

諸外国の裁判手続等の IT 化の現状



ワインスタイン国際財団シニアフェロー
わたなべ まゆ
渡邊 真由

1. はじめに

ODR (Online Dispute Resolution、オンライン紛争解決) とは、紛争解決手続に ICT 技術を活用するアプローチのことをいう。ADR から派生した概念であるが¹⁾、主に顕在化した紛争に対面で個別に対応する ADR に対し、ODR では事前に紛争類型等を特定してシステム開発を行い、サービス提供を行う場所 (プラットフォーム) をオンライン上に用意するところが特徴である。ODR はこれまで様々な障壁により紛争解決機関の利用をしてこなかった層に正義へのアクセスを開き、利用者の利便性向上を実現する方途として世界中で急速に導入が進められている。わが国においてもそれは例外でなく、2017年には裁判手続等の IT 化検討会、2019年には ODR 活性化検討会が発足するなど、司法における IT や AI 技術の活用に関する議論が本格化している。そこで本稿では、諸外国において進展する紛争解決手続のデジタル化の動向について概観した上で、ODR の内容等について確認し、最後に、アメリカの事例を紹介する。なお、紙幅の関係で、わが国において ODR を導入するに際し、検討すべき法的課題等については本稿の射程とせず、海外の動向を中心に論じる²⁾。

2. 諸外国における紛争解決手続のデジタル化

(1) 近年の動向

諸外国では IT 化に関連した司法制度改革がここ数年、急速に進展している。イギリスでは、10億ポンド (約1,400億円) を投じて50以上の分野で司法サービスを現代に適した形に改善をすることを目的とした大規模プロジェクトを実行している³⁾。EU はデジタル単一市場政策を推進しており、EU 域内での経済の活性化を図っている。それに合わせて、消費者保護政策の一環として、オンライン上での紛争解決プラットフォームを創設した⁴⁾。現在、EU 域内で電子商取引を行う事業者はこのプラットフォームへのリンクを貼り付けなければならない⁵⁾。行政サービスのデジタル化で先端的な取り組みをしていることで知られるエストニアは、司法においても同様に、7,000ユーロ以下の小額紛争を AI 裁判官に裁定させる仕組みを実装すべく検討を開始している⁶⁾。

アメリカのリーガルサービス市場は4,000億ドルを超え、世界最大規模を誇る⁷⁾。この巨大市場を見据えてリーガルテック関連企業の創業が相次ぎ、民間が主導する形で新市場

の形成が進んできた。近年は、裁判所もその動きに追随する形で、裁判手続のIT化に乗り出しており、州裁判所を中心に様々な実証実験が行われている。カナダもODRの導入に積極的である。ブリティッシュ・コロンビア州では、2012年と世界で最も早い段階で紛争解決手続のオンライン化を決定している⁸⁾。2016年には実証実験を開始し、現在では、多様な紛争類型へとその管轄を拡大するなどして、本格的な運用の段階へと入っている。

アジアに目を移せば、中国では、2017年8月に杭州⁹⁾、2018年9月上旬に北京¹⁰⁾、下旬には広州と約1年間のうちに3ヶ所でインターネット裁判所を開設している¹¹⁾。すべての手続がオンライン化されており、第一号拠点の杭州では、開設以降1年間に1万件以上の案件を処理したという¹²⁾。シンガポールでは、最高裁が裁判手続のIT化を推進しており、交通事故紛争や少額紛争等がオンライン化された¹³⁾。また、地方裁判所のホームページではチャットボットが質問に答えてくれるなどサービスのデジタル化が進む¹⁴⁾。

ここで紹介した一部の事例をみるだけでも、諸外国では司法におけるデジタルトランスフォーメーションが加速的に進展していることがわかる¹⁵⁾。裁判手続のIT化の是非はすでに議論の俎上には載せられていない。IT化することを前提として、具体的にどのように進めていけばよいのか、デジタル化によって生じる多種多様な問題にどう対処すればよいのか等、その運用のあり方へとすでに議論の中心がシフトしている状況である。それに対し、日本では、紛争解決手続のIT化に向けた議論がようやく本格化したところである。これ以上の遅れをとらないためにも、今後、わが国でも紛争解決分野におけるテクノロジー活用に関する議論を深化させるとともに、いくつかの紛争類型で実証実験に着手するなど、具体的な運用に関する制度設計を行い、その事例やデータの収集を行い分析するとい

