

# 第11回 ODR推進検討会 議事録

第1 日 時 令和3年7月29日(木) 自 午前10時16分  
至 午後 0時15分

第2 場 所 法務省赤れんが棟3階「第一教室」

第3 議 題

1. 開会
2. ODR事業者からのヒアリング
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. 事務所における掲示義務の問題について
5. 閉会

第4 議 事 (次のとおり)

## 議 事

○渡邊参事官 それでは、定刻を過ぎておりますので、第11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。大変お待たせいたしました。

本日もお忙しい中、御出席いただきまして誠にありがとうございます。若干トラブルがございます。開始時間が遅れまして失礼いたしました。ウェブ会議等を利用して手続等を進めるに当たって生じ得るトラブルの一つを、正に経験しているところかなというふうに感じております。

それでは、本日の議事に入らせていただきます。

まず、事務局から資料の御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6までの6点となります。

資料1は、前回の検討会での御議論を参考に、期日がウェブ会議等により実施される場合における秘密保持の在り方や変更認証の要否等について、事務局で再度整理させていただいたものになります。

資料2は、事務所における掲示義務の在り方について事務局において整理した資料として、資料3、4はその参考資料ということになります。詳細は追って説明させていただきます。

資料5、6は、本日ヒアリングを実施するキビタス株式会社、ミドルマン株式会社から御提出いただいた資料となります。

現時点での資料の説明は以上となります。

○垣内座長 資料についてはお手元にありますでしょうか。よろしいでしょうか。ありがとうございます。

そうしましたら、本日初めの議題としまして、ODR事業者からのヒアリングを行いたいと思います。

まずは、キビタス株式会社様から御発表いただけるということですので、よろしくお願いいたします。

○キビタス株式会社 森下将宏氏 よろしく申し上げます。本日は貴重なお時間を頂きましてありがとうございます。キビタス株式会社で代表をしております森下と申します。

当社は、ODRを使って、特にデジタルプラットフォーム上におけるオンライン取引で発生する紛争を解決する事業を進めている事業者になっております。

簡単に当社の概要ですが、2019年に設立したスタートアップになりまして、チームとしてはテックとリーガル、両方に精通したメンバー構成になっており、本日参加している轟木という方も弁護士になります。

これまでに、損保ジャパン様といった大手企業と実証実験を進めさせていただいたり、クオンタムリープベンチャーズというベンチャーキャピタルから御出資を頂いている会社になります。

当社事業の御紹介ですけれども、ODRの開発を進めておりまして、特にオンライン取引におけるトラブル解決機関として今は事業を進めております。

具体的な事例として、例えばフリマサイトで購入した商品が記載されていた内容と明らかに違っていた時、相手方へ連絡して、返品・返金に応じるように依頼したケースなどがあります。しかしながら出品者としては返品不可ですよということで、これ以上の議論はできませんと議論は平行線をたどっています。このような場合に、カスタマーサポートに問い合わせても、基本的には当事者間の紛争には介入することはできないとして、どうしてよいか分からないと、どちらか一方が泣き寝入りしてしまうということがよくあります。実際に、政府のアンケート調査でも、国内のオークション・フリマサービスにおけるトラブル状況として、約3割近くのユーザーが何かしらのトラブルを経験しています。実際にその中で、どのくらいトラブル解決の満足度があったかという点、3割以上が解決しなかった、4割以上が解決したが不満ということで、トラブル解決に関しても課題があるというような状況でございます。

こういった紛争発生時の解決の課題ですが、1点目としまして、弁護士法の都合上、なかなか運営が積極的に紛争解決に介入できないというのがございます。2点目としましては、実際に紛争が発生した際に、紛争当事者間における価値観の相違であったり、お互いに感情的になっている場合では当事者間同士での解決が困難というのがございます。3点目としましては、例えば実際に紛争になりましたという際に、それで5万円の商品、10万円の商品をもぐっての紛争で弁護士を雇うのかであったりとか、裁判へ訴えるのかという点でいくと、そこで費用倒れが発生してしまったり非常に手間が掛かってしまうため、既存の解決手段がなかなか機能しないという課題がございます。これに対して、当社ODR事業といたしましては、こういったプラットフォーム・事業者・利用者のための紛争解決手段として、それに関するデータを収集するとともに、最適な解決策を提案するというような事業を進めております。

具体的な機能として、こういったプラットフォーム上で発生する当事者間の紛争に対しての自己診断機能の開発を進めております。また紛争解決を行ううえで相手方の応諾が課題になりますので、相手方への呼び掛けツールであったり、内容証明作成支援などの開発も進めております。最後に、第三者調停の実施について、当社サービスの機能の一部として、調停を御提供できないかと今進めております。

私どもとしては、デジタルプラットフォームやサービス事業者様に対して御提案を差し上げているのですけれども、サービス事業者のメリットとしましては、まず1点目として迅速な紛争解決ができることです。従来のカスタマーサポートでは踏み込み切れなかったような、踏み込んだ介入ができることによってより迅速な紛争解決ができます。これによってユーザーの満足度向上にも繋がりますし、カスタマーサポートの負荷軽減が見込めます。

2点目はクレーマー化予防です。こういったサービス上で不満を抱えたユーザーは、基本的には相手方が悪いという話になるのですが、その取引を媒介したプラットフォームに対して何か不満を抱いて、例えばSNSへの書き込みや悪い口コミなどリスクがあります。そういったリスクを迅速なトラブル解決手段の提供によって予防できるというのが2点目になります。

3点目はサービス利用促進です。例えばeBayの事例でいきますと、そもそもトラブル

に遭わなかったユーザーよりも、こういったODRの仕組みを経たユーザーの方がその後の利用促進につながったと。かつ場合によっては、自分にとって仮に不利な判定があった場合でもその後の利用促進につながるという結果がみられました。ODRの仕組みがあることによってサービス利用促進が見込めると考えております。

今までが当社の事業に関する御説明でしたが、私どもの方で進めている中で、今回政策的に要望、お伺いしたい内容を幾つか御説明させていただければと思います。

まず、1点目は、相手方の情報開示に関してです。今は大手プラットフォームでの匿名取引が増えておりまして、プラットフォームによってはほぼ全ての取引が匿名取引に移行しているような事業者もあります。一方で、そういった匿名取引においてトラブルが発生した際に、当然ながら相手方の氏名、住所というのは分からない状況ですので、仮に詐欺的なトラブルに遭った場合でも、基本的には御自身で何か手段をとることができません。一般的には警察へ被害届を提出して、そこからプラットフォームに照会をかけたというような手続きになりますので、時間と手間が掛かってしまうという問題がございます。匿名取引では、その取引の相手方に対して、ADR機関の判断でプラットフォームへの開示請求を行える仕組みなどADR機関への一定の権限を付与するといったことが可能ではないかと考えております。

2点目は、仲裁の位置づけです。今の議論としては、仲裁とは「仲裁法に基づく仲裁」を前提にしていると理解しているのですが、一方で、事業として仲裁をビジネスにできるかという、越えるべきハードルが多いという理解でおります。実際に海外の方に目を向けてみますと、例えばAirbnbでは、紛争解決において最後は仲裁によって決まった内容を最終的に受け入れて、ユーザーへの決済システムなどで強制執行性を担保するというフローになっています。国内でそれを実現しようとする、と、「仲裁法に基づく仲裁」をサードパーティーである我々が実施できるかという弁護士法上の課題がございます。今後は、ODRないしADRにおける仲裁の位置づけについて、こういったODR活用推進の文脈でより深い議論をしていただけると、当社としては事業として進みやすいと考えております。

3点目は、プラットフォームとの連携です。例えばADR機関を置く義務があるのは現状において一部の金融業に限定されており、金融機関であれば関連する業界団体の金融ADRを紛争解決の手段として指定されております。デジタルプラットフォーム上での取引においても、取引当事者間の紛争というところは恒常的に発生しますので、そういった紛争解決機関として、ADR機関ないしODRの指定を義務づけることで消費者保護をより拡大できないかと考えております。

また我々のODRの立ち位置に関して、某最大手のフリマアプリですと、プラットフォーム外でのコミュニケーションが禁止事項とされており、我々がADR機関として存在したとしても、プラットフォームの規定上有効な手段を御提供できないという事情もあります。一方でEUのODRサービスでは、逆にプラットフォーム外でのコミュニケーションを通じた紛争解決を前提としており、認証ADRに一定の法的地位であったり何かしらの権限を用いて、プラットフォームと連携しながらコミュニケーションの部分も含めてODR・ADRが普及していく仕組みを推進できないかと考えております。

私の方からは以上になります。ありがとうございます。

○垣内座長 森下様、誠にありがとうございました。オンライン取引というODRが正に期待される局面での開発の取組の状況、また、政策的な要望等も含めてお話をいただきました。

それでは、委員、あるいはオブザーバーの方々から御質問、あるいは御意見などがありましたらお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 佐成でございます。御説明ありがとうございました。

御社はリーガルプラットフォームの開発提供ということですが、具体的に当事者間の紛争を事業として取り扱っているのかどうかということ、ちょっと確認したいというのが1点目でございます。

それから、もう一つは、概要のところには御社は大手町のビルに事務所があるというふうになっているわけですが、ここの機能というのは今はどのようになっているのかということ、参考までにお聞きできればと思います。

以上2点でございます。よろしくお願いいたします。

○キビタス株式会社 森下将宏氏 承知いたしました。

1点目の事業として調停を提供しているかということなのですが、私どもは前提としてITソフトウェア開発企業で、ソフトウェアの機能的な部分の開発を生業にしております。一方で何かしら調停という機能を御提供できないか、ADR認証課の方々に御相談したりしている状況で、今、私どもの事業として成立しているのはソフトウェア開発の部分であったり、それを通じた共同研究開発、実証実験というところが主にはなります。調停に関する部分、リーガルサービスの提供についても、随時検討を進めているというのが当社の現状です。

2点目に関しての大手町のオフィスの機能ですが、FINOLABという、いわゆるフィンテックの施設に入っております。事務所機能ということもございまして、本社をそちらに置かせていただいておりますし、あわせて、ほかのフィンテック企業様との提携に関して連携しております。私どもはODRという機能が、リーガルの側面だけでなく、リーガルの決まった合意内容が決済につながって、強制執行性を担保するというような、そういったいわゆるフィンテック的な要素も多分にあると理解しておりますので、フィンテック企業との提携という文脈の中で大手町オフィスという位置づけにはなっております。

