

報道関係者各位

株式会社ODR Room Network  
株式会社ズーム・コミュニケーションズ

## マンション住民の快適生活を支援する「クリック・カウンセラー」 ～住民専用オンライン生活相談サービスで提携～

オーディエールームネットワーク  
株式会社ODR Room Network\*1（本社：神奈川県横浜市、代表取締役社長：万代 栄一

郎、以下 ODR Room Network）と、株式会社ズーム・コミュニケーションズ\*2（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：今泉 浩二、以下ズーム・コミュニケーションズ）は、マンション住民の快適生活を支援する、オンライン生活相談サービスで提携いたしました。

### サービス概要

ODR Room Networkが提供するオンライン生活相談サービス「クリック・カウンセラー」は、ズーム・コミュニケーションズが提供する、居住者専用ホームページ「マンション・コンシェルジェ」\*3のメニューとして、契約マンションの居住者限定で提供される、専門家によるオンラインアドバイザーサービスです。

マンション生活では、居住者が隣接して居住している一方で、入れ替わりも頻繁であり、それ故に対人関係が疎遠になる傾向があります。こうした環境では、日常の暮らしの細かな事を、気軽なご近所付き合いの中で相談する場合は必ずしも用意されていません。ペットや子育て、臭いや音、部屋の修繕、喫煙などで近隣に影響を及ぼす場合でも、コミュニケーションの不足から住民同士のすれ違いが多くなり、相隣関係紛争\*4と呼ばれる小紛争に発展してしまいます。しかし、当事者は、近隣で有るが故に、できるだけ穏便に解決することを望みます。そのため、直接苦情を言うことは少なく、結果的には、ガマン、泣き寝入りになり、無意識の遺恨を残していることが多いと考えられます。

こうした背景の中、「気軽に相談できる専門家」として、オンライン生活相談サービス「クリック・カウンセラー」は、以下のような特徴を持ったサービスを提供いたします。

#### 1) 専門家によるオンラインカウンセリング

近隣住民関係、心理カウンセリング、ネットいじめ、愛犬のしつけ、法務、コンピュータ、投資など各分野の専門家が、専用のネットワークコミュニティを通じ

て、アドバイスを行います。掲示板形式を採用していますので、時間を気にせず相談を書込み、都合のよい時間にアドバイス見る事ができます。

2) 非匿名性の高いオンラインカウンセリング

相談者（区分所有者・居住者）は「クリック・カウンセラー」にユーザー登録することが条件となります。相談での名称は、ニックネームを使用しますが、登録時には本名を入力していただきます。これにより完全な匿名では投稿が行えないようになっています。

3) 強固なセキュリティ機能

「クリック・カウンセラー」は、通信を暗号化するSSL認証に加えて、2重の招待制（招待制登録＋オーナー承認）を採用しています。従って、カウンセリングに使用する電子会議室は、相談者と担当するカウンセラーしか閲覧できませんし、その他の利用者も特定されており、相談者・カウンセラー双方に安心感があります。

4) 第三者的相談機関によるバックアップ

カウンセリング相談先として、専門家（税理士など）、NPO法人日本メディエーションセンター\*5など、第三者的相談機関が加わり、より公平なアドバイスを行います。

## オンラインカウンセラープロフィール

名称（氏名）	分野	プロフィール
安國 忠彦	法律・法務	弁護士（第二東京弁護士会） 永島橋本法律事務所 オンライン法律相談部 代表弁護士
明石 幸二郎	法律・法務	弁護士（第二東京弁護士会） 永島橋本法律事務所
梅原ゆかり	法律・法務	弁護士（第二東京弁護士会） 法律事務所パートナー 株式会社ODR Room Network バーチャル顧問弁護士 各種訴訟、離婚・男女関係紛争処理、仮処分案件、会社設立、 任意整理・自己破産（個人・法人）、相続案件（調停・訴訟他）
森田亜希子	法律・法務	弁護士（東京弁護士会） 法律事務所アソシエイト 相隣関係事件
心理カウンセラー	心理カウンセリング	IT業界での長い経験から得られたメンタルヘルス対策。
津田 栄	株式投資・経済	経済評論家。元ドイチェアセットマネジメント取締役。 各種投資関係情報提供。
経理専門家	経理	節税、経理相談。
日本メディエーションセンター	マンショントラブル	人間関係を保ちながら、もめごとを解決するためにトレーニングされたメディエーター（調停人）が話し合いのお手伝い。
万代栄一郎	ネットいじめ対策	全国Webカウンセリング協議会認定アドバイザー
(株)ワンオンワン	愛犬のしつけ	ワンちゃんに関する相談、悩み、苦情など

