

# 第12回 ODR推進検討会 議事録

第1 日 時 令和3年8月31日（火） 自 午後 1時04分  
至 午後 4時05分

第2 場 所 東京地方検察庁4階 4A会議室

第3 議 題

1. 開会
2. 新田克己教授による御講演及び質疑応答
3. 岡本洋平氏による御講演及び質疑応答
4. 利用者等に対する適正な情報提供の在り方について
5. ODRにおける説明義務の在り方について
6. 閉会

第4 議 事 (次のとおり)

○**山上課長** それでは、これから検討会の方を開始させていただきます。

座長、よろしく願いいたします。

○**垣内座長** 今回もウェブ会議の方法ということで、発言方法等につきましては、これまでと同様に挙手機能等をお使いいただければと思います。

本日もお忙しい中、委員の先生方には御出席を下さりまして、誠にありがとうございます。

まず、事務局から用意を頂いている資料に関してですけれども、本日は、資料1から資料4まで、4点資料が用意されているかと思います。

まず資料1ですけれども、こちらは、利用者等に対する適正な情報提供の在り方についてということで、揭示等の問題を扱っている資料ということです。資料2は、ODRにおける説明義務の在り方についての資料ということで、いずれも詳細な内容につきましては、後ほどまた改めて御説明をさせていただくかと思います。

それから、資料3と資料4ですけれども、こちらは、本日御講演を頂く予定になっております新田先生、それから岡本参考人から御提出を頂いた資料ということになります。

そうしましたら、早速議事次第に沿って進めさせていただきたいと思います。

議事次第の2といたしまして記載がありますけれども、本日は、東京工業大学の新田克己先生からAIのODRへの応用に向けてというタイトルで御講演を頂けるということになっております。

それでは、新田先生、よろしく願いいたします。

○**東京工業大学 新田克己氏** どうも御紹介ありがとうございます。

では、資料に基づいて、お話をさせていただきます。

私は、東京工業大学で今、特任教授をしております。専門は人工知能です。大体30年ぐらい前から、人工知能を法律に応用できるかどうかという研究をしておりました。具体的には、判決予測や議論の支援や法律答案の自動採点などの研究をしておりました。また15年ぐらい前からADRに興味を持って、調停人養成講座の研修へ通ったりして勉強させていただきました。

今日は、AIがODRに使えるかどうかということについて、いろいろ関連の研究をお話ししたいと思っております。

(2ページ)

このページ「ODRとAIの関連」をベースに、私は今日お話しする内容を考えてきました。ODRの進行フェーズは、今、第1段階から第2段階の辺りにいるのだろうと思います。この資料で、第3段階の進化フェーズとして、左側から順にAIにおける情報提供、自動応答・相談支援、交渉支援、合意形成支援などが、人工知能側に要望されていると思いました。このような御要望を背景にしたときに、関連する人工知能技術は既にいろいろあると思いました。しかし、私の今までの体験から、使うのが難しいとか面倒くさい人工知能のシステムや人工知能ツールは、機能が高くても使ってもらえないというようなことが骨身にしみております。そのため人工知能技術をODRに使うためには、単に人工知能技術を提示するだけではなく、技術と実際のニーズを融合させていくことを考えることが必要だと感じております。今日は、人工知能側のお話をさせていただいて、法律の方々からいろいろ御意見を頂

けたらと思っております。

(3ページ、4ページ)

まず、「AIに求める支援」というスライドに課題を列挙しています。まず、情報提供の部分では、先例分析による解決案や選択肢の生成とかが関係しますし、解決水準や解決可能性においても、いろいろ関連課題が出てきています。もうちょっとブレイクダウンしますと、情報提供においては先例の特徴をどうやって記述して、検索して、そこからどうやって情報を抽出するか、あと先例をどうやって要約するか、そういう課題が関係あると思いました。

解決水準においては解決案をどうやって評価するかということかと思えます。解決案の評価はそんなにやさしいことではありません。結果で評価するのか、または途中のプロセスで評価するのかのように、いろいろな価値基準をどのようにバランスを取るのかも関係ある課題かと思えました。それには解決事例や類似事例も役に立てると思えました。

自動応答も、そんなやさしいものではないですが、オートマチックにコンピューターとしゃべる機能を持つチャットボットを開発することと関係あるかと思えます。

交渉支援においては、場の設定が重要ですね。これは、コミュニケーション手段の提供のことです。現在はチャットが多いんですけども、これからは顔を表示したオンラインの議論が使われると思えます。ただし、相手の顔を見たくないような場合に、顔を出すのがいいのかどうかという問題もあるかと思えます。そういうときには、アニメーションを使うことも考えられると思えます。

合意誘導もなかなか難しい問題です。理科系の問題解決と違って正解があるわけではないので、それをどうやって両方納得しながら合意に導くかというプロセスが大事だと考えております。

以後、このような課題に関係ある人工知能のお話を少しずつさせていただければと思っております。

(5ページ)

「本日の内容」に関するスライドです。内容は主に3つ用意しております。一つ目はAIが今どういう状況にあるかということ、特に法律の専門家システムの研究にはどういうものがあるかということですね。これは、直接、今日のODRの課題に関係ないようですけども、ここで使われている技術が、今後ODRに使えるヒントも隠されていると思うので、そこをまず見ていきたいと思えます。

その後で、ODR支援システムの例を御紹介したいと思えます。

3番目として、直接のODR支援ではないですけども、人工知能の技術でODRに使えるようなものを御紹介したいと思っております。

(6ページ～8ページ)

準備としてAIの現状をお話しします。AIは今、第3次AIブームにあり、マスコミなどでも多に取り上げられています。第3次ブームというからには、その前に二つのブームがあったということになります。第1次AIブームでは、ゲームや定理証明のように決まったタイプの問題を解くことが非常に期待されました。

次に1980年から1987年までが第2次AIブームです。この資料では第2次ブームは、80年から始まったとなっていますけれども、実際には70年頃から第2次AIブームの元が始まっていたと思っております。第2次ブームも期待通りにいかないものが多かったの

で、ブームが去ってしまい、その後、冬の時代をはさんだ後に第3次AIブームが活気を呈しているということになります。

(9ページ)

第2次ブームでは専門家システムやエキスパートシステムという言葉が使われました。例えば、お医者さんの行うべき診断をコンピューターがやるというような専門家の代行システムが70年代半ばから後半辺りに作られたわけです。そのころは将来的にはお医者さんが要らなくなるとまで言われたんですけども、御存じのように、現在とてもそうはなっていません。

この頃は、エキスパートシステムを開発するには、専門家にヒアリングして、専門知識をルールの格好に直し、ルールの集まりでコンピューターを動かしていました。人間がルールを作っているからには、メンテナンスも大変ですし、その一貫性を保持するのが非常に大変でした。これをオートマチックにやろうということで、機械学習の技術が発展してきました。

(10ページ)

ところが、これでも限界があって、結局ルールで知識を表現する方法はうまくいかないのではないかということになり、今の第3次ブームの深層学習が始まりました。文字認識は典型的な例ですけども、この「8」という手書き文字を「8」と認識するルールを書くと非常に大変なんです。手書き文字はバリエーションがいろいろあるので、ルールが多くなります。それだったら、8を認識するパターンを学習させてしまおうというのがニューラルネットであり、それを複雑にしたのが深層学習ということになります。

ニューラルネットは、例えば、この資料の右上にありますように、複数のニューロンから、このニューロンの信号に入ってきます。その信号にはそれぞれ結合係数という重みが掛かります。その重みがかかった信号を合計して、それがある閾値を超えたら次のニューロンに信号を発することになります。その結合係数をどう調整するかによって、いろいろな機能が実現できることになります。

例えば「8」は、このようにメッシュ状に8掛ける8の64の画素の1または0パターンで表せます。この左の図で何となく1が8を形成しているように見えますか。これを、右の図のように64個の入力から成るニューロンに入力すると、正解が8であれば、8の信号が強くなることになります。そのためには、まず大量のトレーニングデータとしていろいろな数字のデータを入れて、結合係数をチューニングするわけです。チューニングが終わったら、新たな数字を入力してもかなりの精度で識別ができることになります。ここで大事なのは、識別のためのルールを作らないということです。パターンのまま学習してしまう。このように、8を認識するニューラルネットとか6を認識するニューラルネットとか、識別するパターンごとにいろいろなニューラルネットが作られますが、この中身はどうなっているか、どのようにして8や6を識別したかは説明しにくいというような問題があります。

(11ページ)

これは複雑なニューラルネットの例です。例えば、「私はあなたを愛します」という入力を与えると「I love you」を出力するという機械翻訳にも使えます。これをさらに高度にすると、自動応答にも使えるわけですね。「私はあなたを愛します」と入力すると、「私もよ」と出力するようなニューラルネットも作ることができるということです。

(12ページ)

この動画は通行人の感情とか性別を判定するものです。これはA I展の会場なんですけれども、会場にテレビカメラで大勢の人を映していて、顔の位置をちゃんと正しく認識しています。これは私なんですけれども、37歳と判定していて当たっていないんですけれども、男性で怒っていると推定をしていますね。こういうようなリアルタイムの判定がニューラルネットにできるようになってきています。これをうまく使うと、対話中の相手の感情を推測することができるかもしれない。

(13ページ)

対話の例でいくと、スマホに「りんな」をインストールしている方もいらっしゃるかもしれませんが、これはコンピューターと人間が対話をするというものです。今、右の方に画面が出ています。緑の方が人間がインプットした文で、白い方がりんながオートマチックに答えを返してきたものです。この例では「コンビニエンスストアでwebmoneyのプリペイドカードを買うのを手伝ってくれますか」と入力すると、「カモになれ」ですねという出力がなされます。何かちょっとしゃれた感じですよ。これも、ツイッターの大量のデータから、どういう入力をするとどういう応答をしたらいいかを機械学習をして、こういうような対話の仕組みができてきているということです。

(14ページ、15ページ)

次は法律の専門家システムについてです。話題が大きく変わって、忙しいんですけれども。法律の専門家システムでは、1970年代後半頃からいろいろな判決予測のシステムが作られています。日本だと、80年代ぐらいからです。私の特許法のシステムとか刑法のシステムも年表に埋め込んでいます。

(16ページ)

法律のシステムをどうやって作るかということをお話しします。先ほど見たように、法令をとにかくどどんルールにしておくんです。人を傷害したら傷害罪だとか、暴行したら暴行罪ですよとか、いろいろなルールを作っておきます。法令をルール化しただけだと足りないの、補足として、傷を負わせたら傷害だとか、骨折させたら傷害だとかのような常識的な定義のルールも作っておきます。そうすると、AさんがBさんを殴って傷を負わせたとかという事件の事実データを入力すると、裂傷を負わせたから傷害したのだとなり、傷を負わせたのだから傷害罪だというような判定で、十分な補助ルールができていれば問題が解決できることになります。これが一番ベーシックな判決予測のシステムです。

ところが、実際はそう簡単じゃなかったということです。例えば、教師は校則に反して長髪できた学生の髪の毛を切ったというような事件は傷害罪になるんでしょうかということですよ。この事件は多分、暴行罪になると思いますが、傷害罪までにはならないと思います。しかし、例えば、生徒が女性であり髪を切って丸坊主にした場合は、心に傷を負わせ、傷害罪になるかもしれないです。しかし、そういう補助ルールって全部のケースを書き切れないんです。ルールを書き切れないためにうまく解決できない事件が生じたときに、法律はどうしているかという、判例を参照します。似たような事件がなかったか、判例データベースを使って検索し、その場合に傷害になったかどうかを参考にして判定し、あとは法令のルールを使うというような組合せになります。こういう事例ベース推論を利用した研究がかなりなされてきています。ODRでも、過去の事例を見て、それを使って判定するようなことがあるかと思います。事例ベース推論の技術は、ODRでも使えるかもしれないということ

です。

(17ページ)

判例をどうやって表現して利用するかというと、大きく二つやり方があります。一つはファクターを使う方法です。これを例題を使って説明します。ここの枠の中に事件の概要が書いてあります。これは、ウイスキーをベースにした飲物のレシピを、企業秘密を盗用した事件です。枠の中で下線を引いたところが、法的判断に影響を当てる重要なところですが。大量の事件を検索して、こういう下線部を現事件と直接比較するというのは非常に難しいのです。下線部の表現も、内容が同じであっても事件ごとに違う表現になっていたりします。法律の今までの判決予測システムではどうやってきたかということ、下線部を1回ファクターの記号に直してしまいます。あらかじめ、重要な特徴のリストを作って置いて、この下線部はリストの何番に当たる、この下線部はリストの何番に当たるというようにファクター記号に置き換えて、情報を圧縮してしまいます。この複雑な事件も、結局はF 6とF 1 5とF 1 6とF 1とF 2 1から成る事件だと単純化するわけです。そうすると、今の事件に対して、F 1 5とF 1 6は重なっていて、原告が勝った判例があるじゃないかとか、F 1 6とF 2 1とF 1が共通していて、被告が勝った判例があるじゃないかという使い方をします。なるべく重なりが多い判例が現事件と類似しているという判断をします。

(18ページ)

それよりもうちちょっと複雑なやり方もあります。事件を出来事のネットワークの格好で表現するというものです。御存じのように、2年前の東名高速のあおり事件の内容を簡単なネットワークとして図示したものが、上の方の図になります。危険運転をして、東名高速で相手の車をあおる運転をして、相手の車を無理やり追越し車線で停車させました。その後、その車に乗り込んでいって殴りかかったところ、後ろからトラックに追突されて、止められた車の夫婦が亡くなったような事件でした。今は法律が改正されたから、追越し車線に停車させたこと自体が危険運転になったんですけども、この事件が起きたときは、止めたことは危険運転に入っていなかったの、あおり運転と夫婦が亡くなったことの間に関係あるかどうかは法律的に難しい問題だったと思います。

