

我が国の ADR における IT の利用状況

成城大学法学部 町村泰貴

(1) 概要紹介

・国民生活センター ADR における電話会議の利用

国民生活センター紛争解決委員会の和解仲介手続においては、原則として仲介期日を開いて、両当事者の聴取を行う。その場合における当事者の出席は、申請人・相手方ともかなりの割合で電話による出席が行われている。根拠法令は国民生活センター法施行規則 17 条に求められる。

(和解仲介手続等の実施の方法)

第十七条 仲介委員又は仲裁委員は、当事者の意見その他の事情を勘案し、面談、電話、書面又はその他の**適当と認める方法**により、和解仲介手続又は仲裁の手続を実施することができる。(後略)

日本全国の消費者センターを経由した申請を受け付けている¹上、少額紛争も多い²ので、通信手段(電話)を用いた手続参加は不可欠である。

なお、電話による仲介期日の実施割合については、事務局に問い合わせたが、回答を得られなかった。

・国民生活センター越境消費者センター(C C J)によるオンライン相談受付

国民生活センターが行っている越境消費者紛争の解決支援事業³では、WEB フォームを用いたオンラインによる申請受付<https://www.ccj.kokusen.go.jp/sdn_form>を行っており、また C C J が海外での問題解決のために支援を行う海外対応機関(例えば B B B⁴)も、オンラインによるあっせん申請受付<<https://www.bbb.org/consumer-complaints/file-a-complaint/get-started>>を行っている。

利用実績についてみると、C C J の相談件数は 2013 年から 2016 年まで 4 年連続で 4,000 件を超えている⁵。海外の消費者相談機関に対して何らかの形で調査依頼を行い、トラブル

¹ いわゆる消セン経由の申請は、2018 年 1 月末までの累計で約 75%となっている。報道発表資料「国民生活センター ADR の実施状況と結果概要について(平成 29 年度第 4 回)」

(http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20180315_2.pdf) 3 頁参照。ただし、その地域的な分布は不明である。

² 平成 23 (2011) 年の報道発表資料「手続件数 300 件を超えた国民生活センター ADR」(http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20111006_3.pdf) によれば、和解金額が 10 万円以下の事件が全体の 4 割を占めている。

³ <https://www.ccj.kokusen.go.jp/>

⁴ 海外連携機関のリストとリンクは<https://www.ccj.kokusen.go.jp/kigi_rnki_kkn>参照。

⁵ 国民生活センター報道発表資料「2016 年度の越境消費者相談の概要」<http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20170810_3.pdf> ただし、WEB フォームのほかに電子メ

解決に至った件数は131件（調査依頼を行ったうちの約41%）とされている⁶。

・日本知的財産仲裁センター（JIPAC）⁷によるドメイン名紛争解決手続⁸

申立書および答弁書はサイトでダウンロードが可能なワードファイルの書式に記入し、これをメールの添付ファイルとして送信することが予定されている。ただし、「印刷した申立書（申立人またはその代理人の記名捺印が必要）正本1通とその写し3通（3名構成のパネルの場合には写し5通）」を「配達証明付郵便で郵送」するものとされている⁹。また申立書の登録者への送付も、郵送、FAX送信、そして電子メールによる送付のすべてを行うこととされている¹⁰。なお、以後の手続、特にパネリストと事件管理者、パネリスト間の連絡は電子メールによることが一般的だが、パネリストの中立宣言および最終的な裁定書は紙媒体に署名または押印を要求している。

Ref. ICANNの統一ドメイン名の紛争解決ポリシー（UDRP）¹¹

2010年3月1日施行の規則においてハードコピーの申立書提出を廃止して電子的フォームによる申立てに一本化¹²。ただし、ドメイン名登録者に対する申立書送付は、ドメイン名登録において届け出られたFAX番号や郵送先そして数種類のメールアドレスに対しても行う¹³。

JIPACおよび日本ネットワーク情報センター（JPNIC）は、「JPドメイン名紛争処理業務を完全電子化する手段の実現可能性に関する検討」を行い、その調査結果を公表した< <https://www.nic.ad.jp/ja/materials/com/drp/20170908/material-2.pdf>>。

