

平成28年10月31日

地方裁判所長 殿

東京，横浜，さいたま，千葉，大阪，京都，神戸，
名古屋，岐阜，岡山，福岡，宮崎，仙台，山形，
札幌，徳島，高知

最高裁判所事務総局民事局長 平 田 豊

拝啓 時下ますます御清祥のこととお喜び申し上げます。

さて，民事調停事件の新受件数は，特定調停事件の大幅な減少により全体的に減少しており，特定調停事件以外の調停事件を見ても，平成24年以降減少傾向が続いています。その要因については様々なものが考えられますが，制度を運営する裁判所側の視点から見るだけでは，これを正確に把握することは困難であり，民事調停に対する利用者のニーズ等を客観的に把握し，これを踏まえて民事調停の更なる運営改善や利用促進を検討していくことが必要であると思われます。

そこで，この度，民事調停の利用者を対象とするアンケートを実施することとしました。このアンケートは，上記のとおり民事調停に対する利用者のニーズ等を把握するためのものであり，具体的な事件の進行の可否を問題にするものではありませんし，事件や調停委員会等が特定されることもありません。

つきましては，この趣旨を関係職員（裁判官及び調停委員を含む。）に周知するとともに，別途お知らせする要領に従い，アンケートを実施していただくようお願いいたします。

なお，簡易裁判所に対しては，所管の地方裁判所長から，この趣旨を連絡してください。

敬 具

平成28年10月31日

地方裁判所事務局長 殿

〔	東京，横浜，さいたま，千葉，大阪，京都，
	神戸，名古屋，岐阜，岡山，福岡，宮崎，
	仙台，山形，札幌，徳島，高知

〕

最高裁判所事務総局民事局第二課長 山 本 拓

民事調停利用者アンケートの実施要領について（事務連絡）

10月31日付けの民事局長書簡によるアンケートの実施については、次の要領によってください。

1 実施庁

東京，横浜，さいたま，千葉，大阪，京都，神戸，名古屋，岐阜，岡山，福岡，宮崎，仙台，山形，札幌，徳島及び高知各簡易裁判所

2 対象者

民事調停事件（特定調停事件を除く。）の当事者本人等（当事者本人（成年被後見人及び未成年者を除く。），法定代理人，法人の代表者及び支配人並びに許可代理人をいう。）で，調停期日（調停の成立，不成立等により事件が終了した期日及び調停に代わる決定をすることとされた期日に限る。）に出席した者

3 実施期間

平成28年12月1日（木）から平成29年1月31日（火）まで

4 実施方法

実施庁の訟廷管理官又は庶務課長において，以下のとおり実施する。

(1) アンケート回収ボックスの設置

利用者の率直な回答を得られるようにするため，アンケートの回収は，担当書記官等が直接行うのではなく，アンケート回収ボックスにより行う。同ボッ

クスは、庁舎内で、職員の管理が行き届き、民事調停利用者がアンケートを投入しやすい場所（複数箇所可）に設置する。

なお、同ボックスについては、コピー用紙の空き箱等を利用し、これをテープで密封し、アンケート用紙投入口を開けるなどして作成すること等が考えられる。

(2) アンケート用紙の配布等

民事調停事件担当書記官に対し、①民事調停利用者アンケート取扱要領（別紙第1）、②弁護士会及び司法書士会に対する民事調停利用者アンケートの基本説明及び想定問答（別紙第2）及び③別紙様式1（申立人用）及び別紙様式2（相手方用）のアンケート用紙を交付し、その趣旨を周知した上、同書記官にアンケート用紙の配布、説明等を行わせる。

(3) アンケート用紙の回収

アンケート回収ボックスから、適宜、投入されたアンケート用紙を回収する。

なお、回収したアンケート用紙に係る事件を特定していると誤解されること（例えば、回収したアンケート用紙に番号を付けること等）がないように留意する。

(4) 回収したアンケートの送付

回収したアンケート用紙については、次の期限までに、高等裁判所を経由することなく、最高裁判所事務総局民事局第二課民事調停係あてに送付する。

ア 第1回（平成28年12月28日（水）までに回収した分）

平成29年1月18日（水）

イ 第2回（実施期間終了までに回収した分）

平成29年2月10日（金）

5 弁護士会等への説明等

実施庁は、アンケートを実施する前に、対応する弁護士会及び司法書士会に対して、別紙第2を参考に、民事調停利用者アンケートの実施について説明を行

う。

6 照会窓口

アンケートの実施方法，弁護士会等との対応等について，疑義が生じた場合は，次の照会窓口で照会の上，対応する。

最高裁判所事務総局民事局第二課民事調停係

電話番号 [REDACTED] (直通)

(別紙第1)

