

# 第3回 ODR推進会議 議事録

第1 日 時 令和5年7月12日(水) 自 午後 3時00分  
至 午後 4時47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. ODRの推進に関する基本方針推進策ロードマップについて  
5. 実証実験について  
6. 意見交換  
7. その他  
8. 閉会

第4 議 事 (次のとおり)

## 議 事

○渡邊参事官 それでは、まだお見えになっていない方もいらっしゃるかもしれませんが、予定の時刻となりましたので、第3回ODR推進会議を開会いたします。

委員の皆様におかれましては、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します。

御発言を希望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。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 法務省司法法制部審査監督課長の本多でございます。

第3回ODR推進会議の開催に当たりまして、一言御挨拶を申し上げます。

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。

最近の状況でございますが、御承知のとおり、先の通常国会で成立したADR法一部改正法によりまして、認証ADRにより成立した和解に基づく強制執行を可能とする制度が創設されるとともに、業務内容の掲示方法にインターネットの利用による公表が加えられることとなりました。強制執行を可能とする制度の施行日は4月28日の公布の日から起算して1年を超えない政令で定める日とされておりまして、現時点では未定でございます。また、掲示方法の見直しにつきましては7月28日金曜日が施行日であり、ガイドラインの見直しも行うこととしております。

委員の皆様方の中には、本会議の前身であるODR推進検討会に御参加いただいた方も多くいらっしゃり、執行力の付与等に関し様々な御意見を頂きましたことをこの場をお借りしまして改めて御礼を申し上げます。法務省としましては、これらの制度等の着実な実施に向けて必要な準備を進めていくこととしております。

さて、昨年度立ち上げました本ODR推進会議でございますけれども、これまで2回の会議を開催いたしました。本年3月に実施した第2回会議におきましては、今後の短期目標、中期目標の達成に向けた推進策の実施スケジュールなどやODR実証実験に関する御質問、御意見を多くいただいたところでございます。

本日の第3回会議では、前回頂戴しました御意見等を踏まえまして、基本方針の推進策を計画的、網羅的に実行するための取組内容などや実施時期を明らかにした推進策ロードマップを作成したところでございます。これに基づきまして、現状や今後の予定等を説明する予定としております。また、今年度実施の法務省でのODR実証実験につきましても、現在、充実したものとなりますよう受託者と協議しながら準備、検討を進めております。本日現在における今後の実施スケジュールなどの現状を、会議で報告することとしています。

本日は、これらの説明、報告も踏まえまして、ODR推進につきまして、委員の皆様方に

御議論や建設的な御意見を頂ければ幸いです。委員の皆様方による御議論によりまして、紛争当事者の手続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が促進されることを祈念いたしまして、私の挨拶とさせていただきます。

どうぞよろしくお願いいたします。

○渡邊参事官 続きまして委員の交代についてお知らせいたします。

本年5月末をもちまして斉藤睦男委員が退任され、後任として弁護士の田中和恵委員が就任されました。

田中委員、本日御出席頂いておりますので、一言自己紹介をお願いしたいと思います。

よろしく申し上げます。

○田中委員 弁護士の田中と申します。

私も斉藤委員と同じように日弁連ADRセンターに所属しております。同センターの中でもODRを研究する部会に参加していることから、この会議に参加させていただくことになりました。ODRにつきましては、当事者の方の申立て及び参加の利便性が飛躍的に高まるものと大変期待しております。ただ、そもそもの課題として、ADRが一般に浸透していない、また、ADRに参加される方が紛争の話合いでの解決に慣れていないということがよくありますので、そのような状況でどのようなODRをどういった形で推進していくのがよいか、悩みながら進めているところでございます。今回の実証実験及び委員の先生方の御意見を参考にさせていただきながら課題をきっちり検討していきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

○渡邊参事官 田中委員、ありがとうございました。

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います。

よろしくお願いいたします。

○垣内座長 それでは、本日の議事に入りたいと思います。お手元の議事次第を御覧いただければと思います。

本日の予定としては議事次第に記載の内容となりますけれども、進めるに当たりまして初めに事務局から配付資料の説明をお願いいたします。

○二宮部付 配付資料について御説明いたします。

本日の会議の配付資料は資料1から3までございますが、お手元にありますでしょうか。

資料1はODR推進会議の設置紙となります。先ほど御紹介がありましたとおり、委員に交代が生じたので、その点を明記しておりますが、そのほかについては従前のものから変更ございません。

資料2は議事次第4のODRの推進に関する基本方針、ロードマップについての説明資料です。後ほどこの資料に基づいてODRの推進策の取組状況及び今後の予定を御説明いたします。

資料3は議事次第5の実証実験に関するものです。

以上が本日の配付資料でございます。

○垣内座長 ありがとうございました。

それでは、続きまして早速議事次第の4、ODRの推進に関する基本方針、ロードマップにつきまして事務局から御説明をお願いいたします。

○渡邊参事官 資料の2を御覧ください。

第2回のODR推進会議における御意見を踏まえまして、基本方針に掲げられた推進策を具体化する取組の状況、あるいはその予定をODR推進のロードマップとして整理しております。このロードマップは、基本方針に掲げられた短期目標と中期目標を実現するための推進策を関連する施策ごとにその取組の状況及び予定を矢羽根で記載しております。これからその内容について具体的に御説明したいと思います。

まず、短期目標に関する推進策について資料の上から順に説明いたします。

短期目標の大きな柱として「国民の日常へのODRの浸透」がございますが、関連する推進策としてはADRに関する周知・広報、ADR週間等の設定による集中的・一体的な広報、国民のODR認知度をKPIとした取組の実施、ODR紹介動画の提供がございます。これらの推進策を実施するため、現在、周知・広報ワーキングにおいて、ADR週間等を含む効果的な周知広報の具体策ですとかODR紹介のためショート動画の作成を検討しております。その検討結果や引き続き実施予定の認知度調査の結果も踏まえながら、周知広報に関する具体的な取組を実施していくこととしております。

続きまして、推進策のうち企業の苦情担当者、相談員等のODRに対する理解の増進、ODR機関間の横連携の促進、それから相談機関等からODR機関への紹介ルートの確立につきましても、周知広報と密接に関連するものでございまして、周知・広報ワーキングにおいて相談機関と認証事業者等を対象とするオンラインフォーラム等の実施に向けて、効果的な実施方法などを検討しております。その結果を踏まえて実行に移していくこととしております。

そのほか、相談機関との連携に関しましては、当部において国民生活センター、消費者庁、法テラスとの意見交換を実施しております。その結果を踏まえて効果的かつ可能な取組を行うこととしております。また、その一環として都道府県の消費生活センター等へADR・ODRの周知を依頼しております。そのほか、民間企業に対しても、ADR・ODRに関する説明を行うことも予定しております。その他の関係機関につきましても、今後随時意見交換会や研修会を実施していく予定としております。

続いての推進策は、相談機関からODR機関への情報連携となりますけれども、今年度実施するODR実証実験における検証を踏まえまして、情報連携上の課題などについて検討していくことを考えております。実証実験の詳細につきましては、後ほどまた改めて御報告いたします。

続きまして、手続実施者育成のためのトレーニング・プログラムの提供につきましては、周知・広報ワーキングにおいて検討しておりますけれども、認証事業者宛てに研修に関するアンケートを実施するなどして、どのような研修にニーズがあるのかについて把握した上で検討を進めていくこととしております。

続きまして、チャット型ODRに必要な技術・デザイン関連情報の提供・デジタルプラットフォーム事業者への働きかけについてですけれども、まずは関係機関や関係省庁などから必要な情報の共有を受けるなどして情報提供の在り方などについて検討していくこととしております。

続きまして、紛争解決事例の見える化とODR機関検索の利便化、プレADRフェーズを有するODRの参入支援、ODR利用時の費用負担への対応についてですけれども、御案内のとおり本年度内にかいけつサポートホームページの改修を計画しております。その改修後

のホームページにおきましては、認証事業者情報などの検索機能の充実ですとか、プレADRフェーズを有する事業者を紹介したり、あるいはADR費用の補助を行っている地方自治体を掲載することなどを検討しております。

