

裁判外紛争解決手続の拡充・活性化

令和 6 年度法務省政策評価書

～令和 2 年度から 5 年度までの活動状況と今後の方向性～

令和 6 年度政策評価（総合評価方式）

政策所管部局：法務省大臣官房司法法制部

審査監督課

評価担当部局：法務省大臣官房秘書課

目次

- 1 評価の概要
- 2 裁判外紛争解決手続（ADR）の拡充・活性化
 - － 裁判外紛争解決手続の取組の背景
 - － 裁判外紛争解決手続の取組の全体像と目的
- 3 認証ADR制度の適正運用の状況
- 4 ADRのデジタル化（ODR）の推進の状況
- 5 全体の状況・今後の方向性

1

評価の概要



裁判外紛争解決手続（ADR）の拡充・活性化に関して、以下のような成果の兆しが見られる。

- 2007年度の開始以降、2018年度には1,600件を超える受理件数となった。
- 認証ADR事業者数はゆるやかに増加の傾向が見られる。
- デジタル技術を活用したADR（ODR）を導入する認証ADR事業者の出現。

一方、**今後に向けて次のような課題**が明らかになりつつある。

利用の 伸び悩み

- ・ 2018年度をピークに、近年の認証ADRの利用件数は年間1,000件程度にとどまっている。
- ・ 特にコロナ期間を通じて、2017年度以前の水準から増加していない。

ADRの認知度

- ・ 2023年度の認知度調査の結果、ADRの認知度は20.9%であった（認証ADRの認知度は2.7%）。
- ・ 利用者増加に向けて、さらなる認知度向上が望まれる。

ODRの認知度

- ・ ODRの認知度は15.5%にとどまっている（2023年度の認知度調査）。

ODR導入の課題

- ・ ODRの導入がごく一部の事業者にとどまっており、制度本来のメリットを発揮できていない。

2

裁判外紛争解決手続（ADR）の 拡充・活性化



一 裁判外紛争解決手続（ADR）の拡充・活性化の取組の背景

裁判外紛争解決手続（ADR）とは

様々な民事上のトラブルについて、裁判以外で、法的なトラブルを解決する方法の総称である。例えば、仲裁、調停、あっせんなどがあり、また、裁判所の調停や行政機関が行うものもあるが、本事業の対象は、法務大臣が認証した民間事業者が行う調停、あっせん等の和解の仲介を行う手続（愛称：かいけつサポート）を指す。



解決事例

■ 近隣関係のトラブル



隣人との土地の境界を巡るトラブルで、かいけつサポートの調停を利用しました。調停の実施場所を、紛争となっている現地や近くの公民館にするなど、柔軟に対応してくれ、熱心な調停の実施により、お互い歩み寄って調停成立に至りました。

■ 敷金返還等のトラブル



借家の退去の際、大家さんから示された現状回復費用について納得できず、直接交渉してももとまらなかったのので、かいけつサポートの調停を利用しました。とても話しやすくて、大家さんの理解も得られ、費用を減額してもらう形で調停で解決しました。

■ 夫婦関係のトラブル



夫婦が、お互いに対して不満を抱き、感情的になって離婚の協議をすることができなかったため、かいけつサポートの調停を利用しました。認証事業者が期に入ることで、冷静に相手の心情に耳を傾けることができたため、親権者・養育費等の離婚条件を話し合いで解決することができました。

一 裁判外紛争解決手続（ADR）の拡充・活性化の取組の背景

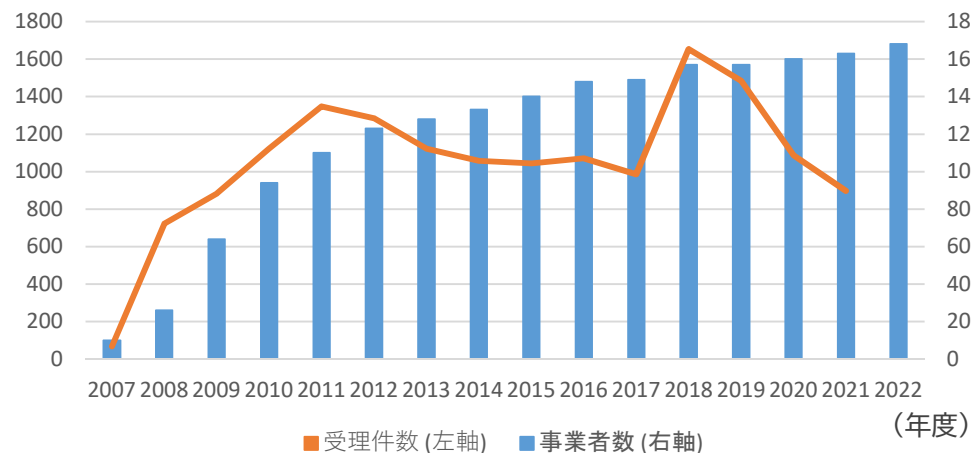
ADRが求められる背景

手続の柔軟性、簡易・迅速性、非公開性、紛争内容に応じた専門家の活用等というADRの利点を活かし、裁判以外の方法で、紛争の当事者がその解決を図るのにふさわしい手続を選択することを容易にし、もって全ての人々に司法へのアクセスを提供することが求められている。

認証ADR事業者の受理件数

・認証ADR事業者の受理件数は年間1,000件程度で推移している。

受理件数と事業者数の推移



ADRのメリット

どんなメリットがあるの？

メリット1 専門家がサポートします！

「かいけつサポート」には、取り扱うトラブルの分野に精通した専門家がいます。専門家の知識・ノウハウをいかすことができますので、あなたのトラブルの実情をきちんと踏まえ、きめ細やかで迅速な解決を図ることが期待できます。

メリット2 プライバシーや秘密が守られます！

「かいけつサポート」は、一般に非公開で行われます。あなたのプライバシーや秘密などにもきちんと配慮されますし、他人に知られることなくトラブルの解決を図ることができます。

