

解決サポート北千住業務規程

目次

- 第1章 総則（第1条—第4条）
 - 第2章 通則（第5条—第13条）
 - 第3章 調停者候補者（第14条—第15条）
 - 第4章 調停手続
 - 第1節 調停手続の実施の依頼者（第16条—第22条）
 - 第2節 調停者の選任（第23条—第29条）
 - 第3節 調停手続の進行（第30条—第32条）
 - 第4節 調停手続の終了（第33条—第36条）
 - 第5章 手続実施記録等（第37条—第40条）
 - 第6章 費用（第41条—第42条）
 - 第7章 苦情処理（第43条—第44条）
 - 第8章 補則（第45条—第46条）
- 附則

第1章 総則

（目的）

第1条 この規程は、株式会社トップワイジヤパン（以下「法人」という。）の組織規程に基づき、解決サポート北千住（以下「事務局」という。）において実施する民間紛争解決手続の業務に関し基本的事項及び手続的事項を定め、事務局の適切な業務運営を図ることを目的とする。

（趣旨）

第2条 事務局は、次の各号に掲げる紛争について、当該紛争の当事者（一方の当事者が法人の役員、社員又はその関係者である場合を除く。以下「当事者」という。）の申立てに基づき、不動産その他の分野に専門的知見を有する者が調停者（当該紛争に係る和解の仲介を行う者をいう。以下同じ。）となり、当事者の主体性を尊重しつつ、話し合いをもとに、公正かつ迅速な解決を図る手続（以下「調停手続」という。）を行う。

- 1 不動産の取引に関する紛争
- 2 不動産の管理に関する紛争
- 3 不動産の施工に関する紛争
- 4 不動産の相続その他の承継に関する紛争

（用語）

第3条 この規程において使用する用語は、特に定めがある場合を除き、法人の定款、組織規程及び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）において使用する用語の例に

よる。

(局長及び事務担当職員)

第4条 事務局に事務局長（以下「局長」という。）1名と副事務局長（以下「副局長」という）1名を置く。

2. 局長は、事務局を代表して統括し、副局長は、これを補佐するとともに、局長不在又は局長が認めた場合には、局長に代わり、その職務を遂行する。

3. 局長及び副局長は、次のいずれにも該当するものを法人が任命する。

1 事務局の事業の運営に関し公正な判断をすることができること

2 調停手続に関して優れた識見を有すること

4. 局長は調停手続に関する事務を処理させるため、事務担当職員（以下「事務担当職員」という。）を若干人置くことができる。

5. 事務担当職員は、法人の社員のうちから、代表取締役の承認を得て局長が任命する。

6. 事務担当職員は、局長の指揮監督を受けて、この規程に定めるもののほか、局長から指示を受けた事務を処理する。

第2章 通則

(業務を行う日及び時間)

第5条 事務局の業務を行う日及び時間は、月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までとする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、年末年始（12月29日から1月3日までの日）、法人の定時総会の開催日その他法人が指定する日は業務を行わない。

(非公開原則)

第6条 調停手続は公開しない。ただし、事務局が行う研究又は研修の資料として活用するため、全ての当事者の同意を得て、終了した調停手続の概要（当事者、第31条に規定する利害関係人その他調停手続に関与した者（以下この条において「当事者等」という。）の氏名又は名称（法人である場合は代表者の氏名を含む。以下同じ。）及び紛争の内容が特定されないようにすること（その他当事者等の秘密保持に配慮した措置を講じたものに限る。))を印刷物の配布その他の方法により公表することができる。

(秘密保持)

第7条 法人の役員及び事務担当職員並びに調停者は、正当な理由なく、紛争の内容、調停手続の経緯及びその結果、その他調停手続に関し知り得た事実を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

2. 法人の役員及び事務担当職員並びに調停者は、その職に就任後速やかに、前項に規定する義務を遵守する旨を誓約した書面を作成し、局長に提出しなければならない。

3. 局長は、事務担当職員に対し、第1項の規定を遵守させるため、調停手続に関する研修その他必要な措置を講じるものとする。

(不当な影響の排除)

第8条 法人の役員及び事務担当職員は、調停者に対し、法令、この規程その他調停手続に関する定めを遵守させる場合のほかは、調停者が調停手続の実施に当たり独立して行う職務に関し、直接又は間接に命令若しくは指示をし、又は不当な関与をしてはならない。

2. 調停者は、調停手続に関し、法令、この規程その他調停手続に関する定めを遵守するとともに、独立して行うべき職務に関し何人からも命令又は指示を受けず、中立性を保持しつつ公正にその職務を行わなければならない。

