

出國報告（出國類別：出席國際會議）

出席 2018 年亞洲太平洋經濟合作會議(APEC)-發展線上爭端解決(ODR)
機制合作架構研討會

服務機關：國家發展委員會

姓名職稱：陳育靖科長

派赴國家/地區：日本大阪

出國期間：107 年 11 月 8 日至 11 月 9 日

報告日期：107 年 11 月

摘 要

APEC 經濟委員會之強化經濟及法制架構工作小組(SELI)積極推動線上爭端解決機制(ODR)，並以解決 B2B 紛爭為基礎草擬 ODR 程序規則(Model Procedural Rules)與各經濟體合作架構(Collaborative Framework)，經本次研討會與會學者專家及業界代表表示意見，確認 APEC 不另行建置 ODR 平台，而由 ODR 平台擔任 ODR 服務提供者，並於每年 6 月、12 月將相關資訊提供 SELI 彙整，而提供 ODR 服務之平台應遵循 APEC 所定之程序規則相關規定。合作架構與程序規則草案將參考本次研討會所蒐集意見作後續修正，另針對與會人員所提之 AI、Blockchain 等新興科技技術於 ODR 機制之運用等部分，後續亦將適時納入參考。

出席2018年亞洲太平洋經濟合作會(APEC)
-發展線上爭端解決(ODR)機制合作架構研討會出國報告

目 錄

壹、背景與目的	1
貳、會議過程	2
107年11月8日研討會(Session1~2)	2
一、APEC之ODR合作架構	3
二、企業界與ODR服務提供者	6
107年11月9日研討會(Session3~4)	9
一、法院使用ODR與APEC經濟體經驗分享	9
二、未來推動方式與建議	12
三、結論	16
參、心得與建議	16

壹、背景與目的

本中心自 2015 年起擔任 APEC 經濟委員會(Economic Committee, EC)轄下強化經濟及法制架構(Strengthening Economic Legal Infrastructure, SELI)工作小組成員，並持續配合相關工作。近年來 SELI 積極推動線上爭端解決機制(Online Dispute Resolution, ODR)，期望藉此協助微中小型企業(Micro-, Small- and Medium- Enterprises, MSMEs)解決跨境商業糾紛，並促進跨境貿易之發展。為此，業已草擬 ODR 程序規則與各經濟體之合作架構，並規劃推動試辦(pilot)。

本次研討會於日本大阪舉辦，共分 4 項主軸，分別為 APEC 之 ODR 合作架構、企業界與 ODR 服務提供者之經驗分享、APEC 經濟體推動 ODR 之挑戰與法院使用 ODR 之經驗分享、合作架構之未來推動方式與建議。除討論上述程序規則與合作架構草案外，亦將就 ODR 定義、市場需求、UNCITRAL 之 ODR 相關規範與技術重點(UNCITRAL ODR Technical Notes)等進行意見交流，並透過 APEC 經濟體現行之仲裁、調解機構等學者專家之實務經驗分享，協助 APEC 經濟體相關能力建構。

此外，SELI 已預計於明(108)年第 1 次經濟委員會(EC1)報告本次研討會之結論與建議，而完整的報告內容，亦將提交予 EC、APEC 秘書處等參考。

貳、會議過程

■ 107 年 11 月 8 日研討會(Session1~2)

大會首先邀請大阪府副知事 Mr. Jun ARAI 及美國駐日領事館大阪分處 Ms. Karen KELLEY 總領事致詞。大阪府副知事表示，大阪在歷史上曾經是日本的經濟活動中心，目前則為日本第二大城，亦有許多大型企業設立於此，大阪刻正準備 2025 年世界博覽會的相關活動，期望促使大阪成為創新與科技之城市。本次會議舉辦地點為日本國際爭端解決中心(Japan International Dispute Resolution Center)，此中心為 2018 年 5 月成立，希望可以藉此協助大阪及全世界所有企業解決相關商業爭端問題，期望本次研討會可以就 B2B 的跨境爭端線上解決機制獲得共識。

