

#	榊原定征	東レ株式会社 代表取締役社長
#	ラインハルト ノイマン	ドクター・ノイマン&パートナーズ有限会社 代表取締役社長
#	金杉明信	日本電気株式会社 代表取締役社長
#	長谷川俊明	長谷川俊明法律事務所 代表者
#	雀部昌吾	バンドー化学株式会社 代表取締役会長
#	廣田尚久	廣田尚久法律事務所 代表者
#	志方康	富士ゼロックス株式会社 常勤監査役
#	秋草直之	富士通株式会社 代表取締役会長
#	リチャード・A・イーストマン	ホランド・アンド・ナイト外国法事務弁護士事務所 代表者
#	菊池武	マックス法律事務所 代表者
#	井口武雄	三井住友海上火災保険株式会社 取締役会長
#	正野寛治	三菱化学株式会社 取締役会長
#	山上和則	弁護士法人淀屋橋・山上合同 代表者
#	志賀哲夫	ヤンマー株式会社 常務取締役
#	藤重貞慶	ライオン株式会社 代表取締役社長
#	篠原徹	日本商工会議所 常務理事 (資源エネルギー庁石炭・新エネルギー部長)
#	大貴雅晴	社団法人日本商事仲裁協会 大阪事務所長
監事	谷村昭一	日本商工会議所 参与 (経済企画事務次官)
#	児玉幸治	商工組合中央金庫 元理事長 (通商産業省事務次官)

- 事例の結果公表 : 不明
- 外部評価の有無 : 不明
- 紛争処理件数 : 公表している

11. (社) 全国信販協会

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.shinpankyo.or.jp/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 公益法人
- 設立年 : 1965年10月8日
- 取り扱う分野 : 信用販売関係
- 〒 : 〒101-0044
- 住所 : 東京都千代田区鍛冶町1-5-7 江原ビル8F
- 電話 : 03-5296-2971

(3) クレジット産業に関する指導及び広報

- (4) クレジット産業に関する行政に対する協力
- (6) 前各号に掲げるもののほか、本会の目的を達成するために必要な事業
- 組織の運営費用 : 公表している。
- 手数料 : 今回の調査からは不明
- 組織概要 : 今回の調査からは不明
- 受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 公表している
- 事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
- 紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

13. (社) 全国信用金庫協会・しんきん相談所

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.shinkin.org>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 社団法人
- 設立年 : 1951年6月15日
- 取り扱う分野 : 預金業務、証券業務、貸出業務、手形・不渡など
- 〒 : 104-0031
- 住所 : 東京都中央区京橋3-8-1 (全国信用金庫会館11階)
- 電話 : 03-3663-2961
- FAX : 今回の調査では不明

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている
 - 「信用金庫業務における苦情・紛争の解決促進に関する規則」参照 (<http://www.shinkin.org/consultation/pdf/kisoku.pdf>)
- 組織の運営費用 : その他
 - 会員の経費分担金、寄附行為又は助成金、その他の収入金
- 手数料 : 定めている
 - 無料
- 組織概要 : 公表している
- 受付～解決の時間 : 今回の調査では不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 公表している
 - 長野幸彦 (全国信用金庫会長)
- 事例の結果公表 : 今回の調査では不明
- 外部評価の有無 : 今回の調査では不明
- 紛争処理件数 : 公表している

○FAX : 今回の調査からは不明

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている
- 組織の運営費用 : その他
- 手数料 : 今回の調査からは不明
- 組織概要 : 公表している
- 受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明
- (4) 当事者への情報提供に関する事項
 - 主宰者候補者 : 公表している
 - 事例の結果公表 : 今回の調査からは不明 (下記の URL は現在工事中)
 - <http://www.shinpankyo.or.jp/syohi/jyokyo.htm>
- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
- 紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

12. (社) 日本クレジット産業協会

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.jccia.or.jp/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 公益法人
- 設立年 : 1967年6月24日 (設立許可日)
- 取り扱う分野 : クレジット産業
- 〒 : 160-0016
- 住所 : 東京都新宿区信濃町35番地 (信濃町煉瓦館)
- 電話 : 03-3359-0411 (代表)
 - 消費者相談室直通 TEL:03-3359-3001
- FAX : 03-5360-6406 (G1V)
 - 03-3359-0516 (G111)

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 公表している
- (名称)
 - 第1条 本会は、社団法人日本クレジット産業協会 (英文名: JAPAN CONSUMER CREDIT INDUSTRY ASSOCIATION 略称: JCIA) と称する。
- (事務所)
 - 第2条 本会は、主たる事務所を東京都新宿区に置く。
 - 2. 本会は、必要に応じ理事会の議決を得て支部を置くことができる。
- (目的)
 - 第3条 本会は、クレジット産業の秩序の確立と振興を図り、もって産業の健全な発展と国民の消費生活の向上に寄与することを目的とする。
- (事業)
 - 第4条 本会は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。
 - (1) クレジット産業に関する調査及び研究
 - (2) クレジット産業の振興に関する施策の樹立及びその推進

14. 医療事故市民オンブズマン メディオ

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://homepage3.nifty.com/medio/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 非営利の市民団体
- 設立年 : 1997.10.1
- 取り扱う分野 : 医療事故
- 〒 : 今回の調査では不明
- 住所 : 今回の調査では不明
- 電話 : (代表) 0594-31-6513 (相談) 0532-48-3736
- FAX : 今回の調査では不明

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 今回の調査では不明
 - 組織の運営費用 : その他
 - 会員の会費と寄付金
 - 手数料 : 定めている
 - 会員制で、正会員、一般会員、団体会員の三種がある。その内容 (情報・相談等) により会費が異なる。
- | | |
|--|--|
| メディオでは、正会員・一般会員・団体会員の3種類の会員種別があります。その内容 (情報・相談等) により会費が異なります。
年会費は毎年10月～翌年9月までを1年度 (一會期) としています。
そのため、例えば、會期の最終月の9月に入会されますと、翌月10月に、再び會期の更新が行われるため、続けて会費を払うこととなります。ご注意ください。 | |
| ● 正 会 員 | 会費・・・初年度 ¥7000 (入会金 ¥1000+年会費 ¥6000)
特典
a/名簿・事例の配布 (事故・裁判状況・匿名掲載)
b/正会員の要請による、支援活動 <ul style="list-style-type: none"> ・ 裁判傍聴支援* ・ メディアによる公開質問* ・ マスコミへの広報支援* ・ 抗議行動の支援* *各事案により検討の上支援 c/相談カードの配布 <ul style="list-style-type: none"> ・ 医療事故・過誤の相談 (スタッフやメンバー医師による) ・ 医療事故裁判の相談 (原則、提訴前のもの) ・ 弁護士紹介 (医療裁判の経験豊富な弁護士を紹介) ・ カルテなど検証機関の紹介 d/インターネットセッションへの参加 <ul style="list-style-type: none"> ・ 電子メールを使った情報回送 (登録制) ・ インターネット使用の医学文献等 (情報提供) e/ 会報の発送 <ul style="list-style-type: none"> ・ 年6回発行 f/例会・セミナー通知及び参加費割引 (年3回以上開催)
g/規約・細則の配布 |

h/会員相互の情報交換、支援活動への参加要請（可能な範囲で）	
◎ 一般会員	<p>私たちメディアオは市民団体であり、その運営資金は会員の方の会費と寄付で成り立たせていただいております。一般会員の方々にメディアオができることは活動のご報告というかたちになりますが、一般会員の皆様はメディアオの活動の一翼を担っております。</p> <p>医療事故や医療環境に関心を持っていらっしゃる方でメディアオを賛助して下さる方向けのメディアオ会員の種類です。</p> <p>▶初年度 ¥4,000（内訳：入会金 ¥1,000+年会費¥3,000）</p> <p>a/会報の発送年6回発送 b/例会・セミナー通知及び参加費割引（年3回以上開催） c/会員相互の情報交換、支援活動への参加要請（可能な範囲で） d/規約・細則の配布 e/正会員への変更可能（差額徴収） f/その他、メディアオ事務局の業務支援歓迎</p>
◎ 団体会員	<p>入会金（事務手数料）¥1,000+年会費一口¥10,000（一口以上）</p> <p>a/会報の発送年6回発送（一口あたり3部） b/例会・セミナー通知及び参加費割引（年3回以上開催） c/ 会員相互の情報交換、支援活動への参加要請（可能な範囲で） d/会報 Medio での広報・宣伝活動（許可制） e/規約・細則の配布 f/その他、要請内容に対して検討の上対応</p>

- 組織概要 : 公表していない
 ■ 組織は公表していませんが、事務局のスタッフを紹介している。

事務局 山口 毅・・・Takeshi Yamaguchi 東京大学大学院教育学研究科 主に統計データ解析担当。普段は学業に忙しく、合間を縫ってメディアオを支える。笑顔が印象的なジェントルマン。
事務局 田尻 芳明・・・Yosiaki Tajiri 立命館大学産業社会学部卒業 主にコンピューター整備、Web を担当。
事務局 松 ちか・・・Chika Matsu 看護師 傾聴器をメインに現場経験を積み、体力、精神力ともに兼ね備えた、子供好きの働き者。

○受付～解決の時間 : 今回の調査では不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 公表している
 ■ 阿部 康一(医療事故市民オンブズマン メディアオ代表)
 伊藤 集也(オンブズマン議員 副議長)
- 事例の結果公表 : 今回の調査では不明
 ○外部評価の有無 : あり
 「会員からのお知らせ」として裁判のその後など、コメントがのっています。

<http://homepage3.nifty.com/medio/>
 (会員からのお知らせのアドレス)
 (例)「父 山口 奥志廣 は訴える！ 日本の医療はこれだよのか」
 民事裁判に勝訴！
 東京地裁は、被告医師が患者・家族を誤った判断に誘導し、選択・実行すべきでない手術により父を死亡させたと認定！
 おかげさまで、平成 15 年 12 月 24 日に東京地裁第 611 号法廷で開かれた判決言い渡しにおいて、ほぼ私たちの主張を認めた判決が示されました。ここまで来られましたのも、皆様の暖かいご支援の賜物だと感謝申し上げます。
 本件の内容や判決について詳しくは、ホームページ URL: <http://homepage3.nifty.com/malpractice/> をご覧ください。

○紛争処理件数 : 公表している

15. WEB110

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
 ○アドレス : <http://www.web110.com/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 民間非営利目的
 ○設立年 : 今回の調査では不明
 ○取り扱う分野 : ネット犯罪
 ○〒 : 今回の調査では不明
 ○住所 : 東京都港区南青山 2-4-15 協立第二ビル 302
 ○電話 : 03-5771-5375
 ○FAX : 03-5771-5376

(3) 機関運営

○組織運営規定 : 定めている

WEB110 運営主旨

はじめまして、WEB110 のウェブマスター名犬ヨッシーです。
 WEB110 は代表の名犬ヨッシーを中心として、数名の有志の支援のもと活動する民間非営利団体です。従って、ここをカード会社やプロバイダーのカスタマサポートのような感覚で利用される事はご遠慮下さい。カスタマサポートや公的な相談機関では満足は行く回答を得られなかった事例でも、WEB110 では大半が解決に至っています。相談をする人もアドバイスを提供する人もお互いに 1 ユーザーです。今は相談をする立場の人も、いずれはその経験を元にアドバイスを提供できる側になるでしょう。こうしたユーザー同士の相互扶助が、やがてあらゆるトラブルに対応できる情報力となるわけです。WEB110 はこうしたユーザー同士の情報交流の場とお考え下さい。その為にスタッフ一同がリーダー役としてお手伝いします。

WEB110 利用規約

- プライバシーポリシー■
 ●大会時に記入された個人情報情報は電子メールで管理者へ送信され、ウェブサーバー上には保存しません。

<p>●大会時に記入された個人情報は管理者だけが把握し、第三者に開示、譲渡することはありません。ただし以下の場合には開示することもあります。</p> <p>[1] 法令に基づき、裁判所、警察、その他の行政・司法機関から開示を求められたとき。 [2] 管理人の責めに帰すべき事由によらずにその情報が公知となっているとき。 [3] 会員の同意を得られたとき。 [4] プロバイダ責任制限法に基づき、発信者情報開示請求を受けたとき。</p> <p>●ご相談内容は、相談者の個人を特定しない形に編集し、書籍・講演資料・研究会資料に許可なく利用することがあります。</p> <p>●マスコミから被害者紹介の依頼が入ることも多々ありますが、その場合は管理者から会員の方に承諾を得た場合に限り紹介します。</p> <p>■入会登録時の注意事項■ 1. proxy server 経由での登録は遮断しております。 2. フリーメール、携帯メールでの登録は出来ません。正規プロバイダーのメールアドレスで登録して下さい。 3. ID パスワードはメールにて通知されますので、記入ミスに注意して下さい。</p> <p>■アカウントの管理について■ 掲示板への入室者は ID ごとにログが記録されるものになって おります。万一、イタズラ投稿などが行われた場合は、どの会員のものが即座に確認できます。ID パスワードの管理は会員本人の責任下のもと敬重をお願いします。</p> <p>■アカウントを忘れた場合■ 万が一アカウントを忘失してしまった方は、入会時と同様の「お名前」と「メールアドレス」を管理者までご連絡いただいた上で再登録して下さい。その場合、管理者の許可を待つ必要はありません。</p> <p>■メールアドレスが変わった場合■ メールアドレスが変更になってもアカウントの利用には問題ございませんが、メールマガジンを購読されている方は各自、変更手続を行って下さい。下記ページにて旧アドレスでの購読を解約し、新たに新しいメールアドレスで購読申込をしていただくことになります。 http://web110.com/magazine/mag.html</p> <p>■退会手続■ 退会の際は、管理者まで ID とパスワードをお知らせ下さい。</p> <p>■禁止事項■ 会員は全ての適用法および規則を遵守し、以下のことを行わないものとします: * 誹謗中傷、悪用、ハラスメント、脅迫等、他人の法的権利（プライバシーの権利やパブリシティ権等）を侵害すること * 不適切、低俗、有害、中傷的、毀謗的、下品、非合法的資料または情報を公開すること * 商品またはサービスの提供もしくは売買の広告を行うこと * 相手の承諾なくして、電子メール アドレスを含めた他人の情報を公開すること * 他人を欺く目的で、なりすましをすること * ウィルス、トロイの木馬、その他の、コンピュータに損害を与えるプログラムの入手先情報を公開すること * 知的財産権、プライバシーの権利、パブリシティ権または適用法によって保護されて</p>

いるソフトウェアもしくは資料を公開すること
 * パスワードの引き出しその他の方法で、本サービス、他のアカウント、本サービスに接続されているコンピュータ システムまたはネットワークに無断でアクセスしようとすること

■アカウントの取り消し■

WEB110 管理者は、会員のアカウントをいつでも、その理由および通知のいかんを問わず、直ちに取り消すことができます。

- 組織の運営費用 : その他
 ■ 吉川誠司氏の収入の中で活動。資金援助なし。
 ○手数料 : 定めている
 ■ 無料相談掲示板の設置している。また、自力では問題を解決できないという場合は有償のサポート、調査などを実施している。
 ○組織概要 : 今回の調査では不明
 ○受付～解決の時間 : 今回の調査では不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 公開している
 ■ 吉川誠司

- 事例の結果公表 : 主なものを選んで公表
 ○外部評価の有無 : 今回の調査では不明
 ○紛争処理件数 : 今回の調査では不明

16. インターネット消費者被害対策弁護団

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
 ○アドレス : <http://www1.neweb.nc.jp/wb/licp/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 今回の調査では不明
 ○設立年 : 1998. 11. 26
 ○取り扱う分野 : インターネット利用に関するもの
 ○〒 : 今回の調査では不明
 ○住所 : 今回の調査では不明
 ○電話 : 今回の調査では不明
 ○FAX : 今回の調査では不明

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 今回の調査では不明
 ○組織の運営費用 : 今回の調査では不明
 ○手数料 : 定めている
 ■ 相談は基本的に無料。二回以上にわたる相談、あるいは面接による相談については費用をもらう場合がある。

- 組織概要 : 公表している
 - 当初は、第二等強弁護士会消費者問題対策委員会所属の弁護士10人で結成することとなったが、現在では、弁護士会を超えて所属メンバーが約30人いる。
- 受付～解決の時間 : 今回の調査では不明
- (4) 当事者への情報提供に関する事項
 - 主宰者候補者 : 公表している
 - 弁護士 弁護士 紀藤正樹
 - 事務局長 弁護士 弘中絵里 (1999年12月～)
- 事例の結果公表 : 主なものを選んで公表

○紛争処理件数 : 今回の調査では不明

17. 全国銀行協会・地方銀行協会 銀行よろず相談所

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : 全銀協 <http://www.zenginkyo.or.jp/index.html>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 社団法人
- 設立年 : 昭和20年9月: 全国銀行協会連合会が、各地銀行協会の連絡協議の場として発足
昭和45年10月14日: 社団法人東京銀行協会に銀行よろず相談所設置 (以降各地銀行協会にも設置)

- 取り扱い分野 : 銀行に関する意見・苦情
- 千 : 100-8216
- 住所 : 東京都千代田区丸の内1-3-1 銀行会館
- 電話 : 03-3216-3761 (代)
- FAX : 今回の調査では不明

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 公表している

(http://www.zenginkyo.or.jp/yorozu/index.html)	
第1条 (目的)	この規程は、全国銀行協会 (以下、「本協会」という。)の正会員および準会員 (銀行持株会社を除く。) (以下、「会員銀行」という。)の業務に関して顧客から苦情の申し出を受け付け、その解決に向けて、公正、迅速、誠実にこれに対応するための手続き等を定め、もって、銀行業務に対する顧客の理解と信頼を深め、顧客の正当な利益の保護に資することを目的とする。
第2条 (銀行よろず相談所との関係)	本協会は、本協会の特別会員である全国各地の銀行協会 (以下、「各地銀行協会」という。)が設置運営する銀行よろず相談所の協力を得て前条の目的を達成する。
第3条 (銀行よろず相談所の責務等)	本協会、銀行よろず相談所および会員銀行は、銀行よろず相談所の周知に努めるものとする。 2. 銀行よろず相談所は、関係機関との連携に努めるものとする。 3. 銀行よろず相談所は、研修等により、苦情の受付・対応を担当する者 (以下「担当者」という。)の育成に努めるものとする。 4. 銀行よろず相談所の担当者または担当者であった者は、正当な理由がある場合を除き、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。
第4条 (苦情の定義)	この規程において苦情とは、会員銀行にその責任あるいは責務に基づく行為を求めること、または会員銀行の取扱い、提供する商品やサービスの内容あるいは営業活動に起因

TBCプライバシー被害者弁護団 2004/7/14update
<緊急告知>
1 平成14年12月19日に、東京地方裁判所に提訴いたしました (第1次提訴、原告10名)。 第1回期日は2月24日、第2回期日は4月24日、第3回期日は6月19日、第4回期日は9月5日、第5回期日は11月6日、第6回期日は平成16年1月5日、第7回期日は平成16年2月26日、第8回期日は同年4月16日、第9回期日は同年7月1日でした。 第9回期の期日は平成16年9月9日午前10時から、615号法廷で行われます。
2 平成14年4月10日に、東京地方裁判所に第2次提訴をし、第1次提訴と同じ期日に審理を行っています (第1次提訴、原告3名)。
3 平成16年4月9日に、東京地方裁判所に第3次訴訟を提訴しました。これで、原告は合計14名となりました。既存の事件と併合して審理しています。
4 現在も第4次提訴をにらみ、引き続き、新たなご相談・依頼も受け付けていますが、後発であればあるほど、若干費用等が異なってくることも考えられます。お申し込みは早めにお願致します。また、時効の関係で、事件から3年が経過すると事件として扱うことは難しくなりますから、その点ご注意ください。 <事案の概要> 2002年5月26日、TBCが管理していた約3万7000人もの顧客・アンケート協力者の個人情報ネットワーク上に流出するという事件が発覚しました。我々弁護士にも、不安や憤りを抱えた被害者の方から相談が相次ぎました。 名誉の侵害は、謝罪などで回復できる可能性があります、個人情報はいったん流出すると、もはや回復が不能です。 そこで、弁護団としては、今回のこのような深刻な被害を2度と起こさないという公益的な目的の下、被害者の救済と、こうした深刻な被害を引き起こしたTBCに対し謝罪と相当額の賠償を求めするために、TBCプライバシー被害者弁護団を設立しました。 事件の概要はこちらをご覧ください。なお、この記事では約3万7000人分の個人情報が流出したとっていますが、現在、TBCは約5万人の個人情報の流出があったことを認めています。
○外部評価の有無 : 今回の調査では不明

