

「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～」
に対する意見書

2022年1月24日
一般財団法人日本 ODR 協会

一般財団法人日本 ODR 協会（以下、「当協会」とします）は、2021年12月21日より意見募集が開始された「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～」（以下、「基本方針」とします）に対し、本意見書を提出いたします。

当協会は、わが国における ODR の健全かつ公正な発展に寄与する活動を行うことを目的として、2020年9月に設立された新しい団体です。社会のデジタル化やコロナ禍により紛争解決手続にも多様化が求められるところ、「ODR を国民に身近なものとする」ために、その推進を目的とした各種施策を行い、ODR の認知度向上及び利用の普及につなげようとする基本方針の理念に賛同し、関係団体の一つとして、その実現に向けた協力を積極的にしていきたいと考えています。

まず、ODR は潜在的なイノベーションの可能性を有し、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」（基本方針2頁）という理念の実現に資するものになると考えますが、新たな社会システムとして広く一般に受容されるには、一定の時間を要するものと考えます。そのため、基本政策では、「推進目標」として「短期目標」および「中期目標」（基本政策6頁）が掲げられていますが、それを超えた長期的な時間軸で「推進・フォローアップ体制」が継続されるよう、今後の「官民学が連携した組織体」（基本政策11頁）の設置および運営のあり方が検討されることを期待します。

次に、ODR の利用者に目を向けると、今後、主な利用者層となるのは、裁判や ADR 機関の利用経験の少ない層が中心となることが想定されます。すなわち、ODR が社会システムとして普及する条件とは、現在利用可能な多種多様なインターネットサービスと比較したとき、その利便性において遜色なく、サービスとして魅力的なものが提供されること、また、サービスを利用するかどうかに関する利用者の判断に資する情報が適切に開示されていることであると考えます。そのため、「推進・フォローアップ体制」の一環として、ODR の利用状況や利用者の満足度に関する情報開示など、継続的に ODR の質的および量的評価をする仕組みの構築に向けた支援がなされることが有用だと考えます。

また、イノベーションの理論からみても、ODR の社会実装が段階的に進む過程で、その利用者像が変遷することが想定されます。そのような社会的変化に対応するには、継続的に利用者のニーズを汲み取り、「デジタル技術を活用した効果的なデザインの可能性を意識的に追求していくこと」（基本方針4頁）が重要であるというのは、当協会としても共有するところであり、それを可能にする、創造的かつ柔軟な推進・フォローアップ体制の整備に向けて、協力をしていきたいと考えています。

以上