

【論文】

専門職型ADRの発展可能性
—司法書士会ADRの現状調査とその分析を中心に—

加藤 真美・小田 敬美
KATOH Mami, ODA Takayoshi

—目次—

- I はじめに
 - 1. 本稿の目的
 - 2. 問題の背景—ADRの現況
- II アンケート調査とその結果
 - 1. 調査の趣旨
 - 2. 調査方法
 - 3. 集計結果
- III 分析と検討
 - 1. 司法書士会 ADR の利用状況
 - 2. 利用促進の取組み—広報ほか
 - 3. 運営上の課題
 - 4. まとめ
- IV 資料

I はじめに

1. 本稿の目的

本稿は、ADR（裁判外紛争解決手続¹）のなかでも民間団体を運営主体とする調停型の ADR²を中心に上げ、その現状を

把握しつつ民間型 ADR の利用拡充のために必要ないくつかの要素について検討するものである。とくに、ADR 法制定後拡充された司法書士会の ADR を対象に筆者らが行ったアンケート調査の結果を整理・分析し、専門職型 ADR の一つである司法書士会 ADR³の運営上および制度設計上の課題について若干の検討を行い、専門職型 ADR の発展可能性を探ることを目的とする。

2. 問題の背景—ADRの現況

ADR 法施行後、民間型 ADR は、後述するように質・量ともに拡充してきた。しかし、大都市圏（とくに首都圏）とその他の地域との間では、利用できる ADR サービスの種

¹ ADRは Alternative Dispute Resolution の略語であり、一般に、裁判外紛争解決手続と訳される。広義での ADR は、訴訟によらない紛争解決全般を指しており、調停、仲裁、相談、相対交渉、また苦情対応や情報提供、そして裁判上の和解をも含む。本稿では、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（平成 16 年法律第 151 号、平成 19 年 4 月 1 日施行。以下、単に法または ADR 法という。）に倣い、「訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続」（法 1 条括弧書）を指す語として用いる。一般に、調停型手続または和解仲介手続と表記されることが多い。

² 民間型 ADR は、ADR サービスの運営主体に着目した分類呼称の一つであり、司法型 ADR や行政型 ADR と併置して用いられる。ADR 法施行後は、「民間紛争解決手続を業として行う者（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。）は、その業務について、法務大臣の認証を受

けることができる。」（法 5 条）に基づき法務大臣の認証を取得して ADR サービス〔認証 ADR〕とそれ以外〔非認証 ADR〕に分けて論じられることが多くなっている。また、手続の性質から分類した場合、合意形成を目的とする調停型（和解仲介型）ADR のほかに、裁断型 ADR（仲裁法に基づく仲裁）があるが、本稿では前者を対象としている。

³ 民間型 ADR は、その運営主体の別に、各種業界団体等を中心とするもの（業界型 ADR）、法律関連の専門職団体を中心とするもの（専門職型 ADR ないし士業型 ADR）、その他上記の 2 類型に当てはまらないもの（地域住民参加型 ADR ほか）や上記の混合類型（混合型 ADR）などに大別できる。本稿では、専門職型 ADR に分類される司法書士会 ADR（司法書士会が設立・運営し、司法書士を手続主宰者として行われるもの）を中心に扱う。このような専門職型 ADR を、山本和彦・山田文『ADR 仲裁法〔第 2 版〕』（日本評論社、2015 年）238 頁以下は、独立型 ADR の一つに分類している。

類・量に大きな格差が生じている。司法制度改革においては、国民が裁判と並ぶ紛争解決手段として ADR を選択できる環境を整備されてきたところである。一方で司法過疎の問題解消を図りながら、他方で ADR の利用環境に格差が拡大していくことは、望ましいものとはいえない。

現在行われている ADR をその運営主体で分類すると、裁判所が行う司法型 ADR、行政機関等（自治体を含む）が実施する行政型 ADR、そして民間団体等が行う民間型 ADR の3つに大別される。これらのうちもっとも多く国民に認知されているのは、司法型 ADR に属する民事調停や家事調停である。しかし、司法資源にも限りがあり、紛争類型も多様化していることを考慮すると、より専門領域に対応可能な紛争解決サービスが必要となってくることが予想される。裁判所外であるいは訴訟になる前に紛争解決を行うことができる ADR の拡充と活性化が司法制度改革の柱の一つとなった⁴。部分的には、労働審判のように司法の領域で手当てされたものもあるが、司法制度改革開始後に発足ないし拡充した ADR の多くは行政型 ADR や民間型 ADR に属する。

後者については現在 140 の民間 ADR サービスが ADR に基づく法務大臣の認証を取得し、ADR サービスを提供している⁵。

⁴ 司法制度改革審議会「司法制度改革審議会意見書－21 世紀の日本を支える司法制度－」（2001〔平成 13〕年 6 月 12 日、司法制度改革審議会）14 頁および 35 頁以下

⁵ 司法型 ADR や行政型 ADR は、それぞれ根拠法に基づいて実施されるものであるため、ADR 法に基づく認証を要しない。したがって、ADR 法に基づく認証の対象となる ADR サービスの提供者は実際上、民間団体に限られる。認証 ADR の最新情報については、「かいけつサポート」（下記 URL）

認証 ADR（法 2 条 3 号にいう認証紛争解決手続）の取扱実績⁶を見ると、平成 26 年度の受理件数は 133 事業者で 1,058 件となっている。認証 ADR の利用は年間で 1000 件を超えてはいるものの、司法型 ADR のような利用状況にはなく⁷、民間型 ADR が裁判所の負担を軽減していると評価することはできない。ADR 法に基づく認証制度開始以降の受理件数の推移は、次のようになっている。（図 1）

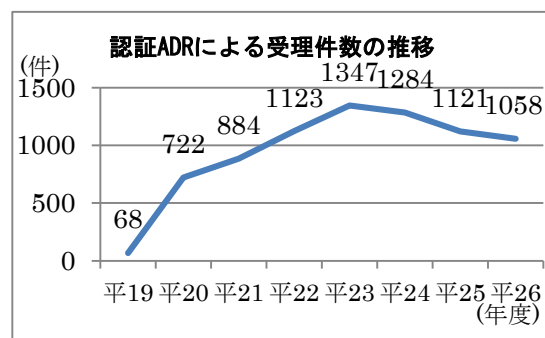


図 1：認証 ADR による受理件数の推移

制度発足後、受理件数の総数は伸びてきたが、利用実数の多寡は機関によって大きく異なる。平成 26 年度は愛知県弁護士会、公益社団法人民間総合調停センター、特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センターが受理件数を 100 件以上としている一方で、他の多くの機関ではその受理件数を一桁としているところも少なくない。

参照。

<http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/index.html>（法務省のサイト、2016 年 3 月 16 日現在）

⁶ 法務省「かいけつサポート認証取得事業者取扱実績一覧」

<http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/images/ken-su.pdf>（法務省のサイト、2016 年 2 月 26 日現在）

⁷ 直近のデータがある平成 26 年度～平成 22 年度でみた場合、簡易裁判所における民事調停と家庭裁判所における家事調停の合計数に限ってみても、約 18 万件～22 万件の利用実績がある（数値は、最高裁判所事務総局が公表している各年度の『司法統計年報 1 民事・行政編』および『司法統計年報 3 家事編』による）。

そして、全体の利用件数も、平成 23(2011) 年をピークに減少傾向に転じている。網羅的な統計が存在しないため必ずしもその全容は明らかでないが、ADR 法施行から 10 年近くになる今日でも民間型 ADR の利用数が多いとは言えない。いまだ、少なくとも民間型 ADR サービスについては、十分に拡充・活性化されたとは評価できないのが現状である⁸。

一方、民間型 ADR と比較されることも多い司法型 ADR の利用は、民事調停では受理件数が 40,063 件（平成 26 年度）⁹ となって

⁸ 平成 21 年のものであるが内閣府が行った世論調査によると、ADR 法に基づき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。以下では、認証 ADR と略記することがある）の認知度は 3.9%にとどまっており、民間型 ADR の認知度の低さがうかがえる。内閣府大臣官房政府広報室「総合法律支援に関する世論調査（平成 21 年 1 月調査）」（2009 年 3 月 23 日、内閣府）

<http://survey.gov-online.go.jp/h20/h20-houterasu/index.html>（内閣府大臣官房政府広報室のサイト、2016 年 2 月 26 日現在）。同調査によると、ADR についてどのような者があるか知っているかを尋ねたところ、「裁判所が行うもの」を知っていると回答した者の割合が 34.3%、同じく「政府関係機関が行うもの」を知っていると回答した者の割合が 16.7%、「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」を知っていると回答した者の割合が 14.7%であり、認証 ADR よりも専門職等による ADR の認知度のほうが高い。他方、「裁判外紛争解決手続（ADR）というものがあることを知らなかった」と答えた者の割合が 36.2%、「わからない」と答えた者の割合が 16.6%であり、過半数の者は ADR について知らない様子がうかがえる。なお、この調査統計は、ADR 法施行後 2 年に満たない時期に実施されたものであり、また、最近利用が増えている金融 ADR 制度や東日本大震災後に注目を集めている原子力賠償 ADR 制度（原子力損害賠償紛争解決センター）の開始以前のものであるため、現時点では ADR 制度の認知度が上がっていると思われ調査時の数値から若干の変化があると考えられる。しかし、民間型 ADR 利用数の現状からみると、上述した結果に大きな変動はないものと推察される。

⁹ 最高裁判所「民事・行政 平成 26 年度 2-4 民事・行政事件の新受事件の最近 5 年間の推移【簡易裁判所】」

いる。家事調停は、137,214 件¹⁰（平成 26 年度。乙類調停事件、乙類以外の調停事件の合計）となっており、最近若干の減少はあるが民間型 ADR に比べその利用数が多いことは明らかである。

行政型 ADR は、調停手続のほか斡旋手続の名称でサービスを提供する機関も多く横断的統計がないため、にわかにその全体像を把握することは困難であるが、一定の領域で、司法型 ADR ほどではないものの活発に利用されている。たとえば、各地の労働局で個別労働紛争を扱う紛争調整委員会が行う斡旋事件の申立件数（平成 26 年度）は前年度と較べて 10%以上減っているものの全国で 5010 件の利用があり¹¹、これとは別に各地の労働委員会でも計 367 件の個別労働関係事件が扱われている¹²。また、東日本大震災後に「原子力損害の賠償に関する法律」に基づき新設された原子力賠償 ADR（和解仲介手続実施状況）は、平成 26 年度の受理件数 5,217 件、既済件数 5,054 件¹³となっており多く利用されている。

<http://www.courts.go.jp/app/files/toukei/163/008163.pdf>（2016 年 1 月 30 日現在）

¹⁰ 最高裁判所「家事 平成 26 年度 4-1 家事新受事件の最近 5 年間の推移【家庭裁判所】」

<http://www.courts.go.jp/app/files/toukei/170/008170.pdf>（2016 年 2 月 26 日現在）

¹¹ 厚生労働省大臣官房地方課企画室発表「平成 26 年度個別労働紛争解決制度施行状況」

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000088625.html>（2016 年 2 月 26 日現在、厚生労働省のサイト）
ちなみに、同年の地方裁判所における労働審判の新受件数は 3416 件であった。

¹² 斡旋・調停・仲裁の新規係属件数。全国労働委員会連絡協議会『第 70 回全国労働委員会連絡協議会総会資料』（全国労働委員会連絡協議会、2015 年）121 頁。同データは、次の Web サイトでも参照できる。中央労働委員会「調整事件等の概要」
<http://www.mhlw.go.jp/churoi/chousei/sougi/dl/sougi05-01.pdf>（2016 年 2 月 26 日現在）

¹³ 原子力損害賠償紛争解決センター「原子力損害賠償紛争解決センター活動状況報告書～平成 26

ところで、認証 ADR を運営する団体等（法 2 条 4 号にいう認証紛争解決事業者）には、法律専門職の団体（いわゆる士業団体）が多い。なかでも、土地家屋調査士会、司法書士会、社会保険労務士会、行政書士会は、全国的にみてもかなりの数に上る単位会が認証 ADR を運営している。

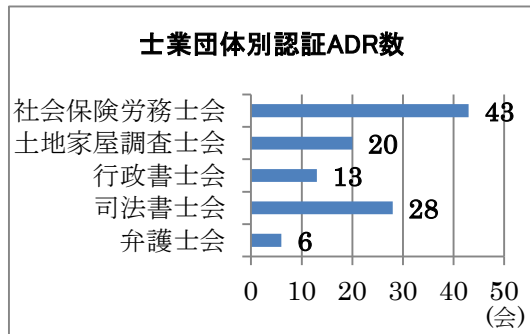


図 2：士業団体別認証 ADR 数 ¹⁴

しかし、弁護士会が運営する ADR においては、他の士業に比べると認証 ADR の数が多くない。これは、弁護士が資格者として有する業務権限がもともと広範であることや、認証を取得することで得られる法的効果や信頼性の担保に特段の有意性が見いだせないことに起因すると思われる。弁護士会 ADR においては、もともと ADR 法の制定・施行と関係なく「〇〇弁護士会仲裁センター」等の名称で相当数の ADR サービスが提供されてきた。ADR 法施行後新たに ADR

サービスを提供するところが増えているが、後述するように単位会によってその利用実績は大きく異なっている。

II アンケート調査とその結果

1. 調査の趣旨

種々の先行研究において、紛争解決手続の運営主体別の調査がなされてきた。民事訴訟や司法型 ADR に関する利用者調査 ¹⁵ や研究は、民事訴訟法や法社会学の研究者はもちろん裁判所による調査 ¹⁶ でも明らかにされている ¹⁷。