美國駐日領事館大阪分處總領事則表示，期望藉由本次研討會可以促進各經濟體間之合作，並創造更多的可能性。美國自 2008 年起即參與 APEC 各項促進經濟與貿易自由化之論壇，APEC 經濟體之人口約為全球之 40%、GDP 佔全球 60%，更佔全球貿易量之 50%。美國與 APEC 經濟體間具有經濟上、貿易上的密切關係，自 2009 年起，APEC 即致力於提供微中小型企業更快速、便捷與低成本的企業設立與經營模式；2015 年 APEC 並針對 EoDB 的 5 項指標設定改革目標，期望可以獲得更多改革成果，近年並著重於落實執行，藉由經驗分享與能力建構等方式，協助經濟體改進經商環境。

微中小型企業可以透過跨境貿易於全球供應鏈中獲得商機，但當其產生跨境貿易之爭議時，應如何解決即為目前很重要的問題，這些企業需要一個良好的法制環境，以協助他們發展跨境電商，而 ODR 係以線上協商、調解、仲裁之方式解決相關爭議。APEC 通過美國於 2016 年提出的 ODR 工作計畫，獲得 13 個經濟體的共同支持(co-sponsor)，本次研討會已提出 ODR 之合作架構與程序規則草案，可作為有意建置 ODR 平台之經濟體或現行調解仲裁機構未來辦理 B2B 爭端解決之參考，因此，本次研討會亦邀請各經濟體、民間 ODR 處理中心及 ABAC 等代表參加，期望 ODR 之相關規劃，能協助微中小型企業及各經濟體之跨境貿易發展。

一、APEC 之 ODR 合作架構

(一)概述與試辦

1. 本節重點

本節由 SELI 召集人丁國榮博士(香港代表)與美國國務院顧問 Mr. Michael DENNIS 共同主持，丁博士首先介紹 SELI 在 EC 的角色與 ODR 工作計畫。EC 主要目的是藉由結構改革排除貿易與投資障礙，而 SELI 是一個新的 FoTC，自 2015 年成立後，由香港擔任召集人，SELI 主要負責協助經濟體使用國際標準與法規工具以強化法制架構，迄今已召開多次關於促進契約執行、使用國際法規工具、提升透明度等之研討會。

SELI 自 2016 年起規劃推動 ODR，主要目標是協助微中小型企業解決跨境交易爭議問題，SELI 已蒐集私部門利害關係人意見並調查 ODR 平台使用意願，於今年 3 月、8 月在 PNG 舉辦之 APEC 的 SELI 會議中討論本議題，明年亦將在智利舉辦的 APEC 相關會議中報告。

Mr. DENNIS 則以 iPhone 為例，說明微中小型企業與 APPLE 此種公司產生紛爭時，不論透過訴訟或仲裁解決紛爭，皆須聘請律師，費用與時間還是過高，而 ODR 則為更快速、便宜的紛爭解決方式，本研討會目的是要討論 APEC 經濟體與 ODR 平台提供者的合作架構與程序規則，主要是參考 UNCITRAL 相關規範重點草擬。

ODR 的定義很廣，可包括協商(negotiation)、調解(mediation)、仲裁(arbitration)等，是一種數位法庭概念(digital justice)，由經商環境執行契約指標來看，訴訟之時間與成本很難降低，而 ODR 可比訴訟與仲裁更迅速、低本地解決微中小型企業之跨境貿易爭議；且 APEC 的 ODR 採 opt-in 方式，ODR 提供者亦將分享平台之相關資訊且遵守 APEC 訂定之 ODR 規則，而 ODR 的中立人(the neutral)收費亦較低。

2. 意見與回應

(1) 評論人意見：

- A. 建議協助釐清如何透過線上調解仲裁獲得賠償或補償；
- B. 依目前規劃，ODR 主要適用對象為「微中小型企業」，建議可以擴大範圍；
- C. 關於 ODR 平台部分，各經濟體是否應自行建置或由 APEC 建置一個統一平台？若 APEC 不建置平台，建議應提供各經濟體針對當事人身分辨識 (identify) 技術之協助；
- D. 針對 ODR 平台提供者(provider)之管理機制為何？是否建置認證標章 (trust mark)？是否可加入 AI 或 Blockchain、smart contract 等新興科技？平台的隱私安全維護措施部分，是否有相關國際標準要求？
- E. 建議應讓所有使用者了解協商、調解與仲裁之差異。

