

兵庫県司法書士会調停センターぼると手続実施規程

第1章 総 則

(趣旨)

第1条 この規程は、兵庫県司法書士会調停センター設置規則(以下「設置規則」という。)第15条及び第25条の規定に基づき、調停手続(兵庫県司法書士会調停センターぼると(以下「本センター」という。)において実施される民間紛争解決手続の業務をいう。以下同じ。)について、その実施体制、運用方法等に関する基本的事項及び手続的事項を定める。

(目的)

第2条 調停手続は、手続実施者(第18条第1項に規定する手続実施者をいう。以下同じ。)の有する能力を活用し、紛争の当事者(以下「利用者」という。)の自己決定権に基づく自主的な紛争解決に寄与することを目的とする。

(用語)

第3条 この規程において使用する用語は、特別の定めのある場合を除くほか、設置規則、兵庫県司法書士会調停センターぼると運営規程(以下「運営規程」という。)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条)において使用する用語の例による。

(紛争の範囲)

第4条 本センターは司法書士法(昭和25年法律第197号)第3条第1項第7号に規定する紛争(民事に関する紛争(簡易裁判所における民事訴訟法の規定による訴訟手続の対象となるものに限る。))であって紛争の目的の価額が140万円を超えないもの)について、調停手続を実施する。

(守秘義務)

第5条 運営管理者、運営委員、手続実施者候補者、本会の役員及び事務局職員は、本センターの業務を遂行する上で知り得た事実を他に漏らしてはならない。その職を辞した後も同様とする。

2 前項に規定する者(事務局職員を除く。)は、その職に就任後、速やかに本会との間で、秘密保持契約を締結しなければならない。

- 3 本センターは、終了した調停手続の概要（利用者及び関係者（第23条第3項に規定する関係者をいう。）の氏名又は名称並びに紛争の内容が特定されないようにすることその他利用者の秘密保持に配慮した措置を講じたものに限る。）を本センターの事業に関する研究に活用し、又は手続実施者候補者、事務局職員その他調停手続に関与する者への研修の教材として用いるために使用することができる。

（不当な影響の排除）

第6条 本会の役員は、手続実施者に対し、法令、設置規則、この規程その他の定めを遵守させる場合を除き、手続実施者が独立して行う職務に関し、直接又は間接にいかなる命令又は指示を行ってはならない。

- 2 手続実施者は、調停手続に関し、法令、設置規則、この規程その他の定めを遵守し、調停手続の実施に当たっては、何人からも命令又は指示を受けず、独立してその職務を行わなければならない。
- 3 本会の会長は、手続実施者候補者との間で、当該候補者を手続実施者候補者名簿に登載した後、速やかに第1項及び第2項の規定を遵守することを約する確認書を取り交わすものとする。
- 4 手続実施者は、調停手続の実施に当たり、本会の役員又は利用者から、不当な影響を受けた場合には、速やかにセンター長に報告しなければならない。
- 5 センター長は、前項に規定する報告を受けたときは、速やかに不当な影響を排除するために必要な措置を講じなければならない。
- 6 センター長は、前項に規定する措置を講じるに当たり、他の運営管理者に意見を求めることができる。
- 7 手続実施者は、センター長が第5項に規定する措置を講じたにもかかわらず、なお不当な影響を受けていると認めるときは、第29条第1項第3号の規定に基づき、調停手続の終了の決定をすることができる。

（代理人）

第7条 本センターにおいて実施される調停手続は、次の各号に掲げる者でなければ代理人となることができない。

- (1) 弁護士、認定司法書士、その他法令により調停手続の代理人となることができる者
 - (2) センター長が相当と認めた者
- 2 センター長は前項第2号の相当性の判断に当たり、他の運営管理者に意見を求めることができる。

(通知)

第8条 調停手続に関する通知としての書類の送付は、第14条第1項、第16条第1項、第17条第4項、第25条第5項及び第29条第3項の規定により簡易書留郵便に付する方法で送付するとしているもの、第16条第2項、第26条第4項、第27条第4項において特定記録郵便に付する方法で送付するとしているもの並びに第28条第3項の規定により配達証明郵便に付する方法で送付するとしているものを除き、普通郵便により行うことができる。書類を送付した際は、手続実施記録(第31条第1項の手続実施記録をいう。以下同じ。)に発送した年月日を記録する。

