

# 医療紛争処理等の現状について

## 【医療紛争について】

1. 医事関係訴訟事件の件数及び平均審理期間	p1
2. 民事訴訟の件数の推移	p2
3. 医事関係訴訟事件の新受件数	p3
4. 医療事故関係届出等の年別立件送致数	p4
5. 医療訴訟の年次推移（民事）	p5

## 【死因の調査について】

6. 医療事故被害者の願い	p6
7. 日本医学会加盟の主な 19 学会の共同声明（平成 16 年 9 月 30 日）	p8
8. 日本学術会議の見解と提言（要旨）	p10
9. 医療安全対策検討会議報告書（平成 17 年 6 月）	p13
10. 衆議院厚生労働委員会・参議院厚生労働委員会の決議	p14
11. 医療以外の分野における原因究明等を行う仕組み（例）	p15
① 航空・鉄道事故調査委員会	
② 海難審判庁	
12. 航空・鉄道事故調査における調査の流れ	p17
13. 航空・鉄道事故調査における調査の流れ（警察との関係）（例）	p18
14. 監察医制度の概要	p19

## 【届出について】

15. 医師法 21 条	p20
16. 異状死届出と検案解剖等の関係について	p21
17. 医師法 21 条に関する各種声明等	p22
18. 医療事故情報等事業の概要	p25

19. 医療事故情報収集等事業における 報告を求める事例の範囲及びその具体例 .....	p26
---	-----

## 【モデル事業について】

20. 診療行為に関連した死亡の調査分析モデル事業 .....	p27
① 診療行為に関連した死亡の調査分析モデル事業(概要)	
② 各地域の現状	
③ 関係学会から登録されている協力医の状況について	
④ 各学会からのモデル事業への参加状況	

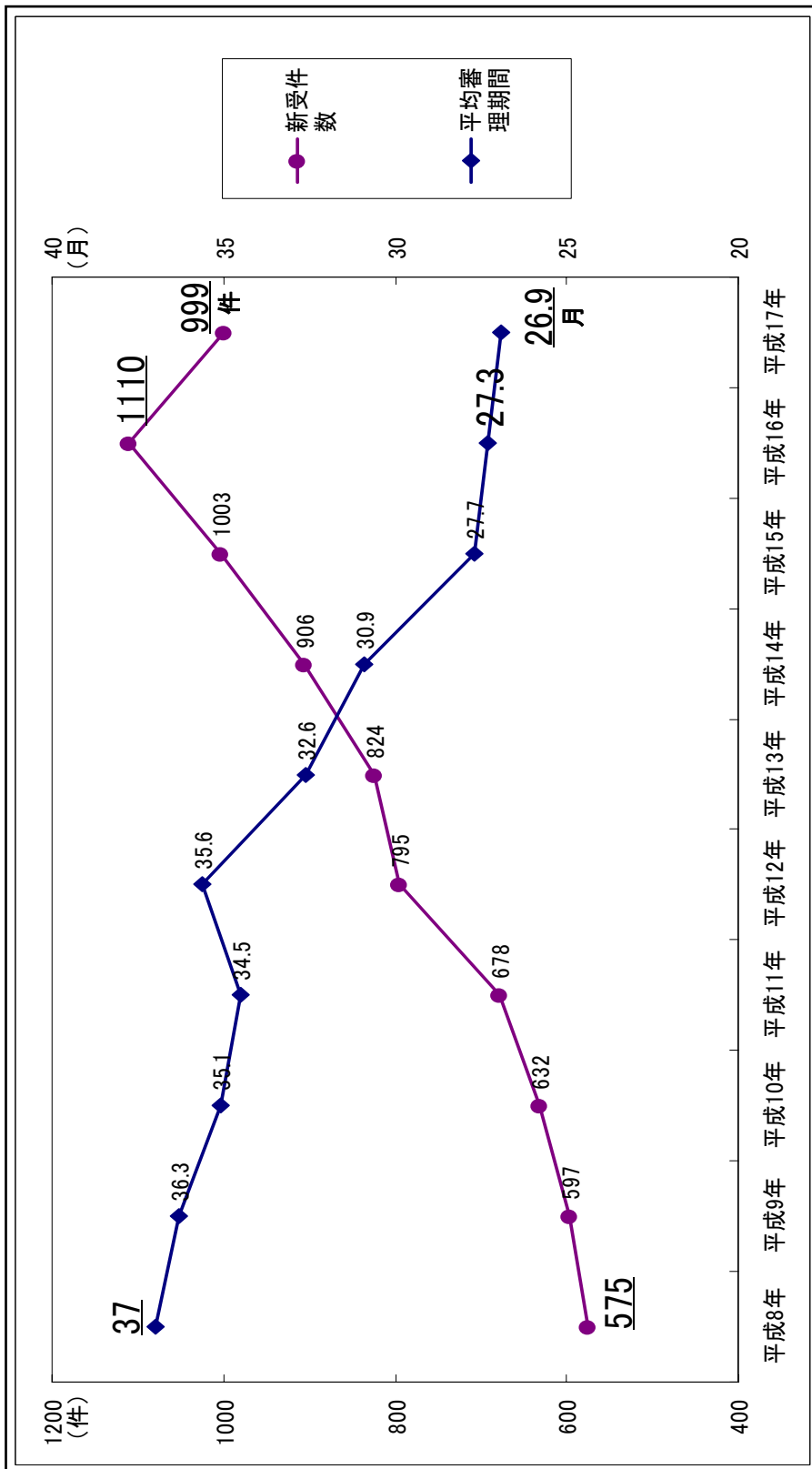
## 【行政処分について】

21. 医療従事者の資質の向上（医師法等） .....	p31
22. 医師の処分件数 .....	p32

## 【民事紛争の解決等について】

23. 医療安全支援センターについて .....	p33
24. 裁判外紛争処理（ADR）について .....	p37
25. 我が国のADR機関の概要 .....	p42
26. 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（ADR法）の概要 --	p55

# 医事関係訴訟事件の件数および平均審理期間



(注 最高裁判所調べより。)

## 民事訴訟の件数の推移

	地裁民事・通常訴訟及び人事訴訟の合計（新受）	平成8年を1とした場合	医事関係訴訟（新受件数）	平成8年を1とした場合
平成8年	142,959	1.00	575	1.00
平成9年	146,588	1.03	597	1.04
平成10年	152,678	1.07	632	1.10
平成11年	150,952	1.06	678	1.18
平成12年	156,850	1.10	795	1.38
平成13年	155,541	1.09	824	1.43
平成14年	153,959	1.08	906	1.58
平成15年	157,833	1.10	1,003	1.74
平成16年	139,017	0.97	1,110	1.93

（事件数は最高裁判所ウェブサイトより）



## 医事関係訴訟事件の新受件数（平成16年）

診療科目	内科	外科	整形・ 形成外科	産婦 人科	小児科	精神科 (神経科)	皮膚科	泌尿器 科	眼科	耳鼻咽 喉科	歯科	麻酔科
新受件数 (件)	280	253	152	151	30	43	20	28	30	26	85	16
医師数 (人)	73,670	23,240	20,536	12,156	14,677	12,601	7,780	6,032	12,452	9,076	92,696	6,397
医師1000人 当たりの 新受件数 (件)	3.8	10.9	7.4	12.4	2.0	3.4	2.6	4.6	2.4	2.9	0.9	2.5

注) 1 新受件数については、最高裁判所ウェブサイトによる(概数)。複数科目に該当する場合は、それぞれに計上されている。

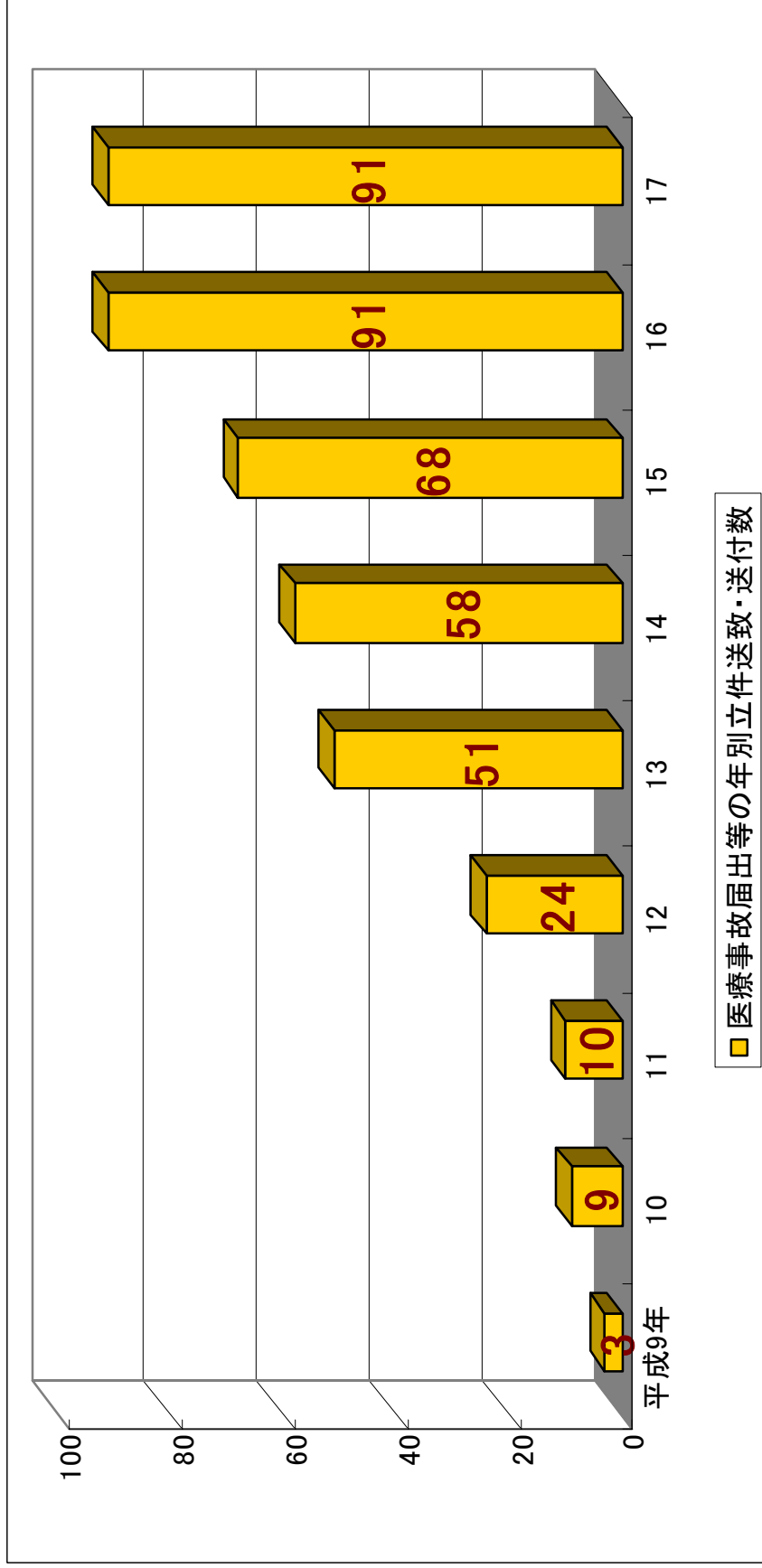
2 医師数は、平成16年医師・歯科医師・薬剤師調査による。

各科の医師数については、以下のよう算出している。

- ・精神科(神経科)については、精神科、神経科の医師数を合計
- ・整形・形成外科については、整形外科、形成外科の医師数を合計
- ・産婦人科については、産婦人科、産科、婦人科の医師数を合計

3 医師1000人当たりの新受件数は、医師数に基づいて、厚生労働省において算出したもの

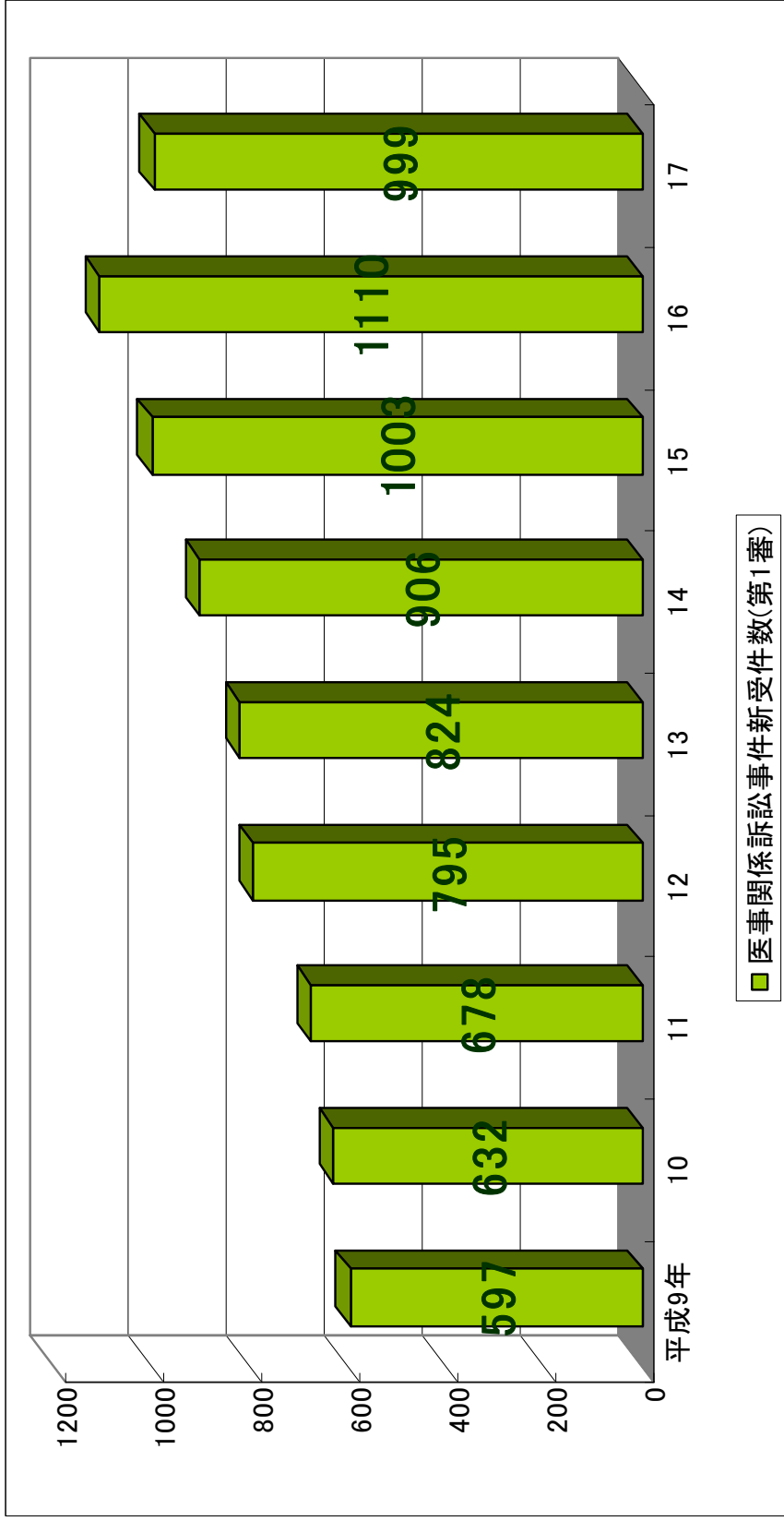
# 医療事故関係届出等<sup>(※1)</sup>の 年別立件送致・送付数<sup>(※2)</sup>



※1 「医療事故関係届出等」とは、警察において捜査を開始した件数を指す。  
 ※2 「年別立件送致・送付数」とは、平成9年以降、届出等の年にかかわらず、その年に立件送致・送付した件数を示す。  
 なお、この件数は、平成9年以降に把握したものに對する数を示しており、平成8年以前に把握したものに對する数は計上されていない。

～ 警察庁刑事局捜査第一課資料  
 (平成18年12月31日現在)より～

# 医事関係訴訟の年次推移(民事)



[ 平成16年までの数値は、各裁判所からの報告に基づくものであり、概数である。 ]

～ 事件数は最高裁判所ウェブサイトより ～

## 医療事故被害者の願い

「医療被害防止・救済システムの実現をめざす会」（仮称）準備室ホームページより抜粋

医療事故に遭った人達の願いは次の五つです。

- ①原状回復 ②真相究明 ③反省謝罪 ④再発防止 ⑤損害賠償

第一に原状回復です。これは元の状態に戻してほしいということです。例えば子供を亡くしたら生き返らせて欲しいという思いがあるわけです。例えば自分の体に麻痺が起きた場合は元に戻して欲しいということです。