こういうような問題に対して、因果関係を判定するルールは幾ら書いたって書き切れるわけじゃないわけです。この因果関係あるかに関して、大正時代の判例で有名なものを参照してみます。この事件は、ある女性が内縁の夫の首を絞めました。夫は気絶したけれども、てっきり死んだと思って海岸に夫の死体を隠して置き去りにして逃げたところ、夫は砂を吸って窒息死してしまいました。検察が主張するような殺人罪が成立するには、首を絞めた行為と夫の死の間に因果関係があることが必要になります。夫は亡くなっていなくて気絶したので、首を絞めたことと海岸に置き去りにしたことの二つの行為をばらばらにするとすると、殺人未遂と過失致死にしかならないんじゃないか、つまり、殺人にならないんじゃないかというのが弁護人側の主張です。実際はこの事件は因果関係ありとして殺人罪になりました。この2つの事件のネットワーク構造はすごく似ているので、あおり事件でも因果関係ありというような主張のヒントを、判例から得ることができます。

ちょっと時間を使いすぎました。

(19ページ)

ODR支援ツールに話題を移します。ODRの国際会議の資料に掲載されているツールの

中には大変面白いものがいろいろあります。ありますけれども、詳しい技術的な説明はあまり発表されなくて、表面的なユーザーインターフェースの話しか出てきていません。

(20ページ、21ページ)

その中にちょっと二、三、面白そうなのを見えます。スマートセツルは有名ですね、両方の当事者間で話し合いをしていて、例えば、賠償金の金額をどこに設定したらいいかというのを、双方の案を行ったり来たりしながら適当なところで折り合いをつける手続きを支援するインターフェースです。

(22ページ、23ページ)

これはシンガポールのシステムですね。原告と被告の間で、相談したいことをいろいろテンプレートに書き込んでいって、それを見ながら調停委員の人がいろいろ案を出してくれます。それでうまくいったら、最終的に合意文書を作ってくれるような機能が作られています。

これらのものを見てみると、まだAI技術は使われていなくて、どちらかというとIT技術、インターフェース技術でカバーできるものが多いという気がします。ちょっと面白いと思った機能は、相手に対する文章を見て、これは感情的になり過ぎじゃないかみたいな文章判定をして、アドバイスをしてくれるようなシステムもありましたけれども、それはかなりAI的な感じがしました。

(24ページ)

3番目の例を紹介します。これは私の研究室の学生さんが博士論文として開発したシステムです。その博士論文のタイトルは「事例に基づいたオンライン調停支援システムの研究」です。この研究は、一般的なODRを支援するものではなく、大学の法学部でオンラインの調停のトレーニングをするための支援システムです。学生さんたちが、対立する当事者2人と調停委員の全部で3人でオンラインで議論をしてもらうことを想定しています。議論の内容、議論の構造がオートマチックにデータベースに記録されます。議論をしているときに、学生さんたちがヒントを欲しければ、このデータベースを参照すると、ほかのチームでは類似の場面でこんな議論がされていますという情報を提示してくれるものです。このシステムは、実際に明治学院大学法学部の講義で使っていただいたり、あと、システムの一部変更したものを、他所で使っていただいたりして、実用性の評価テストはしていました。

(25ページ～27ページ)

オンライン調停支援システムのインターフェースの外観はこの図に示します。ベースはチャットシステムで、チャットにプラスして、アニメーションがいろいろ表情を変化する機能を持っています。この議論発言は日本語で入力するんですけども、議論の中でどういうファクターに触れたかをオートマチックに抽出して、ファクターの系列を見ながら、今のあなたがやっている議論に対して、過去の議論ではこんな発言が次にありましたよとかというヒントを出してくれる機能を持ちます。過去の議論記録の類似検索をしてくれるというのが、一つのみそです。調停員の人に対しては、「この場面でこんな発言をすればいいんじゃないですか」とか、「過去にはこんな発言をした記録があります」というような、ヒントを提示してくれるような機能がありました。

これらの機能が有効なのは大学法学部での教育支援システムだからです。何十組の人が同じテーマで議論している記録を収集し比較できるので、こういうようなシステムを用いたト

レーニングができるのです

(28ページ)

次に、これも私のところでやっていた研究ですけれども、オンライン議論の要約をするシステムです。ここにチャットの例が書いてありますけれども、このチャットをしている間に、オートマチックに各発言と各発言の間で、ここは前の発言を攻撃しているとか、ここは前の発言を支援したり補足説明をしているんだとかという関係のグラフ構造を作って議論を視覚化します。

(29ページ)

議論が進行するとグラフがだんだん複雑になってきますので、議論の全体像が見えなくなります。グラフがかなり大きくなると、ローカルな争点を縮退して、この争点は大体こういう結論になっていますよとかというような要約を作り、グラフをコンパクトにするようなインターフェースの研究を、今やっているところです。

(30ページ)

あと、選択肢の評価をするのに非常に面白い研究が、北陸先端大の博士論文研究としてなされています。この例は夫婦が住むんだったらどこがいいかという問題です。北海道がいいのか、京都がいいのか、金沢がいいのかが選択肢だとして、どこになぜ住みたいんですかを議論しながら、みんなの希望を1本にまとめていくというようなものです。選択肢の中で1個選ぶときに価値基準が問題です。この図では、住むところを決めるのに、生命が安全かどうか、安定している場所かどうか、経済的な発展性があるかどうか、生きがいがあるかどうか大きな価値基準です。生命がというのは何かをさらに分析すると、警察があって治安がいいかどうかとか、保健所がちゃんと完備しているか、病院があるかとかというような細かい価値基準があるわけです。

(31ページ)

このシステムでは、あらかじめユーザーに価値観同士の相対評価に関して何個か質問をし、それに答えていくと、そのユーザーがどの価値基準をどのくらい重視しているのかを計算してくれます。例えば、この人は生命に関してはあまり重要視していなくて、安定性に関しては非常に重視していることが表示されます。こういう価値基準の重みは人によって違うと思いますけれども、この重みによって京都がいいとなるが、別な重みだったら金沢がいいということになります。最初はユーザー間の重みが違うため、それぞれの選択結果は違いますが、このシステムは、このような情報を見比べながら、あなたは今、健康に対して重きを置いています、この重きを0.1下げてくれませんかユーザーに打診します。また、システムは別な人に、あなたはこの価値基準を軽視していますけれども、ここの重みを0.1上げてくれませんかとかという相談をします。ユーザーがちょっとずつ価値の重みを変更することによって、妥協度が上がり、みんなの住みたい場所が絞られてきて、みんなが一斉に北海道が一番いいとかというふうにそろっていきます。このように合意形成を促すような仕組みが備わっています。

こういう合意形成の仕組みは役に立ちそうで、私自身もこの機能を議論システムに組み込んだりしました。しかし、結局あまり普及はしませんでした。インターフェースが使いづらい印象を持たれてしまうことが原因でした。

(32ページ)

ちょっと時間がなくなってきましたので急ぎます。これは人と議論するロボットのシステムです。マイクから音声を入力して音声認識して、相手が何を言っているかを認識してロボットペッパー、が応答します。ペッパーは既に議論のやり取りの記録を、データベースに持っています。そのデータベースの発言データ中で、どれを応答発言として選択したらいいかを決める機能があります。その際、面白い仕組みを持たせています。この学生さんの身振りとか声の大きさを観測して相手の感情推定をし、怒っているのか、弱気になっているのかによって発言戦略を変えることをやっています。発言戦略を切り替えることによって、ペッパーが冷たく感じたり、すごく温厚に感じたりという、いろいろな人格をその戦略の中で実現することができます。この機能は、お医者さんの問診のためとか、あと認知症患者さんのインタビューによる病気の進行度の推定のために作っていたものです。この機能はうまくいけば、ODRにおける調停員の代わりになるとも考えております。

(33ページ)

ODRに利用できそうな関連技術を、もう時間も迫っているので急いで、紹介したいと思えます。

(34ページ)

まず、PROLEGを紹介します。これは国立情報学研究所の佐藤健先生の研究ですね。佐藤先生は工学博士であると同時に、二、三年前に司法試験も合格なされたということで、AIと法律と両方に詳しい方です。今、PROLEGという形式を使って法律の知識をどんどんコンピューターに格納しています。これをうまく使うと、ODRの支援に使える可能性があります。例えば、法律に関係ある争点で話し合いをしているときに、法律の素人がやたらに争点を発散させて議論しても効率が悪いのです。この例は売買代金請求が認められるかどうか争点となっていますが、それを法律的に分解していったら、どういう関連争点を議論すべきかというのを、ODRのユーザーに示してくれるという、ナビゲーションの研究を始めております。

(35ページ)

議論の優劣判定の研究もあります。数理議論学という、議論における発言間の関係をグラフ表示して、そのグラフの形からオートマチックに結論を決定しようという理論があります。例えば、オリンピック開催反対、いや、開催すべきだみたいな議論があるとき、お互いに相手を攻撃していることをAとBの間の攻撃矢印で表現します。それで、「選手の努力に報いるべきだからオリンピックは開催すべきだ」という意見は開催すべきである理由の一つなのでCからBへの支持矢印となっています。この上のグラフの格好からすると、AもBもどちらもまだ決着がついていないというような状況です。それで、これに更に、「コロナ肺炎が蔓延するからオリンピックは開催すべきではない」という発言が加わると、下のグラフになります。正に議論がこれで終わると、この格好からすると、A、C、Dが成立し、コロナ肺炎が蔓延するからオリンピックは開催すべきでないという結論になります。このようにグラフの格好を見ていけば、今、議論がどっちに有利かというのが分かることになります。

先ほど議論の最中に、その話し合いの内容をグラフ表示を自動的に行うインターフェースのお話をしましたが、それをこの優劣判定の理論と組み合わせることで、議論の最中に議論の優劣判定までできてしまうことになります。すぐに使えるかどうか分かりませんが、自然言語処理をせずにグラフの格好だけで優劣判定できるので、簡便なODR支援イ

ンターフェースができるかもしれません。

(36ページ)

それをさらに発展させて、判決文において原告の主張と被告の主張をグラフ表示してみます。これは同一労働同一賃金に関する判決文を例にしています。同じ仕事をしているのに男女格差があるとか、定年後に再雇用された人は同じ仕事なのに給料が安くなっているとかに関する裁判です。そういうような裁判は去年かなり頻発していましたが、それらの判決文のパラグラフを一発言として考えて、どの発言がどれを攻撃して、どの発言がどれを支持しているのかというのを描くと、このようなグラフになります。互いに攻撃し合っている部分が争点となっているところです。例えば、同じ仕事かどうか、責任が違うじゃないかみたいなことが争点になり、定年後に賃金が下がるのは合理的かどうかという点で、年金があることが合理的な理由になるかどうか、争点になります。

(37ページ)

さらに、そういう争点があるときに、どっちが勝つ傾向にあるかというのを、たくさんの労働判例を見て判断することができます。どういう場合はどっちが勝つんだみたいなことを見ると、例えば、定年後に再雇用された場合と、正規、非正規の格差の場合と、男女格差の場合を見ると、同一労働同一賃金、同一労働かどうかという部分に関しては、定年後再雇用の場合はあまり認められないんですけども、男女格差の場合は認められる傾向にあるかが観察できます。このように判例を統計的な分析をすることによって、ある程度判決推測できる可能性があります。

(38ページ)

トピック抽出もODRに関連があります。時間の関係で割愛しますが、議論記録の中でどういう話題が内在しているかというのを、オートマチックに抽出するという技術です。両方の発言の中で、どういうファクターが含まれているかを認識するときに、こういう技術が使えるということです。

(39ページ)

最近機械学習がはやっているので関連の研究を紹介します。これはお話の最後になります。判決文から出現単語を切り出して、ニューラルネットを使って、被告人は判決何年になるかを推測しようということです。これは香港の人の研究ですけども、香港は麻薬とか薬物の犯罪が非常に多いんですね。その薬物犯罪に対して、こういう事件だったら懲役何年になるかを推定しようということです。それには、判決データベースの数千の判決文書を使います。判決文書群からニューラルネットで量刑予測をするやり方、判決文書からファクターを抽出して、ルールを適用して量刑予測をするやり方、ファクターを抽出した後で機械学習するやり方などいろいろな方法があります。この研究では、ニューラルネットを使った量刑予測法の精度は他の方法より低い結果となっていますが、今後の研究で精度が高まることが期待されます。ODR事例が大量にあれば、この仕組みによって、妥当な決着案を出力するようない調停員支援に使えるかもしれません。

(40ページ～44ページ)

まとめます。3番目の話は時間がなくて申し訳ありません。先ほどお話ししたAIに求める支援の課題がいろいろありました。先例分析では判例をどうやって記述して、どうやって検索するかをお話ししました。解決水準に関しては、選択肢がいろいろあるときに、選択肢

の評価をどうするかは、双方の価値基準を調整する方法をお話ししました。相談内容の整理では、グラフによる議論の要約手法が使えるかもしれません。発言からファクターをオートマチックに抽出する技術はできていますが、突発的な予定外の発言でファクターのリストにならないときにどうやって対応するかは、まだまだ難しいです。議論の場の設定に関しては、Zoomのようなオンラインのインターフェースが今後使われると思います。そういうインターフェースが使われると、音声や表情からの相手の感情推定ができてしまうかもしれません。合意誘導では、議論の優劣判定の理論が、使えるかもしれません。例えば、論理的に負けているので妥協したらどうですかというアドバイスができるかもしれません。

合意案の作成は相当困難です。例えば、3,000円で発注したものを、4,000円でいいから予定日より早く納品してほしいというような、日数計算とお金の計算をどうやって統一して評価するかは結構難しい問題です。合意案にはいろいろな要素の組合せができます。

合意形成支援システムを作るときに、システムは中立を目指すのか、それとも、それを使っているユーザーが一方的に有利になる機能を持つのかは、システム作りの方針の話かと思っています。

駆け足で申し訳ありません。以上で終わります。

**○垣内座長** 新田先生、どうも大変貴重な御講演をありがとうございました。AIの技術に関する全般的なお話から、ODRに直接役立つかもしれない様々な技術についても御紹介いただきまして、今後ODRについて考えていく際に、非常に示唆に富むお話であったかというふうに思います。

