

裁判外紛争解決手続 (ADR)

認証制度説明会

法務省



説明事項

- ① ADR法・認証制度の概要
- ② 認証取得の準備から取得までの概要
- ③ 認証の基準・要件
- ④ 認証の申請手続と審査
- ⑤ 認証取得後の業務
- ⑥ 認証紛争解決手続の利用の特例



ADR法・認証制度の概要

裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律(概要)

紛争の解決を図るのにふさわしい手続を選択することを容易にし、国民の権利利益の適切な実現に資することを目的に、裁判外紛争解決手続についての基本理念等を定めるとともに、民間紛争解決手続（民間事業者が行ういわゆる調停・あっせん）の業務に関し、認証の制度を設け、併せて時効の中断等に係る特例を定めてその利便の向上を図る。

従前の
状況

第1章 総則

基本理念(3条1項) = 法による紛争解決手続として、
・当事者の自主的な努力の尊重 ・公正かつ適正な実施
・専門的知見を反映，紛争の実情に即した迅速な解決
ADRを行う者の連携協力(3条2項)
国・地方公共団体の情報提供等の責務(4条)

国民の理解
の増進
関係者間の
連携

認知・理解
の不足

認 証 制 度

民間紛争解決手続=和解の仲介を行う民間事業者の裁判外紛争解決手続(2条1号)

意義 = 民間紛争解決手続の業務を行う者の申請に基づき、法務大臣が、当該業務が法令の定める一定の基準に適合しているかどうかを審査判断し、適合していると認められる場合に、当該業務について認証(5条, 6条)

情報の不足
(利用に不安や躊躇)

第1節 民間紛争解決手続の業務の認証

- 認証基準(6条)
 - (1)業務が1号～16号の基準に適合
 - (2)(1)の業務に必要な知識・能力・経理的基礎
- 欠格事由(暴力団員等)(7条)
- 手続 申請(8条)⇒法務大臣の審査⇒認証
※関係大臣への協議等, 認証審査参与員の意見

情報の提供等

- 認証の公示(11条1項)
- 認証等の掲示(11条2項)
- 説明義務(14条)
- インターネット等による公表(31条)

ADRの選
択の目安の
提供

制度上の制
約(利用の
インセンテ
ィブに欠ける)
・弁護士法
上の制約
・時効中断
効がない
等利便に
乏しい。

第2章 認証紛争解決手続の業務

第2節 認証紛争解決事業者の業務

- (1)説明義務(14条)
- (2)暴力団員等の使用禁止(15条)
- (3)手続実施記録の作成保存(16条)

○専門家による手続実施

専門家活用
体制の充実

第3節 報告等

- 報告等
 - (1)事業報告書等の提出(20条)
 - (2)法務大臣の報告徴求・検査(21条)
 - (3)法務大臣による措置の勧告・命令(22条)
※民間ADRの特性の配慮

○時効中断(25条)

○訴訟手続の中止
(26条)

○調停の前置に関する特
則(27条)

権利の時効
消滅等の不
利益を心配
せずにADR
に専念でき
る環境の
整備

第3章 認証手続の利 用に係る特例

認証の意義

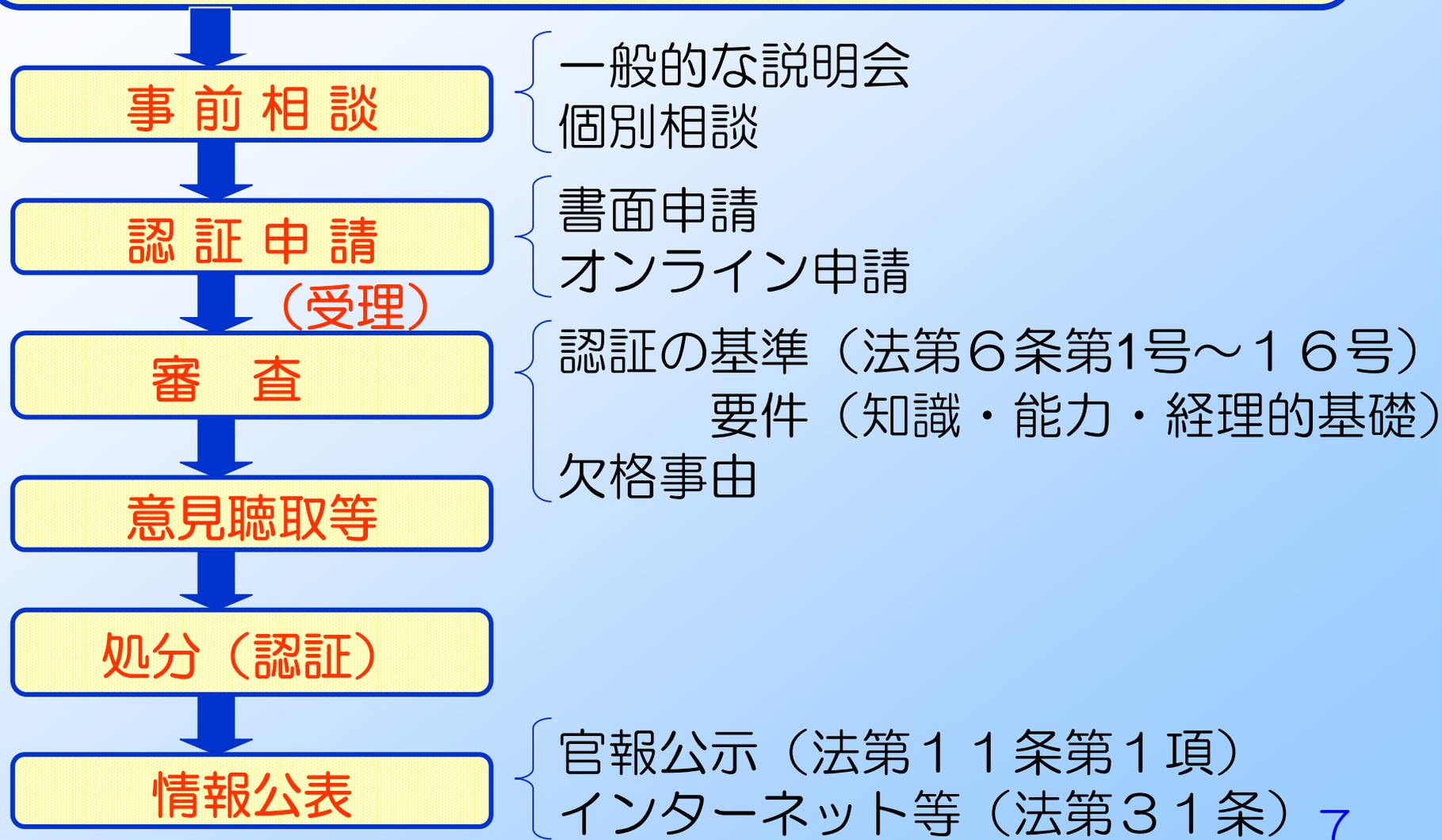
民間事業者が、紛争の当事者が和解をすることができる民事上の紛争について、紛争の当事者双方からの依頼を受け、当該紛争の当事者との間の契約に基づき、和解の仲介を行う裁判外紛争解決手続をいう。（法第2条第1号）

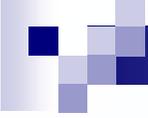
民間紛争解決手続の業務を行う者の申請に基づき、法務大臣が、当該業務が法令の定める一定の基準・要件に適合しているかどうかを審査判断し、適合していると認められる場合に、当該業務について認証（法第5条，第6条）



認証取得の準備から取得までの概要

- 業務の内容及びその実施方法の決定・見直し
- 体制整備, 手続実施者候補者の確保・育成等





認証の申請資格

⇒法令上，特段の制限なし

- ・ 法人
- ・ 法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるもの
- ・ 個人

権利能力なき社団と認められるための要件

最高裁判例（S39. 10. 15 判決）

- ① 団体としての組織を備えること
- ② 団体において多数決の原則が行われていること
- ③ 団体そのものが構成員の変更にもかかわらず存続すること
- ④ 団体において、その組織によって代表の方法、総会の運営、財産の管理その他団体としての主要な点が確定していること



具体的判断は、個々の申請団体ごとに行う

民間紛争解決手続の業務を行う事務所 (法第8条第1項第2号)

- ・ 実際に設置が必要
- ・ そこで全業務を行う必要はない（現地調停，オンライン手続等）



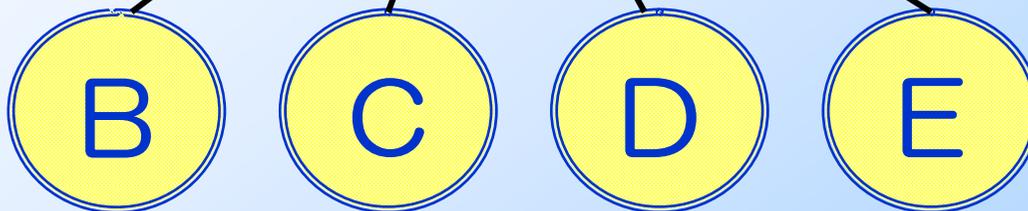
現地調停



オンラインADR

団体A（中央会等）

支部・支社
単位会等



⇒ 独立

- ・ Aが認証取得 ⇒ B～Eは認証紛争解決手続の業務を行う事務所
 - ・ Eが独立 ⇒ あらためて認証取得が必要
- ※Aは、Eの事務所の廃止の届出（場合により変更の認証が必要）

