

# 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律 の実施に関するガイドライン

法務省大臣官房司法法制部

平成18年6月20日制定

(最終改正 令和5年11月14日)

## 目次

- 1 目的
- 2 認証の基準等について（法第6条関係）
- 3 欠格事由について（法第7条関係）
- 4 認証の申請の申請書及び添付書類について（法第8条関係）
- 5 認証審査参与員からの意見聴取について（法第9条第3項、第12条第4項及び第23条第6項関係）
- 6 掲示又は公表について（法第11条第2項関係）
- 7 変更の認証について（法第12条関係）
- 8 変更等、合併及び解散の届出等について（法第13条、第17条及び第18条関係）
- 9 説明義務について（法第14条関係）
- 10 手続実施記録の作成及び保存について（法第16条関係）
- 11 報告及び検査について（法第21条関係）
- 12 勧告等について（法第22条関係）
- 13 認証の取消しについて（法第23条関係）
- 14 認証紛争解決手続の業務に関する情報の公表について（法第31条関係）
- 15 参考資料
  - 〔表1〕 認証申請書の添付書類
  - 〔表2〕 法第11条第2項により認証紛争解決事業者が掲示又は公表しなければならない事項
  - 〔表3〕 法第13条第1項により変更の届出が必要な場合

〔表 4〕 法第 14 条により認証紛争解決事業者が紛争の当事者に対し説明しなければならない事項

〔表 5〕 法第 16 条により認証紛争解決事業者が手続実施記録に記載しなければならない事項

〔表 6〕 法第 17 条第 1 項、規則第 15 条第 1 項の合併等届出書の添付書類

〔表 7〕 法第 31 条により法務大臣が公表することのできる事項

#### 改正経緯

- ・平成 18 年 6 月 20 日制定（平成 19 年 4 月 1 日施行）
- ・平成 27 年 1 月 6 日改正（同日施行）
- ・平成 31 年 2 月 28 日改正（同日施行）
- ・令和 元年 9 月 13 日改正（令和元年 9 月 14 日施行）
- ・令和 3 年 3 月 31 日改正（同日施行）
- ・令和 3 年 11 月 1 日改正（同日施行）
- ・令和 4 年 3 月 15 日改正（同日施行）
- ・令和 5 年 7 月 28 日改正（同日施行）
- ・令和 5 年 11 月 14 日改正（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律の一部を改正する法律（令和 5 年法律第 17 号）附則第 1 条本文に規定する日施行）

## 1 目的

このガイドラインは、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。以下「法」という。）、法施行令（平成18年政令第186号。以下「令」という。）及び法施行規則（平成18年法務省令第52号。以下「規則」という。）に基づく申請に対する審査並びに認証紛争解決事業者に対する監督及び不利益処分の基準等を明らかにすることにより、法、令及び規則を適切に実施し、認証紛争解決事業者の業務の適正を図ることを目的とするものである。

なお、具体的案件における審査並びに監督及び不利益処分に関する判断は、法令に照らし、個々の案件ごとにされるものとする。

## 2 認証の基準等について（法第6条関係）

### (1) 法第6条第1号関係

ア 法第6条第1号の「紛争の範囲を定めていること」とは、申請者がどのような分野・種類・規模の紛争を取り扱うかが明らかになるように、例えば、「消費者と事業者の間の契約に関する紛争」、「個別労働関係紛争」、「建築関係紛争」、「交通事故による損害賠償に関する紛争」、「金融商品取引をめぐる紛争」、「紛争の目的の価額が140万円以下の民事に関する紛争」、「東京都に住所又は居所を有する者の紛争」等のように、取り扱わない他の紛争と区別することができる程度に定めていることをいう。

イ この「紛争の範囲」は、紛争の分野・種類・規模を列挙して定めなくとも、例えば、「民事に関する紛争一般」というように定めることも可能であるが、法務大臣は、このように定められた紛争の範囲を前提として、他の認証の要件（2(2)の法第6条第2号の基準や、2(17)の申請者が民間紛争解決手続の業務を行うのに必要な知識及び能力並びに経理的基礎を有していること等）を審査することになる。

### (2) 法第6条第2号関係

ア 法第6条第2号の「和解の仲介を行うのにふさわしい者」とは、和解の仲介を行うために必要な能力及び経験を有し、かつ公正性を疑わせる事情のない者をいう。ここで「能力」とは、①法律に関する専門的能力、②和解の仲介を行う紛争の分野（例えば、医療、建築等）に関する専門的能力又は③紛争解決の技術（コミュニケーション、カウンセリング等の技術）に関する専門的能力をいう。したがって、この「必要な能力及び経験」の内容及び程度は、和解の仲介を行う紛争の分野・種類・規模

によって異なり得る。

イ 法第6条第2号の「ふさわしい者を手続実施者として選任することができる」とは、申請者において、和解の仲介を行う個々の紛争ごとに、「和解の仲介を行うのにふさわしい者」を手続実施者として選任する仕組みが備わっていることをいう。アのとおり、「和解の仲介を行うのにふさわしい者」の要件としての「必要な能力及び経験」の内容及び程度は、和解の仲介を行う紛争の分野・種類・規模によって異なり得ることから、和解の仲介を行う個々の紛争ごとに、その分野・種類・規模に鑑み、その解決を図るのに必要な能力及び経験を有する者を手続実施者として選任する仕組みが備わっていることが必要である。

例えば、和解の仲介を行う紛争の範囲として定めた紛争の分野ごとに、当該分野の紛争について一般的に和解の仲介を行う能力及び経験を有する手続実施者候補者をリストアップした一覧表を作成し、和解の仲介を行う個々の紛争ごとに、①申請者において当該一覧表から当該紛争について「和解の仲介を行うために必要な能力及び経験を有し、かつ公正性を疑わせる事情のない者」を手続実施者に選任する仕組み、又は②当該紛争の当事者において当該一覧表から手続実施者を指名する仕組みは、これに該当する。

なお、これらの仕組みは、法第6条第3号の「手続実施者の選任の方法」ともなるものである。

### (3) 法第6条第3号関係

ア 法第6条第3号の「手続実施者の選任の方法」は、①手続実施者を選任する権限のある者、②手続実施者候補者の範囲（必要とする資格、経験その他の要件）及び③手続実施者を選任する手続から成り、これらを定めることが必要である。

イ 法第6条第3号の「手続実施者が紛争の当事者と利害関係を有することその他の民間紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがある事由」は、裁判官の除斥事由及び忌避事由（民事訴訟法（平成8年法律第109号）第23条第1項及び第24条第1項）程度に具体的なものであることが必要であり、その内容は、少なくともこの除斥事由及び忌避事由に相当する事由を含むものであることが必要である。

ウ 法第6条第3号の「排除するための方法」とは、当該方法によれば民間紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがある事由がある手続実施者が排除される蓋然性が客観的に認められる方法をいう。

例えば、①紛争の当事者に、民間紛争解決手続の公正な実施を妨げる

おそれがある事由がある手続実施者を排除する申立権を認め、当該手続実施者について民間紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがある事由があるかどうかを合理的に調査・判断できるような調査・判断のための組織（機関）及び調査・判断の手続を定める方法や、②①のような紛争の当事者の申立権は認めないが、申請者において、手続実施者の選任の前後を通じて、手続実施者又は手続実施者候補者に民間紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがある事由があるかどうかを継続的かつ合理的に調査・判断することができる調査・判断のための組織（機関）及び調査・判断の手続を定め、当該組織による調査・判断により上記の事由のある手続実施者又は手続実施者候補者を排除する方法は、これに該当する。

(4) 法第6条第4号関係

ア 規則第1条（法第6条第4号の「申請者の実質的支配者等」について定めるもの）について

(ア) 規則第1条ただし書の「事業上の関係からみて申請者の事業の方針の決定を支配すること及びその事業に重要な影響を与えることができなことが明らかであると認められる者」とは、例えば、申請者の三親等以内の親族（規則第1条第5号）であるが事業に従事していない未成年者は、これに該当する。

(イ) 規則第1条第1号の「議決権」には、「特定の者」が自己の計算で所有している議決権であっても、例えば、当該「特定の者」において信託財産として所有している株式に係る議決権であって、委託者又は受益者が議決権を行使することができる場合のように、当該「特定の者」が議決権を行使することができないものは含まない。他方、例えば、議決権が「特定の者」が他の者に信託譲渡している株式に係る議決権であっても、当該「特定の者」が委託者若しくは受益者として行使し、又は議決権の行使について指図を行うことができるような場合は、「議決権」に含まれる。