民事調停利用者アンケート取扱要領

1 アンケート用紙の配布等

アンケート用紙は、期日が終了した後、調停室で速やかに対象者（※）に配布する。その際、例えば、以下のような説明をして、理解と協力を求める。なお、飽くまで任意のアンケートであるから、当事者の反発が予想される場合には、無理に依頼しない。

「このアンケートは、今回、利用された民事調停についてお尋ねするものです。いただいた御意見は、今後、民事調停の更なる運営改善等を検討する上で活用させていただきますので、お忙しいところ恐縮ですが、御協力ください。アンケートは選択式になっており、簡単に回答していただけます。該当する項目にレ点を付すなどして回答してください。また、このアンケートは無記名方式であり、回答した方が特定されることはありませんし、その調停にも何ら影響することはありませんので、忌たんのない御意見をお聞かせください。」

※ 例えば、申立人側は本人2名と代理人弁護士1名が期日に出頭し、相手方は代理人弁護士のみが期日に出頭している場合は、申立人本人2名に1枚ずつ配布し、双方の代理人弁護士には配布しない。

2 アンケート用紙の記入等

対象者に調停室や待合室等の適切な場所においてアンケート用紙の記入をしてもらい、記入後、庁舎の適宜の場所に設置されているアンケート回収ボックス（あらかじめ設置場所を確認しておく。）にアンケート用紙を投入するよう求める。

3 代理人弁護士等への対応等

代理人弁護士等からアンケートについて質問があった場合は、「弁護士会及び司法書士会に対する民事調停利用者アンケートの基本説明及び想定問答」（別紙第2）を参考に対応する。

(別紙第2)

弁護士会及び司法書士会に対する民事調停利用者アンケート
の基本説明及び想定問答

弁護士会及び司法書士会に対して、以下の基本説明及び想定問答を基に民事調停利用者アンケート実施について説明を行う。

1 基本説明

(1) 民事調停利用者アンケート実施の趣旨説明

民事調停に対する利用者のニーズ等を把握する目的で、アンケートを実施することとした。

このアンケートは、調停成立等で終了するなどした簡易裁判所の民事調停事件の利用者に対し、民事調停をどのようにして知ったのか、民事調停を利用した理由は何か、実際に民事調停を利用してどのように感じたか等を無記名方式で尋ねるものである。

なお、アンケートによって、当事者本人や事件等が特定されたりすることはなく、当然のことながら、回答者が不利益を受けることもない。

(2) 実施期間

実施期間は、平成28年12月1日(木)から平成29年1月31日(火)までである。

(3) 対象者

対象者は、民事調停事件(特定調停事件を除く。)の当事者本人等(当事者本人(成年被後見人及び未成年者を除く。)、法定代理人、法人の代表者及び支配人並びに許可代理人)で、調停期日(調停の成立、不成立等により事件が終了した期日及び調停に代わる決定をすることとされた期日に限る。)に出席した者である。対象者には、代理人弁護士及び代理人司法書士は含まれない。

なお、このアンケートは、飽くまでも任意のものであり、無理に回答をお

願いすることはない。

(4) アンケートの内容

今回のアンケートは、別紙様式1（申立人用）及び別紙様式2（相手方用）のとおりであり、回答は選択方式である。

(5) アンケートの提出方法

期日が終了した後に、担当書記官等からアンケート用紙が当事者本人等に配布されるので、当事者本人等には、調停室や待合室等で記入してもらい、庁舎に設置されているアンケート回収ボックスに投入する方法で提出してもらう。

なお、代理人弁護士及び代理人司法書士には、当事者本人等がアンケートを提出するよう無理のない範囲で御協力をお願いしたい。

2 想定問答

問1 アンケート対象者に代理人弁護士や代理人司法書士が除かれているのは、なぜか。

今回のアンケートは一般市民の民事調停に対するニーズ等を把握することを目的としていることから、業として民事調停を利用する代理人弁護士や代理人司法書士を対象者に含めないこととした。

問2 民事調停に対する弁護士や司法書士の意見・意識も聴くべきではないか。

弁護士や司法書士については、別途、必要に応じて御意見等を伺う機会を設けること等を検討したいと考えている。今回のアンケートは一般市民の民事調停に対するニーズ等を把握することを目的としているので、その趣旨を御理解いただきたい。

問3 アンケートは全国の簡裁で行われるのか。

比較的規模の大きい17庁で実施される予定である。

問4 アンケートが申立人用と相手方用との2種類あるのはなぜか。

例えば、申立人には、なぜ民事調停手続を選択したのかといった点を尋ねることとしており、質問項目が相手方と異なるので、アンケートは

申立人用と相手方用の２種類となった。

問５ アンケートには必ず協力しなければならないのか。

このアンケートは、飽くまでも任意のアンケートであるので、回答を無理に依頼することはないし、当然のことながら、回答したからといって何らかの不利益を受けることもない。代理人弁護士（又は代理人司法書士）におかれては、このアンケートの趣旨を御理解いただき、当事者本人等にアンケートの提出をいただけるよう無理のない範囲で御協力をお願いしたい。

