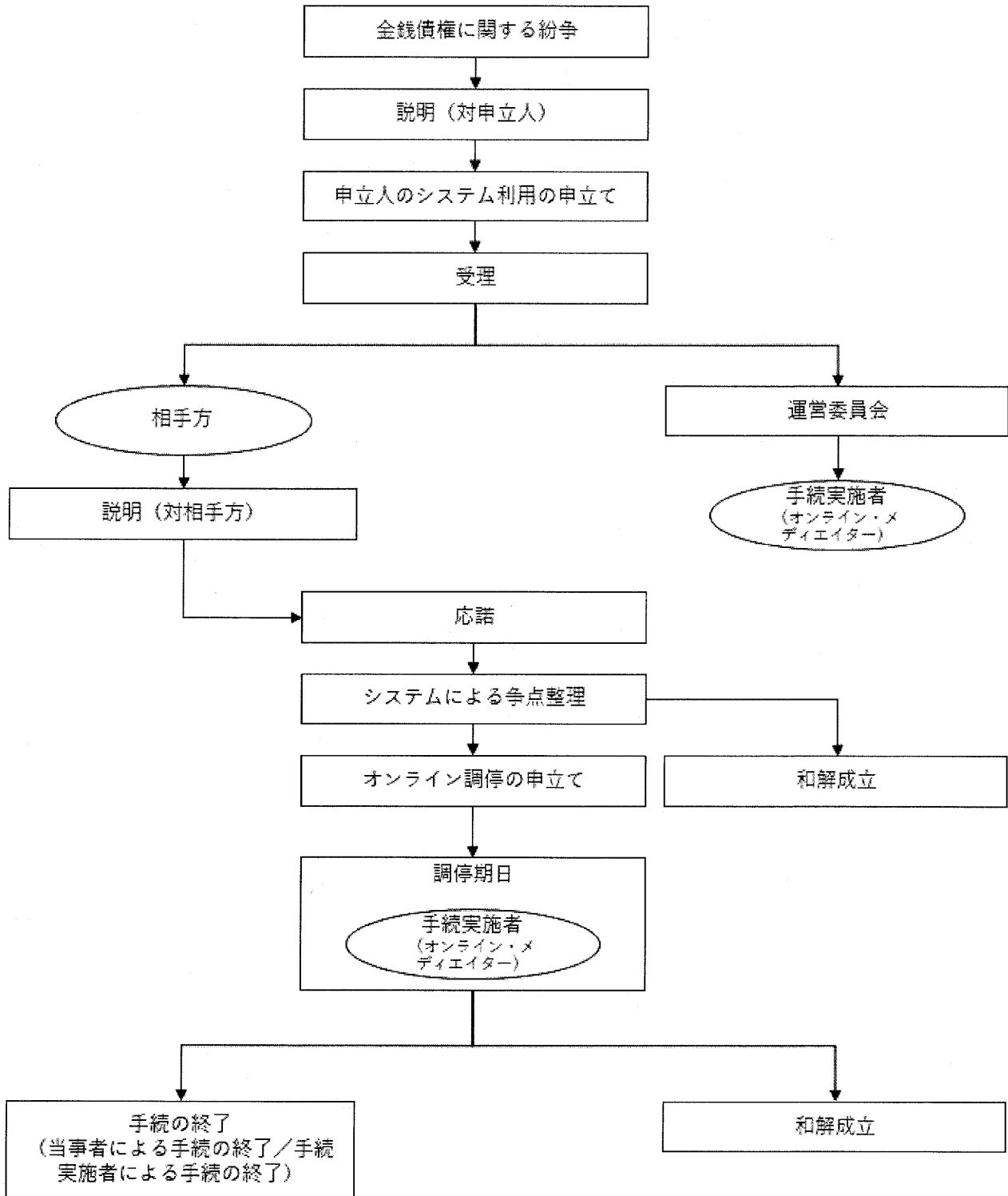


1.3 民間紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法の概要

オンライン紛争解決手続「One Negotiation」 手続の流れ



### 13 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（続き）

#### ○業務時間

- ・原則として平日10～12時、13～17時

#### ○調停実施場所（認証紛争解決手続の業務を行う事務所）

- ・大阪府大阪市西淀川区姫島6丁目2-15

#### ○通知の方法【法6条6号関係】

- ・申立書、終了決定書その他重要な通知…電子メールアドレス、SMS その他文字でのやり取りが可能な電磁的連絡手段でもって通知する。また、その通知を受信した旨及び受信した日時を、当社の指定するURLをクリックさせる方法、又はウェブ画面へ入力させる方法により記録する。
- ・その他の通知 …電磁的連絡手段で通知  
(手続運用規則第8条2項・6項・7項、12条3項)

#### ○資料の取扱い【法6条10号関係】

当事者より提出を受けた資料は、当社が管理するサーバーにおいて電磁的に記録化し、10年間保管する。

(手続運用規則第18条1項・3項)

#### ○秘密の保持【法6条11号、14号関係】

- ・手続実施記録を含む秘密は、合理的なレベルのセキュリティー確保を実施したうえ、その手続のオンライン・メディエーター並びに管理上必要な当社の役員及び従業員のみがアクセスできる方法で、管理する。
- ・オンライン・メディエーター、当社の役員及び従業員等の関係者とは、秘密保持契約の締結や誓約書の提出を受ける等により、秘密保持義務を課す。

(手続運用規則19条)

○報酬・費用関係【法6条 15号関係】

・以下の表のとおり（消費税等別途）

項目	手数料を負担する者	手数料の発生時期	支払期日	金額
オンライン調停申立手数料	オンライン・メディエーターによるオンライン調停を申し立てた者（法人定期利用者を除く）	オンライン・メディエーターによるオンライン調停を開始することを他方当事者が承諾したとき	他方当事者の承諾から3日以内	25,000円
追加期日手数料	オンライン調停の会議の追加を求める当事者	オンライン調停の会議が1回を超えて実施することが決定したとき	オンライン調停の会議が1回を超えて実施することが決定したとき	1回あたり11,000円
和解成立報酬	申立人	和解成立時	和解成立時	相手方が支払うこととされた金額の24.2%
法人定期利用者	法人定期利用者	法人定期利用者と当社が個別に合意した時期	法人定期利用者と当社が個別に合意した時期	法人定期利用者と当社が個別に合意した金額
和解契約の証明文書発行手数料	証明文書発行を求める当事者	証明文書発行請求時	証明文書発行請求時	1通3,300円
振込手数料	申立人	当社が申立人に振込を実施する時	その振込時	1回700円

（手続運用規則13条、同別紙手数料一覧）

○苦情の取扱い【法6条 16号関係】

- ・受付先：当社ホームページ
  - ・申立方法：当社ホームページ内の問合せフォームへの入力
  - ・処理方法：苦情審査委員会にて調査し、運営委員課にて決議する
  - ・処理結果：メールアドレスその他適宜の電磁的方法により通知
- （手続運用規則17条）

○揭示【法11条 2項関係】

- ・事務所掲示板に掲示

○手続実施記録関係【法16条関係】

- ・当社事務局にて作成、当社管理サーバーにて、電磁的方法により、10年間保存する。
- （手続運用規則18条1項）

注. 記載しきれないときは、この様式の例により作成した書面に記載し、その書面を第8面の次に添付すること。