

わが国における紛争調整（解決）スキームの中での裁判外紛争解決手続（ADR）システムの機能と役割について

～いわゆる「生活者」保護法系のADRに見る紛争調整（解決）システムを中心に～

独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会事務局
(前消費者庁企画課(現:消費者制度課)係長)
東洋大学法学部法律学科非常勤講師

日野勝吾

【目次】

はじめに

1. 裁判外による紛争調整（解決）システムの存在意義
～「譲歩」（あるいは「妥協」）に基づく合意形成プロセス～
2. 司法制度改革の潮流と紛争調整スキームの変容に伴うADRに関するわが国の司法政策
3. 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（ADR法）の概要
4. ADRのメリット・デメリットと裁判・ADRの相違点
5. 個別労働紛争の特質と労働者ADRの具体的内容、実施状況等
6. 消費者紛争の特質と消費者ADRの具体的内容、実施状況等
7. 「生活者」保護法系ADRの法的・実務上の問題点と改善点について

おわりに

はじめに

「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（平成16年12月1日法律第151号）（以下、「ADR法」⁽¹⁾）という。本稿で用いる「ADR」は同法1条括弧書の定義に従うこととする）は、2007年に施行され4年余りが経過した。この間、一般民事訴訟をはじめとした裁判手続機能の代替性等の観点から、数々のADR機関が設立されている。本稿で取り上げる「消費者」⁽²⁾と「労働者」⁽³⁾（以下、総称して「生活者」⁽⁴⁾）にとって身近な紛争調整（解決）システム（以下、「ADR」と略記する場合もある）も数多く構築されてきており、例えば、消費者に関わる紛争調整（解決）システムでは、「住宅の品質確保の促進等に関する法律」（以下、「品確法」という）に基づく住宅性能表示制度による評価住宅の請負契約、又は売買契約に関する紛争を取扱う住宅紛争審査会（正式には指定住宅紛争処理機関）や、利用者が安心して取引できる環境整備の必要性から創設された、金融商品取引法等に基づく金融分野における裁判外紛争解決制度（以下、「金融ADR」⁽⁵⁾）という）、消費者・事業者間に生じた民事上の紛争のうち、同種多様性、被害の重大性、事案の複雑性・新規性等に照らして、

解決が全国的に重要な紛争（以下、「重要消費者紛争⁽⁶⁾」という）を取扱う独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会（以下、「消費者ADR⁽⁷⁾」という）等がある。

一方、労働者に関わる紛争調整（解決）システムとしては、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律に基づく個別労働紛争のあっせん等を取扱う中央労働委員会、各都道府県労働委員会（場合によっては、個別労働紛争のあっせんを行っている知事部局（都道府県庁）労政主管課もある）や、個々の労働者と事業主との間に生じた労働関係に関する紛争を取扱う裁判所の労働審判制度⁽⁸⁾がある。また、いわゆる認証ADR⁽⁹⁾として、各都道府県の社会保険労務士の労働紛争解決センター等がある（本稿では、以上の個別労働関係紛争システム全般を総称して「労働者ADR」という）。

そこで、本稿では、わが国における紛争調整（解決）スキームの中での裁判外紛争解決手続（ADR）制度について、司法政策的観点から踏まえて概説した上で、ADR法の概説を行う。その後、いわゆる「生活者」保護法とカテゴライズされる法領域、とりわけ労働契約と消費者契約⁽¹⁰⁾に関わる紛争等に注目して、紙幅の許す限りにおいて、生活者を取り巻く紛争調整（解決）システムとして、インフォーマルな紛争処理（ADR）を促進する新たな規範形成の意義や、展望と課題等について論及する。

1. 裁判外による紛争調整（解決）システムの存在意義

～「譲歩」（あるいは「妥協」）に基づく合意形成プロセス～

交渉技術論やリーガルネゴシエーション（法交渉術⁽¹¹⁾）の分野で頻りに持ち出されている「ハーバード交渉術⁽¹²⁾」の中には、様々な設例が付されている。以下では、一例として、比較的シンプルな事例である、「姉妹のオレンジ争奪をめぐる交渉方法」に関する事例について検討してみよう。

事例はこうである。「一つしかないオレンジを姉妹が取り合っている。どのような解決方法であればお互い満足した結果を得ることができるか」（要約）。

この事例について考えるに、一般的に提起しやすい解決案として挙げられるのは、姉妹いずれか一方がオレンジを一人占めする、もしくは、オレンジを二つに分割して、姉妹双方が半分ずつの満足を得る、この2案であろう。

そこで、リーガルネゴシエーション（法交渉術）の観点から、両者の希望（主張）を十分に聴き取った結果、姉はオレンジの中身を食いたい、その一方で、妹はその皮でマーマレードを作りたいと欲していることが判明したと仮定すれば、姉妹それぞれ100%の満足を得ることとなり、姉はオレンジの中身を食べ、妹はオレンジの皮を得ればよいこととなる。

要するに、ハーバード交渉術に掲げられている本事例では、紛争当事者の対立の根本的理由を踏まえて、「対話（あるいは聴き取り）」や「譲歩（あるいは妥協）」（compromise）によって真の当事者のニーズを探求すれば、当事者双方が満足できる解決が可能になることを示している⁽¹³⁾。

つまり、当事者双方の言い分を丹念に聴き取り、かつ、真摯に考慮し、「対話（もしくは聴き取り）」や「譲歩（あるいは妥協）」によって、例えば、一つのオレンジを半分に割るとか「6（年の功から勘案すれば姉になるであろう）対4（同様の理由で妹になるであろう）で割る」というような短絡的な解決方法ではない、柔軟な解決方法が可能となるのである。裁判とADRの共通目的は、私権の紛争解決であるといえるが、ADRでは対話や譲歩（あるいは妥協）⁽¹⁴⁾を重視した上での解決手法が特徴的である。

一方、裁判所の紛争調整（解決）（裁判手続）によると、実体法の適用による法律上の権利義務をめぐる争

いを公権的に解決することを目的とすることから厳格な要件が必要である。そのため、訴訟の対象となる紛争の範囲も自ずと限定された一定の要件を充足するものに限られる。そうした紛争調整（解決）スキームでは対応できない、訴訟要件を満たさない社会生活上のさまざまな紛争を解決する場あるいは当事者同士が裁判によらないで紛争を解決する場として裁判外での紛争調整（解決）システム（ADR）⁽¹⁵⁾が必要となってくるのである。

特に、「生活者」保護法系の領域においては、両当事者（事業者対消費者、あるいは使用者対労働者）間における情報の質や量・交渉力等に著しい格差が生じており、比較的訴額が低廉で、かつ、紛争自体が複雑・多様化（潜在的事案の存在）⁽¹⁶⁾が進行していること等から、立法政策上、特別法として保護法を制定する経緯からも見て取れるように、紛争調整（解決）システムたるADRについても、「生活者」保護法系の領域に特化したADRを創設する必要性は高いといえる。

後述するように、ADR法では、ADRを「訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続」（1条括弧書）と定義している。また、ADRにおける基本理念等について、「裁判外紛争解決手続は、法による紛争の解決のための手続として、紛争の当事者の自主的な紛争解決の努力を尊重しつつ、公正かつ適正に実施され、かつ、専門的な知見を反映して紛争の実情に即した迅速な解決を図るものでなければならない」（3条）と規定する。両条文は「公正な」との文言にとどまり、あえて「中立的な」という文言を用いていない理由は、「生活者」保護法系の紛争類型からみれば、両当事者間における情報の質や量・交渉力等に著しい格差があるからこそ生じる紛争が数多く、生活者を取り巻く紛争の構造上、「中立」はあり得ないことを踏まえた立法構造になっているものと思われる。この点からも、「生活者」保護法系のADRには「中立」性を補完する「何か」が求められることとなる。

2. 司法制度改革の潮流と紛争調整スキームの変容に伴うADRに関するわが国の司法政策

わが国において積極的にADRがクローズアップされたのは、司法制度改革審議会がスタートし、司法制度改革の推進と取組みが具体化された平成13年頃である。同審議会では、明確なルールと自己責任原則に貫かれた事後チェック・救済型社会への転換を求めるとともに、利用者である国民の視点から、司法の基本的制度を抜本的に見直す改革を推進した。⁽¹⁷⁾日本国憲法の定める「裁判を受ける権利」（32条）を形式的なものから実質的なものへと変化させるため、司法へのアクセス（法的サービスへのアクセス）をスムーズとすべきと議論された。司法制度改革によって我が国の紛争調整スキームがこれまで裁判一辺倒で構成されていたが、司法制度改革におけるキーワードでもある「法化社会」、「法の支配」に対する国民各層の幅広い共感もあって、多様な紛争調整（解決）システムを組み入れた紛争調整スキームへと転換したといえる。

その転換点が司法制度改革と紛争解決の在り方について言及した「司法制度改革審議会意見書」（司法制度改革の三つの柱）⁽¹⁸⁾に集約されているように思われる（「司法制度改革の三つの柱」とは、「国民の期待に応える司法制度」・「司法制度を支える法曹の在り方」・「国民的基盤の確立」が挙げられた）。

同意見書の司法制度改革の三つの柱のうちの「国民の期待に応える司法制度」については、ADR法の民事司法制度改革の一環として位置づけた上で、ADRに関する関係機関等の連携強化、ADRに関する共通的な制度基盤の整備（「ADRが、国民にとって裁判と並ぶ魅力的な選択肢となるよう、その拡充、活性化を図るべきである。」と明記）を求めた。

ADR法制定前にADRが普及しなかった原因を考えると、そもそもADRに関する広報活動が不十分であったことは否めない。また、ADRの中立性・信頼性についても不足しており、同時に、弁護士の利用頻

度の低さも指摘しうる。また、制度上、裁判と比較して効果面で劣化していたことも否めないところである(権利救済における実効性の脆弱性)。

そうした意見書をもとにして、司法制度改革推進本部ADR検討会での具体的検討がなされ、平成15年、最終報告書がまとめられた(「総合的なADRの制度基盤の整備について」⁽¹⁹⁾)。同検討会での議論がADR法の立法へつながるわけであるが、同検討会では検討に当たっての基本的な考え方として、以下の5点を指摘している。

すなわち、

ADRが必ずしも十分に機能していないのは、ADRに関する国としての基本的姿勢やADRの位置付けが明確でなく、国民の間にADRが紛争解決手段として十分に理解、認識されていない。したがって、ADRに関する基本理念やADRの健全な発展のために国、地方公共団体、ADR機関等の各主体が担うべき役割(国の責務等)といったADRに関する施策の基本を明らかにする法制の整備が必要ではないか。ADRが活発に利用されるためには、国民の間で、ADRの提供体制や手続に対する信頼が確立されることも重要ではないか。したがって、ADRの自主性・多様性に配慮しつつ、ADRの公正性・信頼性を確保するために、ADR機関やADRの担い手が遵守すべきルール(規律)を明らかにする法制の整備が必要ではないか。

現行制度には、訴訟手続に比して効果などが見劣りし、利用を躊躇させる面がある等の問題があるのではないか。したがって、ADRに関する制度上の問題点を解消し、ADRが裁判と並ぶ紛争解決の場として十分に機能しうるようにするため、利用の促進や裁判手続との連携促進に資する実体法・手続法上の特例を設けるための法制の整備が必要ではないか。

相談手続は、ADRそのものではないが、実態的には、ADRを幅広く支えるものとして重要な役割を果たしていると考えられる。したがって、ADRに関する基本的な法制の整備を検討する際には、相談手続への適用も十分視野に入れるべきではないか。

