

出國報告（出國類別：研討會）

出席 2022 年 12 月
「透過 APEC ODR 合作架構及法院等強化線上爭端解決機制之實施」研討會
APEC Workshop on Enhancing
Implementation Of Online Dispute
Resolution(ODR) through the APEC ODR
Collaborative Framework and other fora
including courts

服務機關：國家發展委員會

姓名職稱：陳琬婷專員

派赴國家/地區：日本東京

會議時間：111 年 12 月 7 日至 12 月 9 日

報告日期：112 年 2 月 1 日

摘要

隨著數位經濟時代來臨，跨境交易所生之商務爭議與日俱增，為有效降低微中小型企業解決爭議之成本，優化亞太區電子商務發展環境，APEC 經濟委員會 (Economic Committee, EC) 之強化經濟及法制架構工作小組 (Strengthening Economic Legal Infrastructure, SELI)，近年積極推動微中小型企業 B2B 跨國商業紛爭之線上爭端解決 (Online Dispute Resolution, ODR) 機制，期能運用資訊科技，降低解決爭議所需之費用及時間成本。

本次「透過 APEC ODR 合作架構及法院等強化線上爭端解決機制之實施」研討會係由日本主辦，透過經濟體、專家學者、業界代表及領導學術機構等之意見分享與交流，更深入瞭解加入 APEC ODR 合作架構經濟體之執行情形，及公部門(包括法院)及私部門實施 ODR 的有效性，並向包括我國、加拿大、印尼、馬來西亞、泰國、菲律賓、越南、俄羅斯等未加入 APEC ODR 合作架構之經濟體，推廣加入該合作架構，以及進行相關能力建構。

出席 2022 年 12 月
「透過 APEC ODR 合作架構及法院等強化線上爭端解決機制之
實施」研討會

**APEC Workshop on Enhancing Implementation
Of Online Dispute Resolution (ODR) through the APEC ODR
Collaborative Framework and other fora including courts**

目 錄

壹、會議背景與目的.....	2
貳、會議過程.....	4
參、心得及建議.....	24
肆、附件	
【研討會議程】	
【與會人員合影】	

壹、 會議背景與目的

2019 年 APEC 經濟委員會(Economic Committee, EC)第 2 次會議通過「APEC 跨境企業對企業線上爭端解決機制合作架構(下稱 APEC ODR 合作架構)」(APEC Collaborative Framework for Online Dispute Resolution of Cross-Border B2B Disputes)、「APEC 跨境企業對企業線上爭端解決機制合作架構之程序規則(下稱 APEC ODR 程序規則)」(Model Procedural Rules for the APEC Collaborative Framework for ODR of Cross-Border B2B Disputes) 2 份文件。2021 年 EC 於 APEC 官網中架設 ODR 網站，分享 APEC ODR 合作架構重點、加入 APEC ODR 合作架構之經濟體、APEC ODR 服務提供者、ODR 研討會等資訊，以使各界瞭解 ODR 相關機制。

APEC ODR 合作架構截至 2023 年 1 月底為止，共有美國、日本、新加坡、中國及香港計 5 個經濟體加入；另該合作架構中共有日本 U&I 諮詢公司(U&I Advisory Service)、中國國際經濟貿易仲裁委員會(CIETAC)及廣州仲裁委員會(GZAC)、香港一邦國際線上仲調(eBRAM)計 4 個 ODR 服務提供者。此外，已加入 APEC ODR 合作架構之領導學術機構，為讓微中小型企業瞭解並信任 ODR 機制，協助其進行能力建構，亦藉由工作坊、研討會等方式，與各經濟體進行交流與討論。

本次「透過 APEC ODR 合作架構及法院等強化線上爭端解決機制之實施」實體及線上(透過 Zoom 平台)共 3 天研討會，分為 5 個場次，討論議題包含 APEC ODR 之推動進展、APEC ODR 服務提供者之進展、ODR 之進階使用與人工智慧之運用、APEC 經濟體法院之 ODR 機制，以及 APEC 如何協助改進各經濟體之 ODR、強化 ODR 實施等議題。另強調 ODR 平台之設計應以使用者為中心，鼓勵 APEC ODR 服務提供者透過遵守 APEC ODR 合作架構及程序規則，與 EC 進行合作。此外，對已加入 APEC ODR 合作架構之經濟體，就如何促進、鼓勵企業(包含微中小型企業)使用 ODR，及

與 ODR 服務提供者合作提供建議，並倡議未加入 APEC ODR 合作架構之經濟體加入該合作架構，以進一步完善 APEC ODR 合作架構之實施。另有經濟體提出現行之 APEC ODR 合作架構適用對象為企業對企業(B2B)，建議該合作架構之適用範圍可擴及企業與消費者爭議(B2C)等意見。

貳、會議過程

■ 2022 年 12 月 7 日研討會【Session1~2】

第 1 天會議分為 2 場次，分別討論 APEC ODR 之推動情形，以及 APEC ODR 服務提供者之進展。第 1 場會議由 EC 主席丁國榮博士、SELI 召集人 Yoshihisa Hayakawa 教授、香港大學趙雲教授等主持會議。第 2 場會議由日本立教大學小川和茂教授、ODR 顧問 Mike Dennis 等主持會議。與會者包含我國、美國、日本、印尼、泰國、菲律賓、馬來西亞、越南、香港等實體出席，新加坡、中國等線上出席。

一、開場

- (一) 日本經濟產業省商務情報政策局情報政策企畫調整官 Masanori TACHIBANA 表示，本次透過研討會強化 APEC ODR 合作架構，除有助於經濟體之 ODR 服務提供者完善線上解決紛爭體系，亦有利於增進微中小型企業利用 ODR 解決跨國紛爭。日本近年亦積極提倡線上爭端解決機制，並向日本民眾、企業推廣 ODR 相關機制。
- (二) EC 主席丁國榮博士說明，近年由於疫情關係，線上紛爭解決機制對企業來說，尤其是微中小型企業(MSME)，進行跨境貿易日顯重要，期待透過研討會等活動之倡議，有更多經濟體加入。另針對外界關切 ODR 適用範圍可否擴及至消費者爭議(B2C)等議題，本研討會將一併討論。
- (三) SELI 召集人 Yoshihisa Hayakawa 教授表示，APEC 積極推動 ODR 相關機制，近年已陸續舉辦多場工作坊及研討會，日本前於 2021 年 8 月至 10 月間辦理 4 場次之 ODR 線上研討會，本次研討會除延續先前討論外，並納入 APEC ODR 推動進展、ODR 與人工智慧之運用、APEC 經濟體法院運用 ODR 等議題，期能透過本研討會，倡議未加入 APEC ODR 合作架構之經濟體加入。

