

「ODR の社会実装の促進に関する調査研究業務」に関する報告書

2024年（令和6年）3月15日
公益財団法人日弁連法務研究財団

目次

1	はじめに	5
2	本実証事業の目的.....	5
3	本実証事業の内容.....	5
(1)	概要	5
(2)	広報・広告活動.....	7
(3)	一体型のアプリケーション等を利用した ODR の実施	7
(4)	法律相談と連携した ODR の実施、研修等.....	8
(5)	アプリケーション等の仕様.....	8
(6)	法律相談申込み時及び調停申立て時に当事者が入力する情報の項目等.....	8
(7)	法律相談担当弁護士及び調停担当弁護士の選任プロセス	8
(8)	和解合意書の作成方法等	9
4	本実証事業の結果及び効果等	9
(1)	全般	9
(2)	法律相談段階.....	11
(3)	調停段階.....	12
5	ODR 実装上の課題と対応策について	13
(1)	本実証事業で判明した問題と解決策	13
(2)	本人確認手続.....	13
(3)	秘密保持（セキュリティ体制・措置等）	14
(4)	調停担当弁護士等の負担を軽減するための対応策として土日祝日の対応を行わないことによる弊害等の有無及び程度	14
(5)	心証形成・本人の説得・チャットとオンライン面談の利用法.....	14

(6) 相手方の応諾.....	14
(7) 通常の弁護士会 ADR の応諾率と比較して本実証事業の応諾率が低かったことの原因分析と対応策等	15
(8) 和解合意書の成立・和解合意担保の方法.....	15
(9) 手数料の徴収.....	16
(10) 有料で同様のサービスを提供する場合の相当な手数料等の分析	16
(11) 記録の保存	16
(12) 手続実施者への研修.....	16
(13) 相談と調停の連携	16
(14) 実証事業の分析結果を踏まえ、法律相談を実施しない ADR 機関が、既存の相談機関の連携等によりワンストップのサービスを行う場合の課題や留意事項	17
(15) 利用者の IT リテラシー	17
(16) 広報・広告活動.....	17
(17) 手続終了に関する問題	18
(18) 代理人の参加方法	18
(19) 民間 ADR 事業者が同様のシステムを導入するに当たってコストを抑えるための方策等	19
6 上記のほか、本実証事業実施の過程で判明した課題や他の ODR 事業者と共有することが有益な事項等	19
(1) 手続開始の要件や事件類型に関連するもの.....	19
(2) 法律相談手続に関連するもの.....	21
(3) 調停手続への移行に関連するもの.....	21
(4) 調停手続に関連するもの	22

別紙一覧

別紙 1 - 1	ODR 実証実験機関の設置及び手続に関する規則.....	23
別紙 1 - 2	ODR 実証実験機関 「ONE」 利用規約.....	36
別紙 2	チラシ.....	44
別紙 3	チラシ配布先及び配布枚数.....	47
別紙 4	PR・デジタル広告について.....	48
別紙 5	ODR 実証事業「ONE」システム説明資料.....	51
別紙 6	システム開発等に要した費用.....	76
別紙 7	紛争類型と年代／紛争類型別の法律相談・調停件数.....	77
別紙 8	法律相談・調停に要した期間.....	79
別紙 9	利用者の曜日別・時間別アクセス数.....	81
別紙 10	利用者・弁護士からの問合せ一覧.....	83
別紙 11	通常の弁護士会 ADR の応諾率と比較して本実証事業の応諾率が低かったことの原因分析と対応策等.....	119

2024年（令和6年）3月15日

法務省 御中

公益財団法人日弁連法務研究財団
理事長 内田 貴

1 はじめに

当財団は、法務省と2023年3月13日付け契約書（以下「本契約書」という。）を締結し、同省が公募した「ODRの社会実装の促進に関する調査研究業務」（以下「本件業務」という。）を受託した。本契約書締結に先立ち、当財団は、本件業務を履行するに当たり、ODRの実証事業（以下「本実証事業」という。）を日本弁護士連合会（以下「日弁連」という。）に委託して実施した。また、本実証事業において使用するシステムは、株式会社 AtoJ（以下「AtoJ」という。）において構築した。

以下、本件業務の報告を行う。

なお、本報告書の作成は、以下3名の調査研究担当者が関与した。

- ① 藤原 浩（弁護士・公益財団法人日弁連法務研究財団常務理事）
- ② 大坪 和敏（弁護士・公益財団法人日弁連法務研究財団事務局員）
- ③ 河井 聡（弁護士・日本弁護士連合会 ADR（裁判外紛争解決機関）センター委員長・一般財団法人日本ADR協会理事）

2 本実証事業の目的

本実証事業の目的は、我が国におけるODRの社会実装を促進し、ひいてはADRの利用を促進するため、デジタル・プラットフォームの利用により、相談からADRまでの一連の流れをワンストップで行うODRの実証実験を実施した上で、その効果、課題、あい路等を分析し、社会実装の在り方、問題点等について調査・研究を行うことである。

3 本実証事業の内容

(1) 概要

本実証事業は2023年9月1日から法律相談の受付が開始され、2024年1月11日に法律相談業務を終え（法律相談の受付は2023年12月8日

に終了)、2024年2月28日をもって調停業務を原則終了した。

本実証事業については、日弁連において「ODR 実証実験機関の設置及び手続に関する規則」及びその下部規則として「ODR 実証実験機関「ONE」利用規約」(別紙1-1及び1-2を御参照いただきたい。)を制定している。

なお、法律相談受付開始日の約1か月前から広報・広告活動を開始し、2023年8月3日から法律相談の事前受付を行っている。

2023年3月以降、AtoJにおいて本実証事業に係るシステムの構築を行い、同年8月にシステムが完成した。

本実証事業で実施した法律相談・調停の実施プロセスの概要は以下のとおりである。

- ・養育費など金銭債権の請求を考えている者(以下「法律相談利用者」という。)は、まずスマートフォンなどを利用してチャットによる法律相談を申し込む。
- ・法律相談を担当する弁護士(以下「法律相談担当弁護士」という。)は、法律相談利用者が入力した金銭債権の基本情報を踏まえ、チャットで法的事項への質問に回答する。
- ・法律相談利用者は、法律相談の結果を踏まえ、紛争の相手方(以下「被申立人」という。)への対応を決定し、本実証事業のために日弁連が設けた調停(以下「調停」という。)の申立てを希望する場合は、法律相談担当弁護士が調停移行ボタンを押し、法律相談利用者が申立人として被申立人のメールアドレス等必要な情報を入力することで容易に調停申立てができる。
- ・調停申立て後は、法律相談担当弁護士とは別の弁護士(以下「調停担当弁護士」という。)1名を中立な調停人として選任し、調停担当弁護士が、申立人及び被申立人間の紛争解決を図る。両当事者は、チャット(場合によりオンライン会議システムを利用した面談(以下「オンライン面談」という。))による協議を通じて調停に参加する。
- ・当事者及び調停担当弁護士は、チャットやオンライン面談を利用することで、移動の労なく調停手続に参加できる。
- ・調停により合意に達した場合には、調停担当弁護士が和解合意書をPDFにより作成し両当事者に送付する。一方の当事者がその内容に同意して同意ボタンを押した場合には、相手方当事者と調停担当弁護士に対しその旨のメッセージがシステム上送付される。両当事者の同意メッセージが送付された段階で調停担当弁護士が両当事者の同意が確認されたメッセージを両

当事者に送付する。当事者はPDFをダウンロードし、かつ、この一連のやり取りをスクリーンショット等で保存することで後日合意の成立が争いになった場合にも、特段の事情のない限り、合意の成立を立証することができる。

(2) 広報・広告活動

本実証事業では、広報・広告活動として各種の施策を実施した。

まず広報としては、法務大臣の2023年8月1日の記者会見で紹介・言及されており、同日付けで法務省においてプレスリリースされた。また、日弁連としても同月2日に記者会見を実施したほか、同年9月1日の本実証事業の開始日においても記者を招いて法律相談の実施状況についての取材をしていただいた。さらに、法務省及び日弁連のウェブサイトでの広報活動を行ったほか、ODR実証事業についての3種類のチラシ（①全体版、②養育費版、③その他お金のトラブル版）（別紙2を御参照いただきたい。）を作成して、法テラス地方事務所や各地の消費生活センター等に配布した。チラシには二次元コードを付しており、この二次元コード経由で本実証事業のホームページを訪問（遷移）した方は約250人である。なお、チラシの配布先・配布枚数の詳細については別紙3に記載のとおりである。

次に広告活動として、各種デジタル広告媒体に広告を出稿した。当初2023年8月の段階ではGoogle、Yahoo!、Facebook、Instagram、YouTubeにある程度均等に広告出稿をしていたが、10月以降は本実証事業のホームページを訪問（遷移）した人数が多かった媒体に広告出稿を傾斜配分した。また、10月後半から法律相談申込み数が停滞したことを受け、11月から広告予算を上積みして出稿量を増加させた結果、11月後半から12月第1週に新規法律相談申込み量が増加し、広告増量との相関関係が浮き彫りになった。広告活動の詳細は別紙4に記載のとおりである。

(3) 一体型のアプリケーション等を利用したODRの実施

本実証事業は、大きく分けて、法律相談フェーズと調停フェーズに分かれているが、それらは別々のアプリケーションではなく、1つの一体型のアプリケーションを構築して実施された。

方式としては、法律相談フェーズはチャットのみで実施し、調停フェーズでは主としてチャットを用い、場合によりオンライン面談も可能な仕様とした（オンライン面談は2件のみ実施。）。

(4) 法律相談と連携した ODR の実施、研修等

日弁連 ADR（裁判外紛争解決機関）センターにおいて、法律相談担当弁護士と調停担当弁護士の候補者を 2023 年 7 月末までに選任し、同年 8 月に研修を実施した。

研修は、本実証事業のシステム操作に関する研修と、本実証事業の意義・手続の進め方を解説した研修の 2 種類を実施している。このほか、想定される各種紛争類型についての想定質問集を作成して、法律相談担当弁護士の参考の用に供した。

具体的な案件においては、法律相談担当弁護士と調停担当弁護士を案件ごとに選任し、法律相談担当弁護士が調停に進むことに特段問題がないと判断する場合に調停に進むことができる仕組みとした。事件・争訟性のない事案や、相手方が話し合いを明確に拒絶しているなど、話し合いによる解決が合理的に期待できない場合があることから法律相談に一定のスクリーニング機能を持たせたものである。なお、実際には、過去に裁判所の調停手続において不調となった事案のように、話し合いによる解決の可能性が客観的に低いと考えられる事案でも、法律相談利用者の強い希望により調停に移行した案件も見られた（当該案件では、法律相談担当弁護士が懸念したとおり、相手方の不応諾により調停手続は終了した。）。

調停に進む場合には、法律相談担当弁護士は引継書を作成し、事案の概要について調停担当弁護士の理解に資することとした。ただし、法律相談利用者に対する法律相談担当弁護士の守秘義務及び中立の立場で調停を行うべき調停担当弁護士における予断の防止の観点から、引継書には、事案の概要として関係者とその法律関係の説明のみを記載することとし、法律相談担当弁護士が行った法律相談利用者に対する戦略的な助言については記載しない方針とした。

(5) アプリケーション等の仕様

本実証事業に使用したシステム・アプリケーションの仕様の詳細については、別紙 5 に記載のとおりである。また、元々の AtoJ のシステムをカスタマイズしたことに要したおおまかな費用は別紙 6 に記載のとおりである。

(6) 法律相談申込み時及び調停申立て時に当事者が入力する情報の項目等

当事者が入力する項目等については、別紙 5 に記載のとおりである。

(7) 法律相談担当弁護士及び調停担当弁護士の選任プロセス

弁護士選任のプロセスについては、別紙 5 に記載のとおりである。

(8) 和解合意書の作成方法等

和解合意書については、当事者が合意に達した段階で、調停担当弁護士が和解合意書をPDFで作成し、それを両当事者に送付し、両当事者が内容に同意する場合は同意ボタンを押してもらうことで、システム上相手方当事者と調停担当弁護士に同意した旨のメッセージが届き、両当事者からメッセージが送付された段階で合意が成立した旨を調停担当弁護士がチャットで連絡するという仕組みにしている。

4 本実証事業の結果及び効果等¹

(1) 全般

本実証事業は2023年8月に予備的な広報・広告活動を行ったのち、同年9月1日から正式に開始された。2024年2月28日現在の法律相談申込み数は171件、調停申立て件数は55件、そのうち調停成立は7件、不成立は47²件である。なお、法律相談申込み案件及び調停申立て案件に係る事件類型については別紙7を御参照いただきたい。

調停不成立の理由は不応諾が38件、応諾はしたものの合意が成立しなかったものが9件ある。このうち、調停申立ての結果、応諾後に任意の債務の履行がなされ調停手続を終了したものが1件ある。

① 平均手続期間、利用時間帯等について

法律相談手続の平均期間は21.7日（中央値は14.0日）であり、応諾のあった調停手続の平均期間は64.1日（中央値は70.5日）である。調停手続においてオンライン面談を実施した件数は2件であり、1件は1回のオンライン面談を実施、もう1件は合計6回のオンライン面談を実施し、いずれの件についても和解に至っている（要した期間の詳細については別紙8を御参照いただきたい）。なお、このほかに、オンライン面談を利用することなく和解に至った事例が5件ある。

¹ 本実証事業の結果及び効果等に関する記載（5のODR実装上の課題と対応策に関する記載を含む）は、特段の断りのない限り、本実証事業におけるシステムのログ並びに利用者、法律相談担当弁護士及び調停担当弁護士に対するアンケート結果や法律相談担当弁護士及び調停担当弁護士との質疑応答に基づくものである。

² 2024年2月28日時点で調停中の案件が1件ある。その後、同年3月14日に調停不成立となり、調停不成立の確定件数は48件、内訳は不応諾が38件、合意が成立しなかったものが10件である。

利用者も法律相談担当弁護士及び調停担当弁護士も週7日・1日24時間チャットにアクセス可能であったところ、利用者の利用時間としては平日昼間の15時台が多かったといえる（詳細は別紙9表4-1及び表4-2を御参照いただきたい。）。法律相談利用者のアンケート結果からは、市・区役所や弁護士会館に移動することなく法律相談ができたことや、近場に法律相談の機会がないためインターネットで法律相談ができたことを評価する意見が見られた。

また、法律相談担当弁護士及び調停担当弁護士は夜間・土日祝日の対応は不要という立て付けではあったが、実際は通常の業務（裁判や依頼者との会議等）の後の夜間に対応した弁護士も少なくなかった。チャット形式ゆえに、時間の使い方としては弁護士により柔軟な対応が取れたともいえよう。このチャット形式による柔軟性という点は、後述する調停段階でのチャット利用の多さという点とも共通の面がある。

② システムの機能面について

システムの機能面として、送信取消機能は実装していなかったが、その機能についての要望は、法律相談・調停の利用者側からも、担当弁護士からも聞かれず、実装しなくとも特段の支障はなかった。

③ 法律相談から調停へのワンストップ手続について

本実証事業については、法律相談を調停手続に前置した必要的な手続とした。調停手続から利用したいという希望者がいた可能性はあるものの、本実証事業の利用者からは特段そのような要望は受けていない。

逆に、紛争を抱えているものの、まだ解決方法が見えていない方の利用の場合、法律相談を継続的に利用したいがすぐには調停に移行したくないという希望を有する法律相談利用者が複数見られた。

④ 金銭債権以外の紛争における ODR の導入可能性

本実証事業では、チャット等を利用した簡易・迅速な紛争解決モデルの実証を志向した結果、金銭債権の紛争解決に特化した ODR となったが、金銭債権とは言っても、売買代金債権等の契約上直ちに発生する債権ばかりでなく、債務不履行により発生する損害賠償債権や不法行為債権等のある程度事実関係が複雑な案件も含んでおり、実際の紛争類型としてはかなり広範な類型になっている（別紙7参照）。

そのため、金銭債権以外の債権についてもチャットを中心とした ODR を行うことは理論上も実務上も可能だと思われる。

なお、「どのような紛争類型を対象とする紛争解決機関として設計するか」の問題は、各 ADR 機関で個別に判断すべき、紛争解決のシステムデザインの問題と言える。

(2) 法律相談段階

- ① 法律相談利用者、法律相談担当弁護士それぞれの観点から見た、対面で実施する場合との異同、メリット・デメリット（チャットで行うに当たって留意すべきと考えられる事項等も含む。）

法律相談利用者にとっては、弁護士会館等に移動することなく、また時間の制約なく、自宅で法律相談を受けられる点がメリットとなると思われ、対面と比べてのデメリットはなかったものと思われる。

法律相談担当弁護士にとっても、同様に弁護士会館等に移動することなく、通常の業務の合間や夜間に回答することができるという点にメリットがあったと思われる。対面と比べてのデメリットとしては、あえて挙げれば、弁護士会館等での口頭の法律相談の回答と比べて、逐次文章による回答を作成することで口頭での回答よりも時間がかかった面があることは否定できない。

- ② 調停の申立てに至らなかった案件の理由等の分析

調停の申立てに至らず法律相談手続で終了した案件の理由としては、案件ごとに千差万別ではあるが、いくつか見られたものとして以下のような類型がある。

- ・ 法律相談の結果に満足して解決したもの
- ・ 元々法律相談のみを希望していたもの
- ・ 法律相談担当弁護士が代理人として交渉してくれるものと誤解して手続を始めたものの、法律相談担当弁護士から調停手続では代理人にならないと説明したところ以後の連絡が一切途絶えたもの
- ・ 交通事故等他のより適切な法律相談の窓口を紹介して終了したもの
- ・ 事案が複雑で、本実証事業の調停に適していなかったもの
- ・ 法律相談に必要な事情を法律相談利用者に確認したが法律相談利用者から回答や情報提供がなかったもの
- ・ 10年以上前の古い事案で法律相談利用者自身も証拠を保有しておらず、基礎的な事実関係についての心証形成が不可能あるいは困難なもの
- ・ 既に裁判所の調停において不調で終了したものや相手方の訴訟提起の意思が固いなど相手方との話し合いによる解決が合理的に期待できないもの
- ・ 相手方の連絡先（住所、電話番号、メールアドレス等）の全てを知らなかつ

ったもの

- ・相手方が外国法人で本実証事業の応諾の見込みがないもの

(3) 調停段階

- ① 法律相談担当弁護士が作成した引継書の有用性、引継事項として更に追加すべきであった事項や不要であったと考えられる事項

調停担当弁護士からのアンケートでは、引継書は有用であったとのアンケート結果は出ているが、個別の弁護士に聞いてみると、「必須のものではなく、なくても調停の審理はできる」という感想を漏らす弁護士もおり、記載事項を増やしてほしいという要望はなかった。なお、この点、利用者アンケートでも法律相談段階と調停段階で事実の確認がある程度重複することについての不満は出ていない。

- ② 利用者、調停担当弁護士それぞれの観点から見たチャットで行う調停とオンライン面談で行う調停の異同、メリット・デメリット等

調停においては、申立人・被申立人・調停担当弁護士の3人が手続に参加するため、オンライン面談を実施する場合は、この三者でのスケジュール調整が必要となるが、忙しい当事者の場合は予定が入りにくいので、チャットで双方の主張・要望を確認して合意点を見つけることで早期に解決できたという感想を述べる調停担当弁護士もいた。

和解あっせんの場合は、当事者で和解の機運が高まったタイミングを逃さないことが重要であるが、案件によっては、スケジュール調整に時間を要することなく、双方の要望をタイミングよく調整できるチャットの方が功を奏する場合もあるということである。また、案件によっては、調停手続自体を行うことはやぶさかではないが、相手方と顔は合わせたくはないという当事者もいるため、チャットの方が望ましい場合もある。

他方、別の調停担当弁護士には、チャットである程度やりとりをした後に、これまでの弁護士会ADRで行ってきたのと同様のオンライン面談を実施し、当事者と顔を合わせることで当事者からの信頼も獲得できて和解に至ったという感想を述べるものもいた。

もちろん、案件により、オンライン面談を行ってすぐに和解に至った事例もあるが、オンライン面談を6回実施している案件もあるため、結論としては、案件によりチャットとオンライン面談を使い分けることが望ましいと思われる。

5 ODR 実装上の課題と対応策について

(1) 本実証事業で判明した問題と解決策

本実証事業の過程では、当初はシステム利用に関する問合せが法律相談利用者や法律相談担当弁護士から相次いだ。管理側から逐次回答を行った結果、特段の支障とはならなかった。

また、法律相談担当弁護士の選任は、候補者名簿からシステムでランダムに選任することとしていたが、ランダムに選任することにより結果として特定の弁護士が連続して選任される状況が時々発生した。これに関しても弁護士側から連続しているため他の弁護士に代わってほしいとの連絡があった場合には、直ちに他の弁護士を選任することにより、負担の偏りが起こらないように留意した。

なお、本実証事業における管理側に対する利用者及び担当弁護士からの問合せと回答については、別紙10に記載のとおりである。

(2) 本人確認手続

本実証事業においては、当事者の本人確認手続は特段実施していない。本人確認を実施しなくとも特段の支障はないと判断した根拠は、次のとおりである。

①まず、本実証事業の対象紛争を金銭債権に係る紛争とし、中でも養育費や賃貸借における賃料債権、フリーランス等業務委託に係る債権等をメインの対象として広報活動を行ったが、これらの債権は既存の法律関係・契約関係が前提になるため、調停フェーズに入ってオンライン面談をすれば本人かどうかの確認は困難でないこと。②また、仮に当事者双方が通謀してなりすましを行い、いわば「確定判決の騙取」のような和解合意をすとしても、本実証事業に係る和解合意には執行力がないため、確定判決の騙取の場合のような大きな問題になる可能性が低いこと。

なお、本人確認手続として想定できるものには、個人の場合は運転免許証・マイナンバーカード、法人の場合は登記事項証明書のアップロードが考えられるが、本人確認手続を組み込むことにより確認手続を行う第三者機関の手数料等相応の管理コストの発生が想定できるほか、本人確認手続として個人情報を提供することが必要となると、そうであれば情報漏洩が心配なので利用しないとして利用率が下がることが想定される（実際、本実証事業においても、個人情報漏洩の危惧からか、氏名を登録したくないとして匿名・仮名や、氏のみあるいは名のみで利用したいという希望者が数名見られた。）。

今後改正ADR法の施行により認証ADR機関の和解合意に執行力が付与される

ことになるが、執行力が付与されるような場合は、遅くとも最終合意段階では上記のような本人確認手続を履践することが必要になると考えられ、それ以外のどのような場合に、またいつの時点で、本人確認手続を履践するかは、各 ADR 機関の紛争システムデザインの問題であるように思われる。

(3) 秘密保持（セキュリティ体制・措置等）

本実証事業においては、情報のアクセス権限管理及び関連当事者のパスワード管理を厳格に行っており、またシステム自体の脆弱性検査等も実施しているため、現時点での実務上の最高水準の秘密保持管理体制をとっているものと考えている。

なお、当該脆弱性検査等においては、本実証事業に係るウェブサイト（以下「本ウェブサイト」という。）の構築後、第三者機関に、本ウェブサイトに脆弱性が存在していないかどうかを診断することを依頼した。

具体的な内容は、情報漏洩やシステム停止等、システムの運営に影響を及ぼす可能性がある脆弱性の特定、脆弱性が発見された場合はその危険度と対策方法の分析及び結果報告である。その診断において、指摘された事項に対して適切な対策を実施し、再検証した結果、問題ないと診断され、その他に脆弱性に関する重大な問題は確認されなかった。

(4) 調停担当弁護士等の負担を軽減するための対応策として土日祝日の対応を行わないことによる弊害等の有無及び程度

上記のとおり、利用者のアクセスは平日の昼間 15 時ころが多く、土日祝日の対応を行わないことによる弊害はなかった。

(5) 心証形成・本人の説得・チャットとオンライン面談の利用法

オンライン面談は言うに及ばず、チャットによる審理でも、事実審理・争点整理については、通常の弁護士会 ADR において弁護士会館等で行う対面式の審理と遜色ないレベルで実施できており、心証形成・本人の説得についても特段問題はない（むしろ、上記のとおり場合によってはチャットによる審理の方が有効な場合もある。）との調停担当弁護士によるアンケート結果が出ている。

本実証事業からは、チャットとオンライン面談の使い分けについては、当事者の繁忙度、紛争類型、当事者が直接顔を合わせることを回避したいかどうか等の事案の特性を勘案して、調停担当弁護士の判断に委ねたことが適切・相当であったと考えられる。

(6) 相手方の応諾

本実証事業においては、通常の民間型 ADR と同様に、相手方の応諾が義務付

けられておらず、応諾するかどうかはあくまでも任意である。

一般の民間型 ADR において、中立の立場の調停人が相手方に対し応諾を説得することは、相手方の紛争解決手段を選択する権利（ひいては、憲法上の裁判を受ける権利）を害しないよう合理的な範囲内で行われる必要があると考えられる。

本実証事業においては、応諾・不応諾について1週間程度回答がなされない場合には、本実証事業の担当事務局から調停担当弁護士名義でのメール送信を行い応諾・不応諾の可否について問い合わせること、また、必要性が高い場合には、同事務局から調停担当弁護士名義の書面を郵送し応諾を推奨することが調停担当弁護士の判断でできることを調停担当弁護士に対し説明し、実施した。応諾・不応諾の可否について連絡のない場合、全件メール又は書面で自動的に督促するとしていないのは、やはり、事案の性質により督促が望ましくない場合があり得るからである。

(7) 通常の弁護士会 ADR の応諾率と比較して本実証事業の応諾率が低かったことの原因分析と対応策等

通常の弁護士会 ADR の場合の応諾率（新受事件）は、地域・紛争類型・年度によっても異なるが、2022年度では全体で63.6%である（日弁連 ADR（裁判外紛争解決機関）センター「[仲裁 ADR 統計年報（全国版）2022年度（令和4年度）版](#)」27ページ）。

然るところ本実証事業においては、調停申立て件数55件のうち応諾件数は17件、応諾率は30.9%と、通常の弁護士会 ADR の概ね半数に過ぎない。この原因分析については別紙11を参照されたい。

(8) 和解合意書の成立・和解合意担保の方法

前述のとおり、和解合意書は、両当事者に PDF を送ってシステム上確認・同意をしてもらう立て付けであり、両当事者の署名押印がないため、文書の成立の真正性の推定は及ばないが、一連のチャットをスクリーンショット等の方法で記録・保存することで、争われた場合にも、特段の事情のない限り、合意の成立が立証できるものと考えている。

ただし、いずれにしても本実証事業の和解合意には執行力がないため、長期分割債務等の執行力が必要な当事者には、公正証書の作成や起訴前の和解（即決和解）の利用を推奨した。

