

〔論 説〕

インターネット取引における国際裁判管轄と ODR

早 川 吉 尚

- I はじめに
- II インターネット取引紛争のためのわが国の国際裁判管轄規定
 - 1 わが国における国際裁判管轄規定の整備
 - 2 インターネット取引と国際裁判管轄規定
 - (1) 民訴法3条の3第5号
 - (2) 民訴法3条の4第1項及び3条の7第5項
- III インターネット取引紛争のための国際裁判管轄規定の限界
 - 1 現実の係争額との関係での訴訟提起の困難性
 - 2 送達・証拠調べ・執行面での困難性
 - 3 オンラインによる国際送達・国際証拠調べに対する消極的態度
- IV ODRの登場と普及のための様々なプロジェクト
 - 1 オンライン紛争解決 (Online Dispute Resolution, ODR) の登場
 - 2 UNCITRALにおけるODR利用拡大のための国際ルール整備
 - 3 APECにおけるODR利用拡大のための国際ルール整備
 - 4 ISOにおけるODR利用拡大のための国際ルール整備
- V おわりに

I はじめに

越境取引から生じる紛争の解決の難しさの一つは、法廷地の候補となり得る国が複数存在するという点にある。A国の主体とB国の主体の間の紛争処理が問題となった場合、通常、A国側はA国を法廷地とする手続を、B国側はB国を法廷地とする手続を望むため、本案の解決に入る前に、どちらの国を法廷地とするのかという問題を別に処理せざるを得なくなる。しかも、この問題に解を与えるべき世界統一の基準といったものが存在していない。すなわち、当該紛争に対してA国が管轄を有するか否かはA国の基準で決められ、B国が管轄を有するか否かはB国の基準で決められているのであり、しかも、それぞれの基準があい異なっているのである。その結果として、かかる紛争を国家の裁判所で解決しようとする場合、本体たる紛争の解決に入る前に、国際裁判管轄の決定というこの問題に関してだけで、長年に渡りA国とB国の双方で争うことになるといった事態が発生するのも、決して珍しいことではない。

ただ、従来においては中小の事業者や消費者といった比較的少額での取引しか行わない主体に関しては、自らが外国の主体と積極的に取引するという行動をしなかった。すなわち、少額の越境取引紛争の前提としての少額の越境取引自体が存在しなかった、あるいは、越境取引を可能にする道具が存在しなかった。逆に言えば、従来においては、上記のような国際裁判管轄を巡る複雑な問題に巻き込まれるのは、越境取引を日常的に行っている一定の大きさ以上の企業だけであり、中小の事業者や消費者は、自己に代わって外国の主体と越境取引をしてくれる自国に所在する主体との間で、国内取引をするだけであった。

しかし、そうした状況は現在においては全く様変わりしてしまっている。すなわち、インターネットという便利な道具の登場である。この便利な道具の前では、基本的に国境というものは関係なくなる。世界中の誰もが世界中のどのウェブサイトにも簡単にアクセスすることができるようになったため、海外の主体との間における取引が、中小の事業者や消費者であっても直接かつ簡単にできるようになってしまった。それは、越境取引への参加主体の拡大をもたらすと同時に、国際裁判管轄を巡る複雑な問題に中小の企業や消費者が巻き込まれる可能性をも拡大させてしまった。

本稿は、かかる現代的な状況に対応するために、わが国における国際裁判管

轄規定の整備の過程でどのような工夫が施されたかにつき説明するとともに (Ⅱ)、その限界を明らかにし (Ⅲ)、さらに、その実効的な対応のために現在利用が拡大している Online Dispute Resolution (オンライン紛争解決、ODR) について説明するものである (Ⅲ)。

Ⅱ インターネット取引紛争のための わが国の国際裁判管轄規定

1 わが国における国際裁判管轄規定の整備

近時に至るまで、わが国には国際裁判管轄に関する実定法上の規定が存在しなかった。そのため各裁判所は、かつては依拠すべき判断基準の無いままに涉外性ある事案につき国際裁判管轄の有無の決定をせざるを得なかった。その結果、同じような事案であっても裁判所により判断が異なるといった問題、さらには、訴訟提起しなければ管轄の有無がわからないといった問題が生じるに至る。

かかる状況に対し、最高裁は、1964年に離婚の国際裁判管轄につき判断基準を示し¹⁾、また、1975年に国際裁判管轄合意の有効性につき判断基準を示したが²⁾、紛争類型が無数に存在するにもかかわらず個別の紛争類型ごとに判断基準を示していくというその手法には (しかもその機会がいつ来るかもわからない)、明らかに限界があった。

そこで最高裁が1983年に示した新機軸は、民事訴訟法上の国際裁判管轄の規定を国際裁判管轄の規整のための規定として借用するという手法であった³⁾。一夜にして広範かつ詳細な国際裁判管轄規定を整えるというその手法は、極めて画期的なものであった。

しかし、国内裁判管轄の規整のために合理性がある規定であるからといって、国際裁判管轄の規整のためにそうであるとは限らない。結果、「当事者間の公平や裁判の適正・迅速」の観点からは管轄を認めるべきではないような事

1) 最判昭和39年3月25日民集18巻3号486頁。

2) 最判昭和50年11月28日民集29巻10号1698頁。

3) 最判昭和56年10月16日民集35巻7号1224頁。

案にも、わが国に管轄を認めざるを得ない事態が多発してしまったため、下級審は、上記最高裁判決が示されてから間も無くすると、「国内裁判管轄規定が当てはまる場合でも『特段の事情』があるときには国際裁判管轄は否定される」といった修正を加えることで、判断基準の補正を行うようになった⁴⁾。そしてかかる補正された基準は、1997年にはついに最高裁により踏襲されるに至る⁵⁾。

もともと、補正された判断基準は、要は、「当事者間の公平や裁判の適正・迅速の理念」により国際裁判管轄を決しようというものであるため、法的安定性・予測可能性に欠けるものであった。加えて、離婚の国際裁判管轄につき1996年に最高裁が新たに下した判示も、結局のところ「当事者間の公平や裁判の適正・迅速の理念」により決しようというものであったため⁶⁾、同様の問題を孕んでいた。

