

第 1 0 回 O D R 推 進 検 討 会 議 事 録

第 1 日 時 令和 3 年 6 月 3 0 日 (水) 自 午前 1 0 時 0 0 分
至 午後 0 時 0 8 分

第 2 場 所 法務省赤れんが棟 3 階「第四教室」

第 3 議 題 1. 開会
2. 日本司法書士会連合会による O D R トライアルプロジェクトの
実施報告
3. ウェブ会議等の導入に関する秘密保持の問題について
4. 閉会

第 4 議 事 (次のとおり)

○渡邊参事官 それでは、定刻となりましたので、第10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した。
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 おはようございます。

本日もお忙しい中御出席いただきましてありがとうございます。

それでは、本日の議事に入りたいと思います。

まず、事務局から資料の説明をお願いいたします。

○渡邊参事官 本日の資料は、資料1から資料5までの5点となります。

資料1は、ウェブ会議等の導入に関する秘密保持の問題について、検討すべき論点を事務局で整理させていただいたものでございまして、資料2、資料3は、その別紙、別表となります。詳細は追って説明させていただきます。

資料4は、前回の検討会で御説明さしあげた資料でございます。

資料5は、日本司法書士会連合会から御提出いただいたトライアルプロジェクトに関する資料です。この後、日本司法書士会連合会の御担当者様から御紹介を頂く予定としております。

現時点での資料の説明は以上となります。

○垣内座長 どうもありがとうございます。資料についてはよろしいでしょうか。

そうしましたら、続きまして、今御紹介ありましたけれども、日本司法書士会連合会様から、ODRトライアルプロジェクトについて実施報告を頂けるということですので、早速ですけれどもお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

○日本司法書士会連合会 おはようございます。日本司法書士会連合会のODR対応ワーキングチーム座長の山田と申します。

今、報告資料の方画面共有いたします、お待ちください。

今、映っておりますでしょうか。

では、このパワポの方の資料に従いまして、簡単に報告の方をさせていただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

まず、本プロジェクトに先立ちまして、上田委員、渡邊委員におかれましては様々、仕組み作りでありますとかチャット調停につきまして御教示を頂きました。この場を借りて、一言御礼申し上げたいと思います。ありがとうございました。

それでは、早速報告の方をさせていただきたいと思います。

まず(1)です。当連合会では、今般「ODRトライアル・プロジェクト」と題しまして、時間や場所の制約を受けることなく、スマホ・PCひとつで法的トラブルを相談・解決することができる体制を実現するための施策の一環ということで、LINEによる無料チャット相談及び、オンライン調停システム「Teuchii」を用いるチャット調停の運用を一定期間、試験的に行うということを行いました。

(2) ですが、本プロジェクトのねらいというところになります。

まず、一つ目の黒丸のところですが、利用者の利便性の観点に立ったサービスを検討し、提供することという狙いを立てまして、具体的には次の丸になりますが、チャットベースによる相談・調停、各フェーズ間、主に本件では相談と調停の間ですが、これらのシームレス化の工夫を取り入れたサービス提供を試みるということを狙いとして検討いたしました。

二つ目といたしまして、こうしたプロジェクトを通じまして、実際に相談・調停サービスを提供することを通じまして、実務レベルでの具体的な課題を抽出すると、いう狙いで行いました。

以下は、この「ねらい」に基づいて行われた本プロジェクトの実施報告、さらに、それに対する考察ということになります。

では、次のスライドにいきまして、実施状況について見ていきたいと思います。

期間につきましては、昨年、令和2年12月4日から令和3年5月31日までの期間で行いました。

対象事案につきましては、敷金返還、原状回復の範囲、賃借物の一部滅失による賃料減額などの、いわゆる賃貸住宅トラブルを取り扱うということにいたしました。費用については無料ということで実施しました。

次に、体制につきましては、相談ないし調停担当の司法書士として7名、事務担当として当連合会の事務局職員という体制を取りました。

次に、件数になりますが、相談件数はトータルで67件です。本来であれば、この67件が具体的にどういう相談が何件、何件ということでやるのも必要かもしれませんが、本件では特に詳しい相談の内訳というものは、そこまではちょっと検討はしておりません。御了承ください。

続きまして、調停につきましては、申立件数が4件ございましたが、不応諾が3件、実質調停成立までいったものは1件という結果になっております。

次に、相談、調停の主な内容でございますが、敷金返還請求、原状回復の範囲、賃借物の一部滅失による賃料減額といった当初想定した事案に限らず、建物明渡請求ですとか修繕義務に関する件なども寄せられておりました。そして、相談をする当事者の属性になりますが、賃借人・賃貸人双方から相談を寄せられております。

次に紛争の価格ですけれども、数千円から数万円と思われるような、比較的低廉な相談も複数寄せられたという現状がございます。

では、次に、本プロジェクトの全体の流れについて、簡単に見てまいりたいと思います。

まず、プロジェクトについての広告についてです。当初は「運用型広告」ということで、一定ウェブサイト上に広告が表示されるという、広告を行いまして、その後「検索連動型広告」ということで、要は、特定のフレーズで検索しますと、それに関連した広告が表示されるというような方向で、当連合会のこのプロジェクトにつながるように対応いたしました。いずれの広告につきましても、リンク先として、当連合会のランディングページの方が示されることにしておまして、利用者の方につきましては、このランディングページの方にアクセスをしていただくという仕組みとしました。

次の矢印にまいります。

相談フェーズですが、まずは相談申込みのところでは、連合会のランディングページ上に、

L I N E公式アカウントと「ともだち」登録をするためのQRコードを表示いたしました。L I N E上で相談に際しての留意事項をあらかじめ表示をしておきまして、申込者が同意することによって、具体的な相談対応に移行するという形で、Ⅱ－2に移行するという形になります。

次のⅡ－2の相談対応、これは専らL I N E上で行ったものになりますが、相談の担当につきましては、ローテーションを7名の司法書士で組みまして、順次担当するという方法を取りました。相談はL I N E上でチャット方式で実施をいたしまして、今回、音声通話機能等は一切利用しないという方法で行いました。相談の結果、調停を希望するということがあった場合につきましては、その申込みということで、G o o g l eフォームの方を用意まして、G o o g l eフォームのリンクを貼りまして、希望者は所定事項を記入した上で、この調停の申込みをするという形で、次のⅢの調停フェーズの方に移ると、こういう段取りになっております。

次に、調停フェーズの方に移りますけれども、まず、調停申込の段階のところ、Ⅲ－1ですが、申込者はG o o g l eフォームに所定の事項を記入して調停の申込みをいたします。そうしますと、ミドルマン株式会社様の方のT e u c h i上に、調停ルームが開設されます。調停フェーズにつきましては、当該事件の相談担当者以外の者を調停人として選定すること、相談に乗った司法書士と調停人の司法書士は別に分けるという形で、公平性に問題が出ないように工夫をいたしました。

次にⅢ－2、当事者等への連絡というところになりますが、申込者・相手方・調停人宛に、調停ルームが開設された旨のメールが送信されます。

最後、Ⅲ－3、調停ということになります。手続はT e u c h i上で行われますが、これもチャット方式です。この後詳しく説明させていただきますが、期日の概念というものは設けない形で調停を実施しております。調停人が調停におけるルールを当事者に示しまして、当事者双方が同意した場合は調停を開始します。合意に至った場合につきましては、合意文書に立会人型電子署名等の形で、最後合意書を取り交わすということを想定しておりました。

次のスライドが、今の説明をもう少し詳しく図示したのになりますので、御参考までに見ていただければと思います。

では、個別のそれぞれのフェーズごとについて、報告とそれから考察に移っていききたいと思います。

次の相談フェーズについてということで、スライドの6枚目を御覧ください。

まず報告で、はじめにというところですが、相談フェーズにつきましては、相談終了後に利用者に対しG o o g l eフォームを利用してアンケートを実地しました。相談総件数、先ほど申し上げましたが、67件ありまして、うち、回答数は22件ということでございました。

以下、適宜アンケート結果の紹介も含めて報告をいたします。

まず、ア、相談フェーズの概要について見てまいりたいと思います。

相談開始前までの流れですけれども、先ほども説明したとおりでして、まずはランディングページに貼られたQRコードを読み込むことで、相談者は連合会アカウントと「ともだち登録」をいたします。具体的な相談前に、あらかじめ、相談についての「注意事項」を提示し、同意をしていただくことで具体的な相談を開始するという形になっております。相談

の投稿自体は24時間可能という形を採りました。

次に、注意事項の概要につきましてですが、3点ございまして、まず相談対応する司法書士には守秘義務がある旨を明示しました。さらに、相談を担当する司法書士の選定まで、数営業日を要することがある旨を明示しております。そして、チャット相談の内容を外部流出させることの禁止ということも、今回は設けております。

3番目で相談の進め方になりますけれども、チャット方式によるテキストベースのみのやり取りというのが基本でして、必要に応じて契約書等々の画像の添付も可能という仕組みを取りました。次に、留意事項の表示、これについての利用者の同意後は、相談者が相談内容を投稿し、これに対し担当者が応答、相談者がさらにそれに対して応答といった、ことを繰り返す方法で進めていきました。回答の様式、やり方ですとか、タイミングにつきましては、相談担当者の裁量に、委ねました。

4番目で相談の終了についてですけれども、相談が終了した際は、相談終了となる旨をコメントしまして、Googleフォームを利用してアンケートを実施いたしました。相談者が調停を希望する場合につきましては、調停の申込み用のGoogleフォームのURLをリンク表示いたしました。

では、次のページにまいります。

今御説明したことを、今度役割分担という形で整理したものが、次の7枚目のスライドという形になります。

担当司法書士・事務局が、LINE上の日司連公式アカウントの管理者用のアカウントにアクセスする権限を持っています。なお、個別の相談案件につきまして、事務局と、それから相談担当以外の司法書士は閲覧をしないという運用を定めておりました。本スライドの図ですが、今回ODRということもありますので、人の動きと、さらには自動化対応の部分と、こののを分けて書いております。本件の相談に関しましては、自動化対応の部分については、一番右端になりますが、公式LINEアカウントのともだち登録後の最初の相談開始前メッセージ、この次のページにあるんですが、これに関しては自動送信と、こういう形になっております。

次のスライド、8枚目が、相談開始前のメッセージという形になります。どういうことを書いていたのかにつきましては、先ほど説明をしたとおりということになります。

では、次にアンケートの内容について見てまいりたいと思います。

まず、相談者の年齢ですが、年齢割合の多い順に、40代、50代・30代、20代、60代ということになりました。

それから、相談者の居住地につきましては、御覧のとおり、全国様々な地域の居住者から相談が寄せられている状況となりました。

次のスライドですが、本相談フェーズを知ったきっかけというところを見ますと、Google広告とYahoo広告で半分、50%を占めておりますので、検索サイトの広告が半数を占めているんだということが言えるかと思います。

そして、カの本相談に利用した端末、ここは9割がスマートフォンという結果となりました。この結果は、LINE相談でやったものですから、ある意味当然の結果かなというところも言えるのかなというふうに思います。

それでは、次のキにまいりまして、一相談あたりの投稿回数はどれぐらいだったのかとい

うことを、少し見て見ました。投稿回数につきましては、大体見ていただきますと、6回から10回、11回から15回というところを、合わせますと63%ぐらいになります。内容も鑑みますと、おおむね司法書士会等が実施する30分程度の無料相談の内容に匹敵するぐらいの内容が大体やり取りされているのが、この6から15という間の相談かなと思います。

