



NO&T Dispute Resolution Update

紛争解決ニュースレター

紛争解決ニュースレター 2022年6月 No.2

テクノロジー法ニュースレター 2022年6月 No.21

ODR (Online Dispute Resolution)

—法務省アクション・プランの概要と国内外の動向—

弁護士 森 大樹

弁護士 小松 諒

はじめに

2022年3月31日、法務省は、「ODRの推進に関する基本方針～ODRを国民に身近なものにするためのアクション・プラン～」(以下、「アクション・プラン」といいます。)を策定し公表しました¹。日本ではまだ聞きなれない方も多い「ODR」について、本ニュースレターでは、まずODRとは何かについて紹介し、アクション・プランの概要と、国内外のODRに関する動向について紹介します。

ODR とは

1. ODR とは何か

ODRは、Online Dispute Resolutionの略称であり、法律等で定義されているものではありませんが、一般的には、IT・AI等の先端技術を用いたオンラインでの紛争解決手続を指すものとされています。「紛争解決手続」というと、一般的には民事訴訟等の裁判所における手続や、ADR等の紛争解決手続を想像することが多いかと思いますが、ODRの文脈ではその前段階も含めた意味として使われることがあります。

成長戦略フォローアップ(令和元年6月21日閣議決定)²を受け、内閣官房にて開催されたODR活性化検討会が2020年3月16日に公表した「ODR活性化に向けた取りまとめ」において、法的紛争が発生してから解決に至るまでの一般的な解決フローを、以下の5つのフェーズに分類しています。



「ODR活性化に向けた取りまとめ」においては、上記①～③のフェーズにおけるIT・AIを活用した法的サービスや紛争解決手続もその検討対象としています。このように、ODRという場合、④のADRフェーズや⑤民事訴訟

¹ https://www.moj.go.jp/housei/adr/housei10_00187.html

² 「紛争の多様化に対応した我が国のビジネス環境整備として、オンラインでの紛争解決(ODR)など、IT・AIを活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する検討を行い、基本方針について2019年度中に結論を得る。」と記載されています。

フェーズだけでなく、その前段階である検討・相談・交渉の各フェーズにおける IT・AI を活用した法的サービスや紛争解決手続を含み得るものと認識しておくとうよいと思います。各フェーズにおける具体的なイメージは、ODR の発展段階に応じ、以下のようにまとめられています。

ODRの進行フェーズのイメージ					
	①検討・情報収集	②相談	③当事者間交渉	④ADR (調停・あっせん等)	⑤裁判
第1段階 【導入フェーズ】	(インターネット上で) 法情報・解決手法等に関するランダムな検索	○メールでの相談・資料提出 ○テレビ・ウェブ会議の活用	市販のメール・SNS ツールの利用	○メールでの申立て、資料提出 ○テレビ・ウェブ会議の活用	
第2段階 【発展フェーズ】	(上記情報の) より効果的な検索、信頼できる情報の集約されたポータルサイト化	○非対面のチャット方式(メッセージアプリ等)の活用 ○先例の検索等による相談場面での活用 ⇒相談対応の迅速化・質の向上	(紛争解決に特化した) 専用アプリ・ウェブツールの開発・提供 (カスタマイズされたウェブ会議、チャット方式等)	○非対面のチャット方式(メッセージアプリ等)の活用 ○(ADR機関共通)の専用プラットフォーム(記録提出・管理・保存・振り分け機能)	
第3段階 【進化フェーズ】	AIによる情報提供 ⇒先例分析による解決の選択肢・解決水準・解決可能性等の提供	AIによる自動応答・相談支援 ⇒相談内容の整理・相談員支援	AIによる交渉支援 ⇒場の設定、合意誘導、解決目安の提示・合意案の検討・作成の支援	AIによる合意解決支援 ⇒調停人サポート型/当事者支援型	
相談・交渉・ADR業務において、将来的にはAIによる個別事案の分析、診断、妥当な解決案の提示等を行う専門家等の判断を支援するAIツール					

(「ODR 活性化に向けた取りまとめ」図2 ODRの進行フェーズのイメージ)

2. ODRの意義

上記のようなODRが普及することで、どのようなメリットがあるのでしょうか。ODRの普及によるメリットについては、以下のものなどが挙げられます。

- オンライン上で相談や紛争解決手続を実施することで、相談機関やADR機関に赴くための時間的・経済的なコストが大幅に削減される。
- 心身の障害を有する者や外国人等も含め、幅広い層の利用者に対し、そのニーズに応じた多様な支援を実施することが可能となり、紛争解決フローへのアクセスを容易にする。
- 感染症が発生した場合や大規模災害等により移動困難な場合等、対面で行うことが難しいときでも紛争解決を進めることができる。

