

## あっせん・調停手続に関する規程

平成27年4月1日施行

平成27年6月3日変更

平成28年4月1日変更

平成29年4月1日変更

### 第1章 総則

#### (目的)

第1条 本規程は、電力広域的運営推進機関（以下「本機関」という。）の業務規程第186条に基づき、送配電等業務（第2条第2号に定める。）に関する電気供給事業者（第2条第3号に定める。）間の紛争を解決するため、本機関が裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成16年法律第151号、以下「ADR法」という。）に基づく和解の仲介（あっせん・調停）の業務を行うために必要な事項を定めることを目的とする。

#### (定義)

第2条 本規程における用語の定義は、電気事業法（昭和39年法律第170号）その他の関係法令及び本機関の定款、業務規程その他の諸規程に定めるほか、次の各号に定めるところによる。

- 一 「あっせん・調停手続」とは、送配電等業務に関する電気供給事業者間の紛争を解決するための、本機関が行う和解の仲介の手続をいう。
- 二 「送配電等業務」とは、一般送配電事業者及び送電事業者が行う託送供給の業務その他の変電、送電及び配電に係る業務をいう。
- 三 「電気供給事業者」とは、一般送配電事業者、送電事業者、特定送配電事業者、小売電気事業者、発電事業者等の電気を供給する事業を営む者及び同事業を営もうとする者をいう。
- 四 「紛争解決パネル」とは、あっせん・調停手続を実施する本機関の組織をいう。
- 五 「パネル実施者」とは、ADR法第2条第2号に定める、紛争解決パネルを構成するあっせん・調停手続実施者をいう。
- 六 「パネル候補者」とは、パネル実施者の候補者をいう。
- 七 「紛争解決対応室」とは、あっせん・調停手続に係る事務を所掌する本機関の組織をいう。
- 八 「申請当事者」とは、第13条に基づき、あっせん・調停手続を本機関に申請した者をいう。
- 九 「相手方当事者」とは、第13条に基づき、申請当事者が申請したあっせん・調停手続の相手方をいう。

十 「当事者」とは、申請当事者及び相手方当事者の双方をいう。

(言語)

第3条 本機関のあっせん・調停手続において使用する言語は日本語とする。

2 当事者は、他の言語を使用した資料を提出する場合等においては、自己の費用で日本語に翻訳しなければならない。

(期間の計算)

第4条 期間の計算については、民法(明治29年法律第89号)の期間に関する規定による。

2 期間の末日が本機関の休日に該当するときは、期間はその翌営業日に満了する。

(あっせん・調停手続の代理人)

第5条 当事者は、次の各号に定める者をあっせん・調停手続の代理人とすることができる。

一 弁護士

二 裁判所法(昭和22年法律第59号)第33条第1項に定める額を超えない範囲においては認定司法書士(司法書士法(昭和25年法律第197号)第3条第2項に規定する司法書士をいう。)

2 当事者は、代理人を選任したときは、様式第1「代理人選任届」を紛争解決対応室長に提出しなければならない。

(あっせん・調停手続の対象)

第6条 あっせん・調停手続の対象は、送配電等業務に関する電気供給事業者間の紛争とする。

2 前項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する紛争は、あっせん・調停手続の対象としない。

一 他の機関によるあっせん・調停等の紛争解決手続が係属中である案件

二 不当な目的のみだりに申請をしたと認められる案件

三 紛争の主たる論点の本機関の関与した業務の適否に関する案件

四 その他本機関のあっせん・調停手続の対象とすることが不適切であると考えられる案件

(あっせん・調停手続の場所及び時間)

第7条 あっせん・調停手続は、原則として、本機関の事務所において、本機関の営業時間内に行う。但し、パネル実施者と当事者の調整により期日の開催が必要なときは、営業時間外にこれを行うことができる。

(あっせん・調停手続における通知)