代表的なADRである調停・あっせんを国民が安心して利用し、紛争解決を図ることができるようにするという観点から、仲裁について、国際的ルールとの整合性にも配慮した新たな手続ルール⁽²⁰⁾の整備が図られるのと合わせ、調停・あっせん手続に関しても、民間部門により提供される場合に適用される一般的な手続ルールを定める法制の整備が必要ではないか、である。

以上の5点の指摘を踏まえて、ADRに関する基本的な法制を整備することとする場合に更に検討を深めるべき論点として、

ADRに関する基本的な法制を整備する場合に、ADRの外延をどのように捉えることが適当であるか。

ADRに関する施策の基本を明らかにするような事項(以下、「基本的事項」という)を法制に盛り込むこととする場合には、どのような内容の規定が考えられるか。

ADRの提供者が遵守すべきルールを明らかにするような事項(以下、「一般的事項」という)を法制に盛り込むこととする場合には、どのような内容の規定が考えられるか。

ADRのうち調停・あっせん等に関する一般的な手続ルールに関する事項(以下、「調停手続法的事項」という)を法制に盛り込むことについてどう考えるか。

ADRの利用促進等のための実体法・手続法上の特例に関する事項(以下、「特例的事項」という)を法制に盛り込むこととする場合には、どのような内容の規定が考えられるか。

基本的事項、一般的事項、特例的事項、調停手続法的事項のそれぞれについて、大枠として、どのような範囲のADRを適用対象とすることが適当か、以上6点を列挙している。

A D Rはわが国でも、交通事故、建築、個別労働関係等の個別性の高い分野、弁護士会が設立した仲裁センター等が設立されていたものの、必ずしも実効性はなかったことから、A D Rの範囲を拡大してより利用しやすくする必要が高いと考えられていた。その上で、法務大臣の認証を受けた「認証紛争解決事業者」は、報酬を得て和解の仲介の業務を行うことを可能とすることとし、隣接法律専門職種（司法書士、弁理士、社会保険労務士、土地家屋調査士）についてはA D R機関での一定の紛争解決手続代理を認めるに至った。

同検討会の方向性はこうである。すなわち、法的紛争の解決手法の多様化を踏まえた上で、最終的には裁判により決着をつけるのが司法制度の基本であるが、裁判では正確な事実認定に基づく判断に基づく必要があることから、裁判手続（時間と費用もかかる）が複雑となっている現況を踏まえ、裁判よりも簡易・迅速に安価な費用で紛争を解決できる紛争解決手続としてA D Rの進展が求められたのである。⁽²¹⁾この方向性をもとにして、A D R法は成立することとなる。⁽²²⁾

3. 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（A D R法）の概要

先述したとおり、A D R法は、⁽²³⁾2007年（平成16年）、第161回国会（平成16年臨時会）において可決成立した。また、A D R法は、前出（「2. 司法制度改革の潮流と紛争調整スキームの変容に伴うA D Rに関するわが国の司法政策」）したとおり、司法制度改革審議会意見書の「司法制度改革の三つの柱」のうち、「国民の期待に応える司法制度」として位置づけられ、「A D Rに関する関係機関等の連携強化」や「A D Rに関する共通的な制度基盤の整備」の一環として立法されている。⁽²⁴⁾

A D R法は、正式の法律名のとおり、裁判外紛争解決手続について定めている法律であり、基本法的（統一的）に制定されているといえる。大別して、同法は A D Rの基本理念や国の責務等を定める総則部分、及びいわゆる「認証A D R」（認証紛争解決手続）について定める部分からなる。

以下、A D R法における 総論部分、及び 認証A D R手続部分について、紙幅の関係上、簡単に概要のみを説明する。⁽²⁵⁾

まず、の総則部分についてであるが、定義規定、A D Rの基本理念等、国等の責務を明らかにしている（同法第1章）。「わが国のA D Rの基本法」たるA D R法の総則部分は仲裁法（平成15年法律第138号）に基づく仲裁にも適用されるとともに、各種A D R（司法型A D R、行政型A D R、民間型A D R等。以下、各種A D Rの分類については後述する）全般に適用されることとなる。

A D R法にいうA D Rの射程（定義）については、既述のとおり、A D Rを「訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決⁽²⁶⁾をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続」（1条括弧書）と定めている。したがって、紛争の一方の当事者にのみ助言等を与える「相談」業務等については、この定義に基づけば、A D R法の範疇から除外されることとなる。しかし、この定義の範囲外においても、裁判以外の方法で紛争解決が図られる過程全体をA D Rと構成することも理論上は可能である。⁽²⁷⁾「民間紛争解決手続」（民間型A D R）の定義は、「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契約に基づき、和解の仲介を行う裁判外紛争解決手続」（2条1号）とされている。その他の定義規定をみると、同条2号には、民間型A D Rにおいて和解の仲介を行う「手続実施者」や「認証紛争解決手続」（同条3号）、「認証紛争解決事業者」（4号）のA D Rの主体となる者の各定義規定が設けられている。

また、総則規定中、A D Rの基本理念が定められている（3条1項）。すなわち、「紛争の当事者の自主的な

紛争解決の努力を尊重しつつ、公正かつ適正に実施され、かつ、専門的な知見を反映して紛争の実情に即した迅速な解決を図るものでなければならない」と定められているが、「生活者」保護法系の領域で問題視される交渉力等の「格差」の是正に関する視点は踏まえていない。あくまで多様なADRに共通する基本理念として、「当事者の自主的な紛争解決の努力を尊重」しつつ、「公正かつ適正に」解決を行うべき旨を規定している。ADR法が基本法的役割にある以上、特別法的な役割はないものの、「生活者」保護法系の領域に特化したADRもまたこの基本法に則って創設されるわけである。

最後に、国等の責務として、ADRの利用促進を図るため、「内外の動向、その利用の状況その他の事項についての調査及び分析並びに情報の提供その他の必要な措置を講じ」、国民の理解を増進させる努力義務が規定されるとともに（4条1項）、地方公共団体にも、「住民福祉の向上に寄与することにかんがみ」国との適切な役割分担を踏まえつつ、ADRに関する情報提供その他の必要な措置を講じる義務を定めている（同条2項）。

他方、「認証ADR」の業務の認証に関する諸規定等（同法第2章以下）については、⁽²⁸⁾法務省が民間の紛争解決機関に認証付与を行い、民間型ADRを活性化して国民のADR利用の促進を図るべく設けられた規定であり、民間型ADRにのみ適用される。認証ADRに関する業務の認証については、「法務大臣の認証を受けすることができる」と定めている（5条）。すなわち、ADR機関がADR手続を行うのに必要な知識・能力等を有している場合、⁽²⁹⁾法務大臣の認証を受けすることができる制度を採用しているのである。本条は、「受けすることができる」と文言表記しているように、認証ADR制度自体、あくまでADRの利用促進を企図したものであるから、認証の申請（8条）については事業者の判断に委ねられる。認証ADR制度は、民間型ADRに対して法規制を行うものではないため、不認証のまま従来どおりの民間ADR業務を行うことも実質的には可能となっており、認証付与がないことをもって不利益が課されるものでもない。

次に、ADR法は認証付与の要件、欠格事由等の基準を設けている（6条、7条）。また、守秘義務や報酬の正当性、苦情取扱い、手続実施者が弁護士でない場合の弁護士の助言制度（6条各号）の規定により、実質的に利用者保護を図っている。また、認証紛争解決事業者の義務として、説明義務（14条）、暴力団員等の使用禁止（15条）、手続実施記録の作成保存義務（16条）等を定めている。さらに、認証ADRに係る事業者は、法務大臣による報告及び検査（21条）、勧告・命令（22条）、認証取消（23条）の各監督を受けることになっている。

最後に、認証紛争解決手続の利用に係る法的効果として、時効中断効（25条）が規定されている。ADR手続について不調に終わった場合においても、その通知から1月以内に訴えを提起したときは、ADRにおける請求時に遡って時効が中断する趣旨の規定となっている。

その他、訴訟手続中止⁽³⁰⁾や調停前置に関する特則⁽³¹⁾等が規定されている。

4. ADRのメリット・デメリットと裁判・ADRの相違点

次に、裁判（一般民事訴訟手続⁽³²⁾）とADRの相違点を明確化した上で、ADRのメリット・デメリットを検討してみよう。⁽³³⁾なお、ADRを訴訟と比較して論じた論稿は数多いが、⁽³⁴⁾本稿では、基幹的な部分を中心に解説を行うこととする。

まず、手続を主宰する構成メンバーについてであるが、言うまでもなく裁判では、法律上、裁判官に限定されている。一方、ADRでは裁判官に限定されず、各分野の専門家を活用して和解の仲介等を実施している。この点、ADRでは裁判と比較して、例えば、知的財産権分野では弁理士等の専門家を活用する等のように、

専門家の有効活用を行える点から「専門性」に有意性があるといえる。次に、手続の公開の有無についてであるが、裁判においては、原則として公開されることとなっているが、ADRでは非公開を原則としている。したがって、両当事者のプライバシーや営業・技術の秘密に関わる紛争を非公開の手続によって解決をすることが可能となる。この点から、「秘密性」に有意性を導くことができる。また、紛争の解決の基準については、裁判においては、和解による解決以外は、原則として、法律上の権利義務の存否の確認や義務履行の命令に限られており、基本的に実体法に基づいた手続となる。他方、ADRでは、実体法にとらわれない解決も可能であり、実体法以外の条理にかなった解決基準を採用し、紛争の実情に即した解決を行うことができる。そうしたことから、「簡易性」や「迅速性」を導くことが可能である。

さらに、事実の存否に対する判断に関しては、裁判では、事実の存否を一義的に確定する必要がある、和解による解決以外では、心証形成に至るプロセスにおいて、仮に灰色であるときにも、証明（拳証）責任によってその存否を確定する必要がある。一方、ADRでは、必ずしも事実の存否を一義的に確定する必要はないため、心証の度合いに応じた柔軟な解決が可能となる。法令適用・解釈や事実認定に固執する必要もない。この点から、「柔軟性」（手続がインフォーマルであって、両当事者がアクセスしやすい）が導き出される。

相手方の応答義務については、裁判では、応答の義務（出頭義務）に係る負担を負っているが（被告が応答しない場合、強制力を有する）、ADRでは応答義務はないため、ADRのデメリットとして、強制執行力の不存在（非強制性）があげられる。解決結果の履行確保の観点からみると、裁判においては、確定判決は債務名義として、強制執行が可能となるが、ADRでは、解決結果は原則として債務名義とはならない。また、手続に必要な費用については、弁護士等による主張・立証活動、鑑定が必要な場合があるため、申立費用の他に弁護士費用や鑑定費用が必要となるが、ADRでは当事者自らの手で紛争を解決しうするため、原則として弁護士費用や鑑定費用は不要となる。この点、廉価性（有償の場合でも費用が低廉・申請費用が無償のADRもある）を指摘することができる。なお、裁判による紛争調整（解決）とADRによる紛争調整（解決）との論理構造等の相違については、下記の（参考1）を参照されたい。⁽³⁵⁾

（参考1）

裁判とADRにおける論理構造等の相違点

	裁判	ADR
結論	100対0の勝ち負け	100対0の勝ち負け以外の解決も可能（多様性）
判断	要件事実に基づく	諸事情を考慮
訴訟構造	三段論法	多様な試み
因果関係	因果律に基づく	非因果的要素も取入れ
意思判断	自由意思の上で成立	潜在意識や無意識に着目
請求権	請求権の形式が求められる	未だ請求権となっていなくてもよい
強制力	国家の強制力に基づく	非強制性（手続応諾の任意性）
背景にある理念（源泉）	背後に物理的強制力を担っている	私的自治の原理に基づいている

