

第7回 ODR推進検討会 議事録

第1 日 時 令和3年3月30日(火) 自 午後 3時00分
至 午後 5時13分

第2 場 所 法務省20階「第1会議室」

第3 議 題 1. 開会
2. 諸外国におけるODRの状況および日本でのODRの普及に向けて
(渡邊委員による御講演及び質疑応答)
3. 今後のODRの推進に向けた進め方について
4. 閉会

第4 議 事 (次のとおり)

○渡邊参事官 それでは、定刻になりましたので、第7回ODR推進検討会を開会させていただきます。

今回も多くの方にウェブ会議により会議に参加していただき、ありがとうございます。この会議での発言方法につきましては、これまでと同様に挙手機能等を活用していただければと思います。

それでは、垣内座長、よろしくお願いいたします。

○垣内座長 それでは、本日の議事に入りたいと思います。

まず、事務局から本日の資料の説明をお願いいたします。

○渡邊参事官 本日の配布資料は3点になります。

まず、資料1でございますが、前回は資料として提出いたしましたODR活性化検討会の取りまとめの抜粋になります。内容については後ほど御説明させていただきたいと思います。

資料2は、諸外国におけるODRの状況および日本でのODRの普及に向けてというテーマで、本日、渡邊委員に御講演を頂く予定としておりますが、その際の発表資料ということになります。

資料3は、消費者から見るオンライン上の紛争解決制度（ODR）という斉藤委員提出資料でございますが、渡邊委員の御講演の後に斉藤委員から内容を御紹介いただく予定としております。

資料の説明は以上となります。

○垣内座長 ありがとうございます。皆さんは資料の方はよろしいでしょうか。

それでは、議事次第の2にまいりまして、諸外国におけるODRの状況および日本でのODRの普及に向けてということで、渡邊委員から御発表いただけるということですので、お願いしたいと思います。御発表時間は40分程度と伺っております。

では、渡邊委員、お願いいたします。

○渡邊委員 よろしくをお願いいたします。

通信上の事情等もあると思いますので、切れてしまうところとかもあると思いますが、その際は是非お声掛けいただければと思います。繰り返し説明ができればなと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

それと、本日の発表について2点お話をさせていただければと思っております。本日、海外の情報を多数紹介させていただいているのですが、海外の研究者の方に御協力いただき掲載しているものも多くございます。私が直接リサーチしたものでないものもございまして、もし御不明な点がありましたら控えていただきまして、追加で先方に問い合わせるような形でできればと思っております。

もう一つ目が、本日、資料を見ていただいたら分かると思うのですが、民間ODRの事例についてはほとんど取り上げておりません。これは、eBayも含めた具体例につきましては、ODR活性化検討会の方でお話を以前させていただいておりますので、そちらを御参照いただきつつ、何か御不明な点がありましたら個別でお問い合わせいただければと思っております。

それでは、ここからお話に入りたいと思うのですが、議事録に多分残していただくような

内容ではないかもしれませんが、本題に入る前に、なぜ私がODRに関心を持つに至ったのかというところを少しお話しさせていただきたいと思っております。

初めてODRという言葉に触れたのは2014年にスタンフォード大学のロースクールのADRセンターに研究留学をしていたことなのですが、紛争システムデザインの授業を受けていた際に、eBayのプラットフォームを手掛けられたコリン・ルールさんがゲストでお越しだったんですね。その際にODRの概念、これから進んでいくであろう方向性というのを伺ったときに、これはもう紛争解決におけるイノベーションになるのではないかと、そのように強く感じたわけです。

そのように思った理由といたしますのが、スタンフォードに留学した際に博士課程で在籍していたのは一橋大学になるのですが、一橋大学と東京工業大学の博士課程のリーディングプログラムというのに参加をしていたんですね。その際にアントレプレナーシップというものに触れる機会が多くございまして、例えばデザイン思考ですとか、リーンローンチパッドと言われるような新規事業開発に関するプロジェクトをやっておりました。

その際に、今回のODRにもつながるわけですが、学際的な研究、例えばリーガルとテックの融合といたしますか、そういったものの重要性というのを非常に痛感しました。日本ではこれまで文系、理系というような形で分けられてしまうことが多かったわけですが、これから社会がデジタル化していく中で、違う専門性を持った者同士が集まって新たなものを作っていく、そのためのプロセスとかアプローチというものが多い開発されているということを知りまして、やはりODRに関してもそのようなアプローチを進めていくこと、学際的な研究を進めていくということがこれから重要になるのではないかなということ、そのスタンフォードの留学経験とグローバルリーダー教育院というプログラムを通して感じていました。

ですので、今日はそれらの体験も踏まえて、ODRの普及に向けてこれから何が重要になるのかということについて、考えてきたことがございますので、そういったものも少し交えてお話をさせていただきながら、今後の日本におけるODRの普及に向けた議論の何か一つの情報提供になればと思っております。

そういたしましたら、まず2ページ目の本日の議題のところを御確認いただければと思います。

まず、ODRについてお話をさせていただきたいと思えます。続きまして、諸外国におけるODRの状況についてお話をいたします。その次に、AIとODRに関する議論の動向をお話ししまして、最後に、日本におけるODRの普及に向けてお話をさせていただきます。

最後にアペンディックスとして多数資料を付けておりますが、そちらに関しましては時間の許す限りお話ができればと思っておりますので、もし足りなくなりましたら、質疑応答の中でもカバーできればと思っております。

続きまして、3ページ目を開いていただけますでしょうか。

まず、ODRですね。言葉のとおりICT技術を活用して紛争解決手続を行うことというふうに一般に定義されています。ですが、既存の紛争解決手続を単にオンライン化するだけではなく、今ある技術、それからこれから将来開発されるであろう技術、様々ある中で、解決しようとする課題に応じて様々なアプローチを取り得るということが、一つの重要なポイントではないかなと思えます。

先日、3月の頭にバーチャルODRフォーラムという学会が開催されたのですが、その際

にODRの父と言われるマサチューセッツ大学のイーサン・カッシュ教授がおっしゃっていたのですが、やはり紛争ですとかトラブルというのはどこにでもあるものだ。ただし、紛争解決の手段というのはいつでも利用可能なわけではない。

かつて日本でもベストセラーになりました「ハーバード流交渉術」の著者であるウィリアム・ユリー先生とロジャー・フィッシャー先生が本の中で、紛争は成長産業であるというような書き方をされているわけですね。ただ、その当時から比べると、私たちの生活の中にインターネットというものが深く浸透してきて、生活のスタイルというものはどんどん変わっているような状況にあるわけです。

その際に、カッシュ教授は、これからは成長産業というより、超成長産業であると。紛争解決の仕組みというのをこれからきちんと考えていかなければいけない。なぜなら、紛争解決にODRを活用し紛争を予防する、そういった機能を提供していく必要があるからということをおっしゃっていました。

今、実際に私たちはZoomのようなツールを使ったり、今回もこういった政府の会議をオンラインでできているというのも、時代をというかコロナの影響があつてのことだと思うのですが、それだけではなくて、ツールの集合体であるシステムというものが必要とされているというお話をされていらっしやいました。

ですので、これがこれからの話にもつながっていくわけですが、ODRのプラットフォームの中でどういった機能が必要なのか、どのようなシステムが求められているのかですね、そういったところをきちんと議論をしていく必要があるし、そのような議論の中で必要なシステムというのが採用されていくであろうということをおっしゃっていました。

ですので、ODRにおいては、具体的なゴールというものを意識することが議論するときには重要になってまいります。例えばeBayのケース、皆様もお聞きになったことがあると思いますが、年間6,000万件以上のケースを自動的に紛争解決しているというのもそこに必要性があったからなわけですね。そのような紛争解決をしなければならないという課題に答える形で作られたのが、eBayのシステムになるわけです。

そして、コロナが私たちの生活を大きく変えたわけですね。その中で、やはり人と人とが会うということの価値がどんどん上がっていくことになるのではないかと考えられるわけです。ですので、会いたい人には会いたいというような気持ちは持ちつつも、オンラインでできることはできればオンラインでというようなニーズが高まっていく可能性があるのではないかなと。それが、今ODRが広がりを見せている背景にあるのではないかなと思います。

続きまして、4ページ目を開いていただけますでしょうか。

左の図は今回の資料にも添付資料がございましたが、ODRの活性化検討会の取りまとめの15ページに掲載されておりましたODRの進行フェーズのイメージになります。

こちらを見ていただくと、第1フェーズの第1段階のところですね。ここというのは、例えばZoomですとか、今日も使っておりますMicrosoft Teamsとかそういったものがあつて、メールもあつてという中で、その定義が多義的であることが、そもそもODRは何なのかというような疑問を生じさせることになっているような状況です。そういった中で、今日的な意義、ODRがこれからはなぜ必要とされているかということから考えていきますと、オンラインプラットフォームを活用して紛争を予防したり、管理したり、解決、そういった一連のプロセスを実現する仕組みというものを、狭義のODRとして捉えるとい

うことができるのではないかと考えております。

この定義に関するところなんですけど、やはり様々な方が様々な定義を作っていることによって、混乱が生じているのはやはり世界のODRの研究者の方たちも承知しているところですので、今それに関する議論もなされているところです。例えば、ODRの研究者であるミズーリ大学のエイミー・シュミッツ先生なんかは、法的拘束力のあるODRについて、オンラインでの仲裁ですね、こういったものに関しては例えばOA r bとして定義を作って、分類していくというようなこともされているような状況になります。

続きまして、5ページの資料を開いていただけますでしょうか。

ODRの意義がどうしてここまで広がってきたかといいますと、やはり正義のアクセスをひらくことが重要ではないかという議論の高まりがございます。その中で、海外のカンファレンス、リーガルテック関係のカンファレンスなんか相次いで開催されているわけですが、その中でもA2Jというような形で、Access to justiceをひらくためのTechnologyが広がりを見せていて、様々なツールの開発が進んでいるようなところなんです。

また、ODRを普及するもう一つの理由としまして2番目になるわけですが、技術の活用ですとか、あとはデザインの改善をすることによって、紛争解決制度の使い勝手を改善して、今までなかなかリーチできなかった方たちの利便性を高めていったり、満足度を高めていこうとしているところがございます。ですので、使い勝手の改善といったデザイン性の部分ですとか、あとはやはり利用者の方が、プラットフォームを使ったときにどのような感想を持ったのかというようなところが重要になりますので、利用者調査も積極的に行われています。

では、なぜこのような形でODR、紛争解決に技術を活用していこうという機運が高まっているかといいますと、やはり大きく一つの流れを作っているのがやはりSDGsになるのではないかなというふうに思います。ゴールの16のところ、Access to justiceに関する記述がございまして、それを受けてOECDもレポートを作成したりしています。そのレポートの中を見ていきますと、法的問題というのが解決されないことによる影響があるのではないかと、またそれに関する数値データみたいなものも出てきているような状況ですので、司法へのアクセスを、正義へのアクセスを改善するために技術の活用ができないかということで模索がされているような状況になります。

今まで司法へのアクセスの障害として言われていたのが、経済的障害と社会的障害です。この二つを取り除くということとなっていたわけですが、やはり様々な取組をしてきた中でも、経済的障害の部分に関しては例えば法律の扶助を行ったり、でき得ることというのは様々にあったと思うのですが、社会的障害の部分に関してはやはり法的サービスから人を遠ざけている要因が何かというのが、なかなか実態というのが見えていなかったというような実情がございます。

というのは、これは理由が一つだけではなくて複合的に重なっているところですので、そういったものを把握するのが難しかったわけですが、ODRのプラットフォームの実証実験が進んでいる中で少なくとも分かっていることが、紛争の当事者の方からすると、そもそも裁判所に平日の日中に行くということ自体が難しいというようなことが見えてきているわけです。

