

問い合わせ先
内閣府国民生活局消費者企画課
高橋、清水
電話 03-3581-9356(直通)

平成 14 年 8 月 19 日
内閣府 国民生活局

平成 14 年度国民生活モニター調査(5月実施)調査結果
(消費者問題における ADR(裁判外の紛争解決)に関する意識調査)

1. 調査目的

司法制度改革の中で、ADR の拡充・活性化が検討されている。ADR は、紛争の実情に即した解決を簡易かつ迅速に図ることができることから、消費者問題においても活用していくことが重要である。このような状況を踏まえ、ADR に関する消費者の意識を調査し、その結果を今後の施策の基礎資料として活用することを目的として本調査を実施した。

2. 調査事項 (1) ADR に関する認知度・イメージについて
(2) 利用の実情について
(3) ADR に求めるものについて
(4) 政府への期待

3. 実施期間 平成 14 年 5 月 25 日～平成 14 年 6 月 7 日

4. 対象 各都道府県の国民生活モニター 2,300 名
有効回答者数 2,261 名(回収率 98.3%)

(男性 : 232 名、女性 : 2,029 名
20 代 : 151 名、30 代 : 480 名、40 代 : 576 名、
50 代 : 489 名、60 代 : 469 名、70 代 : 96 名)

5. 調査結果の概要

(1) ADR に関する認知度・イメージについて

裁判外の紛争解決手段(ADR)」という言葉は「見聞きしたこともなかった」人が 58%、「見聞きしたことはあるが内容はよく知らなかった」人も合わせると 92%を占め、認知度、理解度が低かった。(問1)

別の紛争解決の場として以下のようなものを知っているかと聞いたところ、消費生活センターと消費者団体(消費者の立場から紛争解決に際し助言・相談等を行う団体)は、「名前は知っているが連絡先までは知らない」という人まで含めると 8~9割の人が知っていた。一方、少額訴訟、弁護士会仲裁センター、PLセンター、(財)〇〇業協会等の業界団体は「知らない」という割合が半数を超えていた。(問2)

それぞれの機関の少なくとも名前を知っている人が各 ADR 機関に対して抱くイメージについて見てみると、少額訴訟は「解決が迅速である」、消費生活センターと PL センターは「専門的な助言等が受けられる」、弁護士会仲裁センターは「料金が高い」、業界団体は「中立的でない」、消費者団体は「中立的である」という回答が一番多かった。(問3)

(2) 利用の実情について

①「消費者として事業者とトラブルになり、その事業者以外の第三者の関与を求めたいと思ったことがある」人は 18%で、そのうち 60%の人が「実際に関与を求めた」と回答している。(問4、問5)

実際には関与を求めなかった理由としては、「それほどの問題ではなかった」、「どこに連絡すればよいのかわからなかった」という回答が多かった。(問7)

③実際に関与を求めた人に満足度を聞くと、53%が「満足」、26%が「不満」と回答している。(問6)

(3) ADR に求めるものについて

消費者は ADR 機関に対して「迅速」、「低廉」、「簡便」を求めている。(問8)

トラブルの分野別に ADR に望む具体的な解決方法を聞くと、「通常の契約取引」、「金融」、「住宅」に関するトラブルについては「調停」等での解決を求めている。一方、「製品安全」、「食品・医薬品安全」、「悪質事業者」に関するトラブルには「事業者への指導・監督(行政法による措置等)」を望む人が多い。(問9)

紛争解決の際、仲介者として望むのは「弁護士」、「消費生活相談員」、「その分野の専門家（医師等）」を挙げた人が多かった。（問 11）

解決方法としては「法令・判例等にとらわれず、本人同士が話し合いを尽くす解決」を求める人が 41%と最も多かった。（問 12）

（４）政府への期待

ADR を促進するために政府に望むものとしては、「国としての ADR に対する基本的な考え方、理念を示す」という回答が最も多く、以下順に「利用費用を法律扶助の対象にし、利用者を援助する」、「ADR 機関の判断に執行力（強制力）を与える」、「裁判手続との連携を整備する」、「ADR 機関を行政が財政的に支援する」と続いている。（問 13）