二番目は自分の受けた被害の真相を明らかにしてほしいということです。医療事故のケースというのは原状が回復できません。例えば失明したとか腕が麻痺したとかということになると、再手術等をして原状に戻す努力をするわけですが、元通りにはなりません。死んだ人は返りません。特に子供を亡くした時の悲しみは大きいものがあります。それにも拘らず真相が曖昧にされてしまう。場合によれば親の体質とか遺伝とかに問題があったのではないかと、というようなことを言われて、お医者さんのミスがどこかへ消えてしまい、亡くなった人のせいに問題がすり替えられてしまい、尊い犠牲がそのまま評価されずにごまかされウヤムヤにされる。ウヤムヤにされるということが堪らなく被害者の気持ちを傷つけるのです。被害を受けたことに加えてウヤムヤにされるという二重の苦しみがあるということをまず理解してほしいと思います。

それから、お医者さん達は「ミスをしました。ごめんなさい」ということを進んでおっしゃるとい事が殆どありません。被害が起きた時「自分は悪くなかった」という弁解を真っ先に言う側面があります。心からの反省の言葉も謝罪の言葉もないということ、これも又患者さんを苦しめることになります。

再発防止については、想像して頂ければわかると思います。一番大切な人を失った時にお金が幾ら貰えるということは考えないですね。そう言う人に私はお会いしたことがない。やはり原状回復、それから真相究明、反省謝罪があつてしかるべきで、二度と同じことを繰り返してほしくないという気持ちが非常に強いわけです。自分の大切な人が亡くなったにも拘らず、何の反省もなく、教訓も生かされず、また同じことを繰り返して失敗しそうだとなると、自分の愛した人の死がいかにも軽んじられ意味のないものになっているような感じがします。ところが、「こういうふうには反省をし、二度とこういう事故は起こさないようにするから許して下さい」というようにおっしゃれば気持ちはまだ慰謝されるのです。

多くの薬害の人達が街でいろいろと活動されますけれども、そういう時に「ノー・モア・スモン」等とおっしゃって薬害を二度と繰り返してほしくないという気持ちを強く訴えられます。それは自分の受けた被害が社会化されて、社会の中で生かされ再発防止に何か役立つということが大事だと考えているからなのです。

五番目に損害賠償の問題ですが、医療過誤がありお医者さんのミスがあつて被害が発生したというような場合に、やはりご主人が亡くなったりして生活の面で困られることが多いわけです。働けなくなったりもします。そういう意味で賠償が必要になります。

## 日本医学会加盟の主な19学会の共同声明（平成16年9月30日）

診療行為に関連した患者死亡の届出について ～中立的専門機関の創設に向けて～

医療事故が社会問題化する中、医療の安全と信頼の向上を図るための社会的システムの構築が、重要な課題として求められている。医療安全対策においては、医療の過程における予期しない患者死亡や、診療行為に関連した患者死亡の発生予防・再発防止が最大の目的であり、これらの事態の原因を分析するために、死亡原因を究明し、行われた診療行為を評価し、適切な対応方策を立て、それを幅広く全医療機関・医療従事者に周知徹底していくことが最も重要である。このためには、こうした事態に関する情報が医療機関等から幅広く提供されることが必要である。

また、医療の信頼性向上のためには、事態の発生に当たり、患者やその家族のみならず、社会に対しても十分な情報提供を図り、医療の透明性を高めることが重要である。そのためには、患者やその家族（遺族）が事実経過を検証し、公正な情報を得る手段が担保される情報開示が必要である。

このような観点から、医療の過程における予期しない患者死亡や、診療行為に関連した患者死亡に関して何らかの届出制度が必要であると考えられる。ただ、どのような事例を誰が、何時、何に基づいて、何処へ届ける制度が望ましいかなどについては多様な考え方があり得る。

また、このような場合、どのような事例を異状死として所轄警察署に届出なければならぬかが重要な問題となっている。現在までに、少なくとも判断に医学的専門性をとくに必要としない明らかに関わった医療行為や、管理上の問題により患者が死亡したことが明らかであるもの、また強く疑われる事例、及び交通事故など外因が関係した事例は、警察署に届出るべきであるという点で、概ね一致した見解に至っている。しかし、明確な基準がなく、臨床現場には混乱が生じている。

医療の過程においては、予期しない患者死亡が発生し、死因が不明であるという場合が少なからず起こる。このような場合死体解剖が行なわれ、解剖所見が得られていることが求められ、事実経過や死因の科学的で公正な検証と分析に役立つと考えられる。また、診療行為に関連して患者死亡が発生した事例では、遺族が診断名や診療行為の適切性に疑念を抱く場合も考えられる。この際にも、死体解剖を含む医療評価が行われていることが、医療従事者と遺族が事実認識を共通にし、迅速かつ適切に対応していくために重要と考えられる。

したがって、医療の過程において予期しない患者死亡が発生した場合や、診療行為に関連して患者死亡が発生した場合に、異状死届出制度とは異なる何らかの届出が行われ、臨床専門医、病理医及び法医の連携の下に死体解剖が行われ、適切な医療評価が行われる制度があることが望ましいと考える。しかし、医療従事者の守秘義務、医療における過誤の判断の専門性、高度の信頼関係に基礎をおく医師患者関係の特質などを考慮すると、届出制度を統括するのは、犯罪の取扱いを主たる業務とする警察・検察機関ではなく、第三者から構成される中立的専門機関が相応しいと考えられる。このような機関は、死体解剖を含めた諸々の分析方法を駆使し、診療経過の全般にわたり検証する機能を備えた機関であることが必要である。また、制度の公共性と全国的運営を確保するために、中立的専門機関は法的にも裏付けられ、その必要な機能の一部には医療関連の行政機関の関与が望ましいと考えられる。

更に、届出事例に関する医療従事者の処分、義務的な届出を怠った場合の制裁のあり方、事故情報の公開のあり方などについても今後検討する必要がある。

以上により、医療の安全と信頼の向上のためには、予期しない患者死亡が発生した場合や、診療行為に関連して患者死亡が発生したすべての場合について、中立的専門機関に届出を行なう制度を可及的速やかに確立すべきである。われわれは、管轄省庁、地方自治体の担当部局、学術団体、他の医療関連団体などと連携し、在るべき「医療関連死」届出制度と中立的専門機関の創設を速やかに実現するため結集して努力する決意である。

平成 16 年 9 月 30 日

社団法人日本内科学会	社団法人脳神経外科学会
社団法人日本外科学会	社団法人日本泌尿器科学会
社団法人日本病理学会	社団法人日本皮膚科学会
日本法医学会	社団法人日本麻酔科学会
	社団法人日本リハビリテーション学会
	日本臨床検査医学会
社団法人日本医学放射線学会	
財団法人日本眼科学会	
有限責任中間法人日本救急医学会	
社団法人日本形成外科学会	
社団法人日本産科婦人科学会	
社団法人日本耳鼻咽喉科学会	
社団法人日本小児科学会	
社団法人日本整形外科学会	
社団法人日本精神神経学会	

# 「異常死等について—日本学術会議の見解と提言—」要旨

平成17年6月23日

日本学術会議第2部・第7部

## I 報告書の名称

異常死等について—日本学術会議の見解と提言—

## II 報告書の内容

### 1 作成の背景

医師法(昭和23年制定)第21条は異常死体等の届出義務として「医師は、死体又は妊娠4月以上の死産児を検査して異常があると認めるときは、24時間以内に所轄警察署に届け出なければならない」と規定している。立法の趣旨は、司法警察上の便宜のため死体等に犯罪を疑うに足る異常を認めた医師にその届出義務を課したものであるが、学説は、従来その運用を抑制的に考えてきた。

平成6年、日本法医学会は社会生活の多様化・複雑化にともない異常死の解釈もかなり広義でなければならないという視点から、異常死ガイドラインを同学会誌に掲載した。

これに対し、平成13年日本外科学会をはじめとする外科系13学会、日本内科学会、全日本病院協会など、臨床系学協会から疑義や反論が出された。その主要な論点は、法医学会ガイドラインにおける異常死に関する基準、すなわち「基本的には、病気になり診療を受けつつ診断されている病気で死亡することがふつうの死であり、それ以外を異常死とする」こと、及び同ガイドライン[4]項にみられる「診療行為に関連した予期しない死亡およびその疑いがあるもの」に対する見解の相違である。

一方、この件に関心を有する弁護士及び弁護士団体並びに市民団体からは、医療過誤の隠ぺい防止や密室医療の透明化などに資するものとしてこのガイドラインを評価する意見も示された。

こうした背景にあつて、日本学術会議は第18期(平成13年7月～平成15年7月)第7部(医・歯・薬学関連)において異常死に関する学術的見地からの提言を表明すべく委員会を設置し、その検討を開始した。検討の過程において、本課題は第7部のみの議論では不十分であり、広く第2部(法律学・政治学関連)を加えて見解をまとめるべきであるとの認識に到り、第19期(平成15年7月～)において第2部・第7部合同拡大役員会を発足させ継続して検討し、本報告書を提出するに到った。

### 2 報告書の目的

本報告書は、今日の医療をとりまく諸問題の中にあつて、いわゆる異常死



の概念、警察署への届出義務の範囲、さらに医療事故再発防止と医療事故被害者救済に関して検討を行い、これらの問題に総合的に対処する必要のあることについて日本学術会議としての見解をまとめ、関係諸機関、諸団体に提言するものである。

### 3 提言の内容

#### 1) 届け出るべき異状死体及び異状死

##### (1) 一般的にみた領域的基準

異状死体の届出が、犯罪捜査に端緒を与えるとする医師法第 21 条の立法の趣旨からすれば、公安、社会秩序の維持のためにも届出の範囲は領域的に広範であるべきである。すなわち、異状死体とは、

- ① 純然たる病死以外の状況が死体に認められた場合のほか、
- ② まったく死因不詳の死体等、
- ③ 不自然な状況・場所などで発見された死体及び人体の部分等もこれに加えるべきである。

##### (2) 医療関連死と階層的基準

いわゆる診療、服薬、注射、手術、看護及び検査などの途上あるいはこれらの直後における死亡をさすものであり、この場合、何をもって異状死体・異状死とするか、その階層的基準が示されなければならない。

- ① 医行為中あるいはその直後の死亡にあつては、まず明確な過誤・過失があつた場合あるいはその疑いがあつたときは、純然たる病死とはいえず、届出義務が課せられるべきである。これにより、医療者側に不利益を負う可能性があつたとしても、医療の独占性と公益性、さらに国民が望む医療の透明性などを勘案すれば届出義務は解除されるべきものではない。
- ② 広く人の病死を考慮した場合、高齢者や慢性疾患を負う、いわゆる医学的弱者が増加しつつある今日、疾患構造の複雑化などから必ずしも生前に診断を受けている病気・病態が死因になるとは限らず、それに続発する疾患や潜在する病態の顕性化などにより診断に到る間もなく急激に死に到ることなども少なくない。さらに、危険性のある外科的処置等によつてのみ救命できることもしばしばみられているが、人命救助を目的としたこれら措置によつても、その危険性ゆえに死の転機をとる例もないことではない。このような場合、その死が担当医師にとって医学的に十分な合理性をもつて経過の上で病死と説明できたとしても、自己の医療行

為に関わるこの合理性の判断を当該医師に委ねることは適切でない。ここにおいて第三者医師（あるいは医師団）の見解を求め、第三者医師、また遺族を含め関係者（医療チームの一員等）がその死因の説明の合理性に疑義を持つ場合には、異状死・異状死体とすることが妥当である。ここにおける第三者医師はその診療に直接関与しなかった医師（あるいは医師団）とし、その当該病院医師であれ、医師会員であれ、あるいは遺族の指定するセカンドオピニオン医師であれ差し支えはない。このようなシステムを各病院あるいは医療圏単位で構築することを提言する。

## 2) 医療事故再発防止と被害者救済

いわゆる突然死又は医療事故死、広く医療関連死の問題を総合的に解決するための第三者機関を設置し、医療関連死が発生した場合、その過誤・過失を問うことなく、この第三者機関に届け出ることとすべきである。この第三者機関は、単に異状死のみならず、医療行為に関連した重大な後遺症をも含めた広範な事例を収集するものとするべきであり、この上に乗って医療事故の科学的分析と予防策樹立を図るものとする。このような構想は、すでに日本内科学会、日本外科学会、日本病理学会、日本医学学会の共同声明でも提唱されている。(資料6)

この第三者機関は、事例の集積と原因分析を通じ、医療事故の再発防止に資するとともに、医学的に公正な裁定を確保し、被害者側への有効で迅速な救済措置の実施のために裁判以外の紛争解決促進制度（ADR）の導入や労働者災害補償保険制度に類似した被害補償制度の構築などを行うべきものとする。このような機関の設立は、医療行政担当機関、法曹界、医療機関、被害者側及び損害保険機関等の協力によって進められることが望ましい。今日、国民の医療に関して、このような第三者機関が存在しないことは、わが国医療体制の脆弱性を表すものであり、日本学術会議は第三者機関のあるべき姿について、さらなる総合的検討をなすとともに、関係機関に対し、その実現のためのイニシアティブを強く期待し、ここに提言するものである。

## 今後の医療安全対策について（抜粋） 医療安全対策検討会議報告書（平成17年6月）

### 2. 医療事故等事例の原因究明・分析に基づく再発防止対策の徹底

#### 【当面取り組むべき課題】

#### (2) 医療関連死の届出制度・中立的専門機関における医療関連死の原因究明制度及び医療分野における裁判外紛争処理制度

事故事例等に基づく対策として、これまでヒヤリ・ハットや事故等の事例を匿名で収集することにより、発予防・再発防止対策を講じてきたが、事故等について第三者が原因究明を行うこと等については、これまで具体的な検討が進んでこなかった。しかし、平成16年9月に日本医学会の基本領域19学会により、医療関連死の届出と行政機関の関与も含めた中立的専門機関における原因究明の制度の実現を求める共同声明が出されたことを受け、国が平成17年度から「診療行為に関連した死亡の調査分析モデル事業」を実施することとしたことに端を発し、こうした制度に関する検討が急速に進んできた。

医療事故の届出、原因分析、裁判外紛争処理制度及び患者に対する補償制度等については、一体として検討することが望ましいが、異状死の定義、中立性・公平性の確保方策、死亡以外の事例への対応の必要性等をはじめとして様々な課題の整理等が求められる上、人的や財政的な検討も必要となる。

このため、これらの検討に当たっては、まず、次の事項について着手する必要がある。

- ① 「診療行為に関連した死亡の調査分析モデル事業」を実施する中で課題の整理を行うとともに、事業実績等に基づき制度化等の具体的な議論の際に必要となる基礎資料を得る。
- ② 医療機関、医療従事者や患者遺族等との調整、調停を担う人材の養成方法等について検討する。

（医療安全対策検討会議： 医政局長及び医薬食品局長の私的懇談会）

○ 参議院厚生労働委員会

健康保険法等の一部を改正する法律案及び良質な医療を提供する体制の確立を図るための医療法等の一部を改正する法律案に対する附帯決議（抜粋）（平成18年6月13日）

政府は、次の事項について、適切な措置を講ずるべきである。

- 19、医療事故対策については、事故の背景等について人員配置や組織・機構などの観点から調査分析を進めるとともに、医師法第21条に基づき届出制度の取扱いを含め、第三者機関による調査、紛争解決の仕組み等について必要な検討を行うこと。

○ 衆議院厚生労働委員会

「安全で質の高い医療の確保・充実に関する件」について決議（抜粋）（平成18年6月16日）

特に、志の高い医療従事者が患者の生命を救い健康を守るために、自らの技量を十分に発揮し、安心して本来の医療業務に専念できるようにしていくことが重要である。こうした観点から、地域の実情に応じた医師確保対策を講じていくことなどにより、小児救急医療・周産期医療に係る勤務医、看護職員等の労働環境の向上や医療安全の推進を図っていくとともに、医療事故等の問題が生じた際に、医療行為について第三者的な立場による調査に基づく公正な判断と問題解決がいつでも得られるような仕組み等環境を整備する必要がある。

## 医療以外の分野における原因究明等を行う仕組み(例)

### 1 航空・鉄道事故調査委員会について

#### 【航空・鉄道事故調査委員会設置法（昭和四十八年十月十二日法律第百十三号）（抜粋）】

第一条 この法律は、航空事故及び鉄道事故の原因並びにこれらの事故に伴い発生した被害の原因を究明するための調査を適確に行わせるとともに、これらの事故の兆候について必要な調査を行わせるため航空・鉄道事故調査委員会を設置し、もつて航空事故及び鉄道事故の防止並びにこれらの事故が発生した場合における被害の軽減に寄与することを目的とする。

