（プレゼンテーション原稿）ODRの現状  
（実用化フェーズに入ったODR）

株式会社ODR Room Network

http://www.odr-room.com/

Chief Executive Officer

万代　栄一郎

２０２０．１．１７

1. **自己紹介**
2. **ODRが動き出す（国内の動向）**

今日お伝えしたいことは、ODRが国内でも動き出したということ、この１点のみです。

国内でのODRは、古くは２００１年ボランティア的にオンラインメールでの紛争解決が試みられたが、その後、停滞。２０１１年に越境電子商取引に限定した ODR的なサービスを消費者庁、国民生活センターで開始。年間５０００件程度の越境取引の苦情を提携先の外国機関との協力で開始しました。２０１７年よりシステムを内製化して、提携先を増やしている。スマホ対応を開始して、件数はさらに増加し７０００件／年間。

昨年から今年にかけて国内でも動きが加速。公的機関が具体的な動きを開始

1. 日本経済再生本部　裁判手続き等のIT化検討会（いわゆる司法のIT化）を推進。
2. 消費者庁　　　　　第４期消費者基本計画のあり方で、ODRの普及を提言。
3. 日本ADR協会　　シンポジウム「ADRはどう変わるか〜IT化の可能性と課題〜」
4. 「成長戦略フォローアップ」　閣議決定（６月２１日）
5. ODR基本方針を２０１９年度中にまとめる。＝＞９月２７日　ODR活性化検討会

詳細は別途ご紹介します。

1. **ODRの世界史**

さてODRとはなんでしょう？実際、私は１２年前から慶應大学のロースクールでのゲスト講師でODRをご紹介していますが最初の頃は、「途上国への支援か？それはODAです。」そんな感じでした。最初に少々歴史的なことをかいつまんでご紹介します。もともとは、

1. オンラインでの紛争なりすましや炎上への対応
2. インターネットの普及によりECや民事紛争にも適用
3. 実験的システム登場
4. 電子商取引での実用化

と進んできました。

ここ１０年では、欧米や中南米を中心に様々な試みがなされています。国際連携も特に越境電子商取引分野でおこなわれています。

1. **ODRの種類**

ODRの定義ですが、もともとはネットワーク上で生じた紛争をオンライン上で解決するということから始まっています。現在では、「紛争解決（Dispute Resolution）にテクノロジ（Online）を利用する」ということに変わっています。

これは、既存の紛争解決プロセスをIT化するということともいえます。

一方、テクノロジーの導入により紛争解決の手法、プロセス自体が変化する可能性もあります。この場合、解釈の変更や法改正的なことが必要となり、ハードルはありますが、その方向へも進んでいくのではないでしょうか。

1. **日本国内ADRとODR**

法改正も絡んでくるので、裁判プロセスよりもADRのほうが対応が早いという見方ができます。電子商取引関係の経済産業省さんの資料からからまとめたものですが

各ADR関連の動向にまじって、ODRに向かう動向も２０１１年くらいから出ていました。

アセアンでの実証実験やUNCITRALでのワーキンググループでの共通ルール化の検討です。アセアンのICA-Netは、現在の国センさんのCCJに繋がっていきました。

1. **世界のODRの動き**

さて、海外ではODRの動きは２００２年あたりから活発化し、現在の実用化へ繋がっています。中心的なのはODR FORUMです。ODR化の動きを支える重要な一つといえると思います。

２００８年までは日本からの参加は１回だけで、２００８年から当社が出席してきました。

何回か発表の場をいただき、２０１５年には主催するセッションもありました。２０２１年か２年には日本開催かという動きもあります。

1. **世界のODR実例いくつか**

ここからは実例で面白い興味深いものをピックアップしてご紹介します。

（１）まず、申し立て、受付けるところでは、ほとんどでオンライン化は導入されています。

（２）また、金銭的な交渉にはブラインドビッディング方式のツールが実用化されています。カナダのSmartsettleは、保険金の金額交渉で実績をあげています。

（３）こちらは有名なeBayのresolution Centerです。

年間６０００万件の紛争を受け付けており、効果をあげています。紛争を体験してした顧客が再来する率は向上しています。迅速な解決、エスクロー機能によよ執行力があったことが成功要因とされています。

また、注目すべきは、分析により紛争の累計を最初から絞り込めたことによる、紛争解決プロセスの簡略化ができていることです。

執行力としては、紛争に関わった人の相手への評価がポイントで表示され、これも執行力や不正な取引者の排除に繋がっています。

（４）離婚サポートもODRとして増加している例です。

こちらも、プロセスの簡略化が効果的に働いています。

アメリカの例ですが、住んでいる州別のアドバイスがあり、結婚契約の有無でその後のプロセスが変更されます。価格もリーズナブルで、今何をしていて、今後はどういうこうが行われるのかが、わかるようになっていることが好評です。

（５）[メディエイターと紛争の当事者によるオンラインリアルタイムビデオチャット](http://www.youtube.com/watch?v=QD9C51EWN0k)

