

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（案）

法務省大臣官房司法法制部

目 次

- 1 目的
- 2 認証の基準について（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，合併，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項及び規則第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

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。）、同法施行令（平成18年政令第〇〇〇号。以下「令」という。）及び同法施行規則（平成18年法務省令第〇〇〇号。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、個々の案件ごとになされるものとする。

2 認証の基準について（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、法律に関する専門的能力、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・規模にかんがみ、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、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、手続実施者を選任する権限のある者、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）及び手続実施者を選任する手続からなり、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、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、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。

(イ) 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。

(ウ) 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。

(エ) 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条第1号の「議決権」は，規則第1条第1号の「議決権」（ア(ア)）と同様である。

(イ) 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。

(ウ) 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，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 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、次のような場合がこれに該当する。

(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) 和解内容に強行法規違反、公序良俗違反がないかどうか

(b) 法的規制との関係で和解内容の履行に支障を生じないかどうか（農地を譲渡する和解等）

(c) 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

- (d) 税法上問題が生じないかどうか（和解金の所得区分，債務免除利益の取扱い等）
- (e) 金員の給付条項についてその名目を損害賠償金とするか和解金とするか
- (f) 清算条項を入れる必要があるかどうか
- (g) 附款が適切なものであるかどうか
- (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において，円満解決の観点から残債務の一部を免除するかどうか，又は紛争の他方の当事者（債務者）の資力等にかんがみ多数回の分割払いとするかどうか
 - (b) 交通事故による損害賠償をめぐる紛争に関して，損害賠償の額を実務上確立した処理基準に示された額と異なる額とするかどうか

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、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、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 及び 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の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，弁護士の助言の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，配達証明郵便又はこれに準ずる方法により行う。
- 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

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。

(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，特に方法は問われないが，紛争の他方の当事者が，確認の結果，これに応じて民間紛争解決事業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民間紛争解決事業者の事務所内の保管庫に保管し，当該手続の終了後は提出者に返還するものとする，又は当該手続の終了後も民間紛争解決事業者が引き続き 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ことは，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。

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，申請者の役職員が当該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

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。

なお，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），これを制限するような「要件及び方式」を定めることはできない。

(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かんがみて，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、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）、申請者の代理人、申請者の使用人その他の従業者及び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っ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。

エ なお、過去にアの から 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、その額又は算定方法及びその支払方法（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」からな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。

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）。

(a) 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）

(b) 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てん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てんすることを約している場合は、当該要件を満たす。

【参照条文】

（認証の基準）

法第六条 法務大臣は、前条の認証の申請をした者（以下「申請者」という。）が行う当該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、申請者が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ものであると認めるときは、当該業務について認証をするものとする。

- 一 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を定めていること。
- 二 前号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。
- 三 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。
- 四 申請者の実質的支配者等（申請者の株式の所有、申請者に対する融資その他の事由を通じて申請者の事業を実質的に支配し、又はその事業に重要な影響を与える関係にあるものとして法務省令で定める者をいう。以下この号において同じ。）又は申請者の子会社等（申請者が株式の所有その他の事由を通じてその事業を実質的に支配する関係にあるものとして法務省令で定める者をいう。）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あつては、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。
- 五 手続実施者が弁護士でない場合（司法書士法（昭和二十五年法律第百九十七号）第三条第一項第七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二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。
- 六 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。
- 七 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。
- 八 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。
- 九 申請者が紛争の一方の当事者から前号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。
- 十 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。
- 十一 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。第十六条に規定する手続実

施記録に記載されているこれらの秘密についても，同様とする。

十二 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。

十三 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。

十四 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。

十五 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。

十六 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。

（実質的支配者等）

規則第一条 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（以下「法」という。）第六条第四号の申請者の実質的支配者等は，次の各号に掲げる者とする。ただし，事業上の関係からみて申請者（法第六条に規定する申請者をいう。以下同じ。）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いことが明らかであると認められる者は，この限りでない。

一 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（個人を除く。）の議決権の三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

