

パブリックコメントに寄せられた意見とそれに対する考え方について

番号	基本方針		意見の概要	意見の種類	考え・対応
1	はじめに		なし		
2	I ODR に関する 基本認識	1. ODRの意義	ADRの本来意義及び紛争解決基準の公正さ及び適正さの確保がより強調されるべき。 ODRにおいても、手続の簡便性、迅速性、低コストという側面のみならず、紛争解決基準の適正さ、公正さが担保されることが強調されてよく、アクションプラン本文に明記すべき。	ODR (ADR) の意義	ADRの本来的意義は基本方針Ⅰ. 1. 記載の特徴により潜在化していた紛争に対して法による公正かつ適正な解決の場を提供することにより、ODRの推進は、デジタル技術の活用によりその場をより広げることを意味すると考えます。御意見を踏まえ、この点を明確にすべく、基本方針Ⅰ. 1. に追記いたします。
3	I ODR に関する 基本認識	1. ODRの意義	近隣関係トラブルの解決を行う「調停」の席では、直接対面対話の中で個々人の文化的・心情的内面まで推し量り、相互の信頼感を醸成することが大切であり、単にADRがODRに移行するのではなく、紛争解決に至る一連の流れの中でデジタル技術とADRを融合させる多様なデザイン設計を検討すべき。	ODRデザイン	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
4	I ODR に関する 基本認識	2. ODRの現状	「ウェブ会議型ODR」の導入が、従前変更認証を要すると解釈されていたため、その導入に時間を要している実情があった。ODRの推進に関し、認証制度の機能的な限界があったことを認識の上、今後の制度運用を検討すべき。	認証制度	基本方針Ⅱ. 2. ③ODR事業への参入支援において、認証ADR事業者がODRを併用する場合の届出で足りる範囲について拡大を検討することとしており、ODRの推進に向けて引き続き検討を進めてまいりたいと考えております。
5	I ODR に関する 基本認識	3. ODR推進にむけた基本的考え方	行政不服審査等においてもODR活用の検討を促すなど、行政手続上のデジタル化に向けた諸活動との有機的連携を目指すべき。	関係機関との連携	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
6	II ODR の推進目標と推進策等	1. 推進目標	ADR制度の社会への普及と定着を図ることも重要な目的であることを明記すべき。	推進目標	ODRの前提となるADR制度を社会に普及させ、定着させることは重要な目的であると理解しています。その趣旨を踏まえ、ADRの制度そのものの認知度向上を図るべく、基本方針の「Ⅱ. 2. ①国民の日常へのODRの浸透 (ODRの生活インフラ化)」にその旨追記いたします。
7	II ODR の推進目標と推進策等	2. 推進策 (短期)	①国民の日常へのODRの浸透 (ODRの生活インフラ化)	広報	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
8	II ODR の推進目標と推進策等	2. 推進策 (短期)	①国民の日常へのODRの浸透 (ODRの生活インフラ化)	広報	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
9	II ODR の推進目標と推進策等	2. 推進策 (短期)	①国民の日常へのODRの浸透 (ODRの生活インフラ化)	広報	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。