最後となりますけれども、利用者や相談機関等による評価を通じた使い勝手の向上につきましては、関係団体における取組について情報収集等を行った上、法務省としての支援の在り方を検討することとしております。

次のスライドに移ります。

では、中期目標についての説明に移りたいと思います。

中期目標につきましては、令和7年度までのロードマップとしてお示ししております。

中期目標につきましても、スライド上段から順に関連する推進策ごとに御説明いたします。

まず、データフォーマット等の検討、官民連携によるODR実証実験につきましては、まずは今年度にODR実証実験を実施いたしまして、今年度末から翌年度の初め頃までに法務省ホームページなどで結果を公表するなどの方法で認証紛争解決事業者などに対し情報を提供する予定としております。実証実験の詳細につきましては、先ほども御案内しましたように追って御説明させていただきます。

今年度のODR実証実験の結果を踏まえて、更なる実証実験についてその要否も含めた検討をしていく必要があると考えております。また、短期目標に関する取組とも重複する部分もあろうかと思っておりますけれども、相談とODRのワンストップ化に向けて、その土台となる相談機関とODR事業者との連携強化のための取組も引き続き進めていくこととしております。

続きまして、世界最先端のODR技術の調査研究、ODR規格の標準化等の議論への参画、諸外国関係者とのネットワークの構築ですけれども、ODR技術の調査研究につきましては令和4年度に続く再度の海外調査研究について、実証実験の状況を踏まえながら調査研究の内容等を検討することとしております。また、ODR規格の標準化等への議論への参画につきましても、ODR分科会へのオブザーバー参加を継続し、その動向も踏まえながら諸外国関係者とのネットワーク構築の在り方などについて検討していくこととしております。

続きまして、AI技術の活用に関するデータベースの検証、AI技術の活用に向けた倫理・制度の在り方についてでございますけれども、実装・AIワーキングにおきまして専門家へのヒアリングなどにより最新のAIの技術についての知見を得た上で、ODRにおけるAIの活用可能性等に関する議論を進めていくこととしております。

続きまして、民事判決情報のデータベース化につきましては、現在、法務省に設置された別の検討会において調査審議が進められているところでございます。

ロードマップに関する説明は以上となります。

この後推進策を進めていく上での視点や方向性について、委員の皆様にご意見を頂戴できればと考えております。

私の説明は以上となります。

**○垣内座長** ありがとうございました。

ただいまの説明に対する御意見、あるいは御質問につきましては後ほどまとめて意見交換の際にお申し出いただければと思います。

それでは、引き続き議事次第の5、実証実験について、こちらも事務局から説明をお願い

いたします。

○渡邊参事官 資料の3を御覧ください。

本年度実施するODR実証実験の予定や準備状況などについて御説明いたします。

実証実験に関しては正に現在準備を進めているところでございますので、現状御説明できる限りとなりますことをあらかじめ御了承願います。

それでは、スライド1を御覧ください。

本年度実施する実証実験は、前回の会議でも御説明しましたとおり、デジタルプラットフォームの利用により相談からADRまでをワンストップで行うODRの実証実験を実施いたしまして、その効果、課題、あい路などを分析し、社会実装の在り方、問題点等について調査・研究を行うものとなります。この実証実験は、入札手続の結果、公益財団法人日弁連法務研究財団に委託して行うこととなっておりますが、法律相談及びADRの運営等の部分につきましては、法務研究財団より業務委託を受けた日本弁護士連合会のADRセンターで実施されることとなります。また、ODRに関するシステム開発・保守運用につきましては株式会社A t o Jが実施する予定となっております。

なお、株式会社A t o Jは、現在、認証ADR事業者として活動している事業者ということになります。現在、日弁連法務研究財団と実施内容等について打合せなどを重ねながら準備を進めているところでございますけれども、まず現状のスケジュールについて御説明したいと思います。

スライドにありますとおり、実際に法律相談の受付を開始いたしますのは本年9月からでございます。令和6年1月10日頃まで法律相談を実施するとともにODRへ順次展開がなされていく予定としております。本年4月以降、相談からADRまでをワンストップで実施するためのシステム開発が行われているところでありまして、6月までにシステムデザインを含む設計、開発が進められ、7月から運用試験等が実施されております。

これと並行しまして、相談・ADRの担当弁護士の選任・名簿作成等、担当弁護士への研修プログラムの作成、PR・広報準備が進められているところでございます。実証実験に当たっては、案件の受付開始とともに利用者・担当弁護士等からも意見・感想を収集することを予定しております。

その後令和6年1月中旬頃までに中間報告書が法務省に提出され、同年2月末頃にODRが終了し、3月中旬頃までに最終報告書が提出される予定となっております。

システム設計や実証実験における分析対象などにつきましては、本年4月23日に開催した実装・AIワーキンググループの会議におきまして意見交換を行い、そこで頂戴した意見も踏まえながら検討を進めているところでございます。

このワーキンググループでの意見としましては、例えば、システムのチャット機能において相談を受ける弁護士や調停人が誤った内容のメッセージを送信した際に送信を取り消す機能を設ける必要があるのではないかとか、ADRに移行する際、申立人が相手方のメールアドレスを知らない場合の手当てが必要ではないかといったことなどが意見として示されたところでございます。

スライド2を御覧ください。

続きまして、実証実験で取り扱う紛争の分野について御説明いたします。

取り扱う紛争種類としては「金銭債権」一般となりますが、広報で強調する紛争種類とし

ては養育費とすることを予定しております。他方、事実認定に時間を要する紛争ですとか専門性の高い紛争、例えば知的財産、医療、金融、原発などが念頭に置かれると思いますけれども、こういった事案については取り扱わない予定としております。取り扱わないこととする紛争につきましては、法律相談担当弁護士において既存の弁護士会の法律相談や適切なADRなどを紹介することとなります。

続きまして、受付からODRまでの手続の流れについて御説明いたします。

まず、受付についてでございますけれども、利用者がスマートフォンなどを利用してウェブサイト上に相談者の属性や紛争概要等といった必要情報を入力いたします。法律相談弁護士は、利用者が入力した情報を踏まえて、チャットで法的事項への質問に回答することとなります。利用者の方では、法律相談の結果を踏まえ、そのままADRに進む場合には相談時に入力した情報を利用して容易にADRの申立てが可能となります。申立てがなされた場合、紛争の両当事者はチャット又はビデオ会議システムを通じてADRへ参加し、担当弁護士におきましても、同様にチャット又はビデオ会議システムを利用してADR手続を実施することとなります。

なお、紛争として複雑でないものにつきましてはチャットのみによる調停を実施し、複雑な紛争についてはチャットで事実整理をした後にビデオ会議システムによる言わば面談型の調停を実施することを想定しております。手続の終了後、双方の紛争当事者において自動送信されるアンケートに回答してもらうことによりましてフィードバックが行われる流れとなります。

なお、今回の実証実験では、200件程度の法律相談、50件程度のADRの利用を見込んでいるところでございます。

以上、実証実験に関しまして、現時点で決定している内容を簡単ながら御説明させていただきました。委員の先生方におかれましては今回の実証実験における検証、分析に当たっての視点などについて御意見を頂戴できればと思います。

以上となります。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、議事次第では6、意見交換ということになりますけれども、ODR推進全般について意見交換を頂ければと思いますが、その中で先ほど事務局から説明がありましたODRの推進策、基本方針、ロードマップについての関係ですとか、あるいは今直前に御説明のありました実証実験における検証、分析に当たっての視点など含めまして御自由に御意見、あるいは御質問ありましたら伺えればと思います。

よろしく申し上げます。

佐成委員、お願いします。

○佐成委員 質問をちょっとさせていただこうかなと思いました。

1つはロードマップの方なんですけれども、短期目標の方の企業の苦情担当者、相談員等のODRに対する理解の増進というこの部分に関してのKPIといますか、そういったものは何か設定されているのかどうかという点を確認したいということが1点、それからもう一つですけれども、ODRの実証実験、これは非常に関心が高いんですけれども、まず中間報告なり最終報告書というのは、我々というか推進会議の方にどの時点で共有していただけるのかということなんですけれども、中間報告書が先ほど来年の2月で最終報告書が3月