二 申請者（個人を除く。）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の代表者又は管理人を含む。以下同じ。）である者又は役員であった者

三 前号に掲げる者を代表者（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものの代表者又は管理人を含む。以下第六号，次条，第五条第五号及び第六条第二項第三号において同じ。）とする者

四 申請者（個人に限る。）を役員若しくは使用人とする者又はこれらとしていたことがある者

五 申請者（個人に限る。）又は申請者（個人を除く。）の役員の三親等以内の親族である者

六 前号に掲げる者を代表者とする者

七 申請者（個人を除く。）の役員である者の三分の一以上を役員若しくは使用人とする者又はこれらとしていたことがある者

八 申請者との間で申請者の事業の方針の決定を支配する契約を締結している者

九 特定の者が申請者の資金調達額（貸借対照表の負債の部に計上されているものに限る。以下この号及び次条第九号において同じ。）の総額の三分の一以上について融資（債務の保証及び担保の提供を含む。以下この号及び次条第九号において同じ。）を行っている場合（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のある者が行う融資の額を合わせて資金調達額の総額の三分の一以上となる場合を

含む。)における当該特定の者

十 前各号に掲げる者のほか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

十一 特定の者が前各号に掲げる者に対して、前各号（第二号から第六号までを除く。以下この号において同じ。）に規定する前各号に掲げる者の申請者に対する関係と同様の関係を有する場合における当該特定の者

十二 第一号から第十号までに掲げる者が特定の者に対して、次条各号（第二号から第六号まで及び第十一号を除く。以下この号において同じ。）に規定する申請者の次条各号に掲げる者に対する関係と同様の関係を有する場合における当該特定の者

（子会社等）

規則第二条 法第六条第四号の申請者の子会社等は、次の各号に掲げる者とする。ただし、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は、この限りでない。

一 申請者が自己の計算において所有している議決権と申請者と出資、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申請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申請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、他の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（以下この条において「法人等」という。）の議決権の三分の一以上を占めている場合（申請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。）における当該他の法人等

二 申請者（個人を除く。）の役員である者若しくは申請者の使用人である者又はこれらであった者

三 前号に掲げる者を代表者とする者

四 申請者（個人に限る。）を代表者とする者

五 申請者（個人に限る。）又は申請者（個人を除く。）の役員の三親等以内の親族である者

六 前号に掲げる者を代表者とする者

七 第二号に掲げる者が他の法人等の役員である者の三分の一以上を占めている場合における当該他の法人等

八 申請者が特定の者との間に当該特定の者の事業の方針の決定を支配する契約を締結している場合における当該特定の者

九 申請者が特定の者の資金調達額の総額の三分の一以上について融資を行っている場合（申請者と出資、人事、資金、技術、取引等において緊密な関係のある者が行う融資の額を合わせて資金調達額の総額の三分の一以上となる場合を含む。）における当該特定の者

十 前各号に掲げる者のほか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

十一 前各号に掲げる者が特定の者に対して、前各号（第二号から第六号までを除く。以下この号において同じ。）に規定する申請者の前各号に掲げる者に対する関係と同様の関係を有する場合における当該特定の者

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おらず、かつ、婚姻による成年擬制を受けていない未

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、法人でない団体に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。

【参照条文】

(欠格事由)

法第七条 前条の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する者は、第五条の認証を受けることができない。

- 一 成年被後見人又は被保佐人
- 二 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
- 三 破産者で復権を得ないもの
- 四 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五年を経過しない者
- 五 この法律又は弁護士法(昭和二十四年法律第二百五号)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五年を経過しない者
- 六 第二十三条第一項又は第二項の規定により認証を取り消され、その取消しの日から五年を経過しない者
- 七 認証紛争解決事業者で法人(法人でない団体に代表者又は管理人の定めのあるものを含む。第九号、次条第二項第一号、第十三条第一項第三号及び第十七条第三項において同じ。)であるものが第二十三条第一項又は第二項の規定により認証を取り消された場合において、その取消しの日前六十日以内にその役員(法人でない団体に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。第九号において同じ。)であつた者でその取消しの日から五年を経過しないもの
- 八 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成三年法律第七十七号)第二条第六号に規定する暴力団員(以下この号において「暴力団員」という。)又は暴力団員でなくなった日から五年を経過しない者(以下「暴力団員等」という。)
- 九 法人でその役員又は政令で定める使用人のうちに前各号のいずれかに該当する者の

