

推進策	令和5年 4月～6月	令和5年 7月～9月	令和5年 10月～12月	令和6年 1月～3月
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<div data-bbox="650 243 2628 344" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 認知度調査の結果やWGでの検討も踏まえ、ADR・ODR周知広報の取組強化 </div> <div data-bbox="650 364 2628 903" style="border: 2px dashed blue; padding: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・ かいけつサポートHPリニューアル（検索機能の搭載）（R5.11～） ・ インターネット広告の実施 ・ 法の日フェスタ参加 ・ こども霞が関見学デー参加 ・ 法務省HP、法務省Xによる情報発信、認証事業者、関係機関との集中的な周知・広報活動（ADR週間） ・ オンライン・フォーラムの実施（ADRの日） ・ 認知度調査の実施 ・ 周知・広報WGにて動画の内容等を検討 </div>			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 相談機関等からODR機関への紹介ルートの確立 	<div data-bbox="1300 1084 2628 1217" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> オンライン・フォーラムの開催 相談機関・企業との意見交換・説明 </div> <div data-bbox="650 1231 2628 1870" style="border: 2px dashed blue; padding: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談機関等との意見交換等 相談機関：法テラス本部、法テラスコールセンター研修、国民生活センター、熊本県消費生活課等 主催研修 民間団体等：経営法友会、法人会、民間企業、税理士会等 関係省庁：消費者庁等 ・ ADR・ODR推進フォーラム@大阪の実施（R5.10） ・ オンライン・フォーラムの実施（ADRの日） </div>			

ODRの推進に関する基本方針（短期目標） 取組

推進策	令和5年 4月～6月	令和5年 7月～9月	令和5年 10月～12月	令和6年 1月～3月
<p>・相談機関からODR機関への情報連携</p>			<p>実証実験の状況を踏まえつつ、 検討</p>	<p>○相談機関からODR機関への情報連携 ・実証実験の実施、実験結果の公表、検証</p>
<p>・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</p>	<p>ODR事業者の担当者を対象としたトレーニング、プラットフォームの構築等のノウハウを教示する研修の実施支援 ※周知・広報WGにおいて検討を実施</p> <p>・日本ADR協会による研修実施（R6.3） ・アンケートの結果、ニーズの高い研修内容について、関係団体に情報共有 ・既存の研修の一覧表をかいけつサポートHPに掲載</p>			
<p>・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</p>	<p>関係省庁・関係機関等との情報共有・連携</p> <p>・関係省庁と意見交換</p>			

ODRの推進に関する基本方針（短期目標） 取組

推進策	令和5年 4月～6月	令和5年 7月～9月	令和5年 10月～12月	令和6年 1月～3月
<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<div data-bbox="698 332 2244 635" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>かいけつサポートHP改修 《予定している改修内容》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プレADRフェーズを有する事業者を紹介 ・認証事業者情報、検索機能の充実 ・ADR・ODR利用時の費用補助を行っている地方自治体等の掲載 </div> <div data-bbox="1626 614 2553 715" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>事例公開の基準等の策定</p> </div> <div data-bbox="693 735 2639 983" style="border: 2px dashed black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・かいけつサポートHPリニューアル ・認証事業者へ事例公開のアンケート実施 ・プレADRフェーズを有するODRの参入支援 </div>			
<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<div data-bbox="1473 1286 2607 1411" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>関係団体等の取組についての情報収集・集約、支援の在り方の検討</p> </div> <div data-bbox="1491 1451 2639 1622" style="border: 2px dashed black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・関係団体等による既存の取組の情報収集の実施 </div>			