## 費用

居住者・区分所有者の方へのオンライン上での相談料は発生しませんが、面談等が必要になった場合には、各カウンセラーに対して個別の費用が発生します。なお、2009年10月～2010年3月は、試験的運用期間となります。

\*1：株式会社ODR Room Network

株式会社ODR Room Networkは、オンライン紛争解決(ODR: Online Dispute Resolution)に関する調査、研究および支援システムサービスを提供することを目指して、2008年4月に設立されました。国内では未だ定着していないODRに関する海外の調査や関連フォーラムへの出席による情報収集、調査研究、及びSNSを活用したコンサルティングサービスを提供しています。

\*2：株式会社ズーム・コミュニケーションズ

株式会社ズーム・コミュニケーションズは、マンション居住者専用ホームページ「マンション・コンシェルジェ」を開発・運用する専門会社として、2003年10月に設立されました。以降、回線提供会社やマンション管理会社などとの提携により順調に契約戸数を延ばし、近年はホームページの開発・運營業務のみならず、パソコン訪問サポートサービスの専門会社、家電出張修理の専門会社、竣工図書電子化の専門会社などとの積極的な提携により、より広範囲にマンション住民へサービスが提供できる体制を整えております。

\*3：マンション・コンシェルジェ

マンション・コンシェルジェとは、ブロードバンドマンションに居住する住民専用のポータルサイトとして、現在300棟・23,000世帯を超えるマンションの公式ホームページとして運用中です。管理組合、管理会社からのお知らせを掲示するのはもちろんのこと、理事会活動などを支援する専用コーナーを提供するほか、共用施設の予約管理機能や議事録など重要書類の管理機能なども提供します。

\*4：相隣関係紛争およびその他の近隣紛争

相隣関係紛争とは、所有地が隣り合う所有地との権利関係（隣地の使用、流水・排水、境界、竹木の剪除、境界付近の工作物）で受ける制限が原因となっておこる紛争をいいます。また、その他の近隣紛争とは、日照や通風、騒音、煤煙、臭気、照明など、所有地の権利以外の要素が原因となっておこる紛争です。

\*5：NPO法人日本メディエーションセンター

NPO法人日本メディエーションセンター（<http://www.npo-jmc.jp/>）は、2000年2月全国消費者団体連絡会司法制度改革研究グループとして発足後、司法制度改革ADR検討等に関わる活動を経て、2003年に特定非営利活動法人（NPO法人）日本メディエーションセンターとして内閣府よりNPO認証されました。JMCメディエーションルームの運営、メディエーターの派遣、トレーニング（メディエーション・相談・コミュニケーション等）、トレーニング講師の派遣、機関紙の発行を通じて、みんなで協力できる「場」を一緒に創ることを目指しています。



**【本件に関する問い合わせ】**

株式会社ODR Room Network 担当：万代（まんだい）栄一郎

TEL：03-4360-5691 E-mail：info@odr-room.com

URL：http://www.odr-room.com/

株式会社ズーム・コミュニケーションズ 担当：今泉（いまいずみ）・黒田（くろだ）

TEL：03-5388-7020 E-mail：info@zoom-c.jp

URL：http://www.zoom-c.jp

記載されている会社名、商品名は各社の登録商標または商標です。

添付資料 有

マンション・コンシェルジェと紛争解決サービスの連携

