

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------------------|-----|-----------------|---|-------------------|---|-----------------------------------|--|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|--|
| | 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 | 即答ないし短期間(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:証券会社等の行う業務に関する苦情(証券法79条の16①)紛争処理:証券会社等の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 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、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 | 活動状況報告書 | 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。