そこで、かかる法的安定性・予測可能性に欠ける状況を改善すべく、国際裁判管轄に関する立法作業が、2008年には財産法関係につき⁷⁾、また、2014年には家族法関係につき⁸⁾、開始されることとなった。その結果、2011年、2018年に、国際裁判管轄規定が、民事訴訟法、人事訴訟法・家事事件手続法の中に新設されるに至った。

2 インターネット取引と国際裁判管轄規定

かかる国際裁判管轄の明文規定は、上述した判断基準からなる「判例法を出

⁴⁾ 東京地判昭和59年3月27日(中間判決)下民35巻1~4号110頁、東京地判昭和61年6月20日判時1196号87頁、東京地判昭和62年6月1日金商790号32頁等を参照。

⁵⁾ 最判平成9年11月11日民集51巻10号4055頁。

⁶⁾ 最判平成8年6月24日民集50巻7号1451頁。なお、同判決には、かかる平成8年基準と、それまでの昭和39年基準がどのような関係性に立つのかについても明らかではなく、その点においても混乱を招いたという問題もあった。なお、筆者は、昭和39年基準に従った場合、訴訟戦略さえ間違えなければ、ほとんどすべての事案において管轄が認められることになり、しかもその結論は、当時のわが国の状況との関係で合理性を有していた。しかし、グローバル化の進展した現代においては、合理性を欠く結論が導かれる場合が散見するようになったため、最高裁は、離婚の国際裁判管轄を「当事者間の公平や裁判の適正・迅速の理念」により決しようとする新たな基準を打ち出さざるを得なくなったと理解している。

⁷⁾ 法制審議会国際裁判管轄法制部会については、以下を参照。

http://www.moj.go.jp/shingi1/shingi_kokusAihousei_index.html

⁸⁾ 同国際裁判管轄法制(人事訴訟事件及び家事事件関係)部会については、以下を参照。

http://www.moj.go.jp/shingi1/shingikAi_kokusAi.html

発点として議論し」た結果、「国内土地管轄の規定を出発点としてドラフトされ」たものであったため⁹⁾、一部の規定を除いては上述した判例の判断基準が実質的には踏襲されたものであった。

では、その一部の規定とは何か。その一つが、インターネット取引の拡大を念頭に置いた民訴法 3 条の 3 第 5 号であり、またもう一つが、インターネットの登場により現実化するようになった越境消費者取引紛争を念頭に置いた民訴法 3 条の 4 及び 3 条の 7 第 5 項であった。それぞれにつき、越境事業者間取引紛争 (B to B)、越境消費者取引紛争 (B to C) に機能を発揮するため、以下、説明したい。

(1) 民訴法 3 条の 3 第 5 号

わが国の国際裁判管轄に関する原則は、民訴法 3 条の 2 第 1 項に「裁判所は、人に対する訴えについて、その住所が日本国内にあるとき...は、管轄権を有する」とあるように、被告住所地主義である。とすると、例えば、外国の事業者からインターネット取引によって物品を購入しようとしたわが国の事業者が紛争に巻き込まれた場合、この原則に従う限り、わが国では訴訟提起ができないということになる。

この点、民訴法 3 条の 3 第 4 号にあるように、「事務所又は営業所を有する者に対する訴えでその事務所又は営業所における業務に関するもの」については、「当該事務所又は営業所が日本国内にあるとき」にはわが国での訴訟提起が可能である。しかし、インターネット取引の一つの特徴は、当該国に何ら事業所や営業所を置かなくても当該国を市場として物品の販売ができるという点にある。したがって、インターネット取引を前提にする限り、当該取引を「業務」とする被告の事務所や営業所がわが国には無い場合が少なくはなく、結果、当該規定を根拠にわが国で訴訟提起をすることも困難ということになる。

そこで、それまでの判例の判断基準とは別に新設されたのが、「日本において事業を行う者...に対する訴え」については「当該訴えがその者の日本における業務に関するものであるとき」にはわが国での訴えが可能と定める民訴法 3 条の 3 第 5 号であった¹⁰⁾。そこにおいては、わが国における事務所や営業所の

⁹⁾ 道垣内正人「日本の新しい国際裁判管轄立法について」国際私法年報 12 号 (2010 年) 188-189 頁。

¹⁰⁾ 神前ほか『有斐閣アルマ・国際私法』(有斐閣、第 4 版、2019 年) 257-58 頁。

存否にかかわらず、「日本において事業を行う者」であれば「当該訴えがその者の日本における業務に関するもの」限り、わが国で訴訟提起できるということになる。とすると、外国での訴訟提起などおよそ考えられないような中小の事業者であったとしても、当該外国事業者がインターネットを利用してわが国を市場として販売活動をしているようであれば、当該取引に関しては当該外国事業者を被告としてわが国で訴訟提起ができるということになるのである。

(2) 民訴法3条の4第1項及び3条の7第5項

かかる民訴法3条の3第5号は、外国の事業者からインターネット取引によって物品を購入しようとしたわが国の消費者が紛争に巻き込まれる場合についても、同様に適用される。しかし、消費者については、以下のような規定がさらに新設されている。

まずは、民訴法3条の4第1項である。すなわち、「消費者...と事業者...との間で締結される契約...に関する消費者からの事業者に対する訴えは、訴えの提起の時又は消費者契約の締結の時における消費者の住所が日本国内にあるときは、日本の裁判所に提起することができる」と定めており、当該外国事業者が「日本において事業」を行っているか否かを問わず、消費者の住所が日本である限りわが国で訴訟提起ができるということになる。

次に、民訴法3条の7第5項である。すなわち、「将来において生ずる消費者契約に関する紛争を対象とする」「いずれの国の裁判所に訴えを提起することができるかについて定める」合意は、①「消費者契約の締結の時において消費者が住所を有していた国の裁判所に訴えを提起することができる旨の合意...であるとき」、または、②「消費者が当該合意に基づき合意された国の裁判所に訴えを提起したとき、又は事業者が日本若しくは外国の裁判所に訴えを提起した場合において、消費者が当該合意を援用したとき」に限り効力を有するとの定めである。逆に言えば、当該取引に事業者の所在地たる外国を指定する専属的国際裁判管轄合意があったとしても、②のような事情がない限り、当該合意は無効ということになる。

