

第13回 ODR推進検討会 議事録

第1 日 時 令和3年9月15日(水) 自 午前10時03分
至 午後 0時00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. ODRにおける説明義務の在り方について
3. ODRを実施する際のセキュリティと規律の見直しの要否について
4. チャット型ODRにおける当事者の本人確認について
5. ODRを身近なものとするための基本方針の策定について
6. 閉会

第4 議 事 (次のとおり)

議 事

○渡邊参事官 それでは、第13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ましてありがとうございます。この会議での発言方法につきましては、これまでと同様に挙手機能等を活用していただければと思います。

それでは、垣内座長、よろしくお願いいたします。

○垣内座長 おはようございます。本日もお忙しい中御出席いただきましてありがとうございます。

それでは、本日の議事に入らせていただきます。

まず、事務局から資料の説明をお願いいたします。

○渡邊参事官 本日の資料は、資料1から資料4までの4点となります。

資料1はODRにおける説明義務の在り方について、資料2はODRを実施する際のセキュリティと規律の見直しの要否について、資料3はチャット型ODRにおける当事者の本人確認について、資料4はODRを身近なものとするための基本方針の策定についての資料となります。詳細は、いずれも追って説明させていただきたいと思います。

現時点では以上となります。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、早速ですけれども、議事次第の2、ODRにおける説明義務の在り方についてに入りたいと思います。

では、こちらもまず資料の説明をお願いいたします。

○渡邊参事官 それでは、お手元に資料1と別図とある1枚紙のものを御用意いただけたらと思います。

資料1は、ODRにおける説明義務の在り方について、前回の検討会での御議論を踏まえて、さらに整理したものとなります。

1は前回の検討会の経緯をまとめたものになります。

続きまして、2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、一定の条件の下に、②の有人のチャット方式による方法は許容されるが、③、④の動画やウェブサイトの閲覧による方法は許容されないとする考え方でございます。乙案は、一定の条件の下であれば、②の方法だけでなく、③や④の方法も許容されるとする考え方でございます。

条件の詳細につきましては、別図を御覧いただけたらと思います。

この1枚紙の別図の下の方に、点線で囲まれたAとあるところがあるかと思いますが、これは、③や④の方法については、説明の非定型性や双方向性に課題があるため、これらを補完するために、質問を希望する当事者が容易に問合せをし、回答を得られる環境を設けることを条件として提案するものでございます。

続いて、その下に点線で囲まれたBとあるところがございますけれども、これは、②から④までの方法はいずれも説明の同時性が確保されておらず、当事者が説明事項を閲読などしているかどうかの確認に課題があることから、これを補完するために、当事者が説明を理解した旨の確認をしない限り、契約を締結できない仕組みを設けることを条件として提案する

ものでございます。

その右側に点線で囲まれたCとあるところを御覧いただけたらと思います。Cは、法第14条が書面の交付又は電子的記録の提供をして説明をすることを義務付けていることからしますと、当事者が事後的に説明事項を確認できることが必要な要素とされているのではないかとの観点から、①から④までのいずれの方法においても、説明に使用した素材を手続終了までの間、事後的に閲覧可能とする仕組みを設けることを条件として提案するものとなります。

甲案、乙案とありますけれども、この甲案と乙案の違いを端的に申し上げますと、動画やウェブサイトでの説明で課題とされております非定型性や双方向性について、その補完方法として、Aに記載されているような条件で必要十分であると考えるのが乙案ということになりまして、補完方法として十分でない、あるいはそもそも補完することはできないとするのが甲案ということになります。そのような考え方の違いから、動画やウェブサイトでの説明が許容されるかどうかの結論に違いが生じるということとなります。

もっとも、これは、それぞれの説明方法に内在するであろうと考えられる一般的な課題として申し上げたものでございまして、それぞれの方式の差異というものは、相対的なものであるとも考えられるところでございます。いずれにしましても、重要なのは、口頭説明での利点とされる3要素をどのように捉えて、どのようにして法第14条の趣旨を実現していくべきなのかということかと思われまますので、それぞれの説明方式の特性に応じた条件論を中心に御議論いただくことが適当ではないかと思っております。

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、ただいまの事務局からの御説明を踏まえまして、この資料1につきまして、御質問あるいは御意見のある方がおられましたら、御発言をお願いしたいと思います。よろしくをお願いします。

出井委員、お願いいたします。

○出井委員 失礼いたしました、出井です。

方法として示されている四つのうちの②有人チャット方式ですけれども、確認ですが、この有人チャット方式は、チャットですからテキスト情報でやり取りをするわけですが、そのやり取りは即時の対応でなくてもよいという理解でよいでしょうか。これが1点です。

もう一つが、先ほどおっしゃった三つの要素のうち、同時性と非言語コミュニケーションの意味ですけれども、この同時性という同時というのは、どれくらいの時間的なずれがどれくらいあることまでを想定されているのかということと、それから、非言語コミュニケーションというときの言語というのは、音声の言語及びテキスト、文字情報の言語、それ以外の情報という、そういう意味に理解しておけばよろしいでしょうか。全部で3点ですかね、3点の質問になります。

○垣内座長 では、御質問ですので、事務局からお答えを頂きたいと思えます。

○豊澤部付 まず、1点目の質問が、②のチャットについては即時の対応でなくてもよいのかということですが、別図の方を御覧いただきますと、赤色の線のところがチャットに該当するところですが、ここでは時間差双方向という整理をさせていただいております。もちろんチャット方式ですので、やり取りを同時に、一方当事者から打ち込みがあったときに、

即座に対応するという事は当然許容されると思うのですが、時間差があって打ち込むということも許容されていると理解をしております。

2点目の同時性についても、ウェブ会議、対面、電話会議であれば、同時にやり取りを行っているかと思えます。それに対して、チャットであればリアルタイムでつながっていない場合もあるということになるかと思えますので、そういう意味では、リアルタイム性がないものを同時性がないということで整理させていただいているところでございます。

それから、最後、3点目の質問が、非言語コミュニケーションのことですけれども、こちらは、例えば、表情であるとか、あるいは声のトーンであるとか、チャットでは表れないような、言語以外に表れる情報を非言語情報という言葉でまとめてさせていただいているところでございます。

以上でございます。

○出井委員 ありがとうございます。最後の非言語コミュニケーションのところですが、これは、利用者側の非言語情報ということなのでしょうね。説明をする側の非言語情報というものもあるかもしれませんが、そちらは、例えば、③だと、説明する側の非言語情報も与えられることになると思うのですが、それよりも、むしろ説明を受ける側の非言語情報のことを重視しているという理解でよろしいでしょうか。

○豊澤部付

御指摘のとおりでございます。資料1の1ページの黒丸の②番のところにも、当事者の反応を確認しつつ説明することが可能であることと記載させていただいております。どちらを重視しているかと言われれば、出井委員御指摘のとおり、当事者側からの反応を確認することができるかどうかということに重きを置いて理解をしているところでございます。

○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、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。私もちょっと1点質問をさせていただきます。

資料の3ページで、法14条が書面の交付又は電磁的記録の提供をすることの趣旨は、その当事者の手元にそれらが残ることによって、後に確認ができると書いていただいて、それはおっしゃるとおりだろうと思うのですが、他方で、今回甲案、乙案、いずれにおいても、チャット上で行われた説明内容の保存期間というのは、手続が終了するまでの間と区切られていて、終了後に、例えば、あんまりないと思えますけれども、手続について何か争いがあるといったような場合に参照するところまでは、これは念頭に置かないという前提でよろしいのかどうか、ちょっとそこを教えてください。

○垣内座長 事務局からお願いいたします。

○豊澤部付 事務局の豊澤でございます。

いつまでが保存すべき期間であるかについて、必ずしも明確な線を引くわけではないのですが、永遠に保存しなければいけないと考えるとすると、認証紛争解決事業者にとってやや過度な負担になるのかなとも考えているところでございます。その上で、我々の方で特に説明事項を見返す可能性が高いのは認証紛争解決手続が終了すまでではないかということで、一つそのような線引きをさせていただいているところでございますけれども、必ずしもここでなければならない、もう少し一定期間保存することを義務付けるべきではないかという考

え方もあり得るのではないかと考えております。

事務局からは以上となります。

○垣内座長 山田委員、いかがでしょうか。

○山田委員 分かりました。データによっては、説明を受けた方がダウンロードとして取っておくという可能性もあるんだらうと思いますけれども、手続中に限定しないという御趣旨であることを承知いたしました。ありがとうございます。

○垣内座長 そのほか、さらに御質問あるいは御意見ありますでしょうか。

小澤委員、お願いします。

○小澤委員 乙案でいいと考えています。その理由につきましては、前回の会議でも申し上げたとおりとなります。その場合の i ないし iii について、許容される方法について意見を述べたいと思っています。

まず、資料の上では、②ないし④として並列的に示されていますが、具体的な対応としては、これらの組合せも考えられるのではないかと考えています。例えば、④の方法について言えば、iii の体制として、メールによる方法だけでなく、チャット方式を取り入れることも考えられると思います。また、i 及び ii につきましては、②ないし④、いずれについても同程度の方法で足りると考えます。

i については、ODR 申込時のフォーマット上に、説明事項を理解した旨を確認するチェックボックスを設置し、当該箇所にチェックを入れるという方法で十分と考えます。ii につきましては、ODR 実施画面上に、認証紛争解決手続の内容ボタンを設置し、当該ボタンを押下すれば、内容を確認できる設計とすればよいと考えています。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、続きまして、斉藤委員、お願いいたします。