う次のフェーズへと移行していくことが必要になろう。

(2) ODRとA2J(正義へのアクセス)テクノロジー

近年ODRが諸外国の裁判所で続々と導入されているのは、正義へのアクセスを開くためにODRが重要な役割を担っていると考えられているからである¹⁶⁾。わが国に限らず¹⁷⁾、これまで各国ともに正義へのアクセスを開くために様々な司法政策を試みてきたが、依然としてその隔たりを埋めることに成功していない。例えば、アメリカでは民事上のトラブルを抱えた低所得者層の86%が必要な法的支援を得られなかったとされる¹⁸⁾。このような問題を解決するために、テクノロジーの活用が模索されているのである。

実際に、ここ数年、世界各地でリーガルテック関連のカンファレンスが相次いで開催されているが、主な議題の一つが正義へのアクセスを開くためのテクノロジー活用である。例えば、2020年1月中旬にLSC(Legal Service Corporation)¹⁹⁾の主催で開催されたInnovation in TechnologyカンファレンスもA2Jテクノロジー(Access to Justice Technology)がテーマであった。60以上のセッションでは、裁判所で活用するテクノロジー、本人訴訟支援ツール、リーガルデザイン、ITを活用した管理ツール等、多種多様なテーマが取り上げられている。

LSCのプレジデントであるジム・サンドマン氏も同カンファレンスの冒頭で、正義へのアクセスを開くためにテクノロジーの活用をしていくことが重要であると強調する²⁰⁾。具体的には、世界中でどのような技術活用がなされているのか、そのデータベースを作成して国際的なアプローチをしていくこと、技術活用を実現する資金援助を充実させるべきであること、プロジェクトを推進するリーダーが不可欠であること等を指摘している。

また、基調講演では、カナダのブリティッ

シュ・コロンビア州の Civil Resolution Tribunal (以下、CRT という)²¹⁾ の議長であるシャノン・サルター氏が、同州のオンライン審判所における ODR の導入事例を紹介している。ODR も正義へのアクセスを開くこと、そして、利用者の利便性を高めることがその意義とされており、A2J テクノロジーの一つであると認識されているのである。

3. ODR の具体的内容

(1) ODR とは

ODR とは、冒頭でも述べたように、これまで対面で行っていた紛争解決のプロセスに ICT 技術を活用することをいう。これまで実務で利用されてきた電話や FAX、メール等も ICT 技術の一種であり、広く解せばこれらを利用した紛争解決も ODR に含まれることになる。しかし、近年諸外国で議論されている ODR が前提とするのは、オンライン上のプラットフォームを紛争解決に活用することで正義へのアクセスを開き、利便性を改善して、利用者満足度の向上を実現することである。そこで、オンライン上のプラットフォームを活用して、予防、管理、解決という一連の紛争解決プロセスを実現するメカニズムのことを狭義の ODR とするのが実態に合致していると考えられる。

(2) 運営主体

ODR の運営主体には、ADR と同様に、司法型 ODR、行政型 ODR、民間型 ODR²²⁾ がある。裁判所が行う ODR については Court ODR (裁判所 ODR) という言い方をすることもあるが²³⁾、諸外国の例をみると、運営主体による明確な分類がなされているわけではない。ODR に関連したサービスを提供する主体のことを総称して ODR プロバイダーというのが一般的である²⁴⁾。

他には、ODR のシステム開発及び運用をする民間企業 (システム提供者) が、運営主体に対し、技術提供及びプラットフォーム運営の支援をしており、このことが ODR の普及に重要な役割を果たしている²⁵⁾。ODR の運営主体からすると、初期段階で多額の費用を投じてシステム開発をする必要がなくなる上に、導入後の運用についてもノウハウの供与を受けられるなどのメリットがあり、ODR の導入にかかる障壁を小さくする役割を果たしている。実際に、アメリカの州裁判所等ではこれらのシステム提供者が開発したプラットフォームを利用して ODR プログラムの運用をする例がみられている²⁶⁾。

