

# ODR 活性化に向けた取り組み (案)

ODR 活性化検討会

## (目次)

|    |                                       |    |
|----|---------------------------------------|----|
| 第1 | はじめに.....                             | 2  |
| 1  | 本検討会の設置に至る経緯等.....                    | 2  |
| 2  | 本検討会の検討経過等 .....                      | 3  |
| 第2 | ODR や IT・AI 活用のニーズ等について .....         | 3  |
| 1  | 日本の司法アクセス環境の現状等 .....                 | 3  |
| 2  | ODR の意義や期待される役割.....                  | 7  |
| 3  | 民間企業や ADR 機関等における取組、諸外国の活用事例等 .....   | 8  |
| 4  | ODR 活性化のニーズや目指すべき方向性 .....            | 9  |
| 第3 | ODR 活性化に向けた取組の方向性.....                | 10 |
| 1  | 各フェーズでの IT・AI 活用に向けた取組の方向性 .....      | 10 |
| 2  | ODR に適する分野について .....                  | 14 |
| 3  | ODR の実装に向けた課題とその支援策のあり方について .....     | 16 |
| 第4 | ODR 活性化に向けた推進策と環境整備.....              | 17 |
| 1  | 具体的な推進策の考え方 .....                     | 17 |
| 2  | ODR 活性化に向けた分野別の推進策 .....              | 17 |
| 3  | プラットフォーム型の EC における消費者保護の観点からの取組 ..... | 19 |
| 4  | ODR 活性化に向けた法制度面の環境整備 .....            | 20 |
| 5  | 紛争解決に向けたビッグデータ活用のニーズと可能性 .....        | 25 |
| 第5 | 終わりに.....                             | 27 |

## 第1 はじめに

### 1 本検討会の設置に至る経緯等

近年、社会・経済のあらゆる場面・分野において、急速にグローバル化・ボーダーレス化が進んでいる。その背景事情として、輸送・運送手段の多様化などによるヒト・モノの物理的なフローの活発化も指摘できるが、最大の要因は、インターネットの登場とその後の IT の飛躍的進歩によって、オンラインによる多方向かつグローバルな情報・サービスの提供・交換・共有が可能となり、それが社会一般に広く普及したことにあるといえよう。企業は、ビジネスにおける基本的なインフラとして、事業活動の様々な局面で IT を活用している。消費者は、スマートフォンなどの IT 機器を用いることで、時間・場所を問わず、EC（E コマース）を通じてモノ・サービスの提供を受けることができ、SNS（ソーシャルネットワークサービス）を通じて幅広い交流を行っている。さらに、ここ数年、AI（人工知能）技術が大きく発展・進化しており、我々の社会に更に大きな変革をもたらしつつある。

このような IT・AI がもたらす社会の変化は、法的紛争の解決を図ることで人々の権利を保護・実現しようとする司法分野におけるサービス・業務の在り方にも大きな影響を及ぼしうるものである。我が国における司法分野の IT 活用については、諸外国に比べて遅れが指摘されていたが、内閣官房に設置された有識者会議である「裁判手続等の IT 化検討会」において、平成30年3月に、民事裁判手続の全面 IT 化を目指し、「3つの e」（e 提出、e 事件管理、e 法廷）を推進するべきであるとの提言が打ち出された。これを受け、裁判所において、本年2月から、大規模庁を中心にウェブ会議等を用いた新たな争点整理の運用が開始されるとともに、政府においては民事訴訟法の改正に向けた検討が精力的に進められている。

そして、裁判外の紛争解決手続である ADR (Alternative Dispute Resolution) その他の法律サービスにおける IT の活用も徐々に取組が進みつつあったところ、上記の民事裁判手続における IT 化に向けた力強い動きからも刺激を受け、主に司法アクセスの向上という観点から、オンラインでの紛争解決手続である ODR (Online Dispute Resolution) を始め、IT・AI といった最先端のテクノロ

ジーを活用した法律サービスの在り方に注目が集まりつつあった。

このような状況の下、政府の「成長戦略フォローアップ」（令和元年6月21日閣議決定）において、「裁判手続等のIT化の推進」に係る施策の一つとして、「紛争の多様化に対応した我が国のビジネス環境整備として、オンラインでの紛争解決（ODR）など、IT・AIを活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する検討を行い、基本方針について2019年度中に結論を得る。」とされた。

これを受けて、令和元年9月、「ODR活性化検討会」（本検討会）が設置されたものである（別紙1）。

## 2 本検討会の検討経過等

本検討会の委員構成及び関係省庁等は別紙2のとおりであり、令和元年9月から本年3月まで7回の会議が開催された。その概要は別紙3のとおりである。

## 第2 ODRやIT・AI活用のニーズ等について

### 1 日本の司法アクセス環境の現状等

#### (1) 潜在的な紛争の存在の可能性について

日本における紛争解決手続の利用件数は、近年、全体として減少傾向にある。例えば、第一審民事訴訟通常事件の新受件数についてみると、地方裁判所においては、平成21年には約23万5000件であったが、平成30年には約13万8000件へと減少しており、簡易裁判所においても、平成21年には65万8000件以上に上ったものが、平成30年には約34万1000件と減少している。民事調停事件の新受件数についても、平成21年には約10万8000件であったものが、平成30年には約3万4000件まで減少している<sup>1</sup>。また、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（ADR法）に基づく認証ADR制度の利用状況をみても、現時点（令和2年2月末現在）で157の認証ADR機関が全国各地で活動しているが、同法施行

---

<sup>1</sup> 裁判所データブック2019参照。なお、平成21年当時は、過払金返還請求訴訟の件数がピークに達し、民事訴訟の新受件数が史上最多となっていたことには留意する必要がある。

後の年間全体受案件数は最多でも約１６５０件（平成３０年度）にとどまっている。

他方で、弁護士会等における法律相談件数は、平成３０年度において約６２万件を超え、過去１０年間に於いて６０万件を超える件数で推移していること<sup>２</sup>、国民生活センター及び消費生活センター等に寄せられる消費生活相談の件数は、平成３０年には約１０２万件となっており、引き続き、相当数の相談が寄せられているという状況にあることなどに鑑みると、上記のとおり、訴訟や調停の新受件数が減少傾向にあるからといって、法的トラブルの発生件数自体も減少傾向にあるとみるのは早計である。

むしろ、法的トラブルに遭遇しながら、司法アクセスを阻害する要因が存するため、消費生活相談を含む各種の相談支援の仕組みや司法的解決のための手続を試みることもできないまま、いわば泣き寝入りを余儀なくされるような事案も多数存在することがうかがわれる状況にあるということが出来る。このような顕在化していない紛争を適正妥当に解決するためには、阻害要因を解消し、司法アクセスを高めていくことが重要と考えられる。

なお、身近に法律家がおらず、司法アクセスが容易でない「司法過疎」問題は依然として根強く存在しており、今後、超高齢社会が進展していく中で、この問題がさらに深刻化していくことも懸念される。

## (2) 法的紛争の一般的解決フローに関する分析

司法アクセスを高める方策を検討するに当たっては、法的紛争が発生してから解決に至るまでの一般的な解決フローを想定した上で、どの段階でどのような阻害要因が存在するのかを分析し、その解消策を検討するというアプローチが有用である。そして、この一般的な解決フローについては、法的知識が必ずしも十分でない当事者が法的紛争に遭遇した場合に通常採るであろう対応や主たる紛争解決手段等を踏まえると、以下のようなフェーズに分類することが可能である。

すなわち、①紛争発生後に当事者が解決手段の検討・情報収集をする段階

---

<sup>２</sup> 弁護士白書２０１９年版参照。弁護士会や法テラス、日弁連交通事故相談センター等で実施され、日弁連が把握している法律相談の件数の総数である。

(「検討フェーズ」)、②当事者が相談機関に相談する段階(「相談フェーズ」)、③当事者同士が紛争解決に向けて任意に交渉する段階(「交渉フェーズ」)、④中立公正な調停人の関与の下で紛争解決を図るADR段階<sup>3</sup>(「ADRフェーズ」)、⑤裁判所における民事訴訟による紛争解決を図る段階(「民事訴訟フェーズ」)という分類である(図1参照。なお、以後、②の相談フェーズ、③の交渉フェーズを併せて「プレADR」と呼ぶことがある。)

もっとも、全ての紛争がこれらのフェーズを経た上で解決されるわけではなく、特に、①から④の各フェーズについては、提供される法的サービスの内容等によって重なり合いが生じ、明確な区分が困難な場合もあることには十分留意する必要があるだろう。

