

2. 医療事故に関するシンポジウム等の開催
3. 医療被害者のための医療事故相談受付、相談窓口の紹介（無料）
4. センターニュースの刊行
5. カルテ翻訳の仲介
6. 協力医・鑑定医の紹介
7. 鑑定書集、症例報告集、その他医療過誤裁判に関する出版
8. その他、センターの公益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
 ■ 基金、財産目録記載の財産、会費、事業に伴う収入、基金から生ずる果実、その他の収入
- 手数料 : 定めている
 ■ 初回1時間は無料
- 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
 ■ ただし、会員のみ閲覧可能
- 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
 ■ 2003年度: 1,061件

7.2. 新潟県弁護士会法律相談センター

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : 今回の調査からは不明
- 設立年 : 1982年
- 取り扱う分野 : 法律相談、示談斡旋
- 〒 : 951-8126
- 住所 : 新潟市学校町通一番町一番地
- 電話 : 025-222-3765
- FAX : 025-223-2269

(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
 ■ 一般法律相談 (30分以内 5,250円)
 ■ 子供の人権相談、交通事故法律相談、犯罪被害者相談、(無料)
- 組織概要 : 今回の調査からは不明
- 受付～解決の時間 : 公表している
 ■ 相談時間 30分 (一時間まで延長可)

(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 : 公開している

年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
件数	13,096件	16,941件	18,900件
増加分	—	+3,845件	+1,959件
増加率	—	+29%	+11%

7.4. 岐阜県弁護士会示談斡旋センター

(1) 調査方法

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

(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 : 法律相談
- 〒 : 500-8811
- 住所 : 岐阜市瑞穂町22番地
- 電話 : 058-265-0020
- FAX : 058-265-4100

(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
 ■ 申し立て時に一万円
 ■ 斡旋期日ごとに各当事者が一人5000円
 ■ 示談成立時 定められた手数料
- 組織概要 : 今回の調査からは不明
- 受付～解決の時間 : 公表している
 ■ 相談時間 30分

- 手数料 : 定めている

- 一般示談あつせん

◇申立手数料 1万2600円

(消費税込・申立人に申立ての時に支払い頂きます)

◇成立手数料

示談が成立したときに当事者にお支払い頂きます。(但し、申立人と相手方の分担割合は示談成立の際に決めます。)
 成立手数料の額は、示談によって解決した金額と同額の裁判を起こして上告審まで争った場合に裁判所に支払うこととなる手数料(収入印紙代)の合計額の半額に消費税を加えた額です。成立手数料の一例を示すと、以下のとおりです。

示談によって解決した額	成立手数料(消費税込)
10万円	2,362円
20万円	4,725円
50万円	10,867円

示談によって解決した額	成立手数料(消費税込)
100万円	20,317円
300万円	53,392円

- 犯罪被害の場合

無料(一回のみ)

- 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 : 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

7.3. 名古屋弁護士会あつせん・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.nagoya-ben.or.jp/>

(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 : 法律相談
- 〒 : 460-0001
- 住所 : 名古屋市中区三の丸1-4-2
- 電話 : 052-203-1651
- FAX : 052-204-1690

(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

(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

7.5. 大阪弁護士会民事紛争処理センター

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : 今回の調査からは不明
- 設立年 : 1880年
- 取り扱う分野 : 民事紛争
- 〒 : 530-0047
- 住所 : 大阪市北区西天満2-1-2
- 電話 : 06-6364-0251
- FAX : 今回の調査からは不明

(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

- 申立手数料は、紛争額にかかわらず一律10,500円(消費税込)

※なお、申立手数料は、(1)申立てが第1回期日までに取下げられた場合、(2)第2回期日までにセンター手続規則の定めにより、あつせん人又は仲裁人が手続を終了した場合は、申立手数料から、3,150円(消費税込)を控除した残額が返還される。

成立手数料は、和解が成立したり仲裁判断がなされた場合に、当事者が納付するもので、別表1の範囲内で、あつせん人又は仲裁人が額および当事者の負担額を決定します。成立手数料についても紛争額が200万円以下の事案については、当事者の資力その他の事情によって減額、免除されることがある。

鑑定料・出張交通費・日当等の実費は、鑑定や出張に同意した当事者が予納し、和解成立の時又は仲裁判断のときに、あつせん人または仲裁人が、当事者の負担割合を決定する。

『別表1 解決したときの手数料(消費税込)』

和解が成立した場合または仲裁判断がなされた場合は下表の範囲内で示談あつせん人・仲裁人が成立手数料の額を決定し、申立人、相手方のそれぞれの負担額を決めます。

紛争解決額	標準額(税込)
～50万未満	15,750
50万以上～100万未満	31,500
100万以上～200万未満	52,500

200万 以上 ～ 500万 未満	105,000
500万 以上 ～ 1000万 未満	210,000
1000万 以上 ～ 2000万 未満	315,000
2000万 以上 ～ 3000万 未満	420,000
3000万 以上 ～ 5000万 未満	525,000
5000万 以上 ～ 7000万 未満	735,000
7000万 以上 ～ 1億 未満	1,050,000
1億 以上 ～ 1億5千万 未満	1,575,000
1億5千万 以上 ～ 2億 未満	2,100,000
2億 以上 ～ 3億 未満	3,150,000
3億 以上 ～	4,200,000

- 少額事件の特例
少額事件（紛争額が200万円以下）については、当事者の實力その他の事情によつて、成立手数料を減額、免除することがあります。

○組織概要 : 公開している

会長	宮崎 誠
副会長	水田 利裕 森信 静治 竹岡 富美男 小原 正敏 川村 俊明 川下 清 大野 潤

事務局

各種委員会

常議員会	大阪府置所建替問題対策特別委員会
懲戒委員会	大阪住宅紛争審査会運営委員会
綱紀委員会	広告調査委員会
人権擁護委員会	犯罪被害者支援委員会
司法修習委員会	情報問題対策委員会
司法委員会	新会館建設特別委員会
推薦委員会	司法改革推進大阪本部
紛争調停委員会	市民窓口運営委員会
総合法律相談センター運営委員会	有司法制問題対策本部
厚生委員会	法曹養成・法科大学院協力センター
広報委員会	憲法問題等特別委員会
財務・会館委員会	選択議定書批准推進協議会
選挙管理委員会	組織犯罪対策立法等検討協議会

- 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
■ 5,250円（民事交通事故相談、生活保護受給者は無料）
- 組織概要 : 今回の調査からは不明
- 受付～解決の時間 : 公表している
■ 一回30分

(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

77. 京都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.kyotoben.or.jp/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 今回の調査からは不明
- 設立年 : 2000年（仲裁センターの設立）
- 取り扱う分野 : 公序良俗に反しない内容で、当事者双方の話し合いで解決できる紛争の和解、離縁・離婚・認知請求・家事審判・会社の決議・境界確定のような紛争以外の仲裁
- 〒 : 604-0971
- 住所 : 京都市中京区富小路通九町下ル
- 電話 : 075-231-2335
- FAX : 075-223-1894

(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
■ 申し立ての費用 一件につき一万円
（第一回期日前の申し立ての取り下げの場合半額返却）
『和解、仲裁が成立したときの手数料』

(経済的利益)	(成立手数料)
100万円以下の場合	8%
100万円を超え300万円以下の場合	5%+3万円
300万円を超え3000万円以下の場合	1%+15万円
3000万円を超える場合	0.5%+30万円

- 組織概要 : 今回の調査からは不明
- 受付～解決の時間 :

民事介入暴力及び非弁護士活動対策委員会	家事事件審理改善に関する協議会
公害対策・環境保全委員会	民事訴訟法の運用に関する協議会
刑事弁護委員会	日本知的財産仲裁センター協議会
職員人事委員会	改正司法書士法問題プロジェクトチーム
弁護士業務改革委員会	法30条改正と弁論問題プロジェクトチーム
図書・情報処理委員会	IT推進センタープロジェクトチーム
民事紛争処理センター運営委員会	日本司法支援センター対策協議会
交通事故委員会	大阪弁護士会ホームページ運営チーム
刑事法制委員会	環境マネジメントシステム推進室
消費者保護委員会	専門分野登録制度等検討協議会
子どもの権利委員会	新会館移転問題検討プロジェクトチーム
弁護士研修委員会	議決権の代理行使に関するプロジェクトチーム
弁護士倫理委員会	A・D・R問題対策プロジェクトチーム
国際委員会	託児所問題に関するプロジェクトチーム
行政問題委員会	家庭裁判所委員会バックアップ協議会
倒産法改正問題検討特別委員会	新会館のテナント検討・選定プロジェクトチーム
法曹養成センター	就職情報提供プロジェクトチーム
高齢者・障害者総合支援センター運営委員会	修復的司法制度の検討に関するプロジェクトチーム
公設事務所運営委員会	調停委員推薦要件問題対策協議会

○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

76. 兵庫県弁護士会紛争解決センター

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : 公益法人
- 設立年 : 今回の調査からは不明
- 取り扱う分野 : 法律問題
- 〒 : 650-0016
- 住所 : 神戸市中央区橋通1-4-3
- 電話 : 078-341-7061
- FAX : 078-351-6651

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 今回の調査からは不明

- 原則として3回の期日、約3ヶ月の間に行う
- 和解斡旋→解決の折り合いがつかないとき不成立
- 仲裁 →3回程度の審理を終えて、2週間以内に仲裁判断

(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

78. 岡山仲裁センター

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : 今回の調査からは不明
- 設立年 : 1893年
- 取り扱う分野 : 法律関係のトラブル
- 〒 : 700-0807
- 住所 : 岡山市南方1-8-29
- 電話 : 086-223-4401
- FAX : 086-223-6566

(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 : 公表している
■ 申立手数料10500円（申立人のみ）
期日手数料5250円（双方）
成立手数料（解決時に解決額の1～8%を双方で按分）
- 組織概要 : 今回の調査からは不明
- 受付～解決の時間 : 公表している
■ 2～3回の期日、3ヶ月以内

(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（役員の公表）
会長 >>> 河田 英正
副会長 >>> 松島 幸三
同 >>> 水田 美由紀
同 >>> 手島 俊彦
同 >>> 竹内 俊一

- 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

年度	申立 件数	応 諾 (率)	結 果			
			成 立 (和解・仲裁)	準 成 立 (取下・打切で 解決)	不 成 立 (取下・打切)	計
平成 8 年度 (3/1～3/31)	15件	8件 応諾率 53.3%	0件	0件	0件	0件
平成 9 年度 (4/1～3/31)	92件	71件 応諾率 77.2%	36件 (うち仲裁2)	5件	37件	78件
解決率 (成立+準成立/終結件数)52.6%						
平成 10 年度 (4/1～3/31)	80件	64件 応諾率 81.0% (回答待 1)	37件 (うち仲裁1)	5件	40件	82件
解決率 (成立+準成立/終結件数)51.2%						
平成 11 年度 (4/1～3/31)	153件	102件 応諾率 70.8% (回答待 9)	73件 (うち仲裁3)	15件	52件	140件
解決率 (成立+準成立/終結件数)62.9%						
平成 12 年度 (4/1～3/31)	190件	125件 応諾率 75.3% (回答待 24)	65件	10件	80件	155件
解決率 (成立+準成立/終結件数)48.4%						
平成 13 年度 (4/1～2/18)	138件	63件 応諾率 78.8% 不応諾 17件 (回答待 58件)	48件	9件	59件	116件
解決率 (成立+準成立/終結件数)49.1%						

応諾率：当該年度申立のうち、応諾があったもの。但し、回答待ちのものを除く。

79. SOS 総合相談グループ

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : NPO (特定非営利活動法人)
- 設立年 : 1999年
- 取り扱う分野 : 遺産相続、離婚調停など
- 〒 : 101-0052
- 住所 : 東京都千代田区神田小川町3-8 オーク御茶ノ水ビル4階
- 電話 : 03-3291-4120
- FAX : 03-3291-4123

(3) 機関運営

- 電話 : 03-3359-4171
- FAX : 03-3359-4175

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている
(<http://www.shiho-shoshi.or.jp/inform/kaisoku/index.htm> 参照のこと)
- 組織の運営費用 : 会費・相談料
- 手数料 : 無料
- 組織概要 : 公表している
- 受付～解決の時間 : 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

日本司法書士会連合会 役員名簿 (2003.7～2005.6)

会 長	中村 邦夫	副会長	齋木 賢二
副会長	佐藤 純通	副会長	加藤 政也
専務理事	宮前 有光	常務理事	高橋 清人
総務担当常任理事	光木 隆志	財務担当常任理事	佐藤 文雄
企画担当常任理事	金木 義昭	研修担当常任理事	林 茂 生
広報担当常任理事	山本 一宏		
理 事	大西 輝治	理 事	勢田 博之
理 事	鄭英 模	理 事	菅野 克己
理 事	磯崎 泰博	理 事	芋田 一志
理 事	齋藤 幸光	理 事	日笠山繁樹
理 事	末光 祐一	理 事	早川 清人
理 事	三 浦 明	理 事	大須賀憲太
理 事	知久 公子	理 事	大村 多聞
監 事	近藤 昭夫	中 川 享	松端 康昌

- 組織運営規定 : 今回の調査からは不明
- 組織の運営費用 : 会費・相談料
- 手数料 : 公表している
 - 30分程度で終了した場合は無料、それ以上は有料。その場合、30分経過ごとに5,000円。
 - 契約先の法人・団体に所属する社員・会員メンバーは無料
- 組織概要 : 詳細は不明

SOS総合相談グループは、NPO(特定非営利活動法人)のボランティア集団です。弁護士、公認会計士、不動産鑑定士、社会保険労務士、心理カウンセラーなど以下一覧のような28分野、約80名の専門家があらゆる相談に応じています。

- 弁 護 士
- 弁 理 士
- 公認会計士
- 税 理 士
- 社会保険労務士
- 不動産鑑定士
- 一級建築士
- 司法書士
- 国際行政書士
- 心理カウンセラー
- 産業カウンセラー
- 消費生活コンサルタント
- ビジネスコンサルタント
- 証券アナリスト
- 金融コンサルタント
- ファイナンシャルアドバイザー
- 国際ビジネスコンサルタント
- 余暇開発士
- 教育・職業インストラクター
- ITコンサルタント
- 販売促進コンサルタント

- ○受付～解決の時間 : 平均1日

(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 (役員の公表)
- 理事長 伊藤 信男
- 事例の結果公表 : 主なものを選んで公表
<http://www.sos-sodan.jp/case.html> 参照のこと
- 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

80. 司法書士法律相談

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : 司法書士会
- 設立年 : 今回の調査からは不明
- 取り扱う分野 : 不動産登記、商業登記など
- 〒 : 160-0003
- 住所 : 東京都新宿区本塩町9-3

- 事例の結果公表 : 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

81. 法律扶助協会

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : 財団法人
- 設立年 : 1952年1月
- 取り扱う分野 : 法律問題全般
- 〒 : 100-0013
- 住所 : 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館14階
- 電話 : 03(3581)6941 (代表)
- FAX : 03(3581)6943

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 公表している。
- 協会は、「法律上の扶助を要する者の権利を擁護し、もってその正義を確保する」(憲附行為第5条)ことを目的とし、この目的を達成するために、

- (1) 民事法律扶助法(平成12年法律第55号)第2条に規定する事業
- (2) 刑事被疑者弁護援助事業
- (3) 少年保護事件付添援助事業
- (4) 弁護士の紹介
- (5) 弁護士による法律相談
- (6) 民事の保全に関する支払保証
- (7) 法律扶助に関する調査・研究
- (8) 法律に関する知識の普及、広報及び出版物の刊行
- (9) その他本協会の目的達成に必要な事業

- を行うことになっています(憲附行為第6条)。
- 組織の運営費用 : 補助金・寄付金・賛助金など。
 - 手数料 : 無料
 - 組織概要 : 公表している
 - 受付～解決の時間 : 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 : 主なものを選んで公表

Case.1 損害賠償請求事件

【**経緯**】 Aさん一家は、2人の子どものいる母子家庭で内職と特別児童手当を受給して生活していた。長男は生後間もない頃の手術から重度の障害を負った。Aさんは養護師Bから先祖のたたりが原因と言われ、除霊のためとして数回にわたり182万円を支払った。その後、Bの属する宗教団体の代表が詐欺罪で逮捕されたことを知り、Aさんは扶助協会の無料相談を訪れた。

【**処理**】 法律扶助協会は、Aさんの事件を損害賠償請求事件として援助することを決定し、緊急に弁護士を選任した。受任した弁護士は、これが正当な宗教活動ではなく詐欺であるとして訴えを提起した。

【**結果**】 相手方は、訴訟の中で自らの責任を認め、Aさんに対し和解金として181万円を支払った。

原告 A 被告 B

Case.2 離婚請求事件

【**経緯**】 Aさんは相手方BとS県で知り合い、平成6年4月に結婚、その後東京に出てきた。結婚の翌年には長女が生まれた。相手方は転職を繰り返して、その間多額の借金を重ね、Aさんが自分の預金から返済することもあったが長女の出生当時からまったく働こうとしない。酒を飲んでもAさんに暴行を加えるようになった。Aさんはやむを得ず長女とともに知人宅に身を寄せ、パートに出ながら離婚の調停を申し立てようとしたが、相手方はその後S県の実家に帰ってしまい、困ったAさんは平成8年11月、法律扶助協会を訪れた。

