

電気通信サービスに関する 紛争解決(ADR)のあり方について

2008年6月6日



有限責任中間法人ECネットワーク

沢田 登志子

<http://www.ecnetwork.jp/index.html>

ADRとは何か

Alternative Dispute Resolution

・・・裁判以外の紛争解決方法(但し第三者の関与が前提)

* ADR法(裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律)上の定義:

「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」

手法による分類

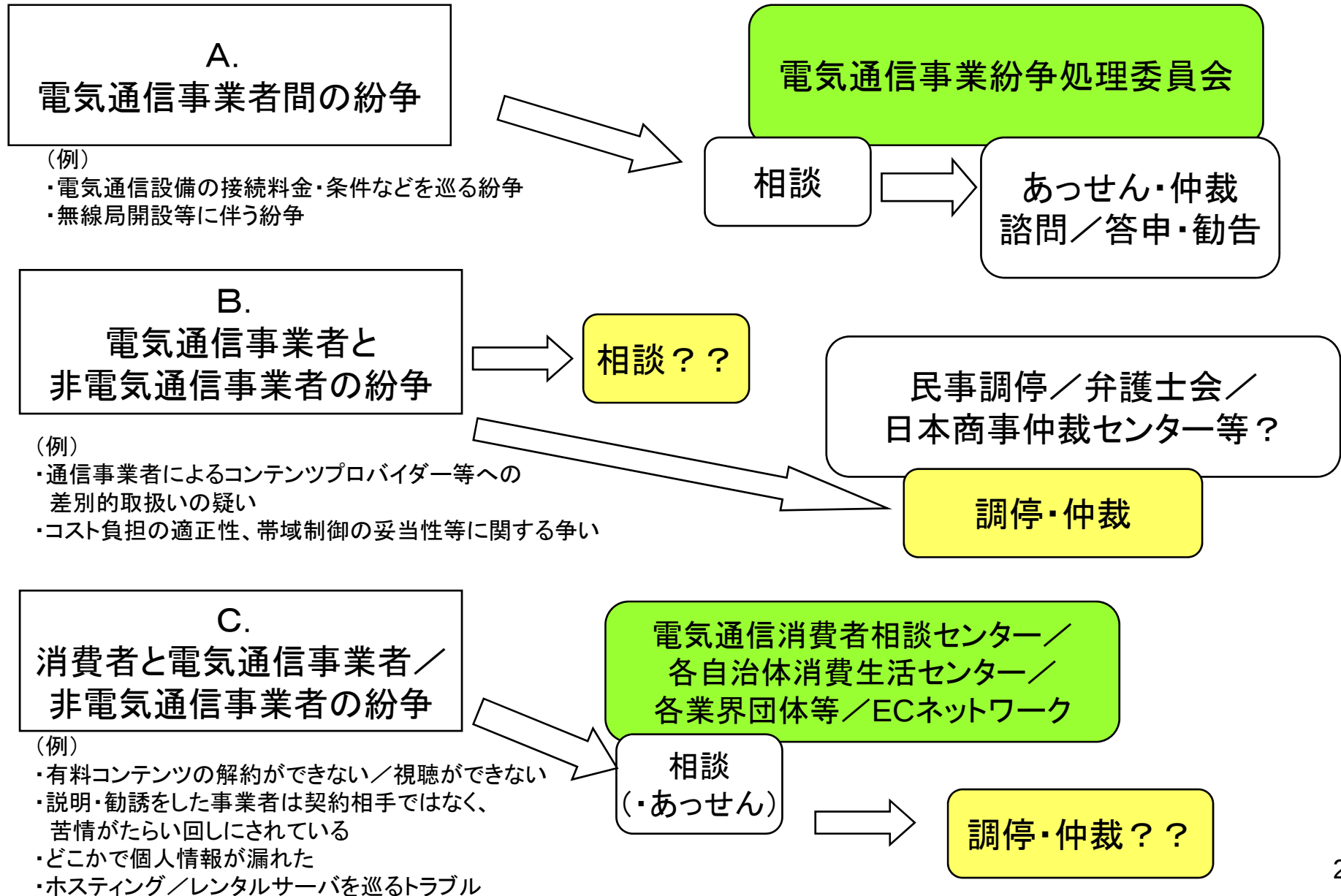
- ・裁断的手続・・・(仲裁)、裁定、(一部の)調停、評価
- ・調整的／促進的手続・・・メディエーション、あっせん