二、第 1 場次之 1「APEC ODR 之推動進展」：APEC ODR 之實踐

(一) 本場次重點

1. ODR 顧問 Mike Dennis 就 APEC ODR 合作架構之程序及效果進行簡要說明，任何 APEC 經濟體都可以通過書面向 EC 主席表示，或在 EC 會議上發表聲明選擇加入 APEC ODR 合作架構，除已加入 APEC ODR 合作架構之美國、日本、新加坡、中國及香港外，刻正研議及討論加入之經濟體包含菲律賓、印尼、越南、泰國等。又加入該合作架構不會對經濟體產生約束力，且加入該合作架構之經濟體之 ODR 提供者，始能被列為合作之 ODR 服務提供者。
2. Mr. Dennis 說明合作之 ODR 服務提供者需遵守 ODR 之合作架構及程序規則，包含 ODR 服務提供者應提供線上平台供企業間之紛爭進行和解、調解及仲裁，對解決爭端所收取之任何費用應為可負擔，並將企業所提交之所有資訊視為機密資訊，維護網站資料安全等。以廣州仲裁委員會(GZAC)為例，運用 APEC ODR 合作架構解決商業爭議所需時間平均為 37 天，且 62%之爭議在和解及調解階段即獲得解決。相較於 2020 年之調查，APEC 微中小型企業所生爭議於法院解決紛爭之平均時間為 440 天，可知 APEC ODR 合作架構能有效解決跨境微中小企業間之紛爭。
3. Mr. Dennis 分享 APEC 運用 ODR 處理商業紛爭解決之良好實務研究(下稱 ODR 良好實務研究)，包含 ODR 機制及平台之設計應以使用者為中心，以確保爭端解決程序之彈性、效率、可近性、可負擔性、可用性，及進行相關能力建構。另 ODR 服務提供者和中立者(例如：調解人、仲裁人)之基本原則，應具備課責性、能力、安全性和保密性、平等性、公平性和公正性、合法性和透明性。

4. 另有關 APEC ODR 合作架構目前適用於 B2B，惟近年 B2C 電子商務消費案件增加，APEC 經濟體可透過電子商務平臺之 ODR 解決消費紛爭，例如：eBay 每年約有 6,000 萬件消費糾紛，其中 90% 之糾紛係通過線上平台解決爭議，以及阿里巴巴透過人工智慧(AI)協助解決 80% 之爭議案件；或透過 ODR 強化國內消費紛爭解決機制，例如：中國、美國之法院已應用 ODR 於小額爭議案件。Mr. Dennis 表示目前 APEC ODR 合作架構適用於 B2B 而未包含 B2C，因 B2C 案件之紛爭金額較小，且多數電子商務之爭議涉及 B2B，惟目前這種情況正在改變，係因 2022 年 6 月電商零售業銷售額增加前 10 名經濟體中，有 7 個是 APEC 經濟體，平均增長率超過 20%。

（二）意見討論與交流

1. 應釐清法院線上聽審機制不完全等同於 ODR，因法院運用線上聽審之目的係為解決當事人無法親自到庭聽審之情形，惟 ODR 機制係強調全程使用線上平台進行和解、調解、仲裁，以解決爭議。
2. APEC ODR 合作架構應擴及 B2C 交易，因 APEC ODR 合作架構及程序規則之意旨，應係確保當事人不論在何處發生爭端，皆應享有相同的保護標準。
3. 有關 ODR 於消費者爭議案件之運用，尚應注意不同經濟體之適用效力，以美國為例，消費者約定爭端前之仲裁協議具有效力，惟歐盟為維護消費者訴訟權益，仍保留向法院提起救濟之權利。
4. 就 APEC ODR 合作架構之適用對象擴及 B2C 所面臨的困境，可能包含多數消費者對 ODR 機制並不熟悉、跨境貿易所使用之語言相異、各經濟體之消費者保護法規標準不同等。

三、第 1 場次之 2「APEC ODR 之推動進展」：APEC 經濟體運用 ODR 之情形

(一) 本場次重點

1. 香港律政司署理助理首席政府律師胡仲兒表示，香港已加入 APEC ODR 合作架構，鼓勵使用數位科技、資通訊技術解決 B2B(尤其是微中小型企業)之跨境爭議，透過 APEC ODR 合作架構可強化 APEC 經濟體之經濟法制基礎架構，並提升各經濟體間的合作，香港之 ODR 服務提供者 eBRAM 在 APEC ODR 合作架構下，積極與 APEC 合作。另律政司於 2020 年提出之新冠病毒網上解決爭議計劃(COVID-19 ODR Scheme)，由 eBRAM 為 B2B 和 B2C 交易提供收費的 ODR 服務，以快速且有效率之方式解決與疫情流行所生之相關爭議。
2. 美國印第安納大學教授 Angie Raymond 表示，美國選擇加入 APEC ODR 合作架構，係因加入該合作架構之經濟體之 ODR 提供者，始能被列為合作之 ODR 服務提供者，部分美國之 ODR 服務提供者對成為 APEC ODR 服務提供者具有高度興趣。另於疫情流行期間，美國司法實務運用 ODR 之情行顯著增加，替代性紛爭解決機制(Alternative Dispute Resolution, ADR)機制和法院皆實施線上紛爭解決或聽審機制。
3. 中國對外經濟貿易大學法學院教授邊永民表示，中國加入 APEC ODR 合作架構係為使微中小型企業從事跨境貿易發生爭議時，對該爭端解決具可預測性，並得以有效率之方式解決。又近年因應疫情，中國法院和私部門多運用 ODR 解決紛爭，但面臨當事人缺乏科技運用相關知識和經驗、線上機制不穩定等困難，仍有待解決。
4. 新加坡管理大學法學院教授 Nadja ALEXANDER 表示，鑑於運用

線上平台，可協助處理爭議複雜性較低之問題，且紛爭解決成本較低，近年新加坡使用 ODR 機制之比例明顯提升，且大部分用於和解及調解。另就私部門運用 ODR 部分，企業多使用 Zoom 等視訊軟體而非專門 ODR 平台，係因對 Zoom 之操作方式較熟悉，而較不瞭解 ODR 平台之安全性、案件管理、線上簽名等機制。新加坡刻正計畫建立線上課程使企業、ODR 服務提供者等更加瞭解 ODR 制度。

