

■ 調停

第三者(調停人)の仲介によって解決案(調停案)が作成・提示され、これに当事者が同意すれば解決となります。

もし調停案が気に入らなければ、これを拒否することもできます。

「助言」「あっせん」と「調停」は、当事者の合意による自発的解決を補助するための手続です。有効なあっせん・調停が行われた場合には、みずから解決法を選択できるため、当事者が納得しやすい紛争解決が可能です。ただし、合意した解決案を相手に強制することはできません。

「あっせん」と「調停」は、手続に関与する第三者が積極的に解決案を提示するかどうかで一般的には区別されます。機関によっては「あっせん」においても解決案を提示するところもあります。

区別の仕方は各機関によって異なりますので、ご利用の際は各機関がどのような活動を行っているかを事前によく確認することが重要です。

■ 仲裁

当事者間の合意(これを「仲裁合意」といいます)に従って、第三者(仲裁人)が紛争について判断(仲裁)を行い、当事者がその仲裁判断に従うことで紛争を解決します。仲裁判断は、裁判の判決と同じように、強制力が認められています。

「仲裁」のメリットは、簡易・迅速性、柔軟性といった他の手続と同様のメリット以外に、仲裁人の提示した解決案を相手に強制することができる、ということがあげられます。ただし、仲裁合意を行うと、その紛争については裁判を受けられなくなってしまうという効果が発生してしまいます。また、仲裁には上訴に相当する制度がなく、仲裁判断に不服を申し立てることはできません。

ADRにはどんなタイプのものがあるのですか？

さまざまなADRがありますが、大きく分類すると次のようなタイプにわけることができます。

手続の種類による分類

■ 助言型

当事者間の自主的な解決を促すために第三者が助言を行うもの

例: 相談

※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。

■ 調整型

当事者間の合意により紛争の解決を図ろうとするもの

例: 調停、あっせん

■ 裁断型

あらかじめ第三者の審理・判断に従うという一般的な合意の下に手続を開始するもの

例：仲裁

提供主体による分類

■ 司法型

裁判所内で行われるもの

例：民事調停、家事調停

■ 行政型

独立の行政委員会や行政機関などが行うもの

例：全国の消費生活センターや国民生活センターの相談、あっせん

→[全国の消費生活センターや国民生活センターではどんなことをしているのですか？](#)

公害等調整委員会、建設工事紛争審査会

■ 民間型

弁護士会、消費者団体、業界団体などが運営するもの

例：弁護士会仲裁センター、各種PLセンター

民間の事業者が行うADRについては、

[裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」\(ADR法\)](#)（←条文）という法律が定められています。

裁判と ADR の違いは？

裁判とADRには、多くの点で違いがあります。

裁判を起こすのに相手の同意は必要ありませんが、あっせん・調停・仲裁手続では相手の同意がなければ手続を始められません。

裁判は、原則的に公開で行われますが、ADRは非公開で行われます。

裁判では、第三者である裁判官が解決案となる判決を下します。

判決には強制力があり、当事者がこれを拒否することはできませんが、控訴・上告することができます。

ADRのうち、調停・仲裁手続では解決案が提示されますが、調停手続で提示された解決案には強制力がありません。

仲裁手続で提示された解決案には強制力があり、これを拒否したり、不服を申し立てることはできません。

※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。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

手続を利用するのに相手の同意が必要か				
ADR				裁判
助言	あっせん	調停	仲裁	
不必要	必要	必要	必要 (仲裁合意)	不要

第三者が解決案を提示するか				
ADR				裁判
助言	あっせん	調停	仲裁	
しない (*1)	しない (*2)	する (調停案)	する (仲裁判断)	する (判決)