一方、投稿回数が24%で1回から5回というものがありますが、これについては、ある意味、一般的な法情報の提供希望というものが主だったように理解をしております。

次に、クの相談の受信時間になりますけれども、出勤前、帰宅後、お昼休みと思われる時間帯の受信も見られます。それから、幅広い時間帯で受信をしているというところもあります。ここについては、詳しい分析というところまでは至っていませんが、一つの感触的なものとしたしましては、先ほど見ましたとおり、30代、50代の方の相談も多いということも踏まえて考えますと、新型コロナの影響による働き方の変化、テレワーク等の影響もありまして、幅広い時間帯で相談が寄せられているということも言えるのかなというふうにも思いました。

では、次に、自由記載欄に感想を記入していただいておりますので、これをまとめてあります。

まずは、電話相談や面談相談より利用しやすいと回答した方が82%いらっしゃいました。次に、自由記載欄の方の内容を要約しますと下のとおりになりまして、ポジティブな感想とネガティブな感想に分類できるかと思います。ポジティブな感想の方につきましては、やはり時間的な部分でのメリット、場所的なメリット、レスポンスの部分でのメリット、アクセスのメリットというのがあります。一方でネガティブな感想につきましては、レスポンスに関するところでございましたけれども、一般論の答えならただのネット検索と変わらないとか、少しチャットの返信に時間が掛かるように思ったという感想なども寄せられております。

では、相談フェーズの考察というところになりますが、まず、利点として考えられることということで4点、時間・場所、相談方式、回答内容の充実化、理解の促進という点から申し上げたいと思います。

まず、時間・場所に関しましては、特定の時間・場所に拘束されることなく相談可能であること、つまりこれは、相談者に限らず、相談担当者にとっても、要は通常業務を抱えながらやっておりましたので、メリットとして言えるのかなと思います。

相談方式につきましては、LINEという日常生活で使用するツールを用いた相談方法でありますから、法律相談までの心理的な障壁が下がるというふうに思われます。

回答内容の充実化、ウですけれども、資料の調査等を経たうえでの細やかな回答が可能であるというふうに言えまして、これは、相談者に限らず、相談担当者にとっても、きちんと調査をして回答することができますので、メリットがあるというふうに言えるかと思います。

「もっとも」と書いてあるんですが、先ほどのネガティブな感想のところにもありましたけれども、個別事案について、限られた情報、チャット上の情報から回答をするということですが、具体的な事実、が必ずしも細かいところまで把握できていないということになってしまくと、やはり回答の正確性なども考えますと、どうしても相談者にとっては一般論の回答だというふうな御認識をされるような回答とならざるをえなかったというところはあるかと思えます。

それから、理解の促進ですが、これは、回答内容が文字ベースで残りますので、相談者と

しましては、回答がそのまま残るということで、後で内容をじっくり確認するということが可能になりますので、理解の促進につながると考えられます。

次に、課題として考えられることについて見ていきたいと思います。

まず、相談担当としてですが、（比較的長文の）テキストベースの文字のみから、事案を整理して、相談者のニーズを抽出することというのは、なかなか難しいなという感想を持ちました。

さらに二つ目ですが、誤解・誤読を生じさせることのないように、かつ、簡明かつ簡潔な回答文の起案が要請されるということも、これもチャットならではの、非常に難しいところだなという気はいたします。

三つ目ですが、一定期間相談者からの回答がない場合に、これはもう相談を終わりにしていいのかなのかというタイミングも、なかなか難しいなというケースがございました。

四つ目ですが、回答のタイミングにつき、利用者の回答の即時性への期待、すなわち、LINEでトークしましたから、すぐにレスが来るだろうというふうに思われる方もいらっしゃるかもしれないという中で、回答が、ネガティブな感想にもありましたけれども、ちょっと遅いというような指摘を受けることもありまして、この辺りの利用者とのそごが生じるということも、課題として考えられます。

5番目です。投稿ラリーの回数制限等のルール設定を置くか否か、ずっと続けていくと、無制限で続くということもあり得るわけですが、これ、相談担当者にとっては一定の負担も掛かりますので、この辺りも一定程度設けるかどうかということも、課題として考えられるかなと思います。

次に、事務局としてですけれども、相談担当者の割当段階で、個々の担当者の1件当たりの負担感が分かりづらいという声がありました。今回につきましては、事務局の方は、相談内容は見ない運用にしましたので、実際にどこまでその相談が進んでいるのか、の把握が具体的にできなかったというところがありますので、この辺りの難しさがありました。

それから、日々の受信確認ということで、毎日、新規相談の有無を確認しないと、最初にLINEで相談が来た、ものの、反応が遅くなれば、この相談機関の対応は遅いという、悪い評判が立ちやしないかと、こういう懸念があったということがありました。この辺りのところも課題として考えなければいけないだろうと思います。もっとも、この辺りにつきましては、相談が入ったときに自動的にその旨の連絡が行くようにするというのも仕組み的にはありますので、こういった工夫も考えてもよかったかなと思います。

それから、進捗状況の管理につきましても、事務局が、先ほど申し上げたとおり、相談内容を閲覧しない運用でありましたので、具体的にどこまで進んでいるのかというところが分かりづらいというところがございます。

次に、実施機関としてですが、当初、ねらいで申し上げたとおり、シームレス化を念頭に置いていろいろやりましようと考えました。しかしながら、実際シームレス化を取り入れた仕組みづくりのハード面に関しては、いろいろな検討の必要性が出てきました。下の矢印にございますが、当初は、相談段階で入力した情報を調停段階にそのまま自動的に反映されるような仕組みが、相談者にとっても利便性が高いだろうと思いました。しかし、独自システムの立ち上げが困難でありますので、結局今回は、既存の異なるシステムの組合せをすることで、こういう形を取りました。したがって、ハード面からいきますと、今回結局シームレス

化につきましては、相談フェーズ上のLINEの際に、調停申込用のGoogleフォームのURLを貼るということぐらいしかできなかったということがございました。

「なお」ということなのですが、仮にこのような仕組みであったとしても、例えば、事務局が水面下で、もし相談情報の取り扱いも可能であるという仕組みになっていたのであれば、事務局さんの方で調停申込みに必要な情報を入力するなどして、ユーザーインターフェース上では、「調停を申し込む」ボタンを押すのみで調停移行を可能とする仕組みなども、今考えますと考えてもよかったのではないかなというふうに思います。

二つ目、調停における当事者の公平性の観点からの配慮というところでございます。

本プロジェクトでは、相談担当と調停担当は別の司法書士が行いますし、相談担当司法書士は相談情報を他のメンバーとは共有しないという取扱いといたしました。しかし、これを取扱いルールとするだけでいいのか、仕組み的にも実際に見ることができないというところまでする必要がありますのかというところは、検討しなければいけない点かなというふうに思います。

では、続きまして、スライドの15枚目、調停フェーズの方に移ってまいりたいと思います。

まず、調停フェーズの仕組みにつきましては、図1のとおり、ということになります。調停フェーズの法律関係についてです。図2のとおり、利用者は、ミドルマン株式会社様とTeuchiのシステムの利用契約を結び、かつ、調停人となる司法書士との間で、調停人委嘱契約を締結するという、この二つの契約を踏む必要がございます。

では、それぞれの段階におけるところを見ていきたいと思います。

まず、調停申込段階ですが、申込者は、Googleフォームに可能な限り以下の項目を入力して、フォーム送信と併せて「Teuchi利用規約」についても同意いただくという仕組みを採っております。

次に、調停人の選定等です。主にこれは形式面のチェックなのですが、事務局においてGoogleフォームの内容を確認しまして、調停人の選定を行います。調停人は、Googleフォームの内容を確認いたします。ここで特に重要なのが、当事者が何らか調停人にとって利益相反ある人物ではないかどうか、この辺りのチェックを行いました。その後、Teuchi内に本件調停用の調停ルームの、立ち上げが行われます。

次に、当事者等への連絡になりますが、申込者・相手方・調停人宛にTeuchi内に調停ルームが立ち上がった旨、アクセス先リンクにつきメール送信がなされます。上記メール送信後、相手方が調停ルームに入室しない場合は、電話等の方法により、相手方に連絡を取るなどの対応を、今回行うことといたしました。

次にオ、調停開始前の対応ですが、調停人は、Teuchi内に調停ルームに入室した当事者に対して、「調停人委嘱契約」の内容を示し、当事者の同意を得るという方法といたしました。この調停人委嘱契約の内容ですけれども、下の米印のところに、文字のフォントサイズを落として書いてありますが、調停の進行方法、調停期間、調停のやりとりの外部公表の禁止、随時離脱の自由、本人確認等を行う旨などを書いてございます。この調停人の委嘱契約の内容を示すことで、当事者が内容を熟考する機会の確保をすることといたしました。

続きまして、当事者双方の同意が得られた時点で調停を開始しまして、相手方が調停ルームに入室しない場合につきましては、電話等その他の方法で対応いたします。

その後、本人確認を実施しますが、今回につきましては、本人確認につきましては、電子データで免許証等の本人確認書類等を添付送付していただくという方法を採用させていただいております。

次に、スライドの17枚目ですけれども、調停進行についてです。すべてチャットベースで行いました。応答は、チャット開始に先立って合意した期間内、である14営業日以内、の期間において随時行われます。当事者の一方と他方当事者には非公開でやりとりをする部分と、当事者双方が参加する部分を使い分けて進行しました。必要に応じて、契約書、室内の写真、精算書等の関連資料を電子データで送付をしていただくという方法を採用しております。

次に、調停案の提示になりますが、コーカス内で意見調整した当事者双方の意向を踏まえて起案した調停案を、Teuchiの調停案提示機能を使用し、当事者双方に提示いたします。システム上で提示された調停案に対し、当事者各々が「承諾」または「却下」などのボタンを選択して押す、という仕組みを採用しております。当事者双方が「承諾」した場合は合意成立、どちらかが「却下」した場合は合意不成立となりますので、再度調停案の再提示へというふうに動いていくことになっております。

ク、調停の終了です。合意成立の場合は、原則として、合意書の電子データに電子署名を行うスキームを想定しました。もっとも、それだけではなくて、その他、例えば、「調停ルーム内におけるプロセスの履歴を証拠化する」など、証拠力の観点から有用であると考えられる方法なども、対応を想定していたところです。

次に、実際に相談を担当した司法書士の感想が書いてあります。日常業務等の空き時間に対応できるため、時間的拘束がない点がよかった、対面でないため、細かい文書のニュアンスが当事者に伝わっているか不安になることがあった、当事者の投稿で不明な点は、質問を繰り返すことで、明らかになるので、特に不自由は感じなかった、チャットのラリーを繰り返す中で、調停人と当事者間の信頼関係の醸成が可能ではないかと感じたと。それから、当事者の技術的フォロー、つまり、うまくアクセスができないとか、こういうフォローのためなどにも、調停人とは別個にケースマネジャーがいた方がよいのではと感じましたということでありました。

次のスライドが役割分担でして、こちら、先ほど御説明したとおりのところになりますが、自動化対応のところにつきましては、この最初のメールの部分ですね。それから、担当司法書士の役割として、⑥'というのが破線で囲んでありますが、ここで、今回につきましては、相手方が調停ルームに入室しない場合は電話等の連絡を行いました。ここにつきましては、担当司法書士からは、別途ケースマネジャーなどがいた方がいいのではないかという指摘がなされたところでもあります。

さて、最後に考察のところを見てまいります。

ODRのまず利点として考えられることにつきまして、ア、イ、ウ、エ、オ、5点ございます。

まず、時間・場所についてですが、特定の時間・場所に拘束されることなく調停が可能であること。2番目といたしまして、当事者及び調停人が、“日常の空き時間”で紛争解決を試みることができることとして、矢印で、仮に調停が不調に終わった際、ODRに費やした時間等のコスト感情面における評価としております、これは、空き時間でODRを利用した