5. 日本立教大學教授渡邊真由表示，日本已加入 APEC ODR 合作架構，但仍需強化大眾對 ODR 機制之信任，日本近年成立 ODR 振興委員會及 ODR 促進委員會，以積極推動 ODR 相關政策。另日本法務省發布推廣 ODR 之行動計劃，以使大眾瞭解 ODR 之可用性及便利性，並提倡以使用者為中心的 ODR 機制設計，期能在數位時代下促進 ADR、ODR 之運用，強化運用數位科技以解決紛爭。
6. 越南 EC 代表 Anh Duong NGUYEN 表示，越南對加入 APEC ODR 合作架構具高度意願，鑑於微中小型企業對越南之就業機會增加及經濟增長具有重要性，但該等企業目前對 ODR 紛爭解決態樣、費用、程序、效力等運作機制，仍不熟悉。越南近年積極對該等企業推廣 ODR 機制，協助其瞭解 ODR 相關運用，絕大多數微中小型企業參與推廣活動後，多認 ODR 對於紛爭解決至關重要。
7. 印尼 EC 代表 Netty MUHARNI 表示，印尼是近年 APEC 網際網路運用迅速成長之其中一個經濟體，又印尼之微中小型企業占整體企業 99% 以上，近年跨境交易蓬勃發展使商業糾紛增加，更推進該等企業運用 ODR 以解決跨境爭端。另 APEC ODR 合作架構實施後，印尼舉辦 ODR 相關活動，獲得政府、學者專家、企業等支持，其多認 ODR 機制有助於協助企業解決跨境貿易爭端。

印尼刻正評估加入 APEC ODR 合作架構，評估內容包含分析 APEC ODR 合作架構之監管、制定該合作架構相關行動計劃，以及強化 ODR 服務提供者和微中小型企業對 ODR 之認知等。另隨著電子商務增長，建議可考慮將 B2C 交易納入 APEC ODR 合作架構之適用範圍。此外，印尼將於 2023 年主辦 APEC ODR 研討會，就 ODR 相關議題進行更深入之討論。

8. 馬來西亞國際貿易及工業部 Mohammad Mifzal Md Radzi 表示，馬來西亞亞洲國際仲裁中心(AIAC)運用線上聽審作為實體會議及聽證會之替代方法，自 2021 年起已舉辦約 30 次之線上聽審會議。除 AIAC 外，馬來西亞亦有其他 ADR 提供者，例如：馬來西亞仲裁人協會(MIArb)、特許仲裁人協會(CI Arb)及馬來西亞國際調解中心(MIMC)等。另馬來西亞有超過 120 萬家微中小型企業，占整體企業 97%以上，透過 ODR 服務之提供，可使該等企業於紛爭解決中獲益。
9. 菲律賓法務部訴訟外紛爭解決機制辦公室(OADR)主任 Irene D.T. ALOGOC 表示， OADR 旨在提倡 ADR 及 ODR 在公、私部門之運用，包含消費者保護、促進電子商務和跨境爭端解決。OADR 辦理訓練、活動、宣傳，並提出相關政策和法規修正建議，以強化、改善 ADR 及 ODR 之運用。菲律賓政府刻正設計線上爭端解決系統(PODRS)，該系統主要係透過線上平台解決消費爭議，讓主管機關可以更有效率方式作為電子商務紛爭之調解者。另於疫情期間，雖然 ADR 提供者已提供線上審理相關機制，但全面、完整之 ODR 服務則尚未提供。
10. 泰國仲裁中心(THAC)Petchlada PHUNGPRASERT 表示，2020 年 THAC 將 ODR 平台用於智慧財產權案件、家事案件及電子商務案件，其目標係使 ODR 成為泰國民眾解決電子商務紛爭之重要

管道，因此，THAC 持續透過宣導、研討會等方式介紹 ODR 之應用。THAC 積極擴建及維護其所提供第 1 個 ODR 平台—Talk DD，惟目前運用 ODR 情形仍不普遍，民眾對 ODR 相關機制仍非常陌生。

（二）意見討論與交流

1. 藉由工作坊、研討會等方式，與各經濟體就 ADR、ODR 之運用進行交流與討論，可讓領導學術機構瞭解各經濟體之 ODR 進展，並有助於未來提供各經濟體能力建構相關服務。
2. 各經濟體可提供 ODR 研究及報告等資料給 APEC 參考，將有助於 APEC 瞭解各經濟體推廣 ODR 之進程及困境，例如：現有 ADR 服務提供者應加強哪些功能，始能成為 ODR 服務提供者等問題。

四、第 2 場次之 1「APEC ODR 服務提供者的進展」：如何使用 ODR 服務提供者之服務

（一）本場次重點

1. 香港一邦國際線上仲調中心(eBRAM)行政總裁謝珮琪表示，eBRAM 係香港加入 APEC ODR 合作架構之唯一 ODR 服務提供者，於 2021 年 6 月公布其 APEC ODR 規則，並於 2022 年 5 月修正，納入 APEC ODR 程序規則。eBRAM 為促進線上爭端解決，運用 AI、區塊鏈等技術，提供線上支付、電子簽章、電子身分驗證、語言翻譯等服務，亦有提供指引及教學影片，使微中小型企業瞭解 ODR 運用。另 eBRAM 更聘請外部專家，認證其 ODR 平台之網路安全及隱私保護管理。
2. 中國國際經濟貿易仲裁委員會(CIETAC)線上紛爭解決中心秘書長楊帆表示，CIETAC 對處理商業紛爭具有相當經驗，2009 年已訂定線上仲裁規則，目前約有 3 分之 1 案件已線上進行，包含費

用繳納等程序，以提供使用者高效率、低成本且便利之線上爭端解決服務。

3. 中國廣州仲裁委員會(GZAC) 博士 Chen CHEN 表示，GZAC 透過第三方認證其 ODR 平台具安全性，相關機制皆符合國際標準，目前和解、調解階段尚無須收費，另為提升 ODR 可近性，可於平板、手機及電腦使用相關機制。GZAC 近年已處理 331 件國內及跨境之電子商務、智慧汽車等新興案件，所涉爭議金額超過 6.98 億美元，平均解決爭議所花時間為 37 天。
4. 日本 U&I 諮詢公司(U&I Advisory Service) Satoshi TSUKAMOTO 表示，其係日本唯一之 APEC ODR 服務提供者，因受仲裁法之相關限制，目前適用 ODR 之階段為和解、調解，不包含仲裁。在日本，ODR 或 ADR 服務提供者須取得法務省許可，才能採用不具律師資格者作為調解人，U&I Advisory 已取得法務省之許可。另鑑於日本勤業眾信(Deloitte Tohmatsu Financial Advisory, DFTA) 之 Smart Judgement 之 ODR 平台符合 APEC ODR 合作架構及程序規則，U&I Advisor 已與日本勤業眾信合作，期能向日本民眾、企業推廣 ODR 機制。
5. 美國 ODR.com 平台執行長 Colin RULE 表示，ODR.com 平台符合 APEC ODR 合作架構，該平台能滿足微中小型企業於發生跨境爭議時，以快速且公平之方式解決紛爭。ODR.com 平台提供案件管理、追蹤、歸檔及視訊會議等功能，以期能建立完善之線上爭端解決平台。