なお、今後認証 ADR 機関において成立した和解合意に執行力が付与されることになる。その場合に、本実証事業のように和解合意書をシステム上でのみ確

認・同意する場合にも「特定和解」として執行決定の対象となるかが問題になり得るが、この点は、今後の裁判実務の方向性について留意していく必要がある。

(9) 手数料の徴収

本実証事業においては、手数料の徴収に係るシステム構築に一定の時間とコストがかかること、本実証事業が元々時限的な事業であることを勘案して、手数料を無料とした。今回の法律相談には、相談担当弁護士からの事案の確認のための質問に答えない（あるいはかなり時間をおいてから答える）事例が散見され、通常の弁護士会の法律相談の場合と比べて紛争解決意欲の乏しい（あるいは低い）法律相談利用者が見られたが、手数料を無料としたことと一定の関係があるものと考えられる。

(10) 有料で同様のサービスを提供する場合の相当な手数料等の分析

利用者アンケートでは、無料又は低廉であれば同種のサービスを利用するという結果になっている。利用者に聴くとなれば、このような結果になるのは事の性質上致し方ないと思われる。

(11) 記録の保存

本実証事業では、日弁連が運用するデータサーバー内に、法律相談・調停の両手続につき、いずれも基本的に10年間のデータによる記録の保存をする予定である。

(12) 手続実施者への研修

法律相談担当弁護士及び調停担当弁護士に対して、本実証事業開始前に合計2回のシステム面及び手続面の研修を行った。このほか、随時システム面・手続面の疑問を質問できるグループメールアドレスを作成し、事務局及び管理担当弁護士から適時に回答することで、手続実施上の支障がないように工夫した。

(13) 相談と調停の連携

本実証事業では、弁護士が法律相談と調停を担当したが、法律相談担当弁護士は法律相談利用者の弁護士として法律相談利用者の利益のために助言を行う一方で、調停担当弁護士はあくまで中立の立場で和解あっせんを行っている。そのため、法律相談担当弁護士と調停担当弁護士は別々の弁護士を選任している。

法律相談から調停へとシームレスな連携を行うことについても本実証事業の実証の対象となっているところ、本実証事業では法律相談終了後、法律相談担当弁護士が事案の概要を記載する引継書を作成して調停担当弁護士の閲覧に供

するようにしている。

なお、法律相談時のチャットのやり取りや資料・証拠関係の全てを調停担当弁護士に引き継がないこととしているが、その理由は、法律相談担当弁護士が発信するチャットの中には法律相談利用者に有利になる戦略的・戦術的助言が含まれているため、それを調停担当弁護士が了知することは法律相談の守秘性に反する可能性があり、最小限の引継書の作成にとどめた。

また、法令上の制限等により法律相談を実施していない認証 ADR 事業者が、本実証事業と同様若しくは類似の、法律相談と調停とのシームレスな連携を有料で業として行うとする場合には、法律相談機関等とのシステム上の連携（あるいはシステム上ではない事業連携）等を模索していくことになるものと考えられる。

(14) 実証事業の分析結果を踏まえ、法律相談を実施しない ADR 機関が、既存の相談機関の連携等によりワンストップのサービスを行う場合の課題や留意事項

利用者に対して「ワンストップ」という連携によるメリットを訴求していくのであれば（本実証事業では同じ組織内で実施したのであくまで想定される課題の話となるが）、当該 ADR 機関において、相談機関における相談内容及び回答内容を簡潔かつ的確に把握することが必要となると思われる。そのようなことが行われる前提条件としては、相談機関における、連携する ADR 機関に対する信頼が必須であると思われる。この信頼がなければ、相談機関は情報の開示につき消極的な対応となり、利用者が「ワンストップ」を実感できないことになるだろう。

(15) 利用者の IT リテラシー

本実証事業の利用者の中には、本実証事業の法律相談利用者としてのアカウント登録等に際し、画面上の要求事項を正確に理解できない方や、ファイルのアップロードボタンの意味を理解できない方もまま見られたが、本実証事業専用の問合せ窓口で不明点を問い合わせた利用者に対しては、利用方法等について丁寧な説明を行っており、特段手続が遅延した等の支障とまではなっていない。

(16) 広報・広告活動

本実証事業では、法務省や日弁連ウェブサイトにおける広報、2023年12月の法務省主催 ADR の日オンライン・フォーラム等での周知、チラシを作成して全国の法テラス地方事務所や各地の消費生活センターに送付する等の従来型の広報活動を行っている。それらに加え、メディア関係者に対する記者会見

等を通じたメディアリレーション活動や、ひとり親支援を行う支援団体等を通じた周知活動を行った結果、約100名が本ウェブサイトに入力し、少なくとも2名が実際に法律相談を利用した。

更に、本実証事業では前述のとおり、各広告媒体への出稿を内容とするデジタル広告を行った。デジタル広告から本実証事業に興味を持った方が相当数いることが示されており、利用者アンケートからも上記媒体を経由して法律相談申込みに至った割合が高いことが示されている（別紙4を御参照いただきたい）。

(17) 手続終了に関する問題

当初は、法律相談については、最初の質問に回答した後には更問を受け付けず、最初の質問に対する回答をすることで法律相談手続は終了となり、法律相談利用者が調停を望み法律相談担当弁護士が相当と判断すれば調停手続に移行し、法律相談利用者が調停を望まない場合又は法律相談担当弁護士が調停は相当でないと判断すれば調停手続に移行せずに全ての手続が終了するという想定でいた。

しかしながら、現実には、法律相談の回答をした後に調停に移行するかどうかしばらく考えたいという法律相談利用者もあり、その結果、回答は既に行っているにもかかわらず、法律相談手続がなかなか終了しないというケースも散見された。

なお、法律相談終了後に法律相談チャットの内容を相談者からいつまでアクセスできるようにするかは一つの問題である。相談者からはいつまでもアクセス可能にしてほしいという希望もあろうが、調停移行後にいつまでもアクセスできることを認めると、被申立人側が法律相談を経っていないことが原則となることとの均衡上、あまり好ましくないという議論もあり得る。本実証事業では、法律相談終了後のアクセスは認めないこととした一方で、終了時にその旨を法律相談利用者に説明し、法律相談担当弁護士から法律相談利用者に対し、必要であればスクリーンショット等で内容を保存することを推奨することとした。

(18) 代理人の参加方法

利用者の代理人の参加資格・参加方法は、ODR 設計上の議論として難しい問題があった。特に、法定代理人はどのような参加方法が望ましいか、任意代理人の資格をどこまで認めるか、委任関係の確認方法等々の難しい問題があったが、本実証事業では簡易な手続として実証事業を行うということから、法定代理人は、当事者アカウントから参加し、任意代理人は弁護士資格を有する者に

限定することとした。実際に代理人を選任して利用する例は稀であり、本実証事業では申立人に代理人が付いた件は0件、被申立人に弁護士である任意代理人が付いた件が3件であった。システム設計上はかなり複雑になるため、代理人を認めるか否かは、取捨選択に難しさを感じる部分である。

(19) 民間 ADR 事業者が同様のシステムを導入するに当たってコストを抑えるための方策等

民間 ADR 事業者が本実証事業と同様のシステムを構築するには、本実証事業で要した法律相談手続に対応するシステム及び紛争解決システムと法律相談手続を架橋するシステムの費用（本実証事業の場合の費用については別紙6を御参照いただきたい。）に加えて、元々の紛争解決システム構築に関する費用を要することになる。各民間 ADR 事業者が個別にかかる費用を負担することは、各民間 ADR 事業者が取り扱う案件数を勘案すると、経済合理性を欠き費用倒れになるおそれがあるように思われる。

現実的にはこのようなシステムを既に構築している事業者からライセンスを受け、各民間 ADR 機関の紛争解決モデルに沿った部分をカスタマイズすることによりシステムを構築する方が経済合理性があるように思われる。

6 上記のほか、本実証事業実施の過程で判明した課題や他の ODR 事業者と共有することが有益な事項等

(1) 手続開始の要件や事件類型に関連するもの

- ・ ODR はことの性質上、一定のネットリテラシーを前提とするが、利用者の中には当事者情報の登録等に苦労した者もいた。
- ・ 個人情報の漏洩を危惧するゆえからか、法律相談を匿名・仮名や、氏のみあるいは名のみで実施してほしいという法律相談利用者が複数見られた。
- ・ オンラインでの協議が可能な紛争を対象紛争として想定していたが、相手方のメールアドレスや住所が分からず、そもそもネット上でもリアルでも協議の実施自体が困難な事例が散見された。
- ・ 本人確認あるいは本人の意思能力自体に疑義のある案件はなかったものの、当初高齢者の家族が法律相談を申し込み、手続の途中で法律相談利用者の氏名の変更をした事例は見られた。また、和解合意書を作成する段階では本人の意思確認が必要というコンセンサスが調停担当弁護士にはあるが、判断に困るような事例はなかった。
- ・ 養育費以外の事案（「その他事件」）ではビジネス事案もそれなりに多かったが、「その他事件」は法人が絡むことが多く、法人については登記事項証明書

- 等の同一性確認書類のアップロードを必要とするかどうかについて、ODR 事業者の想定する対象紛争との関係で再度検討の余地があるようにも思われる。
- ・ 先行する民事調停が不調になり裁判以外の方法では解決が困難と思われる状況の下で ODR 申立てを望むような、客観的に考えて話し合いによる解決の可能性が低い事案があった。
 - ・ 法律相談利用者が紛争の当事者ではなく、その親族（親子・兄弟等）が実際の紛争の当事者であるという事例も複数見られた。実際の当事者がスマートフォンやタブレットの操作に慣れていないということだけであれば、ネットリテラシーの問題の一局面であり、法律相談利用者は補助者ということになるだろうが、そのレベルではなく、実際の当事者に意思能力があるのかないのか、法律相談だけではよく分からない事例では、調停に移行してもチャットだけではよく分からず、そのような疑義のある事例ではオンライン面談が必要かつ有益のように思われる。
 - ・ チャットによる法律相談・話し合いによる解決にそもそも向いていない緊急性のある案件での法律相談があった。法律相談担当弁護士から至急現地の弁護士会の法律相談の利用と警察への相談を勧めた事案であった。
 - ・ 弁護士会の ADR センターが設置されていない県の法律相談利用者・申立人の事案で、事業者同士の少額紛争があった。少額のため弁護士をつけて訴訟をするには経済的に見合わないが、弁護士を調停人として協議をすれば一定の合意ができそうな事案であった。少額紛争で事実関係にあまり争いが無い事案については、ODR が有効である一事例と整理できる。
 - ・ 紛争の対象が金銭債権ではあっても、労働債権や事業上の契約に基づく債権の場合、あるいは交通事故や医療事故等の損害賠償の場合には、大量の関連資料を精査しなければ事案の判断が難しく、それをチャットによる法律相談で行うのはやはり難しいと思われる。そのような場合に、通常は弁護士会 ADR や裁判所の調停の利用を勧めると、法律相談利用者の中には「たらいまわしにされた」「なぜ無料でやってくれないのか」という不満を持たれることもあった（なお、交通事故の場合は各弁護士会（及び一定の地方自治体）に公益財団法人日弁連交通事故相談センターの相談所が設置されており無料で手続対応しているが、そうであっても、オンライン法律相談又は ODR の方が、利便性が高いという感覚を法律相談利用者が持っているということの表れとも思われる。）。
 - ・ 法律相談利用者のアンケート結果からうかがえる法律相談利用者の年代と事

件類型との関係については別紙7に記載のとおりである。

(2) 法律相談手続に関連するもの

- ・法律相談実施に際しては、弁護士倫理の観点から、法律相談担当弁護士が相談を受ける前に利益相反等の確認をすることにしており、また法律相談の質問事項によっては法令上の調査を必要とするものもあるため、回答には時間を要する場合があることを前提としていたが、「オンラインで手続可能＝即時に回答が来る」という期待を持つ法律相談利用者も散見された。

(3) 調停手続への移行に関連するもの

- ・既に従前の離婚調停等で執行力がある調停調書・公正証書を持っている当事者の場合、執行力がない和解合意では調停申立てをするメリットが感じられず、法律相談担当弁護士が調停移行ボタンを押しても当事者が移行しない事例があった。
- ・法律相談利用者が調停手続への移行を希望し調停移行手続をとったが、その後、音信不通になり、申立てに至らない事例が複数見られた。
- ・前述したように、相手方の住所、メールアドレスや連絡先が分からず、調停移行ができない事例も複数見られた。
- ・話し合いによる解決が客観的に困難と考えられる事案であっても、法律相談利用者が調停に移行さえすれば解決するのではないかという過度な期待を有する事例が見られた。
- ・ワンストップの手続ということで「調停ありき」との前提で法律相談が開始される事案も見られたが、法律相談担当弁護士が調停移行は望ましくない(あるいは話し合いでは解決しない)と考えた場合に、法律相談利用者の意向と反する助言をすることとなり、法律相談利用者には不満が残る可能性がある一方、法律相談担当弁護士には心理的な負担が残る結果となった。
- ・法律相談が事実上終了しているにもかかわらず、関連論点の相談を連綿と続ける法律相談利用者も見られた。本実証事業では、法律相談は1人1回、回答後の更問は受け付けないこととしていたところ、法律相談担当弁護士の好意により相談が続けられたものであるが、これも法律相談が無料であることと一定の関係があったものと考えられる。
- ・専門家の関与が必要と思われる事案において、法律相談担当弁護士から、裁判所の調停等専門家の関与が可能な他の手続を推奨されたにもかかわらず、本実証事業の調停を希望し、調停に移行した後に、被申立人の応諾が得られない事例があった。被申立人の不応諾の理由は必ずしも判然としないが、専

門性の高い事案であるゆえに本実証事業のような主にチャットを利用した比較的簡易な手続での処理についての賛同が得られなかった可能性は否定できない。

(4) 調停手続に関連するもの

- ・ 応諾・不応諾が未回答の事案について、事案により調停担当弁護士の名義で応諾を促すメールあるいは書面を日弁連事務局から送付しており、それにより応諾や任意の契約履行（弁済）に至った事例も存するが、なかなか効果のない事例もまみられる。
- ・ 当事者の任意の交渉を前提とする手続であり、相手方の応諾を強制できないことに不満を感じる当事者がいた。
- ・ 当事者の中には、ワンストップということで、法律相談担当弁護士だけでなく、調停担当弁護士も申立人に有利に動いてもらえるという誤解をしていた者もいた。

以上

ODR実証実験機関の設置及び手続に関する規則

(令和5年7月13日規則第203号)

目次

- 第1章 総則（第1条—第3条）
- 第2章 運営プロジェクトチーム（第4条）
- 第3章 法律相談担当者（第5条—第7条）
- 第4章 調停人（第8条・第9条）
- 第5章 法律相談手続（第10条—第14条）
- 第6章 調停手続（第15条—第33条）
- 第7章 記録の管理・保管（第34条—第36条）
- 第8章 免責・苦情処理手続（第37条・第38条）
- 附則

第1章 総則

(目的)

第1条 この規則は、令和5年9月1日から令和6年3月15日までの間に、日本弁護士連合会（以下「日弁連」という。）が公益財団法人日弁連法務研究財団（以下「法務研究財団」という。）の委託を受けて、法務研究財団のODRの社会実装の促進に関する調査研究業務のために行う、オンライン上での法律相談及びオンライン上での調停手続を利用した紛争解決手続の実証実験（以下「本実証実験」という。）を実施する機関（以下「ODR実証実験機関」という。）の設置及びODR実証実験機関における手続について、必要な事項を定めることを目的とする。

(ODR実証実験機関の設置等)

第2条 ADR（裁判外紛争解決機関）センター（以下「ADRセンター」という。）内に、ODR実証実験機関を設置する。

2 ODR実証実験機関は、オンライン上での法律相談においては第1号に掲げる紛争を、オンライン上での調停手続においては第1号及び第2号に掲げる紛争を取り扱うことができる。

(1) 金銭債権の請求に関する紛争

(2) 前号の紛争に附随又は関連し、ODR実証実験機関又は調停人が同一の手続内で解決することを相当と認めた紛争

(法律相談申込み及び調停申立てを行うことができる者等)

第3条 次に掲げる者は、ODR実証実験機関に対し、前条第2項の法律相談の申込み(以下「法律相談申込み」という。)を行うことができる。

(1) 自然人又は法人

(2) 代表者又は管理者の定めがある法人ではない社団又は財団であつて、ODR実証実験機関が相当と認めたもの

2 法律相談申込みは、実際に法律相談を行う者であつて、本人(前条第2項の規定により対象となる紛争の当事者をいう。)が行わなければならない。ただし、未成年者又は成年被後見人は、法定代理人がこれを行うものとする。

3 前条第2項の調停手続の申立て(以下「調停申立て」という。)は、法律相談を行った者及びその代理人である弁護士が行うことができる。

4 調停申立ては、調停申立てを行う者(以下「申立人」という。)及びその相手方(以下「相手方」という。)(以下「当事者」と総称する。)はそれぞれ1人(法人又は第1項第2号に規定する社団若しくは財団(以下「法人等」という。))にあつては、1法人等をもって1人とする。次項において同じ。)としなければならない。

5 法律相談申込み及び調停申立ては、1人につき1回限りとする。

第2章 運営プロジェクトチーム

(運営プロジェクトチームの設置等)

第4条 ODR実証実験機関を運営するため、ADRセンター内に、ODR実証実験機関運営プロジェクトチーム(以下「運営PT」という。)を置く。

2 運営PTは、ADRセンターの委員又は幹事をもって組織する。

3 運営PTの委員(以下「運営委員」という。)の任期は、令和5年9月1日から令和6年6月30日までとする。

4 運営PTに、運営委員の互選により、座長1名及び副座長若干名を置く。

5 運営PTの議事は、出席した運営委員の過半数で決し、可否同数のときは座長の決するところによる。

6 運営委員及び運営委員であつた者は、正当な理由なく、職務上知ることのできた秘密を漏らしてはならない。ただし、運営PTに対して情報を提供することを妨げない。

7 運営PTは、本実証実験により得られた情報について、必要かつ相当な範囲で、事案に関わる者を特定できない形で、法務研究財団に報告を行うほか、ODRに

関する研究等の目的で日弁連その他の団体に情報を提供することができる。

- 8 この規則に定めるもののほか、本実証実験に関して必要な事項は、運営PTが細則及び利用規約で定めるものとする。
- 9 運営PTは、本実証実験の専用ウェブサイト及びシステムの運営に必要な業務を外部に委託することができる。この場合において、当該委託先に必要に応じて秘密保持等の義務を課すものとする。

第3章 法律相談担当者

(相談担当候補者名簿)

第5条 運営PTは、ODR実証実験機関が取り扱う第2条第2項の法律相談（以下単に「法律相談」という。）を担当する候補者を登録した名簿（以下「相談担当候補者名簿」という。）を作成する。

- 2 相談担当候補者名簿には、ADRセンターの委員及び幹事並びに運営PTが相当と認める弁護士でなければ登録することができない。

(法律相談担当者)

第6条 法律相談は、第11条の規定により選任された法律相談担当者が担当する。

(法律相談担当者の報酬)

第7条 法律相談担当者の報酬は、運営PTが別に定める。

第4章 調停人

(調停人候補者名簿)

第8条 運営PTは、ODR実証実験機関が取り扱う第2条第2項の調停手続（以下単に「調停手続」という。）の調停人の候補者を登録した名簿（以下「調停人候補者名簿」という。）を作成する。

- 2 調停人候補者名簿には、ADRセンターの委員及び幹事並びに運営PTが相当と認める弁護士のうち、裁判官、検察官又は弁護士の職にあった期間が通算5年以上である弁護士であって、運営PTにおいて登録を承認したものでなければ登録することができない。

(調停人の報酬)

第9条 調停人の報酬は、運営PTが別に定める。

第5章 法律相談手続

(法律相談申込み)

第10条 法律相談を希望する者(以下この条において「相談希望者」という。)は、次に掲げる情報を本実証実験の専用ウェブサイト上で入力して提供する方法により、ODR実証実験機関に対し、法律相談申込みを行う。

- (1) 氏名又は名称、電子メールアドレス及び個人又は法人等の別
- (2) 相手方の氏名又は名称及び個人又は法人等の別
- (3) 請求する債権の種類及び金額その他請求する債権の内容を特定するに足りる事項
- (4) 本実証実験のシステムを利用及び閲覧するために必要な相談希望者が設定するパスワード
- (5) 前各号に掲げるもののほか、ODR実証実験機関が法律相談申込みに必要なと判断した事項

2 相談希望者は、法律相談申込みに当たり、この規則及び本実証実験に関する利用規約を遵守することに同意するものとする。

(法律相談担当者の選任)

第11条 ODR実証実験機関は、前条第1項の規定による法律相談申込みを受けたときは、事案の内容等を勘案し、相談担当候補者名簿に登録された者の中から、当該事案を担当するのに適任と考えられるものを、速やかに法律相談担当者に選任する。

2 ODR実証実験機関は、前項の規定により選任された法律相談担当者を、前条第1項の規定による法律相談申込みを行った者(以下「申込者」という。)に対し、通知する。

(法律相談)

第12条 申込者は、前条第2項の規定により通知された法律相談担当者に対し、第10条第1項第3号の事項により特定された債権について質問をすることができる。

2 前項の規定により質問することができる事項(以下「質問事項」という。)は一つとし、申込者は、当該質問事項について法律相談担当者から回答があった後は、重ねて同趣旨の質問をすることはできない。

3 法律相談は、本実証実験のシステムを用いて行うものとする。

4 ODR実証実験機関における法律相談は、非公開とする。ただし、ODR実証

実験機関は、氏名、名称等申込者又はその関係者が特定され得る事項を抹消又は秘匿した上で、法律相談の件数、種類その他の統計的事項について法務研究財団、法務省その他第三者に開示することができる。

(法律相談の終了)

第13条 法律相談は、次に掲げる場合に終了する。

- (1) 質問事項に関して法律相談担当者が回答（各弁護士会の法律相談、ADR手続等の紹介を含む。）を行ったと判断した場合
- (2) 法律相談の内容が第2条第2項第1号の紛争に該当しないことが明らかになった場合
- (3) 申込者が第3条第2項に規定する者に該当しないことが明らかになった場合
- (4) 申込者が第11条第2項に規定する通知を受けた日から10日を経過しても法律相談担当者に質問をしなかった場合
- (5) 法律相談担当者が申込者に対して回答に必要な情報の提供を求めたにもかかわらず、その求めた日から10日を経過しても申込者が必要な情報を提供しなかった場合
- (6) この規則及び本実証実験に関する利用規約に反するおそれがあると法律相談担当者が判断した場合
- (7) 調停手続へ移行した場合
- (8) 前各号に掲げるもののほか、法律相談担当者が相談を終了させることが相当と判断した場合

2 前項の規定により法律相談が終了したときは、法律相談担当者は、その旨をODR実証実験機関に報告するものとする。

(調停手続への移行)

第14条 ODR実証実験機関における法律相談を行った者は、法律相談担当者が本実証実験の調停手続の利用を認めた場合には、調停申立てを行うことができる。

第6章 調停手続

(手続の主宰者)

第15条 調停手続は、第22条の規定により選任された調停人が主宰する。

2 調停手続において、当事者は、調停人の指示に従わなければならない。

(調停人の責務)

第16条 調停人は、この規則に従い、当事者の意思を最大限尊重しつつ、独立し

て紛争の解決に努め、公正かつ迅速な処理を行わなければならない。

(手続の非公開原則及び守秘義務)

第17条 ODR実証実験機関における調停手続は、非公開とする。

2 調停人は、正当な理由なく、手続の係属、内容、結果その他職務上知り得た事実を他に開示してはならない。その職を退いた後も同様とする。

3 ODR実証実験機関は、第1項の規定にかかわらず、氏名、名称等当事者が特定され得る事項を抹消又は秘匿した上で、手続の係属、内容、結果その他職務上知り得た事実を法務研究財団、法務省その他第三者に開示することができる。

(構成)

第18条 調停手続は、調停人1人により行うものとする。

(調停人の除斥、忌避、解任及び辞任)

第19条 調停人は、次に掲げる場合は、調停手続から除斥される。

(1) 調停人又はその配偶者若しくは配偶者であった者が当事者であるとき、又は調停申立てがなされた紛争(以下「対象紛争」という。)について当事者の共同権利者、共同義務者若しくは償還義務者であるとき。

(2) 当事者の4親等内の血族、3親等内の姻族若しくは同居の親族であるとき、又はこれらであった者が当事者であるとき。

(3) 当事者の成年後見人、成年後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人、補助監督人又は任意後見監督人であるとき。

(4) 対象紛争について証人又は鑑定人となったとき。

(5) 対象紛争について当事者の代理人又は補佐人であるとき、又はこれらであったとき。

2 ODR実証実験機関は、調停人の候補者に対し、次に掲げる事項を確認し、当該候補者は、これらの事項に該当する場合は、その旨を報告しなければならない。調停人が、これらの事項に該当することを選任後に知ったときも同様とする。

(1) 対象紛争に関して前項各号に該当すること。

(2) 調停人の職務の公正さ及び独立性に疑いを生ぜしめるべき事情があること。

3 前項に規定する場合において、当事者は、ODR実証実験機関に対して、当該調停人につき忌避の申立てをすることができる。

4 ODR実証実験機関は、前項の忌避の申立てがあつた場合は、速やかに、3名の運営委員からなる小委員会を設置して、理由の有無について調査し、理由があると認めるときは、当該調停人を直ちに解任しなければならない。

5 当事者は、調停人に次に掲げる事由があるときは、ODR実証実験機関に対し、

解任の申出をすることができる。

- (1) 調停人が法律上又は事実上その任務を遂行することができなくなったとき。
- (2) 調停人がその任務の遂行を不当に遅滞させたとき。

6 ODR実証実験機関は、前項の解任の申出があった場合において、前項各号の事由があると認めるときは、解任の申出があった調停人を解任する。

7 調停人は、正当な理由があるときは、ODR実証実験機関の承認を得て、辞任することができる。

8 ODR実証実験機関は、除斥、忌避、解任若しくは辞任又は死亡により調停人が欠けたときは、第22条の規定により遅滞なく新たな調停人を選任する。

(調停申立て)

第20条 第14条の規定により調停申立てを行うことができる者は、次に掲げる情報（以下「登録情報」という。）を本実証実験の専用ウェブサイト上で入力して登録する方法により、ODR実証実験機関に対し、調停申立てを行う。

