

ISO10003規格策定の経緯等について

京都大学大学院法学研究科教授
山田 文

○山田 ご紹介頂きました京都大学の山田と申します。田中圭子さんには随分昔からいろいろとお教をいただいているところですので、今日はこういう話をさせていただくことを大変ありがたく思っております。

今ちょっとお話を頂きましたように、日本で財団法人日本規格協会というところが、いわゆるJIS規格を担当しているわけですが、このJIS規格の国際版として国際規格をつくる機構がいくつかあると思います。そのうちかなり有名なのがISOだろうと思います。このISOで2004年から、ADRに関する規格（10003）、及び行動規範（Codes of Conduct）に関する規格（10001）をつくろうということになりまして、その策定WGに、国からの派遣ということで、私と、それから10001に関しては、いま申し上げたようにかなり企業実務を知っていないとできないということですので、エイキャップ（ACAP/The Association of Consumer Affairs Professionals）／消費者関連専門家会議の顧問の芝原さん、元東芝の方ですが、この方と二人で何回か行ってまいりました。

いま話題に出ましたのが、「経緯等」と書いたレジュメ（資料1：P.31参照）のI. の1.の最初の表でございます。「1. 苦情対応・紛争解決システムの国際規格の策定」ということで、10001～10003というのは顧客満足のための3規格で、「3兄弟」というふうに使われています。できればセットで使ってほしいというものです。

頭書きに、Quality Management-Customer Satisfactionというふうにございます。ISO9000ファミリーは大体全部クオリティ・マネジメントのための規格なのですが、その中でとりわけ

Customer Satisfactionのための三つの規格ということになります。

ISOは、もともとはネジの規格とか電気の規格とか、そういうことをやっていたのですが、顧客満足のためには、顧客との実際の対応をどうすべきなのかという、ハードからソフトへ規格の対象がだんだん移ってまいりまして、まさにこの10001～10003というのは移ったことの象徴のような規格です。

この表をご覧頂きますと、10002は企業内の苦情対応でございまして、これは既に日本ではJIS規格が先行していたのですが、その後ISOで10002をつくり、そしてそれを今度は日本語化してJIS Q 10002という形で発行して、お買い上げ頂いたと思いますが、皆様のお手元にあるかと思えます。

これが先にございまして、私の聞くところでは、メーカーの中では10002を取得しているところがいくつかあるようなのですが、確かに金融関係は聞かないように思えます。

ただ、日本の状況からしますと、消費者が何か問題があったときに、直接企業に文句を言うという率がたぶん少ないですね。むしろ、そういうところは避けて、第三者に行くという行動パターンがどうも日本では顕著なようでして、それで10002よりも10003を充実させるべきではないかという話もあります。

10001と10003については、2003年からつくってまいりまして、2007年12月にめでたく発行という運びになりました。それを現在日本語化してJISにする作業をしているところです。なかなか進んでおりませんが、苦労しておりますが、そういう状況でございます。

簡単にISOの説明をいたしますと（資料1の最初のページの2.：P.182参照）、ISOというの

は、International Organization for Standardizationの略です。このままですとIOSになるはずですが、国によってはStandardが先にくるといふ国もあるので、英語だけに偏らないことを目指して「ISO」という順番にしているようです。これは、非政府組織でございまして、要するに各国の標準化機関、政府機関である場合もありますし、財団法人的な形態をとる場合もありますが、その国際的な連合体でございまして。ただ、最近ではCSR（あるいはCを取ってSR）についてもこの規格をつくるということになっております。こうなりますと、各国政府機関やILOなども非常に強い関心があって、オブザーバで来るということで、かなり影響力のある国際機関になりつつあるようです。

ISOの目的は、国際規格の作成です。品質マネジメントに関するISO9000、それから環境に関する14000シリーズというのが有名なところのようです。先ほど申したように、規格の対象は、もともとはネジとか、そういったものですが、次に環境に関するマネジメント規格ができ、そして企業の社会的責任や苦情対応という消費者保護、消費者対応の分野に移ってきた、いわば今は第3世代に属する、ということのようです。私もこれにかかわるまではまったく知らなかったのですが、どうもそういうことのようにです。

