

日本における ODR の社会実装を促進する方策等を  
検討するための調査研究

2023 年 3 月  
一般財団法人日本 ODR 協会

# 目次

I. 本調査の目的.....	4
1. 調査研究事項.....	5
2. 調査方法.....	5
(1) 現地調査.....	5
(2) 文献等調査.....	6
(3) 調査担当.....	6
(4) 留意点.....	6
II. CRT の概要.....	8
1. ODR 関係プロジェクトの開始の経緯、内部的検討等の実態.....	8
(1) CRT (Civil Resolution Tribunal) とは.....	8
(2) BC 州の民間型 ADR 制度.....	9
(3) CRT の基本理念.....	11
(4) プロジェクト開始の経緯.....	16
2. 現地における ODR の運用方法、技術的・制度的問題の実態とこれに対する対応の在り方.....	19
(1) 運営体制.....	19
① 組織体制.....	19
② 年間予算.....	20
③ 利用手数料.....	21
④ 紛争一件あたりの費用.....	23
(2) 紛争解決手続.....	24
① 紛争類型.....	24
② 紛争解決のプロセス.....	26
(3) 利用属性及び利用状況.....	29
① 属性及び年代.....	29
② 接続端末.....	30
③ 利用料の支払方法.....	31
(4) 各種統計データ.....	32
① ソリューション・エクスプローラーの利用件数.....	32
② 申立件数及び既決件数.....	33
③ 終局区分（全体及び紛争類型別）.....	35
(5) 技術的・制度的問題の実態とこれに対する対応の在り方.....	38
① 技術的問題.....	38
② ODR に関する制度的問題への対応.....	39
3. 現地における ODR 利用者の関心、満足度等の実態、それらを踏まえた制度改善の検討・取組状況等.....	41
(1) 利用者満足度調査.....	41
① 調査方法及び公開方法.....	41
② 利用者満足度に関する調査項目及び回答結果.....	42
(2) 制度改善の検討・取組状況等.....	43
4. ODR に関する広報活動の現状、AI 関連技術の開発検討状況、CRT のウェブサイトにおける利用者への情報提供、わが国における ODR の社会実装、ODR 事業者・参入希望者への支援として有益となる事項.....	45

(1) ODR に関する広報活動の現状 .....	45
(2) AI 関連技術の開発検討状況 .....	46
(3) ウェブサイトにおける利用者への情報提供 .....	46
(4) わが国における ODR の社会実装、ODR 事業者・参入希望者への支援として有益となる事項 .....	50
<b>III. まとめ（日本社会における ODR の浸透に向けて） .....</b>	<b>52</b>
1. 基本的な考え方 .....	52
(1) 紛争当事者のニーズとは何か .....	53
(2) どのような社会課題を解決しようとしているのか .....	53
(3) ODR プラットフォームで何を実現するのか .....	53
2. 日本で ODR を浸透するための課題と対応策 .....	53
(1) 柔軟な「デザイン」ができる体制づくり .....	54
(2) ODR を取り巻く「エコシステム」をつくる .....	55
<b>IV. 参考情報（主に ODR 事業者・参入事業者向け） .....</b>	<b>57</b>
1. CRT のプロセスフロー .....	57
(1) ソリューション・エクスプローラー .....	57
① トラブル状況の診断 .....	57
② 申立て（アカウント作成） .....	60
③ 申立て（申立内容に関する情報の入力） .....	61
④ 相手方の応諾 .....	64
(2) 当事者間交渉 .....	67
<b>V. 海外調査研究を踏まえた ODR に関する Q&amp;A .....</b>	<b>68</b>
1. ODR 全般について .....	68
2. ODR の技術について .....	70

## I. 本調査の目的

ADR (Alternative Dispute Resolution(裁判外紛争解決手続))は、手続の柔軟性、簡易・迅速性、非公開性、紛争内容に応じた専門家の活用等の特長を有し、デジタル技術を活用してADRをオンライン上で実施するODR(Online Dispute Resolution)は、これらの特長に加え、時間的・場所的制約を受けず、コストが大幅に削減され得る、対面・移動に伴う心理的負担も大幅に軽減することができるといったメリットを有する。このようにODRは、ADRによる公正かつ適正な紛争解決の可能性を大幅に広げることが期待され、デジタル社会、ウィズコロナ時代において不可欠な司法インフラとして、今後、その重要性が急速に高まっていくと考えられる。また、コスト、当事者間の距離、身体的な障がい等の様々な事情から、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公正かつ適正な解決の場を提供することにより、「全ての人々に司法へのアクセスを提供する」というSDGsに掲げられた目標の達成にも大いに寄与することが期待される。

ODRの社会実装の状況については、欧米諸国では、民間事業者が電子商取引に起因する国内・国際紛争等を取り扱うODRを本格的に稼働させているほか、司法型・行政型ODRの導入が進んでおり、アジア諸国でもODRの社会実装に向けた動きが活発化してきている。

他方で、我が国では諸外国に比べるとODRの社会実装は遅れているといわざるを得ない状況にあり、国としてODR先進国の社会実装の現状やプロセスを調査研究し、ODR事業者や参入希望者が活用できるよう成果を還元することが重要である。

本件調査研究は、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する。具体的には、司法型ODRの成功例として知られる、カナダ・ブリティッシュコロンビア州のCivil Resolution Tribunal（以下、「CRT」とする）の運用状況を把握するために実施した現地調査および文献調査より得られた知見をまとめたものであるが、本稿中、意見にわたる部分は、筆者の個人的見解であることをあらかじめお断りする。

## 1. 調査研究事項

当協会を受託をした調査事項は以下のとおりである。

- CRT における ODR 関係プロジェクトの開始の経緯、内部的検討等の実態
- CRT における ODR の運用方法及び技術的・制度的問題の実態並びにこれに対する対応の在り方
- CRT における ODR 利用者の関心、満足度等の実態及びそれらを踏まえた制度改善の検討・取組状況等
- ODR に関する広報活動の現状、AI 関連技術の開発検討状況及び CRT のウェブサイトにおける利用者への情報提供の在り方等、わが国における ODR の社会実装、ODR 事業者・参入希望者への支援として有益となる事項

## 2. 調査方法

### (1) 現地調査

カナダ・ブリティッシュコロンビア州の CRT が運営する ODR プラットフォームの運用状況及び運営体制等を調査するため、研究者が現地に訪問して職員らにヒアリングを行った。

<現地における調査協力者>

Kandis McCall, Executive Director and Registrar<sup>1</sup>

Samantha Lawrence, Director of Intake and Deputy Registrar

Chantal Reese, Manager of Intake

Alison Wake, Senior Case Manager

Wendy Wall, Communications Specialist

Sandy Wagner, Senior Resolution Support Clerk

Jessica Samuel, Supervisor, TDP (Tribunal Decision Plan)

---

<sup>1</sup> 特に、エグゼクティブディレクターの Kandis MacCall 氏には、今回の調査を行う前段階の準備・調整に関するご協力から始まり、現地での対応、帰国後の追加調査や各種データの提供など多岐にわたるご支援を賜った。記して感謝申し上げる。

## (2) 文献等調査

本調査研究を実施するにあたり、参照した文献等は以下のとおりである。本レポートでは多数のグラフや写真を引用しているが、すべて CRT から提供を受けたものであり掲載につき許諾を受けた。

- CRT 公式ウェブサイト<sup>2</sup>
- CRT Annual Report (2016 年～2022 年)<sup>3</sup>
- CRT より提供された各種統計資料及びスライド等資料 (非公開)
- An Overview of the CRT Process -Presentation by Simmi K. Sandhu, Chair (APEC ODR Collaborative Framework Workshop in Tokyo, December 7, 2022)

図表については、元の内容を参照できるようにレポートの画像をそのまま掲載した上で、本文の中でその内容につき日本語にて多少の説明をしている。断りのない限り、図表は 2021 年～2022 年の CRT Annual Report (アニュアルレポート) から引用したものである。また、当該調査報告書で引用する URL は 2023 年 1 月末時点のものである。

## (3) 調査担当

日本 ODR 協会理事である渡邊真由 (立教大学法学部特任准教授) が本報告書に関わる調査研究及び執筆を行った (カナダにおける現地調査は 2022 年 10 月 1 日～10 月 6 日に実施)。

## (4) 留意点

- 本調査報告書は、カナダの ODR 運用状況について、現地調査をした内容について考察をし、日本での ODR の社会実装に向けた検討をすることを主な目的としており、BC 州の法制度を包括的に調査するものではない。また、日本の法制度と異なる部分や適切な日本語訳がないところがあることに留意されたい。
- 本調査報告書は、主にカナダの中でもブリティッシュ・コロンビア州のみを調査対象としている。カナダでは、BC 州以外にも各種 ODR プロジェクト

---

<sup>2</sup> <https://civilresolutionbc.ca/>

<sup>3</sup> <https://civilresolutionbc.ca/about-the-crt/reports-and-publications/>

が進展しているが、その多くが公的機関により運営されている司法・行政型 ODR である。

## II. CRT の概要

### 1. ODR 関係プロジェクトの開始の経緯、内部的検討等の実態

#### (1) CRT (Civil Resolution Tribunal) とは

CRT とは、カナダのブリティッシュ・コロンビア州 (以下、「BC 州」という) に設置されたオンライン法廷であり<sup>4</sup>、BC 州における司法制度の一部を構成する公的機関である【写真 1】。

2012 年に制定された Civil Resolution Tribunal Act に基づき設置された組織であるが<sup>5</sup>、特定の紛争類型については CRT の管轄となっている。具体例やフロー等の詳細については後述するが、すでに 5 年を超える運用実績があり、また優れたデザインや高い利用者満足度も相まって、世界的にも ODR の成功事例として認識されている。

#### 【写真 1】 オフィスの様子

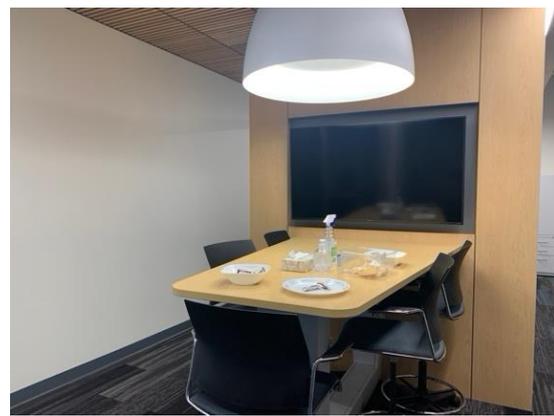
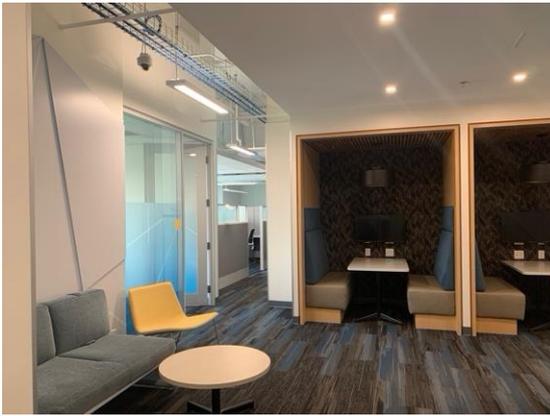


【写真左】 オフィスの入口、ビルの 2 フロアを利用して業務を行なっている。【写真右】 プライバシールームと名付けられた部屋で、PC が設置された個室がいくつか設置されている。この部屋の中で当事者等とビデオ会議ができる。

---

<sup>4</sup> CRT は BC 州政府が設置した組織であるが BC 州における司法制度の一部として、特定の紛争については CRT の管轄となっていることから本調査報告書では「(オンライン)法廷」と訳している (The CRT is an independent, quasi-judicial tribunal)。なお、「Tribunal」の日本語訳として「裁判所」、「法廷」、「(行政) 審判所」がある (小山貞夫編著『英米法律語辞典』(研究社・2011) 1143 頁参照)

<sup>5</sup> Civil Resolution Tribunal Act, Assented to May 31, 2012  
([https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/12025\\_01](https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/12025_01))



〔写真左・右〕フロア内には対面及びビデオ会議が同時にできる設備が各所に整備されている。なお、コロナ禍の前から職員の多くがリモートワークをしていたとのことで、ステイホーム政策が実施されていた期間中も、特に業務の遅延等の影響は生じなかったとのことである。

## (2) BC 州の民間型 ADR 制度

CRT は BC 州が運営をする司法型 ODR であるが、BC 州では、それ以外にも公的機関が運営する各種 ADR<sup>6</sup>や、民間型 ADR を利用することができる。

BC 州では、メディエーション関連の事業を行う場合、資格等を取る必要がないので、個人がメディエーターと名乗り、自由に業務を開始することができる。他方で、利用を検討している人からすると、調停人の質を知ることが難しい。そこで、原則、資格を不要としつつ、希望者は認証制度に登録することができる仕組みとなっている。

これを実施しているのがカナダ連邦政府や BC 州政府の財政支援により運営をしている NPO 団体「Mediate BC (メディエート BC)」で、一定の水準を満たしたメディエーターは Registered Roster Mediator (RRM) の認証者として、Mediate BC の名簿に登録をすることができる。認証を受けると、メディエーターは自分のプロフィールを当該ウェブサイトに掲載することができ、利用希望者はサイト内で認証メディエーターの検索をすることができる【写真 2、3】。

Mediate BC のメディエーターの検索機能とは、文字通りメディエーターをインターネットで探すことができる機能のことで、当事者が紛争類型を選択すると、メディエーターのプロフィールが掲載された一覧ページに誘導される。このページでは、各メディエーターの名前、顔写真、連絡先のほか経歴や専門分野な

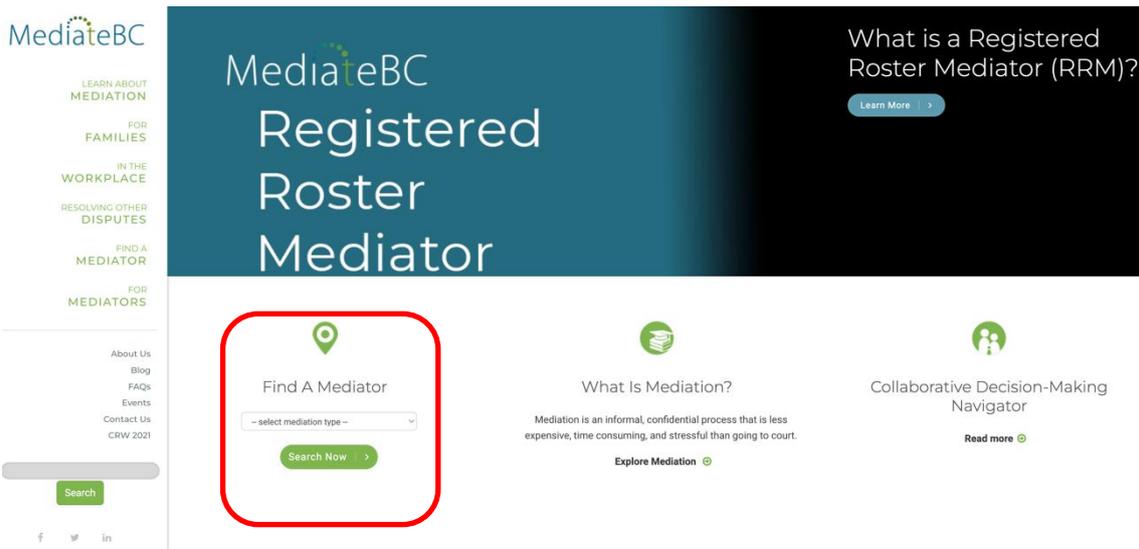
---

<sup>6</sup> BC 州における ADR の例については以下のリンクを参照のこと  
(<https://alpha.gov.bc.ca/gov/content/justice/about-bcs-justice-system/mediation>)、  
(<https://adrbc.com/>)。

どを閲覧することができるので、一覧の中からメディエーターを選び、連絡をとることができるようになっている<sup>7</sup>。

例えば、民事事件を専門とするメディエーターは 153 名、家事事件を専門とするメディエーターは 90 名が登録されている（2023 年 3 月時点）。他には、メディエーターが業務を行なっている場所、利用可能な言語、価格帯、オンラインメディエーションの利用可否などを検索することができる。

## 【写真 2】 Mediate BC（ホーム画面）



赤枠の中に「Find A Mediator（メディエーターを見つける）」という記載があり、「select mediation type（メディエーションのタイプを選択する）」をクリックすると、Civil（民事）、Family（家事）等の選択肢が示されるので、その中から該当するものを選ぶ。「Search Now（今すぐ検索する）」をクリックすると、認証メディエーターのプロフィールが表示される。

<sup>7</sup> BC 州における民間型 ADR については以下のリンクを参照のこと（<https://www.mediatebc.com/>）。

### 【写真3】 Mediate BC（メディエーター検索画面）

CIVIL MEDIATORS FAMILY MEDIATORS CHILD PROTECTION MEDIATORS MED-ARBITRATORS IMPORTANT INFORMATION

Find A Registered Roster Mediator  
CIVIL ROSTER

Before choosing a mediator, please read this [important information](#) about the rosters, including a section on "Associate" mediators and a disclaimer.

