

苦情相談処理体制の検討について

令和3年10月19日
事務局

- 消費者保護ルールの在り方に関する検討会(以下「検討会」という。)報告書において、苦情相談の処理の在り方について、個別の事業者との間では円滑に解決に至らない消費者トラブルを効果的に解決するため、問題の切り分けや解決のモデルケースの提示等も行い得る体制を構築する必要があるとして、電気通信サービスに特化した専門の苦情処理機関(いわゆるADR機関)の設置も一案であるとされた。
- これを踏まえ、苦情相談の処理の在り方について検討するタスクフォースを設置し、来夏を目途に一定の結論を得ることが適当である。個別の事業者を超えて業界として対応することで効果的に解決できるような課題を特定した上で、最適な体制について検討する。

第2章 新たに追加したテーマ

3-3. 苦情相談の処理の在り方

(3)本検討会の考え方(抄)

電気通信サービスに関するトラブルにより効果的に対処するためには、個々の事業者による適切な対応に加え、業界における自主的な取組が一層進むことが必要である。

具体的には、個々の事業者が、個別の苦情相談や既存の国民生活センター等によるADRに対して適切に対応することに加え、事業者団体等においても、個別の事業者との間では円滑に解決に至らない消費者トラブルを効果的に解決するため、苦情相談の受付・助言に留まらず、問題の切り分けや解決のモデルケースの提示等も行い得る体制を構築する必要がある。

この「体制」については、消費者団体等からも設置に強い要望があった電気通信サービスに特化した専門の苦情処理機関(いわゆるADR機関)の設置も一案として考えられる。

このため、個別の事業者を超えて業界として対応することで効果的に解決できるような課題を特定した上で、これに対処するための最適な体制について検討する必要がある。ただし、こうした取組は、事業者や事業者団体等の前向きな協力がなければ円滑に機能しないことから、既存の枠組みの活用も視野に入れるなど業界への過度な負担とならないよう留意しつつ、消費者と事業者の双方に利益をもたらす仕組みとなるよう配慮することが肝要である。

かかる検討を集中して行うため、本検討会の下に苦情相談の処理の在り方について検討するタスクフォースを設置し、来夏を目途に一定の結論を得ることが適当である。

○電気通信事業法（昭和59年法律第86号）

（苦情等の処理）

第二十七条 電気通信事業者は、前条の総務省令で定める電気通信役務に係る当該電気通信事業者の業務の方法又は当該電気通信事業者が提供する同条の総務省令で定める電気通信役務についての利用者（電気通信役務の提供を受けようとする者を含み、電気通信事業者である者を除く。第二十九条第二項において同じ。）からの苦情及び問合せについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない。

○電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン（令和3年4月改定）第5章 法第27条関係

電気通信事業者には、電気通信役務又はその業務方法についての苦情及び問合せ（苦情等）を適切かつ迅速に処理しなければならない義務が課せられている。本章では、その基本的な遵守方法及び電気通信事業者による望ましい対応を解説する。（中略）

第2節 苦情等の処理の方法

苦情等を適切かつ迅速に処理しているか否かについては、提供される電気通信役務の内容、利用者層、利用者数等が様々であること、また消費者からの苦情等の内容も様々であることから、全ての電気通信事業者について一律に定めることは困難であり、個別具体的に判断されるものである。そのため、ここでは苦情等の処理の方法として望ましい方法及び不適切な方法を例示する。

（参考）電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン（電気通信サービス向上推進協議会）

（問合せ及び苦情の処理）

第9条 事業者及び代理店は、電気通信事業法第27条（苦情等の処理）を踏まえ、利用者からの問合せ及び苦情について、適切かつ迅速に処理しなければならない。この場合において、本自主基準の第3条（氏名等の明示）から第7条（禁止行為）に規定する内容を遵守しなかったことにより生じた苦情については、特に配慮するよう努めなければならない。

2 事業者は、訪問又は電話による勧誘に係る利用者からの問合せ及び苦情を適切かつ迅速に処理するため、営業体制（代理店を含む。）に於ける問合せ及び苦情処理体制の構築、人材の確保・資質の向上その他必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

課題

- 現時点では、我が国の電気通信分野においては、利用者保護のために第三者機関により苦情・相談処理等を行う仕組みは必ずしも十分ではない
- 我が国の電気通信分野においては、
 - ①電気通信サービスは国民の日常生活に不可欠な存在であること、
 - ②苦情・相談は引き続き増加傾向にあること、
 - ③消費者保護について新たなルールが設けられた場合には当該ルールにのっとった紛争解決機関の必要性が高まると想定されること、
 - ④紛争解決に当たっては手続費用や解決期間にも配慮する必要があること、
 - ⑤海外では電気通信分野において第三者機関を設置している例が複数見受けられること 等を踏まえると、第三者機関における苦情・相談処理、紛争解決等に取り組む方向で検討することが適当であると考えられ、中間取りまとめにおいて一定の整理。

