

ADRの魅力

～裁判外紛争解決手続のメリットについて考える～

令和3年3月22日

弁護士 中込 一洋

1 ADRの特色

(1) ADRのメリット ADR（裁判外紛争解決手続）は、第三者が主催するものの、紛争処理に関する最終の判断権が当事者に留保される（解決を強制されない）手続です。裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律1条は、裁判外紛争解決手続を「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」と定義しています。

公正な第三者が関与して解決を図るADRのメリットは、「①簡易・迅速性、②廉価性、③秘密保護性、④専門性、⑤宥和性、⑥規範乗越え性、⑦規範普及性など」（山本231頁）と説明されています。

現実の紛争は、消費者が事業者に対して何らかの対応を求めることが多いでしょう。電気通信の専門知識がない消費者には、直接交渉は容易ではありません。また、訴訟を提起することには費用対効果という面でも問題があります。電気通信事業の紛争解決に必要な専門知識を有する人々によって運営される中立・公正なADRを創り、簡易・迅速・廉価な手続きによって解決案を示されることは、消費者にとってメリットがあります。

しかし、中立・公正という理念からすれば、双方当事者の立場に配慮すべきです。ADR運営費用について「現実的な選択肢は業界負担であろう」（山本241頁）という指摘もあるところ、ADRを創ることの具体的検討においては、事業者のメリットも必要です。ここでは、①「消費者フレンドリーであることが利益の源泉であると同時に、競争社会において生き残っていくための重要なファクターである」（齋藤465頁）、②「ADRの設置により消費者が安心して当該業界の商品やサービスを購入できることで業界全体のパイが拡大し、またADRに加入していないアウトサイダーを市場から排除する有力な材料になりうる」と期待されている」（山本124頁）という指摘が参考になります。

(2) 直接交渉との違い(中立・公正性) 民事上の紛争の解決は、当事者間の直接交渉によるのが一般的です。そのためには「当事者間に対話ができなければならない、できないと交渉は成立しません」(草野35頁)。

直接交渉と対比するとき、ADRのメリットは「第三者が手続を仲介することにより、当事者間の交渉に中立性あるいは公正性が担保される」(山本5頁)と説明されます。そのため、中立・公正性に配慮することが必要です。

ADRにおける紛争解決の具体的なイメージは、どのようなものでしょうか。当職は、双方当事者から事情を聴取し、証拠によって事実を認定し、争点を整理してから法律や裁判例等を参考とした判断を示すことが基本であると考えます。例えば、消費者が事業者に対して不法行為(民法709条)に基づく損害賠償を請求する事案では、以下の3つの選択肢があります。

- (1) 損害賠償請求権があると判断したときに、支払うべき金額とその理由等を説明すること(請求認容の判決と類似)
- (2) 損害賠償請求権があるか否かを判断できない(判決予想として複数の可能性があり、その優劣を断定できない)ときに、諸事情を総合して柔軟な解決案を示すこと(裁判官による和解勧告と類似)
- (3) 損害賠償請求権がないと判断したときに、その理由等を説明すること(請求棄却の判決と類似)

不法行為(民法709条)の理念は「損害の公平な分担」です。消費者(被害者)が事業者(加害者)に対して損害賠償を請求できるのは、それが「損害の公平な分担」である場合に(違法行為と相当因果関係のある範囲に)限られます。消費者の保護は無限定なものではなく、損害賠償請求権が認められるか否かは、個別具体的な事案に応じて判断されます。

仮にADR運営費用を業界負担とするときは「消費者側の側からみて、ADR機関が相手方の属する業界と密接な関係にあるため、どうしても相手方寄りにみえる」(山本33頁)、「一方当事者がADRの運営機関ないし資金源であるという事実は、当該ADRの中立性に対する顧客の疑義を招きやすい」(山本97頁)という指摘にも注意することが必要です。

(3) 訴訟手続との違い(簡易・廉価・迅速性) 訴訟手続は、判決を意識しながら進められます。和解をすることもあります、「判決を目指すものは、法の実現、すなわち正義であり、当事者の同意や出席がなくてもその手続を強制的に完結できるところに特色があります」(草野8頁)。

上記(1) 特色①②について「ADRの簡易・廉価・迅速性はその大きなメリットであり、訴訟と差別化し、機能分担を図っていく可能性がある。手軽に安上がりで手早い解決を図るには、そのために、更に柔軟な発想と手続が求められる。その点で、今後は特に先端技術の活用がポイントになりえよう。……事例として、自動車PLセンター……では既にテレビ会議によるADRが活用されている……。紛争額などを考えると、實際上、訴訟による解決という選択肢はないに等しい分野では、手続保障を削っても紛争解決がされること自体に価値があるという発想転換の必要が大きい」(山本17～18頁)という指摘があります。ここにいう「手続保障を削っても」という視点は、ADR創設における重要なポイントです。

そして、消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律(平成25年法律96号)による「提訴例は少数であり、判決例は、東京地判令和2年3月6日消費者法ニュース124号308頁のみである。消費者の財産的被害の絶対数が少ないのであれば、このような状況も異とするに足らないが、必ずしもそのようにはいえないことを考えると、特例法および特例規則の規定内容についての再検討が求められる」(伊藤18頁)という指摘は、少額の紛争も中立・公正に解決されるべきことを含意しています。

電気通信事業における紛争額も少ないことが多く、訴訟は選択肢になりにくいとなれば、中立・公正でありながら簡易・迅速・廉価性を有するADRを創ることに双方当事者にとって大きなメリットがあります。

2 和解案(斡旋案)

