



万代栄一郎氏  
株式会社ODR Room Network  
代表取締役

コリン・ルール氏  
Vice President,  
Tyler Technologies Inc.

早川吉尚氏  
立教大学法学部教授  
弁護士法人 瓜生糸賀法律事務所  
パートナー・弁護士

山本和彦  
一橋大学大学院  
法学研究科・教授

只野雅人  
一橋大学大学院  
法学研究科・研究科長



# AI・ビッグデータ時代の紛争ガバナンス —Online Dispute Resolution—

**ODRに関して  
日本で初めての  
本格的な  
国際シンポジウムを開催**

2018年9月21日(金)、一橋講堂(東京都千代田区一ツ橋)において、国際シンポジウム「AI・ビッグデータ時代の紛争ガバナンス—Online Dispute Resolution—」が開催された。Online Dispute Resolution(以下ODR)とは、ICT技術を活用した紛争解決の仕組みを指し、世界各国で導入が進められている。法とICT技術が接点を持つことにより社会を革新する、リーガルテック分野の取り組みの一つになっている。

正義へのアクセスの拡大、利便性の向上の実現を目指すODRは、その特性上紛争に関するデータの集積が可能となる。ビッグデータとしての活用やAI技術との融合など、さまざまな模索がなされており、ODRが「次世代のリーガルサービス」として注目を集める日もそう遠くないであろう。しかし、日本においてODRの認知度は依然として低い状況にある。そのため、まずは世界におけるODRの状況を把握し、今後の導入に向けた議論を行うことが重要になる。

そこで今回、一橋大学法学研究科グローバル・ロー研究センターの主催により、ODRに関して日本で初めての本格的な国際シンポジウムが開かれることとなった。

このシンポジウムでは、ODRの第一人者であり、イーベイとペイパルのODR開発を手がけたタイラー・テクノロジーズのコリン・ルール氏と、スタンフォード大学のジャネット・マルチネス氏を招聘し、日本でODRに先駆的に取り組んできた研究者・実務家を交え、AI・ビッグデータ時代に対応した紛争解決システムの整備のあ

り方、紛争解決の今後について講演が行われ、熱い議論が交わされた。

**基調講演**

**『民事紛争解決におけるITの利用』**

一橋大学大学院法学研究科・只野雅人研究科長による開会の辞を受け、法学研究科・山本和彦教授の基調講演が行われた。『民事紛争解決におけるITの利用—裁判手続のIT化、オンラインADR、ODR—』というテーマのもと、まず今回のシンポジウムにおけるODRは、「裁判所の手続」「ADR(中立的な第三者が関与する裁判外の紛争解決手続)」「IDR(企業・団体内の苦情解決手続)」の3段階すべての場面に包括するという定義づけがなされた。

そのうえで民事裁判におけるIT化の取り組みとして3つの「e」、すなわち「e提出(訴状ほかすべての書類をデータ化)」「eオンラインでの提出」「e事件管理(裁判所記録の電子化、オンラインからの外部アクセス)」「e法廷(Web会議の拡大、口頭弁論など期日の見直し)」を紹介。さらにオンラインADRの展開、企業内の苦情処理のIT化、企業の社会的責任としての苦情・紛争解決、21世紀後半における民事紛争の解決から効果的な予防への転換など、様々な角度からODRの世界的状況を概観。以降の登壇者による、さらに詳しい現状と課題の報告へとバトンタッチされた。

**世界におけるODRの現状と課題①**

**『ODRに関するルール整備の国際的状況』**

「世界におけるODRの現状と課題」というプログラムでは、3人の登壇者から発表があった。最初の登壇者は、立教大学法学部教授・弁護士法人瓜生糸賀法律事務所パートナー・弁護士の早川吉尚氏が務めた。『ODRに関するルール整備の