*1 必要な対応を助言

*2 機関によっては提示

提示された解決案を拒否できるか				
ADR				裁判
助言	あっせん	調停	仲裁	
—	— (*3)	できる	できない (訴訟の提起不可)	できない

*3 提示された場合には拒否できる

解決案を相手に強制できるか				
ADR				裁判
助言	あっせん	調停	仲裁	
—	— (*4)	できない	できる	できる

*4 提示された場合でも強制できない

手続・解決案は公開されるか				
ADR				裁判
助言	あっせん	調停	仲裁	
されない	されない	されない	されない	される

第2回配布資料一覧

〔司法制度改革推進本部
ADR検討会(第2回)配付資料より〕

我が国のADR機関の概要(※1)

[未定稿]
平成14年3月現在

	区分	担当官庁等	設立	対象事案	紛争処理方法	手続主宰者	受理件数(※2)	平均審理期間	情報提供	財政基盤	手数料
民事調停	司法型(民事調停法)	裁判所	昭和26年(民事調停法制定、施行)	民事に関する紛争(民事一般、商事、宅地建物、交通、公害、農事、鉱害、特定)	調停(なお、地代等の増減請求に関する事件は調停前置)	調停委員会(裁判官と2名以上の調停委員。事案に応じて専門家調停委員を指定)	317,986件(うち簡裁315,577件)	2.4ヶ月(約8割が3ヶ月以内に終了)	事件数等を年報で公表	政府予算、手数料収入	有料(価額に応じた申立手数料)
家事調停	司法型(家事審判法)	裁判所	昭和23年(家事審判法施行)	家事に関する紛争(夫婦や親族間の紛争)	調停(家事調停事項については、調停前置)	調停委員会(裁判官と2名以上の調停委員。事案に応じて専門家調停委員を指定)	114,822件	4.7ヶ月	事件数等を年報で公表	政府予算、手数料収入	有料(900円)
国民生活センター・相談部	行政型	内閣府	昭和45年	一般消費者からの消費生活に関わる苦情、問合せ、要望等	斡旋、自主交渉の助言、情報提供等	消費生活専門相談員の資格を持つ非常勤職員、職員	相談:8,137件(うち苦情:5,279件)	斡旋:約2ヶ月 斡旋以外:1日	HP、月刊誌に典型事例を公表	政府予算(国民生活センターの運営予算に含まれる)	無料
国民生活センター・消費者苦情処理専門委員会	行政型	内閣府	平成7年	国民生活センターに寄せられた一般消費者からの	会長に対する助言及びそれに附帯する業務	委員(15名以内)、委員長、委員長代理の他、事案	なし(難解な事例当について年間10数件助言を	N. A.	公表が原則	政府予算(国民生活センターの運営予算に含まれ	無料

我が国のADR機関の概要(※1)

2/26 ページ

				消費者問題に関する苦情のうち、国民生活センター会長より諮問があった事案		ごとに委員長が指名する3名以内の委員からなる小委員会を置き、委員会にかわって事案に対する助言及びそれに附帯する業務を行う。	得ている)				る)
消費生活センター(都道府県・政令指定都市・市区町村(地方公共団体により名称異なることあり))	行政型	内閣府	昭和40年以降	一般消費者からの消費生活に関わる苦情、問合せ等	斡旋、自主交渉の助言、情報提供等	地方公共団体職員、消費生活専門相談員の資格を持つ者等	534,769件(全消費生活センター合計)	N. A.	地方公共団体の広報誌等	地方公共団体予算	無料
苦情処理委員会(都道府県・政令指定都市・市区町村(地方公共団体により名称異なることあり))	行政型	内閣府	昭和40年以降	消費者から消費生活上の被害を受けた旨の申出のうち、消費生活に著しく影響を及ぼし、また及ぼす恐れがある紛争	斡旋、調停	知事等の付属機関で、学識経験者、事業者代表、消費者代表からなる合議体	N. A.	N. A.	地方公共団体の広報誌等	地方公共団体予算	無料
交通事故相談所(都道府県・政令指定都市・市区町村(157か所))	行政型	内閣府	昭和42年以降	交通事故に関する相談	相談	相談員	133,725件(都道府県・政令指定都市)市町村については統計なし	N. A.	地方公共団体ごとに異なる(未把握)	地方公共団体予算	無料