わが国において調停制度は戦前から利用されていたが、民間型 ADR を対象に政策的検討や法整備がなされ積極的な制度の運用が始められたのは、おおむね 1999 年の司法制度改革審議会による検討開始以降のことである ¹⁸。民間型 ADR やその ADR サービスを提供する事業者についても一定の調査がなされているが ¹⁹、特定の団体を対象

¹⁵ 民事訴訟制度研究会編『2006 年民事訴訟利用者調査』（商事法務、2007 年）、同『2011 年民事訴訟利用者調査』（商事法務、2011 年）参照。

¹⁶ 裁判所『裁判の迅速化に係る検証に関する報告書（第 5 回）』（平成 25 年 7 月 12 日）「3. 裁判外での紛争処理の全般的状況」

http://www.courts.go.jp/vcms_lf/20524010.pdf（裁判所のサイト、2015 年 12 月 28 日現在）

¹⁷ ADR 法制定後の実施状況と改正に向けての提言にあたり ADR 協会が行った「ADR 法改正に関するアンケート」

<http://japan-adr.or.jp/WordPress/?p=473>（ADR 協会のサイト、2016 年 3 月 9 日現在）のほか、利用者の調停に対する期待と評価を独自調査と岡山仲裁センターの利用者アンケートをもとに示した入江秀晃『現代調停論』（東京大学出版会、2013 年）251 頁以下等の研究がある。

¹⁸ ADR 法が成立したのは 2004 年であるが、司法制度改革審議会（2001 年 6 月 12 日）において ADR の拡充・活性化に関する検討提案自体はなされており、意見書が出されている。

¹⁹ 山本和彦「アンケート調査 認証 ADR 事業者に対するアンケート結果の概要」仲裁と ADR 5 号 66-68 頁（商事法務、2010 年）

年における状況について～（概況報告と総括）
（2015 年 2 月）

http://www.mext.go.jp/a_menu/genshi_baisho/jiko_baisho/detail/pdf/adr_011.pdf（文部科学省のサイト、2016 年 2 月 26 日現在）

¹⁴ 法務省「かいけつサポート」

<http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/index.html>（法務省のサイト、2016 年 2 月 26 日現在）図 2

は、全国の認証を取得した ADR 機関数を法律専門職の種類別に比較するために示したものである。ちなみに、1 つの会がその都道府県内で支部を設け、複数の ADR 団体を運営している場合も 1 として数えている。東京の弁護士会（東京、第一、第二）については認証 ADR が存在せず、北海道（札幌、旭川、函館、釧路）については札幌のみに該当機関がある。

にした調査研究はまだ必ずしも多くない。

そこで、本アンケート調査(以下、「本調査」という)では、ADR サービス運営主体として司法書士会に着目し、専門職による民間型 ADR の運営状況の一例を明らかにすることで、ADR 法制定時に理念として掲げていた「ADR の拡充と活性化」²⁰を実現するための課題を抽出する。

数ある ADR サービスのなかで司法書士会による ADR を対象とした理由は以下の三つである。第一に、潜在的な紛争解決ニーズがあると思われる多様な民事紛争に対応可能な業務の幅広さが挙げられる。司法書士の主な業務は、登記関連事務手続の代理と裁判関連業務である。登記関連事務手続の代理業務は、従来司法書士が行ってきた業務のひとつである。裁判関連業務については、さらに二つに分かれる。以前より業務の一環として認められていた裁判提出書類等の作成と、司法書士法 3 条 1 項 6 号から 8 号に規定されている業務(以下「簡裁訴訟代理等関係業務」という)である。後者に関しては、認定司法書士に認められた業務である²¹。その他、供託に関しても

代理権限が認められており、近年では成年後見業務でも活躍が見られる。司法書士が有している権限は比較的広範なものであり、また扱っている対象も民事の幅広い分野を網羅しているといえよう。実際にその知識と経験を活かし、司法型 ADR に調停委員として参加している司法書士も少なくない。ADR の手続実施者としての潜在的資質は十分にあると考えられる。

第二に、司法書士の地理的分布からみた特性が挙げられる。司法書士は、登記事務を中核的業務の一つとしている。そのため、大都市や県庁所在都市中心部だけでなく登記所(法務局)のある中小都市にも広範に分布している²²。この点で司法書士は、国民が法的サービスを受ける際にアクセスしやすい専門職といえる。国民に多様な紛争解決サービスを広く提供しようとするのであれば、大都市圏への民間型 ADR の集中は望ましいものではない²³。ADR サービスを利用する権利は「裁判を受ける権利」(憲 32)に当然に含まれるものではないが、ADR を広い意味での司法制度の枠内に位置付け裁判を受ける権利を補完するものとして捉えるのであれば、ADR サービスの格差による ADR 過疎は司法過疎の一態様といえよう。司法書士はその業務の特性から、独立して開業し事務所を構えることが多い²⁴。全国 438 箇所の簡易裁判所のうち、

²⁰ 司法制度改革審議会「司法制度改革審議会意見書—21 世紀の日本を支える司法制度—」(2001[平成 13] 年 6 月 12 日、司法制度改革審議会) 14 頁および 35 頁以下

²¹ 簡裁訴訟代理等関係業務に関しては、司法書士は認定資格が必要となる。認定司法書士となるための要件は、まず法務大臣指定の研修過程を終了していること、次に法務大臣により簡裁訴訟代理等関係業務を行うために必要な能力を有すると認定を受けていること、司法書士会の会員であることとされている。(司法書士法 3 条 2 項)これらの業務は、平成 14 年の司法書士法改正以降に認められたものである。現在、司法書士は 21,366 名、うち認定司法書士は 15,096 名となっており、認定を取得する司法書士の数は年々増加している。日本司法書士会連合会『司法書士白書 2015 年版』(日本加除出版、2015 年) 208 頁

²² 以下では、地理的優位性ということがある。

²³ 認証を受けた ADR サービスは東京都にもっとも多く、29 の事業者がその事業所所在地を東京都内に置いている。認証 ADR のない県は 47 都道府県中、青森と大分の 2 県である。東京以外の他の道府県では、士業団体の単位会が運営する ADR サービスの提供がおもなものであり 33 県では 1~3 にとどまる(全体の 7 割)。

²⁴ 司法書士は法務局の近傍に事務所を置くことが多いが、現在では登記情報・手続の電子化が進ん

434 箇所の簡易裁判所管轄区域内において司法書士事務所が設置されており約 99.0%の簡裁区域をカバーしている。また、簡裁訴訟代理等関係業務を行う権限（以下、簡裁代理権という）を有する認定司法書士がいる簡易裁判所数は 432 となっており約 98.6%のカバー率となっている²⁵。司法書士事務所が相談窓口の役割も果たすと考え、司法書士は法的サービスの窓口の一つである²⁶。

最後に、司法書士の ADR サービス提供業務への取組状況が挙げられる。現在、都道府県単位での司法書士会を中心に運営されている ADR は、全単位会の 6 割程度となっており ADR 法施行後、専門職団体として ADR に積極的に取り組んでいることが看取される。ちなみに、弁護士会が提供している ADR サービスの利用件数を司法書士会のものと比較すると、受理・申立件数は図 3・図 4 のようになっている（司法書士会は認証 ADR、弁護士会は各会にて設置している紛争解決センター等において受理された件数）。総数および大規模会での利用件数は弁護士会 ADR のほうが多いが、地方での利用件数は大差ない。ADR の積極的活用を会の方針として定めているか否か、手続実施

者が充実しているか等の理由に左右されており、職種の別によるものではないことが推察される。また、弁護士会と司法書士会の各 ADR サービス利用状況について相関関係も見られない。単位会での取組みがそのまま利用件数の多寡に繋がっているように見える。

以上の点から、司法書士会 ADR が民間型 ADR の一つとして ADR を拡充・活性化していく上で重要な役割を果たす存在と考え、その実情を調査することとした。

だため、必ずしも法務局の近くに事務所を構える必要はなくなっている。このことは、司法書士の偏在につながる要因として今後作用するおそれもある。

²⁵ 日本司法書士会連合会『司法書士白書 2015 年度版』（日本加除出版、2015 年）87 頁

²⁶ 濱野亮「総合法律支援における司法書士の役割」月報司法書士 425 号 28 頁（2007 年）。濱野教授は「司法書士は、地域的に比較的偏りなく分布し、敷居が低く、弁護士があまり扱わない分野も業務としている特性を生かし、司法と縁がない人々を、相談機関や司法機関を含むネットワークと結びつける媒介者の役割を果たすことができる」と述べている。

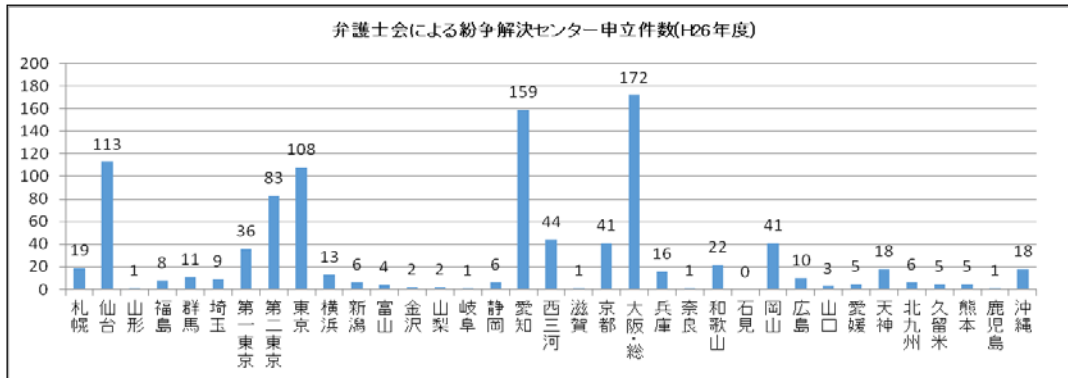


図 3：弁護士会紛争解決センター申立件数²⁷

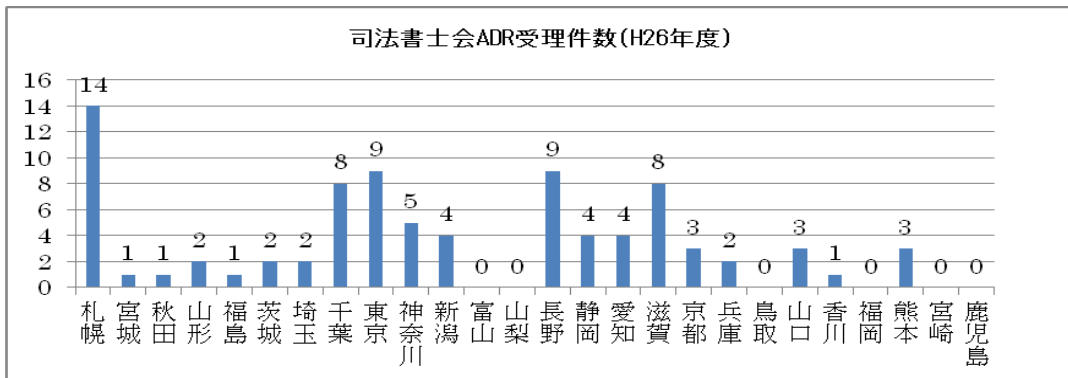


図 4：司法書士会 ADR 受案件数²⁸

²⁷ 『仲裁 ADR 統計年報（全国版）2014 年度（平成 26 年度）版』（日本弁護士連合会 ADR(裁判外紛争解決機関)センター、2015 年）20・21 頁

²⁸ 法務省「かいけつサポート認証取得事業者取扱実績一覧」

<http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/images/kensu.pdf>（法務省のサイト、2016 年 3 月 14 日現在）平成 27 年 3 月までに認証を取得した事業者に限られるため、栃木県司法書士会および佐賀県司法書士会が含まれない。

2. 調査方法

本調査は、全国の司法書士会を対象に、調停型ADR業務の活動状況と、運営側での現在のADR制度・ADR法への問題意識を問うた。調査方法等の概要は以下のとおりである。

- イ. 時期：2015(平成27)年10月～11月
- ロ. 対象：全国の司法書士会(単位会)
- ハ. 方法：まず、すべての司法書士会50会に対し、電話により、調停業務の実施の有無について聴取り調査を行った。つぎに、上記調査より、認証の有無や運営形態に関係なく調停型ADRサービスを提供していると回答した32の司法書士会²⁹に対し、郵送による調査票調査(無記名式、A4用紙6頁相当)への回答を依頼した³⁰。
- ニ. 内容：裁判外紛争解決の実施状況、紛争の解決方法、運営体制など(詳細については後述)
- ホ. 主体：愛媛大学大学院法文学研究科
小田(民事訴訟法)研究室

回答は、計28会(2015年11月20日現在)より得られた(回答率：87.5%)³¹。

以下、本調査票の内容について概要を説明しておく。調査票には問1から問16まで(枝番号を付した問いを含め合計30問)の問いを設けた。これらの設問は4つのカテゴリーから成る。問1～5で運営の現状に

ついて、問6～12で運営組織について、問13～16で紛争処理手続について、問17～19でADR制度について聞いた(以下、設問番号については問1を¹のように表記する)³²。

3. 集計結果

本調査の結果を集計・可視化するにあたり、設問30問を調査票に沿って、(1)運営の現状、(2)運営組織について、(3)紛争処理手続について、(4)ADR制度について、の4つに分けて示す。また、設問ごとに該当する回答の実数を記しており、自由記述がある場合は実数の後に併せて示している。自由記述形式の回答内容が長文にわたる場合は一部省略して記載している場合がある。