して被害が発生しているものあるいは被害が発生する可能性があるもので、顧客が銀行よろず相談所を通じて当該会員銀行に対して解決を求めているものをいう。
第5条 (苦情申出人の範囲)
この規則において銀行よろず相談所が苦情の申し出を受け付ける顧客の範囲は、当該苦情に係る取引の義名本人またはその代理人とする。ただし、代理人については、原則として、親権者、相続人または法定後見人とする。
第6条 (苦情解決の促進)
銀行よろず相談所は、当該相談所を設置運営する各地銀行協会の社員または会員である会員銀行の業務に関してその顧客から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、当該会員銀行に対して、申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるものとする。 2. 銀行よろず相談所は、苦情の受付・対応にあたっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、苦情を申し出た顧客から事情を十分聴き取る等により、顧客の正当な権利を損なうことのないよう注意しなければならない。 3. 銀行よろず相談所は、苦情の受付・対応にあたり必要があると認めるときは、当該会員銀行に対して、その解決に向けた取組みについて、文書又は口頭による説明を求めるものとする。
第7条 (苦情解決への会員銀行の対応)
会員銀行は、前条第1項による苦情の迅速な解決の求めに対して、迅速かつ誠実に対応するものとする。 2. 会員銀行は、前項の苦情解決に関する当該銀行としての対応の結果を、すみやかに当該銀行よろず相談所に報告するものとする。 3. 会員銀行は、苦情を真摯に受け止め、同種の苦情の再発防止に努めるものとする。
第8条 (苦情申出人への説明)
銀行よろず相談所は、苦情を申し出た顧客からの求めに応じて、前条第2項より報告された当該会員銀行の対応結果を当該顧客に説明するものとする。ただし、会員銀行から説明することが適当と判断するときは、この限りではない。
第9条 (弁護士会の「仲裁センター」の利用)
弁護士会の「仲裁センター」の利用につき弁護士会と協定等を締結している各地銀行協会の銀行よろず相談所は、前条による説明では納得が得られない顧客 (「個人」に限る。以下、本条において同じ。) または銀行よろず相談所もしくは会員銀行への申し出から3か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより、当該弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。 2. 前項の手続きを経て、当該顧客より利用の申込みがある場合には、当該銀行よろず相談所は、関係する会員銀行に対して、顧客が弁護士会の「仲裁センター」の利用を求めていることを通知する。通知を受けた会員銀行は、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、顧客の弁護士会の「仲裁センター」利用の求めに応じるものとする。 3. 会員銀行は、前項により弁護士会の「仲裁センター」の利用の求めに応じた場合には、正当な理由がある場合を除き、「仲裁センター」において和解のあっせんに必要な資料の提出を求められたときにはこれに応じるよう努めるとともに、提示された和解案を尊重するよう努めるものとする。

第10条 (苦情の受付と対応状況の報告)
銀行よろず相談所は、苦情の受付とその対応状況について、毎月、本協会に報告するものとする。 2. 本協会は、前項の報告により全国の苦情の受付と対応状況をとりまとめ、定期的に理事会、業務委員会、会員銀行および銀行よろず相談所に報告するとともに、同種の苦情の再発防止・拡大防止および未然防止に努めるものとする。 3. 銀行よろず相談所は、苦情解決に関して、会員銀行にこの規則の著しい不遵守が認められる場合には、遅滞なく本協会に報告するものとする。 4. 前項の報告を受けたときは、本協会は、当該会員銀行から事情を聴取したうえで、必要に応じ、理事会、業務委員会にその内容を報告するものとする。
第11条 (苦情に関する記録の非公開)
銀行よろず相談所が受け付けた苦情に関する記録 (関係者のプライバシー等に係るもの) は非公開とする。
第12条 (届出)
会員銀行は、苦情解決に関して銀行よろず相談所からの連絡を受け付け、対応する担当の部署およびその責任者名等を本協会および特に提出依頼のあった銀行よろず相談所に届け出なければならない。部署および責任者等に変更のあった場合も同じとする。
第13条 (銀行よろず相談所全国連絡会議の設置)
苦情事例の研究、業務の改善や連携等、全国の銀行よろず相談所に共通する諸問題を検討するため、本協会および銀行よろず相談所を設置運営する各地銀行協会を構成員として、銀行よろず相談所全国連絡会議を設置する。 2. 連絡会議の事務局は本協会が務める。
第14条 (銀行よろず相談所運営懇談会の設置)
この規則に基づく銀行よろず相談所の運営に関し、外部有識者の意見を聴取するため、銀行よろず相談所運営懇談会を設置する。 2. 運営懇談会の運営要領は別に定める。
第15条 (細則の制定)
細則その他この規則の運営に関し必要な事項は、本協会業務委員会の決議をもってこれを定める。
第16条 (規則の改正)
この規則の改正は、本協会理事会の決議によるものとする。
附則 (平成11年9月14日)
この規則は、平成11年10月1日から施行する。
附則 (平成12年10月24日)
この規則改正 (第11条関係) は、平成12年10月24日から施行する。
附則 (平成13年4月24日)
この規則改正 (第1条関係) は、平成13年4月24日から施行する。
附則 (平成15年3月18日)
この規則改正 (第2条～第16条関係) は、平成15年4月1日から施行する。
Top 1
○組織の運営費用 : 今回の調査では不明
○手数料 : 定めている

※ 相談・照会は無料

- 組織概要 : 公表している
- 受付～解決の時間 : 今回の調査では不明
- (4) 当事者への情報提供に関する事項
- 主宰者候補者 : 今回の調査では不明

○事例の結果公表 : 今回の調査では不明
 ■ だが、どの分野でどのような苦情・相談があったかについては公表。詳しい内容は以下の「紛争処理件数」の項目を参照してほしい。

○外部評価の有無 : あり
 ■ 銀行よろず相談所の運営に関して外部有識者の意見を聴取するため、「苦情の受付と解決促進に関する規則」にもとづく「銀行よろず相談所運営懇談会」を設置している。外部有識者は以下の通り。

外部有識者委員 (平成 15 年 9 月現在)		
【法律学者】 (座長)	岩原 神作	東京大学法学部教授
【消費者行政機関】	好光 陽子	国民生活センター相談部調査役
【消費者団体代表】	鶴木 房子 関根 啓子 原 早苗	社団法人全国消費生活相談員協会専務理事 全国消費者団体連絡会事務局 埼玉大学経済学部非常勤講師 (金融オンブズネット コーディネーター)
【弁護士会仲裁センター代表】	西口 徹	新宿法律事務所弁護士

なお、平成 13 年から行われている懇談会の実績をウェブ上に公開。平成 16 年 9 月 14 日に行われた第 8 回までの実績を公開している (第 1 回を記載)。
 運営懇談会について (<http://www.zenginkyo.or.jp/yorozu/index.html>)

第 1 回
 日 時: 平成 13 年 2 月 14 日 (水) 午前 10 時～12 時
 場 所: 銀行会館 会議室

出席者: 岩原神作座長 (東京大学法学部教授)、清水章子委員 (国民生活センター相談部調査役)、鶴木房子委員 (社) 全国消費生活相談員協会専務理事、原早苗委員 (消費科学連合会企画委員)、山田英郎委員 (財) 日本消費者協会専務理事、大川宏委員 (総合法律事務所おおぞら、弁護士)

事務局: 上杉純雄 (全国銀行協会業務委員長、富士銀行常務執行役員)、鶴岡克 (全国銀行協会常務理事)、加藤史夫 (全国銀行協会業務部長)、松村美二夫 (東京銀行協会銀行よろず相談所長)、鈴木浩 (富士銀行お客さまサービス部次長)、増田豊 (全国銀行協会業務部次長)

次 第:

1. 事務局報告
- (1) 「銀行よろず相談所運営懇談会」の目的等について
- (2) 銀行よろず相談所の運営状況について
 - ① 銀行よろず相談所の設置状況と苦情の受付状況等について
 - ② 苦情の受付と解決促進に関する規則等について

ト先から指定された銀行に、母親が口座を代理開設するが、本人確認資料は何を提示すればよいか、「大学のサークルの会費等を管理するため、団体名を表示した代表者の名義で口座を開設したいが、本人確認資料は何か必要か」、「休日に窓口で口座開設できる銀行はないか」等があった。

- ・ 口座解約・払戻しに関しては、店舗の統廃合時の取扱い、ATM の利用方法のほか、「預金払戻し時に、指紋による本人確認法を取り入れている銀行はあるか」、「地方で一人暮らしをしている高齢の母親が足腰が悪くなり銀行まで預金の払戻しに行くのが大変であると相談してきたが、何か良い方法はないか」、「急に資金が必要になった場合、積立期間中の財形年金貯蓄の一部払戻しは可能か」等があった。
- ・ その他、「米国留学のため、英文の預金残高証明書が必要であるが、発行してくれる銀行はあるか」、「銀行からの連絡でキャッシュカードを紛失したことに気が付いたが、利用を停止すると同じ口座番号は使用できなくなるのか」、「無利息、無要求、決済サービスを提供できることという 3 条件を満たす決済用預金は、いつ頃発売されるのか」、「中国元で外貨預金をしたが、取扱っている銀行はあるか」等があった。

銀行よろず相談所認知度調査等

東銀協では、毎年 12 月に利用者の相談所認知方法について聞き取り調査を行っている。それによると、電話機・番号案内 (26.0%)、既認識者・利用者 (15.7%)、銀行協会への電話 (14.2%)、他機関からの紹介 (14.0%)、によるものが上位を占めた (表参照)。

表 銀行よろず相談所利用者の認知方法 (東京) (平成 15 年 12 月中)

項 目	男 (人)	女 (人)	性 合 (人)	計 構 成 比 (%)	前回の 構 成 比 (%)
新聞広告・記事	19	26	45	4.0	7.2
雑誌広告・記事	29	38	67	5.9	8.3
電話機・番号案内	164	130	294	26.0	22.3
銀行協会への電話	126	35	161	14.2	10.1
既認識者・利用者	94	84	178	15.7	15.2
他機関からの紹介	89	70	159	14.0	15.7
協会・相談所のパンフレット ※	72	61	133	11.7	11.6
全銀協ホームページ	44	33	77	6.8	7.9
その他	10	9	19	1.7	1.7
小 計	647	486	1,133	100.0	100.0
不明・回答なし	103	83	186		
合 計	750	569	1,319		

※ 昨年度に引続き実施したケーブルテレビ広告 (2.4%)、および案内ポスター (0.2%) を含む。

18. 医薬品 PL センター

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : http://www.fpma.i.gr.jp/PL/pl_idx.htm

③ 最近の取組内容

2. 意見交換
3. まとめ

○紛争処理件数 : 公表している

■ 平成 15 年度の取り扱い状況や傾向を公表している。なお、毎月の取扱状況は当協会の機関誌「金融」に掲載していること。また相談・紹介、要望・苦情などの主な内容も公表している。 (<http://www.zenginkyo.or.jp/yorozu/index.html>)

■ 平成 15 年度の取扱状況

1. 取扱件数

平成 15 年度の取扱総件数は 15,543 件となり、前年度 (18,130 件) に比べ 14.3% の減少となった。相談・照会件数は 15,455 件で、その内容別構成比では、預金業務 27.7%、貸出業務 21.3% で半分を占め、為替業務 8.2%、手形・不渡 4.8% となっている (図 1、参考 1 参照)。一方、苦情・要望は 88 件 (苦情 46 件、要望 42 件) で、前年度 (39 件、うち苦情 14 件、要望 25 件) に比べると約 2 倍の増加となった。

月平均取扱件数は 1,295 件 (前年度 1,511 件) であり (図 2 参照)、1 日平均取扱件数は 63 件 (同 74 件) であった。

東京の取扱件数の全国に占める割合は 27.6% であり (平成 14 年度 30.0%、平成 13 年度 33.7%)、他の各地銀行協会での取扱件数が前年比増加傾向が続いていることから、東京の占める割合が減少してきている (参考 2～5 参照)。

なお、銀行よろず相談所へのアクセスは、電話によるもの (15,081 件、97.0%) が従来と同様大宗を占め、来訪によるもの (420 件、2.7%)、封書・はがき等文書によるもの (42 件、0.3%) はごく僅かであった。

■ 相談・照会、要望・苦情の主な内容

【1】 相談・照会の具体的内容

(1) 預金業務

- ・ 預金の安全性や預金保険制度に関しては、ペイオフの対象となる預金等の種類、平成 17 年 3 月までの取扱いと 4 月以降の取扱いの変更点、破綻時の預金と借入金との相殺、破綻時の公共料金等の口座振替の取扱いや貸金庫の取扱い等の相談・照会のほか「銀行が破綻した場合の預金保険金の受取方法、手続はどのようになるのか」等があった (図 3、4 参照)。
- ・ 有利な運用方法に関しては、「外貨預金を初めてするが、為替レートがいくらであれば元本割れしないか」、「外貨建て、元本を減らさずに利息を定期的に受け取れる利息円貨受取方式の自動継続型外貨定期預金を取扱っている銀行はあるか」等があった。
- ・ 相続預金の取扱いに関しては、相続預金の払戻し手続、必要書類の相談・照会のほか、「亡父の預金を巡り兄と調停中であるが、相続人の一人として被相続人名義の預金の入出金利用明細の発行を依頼できるか」、「相続預金の払戻しの際、法定相続人の一人が未成年で印鑑登録をしていない場合、印鑑証明書の提出はどのようにしたらよいか」、「財形年金貯蓄の受給者が年金支払期間中に亡くなったが、未払分の年金原資および預金の取扱いはどのようにするのか」等があった。
- ・ 預金口座開設に関しては、口座開設時の本人確認資料のほか、「子供がアルバイト

(2) 機関概要

- 組織形態 : 日本製菓団体連合会の付設機関
- 設立年 : 平成 7 年 7 月
- 取り扱う分野 : 医薬品の製造物責任に関して
- 〒 : 103-0023
- 住所 : 東京都中央区日本橋本町 2-1-5 東京薬業会館 5 階
- 電話 : 03-3548-0855 0120-876-532 (フリーダイヤル)
- F A X : 03-3548-0856

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 今回の調査では不明
- 組織の運営費用 : 今回の調査では不明
- 手数料 : 定めている
- 「電話での相談は無料。調整・斡旋の場合は、申請時に当事者双方から各 5,000 円を申し受けます」とのこと。
- 組織概要 : 公表している
- 受付～解決の時間 : 今回の調査では不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 今回の調査では不明
- 事例の結果公表 : 今回の調査では不明
- 外部評価の有無 : 今回の調査では不明
- 紛争処理件数 : 今回の調査では不明

19. ガス石油機器 PL センター

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : 今回の調査では不明

(2) 機関概要

- 組織形態 : 今回の調査では不明
- 設立年 : 今回の調査では不明
- 取り扱う分野 : ガス石油機器
- 〒 : 101-0046
- 住所 : 東京都千代田区神田多町 2-11 ガス石油機器会館
- 電話 : 0120-335-500
- F A X : 今回の調査では不明

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 今回の調査では不明
- 組織の運営費用 : 今回の調査では不明
- 手数料 : 今回の調査では不明
- 組織概要 : 今回の調査では不明
- 受付～解決の時間 : 今回の調査では不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 今回の調査では不明
- 事例の結果公表 : 今回の調査では不明
- 外部評価の有無 : 今回の調査では不明
- 紛争処理件数 : 今回の調査では不明

2.0. インテリアPLセンター

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.acon.topica.ne.jp/pl/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 有限責任中間法人 日本壁装協会を母体とした機関
- 設立年 : 1962年に日本壁装協会設立
1995年11月にインテリアPLセンター発足
- 取り扱う分野 : 壁装材料
- 〒 : 107-0052
- 住所 : 東京都港区赤坂4-9-6 タク赤坂ビル3F 日本壁装協会内
- 電話 : 03-3403-7897
- FAX : 03-3403-9654

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 今回の調査では不明
- 組織の運営費用 : その他
- 「運営費用については、日本壁装協会及びインテリアPLセンターの紛争処理手続きを利用しようとする関係者が支出することとします」とのこと。

- 手数料 : 定めている

■ 相談 : 無料
■ 斡旋 : 無料
■ 調停 : 申し立て料一申立人及び相手方から各1万円
(注) ただし、当事者が申し立ての際及びその後の対応、文書作成、証拠収集に要した費用については、それぞれの自己負担となります。
■ 原因究明費用 インテリアPLセンターが相談、斡旋、調停等に際して、原因究明のために現地調査や試験依頼等を要する場合、当事者の双方又は一方がその実施に同意したときは、当該実費は同意当事者の双方の分担(割合については別途同意することとします)または一方の負担となります。

- 組織概要 : 公表している

組織	主な機能
センター長	センター全体の総理、代表

- FAX : 今回の調査では不明

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている
■ 住宅品質確保法に基づく
- 組織の運営費用 : 今回の調査では不明

- 手数料 : 定めている
■ 指定紛争処理体制に関するQ&Aより、どのぐらいの費用がかかるかを掲載。

指定住宅紛争処理機関での費用はどれくらいかかりますか？

申し立て費用、すなわち指定住宅紛争処理機関に対して住宅紛争処理の申請をする人が、負担する申請手数料は、建設省令で定められることになっております(第69条)。現在、この金額の詳細については検討中ですが、指定住宅紛争処理機関を利用した人が、申請手数料が多額のために申し立てが妨げられないようにしなければなりません。他方、申請手数料については、基本的に「受益者負担の原則」があること、濫訴の防止の観点から他の紛争処理制度においても申請手数料の徴収の行われていること等を考慮して、他の制度と同レベルの申請手数料の額(1~2万円)となる方向で検討されています。申し立て時の申請手数料以外に、普通の紛争処理機関では現地の鑑定料などがわかり、その額は数十万円程度が一般的です。しかし、この指定住宅紛争処理機関では、そういった現地鑑定料については原則として別途徴収することのない方向で検討されています。したがって、評価住宅を購入した人は、1~2万円程度で弁護士や建築士による紛争解決を受けられるという大きなメリットがあるのです。

- 組織概要 : 公表している

弁護士会	機関名称	所在地
札幌	札幌弁護士会住宅紛争審査会	〒060-0042 札幌市中央区大通西10 南大通ビル7F TEL011-252-1147 FAX011-261-2067
函館	函館弁護士会住宅紛争審査会	〒040-0031 函館市上新川町1-3 TEL0138-41-0687 FAX0138-41-3611
旭川	旭川弁護士会住宅紛争審査会	〒070-0901 旭川市花咲町4 TEL0166-46-8847 FAX0166-46-8708
釧路	釧路弁護士会住宅紛争審査会	〒085-0824 釧路市柏木町4-3 TEL0154-41-0214 FAX0154-41-0225
青森県	青森県弁護士会住宅紛争審査会	〒030-0861 青森市長島1-3-17 阿保田ビル3F TEL017-777-7285 FAX017-722-3181
岩手	岩手弁護士会住宅紛争審査会	〒020-0022 盛岡市大通1-2-1 岩手県産業会館本館2F TEL019-604-7333 FAX
仙台	仙台弁護士会住宅紛争審査会	〒980-0811 仙台市青葉区一番町2-9-18 TEL022-223-5506 FAX022-261-5945
秋田	秋田住宅紛争審査会	〒010-0951 秋田市山王6-2-7 TEL018-862-3770 FAX018-823-6804
山形県	山形県弁護士会住宅紛争審査会	〒990-0042 山形市七日町1-4-47 CoCo21ビル5F TEL023-629-6750 FAX023-629-6615

- 事務局 職員・相談員 : 苦情、問い合わせ、紹介、相談業務、事案の記録、整理、保管センターに係わる一切の事務
- 幹旋委員 : 幹旋業務(相談業務経験者)
- 調停委員 : 調停業務(技術、法律、消費者問題の識者など)
- 運営委員会 : 審査基準等の判定、見直し、事案の公表等の審議、その他センター長からの諮問事項

- 受付~解決の時間 : 公表している
■ 3ヶ月を目途とする。但し、調停案を示すための必要があるとき及びその他必要があるときは、3ヶ月を目途として伸長することができること。

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 今回の調査では不明
- 事例の結果公表 : 今回の調査では不明
- 外部評価の有無 : 今回の調査では不明
- 紛争処理件数 : 今回の調査では不明

2.1. 指定住宅紛争処理機関

指定住宅紛争処理機関は、指定住宅性能表示評価機関から建築住宅性能評価書(完成段階の評価)を受けた住宅(評価住宅)の紛争について、あっせん・調停・仲裁などを行う、紛争処理機関です。弁護士会の内部に設置されています。

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : 参考にしたページ

住宅紛争処理体制に関するQ&A(住宅品質確保促進等に関する解説のページより)
http://www.pref.miyagi.jp/iutaku/hinkakuhou/qanda/index_3.htm
住宅リフォーム・紛争処理支援センター
<http://www.chord.or.jp/top.html>
住宅品質確保法
http://www.kensetu-freemarket.gr.jp/kf_consyu/hourei/Main5.htm
第二東京弁護士会
<http://www.niben.jp/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 準司法機関
- 設立年 :
■ 2000年4月に施行された「住宅の品質確保の推進等に関する法律」に基づき、国土交通大臣の指定を受けた裁判外紛争処理機関として設立されている