参考

ADR(Alternative Dispute Resolution 裁判外紛争解決)とは：

裁判所において判決を求める手続以外の紛争解決方法。

具体的な解決方法：行政機関や民間機関による仲裁（当事者双方が紛争の解決を第三者に委ね、その判断に従う）、調停（第三者が当事者の間に入り、合意によって紛争を解決する）、あっせん（当事者同士の自主的な解決を手助けする）など。

特徴：ADR は、厳格な裁判手続と異なり、紛争の実情に即した解決を迅速かつ柔軟に図ることができる。

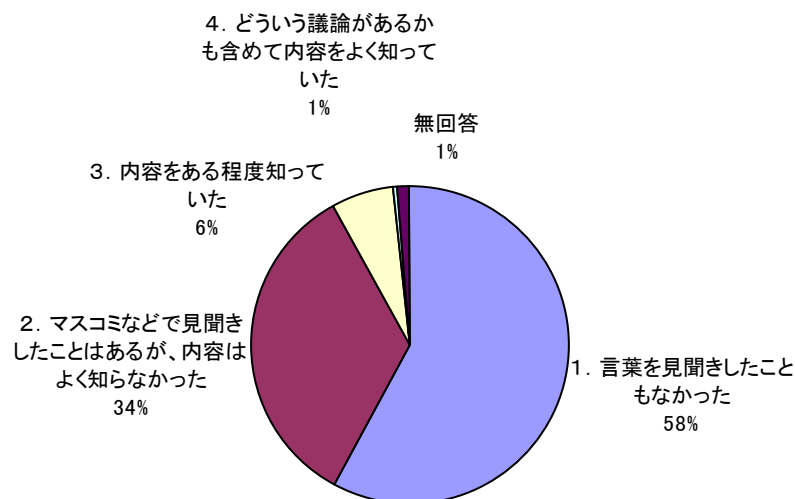
具体的な例：調停を行う場としての裁判所、公害等調整委員会、各地の消費生活センター、交通事故紛争処理センター、〇〇業協会などの事業者団体、弁護士会仲裁センターなど。

6. 調査結果

(1) ADRの認知度、イメージについて(問1～問3)

問1 「裁判外の紛争解決手段(ADR)」あるいは「裁判外紛争処理機関」という言葉を知っていましたか。

ADRという言葉に対する認知度、理解度は低い。「言葉を見聞きしたこともなかった」という回答が58%と半数以上を占めており、「言葉を見聞きしたことはあるが内容はよく知らなかった」という回答も34%を占めた。一方、内容を知っている人は7%（「内容をある程度知っていた」(6%)、「どういう議論があるかも含めて内容をよく知っていた」(1%)）である。



問2 紛争解決の場として以下(下記6機関)のものが挙げられますが、知っていますか。知らない場合は1を、名前は知っているが、どうすれば連絡がつけられるかは知らない場合は2を、名前もどうすれば連絡がつけられるかも知っている場合は3を、それぞれご記入ください

消費者紛争解決の場として、少額訴訟、消費生活センター等、弁護士会仲裁センター、PLセンター、業界団体(財)〇〇業協会等、消費者団体(消費者の立場から紛争解決に際し助言・相談等を行う団体としての消費者団体)を例示し聞いたところ、少額訴訟、弁護士会仲裁センター、PLセンター、業界団体(財)〇〇業協会等)については「知らない」という回答が半数以上だった(少額訴訟62%、弁護士会仲裁センター53%、PLセンター60%、業界団体58%)。

一方、消費生活センターは「名前も連絡先も知っている」という回答が59%と過半数を超え、「名前は知っている」も29%を占めた。消費者団体も「名前は知っている」、「名前も連絡先も知っている」という回答をあわせると78%の人が知っていた。

	知らない	名前は知っているが、連絡先は知らない	名前も連絡先も知っている	無回答
少額訴訟	62%	25%	9%	3%
弁護士会仲裁センター	53%	34%	9%	4%
PLセンター	60%	30%	6%	4%
業界団体	58%	32%	6%	4%
消費生活センター等	8%	29%	59%	4%
消費者団体	17%	57%	21%	5%

問3 それぞれのイメージを簡単にお教えてください。(複数回答可)

- | | |
|--------------------------|-----------------|
| 1 中立的でない | 2 中立的である |
| 3 料金が低い | 4 料金が安い |
| 5 専門分野の相談員がない | 6 専門的な助言等が受けられる |
| 7 解決が迅速である | 8 解決に時間がかかる |
| 9 本人の負担(費用、時間以外の労力等)がかかる | 10 本人の負担が軽い |
| 11 わからない | |