択一式の回答については、割合を円グラフで示し、複数回答可の項目については内訳ごとに件数を棒グラフで示している。自由記述欄に関しても、一定数の同一記述が見られる設問については棒グラフによる可視化を行った。グラフによる集計結果の提示を行うにあたり、設問の文言や選択肢を一部省略し表示している場合がある。これについては、実数表記の際に調査票で用いた文言、選択肢で記述している。

(1) 運営の現状

¹では、年間に寄せられた紛争解決手続に関する問合せ件数(相談も含む)について問うた。0件が1会、1～10件が16会、11～20件が6会、21～30件が2会、31～40件が0会、41件以上が2会であった。

²⁹ 調査時点の数。2016年2月15日に佐賀県司法書士会が認証を取得したため、33会となっている。(2016年2月26日現在)

³⁰ 調査票については、後掲IV資料参照。

³¹ 2015年11月20日までに回答が得られたのは、法務大臣からの認証を取得してADRサービスを提供している25会、および非認証でADRサービスを提供している3会であった。電話調査に回答いただいた全50会のご担当者、そして調査票調査にご協力いただいた28の司法書士会(宮城県、福島県、茨城、栃木県、千葉、東京、神奈川県、新潟県、長野県、京都、大阪、和歌山県、鳥取県、島根県、山口県、香川県、福岡県、熊本県、その他匿名で回答いただいた10会)の皆様には改めて厚く御礼申し上げます。

³² 設問によって、枝番を付した問いがあるため、設問の番号と問いの数は一致していない。詳細は、後掲IV資料のアンケート調査票を参照されたい。

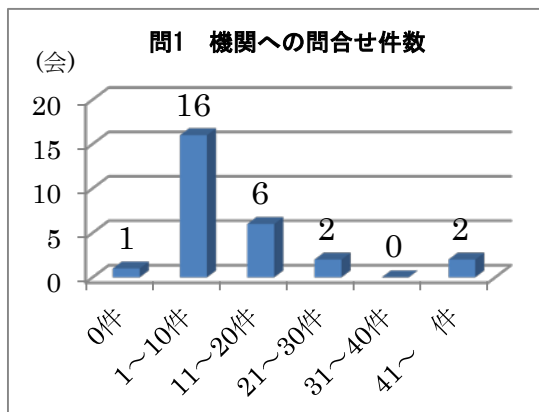


図 5：調査機関に対する問合せ件数

〔2〕では、〔1〕の問合せ件数のうち、調停を実際に実施し、解決した件数を問うた。0件が7会、1~5件が15会、6~10件が1会、11~15件が1会となった。(ただし、本設問に関しては、係属中である事案との峻別が十分に行えていないことに留意する必要がある)。

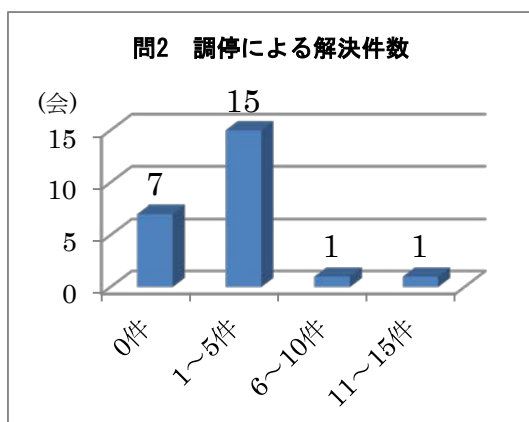


図 6：調停による紛争解決件数

次に、〔3〕では、紛争解決業務の利用促進のための取組みを行っているか否か尋ねた。取り組んでいるとした会が24会、取り組んでいないとした会が3会であった。

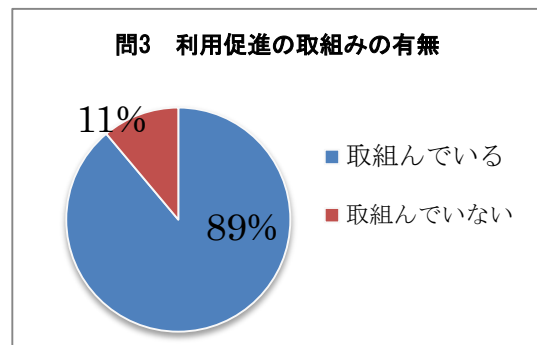


図 7：利用促進に関する取組みの有無

取り組んでいると回答した会を対象に、具体的にどのような取組みを行っているか尋ねたところ、次のような内容であった(以下は自由記述欄の回答内容)。

- ・当会会員を対象にした研修会の開催や、広報誌(会員対象)における利用の呼びかけ
- ・当会 HP への掲載、関係行政機関への案内など
- ・行政機関への周知、当会会員への周知
- ・リーフレットの作成
- ・チラシの作製、配布。無料相談会実施。会員向け研修
- ・リーフレット、ポスターの配布
- ・期間限定で事務費用の無料化
- ・市町村、法務局、消費者センターにパンフレットを置いてもらう
- ・無料電話相談、司法書士会員への研修など
- ・リーフレットを作り、市役所、法務局、裁判所、消費生活センターなどに設置をお願いした
- ・各種相談会で ADR を紹介している
- ・地下鉄、新聞広告、地域への研修活動
- ・HP による利用促進、市民向け相談会の実施
- ・年1回パンフレットを市町村、法務局、消費生活センター等へ配布。相談センター主催の面談相談会および電話相談会に ADR 事件紹介依頼を配信、会員向け ADR だより(年6)を発行し、常に周知を行っている
- ・公的機関への周知(パンフレット、リーフレット etc)、司法書士会員への周知
- ・費用を一部無料とするキャンペーンを開

催する

- ・新聞折込みのタウン情報誌への広告掲載
- ・行政や案件存在が予想される業界への広報活動
- ・HP、パンフレットの配布、賃貸トラブルの相談会、消費生活センターとの連携協議
- ・チラシ、ホームページ
- ・組織内外での広報活動、イベント開催
- ・相談会の実施、パンフレットの作成等
- ・会員(司法書士)向けの広報活動

続いて[4]では、司法書士会調停センター等において相談を実施したあと ADR 手続にどの程度移行しているか、その割合について問うた。ほぼ全件 ADR 手続に移行しているという回答が 1 会、おおよそ移行するとした会が 2 会、半分ほど移行するとした会が 5 会、ほとんど行わないとした会が 14 会、わからないとした会が 1 会、その他 3 会であった。

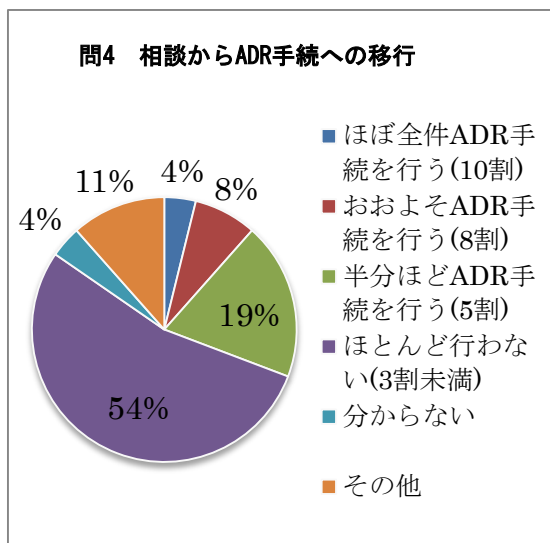


図 8 : 相談から ADR 手続への移行

[5]では、ADR 法制定前の 2004 年から調停業務を行っている機関に対し、調停業務を始めることで、司法書士会での相談件数に変化があったか否かを問うた。これについて 5 会が変化はないと回答している。

(2) 運営組織について

ここではまず、[6]で研修制度の有無について尋ねた。単位会で独自の制度を設け、実施しているとした会が 21 会、独自の制度はないものの合同研修などを実施している会が 4 会、その他 3 会であった。

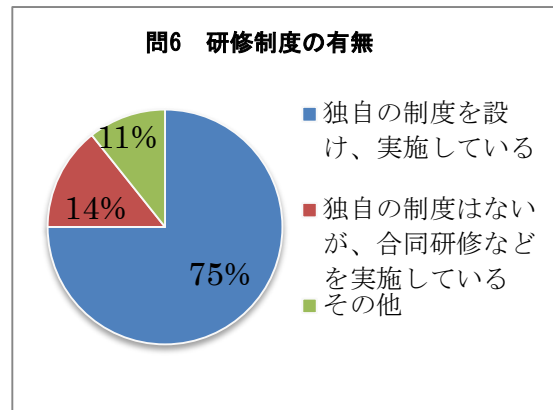


図 9 : 研修制度の有無

[7]では、研修の頻度と内容について尋ねた。年 1 回が 5 会、年 2~4 回が 13 会、年 5~10 回が 3 会、年 11 回以上とする会が 3 会あった。

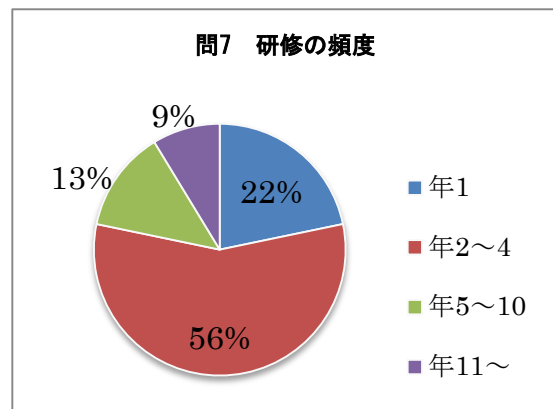


図 10 : 研修の頻度

また、実施している研修内容としては以下のような回答があった。

- ・他県会が実施する ADR 研修会に派遣
- ・ADR に関する基礎研修、法令研修、実技研修
- ・調停員養成トレーニング、継続研修、事例検討研修

- ・トレーニング、傾聴、ロールプレイ
- ・初級講座を二回(大きな研修1、新入会員向け研修1)
- ・理論研修、ロールプレイなど
- ・相談技法、対話調停の紹介と調停センターの仕組み、合意書作成実務
- ・調停のロールプレイなど
- ・手続方法の解説、手続実施者養成トレーニング、相談ロールプレイなど
- ・養成トレーニング、ブラッシュアップ研修
- ・外部講師を招いての講義ワーク
- ・メディエーション研究会、事例研究会など
- ・調停手続実施の流れなど
- ・センターの規定に基づき、調停人としての能力維持の研修を行っている。内容は年度によって異なるが、事例の検討、ロールプレイなど

[8]では、情報交換の場の有無を問うた。設けているとした会が15会、設けていないとした会が12会であった。地域ブロックでの交流会に参加し情報交換を行っている、上記[6]、[7]の研修と併せて合同研修の中で情報交換を行っているとした会もある。

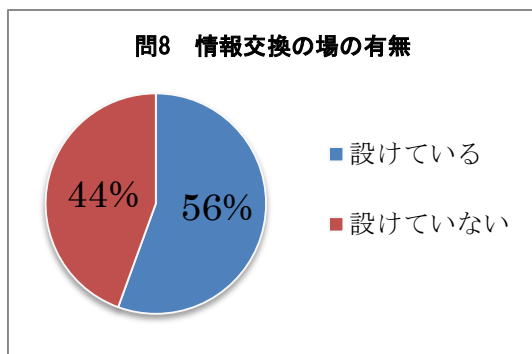


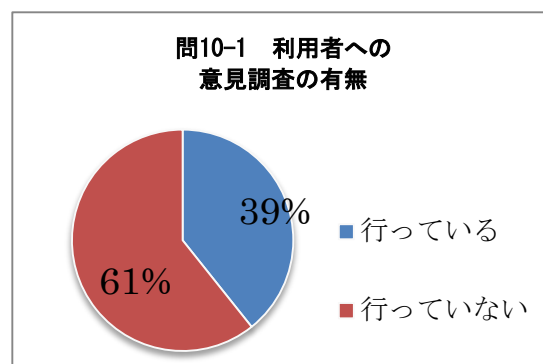
図 11：情報交換の場の有無

[9]では、ADR 機関を運営する上で、参考としている機関や国について尋ねた。回答としては大きく他の司法書士会調停センター、諸外国、その他の民間型 ADR 機関に分別される。他の司法書士会に調停センターの具体例では、新潟県司法書士会 smile、静岡県司法書士会ふらっと、滋賀県司法書士

会調停センターが挙げられている。また、海外の例としてはイギリス、アメリカが参考例として挙げられた。その他の民間型 ADR 機関の参考例としては、愛媛和解支援センター³³、近畿司法書士会連合会対話調停センター、弁護士会の仲裁センター等となっている。

また、参考とした点については、機関運営全般についてと調停全般についての二分野に分けられる。機関運営について詳細にみると、研修内容や広報用パンフレットの作成、規定や運営方法、認証の取り方について参考としていた。調停については、調停申込みから終了までの手順・流れ、手続実施者の選任方法、調停の理念、調停人の倫理等が参考とされている。

続いて、[10]以下では、利用者に対して ADR サービス利用に関する意見調査を行っているか否かを問うた。行っているとした会が11会、行っていないとした会が17会であった。



³³ 2003年に愛媛県松山市に設立された任意団体(代表者は司法書士の松下純一氏)である。両当事者同席で行う自主交渉援助型の ADR サービスを提供し推進している。そのほか、大阪大学や JICA(独立行政法人国際協力機構)などと協働して多面的な活動を展開している。
http://www.jica.go.jp/project/mongolia/007/news/20150223_02.html (JICA のサイト、2016 年 2 月 29 日) 入江秀晃『現代調停論』(東京大学出版会、2013 年) 201 頁以下参照。

