第15回 ODR推進検討会 議事録

第1 日 時 令和3年10月26日(火) 自 午後 4時00分
至 午後 5時33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. ADR法の規律等の見直しに関する取りまとめに向けた検討について
3. ODRの推進に関する基本方針(素案)について
4. 閉会

第4 議 事 (次のとおり)

議 事

○渡邊参事官 それでは、定刻となりましたので、第15回ODR推進検討会を開会させていただきます。

今回も多くの方にウェブ会議により会議に参加していただき、ありがとうございます。

この会議での発言方法につきましては、これまでと同様に挙手機能等を活用していただければと思います。

それでは、垣内座長、よろしくお願いいたします。

○垣内座長 それでは、本日の議事に入らせていただきます。

本日もお忙しい中御出席くださりまして、誠にありがとうございます。

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 本日の資料は、資料1から資料3までの3点となります。

資料1は「ADR法の規律等の見直しに関する取りまとめに向けた検討」と題するもの、資料2は「ODRの推進に関する基本方針（素案）」と題するもの、資料3は「ODRプラットフォームへのアクセス」と題する渡邊委員提出のものでございます。

以上でございます。

○垣内座長 それでは、まず、議事次第の2に入ります前に、今回渡邊委員から資料を御提供いただいておりますので、それについて御紹介を頂きたいと思っております。

渡邊委員、よろしくお願いいたします。

○渡邊委員 よろしくお願いいたします。

では、説明をさせていただきます。

前回の検討会だったと思いますが、質問を頂きまして、諸外国において、スマートフォンからODRのプラットフォームへのアクセスの割合がどの程度かということがございましたので、それについて調べたものをまとめたものになります。

まず、1ページ目のはじめにを御覧いただきたいのですが、今回の資料の情報は、ODRのシステムプロバイダーであるマッターホルンの協力により作成したものととなります。同社は、これまでの検討会でも、私の発表の中で度々紹介をさせていただいておりますが、主に裁判所に技術提供している会社になります。

今回の御質問の内容にございました、デバイス別のプラットフォームへのアクセスというところが2番になるのですが、こちらを御覧いただけますでしょうか。

2ページ目を御覧ください。

まず、一番上の方にグラフが入っているのですが、モバイルデバイスからのアクセスは50%を超えていることが分かります。これは、マッターホルンの担当者の方によると、2018年までのデータを集計したものだそうですが、それ以降も、これと同じような傾向は特に変わっていない、モバイルが大体5割以上を占めているという傾向は変わっていないということです。また、場所によってはというのは、裁判所の拠点によっては、モバイル、スマートフォンからのアクセスは7割以上になるとのことでした。

ほかの国の方にも同じような質問をしてみたのですが、大体5割から7割ぐらいの数字をお示しいただく例が多かったように思っております。

ただ、注意点としましては、事案が複雑になればなるほど、やはりデスクトップパソコン

ですとかラップトップパソコン、画面の大きいデバイスを使用した方が、ODRのプロセスを進めやすいという状況は共通してあるようですので、ODRのプラットフォーム上で扱う紛争の類型ですとか、あとは提供するサービスの複雑さ、デザインとか、そういったものによって、モバイルのアクセスの割合が変わるものと予測ができます。

続きまして、これは御質問いただいたところではないのですが、3ページ目を御覧いただきますと、ODRプラットフォームへのアクセスという点から、どのようなところからプラットフォームにアクセスされているかというデータも頂きましたので、併せて御紹介しているものになります。

こちらを見ていただきますと、マッターホルンの拠点があるのはミシガン州のデトロイトの近郊になるわけですが、やはりミシガン州を中心に周りの州からも多くアクセスされているデータが示されているものになります。

次のページにいていただきますと、さらに地図を拡大したものになりまして、図2が全米からアクセスがされている状況が示されている地図になります。やはりデトロイトというのは国際都市ですので、西海岸の、例えば、ロスアンゼルスですとかサンフランシスコ、あとボストン、ニューヨークといった大都市からも、ODRプラットフォームへアクセスされていることが示されています。

あわせて、こちらも質問いただいていた内容ではないのですが、4ページ目の下にあるのが年齢別のアクセスということで、特にODRでは、デジタル・ディバイドの問題も懸念事項として示されることが多いのですが、もちろん若い25歳から54歳ぐらいまでの方が多いのは、データを見ていただくと分かるとおりで。とはいっても、65歳以上の方もアクセスをしていないというわけではございませんので、使い勝手のよいプラットフォームのデザインの在り方というのは、今後も検討されていくべきではないかなと、このデータを見て考えていたところでございます。

簡単ではございますが、資料3の説明といたしましては以上となります。

○垣内座長 渡邊委員、どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明を踏まえまして、御質問あるいは御意見などある方がおられましたら、御発言を頂ければと思います。いかがでしょうか。

佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 御説明ありがとうございました。

まず1点は、これは、マッターホルンさんのデータの中で、こういったような5割を超えるモバイルデバイスが使われているという、そういうことでございますよね。

○渡邊委員 はい、そのとおりです。

○佐成委員 それで、御質問は、一応これ、3ページ、4ページに非常に空間的な広がりといいますか、地域別のプラットフォームへのアクセスということが書かれてあるので、お聞きしたいと思ったのですけれども、これ、結構全米に広がっているようですけれども、海外とかそういったところからのアクセスというのはあるのでしょうか。もしお分かりになれば結構ですので、その辺りはどうでしょうか。

英米圏では、例えば、英語を使った渉外取引・国際取引というのは結構あるでしょうから、当然そういった利用なんかもあるのかなと思って、ちょっとお聞きしたのですけれども、もしお分かりになればということで教えていただければと思います。

○渡邊委員 マッターホルンの方には、特に海外からのアクセスについては私の方から質問をしておきませんので、実態としてどのようになっているのか分からないので、追加で先方に質問してみようとは思いますが、州裁判所が提供するODRプラットフォームではあるので、ドメスティックなケースが多いのかなとは推測はしています。ただ、やはり旅行先からアクセスするとか、そういったことはもちろん十分に考え得るのではないかなと。私の予想の回答になってしまって恐縮ですが、そのような状況かなと思っております。

○佐成委員 お聞きしたのは、今のような旅行者のみならず、通常のADRとは違って、ODRはオンラインでやるという特性を考えると、かなり空間的な広がりがあり、国というレベルを超える可能性があり得るなどちょっと思ったものですから、それでお聞きしたということです。

以上です。

○渡邊委員 ありがとうございます。その点から言いますと、今回マッターホルンに質問をしているのですが、例えば、ICCですとかAAAですとかJAMSですとか、そういった国際仲裁、国際調停を扱っているようなところの方にお聞きすると、より正確な情報が得られるのではないかなとは思いました。

以上となります。

○佐成委員 ありがとうございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

ほかにはいかがでしょうか。よろしいですか。

今回、デトロイトの裁判所についてのアクセスということで、地理的にはカナダとかも割と近そうですので、そういった辺りからのアクセスということも、アメリカ合衆国外ということでは、もしかしたらあるのかなという想像もいたしましたけれども、今回はお尋ねにはなっていないということですので、また、何か別の機会にでも。

○渡邊委員 すみません、垣内座長、発言中ちょっと失礼いたします。

3ページのデトロイトの地図の右の上の方に、カナダと四角を書いてあるところがありまして、この辺、カナダと近いので一緒に入れてしまったのですが、カナダからも、アクセスはありますので、外国からのアクセスという意味で言うと、カナダからもあると言って間違いないかと思えます。