(二) 意見討論與交流

1. ODR 平台提供給所有 APEC 經濟體運用，並沒有特別之限制，亦包含非屬 APEC 經濟體之微中小型企業，但僅有加入 APEC ODR 合作架構之經濟體，始能成為 APEC ODR 服務提供者。

2. eBRAM 尚未與其他經濟體之 ODR 服務提供者合作，未來有考慮與日本、中國之 ODR 服務提供者進行合作，以強化 ODR 運用。
3. 目前 APEC ODR 合作架構及程序規則之適用對象為 B2B，鑑於近年電子商務迅速發展所致消費爭議案件增加，且為增進 APEC ODR 平台之使用率，似可將該合作架構之適用對象擴及 B2C。
4. 可透過 ODR 平台業者相互合作，以解決 APEC 各經濟體不同文化及語言之問題。

五、第 2 場次之 2「APEC ODR 服務提供者的進展」：APEC 如何協助改進 ODR 服務

(一) 本場次重點

1. 新加坡管理大學法學院教授 Nadja ALEXANDER 表示，新加坡管理大學對 APEC ODR 服務提供者進行使用者經驗(UX Review)之研究，本項研究係新加坡管理大學與 APEC EC 和 SELI 合作，以強化 APEC ODR 合作架構之實施。
2. 新加坡管理大學之研究，以香港一邦國際線上仲調中心(eBRAM)及中國國際經濟貿易仲裁委員會(CIETAC)為例，依使用性、可靠性及可近性之標準，調查包括平台運作程序、費用、使用情形、語言、科技運用、對使用者之能力建構等內容，研究發現該等 ODR 服務提供者之使用介面、語言等皆以使用者為中心，亦設有案件進度、期程查詢等功能，且 ODR 平台之安全性符合國際標準 ISO27001。
3. 此外，eBRAM 及 CIETAC 更透過 AI 等新興科技之運用，例如：檔案管理系統、翻譯服務等，強化 ODR 平台之界面及功能，以確保線上爭議解決程序簡單、有效且容易使用。
4. Ms. Nadja 表示，eBRAM 及 CIETAC 同意參與本項研究，並將研

究結果置於 APEC ODR 網站，另新加坡管理大學將與 APEC ODR 服務提供者持續合作，進行使用者經驗相關研究，以期提供完善之 ODR 服務。

（二）意見討論與交流

1. 建議新加坡管理大學之研究結果，可與 eBRAM 及 CIETAC 進行確認，以利研究之完整性。
2. 新加坡管理大學以使用性、可靠性及可近性計 3 種標準進行研究，建議仍可將彈性、效率、可負擔性、安全性、公平性和透明度等，納入研究之參考因素。
3. 新加坡管理大學之相關研究內容及方向，皆與 APEC ODR 良好實務研究一致。
4. 建議 APEC 可提供指引給 ODR 服務提供者，俾利其提供更佳之 ODR 服務。

■ 2022 年 12 月 8 日研討會【Session3~4】

第 2 天會議分為 2 場次，分別討論 ODR 之進階使用，以及 APEC 經濟體之 ODR 機制。第 3 場會議由 ODR 顧問 Mike Dennis、日本立教大學教授渡邊真由、美國印第安納大學教授 Angie Raymond 等主持會議。第 4 場會議由印尼 EC 代表 Netty Muharni、世界銀行 Elena Gasol Ramos 等主持會議。與會者包含我國、美國、日本、印尼、泰國、菲律賓、馬來西亞、越南、香港、哥倫比亞等實體出席，新加坡、中國、加拿大等線上出席。

一、第 3 場次之 1「ODR 之進階使用」：ODR 之各領域運用

（一）本場次重點

1. 有關消費爭議案件，哥倫比亞 REDEK 執行長 Nicolas LOZADA

表示，公、私部門皆積極參與消費者爭議案件之 ODR 運用，使消費者可線上解決消費爭議，其中，調查顯示私部門所建立 B2C 之 ODR 平台，已協助解決約 400 件案件，其中 50%之和解案件可於 48 小時內獲得解決。另加拿大魁北克法院法官 Jean-Francois ROBERGE 表示，運用 ODR 改善消費爭議案件，可促進強化司法可近性(Access to justice)，以運用 Parle Consommation 平台解決 B2C 爭議為例，已處理約 1 萬件案件，多數案件於 25 個工作日內可獲得解決，相較魁北克法院審理消費爭議案件更為迅速。

2. 有關破產爭議案件，哥倫比亞 ODR 顧問 Diana Lucia Talero CASTRO 表示，依哥倫比亞擔保交易法制架構，動產擔保交易之設立、執行等爭議均可由當事人選擇和解、仲裁等爭議解決機制，並可以 ODR 之方式進行爭端解決。目前似因建立 ODR 平台之製作成本、科技技術等因素，對 ODR 服務提供者尚不具有吸引力，爰尚未有許多 ODR 服務提供者提供服務。
3. 有關金融爭議案件，香港大學教授趙雲表示，現有之金融爭議解決方式似對消費者而言，過於分散、複雜且耗時，透過 ODR 解決消費者爭議，可簡化相關程序。以 eBay 和 PayPal 為例，每年運用 ODR 機制解決約 6,000 萬件消費爭議。另以中國為例，2017 年 12 月推出金融申訴服務機制(Financial Ombudsman Service, FOS)，期能為消費爭議提供一站式服務，以解決中國各地金融糾紛，為提升可近性及使用性，亦提供 APP 版讓民眾於手機使用。
4. 有關家事爭議案件，美國 ODR.com 平台執行長 Colin RULE 表示，近年離婚案件增加，因家事案件具有隱密性之特性，透過線上解決爭端之方式，有助於簡化程序及維護父母間關係，爰線上爭議解決之需求提升。另美國之 Wevorce、OurFamilyWizard 等

ODR 服務提供者，皆已提供網頁版及手機版之 ODR 服務。另美國法院就家事爭議案件，亦有運用 ODR 機制解決紛爭。

(二) 意見討論與交流

1. ODR 可廣泛運用於各領域，包含消費爭議案件、破產爭議案件、金融爭議案件、家事爭議案件等，透過傳統訴訟解決爭端，將難以承受相關時間及成本。以加拿大、哥倫比亞為例，公、私部門皆有提供 ODR 相關機制，以協助民眾解決紛爭。
2. 隨著電子商務蓬勃發展，所生消費爭議日漸頻繁，APEC ODR 合作架構之適用對象應擴及 B2C，甚至可將該合作架構擴及 APEC 以外之消費者和其他經濟體。
3. 建議未來可透過公、私部門合作，運用私部門對 ODR 機制之經驗及科技技術，強化 ODR 相關運用，協助民眾解決爭端，並讓民眾更瞭解 ODR。

