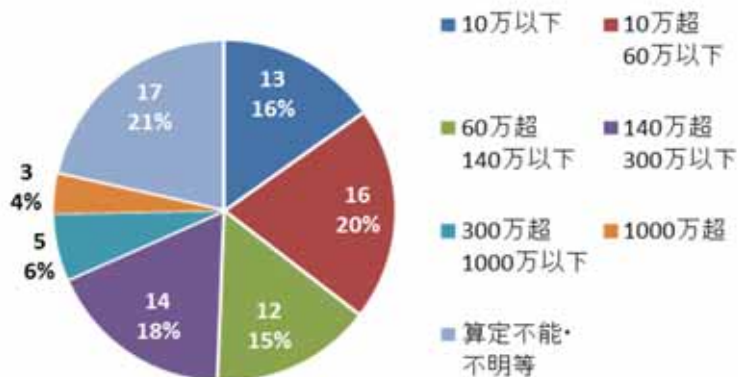


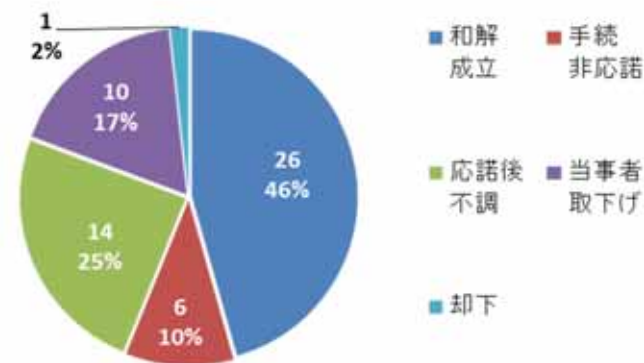
(1)国民生活センター

- 国民生活センターのADRは、「独立行政法人国民生活センター法」の改正に伴い、平成21年4月から始まったが、平成21年度は106件の申請があり、平成22年度は平成23年1月末までに122件の申請があった。
- 紛争価額(請求額)は、10万円以下が16%、10万超60万円以下が20%、60万超140万円以下が15%と多岐にわたるが、後記の民間ADR(認証ADR機関)と比べると、やや低額の傾向にある。(\*\*)
- 手続終了案件のうち、和解が成立したものは46%。一方、相手方がADR手続に応じなかったために終了した(手続非応諾)のは10%にとどまっており、後記の民間ADR(認証ADR機関)及び弁護士会紛争解決センターのいずれと比べても、若い等による解決の率が高く、手続非応諾の率が低い。(\*\*\*)
- また、事案の公表を行うことで、類似の紛争に対して解決指針を提示する機能を有している点も、後記の他のADR機関にはない特長である。

国センADR 紛争価額(請求額)  
(公表80事例内訳)  
(平成21年度・平成22年度(H23.1末まで))