それでは、委員あるいはオブザーバーの方から、御質問あるいは御意見などありましたらお寄せいただきたいと思っておりますけれども、いかがでしょうか。

佐成委員、お願いします。

**○佐成委員** 新田先生、非常に分かりやすい御説明、詳細な御説明ありがとうございました。

私の方は1点だけちょっと教えていただきたいと思っております。時間軸の話なんですけれども、いろいろ有望な技術と申しますか、テクノロジーはいろいろ検討されているということですが、これは社会実装されるまでに、今の技術レベルの御認識ではどれぐらいの時間が掛かるのだろうかというのを、先生の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有り難いと思っております。よろしく願いいたします。

**○東京工業大学 新田克己氏** 技術的に難しいものを一般的に普及させるというのは、なかなか大変なことです。簡単なインターフェースであれば、割合早く普及させることができると思います。

先ほど議論がグラフ表示されるというお話ししましたが、学生さんに実験をやってみると、学生さんがあまり論理的な発言していない場合があります。あのようなグラフ表示でできるというのは、発言が論理的にかみ合っているというのを前提としてやっています。そのため、感情的な発言をやり取りしているうちは、グラフができていけないというような問題があります。そういう感情的なやり取りされている中で、何とか論理的な要素を見つけてグラフ表示するとなると、相当大変です。そのような場合は冷静になってから、調停員の方がうまく誘導してくれると、結構きれいなグラフになるのです。ということで、ツールの開発だけでなく、使う人のスキルの両方かみ合わないとうまくいかないこととなります。

簡単なレベルだったら、例えば、議論の優劣を判定するようなレベルだったら、すぐに試作品はできるのではないかというふうには感じております。

○佐成委員 ありがとうございます。

○東京工業大学 新田克己氏 先ほどのツールを使って、東京オリンピックを開催するのが妥当かどうかという議論を、何組もの学生さんにやってもらったら、大体平均して70発言ぐらいのすごく大きいグラフができるわけですね。間に立った人がうまく議論誘導をやってくると、すごくきれいなグラフになって論点部分がまとまりますが、争点がぼんぼん飛ぶような議論をされたり、争点が元に戻ってきたりすると、グラフの格好が汚くなって、編集しないうまく解析できないことがあります。

このようにツールだけじゃなくて、使う側の人が議論スキルをもって気を付けて発言してくれたときに、すごくうまく解析できるというレベルです。

○垣内座長 ありがとうございます。

ほかにはいかがでしょうか。ほかの方も多分、御質問まだあるかと思うんですけども。

斉藤委員、お願いいたします。

○斉藤委員 弁護士の斉藤です。非常に興味深い御講演で、聞き入っておりました。

二つ御質問があります。弁護士からの観点の質問が一つと、あとは、ADR、ODRに関する質問です。1つ目は、判決文に表現されていることを基に、いろんな予測ができるというお話があったと思います。民事事件でいえば原告勝訴、被告勝訴、あるいは刑事事件であれば量刑についての予測です。判決は、事実が認定された上で言い渡されるものですが、判決の前提となる事実認定について、その事実が認定できるかできないかという問題があります。通常の裁判ではよく問題になるところです。事実認定は、証拠の評価などに基づくもので、そういった方面でも研究がもしあればいいなと思って聞いていました。事実認定のための証拠の評価などについてのAIを使った研究というものがあるかないかというのが、第1点目です。

第2点目は、ODRに関する話です。チャット式のODRに関しては、非常にこの研究は有効性があると思っていたのですが、それは、やはり論理性のあるやり取りが行われる限りにおいて、極めて有効な支援が可能だということが御講演から分かりました。これに対し、論理性が飛びがちな感情面に対しての有効性はどうかと思いました。ADRでは感情面の問題は無視できないもので、非常に重要性を持っている。紛争の対立当事者間における感情の問題です。というのは、双方の紛争当事者というのは承認欲求を持っているわけです。お互いに自分を承認してほしいという、承認欲求に基づいて紛争が発生しているんですけども、その承認欲求の根底にある感情面についてのAI研究が行われているかどうか、そこも教えていただければと思つての御質問です。

以上です。

○東京工業大学 新田克己氏 どうもありがとうございます。

最初の事実認定ですけれども、実は、多くの法律関係の方から、そこが本当は欲しいんだというお話をいただいています。要するに、法律のルール適用というのは、かなり事実認定の結論が出た後の話であつて、むしろ事実認定の部分を支援してほしいと言われてい

ここは実はすごく興味があつた課題ですけれども、まず、基となるデータがなかなか入手できないという問題がありました。機械学習をやるときは、こういうような事実があるところ

ういう認定があったよという「事実と認定結果」のペアをいっぱい欲しいわけです。それをたくさん集めて機械学習をすると、新たな事実データに関しても認定結果がうまく当たるようになります。しかしそのデータそのものが、裁判でいうと、判決文よりもっと下のレベルの証拠書類のデータがなかなか入手できなくて、事実認定の機械学習の研究があまり進んでいないし、他の研究者においてもその手の研究発表はあまりないような気がします。

それから、2番目の感情の方ですね。先ほどちょっとデモ画面を御覧いただきましたけれども、画面を見ながら相手の身振りとか声の大きさとか話すスピードを観測して感情推定をやるという研究はかなり進んでおります。私のところでも、先ほどお話したように、認知症患者さんが話を止めたときに、もう話すことなくなったのか、それとも思い出している最中なのかを判定する研究をしました。あと、学生さんに就職の練習システムを作ったことがあります。システムの中で仮想の面接官がわざと難しい質問をしたときに、学生がどぎまぎする様子が、目の動きを見ているとすぐ分かります。学生さんにはどぎまぎしたことを気付かれないように目を動かさない練習をさせるようなシステムでした。

それで、感情推定は確かに重要なテーマです。相手が落ち着いてきたことを判定するぐらいのものでしたら、今でもかなりできる可能性はあります。発言内容の解析はまだ難しいですけれども、外から見た外見上の感情推定は、ある程度の精度で当たるという気はします。ただし、怒りでも、大声で出す怒りもあるし、コールドアングリーといって、声は低いんだけど怒っている場合の判定は難しいです。大げさな身振りや表情変化をやって判定するのはできますが、実際の場面で表情解析を精度をよくしようとしたら、かなり大変です。今の時点だと、参考になるくらいの精度のものならできるぐらいでしょう。

○齊藤委員 いやいや、今後の研究に期待したいと思います。どうも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。

それでは、川口委員、お願いします。

○川口委員 川口でございます。新田先生、大変貴重なお話をありがとうございました。

1点教えていただきたいのですが、最後のページのところに、合意解決支援に向けてAIに求めるものということで、調停人サポートであれば中立な立場といったお話がございました。4のまとめの前のページのところで、判決文から学習させていくといった、その流れなどもお話を頂きました。

そこで、AIに学習させたものが適切であったかどうか、どちらかに偏った情報になっていないか、公正中立な立場でジャッジするに当たって、第三者が検討できるような、そういった仕組みのようなものがあれば、教えていただけたらと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

○東京工業大学 新田克己氏 御質問ありがとうございます。

人工知能も、大量のビッグデータから機械学習をする研究が多いですが、そもそも元のデータがフェアなものかという品質保証の問題が非常に言われております。私の方でも先ほど労働判例で70判例を見比べたときに、判決傾向を推測できるお話しました。この論文は査読者に問題点を指摘されました。その70判例が元々フェアなものなのか、どうやって選んだんだということなんですね。この70判例は、判例データベースを見て、重要度の星印の付いているものを優先的に選んではみたのですが、それが統計的に偏りが無いことを結局うまく説明できませんでした。

大体現在の判例データベース自体が、本当の判決のうちの多分数%しか載っていないわけです。しかも、それが統計的に偏りがなく集められたかどうかというのもよく分からないですね。だから、機械学習の結果が正しいかどうかは、結局は法律家の方の判断を仰がないといけません。人工知能の研究者側は判例データベースから機械学習していますよとしか言えません。

ただし、今後は判決文を判例データベースにどんどん格納してアクセスできるようにするのが政府の方針らしいです。そうすると、判例データベースに載る比率が高くなると、多分現実の判決の分布に合うような、信頼できるデータベースになっていくものと期待はしております。

○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。

では、続きまして、渡邊委員、お願いします。

○渡邊委員 新田先生、本日は貴重な御講演をありがとうございました。渡邊です。

今の川口委員との議論と少し重複するところもあるかもしれないのですが、例えば、斉藤委員からの御質問の中にもあった事実認定に関するAI研究に関しても、ニーズはあるものの元のデータが不足しているですとか、今も大量のビッグデータから機械学習をするというようなお話がありましたが、これから進化フェーズ、ODRにAIを活用していく時代になるという前提で考えたときに、技術の側から見るとどういったものが必要でしょうか。例えば、データが必要なのか、こういったものがあるとより技術の進展が進みやすいとか、そういった技術の側から見て、どういったものがあると技術進展に役立つのではないとか、そういったところの何か御意見があれば、教えていただきたいなと思っております。

以上です。

○東京工業大学 新田克己氏 機械学習の立場からすると、その元の大量のデータの中にない情報は作り出せないわけです。データを統計的な解析をして、どういう情報を抽出できるかというのが大事だと思っています。機械学習の立場から欲しいのは、単なる生データではなくて、生データに専門家の立場からいろいろ印を付けていただいたものが大量にあれば、機械学習しやすいということです。ちょっとわがままかもしれませんが。

私が昨年まで国立の研究所の機械学習のプロジェクトに参画しているときに、その研究者がぼやいているのは、アメリカとか中国はそういうデータがどんどん入手できるのに、日本はなかなか手に入らないということでした、入手できるデータの数が全然けたが違うんだというような問題点を、あちこちで聞くわけです。こういう問題があるので、判例データベースの充実は有り難いです。ただし、今の判決文は裁判官の方によって書き方がいろいろ多様性あって、必ずしも完全に統一されていないようなところもありまして、それを自然言語処理技術を使って、このパラグラフはこのパラグラフの証拠になっているんじゃないとか、というような印をオートマチックに判決文に付けようとして、なかなか苦労しているところなんです。

今のところ、我々が手に入るのは判決データベースぐらいのものなのです。調停でしたら調停の解決事例のデータベースがあれば有り難いですが、そういうものは大抵は公開されていないのです。先ほどお話した事実認定でも、その下のレベルの情報をなかなか入手できないという問題がありましたが、いろいろ研究はしたくてもデータが入手できないと

というのが、研究上のネックになっています。

あまりちゃんとしたお答えになっていないかもしれません。

○渡邊委員 とんでもないです。ありがとうございました。

○垣内座長 では、質問が大変多くて恐縮ですけれども、続いて出井委員、お願いします。

○出井委員 出井です。

先ほどの方、皆さんの御質問と重なりますので、私は結構です。どうもありがとうございました。

○垣内座長 よろしいですか。

それでは、上田委員、お願いします。

○上田委員 ありがとうございます。新田先生、本日は貴重な御報告いただきまして、誠にありがとうございます。

手短に1点のみ、AIと法の関係について、初歩的な知識もない状態でお恥ずかしい限りですが、これを機に、御教示いただきたいことがあります。

それは、AIによるADR、ODR支援を行った場合の、その支援の正しさに関する質問です。仮に、教科書データの公正さが担保されると仮定した場合、相談員や調停人の支援のために、例えば、発言候補やブラインドビiddingにおける解決額などが提示されたとき、その提示された情報というのは、過去の先例等の教科書データから推測される、飽くまで事実レベルの、過去はこうだったから、この件ではこうではないかという事実的なものか、それとも、その案が何かしらの「正しいもの」として提示されているのかが、ちょっとよく分からないのでお伺いしたいところです。

さらに、後者の場合、例えば、先例に整合的な判断は一定の正当性があるのだという法的な価値判断に対するコミットメントであるとか、ブラインドビiddingにおいて、例えば、それがどんな解決額であれ、アルゴリズムに従って出た解決案に合意するのだという、個別に先行する合意に支えられて、その正当性が得られるのか、それとも、その提案そのものに何かしら規範的な正しさがあるということになるのか、もしかしたら、システムの具体的な性格付けの問題かもしれませんけれども、お考えのところがあればお聞かせいただければ幸いです。よろしくお願いたします。

○東京工業大学 新田克己氏 ありがとうございます。

私の考えとしては、AIが提示するものは最終結論ではなく、解決案のヒントであると割り切った方がいいのではないのか、ということです。つまり、完全な解決じゃなくて、こういう案もあるよという、セカンドオピニオンでもいいのかなと思います。ただし、そのような形であっても、専門家の方から見れば、膨大な文献を探すことなく、しかも、探し漏れがないことを確認してくれることになるので役に立ちます。最終的な判断として、それを採用するかどうかは、専門家の方に決めていただくという立場が良いのではないかなと思います。

法律の場合は似たような事件は似たような結論にならなくてはいけないという要請はあるかもしれませんが、調停の場合は必ずしもそうではないと思います。そのため、調停の解決案も事案によってばらばらになる可能性がある中で、AIは、こういう解決もあるよ、こういう解決もあるよというようなものを、列挙するだけでもいいのではないかなと思っています。

医療診断システムの場合でも、AIに頼って治療方針はこうだと、1つに決めてもらうのではなくて、複数のAIシステムを用意して、違った治療方針を出すAIシステムの結果を比べて、最終的に人間が決めるべきであると思っております。裁判においても、裁判官の方によって違う価値観で違う判決が出るのは当然なことです。だから、あとは人間がどちらを採用するか決めていいと思います。膨大な文献を探す中で、その中でタイプが似たようなものを探してくる、それだけで相当役に立つんじゃないかなと思っております。

ちょっと、消極的かもしれません。

○垣内座長 どうもありがとうございます。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 では、山田委員、お願いいたします。

○山田委員 大変ありがとうございました。大変勉強になりました。

私の質問は、今の上田委員の御質問の更に延長というか、かなり重なるところがあるんですが、今の先生の御回答ですと、複数の解決案のヒントを提示するというようなお話だったかと思います。一定の解決案を念頭に置いて、そこに至るまでの合意の誘導ということは、やはり最後どこに行きそうかというようなゴールがあるのかなというふうに想像するんですけども、その点において、裁判予測を念頭に置いた合意誘導のシステムもあれば、そうではなく、感情推定等によって何らか落としどころを見付けていくようなシステムもあり、それらを明示するのが当事者にとってはフェアであるといった、そういった考え方にもなり得るのでしょうか。全般的な外れなのかもしれませんので、その辺りの御見解をお伺いできればと思います。