というのであれば、せっかくやったのに、時間や移動したことが無駄になったのではないかと、そういったような感情面に関して、少しプラスの側面があるのかなと、こういうことでございます。三つ目、遠隔地に転居した場合でも、容易に調停ができることというのが挙げられます。

非対面であることについてですが、顔を合わせたくない相手でも、調停を実施しやすいこと、非対面で完結するため、感染症対策としても有用であることが言えるかと思います。

次に、熟考・冷静に考える機会の確保ですが、本プロジェクトの調停では期日を設けず、一定の期間に回答すればよい方式をとりましたので、回答については、当事者が紛争相手の言い分や調停人の説明を冷静に熟考できる機会が確保できたものと思っております。

さらに、合理的な解決期間というところですが、調停期間を定めましたので、当事者は終期を見すえて手続きに応じることになりますので、早期の紛争解決に資することが期待できるのではないかと思います。

オ、調停の資質向上です。調停に際して、チャットでやりましたので、全て履歴が残っております。したがって、その当該履歴を調停人に対して、フィードバックする等によりまして資質の向上が期待できるということが挙げられます。もちろん、こういった形で利用していいかどうかにつきましては、当事者のあらかじめ事前の同意が必要なことは言うまでもないところではあります。

一方、課題として考えられることにつきまして、説明いたします。

まず、相手方の調停手続の応諾に関してです。手続に応諾しない相手方に対し、どのような方法でどの程度までアクセスすることが必要なのか又は可能なのかというところです。例えば、従来型の電話や手紙による呼び出しを行うハイブリッド方式を採ってもいいのではないかなというふうに思いました。ただ、調停人となる司法書士がこのように、動いた場合ですが、応諾のために調停人が主体的に動くことで、他方相手方と公平性の点で支障が生じうる、つまり、電話対応した場合に、調停人が一方当事者のみと先に直接会話をしているという事実が残りますので、この辺への配慮が必要ではないかと思います。そのようなことも考えますと、先ほども出てきましたが、ケースマネジメントの必要も出てきて、この辺り、ケースマネジメントが無い調停の運用の仕方、しくみ作りというものも、少し課題として考えていかなければいけないのかなと思いました。

次に、相手方のリテラシーの問題です。インターネットを利用することが困難な相手方への対応をどうするのかと、要は、ここは技術的フォローを行っていくかの、それとも、そのような利用者に関しては、そもそもこの手続が馴染まないという形で、ドライに割り切ってしまうのかという問題がございます。

それから、ウですが、調停中の主張等の別手続への利用ということで、調停中に相手方から主張のあった事実や提供された資料を訴訟手続等に利用することを禁止するのか、認めるのかというところについても、事前の合意内容の対象として整理するのが妥当かどうかというところも含めて検討する必要があります。

本人確認につきましては、確認を行う時期とその程度に関する観点、さらに、提供を受けたデータの取扱い方法、保管期間や保管方法をどうするのかという観点がございます。

終了後の管理ですけれども、チャットベースのやりとりや、添付文書の保存管理の方法につきまして、どのようにしていったらよろしいのか、さらに、ODRに使用されたチャット

ルームの当事者によるアクセス権につき、調停合意成立後もいつまでアクセスができるようにしておくのか、あるいは、もう調停が成立したらアクセスができないようにするのか、この辺り、秘密保持等の観点からも、どのように行うことが妥当なのかというところが問題になるかと思います。

最後に体制のところになりますが、事務局の役割分担や自動化の促進という点、それから、先ほどから出てきているケースマネージャーの設置というところが挙げられます。

以上、挙げ、た各課題につきましては、いわゆるODRだけの問題ではなくて、その他ADRも含む課題というところと、ODR特有の問題というところに分けられるのかなというふうに思います。

では、最後ということで、結びに代えて、今後の課題、雑感等について、5点ほど申し上げてまいります。

まず一つ目ですが、本プロジェクトの相談の紛争の価額、相談受信時間や相談者居住地等からすれば、ODRの利用は、社会に埋もれていた潜在的なニーズを掘り起こし、いわゆる泣き寝入りを減少させるのに役立つ可能性があると考え改めて認識をいたしました。そのような効用を社会にアピールしていくことが重要ではないのかと思います。ただ、もっとも低廉の相談があったということですが、これ、今回は無料で行いましたが、仮にこれ、有償サービスとした場合に、事業としていかに成り立たせていくのかという課題が存在することとも言えるかなと思います。

二つ目ですが、例えば、既存のADR機関において、選択肢の1つとしてODRを実装し、対面の調停、WEB会議システムを利用した調停、チャットなどでのODRを利用者が選択できるようにすることは、ADRの多様性の社会への認知、さらに、ADRの活性化につながるのではないのかという点が言えるかと思います。

三つ目です。司法書士会等の士業団体は、システムプロバイダーが提案するシステムを利用することになると思われます。その際には原則として当該プロバイダーのフローによるODRを行うこととなりますので、そのフローが当該士業団体の運用方向にそぐわない点も出てくるかあるかと思います。その場合になりますと、規則等を改正するなどの対応も必要になるのではないかと思います。

四つ目です。ODRを活性化・発展させるためには、民間ODR機関が独自に広報戦略を駆使したとしても限界があると思われます。そうしますと、紛争の見込まれる類型に関連する業界団体との連携というのも有用ではないかと思います。もっとも、この連携をする場合につきましては、他方の相手方から見ますと、調停の公平性に疑念を生じることもあり得るかもしれませんので、その辺りの疑念を生じることのないよう、十分に配慮する必要があるのではないかとともに思います。

最後です。その担い手となります民間ODR機関は、「事業体として継続、発展が可能な組織」とすることが重要であると思います。このように考えた場合ですけれども、もちろん士業団体が主体としてやるということもあるように考えられますが、一方で、このような観点から考えていきますと、他の方向性としましては、企業がODR機関となり、同機関の調停人として士業が関与するという仕組み作りも考えられるのではないかと思います。

以上、雑駁になりましたけれども、当連合会からのODRの実証プロジェクトに関する報告につきましては以上となります。ありがとうございました。

○垣内座長 ありがとうございました。

引き続き、ミドルマンの三澤さんからもお話ありますでしょうか。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 おはようございます。ミドルマンの三澤と申します。

では、今回ちょっと、日司連さんの実証実験をサポートさせていただいた企業という形で、少し発表のお時間を頂けたらと思います。よろしくお願いします。

資料の方、共有させていただきます。今、見えていますでしょうか。

弊社のオンライン紛争解決システムTeuchiというもののこれまでの取組と、それから、ちょっと法制度面見直しへの要望みたいな形で進言をさせていただけたらと思っております。

まず、これまでの取組ですね。

一昨年、ODR活性化検討会のときにお時間を頂いて発表させていただきました。その後、こういった社会実装に取り組んできたのかということ、ざっと御説明させていただきます。

まず、2020年1月、シェアリングエコノミーの領域で実証実験を開始しました。その後、資金調達を実施しまして、クラウドファンディングという手法によって、30分で2,000万円を調達するということを達成いたしました。今、私どもは、エンジェル投資家と呼ばれる方々が130名ほどいらっしゃるような形になっています。

そして、その後、すぐコロナがやってきました。4月になって、裁判所が事実上運用を停止することになりました。そこで我々は、ちょっとODR、災害ODRを提供した方がいいんじゃないかということで、2週間で準備をしまして、弁護士の方、あるいは司法書士の方に調停人としてボランティアとして参加していただきまして、急遽災害ODRというものを提供するようになりました。テナント賃料であったり、結婚式のキャンセル料ですね、これは当時社会問題化したジャンルに向けてリリースをした形になります。特にテナント賃料のところの課題を克服して、9月に「Teuchi for 敷金」というものをリリースしました。実際に、ここの9月がTeuchiの正式なリリースという形になります。

その後、日司連さんとの実証実験をし、同月、離婚の実証実験も始めております。特に、コロナに合わせてサービスを提供したものですから、その当時のマスコミの取上げですね、この分野にしては、比較的取り上げていただくことができたのではないかなというふうに思っております。

今、Teuchiはどのサービスを提供しているのかといいますと、これは、ODR活性化検討会で整理していただいたフローを単純にシンプルにしましたけれども、そのうちのADRフェーズから開発を始めまして、今は交渉フェーズまで開発を広げているような状況になっております。

ユーザーインターフェースですね、一番左、これがコーカスと呼ばれる部分です。申立人と調停人が会話している様子があります、ここに添付書類なんかもこうやっているところがありますね。そして、真ん中は、いわゆる和解合意の場面ですね。和解合意書が示されまして、下の方に却下、承諾というボタンがありまして、これで合意したいということであれば承諾を押すという形。そうしますと、こちら、一番右のところですね、これは共通チャットと呼ばれてまして、調停人、申立人、相手方、3人が入っているような調停ルームになるんですけれども、承諾というものを押せば、Teuchiボットが承諾しましたよ、承諾しましたよ、これで手打ちしましたみたいなことになるということですね。

申立人、相手方、調停人、いずれもいつでもどこでもスマホから調停手続に参加が可能というようなシステムになっています。

それで、ちょっと法制度見直しの要望という形でおこがましいんですけども、まず1点目、揭示義務のところです。ADR法でいいますと、11条2項になります。

オンライン完結のADRに、我々なるわけですけども、これに関しては、オンライン上での揭示でオーケーというふうにしてもいいのではないかと考えています。理由として三つですね。一つ目、まず、オンライン完結のADR、これ、対面でのプロセスを予定していません。ですので、そもそも事務所に揭示をしても無意味という形になっています。そもそもこの法の趣旨というのは、物理的なオフィスに揭示をすることではなくて、利用者への適切な情報開示、ここが趣旨だと思っていますので、そこをよくよく御検討いただきたいというふうに思っています。オフィスを借りればいいじゃないかという意見はあると思うんですが、スタートアップですね、ODR活性化検討会でも出てきたと思いますけれども、やはりこの分野、スタートアップが参入してこない、なかなか盛り上がらないと思っています。そうしたときに、スタートアップというのは、やっぱり最初はバーチャルオフィスだったりシェアオフィスから始めるのが、今はもう定番になっています。そして、シードラウンドと呼ばれる立ち上げ初期に数千万円の資金調達をして、バーンレートと呼ばれる月間のコストですね、これが大体月額100万ぐらい、それはほとんどシステム開発に投下しているわけなんですけれども、その中で、例えば、弊社ですと、都心で賃料約10万円というのはかなりきついものがあります。そうすると、スタートアップの参入のチャレンジを阻害することになりかねないのではないかと懸念が生まれるというところ。

最後が、これ、昨年度になりますけれども、令和2年7月17日閣議決定された規制改革実施計画、ここの基本的な方向性の中で、63ページ、これ、拡大した方が見やすいですね。特定の場所での事業、営業の義務付けの見直しという形で、昨今はネットを使った事業展開が一般的になり、テレワークやサテライトオフィスの活用が進む中で、経済社会状況や安全確保のための技術の進歩などを踏まえ、合理的な規制であるか再検証し見直すべきであるというように指針が示されています。この中には、弁護士、行政書士等の事務所設置規制というものも含まれていて、ODR、あるいはADRですね、これもここに該当するのではないかと思います。ですので、ここも、どうでしょう、規制の見直しに逆行しないように検討をしていただけると、よろしいのではないかなというふうに思っています。

