8 11.8	41 60.3	0 0.0
70-79歳	84 100.0	20 25.0	6 7.5	4 5.0	54 67.5	0 0.0
全体	545 100.0	143 30.8	99 21.3	100 21.6	202 43.5	1 0.2

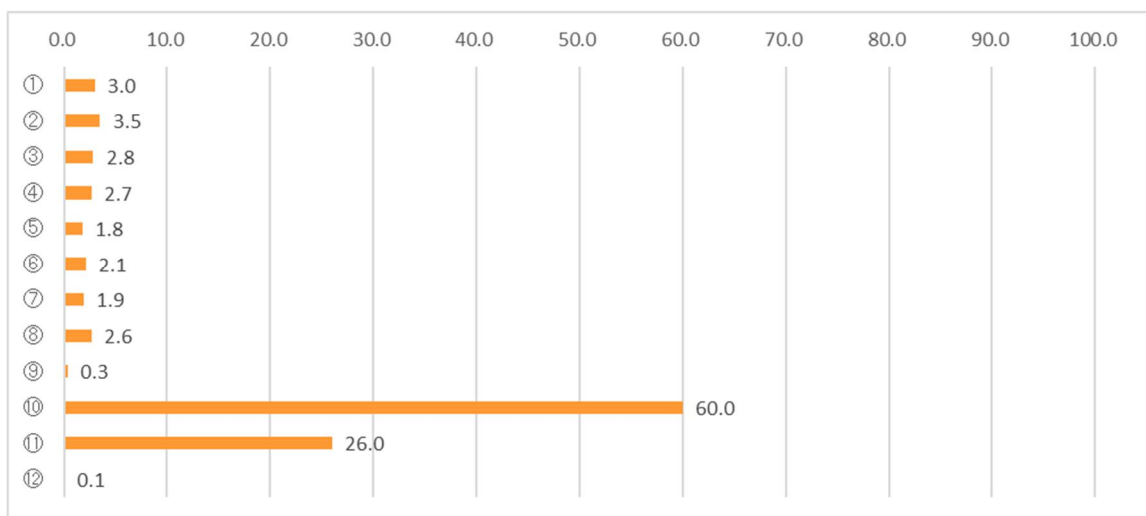
7 法的トラブルの有無（複数回答）

自身や身の回りの家族などで法的トラブルが起こったことが「ない」と答えた者の割合は 60.0%（昨年度 65.5%、5.5 ポイント減）、何らかのトラブルを経験したことがある者の合計は 20.7%（昨年度 24.1%、3.4 ポイント減）となっている。

法的なトラブルを経験したことがある者及びそのトラブルの内容と ADR、ODR の認知度との関係に着目すると、ADR、ODR のいずれについても、法的トラブルを経験した者の方がその認知度が高く（表 3-1、4-1）、また、その中でも不動産賃貸借に関する法的トラブルを経験した者の認知度が比較的高いが（表 3-2、4-2）、相続関係の法的トラブルを経験した者の認知度は比較的低くなっている。

Q7 御自身や身の回りの御家族などで法的なトラブルが起こったことがありますか。
ある場合そのトラブルはどのようなものでしたか。（複数回答）

全 体		回答数	%
		3000	
①	①不動産賃貸借に関する紛争にあったことがある	90	3.0
②	②近隣紛争にあったことがある	105	3.5
③	③賃金等に関する紛争にあったことがある	85	2.8
④	④ハラスメントに関する紛争にあったことがある	80	2.7
⑤	⑤電子商取引に関する紛争にあったことがある	54	1.8
⑥	⑥その他不法行為に関する紛争にあったことがある	63	2.1
⑦	⑦身分関係等に関する紛争にあったことがある	56	1.9
⑧	⑧相続関係紛争にあったことがある	79	2.6
⑨	⑨上記以外の紛争にあったことがある	10	0.3
⑩	⑩ない	1801	60.0
⑪	⑪わからない	781	26.0
⑫	⑫その他	2	0.1



