

ADR法の規律等の見直しに関する取りまとめに向けた検討

第1 認証紛争解決事業者による情報提供義務の在り方について

ADR法第11条第2項の規律を次のように改めるものとする
ことで、どうか。

第十一条 (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。

3 (略)

1 提案の要旨

情報通信技術を活用した民間紛争解決手続が増加していることに鑑み、認証紛争解決手続の利用者等に対する情報提供の一層の適正化を図るため、認証紛争解決事業者に対して一律に事務所での掲示を義務付けている現行のADR法第11条第2項の規律を改め、事務所での掲示又はインターネットの利用その他の方法による公表を義務付けるものとする。

2 提案の理由

現行のADR法第11条第2項は、認証紛争解決事業者に対して所定の事項を認証紛争解決手続の業務を行う事務所に掲示することを義務付けている。これは、紛争の当事者に対してその解決を図るのにふさわしい手続の選択の目安を提供するには(法第1条参照)、認証紛争解決事業者を通じて、その業務に関する適正な情報を提供することが必要であり、その方法として、その事務所での掲示による方法が実効的であると考えられたことによる。

もっとも、ADR法の制定後、情報通信技術は目覚ましい進展を遂げ、インターネットが我が国の社会経済のインフラとして活用されている。民間

紛争解決手続においても、その全部又は一部をオンライン上で行う事業者が多数現れ、また、法的トラブルに遭遇した場合においても、インターネットを活用して紛争解決情報を収集することがごく一般的に行われるようになってきているものと思われる。このようなADRを巡る環境変化を踏まえると、認証紛争解決事業者による情報提供の方法として一律に事務所での掲示を義務付ける現行の規律には、ODRの利用を促進する上で重要な課題があると思われる。すなわち、認証紛争解決手続の全部又は一部がオンライン上で行われるものについては、その利用者等が認証紛争解決事業者の事務所を訪問すること自体が想定し難いものもあり、そのような利用者等に対する情報提供については、従来のような事務所での掲示による方法で情報提供することは現実的ではなく、インターネット上での公表による方法で情報提供することが実効的である場合もあるように思われる。そうであるにもかかわらず、一律に事務所での掲示を義務付ける現行の規律を維持し、そのための人的・物的体制の整備を求めることとなれば、特に手続の全部をオンライン上で行う事業者（以下「オンライン専門事業者」という。）をはじめとするODR事業者にとって、実態に沿わない不合理な負担を強いることになるだけでなく、利用者等に対する適正な情報提供を図る観点からも支障が生じかねない。

本検討会では、以上のような課題を踏まえつつ、現行のADR法第11条第2項の規律の見直しの見直しの要否について検討が進められたが、オンライン専門事業者に対し、利用者等の訪問を想定した事務所を設置するなどの人的・物的負担を負わせることは妥当ではなく、少なくともオンライン専門事業者に対してはインターネット上での公表による方法を認めるべきであることについては異論をみなかった。また、近年のインターネットの活用状況に照らせば、インターネット上で公表する方法で情報提供を行うことにも合理性があり、そのような方法を許容することは、認証紛争解決手続の多様性を踏まえつつ、利用者等に対する情報提供の一層の適正化を図る観点からも望ましいことであり、ADR法第11条第2項の趣旨にも沿うのではないかとの意見もみられた。

そこで、認証紛争解決手続の多様性を踏まえつつ、利用者等に対する情報提供をより実効あらしめるため、現行のADR法第11条第2項の規律を改め、事務所での掲示又はインターネットの利用その他の方法による公表を義務付けるものとすることを提案するものである。

第2 契約締結前の説明義務の在り方について

裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律の実施に関するガイドライン（以下「ガイドライン」という。）第9項（説明義務について（法第14条関係））に次の事項を追加することで、どうか。

○ 法第14条の説明は、チャットを用いる方法、動画やウェブサイト上の記載を閲覧させる方法その他の情報通信技術を利用する方法によってもすることができるが、そのような方法による場合には、以下のア及びイの措置を講じた上で、平易な表現を用いて説明をすることが求められる。なお、法第14条の規定による書面の交付又は電磁的記録の提供がされるまでの間、説明に用いた電磁的記録を保存して、当事者がこれを容易に閲覧することができるようにしているのであれば、書面を交付し、又は電磁的記録を提供して説明がなされたものと評価することができる。

