



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

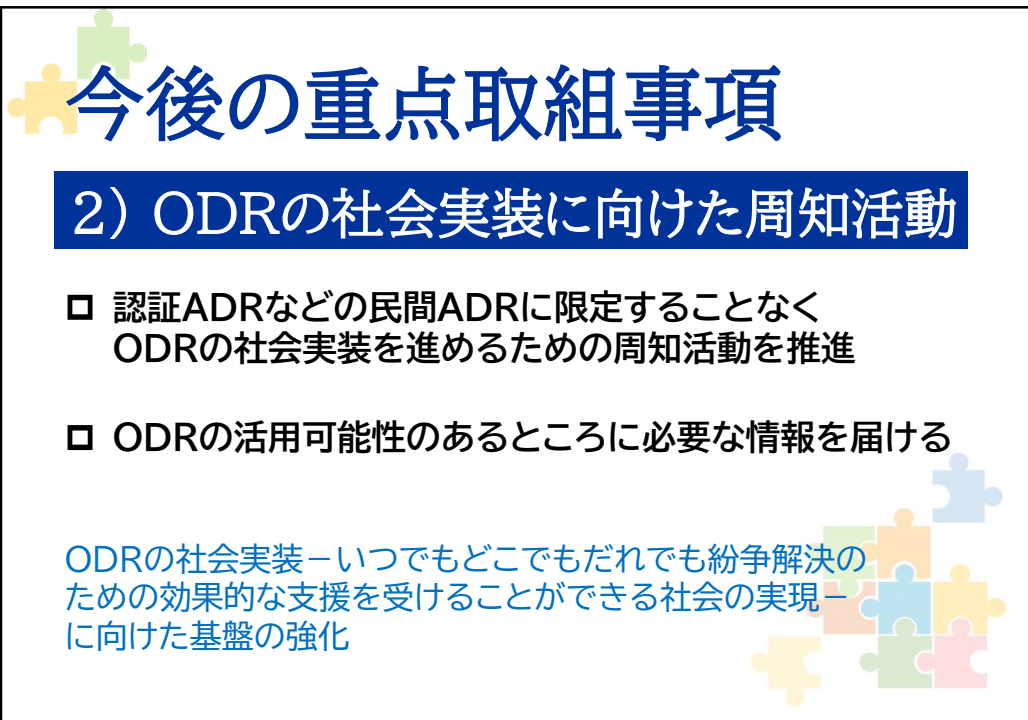



今後の重点取組事項

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



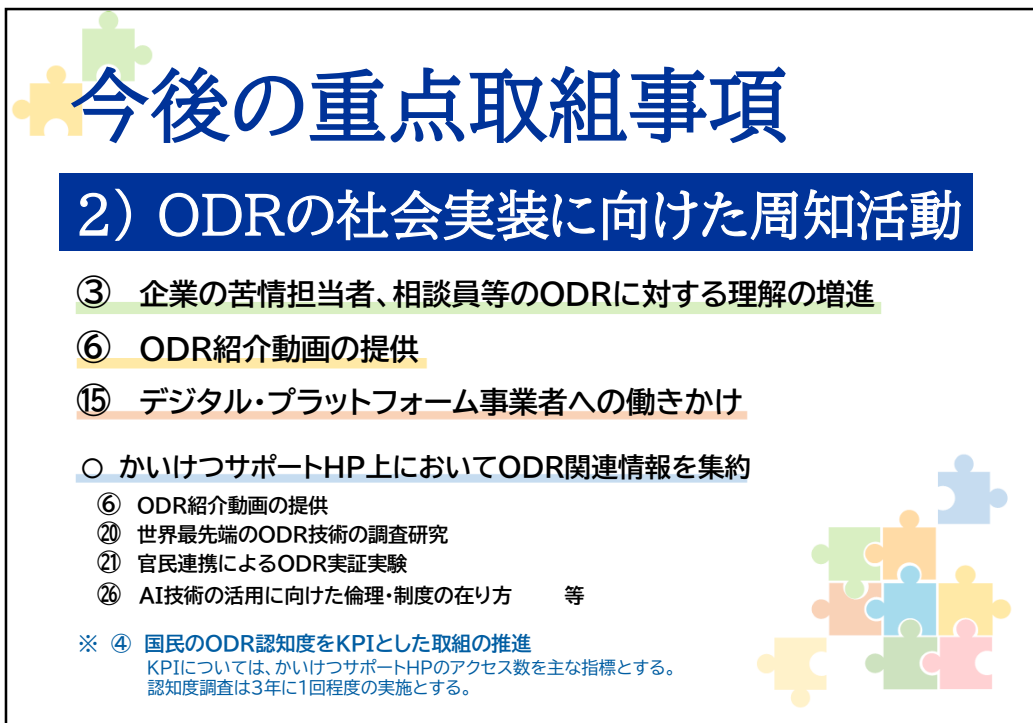


今後の重点取組事項

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。