

裁判以外のトラブル解決方法

～そのトラブル、スマホでも解決できます！

大阪弁護士会ADR推進特別委員会委員長
日本弁護士連合会ADRセンター副委員長
公益社団法人民間総合調停センター運営委員会委員
一般社団法人日本ADR協会調査企画委員

弁護士 山川良知

ADRって何？



■ Alternative Dispute Resolutionの頭文字

Alternative ➡ 代替、別の・・・

Dispute ➡ 紛争

Resolution ➡ 解決

⇒ 裁判以外の方法による紛争解決手続をADRという

※ ここで言う「裁判」とは、判決、決定、審判等、裁判所が(当事者の意向にかかわらず)下す判断のこと。

⇒ ADRの手続は、大きく分けて、和解あっせんと仲裁がある

和解あっせん・・・双方の合意による解決を目指す

仲裁・・・第三者によって判断が示される。手続開始に双方の合意。

ADRの分類

～損保ADRはどこだ？

1 司法型

➡ 民事調停、家事調停、裁判上の和解など

2 行政型

➡ 労働委員会（労働組合と使用者間の紛争解決のあっせん）
労働局紛争調整委員会（個別労働紛争の調整、あっせん）
建設工事紛争審査会（建築工事の請負契約を巡るトラブルのあっせん、仲裁）
などなど・・・

ADRの分類

～損保ADRはどこだ？

3 民間型

(1) 各事業者が自ら設立したもの

- ➡ 公益社団法人民間総合調停センター
大阪土地家屋調査士会 境界問題相談センターおおさか
一般社団法人日本商事仲裁協会
公益財団法人日本スポーツ仲裁機構
などなど...

(2) 法律、国の施策により設立されたもの

- ➡ ・ 原発ADR(原子力損害賠償紛争解決センター)
・ 金融ADR(生命保険協会、全国銀行協会相談室・あっせん委員会、損害保険協会(そんぽADR)、貸金業相談・紛争解決センター、金融商品あっせん相談センター(FINMAC)
などなど...

金融ADR制度

- ・銀行、保険、証券等の金融会社が、顧客との紛争を解決するための紛争解決機関の設置等が義務付けられる。紛争解決機関は行政庁が指定・監督する。
- ・利用者から申立があった場合、金融機関はこれに応じるように努めなければならない。書類等の提出要請や和解案を尊重しなければならない。
- ・事案の性質や当事者の事情に応じた迅速・簡易・柔軟な紛争解決を可能とすること、法的枠組みの下、利用者に納得感のあるトラブル解決を行うこと、金融商品・サービスへの利用者の信頼性を向上することを目的とする。

そんぽADRって何？



【運営】 → 損保協会

【場所】 → 全国10か所。近畿では大阪市北浜の
大阪損保会館（大阪グリーンビル9階）

【趣旨・目的】 **利用者**と**保険会社**とのトラブル解決

【内容】

- ・ 相談
- ・ 苦情解決手続
- ・ 和解あっせん

SONPO



そんぽの相談

そんぽの苦情

そんぽの紛争

ご存知ですか?

そんぽADRセンター

お客様と保険会社との間のトラブルについて解決支援いたします。
法令に基づいて国の指定を受けた指定紛争解決機関なので、安心してご相談ください。

ADR (裁判外紛争解決手続)って何?



ADR (Alternative Dispute Resolution)

代物の 紛争 解決

裁判所での訴訟に代わる、あっせん・調停・仲裁などの当事者の合意に基づく解決方法です。訴訟に比べ、手続が簡単・費用が安い・専門的迅速な解決の手段です。

中立・公正な立場で対応します。

相談や交渉、紛争解決手続にかかる費用は

原則として無料です。

ただし、謝礼金、費用負担に比べられるための口頭謝辞・報告書、必要書類等の取付費用などは別途のご負担となります。



0570-022808

(通話料有料)

受付日 月～金曜日(祝日・お盆・お正月を除く) 12:00～14:00
受付時間 午前9時15分～午後5時

- 東京センター 011-261-1031
- 札幌センター 011-833-6241
- 仙台センター 076-203-6201
- 新潟センター 022-746-1171
- 東京センター 03-4333-6241
- 横浜センター 045-7624-2321
- 名古屋センター 052-553-6201
- 大阪センター 06-623-3001
- 福岡センター 092-623-1761
- 札幌センター 011-833-6201
- 仙台センター 076-203-6201
- 新潟センター 022-746-1171
- 東京センター 03-4333-3001
- 横浜センター 045-7624-1001

