

## ODR活性化検討会（第6回） 議事要旨

日 時：令和2年2月28日（金）14:00～16:00

場 所：中央合同庁舎8号館5階共用A会議室

### 1. 議事

- (1) 開 会
- (2) 公募ヒアリング結果について
- (3) ODRの利活用に関するアンケート結果について  
（一般財団法人日本ADR協会）
- (4) 公益社団法人 全国消費生活相談員協会  
増田理事長よりヒアリング
- (5) 取りまとめ骨子案について
- (6) 閉 会

### 2. 公募ヒアリング結果（資料1）について、内閣官房日本経済再生総合事務局より説明。

- 1月に提案を募ったところ、計8者より提案があり、その中で具体的な内容になっている4者のうち3者について1月31日にヒアリングを行った。  
1つ目に、シェアリングエコノミー・不動産賃貸を含む様々な取引類型への横展開を想定した未収金の回収における自動応答システムのデザインがあった。2つ目として、ODR推進のために、過去の判例データ等の効率的な検索を可能とするシステムの開発といったところの話があった。3つ目に、Eコマース上で発生する事業者と消費者の少額取引における紛争解決を対象としたODRシステムというものがあった。その他のヒアリングとして、海外の先行事例として、eBay Japanの取組の紹介も行った。

### 【意見交換】

- 今回は短時間での募集であったにもかかわらず、8者という割と多い応募があったということで、ODRの事業者は現在のところ日本ではまだそんなにはないが、ODRの供給側には既にアイデアや準備が一定程度は整っていると感じた。そのため、今後詰めていくべきは、新しいODRのスタートアップの環境、条件整備であろう。ODRの活性化のための最初のスタートの成功条件は、何よりもまずはユーザーである紛争当事者に利用してもらうというところにあるかと思う。  
その上で、ユーザー側について、特にODRのターゲットと一つ考えられている消費者紛争などを考えると、当事者はアクセスの敷居が低くないとそこにアクセスしないと

いう現状があるかと思う。この敷居とは、例えば、利用料が無料である相談窓口などには来るけれども有料になると来ない、またはその後の手続きが面倒だと感じるとアクセスしないなどが考えられる。

- 誤解を恐れずに表現すれば、ADRやODRも、消費者にとっては、消費の対象の一つ、サービスのようなものだと考えてよいかと思う。そのように考えると、ODRの活性化のための方策として、例えば、コンテストを行って一定のODRの事業者に経済的補助を与えるという案が出ている。そのような方策を取って、今後、ODRは社会実証の段階に入っていくと考えているが、例えば、そこで当事者の経済的コストをにして無料でODRサービスが受けられるなど、敷居を下げていくことが非常に大事ではないか。無料で、かつ、手続としても簡易で利用しやすいODRを志向していくことが大事であろうと思う。一定の経済的なバックアップがあれば、イニシャルコストの低下が図られると考えている。

### 3. ODRの利活用に関するアンケート結果（資料2）について、山田座長より説明。

（山田座長）

- 一般財団法人日本ADR協会において実施したODRの利活用に関するアンケート調査について説明する。日本ADR協会は、ADR法の施行に伴い設立された団体だが、民間や認証の有無に限らず、ADR機関及び相談機関にご協力を呼びかけ、ADRの健全な発展を図って活動している。この協会では、2017年からODRの意義や実装に関して、シンポジウム及び研修を通じて検討をしてきた。その一環として、昨年末に、認証の有無を問わず、幅広いADR機関及び相談機関に対して、ODRの利活用についてアンケートを行った。全46機関から回答があり、関心の高さがうかがえる。
- 質問は大きく3点であり、第1問は、各機関で既に実施しているODRの技術あるいは事項についてお尋ねしているが、まだ実施事項は多くないことが見てとれる。  
次に、第2問は、今後実施したいという関心事項について尋ねている。（1）は、本検討会でいうところの検討フェーズ及び相談フェーズに係る事項であるが、ポータルサイトを使って相談機関やADR機関を検索することやスカイプ等のテレビ会議システムで手続を行うことに関する実装への関心がかなり高いことが見てとれる。（2）はADRの手続での実装についての質問であるが、メールでの申込みを行う、テレビ会議で手続を行う、⑩にあるように手続の記録等についてデジタル化することについての関心がとりわけ高く、（1）、（2）を通じて実装への関心はかなり高いことが見てとれる。
- それにもかかわらず第1問で見たように必ずしも実装に至っていない理由について、第3問の回答が示している。最も大きい理由は（a）の費用の負担がかかる、そのほか、専門家を探すのが困難である、セキュリティーの確保の心配がある、（i）にあ

るように当事者とのコミュニケーションの工夫を今後は凝らしていく必要があるということであり、まさに、イニシャルコスト、制度的な整備がネックになっていることが見てとれる。

- 第4問の自由記載欄では、多くのご意見を頂戴した。資料では、整理したものを示している。自由記載では、様々な意見があり、慎重なものももちろんあったが、他方で、金銭的なインフラのほか、共通的なプラットフォームの形成や、ADR機関間のネットワークの構築、さらには法改正の必要性といったものを含めたインフラの整備があれば、ODRの利活用、さらにはADRの利活用に進んでいけそうであるといった具体的な提言がかなり盛り込まれており、積極的な意見も多いことがうかがわれる。

#### 【意見交換】

- 質問や意見というよりは若干補足的なことで発言する。このアンケートは日本ADR協会で開催したものだが、1週間前、ADR協会で開催するテーマで実務情報交換会を行った。協会の会員・非会員の多数の方が参加し、スカイプを使った調停のやり取りの実演なども行った。かなり多くの方に来ていただき、関心も高かったという印象を持っている。