○斉藤委員 意見になります。

前回、私は、最初ぐらいちちゃんと対面でやれという、対面と言っても画面上ですが、そういう意見をあえて述べました。その後の9月10日に日弁連ADRセンターで第25回の全国弁護士会ADRセンター連絡協議会を和歌山で開催したのですが、そのテーマが、「障害者何でもADR」でした。そのときに、今後、視覚障害者や聴覚障害者等身体の不自由な方がODRを利用するということが十分予想されると、強く思いました。そうしますと、説明方式として、音声付き動画、つまり音声かつ動画で見られる方法であれば聴覚障害者、視覚障害者も理解できますので、その方が良いと思うようになりました。

それから、乙案の中でも③を中心に考えて、なおかつ、双方向性というか、質問ができる乙案のiii番の条件、これが非常に重要だと思います。ここも、やはり聴覚障害者、視覚障害者を意識した対応ということを経験の中で考えてい、く必要があるなと思いました。

以上、意見です。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、渡邊委員、お願いいたします。

○渡邊委員 ありがとうございます、よろしくお願いいたします。

斉藤委員の御発言と少し重複するところがあるのですが、ODRのスタンダード、ODRで求められている機能の一つとして、アクセシビリティというものがございます。やはり対

面の口頭での説明だけだと、聴覚、視覚、様々な障害をお持ちの方にとっては、それを全て理解するというのが難しい状況におられる方もいらっしゃると思いますので、多様な方法を用意しておくことが必要なのかなと思っております。

加えて、それに限らず、音声で聞く情報というのは、その場では何となく理解した気になっても、後ほど振り返りたいときに、この文字の資料が役に立つとか、ビデオをもう一度見返すというような意味で活用ができると思いますので、様々な方法を用意しておくということで、乙案がよいのかなと思ってます。

これは一つ質問に、最後なるのですが、法14条で示されている説明の内容ですが、今までのお話から各団体によって説明内容が違うということなのですが、個人の方に対して説明の内容が違うのかということが、少し気になっているところです。この辺はどのような運用になっているのでしょうか。例えば、各団体ごとに説明される内容が違うにしても、申立てをしてこられる方それぞれにも、テーラーメイドのような形で説明の内容を変えているのか、それとも、その団体の内部であれば、同じ内容を説明しているのかということが気になっているのですが、その辺について、もし御存じであれば教えていただけると幸いです。

以上です。

○**垣内座長** 御質問がありましたので、その点について、事務局から何かお答えありますでしょうか。

○**豊澤部付** すみません。我々の方は説明義務を、実際にどのように説明をしているのかということについては、統計的なデータを取っておりません。したがって、どれぐらい事案に応じた説明がされているのかということ、あるいは、説明者によってどれぐらい説明内容が異なるのかといった観点からの御質問だったかと思いますが、事務局において十分に把握できていないというのが回答になります。

この点につきましては、オブザーバーの方で、もし実際の説明内容を把握されているような方がいらっしゃいましたら、御教示いただければ幸いです。

○**垣内座長** 今の御質問は二つの面があって、説明者によって違うのかどうかということと、説明の相手方によって変えているのかということと、両方あるかと思うのですが、お答えは今のお答えになると思いますが、委員あるいはオブザーバーの先生方で、何か実情について御存じの方いらっしゃれば、御発言お願いできればと思いますけれども、いかがでしょうか。

○**渡邊参事官** 若干補足いたします。

この後、オブザーバーの方々から実情について御説明いただけるのではないかとことを期待して申し上げますけれども、説明方法については、法第6条の認証要件との関係で、認証基準に適合させつつ、あるいは、認証紛争解決事業者の義務を遵守しつつ業務を遂行することができる知識、能力が備わっているのかどうかを判断するため、認証審査の際に、どのような体制でどのような説明をする予定であるのかを御説明いただき、組織体制、各種内部規定、処理要領、マニュアル等を確認させていただいておりますので、実情としては、マニュアルなどを整備されて、説明者によって説明にばらつきがないように、適正な説明がされるための内部的な規律を設けて対応されているのではないかと思います。

説明の相手方に応じてどのように説明を工夫していくかという運用面ですけれども、これは、現場の方々为本当にいろいろ工夫をされて対応されているのではないかと思いますし、

非定型性がどれほど重視されているのかは、恐らく取り扱われている紛争の分野によっても違ってくるのではないかなと思います。

オブザーバーの方にも、実情の御説明をお願いしたいと思います。

○**垣内座長** こちらは、日本不動産鑑定士協会連合会の吉田様から挙手を頂いているかと思えます。お願いいたします。

○**吉田オブザーバー** 日本不動産鑑定士協会連合会の吉田です。

我々鑑定士協会でADRを申立てする方は、代理人を通じてというのが多いのですが、その場合、代理人である弁護士の方が、調停なり訴訟で鑑定費用を掛けた方がいいのか、不動産鑑定協会のADRを利用した方がいいかという、そういう費用の面でてんびんを掛けて、かなり事案に沿って、その辺のことを比較しながら質問されることが多いです。

実際、我々のADRの場合は、申立て費用とか解決手数料が若干高いので、その辺と鑑定料を考えながら、このADRで現在抱えている事案が解決できる見通しがあるかどうかというを考えながら、質問されることが多かったような気がします。

一般的なことはマニュアル等で御説明するのですが、そういうところの内容が、個々の事案では多かったような気がします。

以上です。

○**垣内座長** ありがとうございます。今のお話ですと、費用については個別の事案によって変わってくるところがあるので、その事案に即した形で費用についての御説明もされているという、そういう理解でよろしいでしょうか。

○**吉田オブザーバー** はい、そのとおりです。

○**垣内座長** ありがとうございます。

そのほか、どなたか御発言、この点についてのお答えとして御発言いただける方はおられますでしょうか。差し当たりはよろしいですか。

○**渡邊委員** ありがとうございます。質問の趣旨といたしましては、前回事務局の方では詳しい事情を把握されていらっしゃらないということではあったのですが、このような形でビデオですかチャットなんかを使って説明した際に、運営側がどれほどの質問を受ける可能性があるのかということも気になっていました。というのも、多い場合は口頭で一度話をしてしまった方が早い場合もあろうかと思えますし、チャットで行き来が増えてくると事務局の負担も増えるのかなと思まして質問いたしました。

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、お待たせいたしました。お願いいたします。

○**川口委員** 川口でございます。

私も乙案がよいかと思えます。乙案であれば、事務局資料に提示されている三つの条件を満たせば、非定型性、双方向性を補完することができると思います。また、利用予定者も好きな時間に質問をして回答を確認することができるため、時間的な制約から解放されて、ODRならではのメリットをより享受することができると思います。特に若い世代は、電話やウェブ会議といった直接人を介したやり取りよりも、チャットのような方法の方が、相談のハードルが低くなると考えられますので、これまでADRにアクセスできていない人への裾野を広げるという効果も期待できるのではないかと思います。

なお、乙案の三つの条件の一つ目について、非定型性、双方向性を更に補完するために、説明を理解した旨というのに加えて、質問や問合せ事項はないといったことについても確認できるようにするのも、一案ではないかと感じました。また、一つ目の説明事項をより理解した旨の確認というところですが、同時性、非言語コミュニケーションの補完方法を、対面により行われていた理解度の確認を意味するものであると思われます。将来、本規定の解説を作成する機会には、そのことにも触れていただけたら、趣旨がより適切に理解されるのではと感じました。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

では、続きまして、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、上田でございます。

私も委員の皆様とほぼ同様、乙案がよいのではないかと考えております。

小澤委員が御指摘いただきましたとおり、2ページの乙案のうち、iiiの回答が得られる環境を整えておくことというのが重要ではないかと考えておまして、その手段としては、チャットでもメールでも、又はウェブ会議でも、何らかの方法が担保されていれば、双方向性、非定型性などは補完できるであろうと考えております。

むしろ、その他の問題としまして、チャットなりメールなりのアクセス手段が、例えば、ADR機関のウェブページのデザイン上、当事者にとって見つけやすいように掲載すべきことや、あるいはチャットやメール等における応答に際して、たとえ同時でないとしても、当事者の紛争状況が切迫している場合には、早期に応答できることなどがあった方が望ましいとは思いますが、それらをガイドライン等に直ちに書くことは困難かと思しますので、今後の検討課題と理解しております。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

そのほか、さらに御発言はございますでしょうか。

佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 甲案、乙案と出ており、皆様方の御意見も拝聴しましたが、私も、基本的には皆様方と同じように、乙案を支持したいと思っております。

私としても、契約締結時の説明義務というのは非常に重要だとは理解しておりますし、その中では、非定型性や双方向性というのは非常に重要だと思うのですが、ただ、民間型ODR機関が紛争解決の多様な選択肢を提供して、事業としてODRを成り立たせるということであれば、費用対効果も十分考える必要がありますので、手段についてはあまり限定すべきではないんじゃないかと思っております。それからもう一つは、利用者側の理解といっても、むしろ、どちらかという利用者側の誤解とか思い込みというのはなかなか解消されない、後々まで解消されないことが多いんじゃないかと考えております。その中には無害な誤解もありますでしょうけれども、有害な誤解も生じる可能性があります。そう考えますと、利用者側の誤解をどう防ぐかということに過度に注力するよりも、むしろ事後的に救済が十分迅速にできた方がいいのではないかと、そういったところも考える必要があると思っております。

そこで、先ほど山田委員が御質問されていましたが、記録ですけれども、やはり手続中だけではなくて、ある程度の期間は、事後救済の可能性ということも考えると、ある程度長めに、