というふうにお聞きしたんですが、どのあたりのタイミングで、非常に特にこのあたりは関心が高いところなので、是非早めにと思ったので、ちょっとお聞きしたいということです。

それから、あと一つだけODRの実証実験に関して200件の申込みがあって、そのうち50件がADRの方について、その後成立するというのはどれぐらいを見込まれておられるのか、やってみないと分からないと思うんですけれども、もし見込み等ございましたら教えていただければと思います。

以上3点でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

ロードマップに関する御質問1点と実証実験に関する御質問2点ということですが、事務局から御回答お願いできますでしょうか。

○二宮部付 まず、1点目の企業の苦情担当者への理解の増進について、KPI、何か数値目標のようなものを定めるというのはなかなか難しいところではございますが、なるべく多くの企業の方にアプローチできればという観点から、その方法を含めて検討しておるところでございます。

2点目の実証実験の関係でございますが、どの時点で委員の皆様と共有できるかというふうなところにつきましては、今頂いた御意見も踏まえまして検討をさせていただきたいと思っております。

3点目でございますが、この実証実験での和解の成立見込みについては、委員も先ほどおっしゃったように、なかなか見通しは立てづらいところではございまして、そこはADRの調停人に選任された弁護士さんの方でなるべく和解がまとまるようにやっていくのだろうというふうに思います。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

佐成委員の方から追加で御発言等ありますでしょうか。

○佐成委員 最初の部分なんですけれども、KPIは確かに設定しづらいと思っておりますけれども、ただやったというだけでは成果と呼べるのかというのは、企業サイドでありますと何となくそのあたりが釈然としないので、そのあたりも数値化は難しいにしても何らかのそういった達成状況みたいなものが後で検証できるような形にさせていただきたいと思っておりますので、その点だけ申し添えたいと思っております。

○垣内座長 ありがとうございます。

何かそういった企業の関係者の理解増進の取組として、こういう指標で見ることがよいのではないかとといったようなアイデア等、もし御知見が今あるようでしたら御助言いただけると有り難いのではないかとと思っておりますけれども。

○佐成委員 多分企業の苦情担当者、あるいは相談員というのをどの範囲で考えられているかと思っておりますけれども、範囲の何%ぐらいを、あるいは業界とかどういう業界、B to Cの業界なんかが多分多いのかもしれないんですけれども、何かそういう業界を絞った上である程度有力企業といいますか、あるいは上場企業の担当者とか、上場企業というのはある程度数も限られていますし、それから苦情担当とか、それから消費者相談員なんかの数も有力な方というのはいろいろいると思っておりますので、どの程度その人たちに接触できたかみたいなのは是非明らかにさせていただきたいなと思っておりました。



以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

そうした御助言も頂きましたので、事務局の方でさらに検討をしていただければと思いますけれども。

それでは、出井委員、お願いいたします。

○出井委員 佐成委員から最後に質問のあった調停の成立、どれぐらいなのかということです。

委託者である法務省と受託者である日弁連法務研究財団の方でまだおそらくそういう議論はなされていないんだと思いますが、一つの目安を紹介したいと思います。

たしかODR推進検討会でも紹介されたんだと思うのですが、弁護士会のADRでは大体応諾、つまり申立てがあって手続に参加するかどうかというところが一つあって、それがたしか6割とか7割だったと思います。それからさらに応諾したものについて成立するものがさらに6割から7割と、だから掛け合わせると母数に対して4割から5割ぐらいの成立というのがこれがオフラインの弁護士会ADRの実績ということになります。それと比べて果たしてどっちに振れるのかということ、これは応諾のところ、それから成立のところ、これも正に実証実験の注目点の一つであるというふうに思います。その点だけ補足しておきます。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、続いて小澤委員、お願いいたします。

○小澤委員 実証実験についてです。大変期待しています。

どんな結果が出るのか本当に楽しみなんですけど、御案内のとおりチャット型の調停に関する実証実験については日本司法書士会連合会においても2回過去に実施しておりまして、第1回の実証実験に関しては令和3年の6月のODRの推進検討会において御報告をさせていただいているところであります。また、チャット型調停に関する認証事業者も既に存在しているところであると理解しています。その中で今回実証実験を行うということになりますと、既に顕在化している問題点の洗い出し、又は実装・AIワーキンググループで洗い出しを行った課題の解消を目指すという方向がよろしいのかなと思っていて、例えば本人確認をどのように行うか、メール以外の呼出しについてどのように行うのか、あるいはITに不慣れな方をどのようにサポートするのかというような点、こういったものが具体的な課題と理解をしていますので、こういったものについてどのように対応していくのかというのが一つのポイントになるのかなと思っています。

そういったことが今後のODRの利用、活用のいい方向に流れていくのだらうと思っていますので、意見ということで述べさせていただきました。よろしくお願いします。

ありがとうございました。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

実証実験において検討されるべき課題の具体例として本人確認ですとか呼出しの方法、またITに不慣れな方のサポートといったこれまでの司法書士会での実証実験の御経験を踏まえた御助言を頂きましたので、事務局の方でこれも踏まえて御検討いただければと思います。

ありがとうございます。

出井委員、お願いいたします。

○出井委員 今、小澤委員から実証実験の話がありましたので、私もそれに加えてその関係のことをまず申し上げておきたいと思います。

今回の実証実験は既に法務省及び受託者の間でかなり中身についての設計がほぼ完成の状態なので、これは見守るしかない。今の段階でいろいろワーキンググループなり私どもがこれをこうしたらいいんじゃないかということは控えるべきだと思います。見守るべき段階に来ていると思います。

その上でなのですが、今回の実証実験はおそらくいろいろなことを正にこの実験で実証していくということになるかと思います。今、小澤委員から具体的な御指摘がございましたが、それに私も加えて申し上げますと、もちろんこれはODRの実証実験ですから、果たしてシステム及び運用のオペレーションがうまくいくのかと、どういうところに課題があるのかということはもちろんあるわけです。

それから、先ほどオフラインのADRの実績を紹介しましたが、オフラインのADRとプロセス及び結果、どこが違うのかということ、これも実証の課題であると思っています。

それから、それとの関係でこれは司法書士会でもたしか実証実験されたのだと思いますが、相談との連携ですね。これが実は今までほとんどやっただけのところですので、ここが果たしてうまくいくのか、それともあるいはどういう課題があってどこにあい路があるのか、そのあたりを見つけ出すということだと思います。

それから、今回の実証実験は当事者からはお金は取らないという建てつけですよ。正に無料でやる場合どうなるのかという話であり、広報、周知との正に相関関係になるのかもかもしれませんが、無償でやった場合こういう周知、広報の方法を採ったらこれだけの相談があった。そういう枠組みでの実験ということになるのだと思います。

それから、おそらく今回日弁連法務研究財団の方でも、あるいはA t o Jさんでもいろいろ検討されたと思うのですが、対象案件をどういうふうに設定し、それをどういうふうに見せるというか世の中に周知、広報していくのかと、そのあたりそれがどういうふうな効果があるのか、あるいは逆効果もあったのかとか、そのあたりも重要な課題であるかと思っています。

この実証実験については委員の方々及びワーキンググループの方々、いろいろ注文はおそらくあると思います。もっとこうしたらよかったんじゃないかというのはあると思いますが、とにかく1回やってみて、先ほど佐成委員からも質問のあった成果をフィードバックしていただいて今後につなげるその第一歩であるというふうに考えております。

○垣内座長 ありがとうございます。

そのほかいかがでしょうか。

出井委員、渡邊委員の順番で、まず出井委員の方からお願いできますでしょうか。

○出井委員 今回のロードマップを作っていただきました。前回私及び他の委員から指摘したことを踏まえて正にこういうものを作っていただきかったということでございます。

今回改めて配付された当推進会議の設置紙を読み返しますと、これは前回も申し上げたかもしれませんが、基本方針、つまりアクションプランの進捗管理をこの推進会議で行う。進捗管理というのは単にどこまで何が進捗しているのかということではなく、それを推進する体制が十分なのかということも含めて、場合によっては柔軟な見直しを提言するということがこの設置紙に書かれていることです。その観点で正にこういうロードマップを作っていただくというのが出発点であるというふうに思っております。

