

### 1.3 民間紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法の概要

#### (1)手続の流れ【法6条7号関係】

①紛争の目的の価額が100万円以下の電子商取引における商品若しくは役務又はその代金に関する紛争【法6条1号関係】

②説明【法14条関係】（オンラインADRプラットフォーム手続規程（以下「手続規程」という。）7条2項）

・ウェブサイト上に説明文書（利用規約）を表示し、理解・同意の確認のチェックをしなければ申立てが行えないようにする（申立方法が電磁的方法に限られることから、説明文書を電磁的方法により参照できない申立人は存在しない。）

③申立て【法6条8号、15号関係】

・ウェブサイト上で申立書入力フォームに入力して送信（手続規程7条3項）  
・申立時に自身及び相手方の電子メールアドレスの入力を要する。また、申立時までに本プラットフォームへのログインID・パスワードを設定することを要し、当該ID・パスワードによる本プラットフォームへのログイン及びプラットフォーム内のメッセージの閲覧状況は当社により確認可能である。  
・申立手数料：なし（ただし、申立人は、当社とオンラインADRプラットフォームのサービスを提供する契約を直接又は間接に締結している相手方の顧客に限る。）

④相手方への通知・確認【法6条9号、6号関係】（手続規程6条）

・申立てが行われた旨及びリンク先が表示された電子メールを相手方に自動送信（原則として申立てから1営業日以内）（手続規程7条4項）  
・リンク先において説明文書（利用規約）を表示し、理解・同意の確認のチェックをしなければ手続に参加できないようにする（手続規程7条5項）  
・リンク先において申立書写しを表示。手続への参加表明の確認ボタンがクリックされた場合には、答弁書入力フォームの画面に移動（手続規程7条6項、7項）  
・答弁書回答時に相手方のメールアドレスの入力を要する。また、参加表明時までに本プラットフォームへのログインID・パスワードを設定することを要し、当該ID・パスワードによる本プラットフォームへのログイン及びプラットフォーム内のメッセージの閲覧状況は当社により確認可能である。（手続規程7条1項、7項）

⑤交渉フェーズ（手続規程8条）

・本プラットフォーム上での（すなわち、オンラインでの）当事者間のやり取り（証拠の電子ファイルも添付可能）  
・当事者間で合意できれば、当該内容を当事者が金額、金銭の趣旨、支払期日等を選択の上、和解案の自動生成

- ・一方当事者が提示した和解案に本プラットフォーム上で他方当事者が合意すれば、和解成立
- ・和解成立後、本プラットフォーム上で和解合意書を送付、その受信状況は当社にてシステム上確認可能。また、和解合意書を送付した旨は電子メールでも当事者に送信する
- ・和解が成立しなければ、調停に移行

※本プラットフォーム上での通知も広い意味で電子メールに該当するものの、本プラットフォーム外のeメールアドレスでのメールと区別する意味で、本書では後者を「電子メール」と称する。

#### ⑥ 手続実施者の指名【法6条2号、3号関係】（手続規程2条）

- ・当事者が手続実施者候補者リストの中から手続実施者を指名
- ・手続実施者は、ウェブ上で指名を受理
- ・手続実施者候補者の範囲（手続規程2条3項）
- ・公正な手続実施を妨げるおそれのある場合【法6条3号関係】（手続規程3条）
- ・実質的支配者等、子会社等を当事者とする紛争【法6条4号関係】（手続規程4条）

#### ⑦ 調停フェーズ（手続規程9条）

- ・手続実施者は、交渉フェーズの際に行われた当事者間のやり取りを閲覧
- ・手続実施者と両当事者の三者で本プラットフォーム上でやり取り
- ・手続実施者が調停案を作成し、本プラットフォーム上で当事者に提示の上、本プラットフォーム上で当事者に通知（当該通知の受信状況は当社にてシステム上確認可能。また、当該通知をした旨は電子メールでも当事者に送信する。）
- ・調停案に本プラットフォーム上で両当事者が合意すれば、調停成立
- ・調停成立後、本プラットフォーム上で双方に調停書を送付、その受信状況は当社にてシステム上確認可能。また、調停書を送付した旨は電子メールでも当事者に送信する。
- ・調停が成立しなければ、電子メールで双方に手続終了を通知、その受信状況は当社にてシステム上確認可能。また、当該通知を送付した旨は電子メールでも当事者に送信する。

#### (2) 上記のほか、各要件に関する事項

##### ○ 弁護士の助言措置【法6条5号関係】（手続規程5条）

- ・弁護士以外の手続実施者は、法令の解釈適用に関し専門的知識を必要とする可能性があるときは、弁護士を手続実施者に追加することを要請しなければならない。当該弁護士は、かかる必要があると判断した場合その他相当と認める場合には、担当取締役と連絡し、担当取締役から手続実施者として選任されるものとする。この場合、弁護士が手続実施者に追加されるまで本手続の進行を停止する。

上記弁護士候補者

弁護士 山室 恵（弁護士法人 瓜生・糸賀法律事務所特別顧問・元東京地方裁判所 部総括判事）

弁護士 尾崎 道明（弁護士法人 瓜生・糸賀法律事務所特別顧問・元大阪高等検察庁 検事長）

弁護士 ト部 晃史 (弁護士法人 瓜生・糸賀法律事務所パートナー)  
弁護士 吉川 景司 (弁護士法人 瓜生・糸賀法律事務所パートナー)  
弁護士 塚本 聡 (弁護士法人 瓜生・糸賀法律事務所)

○申立人の取下げ、相手方の離脱【法6条12号関係】 (手続規程10条1項、2項)

○手続実施者による終了【法6条13号関係】 (手続規程10条3項)

○業務時間 (手続規程14条1項)

- ・原則として平日午前10時から午後5時まで
- ・システム上において自動で行われる民間紛争解決手続の業務については、メンテナンス時を除き、24時間365日実施

○調停実施場所 (認証紛争解決手続の業務を行う事務所) (手続規程14条2項)

- ・オンラインで行い、対面では行わない (当社の業務自体は当社本社で行う)。

○通知の方法【法6条6号関係】

- ・申立書、終了決定書…本プラットフォーム上のメッセージ及び電子メール
  - ・その他……………本プラットフォーム上のメッセージ及び電子メール
- (手続規程6条)

○資料の取扱い【法6条10号関係】 (手続規程11条)

- ・原本は、原則として電子データでのみ授受するものとし、物理的に確認する必要があるものについては、原則としてその場で返還する。
- ・提出を受けた物は、手続終了後少なくとも7年間保管
- ・電子データは手続終了後少なくとも7年間サーバー上で保管

○秘密の保持【法6条11号、14号関係】

- ・手続は非公開 (手続規程12条1項)
- ・文書管理責任者：担当取締役 (手続規程12条2項)

○報酬・費用関係【法6条15号関係】

- ・申立手数料：なし
- ・期日手数料：手続実施者と当事者が口頭で会議を行うこと (期日) を想定していないため、期日ごとの手数料は想定していない。

○苦情の取扱い【法6条16号関係】 (手続規程13条)

- ・受付先：当社の受付窓口
- ・申立方法：電話、電子メール
- ・処理方法：苦情の内容に応じ、担当取締役又は取締役会において審査をし、対応を決定