ア 認証紛争解決事業者において、当事者が説明事項を閲覧して理解した旨の確認をしない限り、当該当事者との間で認証紛争解決手続を実施する契約の締結をすることができないものとする

イ 説明時に連絡先を明示するなどして、質問を希望する者が認証紛争解決事業者に対して容易に問い合わせることができ、その回答が速やかに得られる環境を整えておくこと

1 提案の要旨

ADR法第14条の説明は、一定の措置を講ずるのであれば、ひろく情報通信技術を利用する方法により行うことができるものと解されることから、その旨をガイドライン上も明らかにすることを提案するものである。

2 提案の理由

ADR法第14条は、紛争の当事者が認証紛争解決事業者の提供する認証紛争解決手続の業務を利用するかどうかの選択、判断ないし認証紛争解決手続の業務の有効な利用に必要な情報を提供するため、認証紛争解決事業者が、認証紛争解決手続を実施する契約に先立ち、紛争の当事者に対し、所定の事項につき、書面を交付し、又は電磁的記録を提供して説明しなければならないこととしている。

情報通信技術を活用したADR、取り分けチャット型のODRについては、チャット上での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が、その利用に先立ち、対面、電話、ウェブ会

議等の口頭によるリアルタイムでの説明が不可欠であるとなると、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、上記のようなチャット型ODRの持つ利点が失われ、その利用が阻害されることが懸念される。そこで、口頭によるリアルタイムでの説明に代えて、説明方法それ自体にも情報通信技術を活用することが考えられるが、その活用の在り方については、ADR法第14条の趣旨や現在の情報通信技術の進展状況等を踏まえつつ、更に検討を加える必要がある。

本検討会では、情報通信技術を活用した説明方法として、①有人のチャット方式による方法、②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、③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等を念頭に検討が進められた。

口頭によるリアルタイムでの説明の長所としては、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）、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（同時性・非言語コミュニケーション）、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）等の要素が挙げられる。

①から③までの方法による説明は、上記の要素のうち、同時性・非言語コミュニケーションの要素に欠けることとなるため、当事者が説明事項についての理解を形成しないまま契約締結に至ることが懸念される。この点については、認証紛争解決事業者において、例えば、「説明内容を理解しました」等の表現によるラジオボタンやチェックボックスを設定し、システム上、同ボタン等をクリックしない限り、契約段階に移行することができないようにするなど、当事者が説明事項を閲覧して理解した旨の確認をしない限り、当該当事者との間で認証紛争解決手続を実施する契約の締結をすることができないものとするにより、上記のような懸念を解消することができるのではないかとの意見が大勢を占めた。

また、①から③までの方法により説明が行われる場合には、その具体的方法や運用いかんでは、上記の要素のうち、非定型性や双方向性の要素を欠くことも考えられるため、当事者において、事案に即した説明を受けたり、認証紛争解決事業者に対して質問する機会がなくなったりすることが懸念される。もっとも、これらの点については、質問を希望する当事者が認証紛争解決事業者に対して容易に問い合わせることができ、その回答が速やかに得られる環境が整えられているのであれば、説明の非定型性、双方向性が実質的に確保されていると評価できるのではないかとの意見が大勢を占めた。

以上を踏まえると、上記の要素を補完する一定の措置を講じた上で①か

ら③までの方法によって説明をすることも許容されるべきである。そして、これらの方法は、情報通信技術を活用した代表的な説明方法であり、もとより互いに排斥し合う関係になく、これらを組み合わせた方法も考えられよう。いずれにしても、ADR法第14条の趣旨を踏まえた適切な説明が行われるよう、引き続き、認証紛争解決事業者による創意工夫が期待される。

なお、説明が情報通信技術を利用する方法により行われる場合であっても、ADR法第14条の規定により、書面の交付又は電磁的記録の提供をした上での説明が求められることに変わりはない。同条の趣旨には、書面を交付するなどした上での説明が当事者の理解の形成に資することに加えて、当事者の手元に書面等が残ることにより、事後的に説明事項を確認することを可能とすることで、認証紛争解決手続の利用を巡る二次的な紛争の発生を未然に防止することにもあると考えられる。このような趣旨からすれば、説明時に別途の書面の交付又は電磁的記録の提供が予定されていないとしても、後に書面の交付又は電磁的記録の提供がされるまでの間、認証紛争解決事業者において、説明に用いられた電磁的記録が適切に保存され、当事者においてこれを容易に閲覧することができるような環境が整えられているのであれば、なおADR法第14条の説明が行われたものと評価することができるものと考えられる。

