

出國報告（出國類別：開會）

**「於 APEC ODR 線上紛爭解決合作
架構下促進 ODR 於各經濟體之運用
（包含法院）」研討會**

**APEC Workshop on Facilitating the Use
of ODR under the APEC Collaborative
Framework and in Economies Generally
(including in Courts)**

服務機關：國家發展委員會

姓名職稱：溫俐婷專門委員、陳思翰科員

派赴國家/地區：日本東京

會議時間：113 年 11 月 20 日至 11 月 22 日

報告日期：114 年 1 月 16 日

摘 要

隨著數位經濟時代來臨，跨境交易所生之商務紛爭與日俱增，為有效降低微中小型企業解決紛爭之成本，優化亞太地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對企業(B2B)跨國商業紛爭之線上紛爭解決(Online Dispute Resolution, ODR)機制，期能運用資訊科技，降低解決紛爭所需之費用及時間成本。

本次「於 APEC ODR 線上紛爭解決合作架構下促進 ODR 於各經濟體之運用(包含法院)」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，檢視相關經濟體在 ODR 合作架構下就 B2B 紛爭實施 ODR 之整體進展、將 ODR 擴及解決企業對消費者(B2C)交易紛爭之潛在應用，以及新興科技於 ODR 運用之情形及前景；分享加入合作架構為經濟體帶來之好處；鼓勵會員經濟體(包括微中小型企業)利用 APEC ODR 服務提供者解決紛爭，並促進各經濟體之公私部門擴大使用 ODR，以鼓勵經濟體深化 ODR 之推廣實踐。

「於 APEC ODR 線上紛爭解決合作架構下促進 ODR 於各經濟
體之運用(包含法院)」研討會
APEC Workshop on Facilitating the Use of ODR under the APEC
Collaborative Framework and in Economies Generally
(including in Courts)

目 錄

壹、會議背景與目的.....	1
貳、會議過程.....	3
參、心得及建議.....	27
肆、附件.....	29
【研討會議程】.....	29
【與會人員合影】.....	34

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紛爭解決機制合作架構(APEC Collaborative Framework for Online Dispute Resolution of Cross-Border B2B Disputes, 下稱 APEC ODR 合作架構)」、「APEC 跨境企業對企業線上紛爭解決機制合作架構之模範程序規則(Model Procedural Rules for the APEC Collaborative Framework for ODR of Cross-Border B2B Disputes, 下稱模範程序規則)」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。

截至 2024 年 10 月底止, APEC ODR 合作架構共有美國、日本、新加坡、中國、香港、印尼、巴布亞新幾內亞(PNG)計 7 個經濟體加入; 另該合作架構登錄之 ODR 服務提供者(APEC-partnering ODR provider, 下稱 APEC ODR 服務提供者)共有日本 U&I Advisory Service、中國國際經濟貿易仲裁委員會(The China International Economic and Trade Arbitration Commission, 下稱 CIETAC)、廣州仲裁委員會(The Guangzhou Arbitration Commission, 下稱 GZAC)、香港一邦國際線上仲調(下稱 eBRAM)、美國 CPR Dispute Resolution Services 等 5 家機構。此外, APEC ODR 合作架構與領導學術機構合作, 協助推廣合作架構、並為 ODR 服務提供者與微中小型企業進行能力建構, 亦藉由工作坊、研討會等方式, 與各經濟體進行交流與討論。

近期重要進展為, 鑒於 B2C 紛爭案件日益蓬勃, 2024 年 1 月之 ODR 研討會, 曾就 APEC ODR 合作架構如何擴及適用 B2C 紛爭進行討論, 因考量部分 APEC ODR 服務提供者已在合作架構下, 使用模範程序規則為消費者提供 B2C 紛爭解決服務; 模範程序規則第 1.2 條規定「在適用法律允許範圍內, 雙方可透過協議修改任何條款, 包括涵蓋非跨境或非 B2B 紛爭之

條款」，爰建議於當事人同意且不違反所適用法律規定之前提下，現行合作架構與模範程序規則於 B2C 類型紛爭有適用餘地。嗣經 2024 年 3 月 EC 1 之 ODR 政策對話(Policy Dialogue)，SELI 召集人建議 EC 考慮於合作架構刪除 B2B 文字；中國代表建議在不修改現行合作架構下，研議解決擴及適用 B2C 紛爭之可能性。EC 表示因模範程序規則允許各方修改協議規定，合作架構標題所敘「B2B」不妨礙各方依據所適用之協議將合作架構應用於 B2C 紛爭，並建議就本議題繼續討論。

是本次「於 APEC ODR 線上紛爭解決合作架構下促進 ODR 於各經濟體之運用(包含法院)」研討會，邀集 APEC 經濟體產官學界，透過實體及線上(透過 Zoom 平台)參與，共舉行 3 天，分為 5 個場次，討論重點除就 APEC ODR 合作架構之實施進展、ODR 於各經濟體之實踐情形、各 APEC ODR 服務提供者之實務經驗，以及人工智慧(AI)等創新科技於 ODR 之運用等議題進行經驗分享外，另針對 APEC ODR 合作架構於 B2C 類型紛爭之適用進行交流討論。

貳、會議過程

■ 2024 年 11 月 20 日研討會【Session1~2】

第 1 天會議分為 2 場次，分別為開場(Opening Remarks)，回顧近年 APEC ODR 合作架構之執行情形，以及由相關經濟體分享推動實施經驗。由 SELI 召集人暨日本立教大學法學部早川吉尚(Yoshihisa Hayakawa)教授、EC 主席丁國榮博士、APEC ODR 合作架構顧問 Mr. Mike Dennis 主持，實體及線上與會者包含我國、美國、日本、印尼、泰國、菲律賓、馬來西亞、越南、香港、PNG 等。

一、第 1 場次「開場-回顧 ODR 合作架構之執行情形」：有關 ODR 合作架構推動情形要旨(Keynote Presentation: Review of implementation of the Collaborative Framework on ODR)

(一) 本場次重點

顧問 Mr. Dennis 簡介 APEC ODR 合作架構近年推展情形，運用本架構解決電子商務紛爭之重要性，並摘要說明 2024 年彙整「APEC 實施合作架構和使用 ODR 之研究」報告之觀察重點如下：

1. **推動 ODR 的重要性**：促進尋求公義可近性(Access to Justice)為健全經商環境不可或缺之要素，而 ODR 可利用資通訊技術克服語言與司法管轄隔閡，提供企業更迅速便捷、更具成本效益性的紛爭解決管道，使其於從事跨境商務時能更加無後顧之憂。
2. **計有 7 個經濟體加入 ODR 合作架構**：本年新增 2 個經濟體加入合作架構，分別為印尼、PNG，加計先前已加入的中國、香港、日本、新加坡、美國，目前共計有 7 個成員經濟體；此外，尚有數個經濟體正觀察本架構之推動情形。APEC 會將合作架構下之 APEC ODR 服務提供者名單公布於官網，以鼓勵 APEC 會員經濟體境內之中小企業使用相關服務解決跨境商業紛爭。另強調加入

合作架構不會課予經濟體與其所屬之 APEC ODR 服務提供者任何法律、經費上的負擔，惟只有在 ODR 服務提供者所屬經濟體加入 APEC ODR 合作架構之前提下，該等 ODR 服務提供者始能被登錄為 APEC ODR 服務提供者。

