

原状回復・敷金返還等の建物賃貸借に関する  
ODRトライアル・プロジェクトの実施報告



2021年6月30日 日本司法書士会連合会 紛争解決支援推進対策部  
ODR対応ワーキング・チーム  
(報告担当) 上記ワーキング・チーム座長 山田 茂樹

# 1 はじめに

## (1) ODRトライアル・プロジェクトとは

● 日本司法書士会連合会は、今般、「ODRトライアル・プロジェクト」と題し、時間や場所の制約を受けることなく、スマホ・PCひとつで法的トラブルを相談・解決することができる体制を実現するための施策の一環として、LINE(※)による無料チャット相談及び、オンライン調停システム「Teuchi(テウチ)」(※)を用いるチャット調停の運用を一定期間、試験的に行った。

(※)LINEはLINE株式会社の登録商標です。

(※)Teuchiはミドルマン株式会社の登録商標です。

## (2) 本プロジェクトのねらい

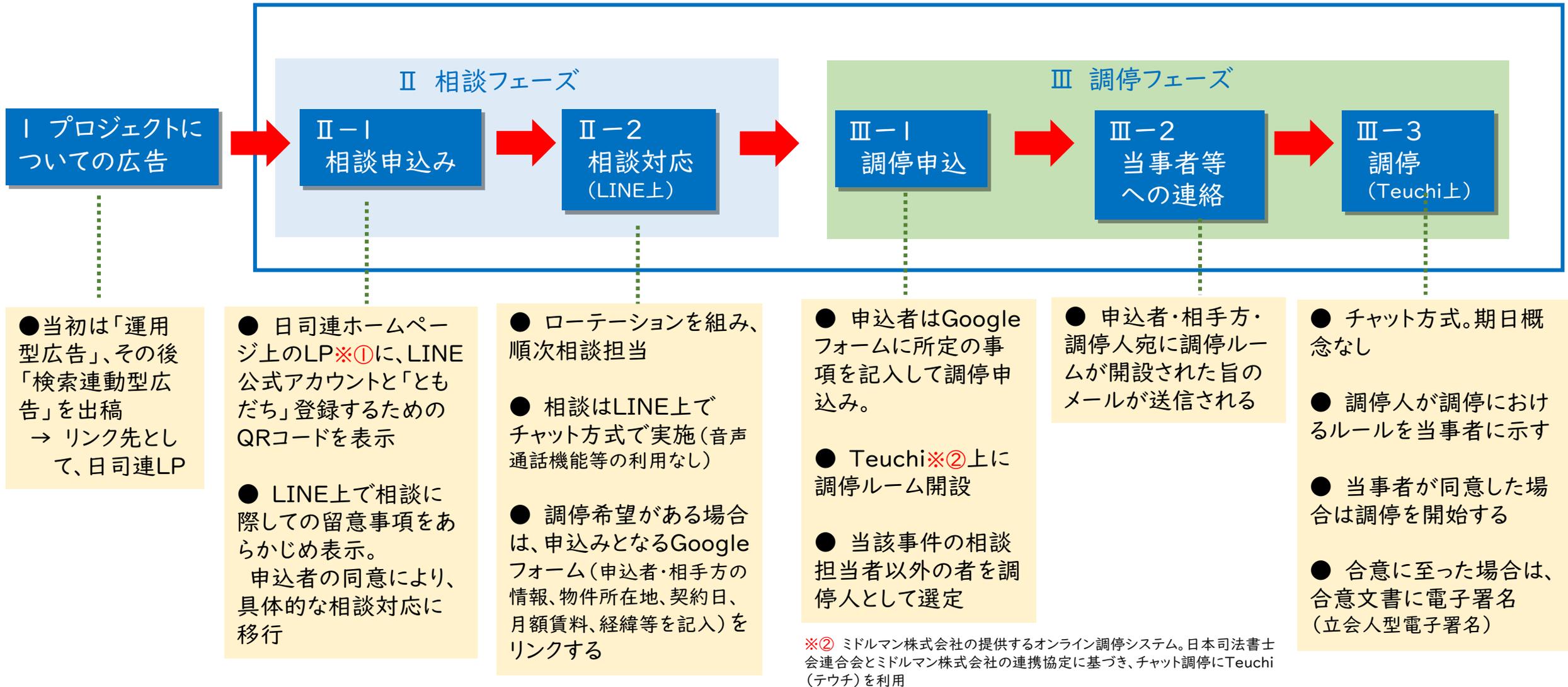
I	<ul style="list-style-type: none"><li>● 利用者の利便性の観点に立ったサービスを検討し、提供すること</li><li>● 具体的には、①チャットベースによる相談・調停、②各フェーズ間(主に「相談／調停」)のシームレス化の工夫を取り入れたサービス提供を試みる</li></ul>
II	<ul style="list-style-type: none"><li>● 実際に相談・調停サービスを提供することを通じて、実務レベルでの具体的課題を抽出すること</li></ul>

→ 以下は、これら「ねらい」に基づき行われた本プロジェクトの実施報告および考察である。

## 2 実施状況

実施期間	令和2年12月4日(金)から 令和3年5月31日(月)まで	
対象事案	敷金返還、原状回復の範囲、賃借物の一部滅失による賃料減額などの賃貸住宅トラブル	
費用	無料	
体制	● 相談・調停担当 司法書士 7名 ● 事務担当 日本司法書士会連合会事務局職員	
件数	相談	67件
	調停	① 申立件数 4件 (うち、不応諾 3件、調停成立 1件)
相談・調停の主な内容	● 敷金返還請求、原状回復の範囲、賃貸物の一部滅失による賃料減額といった当初想定していた事案に限らず、建物明渡請求、修繕義務に関する件なども寄せられた。 ● 賃貸人・賃借人双方からの相談が寄せられた。 ● 紛争の価額が数千～数万円と思われる相談も複数寄せられた。	