○東京工業大学 新田克己氏 ありがとうございます。

関連の研究で、ブレインストーミングを支援するツールが、昔から研究されています。ブレインストーミングだと、前半は考えをとにかく広げる、発散的思考をすることが重要です。発散したままで結論出ないので、後半は収束的思考をして、解決案を絞り込んでいくことが重要だとされています。先ほど紹介した学生相手の調停支援システムでも、最初のうちは、調停を誘導する機能を使って、これに対して質問ないですかとか、もっとここについてはどうですかとか、話題を広げますが、後半はそういう発言の比率を減らして、なるべく結論を早く合意する方向へ持っていくという、前半と後半で誘導戦略を使い分けるという研究はやっておりました。ただし、その程度のもので、調停の現場からすると、ちゃちな戦略でしかないですけども。

ODRではないけれども、裁判員裁判の誘導支援の研究も行っておりました。裁判員の方は10名近くいらっしゃいますので、大勢の議論になります。そうすると、全員がまんべんなく発言したかとか、この人の発言とこの人の発言は似ているなどを観察しながら議論誘導をします。例えば、前回、この人はこういう発言をしたから、もっと別なタイプの発言をあまり発言していないほかの人にさせるというような、発言者の指名順の戦略も少し研究したことがあるんですけども、それは専門家の方が行う正しいナビゲーションと一致しているかどうかというのはあまり自信はありません。

ODRにおいても、一方が話し過ぎたら、それを抑制して反対側の人に少し多めに話させるような、発言権の戦略をもって、調停員の方ではアドバイスするような仕組みを考えたいと思っております。

あまりいい答えになっていないかもしれません。

○垣内座長 山田委員、よろしいでしょうか。どうもありがとうございます。

そろそろ予定していた時間ではあるかと思えますけれども、私からも少しお伺いしてもよろしいでしょうか。

○東京工業大学 新田克己氏 はい。

○垣内座長 大変貴重な御講演、ありがとうございました。

2点ほどお伺いしたいと思っております。一つ目は、御講演の中で御紹介いただいた数理議論学というんでしょうか、論拠と主張の関係をグラフに表現して、そのグラフの形態から判定ができるというようなお話だったかと思うんですけども、こちらの分析というのが、ある主張がある別の主張の論拠になっていると、これは矢印で結び付けられているということだと思っておりますけれども、この論拠の強さですとか、あるいは解釈ですとか、そういったことが実際の議論では問題になってくるところが往々にしてあろうかと思ひまして、例えば、選手の努力に報いるべきだという論拠があるわけですけども、選手の努力に真に報いるのはどういう方法だろうとか、あるいは、コロナ肺炎が蔓延するというのがあるんですけども、オリンピックを開催したときに、コロナ肺炎が蔓延するリスクはどの程度あるのかとか、様々それぞれの論拠というのが、それぞれの強度というか重要性にバリエーションがあって、しかも、それについてまた議論が対立しているというようなことがあるんだと思っておりますけれども、そういった要素もこの数理理論学のこのグラフで表現されるということになるんでしょうか。

○東京工業大学 新田克己氏 オリジナルの数理議論学の理論だと、どんな屁理屈でも一人前の理屈と同じように信頼性を持つ扱いをするので、全部均等になっています。それではあまりにも非現実的だということで、信頼度を数値として与える、すなわち1が信頼できる発言で、ゼロが信頼できない発言で、中間的な0.7のような数値で信頼度を表すことが考えられます。両方の意見が対立していても、信頼度の数値が小さいときは大した反論にはなっていないという判定をする拡張理論は結構あるんです。ただし、そこでネックになるのは、その数値をどうやって付けるんだということですね。その数値自体がまた議論の対象になってしまうかもしれません。

この分野で研究されているのは、うまく数値が付けられるという前提から出発している理論ばかりです。このような数値として、確率がいいのか、もっと心理的な要素を考慮するのとか、いろいろな尺度があり、今のところ決定版がないということです。

○垣内座長 ありがとうございます。

もう1点も若干細かい話なのかもしれないんですけども、今日御紹介いただいた技術の一つの流れというのは、判決予測のような形で、ケースについての情報から、こういう解決があり得るとか、こういうのが相場だというのが出てくるというのが一つあったんですが、それとちょっと毛色が違うなと感じましたのは、どこに住むのがいいのかということについて、いろいろな好みというか、何に重きを置いてということがあって、そうした価値基準を分析して、ここはそんなに大事ですかとか、ここはもっと大事じゃないですかというようなことを示唆していくと、だんだん収束していくというお話があって、あれは既存の解決の集積で、今度もこうなりますというのとはまた少し違う話なのかなという感じがしたんですけども、あの技術の場合に、例えば、安全面からすると、どこそこは優れているとか、どこ

そこはそうでないかという、基礎となるデータというのがやっぱりあるのかなという感じもするんですけども、今日御紹介のあったものというのは、そういう、例えば、東京は犯罪がどうか、ここは自然災害がどうかであるとか、あるいは経済的にはここはどうかであるとかといった、基礎となるようなデータと結び付いた形で何か分析をされているということなのか、それとも、そこで出てきた発言、内在的にどうか、調整をしていくということを専ら考えているということなのか、その辺りはいかがでしょうか。

○**東京工業大学 新田克己氏** そこはおっしゃるとおりです。住みやすさ、安全面とか健康とかを判断するとき、人口当たりの保健所の数とか病院の数のような具体的なデータを使って、1からゼロまでの数値にうまく直せたとしたらということになります。客観データはみんな同じものが得られているという前提でやっています。なので、その数値がどのぐらい正当性があるかというのは、必ずしも保証がないということです。

○**垣内座長** 分かりました、どうもありがとうございました。

今日は長時間にわたりまして、貴重な御講演と、それから質疑応答にもいろいろとお答えくださりまして、本当にありがとうございました。いろいろな委員の先生方からの質問でもありましたけれども、法律家、人間だけでなかなか難しいことについて、AIの支援を得て、今までよりもよりよくできるかもしれない。AIの方でも、AIだけで全て正解が出るということではなくて、これは、これまでもされてきたことだろうと想像しますけれども、法律家とか、あるいはADRに関わっている者と、それから技術の知見を持って研究をされている方と、協働していろいろ進めていくということが、今後も重要なのかなと感じたところです。

また引き続き、機会がありましたら御教示いただければと思いますので、よろしく願いいたします。

本日は大変ありがとうございました。

○**東京工業大学 新田克己氏** ありがとうございます。失礼します。

○**垣内座長** そういたしましたら、続きまして、議事次第の3に入りたいと思います。

議事次第の3は、記載がありますように、株式会社メルカリ会長室政策企画マネジャーである岡本参考人から、メルカリ上でのトラブル解決というタイトルで御講演を頂けるということになっております。

それでは、岡本様、よろしく願いいたします。

○**株式会社メルカリ 岡本洋平氏** 改めまして、メルカリ政策企画の岡本と申します。どうぞよろしく願いいたします。本日ちょっと風邪を引いておりまして、声ががらがらかもしれませんけれども、お許しくださいませ。

資料はこちらで共有をさせていただきます。少々お待ちくださいませ。

メルカリ上でのトラブル解決についてという資料が今、映っておりますでしょうか。

本日、メルカリ、C to Cのフリマアプリのサービスでございますけれども、そちらのトラブル解決について御説明をさせていただきます。

流れといたしましては、まず、メルカリの概要ですとか特徴を御紹介させていただきまして、その後、登録から取引といった利用の流れをお伝えいたしまして、その中で、トラブルの対応体制をどういうふうに整えているかですとか、トラブルが起きたときにどのように解決をしていくのか、その解決策について御紹介をさせていただくという流れで考えておりま

す。

まず、メルカリでございますけれども、こちら、個人が簡単に物の売買を行えるサービスとなっております。2013年7月にサービスを開始してございます。累計出品数では、2020年12月の時点で、2013年7月から20億品の累計出品数があるというようなサービスでございます。出品をするときには無料でございますけれども、売れた後、10%の手数料を弊社が頂くというようなビジネスのモデルになってございます。

3ページ目でございますけれども、メルカリの特徴を示しております。

大きく三つの特徴がございます。まず一つは、一番左側でございますけれども、金銭のやり取りに必ず弊社が介入をするエスクローサービスを提供してございます。これによりまして、何かトラブルが起きた際に、弊社がお金を一時的に預かっている状態になりますので、お金をお客様に、購入者に戻すというようなこともできるような仕組みになってございます。

それから、2点目でございます。真ん中でございますけれども、独自の配送サービスを提供してございます。宛名書きが不要で、QRコードを端末にかざすと伝票が出てくるといったような仕組みを取ってございます。その際に、購入者、出品者、双方の個人情報を知ることなく、配送ができる匿名配送というサービスを提供しているところでございます。

それから3点目、一番右側でございますけれども、AI、それからバーコードの情報を利用しまして、非常に簡単に出品をしていただくことができるというサービスになってございます。特に出品をする際には、その商品が幾らぐらいで売れているのかということに基づき、これぐらいの価格を付けてはどうでしょうかというサジェストも行うような仕組みになってございます。

こうした特徴のあるサービスでございますけれども、改めて登録から取引の流れを御説明させていただきますと、まず、会員登録時に規約に同意を頂きます。この規約の中で、売主と買主、それからメルカリの法的な関係が整理をされているということでございます。具体的に申し上げますと、売主と買主が売買契約をしております。メルカリはその売買の場を提供するという位置付けになってございます。その規約に同意を頂きました後、携帯電話のSMS認証ですとか、利用者の氏名、生年月日などを入力いただくと。住所は、売買のときまでに入力頂くということになりますけれども、この段階で、個人情報をいずれにしても入力いただくという形になってございます。

会員登録が完了いたしますと、売買に移るということでございます。

売買をしていただいた後、特に物を売りますと売上金が立ちますけれども、その売上金につきましては、銀行口座に引き出したり、メルカリの中で御利用いただける有償のポイントを購入いただいたり、あるいはQRコード決済サービスのメルペイというサービスがございますけれども、そちらで御利用いただくことができるようになってございます。

冒頭申し上げましたように、基本的に取引は個人間、売主と買主双方でやっていただきまして、その個々の取引に、金銭の授受のところでは関与はいたしませんけれども、取引そのものにはメルカリが関与しないという形になってございます。ですけれども、トラブルが生じたときに、メルカリが協議に入ることができるということも、利用規約に書かれているということでございます。これを根拠に、トラブルが発生した際に、ODR的なことをメルカリが行っているところでございます。

4ページ目でございます。失礼いたしました、5ページ目でございます。

こうしたサービスの中で、お客様の安全性をどのように確保するかというところがございますけれども、東京、仙台、福岡の3拠点でのカスタマーサービスの体制を持ってございまして、24時間365日、商品ですとか規約違反の行為に関する通報、監視対応を行っております。また、何かトラブルが起きた際のメールでの問合せを365日、これは深夜を除く時間帯でございますけれども、受け付けているところでございます。

そのほかにも、トラブルが発展いたしましたして訴訟になるといったようなことも考えられるわけでございますけれども、そうしたときには、弊社は個人情報を持っておりますので、例えば、弁護士法23条の2に基づく照会を掛けていただきましたときに、その内容に応じて、必要であれば取引の相手方の情報も回答するというようなこともしてございます。

そのほかにも、商品ですとか行為の監視につきまして、AIを活用しているところがございます。具体的には、偽ブランド品の監視ですとか、出品に許可が必要な医薬品の検知に当たってはAIを用いて、最後は人の目でも監視をいたしますけれども、監視をしているということでございます。それから、模倣品なんかもAIを活用しておりますけれども、そうした監視の精度を高めるなどの観点で、外部の機関との連携も行っているというのが、右側の図でございます。

こうした中で、トラブルが生じた際にどのように解決していくかということでございますけれども、先ほども御説明させていただきましたように、まずは取引の主体である売主と買主の方々に御相談を頂くということを原則としてございます。そのために、よくあるトラブルの解決策というのを、アプリ内であらかじめお示しをしております。出品者のよくあるトラブルとして、取引をキャンセルしたいですとか、発送した商品が購入者から返送されてしまったですとか、そういったことについての対応策を記載してございます。それから、購入者につきましても、取引のキャンセルですとか、なかなか商品が発送されないですとか、そういったときにどのように対応したらいいのかということを記載してございます。まず、トラブルが起きた際に、こうしたところをお客様に御覧いただいて、トラブル解決に向けて対応していただくということになります。

このときのポイントでございますけれども、弊社のサービスの中でトラブル解決というのは、大まかには2種類になりまして、一つは取引の完了、それから、もう一つが取引をキャンセルするという状態に持っていくことになります。そのために、ここに幾つかこれから紹介させていただきますようなトラブルの解決策を進めていただいた上で、それでもなお解決しない場合には、弊社にお問合せを頂くというのが基本的な流れになってございます。

まず、取引のキャンセルでございます。何かしらの理由でキャンセルをしたいというような例があるかと思えます。私も実際キャンセルをしたことがありまして、それは、書籍を購入したんですけれども、既にスキャナで読み取られた書籍だったようでして、ばらばらになっている状態のものということだったようでございます。それを、私もよく確認せずを買ってしまったので、発送前にキャンセルをしたいということで、この機能を使ったことがございます。

基本的には、あらかじめメッセージでキャンセルをしたいですということを、相手方とやり取りをしていただいて、合意をしたら取引をキャンセルするというボタンを押していただきます。その後、その理由と確認事項のところをチェックいただいて、キャンセルに進む。相手方がキャンセルに同意する、しない、どちらかを選ぶことになるわけですが、初

めに合意をしていれば同意をするというのが押されると。押されない場合には、24時間以内に返答されない場合に、弊社が取引をキャンセルするというようなことも行っております。

これが取引キャンセルの例でございます。今、ここに示しましたような図を、実際にアプリ上でも表示をいたしまして、キャンセルの仕方を御説明しているということでございます。

