

## ISO10003規格策定の経緯等

2008年 8月27日  
早稲田大学法研GCOE《企業法制と法創造》総合研究所主催  
金融ADR研究会

話題提供：山田 文（京都大学）

## I ISO10003規格策定の経緯

## 1. 苦情対応・紛争解決システムの国際規格の策定

(ア) 顧客満足consumer satisfactionのための3規格

		邦訳	ISO審議状況	JIS化状況
	Quality Management -Customer Satisfaction	品質マネジメント—顧客満足 (ISO9000)	98年ISO消費者政策委員会 (COPOLCO) 決議	
ISO10001	Guidelines on codes of conduct for organizations	行動規範	2003年10月より TC176-SC3-WG13 07年12月発行	JIS化作業中
ISO10002	Guidelines for complaint handling in organizations	苦情対応	2001年5月より TC176-SC3-WG10 04年7月発行	JIS Z9920 (2000年10月) 先行制定 →10002の邦訳としてJIS Q10002発行
ISO10003	Guidelines for dispute resolution external to organizations	組織外紛争解決	2003年10月より TC176-SC3-WG12 07年12月発行	JIS化作業中

(イ) ソフト・ローとしてのISO規格

2. ISO (国際標準化機構International Organization for Standardization) の紹介<sup>2</sup>

(ア) 1947年2月23日設立, ジュネーブ (スイス) に本部をおく非政府組織 (NGO)

(イ) 146カ国の標準化機関 (2003年現在) の連合体←とくにSRに関し, 政府機関, ILOなどもオブザーバ

(ウ) 目的: 各産業分野に関する国際規格の作成<sup>3</sup>

e.g., 品質マネジメントシステム = ISO9000シリーズ (1987), 環境マネジメントシステム = ISO14000シリーズ (1996)

(エ) 品質 (第1世代) →環境 (第2世代) →企業の社会的責任 (CSR→SR) や苦情対応・紛

争解決など消費者保護の分野（第3世代）

### 3. ISO規格の策定・発行システム

- (ア) 作業原案（WD：Working Draft）→委員会原案（CD：Committee Draft）  
TC / SCメンバーに回付→3～6ヶ月の意見提出期間→委員会正規メンバーの投票の3分の2以上の賛成
- (イ) 国際規格原案（DIS：Draft International Standard）  
全メンバーに回付→5ヵ月投票→TC / SC正規メンバーの投票の3分の2以上が賛成、かつ、反対が投票総数の4分の1以下
- (ウ) 最終国際規格案（FDIS：Final Draft International Standard）  
全メンバーに回付→（規格内容の修正不可）→2ヵ月投票→DISと同じ要件で承認
- (エ) 国際規格として発行

### 4. ISO10003の策定主体

- (ア) WG12&13（ISO10001担当者と共通）：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（9カ国，15名程度）
- (イ) 法律家（実務家，大学教員），規格の専門家（大学教員），行政官，標準化団体職員，消費者団体，企業社員
- (ウ) エキスパートとしての参加⇔国益
- (エ) 出身国の偏り⇔原案に対するコメント制度
- (オ) 全員一致原則，論点蒸し返し可能

### 5. ISO規格の効力

- (ア) 第三者認証型⇔自己宣言型（「認証を受けた」旨の言及はできない）
- (イ) 評価者：市場・社会の自律，消費者団体等の自主努力に委ねる

### 6. ソフト・ロー4としてのISO規格

- (ア) 国際化され分野ごとに細分化された規範が機能する市場における重要性
- (イ) ハード・ローよりも機動的であり，柔軟性，多様性に富むが，ある種の平準化を実現する

### 7. ルール化・規格化の光と影

- (ア) 意義
  - ① ADRの透明化，信頼性・中立性を担保する客観的な手がかり
  - ② ADR手続過程への着目，整備
  - ③ ADRのあり方についての開かれた議論喚起
  - ④ ADR全体の質的底上げ
- (イ) 問題性
  - ① ADRはルールや法から離れ，柔軟かつ自由に，また当事者を信頼して民主的に行われる手続 ⇔消費者紛争の特殊性
  - ② ADRルール化の国際的潮流
    - 国連国際商取引法委員会（UNCITRAL）における国際商事仲裁モデル法の採択（1985）；国際商事調停モデル法の採択（2002）
    - EUにおける民事商事調停の一部分に関する指令（2008年5月21日）

