

ヒアリング事項

公益社団法人総合紛争解決センター

(1) 認証ADRの手続の実際について（特に以下の点について）

① 取り扱う紛争の範囲、具体的な事案

- ・ 民事全般を取り扱っています。具体的な事案として、数件を別紙1のとおり、記載していますのでご参照ください。
- ・ 申立内容の具体的な内訳は、不動産売買に関する紛争27件、不動産賃貸借に関する紛争56件、土地の所有権の範囲等に関する紛争5件、マンション関係紛争8件、不動産を目的とするその他の紛争23件、近隣紛争11件、相隣関係紛争23件、賃金等に関する紛争25件、クレジット契約、訪問販売等の消費者取引等に関する紛争1件、生命保険、損害保険等の保険契約に関する紛争17件、金融取引に関する紛争24件、その他の金銭取引に関する紛争49件、不動産その他のものの売買に関する紛争9件、その他の契約に関する紛争28件、交通事故に関する紛争44件、製造物責任に関する紛争6件、医療等に関する紛争49件、その他の不法行為に関する紛争62件、知的財産関係紛争2件、労働関係紛争22件、身分関係紛争その他家事関係紛争31件、相続関係紛争12件、その他紛争11件の申立を受理しています。

② 相談の受付状況、相談からADR手続への流れ

- ・ 大阪弁護士会、大阪司法書士会、大阪土地家屋調査士会、大阪府建築士事務所協会、大阪府建築士会等、当センターの参加団体が独自に実施している相談活動において、当センターに適した事案があれば、ADR手続を案内していただいています。

③ 申立てが簡易にできるようにするための工夫

- ・ 当センターは、法律相談は行っておりませんが、当センターへの申立てを検討し、又は希望する方に対し、「申立補助制度」と称して、手続の概要の説明、申立てに関する助言及び申立書作成方法の指導等を行っています。これは、毎週金曜日午後1時～3時に、事前予約制で実施しており、弁護士または司法書士のいずれか1名とその他の専門士業団体等の専門家1名の2名一組が受付担当員として対応するものです。
- ・ また、申立書の見本をいくつかの事案ごとに数種類作成し、申立てを検討又は希望する方に対して、申立書の様式と共に交付しています。この見本は、当センターのホームページにも掲載しています。なお、ホームページには各種解決事例も掲載しています。

④ 相手方の応諾を取り付けるための工夫

- ・ 応諾率を上げるため（平成 24 年度は 71.3%）、不応諾の回答がなされた場合、弁護士の和解あっせん人から、相手方に対して、電話等で応諾要請を行うこととされています。

⑤ 和解の仲介手続における工夫

- ・ 特に該当する事項はございません。

⑥ 成立した和解の実効性を確保するための工夫

- ・ 解決金の額が非常に高額ではない限り、基本的には当日履行のため、和解の実効性確保のために、特段工夫している点はございませんが、これまで、解決金等が分割払いとなる場合など債務の履行が残る事件のうち何件かは、当事者に仲裁合意書を提出していただいたうえ、和解内容を仲裁判断書にする（和解的仲裁判断）ことはございました。
- ・ また、大阪簡易裁判所と協議のうえ、即決和解（訴え提起前の和解手続き）を通常の手続きよりも簡易に利用できるようにしています。

⑦ 当事者の負担する費用

- ・ 申立手数料 1 件につき 1 万円、成立手数料（紛争解決金額によって変動いたしますので、別紙 2 参照）をご負担いただいています。
また、現地調査等が必要な際は、調査にかかる実費（和解あっせん人の交通費等）をご負担いただいています。

⑧ 守秘義務が問題となった事例

- ・ 守秘義務が問題となった事案はございませんが、ハーグ条約の批准に伴う ADR での和解あっせん手続において、知り得る当事者又は第三者の秘密の取り扱い（守秘義務）を和解あっせん人だけでなく、当事者も含め、手続開始の際に申立書とともに当事者双方から約束いただく方がよいのではないかとの意見が出ています（理由としては、欧米は当事者間で同意したものを訴訟の資料として提出しても、裁判所は証拠として扱わないが、日本の手続法にはそういった例がなく、問題があると思われるので整備が必要であると考えられるためです。また、日本の裁判所の場合は当事者間同意があっても証拠として取り扱う必要がある旨の説明も必要ではないかとの意見も出ています。）。
その他、補佐人をつける場合において、守秘義務が保たれるのかどうかとの疑問があるとの意見も出ています。

⑨ 代理人の選任状況

- ・ 総申立件数 545 件うち、申立人代理人 84 件（15.4%） 相手方代理人 74 件（13.6%）、双方代理人 68 件（12.5%）
合計 41.5%（平成 25 年 3 月 31 日時点）