アンケートについてはそこでも話題になったところ、印象としては、実際にスカイプを使う等々のことであれば、初期費用もそれほどかかるということでもないのに、活用の余地があるという感触をかなりの方が得て帰ったと思う。ただ、オンライン上で全て完結させてAIも活用してということになると、またそれは少し話が違ってくるので、その辺りを既存のADRの手続の中でどういう形で取り込んでいけるのかという辺りについて、これから各機関でいろいろ考えることになるのではないかと、という感想を持った。

(山田座長)

- アンケートでも、テレビ会議システムの利用、ITのほかAIの活用は少しフェーズの異なる話なので、区別して議論したほうがよいのではないかとという意見もあった。

#### 4. 公益社団法人全国消費生活相談員協会増田理事長よりヒアリング（資料3）

(増田氏)

- 初めに、消費者の苦情の現状について紹介する。消費者庁の消費者白書によると、2018年度の消費生活相談は101万8000件に上る。その消費者白書の中に消費者意識基本調査というものもあり、その中では、消費者被害・トラブルを経験したことがある人は9.9%、そのうち相談または申出をしたことのある人は50.8%、誰にも相談してい

ないという方が43.3%になる。101万件は相談した人の中で8.1%になるので、101万件が8.1%ということが推測されるわけであるが、およそ40%の方が相談したことがないことが分かる。今発生しているトラブルが消費生活相談であるかどうかということや消費者自身が理解できていないということもあるし、この程度のことで相談してよいのかというためらい、費用がかかるのではないかと不安、相談窓口はどこにあるか分からない、平日昼間に相談しにくいなど、適切な相談窓口に行き着くまでには幾つものハードルがあると考えられる。

- そうした現状から、消費者にとってODRはどういう利便性があるのかと考えた。まず、簡易な方法で相談できるようになるので、結果として、様々なサイトに行き着くということがなく、不審なサイトへの相談が減少するのではないかと期待がある。ひな形の利用やメールなどによって可能なので、郵送、ファックス、郵便局の利用経験がない人も増えている中で、そういう意味ではメリットになるのではないかと。高齢者・障害者・体調不良あるいは遠方において消費生活センターに出向くことが困難な人にとっては、利便性がある。4番目として、相手方と連絡がつきにくくて話し合いが難しいケースがあるが、オンラインでのやり取りにより迅速に進めることが一定程度はできるのではないかとと思われる。また、同種の相談の解決の蓄積によって、その後の事業者や相談者への説得や説明において、これぐらいの割合は妥当であるということの説得材料になるかと思う。また、キャンセル料などの目安が蓄積されて、将来活用できる可能性があるのではないかと考える。現在、消費者庁の事業のSNS相談を本協会に受託して、若者の消費生活相談離れを解決するための呼び水あるいは課題の抽出ということを目的としており、終了後、近く報告書を出す予定。
- 次に、消費者にとってのODRを利用することへの懸念について説明する。まず、①として、消費者と事業者の格差を踏まえたあっせんをしていただきたいということ。これは当然だとは思いますが、消費者・事業者双方からの相談を受け付けることになる場合、相手方が消費者となる可能性があるのではないかと。例えば、商品やサービスが契約通りではない場合、消費者の中には、解決のための方法を知らなかったり、事業者のどこに連絡してよいか分からない、あるいは、事業者に申し出たり話し合ったりしないままに支払拒絶をすることもある。そのような場合、十分な話し合いがなされないまま事業者から簡単に支払請求の申出がされるのではないかと。そうしたときに、消費者は争いがあるため払わないでいるようなケースでも、弁護士や第三者の介入があった場合、面倒だといって諦めて払ってしまうこともある。消費者なのか事業者なのかという判別も難しい時代になってきているので、実際に消費生活センターでは一見事業者と見られる場合も詳細を聞き取ってそこら辺を判断している。消費者が消費生活センターを利用する機会を失うことのないようにしていただければと思う。
- ②として、消費生活センターに寄せられた消費生活相談は、PIO-NETのデータベースに集約されて、それを基に、国民に対する注意喚起、事業者への行政処分、必要な法

律の制定、法律改正等を行っていることを踏まえて、ODRの相談が消費生活相談である場合にどのように活用するのかということを検討していただきたい。消費生活センターに寄せられた消費生活相談は、国民生活センターが運営するPIO-NETに集約される。PIO-NETへの入力には地方自治体に勤務する消費生活相談員の業務の中でも大変大きな割合を占めていて、そのデータは消費者行政の根幹をなすもの。消費生活相談員がPIO-NETに入力する際には国民生活センターのルールにのっとることになるが、そのルールは、社会の変化や消費者トラブルを反映して、日々改定、追加されている。また、単に相談内容と助言・あっせん内容を記録するだけでなく、消費者被害の拡大防止や未然防止のための情報発信、行政処分のための根拠となること、現状の法律では規制できない問題が多発した場合には法律改正の根拠にもなることを意識して入力している。ODRの相談が消費生活相談である場合に、どのように活用するのかしっかりと検討していただきたい。