申請に係る民間紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法

＝どのような民間紛争解決手続の業務を
どのような方法で行うか

○認証申請書の記載事項

＝業務の内容及びその実施方法の
概要（規則第5条第13号）

○認証申請書の添付書類

＝業務の内容及びその実施方法を
記載した書類（法第8条第2項
第2号）

体制整備

○規程，規則等の整備

○人的体制

※運営体制の構築

※事務処理要領・マニュアル等の整備

スタッフの確保・研修等

※弁護士の助言に係る措置

○物的体制

※民間紛争解決手続の業務を行う事務所（法第
8条第1項第2号）の設置 等

○手続実施者の確保・育成



認証の基準・要件

要件

認証の基準に適合した業務を行うのに必要な知識及び能力並びに経理的基礎（柱書）

紛争の範囲

専門的知見を活用して和解の仲介を行う紛争の範囲の定め（1号）

手続実施者等

1号の紛争の範囲に対応して、個々の手続において「ふさわしい者」を選任することができること（2号）

2号の「ふさわしい者」の選任が可能な選任方法（3号）

公正な手続実施を妨げるおそれがある場合の手続実施者の排除措置（3号）
実質的支配者等の手続実施者に対する不当な影響の排除措置（4号）

（手続実施者が弁護士でない場合）法令の解釈適用に関し専門的知識を必要とするときに、弁護士の助言を受けることができるようにするための措置（5号）

手続進行

民間ADRの業務を行う者

手続実施者

申立て

通知

Aさん

Bさん

手続実施の依頼の要件・方式の定め（8号）

他方の当事者に対する通知・確認（9号）

和解の仲介行為

当事者が手続を終了させるための要件・方式の定め（12号）

和解成立の見込みがない場合における手続実施者による終了、通知の定め（13号）

開始から終了までの標準的な手続進行の定め（7号）

通知

相当な方法の定め（6号）

資料の取扱い

資料の取扱いについての定め（10号）

報酬・費用

報酬・費用の定め+著しく不当でないこと（15号）

秘密保持等

手続上の秘密の取扱い（11号）、業務に関して知り得た秘密の保持の措置（14号）

苦情の取扱い

認証手続の業務に関する苦情の取扱いについての定め（16号）

紛争の範囲（法第6条第1号）

紛争の範囲を定めていること

①専門的知見の活用

②どのような分野・種類・規模の紛争を取り扱うかを明らかにする（→取り扱わない他の紛争と区別）

※どの地域の紛争を取り扱うか

紛争の範囲（法第6条第1号）

定め方の例

- ・ 消費者と事業者の間の契約に関する紛争
- ・ 個別労働関係紛争
- ・ 建築関係紛争
- ・ 交通事故による損害賠償に関する紛争
- ・ 金融商取引をめぐる紛争
- ・ 紛争の目的の価額が〇〇円以下の民事に関する紛争
- ・ 東京都に住所又は居所を有する者の紛争

手続実施者（法第6条第2号）

和解の仲介を行うために必要な能力

- ①法律に関する専門的能力
- ②和解の仲介を行う紛争の分野（例えば、医療、建築等）に関する専門的能力
- ③紛争解決の技術（コミュニケーション、カウンセリング等の技術）に関する専門的能力

手続実施者（法第6条第2号）

ふさわしい者を手続実施者として選任
することができる

II

和解の仲介を行う個々の紛争ごとに、「和解の仲介を行うのにふさわしい者」を手続実施者として選任する仕組みが備わっていること

手続実施者（法第6条第3号） 選任の方法

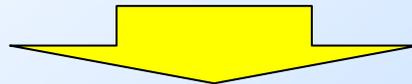
- ①選任権者
- ②手続実施者候補者の範囲（必要とする資格、経験その他の要件）
- ③選任手続

例 手続実施者候補者一覧表を作成して

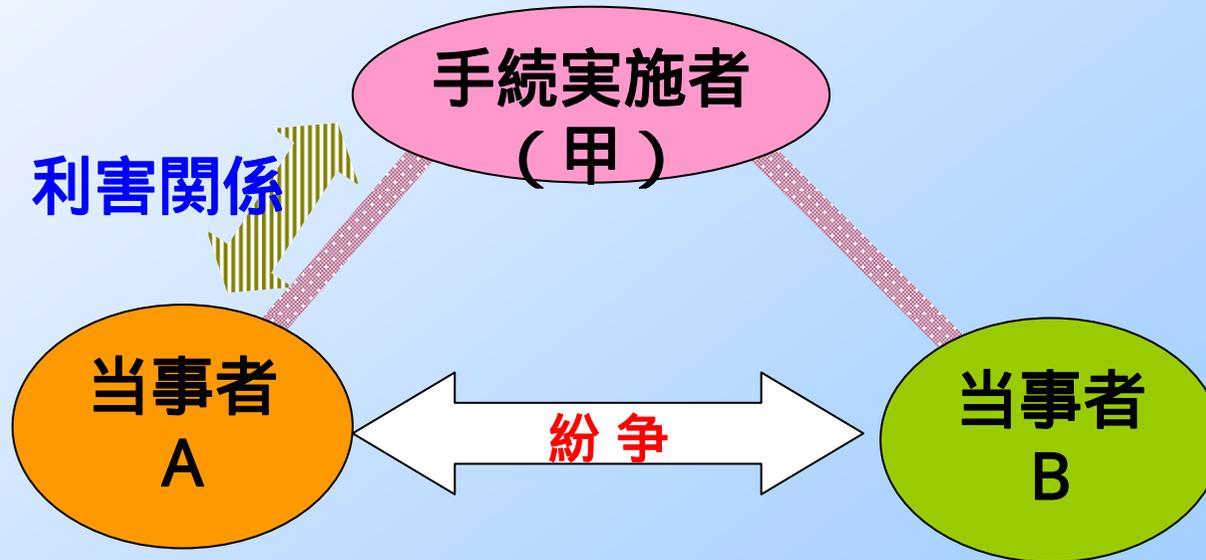
ア、申請者〔ADR事業者〕が選任する方法

イ、紛争の当事者が指名する方法

手続実施者（甲）が紛争の当事者と利害関係を有することその他の民間紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれのある事由がある場合



手続実施者（甲）排除の方法の定め（3号）



手続実施者（法第6条第3号）

手続実施者が紛争の当事者と利害関係を有することその他の民間紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがある事由

⇒申請者（ADR
事業者）側で定める

- ・ 裁判官の除斥事由・忌避事由程度の具体性
- ・ 少なくとも除斥事由・忌避事由に相当する事由を含むもの

手続実施者（法第6条第3号） 排除するための方法

※排除 = 選任前なら選任しない。選任後なら交替させる。

II

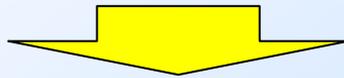
対象となる手続実施者が排除される蓋然性が客観的に認められる方法

- ①紛争の当事者に申立てを認める方法
- ②申請者^(ADR)_(事業者)が自ら措置する方法

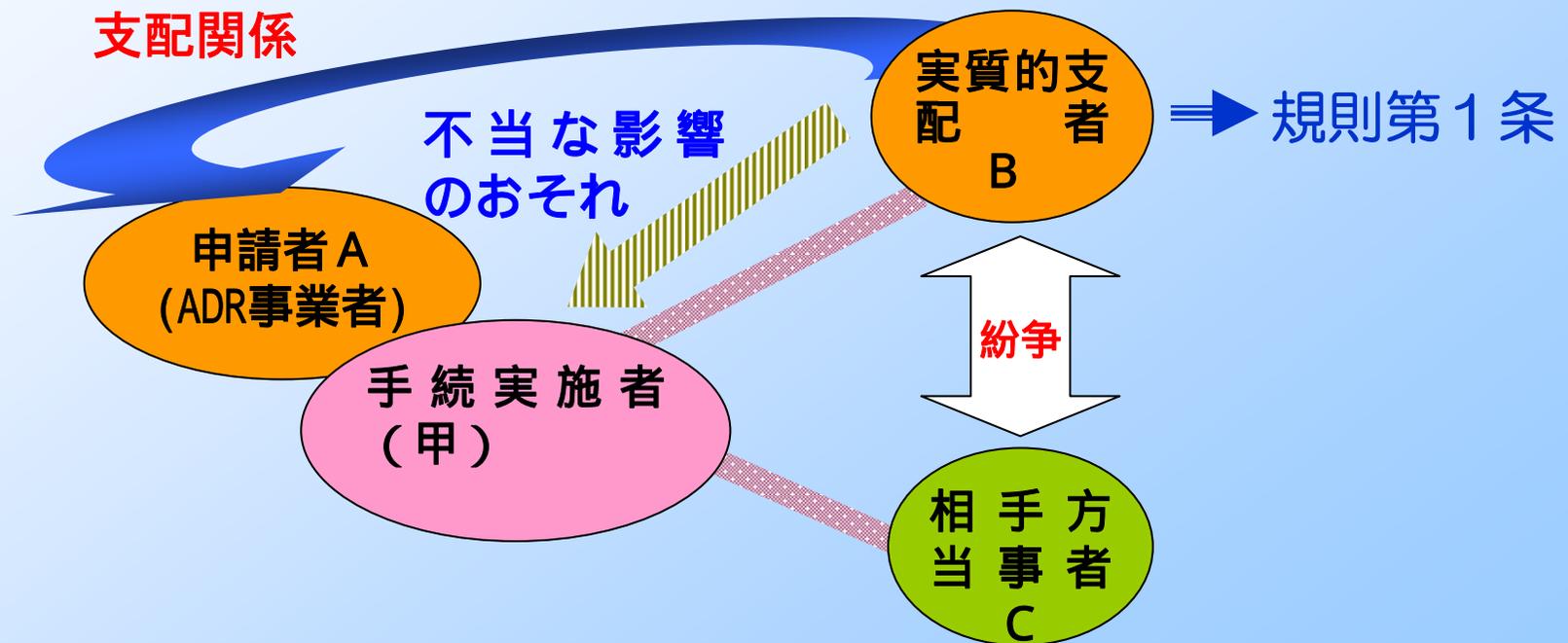
※該当事由があるかどうかを合理的に調査・判断できる組織（機関）と手続の定めが必要。