消費者紛争解決機関それぞれのイメージを、問2で「名前は知っている」、「名前もどうすれば連絡がつけられるかも知っている」と回答した方で見ると以下のとおり。

- ・ 少額訴訟では「解決が迅速である」が50%と一番多かった。
- ・ 消費生活センターでは「専門的な助言等が受けられる」が42%、「中立的である」が37%となった。
- ・ 弁護士会仲裁センターでは「料金が低い」が48%、「専門的な助言等が受けられる」が45%であった。
- ・ PLセンターは「専門的な助言等が受けられる」が45%と一番多かった。
- ・ 業界団体は「中立的でない」が32%と一番多かった。
- ・ 消費者団体は「中立的である」が28%であった。

各消費者紛争解決機関のイメージ（複数回答）

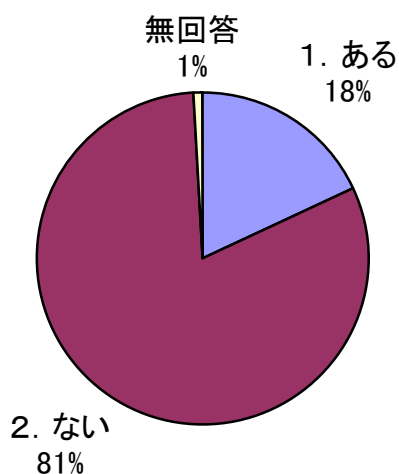
	最も多い 回答	2番目に多 い回答	3番目に多 い回答	4番目に多 い回答	5番目に多 い回答
少額訴訟 [n=774]	解決が迅 速(50%)	中立的であ る(32%)	料金が安い (29%)	本人の負担 が 軽 い (16%)	専門的な助 言等が受け ら れ る (13%)
消費生活セ ンター [n=1978]	専門的な 助言等が 受けられ る(42%)	中立的であ る(37%)	本人の負担 が軽い(18%)	料金が安い (17%)	解決に時間 が か か る (14%)
弁護士会仲 裁センター [n=969]	料金が 高 い(48%)	専門的な助 言等が受け ら れ る (45%)	本人の負担 が か か る (33%)	解決に時間 が か か る (17%)	中立的であ る(15%)
PL センタ ー [n=799]	専門的な 助言等が 受けられ る(45%)	わからない (22%)	解決に時間 が か か る (20%)	中立的でな い(15%)	中立的であ る(11%)
業界団体 [n=853]	中立的で ない(32%)	わからない (23%)	専門的な助 言等が受け られる(22%)	解決に時間 が か か る (19%)	本人の負担 が軽い(10%)
消費者団体 [n=1765]	中立的で ある(28%)	専門的な助 言等が受け ら れ る (25%)	解決に時間 が か か る (19%)	専門分野の 相談員がい ない(19%)	わからない (16%)

（注）%表示はそれぞれの機関に対する回答数を有効回答数で割ったもの。

(2) ADR 利用の実情について (問 4 ~ 問 7)

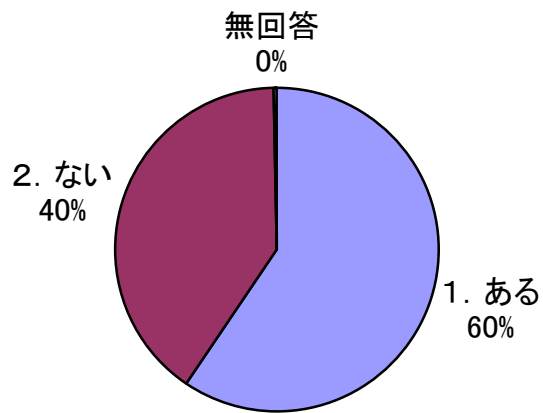
問 4 今までに、消費者として事業者とトラブルになり、その事業者以外の第三者の関与を求めたいと思ったことはありますか。