第二条 国土交通省に、航空・鉄道事故調査委員会（以下「委員会」という。）を置く。

第五条 委員会は、委員長及び委員九人をもつて組織する。

第十四条 委員会の事務を処理させるため、委員会に事務局を置く。

#### 【取扱い件数（平成17年）】（航空・鉄道事故調査委員会ホームページ

<http://araic.assistmicro.co.jp/index.html> より）

- ・ 航空事故：23件
- ・ 鉄道事故：24件

### 2 海難審判庁について

#### 【海難審判法（昭和二十二年十一月十九日法律第百三十五号）（抜粋）】

第一条 この法律は、海難審判庁の審判によつて海難の原因を明らかにし、以てその発生の防止に寄与することを目的とする。

第四条 海難審判庁は、海難の原因について取調を行い、裁決を以てその結論を明らかにしなければならない。

○2 海難審判庁は、海難が海技士（船舶職員及び小型船舶操縦者法（昭和二十六年法律第百四十九号）第二十三条第一項の承認を受けた者を含む。以下同じ。）若しくは小型船舶操縦士又は水先人の職務上の故意又は過失によつて発生したものであるときは、裁決をもつてこれを懲戒しなければならない。

○3 海難審判庁は、必要と認めるときは、前項の者以外の者で海難の原因に関係のあるものに対し勧告をする旨の裁決をすることができる。

第八条 国家行政組織法（昭和二十三年法律第百二十号）第三条第二項の規定に基づいて、国土交通大臣の所轄の下に、海難審判庁を置く。

第八条の二 海難審判庁は、海難の原因を明らかにし、もつてその発生の防止に寄与することを任務とする。

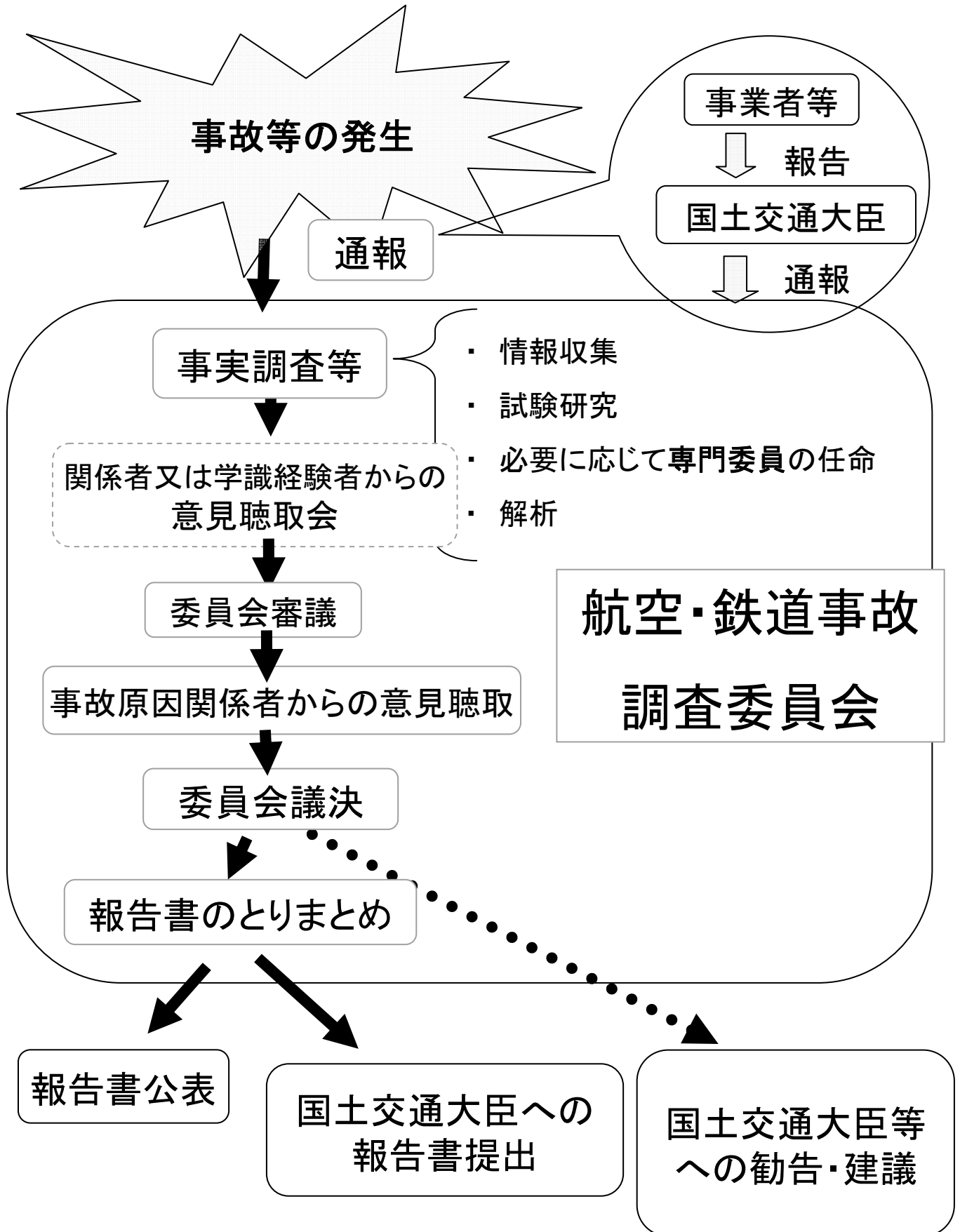
【組織】（海難審判庁ホームページ <http://www.mlit.go.jp/maia/index.htm> より）

- ・ 地方海難審判庁は、函館、仙台、横浜、神戸、広島、門司、長崎に置かれ、那覇には門司の支部が設けられ、海難事件の第一審としての審判を行う。
- ・ 高等海難審判庁は、東京に置かれ、第一審の裁決に不服のある者の請求に基づき、第二審としての審判を行う。
- ・ 海難審判理事所は、理事官の行う事務（海難の調査、審判の請求と立会い、裁決の執行）を統轄するための機関で、東京に置かれている。
- ・ 地方海難審判理事所は、地方海難審判庁の所在地にそれぞれ置かれ、那覇には門司の支所が設けられている。

【取扱件数（平成17年）】（「海難レポート2006」より抜粋）

地方海難審判庁（第一審）裁決件数：732件

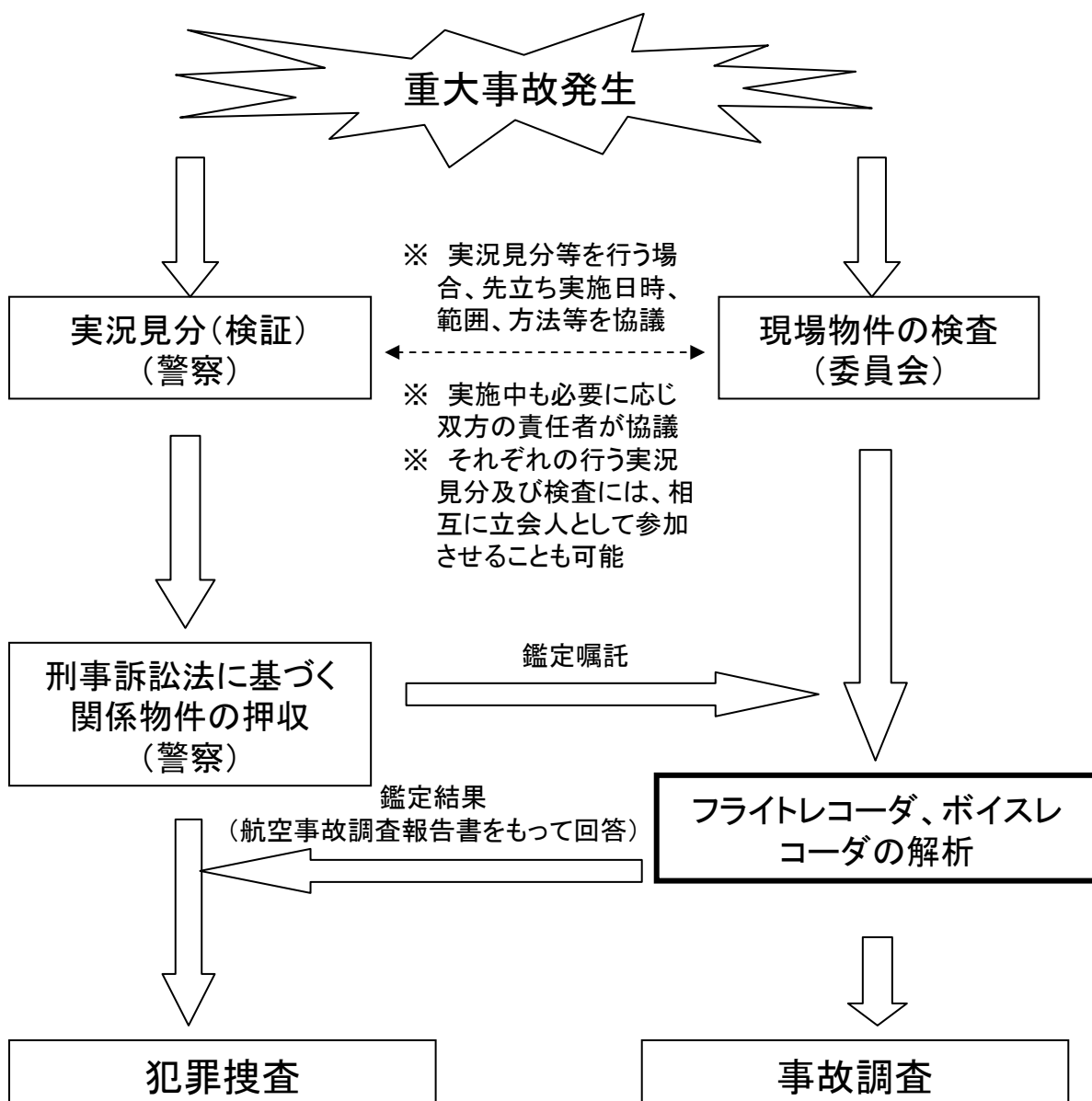
# 航空・鉄道事故等調査



# 航空・鉄道事故調査における調査の流れ(例)

航空・鉄道事故調査委員会の事故調査と都道府県警察が行う犯罪捜査が同時に行われる場合、下記に例示するような形で、相互に協力、調整して、調査等を進めている。

例：フライトレコーダ、ボイスレコーダの発見と解析





## 監察医制度の概要について

### 1 監察医制度の概要

#### ① 監察医制度の目的

- 監察制度は、死因不明の死体を検案又は解剖して死因を明らかにすることにより、公衆衛生の向上等に資することを目的とする制度である。（犯罪捜査を目的とした制度ではない。）

#### ② 監察医の業務内容

- 監察医は、死体解剖保存法に基づき、死因の明らかでない死体について、以下の業務を行う。
  - ア 死体の検案を行うこと
  - イ 検案によっても死因の判明しない場合に解剖を行うこと（遺族の同意は不要）

#### ③ 監察医を置くべき地域

- 東京23区内、横浜市、名古屋市、大阪市及び神戸市（設置主体は都府県であり、自治事務）

#### ④ 監察医による検案・解剖の対象

- 法律上、伝染病、中毒又は災害により死亡した疑いのある死体その他死因が明らかでない死体が検案・解剖の対象。

### 2 監察医制度創設の経緯

- 監察医制度は、飢餓、栄養失調、伝染病等により死亡が続出していた終戦直後において、これらの死因が適切に把握されず対策にも科学性が欠けてため、公衆衛生の向上を目的として、連合軍総司令部（GHQ）が、国内の主要都市に監察医を置くことを日本政府に命令したことにより、昭和22年に創設された。

注：制度発足当初は、福岡市及び京都市にも置かれていた。

## 医師法第二十一条

---

医師は、死体又は妊娠4月以上の死産児を  
検案して異状があると認めたときは、  
24時間以内に所轄警察署に届け出なければ  
ならない。



## 医師法第 21 条に関する各種声明等

### ① 医療法・医師法解（第 16 版：平成 6 年）（健康政策局総務課編）

死体又は死産児には、時とすると殺人、傷害致死、死体損壊、堕胎の犯罪の痕跡をとどめている場合があるので、司法警察上の便宜のためにそれらの異状を発見した場合の届出義務を規定したものである。したがって「異状」とは病理学的の異状ではなくて法医学的のそれを意味するものと解される。

### ② H16. 4. 13 最高裁判決（広尾病院事件）（平成 16 年 4 月 13 日）

死体を検案して異状を認めた医師は、自己がその死因等につき診療行為における業務上過失致死等の罪責を問われるおそれがある場合にも、本件届出義務を負うとすることは、憲法 38 条 1 項に違反するものではないと解するのが相当である。

### ③ 日本法医学会「異状死ガイドライン」（平成 6 年 5 月）

わが国の現状を踏まえ、届け出るべき「異状死」とは何か、具体的ガイドラインとして提示する。条文からは、生前に診療中であれば該当しないように読み取することもできるし、その他、解釈上の問題があると思われるが、前記趣旨にかんがみ実務的側面を重視して作成したものである。

（中略）

#### （4）診療行為に関連した予期しない死亡、及びその疑いがあるもの

注射・麻酔・手術・検査・分娩などあらゆる診療行為中、または診療行為の比較的直後における予期しない死亡

診療行為自体が関与している可能性のある死亡

診療行為中または比較的直後の急死で、死因が不明の場合

診療行為の過誤や過失の有無を問わない

### ④「医療事故防止のための安全管理体制の確立について」（国立大学医学部附属病院長会議常置委員会・医療事故防止方策の策定に関する作業部会中間報告。平成 12 年 5 月）

#### （2）警察署への届出

医師法により、異状死体については、24 時間以内に所轄警察署に届け出ることが義務付けられている。医療事故が原因で患者が死亡した可能性がある場合に、医師法の規定に従い届出を行わなければならないか否かについて、本作業部会が明確な解釈を提示することはできないが、同法の規定は、司法警察上の便宜を図ることを目的としたものであるとも言われることから、医療行為について刑事責任を問われる可能性があるような場合は、速やかに届

け出ることが望ましいと考える。

⑤ 四病院団体協議会「医療安全対策委員会中間報告」（平成13年3月）

- ・ 医師法21条に関して、趣旨は遵守すべきではあるが、医療事故・異状死への対応は別な視点で規定すべきである。
- ・ 医師法21条のような罰則規定のある条項の「異状死」を拡大解釈して、「ふつうの死」以外全てに適用することは、臨床的に適さないと考える。今後、日本外科学会、日本内科学会、日本病理学会等の最終的な見解を踏まえ、日本法医学会にこの4項目について再考をうながし、現状にそぐわない点を反論しておくべきであり、臨床医の立場でのガイドラインが必要である。

⑥ 日本外科学会等11学会「診察に関連した『異状死』について」（平成13年4月）

われわれは、現実には医療現場で患者に接して診療する臨床医の立場から、診療行為に関連した「異状死」とは、あくまでも診療行為の合併症としては合理的な説明ができない「予期しない死亡、およびその疑いがあるもの」をいうのであり、診療行為の合併症として予期される死亡は「異状死」には含まれないことを、ここに確認する。特に、外科手術において予期される合併症に伴う患者死亡は、不可避の危険性について患者の同意を得て、患者の救命・治療のために手術を行う外科医本来の正当な業務の結果として生じるものであり、このような患者死亡が「異状死」に該当しないことは明らかである。われわれは、このことを強く主張するとともに、国民の理解を望むものである。

⑦ 日本外科学会等10学会「診療行為に関連した患者の死亡・傷害の報告について」（平成14年7月）

- ・ 医療における安全対策に関する諸問題は、診療行為に関連した患者の死亡・傷害について、広く医療機関や関係者からの報告を受け、必要な措置を勧告し、さらに、医療の質と安全性の問題を調査し、国民一般に対し、必要な情報を公開していく新たな専門的機関と制度を創設することによって、一元的・総合的に解決を図るべきである。
- ・ ただし、新しい機関と制度の創設には、未だ期間を要すると考えられるため、この間の臨床現場の混乱を避ける目的で、今回臨床系諸学会が協力して、診療行為に関連した患者の死亡・傷害の所轄警察署への報告について具体的な指針をまとめた。
  - 以下に該当する患者の死亡または重大な傷害が発生したと判断した場合には、診療に従事した医師は、速やかに所轄警察署への報告を行うことが望ましい。
- 1. 何らかの重大な医療過誤の存在が強く疑われ、または何らかの医療過誤の存在が明らかであり、それが患者の死亡の原因となったと考えられる場合。