二、第 3 場次之 2「ODR 之進階使用」：ODR 與人工智慧(AI)之運用

(一) 本場次重點

1. 中國四川大學教授李安渝表示，ODR 多納入大數據分析及區塊鏈等科技之運用，惟仍應釐清 AI 與 ODR 兩者之定義，運用線上案件管理、線上視訊、線上支付等科技進行紛爭解決，並非即等於 AI。AI 的過程應包含資料蒐集、整合，並藉由建立模型(含演算法)進行分析，進而自動作出決定。透過 AI 進行爭端解決為未來趨勢，不但可大幅度降低成本，AI 可透過大量爭議案件事實、解決方案等機器學習，取得專業的法律知識，以更有效率之方式協助解決爭議。
2. 李教授亦表示，基於 ODR 並非等於 AI 之觀察，ODR 所面臨挑

戰包含：(1)AI 對 ODR 機制是否有其必要性，因中立者可依企業或民眾之訴求進行判斷，是否確有必要藉由 AI 輔助其作成決定；(2)AI 是否會破壞 ODR 生態系統，因 AI 會對所有案件進行深度學習而獲取判斷案件之知識，惟是否確實可依據具體案件個案狀況進行判斷；(3)AI 是否可解決各種類型之案件，理論上鑑於機器廣泛學習可解決所有案件，但實際上似乎僅限於案情單純、金額較少之案件。

3. 另將 AI 納入 ODR 機制前應思考，AI 係協助中立者作成決定，抑或直接由 AI 作出最後決定。有關 ODR 與 AI 之整合運用，應注意網路、系統、演算法等數位議題，將 AI 納入 ODR 機制，仍具有一定程度之風險，需進行相關測試，以確保安全性。

(二) 意見討論與交流

1. AI 仍有演算法不透明性、歧視性偏差等問題，鑑於 ODR 機制之核心係解決紛爭，倘將 AI 納入 ODR 機制，AI 是否可運用資料進行深度學習後，依具體個案作出適當決定，仍有疑慮。
2. 有關 AI 於法院爭端解決之運用，以美國威斯康辛州為例，法院使用 AI 系統以協助刑事案件之量刑，該系統蒐集數百萬件之刑事判決，包含判決內容、犯罪者個人資料和案件資料等，法官通常會參考該系統提出之相關意見。
3. ODR 機制透過 AI 可提升程序進行之效率，但該等過程似應稱為 SMART ODR，而非 AI。倘將 AI 與 ODR 進行整合，應係由 AI 作成決定，而非由中立者作成決定或 AI 協助其作成決定。
4. 從美國歷史觀察，ODR 機制之中立者或許仍有可能受歷史影響，保有種族歧視的想法，但 AI 在進行機器學習及資料分析後，或許對於種族歧視之議題，更能保持中立性。

三、第 4 場次之 1「APEC 經濟體之 ODR 機制」:APEC 經濟體法院之 ODR 機制

(一) 本場次重點

1. 日本安德森·毛利·友常律師事務所律師日下部真治表示，近年因疫情影響，以及資通訊科技迅速發展，日本法院亦納入 ODR 相關機制，依 2022 年 5 月 18 日修正之民事訴訟法(2022 年 5 月 25 日公布起 4 年內需施行)，將有線上起訴、電子閱卷及強化線上聽審等機制。
2. 美國 ODR.com 平台執行長 Colin RULE 表示，起初倡議 ODR 機制之目的，係相對於向法院提起訴訟，選擇 ODR 具有快速性及費用低廉之特性，近年因應疫情，已有超過 80 個法院為持續審理案件引進 ODR 相關機制，包含小額案件、債務清償、民事契約、租屋糾紛等，期能透過 ODR 機制，增進訴訟審理之效率。
3. 中國對外經濟貿易大學法學院教授邊永民表示，中國法院為因應疫情，多運用 ODR 相關機制，以杭州法院為例，90%案件透過線上提起訴訟，經由當事人同意進行線上審理，該線上審理機制之平均審理時間為 38 天。
4. 新加坡管理大學法學院教授 Nadja ALEXANDER 表示，新加坡法院於疫情前，已設置機車事故案件之 ODR 平台。因應疫情，最高法院亦使用線上聽審機制，包含刑事及民事訴訟案件皆可使用，另以家事法院為例，可透過 Zoom 等工具進行線上審理。
5. 香港大學教授趙雲表示，從 2020 年 5 月起法院大量運用線上審理機制，多用於民事及商業案件，可透過電話、視訊等方式進行線上審理。2022 年 5 月起法院提出案件管理整合系統，主要提供服務為線上向法院提出訴訟文件、線上閱覽訴訟文件、線上查詢案件進度及線上繳納裁判費用。

6. 越南 EC 代表 Anh Duong NGUYEN 表示，2021 年 11 月起，法院對刑事、民事和行政案件之一審案件可進行線上審理，目前越南法院已線上審理約 3,600 件案件。另越南法院刻正推動線上起訴之服務，並思考將 AI 納入法律諮詢服務的可能性。
7. 印尼區域和次區域經濟合作協調部 Irfan Adhitya PERMADI 表示，E-court 概念包含線上起訴、線上支付裁判費、訴訟文件電子化等，期以便捷性、簡易性、可負擔性、友善性及妥適性為目標，強化司法可近性，2020 年之 E-court 案件使用量高達 18 萬 6,987 件，目前所有法院皆可運用 E-court 機制。
8. 馬來西亞國際貿易及工業部 Mohammad Mifzal Md Radzi 表示，2020 年馬來西亞公布法律修正案，使法院可透過資通訊科技進行案件審理，同年 7 月馬來西亞法院於民事、商業事件之審理引入線上調解機制。此外，馬來西亞司法部門設有 18 個調解中心，近年民眾對線上調解之運用有所提升，期透過運用 ODR 機制，增進民眾對司法之信任。
9. 菲律賓法務部訴訟外紛爭解決機制辦公室(OADR)主任 Irene D.T. ALOGOC 表示，菲律賓最高法院於疫情期間進行線上審理，於 2020 年 5 月至 2022 年 10 月間，計有 113 萬 9,720 件之刑事、民事案件進行線上開庭及審理。
10. 加拿大民事線上紛爭解決法庭主席(Civil Resolution Tribunal ,CRT) Simmi SANDHU 表示，將現有之法院審理機制轉變成線上審理，尚無法完全改善司法之可近性，CRT 透過審理系統之公開、透明，提升其司法可近性，而非要求民眾所有案件皆需訴諸法院審理。

(二) 意見討論與交流

1. 以加拿大 CRT 為例，如民眾遇到使用 ODR 相關問題，24 小時皆

可聯繫相關人員進行詢問，又法院提供之線上審理機制可因應案件難易度或類型，調整相關線上流程及處理方式，以強化司法可近性。

2. 日本已建立相關 ODR 平台，雖然國內對 ODR 之接受度及熟悉度仍不高，但加入 APEC ODR 合作架構，可進一步強化 ODR 之推動，讓民眾熟悉藉由新興科技運用 ODR 機制。
3. 藉由各經濟體法院引進 ODR 相關機制，有助於民眾瞭解線上爭端解決機制之運用，更能增加司法可近性。

