

第2回 ODR推進会議 議事録

第1 日 時 令和5年3月10日（金） 自 午前10時05分
至 午後 零時12分

第2 場 所 審査監督課会議室

第3 議 題

1. 開会
2. 事務局挨拶
3. 事務局による資料説明等
4. 本年度のODR推進に関する法務省の取組
5. 意見交換
 - (1) ワーキング・グループの取組について
 - (2) ODR推進全般について
6. その他
7. 閉会

第4 議 事 (次のとおり)

議 事

○竹内係長 予定の時刻となりましたので、第2回ODR推進会議を開会いたします。

委員の方々におかれましては、ウェブ会議システムのカメラをオンにしてください。

まず、この会議での発言方法について説明させていただきます。

ハウリングや雑音の混入を防ぐため、御発言される際を除き、マイク機能をオフにさせていただきますよう御協力をお願いいたします。御発言をされる際は、挙手機能を使用してください。手のひらマークをクリックすると挙手できますので、指名されるまでお待ちください。指名されましたらマイクをオンにして御発言をお願いいたします。御発言を終えましたら、マイクをオフにして、手のひらマークをクリックして手を下げるようお願いいたします。また、挙手機能を使えないときは、手を挙げていただくようお願いいたします。また、御発言される方は、お名前をおっしゃってから御発言をいただくよう御協力をお願いいたします。

初めに、司法法制部審査監督課長の本多より御挨拶があります。

○本多課長 皆様方におかれましては、各界におけるADR・ODR推進の第一人者として、御多用中のところ、ODR推進会議に御出席いただき、誠にありがとうございます。

ODR推進検討会における皆様の御議論を踏まえ、昨年3月に策定した「ODRの推進に関する基本方針」では、短期目標として推進基盤の整備を掲げ、中期目標として世界最高品質のODRの社会実装を掲げています。これらの目標を達成するため、各界の有識者である皆様方から、専門的な知見に基づく幅広い御意見を伺い、社会に浸透し、さらに、利便性の高いADR、ODR推進施策を実行していくため、本会議を立ち上げたところです。

昨年8月に開催した第1回の会議では、それぞれ「ODR（ADR）の周知・広報」、「ODR実装・AIの活用検討」をテーマとして2つのワーキング・グループを設置することを決定したところでございます。各ワーキング・グループにおきましては、昨年9月以降、それぞれのテーマについて、活発な御議論を頂いております。

法務省では、ワーキング・グループでの議論を踏まえ、ADRの日、ADR週間の設定や、オンライン・フォーラムの開催などの各種取組を実施しています。ワーキング・グループのメンバーの皆様に対しましても、この場をお借りしてお礼を申し上げます。

本日の会議では、まず法務省から、本年度における取組につきまして、第1回会議後の取組を中心に説明をする予定です。また、各ワーキング・グループにおける議論の状況につきましても、それぞれワーキングのメンバーから御報告をしていただく予定としております。

さらに、これらの報告等を踏まえまして、今後のワーキング・グループでの議論の方向性やODR推進につきまして、委員の皆様にご議論を頂くことを予定しております。

法務省としては、委員の皆さんに御議論いただいたことを踏まえまして、引き続き基本方針に掲げたODR推進策を着実に実施し、これにより、紛争当事者の手続きがストレスフリーになったと実感できる制度インフラの構築を目指していければと考えているところでございます。

委員の皆様方には、是非、様々な角度から充実した御議論を交わしていただきまして、今後のODR推進の原動力となりますよう祈念いたしまして、私の挨拶とさせていただきます。どうぞよろしくをお願いいたします。

○竹内係長 それでは、ここからの議事進行につきましては、垣内座長をお願いしたいと思

ます。

○垣内座長

それでは、本日の議事に入りたいと思います。

お手元に議事次第があるかと存じます。本日は、その議事次第に記載のとおりの内容を予定しております。

初めに事務局から、配付資料の説明をお願いいたします。

○竹内係長 それでは、配付資料につき、御説明いたします。

資料1は、議事次第4の本年度のODR推進に関する法務省の取組についての説明資料です。後ほど、この資料に基づいて、本年度に当省が実施したODR推進に関する取組を御説明いたします。

資料2は、議事次第5(1)のワーキング・グループの取組について、第1回会議で設置されました周知・広報ワーキング及び実装・AIワーキングのメンバーからそれぞれ報告がされる予定ですが、そのうち、実装・AIワーキングの報告に用いられる資料です。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、続きまして、本年度のODR推進に関する法務省の取組について、事務局から御説明をお願いいたします。

○後藤専門官 法務省の後藤でございます。

ODR推進会議委員の皆様方におかれましては、平素からODR推進に対する御支援と御協力を頂き、この場をお借りして感謝申し上げます。

また、本日は、お忙しいところ御出席いただき、誠にありがとうございます。

第1回の会議において、本年度のODR推進のスケジュールについて御説明いたしましたが、その後の取組について説明させていただきます。

御案内のとおり、昨年3月に策定いたしましたODRの推進に関する基本方針では、短期目標として、民間事業者のODRへの参入を支援しながら、まずは一人でも多くの国民にODRを知ってもらい、使ってもらい、その利便性等を実感してもらうことによりODRの推進基盤を整えることを掲げ、中期目標として、機能・デザイン等の面で世界最高品質のODRを社会実装し、スマートフォン等の身近なデバイスがあれば、いつでもどこでも誰でも紛争解決のための効果的な支援を受けることができる社会を実現することを掲げております。

これらの目標に関連して実施した取組を、それぞれ順に御説明いたします。

まず、短期目標の実現に向けた具体策として、本年度、当省が力を入れた取組は、国民の日常へのODRの浸透であり、特にODRの認知度を高めるための積極的・効果的な情報発信となります。

御覧いただいているスライドの上段、オレンジ色で囲った部分が、実施した主な取組となっております。

昨年9月9日には、一般財団法人日本ADR協会様主催のシンポジウム「ADRの国民への浸透と利用拡大」において、当省の基調講演の時間を頂きました。

基調講演では、「ストレスフリーなODR/ADRが構築された社会の実現に向けて」と題しまして、ODRの意味、ODRの実施状況、ODRの推進に関する基本方針の概要、今後の方向性の4つのテーマでお話をさせていただきました。

また、同シンポジウムでは、他の参加者の方から、「紛争解決の教育」と題する基調講演

や「ADRの浸透と利用拡大の諸相」というテーマでパネルディスカッションが実施されたことを御紹介いたします。

また、同じく9月1日から11月30日までの3か月間にわたり、Yahoo!やGoogleのサイト上に「かいけつサポート」に関するバナー広告を掲載しました。この広告の効果として、表示期間中は通常時と比較して、「かいけつサポート」のホームページへのアクセスが2倍から3倍近くとなりました。

続いて、昨年10月下旬にADR・ODRの認知度調査を実施いたしました。

ここで、調査結果について御紹介いたします。

この調査は、ADR・ODRの認知度や認知経路等を調査する目的で実施したものであり、回答性別・年齢層・地域等が偏らないように無作為に抽出した全国の18歳以上の方3,478人を対象にアンケート調査を実施したものです。

調査項目は全部で9項目であり、第1回会議で頂戴した御意見も踏まえて作成いたしました。そのうち、主な調査項目とその結果を御紹介いたします。

ADRの認知度について、「ADRという名称やADRがどのような手続であるかについて聞いたことがありますか」との質問に対する回答の結果を紹介いたします。

「ADRの名称は聞いたことがあるが、どのような手続かは聞いたことがない」が9.9%、「ADRの名称は聞いたことがないが、裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることは聞いたことがある」が14.8%、「ADRの名称も裁判外で第三者の関与の下で合意による解決を図る手続があることも両方聞いたことがある」が6.6%でした。

このように、ADRという名称や、そのような手続の存在について、何らか聞いたことがある方は全体で31.3%ということになりますが、残りの68.7%、約7割の方が、ADRの名称も、そのような手続の存在も知らないという結果になっております。

次に、ODRの認知度について、「ODRという名称やODRがどのような手続であるかについて聞いたことがありますか」との質問に対する回答の結果を紹介いたします。

「ODRの名称は聞いたことがあるが、どのようなものかは聞いたことがない」が9.4%。「ODRの名称は聞いたことがないが、デジタル技術を活用したADRがあることは聞いたことがある」が5.4%、「ODRの名称もデジタル技術を活用したADRがあることも両方聞いたことがある」が3.5%。

このように、ODRについて、何らか聞いたことがある方は全体で18.3%ということになりますが、残りの81.7%、約8割以上の方が、ODRの名称も、デジタル技術を活用したADRの存在も知らないという結果になっております。

これらの結果からもお分かりになるとおり、まだまだADR・ODRについての認知度が高いとは言えず、より一層、積極的な周知・広報の必要性を感じていただけるものと思えます。

続いては、ADRの認知経路に関する調査結果を紹介いたします。

先ほどの調査項目において、ADRについて知っているとお答えいただいた方を対象に、どのようにしてADRを知ったかを調査したところ、一番多かった回答は「テレビ」33.1%であり、次いで「新聞」24%、「インターネット・SNS」20.5%でした。また、グラフ上は、相談機関ごとに回答が分かれています。 「相談機関からの紹介」と回答され

た方が20.3%となっております。

このように、テレビ、新聞などのメディアやインターネット・SNS、相談機関からの紹介が主な認知経路となっていることがお分かりいただけると思います。

続いて、「ADRについてどのようなものであれば利用したいと思いませんか」との質問に対する回答結果を紹介いたします。

スライド表示しておりますが、「手続に要する費用が安い」41%、「解決までにかかる期間が短い」30.4%、「解決率が高い、あるいは解決の実績がある」25.4%といった結果となっております。

法務省では、こうした調査結果を踏まえ、今後とも認証ADR事業者の方々や関係団体とも協力し、ODR・ADRの周知・広報のための効果的な取組を検討・実施してまいりたいと考えております。

本日御紹介した調査結果等については、後日、当省のホームページにて公表させていただく予定となっております。

また、委員の皆様にも御連絡させていただきましたとおり、周知・広報ワーキング・グループでの議論を踏まえ、本年度は、12月1日をADRの日と定め、同日から12月7日までをADR週間として、関係団体等と連携して重点的な広報を実施いたしました。

皆様には、実施に際して御理解、御協力を頂きましたことを、この場を借りて御礼申し上げます。

さらに、ADRの日である12月1日に、当省主催のオンライン・フォーラムを開催いたしました。後の周知・広報ワーキング・グループの報告と重複する部分もあるかと思いますが、概要を御説明いたします。

