

ODR活性化検討会（第3回） 議事要旨

日 時：令和元年11月15日（金）10:00～12:01

場 所：中央合同庁舎4号館共用1203会議室

1. 議事

(1) 開 会

(2) 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）

- ・事務局説明

(3) ODR活性化に向けた推進策（前回から継続）

(4) ODR活性化に向けた法制度上等の問題

(5) 閉 会

2. 「我が国におけるODRサービスの展開」（資料1、2）について、杉田委員、出井委員、三澤氏（ミドルマン株式会社）より説明。

<杉田委員より説明>

（杉田委員）

- 当社のカスタマーサービスにおいてODRに類似するサービスを行っており、今回はそちらのCS対応について紹介する。ヤフーではさまざまなサービスを提供しているが、その中のeコマースサービスのうち、検討の主なスコープであるCtoC取引サービスの、ヤフオク!についてお話しをする。
- ヤフオクにおいては、商品の検索、入札、落札、取引開始、代金支払い・商品受け取り、出品者・落札者に対する評価という流れで取引が進む。ODRという観点で整理すると、CSでの問い合わせを受け付けており、また、当事者間の取引が開始後は、当事者間交渉のために、取引ナビという当事者間連絡ツールや連絡掲示板、評価制度等を用意しており、取引終了後120日まで使用することが可能となっている。エスクローについては、代金を支払い後14日以内であれば返金対応が可能となっている。
- また、チャットボットによるCS対応を導入している。チャットボットで質問する際、画面上で「入札」、「評価」といった質問内容を選択するボタンを押すと、それに対する返答がある。フリーフォームで質問を入力すると、機械学習をしたチャットボット

トによって、質問に対する適切な回答を表示する仕組みになっている。

- これらの一連やりとりは検討フェーズや相談フェーズにおける一種のODRと呼べるのではないか。
- CSへの問い合わせについては、問い合わせフォームを用意している。フォーム上に自由記載で入力後、CSにおいて問い合わせ内容を精査し、トラブル解決へのサポートを行っている。
- トラブルの多い類型については、ツールを用いて簡便に申告することも可能。ヤフオクの取引の画面上のお問い合わせのボタンからツールに飛ぶことができ、商品が届かない、偽造品のある商品が届いたといったときには、ボタンで問い合わせ内容を選択し、簡便に返金の申請を受け付けるようなフォームになっている。

明確かつ判断が容易な紛争類型というものは、このような簡便なツールを提供することでスムーズな紛争解決を促している。他方で、ツールではくくり出せないような紛争類型、個別のトラブルといったものについては、フリーフォーム、自由記載欄のある問い合わせフォームを利用し、個別の申告内容を確認して対応を行っている。
- 当事者間交渉については、取引ナビというものを用意している。出品者と落札者が取引を進めるためのツールとなっており、取引の状態や投稿されたメッセージは出品者と落札者だけが閲覧可能になっている。
- 連絡掲示板は、オークション終了後に出品者と落札者の連絡手段として利用できるツール。取引ナビが投稿の上限回数あることから、上限を超えたものについては連絡掲示板へ移行してご連絡をいただくようお願いしている。
- また、決済システムとして、落札者から支払われた商品代金については、ヤフオクが一度受け取り、出品者が商品を発送し、落札者が受け取り連絡を行うと、出品者へ支払われるエスクローシステムを採用している。落札者がお金を払った後に商品が届かないといったトラブルを防止するために、受け取りボタンを押して初めてお金を流すという仕組みである。
- そのほか、補償も用意している。一例として、商品満足サポートというものがあり、これは、必要書類の提出等を行った後、審査をして条件を満たした場合、購入金額の100%相当と同額を、ペイペイボーナスライトというポイントのような形で付与するというものである。届いた商品の写真や、本人確認書類の提出により、全く理由のないような申請について受け付けるということはなく、一定の審査をした上で対応している。これも一種のODRといえるのではないかと考えている。
- オンライン紛争における課題とアプローチについて、事前の防止策としては、ユーザーにわかりやすい取引ガイドの用意、チャットボットによる問い合わせ対応がある。トラブル解決に向けた方策としては、使いやすい当事者間交渉システム、取引ナビ等を用意している。また、代金エスクローを利用した決済キャンセルや、補償といったものもある。トラブルが発生した場合には、運営者の連絡を挟んで、決済キャンセル、

補償、当事者間交渉を促すものもあり、トラブルが発生して直に当事者間交渉に流れるといったものもある。

- 重要なことは、ユーザーニーズに応える紛争解決であることと考えている。オンライン紛争解決における課題としては、解決に係るユーザーの金銭的、心理的な負担といったコストがある。また、ユーザーの解決へのインセンティブというところもある。それらの課題に対するアプローチとしては、第一次的には、代金のエスクローという形でユーザーの解決へのインセンティブを図っている。また、やりとりの中で何かトラブルがあったようなケースについては、出品者のID、落札者のID停止のサンクションも設けている。さらに、紛争解決に係るコストがあまりにも高いと、諦めてしまっただけで何もしないというユーザーも出てくる。したがって、一定の簡便な条件を設けたところで補償するというのも一つの解決策として重要と考えている。

<出井委員より説明>

(出井委員)

- 今回は、ヒアリングを基に、ODRの実装化を検討している例について紹介する。弁護士を含め民間で検討されているビジネスモデルは、今回紹介するものに限らず、いろいろな可能性、あるいはいろいろな分野で展開の余地のあるものであると承知している。これらは、詳細設計、システム、契約的などところも含めて、今後様々なところを設計していかなければいけないものであるため、そのような進行中のものとして説明する。
- A社のモデルは、「オンラインチャットによる離婚ODR調停サービス」。これは協議離婚の問題に特化して、オンラインでの離婚調停のサービスを提供するもの。現在では、離婚分野で裁判上の家事調停、あるいは認証ADRによる対面の会議室内での普通の調停が行われているが、そういうものとは異なり、チャットベースで、対面ではない形で離婚関係のADRを進めていこうというもの。国際的には、この種のサービスは広く展開されていると思うが、恐らく日本ではまだない。
- サービスの概要について、協議離婚では、中核の合意があっても、それに伴う親権、養育費、財産分与等について取り決めることが必要になるが、そういった整理すべき事項をあらかじめ示す。当事者間の交渉でまとまらなかった場合には、弁護士が調停人になることを前提に、オンライン上で協議、交渉が進むというプラットフォームの提供を行うというもの。オンラインのチャット機能の利用が念頭に置かれている。合意が成立した場合には、協議書も含めて、様々な書面作成のアシストも調停人が行うということを想定している。
- この一つのメリットは、簡便性、迅速性。全てオンライン上で行うことで、特定の場所に出向く必要がない。また、期間としても、想定としては、長くても14日ほど。もう一つのメリットは、専門家である調停人から早期に何らかの解決案が示されると