あるもの

十 個人でその政令で定める使用人のうちに第一号から第八号までのいずれかに該当する者のあるもの

十一 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

十二 暴力団員等がその事業活動を支配する者

（法第七条第九号及び第十号の政令で定める使用人）

令第二条 法第七条第九号及び第十号の政令で定める使用人は、法第五条の認証の申請をした者の使用人であって、民間紛争解決手続の業務に関し法第八条第一項第二号の事務所の業務を統括する者及びこれに準ずる者として法務省令で定める者とする。

（認証に当たり審査の対象となる使用人）

規則第三条 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律施行令第二条の法務省令で定める者は、副所長、所長代理その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、民間紛争解決手続の業務に関し法第八条第一項第二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とする。

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。

【参照条文】

（認証の申請）

法第八条 第五条の認証の申請は、法務省令で定めるところにより、次に掲げる事項を記載した申請書を法務大臣に提出してしなければならない。

- 一 氏名又は名称及び住所並びに法人にあってはその代表者（法人でない団体の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の氏名
 - 二 民間紛争解決手続の業務を行う事務所の所在地
 - 三 前二号に掲げるもののほか、法務省令で定める事項
- 2 前項の申請書には、次に掲げる書類を添付しなければならない。
- 一 法人にあっては、定款、寄付行為その他の基本約款を記載した書類
 - 二 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
 - 三 その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
 - 四 申請者の財産目録、貸借対照表、収支計算書又は損益計算書その他の当該申請に係る民間紛争解決手続の業務を行うのに必要な経理的基礎を有することを明らかにする書類であって法務省令で定めるもの
 - 五 前各号に掲げるもののほか、法務省令で定める書類
- 3 第五条の認証の申請をする者は、実費を勘案して政令で定める額の手数料を納付しなければならない。

（認証申請書のその他の添付書類）

規則第六条 法第八条第二項第四号に規定する法務省令で定める書類は、次に掲げる書類とする。

- 一 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の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）
 - 二 認証後における収支の見込みを記載した書類
- 2 法第八条第二項第五号の法務省令で定める書類は、次に掲げる書類とする。
- 一 申請者（法人に限る。）の登記事項証明書
 - 二 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
 - 三 認証申請書に押された申請者（個人に限る。）又は申請者（個人を除く。）の代表者の印鑑の証明書
 - 四 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二号により作成した法第七条各号に該当しないことを誓約する書面
 - 五 申請者の組織の概要を記載した図面

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。

【参照条文】

（認証に関する意見聴取）

法第九条 法務大臣は，第五条の認証の申請に対する処分をしようとする場合又は当該申請に対する処分についての異議申立てに対する決定をしようとする場合には，あらかじめ，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，それぞれ協議しなければならない。

2 （略）

- 3 法務大臣は，第一項に規定する処分又は決定をしようとする場合には，法務省令で定めるところにより，次条第一項に規定する認証審査参与員の意見を聴かなければならない。

（認証審査参与員）

法第十条 法務省に，第五条の認証の申請及び当該申請に対する処分についての異議申立て，第十二条第一項の変更の認証の申請及び当該申請に対する処分についての異議申立て並びに第二十三条第二項の規定による認証の取消し及び当該取消しについての異議申立てに関し，法務大臣に対し，専門的な知識経験に基づく意見を述べさせるため，認証審査参与員若干人を置く。

- 2 認証審査参与員は，行政不服審査法（昭和三十七年法律第百六十号）第四十八条において準用する同法第二十五条第一項ただし書の規定による異議申立人又は参加人の意見の陳述に係る手続に立ち会い，及びこれらの者に直接問いを発することができる。

