

第4回 ODR推進会議 議事録

第1 日 時 令和6年3月13日(水) 自 午前10時00分
至 午前11時45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. 各種報告事項
 - (1) ワーキング・グループの取組等について
 - (2) 本年度のODR推進に関する法務省の取組について
5. 意見交換
 - 次年度のWGのテーマ及び議論の方向性について
6. その他
7. 閉会

第4 議 事 (次のとおり)

議

事

○後藤補佐 それでは、予定の時刻となりましたので、第4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します。

それでは、初めに司法法制部審査監督課長の本多より御挨拶がございます。

○本多課長 おはようございます。

法務省司法法制部審査監督課長の本多でございます。

第4回ODR推進会議の開催に当たりまして一言御挨拶申し上げます。

皆様方におかれましては、各界におけるADR・ODRの推進の第一人者といたしまして、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。

さて、昨年度立ち上げましたこのODR推進会議はこれまで3回の会議を開催しました。

昨年7月に実施いたしました第3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ロードマップを作成しまして、その実施スケジュールやODR実証実験に関する御質問、御意見を多く頂いたところでございます。

本日の第4回会議におきましては、各ワーキンググループにおける議論の状況につきまして、それぞれワーキングのメンバーから御報告をしていただく予定でございます。

また、法務省においてもワーキンググループにおける議論やロードマップ、これに関する前回会議における御意見等を踏まえて様々な取組等を進めてきたところでございます。こうした今年度の取組について報告をする予定でございます。その際にはODR実証実験につきましても中間報告段階のものではございますけれども、その実施状況を報告する予定でございます。

さらに意見交換におきましては、次年度のワーキンググループにおける議論のテーマ、その方向性等につきまして、委員の皆様へ建設的な御意見を頂戴し、ODRの推進に向けた取組を一層充実したものにしたいと考えております。

委員の皆様には様々な角度から充実した御質問、御意見を交わしていただきまして、今後のODR推進の原動力となることを祈念して私の挨拶とさせていただきます。

本日どうぞよろしくお願いいたします。

○後藤補佐 ここからの議事進行につきましては、垣内座長に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 おはようございます。

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参照ください。

本日はお手元の議事次第に記載のとおりの内容を予定しておりますけれども、議事を進めるに当たりまして、初めに事務局から配布資料の説明をお願いします。

○後藤補佐 それでは、配付資料につき御説明いたします。

資料1から4は議事次第4の「ワーキング・グループの取組等について」の関連資料であり、資料5は「本年度のODR推進に関する法務省の取組について」の説明資料となっております。

後ほどこの資料に基づいてODRの推進策の取組状況等を御説明いたします。

以上が本日の配付資料となります。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、続きまして周知・広報ワーキンググループ、実装・AIワーキンググループにつきまして、それぞれ代表者の方から議論の状況等について御報告を頂きまして、続いて事務局から本年度のODR推進に関する法務省の取組について報告を頂きたいと思います。

事務局からの報告まで終了した後に、ワーキンググループでの取組等を含めましてまとめて質疑応答の時間を設けるということにしたいと思います。

それでは、周知・広報ワーキンググループを代表しまして鯉渕健メンバーから御報告をお願いいたします。

○鯉渕メンバー 周知・広報ワーキンググループの鯉渕と申します。

周知・広報ワーキンググループの取組について御報告いたします。

周知・広報ワーキンググループでは今年度は11回の会議を開催いたしました。主には資料1に記載のとおり効果的な周知広報の在り方、ADR・ODRの手續実施者向けの研修、オンライン・フォーラム、ODR動画等を意見交換のテーマとしまして議論を行ってまいりました。その議論の内容及び結果について御報告いたします。

まず、初めに効果的な周知・広報の在り方に関する議論について御報告いたします。

効果的な周知・広報の在り方に関する議論においては、一般国民向けの周知広報も重要ではあるものの利用者数の増加という直接の効果に結びつきやすいのは、相談機関や弁護士等の専門家への周知・広報ではないか、したがって相談機関や専門家への周知・広報にまずは力を入れるべきではないかという意見が多数挙がりました。

その上でどのように周知・広報を行うべきかについて検討いたしまして、実際に相談に対応する相談員等にADRの情報が行き届くように、相談員等が参加する研修等において周知・広報を行うことが重要ではないかといった議論をいたしました。後ほど御報告するオンライン・フォーラムに関しましても、このような議論を踏まえて相談機関とADR事業者との連携をテーマとして行うこととなった次第でございます。

また、併せまして相談機関以外にも民間企業の苦情処理担当者への周知・広報も進めるべきであるということで、例えば民間企業の団体を対象として周知・広報を行うことが考えられるのではないかと意見が挙がりまして、それを受けて法務省の方では経営法友会での研修を行う方向で現在調整を進めていると承知しております。

そのほか一般国民向けの周知・広報に関しては、ADRですとか、かいけつサポートといった名称について、その言葉そのものから内容のイメージが伝わりづらいのではないかとい

った意見もあったところです。

次に、ADR・ODRに関する研修についての議論の結果を御報告いたします。

ADR・ODRに関する研修についての議論においては、まずはどのような研修にニーズがあるのかなどを把握するために、認証ADR事業者を対象とするアンケート調査を行うこととしました。その結果、そもそもどのような研修があるのか分からないというような声が多く上がってまいりました。それを踏まえまして、まずは既存の研修に関する情報を集約してADR事業者に共有することが必要であるということで、法務省の方で既存の研修を整理したものをかいけつサポートのホームページに掲載したと承知しております。

また、アンケートの回答では、ODR特有の調停技法に関する研修や機器の操作方法、セキュリティ等に関する研修のニーズが高いことも明らかとなりました。これについては研修を実施する団体等にそのようなニーズがあることを情報提供等をするとともに、ウェブ会議を実施しているODR事業者によるノウハウ等を情報共有することが考えられるのではないかとといった意見が挙げられたところです。

続いてオンライン・フォーラムに関する議論について御報告いたします。

先ほど御報告いたしましたとおり、効果的な周知・広報の在り方に関しまして、相談機関等への周知広報が重要ではないかといった意見が挙げられたところを踏まえまして、相談機関等からADR・ODRへの導線の確保のためのオンライン・フォーラムを実施することといたしまして、相談機関等とADR・ODR事業者が参加して情報交換等を行う場を設けることといたしました。

具体的な方法といたしましては、地域別での実施ですとか分野別での実施がいいのではないかとといった意見が挙げられたところですが、分野別での実施については相談機関等との連携を図る上で有効ではあると考えられるものの、どのように分野を区切るかによって、細かく区切り過ぎると参加者が限定される一方で、大きく区切ると分野別で実施する意義が失われるということで、なかなか区切り方が難しいのではないかとといった意見もありましたことから、まずは試行的にADRが盛んな地域で地域別での実施をさせていただくこととしまして、その結果等を踏まえて今後改善しつつ順次実施していくことといたしました。

内容面では、相談機関等とADR・ODR機関との連携を深める観点からプログラムについて意見交換を実施いたしまして、相談機関等とADR・ODR機関の連携のみならず、横の連携も深められるように、対面を中心として参加者が自由に交流できる機会を設けることといたしました。

こうした議論の結果も踏まえまして、ADR事業者が比較的多いことなどを考慮しまして、まずは大阪府において推進フォーラムを実施することといたしまして、プログラムとしては、参加したADR事業者と相談機関の業務内容等の紹介だけでなく、ざっくばらんに情報交換等を行うことができる座談会も設けることといたしまして、昨年10月に大阪の方でADR・ODR推進フォーラムを開催する運びとなりました。

その上で、ADRの日においては10月に開催いたしました大阪での推進フォーラムの結果を踏まえまして、将来の取組につなげるものとすべく相談機関との連携をテーマとしたオンライン・フォーラムを実施することといたしました。ワーキンググループにおいてもプログラム等について意見交換を行っているところです。

このオンライン・フォーラムでは、ODR推進会議の委員でもある山田委員に基調講演を

していただいたほか、大阪のフォーラムに参加いただいた相談機関、ADR事業者を中心とするパネリストによるパネルディスカッションを行っております。

オンライン・フォーラムでは、自治体などの相談機関において公平性の観点などから個別のADR機関を紹介することは難しいという課題があるということが明らかになりまして、この点の解決策として、自治体において網羅的にADR機関を紹介できるような一覧表を作成するのがよいのではないかといった意見も挙がったところです。