(ウ) 規則第1条第10号の「申請者の事業の方針の決定を支配していることが推測される事実が存在する者」とは、申請者との間に議決権所有、役員派遣、財務関係、契約関係等の結び付きが複数の局面で認められ、それぞれ単独では規則第1条第1号から第9号までのいずれにも該当しないものの、これらを総合的に考慮すれば、同条第1号から第9号までのいずれかに該当する場合と同等以上に申請者の事業の方針の決定を支配していると評価される者をいう。

- (エ) 規則第1条第11号は、同条第1号から第10号までのいずれかに該当することにより「申請者の実質的支配者等」となる者に対して、更に「実質的支配者等」の関係を有する者、すなわち申請者にとってのいわゆる「親親会社」の立場にある者を指す。
- (オ) 規則第1条第12号は、同条第1号から第10号までのいずれかに該当することにより「申請者の実質的支配者等」となる者に対して、「申請者の子会社等」と同等の関係を有する者、すなわち申請者にとってのいわゆる「きょうだい会社」の立場にある者を指す。
- イ 規則第2条（法第6条第4号の「申請者の子会社等」について定めるもの）について
- (ア) 規則第2条ただし書の「事業上の関係からみて申請者が当該各号に掲げる者の事業の方針の決定を支配することができないことが明らかであると認められる者」とは、例えば、申請者の三親等以内の親族（規則第2条第5号）であるが成年被後見人である者は、これに該当する。
- (イ) 規則第2条第1号の「議決権」は、規則第1条第1号の「議決権」（ア(イ)）と同様である。
- (ウ) 規則第2条第10号の「申請者が特定の者の事業の方針の決定を支配していることが推測される事実が存在する場合における当該特定の者」とは、申請者との間に議決権所有、役員派遣、財務関係、契約関係等の結び付きが複数の局面で認められ、それぞれ単独では規則第2条第1号から第9号までのいずれにも該当しないものの、これらを総合的に考慮すれば、同条第1号から第9号までのいずれかに該当する場合と同等以上に申請者が特定の者の事業の方針の決定を支配していると評価される場合における当該特定の者をいう。
- (エ) 規則第2条第11号は、同条第1号から第10号までのいずれかに該当することにより「申請者の子会社等」となる者に対して、更に「子会社等」の関係を有する者、すなわち申請者にとってのいわゆる「孫会社」の立場にある者を指す。
- ウ 法第6条第4号の「当該実質的支配者等又は申請者が手続実施者に対して不当な影響を及ぼすことを排除するための措置」とは、当該措置によれば申請者の実質的支配者等又は申請者が手続実施者に対して不当な影響を及ぼすことが排除される蓋然性が客観的に認められる措置をいう。
- 例えば、手続実施者が、その行う和解の仲介の業務について、申請者から、申請者と手続実施者との間の雇用契約その他の契約関係に基づく

指揮命令等を受けないことを内部規程や契約により確保することは、①申請者の実質的支配者等が手続実施者に対して不当な影響を及ぼすことを排除するための措置及び②申請者が手続実施者に対して不当な影響を及ぼすことを排除するための措置の双方に該当する。

なお、申請者が、申請者の実質的支配者等又は申請者の子会社等を紛争の当事者とする紛争について民間紛争解決手続の業務を行わない場合は、これらの措置は不要である。ただし、この場合は、紛争の当事者が申請者に対し民間紛争解決手続の実施を依頼する場合に、当該紛争が上記の紛争であるかどうかを申請者において的確に判断し、上記の紛争については依頼を拒絶できる蓋然性が客観的に認められる方法を定めることが必要である。

(5) 法第6条第5号関係

ア 法第6条第5号の「民間紛争解決手続の実施に当たり法令の解釈適用に関し専門的知識を必要とするとき」とは、法律に関する専門的知識を持たない一般人が自ら判断することに通常支障がある程度の高度な法律に関する問題が生じ、この問題を解決することがその後の手続の進行を決定するために必要であるという状態にあるときをいい、例えば、次のようなときがこれに該当する。

(ア) 和解の内容によっては法令違反や公序良俗違反となるおそれがある事案において、紛争の当事者の利害の調整を図り、和解案を提示する上で高度な法律に関する問題を解決する必要があるとき

(イ) 和解条項を定めるに当たって適切な条項を立て、又は正確な用語を選択する等和解の適正性・相当性を担保する上で高度な法律に関する問題を解決する必要があるとき

イ アの「法律に関する問題」とは、法令の解釈又は適用が直接又は間接に影響する問題一般をいい、例えば、次のような問題をいう。

(ア) 手続の進行の過程で生ずる法律問題

(a) 紛争の当事者の請求の法律構成が何か

(b) 紛争の当事者の請求が特定されているかどうか

(c) 訴訟手続における訴えの変更と同様の要件で請求の変更を許容する手続において、請求の変更がされたときに請求の基礎の同一性があるかどうかの判断

(d) 争いのある事実について、当事者のどちらかに主張立証（資料の提出）をさせるか

(e) 紛争の当事者の請求に理由があるかどうか

- (f) 交通事故による損害賠償をめぐる紛争に関して、過失割合を実務上の確立した処理基準に示された過失割合と異なる割合とするかどうか
  - (イ) 和解内容に関する法律上の問題
    - (a) 和解の対象である事項が和解の対象とすることができない紛争に関するものでないかどうか
    - (b) 和解内容に強行法規違反、公序良俗違反がないかどうか
    - (c) 和解に基づく債務の内容が法的規制との関係で履行に支障を生じないかどうか（農地を譲渡する和解において農業委員会の許可がされているか等）
    - (d) 和解によって確認され、又は形成される法律関係が、紛争の当事者にとって第三者に対する債務不履行を生じ、又は第三者の権利を侵害することがあるかどうか
    - (e) 和解に基づく債務の内容が特定されているかどうか（確定金額を示さない金銭の給付や不動産等の特定物の給付を内容とする和解において、給付の対象となる金銭の額や特定物が特定されているか等）
    - (f) 金員の支払に関し、債務の名目を損害賠償金とするか和解金とするか、又は支払額を債務額から減ずる場合にどのような法的構成とするか
    - (g) 実体法上の効力を有する効力条項（給付条項、確認条項、形成条項、付款条項等）がその効力に応じた適切な表現であるかどうか
    - (h) 清算条項を入れる必要があるかどうか
  - (ウ) 他方、次のような問題は、「法律に関する問題」には該当しない。
    - (a) 証拠上債権の存在を主張する紛争の一方の当事者の主張が有利であると判断される場合（このような判断に至る過程においては、「法律に関する問題」が生じることがあり得る。）において、円満解決を図る等の目的のため、経済的観点から、和解金額やその支払方法（例えば、紛争の他方の当事者（債務者）の資力等に鑑み、残債務の一部を免除するかどうか、又は複数回の分割払いとするかどうか）を定めること
    - (b) 交通事故による損害賠償をめぐる紛争に関して、(a)と同様の目的及び観点から、損害賠償の額について、実務上確立した処理基準によって算定される額と異なる額を定めること
- ウ 法第6条第5号の「弁護士の助言を受けることができるようにするための措置」にいう「助言」は、個々の事案の具体的な「高度な法律に関



する問題」について具体的な見解を示すことをいう。

エ ウの「弁護士の助言を受けることができるようにするための措置」を定めているというためには、以下の要件を満たすことが必要である。

(ア) 手続実施者において、弁護士の助言を受けるべき場合に該当するかどうかを適切に判断することができるような基準及び判断の手順が整備されていること（ただし、(イ)について(a)の方法による場合は不要である。）。

例えば、法律に関する問題のうち基本的なものについて確立した判例・解釈及びこれに基づく処理を記載した手続実施者用のマニュアル（定型的な和解条項のひな型を含む。）を作成し、このマニュアルに記載のない法律に関する問題については弁護士の助言を受けるとする内部規程を設けていることは、これに該当する。

この要件が求められるのは、「民間紛争解決手続の実施に当たり法令の解釈適用に関し専門的知識を必要とするとき」に該当するかどうか、手続実施者の主観で判断するものではなく、紛争の分野、種類、規模、問題の性質、内容等に応じて客観的に判断される（法第6条第5号の要件は、手続の公正及び適正を確保するために設けられたものであるから、手続実施者の法的能力の自己評価によるべきものではない。）ことによるものである。