- ③として、迅速な解決を第一に目指すことによって、本来目指すべき解決レベルではなく初めから低いレベルの合意とならないよう、また、そうしたレベルが蓄積されることによってそれがスタンダードとなることがないようにお願いしたい。消費生活相談員は、消費者関連法令だけでなく、業法や制度など、民事ルールだけではない様々な法律や制度を活用して事業者を説得し、解決を目指している。例えば、本来であれば特定商取引法のクーリングオフや消費者契約法の取消しの規定によって全額返金されるべきところ、迅速な解決を第一に目指すために初めから一定割合の返金が当然になることのないようにしていただきたいことや、さらにそれがスタンダードにならないようにしてほしいと思っている。事業者が守るべき業法やガイドラインに反することがあればそれも踏まえた解決を目指すなど、消費者の権利がないがしろにならないようにお願いしたい。
- ④、相談内容によって適切な相談窓口を案内するよう要望する。消費生活センター、ODR、各種ADRなど、どこに相談することが一番適切か消費者は分からない。消費生活センターでは、相談内容によっては、相談者の希望を聞き、適切な案内をしている。また、消費生活相談は、少額であっても、関係者が多数、利用する法律も多数となり、複雑なことが多くある。消費生活センターで解決することが適切と思われる事件は消費生活センターを案内していただきたい。そのためにも、利用規約等により分かりやすい表示・説明にさせていただくこと、各相談窓口の特性などを掲載していただきたい。
- その他、専門用語を利用するときには注意をしていただきたい、ODRの相談費用は少額事件を踏まえた金額にしていただきたい、あるいは、IT機器の利用ができない人、機器所有できない人についての対応を考えていただきたい、最後に、広報、情報提供を充実させてほしいということをお願いしたい。

## 【質疑応答・意見交換】

- 3. ②の「ODRの相談が消費生活相談である場合にデータをどのように活用するか」について、これは、PIO-NETに集約されたデータをどう活用するのかという意味ではなくて、ODRで紛争処理をする過程で得たデータをどのように活用するのかという趣旨か。

(増田氏)

- そのとおり。
- 具体的には、どういうことを考えているのか。例えば、ODRがやったデータを消費者行政に反映できるようなデータの加工・公開の仕方等、そういうことを考えているのか。

(増田氏)

- どのくらいの消費生活相談がODRに入るのかというのは分からないが、せっかく頂いた相談をそのまま個人の解決だけで終わらせるということでもいいのかという問題。簡易な方法で相談ができることになれば、多数の少額被害に関してはODRの活用が考えられるわけだが、そうしたことについての問題が消費者行政の中で反映されないことになると、そこは問題と思うので、何がしか反映するような仕組みをつくってもらいたい。PIO-NETに入力できるとか、あるいは、直接ではなくても報告していただくとか、何がしかしていただいたほうがいい。
- 3. ②の点については、指摘それ自体はそのとおりと思われるとともに、実際には、現在でも、各種の消費者関係の紛争が、消費生活センター等のPIO-NETに直結しているところではない、弁護士会のADRセンター等、そういうところに行くこともあり得ることはあるので、そういった情報も含めて、各種の紛争解決機関で消費生活に関して生じた紛争について解決がされたときに、そのデータを全体としてどう活かしていくのかというのは、ODRも含めて全般的に今後の課題としてあるところかと思う。
- 資料の2ページから3ページにかけて、解決の質についての懸念を述べており、ここは特に消費者紛争が問題になる場合には非常に重要な視点と思う。もともと裁判等に対するアクセスがあまり現実的でないという場面でODRの活用が期待される場所。そこでの解決の質が安かろう悪かろう的なものになってしまうということでは問題があり、そこは放っておくと質が十分に確保されないという懸念があるのであれば、何らかの特別な仕組みを考えていく必要があるのかなと思っている。消費者紛争といっても様々にあるので、その場面によって異なることにはなるかと思うが、現在、プラ

ットフォーム事業者との関係では消費者庁でも一定の検討は進められているという話もあるので、その辺りも見ながら今後また考えていくべき課題があるという印象を持った。

(増田氏)

- 実際には、クーリングオフだとしても、必ずしも全額返金されるケースばかりではなく、お互いの話し合いの中で合意解約ということもしているわけだが、これは本来クーリングオフの適用があるということを消費生活センターでは言い続けている。それが記録されることによって行政処分になったりということになるので、合意解約というか、全額ではなくても、それは仕方がないと思っている。ただ、その話し合いの過程の中でどういう主張をしていくのかということ意識していただきたいということ。

(山田座長)

- そうすると、紛争解決の結論だけPIO-NETに入れているわけではなくて、交渉の過程も全て記録をしていって、そういうデータが蓄積されることが望ましい、さらに言えば、それを誰かが評価することが望ましいという発言だと考えてよいか。

(増田氏)

- そのとおり。
- 発言に若干の補足であるが、今の③の点に関して、増田先生の発言は、基本的に解決の質を確保するために必要な情報をきちんと得た上で判断することが大事だという内容の指摘かと思う。この案件であれば、特商法の適用によって本来はクーリングオフができる。それを知った上で、しかし、業者が全額は返金が難しいと言っているときに、和解をするかどうかは自由な判断としてあり得るのだろうということ、基本的には、解決の正当性を保障するためには、十分な情報があることと、他に現実的な選択肢が提供されていること。ここでしか解決は不可能ですということだと、情報があろうとなかろうと相手の言い値をのむしかないということもあり得るわけなので、そういう観点からは、一方で、情報を十分に提供するとともに、他方で、不服があるのであれば他のADR機関にスムーズにつないでいける等、最終的には裁判ということになるかもしれないが、その辺りのネットワークといった観点からも考えていく必要があると思っている。

(増田氏)

- 解決のレベルに納得のいかない消費者も多数おり、そうした場合、裁判手続や国民生活センターのADRなどを紹介するが、再度申立書を書かなくてはいけないとか、裁判

であれば、プラスの負担があり、結果もどうなるか分からない。そういうことを全て情報提供した上で本人に選択していただくという作業をしている。

5. 取りまとめ骨子案について、内閣官房日本経済再生総合事務局、消費者庁（参考資料1）より説明。

#### 【意見交換・質疑応答】

<ODRやIT・AI活用のニーズ等について>

- この取りまとめの対象事項について確認的な質問をしたい。特に中に書き込んでくれということではない。裁判のIT化のことが例示として出てくる。司法手続の中でも我々の世界でいうADRは行われているが、そちらは恐らく裁判のIT化の課題として取り上げられるのだと思う。聞きたいのは、仲裁。仲裁法上の仲裁で、たしかこの検討会が始まる前の去年の7月頃、もう少し拡大したメンバーで集まって議論したときには仲裁のことも議論したが、そのときの議論として記憶しているのは、仲裁は強制的な手続なので今回の検討会からは外しておいたほうがよいだろうという意見が多かったこと。ただ、仲裁もADRの一つであり、裁判と並ぶ紛争解決の選択肢がADR、その中で強制的な手段である仲裁と非強制的な手段である和解あっせんや調停という位置づけのため、仲裁におけるITの活用、さらに、AIはどうか分からないが、少なくともITの活用は、特にIT化について排除するものではないという理解でいるが、そのような理解でよろしいか。