※併用可

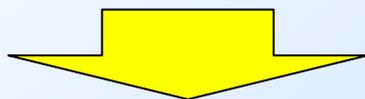
(A) が実質的支配者等 (B) の紛争を取り扱う場合



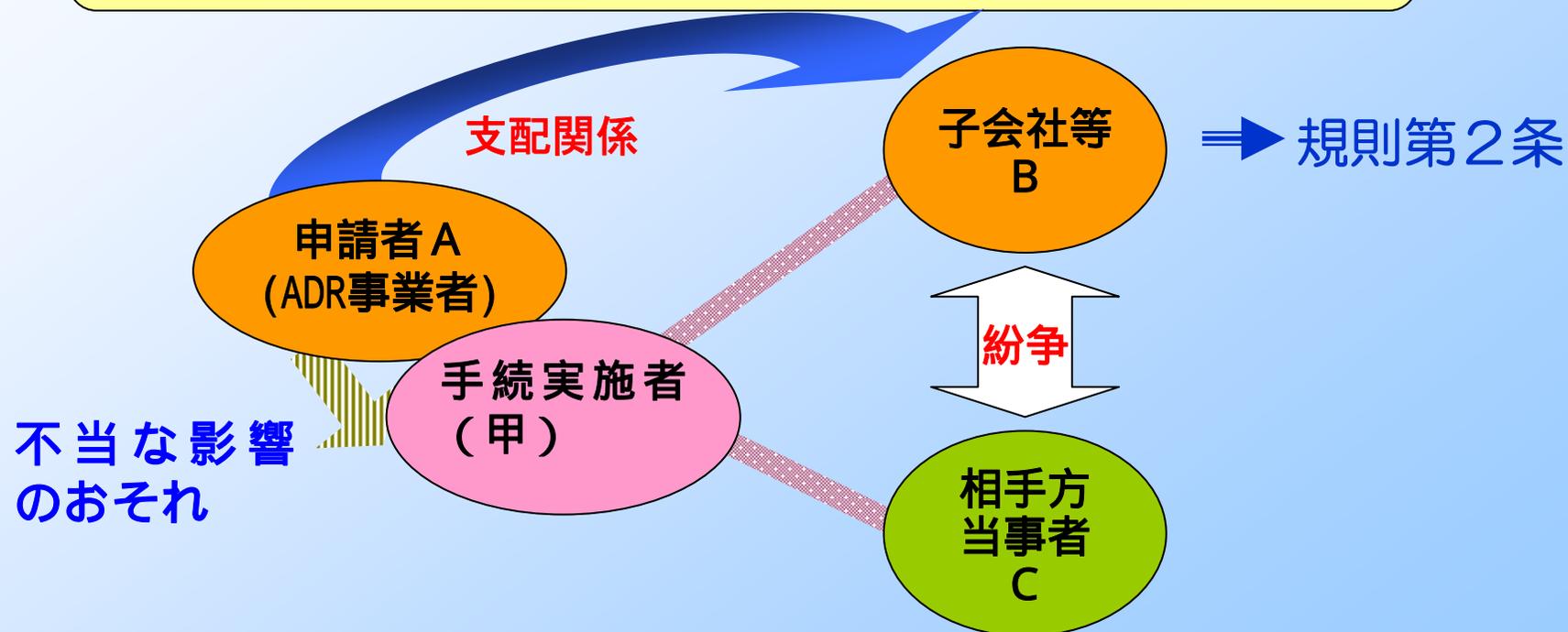
実質的支配者等(B)が手続実施者(甲)に対して不当な影響を及ぼすことの排除措置の定め(4号)



(A) が子会社等 (B) の紛争を取り扱う場合



申請者(A)が手続実施者(甲)に対して不当な影響を及ぼすことの排除措置の定め(4号)



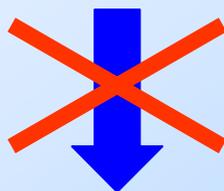
手続実施者への不当な影響排除（法第6条第4号）

不当な影響の排除措置

II

実質的支配者等又は申請者^(ADR事業者)が手続実施者に対して不当な影響を及ぼすことが排除される蓋然性が客観的に認められる措置

例 申請者A・実質的支配者等B



手続実施者甲

雇用契約その他の契約関係に基づく指揮命令等を受けないことを内部規程、契約等により確保

弁護士の助言措置（法第6条第5号）

「民間紛争解決手続の実施に当たり法令の
解釈適用に関し専門的知識を必要とする
とき」

II

- ・ 法律に関する専門的知識を持たない一般人が自ら判断することに通常支障がある程度の高度な法律に関する問題が生じ、
- ・ この問題の解決がその後の手続の進行の決定に必要

弁護士の助言措置（法第6条第5号）

弁護士の助言を受ける必要がある場合

例

- ①和解の内容によっては法令違反や公序良俗違反となるおそれがある事案において，紛争の当事者の利害の調整を図り，和解案を提示する上で高度な法律に関する問題を解決する必要があるとき
- ②和解条項を定めるに当たって適切な条項を立て，又は正確な用語を選択する等和解の適正性・相当性を担保する上で高度な法律に関する問題を解決する必要があるとき

弁護士の助言措置（法第6条第5号）

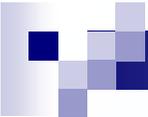
法律に関する問題

① 手続の進行の過程で生じる法律問題

例・ 紛争の当事者の請求の法律構成，特定の有無，理由の有無 等

② 和解内容に関する法律上の問題

例・ 強行法規違反，公序良俗違反がないか
・ 法的規制との関係で和解内容の履行に支障を生じないか
・ 清算条項を入れる必要があるか 等



弁護士の助言措置（法第6条第5号）

法律に関する問題に該当しない場合

証拠上債権の存在を主張する紛争の一方の当事者の主張が有利であると判断される場合において、円満解決を図る等の目的のため、経済的観点から、和解金額やその支払方法を定めること

※留意点あり

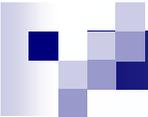
弁護士の助言措置（法第6条第5号）

弁護士の助言

＝「個々の事案」の「高度な法律に関する問題」について「具体的な見解を示す」こと

※事案の内容の十分な理解が前提

※事案に即した具体的な助言



弁護士の助言措置（法第6条第5号）

弁護士の助言を受けるとようにするための措置

①判断の基準・手順の整備

②弁護士による助言のための対応を可能にするための方法の整備

弁護士の助言措置（法第6条第5号）

弁護士の助言を受けようとするための措置

①判断の基準・手順の整備

手続実施者において、弁護士の助言を受け
るべき場合に該当するかどうかを適切
に判断することができるような基準及び
判断の手順の整備

弁護士の助言措置（法第6条第5号）

弁護士の助言を受けようにするための措置

② 弁護士による助言のための対応を可能にするための方法の整備

- ・ 弁護士が助言を求められたときに時機を失することなく対応することができる状態を確保
- ・ 弁護士が、資料の閲覧、手続実施者等からの説明などにより案件の内容を十分に理解できるようにする

※場合により複数の弁護士も

弁護士の助言措置（法第6条第5号）

実務上採用可能と考えられる助言の在り方の例

※いずれも弁護士と契約してこれを実施（契約の
名称，種類等は問わない）

※併用可

①共同実施型

②待機対応型

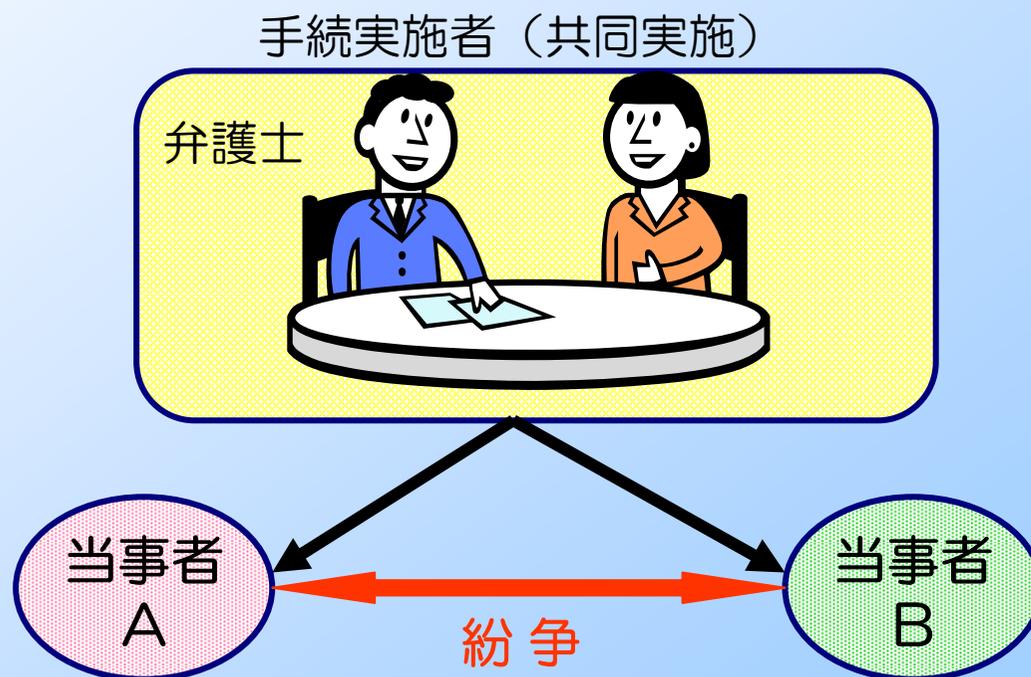
③連絡対応型

④中断留保型

弁護士の助言措置（法第6条第5号）

①共同実施型

個別の事案を担当する手続実施者を弁護士1名以上を含む複数とし、複数の手続実施者が共同して民間紛争解決手続を実施



弁護士の助言措置（法第6条第5号）

②待機対応型

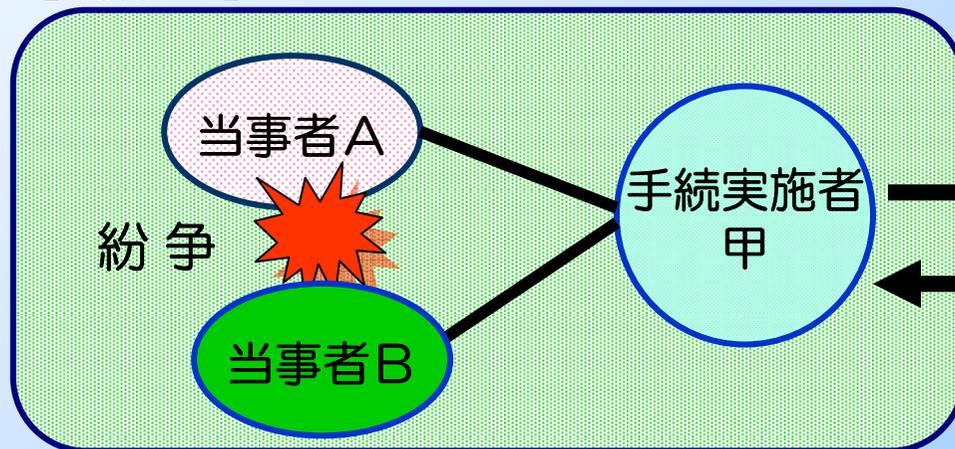
申請者〔ADR事業者〕が民間紛争解決手続の業務を行う間、弁護士が業務が行われる事務所に常時待機