第8条 あっせん・調停手続における通知は、本規程に特に定めるほか、ファクシミリ又は電子メールを利用して送信する方法によるものとする。

- 2 前項の方法によって通知をした者は、その通知をした者の氏名及び所属部署、通知の日時、通知の方法並びに通知の内容を記載した文書(書面又はこれを記録した電磁的記録。以下同じ。)を作成する。
- 3 前項に基づき作成した文書は、第44条に定める手続実施記録の一部として保管する。

## 第2章 パネル候補者

(パネル候補者)

第9条 本機関は、理事会の決議により、法学、経済学、電気工学その他の学識経験者として6名以上、弁護士として2名以上、合計8名以上のパネル候補者を選任する。

- 2 パネル候補者の任期は、任命の日から2年とし、再任することができる。但し、パネル候補者に欠員が生じたために任命されたパネル候補者の任期は、前任のパネル候補者の任期の残任期間とする。
- 3 本機関は、パネル候補者の名簿を本機関のウェブサイトにおいて公表する。
- 4 前項の名簿は、正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない。

(パネル候補者の欠格事由)

第10条 本機関は、次の各号のいずれかに該当する者をパネル候補者に選任することはできない。

- 一 政府又は地方公共団体の職員
- 二 禁錮以上の刑に処せられ、その刑の執行を終わり、又は、執行を受けることがなくなった日から2年を経過しない者
- 三 法令又は法令に基づく規定に違反したことにより罰金の刑に処せられ、その刑の執行を終わり、又は、執行を受けることがなくなった日から2年を経過しない者

(パネル候補者の辞任)

第11条 パネル候補者は、パネル候補者を辞任しようとするときは、辞任を希望する日の2ヶ月前までに本機関の理事長に届け出なければならない。但し、やむを得ない理由がある場合はこの限りではない。

(パネル候補者の解任)

第12条 パネル候補者が次の各号のいずれかに該当する場合、本機関は、理事会の決議によって、当該パネル候補者を解任することができる。

- 一 心身の故障のため、職務の遂行に支障があり、又は、職務に堪えないと認めるとき。
- 二 職務上の義務違反その他のパネル候補者として適しない行為があると認めるとき。

### 第3章 あっせん・調停手続

#### (あっせん・調停手続の申請)

- 第13条 あっせん・調停手続の申請は、様式第2「あっせん・調停手続申請書」(以下「申請書」という。)に必要事項を記入の上、紛争解決対応室長に提出することにより行う。この場合において、あっせん・調停手続の申請は、複数の申請当事者で行うことができ、又は、複数の相手方当事者に対して行うことができる。
- 2 紛争解決対応室長は、当事者が電気供給事業者であること、及び、申請書に形式的な不備がないことを確認し、受領する。紛争解決対応室長は、申請書に形式的な不備があると認めるときは、申請当事者に対し、その補正を求める。
  - 3 前項に定める補正は、申請当事者に対し、補正期限を定め、補正を求める理由を明らかにしてしなければならない。この場合における補正期限は、補正を求めた日から7日後とする。但し、紛争解決対応室長が、正当な理由があると認めるときは、7日を超えた日を補正期限とすることができる。
  - 4 紛争解決対応室長は、当事者が電気供給事業者であることを確認できなかったとき又は申請当事者が前項の補正期限内に申請書の補正をしないときは、当該申請を受領しない。
  - 5 紛争解決対応室長が、あっせん・調停手続の申請を受領しない場合は、理事会にその旨を報告し、申請当事者に対し、配達証明郵便によって、その旨を通知する。

#### (あっせん・調停手続の申請の受理)

- 第14条 本機関は、あっせん・調停手続の申請書を受領した場合は、理事会の決議によって、あっせん・調停手続の申請を受理する。
- 2 前項の決議によりあっせん・調停手続の受理をした日をあっせん・調停手続の開始日とする。
  - 3 本機関が、あっせん・調停手続の申請の受理又は不受理を決定した場合は、紛争解決対応室長は、当事者又は申請当事者に対し、配達証明郵便によって、その旨を通知する。

