

手続実施規則

第●条 この規程において使用する用語は、特別の定めのある場合を除くほか、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成１６年法律第１５１号）において使用する用語の例による。

２ この規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

★ 面談調停 双方の当事者及び手続実施者が、指定された場所に出頭により出席し、面談の方法にて実施する調停手続の方法をいう。

★ オンライン調停 以下のいずれかの調停手続の方法をいう。

(1) 双方又は一方の当事者及び手続実施者が、ウェブ会議システム等（インターネットを介した映像及び音声の送受信により、手続実施者が、双方又は一方の当事者の状態を認識しながら通話することが可能なシステムをいう。）を利用して期日に参加し、ウェブ会議システム等を利用して期日を実施する調停手続の方法

(2) 双方の当事者及び手続実施者が、電子メールその他のその受信をする者を特定して情報を伝達するために用いられる電気通信（有線、無線その他の電磁的方式により、符号、音響又は映像を送り、伝え、又は受けるもの）¹を利用して実施する調停手続の方法

★ 同席調停 双方の当事者の同席又はウェブ会議システム等の利用により、双方の当事者が議論できる状態で行う調停手続をいう。

★ 別席調停 一方の当事者を退席（本項第★号(1)の方法によるオンライン調停の場合には、ウェブ会議システム等の機能を用いて、調停手続の映像及び音声認識できず、かつ、自らの発言や映像が調停手続に反映されない状態にすることをいう。）させた状態で、他方の当事者から主張及び意見を聴き、次いで、他方の当事者を退席させた状態で、一方の当事者の主張及び意見を聴くことを必要な範囲で繰り返す方法による調停手続をいう。

（調停の期日）

第●条 調停の期日における調停手続の方法は、面談調停又はオンライン調停（本条においては、第●条第２項第★号(1)の方法による調停方法をいう。）とする（オンライン調停の場合には、調停場所は、手続実施者が現に所在する場所をいうものとする。以下同じ。）。ただし、指定された場所に出頭して期日に参加することを希望する当事者については、出頭による期日の参加を認めな

¹ チャットもこれに含まれる。

なければならない。

- 2 調停は、原則として同席調停で行う。ただし、担当調停者が相当と認めるときは、別席調停を行うことができる²。
- 3 オンライン調停により期日に参加した者は、当該期日に出席したものとみなす。

（期日を開かない場合の調停手続）

- 第●条 第●条第2項第★号(2)の方法によりオンライン調停を実施する場合には、前条の定めにかかわらず、期日を開かずに調停を実施することができる。
- 2 前項の場合、手続実施者は、電子メール等を利用して双方の当事者から主張及び意見を聴き、並びに証拠の提出を受ける方法で調停を実施する。

（オンライン調停手続の併用等）

- 第●条 調停手続は、第●条第2項第★号(1)及び同号(2)に定める方法の双方又はいずれかの方法で実施することができる。
- 2 オンライン調停（第●条第2項第★号(1)及び同号(2)の方法のいずれも含む。）を実施する場合には、別に定めるオンライン調停運用規則を遵守しなければならない。

（手続実施記録）

- 第●条 ●●は、次の各号に掲げる事項を記録した手続実施記録を作成し、当該調停手続が終了した日から10年間保存する。

．．．

- 4 認証紛争解決手続の実施の経緯 紛争の概要並びに認証紛争解決手続を実施した日時及び場所（第●条第2項第★号(1)及び同号(2)の方法によるオンライン調停により調停手続を実施した場合にはその旨）を記載する。

² 原則として同席調停を前提とする場合の規律であり、他の場合には別途の規律を置く必要がある。

オンライン調停運用規則

第●条 手続実施規則第●条第2項第★号(1)の方法により実施するオンライン調停は、〇〇、〇〇又は〇〇³のウェブ会議システムを利用して実施する。

2 上記ウェブ会議システムは、常に最新版にアップデートされた状態で使用するものとする。

3 手続実施規則第●条第2項第★号(2)の方法により実施するオンライン調停で利用する電子メール等のソフトウェア（アプリケーションを含む。）についても、前項と同様とする。

第●条 手続実施規則第●条第2項第★号(1)の方法により実施するオンライン調停においてウェブ会議システム等を使用して期日に参加する当事者及び手続実施者は、セキュリティソフトが導入されているか又はOSが最新のバージョンにアップデートされた端末を使用しなければならない。

2 当事者及び手続実施者が手続実施規則第●条第2項第★号(2)の方法により実施するオンライン調停で電子メール等を利用する場合についても、前項と同様とする。

第●条 当事者は、手続実施規則第●条第2項第★号(1)の方法により実施するオンライン調停において、録音、録画をしてはならず、期日における手続の内容を放送又は公衆送信してはならない⁴。

2 手続実施者は、手続実施規則第●条第2項第★号(1)の方法により実施するオンライン調停を実施する最初の期日の冒頭において、前項の内容を説明しなければならない。

3 当事者は、手続実施規則第●条第2項第★号(2)の方法により実施するオンライン調停における電子メール等の内容を放送又は公衆送信してはならない。

4 手続実施者は、手続実施規則第●条第2項第★号(2)の方法により実施するオンライン調停手続の開始時に、前項の内容を説明しなければならない。

第●条 手続実施規則第●条第2項第★号(1)の方法により実施するオンライン調停において、ウェブ会議システム等の方法により期日に参加する当事者及び手続実施者は、許諾を得ていない第三者が視聴できない環境で参加しな

³ Zoom、Microsoft Teams等のウェブ会議システムが入る。

⁴ 録音・録画を不可とする場合の規律であり、録音・録画することを可とする場合には別途の規律を置く必要がある。

なければならない。

- 2 当事者及び手続実施者は、手続実施規則第●条第2項第★号(2)の方法により実施するオンライン調停における電子メール等の内容について、許諾を得ていない第三者に閲覧させてはならない。