

ADR の意義と将来  
(電気通信紛争処理委員会講演)

2019 年 11 月 12 日  
一橋大学 山本和彦

## 1 ADR の意義

### (1) ADR の種類と利点

- ・ ADR の種類
  - ◆ 紛争解決方式の種別：あっせん・調停（解決案への合意）、仲裁（解決の第三者への委託）
  - ◆ 機関の種別：司法型 ADR（裁判所調停）、行政型 ADR、民間型 ADR
- ・ ADR のメリット
  - ◆ 中立性、公正性（←相対交渉との比較）
  - ◆ 簡易性、迅速性、廉価性、秘密性、柔軟性（←訴訟との比較）

### (2) ADR の課題

- ・ 司法型 ADR の隆盛と民間型 ADR の停頓
- ・ 認知度の低さ：ADR の側の広報・宣伝の不足、利用者側の認識の不足
- ・ 信頼度の低さ：裁判（国）への信頼の高さ、ADR の利用の少なさとの悪循環
- ・ 使い勝手の悪さ：時効の問題、執行力の問題、弁護士法の問題

### (3) 課題解決の方策

- ・ 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（ADR 法）（2004 年制定、2007 年 4 月施行）
- ・ 認証 ADR の現状
  - 2019 年 9 月末現在 159 機関が認証を受けて活動
  - 申立件数（2016 年度合計）：1,071 件
  - 和解成立割合：36%（取下げ 11%、不応諾 30%、見込みなし 23%）  
⇒ 応諾した場合の成立率：51%
  - 解決期間：3 月以内 50%、6 月以内 74%
- ・ ADR の課題
  - 事件数の問題
  - 財政の問題
  - 制度の問題

## 2 ADRの将来

### (1) ADRの新展開：ODR (Online Dispute Resolution) –ADRのIT化

- ・ ODR (Online Dispute Resolution) の定義 (広義)  
民事紛争の解決における ICT (Information and Communication Technology) の活用一般を指す (オンラインによって全手続が完結することを目指す、それに限られるものではない)
- ・ ODRの活用現場
  - 裁判所の手続
  - ADR (中立的な第三者が関与する裁判外の紛争解決手続)
  - IDR (Internal Dispute Resolution: 企業・団体内の苦情解決手続。ISO で使われている用語): 特にプラットフォーム企業における対企業又は顧客間の苦情紛争解決 (狭義の ODR)

### (2) ADRにおけるAIの活用可能性

- ・ SDGs16 項: 「平和と公正を全ての人に」  
「平和で包摂的な社会を推進し、全ての人に司法アクセスを提供するとともに、あらゆるレベルで効果的かつ責任ある包摂的制度を構築する」=紛争解決においても、「誰も取り残さない社会」を目指す  
⇒OECD 等でも、重点課題として「正義へのアクセス (access to justice)」の議論
- ・ 「未来投資戦略 2017」(平成 29 年 6 月閣議決定)  
「迅速かつ効率的な裁判の実現を図るため、諸外国の状況も踏まえ、裁判における手続保障や情報セキュリティ面を含む総合的な観点から、関係機関等の協力を得て利用者目線で裁判に係る手続等の IT 化を推進する方策について速やかに検討し、本年度中に結論を得る。」⇒「裁判手続等の IT 化検討会」(内閣官房)
- ・ 2019 年度「成長戦略フォローアップ」(令和元年 6 月閣議決定)  
「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い、基本方針について 2019 年度中に結論を得る。」  
⇒「ODR 活性化検討会」(内閣官房)
- ・ 行政型 ADR においても検討の動き (国民生活センター等)