また、整備されるべき基準及び判断の手順の内容は、手続実施者の法律に関する専門的能力（研修等により養成されるものを含む。）の程度により異なり得るものである。

(イ) 弁護士から時機を失することなく助言を受けることができるように、①弁護士が助言を求められたときに時機を失することなく対応することができる状態が確保され、また、②助言を求められた弁護士が、助言を求められた案件に関する資料を閲覧し、又は手続実施者等から当該案件に関する説明を受けるなどして、当該案件の内容を十分に理解できるようにするための方法が整備されていること。

例えば、以下のような方法は、この①及び②の要件に適合するものである。

なお、この要件に適合するためには、その方法が実現可能となるだけの弁護士の数及び執務体制の確保が必要であり、複数の弁護士の確保が必要になる場合も当然あり得る。

(a) 当該事案を担当する手続実施者を弁護士1名以上を含む複数とし、当該複数の手続実施者が共同して民間紛争解決手続を実施する

## 方法

- (b) 申請者と特定の弁護士が契約（雇用契約、顧問契約、委託契約等の契約の種類・名称は問わない。以下同じ。）して、申請者が民間紛争解決手続の業務を行う間、当該弁護士が当該業務が行われる事務所に常時待機し、助言を求められた場合は直ちに助言を求められた案件に関する資料を閲覧し、又は手続実施者等から当該案件に関する説明を受け、助言を行う方法（なお、助言を求められた弁護士が直ちに助言を行うことができない場合は、当該民間紛争解決手続を中止し、又は問題となる事項の処理を留保して当該民間紛争解決手続を進め、その助言を待ってその先の手続を進めなければならない。）
- (c) 申請者と特定の弁護士が契約して、申請者が民間紛争解決手続の業務を行う間、当該弁護士は電話、ファクシミリ、電子メール等により連絡可能な状態を確保し、助言を求められた場合は直ちに当該業務が行われる事務所に赴き、又は電話、ファクシミリ、電子メール等によって助言を求められた案件に関する資料を閲覧し、又は手続実施者等から当該案件に関する説明を受け、助言を行う方法（なお、助言を求められた弁護士が直ちに助言を行うことができない場合は、当該民間紛争解決手続を中止し、又は問題となる事項の処理を留保して当該民間紛争解決手続を進め、その助言を待ってその先の手続を進めなければならない。）
- (d) 申請者と特定の弁護士が契約して、申請者の民間紛争解決手続の業務について当該弁護士が助言に応ずることを約しておき、弁護士の助言を求める必要がある場合は、当該民間紛争解決手続を中止し、又は問題となる事項の処理を留保して当該民間紛争解決手続を進め、弁護士は、助言を求められた案件に関する資料を閲覧し、又は手続実施者等から当該案件に関する説明を受け、助言を行い、その助言を待ってその先の手続を進める方法

オ 紛争の目的の価額が140万円以下の民事に関する紛争について行う民間紛争解決手続において、司法書士法（昭和25年法律第197号）の規定により簡裁訴訟代理等関係業務を行うことができる司法書士（以下「認定司法書士」という。）が手続実施者である場合は、手続実施者が弁護士でない場合でも弁護士の助言を受けるための措置を定める必要はない（第6条第5号括弧書き）。

したがって、紛争の目的の価額が140万円以下の民事に関する紛争

のみについて、かつ、手続実施者を認定司法書士として行う民間紛争解決手続の業務については、弁護士の助言を受けるための措置がなくとも認証を受けることができる。

なお、この「紛争の目的の価額」は、司法書士の簡裁訴訟代理等関係業務の範囲を画する「紛争の目的の価額」（司法書士法第3条第1項第7号）と同様の基準で判断する。

(6) 法第6条第6号関係

法第6条第6号の「相当な方法」とは、例えば、次の方法をいう。

ア 和解が成立する見込みがないことを理由とする手続の終了や民間紛争解決手続においてされた請求の内容を通知する場合等、手続実施記録（法第16条）に記載する必要がある重要な事項の通知をする場合は、配達証明郵便、電子メールにより送信した上、通知の相手方に到達（相手方が当該メールを受信した上、開封することをいう。以下同じ。）の事実及びその日時を電話等により確認し、その旨を適切に記録化する方法若しくは通知の相手方に到達した旨及びその日時を確認することのできる内容の電子メールを通知の相手方から受信する方法（以下、電子メールによるこれらの方法を単に「電子メールによる重要な通知」という。）又はこれらに準ずる方法により行う。

なお、電子メールによる重要な通知を用いる場合、テストメールの送信その他の方法により、送信先の電子メールアドレスが通知の相手方のものであって、当該通知の受領等に用いることができるものである旨を事前に確認する措置を講ずる必要がある。

イ 民間紛争解決手続の進行中の一般的な通知については、普通郵便、電話、ファクシミリ等の一般的な方法を用いるが、申請者において当該通知をした事実を適切に記録化する。

(7) 法第6条第7号関係

ア 法第6条第7号の「開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行」とは、開始の事由、時期及び手続、期日における手続の進め方（主張書面や証拠の提出方法、期日における主張又は発言の方法等）並びに終了の事由、時期及び手続等をいい、法第6条第8号、第12号及び第13号の規定により定めるものを含む。

また、法第6条第1号により定めた和解の仲介を行う紛争の範囲に次に掲げる紛争以外の紛争が含まれる場合にあっては、「開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行」には、特定和解が成立した場合の当該特定和解の内容を記載若しくは記録した書面若しくは電磁的記録の作成

に関する事項又は和解に基づいて民事執行をすることができる旨の合意を  
手続において取り扱わないこととするもののいずれかが含まれる。

- (ア) 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。）と事業者（同条第2項に規定する事業者をいう。）との間で締結される契約に関する紛争（法第27条の3第1号参照）
  - (イ) 個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律（平成13年法律第112号）第1条に規定する個別労働関係紛争（法第27条の3第2号参照）
  - (ウ) 人事に関する紛争その他家庭に関する紛争（民事執行法（昭和54年法律第4号）第151条の2第1項各号に掲げる義務に係る金銭債権に係るものを除く。）（法第27条の3第3号参照）
- イ 特定和解が成立した場合に作成される当該特定和解の内容を記載又は記録した書面又は電磁的記録が、例えば次のようなものである場合には、法第27条の2第2項第1号及び第2号の書面又はこれに記載すべき事項を記録した電磁的記録（同条第3項参照）に該当する。
- (ア) ①特定和解の内容を記載又は記録した書面又は電磁的記録であって、紛争の当事者双方の署名又は電子署名（電子署名及び認証業務に関する法律（平成12年法律第102号）第2条第1項に規定する電子署名をいう。以下同じ。）がされたもの（法第27条の2第2項第1号）及び②当該特定和解が認証紛争解決手続において成立したものであることを証明する文言を記載又は記録した書面又は電磁的記録であって、認証紛争解決事業者の代表者又は手続実施者の署名又は電子署名がされたもの（同項第2号）
  - (イ) 特定和解の内容及び当該特定和解が認証紛争解決手続において成立したものである旨（「●●（認証紛争解決事業者名）令和●年●号（事件番号等）」などの文言がある場合も含む。）を記載又は記録した書面又は電磁的記録であって、紛争の当事者双方及び認証紛争解決事業者の代表者又は手続実施者の署名又は電子署名がされたもの（同項第1号及び第2号）
- ウ 特定和解が成立した場合の当該特定和解の内容を記載又は記録した書面又は電磁的記録の作成については、手続終了後に紛争の当事者が紛失等した場合に備え、例えば、次のような措置を講ずることとしておくことが望ましい。
- (ア) ①特定和解の内容を記載した書面であって、紛争の当事者双方の署

名がされたもの（上記イ(ア)①の書面）又は②特定和解の内容及び当該特定和解が認証紛争解決手続において成立したものである旨を記載した書面であって、紛争の当事者双方及び認証紛争解決事業者の代表者若しくは手続実施者の署名がされたもの（上記イ(イ)の書面）を認証紛争解決事業者においても保存することとし、手続終了後、紛争の当事者の求めに応じ、当該当事者に対し、保存する上記書面の写し（複写機により複写したもの）に「認証紛争解決手続において当事者が作成した和解の内容を記載した書面の原本と相違ない」旨の文言を記載して認証紛争解決事業者の代表者が署名した書面を交付する仕組みを設けておくこと（この場合に当事者に交付される書面は、保存する書面が上記イ(ア)①又は(イ)の書面のいずれであっても、法第27条の2第2項第1号及び第2号の書面に該当する。）。