問６ 当事者本人が出頭していなくても、回答をさせたい場合には、アンケート用紙をもらって後日回答させることは可能か。

可能である。担当書記官に申し出て、アンケート用紙を受領していただきたい。なお、アンケート用紙については、庁舎に設置されている回収ボックスに投入してもらうことになっているので、裁判所に来られる機会に回収ボックスにて御提出をお願いします。

問７ アンケート結果は公表されるのか。

アンケートの結果については統計的に集約の上、今後の民事調停の運営改善等のために利用する予定であるが、公表の有無、方法、時期などについては、今のところ未定である。

更問 ぜひアンケート結果を公表してほしい。

要望として承る。

民事調停利用者アンケート

民事調停をより分かりやすく、利用しやすいものとするため、アンケートにご協力をお願いいたします。

このアンケートは無記名で、ご回答いただいた方の調停には何ら影響しませんので、ご自由にお書きください（あてはまる項目の□にレ点を付すなどしてください。）。

なお、事件についての不服申立て等については、この書面ではできません。

1 差し支えなければ、ご回答いただく方について次の事項にお答えください。

- (1) 年齢 ☐ 20歳未満 ☐ 20代 ☐ 30代 ☐ 40代 ☐ 50代
 ☐ 60代 ☐ 70歳以上

- (2) 代理人（弁護士・司法書士）の有無

☐ 有（弁護士） ☐ 有（司法書士） ☐ 無

2 調停を申し立てる前にどこかで手続の相談をしましたか。（複数回答可）

- ☐ 市区町村などが実施している無料法律相談 ☐ 市区町村の窓口
☐ 裁判所の窓口 ☐ 国民生活センター・消費生活センター
☐ 弁護士・弁護士会 ☐ 司法書士・司法書士会 ☐ 法テラス
☐ 警察署 ☐ 労働局・労働基準監督署
☐ 相談していない ☐ その他（ ）

3 民事調停をどのようにして知りましたか。（複数回答可）

- ☐ 上記2の相談窓口（裁判所の窓口を除く。） ☐ 裁判所の窓口
☐ 裁判所のホームページ ☐ 裁判所のホームページ以外のインターネット
☐ 知人等からの話 ☐ その他（ ）

4 民事調停手続以外の紛争解決手段を検討しましたか。（複数回答可）

- ☐ 裁判以外で紛争を解決する手続（ADR）を検討した ☐ 訴訟を検討した
☐ 労働審判を検討した ☐ 民事調停手続以外検討していない
☐ その他（ ）

5 民事調停手続を選択した理由は何ですか。（複数回答可）

- ☐ 手続が簡単 ☐ 費用が安い ☐ 早く解決できる
☐ 非公開であり秘密が守られる ☐ 話し合いにより円満な解決ができる
☐ 判決よりも柔軟な解決ができる ☐ 話をじっくり聴いてもらえる
☐ 裁判所で行われる手続なので公正な解決（法律に基づく解決）ができる
☐ 民間の有識者である調停委員が関与するため社会常識に適った解決が期待できる
☐ 弁護士・司法書士が民事調停を選択 ☐ その他（ ）

～ここからは実際に利用した民事調停についての質問です～

6 どのような内容の調停でしたか。

- ☐ 貸金 ☐ 売買代金 ☐ 給料・退職金 ☐ 請負代金・修理代金
☐ 敷金・保証金の返還 ☐ 家賃・地代 ☐ 交通事故による損害賠償
☐ その他の損害賠償 ☐ 建物・部屋の明渡し ☐ 土地・建物の登記
☐ クレジット・ローンの問題 ☐ その他（ ）

7 調停の結果はどのようなものでしたか。

- ☐ 調停成立 ☐ 調停不成立 ☐ 取下げ ☐ 調停に代わる決定がされる予定
☐ その他（ ）

※ お手数ですが裏面にもご回答ください。

8-1 調停が終了するまでに、調停委員会から調停案の提示がありましたか。

☐ あった (→質問8-2へ)

☐ なかった (→質問8-4へ)

8-2 ※上記8-1で『あった』とお答えの方のみお答えください。

提示された調停案は、納得できるものでしたか。
(ご回答後は、A又はBを選択された方は質問9へ、C又はD
を選択された方は質問8-3へ)

- ☐ A 納得したので、受け入れた
☐ B 納得したが、受け入れなかった
☐ C 納得できなかったが、受け入れた
☐ D 納得できなかったので、受け入れなかった

8-3 ※上記8-2でC又はDを選択された方のみお答えください。

納得できなかった主な理由は何ですか。

- ☐ 法律論抜きで単に譲歩を求められた
☐ 法律論のみで私の事情に配慮してもらえなかった
☐ 調停案の根拠が説明されなかった
☐ その他 ()