○佐成委員 ありがとうございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、出井委員、お願いします。

○出井委員 出井でございます。今ちょうど共有されているページ、最後の政策的要望のページの中で、2ポツ目のADRにおける仲裁の位置づけというものがございまして。これは先ほどの御説明の中で、仲裁まで含めてやりたいということの理由なのですが、話し合いがまとまらないときに第三者が決定を下す、裁定を下すと、そういうところまでいきたいということなのか。もう一つは、執行のこともおっしゃったので執行力を得たいということなのか、あるいはその両方なのか。その点を確認をしたいというのが1点です。

それから、もう一つは、その次のポツのプラットフォームとの連携についてのところで、ちょっとここは私の基本的な知識がなくてあまり正確に理解できなかったのですが、この特に白の2ポツ目ですか、コミュニケーションを禁止事項としているとか、ちょっとこのあたりの意味がよく分からなかったので解説いただければと思います。

最後にもう一つ思い出しました。このパワーポイントの中のソリューション-Overviewというページ、スライドのページです。紛争の絵が描いてあって、その下にキビタス

ODRとあって、①自己診断機能、②相手方への呼びかけ支援、③第三者調停の実施と。それで、これはもしかしたらこれからビジネスモデルというか、そういう設計をされるのかもしれませんが、これを一体として例えば、これはキビタス自身が紛争解決事業者になる場合の話ですけれども、これらサービスを一体として料金を利用者から取るということを想定されているのでしょうか。それとも、どこかの部分だけということなののでしょうか。もし今の段階で計画があって、差し支えない程度で教えていただければと思います。

以上3点です。

#### ○キビタス株式会社 森下将宏氏

まず、1点目の仲裁を当社として実施、将来的に希望する背景というところなのですが、背景としてまず調停によって双方が合意していただければめでたしめでたしというところなのですが、なかなか調停のみで解決し得ない事例も多分に含まれるのではないかと。そこに関して私どもとしては調停で実際にどのぐらい解決できるか検証は進んでいないので、実際問題、調停だけで解決できるのか何とも言えないところではあるのですが。ただ、実際問題、調停で解決できない場合において、仲裁を通じて何かしらの最終決定を下すという最終的な紛争解決手段があった方が、結局そこで双方の合意が得られない時点でドロップしてしまうという事態を避けるという意味で必要性があるというのが1点目です。

あと、2点目は同様の理由で、調停に強制執行性がない部分に関して、仲裁で強制執行性を担保し、場合によっては、仲裁を通じて先ほど申し上げたような決済システムと連携して、ある種の強制執行性を担保するというような、そういった業務フローが組めると、より自然になるかと考えております。

ちょっと発展的な話でいきますと、例えば、Airbnbとかですと、もういきなり和解あっせんから、調停という手は踏まずに仲裁に至るような、そういった仕組みになっております。仲裁合意についても事前に規約でとっており、それがこの日本の商習慣上ないし法制度上、理想的なフローかというところは議論の余地はあるのですが、一方で、大量に発生している紛争を迅速に解決できる一つの有効なフローかと理解しております。そういった形も将来は想定の中で、実際に仲裁がどういう位置づけなのかまだ不明瞭というのが正直なところですので、そこについて理解できると有り難いです。

2点目の御質問ですが、プラットフォーム外でのコミュニケーション禁止というのは、具体的に例えばフリマアプリ上で売手、買手のやり取りについて原則としては、取引に関してはこのフリマアプリ上の取引のチャットシステムでやってくださいというのがこのフリマアプリ等が規定で提起しているものです。彼らがプラットフォーム、フリマアプリ上のチャットの外でコミュニケーションをしないでくださいと言っている背景につきましても、基本的に例えばフリマアプリでマッチングした後で、その外で決済をしてくれと依頼されたり、それでプラットフォーム外で何かしてくれというふうになってしまうと、例えば詐欺に発展したり、場合によっては悪意のあるURLを踏ましてそこからフィッシングしたり、いろいろ悪いことができてしまうので、原則としてはこのプラットフォームのチャットのシステムを使って、そこでコミュニケーションをしてくださいとされています。変なURLを共有しないでくださいとか、変な決済システムを使わないでくださいというのが、プラットフォーム外、つまりフリマアプリ外でのコミュニケーションを禁止している背景でございます。

一方で、EU的なODRプラットフォームを我々が目指そうとすると、やはりプラットフ

フォーム外でのコミュニケーションは必要になってくるという理解でおります。具体的には、何かしらの法的な権限だったりということも含めて、例えば我々のこの認証ADRのURLは原則共有可能で、そこでのコミュニケーションは可能ですよというような、そういった形で法制度ないし規定を整備していただくという可能性があるのではないかと考えております。

3点目の御質問のビジネスモデルにつきましては、当社としては今検討中でございますので、もちろん弁護士法との兼ね合いであったり、課金体系や事業としてどういった形で実施するのが有効であるかという観点で検討を進めてはいるのですが、やはりこの課金をどうするかは一つの鍵にはなってくるかと考えております。当社としても、どのような課金体系があり得るか、どういった形が実際ユーザーさんが望む形であるか今仮説検証を進めている段階にある状況でございます。

○垣内座長 出井委員、よろしいでしょうか。

○出井委員 ありがとうございます。冒頭、垣内座長から御指摘のあったように、このプラットフォーム型の取引に関するODRですか、これは正にODRが一番使われる可能性のある分野ですので、非常に重要な課題であると思います。

今御説明があったように、いろんな法的な、弁護士法を含めて法的な課題がありますので、ビジネスモデルを構築される際にはそのあたりをクリアにしていくと、その枠内でクリアしていくというのが大事だと思います。仲裁等については、こういうやり方はないのかとか、いろいろなものはあるのですが、それはまた皆さんと共に検討していきたいと思っております。

キビタスさんとしては、自分自身が認証解決事業者になるということもあるだろうし、それから、既存のADR機関、認証、非認証問わず既存のADR機関に、リーガルサービスプロバイダーとしてソフトを提供したり、あるいは運用サービスを提供したりすることもあるという、そういうお答えが佐成委員の御質問に対するお答えだったと思いますので、自分がやる場合とサービスプロバイダーとして提供する場合、両方について、今後いろんな問題を検討していただきたいと思います。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、続きまして、山田委員、お願いいたします。

○山田委員 キビタスさん、御説明ありがとうございます。

私からは、3点質問をさせていただければと思います。

1点目は、仲裁に関することなのですが、先ほどのAirbnbで仲裁がかなり行われているというお話だったかと思いますが、どういう方が仲裁人になっているのかということについて、取り分け法曹資格、あるいは消費者関係のプロフェッショナル等の資格等が必要かどうかということについて教えていただければと思います。

第2点は、同じく仲裁に関してなのですが、現在、いわゆる消費者紛争に関しては、仲裁を行うことを制約する附則があるわけですので、Airbnbであれば恐らくC to Cという扱いだと思いますけれども、事業者全体に広げますとB to Cを念頭に置くということなので、御要望としては、消費者紛争に関しても一定仲裁法の改正を検討する余地があるという御趣旨なのかということが2点目であります。

3点目ですけれども、プラットフォームとの連携に関して、最初のポツでODRを置く機関、事業者の範囲を広げるということをお考えだということで、確かに重要な点だと私も思

うのですが、他方でこのような義務づけをする場合には、金融ADRのように非常に詳細な規定、法律事項等で置き、監督官庁の監督等もかなり厳格になるおそれがある。それから、EUに関しても御案内のとおりかなり重い規定になっていて、逆に実効性について議論の余地もあるというようなお話もあるところで、そのあたりの兼ね合いについてどのようにお考えか、もし既に御意見がありましたら教えていただければと存じます。

○キビタス株式会社 森下将宏氏 ありがとうございます。

1点目から回答させていただければと思いますが、Airbnbのケースでいきますと、アメリカ仲裁協会（American Arbitration Association）のような、いわゆる仲裁機関がされていて、eBayの場合も、たしか同様に仲裁機関が実施をしているかと思います。

2点目の御質問は、仲裁をB to Cの一般的な紛争にも広げ得るのかですが、特に仲裁を業として実施するに当たって、今の仲裁法の枠組みだけですと、なかなか事業者として実施しづらいのが正直なところ。仲裁法が変わるとい話なのか、それとも何かしら別の枠組みの中でそこが規定されるのかと思うんですが、何かしら今後当社として仲裁を、ODRの一部として実施できる範囲を拡大していくに当たって、法的整理がより明確になっていた方が事業として立ち上げやすいというのが2点目になります。

3点目について、実際に義務づけることによる有効性と、事務負荷の拡大との兼ね合いですが、当社の肌感覚では実際に調停や仲裁に至る紛争案件が実際にプラットフォームでどの程度発生しているかについては、実際問題そこまで莫大な件数が発生しているというよりは、定期的に、いろんな事業者でいろんな紛争が発生するという状況です。どちらかという、ビジネス的インセンティブで拡大していくというよりは、社会インフラとして全事業者が入れていくようなものにしていく方がより消費者保護やODRの普及につながると私どもとしては考えております。そういった文脈の中で多少事務負荷がかかったとしても、これはある種の社会インフラであるというような認識のもと義務づけをしていく方がより有効ではないかという仮説を持っております。

○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 ありがとうございます。そうしますと、最後の点ですけれども、ビジネスモデルとして余り成立するという御予定ではないというふうに承りました。それも一つの考え方かなと思います。ありがとうございました。

○垣内座長 このほかの、今、川口委員と上田委員から質問のお申出がありますけれども、森下様はお時間の方はまだ大丈夫でしょうか。

○キビタス株式会社 森下将宏氏 11時まででしたら大丈夫ですので。

○垣内座長 ありがとうございます。そうしましたら、川口委員、恐縮ですけれども、できるだけ簡潔な形でお願いできれば幸いです。よろしく申し上げます。

○川口委員 貴重な御報告をどうもありがとうございます。幾つか質問したいことはあったのですが、1点だけ教えていただけたら有り難いです。

パワーポイントで損保ジャパンさんとのオンラインでの紛争解決の実証実験を現在されている、こちらの資料ですね、ということで2月10日に記事が出ておりますけれども、こちらの状況、現在の状況、応諾率であったりとか、実施件数など、もしも把握されているようであれば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。