Ⅲ インターネット取引紛争のための国際裁判管轄規定の限界

1 現実の係争額との関係での訴訟提起の困難性

以上のように、インターネットの普及、それにもなう越境取引の拡大、越境取引紛争の増大が現実化してきたその時点において、上述した民訴法3条の3第5号、さらに、消費者保護の観点からの民訴法3条の4第1項、3条の7第5項が定められたことは、まさに時宜にかなったものであった。そしてそれは、やはり消費者保護の観点から、消費者の常居所地の消費者保護規定の適用を可能とする法の適用に関する通則法11条が定められたことにおいても同様である。その結果、例えば、わが国の消費者が外国の事業者との間においてインターネットを介した越境消費者取引をめぐる紛争が発生した場合にも、わが国の裁判所において紛争の解決がなされるということになるし、また、わが国の中小の事業者についても、多くの場合、わが国の裁判所において紛争の解決がなされるということになる。

ところで、以上のような立法措置がなされたにもかかわらず、わが国において消費者を一方当事者とするインターネット取引紛争に関する裁判例を集めようとしたとき、そのような裁判例がわが国には存在していないということに気がつかされる。すなわち、越境インターネット取引を巡る紛争が増大している現在においても、実際にはその解決のために裁判所が利用されていないのである。また、インターネットの普及によって越境取引紛争の新たな主体となったはずの中小の事業者についても、これを一方当事者とした裁判例は依然として多くはない。

その理由は、中小事業者や消費者のインターネット取引における通常に係争額である。すなわち、中古自動車の売買といった極めて特殊な取引を除けば（その割合は極めて小さい）、インターネット取引によって外国の事業者から日本の消費者が物品を購入する際に支払う金額は通常は5万円以下である。これは、紛争が発生した場合の係争額が5万円以下にすぎないことを意味するため、越境消費者取引紛争の解決のための裁判の利用とは、5万円以下の係争額のために国際訴訟を提起するか否かという問題であるということになる。そして、この点は中小の事業者についても著しくは変わらず、その係争額は決して大きくはない。すなわち、インターネットの普及により越境取引紛争の増大は

現実化した。消費者や中小の事業者にとっての係争額は、現実には多大な費用と手間がかかってしまう国際訴訟を提起するに足るだけに大きくはないのである。その結果、消費者の住所地に国際裁判管轄を認めことを原則とすると同時に、消費者の住所地国以外を法廷地と定める事前の国際裁判管轄合意の有効性を原則として否定するといった消費者優遇の国際裁判管轄規定が整備されたとしても、実際には裁判に訴えてまで権利の回復を図る消費者は皆無といった状況は依然続いているし、また、そのような優遇のない中小の事業者については、消費者に比して係争額が多少は大きいとしても、裁判での権利回復を試みることは同様に難しいという状況がやはり依然として続いている。

2 送達・証拠調べ・執行面での困難性

加えて、裁判所での越境インターネット取引紛争の解決には以下のような問題もある。すなわち、越境取引紛争であるが故に被告たる外国の主体が異なる国に所在するということになるが、その場合、仮に原告の住所地に国際裁判管轄が認められたとしても、外国の被告に向けて国境を越えた送達が行われなければならない。その際、「国家による物理的な行為は、当該国の領域内においては可能であるが、外国の領域内においては当該外国の同意がない限り行うことができない」という国際法上の原則から、国境を越える送達は、当該外国の領域内における部分については、民訴法 108 条が定めるように、当該外国に送達を代行してもらうか、あるいは、自国の者が当該外国の領域内で送達を行うことに同意をもらって行うしかないということになる。そのため、国境を越える送達については、ハーグ民訴条約やハーグ送達条約等による司法共助の枠組があったとしても¹¹⁾ ¹²⁾、数カ月、場合によっては数年を要するというのが現実である。すなわち、実際に訴訟が開始されるまで、長い時間を待たなければならないのである。

他方、証拠調べについても同様のことが言える。すなわち、越境取引紛争であるが故に物証や人証が異なる国に所在するという場合が出てくるが、その場合、「国家による物理的な行為は、当該国の領域内においては可能であるが、外国の領域内においては当該外国の同意がない限り行うことができない」とい

¹¹⁾ <https://www.hcch.net/en/instruments/conventions/full-text/?cid=33>

¹²⁾ <https://Assets.hcch.net/docs/f4520725-8cbd-4c71-b402-5AAe1994d14c.pdf>

う国際法上の原則から、外国に所在する物証や人証に関する証拠調べについては、民訴法 184 条に定めるように、当該外国に代行してもらうか、あるいは、自国の者が当該外国の領域内で行うことに同意をもらって行うしかないということになる。そのため、外国における証拠調べについては、ハーグ証拠収集条約をわが国が批准していないこともあいまって¹³⁾、司法共助の枠組によっても必ずしも容易ではないというのが現実である。

さらに、判決が下され、原告の請求が認められたとしても、被告がかかる判決の内容に自主的に従ってくれるとは限らない。その場合、外国に所在する被告の資産に対して強制執行をせざるを得ない事態も生じるが、かかるわが国の判決が当該外国で承認され、当該外国での強制執行が行われるとは限らない。例えば、民訴法 118 条に定めるように、わが国は（わが国からみた）外国の判決を一定の要件の下で承認するが、そのような外国判決承認制度を有しない外国も少なくはなく、また、要件が厳しいために承認されることが難しい外国もある。すなわち、せっかく判決が下されたとしても、単なる紙切れに終わってしまう場合も少なくはないのである。

3 オンラインによる国際送達・国際証拠調べに対する消極的態度

なお、国際送達・国際証拠調べに関しては、近時のコロナ禍の拡大、それにともなつてのオンラインでのコミュニケーション手段の急速な発達という状況の下、かかるオンライン・コミュニケーションを用いる可能性も探るべきではないかという問題提起がなされるようになっており、例えば、わが国の法制審議会民事訴訟法（IT 化関係）部会が公表した「民事訴訟法（IT 化関係）等の改正に関する中間試案」との関係でも議論がなされた¹⁴⁾。同部会は、コロナ禍が顕在化する前である 2020 年 2 月に法務大臣から諮問がなされたものであったが、検討作業の開始は 6 月からであり、それはまさにコロナ禍の真っ最中であった¹⁵⁾。

