

消費者 ODR 規則(EU) No 524/2013

[参考訳]

2018年6月14日
明治大学法学部教授
夏井 高人

Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR) (OJ L 165, 18.6.2013, p.1-12) のテキスト(英語版)に基づき、和訳を試みた。そのテキストは、下記の Eur-lex の Web サイトから入手した。

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=EN>
[2018年5月9日確認]

消費者 ODR 規則(EU) No 524/2013 は、EU 消費者保護法の分野の法令の1つである。消費者 ODR 規則(EU) No 524/2013 は、オンラインによる裁判外紛争解決の仕組みを定める。また、紛争解決手続においては関係者の個人データの自動的な処理が伴い、かつ、その個人データは、機微のデータであり得るものであることから、消費者 ODR 規則(EU) No 524/2013 は、個人データの保護に関しても明確に定めている(前文(27)、前文(28)、第12条参照)。

なお、非オンラインの裁判外紛争解決手続に関しては、消費者紛争の代替的紛争解決に関する欧州議会及び理事会の2013年5月21日の指令2013/11/EU(OJ L 165, 18.6.2013, p.63-79)がある。

消費者 ODR 規則(EU) No 524/2013 は、前文、条文及び別紙で構成されている。この参考訳においては、消費者 ODR 規則(EU) No 524/2013 の前文、条文及び別紙の全文を訳した。

消費者 ODR 規則(EU) No 524/2013 の条文の部分の日本語訳(部分訳)としては、深川裕佳「欧州連合(EU)における消費者のための代替的紛争解決—消費者代替的紛争解決(ADR)指令および消費者オンライン紛争解決(ODR)規制について—」東洋法学 56 巻 2 号 131~167 頁 (2013)がある。この参考訳を作成するに際しては、この深川裕佳氏の翻訳を参考にしたが、あくまでも参考にとどめ、独自に訳出した。

この参考訳においては、原則として直訳とした。直訳のままでは日本語として意味の通らない部分や非常にわかりにくい部分に関しては、やむを得ず意識とした。

この参考訳は、あくまでも消費者 ODR 規則(EU) No 524/2013 の私的な和訳であり、関連分野の研究者のための参考として提供するものである。確定訳ではなく、現時点における検討結果の一部を示すものであるため、今後、必要に応じて改訂・修正が加えられる可能性がある。誤記等があるときは、

随時、法と情報雑誌上においてその正誤を公表する。

この参考訳に訳注はない。脚注は、全て原注である。

消費者 ODR 規則(EU) No 524/2013 と関連する日本国の法令は、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)、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律施行令(平成 18 年政令第 186 号)及び裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律施行規則(平成 18 年法務省令第 52 号)である。

消費者 ODR 規則(EU) No 524/2013 は、通常の裁判手続に適用される法令ではなく、あくまでも裁判外の紛争解決手段の一種である ADR に関して適用される法令である。しかし、裁判手続と ADR とは、紛争の法的な解決のための手段であるという点(社会的な存在意義)では一致している。

そして、消費者 ODR 規則(EU) No 524/2013 は、オンラインで ADR を利用するための電子的な仕組みである ODR プラットフォームに適用される。そして、消費者 ODR 規則(EU) No 524/2013 は、個人データ保護のための比較的詳細な条項を設けている(第 12 条及び第 6 条参照)。

消費者 ODR 規則(EU) No 524/2013 のこれらの条項を仔細に検討すると、欧州委員会及びそれ以外の関係者による個人データ処理の目的、欧州委員会及びそれ以外の関係者によるアクセスの管理、データ主体の権利等が明確に規定されていることを理解することができる。欧州委員会は、規則(EC) No 45/2001 との関係において、個人データ保護における管理者として定められ、また、各構成国の ODR 連絡部局によってホストされる ODR 助言者及び ADR 組織は、個人データ保護指令 95/46/EC との関係において、それぞれの個人データ保護における管理者として定められている。

これらの消費者 ODR 規則(EU) No 524/2013 の条項は、裁判手続の電子化の流れに鑑み、裁判所における裁判事務所の電子化に伴う個人データ保護の方法または仕組みを考える場合においても、大いに参考になるのではないかと考えられる。

消費者 ODR 規則(EU) No 524/2013 によって設置された ODR プラットフォームは、基本的に、ADR による紛争解決のための電子的なフォームの入力によって自動的に生成される申立書の電子的な受理の機能、受理した申立書の電子的な送付の機能、及び、具体的な ADR 組織の選定を含め、それらのやりとりと関連する調整作業をオンラインで自動実行する機能をもつ。ODR プラットフォームで取り扱われる個々の事件の具体的な ADR 手続それ自体は、人間の ADR 担当者によって構成される ADR 組織が遂行するものであり、コンピュータによって自動的に処理が実行されるわけではない。

しかしながら、このような仕組みが円滑に機能することが実証されると、その次の段階としては、特に定型的事案の処理に関し、人工知能技術(AI)を含め、様々なソフトウェア工学上の技術を応用した ADR 手続それ自体の自動処理化という段階に入ることになるのではないかと予測される。そのような自動処理は、民間企業における顧客対応業務の中で既に採り入れられ始めている。そして、そのような自動処理の段階に入ると、人間の ADR 担当者が介在するのではなく、一定の限界があるとはいえ、ADR 手続のほぼ全てがコンピュータ処理によって実行されるようになる可能性がある。その段階に至ると、一般データ保護規則(EU) 2016/679 (GDPR) が定めるプロファイリングを含め自動的な判定が実行される際の「人間の関与を求める権利」の重要性が増すことになると考えられる。

他方において、AIによる自動処理が進むと、弁護士に対する一般的な社会的需要の大部分が消滅してしまう可能性もある。企業経営者は、同様の全自動化されたADRシステムをシミュレータとして用いることにより、大半の法律問題を事前に解決し、法的紛争の発生を抑止または回避の最適化を試みることが可能となるであろう。そのようなシステムの運営に寄与し得るような適切な能力をもつ特別のタイプの弁護士は、顧問的な存在または助言者的な存在として生存し続ける可能性があるが、そうでなければ、職業人としての弁護士の生存確率が低くなるとの予測は、十分に成立可能なものである。

ところで、現行の消費者ODR規則(EU) No 524/2013におけるADR助言者の役割は手続処理上のものに限定されていると考えられる。それは、現行のODRプラットフォームの役割が基本的には手続処理の範囲内に限定されているからであるとも言える。これらの点を考慮した上でODRの社会的機能を考えてみると、ODR全体の中におけるADR助言者の法的位置づけは、「人間の関与を求める権利」の保障に相当し得るのではないかと考えられる。この点に関しては、ODRプラットフォーム及びADR助言者の実働に関する実証的な調査・研究を踏まえ、今後、更に検討されなければならない。

いずれにしても、以上の事柄を日本国の法制に即して言うと、民事上の調停や仲裁のオンライン処理及び完全自動化の文脈の中で言い換えることが可能であろう。ただし、この点に関し、日本国内において十分な認識が得られているとは到底考えられず、十分な議論が行われているとも考えられない。現時点においては、裁判制度論のような単調な文脈においてそのような議論が行われる程度であり、この問題がプライバシー保護(個人データ保護)及び情報セキュリティの確保という横断的な問題と組み合わせて論じられなければならないものであるという最も重要な点に関する認識は乏しく、そのような認識をもち、適切に検討を行うことが可能な法学研究者または法律実務家のような人材は極めて少ない。

なお、欧州における通常の民事裁判手続が、基本的には書面審理中心のものであり、かつ、予審判事による職権審理を基軸とするものであるということを念頭に置いて考察しないと、EUにおけるADR及びODRの特質を正しく把握できない危険性があることには十分に留意すべきである。

定型的な類型に属する裁判手続のオンライン自動処理は、世界規模で次第に導入されているところであり、日本国の裁判所においても、例えば、簡易裁判所の事件処理においてそのような例がみられる。このような自動処理は、更に拡大することになるであろう。

