

2019 年度実務研修の御案内と ODR の利活用に関するアンケートのお願い

2019 年 12 月 19 日

一般財団法人 日本 ADR 協会

ADR 機関、相談関係機関の皆さまには、平素より大変お世話になっております。

日本 ADR 協会では、ODR(オンラインや IT を利用した相談や紛争解決)が利用者のアクセス拡大、機関側の業務効率化のために非常に有益であると考え、過去 3 回にわたり、本協会のシンポジウムで取り上げて参りました。また、皆さまも御案内のとおり、本年 6 月に発表された政府の成長戦略において ODR の推進が盛り込まれ、これを承けて、現在内閣官房において ODR 活性化検討会が開かれており、本協会からも理事 3 名が参加して議論を進めています。

他方、現状を見ますと、既存の ADR や相談のプロセスでは、まだ ODR の利活用は十分には進んでいないようです。機関運営者の方々におかれては、スマホやウェブサイトを使う等の IT 利用のメリットは感じながらも、そもそも ODR として何をどのように利用し得るのかといった疑問のほか、実施に当たって費用や専門家を調達できるのか、セキュリティは大丈夫なのかといったコスト面の懸念もお持ちではないかと推察いたします。

そこで、2019 年度の本協会の実務研修・情報交換会では、「使える！ODR 最初の一步～遠隔地調停の実演を踏まえて～」と題して、テレビ会議システムを利用するためのノウハウを取り上げることにしました。日程・会場は、①2020 年 2 月 21 日(金)14 時～17 時(東京)、②同年 3 月 6 日(金)14 時～17 時(大阪)を予定しております。詳細は、別途御案内をいたします。

実務研修では、金融 ADR をモデルとして、スカイプを使った遠隔地調停の実演(デモ)を行い、スカイプのセッティング方法から実際の調停人の操作方法までをお示しする予定です。さらに、オンラインでの手続(期日)に限らず、ODR に係る技術の利用可能性や留意点についても、皆さまからのご質問・ご意見を踏まえて、情報提供や意見交換を行いたいと考えております。ぜひご参加下さいますよう御案内いたします。

また、今回の実務研修に先立ち、ADR 機関、相談関係機関の皆さまから、ODR の利活用に関する現在のご関心やご懸念・ご意見をうかがいたく存じます。つきましては、ご多忙中恐縮ですが、別紙のアンケート項目にお答えいただき、2020 年 1 月 17 日(金)までに本協会事務局(jadra_sec@shojihomu.or.jp)宛にご返信下さいますようお願いいたします。

いただいたご意見等は、本協会が ODR に関して検討し、政策提言等を行う際の資料とさせていただきます。また、アンケートの結果を本協会 HP 等において公表する場合がありますが、その際にはご回答者が特定されない形式で行いますので、どうぞ忌憚のないご意見をお寄せ下さいますようお願い申し上げます。

(別紙) ODR の利活用に関するアンケート

いただいたご意見等は、本協会がODRに関して検討し、政策提言等を行う際の資料とさせていただきます。また、アンケートの結果を本協会 HP 等において公表する場合がありますが、その際にはご回答者が特定されない形式で行いますので、どうぞ忌憚のないご意見をお寄せ下さいますようお願い申し上げます。

ご回答者(機関名)

ご担当者連絡先

1. 下記の ODR 関連事項について、貴機関においてすでに実施している、あるいは実施を計画しているものを選択して下さい(複数回答可)。

(1) 情報収集や相談(ADR 利用に関する相談を含む)での ODR 利活用について

- ①ポータルサイトを使って ADR や相談機関の情報(専門, 利用条件等)を提供し, ADR や相談機関を紹介するシステム
- ②ポータルサイトを使って最適な ADR や相談機関を検索するシステム
- ③相談をメールやオンライン(チャット方式等)で行うこと
- ④相談者とのやり取りをテレビ会議(スカイプ等)で行うこと
- ⑤相談者とのやり取りをチャットボットを使って自動化するシステム
- ⑥相談担当者が先例の検索等の際に AI の援助を受けること
- ⑦相談者に対して AI が応答するシステム
- ⑧オンラインで行われた相談者とのやり取りを, そのままデータ化するシステム
- ⑨その他()