Keyword Search

Advanced Filter Options

Practice Area  
- Any -

Additional Languages  
- Any -  Online Mediation  Indigenous Mediator

Location  
- Any -  Willing to travel to my location (Additional fees may apply)

Hourly Fee Range\*  
\$ \$\$\$\$

さらに高度な検索をしたい場合は、この画面から行うことができる。キーワード検索ができることに加えて、メディエーターの拠点や専門分野、言語、オンライン調停の可否、価格帯などから絞り込むことができる。

### (3) CRT の基本理念

CRT では、紛争解決サービスの提供主体として、次の5つを基本理念として掲げている。

- Timely（タイムリー、時宜にかなった）
- Flexible（フレキシブル、柔軟）
- Accessible（アクセシブル、アクセスしやすい）
- Affordable（アフォードダブル、利用しやすい価格）
- Efficient（エフィシエント、効率的である）

第一に、「タイムリー」であるが「長引く法的紛争は、当事者の身体的、精神的、経済的なウェルビーイングを損なう」として、CRT では、できるだけ早い段階で当事者が必要な支援を得られるよう「ソリューション・エクスプローラー」というオンライン情報提供ツールを運用している（実際の画面については「IV. 参考情報（主に ODR 事業者・参入事業者向け）」参照）。

ソリューション・エクスプローラーとは、紛争解決に関する法的情報やそれらのトラブル解決の選択肢を自動的に示す機能を持つオンラインツールである。トラブルに直面した当事者が当該サービスのページにアクセスし、画面上に示される質問に回答をしていくと、その回答内容に基づき、当該利用者にとって必要だと思われる情報が画面上に示される。

他には、いくつかの段階を経て、書類の作成が必要という診断に至った場合は、書類の自動作成ツールのページが表示される。具体的には、テンプレートが表示されるので、それに従い各項目に情報を入力すると、自動で書類を作成することができる。そのため、法律の専門家でなくても、保険金の請求や各種申立てに必要な書類が作成できる。その利便性から、CRT の各種サービスの中でも、この機能の利用者数が最も多いとのことであった。

このようなツールを CRT が提供しているのも「タイムリー」な情報提供を実現することで、専門家に頼ることなく、自分の望む時間に問題解決に必要な情報を取得し、必要だと思われるアクションを当事者本人が主体的に取ることができるからである。

2021 年 4 月 1 日から 2022 年 3 月 31 日の利用実績をみると、ソリューション・エクスプローラーの利用件数、37,903 件のうち、申立てに至った割合は 14% となっている<sup>8</sup>。必要な情報が得られたことにより、申立てに至る前の段階で一定数の問題が解決していると解することもでき、このような診断ツールが紛争予防・解決の役割を果たしていることが示唆される<sup>9</sup>。

第二に、「柔軟性」であるが、CRT では当事者間相互の協調的なアプローチで紛争解決をすることを推奨しており、当事者同士での問題解決を支援するためのツールやサービスが各種提供されている。あくまでも CRT による判断は最終手段であると位置づけ、それよりも前の段階に、当事者同士の合意によって紛争解決をすることを促している。

具体的には、前項で説明をしたソリューション・エクスプローラーは、24 時間 365 日無料で利用することができるほか、CRT の過去の判断例は全て CRT のウェブサイト内で検索することができる<sup>10</sup>。

当事者同士の交渉フェーズにおいても、交渉を円滑に進めるためのヒントなどの情報を得ることができたり、オンラインツールの利用ができる<sup>11</sup>。その上で当事者同士では解決が困難である場合には、ケースマネージャー（弁護士）が話し合いに関与する。このような段階的なアプローチをとることで、紛争の内容や

---

<sup>8</sup> CRT では、STRATA（コンドミニアム）に関する紛争、少額紛争、自動車事故関連の紛争、BC Societies, and housing and community service cooperative associations と呼ばれる NPO 法人等に関する紛争等を扱っている。

<sup>9</sup> CRT では、ソリューション・エクスプローラーの利用状況に関するアクセス解析をしており（例えば、閲覧したページや離脱したページ等）、その分析結果をみると、当該サービスで情報を得られたことにより、問題解決へと至ったことが示唆される利用状況が示されているのだという。

<sup>10</sup> <https://decisions.civilresolutionbc.ca/crt/en/nav.do>

<sup>11</sup> <https://civilresolutionbc.ca/help/what-is-negotiation/>

当該当事者のニーズに応じて、必要な支援を受けられるよう、柔軟な制度設計を行なっている。

第三に、「アクセシブル」であるが、日本語では「アクセシビリティ」と言われることもあり、文字通り、アクセスのしやすさに関する指標である。オンラインサービスにおいては、多様な特性を持つ人が当該ウェブサイトを利用したときに、円滑に利用できるかという点に着目した概念であり、近年「ウェブアクセシビリティ」としてその重要性が認識されている<sup>12</sup>。

この点、CRT はオンライン法廷であり、電子的にプロセスを進めることができるのが特徴であるが、CRT のウェブサイトは、ウェブアクセシビリティへの配慮がなされたデザインがなされている（デザインの例については「II. 4(3)ウェブサイトにおける利用者への情報提供」参照）。また、CRT へのアクセス方法をウェブサイト限定しておらず、Eメールや電話、ビデオ会議といったオンラインコミュニケーションの方法を利用できることに加えて、BC 州内 62 ヶ所に設置された「Service BC（サービス BC）」<sup>13</sup>と呼ばれる公的窓口にて対面で手続きをすることができる。

2021年4月1日から2022年3月31日の実績をみると、CRT に申立てをした人のうち、99%以上が CRT のオンラインサービスを利用しており、それ以外の方法でサービスを利用するケースは極めて稀であるが、アクセシビリティの確保という観点から、多様なアクセス方法を用意している。

この点、日本においても、ODR の社会実装に関する議論と関連して「デジタルデバイド」の問題が指摘されることがあるが、CRT では「オンラインサービスの提供は、アクセシビリティとインクルーシビリティ（包括性）を高めるために行っている数多くの取り組みの一つに過ぎない」として、すべてをオンラインに移行するのではなく、多様な利用者に配慮してサービス設計を行なうことをその方針として掲げている。

この例からも、オンライン化を推進することでデジタル機器やインターネットサービスを使い慣れていない人を排除するのではなく、サービスの提供方法

---

<sup>12</sup> 例えば、デジタル庁「ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」等

(<https://www.digital.go.jp/resources/introduction-to-web-accessibility-guidebook/>)

<sup>13</sup> 当サイトでは、最寄りの窓口を検索することができるほか、州政府が提供する各種サービスに関する情報を得ることができる。

(<https://www2.gov.bc.ca/gov/content/governments/organizational-structure/ministries-organizations/ministries/citizens-services/servicebc>)

やデザイン面での工夫をすることによって利便性を高め、多くの人にとって利用しやすいサービスをつくらうとしていることがわかる<sup>14</sup>。

わが国においても、政府方針として「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」の実現を目標としているが、このような CRT の取組みは、今後わが国において、ODR の社会実装をしていく段階においても参考になるものと思われる。

第四の「利用しやすい価格」という点についてみると、CRT のサービスを利用するには、利用料の支払いが必要となるが、「利用しやすさ」を実現するために、様々な工夫がなされている。例えば、段階的な価格設定をしたり、オンラインで手続きが行われた場合に割引をするなど、利用するサービスに応じて費用負担をする仕組みを採用している。

具体的には、ソリューション・エクスプローラーの情報検索及び自動書類作成機能等のすべては無料で利用することができる。

申立ての手数料は、紛争類型によって異なるが、100～150 カナダドル（以下「ドル」とする<sup>15</sup>）の範囲内で設定されている。郵送や E メールで申立てをする場合の価格の方が高くなっており、CRT のプラットフォーム経由でオンライン申立てをすると、郵送等の料金から 25 ドルが割引される（各種利用費については「II 1.(1)③利用手数料」参照）。

手数料を支払うと、次の段階として、相手方を交えた交渉フェーズに進むが、当事者同士の話し合いによって（CRT が関与することなく）合意ができると、申立時に支払った手数料は全額返金される。これも、早期に和解をすることにインセンティブがあるよう制度設計をした例といえよう。

他には、所得次第で手数料の免除を申請することができるのだが、このような制度を利用しようとするとき、様々な書類（証明書）の提出を求められることがある。この点、CRT では追加書類の提出といった負担を少なくしており<sup>16</sup>、簡便に利用ができるよう配慮がなされている。

---

<sup>14</sup> CRT の担当者によると「デジタルデバイドの問題の多くは、デザインによって克服できる」とのことで、利用のハードルを下げるために、様々な工夫をしているとのことであった。

<sup>15</sup> 1 カナダドル＝約 100 円（2023 年 3 月 1 日時点）

<sup>16</sup> CRT の利用費を免除してもらうには、免除を希望する旨を自己申告するだけでよく、申請の時点で収入等を証明する書類を提出する必要はない（扶助が必要である旨を CRT 職員に伝えるだけで良い）。例外的に、職員が当該当事者との会話の中でなど、収入等の確認が必要であると認識した場合にのみ提出を求めることがあるとのことであった。この点につき、制度が悪用される恐れがないのかと質問をしたところ、そもそも CRT の申立費用が低額であるため、免除申請自体が少なく、職員がおかしいと感じた場合に確認をす

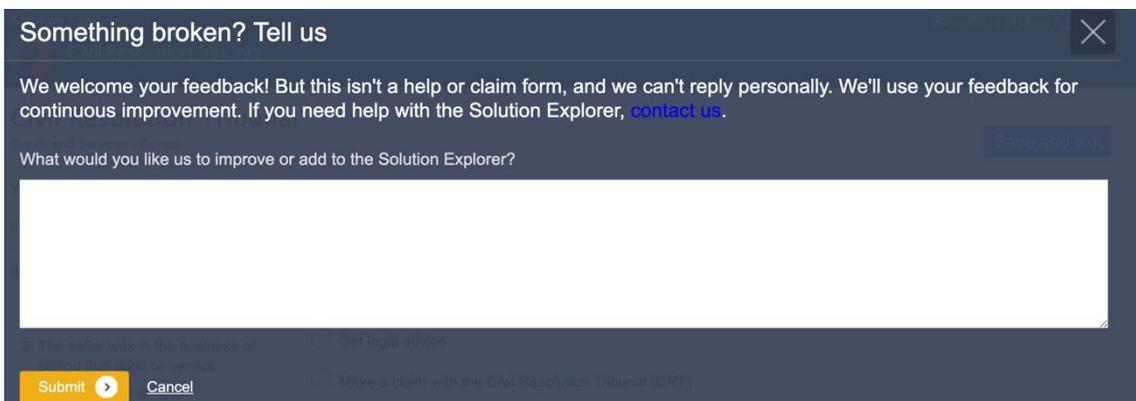
さらに、CRT はオンライン法廷であるので、裁判所に移動するために交通費を支払う必要もなく、移動時間もかからない。特に、カナダのように広大な国土を持つ国において、移動にかかる費用や時間の負担は大きいものと思われるところ、当事者の負担は従来の裁判手続と比べて軽減されている。

第五に、「効率性」に関連した ODR のメリットとは、各種データの収集がしやすいことである。利用状況に加えて、ウェブサイトのアクセス解析等、各種データ分析をすることで、業務効率の改善やサービスの質の向上を図ることができるのも、従来の裁判手続とは異なる点といえよう。

CRT では、利用者の声を重視した運営をしているが、実際に CRT のウェブサイトを開覧すると、利用者からのフィードバックを得るためのアイコン等が様々なところに表示されているのを確認することができる【写真4】。

また、効率性を実現するには記録の保管方法にも工夫が必要なところ、ほぼすべての記録をデータで管理し、業務効率に配慮した運営をしている。実際に、訪問時に CRT のオフィス内で書類管理をしている部屋を内覧したところ、紙で保管をしている資料は少なく、わずかなスペースに背の低いキャビネットが数台置かれている程度であった【写真5】。

#### 【写真4】 フィードバック送信画面

The image shows a dark-themed feedback form. At the top, it says "Something broken? Tell us" with a close button (X) in the top right corner. Below this, there is a paragraph of text: "We welcome your feedback! But this isn't a help or claim form, and we can't reply personally. We'll use your feedback for continuous improvement. If you need help with the Solution Explorer, [contact us](#)." To the right of this text is a "Feedback" button. Below the text is a question: "What would you like us to improve or add to the Solution Explorer?" followed by a large white text input area. At the bottom left, there are "Submit" and "Cancel" buttons. At the bottom right, there is a link: "Make a claim with the Civil Resolution Tribunal (CRT)".

ウェブサイトを利用して何か不具合があれば、すぐに CRT に知らせることができる。サイト右上に「Something broken? Tell us (何かおかしい? 私たちに教えて)」という表示があり、それをクリックするとコメントを入力できるフォームへと誘導される。

---

れば悪用は防げるとのことで、書類の提出を求めないことによる不都合は特に生じていないとのことであった。

Was this article helpful?



FAQ等のページの下部には“Was this article helpful?”(この記事は役に立ちましたか)という質問が記載されている。そして、そのすぐ隣には、顔の表情で満足度を測るアイコンがあるので、それをクリックすることで意思表示ができるようになっている。

#### 【写真5】CRT オフィス内の書類保管庫



フロアの一角にある書類等を保管する部屋。背の低いキャビネットが壁側に4列配置されているが、CRTで保管をしている紙の書類はここに収納できる分のみとのことで、それ以外は全てデータで管理されているとのことであった。

#### (4) プロジェクト開始の経緯

CRTが設置された経緯について、現地でヒアリングをしたところ、CRT発足の経緯となったのは、STRATA Dispute(ストラタ紛争)と呼ばれる、 condominium等の集合住宅内で生じる紛争であった。

例えば、騒音や共有部分の利用等について住人間でトラブルが生じた場合、CRTが設置される前は、BC州最高裁判所(BC Supreme Court)に申立てをする必要があった<sup>17</sup>。しかし、州最高裁判所に申立てをするには、弁護士費用がか

---

<sup>17</sup> STRATA 紛争の申立てをする場合、訴額が 35,000 ドル以下であれば第一審は BC 州地方裁判所 (Provincial Court, Small Claims Court) になるのだが、地方裁判所は Injunction (差止め命令) や Declaratory Relief (宣言的救済) の権限を持たない。他方で、

かり、解決に至るまでに時間もかかる。それに、住人間の紛争という性質からしても、当事者の事情に即した柔軟な和解案を検討する方が望ましいのだが、裁判手続ではそのような解決を実現することも難しい。そのため、問題解決を望んでいたとしても、その負担の大きさから申立てを断念するようなケースや、紛争が相当拗れてから申立てがなされるといったことが生じていた。

すなわち、紛争解決手続への需要があったにもかかわらず、それを利用するためのハードルが高すぎたために、申立てをすること自体は法的に可能であったのだが、あまり利用されていなかったのである。そこで、司法アクセスを開くという観点からも、利便性の高い紛争解決手続を整備する必要性が認識されるに至り、その結果として CRT が設置された。

なお、BC 州政府は、ODR プラットフォームの社会実装をするにあたり、2015 年にオンライン民事司法サービスの利用意向に関する調査を実施している。この調査では、インターネットの利用状況、民事司法制度への参加意思、オンライン法廷の利用意思等についてアンケートが実施されたのだが、その際に次のような結果が得られたことが CRT の設置を後押しすることになったとのことである。

#### インターネットの利用状況

利用する 95%

ほとんど利用しない 5%

#### <利用頻度>

毎日利用する 92.8%

週に 1 回程度利用する 5.2%

週に一度よりも少ない頻度で利用する 2%

#### 民事司法制度への参加意思・参加方法（複数回答）

当事者参加型の解決を望む 82%

紛争解決をする際に自分の意見を表明する機会を持ちたい 94%

代理人にすべて委任するのではなく自分で手続を行いたい 87%

---

STRATA 紛争の当事者の大半が求めるのは差止め命令であるため、紛争（文書の開示、修繕、リフォーム、駐車場、喫煙、ペット等の迷惑行為、限度額を超える罰金等に関するトラブル）を解決するには、実質的には最高裁判所に申立てをしなければならなかった。加えて、本文にも記載したように、最高裁判所で紛争解決をするにもハードルが高く、STRATA 紛争の解決が困難になっていたことから CRT が創設されたとのことである。

## オンライン法廷の利用をしたいか

ユーザーフレンドリーで 24 時間いつでも利用できるオンライン民事司法制度

利用したい 81%

利用したくない 19%

このようにして、州民の紛争解決手続に対するニーズを汲み取り、司法アクセスの拡大という社会課題を解決するために設置されたのが CRT である。実際に、STRATA 紛争に関する ODR が提供される前には、大規模なユーザー調査が行われ、そのニーズがあることを確認したとのことであった。

極めて限定された紛争類型からスタートした CRT であるが、2016 年の開設以降、CRT の管轄は以下のように拡大している。

2016 年 7 月 STRATA (コンドミニアム) に関する紛争<sup>18</sup>

2017 年 6 月 少額紛争

2019 年 4 月 自動車事故に関する損害賠償請求

2019 年 7 月 BC Societies, and housing and community service cooperative associations に関する紛争<sup>19</sup>

2021 年 5 月 自動車事故による治療費に関する費用請求 (被害者)

2022 年 9 月 自動車事故による保険金支払額の査定 (加害者)

このように、CRT の管轄が段階的に増えているのも、具体的なニーズが明らかかな紛争類型を対象としているからである。例えば、発足のきっかけとなった STRATA (コンドミニアム) に関する紛争のように、実質的には有効な紛争解決手段がないような事案や、少額紛争のように、争われている金額を考慮すると代理人を立てずに本人がオンラインで手続実施をすることが合理的であるケースなど、BC 州民のニーズがあると見込まれる紛争類型に焦点をあて、制度設計をしているのが特徴である。

---

<sup>18</sup> <https://civilresolutionbc.ca/solution-explorer/strata/>

<sup>19</sup> BC Societies とは、日本でいう NPO 団体と同義の非営利団体である。Housing and community service cooperative associations に関する紛争とは賃貸借契約に類似した住居に関する紛争であるが、日本とは異なる制度であることに留意が必要である。詳細については脚注 25 及び次のリンクを参照 (<https://civilresolutionbc.ca/solution-explorer/societies-and-cooperative-associations/>)。

## 2. 現地における ODR の運用方法、技術的・制度的問題の実態とこれに対する対応の在り方

### (1) 運営体制

CRT の運営体制について、組織体制、年間予算、利用手数料、紛争一件あたりの費用について調査を行なった。

#### ① 組織体制

CRT はどのような体制で運営をしているのか。この点、業務に関わる人員配置に関するデータをみると、CRT には 2022 年時点で 82 名のフルタイム職員が所属していることがわかる【図表 1】。

そのうち、マネジメントに関わる業務をおこなっているのが 5 名、Tribunal Member と呼ばれる仲裁人が 12 名所属している。そして、この Tribunal Member が CRT の管轄となる紛争について最終的な判断を下す役割を担っている<sup>20</sup>。Tribunal Member（仲裁人）は BC 州議会から指名をされ、通常数年間の任期で業務にあたる。

他には、フルタイムの従業員として 65 名が所属しており、これらのメンバーが日常的な業務を担当している（ケースマネージャー、バックオフィス業務、ファシリテーター、案件管理、意思決定支援等）。ほとんどの従業員はリモートワークで業務を行っており、現地調査のためにオフィスを訪問した時も、フロアで業務をしていた従業員は少なかった。

なお、Tribunal Member は、中立性の観点から CRT の職員は別々に業務を行っており、日常的に交流を持つことがないような運営体制となっている。個人的な人間関係があったり、CRT が Tribunal Member を雇用する形にすると、中立性を保つことが難しくなるためである。

---

<sup>20</sup> 透明性確保の観点から、Tribunal Member の職能に応じたレベルや給与額に関する詳細が年間レポート内で公開されている。また、Tribunal Member とは何かという点について、その業務内容や定義についてヒアリングをしたところ、仲裁人（arbitrator）の業務と同じとの回答があったこともあり、本報告書では「仲裁」という言葉を使用しているが、日本法でいう「仲裁」とは異なる可能性があることに留意が必要である。なお、名称として仲裁人ではなく Tribunal Member となった経緯については不明とのことであった。