今後の重要な検討課題は、個人データの保護と情報セキュリティの確保である。後者に関しては、とりわけ、セマンティックなDDoS攻撃、人工知能技術を応用した訴訟詐欺等の可能性があり得ることに注意しなければならない。オンラインの調停や弁論手続等では、裁判所の側だけではなく当事者の側においても人工知能技術を応用した高度なチャットボットの利用があり得ることであり、それを見抜き、適切に対処するだけの十分な能力をもった裁判官は皆無に近いし、弁護士も同様であるという点が最大の検討課題であるかもしれない。

個人データ保護指令95/46/ECは、一般データ保護規則(EU) 2016/679(GDPR)によって、2018年5月25日をもって廃止された。消費者ODR規則(EU) No 524/2013の中にある個人データ保護指令95/46/ECの参照は、一般データ保護規則(EU) 2016/679(GDPR)の参照として読み替えられる。

(この参考訳を作成するに際し考慮した事項)

「complaint」は、一般的には、「苦情申立て」である。消費者を申立人とする ADR に限定すれば、その訳語で特に問題はない。しかし、消費者 ODR 規則(EU) No 524/2013 は、構成国の法制が許容する範囲内で、業者の側からの申立ても認めている。この場合、「苦情申立て」は必ずしも適切ではない。また、消費者 ODR 規則(EU) No 524/2013 は、ADR を利用する申立てをオンラインで行うための法定の方式として、電子的なフォームを用いて必要事項を埋めることにより、自動的に申立書を生成し、同時に、提出処理を実行することによるものとしていることとの関係から、直接的な表現としては、「申立書の提出」という表現を用いている(第9条参照)。

以上の諸点を考慮に入れた上で、この参考訳においては、「complaint」を「紛争解決申立書」と訳すことにした。なお、「complaint」は、「申立書」と訳すことも可能である。また、申立行為それ自体を意味する場合には、「紛争解決申立て」または「申立て」と訳すことが可能である。

「functions」は、多義的であり、文脈によって訳し分ける必要がある。消費者 ODR 規則(EU) No 524/2013 に定める ODR contact points の「functions」に関しては、それが完全自動化されている場合には「機能」以外の訳語が成立しない。しかし、その機能を人間または組織が遂行すべき場合には、「機能」でも全く問題はないものの、「職務」のほうが訳語としてより妥当である。

そこで、この参考訳においては、その文脈で用いられる限り、「functions」を「職務」と訳すことにした。

「dual purpose contracts」とは、部分的には商行為に該当しない民法上の契約であると同時に部分的には商行為に該当する商法上の契約であるような複合的な契約のことを意味する。そのような契約において、それが商行為性の強いものである場合、そのような契約を反復継続して行う者は、消費者ではない。日本国の消費者契約法上では「事業者」に該当する。

この参考訳においては、とりあえず、「dual purpose contracts」を「二重目的契約」と訳すことにした。

「competent ADR entity」における「competent」とは、ADR が司法機関ではないことを前提とした上で、裁判所で言えば「事物管轄及び土地管轄をもつ」ということと同じことを類比的に意味していると解される。

この参考訳においては、裁判所を規律する訴訟法上の管轄権の概念との混同のおそれがあることを承知しつつ、より一般的な意味で「管轄権」の概念をとらえた上で、「competent」を「管轄権をもつ」と訳すことにした。

なお、「competent court」の場合の「competent」に関しては、EU の法令では司法機関として独立していない行政機関が司法機能を営むことを認めている構成国の存在も想定していると考えられるので、「管轄権のある」よりは「職務権限を有する」または「職務権限のある」のほうが妥当である。また、「competent authorities」の場合においても、管轄権とは異なる基準により職分が定まることがあるので、「職務権限を有する」または「職務権限のある」と訳すのが妥当である。

(訳出済みの関連法令等及び参考文献)

規則(EU) 2017/2394 の参考訳は、法と情報雑誌3巻6号1～36頁にある。規則(EC) No 2006/2004 の参考訳は、法と情報雑誌3巻6号37～56頁にある。消費者 ADR 指令 2013/11/EU の参考訳は、法と情報雑誌3巻6号84～113頁にある。

一般個人データ保護規則(EU) 2016/679(GDPR) の参考訳・再訂版は、法と情報雑誌3巻5号1～114頁にある。欧州連合基本権憲章(2012/C 326/02) の参考訳は、法と情報雑誌1巻2号1～33頁にある。規則(EC) No 45/2001 の参考訳・改訂版は、法と情報雑誌2巻5号111～146頁にある。規則(EC) No 45/2001 の改正案の参考訳は、法と情報雑誌2巻4号249～354頁にある。指令 2002/58/EC の参考訳・改訂版は、法と情報雑誌2巻5号158～187頁にある。指令 2002/58/EC の改正案の参考訳は、法と情報雑誌2巻4号195～248頁にある。規則(EU) 2016/589 の参考訳は、法と情報雑誌3巻5号133～167頁にある。規則(EC) No 1049/2001 の参考訳は、法と情報雑誌2巻3号102～118頁にある。委員会通知 COM(2018) 43 final の参考訳は、法と情報雑誌3巻5号115～132頁にある。委員会通知 COM(2017) 7 final の参考訳は、法と情報雑誌2巻12号93～112頁にある。

情報社会指令 2001/29/EC の参考訳は、法と情報雑誌2巻11号1～26頁にある。電子商取引指令 2000/31/EC の参考訳は、法と情報雑誌3巻1号110～141頁にある。視聴覚メディアサービス指令 2010/13/EU の参考訳は、法と情報雑誌2巻12号24～72頁にある。金融商品市場規則(EU) No 600/2014 (MiFIR) の参考訳は、法と情報雑誌3巻4号1～79頁にある。金融商品市場指令 2014/65/EU (MiFID II) の参考訳は、法と情報雑誌3巻3号1～175頁にある。決済サービス指令(EU) 2015/2366 の参考訳は、法と情報雑誌3巻2号1～115頁にある。委員会委任規則(EU) 2017/2055 の参考訳は、法と情報雑誌3巻2号116～139頁にある。電子マネー指令 2009/110/EC の参考訳は、法と情報雑誌2巻12号1～23頁にある。電子識別規則 (EU) No 910/2014 の参考訳は、法と情報雑誌2巻10号147～196頁にある。指令(EU) 2017/1564 の参考訳は、法と情報雑誌2巻11号27～41頁にある。指令 2009/24/EC の参考訳は、法と情報雑誌2巻11号51～62頁にある。2006/115/EC の参考訳は、法と情報雑誌2巻11号63～76頁にある。指令 2006/116/EC の参考訳は、法と情報雑誌2巻11号77～87頁にある。指令 2011/77/EU の参考訳は、法と情報雑誌2巻11号88～90頁にある。指令 2012/28/EU の参考訳は、法と情報雑誌2巻11号105～120頁にある。指令(EU) 2016/1034 の参考訳は、法と情報雑誌3巻3号176～180頁にある。営業秘密指令(EU) 2016/943 の参考訳は、法と情報雑誌2巻9号489～514頁にある。

規則(EU) No 182/2011 の参考訳は、法と情報雑誌3巻5号168～179頁にある。

この参考訳を作成するに際しては、上記各参考訳の冒頭部分に掲記の各文献等のほか、畑中麻子「産業財産権を巡る紛争の調停—EU 法とフランス法を題材に—」特許研究 62 号 5～15 頁 (2016)、中村嘉孝「国際商事紛争における電子手続化」神戸市外国語大学外国学研究 63 号 41～67 頁 (2006) を参考にした。

**消費者紛争のオンライン紛争解決に関する、
並びに、規則(EC) No 2006/2004 及び指令 2009/22/EC を改正する
欧州議会及び理事会の 2013 年 5 月 22 日の規則(EU) No 524/2013
(消費者 ODR 規則)**

欧州議会及び欧州連合の理事会は、
欧州連合の機能に関する条約、とりわけ、その第 114 条に鑑み、
欧州委員会からの提案に鑑み、
立法案を構成国の議会に送付した後、
欧州経済社会委員会の意見書に鑑み¹、
通常の立法手続に従って審議し²、
以下のとおりであるので、この規則を採択する。

