

民事司法制度改革推進に関する関係府省庁連絡会議幹事会（第5回）

令和元年10月15日（火）

15:00～17:30

中央合同庁舎8号館8階特別中会議室

議 事 次 第

- 1 国内民事紛争の国際化等に関し法テラスの対応力を強化するための方策に関する有識者ヒアリング
 - (1) 丸島俊介氏（丸島俊介法律事務所 弁護士）
 - (2) 彦坂浩一氏（中島・彦坂・久保内法律事務所 パートナー弁護士）

2 国際仲裁を活性化するための方策に関する意見交換

3 越境消費者紛争への対応力を強化するための方策に関する意見交換

4 国内民事紛争の国際化への対応力を強化するための方策に関する意見交換

（配布資料）

- 1 丸島俊介氏説明資料（国内民事紛争の国際化等に関する法テラスの対応について）
- 2 彦坂浩一氏説明資料（外国人の司法アクセスの拡充 ～民事法律扶助の拡充など）
- 3 ODR活性化検討会に関する資料
- 4 SNSを活用した消費生活相談の導入に向けて

国内民事紛争の国際化等に関する法テラスの対応について

1 日本司法支援センター（法テラス）の現状と動向

- 法テラスの組織及び業務内容【別紙 1】
 - ・ 特に情報提供業務，民事法律扶助業務及び日弁連受託業務
 - ・ 民事法律扶助業務の構造（一貫して立替償還制がとられてきた理由）
 - 国費（運営費交付金）により事業が行われている
 - 弁護士等の費用は立替制度であり，費用は利用者からの償還金を原資に更に次の利用者が利用できる制度となっている
- 法テラスの近年における業務実績の傾向【別紙 2】

2 外国人対応に係る課題と対応【別紙 3】

- 増加の一途をたどる在留外国人
 - ・ 利用件数の拡大・地域的拡大への対応
 - ・ 新たな在留資格の創設を背景とした在留外国人の増加
- 多言語情報提供サービスについて
 - ・ 言語別件数の推移【別紙 4】
 - ・ 対応言語の増加
- 関係支援機関，一元的相談窓口等との連携強化
 - ・ 「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」
 - ・ 四谷の外国人共生センター（令和 2 年度から運営開始）への参画
- 民事法律扶助の拡充
 - ・ 対応弁護士・司法書士・通訳人の確保（言語格差・地域的格差の存在）
 - ・ 通訳手段としての IT 機器の導入
 - タブレット端末により，遠隔地から通訳人が WEB カメラでつながり，通訳できるシステムの導入を計画中
 - ・ 対応職員の拡充
 - 外国人対応には，日本人対応の数倍の手間がかかる（通訳時間，通訳人・弁護士等の手配，日程調整等）

3 その他

日本司法支援センター(法テラス)の組織及び業務内容について

設立経緯

司法制度改革の必要性



総合法律支援法成立
(H16. 6. 2公布)

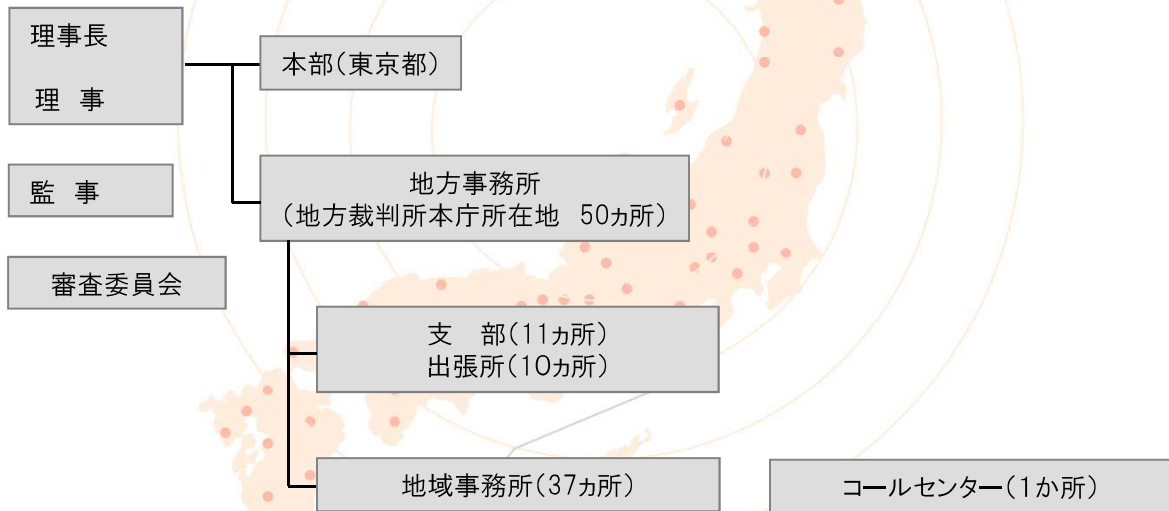


法テラスの設立
(H18. 4. 10)

基本理念

民事・刑事を問わず、あまねく全国において、法による紛争解決に必要な情報やサービスを受けられる社会の実現を目指す

組織(R元. 10. 1現在)



主な業務内容

情報提供 § 30 I ①

弁護士や、司法書士等の隣接法律専門職者などに関する情報等を収集・整理し、以下の方法で提供

- ・コールセンターの設置
- ・全国の地方事務所に専門職員を配置

司法過疎対策 § 30 I ⑦

司法過疎地域に常勤弁護士を配置し、以下のサービスを提供

- ・有償での事件処理
- ・民事法律扶助業務・国選弁護人確保業務の全国均質遂行

受託業務 § 30 II

「日本弁護士連合会委託援助業務」として以下の援助を実施

- ・刑事被疑者弁護援助
- ・犯罪被害者法律援助
- ・難民認定に関する法律援助
- ・外国人に対する法律援助
- ・子どもに対する法律援助 等

民事法律扶助 § 30 I ②③④

資力の乏しい方に対し、民事に関する以下の援助を実施

- ・弁護士・司法書士費用の立替え
- ・書類作成費用の立替え
- ・無料法律相談

認知機能が十分でない方に対する資力を問わない法律相談を実施
政令で指定する大規模災害の被災者に対する無料法律相談を実施

犯罪被害者支援 § 30 I ⑤⑥⑧⑨

犯罪被害者支援に関する以下の業務を実施

- ・ストーカー等の被害者に対する資力を問わない法律相談を実施
- ・被害者参加人に付される国選弁護士の候補を裁判所に通知
- ・犯罪被害者支援に関する情報収集・整理し、提供(弁護士も紹介)
- ・被害者参加人へ旅費等を支給

国選弁護等関連 § 30 I ⑥

国選弁護に関する以下の業務を実施

- ・支援センターと契約した弁護士を国選弁護人候補として裁判所に通知
- ・国選弁護人に対する報酬の支払

東日本大震災法律援助

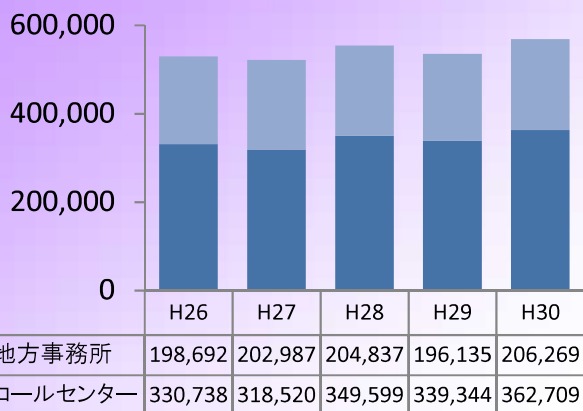
東日本大震災の被災者に対し、資力の状況にかかわらず、以下の援助を実施

- ・弁護士・司法書士費用の立替え
- ・書類作成費用の立替え
- ・無料法律相談

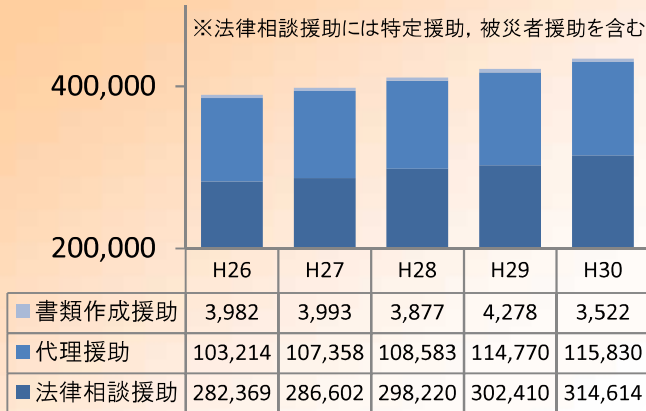
※「東日本大震災の被災者に対する援助のための日本司法支援センターの業務の特例に関する法律」で新設