○キビタス株式会社 森下将宏氏 承知いたしました。こちらの実証実験の進行状況というところなのですけれども、まず、2月からの時点では、どちらかというところの研究開発の方に重きを置かせていただいております。こちらの実証実験については今後も継続をしております。今後、その取組については何かしら発表をさせていただけるのではないかと思います。

○川口委員 どうも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、続きまして、上田委員、これもすみませんが、簡潔にお願いできれば幸いです。よろしく申し上げます。

○上田委員 ありがとうございます。本日は貴重な御報告をありがとうございます。簡潔に2点だけお伺いしたいと思います。

1つは、最後のページの政策的要望の1点目の情報開示について、ADR機関に一定の権限を付与することは可能かという御提言ですけれども、これはADR機関とプラットフォーム間の契約であるとか、プラットフォームとその利用者との間の契約では、解決困難な問題があるという御認識かということをお伺いしたいと思います。

もう1点は、紛争に関するデータを収集するということですが、このデータに関するコントロールについて、その紛争当事者に何かコントロール権限があるという前提なのかということをお伺いしたいと思います。

○キビタス株式会社 森下将宏氏 ありがとうございます。

1点目ですけれども、今現状として、我々が情報開示請求を実施する場合には、プラットフォームとの連携が必須になってきます。一方で、プラットフォームの方でそこを実現しようとするサービス規約を変更する必要があるため、なかなかその負荷が高いのが現状です。なので、そういった中で、実際は開示請求が有効なADRをつくっていく上で非常に鍵になる要素であると理解しておりますので、例えば何かしらの照会権限といったものが仕組みとしてあると、よりADRの機能としての有効性が高まるのではないかと、そういった文脈の中でのこの開示請求の権限でございます。

2点目としましては、特にエンドユーザーにどれだけ権限があるかという話ですけれども、当然ながらADR機関として保持するデータに関しては厳格かつ厳重に管理する必要があると思います。ただ一方で、ADR的な部分とはもう少し派生的な、広い文脈でのトラブル解決でいきますと、日々ADRに至るまでに膨大な数のトラブルであったり、トラブルの予兆となるデータも非常にありますので、それも含めて収集、解析して有効に活用していくと、その企業ないし事業者様のリスクマネジメントに御活用いただけるような形で進めていくというのが、基本的な考えになります。データの扱いにつきましては、基本的にはプラットフォームであったり、サービス事業者様の規約の範囲であったり、一般的な個人情報保護法であったり、そういった範疇で実施していくのがメインにはなってくると考えております。

○垣内座長 上田委員、よろしいでしょうか。

○上田委員 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した。

それでは、時間を若干超過してお取りいただきましたけれども、キビタス株式会社森下様からの御発表及び質疑については以上とさせていただきたいと思っております。森下様、誠にありがとうございました。

○キビタス株式会社 森下将宏氏 ありがとうございます。もし何か追加で御質問等があり

ましたら、個別でも御連絡を頂戴できればと思いますので、よろしく願いいたします。それでは、私どもはこれにて失礼いたします。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。

それでは、続きまして、ミドルマン株式会社から御発表をいただけるということですので、早速ですけれども、よろしく願いいたします。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 おはようございます。ミドルマンの三澤です。よろしく願いします。

早速資料を共有させていただきます。

それでは、時間も押しているということですので説明に入らせていただきます。

まず初めに、ちょっとこの今回の検討会の意義の再確認というところで恐縮ですけれども、社会的な要請の背景です。Society5.0ですとか、あるいはSDGs、この16項目、こういったことが背景にあるのかなというふうに思っております。

そして、6月に公表されましたけれども、成長戦略フォローアップの工程表、ここでKPI、2030年までに世界銀行でのビジネス環境ランキングでG20、1位を取るということを掲げていらっしゃるというふうに理解しています。

我々の事業領域なのですけれども、BtoGですとか、BtoPと言われるような領域でして、ガバメント、あるいはパブリックというふうな文脈です。ビジネスと社会貢献、こちらを両方両立させようというような社会課題解決型のスタートアップになりますということです。端的にいいますと、皆さんと敵とかそういった関係ではなく、一緒に変化を起こしていく、そういった連携を望んでいるということになります。

我々は、今どういったフェーズにいるのかということところです。これは活性化検討会のときに整理された政府の資料ですけれども、この第2段階、第2フェーズの③と④、当事者間交渉とADR、このところを我々は今取り組んでいるという形になりまして、今日説明させていただく内容は全てここに該当する、私がODRと言った場合はここを指しているというふうに御理解いただければと思います。

それで、ODRの活性化検討会が2019年の9月に開催されたとき、そのときは我々はまだスタートラインについてさあこれからやっていくぞという段階でした。ですので、私なんかはゲストでお呼びいただきましたけれども、政府の動きは相当速いなということを感じておりました。ところがそこから2年弱たちました。今は2021年7月ですけれども、スタートアップも、先ほどのキビタスさんも含め準備が着々と進んでいます。弊社に至っては一応もう本リリースを済ませております。ですので、環境整備を追い抜いてしまっているような状況なんです。そのことによって我々だけでは解決できないことも出てきているところで、今日はこういったお時間を頂けて非常に有り難いと思っています。

実は、ODR活性化検討会を始めたときに、まだ成長戦略に登録される前、内閣官房の方から何回かヒアリングを受けていたのですが、その時点でスタートアップの活用は必須だという御認識があったのだと思います。出る杭を伸ばしましょうというようなお声がけを頂きまして、私たちのような思いもこの検討会にのせていただいているというふうに思っていますので、是非一緒に検討していただければというふうに思っています。

それで、社会実装上の課題です。

最初に、ちょっとこのODRに関しては、これまで全くファクトベースで議論ができて

いなかったのだらうと思います。やはり国内で取り組んでいるところがないというところがあります。なので、我々の方なのですが、短いながらも幾つかのデータがありますので、ちょっとそれを共有させていただこうと思います。

前回は、我々が取り組んだ領域みたいなことを少しお話しさせていただきましたけれども、主にこのシェアリングエコノミー、それから、災害にまつわるテナント賃料、結婚式キャンセル料、それから離婚、こういったものに取り組んでいますというところなんです。縦に応諾率、和解成約率などを並べさせていただきました。ここの応諾率、シェアリングエコノミーのプラットフォームと連携する場合は応諾率100%という結果が出ています。一方で、テナント賃料、これは我々非常に勉強になりましたけれども、どこの大家さんも受けていただけなかったという状況でした。これは前回も日司連との実証実験の中で御説明しましたけれども、非常に業界構造が大きく影響しているというところだと思っています。それから、結婚式のキャンセル料については30%の応諾率だったというところなんです。このあたり、どうやって応諾率を上げていくのかということに関しては、ちょっと後ほど提言をさせていただければと思っています。

和解成約率で、あまり手前みそなことはあれですけども、一応応諾をしていただいた場合は全て和解まで至っているというところで、今のところ100%という形になっています。それから、平均の和解金額です。これは本当に業界、ジャンルを大きく印象づけるものです。シェアリングエコノミーはやっぱり6、300円、数千円です。一方で、結婚式のキャンセル料はやっぱり数十万円というところになっています。

それから、解決期間、これは11営業日、それから、こっちが10営業日です。外れ値というのがあって、米印をしながら説明書きがないので申し訳ないのですけれども、こっちのシェアリングエコノミーの外れ値は、申立人の方がちょっと体調を崩され、それでチャット上の連絡が途絶してしまったという期間が結構長くあったということで24営業日掛かっているという話です。それから、結婚式のキャンセル料の外れ値に関しては、相手方である結婚式場の運営会社の方に代理人の弁護士の方がつかれたということで、非常に調停人の方は苦労されていたと思うんですけども、ハードネゴシエーションみたいな形になりまして、かなり調停期間が伸びたという形です。

それから、平均ラリー回数、114回に対して142回といった形、若干やっぱり金額が高くなればラリー回数も増えるのかなと。

一方で、総文字数、ここは如実に結果が出ています。1万6,000文字に対して3万5,000字ですので、2倍以上の文字数のやり取りがされている。

それから、1メッセージ当たりの文字数、これは平均で申し訳ない、140に対して250、これはミニマムでゼロとありますけれども、これは単純に証拠を添付しているためにメッセージがゼロという話です。一方で、マキシマムだと2,700とか3,000とかという数字ですので、相当な分量をスマホから打たれているというのが想像できますという形。1、2のところは後ほど、シェアリングエコノミーの数千円のトラブルをマイクロクレームというふうに呼んでいますけれども、この辺の対処についても後ほど説明させていただければと思います。

それから、利用者のアンケート結果です。ざっくりですけども、本当は30項目ぐらいあるアンケートを毎回実施してまして、そこに回答があったものという形になります。シ

システムへの満足度、これはかなり高いものがあります。むしろネガティブな回答をしてくださった方はおりませんということです。それから調停人への満足度、若干グレーの満足していない層が出てきますけれども、それでも70%ぐらいは満足されているという結果。それから調停結果です。これは相手方にもアンケートにお答えいただいていますので、その辺で若干グレーのラインのところが大きくなるよねというところがありますけれども、それでも60%ぐらいは満足されているということで、満足度に関しては総じて及第点はいっているのかなというふうには思っています。

一方で、この負担感のところなのです。チャットでやるというところで、我々はこの辺の削減に大きく寄与していると思っていたのですけれども、まだまだそこは全く、全くと言ってはいけませんけれども、まだまだちょっと負担感は大きいという結果がものすごく出ているということです。非常に大きい、やや大きい、ここでも半分以上、むちゃくちゃ大きくなってしまっていますということ。それから、調停に掛かった時間、期間です。先ほど10日前後というのが平均だというふうに申し上げましたけれども、それでも非常に長い、やや長いという形で結果が出てしまっているということで、ここは更なる改善が必要ですよということになります。

これを踏まえて、ちょっと8つほど提言をさせていただければと思っています。

1つ目、共通アジェンダの策定です。先ほどの6月に公表されました成長戦略フォローアップ工程表、これをちょっと拝見しますと、若干我々の認識とちょっとずれが生じているのかなと思っているところがあります。まず1つ、ここの今の検討会の基本方針を策定するという目標のところ、AI技術だったり、既存のADR機関を活用するみたいなことが入っているのですけれども、ちょっと我々の認識と若干ずれているのかなというところがあります。

