

ADRの利用促進や紛争解決の実効性を確保する上で参考となる制度の例

1 法令、ガイドライン等でADRによる紛争の解決方法について規定しているもの

○電気通信事業法（昭和59年法律第86号）

（第一種指定電気通信設備との接続）

第三十三条（略）

2 前項の規定により指定された電気通信設備（以下「第一種指定電気通信設備」という。）を設置する電気通信事業者は、当該第一種指定電気通信設備と他の電気通信事業者の電気通信設備との接続に関し、当該第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が取得すべき金額（以下この条において「接続料」という。）及び他の電気通信事業者の電気通信設備との接続箇所における技術的条件、電気通信役務に関する料金を定める電気通信事業者の別その他の接続の条件（以下「接続条件」という。）について接続約款を定め、総務大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

3（略）

4 総務大臣は、第二項（第十六項の規定により読み替えて適用する場合を含む。以下この項、第六項、第九項、第十項及び第十四項において同じ。）の認可の申請が次の各号のいずれにも適合していると認めるときは、第二項の認可をしなければならない。

一 次に掲げる事項が適正かつ明確に定められていること。

イ～ニ（略）

ホ イからニまでに掲げるもののほか、第一種指定電気通信設備との接続を円滑に行うために必要なものとして総務省令で定める事項

二～四（略）

5～18（略）

（第二種指定電気通信設備との接続）

第三十四条（略）

2 前項の規定により指定された電気通信設備（以下「第二種指定電気通信設備」という。）を設置する電気通信事業者は、当該第二種指定電気通信設備と他の電気通信事業者の電気通信設備との接続に関し、当該第二種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が取得すべき金額及び接続条件について接続約款を定め、総務省令で定めるところにより、その実施前に、総務大臣に届け出なければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

○電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）

（第一種指定電気通信設備との接続に関する接続約款の認可の基準）

第二十三条の四（略）

2 法第三十三条第四項第一号ホの総務省令で定める事項は、次のとおりとする。

一～七（略）

八 他事業者との協議が調わないときの法第五十四条第一項若しくは第五十七条第一項のあつせん又は法第五十五条第一項若しくは第五十七条第三項の仲裁による

解決方法

九～十一 (略)

3 (略)

(第二種指定電気通信設備との接続に関する接続約款の届出)

第二十三条の九の三 法第三十四条第二項の規定により、接続約款を定め、又は変更しようとする者は、その実施の日の七日前までに、様式第十七の四の届出書に、次に掲げる事項を記載した接続約款(変更の届出の場合は、接続約款の新旧対照)を添えて提出しなければならない。

一～十 (略)

十一 他事業者との協議が調わないときの法第百五十四条第一項若しくは第百五十七条第一項のあっせん又は法第百五十五条第一項若しくは第百五十七条第三項の仲裁による解決方法

○第一種指定電気通信設備との接続に関する契約約款 (NTT 東西)

第14章の2 あっせん又は仲裁による解決

(あっせん又は仲裁による解決)

第95条の6 当社又は協定事業者(接続申込者を含みます。以下この条において同じとします。)は、他方の事業者との間の協議が調わない場合においては、事業法第154条若しくは同法第157条のあっせん、同法第155条若しくは同法第157条の仲裁その他適切な方法によりその解決を図ることができます。

2 当社又は協定事業者は、他方の事業者から委員会に対して事業法第155条第1項又は同法第157条第3項の仲裁の申請がなされた場合は、当該他方の事業者から仲裁の申請があった旨の通知が委員会から当社又は協定事業者に到達した日から1週間以内に、当該他方の事業者に対してこれに係る申請書を提出するか否かの通知を行うものとします。また、その申請の内容に関して仲裁の申請をしようとするときは、2週間以内に申請を行うものとします。

○第二種指定電気通信設備との接続に係る契約約款 (NTT ドコモ)

(協議が調わない場合の取扱い)

第86条 当社及び接続申込者は、協議が調わない場合においては、事業法第154条第1項若しくは同法第157条第1項に規定するあっせん又は同法第155条第1項若しくは同法第157条第3項に規定する仲裁によりその解決を図ることができるものとします。

2 当社は、前項の場合において、接続申込者が事業法第155条第1項若しくは第157条第3項に規定する仲裁の申請を申し入れた場合には、合理的な理由がある場合に限り、その申請に同意することとします。