3. は、ISO規格の策定ないし発行のシステムを簡単に書いています。まず、ワーキンググループをつくり、例えば10003について言いますと、最初COPOLCO（ISOの消費者政策委員会）という消費者関係の規格の立案を考える専門機関というのがございまして、そこからADR関係の規格をつくるべきだという決意が上がってくる。それでワーキンググループをつくり、作業原案をつくり、それから委員会原案をつくってという形で、この段階ごとにそれぞれ異なる範囲の者が投票して、最終段階に至る、というのが規格発行の手順でございまして、比

較的時間がかかります。

4. の策定主体ですが、10003に限って申しますと、策定主体としては、先ほど言ったワーキンググループです。三つの規格を整合させるために、なるべく同じ人間が、あるいは重複するように相互の会議に出たほうがいいだろうということで、10001をつくるメンバーと10003をつくるメンバーは共通しています。常連で来ていたのは、9カ国（アメリカ、オーストラリア、イングランド、オランダ、カナダ、ドイツ、スウェーデン、南アフリカ、日本）で、15～20名程度が常に参加していました。

プロフィールとしては、法律家（弁護士、大学教授）、規格関係の専門家（大学教授）、行政官、標準化団体職員、消費者団体の関係者、それから企業の社員もおりました。

一応全員、国益を代表するのではなくて、エキスパートとして中立的な立場から議論することになっているのですが、どうしても各国の事情が反映することにはなりません。

ただ、出身国を見ていただくとわかるように、各地を転戦してワーキングの会議をやりまので、いわゆる先進国というか、ある程度お金がある国でないとワーキングのメンバーを出せない。ところが、規格を必要とするのは、むしろ発展途上国なのですね。独自のスタンダードが出来上がった国においては、国際規格の必要性は低いのですが、むしろ発展途上国で規格はより必要となる。

それでは実際に利用する国の意見はどうやって反映するのかというのは、原案をみんなに配って、コメントをもらって、それを一個一個つぶすという形で反映をするというシステムをとりました。

5. のISO規格の効力ですが、ISO9000とか14000に関しては、時々麗々しく「わが社は14000の認証を受けております」というふうに書いています。これは第三者機関が認証をしたという場合ですが、他方で、10001～10003とい

うのは第三者認証ではなくて、自己宣言型のもので。宣言する企業なり組織の良心に任せているわけです。したがって、たとえ、例えば10003をとった組織・企業であっても、「認証を受けた」ということは言っていけないということになります。

それに関しては、資料2 (P.190以下)で「仮訳の抜粋」を出しております。これはほんとに仮訳でして、あまりいい訳ではないのですが、どういうことを言ってくれて、どういうことは言っていけないのかということが、1ページ目の「0.4 適合に関する宣言」に出ておりますので、あとでご覧ください。

これは非常に難しいところです。他律的な規範ではなくて、自己規律的な、しかし一定のルールをつくるという場合に、そういったルールを取り入れるというインセンティブを与えるためには、自分はこの10003に準拠しているということを宣言できたほうがよい。しかし、下手なことをすると、それは詐称といいますか、欺瞞的な表示にもなりかねないということで、かなり厳しい選択を迫られるところです。

ここは、自己宣言したところが本当に規格に合っているかどうかということについては、例えば、消費者団体がチェックをする、あるいは企業の自律に委ねる、ということが今のところ考えられています。そういう意味では、ISO規格というのは、例えば、消費者団体などが、その企業を評価する際のベンチマークにしていただくという使われ方が期待されているところです。

6. に、ISO規格は、いわゆるソフト・ローだろうということで、ちょっと書いております。ハード・ローよりも機動的かつ柔軟なのだけでも、しかし一定程度の平準化を国際的に図る、その取引等も安定化を図る、という意味があるのかなというふうに思います。

7. に「ルール化・規格化の光と影」というふうに書きました。ADRは、訴訟手続からの乖

離というところがあるわけですが、しかし他方でルール化というのは、乖離したのに戻ってきました、というところがありますので、その長所も短所も見据える必要がある。これはADR法をつくる时候にも随分議論されたことであります。