[による紛争解決](http://www.youtube.com/watch?v=QD9C51EWN0k)

・メディエーターは、対応分野、料金、スケジュールを入力しておく。

・当事者は、ミディエーターを双方の同意により選択

・登録するとメールで連絡され、オンラインビデオチャットで紛争解決

・実施当事者は、予め自分側の主張と自分の立場からの解決策を文字で書き込んでおく。（コーカス）

・メディエーターは、それらを評価し、ビデオチャットで解決への道案内をしていく

利用は基本的に無料だが、メディエーターが有料に設定することもできる。この場合は、メディエーターが自分で設定する。有料の場合は、手数料をサイトに支払う。支払はクレジットカード

（６）Side TakerいかにもアメリカらしいODRです。

いわば公開市民法廷。陪審のオンラインのような仕組みです。申し立てすると、相手にメールで招待が発送されて、参加同意してからそれぞれの主張を書き込みます。会員登録している人は、それらを閲覧して、自分のコメントを書き込めます。一定期間たつと投票が行われ

比率が表示されます。結果に従う義務は法的にはありませんが、不満であれば、登録されている調停人を有償で招き調停を行うことができます。極めて個人的なことから政治的な討論の争いまで行われています。

（７）２つ新しい事例をご紹介します。

１つめは、昨年のニュースで紹介されたロボットメディエイターと題したイギリスでの事例です。このロボットメディエイターが裁判システムで使われたのは初めて。カウンセリングコースのクライアントからカウンセラーへの２０００ポンドの未払いに関する紛争解決に適用。当事者は、政府提供のシステムで電話による裁判所の公式なメディエーションでは解決に至らなかった。AIのアルゴリズムを使って３ヶ月まとまらなかったケースを１時間で同意に導いた。政府提供のオンライン金銭紛争解決システムにカナダのSmartsettleONE＊を（トライアル的に）導入。

Smartsettleは、双方が金額交渉の提示額（公開）と最低ライン／最高ライン（非公開）をシステム投入し、戦略的な交渉のアルゴリズムを入力し、AI的アルゴリズムで自動交渉させるもの。最低ライン／最高ラインで合意できなければ、再設定してやり取りを繰り返す。

交渉の駆け引きをアルゴリズムに委ね、多くの人的労力を削減するものだ。

ロス教授は「メディエーターは仕事がなくなると嘆くかもしれないが、そうではなく、これを使って合意に早期に到達させる道具として使えばいい。」と述べています。

（８）AIがアドバイス　**既存のプロセスをIT化するのではなく、ITを中心にプロセスを組み直したのが注目するところです。**

コミュニケーション、ドキュメンテーション、カレンダーとスケジュールの共有、送迎記録のための位置情報ベースツール、経費の追跡と返金、スケジュール変更依頼、そして例えば散髪、食事、小遣い、メディアの利用などの細々とした日常的な親の意思決定を支援するツールで構成

お互いの会話を丁重なものに保つために、AI、機械学習、そして感情分析技術を使うことから始まる。この技術は、激しい会話がエスカレートすることを防ぐために、呪うような言葉、炎上を招くフレーズ、攻撃的な呼び名の利用に対して介入を行う。

1. **国際的な法規範策定の試み**

UNCITRALでは、2011年からB２C取引のODR法規範策定を試みた。和解交渉、調停、仲裁の３層構造など。結果は国連レコメンドテクニカルノートとして終了、欧州は域内を独自に法制化。米国はこの結果を受けて、APECでB2BのCollaborative Framework for ODRを推進。パイロットプロジェクトが始まる予定。

1. **ODRが動き出した（改めて）**

さて改めて、日本でもODRが進んでいます。いくつかにリンクがありますので、見てみましょう。

* [裁判手続き等のIT化検討会（いわゆる司法のIT化）](https://www.shojihomu.or.jp/documents/10448/6839369/0919kenkyukai-siryou13-1.pdf/abf7594e-889e-4e07-80d2-1f053ee6c54e)では、民事裁判手続のIT化の実現に向けて(報告書(案) が提出されています。e提出、e法廷、e事件管理と題して、法改正なしで進められる部分から順次導入していくことを提案されています。例えば最初はTV会議による出廷などです。
* また、ODRそのものを進める動きとしては、ODR活性化検討会が、２０１９年度中に基本方針をまとめるために会合を重ねています。
* ADR協会では、ODRあるいはIT化に関するシンポジウムをなんどか開催していますが、１昨年検索システムと連動した試作を発表しました。検索結果から、候補のADR機関を参照し、その機関に申し立てをすること、それ以降のプロセスをオンラインでできるようにするイメージです。内容は、リアルタイムでPDF化できるので、既存のプロセスとの共存も可能にするような配慮もあります。（あくまでデモですので決定事項ではありません）

1. **未配布資料**

（１）日経新聞２０１８．１２．１３APECでODR　（２）ODR国際シンポジウム　一橋大学　（３）Law & Technologies座談会ODRの導入に向けて　（４）日経新聞２０１８．１１．５　山本教授、コリン・ルール氏インタビュー