



# 今後の重点取組事項

- 1) 認証ADRを中心とした  
民間ADRにおけるODRの推進
  - 2) ODRの社会実装に向けた周知活動
- 



# 今後の重点取組事項

## 1) 認証ADRを中心とした 民間ADRにおけるODRの推進

- ODRの利便性自体を周知広報する手法へのシフト
  - 具体的な紛争に直面した当事者を想定した取組に



同時に推進

- 担い手側のODR実装を段階的に支援
  - ウェブ会議のほか市販のチャットアプリ等の活用を支援

制度設計の自由度の高い民間型ADRでODRを推進

一人でも多くの国民にODRを知ってもらい、使ってもらい、  
その利便性等を実感してもらい、ODRの推進基盤を整備





# 今後の重点取組事項

## 1) 認証ADRを中心とした 民間ADRにおけるODRの推進

- ② ODR(ADR)週間等の設定による集中的・一体的な広報
- ③ 企業の苦情担当者、相談員等のODRに対する理解の増進
- ⑤ 紛争解決事例の見える化とODR機関検索の利便化
- ⑥ ODR紹介動画の提供
- ⑦ 相談機関等からODR機関への紹介ルートの確立
- ⑩ ODR機関間の横連携の促進
- ⑫ ODR利用時の費用負担への対応
- ⑬ チャット型ODRに必要な技術・デザイン関連情報の提供
- ⑯ モデル手続規程の策定





# 今後の重点取組事項

## 2) ODRの社会実装に向けた周知活動

- 認証ADRなどの民間ADRに限定することなく  
ODRの社会実装を進めるための周知活動を推進
- ODRの活用可能性のあるところに必要な情報を届ける

ODRの社会実装ーいつでもどこでもだれでも紛争解決の  
ための効果的な支援を受けることができる社会の実現ー  
に向けた基盤の強化





# 今後の重点取組事項

## 2) ODRの社会実装に向けた周知活動

③ 企業の苦情担当者、相談員等のODRに対する理解の増進

⑥ ODR紹介動画の提供

⑮ デジタル・プラットフォーム事業者への働きかけ

○ かいけつサポートHP上においてODR関連情報を集約

⑥ ODR紹介動画の提供

⑳ 世界最先端のODR技術の調査研究

㉑ 官民連携によるODR実証実験

㉒ AI技術の活用に向けた倫理・制度の在り方 等

※ ④ 国民のODR認知度をKPIとした取組の推進

KPIについては、かいけつサポートHPのアクセス数を主な指標とする。  
認知度調査は3年に1回程度の実施とする。

