

ODRの利活用に関するアンケート結果

令和2年2月28日
一般財団法人 日本ADR協会

回答者 全46機関（ADR機関，相談機関）

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 8
- 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 1
- 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 2
- 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 0
- 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 0
- 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 0
- ⑦相談者に対してAIが応答するシステム 0
- 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 0
- ⑨その他 (略)

※無回答: 22機関 / 46機関

(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 0
- ②ADR利用の申込みをメールで行うこと 6
- 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 0
- 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 6
- 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 0
- 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 0
- 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 0
- 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 0
- 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 0
- 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 1
- ⑪その他 (略)

※無回答: 21機関 / 46機関

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 16
- 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 10
- 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 12
- 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 17
- 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 9
- 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 9
- ⑦相談者に対して AI が応答するシステム 8
- 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 11
- ⑨その他 (略)

※無回答: 15 機関 / 46 機関

(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 7
- ②ADR 利用の申込みをメールで行うこと 18
- 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 8
- 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 24
- 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 10
- 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 10
- 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 7
- 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 10
- 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 11
- 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 14
- ⑪その他 (略)

※無回答: 8 機関 / 46 機関

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 32
- (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 18
- (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 17
- (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 7
- (e) 個人情報保護等のセキュリティ面の心配を払拭できないため 26
- (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 16
- (g) ADR 機関や調停人の守秘義務の範囲が明確でないため 9
- (h) ADR 法その他既存の法制度との関係が明確でないため 10
- (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 18

(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 **8**

(k) その他 **(略)**

※無回答: **7 機関 / 4 6 機関**

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。(下記は、ご回答内容を一部簡略化し、整理したものです。)

〔ODRの必要性〕

- ・頻繁にチャットを利用する世代にとっては、使い易いODRの方式が必然となる。
- ・遠隔地調停のためにはODRをぜひ利用したい。
- ・世代の違いやITリテラシーのばらつきがあり、中高年者を対象とするODR導入は難しいと考える。しかし、近い将来はODR利用が多くなることも予測されるので、準備を進める事は必要と考える。
- ・遠隔地調停の必要性は、強く感じる。
- ・行政型ADRでウェブを使った手続が成功した事例、裁判のIT化などを考えると準備が必要。

〔具体的事例やイメージの必要性〕

- ・研究事例、導入事例などの具体的な情報提供を要望したい。
- ・ODRが利用者・機関にとり有益であることは間違いないが、具体的な問題のイメージをもつのが難しい。
- ・そもそもADR利用者が少ないので、ODRのイメージがつかないし、費用準備が難しい。
- ・アイデアソンの提案。

〔インフラ整備の要請〕

- ・ADR機関がODRを導入するための補助金を助成してほしい。
- ・ADR各機関が単体でODRを実現することは、人材、予算、いずれの面でも現実的でない。また、統一性のないプラットフォームは利用者の利便性も損なうので、機関が連携し、又は国の主導で共通のプラットフォームを作る等の必要がある。
- ・法務省や中核団体が共通的なポータルサイトを作成し、「調停」「話し合い」等の検索ワードでADR機関を検索できるシステムが望ましい。
- ・ODRに関して、認証機関向けの導入ガイドブックや規程改定の注意点などを用意してほしい。

〔機関間協力の必要性〕

- ・遠隔地所在のADR機関と連携をすることが難しい。機材等の設定の負担、会場費用の負担、遠隔地での当事者確認の負担(冒用の場合は誰が責任をとるのか)等が障害となる。連携先の機関にとり協力することにメリットがあるのかを検討し、またそのための協定が必要。
- ・士業団体であれば団体で、中立的機関があればそこが中心となってネットワーク作りが必要。

〔ADR手続のIT化の意義・問題〕

- ・ADR利用申立てから手続実施者・補助者選任の段階、利用希望者への電話連絡(紛争内容を聴取し受理可能性を判断、ADR法14条に基づく説明)、相手方への電話連絡(応諾要請、ADR法14条に基づく説明)、といった初期の段階をIT化できれば効率的である。

- ・実現可能性のある本人確認方法を知りたい。

〔対話型調停と ODR〕

- ・情報収集や相談(ADR 利用に関する相談を含む)段階での ODR 利活用(1. (1))は分かりやすいが, 対話促進型の同席調停を実施する ADR では, オンラインの手続は利便性は高くなる一方, 当事者同士の話し合いが希薄になる可能性がある。

〔ODR と AI〕

- ・ODR と AI 利用の問題は切り離して検討すべきである。
- ・事案の性質上(定型性が低い, 地域性があるなど), AI 利用は困難な ADR もある。