

1 3 民間紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法の概要

1. 業務の内容

- ① オンライン調停プラットフォームサービス「Wakai」で民事に関する紛争解決手続き業務を実施。
- ② 本手続は、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、以下「ADR法」という。）第2条第5号に規定する特定和解を取り扱う。
- ③ 本手続は、スマートフォン及びPCなどからインターネットを通じて提供するオンライン調停プラットフォームサービス「Wakai」アプリケーションで、民事に関する紛争の公正かつ妥当な解決を、迅速・安価・手軽・安全に実現する。

2. 実施方法の概要

- ① 本手続の利用開始
- ② 申立ての受理及び開始
- ③ 手続遂行意思の確認及び通知
- ④ システムによる争点整理
- ⑤ オンライン・メディエーターによるオンライン調停
- ⑥ 和解（特定和解を含む）の成立
- ⑦ 手続の終了
- ⑧ 料金及び支払い

① 本手続の利用開始

- a. 本手続の利用を希望する者は、利用規約を遵守することに同意し、かつ弊社の定める一定の情報を弊社システムから登録し、申込み申請する。
弊社に対し、本手続の利用を申立て、又は申立てに対する応答をすることができる。
- b. 前項に基づき弊社に提供する事項は、以下の各号のとおりとする。但し、弊社は、以下の事項以外のものを登録事項とすることがある。なお、第(2)号及び第(4)号は、申立人が申し立てる場合に限る。
 - (1) 自らの氏名・電子メールアドレス・法人個人の別
 - (2) 相手方の氏名・電子メールアドレス（申立人がSMSその他文字でのやり取りが可能な電磁的連絡手段を指定した場合は、その連絡手段及び連絡先に関する情報）
 - (3) 代理人を定める場合は、その氏名、住所及び資格
 - (4) 請求の内容を特定するに足る事項
 - (5) 本手続に関するウェブページを確認するために必要なパスワード
 - (6) その他、弊社が本手続の利用に必要と判断した事項
- c. 当事者は、本手続の利用にあたり、利用規約に同意する。
- d. 弊社は、本手続の利用を希望する者に対し、次に掲げる事項（ADR法第14条又はADR法施行規則第13条第1項が改定された場合はその改定に準じて変更されるものとする。）について、申立ての受理の決定がされる前に、これを記録した電磁的記録を提供して説明をする。但し、本手続の利用を希望する者が弊社に書面の交付を求めたときは、弊社は書面を交付して説明をする。
 - (1) 手続実施者の選任に関する事項
 - (2) 紛争の当事者が支払う報酬又は費用に関する事項
 - (3) 本手続（ADR法第6条第7号に規定する認証紛争解決手続を含む。以下本項において同じ。）の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行
 - (4) 本手続において陳述される意見若しくは提出され若しくは提示される資料に含まれ又はADR法第16条に規定する手続実施記録に記載されている紛争の当事者又は第三者の秘密の取扱いの方法
 - (5) 紛争の当事者が本手続を終了させるための要件及び方式
 - (6) 手続実施者が本手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないと判断したときは、速やかにその本手続を終了し、その旨を紛争の当事者に通知する
 - (7) 紛争の当事者間に和解が成立した場合に作成される書面の有無及び書面が作成される場合には作成者、通数その他当該書面の作成に係る概要
 - (8) 特定和解の成立により認証紛争解決手続が終了した場合における当該手続に係る手

続実施記録の保存期間並びに当該手続実施記録の閲覧及び謄写又は複写に関する手続の有無及びその概要

② 申立ての受理及び開始

- a. 弊社は、次項に定める基準に従って、申立人による本手続の申立ての可否を判断し、弊社が申立てを認める場合にはその旨を申立人に通知し、当該通知により申立人による本手続の申立てを受理したものとする。
- b. 弊社は、申立てが、以下に該当する場合は、当該申立てを受理しないことができる。また、その場合、その旨を申立人に通知し、当該通知により申立人による本手続の申立てを不受理としたものとする。
 - (1) 本規則や利用規約に反するおそれがあると弊社が判断した場合
 - (2) 申立てにかかる紛争が、民事に関する紛争でない場合
 - (3) 申立てにかかる紛争が、当事者の話し合いによる解決を前提とする本手続に適さないと認められる場合
 - (4) 弊社が登録事項（本規則第6条第2項及び利用規約に基づき弊社に提供する事項を意味する。）の補正を求めたにもかかわらず、申立人が当該補正をしない場合
 - (5) 弊社に提供された申立てに必要な事項の全部又は一部につき虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合
 - (6) 過去に本規則や利用規約に反したことなどを理由として本手続の利用を拒否された者による申立てである場合
 - (7) 申立人が未成年者、成年被後見人、被保佐人又は被補助人のいずれかであり、法定代理人、後見人、保佐人又は補助人の同意等を得ていなかった場合
 - (8) 申立人や相手方が反社会的勢力等である場合
 - (9) その他、弊社が本手続の申立てを適当でないと判断した場合