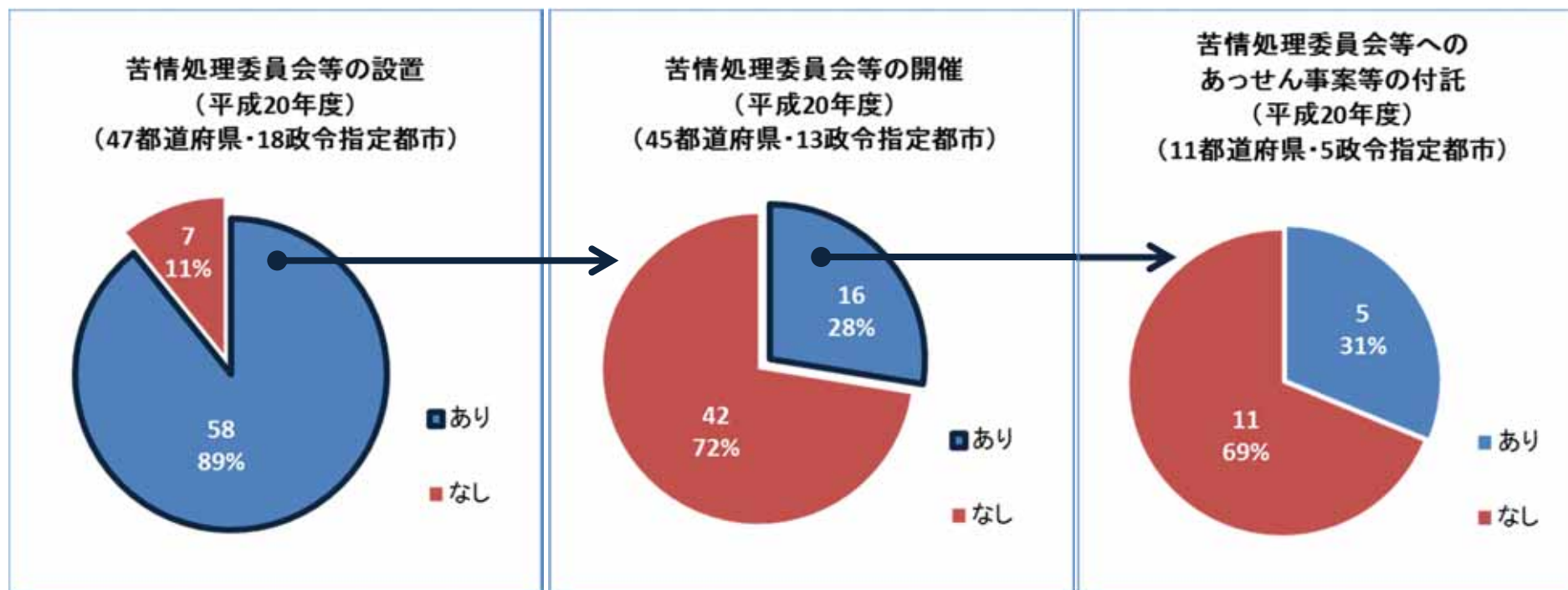
国センADR 手続終了事由  
(平成21年度申請のうち手続終了57件内訳)



\* 上記は、(独)国民生活センターのホームページ([http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110303\\_3.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110303_3.html)ほか)をもとに消費者委員会において整理したもの。  
 \*\* 平成21年4月1日から平成23年1月31日までの期間に申請のあった228件のうち、結果の概要が公表された85件(併合もあるため公表事例としては80事例)の内訳。公表内容から紛争価額(請求額)がわからないものは「算定不能・不明等」として整理。  
 \*\*\* 平成21年度に申請のあった106件のうち、手続が終了した57件の内訳。

(2) 苦情処理委員会等(47都道府県・18政令指定都市)

- 都道府県・政令指定都市の約9割が苦情処理委員会等を設置しているものの、そのうち実際に開催しているのは3割弱にとどまる(平成20年度)。
- また、苦情処理委員会等を開催した都道府県・政令指定都市の中でも、あっせん事案等を付託したのは5自治体のみ(平成20年度)。



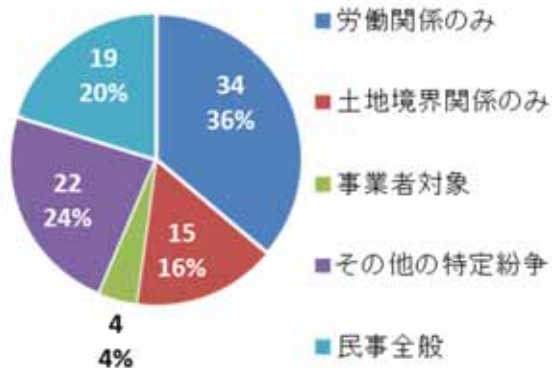
\* 上記は、地方消費者行政の現況(平成21年度版「地方消費者行政の現況調査」)(平成22年1月調査 消費者庁)([http://www.caa.go.jp/region/pdf4/genkyou\\_4-2.pdf](http://www.caa.go.jp/region/pdf4/genkyou_4-2.pdf))をもとに消費者委員会において整理したもの。なお、上記の対象は、47都道府県・18政令指定都市の平成20年度の状況。