1点目及び2点目はSDGsの取組みという観点からも注目されます。SDGsの中には、紛争解決の分野に関し「国家及び国際的なレベルで法の支配を促進し、全ての人々に司法への平等なアクセスを提供する。」というターゲットが挙げられており³、ODRはそのツールとして期待されます。企業にとっては、自社のサービスについてODRを提供することで、SDGsへの取組みに繋がるものといえます。

3点目については、新型コロナウイルス感染症の影響により進むオンライン化の観点から注目されます。各国で進むODRへの取組みが、世界的に加速している要因といえます。

また、トラブル解決に要する時間的・経済的なコストが低いODRを実装していることは、企業にとって自社のサービスに対する顧客満足度やロイヤリティの向上、ひいては信頼確保につながるといえます。このように、様々な観点から企業にとってODRを導入する意義があると言われております⁴。

³ SDGs 16.3 <https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/oda/sdgs/statistics/goal16.html>

⁴ 企業がODRを導入する意義については、「鼎談『ODRの現在と未来～企業がODRを導入する意義とは～』」もご参照下さい。
https://www.noandt.com/features/odr_01/

法務省アクション・プランの概要

上記のような ODR の推進に向け、法務省はアクション・プランを取りまとめました。アクション・プランにおいては、上記①～⑤のフェーズのうち、④ADR フェーズを単体で ODR と位置付けた上で、他のフェーズとの連携も幅広く視野に入れて推進策を取りまとめています。ODR の推進目標を、短期目標（民間事業者の ODR への参入を支援しながら、まずは、一人でも多くの国民に、ODR を知ってもらい、使ってもらい、その利便性等を実感してもらうことにより、ODR の推進基盤を整える。）と中期目標（機能、デザイン等の面で世界最高品質の ODR を社会実装し、スマホ等の身近なデバイスが 1 台あれば、いつでもどこでもだれでも紛争解決のための効果的な支援を受けることができる社会を実現する。）に分けて設定し、それぞれの目標の実現に向け推進策が取りまとめられています。

各目標実現に向けた推進策の概要は、下表のとおりです。

<主として短期目標の実現に向けた推進策>

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ ADR に関する周知・広報 ・ ODR(ADR)週間等の設定による集中的・一体的な広報 ・ 企業の苦情担当者、相談員等の ODR に対する理解の増進 ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 紛争解決事例の見える化と ODR 機関検索の利便化 ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談機関等から ODR 機関への紹介ルートの確立 ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ ODR 機関間の横連携の促進 ・ プレ・ADR フェーズを有する ODR の参入支援 ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ チャット型 ODR に必要な技術・デザイン関連情報の提供 ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ モデル手続規程の策定 ・ 認証 ADR 事業者⁵が ODR を併用する場合の認証手続の簡素

⁵ 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律に基づいて法務大臣の認証を受けて民間紛争解決手続を実施することができる民間 ADR 事業者のこと（同法 2 条 4 号）。

		化 ・ 認証手続の迅速化
--	--	-----------------

＜主として中期目標の実現に向けた推進策＞

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	・ 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	・ 世界最先端の ODR 技術の調査研究 ・ 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	・ 諸外国関係者とのネットワークの構築 ・ 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	・ AI 技術の活用寄予するデータベースの検証 ・ 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	・ AI 技術の活用に向けた倫理・制度の在り方

加えて、推進・フォローアップ体制として官民学が連携した組織体を構成し、ODR 推進に向けた取組みや、規範的・倫理的・技術的課題に対する検討を継続的に実行するとしています。

国内外の ODR の動向

1. 海外における動向

ODR は、提供主体の観点から①司法型、②行政型、③民間型の 3 つに分類することができます。ODR のルーツといわれるものは、eBay 社の Resolution Center という売買プラットフォームにおける取引上の紛争解決サービスであり、民間型に分類されます。eBay 社の Resolution Center では、年間 6000 万件以上の紛争が取り扱われ、そのうち 90%は人が介入せずソフトウェアにより解決に至っているとのこと。このような企業が自社サービスの一部をオンライン化するような場合の他に、ADR 機関である AAA（米国仲裁協会）が提供するサービスをオンライン化していることや、Caseload Manager という e 案件管理に関する ODR サービスも民間型の事例といえます。

民間型の他に、司法型・行政型 ODR も広がりを見せています。米国では、州裁判所において少額訴訟を中心に司法型 ODR の導入が進んでいます。また、カナダのプリティッシュコロンビア州で提供されている Civil Resolution Tribunal は、集合住宅及びそれらの管理組合における問題や交通事故に対しても利用されており、ODR が浸透している例といえます。また EU では ODR を推進する取組みとして、2013 年の消費者 ODR に関する規則により、電子商取引事業者に EU の ODR プラットフォームへのリンクの貼り付けを義務付けており、ODR プラットフォームの利用を推進しています。

