

ODR活性化検討会（第4回） 議事要旨

日 時：令和元年12月25日（水）10:00～12:06

場 所：中央合同庁舎8号館8階特別中会議室

1. 議事

(1) 開 会

(2) ODR活性化に向けた推進策について

- ・フィンテック分野におけるODR実装に向けた期待と課題

〔 一般社団法人 Fintech協会
株式会社 justInCase CEO 畑加寿也氏
株式会社クラウドリアルティ代表取締役 鬼頭武嗣氏 〕

- ・事務局説明

- ・質疑応答・意見交換

(3) ODR活性化に向けた法制度上等の課題

- ・意見交換

(4) 閉 会

2. フィンテック分野におけるODR実装に向けた期待と課題（資料1、資料2）について、鬼頭氏（株式会社クラウドリアルティ）、畑氏（株式会社justInCase）より説明。

<鬼頭氏より説明>

- 私はFintech協会の代表理事を務めており、協会の中では、レグテックというコンプライアンス対応の部分のテクノロジー活用、キャピタルマーケット、資本市場の課題解決に関する分科会を担当している。また、内閣府のレギュラトリー・サンドボックスの委員を務めており、サンドボックスを使ったいろいろな規制の改革、アジャイル型での規制のアップデートなどに取り組んでいる。加えて、経産省において大臣官房の臨時専門アドバイザーとしても活動しており、ガバナンス・イノベーションに関する議論などを行っている。
- クラウドリアルティについて、我々がビジネスを通して解決していく課題というのはどういうものかということを中心に説明したい。資料にあるグラフはロングテールのイメージ図であるが、日本の不動産のマーケットをあらわしている。私自身、前職はメリルリンチで投資銀行のインベストメントバンカーとして、企業のIPOやJ-REITのファイナンスをサポートしていたが、そのような上場企業や大きな発行体がアクセスできるようなマーケットが、不動産領域においてはこれまで35兆円程あり、J-REITや私募ファンドを通じて、そういう方々が市場にアクセスしてきた。これ自体、金額

として結構大きそうに見えるが、日本の不動産マーケットはさらに大きく、全体に比べると1～2%にすぎず、まだまだ多くの不動産が資本市場にアクセスできない状況があり、これを解決するためにクラウドリアルティを立ち上げたというのが背景。

- これを何で解決しようとしているのかというと、まず、投資銀行機能を担っているプラットフォームをつくっている。資料に「大きな障壁」とあるが、コストが高過ぎて、なかなかキャピタルマーケットは普通の人には使えない。もちろん、コストというものもいろいろあり、監査のコスト、弁護士費用、金融機関のオペレーションにかかわる人件費等、そういったものを解決していくためにデジタル化していく、プラットフォーム化していくことも含めてやっていくというのが、我々の今のビジネス。実際、そこに乗せているプロダクトは、とにかく安く証券化するためのスキームを我々のほうで新しく開発したものと、掛け算で有価証券の募集や発行プロセスをデジタル化したもの。
- 具体的な事例を紹介すると、我々で最初に支援したのが、京都の東山区にある町家のプロジェクト。こういった不動産は、これまでの金融機関からはなかなか資金を集めることができなかった。事業の起案者は、最初に地域金融機関に当たり、いろいろなところを回ったという話であるが、物件自体が築100年を超えていて、そもそも担保にならない。彼ら自身もベンチャー企業で、クレジットヒストリーもなく、コーポレートファイナンスでも調達できなかった。さらに、こういうところにエクイティファイナンスをつける人は、特に地方に行くとも誰も存在していないので、クラウドリアルティに出会う前はファイナンスに困っていたが、クラウドリアルティのプラットフォームを使って、この不動産を証券化し、7200万円という資金を一般の個人110名から調達することができた。彼らは、このような町家、空き家、古民家を再生して宿泊施設にリノベーション、コンバージョンし、そこで事業を行っており、出資した110名には、この事業から生まれた収益を分配金として支払っていくということをやっている。
- 資金は、集めて終わりというわけではないので、物件の工事、リノベーションが終わって、宿泊施設として旅館業の営業許可をもらった後に、内覧会やイベントのようなものを彼らが開催したいということで、我々はそれを支援している。いわゆる株主総会みたいなもので、出資者や地域のステークホルダーを集めた形で事業説明をして、今後、この施設で事業をしていきますというところを、起案者の代表取締役が説明した。
- トマルバという会社は、これまでクラウドリアルティを5回利用している。クラウドリアルティの特徴としてアセットファイナンスということが挙げられるが、要は、同じ事業者が、一つのプロジェクトだけでなく、それを横展開して、5件、我々を通してファイナンスしている。コーポレートファイナンスの場合、増資を重ねるのはなかなか難しいところがあると思うが、アセットファイナンスの形であれば横展開しやすい。彼らはアセットファイナンスの部分で我々クラウドリアルティを使い、コーポ

レートファイナンスではVCから資金調達を行っており、いろいろな調達手段をうまく組み合わせながら成長しているという一つのいい事例になっているのかと思う。

- 今回のテーマに沿ったADRの話に移ると、クラウドリアルティは二種金商業者ということで、ADRも既に活用しており、FINMACの利用登録をしている。一方で、Webサイトのトップページの一番下に、もし何かあればこちらに御連絡くださいと連絡先を表示しているが、基本的にかなり消極的な活用にとどまっている。
- 一方で、私自身はADRを非常に重要だと思っており、ポイントは大きく3つあるかと思っている。まず、我々のプラットフォームは投資銀行であり、特にその中でもプライマリー、証券の発行市場の機能を担っている。ということで、我々のユーザーは、有価証券の発行主体、もしくはプロジェクトの実施主体であり、反対側にはそれに出資する投資家がいる。この両者は、基本的には構造上、利益が相反する関係にあるので、我々はプラットフォーマーとして、間を中立的な立場で取り持っていかなければいけない。
- 2つ目のポイントは、我々のプラットフォームはP2P、いわゆる個人対個人の場合や、個人と会社の場合もあるが、プロ対プロのマーケットではないので、基本的にユーザー間の紛争が起きる可能性があり、これはマーケットの参加者がふえればふえるほど、指数関数的に増加する特性を持っている。ということで、ユーザー数がふえていけばいくほど紛争が起きる件数もふえていき、プラットフォーマーとして、こういうものに対して解決を図っていくことが極めて重要なものになっているのではないかと思っている。
- 最後のポイントであるが、当然P2Pのプラットフォームで、オンラインのデジタルプラットフォームであるため、紛争解決をオンラインで行いたいというのが当然のようにある。指数関数的に伸びていく件数をさばくには、当然、システム化、効率化が必要であり、また、ユーザーも日本全国に広く分布しているので、場所にかかわらず、タイムリーに対応するにはオンラインでやる必要が出てくる。

<畑氏より説明>

- justInCaseという会社で、金融庁関東財務局にライセンスを受けて少額短期保険業を行っている。IT技術を使った新しい保険のサービスが中国や欧米メーンで進んできている。本日は、当社で、サンドボックス制度を使って日本において来年より開始する予定の、P2P保険というものの説明や、P2P、C2Cということで、個人間での紛争も当然あるかもしれないため、そのあたりについての私見を述べさせていただく。
- まず、当社について説明する。去年の7月に開業し、少額短期保険業としての届出をして登録を行った。justInCaseという少額保険業者とjustInCase Technologiesの2社体制。私は、アクチュアリーというすごくニッチな資格というか、職業があるが、新卒で入社して以来、保険会社向けに、「こういった保険商品をつくりませんか」と

