

ODR活性化検討会（第7回） 議事要旨

日 時：令和2年3月16日（月）15:30～17:29

場 所：中央合同庁舎8号館5階共用C会議室

1. 議事

(1) 開 会

(2) ODR活性化に向けた分野別の推進策

- ・プラットフォーム型のECにおける消費者保護の観点からの取組（消費者庁）

(3) ODRの活性化に向けた取りまとめ（案）

(4) 自由討議

(5) 閉 会

2. プラットフォーム型のECにおける消費者保護の観点からの取組（資料1-1、1-2、1-3）について、消費者庁より説明。

<消費者庁より説明>

- 消費者庁では、主としてデジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における問題点について、消費者保護の観点から検討会を立ち上げていろいろと議論をしている。その中の議論では、本検討会のテーマでもあるODRの活性化についても様々な意見があるところ、本日はそうした議論の状況について紹介したい。
- 資料1-1を用いて、「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等について」ということで紹介する。
- デジタル・プラットフォーム企業が介在する取引の特徴として、2面市場をつなぐことによるネットワーク効果で市場参加者が非常に増大することがある。国際的なクロスボーダー取引も増加する。プラットフォーム上での消費者行動の情報が蓄積・分析され、ターゲティング広告と言われるものによる誘引などがある。もう一つが、消費者も売主として市場に参加することで、CtoC取引が非常に拡大している。ここも問題意識がある。さらには、匿名での取引も多く、従来とは異なる新たな様相を呈した取引が大量に発生している。
- 消費者トラブルの典型的な例として、模倣品の問題、商品に不具合があったという問題があるが、こういった実体法的には債務不履行ないし瑕疵担保責任と言われるような問題が従来から通信販売において見られていたが、デジタル・プラットフォーム企業が介在する取引に多い。こういった問題について、実体法的な手当てもさることながら、その紛争解決がどの程度図られているのかといった点からすると、大多数がそのまま放

置されているケースが多いのではないかと考えており、紛争解決手続をどういうふうに充実させるのかといったところに問題意識がある。

- 消費者庁における検討の全体像として、大きく分けると2つの方向性がある。取引の場を提供するデジタル・プラットフォーム企業の役割というものについて検討していくという方向性と、消費者がどのように向き合えばよいか、消費者がどうすればいいかという観点からの検討の方向性。

さらには、取引の場の提供としての役割の検討については、制度的な対応も見据えつつ、従前からの消費者問題と併せて、消費者契約法、特定商取引法、預託法といった、消費者庁が所管する法制度についての見直しの検討も併せて行っているという状況。

- 消費者トラブルの状況について、PIO-NETという全国各地の消費生活センターを結ぶデータベースを通じてデータを整理したので、紹介をしたい。BtoC取引に関して、相談の件数や割合等について資料で紹介をしている。相談内容について分類すると、商品が届かない、模倣品である、壊れているといった、実体法的に見ると債務不履行ないし瑕疵担保責任に属するのではないかとといったものが非常に多い状況。他方で、中には事故のおそれがあるものとして、安全性に関するトラブルもそれなりに見られるのではないかとと思われる。
- 買主からの相談内容として、キャンセルに関する相談が一定数ある。例えば売主と連絡が取れず、そもそも紛争解決が図れない、あるいは、連絡を取っていたけれども途中で頓挫しているという件数がそれなりにあるのではないかとということ。
- 続いて、CtoC取引に関するデータの紹介をしたい。相談内容の内訳をみると、商品が届かない、模倣品、あるいは壊れているといった相談が多い。紛争解決に関する相談として、売主と連絡が取れない／取れなくなったというものが多いうことのほかに、フリマの運営事業者と連絡が取れない／取れなくなったということも多いというのが特徴的。この辺の原因分析等は、まだし切れていない。いずれにしても紛争解決については、うまくいかないケースが多いのではないかと。額が少額である、外国事業者からの商品購入であるといったケースなどもあるということが背景にあるのではないかと推測される。
- 消費者庁の検討会における議論の状況を簡単に紹介したい。問題意識として、1つ目に、プラットフォーマーの社会的責任としてODRを積極的にやってもらいたいという意見がある。2つ目に、プラットフォーマーが店子を抱えて利益を得ているという構造に鑑みて、不当表示の防止やODR設置など、紛争解決の点で役割を果たすべきといった議論がある。
- 3つ目に、出品者と購入者である消費者との間でトラブルが発生したときに、相手方がそもそも匿名であったり、連絡先が分からないという場合がある。相手方が事業者であれば特定商取引法上の表示義務が課されるが、消費者間取引だとそういうものが必ずしもない。そうした場合に、一定の情報の提供などの環境整備が必要ではないかという

