

	機関名	石狩地方A	石狩地方B	石狩地方C	石狩地方D	空知地方A	空知地方B	空知地方C	空知地方D	空知地方E	空知地方F	空知地方G
01	センター営業時間	9:00-16:30	9:00-17:00	10:00-17:00	10:00-16:00	9:00-17:00	10:00-15:00	9:00-16:00	9:00-16:00	8:30-17:15	10:00-16:00	8:45-15:00
02-1	在籍相談員数	16	2	5	2	3	2	1	2	2	1	1
02-2	1日平均相談員数	13	2	3	2	2.6	1	1	2	0	1	1
03	月平均相談件数	1041	50	30	28	30	8	4	450	2	20	2
04	相談内容	住居 ネット・電話 架空請求	住居 ネット・電話 保険・金融・クレジット	住居 ネット・電話 架空請求	住居 ネット・電話 趣味	架空請求	ネット・電話 食べ物 架空請求	住居 ネット・電話 保険・金融・クレジット	ネット・電話 食べ物 保険・金融・クレジット	住居 ネット・電話	ネット・電話 保険・金融・クレジット	ネット・電話 保険・金融・クレジット 架空請求
05	相談者の年齢層	50-60歳代	50-60歳代	70-歳代	70-歳代	70-歳代	50-60歳代	70-歳代	70-歳代	30-40歳代	50-60歳代	70-歳代
06	相談者の性別(多い方)	女	女	女	女	女	女	女	女	女	女	女
07	相談者の居住地域	センター自治体 近隣市町村	センター自治体	センター自治体	センター自治体 近隣市町村	センター自治体	センター自治体	センター自治体 近隣市町村	センター自治体 近隣市町村	センター自治体	センター自治体 近隣市町村	センター自治体
08-1	民間ADR機関への紹介実績(直近5年)		0	0	0	6		0	0	0	0	0
08-2	紹介ADR機関名	※1				国民生活センター(車専門相談),金融ADR						
09	民間ADR機関の紹介に関する障害				行政書士ADRを知らない			なし	連絡先, 基準, 費用不明 敷居が高い			
10-1	ADRを学ぶ機会	○	○	×	○	○	×	×	○	×	×	×
10-2	ADR研修名	国民生活センター	国民生活センター		国民生活センター	地方消費者行政担い手育成事業			道主催の研修など			
11	民間ADRへの紹介実績増加のため必要なこと			無料		広報等の周知活動の活発化		なし				
12-1	ADR機関以外への紹介実績(直近5年の件数)		160	200	150		10	10	17		40	1~2
12-2	紹介先	北海道宅建協会	弁護士会 司法書士会		裁判所 弁護士会 司法書士会		裁判所 行政機関 弁護士会 市の委託先法律相談	弁護士会	行政機関 弁護士会		行政機関 弁護士会	弁護士会
13-1	インターネット環境	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×
13-2	ビデオ会議設備	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
14-1	現状の相談受付方法	来所 手紙 電話 FAX メール HP	来所 電話	来所 電話 HP	来所 電話	来所 電話	来所 電話	来所 手紙 電話 FAX メール	来所 電話	来所 電話	来所 電話	来所 手紙 電話 FAX
14-2	将来取り入れたい相談受付方法		スマホアプリ	来所 電話 HP		その他(なし)	来所 電話		メール			
15-1	民間ADR機関との望ましい連絡体制	ADRの連絡先を案内	ADRの連絡先を案内	ADRの連絡先を案内	ADRの連絡先を案内	ADRの連絡先を案内	ADRの連絡先を案内	ADRの連絡先を案内	電話で紹介 専用連絡体制	ADRの連絡先を案内	ADRの連絡先を案内	電話で紹介 専用連絡体制
16-1	センター内での調停実施の可否	×	×	×	×	○	×	○	×		×	○
16-2	(その理由)	面談によるあっせんのみ。調停は行わない	人員不足、場所・設備的に困難	場所・設備的に困難	場所・設備的に困難				場所・設備的に困難		人材不足	
17-1	相談員のADR調停人養成研修の受講の要否	○	○	×	×	○	×	×	○		○	
17-2	(その理由)	研修内容や実施時期による		委託業務外	人員不足		人材不足	該当する相談なし				