それから、もう一つの例といたしまして、壊れた商品が届いた場合ということでございます。これは、例で示しております右の写真でございますけれども、一番上にCDケースが写っております。実はこれ、割れたCDケースになってございます。こういった形で、物が壊れた状態で届いたというようなケースもありますけれども、そうしたときに、どういうふうに問合せをすればよいかということ、こういう画像の例、実際にこれはアプリ上で、届いた商品が壊れている場合のトラブル解決策の例示で使っているものでございますが、こうしたものもお示ししながら、対応の御説明をしているというところでございます。

まず、受取評価を行わないことですか、取引メッセージで出品者に相談をしていただくということで、この段階で折り合いがつけばいいわけですがけれども、折り合いがつかない場合には、この真ん中のところにあるようにお問合せを下さいというふうに進めていただくこととなります。事務局に問い合わせる際には、この一番右側に示しておりますような三つの写真、実際の商品の写真と梱包がどうなっていたかという写真、それから、外側の梱包がどうなっていたかという写真を送っていただいて、事務局の方で破損状況を考慮して、解決策を御提案することにつなげていくということでございます。

こうした形で、まずは双方でやり取りを頂いて、必要に応じてエビデンスを頂いて、事務局で解決策を検討して、お客様に御提案をするということでございますけれども、その中で、金銭的なやり取りも必要になってくることがあります。そうしたときに、弊社といたしましては、トラブルの解決策として、補償の仕組みも持っております。主な補償の対象といたしましては、模倣品を購入してしまった場合の商品代金ですか、先ほど御紹介をさせていただいたような、商品に汚れですか傷があったような場合の商品の代金、あるいは、それらをキャンセルしたいといったときに、返送するときの費用が掛かりますけれども、その返送費用ですか、あるいは、配送時に壊れてしまったときに、弊社の配送サービス、らくらくメルカリ便、ゆうゆうメルカリ便というのがございますけれども、これは、すみません、らくらくメルカリ便のことだけが書いてありますが、いずれのメルカリ便におきましても、配送事故があった際には、その費用を補償するというようなことをさせていただいております。

このような形で、弊社にお問合せを頂いた際には、この補償も含めて、双方納得いただけるようなトラブル解決策を御提案して、取引完了、あるいは取引キャンセルに最後は持っていくということを、弊社ではしております。

一旦、御説明は以上でございます。

○垣内座長 岡本様、どうもありがとうございました。

それでは、委員あるいはオブザーバーの方から、御質問等ありましたらお願いしたいと思います。

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。

2点ちょっと教えていただきたいんですけども、1点は、このトラブル解決というのは、全てオンライン上でやってしまうのか、それとも、電話とかでやり取りするというのもある

のかどうかというのを確認したいのが、一つでございます。

それから、もう一つは、実際にトラブル解決に要する時間ですけれども、どれぐらいの時間が掛かっているのかという、その2点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。

○株式会社メルカリ 岡本洋平氏 ありがとうございます。

まず、トラブル解決の方法でございますけれども、全てオンライン、メールでやってございます。電話は使っていないということでございます。

2点目のどれぐらいの期間が掛かるかということでございますが、大変恐縮でございます、この統計データを取っておりませんで、この数字についてはお話ができない状況でございます。

○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、渡邊委員、お願いします。

○渡邊委員 貴重な御発表、どうもありがとうございます。

幾つかお聞きしたいことがありまして、全部で三つお聞きしたいことがございます。事業内容にも関わるところだと思しますので、可能な限りでお教えいただければと思うのですが、まず、これまでの累計で20億品程度の取引があったということなんですが、その中で、大体トラブルに発展する割合というのはどの程度なのかというところが一つ目です。

もう一つが、先ほどトラブルがあった際に、メールというかテキストメッセージで利用者の方から多分御社にお問合せが入るのではないかと思うのですが、その件数の状況とかにもよると思うのですが、それを自動化しようとする動きと申しますか、今後そのようなことを考えていらっしゃるのかどうかというのが2点目です。

もう一つが、先ほど御説明いただきました資料の3のところに、真ん中にメルカリ便ということで、双方の個人情報を知ることがなく取引ができるというのが、メルカリさんの一つの大きな特徴ではないかと思うのですが、その後の7ページのところに、届いた商品が説明文と違うような場合ですね。こういった場合、実際に返品なんかをされることになるのではないかと思うのですが、これに関して、御社のホームページを見ると、返品の際には、メルカリ便の匿名配送が利用できないので、取引メッセージで返送先をお聞きくださいと書いてあります。通常取引の際には匿名でやり取りできるものの、トラブルの発生時には、双方自分の個人情報を相手に伝えるような形で商品のやり取りをしなければいけないような仕組みになっているように見受けられるのですが、このようにしている何か理由があれば、教えていただければと思います。

以上3点です。よろしく願いいたします。

○株式会社メルカリ 岡本洋平氏 ありがとうございます。

まず、累計20億出品ある中で、トラブルがどのぐらいかということでございますけれども、こちらの情報は、大変恐縮でございますけれども、集計をしていないところでございまして、また公表もしていないところでございますので、こちらではお話しできないということでございます。恐縮でございます。

2点目でございますが、頂いたお問合せのメールを、機械的にAIで読み取って対応するというようなことを検討しているかというところでございますけれども、そこまではまだ考

えていないところでございます。

3点目でございます。匿名の配送サービスを提供している中で、返品の際には匿名ではないというところでございますけれども、これは、御理解のとおりでございます。返品の際には、匿名ではなくて、お互いの住所が分かる形での対応になります。ここは、なぜそうなっているのかということでございますけれども、あまり明確な理由があるわけではないのですが、こういったことも改善しなければならないと考えている中で、なかなか開発が追い付いていないというのが実情かと思っております。

以上です。

○渡邊委員 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、川口委員、お願いします。

○川口委員 岡本様、大変貴重な御講演、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く、お願いいたします。

カスタマーセンターについてですが、3拠点でのカスタマーサービス体制を構築されているということですが、その相談件数というのは波があったりはないものなのでしょうか。もしも波があるのであれば、その人員体制の確保について、どのような工夫をされているのかということ、教えていただけたら有り難いです。

あともう一点ですが、メルカリさんはC to Cということで、また中古品も扱われて売買をされるという特性上、判断という部分で、公正性を保つというのがやはり難しいのではないかと感じたりすることがあるのですけれども、その判断の公正性を担保する仕組みなどにつきましても、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。

○株式会社メルカリ 岡本洋平氏 ありがとうございます。

まず、CSの拠点間での工夫でございますけれども、これは、何か件数が増えたときにこのカスタマーセンターで対応するというのではなくて、確におっしゃるとおり、件数に波はあるんですけれども、規則的な波というわけでもないので、その辺りは、波に応じてどういうふうに組織を変えているというわけではなく、それぞれの拠点での役割で動いているところでございます。これが1点目でございます。

2点目の判断の公正性を担保する仕組みでございますけれども、これが正に難しいところだというふうに考えてございまして、一つは、先ほど割れたCDケースの写真の例を例示させていただきましたけれども、こういった形でお客さんからトラブルがあったということの、証拠画像付きで我々にお問い合わせいただくということをしてございます。ただ、どうしても証拠を添付して御連絡いただけない場合もあるかと思えます。例えば、届いたものの質感が違うですとか、こういう臭いがすると思わなかったですとか、そういったことについては、購入者の方の言い分をそのまま受け取るしかないところも、実情としてはございます。

○川口委員 どうも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。

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。

岡本さん、どうもありがとうございました。

私からは2点質問がありまして、先ほどの御説明の中で、私だけが多分理解できなかったのかもしれませんが、確認的な質問をさせてください。

プレゼンの資料の8ページだったかと思いますが、キャンセルに関するところで、途中で弊社がキャンセル、つまり、メルカリ自身がキャンセルをするという御説明があったかというふうに聞きました。そのメカニズムがちょっとよく理解できなかったのですが、キャンセルというのは普通売買当事者がするものでしょうから、メルカリがキャンセルをするというのがどういうことなのかというのを教えていただきたいのが1点です。

それから、もう一点が、これは、プレゼン資料の10ページだったと思いますが、補償の問題ですね。三つぐらい補償が掲げられていまして、これは誰が誰に補償するという御説明だったでしょうか。

以上2点です。

**○株式会社メルカリ 岡本洋平氏** ありがとうございます。

まず、1点目でございますけれども、弊社がキャンセルするというのは、正確には、双方のキャンセルの 절차를弊社が進めるという言い方が正しいかと思えます。要するに、一方の方がキャンセルをしたいということで、相手方に御連絡をします。そうしたときに、相手方が全く返事をしない場合も考えられます。そうしたときに、弊社にキャンセルをしたい方が御連絡を頂きますと、相手方に対して、いついつまでに御連絡を頂かない場合には、この取引を弊社の判断でキャンセルにしますというような御連絡をして、それでも御連絡がない場合には、強制的にキャンセルをするというようなことがございますけれども、そういった形で、この取引キャンセルのプロセスの中でも、双方が合意をしてキャンセルのプロセスを進めていただくわけですが、それでも、相手方が返答をしない場合もありますので、そのときには、ずっとキャンセルがされなくなってしまうという状態を防ぐために、弊社が取引をキャンセルに進めるという処理を行ってございます。これが1点目でございます。

**○出井委員** 分かりました。

1点目について、そうすると、当事者間で売買は成立しているわけですが、たしかこれ、どこかの資料で、吹き出しのコメントで、履行が完了したら、もうキャンセルはできませんという説明があったと思うのですが、逆に言うと、履行が完了するまでは、どちらからもキャンセルできるということが、規約か何かにうたってあるということでしょうか。

**○株式会社メルカリ 岡本洋平氏** 少し複雑といいますか、段階が分かれておりまして、細かく申し上げれば、売買契約が成立した時点というのが一つありますのと、もう一つは、取引が完了するという時点がございます。売買契約が成立している時点というのは、購入のボタンを押していただいた段階ということになります。その後、商品が届いて、お互いに取引を評価をするというプロセスがございます。評価をしますと取引が完了することになります。ですので、この完了してしまいますと、キャンセルができないという状態になります。ですので、例えば、9ページ目の届いた商品が壊れているというときに、一番左側に評価を行わないでくださいというのがございましたけれども、正にこれ、評価を行ってしまいますと取引が完了してしまいますので、取引のキャンセルができなくなるということで、このような書き方になってございます。

このような形で、売買契約が成立した後、取引が完了するまでの間、キャンセルが可能になっているというのが、弊社のルールでございます。という説明で、お答えになりますのでし

ようか。

○出井委員 そういうルールになっているということで、それは契約で周知されているということですね。

○株式会社メルカリ 岡本洋平氏 さようでございます。

○出井委員 分かりました。1点目は結構です。

○株式会社メルカリ 岡本洋平氏 もう1点のトラブルの補償の主体とその対象でございますけれども、主体はメルカリになります。メルカリがお金を出すという側になります。補償される側でございますけれども、これは、購入者、出品者いずれの場合も考えられるかと思えます。

具体的には、模倣品の購入をした場合でございますけれども、模倣品が手元にある購入者が、もう返送はしないけれど商品代金は返してほしいとなった場合に、お金を弊社が購入者にお支払をします。弊社は、購入者が支払ったお金を一旦預かっている状態になりますけれども、出品者の方は、例えば、その商品が模倣品だと知らずに送ったとして、商品が手元にない状態で売上金も入らないという状態になると、これは、お客様、出品者としては納得のいかない状態になろうかと思えます。そうしたときには、売上金を弊社からお渡しし、購入者には、弊社から購入代金を補償するというようなこともございます。

結局、その取引がキャンセルになっているのか、完了しているのかということでも、どちらに何のお金を渡すかというのは変わってまいりますので、補償先については、出品者、購入者双方ありますけれども、補償する立場の人間としては、メルカリがお金を出すということになります。

○出井委員 すみません、ちょっと更問で申し訳ないんですが、ちょっと分からなかったのが、メルカリさんが補償するということは、メルカリさんに何か損失が生ずるような気がするんですけども、それはそういうことなんですか。

○株式会社メルカリ 岡本洋平氏 さようでございます。

○出井委員 それは、たくさんの取引の中での事故の一つとして捉えて、顧客サービスとして補償するという、そういう理解ですよね。

○株式会社メルカリ 岡本洋平氏 さようでございます。

○出井委員 当事者間で補償し合うということはないのでしょうか。

○株式会社メルカリ 岡本洋平氏 ございます。

○出井委員 それもあるんですね。

○株式会社メルカリ 岡本洋平氏 はい。双方でお話ができ、例えば、一方が明らかに瑕疵があるというような場合もございます。そうした場合には、その瑕疵のある方に御対応いただくと。例えば、商品を返送する際の代金について、瑕疵のある方が負担をして、その上で、その場合、商品が戻ると思いますが、売上金は購入者に戻すと。購入者に戻す売上金というのは、弊社が自腹を切っているわけではなくて、あらかじめ預かっていたものになりますので、そこは、弊社は特に何も損害を被っていない状態になろうかと思えます。

そういったパターンもございます。

○出井委員 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、斉藤委員、お願いします。

○齊藤委員 弁護士の齊藤です。どうも御解説ありがとうございました。よく分かりました。

少し細かいところで、さらによく知りたいと思う点があって、御質問させていただきます。

画面で言うと、9ページの左下のところです。9ページの左下に、「返事が来ない、折り合いがつかない場合はお問い合わせください」と、赤い字で書かれています。ここに関してなんですが、折り合いがつかない場合があったとして、それで、お問合せがあると、次にどうなるのかお教えいただきたいのです。多分メルカリさんが介入するんだと思うのですが、規約上自動的に介入することになっているのか、それとも、メルカリさんが間に入ることにについては、双方からの同意、つまり個別の同意が必要なのか、それが第1点です。

2点目はその介入の仕方は、3者間のメールのやり取りのようなことになるのかどうか、その介入の方法について教えてください。

3点目は介入の内容についてですが、当事者間の話し合いを更に促進させるような介入の仕方をするのか、それとも、もう典型的に解決案が用意されていて、おたくたちの場合にはこうじゃないですかと解決案を示すような介入の仕方になるのか。最後は、それでも解決できない場合にはどういう案内をするのか。

