

第 8 回 O D R 推進検討会資料

検討議題：第 1 フェーズ（電子メールによる申立て・資料提出，テレビ・ウェブ会議の活用）の推進のための規律の見直し等について

第 1 電子メールによる申立て，資料提出

- 1 当事者に対する通知を電子メールで行う場合の規程例について
- 2 電子メールによる申立てに関する規程例について
- 3 電子メールによる主張や資料等の提出に関する規程例について

第 2 ウェブ会議等の活用

- 1 認証紛争解決手続においてウェブ会議等を実施する場合の「出席」，「同席／別席」や「調停場所」に関する規程例について
- 2 認証紛争解決手続においてウェブ会議等を実施した場合の手続実施記録の作成に関する規程例について
- 3 認証紛争解決手続においてウェブ会議等を実施する場合の秘密の取扱いについて

第 3 事務所における掲示義務

認証紛争解決手続をオンライン上で完結させることを想定する A D R 機関における事務所での掲示義務について

第 4 第 1 フェーズに関するその他の論点

（参考）

次回以降に検討することを予定している論点

- 電磁的記録の形式で手続実施記録等を適切に保存する措置の在り方について（例えば，セキュリティ体制やバックアップ，クラウド保存の措置など）
- チャット方式など非対面で実施される O D R における本人確認の在り方について
- チャット方式など非対面で実施される O D R における説明義務の在り方について

第1 電子メールによる申立て、資料提出

1 当事者に対する通知を電子メールで行う場合の規程例について

関係規律

- ・法第6条第6号は、『民間紛争解決手続の実施に際して行う通知について相当な方法を定めていること。』と規定しており、当事者に対する通知を電子メールで行うことも許されるものと解される。
 - ・また、いわゆる重要な事項の通知をする場合においても、同号のガイドラインにおいて、『手続実施記録（法第16条）に記載する必要がある重要な事項の通知をする場合は、配達証明郵便、電子メールにより送信した上、通知の相手方に到達（相手方が当該メールを受信した上、開封することをいう。以下同じ。）の事実及びその日時を電話等により確認し、その旨を適切に記録化する方法若しくは通知の相手方に到達した旨及びその日時を確認することのできる内容の電子メールを通知の相手方から受信する方法（以下、電子メールによるこれらの方法を単に「電子メールによる重要な通知」という。）又はこれらに準ずる方法により行う。』とされており、電子メールによる通知が可能である旨が明記されている。
- 以上のとおり、現行制度上も、当事者に対する通知を電子メールで行うことが許容されており、この点について規律の見直しをする必要はないものと考えられる。
- ・認証ADR機関において、当事者に対する通知を電子メールで行うものとする場合の規程として、例えば、以下のような規定を設けることが考えられるが、どうか。他に考慮すべき事項等はあるか。

【参考：規程例】

（通知）

第●条 調停手続に関する通知は、特別の定めがある場合を除き、口頭による告知、普通郵便の送付、ファクシミリ又は電子メールの送信その他通知の性質に応じた適宜の方法により行うものとする。

2 前項に規定する方法により通知をした場合において、通知をした者は、その通知を受けた者（電話による通知にあっては、通話者の氏名及び通知を受

けるべき者との関係を含む。), 通知の内容, 方法及び年月日を記載した文書を作成して, ●●● に提出しなければならない。

- 3 ●●●は, 前項の規定により提出された文書を第●条に規定する手続実施記録に編綴し, 保存するものとする。

(※ 重要な通知をすることが必要な場面の規律)

・・・については, 配達証明郵便の送付又は到達確認措置付き電子メールの送信その他これに準ずる方法により通知しなければならない。

2 電子メールによる申立てに関する規程例について

関係規律

- ・ 法第6条第8号

『紛争の当事者が申請者に対し民間紛争解決手続の実施の依頼をする場合の要件及び方式を定めていること。』

- ・ 同号ガイドライン

『法第6条第8号の「要件及び方式」とは, 例えば, 紛争の当事者が民間紛争解決手続の実施の依頼をする際に紛争の内容を明らかにすることの要否, 要するとした場合のその程度, 書面によることの要否(要するとした場合のその記載事項・様式を含む。), 依頼の際に紛争の当事者が支払う必要のある必要な報酬又は費用, 依頼をする際に提出を要する資料等の有無, 有とした場合のその資料等の内容をいう。』