助言を求められた場合は直ちにその案件に関する資料を閲覧し、又は手続実施者等から説明を受ける

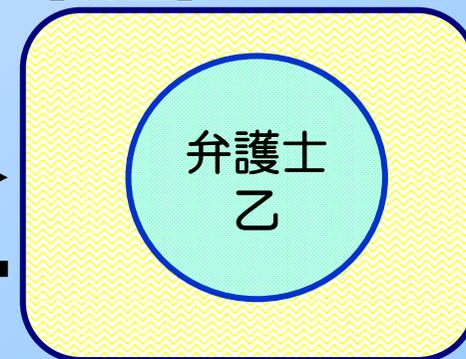
弁護士の助言

手続進行

【調停室】



【別室】



説明資料

助言

弁護士の助言措置（法第6条第5号）

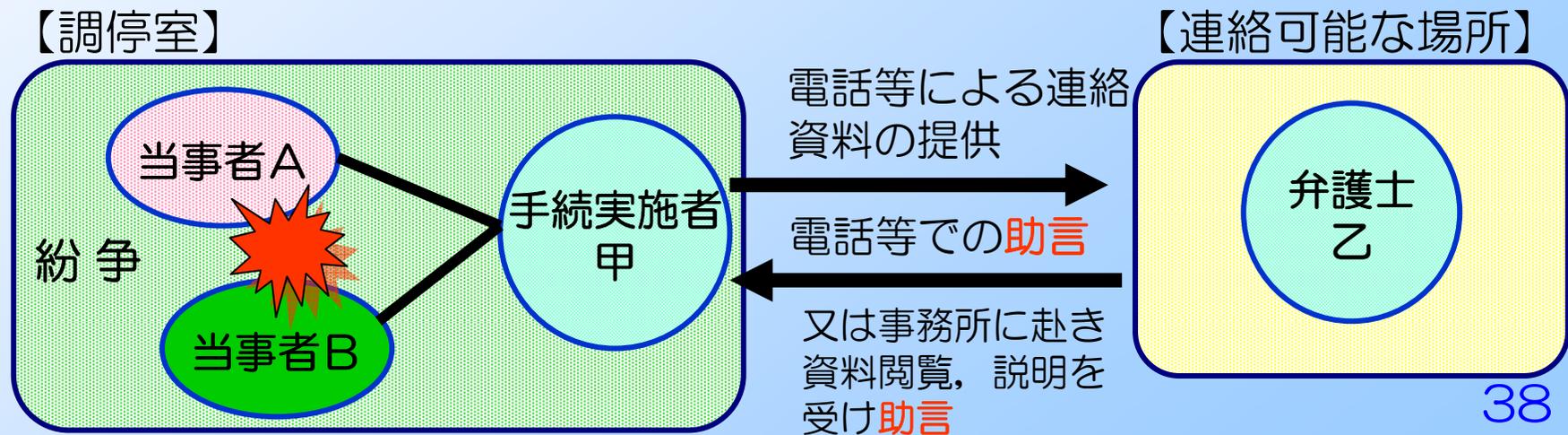
③連絡対応型

申請者〔ADR事業者〕が民間紛争解決手続の業務を行う間、弁護士は電話、ファクシミリ、電子メール等により連絡可能な状態を確保

助言を求められた場合は直ちに（ア）その業務が行われる事務所に赴き、又は（イ）電話、ファクシミリ、電子メール等によって、その案件に関する資料を閲覧し、又は手続実施者等から説明を受ける

弁護士の助言

手続進行



弁護士の助言措置（法第6条第5号）

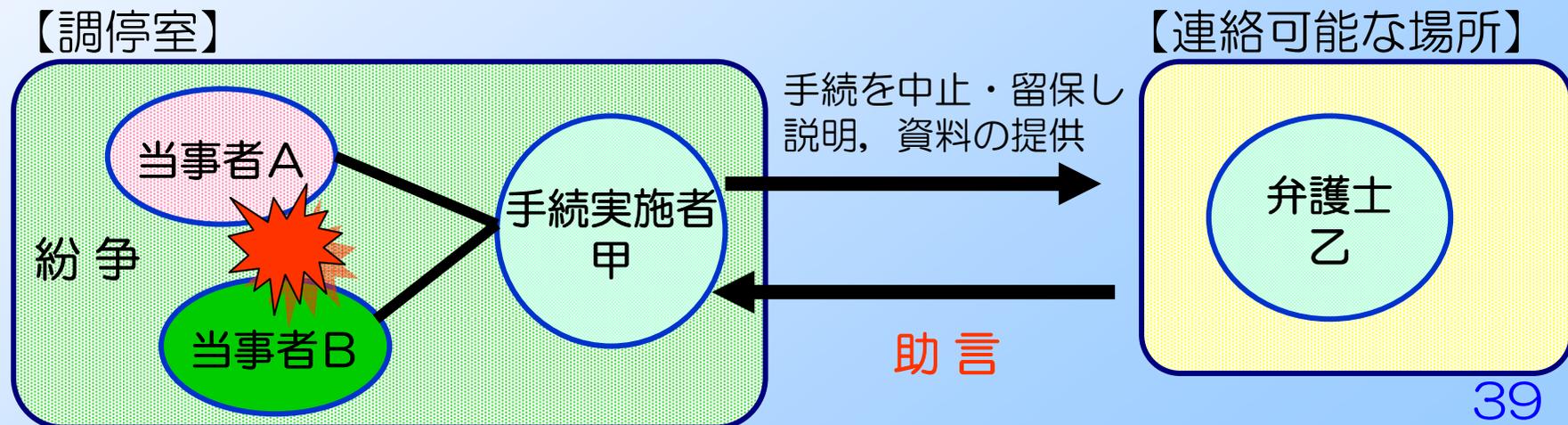
④中断留保型

弁護士の助言を求める必要がある場合は、手続を中止し、又は問題となる事項の処理を留保して手続を進め

弁護士は、別途助言を求められた案件に関する資料を閲覧し、又は手続実施者等から説明を受ける

弁護士の助言

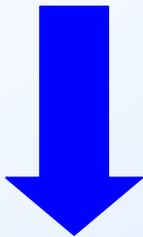
その助言を待って先の手続を進める



通知の方法（法第6条第6号）

相当な方法

重要な事項の通知



- 例・和解成立の見込みがないことを理由とした手続の終了
- ・手続の請求の内容の通知等

例：配達証明郵便又はこれに準ずる方法

手続進行中の一般的な通知



- 例・期日の調整
- ・準備する資料の確認等

例：普通郵便，電話，ファクシミリ等の一般的な方法

手続の進行の定め（法第6条第7号）

開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行

- ・ 開始の事由，時期及び手続
- ・ 期日における手続の進め方
- ・ 終了の事由，時期及び手続 等

※オンラインを用いた手続

民間紛争解決手続の実施の依頼の要件 及び方式（法第6条第8号）

要件及び方式

- ・ 紛争の内容を明らかにすることの要否，要する
とした場合のその程度
- ・ 書面ですることの要否（記載事項，様式を含
む。）
- ・ 依頼の際に紛争の当事者が支払う報酬又は費用
- ・ 依頼の際に提出を要する資料等の有無 等



要件及び方式（法第6条第8号）

要件及び方式

紛争の他方の当事者に対する請求を明らかにすることの要否

※手続の中途の段階で請求を特定するという形態の手続も考えられる

他方の当事者への通知等 (法第6条第9号)

- ①通知＝速やかに（＝数日程度以内）
- ②確認手続

紛争の他方の当事者が通知を踏まえて民間紛争解決手続の実施を依頼するか否かを確認する具体的な手続

※通知に同封した文書による方法，電話，ファクシミリ等，方法は問わないが，具体性・確実性が必要



提出された資料の取扱い

(法第6条第10号)

提出された資料の保管，返還その他の取扱いの方法

資料を提出しようとする者及び提出した者にとって明らかである程度に具体的な方法

手続の秘密の取扱い（法第6条第11号）

秘密を適切に保持するための取扱いの方法

適切に保持される蓋然性が客観的に認められる具体的な方法

例 秘密記載文書等の管理に関する規程類の整備，管理責任者の設置，文書等の盗難防止策，文書等へのアクセス制御等**秘密の安全管理のための組織的，物理的，技術的な措置**

※前提として，役職員が秘密記載文書等に該当するかどうかを的確に判断するための措置（規程類の整備等）が必要

終了させるための要件及び方式 (法第6条第12号)

要件及び方式

紛争の一方又は双方の当事者による民間紛争解決手続の終了

||

民間紛争解決手続の実施を依頼する契約の解除



解除は書面であることを要するかどうか、要するとした場合の記載事項・様式等

終了させるための要件及び方式（法第6条第12号）

※手続実施依頼契約の解除制限

○原則

委任契約，準委任契約又はこれらに類似する契約であって，当事者は原則いつでも解除可（民法第651条）

⇒解除を制限する「要件及び方式」を定めることは，原則不可

○例外（一般的要件）

- ・ 紛争の円滑・適正な解決を図る上での合理性
- ・ 当事者間の衡平を害しない
- ・ 紛争の双方の当事者の事前の承諾

終了させるための要件及び方式（法第6条第12号）
民間紛争解決手続の実施を依頼する契約

例外の例

紛争の当事者双方が申請者との間で手続実施
依頼契約を締結した場合



一定の時点経過後は、紛争の一方の当事者が
契約を解除するには、正当な理由がない限り、
紛争の他方の当事者の承諾を要するものとす
ること

手続実施者による手続終了の定め（法第6条第13号）

「紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないと判断」する基準等も含まれる

例

- ①一方の当事者が正当な理由なく，3回以上又は連続して2回以上期日に欠席
- ②一方の当事者が和解をする意思がないことを明確にした
- ③直ちに和解成立の見込みがなく，かつ，紛争の性質や当事者の置かれた事情にかんがみ，手続を継続することが，当事者に和解成立による利益を上回る不利益を与える蓋然性がある