3. 担当調停者は、法人の役員、事務担当職員又は当事者その他の者から不当な働きかけがあった場合、局長に直ちに報告しなければならない。

4. 局長は、前項に規定する報告を受けたときは、直ちに不当な働きかけをした者に対し、不当な働きかけをしないよう勧告するものとする。この場合において、不当な働きかけをした者が、法人の役員及び事務担当職員であるときは、局長は、その旨を代表取締役等に報告するものとする。

5. 局長が前項の規定による勧告をしたにもかかわらず、なお担当調停者に対して不当な働きかけがある場合、局長は、専門委員会の決議に基づき、調停手続の終了を決定するものとする。

6. 局長は、法人の役員及び事務担当職員並びに専門委員会の委員及び候補者に対して、第1項から前項までの規定の趣旨について説明すること、その他の措置を講じて、公正な調停手続が実施される体制の確保に努めるものとする。

(代理人)

第9条 調停手続の代理人は、弁護士その他法令により調停手続上の行為をすることができる者でなければならない。ただし、局長（担当調停者を選任した後にあっては当該担当調停者。以下この条及び次条第1項において同じ。）は、当事者の権利利益の保護及び調停手続の円滑な進行のために、必要かつ相当と認めるときは、これら以外の者を代理人とすることを許可することができる。

2. 局長は、前項ただし書の規定により許可された代理人が、当事者の権利利益を害し、又は調停手続の円滑な進行を妨げる事由があると認められるときは、当該許可を取り消すことができる。

3. 当事者は、代理人を選任したときは、速やかに、その代理権を証する書面を局長に提出しなければならない。

(補佐人)

第10条 局長は、当事者の権利利益の保護及び調停手続の円滑な進行のために必要かつ相当と認めるときは、補佐人を当事者又は代理人とともに、調停手続の期日に出席させることを許可することができる。

2. 補佐人は、出席した調停手続の期日において、担当調停者の許可を得て陳述することができる。この場合において、その陳述は、当事者又は代理人が直ちに取消さないときは、当事者又は代理人が自らしたものと同みなす。

3. 前条第2項の規定は、第1項の規定により補佐人の出席を許可した場合について準用する。

(調停手続の通知)

第11条 調停手続に関する通知は、特別の定めがある場合を除き、口頭による告知、普通郵便、ファクシミリ、電子メールその他通知の性質に応じた適宜の方法により行うものとする。

2. 配達証明郵便で送付する方法により当事者に通知するとしているもの以外の通知について、当該通知をした者は、その通知を受けた者（電話による通知にあつては、通話者の氏名及び通知を受けるべき者との関係を含む。）、通知の内容、方法及び年月日を記載した書面を作成し、局長に提出しなければならない。

3. 局長は、前項の規定に基づき提出された書面を第38条第1項に規定する手続実施記録に編綴し、保存するものとする。

(資料の取扱い)

第12条 調停手続に関し提出された資料は、返還しない。ただし、資料を提出した者から返還の請求があったときは、局長は、当該資料の写しを作成して、当該資料を返還する。

2. 局長は、調停手続に関して提出された資料（前項ただし書の規定により作成された資料の写しを含む。）を第38条第1項に規定する手続実施記録に編綴し、保存するものとする。

(専門委員会)

第13条 専門委員会は、調停手続に関する優れた識見を有する者で構成され、各条に定めるもののほか、法人が行う認証紛争解決手続及びその事務手続きに関して、専門的な見地から審議し、決定の上、局長へ助言を行うものとする。

2. 専門委員会は、委員5人をもって組織する。

3. 専門委員会の委員は、法人において民間紛争解決手続に関与する者の中から法人が選出する。

4. 専門委員会にその事務を統括する委員長（以下「専門委員長」という。）を置き、専門委員長は、委員の中から局長により指名される。

5. 専門委員会は、全ての委員が出席しなければ、会議を開き、決議することができない。

6. 専門委員会の議事は、委員過半数で決する。

第3章 調停者候補者

(調停者の候補者)

第14条 法人は、調停手続を行う調停者の候補者（以下「候補者」という。）を弁護士の中から適切に確保する。

2. 前項の場合において、候補者は、専門委員会の意見を踏まえて、局長が任命する。

3. 前項の規定にかかわらず、禁錮以上の刑に処せられ、その刑の執行を終わり、又は刑の執行を受けることが無くなった日から5年を経過しない者は、候補者となる資格を有しない。

4. 候補者の任期は、任命の日から2年とする。ただし再任を防げない。

(候補者名簿)

第15条 局長は、候補者の氏名・専門分野その他専門委員会が別に定める事項を記載した候補者の名簿（当該名簿に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下「候補者名簿」という。）を作成し、事務局に備え置くものとする。

2. 局長は、候補者について、前条第3項に規定する事由の有無を定期的に、及び随時確認し、その結果に基づき、候補者名簿の記載の変更その他必要な措置を講じるものとする。

