

ODR実証事業で明らかになった課題についての更なる検討結果

実装・AIWG

項目	WGで出た意見等
本人確認 手続	<ul style="list-style-type: none"> ○ 本人確認手続を、どの段階で、どの程度厳格に行うかは基本的に各事業者の紛争解決デザイン(手続設計の在り方。例えば、和解合意に執行力を持たせるかなどによって異なり得る。)に委ねられるべき問題であり、各事業者によって本人確認の方法が異なってもよいと考えられる。少なくとも、裁判所における調停や訴訟の場合よりも厳格な手続が一律に要求されるものではない。 ○ ただ、特定和解の場合は、そうでない場合に比べて、その効果に鑑み、和解成立時までに本人確認手続をより厳格に実施することが望ましい。 ○ 本人確認手続を慎重に実施する場合の方策として、例えば、顔写真付の身分証の提示を受けて確認したり、Web会議において画面上に身分証を提示してもらうなどの方法が考えられる。さらに、eKYCやマイナンバーカードを用いたデジタル認証アプリをシステムと連携させて実施するなどの方法も考えられるが、その分コストもかかる上、利用者が情報漏洩等を嫌って利用を控えるおそれがあることに留意が必要である。
応諾率	<ul style="list-style-type: none"> ○ 昨今、メールが詐欺等の犯罪に利用されたり、迷惑メールが多いこと等から、知らないメールアドレスからの連絡を警戒している人が多く、メールだけの通知とメールだけでなく郵送その他の方法も併用した通知では後者の方が応諾率が上がる傾向があるように思われる。一般的には、個人消費者の場合は郵送文書よりもSMSやメール、チャットの方が目に触れる可能性が高く、事業者の場合は郵送文書による通知の方が認識されやすい傾向があると考えられるため、相手によって適切な通知方法も異なり得ることも考慮に入れる必要がある。 ○ 応諾率を上げるためにどれだけのコストをかけるかは各事業者の判断に委ねられるが、ADR事業者としては、メールだけでなくSMS等も使用したり、通知の文面を工夫したり、申立人に相手方への事前連絡を要請するなどの協力を求めることが考えられる。 ○ ADR、ODRの認知度の向上が応諾率の向上につながると考えられるため、ADR、ODRの更なる周知・広報が必要である。 ○ なお、ODR実証事業では、オンラインで無料で申立てができることにより、申立てのハードルが下がって従来ADRを利用しなかった層も利用したため、その分応諾率も下がった可能性がある。ODRにおける応諾率の分析・検討に当たっては、従来型のADRにおける応諾率との単純な比較が適切なのかも含めて引き続き検討が必要である。 ○ 紛争類型によっても応諾率が異なり得ると考えられることからすると、各事業者は、それぞれが描いている紛争解決サービスの在り方に照らして、応諾率の向上に取り組むことが肝要ではないかと思われる。

ODR実証事業で明らかになった課題についての更なる検討結果

実装・AIWG

項目	WGで出た意見等
秘密保持	<ul style="list-style-type: none"> ○ 費用面の問題でODR実証事業と同様のシステムを構築できる事業者は少なく、当面はチャット、Web会議等個々にサービスを導入していくことが多いと思われ、それを前提とした秘密保持の在り方を検討する必要がある。 ○ サービスの導入に当たっては、当該サービスのセキュリティ状況を判断する基準の1つとして、ISMAPクラウドサービスリスト(政府が求めるセキュリティ要求を満たしていることが確認されたクラウドサービスとして登録を受けているもの)への登録の有無を確認することも考えられる。 ○ この場合、情報漏えいといった万が一の事態を考えると、ISMAPに登録されていないチャットサービス(たとえばLINE等)については、たとえ入口(コンタクトポイント)としての利用は問題がなかったとしても、それ以上の利用(機微な情報をやり取りするような場合)については、当該チャットサービスを提供する企業が提供するサービス全体の状況を踏まえて判断するのが望ましい。
相談機関とADR機関の連携	<ul style="list-style-type: none"> ○ 相談者からすると、相談時に1度説明すればADR事業者にもその情報が伝わるワンストップ方式は、同じ説明が不要で便利である一方、相談時に話した内容が良くも悪くも全てADR事業者に伝わってしまうことによる不利益が生じる可能性があり、必ずしも相談者の利益になるとは限らないことに留意が必要である。 ○ また、相談機関によるADR機関に対する情報提供は、相談機関に労力を強いるものであるため、その程度によっては相談機関の協力を得られにくくなるおそれがある。何をどの程度連携するのかについて十分な検討が必要である。将来的には、相談機関で受けた事案の内容をAIで要約し、それを相談担当者がレビューした上でADR機関に提供するという方法で事務負担コストを下げる事が考えられる。 ○ なお、相談機関は相談内容について守秘義務を負うのが原則であるため、ADR事業者との情報連携に当たっては、事前に利用者に対して適切かつ十分な説明をした上で同意を取得する必要がある。
和解合意書の成立・和解合意の担保の方法	<ul style="list-style-type: none"> ○ 合意の担保についてどのような方法を用いるか(書面を作成するか、電子データだけとするかを含む。)は、取り扱う紛争や履行担保がどの程度要求されるかにもよるため、各ADR事業者において適切に判断すべき事項である。 ○ もっとも、特定和解については、本人の署名・押印や電子署名等により本人の意思に基づく合意であることが外形的に明らかであることが望ましいと考えられる。 ○ また、改正民法では養育費に先取特権が付与されるどころ、その強制執行には養育費の合意に係る書面が必要になることに留意が必要である。 ○ 加えて、支払が一定期間にわたって行われる養育費のように調停手続終了後しばらくしてから合意内容を確認したいといった利用者のニーズが想定される場合、当該ニーズに応えるため、少なくとも法令で定められた期間は問合せに適切に対応できるよう記録を保存しておくべきである。