例えばODRプラットフォームのパイロットプログラムのデータを見ますと、刑事事件で

交通違反の罰金に関するプロセスをオンライン化していたりするわけですが、アンケート調査によると40%ぐらいの方が、オンラインでなければ裁判所に出頭することができなかったと回答しているようなデータもございます。

ほかには、この表の一番下に安定した子の養育と書いてあるわけですが、例えばネバダ州、アメリカのラスベガスがある州になりますが、こちらのファミリーメディエーションセンター、です。離婚紛争を取り扱うセンターになりますが、ここでは当事者交渉をした後に、解決しない場合にはオンラインでメディエーターを介して紛争解決ができるというパイロットを行っているのですが、当事者間交渉で和解に至ったケースのプラットフォームへのアクセスの時間を解析しますと、100%が裁判所の開廷時間外で和解に至っているというようなデータも出てきています。

今様々な実証実験が行われているわけですが、こういったデータを丁寧にひもといていくと、こういったところに社会的な障害があるのかということも見えてくるのではないかなと思います。これもやはり技術を活用したプラットフォームで紛争解決をしているからこそ得られるデータなのではないかと考えております。

7ページをお願いいたします。

このような形で、これはまた別のOECDのレポートから抜粋している図になりますが、正義へのアクセスをひらくためにはICT技術が有益であるという提言がなされています。ここを見ていただくと右側の青い図にも書かれているのですが、正義へのアクセスをひらくという点で言うと、人を中心としたイノベーションを起こさなければいけないのではないかなというように書かれているわけです。その中でODRはどこに位置づけられるかといいますと、二つ目のところですね。サービスの提供を支援するところで、ODRのプラットフォームを活用して有益性を高めていくことができるのではないかなということが提言されています。

これも実際に様々なパイロットプログラムのデータを見てみますと、例えばODRの中でも先端的な取組をしているオハイオ州の裁判所が行った満足度調査を見ますと、選択肢として従来の裁判手続とODRを提示された場合にどちらを選択しますかという問いに対して、ODRと答えている方が94%に達しているわけですね。

ですので、やはり一度使ってみるとなかなか便利ということで、今までとは違うということを利用者の方たちに感じていただけるのだと思います。例えば、ODRによる解決をほかの人に勧めますかという質問に対しても、はいと答えた方が90%を超えているというような結果になっております。これは、やはり合意に達したか否かということに関係なく、敬意を持って対応してもらえたという意見ですとか、オンラインであってもきちんとコミュニケーションを取ることができて、それが満足度につながっていることがデータとして見えてきていると考えられます。

ですので、ITの技術を使うというのは、もちろん様々な課題があるわけですが、一度使ってみると、なかなか便利ということで肯定的な回答をする方も多く、満足度が高いというのはオハイオに限らず、例えばこの後に紹介しますカナダのデータからも明らかになっているような状況です。

ですので、今まで正義へのアクセスに関する利用者満足度を調べようと思うと、アンケートなども小規模に行うしかなかったわけですが、このようなデータも比較的今後取りやすく

なっていく。そうすると正義へのアクセスに関する評価というものも表面化していく、数値化されていくという時代になっていくのではないかと考えています。

続きまして、8ページを見ていただけますでしょうか。

これは先ほど御紹介したODRの進行フェーズのイメージに、現時点でサービスを提供している会社の中の一部を、私がサービス内容を把握できているところに限ってにはなるのですが、御紹介したものになります。

第1段階は、やはり今コロナのこともあり普及しつつあるところにあると思います。次の段階が第2段階で、プラットフォームを活用したODRというものが今後広がっていくのではないかということになるわけですが、諸外国の企業なんかを見ていきますと、既に技術提供を開始しているような状況になります。第3段階のAIを活用するところに関しては後ほどお話をさせていただきます。

続きまして、9ページ目のスライドを見ていただけますでしょうか。

こちらODRの活性化検討会の取りまとめから引用しているODRのプロセス、紛争の一般的解決フローの図になります。これを見ていきますと、現時点で今の司法制度の中で利用が可能なものというのが、右側の緑と茶色で書かれているADRのフェーズ、民事訴訟のフェーズになると思います。これをIT化していくという議論があるのと同時に、やはりODRとして考えたときに、新たな仕組みとしてトラブルが発生したところからADRまでつなぐプレADRのフェーズをどう考えるか、ここのプロセスをどうつなぐのかというのが、今後の重要な課題になってくるのではないかと考えております。

というのも、ここに関しては、今様々なリーガルテック関係の情報があるとはいえ、公的なものとしてこの全てが、スムーズに連結されているものがあるというわけではございません。例えば法テラスをここにどうやって連携させていくのかとかといった議論になるのかもしれませんが、この部分で新たな仕組みをどのように作っていくのかというのは、非常に重要なポイントになるのではないかと思います。

なぜこの段階が重要かという点については、このフローの図の下にカナダの例に関する数字を掲載しておりますので、こちらを御覧いただけますでしょうか。

これがカナダのCRT、このCRTというのはブリティッシュコロンビア州、西海岸バンクーバーがあるところですが、ブリティッシュコロンビア州が2016年に立ち上げたオンライン裁判所、行政審判所です。この点は後ほどお話ししますが、オンライン裁判所の世界初の事例として認識されているのが、カナダのCivil Resolution Tribunalになります。2021年の2月のデータを見てみますと、ソリューション・エクスプローラーといいまして、これは実際の画面に関しては、ページが前後して恐縮ですが、アペンディックスの40ページに掲載がされているのですが、ソリューション・エクスプローラーという機能がありまして、当事者はこのサイトにアクセスをして、質問に答えていく形で、今自分の抱えているトラブルが法的にどのような意味を持つのかということ、またどのような対応が可能なのかということを回答してくれるサービスがあり、1か月の間にこのサイトにアクセスしている方が3,662人いらっしゃいます。その中でそのサービスを使った上でCRTが直接的に関与していくフェーズが交渉フェーズからなるのですが、申立ての件数は1か月で493件となっています。

ですので、見方によれば自分の今置かれている状況、法的な問題は何なのか、何をしたら

いいのかということが分からない一般の方からすると、こういったツールによって実際に申立てをする必要がないというような状況が判明したりするわけですね。

そう考えると、このような前半の検討フェーズ、相談フェーズのところにもそのようなツールを一つ挟むことによって、紛争の予防という効果を得られるのではないかなと考えております。これに関しては別のEUの事例でも詳しくお話をしたいと思います。

CRTもこのような形で様々な取組を、立ち上げているわけですが、利用者からの満足度も非常に高く、御興味のある方はCRTのリンクを貼っているところに行ってくださいと、満足度調査の結果が出ておりますので、是非御覧いただければと思うのですが、各項目でおおむね8割、9割程度の高い満足度を得ているような状況になります。

続きまして、10ページ目をお願いいたします。

ODRといっても様々あり、一体何なんだろうかという質問を頂くところでございますので、分類をした図になります。

業務を横断している団体もありますので、注意書きに書かせていただいたとおりなのですが、明確に全てを分類できるわけではないということ、あと言語的に英語以外の言葉が分からないこともあり、英米中心になってしまっているわけですが、このような形で分類できると考えております。

これはADRの分類と同じで司法型と行政型と民間型というようなのに分かれていて、その中で一つ特徴的なところが、ODRに関してはシステム開発をする事業者が入っているということになります。

例えばこの表で掲載しております司法型ODRのところ、丸の中にオレンジと青の丸があると思うんですけども、オハイオ州の州裁判所のODRでは刑事と民事の両方をやっているのですが、このシステムを提供しているのが、右上にあるM a t t e r h o r nという会社になります。

ほかには先ほど御紹介したネバダ州のファミリーメディエーションセンターのシステム提供をしているのがT y l e r T e c h n o l o g i e sです。ですので、司法型のODRに関しても民間のシステム開発を行っている事業者と連携をしております。

あとは、先ほど少しお話をしたe B a yですとか、A i r b n bとか、いわゆるプラットフォーム企業と言われるようなところは、自社の顧客サービスを改善するために紛争解決の仕組みを実装しているわけですが、民間型のODRの中でも、プラットフォーム型と言うことができるのではないかと考えております。

それに対してスタートアップ型と書かせていただいているのは、今現時点でスタートアップということですので、もちろん実績を積み重ねていけばスタートアップでなくなる時期も来るとは思うのですが、紛争解決をオンラインで行うことを目的とした事業を行っている会社というのも多数出てきておまして、そういったところはここに分類することができるのではないかなと思っています。

分かりやすい例で言いますと、左上に書いてありますW e v o r c eという会社は、ODR推進検討会でも紹介をさせていただいているんですが、離婚メディエーションを行っている会社になりまして、女性の弁護士の方が御自身の体験から離婚のプロセスをオンラインでできた方がいいのではないかとということで、ベンチャーキャピタルなどから資金提供を受けて新規事業を立ち上げています。

このような形で今、様々なODRが少しずつ広がっているというような状況になります。

次のページ、11ページに行っていたきたいのですが、このような形でITの活用をするということ、将来的にはAIの技術も視野に入ってくるわけですが、様々な技術を使うことができる可能性があるというのが一つと、もう一つが、少しずつお話を先ほどからさせていただいているんですが、やはりゴールの視点、ユーザーの視点、デザインの視点というところを持つということが非常に重要になってくるのではないかなと思います。

やはりODRはシステム開発を伴うことになるので、そもそもこのプラットフォームを使って何を実現したいのかということが明確に定まっていないと、ただ今のプロセスをIT化するというだけでは、使い勝手の良いものを作るというのはなかなか難しいのではないかなというふうに考えております。

これがゴールの視点ということになるわけですが、社会全体としてODRを導入していくべきなのかという話と、もう一つは個別的に今どのようなところに困りごとがあるのかということですね。それがユーザーの視点ということになってくるわけですが、例えば先ほどのネバダ州のファミリーメディエーションのセンターの件で言えば、お子さんを抱えてなかなか裁判所に行くのが難しいというようなニーズがあったのではないかなということが推測されるわけです。そのような形で、紛争の当事者の方が抱えている問題というのは何かということを確認していくプロセスが必要になるのではないかと考えております。

スタンフォード大学にもリーガル・デザイン・ラボというところが設置されておまして、ユーザー視点でデザイン思考を活用してどういったニーズがあるのかということを確認していくという考え方が出てきております。

もう一つがデザインの視点です。これはユーザーの困りごとは何かということもそうなのですが、今度は紛争解決機関、紛争解決を行う主体がどのような機能を持てばODRが良いものになるのかですとか、使いやすい仕組みとは何かというのを考えることが必要になってくるわけです。

これに関しては、先ほど少し御紹介しましたスタンフォード大学のジャネット・マルティネス先生が御専門にされているディスピュートシステムデザインというアプローチがありまして、フレームワークがございますので、それに合わせて考えていくことができるのではないかなと思っております。

ですので、何かODRについて話するのに分かりやすい例はないだろうかということを考えていたんですが、家を造るという行為に少し似ているのかなと考えております。例えば家を造るにはどこに建てるかという場所をまず決めて、そこに住む人がどういった人であるのか、どんなニーズを持っているのかということも把握した上で、それを建築士の方がデザインしてくださるわけですね。そのような形でエコシステムのようなものを作っていき、ODRのプラットフォームというのを捉えるということが重要なのではないかと考えております。

ですので、紛争解決の体験を変えていくということがODRで実現可能なのではないかと、それをデザインですとかユーザーの視点で考えていくということが重要になります。今のお話、少し若干抽象的になってしまいましたので、先ほどのカナダのCRTが、実際にデザインの視点でどのような取組をしているのかというお話を御紹介したいと思います。

CRTは、先ほどお話ししましたように利用者の満足度というのが高い数字で出ているわけですが、そのようなことがなぜ可能なのかということもCRTのチェアのシャノン・サル

ターさんに、聞いてみたんですね。あとはデジタル・ディバイドの問題をどうされているのだとか、いろいろと質問を投げ掛けてみたわけですが、それはデザインで解決する問題なのだというお話をされているわけですね。