【**処理**】 法律扶助協会ではAさんの離婚・慰謝料請求を援助することとし、S県の弁護士に事件処理を依頼した。弁護士はただちに調停を申し立てたが調停は不調となったため、離婚及び慰謝料500万円の支払いを求めて提訴した。

【**結果**】 2回の口頭弁論ののち、相手方は和解に応じ、平成9年4月Aさんと協議離婚、Aさんに対して200万円を支払う(うち100万円は即時、残金は月々5万円ずつ分割で支払う)とともに、長女の養育費として、成人に達するまで月々4万円を支払うことを約束した。

原告 A(27歳・女性) 被告 B(31歳・男性)

Case.3 離婚等請求事件—調停で解決—

【**経緯**】 Aさんと相手方は平成元年に婚姻し、二人の間には8歳の子供が一人いる。相手方は、平成5年頃から浮気をし、平成9年12月

以降家を出て、浮気相手と同居している。

【**処理**】 相手方より離婚調停の申立てがあり、依頼者も離婚には応じる意向で、子供の親権者についても依頼者で双方が同意しているが、相手方名義の借金の負担と財産分与の対象となる株式(100万円相当の評価)をどのように分与するか、養育費、慰謝料等の金銭面で争いとなった。

【**結果**】 調停は、養育費として月額3万円を支払うこと、離婚の解決金として210万円を相手方が支払うことで成立した。

○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

8.2. 金融先物取引業協会苦情相談室

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

○組織形態 : 社団法人
○設立年 : 1989
○取り扱う分野 : 金融先物取引
○〒 : 101-0052
○住所 : 東京都千代田区神田小川町1-3小川町三井ビル
○電話 : 03-5280-0881
○FAX : 03-5280-0895

(3) 機関運営

○組織運営規定 : 公表している
<http://www.ffaj.or.jp/pdf/1/teikan.pdf> 参照のこと
○組織の運営費用 : 会費・預託金
○手数料 : 無料
○組織概要 : 公表している
○受付～解決の時間 : 2～3年

(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
理事(会長) 西川善文 (株)三井住友銀行頭取
(以下は<http://www.ffaj.or.jp/pdf/2/yakuinmeibo.pdf> 参照のこと)
○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

8.3. 日本証券業協会(証券苦情相談室)

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

○組織形態 : 法人
○設立年 : 1964年
○取り扱う分野 : 証券取引紛争
○〒 : 103-0025
○住所 : 東京都中央区日本橋茅場町1-5-8
○電話 : 03-3667-8008
○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 : 協会一般事業費
○手数料 : 無料(輪廻2,000～50,000)
○組織概要 : 公表している
○受付～解決の時間 : 60～90日

(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
理事会名簿
平成16年7月1日
公益理事 奥田 碩 (社)日本経済団体連合会 会長
日野正晴 (弁護士)
公益理事・自主規制会議議長
(副会長)
川上達彦 (大和総研 特別顧問)
会員理事・証券戦略会議議長
(副会長)
古賀信行 (野村証券 取締役兼執行役員社長)
会員理事・総務委員会委員長
(副会長)
金子昌彦 (日興コーディアルグループ 取締役兼執行役員社長)
会員理事 梅原 馨 (共和証券 取締役社長)
特別会員理事 西川善文 (三井住友銀行 頭取)
常任理事・会長
(証券戦略部門執行責任者)
越田弘志
常任理事・副会長
(自主規制部門執行責任者)
高橋厚男
常任理事・専務理事
(証券戦略部門企画本部担当)
渡辺達郎

会員監事 安藤正敏 (安藤証券 取締役会長)

近藤忠俊 (堂島関東証券 取締役社長)

常任監事 岩井寛章

(注) 役職は平成16年7月1日現在 (敬称略)

○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

8.4. 全国信販協会消費者相談室

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

○組織形態 : 社団法人
○設立年 : 1965年
○取り扱う分野 : 信用信販など
○〒 : 101-0044
○住所 : 東京都千代田区総持町1-5-7江原ビル8階
○電話 : 03-3258-5260
○FAX : 03-5296-2979

(3) 機関運営

○組織運営規定 : 定めている
○組織の運営費用 : 会費
○手数料 : 無料
○組織概要 : 公表している
<http://www.shinpankyo.or.jp/overview/soshikizu20040401.pdf> 参照のこと
○受付～解決の時間 : 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 飯島 康 (株式会社オリエンコーポレーション 代表取締役会長)
○事例の結果公表 : 主なものを選んで公表
<http://www.shinpankyo.or.jp/img/pdf/soudan.pdf> 参照のこと
○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

8.5. 東京都貸金業協会消費者相談課

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : 社団法人
○設立年 : 1983年
○取り扱う分野 : 貸金業 「会員が貸金業を営むに当たって、貸金業に係る法令を遵守し、その業務を適正に運営するよう努めさせることにより、不正金融の防止に資するとともに貸金業の健全な発展の促進と資金需要者等の利益の保護を図り、国民経済の適切な運営に資する」ことを目的として活動している。
○〒 : 108-0073
○住所 : 東京都港区三田3-7-13 ハイライフ三田3階
○電話 : 03-3455-8451
○FAX : 03-3452-3985

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 公表している
○組織の運営費用 : 会費・協会事業費・基本金等
○手数料 : 無料
○組織概要 : 公表している
○受付～解決の時間 : 1～30日

(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
役員名簿 (任期は平成18年度定時総会までの2年間) 理事 21名:
●佐伯正孝 高千穂商事代表取締役 ●安齋善勇 南安斎商事 取締役
●土屋明道 東信商事 専務取締役 ●立田正義 アコム㈱ 専務取締役
●石井保夫 ㈱晃正 代表取締役 ●一瀬秀樹 ㈱東京都貸金業協会 事務局長
●松田和司 ㈱エフエフイー代表取締役
●松本巖 巖商事 代表取締役
●岡村昭平 オカムラ 代表
●陣和福 共栄商事 代表者
●田村憲道 ㈱マスキー商会代表取締役
●田中邦明 アイランド信販㈱ 代表取締役
●石井恒男 ㈱富士信 代表取締役
●小杉俊二 プロミス㈱ 取締役
●中谷保 ㈱エヌエフイー代表取締役
●石神祥林 中小企業振興㈱代表取締役
●山下明 ㈱ディーシーカード 常務取締役
●藤茂樹 ㈱アプラス 常務執行役員 事業本部長
●酒井敏夫 ㈱クレディセゾン 常勤監査役
●細田五郎 ㈱大一商事 代表取締役
●大岩秀幸 ニッコウファイナンス㈱ 代表取締役
●安齋善勇 南安斎商事 取締役
●立田正義 アコム㈱ 専務取締役
●一瀬秀樹 ㈱東京都貸金業協会 事務局長
○事例の結果公表 : 主なものを選んで公表
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 公表している

- 藤茂樹 ㈱アプラス 常務執行役員 事業本部長
●酒井敏夫 ㈱クレディセゾン 常勤監査役
●細田五郎 ㈱大一商事 代表取締役
●大岩秀幸 ニッコウファイナンス㈱ 代表取締役
●安齋善勇 南安斎商事 取締役
●立田正義 アコム㈱ 専務取締役
●一瀬秀樹 ㈱東京都貸金業協会 事務局長

- 事例の結果公表 : 主なものを選んで公表
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 公表している

87. 海運集会所の仲裁 TOMAC/64

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : 社団法人
○設立年 : 1921
○取り扱う分野 : 海運・船舶・総合物流
○〒 : 112-0002
○住所 : 東京都文京区小石川2-22-2 和順ビル3階
○電話 : 03-5802-8363
○FAX :

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている
○組織の運営費用 : 会費・手数料など
○手数料 : 無料(相談、会員社対象)
○組織概要 : 公表している
○受付～解決の時間 : 2ヶ月～1年(仲裁)、1ヶ月～3ヶ月(調停)

(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 友園 八郎 (商船三井・最高顧問)
理事長(常勤) 齋藤 登 (日本海運集会所・理事長)
常任理事 石原 邦夫 (東京海上火災保険・代表取締役社長)
同 乾 新悟 (乾汽船・代表取締役社長)
同 菊間 邁 (旭タンカー・代表取締役社長)
同 立石 信義 (日本内航海運組合総連合会・会長)
同 草刈 隆郎 (日本郵船・代表取締役会長)
同 松井 茂 (松井商会・代表取締役)
同 松成 博茂 (川崎汽船・相談役)
同 前田 恭孝 (近海郵船物流・代表取締役社長)
同 太田 一紀 (三菱重工業・常務取締役)
同 田所 修一 (川崎造船・代表取締役社長)

- 事例の結果公表 : 主なものを選んで公表
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 公表している

86. 東京都貸金業協会消費者業務課

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : 社団法人
○設立年 : 1983年
○取り扱う分野 : 貸金業 「会員が貸金業を営むに当たって、貸金業に係る法令を遵守し、その業務を適正に運営するよう努めさせることにより、不正金融の防止に資するとともに貸金業の健全な発展の促進と資金需要者等の利益の保護を図り、国民経済の適切な運営に資する」ことを目的として活動している。
○〒 : 108-0073
○住所 : 東京都港区三田3-7-13 ハイライフ三田3階
○電話 : 03-3455-8451
○FAX : 03-3452-3985

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 公表している
○組織の運営費用 : 会費・協会事業費・基本金等
○手数料 : 無料
○組織概要 : 公表している
○受付～解決の時間 : 1～30日

(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
役員名簿 (任期は平成18年度定時総会までの2年間) 理事 21名:
●佐伯正孝 高千穂商事代表取締役
●土屋明道 東信商事 専務取締役
●石井保夫 ㈱晃正 代表取締役
●松田和司 ㈱エフエフイー代表取締役
●松本巖 巖商事 代表取締役
●岡村昭平 オカムラ 代表
●陣和福 共栄商事 代表者
●田村憲道 ㈱マスキー商会代表取締役
●田中邦明 アイランド信販㈱ 代表取締役
●石井恒男 ㈱富士信 代表取締役
●小杉俊二 プロミス㈱ 取締役
●中谷保 ㈱エヌエフイー代表取締役
●石神祥林 中小企業振興㈱代表取締役
●山下明 ㈱ディーシーカード 常務取締役

- 同 野村 親信 (第一中央汽船・代表取締役社長)
同 玉井 洋吉 (玉井商船・取締役相談役)
同 秋山 謙治 (新和海運・常務取締役)
同 松岡 謙哉 (三井物産・代表取締役専務執行役員)
理 事 岡部 正彦 (日本通運・代表取締役社長)
同 林 忠男 (大洋日本汽船・代表取締役社長)
同 平野 浩志 (損害保険ジャパン・代表取締役社長)
同 飯塚 孜 (国際エネルギー輸送・代表取締役社長)
同 川畑 繁明 (川畑海運・代表取締役会長)
同 小林 宏志 (八馬汽船・代表取締役社長)
同 松本 治雄 (三菱商事・代表取締役常務執行役員)
同 神田 康孝 (新日本石油タンカー・代表取締役社長)
同 大島 光夫 (JFE物流・代表取締役副社長)
同 杉本 勝之 (飯野海運・代表取締役社長)
同 鈴木 興平 (鈴与・代表取締役社長)
同 番 尚志 (三菱倉庫・代表取締役社長)
同 玉置 二郎 (東興海運・代表取締役会長)
同 田澤 謙三 (ユニバーサル造船・代表取締役会長)
同 今清水義紀 (IHIマリンユナイテッド・代表取締役社長)
同 内田 和也 (明治海運・代表取締役社長)
同 植村 裕之 (三井住友海上火災保険・代表取締役社長)
同 上野 孝 (上野トランステック・代表取締役最高経営責任者)
専務理事(常勤) 松元 俊夫 (日本海運集会所・事務局長)
理 事(常勤) 馬場 修 (日本海運集会所・仲裁部長)

監事(4名)

- 監 事 古川 武昭 (協同商会・取締役会長)
同 平山 欽一 (東京船舶・代表取締役社長)
同 町野 親治 (国際マリントランスポート・代表取締役社長)
同 稲村 嘉彦 (太平洋海運・代表取締役社長)
○事例の結果公表 : 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

88. 文化庁長官官房著作権課

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
○アドレス : http://www.bunka.go.jp/ (文化庁アドレス)
http://www.bunka.go.jp/tyosaku/frame.asp?ofn=list&id=1000002923&ele=10000000819.html (著作権課アドレス)

(2) 機関概要

- 組織形態 : 文化庁
○設立年 : 1971
○取り扱う分野 : 著作権法
○〒 : 100-8959

○住所 : 東京都千代田区丸の内二丁目5番1号
○電話 : 03-5253-4111
○FAX : 今回の調査からは不明

(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 : 手数料
○手数料 : 46000円
○組織概要 : 今回の調査からは不明
○受付～解決の時間 : 6ヵ月

(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 : 主なものを選んで公表

【事例1】
出版契約に違反して著者に通告せずに発行したことに伴って著者ととの紛争について、出版者があつせんを申請。

出版社が、陳謝文を交付するとともに一定の損害賠償金を支払うこと等で解決。

【事例2】
絵本の一部を著者に無断でパチンコ機器に利用したことについて著者が損害の賠償等を求めて申請。
販売者はあつせんに応じ、一定の損害賠償金を支払うこと等で解決。

【事例3】
糸繰り人形の著作権の帰属について人形製作者の遺族と人形劇団との紛争。
(両者申請)
○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

89. 境界問題相談センター

(1) 調査方法
○データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www.chosashi.or.jp/>

(2) 機関概要
○組織形態 : 日本土地家屋調査士連合会
○設立年 : 2001より試行
(愛知県土地家屋調査士会では2002年、正式に立上げ完了)
○取り扱う分野 : 土地境界
○〒 : 112-0013
○住所 : 東京都文京区音羽1-15-5 シティ音羽2階
日本土地家屋調査士連合会
○電話 : 03-3942-0050
○FAX : 03-3942-0197

(3) 機関運営
○組織運営規定 : 今回の調査からは不明

201

○組織形態 : 財団法人
○設立年 : 1984
○取り扱う分野 : 住宅 住宅に関する相談や住宅紛争処理の支援、リフォーム資格者の資力の向上やリフォーム支援ネット(リフォネット)の拡充
○〒 : 102-0094
○住所 : 東京都千代田区紀尾井町6-26-3 上智紀尾井坂ビル5階
○電話 : 03-3556-5147
○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 : 別個業収入・補助金など
○手数料 : 無料
○組織概要 : 公表している
○受付～解決の時間 : 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
理事長 島崎 勉財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター専任(常勤)
(最終官職: 建設省建築研究所長)
専務理事 事倍井 俊克財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター専任(常勤)
(最終官職: 国土交通省住宅総合整備課長)
理事 市野 紀生東京ガス株式会社代表取締役社長
理事 岡田 肇社団法人 全国中小建築工事業団体連合会会長
理事 小川 圭一社団法人 日本建築士事務所協会連合会会長
理事 小倉 善明社団法人 日本建築家協会会長
理事 植智 福夫財団法人 住宅保証機構 理事長
理事 神山 和郎社団法人 日本住宅建設産業協会理事長
理事 川島 霞子全国地産婦人団体連絡協議会 副会長
理事 黒木 芳男紀尾井坂法律特許事務所弁護士
理事 佐藤 正明全国建設労働組合連合会書記長
理事 重瀬 雅敏社団法人 リビングアムニティ協会会長
理事 白石 徹硝子繊維協会会長
理事 庄司 権太郎社団法人 全国木材組合連合会会長
理事 高城 申一郎 社団法人 不動産協会理事長
理事 高橋 邦男社団法人 日本ツーバイフォー建築協会会長
理事 嵩 聡久マンションリフォーム推進協議会会長
(最終官職: 建設省大臣官房審議官)
理事 竹内 洋岩田合同法律事務所弁護士
理事 巽 和夫住宅リフォーム推進協議会会長
理事 谷口 政弘有限責任中間法人 日本増改築産業協会会長
理事 中村 慎良硝子協会会長
理事 野木 啓道株式会社東急アメニックス取締役社長
理事 野村哲也社団法人 建築業協会会長
理事 萩原 誠三井ホームリモデリング株式会社代表取締役社長
理事 畑中 浩一社団法人 リビングアムニティ協会副会長
理事 平山 正剛平山・鈴木法律事務所弁護士
理事 樋口 武男社団法人 プレハブ建築協会会長

203

○組織の運営費用 : 検討中
○手数料 : 検討中
○組織概要 : 検討中 (イメージ図を公開: 次ページ参照)
○受付～解決の時間 : 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

90. 建築紛争調整室 東京都建築紛争調停委員会

(1) 調査方法
○データ出典 : ADR活用ハンドブック
○アドレス : 今回の調査からは不明

(2) 機関概要
○組織形態 : 東京都
○設立年 : 1978
○取り扱う分野 : 中高層建築物
○〒 : 163-8001
○住所 : 東京都新宿区西新宿2-8-1
○電話 : 03-5388-3377
○FAX : 03-5388-1356

(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 : 公費
○手数料 : 無料
○組織概要 : 今回の調査からは不明
○受付～解決の時間 : 平均2ヶ月

(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 : 主なものを選んで公表
○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