- (1) 氏名又は名称、電子メールアドレス及び個人又は法人等の別
- (2) 相手方の氏名又は名称、電子メールアドレス及び個人又は法人等の別
- (3) 代理人を定める場合は、その氏名（弁護士であって、職務上の氏名を使用している者については、職務上の氏名をいう。以下同じ。）、電子メールアドレス、事務所の所在場所及び資格の名称
- (4) 請求する債権の種類及び金額その他請求する債権の内容を特定するに足りる事項
- (5) 調停手続に関するウェブサイトを確認するために必要な申立人が設定するパスワード
- (6) 前各号に掲げるもののほか、ODR実証実験機関が調停申立てに必要と判断した事項

2 申立人は、調停申立てに当たり、この規則及び本実証実験に関する利用規約を遵守することに同意するものとする。

(申立ての受理)

第21条 ODR実証実験機関は、申立人により前条第1項の登録及び第2項の同意がなされているときは、当該調停申立てを受理する。ただし、ODR実証実験機関は、同条第1項第2号の相手方の電子メールアドレスについては、その登録がない場合であっても、当該調停申立てを受理することができる。

2 調停申立てが受理されたときは、ODR実証実験機関は、次に掲げる情報を調停手続に引き継ぐものとする。

(1) 第10条第1項各号に掲げる情報（ただし、同項第3号及び第5号に掲げる情報に関しては、申立人の同意があるものに限る。）

(2) 法律相談担当者が作成した事案の概要を記載した引継書
（調停人の選任）

第22条 ODR実証実験機関は、調停申立てを受理した後、調停人候補者名簿に登録された者（対象紛争の法律相談担当者を除く。）の中から、対象紛争を担当するのに適任と考えられるものを、第19条第2項の確認をした上で、速やかに調停人に選任する。

2 調停人は、この規則に基づき調停手続を実施する。

（手続応諾意思の確認）

第23条 ODR実証実験機関は、調停申立てを受理したときは、速やかに、相手方に対し、調停手続に応じる意思があるか否かの確認を行う。

2 前項に規定する意思確認は、原則として、申立人が入力した第20条第1項第2号に規定する相手方の電子メールアドレスに対し、調停申立ての趣旨及び概要並びに調停手続に応じる場合には期間（14日以内の期間でODR実証実験機関が合理的に定めるもの）内に次条第1項に規定する登録をすることを電子メールで送信して通知する方法により行う。

3 第1項の規定にかかわらず、申立人が第20条第1項第2号の相手方の電子メールアドレスを登録しないときは、申立人が調停手続に応じる場合には14日以内に次条第1項に規定する登録をすることを相手方に通知する方法により、調停手続に応じる意思があるか否かの確認を行う。

（相手方の情報提供）

第24条 相手方は、調停手続に応じる場合は、次に掲げる情報を本実証実験の専用ウェブサイト上で入力して登録する方法により、ODR実証実験機関に提供するものとする。

(1) 氏名又は名称、電子メールアドレス及び個人又は法人等の別

(2) 代理人を定める場合は、その氏名、電子メールアドレス、事務所の所在場所及び資格の名称

(3) 調停手続に関するウェブサイトを確認するために必要な相手方が設定するパスワード

(4) 前3号に掲げるもののほか、ODR実証実験機関が調停手続の利用に必要と判断した事項

2 相手方は、調停手続の利用に当たり、この規則及び本実証実験に関する利用規

約を遵守することに同意するものとする。

(通知方法)

第25条 ODR実証実験機関が、当事者又はその代理人（以下「当事者等」という。）に対して、申立人が登録した第20条第1項第1号の電子メールアドレス（代理人を選任している場合は、同項第3号の電子メールアドレス）、相手方が登録した前条第1項第1号の電子メールアドレス（代理人を選任している場合は、同項第2号の電子メールアドレス）に通知を発信した場合は、ODR実証実験機関から当事者等へ通知が到達したものとみなす。

2 ODR実証実験機関は、第23条第2項及び第32条第3項に規定する通知をするときは、当事者等に対し通知するとともに、当該通知を受信した旨及び受信した日時を、当事者等にODR実証実験機関の指定するURLをクリックさせる方法又はウェブサイト上で入力させる方法により記録するものとする。

3 ODR実証実験機関、調停人及び当事者等は、この規則で定める場合を除き、調停手続に関する通知を本実証実験のシステムを介して本実証実験のシステム内の受信領域又は調停手続時に当事者等が登録した電子メールアドレスに送信する方法により行い、書面は用いない。

(オンライン上の調停手続)

第26条 ODR実証実験機関が調停申立てを受理し、相手方がこれに応諾した場合、第22条第1項の規定により選任された調停人は、調停手続を実施する。

2 調停手続は、本実証実験のシステム又は通信システム（映像又は音声の送受信により相手の状態を相互に認識しながら通話をすることができる方法をいう。以下同じ。）を用いて行うものとする。

3 通信システムを用いた調停手続は、原則として2回以内とし、1回当たりの時間は1時間以内を目途とする。ただし、調停人が、対象紛争の内容に鑑み相当と認めるときは、この限りでない。

(主張内容及び資料の提出)

第27条 ODR実証実験機関、調停人及び当事者等は、本実証実験のシステムを介してシステム内の受信領域に送信する方法によって調停手続における主張及び資料の提出を行うものとし、書面は用いないものとする。

(期日記録)

第28条 調停人は、通信システムを用いて調停手続を行った場合には、期日ごとに期日記録を電磁的記録に記録しなければならない。

2 前項の期日記録には日時、当事者等の所在場所、出席者の氏名及び手続の要旨

を記載する。

(申立ての変更)

第29条 申立人（代理人を定めている場合は、代理人をいう。）は、相手方（代理人を定めている場合は、代理人をいう。次条において同じ。）の同意及び調停人の承認を得て、調停申立ての変更をすることができる。

(反対債権の請求禁止)

第30条 相手方は、申立人が申し立てた調停手続において、反対債権の請求をすることはできない。

(和解の成立)

第31条 調停手続においては、当事者等が解決案を提案し調停人を介して他方当事者等がその案を受諾したとき、又は調停人が解決案を提示し両当事者等が当該解決案を受諾したときは、当該当事者間に和解が成立したものとする。

(手続の終了)

第32条 ODR実証実験機関は、次に掲げるときに調停手続を終了させることができる。

- (1) この規則及び本実証実験に関する利用規約に反するおそれがあるとODR実証実験機関が判断したとき。
- (2) 対象紛争が、第2条第2項に掲げるものでないとき。
- (3) 対象紛争が、当事者の話し合いによる解決を前提とする調停手続に適さないと認められるとき。
- (4) ODR実証実験機関が、申立人に対し登録情報の補正を求めたにもかかわらず、その求めた日から10日以内に補正が行われないうとき。
- (5) ODR実証実験機関に提供された登録情報の全部又は一部につき虚偽があったとき。
- (6) 過去にこの規則及び本実証実験に関する利用規約に反したこと等を理由として調停手続を終了された者による調停申立てであるとき。
- (7) 申立人が被保佐人又は被補助人であって、保佐人又は補助人の同意等を得ていなかったとき。
- (8) 第23条第2項又は第3項に規定する通知を相手方に送れないとき。
- (9) 相手方が当該調停手続に応じない意思をODR実証実験機関に示したとき、又は第23条第2項又は第3項の期間内に相手方が第24条第1項に規定する情報提供を行わなかったとき。
- (10) 当事者が暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社

会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者又は次に掲げる行為を行う者であるとき。

ア 暴力的な要求行為

イ 法的な責任を超えた不当な要求行為

ウ 調停手続に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為

エ 風説を流布し、偽計を用い、又は威力を用いて日弁連の信用を棄損し、又は日弁連の業務を妨害する行為

オ その他これらに準ずる行為

(11) 前各号に掲げるもののほか、ODR実証実験機関が調停申立てを適当でないとして判断したとき。

2 調停手続は、次に掲げる場合に終了する。

(1) 当事者間で和解が成立した場合

(2) いずれかの当事者が調停手続の利用の中止又は終了の意思をODR実証実験機関及び他方当事者に示した場合

(3) 調停人が次に掲げる事由により合理的期間内に和解が成立する見込みがないと判断した場合

ア 当事者等の一方が、正当な理由なく、調停人からの連絡に対し、2回以上回答を怠ったとき。

イ 当事者の一方が、和解に応じる意思がないことを明確に示したとき。

ウ 調停手続において通信システムを介して調停を実施したものの和解が成立しなかったとき。

エ アからウまでに掲げるもののほか、和解の成立が困難であると認められる事情があるとき。

(4) いずれかの当事者等がこの規則若しくは本実証実験に関する利用規約に反した場合又は反するおそれがあるとODR実証実験機関が判断した場合

3 前2項の規定により調停手続が終了した場合、ODR実証実験機関は、当事者等に対し、終了の理由及び手続が終了した旨を電子メールで送信する方法により通知する。ただし、当事者等が電子メールアドレスを登録していない等電子メールを送信できない場合は、この限りでない。

(調停手続における記録資料作成)

第33条 ODR実証実験機関は、調停手続ごとに次に掲げる事項を電磁的記録に記録する。

(1) 調停申立てがあった日

- (2) 当事者及びその代理人の氏名
- (3) 調停人の氏名
- (4) 調停手続の実施の経過
- (5) 調停手続の結果（調停手続の終了の理由及びその年月日を含む。）
- (6) 調停手続の終了の結果が和解の成立である場合にあっては、当該和解の内容

第7章 記録の管理・保管

（手続記録等の保管・管理）

第34条 ODR実証実験機関は、法律相談に関する記録、第27条の規定により提出された電磁的記録、第28条第1項の期日記録及び前条の記録（以下「手続記録」と総称する。）を管理する。

- 2 ODR実証実験機関は、手続記録の管理につき、セキュリティを確保する。
- 3 手続記録は、当該調停人並びに管理上必要な範囲で運営PTの座長及び副座長、日弁連の職員並びに第4条第9項の委託先がアクセスできるものとする。
- 4 ODR実証実験機関（ODR実証実験機関の設置期間が満了した後にあっては、ADRセンター）は、手続記録をその手続期間中及びその実施した当該手続が終了した日から少なくとも10年間保管し、10年経過後は合理的な期間内に復元できない方法で廃棄するものとする。ただし、ADRセンターは、手続記録を10年経過後も、運営上必要と認められる一定期間、保存することができる。

（記録の不開示）

第35条 何人も、ODR実証実験機関に対し、手続記録を含めた調停手続に関する記録の開示を請求することができない。ただし、法令に基づき開示を請求する場合は、この限りでない。

（証明書発行）

第36条 ODR実証実験機関は、相当と認める場合は、申込者、申立人又は相手方の申立てにより、法律相談手続又は調停手続について、当該手続が開始された日及び終了した日並びに調停手続の場合は手続の終了の理由についての証明書を、電磁的記録により交付することができる。

- 2 ODR実証実験機関の設置期間が満了した後3年間は、ADRセンターが、前項に規定する証明書の交付を行うことができる。

第8章 免責・苦情処理手続

(免責)

第37条 調停人、運営委員又は日弁連の職員は、故意又は重過失による場合を除き、調停手続に関する作為又は不作為について何人に対しても責任を負わない。

(苦情処理手続)

第38条 当事者等は、ODR実証実験機関があらかじめ定める電磁的方法により、ODR実証実験機関に対し、法律相談手続及び調停手続に関して苦情を申し出ること（以下「苦情申出」という。）ができる。

2 ODR実証実験機関は、苦情申出を受けたときは、当該苦情申出の内容を記録するとともに、当該苦情申出の対象となる法律相談手続又は調停手続につき、調査を行うことができる。

3 ODR実証実験機関は、調査の結果、必要があると認めるときは、適宜の措置をとることができる。

4 ODR実証実験機関は、必要があると認めるときは、苦情申出をした者に対し、苦情処理の結果を電磁的方法により通知する。

5 苦情の原因となった事実が発生したときから1年を経過したときは、苦情申出はできないものとする。

6 ODR実証実験機関の設置期間が満了した後は、第1項から第4項までに規定する業務は、ADRセンターが行うものとする。

附 則

この規則は、令和5年9月1日から施行する。ただし、相談担当候補者名簿及び調停人候補者名簿の作成のために必要な行為は、この規則の施行の日前においても行うことができる。

ODR実証実験機関「ONE」利用規約

本ODR実証実験機関「ONE」利用規約（以下「本規約」といいます。）は、日本弁護士連合会（以下「日弁連」といいます。）が、公益財団法人日弁連法務研究財団（以下「日弁連法務研究財団」といいます。）からの受託業務として実施する、日弁連ADR（裁判外紛争解決機関）センター（以下「ADRセンター」といいます。）内に設置されたODR実証実験機関（以下「当機関」といいます。）が提供するオンライン上での法律相談及びオンライン上での調停手続を利用した紛争解決手続「ONE」のご利用に当たり、ユーザーの皆様にご遵守していただかなければならない事項及び当機関とユーザーの皆様との間の権利義務関係を定めるものです。オンライン上での法律相談及びオンライン上での調停手続を利用した紛争解決手続「ONE」をユーザーとしてご利用になる方は、本規約に同意する必要があります。本規約に同意する前に、必ず全文をお読みくださいますようお願いいたします。

第1条 適用

1 本規約は、オンライン上での法律相談及びオンライン上での調停手続を利用した紛争解決手続「ONE」の利用に関する当機関とユーザー（第2条第3号で定義）との間の権利義務関係を定めることを目的とし、ユーザーと当機関の間のオンライン上での法律相談及びオンライン上での調停手続を利用した紛争解決手続「ONE」の利用に関わる一切の關係に適用されます。

2 当機関が当機関ウェブサイト（第2条第2号で定義）上で随時掲載するオンライン上での法律相談及びオンライン上での調停手続を利用した紛争解決手続「ONE」に関するルール、諸規定等は本規約の一部を構成するものとします。

第2条 定義

本規約において使用する以下の用語は、各々以下に定める意味を有するものとします。

(1)「知的財産権」とは、著作権、特許権、実用新案権、商標権、意匠権その他の知的財産権（それらの権利を取得し、又はそれらの権利につき登録等を出願する権利を含みます。）を意味します。

(2)「当機関ウェブサイト」とは、そのドメインが「one-odr.jp」である当機関が運営するウェブサイト（理由の如何を問わず当機関ウェブサイトのドメイン又は内容が変更された場合は、当該変更後のウェブサイトを含みます。）を意味します。

(3)「ユーザー」とは、第3条に基づき本サービスの利用の申込み（法律相談の申込み、調停の申立て、調停の応諾いずれも含む。）をした個人又は法人を意味します。

(4)「反社会的勢力等」とは、暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業等、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者、又は以下の行為を行う者を意味します。

① 暴力的な要求行為

② 法的な責任を超えた不当な要求行為

③ 調停手続に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為

④ 風説を流布し、偽計を用い、又は威力を用いて当機関の信用を棄損し、又は当機関の業務を妨害する行為

⑤ その他これらに準ずる行為

(5)「本サービス」とは、当機関が提供する「ONE」又は「ワン」という名称のオンライン上での法律相談及びオンライン上での調停手続を利用した紛争解決手続に関するサービス（理由の如何を問わずサービス内容が変更された場合は、当該変更後のサービスを含

みます。)を意味します。

(6)「利用契約」とは、第3条第4項に基づき当機関とユーザーの間で成立する、本規約の諸規定に従った本サービスの利用契約を意味します。

第3条 登録

1 本サービスの利用を希望する者(以下「利用希望者」といいます。)は、本サービスがODR実証実験機関の設置及び手続に関する規則(以下「本規則」といいます。)に基づき運用されること、並びに本規則及び本規約を遵守することに同意し、かつ当機関の定める一定の情報(以下「登録事項」といいます。)を当機関の定める方法で当機関に提供することにより、当機関に対し、本サービスの利用の登録を申請することができます。

2 登録の申請は必ず本サービスを利用する個人又は法人自身が行わなければならない、本規則に定める場合を除き、原則として代理人による登録申請は認められません。また、本サービスの利用を希望する者は、登録の申請に当たり、真実、正確かつ最新の情報を当機関に提供しなければなりません。

3 当機関は、当機関の基準に従って、利用希望者の登録の可否を判断し、当機関が登録を認める場合にはその旨を利用希望者に通知し、この通知により利用希望者のユーザーとしての登録は完了したものとします。

4 前項に定める登録の完了時に、本規約の諸規定に従った本サービスの利用契約がユーザーと当機関の間に成立し、ユーザーは本サービスを当機関の定める方法で利用できるようになります。

5 当機関は、第1項に基づき登録を申請した者が、以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、登録を拒否することがあります。

(1) 本規約及び本規則に違反するおそれがあると当機関が判断した場合

(2) 当機関に提供された登録事項の全部又は一部に虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合

(3) 過去に本サービスの利用の登録を取り消された者である場合

(4) 個人の場合で、未成年者、成年被後見人、被保佐人又は被補助人のいずれかであり、法定代理人、後見人、保佐人又は補助人の同意等を得ていなかった場合

(5) 反社会的勢力等である場合

(6) その他、当機関が登録を適当でないと判断した場合

第4条 本サービスの利用に関する負担

1 ユーザーは本サービスを無償で利用することができます。

2 本サービスの提供を受けるために必要なパソコン、タブレット、スマートフォンその他の機器、ブラウザ等のソフトウェア、通信回線その他の通信環境等は、ユーザーの費用と責任において準備し維持するものとします。また、その機器、ソフトウェア、通信環境等の設置や操作についても、ユーザーの費用と責任で行っていただく必要があります。当機関は、本サービスがあらゆる機器等に適合することを保証するものではなく、機器等の準備、設置、操作に関しては、ユーザーの責任の元に行っていただきます。

第5条 利用についての注意事項

ユーザーは、本サービスの利用に際しては、当機関があらかじめ指定する利用環境を満たさなければなりません。また、ユーザーは、本サービスの利用につき、ユーザーが保有する情報の消滅若しくは改変又は機器の故障、損傷等が生じないよう十分な注意を払うものとし、当機関はユーザーに発生したかかる損害について一切責任を負わないものとします。

第6条 本サービスの利用

1 ユーザーは、有効にユーザーとして登録されている期間内に限り、本規約の目的の範囲内かつ本規約に違反しない範囲内で、当機関の定める方法に従い、本サービスを利用することができます。

2 ユーザーは、本サービスについて本規約及び本規則に基づき運用されることを認識し、理解します。ユーザーは本規約及び本規則を遵守します。

3 ユーザーは、本サービスの法律相談につき、以下の事項を認識し、理解します。

(1) 実際の事実関係や相手方の言い分、相手方が持っている資料によって、結論が異なり得ること

(2) 事案の内容に応じて、他の法律相談センター等を紹介することがあること

(3) 本サービス以外での法律相談の利用は原則として有償となること

(4) 日本語以外の言語を利用する案件は本サービスでは扱わない可能性があること

(5) 日本法以外の外国法が準拠法となる可能性がある案件は本サービスでは扱わない可能性があること

4 ユーザーは、本サービスの調停手続につき、以下の事実を認識し、理解します。

(1) ユーザーが本サービスの調停手続の利用を希望していたとしても、紛争の相手方が調停手続に応じない場合には、調停手続の利用ができないこと

(2) 本サービスの利用によって、必ずしも終局的に紛争が解決するとはかぎらないこと

(3) 紛争が期待どおりに解決されない場合があること

(4) 本サービスにおいて達成された合意内容につき、合意の相手方が履行しない場合があること

(5) 本サービスは、裁判所の提供するサービスではなく、また、本サービスの利用開始は民事調停法（昭和26年法律第222号）第2条に定める調停の申立てや仲裁法（平成15年法律第138号）第29条第2項に定める仲裁手続における請求に該当しないこと

(6) 本サービスは裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成16年法律第151号）第25条から第27条までに定める認証紛争解決手続に該当せず、これらの規定による効果が得られないこと

(7) 弁護士又は弁護士法人でない者が、他の者を代理して、本サービスを利用することができないこと（ただし、当機関又は調停人が許可した場合は、この限りではありません。）

(8) 日本語以外の言語を利用する案件は本サービスでは扱わない可能性があること

(9) 日本法以外の外国法が準拠法となる可能性がある案件は本サービスでは扱わない可能性があること

5 ユーザーは、本サービスの利用に当たり、以下の各号のいずれかに該当する行為をしてはなりません。

(1) 弁護士又は弁護士法人でない者が、他の者を代理して、本サービスを利用する行為

(2) 全く金銭を回収する意図がない等、本サービスを金銭債権の請求に関する紛争の解決以外の目的で、利用する行為

(3) 現に存在しないことが明らかな債権につき、債権があるかのように見せかけて、本サービスを利用する行為

(4) 自ら又は第三者を利用して、暴力的な要求、法的な責任を超えた不当な要求、又は脅迫的な言動若しくは暴力の一環として本サービスを用いる行為

(5) 風説を流布し、又は偽計を用いた要求の一環として本サービスを用いる行為

(6) 当機関、本サービスの他の利用者又は第三者の知的財産権、肖像権、プライバシーの権利、名誉、その他の権利又は利益を侵害する行為

(7) 当機関が本サービスにおいて必要な範囲で複製、改変、送信その他の行為を行うことが本サービスの他の利用者又は第三者の知的財産権、肖像権、プライバシーの権利、名誉、その他の権利又は利益の侵害に該当することとなる情報を当機関ウェブサイトへ送信する行為。

(8) 犯罪行為に関連する行為又は公序良俗に反する行為

(9) 猥褻な情報又は青少年に有害な情報を送信する行為

(10) 異性交際に関する情報を送信する行為

(11) 法令又は当機関若しくはユーザーが所属する業界団体の内部規則に違反する行為

(12) コンピューター・ウィルスその他の有害なコンピューター・プログラムを含む情報

を送信する行為

(13) 本サービスに関し利用し得る情報を改ざんする行為

(14) 当機関が定める一定のデータ容量以上のデータを本サービスを通じて送信する行為

(15) 当機関による本サービスの運営を妨害するおそれのある行為

(16) その他、当機関が不適切と判断する行為

6 当機関は、本サービスにおけるユーザーによる情報の送信行為が前項各号のいずれかに該当し、又は該当するおそれがあると判断した場合には、ユーザーに事前に通知することなく、当該情報の全部又は一部を削除することができるものとします。当機関は、本項に基づき当機関が行った措置に基づきユーザーに生じた損害について一切の責任を負いません。

7 ユーザーが、本サービスの利用環境（利用環境が変更された場合は、変更後の利用環境を意味します。以下同じ。）を満たさない場合には、本サービスを利用できないことがあります。

8 本サービスは、予告なくアップデート、編集、改編等の他、利用環境の変更、利用停止等（以下「変更等」といいます。）がなされる場合があります。ユーザーは、当機関により、本サービスが予告なく変更等がなされる場合があることを、予め承諾します。また、当機関は、変更等に基づきユーザーに生じた損害について一切の責任を負いません。

第7条 パスワード及びユーザーIDの管理

1 ユーザーは、自己の責任において、パスワード及びユーザーIDを管理及び保管するものとし、これを第三者に利用させたり、貸与、譲渡、名義変更、売買等をしてはならないものとします。なお、ユーザーIDは、設定されない場合や、ユーザーの通知先としてのメールアドレスにより代用される場合があります。

2 パスワード又はユーザーIDの管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等による損害の責任はユーザーが負うものとし、当機関は一切の責任を負いません。

3 ユーザーは、パスワード又はユーザーIDが盗まれたり、第三者に使用されていることが判明した場合には、直ちにその旨を当機関に通知するとともに、当機関からの指示に従うものとします。

第8条 本サービスの停止又は中断

1 当機関は、以下のいずれかに該当する場合には、ユーザーに事前に通知することなく、本サービスの利用の全部又は一部を永久的に停止又は一時的に中断することができるものとします。

(1) 本サービスに係るコンピューター・システムの点検又は保守作業を定期的又は緊急に行う場合

(2) 本サービスに係るシステムの全部又は一部が運用又は利用できない場合

(3) 火災、停電、地震・水害等の天災地変などの不可抗力により本サービスの運営ができなくなった場合

(4) その他、当機関が停止又は中断を必要と判断した場合

2 当機関は、前項に基づき当機関が行った措置に基づきユーザーに生じた損害について一切の責任を負いません。

第9条 情報の保存及び利用

1 当機関は、ユーザーが送受信したメッセージその他の情報について、ユーザーが法律相談中又は調停手続中においては当該手続に関する情報を保管する予定ですが、かかる情報をその後も保存し続ける義務を負うものではありません。また、当機関は、調停手続終了後はいつでもこれらの情報を消去又は削除できるものとします。なお、当機関は当該手続に関する情報の消去又は削除に基づきユーザーに生じた損害について一切の責任を負いません。

2 当機関は、本サービスに関連して登録された情報及び本サービスの運営により得られ

た一切の情報につき、匿名化（一定の措置を講じて特定の個人を識別することができないように加工し、当該個人情報を復元することができないようにすることをいいます。）し、また、匿名化した後の情報（以下、「サービス利用関連情報」といいます。）を、自由に利活用し、加工し、使用許諾等を行うことができます。また、当機関は、サービス利用関連情報を、日弁連法務研究財団、法務省その他第三者に開示することができます。

3 ユーザーは、当機関が当機関ウェブサイトにおいて、本ウェブサイトの改善及びアクセスの分析、並びにサービス利用関連情報を、日弁連法務研究財団、法務省その他第三者に開示する目的で、以下の情報収集モジュールを使用することに、同意します。

① Google Analytics

- ・情報収集モジュールの提供者：Google, Inc
- ・提供される利用者情報の項目：リファラ、ユーザー エージェント、IPアドレス、サーバーアクセスログに関する情報、Cookie、ADID、IDFAその他の識別子、ブラウジング操作

- ・提供の手段・方法：ネットワークを通じて送信
- ・上記提供者における第三者提供の有無：なし
- ・上記提供者のプライバシーポリシーのURL：

<https://policies.google.com/privacy?hl=ja-JP>

② Microsoft Clarity

- ・情報収集モジュールの提供者：Microsoft
- ・提供される利用者情報の項目：リファラ、IPアドレス、サーバーアクセスログに関する情報、Cookie、ADID、IDFAその他の識別子、ブラウジング操作

- ・提供の手段・方法：ネットワークを通じて送信
- ・上記提供者における第三者提供の有無：なし
- ・上記提供者のプライバシーポリシーのURL：

<https://privacy.microsoft.com/ja-JP/privacystatement>

③ Firebase Authentication

- ・情報収集モジュールの提供者：Google, Inc
- ・提供される利用者情報の項目：パスワード、メールアドレス、IP アドレス
- ・提供の手段・方法：ネットワークを通じて送信