同部会においては、「外国に所在する者に対する送達や外国に所在する証人等の尋問について IT を用いた方法の導入を検討するに当たっては、他国の主権

¹³⁾ <https://Assets.hcch.net/docs/dfed98c0-6749-42d2-A9be-3d41597734f1.pdf>

¹⁴⁾ <http://www.moj.go.jp/content/001342957.pdf>

¹⁵⁾ http://www.moj.go.jp/shingi1/housei02_003005.html

との関係で慎重な検討が必要となる」という問題意識から、「この点についての法的な課題を整理して、検討の結果を同部会に報告する」ための「IT化に伴う国際送達及び国際証拠調べ検討会」が設置されるに至った¹⁶⁾。

この「検討会」が2021年4月に公表した「IT化に伴う国際送達及び国際証拠調べ検討会に関する取りまとめ」によれば¹⁷⁾、かかるオンラインシステムを用いての「裁判所書記官による送達を受けるべき者に対する通知行為が外国における執行管轄権の行使に当たるかどうかについては、当たるとする意見と当たらないとする意見の双方が出された¹⁸⁾。

一方の「執行管轄権の行使に当たらないとする意見は、システム送達が、送達を受けるべき者の所在地における物理的な行為を伴わないものであることに着目」する。すなわち、「現行法下の書面による送達は、裁判所書記官が送達すべき書類を郵送することにより行われており」、「この場合には、郵便業務従事者が送達すべき場所に赴き、送達すべき書類を交付して送達することとなる」が、「システム送達は、裁判所書記官が送達すべき電子書類をシステム上にアップロードし、送達を受けるべき者の電子メールアドレス等にその旨を通知する方法で行われ、送達場所における物理的な行為を要しない。そして、執行管轄権とは、物理的な手段によって国内法を執行する権能を指すものである」という理解を前提に、システム送達による国際送達は、相手国の領域内における物理的行為を何ら伴うものではないため、外国における執行管轄権の行使には当たらないと考え、「システム送達による国際送達を相手国の同意なく行った場合であっても」国際法違反は生じないと考えている¹⁹⁾。

しかし他方で、「送達を受けるべき者に対する通知行為が外国における執行管轄権の行使に当たるとする意見」の存在も紹介している。すなわち、「国家管轄権の内実が国家機関による国家主権の行使であることに着目し」、「送達が国家機関による国家主権の行使としての性質を有するものである」という理解を前提に、システム送達による場合であっても、送達を受けるべき者が外国に所在する以上、規範的にみて、我が国の裁判所書記官による国家主権の行使が相

¹⁶⁾ <http://www.moj.go.jp/content/001327626.pdf>

¹⁷⁾ <http://www.moj.go.jp/content/001346048.pdf>

¹⁸⁾ 同上6-7頁。

¹⁹⁾ 同上7頁。

手国の領域内に及んでおり、国際法上許容されない外国における執行管轄権の行使となると考えるもの」である²⁰⁾。

結局、同検討会では「最終的には意見の一致をみなかった」ため、結果、オンラインによる国際送達をわが国の裁判所が行う可能性は現時点では無いというのが現状となってしまっている。

また、国際証拠調べについても、「ウェブ会議による国際証拠調べが外国における執行管轄権の行使に当たるかどうかについては」、「外国における執行管轄権の行使に当たるとする意見と当たらないとする意見の双方が出された」ため²¹⁾、結果、オンラインによる国際証拠調べをわが国の裁判所が行う可能性は現時点では無いというのが現状となってしまっている。

VI ODR の登場と普及のための様々なプロジェクト

1 オンライン紛争解決（Online Dispute Resolution, ODR）の登場

以上のように、裁判所の利用を前提とする限りにおいては、消費者や中小事業者の越境取引紛争の解決は実際には機能不全に陥っていると言わざるを得ない。だが、このような紛争解決を巡る状況が放置されていたのでは、せつかくインターネットの出現によって国境を気にせずに商取引ができるようになったのに、紛争解決の不安から取引への参入に二の足を踏む消費者が依然として少なくはないということになってしまう。すなわち、消費者や中小事業者を一方当事者とする電子商取引市場の拡大は、国内的にはともかく、国際的には頭打ちにならざるを得ないのであり、電子商取引市場のさらなる発展のためには、こうした少額の越境取引紛争の解決方法を何らかの形で改善する必要があるということになる。

そこで、かかる少額の越境取引紛争を裁判以外の紛争解決手続において解決しようとする動きが生じてくる。その一つが、例えば、わが国における（国民生活センターにより運営されている）「越境消費者センター（CCJ）」である²²⁾。た

²⁰⁾ 同上7頁。

²¹⁾ 同上22頁参照。

²²⁾ <https://www.ccj.kokusen.go.jp/>

だ、同センターにおけるサービスの主眼は、言語が異なる外国の事業者に対してトラブルを抱える日本の消費者のクレームを翻訳サービス付きで届けるといふ点にある。その下では、相手方たる事業者が当該クレームに対してあくまで任意に対応してくれ、また、当該消費者がそれに満足すれば紛争は解決するが、そうでなければ紛争は解決しないまま残存することになる。

そこで、①二当事者間の交渉を円滑化させるだけではなく、②交渉だけでは紛争の解決が進まない場合には第三者 (neutral) が介入して調停サービスを行い、③それが不調の場合には仲裁サービスを提供する。しかも、それをオンライン上で手軽に参加可能な形で実現するという新たな発想が導入されることになる。これが、近年発展めざましいオンライン紛争解決 (Online Dispute Resolution, ODR) という手法である。裁判外紛争解決手続 (Alternative Dispute Resolution, ADR) のオンライン版として捉えることも可能であるが、わが国では「裁判の IT 化」として語られる裁判所におけるオンライン手続の導入も、世界的には ODR の一事象として理解されている。