長所は、3ページ目 (P.183) の7. の(ア)①～④に書きましたように、ルール化することでADRを透明化できるだろう。あるいは、最大の観点であるところの中立性を担保するための客観的な手がかりを与えることができる。また、こういうルールがあることによってADR全体に対する信頼性が生まれる、さらには共通の言語で議論がしやすくなるだろう、というようなことを考えています。

他方で、問題性はもちろんあるわけで、第1には、ADRはルールから離れる、しかも両当事者の紛争解決能力を信頼して、自律的に行われるものだと言われると、そのとおりのわけです。ただ、消費者紛争に限っては、ちょっと特殊な配慮が要るだろう。自由にやっていたらどういふことになるかということで、そこには当然インフラとしてのルールというものが要るのではないか、ということはいえようかと思えます。

そのほか、当事者間に力の格差があるという場合も、違ってくるだろうということです。

そういうことも踏まえまして、ADRの業界の中では、自由化とルール化とを行ったり来たりしているようなところがございますが、最近では、国際的にはルール化の方向が見えているかなと。例えば、UNCITRALが仲裁モデル法、それから商事調停モデル法も採択しておりますが、そのあたりですとか、2008年5月にEUでメディエーションのcertain aspectsに関する指令が出されまして、これなどはルール化の系統に属するかなというふうに思えます。(Directive 2008/52/EC on certain aspects of mediation in civil and commercial matters)

さて、ADR規格 (P.184) ですが、10003はどういうものかということです。適用場面として

は、組織——ISOの用語では、organizationという言葉を使います。organizationというのは、一般的には企業なり金融機関なりというふうに考えていますが、例えば大学、病院、あるいは行政機関がそれに当たることもあります。例えば、大学が苦情処理、あるいは紛争解決のためにADRを使うということも当然考えられています。そういった組織、あるいはその上位団体が、顧客満足をもたらすような紛争解決制度を自分たちでつくる、あるいは運営する、あるいはそれを満たすようなADR機関を選んで契約をする、あるいはそのADR機関と契約のすり合わせをする、というときに使えるのではないか。それから、自己評価、他者評価の際にも使えるのではないか。

ここが、先ほど田中さんから言って頂いたことなのですが、普通はこのISOでADR関係の規格をつくるという場合には、ADR機関が何をすべきなのかを書くもので、名宛人はADR機関だろうというふうに誰もが考えるわけですが、これをやると、特定部門だけのための規格ということになります。ISOは、特定部門だけの規格というのは、少なくともクオリティ・マネジメントのところではつくらないというお約束でございます。したがってそれはできない。

どうするかというと、名宛人は、顧客との紛争で相手方となるであろう、あるいは自分のところで苦情対応をしようまいかない場合にその解決を付託するであろう企業なり組織なりを名宛人にする。そういう会社や組織が「このようなADRを選ぶのがいいですよ」という形で、裏からADR機関のなすべきことを書くという、ややこしいことをやっております。

その結果、あちこちで不評を買っておりますが(笑)、「もういいや」という感じになりつつあります。そういうわけで、資料の「仮訳」をご覧いただくときも、組織というのは基本的には企業、当事者のことだというふうにお考えください。

紛争ですが、顧客が企業等から購入した製造

物・サービス等から生ずる紛争を言います。意図された製造物であることを前提としている。というのは、例えば公害紛争一般とか、環境紛争一般というのは考えていないということです。したがって、除外されるのは企業内部の紛争、環境紛争等ということになります。

資料1 (P.184) のIIの1の(ウ)の、適用除外の下に①②とございますが、これは適用除外の内容ではございません。使われ方としての①②です。

その性質ですが、先ほど言いましたようにISO10001～10003は自己宣言型のもので、NGOであるISO、あるいは財団法人がつくった規格ですので、もちろん実定法等の規制には抵触し得ないものであります。ただ、渉外紛争、e-commerceの関係の紛争については非常に役に立つのではないか。つまり、どこの国の企業と取引をした場合でも、ISOを取っている企業であれば、一応のクオリティのADRをやってくれるだろうという期待がある、というメリットがある。

