

ConsumerADR 業務規程

目次

- 第1章 総則（第1条—第3条）
- 第2章 ConsumerADR の通則（第4条—第12条）
- 第3章 ConsumerADR 特別委員会（第13条—第18条）
- 第4章 手続実施者の候補者（第19条—第20条）
- 第5章 裁定手続
 - 第1節 裁定手続の実施の依頼等（第21条—第27条）
 - 第2節 手続実施者（第28条—第34条）
 - 第3節 裁定手続の進行（第35条—第38条）
 - 第4節 裁定手続の終了（第39条—第42条）
- 第6章 手続実施記録等（第43条—第45条）
- 第7章 費用（第46条—第48条）
- 第8章 苦情処理（第49条—第50条）
- 第9章 補則（第51条—第52条）
- 附則

第1章 総則

（目的）

第1条 この規程は、公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（以下「本会」という。）が行う次条第1項に規定する ConsumerADR（以下「本ADR」という。）の実施体制、運営方法等に関する基本的事項及び手続的事項を定め、もって本ADRの円滑な運営に資することを目的とする。

（本ADRの意義及び趣旨）

第2条 本ADRは、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）に規定する特定商取引に関する紛争（次項、第21条及び第23条第5項第1号において「特定商取引紛争」という。）に関し、消費者（消費者契約法（平成12年法律第61号）第2条第1項に規定する消費者をいう。第13条第3項、第19条第2項第1号及び第23条第1項において同じ。）に関する諸問題について専門的知見を有する者及び弁護士から選任される手続実施者をもって組織する裁定委員会（第34条第1項に規定する裁定委員会をいう。第7条第1項及び第22条第1項第6号において同じ。）が、中立公正な立場から、紛争の当事者双方の主張及び意見を聞くなどして、話し合いによる解決を試み、その解決に至らない場合には、裁定案（第38条第5項に規定する裁定案をいう。）を提示して和解の成立を図る手続（以下「裁定手続」という。）を行う業務をいう。

2 本ADRは、特定商取引紛争に係る消費者契約（消費者契約法第2条第3項に規定する消費者契約をいう。）の特質を考慮し、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し、紛争の実情に即した迅速な解決を図るものとする。

（用語）

第3条 この規程において使用する用語は、特別の定めのある場合を除くほか、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成16年法律第151号）において使用する用語の例による。

第2章 ConsumerADRの通則

(業務を行う日及び時間等)

第4条 本ADRに関する問合せ及び裁定手続の申立ての受付を行う日及び時間帯は、月曜日、水曜日及び木曜日の午前10時から午後4時までとする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日までの日）には、これを行わない。

2 消費者相談（公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会消費者相談規程（この項において「消費者相談規程」という。）に規定する消費者相談をいう。第23条第2項及び第29条第1項第6号において同じ。）の受付については、消費者相談規程の定めるところによる。

3 本ADRを行う事務所を本会に置く。

(業務運営)

第5条 本会の会長（以下「会長」という。）は、本ADRを代表し、総理する。

2 会長は、本ADRの運営を、第3章に規定するConsumerADR特別委員会に行わせる。

(裁定手続の代理人等)

第6条 裁定手続については、弁護士及び法令により裁定手続上の行為をすることができる者でなければ、代理人となることができない。

2 前項の規定にかかわらず、特別委員会委員長（第15条第1項に規定するConsumerADR特別委員会の委員長をいう。以下この章において同じ。）又は主任（第34条第3項に規定する主任手続実施者をいう。以下この条及び第30条第1項において同じ。）は、特に必要があると認めるときは、次の各号に掲げる者を代理人とすることを許可することができる。

(1) 紛争の当事者の権利利益の保護及び裁定手続の円滑な進行のために相当と認められる者

(2) 裁定手続の申立人（以下「申立人」という。）の三親等内の親族又は同居の親族

3 補佐人は、特別委員会委員長又は主任の選任後はその主任の許可を得て、紛争の当事者又は代理人とともに手続期日に出席することができる。

4 補佐人は、第2項各号のいずれかに該当する者でなければ、前項の許可を受けることができない。

5 補佐人は、出席した手続期日において、主任の許可を得て陳述することができる。この場合において、その陳述は、紛争の当事者又は代理人が直ちに取消さないときは、当該紛争の当事者又は代理人が自らのものとみなす。

(裁定手続の非公開等)

第7条 裁定手続は、公開しない。ただし、裁定委員会は、紛争の当事者の同意を得て、申立人の三親等内の親族又は同居の親族であつて、相当と認める者の傍聴を許可することができる。

2 本会は、本ADRに関する研究又は研修の資料として活用するため、紛争の当事者の同意を得て、終了した裁定手続の概要（紛争の当事者及び関係者の氏名又は名称並びに事案の具体的内容が具体的に特定できないようにすることその他の紛争の当事者及び関係者の秘密の保持に配慮した措置を講じたものに限る。）を、印刷物の配布その他の方法により公表することができる。

(守秘義務)

第8条 本会の役員及び職員（臨時的に任用された者を含む。）、候補者（第19条第1項に規定する手続実施者の候補者をいう。次項及び第10条第3項において同じ。）、特別委員会の委員（第13条第3項に規定するConsumerADR特別委員会の委員をいう。次項において同じ。）、苦情処理委員会の委員（第50条第3項に規定する苦情処理委員会の委員をいう。次項において同じ。）、事務担当職員（第18条第1項に規定する事務担当職員をいう。次項において同じ。）その他本ADRの関係者は、正当な理由なく、事案の内容、裁定手続の経緯

