

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]



第2段階
[発展フェーズ]



第3段階
[進化フェーズ]

(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

(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

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

○メールでの相談・
資料提出
○テレビ・ウェブ会
議の活用

○非対面のチャット
方式(メッセージャー
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

AIによる自動応
答・相談支援
⇒相談内容の整理・相
談員支援

市販のメール・SN
ツールの利用

(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)

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

○メールでの申立
て、資料提出
○テレビ・ウェブ
会議の活用

○非対面のチャット
ト方式(メッセージ
ジャーアプリ等)の
活用
○(ADR機関共通
の)専用プラットフォーム
フォーム(記録提
出・管理・保存・振
り分け機能)

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