

ODR活性化検討会（第1回） 議事要旨

日 時：令和元年9月27日（金）10:25～12:37

場 所：中央合同庁舎4号館共用第3特別会議室

1. 議事

- (1) 開 会
- (2) 事務局説明
- (3) 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)
- (4) 自由討議
- (5) 閉 会

2. 山田座長（京都大学教授）より冒頭挨拶

- 司法制度改革において、ADRを含めて頼りがいのある司法にしようと宣言されてから20年がたった。しかし、司法へのアクセス、あるいは多様な手続の提供にはなお道半ばというところではないか。他方で、諸外国においてはITを使った司法へのアクセスが非常に進んでいるという現状だと理解している。
- ITは手段にすぎないが、手段が人の行動を変えていくというのは、現在、我々はよく知っているところで、これにより人々が司法を使うようになり、リアルなニーズを生み、そして、さらなる司法制度改革につなげていくことの一助になれば大変幸い。
- この会議にお集まりの方々は、現在、日本でODRを論じられるベスト・アンド・ブライテストと考えている。次につながる改革を目指せるような基本方針をまとめられるよう、先生方の自由闊達な御議論をお願いしたい。

3. 日本におけるODRの現状、本検討会の検討項目案等（資料2）について、内閣官房日本経済再生総合事務局より説明。

- 「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化の推進というところで、民事訴訟のIT化に並んで、このODRを位置づけた。
- 民事裁判手続IT化においては、「3つのe」、e提出、e事件管理、e法廷が位置づけられ、これの実現に向けて民事訴訟法の改正や、最高裁での取り組みが現在なされている。IT化のプロセスについては、フェーズⅠ、フェーズⅡ、フェーズⅢの3段階になっており、現行法制下でできることをまずやり、さらに新しい法律、改正され

た民事訴訟法に基づいて手続を進め、さらにオンラインで申し立てを行う。これはシステム開発が整ってから、こういう段取りで進めていくことになっている。

- 法的紛争の一般的解決フローの一例としては、紛争が発生して、まず、それについての解決手段検討・情報収集が行われる（検討フェーズ）。その過程の中で、相談機関等に相談をしていくところが次に生まれ（相談フェーズ）、それと同時並行又は先行して、交渉フェーズということで任意の交渉が行われ、そこでうまくいかない場合は、さらにADR機関での調停にいき、さらにここでも納得がない場合には訴訟に至るという形ではないかというところで、段階に応じて整理をしている。ADRや実際の民事訴訟に至る段階の前に、検討・相談・交渉といったフェーズがあり、こういったところも含めてODRを考えていく可能性があるのではなかろうかと考えている。
- 日本におけるADRに関する法制度について、弁護士法第72条において、非弁行為の禁止が規定されている。ADR法の中で、一定の要件を満たす民間ADR機関に法務大臣の認証を付与するということで、第72条の例外という形があり、基本理念が第3条に規定されている。認証制度の概要は、民間事業者が法務大臣に申請を行って認証を行い、認証紛争解決事業者として解決サポートを行っていく形になっている。ここでとられた法的効果は時効中断効等の特例となっている。
- 日本におけるADR、ODRの現状については、まず認証ADRの現状について、全国各地で159の認証ADR機関が活動している。この中には、士業型や業界型があり、専門分野としては、民事一般、家事、知財、交通事故、金融・保険、労働、事業再生、商事一般といった多様な分野がある。近年、この取り扱い事件がやや減少傾向にあり、年間約1,000件というところ。この認証ADR以外のADR機関で、弁護士会ADR、交通事故紛争処理センター、医療ADRがある。また、金融ADR制度という個別の法律に基づいて位置づけられているADR制度があり、指定紛争解決機関で取り扱われている。さらに行政ADRで、国民生活センターのADR、原子力損害賠償ADR、環境ADRといったものがある。これらADR機関におけるIT・AIの現状については、電話・対面が中心で、一部のADR機関で、相談・ADR手続でメール、電話・テレビ会議を実施する程度と承知している。また、AIについてはまだ萌芽期というところで、契約チェック等の分野で新たなサービスとしてリーガル・テックが勃興しつつあるところではないかと考えている。
- 本検討会検討項目（案）の1. 総論的課題（1）として、日本の司法アクセス環境の現状を挙げている。法曹人口は増加しているが、従来型の典型的な紛争解決手続、訴訟事件は減少傾向にある中で、検討フェーズでの情報不足といったところがアクセスの阻害要因になっているとも見てとれるのではないか。さらに、現状について、電話・対面が中心であることで、アクセスの悪さ、利便性の悪さがあるのではなかろうか。また、プレADR、ADR、裁判の各局面が分断されており、情報伝達・連携が不十分というところがある。こうしたものは、繰り返し同じやりとりが必要になってくると

