

消費者から見るオンライン上の紛争解決制度（ODR）

東北大学 今津綾子

➤ 紛争解決の方法

相談・交渉 （“プレ ADR” ¹ ）	・紛争発生後の情報収集 ・公的／民間の相談機関への相談 ・紛争の相手方との直接交渉
裁判外紛争解決手続 ² （ADR；Alternative Dispute Resolution）	①「利用者の自主性を活かした解決」 ②「プライバシーや営業秘密を保持した非公開での解決」 ③「簡易・迅速で廉価な解決」 ④「多様な分野の専門家の知見を活かしたきめ細かな解決」 ⑤「法律上の権利義務の存否にとどまらない実情に沿った解決」³
裁判（判決手続）	・強制的な紛争解決 ・公開の法廷における手続 ・法の適用による解決 ・結論の通用性／実効性（＝判決の既判力／執行力）

➤ 裁判の IT 化

1. 「裁判手続等の IT 化検討会」（平成 29 年 10 月～）

→ 「裁判手続等の IT 化に向けた取りまとめ」（平成 30 年 3 月）

… 「3 つの e」⁴の推進を提言

→ 裁判所においてウェブ会議等を用いた争点整理の運用開始（令和 2 年 2 月～）

2. 「民事裁判手続等 IT 化研究会」（平成 30 年 7 月～）

→ 「民事裁判手続等 IT 化研究会報告書」（令和元年 12 月）

… 民事訴訟の各段階における IT 化のあり方を詳細に議論し、民事訴訟法の改正に向けた基礎を提供

¹ 本文後掲の ODR 活性化に向けた取りまとめにおける呼称。² 法律上の定義としては、「訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続」とされる（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律〔ADR 法〕1 条括弧書）。³ 本文①ないし⑤は、「司法制度改革審議会意見書」（平成 13 年 6 月 12 日）による。⁴ 具体的には、「e 提出」（オンラインでの主張・証拠の提出、手数料の電子納付・決済）、「e 事件管理」（オンラインでの主張・証拠、訴訟記録への随時オンラインアクセス、期日調整）、「e 法廷」（ウェブ／テレビ会議の導入、拡充）。

➤ ODR（Online Dispute Resolution）⁵

1. 「成長戦略フォローアップ」（令和元年 6 月）

…「我が国のビジネス環境整備として、オンラインでの紛争解決（ODR）など、IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する検討を行い、基本方針について 2019 年度中に結論を得る」。

2. 「ODR 活性化検討会」（令和元年 9 月～）

→「ODR 活性化に向けた取りまとめ」（令和 2 年 3 月）

…まず推進すべき分野として、シェアリングエコノミー、金融、中小企業のほか、「EC、とりわけ、プラットフォーム型の EC」を挙げた。

3. 「成長戦略フォローアップ」（令和 2 年 7 月）

…「オンラインでの紛争解決（ODR）の推進に向けて、民間の裁判外紛争解決手続（ADR）に関する紛争解決手続における和解合意への執行力の付与や認証 ADR 事業者の守秘義務強化等の認証制度の見直しの要否を含めた検討、金融 ADR 制度の指定紛争解決機関、下請かけこみ寺等に加えて、国民生活センター等の行政型 ADR や離婚後の養育費、面会交流の取決め・履行確保等におけるオンラインでの非対面・遠隔での相談や手続の実施等に関する検討、プラットフォーム型の電子商取引を介した消費者取引に関するプラットフォーム事業者による ODR の設置の推進等に関する検討を 2020 年度中に進める」。（波線筆者）

➤ プラットフォーム型 EC における ODR

1. プラットフォーム型 EC とは

事業者が提供する基盤（プラットフォーム）を利用した電子商取引をいう（上記 2 の「取りまとめ」参照）。

・特徴

非対面かつ隔地者間（国境を超えるものを含む）の、小規模取引が多い。

→オフラインでの紛争処理に困難がある／対象が低額（消費財）、内容が定型的／（とくに消費者間〔CtoC〕取引で）当事者の法的知識が十分でない。

・ ODR 導入の意義

① 消費者：紛争解決手段へのアクセスが拓かれる。

② プラットフォーム事業者：ユーザーの満足度が向上する。

⁵ ODR という語は多義的であり、レジュメ 1 頁の表にあるプレ ADR から裁判に至るまでの過程すべてのオンライン化を指す場合もあるが、ここでは裁判や司法型 ADR（＝裁判所における民事／家事調停）以外の手続を念頭に置く。