及び結果その他職務上知り得た事実を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

2 本会の役員、候補者、特別委員会の委員、苦情処理委員会の委員及び事務担当職員は、その就任後速やかに、特別委員会委員長に対し、本ADRの業務に関し知り得た秘密を漏らさないことを約する旨の誓約書を提出しなければならない。

3 特別委員会委員長は、本会の役員に対し、当該役員の就任後速やかに、第1項の規定の趣旨及び同項に規定する義務を遵守すべき旨を記載した書面を交付し、その内容を説明しなければならない。

(個人情報の取扱い)

第9条 本ADRに関して作成し、又は取得した個人情報の取扱いについては、この規程又は個人情報保護規程（公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会個人情報保護規程をいう。次項において同じ。）の定めるところによる。

2 個人情報の取扱いに関し、この規程及び個人情報保護規程の定めるところが異なる場合には、特別委員会委員長と個人情報管理責任者（個人情報保護規程第12条に規定する個人情報管理責任者をいう。）が協議し、会長の承認を得てこの規程又は個人情報保護規程のいずれの定めるところによるかを定める。

(不当な影響の排除)

第10条 本会の役員は、手続実施者が裁定手続の実施に当たり独立して行う職務に関し、直接又は間接に命令若しくは指示又は不当な関与をしてはならない。

2 手続実施者は、裁定手続に関し、法令、この規程その他の定めを遵守し、裁定手続の実施に当たっては、何人からも命令又は指示を受けず、中立性を保持しつつ公正にその職務を行わなければならない。

3 本会の役員は第1項に規定する義務を履行するため、候補者は前項に規定する義務を履行するため、それぞれその義務を遵守することを約する書面をその就任後速やかに会長に提出しなければならない。

4 特別委員会委員長は、本会の役員に対し、当該役員の就任後速やかに、第1項の規定の趣旨及び同項に規定する義務を遵守すべき旨を記載した書面を交付し、その内容を説明しなければならない。

(通知)

第11条 裁定手続に関する通知については、この規程の定めるところにより通知すべき事項を記載した書面を配達証明郵便に付して紛争の当事者に送付する方法により行うものを除き、当該書面を通常の取扱いによる郵便に付する方法、ファクシミリ、電子メール又は電話により行う。

2 紛争の当事者に対する通知のうち、通知すべき事項を記載した書面を配達証明郵便に付して紛争の当事者に送付する方法以外の方法により行うものは、その相手方（電話による通知にあつては、通話者の氏名及び通知を受けるべき相手方との関係を含む。）、通知の内容、方法及び日時を記録しなければならない。

(資料の取扱い)

第12条 紛争の当事者から提出された資料は返還しない。ただし、資料を提出した紛争の当事者から返還の請求があつたときは、特別委員会委員長は、写しを作成し、以後、当該写しを手続実施記録（第44条第1項に規定する手続実施記録をいう。第22条第1項第4号において同じ。）の一部として保管し、当該資料を返還する。

第3章 ConsumerADR 特別委員会

(設置及び組織)

第13条 本会は、本ADRの運営に当たらせるため、ConsumerADR 特別委員会（以下「特別委員会」という。）を設置する。

2 特別委員会は、5人以上の委員をもって組織する。

- 3 特別委員会の委員（以下この章において「委員」という。）は、本会正会員であって消費者に関する諸問題に係る相談業務に関し3年以上の実務経験を有する者のうちから、会長が任命する。
- 4 禁固以上の刑に処せられ、その刑の執行を終わり、又は刑の執行を受けることがなくなった日から5年を経過しない者は、前項の規定にかかわらず、委員となる資格を有しない。
- 5 委員の任期は、任命の日から2年とし、再任を妨げない。

（委員の解任）

- 第14条 会長は、委員が前条第4項の規定により委員となる資格を有しないこととなったときは、その委員を解任しなければならない。
- 2 会長は、委員が次の各号のいずれかに該当するときは、その委員を解任することができる。
 - (1) 心身の故障のため職務の執行に堪えられないと認められるとき。
 - (2) 職務上の義務違反その他委員たるに適しない非行があると認められるとき。
 - 3 会長は、前項第2号の規定により委員を解任しようとするときは、あらかじめ、当該委員に弁明の機会を与えなければならない。

（委員長等）

- 第15条 特別委員会に委員長（以下「委員長」又は「特別委員会委員長」という。）を置く。
- 2 委員長は、委員のうちから会長が任命する。
 - 3 委員長は、特別委員会の事務を統括する。
 - 4 この規程に定めるもののほか、特別委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が特別委員会に諮って定める。
 - 5 委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、会長は、必要に応じ、委員のうちから委員長の職務の全部又は一部を臨時に代理する者を指名するものとする。

（議事等）

- 第16条 特別委員会は、委員の過半数の出席がなければ、会議を開くことができず、その議事は、出席者の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。
- 2 特別委員会の決議について特別の利害関係を有する委員は、議決に加わることができない。
 - 3 前項の規定により議決に加わることができない委員の数は、第1項に規定する出席した委員の数に算入しない。
 - 4 特別委員会の議事については、議事録を作成する。
 - 5 前各項に定めるもののほか、議事の手続その他特別運営委員会の運営に関し必要な事項は、特別委員会が定める。