(3)民間ADR(認証ADR機関)(94機関)

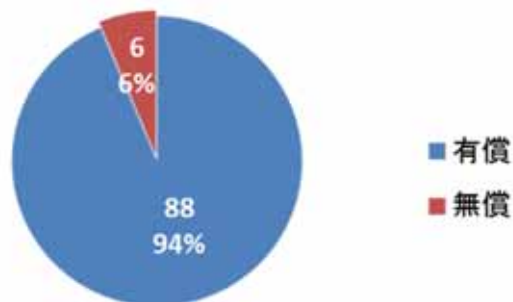
①取扱紛争・申立人の費用負担

- 認証ADR制度は、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」に基づき、平成19年4月から始まったが、平成23年3月末時点で、認証を受けているのは94機関。
- 労働関係のみ・土地境界関係のみを対象とするなど、専ら消費者問題以外を対象とする機関も多く(上記94機関のうち少なくとも49機関)、民事全般を扱っているのは19機関にとどまる。
- また、9割以上にあたる88機関において、申立手数料(1~5万程度)が必要となる。

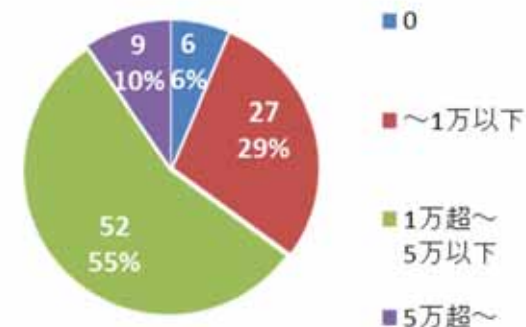
認証ADR機関の取扱紛争種別  
(94機関)



認証ADR利用時の  
申立人の費用負担(申立時)  
(94機関)



認証ADR利用時の  
申立人の費用負担額(申立時)  
(94機関)

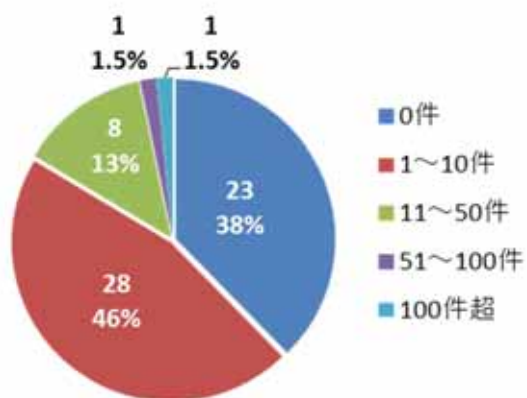


\* 上記は、法務省ホームページ「かいつサポート(認証紛争解決サービス)」(<http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/index.html>)における各機関の公表情報をもとに消費者委員会において整理したもの(平成23年3月末現在)。なお、上記の対象は、平成23年3月末までに認証を受けた94機関の平成21年度の状況。

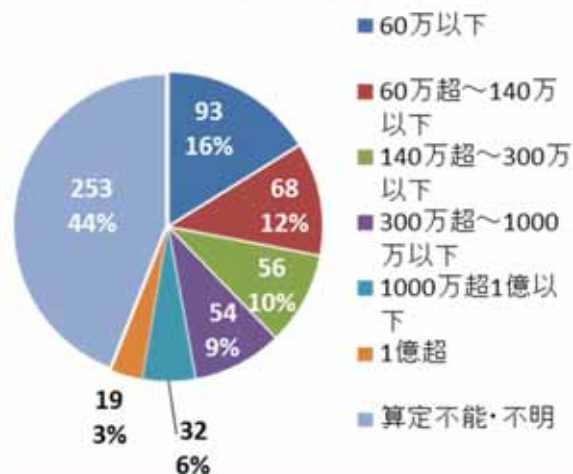
(3) 民間ADR(認証ADR機関)(94機関)  
② 受付件数・紛争価額・手続終了事由