- ・上記提供者における第三者提供の有無：なし
- ・上記提供者のプライバシーポリシーのURL：

<https://firebase.google.com/support/privacy?hl=ja>

4 ユーザーは、サービス利用関連情報が原始的に当機関に帰属することに合意します。ユーザーは、当機関及び第三者が、サービス利用関連情報を取得し、保有し加工することに、異議を述べません。

第10条 個人情報の取扱い

当機関は、ユーザーの個人情報を日弁連の個人情報保護方針及びプライバシーポリシーに従って適切に取扱います。

第11条 権利帰属

当機関ウェブサイト及び本サービスに関する所有権及び知的財産権は全て当機関又は当機関にライセンスを許諾している者に帰属しており、本規約に定める登録に基づく本サービスの利用許諾は、当機関ウェブサイト又は本サービスに関する当機関又は当機関にライセンスを許諾している者の知的財産権の使用許諾を意味するものではありません。ユーザーは、いかなる理由によっても当機関又は当機関にライセンスを許諾している者の知的財産権を侵害するおそれのある行為（逆アセンブル、逆コンパイル、リバースエンジニアリングを含みますが、これらに限定されません。）をしないものとします。

第12条 登録取消等

1 当機関は、ユーザーが、以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、事前に通知又は催告することなく、当該ユーザーについて本サービスの利用を一時的に停止し、又はユーザーとしての登録を取り消すことができます。

- (1) 本規約及び本規則のいずれかの条項に違反した場合
- (2) 登録事項に虚偽の事実があることが判明した場合
- (3) 当機関、他のユーザー又は第三者に損害を生じさせるおそれのある目的又は方法で本サービスを利用した、又は利用しようとした場合
- (4) 手段の如何を問わず、本サービスの運営を妨害した場合
- (5) 死亡した場合又は後見開始、保佐開始若しくは補助開始の審判を受けた場合
- (6) 1か月以上本サービスの利用がなく、当機関からの連絡に対して応答がない場合
- (7) その他、当機関がユーザーとしての登録の継続を適当でないと判断した場合

2 当機関は、前項に基づき当機関が行った行為によりユーザーに生じた損害について一切の責任を負いません。

3 ユーザーは、14日前までに当機関所定の方法で当機関に通知することにより、自己のユーザーとしての登録を取り消すことができます。ただし、登録取消しはODR実証実験設置期間終了前に限るものとします。

第13条 保証の否認及び免責

1 当機関は、ユーザーが抱える紛争が期待どおりに解決されること、及び本サービスにおいて合意した内容が履行されることにつき如何なる保証も行うものではありません。さらに、ユーザーが当機関から直接又は間接に本サービス又は他のユーザーに関する情報を得た場合であっても、当機関はユーザーに対し本規約において規定されている内容を超えて如何なる保証も行うものではありません

2 ユーザーは、本サービスを利用することが、ユーザーに適用のある法令、業界団体の内部規則等に違反するか否かを自己の責任と費用に基づいて調査するものとし、当機関は、ユーザーによる本サービスの利用が、ユーザーに適用のある法令、業界団体の内部規則等に適合することを何ら保証するものではありません。

3 当機関は、当機関による本サービスの提供の中断、停止、利用不能又は変更、ユーザーのメッセージ又は情報の削除又は消失、ユーザーの登録の取消、本サービスの利用によるデータの消失又は機器の故障若しくは損傷、その他本サービスに関連してユーザーが被った損害につき、賠償する責任を一切負わないものとします。

4 当機関ウェブサイトから他のウェブサイトへのリンク又は他のウェブサイトから当機関ウェブサイトへのリンクが提供されている場合でも、当機関は、当機関ウェブサイト以外のウェブサイト及びそこから得られる情報に関して如何なる理由に基づいても一切の責任を負わないものとします。

第14条 紛争処理及び損害賠償

1 ユーザーは、本規約に違反することにより、又は本サービスの利用に関連して当機関に損害を与えた場合、当機関に対しその損害を賠償しなければなりません。

2 ユーザーが、本サービスに関連して他のユーザーその他の第三者からクレームを受け又はそれらの者との間で紛争を生じた場合には、直ちにその内容を当機関に通知するとともに、ユーザーの費用と責任において当該クレーム又は紛争を処理し、当機関からの要請に基づき、その結果を当機関に報告するものとします。

3 ユーザーによる本サービスの利用に関連して、当機関が、他のユーザーその他の第三者から権利侵害その他の理由により何らかの請求を受けた場合は、ユーザーは当該請求に基づき当機関が当該第三者に支払を余儀なくされた金額を賠償しなければなりません。

第15条 利用契約の有効期間

利用契約は、ユーザーについて第3条に基づく登録が完了した日から当該ユーザーの登録が取り消された日又は本サービスの終了日のいずれか早い日まで、当機関とユーザーとの

間で有効に存続するものとしします。

第16条 本規約等の変更

1 当機関は、本規約（当機関ウェブサイトに掲載する本サービスに関するルール、諸規定等を含みます。以下本条において同じ。）又は本サービスの内容を自由に変更できるものとしします。また、当機関は、民法第548条の4第1項第2号の規定により、ユーザーとの合意なく、本規約の変更をすることがあるものとしします。

2 当機関は、本規約又は本サービスの内容を変更し、その内容がユーザーの義務又は不利益に関するものである場合には、ユーザーに、変更の効力が発生する時期、変更する旨、及び当該変更内容を通知するものとしします。なお、当機関は、当機関の判断により、かかる通知とともに、又はかかる通知に代えて、変更の効力が発生する時期、変更する旨、及び当該変更内容をインターネットの利用その他の適切な方法により周知するものとしします。

3 前項による当該変更内容の通知後、ユーザーが本サービスを利用した場合又は当機関の定める期間内に登録取消の手続きをとらなかった場合には、ユーザーは、本規約又は本サービスの内容の変更に同意したものとみなします。

第17条 通知

本サービスに関する問合せその他ユーザーから当機関に対する通知、及び本規約の変更に関する通知その他当機関からユーザーに対する通知は、当機関の定める方法で行うものとしします。当機関のユーザーに対する通知は、登録事項にある通知先に対して通知をすること（電子メールによる通知を含みます。）により、通常到達すべき時期に到達されたものとみなされます。

第18条 反社会的勢力等の排除等

1 ユーザーは、現在、反社会的勢力等に該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。また、ユーザーが法人である場合、ユーザーは、自らの役員及び従業員が反社会的勢力等と関係を持たないように適切に指導するものとしします。

2 ユーザーは、本サービスに関連して、当機関又は第三者に対し、自ら又は第三者を利用して、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、脅迫的な言動を行う又は暴力を用いる行為、風説を流布し、偽計を用い若しくは威力を用いて当機関の信用をき損又は当機関の業務を妨害する行為、その他これらに準ずる行為をしないことを確約します。

第19条 本規約の譲渡等

ユーザーは、当機関の書面による事前の承諾なく、利用契約上の地位又は本規約に基づく権利若しくは義務につき、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることはできません。

第20条 存続規定

第5条、第6条第3項及び第4項、第7条第2項、第8条第2項、第9条、第11条、第12条第2項、第13条から第14条まで、第17条、並びに第19条から第22条までの規定は、利用契約の終了後も当機関とユーザーとの関係では有効に適用されるものとしします。

第21条 準拠法及び管轄裁判所

本規約の準拠法は日本法とし、本規約に起因し又は関連する一切の紛争については東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所としします。

第22条 消費者契約法に基づく修正

当機関とユーザーとの利用契約が消費者契約法第2条第3項に定める消費者契約に該当する場合、本規約のうち、当機関の損害賠償責任を完全に免責する規定は適用されないものとし、当機関はかかる規定に定めるユーザーに発生した損害が当機関の債務不履行若しくは不法行為又は契約不適合責任（いずれも故意又は重過失の場合を除く。）に基づく場合には、1,000円を上限として、損害賠償責任を負うものとします。

第23条 協議解決

当機関及びユーザーは、本規約に定めのない事項又は本規約の解釈に疑義が生じた場合には、互いに信義誠実の原則に従って協議の上速やかに解決を図るものとします

【2023年7月28日制定】



よくあるご質問

お問い合わせ

利用規約

規則

ODR実証事業「ONE」について

プライバシーポリシー



ONE 法務省 🔍

お金のトラブルをワンストップ解決

ONE



無料



お金のトラブルでお悩みの方
ワンストップで解決に導く
"ONE" をお試しください！

実証事業期間

2023年9月1日～2024年2月28日

新規相談受付期間

2023年9月1日～12月8日

※ 予定件数に達する等の事情により早期に終了する場合があります。
※ より多くの方にご利用いただくため、お一人一案件とさせていただきます。

養育費

賃料

売買代金

委託料

賃金

その他

お金のトラブルをワンストップ解決



法律相談

チャットで
弁護士に相談



調停

チャットや
WEB会議で
相手方と交渉
※ 調停人が仲介



解決

法的書類も
作成可能

弁護士探し、難しい書類作成、裁判所出廷…
これまではたいへんな労力と時間がかかっていたお金のトラブルを
弁護士のサポートのもと、ワンストップで解決に導きます。



養育費のトラブルをワンストップ解決



無料



養育費でお悩みの方
ワンストップで解決に導く
"ONE"をお試しください！

実証事業期間

2023年9月1日～2024年2月28日

新規相談受付期間

2023年9月1日～12月8日

※ 予定件数に達する等の事情により早期に終了する場合があります。
※ より多くの方にご利用いただくため、お一人一案件とさせていただきます。

養育費のトラブルをワンストップ解決



弁護士探し、難しい書類作成、裁判所出廷…
これまではたいへんな労力と時間がかかっていたお金のトラブルを
弁護士のサポートのもと、ワンストップで解決に導きます。



お金のトラブルをワンストップ解決

ONE



無料



お金のトラブルでお悩みの方
ワンストップで解決に導く
“ONE”をお試しください！

実証事業期間

2023年9月1日～2024年2月28日

新規相談受付期間

2023年9月1日～12月8日

※ 予定件数に達する等の事情により早期に終了する場合があります。
※ より多くの方にご利用いただくため、お一人一案件とさせていただきます。

賃料

売買代金

委託料

賃金

その他 お金のトラブル

お金のトラブルをワンストップ解決



弁護士探し、難しい書類作成、裁判所出廷…
これまではたいへんな労力と時間がかかっていたお金のトラブルを
弁護士のサポートのもと、ワンストップで解決に導きます。

チラシ配布先及び配布枚数

「全体」チラシ

2023. 8都道府県	30部	47か所	1, 410部
2023. 8市（政令指定都市）	30部	175か所	5, 250部
2023. 8特別区	30部	23か所	690部
2023. 8弁護士会	20部	52か所	1, 040部
2023. 9日弁連理事会	117部	1か所	117部
2023. 9日弁連1階受付ラックに設置	100部	1か所	100部
2023. 10法務省主催「法の日フェスタ」	100部	1か所	100部
2023. 10法務省に提供	100部	1か所	100部
2023. 11日弁連イベント	70部	1か所	70部
2023. 11市（政令指定都市）（再送）	55部	8か所	440部
2023. 11特別区（再送）	55部	11か所	605部
		計	9, 922部

「養育費」チラシ

2023. 8法テラス地方事務所	15部	50か所	750部
2023. 8法テラス支部	15部	16か所	240部
2023. 8国民生活センター	15部	1か所	15部
2023. 8市消費生活センター	15部	26か所	390部
2023. 8弁護士会	20部	52か所	1, 040部
2023. 9日弁連理事会	117部	1か所	117部
2023. 9日弁連1階受付ラックに設置	100部	1か所	100部
2023. 10法務省主催「法の日フェスタ」	100部	1か所	100部
2023. 10法務省に提供	100部	1か所	100部
2023. 11市（政令指定都市）再送	50部	8か所	400部
2023. 11特別区（再送）	50部	11か所	550部
2023. 11特別区（再送）	200部	1か所	200部
2023. 11団体	300部	1か所	300部
		計	4, 302部

「その他お金のトラブル」チラシ

2023. 8法テラス地方事務所	15部	50か所	750部
2023. 8法テラス支部	15部	16か所	240部
2023. 8国民生活センター	15部	1か所	15部
2023. 8市消費生活センター	15部	26か所	390部
2023. 8弁護士会	20部	52か所	1, 040部
2023. 9日弁連理事会	117部	1か所	117部
2023. 9日弁連1階受付ラックに設置	100部	1か所	100部
2023. 10法務省主催「法の日フェスタ」	100部	1か所	100部
2023. 10法務省に提供	100部	1か所	100部
2023. 11市（政令指定都市）再送	50部	8か所	400部
2023. 11特別区（再送）	50部	11か所	550部
		計	3, 802部

PR・デジタル広告について

1. PR

本実証事業のPRのため、概要以下の取組を行なった。その結果として、各種テレビ・新聞等のメディア媒体に取り上げられるに至っている。

2023年

8月1日	法務大臣会見での言及
8月2日	日弁連による記者会見の実施 利用登録開始に関するプレスリリースの掲載
8月3日	ティザーサイト公開 法務省、日弁連の各ウェブサイトにおける周知
8月28日	利用開始に関するプレスリリース
9月1日	日弁連による記者会見の実施
～12月8日	全国の法テラス地方事務所や消費生活センター等へのチラシの配布
10月26日	法務省主催 ADR・ODR 推進フォーラム（於・大阪）における周知
12月1日	法務省主催 ADR の日オンライン・フォーラムにおける周知

2. デジタル広告の掲載期間

デジタル広告は2023年8月5日から運用を開始し、法律相談新規受付期間の最終日である同年12月8日までこれを実施している。

3. 数値結果

デジタル広告掲載期間中の広告掲載数・ONEのHPクリック数・事前質問遷移数はそれぞれ【表1】のとおり。掲載期間中の各合計数は、広告掲載数が2,000,951件、HPクリック数が29,520件、事前質問遷移数が1,744件となっている。

【表1】

内容	8月	9月	10月	11月	12月	合計
広告掲載数	314,660	546,668	284,872	660,206	194,545	2,000,951
HPクリック数	2,116	3,714	4,144	13,839	5,707	29,520
事前質問遷移数	56	331	295	754	308	1,744
相談登録数	42	47	16	57	49	211

なお、デジタル広告を運用した場合、広告画面から直接サイトに流入するほか、広告詐欺の検証等のため別途検索エンジンでリサーチをしてからサイトに流入する場合がある。そのため、上記数値は広告画面から直接サイトに流入した方だけでなく、検索エンジンで

リサーチ等してサイトに流入した方も合算した数値を記載している。

4. 運用状況

広告運用に当たっては、日々運用状況を確認し、そのチューニングを行なった。

2023年8月は、一部の広告運用のみを行ない、同年9月から順次広告運用先を拡大させている。活用した広告媒体は、Google、Yahoo!、Facebook、Instagram、Youtube等。

同年10月に入るとHP来訪者は増加したものの、実際に事前質問へ遷移したり、相談に至る利用者が減少したことから、広告対象を再検討すると共に、いずれの広告媒体が本実証事業に相性が良いのかの見極めを行なった。

同年11月からは、より相性の良い広告媒体に広告比率を寄せていくなどの調整を行いつつ、予算額を拡充させることで、HPクリック数、事前質問遷移数、相談登録数、ODR移行数のすべてを増加させることに成功している。同年12月はわずか8日間の運用であったが、49件の相談登録数を獲得する結果となった。

5. 分析結果

法律相談新規受付期間である2023年9月1日から同年12月8日までの数値に基づく、それぞれの流入率は【表2】のとおり。CTR（クリック率）は1.63%、CVR（コンバージョン率）は6.16%となっている。

この背景としては、一般商品と比べ、広告掲載されたとしてもクリックしようとする可能性の低い実証事業であり、かつ本実証事業が短期間での実施であり、恒久的なウェブサイト用に用いられるSEO対策や認知度アップ施策が使えなかった影響がある。一方、法務省の実証事業であること、弁護士が対応していること、期間限定の無償の法律相談であったことが高いCVRを生み出したと考えられる¹。

【表2】

内容	9月	10月	11月	12月	合計
CTR (=HPクリック数/広告掲載数)	0.68%	1.45%	2.10%	2.93%	1.63%
CVR (=事前質問遷移数/HPクリック数)	8.91%	7.12%	5.45%	5.40%	6.16%
相談登録率 (=相談登録数/事前質問遷移数)	14.20%	5.42%	7.56%	15.91%	10.01%

なお、HPクリック後に事前質問に遷移した中で、実際に相談に至った方が10%前後となった理由としては、HPの内容を確認してどのような事前質問が行なわれるのかを興味本位

¹ Ruler Analytics Ltd 出典の業界別デジタル広告のコンバージョン率統計表「Average lead conversion rates for paid search 2023 (QoQ)」のLegal分野の平均CVRは4.3%となっているところ、6.16%と高いCVRを計測している。

で確認したケースや、実際に弁護士への相談にまで至るほどではないと判断したケースなどが考えられる。

6. 掲載広告

本実証事業は ODR の社会実装の促進を目指すものであるところ、ODR の社会実装に当たっては国民への周知とその理解が不可欠となる。そのため、掲載する広告においても、動画や画像を駆使して ODR の位置付けや有用性を伝える内容とした。

デジタル広告を通じて、「ONE」の利用者確保に加えて、掲載された広告を目にした国民に対して、ODR の社会的意義も伝えることができたと考えている。

ODR実証事業「ONE」 システム説明資料

株式会社AtoJ

システム概要

システム名

ONE (ODR New Experience)

システム利用目的

政府及び法務省による日本におけるADR・ODRの推進を背景とし、市民に対するODRの受容性や効果計測を目的に本システムを利用する。

本システムは、養育費や貸金、業務委託費といった金銭に関するトラブルにおいて、

- ・弁護士へのオンラインでの法律相談
- ・チャットによる調停人を介した紛争解決
- ・弁護士によるオンライン調停 (Web会議)
- ・オンライン上で合意の成立

をワンストップに実施することができ、市民の紛争解決を迅速かつ負担なく行うことが可能。

システム利用期間

2023年9月～2024年2月

システム利用者

ユーザ種類	説明
申立人	法律相談やODRの申し立てを実施する利用者
被申立人	ODRの申し立てを受ける事となる利用者
弁護士	申立人の法律相談を受ける弁護士
調停人	ODRの日程調整やODRにおける申立人と被申立人の間に入り調停を実施する弁護士
代理人	申立人の代わりにODRの申し立てを実施する弁護士
管理者	弁護士や調停人のアカウント管理や代理人の弁護士資格の確認の登録などのシステム管理業務およびシステム利用状況の確認などを実施するもの

システム利用環境

申立人および被申立人については、スマートフォンおよびPCでの利用を想定し、その他のユーザについてはPCによる利用を前提とする。

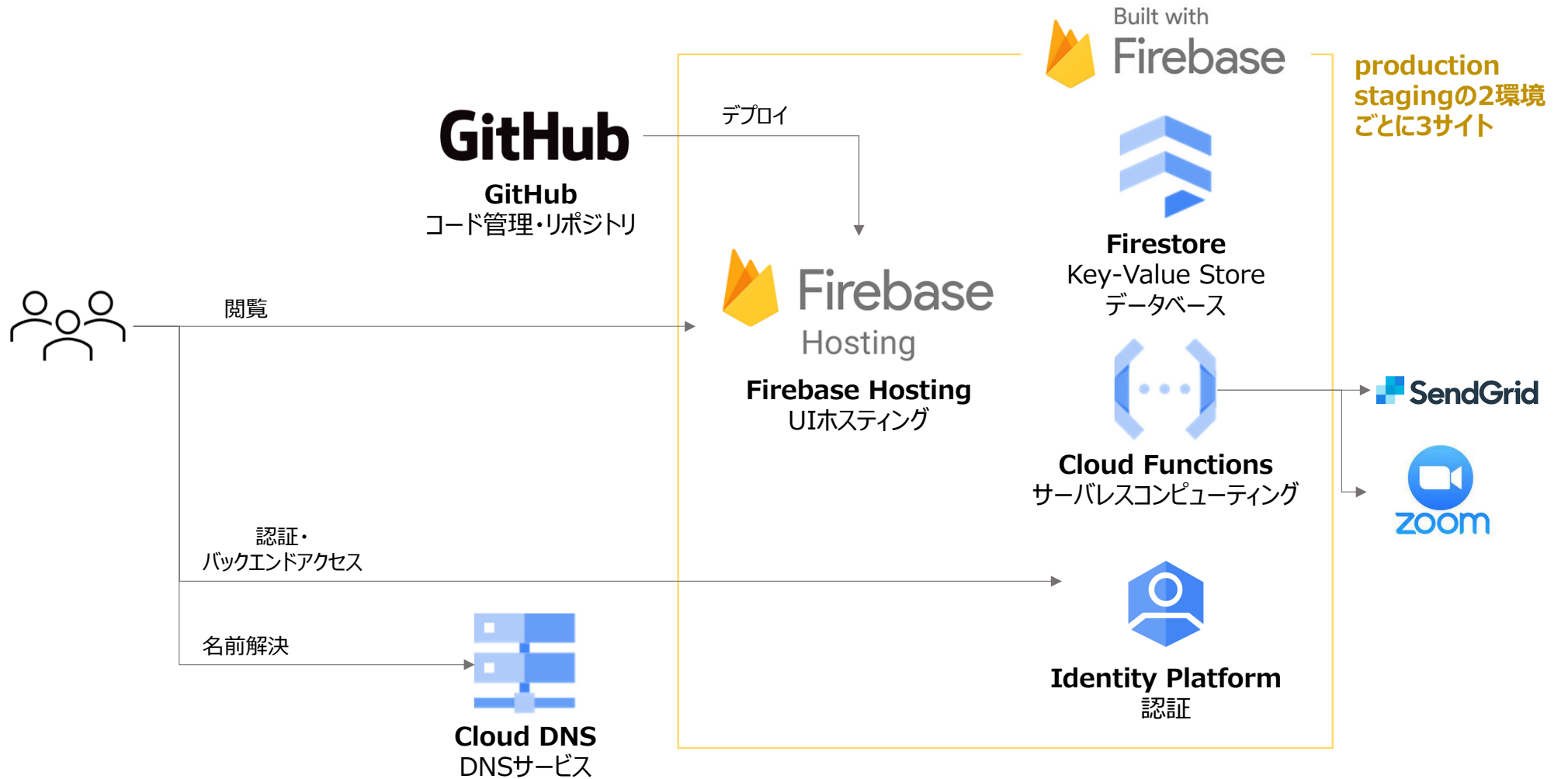
Google Chrome及びFirefox OSの最新バージョン、Safari（iOS版）で動作確認を実施しているため、いずれかのブラウザの利用を必要とする。

また、オンライン調停では、zoom社が提供するウェブ会議サービス「zoom」を利用する場合があるため、zoomが利用できる環境を必要とする。

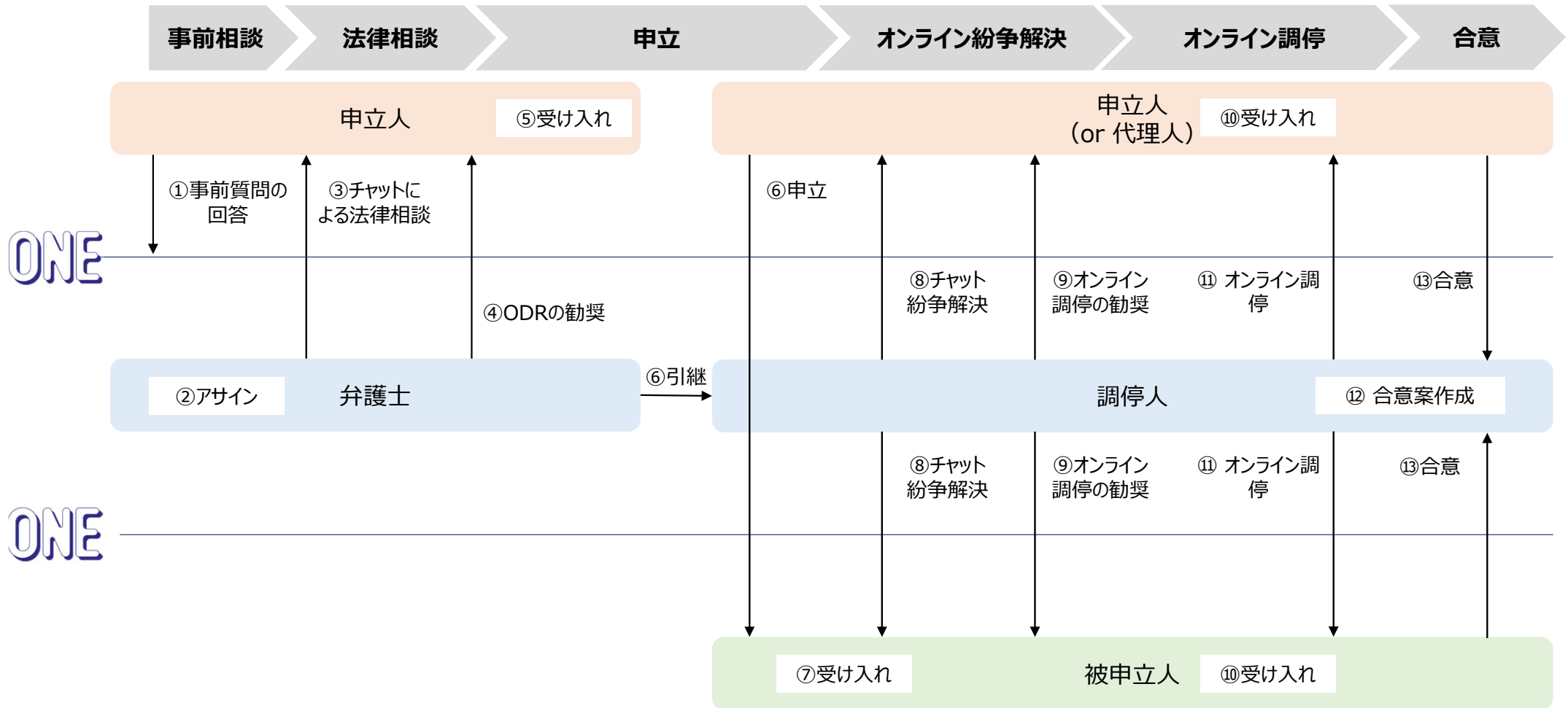
システム構成

システム種類	説明
サービスサイト	申立人、被申立人、代理人が利用するサイト。 事前質問への回答、法律相談、申立、申立への応諾、チャットによる紛争解決、オンライン調停、合意書案への合意などが可能。
弁護士サイト	弁護士および調停人が利用するサイト。 法律相談への回答、チャットによる紛争解決、オンライン調停（Web会議の設定を含む）、合意書案の作成
管理サイト	管理者が利用するサイト。管理業務の実施が可能。

システムアーキテクチャ



システム利用フロー



機能一覧

No	機能名	対象者	説明
1	事前質問機能	申立人・弁護士	養育費のトラブルとその他お金のトラブルの2種類に関する相談を、事前に定義された質問に回答することで開始することができる機能。 弁護士には事前質問の内容が共有され、スムーズに法律相談を開始可能。
2	法律相談	申立人・弁護士	申立人と弁護士がチャット形式で相談ができる機能。
3	申立	申立人・被申立人	フォーム形式で被申立人への申立を実施する機能。
4	オンライン紛争解決	申立人・調停人・ 被申立人	調停人が申立人と被申立人の双方とチャット形式で申立に関するヒアリングおよびお互いの意見を仲介しオンラインでの紛争解決を図る機能。
5	オンライン調停	申立人・調停人・ 被申立人	調停人が申立人と被申立人の双方とWeb会議形式で申立に関する合意条件の調整を行うためのWeb会議の設定や日程調整を行う機能。
6	合意	申立人・調停人・ 被申立人	合意文書案の作成、申立人および被申立人への提示、合意が完了したタイミングで合意形成する機能。
7	サインアップ※	申立人・被申立人・ 代理人	アカウントの作成機能。代理人に関しては管理者が弁護士資格などの確認を実施した認可制。
8	認証機能※	全ユーザ	メールアドレスとパスワードによる認証機能。弁護士および調停人についてはSMSによる多要素認証を実施。
9	管理機能※	管理者	事前相談や法律相談、ODR申立、オンライン紛争解決、オンライン調停などの案件管理機能、各ユーザアカウントの管理機能、メールテンプレートなどその他管理機能。

※ 一般的な機能かつ、本システム固有の機能ではないため機能詳細は割愛

機能詳細（事前質問機能）

2. 事前質問



養育費に関する相談の場です。離婚の可否・財産分与・慰謝料等に関する相談はお受けできません。
養育費に関する相談ですか？

ONE（自動通知）

はい

いいえ

事前質問

閉じる

1:養育費に関する相談の場です。離婚の可否・財産分与・慰謝料等に関する相談はお受けできません。
養育費に関する相談ですか？

A:はい

申立人は、ログイン不要でチャット形式で事前に決められた質問に対して簡単に回答が可能。

弁護士は、事前の質問の回答内容を確認したうえで、法律相談に対応することが可能。

事前質問 詳細

事前質問について、“養育費”および“養育費以外の金銭債権”の2種類のお金のトラブルに関して、以下の通り事前質問に対する回答を入力できるような実装となっている。

区分	質問方法	質問内容
養育費	複数の質問を条件分岐し、申立人に提示し、事前質問を行う方式	<ul style="list-style-type: none">• 養育費に関する相談の場です。離婚の可否・財産分与・慰謝料等に関する相談はお受けできません。養育費に関する相談ですか？• 養育費を請求したい、請求されている• 親権に争いはありますか？ など
養育費以外の金銭債権	複数の質問を条件分岐し、申立人に提示し、事前質問を行う方式	<ul style="list-style-type: none">• お金の支払いを請求したい、請求されている• いくら請求したいですか？• 相手には既に支払いを求めましたか？ など

機能詳細（アカウント登録）

2. 事前質問

アカウント登録

ご利用者の情報

※「*」は必須項目です

利用者の氏名*

日弁 花子

メールアドレス*

hanako.nichiben@hogehoge.com

パスワード*

.....