(3) 紛争類型

ODR は紛争解決に一つの選択肢を提供するに過ぎない。そのため、オンライン上のプラットフォームでの解決に適した事案とは何かを見極めることが重要となる。ODR との親和性が高い紛争類型とは何かを考えると、一般的には e コマース関連の紛争など争われている額が低く件数が多数にのぼる場合、金融 ADR のように一方当事者に応諾義務がある場合、災害 ADR で扱う事案のように当事者が多く迅速な解決が求められる場合、交通事故のように損害金額の算出基準等が定められておりオンライン上での算定がしやすい場合などが挙げられる。他には、当事者が外国人や障がい者など、オンラインツールの活用が紛争解決のプロセスを円滑にする場合などにも活用が期待される。

実際に、諸外国の裁判所で ODR 化が進められている紛争類型をみると、少額紛争、離婚紛争、交通事故紛争、税務紛争などがある。まずは ODR での解決に需要があると思われる紛争類型を絞り込んで試験的な運用をし、それが成功した場合に他の紛争類型に展開していくという方法がとられることが多い。

例えば、カナダのブリティッシュ・コロ

ピア州ではコンドミニウムに居住する人口の割合が50%と高く、居住者間のトラブル解決を可能にするメカニズムの必要性が認識されていた。そこで、CRTでは、2016年にコンドミニウム居住者が利用できるオンライン紛争解決システムの提供を開始したところ、一定の成果を取めたことから、2017年に5,000ドル以下の小額紛争、2019年には交通事故紛争へとその管轄を広げている²⁷⁾。

他には、離婚紛争の解決にODRを活用する動きも見られている。これまでは離婚時に双方が弁護士を立てて交渉を行うという方法が一般的であったが、両者の溝が裁判によりさらに深まり、子供の利益が損なわれる結果となる例が多くみられた。そこで、子供の利益を中心とした養育計画を立てることを可能にするシステムの提供など、離婚後の生活を安定させることを目的としたODRの活用が進んでいる。この点、離婚紛争というと、当事者間の感情的な対立が激しく、オンライン上での解決に適さないと考えるかもしれない。しかし、オンライン上の方が自分の都合のいい時間に返答ができる、相手と顔を合わせる必要がない、離婚をする際に話し合わなければならない論点が整理されるという利点もあり、一定の需要が見込まれている²⁸⁾。

このように、ODRで扱う紛争類型をいかに選択するのかという点については、ODRでの解決に親和性が高い事例を見極めた上で、運営主体や利用者が抱える問題の解決につながるか否かを考慮して決定することになる。

(4) ODRのプロセス

ODRでは、以下のプロセスの一部または全てをオンライン上のプラットフォームで行う。

- ① 情報提供・状況の診断（必要に応じて相談受付）
- ② e交渉：オンライン上での交渉（二者間チャット（同期・非同期）等）²⁹⁾

- ③ eメディエーション：オンライン上での調停・仲裁（三者間チャット・ビデオ会議等）
- ④ 事後処理・評価（システム利用に関する評価・サービス利用費の支払い・書面作成等）

まず①では、法的トラブルに直面した当事者がオンライン上で自分の置かれた状況を診断し、それに対する解決方法につき情報収集をして、次のプロセスに進むかどうかの判断をする段階である。この段階で必要な情報が得られれば、そこで問題が解決することもあり、紛争の顕在化を抑止する役割も果たしている。

次に、②のe交渉とは、交渉を支援するソフトウェアやその他電子的なコミュニケーションツールを活用して、当事者間の合意形成を助けるプロセスである³⁰⁾。その仕様は様々あるが、チャット機能を活用して当事者間で対話を行うことが想定されている。それよりも発展した形態がAIにより当事者間の交渉が自動的に促進される方法であるが、法的課題も多いところであり今後の議論が必要などところである。

この段階では、運営主体が関与することはなく、あくまでも私的自治の範囲で当事者間が円滑に交渉できる場をオンライン上で提供することを目的とすることが一般的であるが、安全な交渉を実現するために、運営主体によっては、誠実交渉義務を課したり、脅迫的な発言を違法とするなどのルール整備をするケースもみられる³¹⁾。

e交渉の段階で解決されなかった場合、次のステップとして③のeメディエーションのフェーズに進む。eメディエーションはオンライン上で第三者が手続実施者として、対立関係にある当事者間の対話を促進する。具体的には、e交渉で利用されるチャット機能を持つコミュニケーションツール上にメディ

