

第 1 2 回検討会資料 (ODRにおける説明義務の在り方について)

1 法第 1 4 条の規律及び趣旨等

(説明義務)

第十四条 認証紛争解決事業者は、認証紛争解決手続を実施する契約の締結に先立ち、紛争の当事者に対し、法務省令で定めるところにより、次に掲げる事項について、これを記載した書面を交付し、又はこれを記録した電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）を提供して説明をしなければならない。
一～四（略）

法第 1 4 条は、認証紛争解決事業者の当事者に対する認証紛争解決事業者の業務に関する説明義務について定めており、認証紛争解決事業者は、認証紛争解決手続を実施する契約の締結に先立ち、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しなければならないこととされている。

認証紛争解決事業者が提供する認証紛争解決手続の業務は、法定の基準等に適合するものとして実施されるが、その内容は、取り扱う紛争の範囲、手続実施者、手続の実施方法、費用等々、認証紛争解決事業者の有する専門性等に応じて多様である。そのため、紛争の当事者において、その解決を図るのにふさわしい手続の選択を容易にし、その権利利益の適切な実現に資するようにするためには、手続の利用に先立ち、その選択、判断等に必要となる認証紛争解決事業者や認証紛争解決手続についての十分な情報が提供され、認識される必要がある。また、紛争解決手続の利用をめぐる二次的な紛争の発生を未然に防止する必要もある。こうした点を踏まえ、法第 1 4 条は、認証紛争解決事業者に対し、書面の交付又は電磁的記録の提供をした上で説明をする義務を課したものと解される。

このような法第 1 4 条の趣旨に鑑みると、単なる書面の交付又は電磁的記録の提供では足りず、これらに基づく実際の説明がされる必要がある。したがって、そのような説明と評価されるものである限り、説明の具体的な方法態様は認証紛争解決事業者に委ねられ、実情に応じた柔軟かつ適切な対応が期待されているものと考えられる。例えば、あらかじめ書面を送付して、それを見てもらいながら電話で説明したりするなどの方法は許されるが、電子メールを送付するのみでは、単なる書面の送付と実質的に同じであることに留意する必要がある。

2 オンラインの方法による説明義務の履行

(1) 問題意識

情報通信技術が活用された認証紛争解決手続においては、その活用の程度によっ

では、認証紛争解決事業者において、当事者と一度も対面することなく手続実施契約を締結して、手続を実施することも想定されるため、契約締結に先立つ説明として、どのような方法態様によるものが考えられ、また、どのようなものであれば、法第14条の趣旨に沿う適切なものといえるのか、その在り方が問題となり得る。

前記1の整理からすれば、当事者に対し、書面の交付や電磁的記録の提供をした上で、ウェブ会議等を活用して説明をすることは、電話と比較して、音声だけでなく映像のやり取りも可能とするものであるから、説明方法として相当なものと考えることができる。電話やウェブ会議等を活用した説明方法を採用すれば、遠隔地に所在する者や業務時間内の事務所訪問が困難な者に対しても、円滑に説明を行うことが可能となり、利用の選択、判断等に資することとなる。

その一方で、例えば、いわゆるチャット型のODRについては、チャットによるやり取りのみで簡便かつ迅速に紛争を解決することができることがメリットであると考えられるところ、その利用に先立つ説明として、対面、電話、ウェブ会議等による口頭のリアルタイムでの説明が不可欠であるとする、その説明の場を設けるための日程調整が必要となるなど、チャット型の持つ簡便性、迅速性が失われ、その利用が阻害されることが懸念される。したがって、そのような説明方法に代替するものとして、どのような方法が考えられるのか、現在の情報通信技術等の進展状況を踏まえつつ、上記以外の情報通信技術等を活用した説明方法についても考察する必要がある。

(2) 検討の方向性

ア 以上のような問題意識を踏まえつつ、ODRの利用に先立つ説明について、どのように情報通信技術等を活用することが考えられるか、活用するとして、どのようなものであれば、法第14条の趣旨に沿う適切なものと考えられるのか、検討を進めることとしたい。

