

# 第2回 ADR法に関する検討会 議事録

第1 日 時 平成25年3月29日（金） 自 午後1時28分  
至 午後3時05分

第2 場 所 法務省第1会議室

第3 議 題 認証紛争解決制度の実施状況と課題について  
ヒアリングの進め方について

第4 議 事 (次のとおり)

## 議 事

○飯島課長 少し定刻より早い時間でございますが、皆様方おそろいでございますので、これより第2回ADR法に関する検討会を開会させていただきます。

では、伊藤座長、進行よろしく願いいたします。

○伊藤座長 御多忙のところありがとうございます。

早速、議事に入りたいと存じます。

初めに、認証紛争解決制度の実施状況と課題につきまして、事務局からの説明をお願いします。どうぞよろしく。

○高松参事官 司法法制部参事官の高松でございます、どうぞよろしく願いいたします。私からは、まずお手元の資料1と2に基づきまして、認証紛争解決制度のこれまでの実施状況と課題ということについて御説明させていただきたいと思っております。

まず、資料1の方から御説明したいと思います。カラーのグラフとなっているものですが、この5年間の認証事業者の推移に関しましてグラフを作成しております。各年の棒グラフの左端の青色というのが各年度の認証申請件数、それから中央の緑色のものが各年の認証件数、それから右端の朱色が認証件数を積み上げた各年度までの累計の事業者数を示すものがございます。これを見ますと、認証事業者数は順調に増加しておりまして、平成23年度の末で112事業者ということになっています。なお、このうち2事業者につきましては、欄外の※で注釈しておりますが、組織替え等により業務を廃止しておりますので、平成23年度末当時活動中であった事業者数は、この事業者分を差し引きまして110事業者となっております。さらに、平成24年度はまだ終了しておりませんのでここに記載しておりませんが、本年度は13事業者が更に認証を受けておりますので、本日現在ということでは、123事業者が認証を受けて活動中でございます。

これらの事業者の中には、ADR法の施行前から存在して活動していた事業者もありますが、このADR法の下で初めてADR事業を開始した事業者も数多くありまして、その意味では国民にとって紛争解決手段の選択肢が豊富になったと評価できるのではないかと考えております。

他方、同じグラフの各年の棒グラフの左端、青色なんですけど、その申請件数というものを順番に見てみますと、最初の3年間は増加していきまして、平成21年度をピークとしてそれ以後は減少しておりまして、それに対応して、真ん中のグラフ、中央欄の認証件数についても同様の傾向を示しているところでございます。これも本年度の話ですけれども、あと僅かですけれども、本日の段階で本年度の申請件数は11件、認証件数は先ほど申しましたとおり13件ということで、同様の傾向が続いている状況です。

このような動向となっている背景につきましては、これは専ら推測ということになりますけれども、恐らくADR法ができるということで、言わば満を持して認証を取っていくという事業者は、比較的初期の方で認証を取られておりまして、最近になって申請する、あるいは今後申請していくという事業者は、新規にADR事業を始めるという事業者が主体となってきたためではないだろうか推測しているところでございます。

このような状況を踏まえまして、法務省としましては、認証申請を考えている事業者から申請の相談があった場合には、その相談者がどの程度準備しているかという状況にもよりま

すけれども、その状況に応じてきめ細かな対応をしていく、あるいは、一度の相談だけで済ますのではなく、フォローアップを充実するということなどによりまして、できるだけそういう事前相談を認証につなげる、ひいては認証事業者の拡充を図るということに努めつつ、今後も動向については注意していきたいと考えている次第でございます。

1枚めくっていただきまして、資料1の2枚目、小さなグラフが左右に並んでいるものがございます。これは、認証された事業者の属性に関するグラフです。このうち左側のグラフは、認証された事業者の属性を各年度ごとに見たもの、右側のグラフは、それまでの年度の累計としての事業者の属性を見たものということになっています。一見して明らかなおり、各年度ともトップは弁護士あるいは隣接法律専門職種のいわゆる士業団体となっております。赤がそれに当たりますが、特にこの3年間は全体の8割程度を占めておりまして、累計の右側のグラフにおいても8割近い割合となっております。

なお、以後、大きなグラフと小さなグラフが混在しておりまして、ページの番号は各グラフの右下に付けておりますので、その番号で御説明していきたいと思っております。

この認証事業者の属性の内訳につきましては、別のつづりになっております資料2-2を御覧いただきたいと思っております。隣接法律専門職種のADRの中で、現時点で最も認証事業者数が多いのは社会保険労務士会でありまして43事業者、その次が司法書士会でありまして20事業者、それから土地家屋調査士会が18事業者という順番となっております。これらのいわゆる士業団体でございますが、これは各法律分野の専門家の団体ですので、ADR事業者としても当初から想定はされていたものであります。そして、このような団体が多数認証を取得するという事は、ADRの理念の一つである専門家の活用という観点から歓迎すべきものではないかと考えているところでございます。

他方で、このような隣接法律専門職種以外にも、専門分野を扱う認証事業者が多数誕生しております。先ほどの資料2-2の1枚前、資料2-1でございます。これは前回も御覧いただいた資料でございますが、若干重複しますが、もう一度説明させていただきますと、この中に、各業界が統一的なADRを設置するといういわゆる業界型のADRとしましては、番号で言いますと2番の家電製品協会とか、3番の自動車製造物責任相談センター、あるいは下の方の54番を見ていただいたところの証券・金融商品あっせん相談センターといったところがありまして、それぞれ各業界独自の紛争を取り扱っている種類のところがございます。また、特定の分野の紛争を専門的に扱う認証事業者としましては、19番の事業再生実務家協会とか、21番の福岡マンション管理組合連合会、あるいは25番の家庭問題情報センター、30番の留学協会、それから48番の医事紛争研究会、それから、裏面になりますけれども、110番の立教学院など、特定の紛争を専門的に扱う事業者も誕生しているところでございます。

さらにもう一つの類型といたしましては、国の特定の政策の実現のためにADRを活用するというものもございます。例えば、資料2-1で申しますと、10番の全国中小企業取引振興協会、これは下請取引に関するいわゆる下請駆け込み寺という役割を担うものですが、同じ役割を担うものとして、14番の東京都中小企業振興公社といったものがございます。

また、裏ですけれども、115番の電力系統利用協議会というものがございます。これは、近時話題の電力の自由化に伴いまして、電気事業者間で送電線の利用に関して生じる紛争を対象とするというものでして、電気事業法上、このような機関の必要性が定められているこ

とによるものであります。

このように多種多様なADR事業者が登場しているということは、正にADR法が目指したところでありまして、大いに歓迎すべきことではあると思っておりますが、さきに見たとおり、近時の認証申請が細ってきているというのは一つの懸念材料ではないかと思っております。

グラフに戻らせていただきますと、資料1の、グラフ番号としては右下に4と書いてある4ページを御覧いただきたいと思っております。このグラフは、認証事業者全体の取扱実績を各年度別に見たものです。棒グラフが左から順番に、受理件数、終了件数、成立件数を示しております、これらの数が取扱実績を端的に示すものですが、年を追って取扱件数が増加してきているということが見てとれると思っております。同じグラフに赤い折れ線グラフで、事業者数の各年度までの累計を記載しております。取扱実績の増加には、年を追って事業者数が増えているということが反映していると考えられるところです。

