

Title	ODRがひろく法的サービスへのアクセス：利用者を中心とした制度のデザイン
Sub Title	Expanding access to justice with technology : user-centered design for online dispute resolution
Author	渡邊, 真由(Watanabe, Mayu)
Publisher	慶應義塾大学大学院法務研究科
Publication year	2023
Jtitle	慶應法学 (Keio law journal). No.50 (2023. 3) ,p.[351]- 379
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	中村晶子教授・橋本博之教授・三木浩一教授退職記念号
Genre	Departmental Bulletin Paper
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=AA1203413X-20230331-0351

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the Keio Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

ODR がひらく法的サービスへのアクセス

——利用者を中心とした制度のデザイン——

渡 邊 真 由

- I. はじめに
- II. ODR とは
- III. 利用者を中心とした制度のデザイン
- IV. おわりに

I. はじめに

インターネットが普及し始めてからすでに 20 年以上が経過し、社会はデジタル化によって大きく変貌した。今では、スマートフォンのない時代に戻るなど、考えられないという人も多いのではないだろうか。

例えば、Amazon 等のインターネット通販は、私たちの消費行動に変革をもたらした。多種多様な商品を自宅に居ながらにして選ぶことができるし、レビュー機能のおかげで、購入前に商品やサービスの品質をある程度予測することもできる。重い荷物を持つ必要もなくなったし、外出の自粛がなされたコロナ禍においては、その恩恵を多くの人が受けることになった。それにネットショッピングをすると、購入履歴から別の商品まで推薦してもらえる（レコメンド）。この機能に賛否はあるだろうが、個人的な感覚をいえば、自分の好みに合致したものをお薦めされる確率は数年前と比べても高くなっているように感じる。

技術の進展は、消費行動だけでなく、人の意思決定にも影響を及ぼす。今では、レコメンドをしてくれるのは、商品やサービスに留まらない。例えば、近

年「マッチングアプリ」による出会いが増加傾向にあるという。2017年の調査によると、アメリカでは友人知人の紹介による出会いよりも、オンラインでの出会いの割合の方が高くなっている。調査をしたスタンフォード大学のローゼンフェルド教授によると、マッチングサービスの利用者が増えたのは、スマートフォンの普及、そして、身近な知り合いよりも広い範囲で自分に合う人を見つけられる可能性が高いという技術の特性を利用者が評価しているのだという¹⁾。

このような傾向はアメリカだけでなく、日本でもみられている。2020年代以降に結婚した人では、マッチングアプリでの出会いがきっかけだと回答した人の割合は2割近くとなり、アプリでのパートナー探しも珍しいことではなくなっているようだ²⁾。このように、パートナーを見つけるという、極めてプライベートな意思決定についても、コンピューターの支援を受ける時代が到来していることがわかる。

ここで示した二つの例に共通するのは、私たちがデジタル化による利便性を享受し、時に自分の意思決定さえもコンピューターに委ねているということである。むしろ、利用率の増加をみると、コンピューターのレコメンドを効率が良い、合理的だと考え、積極的に技術に頼っている人が一定程度いるという見方もできる。

では、なぜこのような傾向がみられているのか。それは、これまでのアナログな世界では不可能であった、テクノロジーがもたらす「新たな選択肢」を、人々が技術革新の恩恵として、歓迎しているからだと考える。特に、コロナ禍のように、行動が大きく制限された時期を経て、その利便性を実感した人であ

1) Michael J. Rosenfeld, "Disintermediating your friends: How online dating in the United States displaces other ways of meeting", (<https://doi.org/10.1073/pnas.1908630116>), (2019).

2) 2022年11月に明治安田生命が公表したアンケート調査の結果によると、2022年単体でみると22.6%がマッチングアプリで出会ったと回答しており、アプリでの出会いが一般化していることが示されている (https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2022/pdf/20221116_01.pdf)。なお、本稿で紹介する Web サイトの最終閲覧日はすべて2022年11月末日。

れば、その傾向はより強くなったであろう。

そのような時代にあって、デジタル化は紛争解決をどう変えるのだろうか。すなわち、オンラインショッピングやマッチングアプリの利用を受容したように、紛争解決の場面においても、人々は新たな選択肢——テクノロジーを活用した紛争解決——を求めるのであろうか。

筆者は、自身の経験もあって、これまで個人間の小さなトラブル解決のあり方に興味を持ってきた。法的サービスの利用にまでたどり着くことができない、現状では当事者が泣き寝入りを選択せざるを得ないような事案である。それらについても、何らかのソリューションが必要なのではないかと考え、ADR (Alternative Dispute Resclusion, 裁判外紛争解決手続) の中でも交渉やメデイエーション、そして、その制度設計に関する紛争システムデザイン (Dispute System Design) を研究していたところ、在外研究時に ODR (Online Dispute Resolution) を知る。そして、これが小さなトラブルを解決するためのソリューションになりうること、利用者のニーズを汲み取り新たなサービスをつくることのできる仕組みであると、強く確信したのである。

その後、ODR の研究を進めるうちに、必然的にイノベーションに興味を持ち、イノベーションの理論や実際にイノベーションを興した起業家等の創業ストーリー等について調査をしたのだが³⁾、次のような共通点がみられた。すなわち、のちに世界的イノベーションとして称賛されるに至るプロダクトやサービスであっても、当初は多くの反対や批判に直面していたということ、そして、そのような状況下であっても、必ずしもあきらかではないニーズ——潜在的なニーズ——に対して、新たなソリューションが提供されて、それを人々が支持したときに、既存の仕組みは大きく転換されることになる。いわゆる、破壊的イノベーションである⁴⁾。

3) ODR とイノベーションに関する研究については、渡邊真由「正義へのアクセスをひろくイノベーションの実現に向けて」法律のひろば 75 巻 2 号 (2022) 21~29 頁参照。

2022年冬の時点で「ODR」という言葉自体、日本ではほとんど知られていない⁵⁾。しかし、これまで対面で行うことが当たり前だった紛争解決手続がデジタル化されて、高い利便性や利用者満足度という要素が加わったとき、人々はそれを歓迎するのではないか。それには、洗練されたODRのデザインが必要となるが、優れたデザインの成果として、法的サービスの利便性が飛躍的に高まり、トラブル時に泣き寝入りする人を減らすものとなれば、オンラインでの手続を利用したいと考える人も出てくるだろう。イノベーションは人の認識や行動を変える。技術の活用により正義へのアクセスをひらこうとする試みは、広く一般にも支持されるはずである。

本稿では、今後の日本社会におけるODRの国民への浸透に向けて、まずは新しい概念であるODRの全体像について概観する。次に、ODRの普及において重要となる「利用者を中心としたデザイン」のあり方について、何をデザインするのか、そして、それをどのようにデザインするのかということを考察する。

II. ODRとは

1. ODRの概要

(1) ODRの意義とその定義の変遷

ODR（Online Dispute Resolution、オンライン紛争解決）とは、ICT技術等を活用して紛争解決手続を実施するもので、リーガルテックの一種である。

