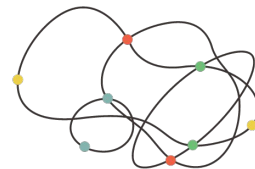


シェアリングエコノミー領域における ODR(オンライン紛争解決)の推進に向けた論点整理

2023年2月3日

一般社団法人シェアリングエコノミー協会
デジタルプラットフォームにおけるODR推進研究会



一般社団法人
シェアリング
エコノミー協会

目次

- 背景
- ODR・プレADRの定義
- シェアリングエコノミー領域におけるODR推進に向けた論点
- 今後の活動

シェアリングエコノミーにおける紛争解決の課題

- シェアリングエコノミーの取引では、提供者が個人の場合や、事業者であっても個人事業主などの場合が多く、取引やそれに付随するトラブルに不慣れな場合が多い。
- また、シェアリングエコノミーで行われる取引については金額が少額のものも多く、従来の裁判手続等は、時間的・経済的コストの観点から選択しづらい紛争解決手段となっており、その結果、場合によってはユーザー間の不適切な交渉において不適切な解決が図られている場合も見られる。
- この点、プラットフォーム事業者が提供者・利用者間の紛争解決に介入できれば一定程度、適切な解決が図られると思われるが、取引契約が提供者・利用者間で行われる場合（当該契約にプラットフォーム事業者が当事者として関与しない場合）、プラットフォーム事業者は、弁護士法上、当事者間の紛争に介入できない。
- そこで、時間的・経済的コスト等を節約しながら紛争解決を図れる ODR（オンライン紛争解決）の普及が期待されるが、弁護士法72条の問題をはじめ、事業者が安心して ODR を普及・推進していくためには課題もある。

デジタルプラットフォームにおけるODR推進研究会の設置

- 上記背景の下、当協会は、昨年12月1日、「デジタルプラットフォームにおけるODR推進研究会」を設置し、課題の研究等を行うこととした。
- 本とりまとめは、同研究会の成果として、シェアリングエコノミーの安心安全な環境整備の一環としてのODRの普及に向け、現時点で課題になっている論点について整理するものである。