91. 住宅紛争処理支援センター相談部

(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/>

(2) 機関概要

202

理事 藤田 和夫社団法人 全国宅地建物取引業協会連合会会長
理事 宮本 忠長社団法人 日本建築士会連合会会長
理事 六車 襄二社団法人 日本建機産業協会会長
理事 森本 宜久東京電力株式会社 取締役副社長
理事 矢野 龍社団法人 日本不適住宅産業協会会長
理事 山田 富二昭和建業株式会社代表取締役社長
理事 渡辺 房枝主婦連合会専門委員・住宅部長
理事 和田 勇社団法人 住宅生産団体連合会会長
監事 大川 陸財団法人 住宅生産復興財団専務理事
監事 高宮 洋一株式会社損害保険ジャパン 常務執行役員
○事例の結果公表 : 主なものを選んで公表
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 公表している

92. 中央建設工事紛争審査会

(1) 調査方法
○データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/const/funcho/funcho.htm>

(2) 機関概要
○組織形態 : 国土交通省
○設立年 : 1956
○取り扱う分野 : 請負契約をめぐる紛争の簡易・迅速・妥当な解決を図るための公的機関。
○〒 : 100-8918
○住所 : 東京都千代田区霞ヶ関2-1-3 中央合同庁舎3号館
○電話 : 03-5253-8111
○FAX : 03-5253-1554 (ADR活用ハンドブック)

(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 : 手数料
○手数料 : 解決方法により異なる

(ア) 申請手数料の算出表
(イ) (あつせん)

請求する事項の価額	申請手数料の額
100万円まで	10,000円
500万円まで	価額(1万円単位)×20円+ 8,000円
2,500万円まで	価額(1万円単位)×15円+10,500円
2,500万円を超えるとき	価額(1万円単位)×10円+23,000円

(調停)

請求する事項の価額	申請手数料の額
100万円まで	20,000円

204

500万円まで	価額(1万円単位)×40円+	16,000円
1億円まで	価額(1万円単位)×25円+	23,500円
1億円を超えるとき	価額(1万円単位)×15円+	123,500円

(仲裁)

請求する事項の価額	申請手数料の額	
100万円まで	50,000円	
500万円まで	価額(1万円単位)×100円+	40,000円
1億円まで	価額(1万円単位)×60円+	60,000円
1億円を超えるとき	価額(1万円単位)×20円+	460,000円

(注) 1万円未満は切り上げて計算する。

(計算例) 750万5,000円の請求をする場合

あっせん	751×15+10,800=	21,765円
調停	751×25+23,500=	42,275円
仲裁	751×60+60,000=	105,060円

(注) 請求する事項の価額を算定できないときは、その価額を500万円として申請手数料を計算する。

なお、審査会事務局が書類などを送付する費用として、申請人は、別途、申請時に次の金額を預納します。

申請の種類	予納額
あっせん	10,000円
調停	30,000円
仲裁	50,000円

○組織概要

: 詳細は不明

○受付～解決の時間

: あっせん: 3ヶ月程度

調停: 10ヶ月程度

仲裁: 1年6ヶ月程度

(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

委員名	委員等	職業	分野
相澤光江	特別委員	弁護士	法律
青山正明	特別委員	桐蔭横浜大学法学部教授、弁護士	法律
青山善克	特別委員	明治大学法科大学院教授	法律
浅田登美子	特別委員	弁護士、駿河台大学法科大学院教授	法律
浅野憲一	特別委員	弁護士	法律
阿部隆彦	特別委員	弁護士	法律
荒井史男	特別委員	弁護士	法律
出井直樹	特別委員	弁護士、大東文化大学教授	法律

伊藤純一	特別委員	弁護士	法律
伊藤孝雄	特別委員	弁護士、(財)会計研究協会理事	法律
稲田早苗	委員	弁護士	法律
上野 至	特別委員	弁護士	法律
梅田晴亮	特別委員	弁護士	法律
大石忠生	特別委員	桐蔭横浜大学法学部教授、弁護士	法律
大川 宏	特別委員	弁護士	法律
大隅乙郎	特別委員	弁護士	法律
大森文彦	特別委員	東洋大学法学部教授、弁護士	法律
尾崎行信	特別委員	弁護士	法律
笠井 治	特別委員	弁護士、東京都立大学大学院社会科学研究所教授	法律
加嶋昭男	特別委員	弁護士	法律
川上英一	特別委員	弁護士	法律
釘澤一郎	特別委員	弁護士	法律
小島武司	特別委員	中央大学法学部教授	法律
児玉公男	委員	弁護士	法律
後藤邦春	特別委員	弁護士	法律
佐藤りえ子	特別委員	弁護士	法律
佐貫繁子	特別委員	弁護士	法律
澤田壽夫	特別委員	弁護士、ICC国際仲裁裁判所副所長	法律
柴田保幸	特別委員	弁護士	法律
集谷 晃	特別委員	弁護士、駒澤大学法科大学院特任教授	法律
杉田昌子	委員	弁護士	法律
須藤英章	特別委員	弁護士、日本大学法科大学院教授	法律
高木佳子	委員	弁護士	法律
高田敏明	特別委員	弁護士	法律
竹田 雅	特別委員	弁護士	法律
田中 豊	特別委員	弁護士、慶徳義塾大学法科大学院教授	法律
谷口茂昭	特別委員	弁護士	法律
丹宗朝子	特別委員	弁護士	法律
富永敬文	特別委員	弁護士	法律
中根 宏	特別委員	弁護士	法律
中村芳彦	特別委員	弁護士、法政大学法科大学院教授	法律
西 迪雄	特別委員	弁護士	法律
鹿山正一郎	特別委員	弁護士	法律

萩尾保繁	特別委員	弁護士	法律
萩原金美	特別委員	弁護士、神奈川大学名誉教授	法律
羽柴 聡	特別委員	弁護士	法律
原後山治	特別委員	弁護士	法律
平野耕司	特別委員	弁護士	法律
廣田尚久	委員	大東文化大学環境創造学部教授、弁護士	法律
廣田富男	委員	弁護士	法律
深田源次	特別委員	弁護士	法律
更田義彦	特別委員	弁護士	法律
藤田耕三	委員	弁護士	法律
井田 純	特別委員	聖心女子大学法学部教授、中央大学大学院法務研究科教授、弁護士	法律
松浦基之	特別委員	弁護士	法律
丸山英氣	特別委員	中央大学大学院法務研究科教授	法律
保田真紀子	特別委員	弁護士	法律
山田和男	特別委員	弁護士	法律
吉野正三郎	特別委員	東海大学法学部教授、弁護士	法律
吉野 高	特別委員	弁護士	法律
好美清光	特別委員	弁護士	法律
若林昌俊	特別委員	弁護士	法律
和田 衛	特別委員	弁護士	法律
東 利恵	特別委員	(有)東 環境・建築研究所代表取締役	建築
飯田 旭	特別委員	飯田建築設計事務所代表	建築
五十嵐隆	特別委員	元朝経調出版センター取締役	建築
井口洋佑	特別委員	東京理科大学工学部教授	建築
石川廣三	委員	東海大学工学部教授	建築
石塚義高	特別委員	明海大学不動産学部教授	建築
岩崎 博	特別委員	日本大学工学部教授	建築
岩瀬邦生	特別委員	(有)岩瀬建築設計事務所代表取締役	建築
岩 英雄	特別委員	工学院大学工学部建築学科教授	建築
狩野芳一	特別委員	元(財)日本建築センター参与、元建築技術研究所所長	建築
鎌田直夫	特別委員	(社)日本建築士連合会専務理事	建築
上村克郎	特別委員	元関東学院大学工学部教授	建築
神山幸弘	特別委員	早稲田大学名誉教授	建築
川崎裕子	委員	文教大学教育学部教授	建築

岸田英明	特別委員	東京理科大学工学部嘱託教授	建築
國吉 忠	特別委員	(財)日本建築設備・昇降機センター顧問	建築
久保敏行	特別委員	(財)日本建築設備・昇降機センター理事長	建築
小池通夫	特別委員	東京工業大学名誉教授、元千葉工業大学教授	建築
後藤伸一	特別委員	GO総合計画㈱代表取締役	建築
小谷節育子	特別委員	日本女子大学家政学部教授	建築
山東和朗	特別委員	元(社)日本環境構造協会専務理事	建築
塩原壯太	特別委員	(財)建築コスト管理システム研究所審議役	建築
重倉祐光	特別委員	諏訪東京理科大学学長	建築
曾田五月也	特別委員	早稲田大学理工学部建築学科教授	建築
高木任之	特別委員	元(社)日本木造住宅産業協会専務理事	建築
田中津夫	特別委員	元関東学院大学非常勤講師、元東海大学大学院非常勤講師	建築
田村 恭	特別委員	早稲田大学名誉教授	建築
野村英輔	特別委員	元(財)建材試験センター常務理事・中央試験所所長	建築
友澤史紀	委員	日本大学理工学部建築学科教授	建築
中野清司	特別委員	東京電機大学名誉教授	建築
羽倉弘人	特別委員	千葉工業大学工学部非常勤教授	建築
飯東みさ子	委員	アトリエB's主宰、日本女子大学非常勤講師	建築
平林智徳	特別委員	(有)アテム建築研究所代表取締役	建築
樋谷宗次	特別委員	関東学院大学工学部建築学科教授	建築
増沢幸希	特別委員	㈱増沢建築設計事務所代表取締役	建築
村上美奈子	特別委員	㈱計画工期代表取締役	建築
矢板直子	特別委員	㈱矢板建築設計研究所	建築
山田初江	特別委員	設計同人代表	建築
山中誠一郎	特別委員	㈱都市建築設計事務所デザインク代表取締役	建築
山本康弘	特別委員	元東京工業大学教授	建築
渡邊敬三	特別委員	昭和女子大学短期大学部非常勤講師	建築
赤木徳允	特別委員	元東洋大学工学部教授	土木
上阪恒雄	特別委員	(財)ダム技術センター理事	土木
大田秀樹	特別委員	東京工業大学大学院理工学研究科教授	土木
大町達夫	委員	東京工業大学大学院総合理工学研究科教授	土木
龍 太郎	特別委員	(財)道路経済研究所常務理事	土木
桂樹正隆	特別委員	川田工業㈱顧問	土木

喜多河信介	特別委員	八千代エンジニアリング常務取締役	土木
坂本新太郎	特別委員	大阪芸術大学環境計画学教授	土木
佐藤 清	特別委員	JFEエンジニアリング(株)特別顧問	土木
下田公一	特別委員	(社)日本土地区画整理協会専務理事	土木
曾我部 博	特別委員	パルテームSZ協会専務理事	土木
田村正秀	特別委員	鹿児島アカシステム取締役副社長	土木
西原 巧	特別委員	日本工営株式会社	土木
石倉政幸	特別委員	プロジェクトマネジメント資格認定センター常任理事事務局長	設備
石福 昭	特別委員	元早稲田大学理工学部教授	設備
鎌田元康	特別委員	東京大学大学院工学系研究科教授	設備
紀谷文樹	委員	神奈川大学工学部教授、東京工業大学名誉教授	設備
高島忠夫	特別委員	T&Tコンサルティング代表	設備
高橋道夫	特別委員	日本プロジェクトマネジメント・フォーラム事務局長	設備
田中研明	特別委員	お茶の水女子大学生活科学部教授	設備
野田 繁	特別委員	(社)公共建築協会常務理事	設備
中島康幸	特別委員	早稲田大学客員教授	設備
藤村鉄哉	特別委員	芝浦工業大学工学部建築工学科助教授	設備
南 一郎	特別委員	南エシロン代表取締役	設備
奥村克夫	特別委員	芝浦工業大学工学部電気設備学科主任教授	電気
河村達雄	特別委員	東京大学名誉教授	電気
工藤勝利	特別委員	明治大学理工学部教授	電気
高橋隆彦	特別委員	関東学院大学工学部教授	電気
中野長伸	委員	職業能力開発総合大学校電気工学科教授	電気
有賀良平	特別委員	(財)道路新産業開発機構専務理事	一般
大久保和夫	特別委員	(社)日本空調衛生工事業協会専務理事	一般
熊 新六	特別委員	(社)日本土木工業協会専務理事	一般
幸前成隆	特別委員	(財)本州四国連絡道路管理協会理事長	一般
小平平二	特別委員	(社)全国建設業協会専務理事	一般
坂田隆史	特別委員	(計)マンション管理センター専務理事	一般
堀井知能	特別委員	三井住友海上火災保険㈱顧問	一般
白根保彦	特別委員	住宅産業信用保証㈱代表取締役社長	一般
杉谷法大	特別委員	東京海上自動火災保険㈱顧問	一般
杉本康人	委員	湘新都市ライヴ顧問	一般
台 健	特別委員	(財)日本不動産研究所相談役	一般

照井利明	特別委員	全国仮設安全事業協同組合専務理事	一般
内藤 勲	特別委員	(財)住宅管理協会理事長	一般
中野和義	特別委員	(財)道路開発促進センター理事長	一般
崎崎泰道	特別委員	日本ハウズエイ・サービス㈱取締役副社長	一般
蓮見澄男	特別委員	(財)日本不動産研究所顧問	一般
濱 典夫	特別委員	(社)全国公営住宅火災共済機構常務顧問	一般
深澤日出男	特別委員	(財)住宅改良開発公社副理事長	一般
吉野洋一	特別委員	(社)建築業協会専務理事	一般
六波羅聖	特別委員	(財)建設業情報管理センター理事長	一般

注) 「委員等」中、委員は、個別事件の処理を行うとともに、審査会会議(総会)に出席し審査会の運営に参画する。特別委員は、専ら個別事件の処理を行う。

○事例の結果公表 : 主なものを選んで公表
② 1. 注文住宅等で一般人の方が申請した事例

平成12年あっせん第8号事件(申請から解決までの期間 4カ月 審理2回)(工事瑕疵)
新築住宅工事の請負契約に基づく紛争で、申請人(個人)から、「被申請人(請負人)が、両者合意の工事請負契約と異なる内容の契約書に詐言を用いて申請人に押印させたうえ、本件契約の履行に当たっても言葉を左右し、再三にわたり誠意ある対応に欠けていたことがあったので、申請人としては本件契約を解約し、被申請人に対し、仮契約金として申請人が交付した金100万円を返却せよ」とのあっせん申請があった。被申請人は、「契約内容を一方的に変更した事実は存在せず、また、着手時期に建築に着手出来なかったのは、契約金の入金が遅延し、最終の建築プランが未確定だったためであり、主張している経緯は事実と反する」との答弁をした。
最終的には、「申請人及び被申請人は本件請負契約を合意解除し、また、申請人は既払いの100万のうち60万円は本件契約に関する諸経費と認め、残りの40万円を支払う」旨の和解が成立した。

平成12年調停第2号事件(申請から解決までの期間 4カ月 審理2回)(工事瑕疵)
新築住宅工事の請負契約に基づく紛争で、申請人(個人)から、「被申請人(請負人)は、申請人に対し、建築物の瑕疵に関し、瑕疵補修及び工事遅延代金等として3,600万円を支払え、及び計画道路上に建築させた責任について追求したい」との調停申請があった。被申請人は、「契約及び打ち合わせどおりのものを設置しており、また、計画道路上の問題は担当者が説明した」との答弁をした。
最終的には、「被申請人は、本調停事件につき金300万円の支払い義務のあることを認める」旨の調停が成立した。

平成11年調停第23号事件(申請から解決までの期間 7カ月 審理4回)(工事瑕疵)
新築住宅工事の請負契約に基づく紛争で、申請人(個人)から、「被申請人(請負人)は、申請人に対し、建築物の瑕疵に関し、損害賠償金として1,090万円を支払え」との調停申請があった。被申請人は、「保証期間は過ぎていたが、被申請人は誠意を持って対応し、無償で補修工事を行ったのであるから、これ以上の損害賠償義務まで負うものではないと思ふ」との答弁をした。
最終的には、「慰謝料として金100万円及び調停費用のうち10万円を支払う」旨の調停が成立した。

平成11年あっせん第6号事件(申請から解決までの期間 3カ月 審理2回)(契約解除)

マンション建築工事の請負契約に基づく紛争で、申請人(個人)から、「被申請人(請負人)は、申請人に対し、本件工事請負契約の解約に応じ、申請人が預け入れた400万円を返金せよ」とのあっせん申請があったが、被申請人は「あっせんの趣旨を争う」との答弁をした。
最終的には、「本件契約が合意解約されたことについて双方異議なく同意し、被申請人は申請人に対し、既受領の400万円を返金するとともに、申請人は被申請人に対し和解金として50万円を支払う」旨の和解が成立した。

③ 2. 建築関係工事に関する事例(1.を除く)

④ (イ) 発注者・請負人間の紛争解決事例

平成11年仲裁第11号事件及び平成12年仲裁第3号事件(併合事件)
(申請から解決までの期間 1年7カ月 審理14回)(工事代金・工事瑕疵)
個人住宅新築工事の請負契約に基づく紛争で、「発注者は、請負人に対し工事残代金900万円を支払え」、「請負人は、本件施行内容は約束された性能・品質を確保しえない欠陥があるため、本件施行部分を除去し、改めて施行をやり直す費用として1,300万円等を支払え」と両当事者から申請があった。
最終的には、「発注者は、請負人に対し、本件仲裁事件につき和解金として600万円を支払う」旨の和解が成立し、審査会は、和解の内容をもって、理由を付さない仲裁判断をした。

平成12年仲裁第6号事件(申請から解決までの期間 4カ月 審理2回)(工事代金)
マンション新築工事の請負契約に関する紛争で、申請人(請負人)から、「被申請人(発注者)は、申請人に対し、工事残代金4億9,000万円等を支払え」との仲裁申請があった。被申請人は、「申請の趣旨は認めるが、会社が事実上の倒産状態にあるため、具体的な支払い計画を提示できない、平成13年中には返済計画を作成したい」旨の答弁をした。なお、被申請人は審理に一度も出席しなかった。
最終的には、申請人の主張とおりの仲裁判断がなされた。