1枚めくっていただきますと、グラフの5と6でございますが、グラフの5としまして、上位3事業者の取扱実績と、上位3事業者以外の取扱実績というグラフを作成しております。後に詳しく説明いたしますけれども、現在の認証ADRの取扱実績には事業者ごとに大きな差がありまして、全体の取扱事件数の約60%が上位の3事業者によって占められるという状態でございます。その3事業者はどこかと申しますと、一つが証券・金融商品あっせん相談センターでありまして、それからもう二つが愛知県弁護士会と総合紛争解決センターということになっております。このような状況の下では、これらの特定の事業者の事件処理状況や事件処理方針といったものが全体のデータに与える影響が大きいのではないかとということも考えられるので、上位3事業者を含むか含まないかで区別した形のデータも用意した次第でございます。

改めてこれらのグラフを見てみますと、例えばグラフ6でございますが、ここでも事業者数は年々増加しており、また取扱実績についても、先ほどのグラフ5と比べると、量的には小さくはなっておりますけれども、徐々に取扱実績が増えてきているという状況が御確認いただけるのではないかと思います。

次に、今少しお話ししました認証事業者による取扱件数の差異というものについて御説明したいと思います。1枚めくっていただきまして、7ページのグラフを御覧いただきたいと思っております。様々な数多くの認証事業者が誕生しておりますが、実際、事業者の中には取扱件数がゼロ件という事業者がある一方で、数百件に上る事業者もございます。この7ページのグラフは、各年度のADR事件の受理件数のうち、先ほど申し上げた上位3事業者が取り扱った事件の割合はどれぐらいを占めるかということを示したものでございます。各年の棒グラフはそれぞれ四つの区分に分けておりますけれども、グラフの下の方、根元の方から順番に、1位・2位・3位の事業者が占める割合と、それがどこかということの色分けで示しております、グラフの1番上のオレンジ色の部分が、取扱件数4位以下の全事業者が占める割合を示しております。

このグラフによりますと、平成21年度以降、上位3事業者で全体の事件の約60%を占める状態になっております。また、平成21年度以降の上位3事業者も固定しております、平成23年度の多い方から言いますと、黄緑色のFINMACが証券・金融商品あっせん相談センターのことでございますが、そこが1位、それから青色の愛知県弁護士会、それから薄ピンクの総合紛争解決センターとなっております。

これらの3事業者と全体の事件動向との関係で申しますと、少しグラフを戻っていただきまして、資料1の4ページのグラフをもう一度御覧いただきたいと思ひます。これは、この事件数の伸びということで見ますと、最初の平成19年度から20年度にかけて取扱実績が非常に大きく伸びたということが見てとれると思ひます。これは、19年度は認証ADR制度発足の年でありまして、1年を通じて活動した事業者の実績が現れるのが平成20年度からということになることや、平成20年度に日本証券業協会、これは実質上、先ほどのFINMACの前身に当たる組織ですが、それから愛知県弁護士会が認証事業者となったことが大きな要因になったのではないかと推測しているところでございます。このように、現状の認証ADRの取扱実績は、比喩的に言えば、一種の寡占状態にあると申すことができるのではないと思ひます。

このことを異なる角度から見ましたのがグラフ8でありまして、ここでは各団体ごとの受理件数に着目して認証事業者を六つに区分しております。その各区分の事業者が全体の事業者のどれぐらいの割合を占めるのかということを示したものです。これもグラフの根元からですが、根元の赤の業者が年間の取扱実績ゼロ件、それからその上の青が年間取扱実績1～5件ということ。これを見ますと、3～4割の事業者が取扱件数ゼロ件ということになっておりまして、さらにここ3年は、下から赤と青という5件以下の事業者が7割を超えているということが見てとれるところです。他方でオレンジの101件を超える事業者もござひます。このように、取扱実績については事業者により大きな格差がござひます。

概して言えば、取扱実績の多いところといひますのは、この認証の取得前からADR事業を行っておりまして、ある程度基盤が作られているという事業者が多いのではないと思ひます。その反面、逆に新規事業者はなかなか苦戦しているという状況にあるのだらうと思ひております。

ただ、このグラフには載せておりませんが、平成22年度から23年度にかけて取扱件数を増やしているという事業者も36ありまして、各事業者それぞれで種々の取組をされているということは事業報告書の記載からも分かるところであります。その意味では認証ADR制度というものはまだまだ成長途上にあるのではないと思ひているところです。

次のグラフにまいりたいと思ひます。資料のグラフ9を御覧ください。これは、認証ADRの手続によって取り扱われた事件の解決の動向を示すものです。各年度ごとに、終了した全事件について、終了事由の分布を見ております。グラフの一番下の根元の赤の部分は和解が成立した割合でありまして、平成20年度以降は約4割ということで推移しています。他方で、グラフの上のほうの緑色の部分は不応諾の区分でありまして、つまり、ADR事業者が事件を受理して相手方に通知したものの、相手方にはADR手続によっては事件を解決する意思がない旨が明らかにされたので、その後の進行がされなかったというものです。これも大体2割～3割といったところで推移しています。

なお、各年度の赤色の和解成立に当たる部分の数値の下に括弧書きで青色の数値を併記しております。これは、欄外に※で注釈しておりますとおり、不応諾を除いた、つまり実質手続が行われた中でどのぐらい和解が成立したかということを示すものでして、大体5割前後ということがお分かりいただけるかと思ひます。

これらの終了、特に和解成立に関する数値については、いろいろな見方があり得るだらうと思ひます。一方では、認証ADRによる手続には一切強制力がないということからします

と、なかなか健闘しているのではないかという見方があると思います。ちなみに、同じADRであります。裁判所の調停の場合の成立率を司法統計から見てみますと、簡易裁判所の民事調停では、調停の成立だけで見ると28%。ただ、実質的に合意が調っている場合には、いわゆる17条決定も多用されていると伺っておりますので、それを含めると全体で65%ということになっているようです。このADRはそれよりは劣っているということにはなりませんけれども、純粹の民間ADRであるということからしますと、なかなか健闘しているという見方も十分に可能なのではないかと思うところでございます。

他方で、ではこの手続を利用しようという利用者の立場からしますと、全事件の半分も和解が成立しないのだということになりますと、なかなか利用しにくいという見方になる可能性もあるかもしれないと思っております。訴訟と異なりまして、ADRでは和解ができなければ紛争解決にはならないという結果になってしまいますので、利用者にとってはどのぐらい紛争が解決されるのかというのが重大な関心事だと思われるからです。このように、成立率をめぐっては様々な見方があり得るところだろうと思っております。

また、もう一つ、緑の欄の不应諾の関係ですけれども、ADRで和解を進めるにしても、まずは手続に承諾してもらいませんと話が始まらないことになってしまいますので、承諾率を高めるというのは解決機能を高める上で非常に重要なことであろうと思っております。この点、金融ADRにおきましては、ADR機関が金融事業者との間で締結する手続実施基本契約において金融事業者の承諾義務を定めるという仕組みとされておりますが、この認証ADRのように、当事者が限定されない完全な民間のADRでは、どのようにして承諾率を高めることができるかというのは一つの課題であろうと思っております。

1枚めくっていただきまして、グラフの10と11でございますが、これも先ほどの上位3事業者という観点から、手続の終了事由につきまして、上位3事業者とそれ以外に分けたグラフを作成したものです。両者を比べていただきますと、左側の上位3事業者につきましては、右側に比べて成立率が高く、不应諾の割合が低いという傾向を見てとることができると思っております。特にこの不应諾の点につきましては、取扱件数のトップでありますFINMCA（証券・金融商品あっせん相談センター）が金融ADRの事業者でありまして、いわゆる承諾義務が課せられているというところから、不应諾がゼロ件であるというのが非常に大きく影響しているのだらうと思っております。もっとも、赤いグラフの横に書いてあります青の数字、つまり承諾があった事件についての和解率ということで見ますと、この点については右・左のグラフでは大きな差異のない数字となっております。さらに、上位3事業者の左のグラフにつきましては、不应諾は少ないのですけれども、成立見込みがないという青色の割合が高くなっているというのも特徴的ではないかと思っております。