⑧ 参議院厚生労働委員会 健康保険法等の一部を改正する法律案及び良質な医療を提供する体制の確立を図るための医療法等の一部を改正する法律案に対する附帯決議（抜粋）（平成18年6月13日）

医療事故対策については、事故の背景等について人員配置や組織・機構などの観点から調査分析を進めるとともに、医師法第21条に基づく届出制度の取扱いを含め、第三者機関による調査、紛争解決の仕組み等について必要な検討を行うこと。

# 医療事故情報収集等事業 概要

## 1. 目的

報告義務対象医療機関並びに参加登録申請医療機関から報告された医療事故情報等を、収集、分析し提供することにより、広く医療機関が医療安全対策に有用な情報を共有するとともに、国民に対して情報を提供することを通じて、医療安全対策の一層の推進を図ることを目的とする。

## 2. 実施機関

(財) 日本医療機能評価機構 医療事故防止センター

## 3. 対象医療機関

対象医療機関は、次に掲げる報告義務対象医療機関と参加登録申請医療機関である。

1) 報告義務医療機関 273機関 (平成18年12月31日現在)

- ① 国立高度専門医療センター及び国立ハンセン病療養所
- ② 独立行政法人国立病院機構の開設する病院
- ③ 学校教育法に基づく大学の附属施設である病院 (病院分院を除く)
- ④ 特定機能病院

2) 参加登録申請医療機関 300機関 (平成18年12月31日現在)

報告義務対象医療機関以外で参加を希望する医療機関は、必要事項の登録を経て参加することができる。

## 4. 報告方法及び報告期日

事件事例報告の範囲は別紙の通りである。

インターネット回線 (SSL 暗号化通信方式) を通じ、Web 上の専用報告画面を用いて報告を行う。報告義務対象医療機関並びに参加登録申請医療機関において報告の範囲に該当する医療事故が発生した場合には、当該事故が発生した日もしくは事故の発生を認識した日から原則として二週間以内に、報告を行う。

## 5. 収集・分析結果の公表

収集した情報は医療事故防止センターにおいて専門家が分析を行い、報告書として取りまとめて医療機関、国民、行政に対して広く公表をする。

また、報告書を踏まえ必要に応じて、行政、関係団体、個別企業に対して医療安全に資すると考えられる提言・要請をおこなう。

## 6. その他

参加登録医療機関 (平成18年12月31日現在 1, 276機関) から報告されたヒヤリ・ハット情報を収集、分析し、提供している。

## 医療事故情報収集等事業における報告を求める事例の範囲及びその具体例

「医療法施行規則の一部を改正する省令の一部の施行について（医政発第0921001号 平成16年9月21日）」より抜粋

事故報告範囲	具体例
<p>1. 明らかに誤った医療行為又は管理に起因して、患者が死亡し、若しくは患者に障害が残った事例又は濃厚な処置若しくは治療を要した事例。</p>	<p><b>【医療行為にかかる事例】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 異物の体内遺残</li> <li>・ 手術・検査・処置・リハビリ・麻酔等における、患者や部位の取り違い</li> <li>・ 明らかに誤った手順での手術・検査・処置・リハビリ・麻酔等</li> <li>・ 重要な徴候、症状や検査結果の見落とし又は誤認による誤診</li> </ul> <p><b>【医薬品・医療用具の取り扱いにかかる事例】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 投薬にかかる事故（異型輸血、誤薬、過剰投与、調剤ミス等）</li> <li>・ 機器の間違い又は誤用による事故</li> </ul> <p><b>【管理上の問題にかかる事例、その他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 明らかな管理不備による入院中の転倒・転落、感電等</li> <li>・ 入院中に発生した重要な（筋膜（Ⅲ度）・筋層（Ⅳ度）に届く）褥瘡</li> </ul>
<p>2. 明らかに誤った医療行為又は管理は認められないが、医療行為又は管理上の問題（注）に起因して、患者が死亡し、若しくは患者に障害が残った事例又は濃厚な処置若しくは治療を要した事例。（医療行為又は管理上の問題に起因すると疑われるものを含み、当該事例の発生を予期しなかったものに限る。）</p>	<p><b>【医療行為にかかる事例】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 手術・検査・処置・リハビリ・麻酔等にともなう予期されていなかった合併症</li> <li>・ リスクの低い妊産婦の死亡</li> </ul> <p><b>【医薬品・医療用具の取り扱いにかかる事例】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 医療機器等の取り扱い等による重大な事故（人工呼吸器等）</li> <li>・ チューブ・カテーテル等の取り扱いによる重大な事故</li> </ul> <p><b>【管理上の問題にかかる事例、その他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 熟練度の低い者が適切な指導なく行った医療行為による事故</li> <li>・ 入院中の転倒・転落、感電、熱傷</li> <li>・ 入院中の身体抑制にともなう事故</li> <li>・ その他、原因不明で重篤な結果が生じた事例</li> </ul>

○この表は、それぞれのカテゴリーにおけるいくつかの例を示したものである。

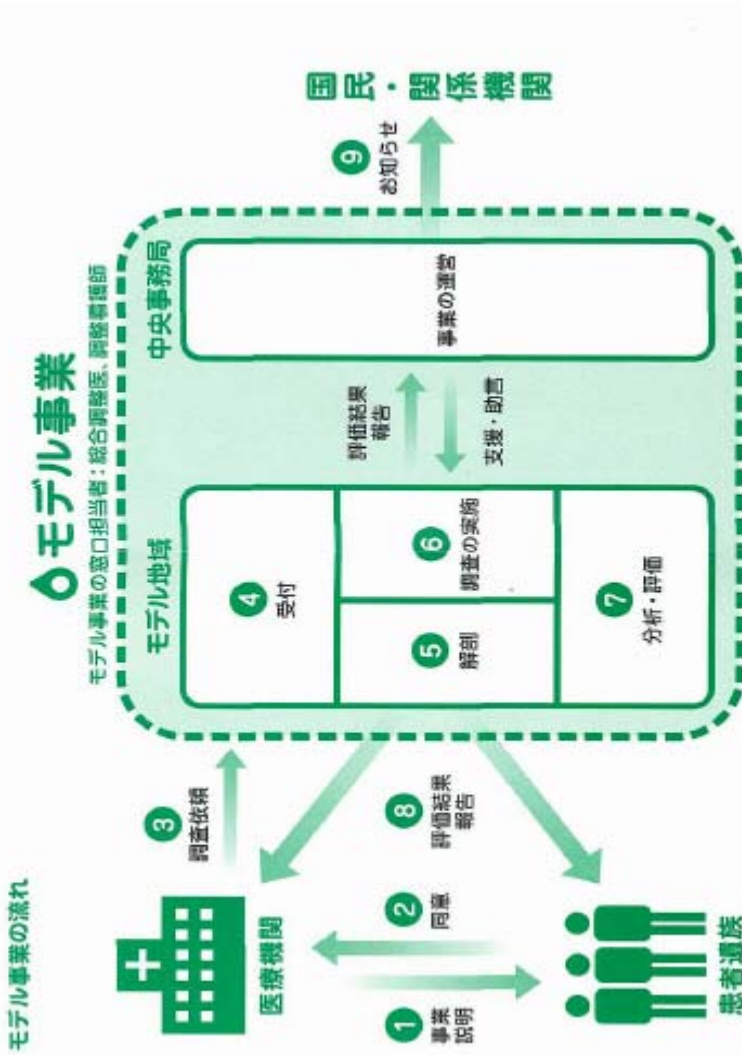
○（注）ここにいう「管理（管理上の問題）」では、療養環境の問題の他に医療行為を行わなかったことに起因するもの等も含まれる。

なお、医療事故情報収集等事業で報告される事例は、死亡以外の事例も含まれている。



# 診療行為に関連した死亡の調査分析モデル事業

18' 予算額 19' 予算額  
120百万円 → 127百万円



- ① 医療機関からモデル事業の説明を行います。
- ② 患者様ご遺族から同意をいただきます。
- ③ 医療機関からモデル事業に調査を依頼します。
- ④ モデル地域の窓口で受け付けます。
- ⑤ 解剖担当医(法医・病理)、臨床専門医の立ち会いの下、解剖を行います。
- ⑥ 臨床専門医による調査や聞き取りを行います。

- ⑦ 解剖結果・調査結果を踏まえ、分析・評価を行います。
- ⑧ 評価結果について、ご遺族、医療機関にご説明いたします。
- ⑨ 個人や医療機関のプライバシーに十分配慮した上で、必要な情報を国民・関係機関にお知らせします。

※地域毎の手続きの詳細については、それぞれのモデル地域事務局にご確認ください。

## 【事業の目的】

- 医療の質と安全・安心を高めていくためには、診療行為に関連した死亡について正確な死因の調査分析を行い、同様の事例の再発を防止するための方策が、専門的、学際的に検討され、広く改善が図られることが必要。

## 【事業の概要】

- 本事業は、関係学会の協力を得て、モデル地域において、医療機関から診療行為に関連した死亡について、臨床医、法医学者及び病理学者による解剖を実施し、さらに専門医による事案調査を実施し、診療行為との因果関係の有無及び再発防止策を総合的に検討するもの。

実施主体 (社)日本内科学会  
モデル地域 7か所  
(札幌市、茨城県、東京都、新潟県、愛知県、大阪府、兵庫県)  
事例数 51例 (H19. 4. 12現在)

各地域の現状  
○実施主体 (社)日本内科学会

平成19年3月31日現在

	東京	愛知	大阪	兵庫	新潟	茨城	札幌
窓口・事務局	モデル事業 東京地域事務局	愛知県医師会	大阪大学医学部 法医学教室	神戸大学医学部 法医学教室	新潟大学医学部 法医学教室	筑波大学付属病院 病理部	NPO法人札幌診断 病理学センター
受付時間	月～金 9:00-17:00	月～木 9:00-17:00 金、祝日の前日 9:00-12:00	月～金 9:00-17:00	月～金 9:00-16:00	月～金 9:00-17:00	月～金 9:00-17:00	月～金 9:00-17:00
解剖土日対応	場合による	無し	無し	有り	無し	無し	無し
対象医療機関	東京都内の 医療機関	愛知県内の 医療機関	大阪府内の 医療機関	神戸市内の 医療機関 (西区と北区を除く)	新潟県内の 医療機関	茨城県内の 医療機関	札幌市内の 医療機関
総合調整医	吉田(法)・福永(監) 深山(病) 山口(内)・高本(外)	池田(病)・妹尾(法)	的場(法)	長崎(監)・上野(法)	山内(法)・内藤(病) 江村(病)	野口(病)・本間(内)	松本(法)・今村(病) 島本(内)・加藤(外)
調整看護師	2名常勤、1名非常勤 (2.5名体制)	なし (総合調整医が兼 務)	4人非常勤	2人非常勤	1人常勤	1人常勤	1人常勤
解剖協力施設	東京大学 帝京大学 東京慈恵会医科大学 昭和大学 日本大学 順天堂大学 東京女子医科大学 東京都監察医務院 虎の門病院	藤田保健衛生大学 名古屋大学 名古屋市立大学 愛知医科大学	大阪府監察医事 務所	兵庫県監察医務室	新潟大学 長岡赤十字病院 新潟中央病院	筑波大学 筑波メディカルセン ター	札幌医科大学 北海道大学

## 関係学会から登録されている協力医の状況について

(臨床立会医及び臨床評価医の登録状況)

平成19年1月22日現在

学会名	札幌	茨城	東京	新潟	愛知	大阪	兵庫	※神奈川	※福岡	合計
日本外科学会	7	2	25	3	11	17	7	10	8	90
日本医学放射線学会	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
日本眼科学会	10	10	10	10	10	10	10	10	10	90
日本救急医学会	5	5	7	5	5	5	5	5	5	47
日本形成外科学会	10	6	10	8	7	6	6	10	10	73
日本産科婦人科学会	10	10	10	10	10	10	10	10	10	90
日本耳鼻咽喉科学会	10	8	10	7	12	10	9	11	10	87
日本小児科学会	10	10	18	10	10	10	10	10	10	98
日本整形外科学会	10	10	13	10	10	10	10	10	10	93
日本精神神経学会	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
日本脳神経外科学会	6	0	6	6	6	6	6	0	0	36
日本泌尿器科学会	11	10	11	9	11	11	10	11	6	90
日本皮膚科学会	8	10	10	11	9	10	11	8	10	87
日本麻酔科学会	10	10	9	8	8	10	10	10	0	75
日本リハビリテーション医学会	3	10	10	10	8	10	10	2	1	64
日本臨床検査医学会	7	0	9	6	8	10	6	7	0	53
日本歯科医学会	9	7	20	9	10	9	8	0	10	82
日本消化器病学会	10	2	2	7	2	4	2	2	0	31
日本肝臓学会	10	10	5	10	10	11	11	10	11	88
日本循環器学会	9	10	12	10	12	0	12	0	10	75
日本内分泌学会	5	0	6	0	6	10	10	0	3	40
日本糖尿病学会	8	6	10	6	9	10	8	9	10	76
日本腎臓学会	8	5	10	8	8	6	9	7	9	70
日本呼吸器学会	7	9	10	10	10	10	10	10	10	86
日本血液学会	7	7	6	8	9	7	6	3	11	64
日本神経学会	10	10	10	10	10	1	0	9	10	70
日本感染症学会	3	0	4	4	3	3	3	5	3	28
日本老年医学会	9	8	11	2	9	9	9	9	5	71
日本アレルギー学会	11	0	10	11	11	11	11	11	11	87
日本リウマチ学会	9	8	8	7	6	10	8	10	11	77
日本呼吸器外科学会	6	1	11	7	9	11	9	10	1	65
日本消化器外科学会	10	0	7	9	8	10	10	10	0	64
日本小児外科学会	6	10	11	3	7	10	4	10	0	61
日本心臓血管外科学会 日本胸部外科学会	9	0	11	8	11	10	10	10	0	69
内分泌外科	6	0	6	6	5	5	3	8	0	39
計	269	194	331	248	280	282	263	247	205	2319

注1: 上記35学会以外に、日本法医学会、日本病理学会からは解剖担当医師が別途登録されている。

注2: 神奈川と福岡はモデル実施予定の地域である。

## 各学会からのモデル事業への参加状況

平成19年3月1日現在

単位:人

学会名等	札幌	新潟	茨城	神奈川	東京	愛知	大阪	兵庫	福岡	合計
日本内科学会	1		2		28		7			38
日本外科学会	1				17	1	7			26
日本病理学会	1	12	4		23	3	4	1		48
日本法医学会	1	6	1		26	3	10	3		50
日本医学放射線学会		1			1					2
日本眼科学会										
日本救急医学会			2		1	1				4
日本形成外科学会						1				1
日本産婦人科学会					1					1
日本耳鼻咽喉科学会					1					1
日本小児科学会					2					2
日本整形外科学会		3	1		3					7
日本精神神経学会					3					3
日本脳神経外科学会		2			1					3
日本泌尿器科学会										
日本皮膚科学会					1					1
日本麻酔科学会			2		1	1				4
日本リハビリテーション学会										
日本臨床検査医学会										
日本歯科医学会					1					1
日本消化器病学会										
日本肝臓学会										
日本循環器学会			1		3					4
日本内分泌学会					2					2
日本糖尿病学会							1			1
日本腎臓学会					1					1
日本呼吸器学会							2	1		3
日本血液学会		1								1
日本神経学会		4	1		4					9
日本感染症学会					1					1
日本老年学会										
日本アレルギー学会										
日本リウマチ学会										
日本胸部外科学会										
日本呼吸器外科学会					3					3
日本消化器外科学会		1			6	2	1			10
日本小児外科学会										
日本心臓血管外科学会		1			9		1	3		14
計	4	31	14		139	12	33	8		241

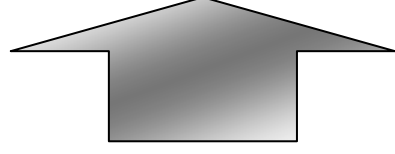
注 現在44事例受付、その内委嘱状を発行している協力医の数を示す。

## 医療従事者の資質の向上（医師法等）

安心、安全な医療を提供し、国民の医療に対する信頼を確保するため、行政処分を受けた医師等への再教育制度の創設等、医療従事者の資質の向上に向けた取組みを推進する。

### 【これまでの制度の課題】

- ◆ 業務停止を受けた医師、歯科医師、薬剤師、看護職員は、医業停止期間を過ぎれば、特段の条件なく医業（歯科医業）等に復帰でき、業務停止という行政処分だけでは、十分な反省や適正な医業等の実施が期待できない。
- ◆ 長期にわたる業務停止については、停止前の医療技術を保つことが困難であり、また、停止期間中の医療技術の進歩も十分に習得できていないという懸念がある。
- ◆ 安全、安心な医療を確保する観点から、看護職員に関する制度見直しの検討が必要である。