いって、コンサルティングというか、外部からサービス提供していた。

- 金融全般に言えることかもしれないが、システム面で、かなり大がかりで、しかも生命保険等であれば、何十年も維持しているような、かなりヘビーな重厚長大なシステムを用いている。そのため、これを少額短期保険で、ITを使って、クラウドを使って、ライトに、でも資本要件は守りながらつくっていくという事業をしている。
- 公表しているベースで、第一生命やライフネットと提携したり、サンドボックス認定を取得したりしている。B2B、B2Cでライトな保険のため、広告をがんがん打っているとなかなかペイしないということで、大企業と連携し、大企業に合う商品を組成し、販売してもらおうというビジネスモデル。
- 「P2Pわりかん」保険とは、保険なので、保険料が保険会社にコストとして支払われる。普通は、保険料を払わないと保険はスタートしないという慣例があるが、この場合は完全に無料で加入できる。細かいことを除けば、無料加入した瞬間に、がん保険であれば、がんになったら保険金が支払われるというもの。そういった者の1万人ぐらいのプールができれば、超若齢層でもない限り、若齢層であっても、月に必ず数名はがんになってしまう。そうすると、そこで初めてキャッシュフローが発生して、当社から保険金、例えば100万円が診断書を提出することによって支払われる。その後、わりかんであるが、100万円割る1万人、イコール100円に手数料を乗せて、例えば130円が事後で徴収されるという仕組み。飲み会に行くと、幹事が後で徴収する場合、幹事は無報酬かもしれないが、当社の場合は営利企業のため、30%乗せて130円を徴収する。
- 事後になっただけで何がうれしいのかというところがあるが、幾つかの特徴がある。これは、実は私どもが発明したわけではなく、昨年10月25日に中国のアリペイの運営会社のアリババが、アリペイのプラットフォームで、XiangHuBaoというものをローンチした。これは、中国のリサーチ担当者が見た瞬間、天才的なスキームで、保険の概念を変える可能性があるということで、当社でも取り組もうとしている。そのため、XiangHuBaoのスキームとかなり似ている。
- 少し日本版には変えているが、特徴の一つとして、透明性の増大が挙げられる。例えば、130円払う場合、保険会社の収益は30円と決まり、残りの100円が誰に使われたのかというのも分かる。もし誰もががんにならなければ、何が起こるかという、保険料ゼロとなる。使ったら使っただけ、保険料が発生する。

今までの保険が悪いと否定しているわけではないが、保険料の掛け捨てを聞いたことがあると思うが、捨てているのではなくて、本当はほかの人を助けるために使われたはずなのに、普通の保険だとリンクがない。P2P保険の場合は、完全にリンクがあって、かつ、どういう人に支払われたかもわかる。中国ではないので、個人情報をごさまでさらすことは考えていないが、例えば愛知県で35歳の女性が乳がんになって、その人に100万円が支払われて、あなたが今日、クレジットカードで払った100円というのは彼女に使われたのですとあると、掛け捨てとは余り言わない。

- 実は、中国で3年前にできたものがベースになっているが、これはウィーチャットのテンセントが出資しているスタートアップ。それは、5歳の女の子がお父さん、お母さんがいなくて、おじいちゃん、おばあちゃんしかいなくてお金がないのに難病になってしまった際に、難病を支援するクラウドファンディングをしている業者が、難病になる前から支援の仕組みをつくっておけばいいのではないかと思って、この助け合いの保険を行った。クラウドファンディングのそのワンショットだけを見たらギブだけだが、P2P保険の場合は、万が一、来月、来年、自分ががんになったときには、テイクも同じ理由で、会ったこともないけれども、そこからお金をもらえるというスキームになっている。当然、運営会社、保険会社がいないと少し難しいので、当社が間に入って運営する。
- 利益相反の解消については、普通の保険であれば、保険会社が何かあった者にお金を払うが、大きければ大きいほどチェックが厳重になる。また、海外旅行保険等の保険金詐欺が多いようなものもかなりチェックをする。保険金請求をした覚えがあれば、なぜこんなに何回も同じことを説明しなければならぬのか、うそをついていると疑われていると感じるかもしれない。日本の保険会社は真面目なので、きちんと業法に基づいてやっているが、不払いというのもあるとおりに、払わなければ収益が上がるという構造は変えられない。ところが、この保険の場合は、言い方を間違えずに言うと、どんどんがんになってもらったほうが保険会社の収益が上がる。3人いたら390円。130、260、390とどんどん上がっていくので、そういう意味で利益相反の完全逆になるということもある。
- 最後に、今までは保険会社だけがリスクをとっていたが、このスキームだと保険会社もリスクをとり、ほかのユーザーもリスクをとる。リスクにはいろいろな意味があると思うが、これは変動のリスク。ゼロ円のときもあれば、100円のときもある、200円のときもあるという意味でリスクをとっているのだから、非常に安くなる、ローリスク、ローリターンという形になるので、ユーザーにとっても安い保険が必要であれば、これで助け合いながら安くできるというもので、ブルーオーシャンな、今までなかったような商品をつくれるのではないかと思っている。
- まだ当社はプロダクトローンチをしていないので、中国の事例を説明する。アリペイが昨年10月にローンチしたものは、ダウンロードではなくて、ユーザー、契約者数が3日で700万、半年で5000万人になり、昨年、1億人になっていて、2年で3億人を目指す計画。中国の人口は確かに多いが、十数億人で3億人というとかなり多い。アリババがこれで、テンセント系が8000万人。さらに、タクシーのウーバーの中国版のDiDiもこのスキームをここの前半始めた。この間、台湾、香港にインシュアテックのコンファレンスで行ってきたが、中国の昨年の大成功に触発され、マレーシアでも、台湾でも似たようなスキームがあると聞いた。かなりグローバルにこのスキームが広がる可能性があり、中国ではかなり一般的になっているというもの。

保険金請求のプロセスについて、診断証明とあるが、名前の一部しか黒塗りされていなかったり、病院の住所、病名、生年月日はもちろん書いてあったり、中国なので、かなり個人情報をさらしている。さらに、この診断証明をユーザーが全部見られる。私どもに何かプリビレッジがあるのではなくて、アリババのアプリを日本のIDでもダウンロードすると、これが見られるようになっていて、この契約をしている人たちというのは、異議を申し立てることができる。ユーザー同士でチェックするという仕組みがある。当然、ユーザーだけで何か気に食わないということだけでは、公平性・公共性もないので、審査団がアリババで審査して、もしくはアリババの子会社の保険会社がチェックに入っていたりして、そういったところで専門家も見て支払うというプロセスになっていると聞いている。

- 実際にアリババのブログや個人のブログ等で、公表情報ベースで書いているのが、不正請求、支払われなかった例というのも当然ある。保険なので、条件が幾つかあり、今までががんになっていたことが明らかになった場合は少なくともこの保険金は出ない等、一般の保険と同等に条件があるため、みんなで投票してとなっている。当社で来年やっていくサービスは、そこまで民主的に、いろいろな都合でやる予定は当面はない。
- 当社は少額短期保険協会という業界の協会がADRの指定機関となっているが、ADRの紛争になったことはこの1年で一回もない。そんなには出てこないと思っている。一方で、このアリババのスキームのようなものをもし一般化してきて、もしくは当社が来年するようなもので、自分のお金が100円だろうが、200円だろうが出ていって、それが他人に使われるのは、良くも悪くも意識させられる。そのため、自浄効果が働けばいいが、このODRの文脈では、ひょっとするとそういったところで文句を言うような人がいたり、いい形で、保険会社が「こんなものはないと思いますよ」というものであればいいが、出てくることはあり得るかと思っており、当社もどういふふうにしたらいいかということを考えている。
- 当然だが、一般の保険に比べると、少額短期保険、ミニ保険、ほかの保険も、がんになって80万円というのが規制の上限のため、どこまでコストをかけるべきかというところもある。生命保険、医療保険に特有のところではあるが、当然健康状態、がんになったというのがトリガーのため、そういうセンシティブ情報をどこまで開示するのか等、開示して紛争が出てくるかもしれないので、個人だけでというのはなかなか難しいところがある。そういったところで、しかるべき、かつライトでクイックにできるようなものが今後求められていくことはあり得る。このスキーム自体は、保険会社も提携会社に載せているが、非常にディスラクティブではあるが、新しい保険の未来だと、少なくとも数社の保険会社に言ってもらっており、こういったものが一つのベースになるというのは、日本でも十分あり得るか、私どもでは楽観的に考えているところ。

