

## より魅力的な ODR (Online Dispute Resolution) の実現を目指して

### チャット等を活用した ODR のご提案

令和 6 年 1 月 法務省司法法制部審査監督課

今日のデジタル社会では、メールやチャット、フォーム入力等で手続を行うことができるサービスが日常に溢れています。この間、裁判所でも訴訟や調停等手続についてデジタル化が進められており、改正法下ではウェブ会議による期日の実施のほか、オンラインでの申立てや書類の提出も可能となります(民事訴訟は令和8年5月、民事・家事調停は令和10年6月までに施行予定。)。

こうした時代にあっても、なお、ADR の魅力である手続の柔軟性や簡易・迅速性を感じてもらえるよう、ウェブ会議よりもさらに一步進んで、メールやチャット等を活用した、より利便性の高いODR を実施してみることをご提案します。

### チャット等での ODR のメリット

法務省が昨年度に実施した ODR の実証事業では、相談から ADR フェーズまでをワンストップで行うシステムを使用し、チャットでの ODR の実現可能性を検証しました。

こうしたシステムは、入力フォームを完備するものであるため、利用者にとっても利便性が高いほか、ADR 機関にとっても事件管理が容易になるなど様々なメリットがあります。ODR の実証事業の報告書にはシステムの概要に関する情報も記載しておりますので、ぜひ、参考にしてください。

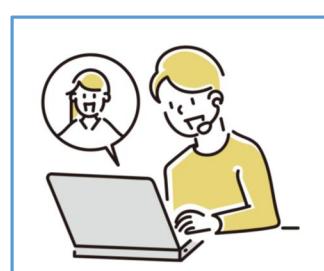
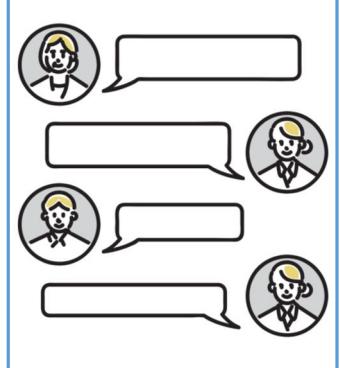
### 導入に際して

ODR のシステムを導入できればよいけれど、導入のための初期費用がネックだな…と考えている事業者の方は、例えば、電子メールや市販のチャットサービス(マイクロソフトチームズ、グーグルチャット、スラックなど)を活用した ODR を試行的に実施してみるのはいかがですか。

- （既にウェブ会議実施を前提とした業務規程に変更済みの場合）チャット等を利用する点につき業務規程の変更をお願いします。料金変更がなければ変更届で足ります。
- チャットサービスを選ぶ際は ISMAP(\*政府情報システムのためのセキュリティ評価制度)への登録があるサービスを利用する方が安心です。※LINE の使用に関しては当課までご相談ください。
- チャット等は24時間365日利用できる便利なツールですが、いつ、どのような形で返信をするのか(利用者からのチャット等にすぐに応答できない場合があることなど)について、利用者にしっかりと説明しておくことが大切です。
- 手続の運営に当たっては ODR 実証事業の報告書も参考にしながら各事業者において工夫してください。

最初から全面的にチャット等だけでやり取りするのは難しいかもしれません。ここ一番の大事な調整には、引き続きウェブ会議も併用しつつ、調停期日間のやり取りや資料の送付等をチャット等で行う機会を順次増やしていくようなイメージで始めてみてはいかがでしょうか。

チャット等で言い分や資料やり取りをしつつ…



ここ一番の調整は  
ウェブ会議も活用