ということが考えられるが、全ての離婚紛争がこのようなシステムに乗ってくるということではなく、恐らくそれほど紛争性の高くないものがここに乗ってくるのではないかと思う。

- いわゆるビッグデータを利用したAIといったものを、ここで今すぐ使用するという建て付けにはなっていない。そこまでいかないIT技術だけでこのサービスは完結できるのではないかと思っている。
- このモデルの特色としては、あくまで調停サービスを提供するのは調停人である弁護士である、ITツールはその調停サービスの補助支援ツールと位置づけられるということ。サービスの単価設定や契約スキームなどはこれからであるが、オンラインでの協議離婚という点に着目したサービス。
- B社のモデルについては、開発中のものであるが、相談フェーズ、交渉フェーズ、ADRフェーズについて、一気通貫でODRサービスを提供するもの。ODRサービスを提供するのが誰になるのかという問題はあるが、システムとしてはそういうことになっている。各フェーズの連続、連携を意識した点に特色がある。
- 相談フェーズでは、紛争当事者が、弁護士、あるいは相談機関に相談するに際して、オンラインでのデジタル相談を促進するツールを提供するもの。やりとりがデジタル記録で残るので、それを後で利用することもできるということになる。
- 相談フェーズの情報を受け取った当事者が、その整理されたデータを用いつつ、相手方との交渉フェーズに移ることを想定している。交渉フェーズは紛争当事者双方のやりとりになるが、ここはまだ第三者である調停人は出てこない。その交渉の場を提供するというのがこのシステムということになる。オンラインでのチャットツールで紛争当事者間のやりとりをするということを中心に、その効率化・適正化のために、いろいろな前提事情の確認や不適切な表現回避を行う。何らかのAI的なものを使うのだと思う。
- ADRフェーズでは、認証ADRで行うことを想定し、特に司法書士が手続実施者になるものを想定している。ここでも、相談フェーズ、交渉フェーズで収集した情報等を使って行うということになるかと思う。情報の引き継ぎ、遮断の問題について、どのように当事者の同意をとっていくのかというあたりが今後の検討課題。システムとしては、シームレスに、相談フェーズ、交渉フェーズ、ADRフェーズと続いていくが、誰がそれぞれのフェーズでサービス提供者になるのかというのはまた別の問題で、そこは契約の仕組みを、法適合性を含めて検討していくと承知している。
- A社、B社、さまざまなビジネスモデルの開発が今進行していると思うが、このような具体的な動きをこの検討会での議論も含めて加速していけばODRの実装も期待できるのではないか。

<三澤氏（ミドルマン株式会社）より説明>

(三澤氏)

- 今回はODRシステムのTeuchiについて紹介する。Teuchiは、バーチャルな交渉ルームや調停ルームを提供し、必要なときには弁護士資格を持った調停人を雇い、和解契約を締結できるサービス。
- Teuchiは、e 診断、e 交渉、e 調停の3つのステージで構成されている。
- Teuchiは、企業やプラットフォームとサブスクリプションの契約を交わし、トラブルを抱える当事者に対し、弁護士やADR機関などネットワーク化された紛争解決の専門家をオンライン上でマッチングさせ、紛争解決のスピードとコスト、そして正確性を飛躍的に向上させる。しかも、それらのプロセスをテキストベースで行えるため、リアルタイムに集まる必要がなく、各当事者の空き時間で行えるようになった。
- プラットフォームや企業には、法務機能強化のメリットのほか、クレーム対応時間の圧縮、また安心感の提供によって潜在顧客の取りこぼしを減少させることができる。弁護士にとっては調停を新たな法務サービスの一つとしてラインナップに加えることができる。
- Teuchiはクラウドで提供されるソフトウェア。この仕組みであれば、導入は、リンクを張って取りつなぐだけ。初期費用もかからず、どんなデバイスからでもアクセス可能。メンテナンスは弊社で行う。
- 調停人の報酬については、調停人費用保険を準備している。既に大手損保会社から開発の約束を取りつけており、専門家にも満足いただけるような報酬設定を検討している。
- ターゲットは、まずはオンラインで行われる取引に注目し、e コマースやシェアリングエコノミー、その後、離婚、相続、敷金返還、労働問題などに取り組む予定。スケジュールとしては、来年早々に実証実験を開始し、4月には正式版をローンチする予定。また当事者や調停人の意思決定をサポートし、ウィン・ウィンの解決に導けるようなアルゴリズムの開発のため、既に大学の研究機関と連携を始めている。さらに新しい分野、特に離婚についてはなるべく早く着手したいと考えている。

【質疑応答・意見交換】

<杉田委員説明について>

- ヤフー社のモデルは、当事者間の話し合いの場の提供と紛争予防機能が基本であると捉えているが、そこからさらに進んで第三者が入った調停などは想定しているのか。例えば、支払い後にクレームが起こった場合等はどうするのか。

(杉田委員)

- 現状、当事者間交渉への直接関与というところについては、調停人のような形でコミットするという事はない。その上で、支払い後のトラブルについては、ツールに

よる申告が可能。お金を支払ったが商品が届かない、偽造品のある商品が届いた、壊れていた、汚れていたというようなケースについて、ツール上のボタンで申告し、一部の類型については、弊社がホールドしている間については返金申請を受け付けている。

- エスクローでお金をホールドしている間ではなく、リリースしてしまった後で、やはり使ってみたらこういう問題が起こったとか、そういう問題はどうなるのか。

(杉田委員)

