

# 裁判外紛争処理(ADR)について

(国民生活センターホームページ <http://www.kokusen.go.jp/>より)

## ADR(裁判外紛争解決)情報コーナー



## ADR (裁判外紛争解決)

ADRは、Alternative Dispute Resolutionの略称で、「裁判外紛争解決」などと呼ばれています。

身の回りで起こるさまざまな紛争について、裁判を起こすのではなく、当事者(消費者と事業者)以外の第三者に関わってもらいながら解決を図るのが、ADRです。

このコーナーでは、ADRによる紛争解決のための活動を行っている機関を「ADR機関」と呼んでいます。

「裁判だとお金も時間もかかりすぎるが泣き寝入りはしたくない」「相手と直接交渉しては解決しそうにない」「中立的な専門家にきちんと話を聞いてもらって解決したい」「信頼できる人を選んで解決をお願いしたい」というようなケースは決して少なくありません。そんなときは、ADRでの解決を考えてみるのもよいでしょう。

## なぜADRが注目されているのですか？

たとえば、「資格を取ればその資格を使う仕事を紹介すると言われて教材を購入したが、資格を取っても仕事が紹介されないの、払ったお金を返してほしい」「家電製品が壊れて火事になったが、事業者が誠実に対応してくれない」という場合、どうしたらよいでしょう。

消費者が事業者と直接交渉しても納得のいく解決が得られないようなときには、事業者に対して、消費者がこうむった損害の賠償を請求する裁判を起こして解決をはかることが考えられます。

しかし、現在の裁判は

- ・解決までに時間がかかる
- ・費用が高い
- ・手続の進め方が難しい
- ・経過や結果が公開されてしまう

などの問題があるといわれており、なかなか気軽には利用されにくいのが現状です。

そこで、もっと利用しやすく柔軟に解決をはかることができる制度として、ADRの機能が注目されています。

ADRには、裁判の欠点を補うことができるようなメリットがあります。

また、ADRにはさまざまな種類があり、運営主体や手続方法も多種多様です。

解決したい問題に適した解決方法を、当事者自身が選択することができます

## ADR を利用するメリットは？

### ■ 簡単な申立て手続

ADR機関によって申立ての手続は異なりますが、簡単な申立て書に記入したり、電話などで受け付ける機関もあります。

### ■ 柔軟性

ADRでは、手続などについて当事者の意向に応じて柔軟に進めることができます。時間なども当事者が合意すれば自由に決めることができ、当事者の意向に応じた柔軟な解決を求めることができます。

### ■ 迅速性

ADRは、当事者の合意に従って柔軟かつスピーディーに行うことができます。その分、紛争解決に要する期間が短く、費用も低廉に抑えることができます。

### ■ 専門性

ADRでは、紛争について専門的な知識を持った第三者に関わってもらいながら解決を求めることができます。

### ■ 非公開性

紛争においては、関係者以外には知られたくない情報が扱われることがあります。ADRでは、解決までの過程は非公開で行われ、結論も原則として公開されません。

## ADR による解決方法にはどんなものがあるのですか？

ADR機関によってさまざまな解決方法を用意しています。

### ■ 助言

当事者間の自主的解決をはかるために、第三者（相談員）が適切なアドバイスを行います。ふつう、相談員は当事者の間に入ることはなく、当事者の一方である相談者に対して助言します。

※一般的には「あっせん」「調停」「仲裁」による解決をADRと呼んでいますが、ここでは広くとらえて、「助言」もADRの一つとして含めています。

### ■ あっせん

第三者（あっせん人）が当事者の間に入り、考え方を整理するなどして双方の話し合いが円滑に進むよう努めます。あっせん人が解決案（あっせん案）を示すこともあります。あくまで当事者同士の交渉によって紛争の解決を図ります。