8-4 ※上記8-1で『なかった』とお答えの方
のみお答えください。

調停案の提示をしてほしかったですか。

- ☐ してほしかった
☐ してほしいとは思わなかった

9 申立てから調停が終了するまでどれくらいの期間がかかりましたか。

- ☐ 1か月未満 ☐ 1か月以上2か月未満 ☐ 2か月以上4か月未満
☐ 4か月以上6か月未満 ☐ 6か月以上

10 調停期日は何回行われましたか。

- ☐ 1回 ☐ 2回 ☐ 3回 ☐ 4回以上

11 1回の調停期日に要した時間は平均してどれくらいでしたか。

- ☐ 1時間未満 ☐ 1時間以上2時間未満 ☐ 2時間以上3時間未満 ☐ 3時間以上

12 民事調停手続全体について、5段階評価をしてください

(あてはまる評価の数字を○で囲んでください。)

満足できなかった (悪い) ← → 満足できた (良い)

手続の簡単さ	1	2	3	4	5
手続の早さ (調停が終了するまでの期間)	1	2	3	4	5
調停委員会による聴取の丁寧さ (言い分を十分にお聴きしたか)	1	2	3	4	5
調停委員会の説明の分かりやすさ、説得力	1	2	3	4	5
調停委員会の言葉遣い、態度	1	2	3	4	5
調停委員会が【公正】な解決を目指したか (法的に正しい解決を図ろうとしたか)	1	2	3	4	5
調停委員会が【柔軟】な解決を目指したか (様々な事情にも配慮した解決を図ろうとしたか)	1	2	3	4	5
調停委員会が【円満】な解決を目指したか (相手との円満な関係を保てる解決を図ろうとしたか)	1	2	3	4	5
総 合 評 価	1	2	3	4	5

13 その他、裁判所を利用された感想や意見がありましたら、お書きください。

ご協力ありがとうございました。

※ お手数ですが裏面にもご回答ください。

6-1 調停が終了するまでに、調停委員会から調停案の提示がありましたか。

☐ あった (→質問6-2へ)

☐ なかった (→質問6-4へ)

6-2 ※上記6-1で『あった』とお答えの方のみお答えください。

提示された調停案は、納得できるものでしたか。
(ご回答後は、A又はBを選択された方は質問7へ、C又はD
を選択された方は質問6-3へ)

- ☐ A 納得したので、受け入れた
☐ B 納得したが、受け入れなかった
☐ C 納得できなかったが、受け入れた
☐ D 納得できなかったで、受け入れなかった

6-3 ※上記6-2でC又はDを選択された方のみお答えください。

納得できなかった主な理由は何ですか。

- ☐ 法律論抜きで単に譲歩を求められた
☐ 法律論のみで私の事情に配慮してもらえなかった
☐ 調停案の根拠が説明されなかった
☐ その他 ()

6-4 ※上記6-1で『なかった』とお答えの方
のみお答えください。

調停案の提示をしてほしかったですか。

- ☐ してほしかった
☐ してほしいとは思わなかった

7 調停期日の通知を受け取ってから、調停が終了するまでどれくらいの期間がかかりましたか。

- ☐ 1か月未満 ☐ 1か月以上2か月未満 ☐ 2か月以上4か月未満
☐ 4か月以上6か月未満 ☐ 6か月以上

8 調停期日は何回行われましたか。

- ☐ 1回 ☐ 2回 ☐ 3回 ☐ 4回以上

9 1回の調停期日に要した時間は平均してどれくらいでしたか。

- ☐ 1時間未満 ☐ 1時間以上2時間未満 ☐ 2時間以上3時間未満 ☐ 3時間以上

10 民事調停手続全体について、5段階評価をしてください

(あてはまる評価の数字を○で囲んでください。)

満足できなかった (悪い) ← → 満足できた (良い)

手続の簡単さ	1	2	3	4	5
手続の早さ (調停が終了するまでの期間)	1	2	3	4	5
調停委員会による聴取の丁寧さ (言い分を十分にお聴きしたか)	1	2	3	4	5
調停委員会の説明の分かりやすさ、説得力	1	2	3	4	5
調停委員会の言葉遣い、態度	1	2	3	4	5
調停委員会が【公正】な解決を目指したか (法的に正しい解決を図ろうとしたか)	1	2	3	4	5
調停委員会が【柔軟】な解決を目指したか (様々な事情にも配慮した解決を図ろうとしたか)	1	2	3	4	5
調停委員会が【円満】な解決を目指したか (相手との円満な関係を保てる解決を図ろうとしたか)	1	2	3	4	5
総 合 評 価	1	2	3	4	5

11 その他、裁判所を利用された感想や意見がありましたら、お書きください。

ご協力ありがとうございました。