(注) KDDI 及び沖縄セルラーの接続約款においても同様の既定が設けられている。

○建設業法（昭和 24 年法律第 100 号）

（建設工事の請負契約の内容）

第十九条 建設工事の請負契約の当事者は、前条の趣旨に従つて、契約の締結に際して次に掲げる事項を書面に記載し、署名又は記名押印をして相互に交付しなければならない。

一～十三 （略）

十四 契約に関する紛争の解決方法

2 及び 3 （略）

【参考：公共工事標準請負契約約款（昭和 25 年中央建設業審議会作成）】

第五十二条 この約款の各条項において甲乙協議して定めるものにつき協議が整わなかったときに甲が定めたものに乙が不服がある場合その他この契約に関して甲乙間に紛争を生じた場合には、甲及び乙は、建設業法による建設工事紛争審査会（以下「審査会」という。）のあっせん又は調停によりその解決を図る。

2 （略）

○電気通信事業分野における競争の促進に関する指針（総務省・公正取引委員会 最終改正 平成 20 年 8 月）

IV 報告・相談、意見申出等への対応体制

第 1 違反行為の報告・相談、競争の促進に関する各種苦情・意見申出等

（略）

また、電気通信事業者間の電気通信設備の接続等に係る契約・協定の締結に関する争いについては、電気通信事業紛争処理委員会のあっせん又は仲裁を求めることができる旨規定されている（同法第 154 条～第 159 条）

（略）

○MVNOに係る電気通信事業法及び電波法の適用関係に関するガイドライン（平成 14 年 6 月総務省）

2 電気通信事業法に係る事項

(8) 協議が調わなかった場合の手続

2) 電気通信事業紛争処理委員会によるあっせん・仲裁

MVNOがMNOに対して卸電気通信役務に関する契約の締結若しくは接続を申し入れたにもかかわらず当該MNOがその協議に応じず、又は当該協議が調わない場合の他、卸電気通信役務に関し料金・提供の条件その他契約の細目について当事者間の協議が調わない場合、又は接続に関し接続料等又は接続条件その他協定の細目について当事者間の協議が調わない場合、当該MVNOは、電気通信事業紛争処理委員会に対し、あっせんを申請することができる（事業法第 156 条第 2 項において準用する第 154 条）。

また、卸電気通信役務に関し、料金・提供の条件その他契約の細目について当事者間の協議が調わない場合、又は接続に関し接続料等又は接続条件その他協定の細目について当事者間の協議が調わない場合、MVNO及びMNOは、双方で合意の上

で、電気通信事業紛争処理委員会に対し、仲裁を申請することができる（事業法第156条第2項において準用する第155条）。

○電気通信事業分野における事業者間接続等に係る債権保全措置に関するガイドライン（平成18年12月総務省）

3 その他

事業者間の協議が調わなかった場合等における紛争解決の手段としては、総務大臣による裁定等（上記1④～⑥を参照）のほか、電気通信事業紛争処理委員会によるあっせん又は仲裁の申請をすることができる（事業法第154条～第157条関連）。

2 法令等で当事者間の誠実協議義務を課しているもの

○無線局運用規則（昭和25年電波監理委員会規則第17号）
（妨害の防止の協議）

第四条の二 無線局の免許人等は、法第二十七条の三十五第一項に規定する協議の申入れがあつたときは、電波の公平かつ能率的な利用を確保する見地から、誠実に協議を行うとともに、相当の期間内に当該協議が調うよう努めなければならない。

○有線テレビジョン放送事業者による放送事業者等の放送等の再送信の同意に係る協議手続及び裁定における「正当な理由」の解釈に関するガイドライン（平成20年4月）

1 協議の原則

(2) 当事者は、法令を遵守し、互いに誠意をもって協議を行わなければならない。

○英国ロイヤルメールに対する免許状（2001年3月21日交付（最終改正2006年5月25日））

第9条 免許人が保有する郵便施設へのアクセス

郵便事業者等である者が、免許人の郵便施設の利用を申請した場合は、免許人は、申請者利用の条件に関し、申請者と合意するべく誠実に協議しなければならない。

【参考：原文】

Condition 9: Access to the Licensee's postal facilities

If any person who is a postal operator or user applies for access to the Licensee's postal facilities the Licensee shall

(a) negotiate with that person in good faith with a view to agreeing with him terms for such access, and (以下略)

3 ADRによる紛争解決の強制力を増しているもの、ADRの利用を義務づけているもの

○公害紛争処理法（昭和54年法律第108号）

（調停案の受諾の勧告）

第三十四条 調停委員会は、当事者間に合意が成立することが困難であると認める場合において、相当であると認めるときは、一切の事情を考慮して調停案を作成し、当事者に対し、三十日以上期間を定めて、その受諾を勧告することができる。

2及び3 （略）

（調停案の公表）

第三十四条の二 調停委員会は、前条第一項による勧告をした場合において、相当と認めるときは、第三十七条の規定にかかわらず、理由を付して、当該調停案を公表することができる。

（手続の非公開）

第三十七条 調停委員会の行なう調停の手続は、公開しない。

○金融商品取引法（昭和23年法律第25号）

（認可協会によるあつせん）

第七十七条の二 協会員又は金融商品仲介業者の行う有価証券の売買その他の取引又はデリバティブ取引等につき争いがある場合においては、当事者は、その争いの解決を図るため、認可協会に申し立て、あつせんを求めることができる。