3. ODRのアイデア募集・ヒアリングのお願い（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。

- 「ODRのアイデア募集・ヒアリングのお願い」ということで、これまでミドルマンのように報告いただいたものもあるが、我々が捕捉していないものもあるだろうということで、そこについて話を聞く機会を設けたく、「アイデア募集・ヒアリングのお願い」を本日からODR検討会のホームページにアップしているので紹介する。ODRについての具体的なアイデアを応募いただいた上で、1月末あたりにヒアリングという形でお話をいただくような機会を設けたいと思っている。

4. 2. 及び3. について、質疑応答及び意見交換。

- クラウドリアルティのプレゼンについての質問が1点。今後のODRの活用意向について、自社が当事者として対応するのではなく、第三者の中立的な立場で行うことになるという点に関して、具体的に第三者の中立的な立場で何を行うことになるのか。

（鬼頭氏）

- 畑氏とも共通すると思うが、ユーザー間の紛争であるため、例えば事業者が収益などで虚偽の開示や報告をして、ユーザーがそれを発見した場合、それに対して、どう是正していくのかといった話や、場合によっては出資金を返してくれといった話も出てくると思う。

我々は金融機関として、そのデューデリをするという部分は必要になってくるが、一部、彼らのほうに、例えば正しい情報を積極的に出していなかったといったケースはあると思う。そういった場合については、我々が間に立ってやっていく必要があると思っている。

- 間に立ってやっていくということの具体的な意味は何か。

（鬼頭氏）

- コミュニケーションに割って入ることだと思っており、実際にその情報開示をなぜ間違えたのかということや、本当の正しい情報は何かというのを精査して、それを再度、出資者に伝えていくという形。

- 大体イメージはわかった。それで、クラウドリアルティはどういう立場かということ、もちろん第三者という立場であろうが、フィナンスをする立場ということか。

(鬼頭氏)

- ファイナンスをする立場。投資銀行であり、スキームによっていろいろなパターンがあるが、わかりやすい例でいくと、上場するときの主幹事証券のような立場を担うという形。
- そうすると、第三者の中立的な立場であって、中立的ということはそのとおりだと思うが、クラウドリアルティも当事者間の問題について利害を持っているということになるのではないか。

(鬼頭氏)

- 特に募集のところではそうなる。その後の継続開示などは会社のほうでできるが、そういったところでも何かあった場合というのは、当然、アフターフォローなりケアが必要になってくるので、そこは情報の流通を担うプラットフォームとしても、その役割が必要、期待されているところかと思っている。
- 鬼頭氏の説明におけるODRの活用意向について、指定紛争解決機関に対する期待ではなくて、その前段階で自前でもODRを整備しようという趣旨か。

(鬼頭氏)

- 整備したいと思っている。経営資源の観点もあって、まだ十分踏み込めていないが、潜在的にニーズはあると思うし、リスクももちろんあると思うので、今後、このあたりは積極的に自前でやっていけるものはやっていきたいと思っている。

(山田座長)

- 同じ点について、畑氏の意見を伺いたい。

(畑氏)

- 自前でというのは、来年やることはないと思うが、もう少しアリババのように、ユーザーが投票して、それだけ、もしくはそれがデシジョンメイキングの保険金支払の8割を占めるような場合になると、どうしてもああだ、こうだという紛争は出てくると思うので、そういったときには、率先して当社のほうでそこをカバーしに行くというのは、十分あり得るかと思っている。
- 鬼頭氏に伺いたい。ADRの利用状況について、二種金融商品取引業者ということで、FINMACに利用登録しているものの、消極的な活用にとどまっているということであるが、どうなっていけば、逆にここの活用が進むのか。そこがODRになって変わるところ

があるとなれば、どういうところか。

(鬼頭氏)

- 一番大きいのはアナログ対応のところかと思っている。連絡先は住所と電話番号しかなく、メールや入力フォームでデータを残すことができない。そのため、もし我々がそれを受ける立場だとすると、基本的には電話に張りついていなければならず、それをデータベースに残すとすると自分で入力しないといけないので、その負担は非常に大きいかと思っている。電話をかける側であるユーザーも、この時間帯は普通に仕事をしている時間だと思うし、現地に行くことができない方もいるので、そういうところが大きな足かせになっているのではないか。
- 現状だと、例えば開示の情報が不足していて問題があったとしても、そういったものが表に出てこず、声が拾えていない可能性もあると感じているか。

(鬼頭氏)

- 感じている。実際にユーザーから、「これはどういうことなのですか」や、「このプロジェクトの過去の実績やトラックレコードをもう少し詳しく教えてください」という問い合わせが、我々クラウドリアルティのフォームを通じて入ってくる。恐らくこういった問い合わせ窓口としては、クラウドリアルティのオンラインフォームのほうが使われているのが実情かと思う。
- そうすると、ODRの活用促進がもしされていけば、こういったプラットフォームのユーザーサポートのコストのようなものも効率化できる可能性もあると理解してよいか。

(鬼頭氏)

- そのように思う。

(山田座長)

- 確認だが、今の話は、紛争になる前のさまざまな情報交換の場でも使うということか。

(鬼頭氏)

- そのとおり。紛争になってからでは遅い部分があると思うので、なる前から潰し込みをしていくのはもちろん、最初の制度設計次第で紛争の火種の発生自体も防げるのではないか。こういった制度は、いろいろなプロジェクトで検証しながらアジャイル

につくっていくものだと思う。そうしてでき上がったのは、プラットフォーム上の自主規制ルールになっていくので、そこをつくっていくためにも、我々はもっとデータが必要。こういうことをやったら、こういう紛争が起きそう、こういうクレームが来るというのを、もっと緻密に細かくとっていきたいと思う。

- クラウドリアルティに関して、感想が1点と質問が1点。まず感想について、そもそもODRが一番なじむ、期待できる分野はP2Pのプラットフォームではないかと思っていたが、どうしてなじむかという理由についての認識が共通しており、大変心強く感じた。さらに、ITを使った新しいサービスには何か怪しげという印象があり、今までの歴史の延長で規制が必要といった話が必ず出てくる。実際に何が起るかをサービス提供側で把握するためにも、ODRの活用は有効。規制が必要か、必要でないか、必要とすればどの部分かということ、事業者自身が分析して発信できるというのも大きなメリットだと改めて思った。
- 質問であるが、ここで想定されているP2Pの紛争というのは、基本的には投資家と発行体との間の話で、「思ったよりもうからない」というクレームや、「途中で投資をやめる場合に払込み済みの資金はどうなるか」といった話かと理解しているが、投資対象の不動産を例えば宿泊場所として運用することになれば、最終需要者つまり宿泊するユーザーという存在もある。クラウドリアルティとしては、その部分にファイナンスする訳ではなく、それはAirbnb等の別のプラットフォーム上の話として区別していると考えてよいか。

(鬼頭氏)