3. **已與多間領導性學術機構及學者合作：**包含香港大學趙雲教授、美國印第安那大學 Angie Raymond 教授、日本立教大學渡邊真由教授、新加坡管理大學 Nadja Alexander 教授、中國對外經濟貿易大學法學部邊永民教授、PNG 大學法學部 Michael Steven Wagambi 教授等。學術機構於推廣 ODR、協助 ODR 服務提供者進行能力建構上皆扮演重要角色，如新加坡管理大學曾與 APEC 合作，對 ODR 服務提供者之使用者體驗(UX) 進行檢視，並出具研究報告，CIETAC 即依據該研究報告改良其 ODR 平台，以增進該平台之使用性。
4. **目前亮眼成果：**如 APEC ODR 服務提供者之一的 GZAC 已使用其 ODR 平台處理約 800 件國內外紛爭，所涉標的總金額近一兆美元，平均處理時間為 37 日，且有 69%之紛爭係於協商或調解階段獲得解決。相較之下，根據 2020 年度 APEC 經商容易度報告，微中小型企業使用 APEC 經濟體法院進行紛爭解決，平均耗時 440 日。顯見藉由 ODR 縮減紛爭解決所需時程及聘僱律師費用，可大幅減輕中小企業尋求救濟的負擔。
5. **2024 EC 會議就 ODR 議題對話重點：**就 ODR 擴大運用於 B2C 持開放態度，APEC ODR 合作架構於 B2C 類型紛爭之適用為本次研討會重要議題。
 - (1) 合作架構成立時僅以 B2B 類型紛爭為適用對象，係因當時考量 B2C 類型紛爭之交易金額微小，且電子商務紛爭以 B2B 類型交易為主。惟近年實務發展發生變化。根據 Statista 資料庫，2023

年度電子零售成長率之國際排名，前 11 大經濟體中包含 9 個 APEC 會員經濟體；另根據世界銀行統計，電子零售滲透率之國際排名，前 10 大經濟體中 APEC 會員經濟體亦占了 9 個。近年電子零售興起，消費者於交易中處於弱勢，傳統紛爭解決機制因其複雜性與高昂成本限制了消費者的救濟管道，B2C 缺乏跨境紛爭解決機制，對消費者保障不足。若能將 APEC ODR 合作架構適用於 B2C 類型紛爭，消費者可受惠於該架構 APEC ODR 服務提供者所提供之專業服務、適用符合 ODR 基本原則(效率性、公正性、可責性、透明性、保密性等)之模範程序規則，以及來自 APEC 的監督保障等，獲得更周全的保護。

- (2) 觀察世界銀行對 APEC ODR 合作架構運用於解決 B2C 紛爭之建議報告重點，合作架構運用於解決 B2C 紛爭所擁有之優勢包括：具備先進科技與豐富經驗之私部門 ODR 服務提供者、值得信任的紛爭解決程序規範、以及對 ODR 服務提供者之透明性與可責性有控管機制；另亦有相關挑戰待克服，包括：企業與消費者對 APEC ODR 合作架構的認識度不足、如何認定企業與消費者間有使用 ODR 之合意存在、不同經濟體內有關消費者保護法律的調和，以及 B2C 小額紛爭之跨國執行問題等。
- (3) 鑒於 APEC ODR 服務提供者反映 B2C 案件數量增加，SELI 於 2024 年 EC 第 1 次會議之 ODR 政策對話中提案，將 APEC ODR 合作架構名稱中「B2B」字樣刪除，以消除將該架構適用於 B2C 紛爭之疑慮；EC 則表示該合作架構名稱中之「B2B」無礙於該架構適用於 B2C 紛爭，蓋 APEC ODR 合作架構之模範程序規則第 1.2 條即定有彈性條款，允許紛爭當事人在不牴觸法律規定前提下，基於合意修改模範程序規則，故如當事人雙方同意適用 APEC ODR 機制解決其間之 B2C 紛爭，則現行 APEC ODR 合作架構亦可用以解決 B2C 紛爭。

6. **重申合作架構未強制各經濟體修正其內國法**：APEC ODR 合作架構並未要求加入之經濟體應將其國內 ODR 相關法律調整為一致規定，僅提供數項與電子商務紛爭解決相關之國際公約或模範法，予成員經濟體作為實施 ODR 之參考，包括：紐約公約、聯合國國際貿易法委員會(United Nations Commission on International Trade Law，下稱 UNCITRAL)國際商業仲裁模範法、電子通訊公約、UNCITRAL 電子商務模範法等，上述公約或模範法於 APEC 會員經濟體內已被廣泛實施。
7. **ABAC 願意與 EC 合作推廣 ODR**：APEC 企業諮詢委員會(APEC Business Advisory Council，下稱 ABAC)亦肯定 APEC ODR 合作架構，容易使用、低成本的紛爭解決機制對於中小企業交易往來是十分重要的議題。根據其與 APEC 會員經濟體境內從事跨境商務之中小企業訪談，傳統紛爭解決機制因程序複雜且成本高昂，中小企業寧願以非正式協商方式解決交易紛爭，甚或直接放棄救濟機會。因此 ABAC 樂見跨境 ODR 合作架構的發展，並樂意與 EC 一同合作舉辦相關活動以推廣 ODR。

(二) 交流與討論

1. 對於正考量加入 APEC ODR 合作架構之經濟體，Mr. Dennis 建議可參考印尼經驗，藉由舉辦研討會，邀集國內政策規劃者、學術機構、法律實務者、企業等利害關係人，以及國際專家人士參與，一同評估加入合作架構的效益。
2. APEC 合作架構之 APEC ODR 服務提供者香港 eBRAM 表示，期盼該架構繼續推動，並期望有更多經濟體與 ODR 服務提供者加入，亦樂意與其他 ODR 服務提供者分享資源、協助後續加入之 ODR 服務提供者建置 ODR 平台。
3. 有關 APEC ODR 合作架構適用於 B2C 紛爭之挑戰

- (1) SELI 召集人早川吉尚教授表示，歐盟已成立消費者線上平台，但目前許多案件顯示企業拒絕參與。不論在日本或是歐盟都有消費者保護協定，但實務上消費者通常會避免進入訴訟，欲使消費者樂用 ODR 尚須持續推廣。又日本方面，許多日本商業不會跨境營業，較無消費者跨境糾紛。另 ISO 預期在 2025 年建立 ODR 新標準，或可成為 B2C ODR 機制的新解方。
 - (2) Mr. Dennis 建議，合作架構應協同 APEC ODR 服務提供者、ABAC、EC 等，為企業與消費者進行使用 ODR 機制之能力建構。另東南亞國協(Association of Southeast Asian Nations，下稱 ASEAN)於 2021 年發布消費者保護訴訟外紛爭解決機制指引(ASEAN Alternative Dispute Resolution Guidelines for Consumer Protection)，於 2022 年發布線上紛爭解決指引(ASEAN Guidelines on Online Dispute Resolution)，協助成員國建立 ODR 機制以促進電子商務領域的消費者保護與信任，未來 APEC 亦可與 ASEAN 就 ODR 於 B2C 之運用進行經驗交流。
4. 世界銀行代表 Elena Gasol 分享該機構「全球法規、制度發展與市場管理工具包(Global Regulations, Institutional Development, and Market Authorities Perspective Toolkit, GRIDMAP)」的消費者保護模組，以該模組分析全球 53 個國家之消費者保護法規與制度，發現各國於提供有效的紛爭解決機制、以及跨境合作方面仍有不足，Ms. Elena 建議政府在提供 B2C 紛爭解決機制上可尋求私部門的合作，以及與 ASEAN、ABAC 合作。

二、第 2 場次「APEC ODR 合作架構之實施情形」之 1：新加入經濟體與其他觀察中經濟體之機會與挑戰(Opportunities and Challenges for Newly Opt-In APEC Economies and other potential economies)