(2) ADR での ODR 利活用について

- ①ADR 機関が紛争当事者に直接交渉のための専用アプリを提供し, その交渉が成立しない場合に ADR を利用できるようにするシステム
- ②ADR 利用の申込みをメールで行うこと
- ③ADR で当事者双方と調停人のやり取りをチャット方式で行うこと
- ④ADR で当事者双方と調停人のやり取りをテレビ会議(スカイプ等)で行うこと
- ⑤ADR で当事者双方と調停人のやり取りをオンライン(専用のプラットフォーム)で行うこと
- ⑥調停人が手続の進行や調停案の検討の際に AI の援助を受けること
- ⑦AI が調停案を出したり当事者を援助する等して紛争解決を支援するシステム
- ⑧当事者提出の証拠や資料をウェブ上にアップロードするシステム
- ⑨オンラインで行われた当事者・調停人間のやり取りを, そのままデータ化するシステム
- ⑩ADR 機関用の専用プラットフォームによる記録の作成, 管理, 保存のシステム
- ⑪その他()

2. 下記の ODR 関連事項(1. の選択肢と同じです)のうち, 1. で選択した事項以外で, 現在ご関心があるもの, 利用してみたいとお考えのものを選択してください(複数回答可)。

(1) 情報収集や相談(ADR 利用に関する相談を含む)での ODR 利活用について

- ①ポータルサイトを使って ADR や相談機関の情報(専門, 利用条件等)を提供し, ADR や相談機関を紹介するシステム
- ②ポータルサイトを使って最適な ADR や相談機関を検索するシステム
- ③相談をメールやオンライン(チャット方式等)で行うこと
- ④相談者とのやり取りをテレビ会議(スカイプ等)で行うこと
- ⑤相談者とのやり取りをチャットボットを使って自動化するシステム
- ⑥相談担当者が先例の検索等の際に AI の援助を受けること
- ⑦相談者に対して AI が応答するシステム
- ⑧オンラインで行われた相談者とのやり取りを, そのままデータ化するシステム
- ⑨その他()

(2)ADR での ODR 利活用について

- ①ADR 機関が紛争当事者に直接交渉のための専用アプリを提供し, その交渉が成立しない場合に ADR を利用できるようにするシステム
- ②ADR 利用の申込みをメールで行うこと
- ③ADR で当事者双方と調停人のやり取りをチャット方式で行うこと
- ④ADR で当事者双方と調停人のやり取りをテレビ会議(スカイプ等)で行うこと
- ⑤ADR で当事者双方と調停人のやり取りをオンライン(専用のプラットフォーム)で行うこと
- ⑥調停人が手続の進行や調停案の検討の際に AI の援助を受けること
- ⑦AI が調停案を出したり当事者を援助する等して紛争解決を支援するシステム
- ⑧当事者提出の証拠や資料をウェブ上にアップロードするシステム
- ⑨オンラインで行われた当事者・調停人間のやり取りを, そのままデータ化するシステム
- ⑩ADR 機関用の専用プラットフォームによる記録の作成, 管理, 保存のシステム
- ⑪その他()

3. 2. でご関心があるとしつつ実施や計画を躊躇している事項がある場合, その理由をお聴かせ下さい(複数回答可)。

- (a) 技術・システムの導入や維持のために費用がかかるため
- (b) 技術・システムの導入や運用に必要な専門家を探すことが困難であるため
- (c) 技術・システムを導入した場合の具体的なイメージがないため
- (d) 技術・システムの導入による具体的なメリットが分からないため
- (e) 個人情報の保護等のセキュリティ面の心配を払拭できないため
- (f) 当事者の同一性確認(アイデンティファイ)の方法が明確でないため
- (g) ADR 機関や調停人の守秘義務の範囲が明確でないため
- (h) ADR 法その他既存の法制度との関係が明確でないため
- (i) ODR では相談者や当事者とのコミュニケーションがうまくいかない恐れがあるため
- (j) AI による支援が適正な内容となっているかが分からないため
- (k) その他()

4. 以上のほか、ODR に関するご意見・ご関心、また、ODR 利活用に関する本協会へのご期待・要望などを、ご自由にお書き下さい。

ご回答、まことにありがとうございました。