日本国際紛争解決センター東京施設からライブ配信を行い、事前に150名を超える参加申込みがございました。

当日は、本会議の委員でもあります立教大学特任准教授の渡邊真由先生による「ODRがひらく法的サービスへのアクセサー利用者を中心とした制度のデザイン」と題する基調講演、同省による行政説明、パネルディスカッションをプログラムとして実施いたしました。

簡単に各プログラムについて御説明しますと、渡邊先生の基調講演においては、カナダやアメリカでのODRの実例を御紹介いただくとともに、ODRの効果的な実施のためには、紛争システムデザイン、リーガルデザインといった制度デザインの視点を持つことの重要性をお話いただきました。

続いての当省による行政説明においては、先ほども御紹介した認知度調査の結果や当省で実施している広報の状況、認証ADR事業者の広報状況、今後の方向性等というテーマで御説明を実施しました。

フォーラムの最後には、パネルディスカッションとして、「相談機関との連携」、「ADR・ODRの国民への浸透」という2つのテーマで、法テラス本部、生田康介第一事業部長、一般財団法人日本のADR協会、佐藤昌之理事、広報の専門家、宇於崎裕美様、認証ADR事業者、しばはし聡子様をパネリストとしてお迎えし、御議論を頂きました。

「相談機関との連携」というテーマでは、法テラスの生田部長から、法テラスにおいても、認証ADRの制度をさらに知ってもらうために内部のマニュアルの改訂等を検討する旨のお言葉を頂いたほか、日本ADR協会の佐藤理事からは、協会で開催されているオンラインマ

ッチングの取組の御紹介を頂きました。

また、「ADR・ODRの国民への浸透」というテーマでは、認証ADR事業者のしばし様から、YouTubeなどのSNSを活用した広報について御紹介いただき、広報の専門家の宇於崎様からは、広報の対象を明確に定め、対象者に情報がメッセージとして届くような広報をするべきなどの御示唆がございました。

その他、ADR週間中には、法務省Twitterやホームページで周知を行うとともに、各事業者団体様においてもTwitterやホームページで周知を頂き、集中的かつ一体的な広報を実施することができました。

短期目標に関する主な取組の御説明は以上となります。

続きまして、中期目標に関する具体策について御説明いたします。

御覧いただいているスライドの中段、オレンジ色で囲っている部分が、実施した主な取組となっております。

今期に注力した取組は、世界トップレベルのODRが提供される環境の整備であり、そのうち、ODR規格の標準化等の議論への参画の取組として、経済産業省の事業であるODR検討分科会へオブザーバー参加し、ODRのISO規格の動向について共有させていただいております。

また、我が国におけるODRの社会実装を促進するため、ODR先進国におけるプロジェクトの開始から現在の運用までの過程などを明らかにすることを目的とし、10月には、一般財団法人日本ODR協会に委託し、渡邊先生に司法型のODRの成功例として知られるカナダのODRの実情等に関する調査・研究を実施いただいております。

本調査の詳細に関しては、本年度末に、当省ホームページにて調査結果を公表する予定としております。

さらに、官民連携によるODR実証実験として、来年度には、ODRの実証実験を実施する予定としております。

委員の皆様御承知のとおり、ODRは民事上の法的紛争について、検討・相談・交渉・ADRの場がそれぞれデジタル化されることで、容易に連携が図られるようになるだけでなく、同じデジタル・プラットフォーム上で、解決策の検討、相談、ADRの場を一体的に提供することも可能となるものです。

例えば、何らかの損害を被った場合に、賠償を請求し得るかを自ら検討した上で行政機関や士業団体などの相談機関へ相談し、それを踏まえて相手方と交渉し、当事者間で和解できなければADRに持ち込む、そういった一連の流れをワンストップで行うことも可能となると考えられます。

これにより、相談、交渉、ADRの各フェーズで、同一内容の説明や主張をしたり、書類の提出を行ったりするという当事者の負担解消の効果が期待されるところです。

また、弁護士会や法テラスが公表している法律相談件数を見ると55万件程度であるのに対し、認証紛争解決事業者の年間の受理件数は1,000件程度となっております。そして、国民のADRに対する認知度が低いことも併せて考えると、紛争の当事者が相談機関等にトラブルに関する相談をしたとしても、民間ADRの利用等へは結びつかずに、トラブルの解決を諦めてしまうというケースが相当数あるのではないかと考えられます。

そこで、相談からADRまでをワンストップで実施することで、相談機関等からADR

(ODR)へ結びつかなかった案件について、ADRが利用され、ADR機関の取扱件数の増加及び認知度の向上といった効果も期待できると思われま

す。来年度に実施する実証実験は、我が国におけるODRの社会実装を促進し、ひいてはADRの利用を促進するため、実際にADRを実施することが可能な事業者等において、相談機関との連携やデジタル・プラットフォームの利用により、相談からADRという一連の流れをワンストップで行った上で、その効果、課題、隘路等を分析し、社会実装の在り方、問題点等について調査・研究を行い、かつ、その点に関する調査結果等を公表することにより、ODRの新規参入の障壁を下げ、多様な事業者のODR参入への支援となることを目的として実施する予定です。

現在、法務省において、総合評価落札方式による調達を実施し、受注者を選定しているところです。実証実験の実施者は、行政機関や士業団体等の相談機関、ADR実施事業者及びプラットフォーム提供事業者等と連携して、相談からODRまでを一つのアプリ又はプラットフォームで実施する、又は相談機関から情報を取得するなどして、シームレスに相談からODRを実施するなどして、この結果を報告書にまとめて報告することを想定しております。

右側の赤枠におきまして、当省で想定する仕様の例を記載しておりますが、本実証実験を実施するに当たっては、法務省からは仕様として最低限の要件を定め、そのほかについては民間事業者等からの創意工夫を盛り込んだ提案によって、実効性のある実証実験とすることを考えております。

なお、実証実験については、現在調達手続中であり、詳細は受注者が決定した後に調整していくこととなります。

また、実証実験の内容・報告は、可能な限り、後ほど御報告いただく実装・AIワーキング・グループでの議論の結果を踏まえたものとしたいというふうに考えております。

成果等についての公表は、来年度末頃となる予定です。

中期目標に関する主な取組の説明は以上となります。

以上、第1回会議後の各種取組について、簡単ではございますが、御紹介させていただきました。

○垣内座長 どうもありがとうございました。

全般についての意見交換の場というのは、また後ほど設けますけれども、まず今の段階で、ただいま頂いた御説明について、御質問あるいは関連する御意見などありましたら、お願いできればと思います。

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。

1点だけ教えていただきたいと思います。短期目標、3ページ、4ページのところについてです。ここの取組はよく理解できましたけれども、新聞とかテレビとか、そういったメディアでどの程度取り上げられたかというのは何かまとめられているのでしょうか。

通常、一般企業なんかだと、広告打ったときには、広報部門がある程度、何紙に載ったとか、こんな感じだったみたいな話をまとめるんですけども、この点については、どのようになっているのかというのを確認したいと思っております。よろしく申し上げます。

○垣内座長 ありがとうございます。

では、事務局からお答えをお願いしますでしょうか。

○後藤専門官 御質問ありがとうございます。広報の実績に関する御質問であったかと思いません。

先生から例として挙げられましたテレビとか雑誌という点に関しては、我々が把握している限りでは、実績はなかったのかなというふうに思っております。

一方で、認証事業者の皆様や関係機関の皆様が、ホームページであるとか、Twitterであるとか、そういうものでADRの日やADR週間というものを紹介していただいたという実績は幾つかございました。来年度も実施するという予定でございますので、来年度は本年度以上に、周知・広報を実施していければと思っております。

以上でございます。

○佐成委員 よろしいでしょうか。

○垣内座長 お願いします。

○佐成委員 今のお話ですと、基本的に、一般的なメディアというか、国民が触れるようなメディアに対するアピールは、あまりなかったようにお聞きしたんですけども、私の経験では、民事調停の場合、秋口に「無料調停手続相談会」と銘打ったPRの日を設けて、それで広報をするんですね。広報が十分でないと、あまり人が集まらない。ところが、時々ですけども、NHKとか、新聞とかにちょっと記事が出るだけで、問合せ件数がぼんと上がるんですね。実際に会場に足を運んでくれる件数もぼんと上がるものですから、是非広報という部分については、積極的にメディアにアプローチした方がよろしいのではないかというふうに感じております。

以上でございます。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

今、御意見いただきましたけれども、事務局の方から何か、今の時点でコメントなどはありますでしょうか。

○後藤専門官 ありがとうございます。

来年度については、メディア等への紹介、働きかけというものについても、考えていきたいなというふうに思っております。

また、補足になりますが、今年度のADRの日、ADR週間につきましては、法務大臣に、記者会見において発言していただいております。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、続きまして、小澤委員、お願いできますでしょうか。

○小澤委員 ありがとうございます。

質問2点あるんですが、1点目が9ページの認知度調査についてです。

認知度調査結果のうち、「ADRについてどのようなものであれば利用したいと思いますか」という問いに対して、あえて「ADRは利用したくない」と回答した割合が36.4%という数字が、ちょっと無視できない割合のように思っておりまして、そのような回答をするに至った原因究明が大事かなと思っております。

確認、質問は、この認知度調査に用いられた調査原票において、調査事項4については、「ADRについてどのようなものであれば利用したいと思いますか」という幅広い設問として、回答者には自由に記載してもらおう方法としたのか、それとも、9ページの①ないし③の選択肢をあらかじめ設けたのかということです。

前者であれば、「ADRは利用したくない」とした理由などが回答に含まれているなども想像できたので、調査結果などから、これら回答に至る理由が抽出できるのかどうかということの質問が1点です。

もう1点は、実証実験関係で、12ページなんですけれども、当連合会の過去2回にわたる実証実験は、いずれも無償という方法で実施したものであって、有償化による利用件数への影響とか、あるいは、どのぐらいの費用であれば利用者のニーズに合致するか等の検証ができていません。

改めて考えてみますと、ODRの社会的普及という観点から、手続に要するコストの観点も看過できないというふうに思いますので、お伺いしたいのは、今回の法務省の実証実験では、手続費用は無償あるいは有償のいずれを予定しているのかということですか。その理由とともに教えていただければ有り難いです。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

2点お尋ねありましたけれども、事務局からお答えをお願いできますでしょうか。

○後藤専門官 御質問ありがとうございます。

まず、1点目に関しまして、ADRの認知度調査における調査項目についてでございますが、こちらにつきましては全て選択式ということになってございます。ですので、先ほど御指摘いただいた「ADRは利用したくない」と36.4%の方がおっしゃっているところについての細かな理由ですとか、そういうところについては、フォローし切れておりません。