それから、ここに離婚に関する話が出てきていますけれども、これとKPIのビジネス環境ランキングのひもづけ、これはどうなんだろうというのがあります。やっぱり政府としてはこういったKPIにならざるを得なかったというのはよく分かるのですけれども、より整合性を持った、あるいはよりインパクトのある共通のアジェンダというのを策定した方がいいんじゃないかと思っています。共通のというのは、つまり産学官での共通のKPIみたいなものがあっていいんじゃないかというふうに思っているということです。御存じのとおり、シェアリングエコノミーの領域は官民で取り組んでいらっしゃる場所があります。我々は産学官で何かミーティングを定期的に設けて、そういったところの話を進めていってもいいのではないかなというふうに思っているというところが1点です。

もう一つは、ADRの認証取得プロセスの改善です。この辺はちょっといろいろ開示できないところもあって恐縮なのですが、こういったまず最初にミーティングを設定をしていただくのはいいのですけれども、全く認証をいつとれるかという先が見えないというふうに私たちは認識しています。一生懸命この認証の取得の審査をしていただいているのは非常に分かりますので、あまり批判的に捉えていただきたくはないのですが、今後よりよくするためというところで、やっぱり初回のミーティングでスケジュールをしっかりと組むというところをされるといいのではないかと思います。そうすると、我々のようなスタートアップ、常に銀行の通帳とにらめっこしながら進めていかなければいけないような会社は、やっぱり先が見えないとなかなか進めづらいというのがありますので、そこに資するような仕組みをどんどんつくっていただけたらいいなと思っています。そこは計画的かつ迅速なところ、こ

ういったところ、恐らくこれは法律のガイドラインの改正が必要ないところだと思いますので、是非取り組んでいただきたいなというふうに思っています。

それから、ODR連携推進窓口の開設です。我々は幾つかの省庁と折衝することもありますけれども、そもそも担当がどこになるのかとかが全然分からないですし、仮に省庁の方からODRを活用したいみたいなことがあったとしてもなかなか連携を取りづらいのではないかと、相互に不便さを感じているのではないかと思うんです。ここもちょっと法務省さんに一肌脱いでいただいて連携用の窓口なんかをつくっていただくといいのかなと。そうすると、例えば業界団体との連携みたいのも図りやすくなるのではないかというところをちょっと我々は思っています。いろいろ法務省さんとかともお話しさせていただいてまして、やっぱり見えてくるのは縦割りの問題なのかなというふうに思っています。これは縦割り自体を非難するわけではないのですが、やっぱり一つ一つ横串みたいのがあると、ODRの社会への導入みたいのが推進しやすくなるのかなと思います。

それから、フェーズ2.5と弁護士法72条の問題への対処というところですか。あまり重たくならないように話すつもりではあるのですが、まず、フェーズ2.5問題は何だという話なのですが、先ほどの活性化検討会のときに整理されたフェーズのところですか。あそこは縦に1、2、3のフェーズに分かれていますと、このときに例えば先ほど申し上げた数千円のマイクロクレーム、あるいは定型的に解決しそうな離婚みたいのところ、この辺というのはおそらく今後はアルゴリズムによって解決ができる、そういった合意形成システム、けれどもAIではないというものが開発されていこうというふうに我々は予測しています。そういったシステムができたときに、人間の調停人が不要なわけです。それをADRの認証外で有償で提供するといったときに、果たしてそれが弁護士法72条に該当するかどうかです。もう少し言うと、和解あっせんをシステムがしているのか、していないのかみたいなところになると思いますけれども、そういったところが事業者側からすると、どこに聞いてそこを白黒はっきりさせればいいのか分からないみたいな、そういった問題が訪れるだろうと、それがフェーズ2.5、2と3の間です。それをフェーズ2.5問題としています。これはちょっと我々だけでは絶対に解決できないだろうなというふうに思っていますので、どういうふうにすればいいのかというのをちょっと御議論いただきたいというのが趣旨になります。

やはり弁護士法72条、これは悪意があるわけではないですけれども、やはりグレーゾーンが非常に広いですし、曖昧ですよ。ここでセーフアウトみたいところを我々自身だけで判断ができるかという、それは無理なわけですよ。それで活性化検討会のときに取りまとめていただいた、非常に苦労されたと伺っておりますけれども、このホワイトリスト、まずはここに照合させるというのが一つだと思います。ただし、活性化検討会の中でも言及されていましたが、これだけで解決できる問題ではないだろうと、その場合はグレーゾーン解消制度を御利用いただきたいというふうな方向性が示されたと思います。ただし、ここに関して今年の1月、離婚協議書の自動作成サービス等に関する法務省の見解ということで、グレーゾーン解消制度が実際に使われたケースが出ましたと。これはちょっと言葉を慎重に選ばなければいけませんけれども、グレーゾーン解消制度を使ったのだけれども、結果としてグレーゾーンのまま回答がなされているというような状況だと認識しています。そうすると、結果としてグレーゾーン解消制度でも解消されない、それがフェーズ2.5、そう

いうふうになってしまうかもしれないというような思いがあります。ですので、こういった問題を解決するために、まずは多分議論が必要なんだと思います。しかも平場での議論なんだと思います。ですので、そういった議論の場を設けていただいて、一緒に議論していけたらいいなというふうに思っています。

それから、当事者負担の軽減です。利用料の補助、これは多分ADRでずっと議論されてきている話だと思いますけれども、やはり我々の競合である裁判所の手続です。ここに関しては税金がじゃぶじゃぶ投入できる、そういった手続ですという中で、認証、言ってみれば国の出先機関みたいな形で認証を頂いたとして、認証は出すけれども、その後、あとは自助努力で何とかしてねみたい状況ですと、やっぱりちょっと社会的にODRがなかなか認知されていかないというのがあるのかなと思うんです。ですので、やはりこの当事者負担、少なくとも裁判所と並ぶ魅力的な手続にするということであれば、当初はこのブーストを使って当事者負担を一緒にするとか、そういった施策があってもいいのではないかとこのころです。ですので、その辺の一つのヒントになるのがこの離婚の分野のかなと思います。東京都の港区をはじめ、今、千葉市、札幌市まで膨らんできている感じがありますけれども。行政が離婚のADRに関して補助をしますというところを、もちろんこれは福祉とか社会課題、そういった文脈で語られるからこそ、行政が補助ができるという話はあると思いますけれども、やはり消費問題なんてやはり社会問題だと思っていますので、その辺、こういった仕組みを参考にして、いろいろ広げていけないのかなというふうに思っているというところ

です。一方で、これは具体的な話になって恐縮なのですが、港区とか、ほかのところもそうなのですが、リアルタイムで進行するADRを想定されていて、第1回目の期日までのADR費用、ここを補助しますというような明記がされているのです。第1回とかというのは、御存じのとおり我々のチャット型の調停だとならないのです、期日の概念が。これはひょっとして我々が認証を取りました、この制度を使えるのかといったときに、今の感じでは使えせんみたいになると、それはそれでODRの進展を大きく阻害するよなというふうに思うんです。ですので、これは今かなり次から次へと自治体が増えてくると思うので、ここをODRでも対応可能なように、例えば法務省の方で技術的な助言を出していただくとか、そういった対応が必要なのではないかなというふうにちょっと思ったりもしているところ

です。それから、当事者負担の軽減にもう一つ公正証書です。今現在は、認証ADR機関であっても債務名義化はできないわけです。そうすると、やっぱり今の段階では債務名義にするのであれば公正証書という話になると思いますけれども、特に離婚の分野では公正証書化のニーズがあるというふうに思いますけれども。代理人を両方つけて公証役場に行ってしまうのは、お互い負担が大きいよねという話があると思うんです。ましてや皆さんは仕事をされているわけだというところ。その中で、例えば認証ADR機関が間に入っているのであれば、認証ADR機関なりが双方代理する形で公証役場で公正証書はつくれないものだろうか。そのことで負担、コストも含め大きく軽減できるのではないかなと。この辺は法律の解釈の話になるのかもしれないのですが、例えば産学官のミーティングの中でも結構ですけれども、そういった話もできたらいいのかなというふうに思ったりもしています。

それから、調停人育成コストです。これはちょっと我々のシステムの話からしますと、例えばマイクロクレームとかなんていうので、調停人のそもそものスキルですとか、あるいは

調停人が好む調停のスタイルみたいなのがかなりばらつきが今はあるのです。そうすると、結果に大きく違いが出てきてしまう。差異が出てしまう可能性があります。これは民間の株式会社がサービスを提供するときに誰に頼むかによって結論が異なってくるというのは、これは一つ調停のいいところではあるのですが、逆に言うと大量の事案をさばこうと思ったときに、それは逆にデメリットになる可能性もあります。そうすると、やっぱり調停人のクオリティをどこかで均質化する必要はあるよねというふうに思っています。そのときに育成をどうするかという話は非常に重要な問題です。皆さんは御存じのとおり、2005年前後に経産省が主体となってこの調停人の養成教材を作られたわけですよ。これは自主交渉援助型がメインになっていまして、今そのままチャット型の調停に当てはめられるかという、そうではない部分も多くあると思います。ですので、今のこのODRの推進とともに調停人育成、チャット型ないし、あるいはZoomとか、テレビ会議用のものです。そういったものをまたやはり政府が中心になって開発をしていただくなり、あるいは我々民間でやったものに対して補助をしていただくなり、そういったところの検討を頂けないかなと思っています。

それから、リスクの過大な見積りへの対応。今後はセキュリティ面の議論なんかもされるというふうに伺っておりますけれども、その辺をあまりきつくすればスタートアップの事業開発の方が遅れてしまうとかという、いろんなバランスがあると思います。是非その辺はバランスを見ていただいて議論をしていただけたらなというふうに思っています。

