



ICANN
オンブズマン事務所
対話の創出公平性の確認

はじめに

年次報告書 2012年度

ICANNオンブズマンとして私が年次報告書を提出するのは、着任後これが初めてとなります。

本報告書は、2011年7月28日から2012年6月30日の期間を対象とします。

提出者

クリス・ラハット
ICANNオンブズマン

本報告書の目的は、付属定款に次のように明確に定められています。

オンブズマン事務所は、毎年その年度における苦情と解決の包括的分析を、秘密保持の義務と懸念に適切に対応して公開するものとします。

かかる年次報告書には、当該期間中に寄せられた苦情に関する傾向または共通要素についての説明、および将来に苦情を最小限に抑えるための方策についての提言を含めるべきです。年次報告書は、Webサイトに掲載されるものとします。

私は、2010年に任務期間が完了したFrank Fowlie氏のあと、一時的に担当していたHerb Waye氏から役割を引き継ぎました。

2011年8月、着任後最初の2週間はFrankとのトレーニングセッションでした。Frankはオフィスでの引き継ぎプランを準備してくれていました。このプランに沿って、私はICANNスタッフと体制を説明してもらい、ICANNオンブズマンの基本的な役割を学びました。また、現在の問題と今後の課題について、Herb Waye氏とも話をしています。その後、Frankと私は、引き継ぎの成功事例として経験を文書化し、国際オンブズマン協会によって発表されました。

オンブズマンの役割

ICANNオンブズマンとして、私はICANNコミュニティ内で公平性の客観的擁護者としての役割を果たしています。オンブズマン事務所は、ICANNコミュニティが公平性の擁護により適切なガバナンスに向けて取り組む上での象徴的存在です。ICANNのようなマルチステークホルダー組織は、多様な考え、野心、文化的願望、および価値観を受け入れなければなりません。

オンブズマンの役割について知る人は多くありません。監視者または消費者の擁護者のような存在と考えられることもあります。アウトリーチも私の活動の一環であることから、私の役割が知られていないことは問題ではありません。

ICANNコミュニティは、スタッフやICANN会議に出席する有志に限定されるものではありません。ICANNとやりとりする実質的にすべての人々は、ICANNコミュニティの一員です。私は提起された問題に対しては、管轄の厳密な解釈に基づいて除外することなく、偏見のないアプローチをとります。

着任時の状況、およびその後の変化

私がオンブズマンに任命された時点で、明らかにオンブズマン事務所の利用は大きく後退していました。最初の優先事項は、事務所に対する信頼を再び確立すること、そして、私がオンブズマンに任命され、私なりの方法で活動していくことがICANNコミュニティに認知されるように、さらなるアウトリーチ活動を実施していくことでした。また、オンブズマンに対する注目度を高めるように、さまざまな手段を講じました。特に、Facebookページを利用したり、<http://omblog.icann.org>に掲載しているオンブズマンとしての私のブログで、定期的に広範なトピックを取り上げたりしています。また、*New Zealand Lawyer*でオンブズマンに関連する問題について論文を発表し、*国際オンブズマン協会のジャーナル* (JIOA) の第5 (2) で別の論文を発表しました。さらに別の2つの論文を準備中です。オンブズマンコミュニティと同様に、より広範なインターネットコミュニティにも関与してきました。インターネット協会 (国際およびニュージーランドの両組織) に参加し、折りに触れてさまざまなブログに投稿しています。今年度は、ニュージーランドで大規模な国際会議が3回開かれたことから、活動には有利な状況でした。