メリット3 納得できる解決をサポート！

「かいけつサポート」は、第三者を交えた話し合いによって、あなたも相手もお互いに納得のいく解決を目指しています。トラブル自体が円満に解決するだけでなく、トラブルが解決した際には、お互いの関係を改善したり、一層発展させることも期待できます。

「かいけつサポート」は、当事者の意向を踏まえながら、柔軟に手続を進め、トラブルの実情に合わせて、お互いが納得できる妥協点を探ることができます。

メリット4 手続の内容や費用が分かります！

「かいけつサポート」では、あなたにとって気になる手続の内容や費用などの重要なポイントを、御利用いただく前に、必ず、認証を受けた民間事業者から説明を受けることになっています。本当に自分にとってふさわしい解決方法なのか、よく考えてから利用することができます。

メリット5 更にメリットがあります！

「かいけつサポート」では、ニーズに応じた柔軟な手続進行が可能です。例えば、休日や夜間でも手続可能な事業者もいますので、平日の日中に時間をとれない方でも利用することができます。また、手続を行う場所についても、あなたのニーズに応じて、例えば、自宅等にいながらオンラインを利用して手続をすることができる事業者（※ODR対応）もいます。

また、第三者を交えてじっくり話し合いをしていると、その間に時効が成立してしまうことが考えられますが、「かいけつサポート」を利用すれば、法律が定める一定の場合には、時効の完成猶予が認められます。このほかにも、訴訟手続の中止や調停前置の特則といった法的特例が用意されています。

一 裁判外紛争解決手続（ADR）の拡充・活性化の取組の背景

認証ADR事業者の受理件数は、主に特定分野を取り扱う認証ADR事業者の受理件数の割合が大きい。

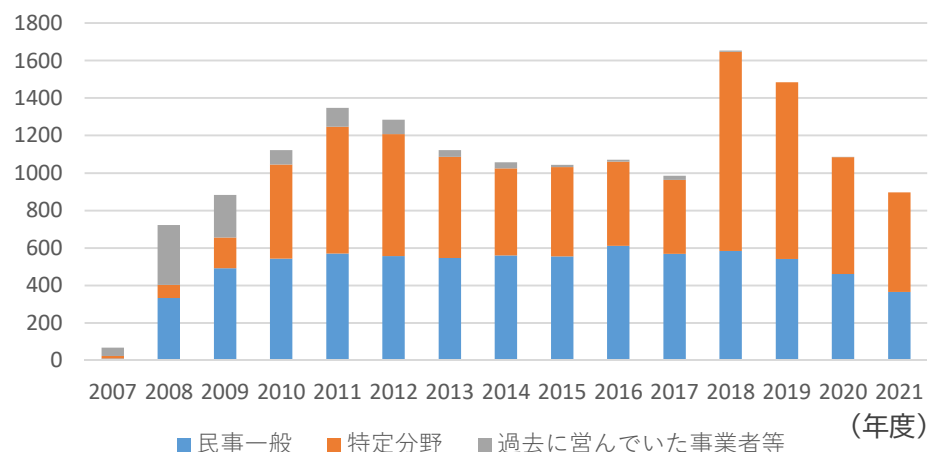
特定分野を取り扱う認証ADR事業者が取り扱う紛争の分野は、多種多様。

特定分野を取り扱う認証ADR事業者の受理件数のうち、金融・保険分野の占める割合が大きく、年次によって増減が大きい。

認証ADR事業者の受理件数

- ・ 認証ADR事業者の受理件数の内訳を見ると、民事一般を取り扱う認証ADR事業者の受理件数と特定分野を取り扱う認証ADR事業者の受理件数がおおよそ同程度。
- ・ 民事一般を取り扱う認証ADR事業者の受理件数については、近年やや減少の傾向が見られる。
- ・ 2020～2021年度の認証ADR事業者の受理件数の減少については、新型コロナウイルスの感染拡大の影響による可能性がある。

分野別受理件数の推移



特定分野内での受理件数の推移

- ・ 特定分野を取り扱う認証ADR事業者は、労働、交通、知財など多種多様。
- ・ 2018年度以降、生活環境や家事分野の認証ADR事業者の受理件数も多くなっている。
- ・ 特定の大きな問題が発生した際にADRが増加する傾向も見られる。
 - ✓ 2018年度の金融・保険分野の認証ADR事業者の受理件数の増加は、金融庁から指定紛争解決機関としての指定を受けている認証ADR事業者が受理した特殊事案に係る紛争件数の増加によるものである。

特定分野内分野の受理件数の推移



一 裁判外紛争解決手続（ADR）の拡充・活性化の取組の背景

ODRとは、デジタル技術を活用して調停等の紛争解決手続（ADR）をオンライン上で実施するものである。認証ADR事業者が行っているODRには、ウェブ会議システムを利用して行うもの（「ウェブ会議型ODR」）やチャット機能等を利用して行うもの（「チャット型ODR」）がある。

ODRが求められる背景

ODRは、手続の柔軟性、簡易・迅速性、非公開性、紛争内容に応じた専門家の活用等というADRの特長に加えて、時間的・場所的な制約を受けない、対面・移動に伴う心理的負担も大幅に軽減することができるといったメリットを有するため、ADRによる公正かつ適正な紛争解決の可能性を大幅に広げることが期待される。例えば、コスト、当事者間の距離、身体的な障がい等の様々な事情から納得のいく解決を諦めざるを得ずに潜在化していた紛争にも法による公正かつ適正な解決の場を提供することが可能となる。

海外ではODRの社会実装が進んでいる

- ・ 米国eBay社のResolution CenterがODRの先駆け
- ・ 欧米諸国では、民間事業者がeコマースに起因する国内・国際紛争等を取り扱うODRを本格的に稼働
- ・ アジア諸国でもODRの社会実装に向けた動きが活性化
- ・ カナダ・ブリティッシュコロンビア州では司法型ODRが実装されている。