- かかわってくるステークホルダーは非常に多いが、我々の注力領域はキャピタルマーケットであり、発行体と投資家というところに、まずは軸足を置いてやっていきたいと思っている。
- 畑氏の説明で少額短期ほけん相談室の紹介があったが、実際に利用した経験や、justInCaseだけに限らず、どういう相談を何件ぐらい受けている等、知っていることがあれば伺いたい。

(畑氏)

- 当社がこの1年の間に実際に紛争になったというのはゼロであるが、一般的には、保険契約をなるべくシンプルにするようにしているが、いろいろな条件が書いてあって、悪いことがあったのに、保険金請求してみると条件がここに細かく書いてあって、これは支払えません、これは詐欺なのではないかというので、第三者に電話するというのが一番多いのではないかと思う。特に医療系がかなり複雑なため、そういったこ

とを取り扱っているところもあるし、生・損保も、それぞれ生命保険協会、損害保険協会があるので、似たような状況かと思う。

- プラットフォーマーがトラブルの解決について一定の役割を果たしていくということについては、私たちも前向きに考えたほうがいいかと思っている。ただ、その先の問題として、さらに外の第三者機関が本当に必要な場面というのはどういうものがあり得るのか、そこの役割分担をどうしていくのかといった問題について、これは我々の問題だと思うが、考えていく必要があるという感想を持った。
- プラットフォーマー自身が紛争解決に対してアプローチしていくというのは、非常に重要なところだと改めて感じた。他方で、どこまでプラットフォーマーが介入していくかという点については、コストの問題がある。明確に紛争領域がわかりやすいものについては、事前に切り出して、エスクローを利用して返金対応を行うといった取組が可能だが、エスクローの期間が過ぎた後に、トラブルになっている者に対して何かアプローチや紛争解決ができるのかというと、そこは非常に難しい問題がある。例えば、両者からきちんと証拠等を提出してもらい、どちらの主張が正しいのか判断することになると、実質的にプラットフォーマーが司法機関の役割を担っていくこととなり、判断者の教育コストや時間的なコストが問題となり、非常に悩ましく思っているところ。
- ODRを推進、活用するに当たって、事業者側はコストをどう捻出するのか。また、それが利用者に転嫁されてしまうとサービス利用料が上がってしまい、なかなか利用されなくなってしまうところがジレンマとしてある。そういったときに、P2P保険というものが1つヒントになるかと思っている。利用者の加入は無料で、トラブルが発生した場合に支払いが発生するという点で、ODRを利用するに当たり、例えばEC事業者であれば、ECサービスを利用いただくに当たり、必要であればこのような保険に加入してもらい、コスト面の負担を広く利用者に分担してもらおうというのも、非常に有益なのではないか。

(畑氏)

- 直接にはならないが申し添えると、アリババのものは芝麻信用が低過ぎる人は加入できないことになっている。そこまで選りすぐりをしているわけではないため、中国では数億人が集まっているが、紛争は起こるのだけれども、ある程度のステータスを持った人たちで助け合っており、事前に起こらないようにするような仕組み、コミュニティがある。困ったらみんなで助け合いという信用スコアのところがもしかしたらC2Cでも重要なので、使えるのだったら使ったほうがいいかと思う。

(鬼頭氏)

- 今の話でコメントすると、クラウドリアルティは基本的にはロングテールの最後の端まで、100%のファイナンス・インクルージョンを目指したいと思っており、一方で本当に小さいものを扱おうとすると、コストが非常に大きくなってしまいます。そこをどう解決するかというのは、基本的にはクラウドリアルティはタッチしない。あくまでユーザー間の自主的な運営に任せるとするしかなく、我々は中央集権的にならないという選択をせざるを得ない。完全に分散型のアーキテクチャでつくっていく必要があると思っている。

そうなったときに、プラットフォーマーとして何をするかということ、ユーザー自身が自分たちでルールを生み出していくためのプロトコルであったり、仕組みづくりというものが重要かと思っている。そういう仕組みをつくるために、今、クラウドリアルティはODRの活用をしながらいろいろなデータを集めて、こういうケースだったら、こういうものはまるのではないかといいるところを組み立てていけるのではないかと

思っている。

(山田座長)

- 今後の点について、1点申し上げたい。私ほか何人かの委員が日本ADR協会の理事をしているが、このADR協会において、今般、ADR機関及び相談機関に対して、ODRの利活用に関して、どのようなことを望むのか、あるいはどのようなことが隘路になっているのかということについてのアンケート調査を予定している。結果については、公表を行う内容について、また本検討会においてもお知らせできればと考えている。

- 活性化策について、ピッチコンテストのような形で、事業者のODRの仕組みのようなものの優秀なところを取り上げるというのも一つの方策だと思うが、そうすると、一つの事業者に偏ってしまい、その事業者以外のところにスポットライトが当たらないというデメリットもあると思う。また、各事業者にODRの利用意向をヒアリングしてみたところ、ODRのプラットフォーマーごとにいろいろな特徴があり、各プラットフォーマーと組んで、自社に使いやすいようなプラットフォームをつくってほしい、二人三脚でやっていく必要があるようなところが多いように感じた。そのため、広報的な面で、シンポジウムやピッチコンテストをやるというのは非常にいいと思うが、もう少し足元というか、業界全体で広がっていくためには、もう少し幅広く支援してほしい必要があるのではないかと

思う。

まず、1つは、シェアリングエコノミー認証制度という、プラットフォームの安心・安全の仕組みが担保されているところを認証するという仕組みがあり、その中で、シェアリングエコノミー・モデルガイドラインというものがある。去年、そのモデルガイドラインが改訂され、ODRも含めたトラブル解決の仕組みというものを積極的に入

れていくということが明示されている。そのため、認証制度とコラボしたり、または全く別のODRの認証制度みたいなものをつくり、メリットやインセンティブを明確に打ち出した上で、法務省、内閣官房が後押しするという形が1つあり得る方策なのではないかと思う。

もう一つは、認証制度とはまた別のところで、各プラットフォームのベストプラクティス・グッドガバナンスの事例、または、「もしこういうトラブルになったときには、こう対応した」というヒヤリハット事例のようなものを共有する業界全体のタスクフォース、分科会みたいなところに、業界だけではなくて、省庁の方々もどんどん入ってもらおうという方策があり得るのではないかと。特にお金がかかる話ではないと思うので、役所ともどんどん交流しながら、並走して平場で議論しながら、最終的にはそれをシンポジウムのような形で大きく取り上げてもいいと思うし、もう少し現場に近いところで役所と協働できれば思っている。

- 推進策については、コンテストの実施、eコマースあるいはプラットフォーム、シェアエコノミー、フィンテックを含めた金融取引業界等のいろいろな業界の標準をつくる、あるいはマル適マークというか、トラストマークというか、そういう仕組みを設ける、グッドガバナンスの例をスプレッドするという仕組みやプラクティスを推奨していくことが考えられると思う。その際には、業界だけではなく、所管官庁というか、関係者、場合によっては、法曹界や研究者も含め、そういう関係者も入って積極的なサポート、支援をしていくということになるのではないかと。この関係で、ODRの業界団体のようなものもつくられている動きがあり、それとはまた別に、研究者も含めたODRの世界のいろいろなスタンダードをつくっていく動きもあるので、そういうものも含めて推進策になるのではないかと。思っている。
- 弁護士という紛争解決の担い手の立場から、弁護士会のADRが全国の半分ぐらいの弁護士会にある。弁護士会のADRでODRを導入するという検討も、一部の弁護士会では既に行われているが、その場合の規定の整備をどうするか。また、難しいのは、どういうふうにODRのシステムを弁護士会の紛争解決に組み込むか。このあたりも検討しているところで、これも関係者の意見を聞くなどして、積極的に進めていきたいと思っている。今後は、弁護士会、場合によっては日弁連でも、ODRの活用に向けた動きや取組が進んでいくのではないかと。
- プラットフォーマーが紛争解決にどういうふうにかかわっていくのかという問題がある。プラットフォームが利用者との紛争、交渉事にどうにかかわり方をするのか。これは、1つは費用対効果の問題、それからリソースの問題がある。さらに、法制上の問題、弁護士法72条の問題がある。ただ、自分も当事者ということになると、それはまさに自分の法的問題の解決を行うという整理もできるかもしれないので、プラットフォームがどうにかかわり方をするのかという点について、コスト面、リ