続きましてODR動画について御報告いたします。

まず、動画の内容の検討を行うに先立ちまして、広報の専門家の意見を聞いた上で内容を検討していくのがよいのではないかということで、広報の専門家である宇於崎先生からヒアリングを実施することといたしました。

その中で国民一般をターゲットとするのではなくて、ターゲットを絞ってそこから広げていくのが現実的であるということ、それからターゲットとなる層がどこで情報を得るのかを分析してアクセスポイントを選択するのが重要であること、動画の内容については専門用語を使わずに特定の事例を扱う短時間のものとするのがよいこと、ウェブ動画それ自体の広報が重要であることといったアドバイスを頂きました。

これも踏まえまして、広く国民一般に見てもらうことを想定したものではなく、実際にトラブルに遭遇した方がインターネットで検索等をする場合を念頭に置いて、そのような方をターゲットとすることとしまして、動画の内容としても抽象的にADR・ODRを説明するのではなくて、特定の事案の解決を通じてADR・ODRを知ってもらうきっかけとなるような短時間のものを作成するという方針となりました。

動画で取り扱う事例については、認知度調査での結果も踏まえまして、法的トラブルに遭遇した際に解決のための情報を得るためにインターネット等を利用するという回答が多かった紛争類型を選ぶことといたしまして、幅広い世代でトラブルに遭遇した経験があると考えられ潜在的なニーズを引き出すことができそうという観点から、敷金返還請求の事例をテーマとすることといたしました。こうした議論を踏まえて、法務省の方で資料2の動画制作企画書を作成いただいているところでございます。

広報を進める上では、動画の公開による効果の測定が重要ではないかといった意見が挙がりまして、動画の閲覧数やかいけつサポートの閲覧数を指標として効果を測定することを想定しております。

また、動画のシナリオとしましては、資料2の2枚目のとおり検討しているところではございますが、敷金返還請求についてチャット型ODRを利用して解決したというストーリーとしておりまして、動画は飽くまで興味を持ってもらう契機とするためのものという位置づけで不要な説明等は極力省略したものとしております。

最後にその他の議論について御報告いたします。

まず、かいけつサポートホームページの改修に当たって必要な検索機能等についてワーキンググループの方で議論いたしました。その中では一般の方は適切な検索ワードを選ぶことが難しいことを考えると、フリーワード検索だけでなく選択式で紛争類型を絞り込めるようにする機能を追加するのがよいのではないか、絞り込み検索において手数料額の項目を追加するのがよいのではないかといった意見が出されたところです。こうした意見も踏まえまして、法務省においてかいけつサポートのホームページを改修する際に一部ワーキンググル

ープでの議論の結果も反映していただいたものと承知しております。

また、認知度調査の調査項目等について、主にODR動画の事案の選定の観点から意見交換を行いました。経験したことがあるトラブルの種類の表現が一般の方には分かりにくいことから、その説明文を充実させた方がよいのではないかといった意見やトラブルに遭遇した後の最初の相談先を尋ねる設問と最終的な解決方法の設問とが混同されているのではないかとといったような意見が挙がりまして、認知度調査が継続的に行われていることを踏まえて、調査の継続性を阻害しない範囲で一部改善が検討されることとなりました。

なお、昨年の認知度調査についてADRという言葉を別のものと誤認するなどして実態よりも認知度が高く出ているのではないかとといった指摘もワーキンググループの中ではあったところでございます。

今年度の周知・広報ワーキンググループについての報告は以上となります。

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した。

それでは、続きまして実装・AIワーキンググループから御報告をお願いしたいと思います。

代表して森大樹メンバーからお願いできればと思います。

よろしくお願いいたします。

○森メンバー 実装・AIワーキングの森と申します。よろしくお願いいたします。

まず、ワーキンググループでの議論の経過について御紹介したいと思います。

本年度は9回にわたって会議を実施しました。今画面共有されている資料3に、詳細についてはこちらの資料3に記載されているとおりですが、概要を申し上げますと、まずはODR実証実験において検証すべき事項等について議論を行った後、AIの活用可能性について議論を行うということが行われました。

続きましてそれぞれの議論の結果について御説明したいと思います。

まず、実証実験における検証・分析事項等について御説明します。

実証実験について検証等をすべき事項については、様々な意見がワーキンググループにおいて出たわけですが、全てを取り上げるわけにはいきませんので、主な意見を御紹介させていただきたいと思います。

少しバラバラしているところがあるかもしれませんが、御容赦ください。

まず、1つが相談からADRに移行する際に申立人が相手方のメールアドレスを知らない場合、そういった場合の手当てが必要になるのではないかとといった御意見がありました。また、申立人が相手方のメールアドレスを誤って入力して無関係の第三者にメールで通知するといった事態を避けるための方策が必要ではないかとといった御意見もありました。

この御意見に対しては、ODRを実施する側では相手方のメールアドレスの正確性を事前に確認することはできないので、そういうメールアドレスの入力ミスというものについては、入力をした者の責任というふうな形で整理するほかないのではないかとといった御意見もありました。

また、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てしまった場合に、その送信を取り消すような機能、そういったものが必要なのではないかという意見もございました。また、仮に有償でODRをやる場合にどのくら

いの価格帯であれば利用するのかということについて、利用者のアンケート項目とするのがよいのではないかとといった御意見もございました。また、周知・広報ワーキンググループとも少し重なるところがあるんですけども、この実証実験の周知・広報については、法テラスなど相談者が多いところにも周知をお願いした方がよいのではないかとといったような御意見がございました。

なお、システムの機能面については、システム開発の時間、予算的な制約との関係で今回の実証実験においては導入が困難であるというものについても、その要否等について可能な限り検証、分析の対象とすべきというふうにされたところでございます。

これらのワーキングにおける意見は、法務省を通じて実証実験の開始前に実証事業を運営する日弁連に対して検討依頼したものであるというふうに承知しております。

続きましてODRにおけるAIの活用可能性について御説明します。

ODRにおけるAIの活用可能性については、まずはマイクロソフト社からAI技術についての一般的な知見についてのヒアリングを実施しました。このヒアリングにおいて、具体的な課題を解決するために既存のシステム等と組み合わせてAIを活用するものである旨の示唆を受けたことなどを踏まえ、ワーキンググループではODRにおける各場面における課題等の解決のためにどのような機能が必要かといった観点から議論することになりました。

また、AI技術を活用した機能等の実装の可否や在り方については、制度上、または倫理上の課題等について検討、整理する必要があるというふうに考えられますが、まずはこのような検討等をする前提として具体的な機能等を明らかにすることが不可欠であると考えられることから、今回はまず広く考えられる機能等について議論することとしました。

このような前提の下、ODRの各場面における有用性、必要性、そのための機能、活用場面及び課題などについて相談やADRの実務を踏まえた意見交換を行いました。

その過程においては、海外でのODRにおけるAIの活用状況やこれに関する議論状況についての知見を得るため、日本ODR協会の理事でもあり、またこのODR推進会議の委員でもいらっしゃる渡邊真由先生からもヒアリングを実施いたしました。

これらの議論等を踏まえ、ODRの各場面において有用であると考えられる機能等を整理したものが今画面共有されております資料4、ODRにおけるAIの活用可能性というペーパーです。この資料における機能等につきましては、マイクロソフト社からの再度のヒアリングを踏まえ、適切なデータ等が集積されるなどすれば技術的には実現可能であるというふうに考えられるものであります。

では、この資料4を使って御説明したいと思います。

左の方から御説明してまいります。

まず、事案のフィルタリングというところについて御説明します。

これはトラブルを抱える利用者においては、そもそも法的な解決に適している紛争であるのか否かについて認識ができないような場合やどのような相談機関やADR機関にアクセスすればよいのか分からないといったこともあり得るところです。

そこで、当該利用者がチャットボットによる質問に文字や音声で回答することによって、紛争の実情等に応じた相談機関やADR機関を提示するといった機能により、相談機関やADR機関の取り扱う業務と異なる内容の利用申込みをするといった事態を回避することができ、それは利用者と各機関の双方の負担軽減につながるというふうに考えたものです。こう

した機能の活用場面としては、相談やADRの前段階や相談からADRへの連携等の場面が考えられるところかと思います。

続きまして事実整理について御説明します。

主にチャット型のODRを念頭に置いた機能です。チャット型のODRについては、利用者の都合のよい時間帯にメッセージを送信することができるといったメリットがあるのに対して、相談担当者や調停人にとっては夜間や休日に対応しなければならない場合もあるといった負担が生じ得るところです。こうした調停人等の負担を軽減しつつ、かつチャット型のメリットを最大限生かすための機能として、チャットボットによって相談受付や必要な事実関係の聴取を行い、聴取結果を整理して要約するといった機能が考えられるところです。