なお、この点については、各分野の業法においても、契約等に先立つ説明義務を課すものが散見され、説明に情報通信技術等を活用することを許容しているものもあり、本論点の議論に資するものと考えられるため、別紙・参考資料として規律や解釈を整理した。

別紙・参考資料は一例を紹介するものにすぎないが、必ず映像及び音声を伴う双方向のやり取りを行う必要があるとされている例、一定の条件下で動画等によって口頭の説明に代替することが許容されている例、一定の条件下で説明事項をウェブサイト上に表示する等の方法による説明が許容されている例の3例に分類することができた。

また、紹介例の中には、口頭による説明によらない場合を許容する場合にあっても、業者による消費者からの質問対応の機会を設けることが適切であるとするものや、消費者がオンライン上で理解した旨の意思表示（ラジオボタン等）を必要と

するものなど、一定の条件を満たした場合に「説明」がされたものと取り扱うものも散見された（別表参照）。

イ 別紙・参考資料も参考とすると、情報通信技術等を活用した説明について、大きくは以下の4つの考え方が考えられる（なお、②から④までの考え方については、互いに排斥し合うものではなく、両立し得るものと考えられる。）。

- ① 口頭による説明（発言者の発言を相手方がリアルタイムで聞いている説明方法を指す。対面、電話、ウェブ会議等を想定している。）が必須であるとする考え方
- ② 有人のチャット方式による方法を許容する考え方
- ③ 動画等の口頭説明に相当するような機械的手段による方法を許容する考え方
- ④ 認証紛争解決事業者のウェブサイト上に説明事項を表示して当事者の閲覧に供する方法を許容する考え方

(3) ①の考え方について

①の考え方は、オンライン化された認証紛争解決手続においても、説明それ自体は、口頭による説明を必須とすべきであり、そのような方法のみが法第14条の趣旨にかなうとする考え方である。

口頭による説明の長所としては、認証紛争解決事業者が、

- ① 個別の事案に即した説明をすることが可能であること <非定型性>
- ② 当事者の反応を確認しつつ説明をすることが可能であること（これにより、例えば、当事者の理解が不十分と思われる部分を重点的に説明すること等が可能になる。） <同時性・非言語コミュニケーション>
- ③ やり取りの双方向が確保されているため、当事者が説明内容に疑義を感じたときには認証紛争解決事業者に質問することが可能であること <双方向性>

等が考えられ、こうした点を有することが法第14条の趣旨にもよく沿うものであることは異論がないところであろう。

もっとも、口頭での説明に限った場合には、特にチャット型ODRの有する利便性が損なわれる可能性があることは前記(1)のとおりである。

(4) ②の考え方について

②の考え方は、有人のチャット方式¹による説明を許容する考え方である。

チャット方式による説明は、リアルタイムでの対応が必須とされないことから、説明の場所や時間を選ぶことなく円滑に説明を行うことが可能となり、当事者、認証紛争解決事業者の双方にメリットがある。

また、有人のチャット方式による説明は、①個別の事案に即した説明が可能であり、

¹ いわゆるチャットボットを除く趣旨である。チャットボットは④の考え方に含まれる。

③やり取りの双方向性が確保されているため、当事者が認証紛争解決事業者に対して質問することも可能である。

他方で、リアルタイムでの対応が必須とされないことに加えて、テキストベースでのやり取りとなり、非言語情報の交換が想定されないため、②説明に対する当事者の反応を確認することは困難な面があり、方法如何では、当事者が説明事項を十分に読まないまま手続実施契約の締結に至る可能性も否定できない。この点を踏まえて、例えば、

説明に対して、当事者が説明事項を理解した旨の回答を求めると又は当事者が説明事項を理解した旨のボタン(ラジオボタン等)をクリックしなければ契約締結できないようにすることを条件とすることも考えられる。

なお、チャット方式による説明であれば、説明事項がテキストベースで表示、記録され、当事者が事後的にアクセスすることも技術的には可能であるように思われ、こうした点に着目すれば、手続の利用に関する事後のトラブルを未然に防止する効果も期待できる方法とも考え得る。

有人のチャット方式による説明も法第14条の趣旨に沿うものとして許容され得ると考えるのであれば、書面の交付や電磁的記録の提供をした上での説明を義務付ける現行の規律との整合性等を踏まえつつ、その具体的方法について更に検討を加える必要がある。