永久ということはありませんけれども、ある程度長めに考えた方がいいのかなということが一つあります。それから、誤解や思い込みというような点では、どちらかという、非定型性といったところ、つまり個別性ということが強調されますけれども、やはり一般性、つまり似たような誤解や思い込みというものは結構あると思います。だとすれば、例えば、そういう過去によくある誤解事例みたいなものは、WEB検索にヒットしやすい「よくある質問」とかいう形で、分かりやすく目立つような形で補完するというのも一つの方法であり、それを採るのであれば、乙案というのもいいのかなと思います。

それから、チャットとか、手段もあまり限定しない方が、私はいいのではないかと考えています。というのは、今は必ずしも現実的には使われていないでしょうけれども、アバターとかメタバースとか、そういったような形の利用方法も将来的には十分あり得るかもしれませんので、その意味でも、またそこでわざわざ改定だとか議論をするというのではなくて、およそ想定外とは言えないならできるだけ幅広く認めた方がいいんじゃないかというのが、私の意見でございます。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

では、出井委員、お願いいたします。

○出井委員 出井です。

多くの方がもう意見述べられたので、それに重ねる、さらに新たに付け加えるところはあまりないのですが、私も、結論としては乙案でよいと思っています。

この説明というのは、我々自身の経験からも、文字情報をもたらすだけではやはり不十分で、それと、口頭の説明だけでも不十分で、やはり両方があり、かつ、それを後でもう一回見直せる、それから、さらにこちらから質問できると、そういう状態を作るということが、十分な説明ということでは大事だと思います。

その上で、この甲案と乙案の分け方なのですけれども、甲案と乙案、つまり、甲案は、②有人チャット方式による方法は許容されると、そこで線を引くわけですが、ここで線を引いてしまう合理性はないのではないかと思います。

①、前回斉藤委員があえて提起された①を主にすべきではないかという、そこで線を引くのであれば、もう少し合理的な線引きだと思いますが、②とそれ以外で線を引くというのは、よく考えるとあまり合理性はない。私も前回、最低②という発言をしましたがけれども、その後よく考えると、そこで線を引くのは合理的ではないように思います。渡邊参事官から御説明あったように、この②、③、④の境界も結構相対的ですし、特に、例えば、④にチャットベースでのやり取りを更に付け加えるとすると、それはほぼ②に近づいていくわけで、そういうことから考えても、線引きをするのはあまり合理的ではないと思います。

乙案で、i、ii、iiiのような補完措置が採られるということであれば、少なくとも、甲案との間では説明の効果という点では大きな差はないし、逆に甲案は絞り過ぎることになるかと思っています。更に言えば、①だけというのもやはり、これは前回申し上げましたが、ODRでは①だけというのは重過ぎると思いますので、説明方法は広く採られている乙案プラス補完措置ということではよいのではないかと思います。

○垣内座長 ありがとうございます。今、出井委員の御発言の御趣旨について、念のための確認ですけれども、文字情報と、それから口頭での説明と、双方常に必要ではないかという御

趣旨でありましたでしょうか。

○出井委員

常にとまでいくかどうかはともかくとして、必要であれば、文字情報でも提供してもらえ
るということで、あと、音声については、それは、必ずしも常にという必要はないかと思
います。

○垣内座長 了解いたしました。

それでは、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、先ほどちょっと質問だけさせていただきましたけれども、甲案か乙案かというお話
しであると、乙案、今の出井委員のお話と少しずれが生ずるかもしれませんけれども、②か
ら④までの方法も許容されるということでよいのではないかと思います。条件はやはり少
し付け加えてはいかかかなと思います。

まず、iについては、先ほど佐成委員からもお話がありましたけれども、やはりこの説明
内容が、後の手続内容の合意の前提となると。今後手続の個別の合意というものがより重視
されていくということになるとしますと、事後的にそれを見ていくということが必要になる
と。現行法の下でも、非常に重要な事項がここに入っていますし、さらに、法務省令でどう
いったものが入るか分かりませんが、やはりかなり重要なものが入ってくると思いま
すので、その閲覧の期間というのは少し長めに取る必要があるのではないかと、あるいはダウ
ンロード等ができるようにする必要があるのではないかと思います。

ごめんなさい、間違えました。先ほど申し上げた条件付けというのは、これはiiのところ
ですね、iiに関してでございます。失礼しました。

それから、iiiに関しても、容易に問合せができるということに加えて、先ほど上田委員か
ら少し、そこまで強い要望ではないかというお話、条件付で適時の回答ということにつ
いて言及がありましたけれども、やはり合理的な範囲内で適時に返していただくということは、
何らかのレベルで規範的にお願いをしたいようにも思います。申立人もそうですけれども、
やはり相手方も、迅速なレスポンスがないと、申立人にとってせっかくのADR利用とい
うものが無駄になるというおそれもありますので、そこが何らかのレベルでお願いできれば
と思います。

また、全体を通じて、これは、この法律固有の話ではないのでしょうかけれども、斉藤委員
のお話にもありましたように、受け手の状況によって、一種合理的な配慮をしてその説明方
法を考えるという要請は、より高次のものとして必要になるように思われまして、わざわざ
書く必要はないのかもしれませんが、事業者への説明等においては、そのような要請
も必要になってくるのかなと思った次第です。

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、おおむね御意見等は頂けたかと思えますけれども、ちょっと私の方から確認の
ために若干質問させていただきたいと思いますが、初めの出井委員の御質問で、有人チャ
ットという場合に、対応の即時性がどの程度要請されるのかというお尋ねがあつて、それにつ
いては、必ずしも直ちにということでなくてもというような趣旨のお答えだったかと思うの
ですけれども、これもかなり幅のあるお話で、例えば、チャットで送ったけれども、返事が

来るのが次の日であるとかいったことだと、これ、乙案の方でも含まれている、要するに、質問したらそれがしばらくすると返ってくるというのと、実質的には差がないようなことになるように思われるのですが、元々の甲案の趣旨というのは、これは、チャットで文字情報だけでやり取りするというのであれば、これは有人ということなので、瞬時にとは言わないまでも、かなりそれに近い形での同時双方向的な対応を想定している、そのような場合に限って認めるべきであるというのが甲案であって、乙案はもう少し幅広く、質問に事後的に対応するというようなことでもあり得るしという、そういう整理なのかなとも思いましたけれども、その点いかがでしょうか。

○豊澤部付 基本的には御指摘のとおりでございます。

甲案で、質問に対応できる環境を整えておくことという条件をあえて外しているのは、チャット型のやり取りであれば、チャット上に質問ができて、それに対して回答ができるということがあるので、わざわざ条件にしなくてもよいのではないかとすることで省いている趣旨なので、そういう意味では、趣旨としては同じところがございます。

そのタイミングにつきましても、極端な例として、質問してから何か月もというは当然よろしくないものだと考えておりますので、今回速やかな対応が求められるのではないかと御指摘があったので、その点につきましては、条件として十分検討する内容かなと考えております。

○垣内座長 それから、記録の保存に関して、その期間の終期を手続終了までとすることについては、別の考え方もあるのではないかと御指摘を頂いているところですが、これも、御提案の内容の確認ということになります。今、甲案でも乙案でも、例えば、チャットを使ったのであれば、そのチャットの内容を保存し閲覧できるようにする、あるいは、動画等について、これを閲覧できるようにするという形での電磁的記録の提供が想定されているということですが、現行法の14条で、書面を交付し、又は電磁的記録を提供するといっているときには、これは、基本的には口頭での説明を予定しておりまして、説明の基本となるような重要事項が記載されて整理されているような書面とか、電磁的記録を提供することが想定されているのかなと思います。

それで、今回の提案においては、従来で言えば、口頭の説明そのものを録画しておいて、それも見られるようにするというような付加的な情報の提供を求めているというように見るところですが、そうではなくて、チャットでの説明、あるいは動画等の説明とは別に、その説明内容の基本的なところを書面にまとめたようなものを、紙で後で郵送するとか、あるいは、オンライン上で提供してダウンロードできるようにするとかといったことをした場合には、本日御提案の甲案、乙案の要件は満たさないで、それは認めないという提案になっているのか、あるいは、記録の提供方法については、ここに記載されているものに加えて、従来想定されていたような基本的な事項を書いた書面、あるいは電磁的記録を渡すということでもいいということなのか、そこも念のため御確認いただけますでしょうか。

○豊澤部付 理解としては、後者の理解をしております。飽くまで、従前から認められている電磁的記録の提供、又は書面の交付をした上で、なおかつチャット、あるいは動画等で説明することは、当然許容されるものだと考えています。

ただ、今回の提案は、それをセットでやるといいますか、例えば動画を閲覧させることに

よって、電磁的記録の提供と説明ということと同時に満たすことができるのではないかという観点から、提案をさせていただいているものでございます。

○垣内座長 そうしますと、今回の提案のように、動画等を閲覧できるようにするというほかに、それはできないんだけど、別途書面や電磁的記録は提供しますという方法も、一応許容はされるという。

○豊澤部付 そのとおりでございます。

○垣内座長 その前提で、動画のみが提供されるというときの閲覧可能期間について、さらに問題になると、そういったようなところでよろしいですか。

○豊澤部付 御指摘のとおりでございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

すみません、出井委員、御発言をお待たせしておりました。お願いいたします。

○出井委員 出井です。

今、垣内座長と豊澤部付の間で最初の私の質問に関連してやり取りされた有人チャットボットに関する問答を聞いていて、確認をしなければいけないと思ったのが、ここで、垣内座長は、有人チャットというからには、チャットの質問が来て、それが翌日答えられるようでは、有人チャットボットではないのではないかという趣旨で御発言されたように聞こえたのですが、それに対して、豊澤部付は何か月後に返ってくるという、そういう事例を言われて、それはさすがに速やかな説明にはならないと思うのですが、垣内先生がおっしゃったようなレベルの、翌日の回答では、それは適切ではないということになりますと、この有人チャットボットというのは、やはりそれだけ人を張り付けなければいけないということになるのではないかと思います。かつ、AIを使う、チャットボットは除くという趣旨でしたよね。そうすると、人を張り付けて、24時間張り付けていなければいけないというのが、この有人チャットボットの意味だとすると、それは私はフィージブルではないのではないかと思います。

