

第10回検討会資料

ウェブ会議等の導入に関する秘密保持の問題について

1 前提

近年のウェブ会議の一般化に伴い、認証紛争解決手続の実施方法として、ウェブ会議又はテレビ会議（以下「ウェブ会議等」という。）の導入を検討している認証紛争解決事業者が急激に増加しているものと思われる。一方で、認証紛争解決手続の期日¹がウェブ会議等で実施される場合においては、期日におけるやり取りなどの情報が第三者に流出するリスクがあり、このリスクについては、従来の対面で実施される場合と同様のものが想定されるほか、デジタル技術を活用する場合に特有のものも想定されることから、ウェブ会議等を活用した認証紛争解決手続における秘密保持の在り方について検討をする必要がある。

本検討会の検討対象とされるODRについては、紛争解決手続のあらゆる場面においてデジタル技術が活用されることが見込まれることから、手続の開始、進行、終了の在り方はもとより、資料の提出方法の在り方、手続で取り扱われた情報の保存管理の在り方など、様々な局面で秘密保持の在り方が問われることとなる。もっとも、多くの認証紛争解決事業者においては、認証紛争解決手続の期日をウェブ会議等で実施することが当面の課題となっており、この点の秘密保持の在り方について特に関心が高いものと思われるため、第10回検討会においては、まずは、認証紛争解決手続の期日がウェブ会議等で実施される場合の秘密の取扱いの問題に焦点を当てて、論点を整理していくこととしたい。

2 ウェブ会議等で開示された秘密を適切に保持するための取扱いの方法について

(1) 秘密保持についての一般論

ア 民間紛争解決手続においては、当事者や第三者の秘密が種々の場面、態様で開示されることが少なくない。例えば、知的財産権、営業上のノウハウ等が示されたり、当事者のプライバシーに属する事項が示されたりすることがある。こうした秘密に属する事項が開示されることで、紛争の実相に迫ることが可能となり、適切妥当な紛争解決に至る蓋然性も高まることとなる。他方で、こうした秘密が他に漏えいされることとなれば、その主体が不利益を被るだけでなく、民間紛争解決手続の信頼性が損なわれ、その利用が阻害されることともなる。こうした点を踏まえると、①民間紛争解決手続において示された秘密を適切に保持するための取扱いを定めておくこと、②民間紛争解決事業者、手続実施者等について、民間紛争解決手続の業務に関して知り

¹ 認証紛争解決手続のうち、手続実施者及び当事者が所定の場所に一同に会して和解協議が行われるものについて、裁判所調停の期日に倣って、期日という用語が用いられることが一般的である。

得た秘密を確実に保持するための措置を定めておくことは、手続の実効性を高め、その信頼を得る上で不可欠であり、こうした定めを置くことや措置を講ずることが認証の基準とされている（法第6条第11号、第14号）。

これらの秘密保持に関する認証基準については、上記の趣旨を踏まえ、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（客観的な手続的規律又は業務運営上の規律）を定めることが求められ（法第6条第11号、別紙の1(2)ア参照）、認証紛争解決事業者や手続実施者等が知り得た秘密については、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とることが求められ（法第6条第14号、別紙の1(3)ア参照）、認証紛争解決手続の期日における秘密保持の在り方についても、上記を踏まえた検討を要することとなる。

この点、一般的に考えられるものは、手続を非公開とすることであり、手続を非公開とする旨の手続的規律を設けている認証紛争解決事業者も多い。もっとも、手続の非公開を実現するための具体的な方法、態様は多様であり、例えば、手続を非公開とした上で、手続の実施場所、手続の参加資格の制限、手続の進め方（同席調停、別席調停）等、非公開の趣旨を更に具体化した手続的規律を設けることのほか、秘密の取扱いを定めた業務運営上の規程類（規程、業務運営マニュアル等を指す。以下同じ。）を整備したり、その実施のための物的・人的環境を整備したりするなど、様々な規律や措置を講ずることにより、非公開の実質が損なわれないような仕組みを構築しているものと思われる。

イ なお、この点に関連して、法第6条第11号は、認証基準を定めたものにすぎないから、これにより、当然に、当事者が認証紛争解決手続において接することのある秘密²を保持する義務を負うことはない。また、当事者の間、又は当事者と認証紛争解決事業者との間において、秘密保持の合意（規程類によるものも含む。）がない限り、当然に、当事者が秘密保持義務を負うこともないと考えられる³（もっとも、認証紛争解決手続の過程で接した相手方当事者の秘密に属する事項をみだりに開示することが別途不法行為を構成することはあり得る。）。これまでの認証審査実務において、認証紛争解決事業者において、こうした秘密について当事者に対する秘密保持義務を課すような規律を設けたり、措置を講じていないことのみをもって法第6条第11号の認証基準に適合しないと整理はされておらず、取り扱う紛争の分野等の特性に応じた認証紛争解決事業者の裁量に委ねられている。

