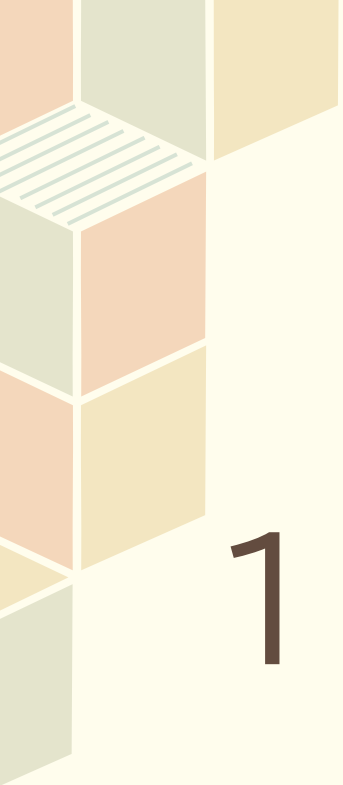




# 「ODRの推進に関する 基本方針」

に基づく取組について





# 1 短期目標の達成状況

# <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

# ADRに関する周知・広報

1

国民の日常へのODRの浸透のためには、その前提となるADRそのものの認知度向上が必要となることから、法務省は、関係団体等と連携し、引き続き、ADRの周知・広報を進める。

周知・広報等について、かいけつサポートパンフレット等の配布等を継続的に実施したほか、かいけつサポートHPの改修等を実施した。

## ○主な実施項目

- ・各種イベントでの広報ブースの設置
- ・かいけつサポートHPのリニューアル(検索機能搭載、ODR情報の一元化)
- ・関連団体主催シンポジウム等への参加
- ・インターネット広告の実施
- ・ODR紹介動画や広報資料の作成

短期

(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

# ODR(ADR)週間等の設定による集中的・一体的な広報

2

法務省においてODR(ADR)の日(週間)を設定し、イベント等を通じて、関係者が一体となってODR(ADR)に関する情報を集中的に発信する。特にODRについては、分かりやすい愛称をつけるなど、国民の日常への浸透に資する周知・広報に努める。若者世代等に関心を持ってもらえるよう、関係者は、SNSを通じて継続的に情報発信する。その際、共通のハッシュタグを用いる等、一体的な情報発信となるよう工夫する。

## ODR(ADR)週間等の設定による集中的・一体的な 広報を実施した。

### ○主な実施項目

- ・12月1日オンライン・フォーラム開催
- ・法務省XなどのSNS等を利用した広報
- ・関係省庁を通じた全国の自治体への広報

短期

(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

# 企業の苦情担当者、相談員等のODRに対する理解の増進

3

法務省は、紛争当事者と第一次的なコンタクトを持つ機会の多い事業者(苦情担当者)、相談機関(相談員)等のODRに対する理解を高めるため、関係団体等(一般財団法人日本ADR協会、一般財団法人日本ODR協会、日本弁護士連合会、弁護士会、司法書士その他の隣接法律専門職者 団体等)と連携し、これらの者を対象としたオンライン・フォーラムを継続的に開催する。  
(考えられる対象者) 事業者…eコマース/デジタル・プラットフォーム事業者をはじめとする事業者  
(業界団体) 相談機関等…法テラス、国民生活センター・消費生活センター等 行政機関…地方自治体、警察等

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だ。また、相談機関等との連携に関しては、フォーラム、関係団体への研修、意見交換などを実施した。

## ○主な実施項目

- ・ADR・ODR推進フォーラム(大阪・名古屋)、ADRの日オンライン・フォーラム開催
- ・法テラスコールセンターのオペレーターに対する研修
- ・公的機関等との意見交換や周知への協力依頼
- ・法テラスHPにかいけつサポートHPへの導線を構築
- ・関連団体主催シンポジウム等への参加