(イ) ①特定和解の内容を記録した電磁的記録であって、紛争の当事者双方の電子署名がされたもの（上記イ(ア)①の電磁的記録）又は②特定和解の内容及び当該特定和解が認証紛争解決手続において成立したものである旨を記録した電磁的記録であって、紛争の当事者双方及び認証紛争解決事業者の代表者若しくは手続実施者の電子署名がされたもの（上記イ(イ)の電磁的記録）を認証紛争解決事業者においても保存することとし、手続終了後、紛争の当事者の求めに応じ、当該当事者に対し、保存する上記電磁的記録を複写して提供する仕組みを設けておくこと（上記①の電磁的記録を複写して提供することとする場合には、別途、上記イ(ア)②の書面又は電磁的記録が必要であることに留意する。）。

(8) 法第6条第8号関係

法第6条第8号の「要件及び方式」とは、例えば、紛争の当事者が民間紛争解決手続の実施の依頼をする際に紛争の内容を明らかにすることの要否、要するとした場合のその程度、書面によることの要否（要するとした場合のその記載事項・様式を含む。）、依頼の際に紛争の当事者が支払う必要のある必要な報酬又は費用、依頼をする際に提出を要する資料等の有無、有とした場合のその資料等の内容をいう。

紛争の一方の当事者が申請者に対し民間紛争解決手続の実施を依頼する際には、紛争の他方の当事者に対する請求を明らかにすることは必ずしも要しない（民間紛争解決手続の過程において権利又は法律関係、争点の抽出等の作業を行い、手続の中途の段階で請求を特定するという手続も考えられる。）。

(9) 法第6条第9号関係

ア 法第6条第9号の「速やかにその旨を通知」の「速やかに」とは、数日程度以内のことをいう。

イ この「速やかにその旨を通知」の方法については、2(6)を参照。

ウ 法第6条第9号の「確認するための手続」とは、紛争の他方の当事者がこれに応じて民間紛争解決手続の実施を依頼するか否かを確認する具体的な手続をいう。確認の方法については、通知に同封した文書による方法、電話による方法、ファクシミリによる方法等、特に方法は問わないが、紛争の他方の当事者が、確認の結果、これに応じて申請者に民間紛争解決手続の実施を依頼する場合は、法第6条第8号の「紛争の当事者が申請者に対し民間紛争解決手続の実施の依頼をする場合」に該当する。

(10) 法第6条第10号関係

法第6条第10号の「提出された資料の保管、返還その他の取扱いの方法」とは、提出された資料の保管、返還その他の取扱いの在り方が、資料を提出しようとする者及び提出した者にとって明らかである程度に具体的な方法をいう。

例えば、民間紛争解決手続において提出された証拠資料については、当該手続が行われている間は申請者の事務所内の保管庫に保管し、①当該手続の終了後は提出者に返還するものとする事又は②当該手続の終了後も申請者が引き続き10年間その事務所内の保管庫に保管し、当該期間経過後に廃棄するものとする事は、これに該当する。また、提出された資料が電磁的記録である場合には、その保管・管理の方法を具体的に定めた上で、所定の期間経過後は復元できない状態にして消去するものとする事は、これに該当する。

(11) 法第6条第11号関係

法第6条第11号の「これを適切に保持するための取扱いの方法」とは、当該方法によれば秘密が適切に保持される蓋然性が客観的に認められる具体的な方法をいう。

例えば、秘密が記載されている文書等（電磁的記録を含む。以下同じ。）の管理に関する規程類の整備、管理責任者の設置、当該文書等の盗難防止策、当該文書等へのアクセス制御等、秘密の安全管理のための組織的、物理的、技術的な措置を講じていることは、これに該当する。業務に情報通信技術を利用する場合には、ウイルス感染、不正侵入等による情報漏えいのリスクがあることに留意して、上記のような措置を講ずることが求めら

れる。

なお、この場合、紛争の当事者又は第三者の秘密が記載されている文書等の管理の前提として、申請者の役職員においてその文書が当該秘密が記載されている文書等に該当するかどうかを的確に判断するための措置（規程類の整備等）が講じられていることが必要であることに留意する必要がある。

(12) 法第6条第12号関係

ア 法第6条第12号の「要件及び方式」とは、例えば、紛争の一方又は双方の当事者が民間紛争解決手続の実施を依頼する契約を解除することにより民間紛争解決手続を終了させる場合において、その解除について書面によることを要するかどうか、要するとした場合の当該書面の記載事項・様式等をいう。

イ 民間紛争解決手続の実施を依頼する契約は、委任契約、準委任契約又はこれらの契約類似の契約であって、当事者は原則いつでも解除することができるから（民法（明治29年法律第89号）第651条参照）、その解除を制限するような「要件及び方式」を定めることは、原則としてできない。

ウ ただし、例えば、次のような場合には、紛争の円滑かつ適正な解決を図る上で合理性があり、かつ、当事者間の衡平を害しないと認められる限り、紛争の双方の当事者の事前の承諾を得て、それぞれ記載した要件及び内容に従い、手続実施依頼契約の解除を制限することができる（当該解除の制限が民法、消費者契約法（平成12年法律第61号）その他の法律に違反するために効力を有しないこととなる場合を除く。）。

(ア) 紛争の当事者双方が申請者との間で手続実施依頼契約を締結した場合において、民間紛争解決手続の過程で一定の時点を過ぎたときは、紛争の一方の当事者が手続実施依頼契約を解除するには、正当な理由がない限り、紛争の他方の当事者の承諾を要するものとする。

(イ) 申請者が一定の業界に属する商品の製造販売業者とその購入者等との間の当該商品の欠陥に起因する紛争について和解の仲介を行うと定めた上、当該購入者等が申請者との間で手続実施依頼契約を締結したときは、当該製造販売業者は、正当な理由がない限り、申請者との間で手続実施依頼契約を締結しなければならず、又はこれを解除するには紛争の相手方である購入者等の承諾を得なければならないものとする。

エ なお、手続実施依頼契約の解除を制限することが認められる場合であ

っても、手続実施者は、民間紛争解決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、速やかに当該民間紛争解決手続を終了するための措置を採り（法第6条第13号参照）、紛争の当事者の他の方法で紛争の解決を図る機会を損なわないようにしなければならない。

(13) 法第6条第13号関係

ア 法第6条第13号が「定めていること」を求める事項には、「紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないと判断」する基準等も含まれ、この基準等としては、例えば、次のような場合に和解が成立する見込みがないと判断するというものが考えられる。

(ア) 紛争の一方の当事者が正当な理由なく、3回以上又は連続して2回以上期日に欠席したとき

(イ) 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

(ウ) 現時点で直ちに和解が成立する見込みがなく、かつ、紛争の性質や紛争の当事者の置かれた事情に鑑みて、民間紛争解決手続を継続することが、当該当事者に対し、和解の成立により獲得することが期待される利益を上回る不利益を与える蓋然性があるとき

イ 法第6条第13号の「速やかに」とは、期日を設けて手続が行われている場合は当該期日をいい、そうでない場合は数日程度以内のことをいう。

ウ 「通知」の方法については、2(6)を参照。

(14) 法第6条第14号関係

ア 法第6条第14号の「秘密」とは、①申請者（法人にあってはその役員、法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものにあつてはその代表者又は管理人）、②申請者の代理人、③申請者の使用人その他の従業者及び④手続実施者がそれぞれ民間紛争解決手続の業務に関し知り得た秘密であり、過去にこれらの職にあつた者がその当時知り得た秘密は含まれない。

イ 法第6条第14号の「使用人その他の従業者」にいう「従業者」は、事業者との雇用契約の有無を問わず、事業者の業務を執行しあるいはその補助をする者を広く含み、派遣労働者や申請者から事務の委託を受けた者も含む。

ウ 法第6条第14号の「秘密を確実に保持するための措置」とは、当該措置を実施すれば秘密が確実に保持されることの蓋然性が客観的に認められる具体的な措置をいい、例えば、秘密保持契約の締結、秘密が記載



されている文書等の管理に関する規程類の整備、管理責任者の設置、当該文書等の盗難防止策、当該文書等へのアクセス制御等、秘密の安全管理のための組織的、物理的、技術的な措置を講じていることは、これに該当する。業務に情報通信技術を利用する場合には、ウイルス感染、不正侵入等による情報漏えいのリスクがあることに留意して、上記のような措置を講ずることが求められる。