- 取り扱う分野 : 住宅紛争
- 〒 : 組織概要の項目参照
- 住所 : 組織概要の項目参照
- 電話 : 組織概要の項目参照

福島県	福島県弁護士会住宅紛争審査会	〒960-8115 福島市山下町4-24 TEL024-525-0501 FAX024-525-0502
茨城県	茨城県弁護士会住宅紛争審査会	〒310-0062 水戸市大町2-2-75 TEL029-222-3510 FAX029-227-7747
栃木県	栃木県弁護士会住宅紛争審査会	〒320-0036 宇都宮市小幡2-7-13 TEL028-600-3551 FAX028-622-2050
群馬	群馬弁護士会住宅紛争審査会	〒371-0026 前橋市大手町3-6-6 TEL027-230-1272 FAX027-230-1753
埼玉	埼玉住宅紛争審査会	〒330-0063 さいたま市浦和区高砂4-2-1 浦和高砂パークハウス TEL048-710-5783 FAX048-837-2898
千葉県	千葉県弁護士会住宅紛争審査会	〒260-0013 千葉市中央区中央4-13-12 TEL043-227-8954 FAX043-225-4860
東京	東京弁護士会住宅紛争審査会	〒100-0013 千代田区霞ヶ関1-1-3 弁護士会館 TEL03-3581-9040 FAX03-3581-0865
第一東京	第一東京弁護士会住宅紛争審査会	〒100-0013 千代田区霞ヶ関1-1-3 弁護士会館 TEL03-3595-8587 FAX03-3595-8577
第二東京	第二東京弁護士会住宅紛争審査会	〒100-0013 千代田区霞ヶ関1-1-3 弁護士会館 TEL03-3581-2257 FAX03-3581-3337
横浜	神奈川住宅紛争審査会	〒231-0021 横浜市中区日本大通18 KRCビル406 TEL045-222-0423 FAX045-222-0443
新潟県	新潟県弁護士会住宅紛争審査会	〒951-8062 新潟市西堀前通一番町702 西堀一番町ビル102 TEL025-226-7022 FAX025-223-2269
富山県	富山県弁護士会富山県住宅紛争審査会	〒939-8202 富山市西田地方町2-7-5 TEL076-421-4811 FAX076-421-4896
金沢	金沢弁護士会住宅紛争審査会	〒920-0937 金沢市丸の内7-2 TEL076-221-0242 FAX076-222-0242
福井	福井住宅紛争審査会	〒910-0923 福井市順化1-24-43 ストークビル3F TEL0776-23-5255 FAX0776-23-9330
山梨県	山梨県弁護士会住宅紛争審査会	〒400-0032 甲府市中央1-8-7 TEL055-221-0401 FAX055-235-7204
長野県	長野県住宅紛争審査会	〒380-0872 長野市妻科432 TEL026-238-8825 FAX026-232-3653
岐阜県	岐阜県弁護士会住宅紛争審査会	〒500-8811 岐阜市瑞穂町22 TEL058-265-0020 FAX058-265-4100
静岡県	静岡県弁護士会住宅紛争審査会	〒420-0853 静岡市道手町10-80 TEL054-252-0008 FAX054-252-7522
名古屋	愛知住宅紛争審査会	〒460-0001 名古屋市中区三の丸1-4-2 TEL052-203-1651 FAX052-204-1690
三重	三重住宅紛争審査会	〒514-0032 津市中央3-2-23 TEL059-228-2232 FAX059-227-4675
滋賀	滋賀弁護士会住宅紛争審査会	〒520-0051 大津市梅林1-3-3 TEL077-510-8420 FAX077-510-8602
京都	京都弁護士会住宅紛争審査会	〒604-0971 京都市中京区富小路通九太町下ル

		TEL075-253-0634 FAX 075-253-1769
大阪	大阪住宅紛争審査会	〒530-0647 大阪市北区西天満 4-6-8 市民法律センター内 TEL06-6364-1244 FAX 06-6364-1255
兵庫県	兵庫県弁護士会住宅紛争審査会	〒650-0016 神戸市中央区橋通 1-4-3 TEL078-367-3616 FAX 078-367-3525
奈良	奈良弁護士会住宅紛争審査会	〒630-8213 奈良市登大路町 5 修徳ビル 1F TEL0742-22-2035
和歌山	和歌山弁護士会住宅紛争審査会	〒640-8144 和歌山市四番丁 5 TEL073-422-4580 FAX 073-436-5322
鳥取県	鳥取県弁護士会住宅紛争審査会	〒680-0011 鳥取市東町 2-221 TEL0857-25-3350 FAX 0857-25-3351
高知県	高知県弁護士会住宅紛争審査会	〒690-0886 松江市母衣町 55-4 松江商工会議所ビル 7F TEL0852-59-2477 FAX 0852-21-3398
岡山	岡山弁護士会住宅紛争審査会	〒700-0807 岡山市南方 1-8-29 TEL086-223-4401
広島	広島弁護士会住宅紛争審査会	〒730-0012 広島市中区上八丁堀 8-16 フェニックス八丁堀 3F TEL082-511-3324 FAX 082-511-3325
山口県	山口県弁護士会住宅紛争審査会	〒753-0045 山口市黄金町 2-15 TEL083-921-8087 FAX 083-928-2220
徳島	徳島弁護士会住宅紛争審査会	〒770-0854 徳島市徳島町 2-32 TEL088-652-5768 FAX 088-652-3730
香川県	香川県弁護士会住宅紛争審査会	〒760-0033 高松市丸の内 2-22 TEL087-811-4507 FAX 087-811-4508
愛媛	愛媛弁護士会住宅紛争審査会	〒790-0001 松山市三番町 4-8-8 TEL089-941-6279 FAX 089-941-4110
高知	高知住宅紛争審査会	〒780-0928 高知市越前町 1-5-7 TEL088-822-4867 FAX 088-872-0838
福岡県	福岡県弁護士会住宅紛争審査会	〒810-0004 福岡市中央区渡辺通 5-23-8 サンライズビル 3F TEL092-737-8138 FAX 092-752-1330
佐賀県	佐賀県弁護士会住宅紛争審査会	〒840-0833 佐賀市中の小路 4-16 TEL0952-24-3411 FAX 0952-25-7608
長崎県	長崎県弁護士会住宅紛争審査会	〒850-0875 長崎市栄町 1-25 長崎 MS ビル 4F TEL095-824-3903 FAX 095-824-3967
熊本県	熊本県弁護士会住宅紛争審査会	〒860-0078 熊本市京町 1-13-11 TEL096-325-0913 FAX 096-325-0914
大分県	大分県弁護士会住宅紛争審査会	〒870-0047 大分市中島西 1-3-14 TEL097-536-1458 FAX 097-538-0462
宮崎県	宮崎県弁護士会住宅紛争審査会	〒880-0803 宮崎市旭 1-8-28 TEL0985-22-2466 FAX 0985-22-2449
鹿児島県	鹿児島県弁護士会住宅紛争審査会	〒892-0815 鹿児島市易居町 2-3 TEL099-226-3765 FAX 099-223-7315
沖縄県	沖縄弁護士会住宅紛争審査会	〒900-0023 那覇市楚辺 1-5-17 プロフェスビル 5階 203 TEL098-835-4343 FAX 098-835-4533

○受付～解決の時間 : 今回の調査では不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 今回の調査では不明
- 事例の結果公表 : 今回の調査では不明
- 外部評価の有無 : 今回の調査では不明
- 紛争処理件数 : 今回の調査では不明

2.2. 東京弁護士会あっせん・仲裁センター

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.toben.or.jp/>

(2) 概況概要

- 組織形態 : 弁護士会
- 設立年 : 今回の調査では不明
- 取り扱う分野 : 紛争全般
- T : 100-0013
- 住所 : 千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 6 階
- 電話 : 03-3581-0031
- FAX : 今回の調査では不明

(3) 概況運営

- 組織運営規定 : 今回の調査では不明
- 組織の運営費用 : 今回の調査では不明
- 手数料 : 公表している

■ 申立手数料	10, 500円 (ただし、東京弁護士会の法律相談センターで法律相談を受けた場合は、5, 250円) 申し立ての時に納めていただきます。
■ 期日手数料	申立人・相手方 各 5, 250円 あっせん・仲裁期日毎に納めていただきます。
■ 成立手数料	あっせんにより和解が成立した場合または仲裁判断がなされた場合に、解決額に応じて、下記の基準により算出した金額を納めていただきます (なお、事案の内容により増額または減額される場合があります)。申立人と相手方の負担割合は、当事者の話し合いまたはあっせん人、仲裁人の決定により定められます。
解決額が、	
125万円未満の場合	・・・8%
125万円以上500万円未満の場合	・・・10万円
500万円以上1500万円未満の場合	・・・15万円
1500万円以上1億円未満の場合	・・・1%
1億円以上の場合	・・・0.5% + 50万円 * 各手数料には別途消費税が加算されます。

『あっせん仲裁手数料早見表 (標準額)』

解決額	成立手数料	解決額	成立手数料
10万円	8, 400円	500万円	157, 500円
20万円	16, 800円	1000万円	157, 500円
30万円	25, 200円	1500万円	157, 500円
50万円	42, 000円	3000万円	315, 000円
100万円	84, 000円	5000万円	525, 000円
150万円	105, 000円	1億円	1, 050, 000円
300万円	105, 000円	2億円	1, 575, 000円

(消費税込)

○組織概要 : 公表している。

- 資格審査会
弁護士名簿の登録、所属変更、登録取消請求の進達等の場合の必要事項の審査。
- 懲戒委員会
綱紀委員会が懲戒相当と議決した事案の審査、懲戒処分決定。
- 綱紀委員会
会員の綱紀の保持・維持、懲戒請求事案の調査等。
- 選挙管理委員会
東弁役員・常議員・日弁連代議員候補者の選挙の管理、選挙事務、公報発行、演説会等の施行、選挙運動取締。
- 人事委員会
関係官公庁・日弁連・その他の委員等の推薦、本会各種委員の選任、本会・日弁連の各種委員の名簿の整備。
- 財務委員会
財政確立、会費その他収入確保、予算案・支出の検討調査、その他財政全般。
- 総務委員会
職員任免・監督・待遇、新年式・先進会員慰労会等の行事、会員・職員表彰、その他総務事項の検討。
- 厚生委員会
会員の共済と福利厚生に関する事項(共済財源確保、扶助事由調査、レクリエーション開催、健康診断、団体保険)、会員福祉共済制度確立のための調査研究。
- 広報委員会
弁護士及び弁護士会の使命と職務に関する広報活動(市民モニター制度、中学生・一般市民を対象とする裁判傍聴会の解説、中学・高校での模擬裁判の指導、市民法律講座などへの講師派遣、広報誌 LIBRA の企画・編集)
- 法制委員会
司法制度全般の改革及び法令の調査・研究・立案。
- 人権擁護委員会
人権侵害についての調査・情報収集、自由人権思想の普及高揚、裁判官等の非行糾弾を通じて基本的な人権擁護の措置のための適切な措置をとる。
- 非弁取締委員会
弁護士でない者の弁護士法違反行為について調査・取締を行い、適切な措置をとる。

- 司法修習委員会
司法修習生の指導・監督並びに指導弁護士の選定、配属に関する事項。
- 会館委員会
会館の管理、営繕整備、館内の食堂売店等の選定・指導、会館使用に関する事項等。
- 紛議調停委員会
会員の報酬問題その他職務上の紛議について実情に即した円満な解決を図るため、申立人等との斡旋調停をする。
- 法律相談センター運営委員会
法律相談センターの運営及び PR、扶助協会その他の団体との連絡、弁護士の派遣、会館外(デパート等)の常設相談所の運営及び PR 等。
- 弁護士研修センター運営委員会
弁護士の自己研鑽に資する講座の開催、法律研究部との連絡、講義録の出版等。
- 刑事弁護委員会
刑事弁護センターの運営、国選弁護人・私選弁護人の推薦、刑事手続の運用、制度改革等に関する事項等を扱う。
- 法廷委員会
法廷における弁護士の擁護、秩序の維持及び審理の公正を期するため法廷傍聴・調査並びにこれに関する対策。
- 弁護士業務改革委員会
広く弁護士業務に関する諸問題に取り組み、弁護士業務を拡充強化することの調査研究及びその実現を期す。
- 税務特別委員会
租税制度、税務実務及び弁護士に関する税務等の調査研究を行う。「法律家のための税法」の改訂版を出版している。
- 刑事法対策特別委員会
日弁連刑法改正対策委員会に協力して、刑法「改正」立法化の阻止、死刑制度存続問題等に取り組み。
- 司法改革推進センター
広く司法に関する諸問題に対処するために具体策を樹立する。
- 公害・環境特別委員会
公害及び環境問題について、被害者救済及び環境保全に関する調査・研究・具体的方策の立案を行い、適切な措置をとる。
- 消費者問題特別委員会
消費者問題について、被害者救済に関する調査・研究・具体的方策の立案を行い、適切な措置をとる。
- 子どもの人権と少年法に関する特別委員会
少年法改正問題や少年事件付添人活動等のほか、子どもの人権に関する諸問題に取り組み。
- 弁護士倫理特別委員会
「弁護士倫理」についての調査研究倫理研修の実施等
- 運動会実行委員会
運動会に関する企画・実行。
- 両性の平等に関する委員会(旧 女性の権利に関する委員会)
個人の尊重、男女の平等の見地から(1)女性の地位及び権利に関する調査・研究 (2) 現行法制の改善に関する調査・研究 (3) 女性に関する差別及び権利侵害に関する具体的事実の調査・研究。
- 民事介入暴力対策特別委員会
暴力団等のいわゆる反社会的勢力による民事介入暴力事案における被害者救済、民

- 事介入暴力の防止に関する調査研究、東京弁護士会民事介入暴力被害者救済センターの設置・運営及び同センターにおける法律相談。
 - 国際委員会
 - 外国法事務弁護士の登録・入会・指導・監督・営業許可等に関する事項や外国法事務弁護士・外国弁護士の制度についての調査・研究、外国法曹その他外国人との交流に関する事項を取り扱う。
 - 民事訴訟問題等特別委員会
 - 民事訴訟法改正問題及び改正後の民訴法の解釈運用についての調査研究、提言、実務改善をめざす諸活動等。
 - 新会館臨時会費特別措置調査委員会
 - 新会館臨時会費についての会員の減額・免除等の特別措置の申請を審査する。
 - 外国人の権利に関する委員会
 - 外国人の人権侵害の救済・防止のための活動、情報・資料の収集・研究等。
 - 刑事拘禁制度改革実現本部
 - 拘禁二法案(留置施設法案、刑事施設法案)の立法化を阻止し、被拘禁者の人権を確保、自白強要の温床であり国際的にも批判されている代用監獄制度を廃止、近代化・民主的な監獄法の改正実現に向け、調査研究等の活動をする。
 - 法曹養成センター
 - 司法試験・法曹養成制度改革問題に関する調査、研究、提言、企画、実行等の諸活動を関連委員会と連携して推進する。
 - 特別案件対策本部
 - オウム真理教関係被告人に関する特別案件につき、関係会規・規則に基づき国選弁護人候補の確保をはかり、選任された国選弁護人に協力する。
 - 情報公開法制定及び民事訴訟法改正問題対策本部
 - 情報公開法の制定及び民事訴訟法の改正について弁護士会の意見を形成し、立法に反映させるための諸活動を行う。
 - 東弁・二弁合同図書館委員会
 - 東弁・二弁の合同図書館の運営、事業計画、施設の改善・拡充・利用に関する事項等の検討。資料の選択、他の図書館との交流等。
 - 東京三会交通事故処理委員会
 - (財)日弁連交通事故相談センター東京支部の運営、交通事故に関する法令・判例・法律問題の調査研究、「損害賠償算定基準」の出版等。
 - 東京三会合同代用監獄調査委員会
 - 代用監獄の施設運用及び被拘禁者の取扱等に関する実情調査・改善、被拘禁者の人権の保障。
 - 東京三会合同非弁護士取締委員会
 - 弁護士でない者の弁護士法違反行為又は、これを誘発するおそれのある行為の調査、研究及び取締りをする。
 - 弁護士業務妨害対策委員会
 - 弁護士業務に対する各種妨害事件に関する調査研究及び現実業務妨害を受けている弁護士に対する支援活動(助言・協力及び関係機関への協力要請等)
 - 高齢者・障害者の権利に関する特別委員会
 - 高齢者・障害者の権利擁護、財産管理・身上看護に関する支援、その他高齢者・障害者に対する法的支援。オアシスの運営・広報
 - 骨髄提供同意立会特別委員会
 - 骨髄提供の最終同意面談に弁護士を立会人として派遣し、骨髄提供が円滑にすすむようにしている。
- 受付～解決の時間 : 公表している

の他の組織に委嘱することができる。

(運営委員会の業務)

- 第4条 委員会は、次の業務のほか、仲裁センターの運営に関する一切の業務を行う。
- 仲裁開始前における仲裁付託相当性に関する審査
仲裁人、仲裁人予定者及び仲裁輔佐人の報酬(実費を含む。)の決定
細則の制定
(仲裁人候補者)
- 第5条 会長は、委員会の意見を聴いて、仲裁人候補者を次のとおり指名する。
- 1 弁護士である仲裁人 登録10年以上の弁護士の中から指名する。なお、登録年数には、裁判官、検察官の在職年数を算入する。
- 2 弁護士以外の仲裁人 弁護士以外の者であって専門知識、学識経験又は法律事務に精通する者の中から指名する。
- 3 委員会は、指名された仲裁人候補者の名簿(以下「名簿」という。)を作成し、これを仲裁センターに常備する。
- 4 名簿は2年毎に改製されるものとする。
- (仲裁人)
- 第6条 仲裁人は、第二項の特別仲裁人が選任される場合を除き、名簿の中から委員会又は当事者が選任する。
- 2 個別の仲裁事件に限り、委員会が適任者と判断した者を特別仲裁人に選任する。この場合、名簿に記載されていることを要しない。
- 3 仲裁人は、仲裁手続規則に従って仲裁手続を行う。
- 4 特別仲裁人には、その性質に反しない限り、本規則及び仲裁手続規則等の各規則の仲裁人に関する条項を適用する。
- (仲裁輔佐人)
- 第7条 委員会は、当事者若しくは仲裁人の申し出、又は必要と認めた場合には、弁護士、学識経験者、専門知識に精通する者又は法律事務に精通する者のなかから、仲裁輔佐人を選任することができる。
- 2 仲裁輔佐人は、仲裁事件の解決のため必要な調査、報告を行い、仲裁人を輔佐する。
- (仲裁の実務)
- 第8条 仲裁人は、仲裁手続規則に従い、独立して仲裁手続を行い、事件終了後は、仲裁判断書等仲裁事件の結果を示す文書を添えて、仲裁センターに報告書を提出しなければならない。
- (事務局)
- 第9条 本会に仲裁センターの事務局を置く。
- 2 事務局員は、仲裁センターの受付事務、呼出事務、事件記録の整理と保管、送達事務、会計その他必要な事務を行う。
- (備付け書類)
- 第10条 仲裁センターに左の書類を備付ける。
- 仲裁人候補者名簿
仲裁事件受理簿
仲裁手続に係る仲裁申立書等の各種書式
仲裁事件委任契約書
仲裁事件の報告書
送達報告書等、仲裁判断書等、和解契約書等
会計帳簿
その他仲裁事件の処理に必要な書類
(仲裁事件の受付)
- 第11条 仲裁事件の申立の受付時間は、休日、祝祭日及び土曜日を除き、毎日午前10

- 2週間から4週間ぐらい。申立をするのとつう2週間以内に期日が入り、1回につき2時間位よく話を聞くので、1回か2回の期日で話がまとまる例が多いようです。

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 公表している
- 岩井 重一 (東京弁護士会会長)
- 事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
- 紛争処理件数 : 今回の調査からは不明
- 資料はないがホームページ上に以下の文面が提携。

東京弁護士会あつせん・仲裁センターで、平成6年7月の開設以来、約200件の事件が解決しています。(平成12年10月現在)そして、解決した事案は平均して申立から64日、審理回数2.7回という早さで解決されました。

2.3. 第一東京弁護士会仲裁センター

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.ichiben.or.jp/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 弁護士会
- 設立年 : 大正12年5月8日
- 取り扱う分野 : 紛争全般
- 〒 : 100-0013
- 住所 : 千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館11~13階
(仲裁センター11階)
- 電話 : 03-3595-8585 (仲裁センター: 03-3598-8588)
- FAX : : 今回の調査では不明

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている。 施行 平成7・4・14

(仲裁センターの設置)

第1条 本会は、民事紛争の迅速な解決を行うことを目的として、「第一東京弁護士会仲裁センター」(以下「仲裁センター」という。)を設置する。

(事業)

第2条 仲裁センターは、次の事業を行う。

- 仲裁及び和解の実施
- 仲裁センターの行う事業の広報
- 仲裁センターの目的を実現するため必要な事業

(運営)