ソース面のほかに法制上の問題があるということは、指摘しておきたい。

5. ODR活性化に向けた法制度上等の課題（資料4）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）

<検討課題1（1）について>

（山田座長）

- ここでは、主としてインターネット上で提供される法的情報について、例えばその情報の正確性を確保すべきか、誤った情報により損害が生じたと主張される場合の責任をどのように考えるかといった問題があろうかと思う。意見を頂戴したい。
- すでに現段階でネット上にはいろいろな法的情報が溢れており、これを今から規制するとなると、誰が発信する情報を、どういう理由で、どういう方法で信頼性を確保すべきニーズがあるか、真剣に検討しなければいけないと思う。基本的には、この段階を直接規制するということは困難であり、必要がないと考えているが、あえて言うならば、例えば弁護士事務所や特定のADR機関が不適切な情報をユーザーに閲覧させることによって、自分の弁護士事務所に相談に来てもらうとか、特定のADR機関を利用してもらうという誘導がもしあれば、広告規制のような側面から検討するということはある得ると思う。
- この段階について何か非常に厳しい法規制を設けていくことは考えにくいだろうと思うが、基本的な視点としては、法的情報の質が確保されていたほうが一般的には望ましいという要請はあろうかと思う。それを実現するためにどういう方策が考えられるかということで、基本的にはソフトローで、厳格法規制ではない形で、何らかガイドライン的なものなどが場合によっては考えられるのではないかと。ただ、若干注意しなければいけないのは、ここでは暗黙のうちに、インターネット上のさまざまな情報提供というものが無償で行われることが前提になっているかと思うが、場合によっては、有償で、ネット上で情報がもらえるというサービスを考えることもできないわけではないので、有償なのか、無償なのかという点は、これは全ての段階に通ずる話かと思うが、この段階でも問題になり得る点かと思う。

その際には、ユーザーというか、情報を取得する人について有償かどうかという問題と、情報を提供する人にとって有償かどうかという問題、いろいろな組み合わせがあり得るかと思うが、分けて考える必要があると思われる。ユーザーにとって有償な場合というのは、何らかの形で誰かと契約関係が存在するということになってくるかと思うので、その規律がかかってくるというところで、これも誰との契約かというのはさまざまな局面が考えられるかと思うので、それに応じた、既にその契約法上の規

律が存在するというところにプラスアルファして、何か考えることがあるのかというところを検討していく場面だと考えている。

- 基本的には、ハードローの話ではなく、別の視点から対応が必要になるかどうかを検討すべきと思っている。インターネット上のCGM（コンシューマー・ジェネレイテッド・メディア）という一般の方が投稿する掲示板やQ&Aサービスにおいては、仮に問題のある情報の掲載があった場合、プロバイダ責任制限法に基づき、ユーザーから名誉棄損やプライバシー権侵害といった、権利侵害に基づく削除請求がなされ、最終的にはサイトの管理者・運営者の判断や投稿者自身の判断によってWebサイトから削除がなされるのが原則となっている。
- 情報の正確性や信頼性の点について、権利侵害とはならない不正確、不適切な情報の削除についてのハードローによる規制はあまり例がなく、事業者による自主的なガイドラインによる対応が適切ではないか。例えば偽情報であるフェイクニュースの議論や、医療関連情報サイトで不適切な情報が出て炎上していた件のように、それらの事例においては、業界団体や事業者による自主的なガイドラインでの対策が必要になっていくのではないか。また、誤情報については、投稿型サービスを提供している事業者側としては、情報の正確性がわからないところもあるため、投稿者や閲覧しているユーザーの啓発といったところに対応していくのが適切なのではないかと考えている。
- 「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」とは、どういうことをイメージしているのか。

(川村内閣官房日本経済再生総合事務局参事官)

- この新たな方法というのは、自動生成というか、ニュースもAIが書くという話もあるかと思うが、そういう意味で、人が何か執筆して出すというよりも、AI等を使って自動的に出していくといったことを想定している。

<検討課題1（2）について>

(山田座長)

- 相談機関等への相談段階ということで、相談フェーズと呼んでいる。ここでは、相談業務において、まさに新しい方式であるが、自動応答、チャットボット方式の活用のあり方、あるいは相談を通じて得た情報をいかに管理し、活用していくか、その規制といったことが問題になるかと思う。
- IT・AIによる支援を受けて、相談員が相談対応の補助にするというのは、相談員が

手元に本を持っているとか、マニュアルを参照していることと本質は変わらず、ここにODRというか、ITが入ったからといって、規範的な状況が変わるわけではないと考えている。結局は、相談を受ける側が、誰が責任主体となって、その相談を受けるかを規範的に検討すればよい。そうなると、その責任者は誰かということになるが、恐らくアドホックでない機関における相談であれば、その機関が責任主体となると、差し当たりは考えている。

- 相談を通じて得た情報の管理・提供・活用について、これは全体的な話になるが、紛争処理プロセス全体を通じて、当事者が各機関に提供した情報というのは、当事者自身に情報コントロール権があってしかるべきと考えるが、基本的には合意ベースで、その情報を他のADRなり裁判所なりに送って良いとすべきだと思う。その細かな規律、例えば主張はどうか、証拠はどうかというのは、かなり細かい議論をする必要があるが、規範的な原則は合意ベースと考えている。
- AIが出てきたからといって、本質的な問題が何か変わるということではないだろうと思う。ただ、AIがどんどん発達してくると、一定程度で人にかわって機能を果たすというレベルになってくる。しかし、その場合に、AI自身はもちろん人ではなく、当然弁護士でもないということで、別の法的主体というものをその背後に見出すという作業が必要になってくるというところに、やや問題を複雑化させる要因が入ってくる。その前提で、誰がそこで問題となっている法的主体なのかということを一々確認していく必要があるということかと思う。
- 情報の扱いというのは全ての段階で問題になる話かと思う。ODRに限った問題ではもちろんなく、さまざまところでいろいろな形で問題になるという一般的な問題が一方であり、他方で、ODRが紛争を扱っているというところから出てくる、ODRに特有な問題というのがあるかと思う。個人情報と個人情報としてどのように管理するかといった問題は、ごく一般的な問題であるが、ODRの場合には、後続するADR手続や、あるいは場合によっては、訴訟手続との間で情報のやりとりをどうするかという問題が特有の問題として出てくるかと思うので、それについても議論が必要と考える。方向性としては、合意がベースになると思うが、この合意のとり方自体がまた一般的な問題で、インターネット上でクリックしたことによって、どの程度、その合意の真理性が担保されているのかという問題がいろいろなところから出てくると思うので、他のところでの議論の進展も踏まえて、考えていく必要があるのかと思う。
- フェーズの分け方全体について、基本的にはこういう形で分けて分析していくということではよいと思うが、ODRの場合、一つの特徴として、各フェーズの境界が曖昧になるところが全体として出てくるのかと思う。とりわけ、検討フェーズと相談フェーズというものの境界が曖昧。これは、情報収集段階でインタラクティブに収集者が入力した情報に対応した形で、何か出てくるというスキームが進んでくると、相談して

