

認証申請・届出の手引

第 1	民間紛争解決手続の業務の認証制度	
1	はじめに	2
2	民間紛争解決手続の業務	3
3	認証を受けるための基準・要件等	4
(1)	認証の基準・要件について	4
(2)	欠格事由について	6
第 2	認証を受けるまでの手続	
1	概要	9
2	認証の申請に関する事前相談	10
3	認証申請書の記載事項及びその添付書類	11
(1)	申請者が法人である場合の記載事項	12
(2)	申請者が法人である場合の添付書類	20
(3)	申請者が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の記載事項	25
(4)	申請者が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の添付書類	33
(5)	申請者が個人である場合の記載事項	38
(6)	申請者が個人である場合の添付書類	45
(7)	「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」について	49
4	申請中に申請書の記載事項等に変更があった場合の申出	54
5	審査方法	55
(1)	団体所管大臣等への協議	55
(2)	警察庁長官への意見聴取	55
(3)	認証審査参与員への意見聴取	55
6	審査結果の通知	56
(1)	認証をした場合	56
(2)	認証をしないこととした場合	56
7	認証紛争解決手続等の情報の公表	57
(1)	規則第 9 条第 1 項各号に規定する事項	57
(2)	その他公表することを前提として認証紛争解決事業者から	

提出された書類	57
8 標準処理期間	58
9 認証の申請から処分決定までの過程	59
第3 認証紛争解決手続の業務の変更の認証	
1 概要	61
2 変更の認証の申請に関する事前相談	62
3 変更認証申請書の記載事項及びその添付書類	63
(1) 変更認証申請書の記載事項	63
(2) 変更認証申請書の添付書類	66
4 変更の認証の申請中に申請書の記載事項等に変更があった場合の申出	68
5 審査方法	69
(1) 団体所管大臣等への協議	69
(2) 認証審査参与員への意見聴取	69
6 審査結果の通知	70
(1) 変更の認証をした場合	70
(2) 変更の認証をしないこととした場合	70
7 変更した認証紛争解決手続等の情報の公表	71
8 標準処理期間	72
9 変更の認証の申請から処分決定までの過程	73
第4 変更等の届出	
1 概要	75
2 変更届出書の記載事項及びその添付書類	77
(1) 認証紛争解決事業者が法人である場合	79
(2) 認証紛争解決事業者が法人でない団体で 代表者又は管理人の定めのあるものである場合	88
(3) 認証紛争解決事業者が個人である場合	97
3 法第13条第2項に規定する届出の記載事項及びその添付書類	104
第5 合併等の届出	
1 概要	109
2 合併等届出書の記載事項及びその添付書類	110
(1) 合併等届出書の記載事項	110

(2) 合併等届出書の添付書類	111
3 合併等をした後の届出	115
(1) 届出者に関する事項	115
(2) 当該行為の年月日及び種別	116
(3) 当該行為に係る合併等届出書を提出した認証紛争解決事業者	116
第6 解散の届出	
1 概要	119
2 解散届出書の記載事項及び添付書類	120
(1) 解散届出書の記載事項	120
(2) 解散届出書の添付書類	121
第7 事業報告書等の提出	
1 概要	123
2 事業報告書等の記載事項	124
(1) 事業報告書	124
(2) 財産目録，貸借対照表及び収支計算書又は損益計算書	128
3 事業報告書第9面及び第10面の記載要領	130
(1) 「認証紛争解決手続の実施状況」について	130
(2) 「申し立てられた苦情の件数（当期の状況）」について	148

〔参考資料〕

- ・ 認証申請書等記載例

認証申請・届出の手引

第 1 民間紛争解決手続の業務の認証制度

1 はじめに

民間紛争解決手続の業務を行う者は、当該業務について法務大臣の認証を受けることができます。

その業務について認証を受けた者が行う民間紛争解決手続（以下「認証紛争解決手続」といいます。）には、時効の完成猶予、訴訟手続の中止、調停前置に関する特則、特定和解への執行力の付与（一部の紛争に係る特定和解は除く。）の効果が与えられます（法第5条、法第25条から第27条の3まで）。

この手引は、認証の申請、変更の認証の申請、変更の届出等をするために必要な認証申請書、届出書等の書類及び添付書類の調製の方法等について記載しています。

認証申請書等の提出先窓口は、法務省大臣官房司法法制部審査監督課（以下「当課」といいます。）です。

なお、認証申請書等は、原本の確認を要する一部の添付書類（住民票の写し又はこれに代わる書類、誓約書、医師の診断書、収入印紙）を除き、原則として、当課宛てに電子メール（宛先：adr-c@i.moj.go.jp）により提出してください。

この手引では、法律名等の用語について、次の略称で表記しています。

「法」 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）

「令」 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律施行令（平成18年政令第186号）

「規則」 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律施行規則（平成18年法務省令第52号）

「実施ガイドライン」 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（平成18年6月20日制定）

2 民間紛争解決手続の業務

法務大臣の認証の対象となるのは、「民間紛争解決手続の業務」です。

民間紛争解決手続の業務にいう「民間紛争解決手続」とは、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間の契約に基づき、和解の仲介を行う裁判外紛争解決手続をいいます（法第2条第1号本文）。

ただし、法第2条第1号ただし書（令第1条）の規定により、次の手続は、「民間紛争解決手続」からは除かれます。

自動車損害賠償保障法第3章第2節の2の規定により指定紛争処理機関が行う調停の手続

住宅の品質確保の促進等に関する法律第6章第1節の規定により指定住宅紛争処理機関が行うあっせん及び調停の手続

3 認証を受けるための基準・要件等（法第6条、第7条、令第2条、規則第1条から第3条）

認証の基準・要件及び欠格事由の概要は、次のとおりです。

これらの具体的内容については、実施ガイドライン「2 認証の基準等について」及び「3 欠格事由について」に記載していますので、そちらを参照してください。

(1) 認証の基準・要件について

申請者は、その申請に係る民間紛争解決手続の業務が次に掲げる基準に適合し、かつ、当該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する場合に、認証を受けることができます（法第6条）。

ア 申請者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を定めていること。

イ アの紛争の範囲に対応して、個々の民間紛争解決手続において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ことができること。

ウ 手続実施者の選任の方法及び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がある場合において、当該手続実施者を排除するための方法を定めていること。

エ 申請者の実質的支配者等（規則第1条に規定する者）又は申請者の子会社等（規則第2条に規定する者）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うこととしている申請者にとっては、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が講じられていること。

オ 手続実施者が弁護士でない場合（司法書士法第3条第1項第7号に規定する紛争について行う民間紛争解決手続において、手続実施者が同条第2項に規定する

司法書士である場合を除く。)において、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、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こと。

カ 民間紛争解決手続の実施に際して行う通知について相当な方法を定めていること。

キ 民間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について定めていること。

ク 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の要件及び方式を定めていること。

ケ 申請者が紛争の一方の当事者からク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民間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を定めていること。

コ 民間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を定めていること。

サ 民間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、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について、当該秘密の性質に応じてこれを適切に保持するための取扱いの方法を定めていること。

シ 紛争の当事者が民間紛争解決手続を終了させるための要件及び方式を定めていること。

ス 手続実施者が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し、その旨を紛争の当事者に通知することを定めていること。

セ 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）にあってはその代表者又は管理人、その代理人、使用人その他の従

業者及び手続実施者について、これらの者が民間紛争解決手続の業務に関し知り得た秘密を確実に保持するための措置を定めていること。

ソ 申請者（手続実施者を含む。）が支払を受ける報酬又は費用がある場合には、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おり、これが著しく不当なものでないこと。

タ 申請者が行う民間紛争解決手続の業務に関する苦情の取扱いについて定めていること。

(2) 欠格事由について

申請者が(1)の基準・要件を満たしていても、次のいずれかに該当する者である場合には、認証を受けることができません（法第7条）。

ア 心身の故障により民間紛争解決手続の業務を適正に行うことができない者として法務省令（規則第2条の2）で定めるもの

イ 民間紛争解決手続の業務に関し成年者と同一の行為能力を有しない未成年者

ウ 破産手続開始の決定を受けて復権を得ない者

エ 禁錮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

オ 法又は弁護士法の規定に違反し、罰金の刑に処せられ、その執行を終わり、又は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

カ 法第23条第1項又は第2項の規定により認証を取り消され、その取消の日から5年を経過しない者

キ 認証紛争解決事業者で法人（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含みます。ケにおいても同じです。）であるものが法第23条第1項又は第2項の規定により認証を取り消された場合において、その取消の日前60日以内にその役員（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるもの）にあって

- は、その代表者又は管理人。ケにおいても同じです。)であった者でその取消しの日から5年を経過しないもの
- ク 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員又は暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者(以下「暴力団員等」といいます。)
- ケ 申請者が法人又は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である場合にあっては、その役員又は使用人(令第2条及び規則第3条に規定する使用人)のうちにアからクまでのいずれかに該当する者のあるもの
- コ 申請者が個人である場合にあっては、その使用人(令第2条及び規則第3条に規定する使用人)のうちにアからクまでのいずれかに該当する者のあるもの
- サ 暴力団員等をその民間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するおそれのある者
- シ 暴力団員等がその事業活動を支配する者

第2 認証を受けるまでの手続

1 概要

法務大臣の認証を受けるためには、認証の申請をする必要があります。

認証の申請は、規則の別紙様式第1号により作成した認証申請書に必要な書類（法第8条第2項各号並びに規則第6条第1項及び第2項に規定する書類）を添付して、これを法務大臣に提出するとともに、令第3条第1項に規定する手数料を納付して行います（法第8条、令第3条、規則第4条）。

適式・適法な申請がされると、法務大臣は、認証の基準・要件を満たしているかどうか等の必要な審査をし、関係大臣、認証審査参与員等に意見を聴取した上で、認証をする処分又は認証をしないこととする処分をし、認証をする処分をしたときは、申請者に認証通知書を交付します。

2 認証の申請に関する事前相談

当課では、認証の申請をしようとする方の希望がある場合に、申請を行う前に、事前相談に応じることとしています。

事前相談は、相談者が予定されている民間紛争解決手続の業務の具体的内容等に応じて、提出予定書類、その記載内容等についての個別具体的な説明を行うことにより、認証の申請を適式に行うための準備に役立てていただくとともに、相談者の求めに応じて、申請の際に提出する予定の書類に準じた書類の全部又は一部を提示いただくことなどを通じて、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について法第6条の認証の基準等を満たすものとするための準備を円滑に行っていただくことを目的とするものです。

申請を予定される方が事前相談を経なければならない義務はありませんが、これを行うことによって、申請の前後を通じて事務が円滑に進むことになるものと考えられます。

なお、事前相談を希望される場合は、あらかじめ当課にその旨を連絡してください。相談は、当課が指定した日時に応じることとなりますので、御了承願います。

事前相談の申込方法等の詳細は、法務省ホームページを確認願います。

<https://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/soudan.html>

3 認証申請書の記載事項及びその添付書類（法第8条第1項及び第2項、規則第4条から第6条まで、別紙様式第1号及び第2号）

認証申請書は、規則の別紙様式第1号に従って必要な事項を記載して作成した上、必要な書類を添付して当課に提出してください。

認証申請書、添付書類の作成等に当たっては、申請者の法人格の有無等に応じ、次の事項に留意してください。

また、添付書類のうち、登記事項証明書については、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ます。

	記 載 事 項	添 付 書 類
申請者が法人である場合	12頁から19頁までを参照してください	20頁から24頁までを参照してください
申請者が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	25頁から32頁までを参照してください	33頁から37頁までを参照してください
申請者が個人である場合	38頁から44頁までを参照してください	45頁から48頁までを参照してください

なお、「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」の具体的内容については、49頁以下を参照してください。

(1) 申請者が法人である場合の記載事項

ア 第1面について（認証申請の申請者）

- (ア) 提出年月日は、認証申請書の提出日を記載してください。
- (イ) 「住所」は、申請者の主たる事務所又は本店の所在地を記載してください。
- (ウ) 「電話番号」は、当課との連絡用電話番号（申請手続の担当者の直通番号等がある場合には当該番号等及びその旨）を記載してください。
- (エ) 「氏名又は名称」は、申請者の名称又は商号を記載してください。
- (オ) 「代表者又は管理人の氏名」は、法人の代表者の役職及び氏名を記載してください。

イ 第2面について（認証申請の申請者）

第2面に記載する事柄は、法第11条第1項の規定による官報公示及び法第31条の規定による情報公表の対象ともなりますので、記載内容に誤りがないよう留意願います。

- (ア) 「認証番号」欄は、記載しないでください。
- (イ) 「1 氏名又は名称」欄は、第1面の「氏名又は名称」と同じ内容を記載し、フリガナを付してください。

民間紛争解決手続の業務を行うについて、申請者の名称又は商号以外の通称等の名称を用いることとする場合には、「(民間紛争解決手続の業務に用いる名称)」欄にその名称を記載してください。

なお、「(民間紛争解決手続の業務に用いる名称)」については、利用者等から見て分かりやすいものを採用するようお願いいたします。また、次の名称は使用することができませんので、留意願います。

- (a) 公序良俗違反をもたらすおそれのある名称

例えば、犯罪行為を誘引・助長するおそれのある名称等その名称の使用が公の秩序又は善良な風俗に反することとなるおそれのあるものです。

(b) 法的規制の対象となっている名称

例えば、弁護士法第74条は、「弁護士又は弁護士法人でない者は、弁護士又は法律事務所の標示又は記載をしてはならない」と規定しており、申請者が弁護士法人である場合を除き、これに明らかに抵触する「法律事務所調停センター」等の名称は使用できません。

- (ウ) 「2 代表者又は管理人の氏名」欄は、第1面の「代表者又は管理人の氏名」と同じ内容を記載し、氏名にフリガナを付してください。
- (エ) 「3 住所」欄は、第1面の「住所」と同じ内容を記載してください。
- (オ) 「4 電話番号」欄は、申請に係る民間紛争解決手続の業務について、その手続を利用する者との連絡、これを利用しようとする者の問合せ等を含め、当該業務に一般的に用いる申請者の代表電話番号を記載してください。
- (カ) 「5 電子メールアドレス」欄は、申請に係る民間紛争解決手続の業務について、その手続を利用する者との連絡、これを利用しようとする者の問合せ等を含め、当該業務に一般的に用いる申請者の代表電子メールアドレスを記載してください。このような用法に従う電子メールアドレスがないときは、記載は不要です。
- (キ) 「6 ホームページアドレス」欄は、申請者が開設しているウェブサイトのURLを記載してください。ウェブサイトを開設していないときは、記載は不要です。
- (ク) 「7」欄は、申請者が次の(a)から(c)までのいずれかに該当する法人である場合に、各所記載の要領に従って記載してください(弁護士会、一般社団法人等、法人を所管等する大臣がないときは、記載不要です。)
- (a) 申請者が法律により直接に設立された法人であるときは、上欄をチェック

し、その下部括弧内に当該法人を所管する大臣を記載する。

(b) 申請者が特別の設立行為をもって設立された法人であるときは、中欄をチェックし、その下部括弧内に当該法人を所管する大臣を記載する。

(c) 申請者が設立に関し許可又は認可を受けている法人であるときは、下欄をチェックし、その下部括弧内に当該許可又は認可をした大臣又は国家公安委員会を記載する。

(ケ) 印紙貼付欄

認証申請手数料の額は、14万5,000円です（令第3条第1項）。

手数料額に相当する収入印紙を申請書の第2面に貼付して、持参または郵送で納付してください（印紙は消印しないでください。）。

ウ 第3面について（申請者の役員）

申請者の役員に関する事項を(ア)から(カ)までの要領に従い記載してください。

「役員」とは、法人の根拠法令又は申請者の定款等の基本約款で規定されている役員（必ずしも登記事項とされているものに限りません。）のことで。

(ア) 「氏名」欄は、該当者の住民票の写し又は住民票記載事項証明書に記載されている氏名を記載し、フリガナを付してください。

国内に在留しない外国人など住民票の写し又は住民票記載事項証明書が発行されない場合においては、それに代わる書類に記載されている氏名を記載してください。

(イ) 「生年月日」欄は、日本人については「元号」を、外国人については「西暦」を用いて記載してください。

元号は、正確に記載してください（例えば、「昭」又は「S」のような省略はしないでください。）。

(ウ) 「職名又は呼称」欄は、法人の根拠法令又は申請者の定款等の基本約款で規定されている役職名及び申請者の内部的職制に関する呼称があるときは当該呼

称を記載してください。

(I) 「本籍（外国人にあっては国籍）」欄は、日本人については、住民票の写し又は住民票記載事項証明書の本籍欄に記載されている本籍を省略せずに記載してください。外国人については、国籍のある国の名称を省略せずに（例えば、「アメリカ合衆国」を「米国」と省略しない。）記載してください。

(オ) 「略歴」欄は、該当者のこれまでの職歴を数行程度で簡潔に記載してください。

例 年 月 株式会社入社
 年 月 士登録（ 会）

(カ) 「備考」欄は、次の場合に各所記載の要領に従って記載してください。

(a) 代表権を有する役員については、「代表権」と記載してください。

(b) 手続実施者を兼任する役員については、「手続実施者候補者」と記載してください。

(c) 役員のうち、申請に係る民間紛争解決手続の業務を主に担当する者がいる場合は、その担当者について「担当役員」と記載してください。

エ 第4面について（申請者の民間紛争解決手続の業務を行う事務所）

申請に係る民間紛争解決手続の業務を行う事務所（法第8条第1項第2号）に関する事項を記載してください。

この「事務所」は、民間紛争解決手続の業務を行う事務所に当たるものである限り、それが主たる事務所又は本店であるか、あるいは、従たる事務所又は支店として登記がされているかといったこととはかかわりなく記載してください。

なお、第4面に記載する事柄は、法第31条の規定による情報公表の対象ともなりますので、記載内容に誤りがないよう留意願います。

(ア) 「名称」欄は、申請に係る民間紛争解決手続の業務を行う事務所としての名

称を記載してください。

設置年月日は、該当事務所において申請に係る民間紛争解決手続の業務を開始した日又は開始予定日を記載してください。

- (イ) 「所在地」欄は、該当事務所の所在地、郵便番号、電話番号及び電子メールアドレスを記載してください。

「電話番号」及び「電子メールアドレス」は、利用者等（申請に係る民間紛争解決手続を利用し、又は利用しようとする者）が該当事務所に連絡等をする際に連絡先として用いるべき当該事務所のを記載してください。このような用法に従う電子メールアドレスがないときは、記載は不要です。

- (ウ) 「業務を行う日及び時間」欄は、利用者等が訪問、電話等によって該当事務所に連絡等を行うことが可能な日及び時間を記載してください。

該当事務所が複数ある場合には、それぞれの事務所ごとに異なる内容のものであっても差し支えありません。

また、実際に個々の紛争について申請に係る民間紛争解決手続の業務を行う日又は時間が更に限定されている場合には、適宜の方法でその旨も付記してください。

例 毎週月曜日から金曜日までの午前10時から午後5時まで（祝日を除く。）

（ただし、調停は、原則として火曜日及び木曜日の午後1時から午後4時までの間に実施）

オ 第5面について（申請者の主要議決権所有者）

申請者の「主要議決権所有者」に関する事項を記載してください。

「主要議決権所有者」とは、申請者の議決権について、「特定の者が自己の計算において所有している議決権と当該特定の者と出資、人事、資金、技術、取引等において緊密な関係があることにより当該特定の者の意思と同一の内容の議決

権を行使すると認められる者及び当該特定の者の意思と同一の内容の議決権を行使することに同意している者が所有している議決権とを合わせて、申請者の議決権の十分の一以上を占めている場合（当該特定の者が自己の計算において議決権を所有していない場合を含む。）における当該特定の者」（規則第5条第8号）をいいます。

なお、申請者の議決権の種類が株式である場合は、主要議決権所有者が所有する株式数も記載してください。

該当がない場合には、該当がない旨を記載してください。

- (ア) 「氏名又は名称」欄は、主要議決権所有者が個人の場合はその氏名を、法人の場合はその名称又は商号を記載してください。
- (イ) 「住所」欄は、主要議決権所有者が個人の場合はその住所を、法人の場合はその主たる事務所又は本店の所在地を記載してください。
- (ウ) 「所有する議決権の割合」欄は、議決権の割合を「所有する議決権 / 全体の議決権」の例により記載してください。

カ 第6面について（申請者の他の事業）

申請者が、他の事業（申請に係る民間紛争解決手続の業務以外の業務を行う事業）を営んでいるときに記載してください。記載する内容及び要領は、次のとおりです。

申請者が複数の他の事業を営んでいるときは、それぞれの事業ごとに整理して、記載してください。申請者が他の事業を営んでいないときは、該当がない旨を記載してください。

- (ア) 「事業の種類及びその内容」を簡潔に記載してください。「事業の種類」は、「日本標準産業分類表細分類」に記載されている産業と同程度の詳しさを記載してください。