18-1	民間ADR機関との情報交換会の要否	○	×	○	×	○	×	×	○		×	○
18-2	(その理由)	活動内容の相互理解	紹介実績がないため	情報収集は必要	人員不足		実績なし	該当する相談なし				定期的参加困難
19-1	センターにおける相談IT設備の設置の要否	×	×	×	×	×	×	○	×		×	×
19-2	(その理由)	メール相談をすでに実施	すでにネット等の設備あり	市内住民相談のため	セキュリティの関係上, 増設困難	設置済	地元住民のための相談窓口	来所不要になるため	ほとんどが電話利用		相談の手段としての運用は困難	
20	必要な相談IT設備			テレビ電話		インターネット		メール				高齢者が多く使用できないと思う
21	ITを利用する相談における障害			契約書等の確認作業		相談者の特定が困難。設備の設置費用		やりとりに時間がかかる	操作ができない		個人情報保護, ウィルス	個人情報保護
22-1	ITを利用する相談で, 相談者の利便が向上するか		○			○		○	×		×	×
22-2	(その理由)	どちらでもない	相談の選択肢が増える			調査など補助的利用として活用		来所不要になる			相談者は情報弱者が多い	高齢者が多いため
23-1	ITを利用して行いたい業務		LINE等での自動応答, 相談対応					なし			企業検索	企業検索
24-1	民間ADR機関とのITを利用した連携の可否		○	×	×			×	○		×	
24-2	(その方法, または不可能な理由)	わからない	LINE等での自動応答, 民間ADR機関の紹介	紹介実績がない	IT設備導入困難			該当相談なし, 人員不足			人員, 予算の確保が困難	
25	IT利用の際の個人情報管理について			慎重な対応が必要				個人情報保護法による管理	個人情報の流出			個人情報の管理は難しいと思う
26-1	相談IT設備の導入費		不明	受託機関のため非該当	予算確保困難			0				
26-2	相談IT設備の年間維持費		不明	受託機関のため非該当				0				
27	民間ADR機関に対する要望等		なし	事例を紹介してほしい				なし	使い勝手が良くなることを希望			

※1 証券・金融商品あっせん相談センター, 日本弁護士会, 日本司法書士会連合会, 家電製品協会, 自動車製造物責任相談センター, 日本流通自主管理協会, 全国銀行協会, 北海道行政書士会, 日本損害保険協会, 生命保険協会

	機関名	後志地方A	後志地方B	胆振地方A	胆振地方B	胆振地方C	胆振地方D	日高地方A	渡島地方A	檜山地方A	檜山地方B	檜山地方C	檜山地方D
01	センター営業時間	9:00-17:00	8:30-17:15	9:00-17:00	8:45-17:15	9:00-17:30	9:00-16:00	8:45-17:30	10:00-16:00	10:00-16:00	8:30-17:00	8:30-17:15	8:30-17:15
02-1	在籍相談員数	6	1	5	7	2	1	4	5	1	1	0	0
02-2	1日平均相談員数	2	1	3	4	2	1	2	2	1	1	0	0
03	月平均相談件数	90		526	130	21	10	30	1702	1	0	0	1
04	相談内容	住居 ネット・電話 架空請求	ネット・電話 趣味 美容	ネット・電話 食べ物 架空請求	ネット・電話 保険・金融・クレジット 商品一般	ネット・電話 食べ物 架空請求	住居 ネット・電話 保険・金融・クレジット	ネット・電話	ネット・電話	通信販売	保険・金融・クレジット	ネット・電話	ネット・電話 広告
05	相談者の年齢層	50-60歳代	50-60歳代	70-歳代	70-歳代	70-歳代	70-歳代	70-歳代	70-歳代	70-歳代		50-60歳代	70-歳代
06	相談者の性別(多い方)	女		女	女	女	女	女	女	女		女	男
07	相談者の居住地域	センター自治体 近隣市町村	センター自治体 近隣市町村	センター自治体 近隣市町村	センター自治体 近隣市町村	センター自治体	センター自治体	センター自治体	センター自治体	センター自治体 振興局内		センター自治体	センター自治体 近隣市町村
08-1	民間ADR機関への紹介実績(直近5年)	2		5	50	1	0	0	2	0		0	0
08-2	紹介ADR機関名	損保ADR 生保協会,住まいるダイヤル		住宅リフォーム紛争支援センター,そんぽADRセンター	住まいるダイヤル,自動車製造物責任相談センター	住宅リフォーム紛争支援センター			国民生活センターADR,生保協会ADR				
