

第4 ODR

1 ODRとは

ODRとは、「Online dispute resolution」の略称であり、端的に言えば、「オンライン上での紛争解決（方法）」である。主に、インターネットを介し、ICT（Information and Communication Technology－情報通信技術）を活用した紛争解決手続を想定しており、典型的には、オンライン版のADR（Alternative dispute resolution－裁判外紛争解決）である¹。

「調停（≡Mediation）」ないし「仲裁（Arbitration）」の他、二者間の紛争解決方法である「交渉（Negotiation）」の場をオンラインで提供するのみであってもODRの範疇に含まれる。

ODRの概念は多義的であり、議論の際には、どの範囲、段階の話をしているのか＝前提認識が共有できているのか、注意が必要である。dispute resolutionそのものではない周辺領域（例えば、一般的な情報提供など）のオンライン提供も同時に議論となることがある。

ODRは、様々な紛争類型に適用され得る。消費者、ビジネスから家事に関する紛争など、また越境紛争だけでなく国内紛争であっても利用される。

オンラインで提供されるdispute resolutionは、司法型ODR（裁判・司法のODR化－e裁判）、ADR型ODR（オンライン版ADR）、事業内ODRまたはIDR（Internal dispute resolution）²など多岐に渡る。事業内ODRまたはIDRは、それ自体ADRの範疇に含めて整理することもできると思われるが、事業主体自体が運営するものの他、事業主体から独立し、各事業主体にODRサービスを提供する独立型のODRもある。行政不服審査や弁護士会運営の紛争解決センターも当然ODR化の対象となるはずである。

2 ODRのメリット、ニーズ

ODRは、オンラインサービスを導入することにより単に利便性が高まるに止まらない。これ

1 ただし、ODRはAlternativeに限られた概念ではなく、従来型の裁判サービスのオンライン提供も含むものであり、裁判のIT化もODRの一種と整理することができる。

2 デジタルプラットフォーマーなどの民間企業が、自己の運営する事業内に内部的・自主的にオンラインの紛争解決サービスを組み込み提供するもの

まで少額案件であったため弁護士の対応できていなかった紛争であっても、ODRの導入により安価、迅速かつ実効的に紛争解決を導き得る可能性を秘めている。成功例として紹介されるeBayのResolution Center³は、オンライン上の簡単な入力作業だけで、年間6000万件のクレーム案件⁴の9割以上を、10日前後の期間で解決に導いている。

また、ODRは、コスト面のみならず、距離などの物理的、あるいは心理的理由からのアクセス障害の緩和、解消に資する効果が見込めるのではないかと、この趣旨の意見もある。相談前の検討フェーズの段階でも、現状、当事者にとって信頼できる情報へのアクセスが十分ではなく、紛争解決へのアクセスそのものを断念せざるを得ない事態も少なからず生じているとかがわれる。これを、例えば、より効果的な検索や信頼できる情報が集約されたポータルサイトを匿名利用可能な形で準備提供等することにより、広い意味での司法アクセスの拡充を見込むことができる。

その他、ODRによっては、対話ではなく、チャットベースでやりとりをするが、これも、越境紛争など時差がある場合や営業時間外でも対応可能となるといったメリットもある。

3 ODR活性化に向けた政府の動きと日弁連の対応

ODRの概念自体は、インターネットが一般的に利用されだしてからそれほど間もなく登場していたところ、日本でも遅ればせながらも関心を寄せられるようになり、政府も2019（令和元）年6月21日の閣議決定（成長戦略フォローアップ）において、「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等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」ものとした。

これを受け、同年9月、内閣官房日本経済再生本部の下にODR活性化検討会が設置され、ODR・AI活用のニーズ、諸外国の状況、論点整理と分野別の現状と課題、ODR活性化のための環境整備、ODRにおけるIT・AI活用に向けた方策等の検討を進めており、2020（令和2）年3月にも報告書（取りまとめ）が作成、公表される運びである。

民事司法制度改革推進に関する関係府省庁連絡会議の幹事会においても、有識者ヒアリングにおいてODR活性化の必要性、ADRにおけるIT・AI活用の可能性、AI活用による司法アクセス改善への期待等の指摘がなされ、越境消費者紛争を効果的に解決するための対応策等、ODR導入に向けた検討が行われている。

3 <https://resolutioncenter.ebay.com/>

4 ただし、紛争性の低い案件も含まれた数のようである。

日弁連においても、民事司法改革総合推進本部内にIT・ODR部会を設置し、関連委員会とも情報・意見交換の上、問題点の抽出・検討やODR活性化検討会の議論状況の分析・検討を進め、同部会を中心として執行部で対応している。

4 課題

ODRは、司法・正義へのアクセスの抜本的拡大の可能性が期待され、活性化に向けた環境整備等をどのように進めるか検討が必要である。コストの観点から、特定分野での先行試行や、民事司法改革の1分野と位置づけ、政府による支援等を検討することも考えられる。その一方、解決内容の正当性や手続の平等性・公正性が担保されるか、解決の予見可能性、仕組みや限界について利用者に適切に説明、情報開示されるか、情報セキュリティ、秘密保持、弁護士法72条やADR法との関係整理等の課題も考えられる。これらの問題についても日弁連において検討・対応が望まれる。