デジタル・ディバイドというのはもちろん日本に限った話ではなくて、世界中のODRの中で課題として認識されているのですが、デザインの概念を使って、例えば高齢者であっても障害のある方であっても、分からないから使わないとならないように、デザインの力を使って分かりやすいプラットフォームを作って解決していくというアプローチをしているんだというお話をされていました。ですので、例えばスマートフォンでもアクセスしやすいサイトというものを積極的に開発をされています。

あとは、やはり言葉の問題です。法律用語というのはどうしても一般の方からすると難しいところがあるわけですが、CRTのサイトをもしよろしければ後で見ただけだと、と思うのですが、小学校6年生ぐらいの子供が読んでも理解できるような言葉で書いているとおっしゃっていました。デジタル・ディバイド、もちろん技術を使うことに抵抗のある方もいらっしゃるわけですが、法的問題というときにはそれ以上に法律用語が分からない、難しいといったこともあるわけですね。ですので、そういったものをデザインですとか、オンライン上での情報提供の仕方では体験を変えていくことをされているというお話をされていたのが印象的でした。

ですので、ODRというのは、ITの利用に抵抗のある方に対し無理に使ってもらうものではなくて、今までの仕組みを使っていたら、今まで様々な社会的な事情によってアクセス障害を持っていた方たちに対して選択肢を増やしていくというような形になるのかなと考えております。

続きまして、ここから先は諸外国におけるODRの状況についてお話ししたいんですが、私のスライドの順番が変わってしまっていて、申し訳ないのですが、14ページから先にお話をさせていただきたいと思っておりますので、14ページを御覧いただければと思っております。

今、国際的にODRがこれだけ世界中で広がっている背景には、国際的な議論がされているというところが大きくございまして、左側、UNCITRALのODRテクニカルノートに掲載させていただいているんですが、これが公表されるに当たって、2010年頃から国連のワーキング・グループで越境取引の問題というのが認識されて、新たな紛争解決の仕組みが必要ではないかということで議論が始まったような状況です。

それを引き継ぐような形でAPECでもデジタル経済と技術を通じた包摂的な経済参画ということで、これは外務省と経済産業省の仮の訳だと思っておりますが、APECの今年の11月の首脳宣言の中に、越境の企業間の争いを解決するためにデジタル技術の利用を推奨すると、そのようなことが書かれているわけです。

ですので、やはり海外などを見ていると、紛争解決に技術活用すべきか否かという議論はもう越えて、これからは様々な問題があり得る技術の活用について、課題を克服しながら、どうすればより良い形で利用していくことができるのかということが模索されているような状況だと理解できるかと思っております。

続きまして、ページを戻り、12ページに行っていたいただきたいんですが、本検討会でも国際調停に関する議論がございましたが、シンガポールのSIDRAという団体が出している

レポートからの抜粋になります。これは2019年の調査を基にしたレポートですのでコロナの以前の話になるわけですが、やはりクライアントのユーザーからすると、ビデオ会議システムのプラットフォームが使えるとよいのではないかということで、レポートを見ていきますと技術利用に関して、リーガルユーザーも含めてだと思いますが、積極的な姿勢というのが示されているような状況です。

続きまして、アメリカの例に移りたいと思いますので、13ページを御覧いただけますでしょうか。

JAMSという団体を耳にされたことのある方もいらっしゃるかもしれませんが、日本企業も多くクライアントとして利用している民間のADR団体で、世界最大手の会社になります。ですので、民間ADRの成功事例としても認識することができると思うのですが、年間の取扱件数も大変多く約1万8,000件程度のメディエーション、アービトレーションを手掛けている会社になります。ここは、ニュートラル（手続実施者）として元裁判官の方ですとか弁護士の方が参画されていて、大体400名以上が今所属をしているのですね。この方たちが1万8,000件の事件を担当しているわけですが、アメリカの西海岸を中心に世界中に支店を持っているような団体になります。

この方にコロナを受けてどのような対応をされたかということヒアリングしたのですが、今JAMSが行っている対応としては二つあるということです。

まず一つ目が、バーチャルADRという呼び方をJAMSの方ではしているのですが、2020年の3月頃にエッセンシャルビジネスではないということでJAMSのオフィスも閉鎖されてしまったのですが、2020年4月、翌月の段階で約4割がオンラインにシフトし、2020年の12月の段階では約9割がオンライン化されているというお話を伺っております。

このバーチャルADRに関してはどのような運営をしているかといいますと、Zoom, Microsoft Teams, スカイプあとWebexとか様々なツールがあるわけですが、何を使うかということ含めて手続実施者の裁量に委ねられているような状況で、今まで対面で行っていたADRをオンライン化しているのがこのバーチャルADRになります。

それに加えて、プラットフォームを活用した紛争解決ということでENDISPUTEというサービスをJAMSが作っているわけですが、これは2時間500ドルの固定価格でビデオ会議システムを利用することができるODRということです。高額の紛争解決はJAMSの今までの手続実施者の方が関与する形でバーチャルADRを行い、あともう一つは、そこまで複雑な事案ではないけれども、オンラインで解決をしたいというニーズに応えるような形でプラットフォームを提供しているという状況だそうです。

続きまして、15ページを御覧いただけますでしょうか。

次は、アメリカの州裁判所におけるODRの事例についてお話をしたいと思います。

アメリカは、ODR推進検討会でもお話しさせていただいた、eBayを代表とするような民間のODRの事例もございますし、あとはADR機関がオンライン化しているような状況になっています。そのような民間の動きに加えて、ここ数年とても顕著なのが、州裁判所におけるODRの活用になります。

これはNCSC, National Center for State Courts というセンターがございまして、そこが提供しているページの情報になります。もしお時間

あったら是非これも見ていただきたいのですが、様々な情報が掲載されているわけですね。「始める前に」から「ODRの成功・評価」、1から4に至る段階まで必要な情報というのが多数掲載されております。

それで、ODRを実装する際に考慮すべき八つのポイントというものをNCSCが書いているのですが、この中で私が重要だと思ったのが、2番目のODRのプロジェクトを進めていくには司法と行政のリーダーシップが有効であるということで、先ほどからお話をしておりますODRで解決したい問題を特定して明確にしていくことの必要性というところになります。あとは、やはりステークホルダーと早い段階から関わりを持って打合せをしていくということが重要だということをおっしゃっていました。

NCSCもこのような形で州裁判所でのODRの推進というのを強力に支援をしているわけですが、それを可能にしているのが、その下に緑のアイコンがあるピュー・トラストというところがありまして、ここが財団になるわけですが、財団が資金提供をして各州裁判所でODRを推進したいというところへの情報提供と、あと資金という面からバックアップをしているような状況になります。

そのような体制ができた上で、次のページ、16ページを御覧いただきたいのですが、これが今アメリカの司法型ODRの動向としまして、2014年から2019年までの間に導入された地域が示されているものになります。右上のアイコンが、マークが集中しているところ、ここがミシガン州になるわけですが、なぜここにこれだけ集中しているかといいますと、先ほど御紹介したMatterhornというODRのシステム提供をする会社がここに拠点を持っておりまして、やはり近いところで成功事例というのを見聞きして評判を受け取った裁判所がどんどん拡大をしているというような状況になります。

Tyler Technologiesはテキサス州に拠点がありまして、あとはネバダ州の、アメリカの地図の下の方をやっていたり、Court CallというのはJAMSが使っている一つのシステムになるわけですが、システム提供するプロバイダーというのも出てきていて、そのような企業があるところの近くで広まっているような状況が見て取れるような状況になっております。

次の17ページでは、どのようなケースでODRを進めているのかということになるんですが、上の州対個人と書かれているものは刑事事件が中心になっております。軽微な犯罪ですとか罰金刑ですとかそういったものに使われていまして、今回の検討会では民事ということですので下の方になるわけですが、一番下にDivorceと書かれている離婚の司法型のODRというものはまだ1件というような状況なんですが、それからここに関しては先ほどお話ししたスタートアップ型の企業が多数参入しているような状況になります。

続きまして、以上がアメリカの例になりまして、次にEUの例についてお話をしたいと思います。18ページを御覧いただけますでしょうか。

EUは、やはり消費者保護に積極的でADRの取組などもしてきているわけですが、2016年からODRのプラットフォームの運用を開始しております。今ちょうど5年目ということで、バーチャルODRフォーラムで発表された情報をコルテス教授から頂いているんですが、5年間の間に申立件数が11万件以上を超えているような状況だそうです。サイトの訪問者数、すみません、記載がちょっと漏れていたんですが、280万人というのは1年間の訪問者数になります。

もともとEUのプラットフォームというのは越境取引の安全を確保するために、越境取引から起因する紛争解決に利用してもらうことを想定して作られたものになるのですが、現時点では45%が越境取引で、55%が国内ということになっておりますので、本来であれば自国の裁判システムを使って紛争解決ができるところを、このような形でODRのプラットフォームにアクセスしているという例もあるようです。現時点で認証のADR・ODR団体としては400弱ぐらいが登録をしているような状況と伺っています。

次の19ページを見ていただきたいんですが、ここに書かれていますunique visitorsというのはウェブサイトのアクセス数を示す指標の一つですが、ある特定の期間にサイトを訪れた人の正味の人数になりますので、延べ人数はここからは除外されるわけですが、この数字を見ていきますとやはり12月、クリスマスの時期ですね。電子商取引が活発化する12月に、このプラットフォームにアクセスされる件数というのがぐんと伸びています。ですので、取引が活発化すればするほどその分紛争が発生するということがここからも示唆されるのではないかと考えております。

ただ、意欲的な取組として始まったEUのプラットフォームなんですが、次の20ページを御覧いただけますでしょうか。

もともとEUのODRプラットフォームは、消費者とADR機関をつなぐような形で作っていたのですが、その目的という意味で言うとある意味失敗というような状況だったわけですね。といいますのも、このピンクのところを御覧いただきたいんですが、この2%というのは、申立てをして最終的にADR機関がヒアリングをするまで至ったケースというのが僅か2%しかなかったわけですね。その残りがどういうふうな状況だったかといいますと、もともとの仕組み上、30日間事業者の方から応答がなかった場合には、申立て自体がクローズされるというような仕組みになっていて、そのような事情で8割以上が特に相手から反応がないままクローズされてしまうというような問題が生じておりました。

ですが、これでODRのプラットフォームがうまくいかなかった、失敗だという話ではなくて、その後改善をしています。というのも、いろいろデータを調べていくと、プラットフォームでADR機関を活用した解決事例というのはこのような状況になってはいたものの、実はプラットフォームの外で直接消費者と事業者がコミュニケーションを取って和解をした割合が20%に達していて、まだ和解にまで至っていないが、事業者と交渉を継続していると回答している人も18%いたわけですね。ですので、プラットフォームの上では解決はされていないのですが、EUのODRプラットフォームが事業者に対して問題解決しようとする動機を与えたというようなことが見て取れるわけです。

これもコルテス教授もおっしゃっているのですが、やはり今後サービスの改善がされていくことによって、潜在的なニーズはあるわけですから、更に利用が促進される可能性があるのではないかというお話をされていらっしゃいました。

ですので、そのような形でなかなかADR機関までたどり着かないという問題があったものから、次に21ページを御覧いただきたいのですが、2019年の7月から新たなサービスとして、先ほどカナダの事例でソリューション・エクスプローラーという情報検索、診断機能があるというお話をしたのですが、EUもそのような機能を投入しまして、診断と交渉のフェーズがオンライン上でできるようになったわけですね。そうするとこの棒グラフを見ていただきますと、このサービスが提供される以前は、4,000件ぐらい毎月申立て

があったものが、1,000件ぐらいまで減っているわけですね。ですのでこのような形での前の段階、診断のフェーズ、交渉のフェーズというサービスが提供できると、やはり一定の紛争予防という効果があるのではないかということが見て取れることになります。