「消費者としてトラブルに巻き込まれ、第三者の関与を求めたいと思ったことがある」人は約 5 人に 1 人 (18%) である。



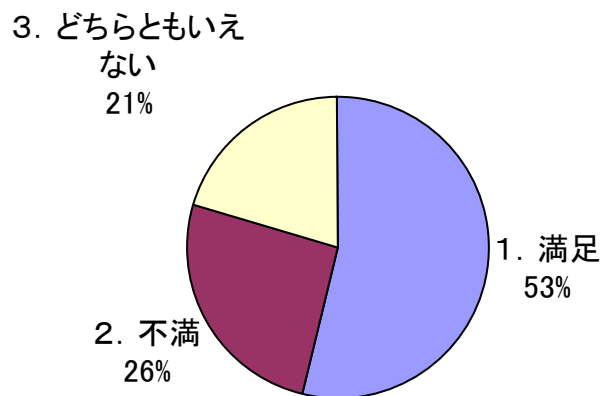
問 5 問 4 で「ある」と答えられた方にお尋ねします。実際に第三者の関与を求めたことはありますか。[n = 408]

トラブルになり、第三者の関与を求めたいと思った人のうち、「実際に関与を求めた」人は 6 割であった。



問6 問5で「ある」と答えられた方にお尋ねします。その際の満足度はいかがでしたか。「不満」と思われた方はその理由もご記入ください。[n = 242]

第三者に苦情相談をした人のうち、53%の人が「満足」と回答している。一方、「不満」と思った人も26%と4分の1を占めている。

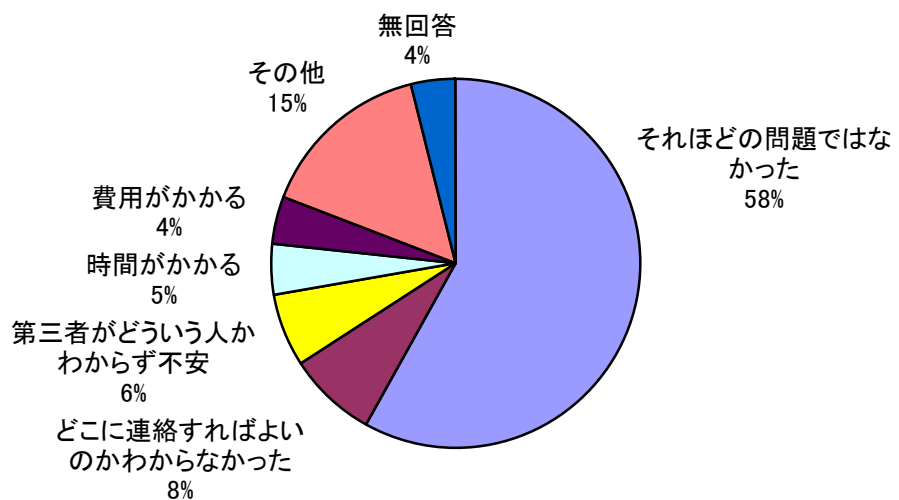


問7 問4または問5で「ない」と答えられた方にお尋ねします。その理由をお教えください(複数可)。 問4で「ない」[n = 1832] 問5で「ない」[n = 165]

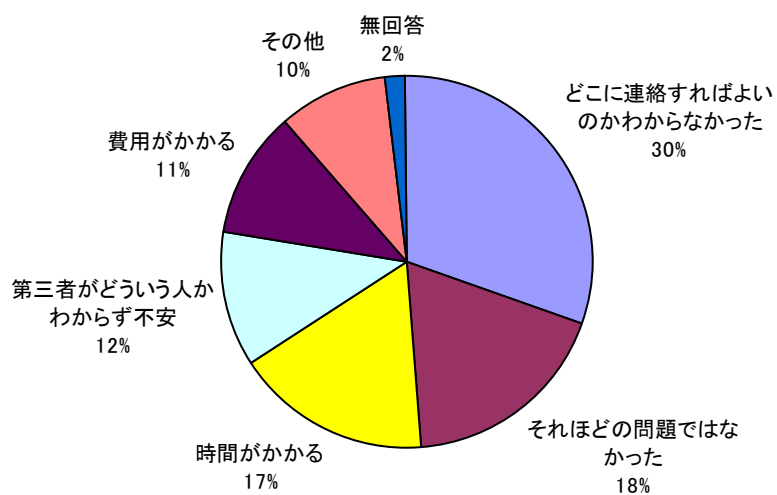
「第三者の関与を求めたいと思っただことがない」人にその理由を聞くと、「それほどの問題ではなかった」という回答が多かった(58%)。