日本司法支援センター(法テラス)業務実績

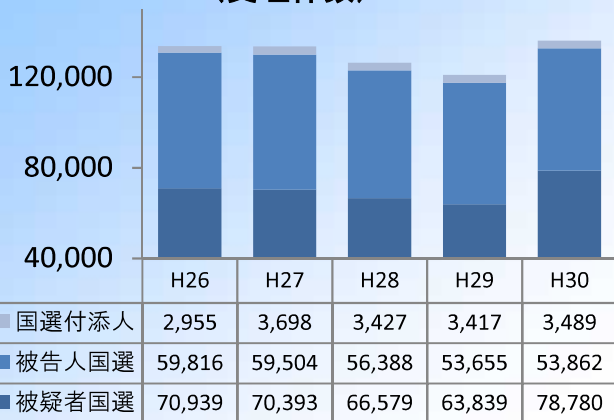
情報提供 (問合せ件数)



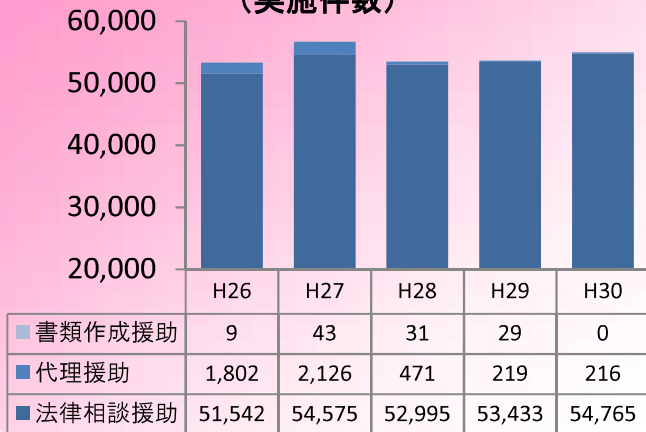
民事法律扶助 (実施件数)



国選弁護等関連 (受案件数)

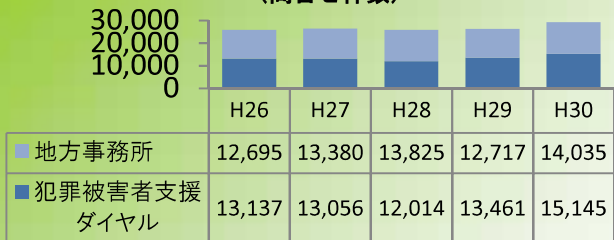


東日本大震災法律援助 (実施件数)

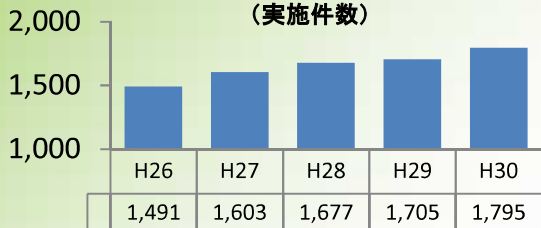


犯罪被害者支援

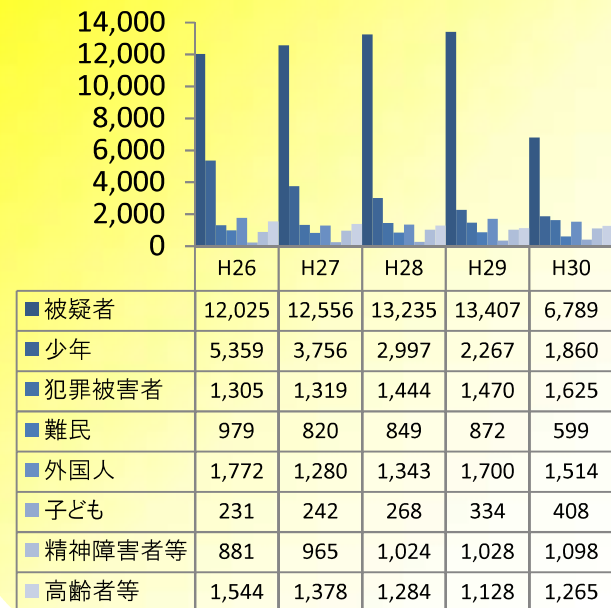
被害者支援情報提供 (問合せ件数)



被害者支援精通弁護士の紹介 (実施件数)



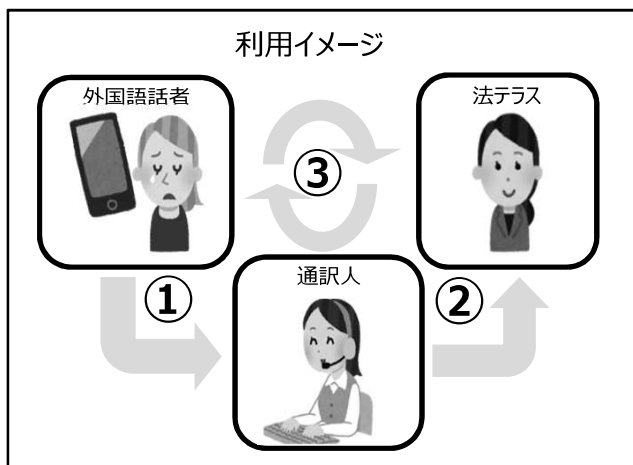
受託業務 (事業種別申込受理件数)



「多文化共生社会における司法システムへのアクセス」 — 法テラスの取組 —

1 現在の外国人に対する取組

「多言語情報提供サービス」 ～入口の支援～



- ① ☎0570-078377(おなやみナイナイ)にお電話をいただくと、通訳人が電話を受け、お悩みを伺います。
- ② 通訳人が最寄りの法テラスに電話をつなぎます。
- ③ 法テラスの職員が、通訳人を介して日本の法制度や相談窓口情報をご紹介します(三者間通話)。

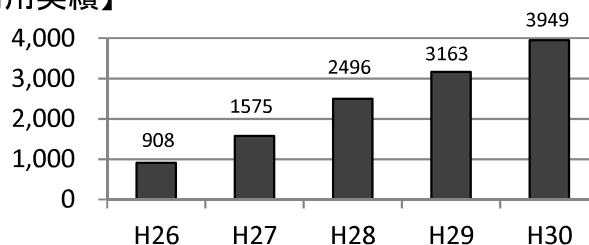
【対応言語】

平成31年3月まで7言語に対応
英語・中国語・韓国語・スペイン語・
ポルトガル語・ベトナム語・タガログ語

本年4月から

9言語に (ネパール語・タイ語を追加)

【利用実績】



お問合せの例

- ・ 家族に関するもの
- ・ 職場に関するもの
- ・ 事故・損害賠償に関するもの

「民事法律扶助」 ～法的手続の利用支援～

【支援対象】

日本に住所があり適法に在留する外国人

※資力が一定基準以下であるなどの要件あり

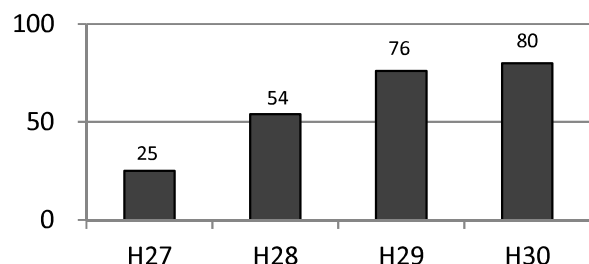
【支援内容】

- 法律相談援助
 - 代理援助・書類作成援助 (民事裁判等の手続、裁判所への提出書類作成の弁護士等の費用の立替え)
- ※いずれも、必要な通訳料を含めて支援

【地域の傾向(例)】

東京地方事務所 → 英語、中国語が多い
浜松支部・三河支部 → ポルトガル語、タガログ語、
スペイン語が多い

【利用実績(例)】 外国人の法律相談(浜松)