○垣内座長 分かりました。どうもありがとうございます。

○渡邊委員 失礼いたしました、説明が不足していました。申し訳ございません。

○垣内座長 そうでしたら、この点について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えます。

渡邊先生、どうもありがとうございました。

○渡邊委員 ありがとうございます。

○垣内座長 議事次第で申しますと2のところになりまして、ADR法の規律等の見直しに関する取りまとめに向けた検討についてというところに入りたいと思えます。

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1を御覧ください。

資料1は、これまでのADR法の規律等の見直しに関する本検討会での御議論を踏まえまして、事務局において規律やガイドラインの見直しの案を提案するものでございます。

まず、第1は、認証紛争解決事業者による情報提供義務の在り方、具体的には、ADR法第11条第2項の規律の見直しに関するものとなります。

検討会におきましては、認証紛争解決事業者に対し、一律に事務所での掲示を義務付ける現行のADR法第11条第2項の規律の見直しの必要があるということで、意見の一致を見たところでございます。

新たな規律の内容としては、事務所における掲示又はインターネットの利用その他の方法による公表を義務付けると、そういう規律を設けるべきとの考え方を支持する御意見が多数でしたので、そのような案を提案しております。

次いで、第2は、契約締結前の説明義務の在り方、具体的には、ADR法第14条のガイドラインの見直しに関するものでございます。

本検討会におきましては、主にチャット型のODRを念頭に置きつつ、ADR法第14条の下で情報通信技術を活用した説明方法として、どのような方法が許容されるべきかが議論されました。議論の結果、当事者が説明事項を閲覧して理解した旨の確認をしない限り、手続実施契約の締結をすることができないものとする、また、質問を希望する当事者が容易に問い合わせることができ、その回答が速やかに得られる環境が整えられていること、こうした要件を満たす方法であれば、チャット、動画やウェブサイトの閲覧、あるいはこれらを組み合わせた方法によるものであっても、ADR法第14条の趣旨に沿う説明として許容されるのではないかと意見が大勢を占めたように思われます。

なお、ADR法第14条は、書面の交付又は電磁的記録の提供をした上での説明を求めていますけれども、その趣旨には、事後的に説明事項を確認することを可能にすることで、二次的な紛争の発生を未然に防止するというところもあると考えられます。そのような趣旨からしますと、説明時には、別途の書面の交付又は電磁的記録の提供が予定されていないとしても、後に書面の交付又は電磁的記録の提供がされるまでの間、認証紛争解決事業者におきまして、説明に用いられた電磁的記録が適切に保存され、当事者において、これを容易に閲覧することができるような環境が整えられているのであれば、ADR法第14条の説明が行われたものと評価することができるのではないかと考えられます。

以上を踏まえまして、ADR法第14条のガイドラインの改正案を提案させていただきました。

続きまして、第3は、ODRを実施する際のセキュリティに関する規律の見直しに関するものとなります。

まず、本検討会では、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議論が行われまして、これに関する現行の規律、具体的にはADR法第6条第6号、第11号、第14号、第16条の規律の見直しの要否について議論が行われましたが、これらの規律の見直しまでは必要ないことで意見の一致を見ました。また、これらの規律に関する現行のガイドラインにつきましても、現在の情報通信技術の進展状況、活用状況やこれらに伴う情報セキュリティ上の問題を踏まえつつ、見直しの要否等の検討が行われました。

まず、秘密保持に関するADR法第6条第11号及び第14号のガイドラインにつきましては、本検討会では具体的な取扱い又は措置の内容を記載することは、現実的ではなく、相当でもないものの、抽象的なものであれ、情報セキュリティ確保の観点からは、一定の措置を講ずる必要がある旨を明記することが望ましいとの意見が大勢を占めたように思われます。

そこで、現行のガイドラインに、業務に情報通信技術を利用する場合には、ウイルス感染、不正侵入等による情報漏えいのリスクがあることに留意すべきことを、注意的な記載として加えることを提案しております。

次に、提出された資料の保管等に関するADR法第6条第10号につきましては、現行のガイドラインが紙媒体の保管等を念頭に置いた例示しかないことから、提出された資料が電磁的記録である場合について、一般的に想定される保管管理の方法を、例示としてガイドラインに追加することを提案するものでございます。

最後になりますが、ADR法第6条柱書につきましては、情報通信技術を活用した民間紛争解決手続の業務を、ADR法第6条の基準に適合させつつ行うには、その前提として、その業務の内容に応じた情報セキュリティ対策を講ずる上で必要となる知識及び能力も求められることとなることから、そのことを注意的に記載することを提案するものとなります。

続きまして、第4は、チャット型ODRにおける本人確認の在り方に関するものとなります。

チャット型ODRにおきましては、替え玉を用意することなく、一人二役を演ずることが可能であり、他人が当事者に成り済ますおそれがあるなど、非対面手続に特有の新たな問題点もありまして、こうした問題点を踏まえつつ、適切に本人確認を行うための方策について検討が行われました。本検討会では、本人確認の方法、時期、程度につきまして、検討結果記載のとおりのような御意見を始めとしまして、幅広い観点から様々な御意見を頂戴したところでございます。

以上のような議論状況に加えまして、現在チャット型ODRは実例に乏しいという状況にございます。このように実務の確立しない現状において、一定の結論を得るのはなかなか困難ではないかと考えられることから、今後の実務の運用状況を踏まえつつ、引き続きの検討課題とすることを提案する次第でございます。

説明は以上となりますけれども、このガイドラインの改正案につきましては、本検討会での取りまとめがされ次第、パブリックコメントの手續に進めていく予定としております。

事務局からは以上となります。

○垣内座長 御説明ありがとうございました。

大きく分けて4点あるということで、1点目は情報提供義務、これは掲示の問題、2点目は契約締結前の説明義務の問題、3点目はセキュリティに関する規律の問題、そして4点目としましては、チャット型のODRにおける本人確認に関する問題ということで、このうち最初のものについては法律の改正、2番目と3番目のものについてはガイドラインの手直し、そして最後のものについては引き続き検討ということで、資料がまとめられているということですが、ただいまの説明を踏まえまして、御質問あるいは御意見のある方がおられましたら、発言をお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 1点確認で、これはパブリックコメントに掛けるということでございますので、今日の資料1というのは、言わば補足説明、パブリックコメントの際の補足説明のたたき台という、そういう理解でよろしいのかどうかというのを念のため確認したいと思います。よろしくお願いいたします。

○垣内座長 では、事務局からお願いいたします。

○渡邊参事官 そのような御理解でよろしいかと存じます。

○垣内座長 ありがとうございます。

ということですが、いかがでしょうか。佐成委員、続けて御発言があればお願いしたいと思えますけれども。

○佐成委員 いえ、特にございませぬ。ありがとうございます。

○垣内座長 それでは、ほかの委員の方、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。

この第1のADR法11条2項の件ですけれども、実質において全く異論はないのですけれども、書きぶりとして、「又はインターネットの利用その他の方法により公表」ということになっておまして、このその他の方法であっても、公表の名に値するものであるということはもちろんそのとおりですけれども、その他の適切な方法とか、そういった文言を入れた方が、より確実かなという感じがしたのですけれども、もしよろしければ、ちょっと御検討いただければと思います。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

これは、資料にも引用されている11条2項の2行目に、「法務省令で定めるところにより」とありますけれども、その他の方法についても、法務省令で定めるという理解でよろしいでしょうか。

