

	ODRの課題	問題点 (ウェブ会議型、チャット型)	現状の対応策
1	本人確認手続	<p>【共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他人によるなりすまし <p>【チャット型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人確認がより難しい ・手続途中での入れ替わりへの対応が困難 	<p>【ウェブ会議型】</p> <p>免許証等のカメラへの提示</p> <p>【チャット型】</p> <p>事前に身分証明書の写しを提出（和解成立時にはより厳格な確認）</p>
2	秘密保持 (セキュリティ体制・措置を含む)	<p>【共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネット上での第三者による覗き見 ・当事者による撮影、録画等・配信 ・物理的な第三者による会議の覗き見 ・第三者による指示等のリスク 	<ul style="list-style-type: none"> ・Web会議へのアクセス権限の適切な管理、やり取りの暗号化、アプリ自体の脆弱性の除去、参加者の使用端末にウィルス対策を実施 ・放送、録画等の禁止又は相手方等の許可の義務付けや説明 ・参加場所を周辺に第三者がいない空間に限定 (・部屋を当事者に制限、開始前に当事者にウェブカメラで部屋の室内を写してもらい第三者が存在していないか確認)
3	心証形成・本人の説得	<p>【ウェブ会議型】 (対面と比較して)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・表情を読み取りづらい ・音声聞き取りづらい <p>【チャット型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文面でしか判断できない ・文章のみで解決に後ろ向きな当事者の説得が難しい場合がある 	
4	和解契約の作成・和解合意担保の方法	<p>【共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・和解合意の真性を担保する手段 ・紙媒体による和解合意書の作成には時間と手間がかかる 	<p>【共通】</p> <p>電子証明書等の採用</p>
5	手数料の徴収	<p>【共通】</p> <p>手数料徴収の方法、タイミング</p>	<p>【共通】</p> <p>申立手数料の納付確認後に期日を設定</p>
6	記録の保存	<p>【共通】</p> <p>記録の保存方法</p>	<p>【共通】</p> <p>紙による保存、電子データの保存</p>
7	当事者の利便性の向上に伴う手続実施者側の負担の増加	<p>【共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間、休日の対応 <p>【チャット型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当事者の反応がない ・受信者のネガティブな受け取り 	<p>【チャット型】</p> <p>AIによる送信前の確認等</p>
8	手続実施者への研修	<p>【共通】</p> <p>オンライン固有の留意点、手法が必要</p>	
9	相談機関との連携	<p>【共通】</p> <p>相談機関とODR機関のデータ連携</p>	

	ODRの課題	問題点 (ウェブ会議型、チャット型)	現状の対応策
10	案件、やり取りの内容等に応じたツールの選択 (相談フェーズを含む) (3と共通)	【チャット型】 案件、やり取りの内容によってはチャットになじまない場合もある(文面から内容が把握しにくい場合等)	
11	利用者のITリテラシー	【共通】 ・当事者がそもそもスマートフォン、PCを利用できない場合がある ・当事者がデバイスやアプリケーションの利用に不慣れ	【共通】 利用者によって、ODR、対面を使い分ける
12	相手方の応諾	【共通】 メールのみだと応諾率が落ちる	【共通】 電話等による補足等 メール等の文面等による工夫の可能性