議論がある。4つ目に、外国企業の場合、紛争解決の難しさがああり、また、裁判手続上の送達の問題という点でも難しさがある。

こういった点などを踏まえつつ、プラットフォーム企業が果たすべき役割というものについても消費者保護の観点から検討していきたい。

- 消費者がどのようにプラットフォームを介した取引に向き合えばよいかという観点での取組について、山本和彦一橋大学大学院教授を座長とする「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」を昨年12月より設け検討を行っている。プラットフォームを介した取引のガイドブックの素案として示したものについて、資料1-2に即して説明したい。
- いわゆるプラットフォームを介した取引が非常に増えている中で、プラットフォームの運営事業者は、生活のインフラとしての基幹的な役割を担っている。ここは十分に認識する必要がある。そうした中で、トラブルというものがどういった形で起こり得るのか、それを消費者としてどのように回避していくかという観点が大事なのだろうと思っている。大手以外のところで、フィッシング等が散見されるような状態を鑑みると、どのような形でトラブルに遭う可能性を減らしていくのか、知識をきちんと持っていただく必要がある。
- 消費者庁を含めた消費者行政全体の監視役を担う消費者委員会より、行政の役割の中の一つとして、プラットフォームが介在する取引を利用する際の利用者向けのガイドブックのようなものを作るべきだという提言が昨年4月にあった。提言を踏まえて、現在作業を進めているところ。
- どこを射程にするかということについて、いわゆるプラットフォーマーについて、SNSといったものも含めて幅広く議論がなされていることは承知しているが、ユーザーがプラットフォーマーということになりが深いものとして、当座はインターネットオークション、オンラインフリーマーケット、マーケットプレイスの3つを対象にして整理していこうと考えている。
- ユーザー登録から始まり、最終的に出品者、売主の相互の評価までの一連の流れの中で、何を留意すべきかというところで、ユーザー登録の観点では、料金体系、特定商取引法の適用、出品禁止商品等、トラブルの未然の防止という観点では、エスクローの有無、補償サービスの有無といった辺り着眼点として整理をしている。今後、議論を踏まえ、各種調整を経てまとめていきたい。

3. 「ODRの活性化に向けた取りまとめ(案)」(資料2)について、内閣官房日本経済再生総合事務局より説明。

4. 自由討議

<「第4 ODR活性化に向けた推進策と環境整備」について>

- 下請かけこみ寺について、「新たな対応について、検討する」とあるが、主体は誰になるのか。

(小林中小企業庁取引課課長補佐)

- 中小企業庁取引課において、このようかけこみ寺ができるよう予算措置などを検討していく。
- 主語は検討会なので、全体の整合性の点からも、「中小企業庁で検討すべきである」といった形に語尾を直してもらいたい。
- 下請かけこみ寺について、中小企業の関わる取引に関する紛争は下請関係にとどまるものではないと思う。下請法の対象になるような取引だけではなく、他にも競争法的観点から、プラットフォームと出店者、フランチャジーとフランチャイザーなど力の格差があるBtoB取引での紛争もあり、最近ではネットを通じてクロスボーダーのスマールBtoB取引も非常に活発になっているが、対応する紛争解決手段がないという問題もある。これらの点に関しては、ここで十分に検討したとは到底言えないが、下請かけこみ寺でのオンライン化を進めていくこととともに、それ以外の中小企業が関わる取引分野での紛争解決に関しても、中小企業庁での検討を促してはどうか。まず、ニーズ調査からという意味。

(小林中小企業庁取引課課長補佐)

- 中小企業政策として取り組むべき視点だと思うので、指摘があったという形で記載するのがよいのではないかと。
- 「3 プラットフォーム型ECにおける消費者保護の観点からの取組」において、「非対面取引であることを背景として、比較的少額な取引に関連したトラブルが当事者間での任意の解決につながりにくいことを受けてのもの」という記載があるが、非対面であることを理由に当事者間の任意解決が難しいという点について、エビデンスがあれば示してもらいたい。エビデンスをいただくにあたり、非対面取引と対面取引を比較している資料があれば、説明をお願いしたい。

(加納消費者庁消費者制度課長)

- よく指摘されるのは、対面取引と比べると、非対面であるがゆえに、商品・役務（サービス）について、主として買主である消費者を想定すると、その商品・サービスの内

容について十分理解しないままに購入して、思わぬトラブルにつながるということ。

もう一点は、相手方の所在について確実に把握しているわけではないことが結構多いと思われる。とりわけCtoC取引においてその傾向が見られるが、紛争解決をするに際して、相手方の所在や連絡先等が判然としないことによる紛争解決の困難さというものも指摘があり、傾向としてはそういった特徴があるのではないか。