【表3-1】トラブル経験の有無とADR認知のクロス表

		Q1 ADRという名称やADRがどのような手続であるかについて聞いたことがありますか。				
		①ADRの名称は聞いたことがあるが、どのような手続かは聞いたことがない	②ADRの名称は聞いたことがないが、裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることは聞いたことがある	③ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがある	④ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがない	
Q7 すが族御 か起な自 。こど身 ついでや た法身 この的 とな回 がトリ あら御 りブ御 ま家	①ある	622	108	130	65	319
		100.0	17.4	20.9	10.5	51.3
	⑩ない	1801	171	105	52	1473
		100.0	9.5	5.8	2.9	81.8
	⑪わからない	781	83	9	18	671
		100.0	10.6	1.2	2.3	85.9
	⑫その他	2	1	0	0	1
	100.0	50.0	0.0	0.0	50.0	
全体		3206	363	244	135	2464
		100.0	11.3	7.6	4.2	76.9

【表3-2】トラブルの内容とADR認知のクロス表

		該当数	Q1 ADRという名称やADRがどのような手続であるかについて聞いたことがありますか。			
			①ADRの名称は聞いたことがあるが、どのような手続かは聞いたことがない	②ADRの名称は聞いたことがないが、裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることは聞いたことがある	③ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがある	④ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがない
Q7 御自身 や身の 回りの 御家族 あたり まで法 的なの トラブル が起こ ったこ と	①不動産賃貸借に関する紛争にあったことがある	90	27	23	9	31
		100.0	30.0	25.6	10.0	34.4
	②近隣紛争にあったことがある	105	17	17	7	64
		100.0	16.2	16.2	6.7	61.0
	③賃金等に関する紛争にあったことがある	85	13	25	12	35
		100.0	15.3	29.4	14.1	41.2
	④ハラスメントに関する紛争にあったことがある	80	15	19	6	40
		100.0	18.8	23.8	7.5	50.0
	⑤電子商取引に関する紛争にあったことがある	54	8	11	7	28
		100.0	14.8	20.4	13.0	51.9
	⑥その他不法行為に関する紛争にあったことがある	63	10	11	8	34
	100.0	15.9	17.5	12.7	54.0	
⑦身分関係等に関する紛争にあったことがある	56	7	12	9	28	
	100.0	12.5	21.4	16.1	50.0	
⑧相続関係紛争にあったことがある	79	10	9	7	53	
	100.0	12.7	11.4	8.9	67.1	
⑨上記以外の紛争にあったことがある	10	1	3	0	6	
	100.0	10.0	30.0	0.0	60.0	
⑩ない	1801	171	105	52	1473	
	100.0	9.5	5.8	2.9	81.8	
⑪わからない	781	83	9	18	671	
	100.0	10.6	1.2	2.3	85.9	
⑫その他	2	1	0	0	1	
	100.0	50.0	0.0	0.0	50.0	
全体		3206	363	244	135	2464
		100.0	11.3	7.6	4.2	76.9

【表4-1】トラブル経験の有無とODR認知のクロス表

		Q5 ODRという名称やODRがどのようなものであるかについて聞いたことがありますか。				
		①ODRの名称は聞いたことがあるが、どのようなものかは聞いたことがない	②ODRの名称は聞いたことがないが、デジタル技術を活用したADRがあることは聞いたことがある	③ODRの名称もデジタル技術を活用したADRがあることも両方聞いたことがある	④ODRの名称もデジタル技術を活用したADRがあることも両方聞いたことがない	
Q7 で御自身やがトラブルの回りの御家族など	①ある	622	101	113	72	336
		100.0	16.2	18.2	11.6	54.0
	⑩ない	1801	136	45	38	1582
		100.0	7.6	2.5	2.1	87.8
	⑪わからない	781	43	9	14	715
		100.0	5.5	1.2	1.8	91.5
	⑫その他	2	1	0	0	1
		100.0	50.0	0.0	0.0	50.0
	全体	3206	281	167	124	2634
		100.0	8.7	5.2	3.9	82.2