次に、ADR対象事案のバラエティーについてであるが、消費者紛争（金融・保険等）、交通事故、建築、個別労働紛争、不動産、離婚、相続、医療、知的財産、国際商事紛争等、多種多様な紛争類型を取扱っている。なお、認証ADR（「かいけつサポート」）登録数は102機関（平成23年8月末現在）となっている。

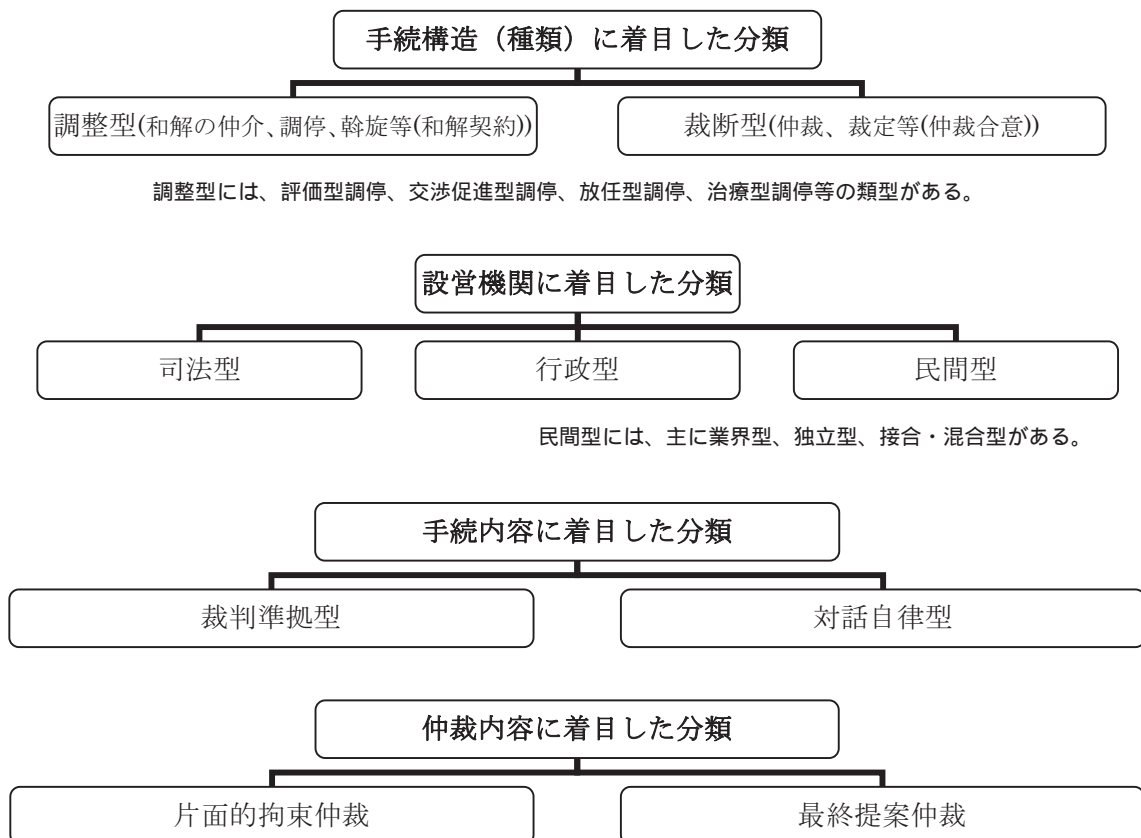
ADR機関の拡大として、大別して次のように分類することができる（（参考2）を参照されたい）。

まず手続構造に着目した分類については、調整型と裁断型とに大別される⁽³⁷⁾。前者は、紛争の解決を図るため、当事者間の合意を調達しようとするものをいい、民事調停、裁判上の和解、調停・あっせん等が挙げられる。一方、後者はあらかじめ第三者の審理・判断に従うという一般的合意の下に手続を開始させるものをいい、例えば、裁定や仲裁等が挙げられよう。

また、設営機関に着目した分類も可能である。すなわち、裁判所内で実施される司法型ADR（例えば、民事調停、家事調停、労働審判等）、独立の行政委員会や行政機関等が実施する行政型ADR（公害等調整委員会、都道府県公害審査会、建設工事紛争審査会、国民生活センター、中央労働委員会、都道府県労働局等）、民間組織や弁護士会、業界団体等が運営する業界型民間ADR（日本証券業協会証券・金融商品あっせん相談センター、生命保険協会裁定審査会、全国銀行協会あっせん委員会等）、民間組織等が運営せず独立した実施する非業界型（独立型）ADR（国際商事仲裁協会、日本海運集会所、交通事故紛争処理センター、医療紛争相談センター、各地の社労士会労働紛争解決センター、弁護士会の仲裁センター等）、ADR法に基づいて実施されている認証ADR（「かいけつサポート」）（Consumer ADR等）である。

（参考 2）

ADRの一般的（基本的）な分類の仕方



5. 個別労働紛争の特質と労働者ADRの具体的内容、実施状況等

個別労働紛争については、後述の通り、労働法令においては、「個別労働関係紛争」、あるいは「個別労働関係民事紛争」という用語で定義されている。

個別労働関係紛争解決促進法1条では、紛争解決等の対象となる「個別労働関係紛争」の定義を、「労働条件その他労働関係に関する事項についての個々の労働者と事業主との間の紛争（労働者の募集及び採用に関する事項についての個々の求職者と事業主との間の紛争を含む）」と定めている。一方、労働審判法1条によると、労働審判手続の対象となる「個別労働関係民事紛争」の定義について、「労働契約の存否その他の労働関係に関する事項について個々の労働者と事業者との間に生じた民事に関する紛争」と定める。

「個別労働関係紛争」、あるいは「個別労働関係民事紛争」の定義はともかくとして、いずれにしても、それぞれ「個々の労働者と事業主との間に生じた」紛争と定義しているように、紛争の本質は個別的紛争をいうのではなく、紛争当事者に着目して個別であるかどうかが分岐点となっている。

個別労働紛争の特質について言及するとすれば、紛争の当事者である労働者と事業者との間には情報量や交渉力において構造的な格差があることを前提にして、個別労働紛争は発生しており、旧来的な労働組合と使用者との労働争議等をはじめとした集団的労働関係法に関わる紛争とは異質であること等からすれば、労働紛争の質的变化が生じてきている。例えば、職場内でのいじめ、嫌がらせに関する事例等が代表例といえよう。また、近時の非正規社員の増加や労働組合の減少、終身雇用制度の崩壊による帰属意識の低下等によって、労働者の個別化を背景にして紛争の複雑化・長期化が進行している。

ところで、労働関係についての個々の労働者と事業主との間の紛争を円満に解決するための法制度として、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律（以下、「個別労働紛争解決促進法」という）が定められているが、本法の概要を説明した上で、平成22年度における実施状況を簡単に見てみよう。⁽³⁸⁾

個別労働紛争解決促進法の趣旨は、企業組織の再編や人事労務管理の個別化等に伴い、労働関係に関する事項についての個々の労働者と事業主との間の紛争（以下、「個別労働関係紛争」という）が増加していることに鑑み、これらの紛争の実情に即した迅速かつ適正な解決を図るため、都道府県労働局長の助言・指導制度、紛争調整委員会のあっせん制度の創設等により総合的な個別労働紛争解決システムの整備を図ることにあるとされ、2001年10年に施行されている。既に法律施行から10年を経過し、職場での紛争解決に大きな役割を果たしている。

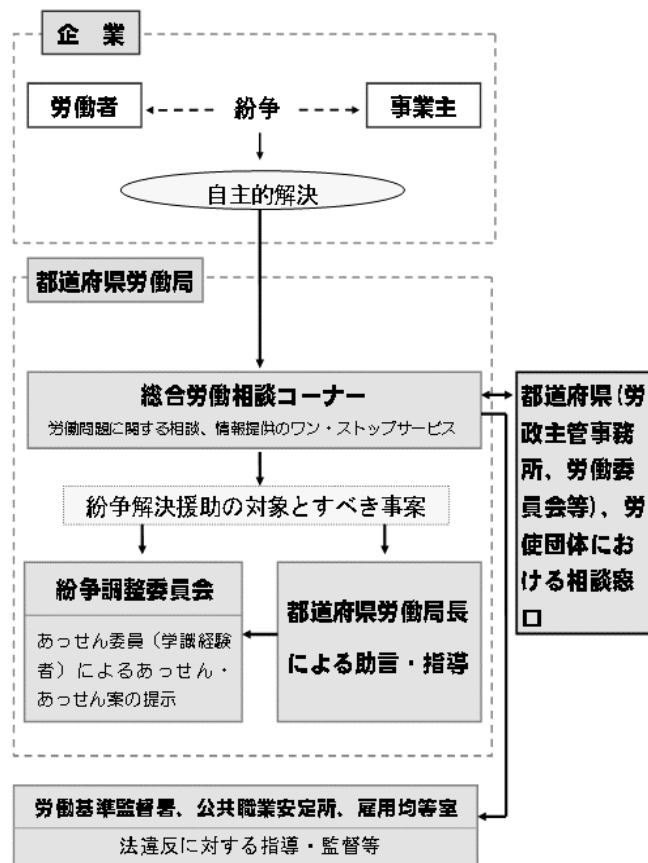
次に、個別労働紛争解決促進法の概要であるが、第一に、紛争の自主的解決（2条）として、個別労働関係紛争が生じたときは、紛争の当事者は、自主的な解決を図るように努めなければならないと規定されている。次に、都道府県労働局長による情報提供、相談等（3条）として、都道府県労働局長は、個別労働関係紛争の未然防止及び自主的な解決の促進のため、労働者又は事業主に対し、情報の提供、相談その他の援助を行うと規定されている。国による個別労働関係紛争の抑止、早期解決のために必要な援助を行うこととされているのである。また、都道府県労働局長による助言及び指導（4条）として、都道府県労働局長は、個別労働関係紛争に関し、当事者の双方又は一方からその解決につき援助を求められた場合には、当事者に対し、必要な助言又は指導をすることができるものとしている。さらに、紛争調整委員会によるあっせん（conciliation）として、都道府県労働局長は、個別労働関係紛争について、当事者の双方又は一方からあっせんの申請があった場合において、当該紛争の解決のために必要があると認めるときは、紛争調整委員会にあっせんを行わせるものとする（5条）。都道府県労働局に、紛争調整委員会を置くものとする（6条）。あっせん委員は、当事

者間をあっせんし、双方の主張の要点を確かめ、実情に即して事件が解決されるように努めなければならないものとする（12条）。あっせん委員は、当事者等から意見を聴取し、事件の解決に必要なあっせん案を作成し、これを当事者に提示することができるものとする（13条）。

以上の～の受付フローを定め、具体的な受付進行過程を定めている。次に、地方公共団体の施策等（20条）としては、地方公共団体は、国の施策と相まって、地域の実情に応じ、労働者又は事業主に対し、情報提供、相談、あっせんその他の必要な施策を推進するように努めるものとしている。加えて、国は、地方公共団体の施策を支援するため、情報の提供その他の必要な措置を講ずるものとし、労働関係についての個々の労働者と事業主との間の紛争を円満に解決するとともに、その前提として、労働相談等のよりいっそうの強化を定めている。