○豊澤部付 そうですね、御指摘のとおりです。

○垣内座長 そのことを前提として、法律の条文の文言として、法務省令で定めるというのは、当然相当な方法を定めることが予定はされているかと思えますけれども、さらに確認的に文言を補充した方がよろしいのではないかと、そういう御趣旨に理解してよろしいでしょうか。

○山田委員 はい。確認的なものにすぎないのは、おっしゃるとおりです。

○垣内座長 分かりました。御意見として承りましたので、また検討の際に参考にさせていただければと思います。

そのほか、さらに何か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。

私からは、4ページの第2の点の説明のところで、「本検討会では」からの段落にあります②の動画等の口頭説明に相当するような機械的手段について、細かい点の確認で恐縮ですが、御質問差し上げたいと思います。

ここで、動画ファイルという動画は、14条における説明の手段に含まれているかと思うのですけれども、他方で、同条の書面の交付又は電磁的記録の提供の電磁的記録の中に、動画ファイルとしてその記録を提供するというのも、論理的にはあり得るという理解でよろしいでしょうかという質問でございます。よろしくお願いいたします。

○垣内座長 では、事務局からお願いします。

○豊澤部付 おっしゃるとおり、動画をウェブサイト上で公表しているだけでは、電磁的記録の提供と言えるのかというところには疑義があるのではないかと考えておりますが、例えば、メールで動画ファイルを送付する、あるいは動画ファイルをダウンロードしてもらうという

ことであれば、電磁的記録の提供として当然認められるのだろうと考えているところでございます。

○垣内座長 ということですがけれども、よろしいでしょうか。

○上田委員 はい、ありがとうございます。

○垣内座長 その理解で特に問題ないということでもいいですかね。はい、ありがとうございます。

それでは、さらに御発言があればお願いしたいと思っておりますけれども、4点ありまして、今、第1の点と第2の点について御発言を頂いたところですが、その他の点も含めまして。

山田委員、挙手されておられますか。

○山田委員 すみません、下げ忘れしました。失礼しました。

○垣内座長 これで、もう一回挙がった状態になっていますけれども、これはあれですね。はい、分かりました。

ほかにはよろしいでしょうか。

上田委員、お願いいたします。

○上田委員 度々申し訳ありません、上田でございます。

では、第3点目につきまして、7ページの枠囲いの(17)に追記されました「なお」以下について、これも確認ですけれども、質問させていただきたいと思っております。

この、「なお、上記の知識及び能力には、その業務の内容に応じた情報セキュリティ対策を講ずる上で必要となるものも含まれる。」ということで、既にその前の御提案の6条の10号、11号、14号関連のガイドラインへの記載の追加によって、既にある程度具体的な紛争解決事業者の知識及び能力というのは特定されていると思われのですが、また、9ページの(4)でも、(17)の記載は注意的な記載という御提案の説明がなされております。

そこで確認させていただきたいのは、この文言の追加によって、紛争解決事業者自身が情報セキュリティ対策やITについての知識や能力を有することを、必ずしも要求するものではなくて、例えば、外部委託によってODRシステムの提供を受けるなどの際には、委託先との関係で適切に情報セキュリティ対策についての定めや体制を整えることができるという知識や能力も幅広く含むと、そういう理解をしてよろしいでしょうかという質問です。どうぞよろしくお願いいたします。

○垣内座長 どうもありがとうございます。この点は、では、事務局からお願いします。

○豊澤部付 正に上田委員のおっしゃるとおりでございます。今回の6条柱書のガイドラインで追加した部分は、いわゆる注意的な記載として記載するものでございまして、その中には、第三者の情報セキュリティ業者に委託する際に、委託先との関係で適切に情報セキュリティ体制を整えるということも含まれているところでございます。

○垣内座長 というお答えですがけれども、上田委員、よろしいでしょうか。

○上田委員 はい、ありがとうございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

では、続きまして、川口委員、お願いいたします。

○川口委員 ありがとうございます、川口でございます。

いずれの点につきましても、規律やガイドラインの見直しの方向性につきましては、異論

はございません。

1点だけ、表現に関連して御提案申し上げたいと思います。

先ほどの上田委員の1回目の御意見に関連してですが、第2のところの提案の理由の内容につきまして、今後ガイドラインの解説であったり、一般向けの解説などを予定されているというのであれば、5ページ目の最後から2番目のパラグラフにある電磁的記録という表現につきまして、法14条に基づいて交付されるべき電磁的記録と、説明用の電磁的記録のどちらを指しているのか、さらに明確な表現にすると、ADR促進法に不慣れな人にとっても、より読みやすい内容になるのではないかなと思います。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。電磁的記録という言葉がどういう位置付けで使われているのかということについて、読んで分かりやすいような形にしたらよいのではないかという御示唆を頂いたかと思えます。どうもありがとうございます。

それでは、ほかにいかがでしょうか。

おおむねこの資料1についての御意見等は頂けたと考えてよろしいでしょうか。

それでは、御発言は特に、さらにはということはないということのようですので、こちらのADR法の規律等の見直しに関する取りまとめにつきましての議論は、ここまでということにさせていただきたいと思えます。

こちらにつきましては、本日頂いた御意見、御示唆も踏まえまして、事務局で所要の作業を行ってもらうということになるかと思えます。

その上で、恐縮ですが、最終的な内容、文言につきましては、座長に御一任を頂ければと考えておりますけれども、そのようなことで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、そのような形で進めさせていただきます。どうもありがとうございます。

そうしましたら、議事次第の次のところ、3に進ませさせていただきまして、ODRの推進に関する基本方針（素案）について、御検討をお願いしたいと思います。

まず、事務局から資料の説明をお願いいたします。

○渡邊参事官 それでは、資料2を御覧ください。

資料2は、前回までの御議論を踏まえまして、ODRの推進に関する基本方針の取りまとめに向けて、事務局で作成した基本方針の素案となります。

2ページの目次を御覧ください。

本資料は、IのODRに関する基本認識と、IIのODRの推進目標と推進策等とで構成されております。2ページから4ページにかけては、ODRに関する基本認識として、ODRの意義や現状、ODR推進に向けた基本的考え方について記載しております。4ページ以降におきましては、ODRの推進目標と推進策等として、推進のための短期目標と中期目標とを定めた上で、それぞれの目標を実現するために考えられる具体的な施策を記載しております。これらの取組に限らず、目標の実現に向けて、関係者を挙げて取り組むべきことについて、幅広い観点から更に御意見を頂ければ幸いです。

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、ただいまの説明を踏まえまして、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。

上田委員、お願いいたします。

○上田委員 何度も申し訳ありません、ありがとうございます。

このアクションプランの全体については、特に異議はございません。若干気付いた点として、3ページのODRの意義につきまして、13行目以下の文章について、思ったところを申し述べます。

ODRのインパクトは、以前のODR活性化検討会でも検討フェーズ、相談フェーズ、交渉フェーズからADRフェーズ、さらに民事訴訟フェーズと、幅広い段階に影響を及ぼすということが議論されていたかと思います。この検討会では、基本的にはこのADRフェーズを中心に議論されたかと存じますが、その幅広いインパクトについて、どこかに御言及があればと感じました。さらに、この検討会の前半で、執行力付与についても議論がありましたので、執行であるとか、広い意味での権利実現のフェーズについての言及も、必要に応じてあり得るのかなと感じました。