平成11年仲裁第15号事件(申請から解決までの期間 5カ月 審理2回)(工事代金)
マンション新築工事の請負契約に基づく紛争で、申請人(請負人)から、「被申請人(発注者)は、申請人に対し、請負残代金として4,700万円等を支払え」との仲裁申請があったが、被申請人は、「真実の発注者は被申請人でなく契約は無効である」と答弁した。
最終的には、申請人主張とおりの仲裁判断がなされた。

平成11年仲裁第14号事件(申請から解決までの期間 1年6カ月 審理6回)(工事代金・工事瑕疵)
会社住宅新築工事の請負契約に基づく紛争で、申請人(請負人)から、「被申請人(発注者)は、申請人に対し、工事残代金として1,900万円、追加工事代金150万円、計1,450万円を支払え」との仲裁申請があったが、被申請人は、「請負工事は完成しておらず、そもそも申請人が建築した建物には重大な瑕疵がある。また、申請人主張の追加工事等の合意の事実はなく、申請人の工期が遅れただけであり、仲裁を求める趣旨を争う」と答弁した。

なお、申請人会社は審理途中で倒産し、破産管財人が申請人となった。
最終的には、申請人の主張とおりの仲裁判断がなされた。

(ロ) 元請負人・下請負人間等の紛争解決事例

平成13年調停第1号事件(申請から解決までの期間 3カ月 審理2回)(工事代金)
個人住宅の建築工事請負契約に基づく紛争で、申請人(下請負人)から、「被申請人(元請負人)は、申請人に対し、変更工事代金等として700万円を支払え」との調停申請があった。被申請人は、「変更工事は見積りの合意がないまま行われたものであり、また請求額は過大である」旨の答弁をした。
最終的には、「被申請人は未払い工事代金が360万円であることを認める」旨の調停が成立した。

平成12年調停第19号事件(申請から解決までの期間 4カ月 審理1回)(工事代金)
ビル改修工事の請負契約に基づく紛争で、申請人(下請負人)から、「被申請人(元請負人)は、申請人に対し、工事残代金として400万円を支払え」との調停申請があった。被申請人は、「申請人と話し合った結果、200万円を合意し支払っている」旨の答弁をした。
最終的には、「被申請人が申請人に200万円を支払う」旨の調停が成立した。

⑤ 3. 土木関係工事に関する事例
(イ) 発注者・請負人間の紛争解決事例

平成8年調停第12号事件(申請から解決までの期間 1年8カ月 審理9回)(工事代金)
墓地敷地造成工事の請負契約に基づく紛争で、申請人(発注者(地方公共団体))から、「被申請人(請負人)は、申請人に対し、工事前払金2億9,000万円のうちから施工済代金を控除した残代金を支払え」との調停申請があったが、被申請人は「残代金は当初見積りを上回る現場管理費用に費やし返還すべき金具はない」と拒弁した。
最終的には、「和解金として被申請人が申請人に2,000万円を分割して支払う」旨の調停が成立した。

(ロ) (ハ) 元請負人・下請負人間等の紛争解決事例

平成6年調停第14号事件及び平成7年調停第16号事件(併合事件)
(申請から解決までの期間 2年1カ月 審理11回)(工事瑕疵・工事代金)
公共下水道幹線工事の請負契約に基づく紛争で、「元請負人は、下請負人に対し瑕疵補修代金及び立替金として2,800万円を支払え」、「元請負人は、元請負人に対し工事残代金800万円等を支払え」と両当事者から調停申請があった。
最終的には、「和解金として元請負人が下請負人に200万円支払うとともに、従前の主張、紛争の一切を水に流し、今後の取引関係の円滑な進展のために相互に協力する」旨の調停が成立した。

平成11年調停第2号事件（申請から解決までの期間 7カ月 審理4回）（工事取壊・工事代金）

道路架橋設置工事の請負契約に基づく紛争で、申請人（2次下請負人）から、「被申請人（下請負人）は、申請人に対し未払い代金1,500万円を支払え」との調停申請があった。被申請人は、「追加工事について請負金額を定めることなく工事だけが先行してしまっただこと、発注元が提示する請負代金が予想以上に低かったこと等を理由に申請の趣旨を争う」とを答弁した。

最終的には、「被申請人は、申請人に対し、和解金として800万円を支払う」旨の調停が成立した。

平成11年仲裁第7号事件（申請から解決までの期間 1年9カ月 審理13回）（工事代金・工事未完成）

高速道路付属設備工事の請負契約に基づく紛争で、申請人（2次下請負人）から、「被申請人（下請負人）は、申請人に対し追加工事代金等の未払い代金2億9,000万円を支払え」との仲裁申請があった。被申請人は、「請負契約には追加工事の代金の定めがなかったこと、工事は未完成であること等を主張し、申請人の請求を棄却する」旨の仲裁判断を求めるとの答弁をした。

最終的には、「被申請人が解決金として700万円を支払う」旨の和解が成立し、審査会は、和解の内容をもって、理由を付さない仲裁判断をした。

⑥ 4. 設備・電気関係工事に関する事例
(イ) 発注者・請負人間の紛争解決事例

平成13年調停第2号事件及び平成13年調停第4号事件（併合事件）
（申請から解決までの期間 5カ月 審理2回）（工事代金）

個人住宅の設備機器増設工事の請負契約に基づく紛争で、申請外の倒産状態の会社（請負人）の保証人から、「保証人と発注者との間の保証契約に基づく、保証人の発注者に対する債務は存在しないことを確認する」との調停申請があった。また、発注者（個人）から、「請負人の倒産、営業停止により、幹人でありかつ管理責任を有する保証人は、請負人に支払った700万円のうちの過払い金258万円と履行遅延違約金の合計1,790万円を支払え」との調停申請があった。

最終的には、申請外の倒産状態の会社（請負人）が利害関係人として参加し、「発注者は、保証人及び利害関係人に対し、請負契約等につき取壊担保責任及び保証責任に基づき一切の請求を放棄し、今後何等の異議申し立てもしない。利害関係人は本件契約に基づく未払い請負代金請求を放棄する。三者は、本件契約をめぐる紛争が合意により円満に解決したことを相互に確認する。」旨の調停が成立した。

平成11年仲裁第2号事件（申請から解決までの期間 9カ月 審理6回）（工事代金）

駅前共同開発計画の消火設備工事請負契約に基づく紛争で、申請人（請負人）から、「被申請人（発注者）は、申請人に対し、工事未払い金750万円を支払え」との調停申請があったが、被申請人は、「工事下請負基本契約に基づき未払い金は下請各社に支払い済みであり申請の趣旨を争う」と答弁した。

最終的には、「両当事者で申請人主張の額を支払う」との和解が成立し、審査会は、和解の内容をもって、理由を付さない仲裁判断をした。

(ロ) 元請負人・下請負人間等の紛争解決事例

平成13年あつせん第2号事件（申請から解決までの期間 2カ月 審理2回）（工事代金）

見積書による小学校機械設備工事請負契約に関する紛争で、申請人（下請負人）から、「被申請人（元請負人）は、申請人に対し、当初より工事金額に合意がないものの、工事代金として1,200万円を支払え」とのあつせん申請があったが、被申請人は、「申請人は一方的な理由で解約をした、被申請人の算出金は4,400万円を申請人に6,300万円支払っているで差額1,900万円を請求する」との答弁をした。

最終的には、「和解金として被申請人が申請人に500万円を支払うことに合意する」旨の和解が成立した。

平成10年調停第3号事件（申請から解決までの期間 5カ月 審理2回）（工事代金）

注文書による超純水装置製造設備電気計装工事（導圧配管工事・空気配管工事・計装計器取付工事・配管配線工事）の請負契約に関する紛争で、申請人（下請負人）から、「被申請人（元請負人）は、申請人に対し、請負残代金として200万円を支払え」との調停申請があったが、被申請人は、「工事全体の内容を把握し理解していた申請人が急に工事を辞退したため多大の迷惑を被り、残金の支払いを保留した」と答弁した。

最終的には、「被申請人は、和解金として100万円を支払う」旨の調停が成立した。

平成10年調停第9号事件（申請から解決までの期間 1年3カ月 審理8回）（工事代金）

ホテル新築工事の給排水衛生設備工事、電気配線工事請負契約に関する紛争で、申請人（下請負人）から、「被申請人（元請負人）は、申請人に対し、請負工事代金及び立替払い金の残金として850万円を支払え」との調停申請があったが、被申請人は、「申請人が工事を中止した後、未済工事、手直し工事をし、金銭的負担を負っているため請求を認めるわけにはいかない」との答弁をした。

最終的には、「被申請人は、300万円の支払い義務のあることを認める」旨の調停が成立した。

○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

(イ) 建設工事紛争取扱状況(平成15年度)

平成16年6月3日

<総論>

建設工事紛争審査会に対する平成15年度の申請件数は264件、取扱件数は444件であり、申請件数は昨年度を上回った。

第1表 建設工事紛争審査会取扱状況

(単位:件)

年度	手続別	中央審査会		都道府県審査会		合計	
		申請件数	取扱件数	申請件数	取扱件数	申請件数	取扱件数
昭和55	あつせん	6	8	16	28	22	36
	調停	32	53	148	229	180	282
	仲裁	16	46	36	105	52	151
	計	54	107	200	362	254	469

213

60	あつせん	2	2	10	16	12	18
	調停	35	54	141	235	176	289
	仲裁	5	42	41	130	46	172
	計	42	98	192	381	234	479
10	あつせん	14	16	13	26	27	42
	調停	36	49	162	279	198	328
	仲裁	5	21	72	192	77	213
	計	55	86	247	497	302	583
11	あつせん	7	8	27	31	34	39
	調停	23	50	139	249	162	299
	仲裁	15	31	38	157	53	188
	計	45	89	204	437	249	526
12	あつせん	10	12	20	34	30	46
	調停	21	39	118	218	139	257
	仲裁	8	30	29	129	37	159
	計	39	81	167	381	206	462
13	あつせん	15	19	19	22	34	41
	調停	36	55	103	184	139	239
	仲裁	6	28	33	105	39	133
	計	57	102	155	311	212	413
14	あつせん	18	21	27	33	45	54
	調停	32	61	130	200	162	261
	仲裁	19	37	29	95	48	132
	計	69	119	186	328	255	447
15	あつせん	19	23	21	30	40	53
	調停	48	65	135	203	183	268
	仲裁	12	44	29	79	41	123
	計	79	132	185	312	264	444

(取扱件数=前年度繰越件数+当年度申請件数)

第2表 紛争処理申請の類型別状況(平成15年度)

(1) 当事者類型別

当事者類型	中央審査会		都道府県審査会		合計	
	件数	%	件数	%	件数	%
a 個人発注者→請負人	23	29	99	54	122	46
b 法人発注者→請負人	6	8	15	8	21	8
c 請負人→個人発注者	2	3	32	17	34	13
d 請負人→法人発注者	1	1	11	6	12	4
e 下請負人→元請負人	47	59	26	14	73	28
f 元請負人→下請負人	0	0	2	1	2	1

215

g その他	0	0	0	0	0	0
計	79	100	185	100	264	100

注 「下請負人→元請負人」又は「元請負人→下請負人」には、それぞれ「第2次下請負人→第1次下請負人」又は「第1次下請負人→第2次下請負人」等の類型を含む。

(2) 工事種類別

工事種類別	中央審査会		都道府県審査会		合計	
	件数	%	件数	%	件数	%
a 建築工事	33	42	156	84	189	72
b 土木工事	16	20	16	9	32	12
c その他	30	38	13	7	43	16
計	79	100	185	100	264	100

(3) 紛争類型別

紛争類型	中央審査会		都道府県審査会		合計	
	件数	%	件数	%	件数	%
a 工事取壊	23	29	90	49	113	43
b 工事遅延	0	0	5	3	5	2
c 工事代金の争い	2	3	58	31	60	23
d 契約解除	5	6	10	5	15	6
e 下請代金の争い	47	59	18	10	65	24
f その他	2	3	4	2	6	2
計	79	100	185	100	264	100

第3表 手続別紛争処理状況(平成15年度)

	あつせん	調停	仲裁	合計	
前年度からの繰越件数(a)	13	85	82	180	
今年度の申請件数(b)	40	183	41	264	
今年度の取扱件数(a+b)	53	268	123	444	
今年度の終了件数	43	164	49	256	
あ	あつせん・調停成立	9	67	-	76

216

内 部	つ せ ん 調 停	打切り	24	77	-	101	
		取下げ	10	20	-	30	
		あっせん・調停しない	0	0	-	0	
訳 外	仲 裁	仲裁判断(うち和解的仲裁判断)	-	-	35 (15)	35 (15)	
		取 下 げ	期日内和解	-	-	12	12
			その他	-	-	2	2
次年度繰越件数			10	104	74	188	

93. 塗料PL相談室

(1) 調査方法

- データ出典 : ADR活用ハンドブック
- アドレス : 今回の調査からは不明

(2) 機関概要

- 組織形態 : 社団法人
- 設立年 : 1995
- 取り扱う分野 : 塗料安全
- 〒 : 150-0013
- 住所 : 東京都渋谷区恵比寿3-12-1
- 電話 : 03-3443-2074
- FAX : 03-3443-3599

(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 : 塗料工業会経費
- 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 : 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

217

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

96. 経済産業省消費者相談室

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : 経済産業省
- 設立年 : 1975
- 取り扱う分野 : 経済産業省の所管する製品、サービス、消費者取引に関する消費者のトラブル等の相談窓口
- 〒 : 100-8901
- 住所 : 東京都千代田区霞ヶ関1-3-1
- 電話 : 03-3501-4657
- FAX : 03-3501-6202

(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 : 税金
- 手数料 : 無料
- 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 : 主なものを選んで公表
- 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

97. 国民生活センター相談部

(1) 調査方法

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

219

94. プレジャーボート製品相談室 (日本舟艇工業会)

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : 社団法人
- 設立年 : 1997
- 取り扱う分野 : マリン製品
- 〒 : 104-0061
- 住所 : 東京都中央区銀座2-5-1 浅野ビル6階
- 電話 : 0120-356-441
- FAX : 03-3567-0635

(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 : 日本舟艇工業会よりの補助金
- 手数料 : 相談：無料 軽艇：10000円
- 組織概要 : 日本舟艇工業会のみ
- 受付～解決の時間 : 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 (日本舟艇工業会のみ)
- 事例の結果公表 : 主なものを選んで公表
- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
- 紛争処理件数 : 公表している

95. 海外通販110番

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.catfishonline.com/support/catseye.php>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 海外通販カタログ情報センター
- 設立年 : 1997
- 取り扱う分野 : 海外の通信販売
- 〒 : 272-0138
- 住所 : 千葉県市川市南行徳1-16-24 Mビル301
- 電話 : 047-397-7377
- FAX : 047-390-1228

(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 : 別事業収入

218

(2) 機関概要

- 組織形態 : 独立行政法人 国民生活センター
- 設立年 : 2003.10.01
- 取り扱う分野 : 消費者生活全般。国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うこと。
- 〒 : 108-8602
- 住所 : 東京都港区高輪3-13-22
- 電話 : 03-3446-0999
- FAX : 03-3443-9138

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 公表している (国民生活センターのみ)
- 組織の運営費用 : 政府補助金
- 手数料 : 無料
- 組織概要 : 公表している (国民生活センターのみ)
- 受付～解決の時間 : 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 (国民生活センターのみ)

役員

- (1) 定数6人以内 (独立行政法人国民生活センター法第6条)
- (2) 氏名等 平成15年10月1日現在

役職	氏名	任期	主な経歴
理事長	陸谷 貴平	4年	経済企画事務次官
理事	川本 敏	2年	経済企画庁調整局審議官
理事	田中正人	2年	読売新聞社編集局次長
理事	藤村 勝	2年	国民生活センター審議役
監事	木村 義人	2年	三菱重工(株)資金部顧問
監事	山下 通延	2年	国民生活センター相談部長

- 事例の結果公表 : 主なものを選んで公表 (データベースあり、検索可能)
- 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

98. 消費生活センター

(1) 調査方法

- データ出典 : ADR活用ハンドブック
- アドレス : 各都道府県・市町村に設置

(2) 機関概要

- 組織形態 : 東京都 (東京都設置の場合)
- 設立年 : 1968

220

- 取り扱う分野 : 商品及びサービス
- 〒 : 各都道府県・市町村に設置 (東京都の場合 162-0823)
- 住所 : 各都道府県・市町村に設置 (東京都の場合 新宿区神楽河岸 1-1 セントラルプラザ 16F)
- 電話 : 各都道府県・市町村に設置 (東京都の場合 03-3235-1155)
- F A X : 各都道府県・市町村に設置 (東京都の場合 03-3268-1505)

(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 : 税金
- 手数料 : 無料
- 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 : 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

99. 通販 110 番

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : 社団法人
- 設立年 : 1984 年 10 月
- 取り扱う分野 : 通信販売
- 〒 : 103-0024
- 住所 : 東京都中央区日本橋小舟町 3-2 リブラビル 2F (日本通信販売協会)
- 電話 : 03-5651-1122
- F A X : 03-5651-1199 (日本通信販売協会)