続きまして、2点目の実証実験における手続費用に関する御質問でございます。

現在手続中の実証実験の仕様書の中では、手続費用に関する項目は特段定めてございません。ただし、実証実験として効果のあるものということにするためには、やはり無料であるとか低廉な価格であるとかということが必要になってくるかというふうに思いますので、その辺りについては、受託者が決まり次第、調整・確認はしたいというふうに考えております。

以上でございます。

○垣内座長 小澤委員から、さらにコメントなど頂けますでしょうか。

○小澤委員 よく分かりました。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、渡邊委員、お願いいたします。

○渡邊委員 渡邊です。よろしくお願いいたします。

質問として3点ございます。3点とも実証実験に関する質問になります。

まず一つ目ですけれども、今のお話をお聞きしていると、この実証実験というのは、認証ADRの利用件数を増加することを目的として実施するもののように聞こえたのですが、そのような認識でよろしいのでしょうかというところが一つです。

もう一つが、先ほど入札に関しまして、最低限の要件で、民間事業者さんの創意工夫にお任せするというお話がありました。とはいっても、ODRに関しましては、政府として推進していく政策の一つということになりますので、入札の業者さんを定めるに当たって、何らかの要件というか、実証実験の中で何を達成しようとしているのかといったゴールが事

前に法務省の方であって、それに合うようなところを選ぶというような形で進められているのか、その辺のプロジェクト・マネジメントのところをもう少し御説明いただけると、有り難いなと思っております。

3点目に関しまして、今回実証実験を行う目的といたしまして、一連の流れをワンストップで行うということが掲げられておまして、これ自体は非常に重要なことだと思いますので、是非そのようなプロセスが出来上がることを期待したいと思っております。他方で、一連の流れをワンストップでつなぐ、そういったサービスを誰がどのような形で求めているのかというニーズの部分ですね、その調査がされているのかというところが一つ。

また、実証実験後の評価としまして、例えば、手続がつながったことによって、どれぐらい件数が上がることを見込んでいるのか、どれぐらい今までのADRと比べて時間が短縮されたのか、又はユーザーへの利用者満足度調査ですとか、そういったものがあり得ると思うんですが、事後的な評価のところについても、もう少し詳しく教えていただけると、有り難い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。

3点御質問、いずれも実証実験に関する御質問いただいておりますけれども、事務局からお答えは頂けますでしょうか。

○後藤専門官 御質問ありがとうございます。

御質問3点あったかと思えます。

まず1点目、今回の実証実験の目的について、認証ADRの件数を増やすためのものかどうかという点でございますが、まずは実証実験の目的というところで、ODRが社会に浸透していくというところから始めようというところでございますので、結果的には認証ADRの件数を増やすということにはなるかとは思いますが、幅広くADRやODRが国民の中に浸透していくというところを目的に、まずは実施していきたいというふうに考えてございます。

次、2点目でございます。入札業者を決めるに当たっての要件ですとか、実験のプロジェクト・マネジメントというところでございます。

今回の実証実験の目的も、先ほど申したとおり、ODRの国民への浸透というところでございますので、幅広く事業者を募集することが重要だというふうに考えております。ですので、事業者の創意工夫というところを尊重し、やっていくことが重要だと考えておりますので、法務省としては、そのような事業者と連携して、実験の方を進めていきたいというふうに考えております。

次、3点目でございます。実証実験の事後的な評価という部分でございます。

実験の事後的な評価につきましては、受託した事業者が結果報告というところで、来年度末に公表するという予定でございますので、その中で、例えば、利用者のアンケート調査であるとか評価であるとか、そういう部分については可能な限り公表する予定です。

以上でございます。

○垣内座長 今、3点について、事務局から一旦お答えがありましたけれども、渡邊委員の方からさらに御発言ありますでしょうか。

○渡邊委員 今の御回答に対しまして、追加で質問させていただきたいのですが、まず1つ目のところで、幅広くやっていくことの重要性というのは確かにおっしゃるとおりだと思うの

ですが、幅広くやるとなりますと、紛争というのは、多様な省庁で扱っているのだと思いますが、他の省庁との連携はどのようになっているのでしょうか。幅広く実証実験をするための連携体制をどのように作られているのかということをご教示いただくと、有り難いと思います。

それと、3点目の実証実験の事後評価についてなのですが、ODRの場合には確かに、まずやってみるといふところは非常に重要だと思いますが、ただ単にやってみるだけでは、やってみたことの評価をして、それをさらに改善していくということが、なかなか難しいのではないかと考えています。

その点に関しまして、諸外国では、単年度で実証実験を行って結果を公表するということにとどまらず、出た結果を踏まえて、また別の実証実験を行い、最終的にユーザーにとって良いものを作っていくというような形で、実証実験のサイクルを何度か回すということをしているのですが、来年度の実証実験に続く形で、また再来年、その次というような形で、継続して実証実験をするということはあるのでしょうか。

以上になります。

○垣内座長 ありがとうございます。

追加で実証実験に関して2点、御質問をさらに頂いておりますけれども、その点について、事務局からお答えを願うことができますでしょうか。

○後藤専門官 御質問ありがとうございます。御質問2問頂いたと思います。

まず1つ目につきまして、他省庁との連携ということでございます。

今回実施する実証実験につきましては、現時点では、他省庁との連携ということについては、想定はしていないところでございますが、実験をしていく中で、何らかの連携というものが必要になってくるということではございませんか、担当の省庁と連携して実施していきたいというふうにご検討しております。現時点では、まだ想定していないところでございます。

2つ目の御質問で、実証実験について、来年度だけではなくて次の年度、サイクルを回していくということが必要になるのではないかと御質問でございます。

まず、調査項目についてでございますが、今回の実証実験、先ほども申したとおり、同一のプラットフォーム上で相談からADRまでの一連の流れ、これをワンストップで行うところを重点にしていきたいというふうにご検討しております。その際に生じ得る課題等を分析して、社会実装の在り方、問題点等について調査・研究を行うということを目的にさせていただきますので、まずは来年度については、これらの目的を達成するために実証実験を実施していくところで考えてございます。

それを踏まえまして、令和6年度以降ということになりますが、第2弾ということになるかもしれませんが、その辺の必要性等については今後考えていきたいというふうに思っております。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

今、さらに追加の御質問2点についてのお答えを頂きましたけれども、渡邊委員の方から、さらに発言おありでしょうか。

○渡邊委員 ありがとうございます。御検討いただけるということで、是非、繰り返し実証

実験が行われていくとよいなという感想を持ちました。

あと、先ほどから、ニーズのことですとか実証実験のプロジェクト・マネジメントについて質問させていただいている趣旨といたしましては、幅広く行っていく、確かにおっしゃるとおりだと思うんですが、その幅広いの具体的な中身のところが、先ほどの御説明から、なかなか見えなかったところもございます。この後にも、ほかの先生方の御質問ですとかワーキング・グループ等の御報告等があると思いますので、その中で、お聞きできるのかもしれないのですが、どのような課題を達成するために実証実験を行うのかというところについて、もう少しお示しいただけると有り難いなと思いました。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

この後、ワーキング・グループの関係での議論の御報告とか、それについての意見交換というようなことも予定しておりますけれども、先ほどの事務局からの御説明で、今の段階では実証実験について、かなり柔軟なことが可能なようになっているということで、創意工夫というお話がありましたけれども、実施の過程においては、実装・AIワーキング・グループでの意見交換などを踏まえて、さらに具体化を進めるというような御趣旨であったように伺いましたので、今後そうした場での議論を通じて、今、渡邊委員から御指摘のあったような、具体的にどのような形で実施していくのか、あるいは評価項目として、どんな点について報告をしてもらうのか、それを踏まえて、次のステップとしてどんなことを考えるのかという辺りについては、そういった場での検討が想定されているということなのかなというふうに、私自身は伺っておりましたけれども、今の点はそのようなことでよろしいでしょうか。

事務局から何か、もし間違っていた点などあれば、御指摘いただければと思いますけれども。

○竹内係長 今ほど座長の方からおまとめいただいたとおりでございます。

○垣内座長 ありがとうございます。そのようなことも含め、まだ引き続き検討という部分が残っているということかと思えます。ありがとうございます。

それでは、引き続き、斉藤委員、お願いできますでしょうか。

○斉藤委員 斉藤です。よろしく申し上げます。

私からは、先ほどの法務省の取組の御報告のスライドの5枚目の認知度調査に関して、4点ほど御質問したいと思います。そんなに難しい質問ではなくて、単純な質問です。

まず、調査方法としてどういう方法を取られたのが第1点です。

それから、2点目は、調査人数3,478人とありますが、これは回答者数なのか、回答者数だとすると、もともと調査対象にした人数の母数は何人だったのか、そこが知りたいということです。

それから、三つ目は、これはおそらく今後法務省のホームページに公表されるときに出るのかなと思うんですが、回答者の年代ないし年齢層で、あるいは社会的な属性、学生さんだとか社会人だとか年金生活者だとか、今、男女というのは多分聞かないんだと思いますが、そういった回答者の属性に関する基礎データも入手されているのか、調査の際に把握されているのか、そこが知りたいなと思いました。

というのは、先ほど小澤委員が指摘されましたが、利用したくないという方が36%いるんですけれども、その36%がどういう層の人たちなのかというのが分かればいいなという、

そういう趣旨の質問です。

最後は、この調査は非常に重要な調査だと思います。我々が客観的にADR、ODRの普及を認識する上で、とても重要だと思います。したがって、継続して行うものなのかどうか、行う予定なのかどうか、来年度も行う、あるいは2年に1回とか3年に1回行うとか、その予定について教えていただければということになります。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

認知度調査に関して4点、調査方法と、それから回答者と調査対象者との関係、属性、フェイスシートと申しましょうか、回答者の属性についての情報が把握されているのか、それから4点目として、継続が予定されているのかということですが、これらの点につきまして、事務局から答えをお願いしますでしょうか。

○後藤専門官 御質問ありがとうございます。

まず1点目でございます。調査方法につきましては、インターネットを使った調査会社に委託して行っているというところでございます。そちらが持っている調査対象者、アンケートの対象者を対象として実施したということでございます。

次、2点目でございます。調査人数でございますが、こちらは、先ほど申した3,478名に対してアンケートを行ったということでございます。

続きまして、3点目、年代や回答者の属性というところでございます。こちらにつきましては、今後公表される調査結果にも掲載する予定ですが、先ほどお話があった男女別であるとか年齢別であるとか、あと居住地、47都道府県のどこかという点、あと職業、大ざっぱなくくりというふうにはなりますが、会社員や公務員、そういうような選択肢がございます。そのようなところを対象にして調査を行ったというところでございます。