表示

郵便番号

※ハイフン無し

1000013

都道府県

登録項目	必須/OP	内容
氏名	必須	申立人の氏名
メールアドレス	必須	申立人のメールアドレス
郵便番号	OP	申立人の郵便番号
住所	OP	申立人の住所
相手方の氏名	必須	相手方の氏名
相手方のメールアドレス	OP	相手方のメールアドレス
相手方の郵便番号	OP	相手方の郵便番号
相手方の住所	OP	相手方の住所

機能詳細（法律相談）

4. チャット for 法律相談



お待たせいたしました。法律相談を担当する弁護士が決定しました。

日弁 太郎 弁護士
試験弁護士会所属

なお、法律相談チャットの内容は、法律相談終了後、見ることができなくなります。

ONE（自動通知） 2023/11/10 02:48

法律相談を開始しました。

※予めご了承ください※

法律問題にかかわる内容となりますので、検討に一定のお時間をいただく場合がございます。



申立人は、弁護士にチャット形式でメッセージを送付することが可能。
また、添付ファイルを送付することも可能。

機能詳細（法律相談）

1 — 2 — 3 — 4. チャット for 法律相談

養育費 日井 花子 > 全体ステップを確認

養育費

相談者
日井 花子

相手方
日井 一郎

事前質問 開く

ODRへ移行(確認画面へ)

引継ぎメモ[未提出]

引継ぎメモを入力してください

法律相談を開始しました。

事前質問の内容を踏まえて、相談者へ問いかけをお願いします。

+ 相談者にメッセージ

弁護士は、チャット形式で申立人の法律相談に回答することが可能。

弁護士は、

- ・事前の質問の回答内容を確認
- ・ODRへの移行の勧奨
- ・調停人への引継ぎメモの作成

が可能。

機能詳細（ODR申立）

相談担当弁護士からオンライン調停が提案されました。
オンライン調停申立ての流れを詳しくご確認されたい方は[こちら](#)。

オンライン調停

オンライン調停の申立てへ進む

入力画面に進みます

申立てを行うと法律相談担当弁護士とのチャット相談は終了します。
オンライン調停提案後、2週間以内に申立てがなされない場合、この法律相談案件は自動終了します。

[「オンライン調停」とは？](#)

代理人を選任する

弁護士資格を有する代理人を選任する場合は上のボタンを押してください。

申立人は、弁護士のODRの勧奨に応じて申し立てを実施することが可能。

1. 申立て

申立て内容の入力

※ オンライン調停の流れを確認されたい方は[こちら](#)

※ 「*」は必須項目です

案件名*

どのような件で申立てをされますか？
(例：商品の未払い代金 など)

申立ての趣旨①*

養育費 ▼

申立ての趣旨②*

- 支払ってほしい
- ~円に変更してほしい
- 請求されているが、支払いたくない

案件内容*

※自由記述

申立ての理由や調停人（弁護士）に伝えたいことをご記載ください。なお、ここに記載した

申立をフォーム形式で実施することが可能。

ODR申立時の入力項目

登録項目	必須/OP	内容
案件名	必須	申立件名
申立ての趣旨①	必須	申立の区分を以下の選択肢より選択。 養育費、婚姻費用、賃料、売買代金、委託料、賃金、その他
申立ての趣旨②	必須	申立の趣旨を以下の選択肢より選択。 支払ってほしい、～円に変更してほしい、請求されているが支払いたくない
案件内容	必須	申立ての理由や調停人に伝えたいことを記載
本来の支払期日	OP	本来の支払期日
相手方（被申立人）の種別	必須	被申立人の種別を以下の選択肢より選択。 個人、法人、その他
相手方（被申立人）の名称	必須	被申立人の名称
相手方（被申立人）の代表者名	OP	被申立人が法人もしくはその他の場合の、代表者名
相手方（被申立人）の担当者名	OP	被申立人が法人もしくはその他の場合の、担当者名
郵便番号	OP	被申立人の郵便番号
住所	OP	被申立人の住所
相手方（被申立人）のメールアドレス	OP	被申立人のメールアドレス

機能詳細（オンライン紛争解決）

1

2

3. チャット for 紛争解決

4

> 全体ステップを確認

案件名

申立人 チャット中
日井 花子

被申立人 チャットを開く
日井 一郎
〒1000013 東京都千代田区霞が関1丁目1番3号
案件確認待ち

申立ての趣旨
養育費を1,000,000円支払ってほしい

本来の支払い期日
2022年2月2日

申立て日時
2023年08月21日 01:07:10

申立て内容・引継ぎメモ

ODRを開始しました。

案件の内容を踏まえて、問いかけをお願いします。

+ 申立人にメッセージ

申立人と被申立人のそれぞれと同一画面でチャットし、
紛争解決をオンラインで図ることが可能。

申立趣旨の確認や申立前に実施している法律相談を
対応した弁護士からの引継ぎメモを確認することが可能。

※ 申立人および被申立人は法律相談と同様の画面にて調停人とのチャットを実施することが可能。

機能詳細 (オンライン調停)

1 — 2 — 3 — **4. WEB会議 for 紛争解決**

> 全体ステップを確認

本来の支払い期日
2022年2月2日

申立て日時
2023年08月21日 01:07:10

申立て内容・引継ぎメモ

オンライン調停期日
11月13日(月) 04:00~06:30

Zoomミーティングに参加

Web会議期日の記録

合意書作成

ODRを開始しました。

WEB会議の日時が決まりました。所定の日時になりましたら、下記URLよりご参加ください。

11月13日(月)
04:00~06:30

Web会議の設定を日時を選択するのみで可能。
自動的に申立人と被申立人に日時を通知。

MTG参加も本サイトから可能。

Googleカレンダーに追加

システム 2023/11/13 05:06

+ 申立人にメッセージ

※ 申立人および被申立人は法律相談と同様の画面にてオンライン調停の日時や接続URLを確認することが可能。

機能詳細（合意）

合意書作成

一時保存する

新規作成

ファイルタイプ
 テキスト PDF

表題
~に関する合意書

内容

提出する
申立人・被申立人に共有されます

調停人は合意の内容を入力し合意書案を作成することが可能。
テキストをフォームで入力することに加えPDFで案を作成し、アップロードすることも可能。
改版などバージョン管理も可能。

テスト案件に関する合意

毎月10000円支払うことで合意。

合意します

変更を希望します

内容への質問や不服がある場合、調停人にチャットでご相談ください。
双方の確認ができ次第、正式な合意書（PDFデータ）をチャット画面からお送りします。

調停人が合意書を提案しました。

合意書案を確認する

システム 2023/11/13 05:17

+

申立人および被申立人は合意書案を確認し、合意が変更希望かを選択することが可能。

機能詳細（合意）

1 / 1



100%



テスト案件に関する合意

1. 申立人と被申立人は、被申立人が申立人に対し、金10万円を支払う義務があることを認める。
2. 被申立人は、申立人に対し、2023年11月30日までに、前項の金員を申立人の指定する銀行口座に振り込む方法で支払う。
3. 申立人と被申立人は、申立人と被申立人の間に、本件に関し、本合意に定める事項のほか、何らの債権債務が存在しないことを確認する。

申立人と被申立人の双方が合意書案に同意した場合、合意が成立し、日付とONEを利用した旨が追記された合意書を改変のできないPDFでダウンロードして保管することが可能となる。

弁護士（法律相談担当）の選任について

法律相談時の弁護士の選任については次のプロセスにて実施される。

- ① 法律相談担当候補者名簿に登録した弁護士から順番にシステムが自動的に選任する。
- ② 選任された弁護士に以下の通りのメールが送付される。

【日本弁護士連合会 ODR実証事業：ONE】法律相談の担当候補者に選任されました

外部 受信トレイ x



ONE (ODR日弁連実証事業) <noreply@one-odr.jp>

To taro.nichiben@hogehoge.com

日弁 太郎様

法律相談の担当候補者に選任されました。

以下のリンクから利害関係の有無をご確認いただき、問題がなければ受任をお願いします。

日本弁護士連合会 ODR実証事業「ONE」担当事務局

← 返信

↶ 全員に返信

→ 転送

弁護士（法律相談担当）の選任について

- ③ メールに記載されたURLにアクセスすると弁護士サイトより以下の通りコンフリクトチェックなどを実施し、応諾を行うことが可能。
- “受任する”を選択すると案件を応諾し法律相談に対応することが可能。
 - “受任しない”を選択した場合、別の弁護士がシステムより自動的に選任される。

ONE ☰

案件の確認

相談者
日井 花子

住所
**〒1000013
東京都千代田区霞が関1丁目1番3号**

種別
養育費

相手方
日井 一郎

住所
**〒1000013
東京都千代田区霞が関1丁目1番3号**

受任する

受任しない

調停人の選任について

ODR時の調停人の選任については次のプロセスにて実施される。

- ① 調停人候補者名簿に登録した弁護士から順番にシステムが自動的に選任する。
- ② 選任された調停人に以下の通りのメールが送付される。

【日本弁護士連合会 ODR実証事業：ONE】 オンライン調停の調停人候補者に選任されました 外部 受信トレイ x

ONE (ODR日弁連実証事業) <noreply@one-odr.jp>

To taro.nichiben@hoge hoge.com

日弁 太郎先生

日弁 花子 様 が日弁 一郎 様 に対して申し立てたオンライン調停の調停人候補者に選任されました。
以下のリンクからアクセスして利害関係の有無を確認し、問題がなければ受任をお願いします。

日本弁護士連合会 ODR実証事業「ONE」担当事務局

← 返信

↶ 全員に返信

➤ 転送

調停人の選任について

- ③ メールに記載されたURLにアクセスすると弁護士サイトより以下の通りコンフリクトチェックなどを実施し、応諾を行うことが可能。
- “受任する”を選択すると案件を応諾しODRに対応することが可能。
 - “受任しない”を選択した場合、別の調停人がシステムより自動的に選任される。

ONE ☰

案件の確認

案件名
試験 申立

申立人
日弁 花子

被申立人
日弁 一郎

種別
養育費

受任する

受任しない

代理人の選任について

ODR時の代理人の選任については次のプロセスにて実施される。

- ① 弁護士よりODRを提案された後、申立人にて、以下の画面から代理人の情報を入力。
- ② 選任された代理人に以下の通りのメールが送付される。

代理人を選任する

代理人を選任するには、代理人の氏名とメールアドレスを記入した後、「代理人を選任する」をクリックしてください。代理人が承諾した時点で本案件に代理人が選任され、それ以降の手続きは代理人を通じて行われることになります。なお、代理人には、弁護士資格を有する方しか選任できません。

代理人の氏名【必須】

代理人のメールアドレス【必須】

メールアドレス（確認）【必須】

代理人を選任する

【日本弁護士連合会 ODR実証事業：ONE】日井花子様 が、あなたをオンライン調停の代理人に選任しました **外部**

ONE (ODR実証事業) <noreply@one-odr.jp>
To taro.nichiben@hogehoge.com

日井 二郎 先生

日井 花子 様が、ONE上であなたをオンライン調停の代理人に選任しましたので、以下のURLから内容をご確認ください。

日本弁護士連合会 ODR実証事業「ONE」担当事務局

代理人の選任について

- ③ メールに記載されたURLにアクセスするとサービスサイトより以下の通り必要情報などを入力し応諾を行うことが可能。
“代理人に就任する”を選択すると管理者にて管理サイトより、入力された情報の真偽を確認し、認められた場合、ODRの代理人になることが可能。
“代理人就任を辞退する”を選択した場合、申立人は再度代理人情報を入力することが可能。
(この際に、申立人自身でODR対応することを選択することも可能。)

ONE

代理人選任の確認

 日井 花子さんが、あなたを代理人に選任しました。
※ 以下の内容をご確認いただき、代理人選任の可否についてご返信をお願いします。

あなたの氏名
日井 二郎

あなたのメールアドレス
jiro.nichiben@hogehoge.com

相談者の氏名
日井 花子

利用登録

以下の入力と確認を進め、ONEの利用登録をお願いします。

氏名【必須】
日井 二郎

弁護士登録番号【必須】
XXXXXXXX

所属法律事務所名【必須】
試験法律事務所

所属事務所の住所【必須】
東京都千代田区霞が関1丁目1番3号

所属事務所の電話番号【必須】
1000013

代理人に就任する
チャットで裁判人とやり取り可能になります

代理人就任を辞退する

システム開発等に要した費用

内容	数量	単価	金額（円：税別）
Landing Page 開発デザイン費用	1	¥3,636,364	¥3,636,364
法律相談システム 開発デザイン費用	1	¥9,181,818	¥9,181,818
ODR システム 開発デザイン費用	1	¥14,090,909	¥14,090,909
保守・運用費用	1	¥3,000,000	¥3,000,000
計測、アンケート回収 及びレポーティング費用	1	¥909,091	¥909,091
外部セキュリティ診断	1	¥1,818,182	¥1,818,182
合計			¥32,636,364

【表1】

紛争類型と年代

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	総計
売買を巡る紛争	0	0	2	0	0	1	0	3
不動産賃貸借・使用貸借を巡る紛争	0	0	1	1	1	0	2	5
貸金を巡る紛争	0	0	0	1	1	0	1	3
建築工事契約を巡る紛争	0	0	0	0	1	0	0	1
職場の紛争	0	0	1	0	2	0	0	3
その他の契約紛争	0	1	4	3	4	2	0	14
不法行為をめぐる紛争	0	0	0	2	0	1	1	4
家族間の紛争	0	2	6	9	3	1	0	21
マンション（区分所有）関係	0	0	1	0	0	0	0	1
その他	0	0	0	0	1	0	0	1
不明	0	0	0	0	0	0	0	0
総計	0	3	15	16	13	5	4	56

※列は相談者・申立人の利用者アンケートで回答があった年代。

※利用者アンケートに年代の回答があった56件（2024年3月5日時点）を対象とした。重複回答の回答は除外した。

【表 2】

紛争類型別の法律相談件数

	養育費	その他	総計
売買を巡る紛争 計		4	4
動産売買を巡る紛争		4	4
不動産賃貸借・使用貸借 計		19	19
明渡・立退料		3	3
敷金・保証金返還		2	2
賃料支払		9	9
原状回復費用		3	3
修理・修繕費用		1	1
その他		1	1
貸金を巡る紛争 計		15	15
貸金返還請求		14	14
債権額・過払金を巡る紛争		1	1
建築工事契約を巡る紛争 計		7	7
建築工事代金		3	3
建築工事の契約の解除		3	3
建築工事の損害		1	1
職場の紛争 計		8	8
賃金		5	5
労働災害		1	1
ハラスメント		1	1
その他		1	1
その他の契約紛争 計		43	43
預り金返還		5	5
銀行関係・証券関係		1	1
特商法関連を巡る紛争		1	1
介護契約を巡る紛争		1	1
立替金・手数料返還		2	2
上記契約以外の代金・報酬		14	14
上記契約以外の契約の解除		8	8
上記契約以外の損害賠償請求		6	6
その他		5	5
不法行為をめぐる紛争 計		11	11
医事紛争		1	1
交通事故（自転車事故以外）		1	1
スポーツ事故		1	1
その他		8	8
家族間の紛争 計	36	22	58
離婚・夫婦関係調整		1	1
養育費・婚姻費用（上記以外）	36	3	39
親子関係（認知等）		1	1
相続		4	4
その他		13	13
マンション（区分所有） 計		2	2
その他		2	2
その他 計		2	2
不明 計		2	2
総計	36	135	171

【表 3】

紛争類型別の調停件数

	養育費	その他	総計
売買を巡る紛争 計		2	2
動産売買を巡る紛争		2	2
不動産賃貸借・使用貸借 計		3	3
賃料支払		1	1
原状回復費用		2	2
貸金を巡る紛争 計		5	5
貸金返還請求		5	5
建築工事契約を巡る紛争 計		2	2
建築工事の契約の解除		1	1
建築工事の損害		1	1
職場の紛争 計		4	4
賃金		4	4
その他の契約紛争 計		19	19
上記契約以外の代金・報酬		1	1
上記契約以外の契約の解除		7	7
上記契約以外の損害賠償請求		6	6
上記契約以外の損害賠償請求		5	5
不法行為をめぐる紛争 計		4	4
その他		4	4
家族間の紛争 計	10	4	14
養育費・婚姻費用（上記以外）	10	1	11
相続		1	1
その他		2	2
その他 計		1	1
不明 計		1	1
総計	10	45	55

法律相談・調停に要した期間

【表1】

※表はいずれも2024年2月28日時点

法律相談に要した日数

平均	21.7
中央値	14.0

分布	件数	分布	件数
1日	11	30日	1
2日	14	32日	2
3日	11	35日	1
4日	11	38日	1
5日	5	41日	6
6日	4	42日	2
7日	4	43日	1
8日	5	44日	1
9日	6	45日	2
10日	3	46日	2
11日	3	47日	1
12日	2	48日	1
13日	4	49日	2
14日	4	53日	2
15日	5	54日	1
16日	3	57日	1
17日	4	58日	2
19日	5	61日	2
20日	2	62日	2
21日	5	64日	1
22日	5	68日	1
23日	1	69日	1
24日	1	94日	1
25日	3	104日	2
27日	3	128日	1
28日	3	139日	1
29日	3	総計	171

【表2】

調停に要した日数

全事件

平均	45.2
中央値	30.0

※終了事件のみ

分布	全事件
3日	1
7日	1
10日	1
11日	1
16日	2
17日	2
18日	2
19日	1
20日	1
21日	2
22日	2
23日	1
25日	3
26日	1
28日	2
29日	1
30日	4
31日	1
32日	1
34日	1
35日	1

【表3】

応諾のみ

平均	64.1
中央値	70.5

※終了事件のみ

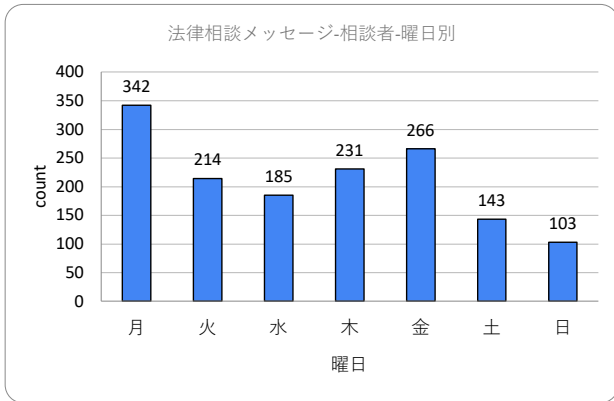
分布	全事件
37日	1
41日	1
42日	1
50日	2
60日	1
66日	1
68日	1
70日	2
76日	1
77日	1
81日	1
82日	1
84日	1
90日	1
93日	1
100日	1
106日	1
112日	1
132日	1
135日	1
総計	54

分布	応諾のみ
7日	1
10日	1
25日	1
30日	2
42日	1
50日	1
60日	1
81日	1
82日	1
84日	1
90日	1
93日	1
100日	1
106日	1
135日	1
総計	16