③ 手続遂行意思の確認及びその他の通知

- a. 弊社は、本手続の申立てを受理した場合、速やかに、相手方が本手続を遂行する意思があるか否かの確認を行う。
- b. 前項の意思確認は、申立時に申立人が記載した相手方の連絡先（電子メールアドレス、SMS その他文字でのやり取りが可能な電磁的連絡手段とする。以下「電磁的連絡先」という。）に対し、申立ての趣旨及び概要とともに、本手続に応じるか否かについて所定の期間内に回答を求める旨を記載したメッセージを通知し、回答を求める方法により行う。なお、弊社は、相手方に対し、本項の通知を行う際に、第6条第4項を、同項中「本手続の利用を希望する者」とあるのは「相手方」と読み替えて適用し、同項各号の説明をする。
- c. 弊社は、相手方が本手続に応じるか否かに先んじて、送信先の電磁的連絡先が通知の相手方のものであって、当該通知の受領に用いることができるものであるか否かの確認を行う。また、かかる電磁的方法により当該通知の受領に用いることができるものであるか否かの確認ができなかった場合、弊社は、相手方に対し、郵送により、送信先の連絡先が通知の相手方のものであって、当該通知の受領に用いることができるものであるか否かの確認を行うことができる。
- d. 前2項に定める方法により、本条第2項に定める期間内に相手方が本手続に応じるか否かの意思を確認できない場合、又は、相手方が本手続に応じない意思を弊社に表示した場合には、弊社は、本手続を終了させることができる。
- e. 弊社が、各当事者の連絡先として確認できた電磁的連絡先への通知を発信した場合は、弊社から各当事者へ、その発信された内容の通知が到達したものとみなす。
- f. 前項の定めにかかわらず、手続実施記録に記載する必要がある重要な事項の通知（本条第2項の送信、第12条第3項の通知）をする場合、弊社は、当事者に対し、通知の送信を行うとともに、その通知を受信した旨及び受信した日時を、弊社の指定する URL をクリックさせる方法、又はウェブ画面へ入力させる方法により記録するものとする。
- g. 本手続に関する通知は、本規則に別途定める場合を除き、弊社、オンライン・メディアエィター、当事者のいずれから発するものであっても、弊社システムを介して、弊社システム内の受信領域（受信者のみが認識可能な領域を意味する。）又は弊社システムに登録された電磁的連絡先に送信する方法により行い、原則として書面は用いない。但し、弊社が予め認める場合において、申立人が希望するときに、相手方が本手続を遂行する

意思があるか否かの確認のための弊社システムの案内等において、書面を用いる場合がある。

④ システムによる争点整理

- a. 当事者は、オンライン・メディエーターによるオンライン調停前に、システムによる争点整理手続を経るものとする。
- b. システムによる争点整理手続は、弊社システム上で、当事者が情報を入力する方法で進められるものとする。
- c. 当事者は、システムによる争点整理において入力した情報は、オンライン・メディエーターによるオンライン調停における当事者の主張としてオンライン・メディエーターに認識されうることを予め理解して、情報を入力するものとする。但し、オンライン・メディエーターによるオンライン調停の実施は、システムによる争点整理において入力した情報に拘束されるものではない。