いうところがあるのではなからうか。

- 総論的課題（2）に ODR の意義と IT・AI の活用ニーズを挙げている。ODR の範囲について、ADR に限るのか、その前のプレ ADR、相談フェーズ、検討フェーズ、こういったところも含めて広義に考えていくべきかどうか。また、司法アクセスの改善に向けて ODR に期待される役割は何か、民事裁判手続の IT 化の検討との関係をどのように考えていくか、司法分野、特に ADR について、IT・AI の活用ニーズと可能性をどのように考えていくかというところ。こうしたことを検討するための参考となるのが、総論的課題（3）の民間企業や諸外国における取組ではないか。
- 2. 各フェーズでの IT・AI 活用についての検討項目案として、プレ ADR フェーズでの取り組みとしてどのようなことがあり得るかということと、ADR フェーズそのもののところでどういったことに取り組むべきかということを挙げている。
- 3. 分野毎の検討項目案として、ODR の速やかな実装が期待されるような分野は何かということ、低額・定型的・大量といった IT・デジタルになじみやすいようなもので実用化が望まれるものとして、どういったものがあるだろうかということも挙げている。また、実装に向けた課題として、一定の初期投資・継続管理が必要とされるが、これはどのような態勢で乗り越えていくべきだろうか、それ以外の課題としてどのようなものがあるだろうかというところを掲げている。
- 4. ODR 活性化のための環境整備に向けたアプローチについての検討項目案としては、環境整備に向けてどのようなものが必要なのか、ADR 全体の信頼性ととも、利便性・機能性を向上させる方策というのはどういったものがあり得るであろうか、当事者の紛争解決を助ける専門家向けの IT・AI ツールについてのニーズ・それをつくっていくための課題、紛争解決に向けたビッグデータの活用可能性といったものがあり得るのではないか。
- 検討会の今後のスケジュールについては、3月までに月1回程度開催させていただいて、議論を進めたい。2回目は、今回皆様から御議論、御意見をいただいた上で、課題を整理し、分野別の御議論をさせていただき、3回、4回目と進める、といったことを現時点で考えている。

4. 諸外国の IT・AI を活用した紛争解決（資料1-1、1-2）について、ゲストの渡邊氏（一橋大学）より説明。

- 世界でオンライン上での紛争解決サービスが増えている。ODR は、リーガル・テックの一領域として、社会のデジタル化を背景に拡大している。スタンフォード大学のリーガル・テック・インデックスによると、ODR はまだ企業としては数が少ない状況。例えば、リーガル・テックの中でも、契約書の自動作成といったものが多い中で、ODR はこれからさらに発展していく段階にあると言えるのではないか。
- ODR の種類は、ADR と同様に、司法型と行政型、民間型がある。民間型については、AAA

のように、既に国際的なADR機関として認知されている企業・団体がODRのサービスを提供して効率化を図るというタイプと、eBayのような形で、企業が自社のサービスの一部をオンラインするような場合があり、後者は顧客満足度の向上や、自社のサービスの向上を目的として行う。さらに、離婚ODRを手がけるwevorceのように、紛争解決自体をスタートアップ企業がサービスとして提供するような場合もある。

- ADRと異なるODRの特徴として、オンライン上で紛争解決をするという特性から、事前にシステム構築をしなければならない。そういう意味で、サービスのシステム開発、運用を担う企業が重要な役割を果たしている。
- ODRのルーツと言われているeBayは、もともと世界規模でオークションプラットフォームを展開している企業で、利用者間で生じる多数の紛争を抱えており、また争われている金額も低いという課題を抱えていた。その中で達成すべき目標としてeBayが掲げていたのが、世界規模での紛争解決を実現すること、顧客からの信頼を獲得するということ。その中でODRのプラットフォームが発達するに至った。eBayのODRがなぜ成功したのかを分析すると、迅速な解決、高い利便性、PayPalとの連動の3つが大きいのではないかと考えている。
- ODRはどのような紛争類型に適しているかを見きわめなければならないというのが重要なポイント。ODRは万能ではなく、インターネット上で提供されるツールなので、どのように活用するのかをしっかりと議論する必要がある。また、ODRをサービスとして提供することを検討している運営主体は、どのような目的を持って設置するのかといったことを明確にしなければ、システム開発の段階でうまくいかなくなってしまう。ODRの活用にあたっては正当性や手続保障といった議論が出てくるが、既存裁判制度とダブルトラックにしていくことで、これらの問題をどのようにクリアできるのかを考えていく必要があるのではないかと考えている。
- どの段階でODRのサービスを提供していくのかを見きわめることも非常に重要。ニーズの把握をして、紛争解決の手段を提供するにあたり、どの段階についてのサービスを提供するのか、例えば、全体に対してサービスするのか、部分的にするのか、この辺を議論した上でサービスの提供を考えなければならないというのが重要なポイント。

<世界におけるODRの広がり>

- 現在、アメリカの州裁判所が積極的にODRの導入を進めており、少額訴訟を中心に広がっている。
- カナダも同様に少額訴訟中心に広がっている。カナダのプラットフォーム、Civil Resolution Tribunalを提供しているブリティッシュコロンビア州では、コンドミニアムが多い地域ということで、マンションの管理組合で生じるような問題解決にODRが活用されている。この4月からは交通事故に関してもODRが導入された。
- CRTのプロセスについては、まず第1段階で当事者がどのような状況に置かれている

のかの状況を診断し、それに関する情報提供をするフェーズ。第2段階がe交渉、eメ
ディエーションということで、実際に申し立てをすることを決めた当事者が進むフェ
ーズ。第3段階は最終的な解決のフェーズで、紛争解決後の事務手続、システムの利用に
関する評価をする段階。