## II ADR規格の性質

### 1. 適用場面

- (ア) 組織（企業等）やその上位団体が、顧客満足をもたらすような紛争解決制度の設計・運営・維持・点検のためのガイドライン →ADR機関の選択, 設置, 自己評価
- (イ) 対象： 顧客が組織（企業等）から購入した製造物（サービスを含む）から生ずる紛争。意図された製造物であることを前提
- (ウ) 適用除外： 企業内部の紛争（労働, 雇用）, 競争法上の紛争, 環境紛争など
  - ① ADR機関を選択するための基準
  - ② ADR 機関や手続実施者が, 自己評価をするための基準

### 2. 性質

- (ア) 各国実定法や行政上の規制に抵触し得ない
- (イ) 渉外 / e-commerce紛争への対応 ←クオリティの保証, 国際取引・電子商取引の促進
- (ウ) 名宛人： 組織（企業等）が, QMSの一環として利用。ADR機関や手続実施者は, 第一的な名宛人ではない。ただし, 実質的にはADR機関を対象としている部分も

### 3. 組織（企業）にとって期待される効用

- (ア) 顧客満足, ロイヤルティの確保
- (イ) 紛争の根本原因の認識を援助
- (ウ) 企業内苦情処理制度の改善
- (エ) 企業の評判, 競争力
- (オ) 世界的な市場におけるADRの質の保証, より統一的な紛争解決がなされることへの信頼性向上

### 4. 本文： メタレベルの指針

実現すべき価値・結果及びその構成要素は記すが, その実現方法は各組織に委ねる。実質的には, 規格を満足させられるパフォーマンスを行なうADRを設計するか, そのようなADR機関と利用契約を結ぶ

### 5. 概要

- (ア) 適用範囲
- (イ) 参照規格
- (ウ) 用語及び定義
- (エ) 指導的な諸原則 →詳細は附属書へ
- (オ) 紛争解決の枠組み
- (カ) 計画, 設計及び開発
- (キ) 実施
- (ク) 維持及び改善

- 6. 附属書 (R: 単なる参照事項) (N: Guiding Principle の詳細。規格の一部を構成する)
  - 紛争解決方法について (R)
  - ISO 10001, 10002及び10003の関係 (R)
  - [ADR利用に関する] 合意について (N)
  - アクセシビリティについて (N)

[ADRと救済の] 相当性について (N)  
手続の公正さ (フェアネス) について (N)  
[ADR関係者の] 能力について (N)  
適時性について (N)  
透明性について (N)  
ADR機関の選択について (R)  
紛争解決ポリシーについて (R)  
紛争解決制度における諸要素について (R)  
紛争解決フローチャート (R)

### Ⅲ 組織からみたADRシステム (注：組織とは当事者の視点)

#### 7. 計画

- (ア) 問題点の把握, 制度設計, パイロット・プログラム施行
- (イ) ADR機関を選定・契約, 新たに設立
- (ウ) 「指導的な諸原則」を備えたADR機関の制度設計
- (エ) 紛争解決手続の開始
- (オ) 紛争の受理通知
- (カ) 紛争の回付
- (キ) 証拠収集の手順などを含む紛争解決の諸手順
- (ク) 解決結果の実現, フォローアップ
- (ケ) 目標設定・・・紛争の効果的でフェアな取扱いと解決
- (コ) 資源確保
- (サ) 適切なADR 機関の選択
- (シ) 適正な機能発揮
- (ス) 紛争解決プロセスへの参加
- (セ) ADR 機関, 手続実施者, 紛争解決プロセスの評価

#### 8. 実施

- (ア) 手続開始
- (イ) 内部苦情処理手続からの回付 →基準化
  - ① 回付した苦情 →把握し対応状態に
  - ② 受理につき関係者に通知
  - ③ ADR機関への対応
- (ウ) 紛争の評価
  - ① 初期対応の確立, 紛争解決案の提供
- (エ) (ADR) 機関からの勧告案への対応 →誠実な考慮, 拒絶の場合の理由開示
- (オ) 解決案の実施, 実現のモニター

#### 9. 維持

- (ア) 全紛争のデータ収集, モニタリング
- (イ) 分析・評価

- (ウ) 製造物の質
- (エ) 顧客満足のための取組み
- (オ) 苦情処理手続の評価
- (カ) 紛争解決における組織側代表者の態度
- (キ) ADR 機関選定

#### 10. 評価, 改善

- (ア) トップ・マネジメントによる評価
  - ① インプット：内部要因, 外部要因, ADR機関の評価, 予防措置・是正措置
  - ② 紛争解決プロセスの適切性, 効率性
  - ③ 手続結果の不履行
  - ④ 紛争解決プロセスにおけるコミットメント不足
  - ⑤ 紛争解決プロセス, 製造物, 顧客満足のための取組みの向上
- (イ) アウトプット：製造過程の改善, ADR機関・手続実施者の評価, 組織側の対応不足（教育・訓練など）