2. 民間 ODR の実践例

先駆者たる eBay（米国オークションサイト）の提供する Resolution Center（問題解決センター）を取り上げる。

・問題点

① 多数の紛争（High Volume）

取引における紛争の発生率は 1 % 程度だが、取引総数が多いため紛争件数は 6000 万件／年に上る。

② 低額の紛争（Low Value）

・問題解決センターの設置

トラブルを 4 つのカテゴリーに分類して受け付けることで、効率化を図る。

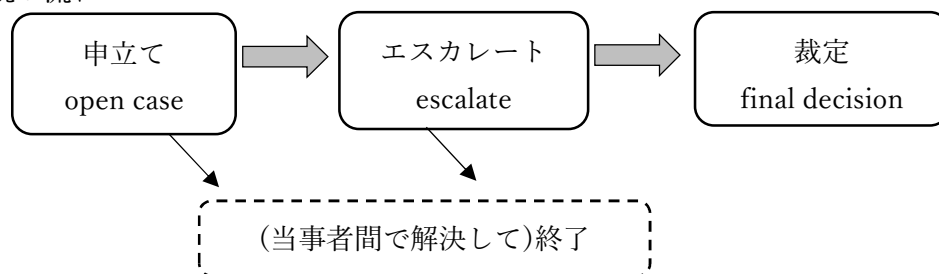
（落札者）① 商品が届かない

② 説明と違う商品が届いた

（出品者）③ 代金が支払われない

④ 取引をキャンセルしたい

< 手続の流れ >



1) 落札者が eBay の問題解決センターに連絡すると、ケースが開かれる。

2) eBay から出品者にケースが開かれた旨の連絡がされる。

→出品者が落札者に商品を発送／代金を返金すれば問題は解決（落札者は eBay のセンターに連絡してケースをクローズする）。

3) 出品者から連絡がない／交渉がうまくいかない場合、落札者はエスカレートを申請する（＝eBay に最終的な判断を求める）。

4) eBay が最終的な判断を下す。

→落札者の有利に（＝既払代金の強制返金⁶という形で）決着することが多いと言われている。

⁶ eBay では出品時に eBay アカウントと PayPal アカウントとの紐づけが必須であるため、スムーズな返金処理が可能になっている（ケースがオープンすると出品者の PayPal 上で取引金額が留保され、最終的に返金となったときはそこから落札者に支払われる）。