- (1) 欧州連合の機能に関する条約(TFEU)の第 169 条第 1 項及び第 169 条第 2 項(a)は、欧州連合が、TFEU の第 114 条により採択された措置を介して、高いレベルの消費者保護の達成に貢献すべきことを定めている。欧州連合基本権憲章第 38 条は、欧州連合の基本政策が、高いレベルの消費者保護を確保すべきことを定めている。
- (2) TFEU の第 26 条第 2 項に従い、域内市場は、域内国境なく、物品及びサービスの支障のない移動が確保される領域で構成されるべきものとしている。消費者が、域内市場のデジタルの局面への信頼をもち、そこからの利益を享受するため、オンラインによる物品の販売またはサービスの提供から生ずる紛争を解決するための簡易、効率的、高速かつ低コストの方法へのアクセスをもつ必要がある。このことは、消費者が国境を超えて購買をする際には、特に重要なことである。
- (3) 「単一市場法—成長を促進し、信頼を強化するための 12 の梃子—『新たな成長をつくり出すための共働』」と題する 2011 年 4 月 13 日の委員会通知の中で、欧州委員会は、単一市場における成長の促進及び信頼の強化のための 12 の梃子の 1 つとしての電子商取引の局面を含む代替的紛争解決(ADR)に関する立法を明確化した。
- (4) 域内市場の断片化は、競争力と成長の促進の努力を阻害する。更に、欧州連合内において、物品の販売またはサービスの提供から生ずる紛争を解決する簡易、効率的、高速かつ低コストの手段の利用可能性、品質及び認識が不均等であることは、国境を越える購買及び販売における消費者と業者の信頼を損ねる域内市場内の障壁を構成するものである。
- (5) 2011 年 3 月 24～25 日及び 10 月 23 日の欧州理事会決定の中で、欧州理事会は、欧州議会及び理事会に対し、2012 年末までに、単一市場に対して新たな推進力をもたらすための最初の優先措置のセットを採択するように勧奨した。

¹ OJ C 181, 21.6.2012, p.99.

² 欧州議会の 2013 年 3 月 12 日付け意見書(官報未登載)及び理事会の 2013 年 4 月 22 日付け決定

- (6) 域内市場は、消費者にとって、彼らが旅行し、買い物をし、そして、支払いをする際、彼らの日常生活の中の現実である。消費者は、域内市場における主役であり、それゆえ、その中心にあるべきである。域内市場のデジタルの局面は、消費者及び業者の両者にとって不可欠のものとなってきている。消費者がオンラインで購買を行うことが増加しており、また、オンラインで販売する業者の数が増加している。消費者と業者は、オンライン取引を行う際に信頼感をもつべきであるので、既存の障壁を除去し、消費者の信頼を加速することが重要である。信頼性があり、効率的なオンライン紛争解決(ODR)を利用できることは、この目標を達成するための大きな助けとなり得る。
- (7) 使いやすく、低コストの紛争解決を求めることができるようになることは、デジタル単一市場における消費者の信頼及び業者の信頼を加速し得る。しかしながら、消費者及び業者は、とりわけ、国境を越えるオンライン取引から生ずる彼らの紛争のための裁判外の解決手段を見つけるための障壁に直面し続けている。そして、そのような紛争は、現在のところ、しばしば、未解決のまま放置されている。
- (8) ODR は、オンライン取引から生ずる紛争のための簡易、効率的、高速かつ低コストの解決手段を提供する。しかしながら、現在のところ、消費者と業者が、電子的な手段を介してそのような紛争を解決できるようにする仕組みが欠けている;このことは、消費者の損失を導き、とりわけ、国境を越えるオンライン取引において、障壁として働き、そして、業者にとって公平ではない活動の場をつくり出し、そして、オンライン商取引の発展全体を阻害している。
- (9) この規則は、欧州連合内に居住する消費者によって開始され、欧州連合内に設けられた業者を相手方とし、消費者紛争の代替的紛争解決に関する欧州議会及び理事会の 2013 年 5 月 21 日の指令 2013/11/EU(消費者 ADR 指令)¹の適用のある紛争の裁判外の解決に適用されなければならない。
- (10) 業者から消費者を相手方として紛争解決申立書の提出を許容する ADR としても ODR プラットフォームが利用可能であることを確保するため、指令 2013/11/EU の第 20 条第 2 項によってリストに登録された ADR 組織によって関連 ADR 手続が提供される場合、この規則は、消費者を相手方として業者によって開始される紛争の裁判外紛争解決にも適用されなければならない。この規則のそのような紛争への適用は、構成国に対し、ADR 組織がそのような手続を提供することを確保すべき義務を課すものとしてはならない。
- (11) とりわけ、国境を越えるオンライン取引を行う消費者及び業者が ODR プラットフォームからの利益を享受することになるが、この規則は、オンライン商取引の分野において真の公平な場を可能とするために、構成国内のオンライン取引にも適用されなければならない。
- (12) この規則は、民事及び商事の仲裁の一定の側面に関する欧州議会及び理事会の 2008 年 5 月 21 日の指令 2008/52/EC²を妨げてはならない。
- (13) 「消費者」の定義は、その取引、事業、工芸または職業の外で活動する自然人を包摂するものとしなければならない。しかしながら、部分的にはその者の取引の範囲内にあり、部分的には範囲外にある目的のために契約が締結され(二重目的契約)、かつ、その取引の目的が、履行過程全体の中において主要ではないものに限定されているときは、当該の者は、消費者とみなされなければならない。

¹ この官報の 63 頁参照。

² OJL 136, 24.5.2008, p.3.

- (14) 「オンラインの販売またはサービスの契約」の定義は、業者、または、業者の中間介在者が、Web サイトを介して、または、それ以外の電子的な手段によって、物品またはサービスを提供し、かつ、消費者が、当該 Web サイト上において、または、それ以外の電子的な手段によって、それらの物品またはサービスを注文した場合における販売またはサービスの契約を包摂するものとしなければならない。これは、消費者が、携帯電話のようなモバイル電子機器を介して、Web サイトまたはそれ以外の情報社会サービスにアクセスした場合も包摂するものとしなければならない。
- (15) この規則は、オフラインで締結された販売またはサービスの契約から生じた消費者と業者との間の紛争、及び、業者間の紛争には適用してはならない。
- (16) この規則は、消費者である居住者と欧州連合内に設けられた業者との間の物品の販売またはサービスの提供から生ずる全ての紛争が、ADR 組織に申立てられ得ることを確保することを構成国に対して要求する指令 2013/11/EU と重畳的に理解されなければならない。
- (17) ODR プラットフォームを介して ADR 組織に対してその紛争解決を申立てる前に、消費者は、その紛争を話し合いにより解決することを狙いとして、何らかの適切な手段により、業者と接触するように、構成国から勧奨されるものとしなければならない。
- (18) この規則は、欧州連合レベルの ODR プラットフォームを構築することを目的とする。その ODR プラットフォームは、オンライン取引から生じた紛争の訴訟外の解決を求める消費者及び業者のための単一の入口を提供するインタラクティブな Web サイトの方式を採るものとしなければならない。その ODR プラットフォームは、オンラインの販売及びサービスの契約から生ずる業者と消費者との間の契約上の紛争の裁判外の解決に関する一般的な情報を提供しなければならない。それは、消費者及び業者が、欧州連合の機関の全ての公用語により、利用可能な電子的な紛争解決申立書フォームを埋めることによってその申立書を提出でき、かつ、関連文書を添付できるものとしなければならない。それは、関係する紛争を取り扱う能力のある ADR 組織に対し、紛争解決申立書を送付するものでなければならない。その ODR プラットフォームは、ADR 組織が、その ODR プラットフォームを介して、当事者と紛争解決手続を実行できる電子的な事件管理ツールを無償で提供するものでなければならない。ADR 組織は、その事件管理ツールの利用を義務付けられるものとしてはならない。
- (19) 欧州委員会は、ODR プラットフォームの開発、運営及び維持管理について職責を負わなければならない。かつ、プラットフォームの稼働のために必要な全ての技術的な設備を提供しなければならない。ODR プラットフォームは、それが適切なときは、ODR プラットフォームを介して交換され、その紛争の解決のために必要な情報を、当事者及び ADR 組織が翻訳させることのできる電子的な翻訳機能を提供しなければならない。その機能は、必要な全ての翻訳を取り扱うことができるものでなければならない。かつ、必要があるときは、人間の介入によって支援されるものでなければならない。欧州委員会は、ODR プラットフォーム上において、ODR 連絡部局からの補助を要請できることに関しても、紛争解決申立人に対し情報を提供するものとしなければならない。
- (20) ODR プラットフォームは、ADR 組織とのデータの安全なやりとりを可能とするものでなければならない。かつ、行政機関、事業者及び市民に対する汎欧州電子政府サービスの相互運用性のある提供に関する欧州議会及び理事会の 2004 年 4 月 21 日の決定 2004/387/EC¹により採択された欧州相互運用性枠組みの根底にある基本原則を遵守しなければならない。

¹ OJ L 144, 30.4.2004, p.62.