- 3 認証審査参与員は，民間紛争解決手続に関する専門的な知識経験を有する者のうち

から，法務大臣が任命する。

4 認証審査参与員の任期は，二年とする。ただし，再任を妨げない。

5 認証審査参与員は，非常勤とする。

（変更の認証）

法第十二条 1～3（略）

4 第六条，第八条第三項及び前条第一項の規定は第一項の変更の認証について，第九条第一項及び第三項の規定は第一項の変更の認証の申請に対する処分をしようとする場合及び当該処分についての異議申立てに対する決定をしようとする場合について，それぞれ準用する。

（認証の取消し）

法第二十三条 1～5（略）

6 第九条第一項及び第三項の規定は，第二項の規定により認証の取消しの処分をしようとする場合及び当該処分についての異議申立てに対する決定をしようとする場合について準用する。

（認証審査参与員からの意見聴取）

規則第八条 法務大臣は，法第九条第三項（法第十二条第四項及び第二十三条第六項において準用する場合を含む。次項において同じ。）の規定により認証審査参与員の意見を聴取するときは，あらかじめ，次項に規定する意見書の様式及び提出期限その他必要な事項を示すものとする。

2 法第九条第三項の規定による認証審査参与員の意見の提出は，理由を記載した意見書を提出して行うものとする。

6 掲示について（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りょう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と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，その映像面に揭示事項が通常の視力を有する者が明りょう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，これにより揭示事項が網羅される場合を含む。），又は当該外部の者が当該電子計算機を操作できるようにし，簡単な操作により揭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。

【参照条文】

（認証の公示等）

法第十一条（略）

2 認証紛争解決事業者は，認証紛争解決手続を利用し，又は利用しようとする者に適正な情報を提供するため，法務省令で定めるところにより，認証紛争解決事業者である旨並びにその認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法に係る事項であって法務省令で定めるものを，認証紛争解決手続の業務を行う事務所において見やすいように掲示しなければならない。

3 （略）

（掲示）

規則第九条 法第十一条第二項に規定する法務省令で定める事項は，次に掲げる事項とする。

一 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

二 手続実施者の選任の方法

三 手続実施者の候補者の職業又は身分の概要

四 認証紛争解決手続の実施に際して行う通知の方法

五 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

六 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

七 認証紛争解決事業者が紛争の一方の当事者から前号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

八 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

九 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

十 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

十一 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

十二 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

2 法第十一条第二項の規定による掲示は，認証紛争解決事業者である旨及び前項各号に規定する事項を認証紛争解決手続の業務を行う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り行うことができる。

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交替による変更（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や電話に加えてファクシミリも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 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）
- ク 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手段についての郵便から信書便への変更，当該通知を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)

- ケ 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）
 - コ 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）
 - サ 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）
 - シ 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）
 - ス 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）
 - セ 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）
 - ソ 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」の変更に該当しない。

【参照条文】

（変更の認証）

法第十二条 認証紛争解決事業者は、その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、法務大臣の変更の認証を受けなければならない。ただし、法務省令で定める軽微な変更については、この限りでない。