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている (日本通信販売協会)
- 組織の運営費用 : 日本通信販売協会の一般事業費
- 手数料 : 無料
- 組織概要 : 公表している (日本通信販売協会)
- 受付～解決の時間 : 1~2 日

(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 (日本通信販売協会)
- 事例の結果公表 : 主なものを選んで公表
- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明

221

- 組織概要 : 公表している (日本消費者生活アドバイザー・コンサルタント協会)
- 受付～解決の時間 : 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 (日本消費者生活アドバイザー・コンサルタント協会)
- 事例の結果公表 : 主なものを選んで公表
- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
- 紛争処理件数 : 公表している

101. 日本自動車輸入組合消費者相談室

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : 日本自動車輸入組合
- 設立年 : 1995
- 取り扱う分野 : 輸入自動車全般
- 〒 : 102-0083
- 住所 : 東京都千代田区麹町 5-7
- 電話 : 03-3222-5421
- F A X : 03-3222-1730

(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 : 日本自動車輸入組合一般会計
- 手数料 : 無料
- 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
日本自動車輸入組合理事長 : 江頭啓輔
- 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

102. 日本臨床工学士会

(1) 調査方法

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

223

○紛争処理件数 : 公表している

2003 年度の相談受付件数

《受付件数》4,762 件・・・前年度に比べ 20.8%の増加

《内 訳》

相談内訳	件数	構成比
会員社に対する相談	1,403	29.5%
非会員社に対する相談	2,026	42.5%
通販に関する一般的な相談	1,333	28.0%

《広告媒体のうち「インターネット」が再び増加に転じ、「折り込み」・「カタログ」は大幅増加》

広告媒体中、一時的に沈静化したと思われた「インターネット」は昨年度の 684 件から 810 件、18.4%の増となった。

また「折り込み」は前年度の 346 件から 638 件、84.4%増の異常値となった。これは一部の非会員社が「瘦身効果」をうたった商品の販売後、広告どおりの返金に応じない等の苦情に加え、優良誤認・有利誤認の規定に違反する疑いがある表示が認められたとされ、社名調査結果を公表されたことに関連したものである。

100. NACS ウィークエンド テレホン

(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 : 社団法人
- 設立年 : 1991
- 取り扱う分野 : 消費者生活一般
- 〒 : 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 : 03-5729-3711
- F A X : 03-5729-3710

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 公表している (日本消費者生活アドバイザー・コンサルタント協会)
- 組織の運営費用 : 日本消費者生活アドバイザー・コンサルタント協会の一般事業費
- 手数料 : 無料

222

(2) 機関概要

- 組織形態 : 社団法人
- 設立年 : 1990
- 取り扱う分野 : 臨床工学士の責任及び賠償
- 〒 : 113-0033
- 住所 : 東京都文京区本郷 3-4-3 ヒルズ 884・お茶の水ビル 4F
- 電話 : 03-5805-2515
- F A X : 03-5805-2516

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている
- 組織の運営費用 : 会費、寄付金、賛助金
- 手数料 : 特に決めていない
- 組織概要 : 公表している
- 受付～解決の時間 : 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

No	役職名	勤務形態	氏名	勤務先	所属	〒	勤務先住所
1	会長(常務理事)	非常勤	川崎 忠行	前田記念腎研究所	臨床工学部	297-0033	千葉県茂原市大芝 114-1
2	副会長(常務理事)	非常勤	西村 和典	大津赤十字病院 救急部	救急技術課	520-8511	滋賀県大津市長等 1 丁目 1-35
3	副会長(常務理事)	非常勤	那須野修一	横浜労災病院	臨床工学部	222-0036	神奈川県横浜市港北区小机町 3211
4	副会長(常務理事)	非常勤	金子 岩和	東京女子医科大学病院	臨床工学部	162-8666	東京都新宿区河田町 8-1
5	専務理事(常務理事)	常勤	高柳 英夫	社団法人日本臨床工学士会	事務局	113-0033	東京都文京区本郷 3 丁目 4-3
6	常務理事	非常勤	坂下 恵一郎	借行会 セントラルクリニック		454-0932	愛知県名古屋市中川区中島新町 3-2518
7	常務理事	非常勤	佐藤 景二	静岡市立静岡病院	臨床工学科	420-8630	静岡県静岡市進平町 10番 93号
8	常務理事	非常勤	松阪 淳	国家公務員共済組合連合会 京阪奈病院	臨床工学科	573-0153	大阪府枚方市藤阪東町 1-2-1
9	常務理事	非常勤	大石 義英	大分市医師会立アルメイダ病院	臨床工学科	870-1195	大分県大分市大字宮崎 1315番地
10	常務理事	非常勤	出口 英二	中町赤十字病院	透析室	679-1114	兵庫県多可郡中町岸上 280
11	理事	非常勤	大貫 順一	養生会 高松病院	臨床工学科	179-0075	東京都練馬区高松 6-4-23
12	理事	非常勤	草刈 修一	阪クリニク		229-0004	神奈川県相模原市古淵 2-17-3 渋谷ビル 3F

224

13	理事	非常勤	松金 隆夫	医療法人財団松園会 東葛クリニック病院	臨床工学部	271-0067	千葉県松戸市緑野口822
14	理事	非常勤	秋葉 隆	東京女子医科大学腎臓病総合医療センター	血液浄化療法科	162-8666	東京都新宿区河田町8-1
15	理事	非常勤	福田 絃			560-0081	大阪府豊中市新千里北町 2-29-3
16	理事	非常勤	太田 和夫	太田医学研究所		103-0027	東京都中央区日本橋3-4-16春陽堂ビル7階
17	理事	非常勤	大村 昭人	帝京大学医学部附属溝口病院	麻酔科	213-8507	神奈川県川崎市高津区溝口 3-8-3
18	理事	非常勤	根本 達	瑞穂医科工業株式会社	代表取締役会長	113-0033	東京都文京区本郷3-30-13
19	理事	非常勤	橋本 勝信	日本臨床工学会士教育施設協議会		532-0003	大阪府大阪市淀川区宮原 1-2-32
20	理事	非常勤	馬杉 則彦	横浜労災病院	副院長	222-0036	神奈川県横浜市港北区小机町 3211
21	理事	非常勤	長谷川 慧重	財団法人医療機器センター		113-0033	東京都文京区本郷3-42-6NKDビル ※元厚生労働省局長
22	理事	非常勤	平澤 博之	千葉大学大学院医学研究院	救急集中治療医学	260-8677	千葉県千葉市中央区亥鼻 1-8-1
23	理事	非常勤	古山 信明	千葉大学医学部附属病院	手術部	260-8677	千葉県千葉市中央区亥鼻 1-8-1
24	理事	非常勤	四津 良平	慶應義塾大学医学部	外科(心臓血管)	160-8582	東京都新宿区信濃町35
25	監事	非常勤	谷川 勝彦	香川県立中央病院	事務局業務課	760-8557	香川県高松市番町5-4-16
26	監事	非常勤	大木 善弘	アムレック法律会計事務所	公認会計士・税理士	105-0001	東京都港区虎ノ門2-7-7虎ノ門中田ビル2F

- 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

103. 医療品副作用被害救済制度

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : 独立行政法人 医薬品医療機器総合機構
- 設立年 : 2004.4.1
- 取り扱う分野 : 医薬品(病院・診療所で投薬されたもの他、薬局で購入し

たものも含まれます。)を適正に使用したにもかかわらず副作用による一定の健康被害が生じた場合に、医療費等の給付を行い、これにより被害者の救済を図ろうというのが、この医薬品副作用被害救済制度です。

- 〒 : 100-0013
- 住所 : 東京都千代田区霞ヶ関3-3-2 新霞ヶ関ビル9階
- 電話 : 03-3506-9411
- FAX : 03-3506-9417

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている(医薬品医療機器総合機構)
- 組織の運営費用 : 医薬品製造業者からの拠出金
- 手数料 : 無料
- 組織概要 : 公表している(医薬品医療機器総合機構; 次ページ参照)
- 受付～解決の時間 : 8ヶ月程度

(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(医薬品医療機器総合機構)
- 事例の結果公表 : 主なものを選んで公表
- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
- 紛争処理件数 : 公表している

104. 中央労働委員会

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.2.mhlw.go.jp/churoi/index.htm>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 国
- 設立年 : 1946
- 取り扱う分野 : 労働争議
- 〒 : 105-0011
- 住所 : 東京都港区芝公園1-5-32 労働委員会会館
- 電話 : 03-5403-2111
- FAX : 03-5403-2110

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている
- 組織の運営費用 : 国家予算
- 手数料 : 無料
- 組織概要 : 公表している
- 受付～解決の時間 : あっせんの場合平均して60日前後。ただし、事件により差があり、2、3日で解決するものもあれば、半年以上あっせんを続けるものもある。

(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

第28期中央労働委員会委員名簿

(平成16年11月16日現在)

区分	氏名	現職
公益委員	◎山口 浩一郎	放送大学教授
	○菅野 和夫	東京大学名誉教授
	○荒井 史男	弁護士
	◎渡辺 章	専修大学法科大学院教授
	曾田 多賀	弁護士
	・林 紀子	弁護士
	・佐藤 英善	早稲田大学法学部教授
	・椎谷 正	財団法人雇用振興協会理事
	岡部 喜代子	東洋大学法学部教授
	山川 隆一	慶應義塾大学大学院法務研究科教授
	廣見 和夫	中央労働災害防止協会理事長
	・尾木 雄	社団法人日本人事管理協会理事長
	・古郡 頼子	中央大学経済学部教授
	野崎 薫子	東京大学大学院法学政治学研究科教授
	柴田 和史	法政大学大学院法務研究科教授
	労働者委員	芹生 琢也
河内山 大作		UIゼンセン同盟顧問
・片倉 利夫		全印刷局労働組合顧問
鈴木 勝利		電機連合顧問
・吾妻 實		森林・林業政策研究センター相談役
坂本 千恵子		情報産業労働組合連合会特別中央執行委員
田中 幸作		全国電力関連産業労働組合総連合特別執行委員
・宮入 晃		公務公共サービス政策研究センター副所長
林 誠子		日本労働組合総連合会副事務局長
・橋川 利昭紀		全日本郵政労働組合中央本部顧問
・竹林 清		全通会館顧問
・村瀬 鶴那	全農林労働組合参与	
浦 俊治	全国一般労働組合執行委員長	

清上 一生	運輸労連中央副執行委員長
大山 勝也	JAM書記長
福岡 道生	財団法人産業雇用安定センター会長
・白井 太	株式会社NTTデータフロンティア代表取締役会長
杉山 幸一	三菱重工株式会社特別顧問
・加藤 豊太郎	JSAT株式会社顧問
是松 恭治	新日本製鐵株式会社顧問
今田 弘	四日市合成株式会社特別顧問
金子 庸子	元株式会社資生堂顧問
手塚 和昌	東電不動産管理株式会社取締役社長
・米田 博正	全国山村振興連盟常務理事
・山本 幸助	財団法人新エネルギー財団会長
橋本 章	日本通運株式会社特別参与
徳永 哲男	旭化成株式会社常任顧問
加藤 丈夫	富士電機ホールディングス株式会社相談役
・片山 宏	石川島播磨重工業株式会社取締役兼常務執行役員
・山本 徹	独立行政法人農畜産業振興機構理事長

※ ◎は会長、○は会長代理、・は特定独立行政法人等担当委員を示す。

- 事例の結果公表 : 主なものを選んで公表(データベースあり、検索可能)
- 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

105. 船員労働委員会

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : 国
- 設立年 : 1946
- 取り扱う分野 : (1)労働問題の救済・調停機関としての業務として 個別労働関係紛争のあっせん(労働争議の調整(あっせん、調停、仲裁)、不当労働行為事件の審査、労働組合の資格審査) (2)国土交通大臣又は地方運輸局長等の諮問機関としての業務
- 〒 : 100-8918
- 住所 : 東京都千代田区霞ヶ関2-1-2 中央合同庁舎2号館16階
- 電話 : 03-5253-8818

○FAX : 03-5253-1679

(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 : 国家予算
- 手数料 : 無料
- 組織概要 : 公表している

○受付～解決の時間 : 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

第35期 船員中央労働委員会委員

【公益委員】

- ◎ 青山 善充 明治大学法科大学院教授
- 井山 嗣夫 (財)交通エコロジー・モビリティ財団会長
- 川合 淳二 (財)日本食肉消費総合センター理事長
- 小杉 丈夫 弁護士
- 田村茉莉子 青山学院大学教授
- 松原 昭一 (財)日本海洋レジャー安全・振興協会常務理事
- 山下 友信 東京大学大学院法学政治学専攻教授

【労働者委員】

- 井出本 榮 全日本海員組合組合長
- 馬越 洋造 全日本海員組合中央執行委員
- 近藤寿栄造 全日本海員組合中央執行委員
- 平山 誠一 全日本海員組合中央執行委員
- 藤澤 洋二 全日本海員組合副組合長
- 三尾 勝 全日本海員組合中央執行委員
- 三宅 隆 全日本海員組合中央執行委員

【使用者委員】

- 飯塚 孜 外航中小船主協会会長
- 石原 英司 (社)大日本水産会顧問
- 宇佐美 皓司 (社)日本船主協会外航労働部会会長
- 佐藤 安男 日本鯉鱈漁業協同組合連合会常務理事
- 埜野 廣文 全国海運組合連合会副会長
- 中村 清次 大型カーフェリー労働協会会長

229

「お久しぶりです。」というメールが届き、サイトにアクセスしたら(例:2004年12月1日受信)

To: ご登録ありがとうございます。
 <個人特定情報> あなたの登録日 2004年12月01日 16時20分 あなたのIPアドレス ***** あなたのブラウザ情報 ***** あなたの登録メールアドレス ***** あなたの個人識別ID番号 ***** ※個人識別IDはインターネットに接続されたパソコン(PC)の使用者(所有者)を特定可能な世界でただ一つの個人識別情報です。上記の情報で登録させて頂き、入金手続きを完了致しました。(中略)
 登録日より3日以内にお支払いの場合に限り割引料金15000円とさせていただきます。(通常5万円)
 (中略)
 「電子消費者契約法に基づく料金表示及び申し込みボタン」
 (中略)
 <注意事項> 3日以内に支払いが確認されない場合は当番組管理部門または債権回収部より延滞料金及び損害金を加算して請求となります。また、集金業務が発生した場合個人特定情報をもとに身元を調査しご自宅まで訪問させていただくこととなります。その際は、現地までの交通費身元調査費が加算される事になります。また、場合によっては未払い者に対して小額訴訟を管轄裁判所に対して起こす事があります。ご了承下さい。
 (中略)
 利用料金の支払い確認が出来ていない方は退会処理できません。
 (中略)
 退会希望の方はあなたの個人識別ID番号を記入の上こちらまでメールしてください。
 (中略)
 一般二種電気通信事業者届出済み
 (中略)
 ご登録ありがとうございます。

こんな例もあります。何もしないのに携帯電話にメールが(例:2005年1月6日受信)

件名 貸借金事件裁判所 管轄裁判所
 猶予期間 本日で
 http://*****.jp/*****?sex=m&num=440
 貴殿がご利用になった当番組(倶楽部入会)の登録手続きが未だ既登録状態のまま放置されて居り、正規会員とみなされ料金を請求される恐れがある旨は以前通告した通りです。貴殿ご自身に退会の意思が有りでしたら直ちに退会処理を行なってください。
 【退会手順】アドレス確認(メール送信)⇒電話番号認証⇒必須PF入力 ⇒本登録⇒メニューより退会処理を行なってください。
 http://*****.jp/*****?sex=m&num=440

最近では、携帯電話番号に直接メールを飛ばすショートメッセージサービス(ショートメール・スカイメール・Cメール)や電子メールで広告メールが届き、そこからアクセスして自動登録になったトラブルが多く発生しています。

231

三木 孝幸 船主団体内航労働協会会長

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

106. インターネットホットライン連絡協議会

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : 財団法人
- 設立年 : 2000
- 取り扱う分野 : インターネットトラブル
- 〒 : 108-0073
- 住所 : 東京都港区三田1-4-28 三田国際ビル 23階
- 電話 : 03-3452-6420
- FAX : 03-3451-9604

(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 : 無料
- 組織概要 : 公表している
- 受付～解決の時間 : 1日

(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 : 主なものを選んで公表

当協議会宛にも請求メールが届いています(例:2004年10月24日受信)

To: hotline@iajapan.org
 From: *****
 Subject: 御入会有り難う御座います
 Date: Sun, 24 Oct 2004 14:55:00 +0900

入金処理完了致しました。【マシン識別ID】:47221339018【お客様アドレス】:hotline@iajapan.orgです。2004/10/24 14:55:00 (Sun)より3日後までの場合24,000円。3日～10日後までの場合60,000円。サイト使用料を、**銀行 **支店 普通***** 名義*****までお振込み下さい。振込みの際の名義欄には必ずマシン識別IDを 入力下さい。サイト利用されたにも関わらず、支払期限を過ぎても入金の確認されない場合は上記ログを元に自宅や勤務先へ直接請求させて頂く場合があり、利用料金に加えて延滞手数料が別途加算されます。期日の忘れないようお願い致します。利用サイト http://*****
 FAQはこちら http://***** *-Love 管理局