- (21) ODR プラットフォームは、とりわけ、決定 2004/387/EC の別紙 II に従って設置され、欧州連合の事業者及び市民に対して多言語によるオンライン情報及びインタラクティブなサービスを提供する「Your Europe ポータル」を介して、アクセス可能なものとされる。ODR プラットフォームは、「Your Europe ポータル」に関し、名声を与えられるべきである。
- (22) 欧州連合レベルの ODR プラットフォームは、構成国内の既存の ADR 組織の上に構築され、かつ、その構成国の法的伝統を尊重する。ODR プラットフォームを介して紛争解決申立書が送付される ADR 組織は、それゆえ、費用に関する規則を含め、それらの組織自身の手続規則を適用しなければならない。ただし、この規則は、それらの組織の実効性を保護するそれらの組織の手続に適用される幾つかの共通規則を意図している。その規則は、その組織の手続規則がそのようにすることができることを定めており、かつ、当事者の同意がある場合を除き、そのような紛争解決手段が、ADR 組織において当事者またはその代理人が物理的に出頭することを要求しないことを確保する規則を含めるものとしなければならない。
- (23) 指令 2013/11/EU の第 20 条第 2 項に従ってリストに登録された全ての ADR 組織が ODR プラットフォームに登録されることを確保することは、オンラインの販売またはサービスの契約から生ずる紛争に関するオンラインによる裁判外の解決手段の全部を包摂できるようにするものである。
- (24) この規則は、オンラインで運営されている既存のいかなる紛争解決組織の稼働、または、欧州連合内のいかなる ODR の仕組みの稼働も妨げてはならない。この規則は、紛争解決組織または紛争解決の仕組みが、それらに対して直接に申し込まれた紛争をオンラインで取り扱うことを妨げてはならない。
- (25) 各構成国において、少なくとも 2 つの ODR 助言者をホスティングする ODR 連絡部局が指定される。ODR 連絡部局は、当該紛争と関連する文書の翻訳を義務付けられることなく、その ODR プラットフォームを介して申立てられる紛争に関与する当事者を支援する。構成国は、その ODR 連絡部局に対し、欧州消費者センターネットワークに関する職責を与え得るものとしなければならない。構成国は、ODR 連絡部局が、消費者と業者との間の紛争の解決を容易にすることにおいて、欧州消費者センターネットワークの経験を全部享受できるようにするため、その職責を与え得る可能性を用いるものとしなければならない。欧州委員会は、ODR 連絡部局の協力及び仕事を容易にするための ODR 連絡部局のネットワークを構築し、かつ、構成国と協力して、ODR 連絡部局のための適切な訓練を提供しなければならない。
- (26) 効果的な救済を受ける権利及び公正な裁判を受ける権利は、欧州連合基本権憲章の第 47 条に定められた基本的な権利である。ODR は、裁判手続を意図するものではなく、かつ、それを置き換えるために設けられ得ないものであり、かつ、それは、消費者または業者が裁判所において救済を求める彼らの権利を損なうものであってはならない。それゆえ、この規則は、当事者に対し、彼らの司法制度へのアクセスの権利の行使を妨げてはならない。
- (27) この規則に基づく情報の処理は、機密性の厳格な保護に服するものでなければならず、かつ、個人データの処理と関連する個人の保護及びそのデータの支障のない移動に関する欧州議会及び理事会の 1995 年 10 月 24 日の指令 95/46/EC¹、並びに、欧州共同体の機関及び組織による個人データの処理と関連する個人の保護並びにそのデータの支障のない移動に関する欧州

¹ OJ L 281, 23.11.1995, p.31.

議会及び理事会の2000年12月18日の規則(EC) No 45/2001¹に定める個人データの保護に関する規定を遵守しなければならない。これらの規定は、それらの関係者が単独で行動するか、または、他の関係者と共同して行動するかを問わず、ODRプラットフォームの様々な関係者によってこの規則に基づいて行われる個人データの処理に適用されなければならない。

- (28) データ主体は、ODRプラットフォームにおける彼らの個人データの処理に関して情報提供を受け、かつ、ODRプラットフォームに対して彼らの同意を与えるものとしなければならない。かつ、欧州委員会によって公表され、明確かつ平易な文言により、規則(EC)No45/2001の第11条及び第12条並びに指令94/46/ECの第10条及び第11条により採択された国内立法に従ってその処理業務が遂行されることを説明する分かりやすいプライバシー通知により、当該処理と関連する彼らの権利に関し、情報提供を受けるものとしなければならない。
- (29) この規則は、ADRと関連する国内立法中の機密性に関する条項を妨げてはならない。
- (30) 広範な消費者に対して ODR プラットフォームの存在を周知するため、欧州連合内に設けられ、オンラインの販売またはサービスの契約に従事する業者は、その Web サイト上において、ODR プラットフォームへの電子的なリンクを提供しなければならない。業者は、消費者が最初の連絡先をもつために、その業者の電子メールアドレスも提供しなければならない。オンラインの販売またはサービスの契約の大部分は、消費者と業者との間のオンライン取引を成立させ、または、それを容易にするオンライン市場を用いて締結される。オンライン市場は、業者が、その製品及びサービスを消費者に対して利用可能とするオンラインのプラットフォームである。それゆえ、そのようなオンライン市場は、ODR プラットフォームへの電子的なリンクを提供すべき同じ義務を負う。その義務は、その業者が関係する ADR 手続に関し、及び、消費者との紛争を解決するための ADR 手続を利用するためにその業者が参加するか否かに関し、業者が消費者に対して情報提供する義務に関する指令 2013/11/EU の第 13 条を妨げてはならない。更に、その義務は、消費者の権利に関する欧州議会及び理事会の指令 2011/83/EU²の第 6 条第 1 項(t)及び第 8 条を妨げてはならない。指令 2011/83/EU の第 6 条第 1 項(t)は、隔地者としてまたは施設の外で締結された消費者契約に関し、消費者が契約によって拘束される前に、その業者が、その消費者に対し、訴訟外の紛争解決申立てに頼ることができること、その業者が服する救済の仕組み、及び、その仕組みへのアクセスをもつ方法に関する情報提供をすべきことを定めている。同じく、消費者に対する周知の目的のために、構成国は、消費者団体及び事業者団体が、ODR プラットフォームへの電子的なリンクを提供することを奨励しなければならない。欧州委員会が、その準備作業の間、専門家レベルのものを含め、適切に協議を行うことは、重要なことである。欧州委員会は、その委任される行為を準備し、策定する際、欧州議会及び理事会に対し、同時に、適時に、かつ、適切に、関連文書を送付することを確保しなければならない。
- (31) ADR 組織それぞれの適用の範囲を定める際の基準を考慮に入れるため、欧州委員会に対し、TFEU の第 290 条に従い、ODR プラットフォーム上において利用可能にされる電子的な紛争解決申立書フォームにより紛争解決申立人が提供すべき情報を調整する行為を採択する権限が与えられなければならない。欧州委員会が、その準備作業の間、専門家レベルのものを含め、適切に協議を行うことは、特に重要なことである。欧州委員会は、その委任される行為を準備し、策定

¹ OJ L 8, 12.1.2001, p.1.