- 2 利用者が簡易書留郵便、配達証明郵便に付する方法で送付した書類を正当な理由なく受け取ることを拒んだときは、普通郵便により送付することとし、手続実施記録に、その旨(書面が返送された場合にはその旨及び年月日を含む。)及び普通郵便を発送した年月日を記録する。
- 3 書類の送付以外の方法による通知は、電話、ファクシミリ、電子メールその他通知すべき内容の性質に応じて適宜の方法により行うこととし、その事実を手続実施記録に記録する。

(利用相談)

第9条 本センターに調停手続の利用を申し込もうとする者(以下調停手続の利用を申し込んだ者を含め「申込人」という)は、本センターが実施する利用相談を経なければならない。

(利用相談の受付及び実施)

第10条 利用相談の申込は、本会事務局で受け付ける。ただし、本会のホームページ上の利用相談申込フォームで申込があった場合は、センター長は利用相談員候補者のうちから電話担当者を選任し、利用相談が可能な案件かどうか聞き取りをさせなければならない。

- 2 センター長は利用相談の申込を受け付けたときは、速やかに利用相談員候補者のうちから利用相談員2名を選任し、被選任者にその旨を通知しなければならない。
- 3 利用相談は、利用相談票を用いて、本会において面談にて実施する。
- 4 利用相談員は、利用相談が終了したときは、速やかにその旨、利用相談を実施した日時、利用相談の概要、その他の利用相談の状況をセンター長に報告しなければならない。

(調停手続の説明)

第11条 利用相談員が前条に規定する利用相談を実施するときは、申込人又は代理人に対して、次の各号に掲げる事項について、これ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説明しなければならない。

- (1) 手続実施者の選任に関する事項
 - (2) 兵庫県司法書士会調停センターぼると手数料規程(以下「手数料規程」という。)に定める事項
 - (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若しくは提示される資料に含まれ、又は手続実施記録に記載されている申込人及び紛争の相手方(以下「紛争の相手方」を「相手方」という。)又は第三者の秘密の取扱いの方法
 - (5) 申込人及び相手方が調停手続を終了させるための要件及び方式
 - (6) 手続実施者が調停手続によっては申込人と相手方の間において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、その旨を申込人及び相手方に通知すること
 - (7) 申込人と相手方の間において和解が成立したときは、調停合意書(第25条に規定する合意書をいう。以下同じ。)を作成すること、その作成者、通数その他調停合意書の作成にかかる概要
- 2 利用相談員は、第1項に規定する説明をしたときは、申込人又は代理人から当該説明を受けた旨を記載した書面を受け取る。
- 3 利用相談員は、申込人に対し、申込に係る案件について参考となる資料(以下「参考資料」という。)があるかどうかを確認し、申込人が参考資料を有しているときは、その参考資料を第12条に規定する申込の際に提出するように促す。

(調停手続の利用の申込)

第12条 調停手続の利用の申込は、本センター所定の調停申込書(以下「申込書」という。)に、第3項各号に掲げる事項を記載し、第4項に規定する書類を添えて、本センターに提出しなければならない。

- 2 申込人は、手数料規程第5条に定める申込手数料を納付しなければならない。
 - 3 第1項に定める申込書の記載事項は、次の各号に掲げるものとする。ただし、第3号から第6号までに規定する事項については、利用相談員が申込人からその内容を聞き取り、記載することができる。
- (1) 申込人の氏名又は名称(申込人が法人である場合にはその代表者の氏名

を含む。)住所又は居所(申込人が法人である場合は本店)及び連絡先(電話番号、ファクシミリ番号及び電子メールアドレス)

- (2) 代理人を選任した場合には、当該代理人の資格(代理人が弁護士、認定司法書士その他法令により調停手続の代理人となることができる者でないときは、申込人と当該代理人との関係を含む。)氏名、住所及び連絡先(電話番号、ファクシミリ番号及び電子メールアドレス)
- (3) 相手方の氏名又は名称(相手方が法人である場合にはその代表者の氏名を含む。)住所又は居所(相手方が法人である場合は本店)及び連絡先(電話番号、ファクシミリ番号及び電子メールアドレス)