「日本標準産業分類」については、総務省のウェブサイトを確認願います。

https://www.soumu.go.jp/toukei_toukatsu/index/seido/sangyo/H25index.htm

- (イ) 他の事業について、許認可等（許可、認可、認証、登録、免許、認定等）を受けているときは、その許認可等をした者、許認可等の日及び許認可等の番号を記載してください。

キ 第7面について（申請者の重要な使用人）

申請者の「重要な使用人」に関する事項を記載してください。

「重要な使用人」とは、申請者の使用人であって、次のいずれかに該当する者をいいます（令第2条、規則第3条）。

民間紛争解決手続の業務に関し法第8条第1項第2号の事務所の業務を統括する者

の者の権限を代行し得る地位にある者

の例として申請に係る民間紛争解決手続の業務を行う事務所の事務所長、の例として副所長、所長代理等（規則第3条参照）が挙げられます。

ただし、ある者が第7面に記載すべき重要な使用人に該当するかどうかは、その役職、呼称等にかかわらず、申請者の内部規程、規則等に基づいて実質的に判断されます。

なお、申請者の役員がこのような権限を有する場合は、その役員について「重要な使用人」としての記載は不要です。

- (ア) 「職名又は呼称」欄は、申請者の内部的職制に関する職名又は呼称を記載してください。

- (イ) 「氏名」欄、「生年月日」欄、「本籍」欄及び「住所」欄に関しては、「ウ第3面について（申請者の役員）」を参照願います。

ク 第 8 面について（業務の内容及びその実施方法の概要）

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の概要を記載してください。

記載すべき「概要」は、申請者が行う民間紛争解決手続の業務について、認証申請書の添付書類である「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）の内容を、次に示す要領で、法第 6 条の認証の基準・要件等に照らして適宜要約し、全体の業務の内容及びその実施方法のポイントを容易に理解することができる程度にまとめたものとしてください。

(ア) 次の事項の概要を必ず記載してください。

(a) 法第 6 条の認証の基準及び要件に関する事項

(b) 法、令及び規則で義務とされているもの及びこれに準ずるものに関する事項

(イ) 概要の記載に当たっては、該当事項が「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」中のどの箇所に記載されているかを特定するのに役立つものとなるよう、当該事項又は特徴を見出しに準ずる語などに用いて表示するとともに、例えば、手続規則に定めるものについては、当該規則の名称、頁番号、条文番号等を付記するなどして、できるだけ簡潔に記載してください。

(ウ) 業務の「実施方法」については、それを構成する各事務について、実施順序や相互の関係等が明確化されるよう、例えば、チャート図を用いたり、実施順に記載したりするなどの工夫をしてください。

(2) 申請者が法人である場合の添付書類

ア 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）

定款その他の基本約款は、写しを提出してください。また写しに対する原本証明は不要です。

イ 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）

どのような業務（民間紛争解決手続の業務の内容）を、どのように行うか（当該業務の実施方法）について記載した書類をいいますが、この書類には、(ア)から(ウ)までの事項が全て記載されたものであることが必要です（更に詳しい内容については、49頁以下を参照してください。）

なお、(ア)から(ウ)までの事項が、申請者の組織・運営規程、手続規則等として作成された書類に記載されている場合には、それらの規程、規則等を記載した書類を提出してください。

(ア) 法第6条の認証の基準・要件に関する事項

法第6条各号の認証の基準に対応する定め等の具体的内容及び同条柱書の「知識及び能力を有すること」がこれに当たります。

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ませんが、認証の基準に適合するためには、法第6条第1号の紛争の範囲に対応した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できることが必要ですので（法第6条第2号）これが担保され得ることを明らかにした資料等の提出を求めることがあります。

(イ) 法、令及び規則で義務とされている事項

法第11条第2項の規定による掲示又は公表、 法第14条の規定による

紛争当事者に対する説明、 法第16条の規定による手続実施記録の作成・保存、 届出・提出が義務付けられる書類の作成等の法、 令及び規則で義務とされている事項に関して、 それらをどのような内容とし、 どのように実施するかを明らかにした内容がこれに当たります。

- (ウ) 業務の性質上、 民間紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法の要素となる事項

民間紛争解決手続の業務を行う上で、 必須の要素である 当該業務を行う日及び時間、 当該業務を行う事務所に関する事項を明らかにした内容がこれに当たります。

- ウ 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）

- (ア) 「事業報告書又は事業計画書」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」といいます。）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意味します。

- (イ) 「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ません。

- (ウ) 「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います。

- エ 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）
（規則第6条第1項第1号）

法人が通常作成する財務諸表（貸借対照表、収支計算書又は損益計算書及び財産目録）について、申請の日の属する事業年度の直前の事業年度に作成したものを添付してください。

なお、申請の日の属する事業年度の直前の事業年度の財務諸表を提出することが決算時期との関係から困難な申請者は、申請時には、その前年の事業年度の財務諸表（最終の財務諸表）を提出し、直前の事業年度の財務諸表を提出することが可能となったときに、これを追完してください。

オ 認証後における収支の見込みを記載した書類（規則第6条第1項第2号）

認証された後、おおむね2年間の収支見込みを記載した書類を添付してください。ウの事業計画書に当該内容が記載されている場合は、この書類を別に作成して提出する必要はありません。

カ 申請者（法人に限る。）の登記事項証明書（規則第6条第2項第1号）

申請日時点での記載事項が分かる履歴事項全部証明書又は現在事項全部証明書を添付してください。

なお、登記事項証明書については、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ます。

キ 申請者（個人に限る。）又は申請者（個人を除く。）の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類（規則第6条第2項第2号）

申請者の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若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類を添付してください。

なお、住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添付してください。

(ア) 国内に在留する外国人である場合においては、国籍の記載された住民票の写し又は住民票記載事項証明書を添付してください。

(イ) 「これに代わる書類」とは、国内に在留しない外国人である場合における本国の住民票に相当する書類の写し又はこれに準ずる書面（旅券及び運転免許証の写しなど）のことです。

なお、この書類が外国語で作成されている場合には、日本語による訳文を添付してください。また、当該訳文には、翻訳者が誠実に翻訳したことを誓約する旨及び翻訳の年月日を記載した上、当該翻訳者が署名してください。

ク 申請者、申請者（個人を除く。）の役員及び重要な使用人がそれぞれ規則の別紙様式第2号により作成した法第7条各号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）

(ア) この書面は、規則別紙様式第2号に従って作成してください（申請者、申請者の役員及び重要な使用人がそれぞれ作成する必要があります。）。

(イ) この書面の氏名欄は必ず自署してください（外国語でサインした場合には、当該サインの下にカタカナで日本語を表記してください。）。

なお、作成者が日本語を解さない者であるときは、翻訳者がこの書面の性質、記載内容、関係法令及び申請手続について正確に翻訳し、当該者に伝達したことを証明する添書を当該翻訳者の署名及び翻訳年月日とともに、この書面の下部余白に記載してください。

ケ 申請者の組織の概要を記載した図面（規則第6条第2項第4号）

組織の概要を記載した一般的な組織図に各組織が所掌する事務の概要説明及び民間紛争解決手続の業務を行う部門の配置人員数等を記載したものとしてください。

(3) 申請者が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の記載事項

法に規定する「法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるもの」とは、民事訴訟法第29条に規定する「法人でない社団又は財団で代表者又は管理人の定めのあるもの」のことであります。一般的に、「法人でない社団」であるためには、

団体としての組織を備えていること

多数決の原則が行われていること

構成員の変更にもかかわらず団体そのものが存続していること

その組織において代表の方法、総会の運営、財産の管理その他団体としての主要な点が確定していること

を要することとされています（昭和39年10月15日最高裁第一小法廷判決）。

法人でない団体であるかどうかは、その団体の基本約款等により実態に照らして個別に判断することとなります。

ア 第1面について（認証申請の申請者）

(ア) 提出年月日は、認証申請書の提出日を記載してください。

(イ) 「住所」は、申請者の主たる事務所の所在地（基本約款等に記載されているもの）を記載してください。

(ウ) 「電話番号」は、当課との連絡用電話番号（申請手続の担当者の直通番号等がある場合には当該番号等及びその旨）を記載してください。

(エ) 「氏名又は名称」は、申請者の名称（基本約款等に記載されているもの）を記載してください。

(オ) 「代表者又は管理人の氏名」は、申請者の代表者又は管理人の役職及び氏名を記載してください。

イ 第2面について（認証申請の申請者）

第2面に記載する事柄は、法第11条第1項の規定による官報公示及び法第31条の規定による情報公表の対象ともなりますので、記載内容に誤りがないよう留意願います。

(ア) 「 認証番号」欄は、記載しないでください。

(イ) 「1 氏名又は名称」欄は、第1面の「氏名又は名称」と同じ内容を記載し、フリガナを付してください。

民間紛争解決手続の業務を行うについて、申請者の名称以外の通称等の名称を用いることとする場合には、「(民間紛争解決手続の業務に用いる名称)」欄にその名称を記載してください。

なお、「(民間紛争解決手続の業務に用いる名称)」については、利用者等から見て分かりやすいものを採用するようにお願いします。また、次の名称は使用することができませんので、留意願います。

(a) 公序良俗違反をもたらすおそれのある名称

例えば、犯罪行為を誘引・助長するおそれのある名称等その名称の使用が公の秩序又は善良な風俗に反することとなるおそれのあるものです。

(b) 法的規制の対象となっている名称

例えば、弁護士法第74条は、「弁護士又は弁護士法人でない者は、弁護士又は法律事務所の標示又は記載をしてはならない」と規定しており、申請者が弁護士である場合を除き、これに明らかに抵触する「 法律事務所調停センター」等の名称は使用できません。

(ウ) 「2 代表者又は管理人の氏名」欄は、第1面の「代表者又は管理人の氏名」と同じ内容を記載し、氏名にフリガナを付してください。

(エ) 「3 住所」欄は、第1面の「住所」と同じ内容を記載してください。

(オ) 「4 電話番号」欄は、申請に係る民間紛争解決手続の業務について、その手続を利用する者との連絡、これを利用しようとする者の問合せ等を含め、当

該業務に一般的に用いる申請者の代表電話番号を記載してください。

(カ) 「5 電子メールアドレス」欄は、申請に係る民間紛争解決手続の業務について、その手続を利用する者との連絡、これを利用しようとする者の問合せ等を含め、当該業務に一般的に用いる申請者の代表電子メールアドレスを記載してください。このような用法に従う電子メールアドレスがないときは、記載は不要です。

(キ) 「6 ホームページアドレス」欄は、申請者が開設しているウェブサイトのURLを記載してください。ウェブサイトを開設していないときは、記載は不要です。

(ク) 「7」欄の記載は不要です。

(ケ) 印紙貼付欄

認証申請手数料の額は、14万5,000円です（令第3条第1項）。

手数料額に相当する収入印紙を申請書の第2面に貼付して、持参または郵送で納付してください（印紙は消印しないでください。）。

ウ 第3面について（申請者の役員）

申請者の代表者又は管理人に関する事項を(ア)から(カ)までの要領に従い記載してください。

(ア) 「氏名」欄は、該当者の住民票の写し又は住民票記載事項証明書に記載されている氏名を記載し、フリガナを付してください。

国内に在留しない外国人など住民票の写し又は住民票記載事項証明書が発行されない場合においては、それに代わる書類に記載されている氏名を記載してください。

(イ) 「生年月日」欄は、日本人については「元号」を、外国人については「西暦」を用いて記載してください。

元号は、正確に記載してください（例えば、「昭」又は「S」のような省略はしないでください。）。

(ウ) 「職名又は呼称」欄は、申請者の基本約款で規定されている当該代表者又は管理人の役職名及び申請者の内部的職制に関する呼称があるときは当該呼称を記載してください。

(エ) 「本籍（外国人にあっては国籍）」欄は、日本人については、住民票の写し又は住民票記載事項証明書の本籍欄に記載されている本籍を省略せずに記載してください。外国人については、国籍のある国の名称を省略せずに（例えば、「アメリカ合衆国」を「米国」と省略しない。）記載してください。

(オ) 「略歴」欄は、該当者のこれまでの職歴を数行程度で簡潔に記載してください。

例 年 月 株式会社入社
 年 月 士登録（ 会）

(カ) 「備考」欄は、代表者又は管理人が手続実施者を兼任するときは、「手続実施者候補者」と記載してください。

エ 第4面について（申請者の民間紛争解決手続の業務を行う事務所）

申請に係る民間紛争解決手続の業務を行う事務所（法第8条第1項第2号）に関する事項を記載してください。

なお、第4面に記載する事柄は、法第31条の規定による情報公表の対象となりますので、記載内容に誤りがないよう留意願います。

(ア) 「名称」欄は、申請に係る民間紛争解決手続の業務を行う事務所としての名称を記載してください。

設置年月日は、該当事務所において申請に係る民間紛争解決手続の業務を開始した日又は開始予定日を記載してください。

(イ) 「所在地」欄は、該当事務所の所在地、郵便番号、電話番号及び電子メールアドレスを記載してください。

「電話番号」及び「電子メールアドレス」は、利用者等（申請に係る民間紛争解決手続を利用し、又は利用しようとする者）が該当事務所に連絡等をする際に連絡先として用いるべき当該事務所のを記載してください。このような用法に従う電子メールアドレスがないときは、記載は不要です。

(ウ) 「業務を行う日及び時間」欄は、利用者等が訪問、電話等によって該当事務所に連絡等を行うことが可能な日及び時間を記載してください。

該当事務所が複数ある場合には、それぞれの事務所ごとに異なる内容のものであっても差し支えありません。

また、実際に個々の紛争について申請に係る民間紛争解決手続の業務を行う日又は時間が更に限定されている場合には、適宜の方法でその旨も付記してください。

例 毎週月曜日から金曜日までの午前10時から午後5時まで（祝日を除く。）

（ただし、調停は、原則として火曜日及び木曜日の午後1時から午後4時までの間に実施）

オ 第5面について（申請者の主要議決権所有者）

申請者の「主要議決権所有者」に関する事項を記載してください。

「主要議決権所有者」とは、申請者の議決権について、「特定の者が自己の計算において所有している議決権と当該特定の者と出資、人事、資金、技術、取引等において緊密な関係があることにより当該特定の者の意思と同一の内容の議決権を行使すると認められる者及び当該特定の者の意思と同一の内容の議決権を行使することに同意している者が所有している議決権とを合わせて、申請者の議決権の十分の一以上を占めている場合（当該特定の者が自己の計算において議決権

を所有していない場合を含む。)における当該特定の者」(規則第5条第8号)を
いいます。

該当がない場合には、該当がない旨を記載してください。

- (ア) 「氏名又は名称」欄は、主要議決権所有者が個人の場合はその氏名を、法人
の場合はその名称又は商号を記載してください。
- (イ) 「住所」欄は、主要議決権所有者が個人の場合はその住所を、法人の場合は
その主たる事務所又は本店の所在地を記載してください。
- (ウ) 「所有する議決権の割合」欄は、議決権の割合を「所有する議決権 / 全体の
議決権」の例により記載してください。

カ 第6面について(申請者の他の事業)

申請者が、他の事業(申請に係る民間紛争解決手続の業務以外の業務を行う事
業)を営んでいるときに記載してください。記載する内容及び要領は、次のとお
りです。

申請者が複数の他の事業を営んでいるときは、それぞれの事業ごとに整理して、
記載してください。申請者が他の事業を営んでいないときは、該当がない旨を記
載してください。

- (ア) 「事業の種類及びその内容」を簡潔に記載してください。「事業の種類」は、
「日本標準産業分類表細分類」に記載されている産業と同程度の詳しさを記載
してください。

「日本標準産業分類」については、総務省のウェブサイトを確認願います。

https://www.soumu.go.jp/toukei_toukatsu/index/seido/sangyo/H25index.htm

- (イ) 他の事業について、許認可等(許可、認可、認証、登録、免許、認定等)を
受けているときは、その許認可等をした者、許認可等の日及び許認可等の番号

を記載してください。

キ 第7面について（申請者の重要な使用人）

申請者の「重要な使用人」に関する事項を記載してください。

「重要な使用人」とは、申請者の使用人であって、次のいずれかに該当する者をいいます（令第2条、規則第3条）。

民間紛争解決手続の業務に関し法第8条第1項第2号の事務所の業務を統括する者

の者の権限を代行し得る地位にある者

の例として申請に係る民間紛争解決手続の業務を行う事務所の事務所長、の例として副所長、所長代理等（規則第3条参照）が挙げられます。

ただし、ある者が第7面に記載すべき重要な使用人に該当するかどうかは、その役職、呼称等にかかわらず、申請者の内部規程、規則等に基づいて実質的に判断されます。

なお、申請者の代表者又は管理人がこのような権限を有する場合は、その代表者又は管理人について「重要な使用人」としての記載は不要です。

(ア) 「職名又は呼称」欄は、申請者の内部的職制に関する職名又は呼称を記載してください。

(イ) 「氏名」欄、「生年月日」欄、「本籍」欄及び「住所」欄に関しては、「ウ第3面について（申請者の役員）」を参照願います。

ク 第8面について（業務の内容及びその実施方法の概要）

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の概要を記載してください。

記載すべき「概要」は、申請者が行う民間紛争解決手続の業務について、認証

申請書の添付書類である「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)の内容を、次に示す要領で、法第6条の認証の基準・要件等に照らして適宜要約し、全体の業務の内容及びその実施方法のポイントを容易に理解することができる程度にまとめたものとしてください。

(ア) 次の事項の概要を必ず記載してください。

(a) 法第6条の認証の基準及び要件に関する事項

(b) 法、令及び規則で義務とされているもの及びこれに準ずるものに関する事項

(イ) 概要の記載に当たっては、該当事項が「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」中のどの箇所に記載されているかを特定するのに役立つものとなるよう、当該事項又は特徴を見出しに準ずる語などに用いて表示するとともに、例えば、手続規則に定めるものについては、当該規則の名称、頁番号、条文番号等を付記するなどして、できるだけ簡潔に記載してください。

(ウ) 業務の「実施方法」については、それを構成する各事務について、実施順序や相互の関係等が明確化されるよう、例えば、チャート図を用いたり、実施順に記載したりするなどの工夫をしてください。

(4) 申請者が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の添付書類

ア 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）

例えば、法人でない団体の基本約款は、次の事項に関する記載があるものとしてください。

名称に関する事項

事業に関する事項

事務所に関する事項

構成員に関する事項

役員に関する事項

総会に関する事項

会計に関する事項

基本約款の改正に関する事項

なお、基本約款は、写しを提出してください。

また写しに対する原本証明は不要です。

イ 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）

どのような業務（民間紛争解決手続の業務の内容）を、どのように行うか（当該業務の実施方法）について記載した書類をいいますが、この書類には、(ア)から(ウ)までの事項が全て記載されたものであることが必要です（更に詳しい内容については、49頁以下を参照してください。）。

なお、(ア)から(ウ)までの事項が、申請者の組織・運営規程、手続規則等として作成された書類に記載されている場合には、それらの規程、規則等を記載した書

類を提出してください。)

(ア) 法第6条の認証の基準・要件に関する事項

法第6条各号の認証の基準に対応する定め等の具体的内容及び同条柱書の「知識及び能力を有すること」がこれに当たります。

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ませんが、認証の基準に適合するためには、法第6条第1号の紛争の範囲に対応した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できることが必要ですので(法第6条第2号)これが担保され得ることを明らかにした資料等の提出を求めることがあります。

(イ) 法、令及び規則で義務とされている事項

法第11条第2項の規定による掲示又は公表、法第14条の規定による紛争当事者に対する説明、法第16条の規定による手続実施記録の作成・保存、届出・提出が義務付けられる書類の作成等の法、令及び規則で義務とされている事項に関して、それらをどのような内容とし、どのように実施するかを明らかにした内容がこれに当たります。

(ウ) 業務の性質上、民間紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法の要素となる事項

民間紛争解決手続の業務を行う上で、必須の要素である当該業務を行う日及び時間、当該業務を行う事務所に関する事項を明らかにした内容がこれに当たります。

ウ 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)

(ア) 「事業報告書又は事業計画書」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」といいます。)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意味します。

- (イ) 「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ません。
- (ウ) 「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います。

エ 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）（規則第6条第1項第1号）

申請の日の属する事業年度の直前の事業年度について、法人が通常作成する財務諸表（貸借対照表、収支計算書又は損益計算書及び財産目録）に準じて自らの財務状況を明らかにした計算書類を作成して提出してください。

なお、申請の日の属する事業年度の直前の事業年度の財務諸表を提出することが困難な申請者は、申請時には、その前年の事業年度の財務諸表（最終の財務諸表）を提出し、直前の財務諸表を提出することが可能となったときに、これを追完してください。