- 第1段階の情報提供と診断のフェーズは、わかりやすくデザインされており、質問に
回答して進んでいくような形を取っている。また、当事者は、サイト上で進捗状況の確
認ができるようになっている。その次の情報提供では、質問に回答して進むと、どのよ
うな選択肢があるのかを表示されるようになっている。提供された情報に対して利用者
が満足すれば、星をつけて評価することができるようになっている。

- その次の段階では自動で書類を作成できる機能が備わっている。必要な情報を入力し
ていくと、自分で書類をつくることができるようになっており、ここで作成した書類を
そのまま利用することができる。例えば、申立てに使用したり、相手方の当事者に送っ
たりすることができる。CRTの責任者の話によると、書類の自動作成の機能はこのツ
ールの中でも最も利用されている。

申立てのページについても、手続の流れがわかりやすく示されており、どこまで手続
が続くのかプロセスが一目瞭然という状況にデザインされている。

- CRTの利用者満足度については、全体的に非常に評価が高く、6割から8割ぐら
いの満足度。中でも、CRTがフェアな対応をしてくれたという回答が82%にも上る。今ま
での考え方であれば、対面で話をする、きちんと対処するというのが円滑な紛争解決に重
要であるとされていたところ、オンライン上の手続を通してでもフェアな対応であった
と感じる方が多くいることがわかる。

- イギリスでは、司法制度改革を行っている最中で、予算として1億ポンド以上の巨額
の費用を投じてデジタル化を進めている。イギリスはODRの導入に積極的な国で、2013-
14年ぐらいから検討を始めそれを社会実装しているという段階。

- イギリスでは、実際に幾つかの分野でODRが実装されている。例として、オンライン
上で貸金関係の手続、離婚時の書類提出サービス、少額紛争に関するサービスなどがある。
たとえば、離婚手続に関する書類提出サービスの満足度は非常に高く、90%を超え
ているような状況。サービス改善を目的として、利用者から意見を求めるような設計に
しており、プラットフォームの改善をしていくような形で運用している。したがって、
ODRで非常に重要になるのはパイロットプログラム。試してみる、一回つくってみて使
ってもらい、意見をもらい、それを改善していくという繰り返しのプロセスがODRにお
いては非常に重要になるのではないかと。

- EUにおいては、2013年に消費者ODRに関するEU規則ができ、それ以降、電子商取引の
事業者はEUのODRプラットフォームへのリンクの貼り付けが義務付けられており、積極
的にODRプラットフォームの利用を推進している。申立て段階のeファイリングサー
ビスを導入しているが、特徴は、越境取引ということで多言語展開をしている点。しかし、

利用実績をみてみると、国内の取引にも比較的多く利用されていることがわかる。

- CaseloadManagerは、e 案件管理に関するODRサービスで、アメリカの商務省やIMFなどでも利用されている。月間や年間に受理する案件の件数によって利用費用が変わっていくが、例えば、年間1,000件ぐらいまでであれば、月額の利用料が大体300ドルという形で低価格で利用でき、この中にサポート費用なども含まれている。
- Smartsettleという会社は、カナダに拠点を置く企業で、ODRの創成期の2000年代からサービスを提供している。幾つかサービスがあるが、特徴的なのは、ブラインド入札といわれるサービス。例えば、交通事故などで和解金交渉をするときなど、一般的には相手のボトムライン、自分のボトムラインを正確に把握することはできないが、両者に合意可能な領域がある場合に、双方がどこであれば合意可能であるのか、それを相手にわからないような形でオンライン交渉ができるような仕組みになっている。最終的には、アルゴリズムで和解額を決定していくような仕組みを提供している。
- PeopleClaimというサービスは、オンライン上で申立てフォームに記入をすると、その書類が相手方の当事者にメールで送信されるような仕組みのサービスを提供している。自分で一定の期限を設定し、その間は相手からの返答を待つが、このサービスの特徴は、相手が応じないときに、相手が応じなかった状況や、どのような紛争が生じているかなどの情報をホームページ上で公開するという点。公開されるかもしれないということによって相手に応諾するモチベーションを与えるというサービスを提供している。90日以上経過しても問題が解決しない場合には、その利用費が返還されるような仕組みをとっている。
- FairClaimはオンライン上で仲裁を行うサービス。法的拘束力がある仲裁判断が下されるが、スピーディで安いのが特徴。金額としては、1,500ドル以下の案件であれば、両当事者間のシステム利用費は79ドル。仲裁判断を下す前には、オンライン上で審理を行うが、それ自体も約30分程度で行う。それから8日以内には、仲裁人からメールで仲裁判断が届き、紛争解決全体のプロセスを14日以内で行う。論点が少ない場合など、早く安く解決したいという当事者のニーズを拾っているというサービス。
- wevorceは離婚メディエーションのサービスを提供している会社。アメリカでも最近、離婚率は減少傾向にあると言われているが、なお年間79万件程度ある。また、離婚にかかる費用がアメリカでは高額になることが多いが、離婚のメディエーションサービスを約1,000ドルで提供しており、電話及びビデオ会議などでコンサルティングをしながら、家族に関する情報などを交換しつつ、養育計画の作成、財産分与などについて話し合うというサポートをオンライン上で行っている。創業者は日本でもよく知られているYコンビネーターというベンチャーキャピタルから、このサービスを展開するに当たって資金提供を受けており、ベンチャーキャピタルの資金もこのような紛争解決のサービスに流れていることがわかる。
- 今は結婚相手自体もオンラインで見つける時代になってきており、2009年から比べると