名宛人については先ほどお話ししたとおりです。

組織にとって期待される効用としては、顧客満足とかロイヤルティの確保というのがありますが、組織にとっては、きちんとしたADRをやることによって、紛争の根本原因が、訴訟では容易には出てこないところを早期に認識し、そしてそれを解決するということができる。

それから、これも先ほど田中さんからお話があったところですが、10003がきちんと動いていくためには、企業内の苦情処理がきちんとできている必要がある。例えば10003で問題となったところは、それ以後の10002の(企業・組織内の)苦情処理ではきちんとやっていくとか、あるいは10002の(企業・組織内の)苦情処理がきちんとできていないから10003(に示された企業・組織外部のADR機関)に流れていくのだというような反省をきちんとやるということ。

それから、ADRで指摘された問題事項が、その企業にちゃんとフィードバックされるかという、実は日本の現状ではあまりそれがなされていない。そこはきちんとなされなくては行けませんし、それが社内の苦情処理にきちんと反映されるようにするという意味では、企業内と企業外の紛争処理がもっとうまく緊密に動いていかなければいけない、というのが重要な点だろうと思います。そういう意味で関連性があります。

あとは企業の評判、あるいは競争力、それから世界的な市場における一定のADRが確保されますよ、ということが売りかなということでもあります。

次(4. のメタレベルの指針)に行きまして、ISOは様々な国の様々な組織を対象とする、大企業があれば中小企業もあるということになりますので、本文の内容はかなりメタ的なことになります。つまり、実現すべき価値とか結果というものは書きますが、その実現方法というのは、基本的には各組織に委ねるという形になります。

さて、5. の概要(P.184)です。参照資料として用意されている英文の「Quality management」という分厚いもの(参照用資料1: 添付省略(事務局注))がありますが、これはDIS(DRAFT INTERNATIONAL STANDARD)段階ですね。日本語でJIS化しましたらぜひお求めください(笑)。DISでも、最終段階の直前のところですので、そんなに全体構造というのは変わっていないと思います。

参照用資料1をおめくりいただいて、Contentsのところを見て頂きますと、Scope, Normative reference, Terms and definitions...という具合に並んでいます。これが、日本語の仮訳が、資料1(P.184)のほうの5. (ア)~(ク)に並んでいるところのものです。大体ISO規格というのは、お作法は決まっているようでございまして、まずは適用範囲、それから、例えば10003を

利用する場合に同時に参照すべき規格、それから用語及び定義ですね。

10003の場合には、次に4. Guiding principlesというのが(エ: 指導的な諸原則)として出ています。これは、実質的にはADR機関はどうあるべきか、ということを書いています、いわばこの規格のエッセンスでございます。ただ、このエッセンス自体は、例えば日本で言うとADR法ですとか、あるいは諸外国における様々なADR関係のルールというのは、相当共通した原則なり価値なりを持つようになっていますので、問題は、むしろそれをいかにかみ砕いて、いかに実現をするかということになります。

それから、内容的には、(オ)として紛争解決の枠組み。それから(カ)計画、設計及び開発。これは規格がマネジメント・システムですので、問題があるかどうかを診断し、どういうシステムをつくるかということ、計画を立て、設計し、実施し、そしてチェックをして、改善をして、また最初に戻るといふ、おなじみのPDCA(plan, do, check and action)サイクルをきちんと書くということになります。

規格の10003の特色は、これに付随しますAnnex(付属書:P.184参照)でございます。6. A~Mまでありますが、普通は、これは本当に付属書なのですが、ここでは先ほどのGuiding principlesの詳細を付属書に入れています。Annex CのGuidance on consent、これはADR手続開始の合意の趣旨ですが、consentからGuidance on transparency(Annex I)までは、これは指導的な諸原則の内容を書いているところです。

そういうわけで、6. の付属書のタイトルのところの後ろに「N」というふうに書いていますが、これはnormativeのNでございまして、これは付属書の形式を採っているけれども、内容は規格の一部だという趣旨です。そのほかのところは、最後に「R」と書いてありますが、これはReferenceでして、これはただ単に参照事項なので、規格としての効果はありません。こ

