



ODRの推進に関する 令和6年度の 法務省の取組について

1) 認証ADRを中心とした民間ADRにおけるODRの推進

▶ ODRの利便性自体を周知広報する手法へのシフト

具体的な紛争に直面した当事者を想定した取組に

項目	実施内容	該当する基本方針の具体策
フォーラム開催	・R6.8地域フォーラム@名古屋 ・R6.12オンライン・フォーラム	② ODR(ADR)週間等の設定による集中的・一体的な広報 ③ 企業の苦情担当者、相談員等のODRに対する理解の増進 ⑦ 相談機関等からODR機関への紹介ルートの確立
改正民法施行に向けた準備	・最高裁、日弁連等の関係機関との調整 ・家事事件を取り扱う認証事業者への働きかけ	② ODR(ADR)週間等の設定による集中的・一体的な広報 ⑦ 相談機関等からODR機関への紹介ルートの確立 ⑫ ODR利用時の費用負担への対応
HPの改修	・事業者検索の利便性向上 ・具体的事例に沿った情報発信	② ODR(ADR)週間等の設定による集中的・一体的な広報 ③ 企業の苦情担当者、相談員等のODRに対する理解の増進 ⑤ 紛争解決事例の見える化とODR機関検索の利便化 ⑦ 相談機関等からODR機関への紹介ルートの確立
ODR紹介動画の作成	・シナリオ再検討 ・制作	⑥ ODR紹介動画の提供
法テラスFAQへのADRの追加	・法テラスHPにアクセスした方がADRに関する情報を求めたときの、かいけつサポートHPへの導線を構築	③ 企業の苦情担当者、相談員等のODRに対する理解の増進 ⑦ 相談機関等からODR機関への紹介ルートの確立