（書類の備置きに関する事務）

- 第17条 特別委員会は、次の各号に掲げる書類を本ADRを行う事務所に備え置く。
- (1) 特別委員会の委員名簿
 - (2) 特別委員会議事録
 - (3) 手続実施者の候補者名簿
 - (4) 裁定手続に関する説明書
 - (5) 裁定手続申立書その他裁定手続に用いる書面の様式を表示する文書
 - (6) 裁定手続申立書受付簿
 - (7) 期日調書
 - (8) その他本ADRの実施に関し必要な書類
- 2 前項の各書類の記載事項及び様式、調製の方法並びに備置きに関し必要な事項は、この規程に定めるもののほか、特別委員会が定める。

(事務担当職員)

第 18 条 委員長は、事務担当職員（本会の職員であつて、特別委員会の事務を処理させるために委員長が任命する職員をいう。次項、第 44 条第 3 項及び第 45 条第 3 項において同じ。）を置くことができる。

2 事務担当職員は、委員長の指揮監督を受けて、この規程に定めるもののほか、委員長から指定を受けた事務を処理する。

第 4 章 手続実施者の候補者

(手続実施者の候補者)

第 19 条 本会は、次項に定めるところにより、裁定手続を行う手続実施者の候補者（以下「候補者」という。）を確保する。

2 候補者は、次の各号に掲げる者のうちから、特別委員会の意見を踏まえ、当該各号に掲げる者 1 人以上を含む 10 人以内の数を定めて会長が任命する。

(1) 本会正会員であつて、各地の消費生活センター等において消費者に関する諸問題に係る相談業務について 3 年以上の実務経験を有する者

(2) 長年にわたり消費生活に関する各種活動に関与し功績のあった者であつて、裁定手続の手続実施者としてふさわしい者として本会の理事会が推薦した者

(3) 弁護士

3 第 13 条第 4 項の規定は、候補者の資格について準用する。

4 候補者の任期は、任命の日から 2 年とし、再任を妨げない。

(手続実施者候補者名簿)

第 20 条 委員長は、候補者の氏名その他特別委員会が別に定める事項を記載した候補者の名簿（当該名簿に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下「候補者名簿」という。）を作成し、本 ADR を行う事務所に備え置く。

2 委員長は、候補者について、前条第 3 項において準用する第 13 条第 4 項に規定する事由の有無を定期的に、及び随時確認し、その結果に基づき、候補者名簿の変更その他の必要な措置を講じるものとする。

第 5 章 裁定手続

第 1 節 裁定手続の実施の依頼等

(裁定手続の対象)

第 21 条 裁定手続は、特定商取引紛争を対象として行う。

(裁定手続の説明)

第 22 条 特別委員会は、紛争の当事者との間で裁定手続を実施する契約を締結するまでに、当該紛争の当事者に対し、次の各号に掲げる事項について、これを記載した書面を交付し、又はこれを記録した電磁的記録を提供して、説明しなければならない。

(1) 第 28 条に規定する担当手続実施者の選任に関する事項

- (2) 第 46 条に規定する申立費用に関する事項
- (3) 裁定手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行
- (4) 裁定手続において陳述される意見若しくは提出され若しくは提示される資料に含まれ、又は手続実施記録に記載されている紛争の当事者又は第三者の秘密の取扱いの方法
- (5) 紛争の当事者が裁定手続を終了させるための要件及び方式
- (6) 裁定委員会が裁定手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないと判断したときは、速やかに当該手続を終了し、その旨を紛争の当事者に通知すること
- (7) 紛争の当事者間に和解が成立した場合には和解書（第 39 条第 1 項に規定する和解書をいう。以下この号において同じ。）を作成すること及び和解書の作成者、通数その他当該和解書の作成に係る概要
- 2 特別委員会は、前項の規定による説明をしたときは、紛争の当事者から説明を受けた旨を記載した書面（ファクシミリ装置又は電子メールにより送信される通信内容の記録を含む。）を受け取るよう努めるものとする。
- 3 特別委員会は、前項の書面の受取りに代えて、電話により、紛争の当事者から、第 1 項の規定による説明を受けた旨を聴取することができる。この場合においては、聴取の内容及び年月日を記録するものとする。
- 4 相手方（次条第 4 項第 2 号に規定する裁定手続の相手方をいう。）に対する説明は、第 1 回の手続期日における手続を開始する前までに必ず終えておかなければならない。

（裁定手続の申立て）

第 23 条 消費者であって、特定商取引の契約者又は特定商取引の契約の成立若しくは効力を争う者その他これに準ずる者として委員長が認めた者は、裁定手続の申立てをすることができる。