と、22%から39%に、オンライン上で相手を見つける人が増えている。マッチングサービスの技術がより信頼されるようになっており、人々のテクノロジーに対する信頼の高まりを示していると言える。

- Klerosというフランスの会社は、スマートコントラクトを利用する際、事後的に紛争が生じた場合にKlerosのサービスを利用するという仲裁合意をあらかじめ定めておくことで紛争解決を実現するサービスを提供している。紛争が生じると、Klerosに登録している人の中から、あらかじめ決められた人数の陪審員が選ばれ、その陪審員が仲裁に参加する。仲裁に参加する陪審員のインセンティブとしては、参加して多数派の意見に賛同すると仮想通貨が得られるということで経済的なメリットがある。オンライン上の陪審員を活用して紛争解決を行っているサービス。
- Tyler TechnologyやMatterhornという会社はODRに関するシステム提供をしている企業で、ODRの発展という点で言うと、このようなテクノロジー企業のサービスは不可欠。このような民間企業が、ネバダ州の裁判所やミシガン州の最高裁判所など、公的機関に対しシステム提供をしている。
- Mediate.comはアメリカのメディエーションに関するポータルサイトで、オンラインメディエーターを検索できるようなサービスの提供を開始している。オンラインメディエーターの質を高めるという意味で、認定プログラムも始まっている。
- Legal Design LabやHiilという会社は、リーガルイノベーションの分野の研究を行っている。PortableはODRに関するコンサルティングをしている会社。ITはツールである以上、ODRの制度設計という観点からみると、このような企業の役割も非常に重要。
- 国際的な議論に関しては、ODRフォーラムという国際会議があり、世界各国で開催されている。日本で開催実績はないが、2021年に東京でも開催を目指し調整しているところ。

<ODRと最新技術>

- ODRをイノベーションとして捉えることが重要。今後、インターネット上で紛争解決サービスを利用する人たちは、世の中にたくさんあるインターネットサービスと比べて、ODRのプラットフォームが使いやすいかどうかを比較するのではないかと。ODRの利用者として想定されるのは、これまで紛争解決機関を積極的に利用してこなかった層、つまり、泣き寝入りしていたような人が多数だとすれば、そもそも既存の裁判制度を利用したことがない人がほとんどということになる。そのような状況の中で利用してもらえるものをつくるということを考えると、新しい視点で使い勝手のいいものをつくらなければならないといえる。そのため、ODRをイノベーションとして捉えていくことが今後重要になるのではないかと。
- 世界では、紛争解決におけるAIの活用の検討が進んでおり、トップのロースクールでは、そういった傾向を受けて新たな授業の開設をしている。新たな分野としてLow&

Engineeringというのが今後日本でも重要になるのではないかと。

- ODRに関する実務経験を積むトレーニングという意味では、ODR Bowlという、ロースクール対抗のe交渉のコンペなども開催されている。

<ODRとコミュニケーション>

- アナログ・ディバイドを考慮し、紛争解決のコミュニケーションのあり方を検討していくことが重要。ODRには潜在的な可能性があるが、やはり使い勝手のいいものをつくるということが非常に重要。例えば、実際のODRのプラットフォームとして諸外国で実装されているものを参考にしたり、デザインの観点から見たときに、どのようなサービスが求められているのかなど利用者のニーズを考えることが重要になってくる。
- ODRで紛争を予防することも非常に重要。小さな揉めごとを紛争として顕在化させないよう、紛争予防の段階にフォーカスしたサービスも出ており、このようなものを今後ウォッチしていく必要があるのではないかと。

<ODRのアーキテクチャ>

- ODRを新たな仕組みとしてこれから社会に実装していくには、多様な観点から検討することが重要。たとえば、ディスピュート・システム・デザインという解決の仕組みを検討するためのフレームワークを活用しながら、どのような制度設計をしていくべきかを考える。また、デザイン思考などを活用しながら利用者のニーズを把握することも重要。このようなアプローチを複合的に採用していくことで、利便性の高い、使い勝手のよいサービスを提供していくことができるのではないかと。
- ODRが急速に社会に広がる中、その運営のあり方について、倫理規程などの国際基準について検討していくことが重要であり、国際的なコンソーシアムも創設されている。

<今後の課題>

- ODRは紛争解決のあり方を大きく変えるもので、これまでの裁判制度やADRに加えて、第三のトラブル解決の方法、紛争解決の方法として普及することが望ましいのではないかと。したがって、今後の課題は、ODRを活用することによってトラブル解決を容易にして、潜在的な紛争解決の実現をすること、泣き寝入りする人を減らすことと、紛争解決機構の業務負担を改善すること。さらに、リーガル・テック産業がこれから盛り上がっていくチャンスにもなるので、新たな産業の創出につながるのではないかと。

