

オンラインADRを用いた司法アクセス格差是正の実証的研究 (研究課題番号：16016281)

研究代表者	町村泰貴	南山大学・大学院法務研究科
研究分担者	井上匡子	愛知学泉大学・コミュニティ政策学部
研究協力者	田島正広	弁護士・特定非営利活動法人シログネ・サイバーポール
	沢田登志子	次世代電子商取引振興協議会（ECOM）
	田中圭子	NPO法人日本メディエーションセンター代表理事
	原田由里	消費生活相談員
	隠岐美智子	特定非営利活動法人 フェミニストサポートセンター東海
	新田克己	東京工業大学・大学院合理工学研究科

1 研究の概要

オンライン技術を裁判外紛争処理過程に応用することで、司法サービスの質的量的拡大を図ることが本研究の目的である。

本研究プロジェクトは、オンライン・ネットワークに関連する紛争と、それ以外の、ネットワークとは関係しない生活領域で発生する紛争とのそれぞれに、オンライン技術の応用を試みている。平成13年度は、オンライン紛争の典型ともいえるオンライン・オークションにまつわる紛争を対象として、オンライン調停実施のための組織作りと実施計画策定に費やし、14年度に実証実験を行って需要やシステムの問題点などを化粧した。具体的には、トラブルの窓口となる組織に消費生活相談員を委嘱し、また調停を実施する調停員に弁護士を充て、合意による解決を目指して交渉を仲介した。

次いで平成15年度から17年度にかけては、非オンライン紛争であるドメスティック・バイオレンスを対象として、オンライン技術を応用した被害者サポートのあり方を追究した。平成15年度は、ドメスティック・バイオレンスのサポートを実際に行っている民間団体等との意見交換を行い、オンライン技術を用いたサポートのあり方を構想し、情報提供のためのサイト構築作業を進めた。平成16年度は、協力相談員に対する基本的なオンライン技術の研修と、実際にドメスティック・バイオレンス被害者に対応する上での留意点、法的な問題点を整理した上で、実証実験を実施した。そして平成17年度は、これらの結果を踏まえて、二度目の実証実験を行うべく準備をしているとともに、地方自治体などで応用することが可能なモデル作りを行い、実用化の準備を進めた。

2 研究期間と研究経費の配分額

本研究は、平成13年度より17年度までの5年間にわたって進められた。この間に配分された研究経費は以下のとおりである。

年度（平成）	13	14	15	16	17	合計
研究費（千円）	3,000	5,900	5,100	5,000	5,500	24,800

3 研究成果

3.1 はじめに

本研究プロジェクトは、平成13年以来、裁判外紛争処理手続（以下ADRと略することがある）にオンライン技術を応用することで、司法サービスの質的充実と量的な拡大を図ることを目的とし、その実証実験を行うことで可能性と課題を明らかにしてきた。

この間、司法制度改革が進展し、ADRについてはその基本法的な位置づけの「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」が国会において可決成立し、電子ネットワークを用いた裁判所への申立を可能とする平成16年度の民事訴訟法改正も可決成立するなど、ADRとオンライン技術利用をめ

ぐる法的環境は激変しつつある。加えて平成16年には総合法律支援法が制定され、日本司法支援センターが全国各地に開設され法律扶助業務を含むリーガルサービスの拠点となるべく準備が進められている。ここでもオンライン技術の応用は、情報共有、アクセス改善などの面で重要となっている。

もっとも、オンラインADRの実証的研究はそれほど行われているわけではない。後述する次世代電子商取引振興協議会（ECOM）による電子商取引のADR実験（ネットショッピング相談室）は継続的な相談、あっせん、調停の実績を残したが、自立したADR組織として存続する見通しは立っていないし、紛争解決や当事者のサポートに当たる人に要求されるスキルについては、全く手つかずとあってよい。

このような現状、すなわちADRに対する社会的期待が高まり、またオンライン技術を司法に活用する方向で実務が動いていることを踏まえ、本研究の一応の成果が今後のオンラインADR具体化に有用となるものと考えている。