続きまして、カナダのお話をさせていただきたいと思しますので、22ページを御覧いただけますでしょうか。

カナダは、まず基本的な考え方なんですけれども、技術が司法へ与えるプラスの影響というものが左側にございまして、とはいってもテクノロジーというのはやはり中立ではなくて、様々な問題があると。これは技術固有の問題というより、その技術を作る人間のバイアスの問題等もございまして、技術というのはやはり両面から見なければいけないということで、この二つを理解した上で制度設計に役立てていこうという考え方で進められているようです。

ですので、次に、23ページを見ていただきますと、アメリカは民間型が主導して、EUは行政がやっていて、カナダは官民学の連携型で行われているようなところなんです。このアイコンがありますサイバースティスラボというのがモントリオール大学に設置されている研究センターになるわけですが、ここの研究者の方たちと、行政機関と、民間のシステム開発が協力をしてプラットフォームを作っているような状況になります。

というのも、カナダが注目しているのが、このデメリットに書かれているところになるわけですが、ODRは相手方の応諾が必要だったりしますので、そういった問題を解決するには法的なアプローチが必要ではないかということですか、あと開発コストがどうしても掛かってくるわけですので、これを利用者の方に転嫁してしまうと金額がそれなりに高くなってしまいうわけですね。ですので、国や州で予算を確保しながら進めていくのがよいのではないかということで、官民学の連携型でカナダは進めているようです。

続きまして、24ページを御覧いただきたいのですが、これはODRのカナダのプロバイダー一覧になります。オーナーシップ、青い枠を囲ってあるところを見ていただきますと、もちろん民間の事業者というのものもあるわけですが、公的なODRというのも多数登場しているような状況です。

続きまして、25ページを御覧いただきたいのですが、これは日本でのフローと同じで、基本的には診断から交渉、調停、決定というプロセスで、扱っている紛争がこの右に書かれているとおりになります。

続きまして、26ページを御覧いただけますでしょうか。

これは、この右上に書いてある消費者紛争に関するODRのプロジェクトのデータになるわけですが、これまでの申立件数というのは9,000件以上に上っていて、参加事業者も行政がやはり呼びかけているプロジェクトになりますので140以上が入っていて、和解率も7割に達していると。

やはり特筆すべきは、利用者満足度が90%以上ということで、ここがやはり大きいのではないかなと思います。この、ちょっと意地悪な聞き方になるわけですが、本当に満足しているのかと。和解率が70%に対して利用者満足度が90%ということで、どうしてこれだけ高い利用者満足度になっているのかというのを、このプロジェクトの責任者であるサイバースティスラボのカリム・ベニヤコフ教授にお聞きしたところ、やはり自分の主張が取り入れられるかどうかは別にして、そもそも自分では紛争解決をどう行っているか分からない状態にいる一般の人たちが多い中、プラットフォームを使って自分の目に見える形で

プロセスに主体的に参加できるということに、やはり満足度を感じていらっしゃるというようなお話がありました。

ですので、やはりこれもユーザーからのアンケートとかフィードバックというものを生かして、その繰り返しの中でこの利用者満足度90%を達成しているということだそうです。

ですので、27ページに、アメリカはeBayからスタートして様々な民間企業がスタートアップとしてビジネスとして成長していく中で、ODRの効果というものに注目した司法、州裁判所が導入しているような状況で、民事に限らず刑事事件の中でも使われようとしているような状況になります。

EUは、先ほど御紹介したプラットフォームは消費者紛争を解決することを目的としたものになります。下の方に1行空けて少額紛争と家事紛争と書かせていただいているのは、先ほどの言語の関係で詳しいビジネスまで全てを把握できていないのですが、多数EUの中でもODRの事業者が出てきているというお話は、ほかの研究者の方から聞いております。

カナダは、このような形で、どちらかという公益的な意義をODRに見いだしているような状況ですので、様々なエリアで紛争解決のプラットフォームを展開しているような状況になります。

これも、先ほどもモントリオール大学のカリム教授に、では一体どのような紛争類型がODRに向いているのかというお話をしていたのですが、先生がおっしゃるには、どのような紛争類型であってもODRを実装することはもう可能であると。それはやはりデザインの仕方、目標設定の仕方、そこが重要なわけで、どの紛争類型がODRに向かないという考え方ではなくて、そのニーズがあるところでプロジェクトを立ち上げていくことができるのではないかというお話をされていました。

ですので、カナダのサイバースティスラボがODRのプラットフォームを実装するとき最も重視していることは、チェンジマネジメントというお話をされていたのですが、新しい仕組みを導入していくことによって生じる様々な障壁を克服するためにマネジメントチームを作って、より良い方向に持っていくということに大変力を入れていらっしゃるということでした。

ですので、日本がこれからどのような形でODRを導入していくかというのは今後の議論になるわけですが、私が見ている感じだとやはり官民学の連携型というのが日本には親和性が高いのではないかなと個人的には考えております。

今回、海外の例としてこの三つを御紹介しているわけですが、もちろんこれだけというわけではなくて、イギリスですとかシンガポール、中国、韓国もそうですし、インドも国を挙げて今ODRの実装を進めているようなところで、もちろん南米の諸国もODRの事業者が多数活動しているような状況で、もう全てをフォローするのはほぼ難しいのではないかなというようにぐらいに発展しているような状況になります。

この際に考慮しておきたいのが、ODRのプラットフォームを作るときにカナダのCRTもそうですし、サイバースティスラボもそうなのですが、まず一つ小さな事例からやっていくと。実証実験をして行っていくということ、カナダに限らずアメリカの方も言っているような状況でしたので、そのような形で進めていくというのが一つ重要なポイントになるのではないかなと思います。

すみません、時間が随分押してしまっているのですが、AIのところ、ここからは少し簡単に

お話をできればと思うんですけども。

次に、ここからAIとODRに関する議論の動向ということで、28ページにはEUのAI活用のガイドラインを掲載しております。ここは先ほどお話ししたように、ツールを使うことを前提としてそこから起こり得る問題、そういったものをなるべく起きないように、それをなるべく軽減できるような形で議論をしていこうというスタンスになります。

それはアメリカも同様でして、様々なレポートが既に出されているわけですが、人間の関与する程度というものを段階に分けて考えて、その中でガイドラインを作って、人間が最終的に判断をするのか、全部自動化するのか、段階があるわけですが、その中でガイドラインを作って対処していこうというような形になります。

日本も、もちろんAI倫理に関する議論は様々な進んでいるところなんですけど、30ページが日本の議論になりますが、人工知能学会が公表している声明にも、見ていただくと分かるように、やはり機械をうまく使うためには人間の側の知恵が必要になるわけですね。ですので、そこを今後議論していき、その中で公平性が担保された仕組みというものがどういったものであるのか、法律だけではなくて技術の専門家の方や社会学の先生方とか、様々な方に関与していただきながら議論するということが今後やはり重要になるのではないかなと思っております。

日本ODR協会の評議員にも入ってくださっている東京工業大学の名誉教授の古井貞熙先生がおっしゃっていたのは、AIといっても無数の方法があると。それをどう使うかはやはり法律ですとかユーザーですとか、技術に詳しい専門家が出し合って話し合って決めるしかない。もちろん技術的にはできないことというものもたくさんあるわけですが、取り越し苦労ですとか疑心暗鬼になる必要はなく、将来の可能性というのは人の知恵を信じてポジティブに考えることが重要だということをおっしゃっていたのが印象的でした。

ですので、やはり一般的な、抽象的なAI活用に関する不安というものは、もちろん私も含めて多くの方が持っているところだと思うんですけど、それをより具体的な課題に分解していったら、その中で解決策というのを考えていくことが必要なのかなと考えております。

続きまして、31ページ、今後日本におけるODRの普及に向けてどのようなことを考えていくのかということをお考えた際にやはり重要になってくるのが、この四つのポイントになるのではないかなと思っております。

まず一つ目が、やはりAI、IT、これから使わずに進めていくというのはなかなか考えにくいような社会的な状況にもなっていますし、これだけ一般の方がデジタル機器の利便性を享受している中で、やはり紛争解決の分野においても今後様々なガイドライン、倫理規程なんかを含めて、新たな仕組みとして考えていくということが重要なのではないかと思います。その際に抽象的な議論になってしまっただけでは当然抽象的な答えしか出てこないということになりますので、具体的な議論を進めていくということが重要なのではないかと思います。

もう一つ目、実証的なアプローチで成功事例を作るといことなんですけど、これは、スタートアップビジネスなんかでよく言われることなんですけど、Start small, fail fast, 小さく始めて早めに失敗をしておこうということになるわけですね。技術を活用して新たなサービスを作るわけですから、最初から完璧を目指すということはなかなか難しいのではないかと思います。それは先ほどのEUの事例もそうですが、やはり運用していく中で見えてくる課題というものはあるわけですね。改善していく、いいものにしていくとい

うプロセスの中でより良いものができてくるわけですので、実証的なアプローチを幾つか走らせて、その中から成功事例に導いていくことができると良いのではないかと考えています。

三つ目、ODRに関する研究と教育に継続的な投資をするということなんですが、やはりODR、どうしても学際的な領域になるわけですね。ですので、技術の専門家にも入っていただいて、社会学的なアプローチという意味では社会学の先生に入ってくださいということも必要かもしれません。これは是非スライドのアペンディックスの方になるのですが、36ページを御覧いただきますと、先ほどのサイバージャスティスラボの研究員の方たちの専門性、バックグラウンド、どの分野に特化されているのかということが書かれているんですが、法に限らずコンピューターサイエンスですとか、人類学者ですとか、歴史学者、哲学、メディアの方など、様々な方がいらっしゃるわけですね。こういった形でODRを社会全体の中のシステムとして考えたときに、どのような専門性の方が必要かということを考えて研究をしていくということが重要になるのではないかなと思っています。

また、31ページに戻らせていただいて、教育に継続的な投資をするということなんですが、これは今、立教大学でネゴシエーションですとかメディエーション、ODRの授業を持たせていただいているのですが、立教の学生にODRのツールを使ってもらおうとすぐに覚えてしまうわけですね。ですので、ツールの利用方法というよりも、ADRの理念とか紛争解決の意義みたいなものをきちんと学生に伝えた上で、オンラインでコミュニケーションが取れるようなスキル開発というのにも必要ではないかなと思っています。

これは42ページと43ページを見ていただきますと、これはオンライン交渉とオンライン調停のSmartsettleとCREKという会社のプラットフォームですが、Smartsettleはこのような形でロボットを相手にネゴシエーションをするための練習ツールみたいなものも提供しているわけですね。授業の中でこういったものを学生に使ってもらったりしているのですが、何度かやっていくうちにうまく交渉ができるようになったりもしています。

43ページ、これはオンラインでメディエーション、ネゴシエーションもできるプラットフォームになるんですが、CREKというインドの会社は、右下のロゴを見ていただくと1時間以内でシステムをユーザーに合わせて作ってくれるというようなことをキャッチフレーズにしているわけですね。ですので、今では多言語展開している様々なプラットフォームが使えるような状況になっておりますので、こういったもので練習していくというのも有効で、教育的な観点からも重要ではないかなというふうに考えているところです。

いろいろ行き来して申し訳ないのですが、31ページの四つ目が国際的な視点で考えるというところになります。これはODR、ここ数年でパイロットプログラムですとか大規模な実装というものが広がっている中で、様々な先行事例ですとか研究というのが行われているわけですね。こういったものを参照すれば、今から日本がODRを本格的に運用していくということ考えたときに、参考にできる情報というのがたくさんあるわけですね。ですので、こういったものを見ながら作っていけば、やはり日本のデジタル化の遅れというものを指摘する声もちろんあるわけですが、遅れも決して悪いことではないと思っています。遅れている中でも先行事例をきちんと分析をして作っていくことができると思いますので、そういった形で運用していけば諸外国の失敗のデータをきちんと反映して、いいものができるのではないかなと思っています。