- リリースしてしまった場合はエスクローでは解決ができないので、そういったところは、オークションが終了してから120日は開いている、当事者間交渉の取引ナビや連絡掲示板で直接やりとりをオンラインでもしてもらうか、補償の話などになる。

(山田座長)

- ヤフー自体は交渉の中に入っていないということであるが、「補償がODRに近い」という点について、趣旨を伺いたい。

(杉田委員)

- 補償については、一方当事者からトラブルの申し出があると、例えば購入者が商品について満足ができないというときに、当社のCSに問い合わせいただき、商品の状態を確認するための写真や本人確認書類の提出を求め、当社において補償をするのが適切かどうかを判断して補償する。ただ、そのお金は、出品者から回収するというものではないので、弊社が紛争のトラブルを抱えている方に対してアプローチする方法として補償という手段を用いているということ。

(山田座長)

- そうすると、補償した上で、相手方に求償するというようなことはしないということか。

(杉田委員)

- 現状ではしていない。
- 補償について、不正請求のようなものをどう防ぐかというのは非常に悩ましい問題だと感じている。補償の判断にあたり、その判断に悩んだときの対応を伺いたい。例えば、商品の写真と本人確認書類の提出があれば補償する方向性なのか、それとも、写真を詳細にチェックし、商品の破損時期等を特定して、踏み込んで判断しているの

か。

- 補償金額の1万円という上限について、ブランド品等の高額商品が偽造品や模倣品ではないかといったことで問題になった際に、1万円では足りないといったことで、何かトラブルは起こっていないのか。

(杉田委員)

- 1点目について、補償の具体的な審査においては、写真が届いたからそのまま対応するというのではなく、どこの部分がどのように壊れているのかといった確認等を行う。ただ、それ以上、破損時期等を詳しくヒアリングするかというと、なかなか難しいところもあるので、一定程度疎明いただけたかなというところで補償するという判断を行っている。
- 2点目について、弊社で取引されている額のレンジで、比較的低額のものが多いため、商品満足サポートという補償制度では1万円を上限としているが、ブランド品、高額なものについてトラブルになるようなケースについては、別途補償する場合もある。
- 補償制度の原資はどのようになっているのか。
- ヤフオクの場合、トラブルがあった取引主体に対するレピュテーション上のサンクションというものはあるのか。つまり、単純に一つの取引について相手方が評価しないということとどまるのか、それとも何かレピュテーションの数値を操作するようなことをするのか。

(杉田委員)

- 1点目について、補償の原資は、ユーザーから徴収しているものではなく、弊社のCS対応コストの中で賄っている。
- 2点目のレピュテーションについては、当事者が一定の悪い出品者、落札者であるといって評価をつけたものについて、弊社が手を加えるということとはしていない。評価というものはその場の自浄作用のようなもので、そういったものを踏まえて第三者が当該出品者・落札者と取引に入るかどうか判断する。それを弊社でいじると、評価の信用性というものに疑義が生じてしまうので、現状では、評価に介入するといったことは検討していない。
- 最終的に出品者にID停止等のサンクションがあり得るということだが、その停止等のサンクションの基準や、そのサンクションに対してその出品者が不服を持っている場合についての対応方法などについて伺いたい。

(杉田委員)

- ID停止のサンクションについては、違反態様や違反内容をそれぞれ点数化し、重大な違反をしているものについては一度行っただけでID停止ということもあるし、軽微な違反については複数回行うことでID停止ということもある。なお、ID停止の対応に対しては、再度、容易にID取得できるではないかというような意見をいただくこともあるが、再度取得する際に、関連するID等を確認することで違反者のID再度取得等の防止を図っており、ユーザーに対するサンクションとして機能すると考えている。

(山田座長)

- 何をしたら違反になるかは契約で決まっているということか。

(杉田委員)

- 契約で決まっている。規約の他に、ガイドライン細則として、偽造品等の出品禁止物等詳細が定められており、違反行為がなされた場合、それに基づいて措置がなされることとなっている。

- CSの対応に満足できていない一部のユーザーは、やはりまだ、消費生活センターなど外部の相談機関に相談を寄せることになる。現状のヤフーの仕組みの中でカバーし切れない、エスクローをリリース後にまだもめていて当事者間で決着がつかないといったケース。

見ただけでは不良品かどうか判断がつかない場合や、売り手と買い手のどちらが悪いのかわからない場合は補償するわけにもいかない。ヤフーはあくまで取引仲介の立場で、当事者ではないので、その立場を貫徹するためには、当事者間で交渉して解決してくださいと言うしかないと思われ、そのようなケースが外にはみ出してきている。

ODRのニーズとの関係では、それでも満足しているユーザーが多ければ十分と考えることもできるが、残りのユーザーも拾ったほうがプラットフォームとしては差別化できるとか、もっと大きくなれると考えるのであれば、そこにODRのニーズがある、という問題ではないかと思う。それはどこかから強制するという話ではなくて、それぞれのプラットフォームの判断や方針によるところかと思う。

<出井委員説明について>

- 出井委員説明のビジネスモデルについて、A社は離婚の当事者からの申し立て費用を回収して事業を回していくと思う。B社について、最終的にはADRにつなぐということがあるかと思うが、その前の相談フェーズ、交渉フェーズというところで事業を運営・提供していくに当たって、どのように運営のコストを賄うようなことを考えているのか。

(出井委員)

- A社については、御指摘のとおり、当事者からADRサービスについての料金を調停人がもらうということではないかと思う。調停人に対するシステムサポートとしてサービスを提供するという理解。その前の、整理すべき事項に沿って当事者間で協議するフェーズは無償で行うということであったと思う。

B社のモデルは、どこから、誰がどのサービスに対してどこにお金を払うのかということも含めて今検討中であるということだと思う。ただ、相談フェーズについては、弁護士や相談機関が使うツールを提供し、ADRフェーズは認証ADRが使うシステムを提供するということであり、それらは、私が理解している限りでは、あくまでもそういう相談機関やADR機関にツールを提供して、そこからお金をもらうのではないかと思う。交渉フェーズについては不明であるが、これはシームレスでシステムとしては続いていくので、ここがどういう接続の仕方をするのかということは十分理解できていないところ。