(山田座長)

- それは、非対面であるとトラブルが多くなりやすいという説明ではないか。質問の趣旨は、オフラインの場合と比べて解決しにくいのかという点だと思うが。

(加納消費者庁消費者制度課長)

- 要するに、対面取引と比べて、非対面であると当事者間のやりとりがなかなか発生しにくいという状況があるということ。メールやオンラインによる連絡手段によってうまく意思疎通が図られるのであれば、そこはうまくいくと思うが、その点でうまくいかず、結局解決しないことが多いのではないかという指摘。
- オンラインの場合、当事者間交渉のための連絡掲示板のようなものが用意されていれば当事者間の連絡が可能であるし、オンラインにて、プラットフォームが当事者の情報を保持していれば、トラッキングが可能で、当事者間での交渉が難しいとも言い切れないのではないか。また、場合によっては、例えばサービスの提供者のプラットフォームからきちんと交渉に応じない当事者へのサンクションとしてアカウントの停止などの措置も可能であり、対面での取引と比べて、非対面取引について任意での可決がしにくくなるという言い方が適切であるかは少し難しいと考えている。記載ぶりの修正を検討いただきたい。

(加納消費者庁消費者制度課長)

- 掲示板等のサービスが提供されていることは認識しているが、紛争解決が生じる場面というのは、商品が消費者側、購入者側のほうに届いた後で、実は自分が思い描いていたものと違うとか、そういうことに伴うトラブルがある。その段になると連絡利用ツールが使えなくなっているといったことも聞いており、紛争解決手段として十分足りているのかどうかというのは議論の余地があるだろう。「背景として」という言い方については、要するに、非対面取引であることも、決定的とは言わないまでも、一つの要因となっているという位置づけをされているのではないかと理解している。

(羽深経済産業省商務情報政策局情報経済課課長補佐)

- この記載は、非対面であることによって任意の解決につながりにくい、トラブルが起

きた後の解決につながりやすいかどうかということかと思うので、そうすると結局はアクセス情報が限られている場合があるというところに尽きるのではないか。

(山田座長)

- 議論を引き取らせていただき、誤解が少ないように文章を変えさせていただきたい。
- デジタル・プラットフォーム型のEコマースについて、コメントと消費者庁への質問がある。資料1-1において「消費者政策における対応の方向性」というものがある。デジタル・プラットフォーム型のEコマースは、まさにODRのニーズが顕在しているところであると思う。この点について、紛争解決の面でもデジタル・プラットフォーマーが積極的な役割を果たしてほしい、そういう方向性ということではよいか。
- 弁護士法72条との関係で、デジタル・プラットフォーマーはCtoCの取引、紛争解決についてどういうポジションに立つのか。私は、基本的には第三者ではないかという整理をしており、そうすると第三者として和解・仲介を行うには弁護士法72条の問題が起こってくるが、一方、デジタル・プラットフォーマーがそのプラットフォームで生じた紛争について積極的に関与していくべきである、さらに言うと、そういう義務があるとするれば、それが果たして本当に純粋な第三者として弁護士法72条でアウトになってしまうのかどうかという問題意識もある。その辺りについて、消費者庁では何か検討しているか。ここは今後の検討において非常に重要な点だと思う。

(加納消費者庁消費者制度課長)

- 1点目について、問題意識としてはご指摘のとおりである。プラットフォーマーを介在した消費者取引が増加傾向にあり、様々な理由で紛争解決がうまくいっていないだろうと思われる。そのような事象に関してプラットフォーマーが一定の役割を果たしてもらうというのが、プラットフォーム型取引の活性化にもつながるのではないかという問題意識はある。ただ、その手法としてどういうものがあるかというのは、まだ消費者庁における検討会でも具体的なところまで詰められているわけではないので、検討はこれからであるという状況。

手法としては様々なアプローチがあり得るだろうと思っており、一つはそういったODRの実装を何らかの形で法的に義務付けるという発想もなくはないが、むしろ、現に自主的な取組として紛争解決において一定の関わりを持つための取組をしているプラットフォーマーもあり、それに委ねつつ対応するというのも一つの選択肢と思われる。そういった自主的な取組は尊重し、足らざるところがあればそれを補うというのが基本的なスタンスではないか。規制ありきではなく、自主的な取組を尊重しながら、いわゆる共同規制の考え方、アプローチをしていくことになるのではないか。