² OJ L 304, 22.11.2011, p.64.

する際、欧州議会及び理事会に対し、当時に、適時に、かつ、適切に、関連文書を送付することを確保しなければならない。

- (32) この規則の実装のための統一的な条件を確保するため、欧州委員会に対し、ODRプラットフォームの稼働、紛争解決申立書を提出するための方式、及び、ODR 連絡部局のネットワーク内における協力に関する実装権限が与えられなければならない。これらの権限は、欧州委員会の実装権限の行使の構成国による管理のための仕組みに関する規則及び一般原則を定める欧州議会及び理事会の2011年2月16日の規則(EU) No 182/2011¹に従って行使されなければならない。その純然たる技術的な性質に鑑み、電子的な紛争解決申立書のフォームと関連する実装行為の採択に関し、諮問手続が用いられなければならない。ODR 連絡部局のネットワークの ODR 助言者間の協力の方式と関係する規則の採択に関し、審議手続が用いられなければならない。
- (33) この規則の適用において、欧州委員会は、それが適切なときは、欧州データ保護監督官と協議しなければならない。
- (34) この規則の目的、すなわち、共通の規則によって規律されるオンライン紛争のための欧州 ODR プラットフォームを設置することは、その規模及び効果のゆえに、構成国によっては十分に達成され得ず、欧州連合のレベルでより良く達成され得るものであるので、欧州連合は、欧州連合条約第5条に定める補完性原則に従い、措置を採択できる。同条に定める比例性原則に従い、この規則は、その目的を達成するために必要なところを越えることがない。
- (35) この規則は、基本的な権利を尊重し、とりわけ、欧州連合基本権憲章によって認められた基本原則、とりわけ、その第7条、第8条、第38条及び第47条を尊重する。
- (36) 欧州データ保護監督官は、規則(EC) No 45/2001²の第28条第2項に従って協議し、2012年1月12日に意見書を送付した。

¹ OJ L 55, 28.2.2011, p.13.

² OJ C 136, 11.5.2012, p.1.

第1章 一般規定

第1条 対象事項

この規則の目的は、消費者と業者との間の紛争の独立であり、公平であり、透明性があり、効率的であり、迅速であり、かつ、公正な裁判外紛争解決を容易にする欧州 ODR プラットフォーム(「ODR プラットフォーム」)を提供することにより、高いレベルの消費者保護を達成することを通じて、域内市場及び特にその電子的な局面の適正な稼働に貢献することにある。

第2条 適用範囲

1. この規則は、欧州連合内に居住する消費者と、欧州連合内に設けられた業者との間のオンラインの販売またはサービスの契約から派生する契約上の義務に関する紛争を、指令 2013/11/EU の第 20 条第 2 項のリストに登録され、かつ、ODR プラットフォームの利用に関与する ADR 組織の介入を通じて行われる裁判外紛争解決に適用される。
2. この規則は、その消費者が、ADR 組織の介入を通じてそのような紛争が解決され得る常居住地をもつ構成国の立法の範囲内で、消費者を相手方として業者から開始される第 1 項に示す紛争の裁判外紛争解決に適用される。
3. 構成国は、欧州委員会に対し、消費者を相手方として業者から開始される第 1 項に示す紛争が ADR 組織の介入を通じて解決されることをその構成国の立法が認めるか否かに関し、通知する。
4. 消費者を相手方として業者から開始される第 1 項に示す紛争に対するこの規則の適用は、構成国に対し、ADR 組織が、そのような紛争の裁判外の解決のための手続を提供することを確保すべき義務を課してはならない。

第3条 欧州連合の他の法的行為との関係

この規則は、指令 2008/52/EC を妨げない。

第4条 定義

1. この規則の目的のために:
 - (a) 「消費者」とは、指令 2013/11/EU の第 4 条第 1 項(a)に定義する消費者のことを意味し;
 - (b) 「業者」とは、指令 2013/11/EU の第 4 条第 1 項(b)に定義する業者のことを意味し;
 - (c) 「販売の契約」とは、指令 2013/11/EU の第 4 条第 1 項(c)に定義する販売の契約のことを意味し;
 - (d) 「サービスの契約」とは、指令 2013/11/EU の第 4 条第 1 項(d)に定義するサービスの契約のことを意味し;
 - (e) 「オンラインの販売またはサービスの契約」とは、業者、または、業者の中間介在者が、Web サイト上において、または、それ以外の電子的な手段によって、物品またはサービスを提供し、かつ、消費者が、当該 Web サイト上において、または、それ以外の電子的な手段によって、そのような

物品またはサービスを注文した場合における販売またはサービスの契約のことを意味し:

- (f) 「オンライン市場」とは、域内市場における情報社会サービスの一定の法的側面とりわけ電子商取引に関する欧州議会及び理事会の2000年7月8日の指令2000/31/EC(電子商取引に関する指令)¹の第2条(b)に定義され、オンライン市場のWebサイト上において、消費者及び業者がオンラインの販売及びサービスの契約を締結できるようにするサービスプロバイダのことを意味し;
 - (g) 「電子的な手段」とは、無線により、光学的な手段により、または、それ以外の電磁的な手段により、その全部が送信され、運搬され、または、受信されるデータの、(デジタル圧縮を含め)処理及び記録保存のための装置のことを意味し;
 - (h) 「代替的紛争解決手続」(「ADR手続」とは、この規則の第2条に示す紛争の裁判外の解決のための手続のことを意味し;
 - (i) 「代替的紛争解決組織」(「ADR組織」とは、指令2013/11/EUの第4条第1項の(h)に定義するADR組織のことを意味し;
 - (j) 「申立人」とは、ODRプラットフォームを介して紛争解決申立書を提出した消費者または業者を意味し;
 - (k) 「相手方」とは、ODRプラットフォームを介して紛争解決申立書の送付を受けた相手方である消費者または業者のことを意味し;
 - (l) 「職務権限を有する機関」とは、指令2013/11/EUの第4条第1項の(i)に定義する行政機関のことを意味し;
 - (m) 「個人データ」とは、識別された自然人または識別可能な自然人(「データ主体」)のことを意味する;識別可能な自然人とは、とりわけ、個人識別番号、または、当該の者の身体的、生理的、精神的、経済的、文化的または社会的な同一性を示す1もしくは複数の要素を参照することにより、直接または間接に識別され得る者のことである。
2. 業者の事業所の所在地及びADR組織の所在地は、指令2013/11/EUの第4条第2項及び第3項に従い、それぞれ決定される。

第2章 ODRプラットフォーム

第5条 ODRプラットフォームの設置

1. 欧州委員会は、ODRプラットフォームを開発する(そして、この規則の目的のために必要となる職務の全ての翻訳を含め、その運営、その維持管理、資金調達、及び、データの安全性について職責を負う)。ODRプラットフォームは、ユーザフレンドリなものとする。ODRプラットフォームの開発、運営及び維持管理は、その利用者のプライバシーがその設計段階から尊重されること(「プライバシーバイデザイン」)、及び、ODRプラットフォームが、可能な限り、脆弱な利用者を含め、全ての者によってアクセス可能であり、かつ、利用可能であること(「デザインフォーオール」)を確保する。
2. ODRプラットフォームは、この規則に包摂される訴訟外紛争解決を求める消費者及び業者のための単一の入口である。ODRプラットフォームは、電子的に、かつ、無料で、欧州連合の機関の全ての公用語によってアクセスされ得るインタラクティブなWebサイトである。

¹ OJL 178, 17.7.2000, p.1.