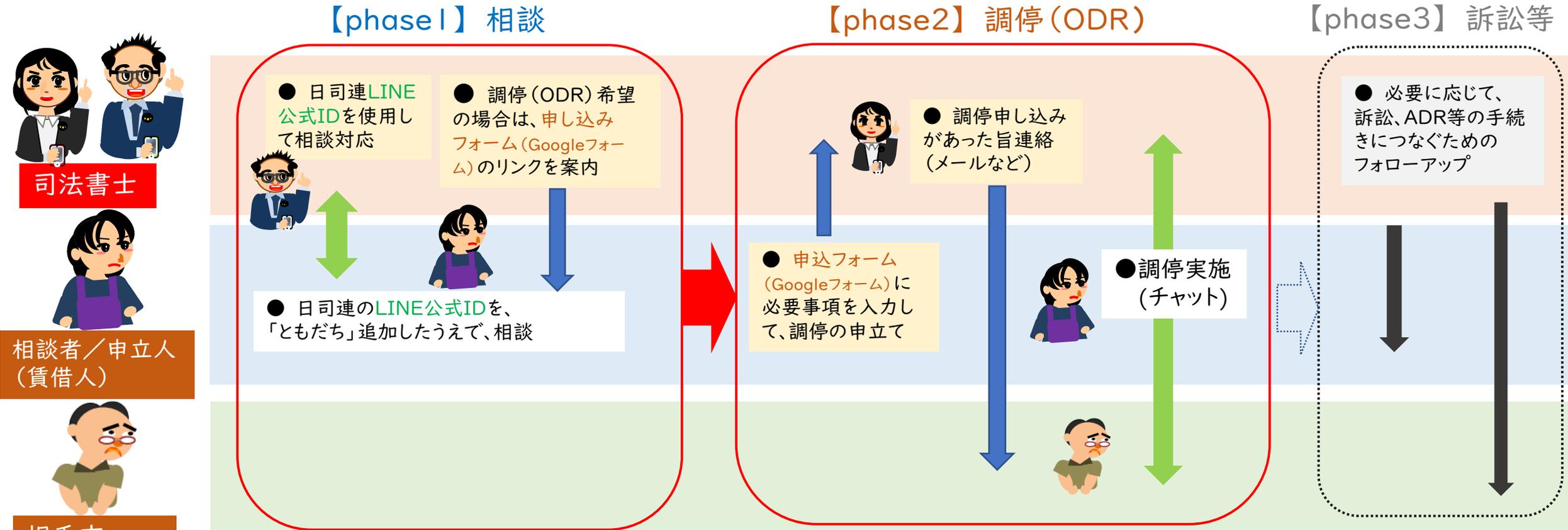
### 3 全体のながれ



※① ランディングページ [https://www.shiho-shoshi.or.jp/other/topics/info\\_list/51671/](https://www.shiho-shoshi.or.jp/other/topics/info_list/51671/)

# 【参考】借借人が相談者・申立人の場合で相談から利用する場合

- ※ 貸貸人から相談を受ける場合も本制度の対象。
- ※ 調停からの利用も可能



【留意点】

- LINE上で、チャットベースで相談対応 (相談投稿は24時間対応可能とする)

- システム(Teuchi\*ミドルマン社)を利用し、チャットベースで調停手続き (期日概念なし・出頭不要・非対面)
- 一定期間(14営業日)で解決をめざす
- 資料は画像添付により提供
- 合意に至った場合、原則として合意書に電子署名(立会人型電子署名)
- 調停人は相談対応司法書士とは別司法書士

## 4 相談フェーズについて

### (1) 報告事項

はじめに

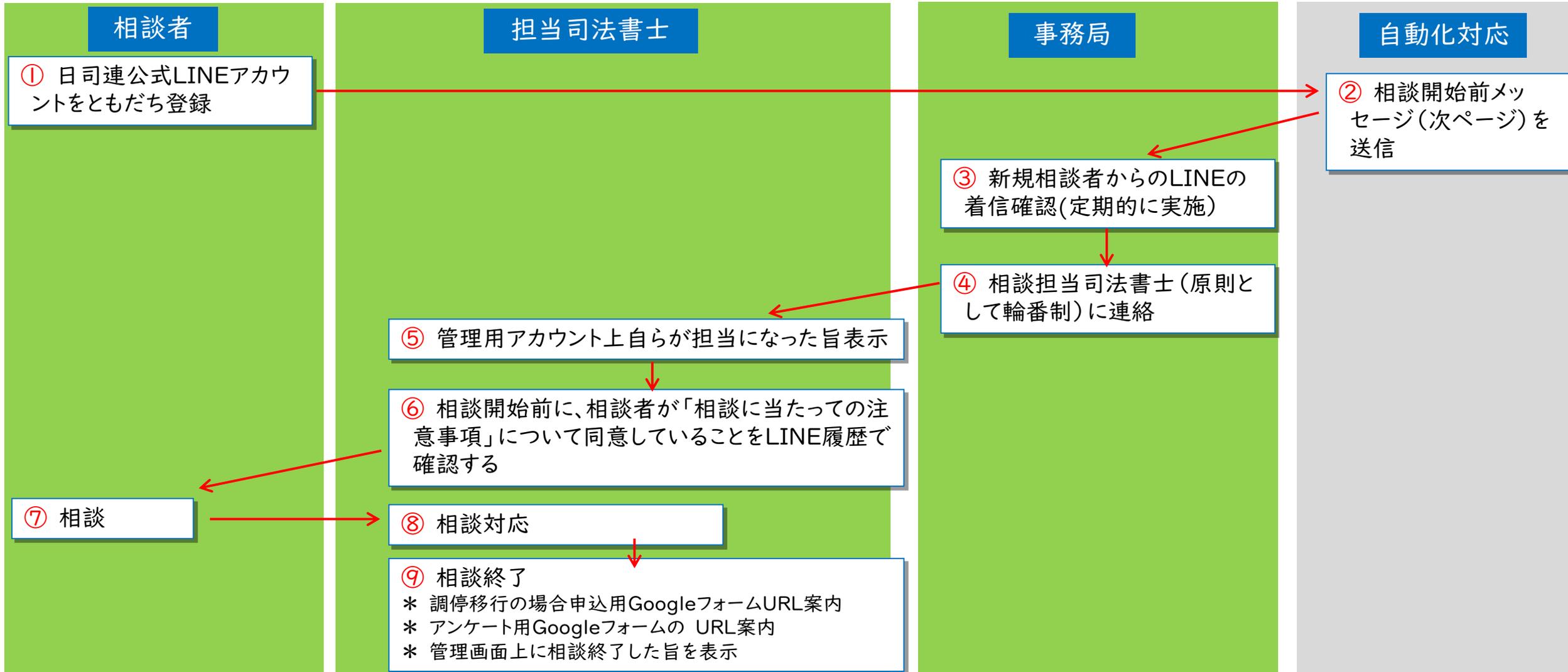
- 相談フェーズについては、相談終了後に利用者に対しGoogleフォームを利用してアンケートを実施（回答数 22／相談総件数 67）
- 以下、適宜アンケート結果の紹介も含め報告する

