

ODR活性化検討会（第2回） 議事要旨

日 時：令和元年10月23日（水）10:00～12:16

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) 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)

(3) 事務局説明 第1回の議論を踏まえた論点整理

(4) 自由討議

(5) 閉 会

2. 国民生活センターの業務とODR（資料1）について、国民生活センターより説明。

- 我々の組織は1970年に設置され、来年50周年ということになる。主な業務については、基本的に消費者トラブル絡みの問題。トラブルが起これば、それをさまざまな形で解決し、そしてその情報を再度消費者に伝えることによってトラブルの防止に役立っているという形で紛争解決情報を回すということ。

その中で、「事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決」は比較的新しい業務で、10年ほど前の法改正で、国民生活センターの業務として法律上正式に行政型ADRを提供することとなった。

- 国民生活センターが行っている相談と紛争解決手続の全体概要については、海外案件と国内案件で受付窓口が少し異なっている。さらに、「紛争解決委員会」というしっかりとした仕組みのADRへの直接のアクセスも可能である。
- この検討会では、検討フェーズ、相談フェーズ、交渉フェーズ、ADRフェーズ、さらには裁判フェーズという整理をされているため、それに基づいて我々の業務も整理しているが、明確に区別ができないところもある。
- 検討フェーズでは、我々がいろいろな情報を提供し、それを消費者がみずから調べて検討するという段階。そこから、相談してみようかということで相談フェーズに入るが、国内事件については電話、あるいは対面ということが伝統的に行われている。ただ、越境消費者センターが扱う海外案件については電子商取引絡みのトラブルを念頭に置いているということもあり、最初からインターネットで受付フォーマットを提供して、そこに書き込んでもらうという形で行っている。

- 相談フェーズと交渉フェーズが必ずしも明確に切り分けられないというのが、行政機関が行っている消費生活相談の実態。相談を受けて情報提供をして消費者が簡単に自分で動ける場合、例えばクーリング・オフの相談を受けて書類の書き方を示すだけということであれば、それで終わるが、事業者に対し話をつないで消費者の言い分を伝えることが必要なケースが結構ある。その段階も含めて、相談員が対応をしている。したがって、自主交渉に簡単に切りかわるケースもあれば、交渉を相談員がアシストする、あるいはつなぐという一種の翻訳機能的な役割を果たす、自主交渉のサポートを相談員が行うという形で相談フェーズと交渉フェーズがつながっているものがある。そういうものを斡旋と呼んでいる。そこで解決すればよいが、センターレベルでの斡旋、相談員レベルでの斡旋が不調の際、場合によっては紛争解決委員会に事件を持って行って、専門家を交えて第三者的な立場で行うということもできる。これらのプロセスに集まってきた紛争事案や解決の内容等について、消費者に情報提供をするという形で回している。
- 情報提供にはさまざまなルートがあり、今まではマスメディア、とりわけテレビ等による報道を重視していたが、最近ではテレビを見ない若い人も多いということで、SNSを活用した情報発信にも力を入れており、また、さまざまな相談にかかわるデータを提供している。その中には、FAQに当たるようなものもある。さらに、ADRの結果についても、概要を公表している。全ての案件ではなく、一定に絞って公表しており、場合によっては事業者名も含めた公表を行っている。基本的に和解の仲介手続で、当事者の合意のもとに双方互譲で行うため、結果まで公表することは普通ないと思うが、国民生活センターのADRの場合は、同種の案件が背後に控えているケースが多いだろうということがあり、拡大を防止する、同種被害の発生を防止するという観点から、少なくとも「こういう事件でこういう形の処理になりました」ということは公表しようという方向が多い。全くの未公表にするのは、非常に個別性の強いような案件や、特殊事情のある場合に限られている。
- 国民生活センターにおける消費生活相談は、いわゆる国内事件を中心とした相談であり、平日バックアップ相談、休日相談、お昼の消費生活相談が直接消費者から受ける相談となっている。これ以外に多いのは、地方のセンターの相談員から複雑な案件等について相談を受ける相談員のための相談や、地方の相談員と一緒に解決しますというケース。地方のセンターのバックアップとしての相談機能というのがメインであり、それとは別に、3つの個別の形での消費者からの直接的相談を受け付けている。その意味で、国民生活センターは大学病院のような役割を果たしている。その相談については、地方のセンターが受け付けた相談とともに、PIO-NETという、年間90万件ほどの大きなデータベースで整理をしている。
- 国民生活センター紛争解決委員会は、いわゆるADR委員会と呼ばれているもので、裁判を意識したようなかたい仕組みになっており、期日という言い方を裁判と同じよ

うに使っている。原則は品川の事務所に来ていただくということになっているが、遠方の方の場合には委員のほうが現地に出向くこともあり、あるいは電話で参加をするということもある。さらに、消費者の後見的な役割を果たすということから、書面の作成等については、事務局が非常に細かいサポートをしている。また、最近では地方のセンターで解決しなかった事件が多く、地方のセンターに相談した経緯のある案件について、場合によっては最初に相談に応じたセンターの相談員が同席することもできる。

- 国民生活センター越境消費者センター（CCJ）は、国民生活センターと同じような業務を行っている海外の機関と協力して、国内事件であれば1つの消費生活センターが担っていたような業務を、2つの機関が協力して行うということをやっており、現在14の海外機関と正式に提携をしている。国内案件であれば、国民生活センターが消費者から話を聞いて事業者と話をつないで、うまく交渉をまとめていくということが可能だが、海外案件の場合は語学の壁、各国の法律の仕組みが違う問題、さらには国民生活センターという名前は海外の事業者にはそんなに知られていないという問題があり、このような提携を行っている。

最初からオンライン上でやりとりを行うということで、一番ODRと言われているものに近い形。海外とのやりとりも英語のメールベースで行っている。処理件数は、従来年間約4,000件ぐらいだったのが最近では約6,000件に増えており、この原因として、受付入力画面が従来はPC対応だったのを、ある時期スマホ対応にした結果、消費者として非常に入力しやすくなったということによるものと理解している。

- IT・AIの活用による消費生活相談の可能性として、一つ目に、検討フェーズにおける消費者の情報収集について、今のところだと国民生活センターが提供している適切なページを消費者が自ら探して行かなければならないというところがあるが、それをもう少し自動化して、自由なキーワード等ですばっと入れるようになってほしいと思う。さらにそこまでいけば、次の相談フェーズとつなぐことが非常に容易になるため、チャットボット機能をそこにドッキングさせることによって、検討フェーズと相談フェーズの一体化ができるのではないかと考えている。

二つ目に、相談フェーズにおける、相談方法・手段の多様化、高度化については、すでに述べたように相談者の側から検討から相談まで入っていくことを可能にするとともに、また相談員の側から機能的な対応ができるように、相談員支援のためのさまざまなツールの提供も考えている。

