

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。

■ 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

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