#### ア 相談フェーズの概要

1 相談開始前までのながれ	<ul style="list-style-type: none"><li>● 相談希望者は、日本司法書士会連合会の公式アカウントと「ともだち登録」をして、LINE上で相談対応</li><li>● 具体的な相談前に、あらかじめ、相談についての「注意事項」を提示。同意（みなし同意含む）いただくことで具体的な相談開始 → 相談投稿は24時間可能</li></ul>
2 注意事項の概要	<ul style="list-style-type: none"><li>● 相談対応する司法書士には守秘義務がある旨の明示</li><li>● 相談を担当する司法書士の選定まで数営業日を要することがある旨を明示</li><li>● チャット相談の内容を外部流失させることの禁止（スクリーンショット撮影し第三者へ開示すること等の禁止）</li></ul>
3 相談の進め方	<ul style="list-style-type: none"><li>● チャット方式によるテキストベースでのやりとりが基本。必要に応じて画像添付</li><li>● 留意事項表示（+利用者の同意）後は、①相談者が相談内容を投稿、②担当者が応答→③相談者が応答の繰り返し</li><li>● 回答様式・回答のタイミングは担当者の裁量に委ねた</li></ul>
4 相談の終了	<ul style="list-style-type: none"><li>● 相談が終了した際は、相談終了となる旨をコメントし、Googleフォームを利用してアンケートを実施</li><li>● 相談者が調停を希望する場合は、調停の申込用のGoogleフォームのURLをリンク表示する</li></ul>

## イ 役割分担

- 担当司法書士・事務局が「日司連公式アカウント」の管理者用アカウントにアクセス権限
- 個別の相談案件につき、事務局および相談担当以外の司法書士の閲覧はしない運用



## 【参考】 相談開始前メッセージ



日本司法書士会連合会  
(無料チャット相談)

●●●●さん、はじめまして。

友だち追加ありがとうございます。日本司法書士会連合会無料チャット相談です。

本アカウントでは、LINEを利用したチャット相談を受け付けております。チャット相談を希望される場合は、下記「利用に当たっての注意事項」を必ずご確認ください。内容について同意いただけましたら、「相談を希望する」旨の投稿をお願いします。その後、相談を担当する司法書士が対応いたします。なお、相談を希望する旨の投稿または相談内容の投稿があった時点で注意事項を確認・同意いただけましたものとみなします。

※ このトークからの通知を受け取らない場合は、画面右上のメニューから通知をオフにしてください。



日本司法書士会連合会  
(無料チャット相談)

### LINEを利用したチャット相談の利用に当たっての注意事項

1. 本チャット相談は、日本司法書士会連合会が運営しています。
2. 本チャット相談は、新たな紛争解決手段としてODR（オンライン紛争解決）の検証を行うためのトライアル・プロジェクトとして実施しています。
3. 本チャット相談は、トライアル・プロジェクト期間中、相談料はかかりません。ただし、通信にかかる通信料などの費用は相談される方のご負担となります。
4. 本チャット相談を担当する司法書士は守秘義務を負っています。相談内容を承諾なく第三者に伝えることはありません。なお、個人情報の部分を除いた件数等の集計結果を関係機関の会議に提供することが予定されていますので、予めご了承ください。
5. 本チャット相談の内容をスクリーンショット等により外部に流出させることを禁止します。
6. 相談を担当する司法書士の選定まで数営業日を要することがありますので、ご了承ください。