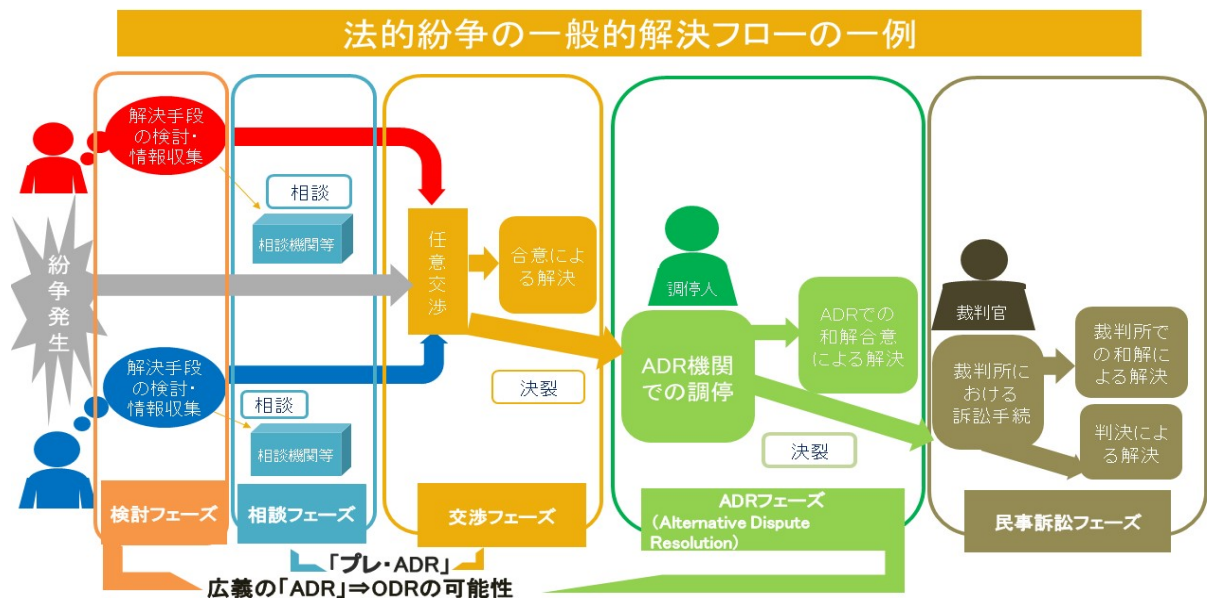


図1 法的紛争の一般的解決フローの一例

### (3) 考えられる司法アクセスの阻害要因

紛争の潜在化を招いている司法アクセスの阻害要因については、様々なも

<sup>3</sup> ADRには、上記のような最終的な紛争解決案に対する当事者の合意を要する「調停型ADR」のほか、当事者が紛争解決を第三者である仲裁人に委ね、仲裁人の判断に終局的に服する旨を合意する「仲裁型ADR」がある。仲裁もADR手続として実務上極めて重要な役割を担っており、IT化の意義も大きいと考えられるが、本検討会では、主に、法的知識が必ずしも十分ではない当事者の司法アクセスを改善するという観点から、B2CやC2Cを含めた幅広い事案で一般的に活用されているADR手続である調停型ADRを念頭に議論を行ってきたものである。

のが考えられるが、上記の分類を前提とすると、例えば、検討フェーズにおける問題点としては、現状では当事者にとって信頼できる情報へのアクセスが十分ではなく、自らの不満や言い分が法的に許されるものなのかどうかも含めて、およそどのように行動すればよいのか分からず、解決フローへのアクセスそのものを断念せざるを得ない事態が生じていることが考えられる。また、プレ ADR や ADR フェーズにおける問題点としては、相談機関や ADR 機関に関する情報が不足していること等の理由で、法的紛争を抱える当事者にとって、これらの機関が必ずしも利用が容易・身近な存在とはなっていないことが挙げられよう。国際化や経済社会・技術の進展に伴い、紛争自体が多様化・複雑化している現在、既存の相談機関や ADR 機関では対応困難な分野も散見される。さらに、相談フェーズや ADR フェーズの問題点としては、当事者と相談機関とのやり取りや ADR 手続でのやり取りが電話・対面・書面が中心となっていることや、相談機関や ADR 機関等の連携や次のフェーズへの移行には守秘の問題を含め様々な問題があるため、複数の機関を利用する場合、当事者にとって、フェーズが変わるたびに、同一内容の説明や主張をしたり、書類の提出を行ったりする必要が生じることなどの負担感なども指摘できる。

#### (4) IT 等の活用の可能性

以上のような司法アクセスの阻害要因の解消策については、様々な方法が考えられるところであるが、既存の IT や近年飛躍的に向上している AI 技術等を活用することは、相談機関や ADR 機関を利用する際における利用者の心理的・時間的・経済的なコストの大幅な削減を可能にすることから、アクセスを容易化する有効な手段になりうるものである。さらに、例えば、必ずしも相談機関等が有する情報でないものも含め、信頼性の高い情報へのアクセスが改善すること、相談機関や ADR 機関に関する情報を充実させることにより、それらの認知度を向上させるとともに、当事者間のやり取りをオンライン化することで、経済的なコストの軽減や利便性の向上等を図ることが期待できる。

加えて IT・AI が提供する新しい環境条件の下で初めて可能となる新しい

かたちの紛争解決手段の創造・実現も期待できる。例えば、交渉フェーズの紛争当事者間で交換されるメッセージ（テキストや音声など）は、時として感情にまかせたものとなってしまう、解決への道のりを遠のかせることにもなりかねないが、このようなメッセージが、相手方に伝達される前に、AIによって自動的に評価され、対立の激化が懸念されるような表現を改めるよう提案することができるのであれば、早期の合意成立を促すことも期待することができるであろう。

## 2 ODR の意義や期待される役割

### (1) 本検討会において検討の対象とする ODR の意義

ODR は多義的な概念ではあるが、一般的には、IT・AI 等の先端技術を用いたオンラインでの紛争解決手続を指すものと理解されている。上記のとおり、司法アクセスの阻害要因が紛争発生後の各フェーズにまたがって存在すると考えられることなどからすれば、本検討会において検討の対象とすべき ODR とは、ADR 機関による調停（ADR フェーズ）だけでなく、その前段階である検討フェーズ、プレ ADR の各フェーズを幅広く対象として含むものと捉えた上で、これらの各フェーズにおける IT・AI を活用した法的サービスや紛争解決手続を指すものとして、その在り方の検討を進めるべきである<sup>4</sup>。

### (2) 司法アクセスの改善に向けて ODR に期待される役割やメリット

そして、ODR に期待される役割としては、まず、上記のとおり、IT・AI の活用により、司法アクセスの阻害要因となっていた問題点を解消し、これまで顕在化していなかった法的紛争について妥当な解決を図るための一助となることが挙げられる。

具体的なメリットとして、オンライン上で相談や紛争解決手続を実施することで、国際的な紛争を含め、遠隔地に所在する当事者との間においても、相談や紛争解決手続を実施することが可能になり、相談機関や ADR 機関に赴くための時間的・経済的なコストを大幅に削減することが可能となる。また、

---

<sup>4</sup> なお、ODR の対象として、裁判所が行う民事調停や家事調停といったいわゆる司法型 ADR も含めて議論されることもあるが、本検討会においては、直接の検討対象としていない。



オンライン上の相談や調停であれば、休日や夜間における対応も可能になり得るであろう。さらに、面会交流の調整やDVにかかわる事件など当事者同士が対面することを避けたい事案においても、オンライン上での調停は有効であると考えられる。

そして、IT・AI を活用することで、心身の障害を有する者や外国人等も含め、幅広い層の利用者に対し、その具体的なニーズに応じた多様な支援を実施することが可能となり、その結果として、紛争解決フローへのアクセスを容易にするメリットも非常に大きなものがある。さらに、オンライン上で相談やADRを実施することなどによる相談機関やADR機関の業務の効率化などの効果も見込まれよう。

このように、近年目覚ましい発展を遂げたIT・AIは、我が国の社会経済活動だけでなく、これに伴って生起する紛争やその解決の在り様にも大きな変革をもたらすものである。このような変革に即しつつ、ユーザー本位の視点から、IT・AIを駆使した迅速な紛争解決の在り方を検討し、紛争の実情により一層適合的な解決手続の選択肢を提供し利用促進を図っていくことは、紛争当事者にその解決を図るのにふさわしい手続を選択することを容易にし、国民の権利利益の適切な実現に資することを目的とするADR法の趣旨にかなうものであり、ひいては、身近で頼りがいのある司法とするため、相談やADRの拡充、活性化を目指した司法制度改革の理念にも沿うものであるといえよう。

### 3 民間企業やADR機関等における取組、諸外国の活用事例等

- (1) 本検討会において、複数の民間企業からヒアリングを実施したところ、保険会社における電話での顧客対応場面でのAIの活用（音声認識システムによる通話内容のテキスト化、キーワード検索、相談内容の記録化など）、相談手段としてのSNSやメッセージングアプリの活用、EC分野において、プラットフォーム事業者が当事者同士の任意の交渉を実施するためのオンライン上のフォーラムを設置するほか、一定の典型的な紛争類型については、簡易な返金手続を設けるなどして当事者間での紛争解決を促すなどの実例があ