<三澤氏説明について>

- Teuchiに関して、あくまで事業者からのサブスクリプションないし一括購入というところが収益であって、利用者は費用を負担しないというような理解でいいか。

(三澤氏)

- そのとおり、プラットフォーマーからシステム利用料を徴収して運営していく。利用者からは、基本的には我々は一切お金はいただかない。ただし、利用者に関しては、調停人費用保険で確実に費用負担をゼロにできない場合には、濫訴を防ぐという意味でも、多少の金額を調停時に負担してもらうことはあり得る。
- 調停人費用保険が仮にできた場合、その保険の契約費用は、場合によっては利用者から徴収することもあるということか。

(三澤氏)

- 恐らく掛金をプラットフォーマーが負担することになると思うが、それで足りない分について、あるいは濫訴を防ぐという意味で、多少の徴収をする可能性があるということだと思う。
- 調停人の報酬の原資について、保険契約をして、保険料を払うのは誰になるということか。

(三澤氏)

- 最終的には、そのプラットフォームの店子に行き着くと思う。そのプラットフォーム内の手数料から払われるという意味。ただし、その保険の契約当事者はプラットフォームになるかと思う。
- どういう分野、どういう種類の紛争をTeuchiに乗せて解決しようという想定なのか。

(三澤氏)

- 主にプラットフォームないし中小企業というものが対象になってくると思う。ジャンルとしては類型化・定型化できるようなものをターゲットにしているということ。
- Teuchiはいろいろな分野で活用の可能性があるとのことだが、本当は十分活用の可能性があるが、コスト的な面等でなかなかビジネス的には成り立たないと思われるような分野があれば伺いたい。

(三澤氏)

- 現状では特に見当る分野はない。

(山田座長)

- 中小企業が対象の一つとのことだが、その中で定型化できそうなものの目処は立っているのか。

(三澤氏)

- 労働問題や内部通報関連が挙げられる。内部通報については、ハラスメント関連で人間関係のトラブルに行き着くケースが多く、そこでODRは活用できる可能性があると思う。

3. 「ODR活性化検討会ワーキンググループ（事業者ヒアリング）」（資料3）について、内閣官房日本経済再生総合事務局より説明。

- 実際にODRの実装を検討している事業者を募り、ヒアリングを行って、実証実験のニーズを探っていけないかと考えている。ヒアリングは来年の1月頃に開始、実施。対象としては、苦情対応業務や解決のサポートにIT・AIを活用しようということでデザインしているような者を紹介いただき、そういった分野でどんな分野を念頭に置いているか等、事業者からPitchしてもらいたいような場をつくり、その先の議論なり取り組みにつなげていけないかということを考えている次第。
- 委員に参加を募るかどうかが実施方法等の詳細は今後決めていきたいと思っている

が、そういった場で広く見せていくことができると、その先の動きにつながるのではないかと考えている。

4. 「ODR活性化に向けた推進策」（前回から継続）について、自由討議における有識者からの意見の概要（順不同）

- 環境整備に向けた推進策について、何が重要かという点、公正な競争のもとで民間の事業者の活力を最大限に引き出す施策。そのときに重要なのは透明性ということだと思えるので、ほかにも参入を検討しているスタートアップの企業に対して、公募という形でヒアリングを行うことには賛同する。
- 予算、時期等の制約はあるとは思いますが、もう少し突っ込んだ形で、コンテストの形というのを改めて提案させていただきたい。想定として、対象となるのは、ODRのプロバイダになろうとしている者。悩ましいのは、検討段階がいろいろだと思えるので、それを一つに並べて比べられるのかという点。デザインの段階で十分だと思えるが、システムや運用方針について審査を行い、最優秀のプロバイダに対して実証実験の費用を支援、補助するというような形はどうか。

補助金の形にする場合は中小企業に限定したほうが良いかと思えるが、プロバイダがエントリーするに当たって、需要側、ターゲットとして想定される組織があれば挙げてもらい、そういう組織の方々を幅広く招待して聞いてもらうという形はどうか。例えば、ECやシェアリングエコノミーのプラットフォーム、既存のADR機関、士業団体、相談機関、中小企業団体、裁判所、保険会社等が考えられる。興味を持った組織にパートナーとして名乗りを上げてもらい、そのパートナーとセットで実証実験を行ってもらう。補助する以上は、実験結果をある程度公開の状態にする必要があると思える。補助の対象とならなかったODRプロバイダにとっても、パートナーとのマッチングの場として使ってもらえるのではないか。

狙いは、1つには話題性。政府がODRを推進しているというメッセージ効果と、一般に対する理解を促進すること。2つ目は、具体的なビジネス実現に向けて背中を押す効果、呼び水効果。3つ目は、本検討会のテーマでもあるルール整備。これには2つの側面があり、1つは、この検討会として審査基準を公開することで、どんなODRを推進したいかというメッセージが出せる。もう一つは、ODRに懐疑的な立場からも疑問、批判を具体的に出してもらい、それに答えていく中で何らかの規律が必要と思えばそれをガイドラインに反映する、それを反映できるようなガイドラインを作成していくというのが、このイベントをやった後での成果としては考えられる。

まずは、審査基準を今年度検討会の成果物として出せばいいのではないか。考えられるのは、国民の紛争解決へのアクセス向上に寄与するかどうか、将来的な発展や広がり可能性という意味でイノベティブかどうか、ユーザビリティやアクセシビリティ、技術的な観点も含めたデータ保護やセキュリティの面、既存のガイドライン

や国際ルール等との整合性、そして、AIを使うということであれば、倫理面での妥当性等。そういったことを基準として今後のODRを推進することを今年度の取りまとめとしてはどうかという提案。

余り多くの人が一堂に会せるわけではないと思うので、一応はリアルで、特定の会場で開催することをイメージしつつも、ODRにメリットを感じるのは遠隔地の方々かも知れないので、オンライン中継、録画の公開をあわせてすると、政府としても、オンラインでこれだけできるのだとアピールすることもできる。審査員に関してはオンラインで参加するというのもあってもいいのではないか。