1) 認証ADRを中心とした民間ADRにおけるODRの推進

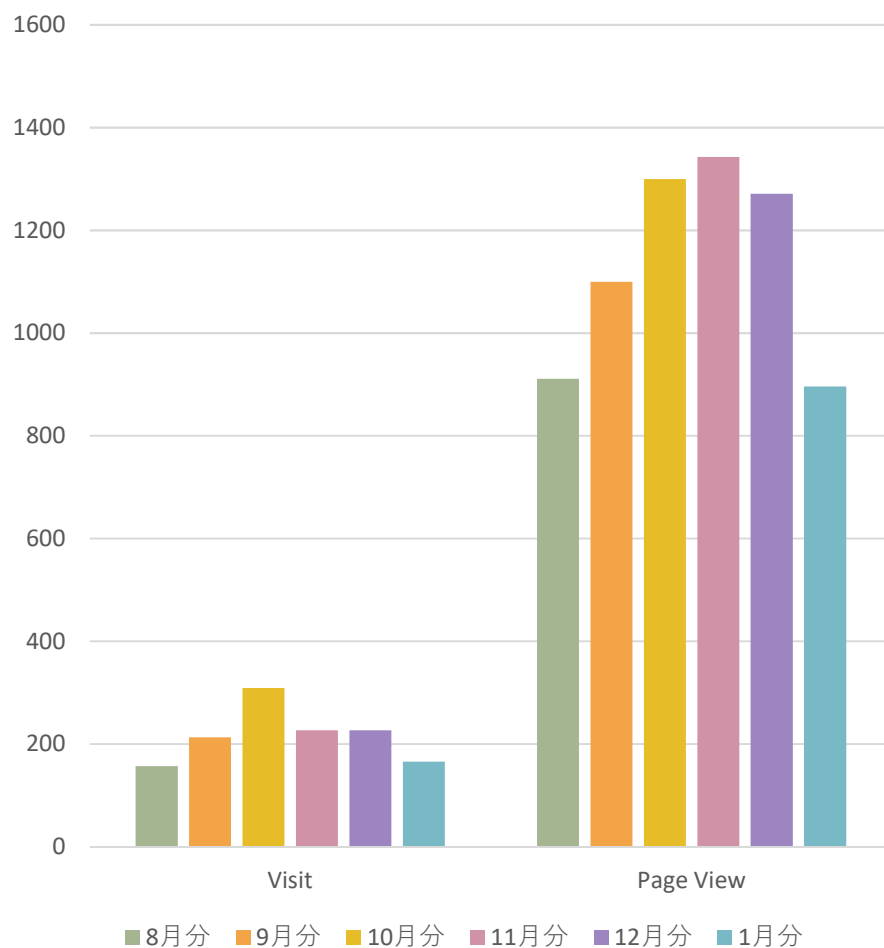
 担い手側のODR実装を段階的に支援 ウェブ会議のほか市販のチャットアプリ等の活用を支援		
項目	実施内容	該当する基本方針の具体策
オンライン・フォーラム開催	・R6.12オンライン・フォーラム	⑩ ODR機関間の横連携の促進 ⑬ チャット型ODRに必要な技術・デザイン関連情報の提供
ODR実証事業に関する検証	・実装・AIWGにおいて、実証事業の結果明らかになった課題のうち以下を更に検討し、取りまとめた。 (1) 本人確認手続 (2) 応諾率 (3) 秘密保持 (4) 相談機関とADR機関との連携 (5) 和解合意書の成立・和解合意の担保の方法	⑬ チャット型ODRに必要な技術・デザイン関連情報の提供 ⑯ モデル手続規程の策定
チャット等を利用する場合のモデル規程案の検討	・令和3年度に策定したウェブ会議型ODRのモデル規程にチャット等を用いて調停手続を行う場合の規定を追加した案を検討	⑬ チャット型ODRに必要な技術・デザイン関連情報の提供 ⑯ モデル手続規程の策定 ⑰ 認証ADR事業者がODRを併用する場合の認証手続の簡素化
事業者向け情報発信	・主に認証ADR事業者に向けて、チャット型ODRの導入の提案のチラシを作成、配布	⑩ ODR機関間の横連携の促進 ⑬ チャット型ODRに必要な技術・デザイン関連情報の提供

