

## 第9回ODR推進検討会資料

## ● (第1フェーズ・第2フェーズを念頭に置いた) ADR法関連の規律の見直しにつき今後検討を予定している論点について

- 認証紛争解決手続がウェブ会議等のオンラインにより実施される場合において同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について (法第6条第11号参照)

## (論点例)

- ・ 現在の運用では、認証審査において、当事者を対象とする秘密の取扱いの方法を定めることは求めている。ODRにおいては、当事者が予期しない形で秘密が拡散する可能性が相当程度あるが、引き続き、定めを置くか否か、及びその内容については、ADR機関及び当事者の任意に委ねることが適切と考えるべきか。

(注) 当事者を対象とする秘密の取扱いの方法が法第6条第11号に規定する定めの対象となるか否かにつき、ガイドライン等では、明確な解釈を示していない。

- 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 (法第12条, 規則第10条第3号参照)

## (論点例)

- ・ これまで対面の手続のみを実施していた認証紛争解決事業者が、手続の方法として、対面の手続に加えて、新たにウェブ会議による手続を導入する場合は、認証紛争解決手続の業務の実施方法を変更することとなり、原則として、変更の認証を要することとなる (法第12条第1項本文)。もっとも、このような実施方法の変更が、「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、紛争の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」(規則第10条第3号)に該当すると解されるのであれば、軽微な変更として、法第12条第1項ただし書により、例外的に変更の認証までは要しないこととなると考えられるが、この点についてどのように考えるか。

## ○ 事務所における掲示義務の在り方について（法第 11 条第 2 項参照）

### （論点例）

- ・ 現行法は、認証紛争解決事業者に対して、事務所における掲示義務を課しており、認証紛争解決事業者においては、例えば、一般に外部の者が立ち入ることのできる部屋の室内において、外部の者が掲示事項を見ようと思えば見られるようにするなどの措置を講ずることが求められている。

もともと、このような規律は、オンラインで認証紛争解決手続を完結させることを想定している事業者にとっては、掲示義務の履行のために外部の者が立ち入ることのできる事務所を用意しなければならず、そのことが負担となると思われる上、このような手続を利用し、又は利用しようとする者が事務所を訪問して必要な情報を取得しようとすることは考え難い。その一方で、引き続き、認証紛争解決手続について、事務所における対面型の手続のみを実施することを予定する事業者や、事務所における対面型の手続とオンライン型の手続とを併用して実施することを予定する事業者も考えられる。このように認証紛争解決手続が一層多様化することが想定される中で、認証紛争解決手続の利用者等に対して適正な情報を提供するための規律について、法第 11 条第 2 項の規律を見直すことやその内容について、どのように考えるべきか。

## ○ 契約締結前の説明義務の説明方法の在り方について（法第 14 条参照）

### （論点例）

- ・ 現行法においては、認証紛争解決事業者は、当事者との契約締結に先立ち、当事者に対し、所定の事項について、書面を交付し、又は電磁的記録を提供した上で、説明する義務が課せられている。一方で、完全チャット型の認証紛争解決手続の実施を想定する事業者にとっては、当事者に対して、対面、電話、ウェブ会議等の方法で口頭による説明を実施しなければならないとすると、チャットで手続を完結できるという手軽さが失われ、その利便性が大きく損なわれることともなる。そのような事情を踏まえると、例えば、オンライン上で動画やスライドを閲覧させる方法により説明し、当事者から質問がある場合にのみ有人で説明するという方法も考えられるが、このような方法を許容すべきか。

○ オンライン上で和解合意がされたことを担保する方法の在り方について  
(論点例)

- ・ 現在の運用では、認証紛争解決手続において和解が成立した場合には、手続実施記録に所定の事項を記載することに加えて、和解合意書を作成して双方当事者の署名・押印を求めるなどして、和解合意がされたことを担保している認証紛争解決事業者が多いものと思われる。もっとも、オンラインで認証紛争解決手続を実施し、和解合意にまで至った場合に、紙媒体の和解合意書を作成し、これを双方当事者に郵送して署名・押印を求めるのでは、時間や費用を要するものと思われる。このような場合には、電子署名等の方法により和解合意がされたことを担保する方法もあると思われるが、このような方法も含め、具体的にはどのような方法が考えられるか。

(注) 現行法は、和解合意内容を手続実施記録に記載することを求めている

(法第16条、規則第14条第1項第2号)が、和解合意書面の作成は認証基準として求めておらず、口頭による和解合意も許容していると解されている(規則第13条第1項第4号参照)。

○ 認証紛争解決事業者に求められるセキュリティ体制等について(法第6条柱書、第10号、第11号、第14号参照)

(論点例)

- ・ ODRといっても、プラットフォームを構築して、認証紛争解決手続の開始から終了までの全てをオンライン上で実施することを想定するものから、紛争解決手続のうち、期日の実施のみをウェブ会議の方法によることとするものまで、認証紛争解決手続にオンライン技術を活用する態様には様々なものがあるものと思われるが、その中で最低限求められるセキュリティ体制等としてどのようなものが考えられるか。
- ・ 現行の法第6条第10号に係るガイドラインにおいては、手続実施記録の保存方法については定めがなく、例示されている保管方法も保管庫に保管する方法が示されているにすぎない。今般においては、単に電磁的記録を電磁的記録媒体で保管する方法だけでなく、クラウド上に保管する方法なども想定されるが、これらの点についてはどのように考え、どのようなガイドライン案を作成すべきか。

○（特に第2フェーズを前提に）ODRにおける本人確認の在り方について  
（論点例）

- ・ 現在の実務では、多くの認証紛争解決事業者においては、実施される認証紛争解決手続が事務所における対面型のものかウェブ会議等によるオンライン型のものかを問わず、手続に参加する当事者の本人確認の方法として、本人の免許証等が用いられているものと思われる。もっとも、特にチャット型のODRにおいては、当事者の顔を確認する機会がなく、第三者による成りすましは一層容易となるだけでなく、そもそも、当事者を氏名及び住所で特定すること自体が困難となる事態も想定され、これまでとは異なる方法で当事者の特定がされることも考えられる。これらの点を踏まえ、適切な本人確認の在り方について、どのように考えるべきか。

→このほかに、第1フェーズ・第2フェーズにおけるADR法関連の規律の見直しとして検討すべき論点はあるか。