以上を踏まえ、ADR法第14条に関する現行のガイドライン(第9項)を見直すこととし、所要の事項を追加することを提案するものである。

第3 ODRを実施する際のセキュリティに関する規律の見直しについて

ガイドライン第2項（認証の基準等について（法第6条関係））を次のとおり改める（改正部分は下線部分）ものとするので、どうか。

(10) 法第6条第10号関係

法第6条第10号の「提出された資料の保管，返還その他の取扱いの方法」とは，提出された資料の保管，返還その他の取扱いの在り方が，資料を提出しようとする者及び提出した者にとって明らかである程度に具体的な方法をいう。

例えば，民間紛争解決手続において提出された証拠資料については，当該手続が行われている間は申請者の事務所内の保管庫に保管し，①当該手続の終了後は提出者に返還するものとする事又は②当該手続の終了後も申請者が引き続き10年間その事務所内の保管庫に保管し，当該期間経過後に廃棄するものとする事は，これに該当する。また，提出された資料が電磁的記録である場合には，その保管・管理の方法を具体的に定めた上で，所定の期間経過後は復元できない状態にして消去するものとする事は，これに該当する。

(11) 法第6条第11号関係

法第6条第11号の「これを適切に保持するための取扱いの方法」とは，当該方法によれば秘密が適切に保持される蓋然性が客観的に認められる具体的な方法をいう。

例えば，秘密が記載されている文書等（電磁的記録を含む。以下同じ。）の管理に関する規程類の整備，管理責任者の設置，当該文書等の盗難防止策，当該文書等へのアクセス制御等，秘密の安全管理のための組織的，物理的，技術的な措置を講じていることは，これに該当する。業務に情報通信技術を利用する場合には，ウイルス感染，不正侵入等による情報漏えいのリスクがあることに留意して，上記のような措置を講ずることが求められる。（以下，略）

(14) 法第6条第14号関係

ア・イ （略）

ウ 法第6条第14号の「秘密を確実に保持するための措置」とは，当該措置を実施すれば秘密が確実に保持されることの蓋然性が客観的に認められる具体的な措置をいい，例えば，秘密保持契約の締結，

秘密が記載されている文書等の管理に関する規程類の整備，管理責任者の設置，当該文書等の盗難防止策，当該文書等へのアクセス制御等，秘密の安全管理のための組織的，物理的，技術的な措置を講じていることは，これに該当する。業務に情報通信技術を利用する場合には，ウイルス感染，不正侵入等による情報漏えいのリスクがあることに留意して，上記のような措置を講ずることが求められる。

エ （略）

(17) 法第6条柱書（知識及び能力並びに経理的基礎）関係

ア 法第6条柱書の「知識及び能力」とは，申請に係る民間紛争解決手続の業務を，法第6条第1号から第16号までの基準に適合した形で行うことができる知識及び能力をいい，個々の役員，使用人等についてではなく，一つの事業体としての申請者について，組織体制，各種内部規定・処理要領・マニュアル等，手続実施者及び使用人に対する研修体制等を基に判断する。

なお，上記の知識及び能力には，その業務の内容に応じた情報セキュリティ対策を講ずる上で必要となるものも含まれる。

イ・ウ （略）

1 提案の要旨

情報通信技術の活用に伴う情報セキュリティ上のリスクにも配慮されたODRの適正な実施を確保するため，関連する規律（ADR法第6条柱書，第10号，第11号，第14号）のガイドラインについて所要の見直しをすることを提案するものである。

2 提案の理由

- (1) インターネット等の情報通信技術への社会の依存度が高まるにつれ，情報セキュリティ対策はますます重要なものとなっている。取り分け，ADRは，紛争の当事者等の秘密がADR事業者に開示されることで，紛争の実情に即した適切で納得感のある解決を図ることが可能となることから，そのような秘密が他に漏れるようなことがあっては，紛争の当事者に不利益が生じるだけでなく，ADRの信頼性も損なわれ，利用の促進も期待できない。ODRは，紛争の当事者等の秘密が情報通信技術を通じて取り扱われることから，ひとたび情報が漏れいすれば，その拡散の範囲や程度は，従来型の対面による手続と比較してより大きく，秘密保持，セキュリティ確保の要請は一層高いものと考えられる。