- 2 裁定手続の申立てをしようとする者は、まず消費者相談を受けなければならない。
- 3 第 1 項の申立ては、裁定手続申立書（以下「申立書」という。）を特別委員会に提出してしなければならない。
- 4 申立書には、次の各号に掲げる事項を記載しなければならない。ただし、第 3 号に規定する事項については、委員長が申立人からその内容を聞き取り、記載することができる。
- (1) 申立人の氏名及び住所（代理人又は補佐人を選任したときは、その者の資格（代理人が弁護士又は法令により裁定手続上の行為をすることができる者でない場合にあつては当該代理人と申立人との関係を含む。）、その氏名及び住所を含む。）
- (2) 裁定手続の相手方（以下「相手方」という。）の氏名又は名称及び住所
- (3) 申立ての趣旨及び紛争の要点
- 5 申立書には、次に掲げる資料を添付しなければならない。
- (1) 特定商取引紛争に係る契約書又はその写し
- (2) 代理人を選任したときは、その権限を証する書面（代理人が弁護士又は法令により裁定手続上の行為をすることができる者以外の者であるときは、申立人との関係を証する書面を含む。）
- (3) 前 2 号に掲げるもののほか、申立てに係る裁定手続の実施に関し参考となる資料

（申立ての受理又は不受理）

第 24 条 委員長は、適式な申立てがされたときは、第 4 項各号のいずれかに該当する場合を除き、これを受理する。

- 2 申立てがこの規程に従っていないものである場合には、委員長は、相当の期間を定め、その期間内に補正すべきことを求めるものとする。ただし、その不備が速やかに補正することができるものであると認めるときは、当該申立てを受理した上で、相当の期間内に補正させることができる。
- 3 申立てがこの規程に違反し、かつ、その不備が補正できないものであるとき又は前項本文の規定により補正を求めた場合において補正がされないときは、委員長は、これを受理しない。
- 4 前号に定める場合のほか、申立てが次の各号のいずれかに該当するときは、これを受理しない。
- (1) 申立てが不当な目的によるものであり、これを受理することが本 ADR の趣旨に反することとなるとき。
- (2) 申立てに係る事案がその性質上裁定手続を行うのに適さないと認めるとき。

- 5 委員長は、申立書を受け付けたときは、速やかに、申立ての要件の具備及び前項各号に規定する事由の有無を審査し、受理するか又は受理しないかを決定する。
- 6 委員長は、前項の決定を行うに際し必要があるときは、特別委員会に諮るものとする。
- 7 委員長は、申立てを受理し、又は受理しない旨の決定をしたときは、速やかに、申立人に対し、決定の内容（申立てを受理しない旨の決定にあつてはその理由の要旨を含む。）及びその年月日を記載した書面を配達証明郵便に付して送付する方法により通知する。
- 8 委員長は、申立てを受理しない旨の決定をしたときは、申立人に対し、申立書を前項の書面とともに送付して返還する。この場合においては、委員長は、申立書（前条第5項各号に規定する資料を含む。）の写しを作成し、本ADRを行う事務所に保管するものとする。

（裁定手続の開始）

第25条 裁定手続は、裁定手続の申立てを受理した時に開始する。

（相手方に対する確認）

- 第26条 委員長は、申立てを受理したときは、速やかに、相手方に対し、申立てに応じて裁定手続の実施を依頼するか否かを確認するため、その意思について照会する書面を配達証明郵便に付する方法により送付しなければならない。
- 2 前項の書面には、その受領後14日以内に、申立てに応じて裁定手続の実施を依頼するか否かについて回答を求める旨を記載するとともに、次条第1項の裁定手続依頼書、第22条第1項に規定する説明事項を記載した書面及び申立書の写し又は申立ての概要を記載した書面を添付する。
 - 3 委員長は、第1項の書面を送付する前に、相手方に対し、電話等により当該書面を送付する旨及びその趣旨を説明するよう努める。
 - 4 委員長は、相手方が申立てに応じて裁定手続の実施を依頼することを促すこと等により、裁定手続が円滑に進行するよう努めるものとする。
 - 5 相手方が裁定手続の実施を依頼しない旨の回答をしたとき又は第2項に規定する期間内に回答をしないときは、裁定手続は終了する。
 - 6 前項の規定により裁定手続が終了したときは、委員長は、裁定手続が終了した旨、その理由及び年月日を記載した書面を作成し、速やかに申立人に対し配達証明郵便に付して送付する方法により通知しなければならない。
 - 7 第24条第8項の規定は、第5項の規定により裁定手続が終了した場合に準用する。この場合において、「申立てを受理しない旨の決定をしたとき」とあるのは「第5項の規定により裁定手続が終了したとき」と読み替える。

（相手方の依頼）

- 第27条 相手方は、裁定手続の実施を依頼する旨を記載した裁定手続依頼書を委員会に提出する方法のほか、ファクシミリ、電子メール又は電話により裁定手続の実施を依頼することができる。
- 2 委員長は、電話により裁定手続の実施の依頼を受けたときは、通話者の氏名及び相手方との関係並びに電話により裁定手続の実施の依頼を受けた旨及びその年月日を記録しなければならない。

第2節 手続実施者

（担当手続実施者の選任）

- 第28条 特別委員会は、申立てに係る案件ごとに、相手方から裁定手続の実施の依頼を受けた後、候補者名簿に記載されている者のうちから、当該案件に係る裁定手続の実施を担当する手続実施者（以下「担当手続実施者」という。）三人を選任する。