ICTサービス安心・安全研究会 報告書

- 関係団体から、業界として苦情・相談を受け付けて分析する体制を整備し、苦情・相談件数の減少に向けた取組みを進めていく方向で検討している旨の意見の表明があったところ、**まず、民間型の第三者機関による苦情・相談の処理を早急に実現し、その状況を見ながら、紛争解決の仕組みの在り方等について、中長期的に引き続き検討することが適当と考えられる。**
- 制度整備の必要性については、具体的な取組の状況等を踏まえ、引き続き検討していくことが適当。
- **民間型第三者機関の実現に向けた取組や、紛争解決の仕組みの在り方についての検討の状況等については、本研究会等に随時フィードバックを行い、研究会構成員等の知見を反映させ、フォローアップしていくことが適当。**

民間型第三者機関の実現に向けた取組や、行政型第三者機関の検討に当たっては、以下の留意点を参考として、段階的に進めることが適当と考えられる。

① 第三者機関の運営者

⇒ 民間の高度で専門的な知見を活用した迅速対応や、業界の実情に応じた柔軟な運用が期待できる点で、一般的には業界団体による民間型が適当と考えられる。

この場合、手続の中立性・公平性確保のため、必要に応じ、外部有識者を手続実施主体に加えること等も考えられる。また、民間型の紛争解決機関を手続の実効性確保等の観点から一定の法的枠組の下に位置づけることも考えられる。

紛争解決手続の中立性・公平性等を重視する観点からは、行政型の手続とすることにも合理性があると考えられる。

② 取り扱う紛争の範囲

⇒ 取引実態、紛争解決手続の内容、利用者の利便性、第三者機関の迅速な設立を行うことが可能な紛争範囲等も踏まえ、関係機関、団体等との効果的な連携の在り方を検討していくことが現実的ではないかと考えられる。

③ 紛争解決手続

⇒ 相談・助言を行うだけでは紛争解決に至らない場合も想定され、あっせん・調停や仲裁等の手続も視野に入れて検討することが考えられる。また、紛争解決に向けた実効的仕組みの導入について検討することも考えられる。

④ 運営費用

⇒ 運営費用の負担の在り方については、利用者利益や各事業者の事業規模、負担の公平等を踏まえて検討することが考えられる。(金融ADRの指定紛争解決機関における事例等も参考にすることができると考えられる。)

⑤ 他機関との連携

⇒ 国民生活センター、消費生活センター、総務省電気通信消費者相談センター等の既存組織との連携の在り方も含めての検討が考えられる。(金融ADRの運用における各機関の連携の枠組み等を参考にすることができると考えられる。)

⑥ 事案の公表等

⇒ 新たなサービスが次々と生み出される電気通信分野において、業界全体で苦情・相談事例、紛争事例を共有し、個社対応に迅速にフィードバックすることにより、新サービスに係る顧客対応の健全化が図られることは重要と考えられ、事例の特徴に応じ、どの範囲の情報をどのような形で公表、共有していくべきかについて検討していくことが考えられる。

STEP1 個別の事業者を超えて扱うべき事案(紛争事案)の特定

- 個別の事業者を超えて解決する必要があると考えられる事案について、類型化・特定する。
 - トラブル事案は、例えば、「心当たりのない料金請求」や「MNPでの電話番号喪失」等、特定の事業者固有の仕組みによるものではなく、どの事業者でも起こりえる事案で、実害が発生しているトラブルや、消センで解決が難航する事案、利用者と事業者間の認識の齟齬により生じたトラブル等が考えられる。
- 取り扱う紛争の範囲等について、どのように考えるべきか。

STEP2 課題を効果的に解決するための体制の在り方を検討

- 特定した事案を踏まえ、それを効果的に解決するための体制の在り方について、主体、スコープ、機能等に関し、実行可能な解決策を検討。その結果を踏まえ、トライアルを実施する。
- 実行可能な解決策、体制について、どのように考えるべきか。

苦情類型例	具体例
心当たりのない料金請求	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高額な通話料金を請求されたが、そんなに通話をした記憶はない。 ・ 話し放題プランを付けたが、知らずに対象外の番号にかけたため、高額な電話代を請求された。 ・ 知らないうちに海外へ電話したことになっており、高額な電話代を請求された。 ・ いつの間にか追加のデータチャージが発生していた。
電話番号喪失(MNP)	<ul style="list-style-type: none"> ・ MNPを利用して他社に移行したところ、事業者のミスがあり、長年使用した電話番号を喪失してしまった。
解約忘れ・解約の誤認	<ul style="list-style-type: none"> ・ 無料と言われ、使用もしていない携帯電話等の利用料金が引き落としされ続けていた。 ・ 解約したはずの携帯電話等の利用料金が未だに引き落とされている。
利用者と事業者間の認識の齟齬により生じたトラブル	<ul style="list-style-type: none"> ・ 説明を受けていないが、事業者は、膨大な契約書に小さく記載がある、契約書に署名があると主張し、解約するなら違約金が必要とされた。
複数の事業者が関係し、責任の所在が必ずしも明確ではないもの	<ul style="list-style-type: none"> ・ 光ファイバの移転工事を光コラボ事業者へ申し込んだが、工事が一向になされず、開通が遅延した。消費者が光コラボ事業者等に問い合わせたところ、工事の日程については一切回答できないとされる等、消費者の視点から見て責任の所在等が必ずしも明確でなく、適切な対応がなされない。