三つ目に、消費者と事業者とつなぐ交渉フェーズ、あるいはよりオフィシャルなADRのフェーズにおいても、さまざまにITツール、オンライン化を図っていき解決の迅速化に努めたい。

- CCJにおける更なるIT・AIの活用の具体的検討について、入り口のところで、模擬チャットボットというのをやっている。これはいわばFAQレベルに誘導して、そこで典型

的事例は解決策がすぐに提示されるが、そうではないものについては、受付フォーマットに具体的に書き込んでくださいますとつなぐもの。完全なチャットボットにはなっていないが、もう少し進めていきたい。

また、CCJのノウハウ等を地方のセンターでもっと使いやすくする必要がある。今のところ、地方のセンターの相談情報をつなぐデータベースとCCJのデータベースは分離しており、これを有機的につなぐことができれば、さらに活用できる可能性がある。

- PIO-NETには、年間90万件以上、10年間のデータ蓄積で1000万件近いデータがあるが、これをさまざまに分析して情報提供をするのが我々の大きな業務で、相談員にとっても非常に役立つツール。また、行政機関、警察、適格消費者団体、裁判所、弁護士会等からの法令に基づく提供依頼に応じている。特に刑事事件的な悪質商法が相当多いということもある。さらに、立法のための基礎データとしても使われている。
- PIO-NETについてはシステムの刷新を5年置きに行っており、2020年に向けて現在行っている刷新の検討会の報告書が昨年9月に出て、その中でPIO-NETにおけるIT・AIの活用の検討も行っている。
- PIO-NETにおけるIT・AIの活用の具体的検討として、1つ目にチャットボット機能がある。AIを使ったチャットボットで消費者へ情報提供する等の対応ができればということ。2つ目に、相談員側の支援として「事業者名の名寄せ機能」がある。事業者の名前について、平仮名、片仮名、漢字の違いや、文字の書き方のばらつき等があり、同一の事業者でも検索で拾えないものがある。そのばらつきをなくすとともに相談員が入力した名称から「この事業者ではありませんか」と事業者の候補が出るようにしたりする。入力負荷軽減とともにデータの精度を向上させる。3つ目は、キーワード選択の効率化ということで、PIO-NETでは相談データにキーワードを付与することで、適切な情報を検索・分析することができ、迅速な情報提供につながっているが、どのようなキーワードを選択するかは相談員が考えて行っている。これをPIO-NETのシステム側から「こういうキーワードが適切ではありませんか」と提案するようなイメージである。
- IT・AIの活用に向けて、次期システムであるPIO-NET2020では事業者の名寄せ機能を導入し、その上でAIチャットボット、キーワード選択の効率化等をやるべく考えているところであり、さらにもう少し先では全体をクラウド化するか、シンクライアント化するといったようなことも検討事項として加わっている。

【質疑応答】

- 越境消費者センターについて、2点質問がある。まず、越境消費者センター、CCJのいろいろな営みは、フェーズとしてはどのフェーズに当たるのか。相談フェーズ、交渉フェーズ、ADRフェーズ、国民生活センターとしてはどう位置づけているのか。
- もう一点は、解決の実効性というのか、相手方の事業者がそもそも話にのってくる

のか、のってきた後で解決に至るのか、そのあたりの実効性について伺いたい。

(松本独立行政法人国民生活センター理事長)

- フェーズについて、基本的に国内案件とパラレルと考えていただければいい。国内案件で、相談員が相談にのって事業者とつないで斡旋というところまで行く、それに近いことをCCJがやっている。場合によっては相手機関につながず、CCJからの回答だけで消費者が動ける場合もあり、そうではない場合、やはり相手方がどういうことなのかということを一応確認してもらわなくてはならない場合もあるため、そういう場合には提携先の機関に案件をきちんとつないで、伝えていただく。そして、その結果が、逆に、我々に返ってくるということ。

これは日本の消費者のためだけではなく、海外の消費者が日本の電子商取引の業者、マーケットから購入した場合に、逆の形で相談がくるということもある。

そのため、CCJは、狭い意味のADRフェーズではなくて、その前の斡旋と言われている段階、広い意味ではADRだが、相談の延長上の斡旋という感じになる。提携先機関がないような国の事業者とのトラブルになると、これは今のところ消費者がみずから動ければ動いていただくし、そうでない場合にはなかなか手の打ちようがないということで、例えばクレジットカードが絡んでいる場合にはチャージバックの方法を紹介して、カード会社に支払いを停止・延期してもらおうという形に持って行かざるを得ないようなこともある。

- 実効性という点については、相手方の事業者ときちんと話が通じた場合はかなり高い。ただ全くどこの国に所在する業者かすら、わからないという案件が何割かあり、そういう場合は、クレジットカードの場合にカード会社で何とかしてもらおうぐらいしか適切な方法はないということになる。所在国がはっきりしていても、提携先機関がない場合としては、今のところ中国が件数的にはかなり多い。さらに、最近チケットの再販売ということでスイスの特定の事業者との紛争が大変多くなっていて、この2つについて何とか早く解決ができれば、全体の解決の実効性が上がるのではないかと考えている。

- そうすると、リーチできれば結構解決に至る可能性が高いという理解でよいか。

(松本独立行政法人国民生活センター理事長)

- そのとおり。我々が提携している国の機関は、その国で非常に信頼を得ており、その機関が連絡をしてくると、きちんと対応してくれるケースが多いということ。もちろん、本当の悪質商法等の場合には、日本国内でも同じだが、行政規制とか警察の問題になるケースもある。

- PIO-NET情報の活用について、既にいろいろな形で消費者啓発のコンテンツに使われていると認識しているが、PIO-NETは宝の山なので、もう少し別の形で活用できるのではないかという問題意識を以前から持っている。新しい法規制、法改正などの立法事実にもなるので、国民生活センターの中に抱え込むのではなくて、分析を外に出してもいいのではないか。

相談が寄せられたときに示した個人情報の利用目的をクリアしなければならないので、個人情報としての活用や分析は難しいと思うが、独立行政法人等個人情報保護法の非識別加工情報という形に加工すれば個人情報ではなくなるので、その形で、民間企業や研究所のようなところに分析を依頼することもできるのではないかと思う。検索キーワードではなく、生の状態でいろいろな分析ができるため、どういう商法に関するトラブルが何件といったざっくりとした話ではなく、もっと精緻な分析ができ、例えば被害に遭いやすい方の特性を抽出して、それを各自治体に戻して見守りに生かすとか、そういったこともできるのではないかと思うが、そのような検討は今回の刷新の会議ではなかったのか。

(松本独立行政法人国民生活センター理事長)