4点目、継続して行うかどうかという点でございます。まだ検討中ということではございますが、引き続き実施していく必要があるであろうと考えております。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

4点お答えいただきましたけれども、斉藤委員から……

○斉藤委員 さらに、細かいんですが、2点ほど。

まず、調査方法は調査会社に依頼されたということですが、調査会社は、これは電話の調査だったのか、それともSNSなどを利用した調査だったのか教えてください。

それから、二つ目の調査人数ですが、3,478人を対象にしたということが分かりました。アンケートの回答者も同じ数だということでもいいんでしょうか。もし回答者がもっと少ないのであれば、その人数も教えてください。

以上です。

○後藤専門官 ありがとうございます。

まず1点目の調査方法でございますが、こちらは、事業者の方からアンケートの対象者に対して、メール等で連絡がいて、それに対して、そのURLにアクセスして回答するというようなところでございます。

2点目につきましては、回答者も同じ人数ということでございます。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

何か、その種のオンライン調査を手がけている調査会社というのは、回答者のプールみたいなものを持っていて、そうした回答者、潜在的な回答者に連絡をすると、それがURLをクリックしたりして回答していくと、それで、この人数の回答が集まったというようなことなのではないかというふうに想像いたしていますけれども。

それで、先ほどちょっと属性について、各種情報が把握されているというお答えであったかと思いますが、それについてのクロス集計とか、何か分析をできるのではないかと思いますけれども、そういうデータは、元のデータが調査会社からは提供されていて、こちらの問題意識に従って集計し直したり分析をしたりということは、一応可能だというふうに考えてよろしいのでしょうか。もし今の時点でお分かりになりましたら、その点も併せて教えていただければと感じましたけれども。

○後藤専門官 元データについては、事業者から提出を受けておりますので、実際にできるかどうかというところはございますが、クロス集計は可能でございます。

一部こちらでも、こういう切り口で公表したらいいのではないかとこのところで集計作業をしているところもございますので、そちらについても、年度末に公表される調査票の方で公表したいというふうに考えております。

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、さらに、保木口委員、お願いいたします。

○保木口委員 私も今度の実証実験、大変興味を持って期待しております。

その中で、1点教えてください。実際に相談をされる方の個人情報といったものの取り扱いに関してです。

今回のプロジェクトは、期間限定で、幾つかの機関が連携して行われることになると思うんですが、各機関で、同じ人の個人情報を持つことになろうかと思うんですが、そういった場合の責任の所在と、プロジェクトが終わった後の、そこに寄せられた個人情報がどう扱われるのかについてです。

先ほどのお話ですと、今後また、年を変えて同じようなプロジェクト、実証実験が行われる可能性があるという話でした。そのときは、違う事業者の連携チームによって行われるとなると、今回行われた際の個人情報というのはどうなるのでしょうか。その辺り、もし分かれば教えてください。

○垣内座長 ありがとうございます。

実証実験の際に取得される可能性のある相談者の個人情報等についての取扱いという点についての御質問でしたけれども、事務局から何かお答えあれば、お願いしたいと思います。

○後藤専門官 ありがとうございます。

実証実験において扱った個人情報等の扱いについてでございます。もちろん仕様書の中でも、取り扱った個人情報については、法にのっとって処理することとしております。実際に終わった後にどうするかという点につきまして、事業者がまだ決まっていないというところもございますが、事業者が決まった段階で詳細な扱いを決めていくこととなります。

以上でございます。

○保木口委員 ありがとうございます。よろしくお願いいたします。

○垣内座長 ありがとうございます。

各種調査をしたりする際に、調査対象者の個人情報の取扱い等々ということは、しばしば問題となるところですので、それについて、一定の知見の蓄積というようなものもあろうかと思えますけれども、今回実証実験で、相談とADRをシームレスにつないでいくという関係で、情報のやり取りをどういう範囲で、どういう管理の仕方で行うのかということも、これは正に実証実験の調査項目の一つということかと思えますので、その辺りも含めて、今後さらに検討を進められるということかなと思います。

それでは、出井委員、お願いいたします。

○出井委員 出井です。よろしくお願いいたします。

私は、先ほどの法務省の御報告の個別の点というよりも、全体的な点について質問、確認をさせていただきたいと思えます。

この段階で申し上げた方がいいのか、あるいは最後のディスカッションのところでも話した方がいいのかあれですが、ちょっと時間がなくなるかもしれないので、この段階で質問をいたします。

冒頭、本多課長からお話しあったとおり、この推進会議は、昨年3月に策定したODR推進に関する基本方針、この中で示された短期目標の実現に向けた具体策及び中期目標の実現に向けた具体策、これらを着実に実施していくと。そのためのフォローアップの組織という位置づけですので、正にプロジェクト・マネジメントの観点から、全体の進捗状況について確認をしておきたいと思えます。

先ほど、法務省から取組状況として御説明のあったものは、主に短期目標の実現に向けた具体策としての広報措置ですね、周知・広報の取組、それから認知度調査、この2つが主なものであったかと思えます。それから、中期的なものとしては、海外調査、それから実証実験の準備と、こういうことであつたかと思えます。

それで、中期目標は5年というスパンなのでいいんですが、短期目標は1年ないし2年ということでした。これはいつからカウントするかというと、恐らく昨年3月からカウントするんだと思えます。ということになると、その2年の中の1年はもう終わってしまっているんですね。

そういうスパンで考えたときに、基本方針で短期目標の実現に向けた具体策として、かなり具体的なことが幾つか掲げられておりますが、これらがどうなっているのかというところの全体像をお聞きしたいと思えます。

例えば短期目標の実現に向けた具体策でも、項目だけを申し上げますと、①が国民の日常へのODRの浸透、それから、②がODRへのアクセス、ODRの質の向上、③が事業への参入支援と、大きな大項目だけでも3つあって、さらに、①の国民の日常へのODRの浸透の中にも、認知度を高めるための積極的・効果的な情報発信のほか、ODR情報を容易に入手できるようにするための情報基盤整備、具体的には事例公開の指針を策定するとか、標準的なテンプレートを示すとか、それからさらに、ODR紹介動画の提供というのも書いてあります。

それから、ちょっと全部は読み上げませんが、ODRへのアクセス、ODRの質の向上の項目の中では、相談機関等々、ODR・ADR機関を対象としたオンライン・フォーラムを紛争分野ごとに順次開催するとあつたり、相談機関からODR機関への情報連携、情

報管理の在り方を検討する場を設定するとか、それから、ODR事業への参入支援のところにも幾つか具体的なことが書いてあって、標準的なトレーニングプログラムを開発し提供するとか、それから、ODRを実施する場合に求められるセキュリティーに関する指針を策定するとか、標準的な手続規定を策定するとか、そういういろいろな具体的なことが書いてあるわけです。

これらについては、先ほどの法務省の取組の御説明の中では言及がなかったのですが、これらが現時点でどうなっているのか。これらは、年内に打つべき施策ということで取りまとめられているわけですが、今までやっていないとすれば、あと1年間でどういうスケジュールで進めていくのか、この辺りをお伺いしたいと思います。それが1点。

もう一つ、二つ目の大きな点は、これは法務省の作った基本方針なので、法務省を中心に進めていくということになるんだと思いますが、これ、推進検討会の最後のところでも申し上げたように、日本の政府としてのODRの推進というのは、果たして法務省だけで進めていくものなのかどうか。

先ほど渡邊委員から、実証実験についてでしたかね、他省庁との連携というお話がございました。政策全体について、推進検討会の際にも他省庁との連携が必要なのではないかとこのことを申し上げました。どこが司令塔になってやるかという問題はあるかもしれませんが、少なくとも、例えば経済産業省とかでもいろいろ取組、海外との取組もやっているようですし、その辺りとの、連携とまではいかななくても、他省庁が何をやっているのか、それをこちらの法務省が推進にどういうふうにフィードバックしていくのか、その辺りのお考えというか、体制はどうなっているのか、この点も教えていただきたいと思います。

○垣内座長 ありがとうございます。

進捗状況あるいは他省庁との連携の在り方について、2点御質問いただいておりますけれども、事務局からお答えをお願いしますでしょうか。

○後藤専門官 御質問ありがとうございます。

まず、2点御質問いただいたと思います。

1点目につきましては、アクションプランについて、個々の施策、どういったスケジュールで進めていくのか、どういう考え方で進めていくのかという点でございます。

こちらについては、先ほど法務省からの取組ということで、今年度実施した施策については説明させていただきましたが、それ以外の個々の項目につきましては、実際にどういうスケジュールでやっていくのかというところについては、まだ未定というところでございます。

詳細につきましては、また法務省の方でも検討し、会議の委員の皆様、またワーキングのメンバーとも共有させていただきながら、進めていきたいというふうには考えてございます。

2点目でございます。他省庁との連携ということについてでございます。

今年1年間、法務省の方で、アクションプランに載っている各種施策については進めていきましたが、やはり法務省だけでは、なかなか実施できないような項目が多々あるのではないかとこのように感じているところではございます。

そこにつきましては、また、他省庁のADRの担当者やODR関連部局とも調整をしながら、進めていきたいというふうには考えてございます。現時点では、事務局では今のような考えを持っております。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

出井委員、よろしく申し上げます。

○出井委員 すみません、そのようなお答えになるであろうということは予想はしていたのですが、重ねて申し上げるように、短期目標2年間なんですね。もう半分過ぎているわけです。

今日報告いただいたもの以外については、今後スケジュール等も含めて、アクションプランを検討するということでしたが、そういうことで果たして間に合うのでしょうか。そこは早急にタッチアップしていただかないと、この推進会議は1年に1回か、せいぜい2回ぐらいしか開かれないので、次に申し上げる機会のときには、もう2年の終わりぐらいになっている可能性があるものですから、そこは是非よろしくお願いをしたいと思います。

○垣内座長 もっともな御指摘かと思えますけれども、事務局から。

○本多課長 本多でございます。

出井委員からお話のあった、要は短期目標の中でまだ、いわゆる未済になっているものの扱いということでございますけれども、これにつきましては、私どもも重々そこは認識しているところでございまして、早急にその辺も、具体的なロードマップを作成するなどして、検討を進めていきたいと思っております。

状況によっては、各ワーキングの皆様方にも御協力いただきまして、御意見なども頂きながら進めていきたいと考えている次第でございます。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。是非よろしくお願いいたします。

