

第7回 ODR推進会議 議事録

第1 日 時 令和7年3月17日（月） 自 午後3時01分
至 午後5時03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. 各種報告事項
 - (1) 本年度の法務省の取組について
 - (2) ワーキング・グループの取組等について
5. 意見交換
 - 次年度のワーキング・グループのテーマ等について
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、予定の時刻になりましたので、第7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御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いたします。御発言を希望される際は、挙手機能を御使用ください。手のひらマークをクリックすると挙手ができますので、指名されるまでお待ちください。指名をされましたら、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。挙手機能が使えない際には、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いたします。

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 法務省大臣官房司法法制部審査監督課長の沖田でございます。

第7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、今年度はこれまで2回の会議を開催いたしました。昨年7月に開催した第5回会議では、基本方針に掲げられたODR推進策について、昨年度までの取組実績を事務局から報告し、今後の取組方針について御意見を頂戴いたしました。

12月に開催した第6回会議では、今年度の取組状況に関する中間報告を行い、今後の重点取組事項について御承認いただきました。

本日の会議では、今年度の取組状況について事務局からの御報告と、二つのワーキンググループから議論の状況等について御報告を頂きます。その後、来年度のワーキンググループのテーマについて、委員の皆様から御意見を頂戴いたします。

本日の会議を踏まえ、今後も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上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 それでは、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 垣内です。

それでは、本日の議事に入らせていただきます。

お手元の議事次第を御参照ください。本日は、この議事次第に記載した内容を予定しておりますけれども、まず、議事に入るに先立ちまして、事務局から配付資料について御説明をお願いいたします。

○矢川部付 それでは、配付資料につき御説明いたします。

まず、資料1は、本年度の法務省の取組についての説明資料です。後ほど、この資料に基

づきまして、法務省における今年度の取組状況を御説明いたします。

次に、資料2から資料4－5までは、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した。

それでは、続きまして、まず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御説明を頂き、その後、実装・AIワーキンググループ、周知・広報ワーキンググループについて、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たいと思っております。このワーキンググループからの報告が終了しましたら、法務省の取組等を含めまして、全体について質疑応答の時間を設けるということにしたいと思っております。

それでは、事務局から御報告お願いいたします。

○石田参事官 法務省司法法制部参事官の石田でございます。

私の方から、法務省の取組について御報告申し上げます。

まず、第5回のODR推進会議において、法務省から今後の取組につき、基本方針に掲げられた事項全てに総花的に取り組むのではなく、重点的に取り組むべきものを取り上げて、それに注力していくということを御提案させていただき、前回会議で委員の皆様から御承認を頂いたところです。

本会議では、前回会議での中間報告と重なる部分もございますが、令和6年度の法務省の取組状況につきまして、前回会議で御承認いただいた重点取組事項に沿って御報告させていただきます。

なお、周知・広報ワーキンググループ及び実装・AIワーキンググループの活動報告と重なる部分につきましては、後ほど行われる各ワーキンググループからの御報告に譲ることとさせていただきます。

まず、重点取組事項の一つ目、「認証ADRを中心とした民間ADRにおけるODRの推進」のうち、「ODRの利便性自体を周知広報する手法へのシフト」に関して御報告いたします。

初めに、フォーラムの実施状況についてです。

今年度も、地域ごとに対面で実施する地域フォーラムのほか、ADRの日に実施しているオンライン・フォーラムを実施いたしました。

まず地域フォーラムですが、前回会議で御報告しましたとおり、本年度は8月に名古屋で実施いたしました。詳細につきましては前回会議で御報告したとおりですが、地域における相談機関とADR機関との連携強化の機会として御活用いただけたのではないかと考えております。

次にオンライン・フォーラムですが、こちらも前回会議で御報告しましたとおり、周知・広報ワーキンググループにおける御意見も踏まえて、プログラム構成や法務省の説明内容を検討した上で、本年度は12月2日に開催いたしました。ODR実証事業の振り返りをテーマに意見交換等を行い、事業者間の情報共有や、事業者のODR実装支援等に資する内容となったのではないかと考えております。

次に、改正民法施行後の紛争にADR・ODRを活用するための準備についてです。

前回会議で御報告差し上げたとおり、法務省では、日本弁護士連合会と連携して、弁護士

会ADRを含む民間ADRが適切な紛争解決の選択肢として利用者に提示される環境作りのための取組を、最高裁判所や日弁連、その他の機関と連携して行っていきたいと考えており、現在、最高裁判所及び日弁連と定期的な話し合いの場を設けております。法務省としては、弁護士会ADRと認証ADRをセットで、これを民間ADRとして広報していくといった取組ができないかと考えているところです。連携の内容や、そのスケジュールの具体化はこれからになりますが、周知・広報ワーキンググループにおける御意見も踏まえつつ、家事関係の認証ADR事業者等とも連携をして取り組んでまいりたいと考えております。

次に、かいけつサポートホームページの改修についてです。

ホームページの実際の画面は、後ほどワーキンググループの報告の際にお示しいたしますが、かいけつサポートホームページについて、この推進会議や周知・広報ワーキンググループでも様々な御意見を頂いております。頂いた御意見を踏まえて、事業者検索の利便性向上と、具体的事例に沿った情報発信のための改修を行っております。

まず、事業者検索機能については、ホームページの改修に当たり、各事業者に事業者ガイドブックのデータの更新をお願いし、併せて個別の事業者のページに各事業者の専門性や特殊性、利用上のメリット、どのようなトラブルが解決されたか等について記載をする、「アピールポイント・解決事例等」という欄を新たに設け、この欄に更新いただいたガイドブックのデータを反映するという作業を行いました。その上で、この欄に使用されているワードも、事業者のフリーワード検索の検索対象に設定しました。あわせて、昨年4月に始まりました特定和解への対応の有無も検索条件として設定できるように改修しております。

また、具体的事例に沿った情報発信の取組としましては、トップページに需要の多い紛争類型を六つほど選んで、当事者が直面する各種トラブルと、その解決の例等を紹介し、その類型に対応した事業者のリストページへのリンクを加えております。このリストページは新たに作成したもので、紛争を抱えた当事者の方が事業者を適切に探すことができるようにという趣旨で改修を行ったものです。

そのほか、自治体の費用補助に関しては、法務省で費用補助を行っている自治体を一つ一つ捕捉することが困難であったため、代わりにこども家庭庁の補助事業で運営されている「あなたの支え」というサイトへのリンクを設けました。この「あなたの支え」というサイトの中には、検索すれば、自治体の補助制度の状況や各自治体の案内ページへのリンクが結果として表示されるというメニューがございますので、各利用者において、お住まいの自治体の補助制度等につきお調べいただけるものとなっております。

次に、ODR紹介動画についてです。

周知・広報ワーキンググループにおいて修正いただいたODR紹介動画の企画書を基に、動画を作成いたしました。完成した動画は、後ほどワーキンググループからの報告の際に御紹介いたします。

なお、この動画は、かいけつサポートホームページで公表するなど、ODRのイメージを具体的に提示する広報媒体として、今後使用することを予定しております。

次に、法テラスFAQへのADR関係の追記についてです。

こちら前回会議で御報告したとおりですが、法テラスホームページのFAQには、具体的なトラブルに関する質問と、取り得る対処方法についての回答が記載されているものの、これまでトラブルの解決手段にADRが挙げられていないというところがございます。そ

ここで、法テラスに依頼をし、ADRでの解決になじむ個別のトラブルのページに、解決手段の一つとして民間ADRというものを追記してもらいました。その上で、ADRについて知りたいと考える利用者は、当該ページのADRの部分をクリックすると、法テラスホームページ内のADRを説明するページに遷移し、更にそこからかいけつサポートホームページに遷移するという形で情報連携を図りました。このように、紛争に直面した方がかいけつサポートホームページにたどり着けるような導線が確保できたものと考えております。

次に、「担い手側のODR実装を段階的に支援」する取組に関して御報告をいたします。

まず、オンライン・フォーラムにつきましては、先ほど御説明したとおりですが、担い手側のODR実装の支援としてもお役に立つプログラムとなったのではないかと考えております。詳細は、先ほど申し上げたとおりですので省略させていただきます。

続きまして、ODR実証事業に関する検証についてです。

本年度後半の実装・AIワーキンググループにおいて、実証事業の結果明らかになった課題のうち、本人確認手続、応諾率、秘密保持、相談機関とADR機関との連携、それから和解合意書の成立・和解合意の担保の方法という5点を中心に、更に検討を深め、議論の結果を取りまとめております。詳細は、この後ワーキンググループから御報告いただきますが、こちらの取りまとめ結果は、かいけつサポートホームページに公表して、事業者向けに情報提供することを予定しております。

