

第 1 2 回検討会資料 (利用者等に対する適正な情報提供の在り方について)

1 前回の検討会における検討状況

(1) 前回の検討会の事務局資料

ア 現行のADR法の規律は以下のとおりである。

(認証の公示等)

第 1 1 条

1 (略)

2 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つ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掲示しなければならない。

3 (略)

イ 前回の検討会の事務局資料において、ADR法制定後のインターネットの目覚ましい普及状況や、今後想定されるODRの普及の観点を踏まえ、現行の規律に対する問題意識として以下の2点を指摘した。

- ① 利用者等への情報提供の観点からすれば、オンラインによる認証紛争解決手続を利用する（又は利用を検討している）紛争当事者が事務所に来訪すること自体が考え難いことからすれば、そのような紛争当事者に対する適正な情報提供の在り方として、従来のような事務所における掲示による方法は現実的ではなく、むしろ、インターネット上で公表する方法によることが必要かつ合理的といえるのではないか。
- ② 認証紛争解決事業者の負担の観点からすると、特にオンライン専門事業者については、前記①のように紛争当事者に対する事務所での情報提供が事実上想定し難いにもかかわらず、現行の規律（事務所における掲示義務）を遵守するためだけに、一般の外部の者が立ち入ることのできる事務所を設置しなければならないとすること（そのような場所を確保するだけでなく、体制の構築・維持のための人的・物的手当でも必要となる。）は、合理的でない負担を強いることになるのではないか。特に、スタートアップ系のODR事業者においては、シェアオフィス等により事業を始める者も多いため、そのような負担はなおさら大きいのではないか。こうした負担があるために認証の取得が避けられることとなれば、民間ADRの利用促進を図るために導入された認証制度の意義が損なわれてしまうこととなりはしないか。

ウ 前回の事務局資料においては、上記の問題意識を踏まえ、現行の規律を見直し、新たな規律を設けるものとして、以下の3つの案を提示した。

- ① 事務所又はオンラインで掲示をすべきであるとの考え方
- ② 事務所及びオンライン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、オンラインでの掲示も含め、利用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

(2) 前回の検討会における議論

前回の検討会においては、スタートアップ系のODR事業者に対し、利用者等の訪問を可能とする事務所を設置する負担を負わせるのは妥当ではないとして、①案又は③案を支持する意見が出されたが、②案を支持する意見はなかった。

①案を支持する理由としては、情報提供の方法について認証紛争解決事業者に裁量を認めるのが相当である点が挙げられた。一方で、①案については、理論的には、オンライン専門事業者において事務所における掲示がされたり、対面専門事業者においてインターネットによる公表がされたりすることが許容されてしまうこととなる点について疑問を呈する指摘がされ、認証紛争解決手続の特性に応じた情報提供義務を課すべきではないかとの意見がみられた。

前回の検討会において、最も支持の多かった案は③案であった。③案を支持する理由としては、オンライン専門事業者や対面専門事業者等の認証紛争解決事業者において実施される手続の特性に応じて適切な情報提供義務を課することが適切であるとの意見や、オンライン専門事業者についてはインターネットによる公表義務を課し、対面専門事業者については事務所における掲示義務を課することが妥当ではないか等の意見が述べられた。一方で、法第11条第2項の掲示義務違反が過料の罰の対象となっている（法第34条第1項第1号）ことから、③案が採用された場合の規律の明確性を危惧する意見もみられた。

2 考えられる規律について

- (1) 前回の検討会における議論を参考に、①案に対応するものとして甲案を、③案に対応するものとして乙案を事務局案として提示することとしたい。

甲案

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掲示し、又はインターネットの利用その他の方法により公表しなければならない。

乙案

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掲示しなければならない。ただし、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法のみによって認証紛争解決手続を実施する認証紛争解決事業者にあつては、事務所における掲示に代えて、法務省令で定めるところにより、インターネットの利用その他の方法により公表しなければならない。

※ なお、いずれの案が採用される場合でも、法務省令において、

- 認証紛争解決事業者がインターネットの利用その他の方法により公表する場合には、認証紛争解決手続を利用し、又は利用しようとする者が、常に容易に閲覧することができるよう公表しなければならない

旨の規律を追加することを検討している。

※ また、いずれの場合も、規則第5条において、認証申請書の記載事項として、インターネットにより公表する場合には、そのURLを記載することを義務付けることも考えられる。

- (2) 甲案と乙案の比較について

現行法、甲案又は乙案を採用した場合の帰結と、その場合の情報提供の適正化の観点からの懸案をまとめたものが、別紙・比較表である。

甲案は、利用者等に適正な情報を提供する方法として、認証紛争解決事業者が、事務所における掲示又はインターネットによる公表のいずれかの方法によらなけれ

ばならないものとするものであり、情報提供の方法につき認証紛争解決事業者に裁量を与える案である。もっとも、理論的には、オンライン専門事業者が事務所において掲示する方法を選択したり、対面専門事業者がインターネット上で公表する方法を選択したりすることも許容されることとなるため、それぞれの場合において、利用者等が当該認証紛争解決事業者に係る情報の提供を受ける機会がないまま、当該認証紛争解決手続を利用するかどうかの選択、判断等がされてしまう可能性は否定できない。

乙案は、現行の規律（事務所における掲示義務）を維持しつつ、オンライン専門事業者に対しては、事務所における掲示に代えて、インターネット上の公表を義務付けることとするものである。乙案では、オンライン専門事業者はインターネット上で公表する方法で、対面専門事業者は事務所において掲示する方法で情報提供することが義務付けられるため、甲案で指摘されるような理論的な難点は生じにくく、認証紛争解決手続の特性に応じた現実的かつ合理的な情報提供を期待することができる。なお、オンライン専門事業者においても、一時的なシステム障害が生じた場合等に、例外的にオンライン以外の方法で手続を続行することが予定されているものも想定され（そのこと自体は、ODR促進の観点からも望ましいものと考えられる。）、そのような手続が用意されていることのみをもって、乙案のただし書の適用がなく、本文の適用があるとするのは乙案の本旨とするところではない。他方で、手続の一部をオンラインで実施する事業者や、オンラインと対面の手続を併用して実施する事業者も想定される場所、乙案では、こうしたオンライン専門事業者以外の認証紛争解決事業者については、本文の適用を受け、事務所における掲示をしなければならないこととなるが、情報通信技術の進展著しい現代において、事務所において掲示することの意義自体を問う意見もあった中で、情報提供の方法として、なお事務所における掲示義務を維持することの妥当性については議論の余地があるものと考えられる。

(3) 小括

以上を踏まえて、甲案及び乙案の是非についてどのように考えるべきか。