

第5回 ODR推進会議 議事録

第1 日 時 令和6年7月22日（月） 自 午前9時59分
至 午後零時04分

第2 場 所 法務省15階「審査監督課会議室」（オンライン）

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. 事務局からの報告
基本方針に掲げられたODR推進策の令和5年度までの実績
5. 意見交換
今後の重点取組事項について
6. その他
7. 閉会

第4 議 事 （次のとおり）

議 事

○矢川部付 それでは、おそろいようですので、第5回「ODR推進会議」を開催させていただきます。

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。御発言を終わり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際には手を挙げていただくようお願いいたします。また、御発言を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。

初めに司法法制部審査監督課長の沖田より御挨拶がございます。

○沖田課長 審査監督課長の沖田でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

第5回ODR推進会議の開催に当たり、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。

さて、本ODR推進会議はこれまで4回の会議を開催いたしました。本年3月に開催した第4回会議においては、ワーキンググループにおける昨年度の取組等について各グループのメンバーから御報告を頂いたほか、昨年度のODR推進に関する法務省の取組について事務局から報告し、ODRの周知・広報やODR実証実験、ODR推進策の達成度についての検証に関する御質問、御意見を多数頂いたところでございます。

本日の第5回会議では、前回頂戴した御意見を踏まえ、基本方針に掲げられたODR推進策のうち短期目標の取組期間が本年3月をもって経過したことを受けまして、ODR推進策の昨年度までの実績について事務局から報告する予定でございます。

また、意見交換では、ODR推進策のうち今後重点的に取り組むべき事項について委員の皆様から建設的な御意見を頂戴し、ODR推進に向けた取組を着実に進めていきたいと考えております。

本日の会議が様々な角度から充実した御議論となり、今後のODR推進に向けた取組が成果を挙げるものとなります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申し上げます。

○矢川部付 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。

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。

お手元に事前配付されております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、まず議事を進めるに当たりまして事務局から配付資料の説明をお願いします。

○矢川部付 それでは、配付資料につき御説明いたします。

資料1は議事次第4の「基本方針に掲げられたODR推進策の令和5年度までの実績」の

資料であり、資料２は議事次第５の「今後の重点取組事項」の資料です。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、「基本方針に掲げられたＯＤＲ推進策の令和５年度までの実績」について事務局から御報告をお願いします。

○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１を御覧ください。

前回の推進会議で、基本方針の短期目標の取組期間が経過したところで一度到達度、達成度を検証する必要があるのではないかという御指摘を頂きました。御指摘を踏まえまして、基本方針に掲げられたＯＤＲ推進策の令和５年度までの取組実績につきまして、周知・広報ワーキンググループに御意見を頂いたところも併せて御報告させていただきます。

令和４年３月に策定された基本方針に掲げられております推進目標としては、短期目標と中期目標がございます。

初めに短期目標に関する取組実績について御報告いたします。

短期目標としては、３枚目のスライドに記載されているとおり大きく３つに分かれます。

まず、「（１）国民の日常へのＯＤＲの浸透」に関するものとして、「ＯＤＲの認知度を高めるための積極的・効果的な情報発信」に係る①から④について御説明します。

次のスライドです。

①「ＡＤＲに関する周知・広報」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を継続して実施したほか、かいけつサポートホームページを改修し、検索機能の搭載、ＯＤＲ情報を一元化したページの作成等を実施しました。そのほか、各種イベントでの広報ブースの設置、関連団体主催のシンポジウム等への参加、インターネット広告等を実施いたしました。

次のスライドです。

②の「ＯＤＲ（ＡＤＲ）週間等の設定による集中的・一体的な広報」につきましては、ＡＤＲ週間に関係団体等と連携しＳＮＳ等を通じた情報発信等の集中的な広報を実施しました。１２月１日にオンライン・フォーラムを開催したほか、法務省Ｘを利用した広報を実施しております。

一方で、分かりやすい愛称の設定や共通ハッシュタグを用いるなどした一体的な情報発信は未実施となっております。ワーキンググループでは、広くＡＤＲ一般を広報するやり方からＯＤＲに特化した広報にシフトすることや利用件数の増加につながる広報に力を注ぐべきといった意見がありました。また、認証ＡＤＲの愛称である「かいけつサポート」も必ずしも認知度向上につながっているとは言えないことから、愛称の設定は必須ではないといった意見もございました。

次のスライドです。

③「企業の苦情担当者、相談員等のＯＤＲに対する理解の増進」につきましては、関係省庁の企業向け広報媒体等に「かいけつサポート」に関する記載を盛り込んでもらいました。また、相談機関等との連携に関しましては、フォーラム、関係団体への研修、意見交換等を実施しました。具体的には、ＡＤＲ・ＯＤＲ推進フォーラムを大阪で開催し、法テラスコー

ルセンターのオペレーターに対する研修を実施したほか、公的機関との意見交換や周知への協力依頼を行ってまいりました。

一方で、e コマースやデジタル・プラットフォーム事業者を始めとする事業者への働きかけとしては、第一段階として認証ADRを念頭に自治体等の相談機関との連携に力点を置いて取り組んできたため、こちらは未実施となっております。ワーキンググループでは、今後はe コマース／デジタル・プラットフォーム事業者との連携に向けた働きかけを行っていくべきではないか等の意見がありました。

次のスライドです。

④の「国民のODR認知度をKPIとした取組の推進」につきましては、裁判外紛争解決手続に関する認知度調査を実施し、法務省ホームページにおいてその結果を公表しております。ワーキンググループでは、認知度調査よりもかいけつサポートホームページのアクセス数等をKPIとすべきではないかといった意見がございました。

続きまして、「（１）国民の日常へのODRの浸透」に関するものの２つ目となりますが、「ODR情報を容易に入手できるようにするための情報基盤整備」に関する⑤、⑥について御説明します。

次のスライドです。

⑤の「紛争解決事例の見える化とODR機関検索の利便化」についてです。

まず、「ODR機関検索の利便化」として、かいけつサポートホームページのリニューアルを行い検索機能を充実させました。「紛争解決事例の見える化」としては、認証ADR事業者への事例公開に関するアンケートを実施したところです。ただ、アンケートの結果、公開に適する事例が少ないと回答する事業者が多かったため、事例公開の指針策定や標準的なテンプレートの提示に関し、こうした指針等を策定等することの適否も含めて検討しているところであり、ステータスとしては一部実施済みという段階にございます。ワーキンググループでは、認証ADR事業者ごとに事例を公開する場合は、当事者を匿名化しても事案が特定されるリスクがあるため、事業者全体で事例を公開していく方がよいのではないかといった意見や、守秘義務との兼ね合いで事例の公開をためらう事業者もいるため、公開指針等を速やかに策定すべきではないかといった意見が出ております。

次のスライドです。

⑥の「ODR紹介動画の提供」につきましては、周知・広報ワーキンググループにおいて動画の企画書を作成し、前回の推進会議で御説明申し上げたところですが、前回推進会議においてはチャット型ODRの対応事業者が少ない中で動画を公開することの影響等を考慮し、公開の時期を検討すべきではないかといった御指摘がありましたので、動画の作成、公開等には至っておりません。ワーキンググループでは、チャット型ODRの対応事業者が少ないことは承知しつつも、ODRの魅力発信という観点から動画の企画書を作成したものであり、いずれにせよ広報につながると考えられるため、早期に動画を作成して公開した方がよいのではないかといった意見や、チャット型ODRだけではなくウェブ会議型ODRを紹介する動画を作成することも考えられるといった意見が出ております。

以上⑤及び⑥が「ODR情報を容易に入手できるようにするための情報基盤整備」に関する実施状況となります。

次に、「（２）ODRへのアクセス・ODRの質の向上」に関するものとして、「相談か

らODRへの導線の確保」に関する⑦、⑧を御説明いたします。

次のスライドです。

⑦の「相談機関等からODR機関への紹介ルートの確立」につきましては、大阪において、令和5年度に相談機関等と民間ADR（ODR）機関を対象としたフォーラムを開催しました。この地域別フォーラムは今年度も継続して開催する予定です。また、令和4年度のオンライン・フォーラムでは、日本ADR協会のオンライン・マッチング・プロジェクトにつきまして、同協会の理事より取組状況の御紹介を頂きました。ワーキンググループでは、法テラスからの紹介ルートを確認するよう、引き続きの働きかけを行うべきとの意見が出ております。

次のスライドです。

⑧の「相談機関からODR機関への情報連携」につきましては、令和5年度に行った実証実験の結果を踏まえて検討を行う必要があると考えられたため、未着手となっております。ワーキンググループでは、情報連携に当たっては、相談機関は相談者の同意を得ておく必要があるほか、相談者側の情報のみがADR機関に引き継がれることの倫理上の問題等を整理する必要がある、また、情報連携の上でもまずは相談機関等からODR機関への紹介ルートが確立される必要があるといった意見が出ております。

以上⑦、⑧が「相談からODRへの導線の確保」に関する実施状況となります。

続きまして、「（2）ODRへのアクセス・ODRの質の向上」に関するものの二つ目として、「ODRの使いやすさの向上」の⑨から⑫を御説明します。

次のスライドです。

⑨の「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、現時点で独自のプラットフォーム等を利用したODRを行っている認証事業者が少数であるため、未着手となっております。ワーキンググループでは、まずはODRの実装事業者数を伸ばす必要があり、特にチャット型ODRの実装がもう少し進んだ段階でないと効果的な取組とはならない可能性があるという意見が出た一方で、ウェブ会議型のODRでも事業者が利用者の声を取り入れて工夫をしている例があれば紹介するなど、できる取組もあるのではないかと意見もございました。

次のスライドです。

⑩の「ODR機関間の横連携の促進」につきましては、12月1日に開催しているオンライン・フォーラムのほか、地域別オンライン・フォーラムを令和5年度に大阪で開催しました。先ほども申し上げたとおり、フォーラムは今年度も継続して開催予定です。ただ、ODR機関同士の意見交換等という意味では、フォーラムでは相談機関との連携を優先させているため十分に行えていない部分がありますので、一部実施済みとしております。ワーキンググループでは、相談機関との連携強化に重きを置くのはある程度やむを得ない面があるが、ODRの実装を進める上でも、ODR実装事業者の情報を共有するなどの横連携は重要であり、フォーラムの運営に当たり留意すべきとの御意見がありました。

次のスライドです。

⑪の「プレ・ADRフェーズを有するODRの参入支援」につきましては、かいけつサポートホームページにおいてプレADR対応の事業者を検索できるようにすることで、事業者がプレADR対応を動機付けるようにしましたが、民間事業者におけるODRの実装の状況