ODRには、「既存のADR（裁判外紛争解決手続）をオンライン化する」ということに加えて、「利用者のニーズに合わせて新たに紛争解決の仕組みをデザ

4) 「破壊的イノベーション」とは、ハーバードビジネススクールの故クリステンセン教授が提唱したイノベーションモデルである。詳しくは、クレイトン・クリステンセン『イノベーションのジレンマ増補改訂版』（翔泳社・2001）他参照。

5) 2022年12月1日に法務省主催で開催されたオンラインフォーラムにおいて、「ADR」、「ODR」の認知度調査の結果が報告されたが、いずれの言葉の認知度も低いことが示された。詳細については2022年度末に法務省のホームページ内で公開されるとのことである。

インする」という、二つのアプローチがある。この点、次に述べる ODR の意義や社会のデジタル化に伴う紛争解決手続への期待等を鑑みると、今後、日本社会で ODR の社会実装を進めるにあたり、目指すべきは後者の ODR だと考える。ODR の定義としてもこの内容を含むものを、今後 ODR の定義とすることが推奨される。

まず、ODR の意義とは、①技術の活用やデザインの工夫により、紛争解決制度を利用する人の利便性や満足度を高めて、②これまで法的サービスを受けられなかった層に対し、正義（司法）へのアクセスをひろくこととされる⁶⁾。これまで司法アクセスをひろく試みとして、世界各国で弁護士の利用促進や民事法律扶助制度の拡充といった司法制度の充実が図られてきたが、それでも司法アクセスが十分にひらかれているとはいえない状況が続いてきた⁷⁾。そこで、技術を活用して正義へのアクセスをひろこうという試みが世界各地で展開されている⁸⁾。そして、デジタル化が進展する現代社会において、正義へのアクセスをひろくするために重要となるのが「情報」および「手続」へのアクセスをひろくことである⁹⁾。

SDGs（持続可能な開発目標）の目標 16 には「持続可能な開発のための平和で包摂的な社会を促進し、すべての人々に司法へのアクセスを提供し、あらゆる

6) 正義へのアクセスとは、英語の Access to Justice を日本語に訳したものである。従来この言葉は「司法」へのアクセスと訳されてきたが、本稿のメインテーマである ODR は、「司法」よりも広い範囲をその射程とすることもあり、「正義」へのアクセスとしている。

7) 例えば、Deborah L. Rhode 著 “Access to Justice”（2004）では、正義へのアクセスに関する諸問題について論じているが、一般的に、訴額が 15 万ドル以下の場合、裁判制度を利用すると費用倒れになってしまうこと（p.32）、アメリカでは貧困層の 5 分の 4、中間層 5 分の 2～3 の法的ニーズが満たされていないこと（p.79）等を指摘している。

8) 例えば、OECD（2019）, Equal Access to Justice for Inclusive Growth: Putting People at the Centre, OECD Publishing, Paris (<https://doi.org/10.1787/597f5b7f-en>) に ODR も含む世界各国の司法アクセス改善に向けた取り組みの事例が紹介されている。

9) OECD, Leveraging the SDGs for Inclusive Growth: Delivering Access to Justice for All（2016）, p.16 (<https://www.oecd.org/gov/delivering-access-to-justice-for-all.pdf>).

レベルにおいて効果的で説明責任のある包摂的な制度を構築」の実現をするには技術の活用が不可欠であることが示されているが、その実現には、ODRを含む Access to Justice (A2J) テクノロジーの導入が極めて重要であることが示されている。特にコロナ禍以降、世界の多くの裁判所や行政機関等が閉鎖されたこともあり、公的機関におけるデジタルシフトが急速に進展している。

すなわち、「正義へのアクセスをひらくために技術を活用する」という認識は司法政策に関わる多くの海外機関において共有されており、筆者が知る限り、このこと自体に異論が示される例は見受けられない。むしろ、技術を活用することを前提として、例えば AI（人工知能）の活用などをする際に生じうる課題をどのようにして解決すべきか等、課題解決志向で議論がなされている。そして、その議論状況についても、透明性の観点から、レポートやウェブサイトのニュース等を通して、広く一般に対し情報の公開をする例も近年増えている印象である。

社会のデジタル化は今後もさらに進展することは間違いなことだと思われるところ、わが国における議論においても、固定観念にとらわれることなく、新たな法的サービスを創造することを目指すことが重要ではないか。具体的には、ODR を含むリーガルテックのエコシステムの構築が¹⁰⁾、正義へのアクセスをひらくことにつながるという認識のもと、制度のデザインに工夫を凝らし、実証的なプロジェクトを通して実例を積み重ねていくことが「世界最先端の ODR」¹¹⁾ の社会実装の実現に不可欠だと考える。

10) リーガルテックとは、Legal と Technology を組み合わせた造語であるが、「Legal Tech」を主に弁護士実務の効率化を支援するための技術利用（E ディスカバリー、自動書類生成等）、「Law Tech」を紛争当事者等が利用するソフトウェア等（法的情報を目的としたチャットボット等）と区別する見解もあるが、本稿では日本で一般に普及しているリーガルテックという言葉を使用している。

11) 2022 年 3 月に法務省が公表した「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～」では、わが国における ODR の社会実装に向けた中期目標を掲げているが、その中に「世界最高品質の ODR の社会実装」という文言が含まれている。

次に、ODR の定義であるが、冒頭でも述べたように、一般に、ICT 技術を活用して紛争解決手続を行うことを ODR という。多義的な定義であることから、ODR とは何であるのかという疑問を生じさせる要因ともなってきた。そこで、このような定義が当初なされた時代背景を理解した上で、時代に即した形で、新たに ODR の定義を設定しなおす時期が到来しているものと考えている。

まず、ODR という概念が提唱された 1990 年代とは、インターネットが一般に普及し始めた時期である。その当時スマートフォンはまだ存在せず、ODR は ADR にテクノロジーを加えたものとして扱われてきた。いわゆる「既存の ADR をオンライン化」するアプローチであるが、これも ODR の普及に向けて、その概念を理解しやすい形で説明することを目的としてなされた対応といえよう。

ところが時代と共に、特にコミュニケーションに関連した技術が大きく発展する。例えば、1990 年代に使われていた通信手段といえば、電話や FAX、Eメールが主なものであった。それが今では、多種多様な SNS やオンラインツール等の利用もできる。そのような場での表現方法も、文字や音声だけではなく、例えば、絵文字やスタンプといったビジュアルを使う方法もあれば、仮想空間ではアバターなども使われている。短文メッセージのやりとりができる、いわゆるチャットのような通信手段は日常生活に浸透しているし、コロナ禍を経てビデオ会議システムも一気に普及した。

また、ODR で利用できる技術開発も進んでいる。ODR プラットフォームの利便性も高まり、クラウドサービスの普及でやりとりできるデータ量も増えた。AI を使って自動的に交渉ができる仕組みや和解案のレコメンドにつながるような技術開発も進んでいる¹²⁾。