質問を受けて、何か月というのも極端で、それも行き過ぎだと思いますが、翌日とか翌々日に回答するぐらいであれば、私は許容範囲ではないかと考えておりました。有人チャット方式についての理解が共通だったのかなというのが一つです。

それからもう一つ、垣内座長の私に対する質問にも関連するのですが、乙案、それから甲案もそうですかね、補足的な措置のところ、質問を希望する当事者が容易に問い合わせできるというのがあります。この容易に問合せに対する回答は、これもメールとかそういう、要するに、テキスト情報だけの回答でもよいということなのか、それとも、これは電話での問合せをする、つまり口頭、バーバルなやり取りを想定するのか、そこについて、これを事務局にお伺いしたいと思います。

○垣内座長 では、この問合せへの対応方法ですね、お願いします。

○豊澤部付 すみません、1点目の質問については、私の理解としては、翌日とか翌営業日に回答するというのは当然許容されると考えておりましたので、出井先生と同じ考えでございます。

それから、2点目の質問に対する回答については、もちろんバーバルなものでも許容されると思いますし、メールやチャットなどのノンバーバルなものでも、これは回答として許容されるのだろうと考えて、資料を作成した次第でございます。

○出井委員 分かりました。これ、先ほどの垣内先生の御質問とも関係するのですけれども、バーバルなものテキストと両方必要なのかという御質問に対して、私は、バーバルなものは必ず、常に必要なわけではないのではないかと申し上げました。どちらの方が質問しやすい、あるいは理解しやすいかというのは、正に人それぞれなので、軽々には言えないところですが、私は、今豊澤部付がおっしゃったように、どちらでも答えることができるということでよいのではないかと、つまり、常にバーバル、常にテキストということもあり得るということでもよいのではないかと考えております。

○垣内座長 ありがとうございます。

ちょっと時間も押している中で、私の方で議論を混乱させてしまったところがあるかもしれませんが、総じて委員の先生方の御意見は、乙案の方でよろしいのではないかとということで、どうしても甲案でなければならないという御意見は、本日は頂かなかったように理解をしております。

先ほど有人チャットというのは何を意味するのかということについて、少しやり取りがありましたけれども、これは、甲案を採るという場合には、その内容として問題になるところですが、乙案になる場合には、必ずしもそこは本質的な問題ではないということかと思えます。質問への対応については、乙案の場合には、基本的にはiiiのところ、容易に問合せができ、回答が得られる環境というところで、どの程度のものが要請されるのかということですので、その場合に、翌日とか翌々日というのはいずれも対応ということかと思われそうですが、それを超えてどの程度まで迅速な対応が求められるのかという辺りについて、なお検討が必要ではないかという御指摘を、何人かの委員の先生方から頂いたということかと思えます。

おおむねこの論点については、以上のようなところでよろしいでしょうか。

どうもありがとうございます。それでは、次の議題に移らせていただきたいと思えます。

次の議題といたしましては、議事次第で申しますと3になります。ODRを実施する際のセキュリティと規律の見直しの要否についてということで、こちらも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、お手元に資料2と、別表①、別紙とあるものを御用意いただけたらと思えます。

まず、資料2に即して御説明を申し上げたいと思えますけれども、論点としては1から3まででございます。

論点1は、第1フェーズ、第2フェーズを念頭に、ODRの適正な実施のためのセキュリティのあるべき姿について御議論を頂きたいと考えております。セキュリティの在り方を検討する上で留意すべき点、あるいはODRを実施する認証紛争解決事業者には、どのような水準の対策が求められるべきかについて、御意見を賜りたいと考えております。

続きまして、論点2でございますけれども、現行の法や規則では、情報通信技術を活用すること自体は禁じられていないものと解されます。そのため、現時点では、事務局としては、規律の見直しまでは不要ではないかと考えておりますけれども、論点1でのあるべき姿についての検討を踏まえまして、それでよいのかどうかについて、さらに御議論を頂ければと考えております。

続きまして、論点3を御覧いただけたらと思えますが、本論点は、関係するガイドライン

の見直しの要否について御議論をお願いするものでございます。

一つ目は、法第6条第6号の通知に関するガイドラインについてです。同号のガイドラインにおきましては、電子メールによる方法が例示として記載されているところですが、電子メールによる方法がセキュリティの観点から推奨されないのではないかと、この検討会でも御意見がございました。そのことを踏まえまして、当該ガイドラインの見直しの要否について御議論を願いたいと考えております。

二つ目は、法第6条第10号や法第16条のガイドラインについてです。現行法上、資料や手続実施記録を保管する方法は限定されておりませんが、現行のガイドライン上は、例示として、紙媒体の保管などを念頭に置いた記載しかございません。そこで、資料や手続実施記録の電子化が許容されることを明確にする趣旨で、その旨をガイドライン上に明記することの是非や、ガイドライン上に、例えば、クラウドサービスを利用することの許容性、あるいは、その場合の条件などについて、記載することがあるのであれば、そのことの是非についても御議論を願いたいと考えております。

三つ目は、法第6条第11号及び第14号のガイドラインについてです。この点については、従前御議論をお願いしたところでございますけれども、情報通信技術が日進月歩であることなどから、具体的な基準まで記載すべきではないとの意見が大勢を占めましたけれども、その一方で、抽象的な文言であれ、セキュリティを適切に確保すべきではないかということ、ガイドライン上にも明記することを検討すべきではないかとの御意見もございました。以上を踏まえまして、法第6条第11号及び第14号のガイドラインにも、セキュリティの確保に関する記載をすることの当否、記載する場合の内容について御議論をお願いしたいと考えております。

別表①は以上の関係する規律を図で示したもので、別紙は関係する規律やガイドラインの記載をまとめたものになります。

事務局からの説明は以上になります。

○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2あるいは附属する資料につきまして、御質問あるいは御意見のある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。

小澤委員、お願いします。

○小澤委員 ありがとうございます。

論点1については、一般的にODR実施機関というのは、具体的に妥当なセキュリティ水準についての知見は持ち合わせていないと思いますので、ODR実施機関としては、専ら人的なセキュリティ対策について具体的な対応を採るものとして、システム面のセキュリティについては、ベンダー事業者などに一任するのが現実的のかなと考えています。

論点2については、特に必要ないと考えます。

論点3については、15、16条について、クラウドサービスを利用した保管方法など、どの程度の水準であれば許容されるのかといった観点が明らかである方が、手続実施者にとっては分かりやすく、例示として紙媒体に加えてデータで保管する場合についての記載があった方がよいように考えます。その記載についてですが、先ほど御説明あったとおり、技術の進歩や提供される役務については日進月歩であるため、どのような要件を充足したもので

あれば好ましいのかを明示、そして、プラス具体例といった記載ぶりが好ましいと考えます。
以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

論点1につきまして、ADR機関側では人的なセキュリティについては配慮するけれども、システム的な面についてはベンダーに一任することになると言われたときに、ベンダーに対して何らかこちらとして基準を示したりということも考えられるかとは思われますが、その辺りについて何かさらに。

○小澤委員 その点については必要だと思っておりますが、現時点で具体的な定見があるものではございません。

○垣内座長 分かりました、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 ありがとうございます。

私、ちょっと論点ごとにというよりも、クラウドサービスまで含めた外部委託についての法改正又はガイドライン記載について、私見を述べたいと思います。

ADR機関は紛争当事者の機微情報に多く触れるということで、これまでの情報管理についても既に一定の体制が要求されていたところ、ODR導入に伴うデジタル情報管理についても、何らかの考慮は必要と思います。総論的に言いますと、抽象的には現行法でほぼ対応でき、その意味で、論点2については法改正まで要しないのかなと思いますが、具体的なガイドライン、又はそれ以下の示唆のレベルでは、デジタル情報管理の特殊性に鑑みて、何らかの具体的指針や注意すべき点をADR機関に示すことが望ましいのではないかと考えております。したがって、論点3のガイドラインについては、現在の私見は、そこまで強くないものの積極説になります。

ただ、既存のADR機関について考えますと、その規模や対象紛争も様々で、全てのADR機関が自前でODRシステムを導入し保守する等のIT化を果たすことは困難と思いますので、ADRのIT化に当たっては、一部業務を外部委託する形でのIT化が恐らく主流になるのではないかと推測いたします。クラウドサービスの利用もその一部に含まれますが、必ずしもクラウドサービスだけの問題ではないと考えております。

また、ODRシステムを設計し、自ら運用又は提供するプロバイダーとしての事業者についても、そのシステムを自前のみで構築することは困難な場合も想定できますので、例えば、あるADR機関は特定の事業者が提供するODRシステムを利用し、そのODRシステムもまた、様々なクラウドサービスを利用しているという、ODR全体のサプライチェーンみたいなものを視野に入れる必要があるのではないかと、その全体についてのセキュリティをどのように考えていくかという問題があるのではないかと考えております。ただ、この点について、具体的に一定の水準を要求するというのは非常に難しいので、仮にガイドライン等に何かの文言を追加するにしても、相当に抽象的なものにならざるを得ないと思います。また、その具体的な程度についての参考としては、私も素人で、もしかしたら不適当な参照かもしれませんが、例えば、国際標準規格としては、ITサプライチェーンのリスクマネジメントについて、ISO/IECの27036であるとか、クラウドサービスの情報セキュリティについて、同じくISOの27017等があるようですし、また、独立行政法人情報処理推進機構においても、委託関係における情報セキュリティ対策についてチェック項目等を挙げ