5. 民間企業におけるIT・AI活用事例（資料2-1、2-2）について、ゲストの損害保険ジャパン日本興亜株式会社より説明。

- 弊社では早い段階から業務のデジタル活用の取り組みを進めており、既にさまざまな業務で運用を行っている。本日はこの中から、音声認識の活用とLINEを活用したチ

チャットサービスという事例を御紹介する。

<音声認識の活用について>

- 事故以外の一般的な問い合わせを受け付けるコールセンターでAIのシステムを導入しており、およそ100万件の問い合わせに対して音声認識のシステムを適用している。具体的な仕組みは、お客様とアドバイザーの会話を音声認識してテキスト化、そしてテキスト化された中に含まれるキーワードに基づいて、回答候補となるQAを表示するというもの。
- 主にAIが使われている箇所が3つあり、1つ目が音声認識の部分。音声認識は音の波形によって音声の認識精度が変わってくるため、ディープラーニングを活用して学習をさせ、弊社のコールセンターの環境に最適な音声認識精度を出している。
- 加えて、オペレーターに表示されたQAの正誤をオペレーターに評価してもらい、それを機械学習させることで、同じような問い合わせが出たときに、より正しいQAが出るような学習をしている。
- 最後に使われている部分が、同義語の学習。例えば、「土日」と「休日」、「妻」と「家内」など、同じような意味で言葉が違うといったものをそれぞれキーワードで設定してしまうと膨大なQAの量を用意しないとイケないため、一般的によく使われる同義語を学習させ、別のキーワードであっても、同じ意味であれば同じQAを出すという形で最適化を図っている。
- 運営スキームについて、お客様とオペレーターの会話は管理者が常にモニタリングできるような状態になっており、音声認識された結果が表示されている。また、お客様からお怒りの言葉をいただいたときには、お怒りのキーワードに反応して、管理者にアラートが表示されるような仕組みになっている。これまでの音声認識の仕組みがない状態では、オペレーターのフォローは管理者の経験と勘によって行われていたが、この仕組みによって可視化され、フォローがより迅速に行えるようになった。かつ、オペレーターのフィードバックについても、担当者が定期的にそのフィードバックを確認しており、必要に応じてQAのシステムに反映するという運用を行っている。
- このような仕組みを構築した背景には、大きく2つの課題があった。1つは、保険業界という難しい用語を使う業界でのコールセンターのため、オペレーターもスキルを身につけるのが難しく、お客様に対して迅速な回答ができるかどうかは経験と勘によって差が出てしまっていたこと。もう一つは、超高齢社会の到来によって、労働人口が減少し、コールセンターの採用が難しくなってくるという懸念。これらの課題をマンパワーだけで解決するという運用はもはや成り立っていないという状況だったため、人と機械が連携したコールセンターをつくっていくという将来ビジョンを立て構築した。
- 具体的に解決すべきだったポイントは、コールセンターの電話のうちの保留時間。

保留している時間はお客様にとってストレスのかかる時間のため、まずはお客様との会話に関連した QA を表示し回答の探索にかかる時間を削減することを目的とした。

- トライアルの結果、業務活用の見通しが立ったため、本番化が決定した。ただ、本番化にあたって解決すべき課題はあり、特に QA の文書がお客様の口語表現に合っていないケース、平均の音声認識率自体は高かったものの、住所や保険用語といった問い合わせに重要な部分がうまく音声認識されていないケースについては改善する必要がある。そのため、本番開発のプロジェクトとあわせて、こういった課題に対する改善活動を実施した。
- およそ 10 カ月間の本格展開の開発期間に合わせて、深掘り調査という形でブラッシュアップを行った。オペレーターに適宜フィードバックをしてもらい、そのフィードバック内容に基づいて開発パートナー含めたプロジェクトメンバー全員で対応策を検討し、よりよい正解率、よりよい音声認識率が出るように改善活動を進めていった。
- 改善事例を一つあげると、例えば自動車保険には他車運転特約という、友人から借りた車など、契約した車以外で運転したときに事故が起きたときに補償がされるという特約があるが、お客様は他車運転特約という専門用語を使うのではなく、「借りた車で事故を起こしたときはどうなりますか」というような表現で質問をしてくる。QA の内容が他車運転特約という形で表現されていると、当然、お客様の表現したキーワードに引っかかりにくくなるため、お客様の表現に合わせて QA を用意することで、正解率を向上させた。
- 改善活動の結果、正解率・音声認識率ともに向上した。音声認識率の上り幅は大きくはなかったが、重要キーワードが認識されるようになったため、現場のオペレーターからはかなり高くなったという評価をもらった。
- 本番運用後の現場の反応としては、例えば、「音声認識されるので、聞き忘れや、聞き返しの回数が減った」という声や、「メモできなかった内容など確認できるので助かっている」という声が上がっていた。さらに、音声認識された結果を、通話履歴を残す後処理に活用して時間を短縮するといった効果も生まれた。また、冒頭で紹介したようにオペレーターのフォローをスムーズにできるようになったため管理者からも評価をもらっている。
- このプロジェクトを通じて学んだことは大きく 3 つ。1 つは、AI は夢のような技術ではないということ。人力での改善活動は、まだ現段階の技術では必要だと感じている。2 つ目が、一定課題がありつつも本番化をしたように、学習により精度が上がっていくためトライアルの段階で完璧な効果を出すことが難しく、将来を見越して腹をくくって本番化をしないといけないところがあるということ。3 つ目が一番大事で、育てていく、学習していくという行為が必要なため、昔ながらのシステムのように最初から完成されたものではないということ、企画者だけでなく利用者も理解した上で最初の段階から育てていくという意識を持つていくこと。