⑩ ADR 法上の特例（時効中断効、訴訟手続の中止、調停前置の不適用）の利用状況

- ・ 当センターでは把握しておりません。

⑪ 利用者の利用のきっかけ、実施した ADR 手続等に対する評価

- ・ 申立人には、申立ての際に、認知媒体を聞いているところ、平成 24 年度の申立てについては、代理人弁護士からの申立てが 37.5%、弁護士相談からの申立てが 14%、当センターのホームページ 3.7%で、その他としては、当センター参加団体（司法書士や建築士等の個人も含む）や自治体からの紹介等がそのきっかけとなっています。なお、本年 2 月から 3 月に実施した TV コマーシャルが全体の 0.7% でありました。
- ・ 評価については、事案終了後、申立人、相手方それぞれに対して、アンケートを実施しており、平成 24 年度の集計結果では、「非常に満足」30.6%、「まあまあ満足」34.7%、「あまり満足ではない」22.4%、「不満足」12.2%となっています。

⑫ 手続・結果概要の公表

- ・ あっせん人候補者向け研修にて手続・結果概要について公表しています。
- ・ 2 ヶ月に 1 回開催される当センター理事会、運営委員会にて報告しています。
- ・ また、公益財団法人関西消費者協会発行の消費者問題専門情報誌「消費者情報」に、定期的に抽象化した解決事例の記事を掲載しています。また、当センター設立当初は、大阪弁護士会の月刊誌にも 5 ヶ月間にわたり、抽象化した解決事例を掲載してもいました。

（2） 認証 ADR の利用促進について

① 取り扱う紛争の範囲、具体的な事案

- ・ 公益財団法人関西消費者協会消費者問題専門情報誌「消費者情報」に定期的に解決事例についての記事を掲載しています。また、大阪弁護士会の月刊誌にも当センターの案内を毎月、掲載し、利用促進を行っていますが、取り扱う紛争の範囲や具体的な事案ごとに広報の内容やその方法を使い分けるようなことはしておりません。

② 広報、専門・得意分野のPR

- ・ ホームページ及びリーフレットのほか、時季に応じて、天神祭りに広報用うちわを製作、配布、地下鉄車内広告、市営バス車内広告等を実施しています。
- ・ 国土交通省の補助事業として「民間賃貸住宅のトラブルに関する無料相談会」を実施した際には、新聞広告を実施しました。
- ・ 公益財団法人関西消費者協会発行の消費者問題専門情報誌「消費者情報」に、定期的に解決事例の記事を掲載しています。
- ・ 専門・得意分野のPRとのことですが、当センターは、全国で唯一の複数の専門士業団体等が協働して運営している総合型ADR機関でありますので、多様な紛争解決に利用することができることをPRしています。

③ 他機関との連携

- ・ 当センターへの参加団体が、それぞれの団体独自に実施している専門家相談等で、当センターでの紛争解決が適当と思われる事案があれば、当センターへの申立てを案内いただいています。
なお、前述のとおり、当センターの運営自体に専門士業団体等が参画しています。

(3) 認証ADRの運用について

組織・体制

① 取り扱う紛争の範囲、具体的な事案

- ・ 組織・体制については、社員総会、理事会、運営委員会、財務委員会を開催しており、運営委員会内に総務部会、事業運営部会、広報部会及び研修部会を設置し、運営しています。詳細については、別紙3の組織図をご参照ください。なお、当センターの場合、紛争の種類ごとに弁護士と各士業等の専門家を和解あっせん人として選出しておりますので、特に紛争の種類ごとや具体的事案ごとに対応する組織・体制は設けておりません。

② 財務状況

- ・ 当センターは、手数料収入では足りない運営費用を参加団体からの会費及び負担金で賄っています。これまで財務状況で苦慮したことはありません。

③ 手続実施者等に対する研修等

- ・ 2ヶ月に1回程度の和解あっせん人候補者向け研修を実施しています。
- ・ 事務職員に対する研修は行っていません。

(4) 認証ADRの認証・監督手続について

認証、監督に関し、特に負担となっている点の有無・内容等

- ・ 役員について、兼職状況や本籍地の変更等であっても変更届を要することになっているが、必要性に疑問があります。
- ・ ハーグ条約の批准に伴うADR手続を可能とするため、運営規則の改正をする際、規則の変更の認証申請を要しましたが、認証されるまでに時間を要しました。もう少し、柔軟に変更届で足りるなどの対応をしていただけたらと思います。
- ・ 事業報告書の記載事項が多岐にわたっているが、もう少し簡略化できないでしょうか。

(5) 認証ADR制度の問題点について

制度の改善を要すると考える点やその理由・具体的な事例等

- ・ 申立てを検討している方や申立人からの質問として、よくあるところですが、認証紛争解決手続の利用に係る特例の適用要件が分かりにくく、相手方不応諾の際に適用できるのかが不明瞭であるなど、時効間際の事案などは、ADRを利用しにくい状況ですので、要件を明確にしてほしいところです。

(6) その他関連事項

- ・ 特になし。

以上