【図表 1】 年度末時点における従業員数およびフルタイムの仲裁人数

	2022	2021	2020	2019
<b>Full-time Tribunal Members</b>				
Chair	1	1	1	1
Vice Chairs	4	4	4	2
Tribunal Members	12	14	12	6
<b>Total Full-time Tribunal Members</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>9</b>
<b>Employees</b>				
Managers, Legal Counsel	8	9	8	4
Administration/Finance/Technology/ Human Resources	9	13	9	4
Case Management (Facilitators)	15	17	18	15
Information and Intake Support	22	25	29	14
Decision Support	11	14	14	6
<b>Total Employees</b>	<b>65</b>	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>43</b>

“Number of Employees and Full-time Tribunal Members at Fiscal Year-end” (2021-2022)

CRT に所属するフルタイム職員の人数を示したものの。これ以外にもパートタイムの従業員が雇用されている。

## ② 年間予算

2022 年の収支をみると、利用料等による収入が 532,196 ドルであるのに対し、支出は 12,331,367 ドルとなっている。この収支からも CRT が利用手数料ではなく、公的資金により運営されている公的機関であることがわかる【図表 2】。詳細をみると、従業員の給与が支出の 7 割程度であるほか、システム利用等に関する費用で予算の大半を占めていることが示されている。

なお、2016 年当時に CRT が開発した ODR プラットフォームは、プライス・ウォーターハウス社と提携し、1,850 万ドルの複数年契約により開発されたもので、セールスフォースのプラットフォームに構築されたものである<sup>21</sup>。

<sup>21</sup> 2022 年 12 月に東京で開催された APEC ODR Collaborative Framework ワークショップにおける Simmi K. Sandhu 氏 (Chair, CRT) のプレゼンテーションより。

【図表 2】 収支明細書

	2022	2021	2020	2019
<b>Total Revenue</b>	\$ 532,196	\$ 589,765	\$ 679,620	\$ 645,005
<b>Expenses</b>				
Salaries and Benefits	8,987,054	9,339,130	7,309,998	4,080,454
Part-time Tribunal Member Per Diems and Expenses	26,731	1,758	19,294	224,544
Information Systems and Technology	1,233,043	1,311,432	1,144,435	373,400
Travel expenses	-	692	26,700	14,226
Building Occupancy Costs	683,893	678,490	466,679	128,424
Amortization	1,200,951	935,955	643,549	-
Other Operating Expenses	199,695	238,835	541,943	628,109
<b>Total Expenses</b>	<b>\$ 12,331,367</b>	<b>\$ 12,506,291</b>	<b>\$ 10,152,597</b>	<b>\$ 5,449,187</b>

“Statement of CRT Revenue and Expenses” (2021-2022)

毎年公開される年間レポートにて収支に関する情報が開示されている。

### ③ 利用手数料

CRT の理念として「利用しやすい価格設定 (Affordable)」があり、利用にかかる手数料が段階的になるよう設定されているのは、すでに述べたとおりだが、主な利用料は以下のようにになっている【図表 3】<sup>22</sup>。

申立て：申立てに関する費用は 75 ドル～150 ドルで、オンライン申立てをすると 25 ドル割引される。

応 諾：相手方の応諾に対しても、手数料の設定がなされている。E メールまたは郵便で応諾する場合の価格は 25 ドルであるが、オンラインで手続をすると無料となる。

決 定：CRT による最終決定 (CRT Order) がなされる場合、その事務手続きに関する費用として 50 ドル～100 ドルが設定されている。

<sup>22</sup> 利用する手続によって利用料が異なるほか、CRT が行う各種業務につき価格が設定されている。詳細は以下から確認できる (<https://civilresolutionbc.ca/resources/fees/>)。

## 【図表 3】 各種利用料

### Fees for applying (making a claim)

This is the fee to file your claim with the CRT. It includes claim processing, CRT Account access to manage your claim, a secure and confidential negotiation page, and facilitation by a case manager to help you try to resolve the claim.

If you settle your claim by [negotiation](#), we'll refund your application fee.

ITEM	FEE
💰 Make a claim - Small Claims of \$3,000 or less	\$75 online / \$100 by email or mail
💰 Make a counterclaim or third-party claim - Small Claims of \$3,000 or less	\$75 online / \$100 by email or mail
💰 Make a claim - Small Claims of \$3,001 or more	\$125 online / \$150 by email or mail
💰 Make a counterclaim or third-party claim - Small Claims of \$3,001 or more	\$125 online / \$150 by email or mail
🏠 Make a claim - Strata	\$125 online / \$150 by email or mail
🏠 Make a counterclaim or third-party claim - Strata	\$125 online / \$150 by email or mail
👤 Make a claim - Societies and Cooperative Associations	\$125 online / \$150 by email or mail
👤 Make a counterclaim or third-party claim - Societies and Cooperative Associations	\$125 online / \$150 by email or mail
🚗 Make a claim - Vehicle Accidents (accident benefits only)	\$75 online / \$100 by email or mail
🚗 Make a claim - Vehicle Accidents (damages and liability only)	\$125 online / \$150 by email or mail
🚗 Make a claim - Vehicle Accidents (damages and liability + accident benefits or minor injury determination)	\$125 online / \$150 by email or mail
🚗 Make a claim - Vehicle Accidents (minor injury determination only)	\$75 online / \$100 by email or mail
🚗 Make a claim - Vehicle Accidents (assessment of responsibility for an accident only)	\$75 online / \$100 by email or mail

申立て時に必要となる費用

### Fees for responding to a claim made against you

This is the fee to respond to a CRT claim made against you. It includes claim processing, CRT Account access to manage your claim, a secure and confidential negotiation page, and facilitation by a case manager to help you try to resolve the claim.

If you settle your claim by [negotiation](#), we'll refund the response fee if you responded by email or mail. But we won't refund any response fees paid by ICBC for vehicle accident claims.

ITEM	FEE
Respond to a claim made against you - all claim types	FREE online / \$25 by email or mail
🚗 (ICBC only) Respond to a claim made against you - vehicle accident claims	\$25

相手方が応諾する際に必要となる費用、オンラインであれば無料となる。

### Fees for a CRT decision

This fee is for a tribunal member to make a final decision about your claim. It includes a validated copy of the official CRT order, which you can file in court for enforcement.

ITEM	FEE
🚗 Final decision - Vehicle Accidents	\$50
🚗 Final decision - Vehicle Accidents (minor injury determination only)	FREE
💰 Final decision - Small Claims	\$50
🏠 Final decision - Strata	\$100
👤 Final decision - Societies and Cooperative Associations	\$100

紛争解決手続の最終段階である CRT Decision に関する費用

#### ④ 紛争一件あたりの費用

CRT の年間予算約 1,233 万ドルに対し、紛争一件当たりのコストはどの程度なのだろうか。この点、CRT は、2021 年から紛争一件当たりのコストに関するデータを収集しているのだが、2021 年は 2,120 ドル、2022 年は 2,164 ドルがその平均額となっている【図表 4】<sup>23</sup>。

内訳を見ると、2022 年の 2,164 ドルのうち、紛争解決のサービス提供に直結する費用（人件費やシステム関連費）が 1,194 ドル、特定の紛争に振り分けることのできない費用（オフィス賃貸料等）が 970 ドルとなっている。

この点、近年、CRT の管轄として新たに紛争類型が追加されたことがこの金額に影響を及ぼしているとのことで、来年度以降はこれよりも低くなることが予測されている。この金額は、CRT が実際に関与をした紛争に関するものであり、ソリューション・エクスプローラーの開発費等は含まれていないことにも留意が必要である。

近年、カナダでは、BC 州に限らず、他の州でも公的部門における ODR の導入が進んでいるが、制度設計をするにあたっては、予算や事後的な評価に関する点についても、十分な検討が必要となろう。

【図表 4】 紛争解決手続一件あたりの費用

Overall Cost	2022	2021
Dispute Resolution Services <sup>1</sup>	6,166,382	6,296,086
Overhead and Administration <sup>2</sup>	5,007,599	4,781,501
Project and One-time Costs <sup>3</sup>	1,157,386	1,428,704
<b>Total Overall Cost</b>	<b>\$ 12,331,367</b>	<b>\$ 12,506,291</b>
Disputes Completed	5,163	5,227
Cost Per Dispute		
Dispute Resolution Services <sup>1</sup>	1,194	1,205
Overhead and Administration <sup>2</sup>	970	915
<b>Total Cost Per Dispute (excluding Project and One-time costs<sup>3</sup>)</b>	<b>\$ 2,164</b>	<b>\$ 2,120</b>

<sup>23</sup> 紛争解決一件あたりのコストとしての約 2,000 ドルという金額の評価については、既存の裁判手続きに要するコストのデータを収集し、その上で両者を比較するなど、総合的に判断すべきことだと考えるが、BC 州では、一般の裁判所で扱われる紛争一件あたりのコストに関するデータがなく、現状ではこの金額の妥当性について判断する材料がないとのことであった。

## (2) 紛争解決手続

### ① 紛争類型

CRT では、今後も扱う紛争を増やしていく予定であるとのことだが、現在扱っている紛争をその内容別にみると、次の4つに分けることができる。

- 自動車事故に関連した紛争<sup>24</sup>
- 少額紛争（上限額 5,000 ドル）
- コンドミニアム等集合住宅における紛争
- NPO 団体等の組織内における紛争<sup>25</sup>

ソリューション・エクスプローラーのページにいくと、【図表 5】の画像がトップページに表示されている。そこで、例えば、少額紛争に関する情報を得たいと考えた当事者が「Small Claims（左から 2 番目、青色部分）」を選択すると【図表 6】の一覧が表示されたページへと誘導される。この中から、自分の状況に最も適していると思われるものを選択し、次の質問へと進む。

他には【図表 7】のように、ビデオが埋め込まれているページも多数ある。当事者はこれらの情報をみながら、自分の抱えるトラブルがどのような紛争類型であるのかを判断することができるようになっている。

---

<sup>24</sup> 自動車事故に関連する紛争を CRT の管轄とすることにつき、BC 州最高裁判所に訴えが提起されたこともあり、CRT で扱う関連業務の範囲が時期により異なっている。本件に関する裁判の経緯等については CRT ウェブサイトの Blog から参照することができる。例えば、以下の記事等参照 (<https://civilresolutionbc.ca/blog/update-on-the-crts-jurisdiction-over-motor-vehicle-injury-disputes/>)。

<sup>25</sup> (BC) Societies and Cooperatives とは BC 州で設立された NPO 団体のことで、州内で設立された NPO 団体内で生じた紛争等が CRT の管轄となっている。STRATA 及び Housing Cooperative は共に住居に関連した紛争であるが、STRATA がコンドミニアムの所有権を有する住人等から申立てであるのに対し、Cooperative では日本でいう賃貸住宅のような共同住宅(housing co-ops)に関する紛争という分類がなされているとのことであった。詳細については、脚注 19 及び以下のリンクを参照 (<https://www.chf.bc.ca/>)。

【図表 5】 CRT で扱っている紛争類型

 <b>Vehicle accidents</b> Entitlement to benefits, and fault, damages and/or a minor injury determination if you were in a vehicle accident.	 <b>Small claims</b> Claims up to \$5,000 about things you bought or sold, loans, personal property, contracts, roommates, pets, and more.	 <b>Strata property</b> Strata bylaws, councils, governance, maintenance and damage, nuisance, and more.	 <b>Societies and cooperatives</b> BC societies, and housing and community service cooperative associations.
---	---	--	---

Vehicle Accidents(自動車事故関連)、Small Claims(少額紛争)、STRATA(コンドミニアム)、BC Societies and Cooperatives (NPO 団体等)

【図表 6】 ソリューション・エクスプローラー選択画面



Small Claims (少額紛争) のページに表示される紛争の例。“Let’s get started! What is your issue about? If you’re not sure, choose the “General” area. (さあ、はじめましょう。あなたの直面している問題は何についてですか。わからなければ「一般」を選択してください)”という質問の下に、このような形で選択できる問題の一覧が示されており、この中から自分の問題に最も近いと考える項目をクリックすると、次の質問へと進む。上から、建設・リフォーム、雇用、一般、商品・サービス (買主)、商品・サービス (売主)、住宅、怪我、保険、ローン・貸金、財産。

## 【図表 7】説明用ビデオ<sup>26</sup>

### Watch Mike's Story!

Mike was in a car accident, and hurt his arm and neck. He wasn't able to work while he recovered, so ICBC paid income replacement benefits.

Mike and ICBC don't agree on when he should be able to return to work and if his benefits should continue.

See how the Solution Explorer can help Mike understand his options, and how easy it is to make a CRT claim.



自動車事故紛争の具体例。CRT ではこのようなビデオを多用している。当事者はこのような映像を視聴することでプロセスの流れを視覚的に把握することができる。

## ② 紛争解決のプロセス

CRT におけるプロセスは、下図に示されるように四段階に分けられている<sup>27</sup>。第一が「申立て・応諾」である。前述のソリューション・エクスプローラーの利用の段階で、単に申立書類を登録するだけでなく、必要な法的情報を得ることができる<sup>28</sup>。その上で、CRT を介した手続の続行を望む場合は、申立てページにて必要な情報を登録し、第二段階の「交渉」へと進む。

<sup>26</sup> <https://civilresolutionbc.ca/solution-explorer/vehicle-accidents/>

<sup>27</sup> 各プロセスにおける手続的規定等の詳細については”Civil Resolution Tribunal Rules (effective September 1, 2022)”参照 (<https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/CRT-Rules-in-force-September-1-2022.pdf>)。

<sup>28</sup> ソリューション・エクスプローラーは、ルールベースの AI を活用したシステムで、当事者が質問に回答することによって、最適な回答が導き出される。そのため、どのような法的情報が得られるのかということについては、各紛争類型や当事者が知りたいと考える情報により異なる。具体例をあげると、個人が旅行代理店で契約をした旅行に関するサービスにつき何らかのトラブルが生じ、その解決方法につき情報収集をしたいと考えた場合、ソリューション・エクスプローラーの該当箇所をクリックすると、まずは、旅行契約で生じやすいトラブルの例など、手続きを進める上で知っておくべき基本情報が示される。その後、当該当事者が望むであろう対応例が示される（法的助言を受ける、保険会社に連絡をする、相手方に問題解決を依頼する、CRT に申立てをする等）。この時に「CRT への申立て」を選択すると、具体的な手続きのフローに関する情報が表示される。CRT で扱う紛争類型は様々であるため、どのような法的情報が示されるのかについて、ご興味のある方は以下のリンクにアクセスをすると、実際のプラットフォームでソリューション・エクスプローラーのフローや提供される情報の具体的内容を確認することができる (<https://civilresolutionbc.ca/solution-explorer/>)。

「交渉」の段階では、CRT の交渉専用プラットフォームを使って、相手方と話し合いをすることができる。チャット（短文のメッセージ）でのやり取りとなるため、自分の都合の良い時間に返事ができるのが特徴である。なお、この交渉に特化したコミュニケーションツールを提供しているのは CRT であるが、CRT の職員等がこの交渉に関与するわけではない。利用に関する一定のルールはあるものの<sup>29</sup>、あくまでも当事者間で問題解決を図る段階である。

「交渉」の段階で、合意できない場合、第三段階の「ファシリテーション」に進む。ケースマネージャー（弁護士）を交えた三者間での話し合いのフェーズを、CRT では「ファシリテーション（促進）」と呼んでいるが、この段階で行なっている手続は「メディエーション（調停）」と同義とのことである。

CRT では、弁護士資格を有する職員がケースマネージャーとして問題解決にあたるが、ケースマネージャーが法的アドバイスをすることはなく、あくまでも当事者同士の自主的な解決を支援する立場で話し合いに関わっている。証拠についても、自動車事故関連の紛争については、診断書等の提示を求めることがあるが、その他の紛争については、ファシリテーションの段階では特に証拠の提出を求めている。その理由は、この段階で当事者に証拠を求めると「（提出した）証拠に固執して柔軟な話し合いが困難になり、創造的な解決ができなくなってしまうことがある」ため、特に提出を求めないとのことであった。

また、ファシリテーションの段階では、チャットではなく、主にメールや電話会議（音声）を使って話し合いを進めている（ビデオ会議も利用可能だが利用者は少ない）<sup>30</sup>。当初、交渉フェーズと同様に、三者間の対話についてもチャット形式で話し合いを進められるよう、技術開発をしていたとのことだが、システム上の不具合により利用ができない時期があり、その間暫定的に E メールで運用をしていたところ、その当時の利用者から E メールでのやり取りを継続したいという希望が多くあり、現在に至るまでそのような運用を続けている<sup>31</sup>。

---

<sup>29</sup> <https://civilresolutionbc.ca/help/what-is-negotiation/>

<sup>30</sup> CRT ではファシリテーションの段階でチャットを使っていないが、それは脚注 31 で述べる事情によるもので、例えば、同じ司法型 ODR であっても、アメリカの州裁判所等は第三者が関与するメディエーションの段階をチャットで行っている例も多くみられる。すなわち、「どのようなツールを」、「どの段階で使うのか」ということについては、それぞれの運営主体における制度のデザイン次第である。

<sup>31</sup> ここでいう利用者のニーズとは、2016 年の開設当時のことであり、コミュニケーションツールに関する調査が近年行われているわけではないようである。この点、運用方法が変更されていない理由についてヒアリングをしたところ、その当時、CRT が扱っていたのは STRATA 紛争（コンドミニアム等）に関する紛争のみであったが、この紛争類型は当事者数が多く、論点も多岐にわたる複雑な事案であることが多いために、チャットでのコ

ケースマネージャーを介した「ファシリテーション」の段階で合意が成立しない場合、Tribunal Member（仲裁人として手続に参加する CRT のメンバー）が最終的な判断を下すことになる。

なお、Tribunal Member による判断に不服がある場合、当事者は BC 州最高裁判所に対し、Judicial Review をするよう申立てをすることができる。2022 年の実績をみると、STRATA 紛争が 15 件、少額紛争が 2 件の合計 17 件が最高裁判所における Judicial Review の段階にまで進展している。

