

学位論文 要旨

令和元年 6 月 27 日

ONLINE DISPUTE RESOLUTION による新たな民事紛争解決 —IT & AI テクノロジーによる正義へのアクセス—

一橋大学大学院国際企業戦略研究科
経営法務専攻 経営法務コース
渡邊 真由

ODR とは Online Dispute Resolution の頭文字をとったもので、ICT 技術を活用した紛争解決の仕組みのことをいう。ADR から派生した概念であるが、ADR のようにアドホック的に紛争の事後解決をする方法とは異なり、テクノロジーを活用して構築された紛争解決のシステムが ODR である。その機能は、オンラインでの申立てや当事者間の交渉ツール、第三者の関与による審判機能などさまざまであるが、一連の紛争解決プロセスに対応したシステムのことを ODR プラットフォームと呼ぶ。

ODR に期待されているのは、オンライン上で迅速かつ効率的に紛争を解決できるプラットフォームを整備することにより、正義へのアクセスの拡大や利用者の利便性の向上を実現することである。現在では、この目的を実現するため、世界各国で ODR の導入が進んでいる。

また、ODR は紛争解決を必要とする組織であれば、司法にかぎらず行政や民間でも設置が可能である。運営主体の視点からみても、紛争のマネジメントが容易に

なる上、高い利用者満足度の実現を通して企業価値の向上につなげられることから、企業経営への貢献も期待されている。

近年のグローバル市場での競争激化や AI・ビッグデータ時代の到来をうけて、イノベーション創出の必要性は高まる一方である。ODR も紛争解決実務に変革をもたらす可能性を秘めており、一種のイノベーションといえる。実際、紛争解決に関する情報のビッグデータとしての活用や AI 技術との融合の可能性など、さまざまな模索がなされているところである。また、ODR で集積した情報の利活用により、組織内のリスク管理体制を強化することも可能になることから、将来的には紛争解決機能をこえて、紛争予防機能を持つシステムへと発展して行かだろう。

日本ではまだ一般化していない ODR であるが、近年の AI ブームやリーガルテックへの関心の高まりを受けて、次世代のリーガルサービスとして注目を集める日もそう遠くはないはずである。グローバルな舞台で日本企業が競争力を維持し、顧客を獲得していくためにも、ODR への取組みは重点課題である。日本の成長戦略という観点からも ODR の導入を検討すべき時期が到来したといえる。

では、なぜ、いま ODR に注目が集まっているのであろうか。それは、ODR により、正義へのアクセスの拡大や利用者の利便性の向上を実現されると考えられているからである。

この点、わが国でも司法制度改革の一環として、21 世紀のわが国の社会を支える「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。その、基本理念として、①国民の期待に応える司法制度の構築、②司法制度を支える法曹の在り方の改革、③国民的基盤の確立（国民の司法参加）という 3 つの柱が掲げられたが、司法制度改革から 10 年以上が経過したものの、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。

これがわが国における紛争の総数が減少した結果であればよいが、各種相談窓口に寄せられる相談状況をみると、トラブルの発生件数自体は減少していないことがわかる。質的な観点でいえば、裁判利用に対する消極的姿勢がうかがえる。たとえば、裁判を躊躇する理由として 7 割以上の人費用や時間に対する懸念を示しているほか、6 割以上的人是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。裁判手続を利用した人のアンケートをみると、裁判官の印象に対す

る肯定的意見は総じて3割から4割といったところである。ここからも、紛争解決に裁判手続を利用したいという積極的意思は感じられず、また、その利用者の満足度も高い状態とはいえない状況であることがわかる。これは裁判に限ったことではなく、ADR等その他の紛争解決手続でも同様である。

このような裁判を含む紛争解決機関に対する利用意思の低下や利用満足度の問題は世界各地で見られている。そして、デジタル化時代を反映し、それを打破するための一つの方策として紛争解決手続のIT化が推進されている。その波はわが国にも及び、昨年には裁判手続等のIT化検討会が発足し、新たな司法政策が進められている。