課題を効果的に解決するための体制の在り方に係る論点(案)

項目	新たな苦情相談処理体制	参考:ICTサービス安心・安全研究会報告書
主体	<ul style="list-style-type: none"> • 誰が役割を担うか(新たな機関設立・既存団体内に新設等) • 中立・公正性をどのように確保するか 	<ul style="list-style-type: none"> • 民間の高度で専門的な知見を活用した迅速対応や、業界の実情に応じた柔軟な運用が期待できる点で、一般的には業界団体による民間型が適当 • 手続の中立性・公平性確保のため、必要に応じ、外部有識者を手続実施主体に加えること等も考えられる。 • 紛争解決手続の中立性・公平性等を重視する観点からは、行政型の手続とすることにも合理性があると考えられる。
スコープ	<ul style="list-style-type: none"> • どのような事案を対象とするか(STEP 1で特定した事案) • どのような事業者を対象とするか(団体の会員企業のみ等) 	<ul style="list-style-type: none"> • 取引実態、紛争解決手続の内容、利用者の利便性、第三者機関の迅速な設立を行うことが可能な紛争範囲等も踏まえ、関係機関、団体等の間での効果的な連携の在り方を検討していくことが現実的ではないか。
機能	<ul style="list-style-type: none"> • 仲裁までか、あっせん・調停までか、事案の公表を行うか等 • 裁定を行わない場合、和解案の尊重等の実効性をどう確保するか 	<ul style="list-style-type: none"> • 相談・助言を行うだけでは紛争解決に至らない場合も想定され、あっせん・調停や仲裁等の手続も視野に入れて検討することが考えられる。また、紛争解決に向けた実効的仕組みの導入について検討 • 新たなサービスが次々と生み出される電気通信分野において、業界全体で苦情・相談事例、紛争事例を共有し、個社対応に迅速にフィードバックすることにより、新サービスに係る顧客対応の健全化が図られることは重要と考えられ、事例の特徴に応じ、どの範囲の情報をどのような形で公表、共有していくべきかについて検討 • 民間型の紛争解決機関を手続の実効性確保等の観点から一定の法的枠組の下に位置づけることも考えられる。
体制	<ul style="list-style-type: none"> • 人員の規模・構成(弁護士・団体プロパー・事業者OB等)、費用負担等 	<ul style="list-style-type: none"> • 運営費用の負担の在り方については、利用者利益や各事業者の事業規模、負担の公平等を踏まえて検討することが考えられる。(金融ADRの指定紛争解決機関における事例等も参考にすることができる。)
相談方法	対面・電話・書面・WEB等	—

【参考】そんぽADRセンターの苦情相談処理体制の概要

項目	そんぽADRセンター	
	概要	詳細
主体	社団法人日本損害保険協会	保険業法第308条の2第1項等の規定に基づき、紛争解決等業務を行う者として日本損害保険協会等を指定。行政が指定・監督することで中立・公正性を確保
スコープ	<ul style="list-style-type: none"> 商品についての相談 金融機関に対する苦情の申出 11項目の例外(無権利・法令違反等)以外全て 損保:29社(ほぼ全社) 	<ul style="list-style-type: none"> 「苦情解決手続」として、保険商品の相談や金融機関への苦情も受け付け、当事者間での解決に向けた支援を行う。 それでも解決に至らない場合は、「紛争解決手続」へエスカレする。 対象は「手続実施基本契約」を締結した損保29社。外国保険会社は「外国保険会社オンブズマン協会」のADRにて対応
機能	<ul style="list-style-type: none"> 紛争解決手続(和解案の提示)まで実施 当局に統計データとして報告 	<ul style="list-style-type: none"> 和解案に強制力はないが、保険会社には手続実施基本契約上、尊重義務を課している。
体制	<ul style="list-style-type: none"> 弁護士・プロパー・金融機関OB等 損保:年間予算10億 	<ul style="list-style-type: none"> 苦情相談は全国10か所を実施。保険会社OB(損害調査経験者が多い) 紛争解決は東京と大阪で実施。弁護士や消費者センター相談員は全国に点在 費用はADR会費の算出基準がある。
相談方法	口頭・書面	—

【参考】そんぽADRセンターの苦情・紛争解決手続きの流れ

そんぽADRセンター

金融庁

申請に基づき指定・監督

紛争解決機関

制度利用・
和解案の
尊重を求
める

弁護士・認定司法書士等からなる
紛争解決委員が和解案を策定

紛争解決の
申立て

和解案の
提示

利用者

トラブル

事業者

相談・苦情・紛争件数

	2019年度	2020年度	増減
相談	22,286	19,729	▲2,557
苦情	9,954	8,697	▲1,257
紛争	411	413(※)	+2

苦情・紛争解決手続きの流れ

そんぽADRセンターへの苦情の申出

保険会社への解決依頼

保険会社と苦情申出人との話し合い

未解決

解決

そんぽADRセンターへの紛争解決の申立て

紛争解決委員の選任

紛争解決委員による紛争解決手続

資料の提出依頼、意見聴取等

和解案(特別調停案)の作成・提示

和解成立(解決)