- 追加でさまざまな研究も行っており、例えば、お客様が発した通話の中から、これがお客様の言いたいことだろうという用件の部分を自動的に抽出する仕組みやりだけでなく、パンフレットや業務文書の該当部分を自動的にピンポイントで表示するといった仕組みも検討している。
- 最終的にはお客さまの問い合わせをAIが受け、困りごとや相談などは人間が対応し、AIで回答できる質問にはAIで回答するという姿を構想している。人のお悩みや相談に対するコミュニケーションは機械ではなく、人間のほうが優れていると考えており、人の共感と機械の迅速さを組み合わせて最適な対応を行うコールセンターを実現したい。
- 事故対応については、保険金サービスという部門で、保険金サービスという呼び方で対応を行っている。保険金サービス部門では、自動車保険、火災保険など、いろいろな保険について、お客様から事故やトラブルの御連絡を受けるところから、解決、保険金の支払いまでを担当。
- 事故対応におけるやり取りの特徴は、交渉事の用語が出てくことや、お客様と話す時間が長いこと。そのため、より一般的な会話に近いところで、保険金サービス部門向けにカスタマイズしながら、音声認識システムを活用している。
- 話した内容が全てテキストで表示されるので、テキストを見ながらきちんとお客様に内容が伝わっているかを自己チェックできるような仕組み。口癖や明瞭な発声が出ていない箇所について、テキスト化された内容を確認して品質向上に活用している。
- 過去の通話について、お客様から「ありがとう」とか「助かりました」という単語があった通話は品質の高い通話ということで、そういった検索をしながら品質の向上につなげている。また、感情状態の抽出という、お客様側の音声の中で、怒っている、怒っていないというところを一定判断するような仕組みも搭載しており、怒っているという数値が高いものについては管理者側でチェックするという仕組みもある。
- 業務効率化への活用については、今までは音声の録音だけでテキストがなかったため、交渉事については電話で話した後に担当者がキーボード入力ですべての交渉の内容を簡潔にまとめながら入力していたが、音声認識システムをリリースしたことで、必要箇所だけに絞って記録し、実際に業務効率化に活用できている。

<LINEの活用について>

- LINEのプロジェクトの背景は、一つに、保険業界のアナログなところ、紙でのやりとり、メール、電話でのやりとりといったところに非常に違和感があったこと。もう一つは、若年層を中心に、電話にかなり苦手意識を持つ層が多くなってきているのではないかといったところ。急な電話をかけてくるのはもはやマナー違反なのだという話

もあって、それぐらいコミュニケーションの手段が多様化してきている。その中で我々保険会社が電話、郵送で手続きをしてくださいというのは、ある種、傲慢なのではないかと思った。

- このサービスでは、保険金の請求を LINE で置きかえる。本質的な価値としては、コミュニケーションの手段を LINE に置きかえたこと。そして、今回は保険業界で導入しているが、オペレーターなどが介在するあらゆる業種に拡大ができるものだと思っている。
- サービスの評価のポイントは、一般的にセキュリティが厳しい企業の中で、アジャイルで、小さく試して大きくしていくといった開発手法。また、ありそうでなかったところに手を入れたところ。
- LINE による事故受付サービスは、当社の LINE アカウントを友達追加すると、そのメニューから保険金請求の受付が進められる。フォームに沿って入力すると、保険金の請求が完結して、その後、担当者から連絡がいく。このサービスは 24 時間、いつでも LINE で保険金の請求ができる。また、事故の受付は電話が多いが、その後からでも LINE で担当者とやりとりをすることができる。
- 「おくるま撮影サポートサービス」は、車の撮影をお客様自身で行うもの。チャット上でカメラが起動し、ガイドに沿って撮影する。ブラウザカメラという最新の技術を使って開発しており、お客様はアプリのダウンロードが要らない。ポイントが 2 つあり、スマホ端末に撮った画像のデータは残らないためセキュリティとしても非常に高く、また、リアルタイムでカメラを起動して撮らないと送ることができないため、不正を防止できる。
- 保険金請求のフォームサービスは、火災保険や傷害保険は画像の取付などが多いが、そういったものをフォームに沿って添付・入力することで手続きが完了する。
- LINE 特有のメッセージの配信サービスを使ってお客様にメッセージを送って、請求の勧奨をするといったことも行っている。
- お客様には、非常に早い・カンタン・便利と評価をいただいている。お客様は日中電話に出られないといった場合も多いので、LINE でいつでも連絡ができる点や、画像、動画、URL を送信できる点で、非常に便利に使えますといった声が多い。また、このサービスは現場の担当者からも使いやすいといった評価をもらっている。
- サービスを実施するに当たって一番大きかった課題は個人情報の保護。LINE 上で個人情報をやりとりすることは LINE 社も推奨はしておらず、我々保険会社としてのポリシーとしても難しいものがあった。解決のため、LINE はあくまでインターフェイスとして利用した。実際の事故のセンシティブなやりとりは当社独自開発のチャットシステム上に移ってから行うことで、やりとりの履歴は全て、当社のセキュリティが担保されたサーバーに保持される。こちらの仕組みは、特許を出願しているところ。今後、ほかの SNS が普及してくるようなことがあれば、そこに入り口を置きかえるとい