四、第 4 場次之 2「APEC 經濟體之 ODR 機制」：APEC 如何協助改進各經濟體之 ODR

(一) 本場次重點

1. 加拿大民事線上紛爭解決法庭主席(CRT) Simmi SANDHU 表示，CRT 之設計理念及原則包含：(1)彈性：提供一系列爭議解決之方案；(2)可近性：提供 24 小時之法律諮詢服務，以及 200 種語言之翻譯服務，並因應民眾個別需求，提供電話、紙本或網路服務；(3)效率性：積極進行案件管理，並為個別案件提供案件處理時間表；(4)及時性：儘早於 60 日至 90 日內解決爭議；(5)可負擔性：於爭議解決過程中分階段收費，並提供相關費用減免；(6)可用性：持續透過詢問使用者經驗，改善 CRT 相關機制。
2. 加拿大 CRT 主席 Simmi SANDHU 亦表示，ODR 使用者經驗之回饋，有助於改善 ODR 機制，以 CRT 為例，鼓勵以合作、輔助之方式協助民眾解決紛爭，透過提供民眾 24 小時諮詢服務，以及提供案件類型、紛爭處理程序等資訊，讓民眾選擇其欲處理之方式(例如：和解)，並藉由調查民眾之使用者經驗，以作為改進 CRT 相關機制之基礎，經調查顯示，86%使用者認為 CRT 具公平

性，且 81%使用者會推薦 CRT 給其他人使用。

3. 美國 ODR.com 平台執行長 Colin RULE 表示，ODR 機制包含提出申請、討論紀錄、案件管理、作成決定等程序，皆應讓當事人全程參與，而非只有中立者或 ODR 平台管理者始能接觸案件相關資訊，更可透過以 AI 即時回復民眾問題等運用，提升民眾參與感。

（二）意見討論與交流

1. 有關司法機關 ODR 機制之制度設計，例如：哪些案件需進行線上審理、民眾可否自行選擇線上審理與否等議題，仍應注意是否會影響憲法保障人民訴訟權之行使。
2. 鑑於傳統訴訟制度較花費時間及金錢，且民眾多不願親自至法院提起訴訟，CRT 係政府積極推廣 ODR 機制進行線上審理之重要政策，期能協助民眾解決爭議。
3. 有關線上審理機制之 AI 相關運用，應避免於機器訓練過程中，提供錯誤或不完整之資訊，進而影響 AI 判斷之正確性、準確性及中立性。

■ 2022 年 12 月 9 日研討會【Session5、結論與建議】

第 3 天會議分為 2 場次，分別討論強化 ODR 實施，以及結論與建議。本日會議皆由 EC 主席丁國榮博士、世界銀行 Elena Gasol Ramos 主持會議。與會者包含我國、美國、日本、印尼、泰國、菲律賓、馬來西亞、越南、香港等實體出席，中國、俄羅斯等線上出席。

一、第 5 場次「強化 ODR 實施」

（一）本場次重點

1. ODR 顧問 Mike Dennis 表示，依據 ODR 良好實務研究(Study on Best Practices in Using ODR)，ODR 和 ADR 之區別主要在於 ODR 具有線上平台，且所有程序皆須在該平台進行，包含企業雙方進行溝通、討論，及中立者作成決定等。另強調 ODR 平台應以使用者為中心，係因 ODR 程序仍須由企業或民眾開啟，始能進行，以加拿大民事線上紛爭解決法庭(CRT)為例，透由使用者經驗之調查，持續改善 ODR 相關機制。另亦應注重 ODR 機制之有效性及可近性，例如：廣州仲裁委員會(GZAC)，平均花 37 天解決紛爭，或 ODR 服務提供者提供線上 24 小時之諮詢服務。
2. 另 ODR 良好實務研究提出 ODR 服務提供者和中立者之基本原則，應具備課責性、能力、安全性和保密性、平等性、公平性和公正性、合法性和透明性。惟依新加坡管理大學(SMU)對 ODR 服務提供者之使用者經驗之研究，僅將前開部分原則作為研究參考因素，似因平等性、公平性等原則可進行整合。另就透明性部分，ODR 平台應提供企業、民眾可在該平台搜尋其個人資訊之服務。
3. 從 EU ODR 平台、東南亞地區消費爭端線上解決機制等觀之，可知鑑於電子商務快速發展，消費者跨境爭端解決有其重要性，惟仍應注意 B2B 和 B2C 之爭議重點不同，前者多關注企業與企業間之交易金額，而後者消費者之關注重點並非僅限於交易金額。又依 APEC ODR 合作架構及程序規則，設有協商、調解、仲裁三階段，惟該等程序是否適合消費者爭議(B2C)，仍有疑慮，倘將 APEC ODR 合作架構之適用範圍擴及 B2C，仍需進一步之研究與討論。

(二) 意見討論與交流

1. 建議可於 ODR 良好實務研究涉及 ODR 可近性部分，納入莫斯科相關案例(Moscow city consumer portal)作為參考。

2. 目前僅有 5 個經濟體加入 APEC ODR 合作架構，為提倡更多經濟體加入，建議應多強調 APEC ODR 合作架構之效益，例如：許多經濟體已簽署 1958 年聯合國關於承認和執行外國仲裁判斷公約(即紐約公約)、ODR 機制有助於快速解決微中小型企業之跨境爭端、加入 APEC ODR 合作架構不會對經濟體產生拘束力等。
3. 鑑於電子商務於印尼發展迅速，因此相較於 B2B，B2C 對於運用 ODR 機制之需求性似乎更高，建議 APEC ODR 合作架構之適用範圍可擴及 B2C，以更有效解決跨境消費爭議。
4. 鑑於 B2C 之 ODR 與 B2B 之 ODR 之性質不同，建議未來可透過研討會、工作坊等，深入討論 APEC ODR 合作架構之適用範圍是否可擴及 B2C，以及倘將 B2C 納入該合作架構之適用範圍，APEC ODR 程序規則是否須進行修正或調整等問題。

二、 結論與建議

- (一) APEC ODR 合作架構主要係利用線上爭端解決機制協助企業，特別是微中小企業(MSME)解決跨境企業對企業(B2B)之爭端，該合作架構旨在透過提供快速跨國界、跨語言之爭端執行來促進跨境企業間之信任。已加入該合作架構之經濟體均表示，加入有助於新階段結構改革議程(EAASR)四大支柱之推展。又相較於法院，部分 APEC ODR 服務供者依 APEC ODR 合作架構和程序規則建立之 ODR 平台，可以大幅減少微中小型企業爭端解決之時間和成本。
- (二) 因應疫情，APEC 經濟體之法院和訴訟外紛爭解決機制(ADR)提供者，皆有運用線上紛爭解決機制，但 ODR 的功能不僅是線上溝通、討論或審理，而係透過人工智慧(AI)和機器學習等新興技術，增進紛爭解決之效率，在數位時代下，可透過 ODR 增進司法可近性。
- (三) 有關 ODR 良好實務研究包含 ODR 平台之設計應以使用者為中心，