それから、士業団体との連携の在り方。これはすみません、オリンピック期間ですし、バベルのように見えるかもしれないですけれども、一応車の車輪です。両輪ということで御理解いただければと思いますが、日司連さんの実証実験でも非常に有益だったと思いますけれども、個人的に思ったのは、やっぱり今のこのフェーズですと、チャット型調停とかというのはサービス開発とシステム開発、これ両方同時にやっていかなければいけないのですよ。サービスもまだ固定化しているものではないです。ですので、どんどんブラッシュアップが必要だという中で、そこの部分を分離しながら進めていくというのはなかなか難しいなと感じました。ですので、やはり現段階ではスタートアップが両方を担って開発していくというのがベストかなという今は認識にあります。そういった中で士業団体にどういうふうに関わっていただくといいのかという話があると思います。私が1つ提言させていただきたいのは、一旦このODRのチャット調停の中で調停人をまず供給をしていただく、そこにシフトしていただくと有り難いなというふうに思っています。ADRがそうであったように、ODRもおそらく士業の方々への認知度が、そのまま国民への認知度につながっていくのではないかなというふうに思うんです。その意味でもこういった連携の仕方を是非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。

私からは以上です。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した。実際の手続の結果を踏まえたデータの御紹介もありましたし、後半では多岐にわたって政策、議論の進め方も含めて、どんなことが問題になるのかということについてのお考えをお示しいただきました。この法務省の正にこの検討会で議論されるべき問題を多く御提示いただいたと思いますし、また、法務省以外の各省庁の取組であるとか、あるいは各士業団体、ADR協会、ODR協会といった様々な主体の取組にも関係する、非常に横断的な視野から問題提起をしていただいたように思います。

それでは、ただいまの御発表につきまして御質問あるいは御意見がありましたら是非お願いしたいと思います。

齊藤委員、挙手をされていますでしょうか。お願いします。

○齊藤委員 まず、皆さんにおわびですが、接続が非常に手間取りまして遅参して申し訳ありませんでした。

さて、質問が3点あります。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 齊藤委員、すみません、三澤です。できれば、すみません、質問は1個ずつお願いできると有り難いです。

○齊藤委員 分かりました。1番目は、割と単純な質問です。9ページの調停データなのですが、このデータの収集期間はいつからいつまでかということ。それから、調停の申立て件数が何件、母数が何件なのか、その2点を教えてください。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 まず、期間に関しては、ちょっとごめんなさい、私自身が正確に把握はあれなのですが、シェアリングエコノミーに関しては2020年の1月から2021年の6月までです。

○齊藤委員 約1年半ということですね。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 そうです。それから、災害に関しては、これはごめんなさい、今年の今頃の二、三か月の間だったというふうに記憶しております。すみません。離婚に関しては、今年の12月にリリースした以降という形になります。それで、母数に関しては、申し訳ないのですが、ちょっと非開示とさせていただければと思います。

○齊藤委員 では次は、10ページに関してなのですが、これも非開示なのかな。回答数です。申立人からの回答数、相手方からの回答数を教えてください。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 申し訳ないです。ちょっとそこも非開示とさせていただきます。

○齊藤委員 3点目は、18ページに関する、離婚に関する話なのですが、先ほどの御説明の中で、離婚を調停の対象として扱うということに関連して、定型的に解決できるという言い方がされていましたが、その点に関してです。離婚の問題であれば、すべからず定型的に解決できるというスタンスなのか。それとも、離婚の当事者間に一定の何らかの条件が備わったときに定型的に解決できるという見方なのか。どちらなのかということです。もし後者であるならば、どういう条件が満たされたときに定型的に解決できるというふうに考えられているのか。その点、御説明をお願いしたいと思います。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 一般的に後者です。それで、どういう条件がというとなかなか難しいのですが、少なくとも離婚に関して言えば、合意しなければいけないこと、あるいは合意すべきことというのが幾つかポイントとしても絞られています。ですので、そのポイントについて少なくともテキストチャットで話し合いができる程度には葛藤度合いが低い、そういったカップルには向いているというふうに思います。

○齊藤委員 ありがとうございます。私からは以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 御説明ありがとうございました。

私からは、1点だけ御質問がございます。スライドの22ページで、サービス開発とシス

テム開発が両輪で御社の場合は描かれているわけなのですけれども、先ほどキビタスさんのお話を伺っていると、どちらかというとシステム開発の方に力を入れておられるということでした。御社の場合は両方均等に開発されているという、そういうスタンスなのかというのが主たる関心でございます。逆に、今、ODR業界では、サービスに特化した開発をする、あるいはシステム開発に特化したような事業を行うというような分業型みたいなものが考えられるのかどうか、事業性という面でそのあたりについて経営者としての御見解を伺えればと思います。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 ありがとうございます。ちょっと経営者としての能力がそんな高くはないものですからちょっとあれなのですが。

私たちが今ここに挙げさせていただいたのは、正に先ほど申し上げたとおり、日司連さんとの実証実験、結果を踏まえてということなのです。サービスを開発していくというところを、例えば既存のADR機関とかにお任せするとどうなるのかというところが、若干例えば士業団体のことを念頭に置きますと、意思決定のスピード感ですとか、あるいはサービスを開発できるような体制があるのかということに行き着くわけですけれども、ないとは言っていないのですけれども、やっぱりスピード感が我々と合うかどうかですよね。我々も多くの、個人投資家等も含めて出資を頂いている中で、スピードはやっぱり求めていかないといけない、結果を求めていかなければいけない中で、やっぱりサービスとシステム両方を内製化して一緒に進めるというのが今のところうちの結論ですということにはなります。それがODR業界全般にとってどうなんだということに関しては、ちょっと皆さんがどう考えているのかは私には分かりません。ただ、分業の可能性というお話がありましたけれども、それはあると思います。あると思うんですが、今ではないという認識、それはスピード感の違い等が大きく影響しているということだと思います。

○佐成委員 ありがとうございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、出井委員、お願いいたします。

○出井委員 出井です。

三澤さん、どうもありがとうございます。

佐成委員が質問されたところに関係してなのですが、基本的なことでは恐縮なのですが、このサービスとシステムの意味なのですが、こういうふうに理解していいのですか。システムというのは、調停のやり方とか仕組みとかそういうことで、サービスというのは、さっきキビタスさんのときにも質問しましたが、いわゆるプロバイダーとしてのODRプラットフォームを提供したりとか、そういうサービスのことなのではないでしょうか。ちょっとそのサービスとシステムをどういう意味で使っておられるのかを確認したいと思います。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 ちょっと私も今整理しながらお話するようになるかもしれないのですが、今、出井さんがおっしゃられたシステムの開発の方で調停のやり方とか、そういった面は私の中ではサービス開発の方に含まれています。紛争解決のデザインの方がサービス開発です。そのデザインができて、それがソフトウェアというシステムで実現ができるのか、そういった関係性になるのかなと思います。

○出井委員 そうすると、私が理解していたサービスとシステムは逆ですね。だから、紛争解決のプロセスの方がサービスで、それを支えるいろんなシステムということですか。分かり

ました。

そういう前提で、これは今日のプレゼン自体には関係ないかもしれませんが、先ほどキビタスさんにも質問したことなのですけれども、自分自身が紛争解決事業者になるということも想定しているのか。それとも今の分け方でいくと、システムを開発してそれを提供する、紛争解決事業者を提供するというのを考えておられるのか、あるいは両方なのか。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 弊社としては両方を考えています。弊社自身が認証ADR機関となってサービスを提供する、それから、システムプロバイダーとして、例えば既存のADR機関なんかにライセンス契約、システムを提供していくところを想定しています。

ただ、繰り返しになりますけれども、現時点ではまだサービスの開発をしなければいけない中で、既存のADR機関へのライセンス契約というのは難しいのかなと思っていますので、まずは弊社の中で両方やって、ある程度のところまでサービスを固める、あるいはシステムを固めてからライセンス契約という流れになるのかなと思います。それがどのぐらいの期間が掛かるのかというのは、ちょっとまだ分かりません。

○垣内座長 よろしいでしょうか。

そうでしたら、山田委員、お願いいたします。

○山田委員 三澤さん、どうもありがとうございました。

1点だけ素人の質問をさせていただければと思うんですが、15ページのこのフェーズ2.5問題というのは非常にキャッチーな御表現でなるほどと思ったのですが、ここでアルゴリズム開発の正当性というか、適正さをどうやって確保していくことが考えられるのかということです。開発の段階で弁護士が入るとか、あるいは結果をチェックをしていくとか、様々、素人的にはありそうな感じがするのですが、そのあたり見通しがありましたら教えていただけませんかでしょうか。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 これはもう飽くまで今現時点での私の私見になりますけれども、やはりそこは重大な問題になると予想しています。その場合に、社内に弁護士がいればいいのかという問題ではないと思います。ですので、先ほど産学官のミーティングみたいなお話がありましたけれども、それをもう少し発展させた形で、それが業界団体になるのかはちょっと分かりませんが、有識者の方々にそこをチェックしていくというような仕組みは一つあり得るのかなというふうに思います。もちろんそこには民間企業も参加するという話です。ただし、切磋琢磨してアルゴリズムを開発するという中で、それがどこまで企業が開示できるかという問題は一つあるとは思っています。ただし、やっぱりその監視する仕組み、ここは必要なんだろうなというふうに個人的には思っています。

○山田委員 ありがとうございました。

○垣内座長 よろしいでしょうか。そのほか、更に御質問等はございますでしょうか。今日のところはよろしいでしょうか。

それでは、三澤様、大変充実した内容の御発表をありがとうございました。今後の検討の参考にさせていただきたいと思っております。

○ミドルマン株式会社 三澤 透氏 よろしく申し上げます。ありがとうございました。

○垣内座長 そうでしたら、次の議題の方に進みたいと思います。

議事次第の3になりますけれども、ウェブ会議等の導入に関する秘密保持の問題について

という議題になります。

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 資料1を御覧ください。

前回に引き続き、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や変更の認証の要否等について御議論を頂ければと考えております。

前回の検討会では、法第6条第11号及び第14号に係る実施ガイドラインを改正して、具体的な基準等を記載することはすべきではないとの意見が大勢を占めたものと認識しております。他方で、セキュリティ対策を講じるべきことを抽象的な文言であれ記載することも考えられるのではないかとの御提案もありましたが、現状、期日がウェブ会議等で実施される場合の秘密保持に限った検討を行っているところにすぎませんので、今後、情報通信技術を活用した民間紛争解決手続の業務全般についてのセキュリティの在り方についての検討も予定されていることもございますので、その検討の際に改めてガイドラインの見直しの要否等について検討することとしてはどうかとの提案をさせていただいております。