いるのと実質的に変わらない側面が出てくると思う。また、交渉とADRの境界も、交渉の場を提供するというときに、どこまで充実した情報提供やサポートがあるのかによっては、ADRとその境界というのが曖昧になってくるところがあるかと思うので、そうした点も一般的な背景として念頭に置いて、留意していく必要があると感じている。

- 情報の取り扱いに関して、相談者が相談機関に対して個人情報を提供する場合、法律上の個人情報以外の情報も含め、取得側は利用目的を特定して本人に伝えればいいというのが現行法の規定だが、それをもう一步進めて、同意を取得するという提言と理解した。さらに、例えばチャットボットがクラウドサービスで提供されている場合や、相談機関が相談情報を保管する場所がクラウドであったりする場合には、自身が相談している相談機関だけではなくて、そこからさらに、クラウドサービスを提供している事業者や、同じクラウドサービスを利用している別の相談機関が相談情報を活用できる可能性がある。データの利活用という観点からは、情報を横串で活用できたほうが絶対にいいわけだが、相談している本人のみならず相談内容に出てくる紛争の相手方の情報等も含まれることをどう考えるかなど、気にしなければいけないことがある。どの程度の加工をすれば利活用に資するデータになるのかということ、きちんと考えておく必要があると思う。

今までの考え方は、とにかく守秘義務ということで、組織の枠を出ないようにするという考え方だったと思う。それはそれで非常に意味のある話だが、一方で、紛争のデータがたまっていかない限り、それを予測に生かす等、いろいろな使い方ができないということでもある。名前を隠す、仮名化するのは当然として、匿名加工情報にまでしてしまうと使い道が限られてしまうため、どのくらい加工したら、どういうことに使っていけるのかということ、使い道のほうから考えて、どのくらいの加工が必要かという検討をする必要があると思う。

- 相談員がIT・AIによる支援を受ける点については、ここまで出てきた議論と同じだと思っており、弁護士が何か法律相談を受けるときに、判例の検索サービスや本を使うことと何ら変わりはないかと思う。ただ、一般の消費者も判例検索サービスを消費者として購入していいとなっていると思うので、そういったサービスが弁護士向け、プロユース向けにできたときに、それを消費者が使うときにどう考えたらいいのかというところは、1つ疑問としてあるところかと思っている。そういったサービスは基本的には有償であると思うので、自分で検索できるサービス、フローチャートなどを使っていくサービスと、どこでどう線を引くのかというのは、なかなか明確な答えは出ないと思うが、議論としては将来的にあるのかと思う。
- 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)を用いることについて、現状でも法律事務所に行ったときに、「こちらの相談フォームに記入してください」

ということで、例えば離婚であれば、今、夫婦関係がどうなっているということや、持ち家であるとか、子供が何人いるといった状況を書いていく。そして、その書いたものを見ることで相談を開始するということが多くの事務所で行われていると思うが、事実確認というところであれば、弁護士法の問題も生じないかと思っている。しかし、そこに対する法律判断のようなものが入ってくると議論が必要かと思っている。このあたりの線引きを、今後、AIみたいなものが進化していくことによって、どのあたりに置くのかと。

弁護士ドットコムのサービスでは、みんなの法律相談ということで、CGMの形で相談者が相談して、弁護士が回答するというものが行われており、実際には弁護士が回答しているので、このあたりは問題ない。さらに、それは無償であるので、なお問題ないが、相談するに当たって、「これが近いのではないか」という形で、今までたまった過去のデータからキーワード等で引っ張ってきて見せるということは十分に可能な状況であるが、そういったものを提供していくときに、それは相談に対して答えているのか、それともGoogleの検索サービスと同じようなたてつけなのかというところは議論になるかと思う。そういったサービスを展開していく上で、どういったものであれば白で、どういったものだとグレーになっていくかというのは、なかなか事前の線引きは難しいと思うが、解消するような制度といったものが活用できればいいと思っている。

- 相談を通じて得た情報の管理・提供・活用等については、インフォームドコンセントをきちんととることに尽きると思う。また、インフォームドコンセントをとれば、むしろ活用できるということをはっきりさせたほうがいいと思っている。
- 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)を用いることについて、相談の内容にもよるが、法律相談であれば、現在の弁護士法では、有償で業としては、弁護士あるいは弁護士法人しかできないことになっている。どういう案件なのか、どういう事情なのかということ聞き取ってまとめることは、法律相談自体ではなく、法律相談の前段階のため問題ないが、そこからさらに進んで法的な見解を述べたり、アドバイスをするということになると、それは法律相談ということになるかと思う。したがって、AIを弁護士事務所が使ってやるのは構わないし、弁護士事務所の監督のもとでAIが応答するのは構わないと思うが、そうではない形でサービスを提供すると、現行法の弁護士法の枠組みからは外れてしまうということになるかと思う。

ただ、検討フェーズと相談フェーズの境界の問題にも関係するが、一般的な法情報の提供であれば、法律相談ではないという整理ができると思う。具体的な案件について、「この案件はどうですか」ということになると、法律相談に近づいていくが、一般的な法情報の提供であれば、学者や弁護士が書いた本を買ってきて自分で読むのと同じであり、それを第三者が「こういうことが書いてありますよ」と言うだけという

整理もできるので、その限度であれば法律相談には当たらない。法律相談は、弁護士法72条で鑑定という言葉を使っているが、それには当たらないという整理ができると思う。しかし、ど真ん中の法律相談ということになると、現行法上では弁護士しかできないということ。

交渉フェーズ、ADRフェーズにも絡むが、弁護士が相談に対応すればよいということだけでは、実はない。その弁護士が、例えば事業会社に雇用されている弁護士であれば、弁護士事務所あるいは弁護士法人がやっていることにはならないため、仮にどこかの会社に雇われた弁護士が相談に応じているということだけでは、弁護士法はクリアできない。

- AIの監修、つくり込みのところに弁護士あるいは法律家に関与することは必要であると思うが、つくり込みの段階で関与したからといって、実際のサービス提供を事業会社あるいはNPO法人がやるのであれば、それは弁護士法の問題があると整理されると思う。

<検討課題1（3）について>

（山田座長）

- 当事者間の任意交渉段階（交渉フェーズ）においては、プラットフォーマーを含む第三者が、任意交渉のためのフォーラムを設けるということに、どのような法的な問題があるか、その場合に、第三者が提供する交渉支援のあり方といったあたりが問題になろうかと思う。
- 交渉フェーズにおいて外部情報を用いることの問題は、検討フェーズ、相談フェーズの応用編というか、その場面が少し変わったという話かと思うので、同じことが当てはまるかと思う。交渉フェーズ特有の問題として、プラットフォーマーを含む第三者が、任意交渉のためのフォーラムを提供するという一方で、それ自体について見ると、それがそういうものにとどまる限度では、新たな法的問題が発生するということはあまりないという理解を一般的にはしている。しかし、交渉支援ということがどの段階から和解あっせんという評価を受けることになるのかというところが、非常に評価の難しい問題を含んでいて、そのあたりをどう整理していくのかということを引き続き考える必要があるのかと思っている。

その上で、一定の場合には、交渉のフォーラムの提供ということを超えて、和解あっせんな側面を含むということになった場合には、弁護士法との接点ということが出てくることになるので、弁護士法上どうなのかという問題が現行法の解釈・適用上、出てくるということかと思う。その場合、基本的には弁護士法72条との関係では、正当業務行為というのが一般的な考え方としてはあると思うので、まずその点が問題になる。これは、違法性阻却事由という話で、具体的な事案は最終的には裁判官の評価