この活用場面としては相談、ADRの初期の段階で調停人等が事案の概要等を迅速に把握するといったことや比較的複雑ではない事案においては、争点や当事者の主張を整理することなども考えられるところです。もちろん最終的には事案の把握や解決のためにどのような事項を聴取すべきかということは、専門的な知見を有する調停人等において判断される必要があることから、この機能は飽くまでも先ほど述べたような負担軽減のためのものであって補助的に利用されることを想定したものです。

次に、関連法令等の提示について御説明します。

これは法律相談やADRにおいて、調停人等が関連法令や裁判例等を検索するのに生じる負担を軽減するため、紛争に関連する法令、参考裁判例、同種事案の解決内容や裁判結果の傾向などを表示する機能が考えられます。

先ほど御説明した事実整理の機能と組み合わせることで、事実整理後に自動的に法令や裁判例等を表示する機能とすることも考えられるところです。もっとも特に同種事案の解決内容の傾向については、基礎となるデータは個別事案の解決内容ということになるわけですが、その中に和解による解決が含まれる場合には和解には様々なものがあり、必ずしも法的妥当性が考慮された結果であるとは限らないことから、その取扱いには特に留意をする必要があるというふうに考えられるところです。

なお、ADRにおいては解決内容の傾向の提示というものは対話促進型の調停に、裁判結果の傾向の提示というものは裁断型のものになじみやすいというふうに考えられるところです。

続きまして不適切な表現の指摘等について御説明します。

これもチャット型のODRを念頭に置いた機能です。チャットでのやり取りでは口頭でのやり取りとは異なり送信したメッセージが後に残ることやニュアンスが伝わりづらいといった特徴があります。したがって、不適切な表現が含まれるメッセージが送信されてしまうと、かえって解決が遅延したり解決が困難になったりすることも考えられるところです。このような事態を回避するため、送信しようとするメッセージに不適切な表現が含まれる場合にはその旨指摘をし、メッセージの修正案を提示するといった機能が考えられるところです。

続きまして自動記録・要約について御説明します。

主にウェブ会議型のODRを念頭に置いたものですが、調停期日等のやり取りを記録に残しておくことは円滑な解決のために有用であると考えられます。しかしながら、そのための時間や手間が掛かるといった負担があります。こうした負担を軽減するため、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、更にそれを要約するといった機能が考

えられるところです。もちろんADRの場面だけではなく、相談の場面においてもこうした機能は活用できると考えられます。

続きまして翻訳等について御説明します。

ODRは潜在的な法的紛争に解決の場を提供するものですが、チャットやウェブ会議だけでは言語の壁や障害などを理由として利用できない方もいるというふうに考えられるところです。こうした課題を克服するため、多言語に対応したリアルタイムでの翻訳や音声の文字への変換、あるいは文字の音声への変換といった機能が考えられるところです。

続きまして画像診断について御説明します。

調停人において、当事者から提出された複数の画像の相違点を探し出すことは時間や手間が掛かったり困難であったりする場合もあり得るところです。こうした調停人の負担を軽減するため、例えば売買の事案において広告に掲載されたものと実際に引き渡されたものの同一性を画像で診断するなどの機能が考えられるところです。

最後に和解合意書自動作成等について説明いたします。

調停人が和解合意書を作成する際の負担を軽減するため、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を作成する機能や作成した和解合意書の形式や条項の漏れのチェックをする、そういった機能が考えられるところです。

以上がワーキンググループで検討したODRにおけるAIを活用した機能等です。

これらの機能等につきましては、こちらの資料にも記載しておりますとおり、いずれについてもAIに法的な権利義務等の判断を委ねるものではなく、飽くまでもODRの補助として活用することを想定したものであるとともに、考え得るものを広く列挙したものです。その実装の可否や在り方については、別途法令上の制限を含む制度上の課題、学習データの偏り、ハルシネーションなどを含む倫理上の課題等について検討する必要があるものの、こうした課題については本日の推進会議で決定されれば、また次年度に整理をするということも考えられるのではないかと私としては個人的に思っております。

なお、最後になりますが、この1年間の議論の中ではこのようなAI技術を活用したシステム等を実装するためにはコスト面が大きな課題の一つではないかといった指摘もございました。

私からの御報告は以上となります。

○垣内座長 ありがとうございました。

それでは、続きまして本年度のODR推進に関する法務省の取組について、事務局から御報告をお願いいたします。

○石田参事官 法務省大臣官房司法法制部参事官の石田でございます。

資料5を御覧ください。

前回会議において御報告したロードマップに沿って本年度の取組状況について主なものを御報告させていただきます。

まず、短期目標に関する取組についてです。

ADRに関する周知・広報等につきましては、かいけつサポートパンフレット等の配布等を継続的に行っております。また、検索機能を充実させるなどしたかいけつサポートのホームページをリニューアルするとともにインターネット広告を利用した周知を行いました。また、法務省主催の法の日フェスタなどの各種イベントにおいてかいけつサポートのブースを

設けるなどの広報活動を実施しております。

ADR週間には昨年度に続き関係団体等と連携してSNS等を通じた情報発信等の集中的な広報活動を行っておりますが、今年度はラジオ局主催のイベントにおける広報活動や無料法律相談などを実施した認証事業者もあったと承知しております。また、先ほどのワーキンググループからの御報告のとおり、昨年度に引き続き12月1日にオンライン・フォーラムを実施しております。ODR紹介動画につきましては、ワーキンググループで御検討いただいた動画企画書に基づいて来年度以降に動画を作成することを予定しております。

次に、企業の苦情担当者、相談員等のODRに対する理解の増進等についてです。

関係省庁の企業向けの広報媒体等にかいけつサポートに関する記載を盛り込むなどしたほか、関係団体、具体的には経営法友会等の協力の下、企業の苦情担当者等向けにADR・ODRに関する研修等を実施する方向で調整を進めております。

また、相談機関との連携に関してはワーキンググループから御報告いただいたとおりADR・ODR推進フォーラム大阪を実施したほか、法テラスコールセンターのオペレーターに対するADR・ODRに関する研修を実施するとともに、消費者庁、国民生活センター、法テラス、市区町村などの公的機関や民間団体、税理士会等、あるいは民間企業の担当者との間でADR・ODRを理解していただくための意見交換や周知への協力依頼を実施するなどしております。大阪で実施したフォーラムや12月1日のオンライン・フォーラムにおけるアンケート結果等も踏まえまして、来年度以降もこうした取組を実施したいと考えております。

次のスライドを御覧ください。

相談機関からODR機関への情報連携に関する取組は、実証実験の結果やODRの実装状況を踏まえて検討する必要があると考えております。

続い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いてです。

ワーキンググループにおける議論を踏まえ、研修を実施している各団体等における研修内容を整理し、一覧化した上でかいけつサポートホームページに掲載するとともに、特にニーズが高い研修内容について関係団体に情報提供等するなどしており、今後も関係団体における研修の充実・実施に協力してまいりたいと考えております。

続いてデジタル・プラットフォーム事業者への働きかけについては、デジタル・プラットフォームを運営している事業者との意見交換や関係省庁との意見交換を行っており、それを踏まえ引き続き働きかけの方法等について検討しているところでございます。

次のスライドを御覧ください。

解決事例の見える化等についてです。

認証ADR事業者に解決事例の公開に関するアンケートを実施したところ、その結果約半数の事業者は解決事例が少ないため、公開可能な事例がないと回答しております。また、取り扱う紛争類型や取扱件数等によっても事例公開の可否や方法が異なり得るものと考えられます。こうしたことから公開について一律の基準を示すことの適否を含めて現在検討しているところです。まずは実際に事例公開をしている事業者の公開方法等の例を全認証ADR事業者に共有することから始めることを検討しております。

ODR機関検索の利便化についてですが、先ほど御報告したとおりかいけつサポートのホームページのリニューアルを行ったところです。これに併せてプレADRフェーズを有する

ODRの参入支援及びODR利用時の費用負担への対応といたしまして、同ホームページにおいてプレADR可能な事業者を検索可能とするとともに、自治体の費用補助というページを作成しております。その具体的内容は今後補充していく予定であります。

続いて短期目標の最後となりますが、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いてですが、関係団体等による既存の取組について情報収集を行い、これを踏まえて関係団体等の意見も踏まえて検討しているところではありますが、ADR事業者のODR実装の現状を踏まえ、現時点で表彰などの取組を行うことが妥当なのかどうかということについて御指摘も頂いており、引き続き慎重な検討をさせていただく必要があるかと考えております。