#### 11. 解決結果の実現

- (ア) 必要な履行内容の決定
  - ① 責任の割り振り, 履行のデッドラインの通知
  - ② 責任者, 申立人その他関係人との調整, 両サイドからの解決結果履行のモニタリング
- (イ) 履行完了の確認
  - ① 解決結果実現（遅延の場合はその理由）につき, ADR機関へ報告
  - ② 実現についての顧客満足の評価
  - ③ 満足なら解決プロセスの終了
- (ウ) 不満足なら必要なさらなる行為を判断する必要性

### 紛争解決手続の機能的名称 — 附属書 A —

#### 促進的手続 facilitative methods

- \* 消極型 …… 当事者間のコミュニケーション促進, 和解契約の適切な記録化。（手続実施者ではなく）ADR機関の従業員やソフトウェアによるコミュニケーション（意見・解決案交換）促進, 記録化を含む
- \* 積極型 …… 手続実施者による争点発見, 選択肢の立案, 代替案の模索など対話・合意促進型。インターネット上のADR（ODR）を含む

#### 勧告的手続 advisory methods

- \* 事実・法律・その他の争点の解決案, 起こりうる結果, 結果実現のための方策等について手続実施者が勧告
- \* 非拘束的判断（Non-binding arbitration）, 評価（evaluation）, ミニ・トライアル（mini-trial）, オンブズマン

- \* 非拘束的判断の諾否  
受諾しない場合には、ADR機関の手順又は組織自らの行動規範にしたがって、理由提示判断的手続 determinative methods (その判断が拘束力を持つもの)
- \* 紛争の評価、事実に関する争点の判断を書面化
- \* 一般に、法律上の拘束力・執行力付与
- \* 片面的仲裁／評価の形式をとる場合もある  
e.g., 仲裁, 評価, オンブズマン

#### IV ADR手続・運営の諸原則

##### ADR手続における11の指導的原則

###### ADR利用の合意の自発性

- \* 合意の要件：プロセスとありうる結果についての完全な知識と理解
- \* 事前開示情報：ADR機関の権限、あり得る救済・賠償の最大枠、解決基準、訴訟手続との相違、ADR利用時の訴権の帰趨 など
- \* (事前の合意) 売買契約中のADR条項
- \* 原則的に望ましくない (企業間紛争を除く)
- \* 促進的手続の推奨
- \* 判断的手続 →片面的拘束性 cf. 仲裁法附則3条
- \* (事後の合意) ADR利用契約における必要事項の列挙

###### アクセシビリティの高さ

- \* 製造物にADRに関する情報を付置する
- \* 内部苦情処理制度が不調の際の説明義務
- \* 文字情報 (書面、掲示、ウェブサイト等)、音声、点字など
- \* 訓練された説明者
- \* 手続費用の低廉