や参入希望のニーズが不明であり、現時点で参入支援の具体策を検討することが困難であるため、一部実施済みという段階にございます。ワーキンググループでは、まずは事業者のODR実装を進めつつ、参入支援の具体策としてどのようなものがあり得るか検討していくことが必要ではないかといった意見が出ております。

次のスライドです。

⑫の「ODR利用時の費用負担への対応」につきましては、かいけつサポートホームページにおいて地方自治体による費用補助に関するページを作成済みではありますが、各地方自治体への掲載希望の確認が未了となっているため公開に至っておらず、実施状況としてはようやく着手したところという段階にございます。ワーキンググループでは、自治体への掲載希望の確認は現実的ではないため、例えば自治体の費用補助についてまとめたサイトにリンクを貼るなど、他の方法を検討してはどうかという意見が出ました。

以上⑨から⑫までが「ODRの使いやすさの向上」に関する実施状況となります。

続いて「（３）ODR事業への参入支援」に関するものとして、「参入を希望する事業者への技術支援等」に係る⑬、⑭を御説明します。

次のスライドです。

⑬の「チャット型ODRに必要な技術・デザイン関連情報の提供」につきましては、民間事業者におけるODRの実装の状況や参入希望のニーズが不明であるため、現時点で指針策定等の具体策を検討することが困難であり、未着手となっております。ワーキンググループでは、事業者にはチャット型ODRへの参入のメリットが見えるようにするなど、事業者の参入を後押しする取組が優先されるのではないかと意見が出ております。

次のスライドです。

⑭の「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、研修を実施している各関係団体等における研修内容等を一覧化し、かいけつサポートホームページに掲載し紹介するという取組を実施しました。一方、標準的なトレーニング・プログラムの開発・提供については、民間事業者におけるODR実装の状況やODR参入の状況を踏まえますと、どのようなニーズがあるのか検討が困難であって、現時点では未実施となっております。ワーキンググループでは、メールやチャットといった文字でのコミュニケーションの取り方といったようなODRに特化した研修も取り上げていくべきであるとの意見がありました。

以上⑬及び⑭が「参入を希望する事業者への技術支援等」に関する実施状況になります。

続いて「（３）ODR事業への参入支援」に関するものの２点目としまして、「デジタル・プラットフォーム関係紛争を取り扱うODRの充実」として⑮を御説明します。

次のスライドです。

⑮の「デジタル・プラットフォーム事業者への働きかけ」につきましては、デジタル・プラットフォーム事業者を所管する関係省庁との担当者レベルでの意見交換を行うにとどまっておりますので、実施状況としてはようやく着手したところという段階にございます。ワーキンググループでは、今後は認証ADR等に限らず、プラットフォーム提供事業者や所管省庁に対する働きかけを積極的に行っていくべきとの意見が出ております。

以上⑮は「デジタル・プラットフォーム事業者への働きかけ」に関する実施状況となります。

続いて「（３）ODR事業への参入支援」に関するものの３点目としまして、「認証手続の迅速化等」に関する⑯から⑱を御説明いたします。

次のスライドです。

⑯の「モデル手続規程の策定」につきましては、ウェブ会議型ODRについて実施する場合の標準的な手続実施規程を策定いたしました。

なお、チャット型ODRについての標準的な手続実施規程の作成については、まだできておりません。現状はチャット型ODRを実施する事業者数が少なく、ウェブ会議型ODRのものを優先的に作成したことから、こちらに手が回っていないという状況でございます。ワーキンググループでは、市販のチャットアプリを利用したODRの試みはあり得るので、それに向けたモデル規程の策定は進めるべきであるといった意見が出ました。

次のスライドです。

⑰の「認証ADR事業者がODRを併用する場合の認証手続の簡素化」につきましては、変更認証の手続について、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律の実施に関するガイドライン」において、変更の届出で足りる場合の規律及び措置等を明示しております。

次のスライドです。

⑱の「認証手続の迅速化」につきましては、認証手続について標準処理期間内に審査を了するよう努めております。また、審査手続が円滑に進むよう手続規程の事前確認を十分に行うようにしております。

なお、参考となる認証ADR事業者の手続規程の提供という点につきましては、認証ADR事業者に打診等を行っておりますが、いまだ承諾が得られていないため実施できておりません。

以上が短期目標の実現に向けた具体策に関する取組実績ということになります。

続いて、中期目標に関する取組実績について御報告いたします。

「（１）相談・交渉・調停のワンストップ化」に関するものとして、「ワンストップ・サービスを提供するための環境整備」に関する⑲を御説明いたします。

次のスライドです。

⑲の「データ・フォーマット等の検討」につきましては、民間事業者におけるODRの実装の状況や参入希望のニーズが不明であり、現時点でデータ・フォーマットの在り方を検討することが困難であるため、未着手となっております。ワーキンググループでは、相談機関のデジタル化やODRの実装が進む前に検討すべき点ではあるものの、相談機関との連携やODR参入希望者が現れない現時点で議論してもユーザーの意見を反映しないものになってしまうのではないか、また、例えば相談段階で取得すべき情報も取り扱う紛争類型別に異なるのではないか、さらに、守秘義務との関係で共有できる情報の整理も必要ではないかといった意見が出ました。

以上⑲が「ワンストップ・サービスを提供するための環境整備」に関する実施状況となります。

次に、「（２）世界トップレベルのODRが提供される環境の整備」に関し、「最先端技術を取り入れたODRの実証実験の支援」に関する⑳、㉑を御説明します。

次のスライドです。

㉑の「世界最先端のODR技術の調査研究」につきましては、令和４年度にカナダにおけ

るODR運用状況の調査研究を行い、その結果を法務省ホームページで公表しております。ワーキンググループでは、ODR関連の情報をウェブサイト上で集約し、ODRに関心のある事業者等向けに提供することは有益ではないかといった意見が出ております。

なお、この御意見に関しまして、かいけつサポートホームページ上に法務省ホームページ内に点在しているODR関連の情報ページ等を一覧化してまとめ、それぞれのページにリンクで飛べるようにしたものを作成し、公開しておりますことを申し添えます。

次のスライドです。

⑪の「官民連携によるODR実証実験」につきましては、ODRの社会実装に関する実証実験を昨年度実施し、その結果を法務省ホームページで公表しております。ワーキンググループでは、⑩と同様にODR関連の情報をウェブサイト上に集約してはどうかといった御意見があり、先ほど申し上げたような対応を取っております。

以上⑩及び⑪が「最先端技術を取り入れたODRの実証実験の支援」に関する実施状況となります。

続きまして「（２）世界トップレベルのODRが提供される環境の整備」に関するものの二つ目としまして、「ODRに関するグローバル・ネットワークへの参画」に係る⑫、⑬について御説明します。

次のスライドです。

⑫の「諸外国関係者とのネットワークの構築」につきましては、民間事業者のODRの実装状況に鑑み、現時点でこのようなネットワークを構築することの要否、内容等について慎重な検討が必要と思われるため、未着手となっております。ワーキンググループでは、我が国の取組を海外に発信できる状況にないとしても、海外の活用事例等を収集する上でも、現時点から可能な範囲でネットワークの構築に努めるべきとの意見が出ております。

次のスライドの⑬の「ODR規格の標準化等の議論への参画」につきましては、ODRのISO規格の設計等に関する議論にオブザーバーとして参加し、議論の動向を注視している状況です。

以上⑫及び⑬が「ODRに関するグローバル・ネットワークへの参画」に関する実施状況となります。

続いて「（３）ODRにおけるAI技術の活用に向けた基盤整備」に関するものとして、「データベースの整備」に係る⑭、⑮を御説明します。

次のスライドです。

⑭の「AI技術の活用に寄与するデータベースの検証」につきましては、有効なデータ集積の検討には、ODRのどの場面でAI技術を活用すべきか等の検討を行うのが有用であると考えられたため、現時点では未着手となっております。ワーキンググループでは、認証事業者の取り扱い事案でデータを集積・共有するというのは、守秘義務等との兼ね合いで容易でないかもしれない、法テラスや弁護士会の法律相談案件でもデータベース化できれば有用だが、同様に守秘義務の点で他と共有するのは難しいだろうといった意見が出た一方で、デジタル・プラットフォーム事業者等が相談事例をデータ集積して自ら活用するということは考えられるので、適宜情報を収集してはどうかといった意見もありました。

次のスライドです。

⑮の「民事判決情報のデータベース化」につきましては、司法法制部内の別の係において

有識者検討会における報告書（素案）をパブリックコメントに付した上で検討を進めているという状況でございます。

以上⑭及び⑮が「データベースの整備」に関する実施状況となります。

最後に「（３）ODRにおけるAI技術の活用に向けた基盤整備」に関する課題の検討に係る２点目として、「AI技術の活用と倫理等に関する課題の検討」の⑯があります。

次のスライドです。

⑯「AI技術の活用に向けた倫理・制度の在り方」につきましては、実装・AIワーキンググループにおいて有識者等のヒアリングを踏まえ、AIの活用可能性について必要な議論を行っているところです。

以上がODRの推進に関する基本方針に掲げられたODR推進策の令和５年度までの取組実績となります。

今年度以降も各種推進策を進めていき、さらにODRを推進してまいり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お願いいたします。

事務局からは以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございました。

それでは、今御説明を頂きました令和５年度までの取組実績に関する報告につきまして御質問等ございますでしょうか。

それでは、出井委員、お願いいたします。

○出井委員 出井です。ありがとうございます。

前回の推進会議でお願いしたことに基づいてこの２年間、つまり短期目標対象期間ですか、この２年間の取組の実績を項目ごとにまとめていただいたと理解しております。

総論的な点で２点ほど質問をしたいと思います。

基本方針によると、短期目標の大きな抽象的な目標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、その利便性を実感してもらうことにより、ODR推進の基盤を整えるということが記載されて目標として設定されておりました。

この大きな目標、抽象的な目標についての達成度については事務局としてはどのように評価しているのかと、これは事務局だけではなく、この推進会議としても評価をしなければいけないのだと思うのですが、その点についてお伺いしたいと思います。おそらく十分達成できているというお答えは多分頂けないのだと思うのですが、達成できていないとすれば何が大きな原因なのかと、その辺りもお聞かせいただければと思います。

それから、もう１点これとも関係するのかもしれませんが、基本方針では基本認識のところでは民間事業者でということで、この２年間の推進、いろいろな施策を打たれていると思います。

今御説明になったところもその方針に基づいていると思うのですが、ただいろいろところで参入希望のニーズが不明ということが書かれて報告されているんですね。まずは民間事業者でということを進めながら参入希望のニーズが不明という点、この点をどう考えておられるのか、それから参入希望のニーズが不明とありますが、それを探る、あるいは喚起する活動、取組はしているのかどうか、今後の参入希望の見通しはどうか、その辺りについてお伺いしたいと思います。