ユーザーが加わり、三者間でチャットを行う方法、ビデオ会議システムを活用してコンピューター上のモニターで両当事者の様子を確認しながら対面調停（joint session）や別席調停（caucus）を行うといった方法がある。eメディエーションにも多様な形態がありうるが、単にオンライン上で会話をするというものから、AI技術を活用した和解案の提案機能、多言語翻訳機能（当事者の発言内容がその場で翻訳されて字幕として表示されるなど）、AR機能（Augmented Reality、拡張現実）の活用など、今後の技術の進展により多様な機能が段階的に利用可能になると考える。

なお、③の段階で合意に至らなかった場合、次にどのようなプロセスに進むのかについては、ODRの運営主体により異なる。海外の例をみると、既存の裁判手続に戻す場合やオンライン上で裁判官が裁定する場合などがあるが、どのようなプロセスが適切であるかはデザインの問題である。ODR導入の目的と照らし合わせて、制度設計の段階で議論が尽くされる必要がある。

④の段階では、ODRプロセス利用後の事務手続関係を行う。例えば、利用料のオンライン決済や利用後のアンケート調査などである。事務的な内容とはいえ、利用者にとってはプロセスを終える上で重要な段階であるので、利便性や効率性を考慮した制度設計がなされなければならない。また、運営主体からしても利用者の声をヒアリングできる貴重な機会でもあるので、質的・量的な観点から調査項目を検討して情報収集を行い、データの活用をすることが重要となる。

これまで海外で導入が進むODRの一般的なプロセスのフローを紹介したが、わが国におけるODRではどのような流れが想定されているのか。この点、政府のODR活性化検討会では、ODRのフローを次のように整理している（図参照）。これまで民事訴訟やADRでは、顕在化した紛争の解決を事後的

に行うというアプローチだったが、この図からもあきらかなように、ODRはそれよりも広く、紛争が発生してから実際に解決に至るまで、その一連の流れのすべてオンライン上で行うことを視野に入れていることがわかる。

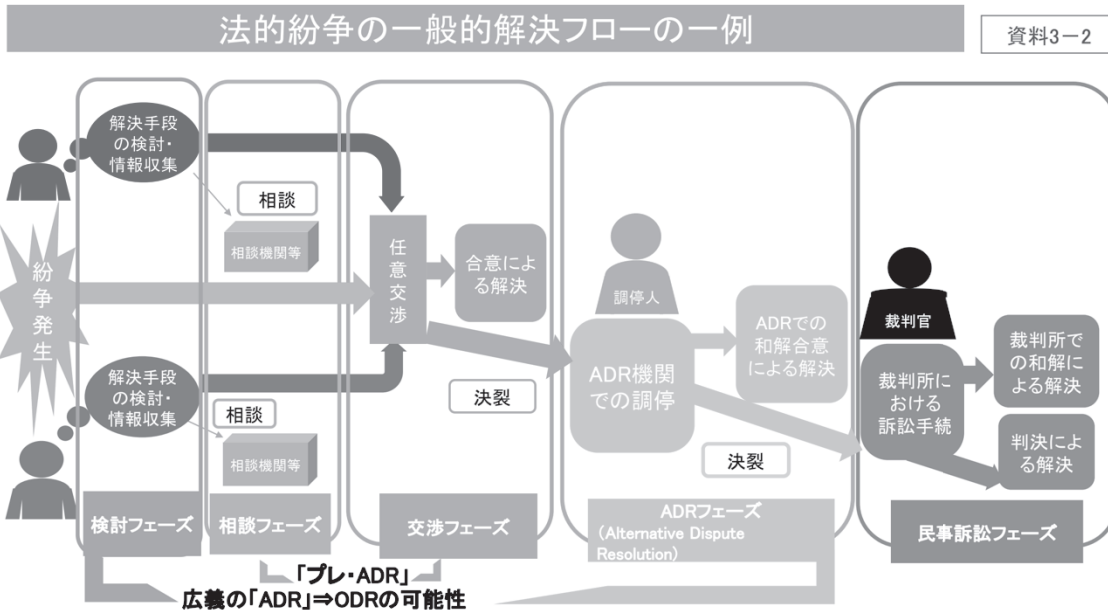
正義へのアクセスを開き、利用者の利便性を向上させるというODRの理念からみても、諸外国同様、情報提供や相談という初期の段階から当事者間での交渉、第三者を関与させた調停までの段階をシームレスにつないでいくことが重要になると考える。