(一) 本場次重點

1. 印尼國家仲裁委員會(Badan Arbitrase Nasional Indonesia, 簡稱 BANI)代表表示，該國已於 2024 年 8 月加入 APEC ODR 合作架構，將續調整該會所定仲裁規則，以利與合作架構及模範程序規則接軌，並預計於 2025 年 1 月底開始施行新仲裁規則與 ODR 措施。印尼代表表示，適用 APEC ODR 合作架構可使當事人擺脫地域限制，以更具成本效益之方式解決紛爭，惟 ODR 的保密性、相關機構與人員的能力建構、與現存法律之調和等議題，仍有待克服。
2. PNG 於 2024 年加入 APEC ODR 合作架構，該國代表表示，希望透過加入合作架構優化國內經商環境，促進經貿、電子商務的發展，並提升投資人信心，擴大外國對 PNG 的投資。惟 PNG 代表亦指出該國尚有待克服之相關問題，包括：網路基礎建設不完善，國內缺少提供 ODR 服務之機構、資金與仲裁人才，且尚未普及國內企業及民眾對 ODR 之認識等。
3. 馬來西亞亞洲國際訴訟外紛爭解決機構(Asian Institute of Alternative Dispute Resolution, 下稱 AIADR)代表拿督陳行昌先生表示，因中小企業占該國企業總數達 97%，該國政府近年積極對國內企業及公眾推動 ODR 及 ADR 機制，故 ODR 雖尚在起步階段，仍具相當發展潛力。該國 ODR 相關計畫主要由 AIADR、亞洲國際仲裁機構(Asian International Arbitration Centre, 下稱 AIAC)實施，其簡介 AIADR 之 ODR 平台運作，包括可處理 B2B、B2C 所涉小額紛爭(限額美金 100,000 元)；支援文件與證據之線上提交、線上聽審；可使用區塊鏈技術保存資料及證據；重視資料安全保障，除經當事人同意不可提供相關資料等，期望該平台開始服務後，能提供更多保障，鼓勵中小企業參與跨境商務，以及增加投資環境的可預測性。另 2025 年馬來西亞擔任東協輪值主席國，將推進電子商務議題有關 ODR 機制發展之相關討論。

4. 泰國法院(Court of Justice, COJ)代表表示，該國法院於 2017 年開始推動數位化，於 2020 年導入線上法院調解制度，提供當事人安全的線上平台，可調解小額民事、消費紛爭，家事等紛爭，並展示其線上法院運作方式，可支援電子簽名、電子 KYC 認證。另泰國規劃建置 COJ 平台，整合資通訊技術與人工智慧分析 COJ 之案件資料庫，用以支援裁判的作成，實現智慧化法院(Smart Court)，惟泰國部分區域網路基礎建設不足，為其一挑戰。
5. 越南代表表示，該國數位經濟領域於 2024 年度及 2023 年度之商品交易總額(Gross Merchandise Volume, GMV)，相較其個別前一年度之表現分別呈現 16%、25%的高成長。該國有 79.1%國民使用網路，近年參與電子商務的中小型零售商數量增加、支付習慣由現金轉為電子錢包，亦推動對於 ODR 的需求。越南於 2023 年 6 月進行有關 ODR 之重要修法，包括修改電子交易法(Law on Electronic Transaction)，提供電子簽章、電子認證、電子合約明確的規範框架；修改消費者保護法(Law on Consumer Protection)，明文規定消費者與企業間之糾紛可透過 ODR 解決。另越南已有數個 ODR 平台開始運作，如河內國際仲裁中心(Hanoi International Arbitration Center)的 ODR 平台、越南國際仲裁中心(Vietnam International Arbitration Center)。

(二) 交流與討論

1. 美國印第安那大學 Angie Raymond 教授表示，樂見各國 ODR 的發展，隨著更多機構、利害關係人的參與可逐步形成一完整社群，共同就 ODR 的運用與發展進行交流，學術機構亦可從中扮演協助 ODR 能力建構的角色。
2. 有關 PNG 提及國內缺少 ODR 服務提供者、缺乏相關技術與人才等問題，早川教授、丁國榮博士、Mr. Dennis 均表示 APEC ODR

合作架構之 APEC ODR 服務提供者可提供協助。另 eBRAM 黃一文副總亦表示，eBRAM 可提供其 ODR 平台供 PNG 使用。

三、 第 2 場次「APEC ODR 合作架構之實施情形」之 2：APEC 經濟體就 ODR 合作架構的執行進展 (Progress on implementation of the Collaborative Framework in APEC Economies)

(一) 本場次重點

1. 中國代表邊永民教授表示，目前中國境內紛爭數量增加，網路科技於各種紛爭解決中被廣泛應用，有三分之一仲裁機構設置線上仲裁，如北京仲裁委員會截至 2023 年 8 月已處理 6,975 件仲裁，其中 3,086 件為透過線上進行仲裁；CIETAC 可全程線上進行仲裁程序。人工智慧技術被多個仲裁平台使用，作為身分識別、聲音轉錄、提問回復、仲裁判斷草擬之輔助工具。目前 APEC ODR 服務提供者有 2 個來自中國，分別為 GZAC、CIETAC；另表示上海仲裁委員會、北京仲裁委員會有興趣擔任 APEC ODR 服務提供者。在 B2C 方面，因多數紛爭解決平台提供免費服務，消費者會樂於使用，又依該國法律，即便消費者接受使用 ODR，仍可將相關紛爭提交法院審理。目前淘寶網(有處理跨國消費糾紛)、天貓、阿里巴巴(主要處理國內消費糾紛)都透過該公司自建電子商務平台使用 ODR 解決紛爭。
2. 香港律政司政府律師孫穎瑤表示，香港特別行政區於 2020 年加入 APEC 合作架構，eBRAM 於 2022 年成為該合作架構之 ODR 服務提供者。香港目前正著手建置供大灣區(Great Bay Area)進行線上跨境紛爭處理之平台。其表示，香港支持將合作架構進行更廣泛的運用，於當事人同意且不抵觸相關法律的前提下，不限於 B2B，任何紛爭類型皆應有該合作架構的適用。另後續將整理標竿案例於 EC 會議報告。

3. 美國代表表示，該國 ODR 服務提供者 CPR Dispute Resolution 已於 2024 年成為 APEC 合作架構之 ODR 服務提供者。其肯定 ODR 之實用性，並支持 APEC ODR 合作架構之官方網站應進一步發揮資訊交流功能，如於該網站提供 ODR 服務提供者之相關統計數據，以及鼓勵 ODR 服務使用者發表使用體驗，供民眾了解相關實踐情形。尤其後續 APEC ODR 合作架構有意擴張適用於 B2C 類型紛爭，而 APEC 各經濟體對消費者保護規定的不同加深此議題之複雜性，應完備相關數據供分析方能做完善的評估。
4. 日本立教大學渡邊真由教授表示，日本自 2017 年開始進行法庭數位化，並於 2019 年起，作為內閣「成長戰略 Follow Up(成長戰略フォローアップ)」中「超智慧社會(Society 5.0)」發展目標之一環，開始就活用資通訊、AI 科技之紛爭解決機制(ODR)進行相關推動策略之檢討。2022 年，法務省提出「關於 ODR 推動之基本方針(ODR の推進に関する基本方針)」，該方針所制定之短期計畫，以增進國民、企業對 ODR 之認識與體驗該機制之便利性，及支持商業使用 ODR 為主；中長期目標則係在此基礎上，導入 AI 等先端科技，提升 ODR 一站式諮詢、協調及調解服務品質。作為 ODR 推動基本方針的一環，法務省已於 2023 年委託日本律師聯合會進行 ODR 實證研究，提供民眾就小額紛爭體驗免費調解服務。
5. 新加坡管理大學法學院 Nadja ALEXANDER 教授表示，新加坡國際調解中心(Singapore International Mediation Centre)近期推出 AI 調解助手「Mediation AI Assistant (MAIA)」，可協助當事人產製時間表、彙整當事人提供之事證，並草擬和解協議。新加坡調解中心(Singapore Mediation Centre)於各類型紛爭解決程序中採用 ODR，如於工程款項爭議裁決中，將案件申請、回覆自動化處理，並將零散資料庫整合為單一資料中心以增進案件管理效率，加速