以上2点です。

○垣内座長 どうもありがとうございました。

2点御質問頂いております、1点目は短期目標全体の達成度の評価について事務局としてどう考えているか、もし達成できていない点があるとするとその原因としてどのようなことを考えているのかということ、それから2点目として民間事業者による取組にまずは焦点を当ててきたということだと考えられるけれども、個々の取組内容の評価に関して参入希望、ニーズが不明という箇所が散見されるけれども、その点についてどう考えているのかと、ニーズを探る、あるいは喚起するという取組を進めているのかといった御質問でしたけれども、事務局からお願いできますでしょうか。

○石田参事官 ありがとうございます。事務局の石田でございます。

1点目につきましては、達成度としては到底達成できているとは言えないと認識しております。

その原因となるところについて事務局として考えておりますのは、民間でまずは進めるということで、民間の自主的な取組に委ね過ぎてきたのではないかというふうに考えております。なかなか自発的な取組がこの間見られなかったということで、今後は後ほど御説明しますが、ODRというものの利便性を周知・広報していくということを法務省として積極的に行う一方で、こうした周知・広報に乗ってもらうために事業者にはODR実装を促していくという取組を併せてしなければならないと考えております。

この点が2点目の御質問に対する回答にもなりますが、この間認証ADR事業者から個別のヒアリングを、一部事業者ではございますが、しているところがございまして、それぞれ自分たちのやり方というものがある程度確立しているところもあるせいか、こちらが様々な社会のデジタル化の流れからするとODRを実装していかなければいけないんじゃないかと持ちかけましても、なかなかそれに対して前向きな回答を頂けていないと認識しております。

今後は同じ回答になりますけれども、法務省としてはODRを推進するという点をもう少し明確に打ち出しまして、民間事業者のODR実装というのを進めていくと、あとまた法律関連の団体、弁護士会はもちろんですけれども、司法書士会、行政書士会等、全国的な組織をお持ちのところと連携しまして、ODRの推進というのをADR全体で進めていけないかというふうに考えております。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

出井委員、今のお答えについてさらに何かコメント等ありますでしょうか。

○出井委員 これは後の重点項目のところでも議論になると思うのですが、今のお答え、御認識だと、民間の自主的な取組に委ね過ぎていたということで、今後は法務省としてはODR推進をもう少し明確に打ち出すということと事業者に対してODRの実装に向けた働きかけを重点的に行っていくと、そういうふうにお聞きしました。

ただ、これは民間の事業者ですので、法務省なり我々がいかにODR、こういうメリットがあるんですよといって推進してくださいと言っても、それを強制するわけにはいきませんし、民間の事業者に任せるとするのはもともとからして非常に難しい構造的な問題があるのだと思います。その中でいろいろなことをやっているといるというのは非常に有り難い、有益なことだと思っているんですけれども、目標を明確にしてさらにODR実装に向けた働

きかけをエンハンスすることによって、果たして状況がどれだけ改善されるのかなというところが率直に言って疑問ではあります。

ただ、これは後半の重点事項のところでもた議論すればいいことなので、取りあえずお答えは以上で結構でございます。

○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、お願いできますでしょうか。

○小澤委員 ありがとうございます。小澤です。

質問というか意見のようなものになるかもしれません。

5 ページの ODR・ADR 週間等の設定による集中的、一体的な広報についてなんですけれども、ADR とは異なるものとしてチャット型の ODR を広報していくことが必要ではないかという意見を持っていて、これまでもかいけつサポートの愛称を設定されたり、ADR の日や週間も設定するなど、ADR の周知に努めていらっしゃるということはとてもいいことだと思って理解できますが、これとは別に新しい手法としての相談と調停をワンストップで対応可能なシステムとしてのチャット型 ODR の広報、特に対人での専門家へのアプローチを躊躇する層の紛争解決手段として利用してもらう方向を作っていくのもいいのかなと思いました。例えば貸借の問題など紛争類型を絞った広報が有効なようにも思います。

当連合会において過去 2 度実施した実証実験においても類型を絞った実施回、初回の方が相談件数も実施申込みも多かったのですが、そのときは実際貸借トラブルを扱ったのですが、そういう経過があります。その後に実施した 2 回目は、いわゆる何でも相談という形式でやったのですが、これは相談とか申込みも減少してしまったという現状があります。何が解決できるのかを明確に示した方が利用者には訴求するものというふうに考えています。

また、裁判 IT 化に関連して、同じく紛争解決の窓口となる ADR、ODR を広く周知するべく、今後裁判所のホームページにも掲載していくことが可能だといったというふうに思いました。

最後にもう 1 点だけ、企業の法務分野においても生成 AI への関心が高いので、ADR の日のシンポジウムは、実際に ODR 分野において AI を活用している海外の例などを例えば紹介できれば関係者の関心を寄せることができるのではないかという意見を持っています。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

主として広報の在り方について、焦点をチャット型 ODR、あるいは特定の紛争類型に絞ってみてはどうかという御示唆、あるいはこれも広報の関係で裁判の IT 化も進んでいるというこの関係で、例えば裁判所のホームページを利用できないかということですか、あるいは生成 AI への関心に絡めて、何かこれをオンライン・フォーラム等で海外の取組等の紹介などを組み込むということも関心の喚起に有効ではないかと、こういった御指摘を頂きましたけれども、事務局は何かこれについてコメント等がありますでしょうか。

○石田参事官 ありがとうございます。

御指摘はいずれもそのとおりでないと伺っていて思いました。

特に紛争類型を絞った働きかけの方が有効というのは、日本司法書士会連合会の方の実証実験でも実証されているということですので、我々としても今後そういった方向性で取り組んでいきたいと考えております。

ありがとうございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 御説明ありがとうございました。

今、小澤委員がお話になったところで1点、申し上げます。裁判所のIT化との絡みです。裁判所のホームページ等にもODRでの取り組み等をうまく結びつけられないのかということです。現実にはそれは法務省として可能なことなのか。実際にはおそらく縦割りになっていて、裁判所側と法務省側のIT化の動きというのが必ずしもリンクしてないように感じるものですから、その辺りについて率直なところを事務局にお聞きしたいと思った次第です。以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、今の点についてはいかがでしょうか。

○石田参事官 ありがとうございます。法務省、石田です。

裁判所のホームページには現在もADR関連の情報は載っておりまして、かいけつサポートも少し古い法務省ホームページのリンクではあるんですが、きちんと現在のホームページにもつながるようなものは載せていただいております。

ただ、それが効果的な周知・広報のツールになっていないというのは見つかりにくいんだと思うんですね。ですので、今後は一つ考えられるのは共同親権導入の民法改正でADRの利便性向上というのが附帯決議にも入りましたので、家庭裁判所でそういった家事関係の紛争に特化した案内ページがございますので、そちらなどにリンクを貼っていただくようなお願いをしていければと思っております。

委員御指摘のとおりやや縦割りのところがございますので、どの程度融通をしてくれるのかというのは相手があることではありますが、こちらとしてはできる限り努めていきたいというところでございます。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

佐成委員から何かありますでしょうか。

○佐成委員 今のところはよく理解できるんですけども、そういうホームページに載せるというだけではなくて、担当者レベルでもコミュニケーションをもっと充実させていただけないのかなというのが率直なところなんです。

つまり、私を含めて、ここにいるほかの委員が裁判所に直接働きかけるといっても限界があるものですから、法務省も今ODR推進の基幹的な役割を担う省庁でありますし、片や裁判所にもIT化を進めていくという方向性があるわけなので、オンライン化という方向性は非常に近いところがありますから、そこら辺は担当者レベルでもコミュニケーションを十分持っていただきたいなというのを感じております。その上で何かいい知恵が出てくれば、それをまた反映していくという相乗効果が得られる可能性があるのも、その辺りもよく御検討いただければというふうに感じております。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、続きまして渡邊委員、お願いできますでしょうか。

○渡邊委員 よろしくお願いいたします。渡邊です。

質問というよりコメントなのですが、何点か申し上げたいと思います。

まず、今御説明を頂きました短期・中期目標なんですけど、全体を通した印象といたしまして、既に日本国内で利用できるODRがある程度あり、その上でのアクションプランという構成で作られているのだと思います。ただ、現状を見ますと、例えば民間のODRとこの会議で言うときには認証ADRをオンライン化を前提に話がなされていると思いますが、認証機関が使えるようなシステムを提供する会社が現状では日本にはありませんので、それが普及を難しくしている、今回のアクションプランの具体的な政策を実行していくことを難しくしているのではないかなと感じています。その普及の程度がこの基本方針を作っていた当初よりも遅れているということが問題なのかなと。なので、参入の支援という話をするときには認証ADRにODRを導入してもらう視点だけではなく、システム開発をしてくださる会社の支援がなされることが重要なのではないかなというのが全体を通した感想になります。

次に、基本方針の2ページのところをできれば画面共有をしていただきたいのですけれども、一番下の1の脚注のところです。

ここにも書かれているようにODRが多義的であると。その上で今回のこの会議では4のADRフェーズを単体でODRと位置づけていると書かれていますが、これがこの会議で様々に議論をしている課題の進展を難しくしているのではないかなと感じています。

といいますのも、ここに書かれているようにODRはとても射程の広い概念で紛争の入口から最後の解決までカバーすることが本来できるものです。アクションプランを作るに当たって、ある程度限定する必要があったとはいえ、ODRをADRフェーズに限定してしまうと、ほかのフェーズとの連携について多少書かれてはいるものの、具体的な実行策をしていくときにこの限定が支障になっているのではないかと。そのため基本方針のこの射程を今後変えていくことを検討する時期に来ているのではないかと考えています。

例えば、ODRの入口のところは診断ツールというような名前にしたり、当事者同士が交渉するところに関してはオンライン交渉、メディエーションに関してもオンライン調停というような形で、ODRの各フェーズに合うような形で、もう少し細かくネーミング、定義づけをしていくと、ODRの具体的フェーズの内容に関する認識が統一化されて、議論がより分かりやすくなるのではないかなと感じています。また、そのような形で段階に応じたネーミング、認識の擦り合わせをしていくことによって、ニーズが明確化されていくのではないかなと思います。

例えば、認証ADR機関によってはオンラインの調停だけをやりたいような事業者があるのに対して、診断ツールを入れたような団体があった場合に、ODRの具体的な中身がある程度そこが明確になっていないと、各団体のニーズというものを具体的に捉えることができないのではないかなと思っているということになります。

その上で先ほど生成AIのお話もございましたけれども、日本においてはODRというときに、主な議論がオンライン調停のみになってしまっていて、プラットフォームで一連的に紛争を解決していく仕組みを全体的に作るというところまで話が進展していませんので、生成AIの議論をするのであれば、まずはプラットフォームを活用した紛争解決の仕組みを作るというところからやっていく必要があると考えています。