(4) 紛争の概要

(5) 紛争の価額(紛争の解決により得られる利益の額)

(6) その他参考となる事情がある場合には、その内容

4 申込書には、次の各号に掲げる書類を添付しなければならない。

- (1) 利用者が法人であるときは、その代表者の資格を証する書類
- (2) 代理人を選任したときは、その権限を証する書類
- (3) 申込人の運転免許証の写し、旅券の写しその他本人確認ができる書類

5 申込人が参考資料を有しているときは、その参考資料を本センターに提出することができる。

6 申込書の提出通数は、1通とする。

(調停の申込の受理又は不受理)

第13条 センター長は、申込手数料が納付され、申込書及び前条第4項各号に規定する書類(以下「申込書等」という。)が提出されたときは、速やかにその内容を審査し、受理又は不受理の決定をする。

2 センター長は、前項の申込にかかる事案が次の各号のいずれかに該当するときは、当該申込の不受理を、それ以外の場合は受理を決定する。

- (1) 司法書士法第3条第1項第7号に規定する紛争でないとき。
- (2) その性質上調停手続を行うのに適さないとき。
- (3) 適式な申込がされていないと認められるとき。

3 センター長は、前2項の規定により申込の受理又は不受理の決定をするにあたり、他の運営管理者に意見を求めることができる。

(調停の申込の受理又は不受理の決定の通知)

第14条 センター長は、前条第1項の決定がなされたときは、速やかに、申込人に対し、決定内容を簡易書留郵便に付する方法により通知しなければならない。

- 2 前項の場合において、調停の申込の受理決定を通知するときは、第16条第1項に規定する事項を併せて通知し、不受理決定を通知するときは、申込書等を併せて返還する。

(事件管理者の選任)

第15条 センター長は、調停の申込の受理を決定したときは、速やかに事件管理者候補者の中から申込にかかる案件を担当する事件管理者(以下「事件管理者」という。)を選任しなければならない。

- 2 センター長は、前項による選任がなされたときは、被選任者に対し、選任の旨並びに申込人の氏名、連絡先その他必要な事項を通知しなければならない。

(相手方への通知)

第16条 申込人は、受理決定の通知を受けた後14日以内に下記の事項を電話その他適宜の方法で連絡をしなければならない。申込人が下記の連絡をしない場合は、センター長は、調停手続の不開始を決定するとともに、申込人にその旨及び不開始の決定をした年月日を記載した書面を簡易書留郵便に付する方法で送付しなければならない。

- (1) 相手方に対して申込人が本センターの利用の申込をした旨
- (2) 本センターへ前号の連絡をした旨

2 事件管理者は、前項第2号の連絡を受けた後、速やかに相手方に対して、次の各号に掲げる事項を記載した書類を特定記録郵便に付する方法で送付しなければならない。

- (1) 申込人の氏名又は名称
- (2) 申込人から本センターに調停手続の申込があった旨及びその概要
- (3) 本センターの実施する調停に応じるかどうか及びその回答期限
- (4) 第11条第1項各号に規定する事項

3 事件管理者は、相手方が前項の書面を受領したのちに、前項第4号に規定する事項を電話その他適宜の方法で説明する。

4 相手方は、第9条及び第10条に定める利用相談を申し込むことができる。

(相手方の参加又は不参加)

第17条 相手方が調停手続の実施を依頼することを回答するときは、次の各号に掲げる事項を、電話、ファクシミリその他適宜の方法により、本センターに通知して行う。

- (1) 調停手続の実施を依頼する旨

- (2) 相手方の連絡先
- (3) 代理人を選任したときは、代理人の資格（代理人が弁護士、認定司法書士その他法令により調停手続の代理人となることができる者でないときは、相手方と当該代理人との関係を含む。）氏名、住所及び連絡先
- 2 相手方が代理人を選任したときは、第1回期日までに、当該代理人の代理権限を証する書面を本センターに提出しなければならない。
- 3 相手方が前条第2項第3号の回答期限までに、調停手続の実施を依頼するか否かの回答をしない場合には、事件管理者は適宜の方法により、相手方の意思を確認する。
- 4 相手方が回答をしないとき又は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は、センター長は、調停手続の不開始を決定するとともに、申込人にその旨及び不開始の決定をした年月日を記載した書面を簡易書留郵便に付する方法で送付しなければならない。