- 第3条 仲裁センターは、第一東京弁護士会館(以下「会館」という。)内に置き、会長が統轄する。
- 2 仲裁センターの運営は、仲裁センター運営委員会(以下「委員会」という。)が行う。
- 3 会長は、委員会の要請に基づき、仲裁センターの業務の一部を法律相談センターそ

時から午後4時までとする。

2 前項の受付時間は、委員会の指示により、適宜変更することができる。

(仲裁期日等の場所、時間)

第12条 仲裁期日、和解期日及び準備期日は、会館内又は委員会の指定する場所において開催する。但し、現場検証又はこれに準ずる必要がある場合は、仲裁人が指定する場所とする。

2 会館内における仲裁期日、和解期日及び準備期日の時間は、休日、祝祭日及び土曜日を除き毎日午前10時から午後4時までの間に行う。但し、特に必要のある場合は、仲裁人の指定した時間に行うことができる。

(仲裁人と受任契約)

第13条 仲裁センターは、仲裁事件につき、選任された仲裁人との間で仲裁事件受任契約を締結する。

(仲裁手数料)

第14条 仲裁手数料は、別に定める仲裁手数料規則に従う。

(仲裁人等に対する報酬)

第15条 仲裁センター、別に定める規則による報酬を仲裁人、仲裁人予定者及び仲裁輔佐人に支払うものとする。

(特別の手続)

第16条 事件が特別の秘密保持を要する場合の手続、外国人又は外国語の関連する事件の手続、その他特別な手続を要する場合には別に定めるところによる。

附 則

この規則は、日本弁護士連合会の承認を得て公示の日から施行する。

- 組織の運営費用 : 今回の調査では不明

- 手数料 : 公表している。以下の資料参照

■ 必要な手数料

- ① 仲裁の手続に必要な仲裁手数料としては、まず、申立時に申立手数料が必要です。さらに、仲裁期日が開かれるたびに、期日手数料が必要です。そして、仲裁が成立し、事件が解決したときには、仲裁判断書・和解契約書に解決額として記載された額を基準として算定される成立手数料を仲裁人の定めた負担割合に応じて、当事者それぞれが支払う必要があります。このように、成立手数料が後払いとなっていることは、仲裁手続の特色となっています。
- ② 上記手数料のほかに、仲裁手続において、鑑定、証人調べあるいは現場検証などを必要とする場合には、仲裁人が定めた、それに要する諸費用の額及び負担割合について負担して頂きます。
- ③ なお、消費税は別途頂戴します。
- 申立手数料 1件 金10,500円(消費税込)
- ① まず、申立時において、申立手数料を納付して頂きます。この申立手数料は、紛争の額に関係なく一律金10,500円(消費税込)です。但し、事前に法律相談センターに相談料を支払っている場合には、金5,250円(消費税込)となります。
- 訴訟による解決をする場合には、申立時において経済的利益に応じた手数料が必要となりますが、仲裁手続においては、経済的利益を基準とした手数料は、(4)で述べるように、解決時に支払えば足り、このことが仲裁手続の特色と言えるでしょう。
- ② 印紙代、切手代などは不要です。

- 期日手数料 1 期日につき 金 5,250 円 (消費税込)
- ① 次に、中立後、仲裁期日が開かれるたびに、双方の当事者にそれぞれ上記金額の期日手数料を納めて頂きます。
- ② これまでの実績として、仲裁期日は、おおむね 3 回程度で処理されています。
- 成立手数料
- ① 成立手数料は、第一東京弁護士会の仲裁手数料規則に従い、仲裁センターが定めます。その算定方法は、仲裁判断書・和解契約書に解決額として示された額を基準とします。そして、この算定の際に、事案の内容等その他の事情により、成立手数料を 30% の範囲で増減額をすることが認められています。

成立手数料が具体的にいくらになるのかは、下記の表のとおりですが、具体的な計算例を挙げると次のようになります。

例 紛争解決額 100 万円の場合の成立手数料 金 84,000 円 (消費税込)

紛争解決額 3000 万円の場合の成立手数料 金 945,000 円 (消費税込)

『成立手数料早見表(消費税込)』

紛争解決額(円)	仲裁成立手数料(円)
100,000	8,400
500,000	42,000
1,000,000	84,000
3,000,000	252,000
5,000,000	315,000
10,000,000	472,500
15,000,000	630,000
30,000,000	945,000

『仲裁成立手数料計算式』

(紛争解決額とは仲裁判断又は和解契約書に記載の解決額をさします)

1. 紛争解決の価格が金 300 万円までの場合 $0.08x(x$ は紛争の価格)
2. 金 300 万円を超え 1,500 万円までの場合 $0.03x + 15$ 万円
3. 金 1,500 万円を超え 3,000 万円までの場合 $0.02x + 30$ 万円
4. 金 3,000 万円を超え 5,000 万円までの場合 $0.01x + 60$ 万円
5. 金 5,000 万円を超え 1 億円までの場合 $0.007x + 75$ 万円
6. 金 1 億円を超え 10 億円までの場合 $0.005x + 95$ 万円
7. 金 10 億円を超える場合 $0.003x + 295$ 万円

- 原則として上記成立手数料の各 1/2 を各当事者が負担することになっています。
- ② 成立手数料については、当事者の負担割合が定められますが、その割合については、仲裁人が定めます。

○組織概要 : 公表している。

- 委員会一覧

<委員会名>

- 常議員会
- 資格審査会

- 弁護士推薦委員会
- 綱紀委員会
- 懲戒委員会
- 紛議調停委員会
- 人権擁護委員会
- 司法制度調査委員会
- 司法修習委員会
- 厚生部委員会
- 選挙管理委員会
- 文化研究委員会
- 弁護士業務改革委員会
- 弁護士業務の適正化に関する委員会
- 財務委員会
- 法律相談運営委員会
- 民事介入暴力対策委員会
- 司法研究委員会
- 環境保全対策委員会
- 消費者問題対策委員会
- 司法改革推進センター
- 広報委員会
- 刑事法制委員会
- 少年法委員会
- 外国特別会員及び国際法律業務に関する委員会
- 事務局に関する委員会
- 規則等検討委員会
- 刑事弁護委員会
- 弁護士研修委員会
- 仲裁センター運営委員会
- 図書委員会
- 会館運営委員会
- 総合法律研究所
- 各種委員会等委員候補者選考委員会
- 多摩支部運営協議会
- 弁護士業務妨害対策委員会
- 公的活動運営委員会
- 弁護士就職情報センター運営委員会
- 住宅紛争審査会運営委員会
- 犯罪被害者保護に関する委員会
- 新規登録弁護士研修センター
- 成年後見センター運営委員会
- 法科大学院検討委員会
- 多摩弁護士会館問題検討協議会
- 非弁提携弁護士対策本部
- 法律相談センター運営問題検討協議会
- 弁護士倫理改正検討協議会
- 弁護士任官推進委員会
- 弁護士任官適格者選考委員会

- 公設事務所支援運営委員会
- 裁判官選考検討委員会
- 国際交流委員会
- 新司法修習等に関する検討協議会
- 総合法律研究所 各研究部会
- 相続遺言研究部会
- 会社法研究部会
- 証券取引法研究部会
- 知的所有権法研究部会
- 倒産法研究部会
- スポーツ法学研究部会
- 中国法研究部会
- 企業事件弁護研究部会
- 独占禁止法研究部会
- 金融法務研究部会

■ 仲裁人候補者名簿

あ 有住 康子	き 菊池 信男	な 永倉 嘉行	ま 町世 陸生
あ 荒井 史男	北尾 哲郎	中島 一郎	松下 淳一
い 安西 倉	く 楠 賢二	宇野 比佐志	み 溝辺 克己
い 板原 一乗	さ 佐藤 聡平	奈良 眞博	三戸岡 耕二
い 石井 妙子	佐藤 庄市郎	に 西村 利郎	む 村重 慶一
い 稲田 早苗	し 島田 一彦	丹羽 健介	や 安村 長生
う 宇野 美貴子	藤田 省二	の 野崎 幸雄	や 柳川 俊一
え 榎本 恭博	す 相山 敬士	は 長谷川 久二	よ 山田 忠治
お 太田 壽郎	鈴木 喜久子	長谷川 俊明	山田 博
お 大澤 孝征	た 高野 耕一	原後 山治	山本 孝宏
お 岡田 潤	高橋 英一	ひ 正田 裕子	わ 渡部 景
お 小川 昭二郎	澁川 毅一	豊田 尚久	渡邊 洋一郎
お 神野 盛	田中 孝子	ふ 深田 源次	渡邊 剛
お 荻原 静夫	田中 眞美子	藤本 昭	
お 奥平 哲彦	田辺 克彦	藤田 耕三	
か 森 久雄	て 手塚 裕之	ほ 根井 敏二	
か 植谷 隆治	と 遠山 信一郎		
か 植谷 美貴子	豊田 愛洋		
か 片山 英二			
か 川井 重男			

○受付～解決の時間 : 今回の調査では不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 公表している
- 東谷隆夫 (第一東京弁護士会会長)

- 事例の結果公表 : 今回の調査では不明
- 外部評価の有無 : 今回の調査では不明
- 紛争処理件数 : 今回の調査では不明

24. 第二東京弁護士会仲裁センター

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.niben.jp/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 弁護士会
- 設立年 : 1926 年
- 取り扱う分野 : 紛争全般
- 〒 : 100-0013
- 住所 : 東京都千代田区霞ヶ関 1-1-3 弁護士会館 9F
- 電話 : 03-3581-2255 (仲裁センター 03-3581-2249)
- FAX : 今回の調査では不明

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 公表している

(仲裁センターの設置)

第 1 条 本会は、市民のため迅速適正な法的解決を行い、もって人権擁護及び社会正義の実現に資することを目的として、「第二東京弁護士会仲裁センター」(以下「仲裁センター」という。)を設置する。

(事業)

- 第 2 条 仲裁センターは、次の事業を行う。
- (1) 仲裁人による仲裁及びあつせん人による和解あつせんの実施と運営
- (2) 仲裁センターの行う事業の広報宣伝
- (3) その他前条の目的を実現するための事業

(運営)

第 3 条 会長は、仲裁センターを統轄する。

2 仲裁センターの運営は、仲裁センター運営委員会(以下「委員会」という。)が行う。

(仲裁人候補者名簿)

第 4 条 委員会は、仲裁人候補者名簿(以下「名簿」という。)を作成し、これを仲裁センターに常備する。

2 仲裁人候補者は、会員(入会後十年未満の会員を除く。)のうちから、委員会の意見を聞いて、会長が指名する。

3 会長は、前項に定める者以外の者であつて学識経験者、裁判実務に精通する者又は一定の分野の専門家を、委員会の意見を聞き、仲裁人候補者に指名することができる。

4 委員会は 3 年毎に名簿を改製する。

(仲裁人及びあつせん人)

第 5 条 仲裁人及びあつせん人(以下「仲裁人等」と総称する。)は、名簿の中から当事者又は仲裁センターが選任する。ただし、当事者が合意し、かつ仲裁センターが相当と認める場合は、名簿に登録された仲裁人候補者以外の者を仲裁人等に選任することができる。

2 仲裁人等は、委員会が定める細則又は規程に従つて仲裁手続及び和解あつせん手続を行う。

(仲裁及び和解あっせんの手数料)

第6条 仲裁及び和解あっせんの手数料は、委員会が定める規程による。

(仲裁人等に対する報酬)

第7条 仲裁センターは、仲裁事件及び和解あっせん事件について、別に定める規程による報酬を仲裁人等に支払うものとする。

(補助者及び専門家委員)

第8条 仲裁センターは、仲裁人等を補助する者（以下「補助者」という。）及び各種分野の専門知識に基づき仲裁人等に助言する者（以下「専門家委員」という。）を選任することができる。

2 補助者及び専門家委員の選任、職務、その他必要な事項は、委員会が定める細則による。

(補助者及び専門家委員に対する報酬)

第8条の2 仲裁センターは、仲裁事件及び和解あっせん事件について、別に定める規程による報酬を補助者及び専門家委員に支払うものとする。

(会計)

第9条 仲裁センターに関する収入及び支出は、特別会計とする。

(収入)

第10条 仲裁センターの収入は、次のとおりとする。

- (1) 仲裁及び和解あっせん手数料
- (2) 一般会計からの交付金
- (3) 仲裁センターの資金として收受した寄付金
- (4) 資金の運用による利益

(支出)

第11条 仲裁センターの支出は、次のとおりとする。

- (1) 第2条に掲げる事業に関する費用
- (2) 第7条に定める報酬
- (3) 削除
- (4) 第8条の2に定める報酬
- (5) 事務局職員の給与、諸手当、退職金及び福利厚生費
- (6) 剰余金の一般会計への繰り入れ

(一般会計への繰り入れ)

第11条の2 第11条第6号の一般会計への繰り入れについては、会長は、委員会の意見を聞いて行う。

- 組織の運営費用 : 今回の調査では不明
- 手数料 : 定めている

Q1 手数料はどうなっていますか。

仲裁センターの利用手数料は、申立手数料、期日手数料および成立手数料から成ります。申立手数料は1万円です。申立人に払っていただきます。期日手数料は、1回の期日ごとに、申立人、相手方がそれぞれ5,000円づつ払っていただきます。

立手数料は、和解や仲裁判断で紛争が解決したときに、解決時の紛争の価額を基準に一定の割合（3,000万円以下の時は8%）で双方に払っていただきます。成立手数料の負担割合は、仲裁人・あっせん人が決めますが、双方の折半になるケースが過半数を占めています。

お少額事件（3,000万円以下の金銭請求事件）については、少額事件の手数料の項を参照して下さい。

手数料の例：3回の期日で100万円支払う和解が成立して解決した場合。

申立人：申立手数料 10,000円

3,000万円以下の金銭請求事件（これを「少額事件」と言います）については、以下のような手数料になっています。

申立手数料：3,000円（ただし、相手方が出席しない場合も返還はありません）、期日手数料：無料、成立手数料：解決額の10%。申立手数料、期日手数料といった解決額に比例しない手数料を大幅に安くすることにより、手数料が割に合わないため仲裁センターに持ち込めないというようなことのないように配慮しています。

少額事件は、1人の仲裁人・あっせん人により2回以内の期日で短期に解決を行います。2回で解決しない場合は、両当事者の合意で通常事件の手続に移行することができますが、移行した後は、通常事件の手数料が適用されます。詳しくは仲裁センターにお問い合わせ下さい。

少額事件手数料の例：2回の期日で20万円支払う和解が成立して解決した場合。

申立人：申立手数料 3,000円

成立手数料 200,000 × 10% × 1/2 = 10,000円（成立手数料折半負担）

合計 13,000円

相手方：成立手数料 200,000 × 10% × 1/2 = 10,000円（成立手数料折半負担）

合計 10,000円

※消費税は別途かかります。

Q6 交通事故の損害賠償事件で1,000万円の請求をしています。問題は過失割合で、保険会社は600万円までの支払いを認めているときの成立手数料はいくらになりますか。

金銭請求の原則は、解決時に一方から他方に支払われる金額を紛争の価額としてます。ご質問のケースが800万円と和解になった場合、800万円が紛争の価額とされます。しかし、当事者から見ると、もともと600万円はもらえたのだから、200万円ではないかという疑問が残ります。そこで、このような場合、200万円を紛争の価額と変えることもできますし、そうでないとしても特別の事情がある場合として、成立手数料を減額することができます。

- 組織概要 : 公表している。
- 受付～解決の時間 : 今回の調査では不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 公表している
- 山田勝利（第二東京弁護士会会長）

○事例の結果公表 : 主なものを選んで公表

Q1 仲裁センターでは実際にどのような事件が解決しているのですか？

いくつか例を紹介いたします。

※建物の持ち主が店舗を改造するため借家人（そこで商売を営む）は一時仮店舗へ移らなくてはならない。その間の売上減少の補償を求めた事件。あっせん人が店舗を実際に見分し、補償率を算定して解決。

※当事者双方が共有する私道部分を車で通行することを求める事件。感情的しごりの強い事件であったが、当事者同席で話し合ってもらい、解決。

※夫の不倫に端を発した夫婦関係を調整する案件。きめこまかな和解条件を決めて解決。

※建築（工事代金支払）に関する紛争。一級建築士を助言者に起用して、専門的な調査を行ない、解決。

※子供の連れていた犬がいっしょに遊んでいた子供をかんで大怪我をさせた事件。双方にとって不幸な事故だったが、あっせん人から将来をにらんで治療費を双方

期日手数料 5,000円 × 3 = 15,000円
 成立手数料 1,000,000 × 8% × 1/2 = 40,000円（成立手数料折半負担）
 合計 65,000円
 相手方：期日手数料 5,000円 × 3 = 15,000円
 成立手数料 1,000,000 × 8% × 1/2 = 40,000円（成立手数料折半負担）
 合計 55,000円
 ※消費税は別途かかります。

Q2 成立手数料に付いて詳しく説明して下さい。

A 成立手数料は、紛争の価額に応じた次の表の割合になっています。

解決時の紛争の価額	料 率
300万円まで	8%
300万円を超えるときはを超える部分の	3%を加算
1500万円を超えるときはを超える部分の	2%を加算
3000万円を超えるときはを超える部分の	1%を加算
5000万円を超えるときはを超える部分の	0.7%を加算
1億円を超えるときはを超える部分の	0.5%を加算
10億円を超えるときはを超える部分の	0.3%を加算

Q3 成立手数料の減額、免除の制度はありますか。

A 成立手数料は、期日手数料と同じように申立人、相手方が貧困であるときや、特別の事情があるときには、仲裁人・あっせん人の意見を聞いて免除することができます。また、このほかに、事案の内容によっては、仲裁人・あっせん人の意見に基づいて、30%の範囲で減額することもできるようになっています。

Q4 相手方が手続に応じないときは、申立手数料は返してもらえますか。また、期日手数料の減免制度はありますか。

A 相手方が手続に応じないため、申立を取り下げたときは、半額の5,000円を返還することになっています。期日手数料については、申立人、相手方が貧困であるときや、特別の事情があるときには、仲裁人の意見を聞いて免除することができますが、減額の制度はありません。なお、単に和解契約書に調印するだけの期日を「調印期日」として期日手数料の対象にしていない例もあります。ただし、少額事件については、相手方が手続に出席しない場合でも申立手数料の半額返還の適用はありません。少額事件の手数料の項を参照して下さい。

Q5 少額事件の特別の手数料について説明して下さい。

分担する解決を提案し、双方共納得して解決。
 ※金銭、財産関係を含む複雑な内親間対立の事件。一つ一つゆっくり、細かく聴きながらほぐして行き、複雑な内親の対立を解消。
 ※著作権のからむ事件。企業秘密に配慮しながら、柔軟に解決。
 ※離婚をめぐる紛争案件。子供との面接交渉の問題など、複雑かつセンシティブな問題を、家裁調査官OBを助言者に起用して解決。
 ※登山中の滑落事故をめぐる損害賠償の紛争。滑落の際に下を登山していた登山者に接触したかどうかが争点。仲裁人の一人は現場の山にも出かけ、入念な証人尋問も行なって解決。

- 外部評価の有無 : 今回の調査では不明
- 紛争処理件数 : 今回の調査では不明

25. 埼玉弁護士会示談あっせんセンター

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.saiben.or.jp/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 弁護士会
- 設立年 : 1893(明治26)年5月1日 「浦和弁護士会」創立
1949(昭和24)年9月17日 名称を「埼玉弁護士会」と改称

- 取り扱う分野 : 紛争全般
- 〒 : 330-0063
- 住所 : 埼玉県さいたま市浦和区高砂4丁目7番20号
- 電話 : 048-863-5255
- FAX : 今回の調査では不明

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 今回の調査では不明。
- 組織の運営費用 : 今回の調査では不明。
- 手数料 : 定めている
- 示談あっせんセンターのご利用には、次の費用がかかります

申立手数料 12,000円	示談あっせんを申し立てようとする人が、申立ての時に支払う費用です。
期日手数料 5,000円	示談あっせんの期日が開かれるつど、申立人と相手方のそれぞれが支払います。ただし第一回目にかぎり、期日手数料は必要ありません。
成立手数料（下記参照）	示談が成立したときにお支払いいただく費用です。下の表に例示しているように、紛争の価格に応じて決まります。紛争が解決して示談が成立したときに、申立人と相手方の負担割合を決めて支払います。

(下記金額は申立人と相手方双方が支払う金額の合計です)

紛争の価格	成立手数料
10万円	10,000円
20万円	10,500円
30万円	15,750円
50万円	26,250円
70万円	34,650円
100万円	47,250円
150万円	64,750円
200万円	82,250円
300万円	117,250円
500万円	173,250円
700万円	222,250円
1,000万円	295,750円

- 組織概要 : 公表している
- 受付～解決の時間 : 今回の調査では不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 公表している
 - 中山福二 (埼玉弁護士会 会長)
- 事例の結果公表 : 今回の調査では不明
- 外部評価の有無 : 今回の調査では不明
- 紛争処理件数 : 今回の調査では不明