3. EU における状況

・問題点

① 越境的紛争

EU 域内では頻繁に越境的取引が行われるため、越境的紛争も頻発する。

② 紛争解決方法の不統一

紛争解決方法（訴訟／ADR）は加盟国によって異なる。

・近時の立法（2013）

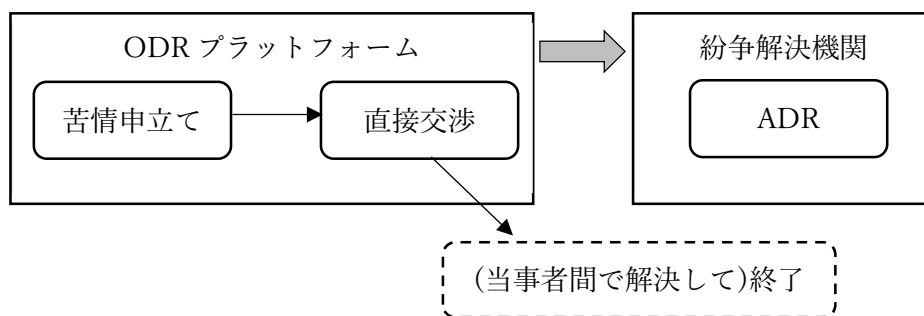
① 消費者 ADR 指令

域内市場の活性化と消費者保護のため、消費者・事業者間（B to C）紛争の ADR による解決を保証すべきことを加盟国に求める。

② 消費者 ODR 規則

電子領域における域内市場の活性化と消費者保護のため、欧州委員会（≒政府）がオンラインでの紛争解決の基盤（プラットフォーム）を提供することを定める。

< 手続の流れ >



- 1) 消費者が ODR プラットフォーム上で苦情申立てをする。
- 2) ODR プラットフォームは、事業者に応じた旨の連絡をする⁷。
このとき、申立人及び事業者には、当該事案の取扱いが可能な紛争解決機関のリストが送られる⁸。
- 3) 事業者が ODR プラットフォームの利用に同意する場合、消費者に対し、利用を希望する紛争解決機関を提示する。
- 4) 消費者が、事業者から提示された紛争解決機関の利用に同意した場合、ODR プラットフォームから当該機関に申立ての内容及び関連書類が送られる。

⁷ 本文 1)、2) が円滑に進むよう、オンラインで取引する事業者には、①自社サイトに ODR プラットフォームのリンクを貼ること、②あらかじめ ODR プラットフォームに連絡用メールアドレスを提供しておくこと、が義務づけられている。

⁸ 前提として、加盟各国は消費者 ADR 指令に定める要件を備えた紛争解決機関のリストを作成し、ODR プラットフォームに提供している。

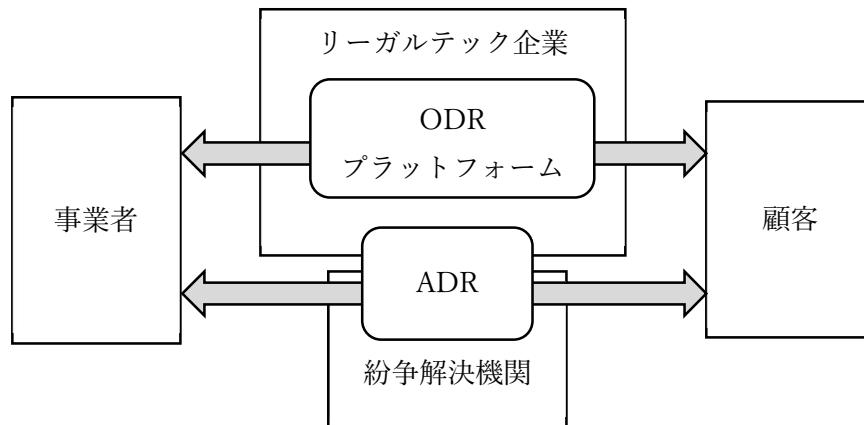
➤ ODR に関する日本国内の現状

1. 政府での議論

成長戦略フォローアップ（令和2年7月）を受けて、法務省に「ODR推進検討会」が設置される（同年10月～）。

2. 民間での実践例

国内でも、ODR プラットフォームを提供する民間企業が現れている⁹。



<事業の仕組み>

- 1) 事業者は、リーガルテック企業から ODR プラットフォームサービスの提供を受け、自社サイト等で当該プラットフォームを顧客に周知する¹⁰。
- 2) 顧客が ODR プラットフォームを通じて苦情申立てをすると、その内容が事業者に通知され、以降はプラットフォーム上でやりとりができる。
- 3) 交渉がまとまらない場合、リーガルテック企業の紹介する調停人を通じた調停を試みることも可能。

3. コロナ禍での動き

例えば、仙台弁護士会では、既存の ADR のオンライン化（ウェブ会議システムの利用；リモート ADR）が始まっている。

⁹ 事業者向けサービスの例として、Smart Judgement（デロイトトーマツ）。個人向けサービスの例として、Teuchi（ミドルマン株式会社。敷金や養育費に関する交渉・合意を目的とするサービスを提供している）。

¹⁰ なお、本文のものとは異なり、事業者や団体自身が設けている手続は、IDR（Internal Dispute Resolution；内部苦情処理手続）と呼ばれている。