###### 適合性

- \* 手続が紛争に適合していること
- \* 能力ある手続実施者を確保すること
- \* 救済の適切性

###### 手続の公正さ (フェアネス)

- \* 独立性単独での規格化は困難
- \* →不偏性、客観性の組み合わせによる独立性の担保

###### 能力

- \* 組織の従業員、ADR機関のスタッフ、手続実施者には、提供する手続の種類、救済に応じて、それぞれ適切なスキル、トレーニング、経験が必要

###### 適時性

- \* 紛争の性質と手続の性質に応じた、できる限りの迅速性
- \* 時間枠の設定

## 秘密性

- \* 法律上の要請又は合意のある場合を除き，個人特定のな情報とトレード・シークレットについては秘密

## 透明性

- \* 手続とADR機関に関する十分な情報を，申立人，相手方及び一般に開示

## 適法性

- \* 十分な資源（人，予算，トレーニングの機会等）の確保・配分
- \* 手続の定期的・継続的な改善

## フェアネスの構成要素 —附属書F—

- \* 手続の公正性【勧告的・判断的手続】
  - 手続の事前の明確化。手続実施者に提出された証拠と議論を基礎とすることの確認。
  - 全当事者に完全，フェアかつ平等な参加の機会を保障
  - 手続のための基準を事前開示
  - 判断的手続につき，理由の書面開示 cf. 仲裁法39条2項・同項但書
- \* 手続実施者の客観性・不偏性
  - 手続実施者が一方当事者の被用者の場合，客観性を推認しない
  - 報酬（あれば）の保障，正当な理由のない解任の禁止
  - 当事者との関係で合理的に偏頗性と考えられる事情を事前に開示。当事者に意見の機会を付与。
  - 特定当事者を担当する回数を最少化
  - 手続実施者の権限の開示。勧告等がその範囲内であることの保障 →法的判断・評価の範囲
- \* その他の関係人の客観性・不偏性
  - 従業員・マネジメント・手続実施者のための利益相反に関する基準，倫理規範の確立
- \* ADR機関の客観性
  - 当事者たる組織との資金関係（透明性原則）
    - ◇ ADR機関のスタッフと組織経営陣の，当該紛争解決への直接的関与の禁止。
    - ◇ ただし，適格性要件の確認及び手続の適切な観察の確認作業は除く。
- \* 専門家利用の保障
  - 受諾された和解案の書面化，執行可能化
  - 両当事者の履行調査・評価

## V 終わりに

### ADR法とISOの機能の相違

国家による認証⇔民間型・自律型の規律

認証基準要件⇔ベスト・プラクティスを目指す

ADR機関側⇔組織側（利用者側）の規律

#### 適用範囲

民間型ADRのみ⇔全ADR（ただし紛争類型に限界）

自主規格によるADRサービスの高度化

国際規格の機動性

#### ADR法とISO規格の対照

製造物責任紛争への偏り

契約紛争への拡大の必要性

中立・公正性概念の厳格さ

組織（企業等）に対する誠実交渉義務，証拠提出義務，勧告拒絶事由開示義務の困難

消費者保護のあり方の違い

相談と促進的手続の区別

企業間紛争への適用希望の強さ

#### ISO10003の固有の機能

- \* 諸原則の構成要素，例示の豊富さ
- \* 手続の種類，合意の自発性，アクセシビリティ，内部苦情処理からの移行システム，救済の多様性，公正さ，広範なトレーニングの必要性
- \* 公正性についてのセンシティブティ
- \* 内部苦情処理を経由することが多く，かつ，当該組織が財政援助をしているADRであることが一般
- \* 人（訓練・教育を含め）・資金の準備
- \* トップ・マネジメントの責任を明確化
- \* 組織のリスクマネジメント
- \* 世界的な市場の信頼向上
- \* ベンチマークの提供



## 資料 (ISO10003仮訳の抜粋)

### 0.4 適合に関する宣言

この規格は、指針文書／手引書 (guidance document) としてのみ使用するために設計された。この規格に規定する適用すべき (applicable) すべての指針を実施した場合には、紛争解決のプロセスはこの指針／手引に基づいているという宣言を行ってもよい。

ただし、この規格への適合を主張又は暗示する宣言は、この規格と矛盾することになり、したがって、こうした宣言を行うことは不適切である。

注記 この規格への適合を主張又は暗示する宣言は、いかなる宣伝用及びコミュニケーション用のものであっても不適切である。それらは、例えば報道発表、広告、販促用冊子、ビデオ、職員 (スタッフ) による説明、ロゴ、様々な媒体向けの、標語 (スローガン及びキャッチライン) であり、範囲としては印刷物及び放送からインターネット及びマルチメディア、製品ラベル、看板、バナーまで含まれる。

## 4 基本原則

### 4.1 一般

効果的、かつ、効率的な紛争解決は、4.2から4.12に示す基本原則を順守することが望ましい。

### 4.2 参加への同意 (合意の自発性)

組織の提供する紛争解決への苦情申出者の参加は、任意であることが望ましい。参加への同意は、プロセス、考えられる結果についての十分な知識及び理解に基づくことが望ましい。顧客が、個人用又は家庭用に商品を購入若しくは使用する個人の場合、(参加への) 同意を製品受取りの要求条件にしないことが望ましい (附属書C参照)。

### 4.3 アクセスの容易性

紛争解決プロセスは 入手しやすく、使用しやすいことが望ましい (附属書D参照)。

### 4.4 適切性 (適合性)

紛争の当事者に対して提供する紛争解決方法の種類 (附属書A) 及び苦情申出者に利用可能な救済策は、紛争の性質に応じて適切なものであることが望ましい (附属書E参照)。

### 4.5 公正性 (手続の公正さ (フェアネス))

組織は、公正かつ誠実に苦情申出者との紛争を解決するという意図をもって、紛争解決に当たることが望ましい。プロセス、勧告及び決定的判断が両当事者にとって公正であり、また独立性をもって行われたと認められるために、組織は、紛争解決要員[担当者]及び紛争解決に関与する紛争解決者が公平かつ客観的である提供者を選択することが望ましい (附属書F参照)。