次のスライドに移ります。

中期目標に関する取組についてですが、ODR実証実験を除きましては前回会議にて御報告した取組を継続するなどしているもののほかはワーキンググループから御報告いただいたとおりですので、ここではODR実証実験について御報告をさせていただきます。

なお、最終報告書の提出前となりますので、主に1月下旬の中間報告に基づく御報告となりますので、この点は御了承いただきますようお願いいたします。

次のスライドです。

ODR実証実験の概要は前回会議で御報告しましたが、スライドの左上の部分に記載しているとおりです。予定どおり昨年9月1日から12月8日まで法律相談を受け付け、ADRの受付自体は本年3月中に終了する予定となっております。法律相談の件数は171件であり、そのうちODRの申立てに至ったものは55件となります。

法律相談の紛争類型として多かったものから順に申し上げますと、家族間の紛争が58件で最多、このうち36件が養育費に関するものでした。その他の契約に関する紛争が43件、不動産賃貸借や使用貸借をめぐる紛争が19件と次いで多くなっております。

広報につきましては、日弁連において法律相談受付の約1か月前から行っておりました。グーグル、ヤフー、メタやユーチューブなどインターネット広告、あるいはホームページへの掲載、SNSによる広報のほか、都道府県、政令指定都市、特別区などの地方自治体、法テラス、国民生活センター及び消費生活センターにチラシを送付するなどして行いました。また、法務省及び日弁連においてそれぞれ記者会見を通じて実証実験の周知を行い、実際複数の報道機関による報道がなされたところでした。そのほか実証実験の案内について法務省ホームページへの掲載、こども家庭庁の関連ホームページへのリンク掲載を行うなどしておりました。最終報告ではどのような媒体による広報が利用に結びついたかといった分析がなされる予定であるほか、利用者によるチャットの利用時間帯等についても分析がなされる予定です。

次に、チャット型ODRに適する紛争類型に関してですが、金銭債権ではあっても、例えば労働等の関連資料を精査する必要がある案件などでは、チャットによる法律相談に困難が生じることがあったといった指摘があるなど、やはり複雑な事案についてはチャット型ODRでの解決が困難な場合が多いと言えそうかと思われます。

あとは法律相談からの調停への引継ぎにつきましては、システム上で法律相談担当弁護士が事案の概要を記載したメモを引き継ぐこととしておりました。調停担当弁護士の中立性を確保するなどの観点から、今回の実証実験では法律相談時のやり取り等は引き継がないこと

とされたものです。こうした引継ぎの効果等についても報告書で分析がされる予定です。

また、中間報告の段階ではチャットのみでの調停における心証形成や説得については特段問題はなかったという結果が現れております。

昨年度のワーキンググループで検討いただいたODR実装上の課題についても、最終報告において可能な限り必要な分析等が行われる予定ですが、例えば相手方の応諾率が対面のADRに比較して低いという結果になる見込みであり、こうした課題に対する方策等を今後検討していく必要があろうかと思われます。

実証実験の最終報告書については法務省ホームページにて掲載予定ですが、それだけではなく実証実験を通じて明らかにされるODR実装上の課題について更なる検討を行い、事業者等への参入支援につなげていくことが必要と考えております。

次のスライドですが、その他の中期目標の取組状況はこちらのスライドに記載のとおりとなります。

次のスライドですが、最後に、認知度調査及び認証ADR事業者におけるODR実装の状況について御報告いたします。

まず、本年度の認知度調査は昨年度同様に地域、年齢等に偏りがないよう無作為に抽出した全国の18歳から79歳以下の者を対象としたインターネット調査を行っております。詳細なクロス集計等につきましては現在集計中ですが、集計が終わっている一部の項目について御紹介させていただきます。

次のスライドですが、ADR・ODRの認知度につきましては、ADRを知っていると回答した者は合計で20.9%です。また、次のスライドでODRを知っていると回答した者は合計で15.5%となっております。

昨年度調査ではそれぞれADRの方が31.3%、ODRの方が18.3%であったというのと比較して今年度は低い結果となっておりますが、昨年度の調査について実態よりも高く出ているのではないかなどの御指摘があったことを踏まえまして、本年度の調査では調査票の説明文を読んでADR・ODRを初めて知ったという者が知っているという回答を選択することがないように説明文を工夫したことが影響した可能性があるのではないかと考えております。

次のスライドです。

ADRの認知経路でございますが、こちらは昨年度調査から大きな変化はありません。

次のスライドはODR実装の状況でございますが、本日現在169の認証事業者のうちウェブ会議も含めたODR実施事業者は45事業者となっており全体の事業者の約26%となります。令和2年度以降主にウェブ会議型になりますが、ODRを実施可能な事業者は各年度10件以上ずつ増加しており、現在認証ADR事業者の約4分の1がODR実施可能となっております。

現在集計作業中の令和4年度の事業報告書において、不応諾を除いた終了事由の808件のうちウェブ会議型のみで調停が実施されたものは120件、ウェブ会議型と面談型を併用して調停が実施されたのは20件、チャット型のみで調停が実施されたものは104件であり、全体の約30%がこれらODRにて手続が実施されていることとなります。このようにODRの実装も徐々にではありますが、進んできているものと思われます。

来年度以降も各種推進策を進めてまいり、更なるODRを推進していきたいと考えており

ますので、御出席の委員の皆様の引き続きの御協力を賜りたくお願い申し上げます。

法務省からの報告は以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございました。

それでは、これまで頂いた各ワーキンググループ、また法務省の取組に関する御報告につきまして、委員の皆様から御質問等ございますでしょうか。

佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 佐成でございます。

御説明ありがとうございました。

1点だけ教えてもらいたいところがあります。A Iの活用については、今後かなり重要になってくるだろうと思えますし、実装ワーキングの方でここに整理されたものも非常に分かりやすく有り難かったんですけども、生成A Iが非常に急速に普及する中で、ここでの整理はどちらかというと文字情報の処理が中心になっているように見えます。けれども、最近ではマルチモーダルといいますか、文字情報のみならず、画像情報なども組み合わせて種々生成していくことも行われています。O D Rの場面でも、例えばポンチ絵を生成するといったことが考えられます。単に文字で長々と書かれるよりも、むしろポンチ絵などとして図解される方が、当事者にとっても、調停人にとっても分かりやすく、便利ではないかと思えます。特にB to Cの分野での紛争なんかの場合にはポンチ絵を生成したりするとか、そういったような活用方法というのもあり得るのかなと思います。その点についてはいかがでしょうか。

○垣内座長 それでは、事務局の方からお願いできますでしょうか。

○石田参事官 事務局の石田でございます。ありがとうございました。

ワーキングの方で今先生から御指摘いただいたようなものが具体的に議論されたということはございませんが、今御意見を伺っていて大変参考になる御意見だなと思って拝聴しておりました。そういったA Iの活用の可能性も含めて検討してまいりたいと思います。貴重な御意見ありがとうございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

挙手をされた順番、ちょっと私の方で見間違えておりまして、前後逆になってしまいましたけれども、田中委員、お願いいたします。

○田中委員 ありがとうございます。田中です。

WGの今後の活動の方向性については次の議題で検討するという事で、今説明された点についてちょっと細かいところを1点御提案というか意見を述べさせていただきたいと思えます。

動画作成の企画書のところを拝見しまして、この中で一番最後、2ページの最後のところで、「ウェブ会議で調停人とやり取りするところもあるんだね」というところがあり、その前の実際のチャットによる相談の中では「調停人とやり取りをする」とあります。これからは、調停人と申立人のやり取りだけが想定され、申立人と相手方当事者のやり取りが見えてこないと感じています。A D Rというのは当事者が主体的に紛争解決をするというのが基本だろうと思えますので、誤解のないよう最後のところで調停人だけではなく、相手方ともやり取りできる可能性があることも入れていただけたらいいのかなと思いました。

これは私が実際にA D Rに関わっている中で感じたところで、紛争当事者には相手方と直

接やり取りしたいとのニーズが一定数あります。このニーズも御検討いただけるとよいと思います。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

今の特に動画の制作の内容ということですが、内容的には一般的な御指摘も含まれていたかと思いますが、事務局から何か御発言はありますでしょうか。

○石田参事官 事務局の方で、まずワーキングでの議論状況を補佐の方から説明させていただきます。

○後藤補佐 後藤でございます。

ワーキングの方でも同様の御意見を頂きまして、調停人とのやり取りだけで終わるということではなくて、相手方ともやり取りする必要があるというような御意見もございましたので、その御意見を反映したのがこちらの資料になってございますが、田中先生から頂いた御意見も踏まえまして、更に分かりやすいような形になるよう今後もまた検討していきたいというふうに思っております。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

