

第 1 1 回検討会資料

第 2 事務所における揭示義務の在り方について

1 「事務所」の意義について

- (1) 法は、認証申請書の必要的記載事項として、「民間紛争解決手続の業務を行う事務所の所在地」（法第 8 条第 2 号）を挙げている。
- (2) 立案担当者の解説には、
「法第 8 条第 1 項第 2 号にいう民間紛争解決手続の業務を行う事務所とは、同号がその「所在地」を記載事項としていることからうかがえるように、不動産またはその一部であることを前提としています。」（「ADR 認証制度 Q & A」同 25 頁）との記載がある。
- (3) 以上のとおり、現行法は、認証紛争解決事業者に物理的な事務所を開設することを求めている。

2 現行法における事務所における揭示義務の規律及び解釈

- (1) 法第 1 1 条第 2 項及び規則第 9 条第 2 項の条文及びガイドラインの規律

○ 法第 1 1 条第 2 項

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つ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揭示しなければならない。

○ 同項ガイドライン

法第 1 1 条第 2 項の「見やすいように揭示」については、例えば、次の方法がこれに該当する。

ア 一般の外部の者が立ち入ることのできる部屋の室内の壁面に、通常の視力を有する者が明瞭に判読できる大きさ及び書体の文字で揭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、揭示事項を記載した冊子を備え置き、常に当該外部の者が手に取って閲覧することのできる状態にしておくこと。

○ 規則第 9 条第 2 項

法第十一条第二項の規定による揭示は、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。

○ 同項ガイドライン

規則第9条第2項に規定する事務所に備え置く電子計算機の映像面に表示する方法による場合は、一般の外部の者が立ち入ることのできる部屋に電子計算機を設置した上、

- ① その映像面に掲示事項が通常の視力を有する者が明瞭に判読できる大きさ及び書体の文字で自動的に表示されるようにしておくこと（数種の画面が自動的に切り替わり、これにより掲示事項が網羅される場合を含む。）又は
- ② 当該外部の者が当該電子計算機を操作できるようにし、簡単な操作により掲示事項をその映像面上で閲覧できるようにしておくこと。

(2) 法第11条第2項の掲示義務の趣旨について

○ 「ADR認証制度Q&A」142頁

認証紛争解決手続を利用し、又は利用しようとする者に対しては、適正な範囲及び内容の情報を正確に提供する必要があります。また、それらの者が、認証を受けている事業者かそうでない事業者か確実に識別することができるようにすることも重要です。

そこで、法第11条第2項において、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、認証紛争解決事業者である旨並びにその認証紛争解決事業者の業務の内容及びその実施方法に係る事項（その具体的内容は、規則第9条第1項各号で定められています。）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とされています。

(3) オンラインで認証紛争解決手続を完結すること認証紛争解決事業者と事務所の関係について

○ 「ADR認証制度Q&A」24頁

いわゆるバーチャルリアリティの環境で手続を行う形態のものについても、民間紛争解決手続の業務を行う事務所を設ける必要があることは、他の場合と同様です。

そして、この事務所は、物理的な存在を有するものでなければならず、法は、事務所そのものもバーチャルリアリティの環境である場合を想定していません。

これは、この事務所に認証紛争解決手続事業者である旨のその他の所定の事項を掲示することとされ（法第11条第2項参照）、ここに来訪する者に対して必要な情報を提供する拠点としての機能も併せて担わされていることを反映しているのです。

す。

ただ、オンライン通信手段等によって民間紛争解決手続を行う事務所には、手続実施者と紛争の当事者とが面接等を行う場所としてとしての機能は盛り込まれないこととなります。その場合でも、例えば、事件管理を行い、所定の機器を備え付けた上、手続実施者がこれを利用してオンラインで紛争の当事者とやり取りをする場所としての利用を予定した場所であり、一般的な事務所の概念に当てはまるものである限り（一般的には、事務所は、来訪者の存在が予定されているといえましょう。）、民間紛争解決手続の業務を行う場所としての実質があると認められることになるのではないかと考えられます。

(4) 小括

認証紛争解決事業者による情報提供に関する現行の規律（事務所における揭示義務）の内容とその解釈は以上のとおりであり、認証紛争解決事業者においては、その業務の拠点として事務所を開設する必要があることに加えて、事務所における揭示義務を履行するため、当該事務所は「一般の外部の者が立ち入ることのできる」ものであることも要求されている現状にある。

3 問題意識等

(1) 今後想定される民間紛争解決手続の類型

情報通信技術の進展に伴い、情報通信技術を活用した民間紛争解決手続が出現することが見込まれることから、今後、認証の対象となる民間紛争解決手続の業務は、以下の3類型が想定される。

① 事務所での対面による手続のみを実施する事業者（以下「**①対面専門事業者**」という。）

② オンラインによる手続のみを実施する事業者（以下「**②オンライン専門事業者**」という。）

③ 事務所での対面による手続とオンラインによる手続とを併用する事業者（以下「**③併用型事業者**」という。）

(2) 立法時からの社会環境の変化

ODRの普及に伴い、今後、**②オンライン専門事業者**、**③併用型事業者**の数が増えていくことが予想される。

また、ADR法の制定後、情報通信技術の目覚ましい進展により、インターネットを巡る環境は大きく変化し、スマートフォンの広範な普及を始めとして、インターネットが我が国の社会経済のインフラとなりつつある状況にあり、法的トラブルに遭遇した場合においても、インターネットを活用して紛争解決情報を収集することがごく一般的に行われるようになってきているものと思われる。