このような時代にあって、ODR の定義を広く「紛争解決における ICT 技術の活用」とすることによる不都合が生じることとなった。そこで、時代の変化

12) ODR における技術活用および最新技術の動向について、渡邊真由「民事紛争解決におけるイノベーションとしての ODR (上) (下)」NBL 1219 号 (2022 年) 43 頁以下・NBL 1222 号 (2022 年) 50 頁以下参照。

に合わせて ODR の定義を、新たにつくりなおす必要性が認識されているのである。

実際に、このような潮流を反映するように、近年デジタルプラットフォームや AI の活用を視野にいれた定義をする例がみられている。

例えば、アメリカで州裁判所の ODR 実装を支援する NCSC（National Center for State Courts）は、「(司法型) ODR とは、当事者が紛争や事件を解決するために招集することができる一般向けのデジタル空間」と定義している¹³⁾。ここからも単に既存の手續に IT ツール等を活用することを超えて、デジタルプラットフォームの利用が想定されていることが示唆される。

国際的な枠組みでいうと、日本もオプトインをしている APEC の ODR Collaborative Framework では¹⁴⁾、ODR を従来のように「電子通信およびその他の情報通信技術の使用を通じて紛争を解決するためのメカニズム」と定義しつつも、“Study on Best Practices in Using ODR”と題するレポートでは¹⁵⁾、ODR プラットフォームのデザインにおけるベストプラクティスとして、次の5つを挙げている。

- A. ODR は当事者が電子的に紛争解決をすることができるプラットフォームを含まなければならない。
- B. すべてのコミュニケーションは ODR プラットフォームを介して行われる必要がある。
- C. ODR プラットフォームでは、当事者が中立的な第三者の力を借りることなく解決策を見出すことができるよう、支援するアルゴリズムを含んでいなければならない。
- D. ODR は人工知能のような高度な技術の使用がなされるべきである。

13) <https://www.ncsc.org/odr/guidance-and-tools>

14) http://mddb.apec.org/Documents/2019/EC/EC2/19_ec2_022.pdf

15) <https://www.apec.org/publications/2023/01/study-on-best-practices-in-using-odr>

E. ODR はユーザーを中心にデザインがなされるべきである。

また、ODR という概念を初めて提唱し、この分野の研究および社会実装を牽引してきたマサチューセッツ大学附設の研究機関である NCTDR (National Center for Technology and Dispute Resolution) は、毎年 ODR に関する国際学会を主催しているが、2022 年 5 月にアイルランドで開催された ODR フォーラムで、技術利用の程度によりレベル 1 からレベル 5 に分けて整理をした「ODR フォーラムワーク」を公表している¹⁶⁾。

レベル 0：技術を使わない紛争処理（従来の対面による手続）

レベル 1：技術支援型の紛争処理

レベル 2：部分的に自動化された紛争処理

レベル 3：人間が管理する技術ベースの紛争処理

レベル 4：技術主導型の紛争処理

レベル 5：完全に自動化された紛争処理

レベル 0 が特に技術の利用を伴わない、従来の対面での紛争解決手続だとすると、レベル 1 は、いわゆる ODR に特化したプラットフォームは使われず、人による明確な指示がなければ動作しない、既存のツールを組み合わせる段階である。「ODR 活性化に向けた取りまとめ」(ODR 活性化検討会、2020 年)で示された「ODR 進行フェーズのイメージ」でいう、第一段階「導入フェーズ」がこのレベル 1 に相当する¹⁷⁾。

「レベル 2」では、独立したプラットフォームにおいて紛争処理に関する特定のタスクを実行する。自動化されたプロセスや当事者間コミュニケーション

16) https://odr.info/wp-content/uploads/2022/05/Framing-the-Parameters-of-Online-Dispute-Resolution_NCTDR_2022.pdf

17) ODR 活性化に向けた取りまとめ (ODR 活性化検討会) 15 頁、令和 2 年 3 月 16 日 (<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/odrkasseika/pdf/report.pdf>)。

ツールや、手続実施者も案件管理システムに相当する機能を利用することがある。また、レベル2の交渉では、自然言語処理による解析等によって、当事者の意思決定に影響を及ぼす機能が提供されることがあるが、あくまでも当事者が主体的に技術を活用する段階である。前述の「ODR 進行フェーズのイメージ」の第二段階〔発展フェーズ〕がこのレベル2に相当するといえよう。

「レベル3」は、統合されたシステムによって ODR におけるプロセスの多くを自動化するが、コンプライアンスの観点から、人間の第三者による監視を必要とする。「ヒューマン・イン・ザ・ループ (human in the loop)」といわれる、当事者または第三者のアクションがなければ完了しない段階である。この点、「ODR 進行フェーズのイメージ」の第三段階〔進化フェーズ〕では、AIの利用が想定されているものの、「専門家等の判断を支援する AI ツール」とされていることから、このレベル3に相当するものと考えられる。

「レベル4」は、より自動化が進んだ「ヒューマン・オン・ザ・ループ (human on the loop)」のシステム、すなわち、人間による関与は必要としないものの、必要に応じて人間がそのプロセスに関与することができる段階である。レベル4のシステムに組み込まれた意思決定支援技術では、結果やレコメンドを人間が上書きすることができ、ほとんどの電子商取引プラットフォームとフィルタリング技術の多くはレベル4の ODR だという。

「レベル5」になると、より自動化が進み、人間の第三者がプロセスに影響を及ぼすことができない。レベル5は人間が関与しない「ヒューマン・アウト・オブ・ザ・ループ (human out of the loop)」のシステムで、人間の第三者、当事者、管理者の影響を受けない段階である。

レベル4とレベル5は人工知能等の活用による自動化の程度が高く、提供されるサービスの内容次第では、日本国内で運用するにはその他関連法規との調整が必要となる。そのため、仮に技術的に社会実装が可能であっても、すぐに法的サービスとして提供することは難しいのが実情である¹⁸⁾。他方で、EUでは、レベル4およびレベル5の段階へと進展するであろうことを想定して、2018年 に“European ethical Charter on the use of Artificial Intelligence in judicial

systems and their environment”（司法制度とその環境における人工知能の使用に関する欧州倫理憲章）を公表し、次の5つを基本原則として示している¹⁹⁾。

1. 基本的人権尊重の原則（人工知能を用いたツールおよびサービスの設計と実装を基本的権利に適合させること）
2. 非差別の原則（個人または集団間の対立や差別を予防すること）
3. 質およびセキュリティの原則（信頼できる情報とデータを安全な技術環境で複合的に管理すること）
4. 透明性・中立性・公正性の原則（データ処理方法をアクセス可能で理解しやすいものにし、外部監査ができるようにする）
5. 利用者によるコントロールの原則（利用者が情報を得て選択内容を管理できることを保証する）

以上を前提に考えると、技術の利用状況に応じた ODR の定義として、次の三つに整理をすることができる。

まず、これまで使われてきた「ICT 技術を活用して紛争解決手続を行う」というのは、ODR の定義における第一世代と位置付けることができる。これまで対面で行うことが当然とされてきた紛争解決手続に技術を活用しようという、新たな試みを説明することを目的としたもので、特に使われる技術を明確に示していない。