それからもう一つ、説明義務の点です。これは、ADR法の14条になります。そもそも説明方法の多様化の必要性については、我々の方でチャットによるオンライン完結のADR、これは24時間利用可能というところに大きなメリットがあると思っています。ところが、説明というところに、リアルタイム性を要求された場合、ADR機関の営業時間中の対応に限定される、つまり、日中の対応に限定されてしまっていて、ターゲットとしての就労者層、ここの利便性を大きく損なうことになると思っています。ですので、ちょっと我々の方で説明義務と呼ばれるもの、ちょっと分解をしてみました。そうすると、一つは、まず説明、どうやってやるのか、スライドか動画ですね、これでオンライン上で提供をします。そして、そこで生じた疑問なんかに対して、メールやチャットで問合せ対応をいたします。プラス、このスライドや動画説明、これをスキップ不可の仕組みにすることなのかなというふうに思いました。もちろん、電磁的記録を求められれば提供はいたします。これらをそろえ

れば、組合せと仕組みをそろえることで、説明義務を果たしたと言えるのではないかというふうに、個人的には思うわけですね。

ですので、この辺り、揭示義務と説明義務、併せて法改正が必要という形であれば、その辺、皆さんに御検討いただけたらなというふうに思っています。

ちょっと短いですがけれども、私の方からの発表となります。ありがとうございました。

○垣内座長 どうもありがとうございました。

日本司法書士会連合会、またミドルマン株式会社様から御発表いただきました。半年にわたって、実際に実証実験を実施していただきまして、そこから得られた手応え、あるいは具体的な課題についてお話を頂きました。また、法制度面でも御提言を頂いたところですので、委員の皆様、あるいはオブザーバーの皆様から御質問、御意見等、様々あろうかと思えます。御質問等ありましたら、挙手をしていただければと思います。よろしくお願いいたします。

佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 詳細な御説明、大変ありがとうございました。よく分かりました。

2点だけ、山田さんの方にちょっと御質問したいと思えます。

1点目は、今回、トライアルで参加された当事者の方なんですけれども、これが、代理人を付けているケースはあったのか、なかったのかというところを、ちょっと教えていただければというのが1点目でございます。

それから、もう一つは、こういったオンラインのODRを事業として成り立たせるための問題ということを、先ほど御指摘いただいたと思うんですけれども、実際にやってみて、リアルでやる場合とオンラインでやる場合とでは、コスト的にどんな感じなんだという印象を受けたのか、印象で結構でございますので、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。

○垣内座長 お答えいただけますでしょうか。

○日本司法書士会連合会 御質問ありがとうございます。

まず、1点目の代理人の関係でございますが、少なくとも4件の調停に関しては、代理人が付いているという案件はなく、全て当事者という案件でございました。

それから、コスト感に関しては、今回は無償でやっていることもあって、多分に感覚的なもの、私の個人的な見解ということになってしまうのかもしれませんが、例えば、司法書士会で実施するとしたら、基本的な部分としては、恐らく人的な、要は相談員の日当とか、その話でいくと、それはあまり変わらないだろうと。次にハード面ですがリアルの場合例えば、各司法書士会でしたら、相談する場所が各司法書士会の会館とかがあり、新たな出費は伴わないことが多いと思います。一方、ODRの場合は、実際に利用するシステムの利用料が、どれぐらいのものになってくるのか、そのあたりの新たな出費を要するという点で違いとしては出てくる可能性があるかなというふうに思っております。

以上です。

○佐成委員 ありがとうございます。

○垣内座長 よろしいでしょうか。

ちなみに、今回の実証実験では、システムの利用については費用をお支払いになるという形だったのでしょうか。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 これは、ミドルマンからお答えした方がよろしいのでし

ようか。

我々、今回の実証実験サポートさせていただくに当たっては、無償でシステムを提供させていただいております。

以上です。

○垣内座長 分かりました。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、斉藤委員、お願いいたします。

○斉藤委員 弁護士の斉藤睦男です。

本当に分かりやすく丁寧に御説明いただきまして、ありがとうございました。

私からは2点質問があります。

一つは、相談段階での画像添付についてです。相談段階において、必要に応じて賃貸借契約書などを画像添付したやり取りができる仕組みを作られていると思います。これは、電話相談と比較すると、非常に有効な方法だと思います。実際に相談を担当された司法書士さんはこの機能はかなり使われたのか、使った上で感想がもし寄せられていれば、その点を教えていただきたいというのが第1点です。

この点と関連して、20ページの、課題の中のウの①ですね。ここで、相手方から提供された資料を、訴訟手続等に利用することを禁止するのか認めるのか、これは、ODRに限らない話なのですが、実際上、機能として一方当事者しか持っていない書類が提示された場合に、それが相手方も入手できてしまうのかどうか、そこをお聞きしたいなと思っていました。

以上が第1点です。大きくくくると、資料というか、書証の取扱いに関するご質問です。

二つ目は、調停の進め方のところなんです。17ページの辺りの御説明を見ると、ある段階で、調停案を出すということが前提になっているようです。従来から、自主交渉援助型という手法が注目されて、そういう調停を中心的にやろうという流れもあると思われますが、実際にこの形式、すなわちチャットベースでの調停形式で、自主交渉援助型ということがどの程度可能だったのか、その辺りについて、印象的なもので結構ですので、お聞かせいただければと思います。

以上です。

○日本司法書士会連合会 ありがとうございます。

大きく分けて、恐らく三つの質問をいただいたと思います。

まず、1点目の相談段階における画像添付の有用性につきましては、委員御指摘のとおりでございます。やはり電話だと、なかなか音声だけだと分かりづらいところ、契約書面等を添付いただくことで、具体的に相談の内容が分かりやすかったということ、実際相談を担当した司法書士からも寄せられておりますので、これは一つ大きな利点であったということが言えるかと思います。

それから、2点目の調停内で示された資料を相手方が見れてしまうかどうか問題だと思いますが、もちろん相談フェイズでは一方の相談者しかいませんから、そういった懸念はありません。調停におきましては、先ほどミドルマンの三澤社長の方からも実際のTeuchiの方の画面の説明があったかと思いますけれども、一方当事者のみしか入れない部屋と、双方当事者が入れる部屋に分かれておりまして、資料につきましては、基本的には一方当事者しか入ることができない部屋で提示を頂いておりますので、相手の方がそれを見

ということとはできない形で進めておりました。

最後の自主的交渉解決を促進するということで使えるかどうかという話なのですが、ここは、恐らく個々のODRの、どのような形でやっていこうかというポリシーの問題にも関わってくるかと思うのですが、今回につきましては、とにかく一定の合理的な期間内に解決を目指す、迅速な解決を目指すというところをODRの特殊性と考えまして、自主交渉援助を志向して進めていかなかったものですから、可能性については確たる答えは持ち合わせておりません。、個々のODRの機関によって、そういう進め方というのも可能性としてはあるのかなというふうに思います。

以上になります。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 すみません、少し補足よろしいでしょうか。

ミドルマンの三澤です。

書証の取扱いのところなんですが、書証の提出の段階は、今、山田さんおっしゃられたとおりなんですけれども、提出を受けた後、調停人の判断で、共通のチャットルームで提示することが可能になっています。そうすると、そこで当事者全員が共有ができるという形になっています。

○垣内座長 ありがとうございます。

斉藤委員、よろしいでしょうか。

○斉藤委員 はい、ありがとうございました。

○垣内座長 ありがとうございます。

では、続きまして、川口委員、お願いいたします。

○川口委員 川口でございます。

大変貴重な実証実験の御報告、どうもありがとうございました。

2点質問させていただきたいのですけれども、まず1点目は、事務局の体制について、どのような人員であったのかといった部分を教えていただけたらと思います。14ページのところで、イの事務局としてというところで、②の日々の受信確認とか、あと進捗状況の管理を事務局でどのようにされていたのか、これを、自動化されていたのかなどにつきましても、教えてもらえたら有り難いです。

あともう一点ですけれども消費生活相談におきましても、やはりこういったメール相談であったりとか、LINE等でのチャット相談などでの課題としまして、聞き取りが十分できない問題であったりとか、あと、途中で連絡が取れなくなってしまうと、いった課題はございます。同じく14ページのところで、アのところの③で、相談終了のタイミングというのが課題として挙げられておりますけれども、67件のうち、こういった終了せざるを得なかったというのはどれぐらいあるのかと、また、その御判断がどのようにされたのかといった部分につきましても、教えていただけたら有り難いです。

どうぞよろしくお願いいたします。

○日本司法書士会連合会 御質問ありがとうございます。

まず1点目については、事務局の方で、まずメインになる主たる担当の方を1名置きまして、あと複数名同じ課の人間で賄っていただいて、複数人体制で行いました。

先ほどの課題のところでも申し上げましたけれども、自動化につきましても、相談が入ったという段階に関しては、自動化をやらうと思えばできたわけですが、今回につきましては人

的に毎朝見て、新しく入っていないかと、こういう形でやりました。この辺りは、改善の必要性もあったのかもしれないと思っております。

それから、2点目のところの相談終了のタイミング関係で、連絡が取れなくなってしまう、いつ終わりにしていいかどうか迷ってしまったという案件で、これも、すみません、正確に数字を出していないので、全く肌感覚的な回答になりますが、およそ1割程度がそういった案件であったかなと思っております。

閉め方、クローズの仕方なのですが、今回につきましては、特に回答もなかったもので、このまま特に回答がない場合は、これにて相談を終了させていただきますという、こちら側の方で終了のコメントを出させていただきまして、それでもう何もないければ、相談としては終了という扱いにさせていただきました。

以上でございます。

○川口委員 どうも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、渡邊委員、お願いいたします。

○渡邊委員 ありがとうございます。

本日は貴重な発表をありがとうございました。

山田さんにお聞きしたいことが二つあります。

まず一つ目が、ODRにおけるコミュニケーションという点について、まず調停人の立場からのお考えをお聞きしたいのですが、17ページの御発表によると、調停を担当された司法書士の先生方の感想としまして、伝わっているのか不安になることはあったというところはありつつも、特に不自由がなかったというふうな記載もあります。一般にチャットのコミュニケーションの場合には、相手の心証を取りにくいとか、非言語のコミュニケーションが取れないので分かりにくいといった指摘をなされることがあるのですが、それに対してどのようなお考えだったのでしょうかというのが一つです。

もう一つが、相談をされた際に、当事者の方からの書き方というか、チャットの中での書き方としまして、これもインターネットで相手の顔が見えないと、相手が司法書士の先生なので少ないのかもしれませんが、例えば、攻撃的な書き方になってしまうとか、相手を批判するような内容になってしまうというようなことも言われることがあるのですが、実際の相談の内容はどのような状況だったかというところを、まずお聞きしたいと思います。

あわせて、今度はODRにおける和解の成立という点で言うと、今回調停が成立したのは1件ということなのですが、もし御存じだったら、今回その1件を担当された司法書士の先生が、ふだん行われている相談での和解成立と今回の和解成立と比べて、やりにくかった、やりやすかったとか、何か比較してお分りのところがあれば、教えていただければと思います。

以上となります。

○日本司法書士会連合会 御質問ありがとうございます。

まず、3点目の実際の調停成立まで担当した司法書士、である坂田が、オブザーバー参加しておりますので、3問目につきましては坂田の方から回答させていただいた方が正確かと思っておりますので、そこで替わります。

まず、最初の一つ目、二つ目の御質問の件ですけれども、コミュニケーションの件、確か

に委員おっしゃるような御指摘などもありまして、この点につきましては、非常にセンシティブな、例えば、DVですとか、あるいは離婚ですとか、非常に複雑な人間関係の絡むような事案については、確かにおっしゃる側面があるような気もいたします。