09	民間ADR機関の紹介に関する障害			※2	どのような民間ADR機関があるか不明			特になし					
10-1	ADRを学ぶ機会	○		○	×	○	○	×	×	×	×	×	×
10-2	ADR研修名	国民生活センター		手続の概要, 取扱範囲		国民生活センター							
11	民間ADRへの紹介実績増加のため必要なこと				ADR機関及び制度の周知								
12-1	ADR機関以外への紹介実績(直近5年の件数)			300	240			70		0		数件	0
12-2	紹介先			弁護士会	弁護士会 関係団体		弁護士会 司法書士会	行政機関 弁護士会				無料法律相談	
13-1	インターネット環境	○	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○
13-2	ビデオ会議設備	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
14-1	現状の相談受付方法	来所 電話	来所 電話	来所 電話	来所 電話	来所 電話 HP	来所 電話	来所 電話	来所 電話	来所 電話	来所 電話 FAX メール	来所 電話	来所 電話 FAX
14-2	将来取り入れたい相談受付方法	来所 電話		来所 電話				来所 電話		来所 電話		来所 電話	
15-1	民間ADR機関との望ましい連絡体制	電話で紹介 ADRの連絡先を案内		電話で紹介 ADRの連絡先を案内	電話で紹介	ADRの連絡先を案内	電話で紹介 ADRの連絡先を案内	ADRの連絡先を案内	ADRの連絡先を案内	電話で紹介	電話で紹介	ADRの連絡先を案内	ADRの連絡先を案内
16-1	センター内での調停実施の可否	×		×		×	○	○	×	×		×	×
16-2	(その理由)	場所・設備的に困難		場所・設備的に困難		場所・設備的に困難			趣旨が違う			他の業務を兼務しており、専門的知識を習得できないため	助言及び斡旋しか行っていないため
17-1	相談員のADR調停人養成研修の受講の要否			×		×	○	×	×	×		×	×
17-2	(その理由)			法律相談を利用している		予算不足		他の業務と兼務のため、時間なし		今後検討		他の業務と兼務のため、時間なし	助言及び斡旋しか行っていないため
18-1	民間ADR機関との情報交換会の要否			○		○	×	×	×	×		×	○
18-2	(その理由)			紹介するためのスキルが必要	民間ADR機関の把握が不十分なため			相談実績がないことから		今後検討		相談件数が少ないため	学ぶ機会は必要
19-1	センターにおける相談IT設備の設置の要否	×		○	×		×	×	×	×		×	○
19-2	(その理由)			時間, 交通費, 労力の負担解消	相談者が市内居住者			現在は電話対応にて		高齢の相談者が多いため		相談件数が少ないため	ネットで類似事例や解決法を調べる
20	必要な相談IT設備			Skype									
21	ITを利用する相談における障害			個人情報保護					要件事実を十分把握できない				
22-1	ITを利用する相談で, 相談者の利便が向上するか			○				○		○		○	○
22-2	(その理由)			時間, 交通費, 労力の負担解消				相談者の都合の良い時間に相談できる		若い相談者, 仕事をしている方は相談しやすい			ネットで類似事例や解決法を調べる
23-1	ITを利用して行いたい業務			Skypeで遠隔地と話す									
24-1	民間ADR機関とのITを利用した連携の可否	×		×				○		×		×	○
24-2	(その方法, または不可能な理由)			費用の問題				メール		今後検討予定			メールでの情報提供
25	IT利用の際の個人情報管理について			個人情報保護条例で管理									
26-1	相談IT設備の導入費	0						不明					
26-2	相談IT設備の年間維持費	0						不明					
27	民間ADR機関に対する要望等												

※2 地元で相談が窓口がない。出向いて相談すると地元の弁護士を紹介されるが、解決できない。交通費, 時間がかかる。

	機関名	上川地方A	上川地方B	上川地方C	上川地方D	上川地方E	留萌地方A	留萌地方B	宗谷地方A	オホーツク地方A	オホーツク地方B	オホーツク地方C