パブリックコメントに寄せられた意見とそれに対する考え方について

番号	基本方針			意見の概要	意見の種類	考え・対応
10	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策(短期)	①国民の日常へのODRの浸透(ODRの生活インフラ化)	ODRが身近なものになるためには、まずは、ADR制度の認知度向上が必要ではないか。特に各地の消費者センターとの関係を認証ADR機関だけでなく、士業団体、ADR協会、法務省などがタッグを組んで強固なものとするべきではないか。	広報(ADR制度)	ODRの推進に当たっては、ODRの認知度向上と同時にADRの制度そのものの認知度向上が重要であり、基本方針「II. 2. ①国民の日常へのODRの浸透(ODRの生活インフラ化)」にその旨追記いたします。
11	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策(短期)	①国民の日常へのODRの浸透(ODRの生活インフラ化)	ODRの認知度向上と同時にADR活動そのものの認知度向上についても特段の配慮が必要。	広報(ADR制度)	ODRの推進に当たっては、ODRの認知度向上と同時にADRの制度そのものの認知度向上が重要であり、基本方針「II. 2. ①国民の日常へのODRの浸透(ODRの生活インフラ化)」にその旨追記いたします。
12	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策(短期)	①国民の日常へのODRの浸透(ODRの生活インフラ化)	ODRを身近なものとするためには、その前提としてADRそのものを身近なものとする必要があり、ADR制度の認知度向上を図ることも重要。	広報(ADR法制度)	ODRの推進に当たっては、ODRの認知度向上と同時にADRの制度そのものの認知度向上が重要であり、基本方針「II. 2. ①国民の日常へのODRの浸透(ODRの生活インフラ化)」にその旨追記いたします。
13	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策(短期)	①国民の日常へのODRの浸透(ODRの生活インフラ化)	企業の苦情担当者に加え、組合や企業内外のカウンセリングルームなども連携先としてはどうか。	相談機関との連携	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
14	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策(短期)	①国民の日常へのODRの浸透(ODRの生活インフラ化)	離婚等の問題の相談機関としては、自治体の窓口があるが、オンラインに対応できない場合もあり、相談機関に参加してもらえ、理解を深めるオンラインフォーラムとすべき。また、担当者が変わることもあるため毎年定期的に開催するなどの工夫が必要。	オンライン・フォーラム	オンライン・フォーラムについては、毎年定期的に行うことを予定しております。
15	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策(短期)	①国民の日常へのODRの浸透(ODRの生活インフラ化)	解決事例の発進については、ADRには公開の裁判とは異なる機密性が要請され、その範囲・方法は慎重な検討が必要であり、各ADR機関の自主性を十分に尊重すべき。	情報基盤	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
16	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策(短期)	①国民の日常へのODRの浸透(ODRの生活インフラ化)	紛争解決事例の可視化については、標準的なテンプレートの設計が重要であり、事業者が今後ODR事業内容を工夫するのに有益となる事例収集を希望する。	情報基盤	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
17	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策(短期)	①国民の日常へのODRの浸透(ODRの生活インフラ化)	SEO対策は、末端の利用者がどんなキーワードで検索するのかといった視点を踏まえ、専門家に委託した上で個別分野ごとに対策すべき。	SEO対策	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
18	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策(短期)	①国民の日常へのODRの浸透(ODRの生活インフラ化)	動画の作成後、たくさんの人に見てもらえるかが問題であり、閲覧数を増やせるよう専門家に依頼してはどうか。	動画	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
19	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策(短期)	①国民の日常へのODRの浸透(ODRの生活インフラ化)	ODRの申立てを受けた相手方にとって、ODRへの不安感、自分にとってのメリットが理解できるような、双方にとって安心感とメリットを感じられる動画としてほしい。	動画	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。

パブリックコメントに寄せられた意見とそれに対する考え方について

番号	基本方針			意見の概要	意見の種類	考え・対応
20	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策（短期）	②ODRへのアクセス・ODRの質の向上	利用者の法律相談費用及びADR手続費用の負担軽減化も重要な課題であり、日本司法支援センターの民事法律扶助、地方公共団体による利用料援助の拡大を図るべき。	費用負担	利用者に対する公的援助については、現下の厳しい国の財政事情などの観点から慎重に検討すべきと考えております。
21	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策（短期）	②ODRへのアクセス・ODRの質の向上	消費者センター等の相談員が相談現場ですぐに使えるインフラ整備を進めることで、ADR機関への相談が増え、紹介のオンライン化が進む。 オンラインによる相談により、ADR件数が増加し、それに伴い、ODR調停も行われ、国民にとって身近なものとなる。	相談機関との連携	相談機関のオンライン化については、相談機関において実施すべき課題であるところ、オンライン・フォーラム等の各種機会を通じ、ADR機関としてニーズがあることを伝えてまいりたいと考えております。
22	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策（短期）	②ODRへのアクセス・ODRの質の向上	消費生活センター等の相談機関におけるオンライン化推進も重要な課題である。相談機関において、より多くの相談対応ができることで、ADR機関への紹介や、ODR調停の利用の増加が期待できる。	相談機関との連携	相談機関のオンライン化については、相談機関において実施すべき課題であるところ、オンライン・フォーラム等の各種機会を通じ、ADR機関としてニーズがあることを伝えてまいりたいと考えております。
23	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策（短期）	②ODRへのアクセス・ODRの質の向上	既存のADR関係者だけでなく、労働関係、中小企業関係、経済産業関係、教育関係、政党、各自治体等のジャンルを超えた各機関のコラボレーションによる体制を整え、トラブルに関するだけでなく、トラブル予防を含め、ADR・ODR機関が相談のポータルサイトとして利用されることで、ADR・ODRがビジネスとなり、ODRの実施件数を向上させる。	相談機関との連携	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
24	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策（短期）	②ODRへのアクセス・ODRの質の向上	ODR機関間の横連携の促進に当たっては、チャット型ODRを開発した団体などは、相当な時間とお金をかけて開発しており、簡単にノウハウを披露することはできないのではないかと。オンラインフォーラムにおいて、一部の先進的な団体が、その他の団体にアドバイスをするのではなく、オンラインフォーラムに参加した機関が学びを得て、高め合える必要があるのではないかと。	ODR機関の横連携	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
25	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策（短期）	③ODR事業への参入支援	匿名で行われるデジタル・プラットフォーム上の取引においては、ODR利用時から執行時点まで一貫して匿名性が維持されたまま紛争解決が図られるよう、シェアリングエコノミー事業者等とも議論しながら、提供者・利用者にとって利便性の高いODRのデザインを目指すべき。	ODRデザイン	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
26	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策（短期）	③ODR事業への参入支援	ADR機関の手続、つまり申立てから各種書面の提出、期日、事件管理、和解契約書の作成・締結を全てオンライン化したプラットフォームを構築することが有用である。	ODRデザイン	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。