知り得た秘密の取扱い（法第6条第14号）

秘密を保持すべき主体と対象

- ①申請者〔ADR事業者〕（法人の役員，法人でない団体に代表者又は管理人の定めのあるものの代表者又は管理人）
- ②申請者〔ADR事業者〕の代理人
- ③申請者〔ADR事業者〕の使用人その他の従業者
- ④手続実施者

が民間紛争解決手続の業務に関して知り得た秘密

知り得た秘密の取扱い（法第6条第14号）

①～④の者が知り得た秘密

過去にこれらの職にあった者が知り得た秘密は含まれない

しかし、これらの秘密も本来は保持されるべき



申請者〔ADR
事業者〕は、例えば、退職時に、退職者との間で、退職後もその当時知り得た秘密を保持する旨の契約を締結するなどの措置を講じることが望ましい

知り得た秘密の取扱い（法第6条第14号） 秘密を確実に保持するための措置

秘密の確実な保持の蓋然性が客観的に認められる
具体的な措置

- ・ 秘密保持契約の締結，秘密記載文書等の管理に関する規程類の整備，管理責任者の設置，秘密記載文書等の盗難防止策，秘密記載文書等へのアクセス制御等**秘密の安全管理のための組織的，物理的，技術的な措置**

報酬・費用の定め（法第6条第15号）

必要な事項の定め

申請者（手続実施者を含む。）が支払を受ける報酬又は費用について、

①額又は算定方法

②支払方法（支払時期，支払場所，支払手段等）

が，客観的・具体的に明らかになる定め

報酬・費用の定め（法第6条第15号）

著しく不当なものでない

例

申請者が事業を継続していくために必要な経費を過度に上回らない報酬又は費用の額

※他の業務から補てんする場合

苦情の取扱い（法第6条第16号）

苦情の取扱いの定め

「苦情の申立てからその最終的な処理まで」の手続の概要が、苦情を申し立てようとする者にとって明らかである程度に具体的な定め

例

- ・ 苦情の受付先・受付方法
- ・ 調査・検討を行う組織（内部組織でも可）
- ・ 調査・検討の結果の処理方法

苦情の取扱い（法第6条第16号）

苦情の適切かつ迅速な処理

望ましい対応

- ・ 苦情受付窓口の設置，苦情処理に関する規程類の整備，従業者への研修等
- ・ 連絡先・受付時間などのアクセス方法について，ホームページへの掲載，事務所の窓口への書面の掲示・備付け等

必要な知識及び能力並びに経理的基礎 (法第6条柱書)

- ①知識及び能力 = 申請に係る民間紛争解決手続の業務を、法第6条の16個の基準に適合した形で行うことができる知識及び能力
- ②経理的基礎 = ①の業務の継続的な遂行を可能にするだけの経營的根拠

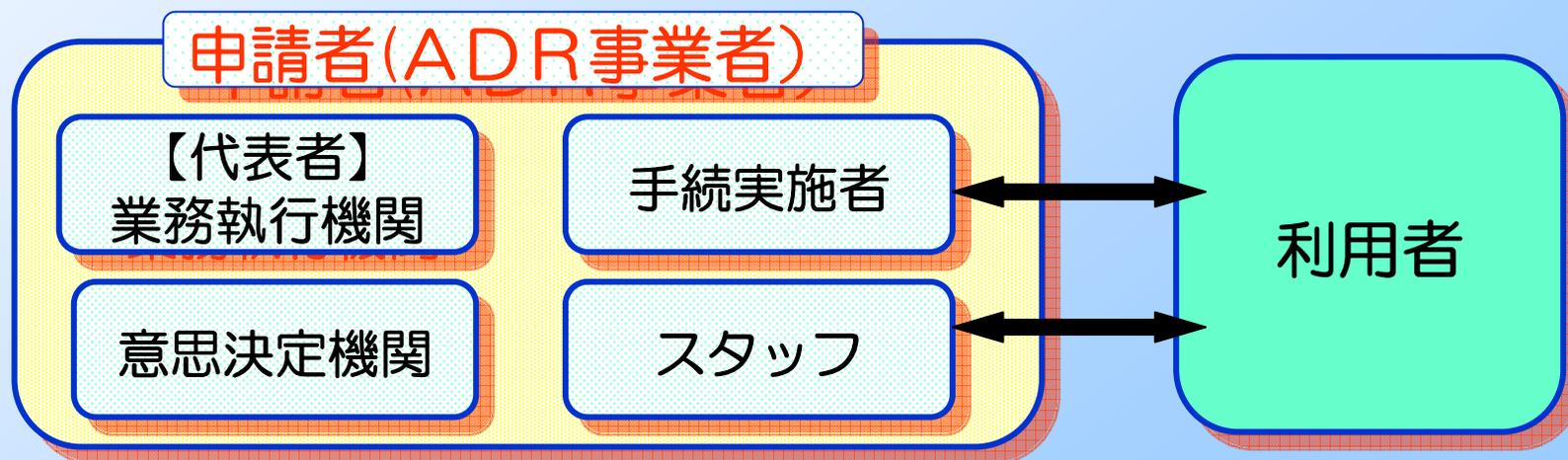
必要な知識及び能力並びに経理的基礎 (法第6条柱書)

①知識及び能力

個々の役員，使用人等についてではなく，一つの事業体としての申請者について求められる



組織体制，各種内部規程・処理要領・マニュアル等，手続実施者及び使用人に対する研修体制等を基に判断



必要な知識及び能力並びに経理的基礎 (法第6条柱書)

②経理的基礎

民間紛争解決手続の業務の支出が収入を大きく上回る場合

⇒支出と収入の差額について、

- ・他の業務を行う部門から補てんすることができる場合
- ・関連の法人・団体が申請者に対し補てんすることを約している場合

等は、この要件を満たす

欠格事由（法第7条）

- ・ ADR法又は弁護士法違反者等
- ・ 暴力団員等

審査の対象

- ①申請者〔ADR事業者〕
- ②申請者〔ADR事業者〕（個人を除く。）の役員
- ③政令で定める使用人

政令で定める使用人（令第2条）

- ①民間紛争解決手続の業務に関し法第8条第1項第2号の事務所の業務を統括する者
- ②これに準ずる者として法務省令で定める者

||

副所長，所長代理その他いかなる名称を有するものであるかを問わず，民間紛争解決手続の業務に関し，前記の事務所の業務を統括する者の権限を代行し得る地位にある者（規則第3条）