ただ、一方、本件につきましては、賃貸借契約のトラブルということで、そう言うては何ですが、比較的そういった細かい人的な、心理的なというよりは、客観的な事実に関してのトラブルであると、こういう理解もございましたので、その意味で、特段チャットベースでやることによる不都合は感じなかったということになりますので、結論としては、正に事案次第のところがあるのかなというふうに言えるかというのが、実感であります。

それから、二つ目の攻撃的な文言の相談が入ったかという御質問だったかと思いますが、ございました。その対応につきましては、今回は個々の司法書士に委ねましたけれども、相談担当としては苦慮したところであります。

以上です。

3点目は坂田に替わります。

○日本司法書士会連合会 すみません、ちょっとパソコンの機器の調子で画像がオンにできないので、音声のみで失礼いたします。

日本司法書士連合会のODR対応ワーキングチームの委員をしております、司法書士の坂田と申します。

渡邊先生には事前に、本プロジェクトが始まる前に研修など受講させていただきまして、大変お世話になっております。

御質問ありがとうございます。

実は、私、実際に対面の調停の調停人について、実は経験がない者がたまたま今回対応させていただきました。経験がある者と経験がない者が混在する中で調停を進めておったので、御質問のあった本旨のいわゆる有意な比較というのが、私自身では対面式のもの、調停人として経験がないものでの確かな回答ができない部分もあろうかと思うんですけども、感想として、資料の中での17ページの感想として述べさせていただいたところになるんですけども、一つに、調停期日というものを今回設けない方式で実施をしたということで、双方にこちらから投稿して、申立人、相手方ともに、回答までに、直ちに返信があることもあれば時間が掛かることもありました。営業日でいうところの13営業日を通じて、そのやり取りを続けたわけなんですけれども、この点は、いわゆる一定の期日を設けて調停を実施する場合と異なり、メリットとして、資料の中で報告させていただいたような、当事者間で熟考いただく機会というようなものも、あるいは御提供できたのかなということで、資料19ページの考察の中で触れさせていただいております。

また、期間を一定程度、当事者の合意に基づいて10営業日というふうにさせていただいた中で、双方やはり投稿時間について、当事者の特性というのもあったかもしれないんですけども、いわゆる深夜帯の投稿ですとか早朝帯の投稿というのもありまして、あまり個別の属性に触れるのもあれかと思うんですけども、やはりそういう時間でないと御自身の言い分を整理できないというふうに、非常にお忙しい方もいらっしゃると思えばそういった形で、調停人としてその期間というものを通じて、やり取りの中で双方の解決に駒を進められるということであれば、また対面式と違った一つの利点があるのではないかというふうに、時間設定の面では、そういった有意性があるのではないかというふうな印象を持ちました。

以上でございます。

○渡邊委員 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。

そうしましたら、引き続き、出井委員、お願いいたします。

○出井委員 出井でございます。

大変貴重な御報告、ありがとうございました。

3点質問があります。

一つは、3ページでしたか、紛争の価額が、数千円から数万円と思われる相談も複数寄せられたとあるのですが、それ以外は、それより高い金額だったということなんでしょうか、それよりももっと低い金額だったということなのか、それとも、価額が算定できないようなものだったのか、その辺りをお聞きしたいと思います。それが1点です。

それから2点目は、調停のODRフェーズですけれども、これは、手続実施者がいるけれども、全てコーカスで行うというふうに理解しました。それで、確認的な質問ですが、当事者間の直接のやり取りというのは、チャットベースでもないという、理解でよろしいでしょうか。今回のトライアルは、そういう枠組みでやったということによろしいですねという質問です。つまり、ODR活性化検討会で検討した交渉フェーズ、つまり、手続実施者がいなくて、当事者間だけでやるというフェーズは、今回はなかったということによろしいですねというのが2点目です。

それから、3点目は、相談フェーズの位置付けですが、端的にお聞きすると、これは法律相談なのかどうかということです。法律相談ということで、何と区別しているかということ、いわゆる手続相談ですね。調停を利用する前段階として、調停というのはどういうものなのか、そもそもこういうものが調停で解決する可能性があるのかどうかとか、ほかにどういう解決手段があるのかという手続相談ではなくて、法律相談そのもの、つまり、相談者の質問に対して、法的な評価、あるいはどういうふうな方策があるのか、相手方とどういうふうに対応すればよいのかとか、その辺りのアドバイスを法律相談という位置付けなのかと、以上3点です。

○日本司法書士会連合会 出井委員、ありがとうございました。

3点、それぞれまず回答していきたいと思います。

まず、1点目の紛争の価額の話でございますが、数千円、数万円というのは、相談の内容から、これこれ幾ら幾らの修繕費を請求されていますとかっていう数字が出てきたものを拾っています。チャットベースでやっている相談ですので、事案から見て必ずしも、例えば、建物の明渡しといったときに、その建物の価額が、裁判所法でいう訴額として幾らになるのかというところまでは確認できていないものもあります。あとは、大体話から聞いて、数字は上がってきていませんけれども、原状回復で費用の請求を、例えば、どこそこの修繕の費用を求められたということであれば、おおむね費用としては多分何十万ぐらいかなとか、そういうものが分かるようなケースもあったというようなのが全体像でございまして、その意味で、取り分け最終的な結語のところを持っていくという意味合いもありまして、低廉な相談もあったよということで、こここのところの最初の3ページのところでは数千円から数万円もという表示で書かせていただいたという次第です。これがまず1点目でございます。

2点目の指摘の点も、実は、これも検討を当然すべきであったかなという点も個人的にも

ありますが、今件につきましては、委員御指摘のとおりでして、これは交渉フェーズに値するような当事者間でのやり取りというものは、全く今回は行っておりません。

最後の3点目ですが、相談フェーズの位置付けにつきましては、これは純粋な法律相談で、図としては連携しているような形を取っておりますが、飽くまでもいわゆる法律相談という位置付けで今回は行いました。

以上でございます。

○垣内座長 出井委員、何かございますでしょうか。

○出井委員 ありがとうございます。

感想等は後で申し上げようかと思っていたんですが、ここで申し上げておきたいと思えます。

このようなトライアルは非常に有益で、正に今日報告いただいたように、各フェーズの運用、それから各フェーズ間の移行、プラットフォームの使い勝手、それから当事者への説明を含めた当事者とのコミュニケーション、これは事務局も含めてですが、の在り方、それから、今日は余り出てこなかったかもしれませんが、ADRの実施主体、手続実施者、利用者、さらにはシステムプロバイダーの間の契約関係としてどういうものがあり得るのかなど、いろいろな課題が抽出できると思います。このようなトライアルというか、実証実験を幾つか繰り返していくということが大事であると思っています。

本格実施に移行するかどうかというのは、今後の検討課題だと思いますが、その場合には、現行法の枠組み、ODR活性化検討会で確認された現行法の枠組みがございましたが、その中で、どのような契約関係をこれらの関係当事者間で取り結んでODRを実施するのかということを、検討いただくことになるのだと思います。

今日お話のあったことの中で、やはり、今日後半の課題との関係でも難しいというか、いろいろ考えなければいけないなと思ったのは、斉藤委員からも質問のあった、提示した資料の取扱いですね。これはODRだけの問題ではなくて、そもそも調停人限りでの資料の提示というのを認めることがどうなのかという問題、それから、調停人限りということで提示されたものを、たしか先ほど、調停人の判断で相手方にも見せるというお話もありましたが、それも、出した人の同意なく見せてよいのかどうか、その辺りの問題ですね。これは、ODRに限らず、ADR、和解あっせん、特にコーカス方式で行う和解あっせんに通有する問題であると思います。

それから、今日も課題の指摘としてまとめられておりますけれども、チャットベースというのは、正に全てが記録されるわけですね。それがいい面もあれば、いろいろな問題が出てくる面もあって、チャットベースでのやり取りの記録について、後で開示を求められた場合どうするのかとか、それから、機関としては、それは応じないという対応をとったとしても、当事者が持っている場合があるわけですね。それをほかの手続で開示できるのか、あるいは、開示強制ができるのか等、いろんな問題を検討しなければいけないなと思いました。これも、ODR特有の問題ではなくて、ADR全体に通ずる問題ですが、ODR、特にチャットベースで行うODRの場合は、その問題がよりビビッドに出てくるように思いました。

以上です。

○日本司法書士会連合会 すみません、日司連の山田でございます。

1点、先ほどの説明から漏れていたかと思う点がありましたので、1点簡単に補足させて

いただければと思います。

資料の共通化の点なんです、本件につきましては、実は、共通化をさせた件がありますが、それは調停人の判断ということではなくて、提示をした当事者のまず同意を得て、その上で、調停人の判断で共通化して提示をしたということでありました。

以上です。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 すみません、ミドルマンの三澤でございます。

私もその点を修正させていただこうと思ったんですが、訂正させていただこうと思ったんですが、システム上は、調停人でも当事者でも、いずれでも共通の部屋、単独のコーカス、書類は提出できるようになっているというような立て付けになっています。

○垣内座長 ありがとうございます。

出井委員はよろしいでしょうか。

そうしましたら、山田委員、大変お待たせいたしましたけれども、よろしくお願いいたします。

○山田委員 出井委員がきれいにまとめてくださった後の質問で、重なるところもあるので恐縮ですが、私からも3点、山田様または先ほどお話しになった坂田様にお尋ねしたいと思います。

第1点目は、手続実施者の実質的な負担感ということです。今回、おっしゃるように当事者としては熟考の期間等がいろいろあって、大変有り難いサービスだったかと思いますが、他方で、手続実施者としては、13～、14日の間、ほぼ常に、いつメールが来るかと、それに対していつレスポンスをしなければいけないんだろうかというプレッシャーがずっとあって、場合によっては朝早く、夜遅くのレスポンスが必要という思いで、実は非常に大変だったのではないかと思います。その緊張感といいますか、オフラインの調停をなさったことがないとおっしゃったようにも思いますけれども、その辺りの正直な御感想をお伺いできればと思います。

あわせて、チャットですので、先ほど出井委員の御質問にもありましたけれども、後に記録が残る、場合によっては、何らかの形で開示されるかもしれない、しかも、内容が法律相談であるということだと、萎縮とは言わないかもしれませんが、正確性を期するために、文章を作るのにも気を使われたのではないかと思います。一層負担が重くなったのではないかと懸念を持ったところですので、その辺りの御感想を伺えればということが1点目です。

それから、2点目は相手方との関係なんですけれども、15ページの資料を拝見しますと、申込者の書いた契約内容の中には、トラブルに至った経緯、その他質問という事項も、場合によっては入っていると。先ほどの渡邊委員とのお話ですと、相手方に対する攻撃的な言辞もあったようですが、この契約内容について、相手方にはどの程度見せているのか、申込みの際にどのような情報を相手方に提供をしているのかということが、第2点目でございます。

第3点目は、それとも関連するのですが、不応諾が残念ながら3件あったということで、その理由です。技術的に困難ということもあり得ますし、相手方は相談を経ているので、事件がこなれていないこともあり得ますが、これがオフラインの場合と質的にどう違うのかとか、仮に働き掛けるとすれば、こういった内容を働き掛けることが考えられるかといった辺りを教えていただければと存じます。