今の御意見も踏まえて更に検討していただくということかと思えます。

それでは、渡邊委員、お願いできますでしょうか。

○渡邊委員 渡邊です。よろしくお願いします。

御説明をありがとうございました。

周知・広報ワーキング、実装ワーキング、あと推進に関する基本方針、全てについてお聞きしたいことがありまして、複数になってしまいますが、質問させていただければと思います。

まず、1つ目の周知・広報ワーキンググループでの議論の経過に関する質問です。先ほど専門家への周知をしていくこと、民間企業も含め相談員の方々にもADR・ODRについて知っていただくということで御説明がありましたが、ADRに関してはかいけつサポートの利用方法ですとか認証ADRの情報を提供するということで、内容がイメージできるのですが、ODRに関してはどのような内容を周知されているのでしょうかということが1点目になります。

2点目といたしまして、先ほど特定の事業者を検索できるようにする、紹介するというのは公平性の観点からしにくいということで、利用者の利用できる事業者を網羅的に一覧にしてお示しするというお話がありました。これは事業者の公平性という観点からは理解できるのですが、利用者からすると170近くある認証ADR機関の中から御自身で選ばなければいけないということで、その過程で離脱してしまう、ADRの利用を妨げるような理由になるのかなと感じました。

といいますのも、ODRの動画のところで企画書について御説明を頂いたのですが、この動画を視聴した方、潜在的な利用者の方がその後に、どのようなアクションを取れるのかということが重要になってくると思います。そういう意味でも、特定の事業者の紹介ができないとなると、動画を見てくださった方が次のステップとしてどのような対応ができるのかということがちょっと見えにくいのかなと。併せて動画に関しては、予算等を取って広く

一般に広報していくと思うので、その辺が気になったということになります。

今の御意見のあった相手方とのやり取りという点に関しましても、これはそうするとプラットフォームの中でチャット等でオンラインの交渉の機能を付加するのかなということなのかなと感じましたので、ここの機能をどのようにお考えかということも、もしお分かりであれば教えていただければと思います。

以上が周知・広報ワーキンググループに関する質問になります。

実装・AIワーキンググループの御報告に関しまして、私も一度参加をさせていただいているのですが、先ほどの森先生から御説明いただきました資料4のODRにおけるAIの活用可能性のところ、機能としてこういったものがあると示されており、ADRの事務実施者の方々が大変助かるだろうなと思うと同時に、このシステム開発に係るコストを誰がどのような形で負担していくのかというところが気になりました。これは民間の企業が開発するには大きな金額になってくるのかなということで質問させていただければと思います。

具体的にはオーストラリアでは離婚ODRプラットフォームに大体3億円ぐらい、CRTも20億円ぐらいコストを掛けてプラットフォームを開発していると、そういったことを考えると、機能の整理というのも非常に重要ですが、これを実装していくということを考えると、どこがそれを推進していくのかというのは非常に重要なポイントではないかと思いました。

最後に、長くなりまして申し訳ありません。ODRの推進に関する基本方針の1ページ目のところ、これも先ほどの周知・広報の点と似ているのですが、ADRの研修はイメージがつくのですが、ODRの研修として、どのような内容を今後検討するのか、あとは2ページ目、ニーズの高い研修内容ということで、どのようなところでニーズが高いとお分りになったのかを是非共有いただければと思います。

次に、同じページの関係省庁との意見交換ですが、これはどの省庁とどのような内容の情報交換をしていて、今後どのような連携を模索しているのかというところを教えていただければと思っております。

3ページ目に関しまして、実線の矢印は予定ということなので、まだかもしれないのですが、先ほど検索でプレADRと検索してみたところ情報が出てこなかったもので、この辺もどのような機能を考えているのかを教えていただければと思います。

最後に実証実験についてですが、今後レポートが出るということでしたが、件数を見るとちょっと足りないのかなと、評価、分析するという意味ではもう少し件数がないと具体的な利用者の方の動向というのがつかみにくいかなと思っておりまして、今後の実証実験の計画についても教えていただければと思います。

以上になります。長くなりまして申し訳ありません。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、かなりの数の御質問を頂いていますが、まずは周知・広報ワーキンググループに関連して2点、あるいは3点でしょうか、これについて、まずODRの周知についてどうなっているのかということと、それから相談機関との連携の観点で触れられた自治体向けの一覧について、単に一覧ということだと公平性の観点からはいいかもしれないけれども、利便性の観点からは問題が生ずるのではないかということ、また動画の作成に関連して田中委員の御指摘に関わるところで、相手方とのやり取りも含めたオンラインプラットフォーム上

でのやり取りの機能といったものについてどう考えているのかということだったのでしょうか、まずはこの3点について、これは事務局からまずお答えいただくのがいいのでしょうか。

○石田参事官 事務局の石田でございます。ありがとうございます。

まず、最初の御質問、ODRの周知についてのお尋ねですが、現状ODRに特化した周知が行われているかというところ、そうではないというところがあります。相談機関等につきましては、もともと窓口で相談に来ると、対面での相談を予定した方々で、高齢の方などが傾向としては多いということで、そこからどうやってオンライン上のODRにつないでいくのかというのは、正にこちらとしても課題だろうと考えております。そういったところについて委員の皆様のお知恵をお借りできればと思っております。

次に、公平性の観点から特定の事業者が紹介できず一覧で紹介していくということについては、先生御指摘のとおり利用者の利用者フレンドリーに考えたときに、大量の一覧表を渡されたところでどうしていいか分からないというのもそのとおりかと思っております。何らか相談内容に応じた適切な事業者を選択できるような機能を備えたものというのが導入できればそれにこしたことはない、そういった機能があるようなところに誘導するというところで解決できるのかなと思っておりますが、これにつきましても今後の検討課題というふうに感じております。また、ほかにお知恵がありましたら先生方の方から頂ければと思っております。

最後に周知・広報の動画でオンラインでの交渉等も前提としたものを予定しているのかというのは、そういった在り方があり得るかということで一旦作成しておりますが、現実問題として全てオンラインプラットフォーム上で完結するような事業者というのは現状少ないということもございますので、これが現実と乖離しているのではないかなという御指摘があればなお改善すべきかと思ひますし、将来の形としてこういったものが想定されるということで一旦動画としては作成はしておりますが、このあたりについても御意見を伺えればと思ひます。

一旦以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、ちょっと先の方に進ませていただきまして、実装・AIワーキングに関する御質問としましては、特に開発コストの問題についてどういう見通しを持っておられるのか、オーストラリアでは3億円とかC R Tで20億円というような数字の御紹介もあって、相当のコスト負担があるので、単に民間企業がやってくれるのを待っているということではうまくいかないのではないかと、こういう問題提起を頂いたかと思ひますが、この点について何か法務省の方から御発言いただける点がありますでしょうか。

○石田参事官 事務局の石田でございます。

ODRの実装に当たってのシステム開発コストというのは、正にばくだいなものになるのではないかと、その費用をどう賄うかというのも大きな課題であると認識しておりますが、率直に申し上げて現状これという策がないというところがございます。それぞれの事業者がそれぞれコストを掛けてということが現実的でないという御指摘もあろうかと思ひますので、こういったあたりも法務省としてやれることとやれないことも御相談させていただきながら、皆様のお知恵を借りて何とか検討していきたいと思ひます。

それから、研修につきましてどういったものがニーズが高いかということにつきましては、

ODR関係では特にODR、チャット等での交渉、あとはオンライン、ウェブ会議におけるコミュニケーションの特殊性から来る交渉のやり方といったところですか、あとは初歩的なところでは機器の操作方法とか、そういったところについても研修を行ってほしいといったようなニーズがございました。これについてどのように対応していくかというのも現在検討しているところです。

取りあえず以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

今の研修の内容の点は、法務省の取組に関する御質問の1点目ということだったかと思いますが、そのほか法務省での取組に関して関係省庁等との連携について具体的にどのような関係省庁とどういった情報共有、連携を図っている、あるいは図っていこうというお考えなのかという点についての御質問と、それからかいけつサポートのウェブサイトの改修に関してプレADRフェーズを有する事業者の紹介といったようなことが挙げられているけれども、具体的にどういった形でこれが実現されるのかという点、以上だったでしょうかね。

