

## ODRの進行フェーズのイメージ (案)

	①検討・情報収集	②相談	③当事者間交渉	④ADR (調停・あっせん等)	⑤裁判
第1段階 [導入フェーズ]	(インターネット上で) 法情報・解決手法等 に関するランダムな 検索	○メールでの相談・ 資料提出 ○テレビ・ウェブ会 議の活用	市販のメール・SN Sツールの利用	○メールでの申立 て、資料提出 ○テレビ・ウェブ 会議の活用	
第2段階 [発展フェーズ]	(上記情報の) より効果的な検索、 信頼できる情報の集 約されたポータルサ イト化	○非対面のチャット 方式(メッセージア プリ等)の活用 ○先例の検索等によ る相談場面での活用 ⇒相談対応の迅速化・ 質の向上	(紛争解決に特化した)専 用アプリ・ウェブ ツールの開発・提供 (カスタマイズされた ウェブ会議、チャット方 式等)	○非対面のチャッ ト方式(メッセン ジャーアプリ等)の 活用 ○(ADR機関共通 の)専用プラット フォーム(記録提 出・管理・保存・振 り分け機能)	
第3段階 [進化フェーズ]	AIによる情報提供 ⇒先例分析による解決 の選択肢・解決水準・ 解決可能性等の提供	AIによる自動応 答・相談支援 ⇒相談内容の整理・相 談員支援	AIによる交渉支援 ⇒場の設定、合意誘導、 解決目安の提示・合意案 の検討・作成の支援	AIによる合意解 決支援 ⇒調停人サポート型 /当事者支援型	
相談・交渉・ADR業務において、将来的にはAIによる個別事案の分析、 診断、妥当な解決案の提示等を行う専門家等の判断を支援するAIツール					