次に、チャットやメール等を用いる手続を盛り込んだモデル規程案の策定についてです。

ADR法上の認証取得やODRの導入に要する事業者の負担を軽減するため、実装・AIワーキンググループにおいて、チャットやメール等を用いて当事者から主張・意見を聞き、証拠提出を受ける手続を組み込んで、期日を開催しないで調停手続を実施する場合のモデル規程案を検討いたしました。ODR推進会議の委員の皆様にも御確認いただき、省内での手続を経た後に、事業者向けに案内としてかいけつサポートホームページに掲載する予定です。

続きまして、事業者向け情報発信の取組です。

詳細は前回会議で御報告したとおりですが、周知・広報ワーキンググループにおける御意見を踏まえて、主に認証ADR事業者向けに、チャット型ODRの導入を提案するチラシを作成し、配布いたしました。チャット型ODR導入に当たって、事業者の関心が高いと思われる点、例えばセキュリティ上の配慮ですとか、利用者に向けた必要な注意喚起等について記載をしたところ、一部の認証ADR事業者から、資料提出や期日の設定等にチャット型ODRを導入することを検討し始めたという趣旨の相談を頂いております。

次に、重点取組事項の二つ目、「ODRの社会実装に向けた周知活動」に関する取組です。

そのうち、まず「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促進」するという取組に関し御報告いたします。

まず、かいけつサポートホームページにおける「ODRの推進」というページの開設についてです。

こちらも詳細は前回会議で御報告しておりますので割愛させていただきますが、かいけつサポートホームページ上に「ODRの推進」と題するページを作成し、ODRに関連する様々な情報を集約して公表しております。このページは、他省庁等との協議に際しても案内をさせていただいております。「ODRの推進」ページが、ODRに関する情報発信の中心的な役割を果たし、ODRの認知度向上や利用促進に資するよう、今後も掲載内容の充実を

図ってまいりたいと考えております。

次に、オンライン・フォーラムについてです。

実施状況は先ほど申し上げたとおりですので割愛させていただきますが、今年度は行政型ADRを所管する省庁等にも御参加いただいております、民間ADRに限定されないODRの社会実装に向けた周知の機会となったものと考えております。

その他の取組として、まずODRにおけるAI活用可能性に関する整理ペーパーの作成を行ったという点、それから、ODR実証事業に関する検証を行ったという点がございます。詳細は、いずれもこの後のワーキンググループからの御報告がありますので、そちらに譲りたいと思いますが、これらの取組も、民間ADRに限らず、ODRの社会実装を後押しするための情報発信として他省庁向けに紹介するなどしていきます。

次に、ODRの紹介動画についてですが、こちらも先ほど申し上げたとおりです。今後、かいけつサポートホームページで公表した後、ODRの一例として幅広く情報発信してまいりたいと考えております。

あわせて、かいけつサポートホームページの閲覧状況について、ここで御報告させていただきます。

前回会議では、昨年8月から10月までの3か月分を御報告いたしました。今回の御報告には、昨年11月から本年1月までの数字を追加しております。ADRがメディアに露出したり、法務省から認証事業者に対してADRに関する情報を能動的に発信したりした前半の期間に比べまして、後半の期間については、トップページ、それからODR推進のページともにビジット数もページビューの数も伸び悩んでいるというところがございます。特に1月は、年始の休みが長かったことが数字に影響を与えていると考えられます。メディアへの露出や法務省からの情報発信が閲覧状況に影響を与える可能性が高いと言えるかと思いますが、今後も継続的なモニタリングを行い、長期的なデータ分析を行ってまいりたいと考えております。

法務省としては、ODR推進会議及び周知・広報ワーキンググループにおける議論を踏まえ、今後も多くの利用者にホームページを閲覧してもらえよう、利用者の目線に立って改善に取り組んでまいります。

次に、基本方針には載っていませんが、認証ADRの利用件数について御説明させていただきます。

認証事業者が令和5年の事業年度において受理した件数は全体で2,938件、処理した件数は2,544件となっております。認証ADRの制度開始以来、受理件数、処理件数ともに2,000件を超えたのは初めてということになります。

件数の増加が顕著だったのは、独自のシステムを導入してチャットを中心としたODRを実施している2事業者であり、この2者の受理件数の増加が全体の受理件数の増加につながっていると言えます。資料には、全体の事業者数や件数に加えて、ODR対応事業者数と、ODRを利用した処理件数も併記しておりますが、いずれも年々増加しております。オレンジ色の字で記載した部分がそれに当たります。なお、令和6年度は2月末時点で、168事業者のうち63事業者がODRに対応しているという状況になります。

次に、「ODRの活用可能性のあるところに必要な情報を届ける」ための取組に関して御報告いたします。

法務省では、デジタルプラットフォーム事業者や、その所管省庁だけでなく、行政型ADRを所管している省庁も含め、認証ADRに限定せず、ODRの実装可能性のある関係機関等に対して積極的な働き掛けを行うこととしています。このような方針の下、現在、関係機関等に対してODRに関する情報を提供するとともに、関係機関等からの相談に応じるなどの取組を行っているところです。

本年度の取組状況につきましては、おおむね前回会議で御報告したとおりですので、詳細は割愛させていただきますが、1点、かねてODRに関する情報を提供しておりました厚生労働省の労働紛争処理業務室から、同室所管の個別労働紛争解決制度のあっせん手続において、紛争当事者が自身のパソコンですとかスマートフォンからあっせんに参加するオンラインあっせんというものの試行実施が開始されることになったというふうに聞いております。

前回会議以降の新しい動きとしては、以上のようなところを聞いております。

なお、デジタルプラットフォーム事業者への働き掛けも今後検討してまいります。ODR推進会議の委員の皆様から頂いている様々な御意見を踏まえ、今後、ODRの普及に向けてどのような働き掛けを行うのが効果的なのかを引き続き検討してまいりたいと考えております。

また、ODR関連情報を提供するに当たっては、情報提供を受ける側にどのようにしてODRのメリットを理解してもらうかという点が重要であると考えており、今後の関係機関等に対する説明の際に用いるための資料を作成し、前回会議でODR推進会議の委員の皆様にも御承認を頂いたところです。

最後に、今年度第5回の会議において、令和5年度までの取組状況の実績について御報告差し上げておりますが、今回御報告申し上げた令和6年度の実績を反映させたものを作成しておりますので、併せて御参照いただければと存じます。ODRの利用促進と社会実装に向けて、今後も取り組んでまいりたいと考えております。

法務省からの御報告は以上です。

○垣内座長 どうもありがとうございました。

それでは、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いたします。同ワーキンググループを代表いたしまして、森大樹メンバーから報告をお願いいたします。

○森メンバー 実装・AIワーキンググループの森と申します。どうぞよろしくをお願いいたします。

それでは、実装・AIワーキンググループでの議論の経過及び議論の結果等について御報告をさせていただきたいと思っております。

まず、議論の経過について御報告申し上げます。

本年度は9回にわたって会議を実施いたしました。その中で、主に三つの事項について検討や議論を行っております。一つ目がAIの活用可能性に係る課題や留意点についての議論、その後に二つ目として、ODR実証事業における課題と対応策についての議論、さらに、その後、三つ目としてチャット型ODRを追加したモデル規程案の検討、こういったことについて取り組んでまいりました。

では、続きまして、それらの三つのトピックに関する議論の結果等について、一つずつ御報告申し上げたいと思っております。

まず一つ目に、ODRにおけるAI活用可能性検討ペーパーへの追記等を行ったことにつ

いて御報告させていただきたいと思います。

こちらのODRにおけるAI活用可能性検討ペーパーに、「課題・リスク」、「AI活用の留意点」及び「考えられる対応策」の項目を追加し、これらについて意見交換を行いました。

なお、これらの検討に当たっては、AIを飽くまでも手続実施者等の補助ツールとして活用することを想定しております。また、ここに挙げられているリスク等につきましては、総務省と経済産業省が令和6年4月19日付で公表をした「AI事業者ガイドライン（第1.0版）」を参照しております。

前回のODR推進会議における中間報告で、法務省の方から本検討ペーパーについて説明がなされたというふうに伺っておりますが、改めまして、ワーキンググループにおける主な意見を御紹介させていただきます。

まず、現在のAI技術の水準ではハルシネーション等の可能性が含まれてしまうため、飽くまでもAIは補助ツールとして位置付けるべきであり、人によるチェックを経る必要があるということが確認されました。

また、AIの開発には学習用データが不可欠であるところ、この学習用データに偏りがあると十分に機能しない可能性があります。そこで、過去のADR事案を学習用データとすることが求められてくるわけですが、そのためには、守秘義務の問題から、十分な事例数を確保することは必ずしも容易ではないのではないかといったような意見が述べられました。また、弁護士法に抵触する可能性に留意しながらAI活用の範囲を検討する必要があるなどの意見が上がりました。

なお、先ほど御紹介した「AI事業者ガイドライン」については、令和6年11月22日付で第1.01版が公開されておりますけれども、先ほど申し上げたとおり、こちらのペーパーについては、その1.01版ではなく、第1.0版を参照しておりますので、そういったようなことも含めて、今後、法務省のホームページの方で公表するべきではないかということについても、ワーキンググループの方で検討したところでございます。