- ・ 法やガイドライン上は, 認証紛争解決手続の実施の依頼をする場合の要件及び方式を定めることを要するが, その方式として, 電子メール等による申立てを禁じているものとは解されないから, この点について規律の見直しをする必要はないものと考えられる。
- ・ 認証ADR機関において, 認証紛争解決手続の実施の依頼をする場合の方式として, 電子メール等による申立てを行うことができるものとする場合の規程として, 例えば, 以下のような規定を設けることが考えられるが, どうか。他に考慮すべき事項等はあるか。

【参考：規程例】

(申立ての方法)

第●条 調停手続の申立ては、次の各号に掲げる事項を記載した調停を申し立てる文書（以下「申立書」という。）を、持参、郵送又は電子メールの送信その他適宜の方法で、●●●に提出してしなければならない。

(1)

3 電子メールによる主張や資料等の提出に関する規程例について

関係規律

- ・ 法第6条第7号

『民間紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行について定めていること。』

- ・ 同号ガイドライン

『「開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行」とは、開始の事由、時期及び手続、期日における手続の進め方（主張書面や証拠の提出方法、期日における主張又は発言の方法等）並びに終了の事由、時期及び手続等をいい、法第6条第8号、第12号及び第13号の規定により定めるものを含む。』

- ・ 法やガイドライン上は、主張書面や証拠の提出方法等、認証紛争解決手続の期日における手続の進め方を定めることを要するが、その提出方法として、電子メール等によるものとすることを禁じているものとは解されないから、この点について規律の見直しをする必要はないものと考えられる。
- ・ 認証ADR機関において、認証紛争解決手続の期日において主張書面や証拠を提出する方法として電子メール等によることができるものとする場合の規程として、例えば、以下のような規定を設けることが考えられるが、どうか。他に考慮すべき事項等はあるか。

【参考：規程例】

(主張や資料等の提出)

第●条 当事者は、申立てに係る紛争についての主張及びその主張の基礎付ける資料の提出を、持参、郵送又は電子メールの送信その他適宜の方法で、
●●● に提出することができる。

第2 ウェブ会議等の活用

1 認証紛争解決手続においてウェブ会議等を実施する場合の「出席」、「同席／別席」や「調停場所」に関する規程例について

関係規律

- ・ 法第6条第7号

『民間紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行について定めていること。』

- ・ 同号ガイドライン

『「開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行」とは、開始の事由、時期及び手続、期日における手続の進め方（主張書面や証拠の提出方法、期日における主張又は発言の方法等）並びに終了の事由、時期及び手続等をいい、法第6条第8号、第12号及び第13号の規定により定めるものを含む。』

- ・ 法第16条第4号ガイドライン

『法第16条第4号の「認証紛争解決手続の実施の経緯」は、紛争の概要並びに認証紛争解決手続を実施した日時及び場所（文書の送付、電子メールの送信又は映像若しくは音声の送受信の方法により認証紛争解決手続を実施した場合にはその旨）をいう。』

- ・ 法やガイドライン上は、認証紛争解決手続の標準的な手続の進行として、手続や期日における手続の進め方等について定めることを要するが、手続の実施方法としてウェブ会議等によることも許容されていると解されるから、この点について規律の見直しをする必要はないものと考えられる。
- ・ 一方で、多くの認証ADR機関では、当事者を期日に所定の場所に出頭させて、同席又は別席で手続を実施する形式のいわゆる対面型の手続を採用していることが一般的であることから、今後、こうした対面型の手続に加えて、新たにウェブ会議等を活用した手続を導入する場合には、これまでの「出席」、「同席／別席」や「調停場所」の概念を再度整理した上で、規程を整備する必要が生ずることとなるが、認証ADR機関において規程の整備に苦勞することも考えられる。

- ・ 認証ADR機関において、こうした規程の整備をする場合には、例えば、以下のように整理することも考えられるが、どうか。他に考慮すべき事項等はあるか。

【参考：規程例】

第●条 この規程において使用する用語は、特別の定めのある場合を除くほか、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成16年法律第151号）において使用する用語の例による。