- そこまで踏み込んだ形の議論は行っていない。PIO-NETの仕組みにも関係するが、国の100%事業として国民生活センターがやっているのであれば、我々の判断だけである程度、運用の規則等を変えればいいが、PIO-NET情報は基本的に各地の消費生活センターが情報を提供して共有するという仕組みでできているため、各地のセンターの意向がかなり重要ということになる。個人情報保護でも、自治体の条例がばらばらで一括した運用が難しいと言われているが、それに似たようなところがあり、それぞれのセンターの意向がある。我々は、個別事例を丸めて個人情報をわからないような形にして、「こういうやり方は気をつけましょう」、「実例としてこんながありましたよ」という情報提供を多く行っているが、このようなものでも、もともとの事例を入力したセンターに、公表についての同意をとっているのが実情。情報を丸めても、個人が特定される恐れがあると断られることもあり、そのあたりについて、国民生活センターだけではなくて、消費者庁がPIO-NETの情報を今後どうするのだということを地方自治体と一緒に考えて、場合によっては法律的な裏づけをきちんとつけることが必要だと思う。国民生活センターが独自にやっている直接的相談と言われている情報であれば、国民生活センター法の枠内であれば、我々の判断でさまざまな形で外部に出すということもやりやすいだろうと思う。
- もう一つは、我々の情報発信力をより強化するためにより専門的な機関に分析を依頼して、分析後に専門機関からその結果を戻してもらって、我々の責任で公表するというのは比較的やりやすいのではないかと思う。分析力について我々の足りない部分を専門機関に補ってもらおうということ。

- 国際的なCCJについてはメール等で受け付けているとのことであったが、国内の相談について電話のみだと、シェアリングエコノミーやECO、ヘビーユーザーというのはなかなか利用に消極的なのではないか。そのため、Eメールですらハードルが高いと思うが、Eメールに限らず、LINE、ツイッター等のSNSの窓口をうまく活用しながら情報を吸い上げられるような形をぜひお願いしたい。

(松本独立行政法人国民生活センター理事長)

- 既に消費者庁がプロジェクトとしてSNS相談を検討しており、我々も一定関与することになるが、非常に敷居が低くなり、相談はしやすくなるだろう。しかし、それを従来型の相談員が個別に受けて個別に回答を入力していれば、件数的に電話相談の何倍にもなり、一件の処理に当たっても時間がかかるだろうと思うので、SNSで来た相談をチャットボットを使って返答していった、そこでさばれば終わってしまう。それよりももう少し複雑なものについてはメール等の形、あるいはSNSでも個別に回答を相談員が書くという形。さらにもう少し突っ込んで話を聞く必要があれば電話のほうに誘導するという、少しずつエスカレーションしていく形が必要ではないか。そうでないと、対応できないと思っており、まさに検討フェーズや相談フェーズにAI等をいかにうまく組み込んでいくかというのが課題になると思う。
- プラットフォームの関係では、プラットフォーム上で行われている取引でトラブルが発生するというケースがかなりの割合ある。そこはプラットフォーム事業者がみずからのビジネスモデルあるいは社会的責任として、紛争解決についてもできるだけやりますという姿勢を示せば、我々の負担がうんと減るので大変ありがたい。自主的な取り組みとしてプラットフォームの信頼を高めるという観点からBtoCもCtoCもシェアリングエコノミーも全て共通だと思うので、ぜひ積極的にやっていただきたい。
- 3つ目に、先月G20の消費者政策フォーラムが徳島で行われ、ODRも一つの大きなテーマになったが、そこである国が、国がODRのプラットフォームを提供しているのだという説明があり、中身を聞くとそのプラットフォームに事業者を登録してもらって、その事業者との間の紛争等はそこに書き込んでいけば事業者がきちんと答えてくれるという仕組みをODRと称して政府が提供しているということであった。

公的な機関がそういう場を提供するという事は、オンラインにおける当事者間の紛争解決に向けた交渉のプロセスを透明化し、解決しない場合に今度はオンラインのADRのほうにつなげやすくなるのではないかという印象を持った。例えば、消費者庁は消費者志向経営企業の自主宣言に取り組んでいるが、その一つの内容として、我が社に対する苦情とか相談はこのプラットフォームを通じてきちんと受け付けて回答することが考えられる。そこで納得できない方の場合にはもう一段階上の、例えば国民生活センターのADRの処理へとつなぐというのも、いわば当事者間のやりとりの部

分の情報をそのままADRでも使えるということでは、紛争解決が早くなるのではないかと。ただ、その後のADRでは使ってほしくないという当事者間のやりとりも場合によってはあるかもしれないので、当事者間のやりとりを、第三者型ADRにおける解決のためのデータとしてどこまで使うのがいいのかというあたりをうまく整理ができれば、2つをつなぐというのはおもしろいアイデアと思った次第。

3. デジタル市場の動向とオンライン紛争解決を巡る動き（資料2）について、経済産業省より説明。

- 日本のECの市場規模について、BtoC-ECの市場規模、EC化率がずっと成長してきている。BtoCの市場で18兆円、CtoCのフリマアプリ等で6,000億円程度のマーケット、BtoBについては334兆円のマーケットということで、BtoC、CtoCそれぞれ成長している。
- EC分野でプラットフォームビジネスのベンチャーがかなりふえてきている。経済産業省としてもユニコーンのベンチャーの創出ということで、時価総額10億ドル程度のベンチャーになれるように、いろいろな環境整備をしていくJ-Startupという、民間の方が選出したベンチャーを、官も集中的に支援するという取り組みを始めている。これは全体で現在140社選定がされ、政府調達での支援、研究開発等の支援、海外展開でGGの交渉が必要なもののサポートといったことを始めている。この中でも情報マッチング系、人材のマッチング等々、越境OEC、VR動画配信等でいわゆるプラットフォーム型のビジネスをする方が、かなり出てきている。かつ、J-Startupの中でもプラットフォーム型のビジネスというのが一つの選定の基準になっており、支援を進めている。
- シェアリングエコノミー認証制度について、特にCtoCのシェアリング、マッチングプラットフォームについては、業界である種自主的な信頼性の確保に向けた取り組みを開始している。「CtoCマッチングプラットフォームを提供するサービス」を対象にし、シェアサービスの安全性・信頼性を評価し、世の中、市場なり社会に公表するというので、使用者、利用者がちゃんとした選択ができるという環境をつくってほしいということ。自社の中で全て問題処理をやって信頼性を全部自社で完結するというのは、かなり大きな企業で可能であるが、特にベンチャーや新規参入された方々を中心に21社22サービスが認証マークを取得していると聞いている。
- シェアリングエコノミーの国際標準化のため、シェアエコ協会の認証の基準になったモデルガイドラインをベースに、イギリスの規格協会等と連携しながら、仕組みづくりを国際的に提案しており、ISO/TC324のところで、提案をするべく動いている。この中でも、苦情処理及び紛争解決における記載事項というのが入っており、重要な事項として議論をされている。
- APEC-オンライン紛争解決協力フレームワークは、ODRで協力フレームワークの策定を目指し、かなり議論を重ねてきている。今年の8月にAPECの会合で採択をされ、これについては基本的にBtoBの取引をまず対象に始めてみようということ、ODRのモ

