

## 1. 電子商取引推進協議会の ADRPJ の概要

### (1) 目的

電子商取引市場の健全な発展を支援するために、消費者からも事業者からも信頼される、グローバルな視点による市場環境の整備を目的とする。

### (2) 活動概要

#### ① オンライントラストマーク制度の国際標準化推進

#### ② 実証実験を通じた、オンライン紛争解決の運営主体と効果的な解決手段の提言（事業化と国際取引も視野に入れる）

- ・運営主体のローコストオペレーションの検討：在宅勤務など柔軟な勤務体制
- ・処理能力と精度の向上：スキルアップ研修、自動処理プログラムの導入

#### ③ ODR に携わる人材育成の実証実験と具体的プログラムの提言

#### ④ 案件から抽出した普及阻害要因と対応策の検討：ECOM のWG と連携

#### ⑤ 予防施策（オンライントラストマーク制度）と救済施策（紛争解決）は機能連鎖による相乗効果の研究

### (3) 対象市場

B2C2C 電子商取引市場

### (4) ODR 業務内容

#### ① 取り扱い対象案件

- ・B2C2C 電子商取引における消費者や事業者からの苦情や相談対応と、対象取引が原因となった当事者間の紛争解決
- ・連携機関の相談員などからの相談対応

#### ② 受付媒体およびルート

- ・受付媒体：ネットショッピング紛争相談室ホームページ上のオンライン受付
- ・受付ルート：提携機関からのあっせん

#### ③ 紛争解決プログラム

<プログラムⅠ> 助言とあっせん（消費生活アドバイザー）

消費者 ↔ ネットショッピング紛争相談室 ↔ 事業者

<プログラムⅡ> 調停（弁護士、有識者、消費生活アドバイザー）

消費者←→ネットショッピング紛争相談室←→事業者

当事者の事前合意が必要

<プログラムⅢ> 仲裁（弁護士、有識者、消費生活アドバイザー）

消費者←→ネットショッピング紛争相談室←→事業者

両方拘束仲裁

両当事者の事前合意契約が必要

<プログラムⅣ> 国際助言とあっせん（弁護士、有識者、消費生活アドバイザー）

消費者←→ネットショッピング紛争相談室←→海外紛争解決機関←→海外事業者

事業者←→ネットショッピング紛争相談室←→海外紛争解決機関←→海外消費者

## 2. 求められる人材のスペック

- (1) オンライン環境下における当事者間コミュニケーションへの対応：相談者などの意図を正確に理解するための文章読解力と、相手に正確に伝達するための要点を簡潔に表現できる作文力
- (2) 電子商取引における特定分野での専門知識：PCの構造、ネットワークの仕組み、様々な取引形態、配送手段と決済システム、取引目的物に関する商品知識や関連法律など、ハードからソフトに至る幅広い知識
- (3) 信頼感のある処理プロセスとアウトプット：経験と知識と情熱に裏付けされたカウンセリング+コンサルティング+調整力

## 3. 人材適正化のための具体的施策

- (1) 基本知識の習得
  - ・公開定期勉強会プログラムの実施
- (2) 応用知識&案件対応技術の習得
  - ・相談員によるOJTプログラムの開発と実施：国内（日本産業協会と連携予定）&国際関連機関との連携

## 4. 人材確保手段

- (1) 関連団体からの紹介
- (2) 口コミによる自己調達

## 5. 課題

- (1) 紛争当事者の意識希薄：特に調整型解決の場合、両当事者をその土俵に上げるプロセスに最も負荷が必要
- (2) 知識の継続的学習手段：新たな取引スタイルを未経験
- (3) 有効な解決手段の構築：対応バリエーションの貧弱さ、会話による癒し効果の代替

え（過去のパラダイムからの脱却）

- (4) 首都圏外での育成プログラムの実施：特にOJT
- (5) 安全対策：メールによる回答内容の掲示板への部分的公開など私的優位に転用防止対策
- (6) 専門分野機関との連携