#### (相手方当事者の応諾)

- 第15条 前条第2項に基づきあっせん・調停手続を受理した場合には、紛争解決対応室長は、相手方当事者に対し、速やかに申請書の写しを送付してその旨を通知するとともに、回答期限を定めて、あっせん・調停手続の実施に応諾するか否かを確認する。
- 2 前項に定める回答期限は、原則として、受理を通知した日から14日後とする。
  - 3 相手方当事者は、紛争解決対応室長が定める回答期限内に、様式第3「回答書」を提出

することによって、本機関に対し、あっせん・調停手続の実施に応諾するか否かを回答する。

- 4 相手方当事者からあっせん・調停手続の実施に応諾する旨の回答があった場合は、紛争解決対応室長は、申請当事者に対し、遅滞なくその旨を通知する。

(相手方当事者の不応諾によるあっせん・調停手続の終了)

第15条の2 相手方当事者から、あっせん・調停手続の実施に応諾しない旨の回答があった場合又は前条第1項の回答期限内に回答がない場合は、あっせん・調停手続を終了する。この場合において、紛争解決対応室長は、申請当事者に対し、配達証明郵便によって、その旨を通知する。

- 2 紛争解決対応室長は、前項によるあっせん・調停手続の終了を理事会に報告する。

(当事者への説明)

第16条 相手方当事者からあっせん・調停手続の実施に応諾する旨の回答があった場合は、紛争解決対応室長は、次条に定める確認書の締結に先立ち、当事者に対し、次の各号に定める事項を記載した文書を提供して説明しなければならない。

- 一 パネル実施者の選任に関する事項
- 二 あっせん・調停手続に関する手数料その他必要な費用に関する事項
- 三 あっせん・調停手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行
- 四 あっせん・調停手続において陳述される主張、提出・提示される資料、又は、手続実施記録に含まれる当事者又は第三者の秘密の取扱いの方法
- 五 当事者があっせん・調停手続を終了させるための要件及び方式
- 六 パネル実施者が、あっせん・調停手続によっては当事者間に和解の成立の見込みがないと判断したときは、速やかに当該手続を終了し、その旨を当事者に通知すること
- 七 当事者に和解が成立した場合には、和解合意書を作成すること、及び和解合意書の作成者、部数その他当該和解合意書の作成に係る概要

(あっせん・調停手続契約の締結)

第17条 当事者は、相手方当事者があっせん・調停手続の実施に応諾した場合は、様式第4「実施確認書」(以下「確認書」という。)及び誓約書を、本機関に提出しなければならない。

(パネル実施者の選任)

第18条 確認書の締結後、事務局長は、パネル候補者の中からパネル実施者を選任する。

- 2 紛争解決パネルは、パネル実施者1名以上で構成する。2名以上のパネル実施者で構成する紛争解決パネルは、合議制とし、パネル実施者の互選により、議長1名を置く。

- 3 紛争解決パネルに弁護士が含まれない場合には、事務局長は、第1項に基づきパネル実施者を選任する際、パネル候補者の中から法律的判断を要する意見又は助言を行う弁護士（以下「助言担当弁護士」という。）を選任しなければならない。
- 4 紛争解決パネルが、第30条第1項及び同条第2項に基づき意見又は助言を行うパネル候補者を紛争解決パネルに追加する必要があると認めた場合は、事務局長は、第30条第1項、又は同条第2項により選任されたパネル候補者を当該紛争解決パネルに追加することができる。
- 5 第1項に基づきパネル実施者を選任した場合、第3項に基づき助言担当弁護士を選任した場合、及び第4項に基づきパネル候補者を紛争解決パネルに追加した場合には、紛争解決対応室長は、当事者及びパネル実施者若しくはパネル候補者に対し、配達証明郵便によって、その旨を通知する。