逆の、検討フェーズのさらに前の段階として、これは中期以降の議論になるのかもしれませんが、近年、ODRに関連して、個別紛争の発生以前の紛争予防の視点が議論されることもあると思いますので、これも必要があれば、その点についても言及があり得るかと感じました。

ちょっと抽象的な意見ですけれども、以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。3ページのODRの持つ意義について、さらに記述を充実させてはどうかという御示唆を頂いたかと思います。

それでは、川口委員、挙手いただいていますでしょうか。

○川口委員 川口でございます。

すみません、5ページのところですが、推進策の二つ目のボツ、企業の苦情担当者、相談員等のODRに対する理解の増進のところにつきまして、気になった点を述べさせていただきます。

考えられる事業者として、eコマースやデジタル・プラットフォーム事業者が挙げられています。両者は確かにODRとの親和性が強くて、連携の効果は期待できると存じます。一方で、ODRの対象となる紛争は、この2者であったり、インターネットに関連したトラブルに限ったものではありませんので、企業との連携については、この2者に限ったものといった限定的なイメージにならないような表現にすると、趣旨がより適切に反映されるのではないかと感じました。

あともう一点ですが、同じページの32行目のところですね。検索エンジンの検索結果に関する取組も、非常に有用だと存じます。原案で記載していただいている個々のODR機関に直接結び付くSEO対策に加えて、法務省のADRのポータルサイトである「かいけつサポート」などの総合的なADRの案内についてのSEO対策も検討されると、効果が高いのではと感じております。と申しますのは、何らかのトラブルに巻き込まれた際に、ネットで検索して解決方法を調べるという方が多いかと存じます。相談機関からADRの利用についてアドバイスをすることもあるかと思います。いずれにせよ、ADRとかODRとか紛争外での解決と言ったキーワードのみを手掛かりに検索する方も、少なくないかと思います。このような場合に、ADRの総合的なポータルサイトを案内できると、最適なADR機関に

効率的にたどり着ける可能性が飛躍的に高まると思いますし、また、個々のADR機関やODR機関のSEO対策は負担が大きいです、「かいけつサポート」のような行政機関のサイトであれば、検索エンジン事業者の理解や協力も得やすく、効果が期待できるのではないかと考えております。

以上でございます。

○**垣内座長** どうもありがとうございました。5ページから6ページにかけての記述について、2点御示唆を頂いたということかと思えます。

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。よろしく申し上げます。

今、上田委員と川口委員がおっしゃられたところと近いのですが、まず、2ページ目のODRの意義、最初の文章ですね、「デジタル技術を活用して」のところですが、調停等の紛争解決手続をオンライン上で実施するODRという定義につきまして、本検討会の射程という意味では妥当だとは思いますが、先ほど上田先生もおっしゃられたように、活性化検討会の方では、検討フェーズ、相談フェーズ、交渉フェーズも含めて、広義のADRとして、そこにもODRの可能性があるという記載がございますので、広くODRを捉えていただけるような注意書きというものも必要かなと思っております。

それと併せて、先ほどの上田委員の御指摘のありました3ページ目の13行目のところ、「ODRは」から始まるところの文章にも、「調停（ODR）」というような書き方がされておりますので、例えば、ここをODRではなく、eメデイエーションであったりとかバーチャルADRですとか、もう少し別の、より具体的にイメージがしやすいような表現になっているとよいのではないかなと思ったのが、Iのところに関する意見でございます。

続きまして、5ページ目のIIの推進策については、先ほど川口委員から御指摘があったところと非常に近い意見にはなってしまうのですが、やはりODRの意義というのは、広く見ると司法アクセス、正義へのアクセスの拡大という点もございますので、それについて、より広く民間の企業の方にも、このODRの推進に御参加いただけるような記述になっていると、よいのではないかなと思っております。

あわせて、こちらも、次の6ページ目の4行目のところに、例えば、「既存のODR（ADR）検索サイトを改善・統合」とありますが、これに合わせて、法的情報に関するポータルサイトですね、ここの連携みたいなものも示されるとよいのではないかなと思っております。

後半についても幾つか述べさせていただきたいところがあるのですが、長くなってしまいますので、まずはここまでとさせていただきたいと思えます。

以上です。

○**垣内座長** どうもありがとうございます。ODRという用語の意義、どういう形で伝えるのがよいのかというような観点から、幾つか御示唆を頂いて、先ほど上田委員からも御発言いただいたところ等とも重なるところかと思えます。

続きまして、斉藤委員、お願いできますでしょうか。

○**斉藤委員** 斉藤です。

まず、確認から始めますが、これは法務省の方針ということで、この推進検討会の取りまとめではないですね。法務省の考え方を打ち出しているものという捉え方でいいのでしょうか。

か。それが第1点です。

それから、法務省の方針として、これは誰に向けてのメッセージなのか、ADR関係者にとっては、非常によく分かりやすい話ですけれども、一体誰に向けてのメッセージなのか、そこをちょっと聞かせていただきたいというのが質問です。

以上です。

○垣内座長 では、御質問ですので、事務局からお願いいたします。

○豊澤部付 ODR推進の基本方針自体は、法務省として策定することを考えております。そのため、1ページ目の表紙のところは、「2022年3月法務省」と記載をさせていただいているところでございます。ただ、その内容については、ODR推進検討会で御議論いただくのがふさわしいだろうということで、法務省が策定する基本方針について、どのようなものがふさわしいかについて、ODR推進検討会で御議論いただき、御提言いただければと考えているところでございます。

それから、もう一点の質問が、この基本方針の名宛人についてですが、ADR関係者に限らず、特段の対象の限定というものは掛けていないものと理解をしています。

○垣内座長 ということですけれども、斉藤委員、いかがでしょうか。

○斉藤委員 2点目ですが、やはり、特に誰に対してこれを訴え掛けたいのかというのは、とても大事な点だと思うのですが、かなり漠然としたイメージで、ちょっとどうなのかと思うのですが、その説明がもう少しあるといいのですが、どうでしょうか。

○垣内座長 さらに敷衍いただけることがあればということですが、何か。

○渡邊参事官 斉藤委員の問題意識をもう少しクリアにさせていただけるとお答えしやすいかと思いましたが、事務局としましては、ADR法を所管している立場として、ADRの利用の促進を図っていくという観点から、ODRをどのように位置付け、どのような施策を講じ、進めていくのかということ、国民の皆様宛ててメッセージとして訴え掛けていく、法務省のアクションプランを国民に公表して、予測可能性の高い施策の実施を目指していく、このようなことを考えています。そういう観点から申しますと、今後策定される基本方針は、第一次的には国民宛てたものとなりますし、もう少し絞り込めばADRの利用をお考えの方々に宛てたものともいえますし、それから、施策の実施には関係者との協働が不可欠という意味では、ADR事業者の方々、それから広く関係者の方々、そういった方々に対する呼び掛けのメッセージでもあるのかなと思っています。

斉藤委員の問題意識というのは、そういった、誰に向けてのメッセージかという観点から見たときに、表現ぶりとして分かりにくいのではないかと、あるいは、訴求していくべき相手に応じて、書きぶりを変えていくべきではないかと、そういった趣旨の御質問なのかと受け止めましたが、そのような理解でよろしかったのかどうか、もう少し御教示、御示唆いただくと、お答えしやすいかなと思います。

