

（１）当団体の相談業務について

● 相談グループの構成

会員、ボランティアにより４つの相談グループを構成している。

それぞれのグループの構成員は、グループリーダー＋相談担当者数名。

G1～G3は法律系。相談担当者は、弁護士、学者、消費生活アドバイザー等。

G4は技術系。相談担当者は、ITに関する有識者等。

各グループ間の連絡及び相談対応は、原則としてメール（ML）で行う。

〈相談から回答までの流れ〉

HP上で寄せられた相談を理事長が各グループリーダーに配点。

各グループリーダーがグループ内相談担当者に配点。

（通常案件）

担当者が回答案を作成。

グループ内で合議の上で、グループリーダーが決済。

→グループ名で返信

（団体として相手方に申入れが必要な案件）

担当者が回答案を作成。

グループリーダーが理事長に報告の上で、理事長決済。

→相手方に対し団体名で申入れをするとともに、相談者に対しグループ名で申入れをした旨について報告。

● 他専門機関の紹介

あり。

SOMP ro、各地の弁護士会の法律相談、団体所属の弁護士の法律相談等

● 調整型の実績

現在のところなし。

（２）ADRを担う人材の確保・育成の現状

・人材の確保。

会員、ボランティアからの紹介ベース。

紹介のない方から申し出があった場合、まずは、当NPO主催の研究会に参加していただいたり、差し支えのない範囲で総会を見学していただき、団体の活動について理解をしていただいた上で、MLに参加していただく。

ML上のやりとりを見ていただき、具体的な活動内容についてさらに理解を深めていただいた上で、業務に参加していただく。

・人材の能力向上のための研修等。

講師を招いて数ヶ月に一度のペースで実務研究会を開催（平成14年度実績は合計5回）。

E COM勉強会への参加。

個別の案件に対応する中で生じた問題点については、理事とグループリーダーで対応を

協議の上で、各グループリーダーを通じて各グループの相談担当者に周知させる。

・以上の人材確保・育成にあたって、「紛争解決能力」の側面がどの程度考慮されているか。

現状では、相談担当者は、基本的に紛争解決能力の資質を備えていることを前提にしており、特別な配慮はしていない。

(2) 人材の確保・育成に関する今後の課題

実際のADR運営の見地から、「紛争解決能力」を養成するプログラムを横断的に用意す

ることについては、積極的に考えます。その場合、具体的に期待する人材育成プログラムとして、次のようなものが考えられるかと思えます。

法律の一般的知識。

実際の事案を素材にしたケーススタディ。

模擬調停。

以上