その先駆けは米国であり、現在においては IT ビジネスの一環として、ODR サービスが大規模に提供されている。その代表例が、オンラインプラットフォームである eBay が、オンラインショッピングの決済サービスの Pay Pal と連携して提供している ODR サービスである²³⁾。eBay を利用しようとする者は利用規約に同意しなければならないが、そこにおいて既に ODR による紛争解決条項が埋め込まれている。その下で、eBay での取引においてトラブルを抱えた利用者は、Pay Pal の Resolution Center にアクセスし、第一段階としてはオンラインでの当事者間の和解交渉が行われることになる。それでも解決がなされない場合、不満を有する利用者が申請すれば、第二段階として Pay Pal が提供する仲裁人がオンライン上で紛争解決のために介入することになり、その者が下した仲裁判断に両当事者は拘束されることになる。より具体的には、eBay の利用の際に開設が必要な両当事者の口座を管理する Pay Pal が、その裁定に従って口座間での資金移動を行うという仕組みになっている。驚くべきはその利用件数であり、米国においては一年間で 6000 万件を超える紛争がかかる ODR を通じて解決されている。これは、米国における全ての裁判所の一年間の訴訟件数の

²³⁾ <https://www.paypal.com/us/webApps/helpcenter/helphub/Article/?solutionId=FAQ2337>

総計よりも多い数字である。

このように民間ベースで ODR が発達を見せている米国に対し、欧州では、EU 政府による上からの利用促進策によって ODR の利用拡大が試みられた。EU においては、その域内におけるオンライン取引が奨励されているが、その結果として、域内での「越境」消費者取引紛争も多発せざるを得なくなる。そこで、その解決において ODR を活用すべく、“Directive on consumer ADR”、“Regulation on consumer ODR”といった独自の EU 指令・規制が 2013 年に策定されるに至った²⁴⁾ ²⁵⁾。その上で、かかる紛争の解決のために ODR サービスを提供する事業者がリスト化され、消費者が簡単にかかる事業者にアクセスできるように体制が整えられた。しかし、そこでは紛争発生後に ODR を利用した紛争解決合意を締結することが想定されたため、現実には、ODR を利用した紛争解決につきトラブルを抱えた消費者が申し立てたとしても、事業者側がこれを拒絶するということが可能となっており、そのこともあって欧州における利用件数は、上述した米国の eBay の利用件数と比較してもはるかに少ないものに止まり、結果、かかるリスト提供は現在停止されている。

他方、日本でも、民間ベースによる発達よりも、政府による促進策の検討が先行するという状態が続いている。すなわち、まずは 2019 年の「成長戦略フォローアップ」において、「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などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する検討」を行うとして、ODR を含む紛争解決手続の拡充・強化に関する基本方針を定めることが示された²⁶⁾。そしてその上で、内閣官房日本経済再生本部の下に「ODR 活性化検討会」が設置され、2020 年 3 月には「ODR 活性化に向けた取りまとめ」が公表された²⁷⁾。続く 2020 年の「成長戦略フォローアップ」においても「プラットフォーム

²⁴⁾ DIRECTIVE 2013/11/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on Alternative dispute resolution for consumer disputes And Amending Regulation (EC) No 2006/2004 And Directive 2009/22/EC, OJL 165, 18.6.2013, pp. 63-79.

²⁵⁾ REGULATION (EU) No 524/2013 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes And Amending Regulation (EC) No 2006/2004 And Directive 2009/22/EC, OJL, 165, 18.6.2013, pp. 1-12.

²⁶⁾ <https://www.cAs.go.jp/jp/seisaku/seicho/pdf/fu2019.pdf>

²⁷⁾ <https://www.moj.go.jp/content/001332396.pdf>

<https://www.kAntei.go.jp/jp/singi/keizaisisei/odr/AsseikA/index.html>

ホーム型の電子商取引を介した消費者取引に関するプラットフォーム事業者による ODR の設置の推進等」に関して検討を進めることが示され²⁸⁾、2021 年の「成長戦略フォローアップ」においても「オンラインでの紛争解決 (ODR) の推進に向け、AI 技術の活用可能性等の検討を進め、ODR を身近なものとするための基本方針」を策定することが示された²⁹⁾。そしてその上で、法務省の下に「ODR 推進検討会」が設置され、2022 年 3 月には同検討会による「ODR の推進に関する基本方針～ODR を国民に身近なものとするためのアクション・プラン～」が公表された³⁰⁾。その上で、現在においては法務省の下に「ODR 推進会議」が設置され、ODR の周知・広報に関するもの、及び、ODR の実装・AI 技術の活用の検討に関するもの、二つのワーキンググループが設置されて活動を行っている³¹⁾。

ただ、民間ベースでの発達はいまだ十分ではない。その一つの原因は、わが国において弁護士以外を *neutral* として利用する ODR サービスを提供しようとする場合、当該 ODR 機関は「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」の下での認証機関とならなければならない、この認証を受けないと（刑事罰に至る場合すらある）弁護士法 72 条に違反する可能性が生じてしまうという点にある。そのため、わが国の ODR 機関としては、弁護士や司法書士（但しその業務範囲は限られる）を *neutral* とするサービスを行うか、上記の認証機関となる必要があるということになる。前者についてはどうしてもコストが高くなり、係争額が少額である取引紛争を対象とする限りはビジネスが成り立ちにくいという問題がある。他方、後者については、法務省内部においても ODR との関係での認証のための具体的な要件が明確ではなかったため、認証を得るまでに時間がかかるという問題があった。ただ、2022 年半ばに至りようやく一つの ODR 機関につき認証がおりたため³²⁾、わが国においても、今後、ODR サービス

²⁸⁾ <https://www.cAs.go.jp/jp/seisAku/seicho/pdf/fu2020.pdf>

²⁹⁾ <https://www.cAs.go.jp/jp/seisAku/seicho/pdf/fu2021.pdf>

³⁰⁾ <https://www.moj.go.jp/content/001370368.pdf>
https://www.moj.go.jp/shingi1/shingi04200001_00002.html