3. 欧州委員会は、欧州連合内の市民及び事業者に対して提供する欧州委員会の Web サイトを介して、及び、とりわけ、決定 2004/387 によって設置された「Your Europe ポータル」を介して、ODR プラットフォームがしかりべくアクセスされ得るようにする。

4. ODR プラットフォームは、以下の諸機能をもつ：

- (a) 第 8 条に従い、申立人によって埋められ得る電子的な紛争解決申立書のフォームを提供すること；
- (b) 相手方に対し、紛争解決申立てに関して通知すること；
- (c) 管轄権をもつ ADR 組織を示すこと、及び、第 9 条に従い、当事者が利用に同意した ADR 組織に対し、紛争解決申立書を送付すること；
- (d) 当事者及び ADR 組織が、ODR ネットワークを介してオンラインで紛争解決手続を行うことができるようにする、無料の、電子的な事件管理ツールを提供すること；
- (e) 当事者及び ADR 組織に対し、その紛争の解決のために必要であり、かつ、ODR プラットフォームを介して交換可能な情報の翻訳物を提供すること；
- (f) それによって ADR 組織が第 10 条(c)に示す情報を送付する電子的なフォームを提供すること；
- (g) ODR プラットフォームの稼働に関し、及び、その当事者の紛争を取り扱う ADR 組織に関し、当事者が見解を表明することのできるフィードバックシステムを提供すること；
- (h) 以下を公表すること：
 - (i) 裁判外紛争解決の手段としての ADR に関する一般的な情報；
 - (ii) 指令 2013/11/EU 第 20 条第 2 項に従ってリストに登録され、この規則によって包摂される紛争を取り扱う管轄権をもつ ADR 組織に関する情報；
 - (iii) ODR プラットフォームを介して紛争解決申立書をどのように送付するかに関するオンラインのガイド；
 - (iv) 連絡先を含め、この規則の第 7 条第 1 項に従って構成国によって指定された ODR 連絡部局に関する情報；
 - (v) ODR プラットフォームを介して ADR 組織に送付された紛争の結果に関する統計データ。

5. 欧州委員会は、第 4 項(h)に示す情報が正確であり、最新のものであり、かつ、明確で、分かりやすく、かつ、容易にアクセス可能な方法で提供されることを確保する。

6. 指令 2013/11/EU 第 20 条第 2 項に従ってリストに登録され、この規則によって包摂される紛争を取り扱う管轄権をもつ ADR 組織は、ODR プラットフォームに電子的に登録される。

7. 欧州委員会は、実装行為を介して、本条第 4 項に定める機能を実行するための方式と関係する措置を採択する。これらの実装行為は、この規則の第 16 条第 3 項に示す審議手続に従って採択される。

第 6 条 ODR プラットフォームの検査

1. 欧州委員会は、2015 年 1 月 9 日までに、翻訳と関連するものを含め、ODR プラットフォーム及び紛争解決申立書フォームが技術的に機能すること及びユーザフレンドリであることを検査する。その検査は、構成国からの ODR の専門家、並びに、消費者の代表及び業者の代表と協力して行われ、評価される。欧州委員会は、欧州議会及び理事会に対し、その検査の結果を報告し、かつ、ODR プラットフ

ホームが効果的に稼働することを確保するため、潜在的な問題に対応するための適切な措置を講ずる。

2. 本条第1項に示す報告書中において、欧州委員会は、ODR ネットワークが規則(EC) No 45/2001 に定めるプライバシー上の要件に適合することを確保するために講ずることを予定している技術上及び組織上の措置も示す。

第7条 ODR 連絡部局のネットワーク

1. 各構成国は、1 つの ODR 連絡部局を指定し、欧州委員会に対し、その名称及び連絡先を連絡する。構成国は、その ODR 連絡部局に対し、欧州消費者センターネットワーク、消費者団体、または、それ以外の組織に関する職責を与えることができる。各 ODR 連絡部局は、少なくとも、2 名の ODR 助言者をホストする。

2. ODR 連絡部局は、以下の職務を満たすことにより、ODR プラットフォームを介して送付される紛争解決申立書と関係する紛争の解決のための支援を提供する：

(a) 要請があるときは、当事者と管轄権をもつ ADR 組織との間の連絡を容易にすること、それは、とりわけ、以下のものを含め得る：

- (i) 紛争解決申立書、及び、それが適切なときは、関連文書の送付を補助すること；
- (ii) 当事者及び ADR 組織に対し、関係する ADR 助言者をホストする ODR 連絡部局の構成国において適用される販売及びサービスの契約と関係する消費者の権利に関する一般的な情報を提供すること；
- (iii) ODR プラットフォームの稼働に関する情報を提供すること；
- (iv) 当事者に対し、特定された ADR 組織によって適用される手続規則に関する説明を提供すること；
- (v) 申立人に対し、ODR プラットフォームを介して紛争を解決できない場合における救済手段を情報提供すること；

(b) 欧州委員会及び構成国に対し、その職務の遂行から得られた実務上の経験に基づき、2 年毎に、活動報告書を提出すること。

3. ODR 連絡部局は、当事者が同じ構成国内に常居住地をもつ紛争の場合、第2項に列挙する職務を遂行することを義務付けられない。

4. 第3項に拘らず、構成国は、国内状況を考慮に入れた上で、当事者が同じ構成国内に常居住地をもつ紛争の場合、ODR 連絡部局が第2項に列挙する1または複数の職務を遂行することを定めることができる。

5. 欧州委員会は、連絡部局間の協力を可能とし、かつ、第2項に列挙する職務の遂行に貢献する連絡部局のネットワーク(「ODR 連絡部局ネットワーク」)を構築する。

6. 欧州委員会は、ベストプラクティスを交換できるようにし、また、ODR プラットフォームの運営に際して繰り返し直面する諸問題に関して意見交換できるようにするため、少なくとも年2回、ODR 連絡部局ネットワーク構成員の会合を招集する。

7. 欧州委員会は、実装行為を介して、ODR 連絡部局ネットワーク間の協力の方式と関係する措置を採択する。これらの実装行為は、この規則の第16条第3項に示す審議手続に従って採択される。

第 8 条 紛争解決申立書の提出

1. ODR プラットフォームに対して紛争解決申立書を提出するため、申立人は、電子的な紛争解決申立書フォームを埋めるものとする。紛争解決申立書フォームは、ユーザフレンドリであり、ODR プラットフォーム上において容易にアクセス可能なものとする。
2. 申立人から提出されるべき情報は、管轄権をもつ ADR 組織を決定するために十分なものとする。その情報は、この規則の別紙に列挙される。申立人は、紛争解決申立書を支える文書を添付できる。
3. 指令 2013/11/EU の第 20 条第 2 項のリストに登録され、かつ、この規則によって包摂される紛争を取り扱う ADR 組織が、それらの ADR 組織それぞれの適用の範囲を決定する基準を考慮に入れるため、欧州委員会は、この規則の別紙に列挙する情報を調整するため、この規則の第 17 条に従い、委任される行為を採択する権限を与えられる。
4. 欧州委員会は、実装行為により、電子的な紛争解決申立書フォームのための方式に関する規則を定める。これらの実装行為は、この規則の第 16 条第 2 項に示す諮問手続に従って採択される。
5. 電子的な紛争解決申立書フォーム及びその添付文書を通じて、正確であり、関連性があり、かつ、それらのデータが収集される目的との関連において過剰ではないデータのみが処理される。

第 9 条 紛争解決申立書の処理及び送付

1. ODR プラットフォームに対して提出される紛争解決申立書は、電子的な紛争解決申立書フォームの必要な部分の全てが完成されているときは、処理される。
2. 紛争解決書フォームが完全に埋められていなかった場合、その申立人は、不足している情報が提供されない限り、その紛争解決申立てをこれ以上処理できない旨の通知を受ける。
3. 全部完成された紛争解決申立書の受理の後、その ODR プラットフォームは、相手方に対し、容易に認識可能な方法で、かつ、遅滞なく、当該当事者によって選択された欧州連合の機関の公用語中の 1 つにより、その申立書と共に以下のデータを送付する：
 - (a) 紛争解決申立書がその ADR 組織に送付されるために、当事者が ADR 組織に関して合意しなければならない旨の情報、及び、当事者によって合意が得られない場合、または、管轄権をもつ ADR 組織が特定されない場合、その紛争解決申立てがそれ以上処理されることはない旨の情報；
 - (b) いずれかの ADR 組織が、電子的な紛争解決申立書フォームの中で参照されている場合、または、当該フォームの中で提供される情報に基づいて ODR プラットフォームによって特定される場合、その紛争解決申立てを取り扱う管轄権をもつ ADR 組織に関する情報；
 - (c) 相手方が業者である場合、10 暦日以内に、以下について陳述すべきことの催告：
 - その業者が、消費者との紛争を解決するために特定の ADR 組織に参加しているか否か、または、その利用を義務付けられているか否か、及び
 - その業者が特定の ADR 組織を利用することを義務付けられている場合、その業者が、(b) に示す ADR 組織のいずれかの利用を望むか否か；
 - (d) 相手方が消費者であり、かつ、その業者が特定の ADR 組織の利用を義務付けられている場合、