(5) ODRの制度設計

前項ではODRのプロセスについて述べた。では、具体的にODRの制度構築をいかに進めればよいのか。例えば、プラットフォーム上で扱う紛争類型、提供するプロセスの種類やその具体的内容、それを実現するために活用が想定される技術等を総合的にみてどのように検討すればよいのか。この点、各運営主体がODRの活用により何を実現したいのかという目標設定次第である。したがって、ODRを導入するにあたっては、その戦略立案の段階—デザインのフェーズ—が極めて重要となる³²⁾。

なお、ODRにおけるデザインとは、上記のような①ODR導入後の運用計画・事後評価も含めたODRの制度設計に関するデザインに加えて、②色やウェブサイトのデザイン、コンテンツの配置などの視覚的なデザインという2つの点から検討をすることが重要となる。

①については、ODRにおいてはシステム開発を伴うことから、社会実装を本格的に行う前に、小規模の「パイロット運用（試験的運用による実証実験）」を行うことが通常である³³⁾。具体的には、限られた人数の利用者にサービスを実際に利用してもらい、その使い勝手などの感想をフィードバックしてもらい改善をするなどして、サービスの質を高め



出典:ODR 活性化検討会（第2回）配布資料「資料3-2：法的紛争の一般的解決フローの一例」

ていくことを行う。②については、近年、スマートフォン等のモバイル端末を活用して多種多様なウェブサービスを利用することが一般化している³⁴⁾。このような現状を鑑みると、利用者がODRに期待するのも、他のウェブサービス等と比べて遜色ない機能を備えたツールやサービスであると考えられる。したがって、ODRプラットフォームの視覚的なデザインをする際には、利用者の立場からみてわかりやすい情報の提示やスムーズな操作性を実現することが重要になると考える³⁵⁾。

4. アメリカの州裁判所におけるODRの導入例

ODRに関する国際会議として主要なものにODRフォーラムがある。2002年に国連主催で第1回目がスイスで開催されたのを皮切りに、現在に至るまで世界各国にて継続されている³⁶⁾。2019年10月末の第19回目ODRフォーラムには、17カ国から200名以上が参加したが、今回の主催者がNational Center for State Courts（全米州裁判所センター、NCSC）だったこともあり、全米各地の州裁判所で進むODR

活用の事例が数多く紹介された³⁷⁾。ここでは同フォーラムで発表を行ったユタ州とオハイオ州の事例を取り上げる。

(1) ユタ州

ユタ州最高裁判所は、「簡単、迅速、低コストで利用可能な司法を実現すること」を目的として、2018年から11,000ドル以下（約120万円）の少額紛争にODRを導入している³⁸⁾。少額紛争については原則ODRでの解決となり、例外的に当事者の希望により従来の裁判手続を利用できる。しかし、裁判手続を希望する当事者は極めて少なく、2019年11月までに申立てのあった約2,000件のうち、ODRによる解決を望まなかった当事者は28件のみであった。また、実証実験では、裁判所職員が1件の事件処理に費やす時間がODRにより45%短縮されたり、初回の期日が指定されるまでの期間が93日から63日に短縮されるなどの効果があったという。

このプロジェクトの最高責任者であるHimonaus裁判官は、「これからはODRの時代である。多くの州や国で導入が進められている。その状況を受け入れなさい。もしまだ着

手していないのであれば、すぐにでも取り組むべきだ。」という力強いメッセージを発信していたのが印象的であった³⁹⁾。

この問題提起からもわかるように、アメリカの州裁判所においては、ODR化を進めることはもはや当然のことと認識されており、各州しのぎを削って新たなプログラム構築を進めている状況といえよう。

(2) オハイオ州

オハイオ州では、すでに実証実験のフェーズを経て、その運用状況や利用者満足度に関するデータを公表している⁴⁰⁾。

オハイオ州のフランクリン郡裁判所 (Franklin County Municipal Court) は、人口約90万人の地方都市コロンバスに拠点を置く、オハイオ州内最大の裁判所である。年間約4万件の民事事件を扱っているが、2018年1月から民事事件全般におけるODRの利用を開始している。申立人は、紛争解決の方法として①オンライン、②対面、③電話の中から選択することができ、①を希望するとODRプラットフォーム上での手続が開始することになる。