オ 認証後における収支の見込みを記載した書類（規則第6条第1項第2号）

認証された後、おおむね2年間の収支見込みを記載した書類を添付してください

い。ウの事業計画書に当該内容が記載されている場合は、この書類を別に作成して提出する必要はありません。

カ 申請者（個人に限る。）又は申請者（個人を除く。）の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類（規則第6条第2項第2号）申請者の役員（代表者又は管理人）及び重要な使用人の本籍の記載された住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類を添付してください。

なお、住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添付してください。

(ア) 国内に在留する外国人である場合においては、国籍の記載された住民票の写し又は住民票記載事項証明書を添付してください。

(イ) 「これに代わる書類」とは、国内に在留しない外国人である場合における本国の住民票に相当する書類の写し又はこれに準ずる書面（旅券及び運転免許証の写しなど）のことです。

なお、この書類が外国語で作成されている場合には、日本語による訳文を添付してください。また、当該訳文には、翻訳者が誠実に翻訳したことを誓約する旨及び翻訳の年月日を記載した上、当該翻訳者が署名してください。

キ 申請者、申請者（個人を除く。）の役員及び重要な使用人がそれぞれ規則の別紙様式第2号により作成した法第7条各号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）

(ア) この書面は、規則別紙様式第2号に従って作成してください（申請者、申請者の役員及び重要な使用人がそれぞれ作成する必要があります。）

(イ) この書面の氏名欄は必ず自署してください（外国語でサインした場合には、

当該サインの下にカタカナで日本語を表記してください。)

なお、作成者が日本語を解さない者であるときは、翻訳者がこの書面の性質、記載内容、関係法令及び申請手続について正確に翻訳し、当該者に伝達したことを証明する添書を当該翻訳者の署名及び翻訳年月日とともに、この書面の下部余白に記載してください。

ク 申請者の組織の概要を記載した図面（規則第6条第2項第4号）

組織の概要を記載した一般的な組織図に各組織が所掌する事務の概要説明及び民間紛争解決手続の業務を行う部門の配置人員数等も記載してください。

(5) 申請者が個人である場合の記載事項

ア 第1面について（認証申請の申請者）

- (ア) 提出年月日は、認証申請書の提出日を記載してください。
- (イ) 「住所」は、申請者の住所（住民基本台帳に記録されているもの）を記載してください。
- (ウ) 「電話番号」は、当課との連絡用電話番号（申請手続の担当者の直通番号等がある場合には当該番号等及びその旨）を記載してください。
- (エ) 「氏名又は名称」は、申請者の氏名を記載してください。
- (オ) 「代表者又は管理人の氏名」の文字は、二線で消除してください。

イ 第2面について（認証申請の申請者）

第2面に記載する事柄は、法第11条第1項の規定による官報公示及び法第31条の規定による情報公表の対象事項ともなりますので、記載内容に誤りがないよう留意願います。

- (ア) 「 認証番号」欄は、記載しないでください。
- (イ) 「1 氏名又は名称」欄は、第1面の「氏名又は名称」と同じ内容を記載し、フリガナを付してください。

民間紛争解決手続の業務を行うについて、申請者の氏名以外の通称等の名称を用いることとする場合には、「(民間紛争解決手続の業務に用いる名称)」欄にその名称を記載してください。

なお、「(民間紛争解決手続の業務に用いる名称)」については、利用者等から見て分かりやすいものを採用するようお願いいたします。また、次の名称は使用することができませんので、留意願います。

- (a) 公序良俗違反をもたらすおそれのある名称

例えば、犯罪行為を誘引・助長するおそれのある名称等その名称の使用が公の秩序又は善良な風俗に反することとなるおそれのあるものです。

(b) 法的規制の対象となっている名称

例えば、弁護士法第74条は、「弁護士又は弁護士法人でない者は、弁護士又は法律事務所の標示又は記載をしてはならない」と規定しており、申請者が弁護士である場合を除き、これに明らかに抵触する「法律事務所調停センター」等の名称は使用できません。

(ウ) 「2 代表者又は管理人の氏名」欄は、記載不要です。

(エ) 「3 住所」欄は、第1面の「住所」と同じ内容を記載してください。

(オ) 「4 電話番号」欄は、申請に係る民間紛争解決手続の業務について、その手続を利用する者との連絡、これを利用しようとする者の問合せ等を含め、当該業務に一般的に用いる申請者の代表電話番号を記載してください。

(カ) 「5 電子メールアドレス」欄は、申請に係る民間紛争解決手続の業務について、その手続を利用する者との連絡、これを利用しようとする者の問合せ等を含め、当該業務に一般的に用いる申請者の代表電子メールアドレスを記載してください。このような用法に従う電子メールアドレスがないときは、記載は不要です。

(キ) 「6 ホームページアドレス」欄は、申請者が開設しているウェブサイトのURLを記載してください。ウェブサイトを開設していないときは、記載は不要です。

(ク) 「7」欄の記載は不要です。

(ケ) 印紙貼付欄

認証申請手数料の額は、14万5,000円です（令第3条第1項）。

手数料額に相当する収入印紙を申請書の第2面に貼付して、持参または郵送で納付してください（印紙は消印しないでください。）。

ウ 第3面について（認証申請の申請者）

申請者に関する事項を(ア)から(カ)までの要領に従い記載してください。

- (ア) 「氏名」欄は、住民票の写し又は住民票記載事項証明書に記載されている氏名を記載し、フリガナを付してください。

国内に在留しない外国人など住民票の写し又は住民票記載事項証明書が発行されない場合においては、それに代わる書類に記載されている氏名を記載してください。

- (イ) 「生年月日」欄は、日本人については「元号」を、外国人については「西暦」を用いて記載してください。

元号は、正確に記載してください（例えば、「昭」又は「S」のように省略して記載しないでください。）。

- (ウ) 「職名又は呼称」欄は、申請に係る民間紛争解決手続の業務を行う組織の内部的職制に関する呼称を記載してください。

- (エ) 「本籍（外国人にあっては国籍）」欄は、日本人については、住民票の写し又は住民票記載事項証明書の本籍欄に記載されている本籍を省略せずに記載してください。外国人については、国籍のある国の名称を省略せずに（例えば、「アメリカ合衆国」を「米国」と省略しない。）記載してください。

- (オ) 「略歴」欄は、申請者のこれまでの職歴を数行程度で簡潔に記載してください。

例 年 月 株式会社入社
 年 月 士登録（ 会）

- (カ) 「備考」欄は、申請者が手続実施者を兼任するときは、「手続実施者候補者」と記載してください。

エ 第4面について（申請者の民間紛争解決手続の業務を行う事務所）

申請に係る民間紛争解決手続の業務を行う事務所（法第8条第1項第2号）に関する事柄を記載してください。

なお、第4面に記載する事項は、法第31条の規定による情報公表の対象ともなりますので、記載内容に誤りがないよう留意願います。

(ア) 「名称」欄は、申請に係る民間紛争解決手続の業務を行う事務所としての名称を記載してください。

設置年月日は、該当事務所において申請に係る民間紛争解決手続の業務を開始した日又は開始予定日を記載してください。

(イ) 「所在地」欄は、該当事務所の所在地、郵便番号、電話番号及び電子メールアドレスを記載してください。

「電話番号」及び「電子メールアドレス」は、利用者等（申請に係る民間紛争解決手続を利用し、又は利用しようとする者）が該当事務所に連絡等をする際に連絡先として用いるべき当該事務所のものを記載してください。このような用法に従う電子メールアドレスがないときは、記載は不要です。

(ウ) 「業務を行う日及び時間」欄は、利用者等が訪問、電話等によって該当事務所に連絡等を行うことが可能な日及び時間を記載してください。

該当事務所が複数ある場合には、それぞれの事務所ごとに異なる内容のものであっても差し支えありません。

また、実際に個々の紛争について申請に係る民間紛争解決手続の業務を行う日又は時間が更に限定されている場合には、適宜の方法でその旨も付記してください。

例 毎週月曜日から金曜日までの午前10時から午後5時まで（祝日を除く。）

（ただし、調停は、原則として火曜日及び木曜日の午後1時から午後4時までの間に実施）

オ 第5面について（申請者の主要議決権所有者）

記載は不要です。

カ 第6面について（申請者の他の事業）

申請者が、他の事業（申請に係る民間紛争解決手続の業務以外の業務を行う事業）を営んでいるときに記載してください。記載する内容及び要領は、次のとおりです。

申請者が複数の他の事業を営んでいるときは、それぞれの事業ごとに整理して、記載してください。申請者が他の事業を営んでいないときは、該当がない旨を記載してください。

(ア) 「事業の種類及びその内容」を簡潔に記載してください。「事業の種類」は、「日本標準産業分類表細分類」に記載されている産業と同程度の詳しさを記載してください。

「日本標準産業分類」については、総務省のウェブサイトを確認願います。

https://www.soumu.go.jp/toukei_toukatsu/index/seido/sangyo/H25index.htm

(イ) 他の事業について、許認可等（許可、認可、認証、登録、免許、認定等）を受けているときは、その許認可等をした者、許認可等の日及び許認可等の番号を記載してください。

キ 第7面について（申請者の重要な使用人）

申請者の「重要な使用人」に関する事項を記載してください。

「重要な使用人」とは、申請者の使用人であって、次のいずれかに該当する者をいいます（令第2条、規則第3条）。

民間紛争解決手続の業務に関し法第8条第1項第2号の事務所の業務を統括

する者

の権限を代行し得る地位にある者

の例として申請に係る民間紛争解決手続の業務を行う事務所の事務所長、
の例として副所長、所長代理等（規則第3条参照）が挙げられます。

ただし、ある者が第7面に記載すべき重要な使用人に該当するかどうかは、その役職、呼称等にかかわらず、申請者の内部規程、規則等に基づいて実質的に判断されます。

なお、申請者がこのような権限を有する場合は、「重要な使用人」としての記載は不要です（ただし、申請者の権限を代行し得る地位にある者が別にいるときは、その者に関して記載する必要があります。）。

(ア) 「職名又は呼称」欄は、申請者の内部的職制に関する職名又は呼称を記載してください。

(イ) 「氏名」欄、「生年月日」欄、「本籍」欄及び「住所」欄に関しては、「ウ第3面について（認証申請の申請者）」を参照願います。

ク 第8面について（業務の内容及びその実施方法の概要）

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の概要を記載してください。

記載すべき「概要」は、申請者が行う民間紛争解決手続の業務について、認証申請書の添付書類である「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）の内容を、次に示す要領で、法第6条の認証の基準・要件等に照らして適宜要約し、全体の業務の内容及びその実施方法のポイントを容易に理解することができる程度にまとめたものとしてください。

(ア) 次の事項の概要を必ず記載してください。

(a) 法第6条の認証の基準及び要件に関する事項

(b) 法、令及び規則で義務とされているもの及びこれに準ずるものに関する事項

(イ) 概要の記載に当たっては、該当事項が「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」中のどの箇所に記載されているかを特定するのに役立つものとなるよう、当該事項又は特徴を見出しに準ずる語などに用いて表示するとともに、例えば、手続規則に定めるものについては、当該規則の名称、頁番号、条文番号等を付記するなどして、できるだけ簡潔に記載してください。

(ウ) 業務の「実施方法」については、それを構成する各事務について、実施順序や相互の関係等が明確化されるよう、例えば、チャート図を用いたり、実施順に記載したりするなどの工夫をしてください。

(6) 申請者が個人である場合の添付書類

ア 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)

どのような業務(民間紛争解決手続の業務の内容)を、どのように行うか(当該業務の実施方法)について記載した書類をいいますが、この書類には、(ア)から(ウ)までの事項が全て記載されたものであることが必要です(更に詳しい内容については、49頁以下を参照してください。)

なお、(ア)から(ウ)までの事項が、申請者の組織・運営規程、手続規則等として作成された書類に記載されている場合には、それらの規程、規則等を記載した書類を提出してください。

(ア) 法第6条の認証の基準・要件に関する事項

法第6条各号の認証の基準に対応する定め等の具体的内容及び同条柱書の「知識及び能力を有すること」がこれに当たります。

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ませんが、認証の基準に適合するためには、法第6条第1号の紛争の範囲に対応した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できることが必要ですので(法第6条第2号)これが担保され得ることを明らかにした資料等の提出を求めることがあります。

(イ) 法、令及び規則で義務とされている事項

法第11条第2項の規定による掲示又は公表、法第14条の規定による紛争当事者に対する説明、法第16条の規定による手続実施記録の作成・保存、届出・提出が義務付けられる書類の作成等の法、令及び規則で義務とされている事項に関して、それらをどのような内容とし、どのように実施するかを明らかにした内容がこれに当たります。

(ウ) 業務の性質上、民間紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法の要素となる事項

民間紛争解決手続の業務を行う上で、必須の要素である 当該業務を行う日及び時間、 当該業務を行う事務所に関する事項を明らかにした内容がこれに当たります。

イ 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）

(ア) 「事業報告書又は事業計画書」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」といいます。）に民間紛争解決手続の業務を行う事業を営んでいた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意味します。

(イ) 「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ません。

(ウ) 「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います。

ウ 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に準ずるもの（規則第6条第1項第1号）

法人が通常作成する財務諸表（貸借対照表、収支計算書又は損益計算書及び財産目録）に準じて自らの財務状況を明らかにした計算書類を作成して提出してください。

エ 認証後における収支の見込みを記載した書類（規則第6条第1項第2号）

認証された後、おおむね2年間の収支見込みを記載した書類を添付してください。イの事業計画書に当該内容が記載されている場合は、この書類を別に作成して提出する必要はありません。

オ 申請者（個人に限る。）又は申請者（個人を除く。）の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類（規則第6条第2項第2号）

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若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類を添付してください。

なお、住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添付してください。

(ア) 国内に在留する外国人である場合においては、国籍の記載された住民票の写し又は住民票記載事項証明書を添付してください。

(イ) 「これに代わる書類」とは、国内に在留しない外国人である場合における本国の住民票に相当する書類の写し又はこれに準ずる書面（旅券及び運転免許証の写しなど）のことです。

なお、この書類が外国語で作成されている場合には、日本語による訳文を添付してください。また、当該訳文には、翻訳者が誠実に翻訳したことを誓約する旨及び翻訳の年月日を記載した上、当該翻訳者が署名してください。

カ 申請者、申請者（個人を除く。）の役員及び重要な使用人がそれぞれ規則の別紙様式第2号により作成した法第7条各号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）

(ア) この書面は、規則別紙様式第2号に従って作成してください（申請者及び重要な使用人がそれぞれ作成する必要があります）。

(イ) この書面の氏名欄は必ず自署してください（外国語でサインした場合には、当該サインの下にカタカナで日本語を表記してください。）。

なお、作成者が日本語を解さない者であるときは、翻訳者がこの書面の性質、記載内容、関係法令及び申請手続について正確に翻訳し、当該者に伝達したことを証明する添書を当該翻訳者の署名及び翻訳年月日とともに、この書面の下部余白に記載してください。

キ 申請者の組織の概要を記載した図面（規則第6条第2項第4号）

組織の概要を記載した一般的な組織図に各組織が所掌する事務の概要説明及び民間紛争解決手続の業務を行う部門の配置人員数等を記載したものとしてください。

(7) 「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」
について

認証申請書の添付書類である「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「民間紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法」とは、基本的に、法第6条の認証の基準・要件等に関する事項を含め、次の諸点を定めるものをいいます。

また、民間紛争解決手続の業務を実施していくためには、様々な付随的な事務が必要となりますが、このような付随的な事務について、申請者が認証を受けて認証紛争解決手続を的確に行うために必要な範囲・内容のものは、「民間紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法」の一部となります。

ア 業務の内容

(ア) 取り扱う紛争の種類・範囲

法第6条第1号の基準に対応する事項です。

(イ) 和解の仲介行為の種類

「和解の仲介行為」に該当する手続には、様々なものが存在しますが、申請者の行う和解の仲介行為について、利用者の便宜を図るためには、例えば、「調停」、「あっせん」など手続の特徴を端的に表象する用語を用い、又は実施する手続にふさわしい名称を用いることが望ましいと考えられます。

このような手続の特徴を表象する用語等の定めの内容も業務の内容の一部となります。

なお、具体的な手続については、法第6条第7号その他の基準に係る定めにおいて定めることとなります。

イ 業務の実施方法

業務の実施方法を記載しているというためには、だれが、どのような方法・手続で、いくらで、いつ、どこで、和解の仲介行為を行うのかという要

素で構成されていることが必要です。

それぞれの内容を認証の基準・要件等の観点から見ると、次表のとおりとなります。

業務の実施方法	認証の基準・要件等との関係
<p>だれが 手続実施者関係</p>	<p>1 どのような能力、資格、経験等を有する者が、どのように選任されて手続を実施するかといった事項を定める必要があります。これは、法第6条第2号及び第3号前半の各基準に対応するとともに、同条柱書の「知識及び能力」の要件にも対応するものです。</p> <p>2 手続実施者及び具体的な和解の仲介行為の公正性・中立性を確保することが必要であり、法第6条第3号後半及び第4号の各基準に対応する事項も定める必要があります。</p> <p>3 個々の事案における和解の仲介行為の適法性・適正性を確保することが必要であり、法第6条第5号の基準に対応する事項も定めることが求められます（同号の基準に対応する事項は、和解の仲介行為を行う「方法・手続」としても定める必要があります。）</p>
<p>どのような方法・手続で 手続の進行関係</p>	<p>1 和解の仲介がどのようにして進められるかは、民間紛争解決手続の実施方法の根幹となる事項であり、法第6条の認証の基準との関係では、次のように対応します。</p> <p>ア 手続全般 法第6条第7号 イ 手続の開始関係 法第6条第8号及び第9号 ウ 手続の終了関係 法第6条第12号及び第13号</p> <p>2 法は、和解の仲介行為によって和解（紛争解決についての合意）が成立した場合の規律について、具体的な基準を設けていませんが、このような和解が成立すれば、民間紛争解決手続を終了させるべきこととなりますので、当然、和解が成立した場合の終了の方法・手続も業務の実施方法の一部となります。</p>

業務の実施方法	認証の基準・要件等との関係
<p>どのような方法・手続で 手続の進行関係</p>	<p>3 1 及び 2 のほか、和解の仲介の手続を適正・迅速かつ円滑に進めるには、諸々の関連する事務の適正な実施が必要であり、法第 6 条の認証の基準に関連するものとして、次のものがあります。</p> <p>ア 民間紛争解決手続の実施に際して行う通知 法第 6 条第 6 号</p> <p>イ 提出された資料の取扱い 法第 6 条第 10 号</p> <p>ウ 秘密の保持 法第 6 条第 11 号及び第 14 号</p>
<p>いくらで 報酬・費用関係</p>	<p>民間紛争解決手続を利用するに当たり、支払うべき報酬・費用があるのか、ある場合にその額はどの程度となるのかといった事項は、民間紛争解決手続の業務を継続的に実施運営していくために必要な事項であるとともに、利用者にとっても関心の高い事項であり、法第 6 条第 15 号の基準に対応する事項を定める必要があります。</p>
<p>いつ 業務を行う日及び時間関係</p>	<p>民間紛争解決手続の業務を実施する日及び時間について、法、令及び規則では制限を設けていませんが、民間紛争解決手続を実施する上で最も基本的な事項の一つであるとともに、利用者にとっても関心の高い事項であり、当然のこととして、業務の実施方法の一部となります。</p> <p>このため、民間紛争解決手続の業務を行う日及び時間は、認証申請書の記載事項（規則第 5 条第 7 号）とされています。</p>
<p>どこで 業務を行う事務所関係</p>	<p>民間紛争解決手続の業務を行う事務所も、と同様に民間紛争解決手続を実施する上で、最も基本的な事項の一つであるとともに、利用者にとっても関心の高い事項であり、これも当然のこととして、業務の実施方法の一部となります。</p> <p>このため、民間紛争解決手続の業務を行う事務所は、認証申請書の記載事項（法第 8 条第 1 項第 2 号）とされています。</p>

ウ 付随的な事務について

(ア) 民間紛争解決手続の業務を行う上で必要となる付随的な事務には、様々なものがありますが、主なものとして、次のものが挙げられます。

(a) 業務に関する一般的な照会・問合せ等の対応

(b) 手続実施依頼の受付事務、紛争当事者への対応（連絡・通知、法第14条の規定による説明等）

(c) 事務所の設置管理（法第8条第1項第2号、法第11条第2項の規定による掲示又は公表等）

(d) 手続実施の依頼を受けた事件の管理（法第16条の規定による手続実施記録の作成保存等）

(e) 利用者等からの苦情の取扱い（法第6条第16号）

(イ) これらは、いずれも法、令及び規則に根拠を有する事項を含むものであり、認証の基準・要件を具備し、かつ、法、令及び規則の義務及びこれに準ずる義務を的確に履行することができる実態を有するかどうかを審査の対象となります。