一方、「求めたいと思っただが求めなかつた」人にその理由を聞くと、「どこに連絡すればよいのかわからなかつた」という回答が一番多く(30%)、「それほどの問題ではなかつた」というものが18%、「時間がかかる」というものが17%となっている。

問4で「第三者の関与を求めたいと思っただことがない」と答えた理由



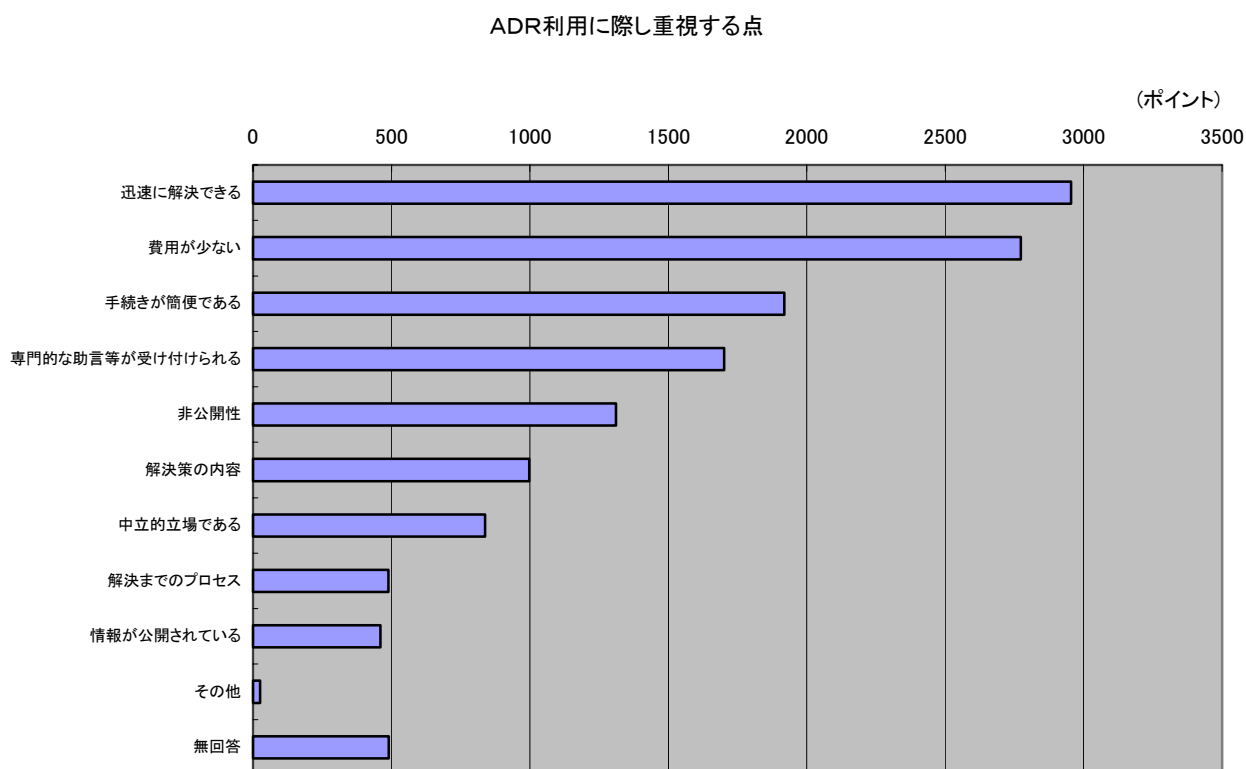
問5で「第三者の関与を求めたいと思ったが求めなかった」と答えた理由



(3) ADR及びADR機関、「第三者」に望むものは何か(問8～問12)

問8 ADRを利用する際、最も重視される点をお教えてください(上位3つまで)。

1位～3位まで順位をつけた上で、1位の回答を3ポイント、2位2ポイント、3位1ポイントとし、合計してみると、1位「迅速に解決できる」、2位「費用が少ない」、3位「手続きが簡便である」の順に回答が多かった。