【図表 8】プロセスフロー



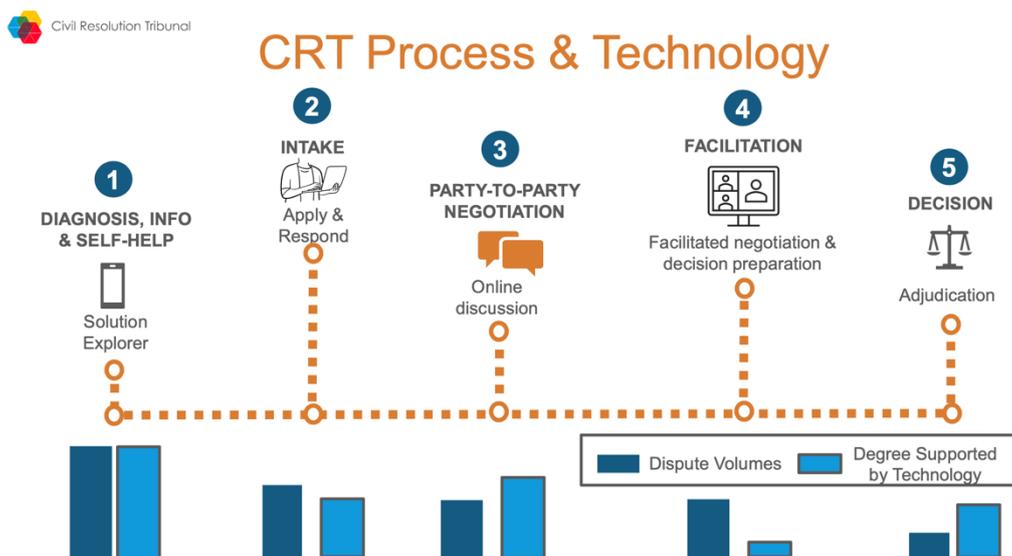
CRT Website “The CRT Process”<sup>32</sup>

CRT のプロセスフロー。①「申立てまたは応諾」、②「交渉」、③「ファシリテーション」、④「判断」の 4 ステップで進むこと及び各プロセスの概要が示されている。より詳細な情報を得たい場合は、リンクをクリックすると該当ページへと誘導される。このフローは CRT のウェブサイト各所に掲載されており、手続きの流れをわかりやすく示す役割を果たしている。

コミュニケーションに適さないという判断があったようである。実際に、交渉フェーズにおいても、STRATA 紛争の場合は当事者同士がチャットで交渉するケースは少ないとのことであった（CRT に申立てをする前に当事者間で交渉をしたものの、決裂をして関係が悪化しており、第三者の関与を最初から望むケースが多いため）。他方で、その後 CRT の管轄となった少額紛争のように、論点が少ない事案であれば、チャットでのファシリテーションでも問題ないと考えているようであり、実際に少額紛争ではチャットによる交渉が一定程度行われているとのことであったが、現状では特に運用上の問題が生じていないこともあって変更をしていないようである。この例からも、紛争類型によって当事者が望むコミュニケーション方法が異なることが示唆されており、制度設計をするにあたっては、当事者のニーズや紛争類型に合わせたデザインが必要であることがわかる。

<sup>32</sup> <https://civilresolutionbc.ca/crt-process/>

【図表 9】 各プロセスにおける技術利用の程度



濃い青は紛争のボリューム（Dispute Volume）、薄い青は技術を使用している程度（Degree Supported by Technology）を示している。CRT はオンライン法廷であり、「裁判所」という場所に赴く必要はないが、すべてのプロセスを自動化しているのではなく、利用者のニーズに合わせて、人が関与する程度を変えている。この図でいうと、①「診断、情報提供、セルフヘルプ」の段階では、ソリューション・エクスプローラーの利用が中心となっているので、技術依存の程度の割合が高くなっているが、④「ファシリテーション（調停）」の段階では、職員と話したいと考える利用者也一定数いるため、柔軟にオンラインツールを使い分けているとのことである。

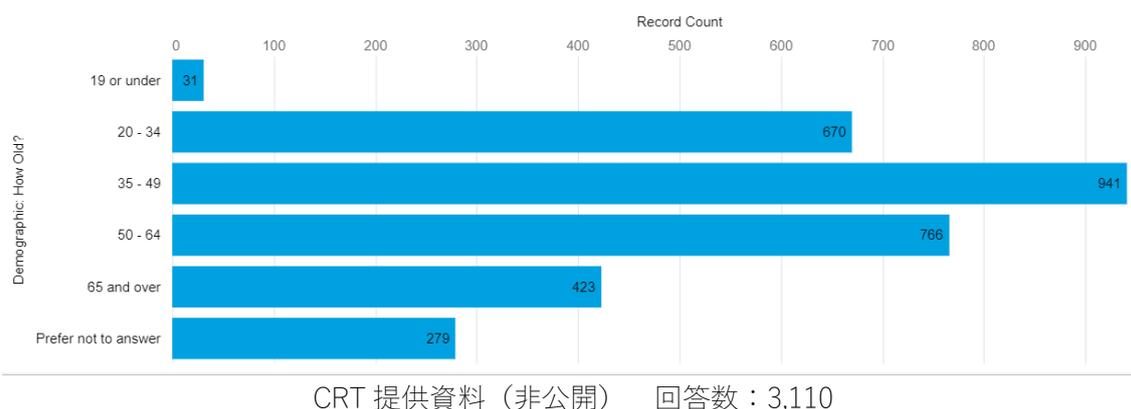
### (3) 利用属性及び利用状況

#### ① 属性及び年代

以下のグラフは、CRT の利用者を年代別に分類したものである【図表 10】。2022 年 4 月 1 日から 10 月 26 日までに行われた調査結果を集計したもので、35 歳から 49 歳の利用者数が最も多くなっていることが示されている。他方で、65 歳以上の利用者数をみると、こちらも 400 を超えており、上の年代で利用が著しく減っているというわけでもないようである。

BC 州では、2015 年の時点でインターネットに日常的にアクセスしている人の割合が 95%に達していたが、インターネットやデジタル機器の利用に慣れていく層が多いのも、これらの数字に影響しているものと思われる。

【図表 10】年代別利用者数



## ② 接続端末

以下のグラフは「CRT のサービスを利用する際に利用した端末は何か」という問いに対する回答を集計したものである。この調査は、2022 年 4 月 1 日から 10 月 26 日までに実施された【図表 11】。

内訳をみると、デスクトップ型パソコン(約 53%)及びノート型パソコン (約 41%)を利用してアクセスしている人が多く、その次にスマートフォン(約 21%)という状況であるが、この質問は複数回答可として設定されていたため、合計すると 100%を超えている。この結果からも、利用者が状況に応じて、CRT のウェブサイトへのアクセスに利用する端末を変えていることが示唆される。

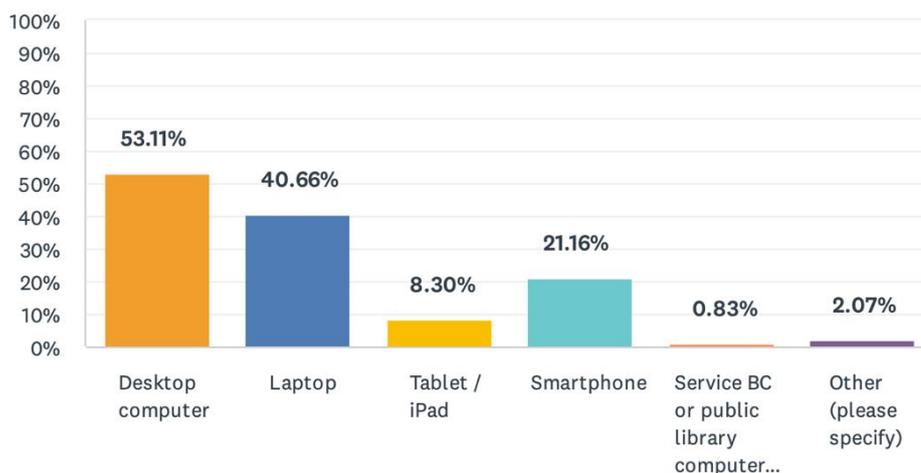
なお、CRT では当該サービスに特化したアプリ等を開発していない。それも専用アプリを開発すると、それをダウンロードする必要があるからである。利便性を考慮し、ウェブサイトからそのままサービスが利用できるよう、制度設計をしたとのことであった。

この点、わが国においてはスマートフォンの普及が進んでおり、8 割以上の世帯で保有しているとのデータがある<sup>33</sup>。今後、日本社会で ODR プラットフォームの浸透をするには、パソコン及びスマートフォンの両方で使った際に、問題なく操作できるようレスポンスなデザインをすることが必要になろう。

<sup>33</sup> 総務省「情報通信白書（令和 3 年版）」

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/html/nd111100.html>

【図表 11】 ODR プラットフォームへの接続端末（複数回答）



CRT 提供資料（非公開） 回答数：603

### ③ 利用料の支払方法

CRT では「BC Express Pay (BC エクスプレスペイ)」と呼ばれるオンライン決済システムで支払いをする人の割合が最も高くなっている(88%)【図表 12】。これを使うとクレジットカードによる決済が可能となり、銀行や行政窓口等へ赴く必要もないため、少ない手間で支払いをすることができる。

BC Express Pay は<sup>34</sup>、BC 州政府のデジタルガバメント政策の一環として導入された決済システムであるが、主要な政府機関は BC Express Pay を使用することが義務付けられている。そのため、BC 州民が各種行政サービスを利用し、手数料等を支払う際には、一元的にこのシステムを介して決済をすることができる。

わが国においても、各種行政サービス等の利用料の支払いをするような場面で、BC Express Pay のような決済システム内で支払いができたり、クレジットカードほか、多様な電子決済システムが利用できるようになれば、利便性は大きく向上するものと思われる。この例からも、ODR の制度設計をする際には、紛争解決プロセスそのものだけでなく、それを利用するのに必要となるその他手続きやサービスについても、利便性を高めることが重要であることが示されている。

<sup>34</sup> <https://digital.gov.bc.ca/common-components/bc-express-pay>

【図表 12】 利用料の支払件数及び支払方法

Number of Fee Payments by Method April 1, 2021 to March 31, 2022		Claim Type				
		Small Claims	Strata	Motor Vehicle	Society & Coop Assn.	All Claim Types
Payment Method <sup>1</sup>	BC Express Pay (online credit card payment)	6,044	1,308	163	52	7,567
	% for Claim Type	88%	91%	43%	74%	87%
	Cheque	154	56	179	5	394
	% for Claim Type	2%	4%	47%	7%	5%
	In-Person (Service BC)	93	5	2	4	104
	% for Claim Type	1%	0%	1%	6%	1%
	Fee Waiver	525	54	18	9	606
	% for Claim Type	8%	4%	5%	13%	7%
	No Method Indicated <sup>2</sup>	47	7	16	0	70
	% for Claim Type	1%	0%	4%	0%	1%
<b>Total Payments</b>	<b>6,863</b>	<b>1,430</b>	<b>378</b>	<b>70</b>	<b>8,741</b>	

#### (4) 各種統計データ

##### ① ソリューション・エクスプローラーの利用件数

ソリューション・エクスプローラーは、CRT における紛争解決手続の入口としての役割を果たすもので、無料かつ匿名で利用できるのが特徴である。

2021年4月1日から2022年3月31日における利用件数は37,903件となっており、前年度から18.5%減少しているが、その内訳をみると少額紛争の利用が減少していることがわかる<sup>35</sup>。

また、ソリューション・エクスプローラーの利用件数に対し、14%にあたる5,309件の申立てがなされている。

<sup>35</sup> 2021年～2022年の年間レポートによると、この減少の理由として新型コロナウイルスの感染拡大による経済活動の縮小が考えられるとのことであった。

【図表 13】 ソリューション・エクスプローラー利用件数（2020 年～2022 年）

Solution Explorer Explorations	2022	2021	2020	Previous Years	Total
Small Claims	21,625	30,075	38,648	37,051	127,399
Strata	9,067	9,303	8,298	22,286	48,954
Motor Vehicle Injury	3,144	5,599	6,714	-	15,457
Accident Benefits	2,922	-	-	-	2,922
Societies and Cooperative Associations	1,145	1,533	1,020	-	3,698
<b>Total Solution Explorer Explorations</b>	<b>37,903</b>	<b>46,510</b>	<b>54,680</b>	<b>59,337</b>	<b>198,430</b>

Solution Explorer Volumes, fiscal year 2019-2022

## ② 申立件数及び既決件数

以下のグラフは、CRT に新たに申立てられた紛争の件数をまとめたものである（2019 年～2022 年）【図表 14】<sup>36</sup>。

主なところをみると、グラフの青色部分が少額紛争、オレンジが STRATA（コソドミニウム）、グレーが自動車事故である。この図からも明らかなように、CRT に申立てられる紛争類型で最も多いのは「少額紛争」である。

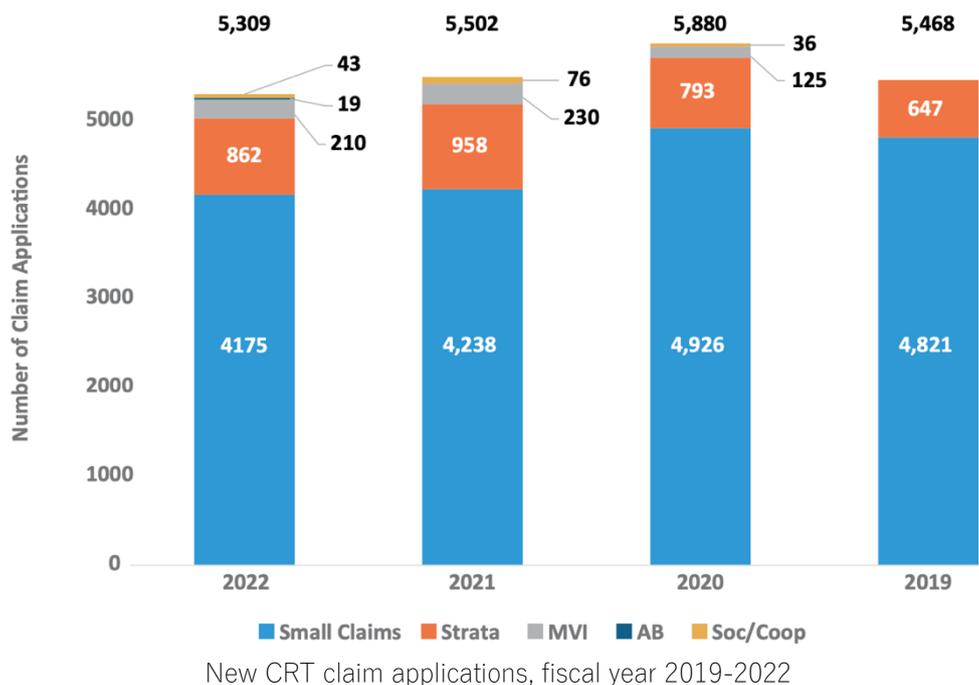
なお、ここ数年の事件数の減少については、新型コロナウイルスの影響によるものと思われる。CRT としても、BC 州がパンデミックの影響から回復し、CRT が ODR を提供していることを知る人が増えれば、申立件数は増加すると予測している<sup>37</sup>。

【図表 15】は、2019 年から 2022 年の既決件数を示したグラフである。直近の 2022 年は 5,163 件となっており、次項でその内訳を確認する。

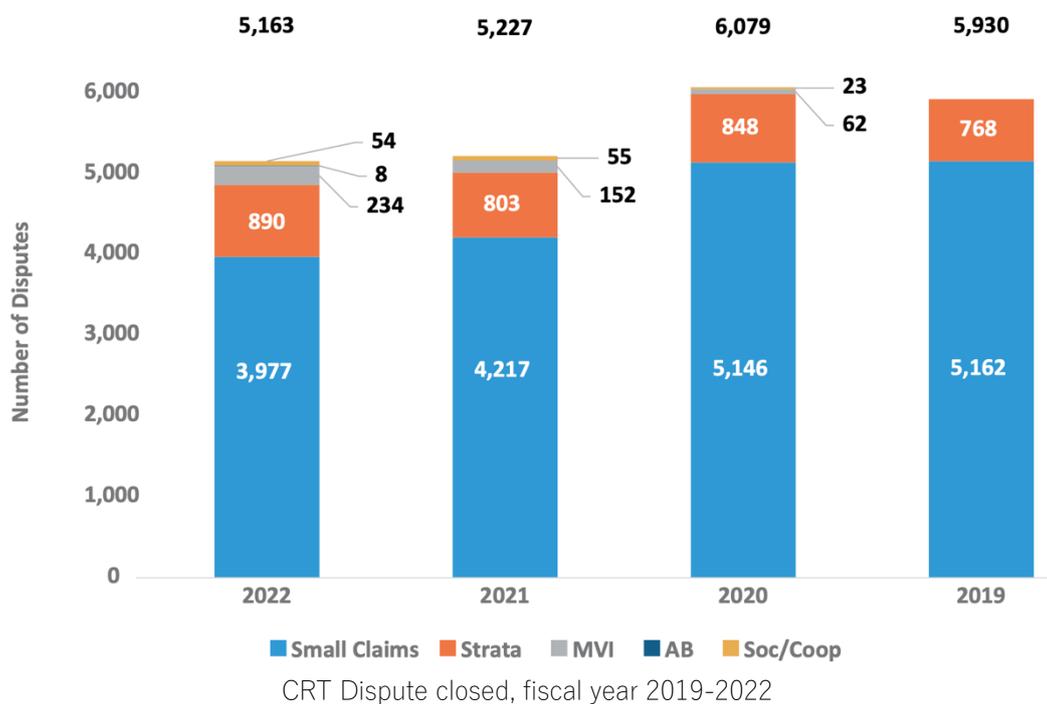
<sup>36</sup>ソリューション・エクスプローラーを利用し、当事者が質問に回答する形でトラブルの状況診断をすると、そのまま申立て画面へと誘導される。氏名及びメールアドレスを入力すると案件管理番号が発行されるので、それを入力することで別の日に（都合が良い時に）プロセスを継続することができる。申立人が相手方の連絡先を CRT に提供すると、CRT が相手方に対し、郵送及びメールにて、申立てがなされた旨を通知する。

<sup>37</sup> CRT Annual Report (2021-2022) p.10

【図表 14】新受件数（2019 年～2022 年）



【図表 15】既決件数（2019 年～2022 年）



### ③ 終局区分（全体及び紛争類型別）

2021年4月1日から2022年3月31日までに終結した5,163件のうち、終局区分別に分類したものが【図表16】である。

表をみると、終局区分として、CRT Refused to Accept（受理拒否）、Resolved by Consent（合意）/Withdrawn（取下げ）、Default/Non-Compliance（不応諾）、Final Decision（最終決定）、Refused to Resolve/Other（解決拒否・その他）の5つに分けられている。

「CRT Refused to Accept（受理拒否）」は、CRTの管轄外の事案が申立てられたケースである。CRTで受理できる事案か否かについては、ソリューション・エクスプローラーで情報提供がなされているが、管轄外の事件が申立てられた場合、申立人は、申立てを取下げ、支払った手数料の払い戻しを受けるか、CRTで判断をすべき事案だと考える理由について説明をすることができる。