▼主幹事企業

ミドルマン株式会社

▼参画企業

株式会社ココナラ、株式会社スペースマーケット、株式会社タスカジ、三井住友海上火災保険株式会社、損害保険ジャパン株式会社

▼事務局

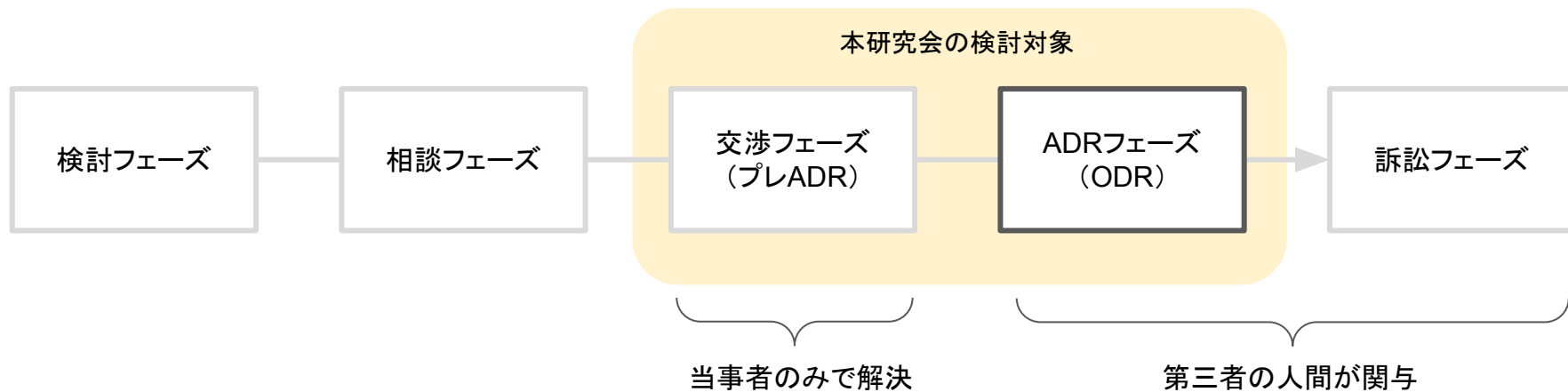
シェアリングエコノミー協会 公共政策チーム

目次

- 背景
- ODR・プレADRの定義
- シェアリングエコノミー領域におけるODR推進に向けた論点
- 今後の活動

ODRの定義

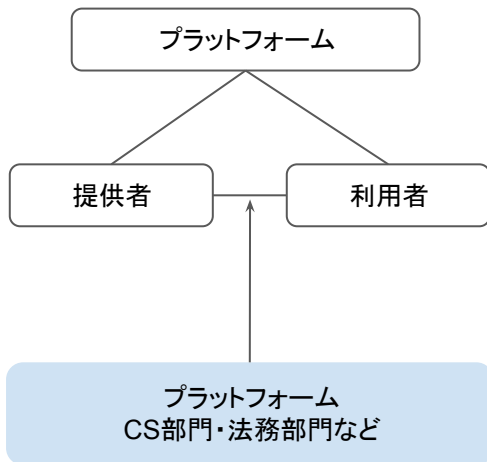
- 「ODR」とは、紛争解決の検討フェーズ、相談フェーズ、交渉フェーズ及びADRフェーズを総称して指す場合もあるが、本とりまとめにおいては「**オンライン上で、当事者間の紛争解決を支援する手続きのうち、ADRフェーズにおけるもの(第三者の人間が関与)**」と定義する。
- 本研究会では、ODR及びプレADR(後述)を検討の対象とする。



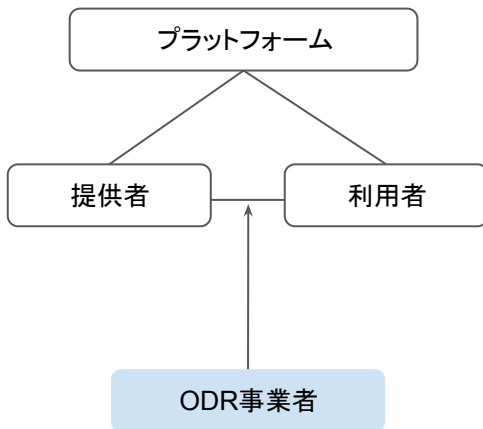
ODRの類型

ODRには、第三者の関与の在り方に応じて、(1)プラットフォーム型、(2)ODR事業者(ADR認証機関)型、(3)弁護士会+保険会社型、の3類型があると整理する。