- 2 担当手続実施者のうち少なくとも一人は、弁護士でなければならない。
- 3 特別委員会は、担当手続実施者として、当該案件の裁定手続を行うにふさわしい者であつて、その公正性に疑いを生じさせるおそれのないものを選任しなければならない。
- 4 当事者の一方又は双方から、特定の者（候補者名簿に記載されている者に限る。）を担当手続実施者に選任することを希望する旨の申出があつたときは、これを尊重して選任する。
- 5 担当手続実施者として選任された候補者は、特別の支障がある場合を除き、受任を拒んではならない。
- 6 委員長は、担当手続実施者に対し、申立ての内容及び紛争の当事者の状況を説明し、関係書類を添えて、裁定手続の実施を委嘱する。
- 7 委員長は、担当手続実施者の選任後遅滞なく、紛争の当事者に対し、担当手続実施者の氏名及び第 35 条第 1 項の規定により決定した第一回の手続期日を通知しなければならない。
- 8 特別委員会は、担当手続実施者に欠員を生じたときは、直ちに補充しなければならない。
- 9 委員長の職にある者は、担当手続実施者となることができない。

（担当手続実施者の除斥）

第 29 条 候補者は、次の各号のいずれかに該当するときは、申立てに係る案件の裁定手続について、担当手続実施者となることができない。

- (1) 候補者又はその配偶者若しくは配偶者であつた者が当該案件の紛争の当事者であるとき、又は当該案件について当事者と共同権利者、共同義務者若しくは償還義務者の関係にあるとき。
- (2) 候補者が紛争の当事者の四親等内の血族、三親等内の姻族若しくは同居の親族であるとき、又はあつたとき。
- (3) 候補者が紛争の当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人、補助監督人であるとき。
- (4) 候補者が当該案件について証人又は鑑定人となつたとき。
- (5) 候補者が紛争の当事者の代理人又は補佐人であるとき、又はあつたとき。
- (6) 候補者が当該案件に係る消費者相談を担当した者であつたとき。
- (7) 候補者が当該案件について仲裁判断に関与したとき。

2 特別委員会は、選任を予定する候補者に対し、あらかじめ、前項各号に規定する事由がないことを確認しなければならない。

3 前項の規定による確認は、委員長が選任を予定する候補者に対し、口頭で第 1 項各号に規定する事由の有無について聞き取る方法により行う。

4 担当手続実施者は、第 1 項各号のいずれかに該当することとなつたとき又はそのおそれがあると思料するときは、直ちに委員長にその旨を報告しなければならない。

（担当手続実施者の忌避）

第 30 条 紛争の当事者は、担当手続実施者に裁定手続の公正な実施を妨げるおそれがある事由があるときは、その事由を記載した書面を特別委員会に提出して、当該担当手続実施者の忌避を申し出ることができる。ただし、手続期日においては、主任に対し、口頭で申し出ることを妨げない。

2 担当手続実施者は、裁定手続の公正な実施を妨げるおそれがある事実があるときは、遅滞なく、これを紛争の当事者に開示するとともに、開示した旨を特別委員会委員長に報告しなければならない。

3 紛争の当事者は、前項の規定による開示を受けた場合において、その日から原則として 14 日以内の特別委員会委員長が指定する日を経過したときは、やむを得ない事由がある場合を除き、開示を受けた事実に基づいて忌避を申し出ることができない。

4 特別委員会委員長は、忌避の申出があつたときは、速やかに、次条第 1 項に規定する忌避調査委員会を設置し、忌避の原因の有無について調査審議させ、その結果を特別委員会に報告させるものとする。

5 特別委員会は、前項の規定による報告に基づき、忌避の申出に係る担当手続実施者に忌避の原因があるかどうかについて審査し、当該申出に理由があるか否かの決定をする。

6 特別委員会委員長は、前項の決定がされたときは、速やかにその内容を紛争の当事者に通知しなければ

らない。

(忌避調査委員会)

第31条 忌避調査委員会は、忌避の申出に係る担当手続実施者に忌避の原因があるかどうかを調査審議する。

- 2 忌避調査委員会は、委員3人以上5人以内をもって組織する。
- 3 忌避調査委員会の委員（以下この条において「委員」という。）は、特別委員会委員（忌避の申出に係る担当手続実施者であるものを除く。）のうちから、特別委員会委員長が指名する。
- 4 忌避調査委員会にその委員長（以下「忌避調査委員長」という。）を置き、委員の互選によってこれを定める。
- 5 忌避調査委員長は、忌避調査委員会の事務を統括する。
- 6 忌避調査委員会は、その委員の過半数が出席しなければ、会議を開き、議決することができない。
- 7 忌避調査委員会の議事は、会議に出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、忌避調査委員長の決するところによる。
- 8 忌避調査委員長は、第1項の調査審議が終了したときは、速やかに、その結果を特別委員会に報告しなければならない。
- 9 忌避調査委員会は、前項の規定による報告をしたときに解散する。

(担当手続実施者の辞任)

第32条 担当手続実施者は、正当な理由があるときは、委員長の承認を得て辞任することができる。

(担当手続実施者の解任)

第33条 委員長は、担当手続実施者が次の各号のいずれかに該当するときは、特別委員会の決議に基づき、これを解任する。

- (1) 第29条第1項各号に規定する事由があるとき。
 - (2) 忌避の申出に理由があると認めるとき。
 - (3) 心身の故障のため、職務の執行に支障があり、又はこれに堪えないと認めるとき。
- 2 担当手続実施者が前項第1号又は第3号に該当するかどうかの判断は、委員長が事実関係の調査（当該担当手続実施者からの聞き取りによるものを含む。）をして行うものとする。

(裁定委員会)