² 例えば、双方当事者同席の下で手続が行われる場合に、一方当事者がその秘密に属する事項を相手方当事者の面前で開示することのほか、別席で手続が行われる場合でも、手続実施者が一方当事者の同意を得てその秘密に属する事項を相手方当事者に開示することが考えられる。

³ 出井直樹・入江秀晃著『和解あっせん実務上の諸問題研究(1)』（JCAジャーナル68巻1号17頁）

(2) 期日が対面で実施される場合の秘密保持について

期日が対面で実施される場合と比較して、ウェブ会議等で実施される場合の第三者への情報漏えいのリスクについては、第8回検討会において、事務局から以下の①ないし④のリスクを提示した（別表①参照）。

1 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

- 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

上記リスクについては、①を除けば、必ずしも期日がウェブ会議等で実施される場合にのみ生ずるものではなく、対面で実施される場合においても観念し得るものともいえる。

この点、期日を対面で実施するものとしている認証紛争解決事業者においては、その規程類上、手続を非公開とする旨の定めを置いていることが一般的であるが、これに加えて、期日において上記のような行為を禁ずる旨の具体的な定めを置くなど、詳細な手続的規律を設けることまではしていないことも多い。

もっとも、例えば、認証紛争解決事業者の事務所を期日の実施場所とすれば、第三者による期日の関与や傍聴が事実上不可能となるし、当事者が動画撮影等をするなど、非公開性の実質を損なうような行為に及ぼうとする場合にはそれを制止するなどの対応をとることも可能であることから、期日の実施場所の定めをもうけ、業務運営上のマニュアルや物的・人的環境を整備することで非公開の実質が担保され、こうした手続的規律、業務運営上の規律、措置の全体像を捉えて、秘密が適切に保持される蓋然性が客観的に認められるものと評価されてきたとも考えられる。

(3) 期日がウェブ会議等で実施される場合の秘密保持について

ア 期日が対面で実施される場合と比較すると、ウェブ会議で実施される場合には、①のように、インターネット上で第三者から覗き見られるリスクが存在するという違いが存在する上、前記②ないし④のリスクについても、期日が対面で実施される場合と比較するとそのリスクが顕在化する可能性が高く、こうした事態が生じた場合に即時に適切な対応をとることは困難であると思われる。また、ウェブ会議の性質上、ひとたび情報が流出すれば、そのままインターネット上で情報が拡散する可能性があり、その範囲、程度は、対面で実施される場合に比して、より大きく、それだけにリスクも高まっているものとも評価できる。これらの観点からは、期日がウェブ会議で実施される場合には、非公開性を実質的に担保するためには、①から④までのリスクに対応する具体的な対処方法を検討し、その結果を踏まえて手続的規律、業務運営

上の規律に係る規程類を整備し、相当な措置を講じなければ、秘密が保持される蓋然性についての客観性がないとの考え方もあり得る。

その一方で、リスクに対応する具体的な対処方法の検討は要するとしても、手続を非公開とする旨の手続的規律さえもうければ、認証紛争解決事業者や手続実施者等において、その趣旨を踏まえた適切な運用を期待することもできるから、その実効性を担保するために更に詳細な手続的規律、業務運営上の規律をもうけ、措置を講じることまではしなくとも、秘密保持の蓋然性についての客観性はあるという考え方もないではない。

イ 秘密が保持される蓋然性が客観的に認められるためには、上記①から④までのリスクに対応する個々具体的な手続的規律、業務運営上の規律をもうけ、相当な措置を講ずることが必要であると考えたとしても、どの程度の水準の規律をもうけ、措置を講ずることを求めるべきかが問題となる。

この点、情報通信の世界においては、情報流出等のリスクをゼロにすることはできないと言われている。また、セキュリティ対策を厳格に行えば行うほどに利便性が損なわれていくこととなり、秘密保持の要請と利便性確保の要請とは、いわばトレードオフの関係にあるということもできる。この比較衡量の視点としては、従来の対面での手続における秘密保持の在りようや利便性を確認した上で、ウェブ会議による手続における秘密保持の水準を検討することが重要である。また、テレビ会議システムを利用する場合には、①から④までのリスクについて、ウェブ会議よりも低減しているものと考えられるため、差異が生ずるものと考えられる。さらに、法第6条第11号と第14号においては、求められる秘密保持の蓋然性の程度が異なることから、認証紛争解決事業者や手続実施者に対する規律と当事者に対する規律とで差異を設けることも考えられる。

上記のような観点から、期日をウェブ会議等で実施する場合に想定される秘密漏えいの態様と、考えられる予防措置、そして求めるべき規律や措置を整理すると、別表②のとおりとなる。