本裁判所で、1年間にわたるODR実証実験を開始したのは2016年10月のことである。当初はIncome Tax (CDIT) Casesと呼ばれる税務訴訟において、欠席裁判となる割合が6割程度と高水準だったことから、アクセスしやすい環境を整備することで被告の応諾率を高めることを目的として導入された。これにより原告(コロンバス市を代理する弁護士)と被告(納税者)とがオンライン上で交渉できる環境が整備された。

ODRの利用は任意であったが、実証実験を通して、欠席裁判の割合が10%削減できたこと、三分の一以上の利用者が裁判所の開廷時間(8時から5時まで)以外にアクセスするなど時間外利用の需要が把握できたなど、実証実験で一定の成果を得たことから、現在

ではODRで扱う紛争類型を民事全般にまで拡大している。

満足度調査をみると、ODR利用者から好意的なコメントが寄せられているほか、アンケート結果も全体的に肯定的な数値となっている⁴¹⁾。例えば、「選択肢として従来の裁判手続とODRを提示された場合、どちらを選択しますか」という問いには、「ODR」が94%、「裁判所」が5%、「ODRによる解決を他の人に勧めますか」に対して、「はい」が91%、「いいえ」が8%、「合意に達したか否かに関係なく、敬意を持って対応してもらえた、意見を聞いてもらえたと感じましたか」には、「はい」90%、「いいえ」9%という結果となっている。

なお、公的機関におけるODRについては、このような形で運用状況や満足度調査の結果を公開するのが一般的である。情報公開のあり方については国際的にも議論がなされているところであり、今後わが国でもその方法や内容について検討することが必要になるだろう。

5. おわりに

AI・ビッグデータ時代が到来し、社会は大きく変わろうとしている。ICT技術の発展は人と人とのつながりを近接させ、時間や場所といった制約を超えた経済活動を可能にした。世界規模でイノベーションを進化させてきた一方で、その副産物としてこれまでみられなかった新たな類型の紛争が登場しており、時代に即した紛争解決メカニズムの構築が急務である。

このような社会の要請に応えようと発展したのがODRであり、今後、新たな紛争解決の仕組みとして世界各国で広く普及していくと考えられる。その潮流に乗り遅れないためにも、まずは、現代社会における紛争解決の望ましいあり方という観点から、国内での議論を深化させていくことが重要になると考え

る。そして、紛争解決の領域でもパラダイムシフトが起こりつつある中、時代の変化に対応していくには、法学の領域を超えて、隣接社会科学だけでなく工学なども含めた多様な学術領域の知見を動員しながら、公正かつ効果的な紛争解決とは何かを追求し、最適なプロセスのデザインをしていくことが重要になるのではないだろうか。

