

ODRにおけるAIの活用可能性(※1)

	事案のフィルタリング	事実整理	関連法令等の提示	不適切な表現の指摘等	自動記録・要約	翻訳等	画像診断	和解合意書自動作成等
有用性 必要性	・取り扱う分野、業務等と異なる利用申込みを回避することによる利用者、相談機関及びADR機関の負担軽減	・多種多様な働き方の利用者のニーズに応える ・夜間・休日対応による調停人の負担軽減	・関連法令、裁判例等の検索による調停人の負担軽減	・チャットでのやり取りで不適切な表現を用いることによる解決遅延等の回避	・調停期日の結果の記録による調停人の負担軽減	・外国人や障害者の利用を容易にする	・調停人の事実認定・判断の負担軽減	・和解合意書作成の際の調停人の負担軽減
機能等 (※2)	・トラブルを抱える利用者がチャットボットによる質問に対して文字や音声で回答し、紛争の実情等に応じた相談機関、ADR機関を提示	・365日、24時間体制のチャットボットによる相談受付・必要な事実関係の聴取 ・聴取結果を整理した上、さらに要約	・紛争に関連する①法令、②参考裁判例、③同種事案の解決内容の傾向を提示、④同種事案の裁判結果の傾向提示	・チャットのメッセージの入力内容に含まれる不適切な表現を指摘し、送信不可にする ・不適切な表現の修正案の提示	・(主にウェブ会議において)利用者と相談担当者又は調停人との間の期日等におけるやり取りを自動的に文字情報として記録し、さらにそれを要約	・多言語に対応したりリアルタイム音声翻訳・文書翻訳 ・障害を持つ方への音声の文字変換、文字の音声変換	・画像の比較により、室内の汚損箇所が経年劣化等によるものか、美容整形前後の変化等の有無、広告に掲載された物との同一性等を判定等	・合意内容を音声等で入力すると、条項の形に整えて合意書作成 ・作成した和解合意書の形式、条項漏れ等のチェック
活用場面 課題等	・相談・ADRの前(検討フェーズ)での活用 ・相談からADRへの連携等の場面での活用	・相談・ADRで活用 ・複雑な事案等であっても、調停人等が申立ての概要を把握するための活用が考えられる。 ・比較的複雑でない事案では、双方の主張事実と争点の整理まで行うことが考えられる。 ・必要な事項の聴取漏れがあり得るため、相談担当者・調停人による事実聴取は別途必要(補助的な位置付け)	・相談・ADRで活用 ・事実整理後に①～③(④)を表示 ・③の基礎となる個別事案の解決内容は、法的妥当性のみが考慮された結果とは限らないことに留意する必要がある。 ・ADRでは、③は対話促進型、④は裁断型で需要があると考えられる。	・相談・ADRで活用	・相談・ADRで活用	・相談・ADRで活用	・賃貸物件の原状回復に関する紛争、美容整形に関する紛争、物の通信販売等に関する紛争等を対象とするADRにおける調停人の判断の補助	・ADRにおける和解条項案の提示、和解成立前の段階で活用

※1 考え得る機能等を広く列挙したものであり、その実装の可否や在り方については、別途、制度(法令上の制限等を含む。)上、倫理上の課題等(学習データの偏り、ハルシネーション等の課題も含む。)についての検討が必要である。

※2 これらの機能等は、調停人等による補助的な利用を想定したものであり、また、技術的には実装可能と考えられるものである。