- 受付件数は、0件が38%、1件以上10件以下が46%と、全体的に少ない(平成21年度)。
- 紛争価額は、60万円以下が16%、60万円超140万円以下が12%等、多岐にわたっている(平成21年度)。
- 手続終了案件のうち、和解等の成立により終了したものは34%。一方、相手方がADR手続に応諾しなかったために手続が終了したもの(不応諾)は28%(平成21年度)。

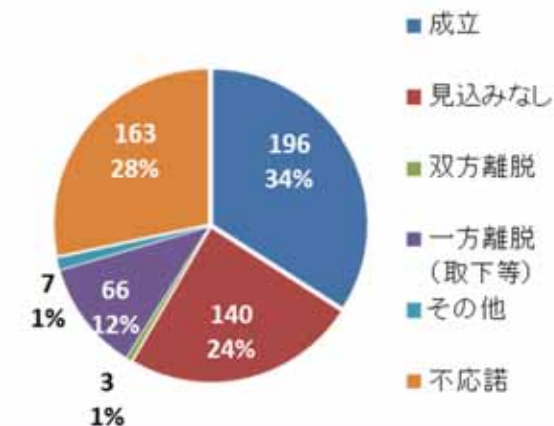
認証ADR機関の案件受付件数  
(61機関685件)  
(平成21年度)



認証ADR機関の紛争請求価額  
(61機関・手続終了575件)  
(平成21年度)



認証ADR機関の  
紛争解決手続の終了事由  
(61機関・手続終了575件)  
(平成21年度)

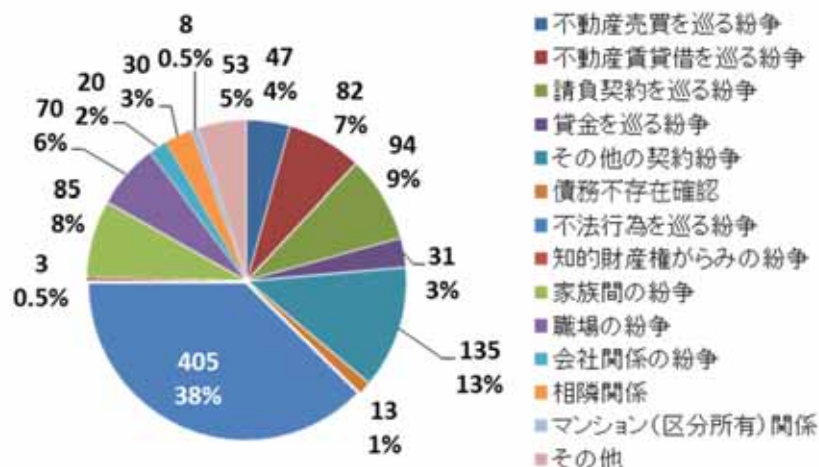


\* 上記は、法務省ホームページ「かいけつサポート(認証紛争解決サービス)」(<http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/index.html>)における各機関の公表情報をもとに消費者委員会において整理したもの(平成23年3月末現在)。なお、上記の対象は、平成22年3月末までに認証を受けた62機関のうち受付案件数等について情報が公表されている61機関の平成21年度の状況。

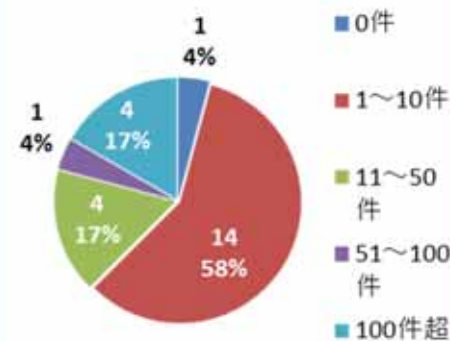
(4) 弁護士会紛争解決センター(26弁護士会・30センター)