### 【改正のポイント】

- ☆ 行政処分を受けた医師等に対する再教育制度を創設する。
- ☆ 「戒告」等業務停止を伴わない新たな行政処分の類型を設置する。また、長期間の業務停止処分について見直しを行う。
- ☆ 個人情報保護に配慮しつつ医師等の氏名等の情報提供をする。
- ☆ 看護師、助産師等について、現行の業務独占規定に加え、名称独占規定を設ける等必要な措置を講じる。
- ☆ 外国人看護師、救急救命士等についても、医師、歯科医師と同様に、臨床修練制度の対象とする。  
等

# 医師の処分件数(年度別)

(平成14年度～平成19年2月)

区分	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	合計
医師法違反	2	3		1	2	8
その他身分法違反		6		4	1	11
薬事法違反						
麻薬取締法違反	2	1	1	1	1	5
覚せい剤取締法違反	1	(1) 3		1	3	(1) 8
大麻取締法違反			1		1	2
殺人及び傷害				2	(1) 3	(1) 7
業務上過失致死傷(車両)	1	3	2	5	4	15
業務上過失致死傷(医療)	8	7	6	17	19	57
猥せつ	(3) 12	(1) 4	(1) 5	(3) 9	(3) 10	(11) 40
贈収賄	1	6		1	3	13
詐欺・窃盗	(1) 4	4	2	6	1	(1) 17
文書偽造		1		2	3	6
所得税法等違反	1	3	1	1	4	10
診療報酬の不正請求	7	6	5	7	8	33
その他の	(2) 5		(2) 9		6	(4) 31
合計	(6) 44	(2) 54	(3) 35	(3) 61	(4) 69	(18) 263

(注)上段( )は、免許取消の件数であり、内数である。

## 医療安全支援センターの制度化（医療法）

都道府県等が設置する医療安全支援センターについて医療法に位置づける。  
（都道府県、保健所を設置する市又は特別区）

医療安全支援センターとは  
○ H15 年度より都道府県等及び二次医療圏において、医療に関する患者・家族等の苦情・心配や相談への迅速な対応や医療機関への情報提供を行うため設置

### 基本方針

○ 中立的な立場で、他の相談窓口と連携しながら、患者・家族等と医療関係者・医療機関の信頼関係の構築を支援。

### 業務

○ 苦情・相談への対応、関係者の連絡調整  
○ 求めに応じて、医師等の専門家を派遣  
○ 医療安全施策の普及・啓発（医療機関に関する情報提供や指導・助言を含む）  
等

従来は、法律上の位置づけがなく、機能が明確でない。

- その機能が取組が各都道府県で異なっている。
- 国民にとってその機能がわかりにくい。

## 医療法に位置付け

● 「都道府県等は、医療安全支援センターを設置するよう努める」

### 機能

- 苦情・相談への対応（必要に応じて、医療機関の管理者及び患者等に助言）
- 医療安全の確保に関する必要な情報の提供
- 医療機関の管理者、従業者に対する医療安全に関する研修の実施  
等

### 公示の義務付け

○ 都道府県等はその名称及び所在地を公示しなければならない。

● 国は、都道府県等に、情報提供、助言等の援助を行う。

# 医療安全支援センター体制図



機能

- 苦情・相談への対応（必要に応じて、医療機関の管理者及び患者等に助言）

- 医療安全の確保に関する必要な情報提供

- 医療機関の管理者、従業員に対する医療安全に関する研修の実施

体制

情報提供、連絡調整、助言

## 医療安全支援センター

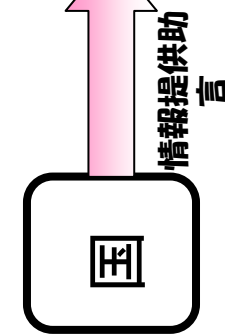
- ・ 都道府県保健所設置市区
- ・ 二次医療圏

活動方針等の検討・連絡調整  
医療従事者、弁護士、住民等で構成

医療安全推進協議会

相談窓口

医療内容等に関する苦情や、相談に対応  
職員の配置  
医療安全に関するアドバイス



相談

相談

相談

医療機関  
相談窓口



地域  
医師会等  
相談窓口



相談

患者・家族

国民



情報提供、連絡調整

情報提供

## 総合支援事業

東京大学大学院  
医療安全学講座

- ・ 相談職員研修の実施
- ・ 代表者情報交換会の実施
- ・ 相談困難事例の収集・分析・提供等



# 医療安全支援センター設置状況(平成18年10月1日現在)

## 1. 都道府県

都道府県名	都道府県センター設置済	二次医療圏センター設置済
1 北海道	○	○
2 青森県	○	
3 岩手県	○	○
4 宮城県	○	○
5 秋田県	○	○
6 山形県	○	
7 福島県	○	○
8 茨城県	○	
9 栃木県	○	○
10 群馬県	○	
11 埼玉県	○	○
12 千葉県	○	○
13 東京都	○	○
14 神奈川県	○	
15 新潟県	○	○
16 富山県	○	○
17 石川県	○	○
18 福井県	○	平成19年4月予定
19 山梨県	○	
20 長野県	○	
21 岐阜県	○	○
22 静岡県	○	○
23 愛知県	○	
24 三重県	○	
25 滋賀県	○	
26 京都府	○	平成19年4月予定
27 大阪府	○	○
28 兵庫県	○	
29 奈良県	○	○
30 和歌山県	○	○
31 鳥取県	○	○
32 島根県	○	○
33 岡山県	○	○
34 広島県	○	
35 山口県	○	○
36 徳島県	○	○
37 香川県	○	○
38 愛媛県	○	○
39 高知県	○	
40 福岡県	○	○
41 佐賀県	○	○
42 長崎県	○	○
43 熊本県	○	
44 大分県	○	
45 宮崎県	○	○
46 鹿児島県	○	○
47 沖縄県	○	
都道府県計	47	-
二次医療圏計	-	29

## 2. 保健所設置市区

### (1) 指定都市

指定都市名	設置済	未設置	設置予定時期
1 札幌	○		
2 仙台	○		
3 さいたま	○		
4 千葉	○		
5 横浜	○		
6 川崎	○		
7 静岡	○		
8 名古屋	○		
9 京都	○		
10 大阪	○		
11 堺	○		
12 神戸	○		
13 広島	○		
14 福岡	○		
15 北九州	○		
計	15	0	-

### (2) 中核市

中核市名	設置済	未設置	設置予定時期
1 函館		●	未定
2 旭川	○		
3 青森		●	未定
4 秋田		●	平成20年度以降予定
5 郡山	○		
6 いわき	○		
7 宇都宮	○		
8 川越	○		
9 船橋	○		
10 横須賀	○		
11 相模原	○		
12 新潟	○		
13 富山	○		
14 金沢	○		
15 長野		●	平成19年4月予定
16 岐阜	○		
17 浜松	○		
18 豊橋		●	未定
19 豊田		●	未定
20 岡崎		●	未定
21 高槻	○		
22 東大阪	○		
23 姫路	○		
24 奈良	○		
25 和歌山		●	平成19年以降予定
26 岡山	○		
27 倉敷	○		
28 福山	○		
29 下関	○		
30 高松	○		
31 松山	○		
32 高知		●	未定
33 長崎	○		
34 熊本	○		
35 大分		●	未定
36 宮崎	○		
37 鹿児島		●	未定
計	26	11	-

### (3) 政令市

政令市名	設置済	未設置	設置予定時期
1 小樽		●	未定
2 藤沢		●	未定
3 尼崎	○		
4 西宮	○		
5 呉	○		
6 大牟田		●	未定
7 佐世保	○		
計	4	3	-

### (4) 特別区

特別区名	設置済	未設置	設置予定時期
1 江東区	○		
2 杉並区		●	平成19年4月予定
3 他21区		●	未定
計	1	22	-

(財)日本医療機能評価機構調べ

## 平成17年度 都道府県医療安全支援センター 相談受付件数内訳

	平成17年度 4月～3月 合計	相 談 件 数 合 計 〔 ① 〕 + 〔 ② 〕	(1)苦情 (提言を含む) 〔 ① + ② + ③ + ④ + ⑤ + ⑥ + ⑦ 〕	内訳							(2)相談 (問合せを含む) 〔 ① + ② + ③ + ④ 〕	内訳			
				① 医療行為、 医療内容	② 医療機関 従事者の 接遇	③ 医療機関の 施設	④ カルテ開示	⑤ 医療費（診療報酬等）	⑥ セカンドオピニオン	⑦ その他		① 健康や病気に 関すること	② 医療機関の 紹介、案内	③ 薬（品）に 関すること	④ その他
1	北海道	308	275	153	31	6	16	20	2	47	33	4	17	5	7
2	青森県	183	145	48	24		19	22	3	29	38	16	10		12
3	岩手県	424	226	109	40	13	6	33	3	22	198	39	33	7	119
4	宮城県	500	297	89	115	5	3	53	3	29	203	33	77	16	77
5	秋田県	425	160	32	91		1	13		23	265	126	27	29	83
6	山形県	260	193	97	45	9	2	18	1	21	67	28	10	4	25
7	福島県	497	330	146	85	3	2	21	3	70	167	65	26	13	63
8	茨城県	1,042	635	343	118	10	20	112	2	30	407	179	116	20	92
9	栃木県	1,018	457	252	79	3	10	66	3	44	561	344	90	39	88
10	群馬県	996	480	246	71	8	9	78	7	61	516	361	94	24	37
11	埼玉県	3,227	1,808	994	356	16	52	198	11	181	1,419	543	419	80	377
12	千葉県	3,027	1,764	773	214	88	26	427	10	226	1,263	573	206	93	391
13	東京都	11,047	4,877	1,645	973	66	239	703	63	1,188	6,170	2,239	508	172	3,251
14	神奈川県	2,024	1,213	568	259	45	24	156	3	158	811	144	99	41	527
15	新潟県	1,072	840	499	157	22	22	86	4	50	232	112	21	43	56
16	富山県	398	289	158	54	8	3	47	4	15	109	31	7	11	60
17	石川県	137	120	51	26	2	1	14	2	24	17	2	4	1	10
18	福井県	226	193	74	50	2	4	24	2	37	33	12	17	4	
19	山梨県	312	239	111	51	1	13	35	3	25	73	17	23	6	27
20	長野県	330	253	126	46	9	9	25	7	31	77	8	30	6	33
21	岐阜県	342	253	83	50	8	3	29	3	77	89	29	32	7	21
22	静岡県	817	560	314	91		11	106	10	28	257	47	102	17	91
23	愛知県	1,507	1,122	574	261	6	25	167	19	70	385	31	112	41	201
24	三重県	470	369	201	42	6	10	33	11	66	101	49	21	4	27
25	滋賀県	447	312	139	48	1	11	42	5	66	135	2	6	19	108
26	京都府	791	597	304	115	2	7	71	6	92	194	25	48	6	115
27	大阪府	4,074	2,372	719	571	661	38	239	29	115	1,702	782	321	108	491
28	兵庫県	1,443	1,040	305	501	8	22	105	4	95	403	126	128	26	123
29	奈良県	1,005	587	141	120		18	139	8	161	418	94	77	48	199
30	和歌山県	593	330	122	84		12	59	8	45	263	51	71	10	131
31	鳥取県	132	93	39	25			7		22	39	16	2	3	18
32	島根県	132	103	48	18	1	2	13		21	29	9	5	1	14
33	岡山県	205	195	62	47	1	4	8		73	10		10		
34	広島県	553	390	179	79	7	17	50	7	51	163	54	21	6	82
35	山口県	541	463	161	67		13	44	6	172	78	19	3	5	51
36	徳島県	113	86	40	19	1	1	8	1	16	27		12	3	12
37	香川県	380	268	128	62	4	2	46	2	24	112	26	51		35
38	愛媛県	207	154	58	42	2	10	9	3	30	53	14	7	9	23
39	高知県	786	409	237	39	6	2	45	6	74	377	107	90	14	166
40	福岡県	745	403	247	31	2	6	77	6	34	342	202	49	14	77
41	佐賀県	188	148	67	51		2	9		19	40	3	11	6	20
42	長崎県	118	111	23	41	1	5	10	5	26	7	1	5		1
43	熊本県	418	285	105	84	1	4	30		61	133	78	46	9	
44	大分県	447	317	164	77	8	1	54		13	130	48	14	14	54
45	宮崎県	164	140	34	25		3	3		75	24	2	10	1	11
46	鹿児島県	345	345	120	57	2	9	28	11	118					
47	沖縄県	432	327	195	37	6	7	41	3	38	105	9	30	4	62
	合計	44,848	26,573	11,323	5,569	1,050	726	3,623	289	3,993	18,275	6,700	3,118	989	7,468

# 裁判外紛争処理(ADR)について

(「国民生活センターホームページ」より)



<http://www.kokusen.go.jp/>

消費・生活に関するトラブルや対策方法をご紹介します。

現在の位置：[トップページ](#) > [暮らしの相談窓口](#) > ADR(裁判外紛争解決) コーナー

## ADR(裁判外紛争解決)情報コーナー



### ADR (裁判外紛争解決)

ADRは、Alternative Dispute Resolutionの略称で、「裁判外紛争解決」などと呼ばれています。

身の回りで起こるさまざまな紛争について、裁判を起こすのではなく、当事者(消費者と事業者)以外の第三者に関わってもらいながら解決を図るのが、ADRです。

このコーナーでは、ADRによる紛争解決のための活動を行っている機関を「ADR機関」と呼んでいます。

「裁判だとお金も時間もかかりすぎるが泣き寝入りはしたくない」「相手と直接交渉しては解決しそうにない」「中立的な専門家にきちんと話を聞いてもらって解決したい」「信頼できる人を選んで解決をお願いしたい」というようなケースは決して少なくありません。そんなときは、ADRでの解決を考えてみるのもよいでしょう。

## なぜADRが注目されているのですか？

たとえば、「資格を取ればその資格を使う仕事を紹介すると言われて教材を購入したが、資格を取っても仕事が紹介されないので、払ったお金を返してほしい」「家電製品が壊れて火事になったが、事業者が誠実に対応してくれない」という場合、どうしたらよいでしょう。

消費者が事業者と直接交渉しても納得のいく解決が得られないようなときには、事業者に対して、消費者がこうむった損害の賠償を請求する裁判を起こして解決をはかることが考えられます。

しかし、現在の裁判は

- ・解決までに時間がかかる
- ・費用が高い
- ・手続の進め方が難しい
- ・経過や結果が公開されてしまう

などの問題があるといわれており、なかなか気軽には利用されにくいのが現状です。

そこで、もっと利用しやすく柔軟に解決をはかることができる制度として、ADRの機能が注目されています。

ADRには、裁判の欠点を補うことができるようなメリットがあります。

また、ADRにはさまざまな種類があり、運営主体や手続方法も多種多様です。

解決したい問題に適した解決方法を、当事者自身が選択することができます

## ADR を利用するメリットは？

### ■ 簡単な申立て手続

ADR機関によって申立ての手続は異なりますが、簡単な申立て書に記入したり、電話などで受け付ける機関もあります。

### ■ 柔軟性

ADRでは、手続などについて当事者の意向に応じて柔軟に進めることができます。時間なども当事者が合意すれば自由に決めることができ、当事者の意向に応じた柔軟な解決を求めることができます。

### ■ 迅速性

ADRは、当事者の合意に従って柔軟かつスピーディーに行うことができます。その分、紛争解決に要する期間が短く、費用も低廉に抑えることができます。

### ■ 専門性

ADRでは、紛争について専門的な知識を持った第三者に関わってもらいながら解決を求めることができます。

### ■ 非公開性

紛争においては、関係者以外には知られたくない情報が扱われることがあります。ADRでは、解決までの過程は非公開で行われ、結論も原則として公開されません。

## ADR による解決方法にはどんなものがあるのですか？

ADR機関によってさまざまな解決方法を用意しています。

### ■ 助言

当事者間の自主的解決をはかるために、第三者(相談員)が適切なアドバイスを行います。ふつう、相談員は当事者の間に入ることはなく、当事者の一方である相談者に対して助言します。