ここでは、提出物をすべて電子媒体とし、電子メールではなくクラウド上でのファイルのやり取りを予定し、一般のクラウド文書保存・交換サービスを試用して問題点の洗い出

ールやFAXによる相談も含まれる。

⁶ 平成28年版消費者白書

<http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/2016/white_paper_166.html>による。

⁷ <https://www.ip-adr.gr.jp>

⁸ <https://www.ip-adr.gr.jp/business/domain/>

⁹ JPドメイン名紛争処理方針のための手続規則3条b項、JPドメイン名紛争処理方針のための手続規則の補則3条a項、b項、c項、および日本知的財産仲裁センター「申立書及び答弁書の提出方法」(<https://www.ip-adr.gr.jp/business/domain/howto/>)の説明による。

¹⁰ JPドメイン名紛争処理方針のための手続規則2条a項。

¹¹ <https://www.icann.org/resources/pages/policy-2012-02-25-ja>

¹² <https://www.icann.org/resources/pages/rules-2012-02-25-ja>に掲載された規則3条（申立書）(b)項「付属文書を含む申立書は、電子様式で提出し、以下の内容を含むものとします。」この文言は、それ以前のバージョンの規則(<https://archive.icann.org/en/dndr/udrp/uniform-rules-24oct99-en.htm>)における(b) The complaint shall be submitted in hard copy and (except to the extent not available for annexes) in electronic formとの記載を改めたものである。

¹³ この点は日本語訳ページでははっきりしないが、英語ページではFAX番号と郵送先と電子メールのそれぞれの連絡がandで結ばれており、実際に送付がなされたことがはっきりする場合を除き、三種類のすべての連絡先に送付することが必要と解される。

しを行った。その結果、「特に問題点は発見されず、クラウド文書保存・交換サービスを使った電子化は問題なく可能という見通しを得た」とされているが、その一方で、事務局担当者の使いやすさ、アカウントの使い回しへの抵抗、捺印が必要な裁定書についての工夫の必要、試験運用やパネリスト・事件管理者への研修・支援の必要、移行作業を行うこと自体の負担などの課題が示されている。結論としては、技術的にも可能で課題も解決の見通しがあるものだが、オンライン化の時期については調整が必要としている。

(2) 遠隔地事案における技術利用のメリット・問題点・工夫

(メリット)

国民生活センターADR

全国に所在する消費者が低廉なコストで手続に参加するために、電話やテレビ会議システムの利用が不可欠である。

ドメイン名紛争処理

世界的に広がるWIPOの手続ではもちろん、JPドメイン名であっても、アクセス権の保障と迅速処理のために、電子メールなどインターネットによる書類の送受信が必須である。また、紛争の性質上、申立人・登録者ともにインターネットの利用には習熟していることが予想される。

なお、事件管理システムは、当事者や事件管理者、パネリストの情報共有や共通の進捗管理などに用いられているわけではない。この点の導入のメリットは極めて大きい。

なお、ドメイン名紛争処理手続は口頭の審問手続がごく例外的にしか予定されていない¹⁴ので、手続のすべてをオンライン化することも比較的容易である。

(問題点)

裁判手続等のIT化に関する検討会「裁判手続等のIT化に向けた取りまとめ」(2018)の3つのeにならって、申立書等の書類提出と当事者への送付の面(e提出)、提出された書類の管理および共有ならびにスケジュール管理の面(e事件管理)、そして手続主宰者と当事者との審理の面(e法廷)に分けて考えてみる。

ドメイン名紛争処理

e提出については、上記の通り、当事者にデジタル・デバインドが考えにくいので、上記のJPドメイン名紛争処理の電子化に関する調査報告で指摘された、オンライン化の移行期間における一時的な負担を除き、ほとんど問題点がない。ただし、署名または押印に代わる本人の意思の確認手段が検討される必要がある¹⁵。

¹⁴ JPドメイン名紛争処理方針のための手続規則13条。なお、複数パネルの場合の合議は、口頭で行う方が望ましく、パネリストが遠隔地にいる場合はテレビ会議システムなどの利用が必要となる。

¹⁵ 電子署名・電子認証法による方法はもちろん考えられるが、公開鍵暗号基盤(PKI)を用いた認証システムはかえって手続的に重いという問題もある。書類のやり取りのみで裁定の実施まで進んでしまう可能性のある手続だけに、なりすまし申立ての危険性は軽視すべ

e 事件管理の側面は上記の通り導入メリットが大きいですが、事件管理者、パネリスト、そして当事者の順に、システムへのアクセス権コントロールが課題となるだろうし、セキュリティの確保とセキュリティ・インシデントに対するリカバリーという技術的問題が残る。