り、相応の効果を挙げていることが報告された。

また、ODR 推進に関するニーズや課題を明らかにするため、上記のヒアリングに加えて、ODR に関するアイデアを公募したところ、11 日間のごく短期間の募集期間であったにもかかわらず、8 件の具体的なアイデアの応募があった。本検討会では、そのうち 3 件についてヒアリングを実施した。その概要は別紙 4 のとおりである。

加えて、本検討会では、一般財団法人日本 ADR 協会が相談機関・ADR 機関を対象に実施し、合計 46 機関から回答を得た、ODR の利活用に関するアンケート調査の結果が紹介された。その概要は別紙 5 のとおりであり、相当数の機関が ODR の利活用に関心を持っていることが明らかとなった。

- (2) 諸外国においては、特に、司法・行政型 ADR において、様々な分野・類型での ODR が実施され、利用者からも高い評価を得ていることがうかがえる<sup>5</sup>。民間型 ADR についても、創成期段階ではあるものの、着実に ODR の実装が進みつつあり、①既存の ADR 機関がオンラインを活用した ADR を新たに開始する類型、②eBay 等に代表されるように、企業の顧客対応業務の一環としてオンラインでの苦情・紛争解決システムを提供する類型、③スタートアップ企業等が検討フェーズから ADR フェーズまでの解決フローの全体を担い、一連のメカニズムとして苦情・紛争解決を取り扱う新たな ODR を行う類型が見受けられる。

これらの IT・AI の具体的な活用方法はもとより、利便性の高いサービスを積極的に受け入れる姿勢や制度的環境を含めて、我が国における ODR の在り方を考える上で参考になる面があると思われる。

#### 4 ODR 活性化のニーズや目指すべき方向性

以上みたとおり、紛争の潜在化を招く司法アクセスの阻害要因を解消する上で、IT・AI の活用が改善の助けになると考えられ、民間企業や諸外国において

---

<sup>5</sup> 委員から、中国におけるインターネット裁判所での審理期間の短縮化、デンマークにおけるウェブ上での離婚申請受付による利便性向上などの諸外国における取組例が紹介された。

も ODR が活用されつつあることを踏まえると、ODR の活性化に向けた強いニーズがあると考えられる。

そのうえで、ODR 推進の基本的方向性として、紛争発生から解決に至るまでの各フェーズにおける司法アクセスや紛争解決機能の向上を図るため、各フェーズで達成すべき政策目的を踏まえつつ、ODR によって解決された結果が法的、倫理的な観点からも妥当と評価し得るような仕組みを検討しながら、幅広く IT・AI の活用可能性を探求していくことが相当と考えられる。特に、ODR の根幹をなす ADR フェーズにおいては、民事裁判手続の IT 化における「3つの e」と同様に、「e 提出」、「e 事件管理」、「e 調停」の「3つの e」を観念できるところ、ADR が裁判手続よりも自由度が高い柔軟な手続であることを踏まえると、より積極的な IT・AI 活用及び速やかな実装を図ることが求められる。

### **第3 ODR 活性化に向けた取組の方向性**

#### **1 各フェーズでの IT・AI 活用に向けた取組の方向性**

##### **(1) 検討フェーズにおける取組の方向性**

法的紛争に巻き込まれた当事者が、妥当な解決策等を自ら検討するための方策として、オンライン上での信頼できる情報提供ツール等のニーズが高まっていると考えられる。これらのツール等は、紛争に巻き込まれた場合の備えとして、紛争の予防にも資するといえ、その観点からもそのニーズは高い。情報提供ツールも、ポータルサイト化して情報を集約することなどによりアクセスを容易にすることが可能であるし、将来的には、蓄積された情報をもとに、AI 技術を本格的に活用した先例分析を行うことにより、より洗練された情報提供が実現されることも期待される。

##### **(2) 相談フェーズにおける取組の方向性**

国民生活センター及び消費生活センター等の相談窓口における一般市民・消費者からの相談についてみると、相談対応の満足度向上の観点から、従来の電話・対面での相談業務に加えて、民間や諸外国の取組を参考にしつつ、思い切った IT・AI の導入を進める余地があると考えられる。特に、若年層においては、スマートフォンを始めとする IT 利用環境についての親和性が高

まっている一方で、電話でのやり取りをためらう傾向もうかがえるところであり（アナログ・ディバイド）、また、電話での相談窓口でも、その背後では AI による助言内容のリファイン等の仕組みを整備することも考えられる。相談フェーズにおけるインターフェースとして、人やアナログ、IT のどれが適切か、という択一的な発想は適切ではなく、相談状況に的確に対応することができるよう、人による応接と、IT・AI のハイブリッドな活用が期待される。その他、例えば、完全テキストベースでの相談対応や、チャットボットの活用も含めたチャット形式での相談対応なども検討されるべきであろう。そして、このような相談データは、デジタルデータとして蓄積されるのであれば、相談者の同意を得て、あるいは個人を特定できないような加工を行うこと等により、将来的には、紛争予防を始め、様々な場面で活用することも可能となるものと考えられる。

相談フェーズを経て交渉（あるいは交渉を経ずに速やかに ADR 手続）に移行したいと考える当事者のため、相談フェーズの終了段階で、その後の手続や選択肢に関する十分な情報提供など、交渉・ADR 段階に円滑に移行するための方策も検討すべきであろう（なお、速やかな裁判手続の利用を希望する者に対する情報提供も考えられる。）。

### (3) 交渉フェーズにおける取組の方向性

IT・AI を活用することで、紛争が深刻化する前に、当事者間の直接交渉の場において、当事者双方の納得が得られる形で早期の合意に至ることが期待できるケースもあると考えられる。諸外国では、当事者間交渉を支援する様々なツールが実用化されているが、日本では、一部プラットフォーム内で提供されている程度にとどまっている。法制度面やデータの利活用のための環境整備が進めば、将来的には、完全非対面でのテキスト・チャット形式によるオンライン交渉システムの導入、人工知能による解決先例の抽出やそれに基づく解決選択肢の提示を行う AI ツールの活用なども考えられよう。また、交渉のデジタル化を推し進めるために、セキュリティ面や利用者の意向に十分に配慮しつつ、将来的には、本人認証・決済等の局面におけるマイナンバーカードの活用や法人共通認証基盤との連携等の可能性を視野に入れ

ることも考えられる。

#### (4) ADR フェーズにおける取組の方向性

ADR フェーズにおいても、民事裁判手続と同様、「3つのe」を観念することができ、現在は書面による申立てが主流であるが、「e 提出」においては、単なるオンライン提出にとどまらず、例えば、チャット形式による申立書のひな形や自動チェックリストの提供、チャットボットによる申立書の補正支援などが考えられる。

「e 事件管理」においては、利用者や ADR 機関関係者が、随時、事件記録等をウェブやアプリ上で確認・ダウンロードでき、事件管理や記録保管等も可能とするシステムのニーズが高いと考えられるところ、現状そのようなシステムが広く導入されているとはいえない。例えば、幅広い事業者や参入希望者が共通に活用できる部分については、共通のプラットフォームを開発することで、利用者や事業者の利便性を一層高めることも期待できる。

「e 調停」においては、認証 ADR においては、ADR 法上の認証基準との関係などが整理されれば、ウェブ会議で手続を実施することはもとより、調停人や相手方と対面・同席することなくテキストベースで手続を実施することや、調停人を支援する AI ツールを導入することなどが考えられよう。

他方で、IT・AI 活用により手続記録のデジタル化が進むことに伴い、調停の秘密保持についても、大規模なデータ流出や目的外使用の防止策など、従来と異なる配慮が必要になろう。また、IT・AI が活用される ODR では、これまでにない方法・態様での調停手続が出現することも想定されることから、利用者の正当な利益を確保し、安心して調停を利用することができるよう、弁護士法違反となるいわゆる非弁行為<sup>6</sup>の防止策についても、改めて検討する必要があるし、調停が不調になった場合の裁判手続の選択肢等に関する正確な情報を確実に提供する方策も考えていく必要がある。

さらに、ADR フェーズやプレ ADR フェーズを通じ、利用者の利便性を確保

---

<sup>6</sup> 一般に、弁護士法第72条から第74条までの禁止に違反する行為を総称して非弁行為といわれるが、ADR フェーズを念頭に置くと、手続代理人となる資格のない者が当事者の代理人として調停手続に関与すること、資格のない者が和解の仲介を行うことなどが典型例として挙げられよう。

する観点から、利用料の支払や和解合意の対象となる金銭の支払などについて、多様かつ効率的な決済手段を用意することが望ましいといえよう。

(5) IT・AI 導入の進行フェーズと当面目指すべき方向性について

上記のとおり、IT・AI といってもその内容は様々であるから、その導入に当たっては、技術の進化に応じてハードルが低いものから順次導入を図り、段階的に発展させていくことが望ましい。進行フェーズのイメージとしては、①比較的導入が容易な IT の活用（「導入フェーズ」）、②より洗練された IT の活用（「発展フェーズ」）、③現時点では技術的に実現困難なものも含め、当事者・専門家等の判断を支援するツールとしての高度な IT・AI の活用（「進化フェーズ」）という分類が可能であろう（図 2 参照）。