第4章 調停手続

第1節 調停手続の実施の依頼等

（調停手続）

第16条 第2条に規定する不動産に関する紛争の当事者は、事務局に調停手続の申立てをすることができる。

（調停手続の説明）

第17条 事務局は、調停手続を申立てようとする者（以下、申立てをした者も含め「申立人」という。）に対して、第19条により申立てを受理する決定がなされるまでに、次の各号に掲げる事項を記載した書面を交付し、又はこれを記録した電磁的記録を提供して、当該各号に掲げる事項を説明するものとする。

- 1 担当調停者の選任に関する事項
- 2 当事者が事務局に納付する費用に関する事項
- 3 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
- 4 調停手続において陳述される意見若しくは提出される資料に含まれ、又は第37条第1項に規定する期日調書及び第38条第1項に規定する手続実施記録に記載されている当事者又は第三者の秘密の取扱いの方法
- 5 当事者が調停手続を終了させるための要件及び方式
- 6 担当調停者が調停手続によって当事者間に和解が成立する見込みがないと判断したときは、速やかに調停手続を終了し、その旨を当事者に通知すること
- 7 当事者間に和解が成立した場合は、第33条第2項に規定する和解契約書を作成すること及び当該和解契約書の作成者、通数その他当該和解契約書の作成に係る概要

2. 事務局は、申立人以外の当事者（以下「相手方」という。）に対しても、調停手続を実施する契約を締結するまでに、前項に規定する説明をするものとする。

3. 前2項に規定する説明は、事務担当職員が担当する。

4. 事務担当職員は、第1項又は第2項に規定する説明をしたときは、当事者から当該説明を受けた旨を記載した書面（ファクシミリまたは電子メールにより送信される通信内容の記録を含む。）を受け取るよう努めるものとする。

5. 事務担当職員は、前項に規定する書面の受け取りに代えて、電話により、第1項又は第2項の説明を受けた旨を聴取することができる。この場合において、事務担当職員は、聴取の内容及びその年月日を記載した書面を作成し、局長に提出するものとする。

6. 局長は、前項の規定により提出された書面を第38条第1項に規定する手続実施記録に編綴し、保存

するものとする。

(調停手続の申立て)

第18条 調停手続の申立ては、次の各号に掲げる事項を記載した調停申立書（以下「申立書」という。）を事務局に提出しなければならない。

- 1 当事者の氏名又は名称（法人である場合は代表者の氏名を含む。）及び住所
 - 2 代理人を選任した場合は、その氏名及び住所
 - 3 申立ての趣旨（求める結論）
 - 4 紛争の要点
2. 申立人が法人である場合には、申立書とともに、当該法人の代表者の資格を証明する書面を添付しなければならない。
3. 申立人は、申立てに係る調停手続の実施に関し参考となる資料がある場合には、これを申立書とともに、事務局に提出することができる。
4. 申立人は、申立書を提出するときは、別に定める手数料を事務局に納付しなければならない。
5. 事務担当職員は、調停手続の申立てが第1項から前項までの規定に従っていないときは、申立人に対し、相当の期間を定め、その期間内に補正をするよう求めることができる。この場合において、事務担当職員は、補正を求める旨、その内容、その年月日及び補正期間を記載した書面を作成し、局長の承認を得て、当該書面を申立人に交付しなければならない。

(申立ての受理又は不受理)

第19条 局長は、前条の規定により調停手続の申立てがされたときは、次の各号のいずれかに該当するときは除き、この条に従いこれを受理するものとする。

- 1 申立てが不当な目的によるものであり、これを受理することが第2条の規定の趣旨に反することとなるとき
 - 2 申立てに係る紛争が不動産に関する紛争ではないとき
 - 3 申立てに係る紛争が調停手続に適さないと認められるとき
 - 4 前条第5項の規定により申立ての補正を求めたにもかかわらず、補正期間内に申立人が当該補正をしないとき
2. 局長は、前条の規定により申立人から申立書が提出されたときは、前条第5項の規定により補正を求められている場合を除き、速やかに前条に規定する申立ての要件の具備及び前項各号に規定する事由の有無を審査して、当該申立てを受理し、又は不受理とする決定をしなければならない。この場合において、局長は必要があると認めるときは、専門委員会に諮り、申立てを受理し、又は不受理とする決定をすることができる。
3. 局長は、申立人が前条第5項により定められた補正期間内にその不備を補正しないときは、第1項第4号に該当するものとして、当該申立てを不受理とする決定をすることができる。また、補正期間内にその不備が補正されたときは、前項と同様とする。
4. 事務担当職員は、局長が前2項の規定により申立てを受理し、又は不受理とする決定をしたときは、速やかに申立人に対し、決定の内容（申立てを不受理とした決定にあってはその理由の要旨を含む。）及