ったところも可能だと考えている。

- 開発手法のポイントは、アジャイルといった必要最低限のものをまずつくってから
どんどん改修するといった方法でつくっていった点。開発期間は3カ月。その後、世
に出して、改修して作り込んでいった。世間のニーズはかなり変わりやすいので、
最初から要件を深く詰めてやるよりも、こういった方法でやったほうがいい。
- このサービスは、LINE を入り口とした、個人情報、機微情報のやりとり可能なチャ
ットサービスだと思っている。そして、当社の1万人の事故担当者が今、既に使って
いて、やりとりとしては年間数十万件、もう既にこのLINEのチャットシステムでやり
とりをしている。今後は、これを当社の縦展開といったところはもちろんだが、ほか
の業界に、導入支援をやっていければいい。

6. 質疑応答

- 渡邊先生のプレゼンについて2点ほど御質問させていただきたい。第1点は、ODR
の定義について。ODR をこれまでにない一つの新たな手法として位置づけていくとき
に、既存の延長線上のものと、どのあたりのものが今までにない新たなものだという
理解でいらっしゃるのか。
- それから、2点目は日本と海外の背景事情の違いについて。ADRに関して、日本は
もともと司法型や行政型のADRは盛んに進められてきたが、民間型はまだまだという
状況で、その背景としては、特にアメリカを初めとする諸国では、裁判等、仲裁も含
めて、既存の紛争解決手段が、非常に時間を要したり、コストが非常に大きいという
問題があって、ビジネスとして民間でのADRが発展しやすい素地があったと考える。O
DRとの関係でもそのような背景事情の違いがあるのかどうか、また、諸外国でODRが
推進される際に、国や公的機関によるバックアップがどの程度あるのか御存じのと
ころをお教えいただきたい。

渡邊様（一橋大学）

- 1点目、ODRはそもそもICT技術を活用した紛争解決ということで、定義としては非
常に広がったが、その中でも、オンライン上のプラットフォームを活用して、一連の
紛争解決プロセスを実現するメカニズムを狭義のODRの定義として捉えるといいの
ではないかと考えてる。トラブルが発生してから紛争が解決されるまでには時間的がか
かり、手続的にも非常に幅広い選択肢がある中で、それぞれの紛争解決機関がばらば
らにサービスを提供していたのが実情と考える。
- それをトータルに、トラブルが発生してから解決するところまで、全て同じプラッ
トフォーム上で解決ができる、そのような仕組みができると、今までと違い、かなり
イノベティブなものになるのではないかと考える。デジタル時代の人々の行動様
が今までとは異なってきている。どういう意思決定をしているか、どのようなものを

公正と感じるかが変わってきていると思っており、そのようなものを ODR のプラットフォーム上で実現していく、そのようなサービスができるといいのではないかと考える。

- 2つ目の背景事情の違いに関して、ODR に関しては、紛争解決に対する背景事情の違いが多少あるとしても、いいサービスができて、とにかく便利なものができ上がれば、そのような背景事情は余り関係なくなってくるのではないかと考えている。
- 公的バックアップという点については、ODR はここ数年で社会実装され始めたところで、まだ初期の段階。成功事例がこれから出てくるという状況。アメリカなどでは、公的バックアップとして、次回の ODR フォーラムの主催者である NCSC (National Center for State Courts) が財団などと協力して、ODR を実装しようとしている裁判所なり団体に対して資金援助をしているという状況。資金援助をしていくことで ODR の社会実装を支援し、さまざまな事例を集めて、ベストプラクティスは何であるかを把握しようとする動きをしている。多種多様な民間企業の存在に加え、公的バックアップがあることが、アメリカで ODR の普及が進んでいる一つの背景と考える。

7. 自由討議における有識者からの意見の概要（順不同）

【検討項目案 1、2 について】

- 検討項目案 1 (2) の「ODR の意義」について、それぞれ達成すべき政策目標に応じて、3つに分けて考えるべきではないか。①として、コミュニケーションのオンライン化、バックヤードの IT 化である。「3つの e」でいえば、e 提出、e 事件管理の部分に該当する。次に②調停・仲裁といったコアの部分のオンライン化であり、3つの e でいえば e-court に該当する。従来の ADR でできなかったが ODR で実現可能なものがあるかどうかというニーズの掘り起こしという観点が必要だと考える。③として、自動処理や人が介在しないようなタイプの ODR に関するものである。

検討項目 4 の環境整備の議論とも関連するが、これらの 3つを実現していくために、まず制度面の調整が必要だろう。①を達成するために弁護士法や ADR 法との関係で問題がないのであればその旨のメッセージを出していくべきである。②についても、実現するために ADR 法上の認証基準を見直す必要があるのか検討する必要がある。③のような自然人を介在しない ODR が現行の弁護士法や ADR 法との関係で実現可能ななどの問題がありうるだろう。

- 検討項目 1 (2) の ODR の意義について、EC のプラットフォーム事業者は、カスタマーサポートの対応として、トラブルがあった当事者から、申立てという形で連絡を受けて対応し、その中で当事者間での交渉を引き続き依頼するもの、プラットフォームから何か示唆し、あるいは補償など、複数の解決に向けた提案をするというコミュニケーションをオンライン上でしている。プラットフォームは、取引当事者、