現在の AI 技術を前提とすると、「進化フェーズ」における AI の活用のためには、技術そのものの進展の程度や深層学習を行うためのデータの集積が不十分な点もあることから、当面は、第 2 段階の「発展フェーズ」の実装を一つの目安として取組を進めるのが相当であると考えられる。

もっとも、今後の AI 技術の進展を見据えつつ、迅速な AI 技術の導入を実現するために、導入フェーズ・発展フェーズの ODR において流通するであろう電子データの高質化・標準化など、将来的な活用に向けた環境整備等を早期から行っていくことは重要であろう。

また、具体的な IT・AI の導入やシステムの構築にあたっては、最初から完成された大きなシステムの導入を目指すのではなく、早期の導入を目指し、利用者の意見を踏まえつつ、ユーザー目線でトライアルを重ねながらシステムを洗練させていくといった、いわゆるアジャイルなシステム開発を目指すのが望ましい方向性ではないかと思われる（その際には、具体的な KPI を設定しながら開発を進めていくのが有効であろう。）。もっとも、ODR のシステムが紛争解決手続を取り扱うものである以上、システム上のエラー等の技術的な問題によって当事者の権利が損なわれることのないように、幅広い救済策を用意するなどの配慮も不可欠であろう。

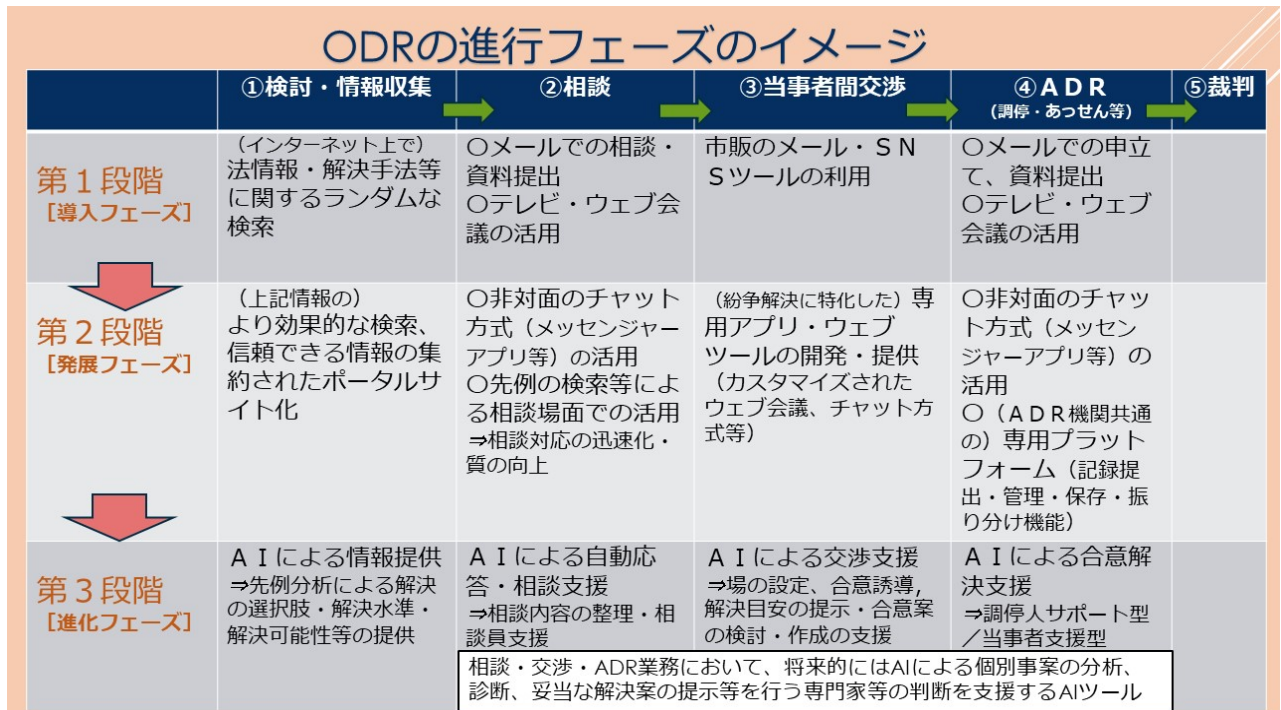


図2 ODRの進行フェーズのイメージ

## 2 ODRに適する分野について

### (1) ODRの速やかな実装に向けた分野別の取組について

ニーズや諸外国の取組を踏まえると、①一般的には、低額で定型的な紛争が大量に生じることが想定される分野などについては、ODRによる解決、早期の実用化が求められているといえよう。また、②紛争の前提となる取引等がオンラインで行われる場合についても、オンラインでの紛争解決に馴染みやすいと考えられる。これらの分野については、早急な試用・実装を目指していくべきである。

### (2) EC等におけるODR活用の可能性

諸外国での取組状況や国内で寄せられる消費生活相談の概要(後記第4の3参照)に鑑みても、プラットフォーム型のECにおいては、取引に伴い、比較的low額で定型的なトラブルが一定数生じているといえることができる。そして、一部のプラットフォーム事業者においては、カスタマーサービスの観点から、当事者の取引内容や決済情報を把握し、また、不正な取引の発生防止や当事者間のトラブルの解決促進の仕組みを整備した上で適切に対応して

いることから、解決促進や当事者の合意後の履行確保も期待できるため、ODR 活用をより拡大する可能性があるといえる。また、プラットフォーム型の EC やシェアリングエコノミーの分野では、B2B、B2C、C2C の各類型の紛争が生じうるが、特に C2C 事案では、紛争に関する法的知識が必ずしも十分とはいえない双方当事者を適切な解決に導くための枠組みが用意されることが望ましい。

特に、EC によって発生するクロスボーダー紛争や小規模紛争等では、オンラインでの紛争解決が現実的には困難な事態も予想されるため、当事者の権利保護を実効あらしめるためにも、ODR を設けるべき規範的要請があるといえる。そして、ODR に向けた具体的な枠組みを構築する際には、プラットフォーム型の EC サービスにおいて、当事者間のトラブルの解決促進や当事者の合意後の履行確保の取組を既に行っている事業者の実例等も参考にしつつ、利用者のコストと利便性及び権利保護の実効性を考慮することが必要であろう。

なお、プラットフォーム事業者が関与する取引や業態は、EC やシェアリングエコノミーの分野のみならず、様々なものが含まれうるが、プラットフォーム事業者が利用者間の協議や交渉のツールを提供したり、当事者間の交渉・協議を支援したりする場合には、プラットフォーム事業者が、自らの中立性を担保するための対処をした上で、利用者との利害関係等について、利用者に対し、十分に説明を尽くすことがより望ましいであろう。

### (3) その他の法的紛争における ODR 活用

検討会でのヒアリング結果等を踏まえると、離婚・相続等の家庭問題に関する法的紛争、交通事故に関する紛争、家賃増減・敷金返還などの賃貸関連紛争、スポーツ関連紛争などについても、定型的なものも相当数見込まれることから、ODR による解決のニーズがあるように思われる。

また、金融取引紛争についても取引そのものがオンラインで行われるフィンテック分野を始めとして、ODR の活用が期待される分野といえよう。

その他、検討会では、いわゆる災害 ADR や倒産紛争に関する ADR についても、ODR 活用が期待されるのではないかとの意見もあったところであり、更



なる ODR の活用に向けて、ニーズやあい路の検討が進められることが期待されるところである。

### 3 ODR の実装に向けた課題とその支援策のあり方について

- (1) ODR の実施に関し、これまでに必ずしも念頭に置かれていなかったコミュニケーションのオンライン化などについて弁護士法や ADR 法等といった関連する法令との関係を整理していく必要があるだろう。
- (2) ODR の活用には初期投資<sup>7</sup>やランニングコストを含め一定のコストが生じることが不可避であり、この観点からの検討も必要と考えられる。諸外国の実情等やニーズを踏まえ、特定の分野で先行して ODR のスキームやシステムを試行・実装し、利用者を拡大していくアプローチが相当と考えられることから、民間の取組を促す環境整備も含めて、政府による積極的な支援・サポートも検討されるべきものと考えられる。
- (3) また、前述したとおり、多様な分野の紛争を取り扱う 150 以上の認証 ADR 機関を含め、様々な ADR 機関が全国各地で活動していることからすると、これらの ADR 機関は ODR の早期の実装に向けた担い手となることが期待されるが、現状では、本検討会で紹介されたアンケート調査の結果にもあるとおり、様々なコスト負担感等により、十分に ODR を活用することができていない。今後、そのあい路をも踏まえた検討が必要であろう。

