

ODRにおけるAIの活用可能性

本資料は、AIを活用したODR(デジタル技術を用いたADR等の紛争解決手続)の将来的な実現可能性を念頭に置き、海外におけるAIの活用事例等を踏まえ、ODRにおけるAIの活用の在り方について検討したものである。

本資料中、「AI活用の課題・リスク」、「AI活用の留意点」及び「考えられる対応策」の各項目の検討に当たっては、令和6年4月19日付け「AI事業者ガイドライン(第1.0版)」(総務省・経済産業省)を参照したが、生じ得るリスクが網羅されるものではなく、また、その後の政府方針等を反映していない点に留意されたい。

ODRにおけるAIの活用可能性(※1)

	事案のフィルタリング	事実整理	関連法令等の提示
有用性 必要性	・取り扱う分野、業務等と異なる利用申込みを回避することによる利用者、相談機関及びADR機関の負担軽減	・多種多様な働き方の利用者のニーズに応える ・夜間・休日対応による調停人の負担軽減	・関連法令、裁判例等の検索による調停人の負担軽減
機能等 (※2)	・トラブルを抱える利用者がチャットボットによる質問に対して文字や音声で回答し、紛争の実情等に応じた相談機関、ADR機関を提示	・365日、24時間体制のチャットボットによる相談受付・必要な事実関係の聴取 ・聴取結果を整理した上、さらに要約	・紛争に関連する①法令、②参考裁判例、③同種事案の解決内容の傾向を提示、④同種事案の裁判結果の傾向提示
活用場面	・相談・ADRの前(検討フェーズ)での活用 ・相談からADRへの連携等の場面での活用	・相談・ADRで活用 ・複雑な事案等であっても、調停人等が申立ての概要を把握するための活用が考えられる。 ・比較的複雑でない事案では、双方の主張事実と争点の整理まで行うことが考えられる。	・相談・ADRで活用 ・事実整理後に①～③(④)を表示 ・ADRでは、③は対話促進型、④は裁断型で需要があると考えられる。
課題 リスク(※3)	・ブラックボックス化 ・弁護士法との関係	・ハルシネーション(偽情報、誤情報を鵜呑みにすること) ・ブラックボックス化 ・弁護士法との関係 ・必要な事項の聴取漏れがあり得る	・弁護士法との関係 ・ハルシネーション(偽情報、誤情報を鵜呑みにすること) ・ブラックボックス化 ・バイアスのある結果及び差別的な結果の出力 ・機密情報の流出 ・③の基礎となる個別事案の解決内容は、法的妥当性のみが考慮された結果とは限らないこと
AI活用の 留意点	・生成AIを用いて利用者が自由記載したものを要約等する場合には、ブラックボックス化その他のリスクが高まる		・個別事案に即した検索結果が提示されるような高度な技術が開発されるようになると弁護士法抵触のリスクが高まる ・原典を明らかにしないまま生成AIを用いて回答結果のみを提示する技術の場合、ハルシネーションその他のリスクが高まる
	・定型フォームへの入力と同視できる程度の簡易な技術であればともかく、事案に応じて必要な事項を選別しつつ聴取し、事案に即した最適な(利用者にとって最も有利だと考えられる)手続を案内する技術は弁護士法抵触のリスクが高い		
考えられ る対応策	・システムに用いられるAI技術の特性等について正しく理解した上で活用することが重要		・あくまで補助ツールとして位置づけ、回答の正確性につき法的素養のある人によるチェックを行うことが重要
		・必要な事項の聴取漏れがあり得るため、相談担当者・調停人による事実聴取は別途必要(補助的な位置付け)	

※1 考え得る機能等を広く列挙し主だった課題等を整理したものであり、あらゆる課題等を網羅したものではない。

※2 これらの機能等は、調停人等による補助的な利用を想定したものであり、また、技術的には実装可能と考えられるものである。

※3 構築するシステムの内容やAIの使用箇所等によって、課題・リスクの生起及びその程度が変わることに留意する必要がある。例えば利用者が入力したものも学習用データに組み込むと機密情報の流出のリスクが高まり得る。