パブリックコメントに寄せられた意見とそれに対する考え方について

番号	基本方針			意見の概要	意見の種類	考え・対応
27	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策（短期）	③ODR事業への参入支援	現状、消費者対事業者間の紛争のように、当事者間に構造的に情報量や分析力、交渉力の格差が存在する問題に対し、実質的な公正さの担保のために後見的に格差是正のスタンスを取る国民生活センターADRが存在していることから、デジタルプラットフォーム関係紛争などにおいて、実質的な公正さを担保し得るODR事業を確保する必要性についても検討すべき。	ODR参入	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
28	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策（短期）	③ODR事業への参入支援	パソコンやモバイルWi-Fi等のハード面の支援も有用。	ODR参入	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
29	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策（短期）	③ODR事業への参入支援	ODR実施事業者は、ADRの理念を実現すべき存在であることに変わりないことから、単なるデジタル技術支援のみならず、法的知識、紛争解決スキル、及び高い職業倫理を体得する研修が必要である。	トレーニングプログラム	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
30	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策（短期）	③ODR事業への参入支援	ADR機関・ODR機関で、手続実施者トレーニングプログラムの準備は大きな負担となっている。まとまった規模のトレーニングプログラムを整備すべき。	トレーニングプログラム	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
31	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策（短期）	③ODR事業への参入支援	ODRでは、対話促進型ではなく、ジャッジ（裁定）ができる調停人のニーズが高まることが想定されるため、ジャッジ型調停人のトレーニングプログラムの開発が必要である。	トレーニングプログラム	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
32	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策（短期）	③ODR事業への参入支援	日本における研修の現状を鑑みれば、トレーニングプログラムの開発に当たっては、ODR特有の事項のみに範囲を限定することなく、一般のADR手続実施者育成にも資するような内容を含むプログラムとすべき。	トレーニングプログラム	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
33	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策（短期）	③ODR事業への参入支援	ODR化によって、実質的負担軽減が多少は見込めるが、ビジネスとして参加した事業者が安定的な運営を維持するためには、利用者から必要十分な利用料の支払いが得られ、それが事業運営上確保される必要性がある。そこで、広く事業者を募るためには、利用者の費用負担軽減のための公的援助についての検討と改善が必須である。	費用負担	公的援助については、民間ADR事業者に対する、国の関与の在り方の根幹にかかわる問題であり、慎重に検討する必要があると考えております。
34	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策（短期）	③ODR事業への参入支援	実際に認証された事例を認証申請者に提供することについては、著作権や営業秘密、ひいては今後のODRビジネスの健全な競争環境上、非常に問題がある。「認証ADR事業者の協力を得て」ではなく「認証ADR事業者の承諾を得て」とすべき。	手続の迅速化	御指摘を踏まえ、基本方針「II、2、③ODR事業への参入支援」を修正しました。本取扱を行うに当たっては、各事業者の地位を不当に害することがないように努めてまいります。

