

第 13 回検討会資料 (ODRにおける説明義務の在り方について)

1 前回の検討会での検討

(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）

(1) 前回の検討会における事務局資料

前回の検討会においては、ODRの利用に先立つ説明につき、口頭のリアルタイムでの説明が不可欠であるとする、とりわけチャット型の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とのメリットが失われてしまうのではないかとの問題意識を示した。その上で、法第14条の趣旨を踏まえたODRの利用に先立つ説明の方法として、以下の4つの考え方を提示した（別図参照）。

- 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

また、口頭によるリアルタイムでの説明の長所としては、下記の①から③までを提示した。

- 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>

(2) 前回の検討会における議論

前回の検討会の議論においては、口頭による説明の長所のうち、③の双方向性が法

第14条の説明においても必須の要素となることについては異論をみなかった。また、①の説明の非定型性も必要な要素とする意見がみられ、複数の委員から②有人のチャット方式による方法であれば許容されるが、③や④の方法は許容されないのではないかとの意見が出された。その一方で、③の双方向性が確保されているのであれば、当事者は質問の機会に認証紛争解決事業者から個別の事案に即した説明を受けることが可能であることからすれば、法第14条の趣旨にもかなうものとして許容されるのではないかとの意見が出され、複数の委員からやり取りの双方向性が確保されているのであれば、③や④の説明方法も許容されてよいのではないかとの意見が出された。

2 オンラインの方法による説明義務の履行の在り方について

- (1) 前回の検討会における議論を参考に、甲案と乙案を事務局として提示することとしたい。

甲案

②有人のチャット方式による方法は許容されるが、③、④の方法は許容されないとする考え方

・この方法による場合には、

- i 当事者が説明事項を理解した旨の確認をしない限り契約の締結をすることができないものとすること
- ii 認証紛争解決手続が終了するまでの間は、チャット上で行われた説明内容を保存し、その期間中は当事者がこれを閲覧することができるようにすることを条件とする。

乙案

②から④までのいずれの方法も許容されるとする考え方

- ・②の方法による場合については、甲案と同様の条件とする。
- ・③、④の方法による場合については、

- i 当事者が説明事項を理解した旨の確認をしない限り契約の締結をすることができないものとすること
- ii 認証紛争解決手続が終了するまでの間は、説明に用いられた動画等やウェブサイト上の表示を保存し、その期間中は当事者がこれを閲覧することができるようにすること
- iii 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を条件とする。

(2) 甲案と乙案について

ア 甲案は、法第14条の趣旨として、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が必須の要素であるとする考え方から、②の有人のチャット方式による方法は許容されるが、③、④の方法は許容されないとする考え方である。

また、甲案は、②の方法が許容されるためには、i 及び ii の条件を付すことが必要とするものである。

i については、当事者がチャット上での説明を閲読しないで契約締結に至るリスクがあることを考慮し、当事者に理解した旨の意思表示をすることを条件とするものである。

ii については、法第14条が書面の交付又は電磁的記録の提供をした上での説明を義務付けた趣旨には、当事者の手元に書面又は電磁的記録が残ることにより、事後も、当事者が説明事項を確認することを可能とすることで、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こともあると考えられることからすれば、そのような環境を整えておくことが望ましい。そこで、一定期間、当事者が説明事項を確認することのできる環境を整えておくことを条件とするものであり、考えられる期間として、認証紛争解決手続が終了するまでの間を提案している。

イ 乙案は、③やり取りの双方向が確保され、当事者から不明点について質問を受け回答する機会を設ける等の環境が整えられているのであれば、法第14条の趣旨は満たされているとの考えから、③を満たす限りは、②だけでなく、③、④の考え方も許容されるとする考え方である。

②の有人のチャット方式による説明の場合は、甲案と同様の条件を付すことが必要とするものである。

また、③、④の方法による場合は、i 及び ii に加えて、iii を条件として必要であるとするものである。i と ii を条件とする理由は、甲案とほぼ同様であり、これに加えて、③のやり取りの双方向性を確保するために iii を条件とするものである。

(3) 小括

以上を前提に、オンラインによる説明方法について、どのような方法が許容されるべきかについて御議論頂きたい。

なお、事務局案として甲案と乙案の2案を提示したが、他の考え方や条件を排除するものではない。