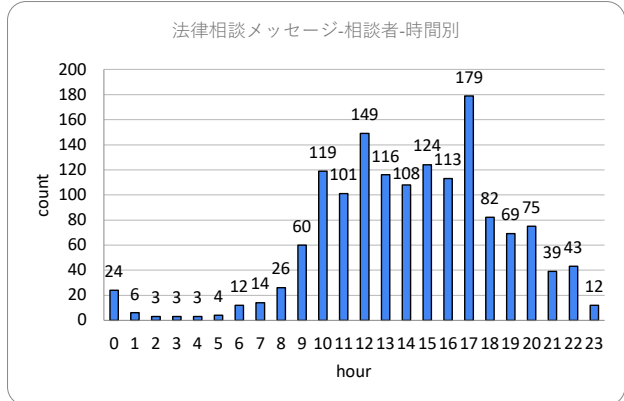
利用者の曜日別・時間別アクセス数

※表はいずれも2024年2月28日時点

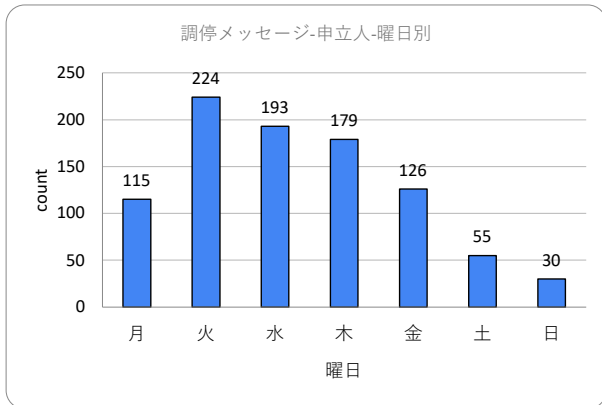
【表1-1】



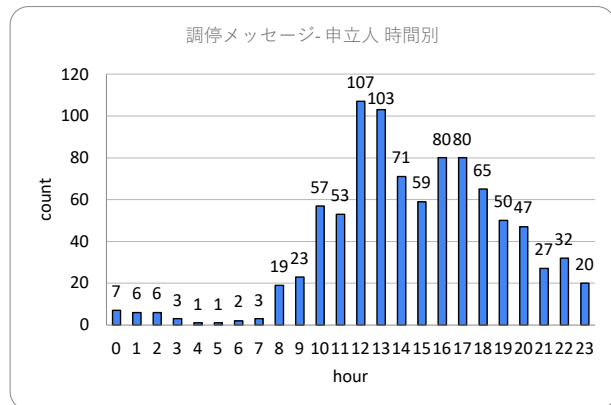
【表1-2】



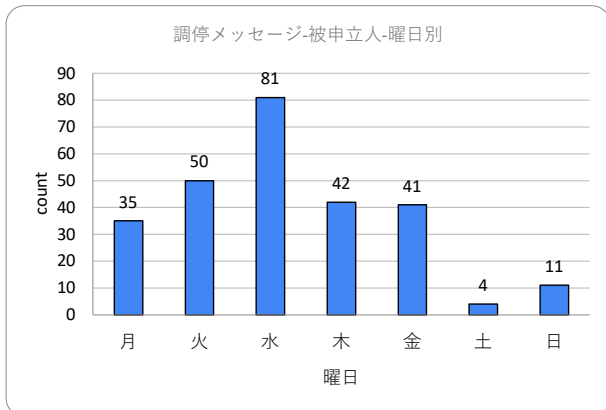
【表2-1】



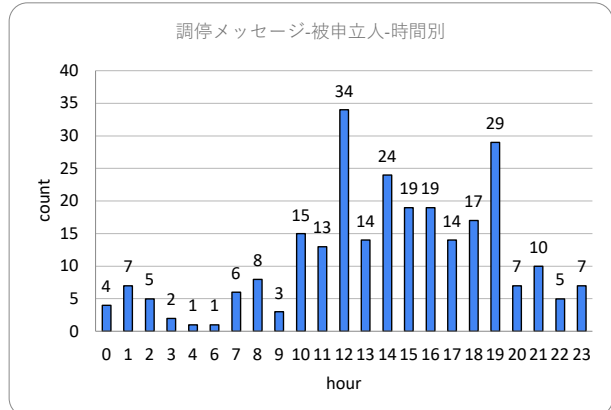
【表2-2】



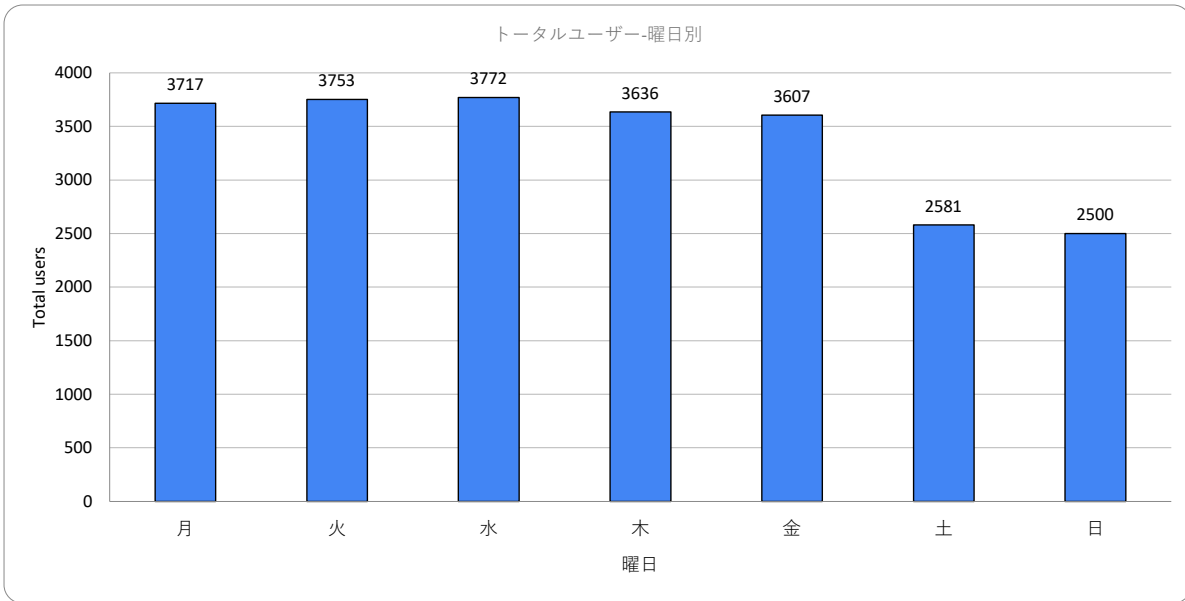
【表3-1】



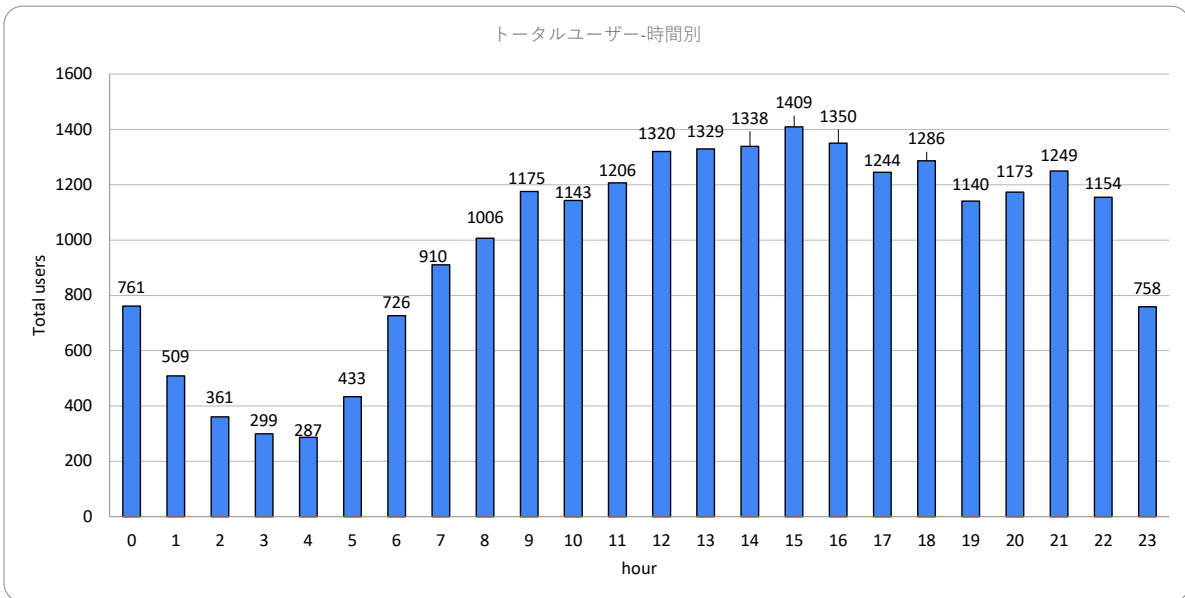
【表3-2】



【表4-1】



【表4-2】



利用者からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
1	2023/9/1	システム	ログイン時のパスワード再発行がなされない。	ティザーサイト登録だけでは、本登録が完了していない。サイトの「ご利用はこちら」から本登録を進めていただきたい。
2	2023/9/1	法律相談	本日午前中に、「速やかに弁護士選任する」旨の連絡があった。おおよその時間を示してもらわないと困る。 説明用の資料送付先アドレスも教えてほしい。	(その後、すぐに弁護士選任が行われたため) 現在は弁護士が選任されチャット相談に入られていることを管理画面から確認している。
3	2023/9/4	システム	事前登録を行ったが、法律相談に進むためにはどのようにしたら良いか。	本登録の進め方を説明
4	2023/9/4	その他	①「ONE」では費用は発生するか。 ②選出された弁護士が弁護士であるかを確認する方法を教えてください。	①法律相談、調停いずれも無料で利用できる。 ②法律相談担当弁護士、調停人は、いずれも日弁連が管理する本実証事業の弁護士名簿の中から選任される。 弁護士の確認については、日弁連ウェブサイト「日弁連の弁護士検索」からご確認いただきたい。 日弁連の弁護士検索 https://member.nichibenren.or.jp/general_search
5	2023/9/5	法律相談	交通事故の専門外の弁護士が選任された場合、弁護士を変更することは可能か。	弁護士を選ぶことはできない。 日弁連交通事故センター、ひまわりサーチも案内。
6	2023/9/6	調停	(被申立人からの連絡) 申立人の記載はあるが、被申立人が誰かの記載がない。	被申立人への通知画面に「被申立人」の氏名・名称を入れるよう修正(メールの内容が返信を求める趣旨ではなかったことから、返信はせず。)
7	2023/9/6	法律相談	未払い賃金の支払いを求めたい思っていたところ、「ONE」のサイトを見つけた。どうしたら良いか。	利用方法を案内しようとしたが、メールがエラーとなり不達。
8	2023/9/12	その他	遺言執行者(弁護士)の対応処理が正しい判断について、「ONE」で対応してもらえるか。	取扱対象事件が「お金のトラブル」のみのため、対象外。遺言執行者である弁護士とは別の弁護士に相談したい場合は、弁護士会法律相談センターなどの利用も検討してほしい。

利用者からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
9	2023/9/12	システム	相手方のメールアドレスが不明で、電話番号が分かる場合はどうしたら良いか。	ショートメールが送れる電話番号、SNSを知っていれば、ご自身で相手方に対し、相手方が「ONE」の利用を開始するためのURLを送信することで利用可能となる。
10	2023/9/13	調停	会社対会社の建設業請負金の支払いのトラブルの調停は可能か。調停の際、会社代表者ではなく委任を受けた従業員が出席することは可能か（または社長と従業員の同席）。	「お金のトラブル」であれば利用可。 調停の出席については、 ・会社から従業員宛ての委任状を作成 ・委任状のPDFファイルをチャット上にアップロード ・同ファイルを調停人が確認 することにより、従業員による「ONE」の利用も可能。 チャットは、申立人对調停人の1対1のため、会社代表者と従業員が別々のアカウントからチャットに参加することはできない。 オンライン調停の際は、代表者と従業員の同席可。
11	2023/9/14	調停	①調停フェーズに移行したところ、法律相談時のチャットや資料が見られなくなった。どうしたら良いか。 ②10日ほど応諾がないが、いつまで待つことになるか。	①フェーズが変わると相談時のチャットは見られない仕様となっている。 ただ、法律相談担当弁護士から調停人に相談内容は引き継がれる。 ②14日程度待つて応諾がない場合には調停は難しいということになる。調停人からチャットで連絡があると思うので、それをお待ちいただきたい。
12	2023/9/15	その他	医療事故についても扱っているか。	医療紛争は紛争案件の中でも専門性が高いものであるため、「ONE」では扱っていない。 「医療ADR」を実施している弁護士会ADRの利用をご検討いただきたい。 ▼弁護士会医療ADR所在地一覧 https://www.nichibenren.or.jp/activity/resolution/adr/medical_adr.html

利用者からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
13	2023/9/18	システム	アカウント登録について。相手方のメールアドレスないときはどうしたらよいか。	<p>調停人の裁量で、被申立人に応諾を促すことは可能。ただし、全案件について必ず行うべきということではない。事案の内容に応じ、調停人の判断で行っていただきたい。</p> <p>応諾前の被申立人とのやり取りの方法については、送信したい内容を日弁連事務局に伝え、日弁連の本事業用アドレスから被申立人に送信することが可能。</p> <p>→応諾がない場合のシステムからの確認通知の送信は、検討の結果システム改修せず。</p>
14	2023/9/19	調停	<ul style="list-style-type: none"> ・申立てから14日経過するので、ODR終了となるか。 ・事務局から調停人に、被申立人から連絡があったか聞いてもらい、その結果を電話で回答してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ODR実証実験機関が、14日経過後に「終了できる」規定となっており、実証実験機関が判断する。いつ終了となるか事務局では回答できない。 ・「被申立人から応諾はあったか？」とチャットに書き込んでいただいているとのことなので、そのチャットを確認・返信いただくよう調停人に伝える。
15	2023/9/20	その他	保有個人データ開示請求あり	担当課において別途対応
16	2023/9/22	調停	<p>郵便で調停についての書類が届いた。自分は被申立人の長男であり、本人が高齢のため代わりにメールしている。</p> <p>本件の話合いには応じない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・調停人に、被申立人の長男から不応諾のメールがあった旨を伝え、案件を終了していただく。終了事由は、規則32条1項9号（相手方が情報提供を行わないとき）。 ・被申立人の長男には、調停人作成のメールを事務局（ONE専用メール）から送信。
17	2023/9/26	法律相談	【法務省宛てに連絡】ONEからのメールでアンケートに協力するよう記載があったが、アンケートURLがない。	<p>「ODR申立てを勧められたが、14日間経過しても申立てをせず法律相談フェーズで終了」した方宛てのメールにおいて、アンケートURLの設定が抜けていた。</p> <p>→該当者を確認し、計2名に対して事務局（ONE専用メール）から訂正メールを送信。</p>
18	2023/10/3	その他	削除	削除

利用者からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
19	2023/10/13	その他	法律相談前の個人情報入力時、メールアドレスを誤入力してしまいました。正しいアドレスに変更登録していただきたい。	システム側で正しいメールアドレスを登録の上、メールアドレス登録時に送信されるメールを再送。
20	2023/10/13	調停	和解した場合に、PDFの合意書が作成されるとのことだが、どのような方式、どのようなシステムが採用されているか。裁判になった場合、証拠としてどのような評価になりそうか。	<p>オンライン調停において協議が整った場合、調停人が合意書案を作成し、「ONE」のシステム上にアップロードする。</p> <p>両当事者は、合意書案をチャット画面から確認し、合意するか否かを選択する。</p> <p>双方が「合意します」を選択すれば、合意成立となり、PDFで合意日付の入った合意書のダウンロードが可能となる。</p> <p>裁判所における証拠評価は各裁判官に委ねられるが、「ONE」における合意は、私法上の和解契約であると解釈されるべきものであり、上記PDFフォーマットの合意書は、当事者間における和解合意の事実を証明する書証として評価を受けるものと見込まれる。</p>

利用者からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
21	2023/10/23	調停	<p>(弁護士から)</p> <p>■ONEのオンライン調停の申立てを受けたという相談を受けいている。</p> <p>「相手方」の名義が法人内の担当部署の者となっているが、当職が代理人となる場合どのような手順で進めればよいか。</p> <p>■「被申立人」の名義とメールアドレスが、法人の代表者ではない者宛になっているが、どうすればよいか。</p>	<p>■被申立人が弁護士代理人を就ける場合、まずは被申立人ご自身で、案件確認画面の「私に関する申立です」にチェックし、必要事項を入力。</p> <p>案件詳細画面で「代理人を選任する」のボタンをクリックし、弁護士の氏名・メールアドレスを入力。</p> <p>弁護士宛てに案件招待メールが届くので、案件URLをクリックし、必要事項を入力。</p> <p>ONE担当事務局にて弁護士資格確認後、代理人就任が完了となる。</p> <p>弁護士が代理人に就任した場合、ODRでの調停人とのやり取りは弁護士のみが行うことになる。被申立人はチャット投稿などの操作不可、閲覧のみ可。</p> <p>■被申立人(=法人)の方針として、応諾しても良いとのお考えであれば、現在の申立てをそのまま活用させていただきたい。</p> <p>実務的には、現在氏名・メールアドレスが登録されている担当者に代理人選任までの入力作業を行っていただき、選任手続完了後は、弁護士において法人代表者と協議しながらODRを進めていただきたい。また、協議が整った場合には、調停人がPDFで正式な代表者名を記載した合意書を作成する。</p>
22	2023/10/30	法律相談	<p>チャットで数回のやり取りが開始している。前回メッセージ送信から6日ほど経過しているのが、返事をもらうまでにはどの位かかるか。</p>	<p>ODR実証事業「ONE」の法律相談では、弁護士から速やかにご連絡するよう体制を整えているが、相談内容等によっては回答までに一定程度お時間をいただくことがある。</p>

利用者からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
23	2023/11/8	法律相談	(相談内容の具体的記載があり) 裁判では敗訴の可能性が高いと弁護士に言われたため、裁判をせずに解決したい。	「ONE」の利用希望の場合は、 https://one-odr.jp/ から利用登録の上、まずは弁護士の法律相談にお申込みいただきたい。 法律相談の後、法律相談担当弁護士が調停への移行が適していると判断した場合には、「ONE」での調停手続の利用が可能。 なお、相手方が調停に応じるか否かは相手方の判断に委ねられる。相手方に「ONE」の利用を強制することはできないので、その点ご理解いただきたい。
24	2023/11/9	調停	離婚成立後の養育費の取決めで利用したい。 ①料金は無料で行えるか。 ②「調停人が合意書データを作成」とあるが、今後もし養育費不払いとなった時に強制執行するための書類として使えるか。改めて公正証書にしておくほうが良いか。	①利用料は無料。 ②詳細は「ONE」の法律相談担当弁護士にお聞きいただきたいが、このODR実証事業で合意に達する場合、合意書自体では強制執行をすることはできない。 強制執行を希望する場合は、合意書成立後に別途公正証書を作成するか、裁判所の調停手続や各地の弁護士会ADRで仲裁決定をするなどの方法をとる必要がある。
25	2023/11/11	法律相談	嫌がらせ(迷惑行為)、脅迫、詐欺への損害賠償請求事件について、ONEの利用は可能か。	「ONE」では、「お金のトラブル」に関するチャット法律相談及び調停を行っている。 「ONE」の利用希望の場合は、 https://one-odr.jp/ から利用登録の上、まずは弁護士の法律相談にお申し込みいただきたい。 (法律相談・調停のいずれも無料。) 法律相談の後、法律相談担当弁護士が調停への移行が適していると判断した場合には、「ONE」での調停手続の利用が可能。 なお、相手方が調停に応じるか否かは相手方の判断に委ねられる。相手方に「ONE」の利用を強制することはできないことを了解の上、ご利用いただきたい。

利用者からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
26	2023/11/13	法律相談	契約締結をしたが、契約の仕方に問題を感じている。異議申立などできるか。法律相談できるところはどこか。	「ONE」では、「お金のトラブル」に関するチャット法律相談及び調停を行っている。 「ONE」の利用希望の場合は、 https://one-odr.jp/ からご利用登録の上、まずは弁護士の法律相談にお申込みいただきたい。 法律相談の後、法律相談担当弁護士が調停への移行が適していると判断した場合には、「ONE」での調停手続の利用が可能。 「ONE」の利用は、法律相談・調停いずれも無料。
27	2023/11/14	法律相談	法律相談担当弁護士がまだ選任されていないが、選任までにどれくらい時間がかかるか。	問合せメール受信後すぐに弁護士の受任が完了し、相談が開始されたため、返信せず。
28	2023/11/15	その他	養育費の件で利用したいが、家族・市役所職員も同席して相談しても良いか。	「ONE」では、法律相談は全てチャットで行う（対面相談は行っていない。）。 法律相談後、法律相談担当弁護士がODR移行が適切と判断した場合に、チャットODRに移行する。 また、ODR中、調停人が必要と判断した場合にZoomを利用する。 申立人以外の同席可否は事案により調停人が判断する。
29	2023/11/16	調停	被申立人から事案の説明。	「ONE」は、話し合いでの紛争解決を目指し、公平中立の立場の弁護士が調停人となって話し合いのお手伝いをするもの。 調停人が事情や意向を伺い、解決に向けて調停を行うので、ぜひ手続に参加し、調停人にご事情等を説明いただきたい。 なお、費用の負担はなし。調停案の受諾が強制されることもない。

利用者からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
30	2023/11/18	法律相談	事案の詳細をファイルで送りたいがチャットで送信できない。問合せメールアドレスにファイルを送信して担当弁護士に届けてもらえないか。	個別案件の内容について、ONE担当事務局から法律相談担当弁護士に取り次ぐことはできない。担当弁護士とのチャットのやり取りの中でお伝えいただきたい。 チャット上では、入力欄左の「+」マークをタップしていただくとWord・Excel・PDF・jpgなど、いずれもファイル添付可能。 事案詳細のメール内容は、チャットにコピペするかWord等に一旦コピーし、同ファイルをチャット上にアップするなどご検討いただきたい。 →上記回答をした旨担当弁護士にも報告。
31	2023/11/16	その他	(No.30の事案について、事案詳細をメール本文に記載し) 担当弁護士にメールの内容を取り次いでほしい。	同上
32	2023/11/18	システム	会員登録をしたいが、どうすれば良いか。	翌日、登録できた旨の連絡あり。 登録完了連絡へのお礼のみ返信。
33	2023/11/19	その他	(事案の詳細を記載した上で) 裁判することは可能か。勝ち目はあるか。具体的な費用を教えてください。	「ONE」の対象外案件である。弁護士への相談を希望する場合は、お近くの弁護士会法律相談センターへ。
34	2023/11/21	その他	先ほどアカウント登録したが、現在相手方のメールアドレス確認中のため、一旦「×××@△△△」と入力した。	連絡へのお礼のみ返信。
35	2023/11/23	その他	利用時間があるのか。夜間の相談は受け付けていないのか。23時頃登録したが、選任中から先に進まない。	法律相談担当弁護士選任に当たり、利害関係の確認のため、選任までに時間をいただくことがある。 利用時間に制限はなく、弁護士から速やかに連絡するよう体制を整えているが、相談内容等によっては、回答までに一定程度時間をいただくことがある。

利用者からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
36	2023/11/27	調停	メールアドレスが違う。パスワードを入力してもログインできない。	ODRの申立てを受けたのだと思うが、どなたからの申立かご教示いただきたい。確認の後、被申立人専用URLを指定のメールアドレス宛てに送付する。 →申立人氏名の回答があったため、被申立人宛てにURLを送付。
37	2023/11/28	システム	利用しようとしたらエラーがでる。	具体的にどのようなエラーか（どの画面か、どういった操作をした場合に起こるエラーか等）をご教示いただきたい。 動作確認のため、ご使用のOS・ブラウザ情報もご教示いただきたい。
38	2023/11/29	法律相談	（事案の詳細を記載）	「ONE」を利用して、「お金のトラブル」について弁護士への法律相談及び調停をご希望の場合は、 https://one-odr.jp/ からお申込みいただきたい。 その際、会社や業者など（お金のトラブルの相手方）の正式名称を記載いただきたい。
39	2023/11/30	その他	（「ONE」に申し込んだ上で）家庭内のことで困っている。早急に連絡してほしい。	相談担当弁護士が選任されているので、当該弁護士にご相談いただきたい。
40	2023/11/30	その他	（個別事案の説明後）この場合遺失損失利益を請求することができるか。	「ONE」を利用して、「お金のトラブル」について弁護士への法律相談及び調停をご希望の場合は、 https://one-odr.jp/ からお申込みいただきたい。 その際、会社（お金のトラブルの相手方）の正式名称をご記載いただきたい。

利用者からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
41	2023/12/3	調停	<p>「ONE」で法律相談をした。「ONE」で相手に申し立てることは可能か。</p> <p>①実証事業の規約として可能か。1人1回とは、法律相談も1回として数えるのか。</p> <p>②法律相談のチャット内容から、実証事業の対象外となるのか。</p>	<p>①「ONE」では、実証事業の目的に照らし、できるだけ多くの方にご利用いただく必要があることから、法律相談申込み及び調停申立ては、お一人につき1回限り。同じ内容の法律相談をもう一度申し込むことや、一度法律相談で終了した事案を調停申立てからスタートさせる、といったことはできない。</p> <p>②本事業の対象となるのは、「お金のトラブル」に関するもの。法律相談の後、法律相談担当弁護士において、本事業の調停手続の利用に適した事案であると判断した場合に、調停申立てを行うことが可能。</p>
42	2023/12/4	システム	アカウント登録をしているがメールが届かない。	<p>現システムでは回答の一時保存はできない。</p> <p>→検討の結果、システム改修せず。</p>
43	2023/12/4	その他	<p>損害保険専用のADRとODRの違いは何か。</p> <p>ODRの利用登録をするにはどうしたら良いか。</p>	<p>システム確認。</p> <p>一旦システム側で該当ファイルをダウンロードし、担当弁護士に共有。</p> <p>→システム側の不具合は確認されず。</p>
44	2023/12/4	法律相談	弁護士選任中とのことだが、どのくらい待てば良いか。	<p>「ONE」では、弁護士から速やかに連絡するよう体制を整えているが、法律相談担当弁護士選任に当たり、利害関係の確認のため、選任までに一定程度お時間をいただくことがある。選任まで今しばらくお待ちいただきたい</p>
45	2023/12/5	法律相談	時間はどのくらいかかるか。今30分ぐらい待っている。	<p>「ONE」では、弁護士から速やかに連絡するよう体制を整えているが、法律相談担当弁護士選任に当たり、利害関係の確認のため、選任までに一定程度お時間をいただくことがある。今しばらくお待ちいただきたい。</p> <p>→返信後、1時間ほどして「時間がかかりました残念です。」とのメールあり。法律相談申込みからトータル2時間ほど。</p>

利用者からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
46	2023/12/5	法律相談	(No42の続き) 返信をいただいた通りにドメインの指定受信などもしたが、確認メールの再送は何度しても届かない。	システム側から手動で確認メールを送信し、その旨を返信。
47	2023/12/6	法律相談	新規申請12/8までとのことだが、弁護士選定中とあり、このまま連絡を待っていて良いか。夫が養育費減額の相談当事者だが、登録メールアドレスは現妻の私となっている(依頼人本人の希望)。実際のオンライン調停などの出席は当事者になるが、やり取りの窓口はこのままで良いか。	既に法律相談のお申込みを受け付けおり、「ONE」の利用可能。弁護士は先ほど選任済み。 「ONE」の法律相談はチャットで行う。また、オンライン調停も、まずは調停人とチャットでやり取りをし、調停人が必要と判断した場合にWEB面談を行うこととなる。 メールアドレスは、法律相談担当弁護士や調停人からチャット投稿があった場合に、その旨の通知が都度届くため、ご本人(=夫)のメールアドレスに登録変更されることをお勧めする(アカウント設定からメールアドレスの変更が可能。) 現在のメールアドレスのままでも利用可能だが、本人以外のチャット投稿は原則認められていない。
48	2023/12/6	法律相談	自由診療による過誤払による返金請求。	相談希望ということでしょうか。 現在、「ONE」では、「お金のトラブル」に関するチャット法律相談及び調停を行っている。 「ONE」を利用して、「お金のトラブル」について弁護士への法律相談及び調停をご希望の場合は、 https://one-odr.jp/ からお申し込みいただきたい。 なお、法律相談の新規受付は、12/8(金)までを予定しているのでご了承ください。 →エラーとなりメール不達

利用者からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
49	2023/12/6	法律相談	メールアドレスが英文字から始まる場合、うまく登録できない。一旦、ニセのメールアドレスで登録したが、正しいものに変更したい。	登録メールアドレスは、ONEのサイト (https://one-odr.jp/) からログイン後、右上のメニュー → アカウント設定 → メールアドレスの変更、で変更登録いただける。 → (AtoJコメント) メールアドレスの正規表現のチェックのプロセスで、@以降「.」が3つ以上あるものをはじくように設計されていた。この点は改善し、対応したバージョンに修正済み。
50	2023/12/7	調停	昨日まで調停人とチャットでやり取りできていたが、本日ログインしようとしたところ「権限がありません」とメッセージがでてきてしまう。	「ONE」のトップ画面から再度ログインを試していただくよう依頼。 →問題解消。
51	2023/12/11	法律相談	1 自分所有の土地の私有物を勝手に処分された。 2 遺産相続のやり直し。	今回のODR実証事業「ONE」による法律相談受付は、12/8をもって終了した。 法律相談をご希望の場合は、お近くの弁護士会や自治体による法律相談のご利用をご検討いただきたい。 ▼全国の弁護士会法律相談センター https://www.nichibenren.or.jp/legal_advice/search/center.html
52	2023/12/12	調停	被申立人用URLを誤って押してしまった。被申立人に伝えるので、もう一度送っていただけないか。 また、相手方のメールアドレスもわからず、携帯もわからない場合はURLを書面で郵送するしかないか。	URLが表示されている画面が残っていないか、今一度ご確認ください。URL再送に当たっては、案件確認のため被申立人氏名をご連絡いただきたい。 LINE・Instagramを知っている場合は、そちらへの送付も可能。住所のみ知っている場合は、書面郵送しかない。
53	2023/12/12	法律相談	写真7枚をファイル添付したいができない。どうしたら良いか。	容量制限があるため、写真1枚ずつなど、制限にかからない分をアップしていただきたい。