【表4-2】トラブルの内容とODR認知のクロス表

		該当数	Q5 ODRという名称やODRがどのようなものであるかについて聞いたことがありますか。			
			①ODRの名称は聞いたことがあるが、どのようなものかは聞いたことがない	②ODRの名称は聞いたことがないが、デジタル技術を活用したADRがあることは聞いたことがある	③ODRの名称もデジタル技術を活用したADRがあることも両方聞いたことがある	④ODRの名称もデジタル技術を活用したADRがあることも両方聞いたことがない
Q7 が御自身や身のか。の御家族などで法的なトラブルが起ったこと	①不動産賃貸借に関する紛争にあったことがある	90	24	22	8	36
		100.0	26.7	24.4	8.9	40.0
	②近隣紛争にあったことがある	105	20	15	6	64
		100.0	19.0	14.3	5.7	61.0
	③賃金等に関する紛争にあったことがある	85	17	18	14	36
		100.0	20.0	21.2	16.5	42.4
	④ハラスメントに関する紛争にあったことがある	80	9	20	13	38
		100.0	11.3	25.0	16.3	47.5
	⑤電子商取引に関する紛争にあったことがある	54	6	17	5	26
		100.0	11.1	31.5	9.3	48.1
	⑥その他不法行為に関する紛争にあったことがある	63	12	8	6	37
		100.0	19.0	12.7	9.5	58.7
	⑦身分関係等に関する紛争にあったことがある	56	5	4	13	34
	100.0	8.9	7.1	23.2	60.7	
⑧相続関係紛争にあったことがある	79	8	9	6	56	
	100.0	10.1	11.4	7.6	70.9	
⑨上記以外の紛争にあったことがある	10	0	0	1	9	
	100.0	0.0	0.0	10.0	90.0	
	⑩ない	1801	136	45	38	1582
		100.0	7.6	2.5	2.1	87.8
	⑪わからない	781	43	9	14	715
		100.0	5.5	1.2	1.8	91.5
	⑫その他	2	1	0	0	1
		100.0	50.0	0.0	0.0	50.0
	全体	3206	281	167	124	2634
		100.0	8.7	5.2	3.9	82.2

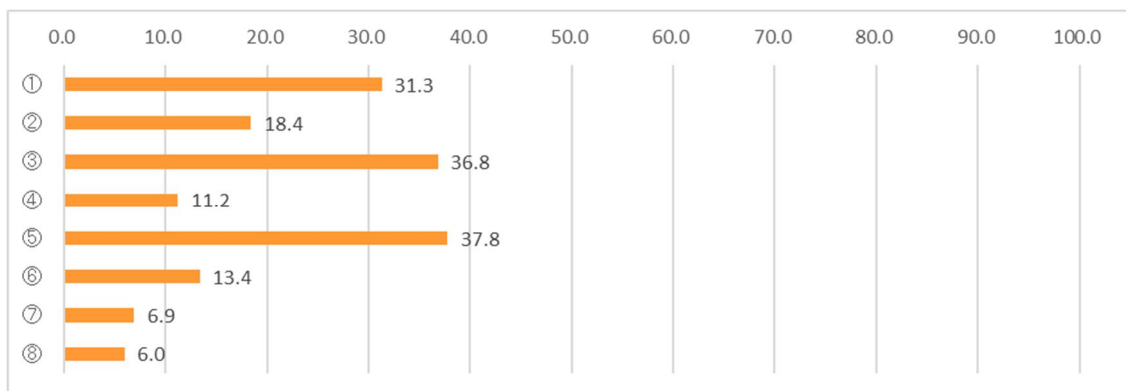
8 法的トラブル解決のための情報源（複数回答）

「弁護士や司法書士などの士業の人」と回答した者の割合が最も高く（37.8%）、次いで、「インターネットでの検索」と回答した者の割合が高かった（36.8%）。

年代別では、20-29歳は「家族・友人・知人などの身の回りの人」及び「インターネットでの検索」と回答した者の割合が高く（順に41.7%、40.0%）、30-59歳は「インターネットでの検索」と回答した者の割合が高かった（30-39歳が40.6%、40-49歳が35.3%、50-59歳が42.0%）。