- 2点目の弁護士法72条との関係については、現時点において、特段、消費者庁におい

て何か提言のようなものがあるわけではない。検討会においても、72条の問題について突っ込んだ議論がされているというわけではない。ここは非常に難しい問題があると認識しており、消費者庁単体で72条の問題に対して何とかするというよりは、法務省や関係省庁などと連携を取りながら検討していくべき課題と考えている。

第三者性については、個人的には第三者的立場で関与することになるのではないかと思う。要するに、取引当事者は出品者と購入者という形で、そこで契約関係が成立して、その場を提供するというのが基本的なプラットフォーマーの関わり方だと思う。そういう意味では第三者的な立場にあると思われるが、実態として、プラットフォーマーが提供した場を画一的に利用者が利用するというところもあるので、第三者的立場と言いながらも、場の提供に対しては深くコミットしているというところをどう見るかというのは議論の余地があるのではないか。

- 取りまとめとしてはこれで適切であると思う。ただ、問題意識として、プラットフォーマーというのはプラットフォームを提供してディールをメークするだけではなくて、その先の履行、さらには紛争解決まで見据えたサービスを提供することによって適切な取引がさらに拡大していくという面があるので、ぜひその観点は追求していかなければいけないと思う。

規制の問題、弁護士法の問題は、そんなに簡単に答えが出る問題ではないので、今回はこの取りまとめ程度で整理するとして、さらに検討していくべき問題であると思っている。

- プラットフォームの中で行われるODRと弁護士法72条の関係については、プラットフォームに対しODR設置を義務付けるという法律をもし消費者庁でつくるのであれば、私自身がそれを望ましいと考えるかどうかは別として、弁護士法72条に抵触するとの疑いに対して正当性を与えることになると思う。それが本当に必要かどうかということに関しては、もう少しいろいろな観点からの議論が必要と思う。
- 金融分野について、(2)の「金融分野におけるODR推進策」の結論が、「こうした点も踏まえて、金融ADR制度の指定紛争解決機関に対して」とかなり限定的になっているところが気になった。今後の金融サービスというのは、登録や免許が必要な銀行・保険・証券といった業態以外の事業者が金融周辺のサービスを提供することも多々あるし、既に始まっていると思う。それを提供しているフィンテック企業は、部分的に免許を取得しているところもあれば、特に規制のない分野で金融周辺サービスを提供しているところもあると理解している。プラットフォーム型で提供されているサービスも多々あり、そういうところにこそODRのニーズがあるのかもしれないという問題意識がある。そのため、金融ADRのオンライン化だけではなく、様々な金融サービスも含めて推進の対象としたほうがよいのではないか。

(小山田金融庁企画市場局総務課金融トラブル解決制度推進室課長補佐)

- フィンテック分野のODR化ということについては、今後、庁全体として考えていくことかと思う。

(川村内閣官房日本経済再生総合事務局参事官)

- 基本的に金融サービスに該当していると、現在、業態ではなくて機能に応じた金融の規制に変えていこうという動きがあるが、規制がある分野については、基本的に許可や免許等の規制に当てはまるものは、それに応じた金融ADRがきれいにカバーされているということ。そういう規制業種、規制の網に引っかかるものはこれですべからく読めるという形になってくると思うが、指摘のあった規制の網にかかっていない部分において、どれだけ紛争があって、それに対して紛争解決のODR化をどう促すかというのは、その業種の実態等も踏まえながら書いていかないといけない部分だと思うので、どういう形がいいのか、相談させていただきたい。
- 基本的な問題意識はほぼそのとおりであるが、業態ごとに分かれているからこそ使いにくいという部分もあるかと思う。業態横断的な新しい許認可の仕組みもできるので、そういったときにも使いやすいように、業態ごとではないADRも必要になってくるといふ問題意識。
- 第4の2の分野別の推進策の箇所の記述について、全体の趣旨を踏まえれば、今後されるべき検討がここに書かれている対象に限定されるべきであるという含意は全くないものだと思うので、これは代表的な、具体的に議論がされたものであって、これに限定されることなく様々な検討がされるべきだという趣旨が分かりやすいような記載にすることも考えられるのではないか。
- プラットフォーム型の事業者に関する記述について、「当事者間の紛争解決・被害回復の仕組みとしての正当性の確保に関する対応も図られるよう」云々とあるが、これは、プラットフォーム型のECに係るODRがされているときに、そこでされている紛争解決・被害回復が全体として正当だと評価できるような、そういう条件を整備していくべきだという意味だと理解しているが、そうではなく、むしろ、仕組みが違法でない、例えば弁護士法72条に違反しない仕組みであるというような趣旨なのか。

(川村内閣官房日本経済再生総合事務局参事官)