（パネル実施者の除斥）

第19条 前条に基づきパネル実施者を選任する場合においては、次の各号に定める事由が認められるパネル候補者をパネル実施者として選任することができない。

- 一 パネル候補者の配偶者である者又はあった者が、あっせん・調停手続の当事者（当事者の代表者である場合を含む。以下、本条において同じ。）であるとき、又は、当該案件について当事者と共同権利者、共同義務者若しくは償還義務者の関係にあるとき。
- 二 パネル候補者が当事者の四親等内の血族、三親等内の姻族若しくは同居の親族であるとき又はあったとき。
- 三 パネル候補者が当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人又は補助監督人であるとき。
- 四 パネル候補者が当該あっせん・調停手続において証人又は鑑定人となったとき。
- 五 パネル候補者が当事者の代理人又は補佐人であるとき又はあったとき。
- 六 パネル候補者が当該案件の仲裁判断に関わったことがあるとき。

- 2 紛争解決対応室長は、第18条に定めるパネル実施者の選任に先立ち、パネル候補者に対し、文書その他の適切な方法によって、パネル候補者が前項各号のいずれにも該当しないことを確認する。
- 3 パネル候補者が前条に基づきパネル実施者に選任された後、第1項各号のいずれかに該当する又は該当するおそれがあることが判明した場合には、遅滞なく紛争解決対応室長にその旨を通知しなければならない。この場合において、パネル実施者が第1項各号のいずれかに該当すると認められた場合は、事務局長は、当該パネル実施者を解任し、前条に準じ新たなパネル実施者を選任する。
- 4 紛争解決対応室長は、前項に基づくパネル実施者の解任及び新たなパネル実施者の選任をしたときは、当事者及び当該パネル実施者に対し、配達証明郵便によって、その旨を通知する。

(パネル実施者の忌避)

第20条 当事者は、パネル実施者が当該手続の公正な実施を妨げるおそれがあると判断した場合、当該パネル実施者の忌避を申請することができる。

- 2 忌避の申請をしようとする者は、様式第5「忌避申請書」を紛争解決対応室長に提出しなければならない。
- 3 前項に基づく忌避の申請があった場合、事務局長は、忌避事由の有無を判断する。
- 4 前項により、忌避事由がないと認めた場合には、紛争解決対応室長は、当事者及び当該パネル実施者に対し、その旨を通知する。
- 5 第3項により、忌避事由があると認めた場合には、事務局長は当該パネル実施者を解任し、第18条に準じ新たなパネル実施者を選任する。この場合において、紛争解決対応室長は、当事者及び当該パネル実施者に対し、配達証明郵便によって、その旨を通知する。

(パネル実施者の辞任)

第21条 パネル実施者は、やむを得ない理由がある場合には、紛争解決対応室長に届け出ることにより、パネル実施者を辞任することができる。

(パネル実施者の解任)

第22条 パネル実施者が職務の遂行に支障がある場合等において、事務局長は、当該パネル実施者を解任することができる。

(紛争解決対応室長による資料の提出等の依頼)

第23条 紛争解決対応室長は、あっせん・調停手続に必要な資料の提出等を当事者に依頼することができる。

(申請内容の変更)

第24条 申請当事者は、あっせん・調停手続が開始した後であっても、相手方当事者の承諾を得た上で、申請内容の変更を申請することができる。

- 2 前項に基づき申請内容の変更を申請する場合には、申請当事者は、様式第6-1「変更申請書」に必要事項を記入の上、相手方当事者が記入した様式第6-2「変更承諾書」を添付して、紛争解決対応室長に提出しなければならない。

(手続の併合又は分離)