検討会では、上記のような基本的認識の下で、ODRの適正な実施のためのセキュリティの在るべき姿について議論が行われ、これに関する現行の規律（ADR法第6条第6号、第10号、第11号、第14号、第16条）の見直しの要否について検討がされたが、規律の見直しまでは必要ないことで意見の一致をみた。

これと併せて、これらの規律に関する現行のガイドラインについても、現在の情報通信技術の進展状況、活用状況やこれに伴う情報セキュリティ上の問題を踏まえつつ、以下のとおり、見直しの要否等の検討が行われた。

(2) ADR法第6条第11号及び第14号のガイドラインについて

(1)のとおり、民間紛争解決手続の実効性を高め、その信頼を得るには、紛争の当事者から示された秘密を適切に保持するための取扱いを定めておくこと、民間紛争解決事業者、手続実施者等について、民間紛争解決手続の業務に関して知り得た秘密を確実に保持するための措置を定めておくことが不可欠であることから、これらが認証の基準として法定されている（ADR法第6条第11号、第14号）。

検討会では、これらの基準に係るガイドラインに、具体的な措置の内容まで記載することは現実的でなく、また相当でもないものの、抽象的な文言であれ、情報セキュリティ確保の観点から一定の措置を講ずる必要がある旨を明記することが望ましいとの意見が大勢を占めた。

その理由として、現在の情報通信技術やその活用状況に鑑みると、ODRの実施には、システムやクラウドサービスをはじめとして、多かれ少なかれ外部のサービスを利用することが不可避のものと考えられることから、ODRの適正な実施を図る上で不可欠な情報セキュリティ対策の在り方も、こうしたサービスの利用も含めたODRの全体像を踏まえた検討がされる必要があるが、その利用の在り方も含めて多様であるODR事業者の全体に通用する具体的で画一的なものを求めることは困難であり、求められる水準は抽象化せざるを得ないのでないかとの指摘のほか、情報通信技術等は日進月歩であるため、ガイドライン上に在るべきセキュリティ対策等の内容が具体的に記載されたとしても、その後の技術の進展等により、記載が陳腐化してガイドラインとしての実効性を欠くものとなるおそれがありはしないか、他方で、そのような事態とならないようガイドラインの常時見直しを図るとしても、煩瑣であるだけでなく、ガイドラインとしての安定性を欠き、これまた実効性を欠くこととなりはしないかとの指摘や、どのような情報セキュリティ対策等を講ずるかは、認証紛争解決事業者のポリシーによるべき性質のものもあるとの指摘が

あった。他方で、今後、ODRが拡充、活性化することで、これまで以上に外部のサービスの活用が見込まれることも想定されることから、こうしたサービスを利用する場合であっても、認証紛争解決事業者の責任において一定の水準の情報セキュリティの確保が求められることを示すべきであり、ひいてはそのことが利用者の安心感にもつながるのでないかなどとの指摘もあった。

以上を踏まえ、ADR法第6条第11号及び第14号に関する現行のガイドライン(第2項(11), (14))を見直すこととし、所要の事項を追加することを提案するものである。

(3) 法第6条第10号のガイドラインについて

現行法上、資料の保管等の方法は限定されていないものと解されるが、ADR法第6条第10号に関する現行のガイドラインは、紙媒体の保管等を念頭に置いた例示しかなく、提出された資料が電磁的記録である場合についての言及はない。提出された資料が電磁的記録である場合については、紙媒体である場合と異なり、当事者に返還されることは考えられず、認証紛争解決事業者において、その管理する電磁的記録媒体により又は外部のサービスを利用する方法により一定期間保管され、その期間経過後に消去されることが一般的に想定される。

そこで、その旨をガイドラインに例示として追加することを提案するものである。

(4) ADR法第6条柱書のガイドラインについて

ADR法第6条柱書は、認証の要件として、申請に係る民間紛争解決手続の業務を認証の基準に適合させつつ行うことができる必要な知識及び能力を求めている。したがって、情報通信技術を活用して民間紛争解決手続の業務を実施する場合には、例えば、秘密保持に関する同条第11号及び第14号の基準に適合させつつ業務を行う知識及び能力が求められることとなるから、その前提として、その業務の内容に応じた情報セキュリティ対策を講ずる上で必要となる知識及び能力も求められることになると考えられる。