ているという情報に、付け焼き刃ですが接しました。その他、湯浅先生の御講演でも様々な御知見を頂いたところでもあり、その辺りが一応の参考になるのではないかと考えております。

差し当たり、以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。大変重要な情報提供も頂きまして、ありがとうございます。

それでは、他の委員の先生方、何かさらにございますでしょうか。

出井委員、お願いいたします。

○出井委員 出井です。

今、上田委員がおっしゃったことに割と近いのかもしれませんが、恐らく規定するとしても、かなり抽象的なものになるのではないかと思います。

出発点は、従来型のADRであれODRであれ、ADR機関が外部のサービスプロバイダー、システムベンダーを使うことは、これは今までもできたわけで、それで使った場合には、外部のそういうベンダー、サービスプロバイダーのコンダクトも含めて、ADR機関がセキュリティ、それから守秘義務、非公開性の確保については責任を負うと。これは一般の契約法上もそうなると思いますし、ADRの認証の関係でも、そういうふうに理解すべきだと思います。そこも、ODRが拡充、活性化することにより、さらに、外部のそういうベンダー、システムプロバイダーのサービスを使うことが多くなるだろうということを想定して、きちんと責任を持って一定の基準を保つということを、ガイドライン上抽象的に明記するということはあり得るかと思えます。

その上で、何回か前の、たしか湯浅先生がヒアリングを受けられたときに議論したことだと思いますが、この水準というのをどういうふうに考えるかですが、表現がなかなか難しいのですが、あまり高い水準を要求しますと、それはそれで回っていかないと思えますし、社会で一般的と認められるようなセキュリティ措置、すみません、この表現がいいかどうか分かりませんが、それくらいのレベルの抽象的なもので、あまりハードルを高くすべきではないのではないかと思います。

それから、同じような問題として、今、裁判のIT化というのが進んでいまして、そちらの方でもセキュリティの問題があります。裁判は、一応公開の手続きがかなりの部分を占めているわけですが、それとADRを比べてどういうふうに考えるべきかというのは、一つの難しい問題でもあるわけです。裁判と並ぶとまでは言いませんし、あるいは、少なくとも裁判で採られている措置ということまで言えるかどうか分かりませんが、一つの参考、一つの基準にはなり得るのではないかと思います。ただ、ガイドラインで裁判で採られているセキュリティ水準に言及してというのは、そこは慎重に考えた方がよいのではないかなと思います。

それからもう1点、クラウドサービスについては、これを使わざるを得ないと思うのですが、資料の3ページにあるクラウドサービスの利用が許容されるのであれば、その旨をガイドライン上に明記するとあるわけですが、先ほど申し上げたように、そういう外部のサービスを使うことができるというのは、ある意味当然のことだと思いますので、それをクラウドサービスが利用できることと明記すると、ほかのサービス使えないのかということになってしまうので、その辺りは、書き方には留意する必要があるかと思います。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、続きまして、川口委員、お願いいたします。

○川口委員 ありがとうございます。

セキュリティの実質的な点の基準としましては、先ほども小澤委員から外部に委託する、ベンダー事業者へお願いをするといったお話がございましたが、本検討会で湯淺先生より御紹介いただきました ISMAPなども考えられるのではないかと思います。我々もこちらの ISMAPを活用しております。、ただ、ADR機関にとっては、どの程度の負担になるかといった部分につきましても、検証の上でガイドラインに明記するかどうか、検討する必要があるのではないかと考えております。

あと、論点2に関しましてですけれども、こちらにも既に委員の先生方からお話ありましたが、規律の方法としましては、IT技術は日進月歩であるため、具体的な項目については、法律や規則を見直して盛り込んでいくよりも、機動的に対応できるガイドラインに明記する方が現実的ではないかなと感じました。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

そのほか、さらに御発言ございますでしょうか。

佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 佐成でございます。

論点一つずつ私見を述べます。ただ、皆様のお話とそんなに食い違うところはございません。

論点1については、基本的に出井委員がおっしゃったような方向性でよろしいかなと思っておるんですけれども、ここに、セキュリティの在り方を検討する上でどのような点に留意すべきかというところで議論されているセキュリティというのは、要するに、ODRの当事者、事件の当事者、紛争の当事者のセキュリティというものは、事件処理に関わる秘密とかそういうものだと思うんですけれども、これとは別に、ODR事業者という組織体そのもののセキュリティのレベルというんですか、これは別に今回の議論の対象では必ずしもないわけなんですけれども、それと同等であった方がいいのではないかなと感じました。どういうことかといいますと、ODRのセキュリティレベルは非常に高い、ODRの事件処理や管理、当事者の記録関係とか、そういうもののセキュリティレベルは非常に高度なものを作ったのだけれども、他方ではODR事業者そのもの、具体的に言えば、そのODR事業者の顧客情報だとか、あるいは取引先情報だとか、あるいは従業員情報だとかも含めて、ODR事業者の組織体そのもののセキュリティというのは別途考えられ得るわけなんですけれども、その水準とある程度、経済合理性から考えると同等の水準であった方が良いのではないかと思いますので、そこら辺りの釣り合いを考えるとというのは一つあるのかなというのは、ちょっと感じております。それが論点1に関してです。

それから、論点2に関しては、非常に抽象的な表現になっておりますので、現行文言を変える、いじる必要性はあんまり感じておりません。

論点3のガイドラインの見直しに関しては、皆様おっしゃっていたように、ガイドラインの部分である程度明確化をするということについては、私もそれがよろしいと思います。ただ1点、電子メールに関しては、これを利用しない方がいいとか、そういう禁止する方向で

はなくて、あくまでリスクを警告した上であとは利用者の自主的な判断に委ねるのが良いと考えます。確かに電子メールというのは、被害が1回起きると非常に大きな被害を発生させまして、いろんなところに派生してしまう危険性があります。誤って標的型の攻撃メールなんかを開いてしまっただけで感染されちゃうと大変なことになるわけで、組織全体、あるいはサプライチェーン全体がひっくり返るような場合もないわけではない。ということを考えますと、電子メールを利用しちゃいけないと短絡しがちですが、そうではなくて、その辺りのリスク、そういう危険性について、あくまで自主性は尊重しつつも、電子メールの利用者にしっかり警告できるような形のガイドラインというのがいいのではないかと。使っちゃいけないということではなくて、リスクを十分考えながら使うべきだというような、そういった趣旨のことが何か盛り込めないかなというのを感じたところでございます。

当面、以上でございます。

○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 ありがとうございます。

あまり知見がなく、抽象的なことしか申し上げられなくて大変恐縮でございますが、まず一つ、論点1との関連かと思えますけれども、第三者のサービスを使えるのかどうかということについては、確かに第三者のサービスを使わざるを得ないというところはあるかと思えます。ただ、第三者としても、ベンダー、データ保管をするサービス、会議システムとして使っているようなTeamsとかZoomなど、幾つか場面がありそうに思われますので、クラウドサービスとして特出しをしてしまうよりは、第三者のサービスを使うという形で規律をした方がよろしいのではないかと思います。

その上で、特定の水準を求めるというのは、なかなか困難なことではあり、合理的にできる、例えば、最新バージョンにアップデートする等のレベルでも許容せざるを得ないかと思えます。そこから先は、ODR事業者がセキュリティを言わばアピールポイントにするか、それとも、そこはやや下げるのだけれども、手数料も安くするというような形にするか、その選択の余地というのは、最低限のレベルを超えた範囲ではあり得るのかなと考えております。

ただ、今申しましたように、最小限の、通常のセキュリティは保持していただくという必要はあるかと思えますので、論点2については、法・規則の規律ということではないかもしれませんが、論点3において、最後のこの四角の部分ですけれども、やはり抽象的な文言であれ、セキュリティの確保ということについては、何らかの形では明文化するということが、事業者に対してもアピールしますし、当事者に対して安心感を与える、それから、万一将来情報漏えい等のことがあった場合の、後の救済の一つの契機になり得るのではないかと思います。

それから、これは、それぞれの要件との関連というわけではありませんけれども、近時は組織等では、メール等のセキュリティについては定期的に研修等を行って啓発をしているところであり、そういった方策を講ずることで、電子メールの危険性等もできるだけ未然に防ぐ、そういう配慮義務を何らかの形で示せると、大変望ましいかなと考えております。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

それでは、斉藤委員、お願いいたします。

○斉藤委員 ありがとうございます。

ちょっと実務的な話を1点と、あともう一つは抽象的な話になりますが、1点目は、論点3の最初の四角の法第6条第6号のガイドラインについてです。今日、別紙ということで関係規則等を抽出した資料を頂いています。その2ページに、2、セキュリティに関するガイドラインの規律についてで、(1)法第6条6号のガイドラインの規律という引用というか抜き書きがございます。ガイドラインの記載を見ると、相当な方法について、アとイと二つに分かれていて、アは重要な事項の通知、イメージ的には、例えば、和解案について当事者に知らせるような通知だと思います。それから、イの方は事務的な通知だと思います。一般的な通知というように表現されています。

電子メールの問題なのですけれども、電子メールに関しては、むしろイの、例えば、期日日程の調整などのような進行に関する事務的な通知は非常に有用だし、便利ですよ。そういう意味で、イの方がむしろ電子メールが使われるとよい場面だと思います。