(2) 回應：

目前 APEC 並未規劃建置平台，因為現行之調解、仲裁機構可能已有相關平台，依照目前草案規劃，ODR 機制中有協商、調解與仲裁程序，應該已經足夠，本階段尚未考量納入 AI 等新興科技。此外，因為 APEC 不會建置平台，也不會維護任何蒐集資料的系統，亦不接受單一的仲裁人，辦理 ODR 者必須要有平台；至於 trust mark 部分，目前並未規劃，後續將再釐清。

(二)程序規則與標準

1. 本節重點

本節由美國國務院顧問 Mr. Michael DENNIS 與日本立教大學 Yoshihisa HAYAKAWA 博士共同主持，首先由 HAYAKAWA 博士說明程序規則草案之規劃背景。其說明當初參考 UNCITRAL 相關規定，規劃 APEC 之 ODR 時，並非只著重於 B2B，也希望擴及到 B2C，但經過討論後，認為擴及到 B2C 非常不容易，因此目前僅先由 B2B 著手，又 UNCITRAL 並無有拘束力的規範，只有技術重

點(note)，因此亦採用部分模範法規範，作成此草案。

接續由 Mr. DENNIS 介紹草案架構。本項 ODR 之程序規則草案係依據 SELI 的工作計畫，並參考 UNCITRAL 的 ODR 技術重點擬定。草案共分為 5 個部分：

- (1) 總則(Introductory Rules)：規範範圍、定義與溝通方式。
- (2) 程序開始(Commencement)：規範包括通知與回應。
- (3) ODR 各階段(Stages)：規範包括協商、調解、仲裁與和解(settlement)。
- (4) 中立者之指定、權力及功能(Appointment, Powers and Functions of Neutral)：包括中立者辭職與更換時之方式。
- (5) 通則(General Provisions)：包括屆期、爭端解決條款、仲裁地、使用之語言、代理人、責任除外規定、費用分擔與 ODR 之收費等。

2. 意見與回應

(1) 評論人意見：

- A. UNCITRAL 並非唯一與 ODR 相關之國際規範，另外尚有紐約公約、新加坡公約等，建議可一併納入參考；
- B. 關於草案中的期限，有些期限很短(2 天)，APEC 經濟體之間會有時差，期限太短可能馬上就會到期，建議應調整期限；
- C. 是否應刪除 virtual mediation room，否則比較像視訊會議而不是 ODR；
- D. ODR 適用範圍建議考量擴及至爭議金額較大之案件；
- E. 建議由當事人自行選擇中立者(或仲裁人)；
- F. 建議釐清目前規劃之協商、調解、仲裁三階段是否必須依序完成。

(2) 回應：

時限部分應該可以再調整，限定適用範圍是因為 UNCITRAL 也有同樣問題，有些經濟體甚至須調整其國內法規才能適用，為避免造成太大變動，因此限定適用範圍；此外，透過視訊會議處理之調解部分似乎應該是無法排除。至於中立者之選擇，因為 ODR 只針對小額案件，若是複雜、大額案件，建議可以選擇其他糾紛解決管道。

至於進入 ODR 之爭議額度標準部分，因為各經濟體情況不同，或許一定金額以下，美國人會願意選擇用 ODR，但此金額標準不見得適用於所有經濟體；協商、調解、仲裁三階段無須每階段踐行，例如經過協商程序後，當事人亦可選擇直接進入仲裁；此外，由於 APEC 並未規劃建置平台，因此，不同的 ODR 提供者會有不同的仲裁人，因此目前草案僅做大致規範，並未列出詳細內容，細部事項可再討論。

二、企業界與 ODR 服務提供者

(一)企業界參與 APEC 之 ODR 合作架構

1. 本節重點

本節由香港 APEC 貿易政策集團執行董事 Mr. David DODWELL 擔任主持人，並由日本 GBC 辦公室(Global Business Consulting Office)總裁 Mr. Masaharu ONUKI、菲律賓零售業協會主席 Mr. Paul SANTOS 與智利聖地牙哥商會仲裁調解研究中心 Mrs. Laura AGUILERA 提出報告。主持人 Mr. DODWELL 首先說明，我們雖鼓勵微中小企業參與跨境貿易，但卻未替他們解決跨境紛爭的困境，若要透過一般仲裁程序解決其問題，相關費用相當於每小時 1200 元美金，ODR 將有助於微中小型企業解決此困境。