ういうふうになormativeのAnnexがたくさんあるというのは、10003のかなり特徴的なところだろうと思います。

Ⅲ. (P.185) は、組織からみたADRシステムです。こういう書き方をしていますのは、ADR法とISO規格というのは、日本では期せずしてほぼ同じ時期にできたわけですが、両者の違いの一つは、ISO規格は、当事者たる企業が何をすべきなのか、という視点から書いているというところが大分違うところでして、その意味でこういう書き方をしております。

まず、7. のところですが、組織はADRを利用するために計画を立てる。問題点を把握して、制度設計をして、パイロット・プログラムを施行して、やってみようという手順です。

その結果として、ADR機関を設立するか、あるいは、既にあるところと契約をする。ただ、契約をする場合にも、少なくともうちの企業の紛争をやるときにはこういうやり方でやってくれという契約を結ぶ、という枠組みにしています。

そして、新たに設立するにせよ既存の機関と契約するにせよ、ここで書かれている「指導的な諸原則」を備えたADR機関となるように制度設計をすることが必要である。

実際に紛争解決を開始する場合、企業の側としては、開始の決定を受けたら何をすべきかといいますと、証拠収集の手順などを含む紛争解決の手順を最初にちゃんとつくっておく。それから、初期段階でどういう態度をとるべきかということをしきりと決める。何と、何と、何を考慮すべきかを決める。それでADR手続に臨む。

その結果が出ましたら、解決結果の実現、フォローアップの段階です。ちゃんと基準どおり、期限通りに実現できているか、ということをし、誰が、どういうふうにかチェックするべきか、ということまで書いてございます。

そのために、法律はあまり気にしないわけで

すが、規格では、企業はきちんと資源を確保しなさいと書いています。資源といっても、お金だけではなくて、ちゃんと人を用意して、その人に、「こういう訓練を受けさせるべきだ。それについては誰が責任を持たなければいけないか」といって、トップ・マネジメントがきちんとしたコミットメントをしななければいけない」、ということを強調して書いています。

それから、これはシステムですので、ADR機関と契約したらそれ限りというわけではありません。ADR手続が終わりました、と。ではこれを見て、自分のところもいろいろ反省するところはあるのだけれども、ADR機関の手続はどうだったか。手続主宰者はどうだったか、プロセスはどうだったかということをし、企業内できちんと評価をして、その後の契約更新なり、あるいは打ち切りということに結びつけていく、ということも考えているところです。

さて、8. (P.185) の実施というのは、この手続の実施のことです。ここで、この規格が日本の実情とやや合わないところがあります。各国においては、消費者はまずは企業に文句を言う。企業に文句を言って苦情処理をやってみて、それでだめだった場合に初めて第三者機関に行く、というのが皆さんの共通理解だったわけですね。中には、まず企業に来なければADRに言うことは許さない、というような国も少なからずございます。ところが日本だけは、うちはそうではないと。うちは、いきなりADRに行くことを普通と考えているんです。完全にマイノリティでございまして、したがって規格で手続の過程をメインストリームとして書く場合には、8. の(イ)で書きましたように、内部苦情処理手続から回付するというのがメインストリームだというような書き方になってしまいました。日本の実情については、少しずつ注の形で書くということになっています。

手続が始まりましたら、企業のほうでは、初期対応をどうするのか、紛争解決案の提供、と

いうこととなります。

手続において、ADR機関から勧告案が出るという場合（8. (エ)）には、それに対して誠実な考慮をするべきであり、かつ、それを拒絶する場合には理由開示をするべきだという文言を入れました。理由開示についても、要するに「払わない」「払いたくないから払わない」という理由を開示して何の意味があるのだというふうに随分怒られましたけれども、しかし、これがあることによって少し違うのではないかということです。

それで、8. (オ)の解決案の実施、実現のモニターに行く、ということになります。

9. のシステムの維持ですが、全紛争のデータをきちんと収集して、企業のほうでは、それがどのように実現されているのか、あるいはADR機関に行きついでどういふふうに進んでいるのかということモニタリングする必要がある。

それから、その原因等については分析・評価をするということ、苦情処理を経てADRに行った、あるいは苦情処理は忌避されてADRに行ったという場合には、その原因はどこにあるのかということも評価するべきだというのが、9. の(オ)です。