それで、渡邊参事官からの御説明でアクションプランの各項目に対応して、この点についてはこういうものをするということを御説明があったのですが、このアクションプランと比

較して細かなところはいいのですが、例えば短期目標①が国民の日常へのODRの浸透、②がODRへのアクセス、ODRの質の向上、③がODR事業への参入支援というのがあって、この辺もいろいろな項目が入っていますが、その中で最後の方に認証手続の迅速化等という大きな固まりがあって、その中にさらにモデル手続規程の策定であるとか認証手続の簡素化という課題が書かれています。今申し上げた認証手続の迅速化等の項目の中に掲げられている3つぐらいのぼつで書かれています。これらはどこに位置づけられるのでしょうかというのが一つです。

それから、もう一つはちょっと抽象的な質問になるかもしれませんが、いろいろな機関との協議、法テラスとか、あるいはデジタルプラットフォーム事業者への働きかけというのもあって、それも既に協議をされているという御説明だったのか、あるいはこれから協議をするという御説明だったのか、そこを確認したいのですが、ロードマップを見ると令和5年7月から9月のところからスタートするような、つまり今ですね。令和5年の7月、これからやるようにも見えるんですが、既にやられているのであればどれくらいやって、今までのところどういう成果があったのかとか、そのあたりもこれは全部報告いただくと時間が掛かるので、一部でも結構ですので、御紹介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。

それでは、お尋ねですので、特にアクションプランとの対応関係と一部の項目、プラットフォーム事業者への働きかけに関する実施の現状についてさらに御説明をということですので、事務局から御回答をお願いできますでしょうか。

○二宮部付 まず、1点目の認証手続の迅速化の項目でございますが、今回のロードマップとの関係というふうなことで申しますと、結論から言いますとこのロードマップの中には入っていないというふうなところがございます。

と申しますのが法務省内の手続というふうなところも絡んでいるところがございます。関係団体等と連携した取組というところを中心にこのロードマップに記載させていただいたところがございますので、その中には迅速化等の項目については含まれていないというふうなところがございます。

もう1点でございますけれども、相談機関等の意見交換等の関係でございますが、既に一部進めてもう実施済みのももあり、例えば法テラスですとか消費者庁といったところは1回目というか既に実施しているところもございますし、そうでなくてこれからさらに意見交換を実施していくところ、そういったところもございます。

以上でございます。

○出井委員 御説明は理解しました。

第1点の認証手続の迅速化、これは法務省内の手続があるから載せなかったということですが、ほかの機関との協議とか意見交換は正に相手のあることなので、そちらの方が普通は難しい話だと思います、相手のあることなので。しかし認証手続の迅速化のところは、これはおおむね法務省内だけで完結できる問題なので、これこそ正に載せていただくべきものではないでしょうか。

それから、ただ認証手続の迅速化等の中でモデル手続の策定のところは、これはなかなか法務省内だけでは完結しない話で、関係団体と協力してと書いてありますけれども、関係団

体と意見交換をしなければいけない問題なので、これは分かりますけれども、認証手続の迅速化、これは今回はこれでいいと思いますけれども、認証手続が現在どういう状況にあるのかということ踏まえてそれをどういうふうに短縮化するのか、そこは正にKPIを立てていただいて私どもの方で進捗管理をすべきものではないかと思います。

それから、2点目ですが、2点目の各機関との協議の状況、既に始められているということでそれは了解しました。

これも全般的な問題ですけれども、佐成委員からの一部の項目についての御指摘にもあったように、何を目的として協議をするのか、出口をどういうところに考えているのか、全てのものについてKPIというのはなかなか難しいとは思いますが、単に意見交換をただけということではなくて、何を目的として意見交換をするのか、その成果がどうだったのかということは意識して推進していただくべきものではないかと思います。

特に答えは結構です。

○垣内座長 ありがとうございます。

認証手続の迅速化の内容となっている項目についてもロードマップ等に今後盛り込んで、その進捗についてきちんと示していく必要があるのではないかとということ、それからプラットフォーム事業者等、外部の関係団体への働きかけに際して、その成果をどのように見ていくのかという点についても意識して取り組んでいく必要があるのではないかとということ、後半の点は先ほど佐成委員からの御指摘とも重なるところかと思っておりますので、そういった貴重な御意見いただきましたので、これを踏まえてさらに取組を進めていっていただくということではないかと思っております。

それでは、大変お待たせいたしました。

渡邊委員、お願いできますでしょうか。

○渡邊委員 よろしくお願ひいたします。渡邊です。

ロードマップと実証実験、それぞれについて質問をさせていただければと思っております。

まず、ロードマップの短期目標、上から2番目の苦情担当者等への理解の増進のところなのですが、これは先ほどの佐成委員からの御指摘とも重複するところではあるのですが、民間企業への説明を実施される御予定であると伺いましたので、民間企業を今後どのような形で選定されていく予定でいるのかということ、そこが1点気になりました。

もう一つ実証実験に関して、ロードマップの方に書かれている実証実験についての質問なのですが、中期目標のところを見ますと令和6年度の目標の中に再度の実証実験について、検討と書かれております。そういたしますと、今年度の実証実験をして、また次に実証実験が実施できるまでさらに1年空くということになるのでしょうか、というのが2点目の質問になります。

三つ目も同じく中期目標の下から2番目、AI関係に関するところなんですけれども、先ほどの御説明では技術関係の専門家の方からお話を伺うという御説明もあったのですが、それに加えてAI関係に関しましては昨今様々な議論が急速に進展しているところですので、例えばほかの省庁もAI関係の検討会というのを実施されていると思うのですが、そちらとの連携などを今後していく御予定はあるのでしょうかというところです。

最後の質問はこのロードマップには記載されていないのですが、基本方針の10ページ、3番目、推進フォローアップ体制のところの2つ目のところに、今後の推進フォローアップ

体制としては、幅広い関係者の参画を得て官民学が連携した組織体とすることが望ましいということで、法務省において幅広く関係者に協力を呼びかけて、早期にそのような組織体を構成した上で、当該組織体の指導の下、潜在的な利用者を含むODRの利用者の意見に常に耳を傾けながら、利用者にとっての利便性や満足度の向上に資するものとなるよう中長期的な視点に立って、我が国におけるODRの推進に向けた取組や明らかになった規範的・倫理的・技術的課題に対する検討を継続的に実施していくこととすると書かれております。

こちらに関して、中期目標のフォローアップ体制ということになると思うのですが、早期にそのような組織体を作ることが望ましいと書かれておりますので、こちらの進捗についてお聞きできればと思います。

以上が推進ロードマップに関する質問でございます。

続いて長くなってしまって恐縮ですが、実証実験そのものについての質問をさせていただければと思います。

こちらは先ほど出井委員からも御指摘がありましたように、既に相当程度準備が進んでいるようですので、今この時点で例えば何か気付いたことがあっても、なかなか意見やアドバイスとして何かお話しをするような段階ではないと思っておりますので、全体的な方針についてお聞きできればと思っているのですけれども、先ほどの御説明の中で今回の実証実験の目的として、その効果ですとか課題、あい路などを検証することが目的であるという御説明がございました。今、法務省の方でどのような仮説を立てているとか、どのような効果が期待されているのか、どのような課題が想定されているのかなど、事前の段階でどのようなイメージをお持ちなのかということをお聞きできればと思っております。

二つ目が実証実験の資料の1のスケジュールの中に、9月から11月ぐらいのところにかけて利用者、担当弁護士等から随時意見、感想を収集とあるのですが、これはどのような形で感想を収集される御予定であるかということが次の質問になります。

といいますのも、今回予定しているのは200件程度の相談、50件程度のADRということで、さほど件数は多くないのかなと思うのですけれども、どのような形で協力を要請して、このアンケート自体の数としてはどのぐらい収集される御予定であるのかということをお聞きできればと思います。