2) ODRの社会実装に向けた周知活動

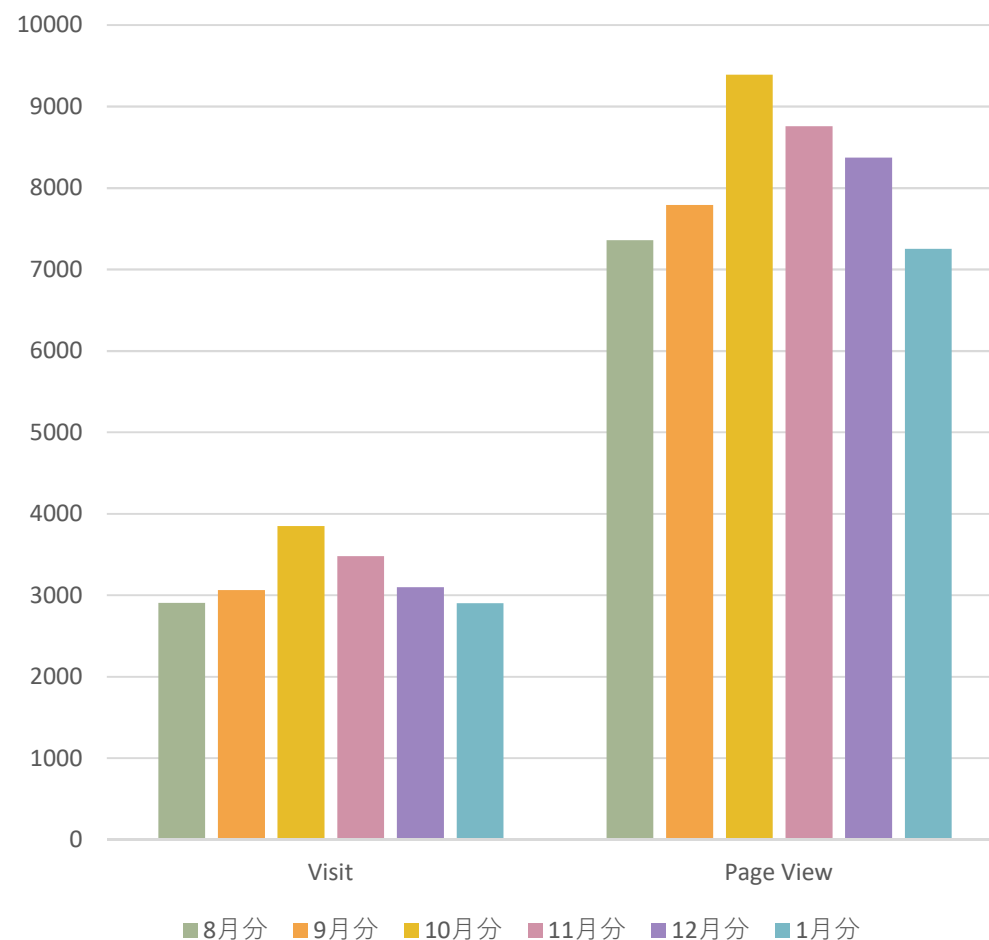
 認証ADRなどの民間ADRに限定することなくODRの社会実装を進めるための周知活動を推進		
項目	実施内容	該当する基本方針の具体策
かいけつサポートHP「ODRの推進」	・ページを新規作成 ・ODRの推進に関する情報の集約	⑥ ODR紹介動画の提供 ⑳ 世界最先端のODR技術の調査研究 ㉑ 官民連携によるODR実証実験 ㉔ AI技術の活用に向けた倫理・制度の在り方
オンライン・フォーラム	・R6.12オンライン・フォーラム	③ 企業の苦情担当者、相談員等のODRに対する理解の増進 ㉑ 官民連携によるODR実証実験
ODRにおけるAI活用可能性の検討	・実装・AIWGにおいて、課題や対応策等の事項を検討し、整理ペーパーに追加 ・かいけつサポートHPに掲載(予定)	㉔ AI技術の活用に向けた倫理・制度の在り方
ODR実証事業に関する検証	・実装・AIWGにおいて、実証事業の結果明らかになった課題のうち以下を更に検討し、取りまとめた。 (1) 本人確認手続 (2) 応諾率 (3) 秘密保持 (4) 相談機関とADR機関との連携 (5) 和解合意書の成立・和解合意の担保の方法	㉑ 官民連携によるODR実証実験
ODR紹介動画の作成	・シナリオ再検討 ・制作	⑥ ODR紹介動画の提供
かいけつサポートHPの閲覧状況	・TOPページとODRの推進ページについて、それぞれ8月から1月までの訪問者数等を月ごとに集計	④ 国民のODR認知度をKPIとした取組の推進

かいけつサポートHPの閲覧状況

「ODRの推進」ページ



TOPページ



認証紛争解決事業者の取扱件数(全体)

事業年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度
事業者数 (うちODR対応事業者数)		163事業者 (16)	168事業者 (34)	170事業者 (44)
受理件数		897	1,225	2,938
既済件数 (うちODR実施件数)		1,053 (110)	1,199 (244)	2,544 (692)
終了事由	和解成立	387	401	705
	うち特定和解の成立			1
	成立見込みなし	284	226	194
	取下げ又は離脱	127	170	383
	相手方不応諾	247	390	1,251
	その他	8	12	11

令和7年1月現在

2) ODRの社会実装に向けた周知活動

▶ ODRの活用可能性のあるところに必要な情報を届ける

項目	実施内容	該当する基本方針の具体策
他省庁その他機関との協議	・複数の関係機関への働きかけ ・働きかけのための説明資料の作成	① ADRに関する周知・広報 ③ 企業の苦情担当者、相談員等のODRに対する理解の増進

基本方針に掲げられたODR推進策の令和6年度までの実績(短期目標分)