パブリックコメントに寄せられた意見とそれに対する考え方について

番号	基本方針			意見の概要	意見の種類	考え・対応
35	II ODR の推進目 標と推進 策等	2. 推進策 (短期)	③ODR事業へ の参入支援	事前相談から認証申請までの期間を計画的に進めていただくことが必要。変更認証においても、長期間の事前相談期間が必要となるようでは、スタートアップが挑戦しやすい環境の整備とは言えない。事前相談期間の短縮を検討すべき。	手続の迅速化	御指摘を踏まえ、基本方針「II、2、③ODR事業への参入支援」を修正いたします。
36	II ODR の推進目 標と推進 策等	2. 推進策 (中期)	①相談・交渉・ 調停のワン ストップ化	「相談」は、紛争の一方当事者のみに対する当該当事者の立場に沿った法的助言となることが想定されることから、「交渉・調停」段階から手続に参加する他方当事者との間で情報力、交渉力に差が生じていないか、相談担当者が交渉・調停に介入しないよう手続の公平を担保できているかといった懸念への対応が制度的にも実体的にも確保されるべき。	ワンストップ	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
37	II ODR の推進目 標と推進 策等	2. 推進策 (中期)	①相談・交渉・ 調停のワン ストップ化	調停（和解あっせん）に関して、ADR法では、ADR認証制度によって非弁の問題は一応決着がついているが、相談段階における活動は手つかずであり、面会交流支援団体などでは実務上の障害となっており、この問題に制度的に見通しをつけることがADR・ODRともに発展のためには極めて重要である。	ワンストップ	基本方針の実施に当たっての参考とさせていただきます。
38	II ODR の推進目 標と推進 策等	2. 推進策 (中期)	②世界トップ レベルのODR が提供される 環境の整備	「世界最先端のODR」「世界最高品質のODR」「世界トップレベルのODR」というキーワードについては非常に違和感を覚える。少なくとも3年以上先にODRがどうなっているのかなどわからない中で、何を基準に優劣を判断しているのかもわからないような世界との比較にはほとんど意味を感じない。法律も国民性も法律サービスの利用率も異なる環境にいて、また将来的にはODRとその国の裁判がシームレスに連携していくことを考えると、まずはある程度ローカライズされたシステムを目指すべきであり、日本のユーザーがいかに使いやすいかに焦点を当て、徹底的にそこだけを追求していき、それを日本から発信することで、世界のデファクトスタンダードとなる道も開けてくるのではないかと。	世界トップレベルのODR の提供	御指摘のとおり、まずは、最先端の技術を積極的に活用し、日本のユーザーが使いやすいシステムを目指すべきと考えております。一方、将来的には、日本で開発されたシステムが世界においてスタンダードなものとなることが望まれることから、これら全体の趣旨を言い表す表現として「世界最先端のODR」等を用いております。
39	II ODR の推進目 標と推進 策等	2. 推進策 (中期)	②世界トップ レベルのODR が提供される 環境の整備	政府がODRの実証実験の一環として、ADR機関の手続をオンラインで解決することができプラットフォームの構築を技術・財政等の観点から後押しし、そこで構築されたシステムを希望するADR機関に利用させるといった取組も必要であり、明記すべき。	ODR実証実験	基本方針「II、2、②世界トップレベルのODRが提供される環境整備」において、官民連携によるODR実証実験を行い、その成果を還元することとしております。