230

そのURLでアクセスした時点で業者の元にはアクセスした人の電話番号が記録されるプログラムが仕込まれています。その後、自動返信メールで請求を送りつけ、それでも支払わない人には電話で直接請求をします。興味でクリックした、または誤動作でクリックしたなど不安をかきたくて弱みにつけこむ悪質なものです。この場合は一切お金を支払う必要はありません。一度でも支払うと、今後は架空請求などのリストに登録されたり、同業者へメールアドレスを転送される可能性があります。

請求方法は、電話、電子メール、手紙、電報など色々な手段を使っていますが、無視した結果、現実「自宅まで押しかけてきた」という相談は一切ありません。

電子メールや手紙、ハガキ、電報を受取っても、「全く身に覚えが無い」「利用したコンテンツとのつながりが不明である」等の場合には、請求されているお金を言われるがままに支払をする必要はありません。また、相手に連絡する必要もありません。

万が一電話が掛ってきても住所や氏名、勤務先など相手が知らない情報を絶対に漏らさないようにして下さい。

- 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

107. 関東総合通信局総合通信相談所

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : 総務省関東総合通信局
- 設立年 : 1991
- 取り扱う分野 : 電気通信行政
- 〒 : 100-8795
- 住所 : 東京都千代田区大手町2-3-2 日本郵政公社東京支社ビル 8F
- 電話 : 03-3243-8695
- FAX : 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 : 税金
- 手数料 : 無料
- 組織概要 : 公表している (総務省関東総合通信局)

○受付～解決の時間 : 1日

(4) 当事者への情報提供に関する事項

232

- 主宰者候補者 : 公表している (総務省関東総合通信局)
- 事例の結果公表 : 主なものを選んで公表
- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
- 紛争処理件数 : 公表している

108. 行政手続無料相談

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

- 組織形態 : 日本行政書士会連合会
- 設立年 : 1960
- 取り扱う分野 : 申請・届出
- 〒 : 153-0042
- 住所 : 東京都目黒区青葉台 3-1-6
- 電話 : 03-3476-0031
- FAX : 03-3463-0507

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 公表している
- 組織の運営費用 : 会費
- 手数料 : 無料
- 組織概要 : 公表している
- 受付～解決の時間 : 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・副会長・専務理事			
役職	氏名	ふりがな	単体会 役職
会長	宮内 一三	みやうち かずみ	東京会 会長
副会長	宮本 達夫	みやもと たつお	静岡会 会長
副会長	千葉 一明	ちば かずあき	秋田会 会長
副会長	茅野 勇平	かやの ゆうへい	石川会 会長
副会長	尾崎 剛	おざき たけし	和歌山会 会長
副会長	大西 清孝	おおにし きよたか	徳島会 会長
副会長	工藤 雄一郎	くどう ゆういちろう	熊本会 会長
専務理事	大塚 義夫	おおつか よしお	宮城会 会長

理事・監事			
役職	氏名	ふりがな	単体会 役職
理事	深貝 亨	ふかがい とおる	北海道会 会長
理事	下道 利幸	したみち としゆき	岩手会 会長
理事	日當 正男	ひなた まさお	青森会 会長
理事	渡辺 裕之	わたなべ ひろゆき	福島会 会長
理事	豊田 瑞穂	とよだ みずほ	山形会 会長
理事	畑 光	はた あきら	東京会 副会長
理事	木村 正二	きむら しょうじ	東京会 副会長
理事	大西 一郎	おおにし いちろう	東京会 副会長
理事	小田 恭平	おだ きょうへい	神奈川会 会長
理事	横田 都貴代	いそだ ときよ	神奈川会 副会長
理事	河崎 義一	かわさき よしいち	千葉会 会長
理事	斎藤 孝夫	さいとう たかお	茨城会 副会長
理事	岸 宏	きし ひろし	栃木会 会長
理事	高玉 功稔	たかたま のりとし	埼玉会 副会長
理事	瀬山 新太郎	せやま しんたろう	埼玉会 綱紀委員長
理事	内山 秀三	うちやま しゅうぞう	群馬会 会長
理事	小林 達雄	こばやし たつお	長野会 会長
理事	水上 八郎	みずかみ はちろう	山梨会 会長
理事	相羽 利子	あいば としこ	新潟会 会長
理事	田宮 章	たみや あきら	愛知会 副会長
理事	原 進	かんばら すずむ	愛知会 副会長
理事	桑原 一男	くわばら かずお	岐阜会 会長
理事	伊藤 庄吉	いとう しょうきち	三重会 会長職務代行者
理事	田中 弘幸	たなか ひろゆき	福井会 会長
理事	野崎 清好	のざき きよよし	富山会 会長
理事	北山 孝次	きたやま こうじ	大阪会 会長
理事	矢野 政雄	やの まさお	大阪会 副会長
理事	宮原 賢一	みやはら けんいち	京都会 会長
理事	原 孝	はら たかし	奈良会 会長
理事	栗蔵 富雄	あわくら とみお	兵庫会 会長
理事	三村 良三	みむら りょうぞう	兵庫会 副会長
理事	有田 敬	ありた けい	鳥取会 会長
理事	福田 節夫	ふくだ せつお	島根会 会長
理事	近藤 章浩	こんどう あきひろ	岡山会 会長
理事	奥田 善孝	おくた よしたか	広島会 会長
理事	渡邊 洲生	わたなべ ますお	山口会 副会長
理事	大塚 寛	おおつか ひろし	香川会 会長

理事	大和田 昌弘	おおわだ まさひろ	高知会 会長
理事	中野 敬美	なかの としみ	愛媛会 会長
理事	梅林 真五	うめばやし しんご	福岡会 会長
理事	遠田 和夫	とくだ かずお	佐賀会 会長
理事	落合 嘉男	おちあい よしお	長崎会 会長
理事	松本 正昭	まつもと まさあき	大分会 会長
理事	白土 和明	しらど かずあき	宮崎会 会長
理事	八田 俊博	はつた としひろ	鹿児島会 会長
理事	福里 栄記	ふくざと えいき	沖縄会 会長
理事	砂子田 隆	いさごだ たかし	会員外
監事	佐藤 良雄	さとう よしお	北海道会 相談役
監事	永田 幸子	ながた さちこ	大阪会 副会長
監事	桃原 広祐	とうばる こうゆう	沖縄会 副会長

名誉会長			
役職	氏名	ふりがな	単体会 役職
名誉会長	盛武 隆	もりたけ たかし	滋賀会 名誉会長

- 事例の結果公表 : 主なものを選んで公表

相続関係業務

Q&A

私の夫は会社の業務中に死亡しました。会社から遺族である私達に死亡退職金と弔問金が支払われました。法定相続人は三人ですが、課税はどのようになるかお伺いします。

会社の業務中に死亡(業務上の死亡とは直接業務に起因する死亡又は業務と相当因果関係があると認められる死亡をいう)した人に支給されるべき退職金のうち、死亡後三年以内に支給が確定した場合(退職金の額が確定したものを行い、実際に支給される時期が被相続人の死亡後三年以内であるかどうかは問わない。この場合において、支給されることは確定していてもその額が確定しないものについては、支給が確定したものには該当しない。)には相続税が課せられます。この場合の退職金とは名目問わず実質的に死亡した人に退職金として支給される金品を指し、現物支給も含まれます。

ところで、被相続人が生前に退職し、生存中に退職手当金等が確定した後に相続の関係があった場合には、その退職手当金等に対しては所得税が課税されることになっていますからその所得税を差し引いた残金の金額が本来の相続財産として相続税が課税されることとなります。

なお相続開始の時に、支給期の到来していない俸給、給料等は、相続税法に規定する退職手当金等には該当しないので、本来の相続財産に属することになります。なお、その俸給給与等については、退職手当金等の非課税の規定は適用されませんが、所得税は課税されず、相続税のみ課税されます。

理事	深貝 亨	ふかがい とおる	北海道会 会長
理事	下道 利幸	したみち としゆき	岩手会 会長
理事	日當 正男	ひなた まさお	青森会 会長
理事	渡辺 裕之	わたなべ ひろゆき	福島会 会長
理事	豊田 瑞穂	とよだ みずほ	山形会 会長
理事	畑 光	はた あきら	東京会 副会長
理事	木村 正二	きむら しょうじ	東京会 副会長
理事	大西 一郎	おおにし いちろう	東京会 副会長
理事	小田 恭平	おだ きょうへい	神奈川会 会長
理事	横田 都貴代	いそだ ときよ	神奈川会 副会長
理事	河崎 義一	かわさき よしいち	千葉会 会長
理事	斎藤 孝夫	さいとう たかお	茨城会 副会長
理事	岸 宏	きし ひろし	栃木会 会長
理事	高玉 功稔	たかたま のりとし	埼玉会 副会長
理事	瀬山 新太郎	せやま しんたろう	埼玉会 綱紀委員長
理事	内山 秀三	うちやま しゅうぞう	群馬会 会長
理事	小林 達雄	こばやし たつお	長野会 会長
理事	水上 八郎	みずかみ はちろう	山梨会 会長
理事	相羽 利子	あいば としこ	新潟会 会長
理事	田宮 章	たみや あきら	愛知会 副会長
理事	原 進	かんばら すずむ	愛知会 副会長
理事	桑原 一男	くわばら かずお	岐阜会 会長
理事	伊藤 庄吉	いとう しょうきち	三重会 会長職務代行者
理事	田中 弘幸	たなか ひろゆき	福井会 会長
理事	野崎 清好	のざき きよよし	富山会 会長
理事	北山 孝次	きたやま こうじ	大阪会 会長
理事	矢野 政雄	やの まさお	大阪会 副会長
理事	宮原 賢一	みやはら けんいち	京都会 会長
理事	原 孝	はら たかし	奈良会 会長
理事	栗蔵 富雄	あわくら とみお	兵庫会 会長
理事	三村 良三	みむら りょうぞう	兵庫会 副会長
理事	有田 敬	ありた けい	鳥取会 会長
理事	福田 節夫	ふくだ せつお	島根会 会長
理事	近藤 章浩	こんどう あきひろ	岡山会 会長
理事	奥田 善孝	おくた よしたか	広島会 会長
理事	渡邊 洲生	わたなべ ますお	山口会 副会長
理事	大塚 寛	おおつか ひろし	香川会 会長

相続税の課税対象となる死亡退職金の額には一定の非課税控除額があり、その非課税限度額は五百万円に法定相続人の数を掛けた額です。残った法定相続人が三人ですから千五百万円までが非課税限度額になります。(相続を放棄した人や相続権を失った人は相続人の数から除きます。)

すべての相続人が受け取った退職金の合計額がこの非課税限度額を超える場合、超過部分の金額が相続税の課税対象になります。

また被相続人の死亡により相続人その他の者が受ける甲斐金、花輪代、葬祭料等(以下甲斐金等)については、死亡退職金に該当すると認められるものを除き次に掲げる金額は甲斐金として取り扱われます。

(1)被相続人の死亡が業務上の死亡である時は、その雇用主等から受ける甲斐金等のうち当該被相続人の死亡当時における賞与以外の普通給与の三分年に該当する金額

(2)被相続人の死亡が業務上の死亡でない時は、その雇用主等から受ける甲斐金等のうち当該被相続人の死亡当時における賞与以外の普通給与の半年分に相当する金額とされています。

この甲斐金については、退職手当等には該当しないものであり、すなわち相続税の課税対象にはしないこととするのであります。この形勢的基準によって非課税限度額を決めています。この甲斐金等については原則として贈与により取得した金品に該当するものではありませんが、贈与税については社会通念上相当と認められるものについては課税されないことになっています。

支給額が法人の場合には一時所得に該当することになりますが、所得税法施行令の規定によりこれについても所得税は課税されないこととされています。

千葉会会員 稲葉 稔(CFP)

Q&A

私の母は12年前に亡くなり、獨りで一人暮らしをしていた父が亡くなりました。残った兄弟3人で遺産を分けることになりましたが、父は知的障害のため施設に入所しています。遺産の分割協議をするにはどうしたらよいでしょうか。

意思能力が無かったり、充分でない人を不測の不利益から守るために、明治民法以来100年にわたり禁治産、準禁治産の制度がおかれていましたが、このたび民法が大規模に改正され、新しい成年後見制度ができ、それに伴い関連法規も改正されました。(平成11年12月1日成立、同12年4月1日施行)

それは、超高齢社会の到来(2015年には65才以上が4人に1人)により身上保護を必要とする人の増加により何らかの形で生活に対する支援や介護を必要にするとの予測及び女性の社会進出ならびに介護者自身の高齢化等による社会的ニーズの高まりにあります。

成年後見制度は、判断能力が衰えた人の代わりに、家庭裁判所に任命されるなどした後見人が、本人のため財産管理や、福祉施設の利用時の契約を担うもの。後見人には、支援を受ける本人の親族のほか、弁護士、行政書士、司法書士、社会福祉、ファイナンシャルプランナー等の個人又は法人が就く例が多いです。

成年後見人制度には「任意後見人制度」「法定後見人制度」の2種類があります。

任意後見人制度は、支援をうける人が、判断能力のあるうちに自分の意志で後見人になる相手と契約を結ぶもので相手は親族以外の第三者であっても良く財産管理などの契約内容は、公正証書にして、任意後見人を東京法務局に登録する必要があります。

法定後見人制度は、本人の判断能力が衰えた後に利用します。
 法定後見人制度の利用を家庭裁判所に申請できるのは、本人と四親等以内の親族や、身寄りのない場合は、市町村長が行うことになります。
 又精神上の障害による判断能力が軽度の状態にある者を対象とする補助の制度、著しく不十分な者を対象とする、保佐の制度、判断能力が欠く常況にある者を対象とする後見制度に分かれそれぞれ補助人、保佐人、成年後見人が選任されます。

また登記制度も任意後見制度と同様です。
 また両制度とも成年後見人等の事務処理に対する監督制度が設けられ、それぞれ補助監督人、保佐監督人、成年後見監督人が選任されます。

任意後見制度においては任意後見監督人が選任されます。

本問の場合、次男の判断能力がまったくないならば法定後見の類型にあたるので家庭裁判所に申し立て、成年後見人選任の審判をしてもらい、その成年後見人を次男の代理人として分割協議することになります。

兄弟の1人が成年後見人になるときは、共同相続人として次男との利害が対立して利益相反となるので、利害関係のない後見監督人を選任してもらい、その後見監督人と遺産分割協議をすることになります。

また、この利益相反の場合、特別代理人選任を申し立て、その特別代理人と分割の協議をすることもできます。

判断能力が「保佐」の類型にある場合についても「後見」と同様、また「補助」の類型にあたる場合は自己決定尊重の見地から本人(次男)かまたは兄弟が本人の同意を得て補助開始と補助人選任の審判と補助人の遺産分割協議についての同意権の付与を得てからの分割協議をすることとなります。

千葉会会員 稲葉 稔(CFP)

- 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

109. 市場開放問題苦情処理体制

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : http://www5.cao.go.jp/access/japan/oto_main_j.html

(2) 機関概要

- 組織形態 : 内閣府
- 設立年 : 1982
- 取り扱う分野 : 具体的政府規制などの苦情
- 〒 : 100-8970

ローラン・デュボワ (ローラン・デュボワ外国法事務弁護士事務所所長)
 朴 良燮 (韓国貿易協会東京支部長)

【専門委員】

金森 房子 (生活評論家)
 兼重 一郎 (財団法人日本自動車研究所顧問)
 木村 福成 (慶應義塾大学経済学部教授)
 高瀬 保 (青山学院大学WTO研究センター客員研究員)
 千野 境子 (産経新聞社論説委員兼大阪特派員)
 本田 敬吉 (日本NCR株式会社代表取締役会長)
 宮智 宗七 (元日本経済新聞社論説副主幹)
 村上 政博 (一橋大学大学院国際企業戦略研究科教授)

(50音順)

- 事例の結果公表 : 公表している (データベースあり、検索可能)
 - 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
- 申し立てられた苦情は 1035 件です(平成 14 年 9 月現在)。

1 個別苦情受付状況

(1) 年度別受付状況

区分	個別苦情 受付件数	問題提起(注3)		計
		報告書	受付件数(注4)	
注1)昭和56年度	24	-	-	24
57年度	82	-	-	82
58年度	37	-	-	37
59年度	51	-	-	51
60年度	41	-	-	41
61年度	31	-	-	31
62年度	91	-	-	91
63年度	13	-	-	13
平成元年度	33	-	-	33
2年度	42	-	-	42

- 住所 : 東京都千代田区霞ヶ関 3-1-1 内閣府市場開放問題苦情処理対策室
- 電話 : 03-3581-0384
- FAX : 03-3581-9897

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている
- 組織の運営費用 : 不明
- 手数料 : 無料
- 組織概要 : 公表している

○受付～解決の時間 : 苦情受付日から原則として 10 日以内に、担当省庁は苦情申立者に対し、OTO 事務局を通じて、苦情の処理状況を説明します。苦情申立者が担当省庁の回答に納得できない場合は、担当省庁に対し、質問や意見を出すことができます。苦情処理期間が原則として 3 ヶ月以上に及んだ場合は、その苦情は市場開放問題苦情処理推進会議の苦情処理部会で審議されることとなります。苦情処理部会の審議では、苦情申立者及び担当省庁が出席し、直接意見を述べることがあります。審議の結果、苦情処理部会が必要に応じて苦情処理の方向性について政府に意見を述べます。

(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

【市場開放問題苦情処理推進会議構成員】

【議長】

大河原 良雄 (財団法人世界平和研究所理事長)