第25条 紛争解決パネルは、適当と認めるときは、当事者全員の合意を得て、あっせん・調停手続を併合し、又は分離することができる。

- 2 前項に基づきあっせん・調停手続を併合又は分離した場合には、紛争解決対応室長は、

当事者に対し、配達証明郵便によって、その旨を通知する。

(複数の者があつせん・調停手続の当事者となる場合の取扱い)

第26条 申請当事者又は相手方当事者が複数となる場合においては、各当事者は、独立して主張を行う。

2 前項にかかわらず、当事者の1人が提出した証拠は、他の当事者が援用しなくても、他の当事者の主張についての資料として用いることができる。

(あつせん・調停手続)

第27条 あつせん・調停手続は、各当事者の同意がある場合を除き、非公開とする。

2 あつせん・調停手続の期日は、紛争解決パネルが当事者の意見を聞いた上で決定し、紛争解決対応室長が、当事者に通知する。

3 あつせん・調停手続は双方の当事者が出席した上で行う。但し、次の各号に定める場合であつて、紛争解決パネルが当事者間の衡平を害しないと認めるときは、一方の当事者が欠席した状態で行うことができる。

一 一方の当事者があつせん・調停手続に出席すると回答したにもかかわらず、あつせん・調停手続の期日を欠席したとき。

二 一方の当事者が予め他方の当事者のみが出席した状態であつせん・調停手続を行うことについて同意したとき。

4 紛争解決パネルは、一方の当事者が欠席した状態であつせん・調停手続の期日を開催した場合は、次回の期日において、欠席した当事者に対し、欠席した期日の概要を伝えるものとする。

5 紛争解決パネルは、当事者の同意を得た上で、一方の当事者が離席した状態で、他方の当事者の主張及び意見を聞くことができる。

6 紛争解決パネルは、当事者に対し、当該当事者の主張を記載した文書及び証拠の提出を求めることができる。

7 紛争解決パネルが、事実の調査及び証拠調べにあたり、特に必要と認めた場合は、本機関の事務所以外の場所で、あつせん・調停手続を行うことができる。

(紛争解決パネルの役割)

第28条 紛争解決パネルは、双方の主張を聴取し、その要点を確認し、当事者間の紛争が解決するよう努めるものとする。

(不当な影響の排除)

第29条 パネル実施者は、あつせん・調停手続に関し、法令、本機関の規程その他の規範を遵守し、第三者(本機関を含む。)のいかなる指示又は命令も受けてはならず、中立か



つ公平にあっせん・調停手続を実施しなければならない。

- 2 本機関の役職員は、法令、本機関の規程その他の規範をパネル実施者に遵守させる場合のほか、紛争解決パネルが実施するあっせん・調停手続について、いかなる指示又は命令も行ってはならない。

(他のパネル候補者に対する意見及び助言の要請)

第30条 あっせん・調停手続において専門的な知見等を必要とする場合には、紛争解決パネルは、他のパネル候補者に意見又は助言を求めることができる。この場合においては、紛争解決パネルが、意見又は助言を求めるパネル候補者を選任し、紛争解決対応室長が、当事者及び当該パネル候補者にその旨を通知する。

- 2 前項にかかわらず、紛争解決パネルは、あっせん・調停手続において専門的な法的知見を必要とする場合には、助言担当弁護士に意見又は助言を求めなければならない。
- 3 前2項に基づき選任されたパネル候補者が、その意見又は助言を行うときは、紛争解決パネルに文書を提出する方法による。この場合においては、選任されたパネル候補者から紛争解決パネルにその文書が提出されるまで、当該事項の処理を留保して手続を進める。

(調停案の策定の依頼)

第31条 パネル実施者のあっせんによっては和解の成立が見込まれない場合又は当事者が希望する場合において、当事者は、双方からの書面の提出により、紛争解決パネルに、最終的な和解案（以下「調停案」という。）の策定を依頼することができる。

(調停案の策定)