国民生活センターADR

e 法廷について、電話による「オンライン手続」に加えてインターネットを用いたテレビ会議システムを用いることは、少なくとも規定上は問題がないが、現在の電話会議方式でも問題のあるところの通話相手のコントロール手段¹⁶が必要となる。代理人や傍聴に関して制限的なルール¹⁷を有する以上、通話相手と同席者のコントロール手段が必要である¹⁸。

実質的なコミュニケーションに電話やテレビ会議が与える制約も問題となる。現在は電話参加か来所かを問わず、交互面接方式で期日が運営されている。その場合は、電話等の通信手段を介していても、あまり支障を感じない。しかし、両当事者同席の上で、互いの意思疎通の困難を取り除きつつ、和解の道を探るタイプの手続では、いずれかが電話等の通信手段で参加することで手続の効果が発揮できなくなる可能性はあるであろう。この点も、電話会議ではなくテレビ会議システムを利用した方が、よりリアルな対面手続に近い環境となるかもしれない。

e 提出や e 事件管理の導入は、JP ドメイン名紛争処理手続と同様にセキュリティやセキュリティ・インシデントに対するリカバリーの必要のほか、現在の紙媒体記録を原本とし、また署名押印を求める条項を全面的に見直す必要がある。

きでないように思われる。

¹⁶ 現実には、事務局が申請内容に関する確認等のため申請人に電話で連絡することがあり、その限りで申請人と全く異なる人物が申請人になりすまして電話に出ることは難しい。

¹⁷ 独立行政法人国民生活センター法施行規則 10 条 1 項は、代理人資格を「法令により他人の法律事務を取り扱うことを業とすることができる者（重要消費者紛争がその法令により取り扱うことができる事件である場合のものに限る。）又は委員会等が承認した者」と制限している。この他、利害関係ある第三者については同規則 26 条、付添人に関しては独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程 19 条により、他方当事者の意見を聴く必要がある。傍聴に関しても、同業務規程 29 条により、両当事者の同意と仲介委員の許可が必要とされている。

¹⁸ なおこの点は電話会議システムではなくテレビ会議システムを用いることで、別人が参加したり立ち会ったりすることをかえってしにくくなる効果も期待できる。

将来におけるITの利活用～AIによる紛争処理、Big Dataの取扱い等

成城大学法学部 町村泰貴

AI：音声認識や画像認識加工処理、自然言語処理などが高度に発達し、膨大なデータを処理し、機械学習することにより、一部の分野では人間の行為に近い作業ができるようになったコンピュータ¹⁹

この意味でのAIが紛争解決の現場に有用な場面は数多い。ADR機関によるAIコンピュータの利用において考えられる用途は以下のようなものがあり得る。

(1) 相談対応

(2) 申立ての補助

当事者の自然言語による相談・申立てから、それぞれのADR機関の取扱分野に関する先例データに照らして、紛争の目的や争点を明確化。

(3) 申立て受理の判断

例えば国民生活センターADRの重要消費者紛争該当性など

(4) 調整型ADRにおける資料収集

判例・先例のデータベースのみならず、SNSやPIONETなどからの情報収集

(5) 早期中立的評価 (Early Neutral Evaluation)

裁判となった場合の判断予測

(6) 交渉促進のための提案

主張・要求の開きに対する妥協案の提案

(7) 裁断型ADRにおける結論提示

AIによる判断を積極的にメリットとする可能性

ADR機関のみならず、その利用者がAIを戦略的に活用する可能性もある。

(1) 申立ての成功可能性

データによってはフォーラムショッピングも可能となりうる

(2) 主張の選択

過去データを下にした主張構成の教示

(3) 手続主宰者の分析

弁護士などの専門職であれば、活動実績がオープンデータから収集可能。手続主宰者自身のデータが得られずとも、プロファイリングによる個性分析を元に、主張や要求の選択

¹⁹ 新井紀子『AI VS. 教科書が読めない子どもたち』（東洋経済新報社・2018）は、人間と同等の知能を有するコンピュータと言う意味でのAIは存在せず、今後も存在する見込みはないとしている。