続きまして、グラフ12でございます。これは、終了事件のうち不应諾を除いたものにつきまして、終了までの所要期間をグラフとしたものです。グラフの下から順番に、赤が1か月未満、青が1か月以上3か月未満ということで、区分が上に行くほど長く掛かっているということになります。これを見ますと、下から二つ目の青色までが3か月未満、これで大体半分程度が終わっているということが分かります。さらに、その上の黄色の区分が6か月未満ですけれども、これを含めると85～90%の事件が半年以内に終了しているということが分かります。ADRの利点としまして迅速性というものがありますが、この点については良好な状況であると言ってよいと思っております。ではそのうち和解が成立した事件がどの程度

掛かっているのかということが分かるとなおよいとは思っているのですが、申し訳ありません、残念ながらこの点は事業報告書の対象としておりませんので、明らかな数値はない状況でございます。

それから、更に1枚めくっていただきまして、グラフの13と14ですけれども、これは手続終了までの所要期間、手続の期間につきまして、上位3事業者とそれ以外に分けたものです。右側、上位3事業者以外については、一番下の赤の部分が1か月未満ですが、この区分が約15%見られますけれども、このほかの動向については左右でさほどの差はないのではないだろうかと思っております。

次に、1枚めくっていただきまして、グラフの15でございますが、今は期間の点を見ましたが、今度は審理の回数を見たものです。一番下の赤色、1回で終了という区分がおおむね30～40%となっています。1回で和解が成立しているとすれば、かなり良好だろうと思えますけれども、恐らく見込みなし、つまり不成立あるいは下げというものもそれなりに混在しているであろうと思えます。回数だけで見ますと、2回というのが青色ですけれども、2回までで7割弱、それからその上の黄色の3回までで8割強ということなので、時間と同様、余り回数を掛けずに終了に至っていることが見てとれまして、この点についても良好な状況なのではないかと思えます。

1枚めくっていただきまして、グラフの16と17というのが、例によりまして上位3事業者とそれ以外に分けて見たものですけれども、この点についてはおおむね同じ傾向となっております、大きな差異はないのだろうと思えます。以上が期間や審理回数の点でございました。

次に、1枚めくっていただきまして、グラフの18を見ていただきたいと思えます。これは、事件を担当する手続実施者の属性の分布を見たものです。ADR法は、専門家の専門的知見を活用するということが理念の一つとしておりまして、そのために弁護士以外の専門家も手続実施者となることができるとされています。ただ、認証事業者の中には、前回も御説明いたしましたが、手続実施者を弁護士とするか、あるいは弁護士と他の専門家との共同実施という形態を採用する例も多く見られるため、弁護士の割合がやはり高くはなっております。このグラフの実際の分布を見ますと、平成23年度におきましては、全事件のうちの約7割が弁護士となっております。それから22%が弁護士以外の隣接法律専門職種、9%がその他の専門家ということでありました。この9%のその他の専門家の中には、例えば医師とか、消費者問題等関係者、それから理科系の方で電気化学関係の技術者といった方がおられます。年次的な経過で見ますと、青色の弁護士以外の専門家が徐々に増えてきているということが見てとれるところです。

続いて、1枚めくっていただきまして、グラフの19と20ですけれども、左側、上位3事業者のグラフでは、赤の弁護士の割合が全事業者の場合よりも高くなっております。これは、上位3事業者のうち、いわゆるFINMACは手続実施者の全員が弁護士とされていること、それから2位の愛知県弁護士会と3位の総合紛争解決センターも必ず弁護士が入ることによってされている関係で、おのずと弁護士の割合が高くなっているのだと思えます。それに比べますと、右側の上位3事業者以外のところは、弁護士以外の専門家の活用が進んでいるものと思われまして、特に近年その割合が高まっていることをグラフから見てとることができます。

次に、1枚めくっていただきまして、資料の21ページから23ページでございますが、これは利用した当事者の属性の分布というのを見たものです。ざっくりとした類型でありまして、法人か個人かという類型でございますが、グラフの21を見ていただきますと、各年度を通じまして、青色の「一方が法人」という区分が最も多く、その次に多いのが「双方が個人」という緑の区分という順番になっています。

グラフの22、23を見ていただきますと、このような傾向は、特に左側の上位3事業者において強いという傾向があるのではないだろうかと思えます。一般に、いわゆる業界型と言われるADRでは、顧客が法人である業界企業を相手方として申し立てるとというのが普通の形態でしょうから、個人対法人という類型が多いのではないだろうかと思われます。それが、特に上位3事業者のグラフ22では青色の「一方が法人」というのが大きくなっている理由ではないかと思っているところでございます。

それから、更に1枚めくっていただきまして、グラフの24でございますが、これは、事件について代理人が付いたかどうかを示すものです。緑の欄、双方代理人なしというもののが最も多くなっておりまして、他方、赤色、双方代理人が付いたというケースでは、全体では各年度とも2割未満となっています。ADRが簡易・迅速な紛争解決を目指すものだとしますと、当事者の本人が代理人を付けずに手続をするという傾向は自然なものであると思えます。

このような傾向を上位3事業者かどうかということで見てみますと、次のグラフの25と26ですが、右側に比べまして左側の上位3事業者においては、双方代理人ありというものがやや高くなっているという傾向にございます。

それから、次をめくっていただきまして、グラフの27でございます。これは、紛争の価額の分布を見たものです。下から順番に、60万円以下、140万円以下などという区分になっておりますが、これを見ますと、根元の部分から黄色の300万円以下までの合計がおおむね4割となっております。さらに次の緑、1,000万円以下まで含めると約半分ということになっています。ただ、一番上の青色の算定不能又は不明というものがありますので、そこについては注意が必要かと思えます。他方、ピンクの1,000万円以上、それからオレンジの1億円超というものも含めると、近年では大体12～20%あるという状況でありまして、必ずしも少額の紛争ばかりがADRで取り扱われているわけではない、比較的幅広く取り扱われている様子が確認できると思えます。

これを、例によりまして上位3事業者とそれ以外というところで見ましたのがグラフの28と29でありまして、平成23年度で見ますと、一番根元の60万円以下という赤の区分が、全年度を通じて右側の方が高いという状況が一見したところ分かるというところではないかと思えます。

以上が全体のグラフの説明でございます。あともう少しお時間を頂きまして、事件の実績というわけではありませんが、資料2によりまして、紛争事業者が定めている報酬等の内容等につきまして若干御説明を追加したいと思います。資料2-1、2-2は既に御覧いただきましたので、資料2-3の簡単な御説明をしたいと思います。資料2-3は、かなり細かいもので、いちいち説明することを省略させていただきますが、各事業者ごとの各年度の取扱実績を一覧にしたものでございます。先ほどのグラフはこれらのデータから作っているものでございますが、更にその各事業者ごとの詳細をお知りになりたいときに適宜御覧いただ

ければと思います。

なお、この一番左端に付けてありますナンバーは、いわゆる廃業をして現在は活動していない事業者も含めて通し番号を振っておりまして、先ほどの資料2-1の現在活動している事業者の一覧の番号とずれておりますので、分かりにくくて恐縮ですが、御了承いただければと思います。