2. 日本における動向

日本においては、司法型・行政型 ODR はこれから更なる検討が行われ導入が進んでいく段階にあります。裁判所において運用が開始された、民事裁判書類電子提出システム（mints）も、ODR の一例といえます。

日本においても欧米と同様に、司法型・行政型より民間型が先行している状況にあり、民間型の ODR の取組みには様々なものが存在しています。例えば、紛争の調停をオンラインで行うサービスである Teuchi（テウチ）を提

供するミドルマン株式会社や、オンライン取引で発生する紛争の解決サービスを提供するキビタス株式会社、オンラインで交渉・調停・和解を実施できる Smart Judgment というサービスを提供するデロイトトーマツファイナンシャルアドバイザリー合同会社など、ODR をサービスとして提供する企業が存在しています。この他に、第一東京弁護士会ではオンラインチャットシステムを利用した簡易和解手続きを一部の紛争類型で導入しています。

また、日本における ODR の健全かつ公正な発展を目指して、2020 年 9 月末に一般財団法人日本 ODR 協会が設立されました。このような団体についても、アクション・プランにおいて法務省が連携する機関として取り上げられるなど、その活動が、ODR の推進を後押しするものと期待されます⁶。

おわりに

アクション・プランの策定により、国として ODR の推進に向けた取組みの方向性が示されたといえます。ODR の推進は、企業活動においても注目すべき動向であり、自社の提供するサービスにおける検討を行う場面に出会うことも多くなるかと思えます。そのため、今後も継続的に ODR に関する動向を注視しておく必要があります。

2022 年 6 月 8 日

⁶ なお、本ニュースレターの執筆者の一人である森大樹は、本稿執筆時点において第一東京弁護士会仲裁センター運営委員会委員長であるとともに、日本 ODR 協会の理事を務めている。

[執筆者]

**森 大樹**（弁護士・パートナー）

oki_mori@noandt.com

訴訟・紛争解決業務や消費者関連法、個人情報保護・プライバシー法を中心として、企業法務全般に従事。第一東京弁護士会仲裁センター運営委員会委員長、日本弁護士連合会 ADR（裁判外紛争解決機関）センター幹事、日本 ODR 協会理事、日本 ADR 協会調査企画委員会委員、日本商事仲裁協会 JCAA 調停規則改正・制定検討委員会委員、上智大学法科大学院非常勤講師等として、ADR 関係の公益活動にも多数従事している。

2001 年慶應義塾大学法学部法律学科卒業。2002 年弁護士登録（第一東京弁護士会）、長島・大野・常松法律事務所入所。2007～2009 年内閣府・内閣官房・消費者庁勤務。

**小松 諒**（弁護士）

コーポレート、紛争解決（国際仲裁・訴訟）を中心に企業法務全般を取り扱い、テクノロジー関連法務にも幅広い経験を有する。

2006 年九州大学法学部卒業。2009 年九州大学法科大学院修了。2010 年弁護士登録（第一東京弁護士会）、長島・大野・常松法律事務所入所。2018 年 University of Washington School of Law 卒業（LL.M.）。2018～2019 年 University of California, Berkeley, School of Law 客員研究員。2019 年～2021 年三井不動産株式会社勤務。2022 年～民間企業出向。

本ニュースレターは、各位のご参考のために一般的な情報を簡潔に提供することを目的としたものであり、当事務所の法的アドバイス構成するものではありません。また見解に亘る部分は執筆者の個人的見解であり当事務所の見解ではありません。一般的情報としての性質上、法令の条文や出典の引用を意図的に省略している場合があります。個別具体的事案に係る問題については、必ず弁護士にご相談ください。

長島・大野・常松 法律事務所

www.noandt.com

〒100-7036 東京都千代田区丸の内二丁目7番2号 JPタワー

Tel: 03-6889-7000 (代表) Fax: 03-6889-8000 (代表) Email: info@noandt.com



長島・大野・常松法律事務所は、500名を超える弁護士が所属する日本有数の総合法律事務所であり、東京、ニューヨーク、シンガポール、バンコク、ホーチミン、ハノイ及び上海にオフィスを構えています。企業法務におけるあらゆる分野のリーガルサービスをワンストップで提供し、国内案件及び国際案件の双方に豊富な経験と実績を有しています。

紛争解決ニュースレター及びテクノロジー法ニュースレターの配信登録を希望される場合には、
<<https://www.noandt.com/newsletters/>>よりお申込みください。紛争解決ニュースレターに関するお問い合わせ等につきましては、<nl-dispute_resolution@noandt.com>まで、テクノロジー法ニュースレターに関するお問い合わせ等につきましては、<newsletter-technology@noandt.com>までご連絡ください。なお、配信先としてご登録いただきましたメールアドレスには、長島・大野・常松法律事務所からその他のご案内もお送りする場合がございますので予めご了承いただけますようお願いいたします。