

## 6 オンライン紛争解決制度（ODR）問題

### (1) ODR (Online Dispute Resolution)

ODR (Online Dispute Resolution) とは、ICT を活用して、紛争当事者間の交渉、調停、仲裁等をオンラインで解決するサービスであり、その中には、未だ実用化前であるが、ここ数年大きく発展している AI (人工知能) 技術を活用した、AI による情報提供・自動応答と相談支援・交渉支援・AI による合意解決支援等の機能を実装したものも含まれている。

諸外国では ODR のようなオンライン上での紛争解決サービスが増加を続けている。すなわち、アメリカでは、インターネットオークション企業である「eBay」が年間約 6000 万件の越境 EC トラブルをオンラインで解決しており、民泊斡旋企業である「Airbnb」も ODR で民泊関係紛争を解決するサービスを行っている他、弁護士が離婚に特化した ODR を運営する「wevorce」や「it's over easy」等がある上、複数の州の裁判所では少額紛争等に対応した ODR を導入している。

カナダでは、5000 ドル (約 40 万円) 以下の売買・ローン・雇用・交通事故等の少額紛争を取り扱うプラットフォームが存在し、EU でも、25 か国語に対応する ODR プラットフォームがあり、申立て・ODR サービス事業者の選択・紛争解決という手順で進む仕組みになっており、航空運送・アパレル・ICT 製品・電化製品等に関する紛争を取り扱っている。

中国ではアリババが導入を検討中であり、シンガポールでは州裁判所の下で交通事故紛争の解決を目的とするオンラインプラットフォームがあり、我が国でも ODR サービスを提供する準備がされている。

### (2) 日本版 ODR (Online Dispute Resolution) の検討

2019 (令和元) 年 6 月に閣議決定された「成長戦略フォローアップ」において、日本政府は、民事裁判手続の全面 IT 化を目指すこととともに、オンラインでの紛争解決など IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続等の利用拡充・機能強化に関する検討を行い、2019 (令和元) 年度中に基本方針の結論を得ることとなった。

この方針に基づき、2019 (令和元) 年 9 月、内閣官房日本経済再生総合事務局に、「ODR 活性化検討会」が設置され、2020 (令和 2) 年 3 月 16 日、ODR 活性化検討会は「ODR 活性化に向けた取りまとめ」を策定している。それによれば、紛争解決過程を①検討・②相談・③交渉・④ADR (調停・あっせん等) の各フェーズに分類して、IT・AI 導入の方向性として、①検討フェーズでは、弁護士・弁護士法人以外の者が法令の内容・裁判例情報・その他の統計情報・法律に関する文献情報・法令の一般的な解釈などの一般的な法情報を提供することは弁護士法 72 条に違反せず、②相談フェーズにおいて、相談対応者による適法な相談業務の前段階として、相談者の相談内容の概要を把握・整理するために、チャットポット等の自動応答式の IT・AI 技術を活用することは、弁護士法で直ちに禁止されるものではなく、③交渉フェーズについては、弁護士・弁護士法人以外の者が、紛争当事者同士がチャット・ウェブ上の掲示板・アプリ等を通じ、オンライン上で協議・交渉するための場を提供することは第三者が報酬を得る目的で実

質的に和解・あっせんを行う等弁護士法 72 条が禁止する行為に該当するサービスが含まれない限り、弁護士法 72 条に違反するものではないとし、④ADR フェーズについて、弁護士・弁護士法人以外の者が ODR を活用した ADR を実施する ADR 法に基づく認証を取得することで実現できる、としている。

また、産業競争力強化法に基づく「グリーンゾーン解消制度」により、規制所管省庁に対して、予め法規制の適用の有無を確認することにより、許容される ODR 事業類型の明確化を図ることが期待されるとする一方、ODR 有償サービスと弁護士法の関係は十分明確になったとはいえず、「グレーゾーン解消制度」でも許容される事業類型の範囲が狭く、現行法下で安心して ODR サービスが提供できない事態が生ずるときは、将来的に弁護士法等の規制の趣旨を踏まえつつ、ODR の規制の在り方の検討を開始するべきであるとする意見と、仮に弁護士法上許容されない事業類型が明らかになっても、そのことから直ちに法改正の必要性が基礎付けられるものでなく、弁護士法の趣旨等を踏まえた慎重な検討が必要であるとする意見とが付記されている。

2020（令和 2）年 7 月 17 日、日本政府は「成長戦略フォローアップ」を閣議決定し、引き続き、ODR の推進に向けた検討を加えてゆく方針を示して、2020（令和 2）年 10 月から、法務省内の ODR 推進検討会で制度の具体化が検討され、2022（令和 4）年 3 月、「ODR の推進に関する基本方針」において ODR の具体的な推進目標・推進策等が公表された。2022（令和 4）年 8 月には、法務省内に ODR 推進会議が設置され、推進策の効果検証等を行うこととなった。

### **(3) ODR の特徴と当会の取組**

ODR サービスは、ICT を通じて紛争の解決を図ることから、紛争当事者が遠隔地間であっても、その地理的障壁を越えて、低コストで利用できること、紛争当事者が対面することなく、少ない心理的負担の中で手軽に利用することができること、紛争解決に至るまで比較的短期間で解決に至ることが可能であること等をメリットとして上げることができる。更に、「eBay」では紛争解決の結果である金銭の支払を自動的に行うことで権利実現の確実性を高めており、今後、交通事故紛争を取り扱う ODR サービスと保険会社との提携等権利実現の実効性を向上させる方策が可能となりうることも指摘されている。

これに対し、ODR で取り扱う紛争類型には、争点が多岐にわたる事案等には不向きであり、少額且つ定型的紛争等適切な紛争類型を選別しなければ、妥当な解決を見出せない虞れがある。

また、開発事業者はアルゴリズム（コンピュータに行わせる手順・計算方法）を開示しないので、第三者からは、ODR サービスを通じて提供される法令・裁判例・法令の解釈・解決事例の統計情報等の法情報を検証できず、プラットフォーム上で意図的な選択への誘導が行われる可能性があるから、解決内容の適正さが担保されるか否かの懸念が生じている。特に、少額紛争に多い消費者事件については、消費者保護の観点から、妥当な解決を図りうるのか懸念が呈されている。

民事裁判手続の IT 化とともに、裁判外紛争解決手段としての ODR の将来性を正しく認識しなければならないが、ODR が非弁護士である関係事業者等により開発・運営されることにより、国民の公正円滑な法律生活を保持し、法律秩序を維持・確立するという弁護士法 72 条の趣旨が

忽せにされてはならない。

当会としては、ODR 推進会議の議論状況に注目しつつ、アルゴリズムの実装段階から弁護士・弁護士会が関与する等 ODR サービスが適切に開発・運営される方策を検討してゆくものである。

以 上