特に内容として御説明しないといけないのは資料2-4でありまして、これは各事業者が利用者から受領する報酬、手数料につきましてまとめた資料でございます。ADR法上は、認証事業者が利用者から報酬を受領するかどうか、それからその額などは各事業者において任意に定められるということになっておりまして、この2-4の上段の表は、各事業者の規定において定められている代表的な手数料の額や計算方法についてまとめたものであります。類型としては、申立手数料というものと、ADRの期日ごとに徴収する期日手数料、それから和解が成立したときに手数料として徴収する成立手数料というものを設けているという類型が代表的なものです。

申立手数料について見ますと、無料としているのが30事業者あります。その下の1万5000円以下と定めているのが60事業者となっております。この二つでかなりの割合を占めております。なお、この表の中には、先ほど申しましたように、期日手数料・成立手数料というものも掲載しておりますけれども、上から順番に欄を見ていただいて、「2,000円+」と書いてある部分、それからその三つ下まで、「損害賠償請求額に応じて2,000円～50,000円」と定めておりますこの三つの部分というもの、これだけは申立手数料のみに関する基準ということで記載しております。このように、申立手数料に関して見ますと、多くの事業者は比較的低額の申立手数料で事件を受理しておりまして、更に6割弱の事業者が期日手数料あるいは成立手数料を受理していないという結果になっているものと思っております。

それから、下側の表ですけれども、成立手数料については、非常に定め方が種々様々ですので、特に紛争の価額に応じたとするところが多いものですから、もう少し具体的なイメージを持っていただくかと思ひまして、紛争の価額が50万円とか100万円とかの一定の場合に一体どの程度の成立手数料になるのかというシミュレーションを示したものです。下側の表の右上に、手数料としてどういうパターンを選んだかということが書いてございます。このパターンごとに、各分野の代表的な事業者をサンプルとして、成立手数料がいくらになるかという試算をしたものです。それで、一番下の※のところに記載してございますが、このサンプルにさせていただいた事業者は、各分野で平成23年度の受案件数が最も多い事業者としておりますが、当該事業者が成立手数料を無料としている場合には、順次2番目以下の有料の事業者を記載しているところでございます。このとおり、価額に応じて成立手数料が徴収されている事業者につきましては、価額が上がるにつれて成立手数料が多くなっておりますが、その上がり方については各団体様々な状況となっております。

めくっていただきまして、資料2-5ですが、これは事業者ごとに手数料の定めがどうなっているかということを一覧にしたものでございます。資料が非常に詳しいものですので、説明は省略いたしますが、各事業者が詳細な点でどのように定めているかということをお知りになりたいときには、こちらを御参照いただければと思います。

若干注釈的な御説明をしておきますと、例えば1ページ目の13番ですが、京都府社会保

険労務士会のようなケースにつきましては、申立手数料が1万500円としておりますが、右側に時限措置という欄がありますけれども、時限的に平成26年3月31日まで無料とする措置が採られております。ほかにもこのような記載をしているところは同様の措置が採られているところで、そのように注記しているところでございます。

それから、資料2-6は、報告のありました苦情についてまとめたものでございます。苦情は、事業者に対して申し立てられるもののほか、直接法務省に連絡が来る場合があります、その場合には、事情をお聴きするほか、必要に応じて調査等の対応をすることになります。このような苦情のあった件数ということで見ますと、表のとおりですが、それほど件数は多くないと言ってよいかと思えますけれども、割合としては、手続実施者の資質・能力に関するもの、あるいは紛争解決手続の進行に関するものが多いという状況であります。これらの例としては、下の注)のところに書いてありますが、話を聴いてくれないとか、相手の主張ばかり聴いて公平でない、あるいは実施者の対応が悪いといったようなものでありまして、なかなか公正な第三者として関与する手続実施者の手続遂行の難しさがうかがわれるところではあろうと思えます。

それから、資料2-7は、事業者が実施している相談の件数に関する資料でございます。現在の認証ADR制度は法律相談を対象とはしておりませんが、認証事業者の中には何らかの形で相談や苦情の申し立てを受け付けているところも数多くあります。法務省では、認証事業者の事業報告の際に、参考数値としてはありますが、相談の件数を報告してもらっております。平成23年度については、報告のあった94事業者全体での相談件数は約2万1,900件という数字でございました。ただ、相談があったというものとして、どういうものを探るかということについては事業者によって様々でありまして、ADRとの関わりの深いものに限って報告した事業者もあれば、全く関わりの薄いもの、単なる問い合わせのようなものまで含めて報告した事業者まで非常にまちまちですので、これをそのままADRの母数として把握するのは無理があるとは思いますが、いずれにせよ相談があったものから紛争に絞り込まれていくはずですので、相談から受理に至るまでにかなりの割合が絞り込まれていることは間違いないところであると思えます。我々としましては、相談からADRへつなぐ導入路がどのようなものになっているかというのは、注目する価値があるのではないだろうかと思っております。

最後になりますが、資料2-8は、認証事業者に対する相談件数、それから法テラスによる紹介件数の推移を示したものです。赤色が、今申し上げました認証事業者に対する相談の総件数を経年で折れ線グラフにしたものでございます。他方で、青色の折れ線グラフは、法テラスが電話での相談等におきまして各事業者を紹介した件数をグラフにしたものです。認証事業者が自ら相談を行うという場合にも、各種の相談を行っている機関というのは数多くあるわけですし、あるいは特定の分野の紛争について、あるADR事業者では対応できない場合でも、他のADR事業者であれば対応できるという場合も考えられますので、他の機関との連携によりまして、そのADRへつなげるという道を広げるということについても、何かしら検討してみる価値があるのではないだろうかと考えている次第でございます。

私からの説明は以上でございます。主として認証紛争解決制度の実施状況について御説明させていただきました。ありがとうございました。

○伊藤座長 ただいま全般的な実施状況、手数料、報酬、あるいは苦情等についての説明がご

ございましたが、どの点につきましても御質問、御意見等を御遠慮なくおっしゃってください。  
どうぞ、植垣委員。

○植垣委員 最後の説明のところで、法テラスによる紹介件数とございまして、これが大体平成23年で見ますと1,030件になっていますか。そうすると、資料1の4ページで取扱実績の表があったと思いますけれども、それで平成23年度で受理件数が1,352件とございます。そうすると、1,352件のうち1,030件は法テラスを介してきたと理解してよろしいものですか。それとも違いますか。

○高松参事官 法テラスのコールセンターなどに相談があったときに、まず認証ADRの事業者を紹介するとしましても、その後実際に紹介を受けた人が果たしてその事業者に問い合わせなどを行っているのかどうかというのがまず把握できておりません。更に、何かしらそこに相談をまず持って行ったとしても、そこから更にその機関のADRの手続の申し立てをしたのかどうかということもあるかと思えます。ですので、今のお答えで申し上げれば、法テラスの紹介からこの認証ADRの受理件数が生じていったという直接の連関はないのだろうと思います。

○植垣委員 分かりました。ありがとうございます。

○伊藤座長 あくまで紹介ということですね、こちらの方は。

○高松参事官 はい。

○伊藤座長 どうぞ、山本委員。

○山本委員 今のところ、それからその前の苦情のところなんですけれども、苦情の対象となっている事業者あるいは法テラスが紹介している事業者がどの事業者であるかということは法務省は把握されているのかということと、それから、それがあある特定の事業者に集中しているのかどうかということがもしお分かりになれば、お伺いしたいと思います。

○高松参事官 把握しているかどうかということで申し上げますと、まず、苦情については事業報告書に記載されておりますので、そこは把握しているところです。

ある事業者に集中しているかということですが、いろいろな事業者がありますけれども、中には多いところもありまして、そういうときには必要な場合には調査をしているというところがございます。