2 この規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(★) オンライン調停 双方又は一方の当事者及び手続実施者が、それぞれウェブ会議システム等（インターネットを介した映像及び音声の送受信により、手続実施者が、双方又は一方の当事者の状態を認識しながら通話することが可能なシステムをいう。）を利用して期日に参加し、ウェブ会議システム等を利用して期日を実施する調停手続の方法をいう。

(★) 同席調停 双方の当事者の同席又はウェブ会議システム等の利用により、双方の当事者が議論できる状態で行う調停手続をいう。

(★) 別席調停 一方の当事者を離席又は退席（ウェブ会議システム等の機能を用いて調停手続の映像及び音声認識できず、かつ、自らの発言や映像が調停手続に反映されない状態にすることをいう。）させた状態で、他方の当事者から主張及び意見を聴き、次いで、他方の当事者を離席又は退席させた状態で、一方の当事者の主張及び意見を聴くことを必要な範囲で繰り返す方法による調停手続をいう。

（調停の期日）

第●条 調停の期日における調停手続の方法は、面談調停又はオンライン調停とする（オンライン調停により期日を開催する場合には、調停場所は、手続実施者が現に所在する場所をいうものとする。以下同じ。）¹。

2 調停は、原則として同席調停で行う。ただし、担当調停者が相当と認めるときは、別席調停を行うことができる²。

¹ 認証ADR機関の規程においては、調停人の所在する場所を「調停場所」と整理するものと、調停人及び当事者の全ての所在場所を「調停場所」と整理するものの双方があった。

² 原則として同席調停を前提とする場合の規律であり、他の場合には別途の規律を置く必要がある。

3 オンライン調停により期日に参加した者は、当該期日に出席したものとみなす³。

2 認証紛争解決手続においてウェブ会議等を実施した場合の手続実施記録の作成に関する規程例について

関係規律

・ 法第16条第4号

『認証紛争解決事業者は、法務省令で定めるところにより、その実施した認証紛争解決手続に関し、次に掲げる事項を記載した手続実施記録を作成し、保存しなければならない。

四 認証紛争解決手続の実施の経緯』

・ 同号ガイドライン

『法第16条第4号の「認証紛争解決手続の実施の経緯」は、紛争の概要並びに認証紛争解決手続を実施した日時及び場所（文書の送付，電子メールの送信又は映像若しくは音声の送受信の方法により認証紛争解決手続を実施した場合にはその旨）をいう。』

- ・ 以上のとおり、法及びガイドラインによれば、認証ADR機関において、認証紛争解決手続の実施の経緯のほか、所定の事項を記載した手続実施記録を作成し、保存しなければならないが、認証紛争解決手続をウェブ会議等の方法により実施した場合はその旨を手続実施記録に記載する必要がある。

- ・ 認証紛争解決手続をウェブ会議等の方法により実施した場合の手続実施記録の作成・保存に係る規程として、例えば、以下のような規定を設けることが考えられるが、どうか。他に考慮すべき事項等はあるか。

³ 認証ADR機関の規程においては、「出席」概念にウェブ会議等への参加を含めるものと、ウェブ会議等に参加したこと自体は「出席」ではないものの「出席」したものとみなすものがあった。

【参考：規程例】

（手続実施記録）

第●条 ●●は、次の各号に掲げる事項を記録した手続実施記録を作成し、当該調停手続が終了した日から１０年間保存する。

．．．

- ４ 認証紛争解決手続の実施の経緯 紛争の概要並びに認証紛争解決手続を実施した日時及び場所（オンライン調停により調停手続を実施した場合にはその旨）を記載する。

3 認証紛争解決手続においてウェブ会議等を実施する場合の秘密の取扱いについて

関係規律

・法第6条第11号

『民間紛争解決手続において陳述される意見又は提出され、若しくは提示される資料に含まれる紛争の当事者又は第三者の秘密について、当該秘密の性質に応じてこれを適切に保持するための取扱いの方法を定めていること。第十六条に規定する手続実施記録に記載されているこれらの秘密についても、同様とする。』