---

<sup>7</sup> システム構築費用のほか、導入時における利用促進の観点から、利用料に関する負担を軽減する措置を講じることなども考えられよう。

## 第4 ODR 活性化に向けた推進策と環境整備

### 1 具体的な推進策の考え方

ODR の活性化に向けた推進策として、ODR の社会実証を実施することが重要であり、民間の創意工夫を引き出すためのコンテスト方式・アイデアソン方式の導入とそれに向けたインセンティブの付与なども有益であるとの指摘があり、こうしたことを踏まえて、広く ODR を実証や実装をするための取組を検討・推進すべきである。

また、民間の自主規制の枠組みである民間トラストマークの導入・連携が重要であり、業界全体の信頼性向上の促進などの観点から、業界団体などの取組を促すべきである。さらに、ODR の推進に向けて、シェアリングエコノミー協会や日本ADR協会といった民間団体との間で官民連携に取り組んで行くことが重要であり、関係省庁は民間団体の取組に協力していくべきである。

国際的な視点からは ODR フォーラムを始めとする国際的シンポジウムへの参加等を通じて、各国の ODR 機関や政府機関、有識者とのネットワークを構築していくことも有益である。また、令和元年8月に APEC で採択された ODR の Collaborative Framework に日本が参加（オプトイン）していることを踏まえ、こうした国際フレームワークを活かしつつ日本国内の事業者が ODR を実装しやすいような環境を整備していくことも重要である。

さらに、EC 及びシェアリングエコノミー分野における国際標準規格（ISO）の設計に向けた議論、検討がそれぞれ進んでいるところ、ODR についても検討の対象となることが見込まれていることから、その議論を注視し、適切な協力をしていくことが必要であろう。

### 2 ODR 活性化に向けた分野別の推進策

#### (1) シェアリングエコノミー分野における ODR 推進策

シェアリングエコノミー分野では、シェアサービスの安全性・信頼性を評価し公表することで、利用者の効率的・合理的なシェアサービスの選択を促すため、シェアリングエコノミー認証制度が設けられている。この認証制度は、内閣官房情報通信技術総合戦略室が策定したガイドラインに基づく自主

規制（共同規制）として、シェアリングエコノミー協会が創設したものであり、基準を満たすシェアサービスについて同協会が第三者として認証している。この認証制度の基本原則は、①安全であること、②信頼・信用が見える化すること、③責任分担の明確化による価値共創、④持続可能性の向上である。

現在、シェアリングエコノミー協会では、安全性・信頼性を高める取組の一つとして、認証制度との将来的な関係も見据えながら、ODR の有効性を検証するため、加盟企業による実証事業の実施などの検討を行っており、関係省庁においては進捗を注視し、必要に応じて協力を行う。

## (2) 金融分野における ODR 推進策

金融分野では、銀行・保険・証券など業態ごとにそれぞれ金融 ADR の枠組みが導入されている。紛争解決機関を行政庁が指定・監督し、その中立性・公平性を確保するとともに、利用者から紛争解決の申立てが行われた場合には、金融機関に紛争解決手続の利用や和解案の尊重等を求め、紛争解決の実効性を確保するとともに、金融分野に知見を有する者が紛争解決委員として紛争解決に当たることにより、金融商品・サービスに関する専門性を確保する制度になっている。

金融 ADR で対応するトラブルは、案件が千差万別で類型化が容易でないだけでなく、利用者の専門的な知識不足を補うため、電話、対面等で丁寧な対応が行われている中、日中に勤務している者や地方在住者等、時間やコスト等制約がある利用者もあり得るところ、Web による相談受付やテレビ会議の活用を行っている機関もみられる。また、IT 親和性の高い若年層やフィンテック事業者の顧客には、オンラインで効率的に紛争を解決するニーズが高いことも考えられる。

こうした点も踏まえて、金融 ADR 制度の指定紛争解決機関に対して、オンラインでのコミュニケーションツールの活用も含めて利用者の利便に一層資する取組を促していく。

## (3) 中小企業分野における ODR 推進策

中小企業分野では、下請取引や消費税転嫁など企業間取引に係る各種相談への対応や ADR を実施する「下請かけこみ寺」が全国 48 か所に設置されている。(公財) 全国中小企業振興機関協会が本部として全体を統括しつつ、47 都道府県の中小企業振興機関において、企業間取引に関する様々な相談に相談員等が対応するとともに、弁護士による無償相談を行っている。

また、ADR についても、当事者の所在地を勘案し、調停人（弁護士）を紹介しているが、下請中小企業にとって、ADR の活用は取引停止を覚悟した上での行動であることが実情であり、その上で、①申立てに係る困難さ、②手続きに係る費用、③認知不足の 3 つの課題があり、その対応として、①下請かけこみ寺で書面作成等の手続支援による敏速処理、②調停費用の無償化、③事案に応じた ADR 活用の紹介を行っている。

下請かけこみ寺は、下請中小企業にとって、取引等に関する相談の最も身近な窓口として、認知は広がりつつあるところであるが、相談内容等の情報整理・共有や相談行為に対する心理的ハードルの低減が課題である。このため、IT 等の積極活用として、①オンラインサービス（SNS やチャットボット等）を活用した相談の円滑化・質の向上、②相談内容・助言事項等を可及的速やかに相談窓口間で共有する仕組みづくり、③下請かけこみ寺及び ADR の更なる周知の徹底など、新たな対応について、検討する。

### 3 プラットフォーム型の EC における消費者保護の観点からの取組

本検討会では、EC、とりわけ、プラットフォーム型の EC において、ODR を設けるべき規範的要請があるとした上で、既に、一部の事業者が導入している当事者間のトラブルの解決促進等の仕組みに一定の効果があることから、そうした先行事例のコストと利便性及び権利保護の実効性を考慮すべきとしたところである。

プラットフォーム型の EC を介した消費者取引についての消費生活相談を見ると、

- ・ 非対面取引であることを背景として、比較的少額な取引に関連したトラブ

ルが当事者間での任意の解決につながりにくいことを受けてのもの

- ・ 取引の相手方へアクセスするための情報が限られているなど、紛争解決上の制約がある個人のユーザーが利用することに伴うもの等が特徴的である。

こうした現状に鑑みれば、プラットフォーム型の EC を介した消費者取引は、ODR の活用が期待される分野の一つであるといえる。その際、取引当事者の連絡先や取引の記録、当事者間のやりとり等、紛争に関する情報をプラットフォーム事業者が把握していることが多いこと、他方で、プラットフォーム事業者による先行事例が存在することをバランスよく考慮することが重要である。

今後、ODR に関する取組が偏りなく推進されるようにしていくための検討や、事業者が既に提供している仕組みの意義や特長を適切に理解し、活用することができるようにするための効果的なユーザー向けの啓発等に関する検討が深められるべきである。

また、中長期的には、プラットフォーム型の EC に係る ODR については、当事者間の紛争解決・被害回復の仕組みとしての正当性の確保に関する対応も図られるよう、促していくことが重要である。

#### 4 ODR 活性化に向けた法制度面の環境整備

##### (1) 弁護士法等との関係について

弁護士法と ADR を始めとする裁判外の紛争解決サービス等との関係については、かねてから議論されてきたところであるが、この点は ODR の活性化を考える上でも同様に検討されるべき事項である。特に、ODR を ADR フェーズのみならず、検討フェーズやプレ ADR を含めた幅広い場面において提供される IT・AI を活用した法的サービスや紛争解決手続を指すものと捉える以上、従来の議論において念頭に置かれていなかった IT・AI といった新たな技術を活用した適正な法的サービスの在り方という新たな視点も必要であろう。

##### ア 一般論として考えられる解釈・整理

弁護士法第 72 条は、弁護士又は弁護士法人以外の者が、報酬を得る目的で、他人の法律事務の取扱い等を業とすることを禁止している。同条は、

罰則の構成要件を定めた規定であるから、その解釈・適用は捜査機関、最終的には裁判所の判断に委ねられるものであり、個々の具体的な事情を踏まえてその適法性が判断されることが前提となるが、なお一般論としていうのであれば、ODR 活用と弁護士法・ADR 法等との関係やその他想定される法的問題等について、フェーズ毎に、以下のような解釈・整理が可能ではないかと考えられる。

a) 検討フェーズについて

弁護士又は弁護士法人以外の者が、オンライン上において、一般的な法情報（法令の内容、裁判例情報、その他の統計情報、法律に関する文献情報、法令の一般的な解釈などの一般的な法的意見など）を提供することは、弁護士法第72条に違反するものではないと考えられる。

また、検討フェーズにおけるその他の法的問題として、インターネット上で提供される法的情報の正確性をいかに確保するかという点があるが、提供される法的情報の内容そのものに直接的で厳格な規制を施すのは現時点においては困難と考えられ、その情報提供が報酬を得る目的で業としてされるものかどうか等も踏まえつつ、ガイドラインを始めとするソフトローによる規制や、事後的救済によって図られていくものと考えられる。

b) 相談フェーズについて

相談対応者による適法な相談業務の前段階として、相談者の相談内容の概要を把握・整理するために、チャットボット等の自動応答方式のIT・AI技術を活用することは、弁護士法との関係で、直ちに禁止されるものではないと考えられる。