(3) 現行の規律の問題点

このような環境変化を踏まえると、認証紛争解決事業者による情報提供に関する現行の規律（事務所における揭示義務）の妥当性については、以下のような問題点があるように思われる。

- ① 利用者等への情報提供の観点からすれば、オンラインによる認証紛争解決手続を利用する（又は利用を検討している）紛争当事者が事務所に来訪すること自体が考え難いことからすれば、そのような紛争当事者に対する適正な情報提供の在り方として、従来のような事務所における揭示による方法は現実的ではなく、むしろ、インターネット上で公表する方法による必要があるかつ合理的といえるのではないか。
- ② 認証紛争解決事業者の負担の観点からすると、特に②オンライン專業事業者については、前記①のように紛争当事者に対する事務所での情報提供が事実上想定し難いにもかかわらず、現行の規律（事務所における揭示義務）を遵守するためだけに、一般の外部の者が立ち入ることのできる事務所を設置しなければならないとすること（そのような場所を確保するだけでなく、体制の構築・維持のための人的・物的手当でも必要となる。）は、合理的でない負担を強いることになるのではないか。特に、スタートアップ系のODR事業者においては、シェアオフィス等により事業を始める者も多いため、そのような負担はなおさら大きいのではないか。こうした負担があるために認証の取得が避けられることとなれば、民間ADRの利用促進を図るために導入された認証制度の意義が損なわれてしまうこととなりはしないか。

4 考えられる規律について

前記3のような問題意識を踏まえて、第8回の検討会においては、事務局において以下の案を提示した。

- 1 法第11条第2項の規律を見直すべきであるとの考え方
 - ① 事務所又はオンラインで揭示をすべきであるとの考え方
 - ② 事務所及びオンラインで揭示をすべきであるとの考え方
 - ③ 揭示義務について事務所要件を撤廃し、認証紛争解決手続のそれぞれの特性に応じて、オンラインでの揭示も含め、利用者等が見やすいと考えられる方法で揭示すれば足りるとする考え方
 - ④ その他の考え方
- 2 規則第9条2項の規律の見直しによって対応をすることが可能であり、法改正を不要とする考え方
- 3 特に規律の改正を要しないとする考え方

(1) 第8回の検討会における議論

第8回の検討会においては、利用者等の視点からすれば、情報通信技術が著しく発達した現代においては、法的トラブルに遭遇した紛争当事者が紛争解決手段を選択する際には、インターネットを活用して情報収集することがむしろ原則となっていることが認められることから、現行の規律上掲示が求められる事項をインターネット上で公表することの有用性について指摘する意見が多数見られ、規律の見直しを要するとの考え方（1の案）を支持する意見が大勢を占めたが、他方で、2、3の案を支持する意見は見られなかった。

1の案の中でいずれの案を採用すべきかについては意見が分かれた。現行の規律上掲示が求められる事項について、事務所において掲示することに加えて、インターネット上でも公表することを義務付けることが認証紛争解決事業者にとっては大きな負担にはならないと考えられることや、インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できない紛争当事者も想定されること等の理由から、1②の考え方を支持する意見が一定程度みられた。

その一方で、上記の考え方によれば、②オンライン専門事業者に、義務の履行のため、一般の外部の者が立ち入ることのできる事務所を設置することを求めることとなり、そのことが負担になる等の理由から、1①や1③の考え方を支持する意見も一定程度見られた。

(2) 具体的検討

ア 1①の考え方は、利用者等に提供すべき情報を事務所において掲示するか、インターネット上で公表すればよいこととなるため、②オンライン専門事業者はインターネット上で公表すれば足りることとなり、一般の外部の者が立ち入ることができる事務所を設置する等の負担がなくなる点が長所として考えられる。

一方で、このような考え方によれば、情報の提供方法を事務所における掲示とするかインターネット上での公表とするかについて認証紛争解決事業者の選択に委ねられることとなるため、①対面専門事業者や③併用型事業者がインターネット上での公表を選択した場合には、インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できない紛争当事者が公表に係る情報に接する機会が失われてしまうおそれがあることなどが短所として考えられる。

イ 1②の考え方は、利用者等に提供すべき情報が認証紛争解決事業者の事務所及びインターネット上の双方で提供されることとなるため、紛争当事者の置かれた環境や情報収集の方法を問うことなく必要な情報が提供されることが期待され、利用者等に対する情報提供の観点からは最も手厚い規律であるといえる。

その一方で、②オンライン専門事業者からすれば、前記のとおり一般の外部の者が立ち入ることができる事務所を設置する負担が生ずることには変わりがなく、かつ、①対面専門事業者においても、現行の事務所における掲示に加えて、インター

ネット上でも所定の事項を公表する義務が加重されることとなるため、認証紛争解決事業者の負担が最も重くなる規律となる。

ウ 1③の考え方は、認証紛争解決事業者の事務所を紛争当事者に対する情報提供の拠点とする整理を改め、認証紛争解決事業者において、利用者等が見やすいと判断した方法で所定の情報を提供すれば足りるとする考え方であり、この考え方によれば、認証紛争解決事業者が、その特性に応じた最適の方法を選択することができるため、柔軟な取扱いが可能となる点が長所であるといえる。

その一方で、この考え方は、その規律の具体的な内容によっては、どのような方法で情報を提供すれば義務を履行したこととなるかが曖昧となるおそれがあるため、現行の事務所における揭示義務違反が過料の罰の対象となっている（法第34条第1項第1号）ことも踏まえると、規律の明確性の観点から危惧する意見が出されたところである。

(3) 以上を前提に、どのような規律が適切であると考えられるか。