ただ、仲裁については、この検討会で取り上げたアクセス障害や越境紛争での課題とは少し方向性が違うと思うし、さらに政府の援助や政府の施策によって仲裁におけるIT化を進めていくというのもこの検討会の狙っているところとは違うと思うので、そのようないろいろな理由で取りまとめの中に書き込んでいただく必要はないと思っているが、仲裁でも仲裁と調停がミックスしているものもあり、現に、国際仲裁では、少なくともテレビ会議などといった形ではどんどん手続がやられているので、そういうものを別に活性化の対象から外すものではないということを確認しておきたい。ただ、政府がどこまでやるのかというのは恐らくこの検討会とは取上げ方が違うと思うので、取りまとめに入れてほしいということではない。

(山田座長)

- 今次のODR活性化の議論における仲裁の扱いについては、アクセス障害とは少し異なるフェーズにあるという認識だったかと思われる。とりわけ日本においてはアクセス問題で顕著となる消費者紛争について、仲裁が推進されていないこともあり、正面からは扱ってこなかったわけであるが、施策の中に積極的に採り入れるというよりは、

排除するものではないということを確認してはどうかという意見かと思われる。

(川村内閣官房日本経済再生総合事務局参事官)

● 一般論で申し上げれば、IT技術をツールとして使って何か取組をすることを一律に排除することはないと思われるが、念のため確認をしたい。

● 法的紛争の一般的解決フローの図の中で、仲裁だけが抜けているのを若干不思議に思っている。今からしっかり取り上げる必要はないにせよ、なぜ今回は仲裁に全く触れられていないのかという点については、何らかの形で整理の中に入れてもらえたらいいと思う。

● マイナンバーカードについて、本検討会でも裁判所のオンライン支払督促の件数が年9万件程度ということが既に共有されていたかと思うが、この交渉フェーズにおいて、マイナンバーカードや法人の認証基盤といったものを使うことによって、e内容証明のようなものを使って、お互いに電子的に送付できるというところで交渉の在り方をもっと簡易にできるというところもあると思うし、今、当事者の住所が分からないような紛争も増えていると思うので、そういったところを、こういった認証の基盤を利用することで、かつ、電子的なものを使うということで、交渉フェーズからODRフェーズに情報がシームレスにつながっていくというところは、非常に夢がありいいと思う。

出頭等についても、本人認証のようなところで、共通の基盤を活用することで、ODRだけで何かを整備しようとするともたまたま同じようなものをつくってってしまうところがあるので、今あるものをつなぎ込む形でできれば、共通のアセットの再利用になると考える。

● 他国の状況について、中国の裁判所のインターネット司法白書というものがある。テクノロジーを最大限に活用したインターネット裁判所ということで、平均審理時間が5分の3になったとか半分になったという処理時間の短縮が実現している。まだ実証実験中とはいえ、WeChatというアプリの上で裁判所でも既に300万件以上の申立てがあったということ。また、デンマークでは、マイナンバーポータルのようなものがあるが、そこで「役所離婚」を申請できるようにしたというものがあり、あまりに利便性がよくて離婚の申出が殺到してしまったと。それ自体がいいことなのかどうか分からないが、あまりに殺到してしまったため、離婚申請から成立までの数か月の猶予期間を設けて、頭を冷やしなさいという法改正が逆に行われるということが起きているという情報を入手している。

医療分野では、3億人以上の利用者がいる中国の平安好医生のアプリを始め、インドのDocsApp、インドネシアのHalodocなどといったアプリを使うことによって、遠隔

でも医療アクセスが行き渡るようになっているということが実際に行われているので、司法の分野へのそのままの適用は難しいかもしれないが、同様の効果が見込めるのではないかと考えている。

(山田座長)

- 仲裁の問題については、意見を賜り、事務局で対応をさせていただくことにしたい。IT技術等の活用については、IDや本人認証のシステムの利便性の強調と、外国での活用がさらに進んでいるという指摘かと思うので、さらに付け加えることができる点があれば付け加えてまいりたい。

- 本人認証についてコメントする。当事者に利用してもらいやすいODRを考えた際に、想定するODR次第ではあるが、必ずしもマイナンバーによる個人特定情報を記入する必要はないと考える。個人がマイナンバーの情報を入力しないとODRに進めないとする、一部のユーザーにとって一定のハードルになってしまう懸念があり得ると考える。

例えば、C to C取引においては、自己の情報を相手方に伝えることなく安心・安全に取引を行いたいと考えるユーザーの増加に伴い、オンラインでの匿名取引が非常に増えており、このような匿名取引において当事者間でトラブルが生じた場合には、事業者ごとにルールは異なるものの、一定の要件の下に一方当事者の情報を相手方に公開するなどの運用を行っている場合がある。このように匿名での取引というニーズが拡大していることを踏まえると、ODR利用にあたっての本人認証の在り方については、例えば、一定の紛争類型については当事者の匿名性を担保したまま遂行しうる紛争解決制度もニーズがあると考えているので、ぜひ検討いただきたい。

(山田座長)