2ページ目の受付、相談、ODRまでの手続の流れのところですが、先ほどの御説明ですと、紛争類型といたしましては「金銭債権」一般ではあるものの養育費を主に想定されているというお話があったと思います。養育費に関しては様々な課題等、リサーチ、調査などを厚生労働省などもされていると思うのですけれども、ここに関して、紛争類型として扱うに当たって他の省庁との連携とかはされていますでしょうか。

次が最後の質問になるのですけれども、実証実験のフィードバック、先ほど佐成委員からも御質問があったと思いますが、今回のこの実証実験を受けて中間報告書ですとか最終報告書が提出されるということでした。海外のODRの事例なんかを見ていると、これは実施をした主体がレポートを書くだけではなく、中身の検討をし、今後に生かしていくために第三者機関によるレビューといった例を見たりいたします。例えば大学ですとか紛争解決を実施しているNPO団体など、中立的な第三者機関に中身のレビューをしてもらって、改善に役立てていくというようなことをしている例を見るのですけれども、そのような御予定はあるでしょうかというのが最後の御質問になります。

以上です。すみません、長くなりまして失礼いたしました。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

幾つか御質問いただいております、ロードマップの関係では大きく言って4点、また実証実験の関係でも4点ほど御質問を頂いているということですのでけれども、事務局、よろしいでしょうか、御回答いただけますでしょうか。

○二宮部付 複数御質問を頂きましたので、全部網羅できていなければ御指摘いただければと思いますけれども、まずロードマップの関連というふうなことで、民間企業の苦情担当者への理解増進について、どのように理解を増進する企業を選定するのかというところがございますけれども、こちらは現時点で特定の企業にアプローチするというよりは、そういった例えば企業の団体様ですとか、そういうふうなところを通じて苦情担当者様への理解増進というのをアプローチしていくと、そのようなことで考えております。

さらに次の2点目でございますが、中期目標の関係の実証実験でございますが、これは本年度の実証実験の結果、もちろん新たな課題ですとかそういったところ、先ほど出井委員からも御指摘ありましたけれども、そういったところが出てくるであろうことが予測されるところでございます。そうしたことも踏まえて、そもそも実証実験を再度することが必要なのかどうかというふうなことも含めて、どういったものがODRの社会実装に向けて効果的なものになるかという観点から検討していくことが必要だと考えておまして、すぐに令和6年度に次の実証実験を実施するというところとしているわけではございません。

続きまして3点目のAI技術の活用可能性についてというふうなところで、他省庁との連携ということを予定しているのかというふうなところでございますが、こちらは御案内のとおり実装・AIワーキングの方で本年度検討をしていくというふうなことで、まずは技術者の方からお話を聞いて、それを踏まえて進めていくこととしておまして、もちろん必要に応じて他省庁での検討状況というふうなところを参考にしていけるところがあるだろうというふうなことは考えております。

続きましてフォローアップ体制、基本方針にございますものでございますが、事務局の認識といたしましては、フォローアップ体制が正にODR推進会議であると認識しております。

続きまして実証実験の関係でございますが、課題の分析、検証ということで想定しているものというふうなところでございますが、まずはこちらは昨年度の実装・AIワーキングにおいて実装上の課題というふうなところを整理したところでございますので、そうしたところも検証の対象となるよう、こちらは法務研究財団との協議の中でそういったところはお示しさせていただいているところでございますし、さらに先ほど御紹介いたしました今年度の実装・AIワーキングでもそういったところの意見交換を行って、それを反映するように協議を進めているというふうなところでございます。さらにももちろん実証実験を実際にやっていく中で新しい課題というのが出てくるであろうというふうなところは考えております。

続きましてもう1点がアンケートについてどのような形で収集していくのかというふうなところでございますが、こちらは先ほど御説明したようにシステム上でODRを行いまして、そこからアンケートを入力するというふうなことになっております。回答としてはそこで回答していただくというふうなことになろうかと思っておりますので、もちろんそこは可能な限り担当弁護士の方には回答いただけることを見込んでおりますけれども、利用者の方にも御回答いただけるように工夫していくことになると考えております。

続きまして、実証実験で取り扱う紛争についての他省庁との連携ということでございますけれども、結論から申し上げますと本ODRの実証実験に関連でいえば、他省庁と何か連携をしているということはございません。

先ほど養育費と申し上げましたのは、養育費についての課題を分析するというものではなくて、紛争の対象としては金銭債権に関する紛争を対象とする実験という中で、その中で養育費というのは中でもODRにおける利用が見込まれるところであろうというふうに想定され、周知、広報の中でそうしたところを強調していくことによって効果があるのではないかなというふうな、そのような趣旨で御説明した次第でございます。

最後になりますけれども、この実証実験の報告について第三者機関におけるレビューというふうなことを予定しているのかという御質問でございますが、結論から申し上げますと、そうしたことは予定はしていないところでございます。今回実証実験を行う、委託する事業者につきましては、当然そういった分析、検証を行える能力があるということで委託しており、また、充実した報告となるよう法務省としても協議を重ねていきたいと考えております。以上でございます。

○垣内座長 一通りのお答えを頂いたということになるかと思っておりますけれども、渡邊委員の方からさらに追加でお尋ねやコメントあればお願いします。

○渡邊委員 ロードマップの四つ目で御質問させていただきました官民学の連携体制ということなんですが、推進フォローアップ体制のところを見ると様々な関係者が挙げられていまして、そのような方々は現在この検討会には委員として御参加されていない状況かと思えますし、またこの推進会議の開催の頻度を見ましても、なかなかスピーディーにODRの推進に向けた議論をできる状況にはないと思っておりますので、これだけではちょっと不十分ではないかなという感想を持ちました。

また、実証実験に関するアンケートについてですけれども、アンケートというのはもともと回収率の低いものだと思いますので、今回のようにもともとの利用件数が少ないと見込まれている場合には、例えばインタビューですとか、そういった形で質的な調査というのでも検討する必要があるのかなと思いました。そうしないとアンケートの件数が数件とか、例えばそのような状況になってしまったときに、終わった後でもっとアンケートができたらかったのにとというような状況になってからでは遅いのかなと思ひまして、アンケートの回答と、あとは可能であればインタビューに応じてくださる方を募るということも、今回実証実験は国のプロジェクトとして行うものですから、そのようなところも検討されるとよいのかなという感想を持ちました。

以上感想ですので、特にコメントは必要ございませんが、意見として述べさせていただきました。

以上です。ありがとうございました。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

特にコメントは求めないということでしたけれども、事務局から特段御発言はありますか。

○渡邊委員 一応意見として述べさせていただいたということになります。

○垣内座長 よろしいでしょうか。

事務局から特にありませんでしょうか。

○二宮部付 貴重な御意見ありがとうございます。

この会議の構成と頻度等御意見いただいたところでございますが、この後も不変というわけではないとは思いますが、そこは必要に応じて検討はさせていただきたいというふうに思います。

実証実験のアンケートの関係でございますが、御指摘いただいたようなことも含めて、利用件数に比べてほとんど回答が得られなかったというふうなことがないように、そういった工夫はしていき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。

各種の調査において定量的なアンケートに加えてインタビュー等、実施を行うという例もありますけれども、その場合は一般的には最初のアンケートの段階でインタビュー等に後で応じていただけるかというような意思も併せてお尋ねをしておいて、その後で応じていただけるという方には御連絡をすることがありますというような設計をすることもあるかと思えます。実証実験の方のアンケートの仕様等、あるいはアンケートの設問がどうなっているのかということについては、今日特に御紹介は内容的なところはまだ頂いてないかと思えますけれども、一つの方法としてそういうこともあろうかと思えますので、御参考までに申し上げます。

それでは、上田委員からお願いできますでしょうか。

○上田委員 既に議論された点があるかもしれず恐縮ですが、主に実証実験についてお伺いしたいと思えます。

まず、今回の実証実験で実際に集まった事例についての事例公開については何か予定されているところがあるか、ということです。ロードマップの短期目標に、紛争解決事例の見える化という項目もありますので、その点との関係で、今回実証実験で何か予定するところがあるでしょうかという質問になります。