デル手続条項を示すとともに、これに対応したプロバイダーのリストを公表することを進めていくことが決まったところ。そういう意味ではかなりBtoCでも自主的な動きというのが出てきており、国際的にはAPECの枠組みであるが、BtoBについてこうした国際的なモデルの活用といった枠組みも少し議論が進んでいる。

- 国内のかなり大きなデジタル・プラットフォームと取引先との関係について、特にBtoBの関係で、問題点がないかということについて、昨年来洗い出しをしている。これは経産省、公正取引委員会、総務省等と連携しながら進めている。

2018年の10月からデジタル・プラットフォームを利用してビジネスを行っている事業者を対象に、ウェブアンケートをとったところ、結果的には、かなり寡占が進んでいる市場において幾つかの問題が出てきているということがわかった。プラットフォーム（PF）を利用するメリットとして、取引先にとって、新規顧客の開拓機会を獲得でき、また、制作・販売ツールの利用が可能であることで、市場へのアクセスを得られることがある。

ただ、PFからの販売チャンネルの切替の容易性ということにおいては、非常に困難もしくは困難という方がかなりふえてきている。特に、ECの市場とアプリの市場というかなり寡占が進みつつある市場における特有の問題かもしれない。そうした中で、PFの問題点としては、個別交渉が困難である、規約の一方的変更により不利益がある、解約ペナルティの条件が不合理・不公正、最恵国待遇を要求された、データへのアクセスが過度に制限といった声が上がってきている。これは、取引先の方から聞いたある種の訴えということなので、一個一個どういう問題があるのかということについて、公正取引委員会でもより深掘った調査を独自にしているが、幾つかの仕様ではこういった問題も出てきているということ。

- 競争政策が中心であるが、デジタル市場のルール整備ということで「デジタル市場競争会議」が内閣官房でも立ち上がったところ。今後議論していく5つの論点が示されている。
- 「データの価値評価も含めた独占禁止法のルール整備（企業結合審査）」において、データの価値なり、デジタルのビジネスの評価をどうしていくのかということ、独占禁止法のガイドラインを少し見直そうというのがある。
- デジタル・プラットフォームと取引をする中小企業、ベンチャーを含めた取引先との関係で、その取引自体が不透明となっている部分もあるのではないかと、一定程度の情報開示なりモニタリング・レビューといったルールを設けてはどうかということで、「デジタル・プラットフォーム取引透明化法の検討」ということが進んでいる。これはBtoBの関係で、全ての市場というよりはむしろ寡占が進んでいる市場で起こっていることについて、対処をしようということ。

この中でも、EUでBtoBのルールができており、世の中ではGAFA規制とか言われているが、基本的にはプロモーティング・トランスペアレンシー・フェアネスみたいな話

であるので、情報開示等が中心に成り立ってございます。EUの場合はBtoBについては、ある種集団訴訟といったこともBtoB規制の中に入っていたが、ある程度私的な調整をしてもらうということを前提にルールができていく部分もある。

- 「デジタル・プラットフォーム企業による消費者に対する優越的地位の濫用への対応」ということで、個人情報の扱いについて独禁法でどうとらえるかということのガイドラインの議論がなされている。ただこれは、かなり世の中の的には議論になっているということであるので、データの利活用を委縮させる恐れがないかなどについて、十分配慮しながら検討するということが示されている。
- 「個人情報保護法の見直し」、「デジタル市場の競争評価」については、これまでオンラインモールやアプリマーケットについてはかなり調査がなされて、少なくともトランスペアレンシー・フェアネスを高めていこうということが政策的にも方向が出ているが、デジタル広告市場についても何が起きているのかということについて、個人情報の取得利用に対する懸念、データの集中による寡占化によって何か弊害が競争政策上の弊害が起きていないかということについて、評価してはどうかということが動いているということ。
- 大きく分けて、新しく新規参入された方が自主的に新しいテクノロジーを使いながらいろいろな努力をして、かつこれは国際的にもいろいろな仕組みができていくという世界と、少し競争政策という観点では法律的な対応を充実させていこうというのが今の大きな方向かと思う。

【質疑応答】

- 1点目は、eコマースの現状について、例えばプラットフォーム等を考えたときに、CtoCとかBtoCという場面とBtoBという場面とでは、プラットフォーム自体がかなり異なる。それぞれに特化したものとして存在しているということなのか、それとも相互に重なりがかなりあるということなのか。
- 2点目は、シェアリングエコノミーの国際標準化について、トラブル解決のサポート、苦情処理、紛争解決に適切に対応するという内容が含まれているということだが、ここで想定されている紛争解決の具体的なあり方と、イメージについて伺いたい。

(松田経済産業省商務情報政策局情報経済課長)

- 1点目については、基本的にはBtoCとCtoCはかなりビジネスの形態は違うので、ビジネスとして取り出すときには、サービスとしてはかなり違うものであると思う。ただ、もちろん政策的にとらえていくとある種の両面市場性があり、ネットワーク効果があり、そのネットワーク効果を、デジタル技術を使って大きく成長しやすいという類型としては、共通事項はあるかと思う。

実際のビジネスについても、必ずしもBtoCだけではなく、いろいろな組み合わせで

ビジネスがつくられているということなので、一つのプラットフォームビジネスといっても、そのビジネスをしている方から見ると、幾つかの市場でBtoCをやってみたりCtoCをやってみたりと、組み合わせでやっている。

大きく、マネタイズの方向性はマッチングによって取引の手数料を取ってマッチングをうまくやっていくというモデルと、もう一つは大きくデジタル広告で儲けるというパターン。特にデジタル広告で儲けるパターンは、究極的には個人データをどうやって集めるか、それを広告にどう使うのかというのが発想だと思うので、何となくデジタル広告タイプのビジネスを見るときは、一個一個を見るときよりも全体としてどうやって細かい個人データをきちっと集めて、それを広告の価値につなげられるかという視点で考えているのではないかと思う。

- 2点目の国際標準化について、これはまだまだ議論が続いているところ。基本的には、シェアリングエコノミーの認証制度のように、ゲストとホストの間をプラットフォームが取り持ってやりとりするわけであるが、その中でサービスの質の誤解がないようにするとか、事後的な評価、トラブルの防止にきちんと丁寧に対応していくというプロセスを組むということで発想されていると思っている。ただ、具体化はまだこれから。
- 1点目で、BtoBの市場規模が一番大きいと思うが、ここで代表的なものの例を伺いたい。

