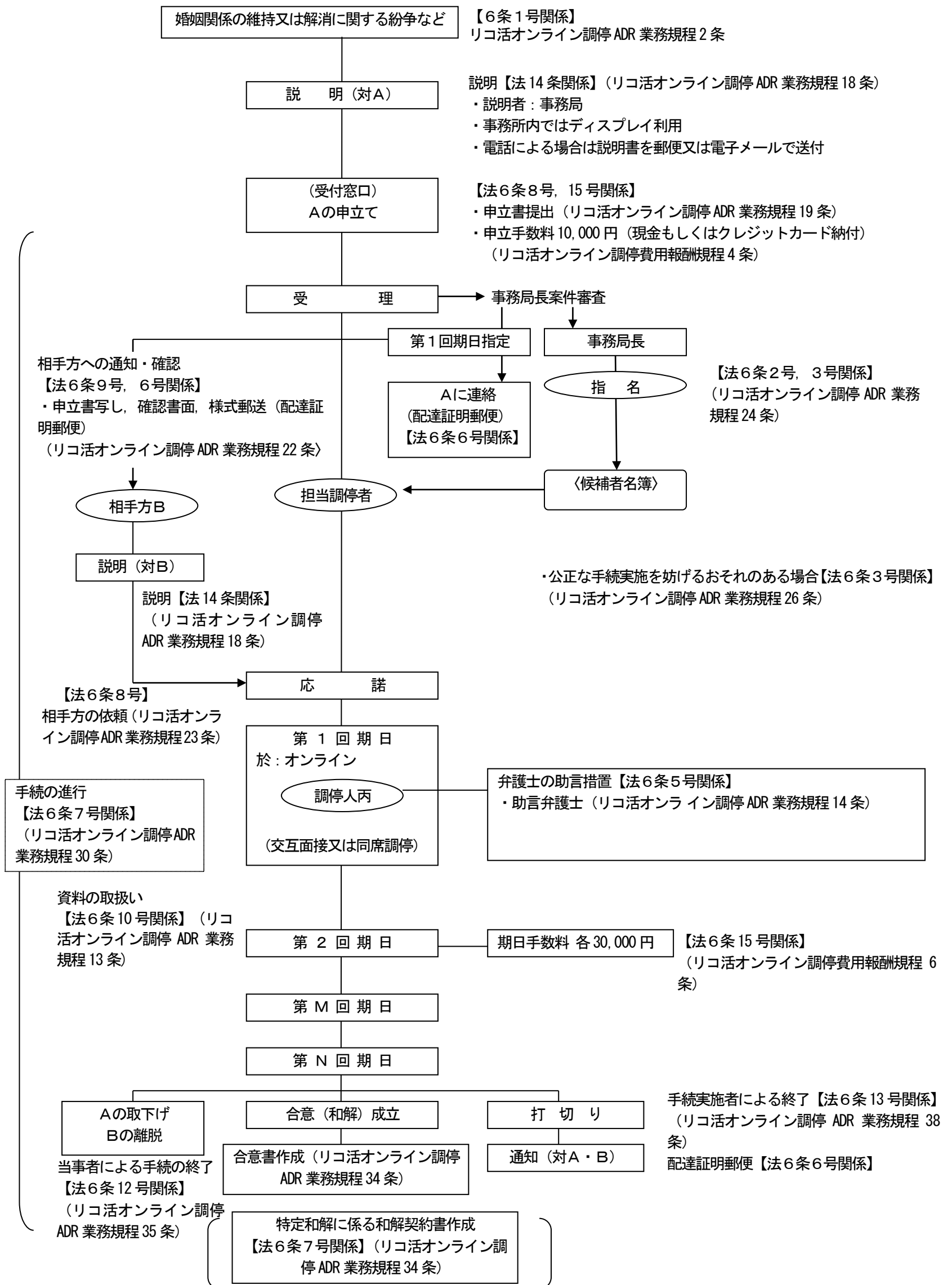


1.3 民間紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法の概要



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。

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(続き)

○業務時間

- ・原則として月曜日から土曜日の9～22時
(リコ活オンライン調停ADR業務規程第5条)

○調停実施場所(認証紛争解決手続の業務を行う事務所)

- ・オンライン
(リコ活オンライン調停ADR業務規程30条)

○通知の方法【法6条6号関係】

- ・申立書、終了決定書…配達証明郵便又はこれに準ずる方法
- ・その他……………普通郵便、SNS(ショートメッセージサービス)、電子メール
(リコ活オンラインADR業務規程12条)

○資料の取扱い【法6条10号関係】

- ・原本は、原則返還しない。
- ・提出を受けた物は、手続終了後10年間保管
(リコ活オンラインADR業務規程第13条)

○秘密の保持【法6条11号、14号関係】

- ・手続は非公開(リコ活オンラインADR業務規程第7条)
- ・文書管理責任者:事務局長(リコ活オンラインADR業務規程3条)
- ・事務局職員及び調停者等には守秘義務あり(リコ活オンラインADR業務規程8条)

○報酬・費用関係【法6条15号関係】

- ・申立手数料10,000円 申立人が申立時に現金もしくは事務局が指定する決済会社によりカード決済で支払い
- ・期日手数料30,000円 各当事者が期日ごとに現金もしくは事務局が指定する決済会社によりカード決済で支払い
(リコ活オンライン調停費用報酬規程4条、6条)

○苦情の取扱い【法6条16号関係】

- ・受付先:事務局
- ・申立方法:電子メール
- ・処理方法:苦情処理委員会で審議をし、対応を決定
- ・処理結果:苦情申立者に対し、書面、電磁的記録又は口頭で対応結果を通知

13 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(続き)

(リコ活オンラインADR業務規程45、46条)

○揭示又は公表【法11条2項関係】

- ・事業者ホームページに掲載(URL: https://)

(リコ活オンラインADR業務規程49条)

○手続実施記録関係【法16条関係】

- ・作成者: 事務局長
期日ごとの調書は、各調停人が作成

- ・10年間、事務所内保管庫に保管

(リコ活オンラインADR業務規程40、41条)