また、当該施策として都道府県労働委員会が行う場合には、中央労働委員会が、当該都道府県労働委員会に対し、必要な助言又は指導をすることができるよう定められている。

個別労働紛争解決システム



(出所：厚生労働省ホームページ)⁽³⁹⁾

次に、平成22年度における労働相談、助言・指導、あっせん件数についてであるが、総合労働相談件数113万234件（前年度比0.9%減）、民事上の個別労働紛争相談件数24万6,907件（同0.2%減）、助言・指導申出件数7,692件（同1.1%減）、あっせん申請受理件数6,390件（同18.3%減）となっている。相談、助言・指導件数は高

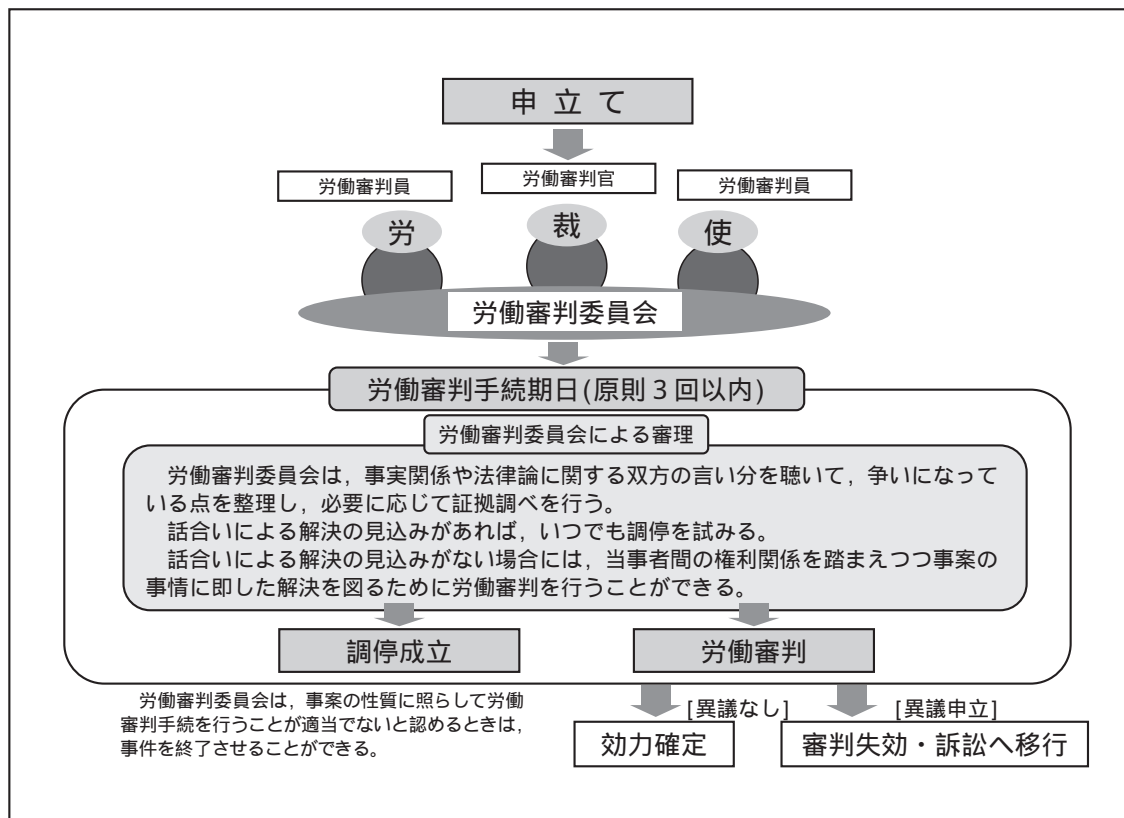
止まりつつあり、他方で総合労働相談、民事上の個別労働紛争に係る相談、助言・指導申出受付件数は、過去最高を記録している。平成21年度と同水準で高止まりしている一方、あっせん申請受理件数は減少している。一方で、相談内容は『いじめ・嫌がらせ』が増加し、紛争内容は多様化しているようである。『いじめ・嫌がらせ』、『その他の労働条件（自己都合退職など）』といった相談が増加する一方、『解雇』に関する相談が大幅に減少、紛争内容は多様化している。また、この制度の利用者の内訳は、正社員が減り、非正規労働者が増加していることから、非正規雇用者の急増とほぼリンクしている傾向を読み取ることができる。さらに、相談、助言・指導、あっせんの利用者は主に労働者であるが、正社員の割合が減少し、パート・アルバイト、期間契約社員といった非正規労働者の割合が増加している。

また、実際の処理期間であるが、助言・指導は1カ月以内に97.6%、あっせんは2カ月以内に93.6%が処理終了しており、『簡易・迅速・無料』という制度の特徴を活かした運用がなされている。⁽⁴⁰⁾

一方、労働者ADRの一翼を担う労働審判制度については、平成18年4月から開始しており、解雇や給料、割増賃金の不払問題等、事業主と個々の労働者との間の労働関係に関する紛争について、紛争実情に即して、迅速、適正かつ実効的に解決することを目的としている。先述したとおり、労働審判制度をADRとして位置づけるか否かについては、必ずしも両当事者の合意がなければ手続進行ができないものではないため、厳密に言えば、ADRに当てはまらないという異論もないではないが、実務上、ADRと同様の手法に基づいて迅速に解決が図られていることから、紛争調整（解決）システムとして「労働者ADR」の範疇に組み込んで論及することとする。

さて、労働審判制度は、労働審判法に基づいて実施されている法定のADRである。労働審判法は、労働契約の存否その他の労働関係に関する事項について個々の労働者と事業主との間に生じた民事に関する紛争（「個別労働関係紛争」）に関し、裁判所において、裁判官及び労働関係に関する専門的な知識経験を有する者で組織する委員会が、当事者の申立てにより、事件を審理し、調停の成立による解決の見込みがある場合にはこれを試み、その解決に至らない場合には、労働審判（個別労働関係紛争について当事者間の権利関係を踏まえつつ事案の実情に即した解決をするために必要な審判）を行う手続（以下、「労働審判手続」という）を設けることにより、紛争の実情に即した迅速、適正かつ実効的な解決を図ることを目的としている。他のADRとの違いは、労働審判手続を設けつつも、同制度と訴訟手続とを連携させることにより、紛争の実情に即した迅速、適正かつ実効的な解決を図る点にある。⁽⁴¹⁾

労働審判手続の主体は、労働審判官（裁判官）1人と労働関係に関する専門的な知識と経験を有する労働審判員2人で組織された労働審判委員会であり、同委員会が、個別労働紛争を、特別の事情がある場合を除き、3回以内の期日で審理し、適宜、調停を試みる。調停による解決に至らない場合には、事案の実情に即した柔軟な解決を図るための労働審判を行うという手続過程となっている。労働審判手続は、地方裁判所において行うものとし、当事者から労働審判手続の申立てがあった場合には、相手方の意向にかかわらず手続を進行させ、原則として、調停により解決し又は労働審判を行う。労働審判に対して当事者からの異議の申立てについては、2週間以内に異議の申立てをすることができ、その場合には、労働審判の内容は失効し、労働審判事件は訴訟移行されることとなる。異議の申立てがないときは、労働審判は、裁判上の和解と同一の効力を有する。労働審判委員会は、事案の性質上、労働審判手続を行うことが紛争の迅速かつ適正な解決のために適当でないと認めるときは、労働審判を行うことなく労働審判事件を終了させることができるものとしている。



(出所：裁判所ホームページ⁽⁴²⁾)

注目すべきは、訴訟手続との連携であるが、労働審判に対して異議の申立てがあった場合には、労働審判手続の申立てに係る請求については、労働審判手続の申立ての時に、労働審判がなされた地方裁判所に訴えの提起があったものとみなすこととされ、労働審判を行うことなく労働審判事件が終了した場合についても同様となる。こうした場合における訴えの提起の手数料については、労働審判手続の申立てについて納めた手数料の額を控除した額の手数料を納めれば足りるものとし、申請者の司法アクセスの便宜を図った制度といえよう。

次に、平成22年度における労働審判制度の実施状況であるが、労働審判事件の申立件数は年々増加しており⁽⁴³⁾ (制度発足年度の平成18年度は、1163件、平成19年度は1563件、平成20年度は2417件、平成21年度は2130件⁽⁴⁴⁾)、平成22年には全国で約3,400件の申立てがあった。その内容は、地位確認を求める事件と賃金等を求める事件が多くなっている。また、審理に要した期間を見ると、平均して約2か月半と短期間に手続が行われており、終局事由を見ても、調停成立が約7割を占め、調停が成立して事件が終了するケースが多く、労働審判が確定したもの等も合わせると、全体の約8割の紛争が当該手続によって解決している。こうした労働審判事件の解決の状況からすると、制度導入の目的は一定程度達成されており、事件の申立件数も年々増加している傾向に鑑みれば、事案の実情に即した柔軟な解決が図られているといえよう。⁽⁴⁵⁾

6. 消費者紛争の特質と消費者ADRの具体的内容、実施状況等

近時、いわゆる「消費者紛争」と総称される、消費生活に関する消費者と事業者との間に生じる法的紛争が増加し、紛争内容もより高度化、複雑化、そして多様化（潜在的な事案の存在）してきている。また、他の紛争

類型と比較して消費者紛争の特徴として挙げられるのは、紛争の情緒性や紛争の未成熟性である。

こうした消費者紛争を主に取扱う国民生活センターや全国各地の消費生活センター等では、消費者から寄せられた相談のうち、両当事者間での自主的な解決が困難なものについて、あっせんを積極的に行っているものの、事業者に連絡がつかなかったり、事業者が強硬であっせんに応じない場合、さらには、事業者が事実関係の調査等を拒否したり、両当事者間でまとまった合意内容を履行しないこと等により解決できない事案等が多発しており、被害救済を試みたものの解決が難しい状況にある事案（あっせん不調事案、解決困難事案等）は後を絶たないといつてよい。⁽⁴⁶⁾

前述したとおり、あっせん等によって解決されない紛争の被害救済に関しては、これまでの紛争調整（解決）システムにおいては、最終的には裁判による方法を選択せざるを得なかった。しかし、紛争の当事者である消費者と事業者との間には情報量や交渉力において構造的な格差があり、また、被害金額が少額であること等から、裁判手続を進めること自体に躊躇する場合もあることから、一定の限界があったといえよう。⁽⁴⁷⁾

こうした問題点の解消や、消費者基本法19条3項において、国等はこうした紛争が専門的知識に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な施策を行うよう努めるべき旨、掲げられていること等を踏まえ、消費者紛争を迅速に解決することができる紛争調整（解決）システムを国民生活センターに整備するべく、2008年に独立行政法人国民生活センター法を改正し、紛争解決委員会（消費者ADR）を設置することに至った。⁽⁴⁸⁾ ⁽⁴⁹⁾そもそも消費者紛争と裁判外紛争調整（解決）システムとしてのADRによる解決とは親和性が高いといえる。すなわち、消費者に傾斜した実質的公平性の担保を期待しうるし、スピーディーで低コストによる解決促進も見込むことができるのである。消費者紛争の特質からみれば、消費者からのヒアリングを重視することも可能となるし、相談（あっせん不調）からの連続的にADRへ移行することも容易である。