そして、相談対応者が適法な相談業務対応の補助として、IT・AIによる支援を受けることについても、相談対応者ないし相談機関が最終的な責任主体として相談業務を行うのであれば、許容されるものと考えられる。

c) 交渉フェーズについて

弁護士又は弁護士法人以外の者が、紛争当事者同士がオンライン上で

協議・交渉するための場（チャット、ウェブ上の掲示板などのツール、アプリなど）を提供することは、第三者が報酬を得る目的で実質的に和解あっせんを行っているなど弁護士法第72条が禁止する行為に該当するサービスが含まれない限り、同条に違反するものではないと考えられる。そして、協議・交渉を行う紛争当事者に対する支援として、上記のような協議の場を提供するとともに、第三者の立場から、一般的な法情報を提供することも許容されうるであろう。

#### d) ADR フェーズについて

弁護士又は弁護士法人以外の民間事業者が ODR を活用した ADR を実施することについては、ADR 法に基づく認証を取得することで、実現することができる。

弁護士又は認証 ADR 機関における手続実施者（和解あっせん人）が、補助として IT・AI による支援を受けることについては、相談フェーズと同様、和解あっせん人が最終的な責任主体として和解あっせんを実施するのであれば、許容されるものと考えられる。

#### イ 個別の ODR 事業の明確化策について

ODR 活用と弁護士法等との関係について、相談機関や ADR 機関を念頭に置いた一般的な整理・解釈は以上のとおりであるが、他方で、様々な類型や内容があり得る個別の ODR に係る事業計画等を念頭において、個々の類型ごとに、弁護士法その他の法規制への適合性を予め明確にすることは困難である。もっとも、事業者が、具体的な事業計画について、規制所管省庁に対して、予め法規制の適用の有無を確認する制度として、産業競争力強化法に基づく「グレーゾーン解消制度」<sup>8</sup>があり、同制度を通じて、許容される ODR 事業類型の明確化が図られることが期待できよう。この点、一般的な整理・解釈として ODR 有償サービスと弁護士法の関係は十分に明確

---

<sup>8</sup> グレーゾーン解消制度の利用申請は経済産業省において受け付けている。グレーゾーン解消制度や生産性向上特別措置法に基づく「新技術等実証制度（プロジェクト型規制のサンドボックス制度）」などの企業単位の規制改革に関する制度の詳細や活用実績、問い合わせ先等は以下を参照されたい。

[https://www.meti.go.jp/policy/jigyousaisei/kyousouryoku\\_kyouka/shinjigyo-kaitakuseidosuishin/](https://www.meti.go.jp/policy/jigyousaisei/kyousouryoku_kyouka/shinjigyo-kaitakuseidosuishin/)

となったとはいえ、上記「グレーゾーン解消制度」を通じて、許容される事業類型の範囲が狭く、現行法のもとでは、安心して ODR サービスが提供できないような事態が生ずるようであれば、ODR を推進する観点からは、将来的には、我が国における弁護士法等の規制の趣旨を踏まえつつ、ODR 分野の規律の在り方について検討を開始するべきではないかとの意見が示された。他方で、仮に弁護士法上許容されない事業類型が明らかとなったとしても、そのことから直ちに法改正の必要性が基礎付けられるものではなく、弁護士法の趣旨等を踏まえた慎重な検討が不可欠であるとの意見が示された。いずれにせよ、ODR 活用と弁護士法等との関係については、今後とも様々な観点から議論が深められていくことが期待される。

## (2) ADR 法令との関係について

本検討会では、ODR の活性化には、ADR 自体の利便性や機能を強化するための方策も検討する必要があるとして、ADR における和解合意への執行力の付与や ADR 事業者の守秘義務の強化等についても議論が進められたところである。このうち、執行力の付与については、適正な執行手続のもとで権利の実現を図ることが可能となり、ADR そのものの利便性を向上させるとともに、ODR の利活用によって期待できる紛争解決の迅速化に対応することが期待できる。他方で、その対象とすべき紛争類型や ADR 法上の認証制度、既存の執行証書の利活用の在り方との関係など具体的に検討すべき課題も多く、調停における和解合意の執行力に関する国際的な潮流をも踏まえた多角的な検討が求められよう。また、ADR 事業者の守秘義務に関する点についても、和解あっせんの秘密保持の要請がある一方、ODR 活性化のための各フェーズ間の情報連携の必要性等とのバランスを踏まえる必要があるほか、守秘義務の対象となるデータの管理に関する技術基準等のセキュリティに関する規律についても考える必要がある。そうすると、これらの点に関する ADR 制度の見直しについては、その要否を含め、他の法制度との関係をも踏まえた丁寧な検討を行う必要がある。

他方、現行 ADR 法は、成立当時からテレビ会議による認証紛争解決手続の実施なども念頭に置いており、ODR の実装・実現のために ADR 法そのものの



改正が直ちに必要になるわけではないが、他方で、ADR 法制定時よりも情報通信技術は格段に進歩しており、ADR 法の法務省令・ガイドライン等については弁護士助言措置の在り方など ODR 活用を前提としていない部分も見受けられるところである。したがって、本検討会でも議論の対象となった当事者の採り得る選択肢を典型的に自動提示することやチャットボットの活用等を含め、ADR 手続においても IT・AI 技術を適正に活用することができるよう、これらの規律の見直しを進める必要があるだろう。

以上のような ADR 制度の見直しに関する事項については、制度を所管する法務省において速やかに検討に着手することが求められる。

### (3) その他

ア 紛争解決に至るまでの各フェーズにおける情報の管理、提供、活用の方策については、当事者の同意を前提とするインフォームドコンセントを確実に実施することを前提に、匿名化等によるプライバシー保護にも十分に配慮したうえで、各フェーズ間での情報連携やその他 API 連携を可能にすることや、将来的な AI による活用を念頭におき、ビッグデータとして蓄積できるような仕組みを考えていく必要があるだろう。

イ さらに、ADR 機関の中には、ADR 法上の認証 ADR 機関のほか、金融 ADR のように、個別の業法等によって ADR が設置・実施されているものも複数あり、これらの ADR についても ODR の活性化に向けて、そのニーズやあい路等も含めた検討が行われることが望ましい。また、前記第 4 の 3 に記載したとおり、B2C の EC 等を始めとする消費者契約に係る分野において、消費者保護の観点から、ODR の活性化や適正性の維持・向上が推し進められていくことも期待される<sup>9</sup>。

なお、現在重要な役割を果たしている ADR 機関としては、ADR 法上の認証 ADR 機関のほか、行政型 ADR も挙げられるところであり、これらの行政型 ADR についても、将来的には、国民の司法アクセスの改善という観点からは、越境での法的紛争に対応できるような体制構築を含め、ODR 活性化

---

<sup>9</sup> 本検討会でヒアリングを実施した公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長からも、ODR は消費者保護の観点から適正に活用されるべきである旨の意見が述べられた。

に向けた検討が進められることが期待される場所である。

## 5 紛争解決に向けたビッグデータ活用のニーズと可能性

これまで、近年の AI 技術の急速な進展を踏まえ、AI 技術の活用を視野に入れた ODR の実装・実現の可能性について検討してきた場所であるが、AI 技術を活用するためには、その前提として、AI によるデータ分析の対象となるデータ（ビッグデータ）を大量に集積していくことが必要となる。

ODR における AI 技術の活用場面において、AI による分析の対象となりうるデータとして、まず、民事紛争の終局的な解決手段である民事訴訟の判決データが考えられる場所である。

現状における裁判例の公開状況等についてみると、裁判所のウェブサイトにおいて、先例性の有無・程度やプライバシー、当事者の心情等にも配慮した上で、一定の範囲で匿名処理等を施した上で掲載されている。また、各裁判所に対して、第三者から裁判例の提供依頼があった場合には、裁判例情報の利用目的や当事者のプライバシー保護等の観点を総合的に考慮したうえで、対応されている場所である。

もっとも、AI 技術の活用という観点からすると、AI によるデータ分析の正確性を向上させるためには、分析対象となる裁判実務の実態を偏りなく表現するデータを質・量ともに充実させていくことが肝要である。本検討会で実施した民間事業者からのヒアリングにおいても、民事判決データについては、アメリカ等と比較しても、公開状況は十分とはいえず、民事裁判例については、AI による分析の対象となるビッグデータとして活用することが可能であり、その公開の範囲が更に拡大されることが望ましいことなどが指摘されている。

そうすると、民事判決データについては、ビッグデータとして活用できるよう、データのオープン化を図るべき強いニーズがあるといえる。

他方で、民事判決データをオープン化し、AI による分析対象となるビッグデータとして活用するためには、プライバシーや営業秘密への配慮、効率的かつ的確な匿名化作業の在り方、データの構造化・標準化に向けた方策など、検討すべき課題やあい路も種々存在する場所である。これらの課題等にどのよう