### 4.6 能力

組織の要員、提供者及び紛争解決者には、各自の責務を十分に遂行するために必要な個人的特質、技能、教育・訓練及び経験が備わっていることが望ましい (附属書G参照)。

### 4.7 適時性

紛争解決は紛争の性質及び使用するプロセスの性質を考慮して、できる限り迅速に実施されるこ

とが望ましい（附属書H参照）。

#### 4.8 機密保持（秘密性）

個人を特定できる情報は、法律によって開示が義務付けられた場合、又は開示の同意が得られた場合を除き、機密扱いとして保護することが望ましい。同様に、企業秘密も法令によって開示が義務付けられた場合、又は開示の同意が企業秘密を有する当事者から得られた場合を除き、機密扱いとして保護することが望ましい。

注記 3 組織による紛争解決への自発的参加を促すため、法律によって開示が義務付けられている場合を除き、組織の名称を伏せることが必要な場合もある。

#### 4.9 透明性

紛争解決プロセス、提供者及びそのパフォーマンスに関する十分な情報を、苦情申出者、組織及び一般市民に開示することが望ましい（附属書I参照）。

注記 透明性とは、苦情申出者の個人情報及び組織の企業秘密ではなく、紛争解決プロセス、提供者及びそのパフォーマンスに関する情報を指す。

#### 4.10 適法性

紛争解決プロセスは、適用すべき法律及び当事者の合意に従って運用されることが望ましい。

#### 4.11 受容能力

紛争解決に対して、十分な資源を活用できるようにして、配分するとともに、これを効果的、かつ、効率的に管理することが望ましい。

#### 4.12 継続的改善

紛争解決プロセスの有効性及び効率の向上が、組織の永続的な目的であることが望ましい。

### 5 紛争解決の枠組み

#### 5.1 コミットメント

組織は、組織の紛争解決方針（5.2参照）に適合する、効果的、かつ、効率的な紛争解決プロセスを、責任をもって実行することが望ましい。トップ・マネジメントがこのコミットメントを行動で示し推進することは、特に重要である。紛争解決に対する明確なコミットメントは、組織の内部苦情対応プロセスの有益な補完手段となり得る。また、明確なコミットメントによって、要員〔担当者〕及び苦情申出者のいずれもが組織の製品及びプロセスの改善に貢献することができる。このコミットメントは、紛争解決のための方針及び手順の設定、普及において、また教育・訓練を含む十分な資源の提供によって反映されることが望ましい。

#### 5.2 紛争解決方針

##### 5.2.1 方針の設定

##### 5.2.2 方針のレビュー

##### 5.2.3 方針の一貫性

#### 5.3 トップ・マネジメントの責任

トップ・マネジメントは、次に示す事項を確実に行うことが望ましい。

—紛争解決方針を組織内に伝達し、関係する部署及び階層において目標／目的を設定する。

—これらの目標／目的に従って、紛争解決プロセスを計画、設計、構築、運用、維持及び改善する。

- 紛争解決プロセスと組織全体の顧客満足向上に対する取組み（effort）の関係を、要員〔担当者〕が理解する。
- 十分な教育・訓練を含む、組織が効果的で、公正、合法かつ効率的な紛争解決プロセスに必要な資源を特定し、配分する。
- 組織内のすべての関連要員、顧客及び苦情申出者に対して、紛争解決プロセスを奨励し、伝達する（4.3及び4.9、並びに附属書D及びI参照）。
- 紛争解決の責任及び権限を組織全体において明確に定める、及び
- 紛争解決プロセス、紛争解決プロセスにおける組織の代表者、提供者、又は結果についての重大な苦情を迅速、かつ、効果的に通知する。

## 6 計画、設計及び構築

### 6.1 一般

### 6.2 目標

### 6.3 活動

#### 6.3.1 診断

組織は、資源の追加又は変更が必要か否かを決定するために、苦情及び紛争を解決するための現在の取組みを評価することが望ましい。このような評価は、次の事項を考慮するとよい。

- 苦情及び紛争の性質及び頻度
- 現在、紛争にどのように対応しているか
- 紛争処理〔deal〕の成功例及び失敗例
- 紛争解決の成功及び失敗に関する費用及び便益
- 外部の紛争解決プロセスを採用する場合の費用及び便益