Mr. ONUKI 表示，大阪幾乎 99%是微中小型企業，當他們與境外公司發生爭議時，由於欠缺跨境爭端解決之相關資訊，最後多數企業只好選擇放棄請求。日本在今年成立了 2 個國際調解仲裁機構，企業也很期待 APEC 的 ODR，但目前並無任何相關經驗，期望可以知道如何使用？到哪裡使用？若

要使用 ODR，契約應該如何規範？菲律賓 Mr. SANTOS 表示，菲律賓過去並無真正之 ODR 或 ADR 系統，但在 1950 年代已有仲裁相關規定，多數菲律賓企業(包括微中小型企業)透過調解解決爭議，在菲律賓 ODR 與 ADR 都是用於 B2C，未提供跨境之商務爭議解決服務，ODR 對於解決跨境爭議將很有幫助。智利 Mrs. AGUILERA 則表示 ICC 智利分部發展良好，目前已有 350 位仲裁人，透過 ADR 可以讓雙方當事人維持良好的商業夥伴關係。

2. 意見

以紐西蘭來說，多數微中小型企業連契約都沒有訂定，於產生商業爭議時，問題通常很難解決；菲律賓的微中小型企業會優先考量解決爭議之花費，因此多數還是會透過 franchise 處理，且這些小公司通常都沒有法律專業人員，若有 ODR 系統，將會對他們有所幫助。

(二)實務與制度觀點

1. 本節重點

本節由香港 eBRAM 中心主席 Mr. Nick CHAN 與 Mr. Andy LEE 擔任共同主持人，並由加拿大 Sherbrook 大學 Prof. Jean-Francois ROBERGE、日本 ODR Room Network 創辦人 Mr. Eiichiro MANDAI、香港 Logistics and Supply Chain MultiTech R&D Centre Limited 研究科技部 Dr. Frank TONG、美國 Matterhorn by Court Innovations 執行長 Ms. MJ CARTWRIGHT 與美國 DASH 共同創辦人 Mr. Larry BRIDGESMITH 提出報告。

加拿大 Prof. ROBERGE 對於如何建置一個有效的 ODR 平台提出 8 項建議，包括提供程序指南(procedural guidebook)及 Q&A、確保第三方(中立者或仲裁人)等人之倫理承諾(ethical commitment，如行為準則、必須加入具有行為準則之協會)、根據先例提供 ODR 結果預測、提供調解程序並將建立信任關係之文化與社交層面納入考量、提供快速程序並保證 ODR 結果可具體執行，此外，並應依爭議金額及其複雜性收取合理費用等。至於建

立執行機制部分，則建議可透過認證標章、評價管理、Smart Contract and Blockchain 與排除其進入市場(如 ICANN 可以取消網域名稱)。

日本 Mr. MANDAI 則介紹目前提供 ODR 服務之機構，ODR 主要包括 e-filing、e-Case management 與 e-Court，美國的 AAA(American Arbitrators Association)為透過電子化進行 ADR 之先驅。以企業而言，eBay 每年透過 ODR 機制處理超過 6,000 萬件 C2C 紛爭，而 Paypal 可以做為 ODR 結果執行之方式。香港 Dr. TONG 因具有電腦工程背景，因此說明其刻正研究如何使用 IT 新科技，如區塊鏈、AI 等推動 ODR，促使 ODR 具有足夠安全性，提升使用者信賴。

美國 Ms. MJ CARTWRIGHT 主要介紹其 ODR 平台 Matterhorn 之運作方式，該平台主要處理小額案件與家庭、交通糾紛等事件，一方於該平台註冊登記，敘明相關紛爭事件與期望之解決方式，即可透過該平台通知他方當事人，並進行協商、調解與線上簽署調解協議，依該平台統計，使用者多數可於 30 日內依 ODR 協調結果獲得補償或賠償。而 Mr. BRIDGESMITH 則表示，除法律專業之外，亦應讓電腦相關專才參與 ODR，因為很難預測科技發展會對 ODR 產生何種影響，如 AI、隱私安全等，而當資料越來越多且存放在雲端上時，會產生信賴問題，因為我們不知道誰在使用、有無使用規則等；而區塊鏈技術具有無處不在、所有參與者身份皆可驗證等特性，有助於提升使用者對於網路隱私安全的信賴。