そのため、広義の定義による混乱を解消するためにも、既存の ADR 手続を部分的にオンライン化することについては（調停を Zoom で行う等）、今後 ODR の一部としつつも「バーチャル ADR」または「オンライン ADR」と呼ぶなど、名称を別に設けて明確化することが必要だと考える。

18) 前掲注 15)、21 頁以下「ODR 活性化に向けた法制度面の環境整備」(1) では、弁護士法等との関係について説明がなされているが「和解あっせん人が最終的な責任主体として和解あっせんを実施するのであれば、許容されるものと考えられる」としている。

19) <https://rm.coe.int/ethical-charter-en-for-publication-4-december-2018/16808f699c>

次は、紛争解決手続をオンライン化するにあたり、個別的なツールの利用から ODR プラットフォームを介して統合的なサービス提供を目指す段階で、それを ODR の定義における第二世代ということが出来る。筆者もこれまで、ODR の意義に鑑み、狭義の定義として「オンラインプラットフォームを活用して、紛争の予防、管理、解決といった一連のプロセスを実現するメカニズム」と説明してきたが、これは ADR における部分的な技術活用から発展して、紛争解決のプロセス全体をインターネット上で行うことを意識したものである。

最後は、AI 等を含むより高度な技術を採用し、部分的であってもプロセスの自動化が図られる段階で、ODR の定義における第三世代ということが出来る。NCTDR の ODR フレームワークでいう、レベル 3 以降の ODR である。この段階をどう定義するのかという点については、まさに世界の ODR 研究者の間で議論がなされているところであるので、その経過を注視しつつ、日本語での定義を検討したいと考えているが、それには「プラットフォームの利用」、「手続の自動化」といった意味合いが含まれるものになるだろう。このステージにまで到達すると、EU で議論がなされているように、技術利用に伴う倫理規定等の策定が重要となるので、併せて ODR における AI 活用のあり方に関する検討がなされることが必要となる。

(2) ODR の運営主体

ODR を運営主体別に分類するとすれば、ADR と同じく、司法型、行政型、民間型がある。それに加えて、ODR ではプラットフォーム等のシステム開発をして ODR の運営主体等に技術提供を行う民間企業（システムプロバイダー等と呼ばれる）が関与することが特徴である。

ODR のルーツは、アメリカでマーケットプレイス事業を手掛ける eBay 社の Resolution Center であるが、この機能は利用者の急増に伴い生じたトラブルへの対応策として打ち出されたものである。プラットフォーム事業者として、自社のウェブサイト内で生じるトラブルに対する解決策を提供することにより顧客満足度を向上させた例であるが、他にも、決済サービスとの連携によって執

行力を確保するなど、自社サービスの利用により、ユーザーが直面するであろう問題に対するソリューションを提案している。

このように、民間のビジネス上のニーズに応える形で始まった ODR であるが、近年では、司法や行政といった公的機関での導入が相次いでいる²⁰⁾。例えば、アメリカでは州裁判所における ODR の導入が進展している（司法型）。EU では、電子商取引に起因するトラブル解決の場として、EU ODR プラットフォームを創設している（行政型）。カナダでは、大学がプロジェクトを主導する形で行政型 ODR の社会実装を進めている。

これらの公的機関が運営をする ODR プラットフォームについては、独自にそのシステムを開発する例もあれば、多くの場合、民間企業が開発を手掛けたシステムを利用している。技術の進展は日進月歩であり、新たにシステム開発をしても、数年経つと陳腐化してしまう可能性があり、その維持管理という点からも、常に最新のシステムにアップデートができる体制で運営されることが望ましいからである。この点、民間の ODR システムプロバイダーは、複数の ODR プラットフォームを手掛けている場合が多く、そのような対応がしやすい。

他にも、特にここ数年、世界各国で公的部門および民間での社会実装が進展しており、そのすべてを紹介することはできない程である。例えば、国を挙げて ADR の利用推進を行ってきたシンガポールでは司法や行政におけるデジタル活用が進展しており、民間でもシステム提供を行う企業が登場している。インドや南米諸国など、司法の汚職や遅延が課題となっている国々でも、デジタル化によってそれらの課題を解決しようと、ODR の導入が推進されているようである²¹⁾。

20) 諸外国における ODR の導入状況等については、渡邊真由「諸外国における ODR の状況および日本での ODR の普及に向けて」NBL 1197 号（2021）24～25 頁参照。

21) 紙幅の関係もあってここで挙げた例の解説については割愛するが、具体的内容についてご関心のある方は筆者まで直接お問い合わせいただければ幸いである（m.watanabe@rikkyo.ac.jp）。

(3) ODR での解決に適した紛争類型

ODR のルーツが eBay の Resolution Center であるように、電子商取引の増加に伴うトラブルの解決策として研究がなされ、ビジネスでの導入に関する検討がなされてきた。そのような背景もあり、ODR に適した紛争とは、いわゆる high-volume & low-value の案件とされてきた。すなわち、人を介して解決するには件数が多すぎ、争われている金額も低いために、弁護士等の専門家を利用して解決するのに適さない紛争である。

ところが、近年では、電子商取引紛争だけでなく、その他の紛争領域でも ODR による手続実施が拡大している。例えば、裁判所が設置する司法型 ODR では、少額紛争、貸金に関する紛争、家事紛争、賃貸借契約に関する紛争、税金に関する紛争などがある。また、民事事件に限らず交通違反等の軽微な刑事事件でも活用されている。行政が運営する ODR では、消費者保護を目的としたものや労使間の紛争解決、集合住宅内でのトラブル解決や近隣紛争等に ODR プラットフォームを活用する例もある²²⁾。

司法型および行政型 ODR に共通するのは、民間では対応が難しい紛争類型について、公的システムとしてその整備をしようとしていることである。例えば、ユタ州では、貸金に関する紛争については原則 ODR での手続実施となるよう法改正をしているが²³⁾、それも公的制度として ODR を社会実装しているからこそ可能な対応であろう。

このように、近年、司法や行政といった公的機関での導入が相次いでいるのも、ODR で扱われる紛争類型が多様化していることが影響しているものと思われる。また、コロナ禍により、裁判所や行政の相談窓口等の公的サービスへのアクセスが一時的に閉ざされたことへの対応策として、デジタルトランスフォーメーションが進展したことが大きい。今後は司法の空白地帯とされてき

22) 同上。

23) NCSC, Impact of the Utah Online Dispute Resolution (ODR) Pilot Program: Final Report (2022) では、ユタ州における ODR の実証実験について包括的な報告がなされている (https://www.ncsc.org/_data/assets/pdf_file/0025/57823/NCSC-UT-final-2020.pdf)。

