

[論点1 認証ADRの魅力を高めるための施策]

エ 手続実施者等の質の向上

ADRの手続実施者等の質の向上は、認証ADRの信頼性を向上させ、利用者にとっての認証ADRの魅力を高める重要な要素であると考えられるところ、その方策について、どのように考えるか。

- ・ ヒアリングにおいて、複数の認証ADR機関から、手続実施者に対する研修を実施している例が紹介されたほか、利用者からのアンケート結果の手続実施者へのフィードバックなどの工夫も紹介された。

また、日本ADR協会からは、ADRの担い手の資質の向上についての国の責務を規定上明確にすべきとの提言がされている一方、ADRの担い手育成の理念の明確化や手続実施者以外のADRの担い手（事務局スタッフ等）についての規定の整備に関しては、各ADR機関の自主性に設定すべきである、各ADR機関の自主的な努力を求めるのが適切である等の観点から、いずれも法律に規定を置く必要はないとの提言がされている。

- ・ ADRの手続実施者や、手続実施者以外の認証ADR機関の職員等の質の向上は、認証ADRの信頼性を向上させ、利用者にとっての認証ADRの魅力を高める重要な要素であると考えられる。

その方策としては、国がこれにかかわっていくべきとの意見もあり得るが、上記のような各ADR機関の自主性や、各ADR機関の独立性、多様性を考慮すべきとの意見もあり得ることに加え、上記のとおり、実際に複数の認証ADR機関において研修等が行われている実態を踏まえ、手続実施者等の質の向上のあり方について、どのように考えるか。