その上で、先ほど佐成委員からも御発言がございましたが、一連の仕組みを作ろうとする

場合には横との連携が非常に重要になりますので、その辺りをもう少し具体的に、どの団体、どの省庁と連携をすれば一連の流れというものを作ることができるのかを考える必要があると思います。ただ情報を貼り付けるだけではなく、具体的な連携に関するアクションプランを作っていくことが重要なのではないかと、説明や委員の先生方のコメントをお聞きして思いました。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

認証機関が使えるシステムを提供する事業者というのが不足をしているのではないかということで、システム開発事業者の参入に目を向ける必要があるのではないかという御指摘、あるいは議論の進め方として、もともとの基本方針で対象としている、これが基本方針2ページの脚注1のところですけども、ADRフェーズ部分を単体でODRと位置づけた上で他のフェーズとの連携も幅広く視野に入れて推進策を取りまとめているという基本的な考え方について、この際捉え方を改めて検討し直すということも必要なのではないかと、その際具体的にはより幅広く対象を捉えた場合に、各段階について議論が混乱しないような形での細かい定義づけやネーミングも検討する必要があるのではないかという御指摘を頂きました。

また、生成AIとの関係で特にワンストップでのプラットフォームの形成ということが重要であるので、それに向けた連携の在り方をより具体的にどこの省庁、団体と連携をすることが必要なのか、連携の内容として具体的にどんなことを進めていくのかといったことについて検討する必要があるのではないかと、こういった御指摘を頂いたかと思います。

これらについて事務局から何かコメント等はございますでしょうか。

○石田参事官 法務省、石田でございます。ありがとうございます。

委員御指摘のように、今、法務省で例えば認証ADR事業者のODR化といったときにやっていることとしては、オンライン調停といった方が適切なのかなと思っております。愛称の設定のところでもありましたが、ODRと一口に言っても様々なものがあるということを前提にしますと、それぞれ目指す認証ADRであれば認証ADRが目指すものとか、他の機関が目指すODRであれば、それにふさわしい名称を付けてそれぞれ検討していくということがあるいは適切なのかなと思って伺っていました。

システムの関係ですけども、現時点でシステムを導入しようとする事業者がいらないためにシステム提供者がいらないという関係にあるかなと思っておりましたが、逆もまたしかりで、提供者がいらないのではないかという御指摘もそのとおりかなと思って伺っていました。

昨年度実施しました実証事業の報告書の中では、19ページ辺りにシステム導入のコスト面の検討がなされており、既にシステムを構築している事業者からライセンスを受けて活用していくというような方向性も示唆されておりますので、その辺りについて何らかできることがないかというのは関係機関と協議させていただければと思っております。

おっしゃるとおり、生成AIを活用しようにもワンストップでのシステムというところを導入している機関がないという現実がございますので、そこをどう進めていくかというのは我々が正に今頭を悩ませているところでございまして、是非委員の皆様からお知恵とか御協力を頂ければと思っております。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

何か渡邊委員の方から追加でコメント等ありますでしょうか。

○渡邊委員 今のところは以上です。御説明いただきましてありがとうございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

では、出井委員は先ほど御発言既に頂いておりますので、まず上田委員から御発言いただいて、その後出井委員という順番でお願いいたします。

○上田委員 ありがとうございます。

私からは2点、質問というか意見になるかと思いますが、させていただきたいと思っています。

一つは周知・広報のところでウェブサイトの御報告をいただきましたけれども、ウェブサイトはこの間、大幅に改善されたと思います。その御努力につきまして御礼申し上げたいと思います。また、現在の紛争解決サービスの利用者の多くはウェブ上で情報を収集することも多いと思いますので、この点は引き続き前進すべきと考えております。

私は非常に怠惰な人間なので、何事もウェブ上で何とかしたいと常々考えておりますが、例えば現在のかいけつサポートのウェブサイトのトップページを見ますと、ボタンのようなものがあるが、押してもボタンではないとか、これは検索ワードかなと思って検索ワードとして入れると実は何もヒットしないとか、そして何か言葉を換えて紛争解決事業者が出てくるまで検索を行い、ホームページをクリックするとその機関のトップページが出てきて、どこに相談窓口があるかは分からないというようなことも、実際に試してみて経験しました。かいけつサポートのウェブサイトについては、引き続きユーザビリティの向上を目指すことが望ましく、また認証ADRのウェブサイトのデザインについても、例えば使いやすいウェブサイトにするような何らかのガイドラインなどがあってもいいという感じがいたしました。これが一つ目です。

二つ目ですけれども、基本方針との関係で申し上げますと、様々な取組を法務省、それからワーキンググループの皆様でかなり手いっぱいに取り組まれているかと存じます。そして、現在の推進体制を考えますと、法務省の方に取りまとめを頂きつつ推進会議と二つのワーキンググループという体制がメインだと思いますけれども、何となく今回の御報告を拝聴いたしますと、ちょっと手いっぱいというか、手が回らないところも出てきているのかなという感じがいたします。

それで、基本方針の10ページの3の推進フォローアップ体制というところでは、必ずしも現在の体制を念頭に置いて記載がされていたわけではなく、もしかしたらもう少し幅広い研究会レベルの動きであるとか、そういうものも考えられていたのかなと考えておりますので、今後の進め方の重点取組事項との関係にもよるかと思いますが、例えばもう少し新たな推進体制を追加するであるとか、そういうことも検討すべきかと感じました。

私からは以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

ウェブサイトについて、現状のかいけつサポートのサイトでまた改善の余地があるのではないかという具体的な御指摘も頂きましたし、他に認証ADRのウェブサイトの作り方についても、もし一般的な形でこういうところが問題があるということがあれば、それはガイドラインを作るということも考えられるのではないかというお話もあったかと思います。

また、基本方針の実施に向けた体制について、現状では手一杯になっているのではないかと、何かもう少し体制を充実させることが考えられないかという御指摘を頂いたかと思いますが、これらについて事務局から何かございますでしょうか。

○石田参事官 事務局、石田でございます。ありがとうございます。

ウェブサイトの作り込みにつきましては、私自身も同じような感想を持っているところがございます。限られた予算の中で精一杯やっているんですが、特に紛争を抱えてこのページにたどり着いた人がさらに検索してみたいと思えるような作り込みをしていければなというふうに考えております。事業者のウェブサイトの作り方が検索にもつながってくるのかと思いますので、その辺りも法務省としてどういった用語でヒットするのかといったところを情報提供するなどして、より利便性の高いサイトにしていければと思っております。

御指摘のとおりODRの推進を法務省は限られた人数、マンパワーと予算でやっているんですが、手が足りてないという御指摘はそのとおりかと思えます。おそらく法務省だけで取り組んでも限界があって、本来は関係機関と連携しながらやっていくということだったかと思えますが、関係機関との連携が十分取れていないという点が法務省として反省材料かなと思っております。そういう意味で、異なる枠組みでの取組の継続ということを御示唆いただきましたので、検討してみたいと思っております。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

上田委員、よろしいでしょうか。

○上田委員 ありがとうございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、出井委員、お待たせいたしました。お願いします。

○出井委員 出井です。

それでは、先ほど総論的な点を質問いたしましたので、個別の点、質問したいことはたくさんあるのですが、時間の関係上2点だけにしたいと思います。大きな点と小さな点です。小さな点からいきますかね。

国民のODR認知度をKPIとした取組の推進、④番の検討課題ということになります。

先ほどの御報告のときに、ワーキンググループにおける検討で認知度調査よりもかいけつサポートホームページのアクセス数等をKPIとすべきではないか、このKPIというのは国民の認知度のKPIという理解でよいのでしょうか、そういうふうに理解した場合に、なぜかいけつサポートのホームページのアクセス数がKPIになるのかがいま一つぴんとこなかったものですから、これはワーキンググループでどういう議論があったのか教えていただければと思います。

もう一つはちょっと大きな点になるかと思えます。

先ほどの小澤委員からの御指摘、それから渡邊委員からの御指摘とも関係しますけれども、相談とADRの連携という課題です。これは先ほどの渡邊委員の問題提起、ODRの射程をどう考えるのかと、これは別途また議論したいと思いますけれども、基本方針の脚注1のように広くODRを捉えた場合はもちろんのことですが、仮にADRを中心に考えるとしても、相談というのは案件の取込口として非常に重要になるというふうに思っています。したがって、相談との連携というのはどう考えても重要な課題だと思っております。今回お作りい

いただいたものでも全部は拾えていませんが、③、⑦、⑧辺りに出てくるんですね。

それ以外にもあったと思いますけれども、そのうち民間の相談機関への働きかけもあるのかもしれませんが、特に行政、あるいはもっと端的に言うと法テラスですね。法テラスを行政と言っていいのかどうか分かりませんが、法テラス、行政機関、さらには裁判所ということになります。裁判所はちょっと難しいかもしれないので、法テラス、あるいは行政機関とこれまで相談との連携、どのような話をしていて、どういう成果が今までのところであったのか、あるいはどこかにあいろがあるのか、その辺りのことをお聞かせいただきたいと思います。

以上2点です。

○垣内座長 どうもありがとうございました。

1点目は、認知度をKPIとするというときに認知度調査に代えてかいけつサポートのアクセス数という記載があるけれども、これでODRの認知度についてのKPIとなり得るのかという御質問、それから2点目ですけれども、こちらは相談機関との連携を強化するに当たってとりわけ行政機関、あるいは法テラスとの連携が重要となるけれども、これまでどういった取組をしてきて成果が上がっているのか、あるいはあいろがあるとすればそれが何なのかということについての御質問かと思います。

事務局からお願いいたします。

○石田参事官 ありがとうございます。法務省、石田でございます。

まず、最初のKPIとして認知度調査をどうすべきなのか、かいけつサポートホームページのアクセス数とすべきかというところで、ワーキンググループで頂いた御議論としましては、認知度調査というのは国民一般を対象にしてADRというものを知っていますかという形で調査を行っているのですが、2年連続実施したもののその数値に大きな変化が見られないと、大体ADR全体でも2割ぐらいの認知度だったかと記憶しております。正確でないかもしれませんが。なかなか変化が見られにくいところがございます。

他方でかいけつサポートホームページにつきましては、何らかの紛争に直面した方がその解決策を探すという際にアクセスすることが多いのではないかと考えられまして、かいけつサポートホームページのアクセス数もざっと解析してみたところ、インターネット広告や周知・広報の状況で大きく変動が見られるということがございます。

そういう意味で自分たちが今やっている周知・広報の取組がどう反映しているのかというのを見るときに、広く国民全体の認知度で見るとはかいけつサポートホームページのアクセス数等で見た方がより取組の成果というのが分析しやすいのではないかとすることでこのような意見が出されたと承知しております。