程序進行；於電信媒體消費紛爭、零售租賃紛爭中，透過線上平台實施調解、裁決程序。新加坡法院亦使用 ODR 平台處理小額紛爭、僱傭、鄰里關係、騷擾等案件，另被告可選擇透過線上協商(e-Negotiation)、線上調解(e-Mediation)進行程序。

(二) 意見討論與交流

1. Nadja ALEXANDER 教授表示，其觀察到各國除運用既有通訊軟體(如:Zoom)實施 ODR 外，專門的 ODR 平台也有增加跡象。另評價 ODR 擁有比 ADR 更高的多樣性，可應對更多元的紛爭類型，這將是 ODR 的發展機會。
2. Mr. Dennis 詢問中國代表，北京仲裁協會何時可加入 APEC 擔任 ODR 提供者，中方表示將與其法務部討論加入時程。

四、第 2 場次「APEC ODR 合作架構之實施情形」之 3：APEC 合作之 ODR 服務提供者及有興趣擔任 ODR 提供者之經驗分享(Experience Sharing by APEC-partnering ODR providers and other ODR/ADR providers interested in partnering with APEC)

(一) 本場次重點

1. CIETAC 秘書長 Fan Yang 博士表示，該會於 2022 年建置其 ODR 平台，同年與新加坡管理大學合作進行該平台服務之評估，並依該校建議優化平台功能。目前該平台功能包括：線上聊天室、視訊會議室、智慧協商助手、線上文件簽署與修改等。該會於 2023 年度共受理 1,804 件線上仲裁案，相較於 2022 年度增加 34.63%，並辦理 1,631 次線上聽審，約占全部聽審場次數之三分之一。
2. 香港 eBRAM 黃一文副總表示，該中心提供電子文件提交、電子簽名、線上聽審等一站式服務，收取合理費用並於 40 日內協助使用者解決其紛爭。其表示，中小企業使用其 ODR 服務時最關

切費用問題，多數中小企業對調解、仲裁制度不甚了解，且經常未於其交易合約中約定紛爭解決條款。從 ODR 服務提供者之觀點，如何給予中立第三人合理報酬、模範程序規則是否能適用電子商務外之商業紛爭等議題亦值得探討。另該平台已於今年初開始適用於 B2C 案件。

3. 廣州仲裁協會(GZAC)2024 年度共透過其 ODR 平台解決 125 件紛爭，平均處理日數為 24 日，其中 16 案紛爭標的金額逾 1,000 萬人民幣；截至目前為止，GZAC 之 ODR 平台已處理 790 件紛爭，類型包含融資、租賃、保險、工程糾紛、科技服務、遊戲開發等，紛爭涉及地區包含美國、新加坡、香港、英國、印度、巴西等地。GZAC 之 ODR 平台可支援中、英、日、法、西、葡多國語言，並有公眾評價系統供使用者就平台使用性、仲裁程序等面向回饋意見。在智慧仲裁方面，GZAC 推出人工智慧仲裁秘書「仲小雯」，可協助身分識別、提供當事人開庭前指引、開庭紀錄製作、仲裁判例查詢等工作，另與華南理工大學法學院合作研發「L-code 仲裁流程智慧輔助系統」，以法律智慧引擎驅動大型語言模型 (LLM)，提供當事人問答諮詢、建議調解方案，據 GZAC 表示，L-code 系統可節省 24% 案件處理時間。
4. 中華民國仲裁協會(Chinese Arbitration Association, CAA)林桓秘書長，簡介中華台北 ADR 機制，包括法院調解、行政型調解、仲裁法等，說明我仲裁法係遵循 UNCITRAL 國際商務仲裁模範法(Model Law on international Commercial Arbitration)，尊重當事人仲裁程序自治，並提及疫情期間，CAA 因應隔離措施需要，有就線上聽審訂定相關指引，使聽審作業程序落實公平、完整、安全、中立等原則。林秘書長表示，我方仲裁程序高度尊重當事人自治，另按電子簽章法第 4 條、第 5 條保障電子化仲裁協議與其他程序相關文件之法律效力，當事人可自行決定是否以電子、線

上等方式進行仲裁程序。

5. 日本的 U&I Advisory Service，係依日本「訴訟外紛爭解決機制使用促進法(裁判外紛爭解決手続の利用の促進に関する法律，以下簡稱日本 ADR 法)」取得法務省認證，為目前日本唯一受認證可採用非律師擔任 ODR 調解人的機構，因此對於法律問題較單純的事件，該機構能提供收費較為低廉的服務，依認證範圍可處理 100 萬日圓以下的電商案件。另早川教授表示，近期日本 ADR 法已進行修法，調解協議可作為執行依據。

(二) 意見討論與交流

1. 針對目前 EC 共識毋須修正 ODR 合作架構，即可擴及適用 B2C 紛爭一節：
 - (1) 香港 eBRAM 代表表示，因香港 eBRAM 平台目前已開始將 ODR 適用於 B2C 案件。查模範程序規則 1.2 規定「允許紛爭當事人在不牴觸法律規定前提下，基於合意修改模範程序規則」，似許透過當事人合意運用 ODR 解決 B2C 紛爭。惟按「承認及執行外國仲裁裁決公約」(即紐約公約)第 5.2A 規定「被請求承認及執行國之主管機關，發現有下列情形之一者，得拒絕仲裁判斷之承認及執行：(a) 爭議之事項，依被請求承認及執行國之法律，不能以仲裁方式解決者。」，則部分經濟體如依其消保法規定係不能以仲裁解決消保爭議者，可能於仲裁執行受到挑戰。爰詢問 EC 是否考量修正合作架構明文規定擴及 B2C?
 - (2) Mr. Dennis、早川教授及香港丁國榮博士等表示，依 APEC 合作架構，列於 APEC ODR 服務提供者清單之機構必須提供 B2B 服務。如修正合作架構擴及 B2C，則列於 APEC ODR 服務提供者清單之機構，即必須提供 B2C 服務而非可彈性選擇是否提供。目前因 ODR 適用於 B2C 情形尚須觀察，暫不考慮修正合作架

構。至模範程序規則 1.2 規定，係在草擬過程中，即試圖異中求同適用全體經濟體，為避免部分經濟體慮及國內法規衝突問題，故於模範程序規則保留最大彈性。爰重申 2024 年 1 月之共識為：APEC 合作架構是適用於相關經濟體故不可修正，惟模範程序規則可依個別經濟體之國內法制需要進行調整，可經雙方當事人同意後修正以適用 B2C 案件。

2. 針對中華民國仲裁協會分享我方仲裁機制一節，早川教授及 Mr. Dennis 詢問中華台北線上仲裁的依據，林桓秘書長說明：CAA 於新冠肺炎疫情期間特別訂有遠距聽審相關指引，因我方法制對於當事人以線上方式進行仲裁程序未有限制，我方仲裁法係依循 UNCITRAL 國際商務仲裁模範法，尊重當事人自治，於經當事人同意下使用線上或書面方式進行仲裁，皆無不可。

■ 2024 年 11 月 21 日研討會【Session3】

第 2 天會議內容為第 3 場次「增進 ODR 的使用(Enhancing the Use of ODR)」，主要討論 ODR 使用性之擴增，並交流參與者於 B2C 紛爭、法院程序內運用 ODR 的經驗與看法；另由早川教授介紹 ISO 32122 標準中涉及 ODR 之部分。