3.2 研究の経緯と研究内容

本研究プロジェクトは、オンライン・ネットワークに関連する紛争と、それ以外の、ネットワークとは関係しない生活領域で発生する紛争とのそれぞれに、オンライン技術の応用を試みている。平成13年度および14年度の両年は、主としてオンライン紛争の典型ともいえるオンライン・オークションにまつわる紛争を対象として、オンライン調停を実施した。平成13年度は、オンライン調停実施のための組織作りと実施計画策定に費やし、14年度に実証実験を行って需要やシステムの問題点などを化粧した。具体的には、トラブルの窓口となる組織に消費生活相談員を委嘱し、また調停を実施する調停員に弁護士を充て、合意による解決を目指して交渉を仲介した。以上の成果は平成14年度から15年度にかけてとりまとめ、発表してきた。

次いで平成15年度から17年度にかけては、非オンライン紛争であるドメスティック・バイオレンスを対象として、オンライン技術を応用した被害者サポートのあり方を追究した。平成15年度は、ドメスティック・バイオレンスのサポートを実際に行っている民間団体等との意見交換を行い、オンライン技術を用いたサポートのあり方を構想し、情報提供のためのサイト構築作業を進めた。また、オンラインサポートを実施するに当たって、実際に担当する相談員の募集と組織作りが必要であった。ボランティアとしてドメスティック・バイオレンスのサポートに当たっている個人・団体は数多くあるものの、ネットワーク技術を応用すること自体に懐疑的であったり、ネットワーク技術を応用するといっても最低限必要なスキルがなかったり、協力を得られる相談員の確保は難しい課題であった。平成16年度は、協力相談員に対する基本的なオンライン技術の研修と、実際にドメスティック・バイオレンス被害者に対応する上での留意点、法的な問題点を整理した上で、実証実験を実施した。そして平成17年度は、これらの結果を踏まえて、二度目の実証実験を行うべく準備をしているとともに、平成18年度以降もオンラインサポートを継続するために、愛知県を中心とする相談員の育成と県の事業化の対象となるべく働きかけを行っている。

3.3 オンラインオークション・オンライン紛争処理

3.3.1 実施体制

次世代電子商取引振興協議会の協力を得て、同会ネットショッピング紛争相談室に所属する消費生活相談員3名が電子メールの相談を受け付け、紛争相手方や調停員との連絡を担当した。

また特定非営利活動法人シログネサイバーポールに所属する弁護士約10名が、調停作業を担当した。

3.3.2 手続

手続は、ウェブページの申し込みフォームにトラブル当事者の一方が記入して送信することによって開始される。

フォームに記入されたメールは相談室および事務局で受け取り、担当の相談員が申立人および相手

方に返信する。申立人に対しては申立を受領した旨の確認とより詳細な事実関係を問い合わせ、相手方に対しては申立の通知と応諾の意思問い合わせを送付する。

相手方は、ウェブページの所定の応諾フォームから手続ルールと免責事項への同意の意思表示をして手続に参加し、相手方自身の言い分を送信する。

両者が出そろったところで、相談員はあっせん員のリストの中から順番にあっせん作業の担当依頼メールを送り、あっせん員が受諾メールを返す。

以後、あっせん員が申立人と相手方に対して電子メールを送り、あっせん作業開始の通知と事実関係や請求内容の確認を行う。なお申立人とあっせん員とのやりとりおよび相手方とあっせん員とのやりとりは、それぞれ個別に行っているため、両当事者がお互いにあっせん員と交換した電子メールの内容はそれぞれの相手方には見られない。

あっせん員と両当事者とのやりとりの中で、あっせん案が固まってくると、最終的に両当事者の正式な合意を書面により取り付ける。この和解書においてはじめて、両当事者の氏名住所を明らかにし、署名捺印した文書を作成して事務局経由で交換することになる。

なお、あっせん員への配点のタイミングは、当初相手方からの応諾の意思表示があつてから、ということにしていたが、応諾率が高くなく、応諾の意思表示をして配点作業をすると手続が遅れることから、申立があつた時点で直ちに配点を行い、応諾の意思表示があつた時点からあっせん員主導の手続に移行することとした。