少し細かい点について4段階に分けての質問で、御面倒かもしれませんが、教えていただけると有り難いです。

○株式会社メルカリ 岡本洋平氏 ありがとうございます。

まず、問い合わせた後に、介入について双方に同意を取るかということでございますけれども、これは、同意を取ることなく、弊社が介入を始めるということになります。これが1点目でございます。

2点目でございますけれども、3者でのメールというよりは、弊社が中心になって、それぞれに御連絡をすると。弊社がハブになってそれぞれに御連絡をして、こっちはこう言っている、こっちはこう言っているというのを見ながら、対応を進めるということになります。これが2点目でございます。

3点目でございますけれども、これは、両方のパターンがございまして、まずは、話し合いを促進するというようなこともしてございます。その上で、パターンがある程度弊社の中でも整理をされているものがあります。これは、大変恐縮ながら、補償との関係もありますので、細かくは申し上げられないところではあるんですけども、そういった中で、こういうふうにしてはどうでしょうかというのを、御提示する案を考えて、弊社からそこに御提示をするということでございます。そのときに、御納得いただけないというような場合もあろうかとは思いますが。もちろん補償も視野に入れて提案をするわけでございますけれども、それでもなお話が進まないというときもございます。そうしたときには、例えば、お返事を頂けないとそのまま進まないということ、これは避けなければならないことでございますので、期限を切って、いついつまでに返答がなければ、この案で進めますけれどもどうでしょうかというような御提案をすると、そういった形で対応をしております。

以上です。

○垣内座長 齊藤委員、よろしいでしょうか。

○齊藤委員 関連して追加の御質問ですが、話し合いを促したり、解決案を示したりする際には、弁護士が関与することが、間接的にでもいいんですけども、バックアップとして弁護士が関与するということは、制度的に用意されているのか、そうでもないのか、そこはどうでし

ようか。

○株式会社メルカリ 岡本洋平氏 ものによるところはございますけれども、弊社の中でも弁護士資格を持っている者がおりまして、そういった者に法律的な解釈を確認するというようなこともございます。それから、外部の弁護士事務所の方に御相談をするというような場合も、場合によってはございます。

○垣内座長 よろしいでしょうか。

○斉藤委員 ありがとうございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

ほかに、さらに御質問等、山上課長、どうぞお願いします。

○山上課長 それでは、事務局の山上と申します。今日は貴重なお時間頂いて、御説明ありがとうございます。

今の斉藤委員の御質問の延長線上というようなことになろうかと思うのですが、御社が介入をしてもトラブルが解決しなかったケースにおいては、当事者の選択肢としては、例えば、別の機関、ADR機関などにお話を持ち込むというようなことも想定はされ得ると思うんですが、そういう場合には、まず、相手方の氏名などは、こちらの資料にあるような形で、弁護士会の照会という形でないと教えていただけないのかということが一つと、更に言えば、そういうトラブルが生じたときに、アウトソースをする、トラブル解決の業務をアウトソースするという発想は、御社のようなビジネスモデルの場合ですとあり得るのか、それともあり得ないのかという辺りを、御教示いただけませんかでしょうか。

○株式会社メルカリ 岡本洋平氏 まず、1点目でございますけれども、解決しないケースで個人情報が必要になるようなケースでございます。当然のことながら、双方でお話をさせていただいて、個人情報をお互いに開示をしてお話をするということも、これは可能になってございます。それは、双方がそれぞれで、じゃ、分かりましたと、ここに連絡くださいというようなやり取りを、弊社のメッセージ機能でやり取りをしていただければいいわけでございますが、そうしたことにならず、何らかADR機関に依頼ですとか、訴訟を起こしたいといったような場合には、弁護士法23条の2に基づく照会で対応することになります。これが1点目でございます。

2点目は、アウトソースする発想はないわけではないんですけれども、ただ、費用の面でどうかということはあるかと思っております。弊社から、では、ここに言ってくださいというようなことは、今、案内はしてございませんけれども、お客様がそういった第三者の機関を使いたいということであれば、それは止めるものではないところではございます。ただ、国民生活センターですとか消費生活相談員の方であれば、無料で御相談いただけるかと思いますが、そういうところでない有料のところになりますと、どうしても取引金額もそこまで高いものではなかったりすることが多いので、その相談の費用に見合うアウトソースができるかどうかということが、一つのお客様にとっての課題になろうかと思っております。

○山上課長 ありがとうございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

出井委員、さらに御質問おありでしょうか。

○出井委員 出井です。再度すみません。

今の山上課長の御質問とも若干関係はするのですが、今回御説明いただいたサービスは、

プラットフォームであるメルカリさんが、その利用者である顧客間の当該プラットフォームを使った取引に起因する紛争について、その解決の場、機会を提供するということであると理解します。これは、ニーズもあり、またメルカリさんのサービスとしての有用性もある、メリットもあるということだと思います。正にプラットフォームに求められるサービスの一つ、場合によっては、もしかしたら標準装備しなければいけないサービスの一つではないかとさえ思うところです。

トラブルというのがADRあるいはODRでいう法的紛争、あるいはディスピュート、全部がそうというわけではないとは思いますが、法的紛争も一部は含まれるということだと思います。ということからしますと、プラットフォームが紛争解決に関与していくことになるわけですね。お伺いしたいのは、プラットフォームというのは、利用者にとっては第三者ということになりますので、第三者であるプラットフォームが利用者間の紛争の解決に介入するということになりますから、弁護士法の問題はどういうふうに整理されているのか、紛争の和解の仲介は、業として報酬を得る目的で行うのは、弁護士あるいは弁護士法人しかできないことになっています、弁護士法72条ですね。その例外がADR法の認証ということになりますが、認証は取得しておられないんですね。という前提でお聞きしますが、その場合、弁護士法との関係はどういうふうに整理されて、こういうサービスを提供しているのか、その辺り、伺いたいと思います。

○株式会社メルカリ 岡本洋平氏 ありがとうございます。

弁護士法との関係は、今、細かく御回答することが難しいので、また事務局を通じて御回答させていただくということにさせていただけないかと思いますが、その前提で、弊社がこのトラブル介入について報酬を受け取っているということはないということだけ、お伝えさせていただきます。

○出井委員 出井です、よろしいでしょうか。そうしましたら、それは、おってどういう整理かということは、事務局を通じてお聞かせいただくということで理解しました。

有償、無償の点ですけれども、紛争解決、あるいはトラブル介入の部分についてのみの対価を取ってはいないというのは、分かっておりますが、冒頭の御説明で、メルカリさんが行っているプラットフォーム上の売買取引で、これは手数料を取っているわけですね。そのサービスの延長線上というか、それと一体のサービスとして紛争解決サービスを提供しているということになりますので、果たしてそれで無償と言ってよいのかどうかというところが、恐らくこれは議論のあり得るところであると思います。

プラットフォームの今回のようなサービスは、諸外国でも行われていることは承知しております、内閣官房のODR活性化検討会でも、正にこれを日本でやる場合、どういう問題があるのかということも議論いたしました、そのときも、プラットフォーム自身も紛争の当事者として整理できないのかどうかとか、それから、今の有償性、無償性の問題ですね、さらには、そもそもプラットフォームに社会的に求められるサービスなので、正当業務行為として違法性が阻却されるという考え方ができないのかどうかとか、いろんな考え方が、議論があったと思います。ただ、ここは、きちんとその辺りを整理をして、弁護士法の問題を考えておかないといけないということだけは、留保しておきたいと思います。

○垣内座長 ありがとうございます。

では、川口委員、お願いします。

○川口委員 川口でございます。先ほど、国民生活センターや消費生活センターでのあっせんというコメントがございましたので、念のため申し伝えさせていただきます。

国民生活センターも消費生活センターも、消費者と事業者のトラブルのあっせんを行っておりますが、C to CであったりとかB to Bというものにつきましては、原則として取り扱えないということになっているということ、改めてお伝えさせていただけたらと思っております。

すみません、以上でございます。

○株式会社メルカリ 岡本洋平氏 恐れ入ります。

○垣内座長 それでは、質問の方はおおむねよろしいでしょうか。

私の方からも少しだけ質問させていただきたいと思いますが、一つは、最初の会員登録のところで、SMS認証等でされているということですが、本人確認の問題としてはそれで十分に機能している、なりすまし等の問題というのは特に把握されていないということでしょうかということの一つです。

それからもう一つ、出品者あるいは購入者で度々トラブルを起こしているとか、そういったことが仮にあったときに、何か故意に模倣品を送っているのかといったことがあるかもしれないわけですが、そういったものについて、何かその後取引を認めないようにするとか、そういった対応というのはされておられるのでしょうかということが2点目でありまして、最後に、直前の消費生活センター等との関係で出てきた話にも関係しますが、会員登録する際に、場合によっては実質的に、あるいは普通に事業者が入ってくるということがあり得るのかどうか、その辺りについて何か確認をされたりとかいったことがあるのかどうかということについても少し、もし可能な範囲で教えていただけますでしょうか。

○株式会社メルカリ 岡本洋平氏 ありがとうございます。

1点目でございますけれども、これは、本日お示しさせていただいたのは、本人確認の中でのごく一部のものとございまして、これ以外にも、例えば、売上金を引き出す際の銀行口座の名義と会員登録されたときの氏名が一致しない場合に、どちらかを変えることになるわけですが、登録した氏名の方を変える場合には、本人確認の書類を提示いただいて本人確認をするというようなこととしてございますし、あとは、メルペイという資金移動業のライセンスで提供しているサービスでございますけれども、これも、資金移動口座という口座を開設する際に、犯罪収益移転防止法にのっとり本人確認をしているというようなことでございます。このような形で、利用動線の中で様々なリスクに応じて本人確認をすることで、利用者の情報の真正性の担保に努めているということでございます。

2点目でございますけれども、度重なるトラブルがあった際に利用制限を掛けることがあるかということでございますが、これはございます。その内容にもよるんですが、繰り返し何らかの行為を行ったときに、利用制限を掛けるということはやっております。

それから3点目でございますけれども、事業者が入る可能性があるのかどうかということでございます。弊社としては、排除するように努めております。具体的には、売上金の引き出し口座の名義ですとか利用者の登録情報ですとかを見て、事業者であるかどうかというところを判断して、事業者であれば利用制限を掛けていくと、個人としての御利用に切り替えていただくというようなことをしてございます。

以上です。

○**垣内座長** どうもありがとうございました。大変、正に今、オンライン取引が盛んに行われている現場に携わっておられる立場から、いろいろ貴重な御知見を頂くことができたかというように思います。また、御体調も万全でない中、長時間質疑応答に応じてくださいます、誠にありがとうございました。

○**株式会社メルカリ 岡本洋平氏** ありがとうございました。

○**垣内座長** それでは、岡本様の御講演につきましては以上とさせていただきます。

長時間になっておりました恐縮ですけれども、少し押ししておりますので、このまま続けさせていただければと思います。

続きまして、議事次第の4となりますけれども、利用者等に対する適正な情報提供の在り方についてということです。

それでは、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。

資料1は、法第11条第2項の規律の見直しについて、前回の検討会での御議論を踏まえて、更に整理したものということになります。

1は、前回の検討会の経緯をまとめたものでございます。

続きまして、3ページの2を御覧ください。

今回は、事務局案として甲案、乙案の2案を提示させていただきました。甲案は、事務所における掲示又はインターネット上の公表のいずれかの方法によらなければならないものとするものでございます。乙案は、現行の事務所における掲示義務の規律を維持しつつ、いわゆるオンライン専業事業者に対しては、事務所における掲示に代えて、インターネット上の公表を義務付けるものとするものでございます。甲案と乙案の違いが分かりにくいかもしれませんが、それをまとめて整理して図示したものが、別紙としてお配りしております比較表になります。これらを御参考に、甲案と乙案の是非について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。

それでは、ただいまの事務局からの説明を踏まえまして、資料1につきまして御質問あるいは御意見おありでしたら、御発言いただければと思います。いかがでしょうか。

今回、甲案、乙案という形で整理をして、改めて御提示いただいているわけですが、いずれの方向性がより好ましいかといったようなところについて、是非御意見を伺えればと思いますが。

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。

資料1につきまして、事務局に詳細に議論をおまとめいただきまして、2案まで絞り込むことができた状態ですので、私は、本音を言いますと、甲案、乙案どちらでも、今後のODRの推進にとっては一定程度有益な改正になるのではないかと考えております。その意味では、両案のどちらがよいという強い意見までは持っておりませんが、その上であえて申し上げますと、甲案は資料1の4ページにあるとおり、いわゆるクロス問題と申しますか、対面専業事業者がインターネット上にのみ掲示する、オンライン専業事業者が事務所のみに掲示

するという事態を許容するという点で、やや問題が残ると。

他方で、乙案は、事務所掲示を原則とするものですが、いわゆるオンラインと対面の併用事業者でも、その併用の在り方は今後様々なものが考えられるかと思えます。併用といっても、例えば、オンラインに重きを置いて、対面の方を例外とするであるとか、その場合の対面手続も、常に紛争解決事業者の事務所で行うのではなくて、例えば、その都度適切な場所を借りて手続を実施するということも考えられなくはないのかなと考えております。また、具体的な個々の事件との関係では、オンラインのみで手続が進められるという事件も考えられないではないので、事務所掲示を原則とするのが常に適切かという点についても、やや検討すべき余地があるのかなと考えております。

以上のように考えますと、見解が揺れてしまって大変恐縮なのですが、クロス問題には若干の懸念があるものの、より幅広い紛争解決事業者の裁量を認める甲案寄りの意見を持っているというのが現状でございます。

私の意見は以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

それでは、小澤委員、お願いいたします。

○小澤委員 ありがとうございます。

結論としては、甲案が望ましいのではないかと考えています。

乙案については、紛争解決手続の方法によって提示の方法を区分するものであって、形式的には明解なようにも見えますけれども、実際の認証紛争解決機関の各手続について、オンライン専業とそうでない場合で認証制度を個別のものとする事は想定されていないと思いますので、ある認証紛争解決事業者がオンライン専業であるか否かを明確に区分できるのか、明確ではないケースもあるのではないかと懸念があります。また、仮に区分が明確になったとしても、このような区分に従って情報提供の具体的な方法が固定されることは、ODRの多様性や発展という観点からは、これらを阻害するおそれもあるようにも思われますので、甲案が望ましいと考えています。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、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、上田委員、小澤委員の御意見に近い部分がございますが、やはり利用者が見られるのは検討段階といったことが多いかと思われますので、事務所に掲示することの必要性というのはどれほどあるのかというのが、感じているところでございます。