※一般的には「あっせん」「調停」「仲裁」による解決をADRと呼んでいますが、ここでは広くとらえて、「助言」もADRの一つとして含めています。

## ■ あっせん

第三者(あっせん人)が当事者の間に入り、考え方を整理するなどして双方の話し合いが円滑に進むよう努めます。あっせん人が解決案(あっせん案)を示すこともあります。あくまで当事者同士の交渉によって紛争の解決を図ります。

## ■ 調停

第三者(調停人)の仲介によって解決案(調停案)が作成・提示され、これに当事者が同意すれば解決となります。

もし調停案が気に入らなければ、これを拒否することもできます。

「助言」「あっせん」と「調停」は、当事者の合意による自発的解決を補助するための手続です。有効なあっせん・調停が行われた場合には、みずから解決法を選択できるため、当事者が納得しやすい紛争解決が可能です。ただし、合意した解決案を相手に強制することはできません。

「あっせん」と「調停」は、手続に関与する第三者が積極的に解決案を提示するかどうかで一般的には区別されます。機関によっては「あっせん」においても解決案を提示するところもあります。

区別の仕方は各機関によって異なりますので、ご利用の際は各機関がどのような活動を行っているかを事前によく確認することが重要です。

## ■ 仲裁

当事者間の合意(これを「仲裁合意」といいます)に従って、第三者(仲裁人)が紛争について判断(仲裁)を行い、当事者がその仲裁判断に従うことで紛争を解決します。仲裁判断は、裁判の判決と同じように、強制力が認められています。

「仲裁」のメリットは、簡易・迅速性、柔軟性といった他の手続と同様のメリット以外に、仲裁人の提示した解決案を相手に強制することができる、ということがあげられます。ただし、仲裁合意を行うと、その紛争については裁判を受けられなくなってしまうという効果が発生してしまいます。また、仲裁には上訴に相当する制度がなく、仲裁判断に不服を申し立てることはできません。

## ADRにはどんなタイプのものがあるのですか？

さまざまなADRがありますが、大きく分類すると次のようなタイプにわけることができます。

### 手続の種類による分類

#### ■ 助言型

当事者間の自主的な解決を促すために第三者が助言を行うもの

例: 相談

※一般的には「あっせん」「調停」「仲裁」による解決をADRと呼んでいますが、ここでは広

くとらえて、「助言」もADRの一つとして含めています。

## ■ 調整型

当事者間の合意により紛争の解決を図ろうとするもの

例：調停、あっせん

## ■ 裁断型

あらかじめ第三者の審理・判断に従うという一般的な合意の下に手続を開始するもの

例：仲裁

## 提供主体による分類

### ■ 司法型

裁判所内で行われるもの

例：民事調停、家事調停

### ■ 行政型

独立の行政委員会や行政機関などが行うもの

例：全国の消費生活センターや国民生活センターの相談、あっせん

→[全国の消費生活センターや国民生活センターではどんなことをしているのですか？](#)

公害等調整委員会、建設工事紛争審査会

### ■ 民間型

弁護士会、消費者団体、業界団体などが運営するもの

例：弁護士会仲裁センター、各種PLセンター

民間の事業者が行うADRについては、

[裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律](#)（ADR法）（←条文）という法律が定められています。

## 裁判とADRの違いは？

裁判とADRには、多くの点で違いがあります。

裁判を起こすのに相手の同意は必要ありませんが、あっせん・調停・仲裁手続では相手の同意がなければ手続を始められません。

裁判は、原則的に公開で行われますが、ADRは非公開で行われます。

裁判では、第三者である裁判官が解決案となる判決を下します。

判決には強制力があり、当事者がこれを拒否することはできませんが、控訴・上告することができます。

ADRのうち、調停・仲裁手続では解決案が提示されますが、調停手続で提示された解決案には強制力がありません。

仲裁手続で提示された解決案には強制力があり、これを拒否したり、不服を申し立てることはできません。

※一般的には「あっせん」「調停」「仲裁」による解決をADRと呼んでいますが、ここでは広くとらえて、「助言」もADRの一つとして含めています

手続を利用するのに相手の同意が必要か				
ADR				裁判
助言	あっせん	調停	仲裁	
不必要	必要	必要	必要 (仲裁合意)	不要

第三者が解決案を提示するか				
ADR				裁判
助言	あっせん	調停	仲裁	
しない (*1)	しない (*2)	する (調停案)	する (仲裁判断)	する (判決)

\*1 必要な対応を助言

\*2 機関によっては提示

提示された解決案を拒否できるか				
ADR				裁判
助言	あっせん	調停	仲裁	
—	— (*3)	できる	できない (訴訟の提起不可)	できない

\*3 提示された場合には拒否できる

解決案を相手に強制できるか				
ADR				裁判
助言	あっせん	調停	仲裁	
—	— (*4)	できない	できる	できる

\*4 提示された場合でも強制できない

手続・解決案は公開されるか				
ADR				裁判
助言	あっせん	調停	仲裁	
されない	されない	されない	されない	される



## 第2回配布資料一覧

〔司法制度改革推進本部  
ADR検討会(第2回)配付資料より〕

## 我が国のADR機関の概要(※1)

[未定稿]  
平成14年3月現在

	区分	担当官庁等	設立	対象事案	紛争処理方法	手続主宰者	受理件数(※2)	平均審理期間	情報提供	財政基盤	手数料
民事調停	司法型(民事調停法)	裁判所	昭和26年(民事調停法制定、施行)	民事に関する紛争(民事一般、商事、宅地建物、交通、公害、農事、鉱害、特定)	調停(なお、地代等の増減請求に関する事件は調停前置)	調停委員会(裁判官と2名以上の調停委員。事案に応じて専門家調停委員を指定)	317,986件(うち簡裁315,577件)	2.4ヶ月(約8割が3ヶ月以内に終了)	事件数等を年報で公表	政府予算、手数料収入	有料(価額に応じた申立手数料)
家事調停	司法型(家事審判法)	裁判所	昭和23年(家事審判法施行)	家事に関する紛争(夫婦や親族間の紛争)	調停(家事調停事項については、調停前置)	調停委員会(裁判官と2名以上の調停委員。事案に応じて専門家調停委員を指定)	114,822件	4.7ヶ月	事件数等を年報で公表	政府予算、手数料収入	有料(900円)
国民生活センター・相談部	行政型	内閣府	昭和45年	一般消費者からの消費生活に関わる苦情、問合せ、要望等	斡旋、自主交渉の助言、情報提供等	消費生活専門相談員の資格を持つ非常勤職員、職員	相談:8,137件(うち苦情:5,279件)	斡旋:約2ヶ月 斡旋以外:1日	HP、月刊誌に典型事例を公表	政府予算(国民生活センターの運営予算に含まれる)	無料
国民生活センター・消費者苦情処理専門委員会	行政型	内閣府	平成7年	国民生活センターに寄せられた一般消費者からの	会長に対する助言及びそれに附帯する業務	委員(15名以内)、委員長、委員長代理の他、事案	なし(難解な事例当について年間10数件助言を	N. A.	公表が原則	政府予算(国民生活センターの運営予算に含まれ	無料

## 我が国のADR機関の概要(※1)

				消費者問題に関する苦情のうち、国民生活センター会長より諮問があった事案		ごとに委員長が指名する3名以内の委員からなる小委員会を置き、委員会にかわって事案に対する助言及びそれに附帯する業務を行う。	得ている)				る)
消費生活センター(都道府県・政令指定都市・市区町村(地方公共団体により名称異なることあり))	行政型	内閣府	昭和40年以降	一般消費者からの消費生活に関わる苦情、問合せ等	斡旋、自主交渉の助言、情報提供等	地方公共団体職員、消費生活専門相談員の資格を持つ者等	534,769件(全消費生活センター合計)	N. A.	地方公共団体の広報誌等	地方公共団体予算	無料
苦情処理委員会(都道府県・政令指定都市・市区町村(地方公共団体により名称異なることあり))	行政型	内閣府	昭和40年以降	消費者から消費生活上の被害を受けた旨の申出のうち、消費生活に著しく影響を及ぼし、また及ぼす恐れがある紛争	斡旋、調停	知事等の付属機関で、学識経験者、事業者代表、消費者代表からなる合議体	N. A.	N. A.	地方公共団体の広報誌等	地方公共団体予算	無料
交通事故相談所(都道府県・政令指定都市・市区町村(157か所))	行政型	内閣府	昭和42年以降	交通事故に関する相談	相談	相談員	133,725件(都道府県・政令指定都市)市町村については統計なし	N. A.	地方公共団体ごとに異なる(未把握)	地方公共団体予算	無料



(財)交通事故紛争処理センター	民間団体型(公益法人)	内閣府	昭和53年	交通事故に関する紛争	相談、斡旋、審査(約定により、保険会社等は裁定を遵守)	相談、斡旋は弁護士。審査会は、大学教授、裁判官経験の弁護士並びに経験の深い弁護士より選任された3名以上の審査員により構成	新受:6,003件(うち和解成立3,644件、審査申立393件)	約2ヶ月(示談斡旋)	HP、事業及び収支報告書での件数等の公表等	運用財産(保険・共済団体等(自賠責運用益)からの寄付)	無料
(社)全国消費生活相談員協会	民間団体型(公益法人)	内閣府	昭和62年	一般消費者からの消費生活に関する苦情、問合せ、要望等	主として自主交渉の助言、斡旋(一部)、情報提供	消費生活専門相談員	1,088件	自主交渉の助言、情報提供は即日。斡旋は1~2か月	年次報告書、小冊子、インターネット上での情報提供	会費等	無料
特定非営利活動法人患者の権利オンブズマン	民間団体型(NPO法人)	内閣府	平成11年	医療・福祉の観点からの苦情相談支援、調査点検事業	苦情相談支援対話の促進、同行支援、記録支援、調査アドバイス	市民相談員・専門相談員	約2000件(平成11年の設立から)	N. A.	年次報告書、冊子、インターネット上での情報提供、情報誌等	N. A.	無料
特定非営利活動法人消費者ネット関西	民間団体型(NPO法人)	内閣府	平成12年	各種消費者問題の調査・研究・救済・支援事業	消費者法ゼミを開催し、会員が消費者被害事例を持ち寄って検討し、具体的救済策を探るとともに、ケースによっては救済支援を行う。	弁護士	N. A.	N. A.	N. A.	N. A.	ゼミの参加料は無料
特定非営利活動法人日	民間団体	内閣府	平成12年	インターネット上の個	相談、斡旋	弁護士会と連携をとり、	相談:2件(13年7月以降)	N. A.	インターネット上のホーム	ライセンスフリー	無料(ただ

本技術者連盟	型(NPO法人)			個人情報に関する紛争		事案によっては弁護士に依頼			ページ等		し、弁護士会利用の場合は、その規定による)
特定非営利活動法人日本ガーディアンエンジェルス	民間団体型(NPO法人)	内閣府	平成8年	インターネット上の消費者問題	相談、斡旋	ボランティア	N. A.	N. A.	インターネット上のホームページ等	一般からの寄付金	無料
特定非営利活動法人シロガネ・サイバーポール	民間団体型(NPO法人)	内閣府	平成13年	インターネット関係の紛争(スパムメール、ネットオークション等)	相談	弁護士及び一般ボランティア	相談:169件(平成13年4月~12月)(オークション28,電話料金10,誹謗中傷55,プライバシー侵害11,迷惑メール13,アダルト28件,他24件)	N. A.	インターネット上のホームページ等	ボランティア活動による	相談は無料
インターネット消費者対策弁護団	民間団体型	内閣府	平成10年	インターネット上の消費者問題	相談、斡旋	弁護士	相談:約150件(平成12年度上半期)	N. A.	インターネット上のホームページ等	N. A.	相談は原則無料
WEB110	民間団体型	内閣府		インターネット上の消費者問題	相談	ボランティア	N. A.	N. A.	インターネット上のホームページ等	N. A.	相談は無料
主婦連合会	民間団体型	内閣府	昭和23年	消費者問題一般	相談、斡旋	ボランティア	相談:367件	N. A.	N. A.	会費	無料
全国信用金庫協会・しんきん相談所	民間団体型(公	金融庁	昭和50年	信用金庫取引に関する苦情・相談	質問、相談、要望、苦情	協会職員	苦情・要望:197件相談:346件	N. A.	金融庁作成のパンフレット等に連絡先	協会予算	無料

	益法人)									を公表		
日本証券投資顧問業協会・苦情相談室	民間団体型(公益法人)	金融庁	昭和62年	証券投資顧問業務に関する紛争	苦情処理、相談	苦情相談室長1名、相談員1名	苦情:24件相談:20件	即答ないし短時間(1週間程度)	HP、機関誌	協会予算	無料	
金融先物取引業協会・苦情相談室	民間団体型(公益法人)	金融庁	平成元年	金融先物取引等に関する紛争	苦情処理、相談	協会職員	0件(設立以来2件)	約1~2ヶ月	非公開	会費、運用財産	無料	
日本証券業協会・証券苦情相談室及び幹旋委員	民間団体型(証券取引法の規定に基づき認可された法人に設置)	金融庁	平成10年(前身は昭和39年)	苦情処理:証券会社等を行う業務に関する苦情(証券法79条の16①)紛争処理:証券会社等を行う有価証券の売買等に係る争い(証券法79条の16の2①)	苦情処理:相談、助言紛争処理:幹旋	苦情処理:証券苦情相談員(日本証券業協会の職員)紛争処理:幹旋委員(日本証券業協会が委嘱する弁護士等)	苦情処理:相談4,429件、苦情1,317件紛争処理:幹旋100件	約2~3ヶ月(幹旋)	機関誌等(受理件数)、会員向け周知(幹旋事案の概要)、HP等(制度概要)	日本証券業協会予算、手数料収入	苦情処理:無料紛争処理:有料(幹旋申立金)	
生命保険協会・生命保険相談所	民間団体型(公益法人)	金融庁	昭和21年	生命保険に関する紛争	相談、幹旋、裁定	本部:専任担当者3名、相談員8名裁定審査会:弁護士、消費生活相談員等5名	相談:29,425件苦情処理:1,369件裁定:0件	苦情処理(相談所が受け、保険会社に取り次いだ苦情82件)は、1ヶ月以内38件、1ヶ月超44件	半期ごとに件数、相談概要をとりまとめ公表(平成13年度から発表内容を充実)	会員保険会社からの会費	無料	
日本損害保	民間	金融	昭和	損害保険に	相談、苦情の	相談、苦情の	相談:11,071	N. A.	四半期ごとに	社員会社か	無料	

険協会・そんがいほけん相談室	団体型(公益法人)	庁	40年	に関する紛争	調整・幹旋、調停	調整・幹旋:日本損害保険協会の職員調停:損害保険調停委員(学識経験者5名)、調停事務局審査員(弁護士、消費生活相談員等5名)	件苦情の調整・幹旋:402件、調停:0件		処理結果(件数、主要事案概要)をとりまとめ、マスコミ等の取材に応じて公表	らの会費	
全国貸金業協会連合会・苦情処理委員会	民間団体型(公益法人)	金融庁	昭和59年	貸金業の業務に関する紛争	苦情処理、相談	苦情処理委員(委員長は、当連合会常務理事の中から会長が任命。委員は理事会の推薦に基づき会長が委嘱)	苦情:2,947件相談:83,010件	約2ヶ月	HP、処理件数等の公表	会費	無料(外部による手続等が必要な場合は当事者実費負担)
全国銀行協会・各地銀行協会銀行よろず相談所	民間団体型(公益団体)	金融庁	昭和45年	銀行協会に加盟する銀行の銀行業務に関する相談・照会・苦情・要望	相談、説明、助言、苦情の受付、他機関紹介(東京、大阪、名古屋の各協会で弁護士会仲裁センターの利用が可能)	全国54ヶ所の銀行協会に設置された銀行よろず相談所の職員	受付44,777件(うち、苦情・要望1,233件)	N. A.	ホームページ、機関誌、リーフレット、ポスター	会費	無料(ただし、弁護士会仲裁センター利用の場合、成立手数料は当該銀行と申立者が負担)