不調ほか(終了)

苦情解決手続

紛争解決手続

(※)うち和解166件・不調224件・その他は一方の離脱等／また、所要期間は約半数が3～6か月未満と訴訟より短期間

	行政の窓口	事業者(団体)等の民間の窓口
紛争について「仲裁」を行うもの	<ul style="list-style-type: none"> • (独法)国民生活センター 紛争解決委員会^(※1) • 総務省 電気通信紛争処理委員会 等^(※2) 	<ul style="list-style-type: none"> • 日本弁護士連合会 紛争解決センター^(※1) 等
紛争について「あっせん」や「調停」を行うもの	<ul style="list-style-type: none"> • 各自治体の消費生活センター^(※1) • 東京都消費者被害救済委員会^(※1) 等 	<ul style="list-style-type: none"> • 認証ADR事業者等の各種ADR事業者^(※3) 等
紛争について相談を行うもの	<ul style="list-style-type: none"> • 総務省 電気通信消費者相談センター 等 	<ul style="list-style-type: none"> • 各種消費者団体 • (一社)電気通信事業者協会(TCA)のコールセンター • (一社)日本ケーブルテレビ連盟のコールセンター 等

※1:電気通信サービスに限らず、消費者紛争一般を取扱っている。

※2:電気通信事業者間の紛争を取扱っている。

※3:電気通信サービスを専門に扱うADR事業者は基本的に存在しない。

【TCAにおける苦情相談対応】

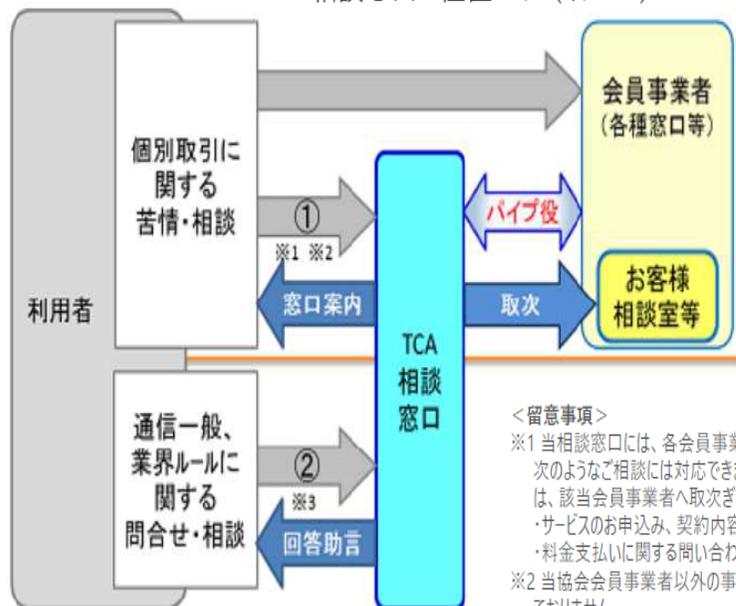
■主な相談内容：

※開設時の報道発表(2015.4.16)より

携帯・スマートフォン、光回線などの電気通信サービスに関して

- ①会員事業者のサービス個別の相談に対しては、相談者の話を伺ったうえ、適切な窓口を案内、あるいは事業者から相談者への対応を依頼（取次）します。
- ②通信サービスに関する一般的な相談や業界ルールに関する問合せ等に対して回答します。

<TCA相談窓口の位置づけ（イメージ）>



<留意事項>

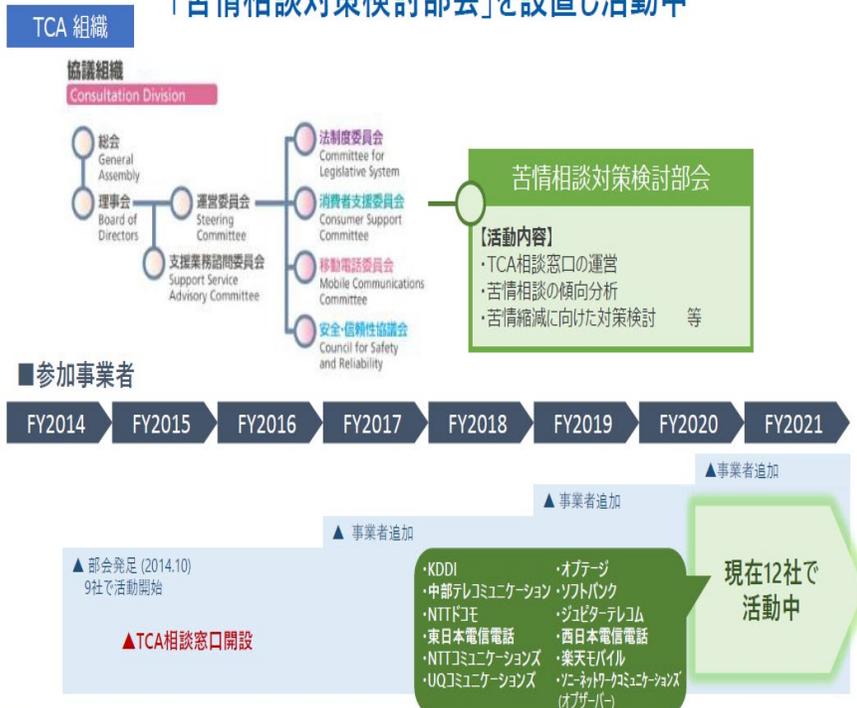
- ※1 当相談窓口には、各会員事業者のお客様情報を保有しておりませんので、次のようなご相談には対応できません。なお、個別の契約トラブル等については、該当会員事業者へ取次ぎを致します。
 - ・サービスのお申込み、契約内容の変更・解約などの申込み
 - ・料金支払いに関する問い合わせ ・最適料金プランのご相談 など
- ※2 当協会会員事業者以外の事業者等のサービスに関するご相談は受け付けておりません。
- ※3 電気通信サービス以外の内容（例：ネット取引やアプリケーションに関するトラブル等）に関するご相談は受け付けておりません。