認証の申請手続と審査

認証申請書（法第8条）

認証申請書の記載事項

様式＝規則別紙様式第1号

①氏名又は名称・住所

法人の代表者（法人でない団体に代表者又は管理人の定めのあるものの代表者又は管理人）の氏名

②民間紛争解決手続の業務を行う事務所の所在地

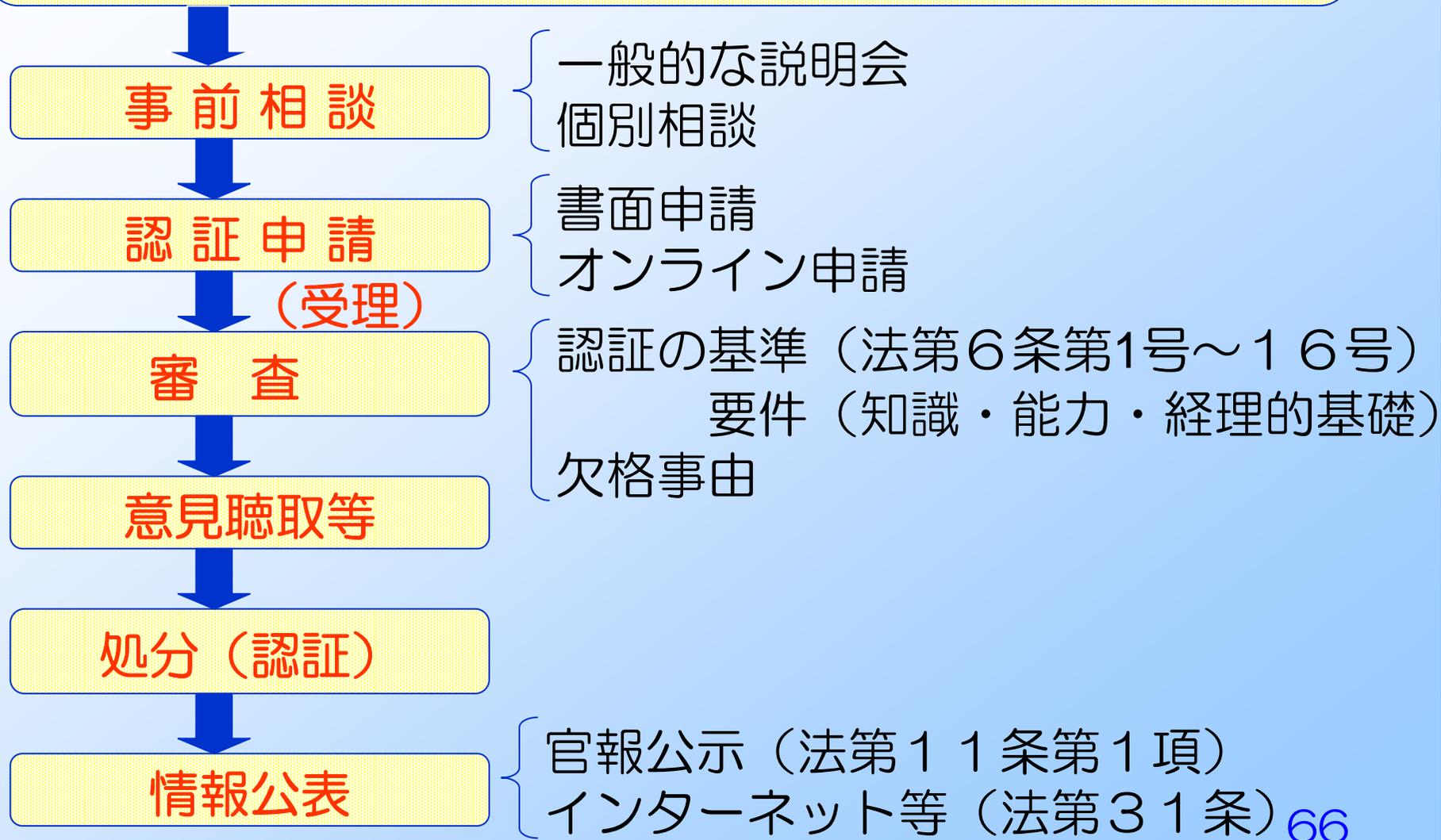
③規則第5条に掲げる事項

認証申請書（法第8条）

認証申請書の添付書類

- ①法人の定款，寄付行為その他の基本約款を記載した書類
- ②申請に係る民間紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法を記載した書類
- ③申請に係る民間紛争解決手続の業務に関する事業報告書又は事業計画書
- ④規則第6条第1項に掲げる経理的基礎を有することを明らかにする書類
- ⑤規則第6条第2項に掲げる書類

- 業務の内容及びその実施方法の決定・見直し
- 体制整備, 手続実施者候補者の確保・育成等



事前相談（任意）

認証の申請を予定するADR事業者



提出予定の書類に準じた書類の提示
（全部又は一部）

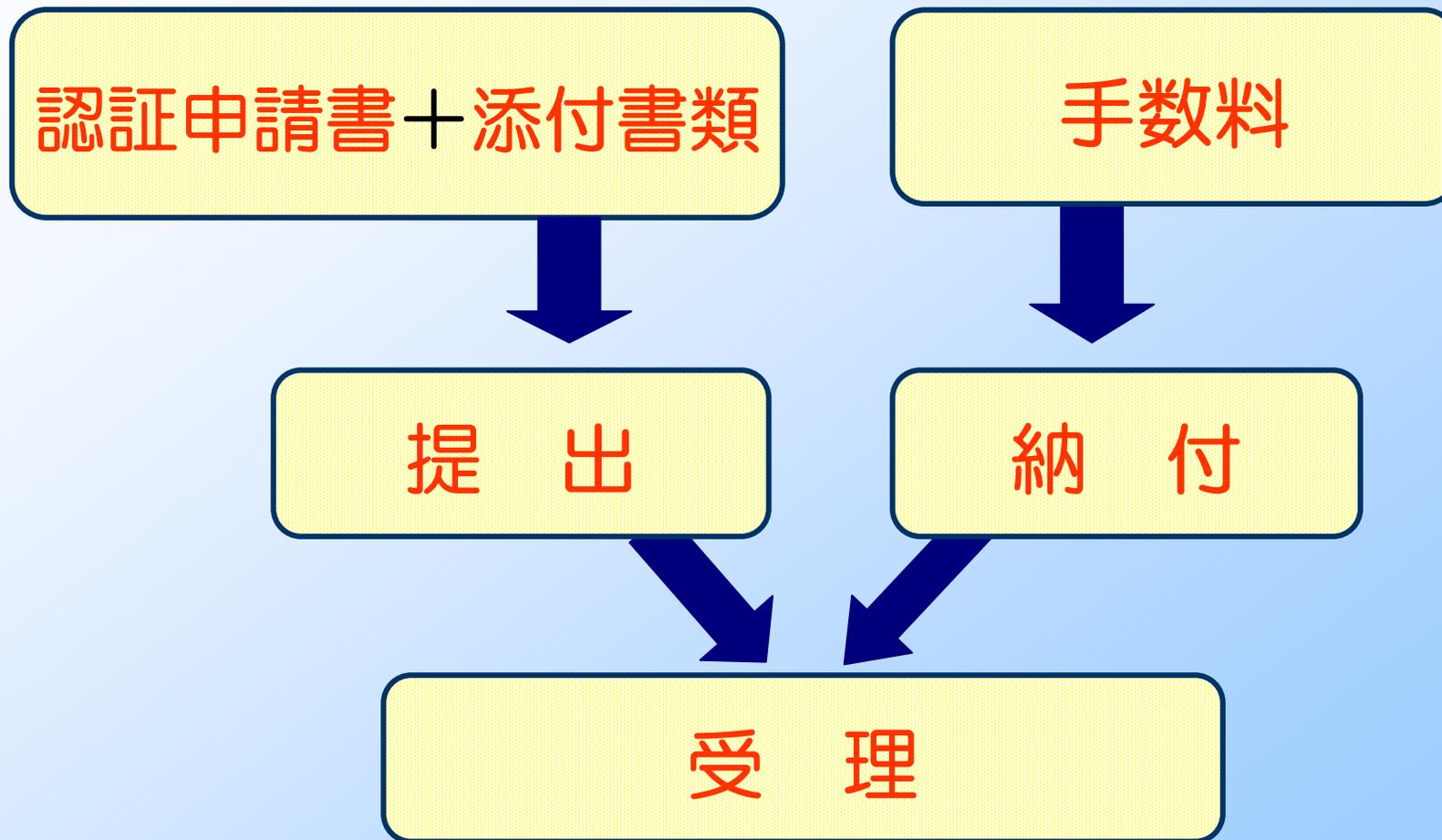


書類の不備，記載方法の
不適切な箇所の指摘



認証の要件を満たすか
の見通しを得る

認証の申請



審査

対象

認証の基準・要件の審査

- ①申請に係る民間紛争解決手続の業務の法第6条第1号～第16号の基準適合性
- ②①の業務に必要な知識及び能力並びに経理的基礎の有無

欠格事由の審査

- ・法第7条第1号～第12号（暴力団員等）

方法

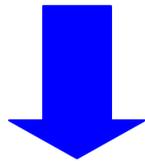
- ・書面審査
- ・面接審査（ヒアリング）
- ・現地調査（必要に応じて）
- ・風評調査

意見聴取等

- ・ 団体所管大臣等との協議
（法第9条第1項）
- ・ 警察庁長官への意見聴取
（法第9条第2項）
- ・ 認証審査参与員への意見聴取
（法第9条第3項）
- ・ 都道府県知事等への協力依頼
（法第29条）

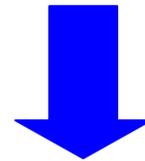
申請に対する処分の決定

認証をする



認証通知書の交付

認証をしない



認証をしないこととした旨及びその理由を記載した書面の交付

認証紛争解決手続等の情報公表

官報への公示（法第11条第1項）

認証紛争解決事業者の氏名又は名称及び住所

ホームページへの掲載（法第31条）

法第31条及び規則第20条各号に掲げる事項

情報の公表（法第31条）

認証紛争解決手続の業務に関する情報の公表

法務大臣は、認証紛争解決手続の業務に関する情報を広く国民に提供するため、インターネット等で公表

《公表事項》

- ① 認証紛争解決事業者の氏名又は名称・住所
- ② 業務を行う事務所の所在地
- ③ 電話番号，電子メールアドレス・ホームページアドレス
- ④ 事務所の名称，電話番号・電子メールアドレス
- ⑤ 認証紛争解決業務を行う日・時間
- ⑥ 規則第9条第1項各号に掲げる事項（事務所の掲示事項）
- ⑦ 統計



認証取得後の業務

認証後の業務

- ・ 認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法に従ってこれを遂行（当然）
- ・ 掲示義務（法第11条第2項）
- ・ 当事者に対する説明義務（法第14条）
- ・ 暴力団員等の使用禁止（法第15条）
- ・ 手続実施記録の作成保存（法第16条）
- ※事業報告書等の作成提出（法第20条）

揭示義務（法第11条第2項）

認証紛争解決手続の業務の揭示

認証紛争解決手続を利用し，又は利用しようとする者に適正な情報を提供するため，

- ⇒ ・ 認証紛争解決事業者である旨
- ・ 認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法に係る事項（規則第9条第1項各号）
- 上記業務を行う事務所において見やすいように揭示

揭示義務（法第11条第2項）

認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法に係る事項（規則第9条第1項各号）

- ①和解の仲介を行う紛争の範囲
- ②手続実施者の選任の方法
- ③手続実施者候補者の職業・身分の概要
- ④通知の方法
- ⑤手続の開始から終了までの標準的な手続の進行
- ⑥手続実施の依頼の要件・方式
- ⑦一方の当事者から依頼があった場合の他方の当事者への通知・確認
- ⑧資料の保管，返還等の取扱いの方法
- ⑨意見，資料等に含まれる秘密の取扱いの方法
- ⑩紛争の当事者が手続を終了させるための要件・方式
- ⑪紛争の当事者から支払を受ける報酬・費用
- ⑫苦情の取扱い