投資信託協会	民間 団体 型(公 益法 人)	金融 庁	昭和 32年	会員の営む 投資信託業 等又は会員 の行う受益証 券等の売買 に関する苦情 (投信法53 条1項)	苦情処理、相 談	協会職員	質問関係:32 件 苦情・相談関 係:31件	即答ないし数 日程度	HP上に半期 毎にまとめた 件数を1年半 分公表	協会予算	無料
信託協会・信 託相談所	民間 団体 型(公 益法 人)	金融 庁	昭和 50年	信託協会に 加盟する信 託銀行、都市 銀行及び地 方銀行の信 託業務、併営 業務及び銀 行業務につ いての照会・ 相談、要望・ 苦情	紛争処理は、 東京の3弁護 士仲裁センタ ーと提携し利 用可能として いる	協会職員	照会・相談 548件 要望・苦情23 件	N. A.	リーフレット、 ホームペー ジ、機関誌等	協会予算	照会・ 相談、 苦情: 無料紛 争処 理・申 立手数 料・期 日手数 料は原 則無 料、成 立手数 料のみ 申立人 負担 (通常、 折半)
前払式証券 発行協会	民間 団体 型(公 益法 人)	金融 庁・総 務省・ 経済 産業 省(共 管)	平成6 年	会員の行う前 払式証券の 発行に係る 業務に対す る苦情の解 決	苦情処理、相 談	協会職員	320件(平成 12年7月～13 年6月)	N. A.	受理件数を 公表(事業報 告)	協会予算	無料
郵政審議会 (旧簡易生命 保険審査会)	行政 型(総 務省)	総務 省	平成 13年 (旧簡)	簡易生命保 険の契約上 の権利義務	書面審理	総務大臣が 任命する委 員(30名以	38件	N. A.	裁決数を公 表	政府予算	無料

	設置 法)		保審 査会 は昭 和24 年)	に関する国と 保険契約者、 保険金受取 人又は年金 受取人との 紛争		内)学識経験 者等					
防災製品PL センター	民間 団体 型(公 益法 人内 に設 置)	総務 省	平成7 年	防災製品に 係る相談、苦 情及び紛争	照会、斡旋、 調停	専従相談員1 人、非常勤相 談員13人、紛 争処理委員 会(防災製品 専門家、学識 経験者、弁護 士、消費者代 表などで構 成)	47件	N. A.	パンフレット、 機関誌、HP 等	関係団体か らの負担金 収入	無料 (外部 機関に よる原 因究明 が必要 な場合 は実費 負担)
電気通信事 業紛争処理 委員会	行政 型(電 気通 信事 業法)	総務 省	平成 13年	電気通信事 業者間の接 続等に関する 紛争	斡旋、仲裁	委員(5名)は 国会の同意 を得て総務 大臣が任命 (他に特別委 員を総務大 臣が任命)。 仲裁は3名	6件(うち2件 解決。平成13 年11月30日 ～平成14年2 月15日)	N. A.	HP、マニユ アル配布等	政府予算	無料
公害等調整 委員会	行政 型(公 害等 調整 委員 会設 置法)	総務 省	昭和 47年	公害に係る 被害につい ての民事上 の紛争	あつせん、調 停、仲裁、裁 定(責任裁 定、原因裁 定)	委員長及び 委員(6名)は 国会の同意 を得て内 閣総理大臣 が任命。あつ せんは3名以 内のあつせ ん委員、調 停、仲裁は3 名からなる委 員会、裁定は	4件(13件係 属、うち6件 終結)(累計 743件)	N. A.	調停案は一 定の要件の もとに公表可 能。年次報 告、HP等	政府予算(委 員手当、手続 費用の一部)	調停、 仲裁、 裁定 は、有 料(求 める価 額に応 じた申 請手数 料)

							3又は5名からなる委員会(仲裁、裁定のうち1名は弁護士有資格者)					
都道府県公害審査会	行政型(公害紛争処理法)	総務省	昭和45年	公害に係る被害についての民事上の紛争	あつせん、調停、仲裁	委員(9~15名)は、都道府県知事が議会の同意を得て任命。審査会を置かない都道府県では、知事は毎年、公害審査委員候補者(9~15名)を委嘱し、委員候補者名簿を作成。あつせんは3名以内のあつせん委員、調停、仲裁は3名からなる委員会(仲裁のうち1名は弁護士有資格者)	31件(84件係属、うち35件終結)(累計924件)	15. 8ヶ月	調停案は一定の要件のもとに公表可能。年次報告、HP等	都道府県予算	調停、仲裁は、有料(求める価額に応じた申請手数料)	
法務省・人権擁護機関	行政型(法務省人権擁護局及びそ	法務省	昭和23年	人権侵害一般	相談、勧告・説示等の処理、人権擁護委員から選任された人権調整専門委員による斡旋	法務省職員及び人権擁護委員(人権調整専門委員)	人権侵犯事件:17,391件 相談:651,093件	N. A.	HP、パンフレット等	政府予算	無料	

	の出先機関、民間ボランティアである人権擁護委員)					的な手法					
日本土地家屋調査士会連合会による境界問題相談センター	民間団体型(一部の土地家屋調査士会(東京・大阪・名古屋)において試行中)	法務省	平成13年(試行中)	土地の境界に関する問題及び不動産の調査・測量及び表示の登記に関する事案	相談・調査・鑑定	土地家屋調査士	N. A.	N. A.	HP、機関誌、パンフレット等	土地家屋調査士会の拠出及び手数料収入	有料(調査・測量・鑑定を要する場合は実費負担)
文化庁・著作権紛争解決あつせん委員	行政型(著作権法)	文部科学省	昭和46年	著作権等に関する紛争	斡旋	委員(3名以内)を、学識経験者のうちから、事件ごとに文化庁長官が委嘱(委員が複数名の場合、委員互選により委員長を定め	3件	約半年~1年半	なし	政府予算	有料(46,000円)

都道府県労働局総合労働相談コーナー	行政型(個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律)	厚生労働省	平成13年	個別労働関係紛争をはじめ、労働問題に関するあらゆる相談	相談	相談員	121,330件(このうち、個別労働紛争に係る相談件数は20,470件)(平成13年10月～12月)	N. A.	HP、パンフレット等による制度紹介。運用状況を定期的に公開予定	政府予算	無料
都道府県労働局長による助言・指導	行政型(個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律)	厚生労働省	平成13年	個別労働関係紛争(男女雇用機会均等法第12条に規定する紛争等を除く。)	助言・指導	都道府県労働局長	411件(平成13年10月～12月)	N. A.	HP、パンフレット等による制度紹介。運用状況を定期的に公開予定	政府予算	無料
紛争調整委員会によるあつせん	行政型(個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律)	厚生労働省	平成13年	個別労働関係紛争(男女雇用機会均等法第12条に規定する紛争等を除く。)	あつせん	紛争調整委員会(委員は、都道府県労働局ごとに3～12名。学識経験者のうちから厚生労働大臣が任命。)	308件(平成13年10月～12月)	N. A.	HP、パンフレット等による制度紹介。運用状況を定期的に公開予定	政府予算	無料

都道府県労働局長による助言・指導・勧告	行政型(男女雇用機会均等法)	厚生労働省	昭和61年	男女雇用機会均等法第5条から8条に関する措置についての事業主と女性労働者の間の紛争	助言、指導、勧告	都道府県労働局長(昭和61年当時は都道府県婦人少年室長、9年10月から都道府県女性少年室長、12年4月から都道府県労働局長)	98件	N. A.	リーフレットによる制度紹介、受理件数等の年度ごとの公表	政府予算	無料
紛争調整委員会による調停	行政型(男女雇用機会均等法)	厚生労働省	昭和61年	男女雇用機会均等法第6条から8条に関する措置についての事業主と女性労働者の間の紛争	調停	紛争調整委員会の委員のうちから会長があらかじめ氏名する3人の調停委員	3件	N. A.	受理件数等を年度ごとに公表	政府予算	無料
労働委員会(中央労働委員会)	行政型	厚生労働省	昭和21年	不当労働行為、労働争議等労使間の集団的紛争(集団的労使紛争)	不当労働行為:命令 労働争議:斡旋、調停、仲裁	不当労働行為:公益委員 労働争議:斡旋は斡旋員、調停は調停委員会(公労使三者構成。労使代表は同数)、仲裁は仲裁委員会(公益委員又は特別調整委員の中から労働委員会会長が3名を指名)	不当労働行為:再審新規申立64件 労働争議:新規37件	不当労働行為:再審1,675日 労働争議:斡旋71.4日、調停12.5日、仲裁29.0日	HP、年報により事件数等を公表	政府予算(中央)	無料

労働委員会 (都道府県)	行政 型	厚生 労働 省	昭和 21年	不当労働行 為、労働争議 等労使間の 集団的紛争 (集団的労使 紛争)	不当労働行 為:命令 労 働争議:幹 旋、調停、仲 裁	不当労働行 為:公益委員 労働争議:幹 旋は幹旋員、 調停は調停 委員会(公労 使三者構成。 労使代表は 同数)、仲裁 は仲裁委員 会(公益委員 又は特別調 整委員の中 から労働委 員会会長が3 名を指名)	不当労働行 為:初審新規 申立384件 労働争議:新 規576件	不当労働行 為:初審642 日 労働争議:幹 旋48.8日、調 停30.4日、仲 裁47.5日	HP、年報に より事件数等 を公表	都道府県予 算	無料
労働委員会 (都道府県)	行政 型	厚生 労働 省	平成 13年 以降	個別労働関 係紛争(ただ し全都道府 県で実施して いるものでは なく、各都道 府県の判断 により実施。 平成14年1月 現在で26都 道府県が実 施。)	あっせん	あっせん員 (地方労働委 員会公益委 員、労働者委 員、使用者委 員、事務局職 員等)	制度が施行 されて1年未 満なので統 計は未集計	制度が施行 されて1年未 満なので統 計は未集計	HP、機関誌 等	都道府県予 算	無料
農業委員会、 都道府県知 事	行政 型(農 地法)	農林 水産 省	昭和 45年 (農地 法の 一部 改正)	農地又は採 草放牧地の 利用関係の 紛争(農地法 第43条の2、 43条の5)	仲介	農業委員会 (会長が指名 した3人の仲 介委員)、都 道府県知事 (知事が指定 した場合は、 指定を受けた	464件(農業 委員会455 件、都道府県 知事9件)	N. A.	非公開	政府予算	無料

						小作主事又 は職員)					
都道府県知 事又は農林 水産大臣に よるあっせ ん・調停	行政 型(酪 農及び肉 用牛生 産の振 興に関 する法 律)	農林 水産 省	昭和 34年	生乳等取引 契約に関 する紛争 (酪農及 び肉用牛 生産の振 興に関 する法 律第20 条～第 24条)	幹旋、調停	都道府県知 事農林水産 大臣(法第 24条)	0件(累計)	N. A.	N. A.	N. A.	N. A.
都道府県農 業共済保険 審査会	行政 型	農林 水産 省	昭和 22年	農業災害補 償制度に基 づく保険に 関する事 項につ いて(農 業災害補 償法第 143条の 2)	審査	各都道府県 知事(会長)、 各都道府 県の局長 3名、農 業共済組 合の組合 員又は共 済事業を 行う市町 村との間 に農作物 共済等の 共済関係 の存する 者3名、 学識経験 者3名	なし(昭和 46年に1 度開催)	N. A.	非公開	都道府県予 算	無料
都道府県知 事又は農林 水産大臣に よる裁定	行政 型(土 地改良 法)	農林 水産 省	昭和 59年	土地改良区 又は土地 改良区連 合による 土地改良 施設の他 用途施設 との兼用 に関する 関係者 との協議 が不調	裁定	都道府県、 農林水産 省(地方 農政局を 含む。)	国:0件 都道府県: 国として は統計を 行っていない	国:統計なし 都道府県: 国として は統計を 行っていない	国:なし 都道府県: 国として は把握し ていない	都道府県予 算、政府予 算	国:無料 都道府 県:国 として は把握 してい ない

				の場合(土地改良法第56条)							
農協共済仲裁委員会	民間団体型(全国共済農業協同組合連合会の内部に設置)	農林水産省	平成29年	農協共済契約又は再共済契約に関する紛争	仲裁	仲裁委員(大学教授、弁護士、医師等の学識経験者で構成)	0件	N. A.	非公開	全国共済連の事業費	有料(委員日当(5,000円×出席委員数×開催日数)を当事者双方で1/2ずつ負担)
都道府県農業協同組合中央会全国農業協同組合中央会	民間団体型	農林水産省	昭和29年	農業協同組合及び農業協同組合連合会に関する紛争(農業協同組合法第73条の22第1項第4号)	調停	中央会会長	0件	N. A.	N. A.	会員からの賦課金	無料
(社)ジェイエイバンク支援協会・全国JAバンク相談所	民間団体型(公益法人)	農林水産省・金融庁(共管)	平成13年	農協系統金融機関の取引等に関する紛争	苦情処理、相談	協会職員	36件(平成13年度第1～第3四半期)	N. A.	非公開	会費	無料
森林共済仲裁委員会	民間団体型	農林水産省	平成7年	森林災害共済契約に関する紛争	仲裁	仲裁委員(大学教授、弁護士等の学識経験者で構成)	0件(累計)	N. A.	特に行っていない	全国森林組合連合会の事業費	有料(委員手当等を当事)

						成)					者双方で負担)
日本商品先物取引協会	民間団体型(商品取引所法の認可法人内に設置)	農林水産省・経済産業省(共管)	平成11年	商品先物市場における取引の受託に関する紛争	苦情処理、相談、斡旋、調停	あっせん・調停委員会は、弁護士、法律学者等の学識経験者で構成。斡旋は1名、調停は3名又は5名(申出金額による)。	斡旋:65件(うち調停移行は11件)苦情処理:371件	斡旋:約6ヶ月 調停:約4ヶ月	契約者への事前書面交付。HP、新聞広告への掲載、消費者センターとの情報交換	会員企業からの会費収入	無料
経済産業省・商務情報政策局消費経済部消費経済対策課消費相談室	行政型(経済産業省組織規則に基づき設置)	経済産業省	昭和50年	経済産業省が所管する一般消費者の利益の保護に関する法令及び物資、役務に関する消費者相談	苦情処理、相談	相談員(消費生活アドバイザー)	9,840件	N. A.	HP、消費者相談報告書等	政府予算	無料
(社)国際商事仲裁協会	民間団体型(公益法人)	経済産業省	昭和28年	国際・国内商事紛争	仲裁(他に外国企業からの苦情処理も実施)	仲裁人(資格要件はない。弁護士、大学教授が多いが、実業家の場合もある。)	9件	約1年半	HP、機関誌、フォーラム、説明会等	手数料収入他	有料(仲裁料金及び仲裁人報酬金)
化学製品PL相談センター	民間団体型(公益法人である)	経済産業省	平成7年	化学製品(化粧品、医薬品、建材等を除く、日常生活用品及び中間原料、汎	苦情処理、相談、斡旋	センター職員	864件(事故・品質関連226件)	N. A.	HP、活動状況報告書等	(社)日本化学工業協会からの拠出金	無料

	(社)日本化学工業協会内に設置)			用化学品)							
ガス石油機器PLセンター	民間団体型	経済産業省	平成7年	ガス石油機器等の紛争	苦情処理、相談、斡旋、裁定	弁護士(法律関係)、工学博士・技術士(技術関係)、消費生活アドバイザー(消費者問題関係)	総計:2,645件 相談:2,525件 品質クレーム:50件事 事故:76件	約2ヶ月(斡旋、裁定)	一般誌、機関誌、インフォメーション(月次報告書)等	関係団体(日本ガス石油機器工業会、日本厨房工業会)の拠出金	無料
家電製品PLセンター	民間団体型(公益法人である(財)家電製品協会内に設置)	経済産業省	平成7年	家電製品の製造物責任関連事故等に関する紛争	苦情処理、相談、斡旋、裁定	審査会(弁護士、消費者、学識経験者、有識者、技術者等で構成)	1,555件(うち斡旋18件、相対交渉75件)	裁定:約5ヶ月 斡旋:約2ヶ月/td>	年次報告書インフォメーション(月次報告書)、HP等	関係団体からの拠出金	無料(裁定は10,000円)
(財)自動車製造物責任相談センター	民間団体型(公益法人)	経済産業省	平成7年	自動車等の製造物責任等に関する紛争	苦情処理、相談、斡旋、調停	審査委員会は、弁護士、大学教授(法学、工学)、消費生活アドバイザーにより構成	苦情相談2,742件 審査申立2件	約2ヶ月(審査手続)	活動状況報告書等	運用財産(関連企業、団体からの寄付)	無料(審査手続は5,000円)
消費生活用	民間	経済	平成7年	消費生活用	苦情処理、相談、斡旋、調停	判定会は、法	相談:885件	約3ヶ月半	活動状況報	製品安全協	無料