2. 意見與回應

Blockchain 是一種具有可追及性、不可變動性的技術，除非透過全世界的協助，否則無法改變其軌跡，因此此技術為一項非常強的記錄器，而 ODR 的系統、資訊安全是很重要的，但不見得要將目前所有的新科技全部帶入，也可以透過強化契約約定的方式處理；此外，技術與 ODR 平台建置並非 ODR 的主要成本所在，如何維持 ODR 之運作可能才是最主要問題。

■ 107 年 11 月 9 日研討會(Session3~4)

一、 法院使用 ODR 與 APEC 經濟體經驗分享

(一) 法院使用 ODR

1. 本節重點

本節由 UNCITRAL 亞太區中心法律專家 Ms. Phenix TSE 擔任主持人，並由日本內閣秘書處顧問 Mr. Hisanaga KAWAMURA、香港大學 Prof. ZHAO Yun、美國俄亥俄州富蘭克林市法院 Mr. Alex SANCHEZ 與 Ms. Veronica CRAVENER 及加拿大民事法庭主席 Ms. Shannon SALTER 報告。

日本 Mr. KAWAMURA 從經商環境報告之執行契約指標切入，說明目前日本法庭相關規定仍以紙本為進行相關程序之基礎，法庭自動化程度不足，而日本法庭負擔亦十分沉重，因為過半數的民事案件的雙方當事人皆未聘請律師，更加重法庭負擔。因此，日本於 2018 年推動執行契約指標之策略，就是希望可以強化 IT 於民事法庭之使用，並預定於 2022 年前完成修法。

香港大學 Prof. ZHAO 則以杭州地方法院為例，說明線上法庭之推動進展。阿里巴巴電商已提供線上糾紛解決機制，但政府單位當時並未有相關機制，隨著每年的 1111 單身節電子商務交易量暴增，糾紛案件量亦迅速增長，因此於 2017 年成立了杭州網路法院，該法院只處理小額基本案件，且僅為一審，一年間已有超過一萬件案件申請，包括 filed online、線上聽證等程序，完成一項案件共約需 38 天。而目前的障礙仍為 IT 問題，應該要使用更多的科技工具，此外隨案件量增長，亦需擴張法院管轄範圍，此外也有資料安全保管的問題，因此今(2018)年 9 月已於北京與廣州增設網路法院，目前廣州網路法院已有 10 位法官。未來將考量是否推展至全國、是否增設上訴法院等方向。

美國 Mr. SANCHEZ 則表示，美國人民並不喜歡法院，主因是認為法院可能會有偏見，就使用者而言，多數希望只要他們認為有爭議需要協調時，

就可以隨時隨地提出申請。以小額城市稅務案件而言，ODR 受理案件門檻為 6,000 美金以下，每年約有 5,700 件，其中 1/3 的案件是由市政府稅務單位提出請求，多數 ODR 使用者是中低收入者；Ms. CRAVENER 則說明訴訟前調解程序進程序，其提供電子信箱通知功能，不論是土地出租人與承租人之間之紛爭、消保爭議、勞工爭議等皆可以透過網路進行討論，主要透過雙方各自表達立場、彼此提問、相關文件資訊交換，最後達成和解與否之共識，未來更規劃提供不同語言之 ODR 服務。

加拿大 Ms. SALTER 則說明其多數處理車禍意外受傷案件，額度約在美金 5,000 元以下，讓人們只有在真正需要法官介入時，才需要進入法庭，最後結果亦將公開於法院的網站，並透過網路進行問卷調查。ODR 之推動，應朝向簡單設計、盡量蒐集資料、使用多重的 disciplinary teams 的方式，此外，針對有科技障礙的人，仍舊需要透過電話會議等方式協助處理。

2. 意見與回應

針對經商環境之執行契約指標，目前平均天數為 410 餘天，若能夠透過相關方式降低天數，應有助益；但針對於 ODR 結果之執行部分，雖有認為仍舊需要紐約公約、新加坡公約等之協助，但以美國來說，處理家庭問題上使用 ODR 的執行效果極佳。此外，雙方當事人都是自願使用此項機制，因此實際上不太有執行上的困難。

(二) 使用 ODR 經驗分享：機會與挑戰

1. 本節重點

本節由智利財政部 Mr. Israel FIERRO 主持，並由越南商業環境與競爭處長 Ms. NGUYEN Minh Thao、泰國仲裁中心執行董事 Mr. Pasit ASAWAWATTANAPORN、俄羅斯調解與法律中心 Prof. Tsisana SHAMLIKASHVILLI、印尼最高法院法官 Justice Takdir RAHMADI、印尼大學 Dr. Yetty Komalasari DEWI、新加坡調解中心副執行長 Ms. Sabiha SHIRAZ