ODRの推進のためのこれまでの主な取り組み

- 【 ODR(ADR)週間等の設定による広報】
 - ・ 「ADRの日」、「ADR週間」の設定(法務省HP、法務省Xによる情報発信、認証ADR事業者、関係機関と連携した広報等)
 - ・ オンライン・フォーラムの実施（2022年12月1日、2023年12月1日）
 - ・ ADR週間中のインターネット広告強化
- 【 相談機関等からODR機関への紹介ルートの確立】
 - ・ ADR・ODR推進フォーラム@大阪の実施（2023年10月26日）
 - ・ オンライン・フォーラムの実施（2022年12月1日、2023年12月1日）
 - ・ 相談機関等への制度説明・意見交換等
 - ・ 各種関係機関との情報共有・意見交換等
- 【 紛争解決事例の見える化とODR機関検索の利便化】
 - ・ かいけつサポートHPリニューアル（検索機能の搭載）
- 【 社会実装のための環境整備 】
 - ・ ODR技術に関する海外調査研究
 - ・ 実証実験の実施

一 裁判外紛争解決手続（ADR）の拡充・活性化の全体像と目的

裁判外紛争解決手続（ADR）の拡充・活性化の全体像と目的は以下の通り。

認証ADR制度の適正運用		ADRのデジタル化（ODR）の推進	
ADRの認証審査・監督		ODRの参入支援と認知度向上	ODRの社会実装
目的	ADR認証制度の信頼性確保		身近なデバイスがあれば、いつでもどこでもだれでも紛争解決を試みることができるようになる。
	- ADR認証申請の迅速な処理 - 認証ADR事業者に対する監督の実施		事業者がODRに参入しやすい環境（情報基盤、手続、認知度）を整備
	国民向け広報活動の実施		データ連携やAI、最先端技術を活用したODRの導入に係る課題等の調査、整理
取組の方向性	- 法定の基準・要件の適合性審査 - 法定の基準・要件の適合性維持に係る監督 - 認証申請を検討する事業者からの事前相談受付		- ODR機関検索の利便化 - 相談機関からODR機関への紹介ルートの確立 - 認証手続の迅速化 - ADRの日（週間）の設定 - 相談員等への周知 - 紛争解決事例の見える化
	- 相談機関等への制度説明・意見交換等 - パンフレット配布 - インターネット広告		- データフォーマットの在り方検討 - 世界最先端ODR技術の調査研究 - ODR実証実験 - データベースの検証 - AI技術活用と倫理等の課題検討
取組内容			

3

認証ADR制度の適正運用の状況



ー 認証ADR制度の適正運用の目的と取組

認証申請を検討している者からの相談に適切に応じ、多様な事業者からの認証申請を促している。

認証ADRの利用増加に向け、国民向けの広報活動を実施している。

目的

ADRが国民に身近で、魅力的な紛争解決の選択肢となり、
ひいては紛争当事者がふさわしい解決手続を容易に選択できる社会を目指す。

活動

認証ADR制度の適正運用

活動 目標

適切な認証審査・
監督業務の実施

認証ADR制度利用の促進

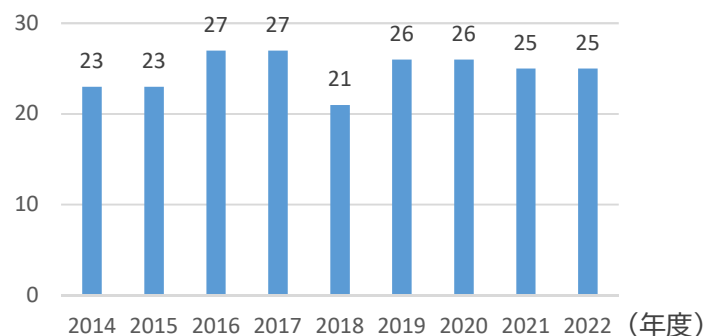
期間 中の 取組

- ・ 法定の基準・要件の適合性審査
- ・ 法定の基準・要件の適正維持に係る監督
- ・ 認証申請を検討する事業者からの事前相談受付

- ・ 国民への利用促進のための広報活動の実施
 - ✓ 相談機関等への制度説明・意見交換等
 - ✓ パンフレット配布
 - ✓ インターネット広告、等
- 2022年9月1日から2022年11月30日まで バ
ナー広告の実施

