

## ヤフー株式会社における ODR に向けた取り組み

日 時：2019 年 11 月 15 日（金）

ヤフー株式会社  
政策企画統括本部 政策企画部  
弁護士 杉田 萌奈

### ■ 目 次

1. ヤフー株式会社とは
2. ヤフオク!における ODR に向けた弊社の取り組み
3. 紛争の端緒
  - CS へのお問い合わせ
  - ツールによる申告
4. 解決策
  - 当事者間交渉
  - エスクローを利用した決済キャンセル
  - 補償
5. ユーザー満足度
6. オンライン紛争解決における課題とアプローチ
  - ユーザーニーズにこたえる紛争解決