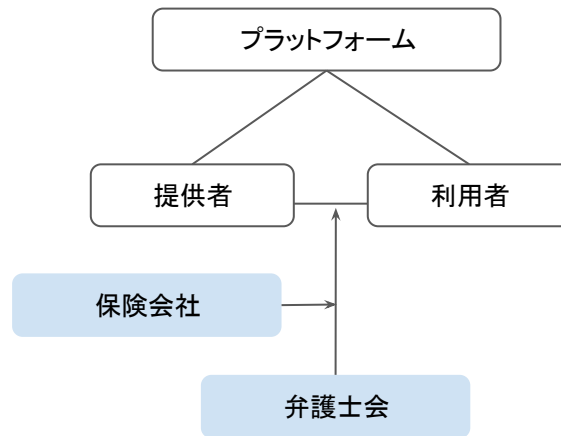
プラットフォーム型



ODR事業者(ADR認証機関)型

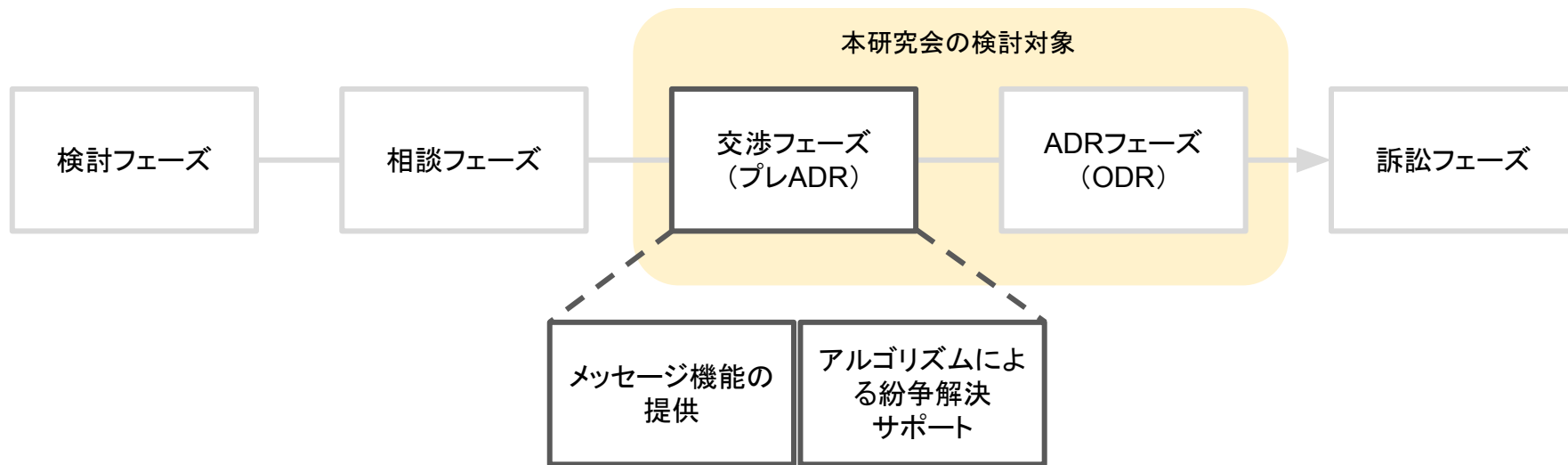


弁護士会+保険会社型



プレADRの定義及び類型

- 本とりまとめにおいては、プレADRを「オンライン上で、当事者間の紛争解決を支援する手続きのうち、交渉フェーズにおけるもの(第三者の人間の関与なし)」と定義する。
- 交渉フェーズを支援するプレADRには、メッセージ機能の提供(交渉の場の提供)やアルゴリズムによる紛争解決サポート(合意形成サポート・AIによる解決案の推奨等)などが考えられる。