#### 6.3.2 設計

考慮すべき要因には、次の事項を含む。

- 箇条4で規定した原則
- 解決すべき紛争の種類（顧客、苦情申出者の種類、製品など）
- 検討される救済策
- 提供する紛争解決法の種類（交渉促進的、勧告的及び／又は裁断的〔判断〕）
- 組織が、紛争解決への参加について事前のコミットメントを示しているのか、又は事例によって個別の決定をしているか
- 紛争解決者の適格性
- 苦情申出者に対して請求される手数料（ある場合）（附属書D参照）
- 当事者の参加方法（例えば、本人の出席、書面提出、電話及び／又はインターネット）
- 紛争を評価するときのよりどころとなる基準（法令・規制要求事項、行動規範、及び／又は公正性又は公平性）

注記 団体は、メンバー及びその他の者のための紛争解決プロセスも設計する。

#### 6.3.3 試験（的適用）

### 6.4 資源

## 7 運用

### 7.1 一般

組織は、組織の紛争解決の手順を公正、効率的、かつ、効果的に適用することが望ましい。提供者及び組織は、必要に応じ、紛争の開始、[紛争の] 追跡、[紛争の] 通知、初期紛争評価、紛争解決（関連する証拠の収集手順を含む）、解決の実施及びフォローアップについて協力することを確実にするために、運用手順を調整することが望ましい。紛争解決の様々なステップを示す図を、附属書Mに示す。

### 7.2 苦情の付託

### 7.3 紛争通知の受領

### 7.4 組織の対応の形成

#### 7.4.1 紛争の評価

組織は、紛争を評価するために必要な措置をとることが望ましい。措置には、次の事項を含む。

- 販売記録又は広告のコピー（必要に応じて）、検査記録又は修理記録、作成した苦情対応記録、並びにその苦情申出者が提起した他の苦情に関する記録（ある場合）など、紛争の原因となった取引又はプロセスに関する記録を入手する。

- その紛争に応じて、組織の代理人として活動する技術要員 [担当者]、法務要員 [担当者]、販売要員 [担当者]、マーケティング要員 [担当者]、苦情対応要員 [担当者] 及びその他の要員 [担当者] と協議する。

#### 7.4.2 初期の立場の決定

### 7.5 紛争の解決

#### 7.5.1 交渉促進的方法

#### 7.5.2 勧告的及び裁断的選定方法

紛争対応案作成の勧告又は裁断的方法（附属書A参照）を用いる場合、組織は、効果的、かつ、効率的な方法によるプロセスへの参加を予定し、その準備を整えることが望ましい。組織がとるべき措置としては、次のような事項が考えられる。

- 事案管理者を任命する（割り当てる）。

- 紛争解決手順に合致した望ましい参加方法を決定する（例えば、直接出席する、電話を利用する、文書を利用する）。

- 必要に応じ、さらなる調査を実施する。

- 証拠を集め、整理する。

- 考えられる証人及び文書証拠を特定する [identify]。

- 組織が受入れ可能な紛争解決策の範囲を明確化する。

- 対象となる案件に関する解決権限者を決定する。

- 適宜 [必要に応じて?]、口頭及び／又は書面によるプレゼンテーションを行う。

- プロセス完了前に解決に至る可能性を評価する。

- プロセスに参加する。

#### 7.5.3 合意（／調停）(settlement)

#### 7.5.4 勧告案の受諾

プロセスが勧告（附属書A参照）によって終了した場合、組織は、その勧告案を真剣に検討し、こ

れを受諾するか否かを決定することが望ましい。組織の受諾又は拒否は、提供者の手順及び／又は該当する行動規範に従って、提供者及び苦情申出者に伝達することが望ましい。組織及び苦情申出者が受諾した場合、対象となる案件を実施する（7.6参照）。勧告案を拒否する場合、組織は、拒否の理由を提供者及び苦情申出者に伝達することが望ましい。

#### 7.5.5 決定的判断の選定のレビュー

#### 7.6 解決策の実施

紛争解決後、組織は、調停（settlement）、勧告（recommendation）又は裁断[的決定]に反しない方法で、解決策の遂行に必要なすべてのステップを踏むことが望ましい。これらのステップには、次の事項を含めることが望ましい。

- 組織が、解決策を実施するために特別な行為（払戻し又はその他の金額の支払い、製品の修理、若しくは、命じられた又は合意されたその他の特別な行為など）が必要か否かを判断する。
- 履行すべき行為の責務を組織内外の適切な要員〔担当者〕（顧客関係担当者、財務担当者、代理店、販売店、販売担当者及び製造担当者など）に割り当て、これらの担当者に適用される／すべき〔applicable〕期限又は予想される実施期間を適宜伝達する。
- 責任を有する要員〔責任者〕、苦情申出者及びその他の者の中で解決実施を調整し、それぞれの解決策実施状況を監視する。
- 必要な措置が完了したことを確認する。
- 解決策の実施がいつ完了したか、又は実施が遅れた場合は、その遅延の理由を提供者に通知する。
- 解決策の実施に苦情申出者が満足しているか否かを判断し、苦情申出者が満足している場合は紛争を完結させる。また、苦情申出者が解決策の実施に満足していない場合でさらなる措置が必要な場合は、どのような措置が必要かを判断する。