製品PLセンター	団体型(公益法人である(財)製品安全協会内に設置)	産業省	年	製品の製造物責任関連事故等に関する紛争	談、斡旋、調停	律関係、技術関係、消費者問題関係の有識者よりそれぞれ1名以上	調停:4件	(調停)	告(PLセンターダイジェスト)等	会からの拠出	(調停は10,000円)
生活用品PLセンター	民間団体型(公益法人である(財)生活用品振興センター内に設置)	経済産業省	平成7年	生活用品全般の製造物責任関連事故等に関する紛争	苦情処理、相談、斡旋、調停	法律関係、技術関係、消費者問題関係の有識者より構成	相談:784件 斡旋:1件	約3ヶ月	事例の公表(プライバシーには配慮)等	(財)生活用品振興センターからの拠出	調停は、相談申込者、製造者双方より各5,000円
玩具PLセンター	民間団体型(公益法人である(社)日本玩具協会内に設置)	経済産業省	平成7年	玩具の製造物責任関連事故に関する苦情・相談対応	苦情処理、相談、斡旋	事務職員	70件	約1ヶ月	代表的事例(プライバシー配慮)についての報告書	(社)日本玩具協会からの拠出	無料



日本化粧品工業連合会PL相談室	民間団体型	経済産業省	平成7年	化粧品に係るPL関連事項	苦情処理、相談	連合会(東京、近畿、中部の工業会)職員	苦情:16件 要望、相談、質問:35件	即答ないし短期間	受付状況報告書等	連合会(東京、近畿、中部の工業会)予算	無料
(財)日本消費者協会	民間団体型(公益法人)	経済産業省	昭和36年	消費生活に関する紛争	相談	相談員(消費生活コンサルタント)	2,075件	N. A.	HP、月刊誌等	政府予算、事業収入(出版、視聴覚事業等)他	無料
(財)日本産業協会	民間団体型(公益法人(特定商取引法上の指定法人))	経済産業省	大正10年	特定商取引に関する紛争	相談	相談員(消費生活アドバイザー)	195件	N. A.	HP、パンフレット等	政府予算、賛助会費収入、事業収入(試験関係収入等)他	無料
(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会	民間団体型(公益法人)	経済産業省	昭和63年	消費生活に関する紛争	相談	相談員(消費生活アドバイザー及び消費生活コンサルタント)	1,564件	N. A.	HP、活動状況報告書等	正会員会費収入、賛助会員会費収入他	無料
(財)日本クレジットカウンセリング協会	民間団体型(公益法人)	経済産業省	昭和62年	多重債務に関する紛争	相談、カウンセリング	カウンセラー(弁護士、消費生活アドバイザー)	4,946件	約3ヶ月(介入通知から弁済計画の作成・提示まで)	HP、活動状況報告書等	クレジット関連団体からの賛助会費他	無料
(社)日本訪問販売協会	民間団体型(公益法人(特	経済産業省	昭和55年	訪問販売等に係る紛争	苦情処理、相談	弁護士、消費生活アドバイザー	6,618件	N. A.	HP、機関誌	運用財産(加盟企業の会費)	無料

	定商取引法に規定))										
(社)日本通信販売協会	民間団体型(公益法人(特定商取引法上に規定))	経済産業省	昭和58年	通信販売に関する苦情処理	苦情処理、相談	消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント等専門の資格を有する相談員6名、顧問弁護士	3,737件	N. A.	HP、活動状況報告書等	運用財産(加盟企業の会費)	無料
(社)日本テレマーケティング協会	民間団体型(公益法人)	経済産業省・総務省(共管)	平成9年	電話勧誘販売等に係る苦情処理	苦情処理、相談	協会職員	173件	N. A.	パンフレット、機関誌	運用財産(加盟企業の会費)	無料
(社)全国信販協会	民間団体型(公益法人)	経済産業省	昭和33年	割賦販売に関する紛争	相談	消費生活アドバイザー	779件	N. A.	機関誌、雑誌、HP等	協会予算	無料
(社)日本クレジット産業協会	民間団体型(公益法人)	経済産業省	昭和42年	割賦販売に関する紛争	相談	消費生活アドバイザー	2,018件	N. A.	パンフレット、HP等	協会予算	無料
商工会議所	民間団体型(商工会)	経済産業省	昭和28年	商事取引紛争	窓口相談、(社)国際商事仲裁協会への委託に	窓口相談は主に弁護士等の専門家が対応。仲裁	N. A.	N. A.	中小企業相談所、専門相談窓口における情報提	商工会議所予算及び当事者からの手数料	各地商工会議所ごとによ

	議所法に基づく認可法人)				よる斡旋、調停、仲裁等	等は委託契約に基づき、国際商事仲裁協会へ処理を依頼することもあり			供等		て異なる
(社)日本広告審査機構	民間団体型(公益法人)	公正取引委員会・経済産業省(共管)	昭和49年	広告・表示に関する苦情処理	苦情処理・相談	協会職員及び業務委員会(広告関係者で構成)、審査委員会(学識経験者で構成)	6,345件	N. A.	概要はパンフレット、事業報告書。詳細はHP、事例集(会員限定)	会員企業からの会費収入	無料
日本知的財産仲裁センター	弁護士会型(日弁連と弁理士会の共同事業。法人格なし)	経済産業省(弁理士法で弁理士に関する業務認可部分のみ)	平成10年	知的財産に関する紛争(インターネットのJPDメイン名登録に関する紛争は平成12年10月より着手)	相談(平成12年4月開始)、調停、仲裁、	弁理士、弁理士、学識経験者(調停・仲裁人のうち1名は必ず弁理士。相談は弁理士、弁理士が、単独又は共同して対応)JPDメイン名紛争処理については、弁理士、弁理士、学識経験者から構成されるパネリスト	5件	約4ヶ月	HP、講師派遣、機関誌への寄稿、シンポジウム等	日弁連、日本弁理士会からの拠出、手数料収入	有料(申立手数料5万円、期日手数料3万円、解決額に応じた成立手数料、JPドメイン名紛争に関してはパネリスト1名18万円、3名36万円)
国土交通大臣	行政	国土	昭和	災害補償の	審査、仲裁	国土交通大臣	0件	N. A.	なし	政府予算	無料

臣による審査、仲裁	型(船員法)	交通省	12年	実施に関する紛争		臣					
国土交通大臣によるあっせん	行政型(船員法)	国土交通省	昭和12年	船舶所有者及び船員の間が生じた労働関係に関する紛争	あっせん	国土交通大臣	0件	N. A.	なし	政府予算	無料
地方運輸局長等による助言・指導・勧告	行政型(男女雇用機会均等法)	国土交通省	昭和61年	男女雇用機会均等法第5条から8条に関する措置についての事業主と女性労働者の間の紛争	助言・指導・勧告	地方運輸局長等	0件	N. A.	なし	政府予算	無料
地方運輸局長等による助言・指導	行政型(個別労働関係紛争法)	国土交通省	平成13年	労働条件その他の労働関係に関する事項についての個々の求職者と事業主との間の紛争	助言・指導	地方運輸局長等	報告なし(施行されてから約3ヶ月)	N. A.	なし	政府予算	無料
船員労働委員会	行政型	国土交通省	昭和21年	船員に係る不当労働行為、労働争議等労使間の紛争	不当労働行為:命令労働争議:斡旋、調停、仲裁男女雇用機会均等法の紛争:調停個別労働関係紛争:あっせん	不当労働行為:公益委員労働争議:斡旋は斡旋員、調停は調停委員会(公労使三者構成。労使代表は同数)、仲裁は仲裁委員会(公益委員の中から船	不当労働行為:初審新規申立1件、再審新規申立0件労働争議:新規1件男女雇用機会均等法の紛争:0件個別労働関係紛争:0件	不当労働行為:約3年労働争議:約半月	HP、パンフレット、リーフレット等による制度紹介	政府予算	無料

						労委会長が3名を指名) 男女雇用機会均等法の紛争:女子船員機会均等調停委員会(公益委員の中から船労委会長が3名を指名) 個別労働関係紛争:あつせん委員(公益委員の中から船労委会長が3名を指名)	(平成12年10月から開始)				
中央建設工事紛争審査会	行政型(建設業法)	国土交通省	昭和31年	建設工事の請負契約に関する紛争	斡旋、調停、仲裁	委員及び特別委員は、人格が高潔で識見の高い者のうちから、国土交通大臣が任命。原則として、斡旋は1名、調停・仲裁は3名(仲裁委員のうち1名は弁護士有資格者)。委員:15名、特別委員:140名(平成14年1月現在)	39件	斡旋:3ヶ月程度調停:10ヶ月程度 仲裁:1年6ヶ月程度	リーフレット、HP、手引書等受理件数等の四半期ごとの公表	手数料収入、政府予算(委員手当、交通費等)	有料(求める価額に応じた申請手数料、手続費用は当事者負担)

(財)自賠償保険・共済紛争処理機構	民間団体型(公益法人(自賠法上の指定を予定))	国土交通省・金融庁(共管)	平成13年	交通事故による自賠償保険の保険金支払等に係る紛争	調停	紛争処理委員(弁護士、医師、学識経験者等で構成)	N. A.	N. A.	非公開	政府予算、運用財産	無料
(社)日本旅行業協会	民間団体型(公益法人)	国土交通省	昭和34年	旅行者等が取り扱った旅行業務に関する苦情	苦情処理・相談	消費者相談室(相談員5名により構成)	苦情処理:12件 相談:2,234件	苦情処理:平均4ヶ月 相談:随時	事業報告書	旅行会社の会員会費	無料
(社)全国旅行業協会	民間団体型(公益法人)	国土交通省	昭和40年	旅行者等が取り扱った旅行業務に関する苦情	苦情処理・相談	協会職員(苦情弁済担当部長)	苦情処理:137件 相談:166件	苦情処理:平均3ヶ月 相談:随時	仲裁統計年報にて処理状況を公表	協会予算	無料
(財)日弁連交通事故相談センター	民間団体型(公益法人)	国土交通省	昭和42年	交通事故に関する民事上の紛争	相談、斡旋、審査(約定により再共済連等は評決に拘束)	弁護士	相談:31,649件(うち示談斡旋2,070件)	約2ヶ月(示談斡旋)	タウンページ、タウン誌、HP等	政府予算、日弁連からの寄付、共済等5団体からの事務委託費、施設運用費	無料
(社)日本海運集会所	民間団体型(公益法人)	国土交通省	昭和8年	国際・国内海事関連の紛争	相談、斡旋、調停、仲裁	仲裁人は、関係業界の役員、弁護士、大学教授	仲裁:15件 相談:約900件	11ヶ月(仲裁)	HP、機関誌、仲裁判断全集等	会費、手数料、刊行物収入等	斡旋、調停、仲裁は、有料(仲裁の場合、請求金額に応じ

(財)不動産適正取引推進機構(特定紛争処理)	民間団体型(公益法人)	国土交通省	昭和59年	不動産取引に関する紛争	調整、仲裁	委員(30名以内)は、弁護士、建築士、不動産鑑定士、公認会計士並びに法律、土木、建築、不動産等の分野の学者・技術者。調整及び仲裁は弁護士を含む3名又は2名	5件	約4ヶ月	機関誌「RETIO」(プライバシーに配慮)	運用財産(関係団体等からの寄付及び会費)	無料
指定住宅紛争処理機関	民間団体型(住宅品確法の規定により、国土交通大臣が公益法人又は弁護士会の中から指	国土交通省	平成12年(51弁護士会)	住宅品質確保促進法に基づく建設住宅性能評価書が交付された住宅(評価住宅)の建設工事の請負契約又は売買契約に関する紛争	あっせん、調停、仲裁	委員(10名以上)を弁護士会会長が選任。斡旋、調停、仲裁ともに3名以内(うち1名は弁護士)	0件	統計なし(6ヶ月を目標)	HP、パンフレット、政府広報、年報	住宅紛争処理支援センターからの助成金(指定住宅性能評価機関からの負担金等)及び申請手数料	有料(申請手数料10,000円)

13弁護士会(14センター)の仲裁センター	弁護士会型(各弁護士会ごとに会則により設立)		第1号(第二東京弁護士会仲裁センター)は平成2年	特段の限定なし	あっせん、仲裁	(第二東京弁護士会仲裁センターの場合)10年以上の弁護士経験者、学識経験者・裁判実務に精通する者	(14センター合計)874件	(14センター平均)99日(平均審理回数3.5回)	仲裁統計年報で処理件数等を公表。他に紛争解決事例集、利用ガイド、パンフレット、HP、仲裁センターだより等	弁護士会予算、手数料収入	(二弁の場合)有料(申立手数料:10,000円、期日手数料:各当事者より5000円、成立手数料は解決額に応じて基準により算定)
-----------------------	------------------------	--	--------------------------	---------	---------	--	----------------	---------------------------	--	--------------	---

※1 原則として、民-民間の紛争を取り扱う機関を対象に、事務局で入手した範囲の情報に基づいて作成したものであり、すべてのADRを網羅するものではない。

※2 特記のないものは、平成12年(度)の計数

## 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（概要）

紛争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、国民の権利利益の適切な実現に資することを目的に、裁判外紛争解決手続についての基本理念等を定めるとともに、民間紛争解決手続（民間事業者が行ういわゆる調停・あっせん）の業務に関し、認証の制度を設け、併せて時効の中断等に係る特例を定めてその利便の向上を図る。

### 第1 基本理念等

裁判外紛争解決手続に関し、その基本理念（公正かつ適正な実施等）及び国等の責務（国民の理解の増進等）について定める。

### 第2 民間紛争解決手続の業務の認証制度

#### 1 認証

- (1) 和解の仲介（いわゆる調停・あっせん）の業務を行う民間の紛争解決事業者は、申請により、その業務の適正性を確保する観点から必要とされる一定の要件に適合するものであることにつき、法務大臣の認証を受けることができる。
- (2) 法務大臣は、認証に当たり、認証審査参与員（民間紛争解決手続に関する専門的な知識経験を有する者のうちから法務大臣が任命）から意見聴取を行う等所要の手続を経る。

#### 2 利用者への選択の目安の提供

- (1) 認証を受けた紛争解決事業者（認証紛争解決事業者）は認証を受けている旨及び業務に関する一定の情報の提供を行うものとともに、法務大臣はこれらの情報を公表できるものとし、利用者への選択の利便に資するようにする。
- (2) 認証紛争解決事業者でない者は認証を受けていると誤認されるおそれのある表示をしてはならない。

#### 3 法律上の効果の付与等

- (1) 時効の中断  
認証を受けた紛争解決手続（認証紛争解決手続）の終了後1か月以内に訴訟手続に移行する等一定の要件を満たす場合には、認証紛争解決手続における請求時に遡って時効中断の効力が発生する。
- (2) 訴訟手続の中止  
当事者間に認証紛争解決手続によってその紛争の解決を図る旨の合意があり、当事者の共同の申立てがある等の一定の要件を満たす場合には、受訴裁判所は、一定の期間を定めて訴訟手続を中止することができる。

(3) 調停の前置に関する特則

訴え提起前に裁判所の調停を経なければならない事件のうち一定のものについて、訴えの提起前に認証紛争解決手続を経ている等一定の要件を満たす場合には、原則として、調停の前置を要しない。

(4) その他

認証紛争解決事業者（手続実施者を含む。）は、認証紛争解決手続の業務を行うことに関し、報酬を受けることができる。

#### 4 認証の基準等

(1) 認証の基準

業務対象となる紛争範囲に応じて適切な手続実施者（いわゆるあっせん人・調停人）を選任するための方法、手続実施者が紛争当事者と利害関係を有する場合等にその手続実施者を排除するための方法、弁護士でない者が手続実施者となる場合の弁護士の関与に関する措置等を定めていること等その業務が一定の基準に適合すること。

の業務を行うのに必要な知識・能力、経理的基礎を有すること。

(2) 欠格事由

暴力団員等一定の事由に該当する者は認証を受けることができない。

#### 5 認証紛争解決事業者の義務

認証紛争解決事業者は、暴力団員等を業務の補助者等として使用してはならない。また、利用申込み者に手続実施者の選任に関する事項等を説明するとともに、実施した手続に関し所要の事項を記載した書類を作成・保存しなければならない。

#### 6 報告等

(1) 認証紛争解決事業者は、事業年度ごとに、事業報告書等一定の書類を作成し、法務大臣に提出しなければならない。

(2) 認証紛争解決業務の適正な運営を確保するため、法務大臣は、一定の要件の下で、認証紛争解決事業者に対して、報告の徴求、検査、業務に関し必要な措置をとるべき旨の勧告・命令、認証の取消しを行う。

なお、法務大臣は、報告の徴求等に当たっては、利用者との信頼関係に基づいて成り立つものであること等民間紛争解決手続の業務の特性に配慮しなければならない。

#### 7 その他

公布の日（平成16年12月1日）から2年6か月を超えない範囲内で政令で定める日から施行する。