渡邊委員、追加で御発言でしょうか。

○渡邊委員 すみません、渡邊です。

今の出井委員の御発言に関連して質問なんですけれども、推進会議の回数が年に1回、2回と設定されているのですが、短期目標の期間ですとか中期目標も、気が付くとあっという間に時間が過ぎていくのかなと思ひまして、そう考えると、もう少し回数を増やして、定期的に議論の場があった方がよいのではと思ったものですから、年に1回、2回しか実施できないところの何か御事情とか、今後回数を増やす可能性があるのかとか、そこが気になりまして、すみません、発言させていただきました。

以上です。

○垣内座長 この会議体の実施の頻度についてのお尋ねということかと思いますが、この点は、事務局からお願いできますでしょうか。

○後藤専門官 御質問ありがとうございます。推進会議の開催回数というところでございます。

こちらにつきましては、頂いた御意見を踏まえまして、検討していきたいというふうに思います。また、ワーキング等の開催等もございまして、そちらとの調整もしながら考えていきたいというふうに思っております。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

個別具体的な検討については、ワーキング・グループで主として担っていくということで、もともと想定されていたところかと思ひまして、ワーキング・グループそのものは、かなりの頻度で開催いただいているのではないかと思います。それとの兼ね合いで、こちらの親会の方をどういう頻度で開催するのかという点について、今、事務局からの答えのとおりだ

と思いますけれども、よろしいですか。

それでは、大変活発に御意見あるいは御質問を頂戴しまして、ありがとうございました。まだ意見交換の機会を、この後さらに予定をしているということですので、議事について、ちょっと先に進めさせていただければというように思います。

議事としては、議事次第の意見交換というところに入っていくことになるわけなんですけれども、まずワーキング・グループの取組について、これは第1回、前回の推進会議で設置をいたしました2つのワーキング・グループ、周知・広報ワーキング・グループ、それから実装・AIワーキング・グループですけれども、これらのワーキング・グループの活動について、それぞれワーキング・グループの代表の方から議論の状況等について御報告を頂き、来年度のワーキング・グループにおける検討の在り方等について意見交換をしたいと考えております。

また、両ワーキング・グループそれぞれの状況についての意見交換の後に、ODR推進の全般についての意見交換もしたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。

それでは、まず、ワーキング・グループのうち周知・広報ワーキング・グループに関しまして、構成員である鯉渕健メンバーから御報告をお願いしたいと思います。よろしく願いいたします。

○鯉渕氏 周知・広報ワーキング・グループのメンバーの弁護士の鯉渕と申します。

私の方から、周知・広報ワーキング・グループでの令和4年度における取組の内容と、それから、現時点で議論しております令和5年度の取組の方針について御報告を申し上げたいと思います。

まず、令和4年度における取組内容について御報告を申し上げたいと思います。

令和4年度における取組といたしましては、昨年12月1日に実施されましたオンライン・フォーラムに関する企画検討というところが中心的な取組になりました。

オンライン・フォーラムの内容につきましては、先ほど法務省の方からも御報告があったとおりでございますが、そのような内容で実施するに至ったワーキング・グループの中での協議内容を中心に御報告をさせていただきたいと思っております。

周知・広報ワーキング・グループにおきましては、ADR・ODRの国民への浸透をテーマに基調講演及びパネルディスカッションを行うという法務省の原案を踏まえまして、その具体的な内容等について協議を行ったところでございます。

このうち、基調講演につきましては、第1回のオンライン・フォーラムということもございますので、ODRを推進することについての意義といったような大上段の話を取り上げていただくのがよいのではないかとといった意見が上がり、これを踏まえて、法務省の方で登壇者を御検討いただいた結果として、渡邊委員に御登壇いただいて、ODRに関する海外事例を踏まえた御講演を頂いたというところでございます。

また、パネルディスカッションにつきましては、ADR・ODRの利用件数を増やすという意味では、士業を含む相談機関にいかんADR・ODRを浸透させるかといったところが重要なのではないかと、したがって、相談機関との連携という観点からお話しただけの方にパネリストになっていただくのがよいのではないかとという意見が上がったほか、相談機関との連携という方向性だけではなくて、より直接に国民に向けた広報を実施するというのであれば、一般国民向けの広報と、相談機関向けの広報とでは、広報の視点ですとか、あるべ

き方法といったところも異なり得るのではないかと、したがって、一般国民向けの広報の在り方という観点からお話しただけの方にもパネリストになっていただくのがよいのではないかと、そういった意見が上がったところでございます。

そういった意見を踏まえて、法務省の方で具体的な人選を御検討いただきまして、先ほど法務省の方から御報告がありましたように、相談機関として法テラスの方に御登壇いただいたほか、相談機関とADR事業者との連携に関するお話として、日本ADR協会の方から、オンラインマッチングの取組について御紹介をいただきました。それから、認証ADR事業者である一般社団法人りむすびの方から、実際の広報の取組事例について御報告を頂きましたほか、広報の有識者の方に御登壇いただいて、一般国民向けの広報という観点からお話しただいたという次第でございます。

オンライン・フォーラムのアンケートの結果としましては、内容に満足いただけたという声が多かったところではございますが、ただ、パネルディスカッションにつきましては、小テーマとして、相談機関との連携と、それから一般国民向けの広報という2つの方向性・観点からのディスカッションという形にいたしました結果として、時間が短かったという意見が多かったところでございます。

次年度もオンライン・フォーラムを実施していくであろうと理解しておりますけれども、次年度の企画検討においては、この辺りも留意して検討してまいりたいと考えているところでございます。

また、オンライン・フォーラムにつきましては、ADRの日、ADR週間そのものも含めまして、ワーキング・グループメンバーの各所属先団体においてもSNS等での周知を実施いたしました。本年等の周知・広報というところでは、準備期間も短かったこともありまして、実施できる事項に限られたというところがございます。次年度については、十分な準備期間を持って対応に当たることが望まれるところかと存じております。

令和4年度におけるその他の取組としましては、ADR・ODRの周知・広報の在り方について、メンバーそれぞれの所属先団体における過去の実践例等も踏まえまして議論を行いました。また、法務省が実施いたしました認証事業者への広報に関するアンケートですとか、先ほど御報告があった認知度調査につきましては、意見・提案を述べるなどしてきたところでございます。

次に、令和5年度における取組方針について御報告を申し上げます。

まず、次年度のオンライン・フォーラムについてですが、次年度以降も、オンライン・フォーラムにつきましては毎年継続して行っていくものと理解しており、次年度のオンライン・フォーラムにつきましても、周知・広報ワーキング・グループの方で企画検討を行うものと理解しております。

具体的なテーマについては、まだ議論ができていないところではございますが、次年度以降のオンライン・フォーラムで、中長期的には双方向型のものを開催するとか、ADR機関相互あるいはADR機関と相談機関との顔が見える関係づくりの機会とするといった方向性も検討したいといった意見が上がっているところでございます。

また、法務省が実施した認知度調査の結果、ADR・ODRの認知度が芳しくないということが確認されたことも踏まえまして、効果的な周知・広報の方法については継続的に議論してまいりたいと考えております。

本年度の議論の中では、広報の専門家の方から意見を伺うのがよいのではないかとといった意見や、先ほども少し御意見、御議論がありましたけれども、予算の限られた中で効果的な周知・広報を行うという観点からは、メディアを巻き込んでいった方がいいのではないかとといった意見も上がっているところでございます。これらに限られることなく、幅広く検討してまいりたいと考えているところでございます。

周知・広報についての検討に関しましては、ワーキング・グループの方で議論を進める中で、国民における認知度の向上のための一般国民向けの周知・広報だけではなくて、士業を含めた相談機関への周知・広報というところも、ADR・ODRの利用件数を増やすという観点からは重要ではないかという意見が上がっているところございまして、現状では、今申し上げた両方の観点から検討を進めることを想定しておりますけれども、それら2つの観点では、議論すべき内容ですとか目指すべき方向性といったところが必ずしも一致しないところかとも思っております、その辺り、周知・広報についてワーキング・グループの方で議論していくに当たって、どういった点に重点を置くべきかといったところを、親会の方でも御意見があれば参考にさせていただきたいという意見がワーキング・グループの方で上がっていることについては、申し添えさせていただければと思います。

最後になりますが、周知・広報ワーキング・グループということではありますけれども、周知・広報という観点からはやや離れる面もあるかとは思いますが、親会の方で手続実施者の育成ということについても検討の必要があるのではないかという御意見があったと伺っております、この点についても周知・広報ワーキング・グループの方で議論をさせていただくということを予定しているところでございます。

周知・広報ワーキング・グループからの報告としては以上となります。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

おそらく事務局から補足の御説明なんかもあるかと思うのですが、大分想定よりも時間が押しているということがありますので、この後、もう一つの実装・AIワーキング・グループからも併せて御報告を頂いて、補足の御説明あるいはその後の質疑、意見交換については、その後にまとめて行うということにはいかがかと思いますが、事務局いかがでしょうか。

○竹内係長 異存ございませんので、そのような形でお進め願います。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、続きまして、実装・AIワーキング・グループから御報告お願いしたいと思います。

こちらは、代表して、森大樹メンバーからお願いをいたします。

○森氏 実装・AIワーキングの方に参加させていただいております弁護士の森と申します。よろしくお願いたします。

時間が押しているということですので、少し早口で御説明を申し上げます。

実装・AIワーキングの方では、昨年9月から全5回の会議を行っております。大枠を申し上げますと、まずは各構成員メンバーの経験に基づいて、ODR実装上の課題について整理をするとともに、その後、各事業者さんの方からヒアリングを行って、もともと作っておりました課題についてさらにブラッシュアップをするというような形で、5回のワーキングを進めてまいりました。

それでは、まず、時系列に沿った形で御説明申し上げたいと思います。

まず、こちらのワーキングの方では、法務省において、相談からADRまでのワンストップのチャットシステムを含むような形でODRの実証実験の実施を検討しているといった御説明を受けまして、まず構成員メンバーの方でイメージを共有しました。その上で、実装・AIワーキングの方では、将来的な実証実験の実施の前提として、ODR実装上の課題を整理することになりました。

まず、メンバーの方から提供を受けた資料等に基づいて、ODR実装上の課題と対応策というものを整理しました。その内容が、本日の配付資料の2番の中に書かれている1から9番の内容になっております。おおむね、ウェブ会議型やチャット型のODRのそれぞれの課題を整理したものとなっております。

その上で、さらなる課題を整理するために、日本司法書士会連合会、全国消費生活相談員協会で実施された実証実験の内容について御紹介をしていただきました。

これらの内容を踏まえて、ワーキングのメンバーで意見交換を行い、さらなる課題として、配付資料の2番の今回は10から12番の項目を追加することになりました。

配付資料の2番ですが、現状の対応策という欄について、空欄となっている部分もございますが、これは検討時間の制約等から、本ワーキングの中では意見の一致を見るところまで、必ずしもたどり着かなかったというものでありますので、本日はそれらの点も含めて、ワーキングでの議論の経過、意見の概要を御紹介させていただきたいと考えております。