続きまして、二つ目に、ODR実証事業における課題と対応策についての意見交換の結果について御報告させていただきたいと思います。

ODR実証事業に関する報告書で挙げられた課題と対応策のうち、次に申し上げます五つの点について、主にワーキンググループの方で掘り下げて検討を行いました。今画面共有されております本人確認手続、応諾率、秘密保持、相談機関とADR機関の連携、和解合意書の成立・和解合意の担保の方法、主にこの5点について検討をしました。

また、システム面からの検討等が必要になるため、ODR実証事業で使用したシステムを開発した事業者である株式会社AtoJから、これらの課題についてシステムでどのような対応が可能か、ヒアリングも実施いたしました。

検討の結果を取りまとめたペーパーは、今、画面共有で御覧いただいておりますが、この中から主立った意見を御紹介させていただきたいと思います。

まず、本人確認手続については、どの段階でどの程度厳格に行うかということは、基本的には各事業者の紛争解決デザイン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一律ではなく、異なってもよいという意見が出ました。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という意見も述べられ

ました。

次に、応諾率を上げるためにどれだけのコストを掛けるかということについては、これも各事業者の判断に委ねられるべき事項であって、ADR事業者としては、メールだけではなく、SMS（ショートメッセージサービス）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といったような意見が提示されました。また、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いったような意見も述べられました。

次に、秘密保持について御説明します。

秘密保持につきましては、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、チャットやウェブ会議等、個々にサービスを導入していくことが多いと思われるため、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といったような意見が述べられました。

次に、相談機関とADR機関の連携についてお話しします。

こちらの問題については、ワンストップ方式というものは、利用者が同じ説明を繰り返しなくてもよいという意味で便利である一方、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ろうといったような意見が述べられました。また、相談機関によるADR機関に対する情報提供は、相談機関に労力を求めるものであるため、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り、何をどの程度連携するのかということについては十分な検討が必要ではないかといったような意見が述べられました。

続いて、和解合意書の成立や合意の担保についてお話しします。

これをどのような方法を用いて行うかということは、実際に事業者が取り扱う紛争や履行担保がどの程度要求されるのかといったようなことにもよるため、各ADR事業者において適切に判断すべき事項ではないかといった意見が述べられました。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ものであることが外形的に明らかであることが望ましいというふうな意見も述べられました。また、先ほど御紹介したシステム開発事業者へのヒアリングにおいては、これらの問題は、システムのデザインの話というよりは、むしろ紛争解決デザインの問題であって、何にどれだけの費用を掛けられるのかという問題であり、例えば、応諾率の問題は、どこまでコストを掛けて応諾率を向上させるかという割り切りの問題とも言えるのではないかといったような指摘がありました。

以上が、ODR実証事業で明らかになった課題について、ワーキンググループで検討した内容でございます。

こちらの資料につきましては、ODR実証事業の報告書との関連が分かるような形で、今後、法務省のホームページに掲載することが予定されているというふうに理解をしております。

最後に三つ目の取組として、チャット型ODRを盛り込んだモデル規程案の策定について御紹介します。

こちらは、令和3年度にODR推進検討会で御意見を頂きながら法務省が作成したウェブ会議型の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

モデル規程案を検討したものです。

資料を御覧いただくとお分かりいただけると思いますが、従前のモデル規程から変更した箇所を赤字にしております。チャット、メールなどを用いて、当事者から主張、意見を聞き、証拠提出を受ける手続を組み込み、また、期日を開催しないで調停手続を実施する場合や、ウェブ会議等による期日を開始する場合に対応したモデル規程案となっているものと理解をしております。

私からの御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、周知・広報ワーキンググループから御報告をお願いいたします。同ワーキンググループを代表しまして、鯉淵健メンバーから御報告をお願いいたします。

○鯉淵メンバー 周知・広報ワーキンググループの鯉淵と申します。

周知・広報ワーキンググループでの議論の経過及び議論の結果等について御報告申し上げます。

周知・広報ワーキンググループでは、今年度は10回の会議を開催いたしました。主な議論の内容については資料2に記載のとおりですが、これらのテーマにつきまして、その議論の内容及び結果について御報告いたします。

初めに、短期目標期間の振り返りと今後の重点取組事項の整理についてです。

年度当初に、基本方針に基づく取組状況について、現時点での到達度を確認いたしました。その結果は、第5回ODR推進会議において報告したとおりです。また、今後は、アクションプランに掲げられた事項全てに総花的に取り組むのではなく、重点的に取り組むべきものを取り上げ、それに注力することが望ましいとの方向性に基づき、重点取組事項について検討いたしました。

議論の中では、ADR自体の認知を広めるという方向性から、ODRの利便性等に着目した周知・広報にシフトすべきであり、広く国民一般に向けた周知活動よりも、法テラス等の相談機関との連携強化や、具体的な紛争に直面した当事者を念頭に置いた周知活動が重要であるといった意見が出されました。また、民間ADRにおけるODRの推進と並行してプラットフォーム事業者等に対しても働き掛け等を行うべきとの意見や、ADR・ODRの認知度のKPIとしては、広く国民全体の認知度を測るよりも情報基盤へのアクセス数等を分析する方法が有効であるとの意見など、様々な意見が出されました。

これらの意見を踏まえて、第5回ODR推進会議において法務省から、今後の重点取組事項について大きな枠組みとして、認証ADRを中心とした民間ADRにおけるODRの推進と、ODRの社会実装に向けた周知活動の二つに整理した提案がなされ、これらについて、第6回のODR推進会議において承認されたものと承知しております。

次に、オンライン・フォーラムについてです。

オンライン・フォーラムのプログラムにつきまして、基本方針にある「ODR機関同士の横連携」という点を意識して内容を構成する必要があるといった意見や、新たにODRを始めようとする事業者にとって有用と思われる点を法務省から発表するなどのプログラムが考えられるといった意見がありました。こうした意見を踏まえてプログラムの検討がなされ、オンライン・フォーラムでは、令和5年度に実施したODR実証事業に関する報告や、ODR実証事業で使用されたシステムの紹介がなされたほか、パネルディスカッションにおいて、

ODR実証事業で相談やADRを担当された弁護士の方から、経験に基づく実務的なアドバイスがなされるなど、事業者間の横連携を促進し、事業者側のODR実装を促すためのプログラムとすることができたのではないかと考えます。

続きまして、ODR紹介動画についてです。

第5回ODR推進会議において、チャット型ODRのみを内容とする企画書案について修正を加えるべきではないかとの御指摘がありました。この点につきましては、御指摘も踏まえ、ナレーションでウェブ会議を用いた調停もある旨の説明を加えることで、チャット型ODRを導入している事業者はまだ少なく、ウェブ会議型ODRを導入している事業者の方が多いという実情も踏まえた内容になるよう修正を行いました。修正後の企画書に基づいて動画の発注がなされ、既に動画は完成していると承知しておりますので、この説明の後で御覧いただきたいと思っております。

続いて、かいけつサポートホームページの改修について御報告申し上げます。

紛争の当事者がより事業者を検索しやすいものとするため、トップページの構成等について、ワーキンググループにおいて議論いたしました。トップページに具体的な解決事例を掲載することが検討されましたが、その議論の中では、トップページの分量が多くならないよう、申立て件数が多い類型のみ掲載すべきであるといった意見や、その解決事例から、トラブルの分類別に事業者が検索できるような機能を追加すべきとの意見が出されました。また、事業者検索については、フリーワード検索の検索性の向上に取り組むべきとの意見もありました。

こうした意見を踏まえ、トップページにADR・ODRの件数が多い類型の解決事例を掲載し、そこからトラブルの分類別に事業者が検索できるよう改修がなされたほか、各事業者へのアンケートを基に作成いたしました「アピールポイント・解決事例」欄の記載内容に沿って事業者をフリーワードで検索できるようにするなど、フリーワードでの検索性を向上する改修がなされたものと承知しております。

加えて、新たに解決事例のページを作成することも今後予定されており、かいけつサポートホームページがより充実したものとなるよう、今後も随時見直しがなされるものと承知しております。

次に、資料「より魅力的なODRの実現を目指して」についてです。

こちらは、認証事業者にチャット型ODRの導入を提案するためのチラシになりますが、その記載内容について議論いたしました。議論の中では、ODRで使用するサービスについて、ISMAPへの登録があるサービスを使用することが必須であるというメッセージにならないよう配慮する必要があるといった意見や、特にISMAPへの登録がないLINEの使用については、認証事業者に創意工夫の余地を残すべきであるとの意見がありました。

こうした意見を踏まえ、ISMAPへの登録があるサービスの使用が必須であると読み取られないような説明とし、LINEの使用に関する疑問点については法務省に相談してほしいという旨の付記をした上でチラシを作成いたしました。このチラシについては、全認証事業者に向けてメールで配布され、実際に事業者からは、LINEの使用に関する問合せが事務局に対してなされていると承知しております。