一方、インターネットでの周知というのは、これはADR機関にとっても、活動や機関を周知するにおいても大変有効ですし、利用者にとっても利便性が高いと思われますので、むしろインターネットの方が標準となるべきではないかと、私自身は感じているところでございます。そういった部分で、乙案になりましたら、事務所掲示が原則という意味合いがより強く残っていて、現状のニーズに即していないのではないかなという、少し懸念を感じます。あともう一点、この乙案が、2ページでいう③の内容を踏まえての提案ということであれば、③の中には事務所掲示の要件を撤廃しといった部分まで踏み込まれているのに対して、乙案は、その事務所掲示が原則となっているのが少し気になった点でございます。

そういった部分で、オンラインでの掲示も踏まえて、利用者等が見やすいと考えられる方法での掲示であればよいと考えますので、甲案、乙案、どちらかといった部分であれば、甲案でよいのではないかと。あとは、それぞれのADR機関の特性に即した形での掲示をすればよいのではないかと感じております。

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、斉藤委員、お願いいたします。

○斉藤委員 私も、上田委員と同じように決め手は持っていませんが、1点確認の上、少し意見的なものを述べたいと思います。従来の事務所における提示義務違反の過料の制裁が、インターネット上の公表義務に違反した場合にも同じような適用されるのか、されないのか、そこのまず確認をしておきたいと思います。

まず、この点どうでしょうか。

○垣内座長 では、事務局からこの点、確認をお願いします。

○豊澤部付 事務局の豊澤でございます。

この点については、乙案で、例えば、オンライン専門事業者がインターネットの利用の方法により公表しなければならないとなっているにもかかわらず、インターネット上で公表しなかった場合には、過料の対象となるのだらうと理解しております。それから、甲案であっても、事務所及びインターネット、双方に掲示又は公表しなかった場合には、過料の対象になるのだらうと理解しております。

○斉藤委員 ありがとうございます。つまり、過料というと、非常に軽い刑罰ではあるんですけども、罪刑法定主義、からすると、やはり構成要件が明確である方が望ましいと思います。構成要件の明確性からすると、多分乙案の方が一つ上回っている感じがします。そこだけ捉えれば、乙案の意味があるかなというふうに思います。

あまり詰めてはいませんけれども、それが感想というか、意見に近いものです。

○垣内座長 ありがとうございます。

そのほか、佐成委員、お願いします。

○佐成委員 佐成でございます。

上田委員、小澤委員あるいは川口委員と、お話を伺っておりまして、私も基本的には甲案がよろしいのではないかと考えております。理由付けに関しては、今申し上げた委員の方々にも共感する部分があるというところでございます。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

山田委員、お願いいたします。

○山田委員 ありがとうございます。

私もそれほど強い意見があるわけではないのですけれども、結論からいたしますと、どちらかという、乙案でもよいのではないかと印象を持っております。理由付けは、一つは、先ほど上田委員も御指摘のように、甲案についてのクロス問題、それから今、斉藤委員からもお話ありましたが、要件の明確性ということがございます。

乙案を採った場合に、事務所掲示が原則ということが維持されるということ、あるいは、ADRの行い方によって固定されるというのがおかしいのではないかとのお話がありまし

たけれども、乙案というのは、最小限のラインとしては、少なくともこのようなことまではしてほしいと。ただ、それ以上、例えば、事業態様の多様化に応じて、インターネットあるいはその他の方法でも情報提供をしていくという余地は、十分に競争の方法として残されているというふうに考えますと、明確な最低限ラインを示すという意味で、乙案でもよろしいのではないかなという感じがしております。

事務所に関しては、乙案で専門者にとっては誰もが立ち入るべき場所に掲示するという義務は緩和されるということですので、やや負担は軽くなり、しかし、さらに、事務所要件までなくしていいのかというところは、ADR事業者の信頼性の問題からして難しいだろうというふうに思われます。仮に事務所要件を残すのであれば、掲示をすること自体はさほどの負担でもないのではないかと推測をしております、そのようなことを考えますと、乙案でもいいのかなというふうに思っておりますが、冒頭申し上げたとおり、さほどに強い意見ではございませんが、議論の材料としては、今のようなことでございます。

以上です。

○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。

今、皆さんの御意見をお聞きしていると、正に甲乙付け難いというか、強いてどちらを選ばなければいけないというほどのことでもないのかもしれませんが。

甲案を支持される方へ確認なんです、恐らく甲案を採った場合に、失われるものとか、それでいいんですねということの確認なのですが、インターネットを見ることができないような人が紛争解決サービスを利用したいという場合に、インターネットを利用できないわけですから、オンラインの手続きは利用しないわけですね。対面の手続きしか利用しないわけですが、そういう人が事務所に行ったときに掲示がないということですが、それはそれでいいんですねという点です。恐らく、説明を求めれば説明してもらえましょうし、何か文書を下さいと言えば、パンフレットなり手引なりを渡すのでしょから、それでもいいように思います。

それから、どちらかという乙案を支持された方の罪刑法定主義の点について確認なのですが、乙案の方が甲案よりも明確だというご指摘がちょっとよく分からなかったのですが、斉藤委員あるいは山田委員、どちらかでも結構ですので、そこを教えていただければと思います。

甲案の方、それから乙案の方、それぞれに質問というか確認です。

○垣内座長 佐成委員、挙手をされていますので、まず、佐成委員からお願いできますでしょうか。

○佐成委員 甲案につきまして、出井委員の方からもう既に「説明を求めれば説明してもらえらるだろう」という御回答が付け加えてあったんで、私もそう言おうと思っていたということだけを付け加えておきます。ただ、実際に掲示することとは別に、事務所要件自体を外してしまうということについては現時点では基本的には反対でございます。事務所要件そのものは残しておいていいのではないかと思うんです。ただ、事務所掲示という、情報提供のために事務所に掲示するということ自体に違和感を感じているということです。その意味で、実際事務所を訪問された方に説明をするとか、あるいは書面を交付するということは、事実上

行われるだろうということは当然の前提です。ただ、今コロナ禍で事務所訪問自体が困難でございますし、今後オンライン化が進むにつれて、どんどんオンラインでの情報入手ということが一般化されるのではないかと、そういう将来予測まで考えた上で、情報提供の意味での掲示というのは不要ではないかと、そういう判断でございます。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

川口委員も挙手をされておられますので、お願いします。

○川口委員 ありがとうございます。

今の佐成委員の意見とほぼ同じ内容になるのですが、私も事務所要件と、この掲示という部分は別のものかなと。事務所要件まで撤廃すべきだと言ってるわけではなく、行かなきゃ見られない事務所に掲示をすることよりも、インターネットで広く見てもらう方が標準となるのではないかなといった意見を申し上げさせていただきました。何かそういった部分で、インターネットの環境がない方であっても、送付をしてもらうであつたりとか、あと、そういった消費生活センターや法テラスから情報提供をもらうなどの方法もあるかと思っておりますので、インターネット環境がない方は情報にたどり着けないということはないのではないかと感じております。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

ということで、甲案の場合には、ネットアクセスがない方についても一定の対応は可能ではないか、あるいは、今後はそういうことはあまり心配がないという方向になっていくのではないかと御指摘があったところで、他方、要件、特に制裁との関係での要件の明確性というところについては、これは、さきに小澤委員の方からは、乙案の方がむしろ不明確なのではないかという御指摘があったのに対して、斉藤委員からは、乙案の方が明確ではないかというお話があったところについて、出井委員からお尋ねがあったということですが、

斉藤委員、お願いいたします。

○斉藤委員 すみません、若干情緒的な意見だったかなと、少し反省ぎみではあります。なぜ情緒的になったかという、別紙の方で、甲案が三角ばかりで大丈夫かなという感じがしたのが1つで、あと、資料1の3ページの甲案と乙案の書きぶりの問題が一つあって、甲案の方は「又は」で区切られているから、どちらかであればいいんで、それは明確だろうと読めるんですが、「又は」以下のところなんですね。「インターネットの利用その他の方法により」という、その「その他の方法」というところがここ入っていて、ここが漠然とした構成要件になっています。乙案の方は、まず、原則はこうですと。「ただし」の中で、やはり「その他の方法」が出てくるんですけれども、でも、その前に「法務省令の定めるところにより」という限定があるので、法務省令を見ると、その他の方法についても分かるはずなので、そういう意味で、乙案の方が明確なのかなと思いました。ただ、多分甲案も、「その他の方法」について、法務省令で定めるんだらうから、違いはないと言われればそう思うし。

ちゃんとした答弁ではありませんが、私からはそんなところです。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

今のところで、これは事務局に御確認ですけれども、甲案ですと、2行目に「法務省令で

定めるところにより」という文言がありますけれども、これ、最後まで掛かっているという理解でよろしかったのでしょうか。

○豊澤部付 御指摘のとおりでございます。細かい規則の規律の在り方については、今後事務局において検討を深める必要があると考えておりますが、甲案と乙案の下の米印の1個目で、法務省令において定めることのイメージを記載させて頂いております。

甲案の方は、今、垣内座長から御指摘があったとおり、2行目の「法務省令で定めるところにより」に読み込むことが可能ではないかということで、改めて付け加えてはいないところですが、それに対して乙案の方は、「掲示しなければならない。」ということで文章が切れていますので、ただし書の中で、再度「法務省令で定めるところにより」という表現を使用しなければ、恐らく2行目の「法務省令で定めるところにより」が掛かっているとは読めないだろうという、技術的な理由から、2回出しているということで理解いただければと思います。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

それでは、おおむね全ての委員の方からは御発言を頂いていたかと思っておりますけれども、さらに付け加えて何か御意見等ございますでしょうか。

今、お伺いしたところでは、甲乙付け難いというお話もあって、どちらかでなければ絶対にまずいというほどのこともないかもしれないという委員の先生が多かったように思いますけれども、どちらかといえば、甲案を推される御意見が多かったと。甲案の問題点として指摘された点につきまして、一応の対応ということがあるのではないかなという御意見もあったということと理解をいたしました。

もし更に御意見がないようであれば、本日、そのようなことで、甲案を支持する御意見が多かったということ踏まえて、最終的な取りまとめを考えていくということになるかと思っておりますけれども、そういったことでよろしいでしょうか。

事務局からは特に何かございますか。よろしいですか。

ありがとうございました。それでは、こちらの資料1につきましては以上ということにさせていただきます。今申しましたように、本日の議論を踏まえて、事務局で更に具体的な条文案等の検討を進めていただくということになるかと思っております。また、結論的なところは、本検討会の最終的な取りまとめというところで言及されるということになるかと思っております。

では、続きまして議事次第の5ですけれども、ODRにおける説明義務の在り方について入りたいと思います。

それでは、事務局から資料の説明をお願いいたします。

○渡邊参事官 それでは、資料2を御覧ください。

資料2は、ODRにおける説明義務の在り方について御議論いただくために整理したものであるということになります。1は現行の法第14条の規律及び趣旨を整理したものでございまして、2はODRにおける説明方法について、私ども事務局の問題意識や検討の方向性を整理したものであるということになります。

法第14条の趣旨に鑑みますと、対面、電話、ウェブ会議等のいわゆる口頭のリアルタイムでの説明は当然に許容されているものと理解されておりますけれども、他方でチャット型のODRを念頭に置きますと、説明方法がこのような口頭のリアルタイムでのものだけに限られるといたしますと、チャットのみで簡便かつ迅速に紛争解決できるというメリットが大

大きく損なわれてしまって、ひいては、ODRの利用を阻害してしまうこととならないか、ODRにおける利用者への説明方法として、よりふさわしいものが考えられないだろうかといった問題意識がございます。そこで、現在の情報通信技術等の進展状況を踏まえつつ、これを活用した説明方法について考察を行い、法第14条の趣旨にもかなう、あるべき説明方法について御議論をお願いしたいと考えております。

3ページの上の方に四角囲みの部分がございますが、こちらの方を御覧ください。

先ほどの問題意識から、事務局としては四つの考え方を提示しております。①は口頭による説明が必須であるとする考え方、②は有人のチャット方式による方法を許容する考え方、③は動画などの口頭説明に相当するような機械的手段による方法を許容する考え方、④はウェブサイト上に説明事項を表示して、当事者の閲覧に供する方法を許容する考え方ということになります。

続いて、下の(3)を御覧いただけたらと思いますが、口頭のリアルタイムでの説明は、説明方法としてごく一般的に採用されており、適切なものとして認識されていたかと思いますが、その特徴、長所を見ますと、①から③までの要素が挙げられるかと思いますが、①は個別の事案に即した説明が可能であるということで、非定型性ということが言えるかと思いますが、②は当事者の反応を確認しつつ説明することが可能であるということで、同時性あるいは非言語コミュニケーション性ということが言えるかと思いますが、③はやり取りの双方向性が確保されているため、当事者から質問することが可能であるということで、双方向性ということが言えるかと思いますが。情報通信技術等を活用した説明方法については、①①から④までの考え方があり得るのでないかと考えられまして、本文では、これらの考え方の長所あるいは短所について、口頭のリアルタイムでの説明の長所として挙げられます、先ほどの①から③までの要素と対比しつつ検討を加えてみました。これらの関係をまとめたものが、別図とあるものになります。

これらを御参考にしていただきまして、ODRにおける説明について、どのように情報通信技術等を活用することが考えられるのか、あるいは、活用するとして、どのようなものであれば、法第14条の趣旨に沿う適切なものと考えられるのか、①から④までの考え方の当否や条件などについて、御議論を頂きたいと考えております。

また、参考ということになりますけれども、他分野の業法におきましても、契約締結前の説明に情報通信技術等を活用することが許容されているものもございまして、それをまとめたものが別紙参考資料でございます。それを1枚の表にまとめたものが、別表ということになります。

事務局からは以上でございます。

○垣内座長 御説明ありがとうございました。

それでは、ただいまの説明を踏まえまして、資料2につきまして御質問あるいは御意見ある方おられましたらお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