ODRの推進に関する基本方針（中期目標） 取組

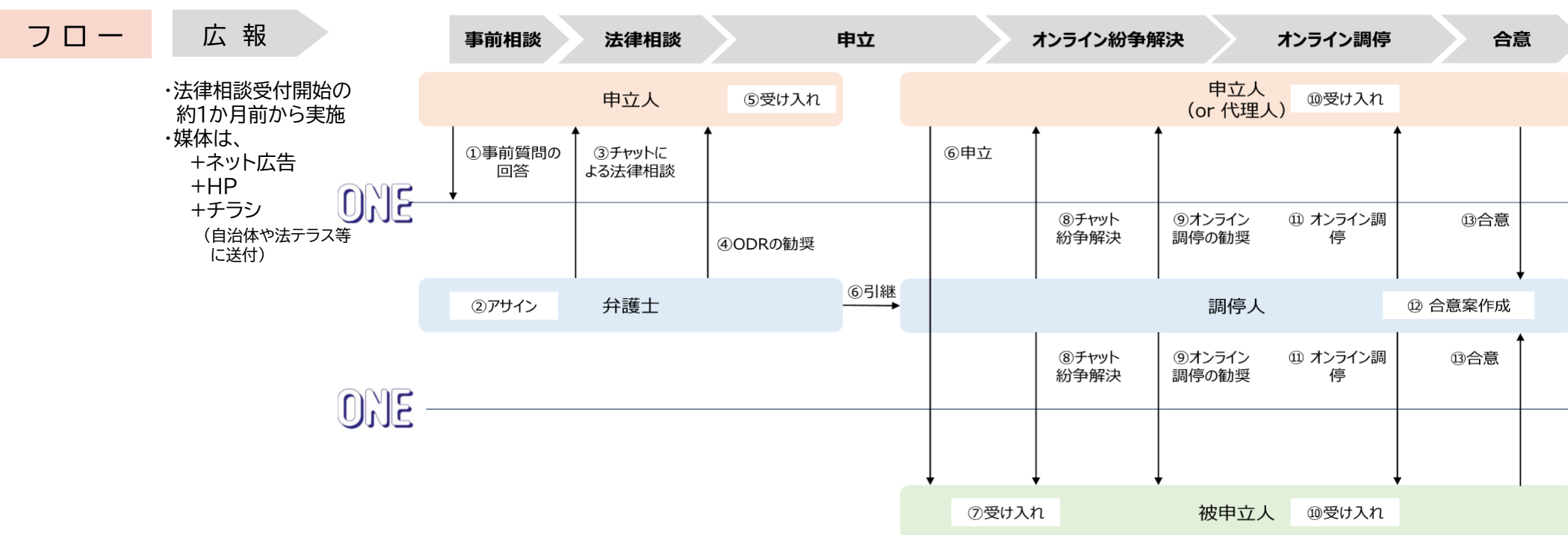
推進策	令和5年度	令和6年度	令和7年度
<ul style="list-style-type: none">データフォーマットの検討官民連携によるODR実証実験	<p>実証実験の実施、実験結果の検証 ※実装・AIWGにおいて検討を実施</p>	<p>ODR事業者又はODRに参入を検討している事業者への実証実験結果の共有</p> <p>再度の実証実験について検討</p>	<p>相談機関とODR事業者の連携強化（相談とODRのワンストップ化）</p> <p>・実証実験の実施、実験結果の公表、検証</p>

実施内容
 実施期間:2023年9月1日~2024年2月28日
 相談受付期間:2023年9月1日~同年12月8日(相談終了:R6.1.11)
 受付紛争分野:金銭トラブル(養育費、賃料、売買代金、委託料、賃金など)
 費用:無料
 受託者:公益財団法人日弁連法務研究財団
 法律相談及びADRの運営:日本弁護士連合会

件数	法律相談申込み	171
	ODR申立	55

特徴

- ・一体型のアプリケーション等を利用
- ・法律相談と連携したODRの実施
- ・法律相談フェーズはチャットのみ。調停フェーズは主としてチャットを用い、場合によってはウェブ会議も可能。



途中経過

- 全般**
 - ・利用時間帯等の分析
 - ・結果を踏まえた、各種紛争におけるODRの導入可能性等
- 調停**
 - ・ワンストップで行う場合の相談対応弁護士から調停人への引継事項
 - ・チャットで実施する場合の応諾率等

ODR実装上の課題

ODRの推進に関する基本方針（中期目標） 取組

推進策	令和5年度	令和6年度	令和7年度
<ul style="list-style-type: none"> 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構築 	<p>再度の調査研究の実施につき検討</p>	<p>ODR分科会へのオブザーバー参加継続</p> <p>関係機関と連携して、ネットワーク構築に向けた検討</p> <div style="border: 2px dashed blue; padding: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ODR分科会に引き続き参加 R5年度第1回ODR分科会（R5.9.19）・R5年度第2回ODR分科会（R6.2.27） 【参考】 第1回日本ODR協会主催研究会参加（R5.6.6）講師：早川吉尚（テーマ：International Rule Making Activities on ODR） 第2回日本ODR協会主催研究会参加（R5.7.18）講師：森大樹（テーマ：あるプラットフォームビジネスを巡るオンライン・チャットシステムによる紛争解決手続について） </div>	
<ul style="list-style-type: none"> AI技術の活用寄予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 	<p>AIの活用に向けた検討 ※実装・AIWGにおいて検討</p> <div style="border: 2px dashed blue; padding: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> AIWGにおいて検討 </div>		
<ul style="list-style-type: none"> 民事判決情報のデータベース化 	<p>法務省の検討会による検討</p>		