【委員】

片田 哲也 (株式会社小松製作所相談役特別顧問)
 北岡 隆 (三菱電機株式会社相談役)
 行天 豊雄 (財団法人国際通貨研究所理事長)
 黒田 真 (財団法人世界経済情報サービス理事長)
 佐々波 揚子 (東洋学園大学現代経営学部教授)
 谷村 昭一 (日本商工会議所参与)
 中村 胤夫 (株式会社三越代表取締役社長)
 眞木 秀郎 (社団法人国際農業協力・交流協会会長)
 横原 稔 (三菱商事株式会社相談役)
 松下 満雄 (成蹊大学法学部客員教授)
 山澤 逸平 (国際大学学長)

【外国人特別委員】

ロバート・F・グロンディ (在日米国商工会議所代表)

3年度	26	-	-	26
4年度	20	諮問会議報告書 (H05.04.12)	31 (26)	51
5年度	23	推進会議第1回報告書 (H06.05.13)	50 (21)	73
6年度	18	推進会議第2回報告書 (H07.03.14)	48 (19)	66
7年度	13	推進会議第3回報告書 (H08.03.18)	52 (19)	65
8年度	10	推進会議第4回報告書 (H09.03.17)	59 (19)	69
9年度	15	推進会議第5回報告書 (H10.03.17)	53 (8)	68
10年度	22	-	-	22
11年度	13	推進会議第6回報告書 (H12.03.16)	53 (12)	66
12年度	33	-	-	33
13年度	8	推進会議第7回報告書 (H14. 3. 18)	37 (6)	45
14年度	14	-	-	14
15年度	5	-	-	5
合計(注2)	665	-	383(130)	1,048

注1: 昭和 57 年 1 月 30 日、OTO 発足

注2: 上記受付のほか、昭和 59 年 1 月、61 年 11 月、62 年 9 月及び 63 年 6 月に再度申立をそれぞれ 1 件受け付けている。

注3: 市場開放問題苦情処理推進会議(OTO 推進会議)及びその前身の OTO 諮問会議においては、年に 1 度、外国人事業者等からの問題提起に基づき、問題の所在を明確化し、必要な対応を意見として取りまとめることとしており、これまでに 383 件を処理した。

注4: ()内の数値は、案件のうち具体的検討結果として取りまとめたもの。意見として取りまとめたものについては、対策本部において政府としての対応策が決定されている。(参考)

1.平成 4 年 6 月 30 日には、OTO に提起された意見・要望(106 件)につき検討状況を取りまとめた。

2.平成 10 年 12 月、平成 15 年 3 月、OTO に提起された過去の案件(個別苦情・問題提起案件)についての総点検を行い必要な対応を取りまとめた。

(2) 申立者別

	累計
国内	397
外国	268
(EU)	(107)

(米国)	(94)
計	665

(3)輸入先別

	累計
米国	200
EU	193
(独)	(68)
(英国)	(24)
その他	119
不特定	159
計(注5)	671

(4)受付窓口別

	累計
内閣府	524
経済産業省	103
(JETRO)	(63)
外務省	28
財務省	4
厚生労働省	4
総務省	2
計	665

(5)担当省庁別

	累計
厚生労働省	243
経済産業省	122
財務省	112
農林水産省	83
国土交通省	77

C…事実関係等についての誤解を解いたもの。	239	6
(Ca…これにより輸入促進的な効果を生じたもの。)	(132)	(3)
(Cc…Ca以外のもの。)	(107)	(3)
D…現行通りとするもの。	190	3
処理済計	654	13

再度申立案件については次のとおり処理を行った。昭和59年1月受付の案件についてはAの処理、61年11月受付の案件についてもAの処理、62年9月受付についてはCcの処理、63年6月受付の案件についてはAの処理を行った。

110. 政府調達苦情処理体制

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : http://www5.cao.go.jp/access/japan/chans_main_j.html

(2) 機関概要

- 組織形態 : 内閣府
- 設立年 : 1996
- 取り扱う分野 : 物品及びサービスの政府調達
- 〒 : 100-8970
- 住所 : 東京都千代田区霞ヶ関3-1-1 内閣府政府調達苦情処理対策室
- 電話 : 03-3581-0262
- FAX : 03-3581-9897

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている
- 組織の運営費用 : 不明
- 手数料 : 無料
- 組織概要 : 公表している

- 受付～解決の時間 : 90日以内

総務省	32
警察庁	23
文部科学省	17
法務省	9
公正取引委員会	3
外務省	3
環境省	3
該当なし	1
計(注6)	728

(注5)複数の輸入先による重複分を含む。
(注6)複数の省庁が所管する場合の重複分を含む。

2 個別苦情処理状況

(1)処理状況

	前回公表(H14.9.12時点)の処理状況	前回公表の苦情に関する進捗状況	前回公表(H14.9.12)時点以降の申立	現時点(H15.6.20)時点の処理状況
処理済	641	648	6	654
処理中	11	4	7	11
計	652	652	13	665

(備考1)
処理済:申立者に所管省庁の対処方針を伝え、申立者の納得を得られたもの、あるいは、苦情処理部会もしくは市場開放問題苦情処理推進会議の審議を終えたもの。
処理中:所管省庁において対処方針について検討中のもの。あるいは、所管省庁の対処方針を伝え、申立者が検討中のもの。

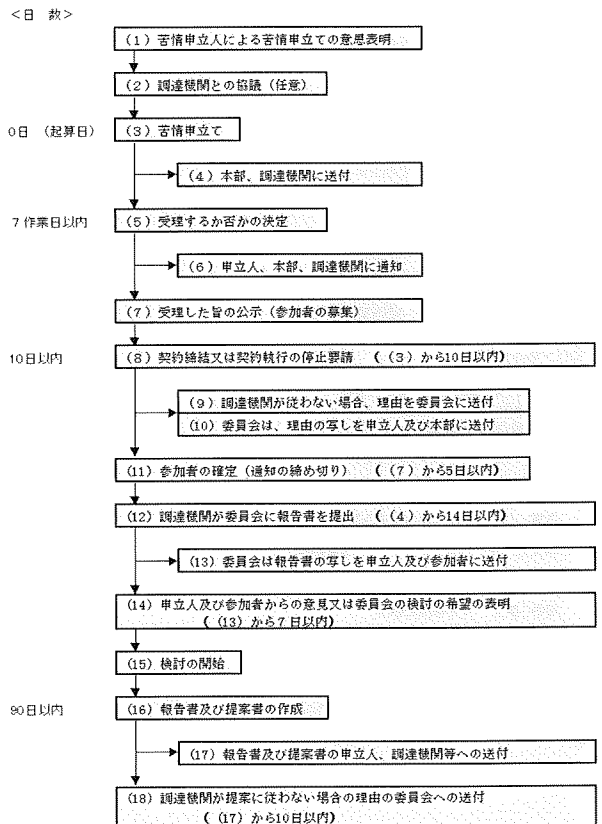
(備考2)

前回(H14.9.12)時点で「処理中」であった11案件のうち、処理済みとなったもの:7案件
引き続き処理中であるもの:4案件

(2)処理済のものについて

処理分類	件数	前回公表(H14.9.12)時点以降の処理状況
A…改善措置を講ずるもの。	225	4

苦情処理のプロセス (通常処理)



(注)上図は苦情処理の流れを示す概要であり、当該政府調達の種類によって日数が異なることなどがありますので、詳細は(参考)「政府調達に関する苦情の処理手続」を参照下さい。

(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

政府調達苦情検討委員会委員名簿

[委員長]	南 博方	岩手県立大学総合政策学部教授
[委員長代理]	梅田 晴亮	弁護士
[委員]	碓井 光明	東京大学教授
	遠藤 實	元在ジュネーブ国際機関日本代表部大使
	大沼 嘉章	元会計検査院第3局長
	鈴木 深雪	日本女子大学教授
	長瀬 要石	前国際協力銀行副総裁、 (株)コーエイ総合研究所取締役会長
[専門委員]	飯塚 肇	成蹊大学教授
	岡田 恒男	(財)日本建築防災協会理事長
	齊藤 忠夫	中央大学教授、トヨタIT開発センター役員
	坂井 修一	東京大学教授
	桜井 靖久	東京女子医科大学名誉教授、早稲田大学客員教授
	田中 英彦	情報セキュリティ大学院大学研究科長
	徳田 英幸	慶應義塾大学教授
	埜中 征哉	国立精神・神経センター武蔵病院院長
	畚野 信義	(株)国際電気通信基礎研究所代表取締役
	洲 一博	東京工科大学教授
	堀内 和夫	早稲田大学名誉教授
	松岡 聡	東京工業大学教授
	村岡 洋一	早稲田大学教授
	森地 茂	東京大学大学院工学系研究科教授
	安田 靖彦	早稲田大学教授
	六波羅 昭	勤労者退職金共済機構副理事長

○事例の結果公表 : 主なものを選んで公表 (下記 紛争処理件数参照)
 ○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

の改善に反映させるものです。

- 〒 : 各都道府県に設置
- 住所 :
- 電話 :
- FAX :

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 不明
- 組織の運営費用 : 政府予算
- 手数料 : 無料
- 組織概要 : 公表している (行政評価局)

行政評価局

- 局長
- ├ 総務課
- ├ 行政相談課
- ├ 政策評価官
- └ 評価監視官(9)

○受付～解決の時間 : 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

《行政苦情救済推進会議の現在のメンバー》

座長	塩野 宏	東亜大学大学院教授
	大森 政輔	元内閣法制局長官
	大森 彌	千葉大学法経学部教授
	加賀美幸子	千葉市女性センター名誉館長
	加藤 陸美	(財)健康・体力づくり事業財団理事長
	田村 新次	中日新聞社参与
	堀田 力	さわやか福祉財団理事長、弁護士

○事例の結果公表 : 主なものを選んで公表
http://www.soumu.go.jp/hyouka/kohyo.htm#jirei_1
 ○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

政府調達に係る苦情の受付及び処理の状況

	1～3月	4～6月	7～9月	10～12月
平成8年	なし	1件	なし	なし
平成9年	なし	なし	なし	なし
平成10年	なし	なし	なし	なし
平成11年	なし	なし	なし	なし
平成12年	なし	なし	1件	なし
平成13年	1件	なし	なし	1件
平成14年	なし	1件	なし	なし
平成15年	なし	なし	なし	なし
平成16年	なし	なし	なし	なし

111. 総務省の行政相談

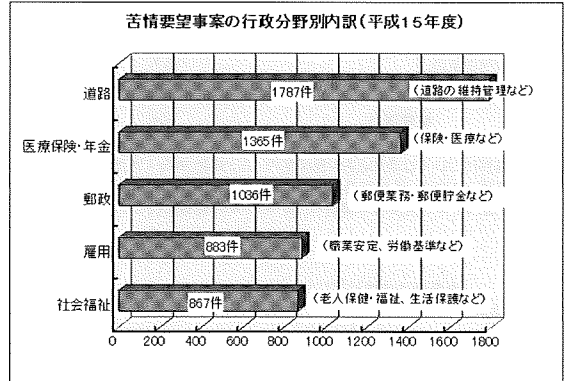
(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.soumu.go.jp/hyouka/sodan.htm>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 総務省行政評価局
- 設立年 : 不明
- 取り扱う分野 : 総務省の行政相談は、国の行政全般についての苦情その他相談や意見・要望を受け付け、相談者と関係行政機関の間において、公正・中立の立場から必要あつせんを行い、その解決や実現を促進するとともに、これを行政の制度及び運営

苦情要望事案の行政分野別内訳(平成15年度)



(注) 平成15年度に苦情要望事案として処理した約1万4千件のうち、件数の多かった行政分野を列挙したものです。

112. テレマーケティング電話相談室

(1) 調査方法

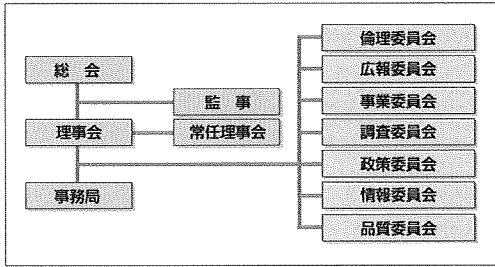
- データ出典 : インターネット
- アドレス : <http://www.itasite.or.jp/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 社団法人
- 設立年 : 1997(社団法人化)
- 取り扱う分野 : 電話のトラブル
- 〒 : 101-0042
- 住所 : 東京都千代田区神田東松下町35アキヤマビルディング24階
- 電話 : 03-5289-0404
- FAX : 03-5289-8892

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 公表している
- 組織の運営費用 : 会費・別事業収入
- 手数料 : 無料
- 組織概要 : 公表している



○受付～解決の時間 : 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

JTA 役員一覧

会長	岡崎 友信	伊藤忠テクノサイエンス(株)	代表取締役社長
副会長	高木 尚二	(株)もしもしホットライン	代表取締役社長
常任理事	岩城 久期	第一アドシステム(株)	代表取締役社長
	古賀 哲夫	東日本電信電話(株)	常務取締役
	宮沢 孝夫	(株)テレマーケティングジャパン	代表取締役社長
	松田 清人	(株)みずほコーポレート銀行	常務執行役員
	名和 卓良	(株)エヌ・ティ・ティ・ソルコ	常務取締役
	斎沼 千明	東京工科大学	教授
理事	大山 俊介	(株)KODI エポルバ	代表取締役副社長
	川越 憲治	川越法律事務所	弁護士
	日下 茂樹	ビーウイズ(株)	代表取締役社長
	田中 利規	上智大学	教授
	机 重樹	ネクストコム(株)	取締役副社長
	長島 広太	東京国際大学	教授
	成田 徹郎	日本アイ・ビー・エム(株)	CRM担当部長
	日台 松子	(社)全国消費生活相談員協会	顧問
	松岡 萬里野	(財)日本消費者協会	理事
	三村 優美子	青山学院大学	教授
	小松原 元	(社)日本テレマーケティング協会	事務局長
監事	池田 茂	情報通信ネットワーク産業協会	専務理事
	浅野 修一	東陽監査法人	公認会計士
	平本 正	(株)テレメディア	代表取締役社長

顧問 佐藤 知恭 元白鷗大学教授

- 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

113. 東京都公害審査会

(1) 調査方法
 ○データ出典 : インターネット
 ○アドレス : <http://www.kankyo.metro.tokyo.jp/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 東京都
- 設立年 : 1971
- 取り扱う分野 : 公害(民事上の紛争)
- 〒 : 163-8001
- 住所 : 東京都新宿区西新宿 2-8-1 東京都環境局総務部情報連携課内
- 電話 : 03-5388-3437
- FAX : 03-5388-1377

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている
- 組織の運営費用 : 税金
- 手数料 : 種類(あっせん・調停・仲裁)および価額により異なる

	あっせん	調停	仲裁
基本	当事者による自主的な解決に比重が置かれています。	委員会が紛争の解決に向けて働きかけます。	裁判所において裁判を受ける権利を放棄し、仲裁委員に判断を委ねるという仲裁契約の締結が前提となります。
委員	あっせん委員は1人でも手続を行います。	3人の調停委員が合議によって手続を行います。	3人の仲裁委員が合議によって手続を行います。
期日	必ずしも期日を聞く必要はありません。	当事者双方の出席する期日を聞くのが原則です。	当事者双方の出席する期日を聞くのが原則です。

解決方法の性格	当事者間の合意で和解が成立します。	和解契約書に強制力はありません。	強制執行を求めるには、改めて訴訟を提起するなどとして、債権名義(民事執行法第22条)を得る必要があります。
当事者間の合意で調停が成立します。	当事者間の合意で調停が成立します。	合意を促すものとして調停案の受諾勧告があります。	調停書に強制力はありません。
仲裁委員の判断により仲裁判断が行われます。	仲裁委員の判断により仲裁判断が行われます。	仲裁判断は確定判決と同様の効力を有します。	強制執行を求めるには、執行判決を求める訴えを提起する必要があります。
手数料	不要	要	要

調停を求める事項の価額	申請手数料額(1件につき)
100万円まで	1,000円
1,000万円まで	価額(1万円単位)×7円+ 300円
1億円まで	価額(1万円単位)×6円+ 1,300円
1億円を超える場合	価額(1万円単位)×5円+ 11,300円