- 法制度以外のところでいかにODRを活性化させていくかという点について、現在、認証ADRというものがあり、年間で1,000件ぐらいの申立件数ということで、制度はあって、法律の整備はなされているものの、利用が進んでいるとは言いがたい状況。その理由を考えると、社会のきめ細やかなニーズの喚起がまだまだ徹底されていないところ。また、ニーズを見つけた上で、そこにちゃんとアプローチを適切に行っていくことも必要である。そして、裁判所というのは非常に信頼性があり、国民からするとそこに行けば適切な紛争解決がなされるという高い信頼がある。ADRやODRといったものに対して、そこで本当に納得のいく解決が得られるという信頼性を醸成する必要があると思う。
 - ニーズの喚起というところは今さまざまな検討モデルが出ており、離婚やEC等があると思うが、そのニーズが実際あるかどうかというのは実証実験を行うのが適切だろうと考えている。また、労使紛争に関して、労働局の紛争調整委員会に関するADRは、認証ADRとは違うものの、5,000件程度あり、非常に大きな分野であると思っている。さらに、件数自体は少ないが、多くの債権者がいる中で、一堂に会してやっていく、ビジネスマン同士でやっていくのであれば、事業再生といったところのオンライン化は、件数自体は少ないものの、案件の規模としては大きいものがあり、一部であっても検討の余地があるのではないかと考えている。
- そのほか、ニーズの喚起としては、地方自治体の法律相談の窓口と連携したり、弁護士会、司法書士会といったところの法律相談からADR、ODRというところを進めていく。一般の方に直接ODRというのを浸透させていくのは難しいところがあると思うので、法律の専門家として相談を受ける人たちが、裁判とは違う手続もあるということ、利用者のニーズに合わせて告知していただくだけで相当数あるのではないかと思う。また、現在、ラインやツイッターで相談を受けている専門家などがいて、そういったところで若い人たちを中心に法律相談を受けているというようなこともあると思うので、ODR業者、政府広報、エリア機関というところが今の状況に合わせたような窓口を開いていくことは必要かと思う。
- 認知度向上というところでは、情報を適切に公開すること。そして、ここは連携が

必要だと思うが、認証ADR機関や法律に基づく指定紛争解決機関に対して、デジタル化を政府のほうから後押しし、そこを全部デジタルに振り切るか、ダブルトラックでいくかというのはあると思うが、デジタルの整備を進めていくように政府の施策としてやるというのがあると思う。さらに、プラットフォームの利用規約においても、モデルの利用規約のようなものを示すことが今後の社会においては必要である。そのモデル規約の中に、場合によってはODRとかADRといったものも文言として入れていくことで、業者にも認知を拡張していくというところがあると思う。

- 最終的に、なぜODRを使うかというところであれば、スピードと、対面することの煩わしさから逃れるということだと思うので、圧倒的にすぐれたUIで使い勝手を良くし、利便性をきっちりと説明し、そして、信頼性の観点から、政府が後押ししているODRだというようなお墨つきが得られれば、利用者が安心して使えるようなODRを整備していくというところがあると思う。
- 執行部分に関して、公証役場というのはなかなかデジタル化進んでいないところがあると思うが、公証役場との自由かつスムーズな連携をすることによって、そこで紛争解決の提案が得られるだけではなく、実際の解決まで導けるというところも同時に進めていければ、より司法アクセスが高まるような社会が見えてくるのではないか。
- 第3、第4にかかるが、紛争類型として挙げられているeコマース、離婚、労働、交通事故に加えて、災害ADRも検討に値すると思われる。災害ADRは常置するものではなく、何か災害が起こる都度、設置する側面がある。その際、ODRの部品化を前提に災害ごとのODRを設置すれば、素早くODRを組み上げることができる。そして、災害に基づく紛争はある程度大量現象でもあるので、迅速に被害者を救済するという点でも、ODRの活用可能性が高いのではないかと考える。既に原発ADRのような例もあるが、その経験を活かしながら、ODRとして実装できるものはないかを考えていけばよいと思う。
- 第1回の検討会における渡邊氏の資料にあるが、紛争処理形式との関係で考えると、ODRの活性化には2つの側面があるように思う。1つは、既存のADRのIT化で大きくくくられるもの、もう一つは、e Bayの例のように、全く新しい紛争処理類型をデジタル環境で実現するものである。ODR活性化に際しては、両面を見ながら考えなければいけないと思うが、ここで差し当たり既存のADRのIT化というところに注目すると、紛争類型ごとに実際に実装しなければいけないADRの機能は異なる。ヤフオクの例のように、例えば補償は必要か、当事者交渉に重点を置くべきか、それとも調停に重点を置くべきかなどに応じて、必要な機能が変わってくる。本来は要件定義、業務分析をした上で、業務フローのどこをODRに置きかえることができるかという検討をしなければいけない。その際にも、トータルパッケージとしてのODRではなく、部品としての開発は適切なアプローチになるのではないか。

- 最適なODR導入を試みるに際して、ODRの供給者になろうとしている者、既存のADRの主催者、ユーザーの3層で情報流通にギャップが生じているのではないかと考えている。ODR供給者は、誰が顧客になってくれるかがまだよくわからない。ADR主催者は、ODRとかIT化と聞くと、ITやAIで人間の仕事が奪われるのではないかとといった、やや素朴なイメージがあるようにも仄聞している。そしてユーザーは、電話や対面の相談を面倒と感じているケースもあると聞く。この現状を打開するためには、既存のADR業者に対して業務分析を行って、どのようなODRを導入するかということを提言するODR導入のマッチングやコンサルティングを検討すべきではないか。これを民間企業がビジネスとしてできるか、公的機関がやるべきかという問題はあると思うが、その可能性を検討できればと考えている。その際には、ODR導入のコンサルティングだけでなく、そのODRを利用者にどう周知するか、どういうアクセス環境を整備するかまでを包括的に、個々のODRごとに考えていける仕組みをつくるべきだと考えている。
- 第4の1の(1)の「行動規範やガイドラインの策定等」について、現状では、ODRの基本要素である規範の側面、技術の側面、デザインの側面の3側面から、ガイドラインを策定する場を今後設置すべきであると考え。この3つの側面は、第1回の検討会における渡邊氏の説明の中で、スタンフォードの研究機関の提言として紹介されたもので、ODRのガイドライン策定に際しては恐らく不可分であり、越境的、総合的な議論が必要になると予想できる。本検討会の期間内にそのような議論をするのは非常に難しいので、今後、そういう場を設置すべきであろうと考えている。