以上を踏まえ、有人のチャット方式による方法で説明を行うことについて、どのように考えるべきか。

(5) ③の考え方について

③の考え方は、(音声付きの)動画や自動音声、音声付きスライド等(以下「動画等」という。)による音声の出る方法での説明を許容する考え方である。

この考え方も、②の考え方と同様に、リアルタイムでの対応が必須とされないことから、当事者、認証紛争解決事業者の双方にメリットがある。

もともと、動画等による場合には、リアルタイムでの対応が必須とされないことに加えて、説明が定型的かつ一方的なものとなるため、口頭による説明の長所としても挙げられる①から③までの要素を全て欠くこととなるから、法第14条の趣旨に沿う適切な説明といえるのかが問題となる。

この点については、一定の条件下においてのみ、法第14条の趣旨に沿うものと評価できるとの考え方もあり得る。例えば、i 質問を希望する当事者が容易に問い合わせでき、認証紛争解決事業者から回答が得られる環境を整えておくこと、ii 動画等をスキップできないような技術的な対策をとること、iii 当事者が説明事項を理解した旨のボタン(ラジオボタン等)をクリックしなければ契約締結できないようにすること等が考えられ、このような条件を満たすのであれば(3つ全てを条件としなければならぬとの考え方もあり得るし、いずれか一つの条件を満たしていればよいとの

考え方もあり得る。)、法第14条の趣旨にも沿うものとして許容することができるとの考え方もあり得る。

なお、この方法による場合も、当事者に動画等が提供され、あるいは、当事者が事後的にアクセスし得るのであれば、手続の利用に関する事後のトラブルを未然に防止する効果も期待できる。

そこで、動画等による説明も法第14条の趣旨に沿うものとして許容され得ると考えるのであれば、②の考え方と同様に、書面の交付や電磁的記録の提供をした上での説明を義務付ける現行の規律との整合性等を踏まえつつ、その具体的方法について更に検討を加える必要があろう。

以上を踏まえ、動画等の口頭説明に相当するような機械的手段による方法で説明を行うことについて、どのように考えるべきか。

(6) ④の考え方について

④の考え方は、②及び③の考え方を一歩進めた考え方であって、認証紛争解決事業者のウェブサイト上に説明事項を表示して当事者の閲覧に供する方法も許容されるとする考え方である。

もともと、ウェブサイト上に説明事項を表示する方法による場合には、利用者による閲覧に委ねられることとなるため、口頭による説明の長所として挙げられる①から③までの要素を全て欠くこととなるのみならず、単なる電磁的記録の提供と実質的に異ならないとの指摘も考えられるところでもあり、書面の交付又は電磁的記録の提供をした上での説明を求める法第14条の趣旨にも反するのではないかとこの考え方もあり得る。

他方で、一定の条件下においてのみ、法第14条の趣旨に沿う説明と評価できるとの考え方もあり得る。例えば、i 質問を希望する当事者が容易に問い合わせでき、認証紛争解決事業者から回答が得られる環境を整えておくこと、ii 説明が記載されたウェブサイトを説明事項の末尾までスクロールしなければ契約締結できないようにする等の技術的な対策をとること、iii 当事者が説明事項を理解した旨のボタン(ラジオボタン等)をクリックしなければ契約締結できないようにすること等が考えられ、このような条件を満たすのであれば、法第14条の趣旨にも沿うものとして許容することができるとの考え方もあり得る。

なお、この方法による場合も、当事者が事後的にアクセスし得るのであれば、手続の利用に関する事後のトラブルを未然に防止する効果も期待できる。

そこで、ウェブサイト上に説明事項を表示して当事者の閲覧に供する方法も法第14条の趣旨に沿うものとして許容され得ると考えるのであれば、②及び③の考え方と同様に、書面の交付や電磁的記録を提供した上での説明を義務付ける現行の規律との整合性等を踏まえつつ、その具体的方法について更に検討を加える必要があろう。

以上を踏まえ、ウェブサイト上に説明事項を表示して当事者に閲覧させる方法について、どのように考えるべきか。