

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	④ ADR (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・SNS 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 (メッセージングアプリ等) 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 (メッセージングアプリ等) 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					