パブリックコメントに寄せられた意見とそれに対する考え方について

番号	基本方針			意見の概要	意見の種類	考え・対応
40	II ODRの推進目標と推進策等	2. 推進策（中期）	③ODRにおけるAI技術の活用に向けた基盤整備	AI技術のODRにおける利活用については、様々な課題があり、AI技術を活用する場合の既存の法制度との整合性については、慎重な検討が必要である。また、AI技術を活用した場合のODRの質の向上とは何か、AI技術と人間のそれぞれの役割はどうあるべきかといった本質的な問題等についても、併せて検討を進めるべき。	AI	御指摘を踏まえ、基本方針「II、2、③ODRにおけるAI技術の活用に向けた基盤整備」（脚注8）にその旨追記いたします。
41	II ODRの推進目標と推進策等	3. 推進フォローアップ体制		各省庁の政策連携も重要な視点であるので、ADR省庁連絡会議について、再開を検討してほしい。	推進体制	「推進・フォローアップ体制」の設置及び運営に当たっての参考とさせていただきます。
42	II ODRの推進目標と推進策等	3. 推進フォローアップ体制		ODRの利用活性化のためには、ADRを事業として財務的にも接続可能なものとして構築することにより、ADR機関等の関係者に対して、利用件数向上のインセンティブを与え、ODR導入のための積極的な設備投資を促すことが重要である。そのためには既存のADR関係者の枠を超えた、広範な連携を通じ、ADR・ODR利用者の裾野を広げる必要がある。	推進体制	「推進・フォローアップ体制」の設置及び運営に当たっての参考とさせていただきます。
43	II ODRの推進目標と推進策等	3. 推進フォローアップ体制		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、「官民学が連携した組織体」の設置及び運営の在り方を検討すべき。	推進体制	「推進・フォローアップ体制」の設置及び運営に当たっての参考とさせていただきます。
44	II ODRの推進目標と推進策等	3. 推進フォローアップ体制		「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の質的及び量的評価をする仕組みの構築に向けた支援が必要ではないか。	推進体制	「推進・フォローアップ体制」の設置及び運営に当たっての参考とさせていただきます。
45	その他・制度全般			当事者にODR利用のインセンティブを与える、又はODRに強制的に参加させる等の仕組みの検討が必要ではないか。	制度	ADR制度に関するものであり、今後の参考とさせていただきます。
46	その他・制度全般			弁護士助言については、ADR法制定初期の各弁護士会との協定に縛られた運用が今でも見られ、認証機関が紛争範囲を拡大したり、管轄地域を越えた調停を実施する際に各弁護士会の承諾を得る必要がある。法務省のADR法制定当時の認証制度説明会において、弁護士助言制度には共同実施型、待機対応型、連絡対応型、中断留保型などが可能であり、実質を確保することができれば、必ずしも弁護士会との協定にとらわれない方法が提案されており、この方向性について、再度法務省が率先して各機関に働きかけるべきではないか。	制度	ADR制度に関するものであり、今後の参考とさせていただきます。

パブリックコメントに寄せられた意見とそれに対する考え方について

番号	基本方針	意見の概要	意見の種類	考え・対応
47	その他・制度全般	より多くの近隣トラブルに対応できるよう、認証制度のより柔軟な適用について検討すべき。	制度	ADR制度に関するものであり、今後の参考とさせていただきます。
48	その他・制度全般	ADR法第3条で「法による紛争の解決のための手段」とあるところ、「法による」という文言が入ることで、法的解決に限定されて解釈されており、削除すべき。	制度	ADR制度に関するものであり、今後の参考とさせていただきます。
49	その他・制度全般	ADR法第6条5号の弁護士助言の要件の見直しが必要。一部司法書士が弁護士による助言ががなくとも、手続を実施することができる部分もあるが、訴額が140万円以下の場合しかできない。できたとしてもADRが弁護士と司法書士に限定される制度となり妥当なのか。	制度	ADR制度に関するものであり、今後の参考とさせていただきます。
50	その他・制度全般	紛争当事者には、高齢者が多く存在するため、オンラインを活用できない人の利用を促すための具体的な案が必要と思われる。	その他	ADR制度に関するものであり、今後の参考とさせていただきます。
51	その他・制度全般	ODRに馴染むものはODRを利用するために、実際の運用に耐えうる土台を構築することと、ODRに馴染まない、当事者の感情や考えをリアルな展開の中で把握することが重要となるものについては、従来の対面式で行うというハイブリッド形式を採用することが妥当。したがって、現状ADRへの国家による財政的支援や司法ADRへの周知広報活動を徹底した上で、ODRをADRの補完的形態として位置づけることが肝要である。	その他	ADR制度に関するものであり、今後の参考とさせていただきます。

注 寄せられた御意見のうち、単に賛同を表明するもの、形式的な字句の修正並びに本基本方針及びADRの制度と直接関連しない意見については、記載を省略しています。