Q8 Q7で選択した法的トラブルの解決のために必要な情報をどこから得ましたか。
該当するものを全てお選びください。（複数回答）

全体		回答数	%
①	①家族・友人・知人など身の回りの人	131	31.3
②	②法律に関する書籍	77	18.4
③	③インターネットでの検索	154	36.8
④	④SNS（動画配信サイトを含む）	47	11.2
⑤	⑤弁護士や司法書士などの士業の人	158	37.8
⑥	⑥法テラスなどへの問合せ	56	13.4
⑦	⑦行政が発行している「くらしの便利帳」などの広報誌	29	6.9
⑧	⑧その他	25	6.0



【参考5】法的トラブル解決のための情報源を年代別に集計

Q8 Q7で選択した法的トラブルの解決のために必要な情報をどこから得ましたか。 該当するものを全てお選びください。(複数回答)									
	該当数	①家族・友人・知人など身の回りの人	②法律に関する書籍	③インターネットでの検索	④SNS(動画配信サイトを含む)	⑤弁護士や司法書士などの士業の人	⑥法テラスなどへの問合せ	⑦行政が発行している「くらしの便利帳」などの広報誌	⑧その他
18-19歳	11 100.0	2 25.0	2 25.0	1 12.5	1 12.5	2 25.0	2 25.0	1 12.5	0 0.0
20-29歳	110 100.0	25 41.7	15 25.0	24 40.0	14 23.3	18 30.0	10 16.7	1 1.7	3 5.0
30-39歳	112 100.0	17 26.6	14 21.9	26 40.6	17 26.6	24 37.5	9 14.1	3 4.7	2 3.1
40-49歳	135 100.0	28 32.9	20 23.5	30 35.3	8 9.4	29 34.1	10 11.8	8 9.4	2 2.4
50-59歳	126 100.0	25 30.9	10 12.3	34 42.0	5 6.2	30 37.0	11 13.6	4 4.9	7 8.6
60-69歳	90 100.0	14 24.1	8 13.8	17 29.3	1 1.7	29 50.0	7 12.1	7 12.1	7 12.1
70-79歳	93 100.0	20 32.3	8 12.9	22 35.5	1 1.6	26 41.9	7 11.3	5 8.1	4 6.5
全体	677 100.0	131 31.3	77 18.4	154 36.8	47 11.2	158 37.8	56 13.4	29 6.9	25 6.0