議論に参加するのは、例えば、ODRの供給者となるべき者、既存のADR機関、法学等の研究者、ITおよびデザインの専門家、弁護士会等が考えられる。ルール策定に関しては、省庁も参加すべきかもしれない。そういう多種多様な参加者からなるコンソーシアムのようなものを設置して、早期にガイドラインを策定すべきではないかと考えている。
- 第3の4(2)のコストの観点について、非常に重要だと考える。手続運営、提供のためのコストを誰がどの程度負担するのか、またそのことが合理的に期待できるかどうかということが問題となり、紛争の分野によってかなり異なるところがあると思う。ヤフーの例では、プラットフォーム事業者が第一次的には負担していて、それについて特にユーザーからとるということもしていない。そういう形で成り立つ分野というのもあって、その場合にはかなり現実的にODRの活用というのは進むことが期待できそうなところだろうと思われるが、他方で、例えば離婚の紛争について考えると、第一次的には、そのサービスを提供する側で運営のための費用を負担するということになると思うが、それを全て利用者から回収していけるのかというとなかなか難しいと思われる。
- コストの回収が難しい分野でも、ODRの活用が非常に社会的に意義があるというこ

とであれば、4の(2)で指摘されているように、場合によっては公的な支援サポートというの也被えられてよいのではないか。また、関連して、現在既にADRの認証機関が150を超えて存在しているが、その潜在的な力が十分發揮されているのかという、そうではないというのが現状と思われるところで、ODRがそのアクセス拡大の機能を非常に強力に持っているということからすると、既存のADR機関においても、ODRを活用することによってさらにその利用を活性化することは望ましい姿だと考えている。

ただ、その際にもコストの観点が問題となり得るところで、現在、認証ADR機関はさまざま存在するが、かなりのものが人的、あるいは財政的なリソースが限られていて、新しい動きをするということもためられるというような状況にある。そこは、例えば公的なバックアップによって、パイロットプロジェクトのようなものにやる気のあるADR機関を巻き込んでいくというような形で広げていくということも考えられるし、その際、コンテスト形式のようなものを交えていくということも非常に有効な考え方、手段ではないかと思う。コンテストの審査基準に関して、コストをどういう形でカバーできるかというような観点についても、新しいアイデアがあればどんどん取り入れていくことが必要かと思うので、仮にコンテストをやるとすれば考慮することは考えられるのではないか。

- 活性化に向けた環境整備について、第4の1の(1)にあるとおり、鍵となるのはインセンティブの付与であると思う。インセンティブの付与というのいろいろな意味があり、例えばeコマースなどでは、ODRを実装していること、附帯サービスとしてつけていること自体が、カスタマー、利用者に対するアピールとして付加価値になる、あるいは信頼性の担保となるということもあり、それ自体がインセンティブになるかもしれない。それ以外のところでは、ODRをこれから先行して紛争解決に利用しようとする業界団体、あるいは事業者に対して、政府としてどのようなインセンティブ付与ができるのかについて、お金の出し方も含めてできるかというのは難しい課題ではあるが、ぜひ事務局を中心に知恵を絞ってもらいたい。

実証実験やコンテスト等に財政的なサポートをするというのは一つのあり方だと思う。立ち上げ時期に何らかの財政的なプッシュを行うというのは国の政策としてよくあることだが、その後のオペレイティングについてまで国がサポートするのかどうかということは非常に難しい問題で、コスト負担をどうするのか、どういう仕組みができるのかというところを、実証実験、あるいは早期の実装化で見つけ出していくということではないかと思う。

- 既存のADRのIT化について、既存のADRのうち認証を受けているADR事業者があり、そこに広げていくというのが1つではないかと思う。その観点で、認証ADR事業者の団体である日本ADR協会があるので、そういうところが担い手になる、あるいは旗振り役に

なるというのも、既存のADRに関してはあり得るかもしれない。ただ、ADR協会だけではなく、実装していく業界の所管官庁等の財政的な後押しも含めて必要ではないかと思っている。

- 透明性の問題について、ODRに対する懸念や疑問点も多く出されているが、突き詰めていくと、どこが疑問なのか、どこに懸念点があるのかというのは茫漠としたもので、そのあたりの不安感を払拭していくということが透明性を高めることに関係するのだと思う。既に本検討会では議論されているが、ODRで実際に当面何が行われるのか、限界がどういうところにあるのか、どういうところに問題点が出てくるのか、情報の取扱い、消費者問題を含めて洗い出していく、それを社会に向けてわかりやすい説明をしていくということが大事ではないかと思っている。政府の政策になるのか、政府からさらにどこかに検討をお願いして、そこでやっていくのかという問題はあがあるが、そのあたりも施策として大事ではないかと思う。

(山田座長)

- 日本ADR協会がどのような役割を担えるかという点について、私自身も積極的に検討したいと思っている。
- 環境整備に関連して、ヤフオクの例では、オンラインで取引がなされており、やりとりも全てオンライン上で完結できるというところで、あるいはチャットボットによるCS対応もなされている等、ECの分野ではODR類似の対応は既に進んでいるというところ。もっとも、現状でも救いきれない一部のユーザーへのアプローチについて、新たなODRの枠組みを検討して救っていくということは非常に重要と考えている。ただ、民間事業者としては、ODRの紛争解決枠組みを採用するにしても、ペイできる、ちゃんと回せるようにつくらなければいけないというところもあり、そこでコストの問題というのが一番の懸念。
- 現状のODRにかかる原資について、表面上はサービス提供会社の負担であるといっても、最終的にはユーザーの手数料に転嫁されているものであり、そういったODR制度についてどんどん追加対応が必要になれば、ユーザーの手数料に影響が出てくる。
例えば、500円の商品についてトラブルがあったときに、紛争解決コストとして1,000円、2,000円、あるいはそれ以上かかり、仲裁人も間に挟むということになってくると、仮に民間事業者が一旦支払うことができたとしても、その影響として、ユーザーの手数料に転嫁される形になってくるのではないかと。
- 現状では、例えば5%の手数料で当事者の間に入って行って解決する仕組みがないとすると、当該仕組みを導入した結果、手数料が10%、15%、20%になると、ユーザーとしては手数料の安いところを選んでしまうのではないかという観点もある。ビジネス側としては、ユーザーに選んでもらえて、かつ、満足してもらええるような balan