指標

事前相談件数の推移



周知・広報
件数

15件
2022年度

周知・広報
先数

62,900
2022年度

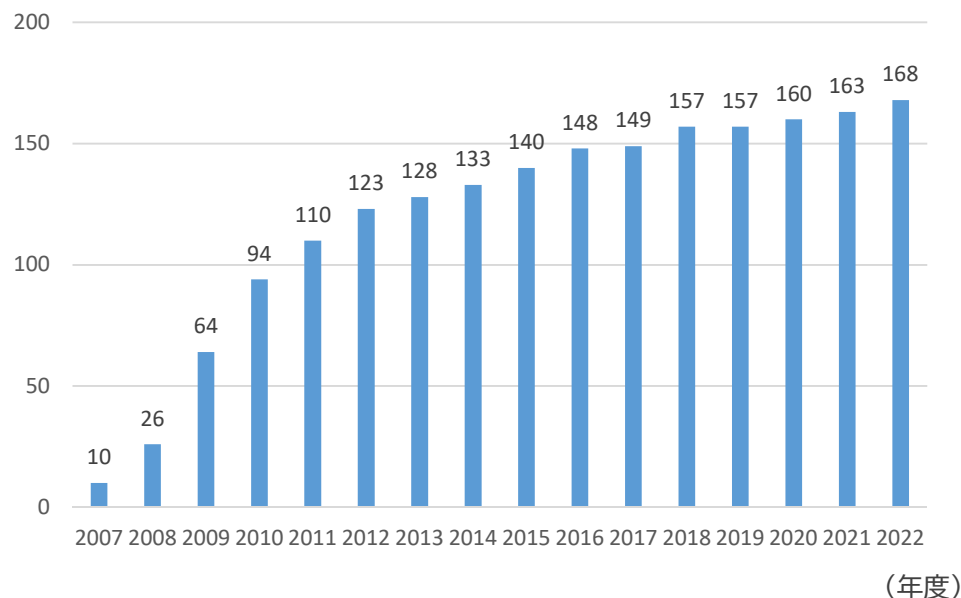
ー 認証ADR制度の適正運用のアウトカム

2022年度の新規参入事業者は6者であり、認証ADR事業者数は168者となった。認証ADR事業者数は緩やかに増加を続けているが、今後はより多様な事業者の参入が望まれる。

2023年度に実施した認知度調査¹の結果、ADRの認知度は20.9%、認証ADRの認知度²は2.7%であった。

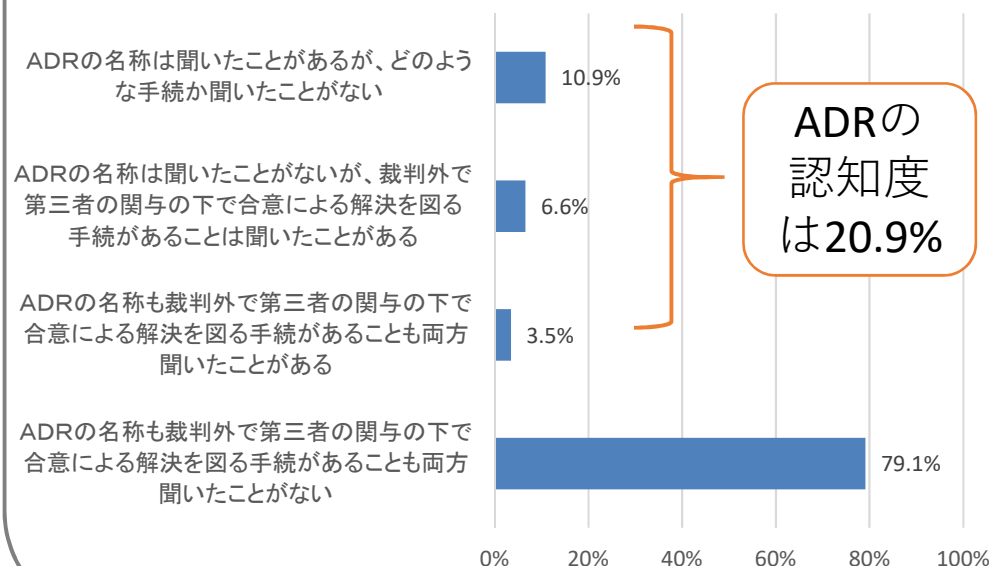
認証ADR事業者数の推移

認証ADR事業者数はゆるやかに増加の傾向が見られる



ADRの認知度

ADRについて知っている者の割合は20.9%



1. 本評価書の認知度に関するデータは、法務省「令和5年度裁判外紛争解決手続に関する認知状況等調査結果」(<https://www.moj.go.jp/content/001415310.pdf>)に基づく。
2. 認証ADRの認知度は、「Q2. 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（かいけつサポート）」と回答している者の数を回答者全体の数で割って算出している。

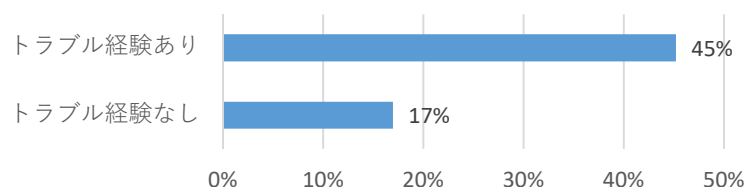
ー 認証ADR制度の認知度に関する分析

ADRの認知度の深掘りを行った結果、以下3点が明らかとなった。

- ・トラブル経験を有する者は、ADRを認知している割合が高い。
- ・年代によって、直面するトラブルが異なっていることが分かる。
- ・トラブル経験を有する者は、様々な経路を通じてADRの認知に至っている可能性がある。