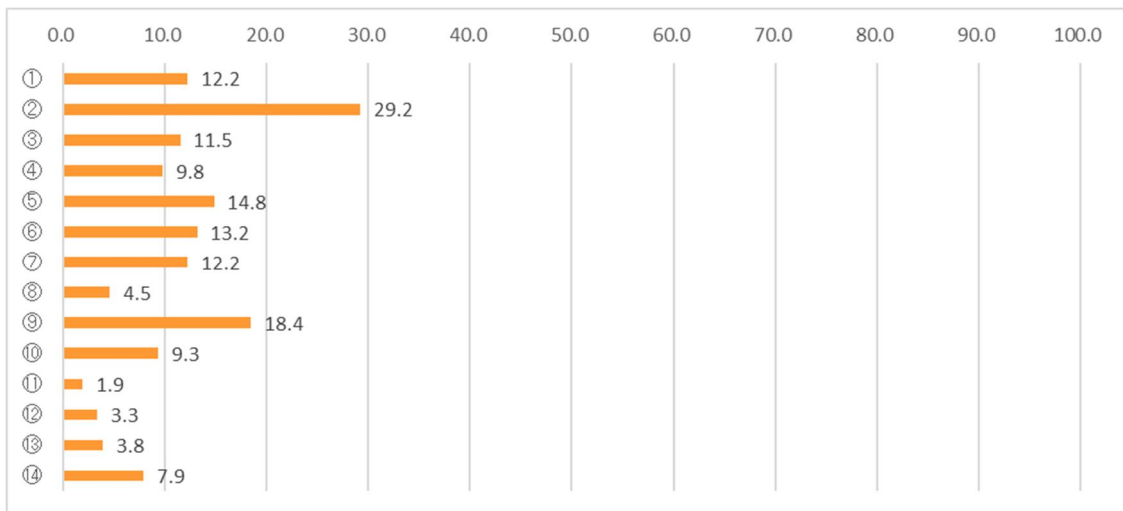
9 法的トラブルの解決に向けた最初の行動（複数回答）

「弁護士に相談した」と回答した者の割合が最も高く（29.2%）、次いで、「親戚や知人に相談した」と回答した者の割合が高かった（18.4%）。

「法務大臣の認証を受けた認証紛争解決サービス（かいけつサポート）を利用した」と回答した者の割合は1.9%となっている。

Q9 Q7で選択した法的トラブルの解決に向けて、Q8などから取得した情報をもとに最初どのような行動をしましたか。該当するものを全てお選びください。（複数回答）

全体		回答数	%
①	①自分で裁判所に訴訟や調停の申立てをした	51	12.2
②	②弁護士に相談した	122	29.2
③	③司法書士に相談した	48	11.5
④	④弁護士、司法書士以外の専門家に相談した	41	9.8
⑤	⑤市役所などの自治体に相談した	62	14.8
⑥	⑥警察に相談した	55	13.2
⑦	⑦国民生活センター、日本司法支援センター（法テラス）などの公的団体に相談した	51	12.2
⑧	⑧地域の有力者に相談した	19	4.5
⑨	⑨親戚や知人に相談した	77	18.4
⑩	⑩誰にも相談せず、自分で直接相手と交渉して解決した	39	9.3
⑪	⑪法務大臣の認証を受けた認証紛争解決サービス（かいけつサポート）を利用した	8	1.9
⑫	⑫弁護士会・司法書士会等の資格者団体が行う調停、あっせんを利用した	14	3.3
⑬	⑬政府関係機関が行う調停、あっせんを利用した	16	3.8
⑭	⑭その他	33	7.9