掲示義務（法第11条第2項）

見やすいように掲示

例 一般の外部の者が立ち入ることのできる部屋の室内において

- ① 掲示板で掲示
- ② パンフレット等の備置き
- ③ 電子計算機の映像面に表示

掲示義務（法第11条第2項）

見やすいように掲示

例

① 掲示板方式

通常の視力を有する者が明りょうに判読できる大きさ・書体の文字で掲示事項を記載した紙等を張り出す



掲示義務（法第11条第2項）

見やすいように掲示

例

②パンフレット等の備置き

室内の壁面やカウンターに、掲示事項を記載した冊子を備え置く（常に外部の者が手にとって閲覧できる状態が必要）



掲示義務（法第11条第2項）

見やすいように掲示

例

③電子計算機の映像面に表示

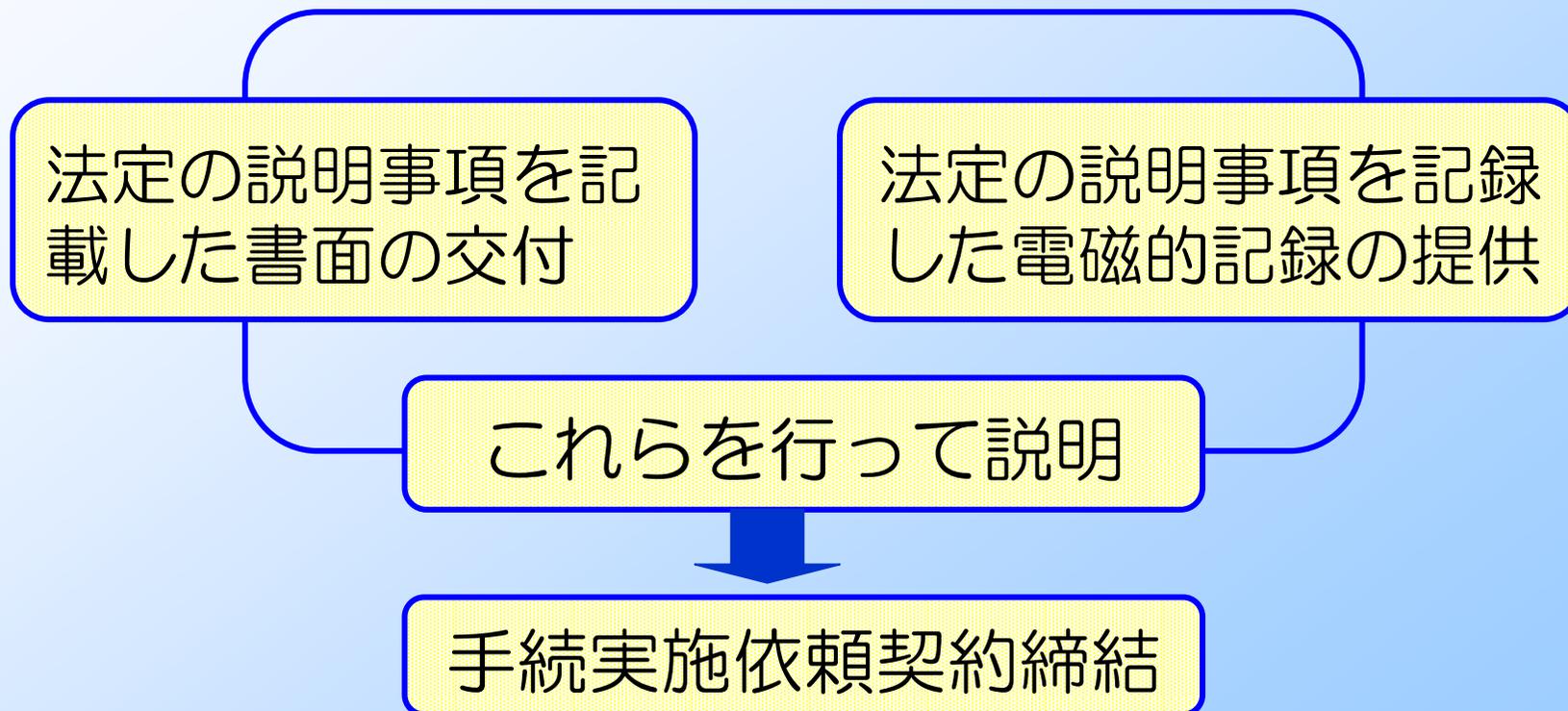
- 部屋に電子計算機を設置した上、
- ・映像面への掲示事項の自動表示
 - ・外部の者が簡単な操作で掲示事項を映像面上で閲覧



説明義務（法第14条）

認証紛争解決手続の説明

紛争の当事者に対し



※双方の当事者に説明

説明義務（法第14条）

認証紛争解決手続の説明

説明事項＝法第14条各号及び規則第13条第1項各号に掲げる事項

- ①手続実施者の選任に関する事項
- ②紛争の当事者が支払う報酬・費用に関する事項
- ③手続の開始から終了までの標準的な手続の進行
- ④意見，資料等に含まれる秘密の取扱いの方法
- ⑤紛争の当事者が手続を終了させるための要件・方式
- ⑥手続による和解成立の見込みがないときは，手続実施者が手続を終了すること等
- ⑦和解が成立した場合の書面作成の有無・作成概要

説明義務（法第14条）

説明事項の書面の交付又は電磁的記録の提供

紛争の当事者の受領が必要

⇒電磁的記録を受領できない紛争の当事者には書面を交付して説明

※紛争の当事者から書面の交付を求められたとき

⇒ 書面を交付して説明（規則第13条第2項）

説明義務（法第14条）

望ましいと考えられる措置

- ①説明前に、当事者が書面の交付、電磁的記録の提供のいずれを希望するか確認
- ②平易な表現
- ③書面交付又は電磁的記録の提供をしたときは、その旨の書面の交付又は電磁的記録の提供を受ける

手続実施記録の作成保存（法第16条）

手続実施記録

記録事項 = 法第16条各号・規則第14条第1項各号

- ①手続実施依頼契約の締結年月日
- ②紛争の当事者・代理人の氏名又は名称
- ③手続実施者の氏名
- ④手続の実施の経緯（≡経過）
- ⑤手続の結果（終了の理由・年月日も）
- ⑥手続において請求がされた年月日・請求の内容
- ⑦和解が成立した場合の和解の内容

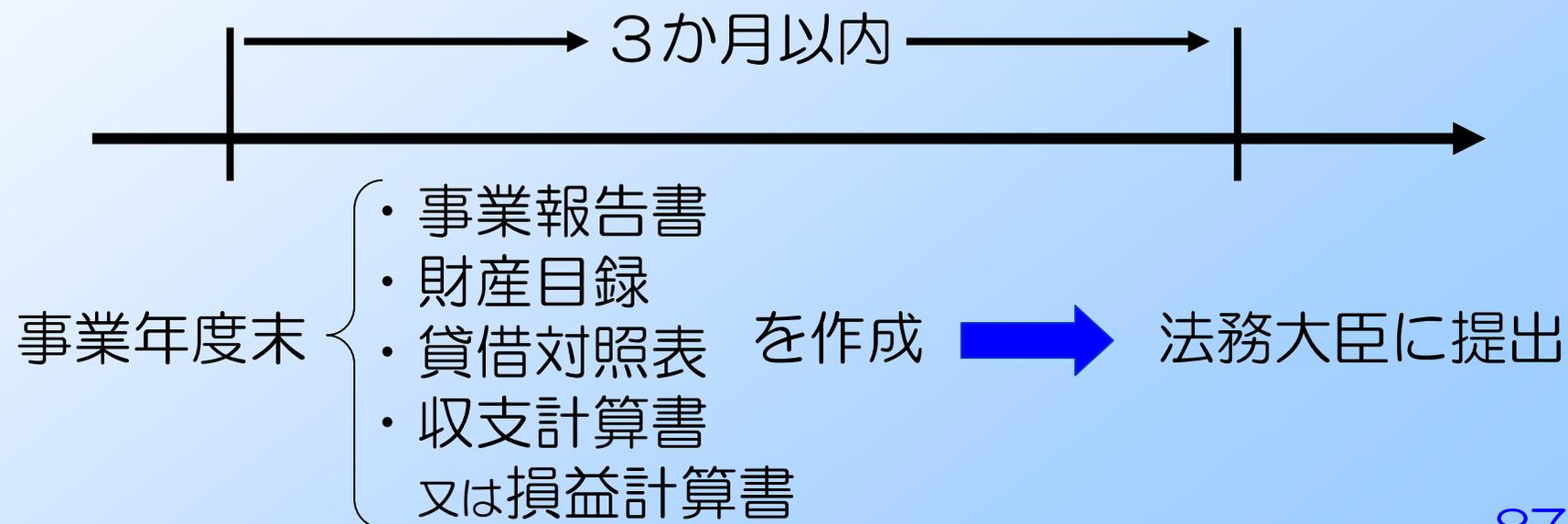
保存期間 = 手続終了日から10年間（規則第14条第2項）

事業報告書（法第20条）

事業報告書等の提出

認証紛争解決手続の業務に関し、

- ・ 毎事業年度の経過後3月以内に、
- ・ その事業年度の事業報告書、財産目録、貸借対照表・収支計算書又は損益計算書を作成
- ・ 法務大臣に提出





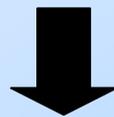
認証紛争解決手続の利用の特例

時効の中断（法第25条）

時効中断の要件・効果

要件

- ① 認証紛争解決手続によっては和解成立の見込がないことを理由に手続実施者が手続を終了
- ② 当事者が①の終了の通知を受けた日から1月以内に当該手続の目的となった請求について訴えを提起