た部分についても、新たに ODR を活用したソリューションがつくられることが期待される。

他には、現時点では「バーチャル ADR」に分類されると考えるが、事案が複雑で争われる額も大きく、対面での手続きが望ましいとされてきた、民間における国際仲裁・国際調停などでも、コロナ禍を受けて技術の活用が進んでいる。これらの紛争解決手続きはビジネスでの需要が高いことから、今後さらに多様な技術活用が進展するものと思われる。例えば、ホログラムを使えば、遠隔地にいる証人尋問をすぐ近くにいるのと同じように行うことができる²⁴⁾。

このように、国際仲裁・調停においても、IT や AI の活用によって対面とバーチャルのハイブリッド形式の利用が可能であったり、技術活用によって手続きの効率化やコストダウンがなされる等、利用者のニーズに応える形で、新たなソリューションを柔軟に提供することができる運営主体（ADR 機関等）が今後、国際的な拠点としてのプレゼンスを発揮していくものと思われる。

(4) ODR のプロセス

ODR では、それ専用で作られたデジタルプラットフォーム内で紛争解決のプロセスが進むが、一般的にプラットフォームで提供される機能は次のとおりである。

1. 法的情報の提供・トラブル状況の診断（オンラインツール等）
2. 当事者間における交渉（チャット等）
3. 第三者を交えた調停（三者間チャットやビデオ会議システム等）
4. 事後処理・利用者調査（システム利用に関する評価・利用費の支払い・合意書面作成等）

24) ホログラムの使用例については「日本における ODR 普及に向けた可能性と課題—日本 ODR 協会設立記念シンポジウムレポート」（BUSINESS LAWYERS）参照（<https://www.businesslawyers.jp/articles/1138>）。

まず、ODR プラットフォームにアクセスをした紛争当事者は、自分の置かれた状況についてオンラインツールなどを使って「診断」をする。当事者によってはこの段階で必要な情報が得られて問題解決となることもあるだろうし、ODR での解決に適さない事案などをフィルターにかけるといった機能を持たせることもできるので、例えば、個別に電話対応などをするよりも、紛争解決機関の職員の事務負担を減らすなど、業務効率を高めることも可能である。

診断フェーズを経て、実際に申立てがなされると、申立人は当該紛争に関する情報を登録する。入力された情報に問題がなければ、相手方当事者に申立てがあったことにつき通知がなされ、ODR の利用につき応諾をすると、プラットフォーム内で当事者同士がオンライン「交渉」をすることができる。この段階を経てもなお当事者間で問題解決ができなかった場合、次のステップとして第三者が関与をする形で「調停」が行われる。調停であるので、調停人はあくまでも当事者間の対話を促進する役割を担う。調停フェーズで解決ができなかった場合は、そのまま案件が終了となるケースもあれば、法的拘束力のある「決定」がなされることもある。

この点、ODR プラットフォーム内でどのプロセスを提供するのかというのは、運営主体における制度のデザイン次第である。すなわち、当事者のニーズを考慮し、ODR の運営主体が当該団体における紛争解決手続の実施という観点から適していると考えられるプロセスを組み合わせる。ここからも、ODR は ADR を単にオンライン化するものでもなく、ADR の一部が ODR というわけでもないことがわかる。

(5) オンラインコミュニケーションの種類

ODR におけるコミュニケーション方法として主に使われるのは、チャット（短文のテキストメッセージのやりとり）だが、電話等の音声やビデオ会議の映像によるコミュニケーションと組み合わせることも可能である。

この点、コミュニケーションの特徴により ODR で利用が可能なツールの分類をするとすれば、当事者間の対話が同期しているか、非同期なのかという違

いがある。すなわち、FAX や E メールのように、情報を受け取り、返答をするタイミングが受け手に委ねられている方法と、音声通話やビデオ通話のように、当事者双方が同じタイミングで会話をする方法の二つである。チャットは、当事者がそのツールを利用しているタイミングにより、同期にも非同期にもなる。

非同期のコミュニケーションの特徴は、時間差があるため、冷静になれる距離感を取ることができたり、返答内容を検討する時間的および精神的余裕が生まれたりするという点である。

手続実施者からしても、例えば、別席調停（コーカス）で一方当事者と話している最中であっても、オンラインツールであれば当事者双方からの返答にタイムラグが生じることがあるため、それを活用して同時にコーカスをしたり、複数の案件を同時に実施したりすることも技術的には可能である。

どのコミュニケーションツールを選択すべきであるかという点については、前項の ODR プラットフォームで提供されるプロセスと同様に、デザインの問題である。ODR の運営主体が当該団体における紛争解決手続の実施に適していると考えられるコミュニケーション方法を採用することになる。

2. ODR に関する国内外の議論

(1) ODR に関する国際的な議論の進展

国際的な議論という点では、越境紛争における ODR 活用の議論が 2010 年頃から進展している。例えば、2017 年には UNCITRAL（国連国際商取引法委員会）が“Technical Notes on Online Dispute Resolution”を²⁵⁾、2019 年には APEC（アジア太平洋経済協力）が越境取引における企業間の争いを解決するためのアプローチとして“APEC Collaborative Framework for Online Dispute Resolution of Cross-Border Business to Business Dispute”を採択している²⁶⁾。また、電子商取

25) https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf

26) <https://www.apec.org/seli/overview>

引の安全を確保することを目的として、ODR に関する ISO（国際標準化機構）規格に関する検討も始まっている²⁷⁾。

また、昨今の急速な ODR の社会実装の進展から、ODR に関する一定の基準が求められていたところ、ODR に関する国際コンソーシアムである ICODR（International Council for Online Dispute Resolution）が ICODR スタンダードとして、9つの基準（Accessible, Accountable, Competent, Confidential, Equal, Fair and Impartial, Legal, Secure, Transparent）を公表している²⁸⁾。

世界中で様々な ODR プラットフォームの社会実装が進展しているのは本稿でも指摘しているところだが、ここ数年における ODR の具体的事例は急増している。

日本は諸外国と比べても、ODR の社会実装で大きく遅れている²⁹⁾。しかし、先行事例を分析し、日本で社会実装をする際に参照することができれば、ODR の成功をもたらすことになるだろう。

（2）わが国における ODR に関する議論の進展

2019年の「成長戦略フォローアップ」（令和元年6月21日閣議決定）において「紛争の多様化に対応した我が国のビジネス環境整備として、オンラインでの紛争解決（ODR）など、IT・AIを活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する検討」を行うという方針が示されたことを契機として、わが国においても、ODR に関する議論が積み重ねられてきた。

具体的には、まずは内閣官房が「ODR 活性化検討会」を設置し³⁰⁾、2020年3月に「ODR 活性化に向けた取りまとめ」を公表している。次に、その取り

27) ISO/TC 321 “Transaction Assurance in E-commerce Online Dispute Resolution.”