このため、これらの付随的な事務に関する事項も「民間紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法」として定めることが必要となります。

エ 「民間紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法」の定め方

民間紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法を定めるに当たっては、規則、規程等の形式を用いて、当該業務を利用し、又は利用しようとする者（紛争の当事者）が容易にその内容を理解することができるようにすることが望ましいと考えられます。

もっとも、その全てを単一の規則、規程等で定める必要はなく、定めるべき事項の性質、内容等に応じて、複数の規則、規程等を設けたり、別の規範（下位の規範のほか、マニュアル、取扱要領等もあり得ます。）で定めたりすることも可

能です。これまでの実務においても、例えば、組織・体制については、「センター設置規程」として定め、具体的な手続については、「調停手続規則」、「報酬・費用規程」等のように定めているものと推認されますが、このような方法を採用することは差し支えありません。

4 申請中に申請書の記載事項等に変更があった場合の申出

申請者は、当該申請についての法務大臣の判断が示されるまでの間に認証申請書の記載事項又は添付書類の記載内容に変更が生じたときは、遅滞なく、変更事項を記載した書類（書式は規則別紙様式第4号に準じたものとします。）で法務大臣に申し出るとともに、必要な添付書類を提出してください。

5 審査方法

申請に対する審査は、まず、当課の担当者において法第6条及び法第7条に関する審査をした後、次のとおり、意見の聴取等を行います。

(1) 団体所管大臣等への協議

申請者が法律により直接に設立された法人又は特別の法律により特別の設立行為をもって設立された法人であるときはこれらの法人を所管する大臣に、申請者が設立に関し許可又は認可を受けている法人であるときはその許可又は認可をした大臣又は国家公安委員会に、それぞれ協議します（法第9条第1項）。

なお、同様の趣旨から、例えば、申請者が都道府県知事の許可、認可等を受けている場合は、原則として、その許認可等をした都道府県知事に協議します（法第29条）。

(2) 警察庁長官への意見聴取

申請者、申請者の役員及び重要な使用人が法第7条第8号から第12号までに該当する事由（申請者の役員及び重要な使用人については、第8号に該当する事由に限ります。）の有無について、警察庁長官の意見を聴きます（法第9条第2項）。

(3) 認証審査参与員への意見聴取

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、専門的な知識経験に基づく意見を述べさせるのに適任と考えられる認証審査参与員の意見を聴きます（法第9条第3項）。

6 審査結果の通知

申請の審査結果は、次のとおり、申請者に書面で通知します。

(1) 認証をした場合

認証通知書を交付します。

(2) 認証をしないこととした場合

認証をしないこととした旨及びその理由を記載した書面を交付します。

7 認証紛争解決手続等の情報の公表

法第11条第1項の規定により、認証紛争解決事業者の氏名又は名称及び住所を官報に公示するほか、法第31条の規定により、インターネットによる認証紛争解決手続の業務の公表を行います。

このインターネットによる情報公表を適正迅速に実施するため、認証された後、認証紛争解決事業者は、次の書類を速やかに提出願います。

(1) 規則第9条第1項各号に規定する事項（必須）

法第11条第2項の規定により、法第8条第1項第2号の事務所に「掲示」又はインターネットの利用その他の方法により「公表」する事項です。掲示方法が、掲示板に掲示する方法の場合は、その掲示物の写しを、パンフレットを備え置く方法による場合は、そのパンフレットを、電子計算機の映像面に表示する方法の場合は、その表示内容を印刷したものをそれぞれ提出願います。公表方法が、インターネットの利用による方法の場合は、公表事項が表示されているウェブサイトのURLを提出願います。これ以外の方法による場合は、提出物について当課から連絡します。

なお、掲示板に掲示する方法、パンフレットを備え置く方法、電子計算機の映像面に表示する方法、インターネットの利用により公表する方法等のいずれの方法による場合であっても、記載されている内容が規則第9条第1項各号のいずれの号に対応するかを明らかにしてください。

(2) その他公表することを前提として認証紛争解決事業者から提出された書類（任意）

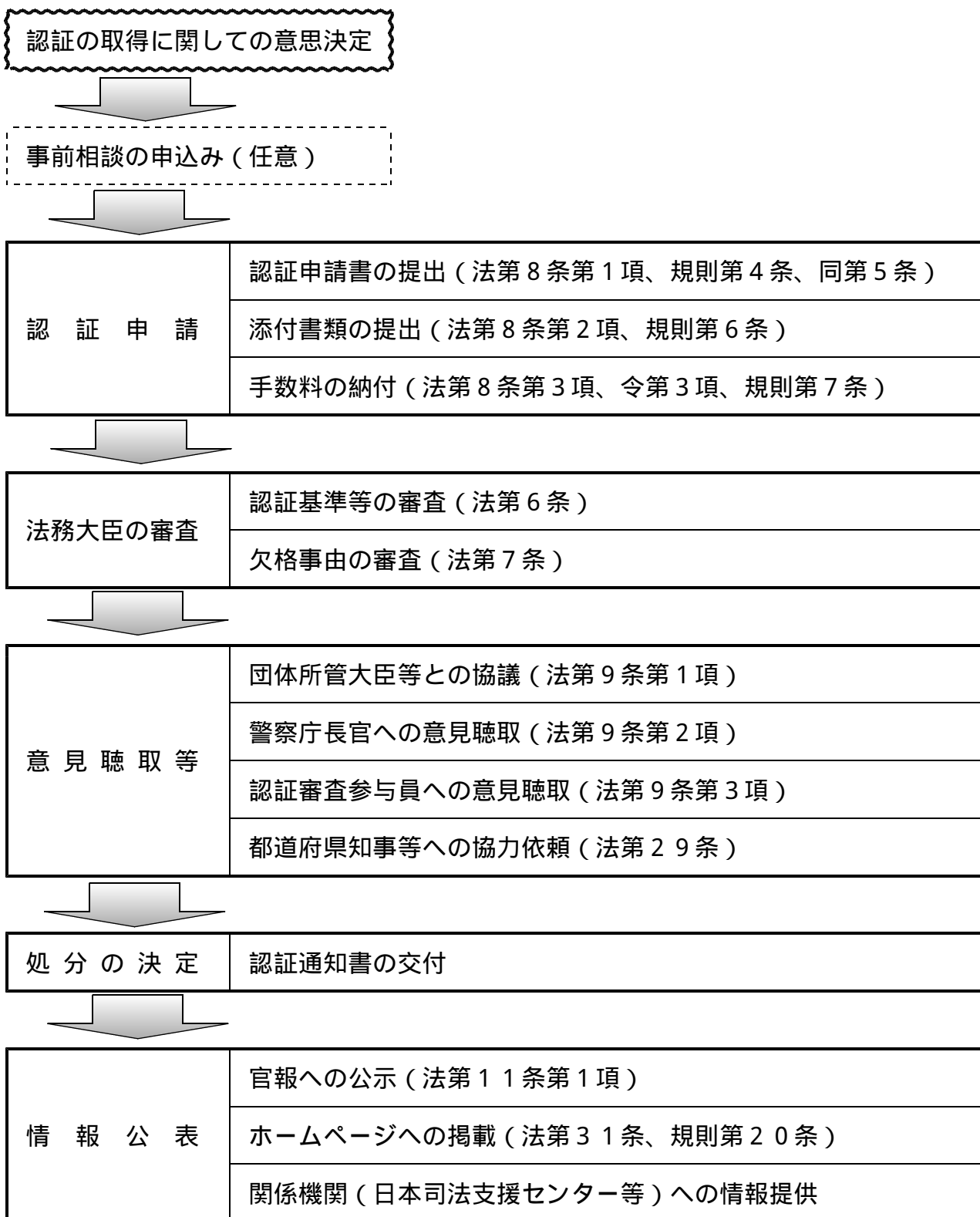
認証紛争解決事業者の過去の紛争解決実績資料（ウェブページに公表している場合は、そのURL）、広報用パンフレット等がこれに当たります。

8 標準処理期間

法務大臣が認証の申請を受理してから当該申請に対する処分をするまでに要する期間は、特段の事由が存在しない限り、おおむね3か月です。

なお、案件の内容によっては、処分をするまでに要する期間がこの期間を超えることも十分予想されます。

9 認証の申請から処分決定までの過程



第3 認証紛争解決手続の業務の変更の認証

1 概要

認証紛争解決事業者は、認証紛争解決手続の業務の内容又はその実施方法を変更しようとするときは、それが軽微な変更（法第12条第1項ただし書）である場合を除き、法務大臣の変更の認証を受けなければなりません。

法務大臣の変更の認証を受けるためには、変更の認証の申請をする必要があります。

変更の認証の申請は、規則の別紙様式第3号により作成した変更認証申請書に必要な書類（法第12条第3項、規則第11条第2項）を添付して、これを法務大臣に提出するとともに、令第3条第2項に規定する手数料を納付して行います（法第12条、令第3条、規則第11条）。

適法・適式な申請がされると、法務大臣は、変更に係る認証紛争解決手続の業務の内容又はその実施方法が認証の基準・要件を満たすかどうかについて必要な審査をし、関係大臣、認証審査参与員等に意見を聴取した上で、変更の認証をする処分又は変更の認証をしないこととする処分をし、変更の認証をする処分をしたときは、認証紛争解決事業者に変更認証通知書を交付します。

変更の認証を要する変更がどのようなものであるかについては、変更しようとする認証紛争解決手続の業務の内容又はその実施方法について個別に判断する必要がありますので、あらかじめ当課に相談願います。

なお、認証紛争解決事業者の氏名又は名称の変更、役員の変更、重要な使用人の変更等の法第13条第1項に規定する変更の届出の対象となる変更は、変更の認証の対象とはなりません。

2 変更の認証の申請に関する事前相談

認証の申請と同様に、変更の認証の申請をしようとする認証紛争解決事業者の希望がある場合に、事前相談に応じることとしています。

事前相談は、変更しようとする認証紛争解決手続の業務の内容又はその実施方法が変更の認証を要するものであるか、要するとした場合に変更の認証の申請はどのように行うのか等についての個別具体的な説明を行うことにより、変更の認証の申請を行うための準備に役立てていただくとともに、認証紛争解決事業者の求めに応じて、申請の際に提出する予定の書類に準じた書類の全部又は一部を提示いただくことなどを通じて、変更の認証を受けるための体制整備等の準備を円滑に行っていただくことを目的とするものです。

認証の申請に関する事前相談と同様に、変更の認証の申請に当たり、事前相談を経なければならない義務はありませんが、これを行うことによって、事務が円滑に進むことになるものと考えられます。

なお、事前相談を希望される場合は、あらかじめ当課にその旨を連絡してください。相談は、当課が指定した日時に応じることとなりますので、御了承願います。

変更の認証の事前相談の申込み等については、認証の申請に関する事前相談に準じて行います(10頁参照)。

3 変更認証申請書の記載事項及びその添付書類

変更認証申請書は、規則の別紙様式第3号に従って必要な事項を記載して作成した上、必要な書類を添付して当課に提出してください。

変更認証申請書、添付書類の調製に当たっては、次の事項に留意してください。

また、添付書類のうち、登記事項証明書については、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ます。

(1) 変更認証申請書の記載事項

ア 第1面について（変更認証申請の申請者）

(ア) 提出年月日は、変更認証申請書の提出日を記載してください。

(イ) 「認証番号」は、認証通知書に記載された番号を記載してください。

(ウ) 「住所」は、認証紛争解決事業者の住所又は主たる事務所若しくは本店の所在地を記載してください。

(エ) 「電話番号」は、当課との連絡用電話番号（申請手続の担当者の直通番号等がある場合には当該番号等及びその旨）を記載してください。

(オ) 「氏名又は名称」は、次のとおり記載してください。

(a) 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若しくは管理人の定めのあるものである場合は、当該事業者の名称又は商号を記載してください。

(b) 認証紛争解決事業者が個人である場合は、当該事業者の氏名を記載してください。

(カ) 「代表者又は管理人の氏名」は、次のとおり記載してください。

- (a) 認証紛争解決事業者が法人である場合は、代表者の役職及び氏名を記載してください。
- (b) 認証紛争解決事業者が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は、当該代表者又は管理人の役職及び氏名を記載してください。
- (c) 認証紛争解決事業者が個人である場合は、「代表者又は管理人の氏名」の文字を二線で削除してください。

(キ) 印紙貼付欄

変更認証申請手数料の額は、6万600円です（令第3条第2項）。

手数料額に相当する収入印紙を申請書の第1面に貼付して、持参または郵送で納付してください（印紙は消印しないでください。）。

イ 第2面について（変更に係る事項）

第2面には、認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法のうちどの部分を変更しようとするのかを特定した上、変更内容をその理由とともに、具体的に記載してください。

どのような内容の記載をすべきかについては、変更しようとする認証紛争解決手続の業務の内容又はその実施方法により異なりますが、次の例を参考にして、変更内容が明確化されるよう、簡潔かつ具体的に記載してください。

(ア) 取り扱う紛争の範囲の変更

- | | |
|---|--|
| 1 | 変更しようとする認証紛争解決手続の業務
取り扱う紛争の範囲の変更（法第6条第1号関係） |
| 2 | 変更内容
変更前 夫婦関係等に関する紛争 |

変更後 夫婦関係等に関する紛争

相続に関する紛争

3 変更の理由

「取り扱う紛争の範囲」を変更すると、これに伴い、他の認証の基準（例えば、法第6条第3号に規定する手続実施者の選任方法等）に係る定めの内容も変更しなければならない可能性があります。このような場合は、他の認証の基準に係る事項についても、上記の例に準じて変更内容を記載してください。

(イ) 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して手続を終了するかどうかについての判断の基準の変更

1 変更しようとする認証紛争解決手続の業務

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して手続を終了するかどうかについての判断の基準の変更（法第6条第13号関係）

2 変更内容

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して手続を終了するかどうかについての判断の基準を次のとおり変更する。

変更前 手続規程

（手続の終了）

第 条 手続実施者は、次の場合に認証紛争解決手続を終了する。

一 紛争の一方の当事者が正当な理由なく、3回以上期日に欠席したとき

二 （略）

変更後 手続規程

(手続の終了)

第 条 手続実施者は、次の場合に認証紛争解決手続を終了する。

一 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

二 (略)

3 変更理由

(2) 変更認証申請書の添付書類

変更認証申請書の添付書類は、変更後の認証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12条第3項）のほか、法第8条第2項各号（第2号を除く。）に掲げる書類のうち当該変更に係るものです（規則第11条第2項）。

どのような書類が変更に係るものに該当するかは、変更しようとする認証紛争解決手続の業務の内容又はその実施方法により異なりますので、疑義等が生じる場合は、当課に連絡願います。

添付書類の調製に当たっての留意事項は、認証申請書の添付書類の留意事項（11頁を参照）と同様ですが、次の書類は、添付不要です。

- ア 申請者（個人に限る。）又は申請者（個人を除く。）の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）
- イ 申請者、申請者（個人を除く。）の役員及び重要な使用人がそれぞれ別紙様式第2号により作成した法第7条各号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）

なお、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伴い、その業務を担当する役員が新たに就任する等、法第13条第1項に規定する変更の届出の対象となる変更がある場合にあっては、まず、当該変更に係る変更届出書を提出し、その後に変更認証申請書を提出するか、又はこれらを同時に提出してください。

4 変更の認証の申請中に申請書の記載事項等に変更があった場合の申出

変更の認証の申請をした後、当該申請についての法務大臣の判断が示されるまでの間に変更認証申請書の記載事項又は添付書類の記載内容に変更が生じたときは、遅滞なく、変更事項を記載した書類（書式は規則別紙様式第4号に準じたものとします。）で法務大臣に申し出るとともに、必要な添付書類を提出してください。

上記変更事項が法第13条第1項に規定する変更の届出の対象となるものである場合には、遅滞なく、変更届出書（規則別紙様式第4号）を提出してください。

5 審査方法

変更の認証の申請に対する審査は、まず、当課の担当者において、変更しようとする認証紛争解決手続の業務の内容又はその実施方法について、法第6条に関する審査をした後、次のとおり、意見の聴取等をします。

(1) 団体所管大臣等への協議

認証紛争解決事業者が法律により直接に設立された法人又は特別の法律により特別の設立行為をもって設立された法人であるときはこれらの法人を所管する大臣に、認証紛争解決事業者が設立に関し許可又は認可を受けている法人であるときはその許可又は認可をした大臣又は国家公安委員会に、それぞれ協議します（法第12条第4項で準用する法第9条第1項）。

なお、同様の趣旨から、例えば、認証紛争解決事業者が都道府県知事の許可、認可等を受けている場合は、原則として、その許可、認可等をした都道府県知事に協議します（法第29条）。

(2) 認証審査参与員への意見聴取

変更に係る認証紛争解決手続の業務の内容又はその実施方法等を勘案し、専門的知識経験に基づく意見を述べさせるのに適任と考えられる認証審査参与員の意見を聴きます（法第12条第4項で準用する法第9条第3項）。

6 審査結果の通知

変更認証申請の審査結果は、次のとおり、申請者に書面で通知します。

(1) 変更の認証をした場合

変更認証通知書を交付します。

(2) 変更の認証をしないこととした場合

変更の認証をしないこととした旨及びその理由を記載した書面を交付します。

7 変更した認証紛争解決手続等の情報の公表

法第12条第4項で準用する法第11条第1項の規定により、変更の認証をした認証紛争解決事業者の氏名又は名称及び住所を官報に公示するほか、法第31条の規定により、変更の認証後の認証紛争解決手続の業務について、インターネットによる情報公表を行います。

このインターネットによる情報公表を適正迅速に実施するため、認証紛争解決事業者は、変更の認証を受けた後、当該変更後の業務に対応する規則第9条第1項各号に掲げる事項を記載した書類を速やかに提出願います。

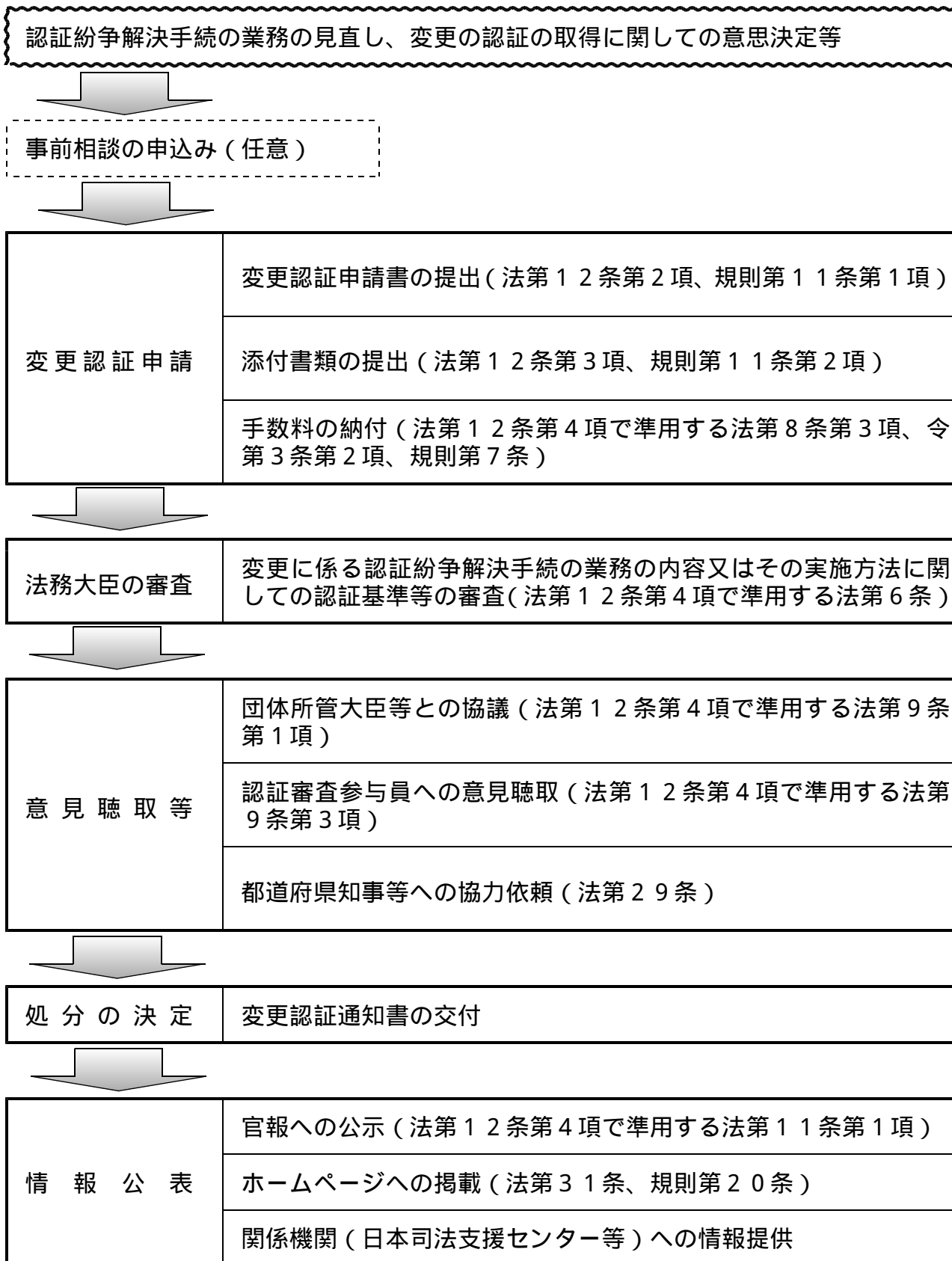
提出する書類等については、57頁を参照してください。

8 標準処理期間

法務大臣が変更の認証の申請を受理してから当該申請に対する処分をするまでに要する期間は、特段の事由が存在しない限り、おおむね2か月です。

なお、案件の内容によっては、処分をするまでに要する期間がこの期間を超えることも十分予想されます。

9 変更の認証の申請から処分決定までの過程



第4 変更等の届出

1 概要

認証紛争解決事業者は、法第13条第1項各号(規則第10条及び第12条第1項)に掲げる変更があったとき、法第13条第2項に規定する心身の故障により認証紛争解決手続の業務を適切に行うことができないおそれがある場合として法務省令(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は、遅滞なく、その旨を法務大臣に届け出る必要があります(法第13条第1項及び第2項)。