次に、資料「ODRが身近にある社会の実現に向けて」についてです。

こちらは、法務省から他の関係機関等にODRの情報提供を行う際に使用することを念頭

に作成したもので、ワーキンググループではその内容を議論いたしました。この議論の中では、ODRのメリットについて、認証事業者にも納得してもらえるような提供者側のメリットを示す必要があるといった意見や、提供者にも利用者にもメリットがあり、その双方が一体となって、より多くの人に利用されるという流れを示すべきであるとの意見が出されました。

こうした意見を踏まえ、ODRは利用する側にも提供する側にもメリットがある点を強調した上、それぞれの具体的なメリットを記載し、その相乗効果により、国民にとってより魅力的な司法アクセスが実現される旨を記載した資料として作成いたしました。こちらについては、かいけつサポートホームページにおいて公表を予定しているほか、今後事業者や行政機関等に対してODRの導入の働き掛けを行う際に使用する予定であると承知しております。

次に、養育費手続案内機能についてです。

こちらは、簡単な質問にイエス、ノーで回答するとページが遷移し、自身が抱える養育費に関する紛争がADRで解決するのに適しているかを判断することができる手続案内になります。議論の中では、一度作って完成とするのではなく、利用状況に応じて内容を徐々に改善すべきとの意見が出されました。この手続案内につきましては、追ってかいけつサポートホームページにおいて公表されるものと承知しており、利用状況に応じて、その内容の改善についても検討すべきと考えております。

今年度の周知・広報ワーキンググループの主な議論の結果等についての御報告は以上となります。

最後に、先ほど御説明いたしましたODR紹介動画について再生いたしますので、御覧ください。

(動画)

○垣内座長 動画は以上ということですね。どうもありがとうございました。

それでは、法務省の取組及び両ワーキンググループの取組に関するただいまの御報告につきまして、御質問等あればお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

出井委員、お願いいたします。

○出井委員 出井です。

実装・AIワーキンググループの御報告の中で実証事業の検証の御報告がありました。資料と、それから御説明をお聞きして、ワーキンググループでいろんな意見が出たということは分かりましたし、資料の3-2自体は非常に簡潔にまとめて書いてあって、これ自体は非常に貴重な資料だと思っています。ここに書いてある個別のコメントも非常に参考になると思うのですが、ちょっと大きなところで2点、この実証事業全体についてどういう評価なのか、そこについてはどうなのでしょう。検証の中でどういう議論だったのでしょうかというのが一つと、それから、法務省のウェブページに、この資料3-2は公表されるということでしたか。どういう形で、これ自体は単体で公表されるのでしょうか。それとも実証事業の概要とか結果と併せて公表されるのでしょうか。

以上です。

○垣内座長 2点御質問で、実証事業全体についての評価というか、検証はどうなっていくかということと、この資料3-2を公表する場合、どのような形で公表されるのかということだったかと思いますが、これは法務省の方でしょうか。

○石田参事官 法務省、石田でございます。御意見ありがとうございます。

実装・AIワーキンググループで、実証事業に関して全体としてどのような評価があったかということですが、こちらでは、実証事業で頂いている報告書で指摘されている課題というのは、どれも御指摘のとおりだろうということを前提に、更にその課題について深掘りするような形でワーキンググループでの議論を進めていただいたというふうに認識しております。

全体についての評価といたしますと、おおむね報告書の内容はそのとおりではないかということが、スタートとしてはあったのではないかと考えております。もし森先生の方で何か補足がありましたら、後ほどお願いできればと思います。

それから、この資料3-2については、かいけつサポートホームページの「ODRの推進」というODR関連の情報を集約したページに公表することを予定しております。その際には、ODR実証事業の結果報告書とポンチで概要を説明したものが貼られておりますが、そこと併せて参照いただくような形で公表したいというふうに考えております。

法務省からは以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

森大樹メンバーから、何か補足される点はありますでしょうか。

○森メンバー 2点目については法務省さんの方の御判断事項だというふうに理解しております。

1点目についても、基本的には石田参事官からお話のあったとおりですけれども、実証事業全体について、特段評価というか、そこについては意見交換は行っていないということになります。

以上です。

○出井委員 お答えとしては分かりましたが、そうすると、実証事業全体については、実証事業の受託主体が出した報告書がありましたかね。それがどういう報告だったのかも余り記憶はないのですが、かいつまんで言うとどういう報告でしたか。

○垣内座長 これもかいけつサポートのホームページのODRのコーナーに掲載されているものになりますけれども、画面共有とかできるのではないかとと思いますが。

○出井委員 すみません。なぜお聞きしているかというのと、これは恐らく後半の議論に関係するんだと思いますが、重点取組事項として、今後の官民連携によるODR実証実験が取組事項として挙げられているんですね。なので、これは後半でお答えいただければいいんだと思いますが、今回行った実証事業を踏まえて、今後の実証事業に関する取組というのがどうなるのか。それは正に今回の実証事業の全体の評価がどういうものだったのかということに基づくものだと思いますので、それでお聞きしているわけです。

○垣内座長 ありがとうございます。

事務局から何か補足で御説明はありますでしょうか。

○石田参事官 ODR実証事業の報告書につきましては、こちらが概要を整理したポンチになりますが、どのような実証事業であったかということに加えて、ODR実装上の課題と対応策ということで、報告書の中から、このポンチ上はかいつまんで2点ほど挙げておりますが、やはり本人確認の在り方ですとか、相手方の応諾をいかに取るかといったようなところ、それから秘密保持の在り方、和解合意書の作成方法等について課題があつて、検討を要すると

というようなことが取りまとめとして述べられていたかと思えます。

後段部分につきましては、官民連携の更なる実証事業を行うというところがあるかと思いますが、そこにつきましては、特に実装・AIワーキンググループにおいて今年度御議論いただいたという状況ではございません。後ほど御意見を頂ければと思います。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

○出井委員 では、また必要に応じて後ほど、後半のところコメントは差し上げたいと思います。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、続きまして上田委員からお願いいたします。

○上田委員 詳細に御報告を頂きましてありがとうございます。感想、お願い、質問のような形で進めさせていただきます。

まず感想としまして、令和6年度におきましては、特に重点取組事項について大きく進捗があったと理解しております。関係の皆様方に改めて御礼を申し上げたいと思います。

その中で、特に御説明も頂きました資料1の6ページになるでしょうか。「認証紛争解決事業者の取扱件数」という資料ですけれども、令和5年度の受理件数が2,938件で、既済件数が2,544件という数字を出していただきました。御説明の中では、2事業者の、特にODRを実施されている事業者の御活躍によるものということでしたが、それをおいても、ODR実施件数を差し引いても、それ以上の伸びがあるということ、それから、終了事由として相手方不承諾がかなり増えているけれども、それだけでこの受理件数の増加が説明できるのかという気もいたしますので、せっかくのこのADRの利用全体が徐々に伸びているということですので、この内実について、もし可能であれば、後日更に分析をしていただければと感じたところです。これがお願いということになります。

それから質問になりますが、資料3-3の「手続実施規則のチャット調停、オンライン調停の実施規則」の資料を拝見いたしまして、私の読みが足りないような気もするのですが、特にチャットの部分の、第●条の2の二つ目の星の(2)の赤の部分の「双方の当事者及び手続実施者が、電子メール等（その受信をする者を特定して情報を伝達するために用いられる電気通信（以下「チャット」という。）を含む。）」ということですが、受信をする者を特定して情報を伝達するために用いられる電気通信全体をチャットと呼ぶというように読めますが、そういう読みでよろしいでしょうかという質問です。「チャット」という用語に対して広いものを含んでいるような気もするのですが、どういう解釈をすべきかということをおし教えていただければと思います。

私からは以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

1点目も御質問の部分も含まれているかと思えますけれども、認証事業者の取扱い件数等の増加の内容について、更に分析が求められる、期待されるのではないかとということで、既に一定の分析がされているものがあれば今お答えいただければと思いますし、2点目については、規程案の中のチャットの定義の理解がどうかということで、これは事務局からお願いできますでしょうか。

○石田参事官 御質問いただきありがとうございます。

モデル手続規程の御指摘の箇所は、ほかの法令の用例を参考に定めたものでございます。電子メールですとかチャットですとか、電気通信で相手方に情報を送受信するものを指すというつもりで用いておりますが、上田委員の御指摘としては、この定義だと広すぎるのではないかという御指摘になりますか。こちらが意図したものとしては、電子メールと、あとチャットなど、ショートメッセージも含むようなものをここで規定したかったというところですが、是非御意見を頂ければと思います。

○上田委員 ありがとうございます。

そうですね。この「電気通信」という用語が、電気通信事業法の2条1号にいうものだった場合、電気通信事業法の2条1号には、一応「符号、音響又は影像を送り、伝え、又は受ける」とありまして、どうも文字だけじゃないようにも見えます。