- 組織概要 : 今回の調査からは不明
- 受付～解決の時間 : 1年

(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 : 主なものを選んで公表

事件の表示	請求の概要	受付年月日	終結年月日、区分	終結の概要

東京都平成14年(調)第3号事件	申請人は、周辺住民(43人)で、被申請人は公園である。申請人は、高速道路から発生する公害、特に夜間から早期にかけての振動により睡眠が妨げられて睡眠不足になり、体調の悪化(血圧の情報、動悸、ぜん息、うつ病)をもたらすなど平穏な生活を送ることができなるとともに、営業被害や柱のひび割れ等の家屋への被害も発生しているため、被申請人は、高速道路からの振動、騒音、煤煙等の被害発生を防止すること。	平成14.4.11	平成15.10.7 調停成立	調停委員会は、現地調査及び8回の調停期日の開催等合意の形成に向けて努力した結果、申請人は、被申請人が平成14年12月に行った低騒音舗装への改修工事及び15年3月にいった伸縮継手の補修工事により、振動が申請時よりも改善されたことを認めること、被申請人は、(1)本件道路の振動に関し、平成15年11月及び16年2月頃の2回、2地点において測定を行うこととし、測定結果の説明会を開催すること、(2)本件道路の振動に関する適切な相談窓口を設定し、その担当者を知らせること、(3)今後必要な場合は適切な補修を行うとともに、申請人から相談があったときは、再測定の実施を含め、誠意を持って必要な対応をすること等を内容とする調停案を当事者双方が受諾し、本件は終結した。
東京都平成14年(調)第4号事件	申請人は周辺住民(3人)で、被申請人は自動車修理工場を営む株式会社及びその工場の家主のAである。申請人は、被申請人会社の工場における塗装作業の悪臭により、頭痛や気分が悪くなるなどの被害を受け、板金などの騒音により、いらいら、血圧変動などの感覚的・心理的被害を受けて平穏な生活が妨げられているため、被申請人会社は、(1)自動車修理工場内の作業等で発生する騒音を防止するため、シャッター等を完全に閉めて作業すること。ただし、板金等の大きな音が発生させる作業に対しては防音効果が不完全なため、専門業者による防音設備設置により、騒音を申請人の許容範囲まで低減させること、(2)工場外では作業	平成14.5.1	平成15.11.7 調停成立	調停委員会は、現地調査及び11回の調停期日の開催等合意の形成に向けて努力した結果、(1)被申請人会社は、(a)自動車修理工場の操業に伴い発生する騒音及び臭気、法令等に定める基準を超えないようにすること、(b)の操業を確実にするため、(ア)工場建物内において、騒音や臭気の発生が予想される作業については、塗装・板金スペースにおいてのみを行い、作業を行うに当たっては建物出入口のシャッター、ビニールカーテン、防音シートを閉めること等、(イ)工場建物外において、修理作業を行わない

	を行わないこと、(3)工場外での自動車ドアの開閉音、従業員の話し声や車の誘導の声、レッカー車での車の積み下ろしの際の騒音を低減させ、出入業者と関係者にも指導をすること、(4)塗装作業を行う際の悪臭を完全に防止するため、作業場所を工場出入口及び北側から南西側に移し、専門業者による設備の改善を行うこと、(5)これらの措置を講じない場合は、当該工場において板金、塗装作業を行わないこと。被申請人Aは家主として、工場の騒音及び悪臭を防止するため、被申請人Aと協力して設備の改善を行うこと。			こと、(c)本条項の内容を従業員に周知徹底するとともに、関係する事業者や顧客にも努めて知らしめて協力を得ること、(2)被申請人Aは、被申請人Aと協力して本条項の確実な実施に努めること等を内容とする調停委員会の提示した調停案を当事者双方が受諾し、本件は終了した。
東京都平成13年(調)第3号事件 バス営業所の大気汚染、騒音・振動等に係る営業停止、移転及び慰謝料請求事件	申請人は「ケア付高齢者住宅」の住民(10人)で、被申請人は本住宅を設置・管理するA公社、バス会社のB株式会社及び東京都である。(1)申請人は、被申請人B社が当該住宅に隣接して設置しているバス営業所(バス車庫及び整備工場)からの大気汚染、騒音により被害を受けており、今後、本件営業所の稼働が本格化した場合、受忍限度を超える大気汚染、騒音、振動等により被害が甚大となることが予想される。(2)被申請人A公社は、当該住宅地の隣地にバス営業所が設置されることを認識していたにもかかわらず、入居希望者に対しこれを告知する義務や、当該住宅に入居する者に対して負う良好な住環境を保障する義務(生活環境保障義務)を怠っている。(3)被申請人A公社は、当該住宅地の隣地が大型バス車庫建設用地であることを認識しながら、当該住宅地を被申請人A公社に売却したことは不適切であり、また、同公社と交わした本件大型バス車庫建設用地に関する宅地譲渡契約には不能といわざるを得ない条件が付されており、無効であるので、(a)被申請人B社は、申請人住所地に隣接するバス営業	平成13.9.21	平成15.3.31 一部調停成立 一部調停申請取下げ	調停委員会は、現地調査及び11回の調停期日の開催等合意の形成に向けて努力した結果、被申請人B社は、地域環境の向上に資するため、(a)緩衝緑地に、高木(マテバシイ)20本、中木(カツカツキ)200本及びシダレザクラ1本を植栽し、維持管理すること、なお、シダレザクラ1本は、申請人が被申請人へ贈与する。(b)緩衝緑地と事務所棟の間にプランターを置き、駐車しないこと、(c)当該道路に接する敷地部分の清掃及び整備を定期的に実施すること等を内容とする調停委員会の提示した調停案を当事者双方が受諾した。また、申請人が被申請人A公社及び都に対する調停申請を取り下げ、本件は終了した。

253

	所での営業を中止すること、(b)被申請人A公社は、被申請人B社と当該バス営業所の移転交渉を行うとともに、申請人に対し、説明義務違反に対する慰謝料を支払うこと、(c)被申請人A公社は、被申請人B社が当該バス営業所の代替地をC地内に確保できるよう協力すること、(d)被申請人B社が上記(a)に反し営業を継続した場合、被申請人B社は、申請人に対し、静穏・安全な居住権侵害に対する慰謝料を支払うこと、(e)被申請人A公社は、申請人に対し、生活環境保障義務違反に基づく慰謝料を支払うとともに、受領済の介護費用の一部を返還すること。			
東京都平成13年(調)第2号事件 プレス工場騒音・振動等請求事件	申請人は周辺住民(2人)で、被申請人はプレス工場を営む有限会社である。被申請人の工場から生じる騒音・振動により、申請人は精神的に心労しており、体調不調時なども自宅での静養が困難であるため、被申請人は、(a)工場から生じる騒音を50dB以下にし、振動を体に感じられない程度にすること、(b)工場にあるプレス機を移設すること、(c)(a)及び(b)が不可能であれば、工場を移転すること、(d)騒音・振動による被害の損害賠償を支払うこと。	平成13.3.5	平成14.3.12 調停成立	調停委員会は、現地調査及び8回の調停期日の開催等合意の形成に向けて努力した結果、(a)被申請人は、平成14年5月7日以降、プレス工場の騒音が規制基準を超えないように操業すること、(b)被申請人は、前項記載日の前であっても、規制基準を守るため最大限の努力をすること、(c)被申請人は工場出入口の開放時間を極力短くし、止むを得ず開放する場合には、機械の運転を止める等の基準を守るのに必要な諸般の措置を講じ、従業員にもこの旨を徹底すること、(d)両当事者は調停事項の円滑な実施のため、区公署等管課の協力等を得て誠意を持ち協力すること等を内容とする調停委員会の提示した調停案を当事者双方が受諾し、本件は終了した。
東京都平成11年(調)第2号事件	申請人は周辺住民(3人)で、被申請人は大型小売店を営む株式会社とその大型小売店に店舗を賃貸している株式会社である。	平成11.8.4	平成12.5.25 調停成立	調停委員会は、7回の調停期日の開催等合意の形成に向けて努力した結果、被申請人は、(a)駐車場及び

254

大型店駐車場騒音差止請求事件	る。被申請人が営業する大型小売店(午前10時から翌朝5時まで営業)の駐車場を利用する車両からの騒音及び排気ガスにより、申請人は、自律神経失調症、不眠症となるなどの健康被害を受けているので、被申請人は、(a)自動車から発生する騒音を、午前10時から午後10時までは65デシベル以下、午後10時から翌日午前5時までは60デシベル以下とすること、(b)自動車から発生する二酸化窒素の1時間当たりの1日平均値を0.02ppm以下とすること、(c)防音設備費用及び室内空気清浄器設置費用を支払うこと。			商品納入車両の出入り口の使用について、申請人らの生活の妨げとならないよう、騒音防止に努力すること、(b)現状においては車両から発生する騒音について有効な防音対策をとることができないので、申請人らが行う自宅建物の改修工事に係る費用のうち、防音対策工事費の負担義務があることを認め、これを支払うこと等を内容とする調停委員会の提示した調停案を当事者双方が受諾し、本件は終了した。
東京都平成10年(調)第5号事件 飲食店騒音・悪臭等差止請求事件	申請人は周辺住民(1人)で、被申請人はラーメン店及び卵焼き製造所を営む株式会社である。被申請人が営むラーメン店等の排気用ダクトから発生する騒音が早朝から深夜まで及ぶため、申請人は眠れないなどの生活上の支障を生じており、また、被申請人の卵焼き製造所から発生する悪臭が申請人宅に充満するため、申請人は気分が悪くなるなどの感覚的・心理的被害を受けているので、被申請人は、(a)排気用ダクトから発生する騒音が午前7時から午後9時までとなるようラーメン店等の操業時間を短縮すること、(b)卵焼きを製造する臭いが申請人宅にこないよう防臭対策をとること、(c)防臭用として張ったテントからの雨水や雪が申請人敷地内に入るのを防止すること。	平成10.4.21	平成12.2.18 調停成立	調停委員会は、現地調査及び5回の調停期日の開催等合意の形成に向けて努力した結果、被申請人は経営するラーメン店及び卵焼き製造所の排気用ダクトを稼働する場合には、午前6時まではモーターへの電源周波数を調節して運転することにより、瞬間的なボンという騒音が発生しないようにすること等を内容とする調停委員会の提示した調停案を当事者双方が受諾し、本件は終了した。
東京都平成9年(調)第8号事件・平成10年(調)第1号事件 建設工事	被申請人が申請人住居の隣接地において行う共同住宅の建設工事に伴って発生する騒音及び振動により、申請人及び参加人は感覚的・心理的被害を受けているので、共同住宅の建設工事に伴って発生した騒音及び振動による被害に対して、本来生活していたと同じ条件の家への引越し	平成9.12.16 10.1.26 (参加申立て)	平成10.7.6 一部調停申請取下げ 一部調停成立	調停委員会が、4回の調停期日の開催等合意の形成に向けて努力した結果、申請人は取下手書提出したが、(a)被申請人は、参加人に対して解決金の支払義務があることを認め、これを平成10年7月末日限

255

騒音等被害損害賠償請求事件	責相当額の損害賠償金を支払うこと。			り、参加人宅へ持参して支払うこと、(b)参加人は、被申請人が本調停案を遵守する限り、今後、本件工事に關し被申請人及び本件工事発注者に対し何らの異議を述べず、何らの請求をもしないことを確約すること等を内容とする調停委員会の提示した調停案を受諾し、本件は終了した。
---------------	-------------------	--	--	--

○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

11.4. 法務省の人権擁護機関

(1) 調査方法
○データ出典 : ADR活用ハンドブック
○アドレス : 各地方法務局に設置

(2) 機関概要
○組織形態 : 国
○設立年 : 1984
○取り扱う分野 : 人権問題一般
○〒 : 各地方法務局参照
○住所 :
○電話 :
○FAX :

(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 : 税金
○手数料 : 無料
○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 : 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

256

115. (財)交通事故紛争処理センター

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

○組織形態 : 財団法人
○設立年 : 1977
○取り扱う分野 : 交通事故
○〒 : 163-0242
○住所 : 東京都東京都新宿区西新宿 2-6-1 新宿住友ビル 42 階
○電話 : 03-3346-1756
○FAX : 03-3346-8714

(3) 機関運営

○組織運営規定 : 公表している
○組織の運営費用 : 寄付金
○手数料 : 無料
○組織概要 : 公表している

(イ) 組織(寄付行為 15 条、21 条、23 条等)

評議員会 学識経験者・関係団体推薦・弁護士推薦 56 名
理事会 理事長 森島 昭夫 理事 16 名 監事 1 名
全国審査員・嘱託弁護士合同会議 年 2 回開催
本部及び支部審査員・嘱託弁護士合同会議 毎月 1 回開催
(1) 相談担当の弁護士
*相談担当弁護士はセンターから各地弁護士会に推薦を依頼し、センターが委嘱する。
(2) 審査員
*審査員は学識経験者(大学の法学部教授)及び弁護士(各地弁護士会から推薦)の内から理事会が選任する。
審査員 3 名以上の審査会が各支部に配置され、中立公正、独立して審査を行う。
○受付～解決の時間 : 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

役員名簿

(平成 16 年 4 月 1 日現在)

役職名	常勤 非常勤	報酬 支払 状況	氏名	年齢	就任 年月日	職 歴	
						現在の職名	最終公務員歴・ 同一業界関係歴 退官・退職 年月日
理事長	非常勤	無給	森島 昭夫	69	平成 12 年	(財)地球環境	名古屋大学 平成 8 年

257

○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

② 平成 15 年度取扱事案分類統計

(単位:件)

項 目	年 月		項 目	年 月	
	15 年 4 月 ～ 16 年 3 月	前年 同期		15 年 4 月 ～ 16 年 3 月	前年 同期
1.相談件数	23,281	21,863	4.新受来訪者の相談内容		
新規	7,552	7,301	(対人)和解斡旋依頼	5,145	4,827
再来	15,729	14,562	賠償請求額	4,966	4,587
2.新受来訪者の内訳			後遺障害	434	527
被害者側	6,382	6,224	過失割合	428	485
加害者側	85	106	一般的相談等	630	693
被加判別難	5	7	(対物)和解斡旋依頼	1,684	1,644
被加双方	1,080	964	賠償請求額	811	681
計	7,552	7,301	過失割合	1,282	1,280
3.新受に関する 保険加入状況			一般的相談等	93	137
(対人)自賠償のみ	82	130	5.事案終結について		
自賠償+任意保 険	5,704	5,394	和解成立	5,412	4,709
任意保険のみ	16	8	審査会移行	590	564
無保険	12	14	司法手続・法律扶助協 会・ 弁護士会等 紹介	173	205
その他	18	15	損害額を算定し、 相手方との解決手続教示	258	308
(対物)任意保険	2,375	2,217	取り下げ・斡旋不調	950	1,073
無保険	106	120	その他	619	673
その他	6	6	計	8,002	7,532
計	8,319	7,904			

示談成立に至るまでの来訪回数(示談成立件数:5,412件)

259

					4月1日	戦略研究 機関理事 (弁護士)	教授	3月31日
常任理事 (本部審査員)	非常勤	無給	野村 好弘	63	平成 12 年 4 月 1 日	明治学院 大学教授	東京都立 大学教授	平成 14 年 3 月 31 日
常任理事	非常勤	無給	菅沼 隆志	77	平成 14 年 4 月 1 日	(弁護士)		
常任理事	非常勤	無給	中務 嗣治郎	67	平成 16 年 4 月 1 日	(弁護士)		
常任理事 (本部審査員)	非常勤	無給	松代 隆	73	平成 10 年 4 月 1 日	(財)光興 学会理事 (弁護士)		
常任理事 (本部審査員)	非常勤	無給	大井 勲紀	73	平成 14 年 4 月 1 日	(弁護士)		
常任理事 (事務局長)	常勤	有給	小柳光一郎	65	平成 13 年 4 月 1 日		(社)日本損害 保険協会	平成 12 年 6 月 30 日
理事	非常勤	無給	吉田 忠子	62	平成 14 年 4 月 1 日	(弁護士)		
理事 (本部審査員)	非常勤	無給	西幹 忠宏	68	平成 16 年 4 月 1 日	(弁護士)		
理事 (名古屋支部長)	非常勤	無給	横山 義夫	71	平成 13 年 4 月 1 日	(弁護士)	名古屋家裁 所長	平成 10 年 2 月 20 日
理事 (札幌支部長)	非常勤	無給	山中 善夫	60	平成 13 年 4 月 1 日	(弁護士)		
理事 (福岡支部長)	非常勤	無給	吉村 安	67	平成 13 年 4 月 1 日	(弁護士)		
理事 (広島支部長)	非常勤	無給	福永 宏	66	平成 16 年 4 月 1 日	(弁護士)		
理事 (大阪支部長)	非常勤	無給	西原 道雄	74	平成 12 年 4 月 1 日	近畿大学 法学部教授	神戸大学 法学部教授	平成 5 年 3 月 31 日
理事 (高松支部長)	非常勤	無給	永井 弘通	69	平成 12 年 4 月 1 日	(弁護士)		
理事 (仙台支部長)	非常勤	無給	檜山 公夫	56	平成 13 年 4 月 1 日	(弁護士)		
監事	非常勤	無給	眞砂 由博	59	平成 11 年 4 月 1 日	(公認会計士)		

(注)理事定員 16 名、監事 1 名

258

回 数	件 数	%	回 数	件 数	%
1 回	326	6.0	5 回	513	9.5
2 回	1,169	21.6	6 回	309	5.7
3 回	1,466	27.1	7 回	212	3.9
4 回	1,058	19.5	8 回以上	359	6.6

116. (社)全国消費生活相談協会

(1) 調査方法

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

(2) 機関概要

○組織形態 : 社団法人
○設立年 : 1987
○取り扱う分野 : 消費生活問題
○〒 : 108-8566
○住所 : 東京都港区高輪 3-15-22 国民生活センタービル内
○電話 : 03-3488-1409
○FAX : 03-3488-9830

(3) 機関運営

○組織運営規定 : 公表している
○組織の運営費用 : 全国消費生活相談員協会の一般事業費
○手数料 : 無料
○組織概要 : 公表している
○受付～解決の時間 : 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

社団法人全国消費生活相談員協会 役員名簿		
会長	及川 昭伍	(社)経済企画協会会長・(独)国民生活センター顧問 (経済企画庁 総合計画局長)
理事長	藤井 教子	(社)全国消費生活相談員協会
専務理事	鶴木 房子	(社)全国消費生活相談員協会 *
常任理事	下谷内 富士 子	(社)全国消費生活相談員協会
常任理事	白井 幸子	(社)全国消費生活相談員協会
常任理事	渋谷 絢子	(社)全国消費生活相談員協会

260