それから、法テラスの紹介ですけれども、これについては、法テラスからはどの事業者を紹介したかということ自体については教示は受けているところとございまして、これも多い少ないがかなりありまして、かなり多い機関もございまして、その内訳については、ここでは資料にすることは控えさせていただいたという次第です。

○伊藤座長 どうぞ、丹野委員。

○丹野委員 では、私もその点で。相談件数は、認証事業者さん自身がなさっている相談件数が総計で2万1,938件ということで、法テラスより何倍も多いのですが、これは今認証を受けている全ての事業者さんが相談をおやりになっているのか、それとも一部の事業者さんがおやりになっているのか、その辺については資料がありますでしょうか。

○高松参事官 先ほど口頭ではちょっと申し上げたのですが、まず相談の件数について、任意の報告でして、報告を頂いている事業者の数が平成23年度については94となっております。ですので、全体の平成23年度の認証事業者の数が110でしたので、それは相当の割合がされているだろうと思います。任意の報告ですので、実際はしているけれども、任

意の形なので報告はしていないという可能性も残っているだろうとは思いますが。ただ、相談といいましても、非常に種々様々な相談が含まれていると思います。単なる手続の問い合わせのようなものから中身のある相談のものまで含まれているのではないかと考えております。

○伊藤座長 どうぞ、渡部委員。

○渡部委員 この相談概念については、ADR協会で発表したことがあるので、その問題点について御紹介いたします。相談の種類といいますか、相談の概念には、法律的相談と非法律的相談があるだろうと思います。法律的相談の中には実体的相談と手続的相談があって、ADR法14条あるいは規則13条に書いてある認証事業者の説明義務の履行が手続的相談に当たるのではないかと思います。そして、非法律的相談というと、例えば人生相談のような法律関係が何も入っていないというものがあり、他方、法律的相談の中には、手続的相談のほかに、実体的相談（狭義の法律相談）があるということになります。金融ADRの場合には、苦情処理手続と紛争解決手続がそれぞれ独立に存在し、これに対応して、苦情処理機関と紛争解決機関が別建てで存在します。そこで言う「苦情」というのは、顧客が企業に対して言う一般的な不平不満を指しており、これには非法律的なものもあれば法律的なものもあって、混然一体としたものが「苦情」と称せられています。ですから、FINMACで受ける相談のようなものはいわゆる「苦情処理手続」なのではないかと思うのですが、今、高松参事官が言われたように、認証ADR機関自身は法律的相談のうち実体的相談を扱っておりませんので、結局その定義づけのないままヒアリング事項を「相談の受付状況」「相談からADR手続への流れ」といってしまうと誤解があり得るので、回答者の方がどの定義の相談なのか、要するに今言った手続的相談なのか、実体的相談なのか、非法律的相談なのか、全くその定義のないまま統計を取るものですから、しかも報告するときに事業者によっては、その定義の異なるものを想定して回答する可能性がありまして、それを定義のないまま相談概念を一般化することについては問題があるだろうと思います。

そこで、御存じだとは思いますが、実は当事者から法的相談等を受ける側面からみると、利益相反の規定である弁護士法の25条1号・2号・5号があって、5号には、仲裁手続により仲裁人として取り扱った事件は、法律相談などが、受任はできないという規定がございます。それに応じて弁護士職務基本規程27条1号・2号・5号がありまして、5号には、ADR手続実施者は法律相談等を受けられないということになっておりまして、それが、弁護士職務基本規程57条において、共同事務所において、同じ事務所にいる弁護士がADR手続実施者であれば、その事務所の他の弁護士は原則として、法律相談等ができない。しかしながら公正を維持できるときはできるのだという規定があり、弁護士法人の場合も同じような準用規定が弁護士職務基本規程63条にあります。ADR手続実施者等の側面からみると、要するに「ADR機関が相談を受けてADRへ」といった場合に、民事裁判における民訴法23条の除斥とか、24条の忌避の規定があり、民訴法23条1項5号でしたでしょうか、代理人だった場合は、除斥事由があり、裁判ができないという規定がございます。民訴法24条の方は、忌避事由で、公正を維持できないという場合は忌避できるという規定があります。その趣旨がADRの方にも出てまいりますので法律実体的相談をADR機関が行った場合には、ADR手続実施者としてはできないのだということが前提で問い合わせないと、誤解するだろうと思うのです。つまり、法律実体的相談をやった者がADR手続実施

をできるのだと考えてしまう場合が出てきてしまいます。弁護士とか司法書士の場合は、司法書士にも同じような規程がありますから、分かるのですが、そうでない方々にそういう問い合わせの仕方をちょっと間違えないようにしないと、ADR機関が法律実体的相談をできてしまうと思ってしまうと、それが実はADR法6条2号と3号に、公正を保ち得るところに体制を整えなければならないと規定されている部分がありまして、そこに忌避の問題とか除斥の問題が出てくるのですが、その趣旨は認証ADR機関が実質的に「法律相談」を行う場合にも、常に考慮されなければならないと思われまます。その趣旨は、ADR手続実施者の「中立性、公正性」の観点から、「相談からADR」と論題を立てるときに、誤解を生まないように運用していかなければならないし、アンケートの取り方も工夫しなければならないと思います。ADR手続実施者の「中立性、公正性」の観点から、ADR法との関連でもこの「相談」概念の問題が出てくるのかなと思っているところで、いつも問題意識があるところであります。

○伊藤座長 高松さん、今の点に何か関連して御発言がありますか。

○高松参事官 今、渡部委員からありました、相談にも種々様々なものがあってというのは、誠におっしゃるとおりであろうと思います。我々は、任意の報告をお願いするというのもありまして、そこを特に分けてはいないのですが、その一つと申しますか、とにかく何か紛争の芽みたいなものに出会った方はとりあえずどこかにまずは聴くのであろうということ、そういう取っ掛かりがあったようなものについては全てどのぐらいなのかというのを把握してみてもどうかということ、特に区別をせずに報告をお願いしているところでもあります。ですので、先ほど申し上げましたが、本当の単なる手続の問い合わせのようなものあるいは苦情、特に業界型ADRの場合ですと、苦情からまず入るのだらうと思いますが、そういうものもあれば、果たしてこのADR機関が自分のところで扱う紛争の範囲に入っているのかどうかを判断するために割と事案を詳しく聴くというもの、これは手続相談に入るのだらうと思いますが、そういうものまでかなり濃淡を含んでいるものであることはおっしゃるとおりなものであろうと思います。

○伊藤座長 どうぞ、丹野委員。

○丹野委員 なぜ質問をしたかという、前回は申し上げましたけれども、必ずしもこの認証ADRが世の中の人に知られていない。せつかく作ったのにと申す言い方は変ですけども、せつかくハードな認証手続を経て認証を受けたのに、余り使われていないのではないかという思いがこちらにありまして、そうしたら、それをどうやって知らせるのだらう、知っていただくのだらうというところで考えてみたら、これは先ほどFINMACさんの8,156件を引いて、それから愛知県弁護士会が452件ですか、こういうのを引いても、私がいかがんな計算をしても、1万件くらいはその他の事業者さんのところにも相談が来ているのだというのが一応分かったものですから、そこら辺をきっかけにしてうまく認知していただくとか、そういう方向へ持って行けないのかしらと思ったので聴いたものでございます。