相談の例

- ・ 家族に関するもの
- ・ 職場に関するもの
- ・ 生活上の取引に関するもの

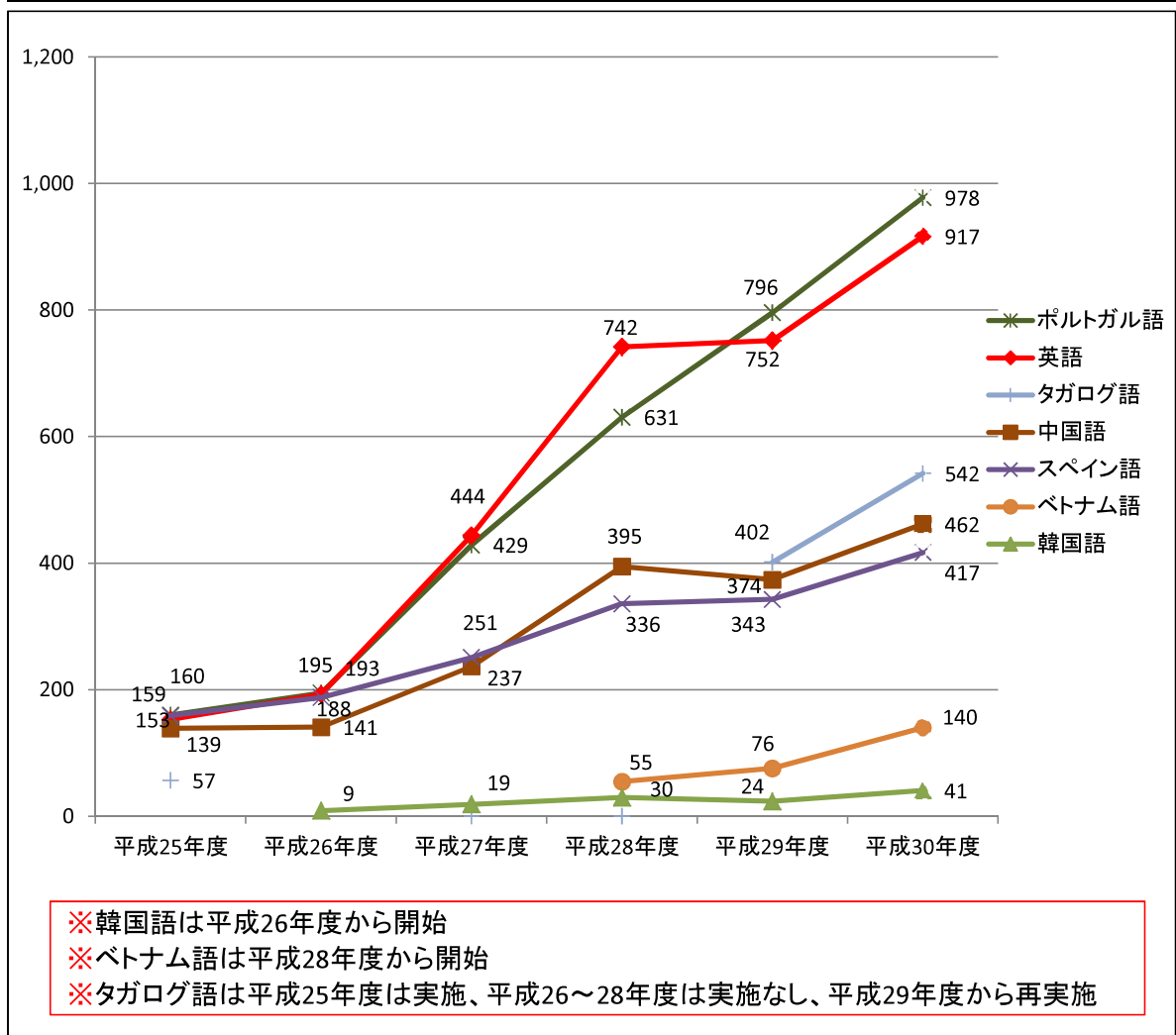
2 今後の課題と対応

利用件数の増加・利用される地域の拡大への適切な対応

- 担い手(弁護士・司法書士)の確保
- 環境の整備(職員の体制・通訳人の確保・通信端末の活用・対応言語の増加)
- 関係機関との連携

多言語情報提供サービス 言語別件数の推移

言語	年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	合計
ポルトガル語		160	195	429	631	796	978	3,189
英語		153	193	444	742	752	917	3,201
タガログ語		57	-	-	-	402	542	1,001
中国語		139	141	237	395	374	462	1,748
スペイン語		159	188	251	336	343	417	1,694
ベトナム語		-	-	-	55	76	140	271
韓国語		-	9	19	30	24	41	123
その他(日本語等)		61	182	195	307	396	452	1,593
合計		729	908	1,575	2,496	3,163	3,949	12,820



外国人の司法アクセスの拡充 ～民事法律扶助の拡充など

2019.10.15

第5回民事司法制度改革推進に関する関係府省庁連絡会議幹事会

中島・彦坂・久保内法律事務所

弁護士 彦坂 浩一

日本に滞在する外国人に対する 法的支援の必要性について

→ 在留外国人が増加し、定住・永住傾向が進む中で、多文化共生社会の実現が求められている。

その中で外国人が日本国内で様々な民事取引を行う機会も増大している。そして、民事取引を行う中で、トラブルに巻き込まれたときでも、法律相談も含めて適切な法的支援が受けられることが重要である。

→ 諸外国に対して、日本政府は積極的にODAの支援を行い、各国で日本のよいイメージを築く一助となってきた。

しかし、在留外国人が日本で十分な法的支援を受けられず日本に悪いイメージをもってしまったら、せっかく日本政府が築き上げてきた日本のよいイメージが破壊されてしまうリスクも考えられる。

→ 外国人にとって、在留資格にかかわる問題は、生活基盤の問題であって、何よりも切実な問題である。そのため、在留資格に関わる法的支援を受けられることも重要である。

国際化に係る法テラスの外国人に対する法的支援

1 民事法律扶助

法律相談援助及び代理人となって法的支援を行う代理援助

2 日弁連からの受託事業(日弁連委託援助)

(外国人に対する法律援助・難民認定に関する法律援助)

日弁連委託援助の対象者の要件

外国人に対する法律援助

出入国管理及び難民認定法2条2号に定める「外国人」のうち、次の①、②のいずれかに該当する者が対象となる。ただし、弁護士会(弁護士会が地方自治体等と協力して実施する場合を含む。)において実施する法律相談、民事法律扶助による法律相談、日弁連委託援助契約をしている弁護士による指定相談場所・当該弁護士の法律事務所での法律相談の結果、人道的見地から、弁護士による援助を行う緊急の必要があると認められた者に限る(注)。

① 「我が国に住所を有し適法に在留する者」(総合法律支援法30条1項2号)に該当しないために法テラスの民事法律扶助制度による援助を受けられない者

② 上記①以外の者で、在留資格、労働災害その他の事由により人権救済を必要としている者

(注) 在留資格を有する外国人の民事事件など法テラスの民事法律扶助の対象となる当事者・事件内容の場合には、日弁連委託援助の対象とはならない。

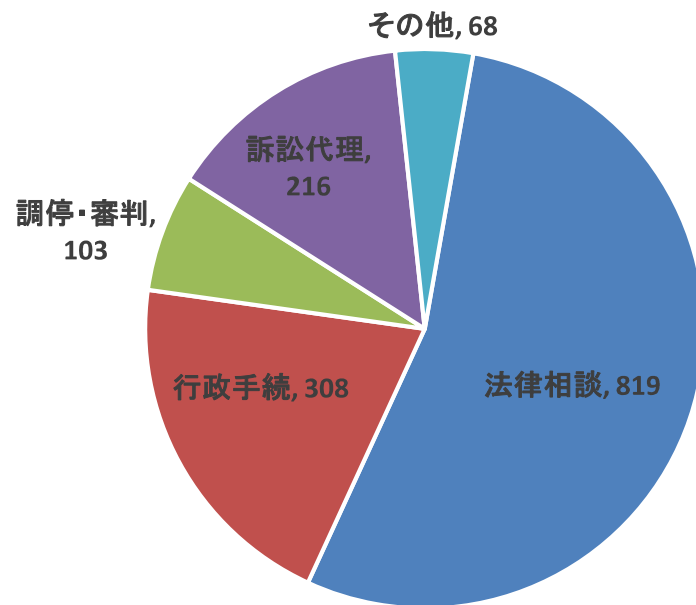
難民認定に関する法律援助

出入国管理及び難民認定法61条の2に定める「難民である旨の認定」を求める「申請」を行い、又は行おうとする者(難民不認定訴訟など難民該当性を争点とする訴訟を行い、又は行おうとする者を含む。)が対象となる。