【参考6】法的トラブル解決のための最初の行動を年代別に集計

Q9 Q7で選択した法的トラブルの解決に向けて、Q8などから取得した情報をもとに 最初にどのような行動をしましたか。該当するものを全てお選びください。(複数回答)															
	該当数	① 自分で 申立てを した	② 弁護士 に相談し た	③ 司法書 士に相談 した	④ 弁護士 、司法書 士以外の 専門家に 相談した	⑤ 市役所 などの自 治体に相 談した	⑥ 警察に 相談した	⑦ 国民生 活センタ ー(法テ ラス)な どの公的 団体に相 談した	⑧ 地域の 有力者に 相談した	⑨ 親戚や 知人に相 談した	⑩ 誰にも 相談せず 、自分で 直接相手 と交渉し て解決し た	⑪ 紛争解 決サポー ト(仲裁 、調停)を 利用した	⑫ 司法書 士、調停 、あっせ ん等の資 格者団 体を利用 した	⑬ 政府関 係機関が 行う調 停、あっ せんを利 用した	⑭ その他
18-19歳	11 100.0	0 0.0	0 0.0	1 12.5	3 37.5	1 12.5	0 0.0	2 25.0	1 12.5	1 12.5	1 12.5	0 0.0	0 0.0	1 12.5	0 0.0
20-29歳	113 100.0	10 16.7	14 23.3	10 16.7	9 15.0	9 15.0	6 10.0	11 18.3	6 10.0	14 23.3	8 13.3	5 8.3	2 3.3	4 6.7	5 8.3
30-39歳	115 100.0	7 10.9	12 18.8	13 20.3	9 14.1	12 18.8	15 23.4	10 15.6	5 7.8	15 23.4	5 7.8	2 3.1	4 6.3	2 3.1	4 6.3
40-49歳	121 100.0	8 9.4	23 27.1	8 9.4	7 8.2	11 12.9	9 10.6	9 10.6	5 5.9	20 23.5	7 8.2	1 1.2	3 3.5	3 3.5	7 8.2
50-59歳	113 100.0	9 11.1	24 29.6	5 6.2	4 4.9	11 13.6	11 13.6	12 14.8	1 1.2	16 19.8	7 8.6	0 0.0	2 2.5	1 1.2	10 12.3
60-69歳	81 100.0	8 13.8	26 44.8	3 5.2	7 12.1	9 15.5	9 15.5	4 6.9	0 0.0	4 6.9	2 3.4	0 0.0	2 3.4	3 5.2	4 6.9
70-79歳	82 100.0	9 14.5	23 37.1	8 12.9	2 3.2	9 14.5	5 8.1	3 4.8	1 1.6	7 11.3	9 14.5	0 0.0	1 1.6	2 3.2	3 4.8
合計	636 100.0	51 12.2	122 29.2	48 11.5	41 9.8	62 14.8	55 13.2	51 12.2	19 4.5	77 18.4	39 9.3	8 1.9	14 3.3	16 3.8	33 7.9

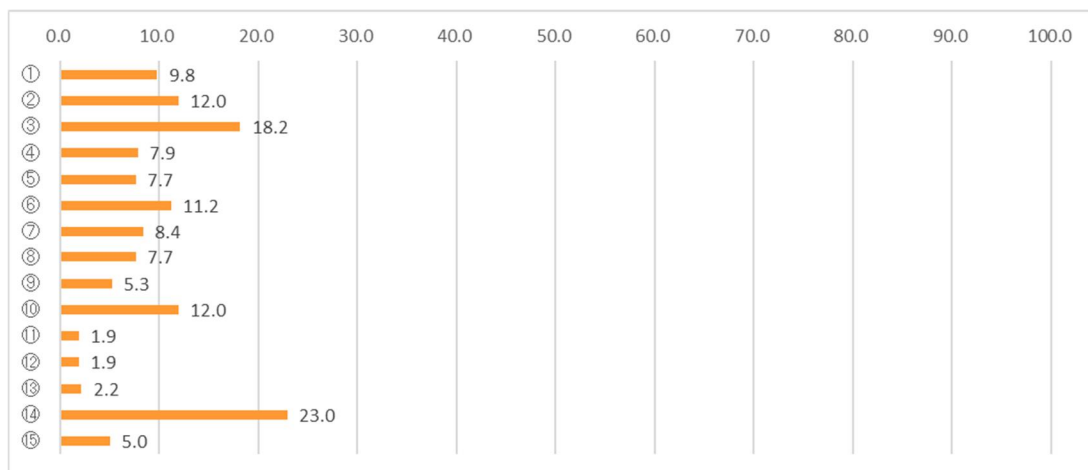
10 法的トラブルの解決（複数回答）

「解決しなかった・未だに解決していない」と回答した者の割合が最も高く(23.0%)、次いで、「弁護士に相談して解決した」と回答した者の割合が高かった（18.2%）。