1点目の御質問については以上でして、2点目の点ですが、相談機関との連携、正に我々も重要と考えておりまして、これまで行政の相談機関という意味では主に自治体になりますが、取組の主となるのは地域別フォーラムとかオンライン・フォーラムで相談機関を招いて認証ADR機関がそれぞれどういったことをやっているのかというのを紹介いただいたり意見交換をしてもらうということで連携を図れないかということを考えてきました。

法テラスにつきましては、同じくフォーラムに出席いただいて認証ADRについて知っていただくということを行ったほか、コールセンターに赴いてADRについての説明というものを実施してまいりました。また、法テラスを所管しております当部の別の係ともいろいろ

協議はしているところでございます。

ただ、法テラスに関しましてなかなかADRの紹介が進まないというのは、今の実情としては、利用者側からADRについての質問があったときに案内をするという仕組みになっているようでして、利用者側からADRという発言、言葉が出なければ紹介していないということのようでございます。法テラスが行う情報提供業務の中で、一律にADRを紹介するというところに至っていないということが相談機関との連携として進んでいかない主なところかなと思っております。

法テラスからは、情報提供業務の中でやるよりも当該事案ごとに相談を受ける法テラスの相談担当弁護士がふさわしい事案があればADRを紹介していくという方が実際の利用にはつながるのではないかなという意見も頂いておりますが、弁護士の先生方のADRの認識、認知度が少し足りないのではないかなという御指摘も併せて頂きました。

御質問としては、取りあえずこちらからは以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

出井委員、よろしいでしょうか。

○出井委員 最初の点は何でそれがODRの認知度のKPIなのかなというのはぴんとこないという状況は御説明いただいても解消できない状態です。

それから、2番目の点は状況としては分かるのですが、おそらくADRを知ってもらう、ODRを知ってもらうという活動はかなりされていると思うんですね。ただ、それが連携というところまでなかなか結びつかないというところだと思います。

今のところは相談担当者、あるいは情報提供担当者から場合によっては今受け身の案内だけでも、それを積極的に紹介してもらうようにするということをお考えのようですが、それはそれでももちろんやっていくべきだとして、そもそも相談とか、それから情報提供、これをチャットベースにするとかオンラインにするとか、そういうもう少しシステムのなところを法テラスと一緒に考えていくべきではないか、あるいはそれを考えることができないのかなと、これは他の行政機関についても言えることだと思います。

なかなかこういうところを民間の事業者に働きかけても、民間の事業者はそれなりの採算というがあるので、難しいところはあるのですが、法テラスとか行政機関はその辺りは正に人力の効率化にもつながりますし、可能性はあるのではないかなと思ってお聞きしておりました。

○垣内座長 ありがとうございます。

多数挙手を頂いております、まず保木口委員からお願いできますでしょうか。

○保木口委員 ありがとうございます。

まず、最初に感想なんですけど、改めてこういう一覧にさせていただきますと限られた期間の中に随分たくさんの方に組み込んでいただいたんだと改めて実感しました。

それで、課題整理ですが、先ほど上田委員もおっしゃいましたように私ホームページのところを拝見しまして、リニューアルで大変使いやすくなったと思っております。特に検索のところは周りからも検索しやすくなったという声が聞こえております。

ただ、ぜいたくを言いますなら、ODRで手続できるところが最初に分かるといいなと思っております。不安を抱えて、ウェブで相談できたらうれしいと思っている人たちに対して、どんな人たちが幾らでどんなことをしてくれるのかということが最初に分かると安心して次

に進めるのではないかと思います。できれば一般向けの砕いた言葉でポイント紹介みたいなのが、それがさっきおっしゃっていたこの中にある動画というのに当たるのかもしれませんが、そういったものがあると具体的に入っていきやすくなるかなと感じました。

もう1点なのですが、事業者への参入支援、こちらに関しましては先ほど出井委員もおっしゃいましたようにDX対策は費用が掛かりますよね。事業者にとったら利点は分かっているけど金銭面がネックになっているのではないのでしょうか。一番いいのは金銭的な補助だろうと思いますが、そういったことは多分難しいのだろうとも思いますので、そうすると先進的に取り組んでおられて成功している事例を紹介しあうような検討会というか、別にそこは先進事例を世に出す必要はないと思うんですが、事業者間である程度情報が共有できるような仕組みがあるといいなということを私も感じました。

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。

ホームページについて、ODRが早い段階で分かりやすくすることはできないだろうかということ、それから参入支援の関係ではコストが非常に大きなハードルになるということで、コスト自体の支援は難しいにしても、先進例についてメリットを実感していただけるような形での情報共有をさらに工夫できないかという方法もお話を頂いたかと思いますが、事務局から何かございますでしょうか。

○石田参事官 ありがとうございます。

1点目のホームページの作り込みの関係ですが、今は検索条件としてODR、オンライン対応というタブにチェックを入れると検索できるということにはなっているのですが、多くの委員の皆様からフリーワードで入力しても出てこないという御指摘を頂いております。この辺りは技術的にできるのかという問題はありますが、検討していかなければいけないのかなというふうに考えております。

2点目の事業者間の情報連携という観点では、御指摘はそのとおりだと考えておりまして、現在ODRのシステムを実装している事業者の情報提供、横の情報共有というのはできないかというふうにお願いしたりはしておるのですが、事業者によっては先に入って多大なコストを掛けて作ったシステムを他に紹介するとなると営業秘密、企業秘密の部分の渡すようなことになるので、消極であるというようなお考えのところもありますので、なかなか進んでいないところがございますが、1点、今年度のオンライン・フォーラムでは実証事業で用いたシステムについて営業秘密の問題はあるんですが、そこに触れない限りでどんな利便性があるのかということを紹介いただけないかというふうに企画を検討しているところでございます。

費用の点は御指摘のとおりですが、実証事業にあるような既存事業者のものをライセンスを受けて活用していくというようなことが今の段階では考えられる方策かなと思っております。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

やや時間が押しぎみにはなってきているんですけども、続いて山田委員、お願いできますでしょうか。

○山田委員 どうもありがとうございます。

まず、先ほど来相談機関にいかにADR、ODRを勧めていただくかが話題に出ていましたが、例えば目安や基準のようなものを作って、こういったきっかけがあれば是非このADRを勧めてほしいといったような、こちらからADRのセールスポイントを具体的に差し上げるのも一つの手かもしれないと思いました。

このほか、簡単に3点です。

一つは実証実験で、コストを掛け立派なものを作っていただきましたが、文書で報告書が上がっているだけだと、ODRにこれから参入する人も、一般の方も理解が難しいだろうと思います。せっかくですので、例えばシンポジウムを開き、利用者の意見を聞き、動画をアピールして、それをアーカイブする等使い尽くすことをお考えいただけるといいかな、特に利用者の声を是非伺ってみたいと思います。

2点目ですが、先ほど認知度調査のお話が出井委員からもありました。

質問項目を見ますとADR、ODRを知っていますかという感じですが、もう少し利用意欲を喚起するような、例えばちょっとの手数で済む手続があったら使ってみたいですかとか、あるいは30日で片づくものもありますけれども、どうですかとか、そういった形でニーズを喚起するような質問でのアンケートもあり得るかなと思います。

この点は、先ほどADR機関にDXへの意欲がないとのヒアリング結果が紹介されたんですが、もし皆さんのニーズがDXであればADRを使いますということが明らかになれば、ADR機関の取組も異なってくるのかなと思います。この点、消費者庁で既にプラットフォーム上での紛争解決ニーズについての調査でポジティブな結果が出ていますので、参考になるかなと思いました。

3点目ですが、先ほど渡邊委員からも相談、交渉、調停というプレADRの部分に言及がありましたが、最初のフェーズである診断ないし情報収集も最初の入口として重要なところで、ここをどれぐらい充実化できるのかが課題だと思います。これは法情報ですので、誰がどのようなコストでどれぐらいの責任を持って収集しアップデートしていくのかは結構難しい問題と思うのですが、この辺りが充実化する目処があるのか、あるいは非常に難しいということか、その辺りの御感触を伺えれば有り難いと思います。

以上です。すみません、長くなりました。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

相談機関との連携に関して、具体的な紹介のガイドラインというのでしょうか、そういったものも提供できるとよいのではないかというお話がありまして、それから御質問として実証実験の結果についてももう少し多角的な活用が考えられないだろうか、シンポジウムの開催とか、特に利用者の声が聞けるような形でもう少しこれを生かせないかというお話を頂きました。

それから、認知度調査との関係で消費者庁等でも類似の取組があるという御紹介を頂きましたけれども、利用意欲を喚起したり、あるいは利用意欲について確認することができるような質問というものも考えられるのではないかと、そうするとその結果によってはADR機関、その他の事業者の参入を促進する効果も期待できるのではないかというお話、それからプレADRの段階について、法情報の提供ということになるので、難しい面もあるかもしれないけれども、ここはどういった形で強化を考えているのかということについて御質問頂いていたかと思いますが、事務局からお願いできますでしょうか。

○石田参事官 事務局、石田でございます。ありがとうございます。

3点御意見頂いたところで、まず実証事業の結果をもっと活用をするという点については、今年度のオンライン・フォーラムで先ほど申しました実証事業のシステムの紹介を動画、ビジュアル的に分かりやすい形で行えないかと考えております。

あわせて純粋に利用者というアンケート結果で御報告しているとおりなんですが、実際手続を行った弁護士さんたちにどういった点がやりやすかった、難しかったといった辺りを話してもらうということをODRの研修の一環としてやっていけないかというのはぼんやり考えているところですが、これから調整するという形になります。

2点目で認知度調査の在り方につきましては、御指摘を踏まえてよりよいものを行っていただければと思っておりますが、現状の単に認知度を測るというだけですと費用ばかり掛かって余り変化が見られず、我々も自分たちの取組のよるすが分かりづらいというところがございしますので、頂いた御意見を踏まえて更に検討したいと思っております。

最後の点が非常に難しい御指摘だなと思って伺っておりました。

理想としては、あるいはチャットボットのような形で紛争に応じて手続案内ができるようなシステムをどこかで持つとか、そういうことも考えられるのかなと思っておりますが、費用とかの問題で現時点でめどが立っているという状況ではございません。事業者がやる場合には弁護士法等との問題がどうしてもあるとは思っておりますので、その辺りの問題を一挙にクリアできるとすれば弁護士会の取組等も併せて注視していきたいと思っております。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