利用者からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
54	2023/12/17	調停	①（調停も）引き続き今の法律相談担当弁護士に担当いただけるか。 ②事件の内容に関する質問（略）	①ODRは、法律相談を担当した弁護士とは別の弁護士が担当する。 ②法的な質問は、事務局からの回答はいたしかねる。 また、ODR移行後は、これまでの法律相談とは異なり、調停人がどちらかの当事者に法律上のアドバイスをすることはなく、中立の立場で、両当事者が互いに合意できる和解案を検討し、両当事者に提案することになる。 和解案について希望があれば、調停人に説明いただきたい。
55	2023/12/18	法律相談	別件で依頼したい。	今回のODR実証事業「ONE」による法律相談受付は、12/8をもって終了した。 法律相談をご希望の場合は、お近くの弁護士会や自治体による法律相談のご利用をご検討いただきたい。 ▼全国の弁護士会法律相談センター https://www.nichibenren.or.jp/legal_advice/search/center.html
56	2023/12/18	調停	被申立人に応諾するよう手紙を送ったが、まだ応諾がない。調停人から手紙を送ってもらえないか。	今回の実証事業では、基本的にオンラインで手続を行う。被申立人住所が登録されているからといって、調停人から当然に被申立人に手紙を発信しなければならないという建て付けにはなっていない。 登録された被申立人メールアドレスにシステムから自動送信することの他に、どこまで対応するかは、事案により調停人が判断することとなる。
57	2023/12/20	調停	申立人に対し、妥協案を提示したり色々協議を計ったが、一切を受け付けられなかったため、今更調停をするつもりはない。	調停に応じる意向はない旨承知した。調停人にも伝える。追って、本件は調停不成立で終了となった旨のメールが届くのでご確認いただきたい。

利用者からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
58	2023/12/25	調停	調停申立てされた件は、申立人となるのは、現在の当事者の弟ではないか。また、被申立人も自分個人ではなく法人になると思われる。以上を勘案し、本調停は受けられない。	調停人名義で、ONE専用メールから「正しい申立人に変更すれば応諾の可能性はあるか」との趣旨のメール送付。 →検討した結果、やはり調停には応じられないとの返信あり。
59	2023/12/27	調停	調停申立てがあった旨の連絡を受けたが、「申立ての趣旨」に記載の内容が誤っているのではないかと。正しい内容に修正してもらえないか。	・調停人から申立人に対し、被申立人から「申立の趣旨」が誤っているのではと指摘があったため正しい趣旨を教えてほしいこと、システム側で修正予定であることを連絡。 ・事務局から被申立人に対し、申立人に「申立の趣旨」を確認中であり、確認がとれ次第システム側で修正予定であることを連絡。
60	2023/12/28	調停	昨日、調停に進み弁護士選任中になった。本日、部分支払を受け、未払賃金総額が減額変更となり、その旨伝えたいが、どこから連絡すれば良いか。	調停が開始した段階で、チャットで調停人にご連絡いただきたい。
61	2024/1/7	調停	調停人からのメールにあった「先にご案内のメールが届いているかと思えます」の箇所だが、思い当たる節がない。何月何日付けで、誰から送付されたメールのことを指すのか。	2023/12/9 に【日本弁護士連合会 ODR実証事業：ONE】から、調停申立てがなされた旨のメールを送信している。 (迷惑メールでの受信等、ご確認いただけていない可能性もあるかもしれない。) 内容は、調停人からお送りしたものと同一URLを記載しており、案件をご確認いただきたいという趣旨のもの。
62	2024/1/11	調停	ODRに進んでいるが、「ONE」のサイトにログインできなくなった。どうしたら良いか。	一旦ブラウザのプライベートモードを開き、「ONE」のURLから改めてログインを試していただきたい。 →問題解消

利用者からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
63	2024/1/30	調停	(被申立人の代理人から) チャット投稿しようとしたが送信ボタンが反応しない。	おそらく字数制限の問題と思われ、文章を2つに分けて送信いただきたい。 →問題解消
64	2024/2/5	調停	パスワードを忘れログインできない。	システム確認。 →システム側の不具合は確認されず。
65	2024/2/17	調停	パスワードを忘れログインできない。	https://one-odr.jp/forgot-password からパスワード再設定のリクエストを送っていただきたい。
66	2024/2/29	その他	利用者アンケートに途中まで回答していた。2/28で事業終了と思うが、続きの回答はどうしたら良いか。	3/1までにアンケートにご協力いただけるとありがたい。
67	2024/3/1	法律相談	以前「ONE」を利用した。新たに相談をお願いしたいが、どうすれば良いか。	ODR実証事業「ONE」は、2023年12月8日をもって法律相談の新規受付を終了し、2024年2月28日をもって事業を終了している。そのため、「ONE」において新たに法律相談を受けることはできない。法律相談をご希望の場合は、お近くの弁護士会や自治体による法律相談のご利用をご検討いただきたい。 ▼全国の弁護士会法律相談センター https://www.nichibenren.or.jp/legal_advice/search/center.html

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
1	2023/9/1	法律相談	<p>①金銭請求の請求者は母親だが、要介護で自分で手続きができないとのこと。ODRに移行するに当たり、当事者を母親、代理人を相談者、として入力できるか。</p> <p>②ODR移行に当たり、相手方の連絡先を変更したいとのこと。対応可能か。</p>	<p>①ODRの代理人は弁護士のみという設計。 当事者（申立人）である母親が意思能力があり、相談者が入力を代行するだけであれば可能。 母親に意思能力がなければ、成年後見申立てが先行して必要と思われる。その場合、現時点ではODRの利用が難しいということになる。一方、母親に意思能力がある場合、これまで相談者が入力してきた内容が、母親の代行であり、真の相談者は母親ということであれば、現在のONEの建付けとして法律相談者の名義とODR申立人の名義は同一となるため、改めて、母親の代行ということで、母親名義で登録してもらい法律相談も入力してもらうことになる。</p> <p>②ODR移行に当たり、相手方の連絡先を変更することは可能。 →金銭債権の請求者である母親名義で、再度法律相談の申込みを行っていただくこととなった。</p>
2	2023/9/1	システム	「弁護士に選任された」旨のメールが届いたが、クリックしてもサイトが開かない。	URLに「staging」の記載があればテスト環境からのメールであるため、放置していただいて良い。
3	2023/9/1	システム	「弁護士に選任された」旨のメールが届いたが、クリックしてもサイトが開かない。	URLに「staging」の記載があればテスト環境からのメールであるため、放置していただいて良い。
4	2023/9/4	システム	「弁護士に選任された」旨のメールが届いた。ログインして「受任する」ボタンをクリックしたところ、「受任に失敗しました」とのメッセージが表示される。	システム確認。受任処理にバグがあったため、更新作業を行う。
5	2023/9/4	調停	<p>画面左の当事者欄・被申立人の部分に「案件確認待ち」という表示が出ている。これはどういう意味か。</p> <p>操作マニュアル36ページ記載の、被申立人が「私に関する申立てです。手続きが開始されることに同意します」を押す前の状態、と理解してよいか。</p>	<p>ご理解のとおり。</p> <p>しばらくしても応諾しない場合にどうするかという問題は、別途、ADRセンターで検討要。</p>

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
6	2023/9/4	法律相談	①法律相談担当者が「ODRに移行」ボタンを押した後、相談者とのチャットのやり取りができなくなるのはいつか。 ②相談者がチャットのやり取りを見ることができなくなるのはいつか。	いずれも、相談者がODRの申立てをするまで。 (「後にやり取りを参照する必要がある方はスクリーンショットを保存してください。」等の案内が必要と思われる。)
7	2023/9/4	システム	ログイン用のメールアドレス・パスワードは何を入力すれば良いか。	8/31にMLにパスワードをお送りしているのでご確認いただきたい。
8	2023/9/4	システム	法律相談で相談者がチャット入力すると、その度にメールで通知が届く。チャット投稿回数が多いとメール通知も多くなる。例えば一定時間内に数件のチャット入力があった場合はまとめて一通のメールで通知するといった処理はできないか。	「メッセージの通知メール送信前に10秒程待って、既読になっていたらメール送信しない」といった仕様であれば導入可能。 通知を希望しない場合は、「ONE」の画面を表示しておくとも通知が来ない。 →改修済み
9	2023/9/5	法律相談	相手方本人の電話番号・メールアドレスを知らず、相手方の親の住所と電話番号しか把握できていない。 相手方のメールアドレス・SNS等を知らない場合は、ODR移行不可となるか。	相手方の親の電話番号に連絡し、相手方のメールアドレス等を教えてもらってはどうか。 ODR申立て時に、「自分で送る」にチェックを入れて、表示された画面をコピーして把握している住所に郵送する方法もある。
10	2023/9/6	調停	申立人が間違って申立人の長男にURLを送り、長男がクリックしたため、応諾扱いとなった。 被申立人の氏名の横には「退会済」とあり、被申立人チャットで質問しても返信がない。 被申立人の電話番号、会社のHPは分かるが、何らかの手立ては考えられるか。	システム管理者側で、申立人長男が誤って応諾したものを「未応諾」状態に戻す。 当初URLはそのまま使用できるため、申立人から本来の被申立人に当該URLを送信してもらう。
11	2023/9/7	システム	削除	削除

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
12	2023/9/7	システム	ODR提案後、申立てが行われてない案件について、管理画面や法律相談担当者画面から終了できないか。	以下の仕様を加える。 <ul style="list-style-type: none"> ・ODR移行後2週間で法律相談チャット画面は自動終了。 ・ODR移行時点で、2週間で法律相談チャット画面が自動終了する旨の告知をシステムからチャット画面上で行う。 ・ODR移行後1週間も、あと1週間で法律相談チャット画面が自動終了する旨のリマインド告知をシステムからチャット画面上とメールで行う。 ・管理画面から法律相談チャットを終了させることも可能とする。 ・上記の経緯を経て法律相談が終了した場合も、終了した旨のメールを相談者に送付する。
13	2023/9/8	その他システム	調停人が相手方に積極的に応諾を促すことは、本実証事業では予定されていないという理解で良いか。 応諾の可能性を上げるため（不応諾時の申立人に対する説明材料の一つとして）、応諾待ちの状態で7日間が経過したら応諾確認のメールをシステムから再送する等の仕組みがあると良い。	調停人の裁量で、被申立人に応諾を促すことは可能。ただし、全案件について必ず行うべきということではない。事案の内容に応じ、調停人の判断で行っていただきたい。 応諾前の被申立人とのやり取りの方法については、送信したい内容を日弁連事務局に伝え、日弁連の本事業用アドレスから被申立人に送信することが可能。 →応諾がない場合のシステムからの確認通知の送信は、検討の結果システム改修せず。
14	2023/9/9	システム	法律相談担当弁護士として選任された際のログイン方法	Basic認証のユーザー名・PW含め、ログイン方法を案内
15	2023/9/11	法律相談	申立人は相手方のメールアドレスを知らず、裁判時の相手方弁護士に聞けば分かると思うと言っている。 当該メールアドレスは、法律相談担当弁護士が引継ぎメモに記入し調停人に伝えるのか、ODR移行後、調停人が申立人から入手すべきか。	申立人が何らかの方法でメールアドレスを入手できるのであれば、情報入手後、システムに入力していただいた方が簡便。 一方、申立人がシステム上で「自分で送る」にチェックし、被申立人用の招待URLを被申立人のLINEやSMSに送付する方法、プリントアウトし郵送する方法も可能。
16	2023/9/11	システム	ログインの二段階認証用に弁護士が入力する電話番号は、携帯電話の番号である必要があるか。固定電話でも良いか。	携帯電話の番号が必要である。なお、SMSのメッセージはID認証・確認用であり、法律相談手続には利用しない。

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
17	2023/9/11	法律相談	法律相談開始後、相談者から具体的な質問がなく1週間ほど経過している。どこかのタイミングで終了させるべきか。	規則上、法律相談担当者の選任通知から10日間を経過しても、相談者が何ら質問しない場合、法律相談は終了することになっている（規則13条1項（4））。 法律相談担当者からの質問に対し、10日間回答がない場合も同様（規則13条1項（5））。 そのため、10日間経過した後に、法律相談終了ボタンを押して終了としていただきたい。
18	2023/9/11	法律相談	法律相談のみで終了した場合、引継ぎメモの作成は不要か。	不要
19	2023/9/12	法律相談	法律相談担当弁護士として、最初にチャット上で自己紹介が必要か。	自己紹介をするか、どの程度するかは法律相談担当者の裁量によりご判断いただきたい。 所属会・氏名（相談者にも通知される）を投稿しても良いし、いきなり本題に入っても良い。
20	2023/9/12	システム	「法律相談の担当者に選任されました」とのメールURLをクリックしてもログインできなかった。URLには「staging」の記載あり。	URLに「staging」の記載があればテスト環境からのメールであるため、放置していただいた良い。 →ステージングの弁護士自動割当は、AtoJメンバーのみに修正。必要があれば、管理画面から任意で割り当て可。
21	2023/9/14	法律相談	「弁護士の対応に疑問がある」旨の相談。 その法律事務所とODRでの話を勧め、ODRに移行してよいか。	法律相談のセカンドオピニオンの場合、踏み込んだアドバイスでなく、相談者の疑問を整理して、「ご自身の弁護士にこういう聞き方をしてはどうでしょう」とコミュニケーション・カウンセリングのような対応をすることでも良い。 それを前提として、ODRを勧める、弁護士会の紛議調停制度を勧める、などもあり得る。

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
22	2023/9/14	法律相談	相談者は土地の共有者の一人（姉）。もう一人（妹）もONEに加わって請求したいとの意向を持っている。 相談者を妹の代理人として妹の手続参加を認めることは可能か。その場合代理権の証明は委任状写真のアップロードで足りるか。	代理人を付けた場合は代理人のみが手続に参加するシステムであり、2人ともに参加することは難しい。 できるとすれば ・法律相談は一人が行い、もう一人に内容を共有する。 ・ODRは、チャット部分は法律相談と同様にしてもらい、Zoom面談は一緒に参加、和解契約の際に連名で参加してもらう ということであれば可能。
23	2023/9/14	調停	住所のみわかっている被申立人に対し、調停人から書面を郵送して応諾を促すことはあり得るか。	案件ごとの判断となり、郵送もあり得る。 →本件は、調停人が文案を作成の上、事務局から被申立人に書類を郵送。
24	2023/9/15	調停	応諾のない被申立人に対し、応諾を促すメールを流したい。	調停人作成のメール文案を事務局にてONE専用メールから、被申立人宛てに送信。
25	2023/9/19	調停	①14日間の起算点は、被申立人に対し、「調停申立ての趣旨及び概要並びに調停手続に応じる場合には期間（14日以内の期間でODR実証実験機関が合理的に定めるもの）内に次条第1項に規定する登録をすることを電子メールで送信して通知」した日（手続規則23条2項）だが、被申立人が確認ページにアクセスした日（調停人ページに表示される）とはイコールでないように思われる。調停人として電子メールを送信した日を確認するには事務局（経由でAtoJ）への問合せを要することになるか。 ②管理者サイトのODR案件一覧の「作成日時」は確認ページアクセス日時とイコールか。管理者として14日間の起算点としての電子メールを送信した日を確認するには、事務局（経由でAtoJ）への問合せを要することになるか。 ③手続規則32条1項で手続を終了させるのはODR実証実験機関とされており、申立人への終了通知は、システムから行うことになると思う。14日間が経過し手続終了すべしと考える調停人は具体的にどのようなアクションをすれば良いか。事務局に連絡し、AtoJに対応いただくということが良いか。	①②について、 電子メールを送信した日は、ODR案件の作成日時とイコールと考えてもらえば良い。確認ページアクセス日時とは違う。 調停人として確認する場合、現状では管理者に問合せが必要になる。案件詳細に申立て日時（=電子メールを送信した日時）を表示するように対応したい。 管理者としては、管理画面、ODR案件詳細画面の「ODR案件詳細」欄の作成日時を確認していただきたい。 ③について、 システムから終了できるよう実装する。実装後は、調停人から事務局に連絡し、事務局にて終了、という流れ。 →9/25終了ボタン実装

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
26	2023/9/23	法律相談	<p>相談者が消費生活センターに事前に相談しており、その担当者と相手方とのやり取りの記録が、事案の証拠になりそうな案件がある。担当者からは、その記録を入手するには、本人ではなく弁護士から開示請求をしてもらう必要がある旨の回答がなされている。</p> <p>この点、相談者からは、相談担当の私やODRの担当弁護士から記録の開示を求めてもらうことができないのかという質問が来ている。本ODRにおいては、訴訟手続における調査囑託等のような証拠の入手を行うことは予定しておらず、上記依頼は無理であるという回答で良いか。</p>	<p>この実証事業で相談担当弁護士や調停担当弁護士がオンライン以外の行動をするのは想定しておらず、回答としては「対応できません」となる。</p> <p>請求金額が、調査目的で弁護士を雇ってもペイするくらいであれば、相談者所在地の弁護士会や法テラスで弁護士を紹介してもらい、証拠が入手できれば、オンライン調停に移行することは可能というアドバイスも追加していただくと良いのではないかと。</p>
27	2023/9/25	法律相談	<p>ODR移行の手続を進め、調停人宛ての引継ぎメモを提出したが、ONEから「お手数ですが、相談者がオンライン調停の申立てに至ったため、調停人宛の引継ぎメモの提出をお願いしております。速やかに以下のリンクよりご提出をお願いいたします。」とのメールが届いた。</p> <p>引継ぎメモ提出済みでも本メールが送られてくるのか、提出処理が完了していないということか。</p>	<p>相談者がODR申立てを行った際に一律で送信されるメール。引継ぎメモ提出済みの場合は無視していただいて良い。</p>
28	2023/9/29	法律相談	<p>誤って「ODRへ移行」ではなく「法律相談を終了」を押下した。どのように対処すべきか。</p>	<p>システム側で元の状態に戻す。相談者には、法律相談担当弁護士から法律相談終了のメールは無視し、調停移行の手続を進めるよう案内。</p>
29	2023/9/29	法律相談	<p>「ODRへ移行」と「法律相談を終了」の各ボタンが上下に配置されており、操作間違いが起きる可能性がある。</p> <p>①調停人が一定時間内であれば巻き戻しできる設計とする。</p> <p>②各ボタンを離して設置する。</p> <p>③操作をしたときに、「法律相談を終了していいか」確認の画面を一度表示させる。</p> <p>などの対策はとれないか。</p>	<p>「ODRへ移行」と「法律相談を終了」のボタンを離して設置。各ボタンを押した際に「本当に終了しますか？」等のポップアップを表示させるよう改修する。</p> <p>→改修済み</p>

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
30	2023/10/2	調停	「案件確認待ち」の件、被申立人に応諾を促す方法については従前の対応方法と変更ないか。 これまで同様の案件で工夫された点があれば教えてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> ・9/19に事務局経由で、応諾を促すメールを被申立人に送ったが動きなし。同メールには、被申立人参加用のURLを付けた。 ・応諾の可能性が極めて乏しいと考えた案件は、被申立人に応諾を促すことなく終了した。 ・被申立人がODRの通知に不審感を抱いていたため、ODR制度について少し詳しく説明し、不信任を払拭するよう工夫した。被申立人から日弁連に「申立人からはこれまで何度も不当な請求を受けており、話し合いに応ずるつもりはない」とのメール回答があったため、申立人にその旨連絡し、案件は調停不成立で終了した。
31	2023/10/2	調停	被申立人不応諾で調停を終了する場合は、調停人が「調停不成立」のボタンをクリックすることで良いか。	チャット画面にある「調停不成立」のボタンを押すことで良い。
32	2023/10/2	法律相談	相談者情報が下記のとおり不完全だった。 氏名→姓はなく、名前がカタカナで記載してあるのみ。 住所→町名までであり、番地の記載なし。 相談者の名前は一般的で、また、偶然にも自分の事務所所在地と同じ県であるため、せめて氏名のフルネームは確認したいと考えている。 当該相談者に、事務局等から具体的な氏名、住所を確認していただくことは可能か。 もしくは、確認が難しい場合、「受任しない」を選択し、他の方にご担当いただいた方が良いか。	<ul style="list-style-type: none"> ・10/6にONE専用メールで事務局から、フルネームを登録いただくよう相談者に連絡。 ・10/16に上記と同様のメール連絡。10/19までに登録がない場合は、10/20をもって相談を終了する旨付記。 <p>→10/19までにフルネーム登録がなかったため、10/20にシステム側で案件終了。</p> <p>→法律相談の管理画面に「法律相談を終了する」ボタンを設置。</p>
33	2023/10/6	調停	9/26ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送信したい。	<p>メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。</p> <p>→被申立人宛てURLを管理画面から確認できるようシステム改修</p>

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
34	2023/10/12	調停	10/7ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送りたい。	メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。 ★被申立人から応諾あり。その後、被申立人から申立人への費用の支払いがあり、事案としては解決。そのため、合意書の作成等はなく、案件としては「調停不成立」で終了。
35	2023/10/24	法律相談	・借上げ社宅からの退去を求められているので退去日を延長したい ・滞納家賃・管理費の支払い方法について交渉したい との相談について、ODR移行して良いか。	明け渡しについてもし合うことにはなると思うが、賃料・管理費支払いに関する案件として、ODR移行して問題ないと思われる。
36	2023/10/25	法律相談	1 メール回答案を作成し、後日見直して送ろうとしたがデータが消えていた。一時保存をしていないことが原因と思うが、対処法はないか。 2 相手方のメールアドレス不明、携帯番号はわかるという場合、ODR手続への移行は無理か。	1 ご自身で一時保存するしかないと思われる。 2 相手方の携帯番号がわかれば、自分でSMS（ショートメッセージ）で相手方用のリンクを貼り付けて送ることが可能。
37	2023/11/2	調停	申立人から申立日を変更したいとの申し出があったが、システム上対応可能か。 未払い給与の請求で、退職日以降の日を申立日としたいとの意向あり。	調停人から申立人に対し、申立日を変更しない方向で進めるように促す。
38	2023/11/8	システム	諸事情により法律相談対応ができないため、「受任しない」ボタンを押したが、「応諾待ち」の状態から変化がない。	「受任しない」ボタンにバグがあったため修正。
39	2023/11/9	法律相談	相談者の名字しか登録されていないため、フルネームを登録するよう促してほしい。	ONE専用メールで事務局から相談者に連絡。
40	2023/11/9	調停	10/17ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送りたい。	メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。 →約1週間経過後、ONEチラシとともに書面も送付。

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
41	2023/11/14	調停	10/24ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促す連絡をしたい。被申立人のメールアドレス、自宅住所不明、携帯電話番号及び職場住所はわかる。	勤務先にプライベートな書類が送付されたとクレームに繋がる可能性も否定できないため、職場への郵送は避けた方が良い。 携帯電話番号がわかっているのであれば、調停人作成の文書を申立人経由でショートメッセージで送付してはどうか。 →チャット上で、調停人から申立人に書面送付。申立人から被申立人に送付するよう依頼。
42	2023/11/15	システム	チャット上にアップされた資料が拡大・印刷できない。 チャット入力途中のものを一時保存できないか。	現システムでは回答の一時保存はできない。 →検討の結果、システム改修せず。
43	2023/11/16	システム	関係資料（契約書）としてアップされたPDFファイルがダウンロードボタンをクリックしてもダウンロードできない。	システム確認。 一旦システム側で該当ファイルをダウンロードし、担当弁護士に共有。 →システム側の不具合は確認されず。
44	2023/11/16	調停	「申立日から起算して14日経過しても応諾がない場合」の起算日は「初日不参入＝申立日の翌日から起算」ということで良いか。	「初日不参入＝申立日の翌日から起算」が良い。
45	2023/11/17	法律相談	相談者から、「ODR申立てに当たって被申立人のメールアドレス入力が必要なようだが、不明の場合どうしたら良いか。」と問合せを受けている。どう回答したら良いか。	「被申立人メールアドレス不明の場合も、電話番号・SNSがわかれば申立て可能。申立ての際に自分で、被申立人が「ONE」の利用を開始するためのURLを被申立人に送信していただくことになる。その場合、被申立人メールアドレスの登録はせず、「自分で送る」の項目にチェックをしていただく。また、被申立人住所がわかれば登録いただきたい。調停人の判断により書面郵送することもあり得る。」旨をお伝えいただきたい。

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
46	2023/11/20	調停	<p>1 合意書の形式面、通常の和解書のように、当事者の氏名・住所等を記載した和解条項を作成することになるか。それとも和解条項のみで良いか。</p> <p>2 当事者の一方が住所を知られたくという考えを有している案件のため、合意書に当事者の住所を記載することを予定している場合、住所の秘匿希望の事案には、どのような対応方法が考えられるか。</p>	<p>1 和解条項のみよりは、合意書・契約書形式のほうが拘束力の点で望ましいように思う（和解条項のままだと交渉途中の印象がある）。</p> <p>2 住所は当事者の特定のためのものなので、別の手段で特定ができれば住所を使わなくても良いのではないかと。</p> <p>住所以外の特定方法としては、一般的には、電話番号、免許証番号、マイナンバー等が考えられるが、この当事者はどのような情報であれば開示可能か。</p> <p>また債権者側が住所を開示しないのは不都合があまりない場合が多いように思うが、債務者側だと債権者の理解が得られる場合はかなり特殊な事案類型のように思われる。</p>
47	2023/11/20	調停	<p>申立人から、「応諾を促す手段として/メールに応じなかった場合の手段として、被申立人に電話をかけていただくことは可能か？」との問合せがあったが、事務局で対応可能か。</p>	<p>電話対応はあまり想定されていないが、もし調停人が必要と判断した場合には調停人からご連絡いただくことになる。</p> <p>事務局で把握する限りでは、これまで被申立人に電話がけをした事案はない。</p> <p>一方、調停人名義で応諾を促す書面を作成し、日弁連封筒で事務局から送付するという対応は2件前例がある。</p> <p>※今回の実証事業では、調停人の弁護士が被申立人の遠隔地にいる場合があり、電話番号に不信感（不審な感じ）を感じることもあると思われ、手紙のほうが望ましい。</p>
48	2023/11/20	調停	<p>10/19ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送信したい。</p>	<p>メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。</p>