- そのような場合、マイナンバー等ではなく、匿名で、しかし、紛争解決にはつなげられる、例えば、サイトにおける特定の番号で対応できるという趣旨か。

- ご指摘の通りである。サイトにおける特定番号、ID等、個人特定が可能な情報を企業側で保有することは構わないが、紛争解決フェーズに入った段階で、当事者に互いの情報が見えるような形で運用されるときと、匿名性を維持した状態での紛争解決を希望するユーザーにとってはODRを利用する際のハードルとなってしまうことは十分あり得ると思うので、その点もぜひ考慮いただきたい。

(川村内閣官房日本経済再生総合事務局参事官)

- 公的表示認証を使う場合には、マイナンバーそのものを入力するものではない。あ

くまでICチップのついたICカードとパスワードを使って、本人を複数要素で認証するというものであるので、マイナンバーを入力するということはここでは含まれないという意味。

匿名性については、恐らく、そういう紛争解決のプラットフォームというか、それを提供される方がどう当事者をそれぞれつかまえるかというところとのセットの議論になってくるのではないかと思うが、意見として承って、対応を考えるということではないかと思っている。

#### <ODR活性化に向けた取組の方向性について>

- ADRフェーズにおける取組の方向性について、3点コメントをする。調停の秘密保持について、大規模なデータ流出の防止策に加えて目的外利用の防止も入れていただきたい。IT・AI活用による特殊性として、従来と異なる配慮の一つである。漏えい防止ももちろん重要だが、データの目的外使用は厳に慎まなければいけないと思うので、それを加えていただきたいというお願い。
- 「弁護士法違反となるいわゆる非弁行為」について、「非弁行為」というのは必ずしも一般的な言葉ではないと思うので、もう少し詳しく、脚注の形で結構かと思うので、非弁行為とはこういうものであるということを説明いただきたい。
- 「調停手続への第三者の不当な関与の防止策」について、意味がよく分からなかった。調停手続とは当事者以外の第三者が関与するものと理解していたが、ここでいう「第三者」とは、調停手続を行うニュートラルの立場の人のことを言っているのか、それ以外の第三者、調停人以外の人が入ってくることを想定しているのか、そこを確認したい。

(渡邊法務省大臣官房司法法制部参事官)

- ここでいう「第三者」とは調停人を指しているものではないという理解。IT・AIなどを活用すれば、これまでにない調停手続や調停支援のツールが生まれてくることも想定し得るところであるので、本来予定されている当事者や調停人以外の第三者が調停に関与することがあり得るのであれば、その者による調停への不当な関与を防止する必要がある、その方策も検討すべきでないかという問題意識と理解している。法務省で適切な修正案を検討したい。

(山田座長)

- その直前に「非弁行為」があるので、場合によっては弁護士以外で本来不適法であるにもかかわらず調停行為を行う云々とも読めなくはないところかと思うので、紛れのないような形で修文をお願いしたい。

- この文脈から座長と同じような読み方をしていたが、整理をしていただきたい。

(山田座長)

- 指摘のあった「非弁行為」は、確かにあまり一般には明確でないので、これも説明いただくということをお願いしたい。
- プラットフォーム事業者が関与する取引や業態について、デジタル・プラットフォームに関する検討会も進められているところ、プラットフォームにおける取引は、ポジティブな側面として、取引そのものが円滑適正であることと、その裏面として、必ず発生するであろう紛争において、紛争コミュニケーションが円滑適正であることも要請される。そのときに、プラットフォーマーの問題は非常に重要かと思うが、この検討会の取りまとめの中でどのくらいの記載をするのか、そういう点で、他の検討会との役割分担になるかもしれないが、その役割分担について教えてもらいたい。

(川村内閣官房日本経済再生総合事務局参事官)

- 基本的には、この報告書の中でプラットフォーム事業者についてかくかくしかじかこうだということを詳しく書くことは想定をしていない。今後入れていくところは、むしろODRという取組との関係で消費者庁で検討されているものがどう連携して取組をしていくかという点。問題意識も含めて内容を追加し、皆様に議論いただくことになるのではないかと考えている。具体的な内容については、消費者庁との議論を開始した段階。何らか、少しここと紐付ける形で、リンクを張って、次にどういう方向でどういうアクションを取っていくのかというのを消費者庁で考えたものとリンクして議論いただくといったことを、次回、想定している。

(山田座長)

- この検討会自体は、一応の区切りは3月ということであるが、今後の活性化へ向けたプロセスとアプローチというところ、来年度以降のフォローアップについてという項目もたてるので、少し紐付けをしていくというか、方向性を示すような形で記載ができればと思っている。  
こういうことを書いておいたほうがいいのではないかとアイデアが、今の時点であれば、発言をお願いしたい。
- ODR全般についても言えるのかもしれないが、オンライン上で当事者が紛争行動をしていく、特に専らオンライン環境上で紛争行動をしていくというときには、ODRの設計次第で当事者の紛争行動が強い影響を受ける可能性がある。最近はやりの用語で言

えば、アーキテクチャーによるナッジという問題もある。そういう可能性があるので、特にプラットフォーマーは、恐らくオンライン上で紛争処理手続を完結させていくという志向性が強いと思うが、そのときに、形式的には当事者の行為選択を阻害していないにもかかわらず、実質的には当事者の自己決定を阻害するようなODR設計をするおそれがないか、規範的な問題が発生する余地があると考えている。

この検討会では、新しい問題でもあるので、そういった問題意識に深く突っ込んでいくこと時間的にも難しかったと思うが、今後、特にプラットフォーマーのODR、ひいてはODR全体の規範的正当性の議論という観点から見ると、そのような観点からの検討も必要だと考えている。

(川村内閣官房日本経済再生総合事務局参事官)