(松田経済産業省商務情報政策局情報経済課長)

- 資料で示したBtoBの市場規模は、去年トヨタがサプライチェーンで電子的なやり方で調達するということがざっくり入っているので、その意味では普通の各所の製造・メーカーを含めた調達がどれぐらい電子化されているかということになる。
- APECのODRのフレームワークについて、この中でODRの一般的な基準を示してプロバイダーのリストを公表していく話があったが、プロバイダーという中にはどういった属性の人たちがいるのか。政府系の団体なのか、もしくは民間のODRプロバイダーというところが今後想定されているのか。また、そういった民間のODRプロバイダーがこういった中に入っていく可能性があるとして、そこに入った場合のメリット、必要な手続面を含めたコストについても伺いたい。

(松田経済産業省商務情報政策局情報経済課長)

- 手元に詳細なリストがないが、ほかの国を見ても、必ずしも公的な主体だけが参加できるということではないと思っており、民間でこうした役割を担う方について、むしろトラストを確保するための仕組みという発想としてであると承知している。

コストについては、は詳細を持ち合わせおらず、これから具体的に決まっていくところだと思う。まさにサービスが広がっていくかというところではあると思っており、今そのゾーンにニーズがありそうかについても、これからよく見ていきたい。

- 政府からも、大手プラットフォーマー、あるいはその業界団体などに積極的に働きかける等をしてODRを実現してほしいと思っているが、やり方はいろいろ検討の必要があるとして、経産省としてこの分野でODRの実装化の見込みについて、あるいはそれに向けた取り組みとしてどういうものを考えているのか。

(松田経済産業省商務情報政策局情報経済課長)

- 現在は、市場におけるBtoBの課題というのがかなり問題として整理をされてきたところというフェーズになっており、モニタリング・レビューのようなことの中で、どういう設計をしていくのか、ODRがどう使えそうなのかということについては、まだオンゴーイングでまさにこれから考えていくところ。来年の通常国会に法律ができたとして、その中でどういう予測をして、かつ執行に向けて、民民の解決策をどれぐらい取り込んでいけるのかというのは、むしろ積極的に考えていきたいとは思っている。
- 国際標準化のトラブル解決のサポートについて、具体的には全く決まっていない状況のため、紛争解決の選択肢としてのODRについて、ルールづくりがまさにこれから始まるということかと思う。経産省にお願いしたいのは、APECのフレームワークのようなモデル規定や手続条項について、早目に業界団体含めODRのプラットフォーマーに情報提供し、個別の会社もこのプロバイダーに手を挙げられるとか、そこを参考にできるような形で取り入れられるようにしてもらいたい。

(松田経済産業省商務情報政策局情報経済課長)

- APEC-オンライン紛争解決の協力フレームワークについては、極めて少ないリソースの中で追いかけているところであるが、早目に何がどうなっているのかを誰でも参加できる説明会という形でやりたい。我々も実際にやっていただく方とコラボしながらやっていかないと、ルールだけつくっても仕方がない。早目にオープンな説明会をやらせていただく。
- ODRが非常に有効性を見込まれる領域として、プラットフォームを使っているBtoC、あるいはCtoCの間のトラブルの解決ということもあり得ようかと思うが、そのあたりについて何か経産省で検討していることはあるか。

(松田経済産業省商務情報政策局情報経済課長)

- かなり大きなプラットフォーマーで、特に海外のプラットフォームは割と自社の中にいろいろな紛争解決の仕組みを設けて処理されているということが多くあるのだろうと思う。シェアエコ協会もそうだが、新しくベンチャーでいろいろな市場に参入する場合、全部自社でということではなく、むしろある種何らかの認証によって信頼性を高めたいというニーズがあるのではないか。ただ、金銭面など、いろいろな課題があるのもまだまだ現実だと思っており、そういう意味では、ベンチャーも増えてきている一方で、大きな需要が見えてきているということではないかなど。ただ、今後いろいろなプレーヤーが参入をしてくる中で、逆に制度がこう使えるというのが見えてくると、それをむしろ組み込んでビジネスを組んだ方がコスト構造的にも楽になる部分はあるのだと思う。そういう意味で、いろいろな開発も全部自社で持つという開発から、ある種共通的に処理していいものはどんどん外に出すというベンチャー等の企業の考え方もあると思うので、そこで使えるものだと認知されることも重要になってくるのではないか。
- 国民生活センターに集まっているデータで、大手プラットフォームの方々はもちろんとやっていると説明するが、実態が仮にそうではないのだとすると、そうでないという情報を世の中的に出していくということも、大事になってくると思った次第。
- デジタル・プラットフォーマーのルール整備のところまで。民間同士で解決できる部分、プラットフォーマーとストアとの関係でトラブルがあった場合には、ODRの活用可能性があるのではないかという点に関して、こういった分野においてODRの活用可能性の検討を進めていくこと自体は賛成であるが、これまで想定していたEコマース上の物に関するトラブルというものと、今回のプラットフォーマーとストアとの間のトラブルというのは、性質が大きく異なると思う。プラットフォーマーとストア間のトラブルというのは、物に関するトラブルではなく、例えば契約内容、契約条件などでトラブルになっていく。そういうものがODRで検討対象になるのか、そして今回の検討会の対象になるのかというのが議論すべき点かと考える。

また、CtoC取引の中で問題になりうるのは、物に関するトラブル以外にも、コメントや評価に関するトラブルというものが存在する。商品の購入者が購入後に商品やストアについて評価をすることがあるが、そこで何か不適切な対応をして、購入者からこのストアはあまりよろしくないという評価をつけられたりであるとか、実際の対応はきちんとしていたにもかかわらず、そういう評価コメントがつけられたということで評価やコメントの削除を求めるとか、そういったことでトラブルになることがある。これまでの議論では、物の取引で届いた物が壊れていたとか、何か瑕疵があったとか、そういったトラブルを念頭に議論されていることが多いかと思うが、そういった観点だけではなく、ほかのトラブル類型においてもODRの活用可能性というところを検討していく必要があるかと思う。

(松田経済産業省商務情報政策局情報経済課長)

- どこまでの範囲をどう何で処理するのかということは、きちんと整理をしていく必要があるのだろうと思う。例えば返品負担割合をどうするか、ストアの検索のランキング結果がどうなっているのか、事前に決めたこととどう変わっているのか等、そういうものも含めてかなりいろいろな問題がある。公正取引委員会の調査結果等も見た上で整理をしていく必要があると思う。