主な財源

委託している日弁連が会員である弁護士から特別会費を徴収して事業を実施。

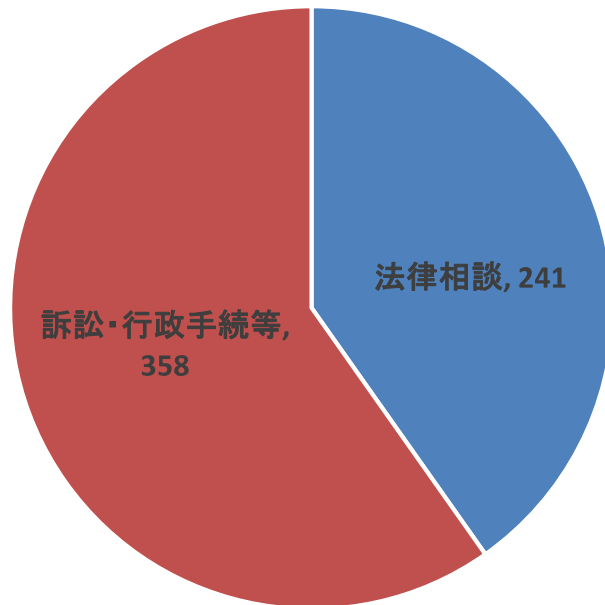
日弁連委託援助事業(外国人)件数内訳



合計援助件数1514

	2018年度
法律相談	819
行政手続	308
調停・審判	103
訴訟代理	216
その他	68
合計	1514

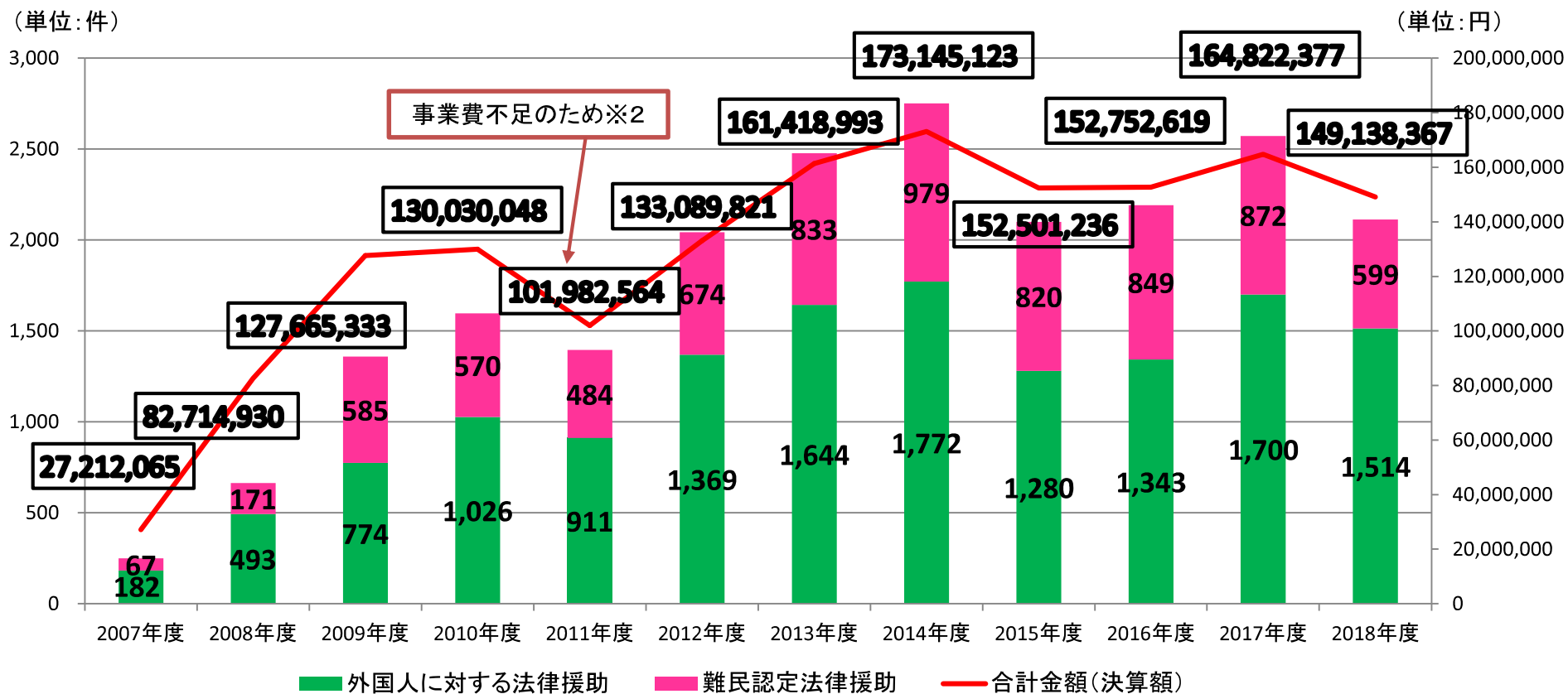
日弁連委託援助事業(難民)件数内訳



合計援助件数599

	2018年度
法律相談	241
訴訟・行政手続等	358
合計	599

日本弁護士連合会 法律援助事業外国人に対する法律援助及び難民認定法律援助 申込受理件数・事業費の推移(2007年度～2018年度)(主な財源は弁護士からの会費)



申込受理件数

事業	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	累計
難民認定法律援助	67	171	585	570	484	674	833	979	820	849	872	599	7,503
外国人に対する法律援助	182	493	774	1,026	911	1,369	1,644	1,772	1,280	1,343	1,700	1,514	14,008

事業費

事業	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	累計
難民認定法律援助	10,472,105	28,058,840	44,177,235	38,662,136	31,909,197	38,719,903	47,875,004	57,964,297	53,548,841	52,214,844	51,657,789	47,410,375	502,670,566
外国人に対する法律援助	16,739,960	54,656,090	83,488,098	91,367,912	70,073,367	94,369,918	113,543,989	115,180,826	98,952,395	100,537,775	113,164,588	101,727,992	1,053,802,910
合計金額(決算額)	27,212,065	82,714,930	127,665,333	130,030,048	101,982,564	133,089,821	161,418,993	173,145,123	152,501,236	152,752,619	164,822,377	149,138,367	1,556,473,476

※1 2007年度は、日本司法支援センターに委託を開始した2007年10月1日から2008年3月31日までのデータ。※2 2010年度以降の事業費が事業件数に比して減少しているのは、日弁連の事業費不足を背景に支出額を抑制するため、同年度から関係規則を改正し、援助決定時の費用相当額を変更したためである。

外国人に対する法律相談支援の重要性

外国人が日本国内で様々な民事取引を行う機会が増大しており、トラブル防止の観点でも、できる限り早期に法律相談を受けることが重要である。また、トラブルに遭遇した場合でも、早期に法的助言を受けることにより、権利の回復、被害の拡大防止が容易になる。

→ 在留資格がある段階においては、民事法律扶助の利用が可能。

民事法律扶助の対象者(総合法律支援法30条1項2号)
「国民若しくは我が国に住所を有し適法に在留する者」

→ 日本人配偶者と離婚したときその他在留資格がなくなった段階においても、民事取引に関する法律相談の重要性は変わらない。しかし、在留資格がないため民事法律扶助の対象でなくなり、民事法律扶助を利用した法律相談を受けることができず、トラブルが拡大するリスクがある。

その後、在留資格を回復することもあり、また、帰国するときでも、法律相談を受け、民事取引上の請求権の行使が可能なが判明すれば、その請求権行使によって帰国費用を捻出でき、強制送還を避けられるケースもある。

在留資格要件等を緩和して法的支援をする 必要性について

- 技能実習生は、在留資格の関係で転職ができない。
- そのため、法律相談に加えて残業代の支払を求めるなど処遇改善のため実習先と交渉を行う法的支援が必要である。労働審判等も考えられるが、勤務しながらの労働審判等は事実上困難。
また、これら法的支援の一環として、実習生の保護や実習先の変更については技能実習機構との折衝も必要となる。
- 耐えきれず転職したためにオーバーステイになってしまった場合でも、ブラック企業等に未払給与の請求を行うなど法的支援の必要がある。
- また、解雇をされ、寮の退去を余儀なくされ、在留資格はあるものの、住所の要件を満たさないと判断される場合がある。しかし、解雇の不当性を争うため、法的支援をする必要がある。

民事法律扶助の対象者(総合法律支援法30条1項2号)
「国民若しくは我が国に住所を有し適法に在留する者」

この場合、在留資格がなくなってしまうたり、住所が不安定になってしまったりしているため、民事法律扶助を利用しない支援活動となり、法的支援が受けられないリスクがある。

○法テラスでは、日弁連からの委託援助業務として救済を実施(2018年約1億円)

日本語を十分に理解できない外国人への より充実した通訳人体制の構築について(1)

