

「ODRの推進に関する基本方針～ODRを国民に身近なものとするための
アクション・プラン～」に対する意見

2022年1月24日

一般財団法人 日本ADR協会

一般財団法人日本ADR協会（以下、「当協会」と呼びます）は、「ODRの推進に関する基本方針～ODRを国民に身近なものとするためのアクション・プラン～」（以下、「基本方針」と呼びます）に対し、以下の通り意見を述べます。

なお、以下の意見中、当協会会員の意見として紹介する内容は、本意見作成に際して当協会会員から当協会に寄せられた意見のうち、重要と考えられる点を当協会において要約したものです。

1. 全体について

当協会においては、ADRによる個々の紛争の円滑かつ円満な解決が社会により大きな利益をもたらすことを目指し、ADRおよびそれを支える制度の健全な振興を図ることを目的とする活動を行ってきた。基本方針は、広い意味でのODRのうちADRフェーズに焦点を当て、相談フェーズ、交渉フェーズなど、他のフェーズとの連携も視野に入れてその推進を図ろうとするものであり、その基本的な問題意識は、当協会としても共有するものである。当協会としては、基本方針で述べられているODR推進のための各種施策が、ODRを含むADR全体の魅力の向上と活性化につながることを大いに期待するものである。

2. 基本方針Ⅰ. 3. ODR推進に向けた基本的考え方 について

当協会は、ADRに関係する主として民間の団体・個人を会員としており、その情報交換・共有の場を提供することを設立目的の1つとしている。その点で、基本方針がまず民間型ADRに着目し、民間ODRの活性化のための支援の具体策を提示していること（基本方針5頁）は、積極的に評価できる。

また、基本方針が、「民間事業者の創意工夫を引き出し多様性のあるODRを提供できるようにしてADRの更なる拡充・活性化を図る」ことに言及している点（基本方針5頁）は、1で述べたとおり、ADR全体の活性化を視野に入れている点で、適切であるものと考えられる。

3. 基本方針Ⅱ. 2. 推進策①・②について

企業の苦情担当者、相談員等のODRに対する理解の増進のための施策として、関係団体等と連携し、これらの者を対象としたオンライン・フォーラムを継続的に開催するとされていること（基本方針6頁）は適切であり、当協会としても積極的に協力する予定である。

また、相談機関等からODR機関への紹介ルートの確立のための施策として、当協会が行うオンライン・マッチング・プロジェクトへの支援が掲げられていること（基本方針7頁）は、同プロジェクトがより大きな成果を上げるために極めて重要であると考えられ、大いに歓迎したい。

なお、推進策①・②に関連して、当協会会員から以下の意見が寄せられた。

(1) ODR を身近なものとするためには、その前提として、ADRそのものを身近なものとする必要があり、その意味で、ADR制度そのものの認知度向上を図ることが重要である。

(2) ODRの利用促進のためには、消費生活センター等の相談機関におけるオンライン化の推進も重要な課題である。相談機関においてより多くの相談対応ができるようになることで、ADR機関への紹介や、ODR調停の利用の増加も期待できる。

4. 基本方針Ⅱ. 2. 推進策③について

(1) オンラインプラットフォームの構築

国民にODRを迅速に浸透させるためには、国民に利便性を体感してもらうことが重要である。そのためには、まずは現実的に速やかに実装可能と考えられるところから着手するという発想が必要であり、その取り組みの一つとして、既存のADR機関の手続をオンラインで完結することができるプラットフォームを構築することが有用ではないかと考える。すなわち、申立てから始まり、各種書面の提出、期日、事件管理、和解契約書の作成・締結といった、和解あっせん手続の全てをオンライン化したプラットフォームを構築することが有用だと考えられる。

しかしながら、現在のADR機関の財政状況を考えると、個々のADR機関がそれぞれそのようなプラットフォームを構築することは、必ずしも現実的ではない。そこで、政府がODRの実証実験の一環として、そのようなプラットフォームの構築を技術・財政等の観点から後押しし、そこで構築されたシステムを、基盤インフラとして希望する各ADR機関に利用させるといったことにも取り組む必要があり、そのことを具体策の一つとしてアクション・プランにも明記すべきである。

当協会としては、これまでもそのようなプラットフォームの構築に向けた検討を重ねてきたところであり、もし政府がそのような取り組みを行うのであれば、協力を惜しまないつもりである。

(2) 手続実施者のためのトレーニング・プログラムの提供

当協会では、会員ADR機関等からのニーズにも応えるため、自ら若干のトレーニング・プログラムを提供し、また、仲裁人協会のトレーニング・プログラムの広報などの連携も通じて、ADR手続実施者教育に取り組んできた。機関による温度差はあるとは言え、一定以上の手続実施実績のあるADR機関からの研修ニーズには大変大きなものがあると認識している。

諸外国では、40時間程度といったまとまった規模のトレーニング・プログラムが国または公益的な団体によって提供されていることが、むしろ一般的な状況である。ODRの推進のためには、ADR手続実施者教育を受け、一定の質が担保された候補者がプールされていることが望ましい。基本方針においても、手続実施者育成のためのトレーニング・プログラムの提供についての言及があるが、日本における研修の現状に鑑みれば、そうしたトレーニング・プログラムの開発にあたっては、ODR特有の事項のみに範囲を限定することなく、一般のADR手続実施者育成にも資するような内容を含むプログラムとすることが望ましい。政府が、この分野に関して具体的に取り組むのであれば、当協会としても協力を惜しまないつもりである。

5. 基本方針Ⅱ. 3. 推進・フォローアップ体制について

当協会会員から以下の意見が寄せられた。

ODRの利用活性化のためには、ADRを事業として財務的にも持続可能なものとして構築することにより、ADR機関等の関係者に対して利用件数向上のインセンティブを付与し、ODR導入のための積極的な設備投資を促すことが重要である。そのためには、既存のADR関係者の枠を超えた広範な連携を通じて、ADR・ODR利用者の裾野を拡げていくことが望まれる。

以 上