ですので、これまでODRを2014年ぐらいから研究をしているわけですが、とても希望を持っているところでして、こうやって検討会で議論が進められようとしている中で、様々な先行事例があるということで、とてもいいチャンスがあるのではないかなと思っています。ですので、希望を持って日本でのODRの普及、正義へのアクセスをひらくという点から、いい仕組みを作っていくことができるのではないかと考えています。

すみません、時間をオーバーしてしまって申し訳ありませんが、以上になります。ありがとうございました。

○垣内座長 渡邊委員，どうもありがとうございました。大変内容の豊かで示唆に富むお話を伺えて、大変良かったと思います。

委員の先生方，いろいろ御質問等もあるかと思いますが，もし御質問あるいは御意見等おありでしたら，御発言をお願いできればと思いますけれども，いかがでしょうか。

佐成委員，お願いします。

○佐成委員 御説明ありがとうございました。非常によく分かりました。

私の方からは3点，御質問をしたいと思います。

1点目は，諸外国の中でEUとアメリカが対比されていますので，その点を御質問させていただきます。必ずしも英米法系と大陸法系という形での対比ではなかったかと思いますが，アメリカでは司法型の州裁判所レベルのODRが御紹介されました。

他方，EUの方は国境をまたぐ，行政型のお話ということだったと思うんですけども，国境をまたぐという点を対比させるとすれば，アメリカでは州裁判所というよりも，例えば州籍相違事件なんかの場合だと連邦裁判所というのも当然あり得るわけですから，パラレルに考えると連邦裁判所レベルのODRというのはどんなふうになっているのかなということが気になります。

逆にEUの方では，各国それぞれの構成国レベルのODRというのは，EUレベルのそれとどのような形で連携されているのかなということが気になります。その辺りをもしお分かりであれば教えていただきたいというのが1点目でございます。

それから，2点目は，ODRが実施される場所についてです。先ほどバーチャルという言葉が出てきたので，実際にODRを実施する場合は完全にバーチャルオンリーでやるのか，あるいは一定の物理的な場所を定めてハイブリッドでやるのか，その辺りはどのようなになっているのか。日本では株主総会の問題で，文脈は全然違いますけれども，現行法上，バーチャルオンリー総会はできないが、ハイブリッド総会は可能であるみたいな議論があったものですから，ODRについては諸外国ではどうなっているのかというのが知りたかった2点目でございます。

それから，3点目は，先ほどご説明された範囲では情報セキュリティーとか秘密保持といった部分での問題というのが，余り指摘されていなかったように感じられたんですけども，その辺りについてはどのようなになっているのか。特に民間では情報セキュリティーや秘密保持について問題はないのかどうか，その辺りをちょっと教えていただければと思います。

以上でございます。

○渡邊委員 ありがとうございます。

そういったしましたら，1点目から，分かる範囲になってしまうんですが，お答えできればと思います。

連邦裁判所に関しては、やはり御指摘の問題があって、今のところ具体的に進んでいる事例というのは私が把握している限りではないです。オンラインでZoomを使うというようなお話は聞いていますが、プラットフォームを使ってという話は私が把握している限りではなくて、主に州裁判所が小規模でやっていると理解しているのですが、もしほかに先生方で連邦裁判所の扱いについて御存じの方がいらっしゃいましたら、是非私も教えていただければなと思っていますところでは。

EUに関しては、ODRのプラットフォームの目的が越境取引から起因する紛争解決をすると。それが消費者保護に資するというところで立ち上がっているものですので、EUの構成国の中で電子商取引の事業者はODRプラットフォームのリンクを貼り付けなければいけないということになっているわけですが、それが必ずしも守られていないというような状況です。今後情報提供を消費者に対してしていく予定であるというところまでは聞いております。

あと、構成国にも様々な民間ODRがあることは伺っているのですが、例えば先ほどの資料で言いますと、8ページ目にKlerosという会社がありまして、これはフランスの会社になるわけですが、ここはAIを活用した紛争解決、ここもADR機関のような形で行っているようなところになりますので、そういった事例も出てきているようです。

あとは、情報提供のサイトなんかも幾つか出てきているというお話を聞いたりですとか、離婚ODRの事業者が出てきているという話は聞いているのですが、私が把握している状況としてはその程度になります。

二つ目の点、ODRの場所についての御質問なのですが、これも各運営主体によって考え方が様々に異なるようです。

例えば先ほどの資料で言いますと、14ページ目のUNCITRALのテクニカルノートを見ていただきますと、グレーの箱の中に少し書かせていただいているのですが、幅広いアプローチがあると。オンラインとオフラインの両方の要素を含むハイブリッドなプロセスもあり得るといふふうにされていますので、これはやはり運営主体がODRの目的、ゴールを検討していく中で、オンラインとオフラインとどのような形で組み合わせるかを考えて決めていくことになるのではないかと思います。

あとは、具体例としまして、例えば13ページ目のJAMSは基本的にはバーチャルADRということで、オフラインと言っているのか分かりませんが、オンラインでやるのに加えて、例えば電話ですとか、オンラインの環境が整わない当事者には、開けられるオフィスです。全米にありますので、オフィスをオープンできるようなところに関しては、実際に現地に来てもらう形も取っているようです。ですので、これもやはり繰り返しになってしまうのですが、ODRの制度を実装していく中で、運営主体がやはり決めていく。どう考えていくのかということになるのではないかと思います。

3点目のセキュリティーですとか秘密保持に関しては、ODRの研究者とか実務家の中でも課題として挙がっているところなんですけど、Zoomですとか、このTeamsとかメールですとか、やはり様々なツールの中でも安全性の高いものと低いものがあると思います。例えば資料で言いますと、8ページを見ていただきますと、第2段階のフェーズにあるCREKですとか、Tyler Technologiesとかのシステムを利用することが考えられます認証や暗号の仕組みを使ったりというような形で、メールを利用して情報交換を

するよりこのオンラインのプラットフォーム上でやり取りをする方がより安全性は高いと考えられるので、プラットフォームにログインして、その中で情報のやり取りをするというような対応が今のところなされているような状況だと理解しています。

すみません、全ての質問にお答えできていたか分かりませんが、私の分かる範囲ということになりますと以上のお答えになるかと思えます。ありがとうございます。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

では、続きまして、上田委員が挙手をされていますので、上田委員、お願いします。

○渡邊委員 よろしく願いいたします。

○上田委員 ありがとうございます。本日は非常に盛りだくさんの内容を御教示いただきまして、大変勉強になりました。ちょっと理解が追いついていないところがありまして、1点だけ教えていただきたいのが、アメリカの司法型ODRにつきまして、17ページの事件類型を拝見しますと、Criminalなどいろいろあるのですが、これはADRとして、裁判外紛争手続として州裁判所が何らかのサービスをしているのか、それとも裁判手続に業者のシステムやプラットフォーム等を導入しているものも含まれているのかについて、お伺いをしたいと思います。よろしく願いいたします。

○渡邊委員 私が理解している範囲では、やはり裁判手続の中の紛争解決にODRを使うというような形で、例えばTrafficなんかなかなか出頭しない方が多い中で、それを増やすにはどうしたらいいかという課題の中での動きだったりとか、あと2番目のWarrantも、私もちょっと刑事は詳しく把握できていないんですが、これもMatterhornの方に聞いた話によると、やはり逮捕状が出ているような方だと身柄の確保されることを恐れて手続に出てこない。裁判所に出てこないで隠れてしまうというような方がいらっしゃる中で、ODRであれば紛争解決の手続が進められるということで導入をしているというようなことは聞いたりしております。

そのような形で対面に来ることをためらう方たちに対して、ODRを裁判手続の中で導入しているというふう聞いております。

○上田委員 ありがとうございます。そうしますと、今日本の議論と比較すると、アメリカの司法型ODRというのは、裁判のIT化の議論も含むという理解でよいでしょうか。

○渡邊委員 そうですね。そこもやはりここはちょっと難しいところでして、10ページ目のところに司法型のODR、行政型、民間型というふうに分けていて、これはなるべくODRの全体像を把握できるようにということで書かせていただいているものになるのですが、海外の先生の中では司法型のODRに関しては、ODRと言ってしまくと中身が分かりにくくなってしまいますので、裁判手続のオンライン化に関してはコートデジタルゼーションという形で分けた方がいいのではないかという提案をされている方もいらっしゃるようです。ただ現時点では統一的な見解がまだないというような状況になります。

○上田委員 ありがとうございます。

○垣内座長 ありがとうございます。ちょっと今の上田委員の質問に関連して、アメリカの司法型のODRに関してなんですけれども、先ほど州対個人という内容的には刑事的な側面について御説明いただいたんですけれども、同じ17ページで個人対個人というのもそれなりにあるということなんですけれども、こちらの方も裁判を含んだような形のものがされているということなんですか。

○渡邊委員 はい。同じような形で、ADRというよりは裁判手続のIT化に類するところも入っていると聞いております。

あと、これは実はデータビジュアライゼーションというレポートになりまして、詳しい説明がなされているレポートではないものですから、ここに関してはレポートをABAが作っているの、ほかの研究者の方にも問合せしたいと思っておりますので、詳しくは次回以降の検討会で分かる範囲で御説明できればなというふうに思います。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

そうしましたら、続きまして、小澤委員から挙手がありましたので、小澤委員、お願いします。

○渡邊委員 よろしくお願いたします。

○小澤委員 大変わくわくするようなお話で、大変参考になりました。

質問が小さくて申し訳ないのですが、三つありまして、まず司法型、行政型、民間型それぞれで違うのだと思うのですが、ODR、あるいはADR全般に言えることだと思っておりますけれども、最初のハードルとして、いかに相手方に話合いのテーブルにのってもらおうかということだと理解しております、先ほどの23ページのカナダだと、この解決策として法的拘束力を持たせるとかということが挙げられておりました。司法型、行政型、民間型それぞれの工夫や、法制度上であつたり運用上の工夫がなされていると思っておりますが、いずれの類型に共通するものであるとか、各類型ごと固有のものとして、どのような法制度や工夫があるのかということが1点目です。

2点目は、EUのODRのプラットフォーム関連の資料21ページですけれども、新たに診断と交渉のプロセスが追加されたという御説明を頂きましたが、それぞれの段階、診断と交渉のところで、具体的にプラットフォームがどんなことをされているのかということがもし詳しく分かれば御教示ください。これが2点目です。

3点目、最後ですけれども、ODRの実施の費用についての負担ですけれども、それぞれ違うのでしょうかけれども、どのような感じになっているのかということと、国が一定のものを負担したりするということがあるのかどうか教えていただければと思います。

以上です。

○渡邊委員 ありがとうございます。

そうしましたら、一つ目の点なのですが、今回例として取り上げておりますネバダ州のファミリーメディエーションセンターなんかは、オンラインでやりませんかということで当事者にお声掛けをして、応諾しているのは大体40%弱ぐらいのようです。ほかのところももう少し調べてみたいと思うんですが、応諾率は50%を超えるというケースは今のところは聞いたことがございませんので、これをどうするかということなんですが、カナダは法的拘束力を持たせるような仕組みがよいのではないかとことですか、あとアメリカの州裁判所ではユタ州が、法改正をして少額紛争のODRに関しては原則オンラインで、例外的にオンラインを望まない方はオプトアウトする形で、対面でのプロセスに行くというような運用をされているというのを聞いたことがあります。

ですので、ODRの応諾率をどのような形で高めていくかというのは、どの国も共通の課題として認識しているところで、様々工夫をして上げていこうというようなことをしているような状況かと思っております。

EUの診断と交渉に関しては、すみません、これはちょっとコルテス教授に確認させてください。というのも、EUのODRプラットフォームは、入口の段階でその域内の国民でないとい先に進めない作りになっているので、そこから先が私は日本からアクセスしていることもあり確認できていない状況ですので、どのようなものになっているのか確認をしておきたいと思っております。