「法務大臣の認証を受けた認証紛争解決サービス（かいけつサポート）で解決した」と回答した者の割合は1.9%となっている。

Q10 Q7で選択した法的トラブルは最終的にどのように解決しましたか。
該当するものを全てお選びください。（複数回答）

全 体		回答数	%
①	①裁判で解決した	41	9.8
②	②裁判所の調停で解決した	50	12.0
③	③弁護士に相談して解決した	76	18.2
④	④司法書士に相談して解決した	33	7.9
⑤	⑤弁護士、司法書士以外の専門家に相談して解決した	32	7.7
⑥	⑥市役所などの自治体に相談して解決した	47	11.2
⑦	⑦警察に相談して解決した	35	8.4
⑧	⑧国民生活センター、日本司法支援センター（法テラス）などの公的団体に相談し解決した	32	7.7
⑨	⑨地域の有力者、親戚や知人が間に入り解決した	22	5.3
⑩	⑩自分で直接相手と交渉して解決した	50	12.0
⑪	⑪法務大臣の認証を受けた認証紛争解決サービス（かいけつサポート）で解決した	8	1.9
⑫	⑫弁護士会・司法書士会等の資格者団体が行う調停、あっせんで解決した	8	1.9
⑬	⑬政府関係機関が行う調停、あっせんで解決した	9	2.2
⑭	⑭解決しなかった・未だに解決していない	96	23.0
⑮	⑮その他	21	5.0



【参考7】法的トラブルの最終的な解決を年代別に集計

Q10 Q7で選択した法的トラブルは最終的にどのように解決しましたか。該当するものを全てお選びください。(複数回答)																	
	該当数	① 裁判で解決した	② 裁判所の調停で解決した	③ 弁護士に相談して解決した	④ 司法書士に相談して解決した	⑤ 弁護士、司法書士以外の専門家に相談して解決した	⑥ 市役所などの自治体に相談して解決した	⑦ 警察に相談して解決した	⑧ 国民生活センター（法テラス）などの公的団体に相談して解決した	⑨ 地域の有力者、親戚や知人が間に入り解決した	⑩ 自分で直接相手と交渉して解決した	⑪ 法律サービスの（かいつサポート）で解決した	⑫ 法務大臣の認証を受けた認証紛争団体が行う調停、あっせん等での解決した	⑬ 弁護士会・司法書士会等の資格者が行う調停、あっせん等での解決した	⑭ 政府関係機関が行う調停、あっせん等での解決した	⑮ 解決しなかった・未だに解決していない	⑯ その他
18-19歳	12 100.0	1 12.5	0 0.0	0 0.0	2 25.0	1 12.5	2 25.0	0 0.0	2 25.0	0 0.0	1 12.5	0 0.0	0 0.0	1 12.5	2 25.0	0 0.0	
20-29歳	111 100.0	8 13.3	9 15.0	13 21.7	8 13.3	6 10.0	12 20.0	8 13.3	7 11.7	8 13.3	8 13.3	3 5.0	3 5.0	4 6.7	11 18.3	3 5.0	
30-39歳	94 100.0	5 7.8	3 4.7	7 10.9	6 9.4	10 15.6	11 17.2	11 17.2	8 12.5	5 7.8	4 6.3	4 6.3	3 4.7	2 3.1	11 17.2	4 6.3	
40-49歳	111 100.0	4 4.7	11 12.9	19 22.4	9 10.6	9 10.6	7 8.2	6 7.1	8 9.4	4 4.7	12 14.1	1 1.2	1 1.2	0 0.0	18 21.2	2 2.4	
50-59歳	98 100.0	7 8.6	8 9.9	19 23.5	2 2.5	4 4.9	8 9.9	3 3.7	6 7.4	4 4.9	7 8.6	0 0.0	1 1.2	0 0.0	26 32.1	3 3.7	
60-69歳	66 100.0	8 13.8	9 15.5	9 15.5	3 5.2	1 1.7	1 1.7	5 8.6	0 0.0	0 0.0	7 12.1	0 0.0	0 0.0	1 1.7	17 29.3	5 8.6	
70-79歳	68 100.0	8 12.9	10 16.1	9 14.5	3 4.8	1 1.6	6 9.7	2 3.2	1 1.6	1 1.6	11 17.7	0 0.0	0 0.0	1 1.6	11 17.7	4 6.5	
合計	560 100.0	41 9.8	50 12.0	76 18.2	33 7.9	32 7.7	47 11.2	35 8.4	32 7.7	22 5.3	50 12.0	8 1.9	8 1.9	9 2.2	96 23.0	21 5.0	