01	センター営業時間	9:00-17:00	8:30-17:15	9:15-16:00	9:00-16:00	8:30-17:15	10:00-15:00	8:00-17:00	10:00-16:00	10:00-16:00	10:00-16:00	10:00-16:30
02-1	在籍相談員数	8	2	3		1	2	2	3	6	4	2
02-2	1日平均相談員数	5	2	3	2	1	2		3	2	1	2
03	月平均相談件数	230	300	35	14	年3	10	0	17	730	15	8
04	相談内容	ネット・電話 食べ物 保険・金融・クレジット	ネット・電話 保険・金融・クレジット 広告	ネット・電話 食べ物 保険・金融・クレジット	住居 ネット・電話 食べ物	美容 原野商法	ネット・電話 保険・金融・クレジット 架空請求	ネット・電話	住居 ネット・電話 架空請求	ネット・電話 保険・金融・クレジット 架空請求	ネット・電話 美容 架空請求	ネット・電話 食べ物 架空請求
05	相談者の年齢層	50-60歳代	70-歳代	70-歳代	50-60歳代	70-歳代	50-60歳代	70-歳代	50-60歳代	70-歳代	70-歳代	70-歳代
06	相談者の性別(多い方)	女	女	女	女	女	女	女	女	女	女	女
07	相談者の居住地域	センター自治体 近隣市町村	センター自治体 近隣市町村	センター自治体 近隣市町村	センター自治体 近隣市町村	センター自治体	センター自治体	センター自治体	センター自治体 振興局内	センター自治体	センター自治体 近隣市町村	センター自治体
08-1	民間ADR機関への紹介実績(直近5年)	0	0	0	0	0	0	0			0	0
08-2	紹介ADR機関名											
09	民間ADR機関の紹介に関する障害	機関及び構成員等の信頼性が不明	紹介する案件なし 無料法律相談等を案内	地元がない								相談対象が市民のため、地元の法律相談を紹介
10-1	ADRを学ぶ機会	○	×	○		×	×		×	○	×	×
10-2	ADR研修名			他の研修時に、機関の紹介があった								
11	民間ADRへの紹介実績増加のため必要なこと	紹介を推薦する国からの文書	手続の簡素化	具体的な活用方法、成果、費用がわかり、案内できる資料			該当する相談内容であれば紹介する					ADRという紛争解決手段の周知
12-1	ADR機関以外への紹介実績(直近5年の件数)	8000	8	50		9		0	115			36
12-2	紹介先	※3	弁護士会	弁護士会		広域消費生活センター			行政機関 弁護士会 司法書士会			行政機関 弁護士会 業界団体窓口
13-1	インターネット環境	○	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○
13-2	ビデオ会議設備	×	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×
14-1	現状の相談受付方法	来所 電話	来所 手紙 電話 FAX	来所 手紙 電話 メール	来所 電話	来所 電話	来所 手紙 電話	来所 電話	来所 電話	来所 電話	来所 電話	来所 電話
14-2	将来取り入れたい相談受付方法	メール	メール	ホームページ								
15-1	民間ADR機関との望ましい連絡体制	その他	電話で紹介	電話で紹介 ADRの連絡先を案内	電話で紹介	ADRの連絡先を案内	電話で紹介	電話で紹介	ADRの連絡先を案内	ADRの連絡先を案内		ADRの連絡先を案内
16-1	センター内での調停実施の可否	×	×	○	×	×	×	×	×	×	○	×
16-2	(その理由)	目的外使用不可	案件による				場所・設備的に困難	場所・設備的に困難	場所・設備的に困難	場所・設備的に困難		場所・設備的に困難
17-1	相談員のADR調停人養成研修の受講の要否	×	×	○		×	×	○	×	○		×
17-2	(その理由)	必要性なし	人員不足				相談件数的に不要					人数不足
18-1	民間ADR機関との情報交換会の要否	×	○	○		×		○	×	○		
18-2	(その理由)	紹介先が数多く、現状でも対応しきれない	紹介案件の理解のため	相談を具体的に把握でき、適切な解決策に導きやすい						知識を深めるため		
19-1	センターにおける相談IT設備の設置の要否	×	×	○	×	×	×	○	×			