びその年月日を記載した書面を作成し、配達証明郵便で送付する方法により通知しなければならない。

5. 事務担当職員は、申立てを不受理とした決定を通知するときは、申立書（前条第2項に規定する書面を含む。以下この項において同じ。）を前項に規定する書面とともに、申立人に送付して返還する。この場合において、事務担当職員は、申立書の写しを作成して、第38条第1項に規定する手続実施記録に編綴し、保存するものとする。

（調停手続の開始）

第20条 調停手続は、前条第2項及び第3項の規定により局長が申立てを受理する決定をしたときに開始する。

（相手方への確認）

第21条 事務担当職員は、局長が申立てを受理する決定をしたときは、次の各号に掲げる事項を記載した書面を作成し、速やかに配達証明郵便で送付する方法により相手方に通知しなければならない。

- 1 事務局に調停手続の申立てがあったこと及び当該申立てを受理する決定をしたこと
- 2 申立人の氏名又は名称（法人である場合は代表者の氏名を含む。）
- 3 申立てに係る調停手続の実施を依頼するかどうかの回答を求める旨及び回答期限

2. 前項に規定する書面には、申立書の写し又はその概要を記載した書面、第17条第1項に規定する書面及び次条第1項に規定する調停手続依頼書の書式を表示した書面を添付しなければならない。

3. 局長は、前2項に規定する書面を相手方に送付する前に、当該相手方に対し、電話その他の手段により当該書面を送付する旨及びその趣旨を説明するものとする。

4. 第1項第3号に規定する回答期限は、第1項及び第2項に規定する書面が相手方に到達した日から14日とする。

（相手方の依頼等）

第22条 相手方の事務局に対する調停手続の実施依頼は、次の各号に掲げる事項を記載した調停手続依頼書を提出する方法によるほか、電話、ファクシミリ又は電子メールにより当該各号に掲げる事項を事務局に通知する方法によってすることができる。

- 1 相手方の氏名又は名称（法人である場合は代表者の氏名を含む。）
- 2 調停手続の実施を依頼する旨
- 3 代理人を選任したときは、当該代理人の氏名及び資格（弁護士その他法令により調停手続上の行為をすることができる者以外の者を代理人として選任したときは、相手方との関係を含む。）

2. 相手方が調停手続の実施を依頼しない旨の回答をしたとき、又は回答期限までに調停手続の実施を依頼しないときは、局長は、調停手続を終了する決定をするものとする。この場合において、事務担当職員は、速やかに調停手続を終了する決定をした旨、その理由及び年月日を記載した書面を作成し、配達証明郵便で送付する方法により申立人に通知するものとする。

3. 第19条第5項の規定は、前項の規定により調停手続が終了した場合について準用する。

第2節 調停者の選任

(担当調停者の選任)

第23条 局長は、前条第1項に規定する方法により相手方から調停手続の実施の依頼があったときは、候補者名簿に記載されている者のうちから、担当調停者（申立てに係る紛争の解決をするのにふさわしい者で、かつ公正性を疑われる事情のない者をいう。以下同じ。）を1名選任する。

2. 担当調停者として選任された候補者は、特別の支障がある場合を除き、受任を拒んではならない。
3. 局長は、担当調停者に対し、申立ての内容及び当事者の状況を説明し、関係書類を添えて、調停手続の実施を依頼する。
4. 局長の職にある者は、担当調停者になることができない。

(担当調停者の除斥)

第24条 局長は、次の各号のいずれかに該当する候補者を担当調停者に選任してはならない。

- 1 候補者又はその配偶者若しくは配偶者であった者が当事者であるとき、又は申立てに係る事案（以下この項において「事案」という。）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
- 2 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
- 3 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、補助監督人であるとき
- 4 候補者が事案について証人又は鑑定人となったとき
- 5 候補者が事案について当事者の代理人又は補佐人であるとき、又はあったとき
- 6 候補者が事案について仲裁判断に関与したとき

2. 事務担当職員は、局長が前条第1項の規定により担当調停者として選任しようとする候補者に対し、前項各号に掲げる事由について、あらかじめ電話その他適宜の方法によりその該当の有無を確認しなければならない。

3. 担当調停者は、第1項各号に掲げる事由のいずれかに該当することとなったときは、直ちに局長にその旨を報告しなければならない。

(担当調停者の忌避)

第25条 当事者は、担当調停者に調停手続の公正な実施を妨げる事由があると認めたときは、当該担当調停者の忌避を申出ることができる。

2. 前項に規定する忌避の申出は、次の各号に掲げる事項を記載した書面を事務局に提出しなければならない。

- 1 忌避を申出る者の氏名又は名称（法人である場合は代表者の氏名を含む。）
- 2 忌避の対象となる担当調停者の氏名
- 3 忌避を申出る理由

3. 担当調停者は、調停手続の公正な実施を妨げる事実があるときは、速やかにその事実を当事者に開示するとともに、開示した旨及びその内容を局長に報告しなければならない。