法務省の認知度調査

《法務省による認知度調査（令和6年1月調査）》

（調査目的）

裁判外紛争解決手続に関する国民の意識を把握し、今後の施策の参考とする。

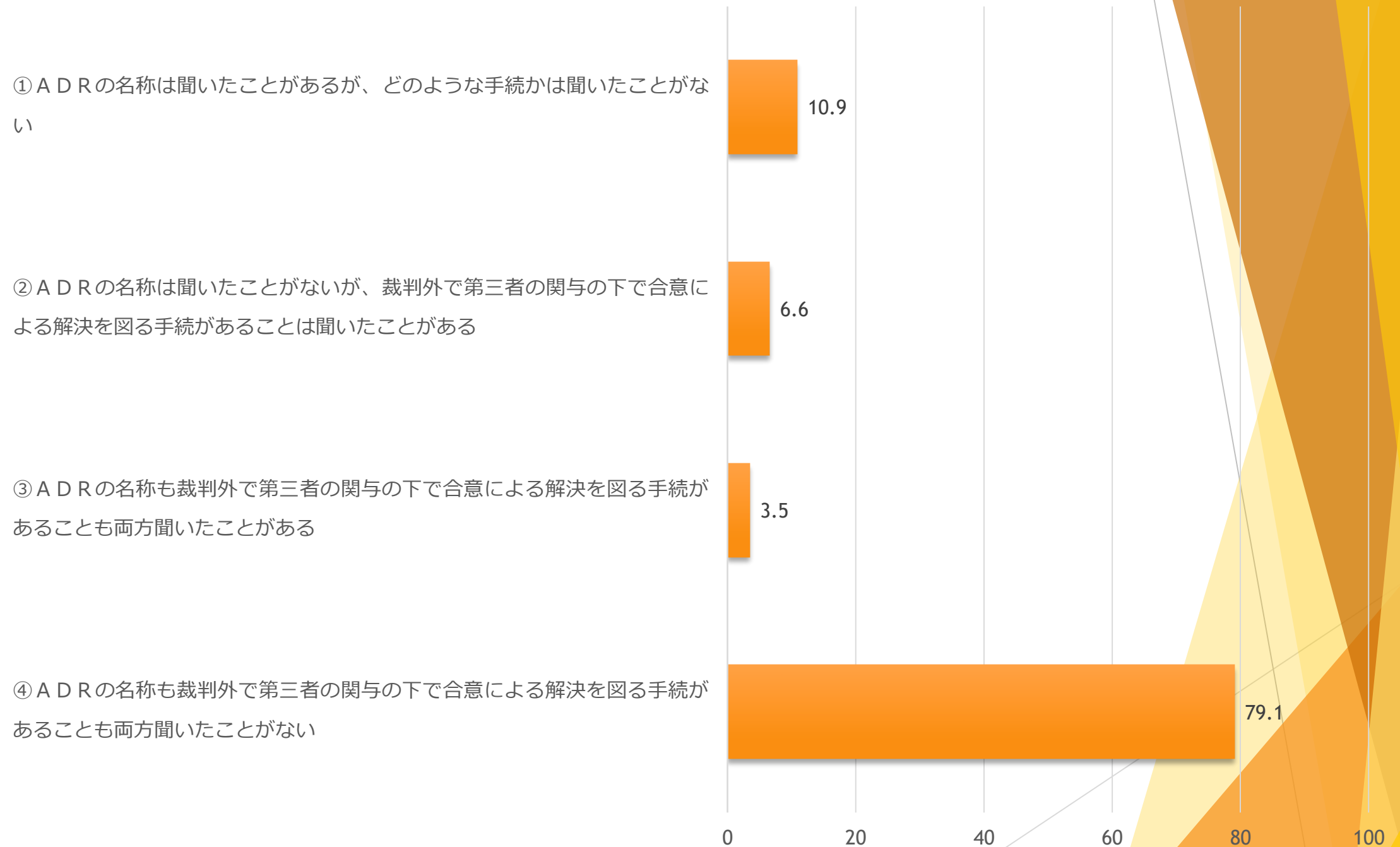
（調査対象）

- 全国18歳以上79歳以下の者
- 有効回収数 3,000人