ここで、「遅滞なく」とは、変更があった日からおおむね2週間以内をいいます。

法第13条第1項各号に掲げる変更の届出は、規則の別紙様式第4号により作成した変更届出書に必要な書類(法第13条第1項、規則第12条第2項)を添付して、これを法務大臣に提出して行います(法第13条第1項)。

法第13条第2項に規定する届出は、法令上様式が定められていませんので、適宜の様式で作成した書面に必要な書類(法第13条第2項、規則第12条第4項)を添付して、これを法務大臣に提出して行います(法第13条第2項)。

なお、法第13条第1項第2号の規定により変更の届出の対象とされる法第12条ただし書の「軽微な変更」とは、次の変更をいいます(規則第10条)。

ア 認証紛争解決手続の業務を行う事務所の名称、所在地、電話番号又は電子メールアドレスの変更(規則第10条第1号)

イ 認証紛争解決手続の業務を行う日又は時間の変更(規則第10条第2号)

ウ 法第6条各号に掲げる基準に適合するかどうかについての判断の基礎となる事項に係る変更であって、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(規則第10条第3号)

エ 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。

具体的事例等については、実施ガイドライン「7 変更の認証について」を参照願います。

また、法第13条第2項に規定する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こととなりますので、法第13条第2項の届出を行う前に、当課に相談願います。

2 変更届出書の記載事項及びその添付書類

変更届出書は、規則の別紙様式第4号に従って必要な事項を記載して作成した上、必要な書類を添付して当課に提出してください。

変更届出書、添付書類の調製に当たっての留意事項は、認証申請書及び変更認証申請書の調製に関するもの（11頁、63頁を参照）と同様です。

なお、一つの変更届出書に複数の変更事項を記載する場合は、変更事項ごとに分類・整理して記載し、各記載箇所間に罫線を引く方法により各変更事項をそれぞれ区分してください。

また、添付書類のうち、登記事項証明書については、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ます。

認証紛争解決事業者の氏名若しくは名称又は住所の変更（法第13条第1項第1号）に係る事項は、法第13条第3項の規定による官報公示及び法第31条の規定による情報公表の対象となります。また、規則第20条各号に掲げる事項の変更に係るものは、法第31条の規定による情報公表の対象となります。そのため、記載内容に誤りがないよう留意願います。

変更の届出を要する事項、記載事項、添付書類等は、次のとおりです。

	届出事項、記載事項、添付書類等
認証紛争解決事業者が法人である場合	79頁から87頁までの【表1】を参照してください
認証紛争解決事業者が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	88頁から96頁までの【表2】を参照してください
認証紛争解決事業者が個人である場合	97頁から103頁までの【表3】を参照してください

認証紛争解決事業者が個人である場合において、当該認証紛争解決事業者が死亡、失踪等したときは、変更届出書等を提出すべきこととはされていませんが、認証紛争解決事業者の情報は、認証紛争解決手続の実施の依頼を検討する紛争の当事者にとって重要ですので、このようなときには、当該認証紛争解決事業者の使用人、手続実施者候補者その他の関係者において、速やかにその事実を当課に報告していただきますよう御協力をお願いします。

(1) 認証紛争解決事業者が法人である場合

【表 1】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
1 認証紛争解決事業者の名称又は商号の変更（法第13条第1項第1号）	変更年月日 変更前の名称又は商号 変更後の名称又は商号	変更後の定款その他の基本約款	認証紛争解決手続の業務に用いる名称の変更は、法第12条第1項ただし書の軽微な変更に当たります。
2 認証紛争解決事業者の主たる事務所又は本店の変更（法第13条第1項第1号）	変更年月日 変更前の主たる事務所又は本店 変更後の主たる事務所又は本店	変更後の定款その他の基本約款 認証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 組織の概要を記載した図面	は、変更がある場合に添付してください。
3 認証紛争解決事業者の定款その他の基本約款の変更（法第13条第1項第3号）	変更年月日 変更内容	変更後の定款その他の基本約款	変更内容は、簡潔かつ具体的に記載してください。 定款その他の基本約款の変更に官公庁の許認可等を要する場合は、その許認可等の日を変更年月日としてください。
4 認証紛争解決事業者の電話番号又は電子メールアドレスの変更（規則第12条第1項第1号）	変更年月日 変更前の電話番号又は電子メールアドレス 変更後の電話番号又は電子メールアドレス	なし	認証申請書の第2面に記載した電話番号又は電子メールアドレスに変更がある場合に届け出てください。 電話番号又は電子メールアドレスを廃止した場合は、その旨を届け出てください。

【表1】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
5 認証紛争解決事業者の役員の氏名の変更（規則第12条第1項第3号）	変更年月日 職名又は呼称 変更前の役員の氏名 変更後の役員の氏名 役員の氏名には、フリガナを付してください。	変更事項が記載された役員の住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類	住民票の写し等では変更事項が判明しない場合は、戸籍の抄本等を添付してください。 住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添付してください。 役員が外国人である場合は、住民票の写し又はその他の変更事項が記載された書類(旅券、運転免許証の写しなど)を添付してください。
6 認証紛争解決事業者の役員の住所の変更（規則第12条第1項第3号）	変更年月日 職名又は呼称 役員の氏名 変更前の役員の住所 変更後の役員の住所	変更事項が記載された役員の住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類	役員が外国人である場合は、住民票の写し又はその他の変更事項が記載された書類(旅券、運転免許証の写しなど)を添付してください。
7 認証紛争解決事業者の役員の本籍又は国籍の変更（規則第12条第1項第3号）	変更年月日 職名又は呼称 役員の氏名 変更前の役員の本籍又は国籍 変更後の役員の本籍又は国籍	変更事項が記載された役員の住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類	住民票の写し等に変更事項が記載されていない場合は、戸籍の抄本等を添付してください。 住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添付してください。

【表1】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
			役員が外国人である場合は、住民票の写し又はその他変更事項が記載された書類（旅券など）を添付してください。
8 認証紛争解決事業者における新たな役員の就任による変更（規則第12条第1項第3号）	就任年月日 職名又は呼称 役員の氏名 役員の生年月日 役員の本籍（外国人にあっては国籍） 役員の住所 役員の略歴 備考 役員の氏名には、フリガナを付してください。	就任した役員が規則別紙様式第2号により作成した法第7条各号に該当しないことを誓約する書面 認証紛争解決事業者が規則別紙様式第2号により作成した法第7条各号に該当しないことを誓約する書面 就任した役員の本籍の記載された住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類	就任した役員が代表権を有する者である場合は、代表者の変更の届出も提出する必要があります。 住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添付してください。
9 認証紛争解決事業者の役員の退任による変更（規則第12条第1項第3号）	退任年月日 職名又は呼称 役員の氏名	なし	
10 認証紛争解決事業者の代表者の変更（規則第12条第1項第3号）	就任年月日 職名又は呼称 代表者の氏名	なし	
11 認証紛争解決事業者が新たに他の事業を営むようになったとき（規則第12条第1項第5号）	他の事業の開始年月日 他の事業の種類 他の事業の内容	認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面	許認可等を受けた事業の場合は、許認可等をした者並びに許認可等の年月日及び番号も記載してください。

【表1】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
			は、変更がある場合に添付してください。
12 認証紛争解決事業者がその営む他の事業の廃業等をしたとき（規則第12条第1項第5号）	廃業等年月日 廃業等をした事業の種類	認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面	廃業等の「等」は、事業譲渡、会社分割等を指します。 は、変更がある場合に添付してください。
13 認証紛争解決手続の業務を行う事務所の名称の変更（規則第10条第1号）	変更年月日 変更前の事務所の名称 変更後の事務所の名称	認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面 認証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	は、変更がある場合に添付してください。
14 認証紛争解決手続の業務を行う事務所の所在地の変更（規則第10条第1号）	変更年月日 変更前の事務所の所在地 変更後の事務所の所在地	認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面 認証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*	事務所の所在地を変更することにより、認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法のうち、法第6条に定める基準・要件に係る事項の変更が生じるときは、変更の認証が必要な場合もありますので、留意願います。 *は、変更がある場合に添付してください。
15 認証紛争解決手続の業務を行う事務所の新たな設置（規則第10条第1号）	設置年月日 事務所の名称 郵便番号、所在地、電話番号、電子メールアドレス 業務を行う日及び時間	認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面 認証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*	事務所を新たに設置することにより、認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法のうち、法第6条に定める基準・要件に係る事項の変更が生じるときは、変更の認証が必要な場合もありますので、留意願います。

【表1】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
			*は、変更がある場合に添付してください。
16 認証紛争解決手続の業務を行う事務所の廃止（規則第10条第1号）	廃止年月日 廃止した事務所の名称	認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面 認証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*	事務所を廃止することにより、認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法のうち、法第6条に定める基準・要件に関する事項の変更が生じるときは、変更の認証が必要な場合がありますので、留意願います。 *は、変更がある場合に添付してください。
17 認証紛争解決手続の業務を行う事務所の電話番号又は電子メールアドレスの変更（規則第10条第1号）	変更年月日 事務所の名称 変更前の電話番号又は電子メールアドレス 変更後の電話番号又は電子メールアドレス	なし	電話番号又は電子メールアドレスを廃止した場合は、その旨を届け出てください。
18 認証紛争解決手続の業務を行う日又は時間の変更（規則第10条第2号）	変更年月日 事務所の名称 変更前の業務を行う日又は時間 変更後の業務を行う日又は時間	認証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	業務を行う日又は時間を変更することにより、認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法のうち、法第6条に定める基準・要件に関する事項の変更が生じるときは、変更の認証が必要な場合がありますので、留意願います。
19 法第6条各号に掲げる基準に適合するかどうかについての基礎となる事項に係	変更年月日 変更事項に関する認証の基準・要件（法第6条の柱書又は該当	変更後の認証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	変更内容を具体的に記載してください。

【表1】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
<p>る変更であって、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（規則第10条第3号）</p> <p>認証紛争解決手続の業務に用いる名称の変更、ウェブ会議等の方法によるものとする変更も含まれます。</p>	<p>号）</p> <p>変更内容</p>		
<p>20 認証紛争解決事業者の主要議決権所有者の氏名又は名称若しくは商号の変更(規則第12条第1項第4号)</p>	<p>変更年月日</p> <p>変更前の氏名又は名称若しくは商号</p> <p>変更後の氏名又は名称若しくは商号</p> <p>氏名又は名称若しくは商号にはフリガナを付してください。</p>	なし	
<p>21 認証紛争解決事業者の主要議決権所有者の住所又は主たる事務所若しくは本店の変更(規則第12条第1項第4号)</p>	<p>変更年月日</p> <p>変更前の住所又は主たる事務所又は本店</p> <p>変更後の住所又は主たる事務所又は本店</p>	なし	
<p>22 認証紛争解決事業者の主要議決権所有者が所有する議決権の割合の変更(規則第12条第1項第4号)</p>	<p>変更年月日</p> <p>議決権所有者の氏名又は名称若しくは商号</p> <p>変更前の所有する議決権の割合</p> <p>変更後の所有する議決権の割合</p>	なし	<p>所有する議決権が株式である場合は、株式数を括弧書で記載してください。</p>

【表1】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
23 ある者が新たに認証紛争解決事業者の主要議決権所有者になったとき（規則第12条第1項第4号）	変更年月日 議決権所有者の氏名又は名称若しくは商号 議決権所有者の住所又は主たる事務所若しくは本店 所有する議決権の割合 氏名又は名称若しくは商号にはフリガナを付してください。	なし	所有する議決権が株式会社である場合は、株式数を括弧書で記載してください。
24 認証紛争解決事業者の主要議決権所有者がこれに該当しないこととなったとき（規則第12条第1項第4号）	変更年月日 議決権所有者の氏名又は名称若しくは商号 議決権所有者の住所又は主たる事務所若しくは本店	なし	
25 認証紛争解決事業者の重要な使用人の氏名の変更（規則第12条第1項第6号）	変更年月日 職名又は呼称 変更前の重要な使用人の氏名 変更後の重要な使用人の氏名 重要な使用人の氏名には、フリガナを付してください。	変更事項が記載された重要な使用人の住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類	住民票の写し等では変更事項が判明しない場合は、戸籍の抄本等を添付してください。 住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添付してください。 重要な使用人が外国人である場合は、住民票の写し又はその他の変更事項が記載された書類（旅券、運転免許証の写しなど）を添付してください。

【表1】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
26 認証紛争解決事業者の重要な使用者の住所の変更（規則第12条第1項第6号）	変更年月日 職名又は呼称 重要な使用者の氏名 変更前の重要な使用者の住所 変更後の重要な使用者の住所	変更事項が記載された重要な使用者の住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類	重要な使用者が外国人である場合は、住民票の写し又はその他の変更事項が記載された書類（旅券、運転免許証の写しなど）を添付してください。
27 認証紛争解決事業者の重要な使用者の本籍又は国籍の変更（規則第12条第1項第6号）	変更年月日 職名又は呼称 重要な使用者の氏名 変更前の重要な使用者の本籍又は国籍 変更後の重要な使用者の本籍又は国籍	変更事項が記載された重要な使用者の住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類	住民票の写し等に変更事項が記載されない場合は、戸籍の抄本等を添付してください。 住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添付してください。 重要な使用者が外国人である場合は、住民票の写し又はその他の変更事項が記載された書類（旅券など）を添付してください。
28 認証紛争解決事業者の重要な使用者の職名又は呼称の変更（規則第12条第1項第6号）	変更年月日 重要な使用者の氏名 変更前の重要な使用者の職名又は呼称 変更後の重要な使用者の職名又は呼称	なし	
29 ある者が新たに認証紛争解決事業者の重要な使用者となったとき（規則第12条第1項第6号）	地位又は権限を取得した年月日 職名又は呼称 重要な使用者の氏名 重要な使用者の生年月	就任した重要な使用者が規則別紙様式第2号により作成した法第7条各号に該当しないことを誓約する書面	住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添

【表1】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
	<p>日</p> <p>重要な使用人の本籍 (外国人にあっては国籍)</p> <p>重要な使用人の住所</p> <p>重要な使用人の氏名には、フリガナを付してください。</p>	<p>認証紛争解決事業者が規則別紙様式第2号により作成した法第7条各号に該当しないことを誓約する書面</p> <p>就任した重要な使用人の本籍の記載された住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類</p> <p>認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面*</p>	<p>付してください。</p> <p>重要な使用人が外国人である場合は、住民票の写し又はその他費用事項が記載された書類(旅券、運転免許証の写しなど)を添付してください。</p> <p>*は、変更がある場合に添付してください。</p>
<p>30 認証紛争解決事業者の重要な使用人がその地位又は権限を喪失したとき(規則第12条第1項第6号)</p>	<p>地位又は権限を喪失した年月日</p> <p>職名又は呼称</p> <p>重要な使用人の氏名</p>	<p>認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面*</p>	<p>*は、変更がある場合に添付してください。</p>
<p>31 認証紛争解決事業者の組織の変更(規則第10条第3号)</p>	<p>変更年月日</p> <p>変更内容</p>	<p>認証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</p> <p>認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面</p>	<p>変更内容を具体的に記載してください。</p> <p>組織を変更することにより、認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法のうち、法第6条に定める基準・要件に係る事項の変更が生じるときは、変更の認証が必要な場合もありますので、留意願います。</p>

(2) 認証紛争解決事業者が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

【表2】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
1 認証紛争解決事業者の名称の変更（法第13条第1項第1号）	変更年月日 変更前の名称 変更後の名称	変更後の定款その他の基本約款	認証紛争解決手続の業務に用いる名称の変更は、法第12条第1項ただし書の軽微な変更に当たります。
2 認証紛争解決事業者の主たる事務所の変更（法第13条第1項第1号）	変更年月日 変更前の主たる事務所 変更後の主たる事務所	変更後の定款その他の基本約款 認証紛争解決手続の業務の内容又はその実施方法を記載した書類 組織の概要を記載した図面	は、変更がある場合に添付してください。
3 認証紛争解決事業者の定款その他の基本約款の変更（法第13条第1項第3号）	変更年月日 変更内容	変更後の定款その他の基本約款	変更内容は、簡潔かつ具体的に記載してください。 定款その他の基本約款の変更を議題とする総会等の意思決定機関の会議の議事録で決議内容が記載されたものも添付してください。
4 認証紛争解決事業者の電話番号又は電子メールアドレスの変更（規則第12条第1項第1号）	変更年月日 変更前の電話番号又は電子メールアドレス 変更後の電話番号又は電子メールアドレス	なし	認証申請書の第2面に記載した電話番号又は電子メールアドレスに変更がある場合に届けてください。 電話番号又は電子メールアドレスを廃止した場合は、その旨を届けてください。

【表2】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
5 認証紛争解決事業者の代表者又は管理人の氏名の変更（規則第12条第1項第3号）	変更年月日 職名又は呼称 変更前の代表者又は管理人の氏名 変更後の代表者又は管理人の氏名 代表者又は管理人の氏名には、フリガナを付してください。	変更事項が記載された代表者又は管理人の住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類	住民票の写し等では変更事項が判明しない場合は、戸籍の抄本等を添付してください。 住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添付してください。 代表者又は管理人が外国人である場合は、住民票の写し又はその他の変更事項が記載された書類（旅券、免許証の写しなど）を添付してください。
6 認証紛争解決事業者の代表者又は管理人の住所の変更（規則第12条第1項第3号）	変更年月日 職名又は呼称 代表者又は管理人の氏名 変更前の代表者又は管理人の住所 変更後の代表者又は管理人の住所	変更事項が記載された代表者又は管理人の住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類	代表者又は管理人が外国人である場合は、住民票の写し又はその他の変更事項が記載された書類（旅券、運転免許証の写しなど）を添付してください。
7 認証紛争解決事業者の代表者又は管理人の本籍又は国籍の変更（規則第12条第1項第3号）	変更年月日 職名又は呼称 代表者又は管理人の氏名 変更前の代表者又は管理人の本籍又は国籍 変更後の代表者又は管理人の本籍又は国籍	変更事項が記載された代表者又は管理人の住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類	住民票の写し等に変更事項が記載されていない場合は、戸籍の抄本等を添付してください。 住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添付してください。

【表2】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
			<p>付してください。</p> <p>代表者又は管理人が外国人である場合は、住民票の写し又はその他の変更事項が記載された書類（旅券、運転免許証の写しなど）を添付してください。</p>
<p>8 認証紛争解決事業者における新たな代表者又は管理人の就任による変更（規則第12条第1項第3号）</p>	<p>就任年月日</p> <p>職名又は呼称</p> <p>代表者又は管理人の氏名</p> <p>代表者又は管理人の生年月日</p> <p>代表者又は管理人の本籍（外国人にあつては国籍）</p> <p>代表者又は管理人の住所</p> <p>代表者又は管理人の略歴</p> <p>備考</p> <p>代表者又は管理人の氏名には、フリガナを付してください。</p>	<p>就任した代表者又は管理人が規則別紙様式第2号により作成した法第7条各号に該当しないことを誓約する書面</p> <p>認証紛争解決事業者が規則別紙様式第2号により作成した法第7条各号に該当しないことを誓約する書面</p> <p>就任した代表者又は管理人の本籍の記載された住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類</p>	
<p>9 認証紛争解決事業者の代表者又は管理人の退任による変更（規則第12条第1項第3号）</p>	<p>退任年月日</p> <p>職名又は呼称</p> <p>代表者又は管理人の氏名</p>	<p>なし</p>	
<p>10 認証紛争解決事業者が新たに他の事業を営むようになったとき（規則第12条</p>	<p>営業開始年月日</p> <p>他の事業の種類</p> <p>他の事業の内容</p>	<p>認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面</p>	<p>許認可等を受けた事業の場合は、許認可等をした者、許認可等の年月日、許認可等の番号</p>