山田委員、お願いいたします。

○山田委員 ありがとうございます。

意見の前に少し実情を教えてくださいいただければと思うのですが、実務に疎くて大変申し訳ないんですが、現状、この14条の説明を実務でやっておられるのは、事務局の方が多いのかなと思うんですが、どれぐらいの時間が掛かるのか、また、ここで問題となって

いますような定型性、非定型性ということとの関係では、事案ごとの個別的な説明の変更などということをごの程度やっておられるのか、その辺りの実情を教えてください、有り難く存じます。お願いいたします。

○垣内座長 これは、事務局では何か情報をお持ちでしょうか。

○豊澤部付 事務局の豊澤でございます。

当部の審査監督課においては、もちろん認証審査のときに説明事項を説明する規定になっているかどうかというところはチェックしておるんですけども、実際の実務において、どのような説明をしているのか、何分ぐらいかけているのか、どこまで当該事案に即した説明をしているのかというのは、正確には把握しておらず、この点、差し支えなければ、オブザーバーの方に実情をお伺いした方がよいのかなと考えているところもございます。もしオブザーバーの方で法第14条の説明義務、このようにやっているということについて御知見がおりの方がいらっしゃいましたら、御回答いただければ幸いです。

○垣内座長 ということですが、オブザーバーあるいは委員の先生方もあれですが。

これは、吉田さんというお名前が出ていますけれども、日本不動産鑑定士協会連合会の吉田様でしょうか、御発言いただけますでしょうか。

○吉田オブザーバー 日本不動産鑑定士協会連合会でADRをやっている場合には、規約上、対応する運営委員会の委員長が説明することになっています。実務的には、委員長がやることもありますが、委員長が日程調整付かない場合は、副委員長あるいは運営委員会の委員を指名して説明する形になっています。

説明時間というのは個別違うんですが、やはり細かいところまで質問がありますので、1時間とか1時間半になることもあります。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。大変貴重な情報提供いただきました。

ほかに、どなたか御教示いただける方はおられますでしょうか。今日のところでは、ちょっと急には難しいですかね。

これは、事務局で調べるといっても、なかなか難しいということですかね、先ほどのお話ですと。

○豊澤部付 すみません。現状直ちに調査することは難しいところでございます。

○垣内座長 ということですが、山田委員の御発問に関しては、若干情報としては不完全かもしれませんが、今、不動産鑑定士協会では、かなり時間も掛けて、1時間というお話でしたが、説明はされているというお話がありましたけれども、それを踏まえて、何か更に御発言等ありますでしょうか。

○山田委員 誠にありがとうございます。個人的には、例えば、②の有人のチャット方式による方法ですとか、場合によっては③のような方法というのもあり得るのかなと思っており、事案によっても異なるのかなと思うんですが、今のお話ですと、かなり個別性を重視しておられると、あるいは重視する必要があるということですので、②とか③に持つていくのは、少し慎重にする必要があるということが、非常によく認識できましたので、もう少し考えさせていただきます。

ありがとうございました。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、ほかの委員の方から、何か更に御意見あるいは御質問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。

先ほどの山田委員の御意見を踏まえた上で、本当はもう少し考えなければいけないかと思うんですけども、頂いた参考資料なども拝見いたしますと、様々な業法等で異なる説明が求められているということで、これは、提供される商品や役務の性質や周辺制度によっても、この説明の在り方は異なるのかなと、現在では考えております。

資料2との関係では、3ページの黒丸①から③の中で、この段階で認証ADRに求められる説明の、特にこの非定型性、同時性、双方向性等のどこが重視されるかと考えますと、例えば、不動産ですと、本当に内容が千差万別で、しかも契約当事者のニーズもかなり多様なところがありますので、そこで、特に建物取引業法では慎重な取扱いにしているのかなと思います。他方で、認証ADRについては、認証制度そのものによって役務の質の方は一定程度担保される一方、当事者の抱える紛争の個別性に依拠して、先ほど1時間、1時間半説明に掛かるという御説明もありましたけれども、手続が自身の抱える紛争に対して適合的なのか、また、どの程度手続の中で柔軟な対応が可能かなどの説明・検討を要し、ニーズとの関係で非定型性が高いという点に特徴があるのかなと考えております。

これに対して、今後はODRでチャットのみによる紛争解決なども試行されているところ、その前段階の説明において、同時性や、非言語コミュニケーションが直ちに要求されるかは、若干疑問であるような気もいたします。そうしますと、非定型性と、それから自分の紛争に適合するのかわからないところは、適宜質問ができるという双方向性が満たされていることは必要なのかなと考えまして、そうすると、現時点においては、別図を頂きましたけれども、この赤線のような有人チャットによる補完をすることは、ある程度必要なのかなというふうに考えております。

なので、資料の3ページとの関係では、②ぐらいまではいけるのかもしれないなという印象を持っております。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、引き続き出井委員でしょうか、お願いいたします。

○出井委員 出井です。

今、上田委員がおっしゃったこととほぼ重なってしまっていますが、今日の資料2の3ページの黒丸①、②、③、この中で、私が必要だと思うのは③ですね、今のところは③は必須ではないかと思っています。恐らく①も大事なんですが、①はやり取りの双方向性が確保されていけば質問が来るでしょうから、③と①というのは、割と重なり合うのではないかという気がしますので、③をターゲットに考えておけばいいのではないかと思います。

②の同時性・非言語コミュニケーションは、もちろんそれがあればベストですけども、必ずなければならぬかという、やはり説明というのは、基本的に言語で説明するものですので、それに対して更に質問をする、それに対して答えていくと、そういう、基本的には言語で完結するものだと思いますので、私は②までは求めなくてよいのではないかと、今のところは思っています。

ということからすると、上田委員と同じで、②の有人チャット方式、これを最低限とする

のがいいのかなというようになところを思っております。

○垣内座長 ありがとうございます。

小澤委員、お願いします。

○小澤委員 ありがとうございます。

私は、上田委員、出井委員と意見が多少違っているのかなと思いますが、②ないし④の方法も可とする柔軟な設計とすべきというふうに考えています。もちろん、法14条の説明義務の対象事項というのは、利用者にとって重要な情報でありますし、利用者が十分に理解できる環境を担保する必要があるということは、言うまでもないとは思っていますけれども、一方で、ODRの発展には自動化の推進というのは重要ですので、可能な限り柔軟な取組を阻害する方向性の施策は避けるのが望ましいというふうに考えています。

このような視点で考えたときに、ODRの説明義務の在り方としては、現在、ケースマネージャーが法14条に基づく情報提供を行っているケースと同様の水準が確保されるということであれば、冒頭申し上げたとおり、②ないし④の方法も広く取り入れることを可能にする制度設計が望ましいのではないかと考えています。

例えば、④について言えば、法14条の記載事項を明確かつ平易な表現とするように留意した上で、項目ごとに確認をした旨の、いわゆるラジオボタンを押さなければ、次の項目の説明画面に移ることができないものとして、いずれの段階でも容易に質問ができる問合せ先を設置しておくといったユーザーインターフェースを設計することなどが考えられるかと思っています。そのような工夫で対応ができるということも、視野に入れて考えればいいのではないかという意見です。

以上です。

○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、お願いします。

○斉藤委員 少し違う意見があってもいいかなと思って、あえて述べます。

ADRは、ODRでも同じで、やはり合意によって始まり合意によって終わるという、そういう手続だと思います。合意によって始まるというのは、この紛争解決手続で解決しようという合意が、申立人と相手方の双方にあるということです。その合意の前提となる手続についての説明になるわけですね。とても大事な場面だと思います。それなので、あまり機能化、合理化せず、最初ぐらいはしっかりやったらどうか。つまり、この後はもう全部チャットになってしまうわけで、顔が見えず、声も聞こえないやり取りが進むことになります。そうなる前の最初の入口の段階ぐらには顔が見えて、声が聞こえて、表情が見える、その中で説明があると、手続主催者に対する安心感、信頼感も湧く、そういう場面設定があるべきではないかと思っています。あまり合理化すべきではなく、最低限②のチャットかなとは思いつつも、あえて①を推します。

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、お願いします。

○佐成委員 佐成でございます。

私、まだあまり強い意見は持っておりません。出井委員の意見なども比較的共感を持ちましたし、あるいは、小澤委員の意見もなるほどと思っております。

私が、発言しようとしたのは、ガス事業法のことが一応書いてあって、私もガス会社の人間なので、一言付け加えるためです。この別表を見ますと、ガスの場合は質問対応というのがないんですけども、それは、ガス事業という一般的な公共サービスの性質上、それからガスという有体物かつ規格品を売買するという売買契約の性質上、料金水準に関わること以外はそれほど質問対応というのは少ないのかなというところかと思えます。けれども、少なくとも説明義務を実際にやられているところだと、1時間以上やられているところもあるということですのでございますから、質問対応みたいなものはあった方がいいのかなというぐらいな感じはございます。小澤委員も、④であれば、やはり分かりやすい説明と、それから質問対応ができるような状態を作っておくというのは大切じゃないかということをお指摘されました。その点は、イメージでございますけれども、私も質問対応と分かりやすい説明というのは、やはり契約締結時の説明としては求められるのかなと、そういうふう感じております。以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

更に御発言はおありでしょうか。

渡邊委員、お願いいたします。

○渡邊委員 渡邊です。すみません、ちょっと何か、今日、通信の事情があまりよくないようですので、ビデオオフで発言させていただければと思います。

私も、これまでの委員の先生方の御発言同様、特に今、現時点でこの意見という確たるものを持っているわけではないのですが、やはり資料の2の3ページにございます黒の①、②、③でいいますと、双方向がある程度重視されていることが重要ななと思っています。その上で、やはりODRという点で考えますと、じっくり質問をしたい、双方向でお話をされたい方に関しては、そのような方法が採れて、ODRのメリットでもある利便性ですとか迅速性というところを重視される方に関しては、例えば、③と④の方法というのも大変有益かなと思いますので、この整理というのは、どのような形で利用される方のニーズに応えられるのかなというのは、今後議論できるとよいのかなと思っています。

と言いますのも、やはりビデオとかも、許容するという書き方にすると、ビデオは説明の方法として口頭による説明よりも劣っているというように考えられてしまうかもしれないのですが、特にADR手続を初めて使う方からしますと、どのような形で契約手続が進むのかとか、どのような情報がこれから提示されるのかということを事前に、例えば、ビデオで見ておいた上で相談をしたいという方もいらっしゃるのかなというふうに思いますので、広く情報提供できるアプローチがあってもいいのかなと思っています。

感想めいたもので恐縮ですが、以上となります。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

様々御意見いただきましたけれども、出井委員、お願いいたします。

○出井委員 資料2の3ページの四角枠囲いがしてあるところの上を書いてあるように、今、渡邊委員からもちょっと御指摘ありましたが、②から④までの考え方は、互いに排斥し合うものではないということですね。

私、先ほど②が最低限と言いましたが、私自身がこの有人のチャット方式というのが余りぴんと来ていないので、本当にこれでいいのかなと思いつつ発言したのですが、それよりも、こちらの動画の方が、もしかしたらなじみがあるのかもしれない。ただ、何人かの方から

御指摘があったとおり、こちらからの一方的な説明だけではなくて、やはり質問ができる、何らかの形で質問ができる形にはしておくべきではないかと思います。その観点から、③とか④でも、後で質問したい人は質問できる形になっていれば、いいのかもしれませんが。

斉藤委員の、あえて①を推しておくという御発言があって、それは、おっしゃっていることはよく理解できるのですが、オンラインだけでやるサービス提供の場合に、口頭による説明、つまりウェブ会議でやるということになると思うのですが、それが果たして本当に現実的なんだろうかというのがちょっと引っかかっているところです。その辺りは、今後実情等も見ながら検討していきたい、更に考えていきたいと思います。

○垣内座長 ありがとうございます。

山田委員、お願いいたします。

○山田委員 私も、この黒丸の中では、この③というのは非常に重要ではないかと思っておりまして、例えば、大学の反転授業などを考えましても、事前に説明があり、その後の質疑が実質的に重要だというような観点もございます。

それから、今、渡邊委員、それから出井委員のお話とも若干重なるかなと思うんですが、この説明の部分と、それからその後の質問の部分については、場合によっては分けて、それぞれの組合せで考えていくというような選択肢もあろうかなというふうに思いました。例えば、この③の動画プラス有人チャットの質問を保障するとか、そういった組合せもあり得るのかなと。あるいは、質問は電話でとかということもあるので、そういうマトリックスもあり得るのかなというふうに思いました。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

さらに御発言はおありでしょうか。おおむね御意見は頂けたということによろしいでしょうか。

本日、様々御意見を頂きましたけれども、資料2の3ページの(3)のところで、黒丸というんでしょうか、白抜きというんでしょうか、この黒丸の①、②、③というところで申しますと、ほぼ全ての委員の先生方が、③の質問することが可能であるということ、ここは最低限要求されるのではないかとということ、おおむね御異論がないところであったかというように思います。また、口頭による説明の価値を非常に重視される場合でも、有人のチャット方式で対応がリアルタイムでできるという場合は、許容できるかもしれないというような御発言もあったところで、③、④、こちら2の(3)の上の①から④に関しましては、②辺りまでは許容できるのではないかとということも、おおむね御異論が少ないところだったように思います。③、④がどういう条件の下で認められるかということにつきまして、最後に山田委員からも、説明の問題と質問の機会の問題を組み合わせて考えるといったこともあり得るのではないかとというような御意見も頂いたということかと思えます。

そのようなことで、更に検討を続けていくということになるかと思えますけれども、事務局から何か更にこの点といったことはございますか。よろしいですか。

そうしましたら、私の不手際で、また時間を少し超過しておりますけれども、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ければと思います。

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 次回の会議でございますけれども、9月15日水曜日の午前10時から正午ま

でを予定しております。場所は未定ではございますけれども、追って事務局の方から御連絡を差し上げたいと思います。

以上です。

○垣内座長 それでは、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。

本日の会議はこれで終了といたします。次回もよろしくお願いいたします。

それでは、本日はこれで閉会いたします。

—了—