一、總結第一天研商成果與建議

就 ODR 合作架構擴及適用 B2C，Mr. Dennis 提出 4 個建議，包括：ODR 之使用應以取得消費者明確同意為前提、建立各經濟體消費者保護法規清單、規劃更簡便經濟的跨境執行機制，以及後續可深化與 ABAC 及東協的合作。馬來西亞代表表示，努力發展 ODR 系統是東協會員間的共識，ODR 主要由東協的 Council of ASEAN Chief Justices(CACJ)負責推進，由於各經濟體法制架構不同，發展 ODR 有其重要性，另 ODR 平台因受惠於科技發展未來發展可期，現在是推進 ODR 發展很好的時刻。

二、第3場次「增進 ODR 的使用」之1：探討於 APEC ODR 合作架構使用 ODR 解決 B2B 及 B2C 紛爭之可能性【Exploring various uses of ODR for B2B (including MSMEs) and B2C disputes with the APEC Collaborative Framework】

(一) 本場次重點

1. ABAC 代表 Julius Caesar Parreñas 博士表示，全球 B2B 電子商務持續穩定成長中，2024 年度之商品交易總額(GMV)預計達 30.4 兆美元，預估 2029 年度將成長至 67 兆美元。跨境 B2C 電子商務的部分，2021 年度 GMV 為 7,850 億美元，預估 2030 年度將達到近 8 兆美元。Caesar 博士指出，傳統實體仲裁適用於處理大額 B2B 紛爭，然而在處理 B2C 紛爭可能面臨相關挑戰，因主張訴求所需的成本往往大於紛爭標的價值，消費者也常面臨資訊不對稱、契約條款歧視、交涉能力弱、企業規避消費者保護規範等困境。如有具時間及成本效益、易於使用、富透明性的 ODR 機制，將有助於提升消費者信心，為零售業者留住顧客。Caesar 博士另提到，根據 ABAC 與東協簽訂之合作備忘錄，該二組織每年舉辦研討會討論 APEC 關切之重要議題。馬來西亞代表回應表示，2025 年度馬來西亞為東協主辦國，將規劃於馬來西亞舉辦電子商務研討會，納入 ODR 議題深化討論。
2. 日本律師聯合會代表 Satoshi Kawai 先生表示，該會可協助處理的 ADR 案件包含 B2B、B2C、C2C 類型紛爭。日本消費者之紛爭鮮少透過仲裁，多使用調解解決紛爭。該會於 2023 年受日本法務省委託進行 ODR 實證研究，以線上平台「ONE」提供為期 6 個月(實施期間自 2023 年 9 月 1 日至 2024 年 2 月底)的法律諮詢及調解服務，總計受理 171 件紛爭，類型包括買賣、租賃、建築、勞資、家事等，尤以家事紛爭 58 件為大宗；相關案件處理時

間，法律諮詢平均為 21 日，若進入調解程序則平均為 64 日。有關 ODR 實證研究的反饋，使用線上聊天室(Chat)進行法律諮詢、調解，優點在於可隨時隨地進程序，也有利調解人透過對話紀錄回頭瞭解案情；缺點為可能比起線下更花時間，以及不適合用於複雜案件。

3. UNCITRAL 亞太區域中心法律專家 Sion Gil 簡介該會於 2016 年發表的 ODR 技術文件(Technical Notes on Online Dispute Resolution)，該技術文件為建構 APEC ODR 合作架構之基礎文件之一，指出 ODR 應符合公正、獨立、效率、正當程序，及公平、可責、透明等原則，且除 B2B 外，B2C 類型紛爭亦有適用餘地。另外 UNCITRAL 與香港律政司合作成立 ODR 研究平台「Inclusive Global Legal Innovation Platform on Online Dispute Resolution (IGLIP on ODR)」，匯集國際專家就 ODR 潛在問題進行深入分析並探討解決方法。
4. 美墨加協定(United States-Mexico-Canada Agreement，下稱 USMCA)之美國代表 Ms. Dana NAHLEN 表示，USMCA 除關稅減免協定外，於第 31.22 條亦有鼓勵、促進與推廣締約國使用 ADR 之條款，如成立諮詢委員會(Advisory Committee)就 ADR 處理私人商業紛爭提供專業建議等。有關 USMCA 與 APEC ODR 合作架構間關係，美、墨、加三國皆為 APEC 會員，惟目前僅美國加入該合作架構。USMCA 對於在 USMCA 區域內導入 APEC ODR 合作架構有高度興趣，諮詢委員會已開始研究與三國政府建立聯繫，以整合 USMCA 及 APEC ODR 合作架構，惟 Ms. Dana 亦指出，因加拿大安大略省、魁北克省之消費者保護法規禁止業者與消費者事前約定使用 ADR 解決交易紛爭，如 APEC ODR 合作架構有意擴及適用範疇包括 B2C 紛爭，應慮及相關國家的消保法規規定，避免該架構在美墨加地區的實施效果受限。

(二) 意見討論與交流

1. 馬來西亞代表表示，該國規劃於 2025 年舉辦電子商務相關研討會，並預計將 ODR 納入討論議題，因尚待取得該國電子商務權責機關核准，後續有進度會再知會 APEC。
2. 就日本「ONE」平台當事人同意進行調解比率偏低一事，Mr. Dennis 提到目前歐盟僅 2%業者同意使用 ADR 或 ODR，故日本同意調解比率尚屬可接受。另美國某些 ODR 平台，70%案件於協商階段便能解決，且處理時間在 24 小時內，如大部分案件能在協商階段就解決紛爭，也能帶給當事人相當高的滿意度，日本也可以此為目標。
3. Mr. Dennis 向 Ms. Dana 建議，USMCA 諮詢委員會可尋求美國 ODR 服務提供者 CPR Dispute Resolution Services 的協助，該機構現為 APEC ODR 合作架構之 ODR 服務提供者，應可為 USMCA 地區導入該架構提供實用建議。
4. 有關 APEC ODR 合作架構於 B2C 類型紛爭的適用一節
 - (1) 美方代表詢問，模範程序規則第 1.1 條明定該規則適用於處理 B2B 紛爭，不包括消費者交易，且 APEC ODR 合作架構原定設計係處理 B2B 紛爭，如實務上 ODR 服務提供者受理案件不限於 B2B，尚有處理 B2C 紛爭之需求，則是否應修正合作架構(如將「B2B」字樣自架構名稱除去)與模範程序規則以避免疑義?另查合作架構定有 APEC ODR 服務提供者應遵守模範程序規則、提供其處理紛爭之案件數、涉及金額、處理時間等統計數據之義務，及對違反者之除名機制，是否可要求 ODR 服務提供者，提供其處理 B2C 案件之成效資料?
 - (2) 丁國榮博士表示，由於目前 APEC ODR 合作架構及模範程序規

則原始設計處理 B2B 紛爭，故 ODR 服務提供者必須提供 B2B 服務，另尊重其業務經營需求可擴及提供 B2C 等服務，但不可僅提供 B2C 服務。依模範程序規則 1.1 規定，確實未包括消費者交易，但同規則 1.2 規定，當事人可合意其所欲進行的程序，故合作架構及程序模範規則，均未禁止 ODR 服務提供者提供處理 B2C 紛爭之業務，故於經當事人合意且符合其司法管轄區法律規定前提下，當事人欲修正模範程序規則處理 B2C 紛爭並無不可。另有關要求 ODR 服務提供者提供其處理 B2C 案件之成效資料一節，因現行合作架構僅強制要求須提供 B2B 相關成效資料，對於 B2C 資料之提供，無法強制要求只能鼓勵提供，如欲強制要求提供，即須修正合作架構。

