

## A D R に対するアクセスの充実等に関する意見（要旨）

### < 総合的な相談窓口の整備に関する意見 >

#### （全般的意見）

現在、業界内の苦情相談窓口一覧を記載したパンフレットを作成・配備しているが、有効な手段となっている。

どこにどのようなA D Rがあるのかといった情報を幅広く提供し、周知を図ることが必要。

A D Rの総合案内センターとしての役割を果たす機関があれば、利用者をたらいまわしにすることもなく利便性の向上につながるのではないかと。

A D Rの総合案内センターとしての役割を果たす機関としては、簡易裁判所の相談窓口、地方公共団体、弁護士会等が考えられる。

総合案内センター設置と並行して、インターネット上の総合相談窓口サイト（ポータル・サイト）を各A D R機関の連携協力の下に整備すべき。

各種のA D Rを紹介する情報がインターネットのホームページ等に多数掲載されているが、かえって利用者の混乱を招いている面があるので、A D Rごとの特性を明示した情報を一元化して利用者に提供し、案件ごとに適切な交通整理のできる体制整備が必要。

多重債務者救済のための総合案内機能を整備する必要性が高い。

#### （主に裁判所・行政機関等への期待に関する意見）

民間のA D R機関だけでなく、行政機関、裁判所においても、利用者の便宜を図る手立てを積極的に講じるべき。

都道府県の消費生活センターや行政機関の消費者相談窓口の果たす役割に期待する。

行政機関、裁判所、各A D R等の窓口でA D Rの取扱分野等の情報を備えることが望ましい。

裁判所に紛争解決のための相談窓口を充実させ、A D Rとの連携を図っていくべき。

## < 相互紹介の体制整備に関する意見 >

### (全般的意見)

類似する業務に起因する紛争を扱う他のADRとの間で情報交換したり、相互紹介のシステムを整えることは有効である。

ADR機関間の相互理解が不十分なために利用者に適切な窓口を紹介できない場合があるので、各ADRの役割、業務内容、利用費用、受付時間、解決方法等といった詳細な情報を明確化し、定期的に情報を交換することが必要。

適切な事案を適切な機関に紹介できるようにするためには、ADR機関相互間で正確に事業内容を把握するとともに、一般にも正確な事業内容を周知徹底することが必要。

紹介する側としての責任があるので、相手先であるADRがどの程度信頼性を有するのかといった情報が分からなければ、相互紹介を進めることは困難。

相互紹介のためには、関係機関の間での情報交流と利用者の選択に資するだけの充実した内容のパンフレット等の活用が必要。

相互紹介の体制を整えることで、たらい回しとならないような配慮が必要。

ADRのネットワークを整えることは重要であるが、たらい回しとならないためにも、全ての紛争を処理できるADRが必要。

ADRのホームページ上で、行政機関や他のADR機関とリンクの充実を図っていくことが必要。

相互紹介を進めていくためには、他のADRが成熟していることが前提となる。

専門家を配置し、できる限り自己のADRで解決することを目指しているため、他の機関への紹介は考えていない。

個別な他機関の紹介やパンフレットの配備程度で足り、体制を整えることが必要な状況には達していない。

### (主に裁判所・行政機関等への期待に関する意見)

行政機関のタテ割をなくし、経済産業省と国民生活センター間などで有機的連携を図ることが必要。

裁判所からADRに事案を紹介してもらえることを期待する。

相互紹介そのものは利用者の便宜上有意義であるが、本来は行政機関や裁判所がその役割を果たすべき。

## < 情報通信技術を活用した相談受付等に関する意見 >

インターネット、電子メールといった情報通信技術の活用は、ADRの利用者拡大に資する。現に、インターネットを通じて全国から相談等が寄せられる事例が増加している。

インターネット上の紛争を扱うADRにとっては、情報通信技術の利用は不可欠であるし、利用者のニーズも大きい。

相談者の氏名等が明確になるのであれば、電子メールによる相談も検討したい。

情報通信技術の活用は利用者の利便性が向上するといったメリットがあるものの、各ADR機関が処理体制の拡充整備を図らなければ適切な対応がとれなくなる。

一般的な情報提供手段としては有効であるが、具体的な案件処理については、プライバシー等の機密保護と情報漏えいがあった場合の責任問題、匿名性からくる弊害への対応といった、解決すべき課題も多い。

電子メールで具体的相談を受け付けることについては、ADR側の体制を整備しなければならないという課題があるほか、相談者と直接話しができないため、相談者が本人なのか関係者なのかを確認できない、あるいは、複雑な商品や契約について相談者から十分な情報が得られないといった問題がある。

相談者に高齢者が多い現状にかんがみると、インターネット主体の情報提供やメール等を活用した相談は困難な面。

何をどの程度まで提供することが利用者にとって有益な情報提供につながるのかといった点を検討した上で、それぞれにふさわしい情報提供の媒体を検討すべき。

通信環境の整備（速度面、料金面）や家庭へのインターネットの普及が前提となる。

（アンケート調査 2-2-5、2-2-6より作成）