「Resolved by Consent（合意）/Withdrawn（取下げ）」は、交渉またはファシリテーションの段階で、当事者間で何らかの合意がなされた場合であるが、ここに取下げが含まれているのも、当事者同士での話し合いによって問題解決に至ると、取り下げられるケースが一般的であることがその理由とのことである。

「Default/Non-Compliance（不応諾）」は欠席裁判となった件数であるが、CRTでは申立てが受理されると、相手方に Dispute Notice という通知が送達される。相手方はそれに応諾しなければならないが（CRT に対し回答書を提出する）、期限までにその対応がなされない場合は欠席裁判となる<sup>38</sup>。CRTでは、欠席裁判を減らすための取組みをしており<sup>39</sup>、この割合を減らすことを重点課題の一つとして位置付けている。

---

<sup>38</sup> CRTはBC州における司法制度の一部を構成する組織であり、一旦申立てがなされると、相手方には法令上の応諾義務が生じることになる。相手方が期限内に応諾しない場合、申立人はCRTに「Default Decision（欠席裁判の決定）」を求めることができ、その決定がなされると、裁判所の命令と同様に強制執行をすることができる。相手方は、この決定に不服がある場合、その取り消しを求めることができるほか、BC州最高裁判所に Judicial Review(司法審査)を求めることができる。詳細については、前掲注 27 Civil Resolution Tribunal Rules (effective September 1, 2022)参照。

<sup>39</sup> メール及び郵便で、申立てがあった旨相手方に通知されるが、見落としがある場合もあることから、欠席裁判の決定がなされる前に、CRT職員が電話連絡をして、相手方の意向を確認するといった対応をしているとのことであった。なお、相手方の連絡先は、原則、申立人がCRTに提供しなければならないが、相手方が事業者の場合など、BC州政府のデータベースに連絡先などが登録されている場合は、CRTが情報検索をして、送達先の確認をすることもあったとのことであった。

「Final Decision（最終決定）」は、CRT の Tribunal Member による最終決定がなされた件数である。この段階では、まず当事者双方が証拠を提出し、その後 Tribunal Member（CRT の仲裁人）が書面または口頭で審理を行い、最終決定を下すという流れで手続きが進む。CRT の決定及び命令には法的拘束力があり強制執行をすることができる。

「Refused to Resolve/Other（解決拒否・その他）」に含まれるのは、当事者が必要な情報を提供しなかった、CRT の規則に従わなかった、または CRT が出した指示に従うことを拒否したような事案であるが、この件数が比較的少ないのは、多くの当事者がルールを遵守していること、また、申立ての初期段階における審査によりそういった事案の発生を予防していることが理由として考えられるとのことである。

そして、【図表 16】の数値を円グラフにしたのが【図表 17】である。これをさらに、紛争類型別に分けてみると、それぞれの割合に違いがあることがわかる【図表 18】。左から STRATA（コンドミニアム）、少額紛争、自動車事故に関する申立てのうち、終局区分ごとの割合を示したものであるが、「合意または取下げ」の割合をみると、STRATA と少額紛争が 40% 台であるのに対し、自動車事故に関する紛争では 80% 以上となっている。

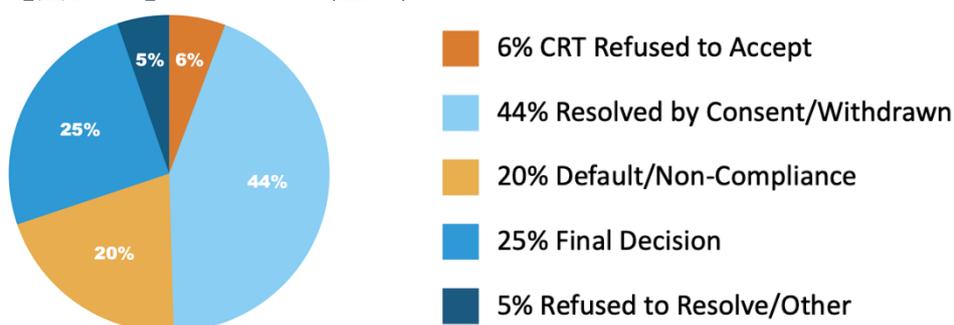
他には、CRT による「最終決定」の割合をみると、STRATA は 39% であるのに対し、少額紛争は 22% と約半分程度となっている。これも、STRATA 紛争はステークホルダーが多く、論点も多いなど、少額紛争よりも複雑な事案であることがその理由として挙げられる。また、STRATA は、申立てに至るまでに、当事者間で話し合いをしたものの決裂して、第三者機関を頼っている例が多いのに対し、少額紛争は論点も少なく、当事者間の感情的な対立も少ないといった事情が影響をしているものと思われる。

【図表 16】 終局区分の内訳（2020 年～2022 年）

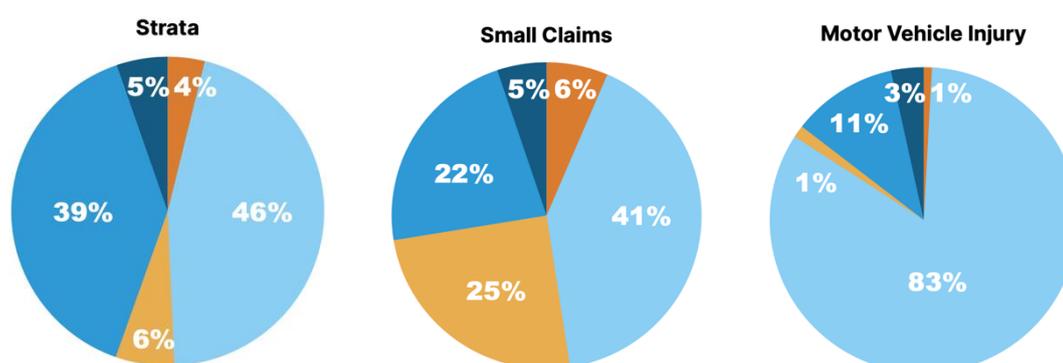
Outcome	2022	2021	2020	Previous Years	Total
1. CRT Refused to Accept	293	204	230	372	1,099
2. Resolved by Consent/Withdrawn	2,265	2,210	2,321	2,900	9,696
3. Default/Non-Compliance	1,046	1,116	1,764	3,185	7,111
4. Final Decision	1,289	1,438	1,274	1,643	5,644
5. Refused to Resolve/Other	270	259	490	320	1,339
<b>Total</b>	<b>5,163</b>	<b>5,227</b>	<b>6,079</b>	<b>8,420</b>	<b>24,889</b>

「1.CRT による受理拒否」「2.合意による解決/取下げ」「3.欠席裁判/不応諾」「4.CRT による決定」「5.解決の拒否/その他」

【図表 17】 終局区分（全体）



【図表 18】 終局区分（紛争類型別）



STRATA（コンドミニアム紛争）、Small Claims（少額紛争）、Motor Vehicle Injury（交通事故による傷害）

## (5) 技術的・制度的問題の実態とこれに対する対応の在り方

### ① 技術的問題

#### システム開発及び保守管理

CRT が運用を開始したのは 2016 年 7 月のことだが、2013 年から 2014 年にかけてシステム構築を行うベンダーの選定を行っている。当初は、ソリューション・エクスプローラーと STRATA 紛争解決手続に関するシステム構築を行ったが、基本的なシステムの設計及び構築をするのに丸 3 年を要したという。

2022 年現在、すでに ODR プラットフォームに関する基本的なシステム構築は終えており、適宜アップデートしているという状況であるが、特に大きな問題が生じるといったこともなく、安定的に運用できている。

なお、現在運用をしているシステムを構築するのに要した費用は全体で約 1,850 万ドル（約 18 億 5000 万円）、そのうち STRATA 紛争や少額紛争の申立てを受理するためのシステム構築の費用は 900 万ドルである（これらの費用の大半は 2014 年から 2016 年に発生したもので、現在は大規模なシステム構築はしていないとのことである）。

CRT 開設時におけるプラットフォーム等のシステム開発については、BC 州政府の調達ルールに則って行なっており、その保守管理についても同様に、大手企業がその業務を担っている。

#### サイバーセキュリティ

CRT は州政府の一機関であるため、サイバーセキュリティに関する対応については、州政府の方針に沿って実施をしており、CRT が独自に専門家を雇ったり、セキュリティ対策を講じるなどの対応は特にしていない。

具体的には、BC 州では、OCIO (Office of the Chief Information Officer、最高情報責任者室) と呼ばれる、電気通信、情報技術、IT セキュリティといった技術関連の分野を包括的に扱う専門チームを設置しており、この OCIO が BC 州政府や BC 州内の公的機関の技術戦略の立案及び運用をしている<sup>40</sup>。

CRT についても、OCIO の担当者が ODR プラットフォームの技術関連業務を担当しているため、CRT の職員はその業務を行う必要がない。また、職員が業務を行う上で、技術的な部分で不安や疑問があるときも、OCIO に問い合わせ

---

<sup>40</sup> <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/governments/organizational-structure/ministries-organizations/central-government-agencies/office-of-the-chief-information-officer>

をすれば対応をしてもらえとのことであった。このような体制がとられているため、CRT ではサイバーセキュリティ等の問題に、独自に対処する必要がないのである。

そのような体制下で運営されている CRT の ODR プラットフォームであるが、2016 年の開設以来、いわゆるサイバー攻撃等によって情報漏洩をしたとか、個人情報が出たというようなサイバーセキュリティ上の問題は特に生じていない。

## ② ODR に関する制度的問題への対応

### 管轄

オンライン法廷という新たな仕組みということもあり、当初は CRT で扱う紛争類型や業務は限定されていたが、5 年以上の運用期間を経て、段階的に CRT の管轄となる紛争類型が拡大しているのはすでに述べたとおりである。STRATA 紛争での成功を受け、BC 州政府の意向で少額紛争が CRT の管轄として加わったほか、交通事故関係の紛争については、金額の上限額が 5,000 ドルから 50,000 ドルに増額されたり、傷害の程度の判断や保険金の支払い等に関する紛争についても CRT の管轄となっている。

### 紛争解決プロセス

当初オンライン法廷というコンセプトに否定的な見解を示す司法関係者もいたところ、5 年以上の運営実績を経て BC 州裁判所等の信頼を獲得することができたこともあり、紛争解決プロセスの変更がなされている。具体的には、CRT 設置当初は、Tribunal Member による判断内容につき不服があれば、州裁判所に移送することができたほか（Notice of Objection）<sup>41</sup>、判断内容の公正性について BC 州最高裁判所に調査をするよう申立てをすることができたのだが

---

<sup>41</sup> “The Notice of Objection process for small claims disputes was eliminated for decisions issued after June 30, 2022. In those cases, participants who disagree with a CRT final small claims decision can ask the BC Supreme Court for judicial review. This is the same as all other areas of our jurisdiction.” (Annual Report, 2021-2022, p. 18)

(Judicial Review) <sup>42</sup>、現在では前者の手続きは廃止され、後者のみに一本化されている<sup>43</sup>。

---

<sup>42</sup> 前掲注 20 で示したとおり、Tribunal Member による手続きは仲裁と同義である旨、CRT の担当者から説明を受けたが、Civil Resolution Act には Judicial Review に関する規定が置かれており (Part 5.1-Judicial Review of Tribunal Decisions) Judicial Review を経て BC 州最高裁判所が Tribunal Member による決定を取り消す可能性がある。詳細については以下のリンク参照

([https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/12025\\_01#part5.1](https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/12025_01#part5.1))。

<sup>43</sup> Through Bill 9 (Attorney General Statutes Amendment Act, 2022), amendments to the CRTA were introduced and passed in the legislature in spring 2022

### 3. 現地における ODR 利用者の関心、満足度等の実態、それらを踏まえた制度改善の検討・取組状況等

#### (1) 利用者満足度調査

##### ① 調査方法及び公開方法

CRT では毎月利用者満足度調査を実施し、その結果をウェブサイトやソーシャル・メディア等で公開している。

まず、アンケートの対象者は、CRT の紛争解決プロセスの利用者の中でも、特に、終局区分として、取下げや欠席裁判となった事案、ケースマネージャーが対応している途中で中断された場合、CRT による最終決定に向けて準備をしている段階にある事案の当事者等を中心に、アンケートへの回答を依頼している。

すなわち、利用者の中でも、CRT のサービスに対し不満を持っている可能性が高いと考えられる利用者を中心にフィードバックを求めているのであるが、そのような場合にも率直な意見を書きやすいよう、匿名でアンケートを実施している。

実際に CRT に寄せられたコメントには、ポジティブなものでは、個人名（ケースマネージャーや Tribunal Member）を挙げて謝意を示すものや CRT のサービスの使い勝手の良さを賞賛するものが多くみられた。他方で、ネガティブなコメントをみると、CRT による最終判断の内容に不満を示すものが多くあり、また、最終段階に至るまでに、早期に紛争解決をすることが満足度に影響を及ぼすことが示唆される内容であった<sup>44</sup>。

次に、得られた統計データ等の公開であるが、そのスピードは極めて早く、通常、前月のデータを翌月 1 週間以内に公開している。当該情報はウェブサイト内でも Blog というニュース等のページで速報的に掲載をしており<sup>45</sup>、そのような情報開示方法が迅速な公開を可能にしているものと思われる【図表 19】。

これらの業務については、利用実績や利用者満足度調査等のデータ収集及び分析を主担当とする職員が担当しており、ウェブサイトでの公開等の作業に加えて、集計結果を毎月 BC 州政府及び州裁判所に共有をしているとのことであった。

---

<sup>44</sup> アンケート結果の分析等を担当する職員にヒアリングをしたところ、ネガティブなコメントをみると、CRT のサービスそのものよりも、法制度に関するものが中心とのこと、CRT の現場職員では対応が難しい内容が多いとのことであった。

<sup>45</sup> <https://civilresolutionbc.ca/blog/>

## 【図表 19】 CRT Blog ポスト（ニュースページ）



### ② 利用者満足度に関する調査項目及び回答結果

利用者満足度調査のアンケート内容であるが、CRT では次に示す7項目につき回答を求めており、3年分の結果が以下の表に掲載されている【図表 20】。

#### <アンケート項目>

- CRT を他の人に勧めますか
- CRT は紛争解決手続を利用するのに必要な情報を提供しましたか
- CRT のプロセスを理解するのはどのくらい簡単でしたか
- CRT のオンラインサービスはどのくらい使いやすかったですか
- CRT の職員はプロフェッショナルだと感じましたか
- プロセス全体を通して CRT はあなたを公正に扱っていると感じましたか
- CRT は適切なスピードであなたの事件を扱っていると感じましたか

過去3年間のアンケート結果をみると、上記の問いに対し、満足度が8割を下回っているのは、2022年の「CRTは適切なスピードであなたの事件を扱っていると感じましたか(76%)」の1回のみで、全体的には利用者はCRTを高く評価していることが示されている。

特に、アンケート項目の中でも「CRTの職員はプロフェッショナルだと感じましたか」に対する評価が高く、過去には、月別の集計で、100%が満足したという回答をした月もみられた<sup>46</sup>。

なお、2021年4月1日から2022年3月31日に実施されたアンケートは、送付数約8,000に対し、回答数は604（回収率約7.5%）であった。

【図表 20】利用者満足度調査結果

Question	Answer	2022	2021	2020 <sup>1</sup>
1. Would you recommend the CRT to others?	Yes	81%	80%	80%
2. Did the CRT provide information that prepared you for dispute resolution?	Yes	86%	85%	85%
3. How easy to understand was the CRT process?	Easy, and neither easy nor difficult	83%	85%	85%
4. How easy to use were the CRT's online services?	Easy, and neither easy nor difficult	83%	86%	83%
5. Do you feel CRT staff were professional?	Very or somewhat professional	95%	91%	95%
6. Do you feel the CRT treated you fairly throughout the process?	Yes	86%	82%	85%
7. Do you feel the CRT handled your dispute in a timely manner?	Yes	76%	80%	80%

## (2) 制度改善の検討・取組状況等

CRTには、各種統計データや顧客満足度の分析を主に担当する職員がいることはすでに述べたとおりだが、利用者からのフィードバックを重視しており、すぐに対応できる点については（例えば、ウェブサイトで使いにくいところがあったり、わかりにくい表現がされている文章があったりしたとき等）、適宜、改善を行なっている。他には、ウェブサイトのデザインを大きく変えた際には、一般向けにベータテストを行い、利用者からのフィードバックを集めている<sup>47</sup>。

また、年間レポート内に、法改正やルール変更等に関し、どのような対応がなされたかを具体的に示す箇所があり（Update on Legislation and Regulations）、その年になされた変更内容の説明をしている。

<sup>46</sup> 2020年5月にブログポストにこれに関する記事が掲載されている

(<https://civilresolutionbc.ca/blog/participant-satisfaction-survey-may-2020/>)。

<sup>47</sup> <https://civilresolutionbc.ca/blog/open-public-beta-test-new-crt-website-march-2022/>

他には、利用者データ及び利用者満足度調査の結果を公表しているのと同じ blog ページにて、CRT が実施した制度改善の検討状況や取り組み状況を公表している。

#### 4. ODR に関する広報活動の現状、AI 関連技術の開発検討状況、CRT のウェブサイトにおける利用者への情報提供、わが国における ODR の社会実装、ODR 事業者・参入希望者への支援として有益となる事項

##### (1) ODR に関する広報活動の現状

CRT を開設した 2016 年当時、広報活動の一環として、BC 州各地で開催されていたタウンミーティングのような集会に CRT 職員が参加し、CRT に関する説明会を多数実施している。特に、CRT 創設のきっかけとなった STRATA 紛争の当事者となる可能性がある不動産所有者の集まりや、関係団体が行うイベント等に積極的に参加し、CRT の業務内容について説明をしたとのことであった。他にも、国際会議や各種カンファレンスに出席し、ODR に関するプレゼンテーションを多数こなしていたとのことである。加えて、CRT はカナダにおける初のオンライン法廷ということもあって、メディア露出の機会も多くあったとのこと、それが認知度向上に一役買っていたようである。

その他の広報活動として、CRT ウェブサイトの中にイベントやメディアというページが設けられており、ビデオ等を視聴することができるほか、定期的にイベントの情報が掲載されている【図表 21】。ソーシャル・メディアについては、Facebook<sup>48</sup>、Twitter<sup>49</sup>、YouTube<sup>50</sup>のアカウントが開設されている。

【図表 21】 イベント及びメディア（広報ページ）

### Events and Media

If you would like a CRT representative to speak at your event, or for other media inquiries, please [contact us](#).

The CRT doesn't have a budget for travel outside British Columbia.