そして、e-Govで検索してみると、この「受信をする者を特定して情報を伝達するために用いられる電気通信」は、幾つかの労働法関係の施行規則等で、これを電子メール等と呼んでいるようでもあり、そうすると、チャットという用語とどういう関係にあるのかというのが少し気になったということでございます。

私もはっきりきちんと整理しているわけではないので、少し分からなかったという趣旨の質問でした。すみません。

○垣内座長 ありがとうございます。

画像とか音声とかも含まれるというのは、それは恐らくそうなのだろうと。チャット上で何か写真データを送ったりとか、場合によってはこんな騒音がしていますとかいって録音を送ったりというのは、そういうのをチャット上で貼り付けてというやり取りも含んでいるということなのかなという気もしますが。

○石田参事官 ありがとうございます。

御指摘のとおり、この「電子メール等」という用語で他の法令で使われている定義をここで用いているのですが、よくODRの推進に当たってチャット等を中心に活用する場合というのを議論しておりますので、電子メール等という定義ではなく、あえてチャットも含めた形で規定をしたかったというところなのですが、御指摘を頂いたところを踏まえて、まずウェブ会議システムとの差別化ができていくのかというところ、それから、メール、チャット等できちんと書き表せているのかというところを再度確認した上で用いたいと思っております。ありがとうございます。

○垣内座長 上田委員の1点目については、何か法務省からはありますでしょうか。認証事業者の取扱い件数が増えているけれども、その実情、内訳というか、そういう話ですかね。

○石田参事官 ありがとうございます。

そちらも事業者からの報告で得られている数値等がありますので、かつ本年度の実装・AIワーキンググループにおいても、実証事業のシステム開発に携わられた実際の事業者さんの事業状況等についてはヒアリングを行って、ある程度把握できた部分等もございます。引き続き数字の推移等を見守りつつ、必要な分析等を検討していきたいと思っております。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、ちょっと私の方の手元で順番が正確に分かりませんが、まず渡邊委員、その後、保木口委員、佐成委員の順番で御発言を順次お願いできればと思いますので、渡邊委員、お願いできますでしょうか。

○渡邊委員 よろしくお願ひいたします。渡邊です。

今日は御報告をありがとうございます。様々な取組が進展していることを感じました。

本日、質問を四つ、コメントの一つさせていただければと思います。まず一つ目、ホームページの閲覧数を資料1でお示しいただきましたが、先ほどの御説明によると、広告によってページビューが変わってくるということでもよかったですでしょうか。メディアへの露出がページビューに影響しているという理解でよいかということです。

二つ目は、その下にあるページの取扱い件数についてです。先ほど上田委員からも御指摘がありましたように、件数が増えているということで大変喜ばしいことだと思ったのですが、この数字について、法務省の内部ではどのような反応であるのか、可能な範囲で聞かせていただくと有り難く思います。

三つ目は、他省庁との連携のところで、厚生労働省の事業でオンラインあっせんの取組が始まるというお話がございました。その他の省庁等、実際に事業をするところまでは至らなくても、お話をされる中での反応、ODRへの関心といいますか、この半年の間に何か変化があれば教えていただければと思います。

四つ目は、AIに関する検討に関連するのですが、先ほど森メンバーから御説明を頂いた際、手続実施者の補助的な業務としてAIを活用するという御説明を頂きました。例えば実証事業等で一般のユーザーが利用するツールに、AIの活用をすることについて、今後議論する御予定があるかどうか、教えていただければと思います。

最後にコメントです。ビデオについて、大変分かりやすく、ODRが広がっていくきっかけになるとよいなと思いながら拝見していましたが、最後のところ、最後に法務省のロゴが出てきて、それで終了するような形になっていました。ここに、例えば法務省のウェブサイトの中でもどこに関連情報があるのか、どのようなキーワードで検索すれば情報が得られるのかなど、もう一步情報提供があるとよいと思いました。

以上です。よろしくお願ひいたします。

○垣内座長 ありがとうございます。

4点御質問と、5点目はコメントということでしたけれども、それでは、事務局からお答えを頂きますでしょうか。

○石田参事官 御質問ありがとうございます。

まず、1点目のホームページの閲覧数についてですが、インターネット広告につきましては、11月25日から2月末までの間にしたということなのですが、そこからのアクセス数は、この統計上は除外してあります。

先ほど私の説明の中で、メディアへの露出が増えたことによってアクセス数が増えたのではないかとことを申し上げたものは、一部事業者さんの特集といいますか、インタビュー等が新聞等に掲載されたことがございまして、そういった報道があった後、アクセスが増えていたということを指して申し上げました。

2点目の事業者に対するODR・ADRの申立て等の件数につきましては、こちらでもかなり件数が突出して増えたというふうに認識しておりまして、ADR制度始まって以来、2,000件を超えたのが初めてということなのですが、受理件数自体も3,000件が手に届くような件数になっております。やはりチャット型ODRを実施している2事業者の受理件数というのが非常に突出しているという意味では、ODRが非常にアクセスが容易で、これ

まで紛争として浮かび上がってこなかったようなものなども捕捉されているから、この件数なのかなというふうに、これは個人的な意見ですけれども、考えております。ODRについてのニーズが、この件数から見ても明らかになっているかなというふうに感じております。

3番目の点ですけれども、先ほど、厚生労働省のオンラインあっせんの試行的な取組がようやく開始したということをお紹介させていただきました。これは、事前に会議で御紹介することについて御了承いただいた上で公開させていただきました。

ほかにも幾つか、行政ADRと、あと業界型ADRを持っているところ等と意見交換を行っているのですが、個別に御紹介する了解を事前に取り付けておりませんでしたので、ここでは具体的ところは省略させていただきたいと存じます。

それから、AIの活用につきましては、事業者の補助というのを超えて、更に利用者自身がAIを活用できるようなことについてのという趣旨かと思えます。AI活用につきましては、このADR・ODRの分野におけるAI活用というのを超えて、司法分野におけるAI活用ということ自体も今後検討していかなければいけない課題だとしておりまして、そういったところも含めて、どのように議論、検討していくべきかというのを正に法務省としても考えているところではございますが、具体的ところはまだというところでございます。

最後に、動画についてのコメントも頂きありがとうございました。動画は、かいけつサポートホームページから視聴いただけるような形を予定しておりますが、ユーチューブ等から動画自体にアクセスするという方に向けては、キャプションにリンクを張って、具体的にODRの情報が紹介されているページへの導線を確認するというのを予定しております。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。渡邊委員、よろしいでしょうか。

○渡邊委員 ありがとうございます。御説明いただきまして大変助かりました。

以上です。

○垣内座長 では、保木口委員、お願いできますでしょうか。

○保木口委員 私からは感想と、単純な質問を二つさせていただきます。

まず全体としまして、本年度、重点項目を絞って取り組まれたということ、これは大変私どもにも分かりやすく、成果もとてもよく伝わってまいりました。特にホームページの改修が素晴らしいと感じました。まずトップページに取り扱うトラブルについて載せていただいて、そこから自分が必要とする事業者さんのところにたどり着きやすくなった。事業者さんのリストの部分、例えば金銭トラブルを扱っている認証事業者というところでも、その事業者さんのホームページを直に当たる前に、オンライン対応しているかとか、アピールポイントとかも見られるようになっている。これは、本当に使いやすくなったなと思いました。

そこで単純な質問なんですけど、この事業者さんの並び順なんですけど、これはどういう順番なんですか。ネットの検索サイトなんかですと、お勧め順に上から並んでいるとか、あるいは、公共団体なんかですと北から順番に並んでいるとかあるんですけども、私は、これがどういう順序で並んでいるのかよく分かりませんでした。

もう一つの質問が、先ほど他の省庁、厚労省だったと思いますが、オンラインあっせんの試行を始めたとか伺ったんですが、ちょっと聞き逃してしまって、労働関係のこういった内容で、どの部署が始められたのかというところを教えていただければと思います。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

御感想と、2点御質問ということですが、いかがでしょうか。

○石田参事官 ありがとうございます。

まず1点目、紛争分野別の事業者のリストなのですけれども、こちらの並び順は認証番号順ということになっておりまして、認証を取得した順ということになります。

それから、2点目、御質問がございました点ですが、厚生労働省の労働紛争処理業務室が所管しております個別労働紛争解決制度というもののある手続というのが全国で行われているようなのですが、こちらについて、紛争当事者が御自身のパソコンやスマートフォンからあっせん手続に参加できるオンラインあっせんというものを試行的に始めたというふうに聞いております。

以上です。

○保木口委員 どうもありがとうございました。

○垣内座長 かいけつサポートの認証事業者のリストというのは、各類型別にクリックすると出てくるリストのことを指しているんだと思うんですけれども、そこでの並び順は認証順にはなっていないようにも見えます。これは、金銭トラブルというのを今画面共有いただいていると思いますけれども、A t o Jさんとか、かなり上の方に出てきていますので、必要があればまた御確認を頂ければということかもしれませんけれども。