これらの議論の中では、以下のこれから申し上げるような意見がございました。全てを御紹介する時間はございませんので、本当に骨子の部分に限り御説明を申し上げたいと思っております。

まず、第1点目ですが、配付資料の2番の1、本人確認に関連するものです。

本人確認の在り方については、従前から議論のあったところですが、今回のワーキングの中で特に出てきたものとしては、やはり本人確認の在り方を厳重にすればするほど、手続の利便性というところが損なわれてしまうというトレードオフの関係にあることを前提として、実際には手続の中で、当事者双方から事案に関係する写真ですとか契約書とか、そういったような客観的な資料、客観的な証拠の送付を受けることが多いので、副次的には他人による成り済ましがしないことの確認になるのではないかとといったような御意見がございました。

続いて、配付資料2番の3番や10番、心証形成や本人説得などに関連するところとして、少し御紹介を申し上げますと、まず一つは、チャット型のODRは口頭でのやり取りではなく、文書によるやり取りのみとなることから、まず相談者の方々、利用者の方々が、複雑な内容を伝えようとしても、なかなか意図が伝わりづらいというところがあるのではないかと。

逆に、あっせん人の立場からすると、メッセージの内容がシステム上に全て一言一句残ることになるため、口頭で発言する以上に文章の推敲など非常に慎重にならざるを得ず、伝統的なADRですとかウェブ型のODRにはないような負担が生じるのではないかとといったような問題点が指摘されました。

さらには、やはりチャット型では当事者の感情が読み取りにくいといったような制約もあるのではないかとというようなお話もありました。

それらのチャット型ODRの特徴を踏まえると、全ての紛争にチャット型のODRが適し

ていると言えるのかということについては様々な意見がございまして、大勢としては、やはり金銭的解決が可能な事案、少額の紛争事案、客観証拠があつて法的な問題がそれほどないような事案、要するに一言で言えば、あまり複雑でない事案ということになります。そういったものについては、チャット型のODRもなじむのではないだろうかという意見が多かったように思います。

他方で、事実関係が複雑な事案、当事者間に感情的な対立が大きな事案、そういったものについては、必ずしもチャット型のODRは適していない可能性が高いのではないかとといったようなことが意見として述べられました。

そのようにチャット型ODRも万能ではないということで、チャットとウェブ会議型のODRを併用して、手続の局面に応じてそれらを使い分ける、そういった在り方も、一つの在り方としてあるのではないかとといったような意見が述べられました。

続きましては、配付資料の2番のうち9、相談機関との連携に関するものについて、少し御紹介いたします。

まず、相談フェーズからADRフェーズに移行する際、相談時に取得した情報のうち、どの範囲の情報をADRフェーズのあつせん人に提供すべきかということについて、意見交換がなされました。

この点については、必要以上の情報を提供するべきではないという考え方もある一方で、あつせん人としては、具体的な相談内容や経緯を短時間で確認したい、把握したいというようなニーズもあり、なかなか線引きが難しいというようなことが意見として述べられました。

また、利用者目線からすると、同じことを何度も何度も説明させられるのは非常に煩雑だということがある一方で、あつせん人によっては、当事者と直接やり取りをしていくことで情報を取得したい、そういう直接のやり取りをする中で、コミュニケーションを取っていく中で当事者との信頼関係を構築していくのであるといったような御意見もあり、この問題についても双方、異なる立場、異なる考え方の意見があったところです。

続きまして、配付資料の2の12、相手方の応諾に関するところについて御紹介します。

まず、メールによる通知確認だけではなかなか読んでもらえない、フィッシングメールなどと勘違いされる可能性があるということで、それだけだと、相手方の応諾率が非常に低いもの、低調なものになってしまうのではないかとといったことが危惧される意見が述べられました。

それに対しては、申立人から申立てよりも前に相手方に事前に連絡を入れてもらうなどして、相手方の方で少し注意をしてもらうといったような方法があるのではないかとという意見が述べられました。

また、プラットフォームを利用したオンライン上の取引に関するトラブルなどについては、プラットフォーム提供事業者と連携をして、利用規約で、トラブル発生時にはまずODRを利用することを定める。つまり契約上のODRの応諾義務を定める、そういった対応もあり得るのではないかとという意見がありました。

続きまして、先ほどのような整理の下に、事業者からヒアリングを行った内容について、少しだけ御紹介したいと思っております。

この事業者からのヒアリングについては、チャット型のODRの実装上の課題について、さらなる課題の有無や課題に対する現状の対応策、どこまで既に事業者さんが対応策を講じ

ていらっしゃるか、そういったことを把握するために、ODRの実証実験を実施した民間団体やチャット型ODRを既に実証している認証事業者、さらには、そういったチャット型ODRのシステムを開発している開発事業者さんからヒアリングを実施したものです。

主として、これらのヒアリングにおいては、利用者があつせん人に的確に事実関係を伝えることや、あつせん人の負担が増えるのではないかと、先ほど申し上げたようなチャット型ODR固有の課題に関して、適した事案の選定や負担軽減のためのどのような工夫が行われているかということについて聴取いたしました。また、ODRにおけるAI技術の活用可能性ということについても、若干ではございますが、聴取を行いました。

このヒアリング先からの情報については、営業秘密に関わる可能性があるため、ここでの詳細の御説明は差し控えさせていただくということになっておりますが、そのヒアリングと、これを踏まえた議論の結果の概要を御紹介させていただきたいと思っております。

まず、配付資料の2のうち3番、10番、心証形成、本人の説得などに関連するところについてお話し申し上げます。

まず、デジタル・プラットフォーム上のC to C型の取引に係る紛争については、取引額が少額であることや、そもそも利用者の方々がチャットの利用に抵抗が少ないといったようなことが多いことが原因だと思われるそうですが、特段、チャットによるやり取りをすることについて、支障は生じていないという報告がありました。

また、申立ての際の入力フォームについては、紛争類型に応じた定型の質問事項に対して、選択型で記入・入力していただくというようなことを工夫されていらっしゃる事業者さんが複数あり、申立人の自由記載欄をできるだけ少なくすることで、申立て事項特定のためのやり取りを省力化しているというような御紹介がございました。

これは、言い換えれば、システムデザイン上の工夫が非常に重要であるということではないかというふうに理解をしております。

今申し上げたことと関連しますが、当事者による入力フォームをきちんと整えることで、和解あつせんに係る当事者の負担を軽減することができるだけでなく、和解あつせんに要する時間も短縮できる可能性があるのではないかと、いったようなことも意見として述べられたところでした。

続きましては、配付資料の2の12、相手方の応諾に関連することについて御紹介します。

こちらは、デジタル・プラットフォーム上の取引に関する紛争については、利用規約上で応諾義務を課すことも可能ですが、そのような義務に違反した場合に、どのようなペナルティーを課すことが適切なのかということが課題であるというような意見が出てまいりました。

むしろ、伝統的なペナルティーとは少し違うのかもしれないんですが、オンラインサービス上の評価への反映といったことが考えられるのではないかと、いったような御意見がございました。

また、相手方に対する、最初の通知のところですが、やはりメールによる通知のみでは不十分であることは否定できないといったような御意見がございまして、その段階だけは、完全なデジタル化ではなくて、書面による通知で補充する必要があるのではないかと、いったような意見もありました。

この問題については、将来的にODRの認知度が向上することによって、メールのみの通知でも応諾率への影響は少なくなる可能性があるのではないかと、いったような御意見も出ま

した。

そのほかに出てきた課題としては、デジタル・プラットフォーム上の取引に関する紛争を取り扱う場合には、ODRの手続費用を誰が負担するのか。つまり、当該プラットフォーム事業者の負担とするのか、それともプラットフォームを利用するユーザー、つまり契約の当事者の負担とするのかということが、検討しなければいけない課題ではないかという御意見がございました。

これは、プラットフォーム事業者の負担とすると、プラットフォーム事業者としては、経済的な負担があまり大きくなり過ぎないように、ODRを促進する、促すというインセンティブが、かえってそがれてしまうのではないかというような御意見がございました。

また、利用者の負担をあまりにも軽くし過ぎると、特定のユーザー、ヘビーユーザーによる繰り返しの濫用的な利用のおそれがあるのではないかといったような御意見もありました。

あと、少額紛争が多く想定されるODRの社会実装が進んでいくためには、やはりODRを実施する上でのコストを抑えるための工夫が非常に重要であるといった御意見が複数ございました。

このようなコストを抑えるための工夫ということを考えますと、最大のコストとしては、やはり人件費であろうということで、人件費を節減するためには、将来的にAI技術の活用可能性を検討していくことも必要になってくるのではないかといったような意見も出てまいりました。

あとは、先ほどの鯉淵弁護士の方からの御紹介もあったところと重なるところがあるんですが、そもそもODRの認知度が低いということがODRの実装が進まない大きな要因であろうということで、周知・広報というものも非常に重要ではないかというようなお話がございました。

また、AI技術の活用可能性については、あまり十分な議論はできておりませんが、既に外国では実装されているということですが、チャットでのやり取りの中で不適切な表現等があった場合のレコメンド機能を提供すること、さらには、あっせん人を選ぶことについて、事案に最も適したあっせん人を選択する、そういうような機能をAIで実現することもできるのではないかというようなお話もございました。

あとは、当該ODR手続において、当事者の方が直面している問題の概要を入力することで、このODRであれば、どれぐらい解決可能性、解決確率があるのかといったことを過去のデータ等を基に示してあげる、提示する、そういったような機能をAIで実現するといったことも意見として出てまいりました。

最後に、次年度に向けてお話した内容について、少しだけ御紹介します。

これまで、ODR実装上の現時点で考えられる課題について整理し、ヒアリングを実施するなどして議論してまいりました。これらの内容を踏まえて、次年度に法務省が委託して実際に行われる実証実験において、さらなる課題の洗い出しや対応策が検討されるということをワーキングメンバーとしては期待しております。

加えて、こちらのワーキングメンバーの方では、来年度はAI技術の活用可能性についても、研究者等のヒアリングなども行って、議論していく必要があるだろうというふうに考えております。本来は、本年度でも議論できればよかったんですが、先ほど申し上げたとおり、ODR実装上の課題の整理にかなり時間を掛けて、丁寧な議論をしてまいりましたので、A