またサブルーチンとして、評価欄の削除をすることで合意が成立した場合は、和解書作成と別個に、オークションサイトに両当事者とあっせん員との三者の意思表示を送ることとした。

3.3.3 相談件数と概要

実験期間は2003年3月3日に受付を開始し、4月末日に締め切った。その間に申立があつた事件について、原則として3週間以内に事件処理を完了することとし、その期間中に合意成立をみないものは手続を打ち切ることとした。ただし実際には4月末の申立から9月まで延々と調停作業を行ったケースもあり、3週間以内というタイムリミットを守ることは事件によっては困難であった。

申立件数はのべ38件で、同一当事者間の紛争が2件あつたため、実質的には36件である。そのうち、オンラインオークション紛争ではないため対象外となつたものや相手方に連絡不能で受理できないものが8件あつた。結局対象となる申立は28件であつた。相手方があっせん手続に参加することを応諾した件数は7件で、25%にとどまるが、申立後に履行がなされたり交渉がなされたりしたものも4件あつた。これを含めると、11件(約39%)が手続利用申立によって何らかの紛争解決への進展があつたと評価できる。和解成立は6件であり、相手方が応諾した事件ではほとんどが和解により終了している。

和解成立事件の手続期間は20日から97日まで、平均46.6日かかっている。その間の平均メール通数は95通で、一件の和解を成立させるためには相当の手間がかかる。

これに対して和解成立事件の係争金額は、平均31,600円で、最少1200円から最高15万円である。15万円の事件であれば多少ペイするとしても、1万円を下回る事件では、上記の手間のコストを当事者が負担することは不可能であろう。

3.4 オンラインDVサポート

3.4.1 実施体制

特定非営利活動法人フェミニストサポートセンター・東海(以下FSCという)スタッフとその協力相談員がネットワークを組んで実施体制を構築した。FSCの担当者がメールによる相談受付を担当し、これを協力相談員に転送する。協力相談員の返信メールは一度FSCの担当者に戻り、調整を経て相談者に返信される。

3.4.2 相談件数と概要

オンラインDVサポートは、平成16年10月10日より開始し、4週間を経過した段階で、約40件

のメール相談を受け付けた。うち、女性からの相談がほとんどであり、また相談者自身が被害者というケースが8割を上回っている。

相談者の居住地は全国に分布しているが、F S Cのある中部地方が相対的に多い。これは実施団体や構成メンバーをある程度調べた上で、相談をする人が多いものと考えられる。

相談メールの送信時刻は、ビジネスタイムである9時から17時に限らず、特に深夜早朝にも満遍なくメール相談が来ている。このことは、時間を選ばずに相談できることメリットを如実に示している。

携帯用の書き込みフォームも用意しているため、携帯メールを利用する相談者が多くなると想定していたが、やはり通常のプロバイダを経由したメールアドレスの利用が多い。

相談者は10代から40代までが大半を占め、50代以上の方はごく少数にとどまっている。これはメールによる相談という方法に対する親和性の問題であろう。携帯メールアドレスの利用者に限るとさらに若い層に集中するが、有意ではない。

どのような被害を受けているかという問いに対しては、「殴られたり、蹴られたりする」および「おまえが悪いからとか、誰に食わしてもらっているんだなどと言われる」という物理的な暴力と精神的な暴力の回答がそれぞれ約50%の相談者の訴えである。次いで「物をこわして黙らせる」「お金の使い方や行動についてうるさく言われ、いちいち細かくチェックされる」「いつも命令どおりにしないと不機嫌になり怒鳴られる」といった、脅して支配するタイプが、それぞれ約30%強にのぼっている。

また相談したいこと、聞きたいことは、離婚や別居の方法を具体的に知りたいというものそれぞれ30%強だが、より個別具体的な状況を示して、今何をしたらよいかという相談が過半数を占めている。