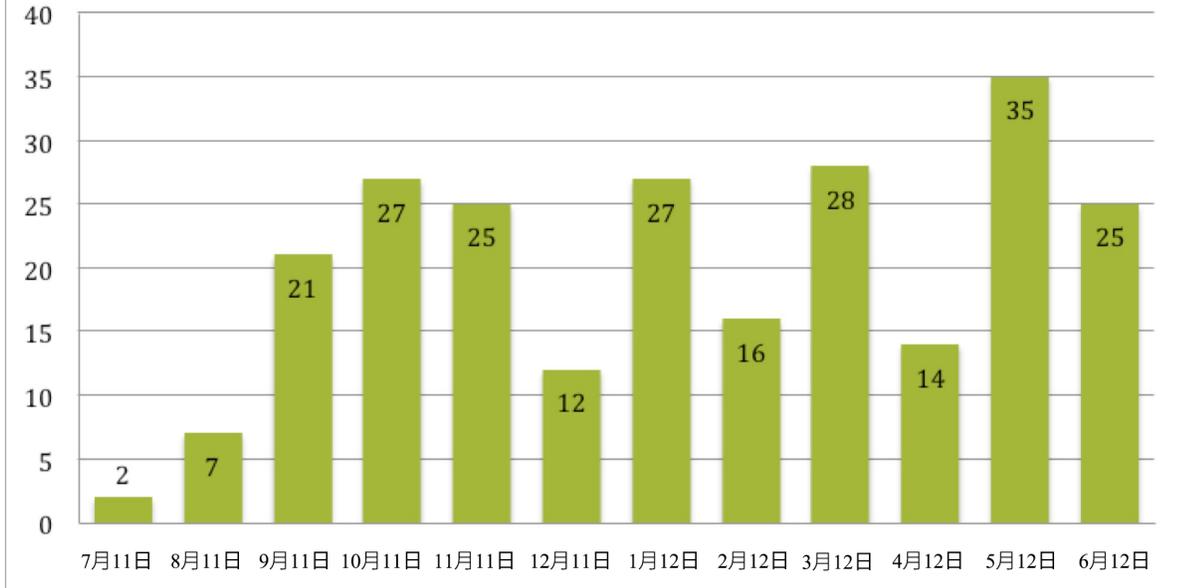
苦情と解決

私がオンブズマンとして活動した最初の年に、苦情件数は前年度の10件から132件に増加しました。このため、前年度は比較検討を行いませんでした。苦情件数が10倍に増えたこと自体が何よりの証明でしょう。

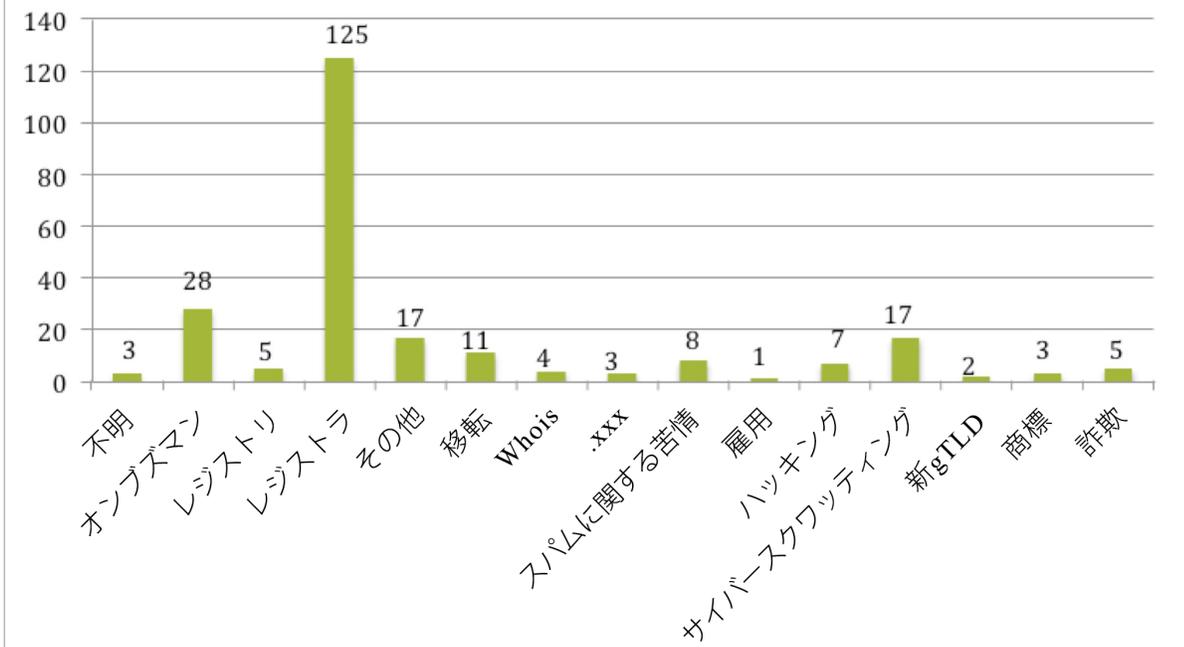
今回の報告書では、苦情の統計を含めました。これを見ると、寄せられた苦情の多くがオンブズマンの管轄外であることが分かります。これは、オンブズマン事務所の調査範囲が比較的狭く、特定の問題に限られているためです。このために、いくつかの問題が生じています。第1に、付属定款とフレームワークを改正して、より広範な支援を提供できるように管轄の範囲を拡大するべきかという問題です。第2に、ICANNコミュニティ内での包括的な苦情処理に対する組織的必要性があるかという問題です。

ICANNのコンプライアンス部門は、ICANNのレジストラ認定契約に関連する問題など、膨大なケースを扱っています。コンプライアンス部門には、苦情への対応を委ねることが多く、チームとの間では良好な関係を構築しています。しかし、中には救済策が限られる問い合わせや苦情も確かにあります。

受け取った苦情数(月別)