○伊藤座長 相談と紛争解決の両者の関係は微妙ですね。

○丹野委員 電話を掛けていただくだけでも、知っていただくというところになるのだらうと。そこをどうやって増やしていくかという。

○伊藤座長 そうですね。その点を十分考えながら、今おっしゃったような問題意識になるのだと思います。

どうぞ、ほかに御発言がございましたら、お願いします。

○森委員 損保協会の森でございます。私どもは損害保険に関する相談を基本的に受けてきているわけなんです、この2010年の金融ADRの法制化に伴って、そこから同じようなことをやっているのですが、基本的に相談の件数は多いときで10万件ぐらい、損保協会だけです。協会としてなので、各個社にはもっと入ってきているのですが、それだけあって、今でも多分5万件ぐらいあるのではないかと思います。そのうち、先ほど来お話があるとおりの、苦情の概念があって、苦情に来るのが1万件とか2万件ぐらいありまして、その中でこの金融ADRの保険業法上の苦情処理手続というのが2,000～3,000件ありまして、その中で、今年の統計が多分400件ぐらいだと思うんですが、紛争に行くということがありますので、我々の紛争受付が多いのは、基本的に紹介事項とか、簡単なことから何でも相談くださいというところから始まって、そのうち不満が入っているものを苦情としてカウントする。さらに、仲介というか、当事者間で処理をするのだけれども、保険会社に通告をしてほしいと。そうすると、一回我々を通して来たということになると、当事者でやりますが、そういう手続に乗っかっているのだということになりますので、そういった処理をした上で、なおかつ解決できなかった場合に、あっせん委員がそこに入って、あっせんをするという形を採っていますから、その件数が400あると。それは根っこに5万件的相談があるからだと思っていまして、そういう体制があるのでできている部分が非常に大きいのだろうなど。

これはもう皆さんも御承知のとおり、業界団体として作っているものであるということ、業界の中にできているということも大きな要因ですし、金融ADRということで一つの枠を作って法制化されているということも、協議会などもありますし、そういうことも、山本先生たちにやっていただいています、大きな要因です。そういった中でできているのだろうなと思いますから、この部分が非常に大事なんですが、一般的なADRとなると、なかなかそのところを相談から拾い上げていくというのは難しいのではないかと思いますので、そこら辺をどうしたらいいのかという点と、もう一つは、法テラスもせっかくありますので、ここはそれを紹介するというか、橋渡しをするということも大きな業務の一つだと思いますので、ここら辺をどう使っていくのかということも念頭に置いていくべきなのではなかろうかというのをちょっと感想で思いました。

○伊藤座長 どうぞ、道垣内委員。

○道垣内委員 資料2-5に各団体の手数料が書いてございますけれども、この表の表題のところ「報酬・費用」と書いてあって、ただ、報酬に触れているのは事業再生実務家協会くらいで、余り手続実施者とか助言者にお幾らお支払しているのかということは書いていらっしやらない。前にも申し上げたばかりで、お金のことばかり申し上げて何ですが、こういうADRの機関が永続的に動いていくためには、お金がきちんと巡らなければいけないわけで、このように安いお金で受けて、あるいはキャンペーンで無料などということをして、ただサービスを提供してくださる方にはお金をお支払しないといけないと思います。スポーツ仲裁機構の調停の場合は、正確には覚えていませんが、両当事者から2万5,000円ずつもらって、収入が5万円です。手続実施者には5万円ないし10万円、大抵5万円しか払わないんですけれども、そうであっても、手数料収入だけではやっていけないわけですよ。電話を受ける人も必要だし、電話を掛けなければいけないことありましようから。それからオ

フィスも必要ですので、そういった固定費をどうやって賄っているのかということは報告義務には入っていないのでしょうか。

○高松参事官 入っていません。

○道垣内委員 そうですよ。法務省はそういうことに無関心ですよ。それは私としては誠に遺憾であると思います。この制度を動かすためにはお金が必要なんだという認識が必要です。健全にADRを動かしていけるようなお金の流れがきちんとあるのかということは、不祥事を避ける意味でも重要だと思います。もし資料がないのであれば、今後はちょっと特別調査をするなりしていただければと思います。

○伊藤座長 どうぞ、高松さん。

○高松参事官 今の財政的な話ですけれども、ADR事業独自の収支報告というのは特に求めておりません。ただ、ADRの認証の要件として、経理的基礎があることというのが事業者全体の要件としてありますので、その事業者全体についての財務状況については報告を求めているところでありまして、その限度でチェックはさせていただいているというところでございます。

○道垣内委員 それは大抵黒字になっているのですか。

○高松参事官 事業者全体。

○道垣内委員 全体というか、何%が黒字で、何%が赤字なのか。赤字だったら長続きしないのではないかと。そうすると、何らかの別の収入で賄われているのかということですね。ADR業務自体から入ってくるお金はこの資料記載のものしかないわけですよ。これ以外に何か料金を取っているのですか。

○高松参事官 そうではないと思います。

○道垣内委員 ですよ。どこかから補助されているのかを把握することが大切だと思います。

○高松参事官 そうですね。寄附を受けたりするところがあるのだらうと思いますけれども。

○道垣内委員 サポートを受けていると思いますので、私としてはその辺りのことに関心があり、健全でない団体があるかもしれないという点が心配だということです。

○高松参事官 今の、1点だけ、すみません。資料2-5についての補足でございます。資料のタイトルに「報酬・費用」と書いてございますが、ADR法上は、いわゆる利用者から報酬を受けることができるという形になってはいますが、実際、各事業者の方が利用者からお金を受け取る際の名目をどのようにするかについては、多くの場合、申立手数料という記載の仕方をされていることが多いものですから、「報酬・費用」という形でタイトルを付けさせていただいたという趣旨であります。

○伊藤座長 どうぞ、道垣内さん。

○道垣内委員 そうすると、事業再生実務家協会の欄には他の団体とは少し異質なことが書いてあるのですか。

○高松参事官 利用者の方からこういう形で……。

○道垣内委員 これは、利用者から取るということですか。

○高松参事官 はい、という趣旨でございます。

○道垣内委員 ここはほかとはタイプが全然違うので、比べようもないことですか。

○伊藤座長 そうですよ。実務家協会の場合は、事業再生の申し立てをする債務者から納付して頂いているのだと思いますけれども、商事仲裁協会なども仲裁人の報酬に相当するもの

は頂いているのですよね。純粹の事務手数料とは別に、仲裁人報酬的なものも納付して頂いていますよね。

○高松参事官 これ以外に何か実費的なものが掛かるときにはまた別途という事業者は結構おられます。

○伊藤座長 道垣内委員の御指摘はごもっともですし、またヒアリングの際にもそういったことについても伺う機会があるかと思えますから、その問題意識を共有したいと思えます。

ほかにいかがでしょうか。どうぞ、山本委員。

○山本委員 代理人のところなのですけれども、資料1でいうと24ページの表の辺りです。ここでは、代理人があったか、なかったかという統計なのですけれども、あった場合の代理人がどういう人なのか、要するに弁護士あるいはその他士業とか、そのような分類というのはあるのですか、統計として。

○高松参事官 事業報告書上は特に求めておりません。

○山本委員 そうですか。

○伊藤座長 ほかに御発言はございませんか。

そういったしましたら、ただいま御発言のあった相談と紛争解決との関係、法テラスからの紹介とADRとの関係、あるいはそれぞれの事業者のADR事業についての財政的な基盤の問題、こういったことについては、御指摘の趣旨を踏まえて、今後のヒアリング等の中で更に研究していきたいと存じます。そういうことでよろしければ、次にヒアリングの進め方について審議をお願いしたいと思います。次回が第3回になりますけれども、次回から第5回まで、事業者からのヒアリングを行うことにしておりますけれども、ただいま直前に申しましたようなこともございまして、どのようにヒアリングを進めていくか、何について伺うかといったことについての審議をお願いしたいと思います。そこで、事務局から方針の案を御説明ください。

