

「ADRの拡充・活性化のための関係機関等の連携強化に関する  
アクション・プラン（仮称）」構成案に対する意見募集の結果の概要

募集方法：司法制度改革推進本部事務局よりADR機関をはじめとする関係機関へ標記  
構成案を郵送し、郵送、FAX又はE-mailにて意見を受け付けた。

募集期間：平成14年11月～平成15年1月

回答機関：45機関

寄せられた意見の概要

< ADR機関等へのアクセスの向上 >

(1) アクセス・ポイントの整備の促進

ポータル・サイトの整備・機能充実

(総論)

- ・ ADR機関としては、紛争解決手段として国民に知ってもらい、利用されて初めてADR機関としての使命を達成できるものであり、インターネット上に総合窓口ができ、自らのHPなり受付窓口で国民からアクセスしてもらえらる機会が増えることは歓迎すべき。
- ・ 消費者被害は高齢者の構成比が高いことから、ポータル・サイトに頼るやり方は十分ではない。

(掲載される情報の充実等に関する意見)

- ・ ポータル・サイトによる多様な情報提供のあり方を保証することがポータル・サイト間の競争につながり、結果的にきめ細やかなサービスの提供につながる。このような観点からは、掲載すべき情報のあり方、個々のポータル・サイトと訴訟・ADR機関との関係についての枠組み等を一律に規定するのではなく、それぞれの自主的対応を尊重する形での基本的な考え方を示す程度に留めるべき。
- ・ ポータル・サイト掲載のADR機関が優良であり、その他は優良でないとの印象を与えないよう配慮すべき。
- ・ ポータル・サイトは公正・中立性、信頼性が必要であり、基本的には国が作成・運営すべき。ただし、民間機関を中心に整備・充実を図るのであれば、運営者に関する一定の適格要件を設ける必要。
- ・ 各ポータル・サイトを利用する国民が間違った情報によって不利益を蒙ることのないよう、利用するADR機関にある程度の基準を設けるか、又は開示情報の質を確認することは不可欠（結果として利用者に過度な自己責任を押し付けることのないよう、

何らかの配慮が必要)。

- ・ 複数の民間機関によるポータル・サイトを整備する場合には、どのような性格のポータル・サイトなのか、運営・費用負担はどうなっているのかといった具体的な情報を伝えてもらうことが必要。

(ADR 機関からポータル・サイトへの情報提供の仕組みに関する意見)

- ・ 提供すべき情報に関するフォーマットの作成は必要。
- ・ ポータル・サイトの立上げ時には各 A D R 機関の参加を得ることは可能であるが、継続的に活動に対する支援を受けることが可能かどうか十分に検討が必要。A D R 機関がポータル・サイトの運営者に対して積極的に情報提供・活動参加を行うためのインセンティブ方策を併せて検討する必要。

(ポータル・サイトに寄せられた ADR 機関の評価情報の取扱いに関する意見)

- ・ ADR 利用者からの評価は片面的な評価に偏る可能性もあり、ポータル・サイトに寄せられた情報を公表したり、その結果のみをもって ADR 機関を評価・改善指導することのないよう留意する必要。
- ・ ポータル・サイトに寄せられる情報は一方当事者の言い分になることが多くバイアスがかかっていることが予想されるため、そもそもポータル・サイトが利用者からの苦情等を受け付ける機能を有すべきかどうか、利用者の評価を A D R 機関に伝えることが妥当かどうか、ポータル・サイトに寄せられた苦情等を集約すべきかどうかについて慎重な検討が必要。
- ・ 評価に当たっては、A D R 利用者の声を反映する等法社会学的調査も視野に入れる必要がある。

(ポータル・サイトの運営主体に関する意見)