第34条 裁定手続は、三人の担当手続実施者をもって構成する合議体（以下「裁定委員会」という。）が行う。

- 2 裁定委員会の議事は、担当手続実施者の全員一致をもって行う。
- 3 裁定委員会に主任手続実施者（以下「主任」という。）を置き、担当手続実施者の互選によってこれを定める。
- 4 主任は、裁定手続に関し、手続期日（第一回の手続期日を除く。）の指定及び手続期日における指揮を行うほか、裁定手続を効率的に行うため、必要に応じ、期日外において、紛争の当事者に対しその準備の求めを行う。

第3節 裁定手続の進行

(手続期日及びその場所)

第35条 第一回の手続期日は、委員長が、紛争の当事者及び担当手続実施者の日程を調整し、決定する。

- 2 第二回以降の手続期日は、委員長において、緊急を要する場合を除き、遅くとも手続期日の7日前までに紛争の当事者に通知しなければならない。ただし、手続期日においては、主任は、7日以内の日を次回の手続期日として指定し、委員長による通知に代えて、その場で、自ら口頭で指定した手続期日の日時その他必要な事項

を告げることができる。

- 3 手続期日の開催場所は、委員長が、紛争の当事者の意見を聴いて、決定する。
- 4 手続期日は、紛争の当事者双方が出席して開催する。
- 5 裁定手続は、相当な理由がある場合を除き、3 回以内の手続期日において終了するものとする。

(当事者の主張及び準備)

第 36 条 主任は、相手方に対し、第一回の手続期日の前に、裁定手続の申立てに対する主張及び意見を記載した書面の提出を求めることができる。

- 2 主任は、紛争の当事者に対し、その主張を明確にし、又は紛争の解決に必要な書類その他の資料を補充することを求めることができる。

(利害関係人の参加)

第 37 条 裁定委員会は、相当と認めるときは、紛争の当事者の同意を得て、次の各号に掲げる者であつて、裁定手続の結果に利害関係を有するもの（第 43 条第 2 項において「利害関係人」という。）を裁定手続に参加させることができる。

- (1) 割賦販売法（昭和 36 年法律第 159 号）が適用されることとなる事業者又は業者
- (2) その他前号に準ずるものとして裁定委員会が認めた者

(裁定手続の進行方法)

第 38 条 裁定委員会は、手続期日において、紛争の当事者から提出された申立書及び資料を参酌し、自発的な紛争解決に至るよう努めるものとする。

- 2 主張は、書面又は手続期日における口頭によるものとする。
- 3 裁定手続は、紛争の当事者の双方を同席させて行う。ただし、主任は、必要と認めるときは、交互面接方式（紛争の一方の当事者を一時離席させた状態で、紛争の他方の当事者からその主張及び意見を聞き、次いで、当該紛争の他方の当事者を一時離席させた状態で、当該紛争の一方の当事者からその主張及び意見を聞くことを、必要な範囲で繰り返す方式をいう。）により行うことができる。
- 4 裁定委員会は、手続期日において、申立人及び相手方の順に主張及び意見を聞き、必要に応じて、和解案を示すなどして裁定手続を進めるものとする。
- 5 裁定委員会は、紛争の当事者が申立てに係る紛争を自発的に解決することが困難であるが、なお和解成立の可能性があると認めるときは、裁定案（紛争の当事者双方の衡平に配慮し、一切の事情を見て、当該紛争の当事者双方の申立ての趣旨に反しない限度で、裁定委員会が、当該紛争の解決のために作成する最終の和解案をいう。次項、第 8 項及び第 41 条第 1 項第 3 号において同じ。）を作成し、手続期日において、これを紛争の当事者に提示することができる。
- 6 紛争の当事者は、前項の裁定案の提示を受けたときは、その提示を受けた手続期日終了後 14 日以内に裁定委員会又は委員長に対し、同意又は不同意のいずれかの意思表示をしなければならない。この場合において、紛争の当事者が 14 日以内に意思表示をしないときは、不同意の意思表示をしたものとみなす。
- 7 前項に規定する意思表示は、その内容を記載した書面を郵便で送付する方法、ファクシミリ、電子メール又は電話により行うことができる。この場合において、電話により意思表示がされたときは、委員長は、その事実、内容及び日時を記録しなければならない。
- 8 紛争の当事者双方が裁定案に同意する旨の意思表示をした場合には、その最後の意思表示が到達した時に紛争の当事者間に和解が成立したものとみなす。

第 4 節 裁定手続の終了

(和解の成立)

第 39 条 特別委員会は、裁定手続において紛争の当事者間に和解が成立したときは、和解書（和解の内容及び成立の年月日を記載した書面をいう。以下この条において同じ。）を作成し、担当手続実施者が署名し、又は記名押印するものとする。この場合において、作成すべき和解書の通数は、紛争の当事者の数に一を加えた数とする。

2 委員長は、紛争の当事者に対し、前項の和解書を直接交付し、又は配達証明郵便に付する方法により送付する。

3 裁定手続は、前項の規定により紛争の当事者に和解書を交付し、又は送付したときに、終了する。

（申立ての取下げ及び終了の申出）

第 40 条 申立人が申立てを取り下げようとするときは裁定手続申立ての取下書を、相手方が裁定手続の終了を申し出ようとするときは裁定手続終了の申出書を、それぞれ特別委員会に提出しなければならない。ただし、手続期日においては、裁定委員会に対して口頭で行うことを妨げない。

