

<第三種郵便物認可>

ODR導入へ

ODR事業者協会理事 立教大学教授 早川吉尚弁護士に聞く

ODR（オンラインでの紛争解決手続き）の導入を検討するEC・通販事業者が台頭し始めているという。政府は19年9月から7回に渡って開催したODR活性化検討会では、国内での導入・活用を推し進めている。一般社団法人ODR事業者協会（事務局東京都、大橋良二代表理事）の理事で、IT・ODR部会（日本弁護士連合会主催）部長なども務める、立教大学教授の早川吉尚弁護士に、ODR導入の期待を聞いた。

—ODRシステムの提供を手掛ける事業者で、2月から実証実験を開始した企業もある。EC・通販企業による導入の期待値は。

モールの運営する大手プラットフォームでは、独自の苦情処理がなく、自社ECサイトを運営する大手企業の導入を検討に注目が集まり始めている。

大手通販各社、導入前のめり

他社との差別化のため、顧客接点の強化など比べて、独自の苦情処理ユーザフレンドリーを売りにしている企業も多く、ODRのニーズがある。そうした企業が特に興味を持ち始めている。

いま始めると、ODR導入の先駆けとして注目を集めることができるという利点もある。ユーザーフレンドリー性をアピールすることも可能だ。

すでに複数の企業からODR導入の相談を持ちかけられている。プラットフォームの関心は、ODR導入には初期投資が必要になる。要となるのは、新型コロナウィルス感染拡大に伴い、給付金に関連する苦情処理として注目されていくと思う。



政府の活性化検討会では、来年度の「骨太の方針」に入っていると予想がつくので、初期投資が無駄にならなくなる。その場合は関心を示すようになると思う。

—その他、ODRが今後注目されると思われる場面は、

新型コロナウィルス感染拡大に伴い、給付金に関連する苦情処理として注目されていくと思う。

基準を設けて支払いをしているが、受け取れない人の不満や、事実関係の確認など、少なからず混乱が予想される。

オンライン上で、高額でない案件を大量に処理できるODRは、機能を發揮することができる。

EC拡大への対応「盛り込む」

第4期消費者基本計画を策定

消費者庁は3月31日、2020年～2024年の消費者政策の柱となる「第4期消費者基本計画」を策定・公表した。基本計画には、今後消費

の影響により、生活物資が品薄になったり、消費者の弱みに付け込んだ悪質な事業者が現れたりする可能性がある指摘。悪質な事業者に対しては厳正な法執行を行う方針を示している。

日本機械学会

新たに9製品を認定

健康増進機器に、骨も

（一社）日本ホームヘルス機器協会（所在地東京都、山本富造会長）は4月1日、同協会が健康機器などを認定する「健

積水化学グループの積水成型工業（本社大阪府、矢野英伸社長）が申請した量表「MIGUSA量表」も認定された。同製品は、樹脂に無機材料を配合した量表で、ダニやカビが発生しにくいとしている。

経済産業省

補助率を引き上げ

コロナ対策で、IT導入補助金を

政府は4月7日、20年度の補正予算案を閣議決定し、経済産業省が実施する、「サービス等生産性向上IT導入支援事業（IT導入補助金）」の補助率を2分の1から3分の2に引き上げる見通しとなった。新型コロナウィルス対策のハードウ

エアの導入も対象とする。20年度のIT導入補助金は、新型コロナウィルスの影響により、3月13日から急ぎよ一次募集を開始した。19年度に実施したIT導入補助金2019にて交付決定を受けたIT導入支援事業者が、そのまま対象事業者ビッグサイト利用の要望書を政府に提出日本展示会協会

CCAJ スマホ表示に対応

協会ウェブサイトを刷新

（一社）日本展示会協会（事務局東京都、浜田憲尚会長）は4月7日、東京五輪で利用が制限されていた東京ビッグサイトでの展示会の利用について、東京都や経済産業省に要望書を提出すると発表した。東京ビッグサ

た。スマホなどマルチデバイス表示に対応するほか、助成制度の案内など新規コンテンツを設ける。CCAJがサイトをリニューアルするのは、「社団法人日本テレマーケティング協会」から改