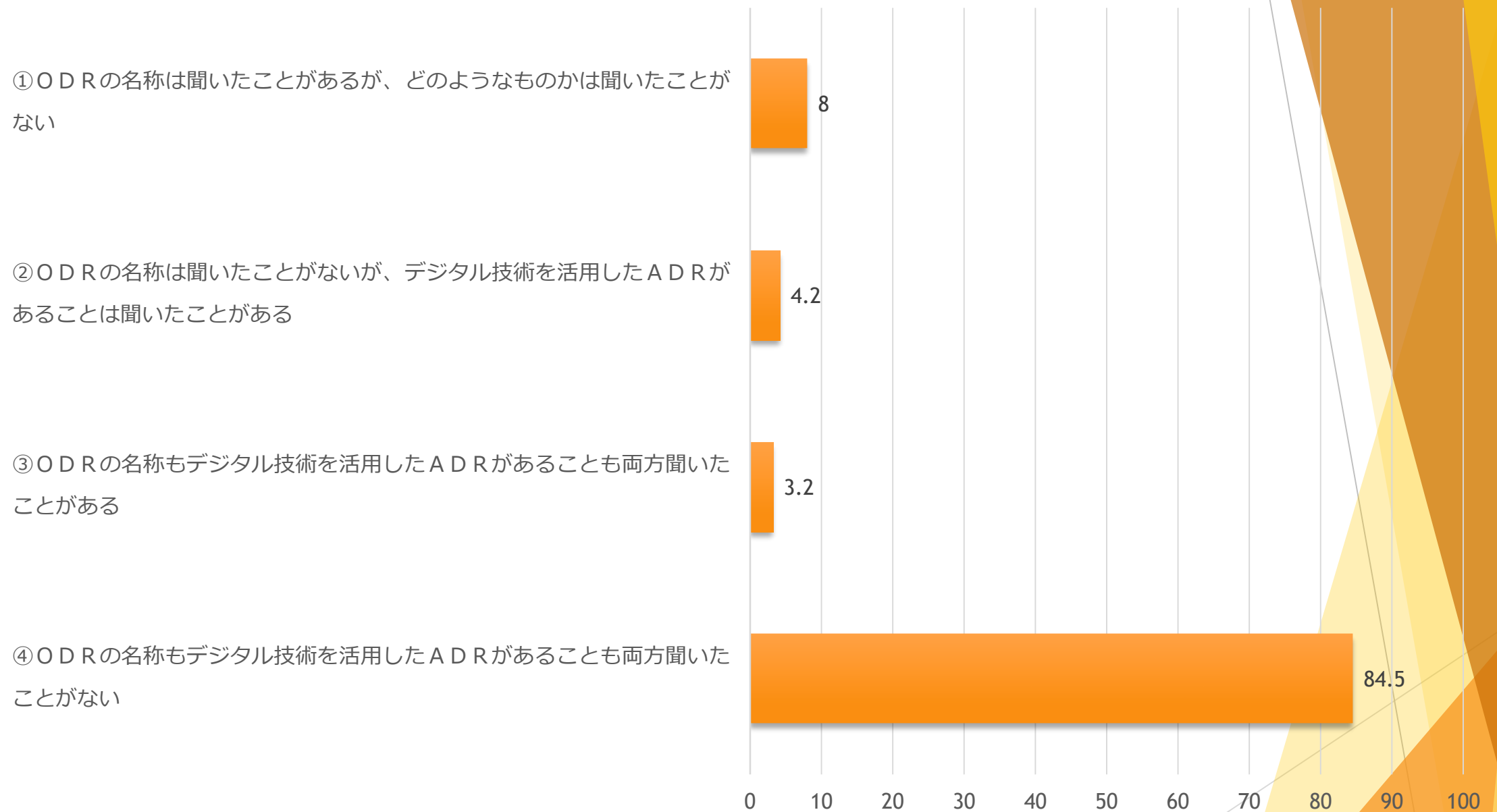
（調査事項） 主なもの

- 1 ADRという名称やADRがどのような手続であるかについて聞いたことがありますか。
- 2 ODRという名称やODRがどのようなものであるかについて聞いたことがありますか。
- 3 （ADRを知っている方に対して）どのようにしてADRを知りましたか。