28) <https://icodr.org/> ICODR スタンダードの日本語訳については、日本 ODR 協会の HP 内で確認できる（<https://japanodr.org/>）。

29) 前掲注 9)、基本方針「2. ODR の現状」（3 頁）参照。

30) <https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/odrkasseika/index.html>

まとめで示された課題を検討する場として、法務省が「ODR 推進検討会」を設置し³¹⁾、「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、基本方針という)を公表した³²⁾。現在では、基本方針で示された課題等の検討を目的として、法務省は ODR 推進検討会に続く会議体として「ODR 推進会議」を設置し、二つのワーキンググループにて議論が継続されている³³⁾。

(3) ODR 基本方針の内容—全体の構成

基本方針では、ODR の利用により国民が享受できるメリットとして、ADR の特徴に加えて、時間的・場所的制約がないことや、多様なコミュニケーション手段を組み合わせることで手続を進行させることができることから、コストや距離、身体的な障がい等、これまで様々な事情から紛争解決手続の利用を諦めていたようなケースでも、法による公正かつ適正な解決の場が提供できるとする。他には、ODR では、同じデジタル・プラットフォーム上で、解決策の検討、相談、交渉、ADR の場を一体的に提供することができるため、紛争解決の一連の流れをワンストップで行うことも可能であり、そのことが紛争解決手続の利便性、実効性を格段に向上させ、また、それに法情報の提供と合わせることで、紛争予防の効果が期待できるとしている。

そして、「司法アクセスのデジタル化を推進する一環として、我が国の ODR が世界の潮流から立ち遅れている状況を解消し、国民が世界最先端の ODR を身近で利便性の高い紛争解決ツールとして利用することができる社会を実現するために取り組んでいく必要がある」とする。

その上で、短期目標(今後1～2年)として、「民間事業者の ODR への参入を支援しながら、まずは、一人でも多くの国民に、ODR を知ってもらい、使っ

31) https://www.moj.go.jp/shingi1/shingi04200001_00002.html

32) 同基本方針について論じたものとして、渡邊真由「(講演録) ODR 推進検討会に関するご報告」、仲裁・ADR フォーラム Vol.8 (2023) (2023 年 3 月末刊行予定) 参照。

33) https://www.moj.go.jp/shingi1/shingi04200001_00005.html

てもらい、その利便性等を実感してもらうことにより、ODRの推進基盤を整える」こと、中期目標（今後5年以内）として「機能、デザイン等の面で世界最高品質のODRを社会実装し、スマホ等の身近なデバイスが1台あれば、いつでもどこでもだれでも紛争解決のための効果的な支援を受けることができる社会を実現する」ことを掲げている。

Ⅲ. 利用者を中心とした制度のデザイン

基本方針の冒頭では、政府のデジタル社会の実現に向けた改革の基本方針を引用し、ODRの社会実装の意義を次のように説明している。すなわち、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」の実現という同法の基本理念は、「法的紛争に遭遇した当事者がその権利利益の適切な実現を図る上でも欠かせない視点」であるとし、「紛争解決に向けた検討、相談、交渉、解決手続といった法的正義の実現に向けた過程に存する課題を洗い出し、法的紛争に遭遇した当事者が円滑にADRを利用し解決を得られるよう、デジタル技術を最大限活用していくことが求められる」とする。

この点、例えば、OECDが2021年に公表したレポート“People-Centered Justice”でも、「人を中心とした正義（司法）」を実現するには、次の4つの柱からその仕組みを捉える必要があると提唱している。すなわち、①人を中心としたサービスの設計と提供、②ガバナンスの実現とインフラ整備、③人々のエンパワーメント、④計画、モニタリング、アカウンタビリティであり、レポート内ではその具体的な考え方やアプローチが提示されている³⁴⁾。

ODRにおいて「一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶ」ことができるようにするには「人を中心としたデザイン」が重要であることはいうまでもない。それには、そのプロセスや制度に関するデザインを創造的に行うことが

34) OECD (2021), OECD Framework and Good Practice Principles for People-Centred Justice, OECD Publishing, Paris, (<https://doi.org/10.1787/cdc3bde7-en>).

重要となるが、その際には諸外国でも様々に議論が進展している、法制度のデザインのあり方に関する研究等を参照することが有益であろう。

1. デザインの視点

利用者を中心とした制度の設計をする際に、「社会システム」および「(ADR・ODR 運営主体の) 個別サービス」としての ODR という二つの視点を持つことが重要となる。すでに述べたように、ODR の社会実装によって、正義へのアクセスをひらくことが目指されている。それには、社会システムとしてアクセスの問題をどう捉えるか、また、個別のサービスとしてどのようなものを提供するのかという、両方の視点が必要となる。そして、デジタル社会における司法（正義）へのアクセスは、「情報へのアクセス」と「手続へのアクセス」をひらくことによって実現される。

まず、情報のアクセス改善をしようとする試みとして、アメリカで行われているのは法的情報を提供するポータルサイトの構築である。特に、本人訴訟を容易にするための情報提供や書類の自動生成機能等を含むオンラインツールの提供がなされている³⁵⁾。

他には、多くの人にとって法律用語は難しく、正確な意味合いを理解することが困難であるところ、インターネット等で情報を検索するにしても、そういった事情から適切な情報にたどり着けないことが多くある。そのような問題に注目をし、一般人の使う用語と法律用語をマッチングさせる試みもなされている。例えば、スタンフォード大学のリーガルデザインラボでは、Legal Issues Taxonomy（法的問題分類法）として、法律用語を整理するプロジェクトを実施している³⁶⁾。

これらの取組みが目指すのは、法的紛争に直面した当事者に対し、その解決に必要なと考えられる情報をインターネット上で提供することである。今ではインターネットによる情報収集は広く一般に普及しており、トラブルに直面を

35) 例えば、Legal Navigator (<https://www.legalnav.org/>) 等。

36) <https://taxonomy.legal/>

した当事者が最初に行うであろうことがネット検索である。他方で、インターネットにある情報は玉石混淆であり、何が正しい情報なのか、一般人が適切な判断をすることが難しいこともある。そこで、公的機関がこのような法的情報に関するポータルサイトの整備を進めているのである。

手続へのアクセスという点では、活性化検討会の取りまとめにある「法的紛争の一般的解決フローの一例」でも示されているように³⁷⁾、検討フェーズ、相談フェーズ、交渉フェーズ、ADR フェーズをシームレスにつなげ、使いやすいサービスが提供されることが期待される。これまで手続の複雑性やコストや解決までにかかる時間といった様々な障壁が原因となって、紛争解決手続の途中で離脱していたような場合でも、利便性の高いサービスであれば利用をしてもらえる可能性がある。そういった層にも法的サービスの利用を促すには、高い利便性を持つ統合的なサービスが提供されることが望ましい。

また、カナダで実践されているように、電子商取引に関する紛争解決に ODR を利用するに留まらず、少額紛争や労働関係紛争、賃貸借契約をめぐる紛争など、紛争の性質や金額、当事者間の交渉力等の差から当事者が弁護士を雇って解決するのが困難な紛争類型についても、公的な ODR 制度を整備することで手続へのアクセスをひらくことができるであろう³⁸⁾。

このように、情報や手続へのアクセスを適切にひらいていくためには、公正性や透明性の確保、そして利用しやすい環境の整備が重要となる。そして、その実現には、公的な支援が必要となるのである。