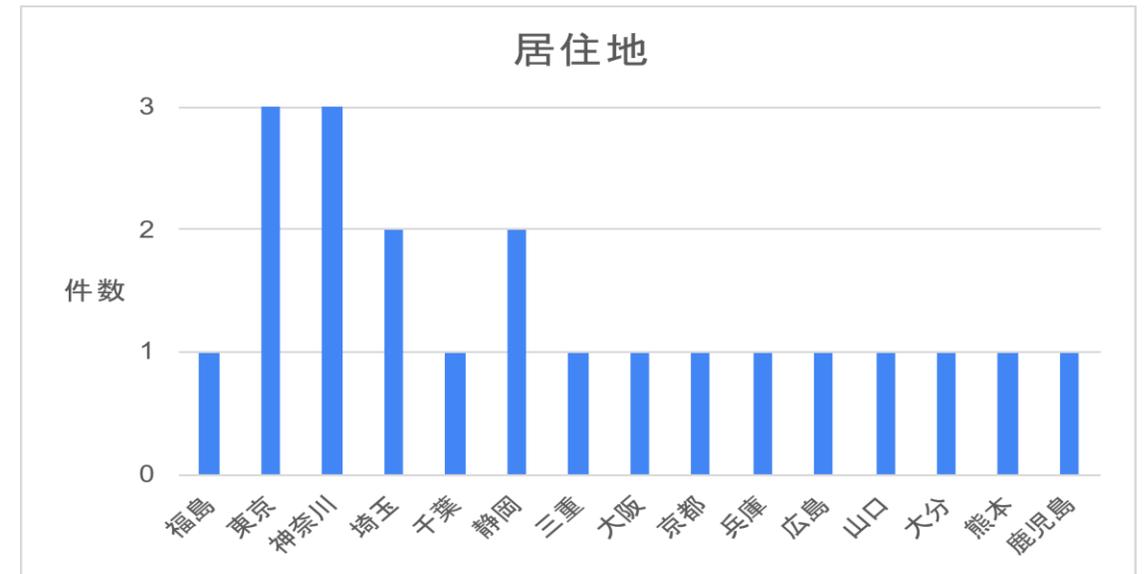
## ウ 相談者の年齢

- 割合の多い順に40代、50代・30代、20代、60代



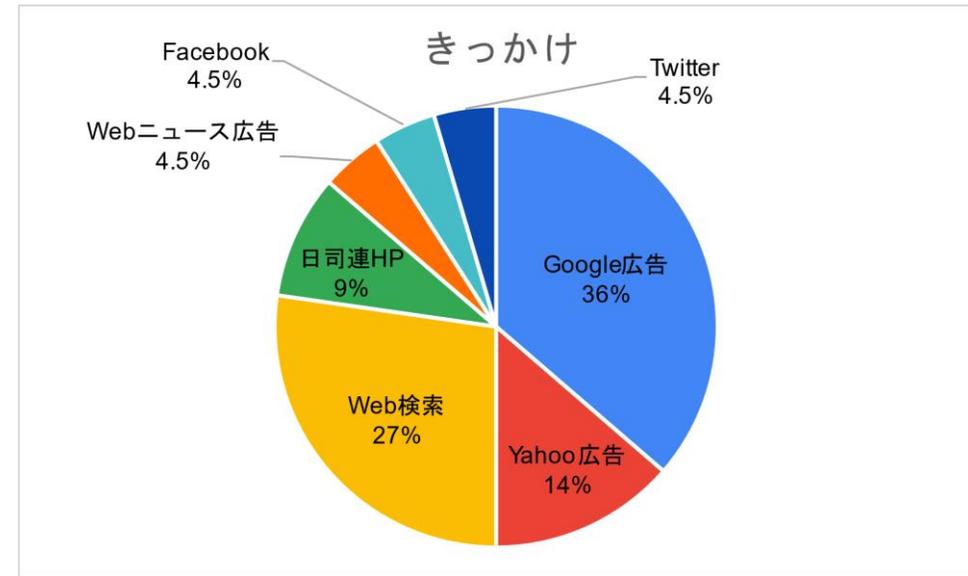
## エ 相談者の居住地

- 全国各地様々な地域の居住者から相談が寄せられている



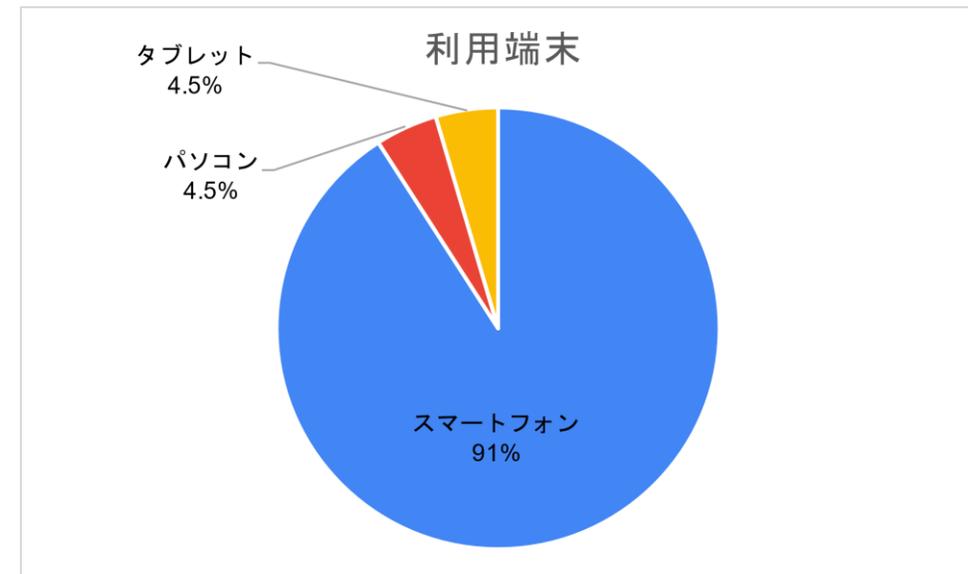
## オ 本相談フェーズを知ったきっかけ

- 検索サイトの広告で半数を占めている



## カ 本相談に利用した端末

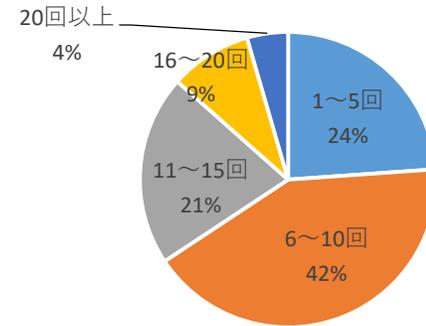
- 9割以上をスマートフォンが占めている



## キ 一相談あたりの投稿回数

- 投稿回数(相談者・相談対応者双方の合計)が6~15回のケースは、司法書士会等が実施する30分程度の無料面談(電話相談)に相当すると思われる
- 投稿回数5回以下のケースは、一般的な法情報の提供希望が主