田中委員でしょうか、挙手されていらっしゃいますでしょうか。

○田中委員 ありがとうございます。田中です。

これまでの質疑応答を踏まえて意見を二つ申し上げたいと思います。

まず、一つ目、先ほどからお話の出ておりますKPIとしてかいけつサポートホームページ、これの閲覧数を確認するということなんですけれども、確かに紛争ターゲットを絞って、そこに向けて集中的に広報を行い、このウェブサイトへ誘導するというのは確かに広報としてはいい方法かなと思っております。ただ、こういう方法だと広報を行った時のみの一過的なものになる可能性もありますので、KPIとする際には時限を区切ることなく、長い目でこのアクセス数を検討されてはどうかと思います。また広告に頼らないKPIも検討されてはどうかと思います。

ウェブサイトについては、先ほどから裁判所と一緒にやってはどうかということも出ておりましたけれども、これについては法テラスとの連携も考えられるところだと思います。

続いて2点目、私も相談からADRの流れ、これは非常に重要だと思っております。ただこれについては議論すべきことが先ほど弁護士法との関係もありましたけれども、これ以外にも公平性に対する問題がかなりあると思っております。今ある相談からADRにつなげている成功事例として金融ADRがあると思うのですが、ここの相談機関はかなり公平性に気を配ったうえでADRとの連携をしているとの認識ですので、この部分についての議論を十分していただきたいと思っております。そうすると、当面、やるべきところとしては行政機関、法テラス、こういった公平性が確保されているところから始め、公平性の問題についてはさらに議論を進める必要があるのではと思っております。

○垣内座長 どうもありがとうございました。

K P I の点、これは一過的なものでなく長期的な視野で見ていく必要があるという御指摘、それからウェブサイトの法テラスとの連携も考えられるのではないかということ、それから相談との連携について公平性の問題もあるので、金融ADRなどの取組も参考にしつつ慎重に検討する必要があるのではないかという御意見を頂いたかと思います。

時間が押しているかと思いますが、まとめて順次御発言を頂いて、その後もし事務局から何かあれば簡潔な形でコメントを頂ければと思います。

それでは、佐成委員、小澤委員、渡邊委員の順で御発言を頂いて、議事としては次の議事に進むということにさせていただきますでしょうか。

では、佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 佐成です。どうもありがとうございます。

お話を伺っていて2点思ったことがございます。かいけつサポートのアクセス数をK P I にすべきかという議論が出ているわけですが、K P I にするかどうかというのは別にしまして、アクセス数はイベントの発生とか、そういう環境変化にかなり依存して変動するので、モニタリングには非常に効果的だと思っております。K P I にするということが自体を必ずしも私は意図していませんけれども、こういったような環境変化、つまりイベントが起こったとか、そういう時系列でもうちょっとアクセス数をこの推進会議にも紹介していただくということを是非お願いしたいなというのが1点です。

それから、もう一つは先ほどODRの紹介の動画に関してお話がいろいろ出ておりましたが、これについては5番の紛争解決事例の見える化ということで、公開方針の指針を策定すべきじゃないかという議論もあるわけですから、動画を作成するのであればそれとの整合性をしっかりと取って欲しいということです。公開方法の指針に沿って動画も作成していただきたいなと思います。動画は作成したけれども、必ずしも公開方針の指針と整合性が取れてないというのはちょっと困るなということを感じた次第です。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、続いて小澤委員、お願いいたします。

○小澤委員 ありがとうございます。小澤です。2点だけ意見だけです。

19ページのモデル手続規程の作成、これについては既存のADR認証機関が例えば相談フェーズや調停段階の事実整理のフェーズにおいて一部チャットを取り入れて、調停期日は対面、又はウェブ会議とするようなハイブリッド型のような導入も重要ではないかと考えていますので、そのような場合に資するモデル手続規程があるといいのではないかというのが1点、2点目は26ページの実証実験なんですけれども、ODRの魅力の一つに迅速性があると思うんですが、報告書によると相談、調停ともに比較的天数を要した印象がありますので、この点がシステムに影響を受けたのか、無償提供であったからなのかというところが気になっていますので、そういったこともまた分析していただけると有り難いと思いました。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

それでは、渡邊委員、お願いできますでしょうか。

○渡邊委員 よろしくお願いいたします。

最後に先生方の議論を受けてコメントをさせていただければと思っております。

まず、今回の御説明の中で、認証ADRの方にODR化、オンライン化の意欲があまりないのではないかなというお話があったと思います。そのような状況も鑑みますと、今後は行政が主体となってODRを推進していくところをより強化していく必要があるのではないかと考えております。

といいますのも、先ほど石田参事官からも営業秘密の問題があり、なかなかプラットフォームを開示できないという問題ですとか、山田委員からも法情報をどこが扱うべきかという御指摘がございました。また、出井委員、他の委員の先生方からも法テラスと連携をしていくことでそのような問題が克服できるのではないかなという御意見もございました。ですので、法テラスや行政の機関と連携をしながら、まずは入口の診断ツールを作っていくことを真剣に考える時期に来ているのではないかと考えています。

といいますのも、診断ツールというのはAIの活用可能性が一番高いところと認識しておりますので、AIのODRへの実装を、法律相談等をデジタル化する中で実施していくこともできるのかなと。他方で、これまで予算の問題ですとか省庁の管轄の問題等についても御発言があったところですので、例えばですけれども、新たな政策が実施されていくときにADR、ODRというものをまずは入口として、問題が生じたときの受皿として設置していくという方法もあるのかなと。そのような形で捉えていきますと、今の予算ですとか管轄の問題というものも克服していくことができるのではないかと感じていたところでございます。

最後コメントでした。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、田中委員、佐成委員、小澤委員、渡邊委員からそれぞれ御意見を頂戴しているところですので、何か今の時点で法務省の事務局からございますでしょうか。

○石田参事官 ありがとうございます。

1点、小澤委員から御指摘があった実証実験の課題につきましては、今年度後半に実装・AIワーキンググループで実証実験の問題点、課題を検討する際に御指摘の点も踏まえて検討してまいりたいと思います。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、頂いた御意見についてはそれぞれ踏まえて検討が必要なものは検討いただくということかと思っておりますけれども、議事としては次に進ませていただきたいと思います。

次の議事ですけれども、今後の重点取組事項についての意見交換をお願いしたいということですが、まず意見交換に先立ちまして事務局から今後の重点取組事項について御説明をお願いいたします。

○石田参事官 事務局、石田でございます。

資料2に基づきまして、重点取組事項に関して法務省から御説明させていただきます。

まず、取組事項の進め方に関しては、これまでの取組の進捗状況を踏まえまして、基本方針に掲げられた事項全てに総花的に取り組むというよりは、重点的に取り組むべきものを取り上げ、それに注力をしていくという進め方で行っていきたいと考えているところでございます。

その大きな枠組みとしまして、法務省から2点御提案を申し上げます。

1 点目は認証ADRを中心とした民間ADRにおけるODRの推進の取組でして、2 点目はODRの社会実装に向けた各方面への周知の取組となります。

1 点目の認証ADRを中心とした民間ADRにおけるODRの推進について御説明いたします。

次のスライドです。

法務省としては、基本方針にあるとおり、制度設計の自由度の高い民間型ADRにおけるODR導入を進めるべく、その前提としてADRの認知度を向上させるためにADRに関する周知・広報というのを行ってまいりました。もっともADRの認知度向上を待ってODRを推進するというのではなく、今後はODR自体やその利便性を強調した周知・広報を行い、ODRの魅力を感じてもらうことによって認証ADRを含むADR全体の認知度も向上させていくという手法に切り替えていくべきではないかと考えております。その際、現状では認証事業者を始めODRの担い手側の実装が進んでいないという点が問題となりますので、事業者等のODR実装を同時に進めていく必要がございます。

事業者のODR実装につきましては、これまでODRの定義についても様々な御意見を頂いているところですが、事業者がプレADRを含めてODRのプラットフォームまで一足飛びに整備をするというのは現実問題として難しいと思われることから、まずはウェブ会議や市販のチャットアプリ等のデジタル技術を活用するということから支援し、段階的にODRの実装を進めていければと考えております。

周知・広報の取組内容としては、ODRの利便性全般を広く伝えるということが考えられますが、より具体的な紛争に直面した当事者を想定した取組というのも併せて行ってまいりたいと考えております。先般、共同親権制度の導入等を内容とする民法改正の附帯決議にADRの利便性向上が盛り込まれた点も踏まえまして、例えば養育費等の家事紛争において幅広い紛争解決手段を提供するという観点から、家庭裁判所の調停とは異なる選択肢としてチャット等を活用したODRの活用可能性というものを周知・広報することができないかと考えております。また、法テラス等の関係機関に養育費等の家事紛争のトラブルについて相談に来た方にODRの制度を案内してもらうといったことも考えております。

このような取組を通じて民間型ADRでODRを推進するというにより、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でODRの推進基盤を整備していきたいと考えております。

次のスライドです。

この点に関する基本方針の取組事項としては次のとおり取り組みたいと考えております。

まず、②の「集中的な周知・広報」、③の「企業の苦情担当者、相談員等のODRに対する理解の増進」、⑩の「ODR機関間の横連携の促進」、⑬の「チャット型ODRに必要な技術・デザイン関連情報の提供」として大きく3点ございます。

まず、1 点目が今年度のオンライン・フォーラムのプログラムに実証事業で用いたシステムの紹介や市販のチャットアプリを活用したODRに関する情報等を盛り込むということ、それから2 点目として相談機関等にODRを知ってもらうための広報活動を行うこと、3 点目にODRをまだ導入していない事業者に対してODRの実装を促すための周知活動を行うこと、これらを考えております。

そのうちの後ろの2 点、相談機関やODR未実装の事業者向けの周知・広報活動に関しま

しては、⑥の「ODR紹介動画の提供」としてウェブ会議型やチャット型のODRの流れ等を案内する動画を作成して、それを広報媒体として配布するといった方法で案内を行うことを考えております。

それから、⑤の「紛争解決事例の見える化とODR機関検索の利便化」としましては、事例の公開等に関する課題をクリアした上での話となりますが、どのODR機関に申込みをすればいいのか、利用者の方にとって判断材料となる情報をかいけつサポートホームページに盛り込むことを考えております。

また、⑦の「相談機関等からODR機関への紹介ルートの確立」としては、法テラスや家庭裁判所等といった機関に働きかけを行っていくことを考えております。

⑫の「ODR利用時の費用負担への対応」としては、現在着手しておりますかいけつサポートホームページ上にADR、ODRを利用する際の費用補助を行っている自治体の情報を掲載するという取組を引き続き行っていきたくて考えております。

それから、⑯の「モデル手続規程の策定」としては、チャット型ODRのモデル規程を策定しまして事業者の支援につなげるということを予定しております。

なお、この際に作成するモデル規程につきましては、市販のチャットアプリを念頭に置いて考慮すべきセキュリティ基準や秘密保持に関する事項を盛り込むことも予定しております。