【TCAにおける苦情相談対策検討】

TCA苦情相談対策検討部会

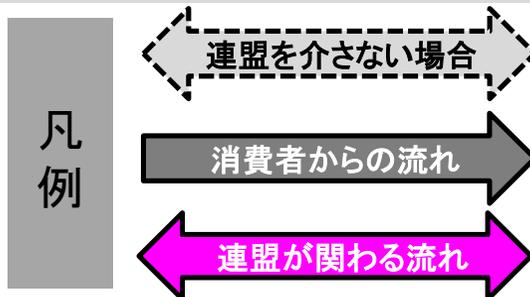
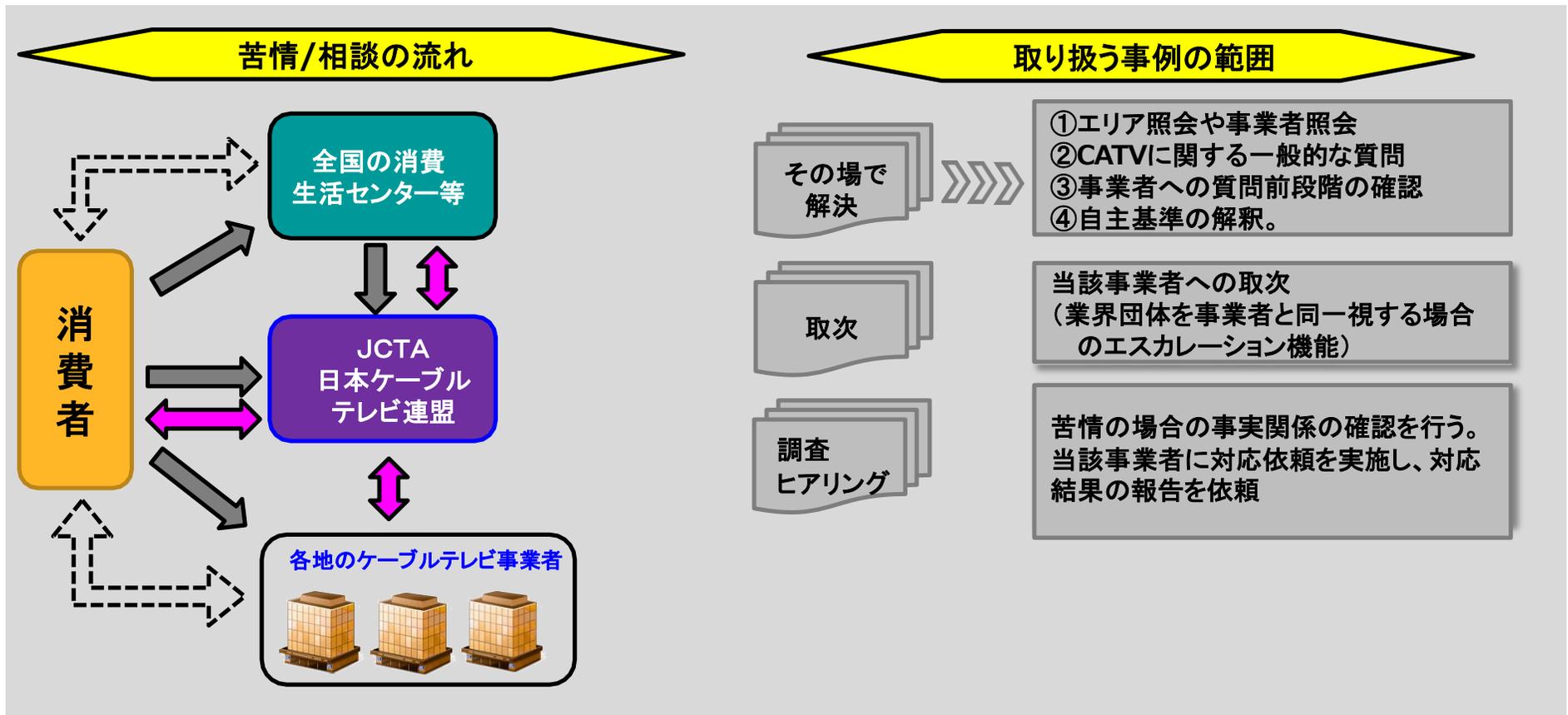
TCA