- これまでeBayやYahoo!の意見や取組を聞いていて思うのは、むしろ逆というか、ポジティブに、より当事者が納得して正当な形で解決ができるようなほうに持っていこうとしているということ。それがプラットフォーマーにとって、カスタマーサクセスというのか、顧客の満足度を高めて、自分のプラットフォームを利用してもらうように、制度設計というか、むしろよい形でナッジをつくっていくという発想で、システム設計、デザインをしているという印象を受けている。そういった形で皆がハッピーになるような枠組みにしたほうが自分のプラットフォームがより栄えるという発想で制度設計をされているケースが多いのではないかという印象は受けている。
- 特にプラットフォーマーの設置するODRについては、プラットフォーマー自身が固有の利害を持つ場合もある。一見ウィン・ウィンの関係に見えるが、実質的には非常に巧妙な形で、何かそこに別の意図が入っていることもあり得るかと思う。これは非常に新しくかつ微妙な問題になると思うので、今、この場であまり深く議論することはできないが、恐らく、今後、議論がもっと具体化・精緻化していく中で、ODRにおける当事者の紛争行動への影響がどこかで問題になるであろうという、その程度の考え。

(山田座長)

- 非常に重要な指摘であり、ほかに意見等あれば頂戴したい。
- 基本的に同じような問題関心を持っている。顧客の満足は非常に重要なことで、一般的にみんなが満足しているようなことであれば問題がないだろうということにはなるかと思うが、その満足を感じるという心理的な動きはどういう条件によって作り出されているかということがまさに問題。本当は満足してはいけない結果なのかもしれないけれども満足してしまっているということも場合によってはあるかもしれないということも考慮して、今後、検討を深めていく必要がある。

- 「オフラインでの紛争解決が合理性を欠く事態」という文言があるが、「合理性を欠く」の意味が幾つか取りようがあるように思う。文脈からすると、恐らくオフラインでの紛争解決が現実的には困難な事態という意味合いなのかと受け取った。もしそうであれば、少し文言を明確化してもいいのではないか。

(山田座長)

- 指摘の点は修正ということにさせていただきたい。
- プラットフォーム事業者の紛争解決に関しては、今まで意見が出たとおりであり、現状はうまくいっているかもしれないが、基本的な論点はこの検討会でもぜひ出していただきたいし、今後、プラットフォーム事業者はさらに広がっていくことが想定されるので、質の問題は書くことが望ましいと思っているところ。
- 具体的なIT・AI技術の導入やシステムの構築について、完成された大きなシステムをつくるのではなくて、トライ・アンド・エラーを繰り返しながらシステムを洗練させていくというアジャイルなシステム開発を目指すということで、今回もシェアリングエコノミー協会の音頭でODRの実証実験が行われていくと聞いているが、こういった形で、日本の司法制度、大きな枠組みでの司法制度がユーザー目線という形で制度設計されていくところは、非常に興味深い。

こういったものを政府でも民間でもつくっていく際に、今、システムというものをつくっていく際には、常にユーザー中心設計という形でユーザー目線で作っていくというところがあると思うので、アジャイルかつそういったところが入っていくのは非常にすばらしい。
- 常にウェブサイトを構築・運営している立場からすると、改善をいかに回していくかということが重要。開発して終わり、つくって終わりというわけではなく、つくった後、それがどう使われていくかというところで、常にデザインを変えていったりとかする必要がある。その際に、KPI、重点項目をODRというものでつくったときに何をもって導入が進んでいると測っていくのかという項目をつくり、この点に関して官民ともある程度の合意形成がなされていて、この数字が伸びていけば、実際にODRが導入され、最終的に司法アクセスが改善されているのだということが分かる形で、フォローアップをしていくような形ができれば、その後も続いていくのではないか。

(山田座長)

- KPIは大学人にとっても最近よく聞くが、諸外国での例や、具体的にこんな項目があるのではないかとといった点について、意見を頂戴したい。
- 不可欠なものとして、例えば、申立件数、満足度調査でといった項目が思いつく。

また、訪問者の離脱率や滞在時間もあるのではないか。ウェブサイトというか、クラウドでサービスをつくる時のKPIはおおむねそんなに違いはないと思う。ただ、ODR特有のものもきっとあると思うので、そういったところを測ることによって、頑張った結果、あまり浸透していないというのか一番悲しい状況かと思うが、そういうことは往々にして瞬間的にはあると思っており、その後、それをどう使うように進めていくかというところは改善の余地があると考えている。

- ADR機関におけるODRの活用について、もちろん認証ADR機関が出てくるのは分かるが、ADRは別に認証がないとADRができないということではなく、非認証のADR機関において今回のODRの活性化が当てはまらないということはないと思うので、この辺りは書き方を工夫してもらいたい。非認証のADR機関は期待されていないのかと読まれてしまうことを恐れている。ぜひそこは認証ADRオンリーでないようにはしていただきたい。

(山田座長)

- 指摘のとおりと思うので、少し書きぶりを工夫したい。

<ODR活性化に向けた推進策と環境整備について>

- 具体的な推進策について、コンテスト方式・アイデアソン方式の導入とそれに向けたインセンティブの付与自体はもちろん進めてもらう必要があるが、それ以外のものはないのか。もう少し膨らみを持たせた記載にできないか。そこは1点指摘しておきたい。

(山田座長)

- 社会実証の実施方法はほかにももう少しあるのではないかとということかと思う。確かに非常に重要なところかと思う。省庁間の協力関係は一つ方法に入ってくるのではないか。
- 法制度面の環境整備は、おおむね現在の方向でよいと思うが、特に弁護士法72条の問題は、完全にクリアになることはなくて、結局は、その解釈・適用は、刑罰法規であるので捜査機関、最終的には裁判所の判断に委ねられることになる。したがって、個々の具体的な事情を踏まえてその適法性が判断されることが前提となる。これがあくまで前提であるということは確認しておかないといけない。  
特に検討フェーズにおいては、一般的な法情報の提供は、弁護士法72条に違反するものではない、すなわち、一般的には弁護士法72条にいう「鑑定」には当たらないと