#### Upcoming events

EVENT	DATE
CRT 101, Access Pro Bono - Everyone Legal Clinic	January 5, 2023

#### Videos and podcasts

Videos	Podcasts
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Access to Justice and Technology Summit presentation by Shannon Salter</a></li><li>• <a href="#">Courthouse Libraries: How the CRT is preparing for motor vehicle injury disputes</a></li><li>• <a href="#">JusticeHackBC: 8 Questions in 6 Minutes with CRT Chair Shannon Salter</a></li><li>• <a href="#">Radio-Canada.ca - La Fracture: Accès à la justice numérique</a></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Reimagining Justice: Innovating Dispute Resolution for the Future</a></li><li>• <a href="#">Legal Talk Network - Lawyerist Podcast: Online Dispute Resolution and Public Interest Design</a></li></ul>

<sup>48</sup> <https://www.facebook.com/CivilResolutionTribunal/>

<sup>49</sup> <https://twitter.com/CivResTribunal>

<sup>50</sup> <https://www.youtube.com/channel/UCRDz8bN2YwbkZSTwpetGCEw>

## (2) AI 関連技術の開発検討状況

CRT のソリューション・エクスプローラー（情報提供・診断フェーズ）は、ルールベースの AI を活用したものであるため、すでに AI 関連技術を利用した法的情報提供サービスを提供しているといえる。他方で、別の段階における AI 関連技術の利用意向については、AI 等の最新技術を利用することにつき、前向きに検討しているものの、予算等の兼ね合いもあって、現状では新たなシステム開発に着手するといった状況ではないとのことであった。

他には、CRT 以外にも、カナダでは ODR と AI 関連の技術開発を進めている。例えば、今回の調査研究の射程外ではあるが、モントリオール大学の Cyberjustice Laboratory が「JusticeBot」というツールを開発している<sup>51</sup>。紛争に関する質問を入力すると、類似した過去の事例に関する情報が表示されるという内容である<sup>52</sup>。

他には、カナダには主に交渉支援を目的とした AI 関連ツールの開発を行う Smartsettle 社がある。「ブラインド入札」と呼ばれる、オンライン交渉支援ツールの開発をしていることで知られている<sup>53</sup>。

ODR における AI 利用は、まさに世界各国の ODR 研究者が調査研究を進めている注目トピックである。国際的なネットワークに参画しながら、今後の研究及び技術開発等の進展を注視すべきである。

## (3) ウェブサイトにおける利用者への情報提供

CRT のウェブサイトを見ると、各種情報提供をするにあたり「みやすさ」、「わかりやすさ」、「つかいやすさ」を重視していることがわかる。この点、冒頭で示した CRT の理念である「アクセシブル」にも関連するところだが、コアバリューとして「インクルーシブ（包括性）」を掲げており、以下のイラストに

---

<sup>51</sup> Cyberjustice Laboratory が手がける ODR プロジェクトについては、同センターの Valentin Callipel 氏及び Mark Likhten 氏にご教示いただいた。

<sup>52</sup> <https://www.cyberjustice.ca/en/logiciels-cyberjustice/nos-solutions-logicielles/justicebot/>

<sup>53</sup> 同社の開発する技術については、Carissa Boynton 氏（Vice President）にご教示いただいた。なお、ブラインド入札とは、主に金銭債権に関する交渉を自動化するものである。当事者は直感的な操作で交渉に参加することができ、アルゴリズムが双方にとって受け入れ可能な合意案を導き出す仕組みである（<https://www.smartsettle.com/>）。ブラインド入札他、ODR における技術活用および最新技術の動向については、渡邊真由「民事紛争解決におけるイノベーションとしての ODR（上）（下）」NBL1219 号（2022 年）43 頁以下・NBL1222 号（2022 年）50 頁以下参照。

示される点に配慮をした情報提供及びサービス提供をしている（例えば、わかりやすい表現、シンプルな費用免除、複数の連絡方法、フィードバックの収集・反映、メンタルヘルスに関するトレーニングを受けた職員の配置、LGBTQ+に配慮した手続の実施等）【図表 22】。

他には、「みやすさ」という点でいうと【図表 23】は、CRT のトップページであるが、以下に示されるようにシンプルかつカラフルなデザインとなっている。2016 年に当サイトを開設した時と比べて CRT で扱う紛争類型が拡大し、情報量も増えたことから適宜デザインの改変を行いつつ、スマートフォンで表示をしても情報検索がしやすいよう、デザインの工夫をしているとのことであった。

「わかりやすさ」という観点については、特に「わかりやすい表現」という点からの配慮がなされている。具体的には、サイト内で利用する英語のレベルを「小学校 6 年生が読んで理解できる表現」という基準を設けて、表現内容を工夫しているという。特に、弁護士等の専門家が説明文を書くと、どうしても専門的な表現となってしまう、一般人には理解が難しい場合が多くなるため、CRT の職員がその表現方法につき、一般人にも簡単に理解できる内容であるかどうかを確認したのち、ウェブサイト上で公開するというプロセスを採用している。

具体的な表現をみると、以下の【図表 24】は「どのように申立てができますか」という問いに対する回答を示したものであるが、プロセスが段階別にわかりやすく示されているのに加えて、英語表現についても、一つの文章が短く、わかりやすい内容となっている。特に、BC 州には英語ネイティブではない移民も多く居住しているとのことで、英語表現に配慮がなされているのがわかる。

他には、画像の下にあるオレンジの部分には「Explore & apply now（探索 & 今すぐ申立て）」と書かれているが、目立つ色合いのアイコンを使い、ソリューション・エクスプローラーの利用及び申立手続きをシームレスに行えるよう工夫がなされているのがわかる。

「つかいやすさ」という点では、利用者からのフィードバックを重視しており、適宜アップデートをしていることはすでに述べたとおりである。例えば、2022 年 4 月にウェブサイトのデザインをリニューアルした際や新たな機能を追加した際にも、利用者に対しフィードバックを寄せてもらえるよう意見の募集をしている【図表 25】<sup>54</sup>。この点、2016 年の開設前にも、本格的な運用段階へと進む前に、数々のユーザー調査を実施し、利便性の改善を行なっていたとのことであった。

---

<sup>54</sup> 例えば、以下の記事を参照 (<https://civilresolutionbc.ca/blog/open-public-beta-test-accident-responsibility-solution-explorer-august-2022/>)

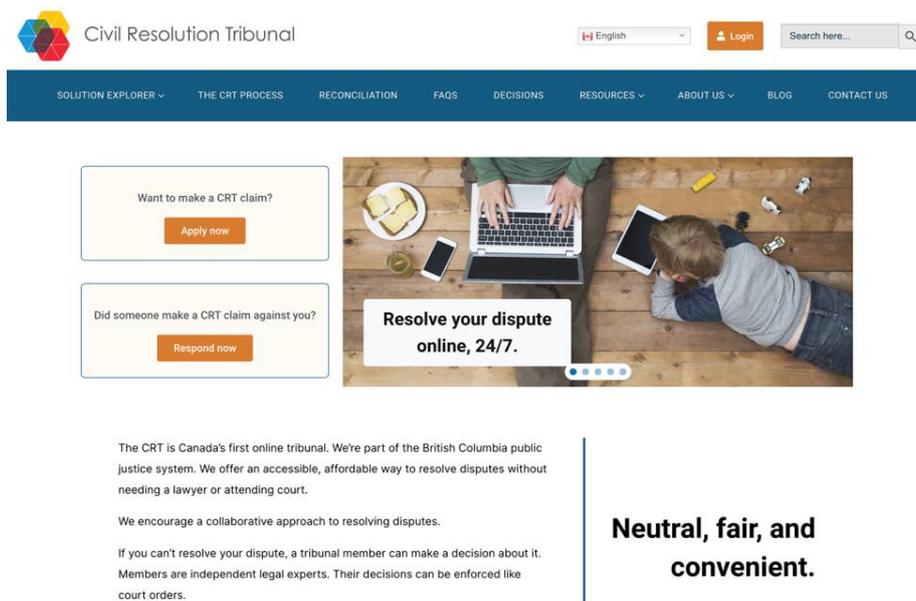
担当者へのヒアリングを通して感じたのは、単にユーザー調査を行い、利用者の声を集めるだけでなく、それを実際にウェブサイトに反映させる、フィードバックに対し具体的なアクションをとっていくというサイクルを繰り返し何度も行うことが重要だということである。このような利用者に向き合う姿勢が CRT への信頼につながっているように感じた。

【図表 22】 CRT のコアバリュー



インクルーシビティ（包括性）が CRT のコアバリューであることが示されているほか、他にも CRT が重視する価値がイラスト内で示されている。

【図表 23】 CRT ウェブサイト（ホーム画面）



どこに何があるのか、情報を見つけやすい作りになっている

【図表 24】 回答例（問い：どのように申立てをすれば良いでしょうか）

## How do I make a claim?



### 1 Use the Solution Explorer

Start with our free [Solution Explorer](#). It asks you simple questions and gives you customized legal information based on your answers. Its self-help tools might help you resolve your issue on your own.

Choose "Make a CRT claim" when it asks what you want to do about your issue. It will send you to the correct application form for your issue.

### 2 Fill out and submit the application form

The application form will ask for your contact information, details about your claim, and who your claim is against.

### 3 Pay the application fee

Pay the [application fee](#) by credit card, at a ServiceBC location, or by sending us a cheque or money order.

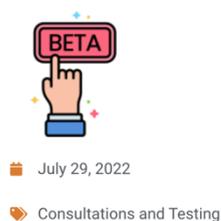
If you can't afford the fee, you can ask for a [fee waiver](#) at the end of the application form.

[Explore & apply now](#)

申立てをするのに必要な情報や具体的なアクションを示すだけでなく、どのようなプロセスがあり、また、現在どの段階にいるのかが示されている。

【図表 25】 ブログポスト（一般向けベータテスト）

## Blog Post



### Open Public Beta Test – Accident Responsibility Solution Explorer – August 2022

*As of September 1, 2022, if you don't agree with ICBC's assessment about responsibility for a vehicle accident, you may be able to ask the CRT to decide responsibility.*

#### Open Public Beta Test Available Now!

We rely on feedback to help us improve. In preparation for our September 1 launch, we invite you to test our updated Solution Explorer content for vehicle accidents, then fill out a short survey about your experience.

- [Start the beta test](#) (select "Vehicle Accidents on or after May 1, 2021" and follow the pathways marked \*\* to see the new content!)

ベータテスト参加者の募集告知ページ。ソリューション・エクスプローラーに新たな機能が追加された際、一般からベータテストへの参加者を募り、その利便性などを検証するというを行っている。

#### (4) わが国における ODR の社会実装、ODR 事業者・参入希望者への支援として有益となる事項

BC 州で ODR が司法制度の一つとして運用されるようになってからすでに 5 年以上が経過し、利用状況や利用者満足度等のデータが集積されてきた。また、技術面でも、ODR プラットフォームの開発から始まり、その後のマイナーな修正等も含めて継続的なアップデートがなされている。その間、様々な課題が明らかになり、またそれに対する制度面での対応策がとられてきた。

CRT のエグゼクティブ・ディレクターであるキャンディス・マコーン氏からは、今後日本社会で ODR を実装するにあたり、「CRT に限らず、世界各国で様々な ODR が社会実装されているので、それらを参照しながら、ODR プラットフォームやサービスのあり方を検討すべき」であること、また、システム開発をするにあたっては、「ゼロからつくることは避けた方が良い」とのアドバイスがあった。

この点、実際に、ODR に関する世界的な研究者及び実務家のネットワークがあり、新たな ODR サービスが開発されたり、運用上の問題等が生じたりすると、そのコミュニティの中で情報共有がされている<sup>55</sup>。

CRT でも、サービスのあり方を検討するにあたり、様々な外部協力者から情報を得てプラットフォームのデザインを行なったとのことで<sup>56</sup>、今後、日本で

<sup>55</sup> 例えば、ICODR (<https://icodr.org/>) や NCTDR(<https://odr.info/>)など

<sup>56</sup> モントリオール大学の Cyberjustice Laboratory (<https://www.cyberjustice.ca/en>) とともに CRT の運用状況等について情報共有をしているとのことであった。

ODR の浸透を図るのであれば、外部に協力を仰ぎ、様々な事例に関する情報を得ながら進めると良いのではないかとのアドバイスがあった。

この点、CRT を含むカナダの ODR の現状を調査するなかで、今後日本で ODR の社会実装をしていくには、ODR の推進に関する基本方針（以下、「基本方針」とする）で示されている<sup>57</sup>、「ODR に関するグローバル・ネットワークへの参画」及び「官民学が連携した組織体」による「推進・フォローアップ体制(10 頁)」の強化をしていくことが重要であると再認識するに至った。実際に、カナダでは、前項で紹介をしたモントリオール大学の Cyberjustice Laboratory が ODR に関する研究や社会実装のハブとなって、数々のプロジェクトを手がけている。

ODR は学際的な領域であり、日本にありがちな縦割りの考え方では、利用者のニーズを満たす仕組みを作ることは不可能である。官民学で有機的な連携をして、創造的にサービスを開発し、ODR が社会に歓迎されるシステムとなるよう、デザインをしていくことが不可欠であろう。

---

<sup>57</sup> 法務省「ODR の推進に関する基本方針～ODR を国民に身近なものとするためのアクション・プラン～」2022 年 3 月 (<https://www.moj.go.jp/content/001370368.pdf>)

### III. まとめ（日本社会における ODR の浸透に向けて）

ODR は、デジタル化社会のインフラとして、社会に広く実装されるべき仕組みである。インターネットは人々の生活に大きな変革をもたらした。コロナ禍を経て、社会のデジタル化は一層進み、新たな技術開発が急速に進展している。インターネットで利用できるサービスも増え取引を容易にしたが、その利用に伴い生じるトラブルに対し<sup>58</sup>、有効な解決策がないのが現状である。また、司法や行政といった公的サービスのデジタル化は遅れており、必ずしも国民にとって使い勝手の良いものとはいえなかった。

ODR は、これらのソリューションになるものである。司法アクセスの改善や各種行政相談窓口の利便性の向上に加えて、利用者満足度を高めることができる可能性がある。なぜなら、ODR は、その「デザイン」次第で、相談や紛争解決の体験を大きく変えることができるからである。ADR をデジタル化するだけでなく、より広い範囲で法的サービスを提供することができる ODR の社会実装が進めば、利用者のニーズに応える、使い勝手の良いリーガルサービスが日本でも利用できるようになるだろう。

#### 1. 基本的な考え方

ODR には「既存の ADR（裁判外紛争解決手続）をオンライン化する」ということに加えて、「利用者のニーズに合わせて新たに紛争解決の仕組みをデザインする」という、二つのアプローチがある。

この点、ODR の意義<sup>59</sup>や社会のデジタル化に伴う紛争解決手続への国民のニーズの将来的な変化等を鑑みると、今後、日本社会で ODR の社会実装を進めるにあたり、目指すべきは後者の ODR であろう<sup>60</sup>。そのためにも、まずは、以下

---

<sup>58</sup> 例えば、デジタルプラットフォームにおける売買等でトラブルが生じて、有効な解決策がなく、泣き寝入りを強いられるようなケースもあるだろう。

<sup>59</sup> ODR の意義とは①技術の活用やデザインの工夫により、紛争解決制度を利用する人の利便性や満足度を高めて、②これまで法的サービスを受けられなかった層に対し、正義（司法）へのアクセスをひらくことである。

<sup>60</sup> 「ODR 活性化に向けた取りまとめ」（ODR 活性化検討会）の「ODR の進行フェーズのイメージ」（14 頁）でも示されているように、ODR の技術活用の程度は段階的である。この点、ODR 黎明期にあるわが国において、まずは「導入フェーズ」に示されるような技術の導入から着手することは重要であるが、「ODR の推進に関する基本方針」（ODR 推進検討会）で掲げられる中期目標を達成するには、「発展フェーズ」及び「進化フェーズ」の段階へとシフトしていくことが必要になるだろう。

の観点から ODR の導入について、関係者間で議論をすることから始めるのが良いだろう。

#### (1) 紛争当事者のニーズとは何か

ODR の運営主体は「利用者を中心」とした制度設計をすべきである。ODR は紛争当事者にとって使いやすい仕組みでなければならず、法的サービスへのアクセスをひらくものであるべきである。

「誰の」、「どのようなニーズ」を満たすものとなるのか、潜在的な利用者も含めて、どのようなサービスが求められているのかを調査すべきである。

#### (2) どのような社会課題を解決しようとしているのか

明確なゴールを設定することなく ODR の導入を検討しても、良い仕組みをつくることはできない。そのため、利用者のニーズを把握し、解決すべき課題が何かを検討することが重要になる。

ODR を導入することで「どのような社会課題を解決しようとしているのか」、「ODR をなぜ導入する必要があるのか」といった問いについて、まずは関係者間で話し合いをして、認識の擦り合わせをすべきである。

#### (3) ODR プラットフォームで何を実現するのか

利用者のニーズを把握し、解決すべき社会課題が明らかになれば、自ずと ODR を導入する意義もみえてくることだろう。このようにして得られた知見を ODR プラットフォームのデザインに活かすべきである。

その際、「目指すべきゴールは何か」、「ステークホルダーは誰か」、「日本の社会や文化を制度設計にどう活かすか」、「プラットフォームでどのようなプロセスを提供するのか」、「既存の法システムとどのように連携させるのか」、「資金的及び人的リソースをどのように確保するか」、「制度の透明性をいかに担保するのか」といった点について検討するとよいだろう。

## 2. 日本で ODR を浸透するための課題と対応策

ODR をデジタル社会のインフラとして社会実装していくには、まずは行政機関が主導する実証実験の結果やその後の運用状況といったデータを公開することから始めるべきである。わが国の ODR は黎明期にある。すなわち、ODR の具体的事例に関する情報が国内に少ないということである。基本方針が掲げる

中期目標を達成するには<sup>61</sup>、日本国内でプロジェクトを実施し、その運用状況に関する情報を公開することが重要になる。行政機関による実証実験等が成功すれば、広く民間にもその成果が還元されることになるだろう。

#### (1) 柔軟な「デザイン」ができる体制づくり

##### <課題>

ODR は、ADR を IT 化するだけでなく、より広い範囲で法的サービスを提供することができる仕組みである。相談や紛争解決の体験を大きく変えることができるが、その際に重要になるのが「デザイン」である。

この点、利用者を中心とした ODR のデザインをしようとするときに、制約が多すぎると、前項で述べたようなアプローチで制度設計をすることが難しくなる。ある程度の柔軟性を持って制度設計ができるよう、横断的な実施体制の構築を検討すべきである。