- これまでの議論の流れで書いているので、プラットフォーム規制を義務付けたら、それが正当化されるということを念頭に置いて書いたものではなくて、当事者性があるのではないのかといった場合に果たしてこれがいいのかどうか、AI等を使ってやるときに、

その結論が正当なものかどうかといったこともちゃんと見ておけというような趣旨もここで踏まえている。

- 72条関係の話について、プラットフォーム事業者が消費者保護的な観点から一定の役割を担うべきである、場合によってはそれが義務であるとされるような場合について、それが弁護士法72条の解釈上、正当業務行為等解釈に、一つの要素として考慮されることはあり得るのではないかと考える。それで直ちに当然に72条違反にはならないことになるわけではないと思うが、そのような立場にあることを踏まえて、72条に違反しない範囲でどういうことができるのかということは、今回の取りまとめの後半部分で示されたような観点を踏まえつつ検討がされるべき問題と考える。その結果、仮に、それだけではプラットフォーム事業者として期待される役割が果たせないのだということが明らかになったとすれば、今後さらに検討すべき課題の一つになっていく可能性はあると考える。

(山田座長)

- 現状、「第5 終わりに」のところに、ほかにもいろいろ課題があることは書いているが、第4で明らかにしておいたほうが分かりやすいというのは指摘のとおり。記載ぶりを検討したい。

<取りまとめ案全体について>

- 「2 ODRの意義や期待される役割」について、全く異論はないが、この御時世ということもあり、対面リスクを避けることができるという点も入れたほうがいいのではないか。今まではオンラインとオフラインのどちらがいいかといった議論をされることもあったが、オンラインは、例えば電気が止まってしまったときに脆弱だということが前回の台風のときに分かった。今回は逆に、対面であることのリスク、対面のみに依存していることのリスクが明らかになったと考えている。そのように皆が認識するようになり、対面で感染が拡大するリスクや、大災害等によって交通機関が麻痺した場合のことなども考えると、やはりオンラインという手段も、危機管理の一環として選択肢を用意しておくことは重要であり、それは紛争解決においても同様であるということ、どこかに入れてもいいのではないか。

(山田座長)

- ご指摘の点はどこかに入れてもらいたいと思う。

(川村内閣官房日本経済再生総合事務局参事官)

- 今回の新型コロナウイルス感染症対策の関係で、医療、教育などで非対面・遠隔サービスについては検討を行うということになっているので、その趣旨と同様のことを記載することは何の問題もないと考える。
- 「第3 ODR活性化に向けた取組の方向性」の1の(1)で、「ポータルサイト化して情報を集約することなど」とあるが、このポータルサイトというのは、国が運営をするものを想定しているのか、それとも民間なのか。法務省の解決サポートのような行政が運営するポータルサイトを立ち上げて、例えば「オンライン 紛争」で検索をすると、そのサイトが一番上に出る、そして、ODR機関の一覧が表示されるようなものがあれば有益なのではないかと思う。
- 3の(3)に、「アンケート調査の結果にあるとおり、様々なコスト負担感等により、十分にODRを活用することができていない」とあるが、コストの面が一番問題であるということはそのとおりだと思うが、司法書士の調停センターも同様だが、できたときにODRというのを想定しておらず、多くのセンターが対話促進でやっている現状があり、ODRと既存のADR機関の考え方の違いというのも、ODRを活用できていない理由の大きなものだと思う。

(川村内閣官房日本経済再生総合事務局参事官)

- 検討フェーズについては、こうしたADR機関だけではない話だと思っており、ポータルサイトについて、国や地方の行政だけではなく、民間も含めてということで、特に対象を限定しているものではないと考えている。

(山田座長)

- アンケート調査の結果に関して、指摘は重々承知しているが、ADR機関によっては、対応促進型を最初からとっているところも、そうでないところもあるということであったので、ここでは最大公約数的にこういうふうにしたということ。少し検討させていただきたい。
- 検討フェーズにおけるポータルサイトに関して、ここで問題になるのは法律情報の正確性というところだと思う。最近であれば、「コロナウイルス」と検索すると、一般の民間のサイトがほとんど出てこないような状況にグーグル上ではなっている。非常に厳しい、YMYLというものが今グーグルでは行われていると聞いている。要は、医療であるとか、法律であるとか、重要なものに関しては信頼性が高いもの、そして公的な機関のサイトが上に出てくるようなアルゴリズムが非常に強化されており、不正確なものは検索の順位が落とされていくというような、民間における淘汰がなされている部分がある。今回の報告書については、民間の創意工夫を最大限活用することで進めていくというよ

