



## 1

### 「かいけつサポート利用促進コンソーシアム仙台」の開催について

去る令和 2 年 1 月 17 日(金)、本誌第 68 号でもお知らせした、「かいけつサポート利用促進コンソーシアム仙台」を開催しましたので、その結果等について御紹介します。

**日時:** 令和 2 年 1 月 17 日(金) 13:30~16:00

**場所:** 仙台第 3 法務総合庁舎第 1 会議室

#### 議事内容

- ① 講演「ODR の現状 (実用化フェーズに入った ODR)」  
(講演者: 株式会社 ODR Room Network 代表取締役 万代栄一郎 氏)
- ② かいけつサポートの現況等 (法務省説明)
- ③ かいけつサポート事業者と相談機関との情報交換

#### 参加機関

- ・ かいけつサポート事業者 (9 事業者)  
(宮城県、山形県、福島県に事務所を置く事業者)
- ・ 相談機関 (8 機関)  
(宮城県、山形県、福島県に所在する法務局、警察本部、消費生活センター、法テラス地方事務所)

#### ○ 開催の目的

相談機関の方に、かいけつサポートの特徴等について理解を深めていただくとともに、相談機関とかいけつサポート事業者との連携のための取組や課題等について情報共有を行うことにより、相談機関とかいけつサポート事業者との連携強化を図り、もってかいけつサポートの更なる利用促進を図ることを目的として開催しました。

なお、コンソーシアムの開催は、平成 29 年 9 月の大阪、平成 30 年 11 月の名古屋に続き、今回が 3 回目となりました。

#### 議事①講演「ODR の現状 (実用化フェーズに入った ODR)」

株式会社 ODR Room Network 代表取締役 万代栄一郎様から、「ODR の現状 (実用化フェーズに入った ODR)」と題して御講演いただきました。ODR (Online Dispute Resolution) とは、オンライン技術や IT 等を利活用して紛争の解決を図る手段です。万代様は、ODR の専門家として、企業等の IT に関するコンサルティングやサポートのほか、様々な IT 関連プロジェクトにおいて御活躍されており、最新の紛争解決手段等についてお話いただきました。

講演においては、ODR に関する国内の動向を御紹介していただいたほか、世界の ODR の動向として、アメリカやカナダで実用化されている ODR の事例や AI がアドバイスを行う事例等を御紹介いただきました。

ODR の活性化は、かいけつサポートや各相談機関の業務の在り方を変える可能性があり、出席者の皆様には、ADR を取り巻く状況に関する新しい動きを感じていただいたものと思えます。



#### 議事②かいけつサポートの現況等

法務省から、以下の事項について説明を行いました。

- ・ かいけつサポートの利用状況等
- ・ かいけつサポートの課題及び課題解消に向けた法務省の主な取組
- ・ かいけつサポート利用促進コンソーシアム大阪及び名古屋の概要
- ・ ODR に関する政府の取組状況



#### 議事③かいけつサポート事業者と相談機関との情報交換

##### 1 認証紛争解決事業者からの情報発信

各かいけつサポート事業者から、アピールポイントや解決事例に基づく活動内容の一端について紹介していただきました。

## 2 相談機関におけるかいけつサポートの紹介の実情

相談機関の業務において、相談者にかいけつサポートを紹介することについての御意見をいただきました。以下、その一例を紹介します。

- 相談内容に応じて、ADR の活用も有り得ると考えられるケースについては、紛争解決のための選択肢の一つとして、パンフレット等に基づいて制度概要を説明し、かいけつサポート事業者を紹介することで、相談者に対するより適切なアドバイスにつながると考えられる。
- ADR という、既に紛争になっている事態が想定されるが、すぐに ADR というよりも、まずは、相談機関で事案を整理した方がよいと考えられるケースも多く、その先の段階として ADR といった選択肢も有り得るといった流れを想定していることから、相談業務が即かいけつサポートの積極的な紹介につながるとは必ずしも言えない。

## 3 連携に向けた取組や課題等

かいけつサポート事業者と相談機関との更なる連携を図るに当たっての課題や課題の解消に向けた取組等について、かいけつサポート事業者と相談機関からそれぞれ発言いただきました。以下、その一例を紹介します。

- かいけつサポートに関する理解（かいけつサポート事業者の基本情報やどのような解決事例があるか等）が深まっていないため、情報共有の機会が必要。まさに、本日のコンソーシアムのような機会を設けることが有効であり、非常に有意義である。（相談機関）
- トラブルの種類によっては公的機関等でも取り扱っており、相談機関からすると、どこを紹介してよいか分からないといったことも想定されるが、トラブルによっては、かいけつサポート事業者に「丸投げ」していただいても十分に対応が可能である。（かいけつサポート事業者）
- 警察に寄せられる相談の中には、土地の境界や職場の問題（ハラスメントや人間関係）といった民事に関する身近な相談も多いということが分かり非常に驚いたのと同時に、かいけつサポートが役に立てる機会が多いのではないかと感じ、是非、今後の連携強化を図りたいと考える。（かいけつサポート事業者）



## ○終わりに

本コンソーシアムの開催を通じて、かいけつサポート事業者と相談機関との間で双方向の意見交換ができたことは非常に有意義であり、これを契機にして、かいけつサポート事業者から相談機関に対して、積極的なアプローチを試みるなど、双方の連携強化に向けた取組の促進が期待されます。

当課においても、引き続き、各相談機関等に対する周知・広報に積極的に取り組んでいくとともに、コンソーシアムについても継続して開催したいと考えております。

最後に、本コンソーシアムの開催に当たっては、講演の実施にお力添えをいただいた一般財団法人日本ADR協会、会場を提供いただいた仙台法務局を始め、多くの関係者の皆様の御協力を賜っており、この場を借りて、お礼を申し上げます。

## 2 政府広報ラジオ番組のお知らせ

政府広報ラジオ番組「秋元才加と JOY の Weekly Japan!!」で「かいけつサポート」が取り上げられます。是非、お聴きください。

出演者：法務省大臣官房司法法制部審査監督課長

テーマ：もしもの時に活用しよう！かいけつサポート

放送日：令和2年2月8日（土）・9日（日）

（日時は放送局によって異なります。FM 東京は8日午前11時から放送）

放送局：FM 東京など JFN 系全国 38 局

\* 放送後一年間にわたり、放送した音声のトーク部分のみを抜粋した音声配信が政府広報オンラインのホームページで行われます。

【政府広報オンライン HP・配信一覧コーナー】

[https://www.gov-online.go.jp/pr/media/radio/w\\_japan/sound/index.html](https://www.gov-online.go.jp/pr/media/radio/w_japan/sound/index.html)

【お問い合わせ先】

法務省大臣官房司法法制部

審査監督課 紛争解決業務認証係

☎：03-3580-4111（代表）内線 5923, 2378

E-Mail: adr-c@i.moj.go.jp