4. 当事者は、担当調停者から前項に規定する開示を受けたときは、やむを得ない事情がある場合を除き、開示を受けた日から14日以内に忌避の申出をしない限り、開示を受けた事実に基づいて忌避を申出る

ことはできない。

5. 事務担当職員は、第2項に規定する書面が事務局に提出されたときは、速やかに忌避の申出があったことを当事者（忌避を申出たものを除く。）に通知しなければならない。

6. 局長は、第2項に規定する書面が事務局に提出されたときは、速やかに専門委員長に、その旨を報告しなければならない。

7. 委員長は、前項に規定する報告を受けたときは、速やかに次条第1項に規定する忌避調査委員会を設置し、忌避の申出に理由があるかどうかを調査審議させ、専門委員会に報告させるものとする。

8. 専門委員会は、前項に規定する報告に基づき、忌避の申出の理由を審査し、当該申出を認めるかどうかを決定して、局長に報告するものとする。この場合において、事務担当職員は、速やかに当該報告の内容を当事者に通知しなければならない。

9. 第5項から前項までの規定にかかわらず、局長は、全ての当事者から第2項に規定する書面が提出されたときは、担当調停者を解任するものとする。

（忌避調査委員会）

第26条 忌避調査委員会は、担当調停者に係る忌避の申出に理由があるかどうかについて、当該担当調停者、忌避を申し出た当事者その他の関係者に意見及び主張を聴くなどして調査審議する。

2. 忌避調査委員会は、委員3人をもって調査審議する。

3. 忌避調査委員会の委員（以下この条において「委員」という。）は、専門委員会委員（忌避の対象となる担当調停者である者を除く。）のうちから、委員長が指名する。

4. 忌避調査委員会にその委員長（以下「忌避調査委員長」という。）を置き、委員の互選によって定める。忌避調査委員長は、忌避調査委員会の事務を統括する。

5. 忌避調査委員会は、全ての委員が出席しなければ、会議を開き、決議することができない。

6. 忌避調査委員会の議事は、委員過半数で決する。

7. 忌避調査委員長は、第1項に規定する調査審議が終了したときは、速やかにその結果を専門委員会に報告しなければならない。

8. 忌避調査委員会は、前項に規定する報告をしたときに解散する。

（担当調停者の辞任）

第27条 担当調停者は、正当な理由があるときは、局長の承認を得て辞任することができる。

（担当調停者の解任）

第28条 局長は、第25条第9項に規定する場合のほか、次の各号のいずれかに該当するときには、担当調停者を解任する。

1 第24条第1項各号に規定する事由のいずれかに該当することが判明したとき（第24条第3項に規定する報告を受けたときを含む。）

2 第25条第8項に規定する決定の内容が忌避の申出を認めるものであったとき

3 心身の故障のため、職務の執行に支障があり、又はこれに堪えられないと認めるとき

2. 局長は、担当調停者を前項第3号の規定により解任するときは、当該担当調停者に弁明の機会を与え

なければならない。

(後任担当調停者の選任)

第29条 局長は、第25条第9項若しくは前条第1項の規定により担当調停者を解任したとき又は第27条の規定により担当調停者の辞任を承認したときは、第23条第1項の規定に従い、後任の担当調停者を選任しなければならない。

2. 第23条第2項から第4項までの規定は、前項の規定により後任の担当調停者を選任した場合について準用する。

第3節 調停手続の進行

(調停手続の期日等)

第30条 第1回の調停手続の期日を開く日時及び場所は、局長が当事者及び担当調停者の日程を調整して決定する。この場合において、事務担当職員は、決定した期日の日時及び場所を記載した書面を作成し、特別の事情がある場合を除き、当該期日を開く日の7日前までに当事者に送付しなければならない。

2. 第2回以降の調停手続の期日を開く日時及び場所は、期日において担当調停者が当事者の日程を調整して決定し、当該期日における口頭による告知によって通知する。この場合において、事務担当職員は、第4項ただし書の規定により一方の当事者が欠席した状態で期日を開いたときは、当該一方当事者に対して、次回の期日を開く日時及び場所を記載した書面を作成し、送付するものとする。

3. 調停手続の期日を開く場所は、事務局の会議室とする。ただし、担当調停者が調停手続の円滑な進行のために必要と認めるときは、双方の当事者の同意を得て、事務局の会議室以外の場所で期日を開くことを妨げない。

4. 調停手続の期日は、双方の当事者が出席しなければならない。ただし、次の各号に掲げる場合であって、担当調停者が当事者間の公平を害しないと認める場合に限り、当該各号に規定する一方の当事者が欠席した状態で調停手続の期日を開催することができる。