第2節 手続実施者の選任

（手続実施者の選任）

- 第18条 センター長は、前条第1項に規定する通知を受けたときは、速やかに手続実施者候補者の中から、当該案件を担当する手続実施者1名を選任しなければならない。ただし、事案の内容にその他の事情を勘案し必要があると認められるときは、2名以上の手続実施者を選任することを妨げない。
- 2 センター長は、前項により選任したときは、被選任者に対しては、選任の旨を、事件管理者及び利用者に対しては、被選任者の氏名を通知しなければならない。
- 3 手続実施者が2人以上選任されたときは、互選により、主任手続実施者を選任するものとする。互選による決定ができないときは、センター長が決するところによる。この場合において、手続実施者間の意思決定は、主任手続実施者の決するところによる。
- 4 センター長は、手続実施者となることができない。

（手続実施者の除斥）

- 第19条 手続実施者が次の各号に掲げる事由に該当するときは、その職務から除斥される。
 - (1) 手続実施者又はその配偶者若しくは配偶者であった者が利用者（法人の社員であるときを含む。）であるとき、又は当該案件について利用者と共同権利者、共同義務者もしくは償還義務者の関係にあるとき

- (2) 手続実施者が利用者の配偶者、四親等内の血族、三親等内の姻族もしくは同居の親族であるとき、又はあったとき
 - (3) 手続実施者が利用者の後見人、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
 - (4) 手続実施者が当該案件について証人又は鑑定人となったとき
 - (5) 手続実施者が当該案件について利用者の代理人又は補佐人であるとき、又はあったとき
 - (6) 手続実施者が当該案件について利用者から司法書士法第3条第1項第5号及び第7号に規定する相談を受けたことがあるとき
 - (7) 手続実施者が当該案件について利用相談員又は事件管理者として関与したとき
 - (8) 手続実施者が利用者と任意後見契約を締結しているとき
 - (9) 手続実施者が当該案件について仲裁判断をしたとき
- 2 センター長は、選任しようとする手続実施者候補者に対し、前項各号に規定する事由がないことを口頭その他の方法により確認しなければならない。
 - 3 センター長は、手続実施者が第1項各号に掲げる事由に該当する場合は、速やかに当該手続実施者を解任し後任者を選任しなければならない。
 - 4 前条第2項の規定は、前項の規定により後任者を選任した場合に準用する。

(手続実施者の忌避)

- 第20条 利用者は、手続実施者に調停手続の公正な実施を妨げる恐れがある事由があるときは、当該手続実施者の忌避の申立をすることができる。
- 2 忌避の申立は、利用者が前項に規定する事由があることを知った日から15日以内に、本センターに忌避の理由を記載した忌避申立書を提出してしなければならない。この期間を経過したときは、利用者は当該忌避事由に基づいて、再度申立をすることができない。
 - 3 センター長は、忌避申立書を受領したときは、忌避の原因の有無について忌避を申し立てられた手続実施者の意見を聴くこと及び利用者全員からも意見を聴きその他適切な方法により事実関係を調査し、速やかに忌避の申立を認めるかどうかの決定をしなければならない。
 - 4 忌避の申立があったときは、その申立についての決定が確定するまで、調停手続を停止しなければならない。
 - 5 センター長は、第3項に規定する決定をしたときは、その内容を速やかに利用者に書面で通知しなければならない。
 - 6 センター長は、忌避の申立に理由があるとして当該申立を認める決定をしたときは、速やかに当該手続実施者を解任し後任者を選任しなければならない。

い。

7 第18条第2項の規定は、前項の規定により後任者を選任した場合に準用する。

(手続実施者の回避及び辞任)