短期

(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

# 国民のODR認知度をKPIとした取組の推進

4

法務省は、後述の推進・フォローアップ体制の下、ODRの周知広報に関する取組の効果を客観的に検証し得るよう、国民のODR(ADR)認知度を調査する。

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HPにおいてその結果を公表した。

かいけつサポートHPの閲覧状況について、定期的にアクセス状況を把握し、情報発信効果の指標とした。

短期

(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

# 紛争解決事例の見える化とODR機関検索の利便化

5

国民が、検索エンジンからODRを利用するための基本情報(自分の直面する紛争は、どのODRを利用すれば、どのような形で解決し得るのか(紛争解決事例)、そのODRでは、どのような流れで手続が進み、どの程度の費用・期間がかかり、どの程度の実績があるのか)に容易にたどり着けるよう、法務省は、関係団体等と連携し、既存のODR(ADR)検索サイトを改善・統合するとともに、SEO(検索エンジン最適化)を意識したコンテンツの改良等を進める。法務省は、ODRを行う各ADR機関における解決事例の発信を促進するため、関係者と協議のうえ、事例公開の指針を策定するほか、標準的なテンプレートを示す。

ODR検索機能の利便化については、かいけつサポートHPのリニューアルを行い、検索機能を充実させた。

かいけつサポートHPにおいて、紛争分野別事業者一覧や具体的事例といった情報発信を実施した。

紛争解決事例の見える化については、認証ADR事業者へ事例公開に関するアンケートを実施した。

短期

(1)国民の日常へのODRの浸透(ODRの生活インフラ化)

○ 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

## ODR紹介動画の提供

6

法務省は、関係団体等の協力を得て、ODRにおける紛争解決をイメージできるよう、模擬ODR動画を作成し、動画共有サイト等で提供する。

周知・広報WGにおいて作成した動画の企画書に基づき、ODR紹介動画を作成し、かいけつサポートHP等に公開した。

短期

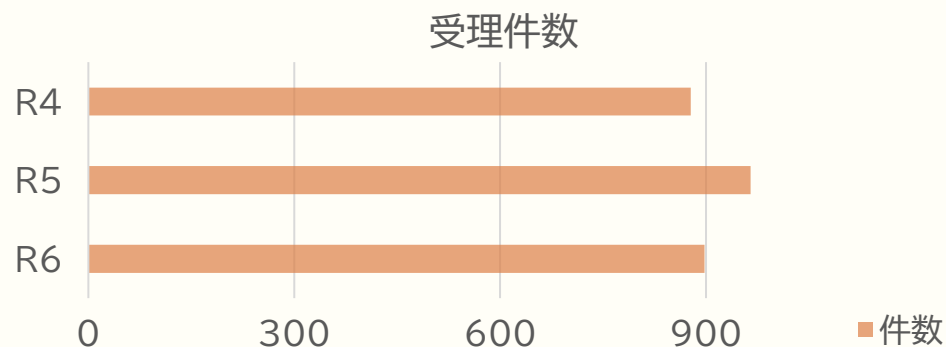
(1)国民の日常へのODRの浸透(ODRの生活インフラ化)

○ 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

# (1) 国民へのODR／ADRの浸透

- 現在の国民の認知度は不明であるが、ODRの認知度が高まっていないとの指摘
- 受理件数は、特定の事業者を除き大きな伸びはなく効果希薄

R4:878件  
R5:965件  
R6:898件



# 相談機関等からODR機関への紹介ルートの確立

7

相談又は相対交渉では紛争が解決しなかった場合に、相談を受けた相談機関等が相談者にふさわしいODR機関を紹介できるようにするため、法務省は、関係団体等と連携し、相談機関等とODR(ADR)機関を対象としたオンライン・フォーラムを紛争分野等ごとに順次開催する。法務省は、一般財団法人日本ADR協会が行うオンライン・マッチング・プロジェクト(同協会の仲介により、ODR(ADR)機関と相談機関間の相互理解のための面談をセッティングする試み)を様々なチャンネルを通じて関係者に紹介し、参加機関が広がるよう支援する。