10. のADRシステムの評価、改善については、トップ・マネジメントがやらなくてはいけないということを強く言っております。ここもやはり日本では、トップ・マネジメントが、紛争という、いわばマイナスの事態に対してそれほど真剣には取り組んでいないのではないか。要するに、そういうものはなきゃいいのだという発想でいるトップ・マネジメントがまだまだ多いのではないかと思います、それではだめということを繰り返し強調しているところです。

11. の解決結果の実現（P.186）というのは、要するに和解が成立し、その履行をどうするのか、ということもきちんと組織立ってやってみようということなのです。

ここで、紛争解決手続の分類をISOがどのように考えているかが問題となります。これもまた例によって大分もめました。日本でも、例えばメデイエーションと言えば、交渉促進的だというふうな用語法が一方であり、他方で、そういうものも、それから調停案を出すタイプのものも、みんなメデイエーションだという言い方もあり、裁判所でやっているのはコンシリエーションだという言い方もあり、様々な言葉使いがされています。

英語圏においても、mediationとconciliationの使い方に関しては、アメリカとイギリスでも大分違いましたし、イギリスの中でも違うということがありまして、かなり混乱することが予測されました。それで、そういう手垢のついた言葉は使わずに、ここですべてfacilitative methods（促進的手続）、advisory methods（勧告的手続）、determinative methods（判断（裁断）的手続）というような言葉を使って分類をしましょうということにしております。このあたりは、附属書Annex（P.186）に書いております。

最初にfacilitative methods。日本で言うと交渉促進型のものですが、最も消極的なものは、ほんとに当事者間のコミュニケーションを促進するだけであって、例えばADRの調停者でなくても、ADR機関の従業員だとか、あるいはオンラインの紛争解決においても、これは可能であるというふうに考えています。

他方で、この中でやや積極的なものというのは、結論ですとか勧告は出さないけれども、しかし手続主宰者によって争点発見をする、あるいは代替模索をするというようなことは入るだろう。これもやり方によってはOnline Dispute Resolutionもここに入るということになります。

advisory methodsというのは、手続主宰者による決定権はないのだけれども、そういう意味では調停の一種なわけですが、しかし、事実あるいは法律、その他の争点の解決案ですとか、

起り得る結果等について勧告がある。日本で一般的に「調停」と呼ばれているのは、どうもこれが多いのではないかというふうに思います。したがってfacilitativeとは明確に概念的には区別をしているということです。

この勧告的手続というのは、日本では、それは調停だろうというふうに考えているわけですが、諸外国においては必ずしもそうではなくて、もう少し堅い手続だというふうに思われがちでして、資料1の5ページ目(P.186)に書きましたように、Non-binding arbitration,あるいはevaluation, mini-trialとか、オンブズマンが例に挙がっております。

さらに、最後にdeterminative methods, これは「判断的」というふうにここには一応書いておりますが、これはADR法の審議がなされたときには「裁断的」手続というふうに言われていたものです。要するに、手続主宰者の判断が拘束力を持つ場合でして、仲裁が典型例ですが、そのほかにも評価がそうなる場合もありますし、裁定がそういう効果を持つという場合もある、ということになるかと思えます。

こういう一応の切り分けをした上で、IV. のADR手続・運営の諸原則(P.187)、先ほどのGuiding principlesとして何を考えるべきか、ということです。実は11の指導的な原則があります。

まずは合意の自発性ということです。これは当然といえば当然のことですが、それを確保するために何が要るか。合意の要件としては、当事者は、とりわけ顧客というか消費者のほうは、その後の手続のプロセスそのものと、それからあり得る結果についての完全な知識と理解の下に合意をするべきだ、という要件になっています。

これは、ワーキングの途中で、ちょっとそれは無理なんじゃないかと。結果についての完全な理解はあり得ないだろうというふうに、私は大分反対したのですが、これで行くということで押し切られております。まあまあこれぐらい