第21条 手続実施者候補者は次の各号に掲げる事由に該当すると判断したときは、手続実施者になることを回避しなければならない。

(1) 調停手続の公正な実施を妨げる恐れがあること

(2) 手続実施者となることが不相当であること

2 手続実施者候補者が、回避しようとするときは、センター長に対し、前項各号に該当すると判断するに至った理由を明らかにしなければならない。

3 手続実施者は辞任することに正当な理由があるときは、センター長の承認を得て辞任することができる。

4 センター長は、前項の規定により手続実施者が辞任した場合、速やかに後任者を選任しなければならない。

5 第18条第2項の規定は、前項の規定により後任者を選任した場合に準用する。

第3節 調停手続の開始

(調停期日の指定)

第22条 第1回の調停の期日は、第18条第1項の規定によりセンター長が手続実施者を選任した後、速やかに手続実施者が決定し、事件管理者は、利用者に期日通知書を送付する。

2 第2回以降の期日は、手続実施者が利用者及び手続実施者の日程を調整して決定し、事件管理者が利用者に通知する。

3 期日の開催場所は、本センター所在地とする。ただし、一方又は双方の利用者が希望する場所がある場合であって手続実施者が当該場所で期日を開催することを相当と認める場合は、当該場所で開催することを妨げない。

(調停期日の開始)

第23条 調停は、前条第1項又は第2項により決定した期日に、利用者の双方及び手続実施者が集合して行う。

2 手続実施者が複数選任された場合においては、主任手続実施者は、他の手続実施者が欠席した場合も、調停を行うことができる。

3 本センターが実施する調停手続は、非公開とする。ただし、手続実施者は、

次の各号のいずれかに該当する者（以下「関係者」という。）を、調停の期日に臨席させ、必要があると認められるときは、意見を述べさせることができる。

- (1) 利用者双方の同意を得た者
- (2) 利用者の一方の同意を得た者であって、調停手続の実施に支障がないと手続実施者が認めた者

- 4 手続実施者は、調停手続の実施に支障があると認められる場合は、関係者を退席させることができる。
- 5 利用者は、別段の合意がない限り、調停手続において他方の利用者が示した和解及びその内容に関する意向並びに手続実施者が示した申込に係る紛争についての結果及び和解に関する提案を、訴訟手続、仲裁手続その他の紛争処理の手続において事実を立証するための証拠として提出することはできない。

（調停の進行）

第24条 手続実施者は、利用者の自発的参加及び自己決定権を尊重して、調停を進行しなければならない。

- 2 調停は、利用者の双方が同席して行う。ただし、手続実施者が相当と判断する場合は、別席にて行うことができる。
- 3 利用者の主張は、口頭又は期日における書面の提示もしくは提出により行うものとする。
- 4 手続実施者は、双方の利用者の要請があり、かつ、手続実施者が必要と認める場合には、事案の内容その他の事情を勘案し、諾否の自由を示した上で、和解案を提示することができる。

第4節 調停手続の終了

（和解の成立）

第25条 和解は、期日において利用者の合意が調った時に成立する。

- 2 和解が成立したときは、手続実施者は、和解成立の日時及び合意事項を記載した調停合意書の案を作成するものとする。
- 3 調停合意書は、前項に規定する調停合意書の案に利用者が署名押印することにより作成する。この場合において、手続実施者1名以上が、立会人として当該調停合意書に署名押印するものとする。
- 4 調停合意書の作成通数は、利用者の数に1を加えた数とする。
- 5 調停合意書は、期日においては利用者へ直接交付し、期日外においては利

用者に簡易書留郵便に付する方法で送付する。

6 調停手続は、調停合意書を利用者に直接交付又は送付した時に終了する。

(申込人の取下げ)

第 2 6 条 申込人は、いつでも調停手続の申込を取下げることができる。

2 前項の取下げをするには、本センターへ次に掲げる事項を電話その他適宜の方法で連絡をしなければならない。

(1) 申込人の氏名

(2) 調停手続を取り下げる旨

3 調停手続は、本センターが前項の取下げの連絡を受けた時に終了する。

4 センター長は、前項の規定により調停手続が終了したときは、速やかに次に掲げる事項を記載した書面を利用者に特定記録郵便に付する方法で送付するものとする。

(1) 利用者の氏名又は名称

(2) 調停手続を終了した旨

(3) 調停手続の終了の事由

(4) 調停手続を終了した年月日

(相手方の離脱)