このように、社会のデジタル化やテクノロジーによる正義の実現の要請を受けて、今後、社会実装が進展すると考えられるODRであるが、新たな民事紛争解決の方法であるがゆえに検討しなければならない課題も多い。たとえば、IT化を推進する意義、IT化をするにあたって生じうる問題の検討、運営基盤のあり方、そして、実装に向けた具体的な方法論まで十分に議論されなくては、たとえIT化を進めたとしても、正義へのアクセスの拡大および利用満足度という点からも魅力的な手続とはならないと考えられる。

そうすると、その運営基盤を整備していくためには、多様な観点から議論を重ねていかなければならないことになる。そこで、本稿が目的とするのは、民事紛争解決手続にITやAIを融合させる意義について、現代社会における正義へのアクセスの拡大という観点から論じることである。

具体的には、以下の観点から検討を行った。

まず全体を通して、①リーガルサービスのあり方が今後大きく変化すること、②その変化を牽引するのがテクノロジーであること、そして、③その新たなリーガルサービスが法曹のあり方を変化させるという未来予測を前提として、(1) 正義へのアクセスおよび利用者満足度向上、(2) 紛争解決制度のアーキテクチャ、(3) 民事紛争手続のIT化と国際競争力、(4) Digital Justice と Digital Fairness の実現という4つの観点について論じている。

第一に、(1) 正義へのアクセスおよび利用者満足度向上については、なぜ、法の世界に技術革新の波が押し寄せているのか、各国が試行錯誤しながらテクノロジーの導入および運用のあり方を模索している状況を鑑み、法領域にも技術革新の波が及んでいる背景を確認し、リーガルテックの世界的な動向を把握することを試みた。この視点は、は今後のわが国における IT 活用のあり方を考えるうえでも有用であると考えられる。

第二に、(2) 紛争解決制度のアーキテクチャについては、世界では ODR の普及に向けた動きが加速化しているものの、技術というのはあくまでも目的を達成する手段であることから、いかに IT 化を推進すれば良いのか、導入に向けて具体的な方法論の検討を行なった。具体的には、紛争解決制度のアーキテクチャのあり方として、Dispute System Design (紛争システムデザイン) という概念があり、これまで ADR 制度の構築をする際に活用されていること、また、近年では、デザイン思考と法を融合させる Legal Design (リーガルデザイン) という概念が生まれていることから、これらのアプローチを参照しながら検討している。

第三に、(3) 民事紛争手続の IT 化と国際競争力という観点から、世界における紛争解決制度のデジタル戦略を概観するとともに、わが国の国際競争力の確保という点から ODR をいかに活用するか、具体的には、それをビジネス仲裁へいかに活用すべきであるかという点から論じた。

第四に、(4) Digital Justice と Digital Fairness の実現という点については、テクノロジーの融合で生じる技術的な問題を克服して、手続の透明性を高め、公平性をいかに確保するのか、Digital Trust (デジタルへの信頼) の実現のあり方について論じた。

以上を前提として、本稿は以下の 5 章により構成される。

第 1 章では、法実務とテクノロジーの融合として、現在のリーガルマーケットの変容について概観する。そして、法の世界における IT 化の進展について、イノベーションの観点から考察したのち、近年急成長がみられるリーガルテック市場の現状および利用者への新技術の受容の過程について確認をした。また、AI と法の関係について論じたのち、AI により弁護士の働き方がいかに変革するのかについても考察した。

第2章では、新たな民事紛争解決の方法としての ODR について、総論的に述べている。まずは、ODR と ADR の関係性について、1970 年代にアメリカで起こった ADR ムーブメントについて確認したのち、ADR と ODR の融合に関する具体例として国際仲裁について論じた。次に、ODR の理論として、ODR の意義と目的を ADR と対比しながら検討したうえで、ODR の分類を試みた。また、ODR の実践としては、紛争解決手続における IT の活用という ODR の特性から、ADR ではみられない ODR アドミニストレーターの業務やその役割について確認をした。ODR の具体的なプロセスについても本章で整理をしている。

