

機関間連携のあり方について（続き）
苦情・紛争解決の支援モデルを基にした移送ルールの検討

（背景）

- 1 支援モデルの紛争解決支援規則は、各団体が自前の機関（委員会等）において和解、調停、仲裁等をおこなうことを前提としている。
- 2 他方、自前の機関を設置するためには、その団体と会員企業が費用負担等の事務的な条件を固めることが前提となるが、自主的な内部機関を設置するのではなく、既に中立性や公平性の点で評価の高い外部機関を利用することで、同様の効果を期待するということも考えられる。
- 3 このような理由から、金融分野の業界団体においては、紛争解決プロセスを外部機関に委ねるケースがみられる。
（注）現在の外部機関としては、弁護士仲裁センターしかないが、他にも関係業界の紛争解決支援機関を活用、行政型・司法型ADR機関等への移送が考えられる。

（協議会での意見等）

- 1 外部機関に紛争解決を委ねること自体は、利用者によって望ましいか否かを考える判断材料とはなりえず、内部機関と同様の結果が得られるのであれば良いと考えられるのではないか。
- 2 外部機関との事案移送による連携は、支援モデルが想定していたものとは異なるため、移送ルール等の整備が必要ではないか。
- 3 外部機関が紛争の両当事者を和解に導いたり、調停案や仲裁判断を提示したりすることを踏まえると、窓口となった苦情解決支援機関の関与が内部機関を有する場合に比べて希薄となり、当初考えられていた紛争解決と苦情解決の相乗効果といったものが弱くなるのではないか。
（注）いわゆる各業界団体間の移送（適切な苦情解決支援機関の紹介等）は、モデル通則 2 - 7 とそれに関連する項目の充実によって実現する。
- 4 一般的に個人と企業という交渉力に格差がある当事者間の和解等に際し、移送元である苦情解決支援機関において、紛争解決を担う外部機関が十分配慮することを確保する必要があるのではないか。

（移送ルール検討の基本的考え方）

紛争解決支援規則は、モデルに示された理念を具体化した一つの体系であり、苦情

解決支援規則から一貫した流れを踏まえたものである。したがって、

- 1 移送ルールの定型化にあたっては、現在の苦情解決支援規則との接合・一貫性に配慮する必要がある。
- 2 移送する場合と自前の機関で対応する場合の平衡を図るため、紛争解決支援規則の中から移送を前提として残すべき内容を選択することが必要である。

(具体的検討項目とその方法)

- 1 具体的には、別紙に掲げた各規則について、残す必要性、施すべき修正等につき、個別に検討してはどうか。
- 2 苦情解決支援規則からの流れを踏まえ、追加すべき事項として何が考えられるか。
- 3 移送にあたり、新たに追加すべき項目として何が考えられるか。