消費者ADRは、重要消費者紛争⁽⁵⁰⁾の解決のための和解の仲介及び仲裁の手続（以下、「重要消費者紛争解決手続」という）を実施するため、独立行政法人国民生活センターに設置されている（独立行政法人国民生活センター法11条）。消費者ADRは独立してその職権を行うものとされており、15人以内の委員から組織されている（同法11条3項、12条）。⁽⁵¹⁾消費者ADRの委員は、法律や商品、役務の取引についての専門的な知識・経験を有する者のうちから選ばれることとされており、内閣総理大臣の認可を受け、独立行政法人国民生活センター理事長が任命する手続となっている（同法13条）。

消費者ADRは、法律に基づいた制度であり、重要消費者紛争について「和解の仲介」や「仲裁」を行う紛争調整（解決）システムである。具体的な審議を行うにあたっては、消費者紛争は幅広い分野で発生し、紛争の内容によっては特殊な専門分野での知識が要求されることもあるため、専門分野に詳しい特別委員が、紛争解決手続に参加することも可能な制度設計となっている。また、「独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律案に対する附帯決議」（参議院内閣委員会（平成20年4月24日）、衆議院内閣委員会（平成20年4月11日））によると、「紛争解決委員会の仲介委員・仲裁委員が職務を行うに当たっては、消費者の利益の擁護・増進を図るとい国民生活センターの本来趣旨にかんがみ、消費者と事業者の情報力や交渉力に格差があることを踏まえつつ、必要に応じて、消費者のために積極的に後見的役割を果たすこと。」と明記されており、消費者のために積極的に「後見的役割」を果たすことにより、真の「中立」性を確保しているものと解される。こうした「後見的役割」の観点とは、「生活者」保護法系のADRにおける「中立」性を補完するための観点として求められよう。

ところで、先述した重要消費者紛争については、具体的には、内閣府令（平成20年8月4日第49号、独立行政法人国民生活センター法施行規則）が定める次の～のいずれかに該当する必要がある（上表を参照）、

さらに国民生活センターが各号の例示事例として指定している（下表を参照⁽⁵²⁾）。

同種の被害が相当多数のものに及び、または及ぶおそれがある事件に係る消費者紛争（いわゆる「多数性」）（内閣府令1条1号）

国民の生命・身体・財産に重大な危害を及ぼし、または及ぼすおそれがある事件に係る消費者紛争（いわゆる「重大性」）（内閣府令1条2号）

及び に掲げるもののほか、争点が多数であり、または入り組んでいるなど事件が複雑であることその他の事情により紛争解決委員会が実施する解決のための手続によることが適当であると認められる消費者紛争（いわゆる「複雑性等」）（内閣府令1条3号）

の具体例

(1) 消費者契約の締結の勧誘、商品・役務等の広告・表示に関して広域的に相当多数発生し、又は発生するおそれのある紛争

事業者による消費者契約の締結の勧誘、商品・役務等の広告・表示について、以上の都道府県において、相当多数発生していることが、当センターによって確認されている場合又は消費生活相談の状況等にかんがみて、1年以内に2以上の都道府県において、相当多数発生するおそれがあると、仲介委員等が認める場合

【事例】

- ・ふとん類の家庭訪問における勧誘に関する紛争
- ・アクセサリー、ジュエリー等のアポイントメントセールスの勧誘に関する紛争
- ・住宅リフォーム工事の次々販売の勧誘に関する紛争
- ・学生が消費者金融から借り入れて契約したマルチ商法の勧誘に関する紛争
- ・消費者が電話で来訪を要請した水道管等の緊急修理サービスにおける事前の説明不足などに関する紛争
- ・必ず儲かると勧誘されて契約した商品先物取引に関する紛争 など

(2) 商品・役務等の内容に関して広域的に相当多数発生し、又は発生するおそれのある紛争

商品・役務等の質やその他の内容について、2以上の都道府県において、相当多数発生していることが、当センターによって確認されている場合又は消費生活相談の状況等にかんがみて、1年以内に2以上の都道府県において、相当多数発生するおそれがあると、仲介委員等が認める場合

【事例】

- ・自家用自動車のパワースライドドアの品質に関する紛争
- ・使い捨てコンタクトレンズの不具合に関する紛争
- ・洗濯機の洗浄能力に関する紛争
- ・契約後留学先の情報が全く提供されない留学斡旋契約に関する紛争
- ・条件の合致する異性を紹介されない結婚相手紹介サービスに関する紛争
- ・渡航手続きが不十分な海外実習付日本語教師養成講座に関する紛争
- ・ホテルのグレードがパンフレットと違う海外パック旅行に関する紛争

- ・指導付き学習教材に関し契約後の指導が不十分であったこと等による紛争
- ・期限を過ぎても納車されない中古車販売に関する紛争
- ・航空会社に預けた手荷物の紛失に関する紛争 など

(3) 事業者が定めた約款等の契約条項に関して広域的に相当多数発生し、又は発生するおそれのある紛争
 事業者が作成した約款等の契約条項に関する紛争で、2以上の都道府県において、当該約款等が使用されている場合又は消費生活相談の状況等にかんがみて、1年以内に2以上の都道府県において、当該約款等が使用されるおそれがあると、仲介委員等が認める場合

【事例】

- ・中古自動車売却契約のキャンセル料規定に関する紛争
- ・外国語会話教室受講契約の中途解約規定に関する紛争
- ・特定継続的役務提供契約（エステティックサービス、外国語会話教室等）の中途解約時に請求されたクレジット解約手数料に関する紛争
- ・貸衣装業者のキャンセル料規定に関する紛争
- ・賃貸住宅における退去時の原状回復義務に関する規定に関する紛争
- ・一定の商品を購入し入会した複合サービス会員（旅行や飲食店、映画などのサービスが割安になるとうたう会員権）の未納会費の請求に関する紛争
- ・航空会社のマイレージサービスに関し事前に説明がなされなかった規約変更に関する紛争 など

の具体例

(1) 生命又は身体に対する重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事故又は取引に関する紛争
 商品・役務等の欠陥等による

- ・死亡
 - ・約1月以上の治療
 - ・約14日以上入院を要する傷病
 - ・後遺障害
- を負った事故に関する紛争

又は

上記の危害を発生させるおそれのある事故若しくは当該商品・役務等を対象とする取引についての紛争

【事例】

- ・こんにゃく入りゼリーなど食料品による窒息死亡事故に関する紛争
- ・浴槽用浮き輪による死亡事故に関する紛争
- ・ガス瞬間湯沸かし器による中毒死亡事故に関する紛争
- ・ジェット噴流バスによる溺死事故に関する紛争
- ・店内トイレ等に設置された折りたたみ式おむつ交換台からの転落事故に関する紛争
- ・イチョウ葉食品による皮膚障害に関する紛争
- ・アレルギー物質を含む可能性のある食品による機能障害に関する紛争
- ・化粧品による皮膚障害に関する紛争
- ・家庭用健康器具による皮膚障害に関する紛争

- ・理美容サービスによる皮膚障害に関する紛争
- ・テレビの火災事故に関する紛争
- ・電気がみそりの発煙・発火事故に関する紛争 など

(2) 財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事故又は取引に関する紛争

財産に対して、商品・役務等の欠陥等によって、重大な損害が発生し、若しくは発生するおそれのある紛争

又は

消費者の財産の状況等に照らして日常生活に重大な支障を及ぼす損害が発生し、若しくは発生するおそれのある紛争

【事例】

- ・高齢者又は認知症である者を契約当事者とする次々販売に関する紛争
- ・高齢者を契約当事者とする金融商品の販売に関する紛争
- ・催眠商法で高齢者が購入した高額なふとん類の解約に関する紛争
- ・聴覚障害者その他の障害者に対するマルチ商法に関する紛争
- ・水道管の緊急修理サービスが不適切であったために発生した水漏れ事故に関する紛争
- ・洗濯乾燥機による火災事故に関する紛争
- ・パソコン用電池の発熱・発火事故に関する紛争 など

の具体例

(1) 専門的知見が必要な紛争

事故原因の解明など事実関係を明瞭にするため又は解決手続の円滑な進行を図るため専門的知見が必要であると仲介委員等が認める紛争

【事例】

- ・海外市場での相場取引を装う金融商品（いわゆるロコ・ロンドン取引等）に関する紛争
- ・住宅の不具合に関する紛争
- ・金融指標を用いた投機性の高い金融商品に関する紛争
- ・自動車の不具合に関する紛争
- ・新たな電気通信サービスに関する紛争
- ・未公開株に関する紛争
- ・携帯端末のデータ通信料金に関する紛争 など

(2) インターネット取引等新たな販売方法であるなどにより争点の整理が必要な取引に関する紛争

インターネット取引等の新たな販売方法⁸であるなどにより争点の整理が必要な取引に関する紛争であって、委員会の解決手続によることが適当であると仲介委員等が認める紛争

【事例】

- ・インターネットオークションの補償規定に関する紛争
- ・インターネット上で提供される娯楽サービス（いわゆるオンライン・ゲーム）の接続障害時の補償に関する紛争

- ・銀行窓口での変額個人年金保険の販売に関する紛争
- ・インターネット通信販売による商品等の販売・提供等に関する紛争
- ・消費者金融から融資を受けて契約したパソコン内職に関する紛争
- ・クレジットカードの決済代行業者を介したホームページ作成内職に関する紛争
- ・クレジット契約を利用して購入した携帯電話機の解約等に関する紛争 など

(3) 新たな商品・役務等であるなどにより争点の整理が必要な紛争

新たな商品・役務等であるなどにより争点の整理が必要な紛争であって、委員会の解決手続によることが適当であると仲介委員等が認める紛争

【事例】

- ・新しく発売されたゲーム機器などの修理費用に関する紛争
- ・直収型固定電話サービス（電話加入権の必要ない固定電話サービス）の契約内容に関する紛争
- ・ドラム式洗濯機の水漏れ事故に関する紛争
- ・パソコンに接続できるTVチューナー付きモニターの故障による修理費用に関する紛争
- ・倒産した英会話教室のレッスン受講のために契約したテレビ電話システムの解約に関する紛争
- ・海老の養殖事業への出資金の返還に関する紛争 など

消費者ADRの手続には、「和解の仲介」と「仲裁」の2種類がある（別表を参照）。

和解の仲介は、重要消費者紛争について仲介委員が当事者間の交渉を仲介し、和解を成立させることによって紛争解決を図る手続となっている。他方、仲裁では、重要消費者紛争について仲裁委員が判断（仲裁判断）を行い、当事者がその仲裁判断に従うことで紛争解決を図る手続となっている。それぞれの手続とも非公開で実施されるが、手続終了後、必要があると認める場合は結果の概要を公表することができることとされている。

具体的な手続の進行については、後述するが、期日は複数回行うこともあるが、委員は申請の日から4ヶ月以内に手続が終了するように努めている。⁽⁵³⁾

和解の仲介によって和解が成立した場合には、和解書を作成することとなるものの、合意には強制力はないが、和解の仲介によってなされた合意事項（和解条項）について遵守されない場合は、当事者からの申出により、紛争解決委員会の判断によって、一方当事者に対して合意事項を守るよう勧告することができる。これを「義務履行の勧告」という（同法37条）。

次に、和解の仲介の具体的な手続についてであるが、紛争解決委員会に和解の仲介の申請がなされると、先述した委員または特別委員のうちから仲介委員が選定される。⁽⁵⁴⁾ 仮に申請された紛争が重要消費者紛争に該当しないと判断された場合、仲介委員は申請を却下することとなる（同法19条3項）。⁽⁵⁵⁾ 当事者の一方から和解の仲介の申請がされた場合、紛争解決委員会は他方の当事者に対し速やかに申請書の写しを添えて通知するとともに、紛争解決委員会が行う仲介によって紛争解決を図る意思があるかどうか確認することになる。⁽⁵⁶⁾