4. 本検討会における検討項目案等(資料3-1、3-2、3-2)について、内閣官房日本経済再生総合事務局より説明。

- 「第1 総論的課題～ODRやIT・AI活用のニーズ～」ということで、1の日本司法アクセス環境の現状について、(1)潜在的な紛争が多数、(2)情報アクセスが十分でない、アクセスそのものを断念、(3)情報不足、負担感、アクセスが阻害、(4)電話・対面のやりとりが阻害要因ではないか、(5)情報連携が不十分で繰り返し同じやりとりと情報の遮断、情報の管理、というところがある。こういったことをIT・AIでいうところが(6)。
- 2のODRの意義については、ODRの範囲を実施段階のみではなく各フェーズも含めて幅広く検討すべきではないかというところが(1)。(2)で時間的・場所的・経済的・心理的コストでこれが潜在化していたものの妥当な解決、紛争解決プロセスへのアクセスを容易にするというところ。(3)で民事裁判手続のIT化の「3つのe」と関連することがADRのフェーズでもあるのではなかろうかと、ここはより高い、柔軟な手続でADRがあるということで、より積極的にIT・AIを活用する余地があるのではないかというところ。(4)でその結果が法的・倫理的な観点で妥当かどうかを評価する、こういった規範的な議論も必要ではないかというところ。
- 3は民間企業、諸外国の例ということで、1回目に報告をいただいたもの、顧客対応場面でのAIの活用とか相談手段としてのSNSやメッセージアプリの活用。諸外国では司法・行政型とはいいつつ、既存のADR機関がオンラインを活用したADRを開始したり、顧客対応の一部をオンライン化したり、スタートアップ企業が一連のメカニズムで対応するようなどころ。利便性が高いサービスを積極的に受け入れる姿勢を含めて、参考にする点があるのではないかというところ。
- 「第2 各フェーズでのIT・AI活用に向けた取組」について、1の検討フェーズのところでは情報提供ツールの話。2の相談フェーズのところでは、例えば、国民生活センターといったところのAIの活用、チャットボット。若年層については、電話のやりとりではなくて、チャット形式で、完全テキストベースのような相談もあり得るのではないか。(3)で交渉も円滑にするようなどころで考えるというところがあるのではないかというところ。

- 3の交渉段階では、紛争が深刻化する前に、当事者双方の納得が得られる形での早期の合意等、そういう中で完全非対面のテキストベースのやりとりというものもあるのではないかと。
- 4のADR段階では、「3つのe」を意識しながら、「e提出」では、単なるオンラインの提出にとどまらず、申し立てのひな型や自動チェックリスト、補正支援、こういったものもあるのではないかと。「e事件管理」に関しては、記録保管のシステムのニーズ。「e調停」については、テキストベースのやりとり。(5)では、手続記録のデジタル化で秘密保全の重要性、また非弁の防止策といったところがある。
- 「第3 分野別の取組・課題」では、早急な実装、使用、運用開始を目的として議論を進めるべきではないかというところ。2のECのODRの活用ではプラットフォーム型で生じるようなトラブルをODRの活用をする可能性があるのではないかと。BtoB、BtoC、CtoCさまざまな類型の中で考慮すべき点がどういったところにあるかというところ。3のその他のところでは、離婚という話も1回目にあったが、中小企業間の取引BtoBの世界、交通事故や金融商品といったところでどういったニーズがあるかというところ。4のODRの実装に向けた課題については、弁護士法やADR法との整理が必要ではないか。これも段階や類型に応じた検討で、明確化を図っていくべきではないか。また、(2)コストの観点から検討が必要ではないか。試行や実装、利用者を拡大していくといったアプローチ、そういったところに民間の取引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を検討する必要があるのではないかと。コンテスト形式はどうかとの意見もあった。(3)で認証ADR機関がODRの早期実装に向けた担い手として期待をされる部分があるのではないかと、そういったところで隘路、どういったものがあるかというところ。
- 「第4 ODR活性化のための環境整備」では、アクセスしやすく、安心感の高いODRを実現するための環境整備、インセンティブの付与、制度上・実施上の障壁の除去、データ流通、システムの問題がある。

1(2)で、紛争解決のノウハウ、暗黙知をどうデータに置きかえていくかというのがAIの一つポイントになるので、そういったノウハウを蓄積している既存の機関とスタートアップの連携といったところ。サービス向上を図るカスタマーサクセスといった観点から取り組む民間事業者や事業会団体の話や、ODRを定着、拡充していくための官民一体でのアクションプランの策定、ターゲットの共通化や効果的なアプローチを進めていくべきではないかと。

(4)で多様な当事者の電話利用度・IT習熟度・利用環境に配慮した環境整備、ユーザーインターフェースはアジャイルに試行錯誤を繰り返して開発していくことが重要ではないかというところ。デジタルサポートという観点もあり、最適化したインターフェースでディバイド対策を行う、こういった視点もあるのではないかと。
- 2の信頼性を高める方策というところで、民間ADRそのものの利便性の向上・機能強

化を図る必要があるのではないかと。一例で、和解合意に対する強制力確保などの法的拘束力の強化、決済手段の提供、保険、こういった金融機能の活用。また、当事者のADR利用度を高めるための方策、情報の守秘義務のあり方、弁護士の方々などの専門家の関与の内容はその専門性についての可視化、こういった必要があるのではないかとという議論もあったかと思う。

- 3の当事者をサポートする専門家向けのIT・AIツールというところで、当事者が情報収集のために利用する場合と、紛争解決を担う弁護士・認定司法書士が利用する場合、これは区別して考える必要があるのではないかと。専門家が使うようなIT・AIを活用した機能的ツールやサービスのニーズというのが高いのではないかと。一方で、AIの特性、限界といったところについても利用者が正確に理解する必要があるのではないかと。
- 最後、4のビッグデータの活用の可能性というところで、AIによるデータ分析の精度が劇的に向上してきており、ほかの分野では、紛争解決の予防、紛争解決システム全体の質の向上につなげることが可能ではないかと、ロードマップの検討などに着手すべきではないかという議論もいただいているかと思う。また、民事判決データの活用・オープン化などが実現すれば、予見可能性を高める効果が期待できるのではないかと。ここで、ニーズ、活用、可能性、課題等、こういったものが考えられるかというところが論点かと思う。これは単純なデータの公開だけではなくて、関連する法令・論文などへのリンク等、そういったデータベースの構築もあり得るのではないかと。一方で、個人情報や営業秘密との関係をどのように考えるかというところもある。また、民事判決が出た以外にどのような利用可能データがあるかというところで、プレ・ADRやADRにおけるデータというものが有り得、もしくはこれは公的なPIO-NETの議論もあるが、公的な紛争解決機関が有するデータの活用も検討すべきではないかという点、それ以外に実際の紛争内容だけではなくて、紛争行動に関するデータも、紛争処理制度の運用改善に活用可能なビッグデータとして活用できるのではなかろうかという意見もいただいている。
- ODRの進行フェーズについて、一緒くたに議論するのではなくて、導入フェーズ、発展フェーズによって導入される技術も変わってくるところもあり、さらにそういうものがたまってAIが開発できる状況になってくれば、第3段階というところで進化フェーズとして、AIによる情報提供、自動対応・相談、交渉支援、合意解決支援といったものや、少し横断的な専門家向けの判断を支援するツールも開発できるようになってくるということがあり得るのではないかと。