#### 7.7 事案の完結

### 8 維持及び改善

#### 8.1 監視

#### 8.2 分析及び評価

#### 8.3 マネジメントレビュー

##### 8.3.1 一般

##### 8.3.2 インプット

マネジメントレビューでは、次の事項に関する紛争解決関連情報を検討することが望ましい。

- 方針、目標／目的、組織構造、利用可能な資源、プロセス及び提供される製品の変更などの内部的要因
- 法律改正、競合他社の方法変更及び技術革新などの外部的要因
- 紛争解決プロセスの全体的パフォーマンス
- 提供者の方法に対する評価の結果
- 是正及び予防処置の状況
- それまでに行われたマネジメントレビュー以降のフォローアップ活動

##### 8.3.3 アウトプット

- マネジメントレビューのアウトプットには、次の事項に関する決定を含めることが望ましい。
- 紛争解決、苦情対応及びその他のプロセスの有効性及び効率の改善、並びに製品の改良。
  - 現在の紛争解決提供者の能力、パフォーマンス及び適切性。
  - 紛争解決に関して明らかになった組織的ニーズ及び欠陥への取組み（例えば、教育・訓練プログラム）。
- マネジメントレビューの記録を作成し、保管することが望ましい。

#### 8.4 継続的改善

-----

#### 附属書F（規定）

##### 公正性に関する指針

（以下は注記1・2のみ記載）

注記1 民間分野の大多数の“企業・顧客間の”紛争解決制度においては、団体及び/又は紛争に参加する企業側が資金を提供している。この資金は、プロセスのコストの全額又はかなりの部分を占める場合がある。さらに、紛争解決プロセスを提供又は保証する団体は、メンバーにより統括される場合が多い。このメンバーは、ときには制度下における紛争解決の当事者である場合がある。この“公正性”の原則の目的は、紛争解決の取組みが、こうした経済的関係又はメンバーシップ関係によって影響されないようにすることである。

注記2 “紛争解決要員 [担当者]”という用語は、提供者は、紛争解決には関与しないが、契約の交渉に当たり紛争解決とは無関係の企業参加者と関係をもつ管理層レベルの要員（例、最高経営責任者、最高業務責任者又は最高財務責任者）を確保している可能性が高いことを認識した上で使用している。公正性及び独立的判断に関する要求事項は、特定の紛争の解決に当てはまる。公正性は、次のような活動を組み合わせることにより、最もよく達成することができる：

- プロセス開始前に当事者が入手可能な公にされている手順に従い、勧告的方法又は裁断的方法を適用する。このような手順及びその適用は、いずれの方法においても完全で、公正で、かつ平等な参加の機会をすべての当事者に提供し、これにより、必ず紛争解決者に提示された証拠及び主張に基づいてすべての勧告及び決定が下されるはずである。
- 要員 [担当者] 及び紛争解決者に関する利害衝突方針及び倫理規範を採用する。また、紛争解決者は、客観的な立場をとりうると考えられる紛争解決プロセスに限って指定する。紛争解決者の個人的感情、意見又は利害が、その行動に影響を及ぼすことは望ましくない。例えば、紛争解決者がいずれかの紛争当事者に雇用されている場合、紛争解決者は客観性を維持できない恐れがある。
- 手続実施者の報酬（支払われる場合）が、特定の調停、勧告又は裁断の性質により影響されないように保証する。
- 正当な理由なく、紛争解決者を解任しない。
- 特定の当事者が繰り返し尽力することを最小限にとどめるような方法で、紛争当事者を任命する。

- 提供者が紛争当事者である組織から資金の全額又は一部の拠出を受けている場合、資金提供のことを考えて紛争解決が影響されることがないように保証する。
- 紛争解決のために選任された紛争解決者の身元、及び合理的に公平性に影響を及ぼすと考えられる紛争解決者といずれかの当事者の関係を、当事者に対して明らかにする。当事者は、正当な理由があれば、紛争解決者の選任に異議を申し立てる機会を与えられることが望ましい。
- 妥当な場合、及び紛争の公正な解決に必要な場合、苦情申出者が技術的専門家（法律専門家〈legal experts〉を含む）のサービスを利用できるようにする。
- 現地の法律が認める限り、紛争の公正な解決に必要な場合、裁断的方法の適用に当たって宣誓証言を義務付ける。
- 紛争当事者がもつ権限の範囲を当事者に明確に伝え、勧告又は裁断〔的決定〕がその権限の範囲内であることを保証する。
- 勧告又は裁断〔的決定〕に適用される基準を、事前に当事者に開示する。
- 勧告又は裁断、並びにその根拠を、勧告又は裁断が効果的に実施できるよう、十分な詳細〔情報〕とともに、平易な言語及び書面により組織及び苦情申出者に伝達する。