- 多文化共生社会が進むと様々な国の人々が日本に在留するようになり、日本語での民事取引上の説明を十分に理解できない外国人も増加することが想定される。
- 法的支援を受けるための前提条件としてより充実した通訳体制の構築が求められる。

通訳人は、本人または弁護士等が探す必要があり、また、法律相談に対応できる通訳人が少ない地域がある。

法テラスでも、外国人のための法制度情報(多言語情報提供サービス)を、通訳業者を用いて実施しているが、9言語に限定され、また、情報提供業務に限定され、法律相談や代理援助での活用ができていない。

- 法テラス・弁護士会等の関係機関が連携のうえで、多文化共生ワンストップセンターでの通訳人の確保に合わせ、総合法律支援の一環として対応言語数の拡大、法律相談に対応できる通訳人の確保など通訳人体制をより充実したものとする必要がある。
- また、希少言語の場合では、通訳人がその地域にいないケースもある。弁護士会でも、都市部と通訳人が少ない地域と通訳人情報を共有化し、IT(テレビ会議システム)を利用して通訳をするなどの方策を検討している。

国又は法テラスでも、弁護士会などとも連携しながら、通訳人の情報共有化、IT(テレビ会議システム)を利用した通訳の導入、法律相談通訳人の確保・育成、通訳業者のさらなる活用(多言語化・法律相談、代理援助での活用)など、さらに充実した通訳人体制を整備する必要がある。

○法テラスでは、タブレット端末を利用した通訳システムを計画中

日本語を十分に理解できない外国人へのより充実した通訳人体制の構築について(2)

- 通訳を介した法律相談や打合せは、通常の場合より約2倍の時間を要する。

法律相談の通訳費は多くは件数単位となっており、1件当たり11,000円が上限(民事法律扶助業務運営細則12条の6第6項)。
民事法律扶助の代理援助の通訳費用の上限は、一般民事事件では10万4761円(消費税10%を含む)(業務方法書別表3の1の(注)5の(7))となっている(概ね8時間から9時間分)。(なお、ハーグ条約に基づく援助の通訳料合計は36万6666円)

- 通訳を介さない場合には1時間で終わる相談も、通訳を介すると2時間程度かかる。
1件当たりの上限額が低額であると1時間当たりの法律相談費用、通訳費用が低額となり、外国人を援助する弁護士や通訳人を確保することが困難となる。
- 訴訟が複雑な事案であったり、訴訟が半年以上要する場合には、十分な通訳を受けられないケースがある。上限額を引き上げるなどして十分な通訳支援を受けられるようにする必要がある。

日本に居住する資力の乏しい外国人に対する 民事法律扶助の一部負担金制度の導入

- 例えば、技能実習生の平均月収は、額面15万円未満が約7割、14万円未満が約4割(別スライド参照)。生活保護基準と同程度の割合も多い。
- 外国人では就労制限もあり、月収が少ない人が多い。

民事法律扶助の支援 (総合法律支援法30条1項2号)

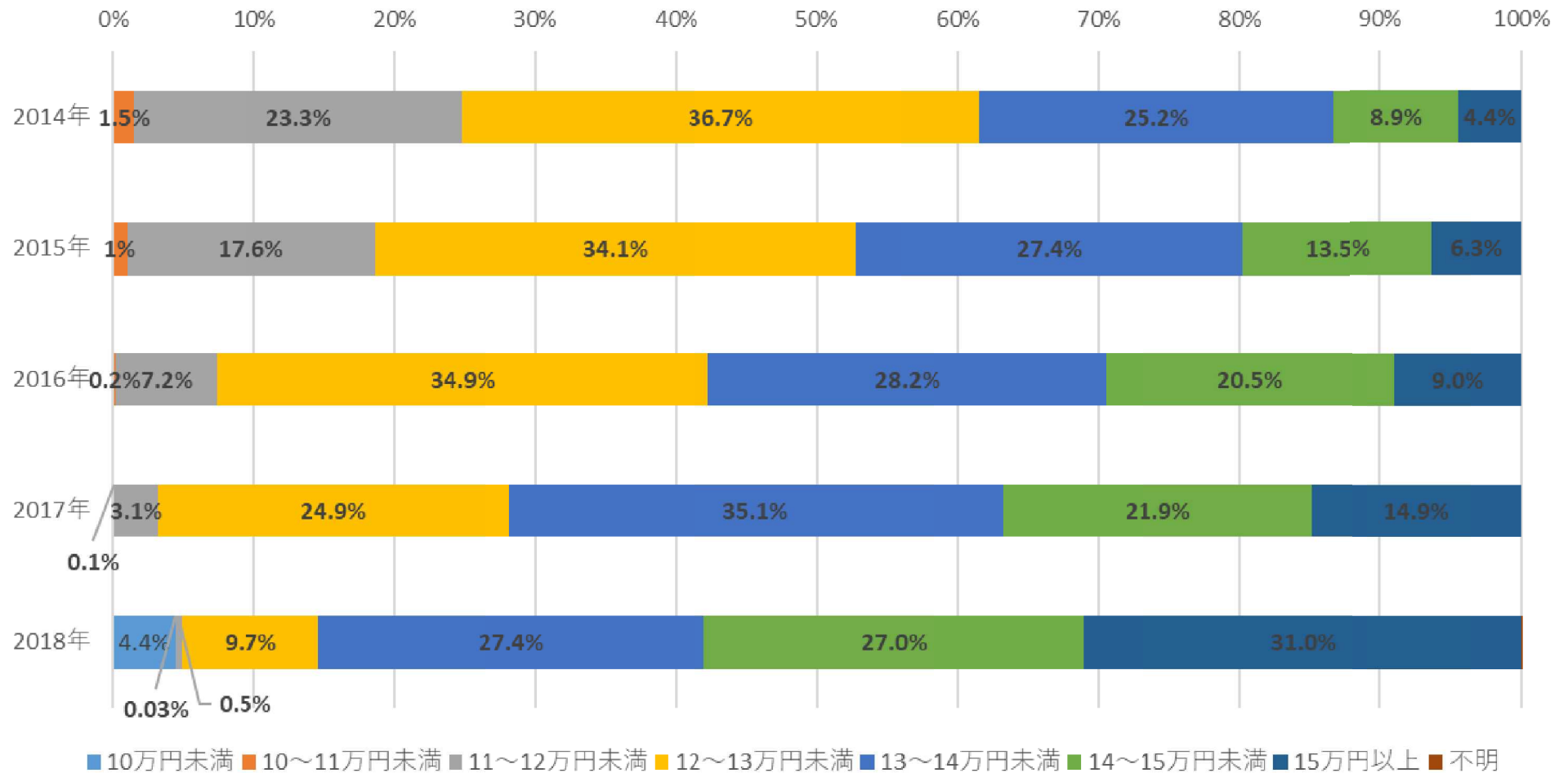
代理人の報酬及び実費の立替え

○法テラスでは、日弁連からの委託援助業務として救済を実施(2018年約1億円)

- そのため、立替償還制である民事法律扶助の場合には、毎月の償還額(5000円)の捻出が困難と考え代理援助の支援を受けることを差し控えて支援につながらないケースがある。
- 在留期間との関係で、償還が困難であるとして、他の要件を満たしても、民事法律扶助の利用できないケースもある。在留の残期間が短くなっている人ほど、日本に滞在する期間が長く、民事取引の期間が長くなっているにもかかわらず、民事法律扶助が利用できなくなるという矛盾を抱えている。
- 立替をして全額を償還させるのではなく、資力等に応じた応能負担の制度を導入して、一定額の負担金を分割して支払えば民事扶助を受けられる制度(一部負担金制度)を導入する必要がある。

○外国人を犯罪被害者などの国民より優遇することの問題点あり

JITCO支援技能実習生（1号）の支給予定賃金の状況



出典：JITCO白書データから作成

日本人や永住者の配偶者である外国人の 在留資格変更等に関わる法的支援について

- 日本人や永住者の配偶者は、日本で様々な民事取引を行っている。パート労働なども含めて法的問題が発生する可能性は高い。
- 仮に離婚した場合に、引き続き日本に在留して民事取引を継続するためには、「定住者」等へ在留資格変更が必要となる。そのため、離婚を考えたときから法律相談支援が必要となる。

民事法律扶助の支援活動

「民事裁判等手続」(総合法律支援法30条1項2号)の法律相談及び訴訟代理等

民事裁判等手続に先立つ和解の交渉で特に必要と認められるものは含まれる。

ただし、「認知機能が十分でないために自己の権利の実現が妨げられているおそれがある国民等」についてはいくつかの行政不服申立手続も対象となっている。(注)自立した生活のために必要不可欠な公的給付に係る法的紛争案件に限定