○石田参事官 御指摘ありがとうございます。

こちらとしては、対応している事業者を事業者の認証順に並べたつもりで、そういう作業をしたつもりなのですが、御指摘のように、今表示されているところを見ますと、必ずしもそのようになっていないようですので、ちょっと原因分析して検討したいと思います。

○垣内座長 ありがとうございます。

それでは、大変お待たせいたしましたけれども、佐成委員、お願いできますでしょうか。

○佐成委員 御説明ありがとうございました。

私は、紹介動画についてちょっと御質問させていただきたいんですが、1点目は、かいけつサポートの方にアップする御予定がいつ頃になるのかというのを一つと、それから、かいけつサポートの方にアップする場合に、どこにアップするのかというところをちょっと確認したいんですね。紹介動画というのは、かいけつサポートのホームページを拝見しますと、「ADRとは」というところの「紹介動画」というところに複数の紹介動画が既にアップされていますが、他方、「ODRの推進」というところに、「ODR実証事業で使用したシステムの紹介動画」と出ているんですけれども、どちらの方にアップするのかというのをちょっと教えていただきたいという、その2点でございます。

以上です。

○垣内座長 2点御質問ですが、紹介動画についていかがでしょうか。

○石田参事官 ありがとうございます。

まず、動画の公開時期なのですけれども、これから省内の所要の手続を経てということになりますので確実なところは言えないのですが、3月中に公開できればということで進めてまいりたいと思っております。

それから、2点目の御質問ですが、かいけつサポートホームページ内のどこに動画をアップするのが効果的なのかというのは、ちょっと今検討しているところでありますが、ODR

の推進に関して取りまとめたページには、少なくとも動画にアクセス可能なリンクを張るという形で、そのページを御覧になった方が動画にアクセスできる導線は確保したいと考えております。

以上です。

○佐成委員 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、続いて田中委員から御発言を頂いて、少し時間が押していますので、その後、議事をその先へ進めさせていただきたいというふうに思います。

では、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。すみません。時間が押している中、ありがとうございます。

多くの成果に関する御報告ありがとうございました。私からは2点質問をさせていただきます。

1点目、今後の法務省の取組に関し、改正民法施行に向けた準備ということで、家事ADRを取り扱う認証事業者への働き掛けもこれから特に行っていくということです。これについて現在の状況を教えていただければと思います。資料中に令和5年度の実績が載っておりますが、このうち家事ADRを特に扱っている事業者のODRの実績等の情報がありましたら教えていただきたいという点が1点。続きまして、皆さんが多くコメントされているビデオについて、大変興味深い内容のビデオで楽しく拝見しました。石田参事官からかいけつサポートウェブサイトの閲覧数について、メディアの露出が増えるとウェブサイトへの閲覧も増えるようであるというお話がありましたが、ビデオの公開にあたりメディアへの働き掛けを予定されているかをお伺いできればと思います。

○垣内座長 ありがとうございます。

2点御質問ということで、家事ADRの取扱い実績の、特にODRを用いたものということについていかがかということと、ビデオ公開に当たって、何らかメディアとの関係で広報等を予定されているかということかと思えますけれども、いかがでしょうか。

○石田参事官 ありがとうございます。

まず1点目の御質問に関しましては、手元に用意しておりましたのが家事関係の終局した事件数にとどまるのですが、令和5年は合計で192件ございました。令和4年が204件、令和3年が156件、更に遡って令和2年ですと193件ということで、件数は200にいかない辺りで、同じような横ばいで推移しているという状況かと思えます。取扱いの件数全体の数字は、手元に今持ち合わせておりません。

それから、2点目の動画について、メディア等を活用する予定があるかという点ですが、限られた予算の中でやっている関係上、メディアを活用するというのは今のところ予定としてはございません。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

田中委員、よろしいでしょうか。

○田中委員 はい、結構です。ありがとうございます。

○垣内座長 そういたしましたら、続きまして、議事として次の点になりますが、次年度のワ

ーキンググループのテーマ等についての意見交換に入らせていただきたいと思います。

意見交換に先立ちまして、事務局から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お願いいたします。

○石田参事官 それでは、事務局より次年度のワーキンググループの取組について御説明させていただきます。

まず周知・広報ワーキンググループでは、今年度も各種周知・広報の取組につき様々な角度から協議を頂いてきたというところがございます。

来年度は、具体的な紛争に着目した取組として、改正民法施行に向け、ADRが紛争解決の選択肢の一つとして適切に提示されるようにするための体制を準備していくという必要がございます。そのため、来年度の周知・広報ワーキンググループでは、改正民法施行に向けて、家事事件取扱事業者からのヒアリングですとか、弁護士会ADRセンターとの意見交換、それから、かいけつサポートホームページのコンテンツの充実に向けた検討、あるいは他機関との情報連携の在り方等について御協議いただきたいと思いますと考えております。

そのほか、来年度以降も引き続き各種フォーラムの開催ですとか、かいけつサポートホームページのコンテンツの充実等を図っていく必要がございますので、これらの在り方についても、周知・広報ワーキンググループにおいて協議を行っていただく予定です。

改正民法の具体的な紛争に着目した取組全般と、その他の周知・広報活動全般について、周知・広報ワーキンググループの御意見を頂きながら進めていきたいというふうに考えております。

続きまして、実装・AIワーキンググループですが、今年度はODR実証事業の振り返り等を行い、チャット型ODRを盛り込んだモデル規程案の検討等を行うということで活動していただいていたところですが、来年度はODRの参入支援を継続して実施してまいりたいと考えております。具体的には、最近認証を取得した事業者のODR実施方法が、各事業者それぞれ独自のものであることも多く、新規認証事業者のODRのデザイン等を聞き取るとともに、新規に参入を検討している事業者等からのヒアリングを行って、ニーズ等を取りまとめていきたいと考えております。この取りまとめた結果を12月のオンライン・フォーラムの方で紹介することで、ウェブ会議を使ったものだけではなく多様なODRの在り方を皆様に知ってもらい、ODR実装の後押しとすることができればと考えております。

また、新規参入者の参入障壁となっているようなものがないかということも併せて確認し、技術的な支援等をできる環境整備を行ってまいり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、次年度にワーキンググループで取り扱うテーマについてのただいまの事務局からの御説明につきまして、特に御異議等はございませんでしょうか。

御異議はないというように承知をいたしましたので、次年度に各ワーキンググループで取り扱うテーマとしては、今事務局に提案を頂いたとおりということにさせていただければと思います。

○出井委員 座長、よろしいでしょうか。今、石田参事官が共有された資料は、これはどの資料だったのでしょうか。

○石田参事官 事前に配付はしていません。申し訳ありません。

○出井委員 そうですか。そういうことですね。これは頂けるのでしょうか。

○石田参事官 後ほど、必要であればお送りさせていただきます。

○出井委員 それから、すみません。先ほど前半の方で、私の方で実証事業については今後も課題となっているという認識でお話ししましたが、それは誤っていたんですか。前回の資料の今後の重点取組事項の中には入っていたので、そういう理解でお話ししたんですが、実証事業については、特に今回検証して、それで、その後は何も予定されていないということになるのでしょうか。

○石田参事官 ありがとうございます。

実証事業については、先に実施した実証事業について、本年度、その深掘りの議論をするということをご予定しておきまして、それを実施いたしました。今後、その情報を事業者に戻し、事業者において実装を進めていく段階というふうに認識をしております。

この実装・AIワーキンググループの取組の中では、新規参入事業者について先ほど口頭で御説明しましたが、既存の事業者が今後ODRの実装をするという取組についてもフォローアップを行うことが必要であると考えておきまして、既存の事業者がODRを実装する際に、何か課題となる部分等があれば、このワーキンググループの中でも御議論いただくということはあり得るかと思っておりますが、再度の実証事業を行うかという観点につきましては、財政上の制約等もあるため、現時点で予定が立たないということでございます。

以上です。

○出井委員 次年度、4月から始まる年度で予定がないというのは分かりましたが、中期目標はあと1年、プラス1年あると思うので、再度の実証事業とか、あるいはちょっと形を変えてやるとか、そういうことも今のところはないという、そういうことですね、フォローアップはあるとしても。

○石田参事官 今のところ予定がありません。申し訳ありません。

○垣内座長 今、来年度のワーキンググループの取扱いテーマということについて御説明いただいて、御了承をお願いしたということですが、それを踏まえてなお、そうしたテーマについて、どういう方向性で議論したらいいのかというような点について、是非御意見があれば承りたいと思っておりますので、御発言をお願いできればというふうに思います。また、御質問等もあれば適宜していただければと思っておりますので、よろしく願いいたします。