2.6. 横浜弁護士会あっせん・仲裁センター

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.yokoben.or.jp/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 弁護士会
- 設立年 : 今回の調査では不明
- 取り扱う分野 : 紛争全般
- 〒 : 231-0021
- 住所 : 神奈川県横浜市中区日本大通9 横浜弁護士会館内
- 電話 : 045-211-7707 (仲裁センター 045-211-7716)
- FAX : 今回の調査では不明

(2) 機関概要

- 組織形態 : 社団法人
- 設立年 : 1957年7月
- 取り扱う分野 : 投資信託
- 〒 : 103-0026
- 住所 : 東京都中央区日本橋兜町2-1 (東京証券取引所ビル6階)
- 電話 : 03-5614-8400 (代表)
- FAX : 03-5614-8448

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている
- 組織の運営費用 : その他
 - 基本財産配当金、入会金、会費、準会員負担金、助成金、その他
- 手数料 : 今回の調査からは不明
- 組織概要 : 公表している
- 受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 今回の調査からは不明
- 事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
- 紛争処理件数 : 公表している
下記の通りである。

投資信託に係る質問・苦情等の内容

2004年9月末現在

(1) 質問相談関係

	2003年4月～ 2003年9月	2003年10月～ 2004年3月	2004年4月～ 2004年9月
1 投信の安全性	4	11	4
2 商品内容	12	3	8
3 今後の動向	0	7	4
4 その他	54	67	41
合 計	70	88	57

●質問相談の具体的内容

1. 投信の安全性
販売会社・投信委託会社などが倒産した場合の財産の安全性に関するもの等
2. 商品内容
公社債投信など個別商品の内容に関するもの等
3. 今後の動向
投資信託の売買のタイミングに関するもの等
4. その他

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 今回の調査では不明
- 組織の運営費用 : 今回の調査では不明
- 手数料 : 定めている
- 成立手数料 : 申立人 10,500円 (消費税込) * 相手方が不応諾の場合でもご返金はできません。
- 期日手数料 : 申立人 10,500円 (消費税込) * 期日ごとに納めていただきます。
- 成立手数料 : 和解成立の場合又は仲裁判断がなされた場合に納めていただきます。
金額と負担割合はあっせん人・仲裁人が決定します。
- 成立手数料率 (消費税が加わります)

解決額 100万円以下	8% (但し最低50,000円)
100万円超300万円以下	5%
300万円超3,000万円以下	3%
3,000万円超	1%

成立手数料早見表 (消費税込)

紛争の価格	成立手数料	紛争の価格	成立手数料
62万5千円以下	一律52,500円	300万円	189,000円
70万円	58,800円	500万円	252,000円
80万円	67,200円	1,000万円	409,500円
90万円	75,600円	2,000万円	724,500円
100万円	84,000円	3,000万円	1,039,500円
200万円	136,500円	4,000万円	1,144,500円

- 組織概要 : 今回の調査では不明
- 受付～解決の時間 : 今回の調査では不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 公表している
 - 高橋理一郎 (横浜弁護士会 会長)
- 事例の結果公表 : 今回の調査では不明
- 外部評価の有無 : 今回の調査では不明
- 紛争処理件数 : 今回の調査では不明

2.7. (社) 投資信託協会

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.toushin.or.jp/>

ファンドの販売会社名、税金、基準価額の情報入手に関するもの等

(2) 苦情相談関係

	2003年4月～ 2003年9月	2003年10月～ 2004年3月	2004年4月～ 2004年9月
1 勧誘に関するもの	2	0	4
2 運用に関するもの	4	1	8
3 その他	9	4	7
合 計	15	5	19

●苦情相談の具体的内容

1. 勧誘に関するもの
元本割れについてのリスクや解約制限等に関するもの等
2. 運用に関するもの
基準価額、運用方針・投資対象、追加型の繰上げ償還に関するもの等
3. その他
情報開示や手数料に関するもの等

2.8. (社) 信託協会 (信託相談所)

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.shintaku-kyokai.or.jp/html/top.html>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 社団法人
- 設立年 : 大正15年1月22日
- 取り扱う分野 : 信託業務
- 〒 : 100-0004
- 住所 : 東京都千代田区大手町2丁目6番2号 日本ビル6階
- 電話 : 03-3241-7135
- FAX : 今回の調査からは不明

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている
 - 苦情・紛争処理に関する取扱規則 (目的)
- 第1条 苦情・紛争処理に関する取扱規則 (以下、「規則」という。)は、社員および準社員 (以下、「加盟会社」という。)の信託業務およびその他業務全般 (以下、「信託業務等」という。)に関して加盟会社の顧客 (以下、「顧客」という。)から苦情の申し出を受け付け、その解決に向けて、公正、迅速、誠実にこれに対応するための手続き等を定め、もって、信託業務等に対する顧客の理解と信頼を深め、顧客の正当な利益の保護に資することを目的とする。

(苦情解決の促進)

- 第2条 信託相談所は、加盟会社の信託業務等に関して顧客から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、当該加盟会社に対して、申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるものとする。
2. 信託相談所は、苦情の受付・対応にあたっては、常に公平不偏な態度を保持するとともに、苦情を申し出た顧客から事情を十分聴き取る等により、顧客の正当な権利を損なうことのないよう注意しなければならない。
3. 信託相談所は、苦情の受付・対応にあたり必要があると認めるときは、当該加盟会社に対して、その解決に向けた取組みについて、文書または口頭による説明を求めるものとする。

(苦情解決への加盟会社の対応)

- 第3条 加盟会社は、前条第1項による苦情の迅速な解決の求めに対して、迅速かつ誠実に対応するものとする。
2. 加盟会社は、前項の苦情解決に関する対応の結果を、すみやかに信託相談所に報告するものとする。

(苦情申出人への説明)

- 第4条 信託相談所は、苦情を申し出た顧客からの求めに応じて、前条第2項により報告された当該加盟会社の対応結果を当該顧客に説明するものとする。ただし、加盟会社から説明することが適当と判断するときは、この限りではない。

(弁護士会の「仲裁センター」の利用)

- 第5条 信託相談所は、前条による説明では納得が得られない顧客（「個人」に限る。以下、本条において同じ。）または信託相談所もしくは加盟会社への申し出から3か月以上をわたり苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより、社団法人信託協会と弁護士会とが協定を締結している弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。
2. 前項の手続きを経て、当該顧客より利用の申込みがある場合には、信託相談所は、関係する加盟会社に対して、顧客が弁護士会の「仲裁センター」の利用を求めていることを通知する。通知を受けた加盟会社は、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、顧客からの弁護士会の「仲裁センター」利用の求めに応じるものとする。

(苦情の対応状況の報告)

- 第6条 信託相談所は、苦情の受付とその対応状況をとりまとめ、定期的な一般委員会および業務委員会に報告するものとする。
2. 信託相談所は、苦情解決に関して、加盟会社にこの規則の著しい不遵守が認められる場合には、当該加盟会社から事情を聴取したうえでA必

要に応じ、理事会および一般委員会にその内容を報告するものとする。

(苦情に関する記録の非公開)

- 第7条 信託相談所が受け付けた苦情に関する記録（関係者のプライバシー等に係るもの）は非公開とする。

(届出)

- 第8条 加盟会社は、苦情解決に関して信託相談所からの連絡を受け付け、対応する担当の部署およびその責任者名等を信託相談所に届け出なければならない。部署および責任者等に変更があった場合も同じとする。

(信託相談所運営懇談会の設置)

- 第9条 信託相談所の運営に関し、外部有識者の意見を聴取するため、信託相談所運営懇談会を設置する。

(細則の制定)

- 第10条 細則、その他この規則の運営に必要な事項は業務委員会の決議をもってこれを定め、一般委員会に報告する。

■ 苦情・紛争処理に関する取扱細則

- 第1条 苦情・紛争処理に関する取扱規則（以下、「規則」という。）第3条第2項に定める報告は、別紙様式1により、信託相談所が苦情の迅速な解決を求めた日から、1か月ごとに、および苦情が解決したときに行うものとする。

- 第2条 規則第4条の「加盟会社から説明することが適当と判断するとき」とは、以下のような場合をいう。

- ① 規則第3条第2項の報告において、加盟会社が自ら説明する旨を明らかにしている場合
② 信託相談所から当該加盟会社に対して、規則第3条第2項の報告の内容が当該顧客に説明するには不十分である旨を通知している場合

- 第3条 規則第5条第1項の弁護士会の「仲裁センター」の利用申込みに関して、当該苦情の内容が次のいずれかに該当する場合は対象外とする。

- ① 取引の名義が当該顧客本人でない場合（ただし、相続等明らか合理的な理由がある場合は除く。）
② 苦情の原因である取引の取引日から3年が経過している場合
③ 訴訟が終了もしくは訴訟中、または民事調停が終了もしくは民事調停中のものである場合
④ 弁護士のおっせん・仲裁手続きが終了または手続き中のものである場合
⑤ 証券業務に関するものである場合
⑥ 加盟会社の経営方針や融資態度、あるいは加盟会社の役員個人に係

わる事項など、事柄の性質上、本規則による弁護士会の「仲裁センター」の利用が適当でない認められる場合

- ⑦ 不当な目的またはみだりに苦情の申し出をしたと認められる場合

- 第4条 規則第5条第1項の説明を行う際には、信託相談所は、当該苦情の内容が規則第5条第1項および本細則前条に照らして、弁護士会の「仲裁センター」利用の取扱対象であることを確認するとともに、弁護士会の「仲裁センター」のリーフレット等を交付のうえ以下の事項を当該顧客に説明し、了解を得るものとする。

- ① 相手方である加盟会社が裁判や民事調停により解決を図ることを明確にした場合等には、当該加盟会社は顧客の弁護士会の「仲裁センター」の利用の求めに応じないことがあること
② 弁護士会の「仲裁センター」利用に関する具体的手続きは、本規則および弁護士会との協定等のほか、当該「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の規則等によること
③ 弁護士以外の者を代理人とする場合には、当該「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の手続きに従うこと
④ 和解成立や仲裁判断がなされた場合には、当該「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の規則等に従い成立手数料を負担すること
⑤ 仲裁手続きを進めるためには、相手方である加盟会社との間で「仲裁合意」が別に必要なこと
⑥ 申込みに当たって確認した事項に関して虚偽の事項がある場合には、利用を取り消すことがあること

- 第5条 規則第5条第1項に定める、顧客の意志確認は、別紙様式2により行うものとする。

- 第6条 規則第5条第2項の信託相談所から関係する加盟会社への通知は、別紙様式3とする。

2. 前項の通知を受けた加盟会社は文書（別紙様式4）により、諾否を信託相談所に連絡するものとする。
なお、応じられない場合は合理的な理由を文書に記入するものとする。
3. この文書は、弁護士会の「仲裁センター」の利用を申し込んだ当該顧客から求めがあれば、開示するものとする。

- 組織の運営費用 : その他
■ 社員分担金、準社員会費、助成金、特定基金取崩、繰入金、事業収入などによる
<http://www.shintaku-kyokai.or.jp/html/kyoukai/b02zaiyou/pdf/2-3-05.pdf>

- 手数料 : 定めている
■ 無料（フリーダイヤルの利用可）
■ なお、仲裁センター利用の際に必要な申立手数料および期日手数料のうち申立人負担分も信託協会が負担。

- 組織概要 : 公表している
○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 今回の調査からは不明
○事例の結果公表 : 今回の調査からは不明

- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 公表している

■ 信託相談所受付件数推移

(単位: 件)

	平成15年度	対前年度増減	平成14年度
1. 取扱件数	628	▲ 401	1,029
2. 相談・照会	609	▲ 403	1,012
(1) 信託業務	281	▲ 2	283
(2) 併営業務	115	▲ 415	530
(3) 銀行業務	24	▲ 14	38
(4) その他	189	28	161
3. 要望・苦情	19	2	17
(1) 要望	3	1	2
①信託業務	0	0	0
②併営業務	1	0	1
③銀行業務	2	1	1
④その他	0	0	0
(2) 苦情	16	1	15
①信託業務	7	4	3
②併営業務	6	3	3
③銀行業務	3	▲ 6	9
④その他	0	0	0

(参照) <http://www.shintaku-kyokai.or.jp/html/kyoukai/b06soudan/b63.html>
<http://www.shintaku-kyokai.or.jp/html/kyoukai/b06soudan/b64.html>

29. (社) 前払式証券発行協会

(1) 調査方法

- データ典拠 : インターネット
○アドレス : <http://www.maesho.or.jp/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 社団法人
○設立年 : 平成6年11月1日
○取り扱う分野 : 前払式証券分野
(参照) 事業内容
1. 前払式証券の健全な発展に資するための企画・立案
2. 前払式証券に関する調査研究
3. 法令を遵守するための会員への指導等
4. 会員向け研修・セミナーの開催
5. 会員・購入者等への広報活動
6. 会員に対する約款等の啓蒙活動
7. 登録申請書の提出に関する指導
8. 会員の発行する前払式証券に関する苦情・相談
○〒 : 101-0052
○住所 : 東京都千代田区神田小川町2-8 三井住友海上小川町ビル2階
○電話 : 03-3219-0601 (代表)
○FAX : 03-3219-0602

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている
第1章 総則
(名称)
第1条 この法人は、「前払式証券の規制等に関する法律」(平成元年法律第92号、以下「法」という。)第23条第1項の規定により、民法(明治29年法律第89号)第34条の規定に基づき設立され、社団法人前払式証券発行協会(以下「本会」という。)と称する。(事務所)
第2条 本会は、主たる事務所を東京都千代田区に置く。
2 本会は、総会の決議を経て、必要な地に支部を置くことができる。(目的)
第3条 本会は、会員の行う前払式証券の発行に係る業務の適正かつ円滑な運営を確保することにより、前払式証券の購入者等の利益の保護を図るとともに、前払式証券の発行に係る業務の健全な発展に資することを目的とする。(事業)
第4条 本会は、前条の目的を達成するため、次の各号に掲げる業務を行う。
(1) 前払式証券の発行に係る業務を行うに当たり、法その他の法令の規定を遵守させるための会員に対する指導、勧告その他の業務
(2) 会員の行う前払式証券の発行に係る業務に関し、契約の内容の適正化その他前払式証券の購入者等の利益の保護を図るため必要な指導、勧告その他の業務
(3) 会員の行う前払式証券の発行に係る業務に対する前払式証券の購入者等からの苦情の解決
(4) 登録申請、届出を行うべき者のために行う内閣総理大臣への登録申請書の送付、届出書の提出
(5) 前払式証券の購入者等に対する広報その他本会の目的を達成するため必要な業務
○組織の運営費用 : その他
■ 入会金収入、会費収入、事業収入等による
○手数料 : 今回の調査からは不明

- 理事(非常勤) 里木 勇 (株式会社エヌ・ティ・ティ・カードソリューション 代表取締役社長)
理事(非常勤) 天坊 昭彦 (出光興産株式会社 代表取締役社長)
理事(非常勤) 中村 胤夫 (株式会社三越 代表取締役社長)
理事(非常勤) 成澤 一之 (株式会社八十二銀行 取締役頭取)
理事(非常勤) 西川 善文 (株式会社三井住友銀行 頭取)
理事(非常勤) 羽田 祐一 (N E C トーキン株式会社 代表取締役会長)
理事(非常勤) 古屋 勝彦 (株式会社松屋 代表取締役会長)
理事(非常勤) 湯川 英一 (株式会社クオカード 代表取締役会長)
専務理事(常勤) 木内 正武 (元 上席金融証券検査官)
監事(非常勤) 足立 直樹 (凸版印刷株式会社 代表取締役社長)
監事(非常勤) 田辺 和夫 (中央三井信託銀行株式会社 取締役社長)

- 事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 公表している
■ 平成15年度中における相談等の受付件数のみ公開(635件)

30. 日本土地家屋調査士連合会

(1) 調査方法

- データ典拠 : インターネット
○アドレス : http://www.chosashi.or.jp/

(2) 機関概要

- 組織形態 : 今回の調査からは不明
○設立年 : 昭和25年11月13日
○取り扱う分野 : 境界問題(土地)
○〒 : 112-0013
○住所 : 東京都文京音羽1-15-15 シティ音羽2階204号
○電話 : 03-3942-0050
○FAX : 03-3942-0197

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている
○組織の運営費用 : その他
■ 会費、登録手数料などによる
○手数料 : 定めている
■ 業務報酬統計資料参照(平成13年度調査統計に基づく)

Table with 3 columns: 関東ブロック, 近畿ブロック, 中部ブロック, 中国ブロック, 九州ブロック, 東北ブロック. Each row lists '土地' and '建物'.

ただし、入会金・年会費については以下のとおり(入会金)

Table with 3 columns: 会員種別, 前年度前払式証券発行額, 入会金. Rows for 第一種 and 第二種.

(年会費)

Table with 3 columns: 会員種別, 前年度前払式証券発行額, 年会費. Rows for 第一種 and 第二種.

- 組織概要 : 今回の調査からは不明
■ 会長の招集する総会・理事会によって組織されている
○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 公表している
会長(非常勤) 増倉 一郎 (株式会社高島屋 代表取締役会長)
副会長(非常勤) 井上 秀一 (東日本電信電話株式会社 相談役)
副会長(非常勤) 幸田 昌一 (全国酒販協同組合連合会 会長)
理事(非常勤) 阿久津 暁 (日本文具振興株式会社 代表取締役会長)
理事(非常勤) 井口 武雄 (三井住友海上火災保険株式会社 取締役会長 共同最高経歴責任者)
理事(非常勤) 上野 博壽 (農林中央金庫 代表理事専務) (元 農林水産事務次官)
理事(非常勤) 梅崎 壽 (東京地下鉄株式会社 代表取締役社長) (元 運輸事務次官)
理事(非常勤) 太田 孝 (近畿日本ツーリスト株式会社 代表取締役社長)
理事(非常勤) 大高 時男 (日本レジャーカードシステム株式会社 代表取締役会長兼社長) (元 内閣府調査室長)
理事(非常勤) 大塚 隆毅 (東日本旅客鉄道株式会社 代表取締役社長)
理事(非常勤) 沖原 隆宗 (株式会社UFJ銀行 代表取締役頭取)
理事(非常勤) 川合 成幸 (ビットワレット株式会社 代表取締役社長)
理事(非常勤) 北島 義俊 (大日本印刷株式会社 代表取締役社長)
理事(非常勤) 栗山 道義 (三井住友カード株式会社 代表取締役社長)
理事(非常勤) 桑島 俊彦 (全国共通商品券連絡協議会 会長)
理事(非常勤) 近藤 剛 (日本道路公団 総裁)
理事(非常勤) 作田 久男 (オムロン株式会社 代表取締役社長)

66

Table with 3 columns: 北海道ブロック, 四国ブロック, 土地, 建物.

- 組織概要 : 公表していない
○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

Table with 6 columns: 役職, 氏名, 所属, 役職, 氏名, 所属. Lists board members and their affiliations.