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
49	2023/11/21	調停	<p>1 引継ぎメモに「申立人は、被申立人に申立てがあった旨の連絡をする際、連絡がほしいと言っている」とあるが、事務局から連絡済みか。被申立人のステイタスは「案件確認待ち」「確認ページアクセス日時:2023年11月16日 18:14:50」とあり、申立人に自身の画面から確認するよう伝えることで良いか。</p> <p>2 被申立人から諾否の返事をもらいたい場合、チャットで連絡して良いか。事務局から連絡した方が良いか。</p>	<p>1 事務局では引継ぎメモを確認しておらず、申立人への連絡はしていない。確認ページアクセス日時が表示されているので、被申立人はアクセス済みのはず。</p> <p>被申立人が確認ページにアクセスした場合、「被申立人が確認ページへアクセスしたことを検知しました。」と申立人の画面に表示される。一方、「案件確認待ち」「確認ページアクセス日時:2023年11月16日 18:14:50」の表示はされない。</p> <p>2 「案件確認待ち」の状態のため、被申立人とチャットのやり取りはできない。調停人において、応諾を促すメール文案を作成いただき、被申立人宛てにONE専用アドレスから事務局にてメールする。</p>
50	2023/11/22	調停	11/12ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促す手紙を发出したい。	11/22にONEチラシとともに書面郵送。
51	2023/11/24	調停	11/20ODR申立てがあった件について、申立人からの要望もあり、早めに被申立人に応諾を促す手紙を发出したい。	11/27にONEチラシとともに書面郵送。
52	2023/11/24	調停	11/12ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送信したい。	メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。
53	2023/11/24	法律相談	法律相談を配点された件、相談者・相手方ともに同じ名称となっている。相談者の誤記かもしれず、確認できるか。	ONE専用メールで事務局から相談者に連絡。登録誤記か等を確認。→相談者から返信あり。配点済みの弁護士との利害関係なしと確認の上、当該弁護士が受任。
54	2023/11/24	システム	メールアドレスとパスワードを入力してもログインできない。エラーメッセージ表示部分が空白になってしまい、何のエラーが出ているのか分からない。	弁護士用URLを案内

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
55	2023/11/24	法律相談	<p>「法律相談終了、ODR移行を希望する場合は言ってほしい」とコメントしたが、相談者から返信がなく既読にもならない。</p> <p>①「〇月〇日までにご連絡ない場合には法律相談を終了として扱わせていただきます」等と1週間程度でリミットを切って終了として良いか。</p> <p>②ODRに移行する場合、新規相談の受付は12/8までだが、既に相談が開始しているものは12/8以降もODR移行は可能か。</p>	<p>①規則上、法律相談担当者の選任通知から10日間を経過しても、相談者が何ら質問しない場合、法律相談は終了する（規則13条1項（4））、法律相談担当者からの質問に対し、10日間回答がない場合も同様（規則13条1項（5））となっている。こちらからの問いかけに対し回答がなく10日間経過したら、法律相談終了ボタンを押して終了として良い。</p> <p>②可能</p>
56	2023/11/27	調停	<p>ODR申立てから1週間経過しても応諾がないため被申立人に電話したが、申立てがあったことを知らなかった。被申立人への連絡状況はどうなっているか。</p> <p>被申立人は応諾するか否かは内容によると言っている。</p>	<p>申立人は「自分で送る」にチェックしている。法律相談時に「被申立人にメールアドレス確認中だが、教えてもらえるかわからない」と言っていたため、メールアドレスを入手できずに申立てたと思われる。</p> <p>法律相談担当弁護士からは、郵送対応もあり得るとの話もしており、進め方については申立人、被申立人とご調整いただきたい。</p>
57	2023/11/28	法律相談	<p>相談者から費用について質問されている。ODR申立ても無料と思うが、どの資料に「無料」の記載があるか。</p>	<p>法律相談・ODRのいずれも無料。「無料」の文言は日弁連ウェブサイトやチラシに記載されている。</p>
58	2023/11/29	法律相談	<p>弁護士ではない方が代理人となって、申立をすることは可能か。相談者は本人の子で、本人が手続を取るのが困難な事情もあり、この方が代理人となる予定。</p> <p>可能であるとして、代理人は、調停手続の代理権の証明のために何を準備すれば良いか。</p>	<p>No.1の回答を紹介</p>
59	2023/11/29	法律相談	<p>①売買契約の買主からの相談（希望していた商品と違う物の契約が成立している）で、主位的には、希望していた物の契約に変更してほしい（差額は支払う）、予備的には、契約を取り消して既払代金を返してほしいという希望の場合、「金銭債権」という要件の関係で、実証実験のODRを利用することが可能か。</p> <p>②相談者は外国籍の方（日本の定住者）で、日本語が得意でなく相談のチャットは友人の方に翻訳してもらっているとのこと。ODRでも同様の対応で問題ないか。</p>	<p>①ODR規則2条2項（オンライン調停は金銭債権の請求に関する紛争、付随・関連し相当と認めた紛争を取り扱うことができる）に基づき、ODRの利用は可。</p> <p>②友人が入力を「代行」しているだけであれば問題ない。</p>

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
60	2023/11/29	法律相談	被申立人に電話し、応諾の可能性がないわけではないので、応諾を促す書面を郵送したい。	11/29にONEチラシとともに書面郵送。
61	2023/11/30	調停	被申立人のステータスが応諾待ち（配信メール送信済）となっているが、被申立人にメールを見ているか。	現在のステータスだと被申立人にメールは届いているが、まだ閲覧していない状態。少し様子を見ていただき、「アクセス済み」「応諾済み」とならなければ、応諾を促すメール送信等をご検討いただきたい。
62	2023/12/1	調停	申立人対し、被申立人の応諾なく14日経過した等を説明し、手続を終了する旨のメッセージを送れば、自動的に調停手続は終了し、申立人は取り下げ等の手続を取る必要はないということで良いか。	申立人は取り下げの手続不要。調停人は「調停不成立とする」のボタンをクリックし、システム上案件を終了させる必要がある。
63	2023/12/1	調停	申立人から、数日経っても案件が進まないし、弁護士を見つけたと連絡があった。手続を終了することで良いか改めて意思を確認の上、終了ボタンを押すことで良いか。	取り下げの手続はないので、調停不成立で終了となる。 →被申立人はサイトにアクセスしていないため、個別に事情説明の連絡も行わないことを調停人と確認。
64	2023/12/4	システム	法律相談が配点されたが、事前質問でアップロードされた書面をダウンロードできない。原因や対応策を教えてください。	システム確認。 →システム側の不具合は確認されず。
65	2023/12/4	調停	被申立人欄は、「被申立人●● ●●、案件確認待ち、確認メール開封済」と表示されている。 ①「案件確認待ち」とはどのような状態か。 ②「確認メール開封済」とはどのような状態か。 ③被申立人が応諾すれば、上記の表示はどう変わるか。	「案件確認待ち」「確認メール開封済み」は、ODRの申立てがされた旨のメールが被申立人に届き、開封されたが、被申立人の応諾がまだであるという状態。応諾がされたら「応諾済」となる。
66	2023/12/4	法律相談	賃貸マンションの原状回復費用についての相談で、申立人：賃借人の親、相手方：管理会社、として申立人はODR移行を希望。退去に関するやりとりも申立人が立ち会っており、ODRを子が行うことは可能だと思うが、親である自分も立ち会いたいとの意向。同じ内容で子名義で改め相談してもらっても煩雑なため、ODRの申立てを子が行えば良いということで良いか。	法律相談の相談者と、ODRの申立人で、名義を変える方法がないので、再度相談をし直さなければならない。相手方を確認する必要もあるだろう。 →子がODR手続できるか、相手方変更の可否を確認。

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
67	2023/12/6	調停	申立人からと思われる初回メッセージが、被申立人の画面から届いた。 何らかの手違いで、申立人が被申立人としてログインしているのではないか。	申立人が「自分に送る」にチェックをし、被申立人専用のURLを被申立人送付している。申立人は、同URLから誤ってログインし、応諾してしまったと思われる。 システム側で応諾前の状態に戻し、被申立人チャットのやり取りは、申立人チャットに移行した。 →システムで弾くよう対策
68	2023/12/6	調停	11/21ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送信したい。	メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。
69	2023/12/7	調停	11/29ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送信したい。	メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。
70	2023/12/7	調停	12/6ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送信したい。	メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。
71	2023/12/11	調停	新規のODRの受付と、最終的なODRの終わりの時期はいつまでか。	ODR申立ての期限は（今は）ないが、実証事業自体が2024年3月15日に報告書を提出して終了するという事になっているため、ODR自体も2月中に全て終了するという想定。
72	2023/12/11	調停	新規のODRの受付終了日はいつか。法律相談受付終了と同時にODR受付も終了か。	法律相談の受付は終了したが、ODRの申立受付は終了していない。 現在係属中の法律相談案件はすべてODR移行が可能。ODR移行が妥当あるいは望ましい案件については、速やかにODR移行の処理をお願いしたい。
73	2023/12/12	調停	ODR申立てをされた方（娘）から、 ・自分（娘）の名前で利用者登録したが、本来の請負工事の契約者（＝申立人）は父親。 ・申立人の氏名を父親に変更登録することはできないか。 とのお問合せがきているが、どう対応したら良いか。	「アカウント設定」→「利用者の名称変更」で登録名称の変更が可能。娘において、父に名称変更し、チャットのやり取りは娘が「代行」するとの整理が良い。 （名称変更できるよう改修済み）
74	2023/12/12	調停	体調不良のため、しばらくチャットのやり取りができない旨のメールを申立人に転送してほしい。	ONE専用メールにて、調停人作成のメールを申立人に転送。

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
75	2023/12/13	調停	申立人から「チャットの画面にアップロードなどの機能がない様ですが、アップロードの方法を教えてくださいませんか。」との連絡を受けた。どのように回答したら良いか。容量制限などはあるか。	チャット画面上に「+」マークがあり、クリックするとファイル添付が可能。
76	2023/12/13	調停	WEB調停を実施しようと思い、自動生成されたURLをクリックしたところ、サインインやパスコードを求められた。どう対応したら良いか。	当該WEB調停では、調停人個人のZoomアカウントでミーティングを設定、当事者にURLを案内して開催。 →システム挙動確認 →システム側の不具合は確認されず。
77	2023/12/13	調停	申立人は被申立人のメールアドレス等を把握していないため、調停人からの書面を被申立人に郵送してほしい。 もし応諾する場合は、指定のURLにアクセスするしか方法はないか。長いURLを入力させるのはかなり手間がかかると思う。	アクセス用の二次元バーコードを書面に記載して発送するので、スマホがあれば手間をかけずにアクセスいただける。 12/14にONEチラシとともに書面郵送。
78	2023/12/13	調停	(No.77の件)「確認ページアクセス日時」「案件確認待ち」と表示されているが、被申立人がアクセスしたということか。そうであれば書面郵送は不要。	12/12に申立人から、「誤って被申立人URLをクリックしてしまった。どうしたら良いか」との問合せを受けているため、ページにアクセスしたのは申立人と思われる。被申立人はODRについて把握していないと思われるので、書面を郵送する。
79	2023/12/13	調停	申立人から、「自分で送る」にチェックしたもののやり方が分からないとの連絡があった。 そのため、ONE専用メールから被申立人に応諾を促すメールを送ってほしい。	メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。 → メールエラーのため調停人から申立人に再度確認。
80	2023/12/14	調停	12/10ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送信したい。	メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。
81	2023/12/14	調停	(No.79の件) 申立人は被申立人の携帯番号は知っている。何らか対応は可能か。	事務局から被申立人にショートメッセージを送ることはできず、①被申立人用URLを、申立人から被申立人にショートメッセージを送ってもらう。②調停人起案の文書を事務局から書面送付。のどちらかであれば対応可能。 また、被申立人のメールアドレスが誤記の可能性もあるので、申立人からのメール送付も再度お試しいただきたい。

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
82	2023/12/14	調停	<p>①LINE利用の場合はONEシステムでは対応できず、申立人から連絡してもらえないか。</p> <p>②サイトにアクセスしないということは、メールを見ていないと思うが、メールを再送することは可能か。</p> <p>③サイトアクセスがない人に対しても、応諾呼びかけの手紙を送付してよいか。</p>	<p>①ご理解のとおり。被申立人用URLを調停人から申立人に伝え、LINEで「メールした件と以下URLは同じです」との趣旨を申立人から連絡してもらう方法もあり得る。</p> <p>②再送可能。AtoJに再送を依頼することになる。</p> <p>③問題ない。</p>
83	2023/12/14	調停	<p>次回WEB期日が1/10日(水)午後1時30分～3時30分となった。システムからZoom予約しようとしたが、「2023年」の部分が不動文字となっており、2024年分の予約ができなかった。</p> <p>やむなく、両当事者には当職の契約している別アカウントによるURLを送っている。</p> <p>期日報告書には本件を記載予定。</p>	<p>2024年分を予約できるようAtoJにて改修済み。</p>
84	2023/12/14	調停	<p>申立人から「民事調停手続の併行して進める場合は日弁連に連絡した方が良いか」との問合せがあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・並行して準備を進めて良い。 ・民事調停を申し立て、裁判所に受け付けられた場合はお知らせください。 <p>との回答することで良いか。</p> <p>裁判所に受け付けられた場合は、ONEの申立ては取り下げってもらうことになるか。</p>	<p>弁護士会ADRの場合、通常は、二重起訴的な事象に対し、特段禁止・制約はしていない。「ONE」も、他の手続が進行する場合に、実証事業のODRを自動的に停止する仕組みは設けていない。</p> <p>したがって、進行については調停人の判断となるが、まずは</p> <p>①相手方が応諾しなければ、不応諾による終了ということになる。</p> <p>②相手方が応諾した場合には、双方に意見を聞き、どちらをメインの紛争解決としたいのかを確認し、メインでないほうは取り下げをしてもらう。</p> <p>ということになるだろう。</p>
85	2023/12/14	調停	<p>11/30ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送信したい。</p> <p>申立人から、クラウドワークスから送信してはどうかとの提案があったが、事務局からクラウドワークスを通じての送信は難しいとの理解で良いか。</p>	<p>メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。</p> <p>クラウドワークスを通じての送信は対応していない。</p>
86	2023/12/18	調停	<p>11/29ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促す手紙を发出したい。</p>	<p>12/18にONEチラシとともに書面郵送。</p>

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
87	2023/12/20	調停	12/10ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送信したい。	メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。
88	2023/12/20	調停	被申立人に応諾意思確認の書面を送付したところ、事務所に電話があり調停不応諾との回答を受けた。 不応諾の場合の処理はどのようになるか。被申立人において操作が必要であれば事務局から連絡していただきたい。	(1) 調停人から申立人に対し、 ・被申立人から不応諾の連絡があったこと ・調停不成立となり、案件を終了すること をお伝えいただく。 (2)調停人案件画面の「調停不成立とする」ボタンを押していただく。→案件終了 の流れとなる。被申立人での操作は不要。また、案件終了時にシステムから調停不成立となった旨のメールが自動送信されるため、被申立人も案件終了を把握できる。
89	2023/12/21	調停	12/11ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促す手紙を発送したい。	12/21にONEチラシとともに書面郵送。
90	2023/12/21	調停	ODR移行のタイミングで、被申立人の会社担当者・メールアドレスを変更することは可能か。	アカウント登録時＝新規相談受付時に被申立人の情報を入力した場合、ODR移行のフォームで自動で情報が入力される。情報が異なる場合は、相談者側で修正して良い。
91	2023/12/25	調停	(No68と同一案件) 被申立人に応諾を促すメールを送ったが反応がなく、その旨申立人に伝えたところ、「被申立人のメールアドレスが誤っていたので再度通知を送ってほしい」との連絡があった。 被申立人はサイトアクセス済みで、事務局からのメールもエラーになっていないため、メールは届いていると思うが、申立人のリクエストに応じて再度通知を送ることで問題ないか。	メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人の別メールに連絡。
92	2023/12/26	調停	12/9ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送信したい。	メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。
93	2023/12/26	調停	12/15ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送信したい。	メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。
94	2023/12/26	調停	削除	削除

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
95	2023/12/28	法律相談	<ul style="list-style-type: none"> ・11/10 相談開始 ・以後断続的にやりとり（3週間ほど返事がない時期があり） ・12/14 最終の質問に対する回答。ODR希望があればその旨連絡するようメッセージ送付（既読） ・以後相談者からメッセージ無し ・12/25 ODR意向を再確認。12/27までに連絡するよう依頼。連絡がなければ法律相談終了とする旨のメッセージを送付（未読） ・相談者からメッセージなく、現在に至る。 <p>1/11までがOODR以降期限であることを知らずに上記メッセージを送付していたが、現時点で終了として良いか。もしくは1/11まで待った方が良いか。</p>	<p>11月からの相談でかなり時間が経過しており、12/27までに連絡はなかったということでODR移行せずに終了でも良いと思うが、他方、年末年始休みを挟み現時点と1/11とで大差はない。他の相談者との均衡上も1/11まで待つことで良い。</p>
96	2024/1/4	調停	<p>申立人から、被申立人の携帯のショートメールサービスのみ知っているが対応可能か、と言われているが、どのように回答すると良いか。</p>	<p>申立人から直接被申立人に対し、被申立人用のURLを貼り付ける等してショートメッセージで連絡していただくことになる。</p>
97	2024/1/4	調停	<p>案件確認待ちという場合は、とりあえずは待つということが良いか。</p>	<p>応諾前に申立人とだけチャットができる立て付けは、意図した設計ではなく、また事実上申立人に対する法律相談に近くなりADRの中立性からはあまり好ましいものではない。そのため、応諾までは静観いただくのが良いと思われる。</p>
98	2024/1/8	調停	<p>12/10ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送信したい。</p>	<p>メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。</p>
99	2024/1/10	調停	<p>12/8ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送信したい。</p>	<p>メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。</p>

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
100	2024/1/10	調停	<p>ODR希望の相談者から、住所など秘匿したい場合の手続を教えてくださいと言われた。調停の画面では、申立人の欄に、住所など（記載があれば）表示されてしまうと思うのが、センターにだけ知らせて被申立人に知らせないためには、申立て時にどのように入力すればよいか。</p> <p>なお、被申立人は弁護士であり、いったんは委任契約も締結している関係のため、秘匿する実益は乏しいように思うが、気持ちの問題と思われる。</p>	<p>システム上は、住所は必須入力事項とはなっていない。</p> <p>また、申立人の住所を入力するのは事前質問からアカウント登録する際であり、ODR申立時は入力フォームもない。</p> <p>仮にアカウント登録する際に住所を入力していたとしても、申立人の住所は被申立人に表示されない。</p>
101	2024/1/15	調停	<p>1/10ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送信したい。</p>	<p>メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。</p>
102	2024/1/16	調停	<p>申立人の申立時の入力が入っていたようで、被申立人氏名が違う。正しい氏名に修正してほしい。</p> <p>また、当事者の住所は、合意書の自動生成文言に記載されるか。</p>	<p>ONEのサイト (https://one-odr.jp/) からログイン後、右上のメニュー → アカウント設定 → 利用者の名称変更、でご自身で変更登録いただける。</p> <p>合意書は、システムで自動生成されるのは以下の文言のみで住所は記載されない。</p> <p>-----</p> <p>2024年●月●日</p> <p>ODR実証事業 ONE 上にて、申立人○○○○と被申立人△△△△の間で、以上のとおり、合意が成立した</p> <p>-----</p>
103	2024/1/17	調停	<p>ODR移行を迷ったまま1/11を経過した相談者がおり（事前に移行の期限はお伝え済み）、昨日になって「相手方と交渉しているのでしばらく待ってほしい」との連絡があった。法律相談は終了している旨を伝えたところ、調停申立てはもうできないのかと聞かれている。</p> <p>1. 今からの調停申立ては「できない」という回答でよいか。</p> <p>2. 今後もチャットが続くので、どこかのタイミングでシステム上一律に法律相談を終了していただきたい。</p>	<p>調停移行はできないとの回答で良い。また、法律相談も終了で良い。</p>

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
104	2024/1/19	調停	1/12ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送信したい。	メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。
105	2024/1/23	調停	担当の調停案件で、双方の主張、考えの乖離があり、合理的期間内に和解が成立する見込みがないと判断し、規則32条2項3号に基づき、終了予定の案件がある。 本件で一方当事者から、①調停の進め方につき、何らかの運用規定に基づいているのか、②調停段階のやり取りのデータを一括でバックアップする方法はあるか、との問いがあった。 ①は、内部的な規則に基づいている旨を回答予定だが、②については何か方法があるか。	システムにエクスポート機能等は付いていないため、システム機能による一括保存はできない。 フルスクリーンショットをとれば1ファイルで保存可能。 操作方法がわからない等あれば、例えば、「iPhone フルスクリーンショット」など検索すると操作方法が出てくる。
106	2024/1/23	調停	オンライン調停を設定し、自動生成されたURLをクリックしたが、ホストではないので入室できない旨のメッセージが出た。オンライン調停が始められないがどうしたら良いか。	事務局アカウントにてZoomを設定の上、調停人・両当事者にZoomURLを連絡、オンライン調停を行った。なお、三者のアクセス確認後、ホスト権限を調停人に委譲し、事務局は退室している。
107	2024/1/25	調停	オンライン調停の記録を作成したら、誰が見られるようになるのか。当事者は閲覧できるか。	「web会議期日の記録」ボタンから記録を作成いただいた場合、調停人と管理者が閲覧可能となる。当事者は閲覧不可。もし記録を両当事者に確認いただきたいのであれば、別途Wordファイル等で作成いただき、チャットで両当事者にそれぞれお伝えいただくことになる。
108	2024/1/30	調停	不応諾終了となった調停で申立人から「被申立人がODRに応じず不成立となった旨の証明書を発行してもらえないか」との連絡がきている。対応可能か。また、システム上事件は終了しているのでチャット投稿できないため、申立人に事務局から連絡いただきたい。	規則36条に基づき証明書を発行を検討する。申立人への連絡も事務局から行う。

弁護士からの問合せ一覧

	日付	分類	問合せ内容	回答・対応
109	2024/2/1	調停	<p>当初被申立人の名前が違っていたものを、被申立人本人に修正してもらい、調停人画面では修正後の名前が表示されていた。</p> <p>しかし、合意の認証文言では、修正前の名前になっている。修正可能かどうかご確認いただきたい。</p> <p>また、認証文言が2ページ目だけに入っている。(1ページ目の下はそれなりにスペースを設けていたつもりだったが、足りなかったのだろうか。)</p> <p>可能なら1ページ目の下部にならないか。</p> <p><補足メール></p> <p>改めて確認したところ、調停人画面でも被申立人の名前が、修正前のものに戻っていた。</p>	<p>システム側で被申立人氏名を修正し、正しい合意書PDFをダウンロードできるようにする。</p> <p>原因は、案件の被申立人氏名(=申立人がODR申立時入力した氏名)を参照して認証文言を生成していたためこのような表示になった。被申立人のユーザーデータを優先して使うようにシステムを修正。</p>
110	2024/2/5	調停	<p>1/11ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送信したい。</p>	<p>メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。</p>
111	2024/2/7	調停	<p>当事者から26MBのファイルを送信できないと言われているが、容量制限はあるか。</p>	<p>20MBの制限がかかっているため、ファイルを分割するかサイズダウンして送信していただく必要がある。</p>
112	2024/2/19	調停	<p>12/15ODR申立てがあった件について、被申立人に応諾を促すメールを送信したい。</p>	<p>メール文案を調停人に作成いただいた上で、ONE専用メールで事務局から被申立人に連絡。</p>

通常の弁護士会 ADR の応諾率と比較して
本実証事業の応諾率が低かったことの原因分析と対応策等

応諾・不応諾が未回答の事案について、事案により調停担当弁護士の名義で応諾を促すメールあるいは書面を日弁連事務局から送付しており、それにより応諾や任意の契約履行（弁済）に至った事例も存するが、なかなか効果のない事例もまみられる。具体的には、システム上、調停が申し立てられると、①システムからメールを送信する方式と、②システムが作成した文書及び URL をコピーして自ら送信する方式を選択できたところ、全案件数 55 件のうち、①は 34 件、②は 21 件、選択された。①の方式によりシステムからメールが送信された 34 件中、メールが届いた件数は 31 件である。

- (1) 被申立人が最終的に応諾した割合について、発信元による差異があるか否かを確認したところ、最終的な応諾率は①の方式が 32.4%（34 件中 11 件）、②の方式が 26.6%（21 件中 6 件）であり、①の方式が 5.8 ポイント上回った。母数の量を考慮すると誤差の範囲内と言え、本件では、被申立人が最終的に応諾した割合には、①の方式、②の方式の選択による差異は影響しなかった可能性がある。但し、本件では、後述するとおり、①又は②の方式による通知の後、調停担当弁護士の判断により日弁連事務局からメール又は書面で応諾を促しているため、この応諾への促しが、最終的な方式による差異に影響を与えなかった原因である可能性が高いと推測される。
- (2) ①や②の方式による通知に反応がなかった件のうち、調停担当弁護士の判断により、調停担当弁護士の名義で応諾を促すメールを 21 件、書面を 9 件、日弁連事務局から送付した。日弁連事務局からメールや書面で応諾を促した 30 件のうち、8 件については応諾された。
- (3) ①の方式について分析すると、当該メール内の URL がクリックされた件数は 17 件（54.9%）であった。また、当該メール内の URL がクリックされた後に応諾に至った件数は 11 件であり、メールの URL から応諾した件は 4 件（12.9%）、後に日弁連事務局からメールや書面の URL 由来で応諾した件は 7 件である。システムからのメールのみでは応諾率が 12.9%と低い結果となり、日弁連事務局からのメール又は書面がより信頼性の高いものとして応諾を促したと推測される。
- (4) ②の方式について分析すると、申立人が送付した URL がクリックされた件数は 16 件（76.2%）であった。また、当該 URL がクリックされた後に応諾に至った件数は 6 件であり、URL から応諾した件は 5 件（23.8%）、後に日弁連事務局からメールや書面の URL 由来で応諾した件は 8 件である。申立人が送付した URL からの応諾率は 23.8%と、システムからのメールと比較して高いが、4分の1以下という点では低い。こちらも日弁連事務局からのメール又は書面がより信頼性の高いものとして応諾を促し

たと推測される。

- (5) 不応諾の割合が高いことの原因としては、①無料法律相談からオンライン上で移行でき、申立てに伴う煩雑さが低い調停申立て、かつ、手数料が無料である調停申立てであることにより、不応諾によるデメリットが皆無に近いこと、調停成立の見込みが低いもの（案件の性質としては調停成立の見込みがあっても応答する見込みが低いものを含む）も、積極的に申立てがなされた可能性がある。
- (6) 解消のために、今回採用された施策は、調停担当弁護士の名義で応諾を促すメールあるいは書面を日弁連事務局から送付するというものであり、そのための日弁連事務局の稼働及び郵送費用3,044円がコストとして生じている。ODRにおいて、応諾を促すための実務上の措置及びそのコストの負担をどのようにするかは、大きな課題である。民間事業としての具体的施策としては、①積極的な応諾促進施策を採らない、②事務局や和解あっせん人の余力の範囲内で促進する、③書面や電話連絡等のオンライン以外の施策を採る等が考えられるが、稼働や費用の負担と応諾率のバランス（さらには、ODRにおける相対的に低い紛争解決コストを下回る利益しかない申立ての排除なども考慮する必要があるかもしれない。例としては、ごくわずかな損害を求める申立て等が考えられる。）の問題であり、一義的な解はないと思われる。