以確保爭端解決程序之彈性、效率、可近性、可負擔性和可用性，另 ODR 服務提供者和中立者之基本原則，應具備課責性、能力、安全性和保密性、平等性、公平性和公正性、合法性和透明性。鑑於電子商務在 APEC 蓬勃發展，B2C 爭議廣泛運用 ODR 機制，有助於消費者爭議解決外，亦可擴展 APEC 微中小型企業之貿易範圍。

- (四) 建議 APEC 經濟體應積極考慮加入 APEC ODR 合作架構；APEC 經濟委員會(EC)及 SELI 應繼續與 APEC ODR 服務提供者合作；APEC EC 應批准 APEC ODR 良好實務研究，並公布於 APEC ODR 網站；APEC EC 應將新加坡管理大學(SMU)之使用者經驗研究等，公布於 APEC ODR 網站；APEC 經濟體應鼓勵其微中小型企業(MSME)，將 APEC ODR 程序規則中涉及 ODR 服務提供者之相關規範納入契約。
- (五) SELI 在領導學術機構協助下應透過工作坊、研討會等，對經濟體、律師、微中小型企業、ODR 服務提供者、法院等進行能力建構；完善 APEC ODR 機制相關法律制度(如：鼓勵實施聯合國國際貿易法委員會相關規範)；透過研討會等方式，進一步深入討論 APEC ODR 合作架構適用對象擴及 B2C 之情形；持續對 APEC ODR 服務提供者之使用者經驗進行調查，以完善線上紛爭解決機制。

參、心得及建議

- 一、本次會議透過 ODR 於法院、各領域爭議案件及與人工智慧之運用等議題之討論，及 ODR 良好實務研究之分析，可發現隨著數位時代來臨，因跨境交易所生之商務爭議與日俱增，APEC ODR 合作架構提供企業更便捷、快速、低成本之爭端解決方法，有助於其解決跨境爭議。惟隨著 APEC ODR 之推動進展，尚有微中小型企業對 ODR 機制之信任、ODR 平台之安全性、適用範圍是否可從 B2B 擴大至 B2C、結合 AI 科技運用，以及 ODR 和 ADR 之區別等議題，有待進一步討論及研究。我國未來在推動 ADR 及 ODR 機制上，亦需密切關注該等議題之後續發展，以因應國際數位發展趨勢，並使民眾、企業之消費、商務爭議，能以更有效率之方式解決。
- 二、透過各經濟體之交流，可觀察 APEC ODR 合作架構有助於經濟體推動線上紛爭解決機制，以加入 APEC ODR 合作架構之經濟體為例，其近年多強化數位相關服務，或提供 ODR 相關指引、基本方針，並於國內進行 ODR 相關規範之改革，更積極向民眾宣導、推廣 ODR 相關運用。另就尚未加入 APEC ODR 合作架構之經濟體，如馬來西亞、印尼等，雖多已完成法院進行線上審理機制之國內修法程序，但國內對 ODR 之熟悉度仍不高。由此可見，除提升數位服務外，民眾之接受度及熟悉度係推廣 ODR 運用之重要關鍵，可透過加強宣導、訂定指引等方式倡議線上紛爭解決機制之運用。鑑於 APEC ODR 合作架構及程序規則之運作，尚有賴各經濟體持續加入參與及討論，我國未來將積極參與 APEC 研討會、工作坊等活動，以瞭解 APEC 運用 ODR 機制處理糾紛之作法，及掌握國際發展趨勢。

肆、附件

【研討會議程】



**APEC Workshop on Enhancing Implementation of Online Dispute Resolution (ODR)
through the APEC ODR Collaborative Framework and other fora including courts**

Japan International Dispute Resolution Center, Tokyo, Japan

December 7-9, 2022

Program

Day 1: December 7, 2022

9:00-9:15	Registration
<i>1st Session</i>	Opening and Progress of ODR in APEC
9:15-9:35	Part 1: Opening Remarks Mr. Masanori TACHIBANA, Director, Information Policy Planning, Commerce and Information Policy Bureau, METI, Japan Dr. James DING, EC Chair, Hong Kong, China Prof. Yoshihisa HAYAKAWA, SELI Convenor, Japan
9:35-9:40	Photo-taking Session
9:40-10:20	Parts 2 and 3: Progress on Implementation of ODR and the APEC ODR Collaborative Framework; Study on Best Practices on the Use of ODR in APEC (including Q&A) Moderator: Dr. James DING, EC Chair, Hong Kong, China Prof. Yoshihisa HAYAKAWA, SELI Convenor, Japan Speaker: Mr. Mike DENNIS, International ODR Expert, United States Ms. Elena Gasol RAMOS, Global Knowledge Lead, Digital Regulations,

	World Bank, United States
10:20-10:30	Coffee Break (provided by Japanese private sectors)
10:30-12:30	<p>Part 4: Progress of ODR in the APEC Member Economies (including Q&A)</p> <p>Moderator:</p> <p>Prof. Yun ZHAO, University of Hong Kong, Hong Kong, China Ms. Diana Lucia Talero CASTRO, International ODR Expert, Colombia</p> <p>Speakers:</p> <p>Prof. Nadja ALEXANDER, Singapore Management University, Singapore Prof. Mayu WATANABE, Rikkyo University, Japan Prof. Angie RAYMOND, Indiana University, United States Prof. Yongmin BIAN, University of International Business and Economics, China</p> <p>Ms. Queenie WU, Acting Assistant Principal Government Counsel, Department of Justice, Hong Kong, China</p> <p>Mr. Anh Duong NGUYEN, Department for General Economic Issues and Integration Studies, Viet Nam</p> <p>Ms. Netty MUHARNI, Assistant Deputy Minister for Regional and Sub-Regional Economic Cooperation, Indonesia</p> <p>Mr. Nor Shahida MOHD SAHIMI, Legal Affairs Division, Prime Minister's Department, Malaysia</p> <p>Ms. Irene D.T. ALOGOC, Office for Alternative Dispute Resolution, Department of Justice, Philippines</p> <p>Ms. Petchlada PHUNGPRASERT, Thai Arbitration Center, Thailand</p>
12:30-2:00	Lunch (hosted by Japanese private sector (U&I Advisory))
<i>2nd Session</i>	<i>Progress of the Activities of ODR Providers in APEC</i>
2:00-3:40	<p>Part 1: How do I use ODR services? (Including Q&A)</p> <p>Moderator:</p> <p>Prof. Kazushige OGAWA, Rikkyo University, Japan Mr. Nicolas LOZADA, REDEK, Colombia</p> <p>Speakers:</p> <p>Ms. Pui-Ki Emmanuelle TA, CEO, eBram, Hong Kong, China Dr. Fan YANG, Director of ADR Department, CIETAC, China</p>