その後、和解の仲介の手続が開始されると、複数回の期日⁽⁵⁷⁾で話し合いが進み、両当事者間で合意に至れば和解案が作成される。仲介委員は、必要があると認めるときは、当事者に対して、出席を要求したり、事件に関係のある文書または物品の提出を求めることができる（同法22条）。なお、仲介委員は、両当事者の話し合いを促すのみではお互いの意見が一致せず解決が見込めないような場合等には、必要に応じて和解案を作成し、当事者に対して和解案を受け入れることを勧めることができる。これを「和解案の受諾勧告」という（同法25条）。

和解が成立した場合には、和解契約書が作成される。手続は非公開で行われるが、和解の仲介が終了した場合において、紛争解決委員会は、手続に合理的理由なく非協力であり、将来における同種紛争の解決が困難と認められる場合等には、事業者名を特定する情報を含めて公表することができるとしている（独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程52条3項各号）。

なお、和解の仲介が不調に終わった後、1か月以内に訴えを提起（裁判所に審判を求めること）した場合、時効の中断については、和解の仲介の申請のときに訴えの提起があったものとみなされる（同法27条）。また、重要消費者紛争について訴訟手続が行われている場合、当事者間で和解の仲介が実施されている等、一定の要件を満たす場合は、審判中の裁判所の判断により裁判を中止することができる（同法28条）。さらに、和解の仲介によって紛争が解決されなかった場合、消費者がその解決を求めて裁判所に出訴する場合は、独立行政法人国民生活センターは、訴訟の準備等を支援するための資料を提供することができることとされている（同法⁽⁵⁸⁾40条）。

一方、消費者ADRにおける「仲裁」は、仲裁委員に紛争解決を委ねて、その判断に従うという当事者間の合意（以下、「仲裁合意」という）に基づき、重要消費者紛争について仲裁委員が判断（以下、「仲裁判断」という）を行い、当事者がその仲裁判断に従うことで紛争解決を図ることとなる。

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る。しかし、仲裁法に基づいて、仲裁合意を行うと、対象となった紛争については裁判を受けられなくなるとともに、原則として、仲裁判断に不服を申し立てることはできない。

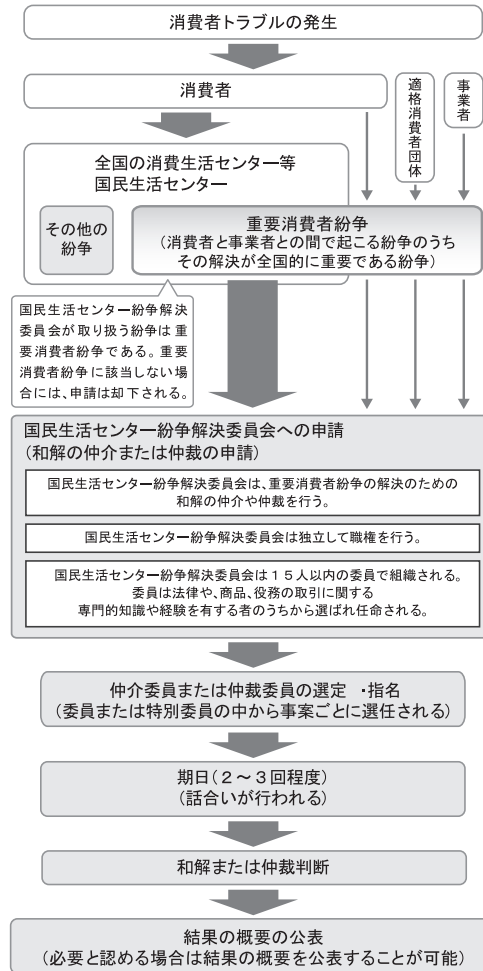
次に、仲裁の具体的な手続についてであるが、仲裁については、基本的には仲裁法の規定も適用される。仲裁を申請するには、仲裁委員に紛争の解決を委ねその判断に従うことについて両当事者間で合意（「仲裁合意」）が前提となる。仲裁合意に基づいて紛争解決委員会に仲裁の申請がなされ、委員または特別委員のうちから当事者が合意によって選んだ者について、仲裁委員として紛争解決委員会の委員長が指名することとなる。当事者の合意がない場合には、委員長が委員または特別委員のうちから仲裁委員を指名する。

なお、仲裁申請された紛争が、仲裁委員によって重要消費者紛争に該当しないとされたときには、申請は却下されることは前出の和解の仲介手続と同様である。手続が開始後は、複数回の期日で話し合いが行われることとなり、仲裁委員が仲裁判断を行う。仲裁委員は申請の日から4か月以内に手続が終了するように努めることとなる。

当事者双方の書面による承諾があれば、仲裁委員は和解を試みることも可能である（以下、「和解の勧誘」という）。

和解が成立し、当事者双方の申立てがあれば、和解における合意を内容とする決定をすることができ、この決定には、仲裁判断としての効力を有する。和解が成立しないときには、仲裁委員が仲裁判断を行うことになる。仮に和解や仲裁判断で定められた合意事項が遵守しない場合、当事者からの申出があり、紛争解決委員会が相当と認める場合には、その合意事項を遵守するよう一方当事者に対して勧告する制度も担保されている（「義務履行の勧告」、法37条）。手続は非公開で行われるが、仲裁手続が終了した場合、紛争解決委員会が必要と認めるときは結果の概要を公表することができる点は和解の仲介手続と同様である。

(別表)



(出所：独立行政法人国民生活センターホームページ)⁽⁵⁹⁾

では次に、消費者ADRの実施状況等について、簡単に見てみたい。

まず、消費者ADRの申請件数であるが、開始した平成21年度は106件、その翌年の平成22年度は137件と推移し、今年度である平成23年度は7月末日時点で46件となっている。合計件数は、289件となっている。このうち手続が終了したものは、平成21年度で57件、平成22年度で103件、平成23年度で31件の合計191件となっている（6割強の事案で手続終了している）。なお、実質的な手続が終了した事案は164件（取下げ及び却下を除く）のうち、約6割の96件で和解が成立している（表1）。

（表1）申請件数

	申 請	手 続 終 了			結果概要の公表		義務履行 の勧告	
		和解 成立	和解 不成立	その他	事業者名 を含む			
平成21年度	106	57	26	20	11	31	11	0
平成22年度	137	103	53	37	13	76	17	8
平成23年度	57 (前年同期27件)	41	25	12	4	22	7	0
合 計	300 (手続中：99件)	201	104	69	28	129	35	8

平成23年8月末日現在。すべて「和解の仲介」。これまでのところ「仲裁」の申請はなし
手続終了中、その他については、取下げと却下に係る事案である。

次に、申請状況について、商品・役務別の分野毎にみってみると、最も多いのは「金融・保険サービス」（75件）であり、上位3位を合計すると、154件となり、半数を超えている。

（表2）商品・役務別件数（上位10位）

	商品・役務	件数
1	金融・保険サービス	75
2	保健衛生品	50
3	教養娯楽品	29
4	内職・副業・ねずみ講	21
5	教養・娯楽サービス	20
6	運輸・通信サービス	18
7	土地・建物・設備	12
8	他の役務	11
9	住居品	9
10	車両・乗り物	8
10	レンタル・リース・賃借	8
10	保健・福祉サービス	8
	合計	300

次に、内容別をみると、契約・解約に関する紛争が多く寄せられており、その次に販売方法、品質・機能・役務品質と続いている。

(表3) 内容別

内 容	件 数
1. 契約・解約	255
2. 販売方法	160
3. 品質・機能・役務品質	35
4. 接客対応	26
5. 安全・衛生	18
6. 表示・広告	8
7. 価格・料金	8
8. 法規・基準	6
9. 施設・設備	5
合 計	300

2011年8月31日現在

(注) マルチカウント

申請に至る経緯別にみると、消費生活センター等からの申請が148件と半数を超える。

(表4) 申請経緯別件数

申 請 経 緯	件 数
1. 消費者等が直接申請	148
2. 消費生活センター等の相談経由	152
合 計	300

また、仲介委員数別にみると、合議体（2人）が最も多く、175件と過半数を占めている。また、仲介委員数別における委員等の区分を見ると、特定の区分に偏重することなく仲介委員が構成されている。

(表5) 仲介委員数別件数

仲 介 委 員 数	件 数
1. 単独	28
2. 合議体（2人）	175
3. 合議体（3人）	89
4. その他（委員指名前の取下げ等）	8
合 計	300

最後に、重要消費者紛争の類型についてであるが、同種の被害が相当多数のものに及び、または及びおそれがある事件に係る消費者紛争（いわゆる「多数性」）（内閣府令1条1号）が最も多く寄せられている。

(表6)
重要消費者紛争の類型別

類 型	件 数
1. 第1号類型 (多数性)	269
2. 第2号類型 (重大性)	18
(1) 生命・身体	(13)
(2) 財産	(5)
3. 第3号類型 (複雑性等)	4
合 計	300

(注) 補正中等を除く。マルチカウント。

2011年8月31日現在

7. 「生活者」保護法系ADRの法的・実務上の問題点と改善点について

以上、労働者ADR及び消費者ADRそれぞれの紛争調整（解決）システムの構造と実施状況等について考察した。これらを踏まえ、理論的法政策的な具体的検討が求められるところであるが、本稿では、概括的に「生活者」法系ADRとしての法的・実務上の問題点、改善点を示し、問題提起にとどめることとする。

ADRの基本的要素として、小島武司教授（中央大学名誉教授、桐蔭横浜大学長）の整理によると、次のように大別される。⁽⁶²⁾すなわち、インフォーマリゼーション (informalization)、ディリーガリゼーション (delegalization)、ディプロフェッショナルリゼーション (deprofessionalization)、プライベートリゼーション (privatization) である。いずれもADRの標語（ないしは旗印）として用いられるものであるが、こうした標語が示すとおり、これまでの裁判手続にはない要素に基づき、事実認定をせず、法律適用についても行わない、柔軟な解決志向を求めるシステムがADRであるといえよう。

ADRにおける紛争解決の選択段階の問題点については、ADR法施行後においても多様なニーズに基づいた選択肢を比較衡量できる環境にないため、ADRに関する情報（機関・手続等）へのアクセス体制をより構築する必要がある。また、いまだADRに対する認知度・信頼性が不十分であり、裁判手続との連携に関する制度的な枠組みも存在しないため、裁判からADR、あるいは、ADRから裁判に移行する手立てについて不十分であるといえる。さらには、ADRにおける先例は、手続非公開原則に基づいて未公開とされている場合が多いため、予測困難性が高まるといえ、しかも、仲介委員の裁量が大きいため、判断の公平性や透明性が低いとの指摘が可能である。⁽⁶³⁾

次に、ADRにおける紛争解決手続段階の問題点については、ADRでの解決選択を躊躇する要因の存在として、資力の乏しい者へのADR申請に係る費用の扶助制度が不明確（費用負担の問題）であること、また、解決手段に当事者（相手方事業者側、使用者側等）が応諾しない場合が多いこと、⁽⁶⁴⁾さらには、弁護士以外の専門家（非法曹）の活用についても積極的に進んでいない。また、認証ADR機関等に解決を委ねた場合、第三者が一方の当事者と密接な関係にあるケースではもう一方の当事者にとって不利な裁定が下される懸念がある等の問題点が浮上しているところである。こうした点は早急に打開すべき点であろうと思われる。