シングを見ながら制度設計をしている。これからベンチャーで新しく始める者に財政的な支援をスタートの段階で支援するという話について、スタートができたとしても、継続して回してオペレーションしていくためには、ペイできるかどうかという観点には必須と考えており、実証実験ではそのバランスを見ながらやってもらう必要があると考える。

- 第3の3「その他の法的紛争におけるODR活用」について、法的紛争と言えるかどうかはわからないが、補足でコメントする。ODRとどこが相性がいいかと考えていくと、基本的にオンラインになっていないとかなり厳しい。まだまだ電子化が進んでいないところだと厳しいという観点からいくと、弁護士ドットコムがやっているクラウドサインを含め、電子契約等が進んでいる分野があるので、そういう電子契約等が広がっている分野を突破口、切り口にして、ODRを使える分野がないかというのを検討してもおもしろいかと思う。その意味だと、電子契約に限らず、電子化が進んでいる分野、国交省の範囲かと思うが、重説等のIT化が現在進んでいるが、今まで紙でやっていたものの電子化が進んでいるようなところでトラブルが起きやすい。重説はもともとトラブル起きやすいから重説でつくるという話になっていると思う。世界的には賃貸系のトラブルというのもODRが進んでいる分野の一つだと認識しているので、そういうものを国交省でも何かODRができないかというのを検討していただけるとおもしろいかと思う。

3番目として、保険会社は、今までの自動車保険、損害保険の分野が今後自動運転になってシュリンクしていくということを自分たちでわかっており、新しい分野をどんどん目指そうという意欲があると思う。第1回の検討会でも報告があったが、いろいろな保険会社が今デジタル化の波に乗って新しい分野に乗り出していこうとしている。その中で、フリーランス向けの保険、シェアリングエコノミーに関する保険をつくってもらっている状況があり、保険会社とも密に連絡をとりながら、彼らが張っている分野でデジタルが進んでいるところを切り口としてピン止めしておくというのは、彼らが使っているリソースにフリーライドするわけではないが、親和性が高いという意味でおもしろいかと思う。

4番目に、ADRに関連する部分としてはスポーツ紛争というのがあり、日本スポーツ仲裁機構という組織が仲裁や調停に関与しているが、その他に、日本スポーツ協会が実施している、パワハラ、セクハラ等についての弁護士相談窓口は、かなり相談数が多い。金融ADR等の大きいADRと比べると、スポーツ仲裁は年間10件程度で非常に微々たるものであるが、一件一件の仲裁の内容が、日本代表選手選考に漏れた等、非常に重い判断かつ、緊急で判断を出さなければいけないものもある。そのよう中で、東京オリンピックに向けていろいろな機運が高まっており、案件数、仲裁が増加し、特に、調停、相談、問い合わせが増えている。

いきなりひとつ飛びに、ODRをスポーツ仲裁まで持っていかうとするとレベルが高いと思うが、調停、相談、問い合わせのところでは、ODRというのはあるかと思う。今のところ、人力で、ウェブのメールか電話でしか受け付けられないといったことになっているが、そこをオンライン化できればおもしろいと思っている。スポーツ分野特有の問題として、スポーツ仲裁機構、スポーツ協会等、いろいろな相談窓口が乱立しており、民間団体の切り分けの問題で自分たちの守備領域というのが厳格に決まっていて、相談者からすると、困っているのにたらい回しにされるようなことがある。ここはぜひ、スポーツ庁等にも、スポーツ関係に関するトラブルのところではODRを一本化し、そこから振り分けることができれば、ユーザーからすると非常に使いやすい制度になるかと思う。

- ODRの必要性について、これまでの議論等から、司法アクセス向上のため、例えば定型的、低額等、一定の紛争については、利便性の高いODRの活用はまず活性化は望ましいと考えている。以下、司法書士・司法書士会の現状、ODR利用が望まれる分野、政府に期待する支援の3点について説明する。
- 司法書士・司法書士会の現状について、司法書士というと当然登記手続がメインであるところ、オンライン申請が既に始まっている。現在、オンライン申請率が70.2%となっており、我々業界としては、オンラインで何らかの申し立てをすること自体には比較的なじみがある。司法書士会の単位機関は、現在、50団体あり、その全てが相談センターというものを持っている。認証ADR機関については、単位機関については現在31あるという状況。このような点からすると、ODR活用について、連合会としては積極的に検討していきたいと考えている。

司法書士会の認証ADR機関の現状と課題について、毎年とっている統計によると、取扱い事件としては不動産賃貸に関するものが全体の30%程度を占めており、圧倒的にニーズが高いと捉えている。手続の応諾、不応諾の関係では、現状、もちろん、手続の応諾義務等はないが、応諾は約50%、不応諾は47%という割合。そして、応諾した事件のうちの約63%程度が成立により終了している。期間については、大体1カ月、3カ月未満で終わっているものがほとんどで、期日は1回で終わっているものも多く、そうすると、短期間、少ない回数で比較的高い成立割合を示しているという意味では、積極的な評価もできるが、一方で課題もある。

課題の1点目は、これまでの議論でも出てきているところで、司法書士会の認証ADR機関も手数料を低廉化する等さまざま工夫はしているが、全体から見ると、利用件数はかなり低い数字で伸び悩んでいる現状がある。また、期日調整、期日呼び出しの通知書の発送など、事務局の負担がかなり多いという意見も出されている。さらに、相談センター、ADR機関という形で2つ持っており、それはいずれも同じ司法書士法に基づいて司法書士会がやっているが、相談センターで扱われたデータがそのままADR機