- ・ ポータル・サイトに掲載される情報の質を確保するためには、多数の A D R 機関に関する情報の整理・集約と継続的な運営が必要であるから、ポータル・サイトの運営主体としては国が最適である。また、司法制度の基礎的なインフラの一つとしての役割が期待されるものであり、国家が責任をもって運営すべき。
- ・ 将来的には民間機関の活動の充実は期待できるが、現状では消費生活センター等の行政型 A D R の役割が大きいいため、ポータル・サイトの内容面での実効性の担保のため、行政が消費者の視点から作成や運営等に積極的に関与すべき。

(その他)

- ・ ポータル・サイトを見られるように自治体等の相談窓口に来訪者がインターネットを利用できる施設を整備すべき。
- ・ 個人情報保護、不正アクセス等セキュリティー不安をいかにクリアすべきか検討を要

する。

#### 総合的相談窓口の充実

##### (提供される情報の充実等に関する意見)

- ・ 各自治体の相談窓口が地域のADR機関への紹介窓口にもなれば利用者にとって便利であるが、それらのADR機関が一定の基準を満たしているかどうかの判断は必要であるから、ADR機関としての最低基準や開示方法の基準は国が提示する必要。
- ・ 窓口のユーザー対応をマニュアル化し、利便性の向上を図るとともに、紹介したADR機関の対応について、ユーザーの評価を聞いたり、当該ADR機関の報告を受けたりする仕組みを作るべき。
- ・ 全国の消費生活センターに広汎な相談機関・ADR機関を記載したパンフレットを常備し、紛争解決のために必要な各機関の詳細情報を提供できる拠点とすべき。

##### (ADR機関から総合的相談窓口への情報提供の仕組みに関する意見)

- ・ 提供する主宰者・利用者のプライバシー侵害等とならないよう、情報開示ルールが必要。

##### (総合的相談窓口の職員に対する研修の実施体制等に関する意見)

- ・ 単に窓口パンフレットを置くだけでなく、窓口職員による適切なIntake活動が前提であり、どのようなIntake手法がふさわしいのか、相談機関・ADR機関が集まって連携のためのマニュアルを作成することが必要。
- ・ 説明会や研修・情報交換の実施の内容・方法等については、既に実施している取組を踏まえ、各ADR機関の自主性が確保される必要。

##### (総合的相談窓口の知名度の向上に関する意見)

- ・ ADRを紹介している窓口自体の周知方法をどうするかも検討すべき。
- ・ 総合的相談窓口へのアクセスが容易であるよう、各行政機関、裁判所、弁護士会等にそのパンフレットを備え置くとともに、総合的相談窓口の存在について関係職員に周知徹底する必要。

##### (総合的相談窓口の運営主体に関する意見)

- ・ 国・地方公共団体等の消費者窓口によるADR等の案内機能強化は大変ありがたい。
- ・ 総合的相談窓口の充実はぜひとも取り組むべき課題であり、ポータル・サイトと同様、国家が運営すべきものである。
- ・ 総合的相談窓口は各都道府県に一つは必要。
- ・ 紛争解決手段の選択に資するための適切な情報提供の保証が重要となり、どのような機関がこの機能を果たしていくのかが大きな問題となる。

#### 個別 ADR 機関へのアクセス方法の改善

- ・ アクセス方法の充実については、各 ADR 機関の機能・特性を踏まえた対応が必要。
- ・ IT 環境の整備に傾注するか、利用者からの聞き取り作業に傾注するかは、各 ADR 機関の実情により判断されるべき。
- ・ 受付曜日・時刻の拡大等は財政基盤の影響が大きく実施困難なため、IT の活用を図るのが妥当。

#### その他

- ・ ポータル・サイトを整備・充実させるために生じる ADR 機関に対する過剰な負担発生を防止する必要。
- ・ 予算措置等の面で新たに都道府県や関係 ADR 機関等の負担が増えることのないようお願いしたい。
- ・ 現状の財政基盤のもとで、さらなる取組は極めて厳しく困難な状況。
- ・ 相談機能の強化を図るための措置について、単に「期待する」だけでなく、支援すること（自治体の施設・公民館などを調停の場所として無料で利用させるなど）を国として検討すべき。