それから、2点目で、既に複数の委員の方から、すでに実証実験の内容について大体決まっているという御指摘もあり、私もそのとおりかなと思えますので、アウトプットについてお伺いしたいんですけども、今回の実証実験で、例えば実装・AIワーキングの中で今後AIの学習用データにできるようなデータ収集等を予定しているか、あるいはそこまで予定してなくても、収集の在り方について検討されているところがもしあれば、教えていただきたいと思えます。例えば、利用者にデータ利活用についての同意を取るような仕組みなどが、どこかで検討はされているかという御質問です。

それから、3点目に渡邊委員の御質問と関連するかもしれませんが、今回対象が金銭債権に関する紛争で特に養育費を着目するという点なので、実証実験のODR利用の後の意見や感想の収集の中で期間的に若干難しいところもあるかもしれませんが、例えば和解合意に至った後に履行が確保できたのかというような点について、利用者にお伺いすることができればなお望ましいと思えました。それはもしかしたらウェブ上のアンケートよりも、もっと個別的なインタビューの中でお聞きいただくのが望ましいのかもしれませんが、もし可能であれば御検討いただきたいという要望になります。

それから、最後、4点目になりますけれども、この点先ほど座長からも御言及があったかもしれませんが、今回の実証実験の報告書の中でどこまでの情報が公開され、どこから非公開になるのか、ちょっとイメージがつかめておらず、例えば今回設計したシステム仕様のう



ち、どのあたりまでは報告書で公開されるか、あるいはシステムの細かい部分がどの程度非公開になるかなどについて、実証実験の仕様書の上で既に定まっているところがあれば教えていただきたいという質問になります。

以上4点ですが、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。

それでは、上田委員から4点お尋ねがありましたので、これも事務局からお答えを頂けますでしょうか。

○二宮部付 御質問、御意見ありがとうございます。

まず、1点目ですけれども、事例の公開に関して今回の実証実験で検証等を行う予定があるのかというふうな点でございますが、今回の実証実験はODR実装上の課題等に関する分析、検証というふうなところが主となっておりますので、現時点ではそういったことは検証、分析の対象とすることは想定しておりません。

2点目でございます。

AIの関係でございますが、学習データの収集の在り方について検討をもうしているのかというふうなことでございますが、先ほど少し御説明させていただきましたとおり、現在は、まずAIの活用可能性というふうなところについて検討していこうこととなっておりますので、まだその基盤となるデータの収集の在り方というふうなところまでは議論が及んでいないところでございます。

3点目でございますけれども、今回の実証実験で利用者、特に養育費の関係で和解成立後の履行状況についての調査をすべきではないかというふうな御意見を頂きました。

確かにそこまでできればというふうには思いますけれども、今回の実証実験、期間的なものもありますし、履行状況となりますと終わった後も調査が必要というふうなことになりますので、現実的にはなかなか厳しいがものがあるのではないかと考えております。

4点目でございますけれども、システムの仕様をどこまで報告書で明らかに公開するのかというふうなところでございますが、今回の委託契約の仕様上はシステムの仕様を公表するというふうなことになっておりますが、ただ根幹部分というか、どうしても難しい部分はある可能性がございます、その点は今後調整していくことが必要になろう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。

上田委員から今のお答えについて追加で御発言等はございますか。

○上田委員 いえ、ありがとうございました。

○垣内座長 よろしいでしょうか。

ありがとうございます。

では、保木口委員、お願いできますでしょうか。

○保木口委員 国民生活センターの保木口でございます。

では、実証実験のことを2点御質問させていただきます。

先ほどもございましたように、少なくとも200件程度は相談を受け付ける目算とのことで、今既にPRや広告も準備されていると思うんですが、PR、広告について具体的にどのような媒体で、どのような関係機関と連携しておられるのかというあたりを可能な範囲で具

体的に伺えれば、ということがまず1点。

もう1点は、実際に相談を寄せてくださった中でそのままチャットで法律相談に行くものと、内容によっては適切なADR機関等を御紹介される場合とあるようですが、その場合の関連機関というのはどういうところをお考えで、事前にそういったところとの御調整はされているのでしょうかということが2点目です。

以上、お願いいたします。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、2点お尋ねがありましたので、これも事務局からお願いできますでしょうか。

○二宮部付 一つはPR準備というふうなところで、こちらは法務研究財団の方と協議をして今準備中のところもあって、全てお話しできるところではないんですが、申し上げられる範囲といたしましてはインターネット、SNSを利用した周知、広報というふうなところですか、あとはパンフレットを関係機関、団体に配布、御協力いただけるところをお願いしていくというところになります。

もう1点チャットでの相談において適切なADR機関等を紹介するための協力体制でございますが、先ほどの専門的な紛争について取り扱っているADRは弁護士会の中にもあるというふうなところですので、そういったところを想定しておるものと思います。

もちろん今頂戴した御意見を踏まえて、それ以外のところも紹介先として多く出てくるといふふうなところがあれば、そういったところは事前にいふふうなところは必要であるといふふうな御意見いただきましたので、そうしたことも踏まえて法務研究財団との協議を進めていきたいというふうに思います。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

保木口委員、いかがでしょうか。

○保木口委員 どうもありがとうございます。

せっかくこういう取組をされるのですから、まず知っていただかないことには相談も寄せられないと思います。もちろんインターネットですとかSNSの活用はマストかもしれませんが、できればそのほかにマスコミなどのお力も活用しながら、多くの方に知っていただけるような周知活動をお願いしたいと思います。

ありがとうございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

マスコミ等については大変効果もあろうかと思っておりますので、こちらも是非前向きに御検討いただくとよいかと思っております。

それでは、山田委員、お願いできますでしょうか。

○山田委員 ありがとうございます。

それでは、ちょっと多いんですが、5点ほど質問というかコメントがありまして、それぞれ簡単に申し上げます。

まず、1点目ですけれども、ロードマップの方で相談と相談情報の連携の問題が今後検討することになっており、短期目標の中では12月頃から始めるという感じになっております。

ただ、相談とADRの情報利用をどうするのかは法的にもかなり難しい問題があるように思われます。特に行政情報をどうするのかということ、それから民間で相談を受けた場合に

もそれをどこまで使えるのかは難しい問題があるように思いますので、できるだけ早めに実証実験の結果を待たずに検討を始める必要があるのではないかと、こういうことが1点です。

それから、2点目ですが、チャット型のODRについて必要な技術、デザイン等との関係で関係省庁と連携をするという話、これまでも委員の中からも幾つかお話が出たところかと思えます。

なかなか具体名を出すことは難しいのかもしれませんが、プラットフォームとの関係ではおそらく経産省との意見交換も必要になってまいるかと思えますし、既に一部チャットやフォーム入力を始めている金融ADR、こちらを所管している金融庁との間でも是非意見交換をしていただければと思います。例えばODRのセキュリティーのあり方については法務省の方で基準を出している等、一部向こうが先行している部分もあり、一部こちらが先行している部分もありということですので、是非意見交換、あるいは情報交換をしていただければというふうに思います。

それから、3点目ですけれども、中期目標で世界最先端のODR技術の調査研究ということで、今年度また再度の調査研究をしていただくということなんですけれども、今や世界最先端といえばおそらくAIを使ったODRということになるのだらうと思います。今のところそういうAIを使ったODRを明示的に調査対象にするというお話になっているのか、それとも中期目標の下の方に書かれていますように準備に向けた調査研究にとどまるというお話になるのか、そのあたりの目算についてお伺いできればと思います。

それから、4番目に短期目標のところ研修とかトレーニングのことが書かれておりますけれども、これは短期で終わることなのかというのはちょっと疑問がありまして、かなりつくり込みにも時間が掛かりそうですし、技術の進展によって改定を常々していかなければいけないことでもありますので、これは少し中期目標の方にもお書き添えいただく方がよいような気もしたということでございます。

最後の5点目ですけれども、短期目標のところかいつサポートホームページ改修というところがございます。ここでプレADRフェーズを有する事業者を紹介等々ということを書いていただいているんですけれども、ここに例えばもう少し法テラスとか、そういった相談機関とのリンクを明示的に貼って、このホームページを見ると相談からADR、そしてそれ以外の裁判等という流れが分かるような、分かってかつそこをクリックすればそこに飛んでいけるような、そういう可視化したホームページにさせていただくことが考えられないかというのが質問でございます。

