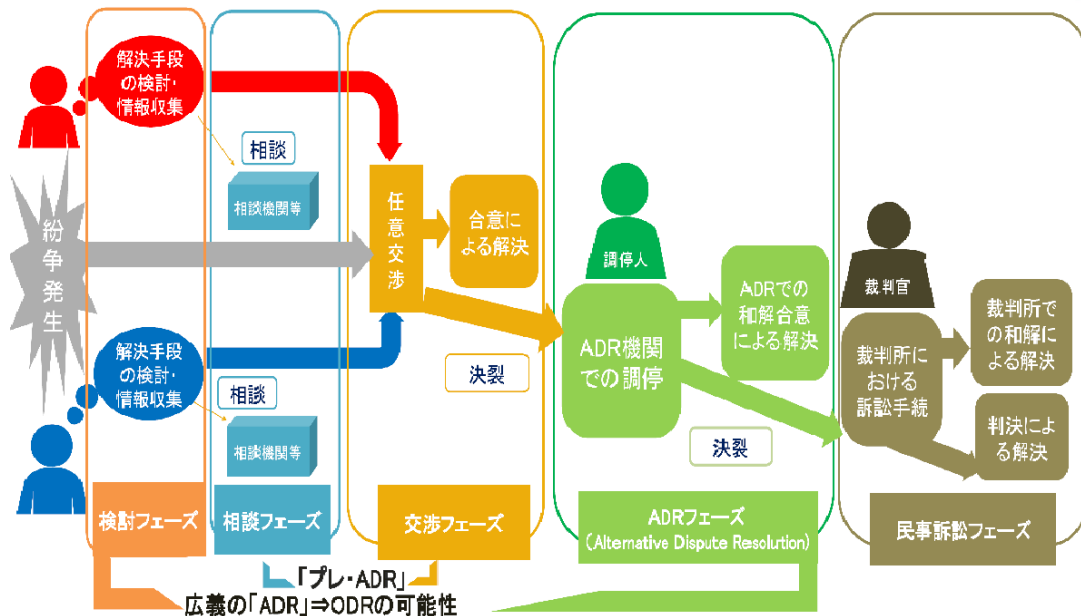


ODR活性化に向けた取りまとめ（抜粋）

法的紛争の一般的解決フローの一例



- ① 紛争発生後に当事者が解決手段の検討・情報収集をする段階（「検討フェーズ」）
- ② 当事者が相談機関に相談する段階（「相談フェーズ」）
- ③ 当事者同士が紛争解決に向けて任意に交渉する段階（「交渉フェーズ」）
- ④ 中立公正な調停人の関与の下で紛争解決を図るADR段階（「ADRフェーズ」）
- ⑤ 裁判所における民事訴訟による紛争解決を図る段階（「民事訴訟フェーズ」）

相談フェーズやADRフェーズの問題点としては、当事者と相談機関とのやり取りやADR手続でのやり取りが電話・対面・書面が中心となっていることや、相談機関やADR機関等の連携や次のフェーズへの移行には守秘の問題を含め様々な問題があるため、複数の機関を利用する場合、当事者にとって、フェーズが変わるたびに、同一内容の説明や主張をしたり、書類の提出を行ったりする必要が生じることなどの負担感なども指摘できる。

【ODR活性化に向けた取りまとめ4ページ～6ページ】

ODRの進行フェーズのイメージ

	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					

ODRの進行フェーズのイメージとしては、

- ① 比較的導入が容易なITの活用（「導入フェーズ」）
- ② より洗練されたITの活用（「発展フェーズ」）
- ③ 現時点では技術的に実現困難なものも含め、当事者・専門家等の判断を支援するツールとしての高度なIT・AIの活用（「進化フェーズ」）

という分類が可能であろう。

現在のAI技術を前提とすると、「進化フェーズ」におけるAIの活用のためには、技術そのものの進展の程度や深層学習を行うためのデータの集積が不十分な点もあることから、当面は、第2段階の「発展フェーズ」の実装を一つの目安として取組を進めるのが相当であると考えられる。

もっとも、今後のAI技術の進展を見据えつつ、迅速なAI技術の導入を実現するために、導入フェーズ・発展フェーズのODRにおいて流通するであろう電子データの高質化・標準化など、将来的な活用に向けた環境整備等を早期から行っていくことは重要であろう。

また、具体的なIT・AIの導入やシステムの構築にあたっては、最初から完成された大きなシステムの導入を目指すのではなく、早期の導入を目指し、利用者の意見を踏まえつつ、ユーザー目線でトライアルを重ねながらシステムを洗練させていくといった、いわゆるアジャイルなシステム開発を目指すのが望ましい方向性ではないかと思われる。

【ODR活性化に向けた取りまとめ13ページ～14ページ】

(2) ADR法令との関係について

本検討会では、ODRの活性化には、ADR自体の利便性や機能を強化するための方策も検討する必要があるとして、ADRにおける和解合意への執行力の付与やADR事業者の守秘義務の強化等についても議論が進められたところである。このうち、執行力の付与については、適正な執行手続のもとで権利の実現を図ることが可能となり、ADRそのものの利便性を向上させるとともに、ODRの利活用によって期待できる紛争解決の迅速化に対応することが期待できる。他方で、その対象とすべき紛争類型やADR法上の認証制度、既存の執行証書の利活用の在り方との関係など具体的に検討すべき課題も多く、調停における和解合意の執行力に関する国際的な潮流をも踏まえた多角的な検討が求められよう。また、ADR事業者の守秘義務に関する点についても、和解あっせんの秘密保持の要請がある一方、ODR活性化のための各フェーズ間の情報連携の必要性等とのバランスを踏まえる必要があるほか、守秘義務の対象となるデータの管理に関する技術基準等のセキュリティに関する規律についても考える必要がある。そうすると、これらの点に関するADR制度の見直しについては、その要否を含め、他の法制度との関係をも踏まえた丁寧な検討を行う必要があるだろう。

他方、現行ADR法は、成立当時からテレビ会議による認証紛争解決手続の実施なども念頭に置いており、ODRの実装・実現のためにADR法そのものの改正が直ちに必要になるわけではないが、他方で、ADR法制定時よりも情報通信技術は格段に進歩しており、ADR法の法務省令・ガイドライン等については、弁護士助言措置の在り方などODR活用を前提としていない部分も見受けられるところである。したがって、本検討会でも議論の対象となった当事者の採り得る選択肢を典型的に自動提示することやチャットボットの活用等を含め、ADR手続においてもIT・AI技術を適正に活用することができるよう、これらの規律の見直しも進める必要があるだろう。

以上のようなADR制度の見直しに関する事項については、法務省において速やかに検討に着手することが求められる。

【ODR活性化に向けた取りまとめ23ページ～24ページ】