問9 ADR 機関が紛争解決に関与する際、どの方法が望ましいとお考えですか。分野ごとにお教えてください。

トラブルの分野別に ADR に望む具体的な解決方法を聞くと、「通常の契約取引」、「金融」、「住宅」に関するトラブルについては「調停」、「仲裁」等での解決を求めているものが多い。「製品安全」、「食品・医薬品安全」、「悪質事業者」に関するトラブルについては「事業者への指導・監督(行政法による措置等)」を望むものが多い。

また、「インターネットトラブル」については、「事業者への指導監督」が 28%、「調停」も 20%、「仲裁」も 16%と分かれています。

	事業者への指導・監督	調停	仲裁	助言相談	あっせん	必要でない	その他	無回答
通常の契約取引	8%	35%	19%	15%	13%	5%	0%	6%
金融商品	17%	32%	22%	11%	9%	2%	1%	6%
住宅	14%	38%	23%	6%	12%	1%	1%	6%
製品安全	58%	12%	12%	6%	5%	2%	1%	5%
食品・医薬品安全	64%	12%	11%	4%	2%	1%	1%	6%
脱法行為を繰り返す悪質事業者によるトラブル	60%	12%	18%	2%	1%	0%	1%	5%
インターネットトラブル	28%	20%	16%	13%	11%	5%	1%	6%

(注)

「調停」：第三者が積極的に仲介に入り、合意・和解に導く。

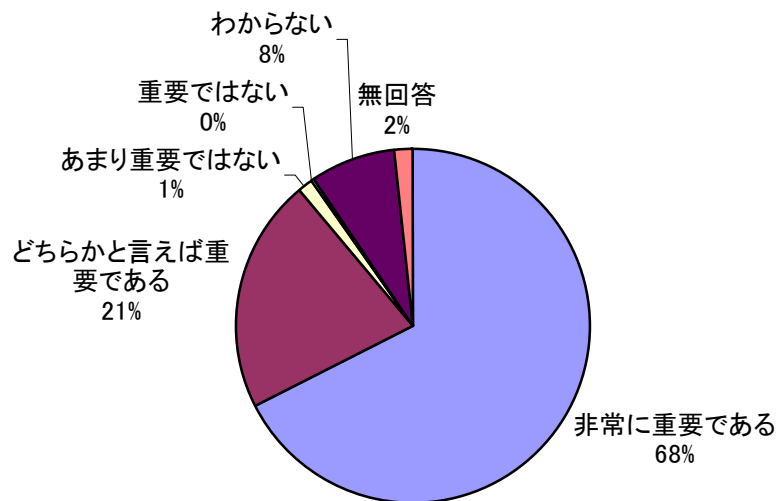
「仲裁」：紛争の解決を第三者に委ね、その判断に従う。

「あっせん」：第三者が当事者間の自主的解決を援助・促進する。

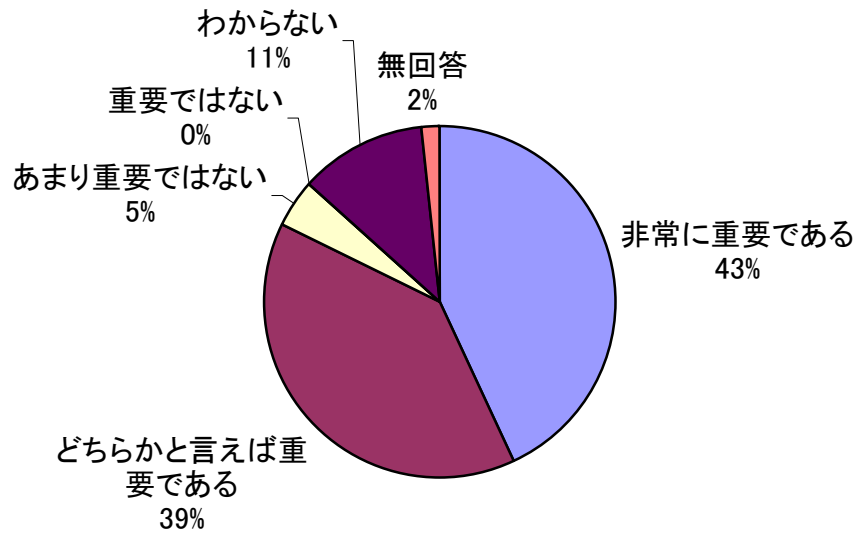
問10 第三者として関与する ADR 機関に対して、以下の性格についてそれぞれの程度重要とお考えかお教えてください。