対象会社 (損害保険会社) 1,000社以上

支店/センター: 札幌、仙台、東京、横浜、名古屋、大阪、福岡、東京、横浜、名古屋、大阪、福岡、東京、横浜、名古屋、大阪、福岡
 アドバイスデスク: 札幌、仙台、東京、横浜、名古屋、大阪、福岡、東京、横浜、名古屋、大阪、福岡
 アドバイスデスク: 札幌、仙台、東京、横浜、名古屋、大阪、福岡、東京、横浜、名古屋、大阪、福岡

一般社団法人 日本損害保険協会 **そんぽADRセンター** (損害保険相談・紛争解決サポートセンター)

ADRの特徴は？

ADRは、必ずしも法（法律、判例など）に拘束されず、紛争の実情に即し、条理にかなった解決を目指す点に特徴がある。

例えば・・・(イメージ)

アメリカの、ある州で、姉妹の二人が一つのオレンジを取り合って喧嘩をしていました。ここにお父さんが現れました。お父さんはどのように解決したでしょうか(貴方ならどうしますか)?

- ① 両者の言い分を聞き、理由があると判断した一方に渡した
- ② 両者平等になるように半分に切って、半分ずつ渡した
- ③ 第三の解決方法

- ① → 裁判 ……オレンジの所有権を審査
取得経緯・代金の支出などを主張・立証
⇒ 判決

- ② → 足して2で割る解決(間を取る)

- ③ → ADRによる解決
 - 争っている間にオレンジは腐る
 - お父さんは、二人から、なぜオレンジが必要なのか良く話を聞いてみた。
すると、姉は実が食べたい、妹は皮でマーマレードを作りたいと答えた

民間型ADRの根拠法

◆ 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（H19,4,1施行） ➡ 通称・ADR法

「訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続」

裁判手続と和解あっせん手続との比較

	裁判手続	和解あっせん手続
手続	法令による厳格な決まりがあるので、理解するのは容易でない	比較的柔軟であり、利用しやすい
期間	長期化する場合もある(相手方が争う場合、半年以上は要する)。	比較的短期間で終了する(3回・半年以内での解決を目指す)
費用	手続費用自体はさほど高額ではないが、弁護士に依頼すると高額になる場合もある	手数料は安価である。弁護士に依頼しなくても利用は容易である。そんぽADRは無料。
専門性	事件によっては、裁判官が専門的知識を有していない場合がある	専門的知識を有する者を、和解あっせん人として選任する。
応訴義務	欠席すると、相手方の言い分がそのまま認められてしまうことがある	手続に応じる義務はなく、応じなくても特に不利益はない
執行力	原則として、強制執行(給与・預金等の差押等)が可能である	強制執行はできない(ただし、仲裁手続に移行し、強制執行を可能とする方法がある)。 ※ 数年中に法律改正により認証ADR機関には執行力が認められる予定
公開	原則として公開される	非公開である
その他	裁判所が事実認定をした上で、法令を適用して結論を出すので、当事者の意に沿わない結果となる場合がある	当事者双方の合意による解決を目指すため、ある程度の納得を得られる。その結果、自発的な履行も期待できる

こんな場合、どうしますか？



- ① 自動車保険の契約者(お客様)が、被保険自動車を運転中に追突事故に遭った。相手方は無保険(又は免責)のうえ、まともな対応をしない。お客様も人傷も弁護士費用特約も付保していない。「泣き寝入りになるのは納得できないので、どうしたら良いか」と相談されている。
- ② 上記の場合で、相手方自動車には任意保険があるが、相手保険との見解の差が大きく、話し合いにならない場合。
- ③ お客様が、歩行中に自転車から追突された場合。
- ④ お客様との間で、トラブルになった場合

公益社団法人民間総合調停センター

<http://www.minkanchoitei.or.jp/>

■ 沿革

2009年1月30日 一般社団法人として設立

3月 2日 事業を開始

9月 3日 公益社団法人認定

9月14日 法務大臣認証(ADR認証)