もちろんかいつサポートは法務省がやっているけれども、それ以外のものは省庁が違うというような輪切り問題というのはありそうな気もしなくもないですが、ここは是非そういう一見して分かるようなシステムにしていただけないかというのが質問というかコメントでございます。

以上でございます。すみません、長くなりました。よろしく願いいたします。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

5点にわたって御質問ないし御意見、コメントを頂戴していますけれども、これについて何か事務局の方から御回答、あるいはコメントあればお願いしたいと思えます。

○二宮部付 1点目、相談機関との情報連携の関係でございますが、御指摘のとおり法的に難しい問題があるというところで、早期に検討をとの御意見いただいたところでございますの

で、そういったことも踏まえて検討は進めていきたいと思えます。

もう1点チャット型ODRの技術デザインの関係でございますが、関係省庁というふうなところで具体的に御教示、御助言いただきましたので、そうしたことも踏まえて取組を進めていきたいというふうに思えます。

海外の調査研究というふうなところがございますが、現時点でどこの何を調査するというふうなところを決めてしまっているものではございませんで、このロードマップにございませうとおり、再度の調査研究についてどういった内容のどういったものを調査の対象とするかというところにつきましては、実証実験の状況も踏まえつつ何を調査していくのが効果的かという観点から検討していきたいと考えております。

研修の関係でございますが、これも含めて短期目標のロードマップというのが短期目標の期間が終わったら全て取組をやめるというものではないと考えておりまして、もちろん短期目標の設定された期間が経過した後も引き続き続けていくべき取組もあろうかと思えますので、そうしたものについては研修の関係も始めとして継続してやっていきたいと考えております。

かいけつサポートのホームページの改修の関係でございますが、相談機関とのリンクを貼ることにつきましては、御意見を踏まえて可能な限りそのようなことができるように検討していきたいと思えます。

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。

では、渡邊委員、出井委員の順でお願いします。

○渡邊委員 渡邊です。よろしくお願いいたします。

1点質問ともう1点コメントをさせていただければと思っております。

まず、1点目、実証実験について、ほかの委員の先生方のお話を聞いていてちょっと気になったのですが、今回の実証実験の期間が短いということで、案件の受付については12月8日まで、法律相談についても1月10日までということになっています。先ほど保木口委員からマスコミを使った広報とかの御提案もあったところですが、一般の方からいたしますとそのような広報に接して、ODRというものが利用できるというような認識をお持ちになり、それが認知度を高めるということになるかと思えます。

その点で実証実験の期間が過ぎた後に、そういったCMがあったこと、例えばそういった広報があったことを見た方がトラブルに直面されて、ODRを使ってみようと思った際に、何か使えるようなサービスというものはあるのでしょうかということ。例えばA t o Jさんが引き続きサービスを提供されるのか、どのような体制で認知度が向上した後の利用者のフォローアップをされるのかということが気になりまして、質問をさせていただければと思えます。

もう1点の実証実験全般に関するところなのですが、これまでも検討会とかこの推進会議でも何度か発言をさせていただいていると思うのですが、海外のODRの実証実験を見ましても2年、3年と長期間で期間を取り、その中で件数を増やしていった、最初の頃にうまくいかなかったことも長期間の時間を取ることによって改善がなされたり、件数も増やしていきける、アンケートも実施できる、インタビューも実施できる、そのような体制になると思えます。その点で単年度でシステム開発に半分ほど使ってしまう、実際の一番重要な法律相談

とかADRの受付の期間が数か月しかないというのは、ちょっと不十分ではないのかなと思いました。

先ほど上田委員からも御指摘がありましたように、例えば養育費の問題なんかですと、履行状況というのも今回の実証実験を複数年で実施することにしていけば、数年後に利用された方にアンケートを実施するとか、そういったことも可能になるのかなと思います。長期間で実証実験の時間を確保しているからこそできる機動的な修正というものもあると思いますので、今後中期計画として令和7年度まで基本方針の施策が続いていくのだと思いますので、再度御検討いただければなと思いました。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

事務局から今の2点御意見、あるいは御質問ですか、頂いていますけれども、いかがでしょうか。

まず、実証実験終了後に何らか同種のサービスの継続の可能性というのを考えておられるかというのが1点目であったかと思うんですけども。

○二宮部付 まず、1点目でございますけれども、まずはこの周知、広報をするに当たって、実証実験の周知、広報というふうな中で、そもそも期間について誤解を受けないような形の周知、広報は当然必要であろうと思っています。反面これを機に当然ODRについては知ってもらおうというふうな機会にもなるのであろうと思っています。

もう1点、実証実験の期間については従前より御指摘を頂いているところでございますので、御指摘は改めて受け止めさせ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。

実証実験は実証実験ですので、直接それを継承するようなものを想定しているということではないけれども、それを通じてODRの認知度が向上すると既にODRを提供している認証機関等もあるわけですので、そちらの方を別途利用されるというような可能性はあるだろうということ、2点目に関してちょっと私の方から恐縮ですけども、再度の実証実験についても検討の余地があるという御説明を頂いていたかと思うんですが、再度の実証実験については、これはまたゼロから始めるということなのか、あるいは今回行う実証実験をベースとしつつ所要の手直し等をして再度行ってみるといったようなことも可能なのか、後者の場合にはシステム設計等については比較的短期間で済ませて、実際の実証実験に多くの時間を掛けるといったようなこともあり得るのかもしれませんが、そのあたりについて何かもし現時点でお分りのことがあればと思いましたけれども、いかがでしょうか。

○二宮部付 仮定の話になってしまいますので、どこまで申し上げられるかというところはありますが、まず今回の実証実験で利用したシステムについては、この実証実験が終わりましたら使えないこととなっております。その上で、再度の実証実験というところはまたどういう形でやるかというふうなところは今回の結果も含めて、その可否も含めて検討をしていくこととなりますので、なかなか現時点でそれをお答えするのは難しいと考えております。

○垣内座長 分かりました。

現時点ではなかなか難しいかと思いますが、いろいろ工夫をしていただいて、できるだけ実質において得るところも多い形で、もし再度やるにしても検討いただければと思いますので、よろしくをお願いします。

それでは、大変お待たせいたしました。出井委員、お願いできますでしょうか。

○出井委員 総論的なコメントが一つとあとは2点質問です。

総論的なコメントといいますのは、今、渡邊委員からも実証実験の在り方について、今回だけではなく前回は御意見がございました。確かに実証実験をどういうふうにとどれくらいのスパンでやっていくのかということ自体から検討をしなければいけないと思います。おそらく次年度以降の検討課題ということになるのかなと思います。

それで、渡邊委員からの御指摘のあったアクション・プランの最後に書いてある推進フォローアップ体制です。

私もこの推進フォローアップ体制が正に当推進会議であるという理解は持っていたのですが、ただおそらく渡邊委員の御指摘は、こういうメンバーでこの体制で果たして日本のODRの推進フォローアップ体制として適切なのかということなんだと思います。私も実はそう考えていました。

設置紙では、法務省における推進体制及び紛争解決業務の認証体制についての検証を行いということですから、この推進体制自体これでよいのかということもそれ自体が検討しなければいけないことであると思います。これもおそらく短期の2年間が終わった段階で、一度果たして今後数年間こういう体制でよいのかということをもう一度考えてみるべきであると思っています。それが総論的なコメントです。

それから、質問は、先ほど山田委員から再度の調査研究の実施というお話があって、海外調査については当推進会議でやったのか、別の枠組みでやったのか、そこは定かではないのですが、海外調査はどうなっていましたか。何かやったのでしたか。

○垣内座長 カナダのCRTの調査のことではないでしょうか。

○出井委員 それはやったんですね。それを踏まえて再度の調査とおっしゃっている。

○垣内座長 では、事務局からお願いします。

○二宮部付 まず、1点目のフォローアップ体制の関係、将来的な体制というふうなところは御指摘も踏まえて将来的に検討していくことがあるであろうことだと考えております。現在ワーキングを設置していただいてそこでも検討をしているところでございますので、そちらの方で検討を進めたいというふうに考えております。