エ なお、過去にアの①から④までの職にあった者が民間紛争解決手続の業務に関し知り得た秘密は、法第6条第14号によりその保持のための措置を定めるべき秘密には含まれないが、これらの秘密も本来は保持されるべきものであることから、申請者は、これらの秘密についても保持するため、例えば、退職時に、退職者との間で、退職後もその当時知り得た秘密を保持する旨の契約を締結するなどの措置を講じることが望ましい。

(15) 法第6条第15号関係

ア 法第6条第15号の「その額又は算定方法、支払方法その他必要な事項を定めて」いることの「定め」とは、申請者（手続実施者を含む。）が支払を受ける報酬又は費用について、①その額又は算定方法及び②その支払方法（支払時期、支払場所、支払手段等をいう。）が、客観的かつ具体的に明らかになる定めをいう。

イ 法第6条第15号の「著しく不当なものでない」については、例えば、申請者が事業を継続していくために必要な経費を過度に上回らない報酬又は費用の額は、これに該当する。

(16) 法第6条第16号関係

ア 法第6条第16号の「苦情の取扱いについて定めていること」の「定め」とは、「苦情の申立てから当該苦情の最終的な処理まで」から成る申請者における苦情処理の手続の概要が、苦情を申し立てようとする者にとって明らかである程度に具体的な定めをいい、例えば、苦情の受付先及び受付方法、苦情について調査・検討を行う組織（申請者の内部組織であっても差し支えない。）、苦情の調査・検討の結果の処理方法の定めをいう。

イ 申請者においては、アに加えて、苦情の適切かつ迅速な処理を可能にするための体制の整備、すなわち、苦情受付窓口の設置、苦情処理に関する規程類の整備及び苦情処理に関する従業者への研修の実施等を行うことが望ましい。苦情受付窓口を設ける場合は、その連絡先及び受付時間など当該窓口へのアクセス方法について、ホームページへの掲載、事

務所の窓口への書面の掲示・備付け等により行うことなどの適切な方法により継続的に公表することが望ましい。

(17) 法第6条柱書（知識及び能力並びに経理的基礎）関係

ア 法第6条柱書の「知識及び能力」とは、申請に係る民間紛争解決手続の業務を、法第6条第1号から第16号までの基準に適合した形で行うことができる知識及び能力をいい、個々の役員、使用人等についてではなく、一つの事業体としての申請者について、組織体制、各種内部規程・処理要領・マニュアル等、手続実施者及び使用人に対する研修体制等を基に判断する。

なお、上記の知識及び能力には、その業務の内容に応じた情報セキュリティ対策を講ずる上で必要となるものも含まれる。

イ 法第6条柱書の「経理的基礎」とは、認証を受けようとする民間紛争解決手続の業務を継続的に行うことを可能にするだけの経営的根拠があることをいい、次の書類によって判断する（規則第6条第1項参照）。

(ア) 認証の申請の日の属する事業年度の直前の事業年度の貸借対照表、収支計算書若しくは損益計算書及び当該事業年度末の財産目録又はこれらに準ずるもの（申請者が申請の日の属する事業年度に設立された法人又は法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものである場合にあっては、その設立時における財産目録）

(イ) 認証後における収支の見込みを記載した書類

ウ イの「経理的基礎」の要件については、例えば、申請者の民間紛争解決手続の業務による支出が当該業務により得られる収入を大きく上回る場合であっても、当該支出と収入の差額について、申請者において民間紛争解決手続の業務以外の業務を行う部門から補填することができる場合や、関連の法人・団体が申請者に対して補填することを約している場合は、当該要件を満たす。

### 3 欠格事由について（法第7条関係）

(1) 法第7条第2号の「成年者と同一の行為能力を有しない未成年者」とは、営業の許可を受けていない未成年者をいう。

(2) 法第7条第9号及び第10号の「政令で定める使用人」（重要な使用人）は、令第2条及び規則第3条に規定されているとおりであり、重要な使用人に該当するかどうかは、当該使用人が民間紛争解決手続の業務に関し当該業務を行う事務所の業務を統括する権限又はこれを代行する権限を有するかどうかを、申請者の内部規程・規則等に基づき、実質的に判断する。

- (3) 法第7条第11号の「使用するおそれ」については、申請者の経歴又は沿革及び従前の業務内容、申請者の議決権を所有する者、申請者に融資（間接融資を含む。）や人材派遣をしている者又は申請者と取引関係を有する者の状況等の事情を総合的に考慮し、その有無を判断する。
- (4) 法第7条第12号の「暴力団員等がその事業活動を支配する者」の「者」とは、法人に限られず、法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるもの及び個人を含み、「支配する」とは、議決権を背景として申請者の業務に重大な影響力を及ぼしている場合のみならず、融資（間接融資を含む。）、人材派遣、取引関係等を通じて申請者の業務に重大な影響力を及ぼしていると認められる場合を含み、実質的に判断する。

#### 4 認証の申請の申請書及び添付書類について（法第8条関係）

(1) 法第8条第2項第2号関係

法第8条第2項第2号の「業務の内容及びその実施方法を記載した書類」とは、法第6条各号の認証の基準に関する事項を具体的に記載し、かつ、当該基準に関する手続規程等の内部規程・規則がある場合には当該規程・規則の内容について記載した、又は当該規程・規則を添付した書類をいう。

なお、手続実施者候補者をリストアップした一覧表は必ずしも要しない。

(2) 法第8条第2項第3号関係

ア 法第8条第2項第3号の「事業報告書又は事業計画書」については、申請者が申請の日の属する事業年度の直前の事業年度（以下「直前の事業年度」という。）に民間紛争解決手続の業務を行う事業を営んでいた法人又は法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものである場合及び申請者が申請の日前に民間紛争解決手続の業務を行う事業を営んでいた個人である場合には事業報告書及び事業計画書を、申請者がそれ以外の者である場合には事業計画書を提出しなければならない。

イ 法第8条第2項第3号の「事業報告書」とは、直前の事業年度の民間紛争解決手続の業務を行う事業の基本方針及び当該事業に関する重点項目を記載した書類をいい、申請者が和解の仲介を行った個々の紛争についての記載は要しない。

ウ 法第8条第2項第3号の「事業計画書」とは、申請の日の属する事業年度及びその次の事業年度の民間紛争解決手続の業務を行う事業の基本方針及び当該事業に関する重点項目を記載した書類をいう。

(3) 法第8条第2項第4号関係

規則第6条第1項第1号の「これらに準ずるもの」とは、例えば、申請

者が個人である場合に、申請者が、法人が通常作成する同号の貸借対照表、収支計算書又は損益計算書及び財産目録の内容に準じて作成した、自らの財務状況を明らかにした計算書類をいう。

## 5 認証審査参与員からの意見聴取について（法第9条第3項、第12条第4項及び第23条第6項関係）

(1) 認証審査参与員からの意見聴取は、例えば認証の申請の場合、次のように行うものとする。

ア 法務大臣は、申請者が和解の仲介を行う紛争の範囲や手続の態様を勘案し、適任と考えられる認証審査参与員1名を、意見を聴く認証審査参与員とし、当該認証審査参与員に対し、申請に係る資料一式の写しを貸与するとともに、意見書の様式、意見書の提出期限（例えば1～2週間）その他必要な事項を示す（規則第8条第1項）。

イ 当該認証審査参与員は、資料を基に、当該申請について、自らの知識経験に照らし、申請に係る民間紛争解決手続の業務についてその適正な実施に支障をもたらす要因がないかどうかを検討し、理由を記載した意見書を提出する（規則第8条第2項）。

(2) 申請者の和解の仲介を行う紛争の範囲が広範囲である場合等、事案が複雑又は困難である場合は、複数の認証審査参与員から意見を聴くことがあるが、この場合も、各認証審査参与員がそれぞれ意見を提出するものとする。

## 6 掲示又は公表について（法第11条第2項関係）

(1) 法第11条第2項の規定により認証紛争解決事業者が掲示又は公表しなければならない規則第9条第1項各号に掲げる事項の具体的な内容は、認証申請書の添付書類である「その申請に係る民間紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法を記載した書類」（法第8条第2項第2号）の記載内容を規則第9条第1項各号に相当する項目ごとに要約したものとする。

(2) 法第11条第2項の「見やすいように掲示」については、例えば、次の方法がこれに該当する。

ア 一般の外部の者が立ち入ることのできる部屋の室内の壁面に、通常の視力を有する者が明瞭に判読できる大きさ及び書体の文字で掲示事項を記載した紙等を張り出しておくこと。