- 47都道府県のうち、弁護士会の紛争解決センターがあるのは、24(26弁護士会・30センター)にとどまる(平成21年度)。なお、すべての紛争解決センターについて、申立手数料(1~2万円台)及び成立手数料が必要となる。
- 取扱紛争は、不法行為(38%)・その他契約紛争(13%)・請負契約(9%)など、消費者問題以外も含めて多岐にわたり、紛争価額も、平均約541万円・最大22億円と多岐にわたっている(平成21年度)。
- 申立件数は、10件以下が62%となっており、100件を超えるのは、宮城・東京・愛知・大阪の4つのみ(平成21年度)。(\*\*)
- 手続終了案件のうち、解決に至ったものは36%(298件)。一方、相手方が手続に応じなかったために終了したもの(不応諾)は36%(302件)(平成21年度)。(\*\*\*)

弁護士会 紛争解決センターの紛争種別  
(26弁護士会30センター)(平成21年度)



弁護士会 紛争解決センター  
申立件数  
(設置24自治体)  
(平成21年度)



弁護士会 紛争解決センター  
手続終了事由  
(設置24自治体)  
(平成21年度)



\* 上記は、日本弁護士連合会のホームページ「仲裁統計年報(2009年度版)」([http://www.nichibenren.or.jp/ja/legal\\_aid/consultation/tyusaitoukei\\_nenpou.html](http://www.nichibenren.or.jp/ja/legal_aid/consultation/tyusaitoukei_nenpou.html))をもとに消費者委員会において整理したもの。なお、上記の対象は、平成22年3月末までに紛争解決センターが設立された26弁護士会30センターの平成21年度の状況(受理1,076件)。  
 \*\* 東京は、東京弁護士会紛争解決センター、第一東京弁護士会仲裁センター及び第二東京弁護士会仲裁センターの合計。愛知は、愛知県弁護士会紛争解決センター及び愛知県弁護士会紛争解決センター西三河支部の合計。  
 \*\*\* 平成21年度の受理件数1,076件から「回答待ち」「進行中」を除いた827件の内訳。

■ 各種ADR機関の状況 (5)各機関の比較(概要)

(別紙10)

	国民生活センター (紛争解決委員会)	都道府県等の 苦情処理委員会等	民間ADR (認証ADR機関)	弁護士会 紛争解決センター
機関数等	※平成21年4月開始	➢ 都道府県・政令市の約9割が設置しているものの、開催はそのうち3割弱(平成20年度)	➢ 平成19年4月開始 ➢ 平成23年3月末時点で94機関	➢ 47都道府県のうち24に設置(26弁護士会30センター)
取扱紛争の傾向	➢ 消費者紛争全般。但し、重要消費者紛争に限る	—	➢ 労働関係・土地境界関係等、消費者問題以外を専ら対象とする機関が半数以上	➢ 不法行為(38%)・その他契約紛争(13%)等、消費者問題以外も含めて多岐にわたる(平成21年度)
申立人の費用負担	➢ 無償	—	➢ 申立手数料(1~5万程度)が必要となる機関が9割以上	➢ 申立手数料(1~2万円台)及び成立手数料が必要
受付件数等	➢ 申請106件のうち、手続終了が57件(平成21年度)	➢ 苦情処理委員会等を開催した11都道府県・5政令市のうち、あっせん事案等を付託したのは5自治体のみ(平成20年度)	➢ 受付件数は全体的に少ない(0件が38%、1件以上10件以下が46%)(平成21年度)	➢ 10件以下が62%。100件超は4都道府県のみ(平成21年度)
紛争価額	➢ 多岐にわたるが、認証ADR機関と比べて低額の傾向(10万以下16%・10万超60万以下20%)(平成21・22年度)	—	➢ 多岐にわたる(60万以下が16%・60万超140万以下が12%)(平成21年度)	➢ 平均約541万円・最大22億円と多岐にわたる(平成21年度)
解決状況	➢ 和解成立46%・手続非応諾10%。他機関と比べて和解成立率が高く非応諾率が低い(平成21年度) ※事案の公表による、類似事案の解決指針提示機能は、他機関にない特長。	—	➢ 和解等成立34%・不応諾28%(平成21年度)	➢ 紛争が解決したもの・不応諾により手続が終了したものがいずれも36%(平成21年度)