共通の課題抽出・対策検討のための検討体制として「苦情相談対策検討部会」を設置し活動中



© Telecommunications Carriers Association, 2020

【日本ケーブルテレビ連盟における苦情相談対応】



- 2018年10月、「電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証」の一環として消費者保護ルールの検証等を行う場として「消費者保護ルールの検証に関するWG」を設置。2019年12月に報告書を取りまとめ。
- 2020年6月(第21回)に「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」に改称するとともに、新たなテーマを追加して検討。

構 成 員

新美 育文	弁護士(明治大学名誉教授)(主査)
平野 晋	中央大学国際情報学部教授・学部長(主査代理)
石田 幸枝	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事
市川 芳治	慶應義塾大学法科大学院非常勤講師
北 俊一	株式会社野村総合研究所パートナー
木村 たま代	主婦連合会事務局長
黒坂 達也	慶應義塾大学大学院特任准教授
近藤 則子	老テク研究会事務局長
長田 三紀	情報通信消費者ネットワーク
西村 暢史	中央大学法学部教授
森 亮二	英知法律事務所 弁護士

<専門委員(～2021年9月末)>

有賀 恵美子	明治大学法学部 准教授
大澤 彩	法政大学法学部 教授
齋藤 雅弘	四谷の森法律事務所 弁護士
中込 一洋	司綜合法律事務所 弁護士

<オブザーバ>

公正取引委員会、消費者庁、国民生活センター、事業者団体等

今般の検討課題

1. これまでのテーマのフォローアップ

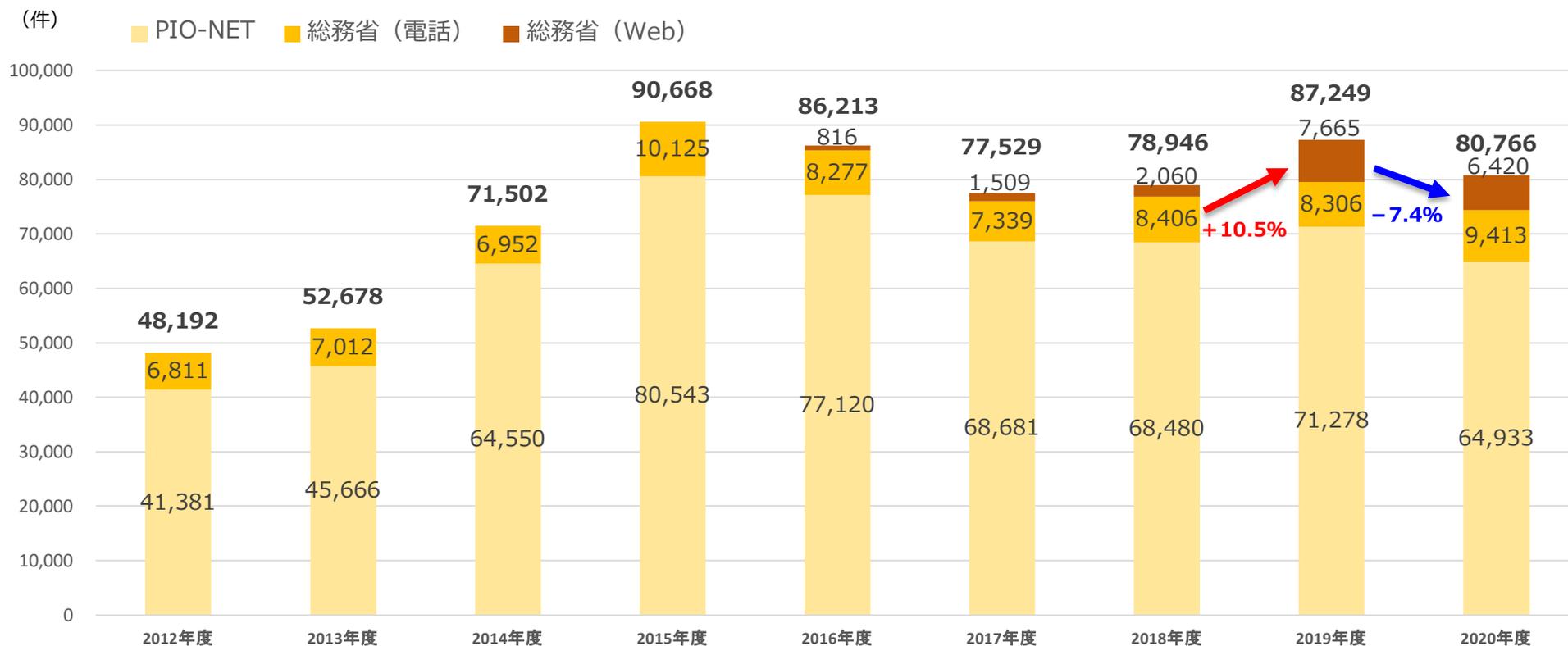
- (1) 手続き時間等の長さへの対応
- (2) 広告表示の適正化
- (3) IoTサービスの進展と消費者保護