イ 一般の外部の者が立ち入ることのできる部屋の室内の壁面やカウンターに、掲示事項を記載した冊子を備え置き、常に当該外部の者が手に取

って閲覧することのできる状態にしておくこと。

ウ 規則第9条第2項に規定する事務所に備え置く電子計算機の映像面に表示する方法による場合は、一般の外部の者が立ち入ることのできる部屋に電子計算機を設置した上、①その映像面に掲示事項が通常の視力を有する者が明瞭に判読できる大きさ及び書体の文字で自動的に表示されるようにしておくこと（数種の画面が自動的に切り替わり、これにより掲示事項が網羅される場合を含む。）又は②当該外部の者が当該電子計算機を操作できるようにし、簡単な操作により掲示事項をその映像面上で閲覧できるようにしておくこと。

(3) 法第11条第2項の「インターネットの利用その他の方法」は、今後の情報通信技術の進展に応じてインターネットの利用以外の方法によることも可能であるが、現時点ではインターネットの利用が想定される。インターネットの利用による「公表」は継続的かつ容易に閲覧可能な状態に置くことが必要であり、例えば、次の方法がこれに該当する。

ア 認証紛争解決事業者のウェブサイトのトップページ（ホームページ）等、最も目にするページに公表事項を明確に表示すること。なお、表示の明確性については、閲覧者が見落とさないようにするため、その表示の位置、文字の大きさ、配色などに配慮することが求められる。

イ 認証紛争解決事業者のウェブサイトのトップページ（ホームページ）等、最も目にするページにおいて、閲覧者が明確に認識できるようなリンク表示や参照方法に係る表示をし、かつ、当該リンク先や参照ページに公表事項を明確に表示すること又はクリックにより表示される別ウインドウ等に公表事項を明確に表示すること。なお、表示の明確性については、上記アと同様。

## 7 変更の認証について（法第12条関係）

(1) 変更の認証を要しない軽微な変更のうち、規則第10条第3号の「認証紛争解決手続の業務を行う知識又は能力の減少を伴わず、かつ、紛争の当事者に負担の増加その他の不利益を及ぼすことがないもの」については、例えば、次の変更がこれに該当する。

ア 認証紛争解決事業者がその専門的な知見を活用して和解の仲介を行う紛争の目的の価額の上限を減額する変更（法第6条第1号関係）

イ 手続実施者について認証紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがある事由があるかどうかを調査・判断するための組織（機関）についての名称の変更や構成員の数を増加させる変更（法第6条第3号関係）

- ウ 法第6条第4号に規定する紛争について認証紛争解決手続の業務を行う場合における実質的支配者等又は認証紛争解決事業者が手続実施者に対して不当な影響を及ぼすことを排除するための措置について、当該紛争については手続実施者を外部（当該実質的支配者等又は認証紛争解決事業者から、認証紛争解決手続における手続実施者の業務以外の業務により継続的な報酬を受けている者又はその配偶者以外の者をいう。以下同じ。）の学者とするとしていたものを、外部の法律専門家とする変更（ただし、手続実施者の選任方法についての質的な変更を伴わないもの）（法第6条第4号関係）
- エ 助言をする弁護士の変換による変更（ただし、弁護士が助言する体制について変更のないもの）、助言をする弁護士を増員する変更（ただし、従前の弁護士が助言する体制について変更のないもの）、非常勤である助言をする弁護士を常勤とする変更（法第6条第5号関係）
- オ 認証紛争解決手続の実施に際して行う通知の手段について、郵便から信書便への変更、電話に加えてファクシミリを用いることとする変更、配達証明郵便に加えて電子メールによる重要な通知を用いることとする変更（法第6条第6号関係）
- カ 標準的な手続の進行として定めている主張書面や証拠の提出の方法について、その写しの提出部数の変更（法第6条第7号関係）
- キ 認証紛争解決手続に係る期日の実施方法について、対面の方法に加えて、ウェブ会議又はテレビ会議（以下、併せて「ウェブ会議等」という。）の方法によるものとする変更（期日の参加方法について、当事者において所定の場所に出頭を希望する場合には出頭による方法を選択できるものとした上で、ウェブ会議等の方法により実施される期日の内容が第三者に漏えいすることを防止するため、以下のような規律及び措置を定めている場合に限る。）
- ①ウェブ会議の方法により期日を実施する場合にあっては、通信の暗号化措置が施されたウェブ会議システムを使用する（例えば、一般的に利用されているウェブ会議システムで、最新のバージョンにアップデートされたものを使用することは、これに該当する。）とともに、一般的なセキュリティ対策が施された端末を使用する（例えば、最新のバージョンにアップデートされたOSやセキュリティソフトが導入された端末を使用することは、これに該当する。）こと。また、ウェブ会議システムを通じて期日に参加しようとする当事者に対して、上記のような端末を使用することを義務付けるものとする

②ウェブ会議等の方法により期日を実施する場合にあっては、期日における手続の内容について当事者が録音又は録画することの可否を定めた上、当事者に対して、その旨を事前に説明するとともに、期日における手続の内容を放送し、又は公衆送信することを禁ずるものとする

③ウェブ会議等の方法により期日を実施する場合にあっては、手続実施者及び当事者に対して、許諾を得ていない第三者が視聴できない環境で参加することを義務付けるものとする

(法第6条第7号、11号、第14号関係)

ク 紛争の当事者が認証紛争解決手続の実施の依頼をする場合の方式として、その際に提出すると定められている書面の内容の変更、又はその際に提出すると定められている資料等の一部を縮小する変更（法第6条第8号関係）

ケ 紛争の一方の当事者から、認証紛争解決手続の実施の依頼を受けてから、その旨を紛争の他方の当事者に通知するまでに要する期間を短縮する変更（法第6条第9号関係）

コ 認証紛争解決手続において提出された資料の保管の方法について、保管場所の変更（ただし、保管方法について質的な変更を伴わないもの）、保管期間を延長する変更（法第6条第10号関係）

サ 認証紛争解決手続において陳述される意見又は提出され若しくは提示される資料に含まれる秘密の保持について、秘密が記載されている文書等の管理の方法をより厳重にする変更（法第6条第11号関係）

シ 紛争の当事者が認証紛争解決手続を終了させる（認証紛争解決手続の実施を依頼する契約を解除する）ための方式として、その際に提出することと定められている書面の内容の変更（法第6条第12号関係）

ス 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る要件又は基準をより詳細なものにする変更、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て認証紛争解決手続を終了してからその旨を紛争の当事者に通知するまでに要する期間を短縮する変更（法第6条第13号関係）

セ 認証紛争解決事業者がその使用人や手続実施者との間で締結している認証紛争解決手続の業務に関し知り得た秘密の保持を内容とする契約について、使用人や手続実施者の義務を加重する変更（法第6条第14号関係）

ソ 認証紛争解決事業者（手続実施者を含む。）が紛争の当事者から支払

を受ける報酬又は費用の額を減額する変更、当該報酬又は費用の支払方法について現金による支払に加えて銀行振込やクレジットカードによる支払を可能とする変更（法第6条第15号関係）

タ 苦情受付窓口の連絡先の変更、苦情について調査・検討を行う組織（機関）についての名称の変更又は構成員の数を増加させる変更（ただし、苦情処理体制についての質的な変更を伴わないもの）（法第6条第16号関係）

- (2) 法第13条第1項（第2号を除く。）及び規則12条第1項の変更の届出が必要な変更は、「認証紛争解決手続の業務の内容又はその実施方法」の変更には該当しない。
- (3) 法第8条第2項第2号の「その申請に係る民間紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法を記載した書類」に用いている用語についての他の同趣旨の用語への変更等、形式的かつ微少な変更は、「認証紛争解決手続の業務の内容又はその実施方法」の変更には該当しない。

## 8 変更等、合併及び解散の届出等について（法第13条、第17条及び第18条関係）

- (1) 法第13条第1項の「遅滞なく」とは、変更があった日からおおむね2週間以内のことをいう。
- (2) 法第13条第2項の「遅滞なく」とは、「心身の故障により認証紛争解決手続の業務を適正に行うことができないおそれがある場合」として規則第12条第3項で定める場合に該当するに至ったときからおおむね2週間以内のことをいう。
- (3) 法第13条第2項各号に定める者が同項の届出を行った場合には、法務大臣は、必要に応じて法第21条第1項又は法第22条に規定する措置を講じた上で、法第23条の規定に基づく認証の取消しの該当性を判断する。
- (4) 法第17条第3項及び法第18条第2項の規定による通知は、書面で行うことが望ましい。
- (5) 規則第15条第2項の「遅滞なく」とは、当該行為があった日からおおむね2週間以内のことをいう。