関にデータが引き継げるかという点、ここは完全に遮断しているという状況のため、もし相談フェーズから関与するという点になると、相談フェーズからADRフェーズへのデータの行き来をどうするのかというあたりも課題になることが考えられる。

- ODR利用が考えられる紛争分野について、ADRとしてのニーズが認められるのは不動産賃貸が多いところ、さらにそのうちから、定型性、また転居により一方当事者が遠方に居住していくということなども考えると、そのうちの敷金、原状回復に関するものがODR利用向きの紛争分野ではないかと考える。2点目は、これがODRに合うのかどうかという点はあるが、当事者のニーズという観点からは、インターネット上の、例えば、SNS上のインターネット取引でのトラブルが考えられる。お金を払ったがモノは届かないといったような匿名性同士のトラブルというものが、訴訟に乗っけるのは大変難しいということがあるので、このあたりも、対象になるかどうか検討してよいのではないかと考える。
- 政府に期待する支援等について、総論的な面では、ODRを真に活用される紛争解決手段として広めていくために、政府の主体的関与とサポートが不可欠である。各論として、システムについては、具体的な対応をODR機関として今後検討していくという意味で、ぜひプロバイダとそのODR活用を検討する団体とのマッチングの場などを提供してもらいたい。財政面については、初期投資や運用費用について、政府からの財政支援などが考えられるのではないかと考える。

ただ、ADR機関等の現状なども踏まえれば、独自にODRの体制を構築して、運用していくということには相当な困難が伴うと思っており、例えば、行政主体のプラットフォームを立ち上げ、そのプラットフォーム上でいわゆる3つのeを可能とするシステムを構築し運用するということを検討してはどうか。そうすると、個々のODR機関はそのプラットフォームをいわば間借りするような形でODRを行うことが可能になるのではないかと考える。さらに、このような対応をとった場合、検索フェーズ段階で当事者にリーチしやすくなるという可能性が期待できるのではないかと考える。加えて、複数ODR機関の選択の機会の確保ということもできる可能性があり、今後、AIも積極的に導入するという点であれば、データ量の問題が出てくるので、個人情報の問題等はあるが、共通プラットフォーム内でデータを共通化できれば、大量のデータを蓄積することもできるのではないかと考える。

- 事業者について、差し当たりBtoC事案において、苦情処理体制が十分に自社サービスとしてできなかったり、自発的には難しいという事業者等がある場合等は、苦情処理体制の構築義務としてのODR設置義務、場合によっては、第三者ODR機関へのリンク等を義務づけることなども考えられるのではないかと考える。

5. ODR活性化に向けた法制度上等の課題（資料4、5-1、5-2）について、内閣官房日本経済再生総合事務局及び垣内委員より説明。

- 資料4「ODR活性化に向けた法制度上の検討項目」の「1 ODR活性化に向けた各フェーズにおける検討課題」において、検討フェーズ、相談フェーズ、交渉フェーズ、ADRフェーズのそれぞれについて、法的情報サービスに関する問題、新たな提供方法に関する問題、相談員がIT・AIによる支援を受けることの問題、チャットボットを使う場合の問題、情報の管理・提供・活用の問題、当事者が外部情報を用いることの問題、任意交渉のためのフォーラムを提供することの問題、和解あっせん人に係る問題等を挙げている。
- 「2 ODRの活性化に資する法制度上の検討課題」において、法制度上の検討課題、活性化に資するということ、ODR利用促進のための法整備の必要性、法整備その他の考えられるアプローチ、ADR一般の利用を促進・活性化するための法整備のあり方、現行制度との整理、その他、こういったところがあるのではないかと提示している。

(山田座長)

- 資料5-1及び5-2は、資料4の検討項目の2として挙げられている具体的な法制度の検討のための一資料となり得るかということで、日本ADR協会によるADR法制の改善に関する提言をまとめたもの。これについて、ODRの活性化に関係するものを中心として、日本ADR協会の理事である垣内委員から説明をお願いします。

(垣内委員)

- 日本ADR協会（JADRA）については、座長の山田先生ほか、私も理事、あるいは調査企画委員会の委員ということで関与している。「ADR法制の改善に関する提言」は、昨年の春に作成されたものであるが、もともとは、2012年のADR法施行5年を機にとりまとめられたもの。そのような経緯のため、内容的には必ずしもODRを想定してということではない。
- 主な提言の内容については、資料で提言の1～15から幾つかかいつまんで紹介している。その中でODRと関連性があるだろうと思われるものとして、とりわけ提言9の執行力の問題、これはADR、あるいは裁判外の紛争処理全般について実効性をどのように確保していくのかという観点から懸案となっている事項ということで、その点について一定の提言をしている。また、情報の取扱いに関係して、提言10で、秘密の取扱いについての規定の整備という問題を取り上げている。提言本体は守秘業務というようなものを法律上明確化してはどうかという趣旨の提言となっているが、あわせて、訴訟における情報の取扱い等も含めて、さまざまな局面での情報の取扱いについて、デフォルトルールのようなものの制定も含めて検討すべきでないかという問題意識から検討しているということ。今後、ODRを含めたADR全般の紛争解決機能の確保、あるいはそこでの情報の取扱いの透明性の向上といった観点から議論を進めていく際に

参考にしていただけるものが含まれていると考えている。

【意見交換】

(藤田法務省大臣官房司法法制部参事官)

- 法務省ではADR法を所管しており、今回説明のあった提言もいただいているところ、このODR検討会の機会に、議論を踏まえてしっかりした検討をしたい。引き続き検討をお願いしたい。

(山田座長)

- 法務省の積極的な対応も踏まえて、現行のADR関係法制のもとでODRはどこまでできるのか、どういったことが問題となるのかといったことについては、次回以降で集中的に議論させていただきたい。
- ODRの実装化について、不安、懸念点もある。事務局をお願いしたいのは、諸外国で、特に消費者から、ODRがどのように受けとめられているのか、また、ODR自体についての苦情みたいなものはないのか、そのあたりの海外での状況。そういったものがもし資料としてあれば出してもらい、それを踏まえて法制の議論をしたいと思っている。

以上