最後に、紛争解決、つまり、権利の実現段階においての問題点としては、和解提案の段階で、ADRで合意に至っても、それを直接の根拠とした強制執行はできない点があげられる。つまり、和解書は私文書であるため、強制的な執行力がある文書ではなく、非強行性の得失がまさに問題となっている。その他、仲介委員、仲裁委員の教育・訓練（スキルアップ）や、紛争の構造を「対立」から「対話」へ導く手立ても考慮する必要がある。さらに追記するとすれば、紛争発生の未然防止（抑止策）のためのADRの活用方法や、団体訴権の損害賠償への拡充、内外のADR機関との連携の具体化策等、数多い。

ADR全体の問題点としては、一定の法原理をベースにしつつ、より柔軟に個別的事情に応接する帰納的判断の集大成としての動的正義を加えて、「正義の多元化」を図ることこそが必要となるのではないかと⁽⁶⁵⁾。「正義の多元化」の観点から、「生活者」法系のADRのあり方をより積極的に再検討する必要があるわけであり、とりわけ、消費者ADRとしての役割については再認識すべき時期にきている⁽⁶⁶⁾。

おわりに

以上、本稿では、わが国における紛争調整（解決）スキームの中での裁判外紛争解決手続（ADR）システムについて、司法制度改革の潮流とADRの関わり、また、「生活者」保護法とカテゴライズされる法領域におけるADRについて、生活者を取り巻く紛争調整（解決）システムの観点から論じた。今後、紛争調整（解決）スキームの変容に伴い、ADRに関しても、システム構造上の変化が求められる可能性が高いといえる。

とりわけ、「生活者」法系のADRについては、申請人たる生活者（労働者、消費者）側の立場（「目線」では足りない）に立った「後見的役割」を認識した上で、手続進行することこそが、「中立」、「公正」性を確保する紛争調整（解決）システムとしての信頼性が高まると考える。ここでいう「後見的役割」の具体性が今後の課題となるが、別稿に期したいと思う。

今後わが国における紛争調整（解決）スキームの中での裁判外紛争解決手続（ADR）システム、特に「生活者」法系のADRについて注目していきたい。

(付 記)

本稿は、平成23年5月21日（土曜日）に中京大学法科大学院において開催された「第24回企業法務研修セミナー」（演題「裁判外紛争解決手続（ADR）の今日的課題と可能性について」）での報告内容に加筆補正を施したものである。

当日会場において、ご傾聴頂いた諸先生方と来場者の皆様方に心より謝意を申し述べると同時に、司会を快くお引き受け頂いた稲葉一人教授（中京大学大学院法務研究科）に心より謝辞を申し述べたい。

本稿における意見・見解にわたる部分等については、筆者個人の見解にとどまり、独立行政法人国民生活センター及び消費者庁の公式的な見解を示すものではないことを付言する。

- (1) Alternative Dispute Resolution の略称であり、一般的には、「裁判に代替する紛争解決手段」を指す。なお、「Alternative（〔裁判に〕代替する）」を用いず、「Appropriate（適切な）」を用いる場合もある。例えば、アメリカ合衆国サンフランシスコ州サンマテオ郡の裁判所のように「Appropriate Dispute Resolution」と

して正式名称としている場合もある (http://www.sanmateocourt.org/court_divisions/adr/)。なお、ADR法では、「訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続」(1条括弧書)とされているが、この概念の具体的な意義やコンセプト、とりわけ外延については必ずしも明確ではない。ADRが社会的事実としての紛争解決と法的・制度的意味での紛争解決を架橋する概念であることから等を鑑みると、第三者の介入の強度や、法の役割等を基準として紛争解決プロセスとしての位置づけを考察する必要がある(山本和彦・山田文『ADR仲裁法』(日本評論社、2008年)7頁以下を参照)。

- (2) 消費者契約法2条1項によると、「『消費者』とは、個人(事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く。)をいう」とされており、一般に事業者を除くすべての自然人を指すとされている。なお、「消費者」概念については、大村敦志『消費者法 [第3版]』(有斐閣、2007年)23頁以下参照。
- (3) 労働基準法9条によると、「『労働者』とは、職業の種類を問わず、事業又は事務所に使用される者で、賃金を支払われる者をいう」とされており、一般に指揮監督下で労務提供する自然人を指すとされている。なお、「労働者」概念については、労働基準法研究会第1部会(座長:萩澤清彦成蹊大学教授)報告(労働契約関係)「労働基準法の『労働者』の判断基準について」(昭和60年12月19日)、労働省労働基準局監督課編『今後の労働契約法制のあり方について』(日本労働研究機構、1993年)50頁以下参照。
- (4) 本稿でいう「生活者」とは、「特定の者に使用されて労働(恒常的に自己の才覚で利得する機会を有し自らリスクを引き受けて事業を行う者等を除く)し、賃金、給料その他これに準ずる収入(当該収入に基づいて扶養される者を含む)に基づいて主体的に消費生活を行う者(自ら消費財等の生産を行いうる者等を除く)」を指す。筆者は、これまで断片的かつ個別的に研究されてきた労働法学(なかでも労働契約法、労働基準法等の個別的労働関係法)と消費者法学(例えば、消費者契約法、特定商取引に関する法律、割賦販売法等)について、それぞれ職業生活、消費生活をめぐる法律問題を対象学問領域とするものの、労働契約と消費者契約との親和性(情報の質や量・交渉力等の格差(非対称性)の是正等)等、共通点も数多いといえることから、労働者保護、消費者保護の相関性を踏まえ、「生活者保護法」として多角的に学究する必要があると考える。また、「労働者」と「消費者」を「生活者」として同一のフレームに共有化することにより、「対等の立場における合意」、つまりは実質的な合意を担保するセーフガードや公正な契約関係の実現に資するための合理的解釈へつながり、より適格な法的保護が図られるとも考える。
- (5) 金融ADRについては、大森泰人・中沢則夫他『詳説金融ADR制度』(商事法務、2010年)が詳しい。
- (6) 重要消費者紛争性については、後述6. を参照。
- (7) その他、消費者紛争のなかでも特定商取引に関する法律(特商法)に特化した認証ADRとして社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会が行う「Consumer ADR」がある。詳しくは、青山理恵子「法務大臣認証を付与された Consumer ADR 現状と課題」仲裁とADR第4号68頁以下(2009年)を参照。
- (8) 労働審判制度は、必ずしも両当事者の合意がなければ手続進行ができないものではないため、厳密に言えば、ADRに当てはまらない側面もあるが、事実上、ADRと同様の手法により解決が図られているといえるため、本稿では紛争調整(解決)システムとして位置づけることとする。労働審判制度そのものをADRとして取扱わない考え方として、山本・山田前掲注1)著11頁。
- (9) ADR法に基づく法務大臣による民間紛争解決手続の認証制度をいう(ADR法5条以下を参照)。いわゆる「かいけつサポート(認証紛争解決サービス)」と呼称されているものであり、そのサービスが法律に定める基準・要件に適合しているものとして法務大臣の認証を受けている。なお、かいけつサポートについては、法務省ホームページ内の特設サイトを参照(<http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/index.html>)。
- (10) 労働契約と消費者契約の定義に関わり具体的に外観した論稿として、中窪裕也「労働契約と消費者契約」(消費者法判例百選 別冊ジュリスト200号)11頁(2010年)。
- (11) さしあたり、加藤新太郎編『リーガル・コミュニケーション(民事プラクティスシリーズ 1)』(弘文堂、2002年)及び、同『リーガル・ネゴシエーション(民事プラクティスシリーズ 2)』(弘文堂、2004年)を参照。
- (12) ロジャーフィッシャー、ウィリアム ユーリー(著)(金山宣夫、浅井和子(訳))『ハーバード流交渉術』

- (三笠書房、1989年)。
- (13) こうした観点がADRの源流につながる。法・総合情報と対話促進の融合技法の重要性が再認識させられる点でもある。主宰者側の専門性として、職域専門性（専門スキル）、対話交渉促進専門性（促進スキル）に加えて、ADR手続外の範疇ではあるが、リーガルコンサルティング（相談スキル）も「解決」（調整）へ向けての要素といえよう。和田仁孝「ADR手続における専門性と法情報 日本型法環境とADRの機能」仲裁とADR第1号15頁以下（1996年）。
- (14) 他の交渉技術論等を指摘した文献としては、小島武司『ADR・仲裁法教室』（有斐閣、2001年）。
- (15) 平成16年に公布された総合法律支援法では、国や地方公共団体、弁護士会、隣接法律専門職者団体、ADR機関等の関係機関は互いに連携し、その連携を強化していかなければならないとされている（同法7条）。同法は、裁判その他の法による紛争解決のための制度利用をより容易にすることや、弁護士・隣接法律専門職者のサービスをより身近に受けられるようにするための総合的な支援（以下、「総合法律支援」という）の実施及び体制の整備に関し、その基本理念、国等の責務その他の基本となる事項を定めている。総合法律支援の実施及び体制の整備は、民事・刑事を問わず、全国において、法による紛争の解決に必要な情報やサービスの提供が受けられる社会を実現することを目指して行われるものとされ（2条）、ADR機関が行うADR手続に他機関の専門家が参画することや、関係機関の間で新たなADR機関を設立すること等が期待されている。また、隣接法律専門職者とADRとの関係も至近的であり（「隣接法律専門職者」とは、総合法律支援法によれば「弁護士及び弁護士法人以外の者であって、法律により他人の法律事務を取り扱うことを業とすることができる者」をいう）、隣接法律専門職のうち、司法書士、弁理士、社会保険労務士、土地家屋調査士については、法律によってADR手続の代理権が認められているところである。
- (16) さらに付言しておくとなれば、生活者を取り巻く紛争には情緒性があり、なかには紛争として成熟していない事例も数多いことから、訴訟要件に当てはまらない事案も多数存在していることを指摘しておく必要がある。
- (17) 当時の司法制度改革とADRについて問題点を指摘した文献として、小島武司「司法制度改革とADR ADRの理念と改革の方向」ジュリスト1207号10頁（2001年）。
- (18) 司法制度改革審議会「司法制度改革審議会意見書 21世紀の日本を支える司法制度」（平成13年6月12日）同意見書については、<http://www.kantei.go.jp/jp/sihouseido/report/ikensyo/index.html> を参照。
- (19) 詳細については、首相官邸ホームページ（<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/sihou/pc/0729adr/seibi.html>）を参照。
- (20) ADRの国際的状況については、国連国際商取引法委員会（UNCITRAL）による国際商事仲裁モデル、国際的調停モデルの策定や、国際標準化機構（ISO）によるADRシステムの国際規格化、EUによるADR関係指令の発出等、活発な状況でもあった。
- (21) 同検討会では、常設機関の運営主体が裁判所や行政機関のみならず、民間団体が増え、民営化の傾向をも想定していた。
- (22) なお、ADR法制定前の自主的ルールとして、金融トラブル連絡調整協議会「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル」（2002年）がある。
- (23) 詳細については、山本・山田前掲注1）89頁以下参照。また、小林徹『裁判外紛争解決促進法』（商事法務、2005年）3頁以下。なお、ADR法に基づく各種ADRの活動状況等については、日本弁護士会連合会ADRセンター編『紛争解決手段としてのADR』（弘文堂、2010年）11頁を参照。
- (24) 我が国におけるADRの特質等について述べた文献として、さしあたり橋本聡「紛争処理の柔軟化と多様化（一）・（二）完」民商法雑誌105巻3号344頁（1991年）、4号487頁（1992年）、小島武司＝伊藤眞編『裁判外紛争処理法』（有斐閣、1998年）等。
- (25) 山本和彦「ADR法政とADR機関ルールの在り方」ジュリスト1230号74頁以下参照（2002年）。
- (26) 現実的には、民事上の紛争のうち、両当事者による処分が可能な紛争や当事者が和解することが可能な紛争に限定される。
- (27) 山本・山田前掲注1）9頁以下参照。この場合、いわゆる相対交渉や純粋な相談もADRに該当する場合が