整理できるということだと思ふ。これもまさに「一般的な」ということの意味であるが、個別具体的な事件と離れて情報提供をすればそういうことになると思ふが、個別具体的な事件、事実関係に当てはめるということになる、それは「鑑定」に限りなく近づいていくことになると思ふ。確認的な質問であるが、「一般的」というのは、個別具体的な事件とは離れてという理解でよいか。

また、交渉フェーズにおける「一般的な法情報を提供すること」についても、個別具体的な事実関係から離れてという意味に理解していいのか。そうでなければ、恐らく「鑑定」、あるいは、交渉フェーズの関係では弁護士法72条の「和解」に近づいてきて、「第三者が実質的に和解あつせん等を行っているものと評価されるものを除き」ということになっているので、ここで除かれていることにはなるかと思ふが、「一般的に」ということの意味を確認しておきたい。

(渡邊法務省大臣官房司法法制部参事官)

- 御指摘のような理解でよろしいのではないかと考えている。
- 言わずもがなのことだと思ふが、弁護士法上はあくまでも「報酬を得る目的」とあるので、文脈から読み取ればそうではないかと思ふが、有償でというのを念のため加えたほうがよいのではないか。場合によっては、例えば、一般的な法情報の提供が無償の場合は大丈夫なのだと、むしろ一般的などいうか、法情報の提供もあつせんも無償の場合がいいと思ふので、例えば、このODRが場合によっては無料で申立てなどができるというものであれば、そもそも議論をする必要がないのかもしれないので、付記したほうがよいのではないか。

(山田座長)

- ここは72条の要件及び裁判例の蓄積に沿った形で明確化することかと思ふ。
- ADRフェーズにおける個別のODR事業の明確化策について、「グリーゾーン解消制度」が弁護士法72条の問題についてどれくらい使えるのかという問題は、最終的には刑罰法規であるため、行政解釈ではなく裁判所の判断になるので、疑問がないわけではないが、それでもこういう制度を設けてそこでできる限りクリアにしていくということは意義のある営みであると思ふ。
- 制度の健全な運用を希望するが、「グリーゾーン解消制度」について、あくまでも現在の法律の解釈をクリアにする制度であり、ある意味では抜け穴的あるいは特区的に使われるものではないという認識であるが、そのような理解でよいか。

私の理解が正しければ、「グリーゾーン解消制度」というのはあくまでも現行法の解釈を明確にするということであるため、現行法の解釈ではこういうビジネスはでき

ない、できなくなってしまう、だから法改正の検討が必要だというのは、本末転倒ではないかと思うし、そのことを「グリーゾーン解消制度」のところで書くとう誤解を受けてしまうのではないか。趣旨は理解できないわけではなく、特に弁護士法の関係では、弁護士が関与するとコストの問題が出てくるので、そこはODRの局面ではよく考えていかないといけないということだと思う。

現行法の明確化の作業の努力は続けるべきであるとしても、法改正の議論をする場合には、弁護士法の規制の趣旨を乗り越えるあるいはそれを修正する必要性及び相当性について慎重な検討を経るべきであって、ODRだからという理由だけで直ちに規制を緩めるという方向にすぐいくというものではないと思うので、もし法改正の議論としてここで意見を書くのであれば、そういう意見も併せて紹介しておくべきではないか。

(川村内閣官房日本経済再生総合事務局参事官)

- 「グリーゾーン解消制度」で現行の法律で認められないことを認めるということでは決してない。法律を変えるものではない。あくまでもグレーなものをホワイトかブラックにするという制度であり、黒なものを白にするというものでは決してないと思うので、特区といったものではないと理解している。記載については検討したい。
- ぜひ検討いただきたい。「グリーゾーン解消制度」についての理解は分かった。グレーのものを白にするというのはいいとして、グレーのものが黒になった場合、その事業ができなくなるということになる。そうすると、それができなくなったからということで法改正につながると、紹介されている意見は読める。それは法改正の議論としていかなものだろうかと思うので、法改正の議論をする場合には、先ほど指摘した要素も併せて考慮すべきであることをせめて入れていただきたい。

(山田座長)

- このような改正の検討及び検討において考えるべき要素については、バランスよく書くことが必要だというのは指摘のとおり。ここについては、引き取らせていただく。
- 法改正も検討する必要があるとの意見である。せっかく集まって議論をしているのだから、こういう少数意見も取り上げていただきたい。慎重にという反対意見も当然書いていただいて結構。「法改正も検討する必要」が書き過ぎであれば、「法改正に関する検討を始める必要」等、表現を緩めることは全く問題ない。「グリーゾーン解消制度」で今までグレーの範囲が非常に広がったものが黒か白かはっきりする。白になればうれしいが、黒になってしまったときにはどうしようもなくなる。解釈ではどうしようもないことが分かったときにどうするかという議論を始めるべきだということの

が意見の趣旨。

- 弁護士法があることでODRをやれないならすぐ法改正だと言っているわけではもちろんない。ただ、何度もeBayなど海外の先行事例がモデルケースとして紹介されている中で、日本では、何故行われていないのか、ODRビジネスが成り立っていないのかということ进行分析してみる必要もあると思う。弁護士法72条は海外に似たような例がないとも聞いているので、これが日本の特殊事情で、それがもとでODRが進まない部分があるのだとしたら、きちんと見直して正面から議論をする必要がある。

ここで十分に議論された話ではないので、少数意見であること、反対意見が当然あることを書いた上で、海外との比較という視点は入れたほうがいいと思うので、願います。

- 「直ちに禁止されるものではない」、「許容される」、「直ちに違反しない」という消極的な書き方が多く、原則は駄目だが特別に許してあげると受け取れるが、そういう理解でよいか。

