

(別紙9)

ODR研究会
「ECOMネットショッピング相談室の経験から」
2016.02.24

一般社団法人 ECネットワーク 理事
原田 由里



ECOMネットショッピング紛争相談室とは

- 次世代電子商取引推進協議会(ECOM)におけるECのADR実証実験窓口。

経済産業省商務情報政策局情報経済課(当時)

2001年11月開設 正式な実証実験期間は2003年度～2005年度

- 特徴
- 相談受付・相手方対応含め全てオンライン(ODR)
- 国際トラブルを扱う
- 個人間取引を扱う



相談受付と対応の流れ

- **相談受付**
- 助言
- あっせん
- 調停（構成：相談員と弁護士と専門家 or 相談員と弁護士）
- 仲裁

基本エスカレーション方式。全て無料。

- **相談受付範囲**
- BtoB・BtoC・CtoC（ほぼ限定無）
- 相談者・相手方の双方、若しくはどちらかが日本。
- 米国ADR機関BBBと連携協定



主な案件紹介とノウハウ

助言案件

あっせん案件

調停案件

海外案件



・オンライン相談・紛争相談マニュアル(報告書)

・法律整理

・相談の心得

・メールテクニック



メール相談(利用者)の評価

2005.8ネットショッピング紛争相談室第4回利用者アンケートより

- ・ 肯定的評価 77%
 - ・ 否定的評価 7%
- ・ 時間・距離の制約がない。
 - ・ 冷静・理論的になれる。疑問点を整理できる。
 - ・ 印刷やコピーの必要がなく、経緯や証拠を送るのが容易。
 - ・ メールは頻繁に使っているので。
 - ・ 顔が見えないので何でも伝えられて気が楽。口下手でもOK。
 - ・ 記録が残る。
 - ・ 確実に回答がもらえる安心感。
 - ・ 電話より安い。
 - ・ 「話中」がない。
- ・ 即時性に欠ける。
 - ・ 複雑な事例の場合や細かい説明が大変。
 - ・ 内容がちゃんと伝わったか不安。
 - ・ 文章では伝わりにくいこともある。
 - ・ 直接話したい。
 - ・ 相手方に無視されたらおしまい。
(あっせんの場合)



実証実験を終えて

- ・ECは低額・遠隔地取引が多く訴訟が向くとは限らない。当事者が同席しての話し合いの場が持ちにくい。
 - ・・・ECはODRが有効。一方コスト負担の問題。
- ・規模の大小にかかわらずBである以上プロとされるが、ECにはプロになり切れないBが多数いる。
 - ・・・SmallBの相談・啓発窓口が必要。
- ・あっせん・調停は当事者をテーブルに乗せる必要がある。詐欺には向かない。
 - ・・・テーブルに乗り、解決案の提示で解決率は上がる。
そのための工夫。



ありがとうございました

一般社団法人 ECネットワーク

原田 由里 (harada@ecnetwork.jp)

URL : <http://www.ecnetwork.jp/>