研修や講演といった機会での紹介に加え、相談機関に対し、  
かいけつサポートHPへの導線構築への働きかけを実施した。

## ○主な実施項目

- ・ADR・ODR推進フォーラム(大阪・名古屋)、ADRの日のオンライン・フォーラム開催
- ・(一財)日本ADR協会のオンライン・マッチング・プロジェクトの紹介
- ・法テラスコールセンターオペレーターに対する研修
- ・法テラスHPにかいけつサポートHPへの導線を構築
- ・公的機関等との意見交換や周知への協力依頼
- ・関連団体主催シンポジウム等での講演
- ・ODR紹介動画や広報資料の作成・公開、関係機関のHPにおける相互リンクの構築
- ・相談機関と認証ADR事業者の連携事例を紹介

短期

(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

# 相談機関からODR機関への情報連携



紛争解決の各フェーズ(相談、交渉、調停)において、当事者からの情報提供の的確なワンスオンリーを実現するため、法務省は、関係団体等と連携し、相談機関からODR機関への情報連携及び情報管理の在り方を検討する場を設定する。

令和5年度に行った実証実験の結果を踏まえ、令和6年度に実装・AIWGで検討を行った。

相談機関の守秘義務等の観点から、情報連携は相談機関の負担の増加につながる可能性や、情報連携が必ずしも相談者の利益につながるとは限らないことがあるとの意見があり、関係団体等との連携には至っていない。

短期

(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

# 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



法務省は、関係団体等において、各ODRの使い勝手を向上させるための取組（例えば、利用者や相談機関等の声を反映させてユーザー・インターフェース等の優れたODRを表彰する等）が広がるよう支援する。

## 未実施

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こと、優れたODRの表彰基準の設定が困難であることなどの理由から、未実施となっている。

短期

(2) ODRへのアクセス・ODRの質の向上

○ ODRの使いやすさの向上

# ODR機関間の横連携の促進

10

各ODR機関が成果を挙げたアクセス改善、質の改善の取組が横展開されて、ODR全体のアクセス・質の底上げにつながるよう、法務省は、関係団体等と連携し、ODR機関同士の意見交換を目的としたオンライン・フォーラムを継続的に開催する。

地域別オンライン・フォーラムとして、令和5年度及び令和6年度に、大阪と名古屋においてオンライン・フォーラムを開催した。

実装・AIWGにおいて実施した認証ADR事業者へのヒアリング結果を踏まえ、令和7年度のADRの日オンライン・フォーラムは、先進的なODRのデザインをしているODR機関の取組紹介や意見交換をテーマに開催した。

短期

(2)ODRへのアクセス・ODRの質の向上

○ ODRの使いやすさの向上

# プレ・ADRフェーズを有するODRの参入支援

11

法務省は、当事者双方の納得が得られる形で早期の合意に至ることができるよう、関係団体等と協力して、ODRの前に当事者間の交渉等の場を適切に設計する事業者の参入を支援する。

（例えば、ADRを実施する前に、当事者間で交渉できる場を用意し、当事者間交渉を支援することは、当事者双方の納得が得られる形で早期の合意に至ることが期待できるケースも考えられるし、手続実施者の関与なく解決できることから紛争解決コストの面でも有用であると考えられる。）

かいけつサポートHPにおいて、プレADR対応の事業者を検索可能とすることで、事業者にプレADR対応を動機付けるようにした。

短期

(2)ODRへのアクセス・ODRの質の向上

○ ODRの使いやすさの向上

## ODR利用時の費用負担への対応

12

費用負担がネックとなってODRの利用をちゅうちょする事態を少なくするため、法務省は、関係団体等と協力して、紛争解決費用保険を活用する等の工夫により、利用時の費用負担を軽減する取組を集約し紹介するなどの取組を行う。

かいけつサポートHPにおいて、こども家庭庁が作成した、全国の自治体の支援制度等を検索できるウェブサイトへのリンクを掲載した。

短期

(2)ODRへのアクセス・ODRの質の向上

○ ODRの使いやすさの向上

## (2) ODRへのアクセス・質の向上

- 相談機関の担当者においてODRへの理解が進んでおらず、ODR機関への紹介ルートが確立したとの評価は困難
- ODRの質の向上に関する取組については、オンライン・フォーラムを開催するなどしているが、一部未実施