第 2 7 条 相手方は、いつでも調停手続から離脱することができる。

2 前項の離脱をするには、本センターへ次に掲げる事項を電話その他適宜の方法で連絡しなければならない。

(1) 相手方の氏名

(2) 調停手続を離脱する旨

3 調停手続は、本センターが前項の離脱の連絡を受けた時に終了する。

4 センター長は、前項の規定により調停手続が終了したときは、速やかに次に掲げる事項を記載した書面を利用者に特定記録郵便に付する方法で送付するものとする。

(1) 利用者の氏名又は名称

(2) 調停手続を終了した旨

(3) 調停手続の終了の事由

(4) 調停手続を終了した年月日

(和解が成立する見込みがない場合)

第 2 8 条 手続実施者は、次の各号のいずれかに該当する場合には、利用者間に和解が成立する見込みがないものとして、速やかに調停手続を終了する旨

の決定をしなければならない。

- (1) 利用者の双方又は一方が調停手続の継続を望まないとき。
 - (2) 利用者の双方又は一方が和解をする意思がないことを明確にしたとき。
 - (3) 利用者の双方又は一方が正当な理由なく、3回以上又は連続して2回以上期日に欠席したとき。
 - (4) 現時点で和解が成立する見込みがなく、かつ、紛争の性質や利用者の置かれた事情にかんがみて、調停手続を継続することが、利用者に対し、和解の成立により獲得することが期待される利益を上回る不利益を与える蓋然性があるとき。
 - (5) 前各号に掲げるもののほか、利用者間に和解が成立する見込みがないと手続実施者が判断したとき。
- 2 手続実施者が、前項の規定により調停手続を終了する旨の決定をしたときは、速やかにセンター長に、調停手続の終了を決定した旨、終了した年月日及びその事由を報告しなければならない。
- 3 センター長は、手続実施者が第1項の規定により調停手続を終了する旨の決定をしたときは、速やかに次に掲げる事項を記載した書面を利用者に配達証明郵便に付する方法で送付するものとする。
- (1) 利用者の氏名又は名称
 - (2) 調停手続の終了を決定した旨
 - (3) 調停手続の終了の事由
 - (4) 調停手続の終了を決定した年月日

(その他の終了)

第29条 調停手続は、前4条の規定による場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合に終了する。

- (1) 紛争解決の目的が公序良俗に反すると判明したとき。
 - (2) 司法書士法第3条第1項第7号に規定する紛争でなくなったとき。
 - (3) 調停手続の実施が困難であると手続実施者が判断したとき。
- 2 手続実施者は、前項の各号に掲げる事由があると認められるときは、調停手続の終了を決定するとともに、速やかにセンター長に、調停手続の終了を決定した旨、終了した年月日及びその事由を報告しなければならない。
- 3 センター長は、手続実施者が前項の規定により調停手続を終了する旨の決定をしたときは、速やかに次に掲げる事項を記載した書面を利用者に簡易書留郵便に付する方法で送付するものとする。
- (1) 利用者の氏名又は名称
 - (2) 調停手続の終了を決定した旨

- (3) 調停手続の終了の事由
- (4) 調停手続の終了を決定した年月日

第3章 手続実施記録等

(調停調書)

第30条 手続実施者は、期日ごとに、次に掲げる事項を記載した調停調書を作成し、期日終了後、遅滞なく、センター長に提出しなければならない。

- (1) 期日の日時及び場所
 - (2) 利用者の氏名又は名称(代理人が期日に出席したときは、当該代理人の資格(代理人が弁護士、認定司法書士その他法令により調停手続の代理人となることができる者でないときは、利用者と当該代理人との関係を含む。)及び氏名を含む。)
 - (3) 関係者が期日に出席したときは、当該関係者の氏名
 - (4) 手続実施者の氏名
 - (5) 期日における調停手続の概要
 - (6) 和解が成立した場合は、その和解の内容
- 2 調停調書の保管については、兵庫県司法書士会調停センターもと文書管理規程(以下「文書管理規程」という。)において定める。