運営機関による分類

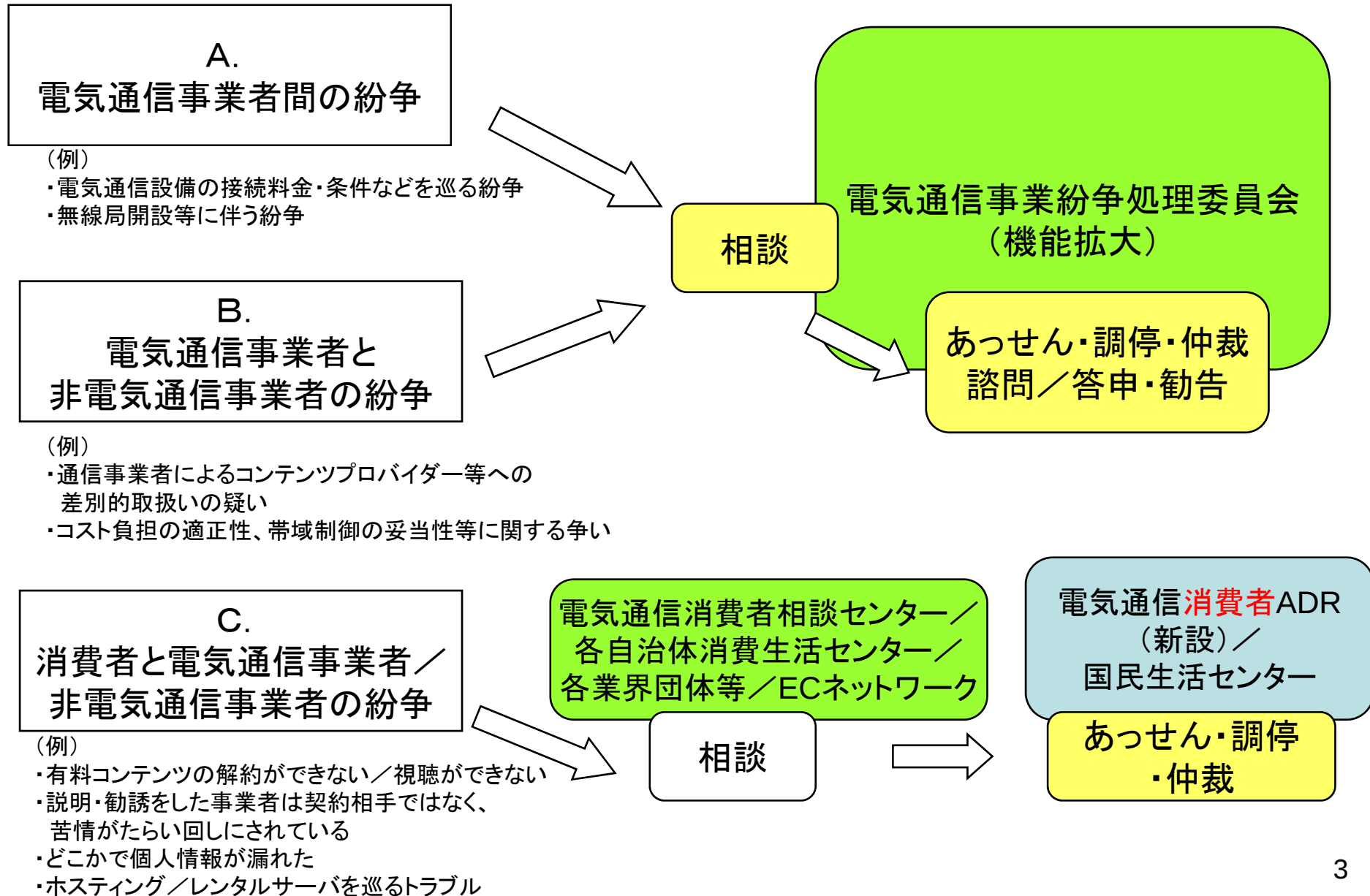
- ・司法型ADR・・・民事調停、家事調停
- ・行政型ADR・・・建設工事紛争審査会、公害等調整委員会、
国民生活センター、電気通信事業紛争処理委員会etc.
- ・民間型ADR・・・(社)日本商事仲裁協会、弁護士会仲裁センター、
(財)交通事故紛争処理センター、
各業界型ADR(金融取引・PLセンター・訪販協会etc.)