ある。

- (28) 認証制度の解釈等については、町村泰貴「ADR新時代」ジュリスト1317号166頁（2006年）。
- (29) 本条は、弁護士法72条の例外としてとらえられている。なお、弁護士会によるADR手続のように、同法の認証を受けなくとも手続の公正適正が確保されることなどを理由として、認証を受けていない機関も多く存する。ADRは、1970年代の米国において一般的な裁判所での訴訟手続に対する不満（労働事案）が発端となり、急増する訴訟件数に伴う費用の高額化、手続の遅延化ならびに判決の予想不確実性の高まり等の問題が発生したため、現在、ADRは従来の訴訟手続による紛争解決に代わる効率的な手法として幅広く活用され続けている。
- (30) 訴訟手続を中止することにより、訴訟手続と認証ADRの手続との調整を図ることが可能となった。
- (31) 民事調停法や家事調停法では、一定の事件について訴えを提起する前に調停の申立を義務づけているが（調停前置）、同法は、認証ADRを利用した場合、あらためて調停の手続を踏むまでもなく、直ちに訴訟提起することができるとしている。
- (32) 裁判所の負担軽減とADRとの関係性を中心として検討した論稿としては、石川明「ADR三題」判例タイムズ1028号74頁（2000年）。
- (33) 山本和彦「日本におけるADRの現状と課題」『JCA ジャーナル』49巻9号13頁以下及び小島武司・伊藤真編「裁判外紛争処理法」（有斐閣、1998年）を参照。
- (34) 代表的な論文等としては、小島武司「裁判外紛争処理と法の支配」（有斐閣、2000年）、廣田尚久「司法改革における裁判外紛争解決（ADR）の位置と試案」法社会学53号95頁（2000年）、同『民事調停制度改革論』（信山社、2001年）、山田文「裁判外紛争解決制度における手続法的配慮の研究」法学58巻1号45頁、2号293頁、5号876頁（1994年）等。
- (35) 債務の履行を確保するためには、解決結果に基づいて公正証書を作成しておく等の措置が考えられる。
- (36) 詳細に関して、廣田尚久「紛争解決手続としてのADR 訴訟との比較を通じて」ジュリスト1207号19頁（2001年）を参照。
- (37) 「調整型」ADRにおける規範と専門的知見・経験則のあり方について論及したものとして、山田文「ADRにおける規範情報に関する諸問題」仲裁とADR第1号1頁以下（2006年）。
- (38) 本制度の意義と課題については、細川良「個別労働紛争解決促進制度に見る労使紛争の一断面」日本労働研究雑誌613号29頁以下（2011年）参照。
- (39) <http://www.mhlw.go.jp/general/seido/chihou/kaiketu/index.html>
- (40) 詳細については、厚生労働省ホームページ内「平成22年度個別労働紛争解決制度施行状況」を参照（<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000001clbk-att/2r9852000001clda.pdf>）。
- (41) 労働審判制度における特色・運用状況等については、渡邊弘「労働審判制度の運用状況」仲裁とADR第4号29頁以下（2009年）。なお、イギリスにおける同種制度との比較をして問題的行った論稿として、野瀬正治「わが国の個別労働紛争調整システムの課題 イギリスとの比較を中心に」日本労働研究雑誌613号49頁以下（2011年）参照。
- (42) <http://www.courts.go.jp/saiban/wadai/2203.html>
- (43) 詳細については、裁判所ホームページ中、労働審判関係項目を参照（<http://www.courts.go.jp/about/sihonomado/pdf/mado76/05.pdf>）。
- (44) 詳細については、裁判所ホームページ中、労働審判関係項目を参照（<http://www.courts.go.jp/saiban/wadai/2203.html>）。
- (45) とりわけ3回以内の期日における紛争解決の魅力に接し、いわゆる労働審判制度を採用して、実践的観点から民事紛争解決をより柔軟化すべきと指摘する論稿として、浅見宣義「労働審判方式を取り入れた民事紛争解決方式（L方式）について 民事調停を利用した試行的実施のレポート」判例時報2095号3頁以下（2010年）。
- (46) 消費生活相談の処理の流れや具体的な内容等に関しては、角田真理子「国民生活センターにおける消費者相談の現状と課題」ジュリスト1207号84頁。
- (47) 消費生活相談の実務について詳しい文献として、圓山茂夫「消費者法を消費生活相談に活かす」『月刊国民

- 生活』（国民生活センター）平成12年7月号26頁以下。
- (48) 詳細に関しては、独立行政法人国民生活センターホームページ内紛争解決委員会の概要を参照 (<http://www.kokusen.go.jp/adr/index.html>)。
- (49) 国民生活センターを裁判外紛争処理機関として検討・紹介した文献として、太田勝造「裁判外紛争処理解決制度のシステム設計と運用 日本制度の調査から」木川統一郎博士古希祝賀記念論文集『民事裁判の充実と促進（上）』（判例タイムズ社、2001年）23頁以下。
- (50) 「重要消費者紛争」とは、消費者紛争のうち、消費者に生じ、若しくは生ずるおそれのある被害の状況又は事案の性質に照らし、国民生活の安定及び向上を図る上でその解決が全国的に重要であるものとして内閣府令で定めるものをいう。なお、「消費者紛争」とは、消費生活に関して消費者（消費者契約法に規定する差止請求を行う適格消費者団体も含まれる）と事業者との間に生じた民事上の紛争をいい、消費者紛争のうち、被害状況や事案の性質に照らし、その解決が全国的に重要であるものが紛争解決委員会で取り扱う重要消費者紛争と概念定義をしている（独立行政法人国民生活センター法1条の2、1項及び2項）。
- (51) なお、重要消費者紛争解決手続に参加させるため、本委員15名の他、特別委員を置くことが認められており（同法16条）、現在、35名の特別委員が任命されている。
- (52) 詳細に関しては、独立行政法人国民生活センターホームページ内紛争解決委員会における結果の概要を参照 (http://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/kekka_gaiyou.html)。
- (53) なお、申請に係る費用は無料となっているが、通信料、交通費等は各当事者負担となっている。
- (54) 申請は書面により行うものとされている。同法19条2項。
- (55) 和解の仲介は、委員または特別委員のうちから、委員長が指名する1人または2人以上の仲介委員で行われる。指名された仲介委員は、中立かつ公正な立場で和解の仲介を行うこととなる。仲介委員に弁護士（一定の事件についてはいわゆる認定司法書士も含む）がいない場合で、法令解釈等について専門的知識が必要な場合は、仲介委員は、弁護士である委員または特別委員から助言を受ける。仲介委員について和解の仲介の公正を妨げる事情があり、当事者がその仲介委員の忌避（排除すること）を申立てた場合は、委員長の判断によって忌避の決定をすることができる。
- (56) 申請に不備がある場合には委員長が修正を命じ、定められた期間内に修正する必要がある。所定期間内に修正がされない場合には、委員長によって申請は却下されることとなる。独立行政法人国民生活センター法施行規則11条。
- (57) 仲介委員は、面談、電話、書面など適当と認める方法によって和解の仲介を行う。
- (58) 重要消費者紛争解決手続において当事者が提出した資料は含まれない。
- (59) <http://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/index.html>
- (60) 小島武司「裁判外紛争処理期間の理論的法政策的検討」判例タイムズ728号8頁以下（1990年）は、手続的着想として、独自アクセス回路の定立、異質な人材の配合、金額明示要件の緩和、多数当事者の代表制、弾力的心理方法の導入、普遍的解明への指向、片面的仲裁の実施等をあげて検討している。
- (61) 消費者ADRの詳細については、田口義明・枝窪歩夢「国民生活センター紛争解決委員会によるADRの概要と実施状況」『現代消費者法』9号（民事法研究会、2010年）82頁以下参照。
- (62) 小島武司『ADRの実際と理論』（中央大学出版部、2001年）参照。
- (63) その他、ADR件数の低迷も指摘されるところであるが、その原因として、ラフジャスティス、二流の正義との批判等も出ている。
- (64) 基本的にADRは相手方に出頭を強制したり、当事者の意思に反する解決を強制することができないので、最終的には強権的に解決を図ることはできない。
- (65) 山田文「ADRの可能性 正義の多様化・豊饒化の契機として」月刊司法改革2000年4月号26頁。
- (66) なお、現在、国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォースにて独立行政法人国民生活センターについて廃止を含めて検討がされている。詳細については、消費者庁ホームページ (<http://www.caa.go.jp/region/index6.html#m01>) 並びに独立行政法人国民生活センターホームページ

(<http://www.kokusen.go.jp/hello/minaoshi.html>) を参照されたい。このタスクフォースにおいて、消費者ADRの位置づけについて、第2回タスクフォース（2011年1月頃）において、所管官庁である消費者庁は、民間機関でも相当数のADRが有償で実施されている中で、国サイドが、専任の組織を置いてまで、無償で消費者問題に特化したADRを実施する必要性は乏しいのではないかと意見を呈したが、消費者ADRは、消費生活センターで解決困難な事案を取扱い、職員が事情聴取と論点整理を行い、事実認定や方針検討にPIO-NET 情報を活用し、商品テスト部の協力も得られる体制であることから、国民生活センターの組織体制の中でこそ機能を発揮できる旨を主張している。また、事業者団体による民間ADRでは、事業者団体が無い取引分野、事業者団体に所属しない事業者、複数業界にまたがる紛争など、隙間が生じており、国民生活センターに対する消費者の信頼性が高く取り扱い実績も群を抜いているなど、民間ADR機関では代替できない旨も主張されている。その後、2011年6月に出された中間整理では、「ADR機能については、全国的に重要な消費者紛争を解決するとともに、自治体における消費者問題に関する紛争解決の指針を提示する機能を国として確保」することとされ、最終取りまとめ案（2011年7月）では、「消費者庁に有識者より構成される第三者組織を設け、ADRを実施。実際の和解の仲介や仲裁は第三者組織の委員が行い、施設等機関は事務局機能を担う。・・・委員の任命や権限、和解の仲介や仲裁の手続については、現行の国民生活センターのADRの仕組みを基本的に継承する。」とされ、国サイドで消費者ADRが存続されることとなっている。課題は多い。消費者庁は法律上、一定範囲での解釈権が与えられており、こうした有権解釈権（公権的解釈）を行う消費者庁自身がADR（あっせんも同様）を行うことは問題となりうる。仮に、国サイドで設置された場合、ADRとしての独立性を担保したとしても、有権解釈権を有する行政機関として消費者庁が設置されている以上、課題は多い。また、ADR手続中に知りえた相手方事業者に関する違法情報を行政処分をすべき行政機関がどのように取扱っていくのか、課題も多い。消費者の視点、より積極的いえば、消費者の立場を重視し、「後見的役割」をはじめとした、消費者に軸足を置いて消費者の情報格差を埋めることができる「消費者ADR」としての特性を今後も維持されることが切に求められる。