## 9 説明義務について（法第14条関係）

- (1) 認証紛争解決事業者は、法第14条の説明をするに当たり、説明事項（法第14条第1号から第3号まで及び規則第13条第1項各号に掲げる事項をいう。以下同じ。）を記載した書面を交付するか又はこれを記録した電



磁的記録を提供するかを選択することができるが、紛争の当事者においてこれを受領することが必要であるから、電磁的記録を受領することのできない紛争の当事者に対して電磁的記録を提供して説明をすることはできない。また、紛争の当事者から書面の交付を求められたときは、書面を交付して説明をしなければならない（規則第13条第2項）。

認証紛争解決事業者は、説明をする前に、紛争の当事者が書面の交付、電磁的記録の提供のいずれを希望するかについて確認することが望ましい。

- (2) 認証紛争解決事業者は、法第14条の説明をするに当たり交付する書面又は電磁的記録には、説明事項を平易な表現を用いて記載又は記録することが望ましい。
- (3) 認証紛争解決事業者は、法第14条の説明をするに当たり紛争の当事者に対し同条に規定する書面を交付し、又は電磁的記録を提供したときは、紛争の当事者から当該書面の交付又は電磁的記録の提供を受けた旨の書面の交付又は電磁的記録の提供を受けることが望ましい。
- (4) 法第14条の説明は、チャットを用いる方法、動画やウェブサイト上の記載を閲覧させる方法その他の情報通信技術を利用する方法によってもすることができるが、そのような方法による場合には、以下のア及びイの措置を講じた上で、平易な表現を用いて説明をすることが求められる。なお、法第14条の規定による書面の交付又は電磁的記録の提供がされるまでの間、説明に用いた電磁的記録を保存して、当事者がこれを容易に閲覧することができるようにしているのであれば、書面を交付し、又は電磁的記録を提供して説明がなされたものと評価することができる。

ア 認証紛争解決事業者において、当事者が説明事項を閲覧して理解した旨の確認をしない限り、当該当事者との間で認証紛争解決手続を実施する契約の締結をすることができないものとする。

イ 説明時に連絡先を明示するなどして、質問を希望する者が認証紛争解決事業者に対して容易に問い合わせることができ、その回答が速やかに得られる環境を整えておくこと。

## 10 手続実施記録の作成及び保存について（法第16条関係）

- (1) 法第16条第4号の「認証紛争解決手続の実施の経緯」は、紛争の概要並びに認証紛争解決手続を実施した日時及び場所（文書の送付、電子メールの送信又は映像若しくは音声の送受信の方法により認証紛争解決手続を実施した場合にあっては、その旨）をいう。

- (2) 規則第14条第1項第2号の「和解の成立」は、当該認証紛争解決手続において和解の成立として取り扱われるものをいい、紛争の当事者間の和解契約の締結に限られるものではない。

例えば、手続実施者が和解案を示し、紛争の当事者がそれぞれ手続実施者に対して当該和解案を受諾する意思を示すことを和解の成立としている場合は、その時点を「和解の成立」と取り扱うことになり、この場合、「和解の内容」は紛争の当事者が受諾の意思を示した当該和解案の内容となる。

- (3) 特定和解の成立により認証紛争解決手続が終了した場合における当該手続に係る手続実施記録については、利用者において当該手続終了後に当該手続に関する事実確認等が必要な場面が増加することが想定されることから、取り扱う紛争の性質等を踏まえ、当該手続が終了した日から10年を超える相当の期間保存することとしておくことが望ましい。

## 11 報告及び検査について（法第21条関係）

法第21条第1項の「第23条第1項各号又は第2項各号のいずれかに該当する事由があると疑うに足りる相当な理由がある場合」とは、これらの事由があることをうかがわせる証拠（例えば、利用者の供述等をいい、書面化されているかどうかは問わない。）が存在する場合をいい、「第2項各号に該当する事由があると疑うに足りる相当な理由がある場合」には、これらの事由につながるおそれのある不適當な業務運営が行われていると認められる場合を含む。

## 12 勧告等について（法第22条関係）

- (1) 法第22条第1項の「次条第2項各号のいずれかに該当する事由があると疑うに足りる相当な理由がある場合」とは、これらの事由があることをうかがわせる証拠が存在する場合、これらの事由につながるおそれのある不適當な業務運営が行われていると認められる場合を含む。
- (2) 認証紛争解決事業者が法第23条第2項各号に該当すると認めた場合に、法第22条第1項による勧告又は法第23条第2項による認証の取消しのいずれを行うかの選択に当たっては、同項各号に該当するに至った経緯、動機・原因、手段・方法、認証紛争解決事業者の故意・過失の別及び過失の場合はその程度、同項各号該当事実により利用者等に対して生じた被害の有無及びその内容、社会的影響、認証紛争解決事業者が講じた行為後の措置及び再発防止の対応策等を総合的に考慮するものとする。

### 13 認証の取消しについて（法第23条関係）

(1) 法第23条第1項による認証の取消しについては、同項各号に該当する事実があった場合であっても、それが処分のときまでに解消されている場合は、認証の取消しはしないものとする。

(2) 法第23条第2項による認証の取消しについては、同項各号に掲げる事項に該当し、かつ、次に掲げる場合に該当するときは、原則として直ちに取消処分を行うこととする。

ア 暴力団員等と知りつつ認証紛争解決手続の業務に従事させ、又は当該業務の補助者として使用した場合

イ 弁護士法第72条又は第73条の規定に違反する者と提携して認証紛争解決手続の業務を行った場合

### 14 認証紛争解決手続の業務に関する情報の公表について（法第31条関係）

法務大臣は、法第31条及び規則第20条各号に掲げる事項以外の事項についても、一般の情報公開として、行政機関の保有する情報の公開に関する法律（平成11年法律第42号）等の範囲内において、認証紛争解決手続の業務に関する事項を公表することができる。

例えば、認証紛争解決事業者から公表することを前提として任意に提供を受けた事項を公表することが考えられる。

## 15 参考資料

### 〔表 1〕 認証申請書の添付書類

- 1 (申請者が法人又は法人でない団体で代表者又は管理人の定めがあるものである場合) 定款その他の基本約款を記載した書類(法第 8 条第 2 項第 1 号)
- 2 申請に係る民間紛争解決手続の業務の内容及び実施方法を記載した書類(法第 8 条第 2 項第 2 号)
- 3 申請に係る民間紛争解決手続の業務に関する事業報告書又は事業計画書(法第 8 条第 2 項第 3 号)
- 4 申請の日の属する事業年度の直前の事業年度の貸借対照表、収支計算書若しくは損益計算書及び当該事業年度末の財産目録又はこれらに準ずるもの(申請者が申請の日の属する事業年度に設立された法人又は法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものである場合にあっては、その設立時における財産目録)(法第 8 条第 2 項第 4 号、規則第 6 条第 1 項第 1 号)
- 5 認証後における収支の見込みを記載した書類(法第 8 条第 2 項第 4 号、規則第 6 条第 1 項第 2 号)
- 6 (申請者が法人である場合) 登記事項証明書(規則第 6 条第 2 項第 1 号。情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律(平成 14 年法律第 151 号)第 11 条の規定により、添付を省略することができる。)
- 7 (申請者が個人である場合) 申請者及び重要な使用人の本籍の記載された住民票の写し又はこれに代わる書面(規則第 6 条第 2 項第 2 号)
- 8 (申請者が法人又は法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものである場合) 役員及び重要な使用人の本籍の記載された住民票の写し又はこれに代わる書面(規則第 6 条第 2 項第 2 号)
- 9 申請者、申請者(申請者が法人又は法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものである場合に限る。)の役員及び申請者の重要な使用人がそれぞれ規則別紙様式第 2 号により作成した法第 7 条各号(欠格事由)に該当しないことを誓約する書面(規則第 6 条第 2 項第 3 号)
- 10 組織の概要を記載した図面(規則第 6 条第 2 項第 4 号)