実施費用の負担について、カナダのCRTは、たしか150ドルぐらいの費用負担で当事者が支払うような形を取っていたと思います。カナダの例で24ページのスライドを見ていただきますと、一覧の一番右側の列がPriceというような形になっておりまして、FreeとかMultiと書かれているところもあって、無料で提供しているところとか、費用が様々に異なるところとかもあるのですが、今公開されているオフィシャルなものだとこのような形になるかと思えます。

民間のODRも様々な費用の形態があるのですが、これは数十ドルぐらいのものから、例えばWevorceの離婚になるとたしか900ドルぐらいというような形で、サービスに応じてこれも様々な費用が設定されているというような状況だと理解しております。

以上で、そのような形で、小澤委員、大丈夫でしょうか。

○小澤委員 ありがとうございます。

○渡邊委員 引き続きよろしく申し上げます。

○垣内座長 ありがとうございます。では、続きまして、山田委員から御質問、挙手があるようですので、山田委員、お願いします。

○山田委員 ありがとうございます。大変勉強になりまして、本当にインフォーマティブな御報告で、十分に追い付けていないままの御質問となり申し訳ありません。

どの国というべきか分からないのですけれども、本日お伺いしたお話でも紛争の法的な問題についての認識をどこかの段階でして、紛争解決に持っていくということだと思うので、そうしますとそれは弁護士がやる仕事なのか、それともIT事業者がやってもいいのかという問題はありそうな感じがいたしました。ちょっと聞いたところでは、アメリカのある州ではODRを推進するために、弁護士による助言や、法律情報の独占的提供の規律ないし州法を変えたということもあるようですけれども、その辺りに関して、もし渡邊委員が御存じの限りで論点になりそうなこと、あるいは法改正等に関する情報を教えていただけましたら、大変有り難く思います。よろしく願いいたします。

○渡邊委員 これは私もいろいろと調べているところでして、ここは日本の、弁護士法との関係、あと海外の類似する法律との関係になってくると思うんですが、アメリカの場合、州によってそれぞれに違うというふうには伺っております。ですので、ODRを推進している州というのは積極的に法改正をする方向でしたりとか、ガイドラインを作ってそのようなサービスが可能にするようにというようなことをしていると伺っています。

ただ、ここはこれからこの検討会でも議論していくべきところだと思っていまして、認識がまだ浅いところもありますので、具体的なお返事ができないところもあるんですが、例えば41ページのDoNotPayでやっているような情報提供なんかは問題なくサービスとして利用できるというふうなところもありますので、これは結局提供する情報の性質ですか、誰が提供するかとか、どこが監修しているかとか、そういった問題になるところのかなと思っております。すみません、私も勉強不足で恐縮なんですが、また議論できればと思っ

ております。

○山田委員 ありがとうございます。そうしますと、第3フェーズに当たるところに民間企業の名前を書きいただいていますけれども、これらは特に法改正等をせずに……。

○渡邊委員 それも、はい、そのような形で、一応事業としてやっているということだと思います。ただ、たしかフランスの例だったと思うのですが、このDo Not Payと同じようなサービスを提供している会社が、日本で言う非弁行為ではないかということで、その事業体を変えたりとか提供する情報を変えたりしたという例は聞いております。各国の法律も私がちょっと今把握できていない状況ですので、今後の調査が必要なところかなと思っております。

○山田委員 ありがとうございます。大変難しい問題、ありがとうございました。勉強になりました。

○渡邊委員 すみません、申し訳ありません。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

では、続きまして、出井委員から挙手がありますので、出井委員、お願いします。

○渡邊委員 よろしく願いいたします。

○出井委員 出井です。渡邊先生、ありがとうございました。

今、山田先生から非常に難しい問題提起がありましたが、これはODR活性化検討会でも議論され、一応現行の法制度の下ではこういう整理ができるということは、活性化検討会の取りまとめの中でまとめられておりますので、それをベースにして議論をしていくことになるのだと思います。

私の質問はそういう難しい問題ではなくて、非常にプリミティブな質問をこの段階でするのは本当に気が引けるんですが、一つは、ちょっと資料を見ながらいいですかね。

○渡邊委員 はい、何ページでしょうか。

○出井委員 資料の4ページを御覧いただいて。

○渡邊委員 定義のところですか。

○出井委員 ODRの定義ですね。正に入口のところ、ODRとは何かと。渡邊先生が今日紹介されたODRは何かというところで、この表もODR活性化検討会の表を使って御説明いただきました。それで、右側のところに、一般に、紛争解決手続にICT技術を活用することがODRであるというところで、これは一応全部を指すということですかね、この第一段階。

○渡邊委員 そうです。

○出井委員 ということですね。それから、第2段階、第3段階、発展フェーズ、検討フェーズですか、これに対応するのが、オンラインプラットフォームを活用して、紛争の予防、管理、解決といった一連のプロセスを実現するメカニズムと、一応そういう対応になっているということだと思いますが、これ既に御説明になったことを私なりに咀嚼して確認したいのですが、現在私どもがADR機関で調停をやっているわけですが、それをこういうZoomを使って、場合によっては電話会議を使ってやると。そういうのも一応このICT技術を活用することになると思うのでODRに入ると思うのですが、一応それも入るとした上で、更にその先に、例えばチャットベースで話、交渉、それから調停を進めていくもの、つまり期日というものを設けず、期日とか対面で会って議論とか情報を交換するということを

せずに、チャットベースだけで紛争解決を図っていくものも含まれるという理解でよろしいのでしょうか。それもその辺りまで射程に入れた上で、今日の御説明を頂いたと。そういう理解でよろしいかということの確認です。

そこで、プリミティブな質問ですが、プラットフォームという言葉が出てくるんですけども、何となく分かるような気がするんですが、プラットフォームというのは一言で言うとどういうことを想定しているのでしょうか。何かソフトウェアのことなんのでしょうか。それとも、もうちょっと抽象的な概念なんのでしょうか。

もう1点ちょっと細かな質問があるんですが、まずそこだけお答えいただけますでしょうか。

○渡邊委員 まず、ODRのICT技術は時代とともに変化していると。例えば最初は電話しかなかったものが、ファクスが増えてメールが増えてというような中で、ICT、情報通信技術というのも増えている中で、では電話を含むのかファクスを含むのかというようなことで、難しさがあるのかなと思います。

ただ、UNCITRALも書いているように、ODRの中にもハイブリッドなプロセス、オンライン、オフラインもあっていいというような理解がありますので、それを踏まえて考えますと、全体的に見て便利なところでは技術を使ってやっていこうということがODRの理念でもあったり意義でもあったりするのです、そのような理解でよろしいのかなと思います。

ですので、チャットベースで解決というのは、もちろん技術が発展してきた中で今チャットという機能を持ったツールが使えるので、それが射程として入ってきているというような理解を私もしております。この第2段階のベースの検討フェーズで言いますと、たしか右のADRの専用プラットフォームの中ですかね。すみません、今画面を少し大きくしますので、少しお待ちください。ここですね。メッセージアプリ等の活用というようなところで、非対面のチャット方式というのも入っているのですが、これも当然に、各国のシステムを見ていくとチャットの機能というものも実装されているような状況になります。これを使っている仕組みを具体例で言いますと、43ページのCREKというサイトですね。これは非対面でチャットができるような仕組みで、必要に応じてZoomとの連結がされているような状況になっています。

プラットフォームというのは、私の理解しているところで言うと、場所を提供する、オンライン上で紛争解決をするための場所を提供するものと理解しておりますので、例えば今見ていただいております43ページのCREKは、これはプラットフォームと行うことができると思うんですが、ここはID認証する形でセキュリティーを、メールと比べてセキュリティーの高いウェブサイトになっているわけですが、ログインをすると、この左側にあるような画面が出てきて、画面の中の例えばDiscussionsというのをクリックすると、この右側のチャットのような機能のページに行くわけですね。このような形で一つのオンラインサービスの中でサービスが完結するものがプラットフォーム、紛争解決の場所というような理解をしております。

すみません、ちょっと分かりにくかったら申し訳ありません。

○出井委員 そうすると、プラットフォームというのは、先ほどの第2段階、第3段階だったら分かるのですが、第1段階の現在やっている調停、和解あっせんをテレビ会議システムを使ってやると。そういうものはプラットフォームと言わないのでしょうか。

- 渡邊委員 Zoomが提供しているのはウェブ会議システムのプラットフォームではあると思うんですが。
- 出井委員 それをプラットフォームと言うわけですね。
- 渡邊委員 それを使っているということだと思います。ですので、第1段階をやはり今皆さんが使っているITツールでなじみがあるメールですとか、ファクスですとか電話とか、そういうものが前提としてあって、そういった技術があって、その中で技術が発展してきて、プラットフォームの中で紛争解決が実現できるような技術が出てきているというような考え方だと思っています。
- 出井委員 なるほど。ありがとうございました。
- それから、もう1点。これは個別の細かな質問ですが、25ページのカナダの例を紹介されて、カナダのODRプロセスと紛争類型というのがあって、ここで診断、交渉、調停、決定と最後、DECISIONというのがあるのですが、このDECISIONというのがどういうことをイメージしているのか、どういう法律なのかにもよるのかもしれませんが、和解ではなくてDECISIONで終わるわけでしょうか。
- 渡邊委員 このDECISIONがどこに含まれているか、どの紛争類型、この左側の幾つか出されている中のどれに対してかは、はっきり申し上げられないんですが、CRTの例、カナダのCivil Resolution Tribunalの例で言いますと、DECISIONという段階になりますとCRTに専属のスタッフがおまして、弁護士さんが多いんですけども、その方たちがCRTとして決定をするわけですね。その決定の内容に不服があれば、裁判手続に連結するというような仕組みを取っているとは聞いております。
- 出井委員 分かりました。仕組み次第ということですね。
- 渡邊委員 そうですね。
- 出井委員 何か仲裁合意があって、そこで仲裁判断が出るとかいうのはまた別で、日本法に引き直すと和解案の勧告みたいなものがあるのかもしれないし、あるいは金融ADRの特別調停案ですか、それに対して不服があれば裁判に訴えるとかそういう類いの話ですかね、このDECISIONというの。
- 渡邊委員 そうです。それはやはり紛争類型によってそれぞれの法律があるので、それに準じた形で作っているとは聞いております。
- 出井委員 ありがとうございました。以上です。
- 垣内座長 どうもありがとうございます。ちょっと先ほどの出井委員の第1の質問に関連して、補足でお聞きしてもよろしいでしょうか。
- 渡邊委員 お願いいたします。
- 垣内座長 期日みたいなものを、こういう形で実際に同じ時間を共有してやり取りをするということが従来のADRでも裁判でも一般的であったと思うんですけども、ODRを突き詰めた一つの形としてチャットだけで完結するというようなこともあり得ると思うのですが、実際に現在、既に広くかなり件数等も利用されているようなODRで、チャット中心にやっているというものの代表例みたいなものがあれば、教えていただきたいんですけども。
- 渡邊委員 代表例だと、やはりカナダのCRTになるのではないかなというふうに思います。当事者間の交渉の機能というのがございまして、そこで和解に至らなかった場合にCRTのメンバーが関与して、次のコンシリエーション、メディエーションのフェーズに行くという

ふうになっておりますので、ここが代表例として挙げられるのではないかと思います。

○垣内座長 今回のC R Tのチャットでやるというのは、当事者間の交渉をチャットでやるということでしょうか。

○渡邊委員 そうですね。当事者間交渉をチャットで行っております。

○垣内座長 メディエーターみたいな第三者が関与して和解交渉なりをするという場面で、チャットのみでメディエーターともやり取りをするというようなタイプの手続というのも普及しているものがありますでしょうか。

○渡邊委員 たしかネバダのファミリーメディエーションセンターはそうだったと思いますし、あとインドのC R E Kという会社、もともとコリン・ルールさんとM o d r i aを立ち上げた方が創業している会社なんですけど、今世界中から引き合いがあるそうで、そこは基本的にチャットで、メディエーターが入って紛争解決を行うという仕組みを取っているのです、今この国にどれだけC R E Kのシステムが入っているかはちょっと分からないのですが、そういったスタイルが一般的と考えて問題ないのではないかと思います。その先に、チャットで解決できなかった場合に、メディエーターとビデオ会議を使うというような2段階で、C R E Kは仕組みを作っていると聞いております。