1 一方の当事者が調停手続の期日に出席すると回答したにもかかわらず、無断で当該期日に欠席した場合

2 一方の当事者が、あらかじめ、他方の当事者のみが出席した状態で調停手続の期日を開くことについて同意している場合

5. 前項ただし書の規定により一方の当事者が欠席した状態で調停手続の期日を開いた場合は、担当調停者は、次回の調停手続の期日（当該一方の当事者が出席したものに限る。）において、当該一方の当事者に対し、当該一方の当事者が欠席した状態で開いた調停手続の期日の概要を告げなければならない。

(利害関係人の参加)

第31条 担当調停者は、調停手続の円滑な進行のために必要と認める場合であって、双方の当事者の同意があるときは、利害関係人（調停手続の結果に利害関係を有する者をいう。第37条第2項及び第40条第1項において同じ。）を調停手続に参加させることができる。

(調停手続の進行)

第32条 担当調停者は、4回以内の調停手続の期日又は第20条が規定する調停手続の開始から3ヶ月以内の期間で当事者間に和解が成立するように努めなければならない。

2. 当事者の主張は、書面又は調停手続の期日における口頭によるものとする。担当調停者は、当事者に対し、主張を明確にし、又は紛争の解決に必要な書類その他の資料の補充を求めることができる。

3. 担当調停者は、調停手続の期日において、当事者の主張、提出された申立書その他の資料を参酌し、当事者の話し合いにより、自主的な紛争解決に至るよう努めるものとする。

4. 調停手続の期日は、双方の当事者を同席させて行う。ただし、担当調停者は、調停手続の円滑な進行のために必要と認めるときは、交互面接方式（一方の当事者を一時離席させた状態で、他方の当事者からその主張及び意見を聴き、次いで当該他方の当事者を一時離席させた状態で、当該一方の当事者からその主張及び意見を聴くことを必要な範囲で繰り返す方式をいう。次項において同じ。）により行うことができる。

5. 前項の規定にかかわらず、調停手続の期日において、一方又は双方の当事者が同席して調停手続を行うことを拒んだときは、担当調停者は、交互面接方式により調停手続を行うものとする。

6. 担当調停者は、一方若しくは双方の当事者から要請があったとき又は必要と認めるときは、調停手続の期日において和解案を提示することができる。この場合において、担当調停者は、当事者に当該和解案を受諾しないことができる旨を告げなければならない。

第4節 調停手続の終了

（和解の成立）

第33条 担当調停者は、次項に規定する和解契約書として用いるため、和解の成立の年月日及び合意案の内容を記載した書面を作成するものとする。この場合において、担当調停者は、和解契約書に記載する合意案の内容について、あらかじめ双方の当事者に読み聞かせ、同意を得なければならない。

2. 当事者は、前項に規定する書面に署名又は記名押印して和解契約書を作成するものとする。

3. 前項の場合において、双方の当事者から署名又は記名押印がなされた時点で当事者間に和解が成立したものとする。

4. 和解契約書には、調停手続に関して当事者が事務局に納付する費用の負担割合及び負担額を記載するものとする。

5. 調停手続は、当事者が和解契約書の交付を受けたとき又は局長が和解契約書を配達証明郵便で当事者に送付したときに終了する。

6. 和解契約書の作成通数は、全ての当事者の数に1を加えた数とする。

7. 局長は、和解契約書を第38条第1項に規定する手続実施記録に編綴し、保存するものとする。

（申立ての取下げ、相手方による調停手続終了の申出）

第34条 申立人は、いつでも申立てを取下げることができる。

2. 申立ての取下げは、次の各号に掲げる事項を記載した取下書を事務局に提出しなければならない。ただし、調停手続の期日においては、担当調停者に口頭で告げる方法によってすることを妨げない。

1 当事者の氏名又は名称（法人である場合は代表者の氏名を含む。）

2 申立てを取下げる旨

3. 相手方は、いつでも調停手続の終了を申出ることができる。
4. 調停手続終了の申出は、次の各号に掲げる事項を記載した終了申出書を事務局に提出しなければならない。ただし、調停手続の期日においては、担当調停者に口頭で告げる方法によってすることを妨げない。

1 当事者の氏名又は名称（法人である場合は代表者の氏名を含む。）

2 調停手続の終了を申出る旨

5. 局長は、この条の規定する申立ての取下げ又は終了の申出について、調停手続の終了を決定するものとする。この場合において、局長は第2項又は第4項に規定する書面を受領したときは、直ちに調停手続の終了を決定しなければならない。

6. 担当調停者は、申立ての取下げ又は終了の申出が、第2項又は第4項に規定する期日における口頭で告げる方法によってなされたときは、前項にかかわらず、その期日において調停手続の終了を決定し、その旨を口頭により当事者に通知することができる。

7. 前2項の規定により調停手続が終了したときは、事務担当職員は、調停手続の終了を決定した旨及びその年月日を記載した書面を作成して、配達証明郵便で送付する方法により当事者に通知しなければならない。