当該 ADR 組織に関し、10 暦日以内に同意すべきことの催告、または、その業者が特定の ADR 組織の利用を義務付けられていない場合、(b)に示す ADR 組織のいずれか 1 もしくは複数の ADR 組織を選択すべきことの催告；

- (e) 相手方が設けられ、または、居住する構成国内の ODR 連絡部局の名称及び連絡先、並びに、第7条第2項(a)に示す職務の簡略な記述。
4. 第3項の(c)または(d)に示す情報を相手方から受理した後、その ODR プラットフォームは、申立人に対し、容易に認識可能な方法で、かつ、遅滞なく、当該当事者によって選択された欧州連合の機関の公用語中の1つにより、以下の情報を送付する：
- (a) 第3項の(a)に示す情報；
 - (b) 申立人が消費者である場合、第3条の(c)によりその業者から陳述された ADR 組織に関する情報、及び、ADR 組織に関し、10 暦日以内に同意すべきことの催告；
 - (c) 申立人が業者であり、かつ、その業者が特定の ADR 組織の利用を義務付けられていない場合、第3条の(d)によりその消費者から陳述された ADR 組織に関する情報、及び、ADR 組織に関し、10 暦日以内に同意すべきことの催告；
 - (d) 申立人が設けられ、または、居住する構成国内の ODR 連絡部局の名称及び連絡先、並びに、第7条第2項(a)に示す職務の簡略な記述。
5. 第3項の(b)並びに第4項の(b)及び(c)に示す情報は、各 ADR 組織の以下の特徴の記述を含める：
- (a) その ADR 組織の名称、連絡先及び Web サイトのアドレス；
 - (b) 該当するときは、その ADR 手続の手数料；
 - (c) その ADR 手続が行われ得る言語；
 - (d) その ADR 手続の平均審理期間；
 - (e) その ADR 手続の拘束力のある性質または拘束力のない性質；
 - (f) 指令 2013/11/EU の第5条第4項に従い、与えられた紛争の取扱いをその ADR 組織が拒否できる根拠。
6. ODR プラットフォームは、自動的に、かつ、遅滞なく、第3項及び第4項に従って利用することに当事者が合意した ADR 組織に対し、紛争解決申立書を送付する。
7. 紛争解決申立書の送付を受けた ADR 組織は、当事者に対し、遅滞なく、指令 2013/11/EU の第5条第4項に従い、その ADR 組織が、その紛争を取り扱うことに同意するか、または、それを拒否するかに関して通知する。その紛争を取り扱うことに同意した ADR 組織は、当事者に対し、その ADR 組織の手続規則も通知し、かつ、該当するときは、関係する紛争解決手続の費用を通知する。
8. 紛争解決申立書フォームの提出後 30 日以内に ADR 組織に関して当事者が合意しない場合、または、その ADR 組織がその紛争を取り扱うことを拒否した場合、その紛争解決申立ては、それ以上処理されない。申立人は、他の救済手段に関する一般的な情報に関し、ODR 助言者と連絡をとることができる旨の通知を受ける。

第10条 紛争の解決

この規則の第9条に従って紛争を取り扱うことに同意した ADR 組織は：

- (a) 指令 2013/11/EU の第8条(e)に示す期限内に ADR 手続を完了し；

- (b) その ADR 組織の手続規則がそのようにできることを定めており、かつ、当事者が同意している場合を除き、当事者またはその代理人が物理的に出頭することを要求せず;
- (c) その ODR プラットフォームに対し、遅滞なく、以下の情報を送付し:
 - (i) 紛争解決申立ファイルを受理した日付;
 - (ii) その紛争の対象事項;
 - (iii) その ADR 手続が完了した日付;
 - (iv) その ADR 手続の結果;
- (d) その ODR プラットフォームを介して ADR 手続を行うことを要求されない。

第11条 データベース

欧州委員会は、第13条第2項を適正に考慮に入れた上で、第5条第4項及び第10条(c)に従って処理された情報を欧州委員会が記録保存する電子的なデータベースを構築し、維持管理するために必要となる措置を講ずる。

第12条 個人データの処理

1. 個人データを含め、紛争と関連し、第11条に示すデータベース内に記録保存される情報へのアクセスは、第10条の目的のために、第9条に従って紛争が送付された ADR 組織に対してのみ与えられる。同じ情報へのアクセスは、第7条第2項及び第4項に示す目的のために、それが必要な限りにおいて、ODR 連絡部局に対しても与えられる。
2. 欧州委員会は、ODR プラットフォームの利用及び稼働を監視する目的のために、第10条に従って処理された情報へのアクセスをもち、かつ、第21条に示す報告書を作成する。欧州委員会は、ADR 組織及び ODR 連絡部局による ODR プラットフォームの利用を監視する目的の場合を含め、ODR プラットフォームの業務遂行及び維持管理のために必要な限りにおいて、ODR プラットフォームの利用者の個人データを処理する。
3. 紛争と関連する個人データは、その個人データが収集された目的を達成するため、及び、データ主体がその権利を行使するために彼らの個人データへのアクセスできることを確保するために必要となる期間内に限り、本条第1項に示すデータベース内に保存され、かつ、遅くとも、第10条の(c)(iii)に従い、ODR プラットフォームへ送信された紛争の完了の日から6か月以内に、自動的に削除される。その ADR 機関によって適用される手続規則または国内法の特別条項がより長い保持期間を定めている場合を除き、その保持期間は、関係する紛争を取り扱う ADR 組織または ODR 連絡部局によって国内ファイルの中に保存される個人データに対しても適用される。
4. 各 ODR 助言者は、指令 95/46/EC の第2条(d)に従い、この規則に基づくその ODR 助言者のデータ処理活動に関し、管理者とみなされ、そして、その ODR 助言者をホストする ODR 連絡部局の構成国において指令 95/46/EC によって採択された国内立法をそれらの活動が遵守することを確保する。
5. 各 ADR 組織は、指令 95/46/EC の第2条(d)に従い、この規則に基づくその ADR 組織のデータ処理活動に関し、管理者とみなされ、そして、その ADR 組織が設けられている構成国において指令 95/46/EC によって採択された国内立法をそれらの活動が遵守することを確保する。

6. この規則に基づく欧州委員会の職責及び同規則に含まれる個人データの処理との関係において、欧州委員会は、規則(EC) No 45/2001 の第2条(d)に従い、管理者とみなされる。

第13条 データの機密性及び安全性

1. ODR 連絡部局は、関係する構成国の立法に定める職業上の秘密またはそれ以外の均等な機密性の義務に服する。
2. 欧州委員会は、規則(EC) No 45/2001 の第22条に従い、適切なデータアクセス管理、セキュリティ計画及びセキュリティインシデント管理を含め、この規則に基づいて処理される情報の安全性を確保するための技術上及び組織上の適切な措置を講ずる。