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。

○小澤委員 意見というか、報告みたいなことにもなるかもしれませんが、2点コメントさせていただければと思います。

過去に連合会においてODRの実証実験を行った際には、ODRに向くのではないかとこの観点から、賃貸トラブルや学生さんの抱えたトラブルに絞るような対応を行いました。そのように、ODRに向く事件類型を検討することも重要である一方、昨今の法改正などに伴って、相談や法的手続において法律家の支援を求める多くの方々に対して臨機応変にODRを活用していくことも重要と考えています。そのような意味において、今の取組の家族法改正に着目した共同親権の関連や、養育費関連の法務省と日弁連との取組や、先日の実証実験については大変意義深いものというふうに承知をしています。

司法書士の分野で考えた場合は、令和6年4月から始まった相続登記の申請義務化に関す

る相談ニーズに対して、今チャット型の相談を実施している司法書士会もあって、市民からの確実な需要というのを感じています。

また、関連して、司法書士の任意団体においては、能登半島地震で被災された市民向けにチャット型相談を対応した際にも、被災家屋の公費解体に関連して相続登記に関する相談が多く寄せられている現状もあります。ですので、これから相続登記の前提となる多数当事者の遺産分割協議事件への備えとして、弁護士さんに関与していただいている司法書士の調停センターで遺産分割ODRを小さくでも進める必要があるというふうに感じていまして、今、司法書士会の調停センターの中の弁護士関与型のところで導入の促進を図っていきたいというふうに考えております。これが1点目の報告です。

2点目は、一つ、既存の認証機関のODRの導入推進に関しては、従来の方式と併存する形で、例えばですが、チャットやメールによる受付を追加することをデフォルトとするなど、思い切ってODRありきの路線にかじを取ることも視野に入れてもいいのではないかなというふうに考えています。そのためには、この実装とAIのワーキンググループには、導入に当たっての各機関の阻害要因などを積極的にヒアリングを行うなどしていただければ、参考になる意見が出てくるのではないかなというふうに思っています。

一方で、複数の認証機関の受付事務の一本化とか、従来の機関ごとの認証の在り方を超えるケースも、このODRですと、地域とエリアの感覚が従来と違ってきますので、そんなことも視野に入れながら検討いただければいいのではないかなという感想というか、意見です。よろしくをお願いします。

○垣内座長 ありがとうございます。

司法書士会の関係での取組状況の御紹介に加えまして、実装・AIワーキンググループでのヒアリング等において特に注意すべき点の御指摘も頂きまして、最後に受付事務の一本化という、これ、確かにODRを用いる際の従来と変わってくる大きな点かと、変わり得る点だと思しますので、そういった点の御指摘も頂きましたけれども、法務省から何かコメント等ございますでしょうか。

○石田参事官 御指摘ありがとうございます。

司法書士連合会の方で、弁護士関与型のセンターでODRを試行的に進められると伺っており、大変注目しております。

また、実装・AIワーキンググループの中では、今御指摘のような、これまで従来ADRを実施してこられた既存事業者さんたちがODRに踏み切れない事情等も十分確認した上で、隘路とか課題についても検討していきたいと思えます。

最後の点は、非常に大きな課題として法務省が頂いたものと思っておりますが、引き続き検討してまいりたいと思えます。

以上です。

○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 ありがとうございます。渡邊です。

二つありまして、一つ目が実証事業についてです。先ほど出井委員からの御質問への回答で、実証事業ですとか海外調査等、現時点では御予定がないということだったと理解しておりますが、実証事業というのは、文字どおり実験的にやるものですので、繰り返しやっ

くことが重要だと理解しています。ですので、なるべく間が空くことなく、せっかく1回目の実証事業で得られた知見が様々にあるわけですから、それを次の実証事業に生かしていく、改善していく。そして、その改善した結果も含めて、継続的な取組をしていくということが必要になるのではないかと思います。

海外調査に関しても同様で、変化の激しい、スピーディーに物事が動いていく分野でもありますので、継続的にモニターをするという意味では、難しいのかもしれませんが、毎年予算を取っていただく工夫が必要なのではないかと感じました。

といいますのも、今まで1,000件程度で推移していた件数が、二つのODR事業者が事業を開始したことによって、全体の件数が3,000件近くまで増えている状況を考えますと、潜在的なニーズというのは非常に大きいのかなと。ODRが余り知られていない現況でもそれだけ増えているわけですから、今後、日本社会でODRが広く知られていくことになった際に、ODR全体をより良いものにしていくためにも、様々な分野にこのサービスを広げていく可能性を高めていくためにも、継続的な実証事業ですとか海外調査、広報活動も含めて、そういったところへの予算配分が必要だと感じました。

もう一つもコメントです。AIの活用について、もちろん手続実施者の方々に使っていただくためのシステム開発も重要だと思いますが、ODRの診断ツールや相談機能へのAIの実装を視野に入れますと、一般の利用者が使うAIのツールに関する検証も必要になってくると思います。それに予算が必要になることもあると思いますので、その辺りも含めて今後御検討いただけるとよいのではないかと感じました。

以上です。

○垣内座長 実証事業、海外調査の関係で、是非更に繰り返し取り組む必要があるという御指摘、それから、AIの活用について、先ほども御発言いただいたところにも重なるかと思えますけれども、単に手続実施者の補助的役割だけでなく、実際のユーザー、紛争当事者への相談機能であるとか診断機能であるとか、そういった観点からの検討も是非進めていくべきであると、こういう御意見を頂いたということですが、法務省から何か改めてコメント等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。

渡邊委員の御指摘については、必要性は痛いほど理解しておりますのでございます。こちらとしても、予算要求について理解が得られるのであれば進めたいところはあるのですが、現実問題としてなかなか難しいことがあるというところも、この場で申し上げるのが適切か分かりませんが、申し添えておきたいと思えます。引き続き課題としては認識しております。

AI活用につきましては、先ほども少し申し上げましたが、民事裁判の情報についてデータベース化を進めるという法案を今国会に提出しておりますけれども、それとの関係で、今後、司法分野におけるAI開発というのも進んでいくのではないかと考えており、それを全体としてどのように考えていくかと、こういう検討は必要ではないかというふうに考えられるところがございます。ADR・ODRの分野にとどまらない議論が必要かと思っております。御指摘は非常にそのとおりで思っております。ありがとうございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

では、佐成委員、お願いいたします。

○佐成委員 私は、御説明の中で、認証事業者の処理件数の話を伺いましたが、そのときはちょっとコメントしなかったんですけども、これはADR全体の問題ですけども、和解が成立するというのは、大体3割とか、その前後だと思うんです。そうしますと、これは裁判所で行われる調停なんかもそうですけれども、大体3割ぐらい成立していることが私の感覚なんです。他方、7割は次のステージへ移行する、あるいは諦めるとか、そういう方に行くんですね。必ずしもADRで絶対に成立させる必要性はないということを当事者とやっていると感ずし、実際自分が当事者のときもそう感じるわけなので、何が言いたいかというと、余り見込みのないものをだらだらやっていると、結局終局的な解決が得られなくなってしまうというところがあります。

これは別にODRだけの問題じゃなくて、ADR全般に言える話なんですけれども、ある程度見込みのないものは早めに切り上げてしまうとか、これ、応諾率を上げるとか、そういうだけではなくて、むしろ見込みのないものは早めに打切りにしてしまう。もう見込みなしということできっと、ここにも資料に書いてありますけれども、そして次のステージに早く移行できるようにすると。そういうことが、やはりこれを利用する方のメリットにもなるわけなので、あるいは実際にもっと時間を掛けたいという調停側のニーズもあると思うので、そういう意味で、ある程度、特にODRなんかはそうだと思うんですが、タイパといいますか、そういったところを考えれば、打切りとかそういったところも視野に入れた形で、よく検討していただく必要があるのかなというふうに全体的に思っております。

実際、民事調停なんかの中では、大体2回で終わられなければ、もうそれで打切りにしてしまうとか、標準的な事件の処理スタイルみたいなものを実際にやったりすることがありますし、実際に私もやっていますけれども、ODRなんかには、特にやはりタイパを意識される、時間の限られた中でやっていくということなので、是非、余りだらだらやらないというところをよく考えた上で進めていただいた方が、当事者の利便性にかなうのではないかなというふうに感じておりますし、また、そういったところも踏まえて実態をちょっと見ていただきたいなというふうに、次年度はお願いしたいと思っております。

以上でございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

特にODRの場合において、結局処理期間がどうなるのかというところが重要になってくるのではないかとということで、これは成立の場合も不成立の場合も含めて、そうではないかという御指摘を頂いたかと思っておりますけれども、これは御意見ということでよろしいですか。何か法務省からございますか。

○石田参事官 御指摘の視点も非常に重要かと思っております。御参考までに、令和5年事業年度のADRの統計上、所要期間というのを見たときに、ウェブ会議を含めて面談型で実施した場合の、これは終了している事案700件余りのうち300件ぐらいは、平均で掛かった期間が3月以上6月未満というところに位置しております。他方で、チャット型で行われたODRについては、全体が576件あるうちの281件は、期間としては2週間未満で終了しているということで、各事業者が手続実施者において成立の見込みがないとして終了させるという判断をするわけですが、チャット型の場合は、佐成委員御指摘のような発想でされているのかなというふうに感じております。