トラブル経験とADRの認知度

トラブル経験者のADRの認知度は高い



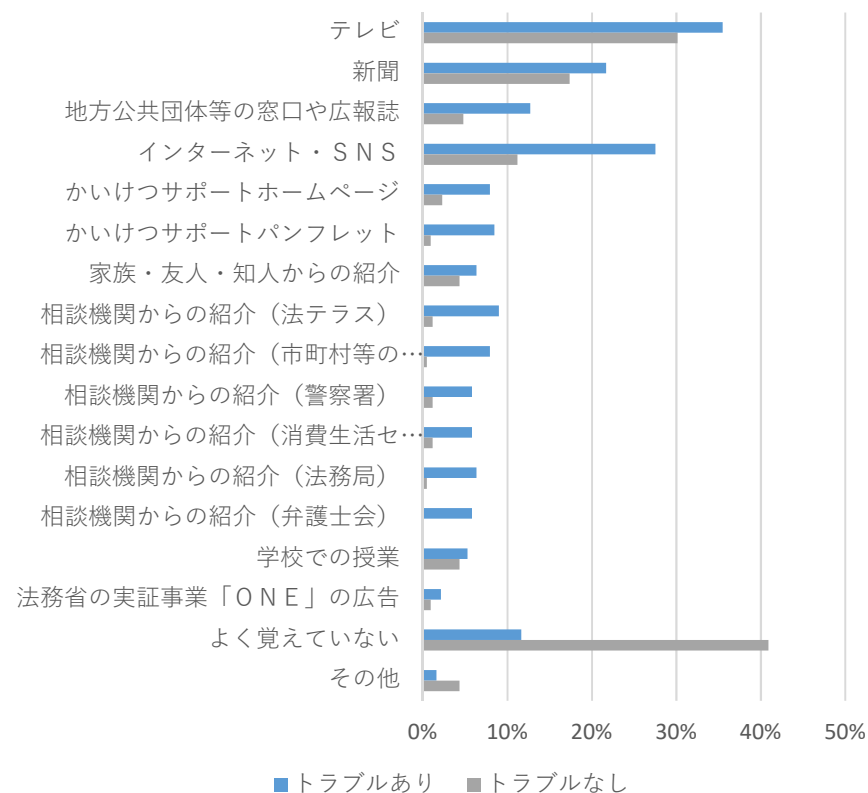
年齢別のトラブル経験（回答上位3つ）

年齢層によって、経験するトラブルの大小は異なる。
一方、不動産・近隣紛争は各年齢層を通じて上位にあることが分かる

年齢層	回答数1位	回答数2位	回答数3位
20-29歳	不動産(4.2%) ハラスメント(4.2%) 電子商取引(4.2%)	近隣紛争(3.9%)	賃金等(3.1%)
30-39歳	ハラスメント(5.2%)	賃金等(4.5%)	近隣紛争(3.2%)
40-49歳	賃金等(4.0%)	近隣紛争(3.8%)	不動産(3.0%) ハラスメント(3.0%) 相続関係(3.0%)
50-59歳	近隣紛争(4.4%)	その他(3.4%)	不動産(3.0%)
60-69歳	近隣紛争(3.5%)	相続関係(2.9%)	その他(2.2%)
70-79歳	相続関係(3.9%)	不動産(3.3%)	近隣紛争(2.4%)

トラブル経験有無によるADRの認知経路の違い

トラブル有無で認知経路に違いが見られる



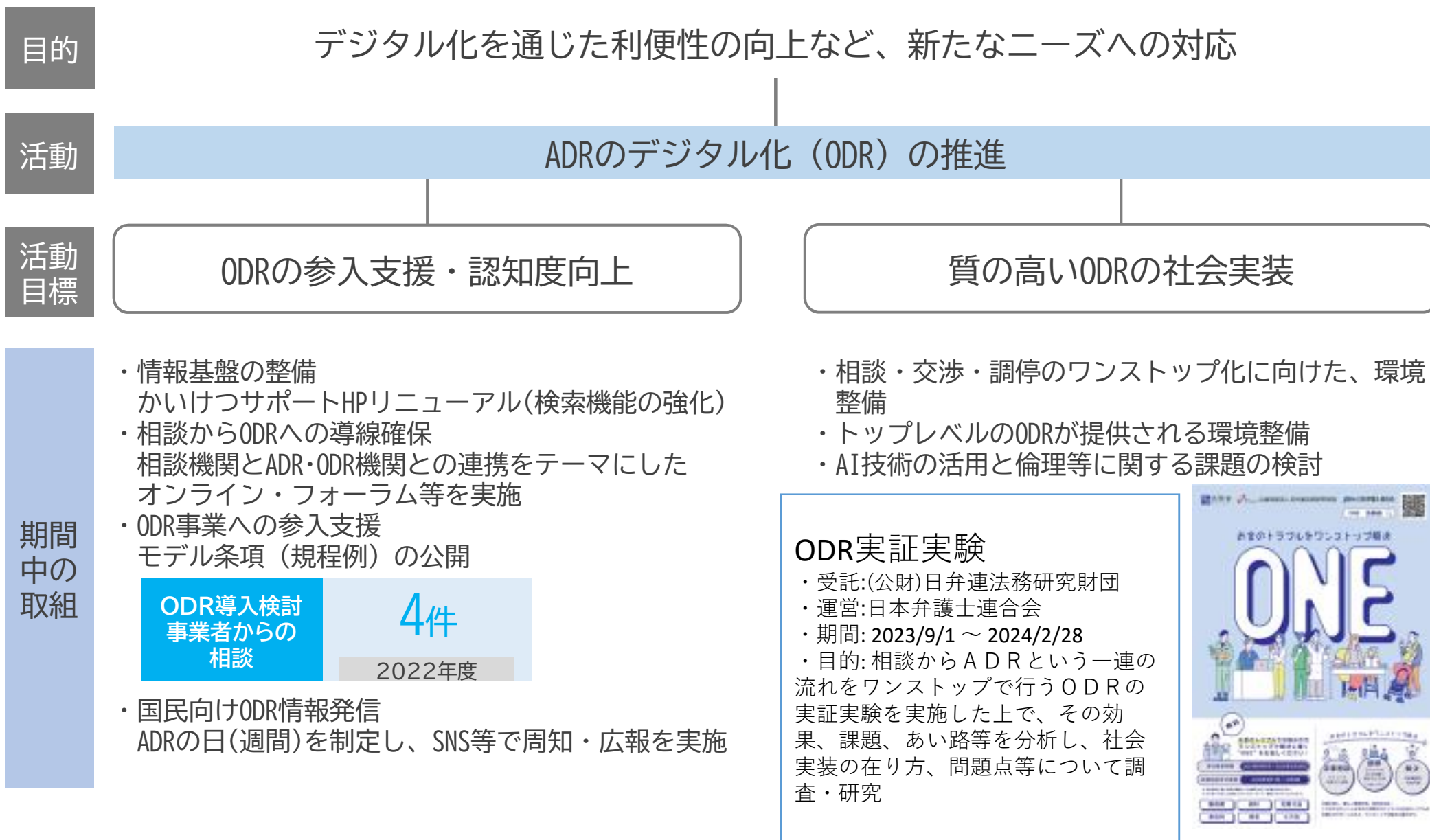
4

ADRのデジタル化（ODR）の 推進の状況



－ ADRのデジタル化（ODR）の推進の目的と取組

ODRへの参入支援・認知度向上に向けて、アクションプラン策定・推進会議の設置、認知度調査や海外調査研究の実施、事業者からの事前相談への対応を行っている。さらに、実証実験も行った。