第32条 当事者が、紛争解決パネルに対し、調停案の策定を依頼した場合には、紛争解決パネルは、調停案を策定し、当事者に提示する。

- 2 前項に基づき調停案を提示する場合において、紛争解決パネルは、当事者に対し、次の各号に定める事項を通知し、当事者の回答を受理する。
  - 一 調停案を受け入れるか否かを文書で回答しなければならない旨及びその回答期限
  - 二 調停案を受け入れない場合は、前号の回答にあたり、その理由を明らかにしなければならない旨
  - 三 調停案を当事者の双方又は一方が拒否した場合は、あっせん・調停手続を終了する旨
- 3 紛争解決パネルは、調停案の策定にあたっては、弁護士であるパネル実施者又はパネル候補者に意見又は助言を求めなければならない。

(和解の成立)

第33条 紛争解決パネルは、あっせん・調停手続において、当事者間で和解が成立した場合（調停案を受け入れた場合を含む。）には、全当事者数に1部を加えた部数の和解合意

書を作成する。

- 2 当事者は、前項に基づき作成された和解合意書に署名又は記名押印をしなければならない。
- 3 紛争解決対応室長は、全ての当事者に和解合意書各1部を配達証明郵便によって送付し、1部を手続実施記録の一部として保管する。
- 4 第1項によりあっせん・調停手続を終了する場合は、当事者が和解合意書を締結した日を終了日とする。

(当事者の申請によるあっせん・調停手続の終了)

第34条 当事者は、様式第7「手続終了申請書」を紛争解決パネルに提出し、あっせん・調停手続の終了を申請することができる。

- 2 前項にかかわらず、当事者は、あっせん・調停手続の期日において、紛争解決パネルに対し、口頭であっせん・調停手続の終了を申請することによって、手続終了申請書の提出に代えることができる。
- 3 前2項の申請により、紛争解決パネルはあっせん・調停手続を終了する。この場合において、紛争解決対応室長は、当事者に対し、配達証明郵便によって、その旨を通知する。
- 4 第1項又は第2項によりあっせん・調停手続を終了する場合は、当事者から申請のあった日を終了日とする。

(紛争解決パネルによるあっせん・調停手続の終了)

第35条 紛争解決パネルは、次の各号のいずれかに該当する場合には、あっせん・調停手続を終了することができる。この場合において、紛争解決対応室長は、当事者に対し、配達証明郵便によって、その旨を速やかに通知する。

- 一 紛争解決パネルが、あっせん・調停手続によっては、当事者間で和解が成立する見込みが乏しいと判断した場合
  - 二 当事者の双方があっせん・調停手続を終了することに同意した場合
  - 三 あっせん・調停手続の進行に関し、当事者が紛争解決パネルの指示に従わない場合
  - 四 当事者が他の紛争処理の手続を選択した場合
  - 五 その他あっせん・調停手続を継続することが困難であると認められる場合
- 2 前項によりあっせん・調停手続を終了する場合は、通知の日を終了日とする。

(和解の不成立によるあっせん・調停手続の終了)

第36条 当事者間で和解が成立しなかった場合（当事者の一方又は双方が調停案を受け入れなかった場合を含む）、紛争解決パネルはあっせん・調停手続を終了する。この場合において、紛争解決対応室長は、当事者に対し、配達証明郵便によって、その旨を通知する。

(あっせん・調停手続外の紛争解決)

- 第37条 当事者は、あっせん・調停手続中においても、任意の協議を行うことができる。
- 2 当事者は、あっせん・調停手続中においても、訴訟手続その他の紛争解決手続を選択することができる。
  - 3 当事者は、前2項により当事者間で紛争が解決した場合には、遅滞なく第34条に基づくあっせん・調停手続の終了を申請しなければならない。

## 第4章 公表

(公表)

