

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」より)



<http://www.kokusen.go.jp/>

消費・生活に関するトラブルや対策方法をご紹介します。

現在の位置：[トップページ](#) > [暮らしの相談窓口](#) > ADR(裁判外紛争解決) コーナー

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で、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。