〔表 2〕 法第 11 条第 2 項により認証紛争解決事業者が掲示又は公表しなければならない事項

- 1 認証紛争解決事業者である旨（法第 11 条第 2 項）
- 2 認証紛争解決事業者がその専門的な知見を活用して和解の仲介を行う紛争の範囲（規則第 9 条第 1 項第 1 号）
- 3 手続実施者の選任の方法（規則第 9 条第 1 項第 2 号）
- 4 手続実施者の候補者の職業又は身分の概要（規則第 9 条第 1 項第 3 号）
- 5 認証紛争解決手続の実施に際して行う通知の方法（規則第 9 条第 1 項第 4 号）
- 6 認証紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行（規則第 9 条第 1 項第 5 号）
- 7 紛争の当事者が認証紛争解決事業者に対し認証紛争解決手続の実施の依頼をする場合の要件及び方式（規則第 9 条第 1 項第 6 号）
- 8 認証紛争解決事業者が紛争の一方の当事者から認証紛争解決手続の実施の依頼を受けた場合において、紛争の他方の当事者に対し、速やかにその旨を通知するとともに、当該紛争の他方の当事者がこれに応じて認証紛争解決手続の実施を依頼するか否かを確認するための手続（規則第 9 条第 1 項第 7 号）
- 9 認証紛争解決手続において提出された資料の保管、返還その他の取扱いの方法（規則第 9 条第 1 項第 8 号）
- 10 認証紛争解決手続において陳述される意見又は提出され、若しくは提示される資料に含まれる紛争の当事者又は第三者の秘密の取扱いの方法（規則第 9 条第 1 項第 9 号）
- 11 紛争の当事者が認証紛争解決手続を終了させるための要件及び方式（規則第 9 条第 1 項第 10 号）
- 12 認証紛争解決事業者（手続実施者を含む。）が紛争の当事者から支払を受ける報酬及び費用の額又は算定方法並びに支払方法（規則第 9 条第 1 項第 11 号）
- 13 認証紛争解決事業者が行う認証紛争解決手続の業務に関する苦情の取扱い（規則第 9 条第 1 項第 12 号）

〔表3〕法第13条第1項により変更の届出が必要な場合

- 1 認証紛争解決事業者が個人である場合
  - (1) 氏名、住所又は本籍の変更（法第13条第1項第1号、規則第12条第1項第2号）
  - (2) 認証紛争解決手続の業務の内容又はその実施方法の変更のうち軽微な変更（法第13条第1項第2号、規則第10条）
  - (3) 電話番号又は電子メールアドレス（規則第12条第1項第1号）
  - (4) 認証紛争解決手続の業務を行う事業以外の事業（以下「他の事業」という。）を営んでいる場合のその事業の種類若しくは内容（規則第12条第1項第5号）
  - (5) 重要な使用人の氏名、生年月日、本籍、住所又は職名若しくは呼称（規則第12条第1項第6号）
- 2 認証紛争解決事業者が法人又は法人でない団体で代表者又は管理人の定めがある者である場合
  - (1) 名称又は住所の変更（法第13条第1項第1号）
  - (2) 認証紛争解決手続の業務の内容又はその実施方法の変更のうち軽微な変更（法第13条第1項第2号、規則第10条）
  - (3) 定款その他の基本約款（(1)又は(2)に係るものを除く。）の変更（法第13条第1項第3号）
  - (4) 電話番号又は電子メールアドレス（規則第12条第1項第1号）
  - (5) 役員の名、生年月日、本籍又は住所（規則第12条第1項第3号）
  - (6) 主要議決権所有者の名若しくは名称、住所又は所有する議決権の割合（規則第12条第1項第4号）
  - (7) 他の事業を営んでいる場合のその事業の種類又は内容（規則第12条第1項第5号）
  - (8) 重要な使用人の氏名、生年月日、本籍、住所又は職名若しくは呼称（規則第12条第1項第6号）

〔表４〕法第１４条により認証紛争解決事業者が紛争の当事者に対し説明をしなければならぬ事項

- 1 手続実施者の選任に関する事項（法第１４条第１号）
- 2 紛争の当事者が支払う報酬又は費用に関する事項（法第１４条第２号）
- 3 法第６条第７号に規定する認証紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行（法第１４条第３号）
- 4 認証紛争解決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（規則第１３条第１項第１号）
- 5 紛争の当事者が認証紛争解決手続を終了させるための要件及び方式（規則第１３条第１項第２号）
- 6 手続実施者が認証紛争解決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、速やかに当該認証紛争解決手続を終了し、その旨を紛争の当事者に通知すること（規則第１３条第１項第３号）
- 7 紛争の当事者間に和解が成立した場合に作成される書面の有無及び書面が作成される場合には作成者、通数その他当該書面の作成に係る概要（規則第１３条第１項第４号）
- 8 特定和解の成立により認証紛争解決手続が終了した場合における当該手続に係る手続実施記録の保存期間並びに当該手続実施記録の閲覧及び謄写又は複写に関する手続の有無及びその概要（規則第１３条第１項第５号）

〔表 5〕 法第 16 条により認証紛争解決事業者が手続実施記録に記載しなければならない事項

- 1 紛争の当事者との間で認証紛争解決手続を実施する契約を締結した年月日（法第 16 条第 1 号）
- 2 紛争の当事者及びその代理人の氏名又は名称（法第 16 条第 2 号）
- 3 手続実施者の氏名（法第 16 条第 3 号）
- 4 認証紛争解決手続の実施の経緯（法第 16 条第 4 号）
- 5 認証紛争解決手続の結果（認証紛争解決手続の終了の理由及びその年月日を含む。）（法第 16 条第 5 号）
- 6 認証紛争解決手続において請求がされた年月日及び当該請求の内容（規則第 14 条第 1 項第 1 号）
- 7 認証紛争解決手続の結果が和解の成立である場合にあっては、その和解の内容（規則第 14 条第 1 項第 2 号）



〔表 6〕 法第 17 条第 1 項、規則第 15 条第 1 項の合併等届出書の添付書類

- 1 届出事項が合併の場合
  - (1) 合併の経緯を説明した書面
  - (2) 合併に係る契約書の写し
  - (3) 合併後存続する法人又は合併により設立される法人の登記事項証明書（情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（平成 14 年法律第 151 号）第 11 条の規定により、添付を省略することができる。）及び定款その他の基本約款（以下「基本約款」という。）を記載した書面（合併後存続する法人でない団体で代表者若しくは管理人の定めのあるもの（以下「法人でない団体」という。）又は合併により設立される法人でない団体にあつては、その基本約款を記載した書面）
- 2 届出事項が営業又は事業の全部又は一部の譲渡の場合
  - (1) 営業又は事業の全部又は一部の譲渡の経緯を説明した書面
  - (2) 営業又は事業の全部又は一部の譲渡に係る契約書の写し
  - (3) 営業又は事業の全部又は一部の譲渡の相手方が法人である場合にあつては、その登記事項証明書（情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（平成 14 年法律第 151 号）第 11 条の規定により、添付を省略することができる。）及び基本約款を記載した書面
  - (4) 営業又は事業の全部又は一部の譲渡の相手方が法人でない団体である場合にあつては、その基本約款を記載した書面
- 3 届出事項が分割の場合
  - (1) 分割の経緯を説明した書面
  - (2) 分割計画書又は分割契約書の写し
  - (3) 分割により認証紛争解決手続の業務に係る営業又は事業の全部又は一部を承継する法人の登記事項証明書（情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（平成 14 年法律第 151 号）第 11 条の規定により、添付を省略することができる。）及び基本約款を記載した書面
- 4 届出事項が業務の廃止の場合  
業務の廃止の経緯を説明した書面

〔表 7〕 法第 3 1 条により法務大臣が公表することのできる事項

- 1 認証紛争解決事業者の氏名又は名称及び住所（法第 3 1 条）
- 2 認証紛争解決手続の業務を行う事務所の所在地（法第 3 1 条）
- 3 認証紛争解決事業者の電話番号、電子メールアドレス及びホームページアドレス（規則第 2 0 条第 1 号）
- 4 認証紛争解決手続の業務を行う事務所の名称、電話番号及び電子メールアドレス（規則第 2 0 条第 2 号）
- 5 認証紛争解決手続の業務を行う日及び時間（規則第 2 0 条第 3 号）
- 6 規則第 9 条第 1 項各号に掲げる事項（規則第 2 0 条第 4 号。認証紛争解決事業者が掲示又は公表しなければならない事項であり、〔表 2〕のとおり）
- 7 認証紛争解決事業者及び認証紛争解決手続に関する統計（規則第 2 0 条第 5 号）