図 12：利用者への意見調査の有無

また、意見調査を行っているとした会に対し、利用者に対する意見調査の趣旨について尋ねたところ、今後の利用促進のためと回答した会が 5 会、業務改善のためとした会が 9 会、利用者の満足度を知るためとした会が 9 会であった（複数回答）。

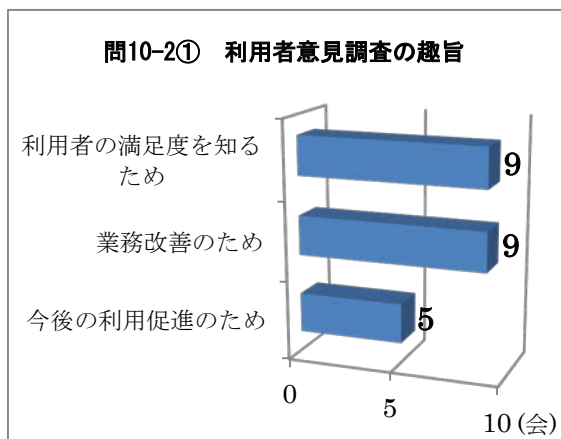


図 13：利用者に対する意見調査の趣旨

次に、意見調査の方法について尋ねたところ、口頭でのインタビュー形式や他業者を介しての方法ではなく、アンケート調査が行われていた。調停業務後すぐにアンケートを行い提出とする会が 3 会、後日郵送とする会が 7 会であった。

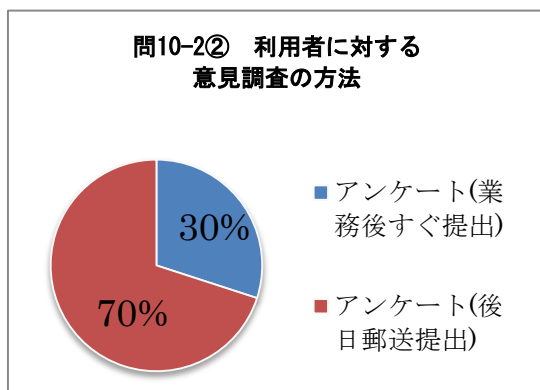


図 14：利用者に対する意見調査の方法

また、意見調査による改善点の発見、その有無については、見つかったとする会が

9 会、見つからなかったとする会が 2 会であった。

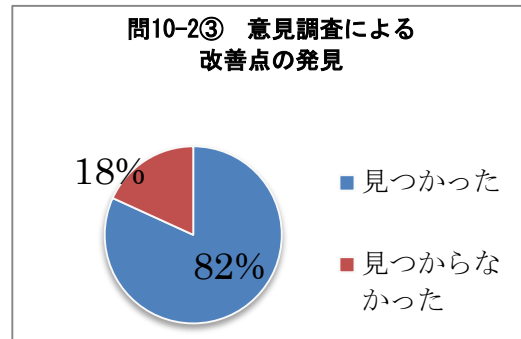


図 15：意見調査による改善点の発見

11では、ADR 機関を周知する方法について問うた。複数回答可としたところ、インターネット(ホームページ・ブログなどのWebサイト)利用が 24 会、SNS(Facebook)が 3 会³⁴、広報誌(パンフレットなど紙媒体によるもの)が 22 会、その他が 8 会となった。また、その他の具体例は、リーフレット・ポスター・広告による周知、勉強会などの開催、個人会員への口頭による周知、司法書士会員へ紹介依頼をする、地元紙に広告掲載、会報・当会員向けの配布文書に(関連書面を)入れて配布などとなっている。

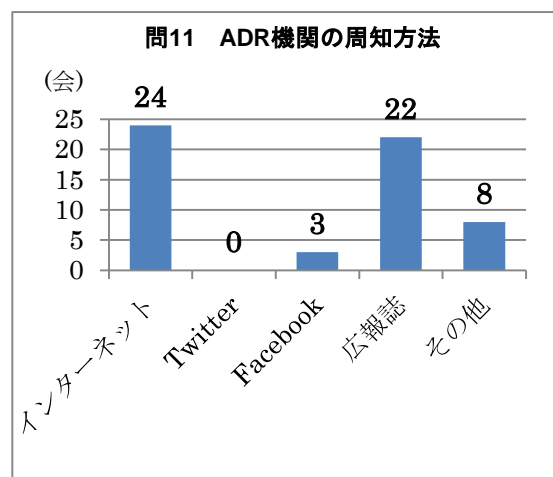


図 16：ADR 機関の周知方法

³⁴ 回答票において Twitter の利用を挙げたものはなかったが、各会の web サイトを閲覧して調べると実際には利用している会もみられる。

また、広報誌等の配布場所について尋ねたところ、次のような施設・団体が挙げられた。まず、行政機関では市町村役場など、労働局・ハローワーク、消費生活センター、地域包括支援センター、図書館、県庁であった。司法機関・司法関係では、法務局、裁判所、公証人会、法テラスが挙げられていた。民間その他では、各会司法書士会館の調停・相談センター受付、パーソナルサポートモデル事業連絡会、社会人や学生・生徒向けの公開講座・出張講義など、土業その他団体、商工会議所、日本政策金融公庫、社会福祉協議会、業務研修会、業界関係の会合、会員への配布、相談会であった。

[12]では、[11]のような広報活動の有効性・利用促進効果の有無について問うた。有効であるとした会が22会、有効ではないとした会が4会となった。

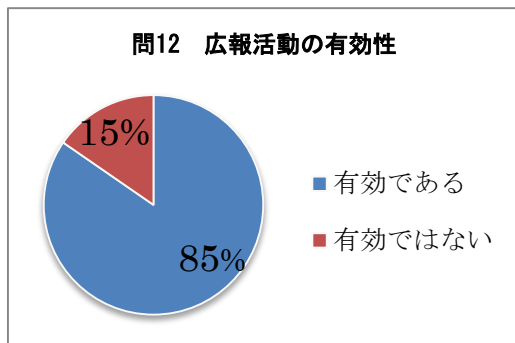


図 17：広報活動の有効性

(3) 紛争処理手続について

次に、紛争処理手続に関する規定や、他団体との関わりについて明らかにするべく紛争処理手続に関する問いを設けた。

[13]では、紛争処理に関する独自の規定を設けているか否かを問うた（ここでいう規定の内容は、手続実施者の行為や実施形態〔同席・別席〕の決め方等を指すものであり、

利用料金規定や定款等ではない）。独自規定を定めているとした会が19会、定めていないとした会が8会であった。

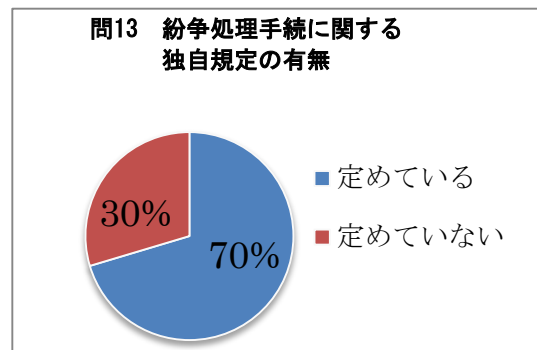


図 18：紛争処理手続に関する独自規定の有無

また、自会で提供するADRサービスでの紛争解決（合意）が不成立であった場合、他の機関が提供するサービスへの案件の引継ぎに関する取決めがあるか否かについて[14]で問うた。機関の手続規定に定めてあるとした会が5会、手続規定にはないが当事者間での合意を促しているとした会が5会、特にないとされた会が15会、その他2会であった。

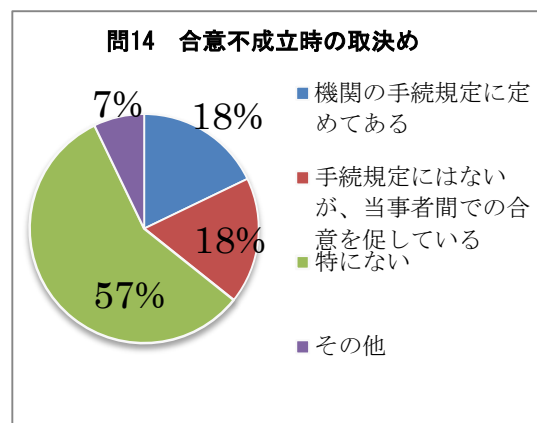


図 19：合意不成立時の取決め

[15]では、他団体への引継ぎ・紹介の有無と引継先について尋ねた。受けた相談につき、他の紛争解決手続を行う団体への引継ぎや紹介を行ったことがあるとした会が8会、行ったことがない会が20会であった。

また、引継先・紹介先の内訳は、民間の団体が4、その他4であった。その他の詳細は、法テラス、他会の調停センターなどであり、事案の内容によって異なるとする。

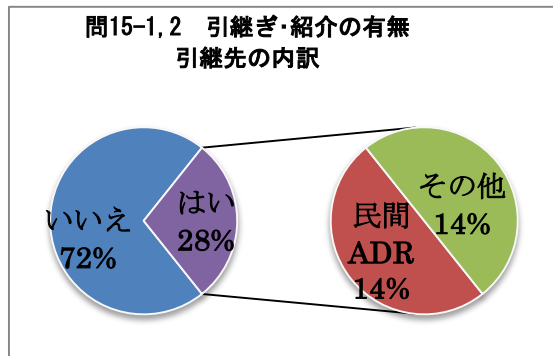


図 20：他機関への引継ぎ・紹介の有無

引継ぎに関する不安・疑問についても尋ねたところ、引継ぎの際にどこまで引き継ぐか（情報提供や紹介にとどめるのか、申立支援まで含むか）が挙げられている。

[16]では、調停での紛争解決が困難であると判断した場合に想定している引継先機関について問うた。本設問は自由記述であるが、以下のように分かれた。弁護士会 12、裁判所 8、司法書士会 7、事案に即した他の法専門職団体（弁護士会と司法書士会を除く）4³⁵、法テラス 4であった。

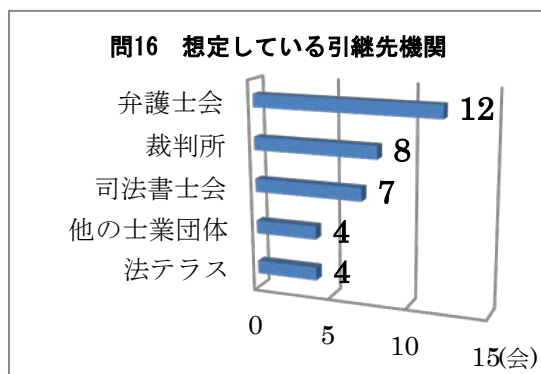


図 21：想定している引継ぎ機関

(4) ADR 制度について

まず、[17]で連携の必要性について尋ねた。今後、司法書士による ADR 機関の運営に際し、他の機関や団体との連携が必要となるとした会は 24 会、必要ないとした会は 4 会であった。

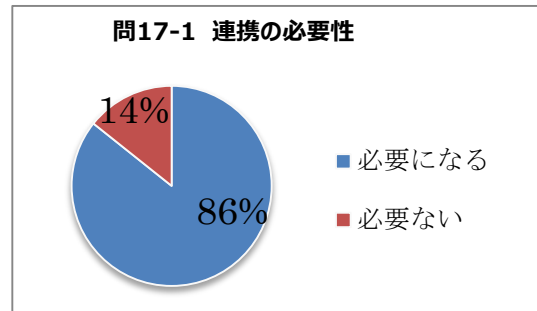


図 22：連携の必要性

連携の際、ADR 機関が採る望ましい連携形態については、他機関と合併（ないし合併）の形態をとるとした会が 3 会、必要な時に他機関に連絡し共同して紛争解決を行うとした会が 8 会、情報交換程度のことを行うとしたのが 10 会、その他 5 会であった。その他の具体的内容としては、研修や広報での連携の必要性などが挙げられていた。

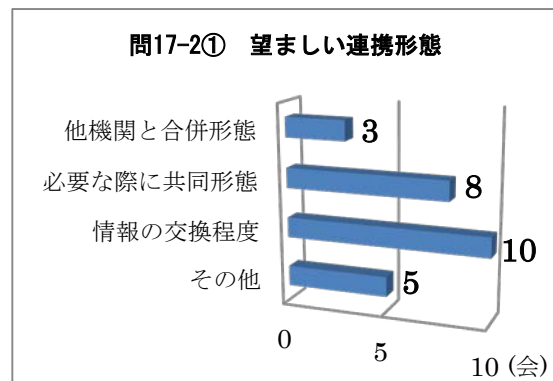


図 23：望ましい連携形態

また、連携が必要だと感じる理由については紛争解決に携わる分野の幅を広げたいとした会が 7 会、紛争解決に携わる分野を特化させたいとした会が 1 会、現状のままでは依頼主の要望に沿えないとした会が 8

³⁵ 例として、土地家屋調査士会、社会保険労務士会、行政書士会、税理士会などが挙げられる。

会、ADR 機関としての存続のために必要とした会が 9 会、その他 7 会であった。本設問は複数回答可としているため、どの選択肢の理由の優先度が高いかを明らかにするものではない点は留意されたい。その他は、以下のような理由が挙げられた。

- ・当センターで取り扱えない事案について紹介する際に有用であるから
- ・ADR 自体の魅力が裁判所とくらべてあまりないから
- ・良いところを取り入れるため
- ・事件の解決
- ・法律以外の専門知識等が必要な紛争があるため
- ・案件の紹介を受ける
- ・件数の増加および紹介先の確保