# チャット型ODRに必要な技術・デザイン関連情報の提供

13

法務省と関係団体等で協力し、主にチャット型ODRへの参入を希望する事業者(既存のADR事業者も含む。以下同じ。)向けに、海外の先行的取組のほか、スタートアップに必要な技術・デザイン、ノウハウ等を情報提供する枠組みを構築する。法務省と関係団体等で協力し、ODRを実施する場合に求められるセキュリティに関する指針(講じるべき安全管理措置、システム・情報管理を外部委託する際の留意事項等)を策定する。

実装・AIWGにおいて、実証実験の結果明らかになった課題のうち、本人確認手続や応諾率といった課題について、更に検討し、取りまとめた結果を公表した。また、チャット型ODRのモデル規程やセキュリティ基準案を策定した。

チャット型ODR導入の提案のチラシを作成し、主に認証ADR事業者に対して配布した。

オンライン・フォーラムにおいてODRの多様なデザインを紹介した。

短期

(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

# 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

14

法務省は、関係団体等と協力して、既存のADRの手続実施者向けのトレーニングに加え、新たにODRへの参入を希望する事業者向けに、ODRの手続実施者を育成するための標準的なトレーニング・プログラムを開発し、提供する。

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HPに掲載した。

短期

(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

ODRのニーズの拡大が想定されるデジタル・プラットフォーム上の取引に関連する紛争の受け皿となるODRを充実させるため、法務省は、関係省庁等と連携し、デジタル・プラットフォームを提供する事業者との間で、事業者自身又は第三者委託によるODRの提供の在り方について議論する。

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った。

ADR法上の認証取得に要する事業者の負担を軽減するため、法務省と関係団体等は協力して、ウェブ会議型ODR、チャット型ODRを実施する場合の標準的な手続実施規程を策定する。

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した。さらに、ウェブ会議型ODRのモデル手続規程を踏まえ、チャット型ODRを追加した標準的な手続実施規程を策定した。

法務省は、認証ADR事業者がODRを併用する場合に変更の届出で足りる範囲の拡大を検討し、その結果を踏まえてADR法規則を改正する。

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た。

## 認証手続の迅速化

18

法務省は、標準処理期間（認証申請の受理から処分まで、特段の事由が存在しない限り、概ね3か月）内に審査を了するよう努めるとともに、モデル手続規程を策定するなど事前相談の負担軽減に向けた方策を検討する。この際、認証ADR事業者の承諾が得られれば、実際に認証した事例のうち参考となると考えられるものにつき、必要なマスキングを施した上で提供することも検討する。

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いる。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っている。

短期

(3) ODR事業への参入支援  
○ 認証手続の迅速化等

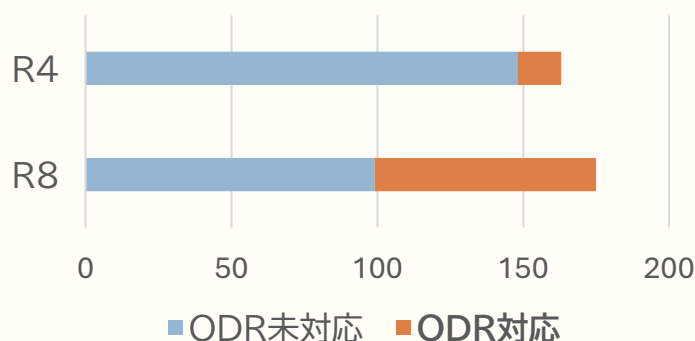
### (3) ODR事業への参入支援

#### ● ODR実施事業者数は増加

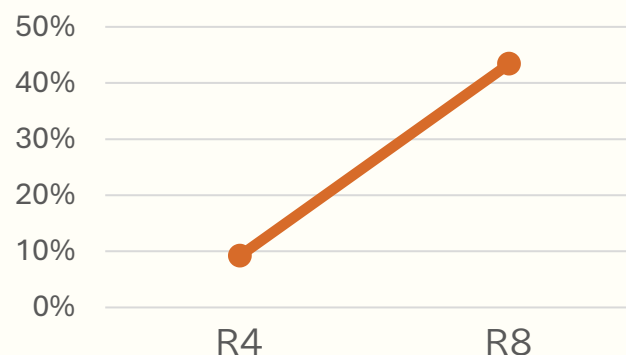
R4.4.1時点 15事業者(全163事業者 9.2%)