與紐西蘭 Fairway 公司執行長 Mr. Rhys WEST 報告。

越南 Ms. NGUYEN 首先說明，目前越南法院體系已經過度負擔，若可以透過 ODR 系統，應該可以減輕法院負擔，由執行契約指標表現來說，越南的天數與成本都過高，因此許多人針對小額訴訟會放棄請求。越南近期致力於 ICT 基礎設施之整備，但發展 ODR 的挑戰主要是在文化上，對於紛爭解決機制較缺乏信心且企業亦未準備好要透過 ODR 解決問題，另一項就是語言，因為多數的平台使用英語，此外，目前對於 ODR 並無法定文件或法規明定，因此很難取得信賴。為推動 ODR，應先建構相關法規架構、鼓勵雙方當事人使用 ODR，並提升利害關係人對於 ODR 之重視與了解，並推動 ICT 基礎設施升級。

Mr. ASAWAWATTANAPORN 則由泰國發展電商之基礎背景進行說明。泰國每人擁有超過一部手機，約有 35 萬家中小企業，網路使用者約 5,700 萬。依 2018 年調查，泰國在每天使用網路與使用手機連網的比例都是第一名，電子商務等交易排名前四名，預期至 2021 年泰國電子商務將成長 95%。THAC 之 ODR 稱為 Talk DD，於 2016 年 6 月平台成立時僅有 16 位登記，發展 ODR 之問題與挑戰是缺乏一套關於 ODR 的法規，且目前使用 ODR 的比例仍舊很低，多數使用者為政府機關，且調解者之訓練亦稍嫌不足。

俄羅斯 Prof. SHAMLIKASHVILLI 則說明，去(2017)年 7 月俄羅斯通過一項針對數位經濟的計畫，其中一項重點即為制定建構線上 ADR 機制相關法律草案。此外，數位正義(digital justice)亦為其中一項重點，其範圍很廣，包括 ODR、ADR 等，法庭數位化並不同法院的 ODR，近期在網路零售市場方面，每年約以 20%的速度成長，因此電子商務中的訴訟或相關申訴案件亦快速成長。ODR 是「第四方」之角色，其重要原則包括中立與獨立、透明度、方便與便宜，法規部分而言，目前較著重於消費者保護，若發展 ODR，除了需要政府機關支持外，亦須發展 ODR 的使用文化，並改變實務上處理相關糾紛之作法。

Justice RAHMADI 首先說明，印尼民事訴訟程序具有小額訴訟之相關規定，2016 年最高法院亦訂定關於民事紛爭調解的規則，2018 年訂定 e-court 相關規則，內容包括 e-filing, e-payment 與 e-summon(傳票)，法院電子化在印尼尚屬初步階段，目前主要法規仍舊以實體程序為主，因此，我們會參考其他經濟體之作法及意見，適時修正我們的相關法制，以推動 ODR。Dr. DEWI 則介紹印尼之仲裁與法院體系，其說明印尼於 1999 年已有仲裁法與替代紛爭和解(settlement)，由於中、大型企業在印尼的比例非常低，多數皆為小型企業(約占 98%)，針對 APEC 第 6 條與第 9 條與中立者相關條文，建議應有更大的彈性，且以印尼法制現況來看，必須修正仲裁法才能適用 ODR。

新加坡 Ms. SHIRAZ 說明 SMC 於 2018 年已啟用 ODR 平台試辦(pilot)，針對 6 萬星幣以下案件可以透過 ODR 處理。目前相關程序係透過電子郵件處理、溝通，以新加坡經驗而言，必須重新訓練調解者，使其熟悉相關規定及技術操作。此外，UNCITRAL 預定明(2019)年 8 月將於新加坡簽署「新加坡調解公約(Singapore Convention on Mediation)」。

Mr. WEST 來自 Fairway，是紐西蘭最大的 ADR 機構，近期亦將相關服務推展至美國加州、內華達、俄亥俄、喬治亞等州，除了小額紛爭解決之外，亦針對家庭紛爭(如監護問題)進行協調處理；以 Clark county 的家庭調解中心為例進行說明，針對兒童監護權部分，原告與被告皆可在網路上直接選擇監護方式，再由調解者(mediator)協調，最後產出一份雙方同意的協議，最快可於 4 個日曆天內達成協議。