2. 新たに追加したテーマ

- (1) 電話勧誘における課題
- (2) ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方
- (3) 消費者トラブルの解決に関する更なる手法
 - ① 初期契約解除制度の改善
 - ② 期間拘束契約の在り方
 - ③ 苦情相談の処理の在り方
- (4) 5Gエリアの利用者への訴求
- (5) 販売代理店の在り方

- 2020年度に全国の消費生活センター及び総務省で受けた苦情相談件数は、2019年度と比較して7.4%減少となり、2017年度から右肩上がり増加していた苦情傾向は本年度、減少傾向に転じた。
- 一方で2020年度は新型コロナウイルス感染症の拡大により、消費生活センターの一部で苦情相談の受け付け体制に変更が生じたこと等に留意し、苦情相談総件数の推移を見る必要がある。

全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)に寄せられた件数^{※1}と
総務省における総受付件数^{※2}(電気通信消費者相談センター及び総合通信局等の受付件数)



※1 PIO-NET登録分については、2012～2020年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数。受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性がある。なお、PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移动通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。

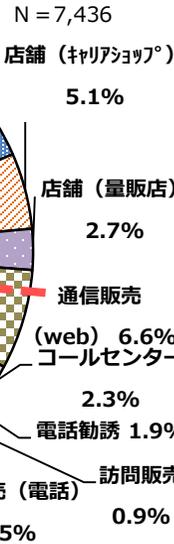
※2 総務省受付分については速報値となる。また、2016年度以降の件数にはホームページでの受付分(2016年7月受付開始)を含む。

【参考】苦情相談の内容（2020年度の分析結果）（概要）

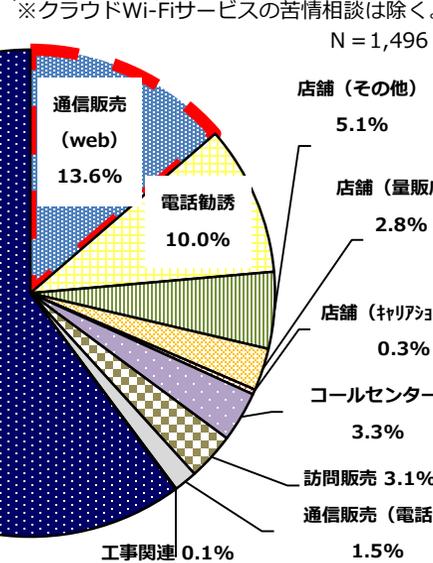
(1) 苦情相談の要因となったチャネル又は対応場所等について

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている

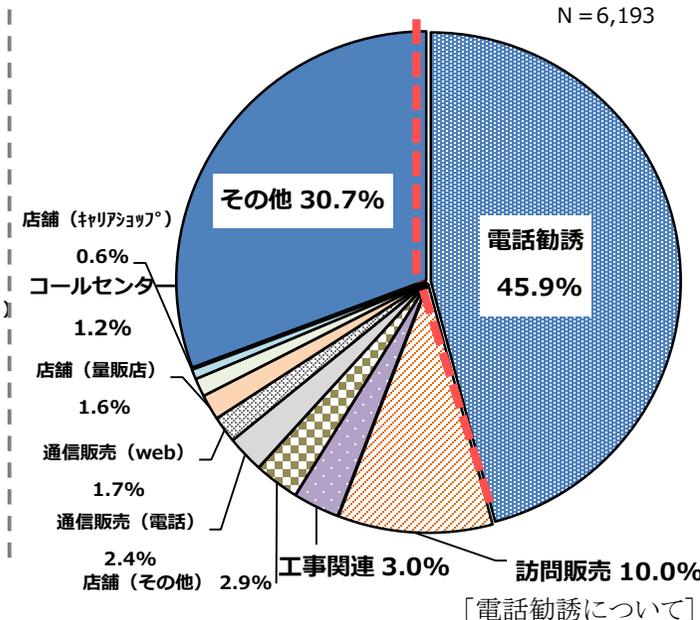
(MNOサービス)



(MVNOサービス)



(FTTHサービス)



(2) 苦情相談の例(主な「苦情相談の項目・観点」(上位3つ)と内容)

1. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 37.5%

例)・高額な通話料金を請求されたが、そんなに通話をした記憶はない。
・解約したはずの携帯電話の利用料金が未だに引き落とされている。

2. 通信契約の加入・変更手続き 19.1%

例)・ウェブでのみ契約が出来る新プランを契約したが、よく分からないので解約したい。しかし、チャットのサポートはよく分からないし電話も繋がらない。
・代理店がつけると思っていたキャッシュバックがもらえない。