(1) 交通事故ADRの実務 公益財団法人交通事故紛争処理センターは、昭和48年に交通事故裁定委員会設置に始まり、平成24年に公益法人となりました。平成24年度の示談成立件数(審査事案を含む)は7608件であり、終了事案は8584件の88.6%となっています(紛セン647～648頁)。

当職は、申立人（交通事故被害者）と相手方（加害者側任意保険会社等担当者）の双方から事情を聴取したうえで、和解案（斡旋案）を提示します。その方法には個人差があるところ、当職は、A4用紙2～3枚程度の「斡旋案提示書」を作成し、双方に提供することを基本としています。簡単な事案では、口頭で案を示すことや、A4用紙1枚の「算定原票」送付で解決することもあります。難しい事案では、試案を示すことで暫定的心証を示し、主張・立証の追加があると更に斡旋案を提供する方法で、段階的に合意を積み上げていくこともあります。数は少ないですが、申立人の請求に理由がないことを説明し、取下げを求めたこともあります。

これらの方法は、「書面にすることにより和解案の内容が明確になりますので、当事者が裁判所の真意を誤解することもないし、和解案の具体的なイメージがはっきり浮かびますし、不満な内容でも丸呑みすれば裁判を終わらせることができるので、泥沼化した事件などでは解決への意欲を助長します。また、両当事者は同一の書面を受け取るのですから、不公正な駆け引きという危険がないことがよく分かりますので、やり方として公平であるともいえます」（草野93～94頁）という指摘を参考にしつつ工夫を重ねているものです。

（２）規範普及性 上記1（１）特色⑦（規範普及性）は、「確定した法規範が存在する場合に、その適用のみが問題となるときは、わざわざ裁判所に提訴せずADRによる解決を図ることが当事者にとっても社会資源の観点からも相当と見られること」（山本231頁）です。

交通事故については裁判例が多く、典型的事案については確定した法規範が存在すると言えます。この点において、電気通信事業とは事情が異なります。

しかし、電気通信事業に関する裁判例は少ないとしても、関連法規や行政指導例等も参照することによって法的判断を示すことはできると思います。

（２）規範乗越え性 上記1（１）特色⑥（規範乗越え性）は、「裁判とは異なり実定法規範に拘束されないADRでは、必ずしも社会に実在する規範に適合していない法規範を乗り越え、より紛争実態に合った解決を図ることが可能になること」（山本231頁）です。この点については、訴訟上の和解においても判決と異なる解決をしていることが参考になります。

例えば、交通事故訴訟について、「東京地裁における和解案の提示の方式は、基本的にいわば要約判決型とも評し得るもので、事案によっては判決における理由に近い程度に詳細なものとなることもある。もっとも、和解案の提示に当たっては、判決であるならば採用することが困難な心証割合による金額の算定等も行われ、これらの手法も用いて、事案に即しての柔軟な解決が図られている」（佐久間27頁）と指摘されています。

和解の魅力は、前向きな解決をする点にあります。このことは、「和解は直接未来につながるものであり、『未来を創る』ことができるのです。このことは、裁判上の和解だけでなく、裁判所の調停、裁判所外ADR機関の解決にも共通するものです」（草野179頁）と指摘されています。

「未来を創る」というイメージを共有するためには、ADRを創る前に、事例問題（過去の相談事例等を参考とし、双方当事者の主張・証拠等をまとめたもの）を複数作成し、どのような手順により、どのような判断をすることが中立・公正であるかを議論する場を設けることも検討に値すると思います。

3 専門性

（1）当該分野の知識 紛争解決のためには、法律や裁判例等に関する法的知識と交渉技術が必要です。そして、当該分野について継続的に関与するときは、その分野についての専門知識を得ることができます。例えば、交通事故の紛争解決に長期間にわたり継続的に関与すると、保険法（自賠責保険・任意保険）、医学（傷病名・治療経過等の評価）の知識も（ある程度）得ることができます。

上記1（1）特色④（専門性）については、電気通信事業に特化したADRを創ることによって、電気通信事業について一定の知識を有することを前提とできるため、訴訟よりも的確かつ迅速に解決することを期待できます。

（2）解決事例の集積 ADRを創った当初は、担当者も双方当事者も試行錯誤をすることになると予想されます。その段階で、個別事案に丁寧に対応し、解決事例を集積していくことが重要です。

ADRにおいて紛争解決の実績が積み重ねられていけば、法規範（解決のルール）を示しやすくなることが期待できます。

(3) 専門研究の公表 新美育文理事長は「斡旋・審査裁定の経験を基にして、現実の紛争処理において見られる問題点の考察をするものや学説を再検討」する論文を公表し「理論と実務の整合性を図ること」（紛センはしがき）も重視しています。当職も「補助的医療」を公表しています（紛セン388～400頁）。

電気通信事業に関する紛争を専門とするADRを創ることは、個別紛争の解決にとどまらず、理論（法規範の解釈等の一般論）と実務（個別事案の解決）の整合性を図ることにも有益です。

(参考文献)

伊藤：伊藤眞『消費者裁判手続特例法〔第2版〕』商事法務（2020年）

草野：草野芳郎『新和解技術論 和解は未来を創る』信山社（2020年）

佐久間：佐久間邦夫・八木一洋『リーガル・プログレッシブ・シリーズ交通損害関係訴訟〔補訂版〕』青林書院（2013年）

紛セン：公益財団法人交通事故紛争処理センターの創立40周年記念論文集『交通事故紛争処理の法律』ぎょうせい（2014年）

齋藤：齋藤雅弘『電気通信・放送サービスと法』弘文堂（2017年）

山本：山本和彦『ADR法制の現代的課題 民事手続法研究Ⅲ』有斐閣（2018年）

以上