2. 意見與回應

(本節因簡報時間較長，為保留討論合作架構與程序規則草案文字之時間，因此並未進行提問與回應。)

二、 未來推動方式與建議

(一) 合作架構與程序規則草案及相關議題討論

1. 本節重點

本階段由美國 DASH 創辦人 Mr. Larry BRIDGESMITH 主持，並由香港 eBRAM 中心執行長 Mr. Daniel LAM、日本 ODR Room Network 創辦人 Mr. Eiichiro MANDAI、美國 Prof. Vikki ROGERS、Prof. Anjanette RAYMOND 與 Mr. Ranse HOWELL 與談，主要討論合作架構與程序規則草案相關文字及調整建議。Mr. BRIDGESMITH 首先說明，經過一天半的討論，已經歸納出 5 項重點，包括 ODR 平台應提供 SELI 的資訊、名詞定義、ODR 條款所使用之文字、如何鼓勵微中小型企業參與 ODR 及如何納入新科技的使用等議題。

2. 討論重點與回應

(1) 針對公開資料與定義：

- A. 就合作架構草案中關於 ODR 平台應公開之資料一項¹，每個機構可能會因為所處之地理位置(geographical location，涉及是否屬跨境紛爭)、企業之大小(the size of the companies)等而有各自不同的考量，建議應將相關可能因素皆列入。就此，與會人員建議釐清關於企業大小之判斷標準(如係以員工人數或者收益等判斷)、刪除性別之資料、增加業別、增加公司負責參與協調者之職稱等。日本 Prof. HAYAKAWA 認為，若需公開太多資料，可能會增加 ODR 平台提供者之負擔，建議只列最重要的項目；香港丁國榮博士則認為若增加過多項目，應需要更充分的討論，當初草案並未列太多項目，目的是要維持彈性，且避免與 ODR 平台提供者內國法產生過多衝突。
- B. 目前程序規則草案²定義部分似乎太過狹隘，第 2 條、第 5 條第 2 項針對 ODR 平台部分可能都需要討論，建議刪除第 2 條定義之 ODR、ODR 管理

¹ APEC Draft Collaborative Framework for Online Dispute Resolution of Cross-Border E-Commerce Business to Business Disputes 4.3。

² Model Procedural Rules for the APEC Collaborative Framework for Online Dispute Resolution.

者(administrator)與 ODR 平台(platform),第 5 條亦隨之調整;此外,合作架構草案 1.2 第 2 行之 to provide ODR,建議修正為 to provide technology assisted dispute resolution(科技的解決方式)³,如此可能可以提供更多彈性,以便日後將 AI 或其他新科技方式納入 ODR。就此部分,日本 Prof. HAYAKAWA 認為應先確認 APEC 賦予 SELI 的任務為何,再討論 ODR 之定義或範圍等議題;丁國榮博士則說明 SELI 只決定要討論 ODR,並未設定 ODR 之定義。因此應該可以接受用概念描述方式取代 ODR 名詞。

C. 小結

本項暫時保留並紀錄前述意見,比照資料蒐集模式,先確認哪些資料是必要,暫不修改文字,並將相關討論放入報告。

(2) ODR 條款文字(ODR clause language)⁴

A. 建議由使用者角度考量,以企業而言,應該要用什麼樣的文字對其較為有利、容易使用;此外於條款中應將協商、調解等亦列入,而非僅列仲裁,或在 ODR 平台一開始進行 case filing 時,即提供相關功能及說明,以避免小型企業誤解;此外,建議將 Note. Parties should consider adding 之部分文字納入⁵,以避免新設立之 ODR 平台提供者因案件量太少而無以為繼。

B. 小結

³ 1.2 原文”The ODR Framework creates and APEC wide electronic system for MSMEs in participating economies to provide ODR through negotiation, mediation, and arbitration for business-to-business claims”。修正後” The ODR Framework creates and APEC wide electronic system for MSMEs in participating economies to provide technology assisted dispute resolution through negotiation, mediation, and arbitration for business-to-business claims”

⁴ Model ODR Clause for Contracts, 原草擬文字”Any dispute, controversy or claim arising hereunder and within the scope of the APEC ODR Rules providing for an online dispute resolution process ending in a binding arbitration, shall be settled by arbitration in accordance with the APEC ODR Rules presently in force.”