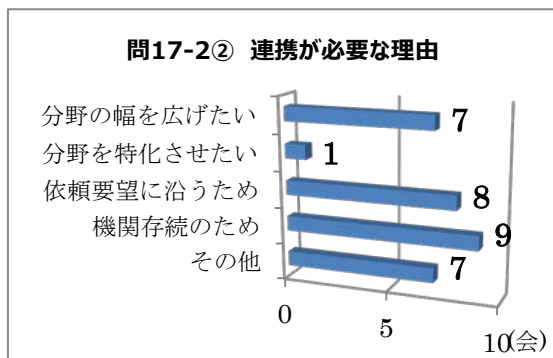


図 24：連携が必要となる理由

さらに、こういった機関との連携が必要になるか問うたところ、以下のような結果となった。行政³⁶14 会、弁護士会 11 会、法テラス 10 会、法律専門職 18 会、その他 9 会であった。グラフでは表示の都合上、「法律専門職」としたが、内訳は行政書士 4、税理士 7、社会保険労務士 7、土地家屋調査士 5 であった。また、その他に挙げた機関・団体には建築士会、臨床心理士会、不動産鑑定士会などがある。

³⁶ 本設問 17-2③での行政とは、行政機関（国〔省庁等の出先機関を含む〕および自治体）や行政型 ADR（例えば、労働委員会や公害等調整委員会など）を指す。

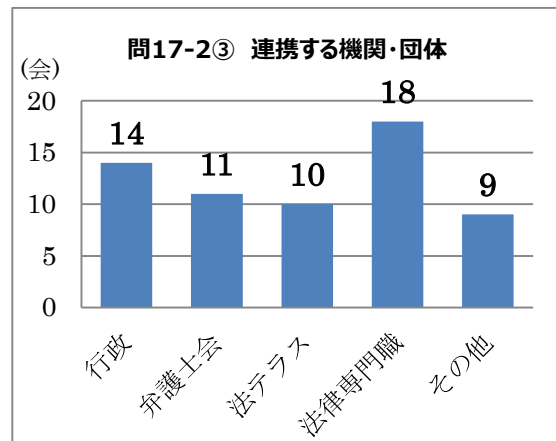


図 25：連携する機関・団体

[18]では、ADR・調停業務における問題点について尋ねた。調停人（手続実施者）の育成が困難な点を挙げたものが 17 会、ADR の認知度が低いことを挙げたものが 22 会、財源確保が困難なことを挙げたものが 11 会、執行力がないことを挙げたものが 10 会、弁護士との協力が困難なことを挙げたものが 5 会、その他が 3 会であった。その他の具体例として、機関運営に関する人材不足、やればやるほど赤字となる（経費と料金との差が激しい）、裁判所の調停にくらべて費用がかかる、専門職の日当などが挙げられている。

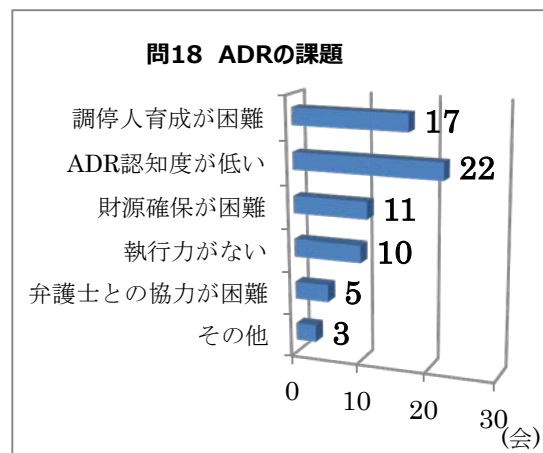


図 26：ADR の課題

最後に、[19]では実施している ADR サー

ビスについて ADR 法上の認証を取得する必要があるか否かについて尋ねた。必要であるとした会が 19 会、不必要であるとした会が 6 会となった。

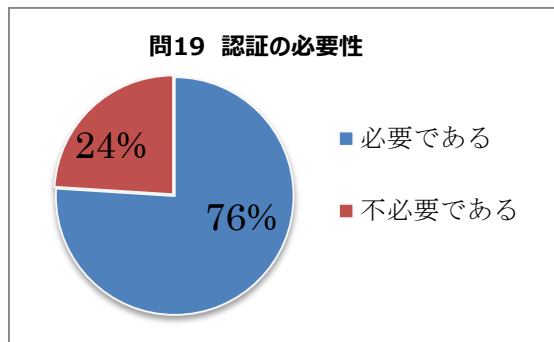


図 27：認証の必要性

必要・不必要とする理由として、以下のものが挙げられた。

「必要である」とした回答した理由は以下のようなものである。

- ・紛争解決機関としての信頼性の確保の一助となっている
- ・公正な手続きや技術の担保のため
- ・広報する上で、PR の一つになる
- ・時効中断等の効力を持たせるため
- ・事件屋を防ぐ必要がある
- ・きちんと認証を受けた民間 ADR であることは、利用者にとって有益である
- ・非認証だと無償にせざるをえない、司法書士会という公的団体が運営するのであれば認証はあったほうが良い
- ・法的効果の有無
- ・市民にとっては司法書士会が行っている機関である以上、認証の有無による信頼性に差はないと考えたいが、残念ながら司法書士を知らない市民も多数おり、その点を考慮すると認証取得による信頼度はプラスされと考えられる
- ・認証を受けることによって、より適正な運営がなされるように感じられるため・利用者に対する安心、信頼のため
- ・玉石混淆をさけるため
- ・依頼主の依頼、運営機関の制度担保
- ・弁護士法 72 条の適用除外となるため
- ・利用者の安心感

- ・認知してもらうため
- ・報酬をもらうため
- また、「不必要である」とした回答した理由は次のようなものであった。
- ・認証があることにより様々なルールに縛られ、解決よりもルール遵守を優先して考えなければならなくなり、本来の目的から少々はずれることもある
- ・弊会は小規模であり、毎年の決算・業務報告を法務省へ行うことが負担となる。もともと手続実施について料金をいただくことを前提としておらず、認証は必ずしも必要とは思わない
- ・認証を受けることに、事務負担は重荷になっている
- ・140 万円を超えない民事に関する事案に限られてしまい、受理できる案件が狭まった
- ・ADR は、本来話し合いによって解決を図ろうという手続であるものが、ADR 法 3 条により、認証機関が行う ADR は「法による解決手続」であると矮小化されてしまったので、認証機関は紛争内容、金額により取扱いが制限されることとなる。一方、一般利用者、司法書士会一般会員には「法による認証機関である」という受け入れやすい印象を与えるメリットもある。司法書士会が行う ADR は直接的な利益を目的としたものではなく、プロボノ活動の一環として位置づけられるものと考えてるので、上記制約を受けてでも上記のメリットを生かした方が一般市民への貢献が大きいと考えられる場合は認証取得も選択肢に入ってくると考える

Ⅲ 分析と検討

最後に、ADR の発展可能性について、本調査を通して得られた情報と現場の声をもとに若干の分析・検討を行い今後の課題を探る。

1. 司法書士会 ADR の利用状況

①、②より司法書士会に寄せられる紛争解決手続の問合せ(相談も含む)件数には、ばらつきが見られる。会によっては、年に 50

件前後の ADR に関する問合せを受けている。しかし、年間問合せ件数 10 件以下の運営機関が全体の 8 割を占めており、利用が低調であるとする状況は多くの会で共通する（図 5・図 6）。また、認証を取得して活動している会と認証を取得せずに活動している会とで、その問合せ件数に大きな差はなく、多くは年に 10 件以下となっている。

問合せ件数が多い場合であっても ADR 手続を実施して事案解決に至るケースはさらに少なくなっていることが⁴から分かる。過半数の会では、問合せのうち 3 割程度しか ADR 手続に移行していないと回答した。しかし、問合せ・相談を受けたものの 8 割以上をそのまま ADR 手続に移行させる機関もある。事案を ADR に移行させる段階で一定の絞り込みがなされていることが伺える（図 8）。

これを他の民間型 ADR と比較してみると、問合せ・相談件数の数は、他の民間型 ADR に比べ少なくなっているものの、受理件数（申立件数・新受件数）に大差はない。「かいけつサポート」認証紛争解決事業者の取扱件数（事業者別、平成 26 年度）によると、他の士業団体の中でも相談件数が多い団体は、北海道社会保険労務士会で、373 件の相談に対し申立件数は 23 件、横浜弁護士会では相談 127 件に対し申立件数は 13 件、東京都行政書士会では相談 191 件に対し申立件数は 10 件となっている³⁷。必ずし

も相談件数が申立件数に比例するわけではないことが分かる。

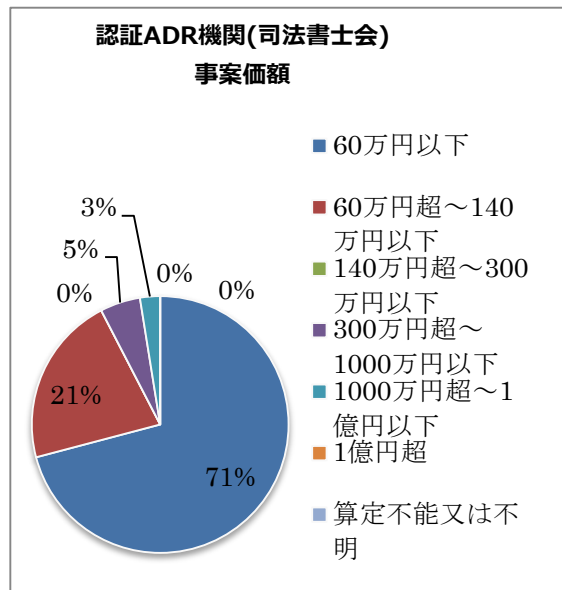


図 28: 認証 ADR 機関(司法書士会)事案価額

また、司法書士会が運営する認証 ADR 機関が取り扱った事案（平成 25 年度、全 83 件）を価額ごとに見てみると、60 万円以下が 56 件、60 万円超～140 万円以下が 17 件、140 万円超～300 万円以下が 0 件、300 万円超～1000 万円以下が 4 件、1000 万円超～1 億円以下が 2 件、1 億円超と算定不能・不明はともに 0 件であった（図 28）³⁸。

弁護士の助言措置を設けず、認定司法書士が ADR を実施する場合、価額と取扱分野に関して制限はあるが、他の ADR 機関と比べ圧倒的に利用件数が少ないという状況で

おおよそ「製品以外の拡大損害がある相談(事故関連の相談)」が 200 件前後、「拡大損害がない製品自体の不具合に関する相談(品質機能の相談)」が 1,800 件程度、それ以外の相談が約 1,000 件となっている。事故関連の相談と品質機能の相談の中から和解の斡旋、審査手続に移行している。佐藤昌之「自動車製造物責任相談センターの活動」法律時報 85 巻 4 号 26 頁(2013 年)

³⁸ 法務省「かいけつサポート」

<http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/index.html> (法務省のサイト、2016 年 3 月 16 日) 各司法書士会ページの実績欄参照。

³⁷ 苦情処理手続の延長に位置づけられることの多い業界型 ADR サービスも例としてみると、一般財団法人家電製品協会では 1,934 件の相談に対し申立件数は 3 件、公益財団法人自動車製造物責任相談センターでは 2,786 件の相談に対し申立件数は 7 件となっている（いずれも平成 26 年度）。「和解の斡旋」と「審査」手続について認証を取得している自動車製造物責任相談センターの相談の内訳は、

はない。司法書士が業務の一環として成年後見業務なども行っていることを踏まえると、価額制限や取扱分野を民事紛争とすること³⁹が与える影響は大きいものに思われる。しかし、取扱事案価額の類型を見ると、弁護士の助言措置を設けている会も含めてはいるが、その条件を加味しても価額の制限が運営面で不利に働いているとは言い難い。司法書士会のADRに適した事案類型がどういったものであるか、本調査結果から明らかにすることはできない。各民間型ADRサービス、とくに専門職型ADRに適合する事案類型の抽出は、当該ADRの拡充・活性化のために不可欠な課題のひとつである⁴⁰。

いずれにせよ、他の紛争解決手続の利用件数と比較すると、他の多くの認証ADRサービスの利用件数と同様に、司法書士会によるADRもその利用件数が多くないことは数値から明らかである。¹⁸で挙げたように、手続実施者の育成が困難であることを含め人材や財源の問題があることを考慮すると、現在の受理件数が丁度よいとする

会もあろう。ADR業務は収益のある業務となっていないのが現況であるが、少ないながらも一定の利用件数があり潜在的なニーズがある以上、司法書士ないし司法書士会が業務の幅を広げ「街の法律家」として今後の活動を展開するために、ADRサービスの提供は重要な業務であると考えられる。

2. 利用促進の取組み—広報など

上記のような利用状況ではあるが、ADRの利用促進に関する取組みは各機関で行われている。本調査では³で尋ねた点であるが、9割の会が利用促進のための取組みを行っていると回答した。この取組みの対象は、①司法書士会内の会員である司法書士を対象としたものと、②司法書士会外の一般利用者を対象としたもの、そして③司法書士会以外のADRサービス提供機関等を対象としたもの、に大別できる。