に対応するかを含め、民事判決データの適切な活用を可能とするための仕組み等については、更に詳細な検討が必要であろう。

そこで、法務省において、司法府の判断を尊重した上で、民事判決データの適切な利活用に向けた検討に速やかに着手することが求められる。また、民事判決データを保有する司法府においても、法務省の検討に対して必要な協力を行うことが期待される。

なお、民事判決データ以外に活用可能なデータとして、プレ ADR や ADR フェーズにおけるデータ、判決以外の民事訴訟記録、当事者の紛争行動に関するデータ等を指摘する意見もあったが、プレ ADR や ADR におけるデータについてはこれらのフェーズにおける秘密保持の必要性との関係、訴訟記録については民事訴訟法上の閲覧・謄写に係る規律との関係などを考慮する必要がある、まずは、民事判決データの集積・活用に向けた検討を進め、それを踏まえて、更なるデータ活用の方策を考えていくというアプローチが相当であろう。また、司法分野における AI 活用と倫理に関する課題について議論が深められていくことは、民間分野での実装の促進という観点からも必要ではないかと考えられる。

## 第5 終わりに

本検討会では、IT・AI が司法へのアクセスを容易化するための有効な手段になり得ることから、ODR の活性化に向けた強いニーズが存在することを前提に、その具体的な推進策や環境整備の在り方について、精力的に検討を進めてきた。この取りまとめに示された方向性を踏まえ、官民が連携した取組が迅速かつ的確に進められていくことが期待される。

そして、IT・AI といった先端技術の進展速度などを踏まえると、ODR 活性化に向けた取組状況等を検証し、その都度、あるべき方向性を議論・検討していくのが望ましい。そのため、来年度以降も定期的に適切な場で、ODR の定着状況や関係省庁における取組状況等のフォローアップが行われることを期待する。その際には、現時点で必ずしも十分な検討がされていない事項（例えば、ODR に適する分野の更なる探究とその推進策、行政 ADR における ODR 活性化に向けた方策など）についても、必要な検討を加えることもあり得るであろう。

冒頭に述べたとおり、民事裁判手続の IT 化がその実現に向けて着実に前進しているところ、本検討会における議論を契機に、ODR を始めとする IT・AI を活用した裁判外の紛争解決手続の活性化も図られていき、その結果として、我が国の民事紛争解決システム全体の利便性向上につながっていくことを強く期待するものである。

## ODR 活性化検討会の開催について

1. 「成長戦略フォローアップ」（令和元年 6 月 21 日閣議決定）において、「紛争の多様化に対応した我が国のビジネス環境整備として、オンラインでの紛争解決（ODR）など、IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する検討を行い、基本方針について 2019 年度中に結論を得る。」とされた。これを受け、ODR 活性化検討会（以下「検討会」という。）を開催する。
2. 検討会の委員は、別紙のとおりとする。ただし、座長は、必要と認めるときは、構成員の追加又は関係者の出席を求めることができる。
3. 検討会の庶務は、内閣官房日本経済再生総合事務局において処理する。
4. 検討会は非公開とし、検討会の終了後、議事要旨及び検討会で配布された資料を速やかに公表する。ただし、座長が必要と認めるときは、議事要旨又は配布資料の全部又は一部を公表しないものとすることができる。
5. 前各項に定めるもののほか、検討会の運営に関する事項その他必要な事項は、座長が定める。

ODR 活性化検討会 構成員名簿

<委員>

- 石原 遥平  
株式会社スペースマーケット／一般社団法人シェアリングエコノミー協会 認証制度統括ディレクター
- 出井 直樹  
小島国際法律事務所
- 上田 竹志  
九州大学教授
- 垣内 秀介（座長代理）  
東京大学教授
- 杉田 萌奈  
ヤフー株式会社 政策企画統括本部政策企画部
- 沢田登志子  
一般社団法人 EC ネットワーク 理事
- 田上 嘉一  
弁護士ドットコム株式会社 取締役 弁護士ドットコム本部 本部長
- 山田 文（座長）  
京都大学教授

<オブザーバー>

- 小澤 吉徳  
日本司法書士会連合会 副会長

<関係省庁>

- 内閣官房副長官補室
- 内閣官房日本経済再生総合事務局
- 内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室
- 金融庁金融トラブル解決制度推進室
- 消費者庁消費者政策課
- 消費者庁地方協力課
- 法務省大臣官房司法法制部
- 経済産業省情報経済課
- 中小企業庁取引課

<オブザーバー>

- 最高裁判所事務総局民事局

## ODR 活性化検討会 検討経過

## 第 1 回 令和元年 9 月 27 日（金）10:30～12:30

ODR を始めとする IT・AI 活用のニーズ、諸外国の状況

- ・ 諸外国の IT・AI を活用した紛争解決（ゲスト：一橋大学 渡邊真由氏）
- ・ 民間企業における IT・AI 活用事例（ゲスト：損害保険ジャパン日本興亜株式会社）

## 第 2 回 令和元年 10 月 23 日（水）10:00～12:00

分野別の現状と課題

- ・ 国民生活センターの業務と ODR（消費者庁、ゲスト：国民生活センター）
- ・ デジタル市場の動向とオンライン紛争解決を巡る動きについて（経済産業省）

## 第 3 回 令和元年 11 月 15 日（金）10:00～12:00

我が国における ODR サービスの展開

- ・ カスタマーサービスとしての自社内 ODR サービス（杉田委員）
- ・ ODR スタートアップの動き（出井委員）
- ・ 提供可能な ODR サービスの紹介（ゲスト：ミドルマン株式会社）

ODR 活性化に向けた推進策

ODR 活性化に向けた法制度上等の課題

## 第 4 回 令和元年 12 月 25 日（水）10:00～12:00

ODR 活性化に向けた推進策について

- ・ フィンテック分野における ODR 実装に向けた期待と課題  
（ゲスト：一般社団法人 Fintech 協会／  
株式会社 justInCase・株式会社クラウドリアルティ）
- ODR 活性化に向けた法制度上等の課題

## 第 5 回 令和 2 年 1 月 31 日（金）15:00～17:00

ODR 活性化に向けた推進策について

- ・ 下請けかけこみ寺における ODR の取組（中小企業庁）

ODR 活性化に資する法制度上の検討課題等

紛争解決に向けたビッグデータの活用

- ・ テレマティクスデータを活用した事故対応  
（ゲスト：あいおいニッセイ同和損害保険株式会社）
- ・ 判決情報のデータベース化民間のニーズ、諸外国での取組について



(ゲスト：レクシスネクシス・ジャパン株式会社)  
取りまとめに向けた今後の検討について

**第6回 令和2年2月28日(金) 14:00～16:00**

公募ヒアリング結果について  
ODR の利活用に関するアンケート結果について (一般財団法人日本 ADR 協会)  
公益社団法人 全国消費生活相談員協会 増田理事長よりヒアリング  
取りまとめ骨子案について

**第7回 令和2年3月16日(月) 15:30～17:30**

ODR 活性化に向けた取りまとめ

## ODR のアイデア募集・ヒアリングの結果報告

内閣官房 日本経済再生総合事務局

ODR 推進に関するニーズや課題をより明らかにするため、ODR について具体的なアイデアをお持ちの皆様から、令和2年1月にご提案を募ったところ、計8者の方々から提案をいただいた。そのうち、応募いただいた中から、ODR 事業に関して企画内容が具体的な段階に至っているご提案4者のうち3者に対して1月31日にヒアリングを行った。(1者は先方都合により辞退)

## ヒアリングその1

＜概要＞ Eコマースを中心にシェアリングエコノミー・不動産賃貸を含む様々な取引類型への横展開も想定した、未収金の回収における自動応答システムのデザイン

＜プレゼンター＞

弁護士 森 理俊 様

弁護士 富田信雄 様

## ヒアリングその2

＜概要＞ODR 推進のため、過去の判例データ等の効率的な検索を可能とするシステムの開発状況等

＜プレゼンター＞

リーガルテック株式会社 代表取締役社長 佐々木隆仁 様

AOS データ株式会社 取締役 CTO 志田大輔 様

### ヒアリングその3

＜概要＞EC 上で発生する事業者と消費者間の少額取引における紛争解決  
を対象とした、ODR システム

＜プレゼンター＞

デロイト・トーマツファイナンシャルアドバイザリー合同会社

テクノロジー統括執行役員 マネージングディレクター 齋藤滋春 様

シニアアナリスト 澤田友希 様

### その他のヒアリング

今回の応募とは別に eBay Japan 合同会社より、協力のお申し出があったため、同社内における取引当事者間の紛争解決システムに関するヒアリングを実施した。

＜概要＞Resolution Center ODR の一例として

＜プレゼンター＞

eBay Japan 合同会社 法務、公共政策 弁護士 土田泰弘 様

イーベイ・ジャパン株式会社 セラー・ビジネス・ケア チームリーダー 石川英香 様

## ODRの利活用に関するアンケート結果

令和2年2月28日  
一般財団法人 日本ADR協会

回答者 全46機関（ADR機関、相談機関）

1. 下記の ODR 関連事項について、貴機関においてすでに実施している、あるいは実施を計画しているものを選択して下さい(複数回答可)。

(1)情報収集や相談(ADR 利用に関する相談を含む)での ODR 利活用について

- ①ポータルサイトを使って ADR や相談機関の情報(専門、利用条件等)を提供し、ADR や相談機関を紹介するシステム 8
  - ②ポータルサイトを使って最適な ADR や相談機関を検索するシステム 1
  - ③相談をメールやオンライン(チャット方式等)で行うこと 2
  - ④相談者とのやり取りをテレビ会議(スカイプ等)で行うこと 0
  - ⑤相談者とのやり取りをチャットボットを使って自動化するシステム 0
  - ⑥相談担当者が先例の検索等の際に AI の援助を受けること 0
  - ⑦相談者に対して AI が応答するシステム 0
  - ⑧オンラインで行われた相談者とのやり取りを、そのままデータ化するシステム 0
  - ⑨その他 (略)
- ※無回答: 22機関 / 46機関