- 別居中や離婚交渉・調停・訴訟中の在留資格の更新等についても、申請書類の作成や入管との交渉も含め、法的支援を受ける必要性は大きい。
- 在留資格の更新等ができずにオーバーステイ状態となった場合でも、退去強制手続の過程での仮放免許可、在留特別許可付与の申立て等又は行政不服申立手続を経て、取消訴訟等の法的支援の必要性が高い。
- 外国人にとって、在留資格に関わるこれらの問題は、生活基盤に関わる何よりも切実な問題であるが、現行では民事扶助の利用ができず、法的支援を受けられないリスクがある。

○法テラスでは、日弁連からの委託援助業務として救済を実施(2018年約1億円)

「特定技能での在留者」の転職に関わる 在留資格変更申請についての法的支援

- 「特定技能での在留者」は、当該就労先と紛争になったときなどには転職の選択肢があり、紛争に関する法的支援に合わせて、転職に関する相談も想定される。
- 「特定技能」の転職には、在留資格変更申請をし、許可を得ることが必要である。しかし、申請には数十にも及ぶ添付書類が必要であり、専門家の法的支援が必要となる。
現状では、在留資格変更の手続は、民事法律扶助の援助対象となっていないため、法的支援を受けられない可能性がある。

○法テラスでは、日弁連からの委託援助業務での対応となる。

日本に滞在する難民の法的支援について

(注)難民申請の認定率は、約1%未満。

難民認定後は「定住者」として、民事取引等の当事者となることが想定される。多文化共生の視点も必要である。

→ 難民認定申請手続(一次手続+審査請求手続)は、本国の資料の取り寄せやインタビュー対応など法的支援の必要性が高い。現行の民事法律扶助では、代理援助の対象でないため、法律相談以外の支援を受けられないリスクがある。

→ 出身国政府による迫害の危険があることから、正規のパスポートを取得出来ず、偽造旅券で入国することも珍しくない。

民事法律扶助の対象者の要件(適法在留要件)を充たしていないことから、現行の民事法律扶助の利用ができず、法的支援を受けられないリスクがある。

(cf. ハーグ条約案件では適法在留要件は外れている)

○法テラスでは、日弁連からの委託援助業務として救済を実施(2018年約4700万円)

外国人の方が安心して日本国内で暮らせるようにするため、法テラス・弁護士会等関係機関が連携のうえ、多文化共生ワンストップセンターを活用すると共に、外国人に対する司法アクセスを拡充する必要があります。

→ **法テラス 民事法律扶助**

外国人に対する民事法律扶助について、より充実した援助を行うことが考えられます。

そこで、一定の場合(難民を含む)には、

- 法テラスでは、在留資格や住所要件を欠く外国人に対しても、日弁連委託援助により法的支援活動を行っています。

民事法律扶助においても、外国人の在留資格・住所要件を緩和して、法的支援をする必要があります。

- 法テラスでは、外国人が法的支援を受ける際、通訳を受けられる体制を整備しており、さらに充実した通訳を受けられるよう準備を進めています。具体策として、通訳人の情報の共有化やIT技術を利用した通訳の実施、法律相談通訳人の確保・育成、通訳業者のさらなる活用、また、通訳の必要な法律相談費、通訳費及び代理援助での通訳費用の上限額を引き上げを提案します。

- 就労に制限がある技能実習生や留学生などでも

利用しやすいように、一部負担金制度を導入する必要があります。

(現行の立替制度を前提にした免除・猶予制度から、資力等に応じた応能負担の制度への移行(一部負担金制度の導入)が必要です。)

国民より優遇することになるのではという指摘についての議論を深める必要があります。

- 法テラスでは、日弁連委託援助で支援を実施中ですが、民事法律扶助においても外国人が民事取引を行う生活基盤となる在留資格に関わる行政申請手続、行政不服申立手続も対象とする必要があります。

援助要件
緩和

支援拡充

一部負担金制度
導入

援助対象の類型追加

ODRの導入に向けた検討

内閣官房 日本経済再生総合事務局

成長戦略フォローアップ 令和元年6月21日

■ 裁判手続等のIT化の推進

・司法府による自律的判断を尊重しつつ、民事司法制度改革推進に関する関係府省庁連絡会議における検討を踏まえながら、民事訴訟に関する裁判手続等の全面IT化の実現を目指すこととし、以下の取組を段階的に行う。

ー現行法の下で、司法府には、大規模庁を始めとする全国の複数の裁判所でウェブ会議等のITツールを積極的に活用した争点整理の新たな運用を速やかに開始するとともに、来年度以降、新たな運用を行う裁判所を順次全国に拡大することを期待する。

ーオンライン申立て、訴訟記録の電子化、手数料等の電子納付、ウェブ会議等を用いた関係者の出頭を要しない期日の実現等を目指し、本年度中に法制審議会に諮問を行い、令和4年中の民事訴訟法改正を視野に入れて取り組む。裁判手続等のIT化により、特にITに習熟しない者の裁判を受ける権利を害することがないように、司法府の協力を得つつ、総合的な対策を検討する。司法府には新たな制度の実現を目指した迅速な取組を期待し、行政府は必要な措置を講ずる。

ーITを用いた新たな運用・制度については、司法府の環境整備に向けた検討・取組を踏まえた上で、段階的に速やかに導入し、法改正を伴うものについては、令和5年頃より順次導入する。新制度導入に向けたスケジュールについて本年度中に検討を行う。

・紛争の多様化に対応した我が国のビジネス環境整備として、オンラインでの紛争解決(ODR※)など、IT・AIを活用した裁判外紛争解決手続等の民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する検討を行い、基本方針について本年度中に結論を得る。