【表2】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
第1項第5号)			も記載してください。 は、変更がある場合に添付してください。
11 認証紛争解決事業者がその営む他の事業の廃業等をしたとき(規則第12条第1項第5号)	廃業等年月日 廃業等した事業の種類	認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面	廃業等の「等」は、事業譲渡等を指します。 は、変更がある場合に添付してください。
12 認証紛争解決手続の業務を行う事務所の名称の変更(規則第10条第1号)	変更年月日 変更前の事務所の名称 変更後の事務所の名称	認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面 認証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	は、変更がある場合に添付してください。
13 認証紛争解決手続の業務を行う事務所の所在地の変更(規則第10条第1号)	変更年月日 変更前の事務所の所在地 変更後の事務所の所在地	認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面 認証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	事務所の所在地を変更することにより、認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法のうち、法第6条に定める基準・要件に係る事項の変更が生じるときは、変更の認証が必要な場合もありますので、留意願います。 は、変更がある場合に添付してください。
14 認証紛争解決手続の業務を行う事務所の新たな設置(規則第10条第1号)	設置年月日 事務所の名称 郵便番号、所在地、電話番号、電子メールアドレス 業務を行う日及び時間	認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面 認証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	事務所を新たに設置することにより、認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法のうち、法第6条に定める基準・要件に係る事項の変更が生じるときは、変更の認証が必要な場合もあります

【表2】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
			<p>ので、留意願います。</p> <p>は、変更がある場合に添付してください。</p>
<p>15 認証紛争解決手続の業務を行う事務所の廃止（規則第10条第1号）</p>	<p>廃止年月日 廃止した事務所の名称</p>	<p>認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面 認証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</p>	<p>事務所を廃止することにより、認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法のうち、法第6条に定める基準・要件に係る事項の変更が生じるときは、変更の認証が必要な場合もありますので、留意願います。</p> <p>は、変更がある場合に添付してください。</p>
<p>16 認証紛争解決手続の業務を行う事務所の電話番号又は電子メールアドレスの変更（規則第10条第1号）</p>	<p>変更年月日 事務所の名称 変更前の電話番号又は電子メールアドレス 変更後の電話番号又は電子メールアドレス</p>	<p>なし</p>	<p>電話番号又は電子メールアドレスを廃止した場合は、その旨を届け出てください。</p>
<p>17 認証紛争解決手続の業務を行う日又は時間の変更（規則第10条第2号）</p>	<p>変更年月日 事務所の名称 変更前の業務を行う日又は時間 変更後の業務を行う日又は時間</p>	<p>認証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</p>	<p>業務を行う日又は時間を変更することにより、認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法のうち、法第6条に定める基準・要件に係る事項の変更が生じるときは、変更の認証が必要な場合もありますので、留意願います。</p>
<p>18 法第6条各号に掲げる基準に適合するかどうかについての</p>	<p>変更年月日 変更事項に係る認証の基準・要件（法第</p>	<p>変更後の認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法を記載し</p>	<p>変更内容を具体的に記載してください。</p>

【表2】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
<p>基礎となる事項に係る変更であって、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（規則第10条第3号）</p> <p>認証紛争解決手続の業務に用いる名称の変更、ウェブ会議等の方法によるものとする変更も含まれます。</p>	<p>6条の柱書又は該当号)</p> <p>変更内容</p>	<p>た書類</p>	
<p>19 認証紛争解決事業者の主要議決権所有者の氏名又は名称若しくは商号の変更(規則第12条第1項第4号)</p>	<p>変更年月日</p> <p>変更前の氏名又は名称若しくは商号</p> <p>変更後の氏名又は名称若しくは商号</p> <p>氏名又は名称若しくは商号にはフリガナを付してください。</p>	<p>なし</p>	
<p>20 認証紛争解決事業者の主要議決権所有者の住所又は主たる事務所若しくは本店の変更(規則第12条第1項第4号)</p>	<p>変更年月日</p> <p>変更前の住所又は主たる事務所又は本店</p> <p>変更後の住所又は主たる事務所又は本店</p>	<p>なし</p>	
<p>21 認証紛争解決事業者の主要議決権所有者が所有する議決権の割合の変更(規則第12条第1項第4号)</p>	<p>変更年月日</p> <p>議決権所有者の氏名又は名称若しくは商号</p> <p>変更前の所有する議決権の割合</p> <p>変更後の所有する議決</p>	<p>なし</p>	

【表2】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
	権の割合		
22 ある者が新たに認証紛争解決事業者の主要議決権所有者になったとき（規則第12条第1項第4号）	変更年月日 議決権所有者の氏名又は名称若しくは商号 議決権所有者の住所又は主たる事務所若しくは本店 所有する議決権の割合 氏名又は名称若しくは商号にはフリガナを付してください。	なし	
23 認証紛争解決事業者の主要議決権所有者がこれに該当しないこととなったとき（規則第12条第1項第4号）	変更年月日 議決権所有者の氏名又は名称若しくは商号 議決権所有者の住所又は主たる事務所若しくは本店	なし	
24 認証紛争解決事業者の重要な使用人の氏名の変更（規則第12条第1項第6号）	変更年月日 職名又は呼称 変更前の重要な使用人の氏名 変更後の重要な使用人の氏名 重要な使用人の氏名には、フリガナを付してください。	変更事項が記載された重要な使用人の住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類	住民票の写し等では変更事項が判明しない場合は、戸籍の抄本等を添付してください。 住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添付してください。 重要な使用人が外国人である場合は、住民票の写し又はその他の変更事項が記載された書類（旅券、運転免許証の写しなど）を添付してください。

【表2】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
25 認証紛争解決事業者の重要な使用者の住所の変更（規則第12条第1項第6号）	変更年月日 職名又は呼称 重要な使用者の氏名 変更前の重要な使用者の住所 変更後の重要な使用者の住所	変更事項が記載された重要な使用者の住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類	重要な使用者が外国人である場合は、住民票の写し又はその他の変更事項が記載された書類（旅券、運転免許証の写しなど）を添付してください。
26 認証紛争解決事業者の重要な使用者の本籍又は国籍の変更（規則第12条第1項第6号）	変更年月日 職名又は呼称 重要な使用者の氏名 変更前の重要な使用者の本籍又は国籍 変更後の重要な使用者の本籍又は国籍	変更事項が記載された重要な使用者の住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類	住民票の写し等に変更事項が記載されない場合は、戸籍の抄本等を添付してください。 住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添付してください。 重要な使用者が外国人である場合は、住民票の写し又はその他の変更事項が記載された書類（旅券など）を添付してください。
27 認証紛争解決事業者の重要な使用者の職名又は呼称の変更（規則第12条第1項第6号）	変更年月日 重要な使用者の氏名 変更前の重要な使用者の職名又は呼称 変更後の重要な使用者の職名又は呼称	なし	
28 ある者が新たに認証紛争解決事業者の重要な使用者たる地位又は権限を取得したとき（規則第12条第1項第6号）	地位又は権限を取得した年月日 職名又は呼称 重要な使用者の氏名 重要な使用者の生年月日	就任した重要な使用者が規則別紙様式第2号により作成した法第7条各号に該当しないことを誓約する書面 認証紛争解決事業者が	住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添付してください。

【表2】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
	<p>重要な使用人の本籍 (外国人にあっては国籍)</p> <p>重要な使用人の住所</p> <p>重要な使用人の氏名には、フリガナを付してください。</p>	<p>規則別紙様式第2号により作成した法第7条各号に該当しないことを誓約する書面</p> <p>就任した重要な使用人の本籍の記載された住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類</p> <p>認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面*</p>	<p>重要な使用人が外国人である場合は、住民票の写し又はその他変更事項が記載された書類(旅券、運転免許証の写しなど)を添付してください。</p> <p>*は、変更がある場合に添付してください。</p>
<p>29 認証紛争解決事業者の重要な使用人がその地位又は権限を喪失したとき(規則第12条第1項第6号)</p>	<p>地位又は権限を喪失した年月日</p> <p>職名又は呼称</p> <p>重要な使用人の氏名</p>	<p>認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面</p>	<p>は、変更がある場合に添付してください。</p>
<p>30 認証紛争解決事業者の組織の変更(規則第10条第3号)</p>	<p>変更年月日</p> <p>変更内容</p>	<p>認証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</p> <p>認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面</p>	<p>変更内容を具体的に記載してください。</p> <p>組織を変更することにより、認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法のうち、法第6条に定める基準・要件に係る事項の変更が生じるときは、変更の認証が必要な場合もありますので、留意願います。</p>

(3) 認証紛争解決事業者が個人である場合

【表3】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
1 認証紛争解決事業者の氏名の変更（法第13条第1項第1号）	変更年月日 変更前の氏名 変更後の氏名 氏名には、フリガナを付してください。	変更事項が記載された認証紛争解決事業者の住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類	住民票の写し等では変更事項が判明しない場合は、戸籍の抄本等を添付してください。 住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添付してください。 認証紛争解決事業者が外国人である場合は、住民票の写し又はその他の変更事項が記載された書類（旅券、運転免許証の写しなど）を添付してください。
2 認証紛争解決事業者の住所の変更（法第13条第1項第1号）	変更年月日 変更前の住所 変更後の住所	変更事項が記載された認証紛争解決事業者の住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類	認証紛争解決事業者が外国人である場合は、住民票の写し又はその他の変更事項が記載された書類（旅券、運転免許証の写しなど）を添付してください。
3 認証紛争解決事業者の本籍又は国籍の変更（規則第12条第1項第2号）	変更年月日 変更前の本籍又は国籍 変更後の本籍又は国籍	変更事項が記載された住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類	住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添付してください。 認証紛争解決事業者が外国人である場合は、

【表3】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
			住民票の写し又はその他の変更事項が記載された書類（旅券など）を添付してください。
4 認証紛争解決事業者の電話番号又は電子メールアドレスの変更（規則第12条第1項第1号）	変更年月日 変更前の電話番号又は電子メールアドレス 変更後の電話番号又は電子メールアドレス	なし	認証申請書の第2面に記載した電話番号又は電子メールアドレスに変更がある場合に届け出てください。 電話番号又は電子メールアドレスを廃止した場合は、その旨を届け出てください。
5 認証紛争解決事業者が新たに他の事業を営むようになったとき（規則第12条第1項第5号）	営業開始年月日 他の事業の種類 他の事業の内容	認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面	許認可等を受けた事業の場合は、許認可等をした者並びに許認可等の年月日及び番号も記載してください。 は、変更がある場合に添付してください。
6 認証紛争解決事業者がその営む他の事業の廃業等をしたとき（規則第12条第1項第5号）	廃業等年月日 廃業等した事業の種類	認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面	廃業等の「等」は、事業譲渡等を指します。 は、変更がある場合に添付してください。
7 認証紛争解決手続の業務を行う事務所の名称の変更（規則第10条第1号）	変更年月日 変更前の事務所の名称 変更後の事務所の名称	認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面 認証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	は、変更がある場合に添付してください。
8 認証紛争解決手続の業務を行う事務所の所在地の変更（規則第10条第1号）	変更年月日 変更前の事務所の所在地 変更後の事務所の所在地	認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面 認証紛争解決手続の業	事務所の所在地を変更することにより、認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法

【表3】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
	地	務の内容及びその実施方法を記載した書類	のうち、法第6条に定める基準・要件に係る事項の変更が生じるときは、変更の認証が必要な場合もありますので、留意願います。 は、変更がある場合に添付してください。
9 認証紛争解決手続の業務を行う事務所の新たな設置（規則第10条第1号）	設置年月日 事務所の名称 郵便番号、所在地、電話番号、電子メールアドレス 業務を行う日及び時間	認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面 認証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	事務所を新たに設置することにより、認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法のうち、法第6条に定める基準・要件に係る事項の変更が生じるときは、変更の認証が必要な場合もありますので、留意願います。 は、変更がある場合に添付してください。
10 認証紛争解決手続の業務を行う事務所の廃止（規則第10条第1号）	廃止年月日 廃止した事務所の名称	認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面 認証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	事務所を廃止することにより、認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法のうち、法第6条に定める基準・要件に係る事項の変更が生じるときは、変更の認証が必要な場合もありますので、留意願います。 は、変更がある場合に添付してください。
11 認証紛争解決手続の業務を行う事務所の電話番号又は電子	変更年月日 事務所の名称 変更前の電話番号又は	なし	電話番号又は電子メールアドレスを廃止した場合は、その旨を届け

【表3】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
メールアドレスの変更（規則第10条第1号）	電子メールアドレス 変更後の電話番号又は 電子メールアドレス		出てください。
12 認証紛争解決手続の業務を行う日又は時間の変更（規則第10条第2号）	変更年月日 事務所の名称 変更前の業務を行う日 又は時間 変更後の業務を行う日 又は時間	認証紛争解決手続の業務の内容又はその実施方法を記載した書類	業務を行う日又は時間を変更することにより、認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法のうち、法第6条に定める基準・要件に係る事項の変更が生じるときは、変更の認証が必要な場合もありますので、留意願います。
13 法第6条各号に掲げる基準に適合するかどうかについての基礎となる事項に係る変更であって、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（規則第10条第3号） 認証紛争解決手続の業務に用いる名称の変更、ウェブ会議等の方法によるものとする変更も含まれます。	変更年月日 変更事項に係る認証の基準・要件（法第6条の柱書又は該当号） 変更内容	変更後の認証紛争解決手続の業務の内容又はその実施方法を記載した書類	変更内容を具体的に記載してください。
14 認証紛争解決事業者の重要な使用人の	変更年月日 職名又は呼称	変更事項が記載された重要な使用人の住民票	住民票の写し等では変更事項が判明しない場

【表3】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
氏名の変更（規則第12条第1項第6号）	<p>変更前の重要な使用人の氏名</p> <p>変更後の重要な使用人の氏名</p> <p>重要な使用人の氏名には、フリガナを付してください。</p>	<p>の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類</p>	<p>合は、戸籍の抄本等を添付してください。</p> <p>住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添付してください。</p> <p>重要な使用人が外国人である場合は、住民票の写し又はその他の変更事項が記載された書類（旅券、運転免許証の写しなど）を添付してください。</p>
15 認証紛争解決事業者の重要な使用人の住所の変更（規則第12条第1項第6号）	<p>変更年月日</p> <p>職名又は呼称</p> <p>重要な使用人の氏名</p> <p>変更前の重要な使用人の住所</p> <p>変更後の重要な使用人の住所</p>	<p>変更事項が記載された重要な使用人の住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類</p>	<p>重要な使用人が外国人である場合は、住民票の写し又はその他の変更事項が記載された書類（旅券、運転免許証の写しなど）を添付してください。</p>
16 重要な使用人の本籍又は国籍の変更（規則第12条第1項第6号）	<p>変更年月日</p> <p>職名又は呼称</p> <p>重要な使用人の氏名</p> <p>変更前の重要な使用人の本籍又は国籍</p> <p>変更後の重要な使用人の本籍又は国籍</p>	<p>変更事項が記載された重要な使用人の住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類</p>	<p>住民票の写し等に変更事項が記載されていない場合は、戸籍の抄本等を添付してください。</p> <p>住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添付してください。</p> <p>重要な使用人が外国人である場合は、住民票</p>

【表3】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
			の写し又はその他の変更事項が記載された書類（旅券等）を添付してください。
17 認証紛争解決事業者の重要な使用者の職名又は呼称の変更（規則第12条第1項第6号）	変更年月日 重要な使用者の氏名 変更前の職名又は呼称 変更後の職名又は呼称	なし	
18 ある者が新たに認証紛争解決事業者の重要な使用者となったとき（規則第12条第1項第6号）	地位又は権限を取得した年月日 職名又は呼称 重要な使用者の氏名 重要な使用者の生年月日 重要な使用者の本籍（外国人にあっては国籍） 重要な使用者の住所 重要な使用者の氏名には、フリガナを付してください。	就任した重要な使用者が規則別紙様式第2号により作成した法第7条各号に該当しないことを誓約する書面 認証紛争解決事業者が規則別紙様式第2号により作成した法第7条各号に該当しないことを誓約する書面 就任した重要な使用者の本籍の記載された住民票の写し若しくは住民票記載事項証明書又はこれに代わる書類 認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面*	住民票記載事項証明書を提出する場合は、「本籍」「住所」「氏名」「生年月日」及び「性別」が記載された書類を添付してください。 重要な使用者が外国人である場合は、住民票の写し又はその他変更事項が記載された書面（旅券、運転免許証の写しなど）を添付してください。 *は、変更がある場合に添付してください。
19 認証紛争解決事業者の重要な使用者がその地位又は権限を喪失したとき（規則第12条第1項第6号）	地位又は権限を喪失した年月日 職名又は呼称 重要な使用者の氏名	認証紛争解決事業者の組織の概要を記載した図面*	*は、変更がある場合に添付してください。
20 認証紛争解決事業者の組織の変更（規	変更年月日 変更内容	認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施	変更内容を具体的に記載してください。

【表3】

届出事項	記載事項	添付書類	備考
則第10条第3号)		方法を記載した書類 認証紛争解決事業者の 組織の概要を記載した 図面	組織を変更すること により、認証紛争解決 手続の業務の内容及び その実施方法のうち、 法第6条に定める基準 ・要件に関する事項 の変更が生じるとき は、変更の認証が必要 な場合もありますの で、留意願います。

3 法第13条第2項に規定する届出の記載事項及びその添付書類

精神の機能の障害を有する状態となり、認証紛争解決手続の業務の継続が著しく困難となった場合（規則第12条第3項）に至ったときは、遅滞なく、その旨を法務大臣に届け出る必要があります。著しく困難となった場合としては、長期間にわたる休養を要することとなった場合等が考えられます。

法第13条第2項に規定する届出に係る書面は、法令上その様式が定められていませんので、適宜の様式で作成し、精神の機能の障害を有する状態について、その病名、障害の程度、病因、病後の経過、治癒の見込みその他参考となる所見を記載した医師の診断書を添えて、提出してください（規則第12条第4項）。

なお、届出の対象となる者、届出を行う者、書面に記載する事項等は、次表のとおりです。

届出の対象となる者	届出を行う者	記載事項	備考
1 法人である認証紛争解決事業者の役員又は重要な使用人（法第13条第2項第1号）	認証紛争解決事業者	認証紛争解決事業者の名称又は商号 認証紛争解決事業者の主たる事務所又は本店 認証紛争解決事業者の代表者の役職及び氏名 認証年月日 認証番号 電話番号 届出対象の役員又は重要な使用人の氏名及び住所 届出対象の役員又は重要な使用人が規則第12条第3項に規定する	規則第12条第3項に規定する場合に至ったと判断した経緯や届出対象の役員又は重要な使用人の療養の状況等を記載してください。

届出の対象となる者	届出を行う者	記 載 事 項	備 考
		場合に該当するに至った旨 その他参考となる事項	
2 法人でない団体で代表者又は管理人の定めのある認証紛争解決事業者の役員又は重要な使用人（法第13条第2項第1号）	認証紛争解決事業者	認証紛争解決事業者の名称 認証紛争解決事業者の主たる事務所 認証紛争解決事業者の代表者又は管理者の役職及び氏名 認証年月日 認証番号 電話番号 届出対象の役員又は重要な使用人の氏名及び住所 届出対象の役員又は重要な使用人が規則第12条第3項に規定する場合に該当するに至った旨 その他参考となる事項	規則第12条第3項に規定する場合に至ったと判断した経緯や届出対象の役員又は重要な使用人の療養の状況等を記載してください。
3 個人である認証紛争解決事業者（法第13条第2項第2号）	認証紛争解決事業者	認証紛争解決事業者の氏名 認証紛争解決事業者の住所 認証年月日 認証番号 電話番号 規則第12条第3項に規定する場合に該当するに至った旨 その他参考となる事項	規則第12条第3項に規定する場合に至ったと判断した経緯や療養の状況等を記載してください。
	認証紛争解決事業者の法定代理人又は同居の	届出を行う者の氏名 届出を行う者の住所	規則第12条第3項に規定する場合に