・同号ガイドライン

『法第6条第11号の「これを適切に保持するための取扱いの方法」とは、当該方法によれば秘密が適切に保持される蓋然性が客観的に認められる具体的な方法をいう。

例えば、秘密が記載されている文書等の管理に関する規程類の整備、管理責任者の設置、当該文書等の盗難防止策、当該文書等へのアクセス制御等、秘密の安全管理のための組織的、物理的、技術的な措置を講じていることは、これに該当する。

なお、この場合、紛争の当事者又は第三者の秘密が記載されている文書等の管理の前提として、申請者の役職員においてその文書が当該秘密が記載されている文書等に該当するかどうかを的確に判断するための措置（規程類の整備等）が講じられていることが必要であることに留意する必要がある。』

・法第6条第14号

『申請者（法人にあってはその役員、法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるもの）にあってはその代表者又は管理人）、その代理人、使用人その他の従業者及び手続実施者について、これらの者が民間紛争解決手続の業務に関し知り得た秘密を確実に保持するための措置を定めていること。』

・同号ガイドライン

『法第6条第14号の「秘密を確実に保持するための措置」とは、当該措置を実施すれば秘密が確実に保持されることの蓋然性が客観的に認められる具体的な措置をいい、例えば、秘密保持契約の締結、秘密が記載されている文書等の管理に関する規程類の整備、管理責任者の設置、当該文書等の盗難防止策、当該文書等へのアクセス制御等、秘密の安全

管理のための組織的、物理的、技術的な措置を講じていることは、これに該当する。』

- ・ 法やガイドラインは、秘密が適切に保持される蓋然性が客観的に認められる具体的な方法を定めていることを要求しているものの、ガイドライン等を見ても、ウェブ会議等を実施する場合にどのような場合に秘密が適切に保持される方法を定めているといえるかについて明確でない状態にあるものと思われる⁴。

具体的検討

認証紛争解決手続をウェブ会議等の方法により実施する場合の秘密保持上のリスクとしては、以下のようなものが考えられるが、どうか。

- ① 第三者が（インターネット上で）ウェブ会議等を覗き見るリスク
- ② 当事者が録音・録画等を行うリスク
- ③ 第三者が（物理的にPC画面を見る等して）ウェブ会議等を覗き見るリスク
- ④ ウェブカメラの死角等から、代理人でない第三者が当事者に指示等を行うリスク⁵

→ 上記の秘密保持上のリスクへの対応策としては、例えば、

- ① ウェブ会議のミーティングルーム等の入室には、管理人が設定したパスワード入力を要すること
- ② 当事者に調停手続の録音・録画等が禁止である旨を説明すること
- ③ 第三者に調停内容が伝わったりすることないように、秘密保持ができる場所において実施するよう当事者に依頼すること
- ④ 手続実施者は、期日の開始前に、当事者にウェブカメラで部屋の室内を映してもらうなどの方法により、第三者が存在していないか等を確認すること

等が考えられ、こうした措置を講ずることで、秘密の保持が一定程度担保

⁴ なお、電磁的記録の形式で手続実施記録等を適切に保存する措置の在り方については、第1フェーズにおいても問題となり得るところであるが、次回以降に取り扱うものとする。

⁵ 厳密に言えば、秘密保持上のリスクだけではない部分であるが、便宜上ここに記載して

されるものと考えられるが、この点についてどう考えるか⁶。

- ・ また、ウェブ会議等の活用を図るため、認証ADR機関において、他の団体・機関等と連携することも考えられるが、この場合、秘密保持上、更に考慮すべき点はあるか⁷。
- ・ 上記のような対応策は一例として挙げたものであるが、こうした対応策を含め、適切であると考えられる秘密保持上の措置について、ガイドラインにおいて例示することも考えられるが、ガイドラインにそのような記載をすることについて、どのように考えるか⁸。

いる。

⁶ 他にも電話会議の場合や、カメラをオフにしたウェブ会議等の場合の規律についても問題となり得る。

⁷ 例えば、士業団体のADRの規程においては、当事者が最寄りの単位会に立ち寄る場合のみウェブ会議等を認めている例があるが、このような場合は②～④のリスクはないので、①の問題についてのみの対処で足りると考えられるがどうか。また、当該単位会に従事する者について、秘密保持に関してどのように考えるべきか。