まず、①会員に対する利用促進のためのADR周知について検討する。司法書士会が運営するADRが紛争案件を受け付けるにあたって、ADRサービスの潜在的利用者である紛争当事者自身が問い合わせる場合と、外部機関からの紹介の場合、各司法書士が依頼者からの相談を受けた上で調停に向く事案と判断して当該司法書士がADR機関に持ち込む場合が考えられる。現在のADR利用状況、国民におけるADR認知度を踏まえると、各司法書士会員経由でADR利用につなげるパターンがもっとも利用の増加に資すると思われる。そこで、まずは会員である司法書士へのADR周知が重要となる。

現に認証を受けている他のADRサービス実施機関に比べると相談件数が少ない中で、新受件数・既済件数が比較的安定してい

³⁹ 法6条5号において、手続実施者が弁護士でない場合は、原則弁護士の助言を必要とするが、司法書士法3条1項7号に規定する紛争(民事に関する紛争であって紛争の目的の価額が140万円を超えないもの)については、弁護士の助言措置を必要とせず認定司法書士による和解仲介の実施が認められている。

⁴⁰ 志村宏ほか「民事調停の紛争解決機能を強化するための方策について」判例タイムズ1369号5-7頁(2012年)によると、民事調停事件を類型化して解決率の統計を取ったところ、建物明渡請求における正当事由の有無や交通事故における過失割合のような正当事由や過失等の評価や金額を争点とする調停と、履行義務における具体的な債務額や履行方法について争う調停において高い解決率となっている。同稿の調査結果は、筆者(小田)のADR実務経験を通じて得た印象と一致する。どのような事案が和解仲介型のADRに適するかを考えるうえで参考になる。

る理由のひとつとして、調停に持ち込む時点で「調停に向く事案」として選別がなされていると考えられる。ADR について一定件数の問合せがある会では、利用者への情報発信だけではなく、司法書士会員を対象とした会報等での利用の呼びかけなど、会員に対する広報活動が行われている。司法書士の任務には、資格者個人または司法書士法人が相談窓口となり紛争解決のための機関紹介や解決方法の提案を行うことも含まれる。司法書士が有する地理的優位性を考慮すると、電話やインターネット申込等を通じての問合せ・相談と同様、またはそれ以上に利用者が各司法書士に直接相談を持ち込むケースが多い。会員への ADR 周知は、その利用促進に不可欠なものと認識されているであろうが、今後は ADR に向く案件を見極めつつ、相談事業（無料相談会や〇〇110 番などの電話相談活動など）と組み合わせた取組みを会員向けに周知し推進していくことが望まれる。

次に、司法書士会外部に対する利用促進活動、ADR 周知のあり方について検討する。**3**、**11**によると情報発信の手段としては、インターネット(司法書士会の Web サイト)での紹介や、広報誌・パンフレット・リーフレットの作成・配布、相談会の実施が主として行われていた。パンフレット等の配付場所としては、裁判所や市町村役場、法務局などの官公庁が中心である。その他、新聞折込みのタウン情報誌への広告掲載、電車等の交通機関での広告掲示が行われていた。

上記②ADR の利用者への周知は、会員への周知に比べ困難が予想される。紙面やホームページでの広報を行う場合、その分野に詳しくない者が見て一目で概要を掴める

キャッチコピーやセールスポイントの提示が必要となる。しかし ADR という言葉、制度そのものが国民に広く浸透していない現状で、ADR サービスの内容を正確に伝えることはかなり困難であろう。認証 ADR サービスを提供する機関は、ADR 法 6 条 10 号、11 号、14 号に定められている通り守秘義務⁴¹を負っているため、外部に公表できる情報は限られてくる。利用実績についていえば、件数や取扱実績のある分野について公表できるとしても、事件内容や解決例について具体的な情報を示すことは難しい。仮に利用者から公開に関する同意を得たとしても、事案概要にはじまり解決までの過程の全てを公開することは不可能である。利用件数が低調な現状では、利用実績の件数を示すだけで、利用者の制度利用を決心させる決め手になるとは考えにくい。

しかし、利用者への ADR 周知が八方塞がりとなっているわけではない。リーフレット、チラシを用いた広報は、相談会や窓口での配布が基本となるため、その場での口頭による補足説明が可能である。もとより、訴訟以外の方法で紛争解決を図りたい当事者がこの種の情報を確実に届けることができれば、それは効果的な方法となるであろう。そのためには、司法書士が関与して作成する各種契約書に紛争解決条項として ADR 前置を定める規定を設けておくことが考えられる。消費者契約の場合、事業者が指定した ADR サービス提供機関への申

⁴¹ 法 6 条が定める内容は認証の基準となっており、10 号において守秘義務の前提となる、一般的な提出資料の管理体制の整備、11 号において提出された証拠その他に関しての ADR 機関の当事者に対する守秘義務、14 号において包括的な ADR 業務に関して知り得た秘密を保持するための措置に関する定めが置かれている。

立が強制されると、消費者からは裁判を受ける権利の制約と受け取られかねないことも考慮すると、実質的な契約内容の作成者側にのみ ADR 手続への応諾義務を定めるのもよいだろう。応諾義務を負うこととなる紛争当事者にとっては、公平中立な立場の専門職の関与の下で苦情処理を図ることができるし、最終的に ADR が不調に終わったとしても、相手方の主張を知ることによって事実上訴訟前の争点整理の場として活用することができ、訴訟準備に活かすこともできる。

意外と難しいのは、Web サイト（ホームページ、ブログなど）を使った広報である。実際に紛争解決機関を探し、ウェブ検索を掛けて当該機関の調停センターホームページにアクセスしても、手続方法や手数料が記されるのみで、取扱事案や ADR という紛争解決方法について具体的な情報が得られない場合が少なくない。認証 ADR サービスを提供している機関のホームページにアクセスしてみても、実際に ADR 業務を行っていることが分かりにくいページが少なくなかった。利用者には民間型 ADR を利用するメリットをはじめ、運営主体や手続実施者に関する基本情報も伝わらず、それも利用に繋がらない状況の一因となっているように思われる。不特定多数に向けて情報発信する場であるインターネットを用いた有効な広報がこういったものであるかは、今後検討すべき課題であると思われる。

そして、利用者だけではなく、③相談機関の担当者や他の ADR 機関等を対象にした広報活動も重要である。例えば、**17**（図 22、図 25）では連携の必要性および想定する連携先機関について問うているが、回

答した会の 86%が連携の必要性を肯定しており、様々な機関との連携が想定されている。大都市圏以外の地域では、相談先となる各種窓口等が比較的少ないことから、法的トラブルの当事者は行政機関（とくに市町村役場や警察署など）に相談を持ち込むことが多く、その意味で行政機関は法的紛争の予防や解決について相対的に大きな役割を担っており、行政機関との連携が ADR 利用促進の鍵となる。自治体が提供する相談サービスは、紛争解決に有用な情報を提供するが、その場で紛争の終結的解決を図るものではないのが一般的である⁴²。相談担当者が利用者に対して提示する内容は、相談の内容に適したさまざまな選択肢の提案であることも少なくない。そこで、相談担当者においては相談者（紛争当事者）の相談内容に適した ADR サービスの情報を提供できること重要となる。そのためには、各 ADR サービスの長短所を整理した一覧表を作成するなどして、相談サービスを提供する各自治体などに配布しておくことが有効と考えられる⁴³。もともと、ADR について利用経験の無い相談業務担当者が、そのような一覧表だけでその特質を的確に

⁴² 自治体における相談サービス提供の目的について、相談サービス提供者側は「問題の解決方法を一緒に考える」「どこに・誰に・何を相談できるかの振り分けを行う」こととしているのに対し、相談サービス利用者は相談サービスを「自分の問題を解決してくれるところ」という認識で利用しており、双方の認識のずれが指摘されている。田巻帝子「自治体の提供する相談サービスと当事者ニーズ」松村良之・村山眞維『現代日本の紛争処理と民事司法(1)法意識と紛争行動』（東京大学出版、2010 年）219 頁

⁴³ 法の施行後、ADR 法に関する検討会が開かれ、2014 年 3 月には「ADR 法に関する検討会報告書」が出されている。そこでは ADR 機関の利点等をまとめた一覧表の配布が手段の一つとして挙げられている。

伝えるのは困難と思われる。そこで、ADRの実施現場を相談機関の担当者に体験的に理解してもらえようという機会の提供が望まれる。誰がどのような場所で、どのような雰囲気の中で、どのような方法に拠ってADRによる紛争解決を行っているのかを、模擬的に体験してもらう場を設けることが有効と考えられる。上述のように、潜在的利用者を対象に直接広報活動を行うことも重要ではあるが、現状ではADRに直接従事していない司法書士や、地域で相談サービスを提供している行政機関・自治体等への周知が、ADRの利用を促進するための広報活動として実効性のある方法であると考えられる。チラシ等を各所に置かせてもらうだけでなく、相談担当者にADRの特性と長短所を理解しておいてもらうことが重要であろう。

現在、司法書士会では司法書士そのものに関する広報を含め、あらためてさまざまな議論がなされている⁴⁴。ADRに関しても各会・団体で方針を定め、戦略的な広報⁴⁵を行うため、誰に対してどのような方法でアプローチするかを明確にして広報活動を行うことが今後の成否につながる大きな鍵となるだろう⁴⁶。

44 「特集 翔ばたけ、広報」月報司法書士 525号 2頁(2015年)以下参照。

45 山田栄一郎「ADR・調停センターの現状と課題 第4回滋賀県司法書士会調停センター「和」の現状と取り組み」登記情報 642号 68頁(2015年)は、滋賀県の人口や地域特性を踏まえ、小規模センターにおけるローカルな広報の有効性を指摘する。

46 調停の特性や手続の流れのように、文書での説明が困難なものは、映像資料を用いたWebサイトでの説明が有効性の高い広報手段となる(例として、静岡県司法書士会、京都司法書士会、福岡県司法書士会など)。通常、ADR手続は非公開であるため、大学教育でもADRの具体的なイメージを学

3. 運営上の課題

本調査でも、民間型ADRを運営していく上での課題は多々あることがあらためて明らかになった(18、図26)。設問中に選択肢として挙げたものは、ADR法制定時にすでに課題となることが予想されていたものを中心としている。しかし、ADR法制定後10年以上経た現在でも、実務の現場では解決を要する課題となったままであることが分かる。

財政面等については、業界団体や士業団体がADRを運営する場合、会の運営費等で財源の工面はしやすい⁴⁷とされている。しかし、調査結果をみると、財源の確保は会の運営であっても課題のひとつとなっている。財源と関係して、ADRサービス利用者が負担する報酬や費用の面でも課題はある。「やればやるほど赤字」、「経費と料金(報酬)との差が激しい」とする声に見られるように、認証ADRの場合は利用者からの報酬を得ることができても、その報酬で機関運営の財源を賄える状況にはなく、ADRサービスは独立して採算が取れる事業とはなっていない。利用数を増やすために、司法型ADRや行政型ADRと並ぶ利用料金設定をして、低廉で一定額である旨を売りにすることも困難である。サービス提供者側の

生に持ってもらうことは困難であることから、映像教材を開発するなどして学生の理解促進を図っている。筆者(小田)も関与しているものとして、法実務技能教育教材研究開発コンソーシアム(通称PSIM[サイム]コンソーシアム)の映像教材およびシミュレーション教材(約20件)がある。詳しくは、同コンソーシアムのWebサイト

(<http://www.law.nagoya-u.ac.jp/~psimconsortium/kyozai.html> [名古屋大学のサイト、2016年2月29日])参照。

47 山本和彦=山田文『ADR仲裁法(第2版)』(日本評論社、2015年)245頁。

観点からかなり思い切った料金設定をしたとしても、申立手数料・期日手数料・成立手数料のすべてが無料である公的 ADR が利用可能な領域で、民間 ADR がそのような公的 ADR を押し退けて利用者を獲得するような状況が生じることは想像しがたい。

さらに民間型 ADR サービス全体の課題でもある ADR の認知度の低さは、司法書士会 ADR でも同様に課題となっている。認証 ADR の周知は、国による周知活動として「かいけつサポート」等を通して行われているが、さらに各自治体や各 ADR サービス提供機関においても ADR の運営主体や手続について周知する一層の取組みが求められる⁴⁸。

執行力については、検討会議案で課題として挙げられているが、ADR 運営機関側は必ずしも大きな課題であるとは考えていない様子が見えてくる。また、認証 ADR の設置に際し弁護士の協力を得ることが困難とする声がしばしば聞かれるところ、司法書士会 ADR の場合は、認定司法書士による権限内の事件を扱っていることや対話型調停を推進している会が多いこともあってか、現在調停業務を行っている会のなかでは問題点としてさほど注視されていない⁴⁹。

調停人の育成については、紛争解決業務を行うための知識と技能の習得を目的とする研修事業が、司法書士会内に限らず、さ

まざまな団体と協力する形でも行われている⁵⁰。検討会では、調停人の育成について、法で研修制度の確立を図るべきとする意見⁵¹も出ている。本調査によると、司法書士会では 9 割の機関で独自の制度を設けて研修を実施している。残りの 1 割は、少人数で運営している会や、非認証で調停業務を行っている会であり、他の ADR 団体が実施している研修会に参加するなどして、合同研修の形で研修を行っている。平均的な研修回数として年 2、3 回の実施が多いが、熱心な機関では月に 1、2 回の研修を実施している（[6]、[7]に関する図 9、図 10）。

認証の要否に関する[19]の問いに対し、必要とする回答は 68%であった（図 27）。ADR 法制定時に、日本司法書士会連合会が認証を取得したうえで機関運営を図るとしていた理念と現実の乖離が生じているようにみえる。

認証を必要と回答した会では、その理由として、信頼性の確保や報酬の確保、法的効果の有無、広報のため、制度担保等が挙げられている。ADR 法が定められた際に、認証を取得するメリットとして挙げられていた点と相違ない。