	<p>Dr. Chen CHEN, Supervisor of Research Project, GZAC, China</p> <p>Mr. Satoshi TSUKAMOTO, U&I Advisory, Japan and Mr. Shunsuke MORI, Deloitte Thomatsu Financial Advisory, Japan</p> <p>Mr. Colin RULE, ODR.com, United States</p>
3:40-3:50	Coffee Break (provided by Japanese private sectors)
3:50-5:00	<p>Part 2: How can APEC assist the improvement of ODR services? (including Q&A)</p> <p>Moderator:</p> <p>Mr. Mike DENNIS, International ODR Expert, United States</p> <p>Ms. Elena Gasol RAMOS, Global Knowledge Lead, Digital Regulations, World Bank, Spain</p> <p>Speakers:</p> <p>Prof. Nadja ALEXANDER, Singapore Management University, Singapore</p> <p>Mr. Ben EDWARDS, Singapore Management University, Singapore</p> <p>Mr. Itay LIMOEY, Singapore Management University, Singapore</p>
6:30-8:30	Welcome Dinner (Hosted by Japanese private sector (U&I Advisory))

Day 2: December 8, 2022

9:00-9:15	Registration
9:15-9:20	<p>Introduction and Summary of Day 1</p> <p>Prof. Yoshihisa HAYAKAWA, SELI Convenor, Japan</p>
<i>3rd Session</i>	Advanced use of ODR
9:20-10:40	<p>Advanced use of ODR in various disputes (including Q&A)</p> <p>Moderator:</p> <p>Mr. Mike DENNIS, International ODR Expert, United States</p> <p>Prof. Mayu WATANABE, Rikkyo University, Japan</p> <p>Speakers:</p> <p>Prof. Jean-Francois ROBERGE, Judge, Cour du Québec (Consumer Disputes)*</p> <p>Mr. Nicolás LOZADA, REDEK, Colombia (Consumer Disputes)</p> <p>Ms. Diana Lucia Talero CASTRO, International ODR Expert, Colombia (Secured Transactions and Bankruptcy)</p> <p>Prof. Yun ZHAO, University of Hong Kong, Hong Kong, China (Financial</p>

	<p>Disputes)</p> <p>Mr. Colin RULE, ODR.com, United States (Family Disputes)</p>
10:40-10:50	Coffee Break (provided by Japanese private sectors)
10:50-12:00	<p>Advanced use of ODR with AI (including Q&A)</p> <p>Moderator:</p> <p>Prof. Angie RAYMOND, Indiana University, United States</p> <p>Mr. Nicolás LOZADA, Redek, Colombia</p> <p>Speakers:</p> <p>Prof. Anyu (Andy) LEE, Beijing eBridge China Research Institute, China</p>
12:00-1:30	Lunch (hosted by Japanese private sectors (U&I Advisory))
<i>4th Session</i>	ODR in Courts in the APEC region
1:30-3:30	<p>ODR in Courts of the APEC Member Economies (including Q&A)</p> <p>Moderator:</p> <p>Prof. Angie RAYMOND, Indiana University, United States</p> <p>Ms. Netty MUHARNI, Assistant Deputy Minister for Regional and Sub-Regional Economic Cooperation, Indonesia</p> <p>Speakers:</p> <p>Mr. Shinji KUSAKABE, Anderson Mori & Tomotsune, Japan</p> <p>Mr. Colin RULE, ODR.com, United States</p> <p>Prof. Yongmin BIAN, University of Int'l Business and Economics, China</p> <p>Prof. Nadja ALEXANDER, Singapore Management University, Singapore</p> <p>Prof. Yun ZHAO, University of Hong Kong, Hong Kong, China</p> <p>Mr. Anh Duong NGUYEN, Department for General Economic Issues and Integration Studies, Viet Nam</p> <p>Mr. Irfan Adhitya PERMADI, Coordinator for APEC and Sub-Regional Economic Cooperation, Indonesia</p> <p>Mr. Nor Shahida MOHD SAHIMI, Legal Affairs Division, Prime Minister's Department, Malaysia</p> <p>Ms. Irene D.T. ALOGOC, Office for Alternative Dispute Resolution, Department of Justice, Philippines</p> <p>Ms. Simmi SANDHU, CRT, Canada</p>
3:30-3:40	Coffee Break (provided by Japanese private sector)

3:40-5:00	<p>How can APEC assist the improvement of ODR including ODR in Courts? (including Q&A)</p> <p>Moderator:</p> <p>Mr. Mike DENNIS, International ODR Expert, United States</p> <p>Ms. Elena Gasol RAMOS, Global Knowledge Lead, Digital Regulations, World Bank, Spain</p> <p>Speakers:</p> <p>Ms. Simmi SANDHU, CRT, Canada</p> <p>Mr. Colin RULE, ODR.com, United States</p>
-----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Day 3: December 9, 2022

9:00-9:15	Registration
9:15-9:25	<p>Introduction and Summary of Day 1 and 2</p> <p>Prof. Yoshihisa HAYAKAWA, SELI Convenor, Japan</p>
<i>5th Session</i>	Open Issues (continued) and Conclusions and Recommendations
9:25-10:25	<p>Enhancing Implementation of Online Dispute Resolution (ODR) through the APEC ODR Collaborative Framework Collaborative Framework and Administrative Implementation Plan – including Best Practice on ODR, ISO Project on ODR and other significant issues</p> <p>Moderator:</p> <p>Dr. James DING, EC Chair, Hong Kong, China</p> <p>Ms. Elena Gasol RAMOS, Global Knowledge Lead, Digital Regulations, World Bank, Spain</p> <p>Speakers:</p> <p>Prof. Yoshihisa HAWAKAYA, SELI Convenor, Japan</p> <p>Mr. Mike DENNIS, International ODR Expert, United States</p>
10:25-10:35	Coffee Break (provided by Japanese private sectors)
10:35-12:30	Open Discussion
12:30-2:30	Lunch
2:30-3:40	Drafting Session
3:40-3:50	Coffee Break

3:50-4:50	<p>Conclusions and Recommendations</p> <p>Moderator:</p> <p>Dr. James DING, EC Chair, Hong Kong, China</p> <p>Ms. Elena Gasol RAMOS, Global Knowledge Lead, Digital Regulations, World Bank, Spain</p> <p>Speakers:</p> <p>Prof. Yoshihisa HAWAKAYA, SELI Convenor, Japan</p> <p>Mr. Mike DENNIS, International ODR Expert, United States</p>
4:50-5:00	<p>Closing Remarks</p> <p>Dr. James DING, EC Chair, Hong Kong, China</p> <p>Prof. Yoshihisa HAYAKAWA, SELI Convenor, Japan</p>

【與會人員合影】