⑤ オンライン・メディエーターによるオンライン調停

- a. 当事者がオンライン・メディエーターによるオンライン調停を希望する場合、その当事者は、弊社システムに登録する方法により、その希望の意思を弊社に通知する。
- b. 弊社は、前項の通知を受領した場合、他方当事者（申立人の場合は相手方、相手方の場合は申立人を意味する。以下同じ。）にオンライン・メディエーターによるオンライン調停を希望するか否かの確認を得る。
- c. 前項の確認の結果、他方当事者がオンライン・メディエーターによるオンライン調停を承諾した場合、第5条第1項に基づき選任されたオンライン・メディエーターは、当事者（または代理人）に弊社システム上で期日希望日を選択させ、他方当事者が合意し、オンライン・メディエーターが承諾することで期日を決定し、オンライン調停を実施する。
- d. 調停場所は、オンライン・メディエーターが現に所在する場所をいうものとする。
- e. オンライン調停の実施方法（オンライン同席調停・オンライン別席調停の別）は、都度申立人、相手方及びオンライン・メディエーターが協議の上、決定して行う。
- f. 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する。
- g. オンライン調停の実施が確定した場合、その確定からオンライン調停が終了するまでの間、当事者は、弊社所定の方法（弊社システム上のチャット及びWeb会議システム）で、オンライン・メディエーターとの間で、文字や写真等のやり取りを行うことができるものとする。
- h. オンライン調停の会議は、オンライン・メディエーターが、Web会議システム及び弊社システムの双方を用いて当事者双方の意思を確認する方法で進行する。
- i. オンライン調停における会議は、1回当たりの時間を1時間とし、4回目以降はオプション機能（有償）として1回当たりの時間を30分で提供する。
- j. 当事者は、前項に定める時間の制限を超過して会議の実施を求める際は、他方当事者及びオンライン・メディエーターの承諾を得ることとする。
- k. オンライン・メディエーターがWeb会議システムを介して和解あっせんを実施する場合当事者、代理人は、そのWeb会議に出席し、発言することができる。また、オンライン・メディエーターは、そのWeb会議において相当と認める者の傍聴を許すことができる。
- l. オンライン・メディエーターは、オンライン調停が実施された場合、次の各号に掲げる事項を記録した手続実施記録を作成する。
 - 1. 実施した日時
 - 2. 出席者
 - 3. 実施方法（オンライン同席調停 or オンライン別席調停）
 - 4. 実施経緯
 - 5. 実施内容
 - 6. 決議事項（合意事項、継続協議事項、当事者の To Do）
- m. オンライン調停は、Web会議システム「Zoom」を利用して実施する。
- n. 上記Web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。
- o. オンライン調停においてWeb会議システムを使用して期日に参加する当事者、傍聴人及びオンライン・メディエーターは、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。

- p. 当事者及び傍聴人は、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。
- q. オンライン・メディエーターは、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。
- r. オンライン調停において、Web 会議システムの方法により期日に参加する当事者、傍聴人及びオンライン・メディエーターは、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ければならない。

⑥和解（特定和解を含む）の成立

- a. 本手続中に、当事者が解決案を提案し又はオンライン・メディエーターに提示された解決案を受け入れ、他方当事者がその案を受諾したときは、当事者間に和解が調ったものとみなす。
- b. 和解が成立したときは、弊社が別紙 2.「和解合意書」に従って和解の内容を記録した和解合意書原案の電磁的記録を作成し、当事者双方及び弊社が当該和解合意書原案にそれぞれ電子署名した和解合意書の電磁的記録を作成する。
- c. 弊社は、当事者双方に対し、前項の規定により作成した和解合意書の電磁的記録をそれぞれ交付提供しなければならない。
- d. 弊社は、第 2 項の規定により作成した和解合意書の電磁的記録を手続実施記録の一部として保管する。

⑦手続の終了

- a. 本手続は、以下の各号の場合に終了する。
 - (1) 当事者間で和解が整った場合
 - (2) 申立ての内容が民事に関する紛争に該当しないことが明らかになった場合
 - (3) いずれかの当事者が、弊社システムを介して、本手続の利用を中止したい旨の意思を弊社及び他方当事者に表明した場合
 - (4) オンライン・メディエーターが合理的期間内に和解が成立する見込みがないと判断した場合
 - (5) 第 8 条第 4 項、その他の本規則の他の規定に基づき本手続が終了する場合
 - (6) 申立人による本手続の申立てが受理された後、弊社が定める合理的期間内に、いずれかの当事者からの応答がない場合
 - (7) いずれかの当事者が弊社の利用規約又は本規則に反した場合、又は反するおそれがあるとして、弊社が本手続を中断した場合
 - (8) いずれかの当事者が本手続を利用する資格を失った場合（利用規約に基づき本手続の利用を停止され、若しくは、登録を取り消され、又は自主的に取り消した場合）
- b. オンライン・メディエーターは、以下の各号の場合には合理的期間内に和解が成立する見込みがないと判断することができるものとする。但し、これらの場合に限られるものではない。
 - (1) 当事者の一方が、正当な理由なく、オンライン・メディエーターからの連絡に対し、3 回以上又は連続して 2 回以上回答しない場合
 - (2) 当事者の一方が、和解をする意思がないことを明確に表示した場合
 - (3) オンライン調停において Web 会議システムを介して和解あっせんを実施したものの和解が成立しなかった場合
- c. 本手続が終了した場合、弊社は、各当事者に対し、終了の理由とともに、手続が終了した旨を電磁的連絡先への通知により通知しなければならない。

⑧料金及び支払い

- a. 本手続における手数料等は別紙 3.「Wakai ご利用料金一覧表」のとおりとし、当事者は手数料等が発生した場合に、弊社に支払う。
- b. 手数料等は、弊社の指定する方法で弊社に支払う。支払方法、振込手数料その他支払に必要な費用の負担については、利用規約に定めがある場合はその定めに従う。

注. 記載しきれないときは、この様式の例により作成した書面に記載し、その書面を第 8 面の次に添付すること。