アに関してなのですが、アの中身が二つ分かれていて、前段と後段で、後段がなお書きになっています。なお書きの方は、テストメールをやりなさいということが書かれていまして、実は、セキュリティを考えた場合に、このなお書きの方がむしろ最初に来た方がいいと思います。まずテストメールを原則としてやって、その上で、前段の注意点、留意点をガイドラインとして記すように順番を変えた方がいいんじゃないかなと思いました。ということで、一つ目は、ガイドラインを直す場合の参考意見として聞いていただければということです。

それから、二つ目は、さきほど山田委員がおっしゃった論点3の三つ目の四角のところです。やはり、ここは大事な点なので、事業者の方がセキュリティを適切に確保することが重要であり、その中で第三者にサービスを委託したり利用するような場合にも、その責任はADR事業者にあるんだということは、利用者にとって安心材料になりますので、抽象的な文言で構わないのですけれども、きちんとガイドラインに明記されるのがいいと思います。

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、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。

既に先生方から様々な御意見が出ておまして、それに異論などもございませんが、先ほど小澤委員がおっしゃっていたように、人的ミスによるものが、湯淺先生の御報告でも全体のうち4分の3程度あるということでしたので、まずここに対して、ADR機関としてマニュアルのようなものを用意して、そのような操作ミスですとか人的ミスによる被害が生じないような対策を講じるというのが一つ、あと、残りの4分の1は不正アクセス等によるものになってくると思うのですが、これに関しましては、現実的にADR機関としてはベンダーの技術をお借りして運営をしていくということになりますので、このベンダーが一定の水準のセキュリティ対策を講じているのかどうかということ、それにプラスして、先ほど川口委員からもお話がありましたが、セキュリティの第三者的アセスメントを入れるということが、採り得る方法かなと思っております。

これは、アメリカの州裁判所のセキュリティ対策についてヒアリングをしたところ、そのような形で運営をしているところが多いと伺っておまして、それが運用としてもやりやす

いのかなと思っているところです。

あとは、既に御意見が出ておりましたが、抽象的にはなるとはいえ、やはり何らかセキュリティに関する文言を明文化しておくということは、必要ではないかと思っております。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

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ましたでしょうか。よろしいでしょうかね。

どうもありがとうございました。それでは、この論点につきまして、セキュリティ利用者の信頼の観点でありますとか、あるいは事業者側の負担の問題等々、様々な観点の御指摘がありましたけれども、法・規則の規律の見直し、あるいはガイドラインの見直しという点で申しますと、法・規則については現状で対応ができていないということではないかと。他方、ガイドラインあるいはその他の形で、抽象的なものにある程度になっても、一定の考え方、水準について指針を示すといったことについては、なお検討すべきではないかといった方向の御意見を多く頂いたところかと理解をいたしました。

事務局におかれて、何かさらにお尋ね等ありますか。よろしいでしょうか。

それでは、この論点について、本日の御議論は以上とさせていただきます、先に進ませていただきたいと思います。

次ですけれども、議事次第ですと4、チャット型ODRにおける当事者の本人確認についてという議題になります。こちらも、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、お手元に資料3と別表②とあるものを御用意いただけたらと思いません。

資料3は、第2フェーズのチャット型ODRにおける本人確認の在り方について御議論いただくために整理したものとなります。

問題意識としましては、チャット型ODRにおきましては、当事者の顔や声を確認することが想定されておりませんので、1ページ真ん中の四角囲みのおおりに、①として当事者のなりすましのおそれ、②として顔写真付き身分証明書による本人確認の実効性、③として本人確認後の当事者の入れ替わり、これはなりすましの一類型かもしれませんが、といったような懸念があるように思われます。

以上を踏まえまして、チャット型ODRの特性を踏まえた実効性ある本人確認の在り方について御議論をお願いしたいと考えておまして、例えば、身分証明書をPDFファイル等で送付させる方法の是非ですとか、あるいは身分証明書によらない他の方法について、御検討をお願いしたいと考えております。また、第三者の入れ替わりのおそれについて、どのような対策を採れば必要かつ十分と考えられるのかについても、併せて御議論いただければと思っております。

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す。

それでは、ただいまの説明を踏まえまして、資料3につきまして御質問、御意見を頂きたいと思えます。

佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 佐成でございます。

質問をちょっとさせていただきたいと思います。本人確認ということは、基本的に自然人を対象にして、場合によっては自然人あるいは法人という形で、実態のあるもの、特定し得るものとして本人確認をするということかと思えます。具体的な紛争当事者ですから当然の前提だろうと思えますけれども、匿名の人たち、あるいは当事者の一方が匿名であるという、そういった紛争は、このODRでは取り扱わないという、そういう理解でよろしいのかどうかというところだけ、確認をさせていただきたいと思います。匿名の紛争を許容してほしいという趣旨では必ずしもございませんが、念のため確認したいと思えます。

○垣内座長 では、事務局から、この点について何かお答えありますでしょうか。

○豊澤部付 我々の方の理解も不十分かもしれないのですが、例えば、C to Cの取引等では、相手方に対して自分の氏名や住所を教えたくないというニーズ自体は、それなりに高いものがあるのかなと思っております。その一方で、調停を実施するADR機関に対しても、自分の氏名を秘匿したい、あるいは住所を秘匿したいというニーズが、どこまであるのかとも考えておまして、そういった意味では、相手方に対して氏名や住所を秘匿するニーズというのはあるのだろうとは思いますが、認証紛争解決事業者に対して氏名等を秘匿したいニーズというのは、あまり思い付かなかったものですから、基本的にそういうことを想定せずに資料を作っているところでございます。

○垣内座長 ありがとうございます。佐成委員、いかがでしょうか。

○佐成委員 私も、現時点ではそれが絶対必要だとか、そういうことではないのですが、先ほど、この前の論点でもありましたけれども、認証ADR機関のセキュリティレベルというのは、松竹梅といういろいろあるわけで、特に個人情報なんかはできれば晒したくない。ところがこの場合、身分証明書を送るとか、そういう重い話も書いてありますけれども、セキュリティレベルの低い所にはあまり送りたい。ただ他方では、例えば親族間の内輪もめや団体の内部紛争など、ある程度限られた範囲の人たちが、自分たちの紛争の性質とかについて、匿名で公平な第三者の一定の知見を得たい、そして、何か自主的な解決を図りたいというようなものがあつた場合にどうなのかなというのが、ちょっと気になったというところでございます。

以上でございます。ありがとうございます。

○垣内座長 どうもありがとうございます。事務局からの説明にありましたように、相手方との関係で匿名手続ということと、ADR機関そのものとの関係での匿名性ということが、特に相談等では匿名での相談というのもある程度あり得るところかと思えますけれども、ADRの和解の手続という場合にどうかというようなところは、いろいろ御議論があり得るところだろうと思えます。

それでは、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。

議論の中身に入る前の前提の質問をさせていただきたいのですが、今回のこの本人確認の問題が法令や規則等との関係では、具体的にどの辺りで問題になるのか、あるいは新しい何か規律を設けるといふことなのかということについて、お伺いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

○垣内座長 では、事務局から御説明いただけますでしょうか。

○豊澤部付 本人確認について明示の規定は、現行のADR法上、それから規則のレベルでも

置かれておりません。また、現行のガイドラインでも、特に本人確認についての記載はされていないというのが現状になっております。この点、民事調停法や仲裁法等においても、法令で本人確認について定めているということはないのではないかと理解をしているところで

す。

この点も、我々の中ではっきりとした定見があるわけではないのですが、あえて、今回法の認証要件等々の関係で、何との関係で議論をしているのかといえば、法6条の柱書では、申請者が当該業務を行うのに必要な知識及び能力というのが認証の要件としてなっておりますが、本人確認を十分にしていないということであれば、申請者が当該業務を行うに必要な知識及び能力が欠けているという判断をすることもあり得るのではないかと考えているところでございますが、定見があるわけではございません。

○垣内座長 ということですからけれども、上田委員、いかがでしょうか。

○上田委員 了解しました、ありがとうございます。

○垣内座長 ということで、正面から明示的な規定はないところだけれども、問題としては、いろいろなところで意識をされていると、手続の出発点になるところではないかということかと思えますけれども、そのようなことで、更に御検討いただければと思えますが。

出井委員、お願いいたします。

○出井委員 出井です。

今の点ですが、現行法及び規則、ガイドラインには、この本人確認に関する規定は直接にはないということですので、実務上多くの手続で直面する問題ではあるのですが、果たして何か規則的なものを書いておくべきなのかどうかというのは、慎重に検討した方がよいのではないかと思います。

その点を置いて、先ほどの佐成委員の御質問の関係なのですが、もし分かれば、海外の例とかも、渡邊委員等に教えていただければと思うのですが、本人確認というのは、正に本人が特定されていて、少なくともADR機関には特定されていると、そのアイデンティティーを確認するために、どういう書類を出してもらおうのかということだと思います。先ほど、相手方には本人のアイデンティティー情報を伝えないということではあり得るのではないかと話でしたが、ADR機関側にも伝えない、これもADR機関には伝えても、手続実施者には伝えないということもあるかもしれません。そういうことがあるのかどうか、そういうニーズがあるのかどうか、その辺り、もし分かれば、海外の実情等を教えていただければと思うのですが。なかなか機微にわたる情報なので、もしかしたら、そこら辺りまでは分からないかもしれませんが。

○垣内座長 今、特に海外の事情ということで、渡邊委員のお名前も挙がりましたがけれども、渡邊委員の方で何か御発言いただけることがありますでしょうか。

○渡邊委員 本人確認につきまして、NCSCのテクノロジーディレクターの方に以前お話をお聞きしたのですが、本人確認の方法としてどのようなアプローチを採っていますかという質問には、各州の各団体によってそれぞれの方法があるということでした。幾つかの州では、電子公証制度を導入しているところがありますので、そういった場合にはそれを使ったりしていると。あとは、これはビデオ会議の話でチャットではないのですが、IDカードをカメラの前で見せるというような対応をしたりしているということです。

