



# かいけつサポート

認証紛争解決サービス

## 身近なトラブルの 解決への道しるべ

「かいけつサポート」は、

**法務大臣の認証**を受けた**紛争解決サービス**です。

# 「かいけつサポート」って何？

[法務大臣による裁判外紛争解決手続の認証制度]

## 裁判は たいへんそう



身の回りで起こる様々なもめ事やトラブルには、裁判できちんと白黒の決着をつけたいというものもあれば、裁判によらずに話し合いで解決したいというものもあります。また、トラブルを解決したいのはやまやまだが、裁判までするには大げさな感じがするし、いったん裁判になれば時間や費用も随分かかりそうだ、という心配もあるかもしれません。

## 話し合いによる 解決



さまざまな民事上のトラブルについて、裁判以外の方法でトラブルを解決する方法があります（「裁判外紛争解決手続(ADR<sup>※</sup>)」と呼んでいます。）。一般的に、調停とか、あっせんと呼ばれていますが、裁判所で行われている調停だけではなくて、行政機関や民間事業者が行っているものもあります。

※ADRとは、Alternative Dispute Resolutionの頭文字をとった略語です。

## 法務大臣が 認証



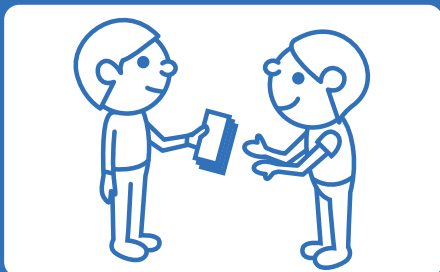
「かいけつサポート」は、民間事業者が行う紛争解決サービスのうち、当事者と利害関係のない公正中立な第三者が、トラブルになった当事者の間に入り、双方の言い分をよく聴いて、専門家としての知見を活かして話し合いによって柔軟な解決を図るサービスで、法律で定められた厳格な基準をクリアしているとして法務大臣の認証を受けたものです。そのため、安心して「かいけつサポート」をご利用いただくことができます。

### 紛争の具体例

CASE

#### 1 お金を返してもらいたい

友人に金を貸したが、なかなか返してくれない。分割でもいいから、早く払ってもらえるように話し合いをしたい。



CASE

#### 2 家主が敷金を返してくれない

アパートを退去する際、原状回復費用に充てるということで敷金が全く戻ってこなかった。3か月しか住んでいないため納得できない。第三者を交えて話し合いで解決したい。



# どんなメリットがあるの？



## メリット 1

### 専門家がサポートします!



「かいけつサポート」には、取り扱うトラブルの分野に精通した専門家がいます。専門家の知識・ノウハウを活かすことができますので、あなたのトラブルの実情をきちんと踏まえた、きめ細やかで迅速な解決を図ることが期待できます。

## メリット 2

### プライバシーや秘密が守られます!



「かいけつサポート」は、一般に非公開で行われます。あなたのプライバシーや秘密などにもきちんと配慮されますし、他人に知られることなくトラブルの解決を図ることができます。

## メリット 3

### 納得できる解決をサポート!



「かいけつサポート」は、第三者を交えた話し合いによって、あなたも相手もお互いに納得のいく解決を目指しています。トラブル自体が円満に解決するだけでなく、トラブルが解決した際には、お互いの関係を改善したり、一層発展させることも期待できます。

「かいけつサポート」は、当事者の意向を踏まえながら、柔軟に手続を進め、トラブルの実情に合わせて、お互いが納得できる妥協点を探ることができます。

## メリット 4

### 手続の内容や費用がわかります!



「かいけつサポート」では、あなたにとって気になる手続の内容や費用などの重要なポイントを、ご利用いただく前に、必ず、認証を受けた民間事業者から説明を受けることになっています。本当に自分にとってふさわしい解決方法なのか、よく考えてから利用することができます。

## メリット 5

### さらにメリットがあります!



第三者を交えてじっくり話し合いをしてみても解決に至らないこともあります。その後、裁判に訴えることも考えられますが、話し合いをしているうちに時効が成立してしまうことがあります。これでは、せっかく解決を求めて話し合いをした意味がありません。話し合いによる解決に「かいけつサポート」を利用すれば、法律に定められた一定の場合には、時効期間が進行していなかったと認められます（法律的には「時効の中断」と呼ばれています。）。

そのほかにも、訴訟手続の中止や調停前置の特則といったメリットがあります。

## 裁判と「かいけつサポート」の一般的な違い (主なもの)

	裁 判	かいけつサポート
実施主体	裁判官	各分野の専門家
秘密の保護	公 開	非公開
手続の進行	民事訴訟法に従った手続進行	ニーズに応じた柔軟な手続進行が可能
費 用	裁判所の訴訟費用	認証を受けた民間事業者に支払う費用
強制執行力	あ る	な し

CASE

## 3 近所の騒音がうるさい

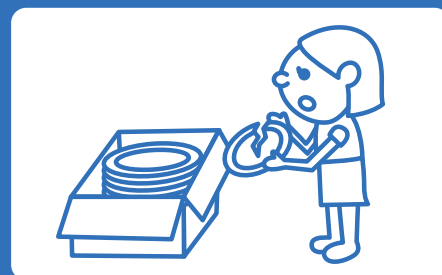
隣の家の雨戸の開け閉めの音が大きいことに長年悩まされ続けてきた。今さら引っ越しはできないので話し合いでルールを決めたい。



CASE

## 4 通販の商品に欠陥があった

通信販売で購入した商品が、届いた時に壊れていた。交換してもらおうと問い合わせたが、何も対応してもらえなかった。





# 「かいけつサポート」を利用するには



法務省のホームページ『かいけつサポート』で、「かいけつサポート」を行っている民間事業者の詳細な情報を公表しています。この中からあなたのトラブルの実情を踏まえた事業者を選んでください。

「かいけつサポート」ホームページ   → トップページへ



トップページ下部へ

## 民間事業者を探すには**3つの方法**があります

### ●かいけつサポート一覧から探す

### ●事務所の所在地から探す

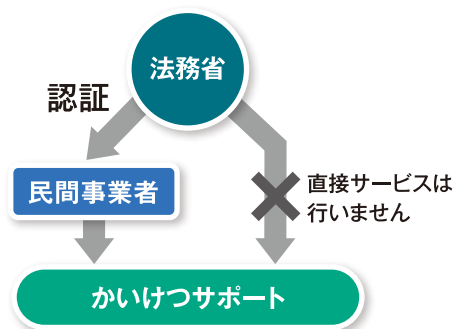


### ●取り扱う紛争の分野・範囲から探す



### 利用の際の注意点

- 「かいけつサポート」は、話し合いでトラブルを解決する場を提供します。相手が話し合いに応じなかったときや、話し合いをしても、トラブルの当事者同士で和解できなかったとき、トラブルの内容が話し合いでの解決になじまないときなどには、トラブルが解決できない場合があります。
- 法務省は、「かいけつサポート」を提供する民間事業者の業務について「認証」をしていますが、法務省自らが「かいけつサポート」の提供を行うものではありません。



お問い合わせ先

法務省大臣官房司法法制部審査監督課

〒100-8977 東京都千代田区霞が関 1-1-1

TEL: **03-3580-4111** (内線 5923)

<http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/index.html>



法務大臣の認証を取得した民間事業者は、「かいけつサポート」の愛称とロゴマークを使用することが認められています。

リサイクル適性

この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。