第3章では、その視点を海外に向け、ODR に関する国際的なルール整備の動向や ODR を概観した。ODR の国際的な議論が国内における ODR に波及する可能性も高いことから、その動向を注視することには一定の意義があると考えている。また、今後、日本において ODR の運用基盤の整備をするにあたり、すでに ODR の社会実装が進んでいる諸外国の運用状況を把握することは重要であることから、その具体例につき図表を活用して説明している。

第4章では、視点を日本に戻し、わが国における ODR 普及の前提として、ICT の利用状況や電子商取引の概況について様々な統計データを活用して考察した。また、司法型の ODR として、裁判手続等 IT 化検討会における議論を確認した。民間の ODR については、今後わが国でもその普及が期待されることから、コンプライアンスと顧客満足という視点で考察をした。合わせて、ODR の実装が期待できる業界についても簡略に例示した。

第5章では、伝統的な司法へのアクセスについて確認をしたのち、正義へのアクセスの現代的意義の考察を試みた。一般的な司法へのアクセス障害について確認したのち、それがデジタル化した現代においてどのような意味を持つのか、具体例を交えて検討している。また、抽象的に司法へのアクセスが保証されただけでは、実質的に正義へのアクセスが開くことにはつながらないという問題意識から、実効的なアクセスの確保という観点から、紛争解決手続を利用しやすさを評価軸に検討をした。

なお、本稿が射程とするのは、原則としては日本国内における紛争解決手続の IT 化であるが、ODR は越境取引における活用が期待されていることから、それを

実例として紹介する場合や諸外国の動向を提示する目的において越境取引紛争解決について言及している

これからの時代、さらに紛争が多様化し、複雑化していくなか、使いやすく、わかりやすい紛争解決手段への社会的要請はさらに高まりをみせるだろう。そのとき、ODRのある社会とない社会では、救われる人々の総数は大きく変わるはずである。

わが国でもこれから裁判手続のIT化の推進を皮切りに、様々なODRがリーガルテックビジネスの一つとして広まりを見せることが予測される。そのとき、適切な方法で、正義を実現する形で、ODRが設置・運用されなくてはならない。そのためにも、この分野における理論的研究、そして社会実装に向けた実証実験が重要になると考える。

ODRは、正義へのアクセスを開き利用者の満足度を高めることができる新たな紛争解決方法である。そして、法の世界に押し寄せる技術革新の波はこれからも弱まることなく、むしろ、より広い範囲へと広がっていくだろう。望むと望まざるにかかわらず、すでに紛争解決手続にテクノロジーの融合が進む時代に突入している。すなわち、私たちは選択を迫られているのである。新たな時代の流れを真摯に受け止めて、新たな道を切り開く方向に舵を切るのか、それとも、従来の考え方に固執してその波に飲まれてしまうのか、その分岐点にいるといえよう。

そもそもIT活用に期待が寄せられた理由とは既存の紛争解決手続の包含する課題の克服にある。つまり、法とテクノロジーの融合とは、正義へのアクセスの拡大や利便性の向上、利用者満足度の改善に対する社会的な要請を基礎としている。このような社会的な期待を軽視してはならない。

デジタル時代の正義とは何かを考えたとき、その基礎となるのは、情報への平等なアクセス(equal access to information)とデジタル社会での公平(digital fairness)の実現であると考えられる。そして、これらを基礎として実現される、Digital JusticeそしてDigital Fairnessのあり方は、加速度的に進むデジタル化社会において、これからの時代の法学における中心的な論点となろう。

今回は、正義へのアクセスとテクノロジーというテーマを中心に論じたが、これ

から AI が広く社会に普及していく中、デジタルな世界でいかに公正性を保つのかは重要なテーマであると考えます。紛争解決方法や正義へのアクセス、そして平等という概念さえも、社会の変化とともに変わるものである。様々な学問分野の知見を総動員し、今後も学術的な研究を進めていく姿勢が求められているのではないだろうか。

以上