- 事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明

68

65

67

○紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

3.1. 化学製品PL相談センター

(1) 調査方法

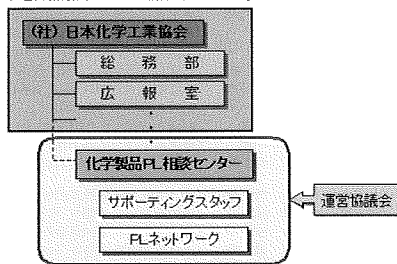
- データ出典 : インターネット
- アドレス : http://www.nikkakyo.org/organizations/pl_center/index.php3

(2) 機関概要

- 組織形態 : 民間機関
- 設立年 : 今回の調査からは不明
- 取り扱う分野 : 化学製品
- 〒 : 104-0033
- 住所 : 東京都中央区新川1-4-1 住友六甲ビル7F
- 電話 : 03-3297-2602 (消費者相談専用フリーダイヤル 0210-886-931)
- FAX : 03-3297-2604

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 今回の調査からは不明
- 組織の運営費用 : 今回の調査からは不明
- 手数料 : 定めている
 - 無料
- 組織概要 : 公表している
 - 日本化学工業協会の事業の一環として運営されている。事務局をサポートして、相談対応のための情報提供や、相談処理方法の検討などの助言を行なうサポートスタッフと、日本化学工業協会会員の事業者・事業者団体及びその構成事業社・事業者団体で構成されるPLネットワーク、運営について指導・助言を行なう第三者機関である運営協議会によって構成されている。



69

- 組織概要 : 公表している
- 受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 今回の調査からは不明
- 事例の結果公表 : 公表している
 - 事故相談

(1) 電子レンジの電波で、目と両手に傷害を受けた。

相談内容	10年程前に購入した電子レンジで、妻がケーキを焼いて、ターンテーブルが回らないので焼きむらを直そうと扉を開けたが、レンジの電波が止まらず、両手と目に電波を浴びて、傷害を受けた。目はほぼ回復したが、両手の痺れが残っており、病院は事例もないので治療方法が判らないような事を言っている。何でこんなことが起きたのか、責任は何処にあるのかはつきりさせたい。(沖縄県、消費者、200401040)
対応中	当センターは相談者の了解を得て、メーカーに原因調査を依頼した。調査結果を当センターが点検し、両者の調整をすることで相談者は了承した。

(2) 冷蔵庫の庫内から発火して中の食品が傷んだ。

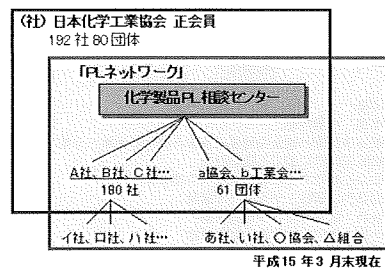
相談内容	9月28日の朝、夜勤から帰宅すると部屋が焦臭いにおいで満ちていた。昨年の4月に量販店で購入した冷蔵庫(460L)付近から煙が出ていたので扉を開けたところ中に火が見えた。慌ててコンセントを抜いたら、火が消えて煙も収まった。幸いに火傷や拡大被害はないが、中の食品が傷んでしまった。メーカーの人に食品の補償を聞いたところ「レシートがないと補償できない」と冷たく言われて心外である。メーカーは「霜を溶かす装置の不良が原因のようだ」と言うだけで明確な対応が聞けなかった。PLセンターからメーカーに対して、責任を持って食品の補償と原因の究明をするよう要求して欲しい。(愛知県、消費者、200401144)
対応中	当センターは、メーカーには原因調査を、相談者には食品の明細報告を依頼した。メーカーの調査結果を待って、当センターが両者の調整をすることで相談者は了承した。

■ 品質相談

(1) テレビからの発煙に対して、メーカー対応に不信感を持った。

相談内容	9月3日の夜8時頃、10年以上前に購入したテレビを見ていてトイレに行き戻ったところ、12畳の部屋が白煙で満ちていた。幸いに拡大被害はなかったため、急ぎテレビを消して窓を全開にして煙と臭いを外に出した。翌日、現地のメーカーサービスが来てテレビを持って帰り、後日に電話で「フライバックトランスに微細な傷があるので、これが原因と推定する。」と言うだけで謝罪の姿勢がなく、お客を粗路に扱う対応に腹が立った。また、欠陥が隠蔽されたのはたまらないこともあり、消費生活センターに相談したところ、PLセンターを紹介された。PLセンターからメーカーに誠意ある対応を要請して欲しい。(石川県、消費者、200401094)
------	--

71



- 受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 今回の調査からは不明
- 事例の結果公表 : 公表している
 - 受け付けた相談の全事例を、まとめとしてアクティビティノートに報告として掲載(月ごと)また、半期ごとに受け付け相談の概要をまとめ、公表している。
http://www.nikkakyo.org/organizations/pl_center/activ_note.php3
- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
- 紛争処理件数 : 公表している

3.2. 家電製品PLセンター

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.aeha.or.jp/plmenu.htm>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 今回の調査からは不明
- 設立年 : 平成7年3月
- 取り扱う分野 : 家電製品全般
- 〒 : 105-8472
- 住所 : 東京都港区愛宕1丁目1番11号 虎ノ門八東ビル3階
- 電話 : 0120-551-110
- FAX : 03-3433-8082

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 今回の調査からは不明
- 組織の運営費用 : 今回の調査からは不明
- 手数料 : 定めている
 - 無料

70

対応中	当センターはメーカーに対して、当センターへの原因調査の報告と共に、現地での対応経緯を確認のうえ、相談者への対応を依頼した。
-----	---

(2) テレビが発煙し、おおいが部屋に満ちた。

相談内容	9月23日の夜9時頃、4年前に購入したテレビを見ていたら突然に画面が消え、後ろからバチバチという音がして発煙した。急いでコンセントを抜いたが、煙とおおいが部屋に満ち恐ろしい思いをした。他に被害はなかったが、今後も安心して使うために原因を知りたい。PLセンターからメーカーに、原因の調査と責任ある対応をするよう依頼して欲しい。(千葉県、消費者、200401119)
対応中	当センターはメーカーに対して原因調査と相談者への対応を依頼し、相談者も了承した。

■ 事故相談解決事例

件名(1)	テレビ周辺より出火し、壁、エアコン等室内に被害がでた。
	受付番号 200400615 受付日 2004年6月2日 地域 三重県
	使用期間 約3年 解決日 2004年9月7日 解決状況 幹旋
相談内容	5月1日、2、3年前に購入したテレビ周辺より出火し、壁の一部が類焼、煤による汚れ及びエアコンが熱変形等室内に被害がでた。出火時、部屋には誰もいなくて、テレビは映していなかった。消防、警察がテレビ及び置き台に入れてあったビデオデッキ等を回収し調査を行った。暫くして、出火原因が製品側かあるいは使用者側(電源コード等の可能性もある)かは特定出来なかったと言って、警察から回収したテレビ、ビデオデッキ等を返された。このまま原因不明では納得できないため、調査結果はどうあれ、テレビ及びビデオデッキ等をメーカーに調べてほしいと思っている。PLセンターに調整をお願いしたい。
経緯	当センターは、メーカー立会いで事故現場及びテレビ、ビデオデッキなどの確認を行うとともに、当該メーカーに事故品の調査および報告書の提出を依頼した。その結果を基に調整を行うことで相談者およびメーカーは了承した。なお事故発生当時、携帯電話及び充電台も現場にあったことが判明したので、PLセンターでこれらを預かり、後日当該メーカーに調査と報告書の提出を同様依頼した。
原因	調査を行ったメーカー各社より以下のような結果報告があった。テレビメーカー：テレビを映していないスタンバイ状態で通電される回路の基板がほぼ正常な状態で残存しており、また、発火等の痕跡も無くテレビ本体からの出火原因はないと判断する。ビデオデッキメーカー：本体は正常に動作(録画、再生)しており、キャビネットとコード類の接触は外部からの炎熱によるものと推定する。

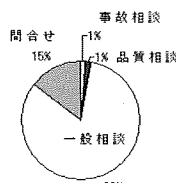
72

	電話機メーカー：電話機の充電台と思われた残骸は、ビデオテープの旗損物で、また、電源コードには溶融痕もなく、火災発生時に電源プラグはコンセントに接続されていなかったと推定する。 当センターはメーカーの調査報告を検討し、上記三製品に打火原因はないと判断した。また、テレビあるいはビデオデッキの電源コードが起因しているとの推定は出来るが確証は得られず、打火原因は特定できなかった。
結果	当センターは、相談者以上に上記三製品のメーカー調査結果を報告するとともに、打火原因は特定できなかった旨を説明し、相談者の了解を得た。その後、製品に打火原因はないが、被害が発生した事実をふまえ、相談者およびメーカーに対し、当センターとしてお見舞いの提供を斡旋したところ、両者が了承し、解決した。

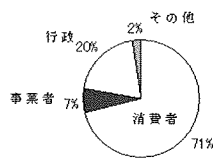
- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
 ○紛争処理件数 : 公表している
 ■ 相談受付件数 2004年9月度 受付件数 137件
 ■ 相談受付区分
 <2004年9月>

	事故相談	品質相談	一般相談	問い合わせ	計	構成比
消費者	2	2	84	9	97	70.8%
事業者	0	0	5	4	9	6.6%
行政	0	0	21	7	28	20.4%
その他	0	0	3	0	3	2.2%
計	2	2	113	20	137	
構成比	1.5%	1.5%	82.5%	14.6%		100.0%

9月度相談内容別構成比



9月度相談者別構成比



<2004年4月~2004年9月>

	事故相談	品質相談	一般相談	問い合わせ	計	構成比
消費者	8	6	479	48	541	72.2%

73

- 紛争処理件数 : 公表している

3.4. 消費生活用製品 PL センター

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
 ○アドレス : <http://www.sg-mark.org/PL/pl-center.htm>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 今回の調査からは不明
 ○設立年 : 今回の調査からは不明
 ○取り扱う分野 : 消費生活用製品全般
 ○〒 : 103-0023
 ○住所 : 東京都中央区日本橋本町1-5-9 共同ビル7F 製品安全協会内
 ○電話 : 03-5255-3671
 ○FAX : 03-3517-5831

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 今回の調査からは不明
 ○組織の運営費用 : 今回の調査からは不明
 ○手数料 : 定めている
 ■ 相談等の費用
 相談(相対交渉の促進)及びあっせんは無料です。調停の申請手数料は、消費者・企業ともに1万5000円となります。
 ■ 原因調査費用
 相談、あっせん及び調停に際して、外部の専門機関による原因調査、試験等を実施する場合には、実費をご負担いただきます。

- 組織概要 : 今回の調査からは不明
 ○受付~解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 今回の調査からは不明
 ○事例の結果公表 : 公表している
 ■ 3ヶ月ごとに製品事故事案の申し立て内容については公表している

- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
 ○紛争処理件数 : 公表している
 ■ 3ヶ月ごとに製品事故・品質クレームについての相談、PL法の内容解釈・PLセンターの業務内容・PL対策製品安全等の問い合わせなどの受付件数については公表している。

3.5. 生活用品 PL センター

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
 ○アドレス : <http://www.gmc.or.jp/iigyo/pl/index.html>

75

事業者	0	0	29	19	48	6.4%
行政	0	0	114	36	150	20.0%
その他	0	0	5	5	10	1.3%
計	8	6	627	108	749	
構成比	1.1%	0.8%	83.7%	14.4%		100.0%

3.3. 住宅部品 PL センター

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
 ○アドレス : <http://www.chord.or.jp/pl/pl.html>

(2) 機関概要

- 組織形態 : (財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターの事業の一環
 ○設立年 : 今回の調査からは不明
 ○取り扱う分野 : 住宅部品のPL事故等
 ○〒 : 102-0094
 ○住所 : 東京都千代田区紀尾井町6番26-3 上智紀尾井坂ビル5階
 ○電話 : 03-3556-5131
 ○FAX : 03-3556-5109

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 今回の調査からは不明
 ○組織の運営費用 : 今回の調査からは不明
 ○手数料 : 今回の調査からは不明
 ○組織概要 : 公表している
 ○受付~解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 公表している

- 委員長 今泉 勝吉 工学院大学 名誉教授
 委員 安藤子義彦 (株)ジェス 代表取締役社長
 川本 俊明 国土交通省住宅局 住宅生産課長
 清水 鳩子 主婦連合会 参与
 河合 敏男 第二東京弁護士会所属 弁護士
 田中 里子 東京都地域婦人団体連盟 常任参与
 林田 学 東洋大学法学部 教授
 古阪 秀三 京都大学大学院工学研究科建築学専攻 助教授

- 事例の結果公表 : 主なものを選んで公表
 ■ 1~3ヶ月ごとに、電話相談で受け付けた事案の中から主なものを公表している
 ○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明

74

(2) 機関概要

- 組織形態 : (財)生活用品振興センターの事業の一環として運営
 ○設立年 : 今回の調査からは不明
 ○取り扱う分野 : 日本国内で販売されている生活用品に関する製品
 ○〒 : 103-0016
 ○住所 : 東京都中央区日本橋小網町1-8-3 小網町ゼネラルビル3階 (生活用品PLセンター固有の住所の記載はないため上記は生活用品振興センターのものである)
 ○電話 : 03-3987-1231 (フリーダイヤル 0120-090-671)
 ○FAX : 03-3587-1238

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 今回の調査からは不明
 ○組織の運営費用 : 今回の調査からは不明
 ■ ただし、今回の調査からは明らかではないが、生活用品振興センターの運営は賛助会制度によって関係団体・企業から会費を募集しており、その年会費の一部から運営費用がまかなわれているのではないかとと思われる。
 ○手数料 : 今回の調査からは不明
 ○組織概要 : 公表している
 ○受付~解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 今回の調査からは不明
 ○事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
 ○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
 ○紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

3.6. 日本化粧品工業連合会 PL 相談室

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
 ○アドレス : <http://www.jcia.org/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 日本化粧品工業連合会の事業の一環として行われている
 ○設立年 : 昭和34年7月24日 (日本化粧品工業連合会)
 ○取り扱う分野 : 今回の調査からは不明
 ○〒 : 105-0001
 ○住所 : 東京都港区虎ノ門5丁目1番5号 虎ノ門45Mビル6階
 ○電話 : 03-5472-2530
 ○FAX : 03-5472-2536 (上記住所等は日本化粧品工業連合会)

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 今回の調査からは不明
 ○組織の運営費用 : 今回の調査からは不明
 ○手数料 : 今回の調査からは不明
 ○組織概要 : 今回の調査からは不明
 ○受付~解決の時間 : 今回の調査からは不明

76

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 今回の調査からは不明
○事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

3.7. 日本知的財産仲裁センター

(1) 調査方法

- データ典拠 : インターネット
○アドレス : http://www.nichibenren.or.jp/jp/hp/tyusai.htm
http://www.ip-arb.dr.jp/int/

(2) 機関概要

- 組織形態 : 日本弁護士連合会と日本弁理士会による共同設立
○設立年 : 平成10年3月26日 (同年4月1日より運営)
○取り扱う分野 : 知的財産権に関する様々な紛争
○〒・住所・電話・FAX
■ 東京本部事務局
〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関3丁目4番2号 弁理士会館内
TEL 03(3500)3793 FAX 03(3500)3839
■ 関西支部事務局
〒530-0047 大阪府大阪市北区西天満4丁目6番8号
市民法律センター (大阪弁理士会分館内)
TEL 06(364)0861 FAX 06(364)5069
■ 名古屋支部事務局
〒450-0001 愛知県名古屋市中区三の丸1丁目4番2号 名古屋弁理士会館内
TEL 052(203)1651 FAX 052(204)1690

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている
第1章 総則
(目的)
第1条 この規則は、日本知的財産仲裁センター(以下「本センター」という。)が行う調停手続及び仲裁手続に関して必要な事項を定める。
(調停の同意・仲裁の合意)
第2条 当事者が本センターの調停に同意し、又は本センターによる仲裁に付することを合意した場合は、この規則は、当事者間の調停又は仲裁に関する定めとなったものとみなす。
(調停人・仲裁人の責務)
第3条 調停人及び仲裁人は、この規則に従い、独立して、事案の究明に努め、公正かつ迅速な処理を行わなければならない。
(非公開・守秘義務)
第4条 本センターにおける調停手続及び仲裁手続は、これを非公開とする。
2 本センターにおける調停手続及び仲裁手続はこれを秘密とし、調停人、仲裁人、調停人補助者、仲裁人補助者及び事務局職員は、仲裁の存在、内容及び結果についてこれを開

- 第11条 調停人又は仲裁人は、本センターに備え置かれた補助者候補者名簿に記載された補助者候補者の中から、調停人補助者又は仲裁人補助者を選任することができる。但し、特別の必要性があるときは、調停人又は仲裁人は、補助者候補者名簿に記載されていない者を、調停人補助者又は仲裁人補助者に選任することができる。
2 調停人補助者又は仲裁人補助者は、調停人又は仲裁人の指示により、次の職務を行う。
一 調停期日又は仲裁期日もしくは準備期日の立合い
二 調停人又は仲裁人の指示する事項(事実、先行技術、法令、判例、審判例等)の調査
三 調停人又は仲裁人に対する意見の具申
四 その他調停人又は仲裁人が必要と認める事項
(期日、場所、当事者の出頭)
第12条 期日は、調停期日、仲裁期日及び準備期日とする。
2 期日は、当事者双方の出頭のもとに、弁理士会館内又は弁理士会館内もしくは本センターが指定する場所において開催する。
3 調停人又は仲裁人は、現場検証その他必要がある場合は、相当と認める場所において期日を開催することができる。
4 調停人又は仲裁人は、当事者が適式な期日の通知を受けているにもかかわらず出頭しない場合は、当事者の出頭なくして調停期日又は仲裁期日を開催することができる。
5 本センターは、特別の事情がない限り、期日の7日前までに当事者に期日及び場所を通知しなければならない。

(準備期日)

- 第13条 調停人又は仲裁人は、主張の整理、補充、証拠書類の提出その他必要な準備を行うために、準備期日を開催することができる。
2 準備期日は、1人の調停人又は仲裁人によって開催することができる。
3 準備期日は、一方当事者のみの出頭のもとで開催することができる。また、利害関係人のみの出頭のもとで開催することができる。
(書類の送達等)
第14条 調停又は仲裁に関する書類は、当事者の受領書又は受領印と引換えに交付する場合を除き、当事者の住所又は当事者が特に指定した場所において、本センターが送達する。
2 前項の送達は、民事訴訟法に定める方法で行うことができる。
3 和解契約書及び仲裁判断書の正本は、当事者双方に対し、次のいずれかの方法により送達する。
一 配達証明付き書留郵便
二 当事者に対する直接の交付
三 民事訴訟法の送達に関する規定による送達方法
四 期日の通知その他手続に必要な事項の通知は、本センターが、口頭、書類、その他適宜な方法により行うことができる。
(事務局)
第15条 調停及び仲裁に関する事務は、本センター事務局が行う。
(申立)
第16条 調停又は仲裁を申立てる申立人は、次に掲げる事項を記載した調停申立書又は仲裁申立書を本センターに提出しなければならない。この場合、当事者が法人であるときはその代表者の資格を証明する書類を、代理人によって申立をするときは委任状を添付しなければならない。
一 当事者の氏名又は名称及び住所
二 代理人を定める場合は、その氏名及び住所
三 補佐人を定める場合は、その氏名及び住所

示してはならない。この職を退いた後も同様とする。但し、本センターが研究目的などのために、当事者名、係争物の具体的内容などを特定しない形で研究活動などにおいてこれを開示する場合、もしくは当事者から開示することに同意を得た場合は、この限りではない。

(名簿)

第5条 本センターは、調停人又は仲裁人選定のため、調停人・仲裁人候補者名簿(以下「名簿」という。)を作成し、これを常備する。

(調停機関)

第6条 本センターにおける調停は、弁護士、弁理士各1名で構成される2人の調停人がこれを行う。
2 前項の規定にかかわらず、次の各号の一に該当する事件は、弁護士、弁理士が少なくとも各1名参加して構成される3人の調停人がこれを行う。
一 当事者双方の明示の意思表示があるとき
二 2人で構成された調停人が必要と認め、当事者双方が同意したとき
三 本センター運営委員会(以下「委員会」という。)が相当と認めるとき

(仲裁機関)

第7条 本センターにおける仲裁は、弁護士、弁理士が少なくとも各1名参加して構成される3人の仲裁人がこれを行う。

(合議体)

第8条 3人の調停人で調停を行う場合又は仲裁を行う場合は、これを合議体とする。
2 合議体の場合は、調停人又は仲裁人の互選により、合議体の長を選出する。但し、当事者が次第第2項但書により調停人又は仲裁人を選任したときは、委員会が選任した者を長とする。

3 期日における手続の指揮は、合議体の長が行う。
4 仲裁手続に関する事項及び仲裁判断については、協議を経たうえ、合議体構成員の過半数により決定する。

(調停人・仲裁人の選任)

第9条 2人の調停人により調停を行う場合には、委員会が、名簿に登録された調停人・仲裁人候補者(以下「候補者」という。)の中から調停人を選任する。但し、当事者が自ら調停人の選任を希望するときには、当事者双方の合意により、候補者の中から調停人を選任することができる。

2 3人の調停人の合議体により調停を行う場合、もしくは3人の仲裁人の合議体により仲裁を行う場合には、委員会が、候補者の中から選任する。但し、当事者が自ら調停人、仲裁人の選任を希望するときは、各当事者は、候補者の中からそれぞれ1名の調停人、仲裁人を選任し、その余の1名は委員会が候補者の中から選任する。

3 前2項の規定にかかわらず、当事者が候補者以外の者から調停人又は仲裁人の選任を希望する等特別の場合においては、委員会は、当該事件に限り調停人又は仲裁人として適任者と判断した者を、特別調停人又は特別仲裁人から選任することができる。

(調停人・仲裁人の解任、解任)

- 第10条 調停人又は仲裁人は、正当な理由がある場合は、委員会の承認を得て、辞任することができる。
2 当事者は、委員会に対し、合意により、調停人又は仲裁人の解任の申し出をすることができる。
3 前項の申し出があったときは、委員会は、調停人又は仲裁人を解任する。
4 調停人又は仲裁人が死亡、辞任その他の理由により欠けたときは、前条の規定により、新たに調停人又は仲裁人を選任する。
(補助者の選任、職務)

四 申立の趣旨

- 五 申立の理由及び証拠方法
2 当事者間に仲裁の合意があるときは、前項の申立書に仲裁合意書を添付しなければならない。
3 代理人は、弁護士その他法律によって代理権を認められているものでなければならない。
4 補佐人は、弁理士その他法律によって補佐人となることを認められているものでなければならない。
5 申立人は、申立の理由を基礎づける証拠書類があるときには、可及的速やかにその証拠書類の写しを本センターに提出しなければならない。
6 申立書及び証拠書類の写しの提出通数は、本センター又は仲裁人の定めるところによる。

(申立の受理と却下)