うな官民連携の思想が根底にあると思っており、その辺が非常に素晴らしい。

- 弁護士法との関係について、ODRのみならず、検討フェーズやプレADRにおいてAIやITを活用した技術が出てきて、リーガルサービスにも入っていくということで、リーガルテックサービス全般といったところに関しても一定の考え方が示されたと思う。有意義な議論がなされたと感じている。
- 「終わりに」において、結果として目指されるゴールとして、「我が国の民事紛争解決システム全体の利便性向上につながっていくことを強く期待する」という締めくくりになっている。利便性向上というのはそれ自体として大きな意義があることだと思うが、利便性が向上することによって何が実現するのかと考えると、「はじめに」にある「人々の権利を保護・実現」や、ADR法の1条の権利・利益の実現といった、我が国の社会にとって望ましい事態が、ODRの活用を通じた利便性向上によって実現されていくという方向が、この検討会の議論の根底にあったものと考えているので、場合によってはもう一步、そういった究極的なゴールについての記載を充実させることもあり得るのではないか。

(山田座長)

- 強く同意する。そのような修文を考えていただきたい。

(川村内閣官房日本経済再生総合事務局参事官)

- 指摘を踏まえ工夫したい。
- この検討会に参加し、実社会のコミュニケーションの方法というか、ツールが変わってきていると感じた。それはいや応なく法曹界、司法界にも影響を及ぼすものであって、今回はODRという切り口から取り上げていただいたが、AIやリーガルテックはまさに司法、法曹界にも大きな影響を及ぼすものであると思っている。とにかく実装して走り始めて、いろいろな経験値を積んでいくことが大事。そのために政府として後押しができるものであれば、政策的な後押しをしていただきたい。この取りまとめにある程度は盛り込まれていると思うので、ぜひその方向でお願いをしたい。また、そのフォローアップもしっかりやっていく必要がある。
- 法制度上の問題は、環境整備は政府しかできないところであるので、そこは引き続き検討しなければいけないと思うが、弁護士法の問題だけではなく、情報取扱いの問題、さらに、特にこれはBtoCやCtoCということで、C、すなわち一般消費者、一般の個人である国民が関係してくるので、その辺りの手当て、配慮もやっていかないといけない。それをハードローでやるのか、ソフトローでやるのかという問題がある。

あまり何でもかんでも規制をかけていくというのは望ましくないと思うので、一つの

在り方としては、ODR関係の団体や既存のいろいろな機関において、ODRあるいはAI、リーガルテックを巡るいろいろな法的な問題、倫理的な問題を含めて、これから検討が進むと思うので、諸外国の動きにもアンテナを張って、ぜひ検討を続けていかなければいけない。

- 今後、この取りまとめを受けて、各関係省庁においても様々な条件整備をすることになると思うが、ミクロの次元では、まずODRは小さくともよいスタートを切ってもらいたいと考えている。いろいろな経済的な支援等も取りまとめには入っているので、来年度以降、経過をきっちり見る体制が今後もできることを期待している。
- やや長期的な観点からは、民事紛争処理に係る情報流通について、構造化・標準化ということが一つの大きな課題と思うので、そちらも意識が必要であろう。その点では、取りまとめにおいて、民事判決データの公開、利活用に触れられたというのは非常に意義が大きい。
- ODRには、時代の進展に応じた新しい紛争処理の可能性がある。研究者の課題かもしれないが、新しい手続的正義についても、今後議論を進めていかなければいけないと考えている。

民事訴訟は基本的に近代主体を念頭に置いていると解されるが、その後、新たな人間像として労働概念や消費者概念などが出てきて、その都度それに応じて、例えば労働者概念に応じたものであれば集団的労働紛争処理、消費者概念については適格消費者団体による訴訟など、新たな紛争処理の在り方が模索されてきた。

ODRについて言えば、一つは特にCの存在、消費者の存在が大きい。もう一つは、ITとの関係で、情報技術環境の中の間人という新しい人間像もある。ODRの対象領域は、この両者が重なり合っているところではないかと考える。この新しい状況の中で、何が実現されるべき手続的正義なのか、従来型の合理的な近代主体のみを念頭に置いて手続を組んでよいか。今後も議論を進展させていきたいと思っているので、ぜひともフォローアップ体制を充実させていただきたい。

(山田座長)

- 今までの人間像でいいのかというのは、非常に大きな、かつ実は喫緊の課題ではないかと思う。
- このように政府の会議で大々的に、正面からODRを取り上げるというのは恐らく初めてのことだったと思うので、大変画期的で心強く思った次第。かつ、弁護士法の問題について、十分とは言えないまでも、今までとは異なる形で議論を行うことができ感謝。
- どういう主体を念頭に置いた紛争解決の制度をつくっていくかということに関しては学術的な知見はないが、自分はECと消費者、インターネットと消費者をテーマにODRも