2. デザインの内容

(1) 「良いデザイン」とはどのようなものか

利用者を中心とした法的サービスをつくることの重要性は、本稿でも度々指

37) 前掲注 15)、6 頁参照。

38) ODR の社会実装が進むカナダの具体的導入状況等については、2022 年度末に法務省から「日本における ODR の社会実装を促進する方策等を検討するための調査研究」（一般財団法人日本 ODR 協会）が公表される予定であるので、そちらを参照されたい。

摘してきたところであるが、利用者にとって良いデザインとはどのようなものか。

まず、当然のことだが「利便性」が高いことである。例えば、ネット検索をした際にすぐに当該サイトを見つけることができたり、利用時間の制限がなかったり、必要な情報がそろっていてそれをすぐに見つけられる等が考えられるが、具体的に何が利便性を高めるのかということについてはデータ等に基づく分析が必要となる。そのため、利用者の立場からみて、利便性を高める要素が何であるかを分析し、それを実際のサービス内容に反映させるといったことが重要になる。このとき、利用者からのフィードバックはサービスの改善に不可欠であることはいうまでもなく、いわゆる「利用者の声」をどのように集めるのかといったことについても、制度設計の段階で検討する必要がある。

次に、「視認性」が高いことである。例えば、ウェブサイト等のビジュアル的なデザインが工夫されていて必要な情報を見つけやすいこと、紛争解決のプロセスについても、操作が容易で直感的にプロセスを進められる、法的情報やプロセス利用に関する文章がわかりやすいといったことなどが考えられる。基本方針でも、ODR ではスマートフォン等の身近なデバイスの利用が前提とされているが、小さな画面で紛争解決手続を行うことを考えると、視認性を高めるデザインの工夫は極めて重要である。

最後に、「信頼性」を確保するための取り組みが適切になされていることである。ODR は紛争解決手続を行うものである以上、利用者がそれを信頼して利用できる環境の整備が必要となる。この点、データ公開やセキュリティに関するポリシー、利用状況（和解率やその内容、所要日数等）、利用者満足度の調査結果など、利用者の信頼を獲得するのに必要だと思われる情報を適切に公開する体制の構築が求められる。

そして、ここで示した「利便性」、「視認性」、「信頼性」といった要素を満たす ODR をつくることで、紛争に直面した当事者がウェブサイトへアクセスをしたときに「紛争解決ができそうだ」と感じられるようなサービスをつくることが重要となる。

そのためにも、世の中にある多種多様なインターネット関連サービスと比べたときに、これらの三つについて遜色のない仕組みをつくることを目指さなければならない。このとき、心理学、行動経済学、脳神経学といった隣接社会科学の知見を参照して、利用者の行動態様などに配慮したデザインがなされることが望ましい。

他には、「運営主体にとって良いデザインとは何か」という点について検討することも重要となる。そのためには、ODR を提供する運営主体内で ODR の実装に関する目的意識が共有されていること、新しいサービスを導入するのに必要な運営体制が構築されるに加えて、運営主体の職員等の業務効率が向上するなど、運営主体側にもメリットがある仕組みづくりが求められる。このとき、リーダーの働きかけによって、関係者の ODR 実装に関する意欲を高め、マインドセットを革新していくようなチームづくりをすることも成功の鍵になるだろう。

(2) 何を、どのようにデザインするのか

これまで、ODR におけるデザインの重要性を強調してきたが、実際に運営主体が ODR を実装しようというときに直面する問題が「何を、どのようにデザインすれば良いのか」ということである。

まず、「何を」デザインするのかということであるが、第一に、ビジョン・ミッション等、ODR を導入すべき理由を関係者間で協議し、その達成目標を定めて内部で共有することである。ODR は新しい仕組みであるので、関係者全員が最初から同じ温度感でプロジェクトに関与することが難しいこともありうる。そのため、リーダーはチームビルディングに注力して、共通の目標を設定していくことが必要になると考える。

第二に、プラットフォームのデザインである。具体的には、どのような機能を持たせるのか、（技術を使うのか）こういったプロセスを提供するのか、コミュニケーション方法として何を採用するのか（当事者が望む形でコミュニケーションが取れるよう、複数の選択肢が用意されているか）、ウェブサイトで提供す

るコンテンツをどうつくるのかといったことである。ODR は特定の紛争類型の解決に特化したソリューションをシステムとして作らなければならないため、そのシステムに関する仕様を事前に決めておく必要があるからである。

次に、「どのように」デザインするのかということについては、紛争システムデザイン（Dispute System Design, DSD）やリーガルデザインといった概念があり、これらが提唱するフレームワークを活用して、ODR の制度設計を進めることができる³⁹⁾。

何もないところから、新たに仕組みを作ろうとすると、どのように進めれば良いのかわからないといった疑問が生じるものと思われる。他方で、これらのフレームワークに準じて検討を進めていけば、具体的なサービスの内容や利用者像をイメージすることが可能になる。

DSD は、ODR の運営主体における制度設計時に役立つものであるのに対し、リーガルデザインは利用者のニーズを把握する際に参考になるアプローチであるため、両方の視点で ODR に関するデザインをすることが望ましい。

このとき、会議室内で話し合いをするだけでなく、潜在的な利用者に対するインタビューをしたり、関係者を招いてデザインに関するワークショップをしたり、海外の成功例についてヒアリングをしたり、外部の知見を借りるという姿勢も重要になる。

3. 推進・フォローアップ体制のあり方

今後の推進・フォローアップ体制のあり方として、最も重要となるのは ODR を取り巻くエコシステムをつくることである。紛争解決に関連する法的サービスは日本国内をみるだけでも多種多様に存在する。しかし、利用可能な法的サービスがあるものの、多くの人はそれらのサービスにたどり着くことが

39) Dispute System Design については、渡邊真由「紛争システムデザインと ODR (Dispute System Design)」仲裁と ADR 17 号 (2022) 73 頁以下参照。リーガルデザインについては、スタンフォード大学のリーガルデザインラボのウェブサイトで概念の説明や様々な事例の紹介がなされている (<https://law.stanford.edu/organizations/pages/legal-design-lab/>)。

できていないのが実情である。

法的サービスへのアクセスがひらかれているというには、単にサービスが「ある」だけでは不十分である。一般の人が普段通りにインターネット検索をして、その情報にたどり着けること、たどり着いたウェブサイトの中で必要な情報が得られること、必要に応じて次のプロセスに進む等アクションが取れること——これらのすべてが有機的につながったときに初めて、正義へのアクセスがひらかれたということができるとはのではないだろうか。

そう考えると、いわゆる縦割行政で ODR の制度をつくっても、それぞれのサービスを統合することが難しくなってしまうし、また、利用者にとっても使い勝手が良いサービスになるとは考えにくい。統合されたサービスを構築するには、ODR の社会実装に伴うゴールの共有やデザインのあり方について共通の認識を持つことや技術やデザインの面で一種の規格のようなものが必要になるが、それをするには ODR を含むリーガルテック関連のエコシステムをつくることが不可欠である。

