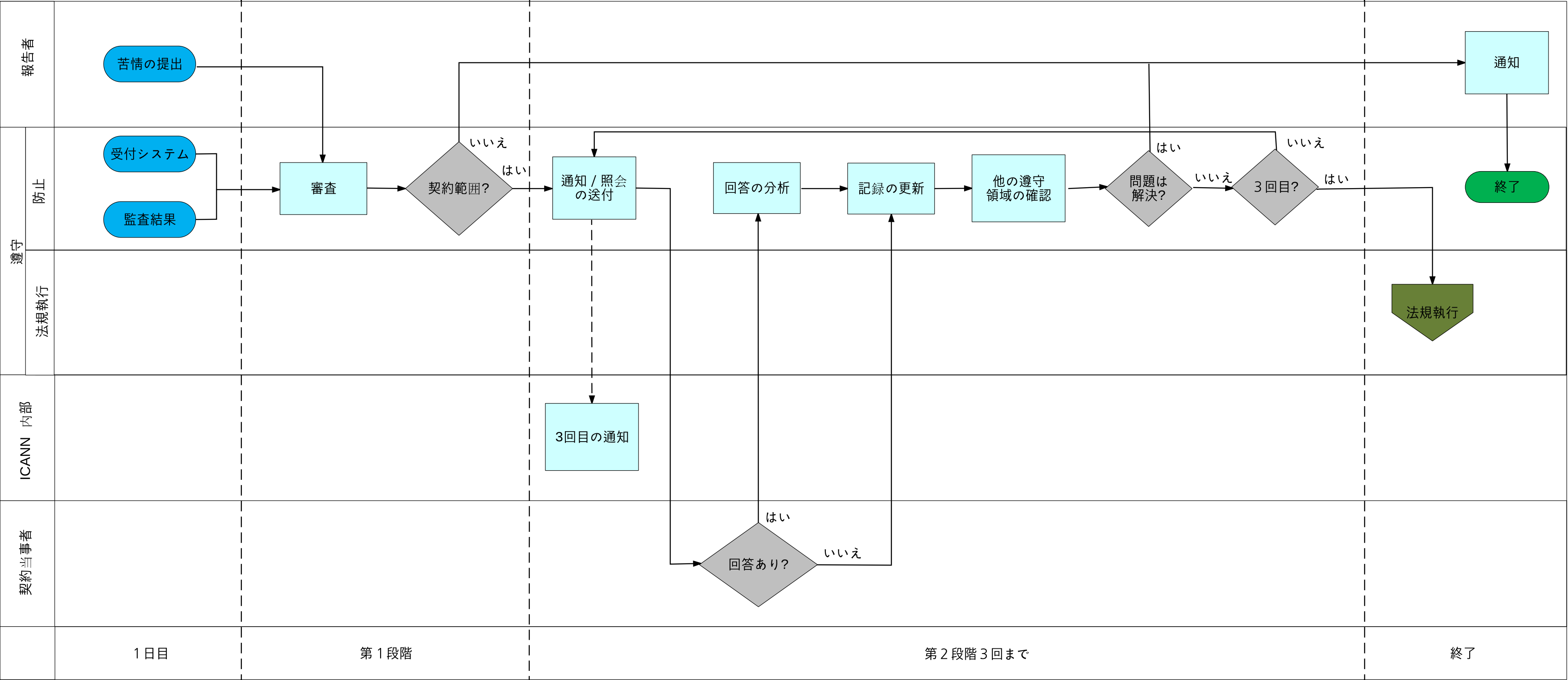


# 非公式な解決プロセス



1回目: 電子メール  
 2回目: 電子メールと電話  
 3回目: 電子メールと電話とファックス

## 非公式な解決プロセス - 一般ガイドライン

非公式な解決プロセスは ICANN 契約遵守 (ICANN Contractual Compliance; 部門名) が、契約遵守問題をレジストラやレジストリと緊密に連携しながら、契約の下で適用可能な公式の改善手段を行使することなく解決するためのものです。

ICANN 契約遵守苦情は、いくつか異なるところから寄せられます。

- 外部の報告者
- 契約遵守部門によるプロアクティブ監視活動
- ICANN 組織および Public Technical Identifiers (PTI : 組織名)

ICANN 組織および PTI 内部の照会情報は、以下の部門によって作成されます。

- 財務部門: 延滞金
- グローバルドメイン部門 (GDD: Global Domains Division) 技術サービスチーム: サービスレベルなどの技術面での監視
- セキュリティ、安定性、回復力 (SSR: Security, Stability and Resiliency) チーム: ドメイン名システム (DNS) 乱用などに関する問題
- グローバルサポートセンター (GSC): 顧客サービス照会
- Public Technical Identifiers (PTI): 顧客サービス照会

オープンな対話や解決を奨励する上で、非公式な解決プロセスは、すべて詳細が内密にされます。照会はすべて [契約遵守のアプローチとプロセス](#) に従って行われます。

一般的な手順 (以下の ICANN は ICANN 契約遵守部門のことです):

1. ICANN は、寄せられたすべての苦情を、どこから出たものかにかかわらず審査し、ICANN の関係する契約およびコンセンサスポリシーに属する苦情のみを扱うようにします。
2. 必要な場合は、ICANN は報告者に更なる情報を求めます。
3. ICANN は、契約当事者に苦情を送付した旨を報告者に伝えます。
4. ICANN は、レジストラおよびレジストリと連携し、3段階の照会／通知や更にその次の段階の通知を通して、契約遵守問題を解決します。
5. ICANN は、契約当事者からの回答を審査します。必要な場合は、ICANN 組織の他部門や PTI とも協議します。
6. 苦情が3回目の通知 (あるいは、その次の段階の通知) に及んだ場合、ICANN は、以下のことを行います。

- a. 法規執行に至る可能性があることを内部各グループに伝えます。
  - b. 遵守の総検査を実施し、遵守関係以外の領域の情報を確認します。
  - c. データエスクロー監査を実施します。
  - d. 問題を法規執行チームに回します。
7. 解決に至ると、ICANN は、報告者および契約当事者双方に終結通知を行います。

このアプローチおよびプロセスの詳細については、[FAQ](#) を参照してください。