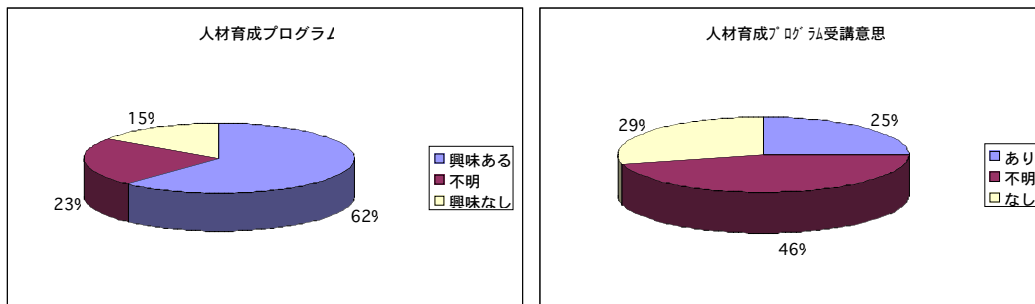
## 6. アンケート結果抜粋（定期勉強会メンバー対象に02年10月実施）

### (1) 育成プログラムへの関心と受講意思

60%以上の方が興味を示しており、関心の高さが伺える。

さらに、25%の方が同プログラムの受講意思を持っている。約半数を占める「不明」と回答された方も、その理由は「具体的内容がわからないので判断できない」とのことであり、具体的プログラムが明らかになると、受講希望者は増加するものと推定する。

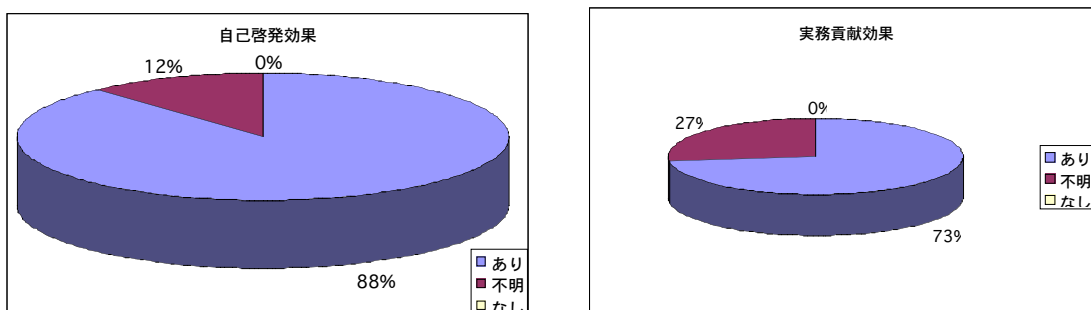
数名ではあるが「必然性がない」との回答もあった。



### (2) 効果測定

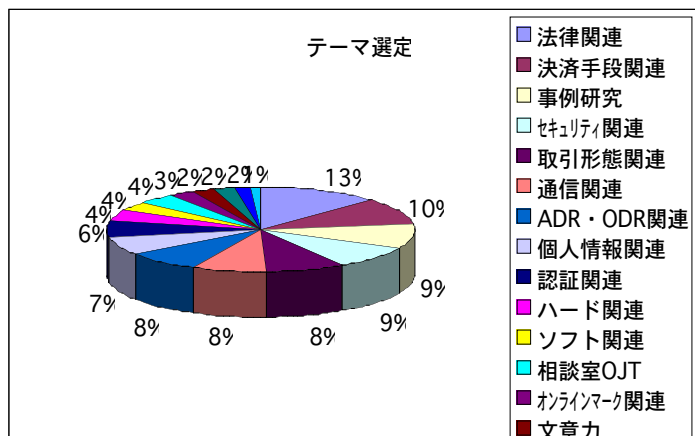
参加者の70%以上が自己啓発および日常業務においても、その効果を認めており、有効に機能しているものと推測する。

効果が不明と回答した方の理由は、「自身で生かしていない」「自己能力」「参加して日が浅い」などが主であるが、「テーマ選定」に問題があるとの回答も見られた。



### (3) テーマ選定

テーマ選定に対して、「文章の読み書き」から「法律」や「事例研究」や「相談室でのOJT」に至る幅広いテーマが示され、電子商取引全般に関連するテーマに止まらず、OJTのようなより実務的なテーマにもニーズがあることが明らかになった。