※ Online Dispute Resolutionの略称

ODR活性化検討会 構成員名簿

●委員

石原 遥平 株式会社スペースマーケット／一般社団法人シェアリングエコノミー協会 認証制度統括ディレクター

出井 直樹 小島国際法律事務所

上田 竹志 九州大学教授

垣内 秀介(座長代理) 東京大学教授

杉田 萌奈 ヤフー株式会社 政策企画統括本部政策企画部

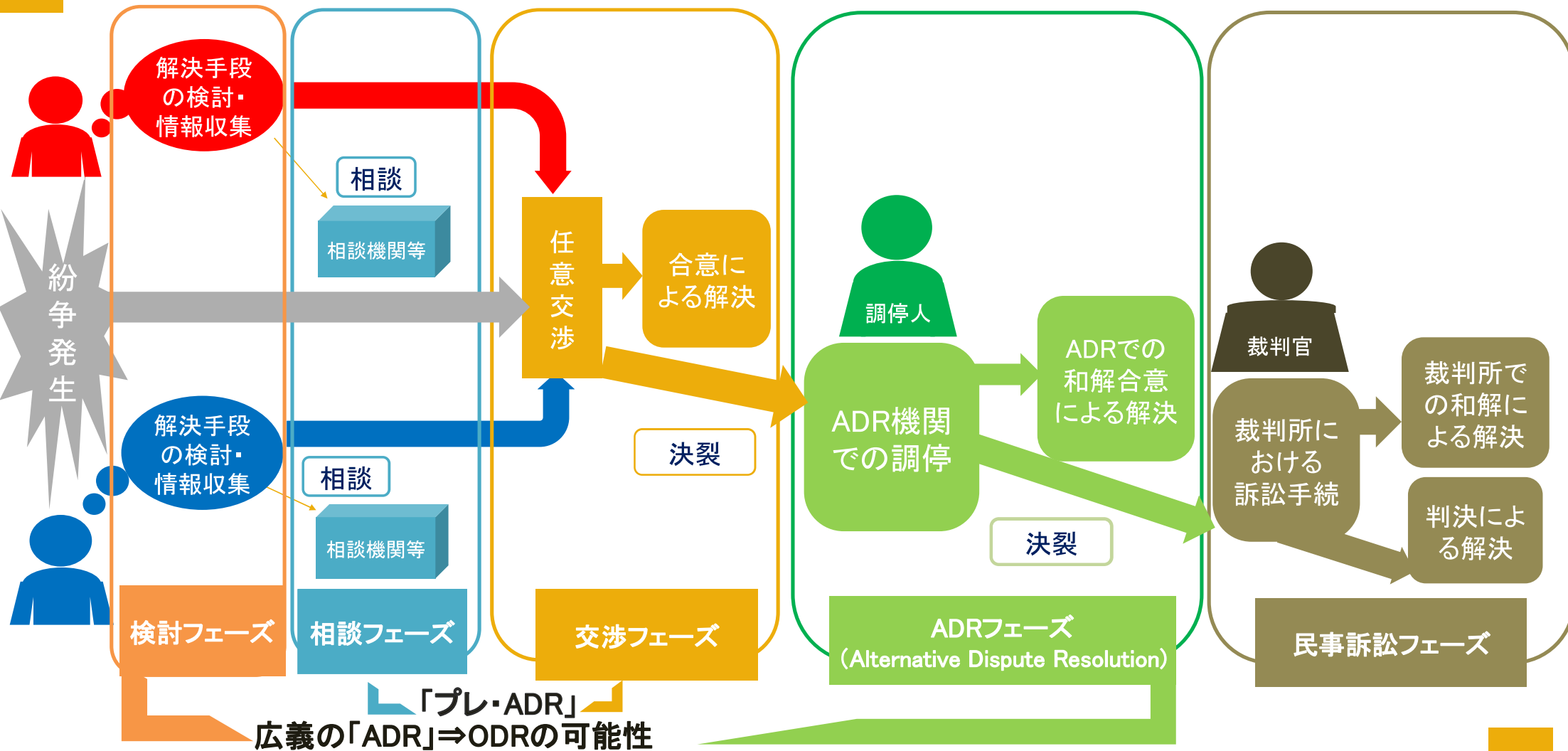
沢田登志子 一般社団法人ECネットワーク 理事

田上 嘉一 弁護士ドットコム株式会社 取締役 弁護士ドットコム本部 本部長

山田 文(座長) 京都大学教授

●2019年9月27日に第1回を開催。月1回のペースで開催し、年度内にとりまとめ。

法的紛争の一般的解決フローの一例



本検討会における検討項目(案)

1. 総論的課題

(1) 日本の司法アクセス環境の現状

- ・法曹人口増にもかかわらず、従来型の典型的な紛争解決手続(訴訟事件等)は減少傾向
- ・検討フェーズでの情報不足。電話・対面が中心であることのアクセス・利便性の悪さ
- ・プレADR、ADR、裁判の各段階での情報伝達・連携が不十分(繰り返し同じやりとりが必要)

(2) ODRの意義とIT・AIの活用ニーズ

- ・今回の検討対象とするODRの範囲をどのように考えるか。広義のADR(プレADRを含む)か。
- ・司法アクセスの改善に向けたODRに期待される役割は何か。
- ・政府における民事裁判手続のIT化の検討(「3つのe」の実現)との関係をどのように考えるか。
- ・司法分野(特にADR)でのIT・AI活用のニーズと可能性は何か。

(3) 民間企業や諸外国における取組

- ・民間企業内の相談・苦情対応システム、諸外国でのODRの先進事例や司法関連分野でのIT・AI活用から参考になるのは何か。

本検討会における検討項目(案)

2. 各フェーズでのIT・AI活用に向けた取組

(1) プレ・ADRフェーズでの取組

- ・紛争発生からADR・裁判手続に至るまでの「プレ・ADR」段階で取り組むべきことは何か。

(2) ADRフェーズでの取組

- ・ADR段階でのIT・AI活用のために取り組むべきことは何か。

3. 分野毎の取組・課題

(1) ODRの速やかな実装への期待

- ・ニーズや諸外国の取組を踏まえ、ODRの実装や活性化が見込まれる分野は何か。
- ・低額・定型的・大量の紛争分野など、ODRによる解決、早期の実用化が望まれるものは何か。

(2) ODRの実装に向けた課題

- ・ODRの活用には一定の初期投資・継続管理が不可欠だが、どのような態勢が必要か。
- ・ADR機関のODR実装に向けた他の課題は何か。

本検討会における検討項目(案)

4. 考えられるアプローチ ～ODR活性化のための環境整備～

(1) ODR活性化に向けた環境整備

- ・ADR機関や業界・企業等によるODR活性化に必要な動機付けや環境整備とは何か(収支面・インフラ面等)。
- ・ODR活性化の担い手や早期の実装に向けた可能性や克服すべき課題とは何か。
- ・若年層から高齢者まで多様な当事者の電話利用度・IT習熟度・利用環境(アナログ・ディバイド、デジタル・ディバイド)に配慮した環境整備とは何か。

(2) ODRを活用したADRの信頼性を高める方策

- ・民間ADR全体の信頼性とともに関便性・機能性を向上させる方策とは何か。

(3) 当事者の紛争解決力を高めるための専門家向けのIT・AIツール

- ・紛争解決を担う弁護士等の専門家が当事者をサポートするために有用なIT・AIツールのニーズ・課題とは何か。

(4) 紛争解決に向けたビッグデータ活用の可能性

- ・AIによるデータ分析により、紛争予防・紛争解決システム全体の質の向上を図ることが可能か。
- ・データ分析を実用的なものとするための活用可能データとして考えられるものは何か。

◆若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会

検討目的

コミュニケーション手段を平均利用時間で見ると、SNS やメールによる文字を用いたコミュニケーションツールの利用時間は、携帯通話や固定通話による音声を用いたコミュニケーションツールの利用時間より長いと言われている。

特に10 歳代及び20 歳代は、SNS の利用時間が他の年代よりも極めて長く、若者は日常的なコミュニケーション手段としてSNS を利用していると言われている。

また、若者は、トラブルに遭っても自発的な消費生活相談をしない傾向があり、若者の消費生活トラブル防止・救済に向けた取組の推進が急務となっている。

そこで、「若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会」を開催し、若者が消費生活相談をしやすい環境が確保されるよう、若者の生活実態や特性を踏まえて、消費生活相談手段の多様化を図ることを検討する。

スケジュール等

<研究会>

第1回 日時:平成31年3月27日 開催

第2回 日時:令和元年6月5日 開催

第3回 日時:令和元年7月16日 開催

第4回 日時:令和元年10月28日 開催予定

※隔月で計5回程度の開催を想定している。

令和元年冬頃を目途に取りまとめを行う予定。

<実証実験>

徳島県において、SNSを活用した消費生活相談の実証実験を予定。

◆若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会

委員

小川 哲央 特定非営利活動法人消費者支援機構関西 事務局

小倉 正義 国立大学法人鳴門教育大学基礎・臨床系教育部 准教授

神薊 明子 尼崎市立消費生活センター 相談員

◎川添 圭 弁護士

坪井 悦子 大塚製薬株式会社総務部 課長 消費者対応品質管理担当

樋口 容子 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 理事

福井 晶喜 独立行政法人国民生活センター相談情報部相談第2課 課長

◎:座長

平成30年度

令和元年度に事業を本格実施するための準備としての

- SNSを活用した相談に関する調査・ヒアリング
- SNS相談研究会における関係者に対する協力要請・情報共有・方向性確認

令和元年度

○ SNSを活用した消費生活相談についての試験導入実施

- ・消費生活相談においては前例のない取組であることから、消費生活相談におけるSNSの活用可能性を確認するため、徳島県民を対象としてSNSを活用した消費生活相談の試験導入を実施

○ SNS相談研究会において上記試験導入の結果等を検討

- ・SNS相談研究会において試験導入の結果を分析し、SNSを活用した消費生活相談に関する相談員にとっての支障の有無や、今後の実証実験に向けた留意点等を議論・検討

令和2年度以降の予定

○ 自治体等を実施主体とした実証実験実施

- ・全国規模での本格導入に向けて、SNSを活用した消費生活相談の課題を抽出し、相談員の相談ノウハウの蓄積を図るため、地方自治体・消費者団体を実施主体として、SNSを活用した消費生活相談を実際に実施する実証実験を実施