- (3) 有關是否修正合作架構及模範程序規則，明定擴及適用處理 B2C 紛爭一節，早川教授表示，由於相關經濟體正逐步發展 ODR，近期印尼及 PNG 新加入合作架構，建議先觀察蒐集各國運用 ODR 處理 B2C 紛爭之成效進展，再作政策評估修正事宜。

三、第 3 場次「增進 ODR 的使用」之 2：ISO ODR 計畫及其與 APEC ODR 合作架構之可能合作 (ISO ODR Project and possible collaboration with the APEC Collaborative Framework on ODR)

(一) 本場次重點

1. 早川教授介紹 ISO/TC 321 技術委員會，該委員會致力於「電子商務相關的上下游交易流程」之標準化工作，其範圍除網路商店與平台的存取過程外，亦包括交易紛爭事前預防與事後解決之消費者保護措施，意即 ODR 亦屬於 ISO/TC 321 標準化工作之涵蓋範圍。ISO/TC 321 目前正開發 ISO 32122 標準，該文件主要係參照「The International Council for Online Dispute Resolution(ICODR)」所提出，高素質 ODR 應具備的標準，包括可近性、可責性、效

率性、保密性、公平性、公正性、法遵性、安全性、透明性的要求，旨在提供電商業者、ODR 服務提供者建置 ODR 機制之指南。早川教授表示 ISO 32122 預計於 2025 年初正式發布。

2. 美國麻州大學國家技術與紛爭解決中心委員會(National Center for Technology and Dispute Resolution Board)代表 Ms. Leah Wing 表示，科技創新具有正負兩面影響，以 ODR 而言，資通訊科技、人工智慧的引進雖能增進紛爭解決的便利性，卻也可能因資料庫的品質不佳，造成紛爭處理立場偏頗、責任劃分不易、透明性不佳等問題。透過 ISO 認證，使 ODR 服務提供者有一通用標準可資遵循，應有助於保證 ODR 服務品質及可信賴度。

(二) 意見討論與交流

1. 趙雲教授提問：各國是否願意採用 ISO 32122 標準?報告中似未提及仲裁部分，以及如相關機構經認證違反相關標準之後果為何?早川教授表示，因 ISO 非政府建置之標準，可依各國產業國情評估是否採用並遵循，如日本實務上相關產業多致力於符合相關 ISO 標準，惟亦有觀察到部分經濟體不甚重視 ISO 標準。目前 ISO 的確只有針對協商及調解程序，未包括仲裁部分。另 ISO 組織本身僅負責制定標準，認證的授予則是授權由第三方機構負責，如經檢驗 ODR 服務提供者不符 ISO 所訂標準，第三方機構將撤銷其驗證。丁國榮博士另補充，其運作類似 APEC ODR 合作架構有關 APEC ODR 服務提供者之除名機制，僅會汰除不符標準的 ODR 服務提供者，並不會對其採取懲罰措施。
2. 就馬來西亞代表提問「過度對 ODR 進行標準化會是否反而抑制 ODR 的發展?樂見有相關標準，但個別產業與經濟體間或容有差異，有各自須適應之規範。」，早川教授認為，就 ISO 認證對 ODR 發展之影響應視市場需求，對 ISO 標準帶有偏好之需求者，會選

擇受認證之 ODR 服務提供者，然 ODR 服務提供者不會因為僅與 ISO 標準不符而被禁止提供服務，如其標準化過度，自然無人採用。

四、第 3 場次「增進 ODR 的使用」之 3：ODR 在法院的運用(Use of ODR in courts)

(一) 本場次重點

1. 加拿大「Civil Resolution Tribunal(CRT)」代表表示，CRT 為加拿大英屬哥倫比亞省司法機關所屬 ODR 平台，可處理小額(5,000 加幣以下)、交通事故、社群關係、私密影像等紛爭。CRT 平台功能，包括提供自助工具「Solution Explorer」，透過問卷方式幫助當事人先瞭解與自身案件相關之法律資訊，以利其評估後續採取措施，亦提供個案管理人，協調釐清相關議題。若當事人評估後決定透過 CRT 之 ODR 流程解決紛爭，系統會協助通知相對人並依序進行協商、促進和解(Facilitation)、裁決(Adjudication)階段。有超過 80%使用者評價 CRT 平台易於使用、過程公平、程序易於理解。
2. 邊永民教授表示，中國各級法院已導入通訊、大數據、人工智慧技術輔助案件的審理，並依 2018 年「最高人民法院關於互聯網法院審理案件若干問題的規定」，設置杭州、北京和廣州之互聯網法院，專門審理與網路相關的之案件，並規定當事人可進行線上訴訟、提出電子證據。據統計，杭州、北京與廣州互聯網法院截至 2024 年 9 月皆已處理超過 20 萬件訴訟案。依中國「人民法院線上運作規則」，法院線上服務系統應支援線上立案、支付、證據文件交換、身分認證等功能，另最高人民法院於 2022 年 5 月制定「關於加強區塊鏈司法應用意見」，強調區塊鏈技術運用於確保線上訴訟資料儲存之安全性潛力。
3. 早川教授表示，日本法務省諮詢委員會曾討論，紛爭當事人或證

人如有一方居於國外，使用線上聽審是否構成對該國司法主權的侵害，惟最終討論結果未達成共識，故日本法院目前仍禁止屬於外國經濟體的當事人或證人以線上方式進行訴訟程序。

4. 趙雲教授表示，香港法院於 2022 年導入電子案件管理系統「iCMS」，允許註冊用戶以電子方式進行訴訟文件提交、存儲與查詢，並支援線上聽審、宣判。
5. Mr. Dennis 提到，美國有 90 個法院運用 ODR 處理小額民事紛爭(含家事事件)，可降低約 50%紛爭解決成本，並將可能需時 1 個月的程序縮減為 6 日左右，此外亦有促進協商的功能，在部分子女養育案件中，當事人可在沒有第三人調解與出庭的情形下，對主要議題達成共識。

(二) 意見討論與交流

1. 馬來西亞代表分享 ASEAN 的 Council of ASEAN Chief Justices (CACJ)於 2022 年發布「司法機構使用人工智慧治理框架(Governance Framework on the Use of Artificial Intelligence for the ASEAN Judiciaries)」，提供各會員國於司法體系中設計、開發、使用 AI 系統的倫理與實務運作準則。
2. 針對早川教授所提，跨境線上聽審可能涉及司法主權問題，日本律師聯合會持續就此議題進行研析，目前提出之可能解決辦法為與外國簽訂雙邊協定或合作備忘錄。

■ 2023 年 11 月 22 日研討會【Session4~5】

第 3 天會議內容為第 4 場次「AI 與先進科技於 ODR 之運用(AI and Other Advanced Technologies for ODR)」以及第 5 場次「結論與建議(Closing Remarks)」。

另本應於會議第 1 天「Experience Sharing by APEC-partnering ODR providers and other ODR/ADR providers interested in partnering with APEC」進行發表之泰國仲裁中心(Thailand Arbitration Center, THAC)，改於本日發表，其分享如下：

THAC 國際仲裁與調解處處長 Mr. Nicky Balani 簡介該中心之 ODR 服務「Talk DD」，Talk DD 系統支援泰語、英語，當事人可於該平台進行線上協商、調解與仲裁。另電子商務業者可與 Talk DD 簽約，將該平台作為其電子商務交易糾紛之處理工具。2020 年 12 月 Talk DD 與泰國智慧財產局簽署合作備忘錄，協助處理版權、專利相關糾紛以減少法院案件量。現 Talk DD 正在接受檢驗以與國際良好實務標準相符，預計改善的方向包括優化使用者體驗、加強文件存儲的安全性、以及人工智慧的導入。