ODRにおけるAIの活用可能性(※1)

	不適切な表現の指摘等	自動記録・要約	翻訳等	画像診断	和解合意書自動作成等
有用性 必要性	・チャットでのやり取りで不適切な表現を用いることによる解決遅延等の回避	・調停期日の結果の記録による調停人の負担軽減	・外国人や障害者の利用を容易にする	・調停人の事実認定・判断の負担軽減	・和解合意書作成の際の調停人の負担軽減
機能等 (※2)	・チャットのメッセージの入力内容に含まれる不適切な表現を指摘し、送信を一時留保する ・不適切な表現の修正案の提示	・(主にウェブ会議において)利用者と相談担当者又は調停人との間の期日等におけるやり取りを自動的に文字情報として記録し、さらにそれを要約	・多言語に対応したリアルタイム音声翻訳・文書翻訳 ・障害を持つ方への音声の文字変換、文字の音声変換	・画像の比較により、室内の汚損箇所が経年劣化等によるものか、美容整形前後の変化等の有無、広告に掲載された物との同一性等を判定等	・合意内容を音声等で入力すると、条項の形に整えて合意書作成 ・作成した和解合意書の形式、条項漏れ等のチェック
活用場面	・相談・ADRで活用	・相談・ADRで活用	・相談・ADRで活用	・賃貸物件の原状回復に関する紛争、美容整形に関する紛争、物の通信販売等に関する紛争等を対象とするADRにおける調停人の判断の補助	・ADRにおける和解条項案の提示、和解成立前の段階で活用
課題 リスク(※3)	・ブラックボックス化 ・バイアスのある結果及び差別的な結果の出力	・ハルシネーション(偽情報、誤情報を鵜呑みにすること)	・ハルシネーション(偽情報、誤情報を鵜呑みにすること)	・ハルシネーション(偽情報、誤情報を鵜呑みにすること) ・ブラックボックス化	・バイアスのある結果及び差別的な結果の出力 ・ブラックボックス化 ・弁護士法との関係
AI活用の 留意点	・適切性の判断基準は一義的でなく、AIによるチェックを絶対視することはできない ・学習用データの偏りがあると十分機能しない可能性がある点に留意が必要	・専門用語・同音異義語・発音(方言)等を含めて正確に認識し要約するには技術的な限界がある点に留意が必要	・適切な翻訳とならない場合があり得ることに留意が必要	・撮影条件等が判定の精度に影響する可能性や、画像自体が生成AIによる偽画像である可能性等も考慮に入れる必要がある	・一般的なひな形の提示や形式チェックを超えた事案に即した和解条項案の提示等になると弁護士法抵触のリスクが高まる
考えられる 対応策	・一般的・典型的な不適切表現の指摘を受けて、人がやりとりを見直す契機とするためのツールとして位置づけること ・AI開発上は偏りのない学習用データが必要	・やりとりの原記録(ウェブ会議の動画やチャット画面等)を一定期間保存し、事後的に人が確認・検証できる運用とすること ・あくまで補助ツールとして位置づけ、人によるチェックを行うこと		・あくまで調停人の活動の補助ツールとして位置づけて活用すること	・あくまで調停人の活動の補助ツールとして位置づけて活用すること ・過去のADR事案を学習用データに使用するには守秘義務の問題があり、学習用データとして十分な事例数を確保することも容易ではなく、一般的なひな形の提示にとどめること

※1 考え得る機能等を広く列挙し主だった課題等を整理したものであり、あらゆる課題等を網羅したものではない。

※2 これらの機能等は、調停人等による補助的な利用を想定したものであり、また、技術的には実装可能と考えられるものである。

※3 構築するシステムの内容やAIの使用箇所等によって、課題・リスクの生起及びその程度が変わることに留意する必要がある。例えば利用者が入力したのもも学習用データに組み込むと機密情報の流出のリスクが高まり得る。