➤ 今後の検討課題

1. 制度の趣旨・目的

何のために（誰のために）ODRを導入しようとするのかがはっきりしない。

- ・消費者の権利保護の強化・拡充のため？
- ・顧客満足度・企業イメージの向上のため？
- ・ビジネス環境整備、国際競争力の確保のため？

→制度設計の方向性が定まらない。

2. 利用見込み

ODR の仕組みを導入した場合において、とりわけ申立てをする側の相手方において、制度の利用につきどの程度の協力が得られるか。

※eBay（レジュメ 3 頁）の場合

落札者によりケースがオープンされ、eBay から出品者に連絡がなされた段階でほとんどの事例が解決する（＝出品者が返金等の対応を行う）といわれる。

←落札者にきちんと対応しないと、アカウントの評価が下がり、場合によっては利用停止となるため¹¹。

※EU の ODR プラットフォーム（レジュメ 4 頁）の場合

事業者と消費者の橋渡しはするが、利用を強制する力はない。

←消費者が申立てをした場合、①事業者が ODR プラットフォームの利用に同意し、かつ、②消費者・事業者間で利用する紛争解決機関につき合意できなければ、紛争解決に向けた手続は開始されない。

3. 既存の法規定との関係

① ADR 法

- ・現行法の枠内でも、オンライン手続の導入に支障はない。
- ・実効性確保に向けた新たな規律（執行力の付与など）が必要？¹²

② 弁護士法

弁護士資格のない者が法律事務を扱うと、非弁活動として刑事罰を科せられる¹³。

¹¹ 出品するためのプラットフォームが限られている場合、アカウントの利用制限・停止は出品者にとって大きな脅威となり、事実上の強制が働く（ただし、プラットフォーム企業の寡占化は競争法の観点からは問題であり、良い面ばかりではない）。

¹² この点については、現在、法制審・仲裁法制部会でも審議が進んでいる。

¹³ 弁護士法 72 条本文は「弁護士…でない者は、報酬を得る目的で訴訟事件…その他一般の法律事件に関して鑑定、代理、仲裁若しくは和解その他の法律事務を取り扱い、又はこれらの周旋をすることを業とすることができない」と定め、また同 77 条 3 号は違反者を

→IT 事業者（非弁護士）によるオンラインでの法的サービス提供は適法？

- 一般的な法情報の提供（←正確性？）
- 相談業務に伴う AI の補助的活用
- （ADR 法にもとづく認証を得て）ADR／ODR 業務を行うこと
- △ 紛争解決の場の提供¹⁴

→業務の適法性に疑義が生ずること自体が問題では？

※「グレーゾーン解消制度」¹⁵に寄せられた申請及び回答の例

- 「企業内弁護士紹介サービスの提供」
- △ 「離婚協議書の自動作成サービス等の提供」

4. 利用場面の拡大

（1）紛争「予防」の局面での利用

- ①（消費者紛争や家庭内紛争などを想定）当事者間のコミュニケーションを活性化することで、深刻なトラブルに陥る事態を未然に防ぐ。
- ②（契約場面を想定）契約書類を AI に作成、点検させ、法令違反や紛争が生ずるリスクを低減する。

（2）紛争「解決」の局面での利用

手続をオンライン化するととどまらず、判断作用にも IT を活用する可能性。

- ① 過去の紛争解決事例（ビッグデータ）を踏まえ、人工知能（AI）が最も適当な解決策を提示
- ② ①による解決ができない場合に初めて、人間の調整役が介在

5. 格差の拡大？

① 都市部／地方

オンライン化により（今よりさらに）都市部に司法サービス機能が集中し、地方の司法資源がさらに乏しくなる？

② 社会的弱者

当事者が IT の知識や必要な機器をもたない場合、不便を強いられる。

⇔物理的な移動が困難である、対面でのコミュニケーションが不得手である等の属性を持つ当事者にとってはむしろ利便性は向上する？

「2 年以下の懲役又は 300 万円以下の罰金に処」すとしている。

¹⁴ レジュメ 2 頁の「取りまとめ」では、「弁護士法第 72 条が禁止する行為に該当するサービスが含まれない限り」許されるとされている。

¹⁵ 現行の規制の適用範囲が不明確な場合においても、事業者が安心して新事業活動を行い得るよう、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できる制度。