○垣内座長 ということですけれども、斉藤委員からさらに何か。

○斉藤委員 御説明ありがとうございます。

おっしゃっていただいたとおりで、国民一般とか、あるいは、より絞ってADRの利用者と考えた場合でも、書きぶりとして、ちょっと高度に専門的過ぎている感じがします。この部分はもちろん必要ですし、専門的な部分はそれはそれでとても大事な部分であり、このODR推進検討会で協議して積み重ねてきたものが基本方針に織り込まれていることはよく分

かります。ただ、より国民一般にこのメッセージを伝えたいというのであれば、もうちょっと別建てで、基本方針の文章の全部を変えるのは無理な話だとは思いますが、せめて「はじめに」の部分だけでも、誰が読んでも、自分に向けられているメッセージだと読み取れるような分かりやすさの文章を、書いていただけるといいと思いました。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。この文書の性質については、先ほど事務局から説明いただいたところですが、書面で申しますと、2ページ目のはじめにというところで、これはゴシックでしょうか、太字で書かれているところが基本的なところかと理解できるかと思います。閣議決定の中で、このODRを身近なものとするための基本方針を今年度中に策定するということが定められており、法務省として、これに定めるものとして、この文書を取りまとめるということで、法務省として、ODRを身近なものとするために、具体的にどのような施策を講じていく考えなのかということ、これによって対外的に公表すると、そういう性質の文書ということになるかと思っています。

今、斉藤委員から御指摘があった、国民一般に対して分かりやすい形で、ODRの意義であるとか、ODR促進の持つ価値というものを訴え掛けていくということに関連する点としては、推進策の具体的な内容の1つとして、例えば、5ページで、2、推進策の①というところで、国民の日常へのODRの浸透というところで、広報に関するような事柄も施策の内容として記載がされているということですので、今、御示唆いただいた点は、この文章そのものも問題であるとともに、この文章の記載内容であるところの具体的な施策の内容についての御示唆も頂いたということかと思っていますけれども、いずれにしても、いたずらに分かりにくいということでは望ましくないだろうということがありますので、広い範囲の方々に分かりやすいような形で、全体に表現がされるということについては、これは特に御異論のないところではないかなと伺っておりました。

それでは、続きまして、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。

資料2のIの3のODR推進に向けた基本的考え方、4ページの25行目辺りですが、司法型・行政型ODRにおいても歩調を合わせるという旨の言及がございますが、ODRの推進策としては、飽くまで民間型のODRの推進を主とするという方向性という理解でよろしいでしょうかという点が1点です。

もう一点、これはIIの2の①の推進策、国民の日常へのODRの浸透、5ページ32行目、これは、川口委員などからも御指摘あったことと少し重複するのですが、検索エンジンからODRを利用するための基本情報に容易にたどり着けるよう、既存のODR、ADR検索サイトを改善・統合するとありますけれども、これは、グーグルなどの検索情報での対策ではなく、例えば、解決サポートなどのサイトを改善するという意味ということですが、それでよろしいかということ。

そして、そうした改善などを行うことによって、ODRの対象紛争の当事者が入力するであろう検索クエリによる検索の結果、当該ODRサイトが上位表示される、そういう結果に結び付くことを想定していると理解しましたが、そういうことでよろしいのかということ。

そして、最後ですが、リスティング広告など、その他の工夫などは検討する必要がないでしょうかという質問です。

以上です。

○垣内座長 御質問を4点ほど頂いたということですので、事務局からお願いいたします。

○豊澤部付 一つ目の質問でございますが、このODR推進検討会自体がターゲットとして民間ODRの推進ということに絞って検討を進めていたところでございますので、もちろん司法型や行政型のADRにおいても、ODRが進むことは望ましいことだと思いますが、この検討会の取りまとめといたしましては、民間ODRの推進を中心に記載をさせていただいているということでございます。

二つ目の御質問が解決サポートのサイトを改善するという意味かとのことでしたが、おっしゃるとおりです。解決サポートの現状のサイトについても、改善の余地はあるのだろうと考えていて、ADR検索サイトを改善するという中には、解決サポートの改善も含まれているというところでございます。

三つ目と四つ目の質問をまとめてですけれども、解決サポートのホームページが、要は、グーグルとかで、検索の中で上位に当てはまるように、リスティング広告のようなものをしていくのかということでございますけれども、実は、現状もADR係においては、限られた予算の範囲内ではあります、一定期間に限ってリスティング広告など行っているところではございます。ただ、限られた予算の中で、一定の期間しかやっていないというのが現状でございます。もっと力を入れていくということも一つの選択肢としては考えられることだろうとは考えているところでございます。

○垣内座長 御質問についてのお答えは、今頂いたところですが、よろしいでしょうか。

○小澤委員 ありがとうございます、結構でございます。

○垣内座長 念のためですけれども、1点目の関係では、これは検討会の取りまとめではないので、法務省の施策の対象として、民間のODRを主として想定しているのだと、そういう趣旨ですかね。

○豊澤部付 そうです、おっしゃるとおりでございます。

○垣内座長 分かりました、ありがとうございます。

それでは、出井委員、お願いいたします。

○出井委員 出井です。

前回、私の方から、このODR推進検討会というか、このODRの推進に関する基本方針の射程を確認して、今日も、上田委員、渡邊委員から既にコメントいただいたところではございますが、やはり全体を読んでいて、ここで言っているODRというのが何を指しているのかというのが、そこがやはり少し引っ掛かるところです。

当検討会は、そもそも射程として、ADR法にいうADRだけを、ADRのオンライン化だけを射程にしていたのかどうかということにも関わりますが、少なくとも社会実態といますか、諸外国の実態としては、第三者である手続実施者が入る段階だけには限られていないと思いますし、その前の段階とつながっているところが、やはり重要だということだと思うので、先ほど二人の委員から御指摘のあった点は、ちょっと書き方はさらに工夫を頂ければと思います。

ODRの射程をどこまで捉えるのかというところを、さらに御検討いただければと思います。

例えば、3ページのODRの現状と書いてあって、ODRの社会実装の状況ということがありますが、ここで言っているODRというのは、もっと広い意味でのODRだと思いますし、少なくとも紛争当事者が2当事者いて、その2当事者が、例えば、プラットフォーム上で交渉を行う、ここは、まだ手続実施者、第三者は入らないわけですけども、そういうものは、正面から対象として捉えて推進していくということが大事ではないかと思います。

その前の相談とか検討フェーズ、ここのつながりも大事ですが、これらはこれらでまた別の大きな問題があるので、そこまでは難しいかもしれませんが、少なくともODR活性化検討会で言われていた交渉フェーズですね、そこぐらいまでは、正面から対象として捉えるべきではないかと思います。

確認ですけども、ADR法のADRというのは、第三者である手続実施者が入ることが前提になっていると思いますので、交渉フェーズはADR法上のADRすなわち和解仲介には入らないという理解でよいでしょうか。ということは、交渉フェーズの手続には、ADR法の認証は取れないという理解だと思いますが、確認を頂きたいと思います。

この基本方針の素案全体を読んで、そこが一番気になるところかなと思います。

取りあえず以上です。あと、細かな点幾つかありますけれども、後ほど時間があればということにしたいと思います。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

先ほど来、ODRの意義、これは、資料で申しますと2ページから3ページにかけて、「ODRの意義」という項目が立てられているわけですけども、そもそもどういう意味内容の言葉としてODRという言葉を使うのかということが、文脈によっても異なっている、この資料内在的にも異なっているのではないかという御指摘もあったと思いますし、また、それを、ADRフェーズのみを捉えるものとして使うということであると、やや射程を限定し過ぎなのではないかという御指摘もあって、正にODRの特質というところが、交渉フェーズ、あるいはそれ以前の相談フェーズ等も含めたワンストップ化というところにメリットがあるということも言われているところですので、もう少し視野を広く捉えるということが必要ではないかという御指摘も頂いたところかと思えます。