タイプ別の苦情件数



一般的な苦情

苦情の大部分は管轄外でしたが、ガバナンスや新しいgTLD申請の返金などに関する問題についての苦情が多くありました。これらのいくつかの問題については引き続き調査を継続しており、意見の相違を調停できるように真剣に努力しています。他にも、管轄内でありながら、申立人が苦情に関する手続きを進ませず、私からの質問や調査にも応答しない

めに、結論に達することができないケースもありました。調査を実施して報告書を作成したケースについては、私のブログやWebサイトに投稿してきました。

私に寄せられた管轄外の苦情の大部分は、レジストラと顧客に関するものです。これらはオンブズマン活動の範疇外ですが、問題が公平性ではなく、むしろ意思疎通が円滑でないためであれば、当事者間での問題解決を支援するように努めています。残念ながら、多くの消費者はこの問題を意識していません。問題はドメイン名登録が期限切れになったときに起こりますが、ドメイン名が盗まれ、登録の詳細情報が失われたことで、問題が発生したケースがいくつかありました。

不公平があると思われた一部のケースでは、管轄外にもかかわらず仲裁に入り、批判を受けたこともありました。たとえば、警察による逮捕の写真を掲載しているWebサイトに対して、犯罪で起訴されていない17歳の個人の写真を削除するように交渉してほしいと、依頼されたことがあります。これは私の管轄外の問題でしたが、関与することを決めました。この件に関してブログ記事を投稿しましたが、これについては多くの場所で批判を受けました。国際的なケースでは、多くの申立人にとっては法的手続きをとることが可能な範囲を超えています。不公平があり、しかも管轄外となるケースについては、支援を提供しないことにもどかしさを感じる場合があります。

制度面での問題

オンブズマンとして着任した最初の年に、私は、調査が必要と思われる制度面での問題をすべて特定して理事会に報告する必要があることを意識しました。制度面での問題とは、当事者が努力しても解決されない恒常的な障害や、継続的な問題が生じている状況です。苦情は明確ですが、制度面での問題として分類されると思われるものは明らかにしていません。ICANNは、検査と自主調査には非常に厳格なポリシーを設けています。さらに、ICANNコミュニティは発信力があり、見解の相違がある場合には、どのようなことでもすぐに意見を表明します。これにより、制度面での問題が解決されないという状況が生じにくくなります。これは当然ながら、油断してもよいということではありません。日常業務の一環として、コミュニティから提出された報告書にも、報道されている内容にも目を通しますが、率直に批判されていることもよくあります。ICANNの問題について取り上げているブログも多数あり、時には痛烈な批判が繰り広げられています。そのような問題を認識できるように、私は意見している方たちとの関係も構築して、相談しやすいオンブズマンであること、そして制度面の問題があれば耳を傾けることを知ってもらえるようにしています。

アウトリーチ

活動で、ICANN会議への出席は重要な位置を占めています。オンラインでのやりとりでも事足りませんが、メンバーと顔を合わせずに良好な関係を形成することは、時として困難です。私にとってICANN会議は、オンブズマン事務所が紛争解決の信用できる枠組みとして認識されていることを確認する上で不可欠なものです。ほとんどの場合、オンブズマンの出席が会議に必要とされているように見受けられ、実際に会議で多くの調停を引き受けています。そして、オンブズマンの存在を認知する人が増えるにつれて、事務所への来客も増えています。これは時間のかかるプロセスかもしれませんが、コミュニティ内でのオンブズマンの存在が確立され、オンブズマンは相談しやすく役に立つという評価を得られることを望んでいます。また、ICANNの新しいスタッフに会い、オンブズマンの役割についてのオリエンテーションを実施することもできます。これはスタッフに必要なことですが、多くの新スタッフと顔を合わせることができるよい機会です。これは私の特権と言えます。



ICANN 42 - セネガル (ダカール)

私が初めて参加したのは、セネガルのダカールで開催されたICANN会議でした。ICANNスタッフとはロサンゼルスで開催された私の就任式のときに顔を合わせていましたが、コミュニティのメンバーにはまだ会っていませんでした。これは私にとって非常に重要な会議となりました。この会議の出席者は比較的少数でした。

開催地から離れた距離

ダカール会議における役員とスタッフ

にいる人が多く、私にとっても、ニュージーランドから1日以上かかる実に大変な移動でした。しかし、ICANNコミュニティに大歓迎を受け、可能な限り多くのメンバーに会うことができました。

ICANN 43 - サンホセ (コスタリカ)

スペイン語を話すICANNコミュニティメンバーと初めて交流できたため、コスタリカでの会議は思い出深いものとなりました。コミュニティ内では多くのメンバーと深くかかわっており、私は通訳を介して調停に挑み、紛争解決を支援できました。プラハではICANN 44の広告について苦情を受けましたが、プラハ会議の主催者は、非常に友好的かつ協力的であり、問題視された広告を除外してくれました。

ICANN 44 - プラハ (チェコ共和国)