LINE相談 1件あたりの投稿回数

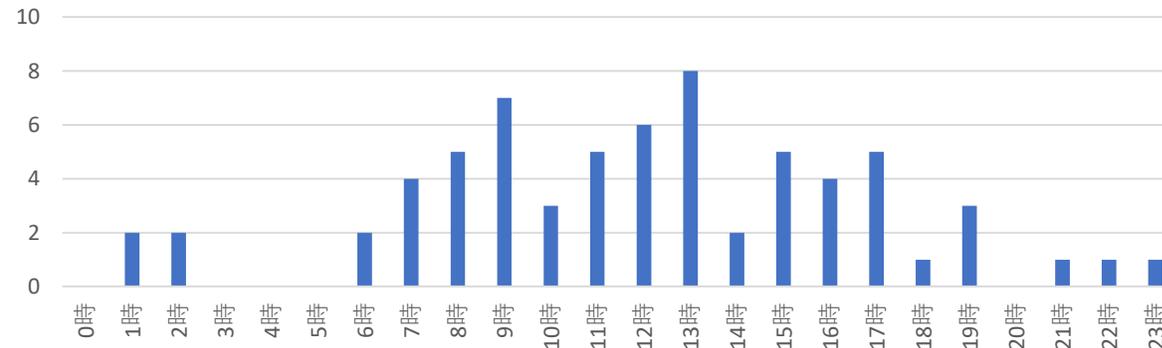


※ 実質的な、相談者・担当者の応答回数を投稿回数としてカウントした。したがって、例えば、相談者が、「2つの相談がある」として、2回に分けてメッセージを送信している場合は、投稿回数は「1」となる

## ク 相談の受信時間

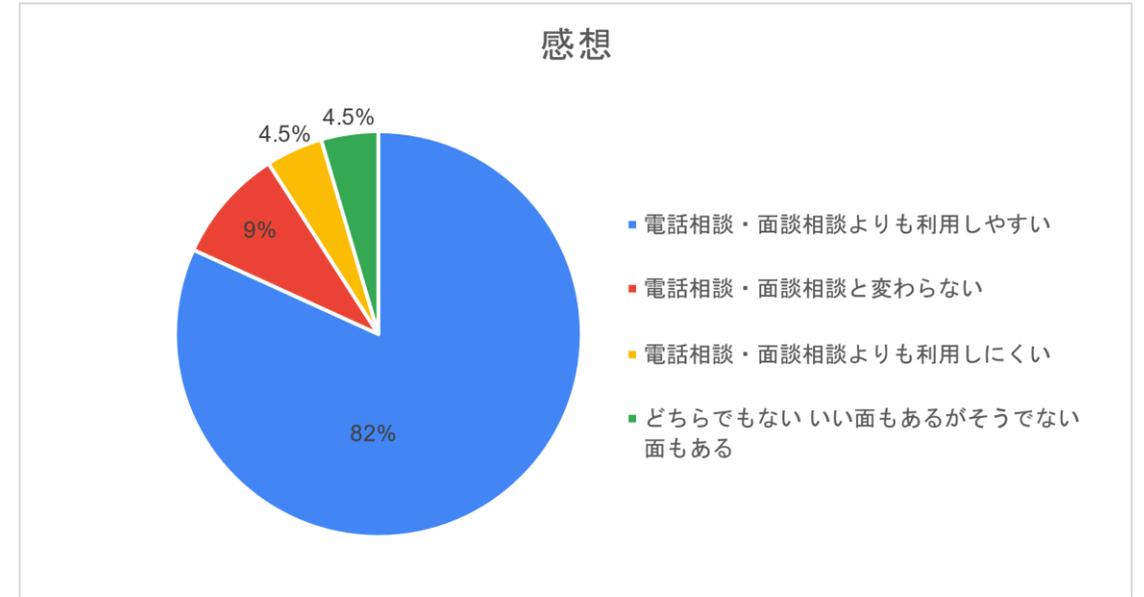
- 出勤前、帰宅後、お昼休みと思われる時間帯の受信もみられる
  - 幅広い時間帯で受信をしている
- 前掲のとおり、30~50代のいわゆる現役世代の相談が多いことからすると、新型コロナの影響による働き方の変化(テレワーク等)の影響もあるのでは

新規LINE相談受信時間



## ケ 感想

- 8割以上が「電話相談・面談相談より利用しやすい」と回答
- 自由記載欄を要約すると以下の表のとおり



項目	感想(要約)	
	ポジティブ	ネガティブ
時間	・時間を、気にしないで 質問を投げかけれるのがよい	
場所	・外出が難しい時でも連絡がすぐ取れる	
レスポンス	・迅速で分かり易い ・レスポンスが速かったため安心 ・大変わかりやすくご対応いただきました	・一般論の答えならただのネット検索と変わらない ・少しチャットの返信に時間が掛かるように思った
アクセス	・LINEで気軽に相談できる ・チャットなので相談しやすい	