そこで、ADR法第6条柱書に関するガイドラインにも、そのことを注意的に記載することを提案するものである。

第4 チャット型ODRにおける本人確認の在り方について

チャット型ODRにおける適切な本人確認の在り方については、今後の実務の運用状況を踏まえつつ、引き続き検討するものとするので、どうか。

1 問題の所在

現行のADR法上、当事者の本人確認についての特段の定めはない。しかし、認証紛争解決手続において本人確認を適切に行うことは、紛争の当事者双方からの依頼を受け、当該紛争の当事者との契約に基づき、和解の仲介を行うというADR業務の性質上、当然の要請であるといえる。実務においても、当事者から申告された氏名等と公的な身分証明書の記載とを照合するなどの方法により、適切に本人確認が実施されているものと思われる。

ところで、チャット型ODRにおいては、認証紛争解決事業者において当事者の顔や声を確認することが想定されないため、対面による手続と比較すると、本人確認において、①替え玉を用意することなく一人二役を演じることが可能であり、他人が当事者に成り済ますおそれ（典型的には、申立人が相手方に成り済ます場合など）があること、②顔写真付きの身分証明書をオンラインで送付等したとしても、本人確認方法として有効に機能しないおそれがあること、③認証紛争解決手続の途中でやり取りを行う者が入れ替わっても察知することが困難であるため、本人確認後に本人の意を受けた第三者がやり取りをするおそれがあることなどの問題点があると思われる。このような問題点を踏まえつつ、チャット型ODRにおいて適切に本人確認を行うための方策について検討を加える必要がある。

2 検討経過

本検討会では、上記のような問題点を踏まえつつ、チャット型ODRにおいて適切に本人確認を実施するための方策について検討が行われた。

まず、本人確認の方法については、利用前の説明において、ODR事業者から成り済ましについての注意喚起をしたり、当事者に宣誓させたりする方法、成り済ましが疑われると手続実施者が思料した場合には手続を終了させることができる旨の規律を設ける方法、手続実施のための費用の支払について本人名義のクレジットカードのみで決済を可能にする方法、手続の開始時だけでなく和解成立時にも本人確認を行う方法、ID・パスワード以外の多段階認証を活用する方法等、様々な方法が提案された。加えて、契約関係紛争の場合には、身分証明書のPDFファイルの送付を受けることに加え、契約書等の当事者の氏名等が記載された資料の提供を受ける方法

や、契約書に記載されている電話番号や口座番号を利用した本人確認を実施する方法等も紹介された。

また、本人確認の時期については、手続実施契約時における本人確認を重視する意見もあれば、和解成立時における本人確認の厳格性を求める意見もあった。

さらに、求められるべき本人確認の程度については、厳格な本人確認を求めれば求めるほど、利用者の手続の選択のハードルが高くなってしまい、ODRの利用促進の観点からマイナスとなることを危惧する意見や、手続の入り口での本人確認を過度に厳格に行うべきではなく、むしろ、手続実施に係る記録を適切に保存するなどして、事後的に迅速に救済できる体制を整備することがより重要であるとの意見、悪用の可能性を完全に排除できない以上は、そのことを前提としたリスク評価を適切に行い、想定される事例を念頭に理論的かつ現実的な対応策を検討すべきであるとの意見があった一方で、今後、認証紛争解決手続で成立した和解合意に執行力を付与する制度が設けられることも想定されることからすれば、本人確認の厳格性が求められるとの意見もあった。

我が国のODRはいまだ黎明期にあって事例に乏しく、そのこともあって、検討会では、上記のとおり、本人確認を要する類型、本人確認の時期、方法について多様な意見がみられ、いまだその集約を図り、一定の方向性の結論を得ることが困難な状況にある。したがって、今後のODRの普及、定着状況を見つつ、事例の集積を待って改めて議論を行うことが相当であるものと考えられる。

そこで、チャット型ODRにおける適切な本人確認の在り方については、今後の実務の運用状況を踏まえつつ、引き続き検討するものとすることを提案するものである。