いずれにしても、ADR機関、若しくは裁判所に対して、本人の情報がないというのは、

ODRでも想定されていないと思います。前に、これはコリン・ルールさんとお話をしたときに雑談レベルで聞いたことですが、ODRといっても、やはり相手方の情報が分からなくて、執行力が、ないものに関しては、ODRでも対応できないという話をされていましたので、基本的に本人確認というのはきちんとして進めるという前提で、海外の実務も進んでいるように、私の方では把握をしているところです。

すみません、ちょっと雑駁な情報です。

以上となります。

○垣内座長 出井委員から、更に。

○出井委員 そうしますと、ADR機関側には、本人のアイデンティティーの情報は開示されるというのが、一応前提であるという理解でしょうか。

○渡邊委員 はい、認識しております。

○出井委員 これも、いろいろな局面があります。手続を始める段階、それから和解契約書を作る、和解行為をする段階、さらには、今お話あったように、今、法制審の仲裁法制部会で議論されていますが、和解に執行力を与える、つまり、債務名義になるかどうかの段階ということがあります。さすがに債務名義になるかどうかの段階では、アイデンティティーは分かっていると駄目だと思いますが、例えば、和解の段階でも、ハンドルネームみたいな、フィクティシヤス・ネームの和解というものもあり得るのではないかと考えていました。ただ、それも背後では、ADR機関側にはちゃんと実在する人物で特定できているというのは分かっているという前提ですが、和解契約書上はハンドルネームしか出てこないというのも、一応ありなのでしょうか。

○渡邊委員 そうですね。ハンドルネーム等を使ってやっている事例があるかどうかは、すみません、ちょっと把握ができていないです。チャット型でODRをする場合には、基本的にはODRのプラットフォームを活用して、そのODRのプラットフォーム内のチャットの機能を使うということになると思いますので、そのプロセスに参加する段階で、例えば、御本人のメールアドレスと氏名等を入れていただいた上で申立てをするというような流れになっているはずですが、その段階で、どこまで情報入力を課しているかは把握できていないのですが、そこで本人の、例えば、お名前ですとか御住所ですとか電話番号等を入力していただいた上で、オンラインプラットフォームの利用に同意していただくというような形になっているのではないかと思います。

なので、例えば、日本ですとLINEなんかを使って相談の窓口というような形をとっていると思うのですが、私が把握している海外のODRにおけるチャットというのは、基本的にプラットフォームの中で完結しているものというような前提で御理解いただければと思います。

お答えになっているか分かりませんが。

○垣内座長 よろしいでしょうか。

今の問題は、現在民事裁判との関係でも検討が進んでいるところかと思しますので、その辺りの状況を見ながらというところがあるのかもしれませんが。

それでは、大変お待たせいたしました。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。

(1)の身分証明書による本人確認についてと、(2)のその他の本人確認の方法について

てなのですけれども、本人確認の方法につきましては、身分証明書のPDFファイルとの送付に加え、賃貸借契約に関する紛争であれば、当該賃貸借契約書のPDFファイルなど、ODRの対象となっている紛争に関連する資料の提供を受ける方法を併せて実施することで、十分ではないかと考えています。

その理由としては、第1に、厳格な本人確認をすれば、利用者の手続の選択のハードルが高くなりまして、利用促進の観点からマイナスであると考えられること、第2に、本人確認のレベルは、当事者に重大な法律効果を発生させる行為であれば、それに伴い厳格に行うべきであると整理することができますと思いますけれども、そうすると、ODRは当事者間の紛争解決に向けた任意の話合いを行って、当事者の自主的な履行による解決を施行する手続、あるいは簡易、定額、定型的紛争の迅速な解決を施行する手続ですので、あまりに厳格な本人確認はなじまないと考えているからです。

(3)の本人確認後の入れ替わりの問題についてですけれども、例えば、利用前の説明などにおいて、当事者以外の第三者が勝手に手続を対応した場合には、無権代理であって無効であること、弁護士、司法書士以外の者が業として代理人となることは刑事罰を伴うことを明示したり、調停中になりすましが疑われると調停人が思料した場合には、調停を終了させることができる旨を定めるなど、ODR実施機関への注意喚起及び規約による対応が考えられると思います。

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、お願いいたします。

○斉藤委員 斉藤です。

本人確認の問題は、対面型、それには、実際にリアルに対面している場合と、画面で対面する場合と両方含みますが、その場合は、身分証明書が提示されなくても確認は十分できます。話の中身から、本人でなければ分からない事情が話せるかどうかということで、本人確認ができますので、そんなに問題にはならない。

裁判なんかでも、例えば、証人尋問で証人が本人かどうかの確認をするわけですが、非常に形式的に行われています。ただ、ある裁判官が、生年月日はいつですかと証人に聞いて、例えば、昭和50年生まれですと言ったときに、それは、干支でいうと何年(なにどし)でしょうかと、こう裁判官が質問されて、その方は本人だったので、すぐに「うさぎ年です。」と答えられましたが、これ、なりすましかとかなかなか答えられない質問だったと思います。

それはちょっと脇に置きまして、通常は、話の中身でその人本人かどうかは直ちに分かる。ところが、チャット式の場合には、よく分からない。仮に、生年月日について、干支では何年(なにどし)ですかという質問をしたときに、すぐぱっと調べれば、昭和50年が何年かというのはすぐ出てきますので、数秒置いてチャットで答えを出せます。そういうことで、チャット式の場合は、本人確認が非常に難しい利用形態になると思います。

そこで問題になるのは、仮に、民間調停合意に執行力が付与されることになった場合、その場合に、このなりすましによる債務名義の騙取、つまり、債権者側が適当な人を債務者になりすましをさせて債務名義を取ってしまうという、そのためにこのチャット式のODRが使われてしまう危険があると、感じています、杞憂に終わればいいのですけれども。そ

ここで、今日の資料3の最後のアンダーラインが引かれている部分なのですが、和解成立時における本人確認の厳格性、これは、何らかの形で追及していかなければならない課題だと思います。具体的にどうするんだと、そのときだけ画面でやるのかとか、そこについては、確答というか確実な答えまでは持っていないのですが、和解成立の場面での本人確認の厳格さを求めるということは、追及していくべき方向だと思います。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

さらに御意見ございますでしょうか。

渡邊委員、お願いいたします。

○渡邊委員 すみません、先ほどの海外の件についての補足なのですが、先ほど小澤委員から、注意喚起をすればよいのではないかという御意見もあったところなのですが、アメリカの州裁判所等でも、ODRを活用する際にも宣誓をすることになっているので、例えば、なりすまし等があった場合に、それが刑事罰につながるということを、脅しのような形で活用して、本人が本人ということを認めればそれでよいというような運用も、かなりの州でされているということはお聞きしています。

以上となります。

○垣内座長 ありがとうございます。

では、続きまして、佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 先ほども質問をさせていただいたのですが、今これから発言しようと思っている中身ともちょっと関係あるのですが、要するに、本人確認の方法としては、ネット取引なんかだと、大体IDとパスワードで本人であることを確認する、最近だと、多要素認証、つまりID、パスワード以外に別の要素も加えて認証する、そういうことでやられている訳ですから、匿名性というのは、およそオンライン上の手続のある段階では日常的に現れるのではないかと考えています。そういう意味では、先ほど斎藤委員がおっしゃっていたような、和解成立時の本人確認というのは別途必要になるというのはあり得るとしましても、少なくともODRの手続の入り口の部分では本人確認はその程度でもいいのかというのが率直なところです。

そもそもなりすましとか犯罪的なものというのは非常に例外的です。もちろん、増えるかもしれないという御意見もありますけれども、本人確認をちゃんとやっても、むしろ多いのは代理人等、関係者が権限を濫用したり、権限踰越をするといったようなケースなんか非常に多いわけです。つまり、重要なのは、むしろ事後的に迅速に救済できるということではないかだと思います。その意味では、電子記録が十分保存されているというようなことが、やはりこの点についても重要なのではないかと思います。ですから、オンライン上であまり過度に本人確認を厳格にする必要性はそもそもそんなにはなくて、和解の成立時とか、実際に問題が発生しそうな部分についても、事前規制よりも事後的救済が迅速にできるような形が大事なのかなというところがございます。その意味で、スマホ等で簡単にチャット形式でODRが使える、そういったような利便性こそ、むしろある程度視野に入れた方がいいのではないかとというのが、私の意見でございます。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

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。

今、佐成委員から、またその前に斉藤委員から御意見あった内容に近いのですけれども、やっぱり売買のトラブルなど契約関係が介在する場合は、申請者と被申請者の共通情報を、例えば、契約時の状況であったりとか電話番号、あと振込手段の情報などが、すでにある状態ということになります。双方にそれらを確認することが、本人確認の一助になるのではないかと考えられます。

そういった意味で、手続の開始時と終了時に本人確認を行うことで、ある程度なりすましなどを防ぐことができるのではないかと考えます。その方法としまして、例えば、開始時であったら、申請費用をカード決済として、本人名義のクレジットカードのみで決済を可能にするであったり、先ほどありましたけれども、二段階認証を行うであったり、また、契約時と同じ電話番号にSMSでIDとかパスワードを送付するなどが考えられます。また、終了時であれば、和解後の返金手段を契約時と同じ方法に設定する、本人名義の銀行口座のみ可能にするといった、そういった方法もあると思われれます。