○高松参事官 それでは、ヒアリングの関係では、お手元の資料の3-1と3-2を作成しております。まず3-1でございますが、今お話のありました、次回以降実施しますADR事業者からのヒアリングについての予定の案を記載してございます。この案におきましては、まず第3回の検討会におきましては、取扱実績の多い認証ADR事業者3団体からヒアリングをしてはどうかとしております。続いて第4回の検討会におきましては、社団法人・財団法人、NPO等の認証ADR事業者につきまして、3~4団体程度からヒアリングを行ってはどうかとしております。更に第5回では、隣接法律専門職種の認証ADR事業者3~4団体程度からヒアリングをしてはどうかとしております。

なお、ヒアリング対象の事業者自体をどこにお願いするかということについては、先方の御都合も種々あろうかと思えますので、差し当たり大きな方針だけ御協議いただきまして、その各カテゴリーの中では比較的取扱件数の多い事業者を中心に選定してはいかがだろうかとも考えているところです。

なお、いろいろカテゴリーのある中で、中にはいずれの事業者も少ない件数しか取り扱っていないという場合もあるのだらうと思えますが、その場合には、先ほど話も出ておりました相談等も含めた事業の全体活動を総合的に見て、ヒアリングの対象をどこにするかということを決めていくことにしてはどうかと考えているところでございます。

それから、3-2も併せて御説明いたします。ヒアリング事項の案というものを作成いた

しました。まず、ADRの実施状況を把握する上で最も重要なのはADR手続の実際の部分ですので、この点を中心にヒアリングを行ってみてはどうだろうかと考えているところです。具体的には、先ほどありました相談や事件受理から和解の成立あるいは不成立まで、あるいは相談に至る前の利用者の利用のきっかけ、さらには利用者にアンケートを行っている事業者がある場合にはこれにより得られた情報なども含めて、幅広く工夫や問題点についてお聴きするのが有用ではないだろうかと思っております。

それから、二つ目の○のところについては、ADRの利用促進について、広報や他の機関との連携ということ、特に連携については先ほど紹介との関係で御指摘もあった点でありまして、この点についても、事業者ごとに行っている様々な工夫や取組あるいは問題点をお聴きすることにしてはどうかと考えております。

それから、今、第1回の検討会あるいは先ほどもお話がありましたとおりで、ADR団体の運用あるいは組織関係あるいは財務状況についてもヒアリングで聴いてはどうかと思っております。特にADR独自の組織・体制、財務状況については、事業報告でも報告を求めているところですので、この件については独自の資料が得られるのではないかと考えております。

それから次の○のADRの認証と監督手続について、これは専ら私どもとの関係になるのですが、認証手続あるいは各種変更の手続、その届出、その他監督関係について、事業者の間からは過度の負担になっている部分があるのではないかと御指摘を頂くこともございます。そこで、果たしてそのような部分があるのかどうか、あるいはそれほどのような部分がどういう点からそのように感じられているのかということについてヒアリングをしてみ、事務的な面の見直しを行うか否かの検討の資料にすべきではないかと考えている次第でございます。

その他関連事項ということで、事業者が有用だと思うことについてはヒアリングの対象にできるものだと思っております。

なお、このヒアリング事項は、事業者の方をお願いする際に、事前に準備いただくというために設けたものでして、当然ながら、ここの事項にある、ないに関わらず、当日は適宜質疑応答などをされることにはなるのであろうとは思っております。

取りあえず説明は以上でございます。

- 伊藤座長 大きく分けまして、まず資料3-1のADR事業者に対するヒアリング予定の案でございます。具体的な団体をどうするかは、ある程度座長や事務局にお任せいただくことになろうかと思いますが、基本的な考え方、どういう時期にどういう性質の団体にとということについては、ここで審議した上で決めたいと思っておりますので、資料3-1に記載されている事項に関連して御質問や御意見があれば、お願いいたします。どうぞ、道垣内委員。
- 道垣内委員 これはバランスの取れた調査対象のリストだと思います。日本ADR協会といたしましては、昨年4月に、提言というか、この法改正について望むことを法務省に提出いたしました。その提言をまとめるに当たってはADR機関に調査をしておりまして、アンケートを取っています。その対象団体は、前回お話ししましたように、日本ADR協会の会員数はまだ余り多くないのですが、認証団体でないものも含めて170団体に送っておりまして、そのうち86団体から回答が来ております。そういうアンケートを踏まえて提言を作成し、まとめて提出したわけでございます。提言は40ページ以上にわたるものですが、これを逐

一この段階で申し上げるのは必ずしも適当ではないと思います。ただ、こういう調査対象に入らないところの声も拾い上げて、それを取りまとめたものですので、できればヒアリングの早い段階で御紹介したいと思っております。

○伊藤座長 なるほど。そういう性質の情報ですと、比較的早い方がよろしいわけですね。例えば第3回とか。

○道垣内委員 そうして頂ければありがたいです。ただ、私が御紹介するというよりは、このアンケートを取りまとめたのは東京大学の垣内先生ですので。できたら彼の都合を聴いて、彼に御説明いただくのが一番いいのではないかと思います。

○伊藤座長 なるほど。いかがでしょうか。道垣内委員から、ただいまのようなアンケート結果の取りまとめについての報告ないしそれについての質疑応答の機会をという御希望がございましたが、いかがでしょうか。特段御異議がないようでしたら、適宜私の方で、どなたにお願いするか、その時期も含めまして、恐らく初期の段階が適切かとは思いますが、その点もお任せいただけますでしょうか。

どうぞ、道垣内委員。

○道垣内委員 さきほど今二つのことを申しました。アンケート調査をしたということと、法改正について望むことをまとめたということです。次回以降の意見聴取ではアンケートでという声があったのかということを中心にした方がよろしいのでしょうか。その辺も最終的にはお任せいたしますけれども。

○伊藤座長 分かりました。委員の皆さんの御意見あれば承りたいと思いますが、この段階ですと、どちらを主従にするかという、主はアンケート調査の方で、それに付随して法改正についての要望などをお話しいただくことは有益だと思っておりますが、いかがでしょうか。よろしいですか。

それでは、道垣内委員、そんな考えでおりますので、お任せいただければ、検討いたします。

ほかにいかがでしょうか、ヒアリング予定ADR事業者の選定方針と実施時期に関しては、何か御質問や御意見がございますか。どうぞ、渡部委員。

○渡部委員 第3回の3団体の場合、先ほど言いました相談の関係はクリアに分かっていらっしやると思うのですが、4回・5回の場合、特に5回目の場合は、その辺のところをはっきりして差し上げないと誤解を生ずるだろうと思っておりますので、少しその辺のところを御検討いただければ有り難いです。

○伊藤座長 分かりました。では、その点は、これはヒアリングの事項にも関係するかと思いますが、事務局から適切に、そういった点についての検討をした上でここでの報告をしていただくようにお伝えください。

それでは、ただいま御発言も出ましたので、資料3-2のヒアリング事項(案)も含めて、何か御質問や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 このヒアリング事項の最初のADR手続への流れの点ですが、まずADRの手続をスタートするのに、最初に電話が掛かってくるのか、あるいはいきなり窓口に来るのか分からないんですけれども、できるだけ簡易に受け付けるということで、例えば、裁判所だと、必ず申立書という書面を作って提出する、添付書類なども戸籍や不動産の謄本等々、いろいろ添付しなければいけないといったルールになっているかと思うんですが、各ADR機関が

これをできるだけ簡易に受け付けるということで、例えば口頭で申し立てたものを事務局が事情聴取のような形で書き取って、それを申し立て受付とするといった手続を取っているのかどうかとか、そこら辺の細かい点をもうちょっと項目分けして聴いた方がいいのではないかという気がいたします。