2 前項の変更の認証を受けようとする者は、法務省令で定めるところにより、変更に係る事項を記載した申請書を法務大臣に提出しなければならない。

3 前項の申請書には、変更後の業務の内容及びその実施方法を記載した書類その他法務省令で定める書類を添付しなければならない。

4 （略）

（変更の届出）

法第十三条 認証紛争解決事業者は、次に掲げる変更があったときは、法務省令で定めるところにより、遅滞なく、その旨を法務大臣に届け出なければならない。

一 氏名若しくは名称又は住所の変更

二 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の前条第一項ただし書の法務省令で定める軽微な変更

三 法人にあっては、定款、寄付行為その他の基本約款（前二号に掲げる変更に係るものを除く。）の変更

四 前三号に掲げるもののほか、法務省令で定める事項の変更

2 法務大臣は、前項第一号に掲げる変更について同項の規定による届出があったときは、その旨を官報で公示しなければならない。

（変更の認証を要しない軽微な変更）

規則第十条 法第十二条第一項の法務省令で定める軽微な変更は、次に掲げる変更とする。

一 法第八条第一項第二号の事務所の名称、所在地、電話番号又は電子メールアドレスの変更

二 認証紛争解決手続の業務を行う日又は時間の変更

三 前二号に掲げるもののほか、法第六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

（変更の届出）

規則第十二条 法第十三条第一項第四号の法務省令で定める事項は、次に掲げる事項とする。

一 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

二 認証紛争解決事業者（個人に限る。）の本籍

三 認証紛争解決事業者（個人を除く。）の役員の氏名、生年月日、本籍又は住所

四 認証紛争解決事業者（個人を除く。）の主要議決権所有者の氏名若しくは名称、住所又は所有する議決権の割合

五 認証紛争解決事業者が他の事業を営んでいる場合のその事業の種類又は内容

六 認証紛争解決事業者（個人に限る。）又は認証紛争解決事業者（個人を除く。）の役員が、他の事業を営む者の使用人となり、又は他の法人の役員若しくは使用人となっている場合の当該認証紛争解決事業者若しくは役員の氏名、これを使用する者の氏

名若しくは当該法人の名称，その住所又は当該事業の種類若しくは当該法人の業務の種類

七 認証紛争解決事業者（個人を除く。）の役員が他の事業を営んでいる場合のその事業の種類

八 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

2 認証紛争解決事業者は，法第十三条第一項に規定する届出をしようとするときは，別紙様式第四号により作成した変更届出書に法第八条第二項第一号，第二号及び第五号に掲げる書類のうち変更に係るものを添付して，これを法務大臣に提出しなければならない。

8 変更，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概ね2週間以内のことをいう。

(2) 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。

(3) 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概ね2週間以内のことをいう。

【参照条文】

（合併の届出等）

法第十七条 認証紛争解決事業者は，次に掲げる行為をしようとするときは，法務省令で定めるところにより，あらかじめ，その旨を法務大臣に届け出なければならない。

一 当該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。第三項において同じ。）

二 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

三 当該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

四 認証紛争解決手続の業務の廃止

2 法務大臣は，前項の規定による届出があったときは，その旨を官報で公示しなければならない。

3 第一項各号に掲げる行為をした者（同項第一号に掲げる行為にあつては，合併後存続する法人又は合併により設立される法人）は，その行為をした日に認証紛争解決手続が実施されていたときは，当該行為をした日から二週間以内に，当該認証紛争解決手続の当事者に対し，当該行為をした旨及び第十九条の規定により認証がその効力を失った旨を通知しなければならない。

（解散の届出等）

法第十八条 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。以下同じ。）をした場合には，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つた者。次項において同じ。）は，当該解散の日から一月以内に，その旨を法務大臣に届け出なければならない。

- 2 前項の清算人は、当該解散の日に認証紛争解決手続が実施されていたときは、その日から二週間以内に、当該認証紛争解決手続の当事者に対し、当該解散をした旨及び次条の規定により認証がその効力を失った旨を通知しなければならない。
- 3 前条第二項の規定は、第一項の規定による届出があった場合について準用する。

（合併の届出等）

規則第十五条 認証紛争解決事業者は、法第十七条第一項に規定する届出をしようとするときは、別紙様式第五号により作成した合併等届出書に次の各号に掲げる区分に応じそれぞれ当該各号に定める書類を添付して、これを法務大臣に提出しなければならない。

- 一 法第十七条第一項第一号に規定する合併（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものが行う合併に相当する行為を含む。以下この条において同じ。）合併の経緯を説明した書面、合併に係る契約書の写し及び合併後存続する法人（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む。以下この条において同じ。）又は合併により設立される法人の定款、寄付行為その他の基本約款（以下「基本約款」という。）を記載した書面及び登記事項証明書
 - 二 同項第二号に規定する営業又は事業の全部又は一部の譲渡 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、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及び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ってはその基本約款を記載した書面及び登記事項証明書
 - 三 同項第三号に規定する分割 分割の経緯を説明した書面、分割計画書又は分割契約書の写し及び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基本約款を記載した書面及び登記事項証明書
 - 四 同項第四号に規定する業務の廃止 業務の廃止の経緯を説明した書面
- 2 法第十七条第一項各号に掲げる行為をした者（同項第一号に掲げる行為にあっては、合併後存続する法人又は合併により設立される法人）は、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、その旨を法務大臣に届け出なければならない。