### (2) 関係機関間の相互紹介の体制整備の促進

#### 引継ぎシステムの整備

- ・ 一次受付の段階で適切な ADR 機関を迅速に判断・紹介することは重要であり、関係 ADR 機関の相互紹介ルートを整理することは必要。
- ・ 国民がより簡易に紛争解決サービスを受けられるようにするためには、ADR 機関相互間に有機的な連携を持たせ、複数の ADR 機関が協力して一つの案件の紛争解決を図る体制整備が必要。
- ・ 各 ADR 機関が必要に応じて必要な団体と連携すべき事項であるから、紹介機関の選定に当たっては各団体の自主性を尊重する必要。
- ・ 担当する紛争を途中で他の機関に引き継ぐことは、「解決が早い」「プライバシー尊重」「紛争当事者間の自主性尊重」等の ADR の基本的な良さを阻害する。また、「たらい回し」との悪感情も防げない。
- ・ 当面は、当事者名・連絡先・事案の概要を中心とする簡単な引継ぎメモの作成を努力目標として設定し、引継ぎ件数が増えてきた際には ADR 機関間で改良を重ねていくことが良いのではないか。
- ・ ADR 間での判断により引継ぎを行うのではなく、必ず利用者の意向が反映された手

続となる必要。

- ・ 機関間での手数料規則の統一化が必要ではないか。
- ・ 引継ぎ内容の客観性の確保と当事者のプライバシー保護をいかにするかが課題。
- ・ 全 A D R 機関で統一した相談受付票を作成し、どの A D R 機関も一目で概要や問題点が把握できるシステムを構築することが必要。
- ・ 紹介先である他の A D R 機関を選定する際の基準は、中立性・透明性が担保されていることや紛争処理によって他への活用・反映が期待できるなど、より適正な機関を適切に選択するという基準も重要。

地方の受付窓口との連携

- ・ 巡回型 ADR 機関を設けることも視野に入れて整備を検討すべき。
- ・ 窓口業務の連携のみでは紛争解決には至らないように思われる。
- ・ 「引継ぎ」には慎重を期すべきであり、地方機関が主体的に解決できるための支援・連携問題と捉えるべき。

### (3) A D R 機関による情報開示の促進

組織・手続・主宰者等に関する情報開示の促進

(情報開示の是非に関する意見)

- ・ 民間 ADR の自主的な努力に加え、所管行政庁の強い指導により、手続・組織・主宰者等の最低限の事項については積極的に公開するようにすべき。
- ・ 利用者の利便を図るだけでなく、不適切な A D R が混入することを避けるためにも、情報開示はできるだけ統一的な開示項目、表示基準のもとに行われることが望ましい。
- ・ 対立する悪質事業者からの報復可能性があるため、機関の安全が保障されないままで一概に情報開示を求めるのは無理がある。
- ・ 主宰者候補者の情報については、個人情報保護の観点から公開の範囲について相当程度の制約をせざるを得ない。

(情報を積極的に開示できる環境の整備に関する意見)

- ・ 不当な ADR 機関を排除するために一定の情報開示基準を設けるのであれば、国家が定める基準は最低限のものでなければならない。
- ・ 必要最小限の開示項目を示したモデルを示せば十分であり、ルール化は不要。
- ・ A D R 全般に対する通則的な規定(ルール)の骨子は早く公表して、自発的な動きを妨げないようにしてはどうか。

(各機関の開示体制の整備に関する意見)

- ・ 開示内容を国家が規制すれば、資金的に零細で情報開示コストを負担できない ADR

機関は退場を迫られることにならないか。

#### 解決結果に関する情報開示の促進

##### (情報開示の是非に関する意見)

- ・ ADR 機関としての透明性の確保の面からは重要な事項と考えられるものの、情報開示の範囲については、当事者のプライバシーの保護、各 ADR 機関の事情等を考慮して検討していくべきであり、一律に規定することには疑問。
- ・ 解決結果に関する情報の開示は、利用者が ADR 機関を選択する際に欠かすことができない。