また、渡邊英夫ほか「ODR 推進検討会の議論と成果の概要——関係規律の見直しと基本方針の策定」NBL1224 号 48 頁（2022 年）も参照。

³¹⁾ https://www.moj.go.jp/shingi1/shingi04200001_00005.html

³²⁾ 同法の下で法務省による認証を受けた ODR 機関については、以下のウェブサイトを参照。

の現実の提供がなされていくことが期待される。

2 UNCITRAL における ODR 利用拡大のための国際ルール整備

以上のように、オンライン上で手軽に利用可能な形で紛争解決手続を行う ODR は、消費者や中小事業者の越境取引紛争において効果を発揮するものではある。しかし、そのためには各国が国際的に連携し、ODR に関するルールについても国際的に通有性のあるものが整備されることが望ましい。さらに、そのような国際共通ルールが整備されれば、新興国において ODR サービスを提供しようとする事業者の参入も容易になる。そこで、以下のような国際ルール整備の試みが、これまで、そして現在においても、活発に進められている。

ODR に関する国際ルール整備の試みは、国連の一部局である「国連国際商取引法委員会（United Nations Commission on International Trade Law, UNCITRAL）」でその端緒が切られた。すなわち、2010 年に Online Dispute Resolution Working Group（ODR WG）が設立されて以降、2016 年まで 12 回の会合が重ねられた³³⁾。同 WG では、当事者が紛争解決合意の中で言及することで利用できるモデル ODR 手続規則の策定が目指され、第 1 段階として negotiation、第 2 段階として neutral による settlement facilitation（mediation）、第 3 段階として neutral による「判断」による解決が図られる三層モデルを基本とする点に合意がなされた。しかし、かかる第三段階の「判断」の法的性質を巡って二つのグループが激しく対立するようになり、規則案の策定作業は混迷を極めた。

その背景には、消費者と事業者間で紛争解決条項が挿入された契約を紛争発

なお、かかる ODR 機関のうち、弁護士・司法書士以外を neutral として用いることが認められているのは 175 番の機関だけであり、171 番の機関は弁護士・司法書士、173 番の機関は弁護士を neutral として用いることを前提に認証がなされている。

<https://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/jigyousya/ninsyou-index.html>

³³⁾ 同 Working Group に関する 2011 年までの状況については拙稿「UNCITRAL Online Dispute Resolution Working Group」JCA ジャーナル 2011 年 7 月号 2 頁に、2012 年までの状況については拙稿「UNCITRAL Online Dispute Resolution プロジェクト」仲裁と ADR 7 巻 14 頁（2012 年）に、2013 年までの状況については拙稿「越境消費者取引に関する国際的なルール整備状況と課題」国民生活研究第 53 巻第 2 号 4 頁（2013 年）、2014 年までの状況については拙稿「消費者仲裁を巡る国際的な政策相違と世界統一規則の構築」高橋宏志ほか編『民事手続の現代的使命 伊藤眞先生古稀祝賀論文集』1403 頁（2015 年 有斐閣）に纏めている。また、WG での議論とそこでの関連文書については、以下の UNCITRAL のウェブサイトを参照。

https://uncitrAl.un.org/en/working_groups/3/online_dispute

生前に締結した際、当該消費者取引紛争についての第3段階における「判断」を（裁判所による判決と同一の効力を有する）「仲裁判断」とするか否かという問題があった。すなわち、消費者取引紛争における仲裁の利用の是非に関して、米国を中心としたこれを強く推奨する政策を採る国々と、EUを中心としたこれに強く反対する政策を採る国々があるため、どちらの政策に親和的な規則を策定するかを巡って深刻な対立が発生したのであった。

前者の代表としての米国においては、訴訟件数の爆発的増加の解決手段の一つとして仲裁の積極的活用を促してきた「連邦仲裁法」の下³⁴⁾、様々な紛争において仲裁の利用がなされている。そのことは、消費者取引紛争においても例外ではなく、例えば、証券業界において膨大な数で生じる顧客と証券会社やその従業員との間における紛争における仲裁の利用など、消費者取引紛争においても仲裁が積極的に活用されているといえる。そこにおいては、仲裁の方が裁判に比して（裁判官以上に）当該紛争に精通した専門家により判断してもらえる上に、柔軟でスピーディーな手続進行が期待できる。しかも、一審限りで終了することから紛争が早期に解決するといった仲裁のメリットが、活用の理由として強調されている。

その上で、かかるメリットは、特に消費者取引紛争に関しては、仲裁手続きさえもオンラインで実施することによりさらに増大する。そのような考えの下、上述したように、米国においては既に ODR が実際に活用され、ビジネスとしても定着しているという事実がある。そして、そうした事実を裏付けとして、越境消費者取引紛争においても第3段階として仲裁を用いる国際ルールが整備されることが主張されたのであった。

なお、WG 会合の現場では、米国以外の国々、特に新興国から、消費者取引紛争への仲裁利用に積極的な発言が繰り返されることも少なくはなかった。その背景には、そうした国々においては、法的インフラの未整備・未発達によって、裁判所や裁判官が紛争解決のために実際には機能していないという現実があるようである。そうであるならば、自分たちで（きちんと働いてくれる）仲裁人を選び、判決と同一の効力を有する仲裁判断を下してもらおう仕組みを活用し

³⁴⁾ The United States Arbitration Act (Pub. L. 68-401, 43 Stat 883, enacted February 12, 1925, codified At 9 U.S.C. Ch. 1).

た方がよい。そしてそれは、消費者取引紛争についても例外ではない。そのようなニーズもまた存在したのであった。

他方、EU においては、“Unfair Contract Terms Directive” なる指令がかねてから存在しており、その ANNEX の (q) において、“excluding or hindering the consumer’s right to take legal Action or exercise Any other legal remedy, particularly by requiring the consumer to take disputes exclusively to Arbitration ...” は unfair な条項であるとの定めが置かれている³⁵⁾。その背後には、裁判所において救済を求めることは消費者の基本的な権利であり、妨訴抗弁が成立することによって訴訟の提起を阻む効果を有する仲裁合意は、かかる消費者の基本権を奪いかねない「危険」な存在であるという認識がある。実際、消費者の多くが事業者との取引の際に約款内容を細かに確認しないという現実に鑑みれば、知らぬ間に裁判所に行く権利を「奪われる」という事態は珍しくはないであろう。加えて、場合によっては事業者の利益にばかり理解を示す仲裁人を押し付けられる可能性も全く無いわけではなく、その場合の消費者の不利益は多大なものになりかねない。