一、 第 4 場次「AI 與先進科技於 ODR 之運用」之 1：在 ODR 運用 AI 和其他先進科技(Use of AI and other advanced technologies in ODR)

(一) 本場次重點

1. ODR.com 數位營運長 Josh Remis 表示，人工智慧技術使電腦如人類般學習、解決問題、做出判斷，近年 AI 機器學習及生成式 AI，包括大型語言模型(LLM)及 ChatGPT 的運用等，改變人類生活，生成式 AI 擅長根據大型語言模式執行文字生成、問答回復、內容摘要等複雜工作，惟目前運用有其極限，如 LLM 提供錯誤或過時回應的情形亦屢見不鮮，須輔以「檢索增強生成(Retrieval-augmented generation, RAG)」，使模型能檢索外部權威資料庫以生成更精確、即時的回應。Josh Remis 簡介線上調解平台 Mediate.com 的人工智慧聊天機器人(Chatbot)，AI 機器人目前可協助處理的功能包括協助提供用戶調解相關資訊、處理行政流程、配對適合該案件之調解人、通知當事人、安排時程等。
2. Colin 執行長提到，輔以人工智慧技術，ODR 在未來亦可能有 AI

案情分析、AI 調解、AI 仲裁等運用。惟科技亦帶來風險，LLM 容易放大訓練數據之偏差，導致 ODR 平台之紛爭解決程序出現不公平的現象，另 ODR 平台方開發者，未若調解、仲裁機構有一套成熟的倫理規範可茲約束，其挑戰為資訊隱私安全規範及倫理，尤其是平台設計須注意運算工具使用倫理等問題。

(二) 意見討論與交流

1. Colin 執行長強調 ODR 中，第三人仍是最主要的角色，AI 機器人則是作為輔助地位之第四方角色，可協助提供具備先端科技、便利、可信任之輔助，使第三人可更專注於當事人的核心需求。
2. 邊永民教授提問「AI 需要數據進行訓練，但調解與仲裁案件通常具有機密性，相關數據應該如何取得?」，早川教授表示日本有已去識別化的數據資料庫，另外國際商會(ICC)也有公開部分的資料，而各經濟體之合作互助，也將有助於機密數據的流通運用。

二、第 4 場次「AI 與先進科技於 ODR 之運用」之 2：將人工智慧和先進技術的使用納入合作架構以及對合作架構改進的可能 (Incorporating the use of AI and advanced technologies for the Collaborative Framework and other possible refinement to the Collaborative Framework (including Q&A))

- (一) 早川教授表示其認為 AI 目前未能於紛爭解決程序中取代中立第三人之主要原因在於，紛爭解決之最終決定如有瑕疵，需有人對此負責，惟 AI 無法作為究責對象，故 AI 與人在紛爭解決程序中各有其職。為避免 AI 於 ODR 程序中遭濫用，須有相關指引規範，然對於規模較小之經濟體可能難以獨自發展指引，此時 APEC ODR 合作架構可發揮平台功能，使各經濟體間得以相互支援。
- (二) Mr. Dennis 表示，雖 AI 進展迅速難建立相關標準，惟應可建立相關

倫理原則規範，故建議請 ODR 提供者協助提供各平台運用 AI 科技的良好實務案例，以便進一步研析。

- (三) 中國代表分享，如廣州仲裁協會使用區塊鏈處理資訊保密，於協商程序使用聊天機器人加速程序進行，惟尚未將 AI 使用於決策程序。

三、第 5 場次「結論與建議」

- (一) 為建構對微中小企業友善的經商環境，改善公義可近性(Access to Justice)至關重要，APEC ODR 合作架構利用資通訊等科技，為紛爭解決帶來更多便利性，因現行於 APEC 會員經濟體間已有多個經廣泛承認實施的國際公約或模範法，有助減少該合作架構於推廣上面臨的法制障礙。經查數個 ODR 服務提供者的實施成果，相較於傳統法院程序，其處理時間與花費成本皆有顯著的減少，故可認為 APEC ODR 合作架構的實施，可使微中小企業(MSME)得跨越國境障礙，以更具成本效益、便捷的方式處理交易紛爭，並更加鼓勵 MSME 參與跨境商務之經營。
- (二) APEC ODR 合作架構具有三項優勢，第一為該架構合作之專業 APEC ODR 服務提供者運用 AI 等最先端科技，以更便利當事人的方式為其處理紛爭；第二為合作架構之模範程序規則，可保障當事人的正當程序利益，並尊重各經濟體可適用之法律；第三則是來自 APEC EC 與各領導性學術機構的支援與監督。
- (三) 加入 APEC ODR 合作架構不會對經濟體增加法律義務，然而只有所屬經濟體加入合作架構，該國之 ODR 服務提供者方能被登錄為 APEC ODR 服務提供者。合作架構所列舉與 ODR 相關之國際文件或標準，如紐約公約、國際商業仲裁模範法、電子商務模範法等，已於 APEC 各經濟體中廣泛實施，因此基本上 APEC 經濟體使用 ODR 應無法律障礙。

- (四) 建議 APEC 各經濟體考慮加入 APEC ODR 合作架構，並協助尋覓有興趣參與合作架構 ADR 或 ODR 機構，支持其企業(尤其是微中小企業)將 ODR 紛爭解決條款納入其交易合約中。另建議各經濟體透過舉辦研討會、能力建構等活動，推廣 APEC ODR 合作架構的使用。
- (五) 建議 SELI 與 ABAC 合作推廣 APEC ODR 合作架構，以增加企業的參與度，並持續與各經濟體的 ODR 服務提供者互動，以提高其參與合作架構的興趣。另持續透過線上研討會、工作坊等方式，為政府、律師、中小企業、法院、可能之 ODR 服務提供者進行能力建構，並鼓勵 AI 等先進科技於 ODR 程序的使用。
- (六) 建議 SELI 應與 ABAC、ASEAN 展開密切合作，並就跨國執行設計更簡便的機制如雙邊協定或運用信任標章(Trust Mark)制度等，另外應特定出各經濟體有關 ODR 機制之相關法律，並將 APEC ODR 服務提供者所提供之數據資料製成年度報告，以作為後續評估材料。