よろしくお願いいたします。

○日本司法書士会連合会 御質問ありがとうございました。

調停実施者の負担感につきましては、先ほどの坂田の方でまた回答させていただきまして、先にそのほかのところについて、私の方で回答させていただきます。

私も相談フェーズの方での担当は何件かやらせていただいたところでありすけれども、やはりこの気の使い方というのは、もちろん法律上、紛れもない正確な記載をしなければいけないという当然のことの注意点もさることながら、やはりこれはチャット特有の問題だと思うんですが、言い回しや表現が誤解を生むような物言い、いいですねとかもそうなんですけれども、直接対面で会っていれば、ニュアンスとかが伝わる場所、実際文字だけになってしまうと、例えば、絵文字を使うわけにもなかなかいきませんので、そういう工夫もあるかもしれませんが、そこの辺りは、実際チャットでやってみると、中身以上に、チャット特有の言語の使い方に慣れないといけないなというところを、ちょっと感じました。これは、相談フェーズでの率直な感想であります。

それから、2点目の質問になりますが、調停の申立てに先立って、申立人がGoogleフォームに記入をした契約内容の事案のことにつきましては、これに何を書いたのかにつきましては、これは、相手方には一切開示はしていないという扱いで行っております。

最後の不応諾3件の内訳でございますけれども、そもそも連絡が付かなかったというケースもありましたし、調停には乗りませんと、明らかに拒絶をしますという意思表示をしたものもありました。このような形になります。

それでは、最初の調停実施者の負担感につきましては、坂田の方で回答するようにいたします。お願いします。

○日本司法書士会連合会 坂田です。替わりました。

すみません、ちょっと引き続き画像がオンにできないトラブルに見舞われておりまして、音声のみで失礼いたします。

山田文先生、御質問ありがとうございます。御指摘いただきました負担感の点及び文書作成の件について、私の方から回答させていただきます。

まず、負担感に関してなんですけれども、今回のシステムを利用させていただいたTeuchiiのシステム上、申立人及び相手方から何らかの投稿があった際には、私のメールアドレス宛てにいわゆるプッシュ通知というか、投稿がありましたというようなメールが入ってまいります。ですので、そのメールがあった都度、基本的には事務所内のパソコンないしは自宅にいる場合については自宅のパソコンから確認をしていたという作業になります。状況において、周りから閲覧されるような危険性がない場合については、出先等において、携帯などから閲覧することもございました。

おおむね投稿があった都度、その投稿内容については確認をさせていただきました。システム上、既読が付くようなシステムにはなっておりませんので、その上で、頭の中では、移動ですとか、空き時間の中で整理をした上で、きちっと誤読が生じないような文章を起案の上で返信をするというのが、基本的なスタイルでございました。

あわせて、司法書士業務の傍ら、いわゆる空き時間、お昼休みですとか夕方の執務終了後の時間を主に活用するということを、私の中で一つのルールとしておりましたので、中には、いわゆる、即返信の方がいいというようなものについては、早朝ですとか、やや、いわゆ

る夜の時間帯に投稿したこと確かにあったんですけれども、全体を通じて、何らかの負担になったという印象はございませんでした。飽くまでも空き時間を活用して、相互のお話を伺ったということになります。

文書作成の、後から引用されるような当然危険性だとか、そういった御指摘を頂くというようなことは、十分にもちろん気を付けなければならないということで、特に留意した点としては、一度やはり下書きなどを試みた上で、投稿するまでに少し時間を置いて、誤読のおそれがないかだとか、後から何か指摘を当事者から受けるような、そういった表現がないかというようなことは工夫をしたところですが、殊更特に何か高度な注意をするかと言われると、ふだん会の業務ですとかでメールをする、その内容と比して、極端に何か注意をしたかと言われると、必ずしもそうでないところもあって、一定程度の慣れはあるかと思うんですけれども、通常の非対面でのコミュニケーション、メールが代表的なのかと思いますが、最近ではチャットで留意している点と同様の注意を図っていたということになります。

回答としては以上でございます。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 すみません、ミドルマンの三澤です。少しシステム面の補足をさせてください。

今、坂田さんおっしゃられたところで、実は、既読というシステム、今、メッセージだと、当たり前のように皆さん付いていますけれども、我々はあえて付けていません。それは、やはり調停人のプレッシャーを避けるためですね。既読が付いてしまうと、すぐに返信しなきゃいけないという期待をさせるというところで付けていないというのが一つ。

それから、もう一個が、メッセージです。これは、1回投稿すると削除できない仕組みを採っています。これはやはり、調停プロセスですので、後から前段のところをどんどん削除されてしまったら、どんどん証言が翻ってってしまうというようなことが生じかねませんので、そこはメッセージが削除できないというところで、一定程度ちょっと調停人にプレッシャーが掛かるかな、ですので、下書きをしてから投稿されるという手順になっていらっしゃるのかなと思いました。

失礼いたしました。

○垣内座長 ありがとうございます。

山田委員よろしいでしょうか。

○山田委員 はい、今のところ結構です。ありがとうございました。

○垣内座長 ありがとうございます。

では、上田委員、お願いいたします。

○上田委員 お時間ないところ大変恐縮ですけれども、やや瑣末な点かもしれませんが、2点御質問申し上げたいと思います。

まず最初に、山田先生にお伺いしたいのは、相談フェーズのところで、LINEを利用されたということで、LINEもテキストのほかに電話、それからウェブ会議、多様な使い方あると思いますけれども、アンケートの結果の14ページに関して、当事者から見て、自分の法律問題をLINEのチャットの形で言語化するに当たり、何か不便を感じたというような御意見はなかったかというのが、質問の趣旨です。

それから、2点目は、三澤社長にお伺いしたいことですが、21ページ目との関係で、場合によってはADR機関がODRプロバイダーが提供するシステムを使うために、規約、規

則等改正の必要があるかもしれないという御指摘につき、むしろT e u c h i システムをカスタマイズをするという余地はどのぐらいあるのかということ、す。例えば、例として、現在敷金、災害、離婚と三つのシステムを御提供されていると存じますけれども、この三つの中で、何か提供サービスの内容を変える必要が生じることがあったかとか、どういうカスタマイズがあり得るか等について、もし御見解あればお伺いしたいと思います。

以上です。

○日本司法書士会連合会 上田委員、御質問ありがとうございました。山田でございます。

1 点目の相談フェーズでの相談の方式について、特にチャットベースで不都合があったというようなアンケートの声はありませんでした。

以上になります。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 ミドルマンの三澤です。上田さん、ありがとうございます。

T e u c h i のシステム上のところですよ。ちょっと非常に難しい御質問だなと思ってはいるんですが、今、我々自体は、システムを最大公約数で開発しているところがあります。ですので、確かに、個別にADR機関の方からカスタマイズ要望があれば、その都度応じていくということは、コストや工数なんか考えなければ、それは当然可能ですよという話にはなるわけですが、申込みのフローですとか、あるいは調停手続のフローが、やはり認証ADR機関の運営規則上、かなりまちまちなんじゃないかなと思うんですよ。そこに我々のT e u c h i がフィットする場合、しない場合、多分あると思います。フィットする場合はそのまま使っていただいていいんだろうなと思うんですが、それでもやはり、ODRというのは紛争のジャンルごとにやっぱりデザインをしていくというような考え方がある中で、我々が今、敷金、離婚、災害ってやっていますけれども、中でも、今回は敷金というところで日司連さんとの間で共通点があったのでできましたけれども、例えば、申込みのフォーム一つとっても、やはりジャンルごとに変えていかなきゃいけないという中で、すぐにできるというわけではないと思っています。

また、今後のODRの発展を考えたときに、単純に我々はODR機関として待っているという形ではなくて、積極的に業界団体とかと連携していこうと思ったときに、それはやはり、システムとシステムの連携みたいなことを考えていかなきゃいけないということで、ADR機関だけのことを考えればよいとは思っていないんですよ。ですので、そういった総合的に考えていくと、やっぱり我々の方である程度形を作って、そこに合わせていただくといい方が、現実的かなというふうには思っています。

○垣内座長 上田委員よろしいでしょうか。

○上田委員 はい、ありがとうございます。

○垣内座長 私もちっと、幾つか質問したい点があったんですけども、時間がちっと厳しいですね。よろしいですか、すみません。

私もちっとこの機会、せつかくの機会ですので2点ほど、基本的なことも含めてで恐縮なんですけれども、1点ですけれども、最初の方、資料の3ページで御説明いただいた相談や調停の申立ての件数、あるいは応諾、成立の数に関してですけれども、これは従来、対面あるいは電話等での相談の受付のペースとか、あるいはそこから調停申立てといった、次のステップへ進むものの数、あるいは応諾率、これは4件中不応諾3件というのは、一般的に

いうと応諾率が少し低いのかなと、数が非常に少ないのであれなんですけれども、この辺りの数字について、既存の従来の取組との関係でどういうふうに見ておられるのかということについて、もし何かコメントがあればお願いしたいというのが1点目です。

それから、2点目は、これは三澤さんの方への御質問ということになるのかもしれませんが、けれども、調停成立のときのプロセスにつきまして、その調停案が提示されると、両当事者がそれを受諾するのか、却下するのかという選択をするということだったかと思うんですが、その選択をするための期間としてどれぐらいの期間が予定されているのかということと、一方が却下すると不成立ということに最終的にはなると思うんですけれども、一方が却下した瞬間に不成立ということで終わりになるのか、それとも、一定期間が終了した段階で、一方が却下したので不成立でしたという形になるのか。そのこととも関係しまして、例えば、一方は応諾ということを返答したときに、それが相手方に伝わるシステムになっているということなのか、それとも、それぞれ相手がどうしているのかは分からないままに、その期間が過ぎるのを待つということになっているのか、ちょっと細かいかもしれませんが、その辺りの仕組みについても、よろしければ教えていただければと思います。よろしくお願いします。

○日本司法書士会連合会 座長、御質問ありがとうございました。

2点目の質問は、恐らく三澤社長の方から回答をいただいた方が、多分Teuchiの技術的な面だと思いますので、お願いして投げてしまいまして、一つ目の相談件数や調停不応諾とか、肌感覚でございますが、いかんせん期間も区切っており、相談件数や調停の件数も数字としては決して多い数字でもなかったものですから、取り分けODRで今回のやり方でやったから、こういう点が何か違ったとか何とかという定見はございませんでした。

以上になります。

○垣内座長 応諾率については、ちょっとこの場合、難しかったかなという印象なのか、それとも、ふだんの感覚でこんなものかなというところでしょうか。

○日本司法書士会連合会 この辺りはもちろん、件数がもっと増してきた場合であれば、少し精緻な分析もできたと思いますが、ただ、とはいえ、もともとADR全般の問題としても、おそらく応諾率をいかにして向上させるのかという問題は重要な問題だと捉えておりまして、その辺りは、この件数ではODR特有の問題があったから不応諾になったとまでは言えるような事実というもののまでは、今回は把握できなかったということになります。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 では、三澤の方から、御質問の点お答えします。

その前に1点、不動産業界で応諾率が低かった、これは多分、不動産業界特有の問題があるなというのは、私どもがテナント賃料のときに学んだことですね。

御質問の点ですけれども、まず、和解案が提示されて、そこから申立人、相手方が意思表示をするまでの期間ということですが、特にここの期間は定めていませんで、我々は全体の調停の期間を、例えば、14営業日というふうに定めています。そこに準ずるという形になると思います。

それから、一方がこの和解案を却下するような形のときに、当然、その和解案が却下されたという形になりますので、実は、調停人は次の和解案を提示する。また駄目だったら次と