推進策	R 5 年度	R 6 年度
① ADRに関する周知・広報	実施済み又は実施中	(継続中)
② ODR(ADR)週間等の設定による集中的・一体的な広報	一部実施済み	(継続中)
③ 企業の苦情担当者、相談員等のODRに対する理解の増進	一部実施済み	(継続中)
④ 国民のODR認知度をKPIとした取組の推進	実施済み又は実施中	(継続中)
⑤ 紛争解決事例の見える化とODR機関検索の利便化	一部実施済み	実施済み又は実施中
⑥ ODR紹介動画の提供	一部実施済み	実施済み又は実施中
⑦ 相談機関等からODR機関への紹介ルートの確立	実施済み又は実施中	(継続中)
⑧ 相談機関からODR機関への情報連携	未着手	一部実施済み
⑨ 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	未着手	
⑩ ODR機関間の横連携の促進	一部実施済み	実施済み又は実施中
⑪ プレ・ADRフェーズを有するODRの参入支援	一部実施済み	
⑫ ODR利用時の費用負担への対応	着手済み	実施済み
⑬ チャット型ODRに必要な技術・デザイン関連情報の提供	未着手	一部実施済み
⑭ 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	一部実施済み	(継続中)
⑮ デジタル・プラットフォーム事業者への働きかけ	着手済み	
⑯ モデル手続規程の策定	一部実施済み	実施済み
⑰ 認証ADR事業者がODRを併用する場合の認証手続の簡素化	実施済み又は実施中	
⑱ 認証手続の迅速化	実施済み又は実施中	(継続中)

基本方針に掲げられたODR推進策の令和6年度までの実績(中期目標分)

推進策	R 5 年度	R 6 年度
①⑨ データ・フォーマット等の検討	未着手	
②⑩ 世界最先端のODR技術の調査研究	実施済み又は実施中	
②⑪ 官民連携によるODR実証実験	実施済み又は実施中	(継続中)
②⑫ 諸外国関係者とのネットワークの構築	未着手	
②⑬ ODR規格の標準化等の議論への参画	実施済み又は実施中	(継続中)
②⑭ AI技術の活用に寄与するデータベースの検証	未着手	
②⑮ 民事判決情報のデータベース化	実施済み又は実施中	(継続中)
②⑯ AI技術の活用に向けた倫理・制度の在り方	実施済み又は実施中	(継続中)

参考 <主として短期目標の実現に向けた具体策>

(1) 国民の日常へのODRの浸透(ODRの生活インフラ化)

- | | |
|--------------------------------|--|
| ○ ODRの認知度を高めるための積極的・効果的な情報発信 | ① ADRに関する周知・広報
② ODR(ADR)週間等の設定による集中的・一体的な広報
③ 企業の苦情担当者、相談員等のODRに対する理解の増進
④ 国民のODR認知度をKPIとした取組の推進 |
| ○ 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 | ⑤ 紛争解決事例の見える化とODR機関検索の利便化
⑥ ODR紹介動画の提供 |

(2) ODRへのアクセス・ODRの質の向上

- | | |
|------------------|---|
| ○ 相談からODRへの導線の確保 | ⑦ 相談機関等からODR機関への紹介ルートの確立
⑧ 相談機関からODR機関への情報連携 |
| ○ ODRの使いやすさの向上 | ⑨ 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
⑩ ODR機関間の横連携の促進
⑪ プレ・ADRフェーズを有するODRの参入支援
⑫ ODR利用時の費用負担への対応 |

(3) ODR事業への参入支援

- | | |
|--------------------------------|--|
| ○ 参入を希望する事業者への技術支援等 | ⑬ チャット型ODRに必要な技術・デザイン関連情報の提供
⑭ 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 |
| ○ 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 | ⑮ デジタル・プラットフォーム事業者への働きかけ |
| ○ 認証手続の迅速化等 | ⑯ モデル手続規程の策定
⑰ 認証ADR事業者がODRを併用する場合の認証手続の簡素化
⑱ 認証手続の迅速化 |

参考 <主として中期目標の実現に向けた具体策>

(1) 相談・交渉・調停のワンストップ化

○ ワンストップ・サービスを提供するための環境整備

⑲ データ・フォーマット等の検討

(2) 世界トップレベルのODRが提供される環境の整備

○ 最先端技術を取り入れたODRの実証実験の支援

⑳ 世界最先端のODR技術の調査研究

㉑ 官民連携によるODR実証実験

○ ODRに関するグローバル・ネットワークへの参画

㉒ 諸外国関係者とのネットワークの構築

㉓ ODR規格の標準化等の議論への参画

(3) ODRにおけるAI技術の活用に向けた基盤整備

○ データベースの整備

㉔ AI技術の活用寄予するデータベースの検証

㉕ 民事判決情報のデータベース化

○ AI技術の活用と倫理等に関する課題の検討

㉖ AI技術の活用に向けた倫理・制度の在り方