##### <対応策>

ODR の社会実装において、プロジェクトを円滑に推進できる体制づくりは極めて重要である。利用者のニーズに応える ODR をつくるためには、どのような関係者に参画してもらう必要があるのかを検討することが必要となる。そして、利用者を中心とした制度設計をすることを最優先課題とし、その実現の障壁とならないよう、省庁の枠を超えた連携体制、実施体制の構築をするべきである。

洗練された ODR プラットフォームをつくるには、実証実験を繰り返し実施し、その分析及び改善をすることが不可欠である。諸外国の成功例をみても、ODR の導入に向けた検討から本格的な運用に至るまで 5 年近くを要している。長期的な事業計画を立てられるようにすべきである。

---

<sup>61</sup> 基本方針では、短期目標（今後 1～2 年）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」ことを定めている。そして、中期目標（今後 5 年程度）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、スマホ等の身近なデバイスが 1 台あれば、いつでもどこでもだれ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」ことを掲げている（5 頁以下）。

## (2) ODR を取り巻く「エコシステム」をつくる

### <課題>

日本国内でも、ここ数年、ODR の社会実装に向けた議論が進展してきたが、現状では、国民が利用できる ODR が少ないのが実情である。そのため、ODR 関連サービスの提供をする運営主体が今後増えていくことが期待されるが、そのためには、ODR を取り巻くエコシステムがあることが重要である。

例えば、今回調査をしたカナダでは、BC 州以外の州でも官民学の連携体制がとられており、大学主導で複数のプロジェクトが進行しているほか<sup>62</sup>、アメリカでも ODR の導入を容易にするエコシステムがつくられている。

具体的には、アメリカでは州裁判所が ODR の導入をしようとする、NCSC (National Center for State Courts) <sup>63</sup>が ODR に関する情報提供をしているので、インターネットで参照できる情報が豊富にあり、スタート時に協力を仰ぐことができる。また、政府系の財団等がデジタル化に関する資金援助をするなど、予算面での支援も行っている。民間の ODR システムプロバイダーも実績のある会社が数社あるので、数社のサービスを比較検討することができる。他には、運用開始後の評価については、大学や NPO 団体が行うなど様々な連携体制が整備されている。

このように、ODR の導入を検討した際、その実施を容易にする周辺環境が整備されていることが、カナダやアメリカにおける司法型及び行政型 ODR の普及を加速させていると考えられる。日本においても、ODR の導入をしやすくする、体制づくり、エコシステムづくりをすることが必要になろう。

### <対応策>

行政機関において日本におけるエコシステムづくりを進めるには、民間との連携は不可欠である。特に、ODR プラットフォームの技術開発及び運用を行うシステムプロバイダーの協力がなければ、持続的な運営は難しくなる。他方で、

---

<sup>62</sup> 例えば、ODR の研究拠点及び社会実装支援の拠点として知られるモントリオール大学の Cyberjustice Laboratory に対し、政府系 NPO の Canada Foundation for Innovation (カナダイノベーション財団) を通して多額の研究資金を提供し、カナダにおけるイノベーションを推進している (<https://www.cyberjustice.ca/en/2022/10/18/mise-en-route-de-la-nouvelle-infrastructure-de-recherche-du-laboratoire-de-cyberjustice-financee-par-le-fci/>)。

<sup>63</sup> <https://www.ncsc.org/odr>

ビジネスとして行うには一定の市場規模があることが不可欠である。民間企業の ODR 参入をしやすいとする、制度面での環境整備を進めるべきである。

ODR は多種多様な紛争領域で活用できるもので、多数のステークホルダーが関与する仕組みである。この点、基本方針では「官民学の連携体制」の構築を提唱しているが、早急に取り組むべきである。その際、多様なステークホルダーの参画を要請することが重要であり、特に、技術の専門家との連携を視野に入れるべきである。

## IV. 参考情報（主に ODR 事業者・参入事業者向け）

### 1. CRT のプロセスフロー

以下は、現地調査をした際に、CRT から提供を受けた資料から抜粋した画像である。実際の手続きの流れを画像で示したものであるが、現状わが国では ODR の社会実装例が少ないところ、実際に使われているプラットフォームに関する情報は有益であると考えられることから、参考情報として、CRT の「診断」及び「交渉」フェーズのフローを、以下実際の画面を交えて紹介する。

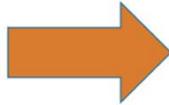
#### (1) ソリューション・エクスプローラー

##### ① トラブル状況の診断

ソリューション・エクスプローラーの画面に行くと、以下のように、CRT で扱う紛争類型の一覧が示される。CRT で扱う紛争類型も多岐に渡り、また、ソリューション・エクスプローラーのフローやその過程で提示される法的情報も、利用者の回答によって異なる。どのような機能を持つサービスなのか、ご興味のある方は CRT のウェブサイトアクセスし、ソリューション・エクスプローラーがどのように動くのか、実際に体験することを推奨する。

以下では、具体例として「少額紛争」に分類される事案について、申立てを検討している場合のフローを示す。具体的には「道路を歩行中に犬に噛まれて怪我をしたことで休業した分の補償を受けたい」という場合にソリューション・エクスプローラーを使用した際のフローである。

# Get started with our Solution Explorer



- > Construction and Renovations
- > Employment
- > General
- > Goods and Services - Buyers
- > Goods and Services - Sellers
- > Housing
- > Injuries
- > Insurance
- > Loans and Money Lending
- > Property
- 🔄 Continue an exploration

まず「Injuries（怪我）」をクリックすると、次のような画面に移行する。そこで表示される「What is your issue about?（どのような問題ですか）」という質問に対し、「I was injured（怪我をした）」と回答し、NEXT（次へ）ボタンをクリックすると、今回のトラブル解決に必要なと思われる情報が掲載されたページへと移行する。

Solution Explorer Something broken? [Tell us](#)

Civil Resolution Tribunal

---

Civil Resolution Tribunal [Save and exit](#)

Injuries

Your Exploration Information

🔑 Access code: **vekHG9zTb** ✉ Email 🖨 Print

Information You Provided

1. The injury didn't happen at work

Resources

> [INFO: About Injuries](#)

Additional External Resources

> [Limitation Periods](#) 📄

> [CRT Decisions](#) 📄

What is your issue about?

I was injured

I injured someone

My pet injured someone

My pet was injured by an animal

I was in a vehicle accident

[Next](#) ➔

Not sure? [Quit](#) or [Go Back](#)

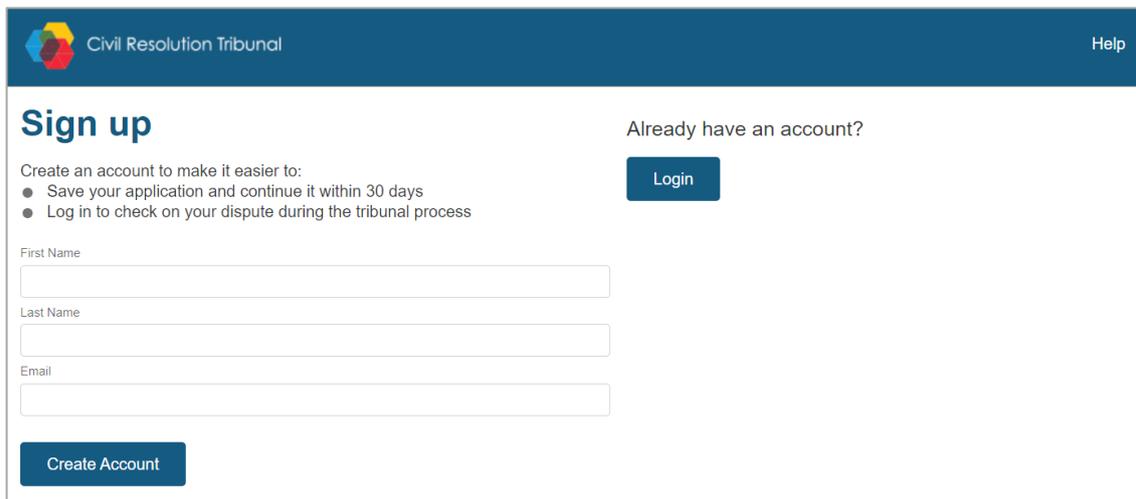
以下の画面のように、関連情報が表示されるためその内容を確認する。また。それぞれの情報には外部リンクが貼り付けられているので、それらを参照することができる。それを確認した後に「次へ」ボタンをクリックすると、次に「何をしたいですか（どのようなアクションを取りたいですか）」という質問が表示される。

The screenshot shows the 'Civil Resolution Tribunal' website. At the top, there is a navigation bar with 'Solution Explorer' and 'Civil Resolution Tribunal' on the left, and 'Something broken? Tell us' on the right. Below the navigation bar, the page title is 'Civil Resolution Tribunal' and the sub-page is 'Injuries'. A 'Save and exit' button is visible in the top right corner. The main content area is titled 'Suggested Resource' and features an 'INFO: Responsibility for Injuries By an Animal' section. Below this title, it says 'Learn about the responsibilities of pet owners.' There is a 'Next' button with a right arrow and a link 'Not sure? Quit or Go Back'. To the right of the text is a preview of a document titled 'Responsibility for Injuries By an Animal' with the same introductory text. The document preview includes an information icon and a section 'What you need to know' which lists several factors: 'Where the incident happened', 'If the animal was off-leash', 'If the animal's owner or handler had control of the animal', 'How close the animal was to the person or pet it injured', 'If the animal has a history of similar aggressive behaviour', and 'If the animal approached without consent'.

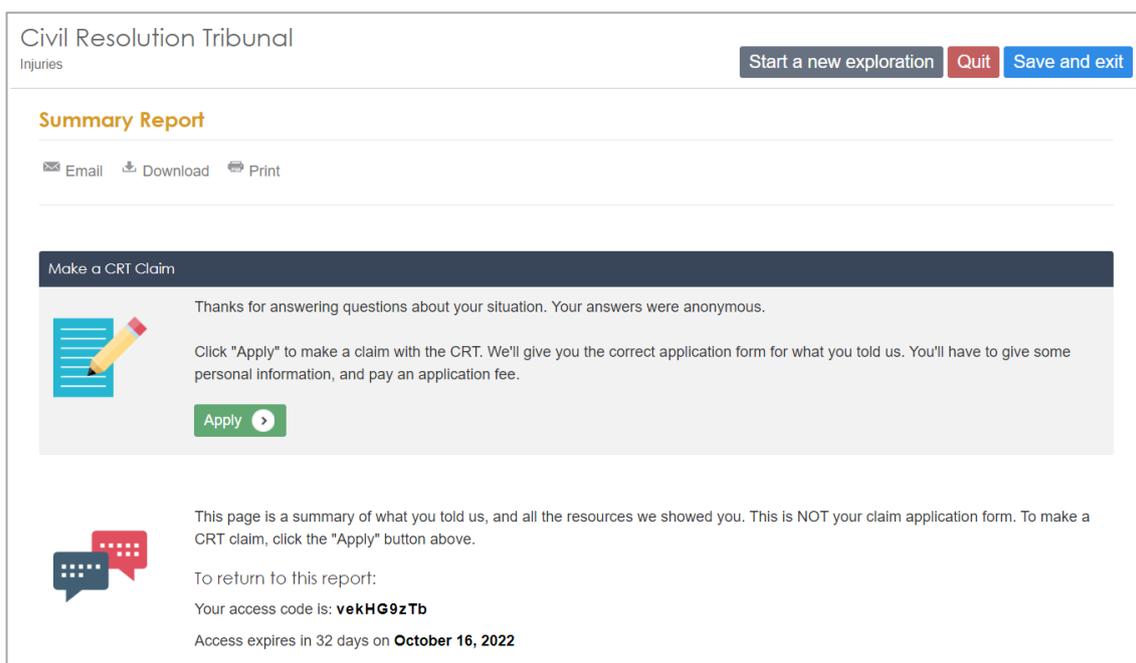
The screenshot shows the 'Civil Resolution Tribunal' website. At the top, there is a navigation bar with 'Civil Resolution Tribunal' and 'Injuries' on the left, and 'Save and exit' on the right. The main content area is titled 'What would you like to do?'. On the left side, there is a sidebar with 'Your Exploration Information' (Access code: vekHG9zTb, Email, Print), 'Information You Provided' (a list of 6 items), 'Resources' (a list of 4 links), and 'Additional External Resources' (a list of 2 links). The main content area has four radio button options: 'Contact my insurance provider', 'Contact animal control', 'Get legal advice', and 'Make a claim with the Civil Resolution Tribunal (CRT)'. The 'Make a claim with the Civil Resolution Tribunal (CRT)' option is selected. There is a 'Next' button with a right arrow and a link 'Not sure? Quit or Go Back'.

## ② 申立て（アカウント作成）

次に、申立てをすることにした場合のフローを以下に示す。最初に表示されるのは Sign up（サインアップ）という画面である。氏名やメールアドレス等を入力してアカウントを作成すると、アクセスコードが付与される。この情報は 32 日間保管されるため、期間内であればソリューション・エクスプローラーで回答した内容をもとに申立てをすることができる。



The screenshot shows the 'Sign up' page of the Civil Resolution Tribunal. The page has a dark blue header with the logo and 'Civil Resolution Tribunal' text on the left, and a 'Help' link on the right. The main content area is white. On the left, there is a 'Sign up' heading followed by instructions: 'Create an account to make it easier to:' with two bullet points: 'Save your application and continue it within 30 days' and 'Log in to check on your dispute during the tribunal process'. Below these are three input fields for 'First Name', 'Last Name', and 'Email'. A 'Create Account' button is at the bottom left. On the right, there is a link 'Already have an account?' with a 'Login' button below it.



The screenshot shows the 'Summary Report' page of the Civil Resolution Tribunal. The page has a white header with 'Civil Resolution Tribunal' and 'Injuries' on the left, and three buttons: 'Start a new exploration', 'Quit', and 'Save and exit' on the right. The main content area is white. At the top, there is a 'Summary Report' heading followed by three icons: 'Email', 'Download', and 'Print'. Below this is a dark blue box with the heading 'Make a CRT Claim'. Inside this box, there is a pencil icon and text: 'Thanks for answering questions about your situation. Your answers were anonymous.' Below this is another text block: 'Click "Apply" to make a claim with the CRT. We'll give you the correct application form for what you told us. You'll have to give some personal information, and pay an application fee.' Below this is a green 'Apply' button with a right arrow. Below the 'Apply' button, there is a speech bubble icon and text: 'This page is a summary of what you told us, and all the resources we showed you. This is NOT your claim application form. To make a CRT claim, click the "Apply" button above.' Below this is another text block: 'To return to this report: Your access code is: **vekHG9zTb** Access expires in 32 days on **October 16, 2022**'

### ③ 申立て（申立内容に関する情報の入力）

以下はアカウント作成後に表示される画面である。申立人本人の情報に加えて、相手方の情報を入力し、相手方への通知方法について選択をする。その後に紛争の詳細について記入をする画面へと移行する。CRT の利用規約に同意をしたのち、申立て費用の支払い方法を選択する。

Civil Resolution Tribunal Help Barbara Jones

## Dispute Application

Who is applying? Who is the dispute against? What are you claiming? Additional Details

**Personal Injury - Claim Under \$3000 Claim**  
CRT Dispute Number SC-2022-000763  
Application Fee CRT Fee Schedule  
Status Draft  
You have 30 days to submit

**Applicant Information**  
The applicant is the person making the claims.

**What type of applicant are you?**

An individual  
 Contact person for a business or organization

**Name**

Title: Ms. What are your pronouns?: She/Her/Hers

Legal first name: BARBARA Legal middle name (optional): Legal last name: JONES

Preferred name (optional): BARB

**Related Resources**  
[About the CRT Process](#)  
[Additional Supports](#)  
[Helpers & Representatives](#)

### Who do you want to serve the Dispute Notice to this respondent?

If you choose "CRT Service", the CRT will send the Dispute Notice to the respondent by regular mail. This doesn't include proof of delivery or a signature. The respondent might be able to claim that they didn't receive it. Also, the CRT may validate the respondent's address and send it to a different address than what you entered in this application form.

In some cases, the CRT might require you to serve the Dispute Notice yourself. If so, we'll contact you with instructions.

Learn more about [serving a Dispute Notice](#).

I'll serve it myself (applicant service)  
 I want the CRT to serve it for me (CRT service)

Cancel Save

# Dispute Application



**i** Provide enough detail to let the respondent and tribunal know what your claim is about. You don't need to include every details here. You'll be able to add more later.

## Add a Claim

One sentence summary of the claim

Why are you filing this claim? Your explanation will be shared with the respondents.  
  
  
5,000 max characters

When did you become aware of the issue?  
 Enter the approximate month and year. (For example April 2019)

### Personal Injury - Claim Under \$3000 Claim

CRT Dispute Number  
SC-2022-000763

Application Fee  
[CRT Fee Schedule](#)

Status  
Draft

You have 30 days to submit

#### Related Resources

- [About the CRT Process](#)
- [Additional Supports](#)
- [Helpers & Representatives](#)

Please acknowledge the following:

I confirm that I have a reasonable basis for believing that the information provided in this application is accurate. I understand that, under section 92 of the Civil Resolution Tribunal Act, providing false or misleading evidence or other information to the Civil Resolution Tribunal is an offense that can lead to imprisonment, a \$10,000 fine, or both.

I am responsible for providing evidence to support my position on each claim in the dispute. I understand that if the dispute goes to the Tribunal Decision Process, there will be deadlines for providing my evidence, and failure to prepare that evidence in advance may not be a basis for the CRT to extend those deadlines.

I confirm that all applicants are aware of the [CRT's information access and privacy policy](#) and understand that, unless otherwise indicated, the information I entered in this application will be shared with the other parties in the dispute.

Type your name to confirm the above acknowledgements. (If you are the representative, please enter your own name.)

Name:

**Submit form and pay**

Payments

How do you want to pay?