もともと、かかる指令は、EU 加盟の各国に、同内容の法制度を整えることを促すに止まる存在であり、どこまで消費者仲裁に敵対的であるか否かについては、かつては加盟国間において少なからぬ温度差があった。しかし、上述した “Directive on consumer ADR”、“Regulation on consumer ODR” の 2013 年の成立により、以降、消費者取引紛争における仲裁利用に対する敵対的な態度は、EU 加盟国全体の態度になったのであった。

二つのグループの対立は解消されることなく、結果、WG としてはモデル ODR 手続規則の策定は断念し、第 3 段階の手続の性質については言及しない法的拘束力の無い文書である “UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution” を策定して、WG 自体が 2016 年に活動を終了するという結果となった³⁶⁾。

³⁵⁾ Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts, OJL 95, 21/04/1993, pp. 29-34.

³⁶⁾ https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf

3 APECにおけるODR利用拡大のための国際ルール整備

UNCITRAL での ODR に関する国際ルール整備のための活動が終了すると、域内におけるルール整備が可能な EU については別段、それ以外の国々については ODR に関する国際ルール整備のための場所すら奪われることとなった。そこで、EU 以外の国々は「アジア太平洋経済協力会議 (Asia Pacific Economic Corporation、APEC)」にルール整備の場所を求めることとなった。すなわち、APEC 内部における経済委員会 (Economic Committee、EC) において、APEC 域内において ODR の活用を推進するために国際的な連携を進めるとともに、ODR に関する国際通有性あるルール整備を行うためのプロジェクトが、2017 年からスタートすることとなった³⁷⁾。

このプロジェクトは、“APEC Collaborative Framework For ODR” と題されたものであり、2019 年 8 月に APEC において正式に採択されるに至った³⁸⁾。同 Framework の下、参加希望する APEC 構成国は自国において ODR の利用を奨励するとともに、構成国間において APEC 域内における ODR 振興のために協力を行うこととなる。

また、同 Framework には、“Model Procedural Rules for the APEC Collaborative Framework for ODR” なるモデル ODR 手続規則が含まれており、ODR サービスを行う ODR 機関に対して同モデル ODR 手続規則の利用が奨励されている。具体的奨励策としては、同モデル ODR 手続規則に準拠してサービス提供を行う参加 APEC 構成国の ODR 機関は、APEC のウェブサイトに掲載してもらえらることで広告効果を得ることができるようになっている³⁹⁾。なお、注目すべきは、APEC の同モデル ODR 手続規則が、上述した UNCITRAL ODR WG において対立が先鋭化する段階において策定されていた UNCITRAL モデル手続規則のドラフトを基礎に策定されているという点であり、UNCITRAL の ODR プロジェクトは全く消滅してしまっただけではなく、実質的には APEC において承継されたとも評価できよう。

ところで、上述したような消費者取引紛争における仲裁の利用に関する政策

³⁷⁾ APEC での 2022 年までのルール整備の状況については、拙稿「越境消費者取引をめぐる紛争解決の実情と展望」現代消費者法 58 号 92 頁 (2022 年) を参照。

³⁸⁾ <https://www.Apec.org/seli/overview>

³⁹⁾ <https://www.Apec.org/SELI/ODR-Providers>

対立が（APEC 域内においてすら）存在しないわけではないにもかかわらず、APEC においてモデル ODR 手続規則の策定が可能となったのは、同 Framework においても、同モデル ODR 手続規則においても、“of Cross-Border B2B Disputes-Overview” なる留保が付されているという事情があったためであった。これは、（仲裁の利用をめぐり上述の政策対立が存在する）消費者取引紛争を対象に含めたことが、UNCITRAL のプロジェクトの崩壊を招いたことへの反省に基づくものであった。そこで、（EU においてすら仲裁の利用が問題視されない）企業間紛争を対象としてまずはルールを策定し、これを消費者取引紛争にも拡大するという段階的アプローチが採用されたのであった（実際、2022 年の APEC 主催の ODR ワークショップ以降、同 Framework の消費者取引紛争への拡大の議論が既に始まっている）。

4 ISO における ODR 利用拡大のための国際ルール整備

ところで、ODR に関する国際ルール整備が順調に進んでいるとはいえども、APEC は構成国がアジア・太平洋地域に限定された国際組織であり、（UNCITRAL とは異なり）世界レベルでの国際ルール整備とはいえない。そこで、UNCITRAL において端緒が切られ、APEC において実現されるに至った ODR に関する国際ルールを、世界的に拡張するための動きが「国際標準化機構（International Organization for Standardization, ISO）」において始められている。すなわち、2018 年から“Transaction Assurance in E-commerce”のための新しい ISO 標準規格策定作業が“TC321”なるプロジェクト名の下で始められていたが⁴⁰⁾、2019 年に同規格の中に ODR に関する標準規格が含まれるべきことが提案されたのであった⁴¹⁾。

2021 年には Preliminary Work Item として認められ、2022 年には New Work Item として正式なプロジェクト（TC32122）となり、このための Working Group（WG3）が設立されている。この WG3 は ODR の新標準規格のために 2022 年末から活動を開始し、現在に至るまで 6 回の会合を開催しているが、そこにおいては、WG 会合の都度に新標準規格案を提示して各国からのコメントを求め、

⁴⁰⁾ <https://www.iso.org/committee/7145156.html#:~:text=ISO%20-%20ISO%2FTFC%20321,-%20TrAnsAction%20AssurAnce%20in%20E-commerce>

⁴¹⁾ ISO での 2023 年までの国際ルール整備の状況については、拙稿「ISO における ODR 国際規格の策定」JCA ジャーナル 2023 年 5 月号 15 頁（2023 年）を参照。