- 1) Ethan Katsh & Janet Rifkin, Online Dispute Resolution Resolving Conflicts in Cyberspace (2002, JOSSEY-BASS), p.2
- 2) ODR に関する国内の議論については、山本和彦他「ODR の導入に向けて」Law & Tehnology 82号1頁以下、山田文「ADR のIT化 (ODR) の意義と課題」法時91巻6号42頁以下、ODR 活性化検討会における議論など参照。(https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/odrkasseika/index.html)
- 3) HMCTS, HMCTS reform programme projects explained, GOV. UK, Oct.4, 2018 (https://www.gov.uk/guidance/hmcts-reform-programme-projects-explained)
- 4) EU Commission, Online Dispute Resolution, (https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EN), last accessed Jan. 2020
- 5) REGULATION (EU) No 524/2013 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR)
- 6) Eric Niller, Can AI Be a Fair Judge in Court? Estonia Thinks So, WIRED.com, March 25, 2019 (https://www.wired.com/story/can-ai-be-fair-judge-court-estonia-thinks-so/), last accessed Feb. 2020
- 7) トムソン・ロイター社の Legal Executive Institute 調査による (http://www.legalexecutiveinstitute.com/wp-content/uploads/2016/01/How-Big-is-the-US-Legal-Services-Market.pdf)
- 8) Civil Resolution Tribunal Act [SBC 2012], Chapter 25, May 31, 2012
- 9) The Litigation platform of Hangzhou Internet Court, (https://www.netcourt.gov.cn/portal/main/en/index.htm), last accessed Jan. 2020.
- 10) Beijing Internet Court, (https://english.bjinter.netcourt.gov.cn/), last accessed Jan. 2020.
- 11) China's third internet court opens in Guangzhou, Guangzhou China, Sept. 28, 2018, (http://www.eguangzhou.gov.cn/2018-09/29/c_279359.htm), last accessed Jan. 2020
- 12) China first internet court handles over 10,000 cases, China Daily.com, Aug. 18, 2018によると、2017年8月の開設以降処理した9,600件の既決事件の平均審理時間は38日で、従来の裁判手続から比べると約5割短縮された。扱っている事件は、主にオンラインショッピングや、オンライン上で提供されるサービス、少額ローン、著作権の侵害、ドメインネーム紛争等である。
- 13) Community Justice and Tribunal System, (https://www.statecourts.gov.sg/CJTS/), last accessed Jan. 2020
- 14) State Courts Singapore (https://www.statecourts.gov.sg) では右下に“Ask Jamie@State Courts”と表示されており、質問が入力できるようになっている。Last accessed Jan. 2020
- 15) 他には、オーストラリア・サウスウェールズ州の裁判所 (http://www.courts.justice.nsw.gov.au/)、デンマークの裁判所 (https://www.minretssag.dk)、オランダの裁判所 (https://rechtwijzer.nl/)、韓国の裁判所 (https://eng.scourt.go.kr/eng/judiciary/eCourt/eTrials.jsp) 等が ODR を導入している。
- 16) たとえば、NCSC (National Center for State Courts) によるレポート“ODR for Court” (Nov. 2017) p.1でも「ODR は正義へのアクセスを開き、司法制度を利用する人々の経験を劇的に変える潜在的な可能性を秘めている」としている。
- 17) わが国でも司法制度改革の一環として「国民

に身近で、早くて、頼りがいのある司法」の実現が目指されたが、司法に対する満足度は依然高いとはいえない状況が続いている。例えば、民事訴訟制度研究会編『2011年民事訴訟利用者調査』（商事法務・2012）によると、裁判を躊躇する理由として7割以上の方が費用や時間に対する懸念を示しているほか、6割以上の方は円満に解決したいという意思を有していることがあきらかになっているなど、裁判利用に対する消極的姿勢がうかがえる。加えて、実際に裁判手続を利用した人の肯定的意見も3割から4割程度となっている。

- 18) Legal Services Corporation, The Justice Gap: Measuring the Unmet Civil Legal Needs of Low-income Americans, Prepared by NORC at the University of Chicago for Legal Services Corporation (2017), p.30
- 19) LSC (Legal Service Corporation) とは民事法律扶助を行う全米最大の政府系団体で、1974年に設立された (<https://www.lsc.gov/about-lsc>)。正義へのアクセスに関する取組みを多数手がけている。
- 20) Roger Smith, Realizing the potential of technology in A 2 J: US legal services chief suggests how, Jan. 15, 2020, Law, Technology and Access to Justice, (<https://law-tech-a2j.org/innovation/realising-the-potential-of-technology-in-a2j-us-legal-services-chief-suggests-how/>), last accessed Jan. 2020
- 21) Civil Resolution Tribunal, (<https://civilresolutionbc.ca/>), last accessed Jan. 2020
- 22) 民間型 ODR には、ADR 機関としてすでに紛争解決の実績がある団体が ODR を採用してオンラインでの紛争解決を実現する場合 (ADR 機関型)、eBay のように自社サービスへの信頼性を高め利用者満足度を向上する目的で導入される場合 (企業型)、ベンチャー企業等が特定の紛争を解決するためのサービスを提供する場合 (独立型) 等がある。たとえば、独立型の例として、近年アメリカでは wevoce (<https://www.wevoce.com/>)、it's over easy (<https://www.itsovereasy.com/>) 等、離婚 ODR を手がける民間企業が複数登場している。
- 23) NCTDR, Courts Using ODR, (<http://odr.info/courts-using-odr/>), last accessed Jan. 2020.
- 24) NCTDR, Providers List, (<http://odr.info/provider-list/>), last accessed Jan. 2020.
- 25) 例え ば、Tyler Technologies (<https://www.tylertech.com/>)、Matterhorn (<https://getmatterhorn.com/>) など。Last accessed Jan. 2020.
- 26) 例え ば、本稿 4 (2) で紹介したオハイオ州フランクリン郡の ODR プログラムは、前掲25で言及した Matterhorn のシステムを利用している。
- 27) 2017年以降、5000ドル以下の交通事故紛争は少額紛争の一つとして ODR による解決が図られてきたが、2019年にその額が5万ドルにまで拡大された。サルター氏によると、この改正によりブリティッシュ・コロンビア州における交通事故紛争の約8割がCRTで扱われることになったという。
- 28) これは諸外国に限った話でなく、日本においても同様に一定の需要があると考えられる。例え ば、人口動態調査によると、日本における離婚総数はここ数年、21から22万件超程度で推移しており、そのうち9割近くの18から19万件が協議離婚、調停離婚は2万件程度となっている。離婚をすること自体に争いがある場合など、当事者間の対立が激しい事案についてはこれまで通り裁判所が関与し、対面で話し合いを進めることが望ましいと考えられるが、他方で、協議離婚ではそもそも当事者間で適切な話し合いがなされずに離婚されているケースも相当数あるとみられる。そのような場合に必要な情報をオンライン上で提供し、話し合うべき論点を示すことは、将来的な紛争の予防という観点からも意義のあることだと思われる。
- 29) わが国では2004年に裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律 (以下、「ADR 法」という) で ADR を「訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、