ADR 機関の中立性がどの程度重要かという点をADR機関自体(運営、組織)、ADR 機関の財政基盤、実際に紛争解決の間に入る紛争仲介者という 3 つの側面について聞いたところ、重要であるとする回答(「非常に重要である」、「どちらかといえば重要である」の合計)は、ADR 機関自体 89%、ADR 機関の財政基盤 82%、紛争仲介者 88% となった。この中で「非常に重要である」という回答については、ADR機関自体(運営、組織)で 68%、紛争仲介者で 67%となる一方、財政基盤の中立性については 43%であった。

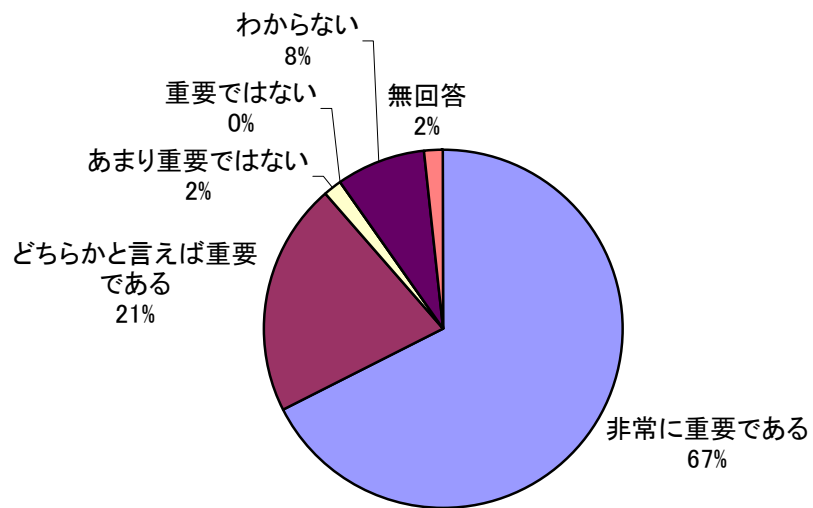
① ADR 機関自体の中立性(運営、組織自体が中立的であるか)



② ADR 機関の財政基盤の中立性(運営資金の資金源が偏っていないか)