取引の内容、決済手段等についてのデータを有しており、プラットフォーム上での解決に生かしているが、これらを外部に切り出していく場合には、このデータの適用などが課題になっていくのではないかと考えている。

- 検討項目案1(2)の「ODRの意義」については、狭く解釈する必要はないと考える。これまで、裁判手続の流れをベースにADRの手続を考えてきたが、テキストベースのみで行うものも今後はあっていいと考える。

- 検討項目1(2)の「司法アクセスの改善に向けたODRに期待される役割」について、プラットフォーム上でのカスタマーサポート業務の後、プラットフォームが把握していないトラブルも存在するので、正義へのアクセスとして泣き寝入りをどう防ぐかという点で、ODRは大きな役割を果たさうのではないかと考えている。

ODRを実現する上の課題として、ベンチャー企業だと取引の量が限定的であり、類型化できていないことが挙げられる。プラットフォームが紛争解決制度を使うことのインセンティブについても検討されるべきである。実際のODRの開発はPDCAを回しながら徐々に大きくしていくのがよい。

- 法的トラブルに巻き込まれても誰にも相談しない人が8割以上いるという調査結果を得ており、これらの方々のニーズを救い上げていくことが課題だと考えている。裁判例などのデータがオープン化されていることが必要と考えている。

- ODRの概念については広く「紛争予防」の場面を含めて広く捉えていくべき。ODRを実装するための規範的なガイドラインを早期に示す必要がある。また弁護士法72条や手続法の整備の必要性、情報の流通に関する内容についても早期に議論して、自由な試みが可能な領域を確保していくことが重要ではないかと考えている。

AI等の将来の利活用について、個々のODRの場面でどのようなデジタルデータを生成させるべきなのかということも議論の対象にできればと考えている。

- ODRについては狭義のADR、中立的な第三者の存在を前提とするものに限られず、相談、交渉段階も含めて考えてよいはずである。

検討項目案1(2)の「ODRに期待される役割」について、やはり紛争解決へのアクセスの拡大ということになるだろう。一つはコストの面について泣き寝入りになっていた場면을解消することへの期待。もう一つは他人に相談することがためられるような場面で相談のハードルが下がることによるアクセス向上の期待である。

もう一点、裁判を利用することができるのに、現実的にはそれが難しいという領域において、ODRの活用が期待される以上、そのような領域における解決が信頼できるものであり、公正だと評価するための条件や仕組みを検討していく必要があると考えている。当事者が満足しているが法的には妥当といえない判断、当事者は不満だが法的には妥当な判断という場面がでてくるとすると、法的、倫理的な観点からも、どのような仕組みが相当なのか検討する必要があると考えられる。

【検討項目案3、4について】

- 検討項目案4の環境整備について、法制度面の整備に加えて、データの扱いのルールを決める必要があると考える。もう1点、インフラになるデータである裁判例のデータベースをオープン化し、紛争当事者自身によるアクセスと、ADR機関など様々な組織が活用できる枠組が必要だろう。

- 検討項目案3の動機付けについては、ユーザーと事業者双方にとって使いやすく、かつ、実効的な解決が導かれる必要がある。その観点では、ODRによる和解合意に裁判手続き上の執行力の付与をするという法的制度による担保のみならず、実効的な紛争解決担保のための仕組みづくりを検討する必要があるだろう。

また、事業者にとって使いやすいかどうかという点はコストの観点からも検討が必要である。ODRの導入に高額なコストがかかり、解決にも長期間かかるということになると、事業者は補償という観点での解決が経済的に合理的であると判断することになる。ODRの活性化については、これらの問題を解決していくことが必要だと考えている。

- 検討項目4(1)の環境整備について、保険会社がトラブルの解決に一翼を担っている現状があることから、その点も含めて、包括的に紛争を解決する仕組みが考えられないか。

- ユーザーインターフェースについては、とにかく試行錯誤を繰り返すアジャイル的な開発が重要であり、諸外国にもあるように、国からの支援も重要ではないかと考えている。また、検討項目4(1)のディバイドという議論について、分野や対象を限定とするのであれば、その対象に最適なインターフェースを準備すればよく、ODRの議論ではある程度相対化が可能ではないか。

- ODRは、正義へのアクセスを高めるという観点からも進めるべきもの。この検討会のゴールについて、抽象的なニーズにとどまるのではなく、今後、限られた分野でもいいから、今年度、来年度にも実装して運用を始めることを目的として議論を進めるべき。そのためには政府の援助も必要であり、民事司法改革の一つとして位置づけて推し進めるべきだ。

また、データの活用については、個人情報保護法や消費者契約法など様々な法律との関係も問題になりうるだろう。

- 民事裁判データの活用については積極的に進めるべき。

検討項目4について、高齢者や若年層だけでなく、ハンディキャップを負っている方へのアクセス向上にも資するといえるため、その点も視野に入れた環境整備を行うべきだろう。

- 民事裁判データの活用は重要である。また、ODRへの弁護士の関与というテーマについても議論が必要だと考えており、特に、弁護士の専門性を可視化し、利用者に提供するメディアーターに関する情報を整備することも必要だと感じている。

山田座長

- 本日は大変貴重なお話をいただいた。一言で言えばデジタルジャスティスをどう仕組んでいくかということだと思う。今後とも、本日の議論を踏まえて進めてまいりたい。