届出の対象となる者	届出を行う者	記 載 事 項	備 考
	親族	電話番号 認証紛争解決事業者との関係 認証紛争解決事業者の氏名 認証紛争解決事業者の住所 認証年月日 認証番号 認証紛争解決事業者が規則第12条第3項に規定する場合に該当するに至った旨 その他参考となる事項	至ったと判断した経緯や認証紛争解決事業者の療養の状況等を記載してください。
4 個人である認証紛争解決事業者の重要な使用人（法第13条第2項第3号）	認証紛争解決事業者	認証紛争解決事業者の氏名 認証紛争解決事業者の住所 認証年月日 認証番号 電話番号 届出対象の重要な使用人の氏名及び住所 規則第12条第3項に規定する場合に該当するに至った旨 その他参考となる事項	規則第12条第3項に規定する場合に至ったと判断した経緯や届出対象の重要な使用人の療養の状況等を記載してください。

第5 合併等の届出

1 概要

認証紛争解決事業者は、次のアからエまでに掲げる行為をしようとするときは、あらかじめ、その旨を法務大臣に届け出る必要があります（法第17条第1項）。

この届出は、規則の別紙様式第5号により作成した合併等届出書に必要な書類を添付して、これを法務大臣に提出して行います（規則第15条第1項）。

ア 認証紛争解決事業者が消滅することとなる合併（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、合併に相当する行為）（法第17条第1項第1号）

イ 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の譲渡（同項第2号）

ウ 認証紛争解決事業者を分割をする法人とする分割でその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させるもの（同項第3号）

エ 認証紛争解決手続の業務の廃止（同項第4号）

なお、認証紛争解決事業者がアからエまでに掲げる行為をしたときは、認証は失効します（法第19条）。

2 合併等届出書の記載事項及びその添付書類

合併等届出書は、規則の別紙様式第5号に従って必要な事項を記載した上、必要な書類を添付して当課に提出してください。

合併等届出書及びその添付書類の調製に当たっては、次の事項に留意してください。

なお、法第17条第1項及び規則第15条第1項の規定により、合併等届出書は、「あらかじめ」提出しなければなりません。認証紛争解決事業者の合併等は、認証紛争解決手続の利用者等に大きな影響を与えることから、法第17条第1項各号に規定する行為をしようとするときには、その行為をする旨の意思決定がされた時期を基準として、遅滞なく届け出ることが望ましいと考えられます。

合併等届出書が提出されると、届出に係る事項は、法第17条第2項の規定による官報公示及び法第31条の規定による情報公表の対象となりますので、記載内容に誤りがないよう留意願います。

(1) 合併等届出書の記載事項

ア 届出者

記載に当たっての留意事項は、変更認証申請書の作成等に関するもの（63頁参照）と同様です。

イ 届出事項

(ア) 「種別」欄は、該当する行為の左側にあるチェック欄にチェックしてください。

(イ) 「関係者・相手方の氏名又は名称及び住所」は、次のとおり記載してください。

(a) 「合併」については、吸収合併の場合には合併後存続する法人の名称、住

所及び代表者の氏名を、新設合併の場合には認証紛争解決事業者以外の解散をする法人の名称、住所及び代表者の氏名を記載してください。

なお、認証紛争解決事業者が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は、法人である場合の例にならい記載してください。

(b) 「営業又は事業の全部又は一部の譲渡」については、譲渡の相手方の氏名又は名称及び住所を記載してください。

(c) 「分割」については、吸収分割の場合には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吸収する予定の法人の名称、住所及び代表者の氏名を、新設分割の場合には新たに設立される予定の法人の名称、住所及び代表者の氏名を記載してください。

(d) 「業務の廃止」については、記載は不要です。

(ウ) 「予定年月日」には、当該行為をする予定の年月日を記載してください。該当する行為の効力が登記によって発生することとされている場合は、当該登記の申請予定年月日を可能な範囲で記載してください。

(2) 合併等届出書の添付書類

規則第15条第1項各号に掲げる区分に応じて、それぞれ当該各号に定める書類を添付してください。

合併等届出書の添付書類についての留意事項は、次のとおりです。

ア 法第17条第1項第1号に規定する合併

次の書類を添付してください。

(ア) 合併の経緯を説明した書類

合併に至る経緯、事情等の概略又はポイントについての説明を記載した書類

です。

(イ) 合併に係る契約書の写し

(ウ) 合併後存続する法人又は合併により設立される法人の定款その他の基本約款を記載した書類

吸収合併の場合における合併後存続する法人の定款その他の基本約款です。新設合併の場合における合併により設立される法人の定款その他の基本約款は添付不要です。

(I) 登記事項証明書

認証紛争解決事業者が法人である場合に添付してください。

吸収合併の場合にあつては認証紛争解決事業者以外の他の消滅法人及び存続法人の登記事項証明書を、新設合併の場合にあつては認証紛争解決事業者以外の他の消滅法人の登記事項証明書を添付してください。なお、登記事項証明書については、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ます。

イ 法第17条第1項第2号に規定する営業又は事業の全部又は一部の譲渡

次の書類を添付してください。

(ア) 営業又は事業の全部又は一部の譲渡（以下「営業譲渡」といいます。）の経緯を説明した書類

営業譲渡に至る経緯、事情等の概要又はポイントについての説明を記載した書類です。

(イ) 営業譲渡に係る契約書の写し

(ウ) 営業譲渡の相手方の定款その他の基本約款

譲渡後に作成される予定の相手方の定款その他の基本約款を記載した書類で

す。譲渡を議題とする相手方の意思決定機関の会議の議事録（譲渡後の定款その他の基本約款に関する決議が記載されたものに限る。）の写しでも差し支えありません。

(I) 登記事項証明書

譲渡の相手方が法人である場合に、当該相手方の登記事項証明書を添付してください。なお、登記事項証明書については、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ます。

ウ 法第17条第1項第3号に規定する分割

次の書類を合併等届出書に添付してください。

(ア) 分割の経緯を説明した書類

分割に至る経緯、事情等の概要又はポイントについての説明を記載した書類です。

(イ) 分割計画書又は分割契約書の写し

吸収分割の場合にあっては吸収分割契約書（会社法第757条）の写し、新設分割の場合にあっては新設分割計画書（会社法第762条）の写しです。

(ウ) 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定款その他の基本約款

吸収分割の場合における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吸収する予定の法人の定款その他の基本約款です。新設分割の場合は添付不要です。

(I) 登記事項証明書

吸収分割の場合における認証紛争解決手続の業務に係る営業又は事業の全部

又は一部を吸収する予定の法人の登記事項証明書です。なお、登記事項証明書については、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ます。

エ 法第17条第1項第4号に規定する業務の廃止

認証紛争解決手続の業務の廃止をしようとするときは、業務廃止の経緯、事情等を簡潔かつ具体的に記載した書類を添付してください。

3 合併等をした後の届出

法第17条第1項各号に掲げる行為をした者（同項第1号の合併にあつては、合併後存続する法人又は合併により設立される法人）は、当該行為をした後、遅滞なく、その旨を記載した書類に当該行為をしたことを証する書類を添えて、法務大臣に提出する方法によりこれを届け出る必要があります（規則第15条第2項）。

この届出に係る書類は、法令上その様式が定められていませんので、適宜の書式で作成してください。

なお、この書類には、少なくとも次の(1)から(3)までに掲げる事項を記載してください。

また、添付書類の「当該行為をしたことを証する書類」は、例えば、当該行為をしたことを証する公的機関の証明書（登記事項証明書）等がこれに当たりますが、当該行為をする前の認証紛争解決事業者が法人であったか、個人であったか等によりどのような書類が該当するかも異なりますので、具体的な添付書類の種類、内容等については、当課に相談願います。

(1) 届出者に関する事項

当該行為に係る合併等届出書を提出した認証紛争解決事業者と届出者の関係特定するために記載していただくものです。

ア 届出者

届出者の氏名又は名称、住所及び電話番号を記載してください（届出者が法人又は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である場合は、その代表者又は管理人の氏名も記載してください。）。

イ 認証紛争解決事業者との関係

合併の場合にあっては、例えば、「新設合併の新設会社」、「吸収合併の存続会社」のように記載してください。

当該行為をした認証紛争解決事業者であった者が届け出る場合は、この記載は不要です。

(2) 当該行為の年月日及び種別

例えば、「令和 年 月 日合併」のように記載してください。

(3) 当該行為に係る合併等届出書を提出した認証紛争解決事業者

当該行為をしようとするときに合併等届出書を提出した認証紛争解決事業者の「認証番号」、「住所」及び「氏名又は名称」を記載してください。

第6 解散の届出

1 概要

認証紛争解決事業者が破産及び合併以外の理由により解散（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、解散に相当する行為）をしたときは、その清算人（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であった者）は、当該解散の日から1月以内に、その旨を法務大臣に届け出る必要があります（法第18条第1項）。

解散の届出は、規則の別紙様式第6号により作成した解散届出書に必要な書類を添付して、これを法務大臣に提出して行います（規則第16条）。

2 解散届出書の記載事項及びその添付書類

解散届出書は、規則の別紙様式第6号に従って必要な事項を記載した上、必要な書類を添付して当課に提出してください。

解散届出書及び添付書類の調製に当たっては、次の事項に留意してください。

なお、認証紛争解決事業者が破産したときの届出については、法令上定められていませんが、このような事実は、認証紛争解決手続の実施の依頼を検討している紛争の当事者にとって重要な情報ですので、関係者にとっては、当課に速やかな情報提供をしていただきますよう御協力をお願いします。

認証紛争解決事業者が解散した事実は、法第18条第3項で準用する法第17条第2項の規定による官報公示及び法第31条の規定による情報提供の対象となりますので、記載内容に誤りがないよう留意願います。

(1) 解散届出書の記載事項

ア 届出者に関する事項

(ア) 提出年月日は、解散届出書の提出日を記載してください。

(イ) 「住所」は、認証紛争解決事業者であった法人の清算人（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ったときは、当該代表者又は管理人であった者）の住所を記載してください。

(ウ) 「電話番号」は、当課との連絡用電話番号（届出者の直通番号等がある場合には当該番号等及びその旨）を記載してください。

(エ) 「氏名」は、次の要領で記載してください。

(a) 認証紛争解決事業者が法人であった場合は、その清算人の氏名を記載してください。

(b) 認証紛争解決事業者が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った場合は、当該代表者又は管理人であった者の氏名を記載してください。

(オ) 「解散をした認証紛争解決事業者との関係」は、認証紛争解決事業者が法人であった場合は、例えば、「清算人」のように記載してください。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った場合は、例えば、「代表者であった者」のように記載してください。

イ 届出事項

解散をした認証紛争解決事業者の「認証番号」、「名称」及び「解散の年月日」を規則別紙様式第6号の所定の欄に記載してください。

(2) 解散届出書の添付書類

解散届出書には、清算人を記載した登記事項証明書（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認証紛争解決事業者が解散に相当する行為をした場合にあっては、当該行為をしたことを証する書類）を添付する必要があります（規則第16条）。登記事項証明書については、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ます。

なお、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認証紛争解決事業者が解散に相当する行為をした場合の当該行為をしたことを証する書類とは、例えば、当該団体の意思決定機関が当該解散を行う旨の決議等の意思決定をした会議の議事録が該当しますが、具体的な書類の内容については、当課に相談願います。

第7 事業報告書等の提出

1 概要

認証紛争解決事業者は、認証紛争解決手続の業務に関し、毎事業年度の経過後3か月以内に、規則の別紙様式第7号による当該事業年度の事業報告書、財産目録、貸借対照表及び収支計算書又は損益計算書（以下「事業報告書等」といいます。）を作成し、これを法務大臣に提出する必要があります（法第20条、規則第17条）。

2 事業報告書等の記載事項

事業報告書は、規則の別紙様式第7号に従って必要な事項を記載して作成した上、財産目録、貸借対照表及び収支計算書又は損益計算書とともに、当課に提出してください。

事業報告書等の調製に当たっては、次の事項に留意してください。

(1) 事業報告書

ア 第1面について(表紙)

(ア) 提出年月日は、事業報告書等の提出日を記載してください。

(イ) 事業年度は、当該事業年度の決算回数、期首及び期末の各年月日を記載してください。

なお、認証後初めて作成する事業報告書についての期首年月日は、認証通知書に記載された認証年月日を記載してください。

(ウ) 「認証番号」は、認証通知書に記載された番号を記載してください。

(エ) 「認証年月日」は、認証通知書に記載された認証年月日を記載してください。

(オ) 「住所」は、認証紛争解決事業者の住所又は主たる事務所若しくは本店の所在地を記載してください。

(カ) 「電話番号」は、当課との連絡用電話番号(事業報告書等の担当者の直通番号等がある場合には当該番号等及びその旨)を記載してください。

(キ) 「氏名又は名称」は、次のとおり記載してください。

(a) 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若しくは管理人の定めのあるものである場合は、その名称又は商号を記載してください。

(b) 認証紛争解決事業者が個人である場合は、当該個人の氏名を記載してくだ

さい。

(ク) 「代表者又は管理人の氏名」は、次のとおり記載してください。

(a) 認証紛争解決事業者が法人である場合は、その代表者の役職及び氏名を記載してください。

(b) 認証紛争解決事業者が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は、その代表者又は管理人の役職及び氏名を記載してください。

(c) 認証紛争解決事業者が個人である場合は、「代表者又は管理人の氏名」の文字を二線で削除してください。

イ 第2面について（認証紛争解決手続の業務を行う事務所）

期末現在における認証紛争解決手続の業務を行う事務所に関する事項を記載してください。記載に当たり留意する事項等は、認証申請書の第4面におけるものと同様です。

認証紛争解決事業者が法人である場合は、15頁を参照してください。

認証紛争解決事業者が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は、28頁を参照してください。

認証紛争解決事業者が個人である場合は、40頁を参照してください。

ウ 第3面について（認証紛争解決事業者の組織の概要）

期末現在における認証紛争解決事業者の組織の概要を記載してください。記載に当たり留意する事項等は、認証申請書の添付書類である「申請者の組織の概要を記載した図面」におけるものと同様です。

認証紛争解決事業者が法人である場合は、24頁を参照してください。

認証紛争解決事業者が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は、37頁を参照してください。

認証紛争解決事業者が個人である場合は、48頁を参照してください。

エ 第4面について（認証紛争解決事業者又は役員）

期末現在における認証紛争解決事業者（個人に限ります。）又は認証紛争解決事業者（個人を除きます。）の役員に関する事項を記載してください。記載に当たり留意する事項等は、認証申請書の第3面におけるものと同様です。

認証紛争解決事業者が法人である場合は、14頁を参照してください。

認証紛争解決事業者が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は、27頁を参照してください。

認証紛争解決事業者が個人である場合は、40頁を参照してください。

オ 第5面について（認証紛争解決事業者の他の事業）

期末現在における認証紛争解決事業者が行う他の事業に関する事項を記載してください。記載に当たり留意する事項等は、認証申請書の第6面におけるものと同様です。

認証紛争解決事業者が法人である場合は、17頁を参照してください。

認証紛争解決事業者が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は、30頁を参照してください。

認証紛争解決事業者が個人である場合は、42頁を参照してください。

カ 第6面について（認証紛争解決事業者の重要な使用人）

期末現在における認証紛争解決事業者の重要な使用人に関する事項を記載してください。記載に当たり留意する事項等は、認証申請書の第7面におけるものと同様です。

認証紛争解決事業者が法人である場合は、18頁を参照してください。

認証紛争解決事業者が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は、31頁を参照してください。

認証紛争解決事業者が個人である場合は、42頁を参照してください。

キ 第7面について（認証紛争解決事業者の主要議決権所有者）

期末現在における認証紛争解決事業者の主要議決権所有者に関する事項を記載してください。記載に当たり留意する事項等は、認証申請書の第5面におけるものと同様です。

なお、認証紛争解決事業者が個人である場合は、記載は不要です。

認証紛争解決事業者が法人である場合は、16頁を参照してください。

認証紛争解決事業者が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は、29頁を参照してください。

ク 第8面について（認証紛争解決事業者の意思決定機関の状況）

当期の期首から期末までの間に開催された認証紛争解決事業者の意思決定機関の会議（株主総会、社員総会等）のうち、認証紛争解決手続の業務に関する事項が議事とされたものについて、会議の種類、開催の年月日、決議した事項、その他会議に関する重要な事項を記載してください。

なお、認証紛争解決事業者が個人である場合は、記載は不要です。

ケ 第9面から第11面までについて（認証紛争解決手続の状況）

当期の期首から期末までの間の認証紛争解決手続の状況について、第9面から第11面までの各欄の記載要領に従って取扱件数等を記載してください。

なお、第9面から第11面までの作成等の要領は、130頁以下を参照してください。

コ 第12面について（その他特記事項）

(ア) 認証紛争解決手続の業務を行うのに必要な知識及び能力（法第6条柱書）の

維持向上のために実施した措置等

例えば、役員、手続実施者候補者、使用人その他関係者を対象として研修を実施した場合には、その概要を記載してください（研修の実施を他の機関、団体等に委嘱した場合、他の認証紛争解決事業者等と協働して実施した場合等にあつては、その旨を併記してください。）。

(イ) 当期の期首から期末までの間に、 認証紛争解決事業者、 その役員（法人でない団体で代表者又は管理人の定めがあるものにあつては、その代表者又は管理人）、 重要な使用人又は 手続実施者等の関係者が次の(a)から(e)までに掲げる事由のいずれかに該当することとなった場合は、その概要を記載してください。

- (a) 禁錮以上の刑に処せられた
- (b) 逮捕され、又は勾留された
- (c) 刑事事件に関し起訴された
- (d) 重要な不利益処分を受けた
- (e) 認証紛争解決事業者が裁判手続の当事者となった

また、当期の期首から期末までの間に、例えば、利用者等からの苦情によって手続実施者が紛争の一方の当事者から利益の供与を受けていたことが発覚した等の事実があつた場合は、その概要も記載してください。

(2) 財産目録、貸借対照表及び収支計算書又は損益計算書

認証申請書に添付した財産目録、貸借対照表及び収支計算書若しくは損益計算書又はこれに準ずるものと同様の要領で作成してください。

なお、法人又は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である認証紛争解決事業者が認証の申請の日の属する事業年度に設立されたために認証の

申請の際には財産目録のみを添付した場合においては、法人が通常作成する貸借対照表、収支計算書又は損益計算書を作成してください。

認証紛争解決事業者が法人である場合は、21頁を参照してください。

認証紛争解決事業者が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は、35頁を参照してください。

認証紛争解決事業者が個人である場合は、46頁を参照してください。

3 事業報告書第9面から第11面までの記載要領

(1) 「認証紛争解決手続の実施状況」について

当期の期首から期末までの間に実施した認証紛争解決手続の状況について、件数等を各表のそれぞれの類型等に従って記載してください。

この件数等は、法第31条の規定による情報公表の対象となりますので、記載内容に誤りがないように留意してください。

各欄の記載要領は、次のとおりです。

ア 認証紛争解決手続の受付件数（当期の状況）

各欄に記載すべき件数は、次表のとおりです。

受付事件内訳	記 載 要 領
新 受	当期の期首から期末までの間に受け付けた認証紛争解決手続（期末の経過時点で認証紛争解決手続が終了していないものを含みます。）の合計件数を計上してください。 受付の時期は、紛争の一方の当事者（申立人）との間で手続実施依頼契約を締結したとき（申立人の申立てを受理したとき）を基準としてください。
既 済	当期の期首から期末までの間に終了した認証紛争解決手続（紛争の他方の当事者が手続実施の依頼をしなかったこと（応諾しなかったこと）により手続が終了したものを含みます。）の合計件数を計上してください。
未 済	期末の経過時点で終了していない認証紛争解決手続の合計件数を計上してください（前期以前に受け付けた認証紛争解決手続であって、当期の期末の経過時点で終了していないものも含まれます。）

なお、「当期の未済」件数は、「当期の新受」件数と「前期の未済」件数を合算したものから、「当期の既済」件数を減算したものと等しく、これらの関係は、次のとおり整理されます。

$$\text{「当期の未済」} = \text{「当期の新受」} + \text{「前期の未済」} - \text{「当期の既済」}$$

イ 認証紛争解決手続の類型別の内訳件数（当期の既済事件）

この表は、「ア 認証紛争解決手続の受付件数」の「既済」欄に件数を計上した認証紛争解決手続が対象となります。

そのため、「価額の別」欄、「当事者の別」欄、「代理人（法定代理人を除く。）の別」欄及び「終了事由の別」欄のそれぞれの合計件数は、「既済」欄に計上した件数と等しくなります。

各欄に記載すべき類型及び件数は、次のとおりです。

(ア) 「類型」欄

次表に従って、取り扱った紛争の類型に対応する類型コードを「類型」欄に記載してください。

取り扱った紛争が二以上の類型に該当する場合は、主たる類型を一つ選択して記載してください。

なお、取り扱った紛争が次表のどの類型に該当するかが不明なときは、当課に相談願います。

「類型」は、認証紛争解決手続の利用の動向等を勘案して見直しを行うことがあります。

類型コード	類 型	紛 争 の 代 表 例	備 考
0100	不動産売買に関する紛争	債務の履行（目的不動産の引渡し、移転登記請求等）が問題となる紛争 契約の解除が問題となる	