長くなりましたが、以上の事項について（１）として重点的に取り組んでまいりたいと考えております。中には実施済みとなっているものもございますが、継続的な取組として行ってまいります。

１点目の「認証ADRを中心とした民間ADRにおけるODRの推進」については以上となります。

続きまして２点目の「ODRの社会実装に向けた周知活動」についてです。

ODRの推進については、対象を認証ADRに限定すべきでないという御指摘を頂いておりますので、これを踏まえまして認証ADR等の民間ADRに限定することなく、ODRの社会実装に向けた周知活動を行ってまいります。その際には法務省の所管にとらわれ過ぎずにODRの活用可能性のあるところに必要な情報を届けていきたいと考えております。このような取組を通じ、いつでもどこでも誰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の実現に向けた基盤強化という基本方針にあるところを行っていきたくて、このように考えております。

基本方針の取組事項としては、次のとおり取り組みたいと考えております。

まず、③の「企業の苦情担当者、相談員等のODRに対する理解の増進」、⑮の「デジタル・プラットフォーム事業者への働きかけ」としましては、デジタル・プラットフォーム事業者を始めとして、ODRの実装可能性のある関係機関等にODRに関する情報を提供するということを予定しております。その際⑥の「ODRの紹介動画の提供」におきまして、ODRが社会実装される場合のイメージ動画というものも併せて作成した上で、これを⑳の「世界最先端のODR技術の調査研究」及び㉑の「官民連携によるODR実証実験」、これら既に行ったところの成果物である各報告書とともに、かいけつサポートホームページ上でODR関連情報として掲載し、参照してもらうことを予定しております。

また、㉒の「AI技術の活用に向けた倫理・制度の在り方」に関し、現在ワーキンググループで行っている議論につきましても今後同じページに掲載し、併せて情報提供していくと

いうことを考えています。このようにかいけつサポートのホームページにおいてADR、ODRに関する情報も広く掲載し、さらなる情報基盤整備に取り組むということを予定しております。かいけつサポートホームページを充実させることで今後のODRを促進していくと、そのための足掛かりになるのではないかと考えております。

なお、取組実績の④でワーキンググループからあった意見に触れまして、今後かいけつサポートのホームページのアクセス数を主なKPIとして取組を進めていくことができないかと考えております。認知度調査は令和4年、令和5年と連続して行ってきたのですが、毎年行っても余り変化が見られなかったところもあり、例えば3年に1回程度と少し頻度を落として継続して実施をしていくと、経時変化を見ていくということは進めつつ、その分毎年実施しないということによって少しでも浮いた予算を例えばニーズの調査といった今後のODR推進に資する分析材料となるようなものに充てていければと考えている次第です。

以上が重点取組事項に関する法務省の御提案となります。

なお、中期目標を中心としまして、今申し上げたところで触れてこなかった未着手、未実施となっている取組事項もございます。これらの実施につきましては可能な範囲で取組を進める予定ではございますが、先ほど御説明したとおりこちらの重点取組事項の方に優先度を高く設定して取り組んでまいりたいと考えております。

重点取組事項については以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございました。

先ほど来御意見等を頂いている点と重なる部分もあるかと思えますけれども、ただいま御説明を頂きました重点取組事項等について御意見、あるいは御質問などありましたらお願いできればと思います。

それでは、佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 今回重点項目ということで資料を出していただいたんですけれども、推進会議として今後モニタリングしていく上で見えにくいなと思ったことがあります。先ほどもお金が掛かるとか予算が足りないとかコストが掛かるという話があったわけですが、これは民間事業者の経営でもヒト、モノ、カネ、の配分は常に問題となります。法務省としてもリソースが、つまりヒト、モノ、カネが限られているという中でどのような配分をしていくのかというところがあるわけですが、これがモニタリングする上で若干見えにくいなというところがあるんですね。

確かにある程度フリーハンドで法務省としても執行したいというのは理解できるんですけれども、推進会議の方にもここに6割とかここに4割とか、ある程度そういったものがないと、モニタリングは難しいと思います。私も社外取締役などで、会社経営に携わっておりますが、予算配分というのは施策を実行する上で極めて重要な大前提ですから、ヒト、モノ、カネをどう投入していくのかというところがモニタリングの肝になります。その意味で予算配分の情報もある程度は必要かなと感じています。デジタル化は難しいかもしれませんが、その辺りを御検討いただけないでしょうか。別に法務省の手足をいたずらに縛るつもりはないですけれども、その辺りを見える化できないかなというのが1点です。

それから、もう一つは、今年の4月から朝ドラが結構ブームになっていて社会現象になっているところがあり、ちまたでもあまり調停とか、そういうものに関心のない方でも話題にしているケースが非常に多いわけです。そういう意味でうまくこのブームにもちょっと乗っ

けられないかなというところがありますので、その辺りも御検討いただけないかなというのが2点目でございます。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

財源を含めたリソースの配分の見える化についてどうかということ、それから朝ドラのブームを活用できないかということですが、何か事務局からありますでしょうか。

○石田参事官 ありがとうございます。

予算の配分につきましては、公開できる情報が全体の中で限定されているというところもあって、どんなふうに御説明できるかなというのを今御質問頂きながら考えていたところでございます。検討させていただくというところになりますが、いろいろ制約もございます。

社会の関心を呼ぶようなドラマ等にかけて周知・広報を行っていくべきじゃないかという御意見はそのとおりかと思しますので、何らか考えていければと思っております。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、田中委員、お願いできますでしょうか。

○田中委員 ありがとうございます。田中です。

では、2点コメントさせていただきます。

まず、(1)「認証ADRを中心とした民間ADRにおけるODRの推進」という目標について、「認証ADRを中心とした民間ADR」という文言はどうしても限定になってしまうと考えております。この活動というのはADRやODRの裾野を広げていくという活動ですので、あえてここで限定をする必要はないと考えます。ADRには、行政型ADR、産業型ADR、民間の中でも認証ADRと様々ありますので、対象を限定しないで広く活動した方がいいというのが私の意見です。

続きまして(2)のODRの社会実装に向けた周知活動の中の⑮、デジタル・プラットフォーム事業者への働きかけという点です。デジタル・プラットフォームの一般の利用は進んでおり、紛争もこれにつれて増えていると想定されます。また、デジタル・プラットフォームをまさに提供している事業者であれば、ODRにはかなりなじむのではと認識される場所です。にもかかわらず、現状としてODRの実装はこの分野でも全く進んでいない。その現状に対し、なぜ進んでいないのかというところを検討されてから具体的な対応をする必要があると思っております。この理由がもしODR、ADRに関するコストであるとするならば、コストを誰が負担するのが公平なのだろうか、例えば金融ADRのように事業者が負担すべきものではないのかとか、そういったことの検討も必要ではないかと思います。

○垣内座長 ありがとうございます。

(1)の取組について、認証ADRを中心とした民間ADRという限定的な捉え方よりも行政型等も含めた広い捉えの方がよいのではないかと、あるいは(2)の取組の関係でデジタル・プラットフォーム事業者への働きかけについて、現状の原因が何でどういう対応ができるのかということについて御意見、御質問頂いているかと思いますが、事務局から何かありますでしょうか。

○石田参事官 ありがとうございます。

事務局としましては、基本方針に自由度の高い民間型ODRをまずはというふうにござ

ましたので、民間型ということで認証ADRには限りませんが、弁護士会ADRと足並みをそろえてこの（１）の取組を行っていきたいと、また行政型ADRもODR化を進めていくというのが重要なのは間違いございませんが、それについてはこの（２）の中で行政型ADRを所管する官庁等に働きかけを行っていくということで実現していけないかというふうに考えております。

２点目のデジタル・プラットフォームでのODR実装が進まない原因について、私が仄聞するところでは、苦情の申立てがあった場合に直ちに返金をして処理をしてしまうということが現状多くなっているためにODR、調停等には至っていないというようなお話を聞いておりますので、その辺りを原因を分析しながら検討していきたいと考えております。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、続いて上田委員、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。

先ほど御紹介いただきましたデジタル・プラットフォームのお話も大変興味があるのですが、それはさておき、今御紹介いただきました重点取組事項そのものにつきましては、総花的に着手するのではなくということについては賛成でして、全体的な方向性についても異論はございません。

その上で、幾つかの事項に関わり既に複数の委員の先生方からも御意見が出ておりますけれども、この重点取組の大枠を変える必要はないかと思っておりますけれども、先ほども議論に出ました基本方針の２ページのいろいろなフェーズのうち、検討から相談辺りのやや前の方にできますれば重心を置くことができると考えております。

委員の皆様にとっては釈迦に説法になりますけれども、ADR論にとっては社会紛争のどのぐらいが実際に相談にまで至り、そしてその相談件数のうち何％程度が交渉や調停へ接続するのかというピラミッド型、又は漏斗型のイメージを前提に、場合によっては実証的な数字も交えつつ検討すること多いと理解しています。そうするとODRの利用件数というのは結局、最初のアクセスに当たる相談等の件数や、そこでの成功体験に依存するという側面もあるように思います。

具体的には、例えば既に渡邊委員からも御提言があったように、法テラスにおける診断ツールの導入検討等あるかと思っておりますけれども、私としてもそういう何らかの取組をこの重点取組をどこかに関連して御検討いただければと考えております。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

特に早いフェーズに少し焦点を当てた取組が重要になるのではないかと御指摘を頂いておりますけれども、この点については何か事務局からありますでしょうか。

○石田参事官 御指摘を踏まえまして、できることを考えてみたいと思います。

ありがとうございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、渡邊委員、お願いいたします。

○渡邊委員 御説明ありがとうございます。

私も上田委員と同じく基本方針に書かれていること、全体の総論的なところについてはこ

れでよいのかなと思うのですが、先ほど田中委員からも御指摘がありましたように、（１）のところを「認証ADRを中心とした民間ADR」としてしまうとやや限定され過ぎてしまうのかなという印象を持ちました。

また、これも上田委員がおっしゃっていたことですが、診断フェーズのところまでより広げていくことが重要だと考えます。この検討会の中でもそのような議論をこれまでしてきているわけですが、外からこの議論を見ている方からすると、このような資料を見て状況を把握するということになりますので、そのようなことがもう少し言及されていてもよいのかなと思いました。

参考までに、診断ツールが重要ということについて、海外の実績なんかを見ますと海外調査研究をしたカナダのCivil Resolution Tribunalなども実際の申立件数に対してソリューションエクスプローラーという診断機能の利用件数はその７倍ぐらいになります。２０２０年からオーストラリアが運用を開始しているAMICAという離婚のODRプラットフォームがあり、オンライン交渉の機能を提供するサービスがありますが、これは４年間で１万件程度の利用がありました。