この辺りについては、この文書におけるODRをどういう意味で使うのかということについての説明の補充であるとか、あるいは、そういった狭い意味でのADRに限らない広がりについて、意識した記述といったことについて、さらに御検討を頂けるということになりますでしょうか。

○豊澤部付 内部で検討したいと思います。

○出井委員 座長、そこは御検討いただければいいと思いますので。

1点だけ確認ですけども、この基本方針は、今の点とも若干関連するのですが、認証ADRについてだけを対象にしたものではないという理解でよろしいですね。

○垣内座長 認証ADRだけを対象とするということの意味にもよるかもしれませんが、事務局から何かありますでしょうか。

○出井委員 推進の対象という意味です。

○豊澤部付 民間のODRを対象として考えていますので、必ずしも認証ADR機関に限られるものではないと考えているところでございます。

○出井委員 分かりました。

○垣内座長 認証ADRだけを推進するという事ではないということですかね。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 すみません、ありがとうございます。

大きなところでは2点でございましたが、1点目は、今、正に出井委員からも御指摘のあった情報提供と、それから相談という、交渉の前の段階について包含的に考えるということと、それから、その相談と情報提供というのは、情報の内容として、具体的なものであるか、あるいは助言を含むかどうかという点で、かなり質的にも異なってくる場所ですので、例えば、法テラスが相談機関なのか、情報提供機関なのかといった辺りにも影響してくると思えますけれども、両者を意識しながら、議論の中に含めていただければということが1点でございます。

それと若干関連する場所として、例えば、6ページで相談からODRへの動線の確保というところがありますけれども、これも従来議論されてきたように、相談からODR機関への情報連携というのは、この連携だけではなくて、むしろ情報を切り分けて、連携させない場所が必要になってくるという議論もある場所ですので、そこも併せて御検討を頂けると有り難いかなということが1点です。

それから、第2点ですけれども、先ほども少し御議論があったかと思いますが、4ページの3のODR推進に向けた基本的考え方というところで、民間型ADRとそれから司法、行政型ODRとの関係というところでは、ここでは、まず、民間ODRが世界最先端のODRを提供して、一生懸命情報システムを開発し、サービスを提供して、ディベロップすると。その上で、その司法とか行政型がそれに合わせていくというお話になっていて、この検討会の射程からして、こういう書きぶりになるということも理解はできました。しかしそうであれば、紛争解決のための不可欠のインフラについて実質的には民間ODRの方が先行的に頑張るということであれば、それは、一種の公共財としての役割を果たすとも見える場所があります。そのように考えると、民間ODRについての支援について、7ページの③という辺りになりますけれども、この辺りはもう少し強化をしてもよいように思われます。

強化の仕方は色々あり、細かいことは後で機会があればまた申し上げたいと思えますけれども、例えば今、必ずしも項目に挙がっていない場所ですと、最初の丸の最初のポツのところですが、必要な技術・デザイン関連情報の提供というところがございます。ODRを始めるに当たっては、どうしてもインフラとしてのシステムですとか、あるいはデータ管理の仕組みといったものが必要となり、ここで書かれているように一定の情報管理とかセキュリティが必要になる。この辺りのインフラ（基盤）整備について、もう少し公的な援助が考えられるのではないかと、一つ追加的に御検討いただければと存じます。

細かいことまでもう少しあるのですけれども、差し当たって2点申し上げます。

○垣内座長 どうもありがとうございます。民間型と司法型・行政型との関係についての御指摘と、民間型が先行することを支援するに当たって、さらに考えるべきことがあるのではないかと、御指摘を、頂いたところかと思えます。

佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 4ページのところのODR推進に向けた基本的な考え方の最初の丸と次と丸で、「我が国が世界の潮流から立ち遅れている状況を解消し、国民が世界最先端のODRを身近

で利便性の高いツールとして利用できる社会を実現していく」と。次のところにも、「世界最先端のODRを提供し」と、基本的な考え方が書いてあるわけですがけれども、その後の推進策を拝見しますと、どちらかという、やや先送りされているような印象を受けます。特にそれがはっきりしているのが、これは、短期的な政策や目標の中にはなくて、中期目標の中に、8ページのところに、「世界トップレベルのODRが提供される環境の整備」ということで、しかもまずは実証実験をするだとか、あるいは何か研究みたいなことをやりましょうという格好になっているからです。けれども、私は、そういうスピード感で本当にいいのかなというのが、ちょっと疑問に感じております。何をイメージしているかという、先ほど渡邊先生が冒頭にプレゼンされたところで、ちょっと申し上げたかと思うのですが、ODRのオンラインという特性から考えると、海外の運営事業者が直接サービスを提供するというのも、理屈上は可能なわけですね。ですから、最先端のものを直接日本の国内で、弁護士法の規制とか、そういったものがあり得るかもしれませんけれども、それを乗り越えて、国内に直接的にそういった最先端のサービスが提供されるような環境整備というの、やはり考えていく必要があるのではないかと思います。

私が具体的にイメージとして持っているのは、アマゾンが日本に入ってきた時のアマゾンエフェクトです。それは国内事業者にかなりの衝撃・危機感を与え、それが国内でもeコマースが急速に拡大していった要因になったと思います。そういうことを考えますと、ODRも、国内の事業者さんの頑張りだけで、果たしてそんなにスピード感を持ってやっていけるのかというのが、非常に気になります。もしこのままの形でいってしまうと、恐らくあんまり現状と変わらず、何年たってもなかなか進まないのではないかなという危惧を感じております。

国内はこれでもよろしいのかもしれませんが、海外に最先端のODRがあれば、そういう海外の業者さんが、日本語というハードルとか、あるいは法令等のハードルとか、そういうのを乗り越えられるような環境整備というのは、やはり必要ではないかと感じております。例えば、AIによる自然言語の処理なんていうのも日進月歩ですし、いずれはAIの活用で言語的なハードルも十分乗り越えることができるようになっていくと思いますので、海外からの直接的なサービス提供というのもできるのではないかと、ODRならではの国境を越えたサービスの提供ができるのではないかと、それをもっと推進できるような方向付けが必要ではないかというのが、これを読んだ私の印象でございます。

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。大変これも貴重な御指摘を頂いたかと思いますけれども、オンラインであれば、外国のサービス等を日本で利用するというのも、当然視野に入れて考えるべき必要があるというのは、そのとおりではないかと思います。

出井委員、今、挙手をされておりましたでしょうか。出井委員、では、よろしくお願ひします。

○出井委員 出井です。

一つ、大きなところで確認ですが、私が聞き落としただけなのかもしれませんが、今の佐成委員の御質問に関連して、この短期目標と中期目標というのが掲げられておりますが、それぞれ短期と中期ってどれくらいのタイムスパンということでしたか。ちょっと、そこを聞き落としたので、もう一度御説明いただけますでしょうか。

○垣内座長 では、事務局からお願いします。

○豊澤部付 4ページの23行目からの段落のところを見ていただければと思います。

ここで読み上げますと、そこで、Ⅱにおいて、短期目標については今後一、二年、それから中期目標については今後5年程度を念頭にした目標として設定した上で、具体的な推進策としては、それぞれの目標に到達させるために今後3年間で講じていく具体策を取りまとめるものであるという整理をさせていただい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。