＝ADR促進法に基づく認証紛争解決機関となる

2015年12月1日 (公社)総合紛争解決センターから名称変更

■ 参加団体

大阪弁護士会、大阪司法書士会、大阪土地家屋調査士会、(公社)大阪不動産鑑定士協会、(一社)大阪府宅地建物取引業協会、(公社)全日本不動産協会大阪府本部、日本公認会計士協会近畿会、(一社)大阪府建築士事務所協会、(公社)大阪社会福祉士会、大阪府社会保険労務士会、近畿税理士会、(公社)大阪府建築士会、NPO法人消費者ネット関西、全大阪消費者団体連絡会、(公社)消費者関連専門家会議、NPO法人消費者情報ネット、(公社)全国消費生活相談員協会、大阪府臨床心理士会、(一社)大阪府マンション管理士会、大阪府、大阪市、堺市、東大阪市、大阪府市長会

どんな特徴があるの？

ADRの特徴 = 両当事者の自主性を活かし、必ずしも法（法律、判例など）に拘束されず、紛争の実情に即し、条理にか
なった解決を目指す

+

各種専門家による専門的知見を活かす

所在地等

■ 所在地等

住 所: 〒530-0047

大阪府大阪市北区西天満1丁目12番5号 大阪弁護士会館1階

公益社団法人民間総合調停センター

電 話: 06-6364-7644

■ 申立方法

申立書等の必要書類を郵送又は持参により提出し、受理されれば、手続が開始する。例外として、ハーグ条約事案(子の監護に関する国際家事事件)と災害ADRの場合には、電子メールに添付する方法により提出することができる。

申立書等の必要書類の詳細は、民間総合調停センターホームページを参照。

※ 必要書類の例 法人の場合は代表者の資格を証明する書類、代理人の場合は委任状など

利用しやすくする工夫

■ 和解あっせん人候補者の選任

申立時に、候補者一覧表（HPに掲載）の中から和解あっせん人を指名することができる。但し、相手方の同意を要する。同意が得られない場合は、運営委員会が選任する。

■ 申立補助制度

参加団体の運営委員または和解あっせん人候補者の中から、申立補助担当者を決めて、毎週火、金の午後1時から午後3時までの間に、申立希望者に手続きの説明や申立書の記載を教示する「**申立補助制度**」を実施している。事前予約制で無料。

手続き

■ 和解あっせん手続

和解あっせん人 ➡ 3名(最低1名は弁護士)。他の2名は事案に応じた専門知識を有する者が選任される。

和解あっせん手続 ➡ 当事者双方から紛争の経緯や意向を聴取し、和解案を提示するなどして、双方の合意による解決を目指す手続を行う。その際、専門家の知見が活かされる。ただし、あくまで当事者同士の話し合いによった解決を目指す制度で、和解あっせん人が解決案を提示することもあるが、拘束されるわけではなく拒否することができる。

(その場合は「和解不成立」、「不調」となる。)

和解あっせん期日 ➡ 原則として会館に来てもらう(出頭)。当事者双方が顔を合わさないように運用上の工夫がされている。

リモート調停 ➡ 令和4年4月1日から、双方の合意があればリモートで期日開催が可能となった。スマホでもOK。

運用実績 ➡ 2009年3月の事業開始以来、年間約140件前後の申立てがなされている。2018年度は188件、2019年度は166件であったが、2020年度はコロナ¹⁸禍の影響により142件となり、2021年度は104件となった。

そのトラブル スマホで解決！ 民間総合調停センター

全国の各弁護士会で〇〇紛争解決センターといった名称でADR機関(弁護士会ADR)を設置していますが、大阪では、**弁護士会が、各士業団体、自治体に呼び掛けをし、協働してADR機関を運営**しています。

その結果、下記のとおり**多数の各種専門家が和解あっせん人候補者**となっており、あらゆる民事紛争に対応できる体制となっています。申立てがあれば下記候補者から**弁護士1人以上を含む和解あっせん人3人が選任**されます。

一事件につき下記候補者から3人の和解あっせん人が選任されます。

弁護士	… 232人	社会保険労務士	… 11人
司法書士	… 33人	公認会計士	… 15人
土地家屋調査士	… 7人	税理士	… 9人
不動産鑑定士	… 23人	消費生活相談員	… 26人
宅地建物取引士	… 44人	医師	… 14人
マンション管理士	… 5人	歯科医師	… 3人
一級建築士	… 21人	臨床心理士	… 15人
社会福祉士	… 4人	学	… 4人