第14条 消費者への情報提供

1. 欧州連合内に設けられ、オンラインの販売またはサービスの契約に従事する業者、及び、欧州連合内に設けられたオンライン市場は、それらの Web サイト上において、ODR プラットフォームへの電子的なリンクを提供する。このリンクは、消費者にとって容易にアクセス可能なものとする。欧州連合内に設けられ、オンラインの販売またはサービスの契約に従事する業者は、その電子メールアドレスも示す。
2. 欧州連合内に設けられ、オンラインの販売またはサービスの契約に従事し、消費者との紛争の解決のために1もしくは複数の ADR 組織に参加し、または、それを利用することを義務付けられている業者は、消費者に対し、ODR プラットフォームが存在すること、及び、彼らの紛争の解決のために ODR プラットフォームを利用することができることを情報提供する。それらの業者は、それらの業者の Web サイト上において、及び、その提供が電子メールにより行われるときは、電子メールの中において、ODR プラットフォームへの電子的なリンクを提供する。その情報提供は、それが適用可能なときは、オンラインの販売及びサービスの契約に適用される一般的な規約及び条件の中においても提供される。
3. 本条の第1項及び第2項は、指令2013/11/EU の第13条、及び、同条に加えて適用される他の欧州連合法の中に含まれる裁判外救済手続に関する消費者への情報提供に関する条項を妨げない。
4. 指令2013/11/EU の第20条第4項に示す ADR 組織のリスト及びその更新版は、ODR プラットフォーム上において公表される。
5. 構成国は、ADR 組織、欧州消費者センターネットワークのセンター、指令2013/11/EU の第18条第1項に定める職務権限を有する機関、並びに、それが適切なときは、指令2013/11/EU の第14条第2項に従って指定された組織が、ODR プラットフォームへの電子的なリンクを提供することを確保する。
6. 構成国は、消費者団体及び業者団体が、ODR プラットフォームへの電子的なリンクを提供することを奨励する。
7. 第1項及び第2項に従い、及び、第3項に示す条項に従い、業者が情報を提供すべきことを義務付けられる場合、それらの業者は、それが可能なときは、その情報を一緒に提供する。

第15条 職務権限を有する機関の役割

構成国の職務権限を有する機関は、当該構成国内に設置された ADR 組織がこの規則に定める義務を遵守しているか否かを評価する。

第3章 最終規定

第16条 委員会の手続

1. 欧州委員会は、委員会による補佐を受ける。その委員会は、規則(EU) No 182/2011 の意味における委員会である。
2. 本項への参照が行われる場合、規則(EU) No 182/2011 の第4条が適用される。
3. 本項への参照が行われる場合、規則(EU) No 182/2011 の第5条が適用される。
4. 第2項及び第3項に基づく委員会の意見が書面手続によって得られるべき場合、その手続は、その意見を発する期限内に、委員会の議長がそのように決定し、または、委員会構成員の単純多数がそのように要請するときは、結論を得ることなく終了する。

第17条 委任の実施

1. 委任される行為を採択する権限は、本条に定める条件に服し、欧州委員会に対して与えられる。
2. 第8条第3項に示す委任される行為を採択する権限は、2013年7月8日から不定期間で与えられる。
3. 第8条第3項に示す権限の委任は、いつでも、欧州議会または理事会によって取り消され得る。取消しの決定は、当該決定の中に示される権限の委任を終了させる。その決定は、EU 官報上で公示された翌日、または、遅くとも、その決定の中で示された日に発効する。その決定は、既に発効した委任される行為の有効性を害さない。
4. 委任される行為の欧州委員会の採択後、直ちに、欧州委員会は、欧州議会及び理事会に対し、同時に、そのことを通知する。
5. 第8条第3項により採択される委任される行為は、欧州議会及び理事会に対する当該行為の通知から2か月以内に、欧州委員会または理事会の両者から何らの異議も提起されなかった場合、または、その期限が経過する前に、欧州議会及び理事会の両者から、欧州委員会に対し、それらが何らの異議もない旨を通知したときは、発効する。その期限は、欧州議会または理事会の発意により、2か月まで延長される。

第18条 制裁

構成国は、この規則の違反に適用可能な制裁に関する法令を定め、かつ、その法令が実装されることを確保するために必要となる全ての措置を講ずる。定められる制裁は、効果的であり、比例的であり、かつ、抑止力のあるものとしなければならない。

第19条 規則(EC) No 2006/2004 の改正

欧州議会及び理事会の規則(EC) No 2006/2004¹の別紙中に、以下の号が付加される:

「21. 消費者紛争のオンライン紛争解決に関する欧州議会及び理事会の2013年5月21日の規則(EU) No 524/2013(消費者 ODR 規則) (OJ L 165, 18.6.2013, p.1): 第14条」

第20条 指令2009/22/EC の改正

欧州議会及び理事会の指令2009/22/EC²は、以下のとおり改正される:

- (1) 第1条第1項及び第2項並びに第6条第2項(b)において、「別紙Iに列挙する諸指令」との文言は、「別紙Iに列挙する欧州連合法」との文言で置き換えられる;
- (2) 別紙Iの標題において、「諸指令のリスト」との文言は、「欧州連合法のリスト」との文言によって置き換えられる;
- (3) 別紙Iにおいて、以下の号が付加される:

「15. 消費者紛争のオンライン紛争解決に関する欧州議会及び理事会の2013年5月21日の規則(EU) No 524/2013(消費者 ODR 規則) (OJ L 165, 18.6.2013, p.1): 第14条」

第21条 報告

1. 欧州委員会は、欧州議会及び理事会に対し、年次で、かつ、ODR プラットフォームが運用可能となった翌年を初年として、ODR プラットフォームの稼働に関し、報告する。
2. 2018年7月9日までに、その後は3年毎に、欧州委員会は、欧州議会及び理事会に対し、とりわけ、紛争解決申立書フォームのユーザフレンドリ性、及び、この指令の別紙に列挙する情報の調整の必要の有無に関し、この規則の適用に関する報告書を送付する。
3. 第1項及び第2項に示す報告書が同じ年に送付される場合、合綴された1つの報告書のみが送付される。

第22条 発効

1. この規則は、EU 官報上で公示された翌日から20日目の日に発効する。
2. この規則は、以下の条項を除き、2016年1月9日から適用される:
 - 第2条第3項並びに第7条第1項及び第5項は、2015年7月9日から適用され、
 - 第5条第1項及び第7項、第6条、第7条第7項、第8条第3項及び第4項、並びに、第11条、第16条及び第17条は、2013年7月8日から適用される。

¹ OJ L 364, 9.12.2004, p. 1.

² OJ L 110, 1.5.2009, p. 30.

この規則は、その全体について拘束力があり、かつ、全ての構成国において直接に適用される。

ストラスブールにおいて2013年5月21日に行われた。

欧州議会として
議長 M. Schulz

理事会として
議長 L. Creighton

別紙

紛争解決申立書の提出の際に提供されるべき情報

- (1) 申立人が消費者と業者のいずれであるか;
- (2) 消費者の名前並びに電子メールアドレス及び地理的住所;
- (3) 業者の名称並びに電子メールアドレス及び地理的住所;
- (4) 該当するときは、申立人の代理人の名前並びに電子メールアドレス及び地理的住所;
- (5) 申立人の言語、または、該当するときは、代理人の言語;
- (6) 既知であるときは、相手方の言語;
- (7) 紛争解決申立てと関連する物品またはサービスの種類;
- (8) その物品またはサービスがその業者によって提供されたか否か、及び、その消費者によって、Web サイト上もしくはそれ以外の電子的な手段によって注文されたものであるか否か;
- (9) 購買された物品またはサービスの価格;
- (10) その消費者がその物品またはサービスを購入した日付;
- (11) その消費者がその業者と直接に契約を行ったか否か;
- (12) その紛争が、ADR 組織または裁判所によって審理中のものであるか否か、または、従前に審理されたものであるか否か;
- (13) 紛争解決申立ての種類;
- (14) 紛争解決申立ての記述;
- (15) 申立人が消費者である場合、既知のときは、指令 2013/11/EU の第 13 条第 1 項に従ってその業者が ADR 組織を利用することを義務付けられているか否か、または、ADR 組織に参加したか否か;
- (16) 申立人が業者である場合、その業者が、どの ADR 組織に参加するか、または、ADR 組織の利用を義務付けられているか。