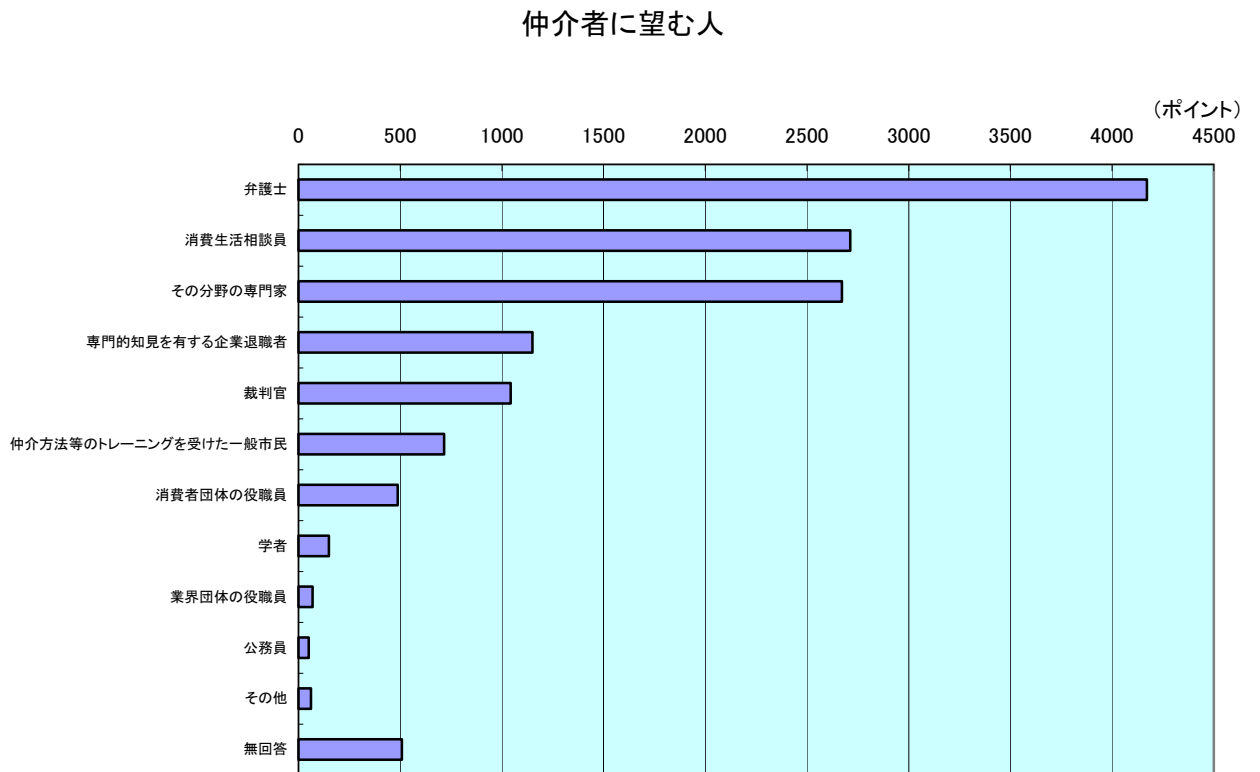


③ 実際に仲裁、調停等を行う仲介者の中立性(組織の中立性は考慮しない)



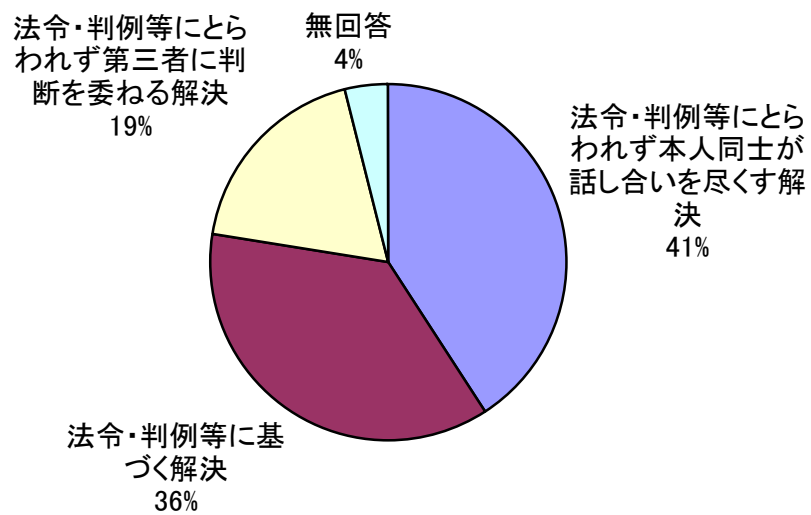
問 11 第三者として間に入る仲介者にはどのような人を望みますか(上位3つまで)。

1位～3位まで順位をつけた上で、1位の回答を3ポイント、2位2ポイント、3位1ポイントとし、合計してみると、1位「弁護士」、2位「消費生活相談員」、3位「その分野の専門家(医師等)」の順に回答が多かった。一方、学者、業界団体の役職員、公務員を望む人はほとんどいなかった。



問 12 解決方法としては、次のいずれを希望しますか。

「法令・判例等にとらわれず、本人同士が話し合いを尽くす解決」を求める人が 41%と最も多く、次に「法令・判例等に基づく解決」を求める人が 36%、「法令・判例等にとらわれず、第三者に判断を委ねる解決」を望む人が 19%と続いている。



(4) 政府に望む政策について(問13)

問13 現在、政府内でADRを促進するための法的措置が検討されていますが、何を望まれますか(上位3つまで)。

1位～3位まで順位をつけた上で、1位の回答を3ポイント、2位2ポイント、3位1ポイントとし合計してみると、ADRに対する法的措置に望むものとして、「国としてのADRに対する基本的な考え方、理念を示す」という回答が最も多く、次に、「利用費用を法律扶助の対象にし、利用者を援助する」、「ADR機関の判断に執行力(強制力)を与える(消費者も事業者もその判断に縛られる)」、「裁判手続との連携を整備する(ADRの成果を裁判での証拠採用等で活用できるようにする)」、「ADR機関を行政が財政的に支援する」と続いている。

政府に望む法的措置