3.4.3 回答の状況

このような相談に対し、相談員は苦勞しながらも回答を返している。顔が見えない相手であり、定型的な質問はともかくとして、質問者の苦悩や行き詰まった様子がひしひしと感じられる質問に対しては、答えを返すことが容易でない。

傷ついた被害者に最善の方法と思われる内容を、相手にスムーズに伝わるような工夫をしながらメールにしたためて送ることで、「友達の被害者が見違えるように元気になりました」とか「家族に打ち明けることができ、ようやく目が覚めました」という反応が返ってくることもある。手応えを感じる瞬間である。

3.5 オンライン調停およびオンラインDVサポートから浮かび上がる課題

3.5.1 担当者の相談スキルとITスキル

オンラインDVサポートの実施にあたり、サポート担当者にはドメスティック・バイオレンスに関する事実面および法律面での前提知識と相談対応の技法が備わっていることが要求されるとともに、オンライン相談を行うのに必要なITスキルも持っていなければならない。本研究ではドメスティック・バイオレンスのサポートを現に行っている民間グループの協力を得たが、ITスキルをもった相談員の調達は困難であった。結局のところコンピュータとネットワークの基本的な研修を実施し、予行演習を通じて慣れていってもらおうという過程を踏まざるを得なかった。

オンラインオークションのオンラインADR実験の場合には、ネットワーク紛争に興味と取り扱い実績のある弁護士グループが協力団体となったので、相談員に必要なスキルを兼ね備えた人材は既に与えられていたが、一般的にそのような人材が用意されているわけではない。

加えて、単に電子メールが使えるというだけでなく、セキュリティに配慮したシステムを構築したり、相談員同士の意思疎通を普段のオンラインコミュニケーションで実現しようとするれば、ある程度インターネットを使い慣れている必要がある。

オンライン技術を応用した司法アクセス格差是正を実行に移すためには、この人材養成の仕組みが備わっていなければならない。

3.5.2 オンライン相談におけるコミュニケーション技術

電話相談や対面相談と異なり、オンライン相談におけるコミュニケーションは特有の留意点がある。相談員とのケース会議を開催し、意見交換をしている中で得られたところを列挙するならば、以下の通りである。

- (1) 相談者の立場や境遇は様々であり、DV被害者といっても様々なので、一定の留保を必ず付ける。
- (2) 感情的・同情的な表現は、相手の気持ちを和らげる効果もあるが、場合によっては反発を招きやすいので、原則として記載すべきでない。
- (3) 相談の場合、離婚についてという抽象的な問いかけでも、財産分与や子供の問題など、具体的に知りたいことが様々に存在するので、一律に答えられることは限界がある。必要な情報のページを指示する必要がある。
- (4) 相談者と相談員とが遠隔地の場合でも、例えば新しい住居選びのポイントとしては安全が確保できることとか保証人がいない場合の対処方法など、提供できる情報は多い。
- (5) 弁護士が担当者となった場合には、法律以外の専門知識があるとは期待できない。逆に法律家以外の者が担当者となった場合は、法律の具体的適用問題や薬物使用の影響など、答えられない専門的問題は専門家との連携が是非とも必要となる。
- (6) メールを出してから返事を返すまで、早くとも2日はかかるので、相談者の精神状態がさめていることを忘れずに、返事の文章を記載する。
- (7) 調停を目的とする場合には、中立性の保持が最低限必要であり、調停を申し立てる側の相談に応じることは禁物となる。相談が目的となる場合でも、勇気づけたり励ましたりするつもりで相手を甘やかす表現は禁物である。過大な期待を抱かせれば、責任問題にもなる。あくまでメール相談では相談者に対する選択肢としての情報を提供することとどまる。

3.6 今後の展望

今回の実験を踏まえ、オンライン調停は実用化の段階に入った。その場合の問題はコスト負担である。非オンライン紛争に関するオンラインサポートは、本報告書作成中も実験を継続して行い、平成18年度は愛知県のDV相談員などを養成する支援協力員養成講座でも、オンライン相談をOJTとして活用する方向で検討中である。