（和解が成立する見込みがない場合）

第35条 担当調停者は、次の各号のいずれかに該当すると判断したときは、当事者間に和解が成立する見込みがないものとして調停手続を終了する旨を速やかに局長に報告しなければならない。

1 一方の当事者が正当な理由なく合計で2回以上調停手続の期日に欠席したとき。

2 一方の当事者が和解をする意思がないことを明確にしたとき。

3 直ちに和解が成立する見込みがなく、且つ、事案の性質、当事者が置かれている状況に鑑み、調停手続を続行することが、当事者の一方又は双方に対し、和解が成立することにより通常得られることとなる利益を上回る不利益を与える蓋然性があると判断したとき。

4 前各号に掲げるもののほか、当事者間に和解が成立する見込みがないと判断したとき。

2. 局長は、前項に規定する報告を受けたときは、直ちに調停手続の終了を決定しなければならない。

3. 第34条第7項の規定は、前項の規定により調停手続が終了した場合について準用する。

（その他の終了）

第36条 調停手続は、第8条第5項、第22条第2項、第33条から前条までの規定により終了するほか、次の各号に掲げるときに終了する。

1 調停手続の開始後、申立てに係る事案が和解に適さないことが判明したとき

2 調停手続の開始後、当事者が不当な目的で調停手続の実施の申立てをし、又は依頼したことが判明したとき

3 一方又は双方の当事者が担当調停者の指揮に従わないため、調停手続の継続が困難であるとき

4 当事者が事務局に納付すべき費用を納付しないとき

2. 担当調停者は、前項各号（第4号を除く。）のいずれかに該当すると判断したときは、速やかに局長に、その旨及び理由を報告しなければならない。

3. 局長は、前項に規定する報告を受けたとき又は第1項第4号に掲げる事由に該当すると認めるときは、専門委員会の意見を聴いて、調停手続を終了する決定をすることができる。

4. 第34条第7項の規定は、前項の規定により調停手続が終了した場合について準用する。

第5章 手続実施記録等

(期日調書)

第37条 担当調停者は、調停手続の期日ごとに次項に規定する事項を記載した期日調書を作成して、これに署名し、又は記名押印しなければならない。

2. 期日調書には、調停手続の期日の日時及び場所、出席した当事者の氏名（代理人又は補佐人が出席したときはその氏名を含む。）、利害関係人が調停手続の期日に参加した場合にあっては、その者の氏名又は名称、担当調停者の氏名並びに当該調停手続の期日に実施した手続の経過の概要を記載する。

3. 担当調停者は、期日調書を作成したときは、これを局長に提出するものとする。

(手続実施記録)

第38条 事務局は、調停手続ごとに次の各号に掲げる事項を記録した手続実施記録（以下この条及び次条において「手続実施記録」という。）を作成し、当該調停手続が終了した日から10年間保存する。

- 1 当事者からの依頼を受けて調停手続を実施する契約を締結した年月日
- 2 当事者の氏名又は名称（代理人又は補佐人を定めたときはその氏名を含む。）
- 3 担当調停者の氏名
- 4 調停手続において請求がされた年月日及び当該請求の内容
- 5 調停手続の実施の経緯
- 6 調停手続の結果（調停手続の終了の理由及び年月日を含む。）
- 7 調停手続において和解が成立したときは、その内容

2. 前条第1項に規定する期日調書は、手続実施記録に編綴し、保存するものとする。

3. 手続実施記録は、局長が作成する。ただし、事務局の円滑な業務の遂行のために適当と認めるときは、局長は事務担当職員に手続実施記録の作成を命ずることができる。

(記録の管理等)

第39条 手続実施記録（第11条第3項、第12条第2項、第17条第6項、第19条第5項、第22条第3項、第33条第7項及び前条第2項の規定により手続実施記録に編綴して保存するとされたものを含む。以下この条及び次条第1項において同じ。）に記録された情報は、第6条ただし書の規定により研究又は研修の資料として活用し、又は公表する場合を除き、全て秘密とする。

2. 手続実施記録の管理責任者は、局長とする。

3. 局長は、事務担当職員を手続実施記録の取扱責任者とすることができる。この場合においては、事務担当職員は、局長の指揮監督を受けて手続実施記録の保管に関する業務を担当する。

4. 手続実施記録は、文書にあっては施錠のできる保管庫に保管し、電磁的記録にあっては当該記録のアクセス制御に係るパスワードを設定し、当該保管庫及びその鍵並びに電磁的記録及びそのパスワードは、

いずれも局長が管理する。

5. 法人の役員及び事務担当職員並びに担当調停者（候補者を含む。）が、手続実施記録を閲覧しようとするときは、あらかじめ局長に閲覧の目的を告げて許可を受けなければならない。