一方、認証を必要としないと回答した会の理由として、「認証があることにより様々なルールに縛られ、解決よりもルール遵守を優先して考えなければならなくなり、本

48 国等の責務について定める法 4 条参照

49 すでに ADR サービスを提供している会の回答内容は調査結果のとおりであるが、ADR サービスを新たに始め、認証を取得する段階では、課題とされる点である。静岡県司法書士会調停センターふらっと編『実践 ADR～調停センター“ふらっと”の挑戦～』（民事法研究会、2011 年）249-250 頁、加藤俊明『認証 ADR の現状と課題—対話促進型調停に置ける法律専門職調停人の行動基準を中心に—』（民事法研究会、2013 年）92-95 頁参照。

50 司法書士会の中には、メディエーションの手法を県内外の行政機関や他士業に講演やトレーニングの形でやっているところもある。静岡県司法書士会調停センターふらっと編『実践 ADR～調停センター“ふらっと”の挑戦～』（民事法研究会、2011 年）219 頁

51 法務省「ADR 法に関する検討会報告書」
<http://www.moj.go.jp/content/000121361.pdf>
（法務省のサイト、2016 年 1 月 16 日）「エ 手続実施者等の質の向上」参照。

来の目的から少々はずれることもあるような気がする」、「弊会は小規模であり、毎年の決算・業務報告を法務省へ行うことが負担となる。もともと手続実施について料金をいただくことを前提としておらず、認証は必ずしも必要とは思わない。」等があった。認証を不要と考える団体の意見は二つに分かれていることがわかる。一つは、財政面や事務負担を理由とするものである。認証の取得は、取得段階でも一定の手続を経る必要があるが、認証を維持するには認証取得後も法務省への報告などの義務が課せられる⁵²。東京・神奈川・大阪のように千単位の会員を有する会もあれば、函館のように会員数 50 未満の会もある。会で ADR 機関を運営することに財政的なメリットがあると言われてはいるものの、同じ司法書士会でも会の規模によってスケールメリットの多寡が異なることもあり、その捉え方は大きく異なる。小規模会では相対的に財政や事務の負担が大きくなり、会員個人の通常業務に支障を来しかねない。紛争解決に寄与したいと考えていても、ADR サービスを報酬増加のための業務としてや業務推進活動の一環として捉えることはできないという意見にも肯首できる。それゆえ、ADR サービス提供業務を社会貢献活動（いわゆるプロボノ活動）の一環に位置づけるという割り切った考え方も出てくる。

もう一つの理由は、会が目指す ADR の方向性と ADR 法が目指す ADR の方向性とに

乖離が生じた場合、法による認証を不必要とするものである。認証 ADR は、司法制度改革本部 ADR 検討会での議論を経て、ADR 法 3 条が定められ「法による解決手続」と位置づけられた。これは、裁判所における現行の調停制度と同様の考え方に基づいたものである。だが、北欧やアメリカのメディエーション(mediation)⁵³を軸とする ADR をデザインしている場合や、必ずしも法に則った紛争解決を指向しない理念の下に ADR サービスを提供しようとしている場合には、法との乖離が生じ、ADR による紛争解決の柔軟性を損なう一因として捉えられ、それゆえ認証を不要と考えることになる。また、すでに認証を取得している会において「現状では必要だが、将来的には必要ではなくなる」とする意見もあることから、認証制度については、認証 ADR と非認証 ADR の比較を通してその効果を検証するなどしながら引き続き法改正を含めて検討することが求められていると言えよう。

4. まとめ

ADR は、現在多様な展開を見せている。金融 ADR のようにいわゆるダブル認証⁵⁴

⁵² 法第 20 条において定められており、「認証紛争解決事業者は、その認証紛争解決手続の業務に関し、毎事業年度の経過後三月以内に、法務省令で定めるところにより、その事業年度の事業報告書、財産目録、貸借対照表及び収支計算書又は損益計算書を作成し、これを法務大臣に提出しなければならない。」とする。

⁵³ 北米型のメディエーションは、主として紛争当事者の主体性を尊重し、自主的な対話と交渉を手続実施者・メディエーターが援助するという交渉促進モデルを指す。これは、当事者のニーズへの応答性等、評価される点もある一方で、実務の現場では機能的な手法であるのかという疑問も生じている。和田仁孝「第 4 章 日本型 ADR における専門性と普遍性」和田仁孝編『ADR 理論と実践』（有斐閣、2007 年）36-37 頁

⁵⁴ 通常、金融 ADR 関連法(金融商品取引法のほか、銀行法など 16 の業法)による指定紛争解決機関を金融 ADR というが、これは金融庁の認証を得た機関である。その中には、民間 ADR としても法務省から認証を得て運営する機関がある。このように二つの認証を取得することを俗にダブル認証という。金融 ADR については、松尾元信「金融 ADR

を取得して運営し相当の利用数を獲得しているものもあれば、原発賠償 ADR のように不可避免的に利用が増えているものもある。これらはいずれも ADR 法以外にも法的な裏付けがありそこに利用促進のためのしくみが内包されている。

専門職型 ADR の拡充と活性化を図るためには、第一に、専門職としてのスキルが ADR に活かされており利用者にメリットがあることを長期的な視点で広報することが必要と思われる。すでに司法書士個人としては、本稿で扱った司法書士会 ADR の外で、各々の知識や技能を活かして ADR に関与している者もある。すなわち、調停委員として司法型 ADR に参加し裁判所での紛争解決に携わることはもちろん、行政型 ADR や業界型 ADR の場で司法書士が専門職の一人として手続主宰者となっている。ADR 全体のニーズが高まれば、司法書士に限らず各種専門職が上記のような形態、つまり専門職団体が運営する ADR 以外の場で ADR 業務に従事する機会も増えるであろう。まずは、これらの経験を専門職 ADR にフィードバックして、専門職団体内で組織的に蓄積するしくみを導入することが有効ではなかろうか。そこで、ADR 業務固有の職能開発をどのように行い、その水準を担保するか、そして ADR サービスの質を利用者に伝えるかを意識することが重要である。通常業務で依頼人のニーズに応える場合と、紛争解決手続における公正中立な手続主宰者として紛争当事者の話を聴き紛争解決に導く場合とでは、紛争当事者からの意見の汲み取り方や紛争当事者への接し方

制度について」法の支配 178 号 87 頁(2015 年)以下参照。

など必要とされる知識や技法が多くこの点で異なる。司法書士会での研修等を通じて、相談業務の対応スキルはもちろん、紛争解決にかかる合意形成のための技能を向上させ手続主宰者によって ADR サービスの質が異ならないようにすることは、専門職団体が提供するサービスとして不可欠なことであろう。そのほか、個々の ADR 事案における当事者への手続案内とは別に、生徒・学生、一般市民向けの講演会などの啓発活動を行うなど、法教育の観点からも ADR を再評価し、社会的スキルとしての ADR を積極的に推進していくことも、長期的視点での ADR 周知に必要なことと思われる⁵⁵。

第二に、今まで以上に外部リソースの有効活用を図ることが考えられる。すなわち、他団体との連携関係の強化である。現在の民間型 ADR は、専門職団体としての独立性ゆえにか、あるいは必要経費の負担や報酬の分配が煩瑣であるためか、外部の団体(他士業団体や行政機関など)と十分な連携関係を有していないことが多い。本調査結果でも、連携関係の必要性は意識しているものの連携関係の構築が十分でない状況が示された。しかし、ADR の拡充のためには今

⁵⁵ 大学教育においては、受講生の希望進路等にかかわらず、法的紛争の解決手段として訴訟を中心とする授業科目しか提供されていないのが現在でも一般的であり、ADR を授業科目としておいているところは学部(法学部などの学士課程)であるか大学院(法学研究科などの修士課程や法科大学院などの専門職学位課程)であるかにかかわらず僅少である。最近では、社会人基礎力養成のため新入生教育やキャリア教育などの教養科目のなかで、労働紛争や消費者紛争のための ADR が扱われることも増えているが、紛争解決方法に対する利用者ニーズに即して考えると、中等教育でも高等教育でも ADR 教育を拡充する余地はあるように思われる。なお、ADR 法 4 条参照。

後、他団体と連携することが欠かせないと思われる。連携の方法としては、緩やかな協力関係を築く形態から独立の共同事業体を設立する形態までさまざまな連携形態が考えられる。各団体の利害を越えて各専門職団体の協働により独立の共同事業体を設置運営するには課題が多く困難が予想されるが、同一専門職団体間同だけではなく他の専門職団体や行政・消費者団体・労働組合・地域団体などと情報交換できる場を設けることが望まれる。すでに、日本司法支援センターの各地方事務所（通称は法テラス）などでそのような場が設けられているようであるが、参加者間で相互の情報交流が促進されるような場の設定が期待される。とくに過疎化の進む地域では、一つの団体だけでは十分な対応ができない場合でも機関間（他士業団体や自治体などとの）相互の連携体制を整えることで、多様な法的サービスにかかる課題やユーザーニーズに対応することが可能になると推察される。

そこで本稿では、連携関係構築の内容・程度として以下のようなものを考える。すなわち、原則として現行の単位会を基礎とする司法書士会 ADR の形態を変更するものではない。ADR 法 3 条 2 項で連携協力の努力義務が定められていることに鑑み⁵⁶、自機関に持ち込まれた案件を他機関に引き継ぐことや共同して紛争解決を行うこと、またそのために共同して研修や広報活動を行うことの推進を意図するものである。無論、大阪で ADR サービスを提供している公益社団法人民間総合調停センター⁵⁷のよう

に、士業に限らず幅広い分野の団体が参画して単一法人を設立する形態を否定するものではない。他機関との相互協力の下に共同事業形態を採ることがかなえば、ワンストップサービスが実現できるという点で事案を他機関に引継ぐ手続の煩雑さやその際のトラブル等も避けることができ、利用者にとって有益なサービスとなる。また、一士業団体（単位会）が単独で運営する場合に較べ財源基盤が整うしリスクを分散することもメリットとなる。しかし、関係団体間で高度の相互理解がなければ実現は難しい。他方、一団体で有するリソースに余裕がない地方においてこそコンソーシアム型の運営がその真価を発揮するように思われる。共同事業体を一つの法人として設立する形態が一つの理想ではあるが、直ちにその形態で ADR サービスを提供するのは困難であることから、関係団体のコンソーシアム化を促進するしくみ作りが重要となる。地域に必要な紛争解決サービスを地域で賄うという観点から、そして地域住民（個人だけでなく企業等の法人も含まれる）の利益を増進するという観点からは、法テラスや自治体の関与の下に相互連携を強化するしくみが作られることを期待したい^{58 59}。

大阪土地家屋調査士会、大阪不動産鑑定士協会、大阪府宅地建物取引業協会、日本公認会計士協会近畿会、大阪府建築士事務所協会、大阪社会福祉士会、大阪府社会保険労務士会、近畿税理士会、大阪府建築士会、特定非営利活動法人消費者ネット関西、全大阪消費者団体連絡会、消費者関連専門家会議西日本支部、大阪府、大阪市、堺市、大阪府市長会、特定非営利活動法人消費者情報ネット、東大阪市、全国消費生活相談員協会が参加している。

⁵⁸ 総合法律支援法（平成 16 年法律 74 号）に拠る。法テラスについては同法 3 条及び 7 条に拠り、自治体については同法 9 条に定められた「地方公共団体の責務」を根拠に、この責務を実現するため県単位で条例を定めるなどして対応することが

⁵⁶ 内堀宏達『ADR 法(裁判外紛争解決手続きの利用の促進に関する法律)概説と Q&A(別冊 NBL101 号)』（商事法務、2005 年）10 頁参照

⁵⁷ 現在は大阪司法書士会のほか、大阪弁護士会、

前述のように、紛争解決の段階で他のADR 機関や行政との連携関係を構築することのほか、ADR が不調に終わった場合の手続案内を兼ねて当該事案の引継ぎ先となる相談機関や紛争解決機関との連携・協力を図ること、またあらかじめ企業・団体等が用いる各種の約款・契約においてADR 前置を内容とする紛争解決条項を入れるなどの方法に拠り ADR の積極的な利用を図るようADR サービス提供者が広報活動（提案）することなども必要と思われる。

司法書士は、業務の性質上、通常業務でも他の士業や団体と協働することがある。ADR 業務については、価額と分野に関する一部制限があるが幅広く民事事案を扱うことができるため、一見すると協力関係は不要のように思われるかもしれない。しかし、本調査の中で明らかになったように、情報交換に始まり、事案の最終的な解決のため

可能と考える。望むらくは、条例上、紛争解決業務を指定紛争解決事業者に民間委託することが可能であると定め、あるいは（ADR 法に反しない形で）地域独自の ADR サービス認証制度を設けるなどすることができれば、自治体や警察署を紛争解決のための相談窓口として利用することの多い地方では、民間 ADR の拡充と活性化に資するようになると思われる。

59 筆者らの所属先（愛媛大学）のある愛媛県の地域など大都市圏以外の地域では、とくに行政との連携が重要であるように思われる。調査時期や調査項目が異なるため単純比較はできないが、地方では、法的トラブルの解決先として紛争当事者はまず行政機関の相談窓口を訪れる割合が高いように思われるからである。内閣府の調査（前掲註8）でも愛媛県での調査でも、司法型・行政型・民間型各 ADR なかでは司法型の認知度が圧倒的に高い。他方、内閣府の調査では行政 ADR と民間 ADR の認知度があまり変わらないのに対し、愛媛県での調査では法的トラブルの解決先として行政 ADR を選ぶと回答した者が民間 ADR を選択すると回答した者の約 2.7 倍（司法 ADR は約 4.2 倍）に上っている。愛媛県での調査については、伊藤浩「司法制度改革に関するアンケート調査結果について」地域研究ジャーナル〔松山大学〕12 号 23 頁以下（2002 年）参照。