今後、こうした発展方向に協力しつつ、研究により得られた実証モデルを作成し、提言につなげていくこととなる。

参考文献

- [1] Jacques Larrieu, Droit de l'Internet, ellipses, 2005.
- [2] Gabrielle Kaufmann-Kohler, Thomas Schultz, "Online Dispute Resolution, Challenges for Contemporary Justice", Kluwer Law International, 2004.
- [3] 電子商取引推進協議会・財団法人日本情報処理開発協会電子商取引推進センター『インターネット関連ADR実証実験報告書』（平成17年3月）

4 研究発表

学会誌等

- 町村泰貴：“判例批評：動物病院対2ちゃんねる事件第1審判決”，判例タイムズ，1104号，85-79頁，2002年。
- 町村泰貴：“ネットワークトラブルとISPの責任”，Law & Technology，15号，28-36頁，2002年。
- 町村泰貴：“スパムメールに関する法律問題”，情報ネットワークの法律実務，加除式追録，3901，2003。
- 町村泰貴：“裁判外紛争処理機関としての消費生活センター”，国民生活，2003年，2月号，pp. 10-13，2003。

- 町村泰貴：“世界の法情報学は今--Codification”，法律時報，75 卷，9 号，pp. 149-145，2003.
- 町村泰貴：“プロバイダ責任制限法施行後の状況（上）”，L & T，22 号，pp. 30-38，2004.
- 町村泰貴：“プロバイダ責任制限法施行後の状況（下）”，L & T，23 号，pp. 54-59，2004.
- 井上匡子：“『親密圏』の暴力としてのドメスティック・バイオレンス”，愛知学泉大学コミュニティ政策研究所紀要，6，35-56，2004.
- 町村泰貴：“プロバイダに対する発信者情報開示請求権と仮処分”，南山法学，28，3，1-32，2005.
- 町村泰貴：“2 ちゃんねる管理者の削除義務および損害賠償義務の成否が問われた事例”，南山法学，28，4，149-175，2005.
- 井上匡子：“女性の人権と社会構想---親密圏の現代的意義”，亜細亜女性法学研究所セミナー，5，183-215，2005.

招待講演

- 町村泰貴：“2004 年ネット法関係判例の概況”，日弁連コンピュータ委員会シンポジウム'04「個人情報漏洩事件とその対策」，2004.
- 井上匡子：“『親密圏』の現代的意義と法の役割--配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律（DV防止法）を手がかりに”，第5回東アジア法哲学シンポジウム，2004.
- 町村泰貴：“2005 年ネットワーク法判例回顧”，日弁連コンピュータ委員会シンポ'05，2005.
- 井上匡子：“女性の人権と社会構想---親密圏の現代的意義”，亜細亜女性法学研究所セミナー，2005.
- 井上匡子：“法発展とADRの機能”，中日韓法哲学シンポジウム，2005.

著書・出版物

- 日弁連法務研究財団編：“我が国の法律事務所におけるパラリーガルの育成と有効活用・法律事務所のコンピュータ・セキュリティ”，商事法務，2003.
- 町村泰貴：“ドメインネーム紛争”，松尾和子=佐藤恵太，ドメインネーム紛争，弘文堂，25-125，2001.
- 町村泰貴：“民事訴訟とプライバシー保護”，高田裕成，企業紛争と民事手続法理論，商事法務，473-506，2005.
- AIUCH Masako, INOUE Maako, ICHIMORI Makoto, KONDOU Keiko, SEKI Fusako: “Women in Japan: change and resistance to change”, Janet Mancini Billson & Carolyn Fluehr-Lobban, Female Well-Being, Toward a Global Theory of Social Change, Zed Books, 207-235, 2005.

報道

- 町村泰貴：“ネット競売紛争で無料相談 弁護士があっせん実験”，共同通信，2003 年 2 月 28 日.
- 町村泰貴：“オンラインオークションの紛争処理実験開始”，毎日新聞デジタルトゥデイ，2003 年 2 月 28 日.
- 町村泰貴：“DV 被害メールで相談”，日本経済新聞，2004-10-09.
- 町村泰貴：“オンラインDVサポート”，毎日新聞，2004-10-07.