（解散の届出）

規則第十六条 法第十八条第一項に規定する届出をする者は、別紙様式第六号により作成した解散届出書に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）を添付して、これを法務大臣に提出しなければならない。

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。

【参照条文】

（説明義務）

法第十四条 認証紛争解決事業者は、認証紛争解決手続を実施する契約の締結に先立ち、紛争の当事者に対し、法務省令で定めるところにより、次に掲げる事項について、これを記載した書面を交付し、又はこれを記録した電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他の人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）を提供して説明をしなければならない。

一 手続実施者の選任に関する事項

二 紛争の当事者が支払う報酬又は費用に関する事項

三 第六条第七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

四 前三号に掲げるもののほか、法務省令で定める事項

（紛争の当事者に対する説明）

規則第十三条 法第十四条第四号の法務省令で定める事項は、次に掲げる事項とする。

一 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、又は法第十六条に規定する手続実施記録（以下「手続実施記録」という。）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

二 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

三 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

四 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その概要

2 認証紛争解決事業者は、法第十四条に規定する説明をするに当たり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。

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3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。

【参照条文】

（手続実施記録の作成及び保存）

法第十六条 認証紛争解決事業者は，法務省令で定めるところにより，その実施した認証紛争解決手続に関し，次に掲げる事項を記載した手続実施記録を作成し，保存しなければならない。

- 一 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
- 二 紛争の当事者及びその代理人の氏名又は名称
- 三 手続実施者の氏名
- 四 認証紛争解決手続の実施の経緯
- 五 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。）
- 六 前各号に掲げるもののほか，実施した認証紛争解決手続の内容を明らかにするため必要な事項であって法務省令で定めるもの

（手続実施記録の作成及び保存）

規則第十四条 法第十六条第六号に規定する法務省令で定める事項は，次に掲げる事項とする。

- 一 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）
 - 二 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
 - 三 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
- 2 認証紛争解決事業者は，手続実施記録を，その実施した認証紛争解決手続が終了した日から少なくとも十年間保存しなければならない。

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当な業務運営が行われていると認められる場合を含む。

【参照条文】

（報告及び検査）

法第二十一条 法務大臣は、認証紛争解決事業者について、第二十三条第一項各号又は第二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には、その認証紛争解決手続の業務の適正な運営を確保するために必要な限度において、法務省令で定めるところにより、認証紛争解決事業者に対し、当該業務の実施の状況に関し必要な報告を求め、又はその職員に、当該認証紛争解決事業者の事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは帳簿、書類その他の物件を検査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2 前項の規定により立入検査をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があったときは、これを提示しなければならない。

3 第一項の規定による立入検査の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

（報告）

規則第十八条 認証紛争解決事業者は、法務大臣から法第二十一条第一項の規定により報告を求められたときは、報告書を提出しなければならない。

2 法務大臣は、前項の報告を求めるときは、報告書の様式及び提出期限その他必要な事項を明示するものとする。

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当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。

【参照条文】

（勧告等）

法第二十二條 法務大臣は、認証紛争解決事業者について、次条第二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において、その認証紛争解決手続の業務の適正な運営を確保するために必要があると認めるときは、当該認証紛争解決事業者に対し、期限を定めて、当該業務に関し必要な措置をとるべき旨の勧告をすることができる。

2 法務大臣は、前項の勧告を受けた認証紛争解決事業者が、正当な理由がなく、その勧告に係る措置をとらなかったときは、当該認証紛争解決事業者に対し、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずることができる。

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、それが処分の時までには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