この点、基本方針では、ODR の基盤となる ICT・AI 技術の進展が日進月歩であることから、関係者の持つ知見を統合し、ODR 推進に関する取り組みにそれを反映させる仕組みが必要であること、そして、その具体的方法として、官民学が連携した組織体を構成することを挙げている。

これについては、ODR の社会実装に関して、官民学の連携体制を構築している例としてカナダがある。カナダ北東部のケベック州にあるモントリオール大学には Cyberjustice Laboratory という研究センターがあり⁴⁰⁾、カナダ国内における ODR の社会実装を支援しているが、今後の日本社会における ODR の社会実装においても参考になるものと思われる。

具体的には、「学」としてモントリオール大学がリーガルテック関連の研究を主導し、「民」の技術協力を受けて、ODR を含む法的サービスを開発している。それに関する研究や技術開発、プロジェクト運営に要する資金については

40) <https://www.cyberjustice.ca/en>

「官」が支援している⁴¹⁾。他には、必要に応じて法改正等の対応を国や地方政府が行っている。

1990年代後半という、世界でも早い時期にリーガルテック関連の研究センターをモントリオール大学に設置できたのも、カナダ政府が研究者に多額の資金提供を行い、自由に研究を行える環境整備をしたことが要因だという⁴²⁾。これも「学」が世界規模で研究を行うための環境整備を「官」が支援し⁴³⁾、それを実現するための体制をつくったことによる成功例といえよう。

IV. おわりに

ODR はあくまでも、紛争解決において新たな選択肢をもたらすもので、既存の裁判やADRを「代替」するものではない。紛争解決の仕組みには、それぞれに適した紛争類型や利用者のニーズがある。現状でも、裁判を通して権利の実現を図ることを望む当事者は訴訟をすることができるし、相手方との関係性を重視しながら、相手と顔を合わせて問題解決をしたいと考える当事者はADRを使うことができる。他方で、社会のデジタル化に起因するトラブルが様々に生じているのにもかかわらず、それについては有効な解決策がないのが実情である。そうであれば、デジタル社会のインフラとしてODRの社会実装を進め、当事者の泣き寝入りという方法で幕引きを図っていたトラブルについても、ソリューションを用意することが必要なのではないか。それが政府の示

41) “New Canada Foundation for Innovation-funded Cyberjustice Laboratory Research Infrastructure Launched” (<https://www.cyberjustice.ca/en/2022/10/18/mise-en-route-de-la-nouvelle-infrastructure-de-recherche-du-laboratoire-de-cyberjustice-financee-par-le-fci/>).

42) 2022年10月に行った海外調査研究時のヒアリングによる（当該海外調査はJSPS科研費22H00543の支援を受けて実施したものである）。

43) 他には、カナダ政府が設立の支援をしたCanada Foundation for Innovation (<https://www.innovation.ca/>)というNPO団体も「カナダの研究者が大きな視点で考え、世界レベルの研究を行うために必要なツールを提供する」という目標を掲げ、研究者の支援をしている。同団体では、連邦政府の余剰金（500億カナダドル）を研究者の支援にあてるために1997年に設立された。

す「人に優しいデジタル化」の実現、「徹底した国民目線でユーザーの体験価値を創出」することにつながるはずである。

イギリスで法と技術の分野で世界を牽引してきた、リチャード・サスカインド教授は⁴⁴⁾、裁判手続にAIを活用することにより生じうる問題の正当性を認めつつも、司法アクセスが十分にひらかれていない現状を指摘し、アクセスの改善をすることが急務であること、そして、「完全な正義を実現するのではなく、明白な不公正を減らすこと」が必要であると、技術活用の意義を説明している⁴⁵⁾。

たしかに、ITやAIを活用して紛争解決をしようとすれば、それに伴う問題も当然に生じるだろう。しかし、何のソリューションもなく、ただ泣き寝入りを甘受するよりも、技術による問題解決を望む人も多いのではないか。また、法的サービスへのアクセスの問題を現状のままにしておくよりも、多少不完全であっても、当事者が主体的に使えるサービスがある方が正義が実現されていると考えることもできる。

それに、技術は日々進歩していく。ある時点で問題が指摘されるような技術でも、開発が進めばそういった問題が解消されていくことがある。例えば、AIの「ブラックボックス」の問題についても、近年「説明可能なAI」に関する研究が様々に進展しているという。

ODRが目指すのは、「利用者を中心とした法的サービス」をつくり、「泣き寝入り」を選択せざるを得なかった人を減らすことである。そして、それには、紛争当事者がいくつかの選択肢の中から、望む方法を選べることが重要となる。

ADRの「A」は、“Alternative”の頭文字を取ったもので、「代替する」ものという意味を持つ。他方で、ADRムーブメントの発祥地であるアメリカを中心に、この「A」を“Appropriate（適切な）”とする方がADRの趣旨に叶うと

44) サスカインド教授は、2022年12月にHonorary King's Counselに指名されるなど、イギリスにおけるODRを主導してきた (<https://susskind.com/>)。

45) Jemima Kelly, “AI-driven justice may be better than none at all”, Financial Times, Sept. 29, 2022 (<https://www.ft.com/content/a5709548-03bd-4f65-b9b5-7aa0325c0f6b>).

いった意見もみられる。すなわち、ADRは裁判より劣るものなどではなく、紛争当事者のニーズからみて「適した」解決である場合に、ADRを利用すべきであるという主張である。

ODRも同様に、オンラインで解決することに適していると思われる事案についてはデジタル技術の活用をすれば良く、すべての手続をオンライン化する必要があるわけではない。しかし、どのようなODRを社会実装するのかということについては、政策立案者や法曹関係者の事情で決めるのではなく、「利用者のニーズに応えるものであるのか」という評価基準で判断すべきである。その上で、ODRプラットフォームを活用するなどして法的「情報」へのアクセスをひらき、「手続」の選択肢を増やす工夫をすべきだろう。

デジタル化の波は社会の様々な分野に及んでいるが、法もその例外ではない。真に国民が求める法的サービスとは何か、それを考えたときに、特にデジタル化をする必要はないと、国民が考えるのであれば、もちろんそれを見送るべきだろう。他方で、国民の潜在的なニーズがそのままにされているのであれば、それに対し真摯にソリューションを考える必要があるはずだ。

ODRの社会実装は法的サービスへのアクセスをひろくことを可能にする仕組みである。ODRをデジタル社会のインフラとして、その社会実装を進めていくことは急務である。そして、その際には「利用者を中心とした制度のデザイン」をしてその実現を目指すことが何よりも重要である。このようにしてつくられたODRが日本において浸透したときに、ODRは紛争解決手続を変革したものととして——イノベーションとして——評価されることになるのではないだろうか。

【付記】 日頃から非常にお世話になっている中村晶子先生にお声かけをいただき、芳賀雅顯編集委員長をはじめ、編集委員の先生方のご高配により、この度慶應法学に寄稿する機会をいただきました。この場をお借りして、心より感謝申し上げます。