○垣内座長 どうもありがとうございました。

ほかに御質問等ございますでしょうか。大分、時間も押してきてしまっはおりますが。

○渡邊委員 申し訳ございません。

○垣内座長 いえ、とんでもありません。

よろしいでしょうか。

そういたしましたら、渡邊委員、どうも大変貴重な御報告ありがとうございました。

また、引き続きいろいろと教えていただければと思います。よろしく申し上げます。

どうもありがとうございました。

○渡邊委員 時間をオーバーしてしましまして申し訳ありませんでした。

○垣内座長 では、続きまして、議事次第の次のところにまいりまして、3のところ、O D Rの推進に向けた進め方についてというところになります。

こちらに関しまして、斉藤委員から資料3について御説明を頂けるといことですので、斉藤委員、お願いできますでしょうか。

○斉藤委員 資料3のレジュメを御覧いただいていると思います。

これはたまたまなんですけど、先週の月曜日に適格消費者団体である「消費者市民ネットとうほく」の勉強会がありました。そこに東北大学の准教授の今津綾子先生が講師として見えられて、O D Rについて約1時間講義をなされました。集まったメンバーは、消費生活相談員の方々、行政機関の方がお一人、そのほか弁護士が4名ぐらいで、全部で20名程の集まりでした。

そのとき今津先生が使われたレジュメが今日資料提供したものになります。非常に要点がよく分かるすばらしい内容でしたので、この検討会にとっても有意義だと思い、資料提供させていただいた次第です。いまからお話するのは、当日私が聞いた範囲でのことで、かつ私が印象に残ったところを中心にした御紹介になります。

まず、1ページから行きますと、最初の「紛争解決の方法」は説明を省きます。

次の、裁判のI T化について紹介します。1番の二つ目の矢印のところが、現時点です。

ウェブ会議方式で争点整理手続を行っている。これは実際はかなり今広がってしまっていて、裁判所に行く機会が私なども非常に少なくなっています。逆に事務所にいて対応する時間が非常に長くなっています。

そして、2番のところですけども、今後、数段階を経て最終的には民事訴訟法の改正に至る、そういう流れの中に今あります。ポイントは脚注の4にあります3つのeですね。ここに書かれているe提出、e事件管理、e法廷、これをどこまで取り込めるかというところが今検討されているということになります。

2ページ目に移ります。今津先生は脚注の5に書かれていますが、ここで述べられているODRについては、裁判や司法型ADR以外の手続を念頭に置きますという前提となっています。

最初のODRに関してですが、成長戦略フォローアップなどについては皆さんこの検討会の背景事情として御存じだと思います。その中で今津先生が関心を寄せられたのが、3番の文章のおしまいの方の波線のところです。プラットフォーム型の電子商取引を介した消費者取引に関するプラットフォーム事業者によるODRの設置の推進、この部分に着眼されて検討されたということです。

その下に、「プラットフォーム型ECにおけるODR」についての説明があり、次に、3ページに移って2として「民間ODRの実践例」が紹介されています。eBayですね。

「問題点」とあるのは背景事情ということですが、①の「多数の紛争」という点が注目されます。紛争の発生率は1%程度と言われているそうですが、しかし取引総数が多いために紛争件数は年6,000万件に上るといわれています。

そして、eBayの特徴は、多数の少額紛争を四つのカテゴリーに分類して受け付けていることに見られます。落札者については、①商品が届かない、②説明と違う商品が届いた。出品者に関しては、③代金が支払われない、④取引をキャンセルしたい。ほとんどの紛争がこの四つのどれかに当てはまる形になっているそうです。

そして、〈手続の流れ〉として「申立て」、「エスカレート」、「裁定」と進みますが、「エスカレート」までの段階でほとんどが解決し、最後の「裁定」に持ち込まれるのは少ないようです。「4）eBayが最終的な判断を下す。」の下に矢印があって、「落札者の有利に決着することが多いと言われている」という指摘がなされています。しかも、PayPalのアカウントとひも付けされていることで完全に落札者にお金に戻る仕組みが作られている。これが非常に特徴的ですよというお話でした。したがって、裁定に行く前に、出品者の方が諦めて落札者の主張をのむということも多いのではないかと推測されておりました。

4ページに行きます。今度はEUにおける状況です。

問題点すなわち背景事情としては、①越境的な紛争の多発、それから②紛争解決方法についての統一性がない、つまり訴訟、ADRの制度が加盟国によって異なるという事情がみられます。そこで、EUとして立法化がなされ、その二つの柱の一つが消費者保護です。EUの地域内の市場の活性化という柱と、あわせて消費者保護ということが大きな柱として組み立てられている。

〈手続の流れ〉のところですが、EUが用意するODRプラットフォームは、苦情申立てから直接交渉までで、調停の段階になると別に存在する紛争解決機関を利用することになります。

その下の1) から4) の説明を読むと分かりますが、1) の申立てがあったときに2) で事業者に連絡がされる。このとき申立人及び事業者には当該事案の取扱い可能な紛争解決機関のリストが送られます。

そして、その次の3) で事業者がODRプラットフォームの利用に同意する場合に、消費者に対し、利用を希望する紛争解決機関を提示する。最後に、4) で消費者が、事業者から提示された紛争解決機関の利用に同意した場合に、はじめてADRの手続が始まります。そういうことで、事業者が同意しなければそもそも紛争解決機関すなわちADRまでは行かないというこういう制度設計になっています。

5 ページに移ります。

ここから、ODRに関する日本国内の現状の説明になります。1 番として当ODR推進検討会が紹介されていて、それから2 番として民間での実践例が既に国内でもあることが紹介されています。具体的には、ODRプラットフォームを提供する民間企業として、下の脚注の9にある、Smart Judgment, それからTeuchi, この二つが紹介されました。

そして、図が掲載されています。今津先生の理解では、リーガルテック企業はODRのプラットフォームの提供者で、自らADRを行うかどうかはちょっとはつきりしないと。自分たちの組織の外の連携先としてADRを位置づけているようにも、自分たちの組織の一部としてADRを位置づけているようにも見えるという補足説明がございました。

そして、このページの3の「コロナ禍での動き」ということで、仙台弁護士会のADRのオンライン化すなわち リモートADRについての紹介をしていただきました。ちなみに、去年の4月から今年の3月の末に近い今日現在、約1年間の実績で、リモートADRを仙台弁護士会が行った件数は、42件に及んでいます。この期間に総数で約150件のADR件数の申立てがあり、そのうち42件でリモートを使っているという現状があります。

6 ページに行きます。

「今後の検討課題」の1 番、ここは大変重要な指摘だと思います。制度の趣旨・目的について、何のために、誰のために、ODRを導入しようとしているのかがはっきりしませんという御指摘が今津先生からありました。消費者の権利保護の強化、拡充のためなのか。顧客満足度・企業イメージの向上のためなのか。ビジネス環境整備、国際競争力の確保のためなのか。制度設計の方向性が定まっていないのではないかという御指摘です。

これは恐らくODRを導入しようとする機関の立ち位置の問題になるだろうと思います。我々のような民間ADR機関からすれば、利用者の利便性を増すという目的だと思いますが、eBayはeBayで顧客満足度・企業イメージの向上という目的がもうはっきりしているわけですね。そうではなく、目的がはっきりしていないリーガルテック企業などがここで言う誰のための何のためのODRなのかということが最も問われていくんじゃないかなと思います。これは私の感想です。

「2, 利用見込み」, これは相手方の協力ということが鍵になるでしょうという御指摘がありました。

それから「3, 既存の法規定との関係」, まず①としてADR法、これに関しては恐らく問題はないだろうということです。ただ、執行力の付与ということが新たな問題としてありますねという御指摘がありました。

②の弁護士法、これに関しては非常に問題ありだという御指摘がございました。

7ページの方で、IT事業者（非弁護士）によるオンラインでの法的サービス提供は適法でしょうかというクエスチョンマークがあって、一般的な法情報の提供などは適法と思われるのでマル、紛争解決の場の提供のように適法か違法かがなかなか判断しにくいものがサンカクとして紹介されました。

それから、あとは米印でグレーゾーン解消制度というのがあるそうです。私は知らなかったんですけども、そこに質問が寄せられて、回答例として企業内弁護士紹介すなわち弁護士を紹介してあげますよというサービスの提供はマルで、離婚協議書の自動作成サービス等の提供をODRで行うことはサンカクになる、という御紹介がありました。

それから、4番目、利用場面の拡大として指摘があったのは、まず紛争「予防」の局面での利用ということがODRに期待されるものとしてはあるのではないかと。あとは（2）の紛争「解決」の局面で、ITを活用する、あるいはAIを活用するという話もありました。ただ、AIも学習させるデータに偏りがあると、例えば人種差別的なデータが多く入っているとやはり問題ですよという御指摘もございました。

最後に、5番、格差の拡大、クエスチョンマーク、これは強く今津先生がおっしゃったものではなくて、両面あるねということです。ODRのメリット、デメリットが、都市部と地方とで、それから社会的弱者についても両面あるという御指摘がございました。

以上のようなお話を伺いました。質問したいことが多分おありだとは思いますが、私は答えることができませんが、この点を今津先生に聞いてほしいという御質問でしたら、後日今津先生にお聞きしてお知らせしたいと思います。

私からは以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございました。ということで、余り斉藤委員御自身に御質問する性質のものではないのかもしれませんが、何か特に今この場で御質問等おありの方はおられますでしょうか。

よろしいでしょうか。

では、渡邊委員、お願いします。

○渡邊委員 渡邊です。よろしくお願いします。

質問というわけではないんですが、1点、最後のところで最近の研究がありますので、人種差別的なデータの取扱いについてお話をできればと思います。

やはり刑事事件においては、アルゴリズムによって例えば黒人の方たちにとって不利な判決が出るようなこと、それを裁判官が参照したことについて裁判になっているような事例もアメリカではあるようなんですが、先ほどのM a t t e r h o r nという会社がミシガン州で行っている交通違反に関するODRのプラットフォームを見ると、実は対面で裁判官が判断をするよりもODRの方がバイアスが掛からないと。要は、目の前にいる人が黒人だということが分からない状態で審理をすることになりますので、実はその格差が是正されている、差別的な取扱いの是正がなされているというようなデータもありましたので、一応御参考までに御紹介いたしました。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。使い方次第というところなんだろうと思いますけれども。

ほかに何かありますでしょうか。よろしいでしょうか。

出井委員、お願いします。

○**出井委員** 一言だけ。斉藤さんの説明の中の弁護士法の関係のところですね。6ページの下
の弁護士法の関係ではいろいろ問題があるよということを今津先生もおっしゃっていたとい
うところで、ここら辺りは、詳しくは申し上げませんが、先ほど紹介をしたODR活
性化に向けた取りまとめ、ODR活性化検討会の取りまとめで幾つか弁護士法に反しないも
の、あるいは問題のあるものとして整理したものに沿った今津先生のコメントであると思
います。

それで、ODR活性化検討会の取りまとめの中にも、グレーゾーン解消制度は若干触れら
れていたと思いますので、後で御参照いただければと思います。

以上です。

○**垣内座長** ありがとうございます。

ほかに何かございますでしょうか。よろしいでしょうか。

大分、時間が押しておりますけれども、どうでしょうか、予定どおり資料の説明はして
いただけますか。

大変申し訳ないんですけれども、私の進行の不手際で大分時間が押してしまっておりま
すけれども、まだ予定している議事がございますので、もしお許しいただけるようであれば若干
延長させていただければというふうに思います。どうも申し訳ございません。