の枠があり得るというレベルのことだろうと思います。

それから、事前に開示すべき情報としては、ADR機関がどこまでやれるのか、それからあり得る救済・賠償の最大枠。もちろん抽象的な話で構わないと思います。それから解決基準が、要するに法なのか、それ以外のものなのかということ。さらに、訴訟手続との相違、ADRを利用した場合に訴権はどうなるのか、ということも事前に開示すべきである。

基本的には事前の合意、つまり売買契約中にADR条項を挿入しておくということについては、これは原則的にはB2C(個人向け)では望ましくないということにしていますが、B2B(法人企業向け)ではもちろん問題はないでしょう。

もしそういうふうにする場合でも、これは勧告的手続ではなくて、促進的な手続をやるべきである。

もし判断的な手続をやる場合でも、片面的な拘束が適切であろうということです。これは、紛争発生との先後関係で手続合意を事前に結ぶか事後に結ぶかで、若干変えています。

それからADRへのアクセシビリティですが、これはいろいろございますが、一つは、製造物に関する紛争ということで、製造物の説明書などにADRに関する情報を入れておくということが望ましい。そのほか様々な方法でお知らせをするべきである。例えばお客様相談窓口で、きちんとADRのことを教えてあげなければいけないし、その人にもきちんと公表しておかなければいけません。それから、目の悪い人のために点字等も考えなければいけません、ということです。

それから適合性は、手続が紛争に適合している、あるいは適切な人を選んでいる、救済もそれに見合ったものである、というようなこと。

6ページ目(P.187)の手続のフェアネスというのは最大の問題でした。何がその手続の公正さを構成するのかというのは、随分議論したのですが、これもやはり確たる唯一の答えという

のは出てこなかった、というのが実際のところでございます。それでどうしたのかといいますと、Annex（附属書）のF（P.188）です。「抜粋」の7ページ目から始まっています。公正さについての規定があります。

最初は、指導原則の中で独立性というのも要るのではないかという話をしていたのですが、しかし、独立性というのは現実的ではないだろうということになり、普遍性とか客観性とか公正さというものを組み合わせることによって、実質的な独立性というものは担保できるのではないか、という話になりました。

では、何がその公正さを担保するのかということですが、要するに手続主宰者が紛争解決を実現するための取り組みが、独立した判断の結果となるように、当事者の影響力から遮断されるということが望ましい。公正性というものは、諸活動の組み合わせにより最もよく達成される、ということを書いております。

そのほか、「資料2（ISO10003仮訳の抜粋）」（P.190以下）の注記1（P.195）のところでは、やはり普通のB2Cの紛争解決というところでは、企業側が資金を提供しているということが多い。このような場合に、その影響を受けないようにするということが必要であろう。

そういう場合に、いかにして公正性というものを保つことができるだろうかというのは、注記2の、フェアネスの構成要素—附属書F—のあとにいくつかビュレットが並んでいます、その部分に書いております。（P.195）

まず、手続開始前に当事者が入手可能な手順に従って手続を提供する。まず、手続開始前に、どういう手続でやるのかということはきちんとわかる。しかも、そこにおいては、平等な参加の機会をすべての当事者に提供し、紛争解決者に提示された証拠及び主張に基づいて、勧告ないしは決定が下される、ということにする。

それから2番目としては、利害のコンフリクトですとか倫理規範というものをきちんと採用する。日本ではこれはPL紛争などで問題になったところですけども、紛争解決手続主宰

者が、いずれかの紛争当事者に雇用されている場合には、これは客観性を維持できないということになる。例えば、日本のPLセンターにおいては、各企業から出向している人が相談に当たっているというのが一般ですので、そこでの切り分けが必要になる、ということになります。

それから、例えば手続主宰者の報酬が、その成した調停とか勧告とかの内容によって影響されないように保証する。

正当な理由なく、手続主宰者を解任しない。

同じ当事者が繰り返し同じ手続主宰者に当たらないようにする。

それから、手続主宰者の身元、あるいは一般に公平性に影響を及ぼすと考えられるような手続主宰者と他方当事者との関係を、両当事者に対してきちんと明らかにする。そして、当事者は異議を申し立てる機会が与えられることが望ましい。