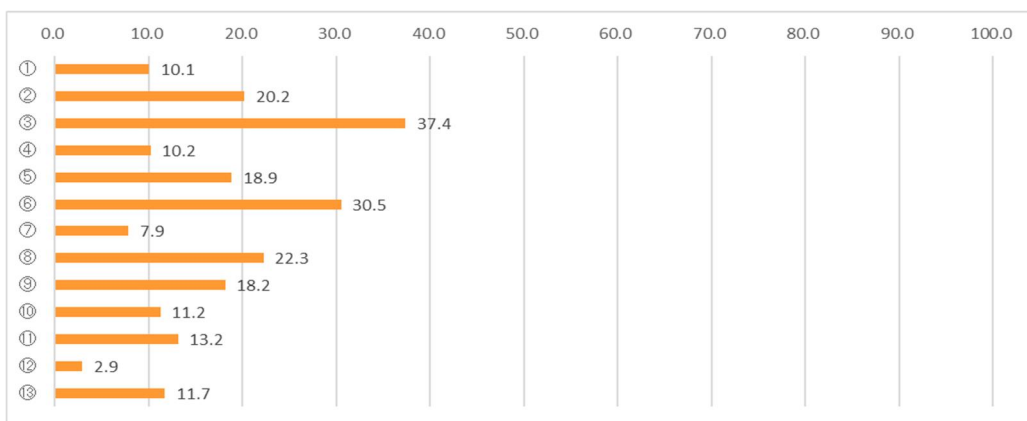
11 利用したいADR（複数回答）

「手続に要する費用が安い」と回答した者の割合が最も高く（37.4%、昨年度 41.0%、3.6 ポイント減）、次いで、「解決までにかかる期間が短い」と回答した者（30.5%、昨年度 30.4%、0.1 ポイント増）、「解決率が高い、あるいは解決の実績がある」と回答した者の割合（22.3%、昨年度 25.4%、3.1 ポイント減）が高かった。

「ADRは利用したくない」と回答した者（352人、11.7%、昨年度 36.4%、24.7 ポイント減）について、ADRの認知度を集計したところ、「ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがない」者の割合（90.9%、昨年度 83.6%、7.3 ポイント増）が高かった（表5）。

Q11 ADRについて、どのようなものであれば利用したいと思いますか。（複数回答）

全体		回答数	%
全体		3000	
①	①紛争の相手方と対面で話し合う手続	302	10.1
②	②紛争の相手方と非対面で話し合う手続	607	20.2
③	③手続に要する費用が安い	1122	37.4
④	④場所を問わず（自宅などから）、Web会議を利用できる	307	10.2
⑤	⑤時間を問わず（土・日曜日も）利用できる	566	18.9
⑥	⑥解決までにかかる期間が短い	916	30.5
⑦	⑦チャット等での手続	236	7.9
⑧	⑧解決率が高い、あるいは解決の実績がある	668	22.3
⑨	⑨調停、あっせんを行う調停人等の専門性、能力が担保されている	545	18.2
⑩	⑩合意内容が履行されなかった場合に強制執行をすることができる	337	11.2
⑪	⑪デジタルプラットフォーム（ネットショッピングやフリマアプリなど）を利用して起きたトラブルを当該デジタルプラットフォーム上で解決するもの	395	13.2
⑫	⑫その他	87	2.9
⑬	⑬ADRは利用したくない	352	11.7



【表5】ADRを利用したくない者の認知度

Q11 ADRについて、どのようなものであれば利用したいと思いますか。	⑬ADRは利用したくない	
①ADRの名称は聞いたことがあるが、どのような手続かは聞いたことがない	25	7.1
②ADRの名称は聞いたことがないが、裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることは聞いたことがある	3	0.9
③ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがある	4	1.1
④ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがない	320	90.9
合計	352	100.0