一方、和解あっせん人3人が選任されながら、申立手数料は1件1万円、成立手数料も解決額に応じて1万5千円～、期日手数料はありませんので、低費用となっています。

代理人として「民調」を利用いただくのはもちろん、本人申立ても可能ですので法律相談等でご案内ください。

なお、相手方の応諾率は63.6%、不応諾事案を除く応諾事案の和解成立率は51.5%、不応諾事案を含めても32.8%です。2022年4月からはZoomまたはSkypeによる**オンライン期日開催も可能**になりました。

民調のホームページには、申立書の書式や記載例、和解あっせん人候補者の名簿などもありますので、ぜひご覧ください。

民間総合調停センターとは?

「民調」(みんちょう)とい
います。裁判外紛争解決手
続の利用の促進に関する法
律(ADR促進法)に基づき、
**法務大臣の認証を受けた認
証紛争解決機関**です。



かいけつサポート
電話・メール・Webサービス

<https://minkanchoitei.or.jp>



QRコードで
簡単アクセス!

公益社団法人民間総合調停センター

06-6364-7644 受付時間
平日 午前9時～午後5時
※土曜・日・午後1時は休む

〒530-0047 大阪市北区西天満1-12-5 大阪弁護士会館1F



かいけつはめ
ADR(ADR)

相手の応諾が必要

手続には、相手方の応諾が必要（相手方は応じないこともできる）

➡ 当事者の自主性を重んじる手続のため

応諾率は概ね65～70%程度

運用上の工夫として、和解あっせん人候補者の弁護士から、不応諾として回答してきた当事者に連絡を行い、応諾を要請している。

交通事故に関する他のADR(紛セ)との違い

【公益財団法人 交通事故紛争処理センター】

- ・ 所在地 大阪府中央区北浜2丁目 小寺プラザビル
- ・ 和解あっせんのほか、申立てがあれば審査を行う
 - ➡ 最大の特徴は、審査による裁定には保険会社は拘束される。
- ・ 費用はかからない
- ・ 加害者側が任意保険、共済に加入していないと利用できない
- ・ 後遺障害認定手続きが終了し、相手保険(共済)から賠償額の提示があった後しか利用できない。
- ・ 後遺障害は、自賠責の認定が前提となる。
- ・ 物損、自転車事故は利用できない。
- ・ 面談が原則(コロナ禍で電話で対応したことはある)。リモートはない。
- ・ あっせん人(審査人)は弁護士だが……

こんな場合、どうしますか？



① 自動車保険の契約者(お客様)が、被保険自動車を運転中に追突事故に遭った。相手方は無保険(又は免責)のうえ、まともな対応をしない。お客様も人傷も弁護士費用特約も付保していない。「泣き寝入りになるのは納得できないので、どうしたら良いか」と相談されている。

➡ ㊦ 契約保険の範囲外だからとやんわりと対応をお断りする

㊧ 代わりに交渉してあげる

㊨ どういう方法があるかをアドバイスしてあげる

- 裁判

- ADR

⇒ 紛セ? ×

民間総合調停センターは？

こんな場合、どうしますか？



② 上記の場合で、相手方自動車には任意保険があるが、相手保険との見解の差が大きく、話し合いにならない場合。

- ➡ 紛セの利用は一応可能？但し、対象は限られる。
リモートでは出来ない。
あっせん人は……

民間総合調停センターはオールマイティー

そんぽADRの利用は可

こんな場合、どうしますか？



③ お客様が、歩行中に自転車から追突された場合。

➡ 紛セの利用は不可。

相手自転車に付保があれば、そんぽADRの利用は可能

民間総合調停センターはオールマイティー

こんな場合、どうしますか？



④ お客様との間で、トラブルになった場合

➔ 自動車事故ではないので、紛セは利用不可

そんぽADRに申し立てられる可能性があり、そこで対応する

※ そんぽADRセンター利用規定には、裁判又は他の紛争解決機関で手続中であるもの、又は、終了したものは、苦情解決手続は開始せず、紛争解決手続は手続実施委員の判断により開始しないことができると定められている。



他の紛争解決機関に持ち込まれたものは、そんぽADRセンターは取り扱わない可能性が相当ある。