(財)交通事故紛争処理センター	民間団体型(公益法人)	内閣府	昭和53年	交通事故に関する紛争	相談、斡旋、審査(約定により、保険会社等は裁定を遵守)	相談、斡旋は弁護士。審査会は、大学教授、裁判官経験の弁護士並びに経験の深い弁護士より選任された3名以上の審査員により構成	新受:6,003件(うち和解成立3,644件、審査申立393件)	約2ヶ月(示談斡旋)	HP、事業及び収支報告書での件数等の公表等	運用財産(保険・共済団体等(自賠責運用益)からの寄付)	無料
(社)全国消費生活相談員協会	民間団体型(公益法人)	内閣府	昭和62年	一般消費者からの消費生活に関する苦情、問合せ、要望等	主として自主交渉の助言、斡旋(一部)、情報提供	消費生活専門相談員	1,088件	自主交渉の助言、情報提供は即日。斡旋は1~2か月	年次報告書、小冊子、インターネット上での情報提供	会費等	無料
特定非営利活動法人患者の権利オンブズマン	民間団体型(NPO法人)	内閣府	平成11年	医療・福祉の観点からの苦情相談支援、調査点検事業	苦情相談支援対話の促進、同行支援、記録支援、調査アドバイス	市民相談員・専門相談員	約2000件(平成11年の設立から)	N. A.	年次報告書、冊子、インターネット上での情報提供、情報誌等	N. A.	無料
特定非営利活動法人消費者ネット関西	民間団体型(NPO法人)	内閣府	平成12年	各種消費者問題の調査・研究・救済・支援事業	消費者法ゼミを開催し、会員が消費者被害事例を持ち寄って検討し、具体的救済策を探るとともに、ケースによっては救済支援を行う。	弁護士	N. A.	N. A.	N. A.	N. A.	ゼミの参加料は無料
特定非営利活動法人日	民間団体	内閣府	平成12年	インターネットサイト上の個	相談、斡旋	弁護士会と連携をとり、	相談:2件(13年7月以降)	N. A.	インターネット上のホーム	ライセンスフリー	無料(ただ

本技術者連盟	型(NPO法人)			個人情報に関する紛争		事案によっては弁護士に依頼			ページ等		し、弁護士会利用の場合は、その規定による)
特定非営利活動法人日本ガーディアンエンジェルス	民間団体型(NPO法人)	内閣府	平成8年	インターネット上の消費者問題	相談、斡旋	ボランティア	N. A.	N. A.	インターネット上のホームページ等	一般からの寄付金	無料
特定非営利活動法人シロガネ・サイバーポール	民間団体型(NPO法人)	内閣府	平成13年	インターネット関係の紛争(スパムメール、ネットオークション等)	相談	弁護士及び一般ボランティア	相談:169件(平成13年4月~12月)(オークション28,電話料金10,誹謗中傷55,プライバシー侵害11,迷惑メール13,アダルト28件,他24件)	N. A.	インターネット上のホームページ等	ボランティア活動による	相談は無料
インターネット消費者対策弁護団	民間団体型	内閣府	平成10年	インターネット上の消費者問題	相談、斡旋	弁護士	相談:約150件(平成12年度上半期)	N. A.	インターネット上のホームページ等	N. A.	相談は原則無料
WEB110	民間団体型	内閣府		インターネット上の消費者問題	相談	ボランティア	N. A.	N. A.	インターネット上のホームページ等	N. A.	相談は無料
主婦連合会	民間団体型	内閣府	昭和23年	消費者問題一般	相談、斡旋	ボランティア	相談:367件	N. A.	N. A.	会費	無料
全国信用金庫協会・しんきん相談所	民間団体型(公	金融庁	昭和50年	信用金庫取引に関する苦情・相談	質問、相談、要望、苦情	協会職員	苦情・要望:197件相談:346件	N. A.	金融庁作成のパンフレット等に連絡先	協会予算	無料