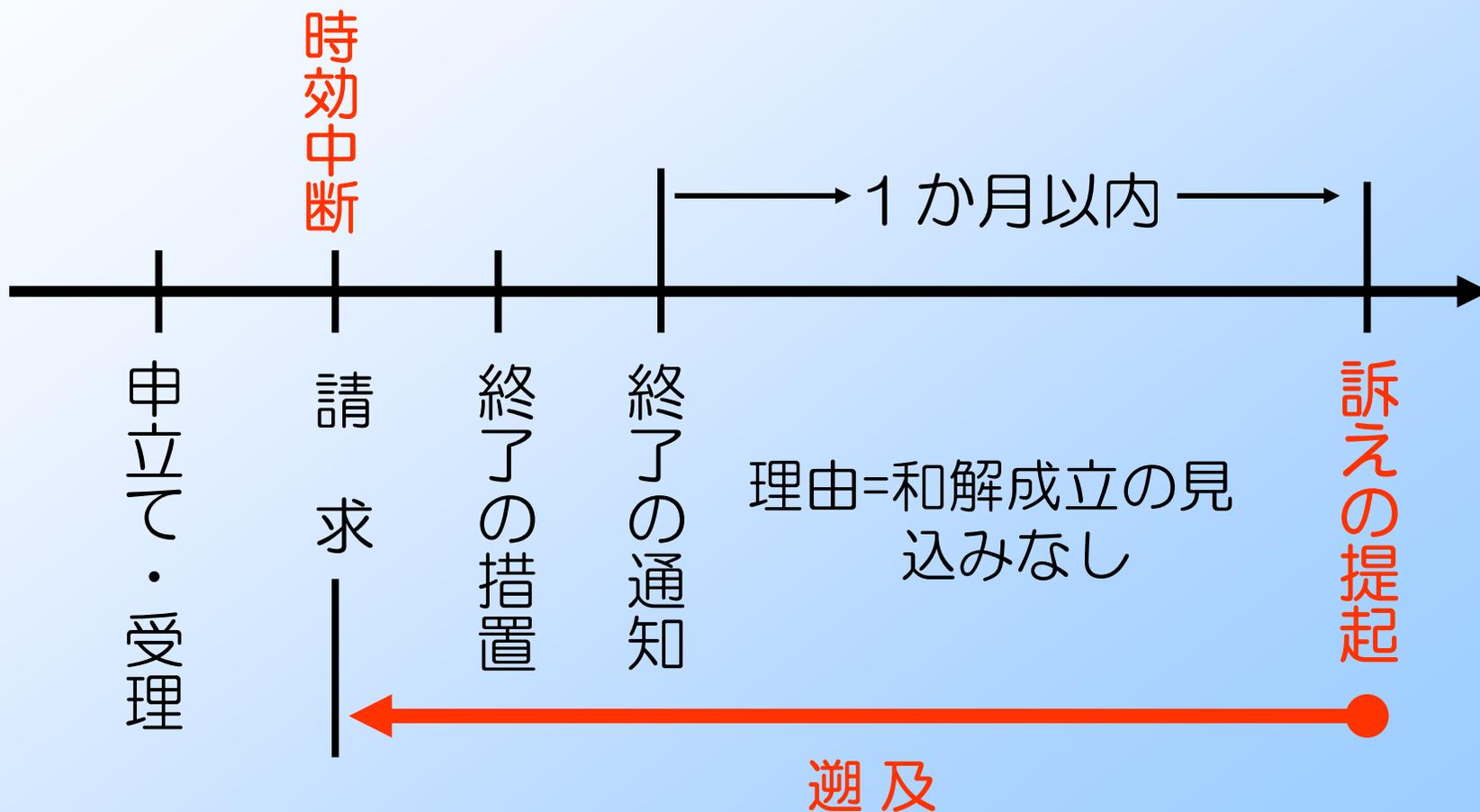


効果

認証紛争解決手続における請求の時に、訴えの提起があったものとみなす

時効の中断（法第25条）

時効中断の要件・効果



訴訟手続の中止（法第26条）

訴訟手続の中止の要件・効果

要件

- ①当事者の共同の申立て
- ②次のいずれかの場合
 - ・当事者間において認証紛争解決手続が実施
 - ・当事者間において認証紛争解決手続によって紛争の解決を図る旨の合意がある

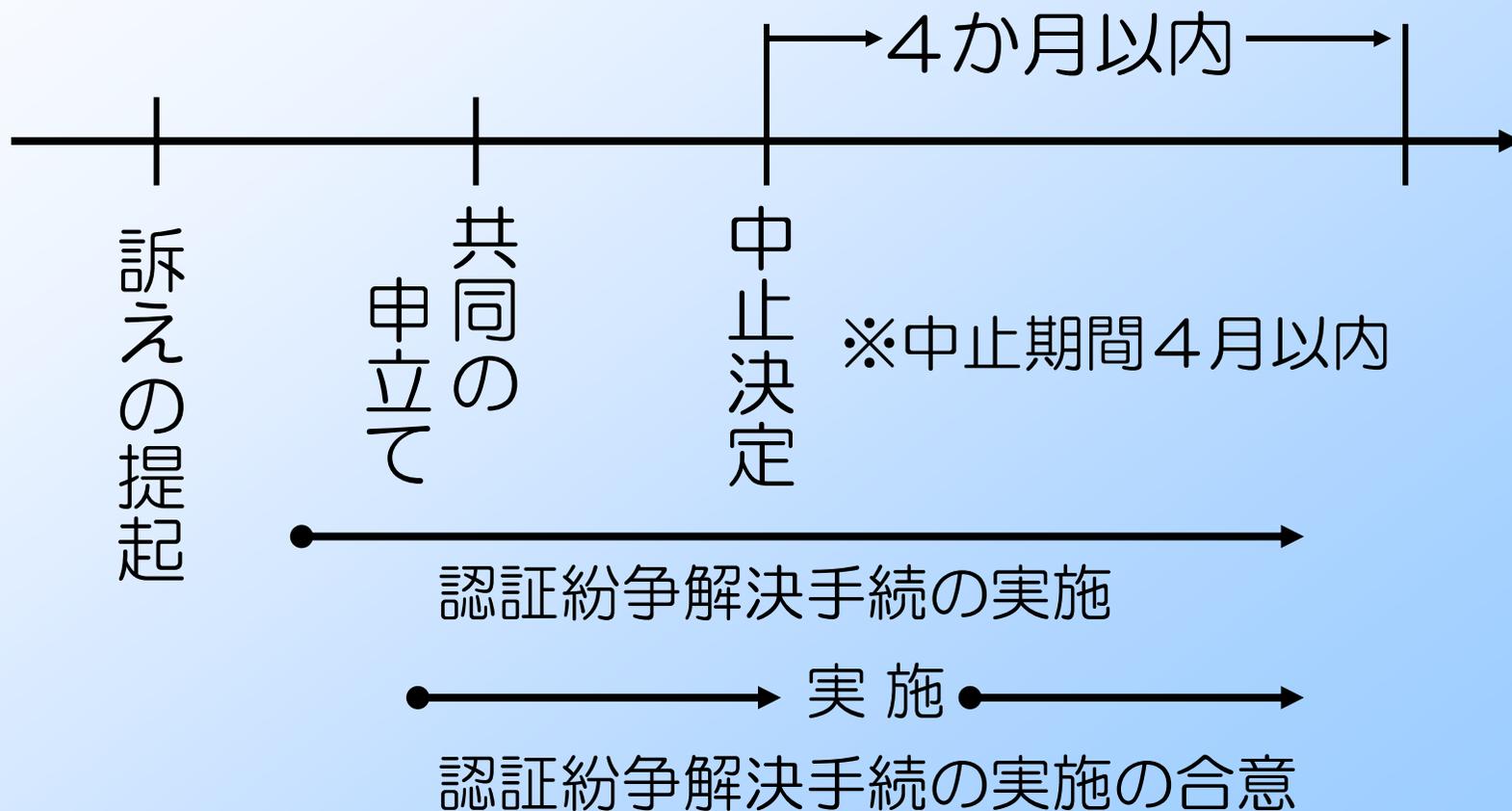


効果

受訴裁判所は、4月以内の期間を定めて訴訟手続を中止する旨の決定をすることができる

訴訟手続の中止（法第26条）

訴訟手続の中止の効果



調停の前置に関する特則（法第27条）

対象となる紛争

- ①民事調停法第24条の2第1項の事件
 - ・地代借賃増減額請求事件

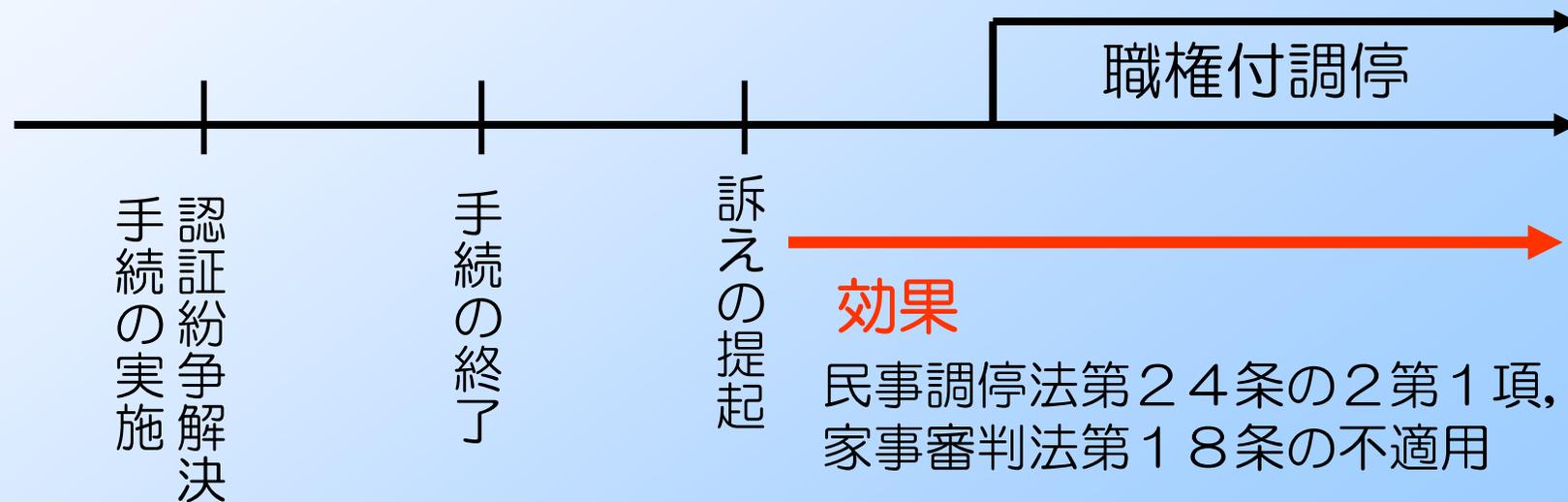
- ②家事審判法第18条第1項の事件
 - ・離婚及び離縁の事件
 - ・その他一般の家庭に関する事件（乙類審判事件を除く）

調停の前置に関する特則（法第27条）

要件・効果

要件

- ①調停前置事件について訴えが提起
- ②①の訴えを提起した当事者が①の事件について認証紛争解決手続を依頼
- ③②の手続が合意成立の見込がないことを理由に終了



※理由=合意成立の見込みなし