### (4) 勉強会の開催頻度と所要時間

開催頻度は、月1回~隔週1回程度で、一回あたりの所要時間は2時間以内との回答であった。

### (5) 勉強会の開催曜日

開催曜日と開催時間帯は平日の夕方~夜間の開催希望であり、曜日は火曜日~金曜日にはほぼ均等にばらついている。

### (6) 勉強会のプログラムとサイクル期間の設定

プログラムは、サイクル単位を3ヶ月とした体系化設定が望まれている。

### (7) その他

本育成プログラムは、1ヶ月程度の相談室でのOJTを基幹として考えているが、そうになると、仕事を持っている相談員の受講は事実上不可能である。通勤可能な地域性の問題は現段階では回避できないが、通勤可能な相談員には、実施曜日や時間帯を工夫することによって対応する必要がある。

以上

ネットショッピング紛争相談室 平成14年度定例学習会開催一覧

- 4月30日(火) 第1回 定例学習会  
「電子クレジット決済について」  
講師：厚見 靖男 (ECOM)
- 5月23日(木) 第2回 定例学習会  
「IT関連犯罪の実態」  
講師：神奈川県警本部 松田 園恵 氏
- 6月13日(木) 第3回 定例学習会  
「ご注意ください、海外情報提供サービス」  
講師：KDDIカスタマーサービス本部  
ネットワークカスタマーサービス部 運用企画グループ  
課長 鏑木 恒男 氏
- 6月27日(木) 第4回 定例学習会  
「WEB110におけるインターネットトラブル動向」  
講師：WEB110 代表 吉川 誠司 氏
- 7月11日(木) 第5回 定例学習会  
「簡易裁判所における本人訴訟について」  
講師：東京簡易裁判所書記官・全司法 塚田 賢司 氏
- 7月25日(木) 第6回 定例学習会  
「ネットオークションについて」  
講師：ヤフー(株) 法務部 吉田 奨 氏
- 8月22日(木) 第7回 定例学習会  
1. 「相談の自動化システムについて」  
講師：東京工業大学 教授 新田 克巳 氏  
2. 「重要データの当事者間シェアによる証拠能力の向上の可能性について」  
講師：グローバルフレンドシップ(株) 社長 安倉 豊 氏
- 9月12日(木) 第8回 定例学習会

「高品質なオンラインADRとは」

講師：亜細亜大学法学部教授 町村 泰貴 氏

9月26日(木) 第9回 定例学習会

「楽天ショッピングモールについて」

講師：楽天株式会社法務審査部部長 笹木 直美 氏

10月10日(木) 第10回 定例学習会

「ネットトラブルの解決にむけて」

講師：特定非営利活動法人シログネ・サイバーポール理事長  
中田・松村・田島法律事務所弁護士 田島正広 氏

10月24日(木) 第11回 定例学習会

「電子決済の仕組みと法的課題」

講師：中央大学法学部教授 福原 紀彦 氏

11月14日(木) 第12回 定例学習会

「電子商取引におけるクレジットカード取引のトラブルについて」

講師：株式会社ジェーシービー 情報通信営業部 業務サービスグループマネージャー 人見 洋一 氏

11月28日(木) 第13回 定例学習会

「クレジット業界の法的課題」

講師：(社)クレジット産業協会 総務部長 由井 敬 氏

12月12日(木) 第14回 定例学習会

「プロバイダーのサービスとトラブル対応」

講師：ニフティ株式会社 法務部 シニアスペシャリスト  
松沢栄一 氏

同 サポートセンターメンバーサービス部

部長 岩崎嘉文 氏

1月30日(木) 第15回 定例学習会

「携帯電話（iモード）の仕組みと料金について」

講師：株式会社 NTTドコモ お客様相談室課長代理

佐藤 尚之 氏

2月27日(木) 第16回 定例学習会  
第1回事例検討勉強会  
テーマ事例：ネットオークション

3月27日(木) 第17回 定例学習会  
第2回事例検討勉強会  
テーマ事例：ネット通販

以上