## (2) 考察

利点として考えられること	ア 時間・場所	① 特定の時間・場所に拘束されることなく相談可能であること → 相談者に限らず、相談担当者にとってもメリット
	イ 相談方式	① LINEという日常生活で使用するツールを用いた相談方法であるため、法律相談までの心理的な障壁が下がると思われること
	ウ 回答内容の充実化	① 資料の調査等を経たうえでの細やかな回答が可能であること → 相談者に限らず、相談担当者にとってもメリット(参考になる裁判例の紹介等も可能) → もっとも、個別事案につき、限られた情報から具体的な回答を示すことは困難であるため、回答内容が相談者にとっては、一般論としての回答と認識されることも
	エ 理解の促進	① 回答内容が文字ベースで残ること → 相談者は、回答がそのまま文字ベースで残ることから、回答内容をじっくり確認することが可能となり、理解の促進につながると考えられる。

<p>課題として考えられること</p>	<p>ア 相談担当として</p>	<p>① (比較的長文の)テキストベースの文字のみから、事案を整理し、相談者のニーズ(事案の争点・相談者が求めていること)を抽出することの困難性</p> <p>② 誤解・誤読を生じさせることのない回答文起案の難しさ</p> <p>③ 一定期間相談者から回答がない場合の相談終了のタイミング</p> <p>④ 回答のタイミングにつき、利用者の回答の即時性への期待(SNS上での発言に対し、すぐに返事があるだろうとの期待)との齟齬が生じうること</p> <p>⑤ 投稿ラリーの回数制限等のルール設定を置くか否か -相談担当の負担等の観点-</p>
	<p>イ 事務局として</p>	<p>① 相談担当者割当段階。個々の担当者の1件の負担感が分かりづらい →事務局は相談内容を見ない運用であるため</p> <p>② 日々の受信確認 →おそらく相談者は最初の返信の速さを気にされるため、日々の受信確認が遅れてしまうと、相談に影響が出てしまう懸念</p> <p>③ 進捗状況の管理 →事務局は相談内容を閲覧しない運用であるため</p>
	<p>ウ 実施機関として(シームレス化)</p>	<p>① シームレス化を取り入れた仕組みづくりのハード面でのさらなる検討の必要性 → 当初、相談段階で入力した情報を調停段階にそのまま自動的に反映されるような仕組みなどを検討。しかし、独自システムの立ち上げは困難であるため、結局、既存の異なるシステム(LINE,Googleフォーム,Teuchi)を組み合わせる仕組みを採用した。このため、本プロジェクトでは、相談から調停フェーズへの移行に際して、調停申込用Googleフォームを相談用のLINE上で提供する程度にとどまった。</p> <p>→ なお、既存システムの組み合わせであっても、例えば、事務局が相談情報の取り扱いも可能である仕組み(相談者の同意は必須)としたうえで、水面下で、事務局が調停申込みに必要な情報を入力する等して、UIでは「調停を申し込む」ボタンを押下するのみで、調停移行可能とする仕組みなども考えられるのではないか。</p> <p>② 調停における当事者の公平性の観点からの配慮 → 本プロジェクトでは、相談担当と調停担当は別の司法書士。相談担当司法書士は相談情報を他のメンバーと共有しない扱いとした。 → もっとも上記はあくまでも運用上のルールにとどまる。システムとしての対応も必要か否かは要検討。</p>

## 4 調停フェーズについて

### (1) 報告事項

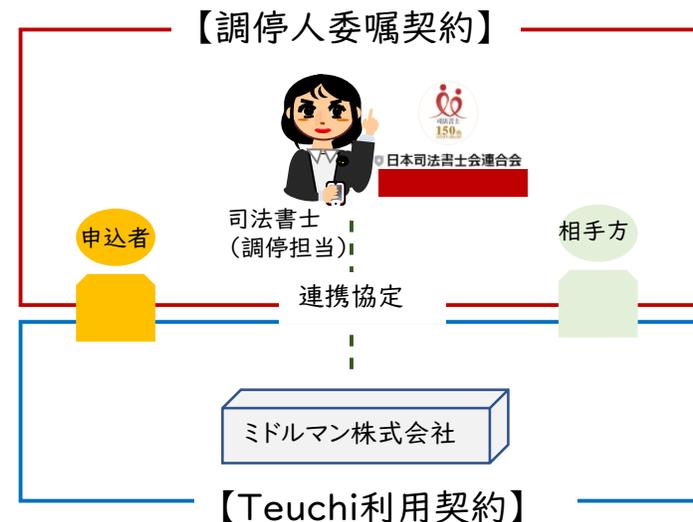
#### ア 仕組みについて

- 調停フェーズの流れは以下【図1】(再掲)のとおり
- 【図2】のとおり、利用者は、システムの利用につきミドルマン株式会社と、調停人委嘱契約につき調停人となる司法書士と契約締結

【図1】



【図2】



#### イ 調停申込(Ⅲ-1段階)

- 申込者は、Googleフォームに可能な限り以下の項目を入力。フォーム送信と併せて【Teuchi利用規約】についても同意をいただく。

申込者情報	①申込者氏名、②賃貸人・借借人の別、③申込者メールアドレス、④申込者電話番号
相手方情報	①相手方氏名、②相手方メールアドレス、③相手方電話番号
契約内容	①物件所在地、②契約日、③月額賃料、④敷金・保証金、⑤原状回復のための請求金額、⑥トラブルに至った経緯、⑦その他質問

## ウ 調停人の選定等(Ⅲ-1段階)

- 事務局においてGoogleフォームの内容を確認(主に形式面でのチェック)、調停人の選定
- 調停人はGoogleフォームの内容を確認 → 利益相反の有無等を確認
- Teuchi内に本件調停用の調停ルームの立ち上げ(連携協定に基づきミドルマン株式会社に連絡)

## エ 当事者等への連絡(Ⅲ-2段階)

- 申込者・相手方・調停人宛に、①Teuchi内に調停ルームが立ち上がった旨、②アクセス先リンクにつきメール送信
- 上記メール送信後、相手方が調停ルームに入室しない場合は、電話等の方法により、相手方に連絡を取るなどの対応を行う