(2)ADR での ODR 利活用について

- ①ADR 機関が紛争当事者に直接交渉のための専用アプリを提供し、その交渉が成立しない場合に ADR を利用できるようにするシステム 0
  - ②ADR 利用の申込みをメールで行うこと 6
  - ③ADR で当事者双方と調停人のやり取りをチャット方式で行うこと 0
  - ④ADR で当事者双方と調停人のやり取りをテレビ会議(スカイプ等)で行うこと 6
  - ⑤ADR で当事者双方と調停人のやり取りをオンライン(専用のプラットフォーム)で行うこと 0
  - ⑥調停人が手続の進行や調停案の検討の際に AI の援助を受けること 0
  - ⑦AI が調停案を出したり当事者を援助する等して紛争解決を支援するシステム 0
  - ⑧当事者提出の証拠や資料をウェブ上にアップロードするシステム 0
  - ⑨オンラインで行われた当事者・調停人間のやり取りを、そのままデータ化するシステム 0
  - ⑩ADR 機関用の専用プラットフォームによる記録の作成、管理、保存のシステム 1
  - ⑪その他 (略)
- ※無回答: 21機関 / 46機関

2. 下記の ODR 関連事項(1. の選択肢と同じです)のうち、1. で選択した事項以外で、現在ご関心があるもの、利用してみたいとお考えのものを選択してください(複数回答可)。

(1)情報収集や相談(ADR 利用に関する相談を含む)での ODR 利活用について

- ①ポータルサイトを使って ADR や相談機関の情報(専門、利用条件等)を提供し、ADR や相談機関を紹介するシステム 16
- ②ポータルサイトを使って最適な ADR や相談機関を検索するシステム 10
- ③相談をメールやオンライン(チャット方式等)で行うこと 12
- ④相談者とのやり取りをテレビ会議(スカイプ等)で行うこと 17
- ⑤相談者とのやり取りをチャットボットを使って自動化するシステム 9
- ⑥相談担当者が先例の検索等の際に AI の援助を受けること 9

- ⑦相談者に対して AI が応答するシステム 8  
 ⑧オンラインで行われた相談者とのやり取りを、そのままデータ化するシステム 1.1  
 ⑨その他 (略)  
 ※無回答: 1.5 機関 / 4.6 機関

## (2) ADR での ODR 利活用について

- ①ADR 機関が紛争当事者に直接交渉のための専用アプリを提供し、その交渉が成立しない場合に ADR を利用できるようにするシステム 7  
 ②ADR 利用の申込みをメールで行うこと 1.8  
 ③ADR で当事者双方と調停人のやり取りをチャット方式で行うこと 8  
 ④ADR で当事者双方と調停人のやり取りをテレビ会議(スカイプ等)で行うこと 2.4  
 ⑤ADR で当事者双方と調停人のやり取りをオンライン(専用のプラットフォーム)で行うこと 1.0  
 ⑥調停人が手続の進行や調停案の検討の際に AI の援助を受けること 1.0  
 ⑦AI が調停案を出したり当事者を援助する等して紛争解決を支援するシステム 7  
 ⑧当事者提出の証拠や資料をウェブ上にアップロードするシステム 1.0  
 ⑨オンラインで行われた当事者・調停人間のやり取りを、そのままデータ化するシステム 1.1  
 ⑩ADR 機関用の専用プラットフォームによる記録の作成、管理、保存のシステム 1.4  
 ⑪その他 (略)  
 ※無回答: 8 機関 / 4.6 機関

## 3. 2. でご関心があるとしつつ実施や計画を躊躇している事項がある場合、その理由をお聴かせ下さい(複数回答可)。

- (a) 技術・システムの導入や維持のために費用がかかるため 3.2  
 (b) 技術・システムの導入や運用に必要な専門家を探すことが困難であるため 1.8  
 (c) 技術・システムを導入した場合の具体的なイメージがないため 1.7  
 (d) 技術・システムの導入による具体的なメリットが分からないため 7  
 (e) 個人情報の保護等のセキュリティ面の心配を払拭できないため 2.6  
 (f) 当事者の同一性確認(アイデンティファイ)の方法が明確でないため 1.6  
 (g) ADR 機関や調停人の守秘義務の範囲が明確でないため 9  
 (h) ADR 法その他既存の法制度との関係が明確でないため 1.0  
 (i) ODR では相談者や当事者とのコミュニケーションがうまくいかない恐れがあるため 1.8  
 (j) AI による支援が適正な内容となっているかが分からないため 8  
 (k) その他 (略)  
 ※無回答: 7 機関 / 4.6 機関

## 4. 以上のほか、ODR に関するご意見・ご関心、また、ODR 利活用に関する本協会へのご期待・要望などを、ご自由にお書き下さい。(下記は、ご回答内容を一部簡略化し、整理したものです。)

### 〔ODR の必要性〕

- ・頻繁にチャットを利用する世代にとっては、使い易い ODR の方式が必然となる。
- ・遠隔地調停のためには ODR をぜひ利用したい。
- ・世代の違いや IT リテラシーのばらつきがあり、中高年者を対象とする ODR 導入は難しいと考える。しかし、近い将来は ODR 利用が多くなることも予測されるので、準備を進める事は必要と考える。
- ・遠隔地調停の必要性は、強く感じる。
- ・行政型 ADR でウェブを使った手続が成功した事例、裁判の IT 化などを考えると準備が必要。

### 〔具体的事例やイメージの必要性〕

- ・研究事例、導入事例などの具体的な情報提供を要望したい。

- ・ODR が利用者・機関にとり有益であることは間違いないが、具体的な問題のイメージをもつのが難しい。
- ・そもそも ADR 利用者が少ないので、ODR のイメージがつかないし、費用準備が難しい。
- ・アイデアソンの提案。

#### 〔インフラ整備の要請〕

- ・ADR 機関が ODR を導入するための補助金を助成してほしい。
- ・ADR 各機関が単体で ODR を実現することは、人材、予算、いずれの面でも現実的でない。また、統一性のないプラットフォームは利用者の利便性も損なうので、機関が連携し、又は国の主導で共通のプラットフォームを作る等の必要がある。
- ・法務省や中核団体が共通的なポータルサイトを作成し、「調停」「話し合い」等の検索ワードで ADR 機関を検索できるシステムが望ましい。
- ・ODR に関して、認証機関向けの導入ガイドブックや規程改定の注意点などを用意してほしい。

#### 〔ADR・相談機関間協力の必要性〕

- ・遠隔地所在の ADR 機関と連携をすることが難しい。機材等の設定の負担、会場費用の負担、遠隔地での当事者確認の負担(冒用の場合は誰が責任をとるのか)等が障害となる。連携先の機関にとり協力することにメリットがあるのかを検討し、またそのための協定が必要。
- ・士業団体であれば団体で、中立的機関があればそこが中心となってネットワーク作りが必要。

#### 〔ADR 手続の IT 化の意義・問題〕

- ・ADR 利用申立てから手続実施者・補助者選任の段階、利用希望者への電話連絡(紛争内容を聴取し受理可能性を判断、ADR 法14条に基づく説明)、相手方への電話連絡(応諾要請、ADR 法14条に基づく説明)、といった初期の段階を IT 化できれば効率的である。
- ・実現可能性のある本人確認方法を知りたい。

#### 〔対話型調停と ODR〕

- ・情報収集や相談(ADR 利用に関する相談を含む)段階での ODR 利活用(1. (1))は分かりやすいが、対話促進型の同席調停を実施する ADR では、オンラインの手続は利便性は高くなる一方、当事者同士の話し合いが希薄になる可能性がある。

#### 〔ODR と AI〕

- ・ODR と AI 利用の問題は切り離して検討するべきである。
- ・事案の性質上(定型性が低い、地域性があるなど)、AI 利用は困難な ADR もある。