そうすると、先ほど御指摘のあった実証実験は、中期の方ですから、3年から5年程度というところの中に入っているわけですが、果たして実証実験がそういうタイムスパンが適当なのか、もうちょっと前倒しでやるべきではないかという気がいたしました。これは意見です。

それから、さらに幾つか細かな点の確認があるのですが、続けてよろしいでしょうか。

○垣内座長 お願いします。

○出井委員 あとは細かな点です。

まず、4ページ、3のODR推進に向けた基本的考え方の一つ目の丸で、2行目、司法のデジタル化とあります。ここで言っている司法というのは、裁判所のことという意味ではなくて、民間ADRも含めた、もっと広い意味であると、文脈上そういうふうには理解されますが、そのような理解でよいのか。というのは、ほかのところにも司法型ADRというのが出てきて、この司法型というのは、恐らく裁判所のADRだと思うんですね。ということなので、この最初の出てくる司法というのは、広い意味での司法なのかということの確認が一つです。

それから、同じページの3の三つ目の丸の2行目に、ADR法関係規律を見直す等の制度整備が必要であるとありますが、このADR法関係規律を見直すというのは、正に今日の資料1で検討したものを指しているという、そういう理解でよろしいでしょうかというのが2点目です。

それから、3点目は、5ページの中期目標と書いてあるところで、5行目ですかね、身近なデバイスが1台あれば、いつでもどこでも誰でも紛争を解決できる社会というのがございます。これは中期目標ですし、かつ、スローガンなので、あまり気にすることはないのだと思いますが、意味としては、紛争を解決できるという結果というよりも、紛争解決できる機会というのか、そういう手続にアクセスできると、そういう意味ではないかと思いますが、必ず紛争を解決できる社会というのも、ちょっとそれもどうかという気がしますので、その確認です。

最後は、これも中期のところの最後で、9ページですね。司法分野におけるAI技術活用と倫理に関する課題の検討、この司法も広い意味での司法だと思いますが、ここで書いてあるAI技術の活用に向けた倫理・規制の在り方の検討というのを、どういう場で行うという想定で考えておられるでしょうか。

以上です。

○垣内座長 4点ほど御質問を頂いたということですので、事務局からお願いします。

○豊澤部付 いずれも、基本的に出井先生の御指摘のとおりかと認識しております。

一つ目が、4ページの8行目の司法のデジタル化については、広義の司法を指すものと考え

えているところでございます。

それから、二つ目のADR法関係規律については、正に今回の資料1のことを念頭に置いた記載でございます。

それから、中期目標で、誰でも紛争解決できるというのは、正に100%解決までいくというのは、それは実現困難かと思しますので、紛争を解決する、日本語的に正しく言うのは、紛争解決の機会を得られるというような、そういうような意味で書いているところでございまして、100%和解しなきゃいけないとか、そういうことまで含意した意図ではございません。

それから、最後が9ページのAI活用、ここにおける司法分野も、広義の司法分野というところでございまして、またAI活用の倫理の場の問いについては、今後の検討課題ということになるかと考えております。

○垣内座長 ありがとうございます。

○出井委員 ありがとうございます。

2番目のADR関係規律を見直す、今回の、当面はこの資料1の程度の見直しということですが、将来にわたって、全くほかのは見直さないということは、多分あり得ないと思しますので、それはそれで余地は残しておく必要はあるかと思します。ただ、関係法規を見直すときには、やはり、そのルールが、よって立つ立法理由というのが、そのルールを支える理由というのがありますので、それも踏まえた検討が必要になるということになると思しますので、その点だけ付言させていただきます。

○垣内座長 ありがとうございます。

そうしましたら、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。

すみません、先ほどの佐成委員のおっしゃってました海外事業者の参入という点について、一言コメントをさせていただければと思うのですが、APECの方でも、B to B紛争に関しては、今後ODRプラットフォームの活用を推進して行くということで議論がなされているところで、それと関係して、海外のODRのシステムを提供しているプロバイダーも、マルチリンガルに元々プラットフォームを構築している関係で、日本語のサービス展開というのも検討しているという話は聞いております。ですので、そういった意味で、先ほどおっしゃられたようなスピード感という点からしても、海外事業者の参入をサポートしていくというのも、一つ重要な点かなと思っております。

あと、今後のODR事業の参入支援については、また後で、細かなところがございましてコメントさせていただきますが、やはりスピード感を持ってやっていくということは、非常に重要だと考えておりまして、日本は元々ODRに関する議論若しくは実証実験に関しても、やはり遅れているところがありますので、それを何とかして取り戻していくようなスピード感を持った対応というのができるとういかなと思っております。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、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。

IIの2の③ODR事業への参入支援、7ページ3行目以下について、意見を申し上げたい

と思います。

ODR事業への参入支援として、技術支援など、受皿となるODRの充実、認証手続の迅速化などが挙げられております。いずれも賛成ですけれども、参入事業者に対する財政支援に関しては、特に言及がございません。ODRの意義として、例えば、コスト面から解決を諦めざるを得ずに潜在化していた紛争にも、法による解決の場を提供すると、3ページに整理がなされておりますが、取り分け第三者ODR機関の場合、事業の継続的遂行という観点からは、ある程度の手数料を利用者に御負担いただくざるを得ない状況にあると考えております。

また、現在のODRに関する国民の日常への浸透の度合いからすれば、手数料を主たる収入とする運営モデルは、現実的に極めて厳しいものがあるのではないかと考えております。そうであれば、時限的であれ、ODRへの参入支援として、国において何らかの財政支援策が必要かと思っております。

以上、意見です。

○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 何度もすみません。私も、この7ページの参入支援について、若干述べさせていただきます。

先ほど申しました、インフラ等の整備において公的な支援が必要ではないかという点に加えまして、以下、何点か述べさせていただきます。

一つは、2番目のポツの手続実施者のためのトレーニング・プログラムというところがあります。まず、現在、ODRの基礎となるべきADRについても、トレーニング・プログラムの開発等において十分な公的サポートはないという状況です。そのうえで、ODRだけを訓練することはできず、本来はADRのプログラムが先行するべきであって、その発展形としてODRということになりますので、そのような厚みのあるものとしてトレーニング・プログラムを考えるべきではないかと考えます。それから、ここでは1行目で新たにODRへの参入を希望する事業者向けにとされていますけれども、新規者のみならず、今までADRサービスを提供していたところがオンラインで実施するところもございますので、もう少し一般的に視野を広げていただいてもよいのかなということが1点です。

それから、現状ではポツにはないところで、今、小澤委員からも少し言及のあったところですが、参入事業者がサステナブルにそのビジネスを続けていくためには、報酬がきちんと入るという必要があるだろうと。それから、利用者の側も、ODRの利用費用というものを気にせず利用できるということが、アクセシビリティからすると重要であると考えますと、B to Cであれ、B to Bであれ、場合によってはC to Cであれ、何らか契約関係が最初にある場合には、その紛争解決のODR利用のコストを真剣に考える必要がある。その場合、一つのアイデアとしては、将来のコストを保険料の形で得ておくことで、ODR機関・当事者ともにODRを利用しやすくするという仕組みは、可能性があるのではないかと考えられます。

この仕組みは、実際、一部の弁護士会と事業者及び保険会社との間で実証が始まっているのですけれども、利用者のアクセス、手続実施者の報酬の確保、そして何より、とくにB to Cであれば、Bの側がODRを使って紛争に適正に対応することで事業者内の問題が顕在