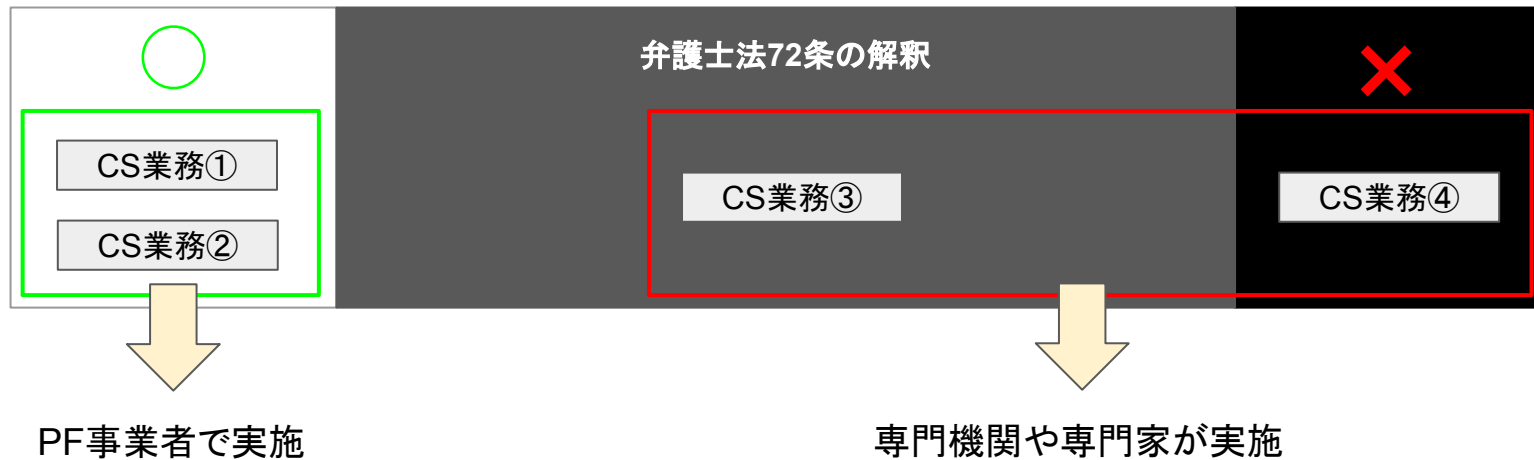


目次

- 背景
- ODR・プレADRの定義
- シェアリングエコノミー領域におけるODR推進に向けた論点
- 今後の活動

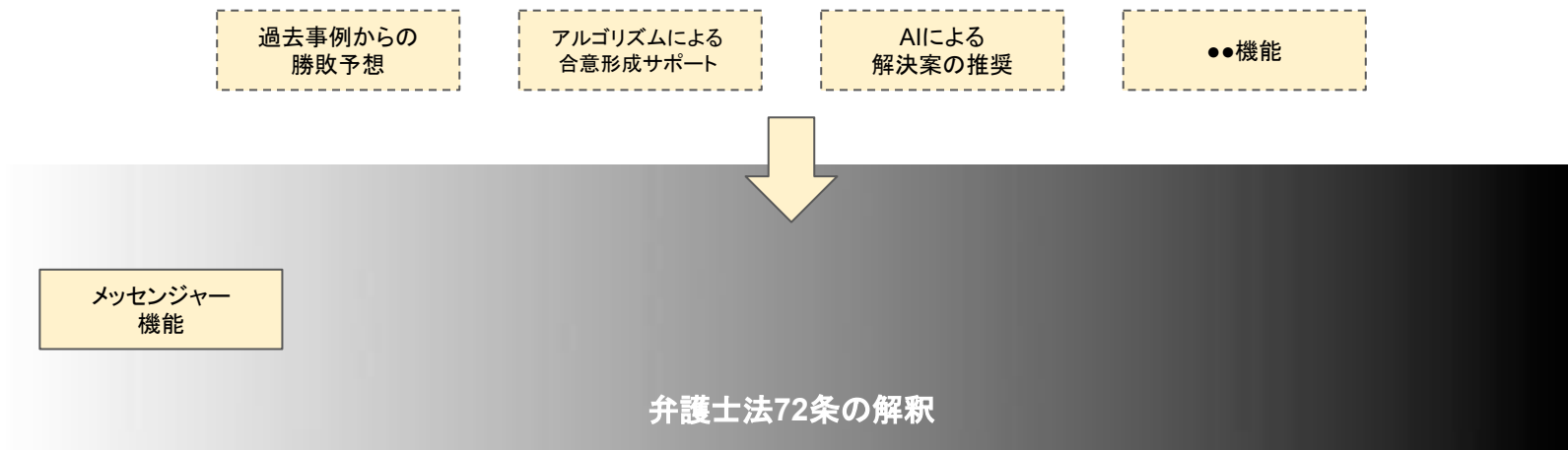
①プラットフォーム事業者によるODRサービスの適法範囲

- PF型ODRの弁護士法72条への抵触リスクが不明瞭であるため、その適法範囲を整理する必要がある。
- PF事業者におけるカスタマーサポート(CS)業務をいくつかの類型に分類した上で、弁護士法72条との関係で適法業務をホワイトリストとして整理し、業界団体指針を示すのはどうか。



