

ODR 活性化に向けた法制度上等の検討項目

1 ODR 活性化に向けた各フェーズにおける検討課題

- (1) 紛争当事者の情報収集段階（検討フェーズ）
 - ・ インターネット上で提供される様々な法的情報サービスに関する問題
 - ・ インターネット上での法的情報サービスの新たな提供方法に関する問題 等
- (2) 相談機関等への相談段階（相談フェーズ）
 - ・ 相談員が、相談対応の補助として、IT・AI による支援を受けることの問題
 - ・ 相談業務の一部に、AI による自動応答方式（チャットボット）を用いることの問題
 - ・ 相談を通じて得た情報の管理・提供・活用等に関する問題 等
- (3) 当事者間の任意交渉段階（交渉フェーズ）
 - ・ 当事者が、解決の目安のため、外部情報（IT・AI 活用を含む）を用いることの問題
 - ・ 第三者が、任意交渉のためのフォーラム（アプリ・ウェブツール）を紛争当事者に提供することの問題
 - ・ プラットフォーマーが、プラットフォーム上の紛争解決のため、当事者交渉用のフォーラム（IT・AI による交渉支援も含む）を提供することの問題 等
- (4) ADR 手続段階（ADR フェーズ）
 - ・ 和解あっせん人が、補助として外部情報（IT・AI 活用を含む）を用いることの問題
 - ・ 当事者の採り得る複数の選択肢を典型的に自動提示する方法を用いることの問題
 - ・ ADR 手続の一部で、AI による自動応答方式（チャットボット）を用いることの問題
 - ・ ADR 手続で、和解あっせん人に先立って、AI が一次的な解決支援を行うことの問題
 - ・ ADR 手続を通じて得た情報の管理・提供・活用等に関する問題 等

2 ODR の活性化に資する法制度上の検討課題

- (1) ODR 利用を促進する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
- (2) ODR を含む ADR 一般の利用を促進・活性化するための法整備の在り方
- (3) 法律サービス、紛争解決事業に関する現行制度との整理等

3 その他の法制度上等の検討課題