プラハでも、非常に興味深い課題が提示されています。また、オンブズマン事務所と有用性の認知が広がってきたため、私は多くの来訪者と交流できました。時には課題もあり、会議ではICANNコミュニティとアウトリーチ活動を実施する必要性とのバランスをとりますが、私の事務所でも来訪者と問題についての意見を交していました。コスタリカの場合と同様、問題の調停と円滑な解決を進めることもできました。

コミュニティによるオンブズマン事務所の利用拡大

オンブズマンに対する認知度を苦情件数によって測定できるのであれば、3ページの表には、コミュニティによるオンブズマン事務所の利用が大幅に増大したことが示されていると言えます。特に、昨年度と比較すると大きな伸びが見られます。2011年度には10件だった苦情が、2012年度には132件に増加しました。多くの苦情は管轄外でしたが、たいていの場合

は申立人に対して問題解決のための適切な場を案内できています。このような支援は、概して申立人から感謝されます。

指標

オンブズマン事務所の活動の成功を測定するための、さまざまな手法を検討してきました。オンブズマン101トレーニングでは、アンケートの実施を試みました。ただし、戻ってきた回答は少数でしたので、確信を持って言うことはできませんが、それでも参加者はトレーニングが有益であると考え、知識を高めるものであるという点には同意していました。

オンブズマン事務所の利用が増えたことは、この事務所に対する信頼の表れであり、認知度が高まったことを示しているものと考えます。苦情の受け皿となることは私の職務の一環であり、ICANNコミュニティに苦情のある人々が多く存在していることは確かです。興味深いことに、声高に批判する人に私が時として異議を唱えた場合、その後実際に事務所を利用して苦情を申し立てた人は存在しません。だからといって、自己満足すべきことであるとは思いません。オンブズマンとして1年近く活動してきましたが、今でもオンブズマンの利用に不安を感じる人がいると思われます。

ほぼすべての苦情について、24～48時間以内に応答が行われました。出張で応答が遅くなることもあります。1日以上遅れることはほとんどありません。出張先でも無線接続を使用できるようにしているので、苦情管理システムを常に使用し続けることができます。

国別苦情件数

1. アルゼンチン共和国 (1)
2. アルメニア (1)
3. オーストラリア連邦 (9)
4. オーストリア共和国 (3)
5. バーレーン王国 (1)
6. バングラデシュ人民共和国 (1)
7. ベルギー王国 (1)
8. ブラジル連邦共和国 (1)
9. ブルガリア共和国 (1)
10. カナダ (17)
11. 中華人民共和国 (2)
12. コスタリカ共和国 (1)
13. キプロス共和国 (1)
14. デンマーク王国 (1)
15. ドイツ (4)
16. ギリシャ共和国 (1)
17. ガーンジー (1)
18. 香港 (1)
19. インド共和国 (11)
20. イタリア共和国 (6)

トレーニング

21. 日本 (1)
22. ナミビア共和国 (2)
23. オランダ王国 (2)
24. パキスタン・イスラム共和国 (2)
25. プエルトリコ (1)
26. ロシア連邦 (2)
27. シンガポール共和国 (2)
28. 南アフリカ共和国 (4)
29. スペイン国 (3)
30. スウェーデン王国 (5)
31. スイス連邦 (2)
32. トリニダード・トバゴ共和国 (2)
33. トルコ共和国 (4)
34. ウガンダ共和国 (1)
35. アラブ首長国連邦 (3)
36. グレートブリテン及び北アイルランド連合王国 (31)
37. アメリカ合衆国 (107)

報告書に記載したとおり、私はトレーニングの継続に非常に積極的に取り組んでいます。特定のオンブズマントレーニングに加え、私は関連の深いその他のセミナーにも参加しており、先日は、カナダ、イギリス、ケニアの担当者とスカイプを使用したこれは、私にとっては有用なツールになりました。



I.O.I.の同僚とのマカオでのトレーニング

今後について

2013年度は、次の目標を設定しています

- アウトリーチ活動、およびアクセス性を高める方策を継続する
- 苦情管理システムへのアクセス、およびシステムの信頼性を継続的に高めていく
- ソフトウェアを近代化するため、新しい事案管理システムの設置を完了する
- 国際およびニュージーランド国内の両レベルで、インターネットコミュニティとの関係を確立する努力を継続する
- 私に関する苦情について、苦情管理プロトコルを開発する
- 私にオンブズマン事務所のオフィスマニュアルを開発する
- 苦情管理および地域の会議で、トレーニングプロセスを継続する
- 私に地域の両レベルで、オンブズマン同士との関係を構築する

ICANN

オンブズマン事務所

対話の創出公平性の確認

電子メール：

ombudsman@icann.org

[オンラインの苦情申し立てフォーム](http://ombudsman.icann.org/complaints/)