6. 手続実施記録の全部又は一部を事務局の外に搬出するに当たっては、搬出者、搬出する記録並びに搬出及び返還の日時を記録するものとする。

7. 保存期間を経過した手続実施記録は、局長の責任において、文書の記載事項が判読できないよう裁断し、又は電磁的記録には無効情報を上書きする等の方法により、記録された情報が復元できない措置を講じ、当該記録を完全に消去する方法により廃棄するものとする。

（記録の閲覧及び謄写）

第40条 当事者（当事者であった者を含む。）又は利害関係人は、次の各号に掲げるときは、事務局に手続実施記録の一部又は全部の閲覧及び謄写の請求をすることができる。

- 1 和解契約書又は自ら提出した資料（写しを含む。）を紛失したとき
- 2 訴訟手続、仲裁手続その他の紛争解決手続において必要なとき
- 3 閲覧又は謄写の請求をすることに相当の理由があるとして局長が認めたとき

2. 前項の閲覧及び謄写の請求をする者は、次の各号に掲げる事項を記載した書面（以下「閲覧・謄写請求書」という。）を事務局に提出しなければならない。

- 1 閲覧又は謄写を請求する者の氏名又は名称（法人である場合は代表者の氏名を含む。）
- 2 閲覧又は謄写を請求する理由
- 3 閲覧又は謄写を請求する者が代理人を選任した場合は、その氏名

3. 閲覧・謄写請求書には、次の各号に掲げる書面を添付しなければならない。

- 1 閲覧又は謄写を請求する者（代理人により請求する場合は、当該代理人を含む。）が本人であることを確認できる顔写真付身分証明書の写し
- 2 閲覧又は謄写を請求する者が代理人を選任した場合は、その代理権限を証する書面
- 3 閲覧又は謄写を請求する者が法人である場合は、その代表者の資格を証する書面

4. 局長は、前項に規定する書面が提出されたときは、相当と認める範囲内において手続実施記録の該当部分の閲覧及び謄写を認めるものとする。

第6章 費用等

（費用）

第41条 当事者が調停手続に関し事務局に納付すべき費用の種類、額又は算定方法その他費用の納付に必要な事項は、別に規程で定める。

（報酬）

第42条 事務局は、担当調停者に対して報酬を支払うものとする。

2. 報酬の額又は算定方法その他報酬の支払いに関し必要な事項は、別に規程で定める。

第7章 苦情処理

(苦情の取扱い)

第43条 調停手続に関して苦情のある者は、その概要を記載した苦情申出書を事務局に提出して苦情の申出をすることができる。

2. 局長は、前項に規定する苦情申出書が事務局に提出されたときは、速やかに委員長にその旨を報告しなければならない。

3. 委員長は、前項に規定する報告を受けたときは、速やかに次条第1項に規定する苦情処理委員会を設置し、その苦情に係る事情の調査及び苦情処理の方法について審議を行わせ、その結果を専門委員会に報告させるものとする。

4. 専門委員会は、前項の規定による報告を受けたときは、当該報告に基づき、苦情処理の方法について審議し決定して、局長に報告するものとする。

5. 局長は、前項の規定による決定の定めるところに従い苦情を処理し、その結果を苦情の申出をした者に書面又は口頭により通知しなければならない。

(苦情処理委員会)

第44条 委員長は、調停手続に関する苦情の調査及び苦情処理の方法を審議させるために、苦情処理委員会を設置する。

2. 苦情処理委員会は、委員3人以上5人以内をもって組織する。

3. 苦情処理委員会の委員（以下この条において「委員」という。）は、専門委員会委員（苦情の対象となる者を除く。）の内から、委員長が指名する。

4. 苦情処理委員会にその委員長（以下「苦情処理委員長」という。）を置き、委員の互選によってこれを定める。苦情処理委員長は苦情処理委員会の会務を総理する。

5. 苦情処理委員会は、苦情に係る調査をした上、苦情処理の方法について審議し、決定する。

6. 苦情処理委員長は、前項の規定による決定がされたときは、速やかに専門委員会に同項に規定する調査の結果及び決定に係る苦情処理の方法を報告しなければならない。

7. 苦情処理委員会は、前項に規定する報告をしたときに解散する。

第8章 補則

(規程の公開等)

第45条 この規程は、事務局に備え置き、来訪した者の求めに応じ、これを閲覧させるほか、その他の方法（ホームページ等）により公開する。

2. 局長は、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律第11条第2項の規定に基づき、認証紛争解決事業者である旨、並びに本事務局の業務の内容及びその実施方法を記載した書面を事務局に備え置く。

(その他)

第46条 この規程に定めるもののほか、調停手続の実施に当たって必要な事項は、代表取締役の承認を得て、専門委員会において定める。

2. 法人は、調停手続に業務について、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律第5条の認証を取得するものとする。

附則

この規程は、令和6年10月10日（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律第5条の認証を取得した日）から施行する。