

「相談機関とのオンラインマッチング」の進め方

一般財団法人日本 ADR 協会

1. 準備

「相談機関とのオンラインマッチング」を実施する責任者の方は、オンラインマッチング（以下「OM」という。）を実施する前に、以下の点にご留意いただき、貴機関内で打ち合わせを行ってください。

① 関係者全員に OM の目的を説明する（以下はその一例です）

- 日本において ADR の認知度はまだまだ低い。紛争を抱えた人は数多く存在するものの、いきなり ADR 機関に相談に行くことはまずなく、行政窓口、消費生活センター等に相談に訪れることが一般的であるが、これらの組織でも ADR に対する認知度がそれほど高くないこと
- サステナブルな ADR 機関運営を目指す場合、各種相談機関との連携は非常に重要であること
- 「相談機関とのオンラインマッチング」とは、ADR 機関と相談機関がオンラインで直接面談し、情報交換を行うことにより、相互理解を促進し、相談機関を来訪する「紛争を抱えた人」に ADR を紹介してもらい、解決の可能性を提示するとともに、ADR の活動を更に活性化させ、健全なビジネスとしての基盤強化に役立たせることを目的とした活動であること

② OM の相手を決める

消費者等が相談をもちかける相談機関は多様ですが、本企画では全国の「消費生活センター」を対象として OM を実施します。

たとえば、以下のような観点から OM の相手としたい消費生活センターを絞り込み決定する。

- 貴機関が取り扱っている紛争が持ち込まれそうな消費生活センター
- 近隣に存在している消費生活センター
- 近隣ではないが相談者が多く訪れそうな消費生活センター
- 過去に問い合わせ、相談をしたことがある消費生活センター
- 過去に消費生活センターを介して相談があった場合はその消費生活センター

③ 担当者/役割を決める

OM 実施時の PC 操作、OM 実施時の議事進行、OM の議事録作成等の業務の担当者を決める。

業務	担当者氏名
責任者	
OM 実施時の PC 操作	
OM 実施時の議事進行	
OM の議事録作成	
OM の報告書作成	
OM の報告書の日本 ADR 協会への送信	

④ OM 実施希望日程を調整する

相手となる消費生活センターのスケジュールが不明であることから、希望日時について③で決めた

各業務担当者と調整し 3～5 日の候補日程を決定する。

⑤ 会場を調整する

OM は Web 上の会議システム（Zoom や Teams、Google Meet など）を利用して行う。

- 原則として、貴機関が Web 上の会議場を設定し会議を主催する者（以下「会議場主催者」という。）となる。
- OM 相手側消費生活センターが会議場主催者になることを希望された場合は、両機関で相談して決定する。

2. 申込み（オンラインマッチング推進図①）

日本 ADR 協会の HP にアクセスし、OM のリンクを開く。

以下の情報を専用申込みフォーム（<https://forms.gle/bXYhQHQQeT98RKDX9>）に入力し、OM の申込みをする。

- 貴機関の名称と OM を担当する方の肩書と氏名
- 選出した OM 相手側候補消費生活センターの「相談機関名」、「HP アドレス」、「連絡先メールアドレス」もしくは「FAX 番号」
- お持ちの Web 会議システム（有料、無料いずれでも構いません）の種類（例：Zoom、Teams）
- OM 当日に日本 ADR 協会の調査企画委員の立ち会いを希望するか（貴機関が立ち会いを希望された場合でも、OM 相手側消費生活センターが希望しない場合や調査企画委員が参加できない場合があることをご承知おきください。）

項目	内容
貴機関名	
担当者の肩書と氏名	
OM 候補の相談機関名	
OM 候補の HP アドレス	
OM 候補の連絡先メールアドレス	
OM 候補の連絡先 FAX 番号	
お持ちの Web 会議システム（有料、無料いずれでも構いません）の種類	
OM 当日に日本 ADR 協会調査企画委員の立ち会いを希望するか	はい いいえ

* 日本 ADR 協会は貴機関からの申込み情報に従い、候補として挙げられた消費生活センターに OM の申入れを行い（オンラインマッチング推進図②）、当該消費生活センターから OM の承諾を得た場合、それを貴機関にメールで連絡します（オンラインマッチング推進図④）。

* 申入れた日から 1 ヶ月を経過しても当該消費生活センターからなんら回答がない場合は、不成立と判断させていただき、その旨、貴機関に連絡いたします。

——以降は相手側消費生活センターが OM の申込みを承諾した場合の対応——

3. 会議場主催者と実施日の決定（オンラインマッチング推進図⑤）

相手側消費生活センターに以下のメールを送信する（または電話にて以下を伝える）。

貴機関名 _____

担当者肩書及び氏名 _____

電話番号 _____

メールアドレス _____

住所 _____

（メール本文例）

突然のメールで失礼いたします。貴 相手側消費生活センター名 におかれましては、一般財団法人日本 ADR 協会からの「相談機関様と裁判外紛争解決機関とのオンラインマッチング」についての申出につき、ご了承いただき誠にありがとうございます。

私たちは、貴 相手側消費生活センター名 とのオンラインマッチングを希望いたしました自 ADR 機関名 という裁判外紛争解決機関で、〇〇に関する紛争について裁判外の和解等により解決を試みる機関です。本日はこのオンラインマッチング実施のスケジュールを決めさせていただくために本メールを送信いたしました。誠に勝手ながらオンラインマッチングの実施日時として、

・ ◇月◇日 午前（午後）◇時から

・ □月□日 午前（午後）□時から

・ △月△日 午前（午後）△時から

のスケジュールを提案させていただきたいと思いますが、ご都合はいかがでしょうか。もし、上記のスケジュールが難しい場合には、ご都合のよろしいスケジュールをご提案いただければ幸いです。なお、オンラインマッチングは 1 時間程度を予定しております。

また、日程が決まり次第当方にてオンライン会議を設定し、接続情報（例えば、Zoom の URL 情報など）を送信させていただきます。オンラインマッチングの予定日時になりましたら当該接続情報にアクセスしていただくことでオンラインマッチングがスタートしますので、ご承知おきください。

4. 相手側消費生活センターと協議し決められた以下の内容を日本 ADR 協会にメールで連絡する（オンラインマッチング推進図⑥）。

- 決定した実施日時と会議場主催者
- 当該 Web 会議の接続情報（Zoom の URL 情報など）

5. OM 申込み時に進行役として日本 ADR 協会の調査企画委員の立ち会いを希望された場合、その可否については別途ご連絡します。

6. OM の実施

会議を開始、進行、終了させる。

OM の実施要領

- 自己紹介：対応している紛争の種類、実績、解決実施事例等
- 質問事項：別紙参照
- 関係強化のための提案（例）
 - ・ 情報交換会：定期的またはどちらかが希望した時に情報交換会を実施する。
- 日本 ADR 協会の調査企画委員が会議に立ち会える場合は、会議の実効を上げるべく進行役・ファシリテーター役を果たします。
- 貴機関は終了後、その内容をまとめ日本 ADR 協会へ提出をお願いします。

以 上