19-2	(その理由)	市内及び近隣のみ	現状では無理	遠隔地のマイナス要因を少しでも解消できるから			市内在住の方の相談窓口なので		電話等でやりとりができるため			
20	必要な相談IT設備			どういう規模で導入するか								
21	ITを利用する相談における障害			三者者交渉が困難								
22-1	ITを利用する相談で、相談者の利便が向上するか	×	○	○		×	×	○				
22-2	(その理由)	利用者が限定される		遠隔地や体の不自由な人への支援が可能		高齢の方の相談が主なため						
23-1	ITを利用して行いたい業務			手話での聴覚不自由者への支援								
24-1	民間ADR機関とのITを利用した連携の可否	×		○		○	×	○		×		
24-2	(その方法、または不可能な理由)	想定不可		メール		メールでの情報提供		メール、スカイプ等				
25	IT利用の際の個人情報管理について	ウイルス感染、ハッキング		IT利用においても変わるものでなく、従前どおり								
26-1	相談IT設備の導入費			不明		0 不明						
26-2	相談IT設備の年間維持費			不明		0 不明						
27	民間ADR機関に対する要望等			なし								知識がなく不十分な回答で申し訳ありません

※3 裁判所 行政機関 弁護士会 司法書士会 税理士会 社会保険労務士会

	機関名	オホーツク地方D	オホーツク地方E	オホーツク地方F	オホーツク地方G	オホーツク地方H	オホーツク地方I	オホーツク地方J	オホーツク地方K	オホーツク地方L	オホーツク地方M
01	センター営業時間	10:00-16:00	9:00-17:00	8:15-17:00	8:45-17:30	8:30-17:15	8:30-17:15	8:30-17:15	9:00-17:00	8:30-17:15	8:30-17:15
02-1	在籍相談員数	5	2	2	1	2	4	3	2	3	2
02-2	1日平均相談員数	2	1	2	1	2	4	3	2	3	2
03	月平均相談件数	165	30	8	2	0	0	5	13	1	1
04	相談内容	ネット・電話 食べ物 保険・金融・クレジット	ネット・電話	ネット・電話 架空請求	ネット・電話 郵便物	保険・金融・クレジット	ネット・電話 架空請求	ネット・電話	ネット・電話 保険・金融・クレジット 架空請求	訪問販売 (メガネ・健康食品)	ネット・電話
05	相談者の年齢層	70-歳代	50-60歳代	50-60歳代	30-40歳代	50-60歳代	70-歳代	50-60歳代	50-60歳代	70-歳代	50-60歳代
06	相談者の性別(多い方)	女	女	男	女	女	女	女	女	女	男
07	相談者の居住地域	センター自治体 近隣市町村	センター自治体	センター自治体	センター自治体	センター自治体	センター自治体 その他道内	センター自治体	センター自治体	センター自治体	センター自治体
08-1	民間ADR機関への紹介実績(直近5年)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08-2	紹介ADR機関名										
09	民間ADR機関の紹介に関する障害			民間ADR機関の存在を知らない			民間ADR機関の存在を知らない				
10-1	ADRを学ぶ機会	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
10-2	ADR研修名										
11	民間ADRへの紹介実績増加のため必要なこと			不明			制度の周知 (利用する上でのメリット等)				
12-1	ADR機関以外への紹介実績(直近5年の件数)	5	10	0	7	0	0	0	0	0	0
12-2	紹介先	裁判所 行政機関 弁護士会	行政機関 弁護士会		適格消費者団体						
13-1	インターネット環境	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
13-2	ビデオ会議設備		×	×	×	×	×	×	×	×	×
14-1	現状の相談受付方法	来所 電話 FAX メール	来所 電話	来所 手紙 電話 FAX インターネット	来所 電話	来所 電話	来所 電話 FAX	来所 電話	来所 電話	来所 電話 FAX メール	来所 電話