身近なものとして活動してきた。その中で、消費者も、保護されるだけの立場ではなく、合理的な、近代的な主体にならなければいけないと思っている。現在はプラットフォームでの取引が議論されているが、それに限らず、自分が紛争解決の当事者である、主体であるという意識を持って、ルールはどうなっているか、基本的な規律が何であるかを認識しつつ、自らが自らの紛争を解決していくということを消費者が学んでいくにはODRはいいツールだと思う。その意味で、デジタル・プラットフォームが何でもかんでも消費者の紛争を受け止めて救済してしまうのがいいとは全く思わないため、消費者庁から提示のあった形での、プラットフォームはあくまでも第三者として関わるだけ、紛争解決するのは本人というスタンスの置き方が非常に違和感なく、賛同できるところ。

- ODRの検討が政府も含めてまさに始まったところだと認識しているので、ぜひとも計画的に進めていただきたい。それに関連して、ADRからの派生で今回ODRの検討が進められているかと思うが、シェアリングエコノミーの関連で、利用者側も提供者側も含めて消費者が多いが、実際に使われている方々の具体的なニーズが、時代に応じて、日々刻々と変わってきている。実際にどういうところに問題点があるのか、プラットフォーム型のビジネスについてどういうところに懸念やリスクがあるのかというという観点で、全体のディスプレイシステムのデザイン、大きな枠組みでの紛争解決システムというものを検討していただきたい。ODRのADR文脈での大上段の議論だけではなく、実際のニーズに基づいた議論を、消費者庁、経産省その他の省庁と連携しながら、進めてもらいたい。
- 実態として、Eコマースの取引量が増えている中で、それに伴う消費者間の取引トラブルも増えており、サービス提供者としてもさらなる手当が必要になっていると認識している。他方で、これらの消費者間トラブルについては、プラットフォーム事業者の社会的責任として介入の必要性を認識している一方、介入にあたっては第三者性を保ちつつ、判断の合理性、正当性を確保していかなければならないという非常に難しい立場に立たされており、この点については、ぜひ引き続き関係省庁、有識者と意見交換をしていきたい。
- 実装をして実証実験をしないと分からない部分が非常に多いので、現在、司法書士のADRセンター、認証ADR機関が31あるが、関心の高いADRセンターにおけるODRの実装についてもきちんと検討していきたい。

(渡邊法務省大臣官房司法法制部参事官)

- 民間ADRの認証制度を通じてADRの拡充活性化を目指している法務省としては、新しい時代のツールも大いに活用されて、ADRがますます多様なものとなり、国民の利便性が

一層向上することを期待。この検討会を通じて明らかとなった諸課題について、更に検討を進めていきたい。

(加納消費者庁消費者制度課長)

- 消費者政策の観点から見ても、紛争解決手続をどういうふうに充実・強化していくかというのは非常に重要であり、そういう意味でデジタル・プラットフォーム企業に限らないのかもしれないが、こういったODRの手法がしっかりと検討される必要があると認識している。

この検討会の議論を踏まえながら、消費者庁としても、切り口は当面はデジタル・プラットフォーム企業ということであるが、指摘も踏まえて、さらに検討を進めていきたい。

(澤野消費者庁消費者政策課企画調整官)

- 基本的には今やっている取組は結構高水準にあるのだろうと理解しており、さらにそこからカスタマーサービスをお互いウィン・ウィンの立場でどう上げていくかという観点が非常に重要。利用者向けのガイドブックをまとめていきたいという思いもそこにあるので、引き続き、事業者と密に連携をし、優良事例の一つとなるような形で取り組んでいきたい。

(初又内閣官房副長官補室内閣参事官)

- 今後、目指すゴールについて、国民の権利・利益の保護という話が出たが、これまで少額の取引の紛争、これをどう解決するのが大きな課題だった。大きな金額で取引が動いている場合、これを解決しようと思えば、訴訟でも何でもお金をかけてでもやろうということになるが、まさに民間の一人一人の生活に根差した少額な取引の紛争をどう解決するのかという課題となっているが、ここで議論されたODRを始めとする利便性のある解決策が利用され、発達することによって取引自体も適正化していくのだろう。言ってみれば、人々の暮らしの中で取引をする双方が緊張感を持ってやる、いい加減な取引をしないということにつながる。それによって、結果的には消費者生活といったものの向上にもなるのだろうとっており、それが個々の国民生活を支え、日本経済を支えるものになるのではないかと考えている。

内閣官房の立場としては、各省が連携して協力していくということの後押し、政府としての今後の検討の継続を全面的に支援したいと思っている。

(羽深経済産業省商務情報政策局情報経済課課長補佐)