5. 自由討議における有識者からの意見の概要（順不同）

【検討項目案第2について】

- 第1段階の導入フェーズでチャットボット等を活用する場合、民間事業者にとって

は、開発、運用のコストがかかる。ここを運用費という形で相談料を取ったときに、実際にチャットボットで回答している非常に初期の段階の回答と、いわゆる弁護士法72条との線引きというか、どこまでをやって可能なのかというところがわかってくれば、そういった投資も可能になってくると思う。そういったところがもし可能でないとしても、ほかのサービスと連携するような形での事業化というのはあるかと思う。

最近であれば、海外ではサービスに対しての苦情代行や解約代行、日本で退職の意思を伝える代行というのもあるが、このあたりも紛争になってくると法律事務の取り扱いになってくると思うので、どこまでが可能で、どこまでを実際に弁護士に展開していくのかというところで、線引きが類型ごとに明らかになれば、今埋もれているような問題というのも広がっていき、法律の専門家へのアクセスというのも拡充できると考える。

- 第2段階の発展フェーズの相談から当事者間交渉というところに関しては、まだスタートアップ等が検討していると思うが、実際に紛争になりつつある当事者同士が対面するというのは、余り紛争解決に資するものではないので、専用アプリ・ウェブを用いてテキストベースで、調停者や裁定者と個別のルームでやるのがいいのではないか。というのも、テキストで複数当事者がやり出すと、コミュニケーションが難しくなる。そういったものも今後は開発していった例えばADRの認証機関であるとか、裁判所もしくは市役所とか、国民生活センターなどに提供していく形でのビジネスモデルというのもあるのかと考えている。

- 紛争の領域ごとに情報収集、相談、個別交渉等のどこに重点を置くのがよいかというのは少しずつ変わっていくと思う。例えば、BtoBのODRであれば、アクセスしないということは余り考えられないので、むしろODRの信頼性、コスト、実効性というところに重点を置くべき。それに対して、例えば離婚紛争であれば、司法アクセスが規範的に強く要請されている領域だと思うが、まず相談の敷居を下げて、それから書類作成支援のように法的な手続などにつなげていくというのが大きな課題となるであろう。

一方、例えばeコマースの分野では、まずは紛争認知、自分が法的トラブルにかかわっているという認識そのものがないという当事者もいるので、そういうところをきちんと手当てしていくところも大事なのだということも考えられる。

- 紛争処理のいろいろなフェーズを概観すると、領域ごとに、望ましいODR支援の重点が異なっていると考えられる。例えば、紛争領域ごとにフルセットのODRを考えるというよりは、相談フェーズであればこういうツールがある、個別交渉であればこういうツールがあるというものをある程度分解して、複数のツールをつまみ食いの的に組み合わせ、最適なODRをつくっていくという方法論もロードマップとして考えられるのではないかと。そして、その部品ごとに成功体験を積み上げていくというこ

とも考えられるのではないかと思います。

- 4の(5)のデータの関係、秘密保持の関係、非弁の関与等について、こういう仕組みであればやっていいというものが何かしらないと、事業者との話し合いで、総論で賛成となっても、具体的に詰める段階になったときに、それ以上うまく進まないというのが肌感覚としてある。正確な情報を確実に提供する方策とあるが、この検討会等で試案のようなものをつくって、早期に整理して提示するということが必要ではないか。実際にやってみるトライアンドエラーの中での経験を蓄積していくという意味でも、早目にこの辺の試案をつくって、必要があればどんどん改定していくということが必要なのではないか。

- 第2でまとめられている取り組みの課題については特に異論はない。ODRの範囲は狭く捉えるべきではなくて、この全部のフェーズをカバーするものとして検討を進めるべきで、分野によっても重点が違ってくると思う。その上で、限られた検討の期間なので重点分野を絞るとすれば、当事者間での交渉段階とADR段階の2つではないかと思う。進捗のフェーズについては、第3段階の進化フェーズにも視野に置くべきだとは思いますが、当面は第1段階、第2段階を踏まえて考えていけばよいのではないかと考えている。

- ODRの検討範囲を広く捉えることは賛成だが、国がどこまで関与するかは結構大きな問題だと思う。相談をオンライン化するといったことは、基本的にはそれぞれの組織のユーザビリティを上げるという話であり、競争領域として、あまりそこに国が手を出さないほうがいいのではないか。共通プラットフォームをつくるといったことも、基本的にはシェアリングエコノミーやADR機関など各業界団体が主導して資金を集めるというのが本来は筋であろう。

国の一義的な役割は、現行の法規制との関係を明確化することと、最低限のルール整備で、中でも秘密保持の話、どこで情報を遮断するかというのが重要だと思う。ただ、どういうシステムがあり、どういうツールで何ができるのかわからないと、技術者でない者が想像しても気付かない問題もある。具体的な仕組みとそれに伴う制度的な課題を理解した上で、その部分に対して、必要があればルール化していくというプロセスを経ないと、抽象的な議論となり意味がないのではないかと思います。その意味で、コンテスト形式の支援を提案した。

【検討項目案第3について】

- 分野別では、eコマースの分野が、一番導入が容易であろうと考える。その次の展開として、離婚や労働紛争等の他のODRの領域に展開していくことも考えられるが、

e コマースというのは一つの魅力的な場所だと思う。そのときに、ODRで何ができるのかということの認識、共通理解を向上させる必要がある。ODRで一体何ができるかというカタログ的なものを早急に明らかにすることと、ODRでできることに対して規範的にどういう線引きをしていくことが重要だ。特に、この規範的な線引きが明確になれば、実装する側も不安なく設計ができるのではないか。

- 3のその他の紛争分野について、諸外国での利用の実態等も踏まえて、離婚の分野が一つの身近な分野として実装を積極的に検討する分野として考えられるのではないか。日本では圧倒的に協議離婚が多く、その際に離婚の合意内容、子供の問題も含めて、その円滑、適正化は重要な政策課題であると認識している。この分野でのODRの実装化に向けて法務省、厚労省等を中心に、裁判所、弁護士会、日弁連も協力して検討を進めて、できればこの検討会で報告をしていただきたい。