続きまして、3ページの3を御覧いただければと思います。前回の検討会では、対面手続とウェブ会議等による手続等、当事者が選択できるのであれば、必ずしも変更の認証を要するものとする必要はなく、変更の届出で足りるとする場合は認めるべきではないかとの御意見がありました。一方で、どのような場合に変更の認証が不要で、届出で足りるとすべきかについては、具体的な検討までには至らず、今回の検討会に持ち越しとなったところでございます。

この検討会では、秘密漏えいのリスクについて、対面による手続との比較対象を行いつつ、ウェブ会議等に特有のものについても分析、検討を行い、どのような対応策を講じていけば、規則第10条第3号にいうところの紛争の当事者に負担の増加、その他の不利益を及ぼすことがないものと言えるのかを御議論いただく必要があるのではないかと考えられます。

したがって、4ページの(2)以下では、そのような観点から、前回お示ししました①から④までの4つのリスクについてそれぞれ検討を加え、事務局案を提案させていただきました。

8ページの(5)は、以上の事務局案を前提とした場合のガイドラインの一例でございます。なお、前回の検討会では、ガイドラインの見直し以外の方法で認証紛争解決事業者に情報提供する方策も検討すべきではないかとの御意見も示されたところでございますが、この点については、今後予定されているセキュリティ全般についての検討結果を踏まえつつ、事務局において更に検討を進めたいと考えております。

事務局からは以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの事務局からの説明を踏まえまして、この問題につきまして、御意見、あるいは御質問がある方がおられましたらお願いできればと思います。いかがでしょうか。

出井委員、お願いいたします。

○出井委員 出井です。

1点確認ですけれども、これは何回か出てきたのですが、ODRにおけるセキュリティ全般についての検討が行われることが予定されているというのは、先ほどの説明を聞き落としたのですが、これはどこでというお話でしたっけ。

- 渡邊参事官 どこでというのは、どういう御趣旨の御質問ですか。
- 出井委員 当検討会でということなのか。それとも別の検討会でということなのか。
- 渡邊参事官 本検討会でという趣旨でございます。本検討会では、第1フェーズ、第2フェーズのほか、第3フェーズも視野に入れた検討をお願いしたいということで、このセキュリティの問題については、現時点では、期日の実施方法について、対面での方法に加えて、ウェブ会議等による方法で実施される場合に生ずる問題点について検討をお願いしているところなのですが、今後、第1フェーズに続いて、第2フェーズ、第3フェーズまで視野に入れたODRのセキュリティのありようについても御検討いただきたいと考えておまして、そのときにまとめて御議論を頂いて、ガイドラインの見直しが必要なのかなどかの御議論を頂きたいと、そのような趣旨で申し上げました。
- 出井委員 つまり、当検討会でということですか。
- 渡邊参事官 そうということになります。
- 出井委員 了解です。
- 垣内座長 よろしいでしょうか。  
それでは、斉藤委員、お願いいたします。
- 斉藤委員 斉藤です。  
すみません、ちょっと些末な質問で、議論の前提のために確認したい点なのですが、ウェブ会議等というときのなどには何が含まれるのかという質問です。つまりテレビ会議とか電話会議も含めて検討することになるのかという、前に何か説明があったのかもかもしれませんけれども、念のため確認したいと思います。
- 垣内座長 それでは、事務局からお願いできますでしょうか。
- 豊澤部付 今回の資料の中では定義規定を置かなかつたのですが、前回の検討会資料の中では、ウェブ会議等はウェブ会議及びテレビ会議を指す概念として定義させていただいておまして、この資料においてもウェブ会議及びテレビ会議をさす概念として作成させていただいております。
- 垣内座長 斉藤委員、いかがでしょうか。
- 斉藤委員 ありがとうございます。電話会議は入らないということで確認できましたので結構です。
- 垣内座長 ありがとうございます。  
それでは、日本司法書士会連合会様。
- 日本司法書士会連合会 オブザーバーの日本司法書士会連合会の安藤です。よろしくお願ひします。  
ちょっと1点確認をしてから質問をしたいと思うんですが、資料1のところの5ページのところの真ん中辺、ウのところ、一例としてというふうに挙がっている中で、この中には何かを義務づけるという言葉は使われていないのですが。一方、同じようなところで8ページの一番上のところのウ、③への対応というところ。ここには義務づけると明確に書かれているのですが、ここの何か違いというのは実態上考えていらっしゃるのか、あるいは言葉の使い方だけの違いで、実態上の違いはないのかというふうに、どちらなのでしょうかと、うことを1つお願いします。
- 垣内座長 事務局から説明をお願いいたします。

○豊澤部付 これは我々の方でも実はまだ今検討中のところでございます、ちょっと微妙な問題もあるのですが、認証紛争解決手続を事業者が自分自身のことについて義務づけるという言葉を使うのは、日本語として不自然なのかなという感覚もございまして、そういった感覚からいくと、認証紛争解決事業者に対して義務を課すようなところについては余り義務づけるという単語を使っていないのに対して、当事者や手続実施者に対する場合には義務づけるという言葉を使っているという整理をしているところですが、ここについてはもう少し我々も検討を加えなければいけない問題だと考えております。

○日本司法書士会連合会 ありがとうございます。とすると、基本的に義務を課されるというか、当事者に義務を課するのは事業者なわけですね、最後の方のところでしょうか。

○豊澤部付 おっしゃるとおりで、認証紛争解決事業者がということになります。

○日本司法書士会連合会 その場合、認証紛争解決事業者ではなく利用者自体が違反をしてしまったと、例えば秘密保持義務違反をしてしまった場合に、解決事業者が、何か結果的に説明なり解説なりがうまくなかったんじゃないかというような結果責任を問われることがあるのではないかと危惧しているのですが、その辺はいかがなのですか。

○豊澤部付 質問に質問を重ねて大変恐縮でございますが、責任というのはどういうイメージでしょうか、民事上の不法行為のようなことでしょうか。それとも審査監督上の問題というようなことでしょうか。

○日本司法書士会連合会 審査、監督上の措置が十分でなかったというふうに指摘されるのではないかと趣旨です。

○豊澤部付 そういう観点から申しますと、我々の方で、まず変更の届出か変更の認証かというところについて規程類をチェックをさせていただいた後、その規程に基づいて運用されているのであれば、監督上、認証紛争解決事業者に問題があるということにはならないと思います。飽くまで当事者の方の債務不履行といったことになるのかなと認識しております。

○日本司法書士会連合会 であるとは思いますが、その場合、特にこの5ページの方のウの中段のところのように、紛争解決事業者と当事者を並列的に並べて何か、義務ではないとさっきはおっしゃいましたけれども、義務というふうにするのをちょっと違和感を実は感じているので、その書きぶりを工夫していただけるといいのかなというふうに考えているということです。

○豊澤部付 承知いたしました。ガイドラインの記載ぶりについては、本日の皆様の御意見を踏まえて更に検討を加えたいと考えております。

○日本司法書士会連合会 よろしく申し上げます。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、上田委員、お願いいたします。

○上田委員 上田でございます。2点ほどございますけれども、まず、前提の確認として、ADRは理論上公開手続もあり得ますけれども、現状で公開手続を実施している認証紛争解決機関はないという前提で、今回の変更届出の御提言がなされているということによろしいのかということが第1点です。

第2点は、これは従前、他の委員からも出て、文言の問題かと思っておりますけれども、5ページのウの結論部分については、認証紛争解決事業者が暗号化ウェブ会議システムや一般的なセキュリティ対策が施された端末を使用するというところは問題ないかと思っておりますけれども、

当事者についても「一般的なセキュリティ対策がなされた端末を使用し」ということになっていますので、当事者との関係では義務づけということになる、もちろん義務という言葉がそもそも適切かという御意見もあったかと思しますので、この文言も含め、結局、認証紛争解決機関と当事者で文言整理をすることが望ましいのかなと考えております。

○垣内座長 では、御質問があったかと思しますので、事務局からお願いいたします。

○豊澤部付 1点目なのですが、非公開を原則としているADR機関が圧倒的多数であろうとは認識しておりますが、ちょっとすみません、現時点で全ての認証ADR事業者において、手続の公開を前提としている機関があるかどうかまでは確認しておりません。ただ、届出で足りるかどうかという解釈のときに、ほとんどの機関が非公開を前提としていることを前提に、非公開を前提としている認証紛争解決事業者の中で、変更の届出で足りる場合はどのような場合かということを中心に議論させていただいているところでございます。ですので、手続の公開を前提とする機関につきましても、当然、一定の認証の要件を満たせば認証自体は取れるということは前提となっております。

○垣内座長 上田委員、よろしいでしょうか。

○上田委員 ありがとうございます。

○垣内座長 それでは、渡邊委員、お願いいたします。

○渡邊委員 よろしくお願いいたします。

そもそものところになってしまっていて大変恐縮なのですが、今回の認証要件としてセキュリティをどうするかという問題と、あとは、今後ODRを社会に普及していく上でセキュリティというものがどのように位置づけられるのかということは、やはり別で考えるべきかなというふうに考えております。これに関しては、例えばページでいいますと、8ページの4、ガイドラインの改正以外の方法による情報提供についてというところがあるわけですが、やはりODRというものが多くの認証機関、これから参入してくる事業者にとってやはりまだ実態がなかなかつかみにくい状況であると思っておりますので、そういった意味で積極的に公的機関から情報を発信していく必要があるのかなと、そのODR全体の情報提供の中にセキュリティが含まれるというような考え方になるのかなというふうに思っております。

といいますのも、前回だったかと思いますが、検討会で御紹介をさせていただきましたEUのODRに関するガイドラインなんかを見ていきますと、前文の最初のところに、加盟国においてODRメカニズムの設計を担当する政策立案者に対し、このODRというメカニズムが欧州の人権条約ですね、第6条、第13条との整合性を確保することを目的としていると書かれています。ですので、セキュリティというものを、そのODRの中でどう捉えるかというところの議論をした上で情報提供することがあるのかなというふうに考えております。感想のような形になってしまい、特に質問というわけではないのですが、認証の部分のセキュリティとODRの信頼性、安全性、透明性を高める上でのセキュリティというのは、やはり分けて議論をする必要があるのかなというふうに考えております。

御参考までに、欧州の人権条約の第6条というのは公正な裁判を受ける権利で、13条が実効的救済手段を得る権利ということで、この2つをきちんとODRというのは尊重すべきであるということが明示されています。