— ADRのデジタル化（ODR）の推進のアウトカム

2022年度のODRを導入した認証ADR事業者数は16者であり、ODRの利用件数（2021年度実績）は110件であった。

2023年度の認知度調査の結果、ODRの認知度は15.5%であった。

ODRの利用件数、対応事業者数

ODRの利用件数・事業者ともに、今後増加が望まれる。

ODR利用件数

110件

2022年度
(2021年度実績)

※利用件数の集計を翌年度に行っているため、利用実績はマイナス1年度

ODR対応の
事業者数

16事業者

2022年度

ODRの認知度

ODRについて知っている者の割合は15.5%

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

8.0%

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

4.2%

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

3.2%

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
がない

84.5%

0% 20% 40% 60% 80% 100%

ODRの
認知度
は15.5%

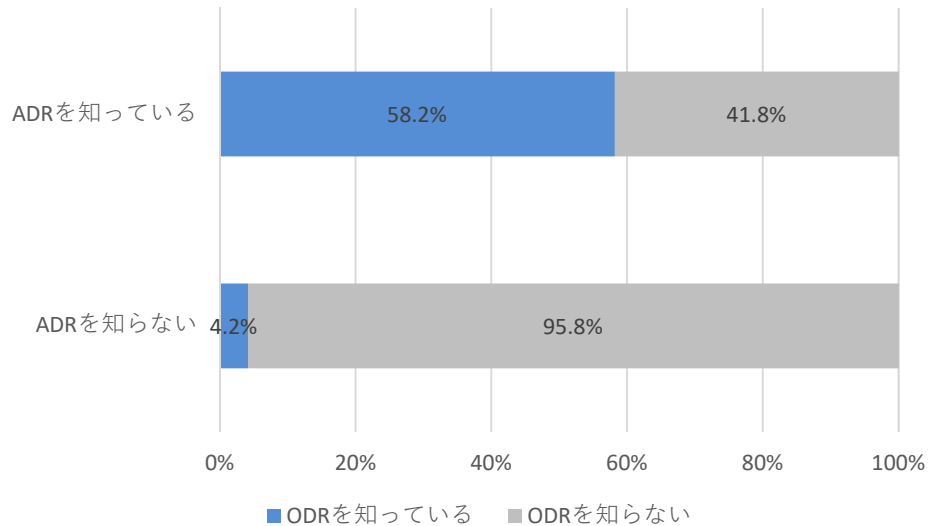
— ODRの認知度に関する分析

ODR認知度について、以下2点が明らかとなった。

- ・ ADRを認知している人はODRも認知している割合が高い。
- ・ ADR同様に、トラブル経験のある人は、ODRの認知度も高い傾向が見られる。

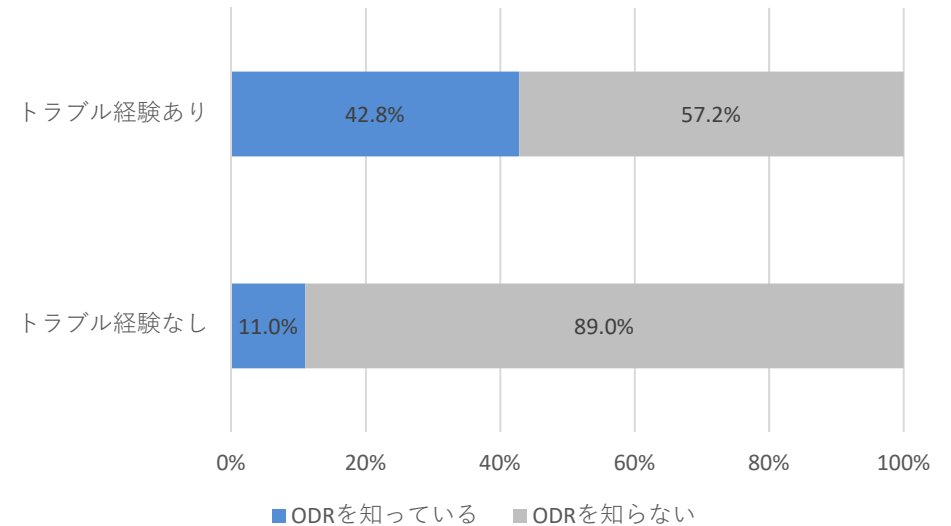
ADRの認知度とODRの認知度の関係

ADRを認知している人のODR認知度は高い



トラブル経験の有無とODRの認知度