##### (情報を積極的に開示できる環境の整備に関する意見)

- ・ ADR 機関が無用な紛争に巻き込まれることを防ぐため、原則として開示が許される情報、条件により開示が許される情報、開示が禁じられる情報について、可能な限り法律で明確に規定すべき。
- ・ 紛争案件の態様は様々であり、案件ごとに全く同一の結果とはならないことから、和解的に解決されるようなケースまで結果を公開することは、利用者に誤解を招き、事業者にとっても不利益を与える。このため、公開の内容・方法については、ある程度裁量に任せてほしい。
- ・ ADR の重要なメリットの一つは非公開、当事者のプライバシーや営業秘密等の保護であるから、解決結果の表示に際しては事前に明確なルールを策定し、当事者の合意の下に行う必要。

#### その他の情報開示

- ・ ADR 機関が相談等を行う意義として、個別の紛争解決から得たものを、社会的見地から他に活用・反映させていくことが重要。このような観点から情報開示のあり方も検討すべき。
- ・ 紛争の再発防止や同種の紛争の迅速な解決に資する情報の開示については、ADR 機関としての業務の範囲を超えており、開示した解決結果情報が結果として活用されるということではないか。
- ・ 手続が非公開である点が特徴の一つであり、知りえた情報の公開が公益の観点から求められるとしても、かかる情報を開示することは原則として不可能。

#### < 担い手の確保・育成等 >

##### (1) 人材の相互交流の促進

###### 人材情報の共有化

- ・ 幅広い分野の専門家や学識経験者の関与は、組織の公明性、公正性の確保の観点から

も見逃せないものであり、人材に関する情報の共有は是非必要。

- ・ 専門家とADR機関が直接交渉を行うよりも、むしろ、専門家が所属する各ADR機関を經由して専門家の推薦を受けるのが現実的ではないか。
- ・ 人材情報の収集・整理を行政が行うのであれば、ADR機関間の格差を生む可能性を否定できず、紛争実態に応じた柔軟な手続の構築を阻害しないか。ただし、現状既に行政機関が有しているADR機関についての情報をADR機関に提供していくことには賛成。
- ・ 主宰者や人材に関する情報のデータベース化については、情報の取扱いに留意し、一定の取扱基準を定める等のルール整備が必要。

#### 人材の相互交流の促進

- ・ 一定の関係機関グループ間での定期的な異動システムが必要。
- ・ 身分を巡ってトラブルが発生しないよう、人材の活用に関する報酬・所属・移転などについてガイドラインを作成しておくことが必要。
- ・ 人材の相互交流・派遣については、民間機関間では各ADR機関の取扱う商品に対する専門性等から現実的には困難。
- ・ 財政的に脆弱な状況の中で人的余裕はなく、現実的には人的交流・派遣に取り組める状況にない。
- ・ 地方ではADR機関や担い手の絶対数が足りず、人材の相互交流の実施は難しい。

## (2) 担い手の能力向上策の充実

### 研修等の充実

- ・ 紛争内容とともに、紛争解決に関する専門的能力の育成が不可欠であり、充実した実務研修も必要。
- ・ 機関の垣根を越えた協力体制の整備が必要であり、行政の一定の関与によって推進されるべき。
- ・ 主宰者向けの研修、講演、セミナーなどの各種行事が容易に把握できる番組表を整備し、主宰者が自主的に研修に参加する機会を持てるような環境整備についても検討されたい。
- ・ 心理学・紛争交渉学等を踏まえた実務家を中心として構成され、既存の法的関係団体から独立し、公的資金の援助を受けた組織を創設し、ADR機関等から依頼を受けてトレーニングを提供することが望ましい。
- ・ 各種のADR機関の担い手に共通して求められる一定の能力の養成、向上に資する研修については、国が主体となった統一的な研修を実施する必要。