それと2点目で、先ほども御指摘があったのですけれども、不応諾というのが認証事業者の中でも昨年度で22.9%。相手方の応諾をどう取り付けるかということは実は非常に難しく、例えば弁護士会の仲裁センターでも、事務局が電話連絡をして制度を説明して、非常に丁寧に時間を掛けて出席の確保を図っているんです。その上で書面を送ったりとかしています。先ほどのペーパーの中で、苦情の一つに、勝手に申立書のようなものを送ってくるのは非常識であるというのもあるようですから、そこら辺はどんな工夫をしているのか。特に応諾率を高めるために各機関がどんな工夫をしながら受付をしているのか、ここら辺を丁寧に聴くことが必要かなと、こんな印象を持っています。

○伊藤座長 申し立てが簡易にできるようにするための仕組み、相手方の応諾を取り付けるための工夫とか、そういったことについて具体的にお話しただけのようにということだと思いますが、それもまた事務局で整理して、対象団体にその点をお話しただけのようにお願いします。

ほかにいかがでしょうか。どうぞ、丹野委員。

○丹野委員 このADRの手続の実際についての一番下の「・」に書いてある、利用者の利用のきっかけというところに関心があるのですが、認証ADRのキャッチコピーは「魅力的」というのがございました。その「魅力的」をどうやって利用者に分からせしめるかということですが、あっせんをして、どこまでの範囲か、不応諾も全部入れるのかどうか分かりませぬけれども、手続の概要の公表とか、そういうものをホームページ上とかでやっているのかどうかといったことも考えます。それを見て、これだったら行こうという人がいらっしやると思いますので、そこら辺も利用のきっかけのところに横出ししていただくのと有り難いです。概要の公表でございます。

○伊藤座長 分かりました。

どうぞ、高松さん。

○高松参事官 今の御趣旨なのですが、一般的な手続の進め方ではなくて、例えばこういう具体的な事件についてこう進んでこういう解決になったといったことなのでしょうか。

○丹野委員 私が知っている関係で言えば、国民生活センターのADRとか、金融ADRとかも関係しているのですけれども、そういうところでは一応、手続に乗った案件については、こういう結果になりましたよという結果概要というものを公表しております。それを見て、こういうものなんだと皆さんが認知することができるようにしていますので、各ADRさんがやっぴらっしやるかどうかということに関心がございます。

○伊藤座長 そうすると、それは当該団体の一般的な手続の流れでというよりは、むしろ個別的な案件の進み方のようなことですね。

○丹野委員 事案は終わったのだけれども、それを世の中の的にどうやって周知させるような姿勢を持っていらっしやるのかということでございます。

○伊藤座長 分かりました。

ほかにいかがでしょうか。どうぞ、道垣内委員。

○道垣内委員 先ほど日本ADR協会からの御説明の内容についてお伺いしたのと全く逆の話なのですけれども、ここに書いてあることは、現状の調査がほとんどにより見受けられます。最後から二つ目のところは、こう変えてくれたら有り難いといった話で、少し法改正に向けた話かもしれませんが、それにとどまらず、もう少し法改正との結び付きができるような、国として何をしてほしいのか、それは法律事項もあるでしょうし、法律事項でないものもあると思うので、そういった答えがもう少し期待できる質問も入れていただければと思います。

○伊藤座長 その点は、ほかの委員の方は何か御意見はございますか。どうぞ、山本委員。

○山本委員 私も基本的には賛成で、書いていなくても、言うところは言われるのではないかという気はしますけれども、書いておかないと、何か遠慮して言われないところも、現状のことしか言っただけではいけないのかなとかと思われるところもあるかもしれませんので、それは明らかに書いておいた方がいいのかと思います。

○伊藤座長 そうですね。そういたしましたら、もう一つ、一番下の○とその上の○の間辺りに、制度の改正についての要望とか、あるいは法改正も含めて、表現は工夫してもらおうとして、要望的なものを入れるということでよろしければ、そういたしましょう。有り難うございます。

どうぞ、藤井委員。

○藤井委員 あともう1点だけ。先ほどの苦情の中に、話を聴いてくれないとか、公平でないとか、あるいは手続実施者の態度や言い方が気に入らないといった指摘があって、実は法テラスでも、全国で法律相談をやっていますけれども、意外と弁護士さんに対する苦情のようなものが多いんです。弁護士にどう研修していくのか、あるいはそもそも法テラスが研修できるのかということと弁護士会といつも議論しているところなんです、手続実施者の質の向上というのもADRを促進するためには非常に重要だと思うので、各ADR機関がどんな工夫をなさっているのか、研修体制が執られているのか、執られていないのか、そこら辺もヒアリング項目に入れていただければと思っています。

○伊藤座長 分かりました。これは最初の○のところか、それともADRの運用についてのところか、その両方に入るのかもしれませんが、手続実施者に対する研修ないし研修的なもの内容ということでしょうかね。

○藤井委員 弁護士は接遇研修を全く受けていないものですから。

○伊藤座長 そうですね。ではこれは、高松さん、よろしいですね、適宜、その点は。

○高松参事官 はい。

○伊藤座長 ほかにいかがでしょうか。どうぞ、丹野委員。

○丹野委員 重ねて申し訳ありません。このペーパーに書けるかどうかは厳しいところだと思うのですが、正直に申し上げれば、ヒアリングに出てくるADRの方々には「おたくのADRは何が売りですか」というのを私は聴いてみたいと思っています。要は、例えば業態別だと割と対象が分かりやすいのですが、士業の方だと、弁護士会とか司法書士会という、取扱種目がオールラウンダーなので、そうすると、法律の専門家であることは分かるのですが、そこで一体何が解決してもらえるかということが一般の人にはなかなかイメージしづらいところがございます。売りというのは余り上品ではないので、もう少し違う聴き方をしたいと思いますが、どういうものに力を入れていらっしゃるのか、力を入れていらっしゃるこ

を世の中に周知していらっしゃるのかということは聴いてみたいと思います。ただ、このヒアリング項目に事前に入れるべきかは、ちょっと躊躇<sup>ちゆうちよ</sup>いたしますが。

○伊藤座長 この2番目の○のADRの利用促進に関連して、当該ADR事業者がどのような広報や自らの手続の利用を促進するための活動を行っているかとか、そのようなことだと理解してよろしければ。

○丹野委員 結構でございます。

○伊藤座長 これも事務局にしかるべく表現を工夫してもらうこととして、ほかにいかがでしょうか。もしよろしければ、何点か貴重な御意見を頂きましたので、ヒアリングの進め方及びヒアリング事項につきましては、それを踏まえて、私に御一任いただければ、事務局と相談した上でもう一度案を作りまして、4月の末ぐらいまでには皆様方にお伝えできるかと思います。

そのようなことでよろしければ、あと、本日の議事に関係すること、直接関係しないことでも結構でございますが、何か御発言がございましたら、お願いいたします。

特段の御発言がなければ、本日の検討会は、多少時間が予定より早くなっておりますけれども、この程度にいたしたいと思います。

そこで、次回の予定は、第3回になりますけれども、先ほどお諮りいたしましたように、第1回のヒアリングの実施ということになります。時期としては5月に開催いたしたいと思います。詳細な日程につきましては、事務局から皆様方の御都合を伺った上で御連絡したいと存じます。

高松さん、何かほかに御発言はありますか。

○高松参事官 特にございません。

○伊藤座長 よろしいですか。

それでは、本日の会議はこれで終了させていただきます。どうもありがとうございました。

—了—