14-2	将来取り入れたい相談受付方法	HP		検討なし		来所 電話	来所 電話 FAX			電話 FAX メール	
15-1	民間ADR機関との望ましい連絡体制	電話で紹介 ADRの連絡先を案内	電話で紹介	電話で紹介	電話で紹介	ADRの連絡先を案内	ADRの連絡先を案内	電話で紹介	ADRの連絡先を案内	電話で紹介 専用連絡体制	ADRの連絡先を案内
16-1	センター内での調停実施の可否	×	×	×	×	×		×	×	○	×
16-2	(その理由)		体制が課題有り	人員不足	近隣市のセンターに委託	場所・設備的に困難			専門知識がない		人員不足
17-1	相談員のADR調停人養成研修の受講の要否	○	×	×	×	×	×	×	×	○	×
17-2	(その理由)		体制が課題有り	現状、検討段階にも至っていない	近隣市のセンターに委託						相談が無い
18-1	民間ADR機関との情報交換会の要否	○	○	×	×	○	×	×	×	○	×
18-2	(その理由)	情報交換できる	ADRの理解不足のため	現状、検討段階にも至っていない	近隣市のセンターに委託		相談件数が少なく、定期的な情報交換が難しい			情報・知識の集積のため	相談が無い
19-1	センターにおける相談IT設備の設置の要否	○	○	×	×	×	×	×	×	○	×
19-2	(その理由)	利便性を考えると必要	情報収集に必要	現状、既存設備で対応可能なため	近隣市のセンターに委託		ネットよりも電話・来庁相談が多いため			対面よりも相談受付時間が増え、早い対応が可能	相談が無い
20	必要な相談IT設備	調停人養成研修		不明						テレビ電話、選択式の相談フォーム	
21	ITを利用する相談における障害	個人情報保護		不明						相談者が使用できない	
22-1	ITを利用する相談で、相談者の利便が向上するか	○	○	○	○	○	×	×		○	○
22-2	(その理由)		対応の向上に資する	気軽に相談できる	若年層の相談件数が増える		そもそも件数が少ない			気軽に相談できる	気軽に相談できる
23-1	ITを利用して行いたい業務			なし						テレビ電話	
24-1	民間ADR機関とのITを利用した連携の可否	×		×	×	×	×	×	×	○	×
24-2	(その方法、または不可能な理由)	人員不足、設備の問題	そもそも理解不足	検討段階にも至っていない	近隣市のセンターに委託		IT設備の使用を想定していない			情報共有や事案の打合わせ	
25	IT利用の際の個人情報管理について			ウイルス対策・情報漏洩防止の徹底						特定の機関による管理で漏洩のリスクは低減できる	
26-1	相談IT設備の導入費			不明						未定	
26-2	相談IT設備の年間維持費			不明						未定	
27	民間ADR機関に対する要望等	今後ADR機関利用の必要性が生じた際はご支援いただきたい		なし							

	機関名	十勝地方A	十勝地方B	十勝地方C	十勝地方D	十勝地方E	十勝地方F	十勝地方G	釧路地方A	根室地方A	根室地方B
01	センター営業時間	10:00-17:00	9:00-17:00	9:00-17:00	10:00-16:00	9:00-16:00	10:00-15:00	10:00-15:00	10:00-15:30	9:00-17:00	10:00-16:00
02-1	在籍相談員数	5	3	3	3	3	1	66	6	3	2
02-2	1日平均相談員数	4	2.5	3	2	4	1	4	4	2	2
03	月平均相談件数	130	28	1	21	213	4	3	108	10	10
04	相談内容	住居 ネット・電話 保険・金融・クレジット	ネット・電話 食べ物 架空請求	ネット・電話 特殊詐欺 関係	住居 ネット・電話 趣味	ネット・電話 食べ物 架空請求	ネット・電話 保険・金融・クレジット 架空請求	住居 ネット・電話 保険・金融・クレジット	住居 ネット・電話 保険・金融・クレジット	住居 ネット・電話 架空請求	ネット・電話 保険・金融・クレジット 架空請求
05	相談者の年齢層	70-歳代	70-歳代	50-60歳代	50-60歳代	50-60歳代	70-歳代	70-歳代	50-60歳代	50-60歳代	50-60歳代
06	相談者の性別(多い方)	女	女	女	女	女	女	女	女	女	女