⁸ これらの対応については、規程への記載までは必要なく、ウェブ会議の実施方法に関する書面を提出することで足りるとも考えられるがどうか。

第3 事務所における揭示義務

認証紛争解決手続をオンライン上で完結させることを想定するADR 機関における事務所での揭示義務について

関係規律

・法第11条第2項

『認証紛争解決事業者は、認証紛争解決手続を利用し、又は利用しようとする者に適正な情報を提供するため、法務省令で定めるところにより、認証紛争解決事業者である旨並びにその認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法に係る事項であって法務省令で定めるものを、認証紛争解決手続の業務を行う事務所において見やすいように揭示しなければならない。』

・規則第9条第1項

『法第十一条第二項に規定する法務省令で定める事項は、次に掲げる事項とする。

- 一 認証紛争解決事業者がその専門的な知見を活用して和解の仲介を行う紛争の範囲
- 二 手続実施者の選任の方法
- 三 手続実施者の候補者の職業又は身分の概要
- 四 認証紛争解決手続の実施に際して行う通知の方法
- 五 認証紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行
- 六 紛争の当事者が認証紛争解決事業者に対し認証紛争解決手続の実施の依頼をする場合の要件及び方式
- 七 認証紛争解決事業者が紛争の一方の当事者から前号の依頼を受けた場合において、紛争の他方の当事者に対し、速やかにその旨を通知するとともに、当該紛争の他方の当事者がこれに応じて認証紛争解決手続の実施を依頼するか否かを確認するための手続
- 八 認証紛争解決手続において提出された資料の保管、返還その他の取扱いの方法
- 九 認証紛争解決手続において陳述される意見又は提出され、若しくは提示される資料に含まれる紛争の当事者又は第三者の秘密の取扱いの方法
- 十 紛争の当事者が認証紛争解決手続を終了させるための要件及び

方式

十一 認証紛争解決事業者（手続実施者を含む。）が紛争の当事者から支払を受ける報酬及び費用の額又は算定方法並びに支払方法

十二 認証紛争解決事業者が行う認証紛争解決手続の業務に関する苦情の取扱い』

・規則第9条第2項

『法第十一条第二項の規定による揭示は、認証紛争解決事業者である旨及び前項各号に規定する事項を認証紛争解決手続の業務を行う事務所に備え置く電子計算機の映像面に表示する方法により行うことができる。』

- ・ 現行制度上は、所定の事項を認証ADR機関の業務を行う「事務所」において見やすいように揭示する必要があるとされている。
- ・ 法第11条第2項の趣旨は、認証紛争解決手続を利用し、又は利用しようとする者に適正な情報を提供することにあるとされている。
- ・ 法第11条第2項の揭示義務違反に対しては、50万円以下の過料の罰が定められている（法第34条第1項）。

問題意識

第1フェーズをはじめ、今後、認証紛争解決手続のODR化が進められると、その開始から終了までの標準的な手続の進行として、全てオンライン上で実施されるものも現れ、当事者等が認証ADR機関の「事務所」に来訪することがおよそ想定されないものも相当数登場することが予想される。

そのような認証ADR機関に対して、現行制度上の事務所における揭示義務を課すことについては、

- ① 当事者等に対する適正な情報提供の在り方として、そもそも事務所に揭示する意味が乏しいのではないか。
- ② むしろ、当事者等がオンライン上において、所定の事項を見られるようにする必要があるのではないか。

といった疑問が生ずるが、この点について、どのように考えるべきか。

解決方法

上記問題意識に対する対応としては、

○ 法第11条第2項の規律を見直すべきであるとの考え方

- ① 事務所又はオンライン上で揭示をすべきであるとの考え方

- ② 事務所及びオンライン上で掲示をすべきであるとの考え方
- ③ 掲示義務について事務所要件を撤廃し，認証紛争解決手続のそれぞれの特性に応じて，オンライン上での掲示も含め，当事者等が見やすいと考えられる方法で掲示すれば足りるとする考え方
- ④ その他の考え方
 - 規則第9条第2項の規律の見直しによって対応をすることが可能であり，法改正を不要とする考え方
 - 特に規律の改正を要しないとする考え方

等が考えられるが，どのように考えるべきか。

第4 第1フェーズに関するその他の論点

その他に第1フェーズにおいて検討すべき事項・論点等はあるか。