2点目の海外調査の関係、CRT調査というのは渡邊委員の方にお願ひして昨年度行っていただいたところでございまして、結果の公表というのが少し遅れている状況でございますが、近々公表をさせていただくことになろうかと思っております。もちろん今後の次の調査というのはそうした結果も踏まえて、どういったところを調査していくかというふうなところを検討をしていくことになるものと考えております。

以上でございます。

○出井委員 分かりました。そこを正にお聞きしたかったわけです。

CRTの調査結果を是非フィードバックしていただいて、おそらくそれを踏まえて今後の推進体制は果たしてこれでよいのかということも、それを踏まえて議論しなければいけないと思いますので、そこは是非よろしくお願ひしたいと思っております。

それが大体いつ頃になるのかもちょっと分からないのも問題ですけれども、それから先ほど推進体制についてはワーキンググループでも検討をとおっしゃったように聞こえたんですが、推進体制をワーキンググループで検討するわけじゃないんですね。推進体制を検討する

のは当推進会議ですよ。そこはそういう理解でいいですか。

○二宮部付 おっしゃるとおりでございます。ワーキングは具体的な取組について検討を進めていくというふうな位置づけでございます。将来的にこの体制そのものも検討していくなれば、当然この会議で御意見を頂くことになろうかと思えます。

○出井委員 分かりました。

それから、もう1点最後に質問ですが、先ほど何人かの委員の方から、特に山田委員でしたか、相談の情報の活用の問題、行政情報の活用の問題、これは法的にもいろいろ難しい問題があるという御指摘がございました。

それから、あと私の方で紹介したモデル手続規程の策定、それからあと事例公開の指針の策定、標準的なテンプレートを示すというものが入っていて、これらの規範の定立とまではいかないのしょうけれども、ガイドライン、指針の策定と、モデルの策定についてはおそらく法務省だけで完結する問題ではないと思えます。今申し上げた3点ぐらいはどこかのワーキンググループに既に振られているのでしょうか、それともどういう体制でそれを検討する予定なののでしょうか、これはまた全部短期目標ですよ。

○垣内座長 事務局、いかがでしょうか。

○二宮部付 まず、事例公開の指針の策定に関して現在のワーキンググループでのテーマとしてはしていないところではございます。こちらは法務省はというふうなことで、もちろん必要に応じて関係機関、団体等と協議することは必要なことになろうかと思えますけれども、現時点でワーキングの方でも議論すべきテーマ等、今年度あるところではございますので、なかなか追加してこれをワーキングで取り扱うのは現状は厳しいものがあるかというふうに考えております。

あとモデル規程の関係でございますけれども、ODRの関係につきましてはもう既に策定していると認識しておるところでございます。

ひとまず以上でございます。

○出井委員 私もワーキンググループにどこかに振るべきであると申し上げているわけではなくて、そこは分かりました。

ただ、先ほど申し上げたようにおそらくこれらは法務省だけでは完結しないプロセスであると思えますので、関係団体と正に協力して、これもロードマップを作って進めていくべき問題であると思えます。

それで、モデル手続規程は既にあるとおっしゃった。それはどのレベルで作られて、どこかに公開されているのでしょうか。

○二宮部付 今申し上げたのはウェブ会議のODRを導入するに当たってのモデル規程というふうなものでございまして、こちらはかいけつサポートのホームページの方で公開しておるものというふうな意味で申し上げた次第でございます。

○出井委員 ウェブ会議型ODRのモデル手続規程が既に公開されているということですね。分かりました。

○垣内座長 ありがとうございます。

予定している時間を既に超過しておりまして、大変恐縮に存じますけれども、田中委員と上田委員から挙手を頂いておりますので、順に田中委員と上田委員から御発言を頂きたいと思えます。

田中委員からお願いします。

○田中委員 時間外になりまして申し訳ございません。手短かに質問させていただきます。

まず、ロードマップの方の短期目標、上から6段目、プレADRフェーズを有するODRの参入支援とあり、これの対策として、プレADRフェーズを有する事業者を紹介するとあります。これらは、いずれもプレADRが紛争解決に有効との前提で目標とされたのだと思います。もしこれまでの議論で有効性に対する資料などがありましたら御紹介いただけますでしょうか。

今回実証実験においても相談からADRまで、一連の手続を進めていくわけですが、相談という紛争の初めの対応は大変重要だと思っております。プレADRフェーズも同様に紛争がどのように流れていくか、当事者にとって影響が大きいと思いますので、もし、この有用性に関する裏付け資料などお持ちでしたら御教示いただければと思います。

○垣内座長 ありがとうございます。

プレADRフェーズの有効性に関連する資料というものを何かお持ちであるのかということだったかと思いますが、事務局からいかがでしょうか。

○二宮部付 御質問を頂いておいて恐縮ですが、具体的に例えばどういった資料というのが何かイメージしておられるものがあれば教えていただければと思いますが、いかがでしょうか。

○田中委員 私の方で考えていたのは、事業者を紹介するとありますので、法務省の方でこういうADR事業者がADRの前にこういう手続をやっている解決に寄与しているということ認識されて、こういうアクションプランにされたのかなと思います、お聞きした次第です。

○垣内座長 いかがでしょうか。

○二宮部付 資料として例えばプレADR、当事者同士の交渉の場を設けるというふうなことによって何件解決したのか、そういった数字的なものがある資料というのはないところでございます。

ただ、プレADRフェーズというのが内閣官房のODR活性化検討会の取りまとめでも紛争解決の一般的フローというふうなところで、ADRの前にももちろん事案によってというふうなところはございますけれども、そういったプレADRというふうなフェーズもあるというふうなことで、そこでのODR、デジタル化というふうなところも大きな方向性としては示されているところでございますので、そういったところも活性化していくというふうな意味で、こういったプレADRを行っている事業者というのを紹介していくというふうなこと、関係性としてはそのようなことになろうかと思えます。

以上でございます。

○垣内座長 よろしいでしょうか、田中委員。

○田中委員 ありがとうございます。

メニューの中の一つということで理解いたしました。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、上田委員、お待たせいたしました。お願いいたします。

○上田委員 時間が既に超過しているところ、大変申し訳ありません。

私がかもしたら誤解していたかもしれず、念のための確認ということで失礼しますが、今回の実証実験のチャットODRシステムは、実証実験の期間が終了した後はODR事業者において有償利用に移行するとかというわけではなく、端的にサービス終了してシステムを



廃棄するという、そういう業務委託の仕様であるという理解でよろしいでしょうか。

よろしく申し上げます。

○垣内座長 その点はいかがでしょうか。

○二宮部付 委員の御認識のとおりでございまして、実証実験の終了後はそのシステムは使用しないことになっております。

○上田委員 もったいない気もしますが、了解しました。ありがとうございます。

○垣内座長 そういう気もいたしますが、そのような仕様で想定されているということのよう  
であります。

それでは、なお様々に御意見等もおありのところかと存じます。もともとアクションプランでは非常に様々な取組を展開することとなっております。実証実験をはじめとして鋭意取り組んで進めていただいているところではあります。今日の御議論でもありましたようになおまだまだこれからという部分も残っているということであるかと思えます。

そういったところについて引き続きいろいろと御意見、御示唆を頂いていく必要がある。また、体制そのものについても幾つか御意見も出ているところですので、そういった点も含めてさらに検討の必要があるということが今日の御議論で浮かび上がってきたのではないかというように思います。

そういたしましたら、そのようなことでまだまだ尽きないところではございますけれども、時間も超過しておりますので、本日の意見交換につきましては以上ということにさせていただきます。

それでは、最後に事務局から事務連絡等があればお願いしたいと思えます。

○渡邊参事官 次回のODR推進会議につきましては、具体的な日程等が定まり次第改めて御連絡させていただきますので、御多用のところ恐縮ですが、御参加のほどよろしく願います。

また、本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していただきますよう改めて御協力をお願いしたいと思います。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

私の不手際で大変時間を超過いたしまして申し訳ございませんでした。

予定した議題を全て終了いたしましたので、本日の会議は以上をもって終了とさせていただきます。

本日も大変活発な御議論を頂きまして大変ありがとうございました。

—了—