

## はじめに

ICANNオンブズマンとして私が年次報告書を提出するのは、これが2度目となります。本報告書は、2012年7月1日から2013年6月30日の期間を対象とします。

本報告書の目的は、付属定款に次のよう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。

## 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。

## オンブズマンとしての任期2年目

### 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>

n.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(JIOA)のオンブズマン向けジャーナル(第5(2))で別の論文を発表しました。さらに別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あります。

---

## 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gTLD申請の返金などの問題に関して、多くの苦情が寄せられています。苦情の一部は現在も引き続き調査中であり、見解の違いを仲立ちする努力を力強く推進する方策をとっています。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ために、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。

## 新gTLDの課題

私の

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すが、直接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。

今年度は、2つの会議に出席しました。ダーバン会議は、時期的にICANNのこの年度から外れます。

ICANN 45 - トロント (カナダ)

出席した会議：

ICANN 46 - 北京 (中国)

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、たいいてい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が、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、認知度が上が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が、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。

---

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。
- 現在の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。
- ICANNオンブズマン事務所のオフィスマニュアルを開発する。
- 国際会議および地域の会議で、トレーニングプロセスを継続する。国際および地域の両レベルで、オンブズマン同士との関係を構築する。