以上を踏まえ、上記①から④までのウェブ会議等における第三者への情報流出のリスクに対応して、秘密が保持される蓋然性が客観的に認められる方法又は措置として、一般的にどの程度の水準まで求めることが適当であるかについて、別表②を参考に御議論頂きたい。

(4) 法第6条第11号及び第14条に係る実施ガイドラインについて

別紙の1(2)ア及び(3)アのとおり、法6条第11号及び第14号に係る実施ガイドラインは、「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」を求めているものの、期日をウェブ会議等で実施する場合にどの程度の対策を講ずるべきかについて具体的な言及はされていない。

この点、認証を取得し、又は変更しようとする者にとっては、ガイドラインにおいて具体的な基準が示されていた方が明確性の観点から望ましいものとも思われる。

その一方で、手続の非公開性は、手続で示された秘密を保持するための一つの方策にすぎず、それ自体が認証基準として求められているわけではないため、ガイドラインに手続の非公開を前提とした具体的な方法又は措置を記載することの妥当性については問題となる。また、手続の非公開性を具体化する方法は、前記(1)アのとおり、様々な規律をもうけ、措置を講ずることにより、総合的に非公開の実質が損なわれないような仕組みを構築していることにより実現していくものであり、殊更にその一部のみを取り上げて、実施ガイドラインに具体的に記載することの妥当性も問題となる。

以上を踏まえ、民間紛争解決手続の期日をウェブ会議等で実施する場合の秘密保持に関して、法第6条第11号及び第14号の実施ガイドラインを改正して、この点に関する具体的な基準を記載すべきか、記載するとして、どのような記載をすべきか。

3 認証紛争解決手続の実施方法としてウェブ会議等を新たに導入する場合において変更の認証を取得することの要否について

(1) 問題意識

第8回検討会において、委員からは、認証紛争解決事業者がウェブ会議の導入のための手続変更を行う場合に、一定の場合には施行規則第10条第3号の要件に該当し、「法務省令で定める軽微な変更」（法第12条第1項ただし書）として、変更の認証までは要せず、変更の届出（法第13条第1項第2号）で足りるとする整理が可能ではないかとの意見があった。変更の認証の場合には、手数料として、申請一件につき6万6000円を要する（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律施行令第3条第2項）ことが、認証紛争解決事業者が、ウェブ会議等の導入をためらう一因になっているとの指摘もあった。

そこで、期日の実施方法として、対面で実施する方法に、ウェブ会議等により実施する方法を追加することが、規則第10条第3号の要件に該当するといえるかについて検討することとしたい。

(2) 規則第10条第3号該当性

ア 別紙の2(2)記載のとおり、法第12条第1項が原則として変更の認証を要とした趣旨は、認証が申請に対する処分をする時点での業務の内容及びその実施方法を前提として、それが所定の要件に適合していると認められる場合に行われるものであることから、認証紛争解決手続の業務の内容又はその実施方法が変更される場合には、変更後もなお認証紛争解決手続の業務としての適格性が維持されているかどうか、認証の基準・要件を満たしているかどうかを再審査する必要があることにある。したがって、同項の趣旨からすれば、その例外である同項ただし書の「軽微な変

更」の該当性については、認証紛争解決手続の業務としての適格性が維持されているかどうかについての再審査を不要とできる例外的事情があるかどうかの観点から判断すべきこととなる。

イ そして、「軽微な変更」に該当するかどうかは、現行の施行規則の定めからすると、規則第10条第3号の「認証紛争解決手続の業務を行う知識又は能力の減少を伴わず、かつ当事者に負担の増加その他の不利益を及ぼすことがないもの」といえるかどうかで判断することとなる。したがって、

① 認証紛争解決手続の業務を行う知識又は能力の減少があるかどうか

② 当事者に負担の増加その他の不利益を及ぼすことがあるかどうか

の要件該当性について、検討する必要がある。

(3) ①について

別紙の2(3)のとおり、知識又は能力の減少を伴わないかどうかは、認証の対象となった民間紛争解決手続の業務を内容とする知識又は能力によってなお適切に対処することができるものかどうかの観点から審査することとなる。この点、期日をウェブ会議により実施するに当たっては、後記(5)の秘密保持のための知識又は能力の点を除けば、i ウェブ会議が実施できる環境を整えること及びii 手続実施者等がウェブ会議アプリ等を適切に操作できる能力を有していることは必要となると考えられるものの、これらを満たすのであれば、それ以上に、業務の遂行につき従前と異なる知識及び能力を要することとなるわけではない。

そして、コロナ禍以降のウェブ会議の急速な普及、一般化により、汎用的なウェブ会議システムを利用してウェブ会議を行うこと自体が著しく容易になっていることを考慮すると、期日の実施方法としてウェブ会議を追加しようとする認証紛争解決事業者がi、iiを満たさないことは通常考え難く、この点については問題ないと考えることができる。