いう形で、何回もトライすることができるという立て付けになっています。

ごめんなさい、御質問3点あったかなと思うんですが、今の2点で回答できていますかね。

○垣内座長 一方当事者が却下すると、もうそれで却下ということになるということですね。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 そうですね。これが、一番右のところが、これ、共通チャットルームと言われるところです。ここには今、3人、調停人、申立人、相手方が入っているんですが、その意思表示をした瞬間に、こういったT e u c h iのボットがこういうふうに発言しますけれども、却下してしまえば、これ、和解案が却下されましたという形になるので、当然もう一方の当事者、他方当事者は選択すらできないという形になります。それは、全員に表示される形になっています。

○垣内座長 ありがとうございます。今の画面でちょうどあれですけれども、一方が承諾したときは、それは、対面のスペースに表示がされるということで、相手方としても、相手は承諾したんだなというのを見ながら判断をすることができるようになっていくということですかね。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 そうですね。変な言い方をすると、後出しじゃんけんができちゃうみたいな、そんな形ありますね。

○垣内座長 分かりました、ありがとうございます。

そうしましたら、大変質疑も活発にさせていただきまして、私の方で余り時間の管理ができおりませんで、大変申し訳ありませんでしたけれども、大変貴重な御報告と、それについての質疑応答、意見交換ができたのではないかと思います。今後の検討に当たって、是非引き続き参考にさせていただきたいと思っております。

また、いろいろお問合せ等をさせていただくこともあるかもしれませんが、引き続きよろしくお願いいたします。

本日は誠にありがとうございました。

それでは、山田様、三澤様からの御報告と質疑については以上といたしまして、続きまして、議事次第の3の方に予定どおり入ってよろしいでしょうか。

ウェブ会議等の導入に関する秘密保持の問題についてということで予定をしております。

まず、事務局から資料1から3につきまして御説明を頂きたいと思います。よろしくお願いいたします。

○渡邊参事官 それでは、資料1を御覧ください。

1 ページの1、前提のところを御覧いただければと思います。

ODRの導入に当たりましては、様々な場面で秘密保持の在り方が問題となるところですが、本日の検討会では、認証紛争解決事業者の皆様にとって、特に関心が高いと思われる認証紛争解決手続の期日をウェブ会議等で実施する場合の秘密の取扱いの問題に焦点を当てて、議論していただきたいと考えております。

2を御覧ください。

期日における秘密保持の在り方につきましては、法第6条第11号及び第14号において認証基準が定められ、これらの基準に適合しているというには、認証紛争解決事業者の規律や措置について、秘密保持の蓋然性が客観的に認められる具体的なものである必要があると解されております。

そこで、期日がウェブ会議等で実施される場合について、第三者への情報流出のリスクに

つき、対面で実施される場合との比較やウェブ会議固有のリスクなどを考慮しつつ、一般的にどの程度の水準の秘密漏えいの対策を求めるべきかについて、御議論を賜りたいと考えております。

御議論に当たり参照いただくものとして、別紙ないし別表を用意いたしました。

まず、別表の①を御覧ください。

こちらの図は、期日が対面で実施される場合とウェブ会議により実施される場合の秘密漏えいのリスクをそれぞれ図にして表したものになります。このうち、下の方に①から④までとありますけれども、これらがウェブ会議に固有の、又は可能性が高まる秘密漏えいのリスクとして示しているものになります。

続きまして、別表の②を御覧いただけたらと思います。

こちらは、別表①の①から④までのリスクにつきまして、秘密漏えいの態様と考えられる予防措置、そして認証基準に適合しているというために、規程類上、どこまで履行担保を要するかといった点を、表形式で整理したものとなります。また、期日がウェブ会議等で実施される場合の秘密保持の在り方につきましては、先ほど御紹介した法第6条第11号や第14号に係る実施ガイドライン上、特段の言及はされておられません。そこで、本日の議論を踏まえて、この点に関する具体的な基準を記載すべきかどうか、記載するとして、どのような記載をすべきかについても、御意見を賜りたいと存じます。

続きまして、先ほどの資料1にお戻りいただきまして、5ページの3を御覧いただけたらと思います。

認証紛争解決事業者において、期日の実施方法を変更し、対面での手続に加えてウェブ会議等による手続を実施しようとする場合には、原則として変更の認証を要するものと解され、これまでの審査実務におきまして、そのような取扱いがされてきましたが、この検討会におきまして、一定の場合には、法施行規則第10条第3号に該当し、法第12条第1項ただし書の法令で定める軽微な変更にあたるものとして、変更の認証でなく、変更の届出で足りるとする整理も可能ではないかとの御意見がありました。こうした御意見を踏まえまして、この点を検討課題として取り上げたものということになります。

この論点につきましては、専ら規則第10条第3号の解釈適用の問題として捉えられるものと考えられますけれども、特に当事者の負担の増加、その他の不利益を及ぼすことがないとの要件につきましては、期日の実施方法の変更に伴い、秘密保持について定めました法第6条第11号や第14号の認証基準の適合性判断の基礎となる事項の変更が生ずるものと考えられることから、先の秘密保持上のリスクを踏まえまして、別表②を参考に、どの水準までの履行担保がされていれば、そのような不利益を及ぼすことがないと評価できるのか、別表を参考に御議論いただきたいと考えております。

また、そのような議論を踏まえまして、法第12条に係る実施ガイドライン上に、規則第10条第3号に該当する場合として、例示することの可否やその内容につきましても、御議論いただければと考えております。

事務局からは以上となります。

○垣内座長 御説明ありがとうございました。

大きく申しますと、2点の問題ということで、一つは、期日がウェブ会議等で実施される場合の秘密保持の在り方についてどう考えるかということ、二つ目は、そうした手続を新た

に導入しようとする際に、これが変更認証を要するのか、それとも届出で済むのかという問題。それぞれの問題について、ガイドライン等でどのような記載をすることが考えられるのかといった点について、御議論いただきたいということかと存じます。

そうしましたら、ただいまの御説明を踏まえまして、資料1から3につきまして、御質問あるいは御意見がございましたら、是非お願いできればと思います。いかがでしょうか。

佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 お時間も余りないので、簡単に結論的な部分だけ申し上げておきます。まず、1点目については、この別表2というのは、規程上、どこまで履行担保を要するかというカラムがありますけれども、その一番上、特に求めない、何もしないというので、私はそれではよいのではないかと、結論的な部分でございます。

それから、2点目の変更ではなくて届出でいいんじゃないかということについても、オプションとしてこういうのを置くということであれば、届出で十分ではないかというのが、私の結論的な部分です。

理由付けは、今ごちゃごちゃ言っている時間もないんで、以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

1点目の別表②の方につきましては、リスクがそれぞれあるということでもありますけれども、それぞれについて、特に求めないという選択肢でよいのではないかと、御趣旨でよろしいでしょうか。

○佐成委員 そうですね、はい。オンラインでは当事者以外ののぞき見だとか、リアルの場合と比べれば、確かに当事者以外は物理的に室内には入れないので、そういった違いはありますでしょうけれども、少なくともB to Bで利用するケースを考えた場合には、それが深刻なリスクになるとは、私にはちょっと実感がないような印象でございます。

以上です。

○垣内座長 分かりました。ありがとうございます。

そのほか、いかがでしょうか。

出井委員、お願いいたします。

○出井委員 今の佐成委員の質問に関して、事務局に対する質問になりますが、資料3の別表②の規程類のところ。「規程類（規程、業務マニュアル等）」となっていて、「上、どこまでの履行担保を要するか」というのは、これは、ADR法とか、あるいはADR法の規則、それからガイドラインで、各機関の規程類にどこまで定めることを要求するかという、そういう趣旨ですね。、単純な趣旨の確認ですが。

○垣内座長 では、事務局からお願いします。

○豊澤部付 正に御指摘のとおりでございます。ADR機関の規程類上という趣旨でございます。

○垣内座長 出井委員、いかがでしょうか。

○出井委員 分かりました。

そうしましたら、私もまだ、きちんとこの秘密保持の問題、特に、技術的な点も含めてきちんと検討しているわけではないのですが、ガイドライン等でどこまで規定するかということに関しての一般的な感覚を、現時点でのものを申し上げておきますと、佐成委員に割と近いのかもしれませんが、私も、法律はもちろんですけども、規則とかガイドラインで、現

段階でありこれこれこまでのことをやらなければならない、やらなければ認証を受けられないとか、そこまでの規律を設けるまでの必要はないのではないかという気がしております。

技術は日進月歩なので、何をどういう措置を設ければ、想定される弊害が防止できるのかとか、その辺りもやっぱりかなり流動的な面がありますし、またやり方次第という面もありますので、あまりがちがちに決めなくてもよいのではないかと思います。

一方、今のガイドラインを見ますと、何々をすることが望ましいとか、そういうベタープラクティス、ベストプラクティス的な記載もございます。そういうレベルであれば、要するに、ADR機関でODRを導入する場合に、こういう点に気を付ければよいということが分かるようなものであれば、それはガイドライン、あるいはガイドラインでなくてもよいのかもしれません、留意点というか考慮点というか、そういうものを記載するというのはありかなと思っていますが、がちがちの基準にしてしまうのは、ちょっともう少し議論が必要かなというふうに思います。

○垣内座長 ありがとうございます。

そうしましたら、上田委員、お願いします。

○上田委員 ありがとうございます。

私もちょっと、あまり細かいところが分かっていないことも多いのですが、まず確認として、資料1の1ページの2の(1)の一般論のところでは、例えばということで、営業秘密であるとかプライバシーにも御言及ありますけれども、ここで保護すべき利益はこれにとどまらずに、6条11号との関係では、当該秘密の性質に応じて適切に、これ以外にも多様な秘密の保持を前提としているという理解でよろしいかということが一つ。

それから、別表②の規程類の欄ですけれども、義務付けというところは、先ほど出井委員が御確認いただいたとおり、ADR機関についてはそういう規程類を設けることを認証との関係で要求するかということで、参加者に何かを義務付けるという項目もあるんですけれども、ここは、参加者にそういう義務付けをすることを、規程上定めておくということをADR機関に義務付けるという、そういう2段の義務付けという御趣旨でしょうかということ、まず確認したいと思います。よろしく願いいたします。

○垣内座長 では、事務局からお願いできますでしょうか。

○豊澤部付 2点とも上田先生の御指摘のとおりでございます。1点目の知財とか営業上のノウハウというのは、あくまで例示でございますので、これに限られるものではないという理解をしております。

それから、2点目の義務付けについては、認証ADR法は認証機関に義務を課しておりますので、当事者に対する義務付けというのは、御指摘のとおり、当事者に義務付けることADR機関に義務付けるという趣旨の理解で結構でございます。

○垣内座長 今の点について、上田委員から更に何か御発言ありますでしょうか。

○上田委員 ありがとうございます。

それを踏まえて、若干だけ現在思うところを申し述べたいと思います。

私も、サイバーセキュリティについて疎いのですが、まず、この別表②のうち、参加者、当事者等に一定のセキュリティ体制を義務付けるということについては、私は現時点ではADR利用者に対する過度の負担となるようなおそれもあるので、現在のところ、

やや消極に考えております。

それから、ADR機関のセキュリティー対策については、それが不十分であるために、当事者の利益を侵害するというおそれもありますので、一定の水準を要求する必要性はあるのかなと思いますが、こちらについても、認証との関係では、例示としても具体的な記述までは不要で、仮にガイドライン等に何か設けるにしても、抽象的に、例えば、平時のセキュリティー保持のための体制や措置を定めていることであるとか、インシデント発生時の対応を定めていることであるとか、技術的なサポートや助言を受けることができるようにするための体制や措置が採られていることなど、こういう程度の要求で構わないのではないかと考えております。