07	相談者の居住地域	センター自治体 近隣市町村	センター自治体 近隣市町村	センター自治体 近隣市町村	センター自治体	センター自治体 近隣市町村	センター自治体	センター自治体	センター自治体	センター自治体	センター自治体
08-1	民間ADR機関への紹介実績(直近5年)	0	0		0	0	0	0	0	0	0
08-2	紹介ADR機関名										
09	民間ADR機関の紹介に関する障害				身近な場所がない	利用要件に該当するか否かの判断	場所、連絡先が不明		当店で紹介できるADR機関がない	なし	手続が相談者の負担になるのではという懸念
10-1	ADRを学ぶ機会	×	×	×	×		×		○	×	○
10-2	ADR研修名								国民生活センター		国民生活センター、立教大学ADRセンター
11	民間ADRへの紹介実績増加のため必要なこと					地区担当者とのつながり	ADRのPR、事例紹介 弁護士相談との違い				
12-1	ADR機関以外への紹介実績(直近5年の件数)			0	120		10	0	360	10	60
12-2	紹介先	弁護士会			裁判所 弁護士会 社会保険労務士会	弁護士会 司法書士会	弁護士会		法テラス	法テラス	弁護士会 法テラス
13-1	インターネット環境	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
13-2	ビデオ会議設備	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
14-1	現状の相談受付方法	来所 電話	来所 電話	来所 電話	来所 電話	来所 電話	来所 電話	来所 電話 FAX	来所 手紙 電話 FAX インターネット	来所 手紙 電話 FAX	来所 電話
14-2	将来取り入れたい相談受付方法		来所 電話					来所 電話		メール	
15-1	民間ADR機関との望ましい連絡体制	ADRの連絡先を案内	ADRの連絡先を案内	専用連絡体制	ADRの連絡先を案内		ADRの連絡先を案内	ADRの連絡先を案内	ADRの連絡先を案内	専用連絡体制	電話で紹介
16-1	センター内での調停実施の可否	×	×	×		○	○	×	×	×	×
16-2	(その理由)		場所・設備的に困難	実績がないため					人員不足、場所・設備的に困難	場所・設備的に困難	
17-1	相談員のADR調停人養成研修の受講の要否	×	×	×			×	×	○	○	×
17-2	(その理由)		将来的には検討したい	現時点で必要性がない			必要性が不明				
18-1	民間ADR機関との情報交換会の要否		○	×			×	×	○	○	
18-2	(その理由)		知識としては持っていたい				必要性が不明		コネクトを得るため		
19-1	センターにおける相談IT設備の設置の要否		×	○			×	×	×	○	×
19-2	(その理由)		地域的に現状で対応可	ネットの利用が主流となっているため			町内が対象であり、電話もあるので	現状利用可能	市内の相談が多く、現状の体制で十分		設備を整備できない
20	必要な相談IT設備								ネット利用環境、PC		
21	ITを利用する相談における障害					費用負担の問題	相談者が使用方法できない		災害等による停電時		
22-1	ITを利用する相談で、相談者の利便が向上するか		×	○		○	○	×	○	×	○
22-2	(その理由)		現状で十分			遠方の人からの相談対応が可能	相談者が直接相談することで効率化が図られる	高齢化のため	必要な情報をネットで確認する	高齢者はITを使用しない	遠方の人からの相談対応が可能
23-1	ITを利用して行いたい業務		全国的な研修、会議				特になし				
24-1	民間ADR機関とのITを利用した連携の可否		×				×	×	×	×	×
24-2	(その方法、または不可能な理由)		現状では必要性が低い				回答不可		IT設備の導入、維持費用の負担が不可能		
25	IT利用の際の個人情報管理について						セキュリティの確保ができるか心配		原則、非公開		
26-1	相談IT設備の導入費						不明				
26-2	相談IT設備の年間維持費						不明				
27	民間ADR機関に対する要望等		調停内容について、現状の情報等があれば理解を深めていきたい								※4

※4 ADRについての周知を国レベルでもっとしたら良いのではないか。紛争解決の一つであることが住民に根付くと、地方にいながらもADRを利用する機会は増加すると思う。