## オ 調停開始前の対応(Ⅲ-3段階)

- 調停人は、Teuchi内に調停ルームに入室した当事者に対し、「調停人委嘱契約」※の内容を示し、当事者の同意を得る  
→ 当事者が契約内容を熟読(熟考)する機会の確保
- 当事者双方の同意が得られた時点で調停開始
- 相手方が調停ルームに入室しない場合は、電話等その他の方法で対応
- 本人確認を実施 - 電子データ(JPEG方式など)で本人確認書類等を添付送信していただく -

※ 調停の進行方法、調停期間、調停中のやりとりの外部公表の禁止、随時離脱の自由、本人確認等

## カ 調停の進行(Ⅲ-3段階)

- すべてチャットベースで行う。応答は、調停開始に先立って合意した期間内(14営業日以内)において随時、行われる(特定の期日はもうけない)。
- 当事者の一方と他方当事者には非公開でやりとりをする部分(コーカスに相当)、当事者双方が参加する部分を使い分けて進行
- 必要に応じて関連資料(例:契約書、室内写真、精算書)を電子データ(JPEG方式など)で送付いただく

## キ 調停案の提示(Ⅲ-3段階)

- コーカス内で意見調整した当事者双方の意向を反映した調停案を、Teuchiの調停案提示機能を使用し当事者双方に提示
- システム上で提示された調停案に対し、当事者各々が「承諾」または「却下」のボタンを選択し押下
- 当事者双方が「承諾」した場合は合意成立、どちらかが「却下」した場合は合意不成立となり調停案の再提示へ

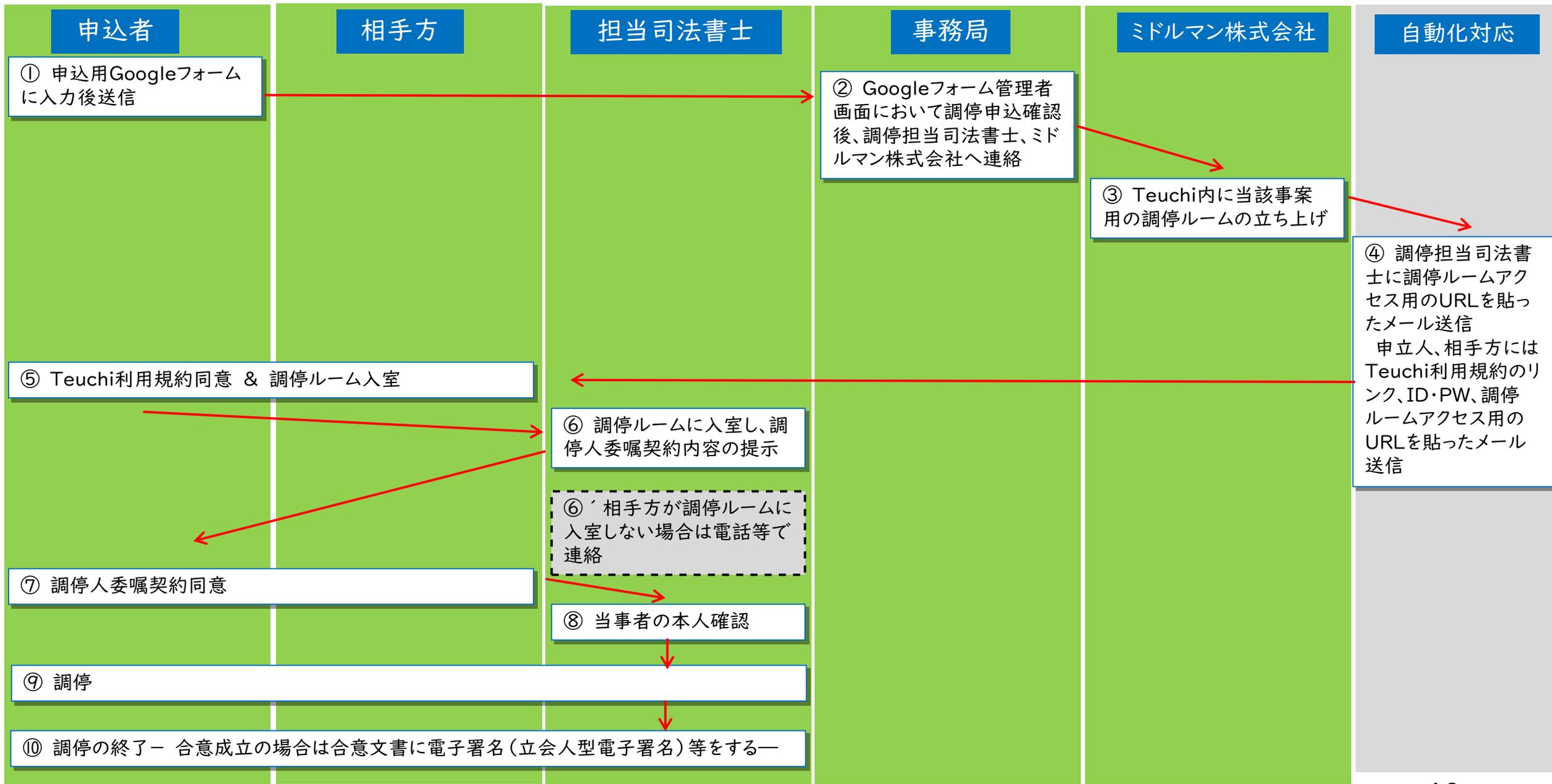
## ク 調停の終了(Ⅲ-3段階)

- 合意成立の場合、原則として、合意書の電子データ(JPEG方式など)に電子署名(立会人型電子署名)を行うスキームを設定
- その他、「調停ルーム内におけるプロセスの履歴を証拠化する」等、証拠力の観点から有用であると考えられる方法も対応想定