2 前項の取下書又は申出書には、次の各号に掲げる事項を記載しなければならない。

(1) 当事者の氏名又は名称及び住所（代理人又は補佐人を選任したときは、その者の資格、氏名及び住所を含む。）

(2) 紛争の内容

(3) 申立ての取下げ又は裁定手続の終了の申出の理由

3 委員長は、前項の書面を受領したときは、速やかに、紛争の当事者に対し、裁定手続を終了した旨及びその年月日を記載した書面を配達証明郵便に付する方法により送付しなければならない。

4 手続期日において口頭により申立ての取下げ又は裁定手続の終了の申出がされたときは、主任において、紛争の当事者に対し、その場で、口頭により裁定手続が終了した旨の通知をすることができる。この場合においては、主任は、委員長に対し、遅滞なく、裁定手続が終了した旨、その理由及び年月日を報告しなければならない。

5 第 3 項の規定は、委員長が前項の規定による報告を受けた場合に準用する。この場合において、「前項の書面を受領した」とあるのは「主任から裁定手続が終了した旨の報告を受けた」と、「配達証明郵便」とあるのは「通常の取扱いによる郵便」とそれぞれ読み替える。

（和解が成立する見込みがない場合）

第 41 条 裁定委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないものとして、速やかに、決定をもって裁定手続を終了させるものとする。

(1) 紛争の一方の当事者が正当な理由なく 2 回以上手続期日に欠席したとき。

(2) 紛争の一方の当事者が和解をする意思がないことを明確にしたとき。

(3) 紛争の当事者の一方又は双方が裁定案に同意しなかったとき。

(4) 直ちに和解が成立する見込みがなく、かつ、事案の性質、紛争の当事者が置かれている状況等にかんがみ、裁定手続を続行することが、紛争の当事者の一方又は双方に対し、和解が成立することにより通常得られることとなる利益を上回る不利益を与える蓋然性があると裁定委員会が判断したとき。

(5) 前各号に掲げるもののほか、紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないと判断すべき事情があると裁定委員会が判断したとき。

2 前項の規定により裁定手続が終了したときは、主任は、速やかに、委員長に対し、その旨を書面により報告しなければならない。

3 前項の規定により報告を受けた委員長は、和解が成立する見込みがないものとして裁定手続を終了した旨、その事由及び年月日を記載した書面を作成し、速やかに当事者に対し配達証明郵便に付して送付する方法により通知しなければならない。

（裁定手続の終了）

第 42 条 裁定手続は、前三条の規定による場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合に、終了する。

- (1) 申立てに係る事案が和解に適さないと裁定委員会が判断したとき。
 - (2) 紛争の当事者が不当な目的で裁定手続の申立てをし、又は依頼をしたと裁定委員会が判断したとき。
 - (3) 紛争の当事者の一方又は双方が主任の指揮に従わないため、裁定手続の実施が困難であると裁定委員会が判断したとき。
- 2 前条第2項及び第3項の規定は、裁定委員会が前項の規定により裁定手続を終了した場合に準用する。この場合において、前条第3項中「和解が成立する見込みがないものとして」とあるのは「第42条第1項の規定により」と読み替える。

第6章 手続実施記録等

(期日調書)

第43条 主任は、手続期日ごとに期日調書を作成し、これに署名し、又は記名押印しなければならない。

- 2 前項の期日調書には、手続期日の日時及び場所、出席した紛争の当事者の氏名（代理人又は補佐人が出席したときはその氏名を含む。）、利害関係人が手続期日に参加した場合にあってはその者の氏名又は名称及び担当手続実施者の氏名並びに実施した手続の経過の概要を記載する。

(手続実施記録)

第44条 特別委員会は、裁定手続ごとに、次の事項を記録した手続実施記録（以下この条及び次条において「手続実施記録」という。）を作成し、当該裁定手続が終了した日から10年間保存する。

- (1) 紛争の当事者から依頼を受けて裁定手続を実施する契約を締結した年月日
- (2) 当事者の氏名又は名称（代理人又は補佐人を定めたときはその氏名を含む。）
- (3) 担当手続実施者の氏名
- (4) 裁定手続において請求がされた年月日及び当該請求の内容
- (5) 裁定手続の実施の経緯
- (6) 裁定手続の結果（裁定手続の終了の理由及び年月日を含む。）
- (7) 裁定手続において和解が成立したときは、その内容

2 前条に規定する期日調書は、手続実施記録の一部とする。

3 手続実施記録は、委員長が作成する。ただし、委員長は、本ADRの円滑な遂行のため適当と認めるときは、事務担当職員に手続実施記録の作成を命ずることができる。

4 手続実施記録は、これに含まれる紛争の当事者及び第三者の秘密を保持するため、施錠することができる保管庫等の保管設備に保管し、及び電磁的記録が保存された電子計算機に備えられたファイルその他これに準ずる方法への不正なアクセスを防止する措置を講じる。

5 特別委員会は、紛争の当事者から提出された資料を手続実施記録の付属書類として保管する。

(保存書類の管理等)

第45条 手続実施記録（前条第2項の期日調書及び第5項に規定する付属書類を含む。以下この条において同じ。）に記録された情報は、第7条第2項の規定により研究又は研修の資料として活用し、又は公表する場合を除き、すべて秘密とする。