- ・ 研修に他のA D R機関の担い手が参加する場合、各々のA D R機関間で立場が異なることも考えられるため、そうした点に留意した仕組みを検討すべき。
- ・ 基本的には、担い手として必要な資質を有している者を選任しており、研修等への対応が必須とは考えていない。

#### その他

##### (紛争解決事例の共有化に関する意見)

- ・ 消費生活センター等の行政の相談処理情報を提供することによって、民間A D R機関においても、より中立性や公平性が担保され、適正で迅速な紛争解決が図られるよう、紛争解決事例等の共有化を図るべき。
- ・ 紛争処理の専門家である弁護士等を中心に構成されており、研修・人材交流を行う必要性がないが、情報の共有化によって処理機能強化を図ることは可能であると考えられるため、枠組み自体は構築して必要に応じて参加できる方法が望ましい。
- ・ 紛争解決事例の共有化は、プライバシー保護の面で自ずと制限がある。
- ・ リアルタイムで関係機関が情報交換できるための非公開のサイトやホットラインの整備が必要。国民生活センターのPIO-NETのような、各機関に寄せられた情報を集約し、オンラインで参照できるインフラも有効。

##### (専門家との連携に関する意見)

- ・ 各界の専門家を相互に紹介し合い、適宜アドバイスが受けられるような体制を整備すべき。

##### (その他)

- ・ 人材育成のためには、質の確保、紛争処理の手法、解決基準やその評価等に関する統一的なマニュアルが策定されることが望ましい。
- ・ A D Rの担い手の範囲を機関を運営する事務局等のスタッフを含めて対象と考え、それぞれの役割に応じて必要な対策を検討すべき。
- ・ 高度な専門知識を有する優秀な人材を確保するための財源をどのように確保するか疑問。

#### < その他 >

##### (1) 国民の理解の促進

###### 国民に向けた情報発信

##### (国による広報活動・ADR教育に関する意見)

- ・ 国家が行うべき最も重要な点はA D Rに対する広報活動であり、単に認知度の向上に留まらず紛争そのものに対する国民の理解も含まれるべき。



- ・ 国が率先してA D Rの拡充・活性化を図る意義を国民に理解してもらうことが、第1に取り上げるべき最重要課題であるから、本項目を独立の項目とし、かつ、最初に挙げ、当面取り組むべき施策の中でも最優先課題とすべき。
- ・ 事業者による啓蒙活動には限界があるので、行政と民間団体が一体となって、広く国民に向けて情報提供を行う体制を整えるべき。
- ・ 国民に対する広報活動等によって利用者の拡大が予測されるので、同時に受け皿の整備も検討しないと、逆にサービスの低下も憂慮され、国民の期待に応えられない事態も危惧される。
- ・ A D R教育をするに際してまずなすべきは教師の育成である。また、司法研修所・法科大学院のカリキュラムにA D Rに関する講義を取り入れることを検討すべき。
- ・ まずは紛争に接する機会が多い専門家、経済団体、消費者団体に焦点を当てた啓蒙活動を行うべき。
- ・ 法の日等の基幹行事の一環としてA D Rへの啓発活動を集中的に展開する等の施策も考えられる。
- ・ A D R広報についてまず大切なところは、公的機関への広報であり、そこから一般市民への広報となって周知されることである。

(その他)

- ・ A D Rの役割や拡充・活性化方策に関する情報発信の必要性は認識しているが、各A D Rの財政負担にならないような仕組みを考えるべき。

(2) その他

- ・ 関係機関が連携して、ミニ・トライアルやサイバーA D Rなど新しいA D Rについて研究、試行、実践を行うべき。
- ・ A D R機関間で適切な役割分担や効率的・効果的な連携を促進するためには、業務提携のためのルール化を図り、それを担保するために協定の締結や団体への加盟方式を採用するなど、全体の仕組みを考える必要。
- ・ 公的負担の考え方を含めて必要となる財政基盤等の確保を図っていかないと、利用者が期待するA D Rサービスの提供に支障が生じる事態も危惧される。