第17条 本センターは、申立が前条に適合したときは、これを受理する。
2 本センターは、申立受理後速やかに、第9条の規定に基づいて調停人又は仲裁人を選任のうえ、当事者双方に調停人又は仲裁人の氏名、調停手続又は仲裁手続の概要、第1回期日、場所等必要な事項の通知をしなければならない。
3 第1項の申立受理後に調停手続又は仲裁手続をすすめることが相当でないと判断したときは、本センターは、申立を却下することができる。(釈明)
第18条 調停人又は仲裁人は、必要に応じて、当事者に対し、出願経過書類、先行技術、法令、判例、審判例等に関する主張、立証を命じることができる。

(釈明)
第18条 調停人又は仲裁人は、必要に応じて、当事者に対し、出願経過書類、先行技術、法令、判例、審判例等に関する主張、立証を命じることが出来る。

(秘密保護手続)

第19条 当事者は、調停手続又は仲裁手続において証拠資料を提出するまでに、調停人又は仲裁人に対して、当該証拠の特定部分を他方当事者に秘密にすべき旨を申し出ることができる。この場合には、調停人又は仲裁人は、当該証拠資料を他方当事者へ開示してはならない。
2 調停人又は仲裁人が前項の申し出を受けたときは、他方当事者の意見を聴いたうえ、その可否について判断する。
3 調停人又は仲裁人は、前項の判断に当って必要と認めるときは、申し出た当事者に対して証拠の内容、秘密の必要性について説明を求めるほか、その同意を得て必要性を判断するための補助者の選任を委員会に求めることができる。
4 調停人又は仲裁人は、第2項の判断を行った場合には、これを当事者双方に告知する。
5 調停人又は仲裁人が申し出のあった証拠につきこれを秘密とすべきでないとして判断した場合には、申し出た当事者は当該証拠資料の提出を撤回することができる。
6 調停人又は仲裁人は、秘密と認めた証拠を他方当事者に開示してはならない。但し、仲裁人が仲裁判断書において秘密と認めた証拠の内容を引用する必要がある場合において、申し出た当事者の同意を得たときはこれを引用することができる。

(実験)

第20条 一方当事者は、他方当事者に対し、主張の根拠にする目的で特定の実験を実施した旨の通知をすることができる。その通知には、実験の目的、実験の概要、方法、結果及び結論を明記しなければならない。
2 前項の場合、他方当事者は、自己の面前でその実験の全部又は一部を繰り返して行うことを請求することができる。
3 調停人又は仲裁人は、必要と認める場合には、一方当事者に対し、その面前で実験を

繰り返して行わせることができる。

(検証)

第21条 調停人又は仲裁人は、必要と認める場合には、機械、施設、生産工程、ひな形、フィルム、材料、製品又は方法を検証することができる。

2 前項の場合、当事者は、調停人又は仲裁人が円滑に検証できるように協力しなければならない。

(翻訳、通訳)

第22条 調停人又は仲裁人は、外国語によって作成された文書に訳文を添付することを求めることができる。

2 調停人又は仲裁人は、必要と認めるときは、当事者の意見を聴いたうえで、第三者に翻訳又は通訳を委嘱することができる。

(鑑定)

第23条 調停人又は仲裁人は、必要と認めるときは、当事者の意見を聴いたうえで、第三者に鑑定を委嘱することができる。

(利害関係人)

第24条 調停人又は仲裁人は、利害関係を有する者を調停手続又は仲裁手続に参加させることができる。

○組織の運営費用 : 今回の調査からは不明

○手数料 : 定めている

(仲裁手数料の種類)

第1条 調停・仲裁手数料は、申立手数料、調査手数料、期日手数料、成立手数料、仲裁鑑定手数料及び契約適応補充手数料とする。

(申立手数料)

第2条 申立人は、日本知的財産仲裁センター(以下「仲裁センター」という。)に対し、調停・仲裁申立が受理されたときには、申立手数料として金5万円を納付する。

2 仲裁センターは、受領した申立手数料を返還しない。但し、相手方が出頭せずに手続が終了したとき(不出頭のまま仲裁判断がなされたときを除く)、その半額を返還する。

(期日手数料)

第4条 申立人および相手方は、仲裁センターに対し、調停期日、仲裁期日、和解期日または準備期日の各手続開始前に、それぞれ、当該期日の期日手数料として各金1万5000円を納付する。

2 申立人または相手方のうち一方が、他方の期日手数料を負担する旨を仲裁センターに対して同意し、他方がこれに異議を述べない場合には、同意した当事者は、前項に準じて仲裁センターに対し、自らの手数料に加えて他方の手数料を納付する。

(成立手数料)

第5条 申立人および相手方は、仲裁センターに対し、仲裁判断がなされた場合または和解が成立した場合には、仲裁判断書または和解契約書に解決額として示された経済的利益(以下「解決利益」という。)の額に対し、次の基準により算出した成立手数料を本条3項により定める負担割合により共同して納付する。但し、金1,000円未満の端数は切り捨てるものとする。

(1) 金300万円までの部分 10%

(2) 金300万円を超え1億円までの部分 3%

(3) 金1億円を超える部分 1.5%

2 製造、販売、輸入等の差止の場合、解決利益の額が明確でない場合、表面上の解決利益の額が極めて多額に上る場合、または算定不能の場合は、仲裁センターは、仲裁人の意見を聞いて、事案の内容、背景、当事者の事情、仲裁の経緯その他の事情を勘案して下記の金額を解決利益の額とすることができる。但し、製造、販売、輸入等の差止の場合、

小川 宏嗣 小林 十四雄 辰巳和男 安原 正之
尾崎 英男 小松 陽一郎 辻屋 幸一 山上 和則
尾近 正幸 近藤 恵嗣 筒井 豊 吉田 正夫
小野 昌延 豊島 秀郎 吉武 賢次
小原 望 吉利 靖雄
小原 正敏 吉原 省三
菅見 弘
渡邊 敏

■ 弁理士

担原 伸光 勝部 哲雄 笹井 浩毅 永井 義久 牧 哲郎
浅野 勝美 加藤 朝道 笹島 富二雄 中川 欣一 増井 忠次
朝日奈 宗太 加藤 恭介 佐藤 辰彦 中澤 健二 松浦 恵治
浅村 皓 加藤 恒久 真田 有 中島 晃 松永 宣行
網野 友康 神谷 牧 塩川 修治 長門 侃二 松本 武彦
池田 治幸 宋戸 嘉一 中村 静男 水野 浩司
石田 喜樹 唐見 敏則 清水 徹男 中村 政美 峯 唯夫
磯野 道造 川添 不美雄 志水 浩 西脇 民雄 村木 清司
井出 直孝 神戸 典和 下田 茂 丹羽 宏之 森 一郎
伊藤 捷雄 神原 貞昭 杜本 一夫 橋本 良郎 柳田 征史
伊重 忠彦 木戸 一彦 白井 博樹 長谷 照一 山川 政樹
岩田 弘 木下 實三 菅野 中 畑岸 義夫 山本 隆司
上野 登 木村 三朗 菅原 修 八田 幹雄
生木 理一 木村 高久 杉林 信義 東尾 正博
牛久 健司 久保 司 杉本 文二 東島 隆治
宇野 晴海 黒川 恵 鈴木 秀雄 樋口 豊治
梅村 莞爾 小出 俊實 日比 紀彦 平木 道人
大賀 眞司 河野 登夫 高橋 清 深見 久郎
太川 晃 河野 誠 高矢 謙 福井 陽一
大菅 義之 古賀 哲次 滝田 清隆 藤谷 修
岡崎 信太郎 小谷 悦司 田北 嵩晴 藤巻 正憲
小倉 正明 小林 純子 竹内 耕三 藤本 昇
尾崎 光三 小林 正 竹内 裕 保科 敏夫
小沢 信助 小宮 良雄 田中 昭雄 堀 城之
思田 博宣 田中 正治 本庄 武男
谷 義二
玉真 正義
田村 公彦
千葉 太一
辻 恵

東京地方裁判所の差止の利益についての訴訟計算方式によって算出される額が明らかに1億円を超える場合は、同算出額を解決利益の額とする。

- (1) 金 100万円
(2) 金 500万円
(3) 金 1000万円
(4) 金 3000万円
(5) 金 1億円

3 仲裁人は、成立手数料に関する当事者間の負担割合について、これを仲裁判断時または和解成立時に定め、これを両当事者に告知し、仲裁判断書または和解契約書に記載する。

4 成立手数料は、仲裁判断書または和解契約書の送達前に納付しなければならない。(仲裁鑑定手数料・契約適応補充手数料)

第6条 調停・仲裁手続規則第49条及び同50条に定める手続の手数料は、それぞれ総額75万円とし申立時に25万円、仲裁鑑定書の交付と引換えに50万円を納付する。手数料の負担割合は、申立人、相手方折半負担とする。ただし、申立時の手数料は申立人が納付する。

○組織概要 : 公表している

組織及び運営

日本知的財産仲裁センターは、東京本部事務局の外、関西(大阪)と名古屋にそれぞれ支部事務局を置き、それぞれの事務局を通じて申し立て事件の受付を行っています。受け付けられた申し立て事件は、原則として、東京本部事務局、関西支部事務局、または名古屋支部事務局のいずれかで事務を行い、申立人や被申立人の便宜を図ります。

○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

○主宰者候補者 : 公表している

■ 弁護士

青木 康 影山 光太郎 佐尾 重久 内藤 義二 牧野 利秋
浅井 正 植木 秀二 森江 季允 中嶋 邦明 増岡 研介
飯田 秀雄 片山 英二 佐藤 治隆 中島 敏 松尾 和子
生田 哲郎 金井 重彦 佐藤 雅巳 丹羽 一彦 松村 信夫
石川 幸吉 釜田 佳孝 塩見 渉 布井 要太郎 松本 重敏
伊集院 功 鎌田 邦彦 品川 海雄 長谷 勘彦 松本 司
乾 てい子 木村 圭二 島村 和行 長谷川 俊明 三木 茂
牛田 利治 清水 利彦 植田 敏士 堀 郁夫 水谷 直樹
内田 敏彦 久世 勝之 菅田 幸子 原田 肇 美勢 克彦
太田 耕治 熊倉 禎男 千田 通 平野 和宏 溝上 哲也
大野 尊憲 栗原 良扶 高橋 早百合 藤田 邦彦 南川 博茂
大橋 正春 小池 豊 滝井 朋子 細井 士夫 三山 峻司
岡 邦彦 後藤 昌弘 植倉 肇 北方 貞男 三山 裕三
園田 幸夫 小西 敏雄 武田 正彦 堀井 敬一 村林 隆一
小川 憲久 小林 郁夫 竹田 稔 本渡 諒一 安田 有三

■ 学識経験者

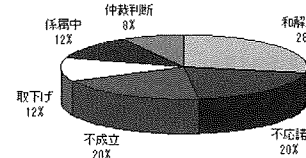
相澤 英孝 玉井 克哉 杉林 信義
井上 由里子 茶園 成樹 角田 政秀
梅本 吉彦 土井 輝生 仙元隆一郎
江口 順一 土肥 一史 染野 啓子
木園 照二 中川 淳 辰巳 直彦
北川 善太郎 畑 肇 谷口 安平
君嶋 浩子 松本 幸一
熊谷 健一 松本 恒雄
後藤 晴男 満田 重昭
佐藤 恵太 耳野 晴三
佐藤 義彦 盛岡 一夫

○事例の結果公表 : 公表している

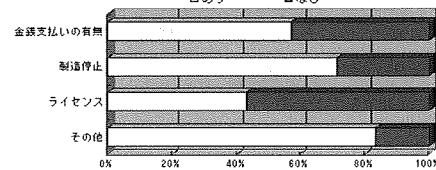
http://www.ip-adr.gr.jp/ip-domain/index.html 参照

○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明

○紛争処理件数 : 公表している



「和解の成立・不成立等」を示すグラフは、これまでに当センターに申し立てられた調停事件の終了方がどうであったかを示しています。このグラフから、和解成立が最も高い比率を占めていることをご理解いただけるでしょう。



「和解の内容」を示すグラフは、和解成立によって終了した調停事件において申立人のど

のような求めを相手方が受け入れて和解を成立させたかを示すものです。このグラフから、多くの場合、相手方が金銭の支払いや製造・販売の停止に応じていることをご理解いただけるでしょう。

38. 日本証券業協会

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.jsda.or.jp/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 認可法人
- 設立年 : 1940年
- 取り扱う分野 : 証券取引
- 〒 : 103-0025
- 住所 : 東京都中央区日本橋茅場町1の5の8
- 電話 : 03-3667-8451
- FAX : 今回の調査からは不明

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている
- 諸規則 : 投資者の皆様に関する本協会の諸規則を掲載しています。

■ 協会員処分

定款第25条第1項の規定に基づき、協会員に対し、処分を行ったもので、「定款の施行に関する規則」第11条第3項の規定に基づき、公表するものです。

■ 外務員処分

証券取引法第64条の5の規定に基づき、協会員に対し、外務員の登録取消処分及び外務員の職務停止処分を行ったもので、「協会員の外務員の資格、登録等に関する規則」(公正振替規則第15号)第12条の規定に基づき、公表するものです。

- 組織の運営費用 : 今回の調査からは不明
- 手数料 : 今回の調査からは不明
- 組織概要 : 公表している

■ 組織

- 代表者 : 会長 越田弘志

■ 沿革

昭和15年～16年	1府県1団体を基準に各地に証券業協会を設立
昭和24年5月	証券業協会の連合組織として、日本証券業協会連合会を設立
昭和43年5月	33の証券業協会を10協会に統合
昭和48年7月	日本証券業協会連合会と10協会を解散し、全国の証券会社を直接の構成員とする社団法人日本証券業協会を設立 →東京に本部を、全国に10の地区協会を設置
平成4年7月	改正証券取引法の施行に伴い、民法上の社団法人から、証券取引法上の認可法人に改組、名称を「日本証券業協会」に変更
平成6年4月	証券業務の認可を受けた金融機関が特別会員として本協会に加入
平成7年4月	九州地区協会と南九州地区協会を統合
平成10年7月	社団法人公社債引受協会を統合
平成13年2月	株式会社店頭市場の運営業務を市場運営会社へ委託
平成16年7月	本協会の「自主規制機能」と「業界活動機能」を同一法人内において独立的に運営するためのガバナンス構造を構築し、「自主規制部門」、「証券戦略部門」及び「総括・管理部門」からなる新体制に移行

- 受付～解決の時間 : 一部公表

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 公開している
- 代表者→越田弘志

85

86

- 事例の結果公表 : 一部公表 (上記の受付～解決の時間と同じ)
- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
- 紛争処理件数 : 一部公表 (上記の受付～解決の時間と同じ)

39. (財) 日本産業協会

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.nissankyo.or.jp/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 今回の調査からは不明
- 設立年 : 1980年
- 取り扱う分野 : 特定商取引法関連、特定商取引法の「申出制度」について
- 〒 : 〒105-0001
- 住所 : 東京都港区虎ノ門2-5-21 寿ビル5階
- 電話 : (03)3501-7731
- FAX : (03)3506-0588

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 今回の調査からは不明
- 組織の運営費用 : その他
- 国からの委託費交付額 (平成15年度決算ベース) 121,123千円
- 国からの委託費年間収入比率 34%>

【委託費内訳】

電子商取引モニタリング事業(経済産業省)	89,543千円
起業環境整備調査等事業(経済産業省)	22,914千円
特定商取引適正化事業(経済産業省)	8,666千円

- 手数料 : 今回の調査からは不明
- 組織概要 : 公表している

■ 協会概要

(財) 日本産業協会は、歴史的には大正7年財団法人となった国産奨励会が大正10年 社団法人博覧会協会を合併し発足したもので、当時は国産品を奨励し、輸出を促進する目的で見本市の開催、博覧会への出品の斡旋、産業功労者の表彰等の事業を行っていました。

昭和55年、産業界の支持と通商産業省(現経済産業省)の指導の下で、産業界の消費者志向の促進を事業目的に加え、後述の「消費生活アドバイザー制度」の実施機関としての役割を主たる事業とし、再発足しました。

また、通商産業省(現経済産業省)において、平成2年に消費者志向優良企業表彰制度を、さらに平成11年度に個人・グループを対象にした表彰制度を創設したことに伴い、その実施機関として、対象企業ならびに個人・グループの募集、大臣表彰にふさわしい企業及び個人・グループの選定、推薦等の事業を行っています。

■ 事業内容

(1) 消費生活アドバイザー試験

近年、情報化、国際化、高齢化、少子化、規制緩和、身近なそして地球規模の環境問題、資源循環型

社会等のキーワードに示されるように、社会環境は大変革時代を迎え、消費者問題もますます多様化、複雑化の様相を呈しています。また、消費者の行動意識もかつての量的なものから製品の安全性、使いやすさ、デザイン、アフターサービス等質的なものへと移行し、今後は一段とこの傾向が強まる事が予想されます。企業もこれらの変化に対応して、商品の開発から販売まで、すべての部門において、消費者の視点に立った経営が求められており、これに必要な人材の養成が重要となつてい

ます。消費生活アドバイザー制度は、消費者と企業のパイプ役として、消費者の意向を企業経営に反映させるとともに、消費者に適切なアドバイザーができる能力を持った人材を広く求める必要から、これらの人材を消費生活アドバイザーとして認定する制度で、産業界の消費者志向体制の整備に役立ようとするものです。

昭和55年度に第1回の消費生活アドバイザー試験を実施して以来、毎年一回行っており、制度の普及につれ受験者数も増加し、最近では3千人台に達しています。一方、資格取得者は平成15年4月1日付で、9,302名(うち女性6,119名)を数え、それぞれ消費生活アドバイザーとして、製造業、流通業、サービス業、国・地方公共団体、などにおいて消費者相談、商品企画・開発、品質管理、広報、消費者啓発、調査研究等幅広い分野で活躍し、高い評価を得ています。

(2) 通信講座の開設

消費生活に関する基礎知識の修得を目的に、昭和56年度から当協会の事業として通信講座を開設、学校法人 産業能率大学に学習指導(レポート添削等)、学習管理(受講登録、成績管理等)等一部を委託実施しており、毎年約5千名の受講生が学んでいます。

本講座はより豊かで、合理的な消費生活を送るために必要な知識を幅広く修得することができるよう、11科目の基礎講座と小論文の講座で構成され、消費者の自己啓発、企業の社員教育の一環として活用されると共に、消費生活アドバイザー試験受験のための学習にも役立っています。

このようなこともあり、この通信講座は、厚生労働大臣指定の「教育訓練給付制度」の対象に、また、(財)21世紀職業財団における「再就職希望登録者支援事業」(受講料の2割引)の適用を受けるなどしています。

(3) 消費者志向優良企業等の経済産業大臣への推薦

経済産業省(旧通商産業省)では、平成2年1月消費者志向優良企業表彰制度を創設しました。この制度は多様化、個性化する消費者ニーズを的確かつ迅速に把握し、これを企業経営に反映させるとともに、消費者からの苦情相談についても適切な対応を図るために、独自の消費者関連制度を考案、実施する等消費者利益の保護・増進に資する企業を表彰するもので、企業に対しては消費者志向体制の一層の整備充実を促し、消費者に対しては企業内に消費者相談窓口等消費者対応部門が設置されていること等周知されることを目的としています。

また、平成11年度より、上記表彰制度に加え、企業等の消費者志向に貢献した個人・グループを対象にした表彰制度を創設しました。

当協会は、両表彰制度の実施機関として、毎年、対象企業ならびに個人・グループの募集を行い、大臣表彰にふさわしい候補を選定し、経済産業大臣に推薦をしています。なお、産業界の消費者志向の整備、充実に資するよう、企業表彰を受賞した企業の消費者志向に対する基本的な考え方をプロフィールとして冊子にまとめ、頒布しています。

(4) 啓蒙・広報活動

協会広報誌「あどばいざあ」を年4回発行し、消費者行政の動き、企業の消費者対応の現状、消費生活アドバイザーの活動、当協会の情報等を掲載し、賛助会員企業、行政・自治体、マスコミ等に配布しています。また、消費生活アドバイザーの方々には一部費用をご負担いただき送付しています。

(5) 各種懇談会への協力

87

88

経済産業省が主催する「消費者担当役員懇談会」及び「消費者担当実務者懇談会」の開催に当協会は協力しています。

同懇談会は、企業の消費者担当役員又は、消費者担当実務者に呼びかけ、経済産業省及び当協会関係者が一同に会して、自由な意見交換と懇談を通じ相互理解を深めるとともに、今後の消費者行政および消費者保護に配慮した企業経営の展開に資することを目的として開催しています。

消費者担当役員懇談会は経済産業省が主催する「消費者志向優良企業等大臣表彰」の式典と兼ねて、又消費者担当実務者懇談会は、毎年春にそれぞれ実施していますが、向懇談会とも経済産業省からの消費者行政に関する講演、学識経験者等を招いての時局講演等を行うほか、懇談会終了後は協会主催の交流会を催すなど、毎回多数のご参加を得ています。