## ケ 調停担当司法書士の感想

- 日常業務等の空き時間に対応できるため、時間的拘束が無い点がよかった。
- 対面でないため、細かい文章のニュアンスが当事者に伝わっているのか不安になることがあった。
- 当事者の投稿で不明な点は、質問を繰り返すことで、明らかになるので、特に不自由は感じなかった。
- チャットのラリーを繰り返す中で、調停人と当事者間の信頼関係の醸成が(一定程度は)可能ではないかと感じた。
- 当事者の技術的フォロー等のために、調停人とは別にケースマネージャーがいたほうがよいと感じた。

## コ 役割分担



## (2) 考察

ODRの利点として考えられること	ア 時間・場所について	① 特定の時間・場所に拘束されることなく調停が可能であること ② 当事者及び調停人が“日常の空き時間”で紛争解決を試みることができること → 仮に調停不調に終わった際のODRに費やした時間等のコスト感情面における評価 ③ 遠隔地に転居した場合でも、容易に調停ができること
	イ 非対面であること	① 顔を合わせたくない相手でも、調停を実施しやすいこと ② 非対面で完結するため、感染症対策としても有用であること
	ウ 熟考・冷静に考える機会の確保	① 応答は、合意した期間内において随時行われる方式を採用したため、当事者が紛争相手の言い分や、調停人の説明(手続・合意内容)を冷静に、熟考できること
	エ 合理的な解決期間	① 調停期間(本プロジェクトでは14営業日以内)を定めることにより、当事者は終期をみすえて手続きに応じることになり、早期の紛争解決に資することが期待できること
	オ 調停人の資質向上	① 調停に際してのチャット履歴が残るため、当該履歴を調停人に対して、フィードバックする等により資質の向上が期待できること(もちろん、個人情報扱いについては十分な配慮必要)

(注) 本考察については、日本司法書士会連合会と本プロジェクトの連携協定をした、ミドルマン株式会社と協議のうえ作成した。

課題として考えられること	ア 相手方の調停手続応諾	① 手続きに応諾しない相手方に対し、どのような方法で、どの程度までアクセスすることが必要又は可能か → 例えば、従来型の電話や手紙による呼び出しを行うハイブリッド方式 → なお、応諾のために調停人が主体的に動くことで、他方相手方と公平性の点で支障が生じうること(例えば電話対応した場合、調停人が一方当事者のみと直接会話)への配慮必要 → ケースマネジメントの無い調停の運用の仕方、しくみ作りとも関連
	イ 相手方の(IT)リテラシー	① インターネットを利用することが困難な相手方への対応をどうするのか → 技術的フォローを行うべきか、本手続に馴染まない事案として割り切るか
	ウ 調停中の主張等の別手続き(訴訟等)への利用	① 調停中に相手から主張のあった事実や提供された資料を訴訟手続等に利用することを禁止するのか、認めるのか → 事前の合意内容の対象として整理するのが妥当か
	エ 本人確認	① 本人確認の時期(一般的には利用申込時(ID/PW付与時)かと思うが・・・) ② どの程度のレベルの確認を行えばよいのか → 利便性と“なりすまし”リスクとのバランス ③ 本人確認データの取り扱い(保管期間・保管方法)
	オ 終了後の管理	① チャットベースのやりとりや、添付文書の保存管理の方法 → ADR法上の手続実施記録(法16条)との関係 ② ODRに使用されたチャットルームの当事者によるアクセス権 → 秘密保持等の観点からどのように行うことが妥当か
	カ 体制	① 事務局の役割分担、自動化の推進(相談・調停担当者割当てや、何日間やりとりがないことのお知らせ等がシステムで実施等) ② ケースマネージャーの設置

→ 上記イ・オ・カ(自動化推進)を除くと、ODR特有の課題ではなく、その他ADRも含む課題といえる。

## 5 結びにかえて — 今後の課題・雑感 —

- 本プロジェクトの「相談」の紛争の価額、相談受信時間、相談者居住地等からすれば、ODRの利用は、社会に埋もれていた潜在的なニーズを掘り起こし、いわゆる泣き寝入りを減少させるのに役立つ可能性がある」と改めて認識した。  
そのような効用を社会にアピールしていくことが重要ではないか。  
(もっとも有償サービスとした場合、事業としていかに成り立たせるのかといった課題が存在)
- 例えば、既存のADR機関において、選択肢の1つとしてODRを実装し、対面の調停、WEB会議システムを利用した調停、チャットなどでのODRを利用者が選択できるようにすることは、ADRの多様性の社会への認知、さらにADRの活性化につながるのではないか。
- 司法書士会等の士業団体は、システムプロバイダーが提供するシステムを利用することになると思われる。その際には原則として当該プロバイダーのフローによるODRを行うことになるため、フローが当該士業団体の運用方法にそぐわない点も出てくるとと思われる。この場合、規則等を改正するなどの対応が必要になるのではないか。
- ODRを活性化・発展させるため、民間ODR機関が独自に広報戦略を駆使したとしても限界があるものと思われ、紛争の見込まれる類型に関連する業界団体との連携が有用ではないか。  
なお、この際、他方相手方からみると、調停の公平性に疑念を生じることのないよう十分に配慮する必要があるのではないか。
- その担い手となる、民間ODR機関は、「事業体として継続・発展が可能な組織」とすることが重要であるともいえる。  
このように考えた場合、例えば、企業がODR機関となり、同機関の調停人として士業が関与するという仕組みも考えられるのではないか。

ご清聴ありがとうございました





日本司法書士会連合会

Japan Federation of Shiho-Shoshi Lawyer's Associations



**Teuchi**

テウチ