なお、認証紛争解決手続にデジタル技術を活用するための同様の変更として、民間紛争解決手続の実施に際して行う通知（法第6条第6号）について、『配達郵便に加えて電子メールによる重要な通知を用いることとする変更』が、規則第10条第3号に当たる例としてガイドラインに記載されているが、これも、電子メールを使用できる環境を整えること及び認証紛争解決事業者が電子メールを適切に操作できる能力を有しないことが通常考え難いことから、知識及び能力の観点から問題ないものと整理されたものと考えられる。

(4) ②について

ウェブ会議等による手続は、当事者からみれば、所定の手続実施場所に行かなくとも期日に参加できるという点で負担を減少させる面もあれば、ウェブ会議等を実施する

環境を有しない当事者からすれば、その環境を整える経済的負担が大きいといった面もある。もっとも、少なくとも、対面による手続とウェブ会議等による手続を当事者が選択できるのであれば、ウェブ会議等を実施するための負担の増加が大きいと考える当事者は対面手続を選択できるのであるから、当事者に負担の増加その他の不利益を及ぼすことはないとの考え方もできる。また、②の要件の背景にある認証紛争解決手続の利便性、ひいては紛争解決手続としての実効性に大きな影響を及ぼす可能性（別紙の2(3)）の観点からみても、ウェブ会議等は手続実施者と当事者とが相互に表情及び発言を認識できる状態で意思疎通を行うもので、「対面」で和解の仲介を行うという本質的な部分は対面での手続と同様であるから、紛争解決手続としての実効性に大きな影響を及ぼすおそれがあるとは考え難い。このような考え方を推し進めれば、後記(5)で検討するように、当事者から示された秘密が漏えいするリスクについて、対面での手続とは異なった観点からの検討を要し、その対応如何では、当事者に不利益が生じるおそれがある点を除けば、期日の実施方法としてウェブ会議等による方法を追加することによって、当事者に負担の増加その他の不利益を及ぼすことがあるとはいえないと考えることもできる。

(5) 秘密漏えいのおそれがあることによる当事者の不利益について

ア ウェブ会議等には、第三者への秘密漏えいの観点から固有の問題が存在し、認証基準との関係においても、法第6条第11号及び第14号の基準適合性が問題となることは前記2のとおりである（別表①、②参照）。

この点、手続の非公開を定める認証紛争解決事業者と法第6条第11号及び第14号との関係については、前記2(1)アのとおり、様々な規律や措置を講ずることにより、総合的に非公開の実質が損なわれないような仕組みを構築しているといえるかどうかで判断されるものであるから、殊更にその一部分のみを切り出して、基準適合性を判断することは困難な面がある。

もっとも、従前の認証審査において法第6条第11号及び第14号の認証基準に適合していると判断された認証紛争解決事業者において、ウェブ会議等による手続を導入する場合については、ウェブ会議固有の秘密漏えいのリスク（別表②）について、秘密が保持される蓋然性が客観的に認められる対応策を講じていると評価できるのであれば、これらの基準に適合しているものと評価できることとなる。

イ 前記(2)アのとおり、法第12条第1項ただし書の「軽微な変更」の該当性については、認証紛争解決手続の業務としての適格性が維持されているかどうかについての再審査を不要とできる例外的事情があるかどうかの観点から判断すべきであることからすると、ウェブ会議等固有の秘密漏えいのリスクの点について、規程類や措置を外形的にみて、認証紛争解決事業者が、①ウェブ会議等固有の秘密漏えいの観点についても適切に対処できる知識又は能力を有するものであり、かつ、②ウェブ会議等固

有の秘密漏えいの観点からみても当事者に負担の増加その他の不利益を及ぼす問題が生じないことが明らかであることが認められる必要があると考えられる。

ウ 以上の観点を前提に、規程類や措置を外形的にみて、認証紛争解決事業者が、①秘密漏えいの観点についても適切に対処できる知識又は能力を有しているものであり、かつ、②秘密漏えいの観点からみても当事者に負担の増加その他の不利益を及ぼす問題が生じないことが明らかといえるためには、当事者から示された秘密を適切に保持するための取扱いの方法としてどのような方法を定め、また、認証紛争解決事業者、手続実施者等について、認証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としていかなる措置を講じる必要があるかにつき、別表②を参考に御議論頂きたい。

エ また、前記ウの議論を前提に、変更の認証まで必要がなく、変更の届出で足りる場合を、規則第10条第3号のガイドラインに例示として記載することが考えられるが、その当否のほか、記載するとして、どのような記載をすべきかにつき、別表②を参考に御議論頂きたい。