



オンライン取引の紛争を解決 キビタスODR –Online Dispute Resolution–

キビタス株式会社
代表取締役
森下 将宏

2021年7月29日

会社概要

会社名 キビタス株式会社 (英語表記: Civitas, Inc.)

設立日 2019年4月10日

所在地 東京都千代田区大手町1-6-1 大手町ビル4F FINOLAB

代表者 森下 将宏

事業内容 次世代リーガルプラットフォームの開発・提供

チーム紹介



森下 将宏

代表取締役CEO Co-Founder

京都大学経済学部卒
エディンバラ大学デザイン情報科大学院修了
ex-株式会社カウリス 執行役員COO



THE UNIVERSITY
of EDINBURGH



CAULIS



渡辺 友太

取締役CTO Co-Founder

早稲田大学情報理工学科大学院修了
ex-日本マイクロソフト テクニカル・エバンジェリスト
ex-株式会社インタレストマーケティング ベトナム支社代表
ex-株式会社ネットマイル 取締役CTO



Microsoft



NetMile



轟木 博信

取締役Chief Strategy Officer
弁護士 Co-Founder

慶應義塾大学法科大学院修了
ex-柳田国際法律事務所 弁護士
ex-株式会社Liquid 経営管理部長
轟木法律事務所 代表

柳田国際法律事務所



LIQUID



増島 雅和

戦略顧問

森・濱田松本法律事務所

MORI HANADA & MATSUMOTO

東京大学法学部卒
コロンビア大学法科大学院修了
ex-Wilson Sonsini
森・濱田松本法律事務所 パートナー

メディア掲載実績

日本経済新聞

TC TechCrunch

日刊工業新聞

日本流通産業新聞



キビタスとSOMPO、
オンライン紛争解決へ実証

2021年2月10日
日本経済新聞 電子版



次世代リーガルプラットフォームを開発する
キビタスが6500万円をシードラウンドで調達

2021年1月28日
TechCrunch Japan

当社事業のご紹介 - キビタスODR(Online Dispute Resolution)



What is Civitas ODR ?

キビタスODR

-Online Dispute Resolution-

=

オンライン取引に
おけるトラブル解決機関



トラブル事例

フリマサイトで購入した商品が
記載されていた内容と
明らかに違っていた

相手方へ連絡して
返品・返金に応じるよう依頼した

トラブル事例



出品者は「返品不可」と記載していた
ことを理由に、これ以上の議論
はできない、と言われており
議論は平行線を辿っている

トラブル事例

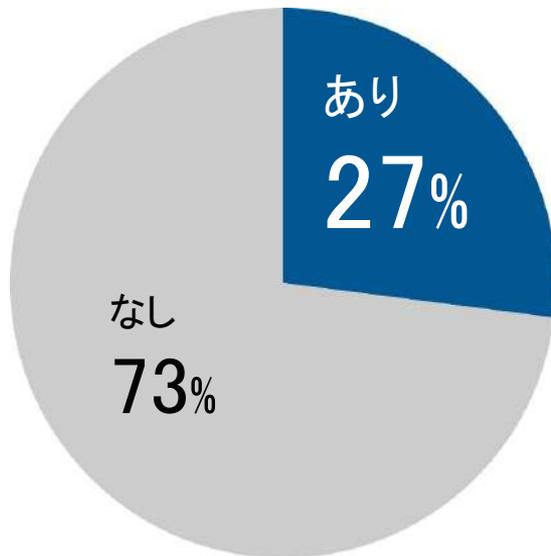
フリマサイトのカスタマーサポートに
問い合わせたものの「**当事者間の紛
争に介入することはできない**」とのこ
とで当事者同士で解決する必要がある
とのこと

どうしてよいかわからず
このまま泣き寝入りしそう



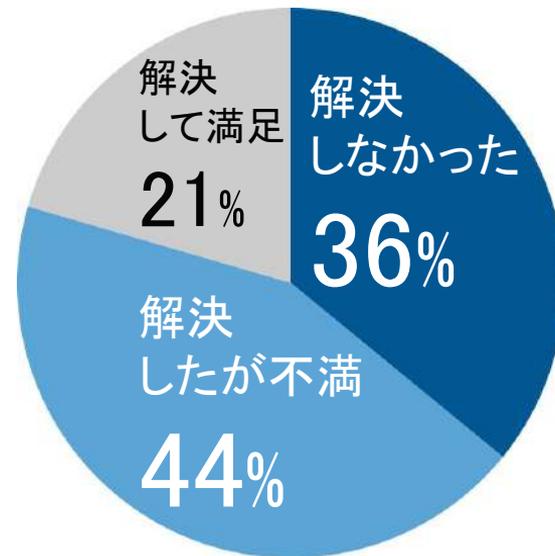
国内オークション・フリマサービスにおけるトラブル状況

トラブル経験の有無



n = 422

トラブル解決への満足度



n = 39

オンライン上の取引における紛争発生時の課題



運営のサポートは限定的
(当事者間紛争に介入できない)



当事者同士では
紛争解決が困難



既存解決手段(弁護士・裁判等)
は手間とコストがかかる

What is Civitas ODR ?



※一般社団法人シェアリングエコノミー協会ウェブサイトより抜粋



キビタス＝全てのプラットフォーマー・事業者/利用者のための紛争解決手段として利用され、紛争に関するデータを収集する

ソリューション - Overview



キビタスODR

①自己診断機能

状況を入力することで、適切な対処法の自己診断および提案機能

②相手方への呼び掛け支援

相手方への呼びかけ文面作成
内容証明等、法律文書作成ツール

③第三者調停の実施

公平な第三者による調停
和解案の策定・合意

オンライン上で全て完結+ソフトウェアによる効率化

サービス事業者様が導入するベネフィット



迅速な紛争解決

中立的第三者による適切な介入を通じた迅速な紛争解決



クレーマー化予防

サービス内容に不満を抱くユーザーをなくし、風評被害を予防



サービス利用促進

紛争解決の仕組みを経験したユーザーの利用率向上

事業展開のうえでの政策的要望・お伺いしたい内容

- 相手方の情報開示に関して

- 匿名取引では、相手方と連絡がつかなくなった時点でその次に取りうる手段がない。ADR機関の判断でプラットフォームへの開示請求が行える仕組みなど、ADR機関に一定の権限を付与することは可能か

- ADRにおける仲裁の位置づけ

- 現在、ADR認証の傘に仲裁が明確に定義されておらず、事業者としてできることが限られている。ADRにおける認証を1つのガイドラインとし、当事者間の仲裁合意がある場合は調停のエスカレーション先としてADR機関およびADR機関の調停人によって仲裁を実施できないか

- プラットフォームとの連携について

- 現在、指定ADR機関を置く義務のある事業者は、一部金融業に限定されている。当事者間の紛争解決機関としてADR(ないしODR)の指定を義務付ける事業者の範囲をデジタルプラットフォーム全般に拡張できないか
- フリマアプリ等の一部デジタルプラットフォームでは、プラットフォーム外でのコミュニケーションを禁止事項としている。一方で、EUではプラットフォーム外でのODRサービスを用いてコミュニケーション実施することを前提としている。認証ADR機関に一定の法的地位を与え、プラットフォームと連携しながらコミュニケーションを推進していく仕組みづくりができないか？



連絡先



050-1745-7575



info@civitas.co.jp