3. 解約の条件・方法(解約料等) 18.0%

例)・解約したいが、事業者には電話が繋がらない。
・各社の違約金は下がったはずなのに、自分は高額な違約金を請求された。おかしい。

1. 解約の条件・方法 38.6%

例)・置き型Wi-Fiを解約するには、Wi-Fi機器の購入が条件と言われた。(データ通信専用)
・他社に乗り換えたところ、高額な違約金を請求された。(音声通話付)

2. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 29.4%

例)・契約後直ぐに解約したが、クレジットカードの引き落としが続いている。(データ通信専用)
・話し放題プランを付けたが、高額な電話代を請求され不満。(音声通話付)

3. 勧められて事業者等を乗換え/新規契約 17.8%

例)・勧誘電話の途中で大手電話会社ではなく他社の勧誘と気づいたが断れなかった。(データ通信専用)
・家族間通話が無料と説明されスマホを契約したが、実際は違った。(音声通話付)

1. 勧められて事業者等を乗換え 90.1%

例)・光回線の料金が安くなると電話勧誘を受けて契約したが、実際には料金が高くなっている。解約希望。
・大手通信事業者を名乗り、光回線料金が安くなるとの電話勧誘があった。承諾したが事実と違う。解約希望。

2. 解約の条件・方法(解約料等) 26.3%

例)・料金が安くなると勧誘され、契約したが実際は高くなった。解約しようとする、高額な違約金を請求された。
・光回線の契約を解約したいが、電話が繋がらない。

3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 16.7%

例)・利用料金が安くなると勧誘を受け契約したが、勝手にオプションをつけられ料金が高くなっている。
・電話勧誘があり、契約しない旨を伝えたのに、請求書が来ている。不審だ。

- 紛争解決手続については、主に①相談・助言、②調整型手続（あっせん・調停）、③裁断型手続（仲裁）の3つに大別できるところ、電気通信サービスに関する第三者機関について、いかなる手続を担わせるのが適当か。
 - 相談・助言
相談担当者が、一方当事者たる相談者に助言を提供し解決を促すもの
 - あっせん・調停
手続主宰者が紛争当事者間で和解が成立することを目指して、その仲介を行う手続
 - 仲裁
第三者が対立当事者間の紛争について強制力のある判断を下す手続

※ 山本和彦・山田文『ADR仲裁法』[2008]を参考に作成

紛争解決手続の類型

相談・助言

あっせん・調停

仲裁

【参考】ADRに関する国民生活センター発表資料

「裁判外紛争解決手続」とは、裁判によることなく、法的なトラブルを解決する方法、手段などの総称。例えば、調停、仲裁といったものの他、「裁定」「審査」などがある。（※「Alternative」ではなく「Appropriate」の略とする考え方もある。）

「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」(ADR促進法)では、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をいうとされている。

ADRの特徴

- 簡易・柔軟性**： 手続などについて当事者の意向に応じて柔軟に進められ、時間等も当事者が合意すれば自由に決めることができ、当事者の意向に応じた柔軟な解決を図ることができる。
- 迅速性**： 当事者の合意に従って柔軟かつスピーディーに行うことができるため、その分、紛争解決に要する期間が短く、費用も低廉に抑えることができる。
- 専門性**： 専門的な知識を持った第三者に関わってもらいながら解決を求めることができる。
- 非公開性**： 解決までの過程は非公開で行われる。

手続の種類(具体的な制度)	ADR		裁判
	調整型手続	裁断型手続	
	和解の仲介(あっせん・調停)	仲裁	
制度の特徴	「和解の仲介」は、第三者が当事者の間に入り、考え方を整理するなどして双方の話し合いが円滑に進むよう努め、交渉を仲介して、当事者の合意による自主的な紛争解決を補助する。 手続利用に相手の同意は不要。 また、提示された解決案を拒否することは可能。	「仲裁」は、あらかじめ第三者(仲裁人)の判断に従うとの合意の下に手続を開始し、第三者が紛争について判断(仲裁判断)を行い、当事者がその仲裁判断に従うことで紛争を解決する。 手続利用に相手の合意が必要(仲裁合意という)。 また、提示された解決案を拒否することはできず、訴訟提起することもできない。	裁判所が、法定の形式に従い、当事者に対して示す判断に、当事者を従わせることにより紛争を解決する。 手続利用に相手の合意は不要。 また、提示された解決案を拒否することはできない。
実施主体	司法型: 裁判所内で行われるもの	民間型: 民間組織や弁護士会等が運営するもの	行政型: 独立の行政委員会や行政機関等が行うもの
	<ul style="list-style-type: none"> 民事調停 家事調停 裁判上の和解 	<ul style="list-style-type: none"> ADR促進法に基づく認証機関が実施するもの(商事仲裁、PLセンター等) 弁護士会によるもの 金融ADR制度に基づくもの 住宅品確法に基づくもの 等 	<ul style="list-style-type: none"> 公害等調整委員会 建設工事紛争審査会 労働紛争調整委員会 国民生活センター 等

【出典：2021年1月19日「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」(第26回)会合資料】