化し、適切なガバナンスが行える、紛争解決も第三者が入ってきちんとできるし利用者も適正さを感じ取ることができる、さらにそういうきちんとした事業者ですよということをアピールできるという意味で、3者それぞれ良い面があるように思われます、そういった工夫やベストプラクティスを紹介するというのは、一つの在り方かなと思います。

それから、長くなりまして申し訳ありませんけれども、もう一点、このデジタル・プラットフォーム事業者への働き掛けというところでもあります。ここは、デジタル・プラットフォーム事業者が現在行っているODR、これは、正に非常に広い意味でのODRであって、苦情処理と、ADRの両者の間にあるようなシステムも展開されているように伺っておりますけれども、非常に大量の紛争を扱っているというところですので、その在り方については、引き続き注視し議論を続けていくということは、少し強調していただくと有り難いように存じます。

すみません、もう一点ありました。最後の最後ですけれども、9ページ目の推進・フォローアップ体制のところでは、これは、官民学が連携した組織体ということについては、全く異存はないのですが、ADR自体の推進においても、当時、ADRに関する省庁連絡会議というのが開かれるという話になっていて、何回かは開かれたようではありますが、なかなか実効を上げるには至っていないというところかと思っておりますので、今回ODRに関して、省庁間の連携と継続を充実させていただくということとともに、この官民学の民においては、実際のユーザーであるとか、あるいはサービス提供者であるとか、そういった方の声というのでも反映できるようにするということが、推進にとってはよろしいのかなと存じます。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございました。

さらに、御発言ありますでしょうか。

斉藤委員、お願いいたします。

○斉藤委員 斉藤です。

今、山田委員がおっしゃった点と関連するのですが、7ページの③の13行目の点ですね。ここの重要性は、私も非常に感じています。新たにODRへの参入を希望する事業者のみならず、今行われている民間ADRについても、このトレーニング・プログラムの開発というのは非常に重要性を帯びていると思います。というのは、幾らデジタル化されて利用がしやすくなったとしても、あっせん人のあっせん能力が最後は決め手になるはずだと思います。そのあっせんの力を付けていくためのプログラムは、とても重視されるべきだと思います。

それと同時に言えるのが、このあっせん人の能力というのは、実際に案件を、ケースを担当して、それを解決まで導いて、解決例を獲得していくことで熟成されます。つまり、成功体験がまた同時に必要になってくる分野だと思います。成功体験が得られるためには、やはり申立て事件があることが大前提なり、それなりの申立件数を各ADR機関がこなしていく、こなせるような状況が生まれる必要があります。そういう点では、これは皆さんも御指摘されていた6ページの②の最初の白丸ですね、相談から解決へのODRへの流れ、ルート、ここも非常に重要な点だと思います。

今の申し上げた2点をまとめると、あっせん能力を磨いていくための施策と、成功体験が生まれるためにADR機関で取り扱う紛争が一定数集まる仕組みが作られることが重要だと思います。その点を強調していただければという、そういう意見です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

そのほかいかがでしょうか。

渡邊委員、お願いいたします。

○渡邊委員 よろしく申し上げます。

今、山田委員と斉藤委員からお話のございましたトレーニングに関するところについて発言をさせていただければと思います。

ODRの国際コンソーシアムであるICODRは、トレーニングコンポーネンツということで、ODRのトレーニングに関する標準のプログラムというのを、大体どのような内容をやるとよいかということを示しているのですが、それで大体20時間ぐらいのプログラムを組んでいるところです。その際に、非常に重要な注意点としまして、ODRのトレーニングの前に、ADRのトレーニングをきちんと受けるべきであるということが示されています。

このADRのトレーニングについて、アメリカのJAMSのトレーニングを、プログラムを開発されている方などにお聞きをしてみたのですが、やはりファシリテーションが適切にできるようになるためには、理論の部分の理解からスキル開発まで含めて、大体60時間ぐらいは必要じゃないかというような意見もあったところです。斉藤委員もおっしゃられていたように、あっせん人の能力が向上してこない、なかなか利用する側の方たちの満足度というのが上がってこずに、またあっせん人のもちろん成功体験もできないということで、そのエコシステムをやはり作っていくということが、今後の普及の中で重要になるのではないかなと思っています。

それと、すみません、もう一つ、海外の事業者の、例えば参入支援ですとか、あとは、8ページの②で、世界トップレベルのODRが提供される環境の整備のところにある、海外との連携という点を考慮すると、活性化検討会の取りまとめですとか基本方針、あと推進検討会の取りまとめなんかもそうですが、英語での情報発信というものを今後意識していくことが重要ではないかなと考えております。

以上となります。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

さらに、追加で発言はございますでしょうか。

既に大変多くの御意見、御指摘を頂戴しているところですが。

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。

先ほど佐成委員がおっしゃっていた、既存の海外サービスを導入しやすい環境整備というのはスピード感をという点では、とても大切だと感じております。一方で、資料の8ページの10行目以降にある実証実験であれば、官の事業としてノウハウを蓄積するので、民へのフィードバックが効果的にできるのではないかと考えます。そういった意味では、官民連携によるODR実証実験は、効果的ではないかと感じております。特に、財政的な問題を多く抱えるADR機関も少なくないと思いますので、実証実験も並行的に行う価値はあるのではないのでしょうか。そのフィードバックの効果は様々で、相談フェーズであったり、交渉フェーズといった部分への裨益について期待ができるため、効果が高いと思います。

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。

ほかにはいかがでしょうか。おおむね御意見は頂戴できましたでしょうか。

事務局の方から、さらに、この点についてどうかといったようなお尋ねは、特にはございませんでしょうか。

そうしましたら、おおむね委員の皆様の御意見を頂戴することができたかと思えます。

そうしましたら、この点について、今日のところはこの辺りでということにさせていただければと思えますけれども、事務局におかれては、今日頂いた様々な御指摘を踏まえまして、さらに整理を重ねていただいて、次回以降、更にこのODRの推進に関する基本方針の取りまとめに向けて御議論いただくと、そういうことになるかと思えますが、それでよろしいですかね。

分かりました。それでは、本日の御議論については、出井委員、失礼しました、お願いします。

○**出井委員** 最後のところの確認ですけれども、資料1については、これはパブリックコメントに掛けるということでしたね。それで、資料2については、今日の議論を踏まえて、さらに次回、11月の何日でしたっけ……

○**垣内座長** 26日でしたか。

○**出井委員** 11月26日ですね。その時にまた出てくるのでしょうか、これもパブリックコメントに付するという理解でよろしかったのでしょうか。そうすると、時期がずれるということになりますか、パブリックコメントの時期は。

○**垣内座長** その点。

○**豊澤部付** おっしゃるとおりでございまして、いわゆるADR法の規律の見直しの点については、先行してパブリックコメントを掛けさせていただいて、基本方針については、次回の議論も踏まえた後にパブリックコメントの手続に進むということになるかと思えます。

○**垣内座長** よろしいでしょうか。

それでは、そのようなことで、次回以降さらに御議論を頂ければと思えます。

それでは、今既に出ていた話もありますけれども、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、11月26日午前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が、詳細は追って事務局から御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、少し予定より早いかと思えますけれども、本日の会議については、これで終了とさせていただきます。

本日も大変御熱心に御議論いただきまして、誠にありがとうございました。次回もよろしくをお願いいたします。

それでは、これで終了いたします。

—了—