Iについてはまだ十分な議論ができておりませんので、これは来年度の課題だというふうに考えております。

そして、最後に、ワーキング・グループとしては、来年度に法務省さんが実施される実証実験について、こちらのワーキング・グループからも必要な助言を行うなどしていく必要があるのではないかとといったようなことも意見として出ております。

私からの報告は以上になります。

○垣内座長 どうもありがとうございました。

ただいま、周知・広報ワーキング・グループ、それから実装・AIワーキング・グループ、両ワーキング・グループの議論状況、あるいは今後の活動についての御意見等、御紹介ありましたけれども、これらについて、事務局から補足などありましたら、お願いしたいと思っております。

○竹内係長 ありがとうございます。

それでは、事務局の方から、次年度の各ワーキング・グループの在り方という点に関しまして、若干補足させていただきたいと思っております。

まず、周知・広報ワーキングにつきまして、次年度においても周知・広報ワーキングを継続実施し、一般国民の皆様への周知・広報に加え、企業の苦情担当者や、相談員の方や、士業団体などのADR実施主体の方々への周知・広報も議論していきたいと考えております。

また、周知・広報ワーキングにおいては、アクションプランにおける推進策の一つであるADR・ODRの手續実施者の育成関係について、研修等の在り方についても議論したいというふうに考えております。

続きまして、実装・AIワーキングにつきまして、次年度においても実装・AIワーキングを継続実施し、AI技術の活用可能性についても本格的に議論を開始したいと考えております。

また、来年度実施する予定の実証実験につきましても、必要に応じてワーキング・グループから御意見を頂戴できればと考えております。

事務局からは以上になります。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

来年度のワーキング・グループの活動に関しまして、今、事務局からは、両ワーキング・グループとも継続していただくということ、そして、周知・広報ワーキング・グループについては引き続き周知・広報に関する議論をしていただくということに加えて、これはアクションプランに含まれている項目の一つである手續実施者の研修等の在り方についても議論を進めていただくと、こういう御提案がありました。

また、他方、実装・AIワーキング・グループに関しましては、こちらもワーキング・グループを継続するということに加えて、今後さらに、AI技術の活用可能性についての議論を進めていただくと同時に、これも既に話題に出ております来年度にかけて実施される実証実験についても御意見を頂くということをお提案されているところです。

これらについて、委員の先生方の御意見を頂戴したいと思っておりますけれども、それに先立って、何か御説明の内容そのものについて御不明な点などあれば、まず御質問を承ればと思っております。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。

事務局の説明で、次年度の取組については理解しました。その中の周知の部分ですけれども、企業とかいろいろなところに周知していくという話の中で、抜けているなどちょっと思ったのが、市区町村ですね。やはり、国民に広く一般に認知してもらうということであれば、住民にとって身近な市町村レベルの様々な相談窓口の方の認知というのも高めていく必要があるのではないかというふうに感じますので、そちらの方も、ワーキングの中で検討していただければと思います。

以上でございます。

○垣内座長 御意見ありがとうございました。

周知・広報の関係で、市区町村の相談担当者等も視野に入れた検討が必要だという御指摘を頂きました。

説明内容についての御質問等は、渡邊委員、お願いいたします。

○渡邊委員

質問として2点ございます。

多分、前の会議で発言したと思うのですがけれども、A Iの議論を今後されていくということで、ワーキング・グループのメンバーとして技術者の方に入っていただく御予定というのは、どのようになっているのでしょうかというところが一つです。

また、ヒアリングを様々なところでされているというお話がございましたが、日本のODRはまだまだ創成期ということで、件数等もさほど多くないと予想しておりますが、既に様々な運用をしている海外の事業者等からヒアリングというのはされたのでしょうかという2点について、質問させて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。

では、今、御質問2点ありましたけれども、事務局の方からお答えお願いできますでしょうか。

○二宮部付 部付の二宮でございます。

渡邊先生から御質問がありました2点について答えさせていただきます。

まず1点目でございますけれども、正にA Iワーキング・グループの中でも、次年度以降、A Iの活用可能性を検討するに当たりまして、技術者の方ですとか研究者の方、そういった方々から知見を頂くということは必要であろうというふうな議論がなされているところでございます。

具体的にどういった方をお願いするかというところは、これまでのワーキング・グループで、まだ議論できていない状況でございますが、委員の皆様からも、こういった方に聞けばよいという提案をいただければ、ワーキング・グループで検討させていただければと考えております。

2点目でございますが、海外の事業者の方へのヒアリングはこれまで実施しておりません。

ただ、ワーキングの中でも、海外の事業者の方にも聞くのがよいのではないかというふうな御意見もあったところでございまして、また今後ワーキング・グループの中で、どのように、どういった形でそういった知見を得るかというふうなところも検討していく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。

それでは、そのほか、説明内容についての御質問等はよろしいでしょうか。

そういたしましたら、両ワーキング・グループの継続ということと、そこでテーマとして何を取り上げるのかということについて、先ほど御提案のありました周知・広報ワーキング・グループについては、周知・広報に加えて手続実施者の研修等の在り方、そして、実装・AIワーキング・グループについては、AI技術の活用という点に加えて実証実験について御意見を頂くということ、これらについては御異議はございませんでしょうか。

ありがとうございます。それでは、そうした点について、さらに議論を進めていただくということをお願いできればと思います。

議論を進めるに当たりまして、何か委員の先生方から御示唆を頂ける点があれば、この機会に頂戴できればというように考えておりますけれども。検討の内容についてですね。

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、ワーキング・グループの次年度の継続と、それからミッションについて承認されたということで、それはそれでいいと思いますが、前半に私の方から申し上げた今後の未済の施策との関係で、今、ワーキング・グループ2つあるわけですが、この2つのワーキング・グループに未済の施策を今後振っていくことになるのか、それとも、それとは別にワーキング・グループを作るのか、あるいは、ワーキング・グループという形ではなくて関係団体に委嘱したりするのか、今日お答えいただく必要はないかと思いますが、今後、残りの事項のアクションプランを作るときに、誰が担っていくのかと、そういう体制の面も含めて、アクションプランを作っていただければと思っております。

○垣内座長 ありがとうございます。

まだ未着手の項目等についての対応の在り方について、どういう体制で進めるのかという点も含めて、検討が必要であるという御指摘を頂いたところかと思えます。

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 斉藤です。

今の出井委員の御意見とも関連しますが、まず実装・AIワーキング・グループに関しての意見です。いよいよ令和5年度に実証実験が実際に行われる運びになると思いますが、実証実験の報告が上がるのが令和5年度の年度末の3月頃ですよ。とすると、その報告書にODRの実装についていろいろなことを考える素材が、詰まっているはずですが、来年の3月にならないと報告書が見れないとすれば、実装・AIワーキング・グループとしては、向こう1年ということではなくて、向こう2年というスパンで検討を進めていくという体制を取っていただくのがいいのかなと思いました。令和6年度が勝負の年という、そういうふうにも考えました。

それから、もう一つ、今度は周知・広報ワーキング・グループの関係ですが、先ほど、相談機関、士業を含めた相談機関というのを周知・広報の一つの対象として考えたかどうかというお話が鯉淵委員からもあったと思えます。

そういう点では、実は日弁連なんかでも、15年前ぐらいから、やはり会員にどうやったらADRを知ってもらうかということが、とても重要だという認識を持っています。

というのは、紛争性のある相談が集まる場所というのは、個々の弁護士会員なんですよ。それは弁護士に限らず、各士業の方々もそうだと思います。紛争性のある相談が集まる場所

は、一般の相談機関以外では、やはり各士業の会員の一般会員の方々だと思います。そこにODRの周知度を高めていくというのはものすごく重要です。そういう意味では、例えば弁護士会でも、司法書士会でも、各単位会がありますよね。各単位会の中でADRの実績が顕著な単位会ではおそらく会員への周知が非常に進んでいるはずなので、そういう単位会に着目して調査などをされるといいのではないかなというふうに思いました。

私からは以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 すみません、1点だけ。

次年度は、コロナの方も大分落ち着いてきますので、確かにODR、オンラインがメインですけれども、実際、周知・広報だとか、いろいろ研修、教育関係だとか、もろもろやっていくに当たっては、やはりリアルな面もハイブリッドで考えていったいいのではないかと思いますので、それを効果的に利用していただければというふうに感じました。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、続きまして、保木口委員、お願いいたします。

○保木口委員 私、先ほど出井委員のお話を聞きまして、確かにやらなくてはいけないこと、たくさんあるんだなというのを実感しまして、それをこの短い期間で同時進行で進めていくのはさぞや大変かと思えます。

それぞれ検討のタイミング、進める順番や優先順位があると思いますので、例えばそういった辺りは、親会の方で審議し、それを、ワーキングさんの方で具体化していただくというような形もあるかと思いました。あとは、やはり実証実験をせっかくやるからには、そこに多くの相談を寄せてもらわないと、その後の課題抽出もできないので、まずは相談窓口開設に向けて、こういうことをやります、やっていますということを多くの人々に知ってもらうための周知が重要です。自治体の相談担当部署ですとか弁護士会、消費生活センター等というのがまず優先で、そういうところの人々に知っていただく工夫をした上で、3月末に出てくる課題について、みんなで詰めていくというような流れになるのかなと思いたしたので、ちょっと述べさせていただきます。

○垣内座長 ありがとうございます。

優先順位ですとか、それに応じた進め方を考えていく必要があるということで、まずは周知というところが出発点ではないかという御指摘も頂いたかと思えます。

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。これまでの御意見については異存はございません。

次年度に向けて2点、ちょっと御意見を述べさせていただきたいと思っているのが、1点目がチャット相談普及のための支援対策についてです。

つまり、ODRの将来像として、相談からADRへの一連の流れのワンストップという姿があって、実証実験もこのような目的を持って行うものと理解をしておりますけれども、ADR・ODRの活性化による司法アクセスの拡充といった観点に立つと、そのような実証実験に加えて、チャット型の相談について、法テラスの法律相談扶助対象とするなど、広く弁護士、司法書士が取組を強化できるような普及促進策の検討、こういったものも、相談フェ

ーズとして独立したチャット型の相談の普及に向けても、併せて尽力する必要があるように思いました。

といいますのも、当連合会では昨年末、多重債務相談について、チャット型の相談を実施しましたけれども、通常相談ができないような時間帯に深刻な相談が寄せられています。こういった結果を踏まえすと、チャット型の相談は、相談案件の潜在化を防止するなど有用性が高く、司法アクセスの拡充につながる手段と考えています。

もちろん、ADR・ODR向きの事件ばかりということではないので、比較的アクセスがしやすいチャット相談を社会に浸透させることによって、ADR・ODRフェーズへの移行を試行する素地が醸成されるのではないかというふうに期待をしているからです。