ただ、それに対して２０２３年、ちょうど１年半ほど前ですけれども、AMICA ONEという紛争当事者一方のための情報提供ツール、診断ツールの運用が開始されました。離婚するとなった際の財産分与額など金銭的な面を診断するツールなのですが、こちらは１年半で１万７、０００件の利用があったということなんですね。この数字を見ても診断ツールの方が利用件数が多く、診断ツールがあるからこそ次の申立てにまでつながっているということが海外の事例などからも見えてくるのかなと思います。

そのように考えますと、今回の重点取組事項の中で世界最先端のODRの技術の調査研究というものが入っておりますけれども、カナダだけではなく他の国にもさらに視野を広げて、もう少し具体的に調査をしていくと、利用に関する統計データなども御提供いただけるのかなと思います。

それと、もう１点最後に先ほど石田参事官から共同親権に関するところでADRの利用の促進が入っているという御説明がございましたが、他に附帯決議に入っている部分でもODRのプラットフォームを使うことで、諸問題へのソリューションとして提案できるものがあるのではないかと見受けられる項目があります。

例えばですけれども、６項を見ますと共同養育計画の作成を促進する事業の実施が記載されています。これに関しては既にAMICAがこのような機能を提供していますし、他にはアメリカの企業などでも参考になるようなビジネスを展開しているところがあったりします。

また、７項にはドメスティック・バイオレンスや虐待への懸念が示されているわけですが、運営機関側が利用できる簡易診断ツールが既にアメリカなどでも開発されていて、こういったツールを家庭裁判所やADR機関が使っていくことによって、全てを探知することができるわけではないにしても、重大な事案をある程度仕分けすることができます。このような簡易ツールを一時的に使うことができると、懸念されているような家庭裁判所の業務負担の増大に対するソリューションにもなるのではないかと考えています。

他にも海外の離婚関係のウェブサービスが提供している事例などを見ていきますと、いろいろな工夫の余地があるのではないかと感じているところでして、さらに海外の情報収集をして関連機関に情報提供をしていくとよいのではないかと思います。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

基本的には診断ツールの活用可能性について、海外の事例も踏まえて御示唆を頂いたところですし、それと今般の共同親権の導入に伴う附帯決議の中で複数の項目でそういった手法が活用できる場所が見受けられるので、そういった取組を行っていく、周知、情報収集、提供ということが考えられるのではないかと御示唆を頂きましたけれども、今の点について事務局から何かありますでしょうか。

○石田参事官 御指摘いただきありがとうございます。

頂いた情報、海外の事例等も参考にしつつ、法務省としてできることを考えてまいりたいと思っております。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、出井委員、お願いいたします。

○出井委員 出井です。

今、渡邊委員がおっしゃったことの関連から最初に入りますが、海外の実情、これはたしか昨年の3月にODR協会に委託して行った日本における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が1年ちょっと前のものとしてはあります。1年たっているので、このアップデートもしなければいけないのですが、この辺りの海外の状況を是非推進会議でもきちんと議論をしていただきたいと思います。

今回の項目の中では⑩番に入っていて、⑩番が世界最先端の技術と技術に特化しているようにも見えますが、ただこの調査研究報告書を見るとODRをどういうふうなスタンスで推進していけばよいのかということについてのそういうスタンス的なことも述べられておりますので、是非これは推進会議で一度議論すべきではないか、さらに言うと先ほど渡邊委員からもあったようにそのアップデート、これも必要だと思います。それがコメントの1点です。

それから、2点目は私も前半のところで申し上げましたが、何人かの方から既に御指摘があったように、プレADRステージというんですか、情報収集とか相談、診断、それからさらには当事者間交渉と、それらのステージの方にも目を向けた活動が取組が必要ではないかというふうに思います。これは何回も議論されたことなので、繰り返しませんけれども、ここがODRで何を想定するかということにも関わってくるわけです。これはほぼこの推進会議ではコンセンサスになっていると思いますので、ADRフェーズだけには限らない、ADRフェーズのオンライン化、調停のオンライン化には限らない。さらにはADRフェーズだけのチャット化には限らないということは、この推進会議のコンセンサスとしてそういう前提で今後の推進策を議論していくべきであると思っています。

特にそういうふうに考えると、先ほど申し上げたようにもちろん民間事業者でそういうところが出てくればいいのですが、そこに働きかけるといっても難しい問題があるので、これも私を含め何人かの方から指摘があったように、法テラスとか行政機関、そういう既に法的紛争のニーズがあるかもしれない、あるであろうところ、そういうところから入っていくのがよいのではないかと。

私も含めて、この推進会議のメンバーはニーズを掘り起こしていくということについては

間接的な知見しか有しないので、本当にそういう意味でアイデアを申し上げているだけなので、実際にやってみたらいろいろな壁があってできなかったというのはあるのかもしれませんが、しかし入り口はそういうところではないか、法テラスとか行政機関ではないかというふうに思います。

そうしますと、これも何人かの方から御指摘があったように、今後の重点取組事項の（１）で認証ADRを中心とした民間ADRにおける、この限定は不要ではないか、むしろ有害ではないかと思っています。もちろん認証ADRというのは法務省司法法制部の所管なので、書かれているのかもしれませんが、認証ADRを中心とすることによって何か認証ADRでどんどんいろいろな物事が進むということであれば意味があるのですが、この２年間、それからこの重点取組事項を見ても認証ADRだから進むということはないと思いますし、また民間ADRだから進むということもないように思います。したがって、ここは何人かの方の御指摘があったように、ADRを中心に考えるとしても別に認証とか民間には限定しないということで考えていただければと思います。

ただ、大事なのはあくまでもADRを中心とするということにあるのではなくて、その前の情報収集、相談、交渉等を一体として捉えたもの、一体として捉えるという意味はADRまで最後まで完結しないと意味がないということではなくて、情報収集だけで終わるのももちろんあっていいし、交渉だけで終わるのもあっていいわけです。しかし、そちらの方に目を向けないと司法アクセスの抜本的な改善という大きなODRの目的、これは達成されない。ADRのオンライン化とかADRのチャット化、これだけを考えていては駄目だということは改めて申し上げておきたいと思います。

最後に１点だけ具体的な点で、今回絞っていただいたのはいいと思います。私の見たところだと、重点項目から外れたのが項目で言うと①、⑧、⑨、⑪、⑭、⑰、⑱、それから中期の⑳、㉓、㉔、㉕だと思います。

本当はそれぞれなぜ落としたのか、これは既に達成したものもあるでしょうし、あるいは重点項目としては落とすけれども、引き続きローキーでフォローアップするというものもあるでしょうし、あるいはこれはここでやめたというものもあるでしょう。本当はそこを個別に説明いただきたいのですが、時間もないので、１点だけ⑧については果たして重点項目から落としてよいのかどうか、先ほど申し上げたように相談との連携というのは重要な項目なので、⑧はそのままでもなくてもいいので、⑧の中身に書かれていることは追求すべきではないかと思っております。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございました。

海外の実情、あるいはプレADRステージの重要性、（１）の取組における限定についてどうかということですか、項目のうち⑧の位置づけについても発言いただきましたけれども、法務省の方から何か今の御発言についてコメント等ありますでしょうか。

○石田参事官 ありがとうございます。

基本方針で民間型ADRを中心にODRの利便性を皆さんに知ってもらおうというふうな枠組みでしたので、法務省の所管事項でもあるため（１）を設定しました。ただ、民間ではなかなか限界があるのではないかとこの２年間取り組んできて分かってきたところもございいますので、御指摘を踏まえてその機関、あるいは今相談ということで担当されている

法テラスとか、あるいは弁護士会の法律相談なども含めて少し視野を広げて取組をやりたいというのを（２）の中で考えておりますが、検討してまいりたいと思っております。

⑧につきましては当然必要と思っておりますので、やっていきたいというところでございます。

⑧につきましては、今年度実装・ＡＩワーキンググループで実証実験の結果を検討する中で併せて検討してまいりたいと思っております。

以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございます。

私の進行が行き届きませんで、既に予定の時間になっているということで、今特に追加で挙手は頂いていないように思いますけれども、御意見についてはおおむね頂けたと考えてよろしいでしょうか。

では、渡邊委員、お願いします。

○渡邊委員 最後実証実験というお話がございましたので、御検討いただきたいのですが、実証実験は継続的に行われてこそ意味があるものだと思います。単年度でやって次の年に検討、その結果に合わせて次の実証実験をやっていくというのではスピード感としては遅いのかなと感じております。行われた実証実験の検証と次の計画というのは同時進行的にでもできるものだと思いますので、その点につきまして今後の重点取組の中でも是非御検討いただければと思ひまして発言させていただきます。

あと出井委員から御発言があったことに関しましては私も賛成です。そのことを一言申し上げたいと思います。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

では、出井委員、お願いいたします。

○出井委員 今、渡邊委員がおっしゃった実証実験に関することを言おうと思っていたのが一つと、それからもう一つ２０２２年３月の基本方針を踏まえてこの推進会議をやっているわけですが、改めて申し上げておきたいのがここで示された基本方針をずっと墨守するというのではなくて、途中で見直すこともありだと思ふんですね。前回も発言したかと思いますが、まず民間事業者ということでこの基本方針に書かれているので、今回の重点取組事項もこういう構造になっているんだという御説明ありましたが、正にそこなんです。そこがまず民間事業者ということで本当にいいのでしょうかと思ったところでございますので、是非御検討いただければと思います。

○垣内座長 どうもありがとうございました。

それでは、重点取組事項について、大きな方向性としてはよいのではないかという御意見も複数頂きましたけれども、他方で特に（１）の重点の置き方についてこれでよいのかと、基本方針そのものの在り方に立ち戻って考え直す必要があるのではないかといった方向の御意見も頂きました。

個別的な点についてはさらに様々な御意見も頂いたところですので、そういった御意見を踏まえて事務局には引き続き今後の取組については検討いただくということになるのかと思いますけれども、本日の意見交換ということにつきましては、時間も過ぎておりますので、以上ということにさせていただきます。最後に事務局からの事務連絡等ございましたらお

願いできればと思います。

○石田参事官 事務局、石田です。

今回のODR推進会議につきまして、詳細の日程はまだ決まっておりませんので、具体的な日程等を改めて調整させていただきます。皆様御多忙のところ恐縮ですが、御参加いただけますようよろしくお願いいたします。

また、今年度も引き続き12月1日からADR週間、ADRの日に関連するイベントを実施する予定ですので、御参加の皆様におかれましても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きますよう御協力をお願い申し上げます。

事務局からは以上です。

○垣内座長 ありがとうございました。

それでは、以上をもちまして予定していた議題を扱うことができましたので、本日の会議につきましてはこれで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誠にありがとうございました。

—了—