集められたコメントを WG 会合において検討して新標準規格案を改訂し、さらに各国に提示するという作業が繰り返されている。

ODR に関する ISO の標準規格の内容として、具体的には、“Basic Principles”、“Technical Conditions”、“Operational Manuals”といった三つの文書の策定作業が進められている。まず、“Basic Principles”は、ODR サービスを提供する ODR 機関が遵守すべき原則を列挙したものである。これについては、実は、International Council for Online Dispute Resolution (ICODR) なる名称の ODR の専門家による国際団体が、“ICODR Standards”なる名称の同様の文書を 2017 年に策定し、2022 年にはその改定版が公表されている⁴²⁾。内容としては、“Accessible” “Accountable” “Competent” “Confidential” “Equal” “Fair And Impartial” “Legal” “Secure” “Transparent” といった九つの原則から構成されており、どれも ODR サービスの提供にあたっては重要な理念である。そして、上述した複数の異なる国際標準規則・規格の併存による混乱を防ぐという観点から、同 “Standards” をそのまま ISO の “Basic Principles” とする方向で策定作業が進められている（「序文」や「概要」といった部分における独自の記載においても、やはり同様の国際文書といえる上述の “UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution” における表現を借用するなどして、他の国際ルールとの整合性にも配慮がなされている）。

次に、“Technical Conditions”は、ODR 機関が、情報セキュリティやプライバシー保護の観点から技術的に備えているべき条件に関する標準規格である。この点、国際機関ではないが、カナダにおいて成功をおさめている “Civil Resolution Tribunal (CRT)” なる ODR 機関が “Access to Information And Privacy Policies” なる同趣旨の文書を 2021 年に既に策定しており⁴³⁾、その充実ぶりに関係者から高く評価されている。そこで、ISO の “Technical Conditions” として、かかる文書に大幅に依拠することが試みられた（但し、CRT に固有の事情による具体的な規定も少なからずあることから、それらについてはより抽象的な規定に改められた）。その結果、“Protecting personal information And privacy” “Anonymization of decisions” “Records sealing” “Security And storage of records” “Access to records”

⁴²⁾ <https://icodr.org/stAndArds/>

⁴³⁾ <https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/CRT-Access-to-Information-And-Privacy-Policy-MAY-2021.pdf>

といった五つの規定を実質的内容とする標準規格案が策定され、現在、検討作業が進められている。

なお、ODR における Artificial Intelligence (AI) の活用の動きは、現在目覚ましいものとなっているが、そうした動きを受けて、どの部分については人間によるチェックが必要で、どの部分については機械に任せても構わないのかという観点から、CRT の文書への加筆修正作業も進められており、より現在の要請に応えるべき内容となろうとしている。

そして最後の“Operational Manuals”は、ODR 機関がサービスを提供するにあたって、利用者（申立人及び被申立人）に対してどのような ODR 手続規則を提示すべきかを内容とするものであり、まさに APEC のモデル手続規則（その淵源は UNCITRAL ODR WG におけるドラフト）と機能を同じくするものである。そして、同モデル手続規則が 2010 年の UNCITRAL WG の活動開始から（APEC を経て）実質的に 10 年に渡る専門家による議論の末に生まれ出でたものである以上（そして APEC の Collaborative Framework の中で実際に ODR 機関によって活用されているものである以上）、これに大幅に依拠することに WG3 の中で異論はなかった。

なお、上述のように、ISO のプロジェクトでは消費者取引紛争をも対象とすることが当然の前提となっているため、UNCITRAL の場でプロジェクトを崩壊に導いた問題、すなわち、第三段階の neutral による「判断」の性質をめぐる問題に直面せざるを得なくなる。しかし、この点については、“decision making stage” とすることで、ODR サービス提供者がそのポリシーやその所在する国の規制を勘案して、既判力のある“Arbitration”とするか否かを決定できるように配慮がなされている。この点は、これまでの ODR に関する長いルール整備作業の中で得られた「叡智」が反映されたものといえるかもしれない。

現時点においては、新標準規格案は、Working Document の段階、Commission Document の段階を経て、Draft International Standards という段階まで進んでおり、このまま順調に策定作業が進めば、2025 年の早い段階において世界レベルでの ODR に関する国際ルールが、ISO の力によって完成する可能性がある。それは、ODR の世界的な活用を強力に促進する存在となると思われる。

また、ISO は、環境リスクの低減と環境への貢献を目指す環境マネジメントシステムの規格でも有名ではあるが、同規格の下では、審査の上で同規格に適合するとされた組織に対して ISO 「認証」を付与することが可能であり、「認

証」を得た組織は、外部者から見て環境マネジメントに優れた組織であると認識されるというメリットを得ることになる。そして、これと同様の「認証」システムが ODR にも導入されるとすれば、かかる ODR の ISO「認証」が与えられた ODR 機関やこれを用いる電子商取引業者は、消費者を含めた顧客にとって安心・安全な事業者であると認識され得ることになる。その結果、顧客の立場からは、仮にトラブルが発生したとしても、ODR により紛争解決が円滑に行われる事業者か否かを容易に選定できるということになる。また、事業者の立場からは、安心・安全な事業者であることを顧客にアピールできることになる。同標準規格が完成した暁には、以上のような更なる展開が期待される。

V おわりに

以上において、越境インターネット取引紛争への対応のためのわが国の国際裁判管轄規定の整備につき説明するとともに(Ⅱ)、その限界を明らかにし(Ⅲ)、さらに、その実効的な対応のために現在利用が拡大している ODR とその普及のための様々なプロジェクト (UNCITRAL、APEC、ISO) につき説明した(Ⅲ)。

インターネットの出現の結果、わが国の消費者や中小の事業者を巻き込んだ越境取引紛争はますます増大していくものと思われる。しかし他方で、そうした事態に対応するために国際裁判管轄だけを整備したとしても、現実には紛争は実効的に解決されない。とすれば、ODR のような簡易迅速な利用が可能であり、かつ、国家主権による様々な制約を受けることのない現実的な解決手段を模索することが、極めて重要になるのである。

なお、特筆すべきは、ODR に関しては、いずれの国際機関においてもわが国が国際ルールの整備のためにイニシアチブをとっているということである。上述のように、わが国の国内における ODR サービスの展開は、諸外国に比して遅れている。しかし、国際ルール整備のための現場では世界をリードしているのであり、その動きがわが国の ODR サービス拡大の後押しとなり、越境インターネット取引紛争の実効的解決という点でもわが国が世界の最先端となることが強く望まれる。

以 上