二つ目は、裁判所とのリンク関係なんですが、先般、日本ODR協会の学習会において、渡邊真由先生のカナダの視察の報告を先行して伺ったところですが、貸付トラブル少額事件の事件類型について、チャット機能を利用したオンライン裁判所が管轄しているというお話が大変参考になりました。我が国に置いて、一足飛びに同様の裁判所の体制の構築を求めるものではありませんけれども、ODRの普及という観点に立ちますと、例えば今後の裁判IT化とのリンクなども視野に入れて、裁判所ホームページ上で「かいけつサポート」、ホームページに誘導するという方策も考えられるのではないかなと思いました。

ODRは、裁判所外で簡易迅速の短期間の手続解決にトライできる点にも魅力があると考えられますので、例えばODRで2週間程度の紛争解決にトライしてみて、不調に終わった場合はIT化後の民事裁判を利用するという動線の制度設計を検討することも意義があるように思いました。

以上です。長くなりました、すみません。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

相談そのものの利用アクセスをさらにチャット等の活用で拡大させるという点と、さらに、そこから裁判所へのリンクということも、IT化とも関連して考えてはどうかという貴重な御提言を頂いたかと思えます。

渡邊委員、お願いいたします。

○渡邊委員 渡邊です。ありがとうございます。

本日の議論を伺いまして、また先ほど、前半に出井委員からのコメントにもあったように、ODRを社会に普及するために様々にやるべきことがある中で、法務省の事務局の皆さんにおかれましては、日々試行錯誤の中で対応してくださっていることに、まず心より感謝申し上げたいと思います。

その上で、様々に意見をお伝えさせていただいているのは、やはり来年度の実証実験というのがODRの普及にとって非常に重要になるのではないかと、そのように考えているからにはほかなりません。

第一に、最近ですと、生成AI（ジェネレーティブAI）といった技術が広く社会でも知られるようになりましたが、技術の進展のスピードというものが非常に速くなっている状況です。もちろん議論すること自体も重要ですが、議論のスピードを社会のデジタル化の進展の状況に歩みを合わせてやっていくことが重要なのではないかということが全体を通しての意見としてあります。

もう一つ、実証実験についてですけれども、やはり実証実験ですので、具体的に何を実現

したいのかというところを明確にする必要が、やはりあるのではないかと考えています。

諸外国のODRを研究する中で、うまくいっている例というのを見ますと、幅広く扱うというより、具体的な課題を解決するためにODRを使うというアプローチが多くございます。例えば、以前検討会等で報告いたしました、アメリカのユタ州では、欠席裁判率を下げるという目標を達成するためにODRを使う、ミシガン州では、養育費の回収率を高めるためにODRを使うといったようなアプローチです。

ですので、何か仮説を立てて、その仮説に基づいた実施をし、その上で検証していくというサイクルを是非回していただきたいなと考えています。

これは、先ほど保木口委員からもお話がございましたが、焦点が定まっているからこそ使ってほしい方に対してメッセージを発信できる、それによって使ってもらえる方の人数を増やすことができる。使ってもらって、本当にODRというものが便利で使いやすいものだと、ユーザーの方が感じてくだされば、それが口コミとして、今の現代社会であれば、SNS等もございますので、広まっていくのかなと考えています。

そういう意味で、メディアに取り上げていただくというお話も本日何度か出てきましたが、今回の実証実験がニュース性のあるものとして実施されるということが重要だと考えます。ニュース性があるというのは、これはただの例でしかございませんけれども、一般の方が聞いたときに、なるほど、今まで1年掛かっていたものが1か月に短くなったのかなど、ADR・ODRの便利さや使い勝手の良さといったものがニュースとして伝わるような、そのエッセンスが実証実験の中から生まれてくるとよいのかなと考えております。

なかなか難しいところもたくさんあるのだと思いますが、何かお役に立てることがあればと考えておりますので、この推進会議での議論を通して、良い方向に日本のODRが進んでいくとよいなと考えているところです。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

実証実験の進め方について、特にターゲットとなるユーザーを明確に想定して考えるということの重要性ですとか、あるいは実証実験を行うということが、周知・広報の面でも非常に重要な意味を持つということを意識して、メディアへの露出等も考える必要があるのではないかと御示唆も頂いたように思います。どうもありがとうございます。

続きまして、山田委員、お願いできますでしょうか。

○山田委員 山田でございます。時間のないところ、申し訳ありません。

大きなものと、あと小さなことで、三つほどというふうに考えております。

一つは、比較的大きなところですが、本日、今後、手続実施者の研修の在り方についても新たに取り上げるというお話がございました。

これ自体は、もちろん重要なことだと思いますけれども、その際に、ODR固有の技術的なことであるのか、それとも基礎となっているような交渉とか、あるいはADRの在り方といったようなところも含めるのか、後者の方も重要で、両者を組み合わせるのが適切だと思いますけれども、そのようなことも併せて、是非御検討いただければと存じます。

そして、これも短期目標のところにあることですが、研修の際に、調停人としての倫理ですとか、あるいは手続におけるルールのようなもの、これは事務局からも御紹介ありましたとおり、諸外国において議論が進んでいるところでもありますし、ODR固有あるいは

AIを含めた様々な議論の展開が今後あるだろうというところです。

ですので、これ自体は、中期目標までかかるところかもしれませんが、研修とも深く関連するところですので、併せて御検討いただければと思います。

そして、そうなりますと、ワーキング・グループにさらに追加するというには、あまりに重いお話のような感じもいたしますので、先ほど出井委員からも御発言ありました、あるいは保木口委員からも御発言ありましたが、適宜のデレゲーションの分担を御検討いただければと思います。

あとは、周知・広報に関する細かい話なんですけれども、第1点は、オンライン・フォーラム、非常に有益なお話だったかと思います。ただ、法務省としての施策はADR週間で行いましたよということは重要だったかと思いますが、関心のある方もこの時期に参加できているとも限りませんし、ああいう有益な内容を、例えばADR機関の研修等で後々使っていくことも大いに考えられるところです。発信するだけではなくて、浸透ということも考えていただければと思います。

そういう意味で、例えばオンライン・フォーラムですとか、その他これまで蓄積されてきた重要なコンテンツについて集中的なアーカイブ化をして、そこに行けば大体今の日本のADR・ODRの状況が分かるというような場（サイト）の設定を御検討いただければと思うのが1点です。

それから、2点目として、ADRとかODRを周知するというのはなかなか難しいことで、具体的な紛争との関係でこういう役に立つんですよということの方が、恐らくアピールをするのではないかと思いますので、法務省さんとして、特定の紛争を対象とするADRを推すわけにいかないということはよく分かってはおりますけれども、少し具体的な紛争との関係での周知ということもお考えいただければと思います。

第3に、ODRの固有の事情として、ニーズの考え方が、ユーザーのものとサービス提供者側、これは例えば企業の苦情処理の延長線上でインセンティブを考える場合と、独立の士業等が考える場合とが別のものであり得ますが、それぞれ異なるんだろうと思います。利用者、企業と、それから独立の第3者ということですね。特に2番目の企業の苦情処理の延長でODRを考える際のインセンティブであるとかメリットということについては、必ずしも十分に浸透しているとは言えないと感じます。

これは、一般には法務省が管轄しないところかもしれませんが、例えば仲裁の振興目的ですと、企業の担当者等に宣伝をすることで、非常に理解が深まるというようなこともあります。ODRについても、是非苦情処理の延長に位置づけるというインセンティブ等についても周知・広報をお考えいただけると、大変有り難いかなというふうに存じます。

すみません、長くなりましたが、以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。いずれも貴重な御指摘3点頂いたかと思います。

では、上田委員、続いてお願いできますでしょうか。

○上田委員 時間が尽きているところ、申し訳ありません。

全体的な方向性や、既に委員の先生方から挙げられた御意見については異存ありませんので、主に来年度に関連するごく細かい点についてのみ、手短かに申し上げたいと思います。

実証実験のお話を伺っておりますと、事業者と法務省やワーキング・グループと適宜協議の機会があるものと理解しましたので、そうしますと、実証実験についても、年度末に1回

報告をしてもらうというだけではなくて、中間報告のようなものもあり得るのではないかなど考えました。

あと、これも実証実験ですけれども、お話を伺っておりますと、周知・広報ワーキング・グループとの緊密な連携というのが、特に来年度はなされることが望ましいのではないかと感じた次第です。

このように、特に実証実験についてですけれども、恐らく今回の実証実験は、1年間ワンサイクルという考え方より、もう少し細かな複数の段階なりサイクルで考え、見ていく必要があると思います。そうすると、既に渡邊委員から御意見ありましたけれども、特に来年度については、例えばその各段階やサイクルを評価するために、親会の頻度を上げるということも一考に値するのではないかなど愚考いたしました。

すみません、大した意見ではありませんが、以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございました。いずれも大変もったもな御指摘ではないかというふうに思います。

既に全般にわたる御意見も含めて御発言を頂いているところかと思っておりますけれども、ODR推進全般について、さらにこの場で御意見を頂ける点がありましたら、お願いできればと思いますが、時間を超過しております大変恐縮ですけれども、さらにございますでしょうか。よろしいでしょうか。

これまでに既に全ての委員の方々に御発言は頂いているというふうに認識しておりますので、よろしければ、それでは意見交換につきましては、私の不手際で大変時間が過ぎまして恐縮ですけれども、一旦これまでということにさせていただきます。最後に事務局から事務連絡等ありましたら、お願いできればと思います。

○竹内係長 次年度のODR推進会議につきましては、本日現在、詳細な日程等は決まっておりますので、具体的な日程等は改めて調整させていただきたいと思っております。

委員の皆様におかれましては、御多忙のところ大変恐縮ではございますが、御参加のほど、どうぞよろしく願いいたします。

また、来年度以降も引き続き、12月1日からADR週間、ADRの日を実施する予定でございますので、御参加の皆様におかれましては、御所属先などで同期間中に広報イベントなどを企画いただき、ADR・ODRの周知・広報に御協力を頂きますようお願い申し上げます。

○垣内座長 ありがとうございます。

今お話しありました、次回開催等については今後調整ということですが、もっとやりたいという非常に前向きな御意見も複数頂いたところかと思っておりますので、その辺りも踏まえて御検討いただくということかなと思います。

それでは、時間が超過いたしまして、大変恐縮に存じますけれども、予定していた議題について、一通り御意見を頂戴したかと思っておりますので、本日の会議は以上で終了とさせていただきます。

本日、大変活発な御議論を頂きまして、誠にありがとうございました。

それでは、これで終了いたします。