(手続実施記録)

第31条 センター長は、調停手続に関し、運営委員会の定めるところに従い、次の各号に掲げる事項を記載した手続実施記録を作成し、当該手続終了後10年間保管するものとする。

- (1) 第13条第1項の規定により調停手続の申込を受理した年月日及び第17条第1項の規定により相手方が調停の実施を依頼する旨を本センターに通知した年月日
- (2) 利用者の氏名又は名称(代理人を選任したときは、当該代理人の資格(代理人が弁護士、認定司法書士その他法令により調停手続の代理人となることができる者でないときは、利用者と当該代理人との関係を含む。)及び氏名を含む。)
- (3) 利用相談員、事件管理者及び手続実施者の氏名
- (4) 調停手続の実施の経緯
- (5) 調停手続の結果(調停手続の終了の理由及びその年月日を含む。)
- (6) 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(利用者が送付を受けた年月日を含む。)
- (7) 調停手続によって和解が成立した場合は、その和解の内容

(8) 前各号に掲げるもののほか、運営委員会が別に定める事項

- 2 センター長は、本センターにおける調停手続の円滑な実施を図るために必要と認めるときは、事件管理者に手続実施記録の作成を命ずることができる。
- 3 手続実施記録の保管については、文書管理規程において定める。
- 4 提出された申込書等の書類及び参考資料の写しは、第 1 項に規定する手続実施記録の一部として保管する。

(参考資料の取扱い)

第 3 2 条 利用者又は関係者から参考資料が提出された場合は、その写しを作成した上、原本を直ちに返還するものとする。ただし、本センターが必要と認めるときは、別に定める預り書を発行し、当該参考資料を預かることができる。

- 2 前項ただし書の規定により預かった参考資料について、提出者が当該参考資料の返還を求めたとき又は調停手続が終了したときは、速やかにその写しを作成し、前項に定める預り書の下部の受領書に署名押印したものと引き換えに原本を提出者に返還するものとする。

(参考資料等の閲覧及び謄写)

第 3 3 条 利用者又は利用者であった者は、調停合意書又は自らが提出した参考資料に限り、閲覧及び謄写をセンター長に請求することができる。

- 2 前項の請求は、本センター所定の「閲覧・謄写請求書」に必要事項を記入して、本センターに提出しなければならない。
- 3 閲覧又は謄写の費用は、別に定める。

(証明書)

第 3 4 条 本センターは、利用者又は利用者であった者が裁判所に提出する必要があるなど相当の理由があると認められるときは、その請求に基づき、次の各号に掲げる事実を記載した証明書を発行する。

- (1) 手続実施者が第 2 8 条の規定により和解が成立する見込みがないとして調停手続を終了したこと、終了した年月日及びその旨を記載した書面を利用者に送達した年月日 (利用者が送達を受けた年月日を含む。)
 - (2) 調停手続において利用者から請求がなされた年月日及びその内容
 - (3) 本センターにおいて調停手続が継続中であること及び調停手続を開始した年月日
 - (4) 前 3 号に掲げるもののほか、センター長が相当と認めるもの
- 2 証明書発行の費用は、別に定める。

第4章 苦情の取扱い

(苦情の対応)

第35条 本センターが行う業務に関する苦情を申し立てる者は、本センターに対し苦情の概要を記載した書面を提出しなければならない。

2 前項の申立を受けた場合は、運営管理者の合議により苦情の申立の内容の調査及び検討を行い、苦情の対応方法について決定する。

3 センター長は、前項の決定により、申し立てられた苦情に対して措置を講じ、苦情を申し立てた者に対して調査内容及び苦情対応の結果を書面又は口頭で通知する。

(改廃)

第36条 この規程の改廃は、理事会の決議による。

附 則

(施行期日)

この規程は、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(平成25年9月3日)から施行する。

(施行期日)

1. この規程は、令和3年7月16日から施行する。

1. この規程は、令和4年7月1日から施行する。