	益法人)									を公表		
日本証券投資顧問業協会・苦情相談室	民間団体型(公益法人)	金融庁	昭和62年	証券投資顧問業務に関する紛争	苦情処理、相談	苦情相談室長1名、相談員1名	苦情:24件相談:20件	即答ないし短期間(1週間程度)	HP、機関誌	協会予算	無料	
金融先物取引業協会・苦情相談室	民間団体型(公益法人)	金融庁	平成元年	金融先物取引等に関する紛争	苦情処理、相談	協会職員	0件(設立以来2件)	約1~2ヶ月	非公開	会費、運用財産	無料	
日本証券業協会・証券苦情相談室及び幹旋委員	民間団体型(証券取引法の規定に基づき認可された法人に設置)	金融庁	平成10年(前身は昭和39年)	苦情処理:証券会社等を行う業務に関する苦情(証券法79条の16①)紛争処理:証券会社等を行う有価証券の売買等に係る争い(証券法79条の16の2①)	苦情処理:相談、助言紛争処理:幹旋	苦情処理:証券苦情相談員(日本証券業協会の職員)紛争処理:幹旋委員(日本証券業協会が委嘱する弁護士等)	苦情処理:相談4,429件、苦情1,317件紛争処理:幹旋100件	約2~3ヶ月(幹旋)	機関誌等(受案件数)、会員向け周知(幹旋事案の概要)、HP等(制度概要)	日本証券業協会予算、手数料収入	苦情処理:無料紛争処理:有料(幹旋申立金)	
生命保険協会・生命保険相談所	民間団体型(公益法人)	金融庁	昭和21年	生命保険に関する紛争	相談、幹旋、裁定	本部:専任担当者3名、相談員8名裁定審査会:弁護士、消費生活相談員等5名	相談:29,425件苦情処理:1,369件裁定:0件	苦情処理(相談所が受け、保険会社に取り次いだ苦情82件)は、1ヶ月以内38件、1ヶ月超44件	半期ごとに件数、相談概要をとりまとめ公表(平成13年度から発表内容を充実)	会員保険会社からの会費	無料	
日本損害保	民間	金融	昭和	損害保険に	相談、苦情の	相談、苦情の	相談:11,071	N. A.	四半期ごとに	社員会社か	無料	

険協会・そんがいほけん相談室	団体型(公益法人)	庁	40年	に関する紛争	調整・幹旋、調停	調整・幹旋:日本損害保険協会の職員調停:損害保険調停委員(学識経験者5名)、調停事務局審査員(弁護士、消費生活相談員等5名)	件苦情の調整・幹旋:402件、調停:0件		処理結果(件数、主要事案概要)をとりまとめ、マスコミ等の取材に応じて公表	らの会費	
全国貸金業協会連合会・苦情処理委員会	民間団体型(公益法人)	金融庁	昭和59年	貸金業の業務に関する紛争	苦情処理、相談	苦情処理委員(委員長は、当連合会常務理事の中から会長が任命。委員は理事会の推薦に基づき会長が委嘱)	苦情:2,947件相談:83,010件	約2ヶ月	HP、処理件数等の公表	会費	無料(外部による手続等が必要な場合は当事者実費負担)
全国銀行協会・各地銀行協会銀行よろず相談所	民間団体型(公益団体)	金融庁	昭和45年	銀行協会に加盟する銀行の銀行業務に関する相談・照会・苦情・要望	相談、説明、助言、苦情の受付、他機関紹介(東京、大阪、名古屋の各協会で弁護士会仲裁センターの利用が可能)	全国54ヶ所の銀行協会に設置された銀行よろず相談所の職員	受付44,777件(うち、苦情・要望1,233件)	N. A.	ホームページ、機関誌、リーフレット、ポスター	会費	無料(ただし、弁護士会仲裁センター利用の場合、成立手数料は当該銀行と申立者が負担)