に依存するという一方で、不明確であるというところはなかなか拭えないのかと思う。その問題について、現行法では、ADRの認証制度というものが一応の対応策として提供されているということで、基本的にはADRの認証制度が活用できるのであれば、一番望ましいかなと思うが、その場合、もし現行ADR法がオンラインでのやりとり等に十分対応していない部分があるということであれば、その辺の手直しを含めて、検討していく必要があるのかと考えている。

プラットフォームが問題となる場合について、プラットフォームは、紛争当事者、第一義的な当事者との関係では第三者ということになると思うが、プラットフォームという形で取引の場等を事業として提供しているという地位にある者であるため、そうした地位に伴って、何らか果たすべき役割があるのではないかというのは、ODRの局面に限らず、さまざまところで問題になり得るところかと思う。そうした観点から見たときに、トラブルについては、一定の解決支援をすべきである、むしろ、そういう義務があるのではないかという考え方もあり得るところではあると思うので、これについては消費者庁等の検討会でも現在検討が進められているところかと思うが、そのあたりの検討状況も踏まえて考える必要があるのかと思う。場合によっては、その義務があるということであれば、その義務を履行することは、弁護士法上も正当業務行為と評価されるべきものなのではないかといった解釈につながってくることもあるのかと考えている。

- 交渉フェーズから徐々に議論が難しくなるように思われる。まず、交渉フェーズとADRフェーズは、恐らくODRのデザイン次第で境界が曖昧になってゆく。それに伴って、弁護士法上の問題も出てくると思われる。この点について、ODRに今から参入しようという者にとっての一番の懸念は、コストをかけてODRを実装したはいいが、後から弁護士法違反だと言われ、そのODRを運用できないという事態である。弁護士法72条の規制が最終的に紛争当事者の利益を保護するために必要であるということに疑いはないが、他方で、ODRの生成や利用を活性化させていくためには、高質なODRを生み出す枠組みを構想すると同時に、規制の不明瞭さゆえに、ODRのスタートアップを過度に萎縮させない仕組みが求められると考えている。

一般論で言えば、弁護士法72条の適用ラインを一般的な解釈として明確にすることが望ましい。しかし、個々のODRについて、法抵触の有無の判断がどうしても求められるのであれば、例えばこれから設計しようとしている個別のODRの法適合性について、適切な情報が得られるような仕組みを設けておき、そこで、ある程度の判断と指針を得た上で、ホワイトに近いものを設計するという仕組みを整備することが望ましいと思う。

- プラットフォーマーのODR設置について、一つは、義務という形で、特定の領域については、一定数の紛争が予定されるからODRを設置すべきという方向性の議論がある。

もう一つは、ODRを設置することにプラットフォーマー自身が利益を感じるということもある。その際、プラットフォーマーは中立な第三者という側面もあるが、何の利益も期待せずODRを運営するわけではなく、紛争処理のあり方について、プラットフォーマーとして固有の利益もあると考える。

例えば、紛争処理期間が余り長引くとコストが見合わなくなるので、係属期間を短く設定し、あとは紛争を放置するという対応もあり得る。また、ODR（ADRでもあり得るが）を通じて、優良顧客、ロイヤルカスタマーを育てたいというニーズから、紛争解決内容にバイアスをかけることも考え得る。あるいは、逆にトラブルが多い顧客をそのプラットフォームから排除したいために、アカウント凍結などのサンクションを課し、それを恐れて、当事者のほうが萎縮して、ある程度の紛争解決内容に合意せざるを得なくなるなどの懸念もあり得る。

そういった問題があり得ることを前提に、ODRを適切にデザインするにあたり、法的な直接規制は非常に難しいと思う。例えば既に議論されている、トラストマークの仕組みの中で総合的に判断していくなど、間接的な形でODRの高質化を目指すというのも、検討に値するのではないかと考えている。

- 交渉の場を提供するだけにとどまっているのであれば、弁護士法上の問題はないと整理できると思う。弁護士法上の問題というのは、弁護士法72条の和解に当たるかどうか。もちろん、これは有償でやるということが前提だが、和解あるいは仲介に当たるかということからすると、場所を提供するだけ、つまり実質的に和解のあっせんを行っているとは評価されないのであれば、問題ないと整理できるかと思う。
- プラットフォーマーの問題について、例えばeコマースだと、もちろんプラットフォーマーも、何らかのステイクは持つわけであるが、それはかなり純粋な第三者に近いという気がする。一方、本日プレゼンのあったクラウドリアルティのような形になると、当事者性と言っていいのかどうか分からないが、当事者性がかなり出てくるので、それは自分のディールを解決しているというふうに整理できるかと思う。その場合に注意しなければいけないのは、もちろん両当事者から見ると中立であるが、自分自身も紛争の解決について、あるいはディールの成立について、ステイクを持っている、利害を持っているということは、何らかの形できちんと当事者には説明しないとイケないと思う。
- 弁護士法72条の問題からすると、和解のあっせんは、第三者が紛争当事者の間の紛争に介入していくということであり、第三者と言えるかどうかについて、線を引くのはなかなか難しいかと思う。その延長線上で、プラットフォーマーとして紛争解決に何らかの支援をする、あるいは措置をする義務があるという場合もあるのではないかと、その場合、それが正当業務行為に当たり得るのではないかという指摘がある。その点に関しては、正当業務行為、違法性阻却事由という世界のため、個別の判断というこ

とになると思うが、仮にそういう義務があったとしても、それだけで違法性を阻却するものではないと考える。違法性阻却事由の考慮要素の一つにはなるかと思うが、それだけで義務があったから何でもやっていいということには、恐らくならないのではないかと考えている。そのあたりの線引きが難しいところ。

<検討課題1(4)について>

(山田座長)

- ここでは認証ADRをはじめとするADR手続でODRを使うこと、例えば、当事者のとり得る複数の選択肢を典型的に自動提示するという、あるいは、AIが自動応答等で一次的な解決支援を行うということについて問題があるかというあたりが焦点になるかと思う。これらに限らず意見をいただきたい。

- 選択肢の自動提示について、一方で、過度の選択肢の絞り込みのようなことが、当事者の判断を歪めるおそれもあるが、他方で、紛争の様々な局面にいる当事者が、いきなり多くの選択肢をどんと与えられて、さあどうぞと言われても、逆に情報処理のコストが高くなり過ぎて、自己決定ができなくなるという事態もあり得る。一概に、選択肢を絞ること自体が否定されるわけではないと考えている。

選択肢の自動提示に際しては、どのような設計思想を持って選択肢を提示しているかが、当事者に知らされていることが大事だと思う。つまり、ODRのみならずADRも同様かもしれないが、その紛争解決の場がどういうフォーラムなのかということを知らせることで、フォーラム選択にかかる自己決定を当事者にしてもらうことが、間接的な自己決定ではあるが、重要ではないかと考えている。

- 自動応答そのものは、相談と同様で、一部で前裁きのAIが応答するということは、それほど問題はないと考えている。
- AIが一次的な解決支援、例えば相場から見るとこんな結論になるという目安を出すことについて、ADR主宰者がいる場で、主宰者判断の前段階として、AIが出したものとして、そのような解決支援の案を出すこと自体は別に問題はないと思う。

また、AIによる判断が、どれほど意味を持つのかということも、よくわかっていないところがある。何を教科書データとすべきかの議論も、必ずしも詰められていないと思われる。また、深層学習のAIであれば、一定の解決案を出されても、どうしてそのような判断になったのかの事後検証が直ちにはできない。そうすると、それを一応参考にするのはいいが、それが紛争解決の決め手になるものではないと現在では考えている。