国際的状況—日本、欧州、米国、国連、APE C』というテーマのもと、購買者と海外の販売業者との間の国際取引で紛争が発生した場合、どのような取り組みがなされているか、世界各国・地域の事例が紹介された。欧州・ECCNet(European Consumer Centres Network)における28か国語対応のオンライン紛争解決モデル、日本の独立行政法人国民生活センターが運営するCCJ(越境消費者センター)の取り組みにふれたうえで、両者の運用ルールが違うために起こる問題についても指摘した。

さらに、UNCITRAL(国連国際商取引法委員会)によるODRの世界統一ルール策定に向けたこれまでの動きや、BoB取引におけるODRのプラットフォーム構築に乗り出したAPE Cの現状について紹介があった。

**世界におけるODRの現状と課題②**

**『Online Dispute Resolution—Expanding Access to Justice—』**

続いての登壇者は、ルール氏。イーベイとペイパルのODR開発を手がけたルール氏のテーマは「Online Dispute Resolution—Expanding Access to Justice—」。ODRの成功事例としても知られているイーベイのレゾリューションセンターは16言語に対応。年間6000万件のトラブル解決に利用されているが、その9割は当事者間のやりとりで解決している。つまり人間という第三者を介さない形で、ソフトウェアを通して解決したのだ。その解決フローをPC画面で紹介、「診断」「交渉」「調停」「評価」という4つのフェーズのうち、最初の「診断」「交渉」をソフトウェアで行っているとの発表があった。また、裁判所に導入されたODRプラットフォームでは、最終的に法的なドキュメントの作成・署名から裁判所の判事の認証を得るまでのすべてをオンライン化。これによって裁判所や調停人



渡邊真由  
一橋大学大学院  
法学研究科  
ビジネスロー専攻・特任助教



井上由里子  
一橋大学大学院  
法学研究科  
ビジネスロー専攻教授



沢田登志子氏  
一般社団法人  
ECネットワーク理事



羽深宏樹氏  
経済産業省  
商務情報政策局 情報経済課  
弁護士



森大樹氏  
長島・大野・常松  
法律事務所  
パートナー・弁護士



ジャネット・マルティネス氏  
Director, Gould Negotiation and Mediation  
Program; Co-Director, Gould Alternative  
Dispute Resolution Research Initiative,  
Stanford Law School

## AI・ビッグデータ時代の紛争ガバナンス—Online Dispute Resolution—

日時：2018年9月21日（金）13:00～17:30 会場：一橋講堂 後援：総務省、経済産業省、消費者庁  
プログラム

開会の辞	只野雅人（一橋大学大学院法学研究科・研究科長）
基調講演	テーマ：民事紛争解決におけるITの利用—裁判手続のIT化、オンラインADR、ODR 山本和彦（一橋大学大学院法学研究科・教授）
世界におけるODRの現状と課題	テーマ：ODRに関するルール整備の国際的状況—日本、欧州、米国、国連、APEC～ 早川吉尚氏（立教大学法学部教授、弁護士法人瓜生系賀法律事務所パートナー・弁護士） テーマ：Online Dispute Resolution—Expanding Access to Justice— コリン・ルール氏（Vice President, Tyler Technologies Inc.） テーマ：実用化フェーズに入ったODR 万代栄一郎氏（株式会社ODR Room Network代表取締役）
招待講演	テーマ：Dispute System Design and ODR ジャネット・マルティネス氏（Director, Gould Negotiation and Mediation Program; Co-Director, Gould Alternative Dispute Resolution Research Initiative, Stanford Law School）
パネル・ディスカッション	テーマ 紛争のガバナンスとODR～日本での導入に向けて～ パネリスト ジャネット・マルティネス氏 コリン・ルール氏 森 大樹氏（長島・大野・常松 法律事務所パートナー・弁護士） 羽深宏樹氏（経済産業省商務情報政策局情報経済課 弁護士） 沢田登志子氏（一般社団法人ECネットワーク理事） 万代栄一郎氏 モデレーター 山本和彦 一橋大学大学院法学研究科・教授
閉会の辞	井上由里子（一橋大学大学院法学研究科ビジネスロー専攻・教授）
司会	渡邊真由（一橋大学大学院法学研究科ビジネスロー専攻・特任助教）