○ SNS相談の本格導入に向けた、SNS相談研究会でのSNS相談対応マニュアル策定

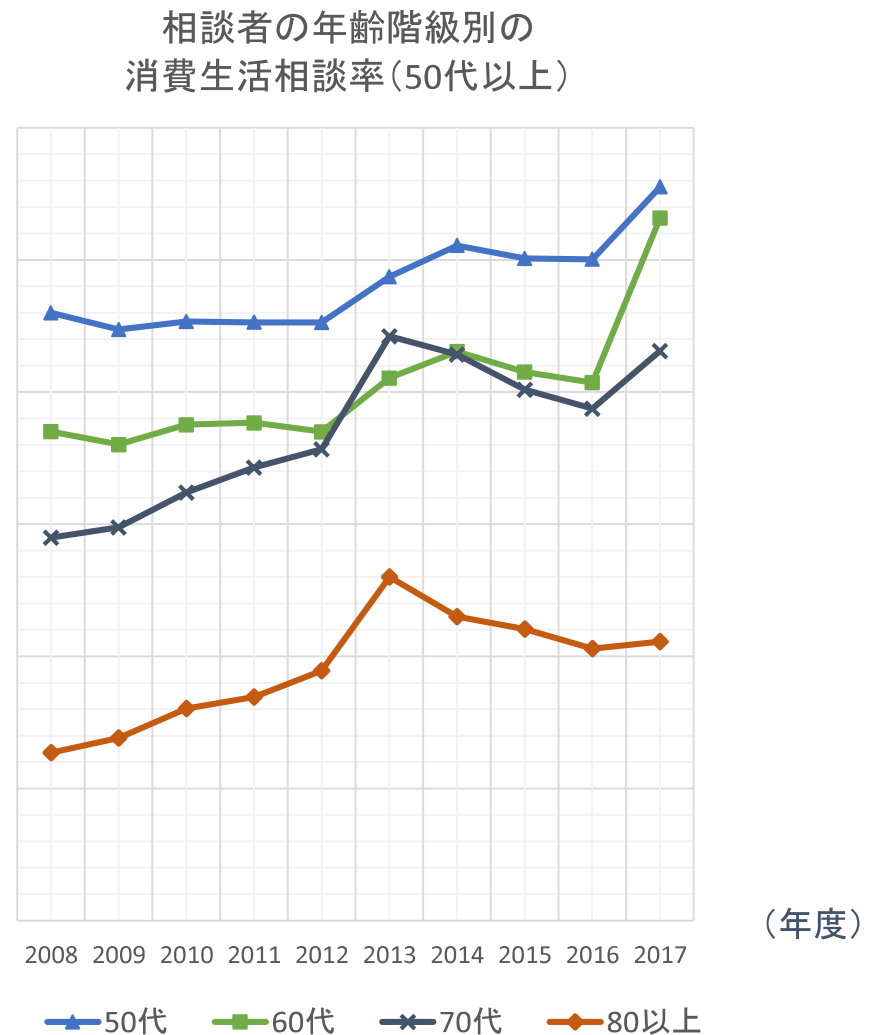
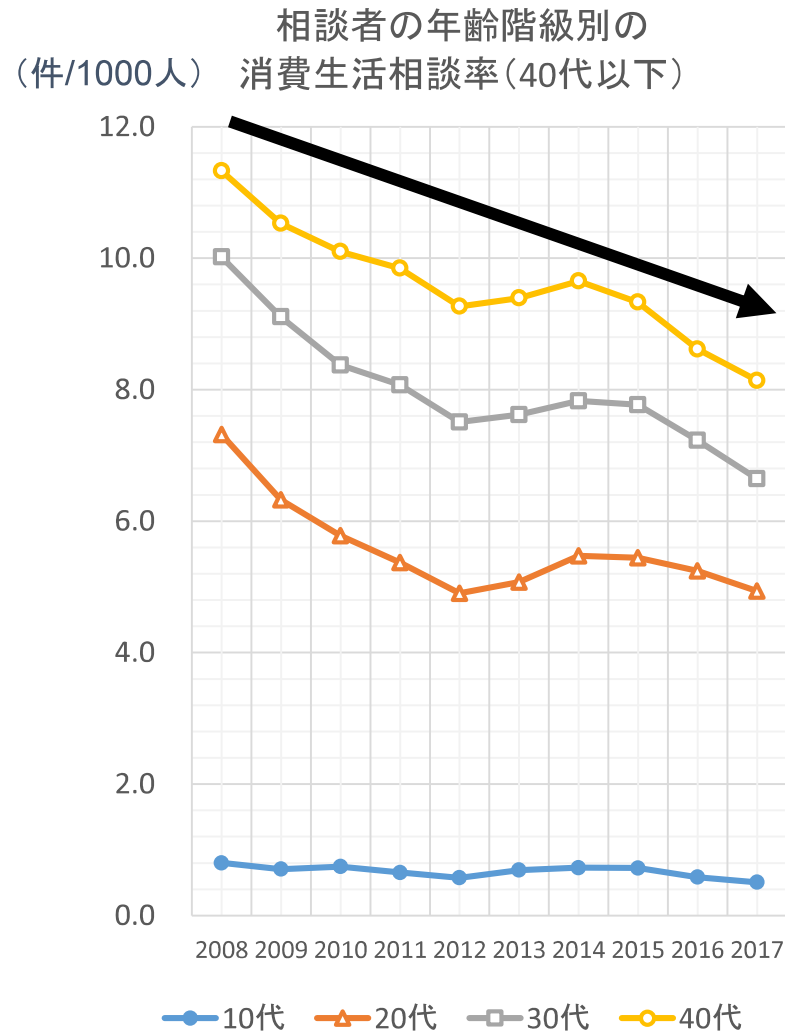
- ・実証実験現場の意見をもとに、SNS相談研究会においてSNSを活用した消費生活相談のノウハウを集約したSNS相談対応マニュアルを策定。

事業の最終目標

SNSを活用した消費生活相談の全国規模での本格導入

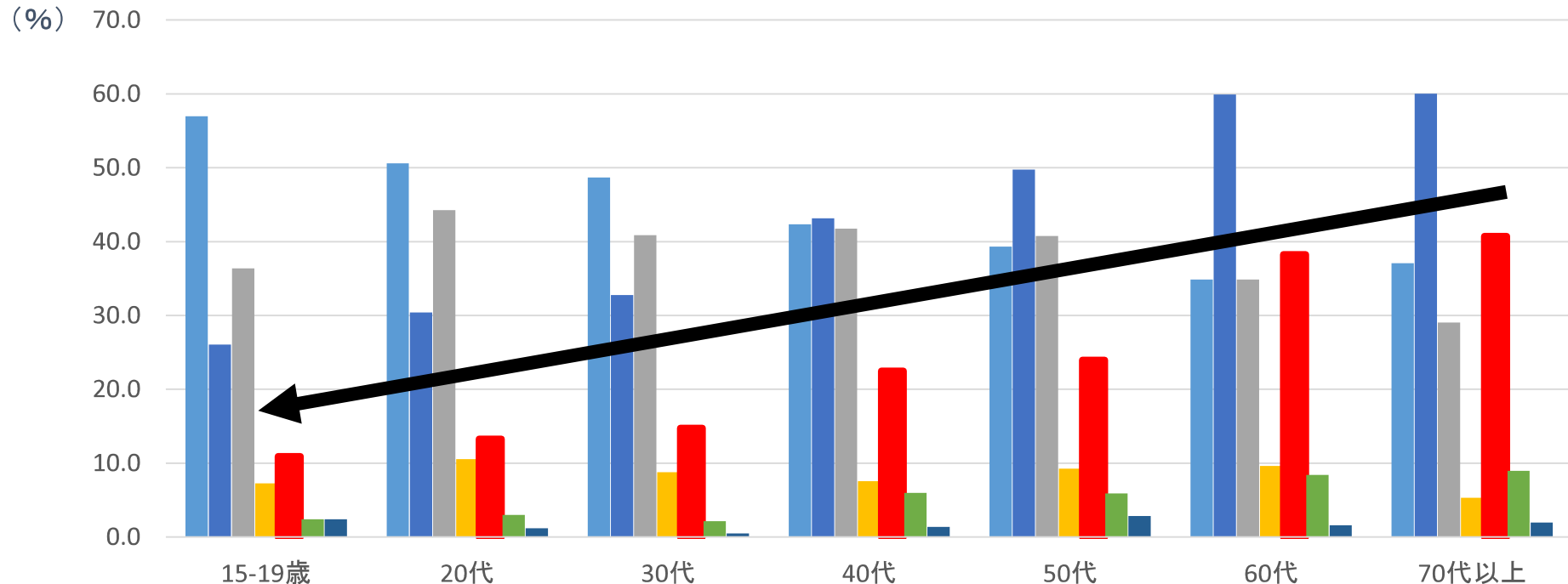
1. 若者からの消費生活相談件数の傾向

人口1000人当たりの相談件数(相談率)は、
40代以下において減少傾向にある。



2. 若者がトラブルに遭った際の行動傾向

商品の購入やサービスの利用でトラブルに遭った際にとる行動について、「消費生活センター等の公共の相談窓口」に相談する割合は、年代が若いほど低い。



- 友人、家族、知人に相談する
- 販売店や製造元等の事業者にお問い合わせる、申し出る
- インターネットを検索して参考になる情報を探す
- インターネット上の掲示板や相談スペース(例:ヤフー知恵袋)に相談を投稿する
- 消費生活センター等の公共の相談窓口**
- 弁護士等の専門家に相談する
- 訴訟を起こす

3. 若者におけるSNS利用の傾向

10代及び20代においては他年代と比べて、SNSやメールという文字を用いたコミュニケーションツールの利用時間が極めて長い。