○垣内座長 ありがとうございます。ちょっと確認のために御質問させていただきたいのですが、今、ODRに関するガイドラインの前文で欧州人権条約への言及がされていると、

それが6条と13条ということだったと思うんですけども、EUのですね。セキュリティの問題について、この6条とか13条が関係しているということですか。

○渡邊委員 全体です。ODRのガイドラインの中に、人工知能の活用ですとかICT技術の活用、公正な手続、サイバーセキュリティも入っているというようなことです。ですので、EUでは、そのような形で人権条約というのを重視した形でODRプラットフォームをつくられるべきだという考え方かなと理解しています。日本ではどう考えるべきかというのを少し議論することが必要かなと思っていたところで、感想めいた発言になってしまって大変恐縮なのですが、認証の部分と4番で提供する情報というのを分けて考えた方がいいかなという意見でございます。

○垣内座長 分かりました。ありがとうございます。今の点について、事務局から何かコメント等はおありでしょうか。よろしいですか。

○豊澤部付 今御提案いただいたことも含めて、今後検討を深めていきたいと考えております。

○垣内座長 ありがとうございます。ほかに更に御発言はございますでしょうか。

おおむね今日事務局から提示いただいている資料につきまして、文言等について更に整理の必要があるのではないかという御指摘を複数頂いたところかと思っておりますけれども、基本的な方向性については特段御異論ということはなかったように承りましたけれども、よろしいでしょうか。どうもありがとうございます。

そうしましたら、次の議題に進めさせていただきたいと思っております。

議事次第の4番、事務所における揭示義務の問題についてということになります。

それでは、これにつきましても、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 資料2を御覧ください。

資料2の1と2は、本日の議論の前提となる現行の規律についての説明を加えたものになりまして、3は、現行の規律についてADR法制定時からの社会環境等の変化を踏まえると、利用者等への情報提供の観点や認証紛争解決事業者の負担の観点から、その見直しを図る必要があるのではないかとの問題意識を示したものになります。4は、そのような問題意識を踏まえどのような規律とすることが考えられるのか。第8回検討会でも御検討いただきましたが、一定の支持が得られました3つの考え方について、それぞれの長所、短所を整理したものということになります。

資料3と4は、この論点に関する参考資料となりますけれども、資料3は、利用者への情報提供等を目的としたADR法の他の規律との関係を整理したもの、資料4は、規律の見直しの要否の検討に際して、参考となりそうな他法令の規律を御紹介するものでございます。

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す。

それでは、ただいまの事務局からの説明を踏まえまして、この問題について御意見、あるいは御質問がおありの委員の方がおられましたら御発言をお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

先ほど御発言いただいた日本司法書士会連合会の安藤様でしょうか。安藤さん、お願いいたします。

○日本司法書士会連合会 意見なんですけれども、4ページの枠の中に記されているうち③のように、ちょっと幅を広く、自由に決めさせるような揭示方法でいいのではないかというの

が私ども日司連の意見です。その中で、ただそうすると義務を履行したかどうかというのが曖昧になるという懸念があるという御指摘があったように思いますが、それに関しては届出ということで、こういう方法で私どもは掲示をしますという方法を具体的に届け出るというような方法をとれば、そういう曖昧さのような懸念はなくなるので、この③の方法で十分なのではないかなというふうに考えておりますという意見でした。

○垣内座長 ありがとうございます。4ページの③の方向がよろしいのではないかという御意見です。

では、続きまして、上田委員、お願いいたします。

○上田委員 ありがとうございます。

私も、4ページのこの4の1の①から③までについてでございます。従前の研究会では、私は②かなという発言をしたような記憶もあるのですが、その意見を大変恐縮ですが撤回することになるかもしれませんけれども、事務所及びオンラインでの掲示ということが、これからスタートアップとしてODR、純粋オンラインODRのサービスを提供しようとする事業者にとっては一種過剰な規制になるのではないかということも考えられまして、それを考えますと、この検討会全体がそもそもODR推進検討会ということですので、あまりそういう過剰な規制があるのもよろしくないのではないかと考えるに至りました。過料等々の関係がありますので、③にはそれなりに問題があるという御意見もあるところですが、先ほどの安藤様の御意見があるとおおり、それでもよいということも考えられます。

他方で、今回資料として頂きました資料4の、他法令の例を拝見いたしますと、2ページの「金融サービスの提供に関する法律」第20条の2項につき、大変有益な情報を頂いており、これを拝読いたしますと、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により金融サービス仲介業務を行う場合にあっては、インターネットを利用する方法その他の内閣府令で定める方法によりとありますので、必ずしも又はとか及びという論理関係にこだわらず、もしオンラインでそういうサービスを提供するならばオンラインで掲示をすべき、対面でサービスを提供するならば対面で掲示をすべき、両方やるのだったら両方掲示すべきというような、それぞれ提供するサービスの形態に応じて、掲示の必要が生じるというふうに考えてもよいのではないかと、現在は考えております。あとは、申立てをどちらで受け付けるかということと手続をどちらでやるかと、いろいろあるかと思えますけれども、一応この掲示は、これから制度を利用しようと、ADRを利用しようとする人に対する情報提供であるというふうに考えれば、申立て段階でどちらで受付しているかということで一応振り分けてもよいのかなと現状では考えていますが、こちらについては余りまだ考えがまとまっていない状況であります。すみません、生煮えの意見ですけれども、以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、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。

私も、この中では、①の事務所又はオンラインで掲示、もしくは先ほどの御意見と同じになるのですけれども、③の後段のオンラインでの掲示も含め、利用者等が見やすいと考えられる方法で掲示すれば足りるとする考え方がよいのではないかと考えております。過料の件が気になる、曖昧になるというのが気になる部分はございますが、先ほどの安藤さんからの御意見もございましたので、利用者が見やすいと考えられる方法であれば、どのような方法

でもよいのではないかと思います。といいますのは、検討段階で見られるということが大切かと思えます。実際、利用者は事前にどのような内容になっているということを確認してから申し込んでくるという形になるかと思えます。ですので、事務所に掲示がされていることがそれほど重要であるかといったら、少し疑問に思う部分はございます。

また、直接ADR機関にたどり着く利用者よりも、例えば法テラスであったり、消費者紛争であれば消費生活センターなどの機関からの紹介によってADR機関を認知する方が多いように思えますので、事務所での掲示よりも、仮にアナログで、オンラインでの情報を確認することが難しい方であっても、そういった機関からの情報提供なども可能かと思えますので、事務所での掲示よりもオンラインでの掲示の方が有用だと感じております。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

それでは、斉藤委員、お願いいたします。

○斉藤委員 斉藤です。

この提示義務の重要性の度合いがちょっとまだよく理解できていない状態での発言になります。1つの考え方ですが、3ページの黒丸1、黒丸2、黒丸3の3類型が示されていますよね。この類型ごとに考えていく方法もあるかなと思っています。①の対面専門事業者であれば、これは事務所に掲示、②のオンライン専門であれば、オンラインで掲示、③の併用型であれば事務所とオンラインの双方、というやり方もあると思います。ただ、この提示義務は重要性はあるのでしようけれども、それほど重要性がないとみられるのであれば、この点はもう少し緩くていいんだよということになり、先ほどから皆さんが意見として出されている4ページの考えられる規律の③ということも十分あり得るかなと思います。

○垣内座長 ありがとうございます。

出井委員、お願いします。

○出井委員 出井です。

時間がないところで恐縮ですが、今、皆さんから出たところとも重なるのですけれども、私もこの4ページの枠囲いのところだけを見ると③でよいのではないかと考えたのですが、ちょっとこの③の趣旨を確認しておきたいのですが、まず、事務所設置の義務については、現行法上は物理的な事務所を開設することが求められているということですが、オンライン専門でやる場合は、物理的な事務所は開設しなくてよいということになるのでしょうか、というこの確認です。この③の書き方が、掲示義務について事務所要件を撤廃しと書いてあるものですから、掲示義務の関係だけかのようにも読めるので。

それから、もう一つは、先ほどこれも皆さんからあったのですが、③はこれは字義どおり読むとどちらでもよいというふうに、オンライン専門であれ、オフライン専門であれ、両方やるのであれ、いずれにせよどちらでもよいというふうにも読めるのですが、例えば、オフラインだけでやっているところがウェブ上だけの掲示でよいのかとか、ちょっとクロスする場所があるので、そのあたりをどういうふうに整理すればよいのかが、きちんと資料を読み込めば書いてあるのかもしれないが、御説明いただければと思います。

○垣内座長 では、質問ですので、事務局からお願いいたします。

○豊澤部付 まず、1点目の御質問ですけれども、事務所の設置については、現実の場所に設置する必要があることを前提としているという解釈であって、これ自体を動かすということは考えていません。ですので、オンライン専門事業者においても、事務所自体はどこかに構

えていただく必要があるということになるかと思えます。一方で、揭示義務において、見やすいように事務所に掲示するという要件を撤廃することによって、一般の外部の者が立ち入ることができる事務所を設置する必要はなくなるという理解をしています。ですので、例えばですけれども、自宅を事務所とするような場合であっても事業を行えるようにすることにはなりますが、事務所については物理的な場所として届出させていただくということには変わらないという理解になります。

○垣内座長 出井委員、どうぞ。

○出井委員 今の点は了解しました。要するに、物理的なものを設けるといっても、ほかの人が立ち入ることができるようなものまでも要求するものではないということですね。

○垣内座長 出井委員の2つ目の質問につきましてはいかがでしょうか。

○豊澤部付 出井先生の2つ目の質問は、1の③の考え方をとった場合に、クロスといいますか、オンライン専門事業者が事務所のみに掲示したり、あるいは対面専門事業者がインターネット上にのみ公表するということが考えられるのではないかというような御質問だったかと思えます。これはおっしゃるとおり、1の①や③の考え方をした場合というのは当然生じ得る考え方だと思います。その場合は、例えば、ガイドラインに、ウェブ専門でやっている事業者はインターネット上に公表することが望ましい、あるいは対面専門事業者については事務所に掲示することが望ましいというようなことを記載することは十分考えられるかと思えますが、その場合、必ずしも法律では、飽くまで「又は」、あるいは認証ADR機関が選べるということになりますので、法的な拘束力はないということになるかと思えます。