ウ 法第22条第2項による法務大臣の措置命令に従わずに業務を継続した場合

【参照条文】

（認証の取消し）

法第二十三條 法務大臣は、認証紛争解決事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、その認証を取り消さなければならない。

一 第七条各号（第六号を除く。）のいずれかに該当するに至ったとき。

二 偽りその他不正の手段により第五条の認証又は第十二条第一項の変更の認証を受けたとき。

三 正当な理由がなく、前条第二項の規定による命令に従わないとき。

2 法務大臣は、認証紛争解決事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、その認証を取り消すことができる。

一 その行う認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法が第六条各号に掲げる基準のいずれかに適合しなくなったとき。

二 認証紛争解決手続の業務を行うのに必要な知識若しくは能力又は経理的基礎を有するものでなくなったとき。

三 この法律の規定に違反したとき。

3 法務大臣は、前二項の規定による認証の取消しをしようとするときは、第七条第八号から第十二号までに該当する事由（同条第九号及び第十号に該当する事由にあっては、同条第八号に係るものに限る。）又は第十五条の規定に違反する事実の有無について、警察庁長官の意見を聴くことができる。

- 4 法務大臣は、第一項又は第二項の規定により認証を取り消したときは、その旨を官報で公示しなければならない。
- 5 第一項又は第二項の規定により認証の取消しの処分を受けた者は、当該処分の日から二週間以内に、当該処分の日に認証紛争解決手続が実施されていた紛争の当事者に対し、当該処分があった旨を通知しなければならない。
- 6 （略）

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。

【参照条文】

（認証紛争解決手続の業務に関する情報の公表）

法第三十一条 法務大臣は、認証紛争解決手続の業務に関する情報を広く国民に提供するため、法務省令で定めるところにより、認証紛争解決事業者の氏名又は名称及び住所、当該業務を行う事務所の所在地並びに当該業務の内容及びその実施方法に係る事項であって法務省令で定めるものについて、インターネットの利用その他の方法により公表することができる。

（認証紛争解決手続の業務に関する情報の公表）

規則第二十条 法第三十一条に規定する法務省令で定める事項は、次に掲げる事項とする。

- 一 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
- 二 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
- 三 認証紛争解決手続の業務を行う日及び時間
- 四 第九条第一項各号に掲げる事項
- 五 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

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，寄付行為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）
- 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 （申請者が個人である場合）申請書に押された申請者の印鑑の証明書（規則第 6 条第 2 項第 3 号）
- 10 （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）申請書に押された代表者（又は管理人）の印鑑の証明書（規則第 6 条第 2 項第 3 号）
- 11 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 4 号）
- 12 組織の概要を記載した図面（規則第 6 条第 2 項第 5 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) 他の事業を営む者の使用人となり，又は他の法人の役員若しくは使用人となっている場合の自らの氏名，これを使用する者の氏名若しくは当該法人の名称，その住所又は当該事業の種類若しくは当該法人の業務の種類（規則第 12 条第 1 項第 6 号）
- (6) 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 8 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，寄付行為その他の基本約款（(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) 役員の氏名，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氏名若しくは名称，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) 他の事業を営む者の使用人となり，又は他の法人の役員若しくは使用人となっている場合の当該認証紛争解決事業者若しくは役員の氏名，これを使用する者の氏名若しくは当該法人の名称，その住所又は当該事業の種類若しくは当該法人の業務の種類（規則第 12 条第 1 項第 6 号）
- (9) 他の事業を営んでいる場合のその事業の種類（規則第 12 条第 1 項第 7

号)

- (10) 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 8 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ない事項

- 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その概要（規則第１３条第１項第４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）（規則第１４条第１項第１号）
- ７ 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２号）
- ８ 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３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及び定款，寄付行為その他の基本約款（以下「基本約款」という。）を記載した書面又は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っては，その登記事項証明書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っては，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 31 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 31 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 31 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 20 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 20 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 20 条第 3 号）
- 6 規則第 9 条第 1 項各号に掲げる事項（規則第 20 条第 4 号。認証紛争解決事業者が掲示しなければならない事項であり，〔表 3〕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 20 条第 5 号）