- 第38条 あっせん・調停手続が終了したときは、紛争解決対応室長は、次の各項に定める事項を理事会に報告し、その報告後速やかに本機関のウェブサイトにおいて公表する。
- 一 あっせん・調停手続の結果（あっせん・調停手続の終了の理由）
  - 二 あっせん・調停手続の申請の開始日
  - 三 あっせん・調停手続の終了日
- 2 本機関は、前項各号以外のあっせん・調停手続に関する情報を公表する場合には、事前に当事者から承諾を得なければならない。
- 3 あっせん・調停手続に関する事項の公表については、前2項に定めるほか、本機関の情報開示規程及び情報管理規程の定めによる。

(情報提供)

- 第39条 本機関は、あっせん・調停手続を利用し又は利用しようとする者に適切な情報提供を行うため、第16条に定める事項を記載した冊子を本機関の事務所内（但し、一般の部外者が立入ることのできる部屋の室内とする）に備え置くとともに、本機関のウェブサイトへ掲載する。

(行政機関への報告)

- 第40条 本機関は、ADR法第20条に基づき、あっせん・調停手続の業務に関し、毎事業年度の経過後三月以内に、事業報告書、財産目録、貸借対照表及び収支計算書又は損益計算書を作成し、これを法務大臣に提出する。

## 第5章 手数料等

(手数料の額)

- 第41条 あっせん・調停手続の申請にかかる手数料（以下「申請手数料」という。）は、1案件につき2万円とする。
- 2 調停案の策定に関する手数料（以下「調停手数料」という。）は、1案件につき20万

円とする。

- 3 当事者は、前2項の手数料のほか、当該手数料に係る消費税及び地方消費税相当額（以下「消費税等」という。）を納付しなければならない。
- 4 前3項に定める手数料及びこれに係る消費税等は当事者で按分して負担する。
- 5 第1項から第3項に定めるもののほかあっせん・調停手続に関する費用は、徴収しない。但し、当事者が各々の主張を立証するために自ら行った調査等に関する費用並びにあっせん・調停手続に出席するための旅費及び交通費は、当事者の負担とする。

（手数料の納付等）

- 第42条 紛争解決対応室長は、確認書の締結後速やかに、当事者に対して申請手数料及びこれに係る消費税等（以下「申請手数料等」という。）の納付期日及び振込先を通知する。当事者は、当該通知に基づき、申請手数料等を納付しなければならない。
- 2 申請当事者が、前項に定める期日までに、申請手数料等を納付しない場合には、本機関は、理事会の決議によって、あっせん・調停申請の受理を取り消し、相手方当事者が前項に定める納付期日までに申請手数料等を納付しない場合には、あっせん・調停手続の実施を応諾しなかったものとみなす。
  - 3 当事者が紛争解決パネルに調停案の策定を申請した場合、紛争解決対応室長は、当事者に対して、調停手数料及びこれに係る消費税等（以下「調停手数料等」という。）の納付期日及び振込先を通知する。当事者は、当該通知に基づき、調停手数料等を納付しなければならない。
  - 4 当事者が前項に定める期日までに調停手数料等を納付しない場合は、調停案の策定の申請はなかったものとみなす。
  - 5 当事者が納付した申請手数料等及び調停手数料等は、原則として、返還しない。但し、当事者の一方がこれを納付しないことにより、あっせん・調停手続が開始しなかった場合又は調停案が策定されなかった場合は全額返還する。

## 第6章 文書等の管理

（資料の取扱い）

- 第43条 本機関は、原則として、あっせん・調停手続において当事者から提出された申請書、当事者の主張を記載した文書、証拠等の資料を返還しない。但し、資料を提出した当事者から返還の請求があった場合は、本機関は写しを作成・保管し、原本を当該当事者に返還する。

（手続実施記録の作成及び保管）

- 第44条 紛争解決パネルは、あっせん・調停手続毎に、次の事項を記録した手続実施記録（電磁的記録を含む）を作成し、本機関は、当該手続が終了した日の属する年度の翌年度