- 弁護士法72条というのは一定の行為を禁止している規範であるので、それが原則だという言い方はできるのかもしれないが、ここで問題になっていることは、本来禁止されていることが例外的に許容されるということではなく、禁止の規範が何を対象としているかということではないか。そのため、ここで「直ちに禁止されるものではない」と言われていることは、弁護士法72条が禁止する行為に直ちに該当するものではないということであり、そこは本来禁止されていないということになるかと思うので、「直ちに禁止されるものではない」というのはそういう趣旨で書かれているだろうと思う。例えば、「禁止される行為に直ちに該当するものではない」など、ややまどろっこしいかもしれないが、ワーディングは少し考慮の余地があるのかもしれない。

- 有償性の問題についての指摘について、趣旨はそのとおりかと思うが、「有償で他人の法律事務に従事する」という書き方・言い方は確かに一般的だと思うが、弁護士法の文言としては「報酬を得る目的で」ということだったと思う。「有償で」というのは、有償・無償ということを書いた場合に、最初に思いつくのが、ユーザーにとって無料なのかどうかということだが、弁護士法が問題にしているのは、ユーザーにとって無償かどうかではなくて、当該サービスを提供する人が報酬を得る目的かどうかということであるので、報酬は第三者から支払われる場合もこれには含まれるという解釈が言われている。そうすると、有償・無償というよりは、「報酬を得る目的で」と条文どおりに書いたほうが誤解を招かないのではないか。

(山田座長)

- 前者については、法務省でワーディングを検討いただきたい。後者についても、指

摘のとおりと考える。

- 禁止行為として対象となるものが何かがそもそも分からないというのがこの問題の根源だと思っている。有償・無償もそうだが、幾らでも幅広く解釈でき、どんな行為も対象に読めてしまう条文だから萎縮が起きていると見える。例を挙げれば、プラットフォームの中でODRを設置することが推奨されているが、プラットフォームも場合によっては報酬を得る目的で業として行っているサービスであり、その中でODRを提供することが弁護士法72条との関係で本当に大丈夫かというのも考えなければいけない。過去、リーガルテックやプラットフォーム上のADRが話題に上ると、必ずそれは非弁ではないかとSNSなどで盛り上がる。この状態は何とかしたいと以前から思っていた。駄目なものは駄目でいいと思う。こういうものはやっつては駄目とはっきり言われるなら言われるで、何故駄目なのかの議論をそこから始めればいいが、外縁がはっきりしない状態のまま、何となく違法との空気を醸し出され、弁護士や研究者から冷たい視線を浴びて新規事業が萎縮するという状態は、日本にとって不幸ではないか。

(羽深経済産業省商務情報政策局情報経済課課長補佐)

- 1点、紹介させていただきたい。2月17日にマレーシアのプトラジャヤで開催されたAPECのミーティングにおいて、ODRのCollaborative Frameworkに関するセッションが設けられた。そこで、私から本検討会の概要についても紹介をし、また、デロイトのシステムに関するデモ等を紹介いただき、日本でもかなりODRに前向きに取り組んでいるという印象をAPECにも与えられたと思う。また、そこで採択されたAPECのODRのCollaborative Frameworkが、いわゆるODRモデル手続条項になるが、アメリカ、中国、シンガポールがエンドースすることの表明があり、日本政府としてもはエンドースをする予定である。

以上のように、国際的なフレームワークが出来上がり、なおかつ、それに対して日本が相当程度貢献しているという状況もあるので、取りまとめにおいても、「国際的にもODRに関するモデル手続条項ができてきているところ、今後、そのような国際的フレームワークを日本国内でも活用しやすくするような環境を整備する」といったことを、どこかで触れていただくのも一案ではないか。

- 「グリーゾーン解消制度」については、議論されたとおりだと思うのが、ほかに、新事業特例制度やサンドボックス制度という制度もあるので、グリーゾーンが駄目であれば、そこが黒になりいきなり法改正というわけではなく、事業者としては、新事業特例制度やサンドボックス制度でチャレンジをして、そこで何かデータを集めて、それを法改正につなげる、立法事実をつくっていくというステップを踏むことになる

と思うので、もし報告書を書くのであれば、そういったものを細かめに書いてはどうか。

(山田座長)

- 1点確認であるが、それらの制度は「グリーゾーン解消制度」で黒と判断されたものでもチャレンジできるというものなのか。

(川村内閣官房日本経済再生総合事務局参事官)

- 規制関係の新事業特例や規制のサンドボックス制度といったものは、全体のパッケージで規制に対してどういうふうに取り扱っていくかという枠組みになっているので、そののところを何か整理して記述したほうがいいのではないかという意見をいただいたと理解している。書き方を含めて、検討したい。
- 民事判決データのオープン化について発言したい。アメリカのハーバード大学も17世紀から連邦・各州全ての判決文をアーカイブにして公開されている。ただ、活用という部分はまだ進んでいないという状況で、学術的な論文が出始めているという段階。この点、オープン化ということと匿名などプライバシーの配慮という作業に加えて、データの構造化・標準化というところを進めていただきたい。  
要は、オープンになってみんなが読めるというだけではなく、それが利用しやすい形、マシンラーニングなどに向けやすい形の作業を進めておくべき。自然言語処理の専門家に話を聞くと、画像や映像の認識はかなりAIが進んでいるが、言語はなかなか難しく、我々が想定しているような言葉を理解するところに技術は来っていない。しかし、来るべき未来に備えて構造化・標準化の作業を進めておくことで将来の利活用に備えるべきであるといった文言は付け加えてもらいたい。

(山田座長)

- 次回が最終回となるが、積み残された今後のプロセスに関する点なども含め、取りまとめに向けた議論を続行したい。