2 （略）

3 あつせん委員は、当事者若しくは参考人から意見を聴取し、若しくは報告書の提出を求め、又は当事者から参考となるべき帳簿書類その他の物件の提出を求め、適当と認めるときは、事件の解決に必要なあつせん案を作成し、その受諾を勧告することができる。

4 （略）

5 協会員又は金融商品仲介業者は、第三項の規定による求めがあつたときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

6～8 （略）

○金融商品取引法（昭和23年法律第25号）の改正案

（注）第171回国会に「金融商品取引法等の一部を改正する法律案」を提出

（指定紛争解決機関との契約締結義務等）

第三十七条の七 金融商品取引業者等は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に定める措置を講じなければならない。

一 当該金融商品取引業者等（登録金融機関を除く。次号から第四号までにおいて同じ。）が第一種金融商品取引業を行う者である場合 次のイ又はロに掲げる場合の区分に応じ、当該イ又はロに定める措置

イ 指定第一種紛争解決機関（指定紛争解決機関（第一百五十六条の三十八第一項に規定する指定紛争解決機関をいう。以下この章及び第五章の四において同じ。）であつてその紛争解決等業務の種別（同条第十二項に規定する紛争解決等業務の種別をい

う。以下この章及び第五章の四において同じ。)が特定第一種金融商品取引業務(同条第二項に規定する特定第一種金融商品取引業務をいう。以下この号において同じ。)であるものをいう。以下この号及び第三項第二号において同じ。)が存在する場合 一の指定第一種紛争解決機関との間で特定第一種金融商品取引業務に係る手続実施基本契約(同条第十三項に規定する手続実施基本契約をいう。以下この章及び第五章の四において同じ。)を締結する措置

□ (略)

二~五 (略)

2・3 (略)

(業務規程)

第百五十六条の四十四 指定紛争解決機関は、次に掲げる事項に関する業務規程を定めなければならない。

一 手続実施基本契約の内容に関する事項

二~八 (略)

2 前項第一号の手続実施基本契約は、次に掲げる事項を内容とするものでなければならない。

一 (略)

二 指定紛争解決機関又は紛争解決委員は、苦情処理手続を開始し、又は加入金融商品取引関係業者の顧客からの申立てに基づき紛争解決手続を開始した場合において、加入金融商品取引関係業者にこれらの手続に応じるよう求めることができ、当該加入金融商品取引関係業者は、その求めがあったときは、正当な理由なくこれを拒んではならないこと。

三 指定紛争解決機関又は紛争解決委員は、苦情処理手続又は紛争解決手続において、加入金融商品取引関係業者に対し、報告又は帳簿書類その他の物件の提出を求めることができ、当該加入金融商品取引関係業者は、その求めがあったときは、正当な理由なくこれを拒んではならないこと。

四 紛争解決委員は、紛争解決手続において、金融商品取引業等業務関連紛争の解決に必要な和解案を作成し、当事者に対し、その受諾を勧告することができること。

五 紛争解決委員は、紛争解決手続において、前号の和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合において、事案の性質、当事者の意向、当事者の手続追行の状況その他の事情に照らして相当であると認めるときは、金融商品取引業等業務関連紛争の解決のために必要な特別調停案を作成し、理由を付して当事者に提示することができること。

六~十 (略)

十 加入金融商品取引関係業者は、その顧客に対し指定紛争解決機関による紛争解決等業務の実施について周知するため、必要な情報の提供その他の措置を講じなければならないこと。

十一 前各号に掲げるもののほか、金融商品取引業等業務関連苦情の処理又は金融商品取引業等業務関連紛争の解決の促進のために必要であるものとして内閣府令で定める事項

3～5 (略)

6 第二項第五号の「特別調停案」とは、和解案であつて、次に掲げる場合を除き、加入金融商品取引関係業者が受諾しなければならないものをいう。

- 一 当事者である加入金融商品取引関係業者の顧客（以下この項において単に「顧客」という。）が当該和解案を受諾しないとき。
- 二 当該和解案の提示の時に於いて当該紛争解決手続の目的となつた請求に係る訴訟が提起されていない場合において、顧客が当該和解案を受諾したことを加入金融商品取引関係業者が知つた日から一月を経過する日までに当該請求に係る訴訟が提起され、かつ、同日までに当該訴訟が取り下げられないとき。
- 三 当該和解案の提示の時に於いて当該紛争解決手続の目的となつた請求に係る訴訟が提起されている場合において、顧客が当該和解案を受諾したことを知つた日から一月を経過する日までに当該訴訟が取り下げられないとき。

7・8 (略)