- これまで紛争解決というと、どうしてもコストなどの負の面が強調されるころが多かったと思うが、今後、デジタル化した社会の中で紛争解決がきちんとなされると

いうことは非常に価値を生むものと考えている。日本はもともと大変信頼されている国であると思うので、そういった中で、ODRに関する検討がこれまでなかったというのは割と海外でも意外な印象を持って受け止められていたところかと思う。そのため、このたびのODRの取りまとめ、またその後のフォローアップを通じて、日本企業にどんどんODRが実装されていき、より日本企業のトラストが強化され、よりグローバルに日本企業が展開する際にもODRが一つの後押しになるという取組を、今後経産省としても後押ししていきたい。

(小林中小企業庁取引課課長補佐)

- 下請かけこみ寺について、ODRを活用するための施策を積極的に進めるべく努力していく次第。予算も厳しい情勢ではあるが、今後、可能な限り早く実現できるよう取組んでいきたい。
- 全体的な意見としてODRを実装化するということが目的であるため、しっかりと取組んでいく。今後のフォローアップ等についても、ぜひ参加したい。

(小山田金融庁企画市場局総務課金融トラブル解決制度推進室課長補佐)

- 金融ADRに関しては、歴史もあり、件数もこなしている業態であるが、こと利用者の利便性という部分に関しては足りない部分も多いと感じている次第。今後は利便性の向上という点について、監督上も参考にし、しっかりと取組を行っていきたい。

(尼子内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室参事官補佐)

- シェアリングエコノミーというものを推進する立場としては、ODRの取組は、サービスの安全性や信頼性を向上させるとともに、プラットフォームの価値を向上させるということにもなり、さらに自分が主体であるということを意識づけることにもなると思う。シェアリングエコノミーは個人間の取引がもちろん主であるため、そういった意味で個人個人のリテラシーを上げていくことも必要であるということも改めて感じた。引き続き、こうした取組を注視していきたい。

(成田最高裁判所事務総局民事局第一課長)

- この最先端のテーマについて、短期間で集中的かつ精力的に議論を重ねて取りまとめがされたことにつき、山田座長を始めとする委員、事務局、関係省庁の尽力に敬意を表す。オブザーバーとして出席する中で、民事判決情報の公開ないし利活用についてのニーズが非常に強いと感じた。今後、そういった点についての隘路等、あるいは対応策について法務省が必要な検討を進めていくものと承知しているが、最高裁としても必要な協力ができるように努めてまいりたい。

(山田座長)

- 形式的な点及び本日の意見を踏まえた文言の修正については、事務局と相談の上、調整をお任せいただきたい。

5. 山田座長（京都大学教授）より挨拶

- 委員におかれては、半年にわたる建設的な議論に感謝。本検討会では、ADRのみならず紛争解決フロー全体のIT化を取り上げた関係で、複数のフェーズにわたる、しかも技術の進展との関係での検討課題及び技術革新の組み合わせという非常に広範な議論をしていただくことになり、盛りだくさんの内容となった。
- これまで法的議論が必ずしも蓄積されていなかった点、典型例としては弁護士法72条であるが、従来とは異なる論点を明らかにしていただいた。
とりわけ相談等のプレADRというのは、日本の特徴的な点であるので、今後のODR推進策においても有益な整理になったと考えている。
- 多くの事業者、専門家、関係省庁から、貴重なODRの実践例を紹介いただいたことにも心から感謝。諸外国と比べて遅れが指摘されているが、政策的なバックアップ次第ではまさに誕生するところまで来ている、いわば誕生を促す啐啄の時期ではないかと思われる。インフラの向上に向けて、政策的及び財政的なバックアップを継続的にするという点について、強く期待をしたい。
- 本検討会を通じて、ODRの推進と言っても、人的対応及びオンライン対応の最適の組み合わせ、いわばハイブリッドな手続を構想していくということが重要なのだということ、ODRの透明性や解決結果の相当性について、内在的な合理性のみならず、外在的な担保の仕組みに留意すべきであるということを確認いただけたことは非常に大きな実りであった。これらを踏まえて、今後の取組が具体化され、進んでいくということについて注視をしてまいりたい。
- ADR一般にそうだが、とりわけODRは、アクセスの質的な拡大、すなわち当事者の具体的な状況に合わせた意味のある選択肢を提供するという点が重要ではないかと思う。そういう意味では、制度の推進も重要であるが、それを利用する個人の具体的なニーズやミクロな対応というものとの架け橋を考えていくということがなお重要なのではないか。今後、私自身も研究者として、あるいは何らかの団体等の関連として関わってまいりたい。