トラブルを経験した者は、経験のない者よりもODRについて知っている割合が高まる

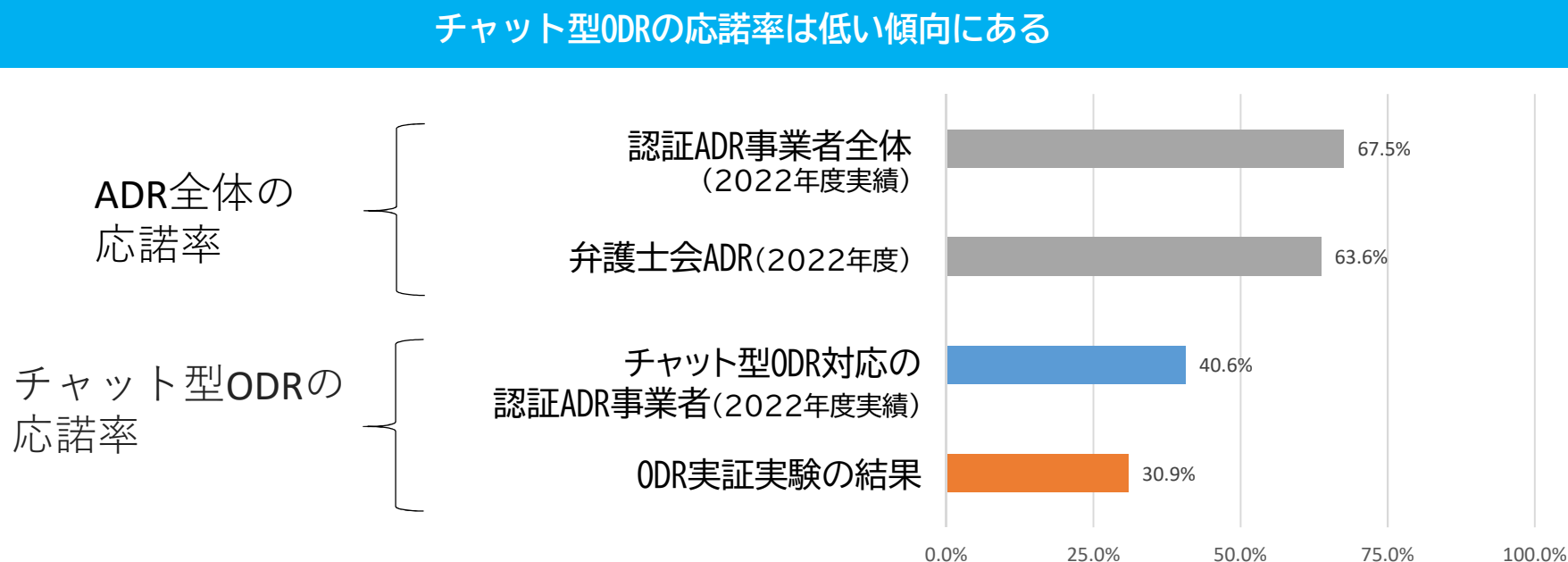


ー ODRの実証実験から明らかになった課題

ODRの実証実験の結果¹、ODR実装上の課題として、本人確認、相手方の応諾、代理人の参加方法、秘密保持(セキュリティ体制等)、和解合意書の成立・和解合意担保の方法といった様々な課題が挙げられたが、代表的なものとして、相手方の応諾率の低さが挙げられた。

・日本弁護士連合会(実証実験の法律相談やADRを運営)の実施する弁護士会ADRでの相手方の応諾率は63.6%(2022年度)であるところ、主にチャットを利用したODRの実証実験では、相手方の応諾率は30.9%であった。

⇒さらに、認証ADR事業者の取り扱った事案においても、チャット型ODRに対応している認証ADR事業者が取り扱った事案の応諾率は、全体の数値に比べ低い傾向にある。



1. 法務省「ODRの社会実装の促進に関する調査研究報告書」(https://www.moj.go.jp/housei/adr/housei10_00008.html)より。

5

全体の状況・今後の方向性



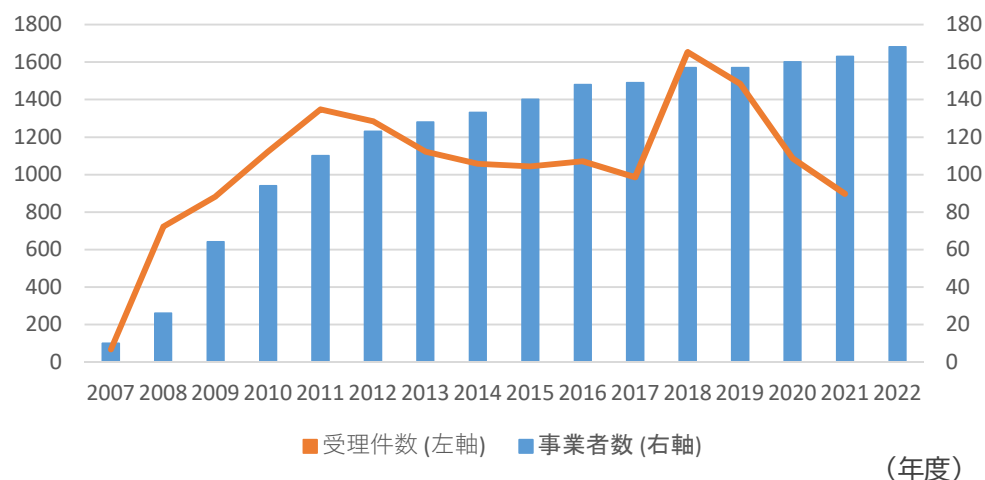
ー 全体アウトカム：受理件数は横ばいであり、更なる件数の増加が必要

- ・ 認証ADR事業者の受理件数は2018年度に1,600件に達したものの、その後は年間1,000件程度を推移している状況。認証ADR事業者の受理件数の目標を2028年度2,000件としており、更なる利用増加が求められる。
- ・ 認証ADRやODRがより利用しやすい紛争解決手段となるためには、応諾率の上昇が求められる。
- ・ 2021年度に集計を開始したODRの利用件数について、同年度は110件であった。ODRの利用件数の目標を2028年度800件としており、更なる利用増加が求められる。