それから、例えば当事者が、より中立的と思われる専門家のサービスを常に利用できるようにする。

これらをやることによって、何とか不公正さというものを払拭できるのではないか。そういうなかなかややこしいアプローチをとらざるを得ないかなという結論に達しております。

あとのGuiding principlesとしましては、きちんと能力のある適格なる者を得るべきである。

それから適時性。時間枠をきちんと設定してADRをやる。

そのほか、秘密性、透明性、適法性といったような項目が書かれております。

細かいことはいろいろとございますが、これはご質問なりご意見を頂ければと思います。

最後に、V.「終わりに」（P.188）ということで、ADR法とISOの機能の相違ということを書いております。これも皆さんご承知のことだろうと思います。

ISOのワーキングに出ていて私が得た印象としましては、一つは、紛争の内容が大分違うのかなということ。日本でADRというもの

を考えているときに、わりと声がよく届いてきたのは、やはりPLセンターだったのです。そうしますと、製造物責任にかかる例えば鑑定をどうするのかといったような問題、あるいは、その企業の専門家でないと、およそその紛争というのは扱えないという前提がありました。が、ワーキングに出ておられますと、他国においては、製造物責任というのは非常においしい事故なので、これは、弁護士はADRに回さない。これは訴訟でさんざん賠償を取るためのものだというふうを考えていて、むしろADRの対象になるのは契約紛争なのだと考えているということが、ワーキングがかなり進んでから初めてわかりまして、そんな違いがあるのかということで、そのあたりは日本のADR事情というのはやや特殊だなと。むしろもっと契約紛争に拡大していく必要があるのではないかと思った、というのが一つです。

それからもう一つは、中立・公正性概念は、日本でも随分いろいろ議論していたところですが、諸外国、とりわけ英米法国においては非常に厳格だということはよくわかりました。それは先ほど長々とご説明した公正性の概念のところに現れているかなというところです。

それから、ISO規格は、名宛人が組織・企業ですので、企業に対して誠実交渉義務を課したり、証拠をちゃんと提出しなさいということを書いたり、あるいは勧告を拒絶する場合には理由を開示しなさいというようなことを書けたというのは、かなり大きなメリットだったのかなという感じがしております。しかし、これらを書き込んでもらうのは相当苦労しましたが。日本ではわりとすんなり通りそうな感じがするのですが、これは結構大きかったですね。

それはどういうことかなと思ったのですが、諸外国のほうが、要するにADRというのは交渉なのだという認識が非常に強いのだと思います。それを手続主宰者がいろいろ言って、いろいろさせるとというのは、あまり考えていない。他方で、日本ではそのあたりをかなり強く考えているのかなという感じがしました。

あとは、諸外国から出たコメントを見ておきますと、B2Cの規格をつくってくれるのはありがたいのだけれども、B2Bの紛争というのが非常に多くて、これはやはりADRでぜひともやりたいのだと。だから、B2Bにうまく適用するのだということを非常に強くリードしてほしい、というようなことはいろいろと出てまいりました。

最後は、感想にすぎません。とりわけ企業・組織の内部苦情処理が日本ではまだまだ足腰が弱いなということも考えられましたし、広範なトレーニングについても、とりわけ内部についても、あまりされていないというようなことを思いました。

いろいろご意見を頂いたほうがよいと思いますので、私からの話題提供はこれぐらいにさせていただきます。

パネル・メンバー等による パネルディスカッション

○犬飼 ありがとうございます。個別に一個一個ご説明をしていただくと、普通に読んで頂けずには全然わからないようなことが、「ああ、そういうことなのか」と一つずつわかってきて、大変ありがたいと感じました。

ただ、山田先生のお話の冒頭と中間のところ(P.6-7、及びP.13)で、外国の場合には、まず企業に行くけれども、日本の場合はいきなりADRに行くというのが一般的だという話なのですが、実際にそうなのか。企業に苦情を申し立てたという情報がカウントされていないということもあるのではないのでしょうか。金融のことを考えると、やはり原則はまず企業に行くべきであって、ADR自体にも来ない人が多いということもある。これは、金融だけではなくて、一般の製造物の紛争をみても、いきなりADRに行くというのはどうでしょうか。ADRといっても、行政系のADRとか、そういうものでは…。