- 公正な第三者が関与して、その解決を図る手続」(1条括弧書)と規定していることから、当事者間でなされる相対交渉はADRから除外されることになる。それに対し、諸外国では、伝統的な訴訟手続以外の方法で紛争解決を目指すメカニズムがADRであるとして、一般的にその中に交渉も含まれている。このような認識を前提として、プラットフォーム上で行われる交渉についても、ODRのプロセスの一つとして把握されている。
- 30) Ernest Thiessen, Paul Miniato & Bruce Hiebert, “ODR and eNegotiation”, Online dispute resolution: theory and practice, (2012, Eleven International Publishing) p.329
- 31) CRT, (<https://civilresolutionbc.ca/tribunal-process/negotiation/#what-if-another-party-is-abusive-during-negotiation>), last accessed Jan. 2020
- 32) このように紛争解決制度の設計にかかる部分に着目した領域を Dispute System Design (DSD/紛争システムデザイン) という。DSDの概要については、渡邊真由「海外文献紹介 Janet K. Martinez et al., Dispute System Design: preventing, managing, and resolving conflict (Stanford University Press, 2020), pp.592」仲裁とADR Vol.15 (商事法務、2020年5月刊行予定) 参照。
- 33) EU ODR regulation ((EU) No 524/2013) でも、利用者目線でみた使いやすさと技術的な機能に関するテストを行うことが規定されている (Article 6 “Testing of the ODR platform”)。
- 34) 総務省「情報通信白書 (令和元年版)」によると、2018年における世帯の情報通信機器の保有状況は「モバイル端末全体」(95.7%)のうち「スマートフォン」は79.2%と、「パソコン」(74.0%)を上回っているという。
- 35) この点、行動経済学や認知心理学の研究から、スクリーン上での人の行動態様や意思決定はこれまでとは異なることが指摘されている。
- 36) これまで日本での開催実績がなかったODRフォーラムであるが、2021年には東京での開催が予定されている。
- 37) NCTDRの管理するODRに関するポータルサイト (odr.info) によると、2020年1月現在、アメリカの州裁判所でODRを導入しているのは46ヶ所にのぼる。(http://odr.info/courts-using-odr/) Last accessed Jan. 2020
- 38) ユタ州の取組みに関する具体的内容については Deno Himonas, Utah’s Online Dispute Resolution Program, 122 Dick. L. Rev. 875 (2018) 参照のこと。
- 39) Justice Deno Himonas, “It’s Broken; Fix it: Creating an A2J Ecosystem”, (2019年ODRフォーラムの発表資料による)
- 40) Franklin County Municipal Court, ODR and Mediation Data Project (2019年ODRフォーラムの発表資料による)
- 41) 前掲注40参照。利用者の年齢を見ると、35歳～54歳が49%、55歳～74歳が27%、18歳～34歳が19%、75歳以上が2%という結果となっているが、ODR以外も含めた全体における申立人の年齢層は明らかでない。