R8.4.1時点 76事業者(全175事業者 43.4%)

ODR実施状況(事業者数)



ODR対応事業者の割合





## 2 中期目標の達成状況

# <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

②⑩ 世界最先端のODR技術の調査研究

②⑪ 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

相談から調停の各フェーズ間でのAPI連携、ワンストップ・サービスの提供を事業者が行いやすい環境を整備するため、法務省は、技術的知見を有する関係者等の協力を得て、ODRのシステム等において準拠すべきデータ・フォーマットの在り方を検討する。

### 未実施

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実施となっている。

# (1) 相談～調停をワンストップ化する環境整備

- 未実施

法務省は、研究者等の協力を得て、ODR先進国の社会実装の現状やプロセスを調査研究し、ODR事業者や参入希望者が活用できるよう、成果を還元する。

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HPで公表した。

令和8年度は、オーストラリアのamicaの調査研究を実施中である。

法務省は、上記の調査研究とも並行して、我が国で世界トップレベルのODRが提供されるよう、関係団体等の協力を得ながら、コンペ方式等により選定した民間事業者と連携し、最先端ODRの実証実験を行い、成果を還元する等の取組を可能な限り早期に進める。

ODRの社会実装に関する実証実験を行い、その結果を法務省HPで公表した。

また、実装・AIWGにおいて、実証実験の結果明らかになった課題のうち、本人確認手続や応諾率といった課題について更に検討し、取りまとめた結果を公表した。

官民学の連携の下、各国の主要ODR機関、政府機関、有識者とのネットワークを構築するとともに、我が国における取組を海外に向けても積極的に発信する。

## 未実施

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であるため、未実施となっている。

官民学の連携の下、APECが提唱する国際商事紛争ODRの国際フレームワーク、ODRのISO規格の設計等に関する動向を注視し、議論にも積極的に参画する。

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た。

## (2) トップレベルのODRが提供される環境整備

- ODR実証実験、カナダにおけるODR運用状況及びオーストラリアのamicaの調査研究を実施したものの、環境整備には至らず

24

法務省は、研究者等の協力を得て、ODRにおいてAI技術を広範に活用するためには、どのようなデータを集積することが有効であるかを検証する。

## 未実施

有効なデータ集積の検討の前提として、ODRのどの場面でAI技術を活用すべきか等の検討を行っており、未実施となっている(AI技術の活用については②⑥参照)。

中期

(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

法務省において、例えば、紛争解決手続に関するAIの開発の研究を促進するための基盤を提供するため、民事判決情報のデータベース化の検討を進める。

民事裁判情報の活用の促進に関する法律(令和7年法律第49号)が成立し、民事裁判情報のデータベースを取り扱う指定法人制度の運用開始に向けた準備を行っている。

# AI技術の活用に向けた倫理・制度の在り方

26

法務省は、関係団体等の協力を得ながら、AIを活用したODRの実現を見据え、AIの多様な活用の可能性や、その活用に伴い生じ得る倫理等に関する課題について、多面的に検討を進める。（今後のAI技術の進展状況によっては、解決策の検討、相談、交渉、ADRの各場面で当事者や専門家の判断をAIが支援することも考えられる。他方で、AI技術の活用には、基となるデータに偏りがなかったりAI倫理のほか、手続実施者の存在を前提とするADR法との整合性等既存の法制度との関係を整理する必要があることも指摘されている。AI技術の活用に向けた倫理・制度の在り方の検討に当たっては、この両面に留意する必要がある。）

実装・AIWG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た。

また、課題や対応策といった事項を盛り込んだ整理ペーパーを作成し、かいけつサポートHPに掲載した。

中期

(3) ODRにおけるAI技術の活用に向けた基盤整備

○ AI技術の活用と倫理等に関する課題の検討

### (3) AI技術の活用に向けた 基盤整備

- 一部実施するも基盤整備には至らず