(参考)ADR Japan <http://www.adr.gr.jp/index.html>

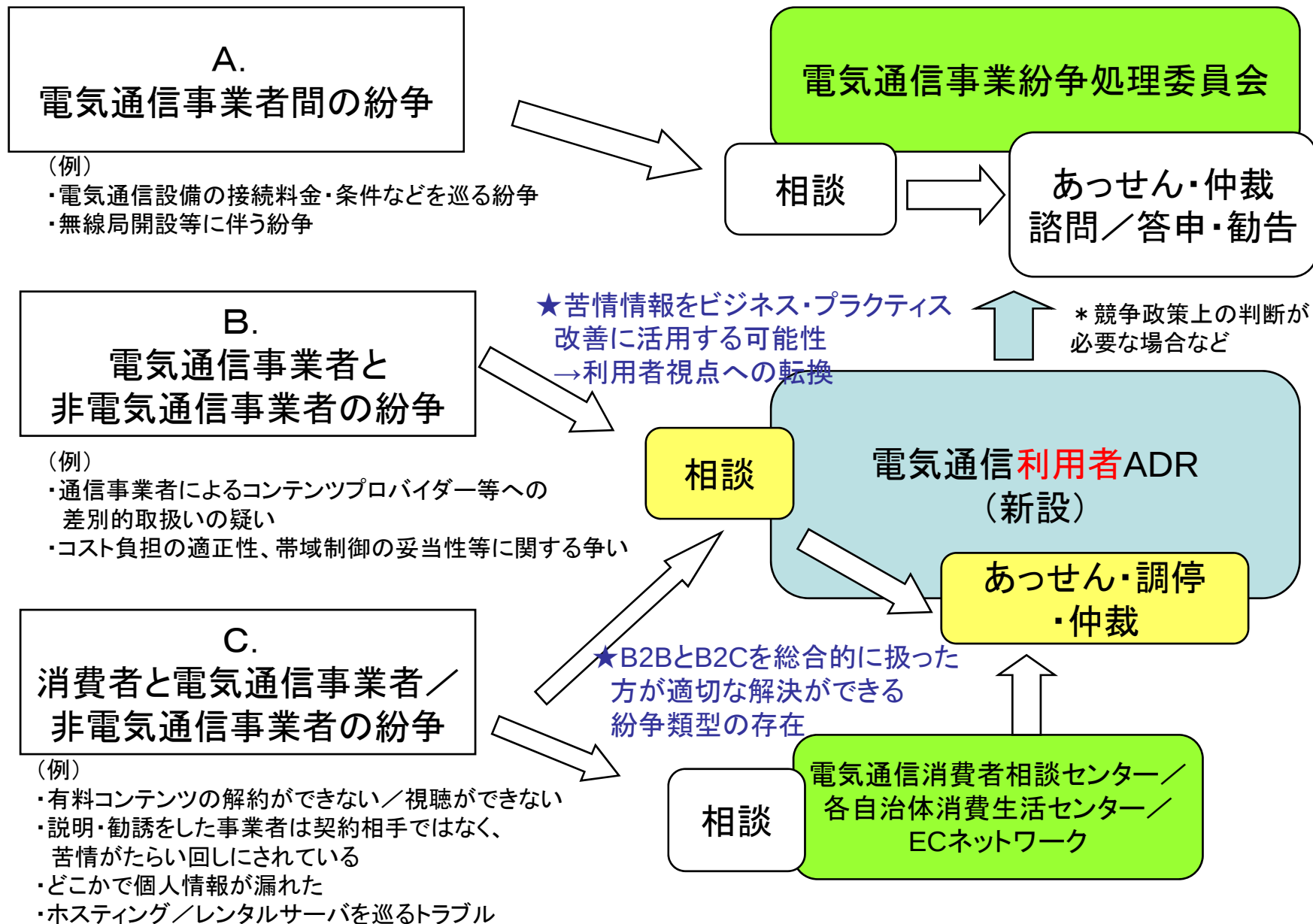
電気通信サービスにおける苦情・紛争とADR:現状



電気通信サービスにおける苦情・紛争とADR: 案1



電気通信サービスにおける苦情・紛争とADR: 案2



行政型ADRと民間型ADR 特性比較

	行政型ADR	民間(業界)型ADR
目的	公益	個別紛争解決
公正性・信頼感	消費者からは信頼される。事業者にとっては、制裁と連動するイメージか。	消費者の立場からは不安(疑問)の声もある。
専門性	担当省庁であれば問題ないが、全般型(国センなど)の場合はやや劣る。	高い。
強制力	法執行との連携が取り易い。	基本的には契約(会員規約など)・合意ベース。
迅速性・手続きの柔軟性	やや劣る。	設計次第で実現可能。
設立の容易さ	法改正等が必要。	比較的容易。
コスト負担	公的資金。	通常は業界負担。複数業界に跨る場合は合意の形成が困難か。
課題	事務局も含めた人材確保・育成。	非会員企業への対応。 事務局も含めた人材確保・育成。

参考 ISO10001~10003:顧客満足に関する品質マネジメント規格

- ISO 10001:2007 顧客満足行動規範・・・JIS化作業中
ISO 10002:2004 組織における苦情対応のための指針→JISQ 10002:2005
ISO 10003:2007 外部紛争解決のための指針・・・JIS化作業中