もう一つの積極的に検討すべき分野は金融分野。これは一般個人も巻き込まれる業界型の紛争で、紛争内容もある程度類型化が可能ではないかと思う。金融庁が所管官庁ということになるかと思うが、ぜひ消費者庁、法務省、日弁連等々協力をして、金融ADRでのODRの実装を前向きに検討してもらいたい。その可能性、課題について、検討会でできれば報告をしてもらいたいと思う。

ただし、離婚や金融分野、e コマースについては、解決内容の適正さ、解決プロセスの適正さについての十分な配慮が必要で、その観点から、いろいろな仕組みをつくるにあたっては、所管官庁はもちろん、裁判所、法務省、日弁連等、司法部門の協力とインプットが不可欠であると思う。

- 2のECにおけるODR活用の可能性について、ECにおいてはオンラインにて取引でされているということもあり、ODR活用に非常になじむ分野だと思う。他方で、既に各ECプラットフォーム事業者においては、カスタマーサポートの対応の中でODRに類似するような取り組みがあり、例えば相談のフェーズではチャットボットの仕組みのように、ユーザーから何か問い合わせがあったときには、そのユーザーの書き込みに対して、チャットボットがテキストベースで一定の回答を示すということもある。当事者間交渉については、当事者間で取引上生じた問題についてやりとりを行い、意見を交換できる場を設けていたり、また、その後カスタマーサポートに問い合わせして、CSの担当者が当該取引の問題の所在等を聞き取りして対応するというところも併せて認識が必要。
- ODRのスコープについて、BtoCの中でもストアと購入者をつなぐプラットフォームを提供するビジネスモデルだけではなく、プラットフォーム自身も販売を行っているケースもあり、そのこの区別を踏まえた議論も必要。また、ユーザーが利用しやすいサ

ービスと制度設計の点について、例えば当事者間交渉の掲示板のようなものは非常にニーズが高い。その背景としては、最近さまざまなサービスで匿名性の担保されたサービスが非常に多く出てきており、当事者間交渉を、匿名性を担保した状態でできること、そして匿名のまま紛争を解決できることが、ニーズが高い理由だと思っている。裁判手続に移っていくと当事者の特定というのは必ず出てくる問題ではあるが、ODRにおいては匿名性を担保した紛争解決というものも議論したい。

- EC分野は非常に可能性の高い分野だと思っており、ヤフーのように非常に大きな会社で、プラットフォーム、カスタマーサポートから紛争解決といった問題まで対応できるようなものを用意できる事業者は、どんどん進めてほしいと思う。また、スタートアップで今後出てくるような事業者に関しては、なかなかそのあたりを自前で構築するのが難しいため、そういったものを提供する形での取り組みが必要。
- 離婚問題におけるODRの活用について、インターネットで何か相談したいという需要は非常に高いと思う。日中の裁判所での長時間の拘束や、待合室での待ち時間は避けられるべきだと思うし、土日や夜間での対応が可能であれば非常に有益であろうと思う。DV等の事案においては、居住地を隠している当事者も一定数おり、セキュリティ上の問題を考えても、遠隔で調停ができるというのは非常に可能性が高いと思う。さらに、調停委員について、非常に見識の高い方々がそろっているとは思いますが、他の調停員と比べるというのも現実には不可能で、調停委員を選べるような検索のプラットフォームのようなものも、ODRであればできるのではないか。一方で、調停前置主義というところでADR法の観点があり、ODRについてどこまでが調停前置主義の例外となるのかということの線引きがもっと明らかになれば、非常に事業者としてはやりやすいと思う。国に依頼することとしては、そこで得た相談などの情報の取り扱い、実際に離婚のODRを運用する上でのモデルやガイドラインなどを整備してもらえれば、より透明化されて誰でも競争に参入できるような市場というものができるのではないか。ルール整備等ガイドライン基準の明確化というところを国がやれば、後は民間の活力で考えていくものと思う。
- EC分野におけるODRの導入について、プラットフォームがODRに適した分野であるというのも事実。ADRで一番大変なのは相手をテーブルにのせることなので、プラットフォームの場合は規約であらかじめODR参加を義務付けることができるというのが大きなメリットでやりやすい部分ではないか。

BtoCに関しては、プラットフォームを介した取引であっても、大手のBが売り手である場合には、Bのカスタマーサポートの中で吸収できることが多いので、余り需要がないと思う。

需要が多いのはスモールBとCの紛争で、消費者保護法の適用があるかどうかで厳

密には違いがあるが、個人の場合はどこからがBと線を引くのも難しいため、それを無理に分けるよりはCtoCと同じ基準で、ほぼ対等な当事者間の紛争として解決を図ったほうが、紛争解決という点では生産的だと思う。

中でも、シェアリングエコノミーは新しい形態のCtoCだと思う。提供者側の事業者性や労働者性が問題になる分野であるが、消費者かどうかという問題と同様に、法律上の線引きを超えた視点で紛争解決できるのがODRのメリットなのではないかと思う。シェアエコに関しては、ECと異なり、これからデータが蓄積される段階なので、そのデータを活用して、むしろODRでルール形成ができるのではないかと。シェアエコはプラットフォーム自体が中小企業であることも多いので資金面の問題もあるため、シェアエコの紛争におけるルール形成機能というところに着目して、ODRのモデルケースとして資金的な支援をしてもいいのではないかと。国が関与する意義づけができる分野かと思う。

- 3のその他の法的紛争について、スポーツ紛争というものがあり、特に調停分野で可能性があると感じており、ODRが活用できるのではないかと思う。
- ODRだからいいというのではなくて、ODRをすることによってコストが削減され、かつより効果的な情報提供、解決が実現するのだということであれば、ぜひ予算をたくさんつけて推進してもらいたい。逆にそれによって人をたくさん配置しなければならなくなって、逆効果ということであれば、まだ現状のほうがいいという部分もあるかもしれないので、コスト・ベネフィットをきちんと考えながら推進してもらいたい。

(山田座長)

- 早期の実現が図り得る分野について、かなり具体的な提案があった。ADR全般にいえるが、民間だけではなかなか立ち行かない部分があり、省庁、裁判所、日弁連の協力をもってみんなで育てていかないと育たない分野だろうと思うので、今回例に挙げた各分野については、関係する省庁に、ぜひニーズについて深掘りした調査をしてもらいたい。そして、ODRの施行についてフィージビリティを検討してもらいたい。
- 紛争解決というのは社会のインフラであり、これが健全に発展するということは日本の経済全体及び離婚等を考えると、人権等にも大きな影響があるというところ。ぜひこのスタートアップの段階のみならず、この後の実装、それについてのレビュー、評価、検証、改善というサイクルが今後必要になってくるので、持続可能なODRの健全な発展ということのために、各省庁で連携して協力してもらいたい。

以上