類型コード	類 型	紛 争 の 代 表 例	備 考
		<p>紛争</p> <p>目的不動産の瑕疵、欠陥等をめぐる紛争（修補、損害賠償等が問題となるもの）</p> <p>手付金返還等をめぐる紛争</p>	
0110	不動産賃貸借に関する紛争	<p>賃料の支払を求めるもの</p> <p>目的不動産の明渡しを求めるもの</p> <p>敷金・保証金の返還をめぐる紛争</p> <p>明渡しに係る原状回復が問題となる紛争</p> <p>目的不動産の修理、修繕等をめぐる紛争</p> <p>賃料の増減額、更新料をめぐる紛争</p> <p>賃借権確認を求めるもの</p>	<p>賃貸マンションにおける住人間のトラブルは、近隣紛争（類型コード「0200」）として計上してください。</p>
0120	土地の所有権の範囲等に関する紛争	<p>土地の境界が明らかでないことに起因する民事上の紛争（所有権の及ぶ範囲が問題となるもの等）</p>	
0130	マンション関係紛争	<p>管理費滞納等をめぐる紛争</p> <p>マンションの管理に係る住民の非協力等が問題となる紛争</p>	<p>「マンション」とは、マンションの建替えの円滑化等に関する法律（平成14年法律第78号）第2条第1号に規定するものをいいます。</p>

類型コード	類 型	紛 争 の 代 表 例	備 考
0140	不動産を目的とするその他の紛争 類型コード0100から0130までに掲げる紛争以外の紛争です。	所有権確認を求めるもの 所有権に基づく明渡し、 工作物撤去等が問題となるもの 共有物をめぐる紛争 用益物権又は担保物権を めぐる紛争	民法上の相隣関係に関する紛争は、相隣関係紛争（類型コード「0300」）として計上してください。
0200	近隣紛争	騒音、悪臭、ペットラブル等のいわゆるニューサンス（生活妨害）等に関する紛争	公害に関する紛争は、その他の不法行為に関する紛争（類型コード「1700」）として計上してください。
0300	相隣関係紛争	民法上の相隣関係（囲障の設置等）に関する紛争	
0400	貸金等に関する紛争	銀行取引、信用金庫取引等をめぐる紛争 貸金の返還を求めるもの 貸金返還請求等は、保証人に対するものを含みます。 過払金の返還を求めるもの 保証人の主債務者に対する求償が問題となるもの いわゆる債務弁済協定に係る調整（注）と実質的に同一の調整又はこれに準ずる内容の調整を図るもの	（注）特定債務等の調整の促進のための特定調停に関する法律（平成11年法律第158号）の規定による特定債務等の調整
0500	クレジット契約、	割賦販売法（昭和36年法	

類型コード	類 型	紛 争 の 代 表 例	備 考
	訪問販売等の消費者取引等に関する紛争	律第159号)の対象となる取引をめぐる紛争 特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)の対象となる取引をめぐる紛争	
0600	リース契約等に関する紛争	いわゆるリース契約に関する紛争 物品等のレンタル契約に関する紛争	
0700	生命保険、損害保険等の保険契約に関する紛争	保険金の支払を求める紛争 保険代位が問題となる紛争を含みます。	
0800	金融取引に関する紛争	証券取引をめぐる紛争 商品先物取引をめぐる紛争 金融派生商品(デリバティブ)取引をめぐる紛争 投資信託取引をめぐる紛争	
0900	電子商取引に関する紛争	いわゆる電子商取引に関する紛争 企業間取引、企業対消費者間取引、消費者間取引(いわゆるインターネット・オークション)のいずれをも含みます。	
1000	その他の金銭取引に関する紛争	手形金請求に関する紛争 小切手金請求に関する紛争	

類型コード	類 型	紛 争 の 代 表 例	備 考
	類型コード0400から0900までに掲げる紛争以外の紛争です。	争	
1100	請負契約等に関する紛争	<p>請負代金支払、仕事の完成、引渡し等の履行が問題となる紛争</p> <p>契約の解除が問題となる紛争</p> <p>目的物の瑕疵、欠陥等をめぐる紛争（修補、損害賠償等が問題となるもの）</p> <p>建物の設計契約に関する紛争を含みます。</p> <p>建物等の不動産の建築工事についての請負契約に限られません。</p>	
1200	動産その他のものの売買に関する紛争	<p>引渡し等の履行が問題となる紛争</p> <p>契約の解除が問題となる紛争</p> <p>目的物の瑕疵、欠陥等をめぐる紛争（修補、損害賠償等が問題となるもの）</p>	
1300	<p>その他の契約に関する紛争</p> <p>類型コード0100から1200までに掲げる紛争に係る契約以</p>	<p>委任契約に関する紛争</p> <p>契約に基づき履行を求めるもの及び契約の取消し、無効又は解除を理由とする各種請求（原状回復請求、損害賠償請</p>	

類型コード	類 型	紛 争 の 代 表 例	備 考
	外の契約に関する紛争です。	求等)に関するものを含まず。	
1400	交通事故に関する紛争	損害賠償を求める紛争 保険金の支払をめぐる紛争 保険代位に関するものを含まず。	
1500	製造物責任に関する紛争	製造物責任法(平成6年法律第25号)に規定する製造物責任に関する紛争全般	
1600	医療等に関する紛争	医療過誤等による損害賠償を求める紛争 薬害又はこれに準ずる損害をめぐる紛争 美容外科、歯科、整体、鍼灸、エステ等を含みます。 診療契約等の債務不履行を理由とする請求に関する紛争も本類型としてください。	
1700	その他の不法行為に関する紛争 類型コード0200及び1400から1600までに掲げる紛争に係る不法行為以外の不法行為に関する紛争です。	名誉毀損に関する紛争(損害賠償請求、訂正等を求めるもの)	
1800	知的財産関係紛	著作権、特許権等をめぐ	

類型コード	類 型	紛 争 の 代 表 例	備 考
	争	る紛争 カラオケ使用料の支払をめぐるものを含みます。	
1900	労働関係紛争	個別労働関係紛争 労働災害を理由とする損害賠償に関する紛争	個別労働関係紛争とは、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条に規定する紛争をいいます。
5000	身分（夫婦、親子等）関係紛争 その他家事関係紛争	離婚（夫婦関係調整に関するものを含みます。）に関する紛争 婚約破棄に関する紛争 養育費をめぐる紛争 離縁に関する紛争	
5100	相続関係紛争	遺産分割に関する紛争	
9000	上記に掲げる紛争以外の紛争	団体に関する紛争 会社・法人関係紛争、団体と構成員間の紛争等を含みます。	

上記の紛争には、債務の存否自体を問題とするもの（例えば、一方の当事者が他方の当事者に対し、損害賠償債務が存在しないことの確認を求めるもの）を含みます。

(イ) 「価額の別」欄

認証紛争解決手続において、請求された価額について、「類型」ごとに整理

して、該当欄に件数を計上してください。

価額の算定期間については、認証紛争解決手続の終了時点を基準としてください。

なお、請求がされないまま認証紛争解決手続が終了した等の手続の件数は、「算定不能又は不明」欄に計上してください。

請求された額については、民事訴訟事件における訴額の算定方法を参考として算定することが考えられます。これ以外の方法によって請求額を算定している場合には、その内容、計算式等を説明した書面を求める場合もありますので、その際は御協力をお願いします。

(ウ) 「当事者の別」欄

認証紛争解決手続の当事者について、「類型」ごとに整理した上、次表に従ってその内訳件数を計上してください。

紛争の一方の当事者が複数ある手続であって、その中に法人が含まれるものについては、一律に法人が当事者であるものとしてその件数を計上してください。

なお、ここでいう法人には、法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含みます。

区 分	記 載 要 領
双 方 が 法 人	紛争の当事者双方が法人である手続の件数を計上してください。
一 方 が 法 人	紛争の当事者のいずれか一方が法人である手続の件数を計上してください。
双 方 が 個 人	紛争の当事者双方が個人である手続の件数を計上してください。

(I) 「代理人（法定代理人を除く。）の別」欄

認証紛争解決手続の当事者の代理人を選任の有無について、「類型」ごとに整理した上、次表に従ってその内訳件数を計上してください。

紛争の一方の当事者が複数ある手続であって、そのうちの一部の当事者について代理人を選任されたものについては、一律に代理人を選任されたものとしてその件数を計上してください。

なお、手続の途中で代理人を選任され、又は解任された手続については、代理人を選任されたものとしてその件数を計上してください。

区 分	記 載 要 領
双 方 代 理 人	紛争の当事者双方に代理人を選任された手続の件数を計上してください。
一 方 代 理 人	紛争の当事者のいずれか一方に代理人を選任された手続の件数を計上してください。
双方代理人なし	紛争の当事者双方に代理人を選任されなかった手続の件数を計上してください。

(オ) 「終了事由の別」欄

認証紛争解決手続の終了事由について、「類型」ごとに整理した上、次表に従ってその内訳件数を計上してください。

区 分	記 載 要 領
成 立	和解が成立した認証紛争解決手続の件数を計上してください。また、特定和解の成立件数を内数として計上してください。
見込みなし	手続実施者が認証紛争解決手続によっては紛争の当事

区 分	記 載 要 領
	者間に和解の成立する見込みがないと判断して終了した手続の件数を計上してください。
双方の離脱	紛争の当事者双方が、認証紛争解決手続によっては紛争の解決を図ることはしないこととして、その合意により終了した手続の件数を計上してください。
一方の離脱	紛争の当事者のいずれか一方が、認証紛争解決手続の終了をもたらす行為（いわゆる申立ての取下げ又は手続からの離脱）をしたことにより終了した手続の件数を計上してください。
そ の 他	費用の納付がないことなどの上記以外の理由（不応諾を除く。）により、認証紛争解決手続を終了させた場合にその件数を計上してください。
小 計	上記の件数の合計を記載してください。
不 応 諾	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、紛争の他方の当事者に通知したものの、当該他方の当事者から、認証紛争解決手続によって当該紛争を解決する意思がないことが明らかにされたためにその後の進行がされなかった手続の件数を計上してください。
計	上記の小計と不応諾の件数を合算した件数を記載してください。

(カ) 「訴訟手続が中止されたもの」欄

認証紛争解決手続の対象となっている紛争について係属していた訴訟の手続が法第26条の規定により中止されたものがある場合に、「類型」ごとに整理した上、その件数を計上してください。

ウ 認証紛争解決手続の類型別の手続実施者を選任した人数（当期の既済事件）

認証紛争解決手続において選任された手続実施者について、イ(ア)の「類型」及び次表の職業ごとにそれぞれ整理した上、その人数を計上してください（一の認証紛争解決手続において、複数の手続実施者を選任した場合は、その職業ごとに人数を計上してください。）

「類型」については、イ(ア)の類型コードを「類型」欄に記載してください。

「職業」については、次表の職業コードのうち該当するものを「手続実施者の別」欄の下部にある空白部分に記載してください。

手続実施者の職業が次表の二以上の職業コードに該当する場合は、主たる職業を一つ選択して記載してください。

「職業」は、認証紛争解決手続の利用の動向等を勘案して見直しを行うことがあります。

職業コード	職 業
010	弁護士
011	外国法事務弁護士
020	司法書士（認定司法書士を除く。） 職業コード021のいわゆる認定司法書士である者を除きます。
021	認定司法書士 司法書士法（昭和25年法律第197号）第3条第2項に規定する司法書士である者です。
030	弁理士（付記弁理士を除く。） 職業コード031のいわゆる付記弁理士である者を除きます。
031	付記弁理士 弁理士法（平成12年法律第49号）第6条の2に規定す

職業コード	職 業
	る弁理士である者です。
040	社会保険労務士（特定社会保険労務士を除く。） 職業コード041の特定社会保険労務士である者を除きます。
041	特定社会保険労務士 社会保険労務士法（昭和43年法律第89号）第14条の11の3第1項による付記を受けた社会保険労務士である者です。
050	土地家屋調査士（認定土地家屋調査士を除く。） 職業コード051のいわゆる認定土地家屋調査士である者を除きます。
051	認定土地家屋調査士 土地家屋調査士法（昭和25年法律第228号）第3条第2項に規定する土地家屋調査士である者です。
060	不動産鑑定士
070	税理士
080	行政書士（特定行政書士を除く。） 職業コード081のいわゆる特定行政書士である者を除きます。
081	特定行政書士 行政書士法（昭和26年法律第4号）第1条の3第2項に規定する行政書士である者です。
090	建築士 建築士法（昭和25年法律第202号）第2条に規定する一級建築士、二級建築士及び木造建築士である者です。

職業コード	職 業
100	<p>医師 医師及び歯科医師である者です。</p>
101	<p>医療関係者 保健師、助産師、看護師、歯科衛生士、診療放射線技師、歯科技工士、臨床検査技師、理学療法士、作業療法士、視能訓練士、臨床工学技士、義肢装具士、救命救急士、言語聴覚士その他の資格者です。</p>
110	<p>消費者問題等関係者 消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント等の消費者問題等についての資格者です。</p>
190	<p>その他の資格者 職業コード010から110までに掲げる資格者以外の資格者です。 例 公認会計士、海事代理士、中小企業診断士等 資格者とは、行政機関又は公益法人が試験、認定等の手続を経て付与する資格を有する者です。</p>
200	<p>法律学者 学校教育法（昭和22年法律第26号）による大学の法学を研究する学部、専攻科又は大学院の教授又は准教授である者です。</p>
201	<p>教育関係者（法律学者を除く。） 学校教育法に規定する校長、教頭その他教職員（事務職員を除く。）です。 職業コード200の法律学者を除きます。</p>
210	<p>建築土木関係等技術者 建築土木、設備工事等に関する技術者です。</p>

職業コード	職 業
220	電気化学関係等技術者 電気製品、自動車等のエンジニア等です。
230	IT技術者 IT関係の技術者です。
240	取引等関係者 企業取引、事業者と消費者間取引等に関し専門的知見を有する者です。
250	金融保険等関係者 銀行取引、保険その他金融取引等に関し専門的知見を有する者です。
260	その他の専門家 職業コード200から250までに掲げる専門家以外の者で特定の分野について専門的知見を有する者です。
900	その他 上記に掲げる職業のいずれにも該当しない者です。

エ 認証紛争解決手続（不応諾を除く。）の所要期間等（当期の既済事件）

当期の期首から期末までの間に終了した認証紛争解決手続を対象として、認証紛争解決手続の開始から終了までに要した期間、回数等を各表の区分ごとに整理して該当するものの件数を記載してください。ただし、不応諾によって終了した認証紛争解決手続は対象となりませんので留意願います。

(ア) 面談型（ウェブ会議等を使用した場合を含む。）

認証紛争解決手続において、チャットを使用せず手続実施をした件数を記載

することとなります。

チャットを使用した場合（面談を併用した場合も含まれます。）は、(イ)に件数を記載することとなります。

a 所要期間

一の認証紛争解決手続の開始から終了までに要した期間について、表にある区分に従って該当するものの件数を記載してください。

認証紛争解決手続の開始の日とは、紛争の一方当事者からの認証紛争解決手続の実施の依頼の契約を締結した日（申立てを受理した日）を指します（紛争の他方の当事者の応諾の日又は最初の認証紛争解決手続の実施の日ではありませんので、留意してください。）。

b 所要回数

一の認証紛争解決手続の開始から終了までに実施した手続の回数について、表にある区分に従って該当するものの件数を記載してください。

c 手続実施方法

次の要領に従って、該当欄に件数を計上してください。

(a) 一の認証紛争解決手続が対面のみで行われた場合は、「面談(対面のみ)」に計上する。

一の認証紛争解決手続が対面とウェブ会議等（ウェブ会議又はテレビ会議をいう。）を併用して行われた場合は、「面談(対面・ウェブ会議等併用)」に計上する。

一の認証紛争解決手続がウェブ会議等のみで行われた場合は、「面談(ウェブ会議等のみ)」に計上する。

一の認証紛争解決手続において、一度も対面やウェブ会議等における面談を行わなかった場合は、「面談以外の方法のみ」に計上する。

(b) 一の認証紛争解決手続において、面談と面談以外の手続実施方法を併用

した場合は「面談以外の手続実施方法」の欄の該当する項目にそれぞれ計上する。

【記載例 1】

期中において、面談（対面のみ）5件中、電話と電子メールを併用した件数が3件、電話を併用した件数が1件の場合

（単位：件）

	件数	面談以外の手続実施方法			
		電話	電子メール	文書の送付	その他
面談（対面のみ）	5	4	3		
面談（対面・ウェブ会議等併用）					
面談（ウェブ会議等のみ）					
面談以外の方法のみ					
計	5	4	3		

【記載例 2】

期中において、面談（対面のみ）3件中、電子メールを併用した件数が1件

面談（対面・ウェブ会議等併用）2件中、電話と文書の送付を併用した件数が1件の場合

（単位：件）

	件数	面談以外の手続実施方法			
		電話	電子メール	文書の送付	その他
面談（対面のみ）	3		1		
面談（対面・ウェブ会議等併用）	2	1		1	
面談（ウェブ会議等のみ）					
面談以外の方法のみ					
計	5	1	1	1	

(イ) チャット型（面談を併用した場合を含む。）

認証紛争解決手続において、チャットを使用した手続実施をした件数を記載することとなります。

チャットと面談（対面、ウェブ会議等）を併用した場合も含まれます。

a 所要期間

一の認証紛争解決手続の開始から終了までに要した期間について、表にある区分に従って該当するものの件数を記載してください。

認証紛争解決手続の開始の日とは、紛争の一方当事者からの認証紛争解決手続の実施の依頼の契約を締結した日(申立てを受理した日)を指します(紛争の他方の当事者の応諾の日又は最初の認証紛争解決手続の実施の日ではありませんので、留意してください。)

b 手続実施方法

次の要領に従って、該当欄に件数を計上してください。

(a) 一の認証紛争解決手続がチャットと面談(対面・ウェブ会議等)を併用して行われた場合は、「チャット(面談併用)」に計上する。

一の認証紛争解決手続がチャットのみで行われた場合は、「チャット(面談なし)」に計上する。

(b) 一の認証紛争解決手続において、チャット・面談以外の手続実施方法を併用した場合は、「チャット・面談以外の手続実施方法」の欄の該当する項目にそれぞれ計上する。

【記載例】

期中において、チャット(面談なし)5件中、電子メールを併用した件数が3件の場合

(単位：件)

	件数	チャット・面談以外の手続実施方法			
		電話	電子メール	文書の送付	その他
チャット(面談併用)					
チャット(面談なし)	5		3		
計	5		3		

オ 認証紛争解決手続の報酬等の総額(当期の状況)

当期に紛争の当事者から認証紛争解決手続の報酬又は費用として受け取った金員の各総額及びその合計額を記載してください。

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受ける金員の支払名目を報酬としている場合は「報酬額」欄に、それ以外の場合は「費用額」欄にそれぞれ計上してください。

記載する額に千円未満の端数があるときは、その額を四捨五入した額を計上してください。

(2) 「申し立てられた苦情の件数（当期の状況）」について

認証紛争解決手続の業務に関して申し立てられた苦情について、その件数を次の類型に従って記載してください。

苦情の内容が複数の類型に当てはまるものである場合は、それぞれの類型に件数を計上してください。

ア 認証紛争解決事業者の窓口業務に関するもの

例えば、認証紛争解決事業者の窓口担当者の対応振り等に関する苦情です。

イ 手続実施者の選任の方法に関するもの

例えば、手続実施者の紛争の当事者との間の利害関係の有無に関する調査の方法、内容等が十分でない等の苦情です。

ウ 手続実施者の資質・能力に関するもの

例えば、手続の進め方についての中立・公正性の欠如、手続実施者の紛争解決能力の不足等を訴える苦情です。

エ 認証紛争解決手続の進行に関するもの

例えば、認証紛争解決手続の内容や進め方に関し、依頼前に説明を受けたもの

と実際のものとは異なる、認証紛争解決手続からの離脱の意思を表明したにもかかわらず手続実施者がこれを認めず、手続が終了されない等の手続進行全般についての苦情です。

オ 資料の保管・返還、秘密の保持に関するもの

例えば、提出した資料の一部が返還されていない、認証紛争解決手続において開示された私生活上の秘密が他に漏れている等の苦情です。

カ 報酬・費用に関するもの

例えば、事前に説明を受けていない報酬又は費用の支払を求められた等の苦情です。

キ 認証紛争解決手続の結果に関するもの

例えば、第三者から成立した和解が無効であると言われた等の苦情です。

ク その他

アからキまでに掲げる苦情の種類のいずれにも該当しない苦情です。