そうしましたら、引き続きまして事務局から資料1について説明を頂きたいと思いま
す。お願いします。

○**渡邊参事官** まず、資料の説明の前に、先ほど出井委員から御指摘のありましたODR活
性化検討会での取りまとめのことでございますけれども、その中で弁護士法の関係について整
理がされていたというお話があったかと思えます。その点につきましては、この検討会の第
1回の資料で、資料3として配布をさせていただいております、その21ページから23
ページにかけて記載がございますので、後ほど御参照いただけたらと思います。

それでは、資料1を御覧ください。

資料1は、昨年3月に取りまとめられましたODR活性化検討会の取りまとめの抜粋とい
うこととなります。この取りまとめは既に第1回の資料として配布をさせていただきまして、
垣内座長から内容の御紹介を頂いたところでございますけれども、議題に関連するところに
絞って改めて説明させていただけたらと思います。

1ページ目を御覧ください。

この検討会では、法的紛争の一般的解決フローを想定した上で、これを検討フェーズ、相
談フェーズ、交渉フェーズ、ADRフェーズ、民事訴訟フェーズにそれぞれ分類し、それぞ
れのフェーズにおけるIT・AI技術の活用の在り方ですとか、IT・AI技術を用いた各
フェーズ間の連携の在り方について検討が加えられております。

今後、本検討会においてODRの推進策の検討を進める上でも、このような連携も視野に
入れることは重要な視点でないかと考えているところでございます。

続きまして、2ページ目を御覧ください。

上段に、ODRの進行フェーズのイメージと題する縦横のマトリックス形式の図が記載し
ております。横軸には先ほどの法的紛争の一般的解決フローのフェーズが記載されておま

して、縦軸には実装されるIT・AI技術の内容、程度に応じて3分類されておりまして、第1段階として導入フェーズ、第2段階として発展フェーズ、第3段階として進化フェーズが記載されております。

この図でございますけれども、IT・AI技術を導入するに当たっては、技術の進展に応じてハードルの低いものから順次導入を図り、第1段階から第3段階まで段階的に発展させていくことが望ましいとして、その段階的な導入のイメージを示しているものでございますけれども、この取りまとめの本文でも、現在のAI技術を前提とすると、当面は、第2段階の発展フェーズの実装を一つの目安として取組を進めるのが相当であるが、今後のAI技術の進展を見据えつつ、迅速なAI技術の導入を実現するために、導入フェーズ・発展フェーズのODRにおいて流通するであろう電子データの高質化・標準化など、将来的な活用に向けた環境整備等を早期から行っていくことは重要であろうとの言及がされているところです。

例えば④のADRの軸を御覧いただきますと、第1段階としてメールでの申立て、資料提出、テレビ・ウェブ会議の活用が挙げられておりまして、第2段階としては非対面のチャット方式の活用などがあり、第3段階としてはAIによる合意解決支援が挙げられております。

今日の御講演でもございましたが、ODRと一言と言ってもその意味するところが多義的であるという指摘もありまして、それが委員などにおいて共有されていないということもあるかもしれず、いわば共通の言語がない状況で議論が進んでしまうことも懸念されるところでございます。

事務局としましては、この図に従ってまずは当面の実装の目安とされました第1段階のウェブ会議の活用など、あるいは第2段階のチャット型のODRについて議論を進めさせていただきまして、最後に第3段階のAIによる合意解決支援といった先端的なものにどう向き合っていくべきなのか、こういった点につきましても議論を進められればと考えているところでございます。

引き続き3ページを御覧ください。

第1段落の後半を御覧いただきますと、ADR事業者の守秘義務に関する課題について言及されておりまして、和解あっせんの秘密保持の要請がある一方で、ODR活性化のための各フェーズ間の情報連携の必要性などとのバランスを踏まえる必要があるほか、守秘義務の対象となるデータの管理に関する技術基準等のセキュリティーに関する規律についても考える必要がある旨の指摘がされております。

また、第2段落におきましては、現行のADR法は成立当時からテレビ会議による手続の実施なども念頭に置いてはいるものの、情報通信技術が制定時よりも格段に進歩していることや、法務省令、ガイドラインなどについては、ODRの活用を前提としていない部分も見受けられるとの指摘がされ、IT・AI技術を適正に活用することができるよう、規律の見直しを進める必要があるとも指摘されておりまして、法務省において速やかに検討に着手することが求められております。

以上を踏まえますと、事務局としましては今後の進行として、IT・AI技術の段階的な実装に向けまして順に議論を進めることとして、まずは、先ほども申し上げましたが、当面の目安とされた導入フェーズや発展フェーズを視野に入れたADR法などの規律の在り方について御審議いただきたいと考えております。

もちろん、本日の御講演にもございましたが、それ以外の切り口でもODRを推進するた

めのような方策があると考えておりますので、そのような議論を排除するような趣旨ではございません。

今後の進め方について事務局の考えは以上でございますが、委員やオブザーバーの皆様におかれまして御意見等がございましたら、是非とも御知見を賜ればと考えているところでございます。

以上でございます。

○垣内座長 それでは、ただいま事務局の方から今後の進め方について御説明がありましたけれども、その点につきまして御意見、御質問等ありましたら御発言を頂ければと思います。

いかがでしょうか。

佐成委員、お願いします。

○佐成委員 特段、議論の進め方について異論があるわけではございませんが、1点だけ確認ということで申し上げておこうと思います。ここでは第1段階、第2段階、第3段階と三つに分けておりますけれども、民間型のADRの活性化ということを考えますと、事業者の中には第1段階、第2段階を経ずに第3段階の方にぱっと行きたいという方ももちろんいらっしゃると思うわけでありまして、別にそういったような民間の活力に水を差すつもりはない。つまり、まわりの大多数の事業者がまだ第1段階にしか進んでいないんだから、どの事業者もまずはそこを経てから先に行きなさいとか、そういうような方向づけをするというものではなくて、飽くまでこの検討会の効率的な議論の仕方として、第1段階、第2段階、第3段階という形で議論をしていくと、そういう理解でよろしいのかどうかというところだけをちょっと確認させていただこうと思います。

○垣内座長 では、事務局からお答えをお願いします。

○渡邊参事官 御指摘ありがとうございます。正に御指摘いただいたとおりで考えております。民間の活力を生かすということが民間ADRの認証制度の制度趣旨ということもございまして、御指摘のような方向付けといったことは念頭に置いていません。

以上です。

○垣内座長 佐成委員、よろしいでしょうか。

○佐成委員 はい、ありがとうございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、ほかに御質問、御意見等ありますでしょうか。

上田委員、お願いします。

○上田委員 ありがとうございます。議論の進め方について異議はございません。この内容について若干思うところを述べさせていただきたいと思います。

前回までのこの検討会の議論で、様々な意見や知見を拝聴いたしますと、ODR活性化検討会の段階では必ずしも強く意識されていなかった執行の在り方について、この検討会でもどこか頭の片隅に置きつつ、ODRの適切な設計に含めた議論をするということが、それなりに有用ではないかと感じております。もちろん、ADR合意への執行力の付与は、今まで議論してきたとおり執行の在り方の一つですけれども、今後、交渉促進型ADRにおける合意実現の見通しであるとか、あるいはプラットフォームにおける多様なエンフォースメントの仕組みなど、必ずしも直ちに法改正等への問題につながるものではないかもしれませんが、議論のどこかで、端々で触れるような機会があればと考えております。

以上です。

○**垣内座長** どうもありがとうございます。今、執行と言われたのは狭い意味での強制執行ということに限らず、合意内容の実現の在り方と、エンフォースメントというような広い意味で言われたものと理解しましたけれども、そういうことでよろしいでしょうか。

○**上田委員** そのとおりです。頂いた資料が、裁判、民事訴訟フェーズで終わっておりますので、図の問題ということかもしれませんけれども、権利実現やエンフォースメントのフェーズというものも、どこかで頭に入れておいた方がいいのかなという意見でした。

○**垣内座長** どうもありがとうございます。

それでは、ほかにどなたか御質問、御意見おありでしょうか。

おおむねよろしいでしょうか。

そういたしましたら、渡邊委員、お願いします。

○**渡邊委員** 最後に一つだけお話ししたいなと思うことがございまして、今後の進め方に異議があるというわけではないんですが、先ほど佐成委員からのお話にもありましたが、民間からするとやはりAIの活用というのも今後視野に入れた動きになってくるのではないかなというところで、それを前提に、もちろん段階を経るということに問題があるわけではないんですが、その議論にも十分時間が取れるとよいなと思っております。

諸外国の例を見ていると、うまくいっているところはやはり司法ですとか行政のリーダーシップがあって推進されているようなところも多くございますので、そのような形で本検討会で議論を進められるとよいのではないかなという感想を持ちましたので、最後に述べさせていただきます。本日はありがとうございました。

以上となります。

○**垣内座長** どうもありがとうございます。

ほかに、更に御発言ありますでしょうか。

○**日本弁理士会** 齊藤委員が報告してくださった今津先生のレジュメの中の脚注の13番なんですけれども、弁護士法72条を引いていらっしゃるんですが、一応弁護士法の4条の2項の2号に裁判外紛争解決手続、ADR法に規定する手続機関であって、経産省の認定がある機関における手続の代理は弁理士ができることになっておりますので、そこだけちょっと念頭に置いていただいたら。弁理士会から出ていて、これ黙っているのはまずいかなと思っております。

○**垣内座長** 分かりました。弁護士法の規定に関連して、各種の士業についても関連する規定が置かれている場合があります。ADRにおける代理等についてですね。御指摘はそのとおりかと思えます。どうもありがとうございます。

○**日本弁理士会** よろしく申し上げます。

○**垣内座長** ほかに御発言等、更にございますでしょうか。

よろしいでしょうか。

齊藤委員、お願いします。

○**齊藤委員** すみません、後ろ向きの発言で。前回、執行力付与についての取りまとめ案を議論したと思うんですが、これはその後どうなるのかという点の質問です。

○**垣内座長** 御質問ありがとうございます。事務局の方で今作業をさせていただいているものと思えますけれども、状況について御紹介いただけますでしょうか。

○渡邊参事官 前回の御議論を踏まえまして、事務局で修正作業をしている最中でございます。作業が遅くなっておりまして、大変申し訳ございません。最終的には座長にお諮りをして確定版を作成したいと考えております。

以上です。

○垣内座長 よろしいでしょうか。ちょっと当初見込んでおりましたより遅れているかと思えますけれども、近々にはということだと思えますが。

○斉藤委員 いつ頃になりますかね。文章で出るのが。

○渡邊参事官 確定版ということではよろしいですかね。

○斉藤委員 はい。

○渡邊参事官 もう間もなくの予定でおります。

○斉藤委員 ああ、そうですか。分かりました。以上で結構です。

○垣内座長 ありがとうございます。

大体、御発言はよろしいでしょうか。

どうもありがとうございました。若干時間が延びてしまいましたけれども、そうしましたら、本日の議論につきましては、ここまでということにさせていただければと思います。

今日も様々な御指摘頂戴いたしましたし、貴重な御講演等もありましたので、それを踏まえてまた今後の進め方等について事務局でもまた検討していただけるものかと思えます。

そうしましたら、事務局から今後の日程等について御説明をお願いいたします。

○渡邊参事官 次回、第8回でございますが、4月30日金曜日の午後3時から午後5時までの予定でございます。場所は法務省赤れんが棟の3階第五教室になります。

また、次々回以降の日程でございますけれども、5月は、5月21日の金曜日の午前10時から正午まで、場所は法務省赤れんが棟3階の第五教室、6月は、6月30日の水曜日午前10時から正午まで、場所は同じく法務省赤れんが棟3階の第四教室を予定しております。詳細は、また事務局から御連絡を差し上げたいと考えております。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございました。

それでは、本日の会議はこれで終了とさせていただきます。

本日も大変熱心に御議論いただきまして、誠にありがとうございました。次回も引き続きよろしく願いいたします。

どうもありがとうございました。

—了—