また一方で、本テーマは実務的なものではあります、悪用された場合のリスクは小さくないため、悪意を持った者を完全に排除することはできないことを前提に、リスクについて、理論上だけではなく、現実性を評価しながら検討していくのが、望ましいのではないかと感じます。

その悪用の例としまして、例えば、先ほどもお話ありましたけれども、契約者が高齢で意思能力が曖昧な場合に、家族が代わって交渉を行ってしまった。特に、家族間で利害相反がある場合などであったりとか、事業者が消費者になりすまして消費者に不利な和解をしてしまうであったりとか、また、悪質な事業者が自社と契約させたいがために、他の事業者との契約の解約交渉を消費者に代わって行ってしまうなどといったものも想定されるかと思えます。消費者紛争を想定しながらの一例として、情報提供させていただきました。

以上でございます。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

さらに御意見ございますでしょうか。大変活発に御意見を頂戴していただいて、時間が大分押してしまっておりますけれども、御意見としては、おおむね以上のようなことでよろしいでしょうか。

本人確認がそもそも必要な場面というのがどの程度想定されるのかと、場合によって匿名ということがどういった場合にあり得るのかといったような問題提起も頂きましたし、必要な場合があるとして、その方法があまりに厳格なものになると、これは利便性との関係で問題が生じ得るのではないかと。

ただ、他方、特に和解契約成立時については、なりすまし等の問題についても十分考慮する必要があるのではないかと、また、あわせて、確認の方法としては、IDの送付以外にも、費用の支払方法であるとか、そういったところに着目して、紛争類型によっては、様々な他の方法も考えられるのではないかとといった様々な御指摘を頂けたかと思えます。

また、頂いた御指摘踏まえて、さらに検討ということになろうかと思えますが、事務局はよろしいでしょうか。

どうもありがとうございました。それでは、最後の議題ということであったかと思えます

けれども、議題の5ですね、ODRを身近なものとするための基本方針の策定についてということで、こちらも資料の説明をまずお願いいたします。

○渡邊参事官 資料4をお手元に御用意いただけただろうと思いますが、資料4の1ページ真ん中に記載がございますとおり、令和3年6月18日に閣議決定されました成長戦略フォローアップにおいて、オンラインでの紛争解決、ODRの推進に向け、AI技術の活用可能性等の検討を進め、ODRを身近なものとするための基本方針を、2021年度中に策定すると定められました。本検討会では、これまでODR推進に向けた方策について幅広く御検討いただいているところがございますけれども、基本方針の策定に向けた議論をお願いする場としても本検討会はふさわしいのではないかと考えております。ODRを身近なものとするため、我々が目指すべき姿や、それに向けて取り組むべき課題などについて、積極的に御意見を賜りたいと考えております。

1ページ目の下の方の論点1を御覧ください。

まずは、目指すべき姿、目標について御議論をお願いしたいと考えております。事務局としましては、短期的な目標として、第1フェーズの定着、活性化と、第2フェーズの社会実装の実現、中期的な目標として、スマホなどが1台あれば、最新のICT、AI技術を活用したODRを利用して、いつでもどこでも紛争解決できる社会の実現が考えられるのではないかと、そのような提案をさせていただきました。

続きまして、2ページの論点2を御覧ください。

論点2では、論点1の目指すべき目標を達成するために、今後3年間、関係する主体において取り組むべき課題について、御議論をお願いしたいと考えております。考えられる取組について、幾つかの課題を例示として列挙させていただきましたが、これらは一つの参考でございますので、幅広い観点から御議論をお願いし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 どうもありがとうございました。

それでは、ちょっと残りの時間が限られておりますけれども、可能な範囲で御意見頂戴できればと思います。御発言のある委員、おられますでしょうか。

佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 まだ十分この点については考えていませんけれども、今日の段階で一言だけ申し上げておきたいなと思ったのは、紛争解決、これ、利用者の立場から考えてみますと、紛争解決の選択肢としては、もちろん民間型のADR、ODRもございますけれども、司法型、行政型といろいろあるわけです。ところが翻って、民間型のODRの事業者の側から眺めてみますと、事業者間で、紛争解決の運営上の情報が相互に、必ずしも十分に共有されているわけではないということです。利用者の不便さの程度や態様とか、具体的には、さっき言いましたような、ODRについて誤解をしまったりとか、思い込みをしているとか、そういった利用者になりがちな、一般性のある情報のことです。こうした情報を事業者が相互に共有し、連携するということは、ODRの活性化や利便性の向上にとってかなり重要であると思います。さらに、今後デジタル化が日本全体でますます進んでいくのであれば、紛争解決機関相互でさらに一層情報共有や連携をしていくことが可能であり、かつ必要でもあります。つまり、民間型のADR機関だけではなくて、司法型、行政型を含めた、司法型でいえば民事調停なんかでございましてけれども、そういった司法型、行政型のデジタル化の進展に

合わせて、相互の情報の共有や連携をしっかりと進めていくことが可能であり、かつ必要であると考えます。それによって、シナジー効果が発揮できるはずですし、そうすることで利用者の利便性を高めることができれば、逆に民間型のADR、ODRも活性化していくのではないかと感じております。

単純に、民間型だけ幾ら頑張っても、司法型や行政型との連携が不十分だと、利用者としては、今の段階ではやっぱり司法型がいいねということで、民事調停の方に流れてしまうとか、そういうようなこともあります。しかも、民事調停でも、現在は、件数としても減っているようですので、そういう意味では、紛争の掘り起こしという意味でも、やはり司法型、行政型、民間型、シームレスにつながるような、デジタル的につながるような形の方向性というのがあるのかなというのが、論点1に関してですけれども、私としては感じているところです。

以上でございます。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

それでは、さらに御発言ございますでしょうか。

出井委員、お願いいたします。

○出井委員 出井です。

このような基本方針を検討することは非常に重要だと思いますので、是非やっていただきたいと思います。中身については、まだ十分検討できておりませんので、今日は、中身についてのコメントは差し控えますが、1点、先ほど御説明あったかもしれませんが、この基本方針はどの機関がどういうレベルで出す基本方針なのか、その辺り、もう一度御説明いただければと思いますが。

○垣内座長 では、御質問ですね。事務局から御説明いただけますでしょうか。

○豊澤部付 基本的には、法務省の方で基本方針を策定するものと考えております。その上で、どういう基本方針を策定すべきかにつきまして、ODR推進検討会で検討すべきことがふさわしいものと考えておりまして、この場を借りて、皆様の御知見を伺いたいという趣旨でございます。

○垣内座長 出井委員、いかがでしょうか。

○出井委員 そうしますと、今、あまり形式的なことを確定する必要はないのですが、法務大臣が定める基本方針と、そういうことになりますでしょうか。あるいは、法務省になるのですか。

○垣内座長 法務省ですか。

○豊澤部付 そうですね、法務省として考えております。

○出井委員 法務省ですね。はい、分かりました。

○垣内座長 さらに、内容等も含めて、御意見等ございましたら頂ければと思いますけれども、論点1としてどのような姿を目指すのかということ、論点2としてそのための取組の内容ということが挙げられているということですので、何か御指摘ございますでしょうか。

渡邊委員、お願いいたします。

○渡邊委員 ありがとうございます。

時間も残り少ない状況で、本日深い議論にというところではないと思うのですが、やはりODRが今後日本で普及していくためには、このような基本方針が定められるということは、

極めて重要ではないかなと考えております。その中で、やはり論点1でも書かれているように、中長期的な目標としても、スマホ等が1台あれば、最新のICT、AI技術を活用してODRが利用できるというような形で、一般の人に対しても、どのような形で今後紛争解決のサービスが変わっていくのかというものが示せると、やはりよいのではないかなということ、感想を述べさせていただきました。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

そのほか、よろしいですか。

本日、資料で示されている論点1の目指すべき姿としましては、例えば、典型的には少額ネット取引というようなところで、費用、時間等の制約の問題が一つ挙げられているということで、中期的には、スマホ等1台あれば、いつでもどこでも紛争解決にアクセスできるということが掲げられているということかと思えます。

焦点の当て方として、そうした少額ネット取引以外のものもあり得るのかどうかとか、その辺りも含めて、さらに、次回に含めて検討いただくということになるかと思えますけれども、本日の議論の中ですと、前のどの論点の関係だったのでしょうか、障害のある方なんかについて、物理的な移動が困難であったりとか、あるいは視覚、聴覚について障害があるというようなことで、従来の通常の手続だと、なかなかADRが利用しにくいといった方に対して、IT等を活用することで、何かさらに紛争解決しやすくなるということがあり得るといような御意見も、ほかの文脈では出ていたところかと思えますので、そういったところも、あるいは検討に値するのかもしれないかもしれませんけれども。

ちょっと蛇足を申し上げましたけれども、特に本日のところよろしいようでしたら、本日のところはこれぐらいにさせていただきます、これも、引き続き議論を頂けるということかと思えますので、さらに御検討をお願いしたいと思えます。

そうしましたら、議論は尽きないところで、本日大変活発に御意見頂戴しましたので、時間が私の不手際で押ししてしまいましたけれども、御協力をもちましてここまで議論させていただきましたので、本日の議論につきましてはここまでとさせていただきます。

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 次回の会議は、9月28日火曜日の午後1時から午後3時までを予定しております。場所は、本日と同じ東京地方検察庁4階の4A会議室を予定しておりますが、引き続きウェブ会議での御参加もお待ちしております。

詳細は、後日事務局の方から連絡を差し上げたいと思えます。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございました。

それでは、本日の会議はこれで終了とさせていただきます。誠にありがとうございました。

—了—