認証ADR事業者の受理件数の推移

認証ADR事業者の受理件数は年間1,000件程度を推移

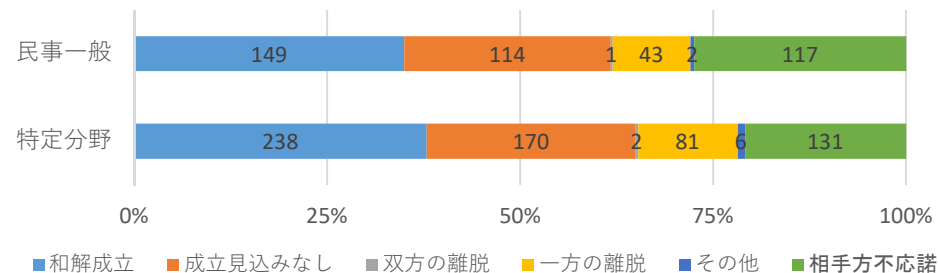
受理件数と事業者数の推移



2021年度ADR既済件数の終了事由の内訳

認証ADRの応諾率は7割程度

分野別ADR既済件数の終了事由の内訳



ODRの利用件数

2021年度分から利用件数の集計を開始した。

ODR利用件数

110件

ー 全体アウトカム：受理件数は横ばいであり、更なる件数の増加が必要

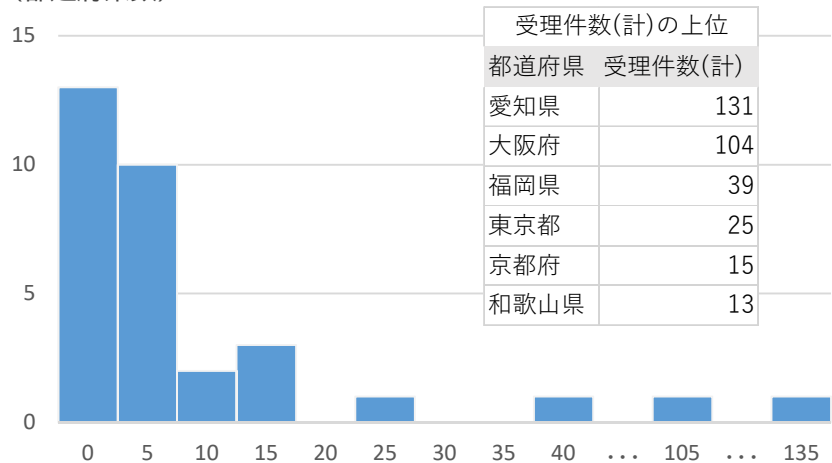
- ・ 都道府県別で認証ADR事業者数の受理件数を集計すると、地域差が見られた。
- ・ 2023年度に実施した認知度調査による認知度にも地域差が見られた。
- ・ 受理件数の多かった県（いずれも大都市圏）において、所在する地域の認知度より高い傾向が見られた。

→ 今後はODRの普及に伴い、受理件数の少ない地域でも利用の増加が期待される。

民事一般分野の都道府県別受理件数の分布

32の都道府県に民事一般を扱う認証ADR事業者が存在（主に司法書士会）。ほとんどの地域で受理件数が少なく、一部の地域で認証ADRの利用が多い傾向。

(都道府県数)

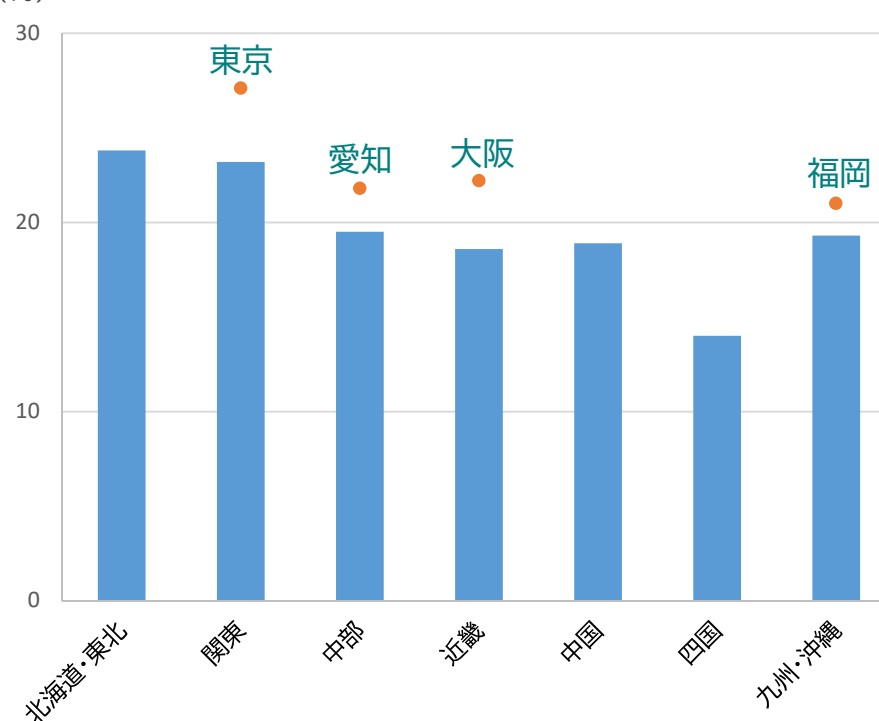


(受理件数；以下)

地域別のADR認知度

ADRの認知度に地域差が見られる。

(%)



ー 今後の方向性

認証ADR事業者の受理件数は横ばいであり、増加に向けた取組が必要。

今後はODRによって、これまで認証ADRを利用できなかった人たちの利用増加が期待される。

認証ADR利用の伸び悩み

認証事業者数は増加傾向が見られるものの、受理件数は横ばい。

今後ODRの普及・定着により、利用の増加が期待される。

国民への 周知・広報 の課題

ADR・ODRの認知度

2023年度の認知度調査の結果、ADRの認知度は20.9%であった（認証ADRの認知度は2.7%）。

また、ODRの認知度は15.5%にとどまっている。

ADR・ODRの認知度向上や利用の増加のために、認知度調査により、遭遇するトラブルの傾向やその解決に向けた行動を年代別に洗い出し、各年代やトラブル類型に応じた効果的な広報の手段を検討する。

ODR推進 の課題

認証ADR事業者等のODR導入へのあい路となっている課題の解消

ODRの推進のために、ODR実証実験の結果明らかになった課題への対応策を検討することで、認証ADR事業者や新規事業者に対するODRへの参入支援を行う。あわせて、チャット型ODRの利用促進を図るための周知・広報等を行う。