出井委員御指摘のとおり、技術は日進月歩で、例えば、OSやアプリの最新版が常に安全で安定しているかというのは、なかなか慎重に考えなければいけない面もあるであるとか、フリーWi-Fiにしても、暗号化されているもの、されていないもの、様々あるであるとか、いろいろなことが考えられますので、余りそこまで具体的に要求する必要はないのかなと考えております。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、渡邊委員、お願いいたします。

○渡邊委員 ありがとうございます、渡邊です。

今回のセキュリティー、秘密保持に関する認証要件という点について、佐成委員と出井委員、上田委員もおっしゃられたように、あまり厳格にすることは、望ましくないのではないかなと思っております。技術の進歩が早いのですので、今入れてしまったことが、何年か後にまた不都合になるということもあり得るのかということを考えておりました。

あと、別表①のリスクとして、①から④まで例示をさせていただいているのですが、①というのは、外部からのアクセスということで、情報セキュリティーに関するところかなと思いますが、②、③、④に関しては、調停機関側である程度コントロールができるようなところかなというふうに思っております。

ですので、例えば、①の点に関して、海外の事例なんかを見てみますと、第三者機関を活用して、セキュリティーのアセスメントを行うと、いった運用をしているところがございます。ADR機関の規模感ですとか年間の取扱件数によっても異なってくるのかなと思うのですが、多いところに関しては、やはり第三者機関を活用してセキュリティー対策を採るといようなことが望ましいのかなというふうに考えますので、認証要件というところではなく、先ほど出井先生がおっしゃられていたように、何かしら情報提供、ODRの体制として望ましいセキュリティーの在り方、運用の在り方といった、参考になるような情報提供があってもよいのかなというふうに思っています。

また、これも情報提供までに、ちょうど6月16日、欧州委員会が、これは裁判所のODRに関するところになるんですけども、ODRメカニズムの設計を担当する政策立案者に対しての情報提供ということでガイドラインを出してしまして、そこにも、サイバーセキュリティーに関する規定が入っております。この規定に関しては、もともと裁判所を対象にしたものではあるのですが、加盟国は必要に応じてADRへの適用を拡大することができるかとされています。ここでサイバーセキュリティーに関して書かれているのは、ODRを促進す

るICT製品ですとかサービスに関しては、サイバーセキュリティが適切なレベルで確保されるべきであるとしています。例えば、適切なODRとみなされるものとしては、機密情報に無許可にアクセスができないことであるとか、あとはデータの改変ができないようになっていたりとか、あとは当事者による身分詐称ができないような形になっているとか、5点ほど挙げられていますので、こういった海外の事例なんかも参考にしながら、今後ODRに関する情報提供を広くしていくことができるというのではないかなというふうに思いました。

以上となります。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

そのほか、更に御発言ありますでしょうか。

出井委員、お願いいたします。

○出井委員 出井です。

先ほど、上田委員の御発言に関してですけれども、私も上田委員のおっしゃるような抽象的なものであれば、ガイドラインに入れることは可能ではないかと思っております。

私も資料を読んでいて、法律の11号と14号ですか、違いがなかなかよく理解できなかったのですが、一応資料の2の方に、11号と14号の違いも説明されていますので、これである程度理解できるかと思えます。

この問題を考えるについて、やはり区別しなければいけないのは、ADR機関、あるいは手続実施者の側の守秘の問題と、手続に参加する当事者が、その手続で得られた情報についてどういう義務を負うのかと、この二つは分けて考えるべきであると思っています。

資料1の2ページのイのところに、その辺りのことが書いてあって、イの2行目に、「これにより、当然に、当事者が認証紛争解決手続において接することのある秘密を保持する義務を負うことはない。」とあって、私も同様に考えているわけですが、ただ、こういう問題があるからといって、ADR機関の側の秘密保持の義務がゆるがせになることはあり得ないと思っていますので、ADR機関の側はやはり秘密を守る、これは先ほど上田委員から御指摘のあったように、営業秘密とか厳密な意味でのプライバシーに属するものだけではなく、調停手続でやり取りされた情報については、厳格な守秘義務を負うと理解しないといけないと思いますし、また、その守秘及び非公開性が破られないような適切な措置を講じる義務があると、整理すべきだと思います。

繰り返しですが、それと当事者の義務、またADR機関の側で当事者にどういう義務を課すかというのは、また別の問題で、そこは、当面は各ADR機関の自主性に任せてよいのではないかと思います。

前回か前々回、私の方からも指摘したところですが、録音・録画についてですけれども、これも、私を含めてADR機関では録画はやめてくださいということを、当事者にはお願いすることが多いのですが、ただ、おそらく今日のこの会議もそうなのかもしれませんが、デフォルトで、特に主催者の方で録画されているわけですね。なので、そういう状況なものですから、かつ、これ、参加する当事者の方でも録画できる、そういう設定になるんでしょうか、あるいは、それを外せる設定もできるのか、その辺りの問題もあるし、それから、やっぱり当事者にとっては、自分が参加した手続をちゃんともう一回おさらいをして、次の期日に臨みたいとか、あるいはその後の解決につなげたいとか、そういう本当に真摯な気持ちで録画したい、録画しておきたいという人もいますものですから、そこは、正に各手続での

ケース・バイ・ケースの対応ということで、私は当面はやむを得ないのではないかと思います。

もちろん、録画されている状態ではなかなか話づらいとか、そういう問題もあるし、それから、また、録画及び録画を自分で利用する、あるいは自分のアドバイザーに見せるとか、それくらいだったらいいのですが、それがネットで公開されてしまうというような状態になると、ちょっとレベルが違うようにも思いますので、その辺りは、恐らくきめ細かな、各手続ごとの対応が必要になるのではないかと思います。なので、一律にそれも駄目だというふうに決めてしまうとか、あるいは、それを駄目だということを当事者に義務付けるということまで、一律に決めるのは、いかななものかなというふうに思っています。

それから、最後に1点、後半の問題、届出でよいのかどうかということについては、私も佐成委員の御意見におおむね賛成で、資料の8ページに書いてあるような一定の留保は付くのかかもしれませんが、やはりそこは、ODR事業者の負担を考えて、できる限り届出で済むようにという方向で検討できないかと、現時点では思っております。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

そうしましたら、山田委員、お願いできますでしょうか。

○山田委員 私も、今までの先生方の御意見と基本的には同方向の意見を持っておりますので、結論的なところだけ簡単に申し上げたいと思います。

別表②の表にまとめていただいた点、に関しては、先ほど来お話がありますような、ごく抽象的なレベルでの文言を更に付け加えるということには、特段反対ということではございませんけれども、現行法においても、現行のガイドラインの記載においても、秘密安全管理のための物理的なないし技術的な措置というところで書いてございますので、これでウェブ会議においても、必要な措置について読み込んでいけないこともないのかというふうに思っております。

繰り返しますが、念のために、抽象的な文言を付け加えていくということに対して反対するものではありません。

その理由としては、今まで先生方おっしゃったことに加えて、どれだけのセキュリティーが必要なのかは、事案にもよりますし、当事者にもよりますし、そのADR機関のポリシーにもよると思いますので、セキュリティーのあり方を一種の競争力として競っていくということが、健全ではないかというふうに考えるところです。

ただ、ガイドラインよりも下のレベルで、もう少し機動性の高いレベルでの例示とか、モデル条項とか、そういった形で情報提供するということは、これは必要になるだろうというふうに思います。

それから、この別表②の最後の欄外の米印のところにあり、今、出井委員が御指摘になったところに係りますけれども、ここに関しては、個人情報保護等のポリシーからいたしますと、仮に録音・録画をするということであれば、まず、告知はしないといけないということになるのだらうと思います。これは、今までの議論とは若干フェーズの違う問題かなと思います。告知の上で、通常は録画についても合意も必要だということになると思いますけれども、そこから先、当事者がそれをどのように利用していくのかというのは、また、更に別の問題として議論すべきところかと思ひますし、後に、例えば、訴訟手続等において開示強制

があるかどうかということとも関連する問題かと思います。

それから、10条3号の関係につきましては、私も、これは届出で足りるのではないかという考えでございます。

以上、取り急ぎ申し上げます。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

続きまして、斉藤委員、お願いいたします。

○斉藤委員 簡単にお話しします。

皆さんの考えられている方向性と、私も全く同じです。異議ありません。

一言だけ言うと、やはりADRは、もともと権威に対する信頼ではなくて、人に対する信頼の制度だったはずなんですね。その良さを残していくということからすると、やはり皆さんが発言されたような方向性が正しいのではないかと思っています。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

事務局から発言がありますでしょうか。

○豊澤部付 司法法制部の豊澤でございます。

時間が過ぎてしまっているところで大変恐縮なんですけれども、法6条第11号、第14号の認証要件との関係では、ガイドラインに具体的な記載をしない方がよいのではないかという方向性で、私も理解したところでございます。

また、変更について届出で足りるかどうかという問題についても、届出の道を認めるべきではないかという方向性を委員の皆様からお示しいただいた一方で、委員の先生からも一定の留保はあり得るとのお話もあったところですが、ウェブ会議における秘密漏えいのリスクが当事者に不利益を及ぼす場合も考えられるのではないかと考えておきまして、一定の要件を満たす場合に届出で足りるというような整理にすることも考えられるとは思いますが、届出で足りるとの御意見の先生としても、ウェブ会議の届出は無条件で足りるというニュアンスなのか、あるいは、届出であっても、例えば、当事者まで負担を課すのは妥当ではないけれども、ADR機関には一定の秘密保持義務を課するのが妥当であるとか、届出で足りるための条件みたいなものについて、何かお考えがあればお聞かせ願えればと思います。

○垣内座長 そのようなことで、もし今の点について御意見等を頂けるようでしたら、お願いしたいと思いますが。

斉藤委員、挙手をしていらっしゃいますでしょうか。

○斉藤委員 消し忘れてでしたが、今の点は、かなり考えないといけない問題なんで、次回に続行ということをお願いできればと思います。

○垣内座長 山田委員も御発言いただけるようでしょうか。

○山田委員 私もまだ十分には考えられていませんけれども、全く留保なしということは、そもそも条件の構造上ないのだろーと思っておりまして、各機関の対象としている当事者、あるいは事件類型、それからどの程度ウェブ会議を使うのか、どういう場面で使うのかといったことと、各機関でどのような規程やマニュアルを作っているのかということとの総合衡量で、不利益が生ずるのかどうかということ判断するということかなと今の時点では思っております。

○垣内座長 ありがとうございます。

そのほかさらに、今の点、あるいは全体について、御発言ございますでしょうか。

議論を続行する必要があるという御発言もありましたけれども、次回、この点についてさらに検討ということによろしいですか。

事務局でもそのようなお考えということですので、この点について、さらに引き続き御議論をお願いすることになるかと思えます。

そうしましたら、特に今の時点で御発言の御希望がないようですので、本日の検討につきましては、この辺りということにさせていただきたいと思えます。議論尽きないところでありますけれども、次回もまた引き続き御検討をお願いしたいと存じます。

そうしましたら、事務局から今後の日程等について説明をお願いしたいと思えます。

○渡邊参事官 次回、第11回は、7月29日木曜日の午前10時から正午まで、場所は法務省赤れんが棟の3階、第一教室を予定しております。引き続き、ウェブ会議での御参加もお待ちしておりますので、御協力よろしく願いいたします。

詳細は、また後日、事務局から連絡いたします。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

本日は時間の延長をお願いすることとなりまして申し訳ありませんでした。

大変熱心に御議論いただきまして、改めて御礼申し上げます。

それでは、次回もよろしく願いいたします。

本日はこれで閉会といたします。どうもありがとうございました。

—了—