

EUのODRプラットフォーム について

カライスコス アントニオス
京都大学大学院法学研究科准教授

2019年2月28日（木）

EUレベルでの主な紛争解決手段 (個別的紛争解決)

- 1 ODR (オンライン紛争解決)
- 2 消費者のためのADR (代替的紛争解決)
- 3 ヨーロッパ消費者センターネットワーク
(European Consumer Centres Network)
- 4 ヨーロッパ少額訴訟手続

ODRプラットフォームについて

- EUでは、2013年に、ADR指令とODR規則が採択された
- 2016年2月、上記ODR規則およびODR実施規則に基づき、EU域内における取引に関するODRプラットフォームが開設された
 - ⇒ EU、ノルウェー、アイスランドおよびリヒテンシュタインに拠点を置く消費者および事業者に対して、物品および役務のオンライン購入について生じた紛争をオンラインで解決する可能性を提供する

ODRプラットフォームについて

- ODRプラットフォームを経由して行われた申立ては、加盟各国によって認証されている紛争解決機関に送信され、同機関が、消費者と事業者との間の紛争解決を支援する
- EUのあらゆる言語での申立てが可能であり、紛争解決に関する期限が設定されている

ODRプラットフォームでの手続

① 申立て

- オンラインの申立てフォームへの入力
 - ⇒ 申立人、事業者、購入および苦情内容に関する情報
 - ⇒ 関連する書面（インボイス、発注書等）のアップロード
 - ※ 申立てを直ちに行うほか、ドラフトとして保存することも可能……保存した場合において、その後6か月以内に申立てを行わなかったときは、データ保護の理由によりドラフトが自動的に削除される仕組みとなっている

ODRプラットフォームでの手続

② 紛争解決機関の選択

- 事業者が、紛争についてODRプラットフォーム手続を利用することに同意した場合、紛争解決を行う機関について30日以内に合意がされなければならない
 - ⇒ 事業者は、プラットフォームを通じて、消費者に1つまたは複数の機関の名称を消費者に送信する
 - ⇒ 消費者は、そのうちの1つを用いることに同意するか、新たなリストの送信を求めることができる

ODRプラットフォームでの手続

- 申立てを行う時点でODRプラットフォームに登録していない場合、消費者は、この時点でシステムにサインインして登録しなければならない（また、必要に応じてODRアカウントを作成する）
- 30日以内に紛争解決機関について合意に至らなかった場合、プラットフォームを通じた申立ての処理が不可能となる

ODRプラットフォームでの手続

③ 紛争の解決

- 機関について合意した場合、申立ての内容がその機関に送信される
 - ⇒ その機関がその紛争を取り扱うことができる場合、プラットフォームを通じて消費者にアラートが送信される
 - ⇒ その機関がその紛争を取り扱うことができない場合、その理由が消費者に通知される
- ※ 申立てに際してのチェックリストのウェブサイトがあり、消費者は事前にこれを確認することが推奨されている

ODRプラットフォームに関する その他の事項

- 事業者も、ODRプラットフォームを通じたオンライン消費者紛争解決を申し立てることができる
 - ⇒ ただし、消費者がベルギー、ドイツ、ルクセンブルクおよびポーランドに在住する場合に限る
- 事業者は、次の義務を負う
 - ⇒ ウェブサイト上にEメールアドレスを掲載する義務
 - ※ 双方向のコンタクト・フォームで代替することはできない
 - ⇒ ウェブサイト上に、ODRプラットフォームへのリンクを提供する義務
 - ※ 見やすくて容易にアクセスできるリンクでなければならない