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。3点ほど追加でコメントを差し上げたいと思います。

一つは実証事業についてです。前半では時間の関係で申し上げませんでした、今回の実証事業はそれなりの成果もあったと思いますし、貴重な分析結果を示されていると思います。

ただ、今回まず利用者にとって無償であったということ、それから、紛争分野が金銭債務一般という、そういう設定であったということ、この辺りが特徴であったので、今回の実証事業で検証されていない部分もかなりあるということです。

今回、オペレーション上の幾つかの課題は、今日の資料3-2でもかなり詳しく分析されていて、オペレーション上というのは、本人確認手続であるとか応諾率、秘密保持、相談と連携、それから和解合意書の問題、それらのいわゆるオペレーション上の問題・課題はかなり検討されていると思います。ただ、潜在的利用者へどれだけ訴求したのか、これは恐らく周知方法がどういうものであったのか、それから紛争分野をどういうふうに設定したのか、さらには料金設定、この辺りにもよるので、その辺りがどうだったのか。それから、無償で行ったということから、相談機関、あるいはADR機関への負担、費用との関係でサステイナブルなものなのかどうか、この辺りの検証はされていないという理解です。したがって、今後は、その辺りのことを実証事業としてやっていく余地があるのではないかと考えております。

先ほどの渡邊委員のおっしゃったことを私も委員として重ねて申し上げておきたいと思っております。それが1点です。

2点目は、AIの活用のところで、これも実は渡邊委員が言ってくれたことなので詳しくは繰り返しません、やはりAIの活用の場面というのは、情報提供段階では活用の余地が十分あるのではないかと思います。内閣府のODR活性化検討会で、情報提供・収集、それから相談、交渉、ADRと四つの段階に分け、かつ、それを全体をODRと呼んでいたわけですけれども、その中の少なくとも最初の情報提供、あるいは情報収集段階では、市民、利用者に直接情報提供できる。それをAIで行うというのは、諸外国でももうかなり行われていることですので、ここは十分取り組む余地があるのではないかと考えております。

その先の相談、これ、渡邊委員からは相談・診断ということも出てきましたが、ここになりますと、弁護士法の問題とか、有償でやるのか、無償でやるのかという問題があって、そう簡単ではないんですけれども、しかし、やはりここも視野に入れて課題を検討していかなければならないと思います。これが2点目ですね。

最後が、次年度の取組の中で、やはり改正民法の施行に向けた最高裁、日弁連等関係機関との調整というものが挙げられていて、これは本当に大事だと思っております。関係機関との調整とあったので、この中で法務省が一体何をやるのかというのが今ひとつよく分からなかったのですが、これ、今正に調整中、検討中であるということだと思っております。恐らく周知・広報とか、そういうところで法務省が何かやることがあるのではないかなと思っておりますが、ここは是非よろしくお願ひしたいと思っております。

この観点で1点だけ申し上げておくと、実際に情報提供であれ、相談であれ、ADRであれ、そこを担っていくのは裁判所、あるいは法テラス、弁護士会、ADR機関ということになります。弁護士会を含め、ADR機関の事業としてのサステイナビリティ、これは是非

考えていただきたいと思っております。それがないと、やはり永続的なものにはならないと思いますので、これ、なかなか予算的に難しいというのは分かっておりますけれども、是非そこは併せて御検討いただきたいと思っております。

○垣内座長 ありがとうございます。

3点御指摘を頂きましたけれども、これについて何かございますでしょうか。

○石田参事官 御指摘ありがとうございます。

1点目の実証事業につきましては、前回と同じように、官で予算措置を取って実証事業をやるというのは財政上の制約があるわけなのですが、他方で、民間の事業者なり団体なりで今後ODRを実施していくという取組に関して、様々実装ベースでの議論というのを回していくというのも、ある種の実証事業の在り方として考えられるのではないかと考えており、そういった、今後ODRを実装しようという事業者が現れてきて、その実装の取組に我々としてもコミットしていくというような形も考えられるのではないかとということで、是非委員の皆様、御参加の団体の皆様の取組にも期待したいということを考えているところでございます。

それから、最後の共同親権等の導入に向けた法務省としての取組というのは、御指摘のような周知・広報のほかに、認証ADR事業者を取りまとめる形で、調停人の育成ですとか、ADR・ODRの運用の方針、実務運用の形みたいなものを議論する場の提供等も進めたいと思っております。事業としてのサステナビリティというのは非常に重要だと考えておりますので、何らかの形で、今、出井委員の御指摘に込えられるようなものになればなど、こういうふうには思っております。

以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

では、山田委員、お願いいたします。

○山田委員

いろいろと御説明いただきありがとうございます。

私からは御質問というか、お願いというかが全部で4点ほどございます。

一つは、ODR実証事業で明らかとなった点を、資料の3-2で書いていただきました。大変重要な観点だろうと思います。これらと、手続規則、運営規程、それから、恐らくはガイドラインとかマニュアルのような形で、この検討結果や手続規程の改定、更に運用の工夫などの情報をマニュアルとかガイドラインとか、そういう形で分かりやすくしていただいて、新規参入者や、既存の事業者でこれからODRに進出しようという方にも一元的に分かるようにしていただけると大変有り難いかなというふうに思います。ノウハウのような公開が非常に難しいものも含まれ、今後更に検討を要することだろうとは思っております。

2点目ですが、私も、民事裁判情報データベースをODRがどのように使っていくのかに関心がございまして、AIを使うか否かはさて置いたとしても、先ほど出井委員からお話のあったような入口段階なのか、それとも、渡邊委員がおっしゃったような、その先のことなのかを含めまして、また、AIを使うか否かとは別に、このデータベースをどの程度、どのように使っていくのかということについて、まだ実際の収集が始まっているわけではありませんけれども、御検討いただくと大変有り難いと思いました。

第3点ですが、チャット型とかテキスト型でODRをやっていく、あるいは、今後民法改

正に伴う共同親権に係る計画等を行っていくことになりますと、非常にセンシティブな情報をテキストでやり取りすることになり、これに関しては、コミュニケーションの研修のようなものが必要になるのではないかと思います。また、テキストではないとしても、オンラインでのコミュニケーションの在り方について研修が別途あるようですので、それらについても、もしできれば御検討いただけると有り難いかなというふうに思いました。

第4には、先ほど来お話のあります民間ADR、実数が増えたということで、これは大きな朗報だろうと思います。何となく諦めかけているADR関係の方とか、潜在的にこれからやろうかなと思っている人たちに、是非大々的にお勧めをいただきたいと思っております。そのときには、できるだけ、こんな工夫があったからODRがよく使われていますよというような秘訣のような、ヒントのようなものも一緒にあると、非常に分かりやすいものになるのかなと。

お願い事ばかりで恐縮ですけれども、私から以上です。

○垣内座長 ありがとうございます。

4点だったでしょうか。御要望、御意見を頂きましたけれども、これについて何かコメント等ございますでしょうか。

○石田参事官 御指摘ありがとうございます。

1点目の実証事業を踏まえて何らかのガイドラインのようなものを作成できないかというのは、実はこちらでも検討したのですが、各事業者ごとにODRについてのデザインとして考えているところも様々あり得るのだなということが、ワーキンググループの意見交換の中でも、あるいは最近の新規参入事業者の状況を見ていましても分かりまして、現時点で統一的なガイドラインというのをお示しするのがなかなか難しいなと思ったところもあって、実現していないところがございます。

今後、様々なODRを実装する事業者が増えてきた段階で、何らか工夫例とかガイドラインのようなものが策定できる可能性はあるかもしれませんが、その場合も、営業秘密等の関係でなかなか難しい面があるかと思いますが、御指摘いただきましたので検討をしてみたいとは思っています。

たくさん御指摘いただいたのですが、3点目に御指摘いただきましたチャットやテキスト型でODRを実施する場合のコミュニケーションの在り方についての研修というのは必要だろうと考えております。この辺りは、ADR協会ですとかODR協会のお力なども借りながら、何か実現できる方法がないかなと、こういうふうに考えているところでございます。

その他、頂いた御意見も、今後法務省でも参考にさせていただき取り組んでまいりたいと思います。ありがとうございます。

○垣内座長 ありがとうございます。

司会進行が行き届きませんで、既に予定した時間を過ぎておりますけれども、御意見等、おおむね頂きましたでしょうか。

どうもありがとうございます。

それでは、本日の意見交換につきましては以上とさせていただきます、最後に事務局から事務連絡等あればお願いをいたします。

○石田参事官 次回のODR推進会議に関しまして、具体的な日程等は改めて調整させていただきます。御多忙のところ誠に恐縮ですが、次回も御参加のほど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す。

それでは、本日予定しておりました議題は以上ということになります。

本日も大変活発な御議論、貴重な御意見を頂きまして、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—