企画・運営：井上由里子（法学研究科ビジネスロー専攻・教授）、渡邊真由（法学研究科ビジネスロー専攻・特任助教）

のスケジュール待ちをする必要がなく、スピーディーに紛争が解決される。企業が紛争解決に真摯に取り組むことによって、エンドユーザーのロイヤリティが向上し利用率がアップする、ということだ。「開発に数億ドル投資したとしても、確実にリターンが見込めるのがODRの領域なので」——ルール氏はこのような言葉で講演を締め括った。

### 『ODRの社会的実装』

世界におけるODRの現状と課題③

最後の登壇者、株式会社ODR Room Network代表取締役の万代栄一郎氏からは、『ODRの社会的実装（実用化フェーズに入ったODR）』と

いうテーマで発表があった。

実用化された新しいODRの実例として、コリン・ルール氏が手がけたイーベイレブリュエーションセンター、離婚サポート「CompleteCase.com」、メデイエイター（仲介者）と紛争当事者によるオンラインリアルタイムビデオチャット「MediateMe.com」、オンラインで公開陪審を行う「Sidetaker.com」、ショップがあらかじめ用意した複数のODRプロバイダーを介して、消費者との紛争解決を行う「Youstice.com」など。これら欧米のODRが、共通規制・国際連携・資金・執行などの課題に取り組みながら実用化の段階へと進んでいる。国際連合が関与し、27か国・130人の参加者で構成されるODRフォーラムも、日本では未開催であることに加え、今回ようやく国際シンポジウムが開催された、そのことに大きな意味があると語り、発表を結んだ。

### 招待講演

#### 『Dispute System Design & ODR』

休憩を挟み、招待講演として、マルティネス氏が登壇。『Dispute System Design & ODR』というテーマで発表が行われた。

冒頭、マルティネス氏はDispute System Design (以下、DSDとする) について「企業や団体に関する紛争を回避・管理・解決するために採用される、一つまたは複数のプロセス」と定義。世界中でODRの取り組みが進み、成功または失敗の事例が多数出てきた今こそ、「日本は他国の事例に学びながら、DSDについて考える、良い立場にある」との認識を示した。そのうえで、DSDのチェックリストとして、「ゴール」「ステークホルダー」「組織と文化」「プロセスと構造」「リソース」「成功と信頼性」の6つのフレームワークを提示。それぞれについてイーベイでの取り組みを例に挙げながら説明を行い、DSDを踏まえたODRの重要性について語った。

### パネルディスカッション

#### 『紛争のガバナンスとODR—日本での導入に向けて—』

今回のシンポジウムを締め括るパネルディスカッションでは、ルール氏、万代氏、マルティネス氏に加え、森大樹氏（長島・大野・常松法律事務所パートナー・弁護士）、羽深宏樹氏（経済産業省情報経済課、弁護士）、沢田登志子氏（一般社団法人ECネットワーク理事）3人のパネリストが登壇。山本教授による進行のもと、『紛争のガバナンスとODR—日本での導入に向けて—』というテーマで活発な議論が交わされた。日本がODRを導入するうえでのハードルはどこにあり、どうすれば乗り越えられるか。「コスト」「意識」



「制度」という3点の阻害要因について、パネリスト6人がそれぞれの経験や知見を交えながら、日本での導入の手がかりをつかもうとする議論に聴衆もじっと聞き入り、会場全体が熱気を帯びていった。予定の1時間半があつという間に経過し、(1)日本においても紛争ガバナンスの社会的ニーズは確実に高いこと、(2)日本は各国・地域の事例に学びながら、独自の技術力、解決策を見出す能力を持っていることが、パネルディスカッションを通じて確認された。

最後に挨拶した法学研究科ビジネスロー専攻の井上由里子教授からは、同専攻を拠点としてODR研究を継続していく方針が表明され、日本で初めて本格的に行われたODRに関する国際シンポジウムは幕を閉じた。