○渡邊委員 あと実証実験の評価数がちょっと少ないのかなと。

○垣内座長 という残っているのがこの3点ということであったかと思います。

こちらについて法務省の方からお願いいたします。

○石田参事官 まず、最初の御質問ですが、省庁ですとか団体といろいろ交渉しているんですが、まだ交渉の初期段階でして、具体的な省庁名を挙げてやり取りしていること自体をこのような場で御紹介するのがふさわしいのかという問題もありまして、現時点ではお答えできないところがございます。また、もう少し具体化して紹介できるようになりましたらお伝えしたいと思っております。このようなことで申し訳ございません。

それから、プレADRフェーズを有する事業者につきましては、詳細検索機能でプレADRありを選択していただきますと、一定の事業者がヒットするかとは思いますが。

あとは実証実験につきましては、御指摘のように弁護士の無料相談という条件もあった中にもかかわらず件数としては想定よりも伸び悩んでいるという御指摘かと思いますが。今取りあえず実施したものについてはこの中で分析をさせていただくんですが、正確な分析がなされていないというような御指摘があれば是非具体的に頂いてそこを検討してまいりたいと思います。

新たな実証実験を実施するかどうかというのは現時点で全く決まっておりませんので、そのようなお答えになろうかと思えます。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

もしかすると渡邊委員からまた御発言あるかもしれませんが、ほかの委員の先生方皆さん挙手されていますので、一旦先へ進ませていただきたいと思います。

○渡邊委員 1点だけ、先ほどのプレADRのところですけども、私がしたのはかいけつサポートのフリーワード検索でプレADRと入力しても検索結果が出ないという意味でございまして、ちょっと補足で説明いたします。

以上です。ありがとうございます。

○垣内座長 そこはまた法務省でも御確認いただいて、何か改善できるのであれば御検討いただくということかと思えますので、それでは続きまして保木口委員、お願いできますでしょ

うか。

○保木口委員 よろしくお願いいいたします。保木口でございます。

まず、最初に私はどちらのワーキングも何回か傍聴させていただいたんですが、いずれにおかれましてもお忙しい先生方が本当に真剣に御検討いただいている様子を毎回頭が下がります。その上でこちらですと動画作成の企画書までお作りいただいたり、具体的な成果を出していただいたことに非常に感服しております。

その上で、それぞれで1点ずつお聞かせください。

最初にこの動画案ですが、具体的なものを出していただいているので、細かい意見になってしまうんですが、まずこういったものを放映できるということ自体大変素晴らしいことだと思います。ただ、ほかに御意見も出ていますが、敷金の返還というテーマがふさわしいのかというところです。私は消費生活相談に携わっているのですが、消費生活相談においては敷金返還の相談はとても個別性が高いので、なかなかなじみにくく、ADRで解決の術があるのであれば大変有り難いことと思います。が、このナレーションというかセリフをみると、自分はほとんど努力しないで半額返ってきています。これを見た人はこんなにも簡単に解決するなら自分もやってほしいという人が殺到するのではないのかとちょっと危惧するところもあります。

それで、ましてチャットだけでできるところは本日の資料の調査で見るとまだ2事業者ぐらいなのではないでしょうか、であるとやや一般性がないのかなと感じました。先ほどのお話ですと今後こうなったらいいねという理想型で出すのだというお話もあったんですが、この動画を見ると自分もこのとおりに解決してほしいという方が出てくるのではないかなと思いました。あと敷金返還関係のトラブルは年度末が大変多いので、もし放映されるのであれば時期を御検討いただけるとより効果的かなと思いました。

次に、実証実験の話なんですが、今、渡邊真由委員の御質問への御回答で、次にどういったものをやるかまだ御予定がないと伺ったんですが、せっくなさったものを次に生かせないのはもったいないなと感じました。事業者の方では、今回の実証実験で自分たちもこういったものをやってみたいと関心を持たれた事業者はあったのかということをお教えてください。

もう一つ最後なんですが、プレADRフェーズを有するODRの参入支援については、具体的にはどんなことを検討されているのか、何か費用的な支援なのか、何かの手續の支援なのか、そういったあたりお考えがあれば教えてください。

以上でございます。

○垣内座長 どうもありがとうございました。3点御質問があったかと思います。時間もありますので、要約することは省略したいと思いますけれども、法務省の方からお答えをお願いします。

○石田参事官 ありがとうございます。事務局、石田でございます。

まず、ODRの紹介動画につきましては、ODRの制度自体を紹介するということを目的として作成しております。現状確かに2事業者しかオンラインプラットフォーム上で完結するという事業者がないという現実はあるんですが、将来的にODRというものを知らう上でこういった企画をしているというところになります。敷金の事案が適切なのかどうかということもワーキンググループでも検討がなされたところですが、事案の内容に踏み込むというよりは手續を紹介するという意味でしたので、比較的ニーズが高いと思われる敷金

の事案を選んでいるということになります。

動画の紹介の時期等については、今後検討させていただきます。

次に、実証実験を踏まえて事業者の関心がどの程度あるかということについては、特に統計等を取ったものではございませんが、オンライン・フォーラムの際などにもODRの導入に関心のある事業者からの質問等がございましたので、実証実験を契機としてODRへの関心というのは事業者間で高まっているのではないかとこのように法務省としては考えております。

あとはプレADRへの参入支援ということですが、現状ではプレADRを実施している事業者をかいけつサポートホームページ上で検索可能にするということにより、プレADRを導入することにより他の事業者との差別化が図られるという点が導入のインセンティブとして働くことを期待しております。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、続いて出井委員、お願いします。

○出井委員 出井でございます。

時間の関係もございますので、個別にいろいろお聞きしたいことはあるのですが、そこは皆さん他の委員の方のお話にも出ているので、そこは基本的には省いて大きなところ、全体的な今後の進め方等にも絡むことを申し上げたいと思います。

アクションプランの短期、2年間ということでしたが、これはこの3月で終わろうとしているわけですね。これからアフター短期の問題に入る、期間に入るということになります。

中期の課題についても着手しているものはあるようですが、短期が終わったところで一応アクションプランでの実行状況といいますか、進捗状況、これを法務省としてももちろんですけれども、推進会議としても一度きちんとまとめて検証すべきではないかと思っております。短期が終わったところということになりますが、それは今日ではなくてもうちょっと先、短期が終わった後取りまとめがあって、中間的なまとめがあってということになりますので、もう少し先になると思いますが、それが1年先ではないということです。1、2か月先ぐらい、2、3か月先ぐらい、それくらいにはそういう検証をやらなければいけないのではないかと思っております。それがこの推進会議の役目ではないかと思っております。

それで、資料の5ですか、取組表、あるいはロードマップとおっしゃったんですかね。

ロードマップ、これは全体がよく分かるようにまとめられているんですが、今日のところはこれでよいとして、検証のためにはアクションプランで挙げられた個別の事項に即して具体的かつ網羅的な報告を頂きたいと思っております。それは口頭で全部やってしまうというのは大変なので、ある程度書面に落としていただく必要があるかと思っております。

アクションプランの個別の記載に即して具体的に何をどこまで行って、どういう成果が出ているのか、あるいはどういう課題が出ていて、これはこれ以上やっても仕方がないですねというのもしかしたらあるかもしれません。そういうものをきちんと検証すべきであると思っております。

例えばということなんですが、これからお答えいただくという趣旨ではなくて、そういう時間もありませんので、これまでの何人かの委員の方の御質問にもあったように、例えばいろいろなところと相談とか意見交換というのが各所に出てくるんですね。それはいいとして

も、どういう目的でどこと意見交換をし、どういう成果が出ているのか、あるいは議論の方向性が出ているのか、あるいはもしかしたらあい路に直面しているかもしれない。課題に直面しているかもしれない。そのあたりを示していただきたいと思います。

例えば取組表の1ページの下の方ですかね。相談機関との意見交換というのがあります。それから、2ページのチャット型ODRに必要な技術うんぬんのところで関係省庁との意見交換というのがあります。これは先ほども御説明のあったところですかね。

事務局からはどこと意見交換をしているかは具体的には現時点では明らかにできないということですが、もちろん今の時点ではそれで結構なんですけど、それもとどこやっているかも明らかにできないようでは我々推進会議の委員として責任を持った議論はできませんので、それはしるべき段階で明らかにしていただきたいと思います。と思っています。