- Online (credit card)**  
You'll go to a secure payment page and come back when done
- In person at Service BC office**
- Mail (cheque or money order only)**  
You're responsible for the cost of mailing your payment
- Request a fee waiver**  
Each person in your household will need to qualify for a fee waiver [Learn about fee waivers](#)

Continue

Payment Information

**Amount**  
\$75

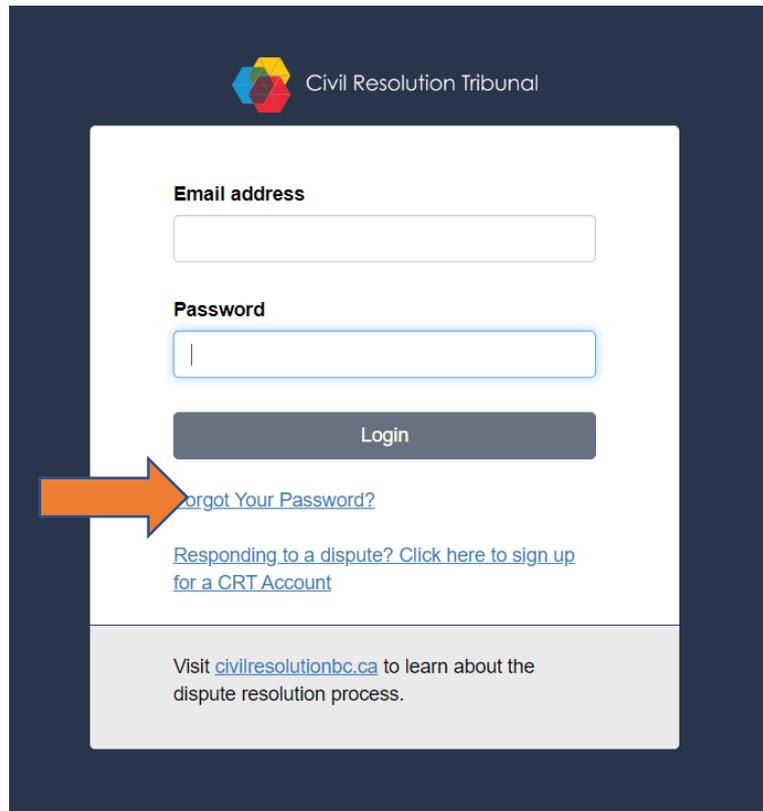
\$100 fee for dispute resolution services, with a \$25 discount for online filing

**Payment due by**  
September 28, 2022

**ⓘ If payment not received**  
If the CRT does not receive a response by the above deadline, the CRT may decide to a) hear the dispute without your further participation; b) refuse to resolve the dispute; or c) dismiss your dispute.

#### ④ 相手方の応諾

以下の画面は、CRT から Dispute Notice を受け取った相手方側の対応に関するフローである。以下の矢印の部分をクリックすることで手続きがスタートする。メール等による通知書面に CRT Dispute Number（案件番号）と PIN（パスワード）が記載されているのでそれを入力する。



Civil Resolution Tribunal

Email address

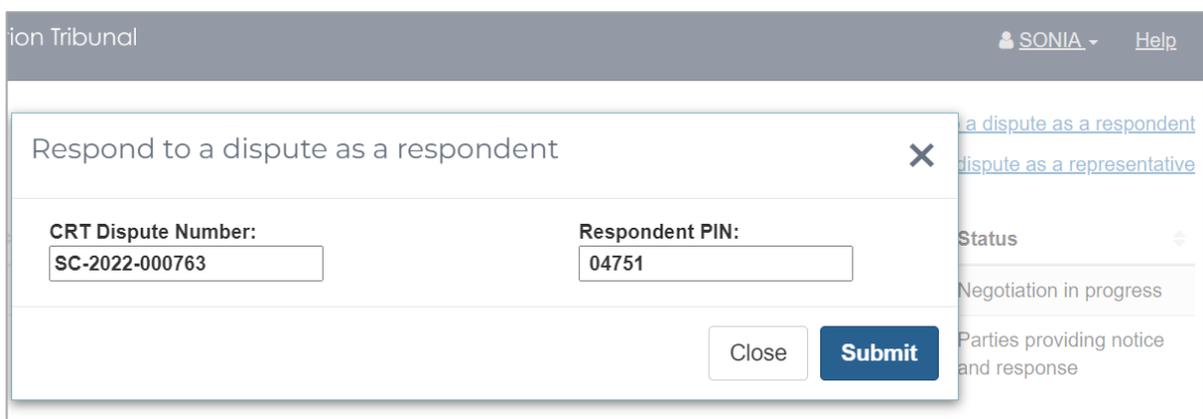
Password

Login

[Forgot Your Password?](#)

[Responding to a dispute? Click here to sign up for a CRT Account](#)

Visit [civilresolutionbc.ca](http://civilresolutionbc.ca) to learn about the dispute resolution process.



Civil Resolution Tribunal

SONIA Help

Respond to a dispute as a respondent

CRT Dispute Number: SC-2022-000763

Respondent PIN: 04751

Close Submit

[Respond to a dispute as a respondent](#)

[Respond to a dispute as a representative](#)

Status

Negotiation in progress

Parties providing notice and response

ログインに必要な情報を入力すると、以下の画面が表示される。事件の内容の確認ができ、申立て内容に対する意見を入力することができる。

Civil Resolution Tribunal Help SONIA SINGH

## Response to Dispute Notice

**Your information**      Claim responses      Additional details

**Review all the information you entered. Click on any title to make changes to that section of the form. Some information in this application can't be changed once you submit it.**

### Respondent Information

**SONIA SINGH (She/Her/Hers)**  
disputetesting+4@gmail.com  
4564564567  
456 Somewhere St  
Burnaby, British Columbia  
V4V 4V4, Canada

**Personal Injury - Claim Under \$3000**  
CRT Dispute Number  
**SC-2022-000763**  
Response Fee  
**CRT Fee Schedule**  
Respondent  
**SONIA SINGH**  
Your response is due on **September 29, 2022**

**Related Resources**  
[About the CRT Process](#)  
[Additional Supports](#)  
[Helpers & Representatives](#)

### Claim - 080639: Lost income due to dog bite injury

On Saturday, July 23 I was walking in David Gray Park in Burnaby, and a dog ran up to me and bit my leg. It was a serious bite so I went to a medical clinic right away, and the doctor told me to take 3 days off work to let the wound heal. I didn't have any sick days left at work, so I had to take 3 days off without pay. I contacted the dog's owner Sonia Singh to ask for compensation, but she refused.

**Do you agree with the applicant's version of events for this claim?**

The description is accurate  
 The description is not accurate  
 No opinion

**Why isn't it accurate?**

My dog Bella is friendly but she was startled by Barbara approaching from behind her. Bella turned and nipped her. It wasn't serious enough to go to a doctor and there's no reason she couldn't go to work on those 3 days.

5000 max characters

**Requested Resolution 1**

\$1250  
I want Sonia Singh to pay me \$1,250 for 3 days of missed work to recover from her dog biting me and injuring my leg .

**Do you agree with what the applicant asked for (the "remedy") in this claim, and agree to pay money or take the action?**

I agree  
 I disagree  
 No opinion

**Why do you disagree?**

I shouldn't have to pay for lost wages because there's no reason she couldn't go to work on those 3 days.

入力後、以下のような形で双方の主張の確認ができる画面が表示される。



Civil Resolution Tribunal

---

## Dispute Response

This is the response by **SONIA SINGH** to the claims in this dispute.

**Dispute Number:** SC-2022-000763  
**Response Submitted by:** SONIA SINGH  
**Response Submitted on:** September 14, 2022

**Dispute Initiated By - Who requested resolution**

These are the people or organizations which applied to the CRT for dispute resolution.

Person	<b>BARBARA JONES</b>
--------	----------------------

**Who the claim is against**

These are the people or organizations the claims are against.

Person	<b>SONIA SINGH</b> Dispute notice provided on September 14, 2022 Dispute response submitted on September 14, 2022
--------	---

**Response to dispute and outcome, remedies and actions requested**

The following is the response to the claim description and outcomes, remedies and actions that were provided in the dispute notice.

<b>Dispute Claim 1</b>	<b>Claim ID C-080639</b>
→	←
<b>Claim description in request for dispute resolution</b>	<b>Response by SONIA SINGH</b>
<p>On Saturday, July 23 I was walking in David Gray Park in Burnaby, and a dog ran up to me and bit my leg. It was a serious bite so I went to a medical clinic right away, and the doctor told me to take 3 days off work to let the wound heal.</p> <p>I didn't have any sick days left at work, so I had to take 3 days off without pay. I contacted the dog's owner Sonia Singh to ask for compensation, but she refused.</p>	<p><b>Disagrees with the 'Claim description'. It is not accurate.</b></p> <p>My dog Bella is friendly but she was startled by Barbara approaching from behind her. Bella turned and nipped her. It wasn't serious enough to go to a doctor and there's no reason she couldn't go to work on those 3 days.</p>
→	←
<b>Requested outcomes, remedies or actions</b>	<b>Response by SONIA SINGH</b>
<p>1. I want Sonia Singh to pay me \$1,250 for 3 days of missed work to recover from her dog biting me and injuring my leg . (\$1250.00)</p>	<p><b>Disagree</b></p> <p>I shouldn't have to pay for lost wages because there's no reason she couldn't go to work on those 3 days.</p>
<b>Dispute Claim 2</b>	<b>Claim ID C-080640</b>

## (2) 当事者間交渉

以下が CRT で使われるチャット形式の交渉ツールである。

NEGOTIATION  
REACHED AN AGREEMENT?  
Let us know when you reach an agreement on this claim.

**Agreement reached**

### Subject: Negotiation

Between

---

**Facilitator at CRT**

We set up this space for you to negotiate a resolution to your claim. You'll find a separate space for each claim in this dispute. Discuss, share information, or make suggestions on how to resolve this claim.

Communications made during negotiation are confidential and can't be disclosed during the tribunal decision process.

If you reach an agreement, click the "Agreement reached" button. If you reach an agreement on your own and don't need an order, the CRT will refund your application fee.

June 24, 2022

### Reply

WHO CAN VIEW THIS   
All people in dispute

Stay on topic. Be polite and respectful. [Tips for negotiating](#) 

Max 500 characters (500 left)

**Send Message**

Let us know of [abusive behaviour](#)  in this negotiation.

**Report Abusive Behaviour**

**BARBARA JONES**

Hi Sonia, I am interested in resolving this by agreement if you are. I'd accept \$1,000 to settle my claim. Otherwise we can move forward.

September 13, 2022

**SONIA SINGH**

I'm not paying you \$1,000. It was a tiny nip, there's no way you couldn't work. I'll pay you \$200 to end this now.

September 13, 2022

## V. 海外調査研究を踏まえた ODR に関する Q&A

### 1. ODR 全般について

#### Q1. なぜ ODR の社会実装が進められているのですか

現在、世界的にも ODR を含む法分野における技術活用の議論が進展していますが、その理由の一つに「司法（正義）へのアクセスの改善」があります。日本に限らず、多くの国の人にとって法的サービスは、経済的、心理的障壁等によって使い勝手の良いものとは言い難い状況が続いており、技術を使ってそのような問題を改善していこうという機運が高まっています<sup>64</sup>。

#### Q2. ODR のメリットとは何ですか

ODR ではデジタルプラットフォームを活用して紛争解決を行います。そのため、これまでよりも紛争解決手続を利用する際の利便性が高まることが期待されています。例えば、多くの人々が保有するデジタル端末等からサービスにアクセスすることができれば、トラブル解決をするのに必要な情報をオンラインで得ることができるようになります。

他にも、紛争の相手方と顔を合わせずに交渉ができたり、チャット等を使えば 24 時間いつでも自分の好きな時間に返事をすることができたり、必要に応じて専門家の支援を受けることもできるでしょう。具体的なサービスの内容は、紛争解決手続を提供する運営主体の方針次第ですが、優れたデザインの ODR プラットフォームが社会に実装されれば、利便性は大きく向上するものと思われます。

基本方針でも、「機能、デザイン等の面で世界最高品質の ODR を社会実装し、スマホ等の身近なデバイスが 1 台あれば、いつでもどこでもだれ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」という中期目標を掲げていますが、ODR の社会実装が進むと、トラブル解決の方法がわからなくてあきらめる、といったケースは減ることでしょう。

#### Q3. ODR の導入に当たってどのようなことを検討する必要がありますか

カナダの例から示されるのは、ODR での解決に有効な紛争類型というものがあり、それを見極めた上で、オンラインで手続を行うことに対し、一定のニーズ

---

<sup>64</sup> 例えば、OECD では以下の Web ページで司法（正義）へのアクセスの改善に向けたレポート等を公表している。[ghttps://www.oecd.org/governance/global-roundtables-access-to-justice/](https://www.oecd.org/governance/global-roundtables-access-to-justice/)

があることが明らかな紛争類型から試験的に導入することが推奨されるということですが。

例えば、カナダでは、実質的には有効な解決手段がなかった、コンドミニアムの住人間のトラブル解決をするのに ODR を導入しました。導入される前は最高裁判所に対し申立てをしなければならなかったところ、ODR の導入によって、カナダのブリティッシュ・コロンビア州民は迅速かつ柔軟な紛争解決手続を利用できるようになったのです。

このように、単に紛争解決手続をデジタル化するという発想で進めるのではなく、利用者の視点から、デジタル化のメリットがあると思われる紛争類型で導入するという視点で検討することが重要です。そのためには、ユーザー調査等を実施して、具体的なニーズを確認することが必要になるでしょう。カナダでも、ODR の導入に踏み切る前に、ユーザー調査や実証実験を多数実施したとのことでした。

具体的な紛争類型については、それぞれの運営主体の事情に即した形で選択がなされています。特に、公的機関（司法・行政）での導入が進んでおり、少額紛争、離婚紛争、労働紛争等で ODR が使われています。

#### Q4. 日本でも ODR を使うことができますか

日本でも ADR の IT 化（ウェブ会議等の利用）を進めている団体や ODR プラットフォームを運用し、チャットにより手続を行う運営主体が出てきています。法務省の「かいけつサポート」ホームページに掲載されているパンフレット等で、そのような認証事業者の情報が公開されています<sup>65</sup>。

#### Q5. デジタル端末等を持っていない、インターネットへのアクセスが困難という当事者がいた場合、どうすれば良いのでしょうか

ODR は紛争解決手続の選択肢を増やすためのアプローチです。そのため、すべての手続をオンライン化しなければならないわけでもなく、オンラインでの手続実施を強制するものでもありません。また、日本における ODR はまだ黎明期にあり、ODR が社会に浸透するには多少時間を要するものと思われます。

この点、諸外国で取られているのは、試験的にパイロットプロジェクトを実施することです。まずは、ODR での解決に適していると思われる紛争類型を選び、また利用者についても、オンラインで手続することに抵抗がない当事者に

---

<sup>65</sup> <https://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/index.html>

ODR の利用をしてもらいます。このような運営方法を採用すれば、試験的運用期間中に課題を見つけることができ、より良い仕組みへと改善することができます。その間、IT ツールの利用に不安を感じる当事者等については、従来の手続（裁判や ADR 等）の案内をするなど、柔軟な対応をすることが必要です。

カナダでは、普段 IT ツール等を使い慣れていない人であっても使いやすいデザインをするということをしてしていますが、その際に参照しているのはユーザーからのフィードバックです。ODR を利用する人が増えれば、利用者の声を集めることができ、それを参考に ODR の利便性を改善することができます。

このようにして、普段スマートフォンやパソコンといった端末を利用していない人であっても、問題なく手続に参加できるような工夫をしつつ、転換期においては、代替的な方法を用意する等の配慮をすることも必要になるでしょう。

## 2. ODR の技術について

### Q1. どのような技術を使うと ODR というのでしょうか。

ODR (Online Dispute Resolution、オンライン紛争解決) とは、文字通り紛争解決手続において ICT 技術や AI 技術を活用することをいいます。昨今の技術の革新的な進展により、ODR において利用できる技術も今後増えていくことが予測されますが、最初から最新技術を導入する必要があるわけではありません。

以下の図で示されるように<sup>66</sup>、ODR で使われる技術にもいくつかの段階があります。既存の紛争解決手続を単にデジタル化しようとするのではなく、ODR の導入を検討している団体にとって、どのようなサービス提供のあり方が望ましいのか、また、それを実現するのに必要だと思われる技術とは何かという視点から検討するアプローチが有効です。

ODR において「デザイン」のあり方が重視されるのも、当該団体の設定する目的によって、多様な技術活用の可能性があるためです。

---

<sup>66</sup> <https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/odrkasseika/pdf/report.pdf>

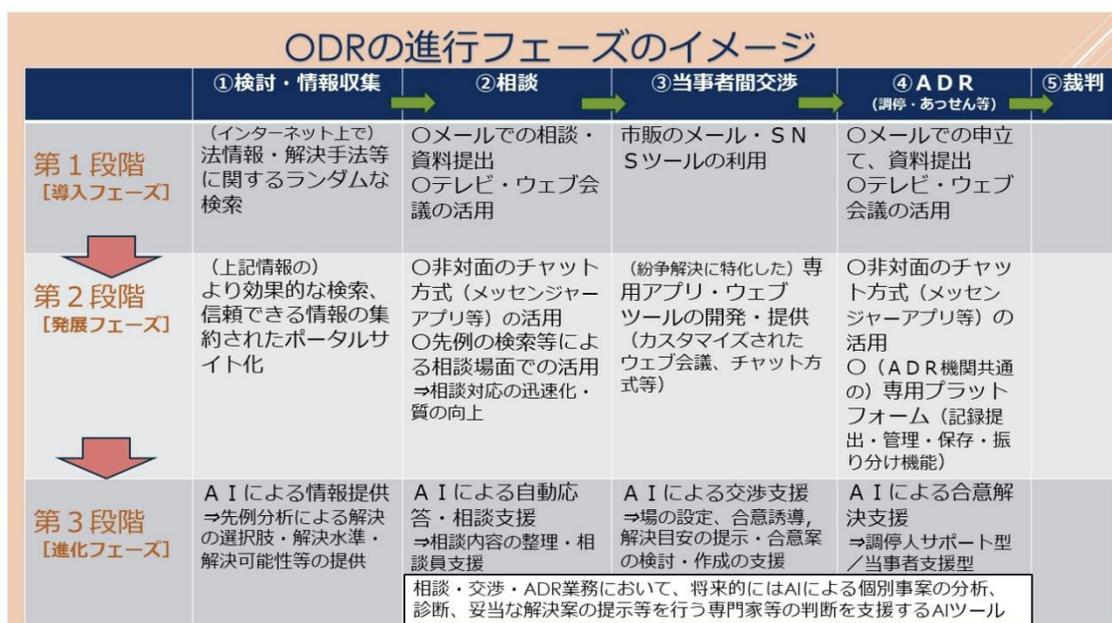


図2 ODRの進行フェーズのイメージ

「ODR活性化に向けた取りまとめ」(ODR活性化検討会) 15頁

Q. 技術に詳しい職員がいません。ODRを導入することはできますか。

紛争解決手続を提供する運営主体(認証ADR機関等)には技術者がいないことが多く、どのように導入すれば良いのか、その進め方がわからないことがあるかもしれません。

この点、諸外国では、ODRシステムプロバイダーと呼ばれる、ODRプラットフォームに関する技術提供をする民間企業があり、そういった企業が技術的な部分に関する業務を担うことが一般的です。日本でも数社そのような企業が出てきており、技術に関する部分については外部企業と連携をすることをお勧めします。

以上