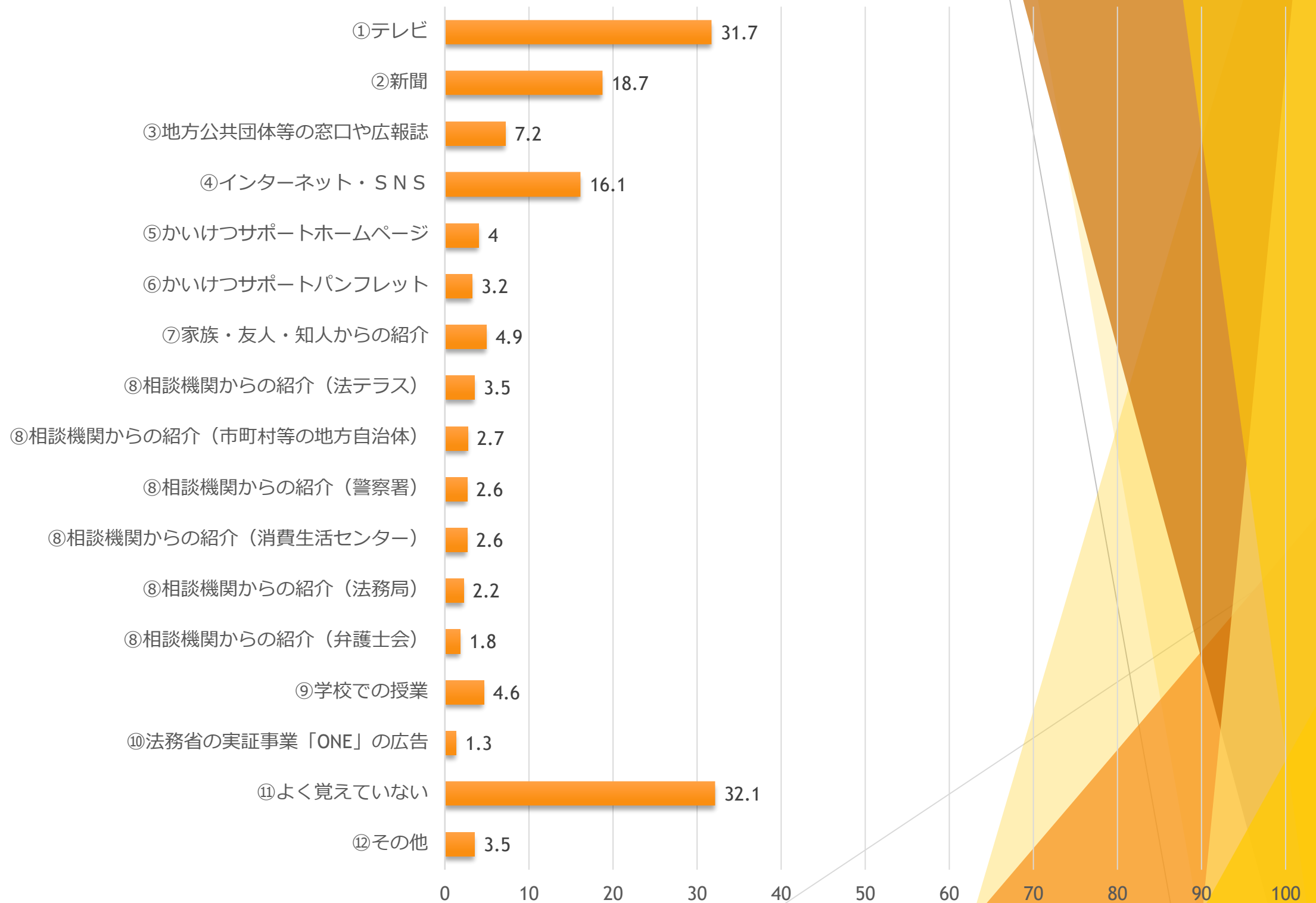
ADRという名称やADRがどのような手続であるかについて聞いたことがありますか



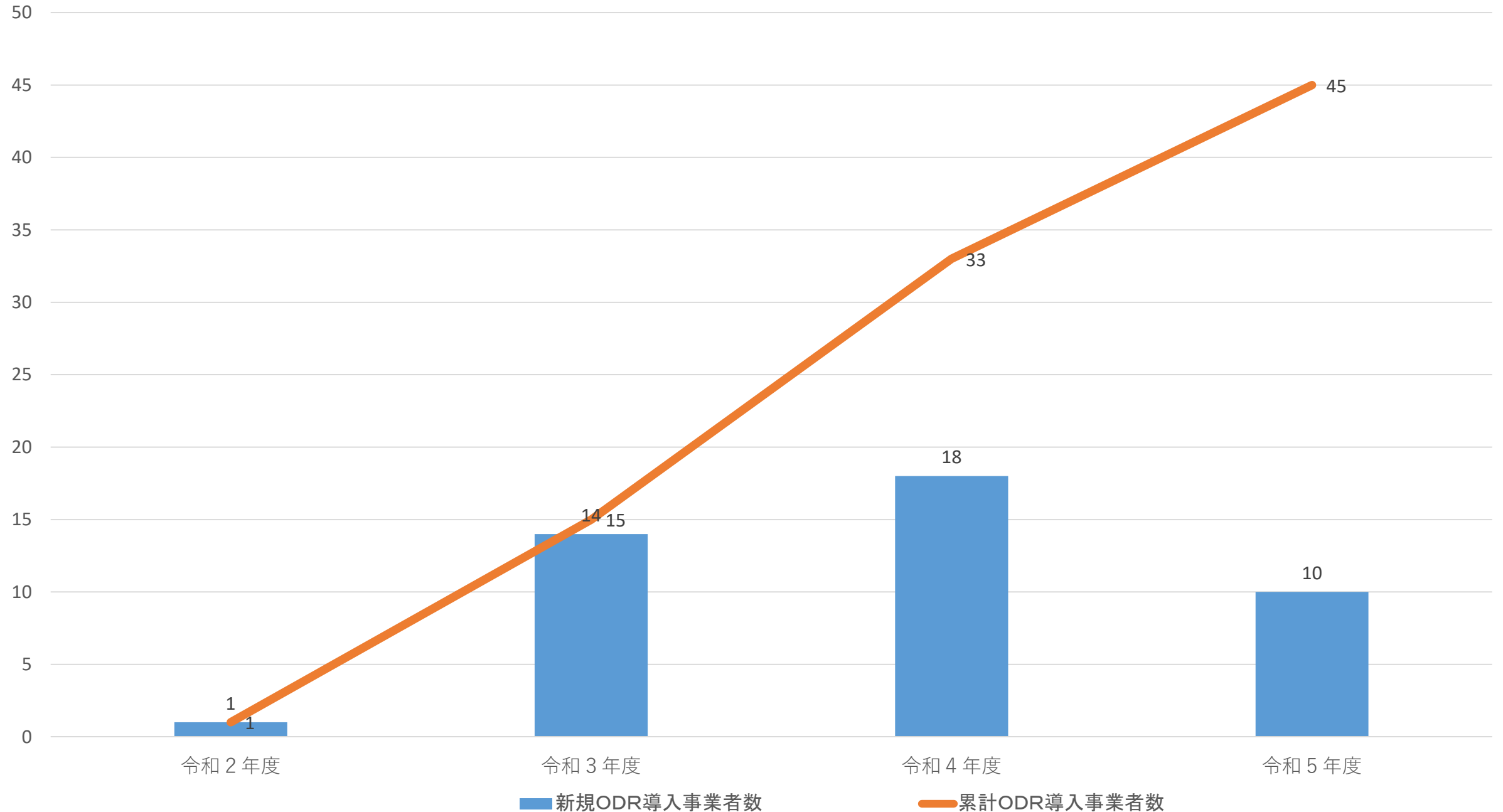
ODRという名称やODRがどのようなものであるかについて聞いたことがありますか



どのようにしてADRを知りましたか（複数回答）



ODR事業者数の推移



注) 「ODR事業者」には、「ウェブ会議型ODR」を実施するものも含まれる。
3月13日現在の令和5年度の累計事業者数の内、43事業者が「ウェブ会議型ODR」
2事業者が「チャット型ODR」
「ウェブ会議型ODR」、「チャット型ODR」の定義は、2022年3月法務省「ODRの推進に関する基本方針」3頁参照