## ADRに関するEU公表資料一覧

1. Green Paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law (presented by the Commission)

In April 2002 the European Commission published “Green Paper” a discussion paper on alternative dispute resolution.

[http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002\\_0196en01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf)

Summary of responses to the Green Paper on alternative dispute resolution

31 January 2003

[http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_en.pdf)

2. Code of Conduct for Mediators

In July 2004 the Commission organised the launch of a Code of Conduct for Mediators which was approved and adopted by a large number of Mediation experts.

[http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_code\\_conduct\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.pdf)

3. Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on certain aspects of mediation in civil and commercial matters {SEC (2004) 1314} (presented by the Commission)

In October 2004 the Commission adopted and submitted to the European Parliament and the Council a proposal for a Directive on certain aspects of mediation in civil and commercial matters.

[http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2004/com2004\\_0718en01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2004/com2004_0718en01.pdf)

4. Directive 2008/52/EC on certain aspects of mediation in civil and commercial matters

The Directive on certain aspects of mediation in civil and commercial matters was adopted on 21 May 2008.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:136:0003:0008:EN:PDF>

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32008L0052:EN:HTML>

5. Alternative dispute resolutions - Community law

European Judicial Network in civil and commercial matters

[http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_en.htm](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_en.htm)



- 1 実体法とは、法律関係それ自体の内容を定める法のことをいう。これに対して、手続法とは、実体法が定める法律関係を実現するための手続を定める法のことをいう。民法、商法、刑法が前者の典型であり、民事訴訟法、刑事訴訟法が後者の典型である。
- 2 矢野友三郎＝平林良人『新世界標準ISOマネジメント』（日科技連、2003）；山本和彦「苦情対応・紛争解決システムの国際規格」JCAジャーナル590号2頁（2006）
- 3 03年1月現在、13,763件の規格発行。
- 4 正統な立法権限に基づき創設された規範ではなく、原則として法的拘束力をもたないが、当事者の行動・実践に大きな影響を与えている規範

本件に関する問い合わせ先及び  
プロジェクト責任者

\* 早稲田大学グローバルCOE《企業法制と法創造》総合研究所

〒169-8050 東京都新宿区西早稲田1-6-1  
早稲田大学1号館308-1  
Tel : 03-3208-8408  
Fax : 03-5286-8222

\* 金融ADR・オンブズマン制度研究 プロジェクト責任者

犬飼重仁  
早稲田大学 法学大学院 教授  
〒169-8050 東京都新宿区西早稲田1-6-1  
研究室: 9号館6階624  
Tel & Fax (Direct) : 03-3202-2472  
内線: 71-3274  
Mobile: 080-3360-7551  
E-mail: shige.inukai@river.dti.ne.jp

《早稲田大学GCOEの金融ADR・オンブズマン制度研究について》

個人などの金融に関する苦情・紛争の解決は、日本では裁判以外に、業界型金融ADR、裁判所の調停、行政型の国民生活センターや消費生活センターなどがあるが、問題を抱えた個人はどこに行けばよいか分からずどこかに相談に行っても必ずしも実効的な解決には結びつかない。簡易・迅速性・柔軟性・費用の低廉性等の観点から、比較的小額の金融トラブルについては、消費者は裁判制度を選択しづらく、それに代わる実効的な選択肢として、第三者型の、公正でアクセスしやすい、包括的で機能横断的な金融専門ADRによる紛争解決を可能とすべきであるが、そういう優れた制度が日本にはまだなく、民主導での新たな制度創設提案への期待が高まりつつある。

2007年春に立ち上げられた、日本にふさわしい金融ADR・オンブズマン制度の提言を行うための独立の任意団体である「金融ADR・オンブズマン研究会」では、早稲田GCOE関係者も参加して、自主的に研究を進めている。

早稲田グローバルCOEでは、この研究会メンバーおよびADR関係者など世界各国の専門家と交流・協調し、相互補完的に研究を推進していく。また同時に、その制度の背景にあるべき、ISO（JIS）の苦情対応・紛争解決システムの国際規格に関する研究も並行して行う。