それから、これは全て申し上げませんが、例えばアクションプランには短期の取組の事項として、先ほど保木口委員からも御質問のあったODR事業者への参入支援が掲げられています。例えばアクションプランの8ページではスタートアップに必要な技術、デザイン、ノウハウ等を情報提供する枠組みを構築するとある。さらにODRを実施する場合に求められるセキュリティに関する方針を策定するとあります。その次にはODRの手続実施者を育成するための標準的なトレーニングプログラムを開発し、提供するとあるんですね。これは全部短期の目標ですよ。

このところで書いてあるのが取組表の2ページに点線のところに日本ADR協会による研修実施、(令和6年3月)とあるんですが、これはもしかしたら先週ADR協会で行った実務研修のことなんですか、だとするとそれはODRとは必ずしも関係ないので、ちょっと違うかなと思います。

もちろんADR全般の底上げが必要だということは異論がないところで、私も推進検討会でもそれを申し上げたことなんですけど、それだけをやっているだけではそれはODRの推進とは違うというふうに思いますので、そのあたり今日の御説明の中でもADR全般のことをおっしゃっているのか、それともODRに特化したことをおっしゃっているのか、これはもちろんODRの定義に係るんですけど、そこがはっきりしないままになっているので、短期のアクションプランをどこまでやったかということの効果検証する際にはそこははっきりしていただきたい、そこをはっきりした上で議論すべきであると思っています。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

今の点は必ずしも御質問として直ちに回答を求めるという御趣旨ではないというお話でもありましたので、取りあえず先に進ませていただきまして、上田委員からお願いできますでしょうか。

○上田委員 ありがとうございます。

時間も限られておりますので、3点簡単に申し上げます。

まず、1点目はこれはただの感想でして、動画につきまして渡邊委員、保木口委員と同様に、私も動画を見た一般の市民がこういうものがあるのであれば自分も使いたくなること自体は、広報として成功であって望ましいことですので、それに応じられるような広報が望ましいのかなというふうに感じました。

それから、2点目は非常に小さい質問で恐縮ですけれども、資料5の3ページにある見え

る化の問題と、資料4のA I利用のための教科書データのようなものの活用というのが連動しているのかどうかという質問であります。

今後、ADRやODRの利用によって生じた紛争解決のデータをどのように使っていくかや、データ社会との関係で利用者がどういう情報が見えるのか、相談機関やADR機関がどのようなデータを扱えるか、A Iはどのようなデータを活用できるかは、大局的に見て大きな問題と考えており、その関係で、現状この資料5と資料4が関係しているかについてお伺いしたいと思います。

それから、3点目はこれはざっくりした意見のみということでお聞きいただければと思いますけれども、2022年にアクションプランを作成した時点から、既に社会全体でかなり新たな議論も進んでいるのかなと感じております。既に渡邊委員からも御指摘ありましたけれども、他の様々な省庁との連携であるとか、あるいは海外の立法や取組の現状の中で、もしも今後、我が国のODR推進の方向性に反映させるべき新たな要素があるのであれば、そのような反映をさせる必要があるのではないかと思います。そうすると、引き続き推進会議を中心に、そのような検討を進めていけるような仕組みがあれば望ましいのではないかなと感じました。

すみません、なので、質問は1点だけということでもよろしく願いいたします。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、2点目のデータとか解決内容の共有とかA Iとの関係も含めてということですが、法務省から御回答はお願いできますでしょうか。

○二宮部付 部付の二宮でございます。

ちょっと御質問の趣旨と合っているかどうか分からないのですが、まず解決事例の見える化というふうなところにつきましては、こちらはA Iの活用のためのデータというふうなところとは異なる取組というふうに理解しておりまして、事例公開の基準というふうなところ等の策定とある、資料5の中で言えば事例公開の基準等の策定に対応するものというふうに理解しておるところでございます。

基本方針の中では、A Iの活用との関係で学習用データの活用し得るものとして記載されているのは民事判決のデータベースというふうなところになってこようと理解しております。

御質問の趣旨に合っているかどうか分かりませんが、ひとまず回答させていただきました。

○垣内座長 ありがとうございます。

上田委員の御発言は、その先も考えるべきではないかと、こういう意見を含むということかもしれませんが、時間の関係もありますので、恐縮ですが、先へ進ませていただきまして、小澤委員、お願いいたします。

○小澤委員 質問ではなくて意見を簡単に3つ述べさせていただきます。広報のターゲットなんですが、外国人のニーズが高いように思いますので、外国支援センターなどへの広報を強化したらどうかと思っています。A Iの得意とする翻訳もそこで活用できるのかなというふうに思いました。

あと身近な紛争については、警察にも民事事件の相談がたくさん行っていると思いますので、そういったところにチラシを置いていただき二次元バーコードを掲示することとか、チラシにQRコードみたいなものを掲載し、利用希望者がスマホから容易にアクセスするよう

な仕組みがいいかなと思いました。

最後ですが、相続登記の義務化でトウキツネという縫いぐるみを作っていて、すごく人気があるので、ゆるキャラみたいなものを作ってもいいかもしれません。垣内先生がアバターで登場するとか、そういうのがあると非常にいいと思いました。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

渡邊委員、再び御発言ありますでしょうか。

○渡邊委員 度々申し訳ありません。最後に質問ではなく意見だけ、発言させていただければと思います。

先ほど出井委員からの御発言、非常に重要なポイントが含まれていると感じまして再度発言をさせていただこうと思った次第です。

まず、私自身もODRの定義をどのように捉えていくかということによって今後のアクションプランですとか日本におけるODR社会実装の在り方というものが大きく変わるだろうなと感じています。その点で言いますと、例えばADRでウェブ会議を使うというのは確かにデジタル技術の活用という意味ではそうなんです、これは私の中ではオンラインADRと定義しているもので、ODRというのはより広く事案の診断のところから最終的な解決まで広く含むものと考えております。

ですので、委員の先生方それぞれがお考えになっているODRの定義というものも異なるところがあるのかと感じておりまして、いま一度、ODRをなぜ普及させていく必要があるのか、これを誰が使うのか、これを司法アクセスの拡充として捉えるのか、民間ADRのデジタル化と捉えるのかで大きく変わってくるのかなと考えておりまして、前提のところをこれまでの議論を踏まえてもう一度整理し直して、その上で次のアクションプランというものを作っていくと具体性が伴わなくなってしまうのかなと感じたということで最後に意見をさせていただきました。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

今の御指摘のあった点はもとの基本方針、アクションプランで申しますと2ページから3ページにかけてODRの意義ということで、アクションプラン作成時の基本認識という形では定義も含めて一応の整備がされているということですのでけれども、先ほど出井委員の発言もありましたように、その後上田委員の発言もあったでしょうか、2年たった現在の時点で改めてどう考えるか議論が必要ではないかと、こういう問題提起かと思います。

それでは、私の進行の不手際で大変恐縮ですが、以上が質疑応答というところで、議事次第で申しますと最後に意見交換というところが予定されていたところです。既に意見も種々頂いておりますので、ここに実質的には入っていたということかと思いますが、この意見交換の関係では次年度のワーキンググループの検討テーマ、あるいは議論の方向性というところも御議論いただきたいということでありますので、その点に関してまず事務局から次年度のワーキンググループのテーマ、あるいは検討事項について御説明をお願いできればと思います。

よろしく願いいたします。

○石田参事官 事務局より次年度のワーキンググループのテーマ及び検討事項に関する御説明

をさせていただきます。

まず、周知・広報に関しましては、基本方針に基づいて今年度までに様々な取組を行ってきたところでございます。当然この取組は今後も継続的に実施されるべきものと考えておりますが、地域別オンライン・フォーラムなど、今年度で大枠が定まったものも多くございます。

また、先ほど出井委員から御指摘もありましたが、短期目標について1、2年程度で達成すべきものとしておりますが、この1、2年が過ぎたというところで、達成度について検証する必要はないかという問題意識がございます。

先ほど説明しましたとおりADR・ODRの認知度についてはいまだ十分ではなく、認証ADRの利用状況も十分ではないというところがございます。したがって、これまでの取組の効果を検証し、重点的に行っていくべき取組等を検討する必要があるのではないかと考えております。そのため、次年度の周知・広報ワーキンググループではこれまでの取組の効果検証等をテーマとして議論を進めることとしたいと考えております。

続きまして実装・AIワーキングにつきましては、先ほどの報告のとおりAIの活用可能性について整理していただいたところであります。今後は整理した具体的な機能等を踏まえ制度上、倫理上の課題等を整理していく必要があるのではないかと考えております。また、実施しました実証実験の結果を踏まえて、ODR実装上の諸課題について更なる検討をしていく必要があると考えております。そのため次年度につきましては、実装・AIワーキングにおいてはAI活用における制度上、倫理上の課題等と実証事業の結果を踏まえたODR実装上の課題等をテーマとして御議論いただきたいと考えております。