(6)消費者志向体制整備、促進のための支援等

各企業が実施する消費者志向体制整備、促進のための各種研修会、講演会に対し、講師の派遣または紹介を行うほか、消費生活アドバイザーの活用に関して、企業等への人材紹介や消費生活アドバイザーのデータベースを通じて、行政や公的機関の人材活用への支援を行っています。

(7)相談窓口の設置

消費者志向の促進を図るための指導又は助言が行えるよう協会に相談室を置き、企業・消費者双方からの問合せ、各種相談等に対し、専用電話を設けるなど対応しています。

○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4)当事者への情報提供に関する事項

○主宰者候補者 : 公開してある

(役職) (氏名) (現職)

- 非常勤会長 歌田勝弘 味の素株式会社特別顧問
- 常勤専務理事 馬場秀俊 (元経済産業省原子力安全・保安院液化石油ガス保安課長)
- 非常勤理事 植松敏 日本商工会議所専務理事(元特許庁長官)
- 〃 〃 川島宏 日本チェーンストア協会会長
- 〃 〃 庄山悦彦 (財)家電製品協会理事長
- 〃 〃 鈴木孝男 前(社)日本自動車工業会副会長(元通商産業省環境立地局長)
- 〃 〃 田中利見 上智大学教授
- 〃 〃 中瀬雅通 (社)日本アパレル産業協会理事
- 〃 〃 中村胤夫 日本百貨店協会会長
- 〃 〃 藤洋作 電気事業連合会会長
- 〃 〃 監事 高芝利仁 弁護士
- 〃 〃 西川善文 全国銀行協会会長

○事例の結果公表 : 今回の調査からは不明

○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明

○紛争処理件数 : 公開している

■ <http://www.nissankyo.or.jp/hou/H1Report.pdf>

■ 平成15年度の「相談受付件数」と「相談傾向」

(財)日本産業協会相談室では、平成11年の開設以来、「消費者志向関連」「消費生活アドバイザー制度関連」「契約関連」「その他の消費者問題関連」等のご相談を受け付けています。

平成15年度の「契約関連」相談件数は957件(対前年度比7.2%増)となり、最近の消費者トラブルの著しい増加傾向を、如実に示す結果となりました。このうち、「特定商取引法関連」相談件数は577件(同4.7.9%増)で、依然、同法関連の消費者トラブルも増加傾向にあることが示されました。同法については、改正法が公布(平成16年

(事業)

第4条本会は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。

- (1) 消費生活に関する消費者啓発活動
- (2) 消費生活に関する調査研究
- (3) 消費生活に関する研修会、研究会等の開催
- (4) 消費生活に関する内外関係機関との交流の推進
- (5) 前各号に掲げるもののほか、本会の目的を達成するために必要な事業

○組織の運営費用 : その他

- ◆ 国からの委託費交付金額(平成15年度決算ベース)
 - ◆ 特定商取引研究調査(Consumer ADR実証実験)(経済産業省) 6,887千円
 - ◆ 特定商取引研究調査(消費者志向マネジメントシステムNACS基準作成事業)(経済産業省) 5,250千円
- <国からの委託費年間収入比率 8.7%>

○手数料 : 今回の調査からは不明

○組織概要 : 公表している



NACSは、消費生活アドバイザーと消費生活コンサルタントからなる消費者問題の専門家集団です。この意味からNACSという通称が生まれました。

NIPPON ASSOCIATION OF CONSUMER SPECIALISTSの略です。

5月12日)されたところですが、今後も関連相談の動向が注目されるところで、一方、全く身に覚えのない請求(いわゆる架空請求)に関する相談は304件あり今年度に入っても同種事例の相談が数多く寄せられています。

特定商取引法関連の相談を取引種別にみると、「通信販売」に関する相談が355件(同法関連相談の63%)と最も多く、前年度のほぼ2倍と著しく増加しました。この「通信販売」に関する相談を取引の内容別に見ると、携帯電話・パソコンのインターネットを利用した異性紹介(いわゆる出会い系サービス)や、アダルト画像配信などのサイト利用からした請求に関するものが320件で、「通信販売」全体の90%を占めています。問題点としては、明らかに利用料や送料の不当請求と考えられるもの、広告メールやサイト画面の表示のわかりにくさによって意図しない契約を結んでしまったというものが目立ちました。これ以外の「通信販売」に関する相談は355件で健康食品などの誇大な広告表示、パソコンなどの価格の誤表示などに関する相談が寄せられました。

次いで、仕事を紹介するからと言われて商品等を購入したのに仕事もらえないという「業務提供誘引販売取引」(いわゆる内職商法トラブル)が66件(同法関連相談に占める割合11%)、契約目的を告げずに勧誘する住宅関係の点検商法や若者をねらった恋人商法などの「訪問販売」が46件(同8%)、資格商法の二次被害が依然多い「電話勧誘販売」29件(同5%)、以下、「特定継続的役務提供」22件(同4%)「連鎖販売取引」20件(同3%)という結果となりました。

4.0. (財)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

(1)調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.nacs.or.jp/>

(2)機関概要

- 組織形態 : 公益法人
- 設立年 : 1998
- 取り扱う分野 : 消費者問題
- 〒 : 〒152-0031
- 住所 : 東京都目黒区中根2-13-18 第百生命都立大学駅前ビル
- 電話 : 03-3718-4678
- FAX : 03-3718-4015

(3)機関運営

○組織運営規定 : 定めている

【社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会定款】

第1章総則

(名称)

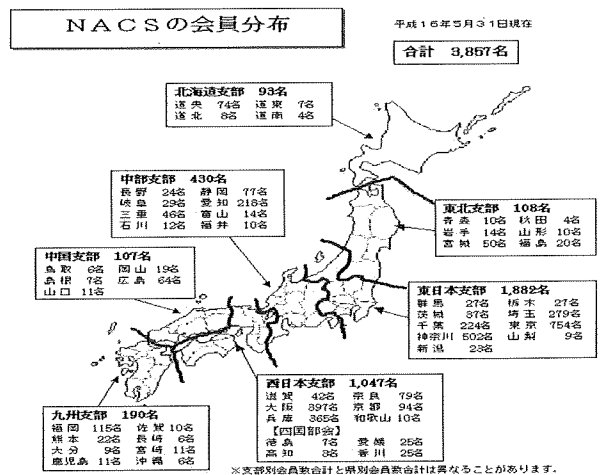
第1条本会は、社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会と称する。

(事務所)

第2条本会は、主たる事務所を東京都目黒区に置き、理事会の承認を得て、必要な地に支部を置くことができる。

(目的)

第3条本会は、消費生活に関する消費者啓発活動、調査研究及び研修会・研究会の開催等を行うことにより、消費者利益と企業活動の調和を図り、もって、我が国の社会経済の健全な発展及び国民生活の向上に寄与することを目的とする。



○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4)当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 公開している
- 事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明

○紛争処理件数 : 公表している

本部相談室	11月26日現在 1324件
関西分室	11月26日現在 535件
合計	1859件

11月8日(土)、9日(日)の2日間にわたって全国ネットで受け付けた相談の総件数は257件

4.1. (財)日本クレジットカウンセリング協会

(1)調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.jcca-for.jp/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 公益法人
- 設立年 : 1987.3.31
- 取り扱う分野 : クレジット(消費者信用)の多重債務
- 〒 : 160-0022
- 住所 : 東京都新宿区新宿 1-15-9 さわビル 4 階
- 電話 : 03-3226-0140
- FAX : 03-3226-7451

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 今回の調査からは不明
- 組織の運営費用 : その他
 - 当事者から徴収する手数料・設立母体からの拠出金
- 手数料 : 今回の調査からは不明
- 組織概要 : 公表している
 - 協会の概要

公益法

人 設 立 …… 昭和 62(1987)年 3 月 31 日

許可証

基本 …… 2 億 266 万円(平成 15 年 3 月 31 日現在)

財産

事業

- (1) 多重債務者の生活再建と救済を図るカウンセリング事業
 - 多重債務者の生活、債務、弁済方法等に関する相談及び助言
 - 多重債務者の弁済計画の策定及び計画の債権者への提示
 - 多重債務者の弁済計画の履行に関する助言
 - 多重債務者に対する破産・民事再生等の司法手続きに関する助言
 - 多重債務に陥る可能性のある者に対する相談及び助言

(2) 調査・啓発事業

- クレジットカード(消費者信用)に関する調査及び研究
- クレジットカード(消費者信用)の健全な利用に関する啓発
- このほか、本財団の目的を達成するために必要な事業

協会組織図

- 受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 公開している
- 紛争の結果公表 : 主なものを選んで公表
 - 事例 1

20 歳代、会社員の独身男性。一人暮らしで飲食費や買い物でキャッシングを利用し、数ヶ月後に遊興費の支払いや、その後も「分割払いなら・・」と浄水器を購入したり、結婚相談所の会員になったり、また借金返済のための借入を繰り返したこともあり、債務総額は 10 社で 600 万円に膨らんだ。協会のカウンセラーは借金を抱えながら生活必需品でない

の倒産に遭い、生活費をキャッシングに頼ったことから、借金生活が始まり、その後も常習化していった。仕事で使用する車も借入で購入せざるを得ず、返済するためにまた新たな借金を繰り返し、返済額は月 15 万円に跳ね上がっていた。債務総額は 9 社 300 万円。返済督促への対応にも疲れ果て、このままの生活に限界を感じたため協会へ相談した。協会の介入により、債務額は総額 70 万円に減額され、2 年以内の分割弁済で和解できた。また、仕事に必要な車は債権者に引き上げられなくて済んだ。毎月 7 万円の返済も順調に行っており、健全な生活を取り戻す日も近い。

- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
- 紛争処理件数 : 公表している
 - 平成 15 年度においては、東京カウンセリングセンター(東京都新宿区)に加え、新たに開設した福岡カウンセリングセンター(福岡県福岡市)において事業を実施した。両センターにおいて同年度中に受けた電話による問合せ・相談は 9,176 件、そのうち 1,139 件に対し、面談によるカウンセリングを実施した。

東京センターにおけるカウンセリング

- (1) 電話による問合せ・相談
 - 平成 15 年度中の問い合わせ件数は 7,954 件(前年度 8,811 件)で、これに対する処理の内訳は、他機関紹介 3,844 件、アドバイザーによる電話相談・助言(カウンセリング受付を含む) 4,110 件であった。
 - なお、問い合わせ件数は、前年度を下回ったが、これは前々年度においてはヤミ金融をめぐるマスコミ報道の反響として問い合わせと相談が集中したが、いわゆるヤミ金融規制法の改正によりこれが沈静化したことによるものと推測される。
- (2) 面談によるカウンセリング
 - 平成 15 年度に、新たにカウンセリングの申込みを受け付けた件数は 1,162 件(前年度 1,387 件)、同年度中に初回のカウンセリングを行った件数は 966 件(同 1,085 件)で、ともに前年度を下回った。平成 15 年度に初回のカウンセリングを行った 966 人のうち、同年度中に協会が介入して任意整理の手続きに入った者 411 人、自己破産相当・個人民事再生相当・その他の理由により弁護士会の相談センターなどを紹介した者 416 人、相談助言・継続・中止等 139 人となった。

4.2. (社) 日本通信販売協会

(1) 調査方法

- データ典拠 : インターネット
- アドレス : <http://www.jadma.org/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 公益法人
- 設立年 : 1983
- 取り扱う分野 : 消費者の利益保護と業界の健全な発展
- 〒 : 103-0024
- 住所 : 東京都中央区日本橋小舟町 3-2 リブラビル 2F
- 電話 : 03-5651-1155
- FAX : 03-5651-1199

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている

もの購入や契約について、計画性の無さを論じ、母親が金銭管理を監督する条件で介入した。月収 23 万円の支出状況を見直し、結婚相談所の契約は解約、借家住まいを実家への同居に変更するなどして毎月 12 万円を借金の返済原資として捻出することができた。また、協会の介入により債務総額も 400 万円に減額され、最長 4 年半の分割弁済をすることで債権者と和解することができた。

■ 事例 2

20 歳代の独身女性。学校卒業後はアルバイトで転々としており、クレジットカードを利用して飲食、交際、衣服、化粧品を購入を繰り返して生活をしてきた。その間、交際相手からの借借にも応じていたため、借金は嵩み、また借金の返済のための借り入れが増え、いつしか債務総額は 200 万円に膨らんでいた。交際相手は自己破産となり、一銭も返済されなかった。自分は不安定な就業ながら、月収 15 万円程度が見込める生活である。将来、貯金をして親孝行をしたいという願望から、協会に相談をした。カウンセリングでは家計簿のつけ方から始め、費目ごとの家計管理、肌荒れ治療の原因となっている食生活の改善などの指導を行い、債務整理に介入した。6 社は債務総額 120 万円、3 年以内の分割弁済で返済済みであり、近々 1 社も和解が見込まれている。

■ 事例 3

20 歳代の男性職人。児童 1 人を含めた 3 人家族。若年で結婚して一貫からの生活であったため、生活費の不足、引越した、出産費用などを消費者金融に依存することになり、借金生活が始まった。債務総額が 200 万円に近づくにつれ、利息分の支払いに追われ元金がなかなか減っていないことに気付いた。焦って新聞広告の「本日電信振り込み 200 万円、月々 19,700 円×120 回、年 3.5%」の広告に誘われて、月々 2 万円程度の返済で借金を返せると思い込み、訪問した結果、広告先はいわゆる紹介屋で債務額は減どころか、50 万円も増えてしまった。協会に相談したときには、債務総額は 7 社から 250 万円。夫の収入は変動しがちであるが、妻のパート収入もあり、月 7 万円の返済原資を確保して、何としても完済させると強い希望もあって、債務整理に介入した。介入から 3 カ月後に、全社と債務総額 200 万円、最長 3 年の分割弁済で和解することができた。

■ 事例 4

20 歳代後半の独身男性。調理師のアルバイトで月収 20 万円を得ていたが、正社員となったことから 11 万円まで収入が減少。住んでいたマンションの家賃を滞納、消費者金融業者から借り入れを重ねた。その後退職し、現在は派遣会社に登録、寮に住み込み、機械部品の組み立ての仕事をしているが、期間満了で仕事が途切れ 2 か月間支払いできず、実家に債権者から督促の電話が入るようになった。債務総額は 6 社から 180 万円。近年の借り入れはほとんどなく、返済し続けていたため、当協会の任意整理介入により、債務総額は約 41 万円に減額され、最長 10 回の分割弁済で和解するに至った。将来は調理師の仕事に戻りたいという希望を捨てずに、和解契約通り返済を行っている。

■ 事例 5

30 歳代の夫婦。夫は転職を繰り返し、妻のパートにより月に 30 万円の収入を得ているが、5 年前から夫が職についていない時期の生活費や出産費用などを消費者金融業者からの借入で賄っていたため、債務額は、夫婦で 8 社から 220 万円に膨らんだ。乳児の養育費も嵩んでくるため、このままでは不時の出費に備える余裕もなく、病氣などすると生活が破綻するという危機感から、協会へ相談があった。家計簿記載により必要な経費を把握するとともに、数ヶ月先までの予定作りを指導し、夫の実家にも万が一の場合の支援を取り付けた。協会の介入により、債務総額も 150 万円に減額され、3 年以内の分割弁済で債権者と和解することができた。妻から家計簿による管理も自分なりにできるようになったことで、毎月 6 万円の返済も遅れることなく行っている。

■ 事例 6

30 歳代の独身女性。勤務先の倒産、職場の人間関係に嫌気が差したりして、転職を繰り返していたが、数年前から外勤の仕事に就き、現在は月収 20 万円程度。十数年前に勤務先

第 1 章総則

(名称)

第 1 条本会は、社団法人日本通信販売協会(英文名 JAPAN DIRECT MARKETING ASSOCIATION。略称「JADMA」)と称する。

(事務所)

第 2 条本会は、主たる事務所を東京都中央区に置く。

(目的)

第 3 条本会は、通信販売に係る商業倫理の確立等を通じて、その取引を公正にし、並びに購入者及び債務の提供を受ける者の利益を保護するとともに、通信販売の事業の健全な発展に資することにより、もって国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする。

(事業)

第 4 条本会は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。

- (1) 通信販売に係る倫理綱領の策定及び実践の推進
- (2) 通信販売及び通信販売広告に係る審査及び適正化の推進
- (3) 通信販売に係る国内・外の情報、資料の収集及び提供
- (4) 通信販売に係る苦情の解決の申出に関する受付、助言、調査及び処理
- (5) 通信販売に係る苦情処理体制の確立の推進
- (6) 通信販売に係る調査研究及び共同開発
- (7) 通信販売に係る消費者啓発
- (8) 通信販売に係る消費者情報の収集及び提供
- (9) 通信販売取引に係る内外関連団体等との連絡及び調整
- (10) 前各号に掲げるもののほか、本会の目的を達成するために必要な事業

- 組織の運営費用 : その他

- 手数料 : 今回の調査からは不明

- 組織概要 : 公表している
 - 様々な委員会活動

広告表示やプライバシーの問題について、基準作成を行っている「倫理委員会」、消費者のクレームからよりよいサービスを研究する「消費者委員会」など 14 の委員会、単品通販企業を視察、研究する「単品通販部会」などの 3 つの部会、業界動向把握のための研究機関「ダイレクトマーケティング研究所」、また「インターネット・ルール研究会」など経済産業省の委託事業のほか、消費生活アドバイザーなどによる「通販 110 番」の運営等、様々な活動をしています。

■ 商業倫理の確立活動

(1) 通信販売倫理綱領

通信販売をめぐる取引秩序と商業倫理の確立を目指して、昭和 59 年 2 月「通信販売倫理綱領」を定めました。

(2) 通販 110 番

通信販売に係る消費者トラブルの迅速、的確な処理と通信販売業界に対する要望の収集を目的として、昭和 59 年 5 月から協会の中に消費者相談窓口(「通販 110 番」TEL: 03-5651-1122)を設けています。消費生活センター、一般消費者からの苦情、問い合わせ、要望等について、専門の相談員が応じています。

(3) 消費者啓発

一般消費者に対し、新聞、雑誌等を用いて、「JADMA マーク」、「倫理綱領」、「通販 110 番」、「MPS 制度」等協会の諸活動を PR し、通信販売に対する意識の高揚を図ったり、消費者との懇談を開催して、消費者意見の把握に努めるなどの活動を行っています。

○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

○紛争処理件数 : 公表している

■ 受付件数 4,762件・・・前年度に比べ20.8%の増加

(4) 当事者への情報提供に関する事項

○主宰者候補者 : 公開している

Table with 3 columns: Position, Name, and Affiliation. Lists board members and staff of the association.

○事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明

■ 内 訳

Table with 3 columns: 相談内訳, 件数, 構成比. Shows consultation statistics for members and non-members.

43. (社) 日本訪問販売協会

(1) 調査方法

○データ出典 : インターネット
○アドレス : http://www.ids.or.jp/

(2) 機関概要

○組織形態 : 公益法人
○設立年 : 1980
○取り扱う分野 : 訪問販売
○〒 : 160-0004
○住所 : 東京都新宿区四谷4-1 細井ビル4階
○電話 : (03) 3357-6531
○FAX : (03) 3357-6585

(3) 機関運営

○組織運営規定 :
第1章総則
(名称)
第1条本会は、社団法人日本訪問販売協会(英文名JAPAN DIRECT SELLING ASSOCIATION、略称「J D S A」と称する。
(事務所)
第2条本会は、主たる事務所を東京都新宿区に置く。
(目的)
第3条本会は、訪問販売に係る商業倫理の確立等を通じて、その取引を公正にし、並びに購入者及び役務の提供を受ける者の利益を保護するとともに、訪問販売の事業の健全な発展に資することにより、もって国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする。
(事業)
第4条本会は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。
(1) 訪問販売に係る調査及び研究
(2) 訪問販売に係る倫理綱領の策定及び実践の推進
(3) 訪問販売に係る苦情の解決の申出に関する受付、助言、調査及び処理
(4) 不当な訪問販売に係る審査及び措置
(5) 訪問販売に従事する者に対する指導及び教育
(6) 訪問販売に従事する者の登録

- (7) 訪問販売に係る内外資料の収集及び提供
(8) 訪問販売に係る内外関連団体等との連絡及び調整
(9) 訪問販売に係る苦情処理体制の確立の推進
(10) 訪問販売に係る消費者啓発
(11) 前各号に掲げるもののほか、本会の目的を達成するために必要な事業(業務方法書)

第5条前条第6号の事業については、「登録事業業務方法書」をもってこれを定める。2 登録事業業務方法書の制定及び変更は、理事会の議決を得なければならない。

○組織の運営費用 : その他
○手数料 : 今回の調査からは不明

○組織概要 : 公表している

Table with 2 columns: Item and Content. Provides detailed organizational information including representatives, main office, objectives, business content, fiscal year, scale, membership, and committees.

○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

○主宰者候補者 : 公開している

Table with 3 columns: Position, Name, and Affiliation. Lists board members and staff of the association.