にも連携関係の構築は欠かせない。その場合、あらかじめ各会での運営方針や取扱事案の類型、調停の実施形式などについて相互の摺合せが必要となる。手続実施の手法について、同地域で活動する他の士業団体と合同研修を行い、情報交換をすることも連携関係構築や強化の一助となるだろう。また、司法書士会の ADR は先に認証を取得した団体の運営方法や手続の進め方、調停技法を大いに参考とする傾向にあることから、同手法を用いて手続を実施する機関同士での情報交換や研修によるブラッシュアップが期待される。いまだ発展途上である民間 ADR 制度のなかで、今後利用者がより納得し満足のいく紛争解決サービスを提供していくためには、会単位での運営が情報やスキルの共有を組織的に図れる点で強みになるはずである。

本稿では、法律関連専門職団体の一つである司法書士会という運営主体に着目し、民間型 ADR の課題と現状、課題の打開策を検討してきた。司法書士は、高額な不動産案件だけでなく比較的少額な紛争に係る裁判所類の作成業務を伝統的に行ってきたことから、比較的少額な事案が持ち込まれることの多い ADR サービスを実効的に提供できる専門職である。制度自体が発展途上にあることもあり、専門職型 ADR の一つである司法書士会 ADR もまだまだ発展の余地があるように思われる。司法制度改革のなかで作られた ADR 法がめざす「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、もって国民の権利利益の適切な実現に資すること」（ADR 法 1 条）を可能にするためにも、ADR サービスの提供主体として、ユーザーニーズに

合ったサービスの充実が期待される。本稿では、民間型 ADR サービスの一部を扱ったにすぎない。司法書士会 ADR に適した事案や他の ADR との関係についての検討は他日を期したい。

IV. 資料

今回のアンケート調査に際し、作成・使用した(1)依頼状(A4 版 1 枚片面印刷)、(2)調査票(A3 版 1 枚両面、1 枚片面印刷)を以下に示す。

(1) 依頼状「ADR(裁判外紛争解決)に関するアンケート調査協力をお願い」

平成 27 年 10 月 1 日

××県司法書士会
調停センター担当様

愛媛大学大学院 法文学研究科
民事訴訟法研究室
教授 小田敬典
助教 加藤真美

ADR(裁判外紛争解決)に関するアンケート調査協力をお願い

拝啓

時下、ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

さて、このたびは、ADR(裁判外紛争解決)実施に関する学術調査アンケートにご協力いただきたく、本状を送らせていただきました。

先にお電話でもお伝えさせていただきましたが、本調査は研究活動での利用を目的としております。本調査をもとに、土曜団体による紛争解決サービスの現状と問題点を把握し、どのような施策が必要であるかの検討を行います。今後の ADR 分野の活性化に寄与すべく、パブリックコメント等として意見をまとめることも検討しております。

皆様方におかれましては、ご多忙のところまことに恐れ入りますが、上記のような趣意をご理解いただき、本アンケート調査にご協力くださいますよう、何卒よろしくお願い致します。最後になりましたが、予定しておりました時期よりアンケートの配布が遅くなりましたこと、深くお詫言申し上げます。

記

敬具

1. 実施時期 : 2015 年 10 月 1 日～10 月末日
2. 実施対象 : 民間 ADR・紛争解決サービスを提供している各都道府県司法書士会
3. 調査内容 : 裁判外紛争解決機関の利用に関する現状、解決方法、運営体制など
4. 回答方法 : アンケート用紙の記入欄に記入の上、同封してある封筒にて期間内に投函してください。
5. 利用範囲 : 調査結果は、愛媛大学における研究活動に活用するほか、相談・紛争解決サービスの利用状況・発展に寄与することを目的として活用することがあります。また、本調査は個人情報収集を目的としておりません。

以上

＜本調査に関する問い合わせ先＞

〒790-0855 愛媛県松山市文京町 3 番 国立大学法人 愛媛大学大学院
法文学研究科総合政策専攻/法文学部総合政策学科
民事訴訟法(小田)研究室
電話番号 : 089-927-9000 (代表) 内線 [] (加藤真美)
電子メール : []

(2)-1 調査票(両面印刷表面)

<p>回答に際しての諸注意</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. あてはまる箇所の□に○印を記入してください 2. 記述により回答する項目については、() 内に○記入ください。なお、スペースが足りない場合には、質問番号を明記の上、末尾の自由記入欄または別紙にご記入いただいても構いません。 3. 答えかねる質問については、空欄としていただいても構いません。 4. 調査の趣旨に賛同し情報提供は提供するが、機関名が特定される形での公表には差支えがある項目については、その質問項目の問い番号に×を付してください。 5. なお、既存のパンフレット、案内書、事業報告書などで質問項目への回答に代えられる場合には、その書類等を添付いただき、質問項目と対応する記述のある頁などを解答欄に書くことで記入作業に代えていただいても問題ありません。 6. 運営形態が異なる場合や複数して目が複数回答が難しい場合は、「IV. ADR 制度について」を中心にお答えください。 <p>I 運用の現状について</p> <p>問 1 貴機関に対して寄せられた紛争解決手段の問い合わせ(相談も含む)は年間で何件程度ですか。 () 件</p> <p>問 2 上記件数のうち、貴機関で調停を行い解決した件数は何件ですか。 () 件</p> <p>問 3-1 貴機関では、紛争解決業務の利用促進のために何か取り組みを行っていますか。 <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ</p> <p>問 3-2 「はい」と答えた機関にお尋ねします。 具体的にどのような取り組みを行いましたか。 ()</p> <p>問 3-3 「はい」と答えた機関にお尋ねします。 なぜ利用促進に関する取り組みを行っているのですか。 <input type="checkbox"/> 十分な利用があるから <input type="checkbox"/> 利用促進に有用な方法が思い当たらないから <input type="checkbox"/> 紛争解決が中心業務ではないから <input type="checkbox"/> 人員に余裕がないから <input type="checkbox"/> 費用負担の問題があるから <input type="checkbox"/> その他()</p> <p style="text-align: center;">1</p>	<p>問 4 貴機関では、相談として持ち込まれた案件のうち、何新制度 ADR 手続に移行しますか。 (相談は、会の相談窓口ではなく、調停センターに問い合わせがあったものを基準としてください。電話で結着です) <input type="checkbox"/> ほぼ全件 ADR 手続を行う(10 割) <input type="checkbox"/> おおよそ ADR 手続を行う(5 割) <input type="checkbox"/> 半分ほど ADR 手続を行う(5 割) <input type="checkbox"/> ほとんど行わない(3 割未満) <input type="checkbox"/> 分からない <input type="checkbox"/> その他()</p> <p>問 5 ADR 促進法制定前(2004 年)より調停業務を行っている機関にお尋ねします。 調停業務を始めることで、町会士会への相談件数に変化はありましたか。 <input type="checkbox"/> 増加した <input type="checkbox"/> 減少した <input type="checkbox"/> 変化はない</p> <p>II 運営組織について</p> <p>問 6 貴機関では、紛争解決業務を行うにあたり、知能・技能の習得や向上のための研修制度を設けていますか。 <input type="checkbox"/> 独自の制度を設け、実施している <input type="checkbox"/> 独自の制度はないが、合同研修などを実施している(例：全国の土産団体での研修など) <input type="checkbox"/> 制度を設けていない <input type="checkbox"/> その他()</p> <p>問 7 「実施している」と回答した機関にお尋ねします。 研修の頻度・内容の概要を教えてください。 □年 _____ 回程度 □月 _____ 回程度 □内容：()</p> <p>問 8 貴機関では、他機関や他地域にある ADR 機関との情報交換の場を設けていますか。 <input type="checkbox"/> 設けている <input type="checkbox"/> 設けていない</p> <p>問 9-1 貴機関が ADR 機関を選定する上で参考とした機関があればお答えください。 (具体的な機関名でなくても参考とした法人や制度名でもかまいません) ()</p> <p style="text-align: center;">2</p>
--	---

(2)-2 調査票(両面印刷裏面)

<p>問 9-2 上記機関・制度のどのような点を参考としましたか。並列えなければお答えください。 (例：研修内容、調停の取り組み方、広報の仕方など) ()</p> <p>問 10-1 貴機関での手続終了後、利用者に対し、意見調査は行っていますか。 <input type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない</p> <p>問 10-2 「行っている」と答えた機関にお尋ねします。 ① どのような態様で行いましたか。 <input type="checkbox"/> 今後の利用促進のため <input type="checkbox"/> 業務改善のため <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高めるため <input type="checkbox"/> その他()</p> <p>② どのような方法で行いましたか。 <input type="checkbox"/> 口頭での質問(インタビュー) <input type="checkbox"/> アンケート(郵送後すぐ提出) <input type="checkbox"/> アンケート(後日郵送提出) <input type="checkbox"/> 業者委託 <input type="checkbox"/> その他()</p> <p>③ その調査により改善点は見つかりましたか。 <input type="checkbox"/> 見つかった <input type="checkbox"/> 見つからなかった</p> <p>問 11-1 貴機関では、どのような方法を用いて紛争処理についての周知を行っていますか。 (掲載記事等) <input type="checkbox"/> インターネット(HP、ブログなど) <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> 広報紙(パンフレットなど) <input type="checkbox"/> その他()</p> <p>④ 広報活動は行っていない</p> <p>問 11-2 「広報紙(パンフレットなど)」を配布している機関にお尋ねします。 具体的にどのような態様で配布していますか。(例：貴機関交付、交際など) ()</p> <p style="text-align: center;">3</p>	<p>問 12 上記のような広報活動による利用促進は有効であると考えますか。 (広報活動を行っていない場合もお答えください) <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ</p> <p>III 紛争処理手続について</p> <p>問 13 貴機関では、独自の紛争処理と並んでいく上での規定(ルール)を定めていますか。 (規定内容例：手続を行う者の住所・所属・別居の決め方など、料金体系、定款等ではありません) <input type="checkbox"/> 定めています <input type="checkbox"/> 定めていない</p> <p>問 14 貴機関では、自己の機関で紛争解決が不成り立った場合、次機関や訴訟への案件引継ぎに関する取り決め(ルール)などはありますか。 <input type="checkbox"/> 貴機関の手続規定に定めてある <input type="checkbox"/> 手続規定にはないが、当事者間での合意を促している <input type="checkbox"/> 特にな <input type="checkbox"/> その他()</p> <p>問 15-1 貴機関では、受けた相談について、紛争解決手続を行う団体への引継ぎ・紹介を行ったことがありますか。(年度は問いません) <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ</p> <p>問 15-2 「はい」と答えた機関にお尋ねします。 ① どのような機関への引継ぎ・紹介を行いましたか。 <input type="checkbox"/> 行政 ADR(例：国民生活センターなど) <input type="checkbox"/> 民間 ADR(例：弁護士会、自動車 PL センターなど) <input type="checkbox"/> その他()</p> <p>② 引継ぎに際して感じた疑問や不満、問題点があればお答えください。 ()</p> <p>問 16 貴機関では、調停での紛争解決が困難であると判断した場合、どのような機関への引継ぎを想定していますか。並列えなければ具体的な名称でお答えください。 (例：弁護士会、行政、事業に即した土産団体など) ()</p> <p style="text-align: center;">4</p>
--	---

(2)-3 調査票(片面印刷)

IV ADR 制度について

問 17-1 今後、明後審士によるADR 機関の運営に際し、他の機関や団体との連携は必要になる
と考えますか。
☐ 必要になる
☐ 必要ない

問 17-2 「必要になる」と考えた機関にお尋ねします。

① どういった形態での連携が望ましいと考えますか。
☐ 他機関と合併の形態をとる
☐ 必要な時に他機関と連絡を取り、共同して紛争解決を行う
☐ 情報の交換程度のことを行う
☐ その他()

② なぜ必要になると考えますか。(複数回答可)
☐ 紛争解決に携わる分野の幅を広げたいから
☐ 紛争解決に携わる分野を特化させたいから
☐ 現状のままでは依頼主の要望に応えないから
☐ ADR 機関としての存続のために必要だから
☐ その他()

③ どういった機関との連携が必要になると考えますか。(複数回答可)
☐ 行政(民泊、寄附行委員会など) ☐ 弁護士会 ☐ 法テラス
☐ 行政書士会 ☐ 税理士会 ☐ 社会保険労務士会 ☐ その他()

問 18 ADR 利用業務を行うことで実感した問題点をお答えください。(複数回答可)
☐ 調停人の育成が困難な点 ☐ ADR の認知度が低い点 ☐ 財産確保が困難な点
☐ 執行力がない点 ☐ 弁護士との協力が困難な点
☐ 特になし
☐ その他()

問 19-1 貴機関では、これまでの機関運営を通して、ADR 機関に課題は必要だと感じますか。
(課題：依頼者による民間ADR 機関)
☐ 必要
☐ 不必要

問 19-2 なぜ上記のように感じましたか。補足なければ理由をお答えください。
()

5

自由記入欄 (その他がありましたらご記入ください)

以上

ご協力いただき、ありがとうございました。

6

以上

かとうまみ(大学院法文学研究科総合法政策専攻修士課程)
おだたかよし(大学院法文学研究科 総合法政策専攻 産業経営法務領域担当教授)