なお、現時点においていずれのワーキンググループもメンバーは今年度のメンバーに留任いただくことを想定しております。

事務局からは以上です。

○垣内座長 今御説明いただきました次年度でワーキングで取り扱っていただくテーマについて、まず周知・広報ワーキンググループではこれまでの取組の効果検証等ということ、実装・AIワーキンググループにおきましては、AI活用における制度上、倫理上の課題等、そして実証事業の結果を踏まえたODR実装上の課題等の更なる検討ということなのですけども、これらの点について御異議等ございませんでしょうか。

出井委員、お願いいたします。

○出井委員 今表示されているものについて異議があるというわけではありません。

この議論の前提として質問が1つあるんですが、アクションプランで掲げられているいろいろな取組事項、この一部を2つのワーキンググループに振っていると、そういう理解でよろしいでしょうか、まずこれをお答えください。

○垣内座長 では、御質問ですので、法務省の方からお願いできますでしょうか。

○二宮部付 部付の二宮でございます。御質問ありがとうございます。

今の御質問に対しましては、2つのワーキングで全ての基本方針にある推進策に関して検討するというふうなこととしているわけではなく、推進策の中でもこのワーキングの検討の対象となっていないものもございます。

先ほども御説明させていただきましたとおり、周知・広報というふうなところは重点的に行っていく必要がございますことから、それについてこの周知・広報ワーキングにおいてこ

れまで検討して実践してきた取組、その効果検証を行い、更なる効果的な周知・広報に随時取り組んでいきたいというふうに考えておるところでございます。

○出井委員 分かりました。私もそのような理解でおります。

それで、その上で申し上げますが、ワーキンググループの取組課題は大きくくりにするところなのでよいのかかもしれませんが、例えば周知・広報のこれまでの取組の効果検証、これは周知・広報について言えるだけではなくて、このアクションプラン、今日議論した全体について言えることであるというのは先ほど申し上げたとおりです。

それで、ODRをどういうふうに捉えるのかというのは先ほど議長から指摘があったようにアクションプランの最初の方に一応書かれてはいるんですね。ただ、これまで2年間やってきてそういう捉え方でよいのかということ自体から見直すべきではないか、それも含めてこのアクションプラン自体、あるいは基本方針、基本認識のところを含めて見直すことも考えるべきではないかというのが先ほど申し上げたことの趣旨です。

補足して申し上げます。

○垣内座長 ありがとうございます。

続いて渡邊委員、お願いいたします。

○渡邊委員 ありがとうございます。渡邊です。

今表示していただいている内容にオブジェクションがあるというわけではないのですが、質問と意見を述べさせていただきます。

まず、先ほどワーキングのメンバーの方々が留任されるということがございましたが、今後技術の専門家ですとか広報の専門家ですとか、ワーキンググループのメンバーとしてお入りいただくような御予定はあるのでしょうかというのが1点です。

もう1つ、実装・AIワーキンググループのところですが、AI活用における制度上、倫理上の課題を検討されるということが挙がっているのですが、ODRの活性化検討会の取りまとめのODRの進行フェーズで言いますと、現状日本でODRとしての先ほど御説明を頂いたのはウェブ会議を利用するのが主で、第1段階の導入フェーズです。他方でAIの活用というのは進化フェーズ、第3段階になります。その間には、発展フェーズとして、プラットフォームを活用したODRというものがあり、それは高度なAI技術でなくてもITの技術を活用すればプラットフォームが作れるというものだと思います。そういった意味で、プラットフォームの活用に向けた検討ということも入っているとよいのかなと思ったのが2点目です。以上意見として発言させていただきました。

○垣内座長 ありがとうございます。

御質問も含まれていたかと思いますが、グループのメンバーについて、実装・AIの方は技術の専門的知見を持つ方、あるいは周知・広報に関して広報の専門家といった方に加わっていただくということはないのかということでありましたけれども、この点について法務省から何かお答えいただけますでしょうか。

○二宮部付 部付の二宮でございます。

今の御質問に関しましては、もちろん技術的な観点ですとか、あと周知・広報の専門家、今のメンバーに含まれておりませんので、これまでも適宜必要に応じてそういった方のヒアリング等を実施してきたところでございます。

あとは常時メンバーとして入っていただけるかどうかというふうなところは、ワーキング

での議論の状況等を踏まえて必要に応じて検討してまいりたい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した。

そのほか御発言がないようでしたら、先ほど御説明を頂いた両ワーキンググループの次年度の取り扱うテーマに関しては、先ほど御説明のあったものとする事で決定されたということにさせていただきたいと思います。

ただ、そこでの検討の在り方等について既に出井委員、渡邊委員からも今御意見を頂いた、ワーキングに限られないと思いますけれども、次年度の検討の必要性について御指摘を頂いた点もあったかと思いますが、そのほか何かワーキング、あるいはこの推進会議の議論の方向性について今の段階でさらに御意見、御発言等ありますでしょうか。

田中委員、お願いいたします。

○田中委員 田中です。

周知・広報ワーキンググループの活動の方針に関して、本年4月から特定和解に対する執行力がつくことになり、これは事業者にとっては広報の契機にもなるかと考えられますが、これに関する研修、サポートのようなものは周知・広報ワーキングでも検討されるという理解でよろしいでしょうか。

○垣内座長 ありがとうございます。

特定和解の執行力付与を契機とした研修、サポート、あるいは広報の強化ということについて、周知・広報ワーキンググループでの検討対象に含まれるのかということですが、法務省から何かこの点について御発言いただけますでしょうか。

○二宮部付 部付の二宮でございます。

今の点ですが、周知・広報ワーキングの中でこれまでの取組というふうな意味として、先ほど出井委員の方から御指摘いただいて、ADR協会の実務者研修というふうなところが正にADRの法改正に関する研修というふうなところであったわけですが、そういった意味では研修の在り方という意味では、広くワーキングの対象になってないとは申しませんが、ただそこはメインというふうなところにならないかなというふうには考えておまして、そういったADR法改正に伴う研修等の充実というふうなところは、また周知・広報と並行しながら、別途法務省の取組としてそういった充実強化に向けた支援というふうなところできり組んでまいりたいというふうに考えておるところでございます。

○垣内座長 関係はするけれども、周知・広報ワーキンググループだけではなくて法務省自体も取り組んでいくという御説明があったかと思いますが、田中委員、よろしいでしょうか。

○田中委員 結構です。

おそらく事業者の方は執行力の付与についてかなり不安だと思いますので、取組を強化していただければと思います。

ありがとうございました。

○垣内座長 ありがとうございます。

そのほか更に御発言ありますでしょうか。

佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 周知・広報なのか、研修といいますか、実装なのかは、ちょっと措きまして、私自身が長年民事調停委員をやっている中で、交通事故等の日常的な事件で外国人が紛争当事

者になるケースも結構多くて、いろいろな言語への対応が必要となることが増えてきた印象です。通訳、周知・広報、あるいは長期的な視点を考えた場合の多言語対応というものについては、やはりしっかりと検討しておく必要があるのではないかという点は気になっていいますので、念のため一言付け加えさせていただきます。

以上でございます。

○垣内座長 これは小澤委員からも若干重なる御指摘を頂いていたところかと思えますけれども、特に今後外国人の方のニーズというものも増えていくのではないかとということで、周知・広報の観点からもその点を意識して取り組んでいく必要があるのではないかと御意見であったかと思えます。

これは御意見として承るということによろしいでしょうか。

それでは、予定した時間を少し過ぎてしまっておりますけれども、質疑応答、あるいはワーキンググループでの議論等についての意見交換という点につきましては、以上とさせていただきます。

事務局から事務連絡等ありましたらお願いできればと思います。

よろしくお願いいたします。

○石田参事官 事務局の石田でございます。

今回のODR推進会議につきましては、詳細な日程はまだ決まっておりませんので、具体的な日程等改めて調整させていただきます。皆様方におかれましては、御多用のところ恐縮ですが、御参加のほどお願いいたします。

また、来年度も引き続き12月1日からADR週間、12月1日自体はADRの日ということで実施する予定ですので、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いただけますよう御協力を頂きますと幸いです。お願い申し上げます。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございました。

それでは、本日の会議で予定していた議題は以上となります。

本日も大変活発に御議論いただきまして誠にありがとうございました。

それでは、本日の会議はこれで終了いたします。

ありがとうございました。

—了—