の4月1日から10年間保管する。

- 一 あっせん・調停手続を実施する契約を締結した年月日
  - 二 当事者及び代理人の氏名又は名称
  - 三 パネル実施者の氏名
  - 四 あっせん・調停手続の実施の経緯
  - 五 終了の理由及びその年月日を含むあっせん・調停手続の結果
  - 六 あっせん・調停手続において申請がされた年月日及び当該申請の内容
  - 七 あっせん・調停手続の結果が和解である場合は、その和解の内容
- 2 前項にかかわらず、紛争解決パネルは、手続を円滑に進める上で適当と認めるときは、紛争解決対応室長に手続実施記録の作成を指示することができる。
  - 3 手続実施記録は、本機関の情報管理規程で定める「部外秘」の秘密情報として管理し、あっせん・調停手続業務に係る役職員のみが取り扱うこととする。
  - 4 紛争解決対応室長は、第33条に基づき作成された和解合意書及び当事者から提出された資料を手続実施記録の一部として管理する。
  - 5 第1項の保管期限を経過した手続実施記録は、情報管理規程及び文書管理規程に基づき廃棄する。

(守秘義務)

- 第45条 パネル実施者、本機関の役職員又はこれらの職にあった者は、あっせん・調停手続の業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。
- 2 パネル実施者、本機関の役職員又はこれらの職にあった者は、あっせん・調停手続の業務に関して知り得た情報を、あっせん・調停手続の進行、調停案の策定等本機関におけるあっせん・調停手続の業務の用に供する目的以外に利用してはならない。
  - 3 本機関は、あっせん・調停手続に関する情報を適正に管理するため、パネル実施者から、秘密保持に関する誓約書の提出を受けるものとする。
  - 4 本機関は、あっせん・調停手続に関する情報を適正に管理するため、本機関の情報管理規程及び個人情報管理規程に基づき、本機関の役職員から秘密保持に関する誓約書の提出を受けるほか、情報の安全管理のための組織的、物理的、技術的な必要かつ適切な措置を実施する。

## 第7章 教育研修

(教育研修)

- 第46条 本機関は、あっせん・調停手続に関する業務に従事する者に対し、定期的な情報共有、事例の研究・調査及び教育・研修等を行うことで、本機関におけるあっせん・調停手続に関する業務の向上に努める。

## 第8章 苦情の受付

(苦情の受付)

- 第47条 紛争解決対応室長は、文書、電子メール又は電話等の方法によって、あっせん・調停手続の業務に関する苦情を受け付ける。
- 2 前項に基づく苦情の申出に必要な情報は、本機関のウェブサイトにおいて公表する。
  - 3 紛争解決対応室長は、前2項に基づき受けた苦情に対し、調査、検討を行い、その内容に応じて、文書、電子メール又は電話等の方法により、回答その他の必要な措置を講じる。但し、本機関の業務に重大な影響が生じるおそれがある場合に、理事会が必要と認めるときは、理事会は、回答その他必要な措置を決定する。
  - 4 前項の結果は、理事会に報告し、本機関のウェブサイトにおいて公表する。但し、情報管理規程に定める秘密情報に該当する情報はこの限りでない。

附則（平成27年4月1日）

本規程は、平成27年4月1日から施行する。

但し、本機関が、ADR法第5条に定める民間紛争解決手続の業務の認証を取得するまでの間に、あっせん・調停手続契約を締結した場合には、申請手数料等及び調停手数料等に関する条文は適用されない。

附則（平成27年6月3日）

本規程は、平成27年6月3日から施行する。

但し、本機関が、ADR法第5条に定める民間紛争解決手続の業務の認証を取得するまでの間に、あっせん・調停手続契約を締結した場合には、申請手数料等及び調停手数料等に関する条文は適用されない。

附則（平成28年3月29日）

本規程は、平成28年4月1日から施行する。

附則（平成29年3月22日）

本規程は、平成29年4月1日から施行する。