⁵ 建議列入文字為”In the event that the designated ODR provider or platform fails to be available, the parties agree upon the use of ODR and shall agree to the use of an approved APEC ODR Provider and platform”.

綜合上述意見，ODR 條款暫將 negotiation 與 mediation 列入，此外，考量此階段僅為草案之討論，是否納入所有複雜概念，將影響後續草案之修正，因此其他建議先列為參考。

(3) 鼓勵微中小型企業參與

- A. ODR 相較於法院，成本較低且較省時，此種比較應可讓使用者覺得 ODR 較有吸引力。但若選擇 ODR 而最後敗訴，選擇 ODR 處理紛爭者或許會被質疑，並將承擔敗訴責任；目前日本政府亦嘗試鼓勵日本企業使用仲裁，惟上市公司反映，若選擇 ODR 而敗訴，可能遭受股東質疑。若未給予微中小型企業更多的加值與好處，難以促進其使用 ODR。
- B. 本次在 PNG 召開之會議，ABAC 的做法即是邀請所有經濟體說明需要之協助；除 ABAC 之外，APEC 亦有許多類似的小型會議，可把相關建議提到這些會議。
- C. 小結

將邀請微中小型企業參加 APEC 提供意見。另 ABAC 亦有次級團體探討微中小型企業相關議題，亦將邀請其參與 ODR 議題討論。

(二) AI 導向的 ODR

除上述討論外，本階段亦邀請 Dr. Anyu LEE 報告如何推動透過 AI 進行 ODR。其所推動之 ODR 機制共分 5 個階段：第一階段是 filing，如阿里巴巴以數位化方式，提供 B2C 之 ODR 服務；第二階段是研究透過演算法是否可提供有效的紛爭協商方向；第三階段是研究特定案件透過 AI 進行調解之效果，針對小型企業可以提供其多重的調解方式；目前則進入第四階段，則是針對一般性案件進行調解，但困難點是目前有幾十萬筆資料，尚未找到調解模式，可能還需要相關科技配合；第五階段則為結合自動執行之智慧契約 (smart contract) 與信用評等 (credit rating) 系統，此階段可能就需要國際組織的支持。

三、 結論

- (一) 針對合作架構草案部分，為因應未來科技發展，將考量使用 AI 等新科技技術。
- (二) 當事人雙方應依據程序規則草案規定訂定 ODR 協議，對於 ODR 條款文字本次研討會已做微幅修正；第 2 條定義部分酌做修正，將 ODR 管理者與提供者用詞一致；第 7 條 10 個日曆天的起算點應予釐清；第 13 條將 UNCITRAL ODR Technical Note 28 前段文字納入，酌做修正；第 18 條之責任分配只限仲裁階段，爰酌修。
- (三) 合作架構草案與程序規則草案於修正後將送交各相關經濟體提供意見，其他建議如：如何配合新科技之進展，讓 ODR 維持彈性部分，將再另行討論。

參、 心得與建議

- 一、 依本次會議討論，普遍認為 ODR 將有助於微中小型企業解決跨境交易紛爭，並促進微中小型企業發展。經場邊與與會專家交流表示，我國雖非紐約公約(外國仲裁判斷之承認與執行公約)之締約國，但因 ODR 為自願進入，其具有解決問題之共識，此外，亦可透過科技運用(如 e-payment)促進相關和解契約或仲裁判斷之履行。
- 二、 此外，本次會議亦邀請目前提供 ODR 服務之平台進行報告，目前我國似尚無 ODR 服務平台提供者，如 APEC 相關文件確立後，可提供現行仲裁機構或亦可轉型提供相關服務甚或由新創業者結合新興科技推動相關服務。
- 三、 美方積極於 APEC 之 SELI 推動 ODR 機制，我方並已擔任其共同提案人 (co-sponsor)，於明年於智利舉行之 APEC SELI 會議上，將持續討論相關議題，因此建議對於相關機制於 APEC 之推動進展應持續關注，以促進我方微中小型企業發展。

附錄：



說明：大阪府副知事 Mr. Jun ARAI、美國駐日領事館大阪分處 Ms. Karen KELLEY 致詞



說明：與會人員合影