- 自動的な選択肢の提示や、AIによるさまざまな関与ということをどう考えるかということについて、基本的には、ADRを実施する場合には手続実施契約というものが前

提となっており、その前提として、手続の内容についての説明があるということを考えると、その説明が十分にされているということであれば、このような手続がとられること自体は、当事者との関係では問題は少ないかと思う。他方で、ADR法上の認証の対象になり得るという話の中でAIの活用をどう考えるかという話になると思う。AIがどの程度関与するのかということにもよるが、ある程度自律的に当事者とのやりとりをかためていって、解決案の提示がされるというものを考えたときに、その過程で、認証要件でいうと、弁護士の助言措置について、助言を求める必要がある局面なのかどうかということが、普通の人間の弁護士でない手続主宰者であれば、事前に設定されているマニュアル等々によって考えるということになっているところが、AIの場合にどうなるかということがある。そのため、具体的な解決案の提示に先立って、弁護士の助言を求めるような仕組みが必要なのかどうかといったことは、認証要件との関係で考えるべき問題が多少あるかと感じている。

- 認証要件との関係は整理する必要があるが、認証を受けなくてもADR業務ができるということがむしろ重要と考える。AIだけで終わらせてはいけないとか、AIを使って更に弁護士の助言を得なければいけないということになると、ますますODRで実現しようとしていることから遠くなっていくため、そこを何とか救うというのが、この検討会の目的の一つではないかと思っている。だからといって、もちろん野放図に何でもやっていいということではないと思うので、ADR認証制度に頼らない仕組みというか、認証基準には当然入っている要求事項を含め、認証を受けていないODRのプロバイダが目指すべきベストプラクティスといったものを提示したほうがよいと思う。
- AIの自動応答のみで紛争解決するというのが、現時点のAIの技術水準でできるとは思えない。教師データを何にするかによって、ちゃんとしたものが出てくるかどうかは全然変わってしまうし、差別的な結果が出てくるかもしれない。そうだとすると、現時点で、AIが選択肢を提示すること自体を否定する必要はないと思っている。紛争当事者がAIにより提示されたものを受けて、どう判断して、どう動くかは自分で決めるということは許されるべきだと思う。ただ、現状はAIがその段階にないので、AIが出した結果も一つの参考としながら、和解あっせん人という立場の人に介在してもらおうというのも、一つの形だと思う。
- 弁護士法に関して、この検討会の成果物としては、できればホワイトリストが欲しいと思う。弁護士法上、だめかもしれないという要素が少しでもあったらODRができなくなってしまうというのは避けるべきである。一般的な法情報の提供だったら大丈夫と日弁連含めて合意できるのであれば、そのように取りまとめに書くのが良い。その際、一般的な法情報の提供とは何かについて、もっと具体的に、ODRのサービスモデルに当てはめて考えたらどうなるかまで言う必要があると思う。ただ、絶対に大丈夫という範囲が極めて小さくなってしまふのだったら、やらないほうがましかもしれない。

過去の弁護士法に関する逐条解説、判例、学説等を見ると、該当すると解釈される範囲が非常に広がったり、相反する解釈も存在したりして、これがホワイトと決めるのはとても難しそうだという印象を受けた。過去の裁判例等を基にして解釈指針として出そうとすると非常に狭くしか認められない可能性が高いので、政策判断として、本当は立法的に解決しなければいけないのではないかと思う。それが難しい場合でも、少なくともプラットフォームについては、その立場と期待されている役割等に照らして、ODRを実施することに政策的な価値があるのであれば正当業務と言えるというメッセージを出していけないものか。

- 確かにホワイトのものをホワイトだと明らかにする方法は何があるかということだと思う。特に違法性阻却の問題になると、本当にケース・バイ・ケースの問題になるので、幾つかの整理はできるかと思うが、できる限りホワイトであることが明らかになるように考えてみたいと思う。
- フィンテックでもよく話があるが、特定の管理主体がないプラットフォームのケースや、不特定多数の匿名の方があっせん人になるケース等の分散型の話を論点に入れる必要があると考える。容易に想像がつくものが、あっせん人として何人かが紛争解決に介入して、それに解決した案を提示した人がトークンをもらい、そのトークンが例えば財産的価値に交換でき、それを買った人がそのトークンを使用する。分散型のアプリケーションを使った紛争解決の話も必ず出てくると思うので、おそらく、その論点も入れておいていいのではないか。

(山田座長)

- 法制度上の具体的な検討課題については次回議論いただきたい。次に、これまで弁護士法、ADR法という話が大部分出てきたので、これらの法律を所管する法務省から、特にODRと現行の法制度の関連、あるいはホワイトリスト等について、コメントがあればいただきたい。

(藤田法務省大臣官房司法法制部参事官)

- これまでも御議論も踏まえ、弁護士法、ADR法を所管する法務省の立場から、ODR活性化と法制度上の課題に関する一般的な解釈・整理について、説明させていただく。
- 1点目として、ODR活性化と弁護士法72条、ADR法等との関係についてである。
弁護士法72条は、罰則の構成要件を定めた規定であるから、その解釈・適用は捜査機関、最終的には裁判所の判断に委ねられるものであり、個々の具体的な事情を踏まえてその適法性が判断されることが前提となるが、あくまで一般論として、ODR活用と弁護士法72条、ADR法等との関係について、以下のような解釈・整理が可能ではないか

と考えている。

これまでも議論されているODRの4つのフェーズに分けて説明する。

第1の「検討フェーズ」については、弁護士以外の者が、オンライン上において、一般的な法情報を提供することは、弁護士法72条に違反するものではないと考えられる。ここで言う一般的な法情報とは、法令の内容、裁判例情報、その他の統計情報、法律に関する文献情報、法令の一般的な解釈などの一般的な法的意見などが含まれる。

第2の「相談フェーズ」については、相談対応者による適法な相談業務の前段階として、相談者の相談内容の概要を把握・整理するために、チャットボット等の自動応答方式のIT・AI技術を活用することは、弁護士法との関係で、直ちに禁止されるものではないと考えられる。

第3の「交渉フェーズ」について、弁護士以外の第三者が、紛争当事者同士がオンライン上で協議・交渉するための場、例えばチャット、Web上の掲示板などのツール、アプリ等、を提供することは、第三者が和解あっせん等を行っていると実質的に評価されるものを除き、直ちに弁護士法72条に違反するものではないと考えられる。そして、協議・交渉を行う当事者に対する支援として、このような協議の場を提供するとともに、第三者の立場から、一般的な法情報を提供することも許容され得るものと考えている。

第4の「ADRフェーズ」について、弁護士以外の民間事業者がODRを活用したADRを実施することについては、ADR法に基づく認証を取得することで、実現することができるというのが現行法の整理と考えられる。

- 2点目として、弁護士法72条の解釈に疑義がある場合の対応についてである。

多数にわたり得る個別のODRに係る事業計画等を念頭に置いて、個々の類型ごとに、弁護士法72条の適合性をあらかじめ明確にすることについては、自ずと限界があると思われる。

他方、事業者が、具体的な事業計画に即して、あらかじめ規制の適用の有無を確認する制度として、産業競争力強化法に基づくグレーゾーン解消制度があるところ、ODRに係る新規事業を計画している事業者等においても、これらの制度を利用することが可能である。法務省としても、そのような制度利用があった場合には、制度趣旨を踏まえた上で適切に対応していきたいと考えている。

(山田座長)

- 次回は、本日積み残した「ODRの活性化に資する法制度上の検討課題」、「その他の法制度上の検討課題」というものを含めて、紛争解決事例のオープンデータ化についても議論いただき、可能であれば、取りまとめ骨子（案）の頭出しを事務局からしたいと考えている。

以上