○出井委員 ありがとうございます。

○垣内座長 それでは、渡邊委員、お願いいたします。

○渡邊委員 すみません、12時になってしまったのに申し訳ありません、簡単に。私も委員の先生方のお話を伺いまして、やはり川口委員が先ほどおっしゃっていたように、ADRを利用する方というのは事前にどのような手続に自分が入っていくのかということインターネットで情報収集したりすることも多くあるかと思えますので、③のような形で利用が見やすいというような形で提示するというのがよいのかなというふうに感じましたので、その旨意見として述べさせていただきました。

○垣内座長 ありがとうございます。

では、山田委員、お願いいたします。

○山田委員 私も、前回①か③かみたいなことを言ったような気がするのですが、③において、本日、特に上田委員から御提案がありましたように、幾つかの分かりやすい類型があって、あまり紛れがない形で③の適用ができるということであれば、実態に最も沿うのはこの③ではないかなというふうに思います。ただ、その際も、現在の文言、これはもちろん今後直されるのだと思いますが、利用者等が見やすいと考えられる方法でという、かなり主観的な書きぶりになっていますので、ここをもう少し厳格な文言にするということが必要かなということが1点と。

それから、もう1点は、オフライン専門であっても、利用者が探す際にはやはりインターネットで探すのではないかというふうに思われまして、ですから、この規律の外でもよいと思いますけれども、現在既に法務省の方でやっておられることですので、インターネット上で一覧できるというツールは必要なのではないかというふうに思いますが、おそらく法

律事項ではないのですけれども、意見というか感想として述べさせていただきます。

○垣内座長 ありがとうございます。

では、佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 佐成でございます。

私は、前回意見を申し上げたので、その点ではなくて、参考で出ている資料3についてです。契約前の説明事項と掲示が少しずれているというお話ですけれども、基本的に契約前の説明義務の部分というのは、口頭でばばっとやっても多分利用者にとっての情報提供機能は不十分だと思いますので、法規制の有無に関わらず、通常書面でやるのではないか、やるのが正しいのではないか。不動産取引なんかを考えると特にそういうふうに思ったりするのですけれども、もしそういうふうに書面を契約締結前に利用者に渡して、かつそのうち重要な部分についてマーカーか何かをつけて御説明するみたいなことであれば、情報提供という利用者に対する、掲示に関わる部分も含めて、情報提供の機能というものは高められると思います。確かに法的にはしなければいけないことではありますけれども、例えば、別表1に書いてある項目を見ても、紛争認証事業者である旨だとか、範囲だとか、こういったところは別に契約前の説明事項に書き込めばいい話なので、そういったことは考えられないのか、なぜ書き込まないのか。ちょっと質問としてございます。

○垣内座長 では、御質問ですので事務局からお願いいたします。

○豊澤部付 まず、法14条の説明義務については、書面の交付又は電磁的記録の交付をした上で説明しなければならないという条文になっております。ですので、必ず書面又は電磁的記録を当事者に交付して説明しなければいけないということになっていきますので、完全に口頭だけで説明するということはできないところでございます。

それから、法14条に規定されている説明事項は、最低限説明しなければいけない事項とですので、掲示事項に当たるようなことを加えて説明するということ自体は、現行法上全く問題ないということではあります。ただ、現行法上、飽くまで契約提携前に説明しなければいけないと法的に義務づけられているのは、この別表1の右側に書かれている事項だということでございます。

○垣内座長 掲示の規定の趣旨というのが、説明の対象となる正にその契約をしようとする人に加えて、これから利用するかどうかを検討するような方も含めてということかと思っておりますので、そこは若干ずれがあるのかもしれませんが、事実上重なる部分は大きいという御指摘はそのとおりにかなというふうに思います。

ほかに、さらに御発言はございますでしょうか。

事務局から。

○豊澤部付 私の方から皆様に御質問をさせていただければと思います。

今回、1の③の考え方を御支持する御意見が多かったかと思っております。私の理解が不十分なところかもしれませんが、インターネット上の公表であっても、それから事務所に掲示する、どちらでもいいということなのであれば、1の①と1の③、どちらの考え方でであっても自由に選べるという意味では同じなのかとも思ったところです。特に1の①の考え方より1の③の考え方を採用するメリットというのはどこら辺にあるのかを、皆様から簡単に御教授いただければというふうに思います。

○垣内座長 事務局から御質問ということですが、どなたか。事務局に確認のために私

からちょっと質問させていただきたいのですけれども、そもそもこの①と③の違いというのはどこにあるということなののでしょうか。

○豊澤部付 1の①は、事務所又はインターネットということですので、逆に言えば事務所かインターネットどちらかに置かなければならないということなのに対して、1の③は見やすい方法となると、ちょっと私も今ぱっと浮かぶわけではないのですけれども、事務所又はインターネット以外の方法で公示することが可能と考えているところです。

○垣内座長 そうしますと、③は①よりも選択肢が多いということが主要な違いということになりますか。

○豊澤部付 1つとの違いとしては、それがあのかないかなというふうには考えているところです。

○垣内座長 なるほど。現在の資料の③ですと、それぞれの特性に応じてうんぬんということがありますので、例えばオンライン專業であればオンラインでというような、又はという形で完全に自由に選ぶということではなくて、何か適正に応じた形で選択がなされるべきであるというニュアンスを③の方は伴っている部分もあるのかなというふうにも感じたのですけれども。

○豊澤部付 そうすると、1の③の考え方が支持されている理由というのは、オンライン專業事業者が事務所にのみ掲示したり、あるいは対面專業事業者がウェブのみに掲示するというのを防げることがかなり大きなメリットとして考えられているということでしょうか。

○垣内座長 すみません、私の方から少し質問してしまいましたけれども。渡邊委員、お願いいたします。

○渡邊委員 ③にした場合ですと、やはり事務所を構えて、オフラインを中心にやっているところでもオンライン上にも利用者が見やすいところに掲示することもでき、オンラインの事業者でも事務所に掲示をすることがよいとお考えであれば掲示することができるということで、裁量がより認証事業者にあるのかということ、③がよいかなと考えて、先ほど発言をいたしました。

○垣内座長 ありがとうございます。その点の裁量は、しかし①では同じことなのかなとも思われますけれども。①は又はということですので、どちらでもよいということになりますか。

○渡邊委員 そうですね。

○垣内座長 そうすると、その限度では①も③もそれほど違いはないということになりますか。

○渡邊委員 そうですね、その意味で、おっしゃるとおりだと思います。

○垣内座長 ほかの委員の先生方は、今日は比較的③がよいのではないかという御発言が確かに多かったように伺いましたけれども。

では、出井委員、お願いします。

○出井委員 私もきちんと読まずにさっき発言してしまいました。今の整理だと、①の方が、いわゆるクロスもフリーに認めるということになって、③は、若干それにそれぞれの特性に応じてというところで制限がかかり得ることなのだと思います。それプラス、事務所、オンライン、この2つ以外のものも特性に応じて認められることがあるとか、想定できないというところはあるのですが、そういう整理になりますか。ということになると、書き方がどうなるのか、先ほどはガイドラインでということもおっしゃいましたが、③の方が趣旨には適しているようには思いましたが、別に①でも、障害があるのかなという気もします。取りあえず③の方を私は支持はしておきたいと思いますが。

○垣内座長 どうもありがとうございます。さらに御発言はございますでしょうか。

上田委員、お願いいたします。

○上田委員 ありがとうございます。もう既に委員の方々におまとめいただいたとおりに思いますけれども、私は事実上は、この11条の公示義務にかかわらず、多くのADR機関は事務所及びネット上で、この一定事項について公示をするのだらうと思います。義務の話として最低限何をしなければならないかということが11条にかかってくると思いますので、そのときに私は、③説に含まれるかもしれませんが、類型化をした上で、特性に応じて適切な公示方法を行うということで③説に賛成しているという次第であります。

○垣内座長 ありがとうございます。

出井委員、お願いします。

○出井委員 重ね重ね恐縮です。規律としては先ほど申し上げたとおりで、また、上田委員が今おっしゃったとおりだと思います。それで、私も上田委員と同じで、実際のベストプラクティス、あるいはベタープラクティスとしては、オフラインでやるところもやはり事務所及びオンラインで掲示をするのがベストプラクティスだと思います。他方、オンラインのみでやる場合は、事務所で掲示するというのはこれは意味がないので、これはオンラインだけでいいということに、あるいはオンライン、それ以外の方法ということでもいいのではないかと思います。ただ、それはベストプラクティスというかレコメンデッドプラクティスであって、規律としてどうするのかは先ほど申し上げた意見になるかと思います。

○垣内座長 今伺ったところだと、オンライン専業であったり、オフライン専業であったりする場合に、オフライン専業だけでもオンラインだけで掲示をする、あるいはオンライン専業で、普通は考えられないでしょうけれども事務所だけで掲示をするといったようなものを、11条の規律として認める方がいいのか。それともそうではない方向に方向づけをする、それを法律の規定という形とするのか、ガイドライン等でのガイダンスとして行うのかというあたりについて、若干委員の先生方のお考えが分かれているところもあるのかなというように思われましたけれども。事務局のお尋ねに対する委員の先生方からの御意見としては、このあたりでよろしいですか。

○豊澤部付 大変理解できました。ありがとうございました。

○垣内座長 さらに何か御質問、御意見等はございますでしょうか。よろしいでしょうか。

こちら当初のトラブルということもありまして、若干時間を超過してしまいましたけれども、本日も予定していた議題については御議論いただくことができましたので、本日の議論についてはここまでということにさせていただきたいと思っております。進行に御協力いただきまして誠にありがとうございました。

それでは、事務局から今後の日程等について説明をお願いいたします。

○渡邊参事官 次回の会議でございますけれども、8月31日火曜日の午後1時から午後3時までとお伝えしておりましたけれども、大変恐縮ではございますが、スケジュールの関係上、時間を若干延長させていただきまして、午後1時から午後4時までに変更させていただきたいと思っております。場所を含めまして詳細は、後日事務局から御連絡差し上げたいと思っております。

○垣内座長 ありがとうございます。まだまだ御検討いただくべき点が多いということで、時間を少し延長ということになるかと思います。よろしくをお願いいたします。

それでは、本日の会議はこれで終了といたします。

本日も大変御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。次回もよろしく  
お願いいたします。  
閉会いたします。

—了—