2 手続実施記録の管理責任者を委員長とする。

3 委員長は、事務担当職員を手続実施記録の取扱責任者とすることができる。この場合においては、事務担当職員は、委員長の指揮監督を受けて手続実施記録の保管に関する事務を担当する。

4 手続実施記録は、文書にあっては施錠のできる保管庫に保管し、電磁的記録にあっては当該記録のアクセス制御に係るパスワードを設定し、当該保管庫及びその鍵並びに電磁的記録及びそのパスワードは、いずれも委員長が管理する。

- 5 本会の役員、職員又は担当手続実施者（候補者を含む。）が手続実施記録を閲覧し、又は貸出しを受けるには、あらかじめ委員長の指定を受け、又は個別に委員長の許可を得なければならない。
- 6 手続実施記録の全部又は一部を本ADRを行う事務所外に搬出するについては、搬出者、搬出する記録並びに搬出及び返還の日時を記録にするものとする。
- 7 保存期間を経過した手続実施記録は、委員長において、文書の記載事項が半読できないように裁断し、又は電磁的記録には無効情報を上書きする等の方法により記録された情報が復元できない措置を講じ、当該記録を完全に消去する方法により廃棄するものとする。

第7章 費用

（申立費用）

- 第46条 申立人は、裁定手続の申立てと同時に、特別委員会に対し、申立費用として5,000円を納付しなければならない。
- 2 前項の規定により納付された申立費用は、申立てを受理した以後は返還しない。ただし、相手方が裁定手続の実施を依頼しなかったとき、又は裁定手続の実施を依頼したにもかかわらず、手続期日に出席することなく、当該裁定手続が終了したときは、申立人に対し、納付された申立費用の半額を返還する。
 - 3 申立費用は、裁定手続の申立てが受理されなかったときは、申立人に対し、その全額を返還する。

（支払方法）

- 第47条 申立費用は、原則として、現金をもって納付しなければならない。ただし、あらかじめ本会が指定する金融機関の預金口座へ振り込むことによって納付することを妨げない。
- 2 申立人が前項ただし書の規定により申立費用を本会が指定する金融機関の預金口座への振り込むことによって納付したときは、遅滞なく、これを証する書面を委員長に提示するものとする。

（費用の減額）

- 第48条 委員長は、事案の内容、申立人の置かれている状況その他一切の事情を考慮して、特別委員会に諮り申立費用の一部を減額することができる。

第8章 苦情処理

（苦情の取扱い）

- 第49条 裁定手続に関して苦情のある者は、その概要を記載した苦情申出書を特別委員会に提出して苦情の申出をすることができる。
- 2 特別委員会委員長は、前項の苦情申出書を受け付けたときは、次条第1項に規定する苦情処理委員会を招集し、その苦情に係る事情の調査及び苦情処理の方法の審議を行わせ、その結果を特別委員会に報告させるものとする。
 - 3 特別委員会は、前項の規定による報告を受けたときは、当該報告に基づき苦情処理の方法について審議し、決定する。
 - 4 特別委員会委員長は、前項の規定による決定の定めるところに従い苦情を処理し、その結果を苦情の申出をした者に書面又は口頭により通知しなければならない。

(苦情処理委員会)

第 50 条 会長は、裁定手続に関する苦情の調査及び苦情処理の方法を審議させるため苦情処理委員会を設置する。

2 苦情処理委員会は、委員 3 人をもって組織する。

3 苦情処理委員会の委員（以下この条において「委員」という。）は、本会の最高顧問、副会長及び事務局代表の職にある者各 1 名（いずれも本ADRの運営及び執行に関係しない者に限る。）を会長が任命する。

4 苦情処理委員会にその委員長（以下「苦情処理委員長」という。）を置き、委員の互選によってこれを定める。

5 苦情処理委員長は、会務を総理する。

6 苦情処理委員会は、すべての委員が出席しなければ、会議を開き、議決することができない。

7 苦情処理委員会の議決は、委員の過半数で決することとし、可否同数のときは、苦情処理委員長が決する。

8 苦情処理委員会は、前条第 2 項の規定により招集されたときは、苦情に係る事情を調査した上、苦情処理の方法について審議し、決定する。

9 苦情処理委員長は、前項の規定による決定がされたときは、速やかに、特別委員会に対し、同項に規定する調査の結果及び決定に係る苦情処理の方法を報告しなければならない。

第 9 章 補則

(規程の公開等)

第 51 条 この規程は、本ADRを行う事務所に備え置き、来訪した者の求めに応じ、これを閲覧させるほか、本会のホームページに掲載する方法により公表する。

2 特別委員会は、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律第 11 条第 2 項の規定に基づき、認証紛争解決事業者である旨並びに本ADRの内容及びその実施方法を記載した書面を本ADRの事務所に備え置く。

(規程に定めない事項)

第 52 条 この規程に定めるもののほか、裁定手続の実施に当たって必要な事項は、会長の承認を得て、特別委員会において定める。

附 則

(施行期日等)

1 この規程は、本会が裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律第 5 条の認証を取得した日から施行する。

2 この規程の施行前に申立てを受理した裁定手続については、なお従前の例による。

3 この規程の改正部分は平成 23 年 4 月 1 日から施行する。

4 この規程は、平成 27 年 3 月 7 日に改定し、平成 26 年 11 月 30 日から施行する。

5 この規程は、平成 30 年 10 月 6 日に改定し、平成 30 年 6 月 11 日から施行する。