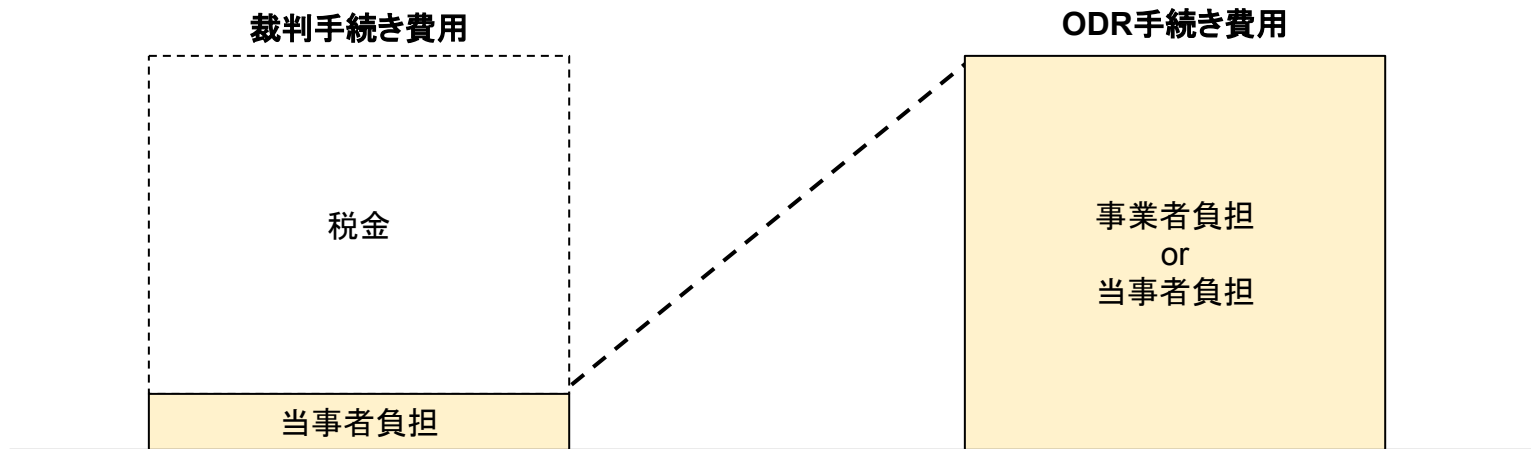
②プレADRの適法範囲

- 定型的なトラブル解決には、プレADRにおけるアルゴリズムの活用が効果的で紛争解決コストの削減にも資すると思われるが、弁護士法72条との関係で、システムによる紛争解決支援がどこまで許容されるのか不明瞭であるため、その適法範囲を整理し必要な措置を講じる必要がある。
- PF事業者から具体的なニーズをヒアリングしながら議論をスタートさせ、PoC等によって実現可能性を模索するのはどうか。



③ODRサービスの運営コストの解決方法

- 運営コストの問題がODR実装や利用件数の増加を阻害する一因と思われるが、同じ紛争解決手段である裁判の費用は大部分が税金で賄われるのであり、ODRのコスト負担についても、自助・共助(民間保険の活用を含む)・公助の側面から検討する必要がある。
- 検討に際しては、ODR導入による新規顧客増加やリピート率向上等の副次的効果の検証も行い、広くROI (Return On Investment) の観点から議論する必要がある。



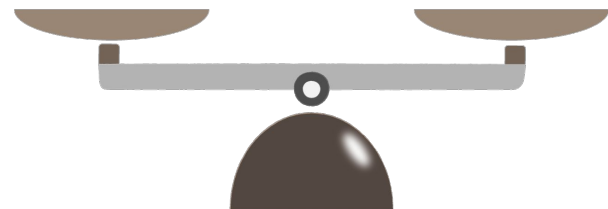
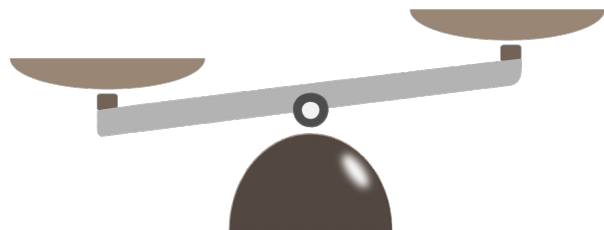
④シェアリングエコノミー領域におけるODRサービスの設計

- ユーザー視点に立った使いやすく実効性の高いODRサービスを設計するためには、応諾義務、執行、匿名性、情報連携などの運用上の問題を解決する必要がある。
- 事業者によるODRサービス設計を容易にするために、例えばODRサービスフローモデルを提示するなどしてはどうか。



⑤ODRサービスの公平性・公正性に関する在り方

- ODRサービスに限らず、PF事業者における紛争解決対応においては、高度な公平性・公正性が求められるものであり、具体的な指針が必要。
- PF事業者におけるCS業務を通じて実現されるべき公平性・公正性やユーザーの権利保護のための指針について具体的に議論し、基本的なルールについてガイドラインを策定するのはどうか。



目次

- 背景
- ODR・プレADRの定義
- シェアリングエコノミー領域におけるODR推進に向けた論点
- 今後の活動

今後の検討の進め方

- 本とりまとめにおける論点について、有識者等を交え議論を行い、2023年夏頃を目途に提言を作成・公表する予定である。