參、觀察心得及建議

一、我國應可研議推動 ODR：

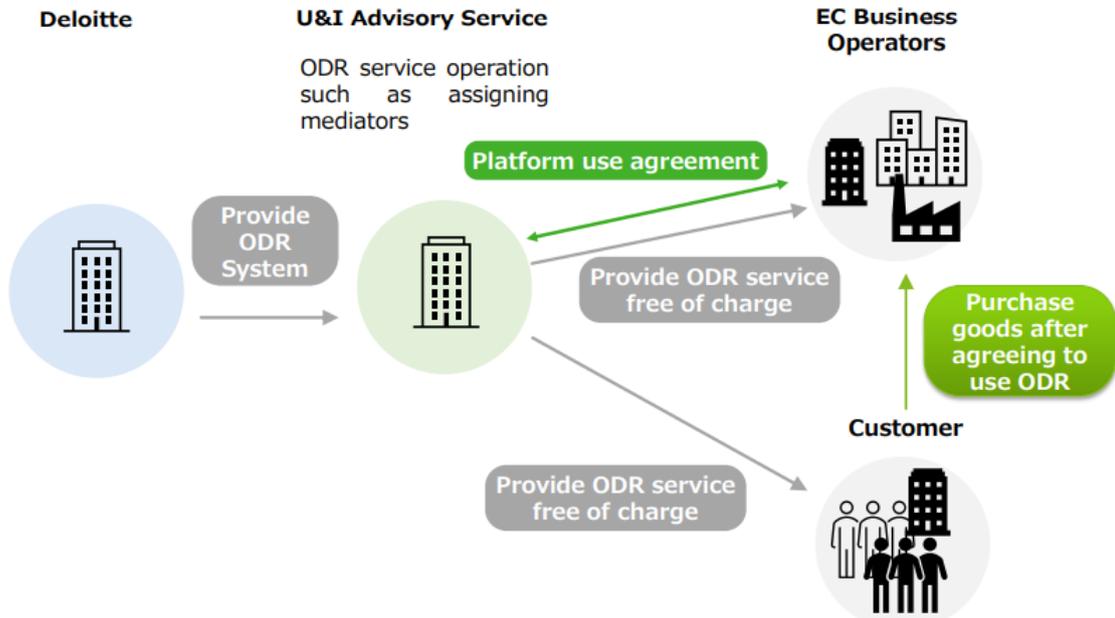
本次會議透過相關經濟體分享 ODR 實踐情形、APEC ODR 服務提供者分享其實務經驗，以及人工智慧(AI)等創新科技於 ODR 相關程序之運用場景，可發現數位科技、商業活動之加速發展，促使消費者與企業對於簡便、迅速、低成本救濟管道之需求愈發提高，由於 ODR 相較於傳統實體紛爭解決機制，可提供當事人便捷紛爭解決，是以近年相關經濟體及國際組織，逐步嘗試擴大、深化 ODR 機制於 B2B 或 B2C 之發展應用，以及國際合作之可能性。我國網路科技發達，電子商務蓬勃發展，為提供消費者更完善保障、優化國內經商法規環境、接軌國際紛爭解決機制，我國似可考慮研議推動 ODR。

二、有關 APEC ODR 機制之關鍵-ODR 服務提供者：

- (一)在 APEC ODR 合作架構下，ODR 服務多係透過公私合作方式，由私部門之 ODR 服務提供者提供相關服務，蓋私部門之專業性較能因應市場需求，對於最新科技之使用亦較具彈性，較能提高紛爭解決之效率；而 APEC EC 及各經濟體之公部門，則負責監督各 APEC ODR 服務提供者是否落實合作架構之模範程序規則。
- (二)據本會人員與早川教授交流日本推動經驗，日本之 APEC ODR 服務提供者-U&I Advisory Service，其 ODR 服務提供模式係由他機構負責提供 ODR 系統，復由 U&I Advisory Service 提供電商平臺業者 ODR 平台建置，以及指派調解人等 ODR 程序服務(詳下圖示)。基此觀察，ODR 服務之提供可有多種模式，包括：由政府機關擔任 ODR 平台提供者；由既有之民間專業紛爭解決機構建置 ODR 平台並提供 ODR 服務，政府則擔任監督角色；或將 ODR 平台系統、ODR 程序服務分別委由專門機構負責等，我國如後續推動 ODR 機制，可視情形擇採適合之 ODR 服務提供模式。

Service model image

Our ODR service complies with APEC Collaborative Framework for ODR.



▲ U&I Advisory Service ODR 服務提供模式

三、我國未來推動 ODR 機制應注意議題：

由於 ODR 於我國尚處於萌芽階段，近年新冠肺炎疫情之隔離措施，我國法院與部分 ADR 機構方開始運用線上聽審進行相關程序，在相關機制推動上，尚有相關議題包括：如何與現行紛爭解決實務接軌；協調擇定適宜之 ODR 服務提供者，實施 ODR 所需技術之能力建構，及 ODR 程序隱私保障之落實等議題，待規劃釐清，爰建議持續關注國際對 ODR 機制之推展及運用趨勢，協同相關機關（構），進一步探討我國紛爭解決機制進行數位轉型或導入 ODR 機制之可行性，以提供我國微中小型企業及民眾更經濟便捷之紛爭解決管道。

肆、附件

【研討會議程】



ANNEX I

AGENDA

APEC Workshop on Facilitating the Use of ODR under the APEC Collaborative Framework and in Economies Generally (including in Courts)

Rikkyo University, Tokyo, Japan

20-22 November 2024

Program

* online speaker

Day 1: 20 November 2024

9:00-9:30	Registration
<i>1st Session</i>	<i>Opening Session</i>
9:30-9:50	Opening Remarks Prof. Yoshihisa HAYAKAWA, SELI Convenor, Japan Prof. Hideyuki MATSUI, Vice-President, Rikkyo University, Japan Mr. Sho Udagawa, METI, Japan Dr. James DING, EC Chair, Hong Kong, China
9:50-9:55	Photo-taking Session

9:55-10:30	<p>Keynote Presentation: Review of implementation of the Collaborative Framework on ODR</p> <p>Keynote Speaker: Mr. Mike DENNIS, International ODR Expert, United States</p>
10:30-10:45	Coffee Break
2 nd Session	<i>Implementation of the Collaborative Framework on ODR</i>
10:45-12:15	<p>Opportunities and Challenges for Newly Opt-In APEC Economies and other potential economies (including Q&A)</p> <p>Moderators: Prof. Yoshihisa HAYAKAWA, SELI Convenor, Japan</p> <p>Speakers:</p> <p>Indonesia</p> <p>PNG</p> <p>Malaysia</p> <p>Russia *</p> <p>Thailand</p> <p>Viet Nam</p> <p>Commentator: Prof. Angie RAYMOND *</p>
12:15-1:30	Lunch (hosted by Japanese private sector)
1:30-3:00	<p>Progress on implementation of the Collaborative Framework in APEC Economies (including Q&A)</p> <p>Moderators:</p> <p>Mr. Mike DENNIS, International ODR Expert, United States</p> <p>Speakers:</p> <p>China (Prof. Yongmin BIAN)</p> <p>Hong Kong, China</p> <p>Japan (Prof. Mayu WATANABE)</p> <p>Singapore (Prof. Nadja ALEXANDER) *</p> <p>United States *</p> <p>Commentator: Prof. Nadja ALEXANDER, Singapore *</p>
3:00-3:15	Coffee Break
3:15-5:00	1) Experience Sharing by APEC-partnering ODR providers and other ODR/ADR providers interested in partnering with APEC

	<p>(including Q&A)</p> <p>Moderator: Prof. Yoshihisa HAYAKAWA, SELI Convenor, Japan</p> <p>Speakers:</p> <p>CIETAC (Dr. Fan YANG) *</p> <p>eBRAM (Ms. Wenny HUANG)</p> <p>GZAC (Dr. Chen CHEN) *</p> <p>U&I Advisory Service (Professor Yoshihisa Hayakawa)</p> <p>CPR Dispute Resolution Services (Ms. Mia LEVI) *</p> <p>BANI (Professor Huala ADOLF)</p> <p>CAA (Professor Huan LIN) *</p> <p>THAC (Mr. Nicky BALANI)</p> <p>Commentator: Prof. Yun ZHAO, Hong Kong, China</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Day 2: 21 November 2024

9:00-9:15	Registration
9:15-9:25	<p>Introduction and Summary of Day 1</p> <p>Prof. Yoshihisa HAYAKAWA, SELI Convenor, Japan</p>
<i>3rd Session</i>	<i>Enhancing the Use of ODR</i>
9:25-10:20	<p>Exploring various uses of ODR for B2B (including MSMEs) and B2C disputes with the APEC Collaborative Framework (including Q&A)</p> <p>Moderator: Dr. James DING, EC Chair, Hong Kong, China</p> <p>Speakers</p> <p>ABAC (Mr. JC PARRENAS)</p> <p>World Bank (Ms. Elena GASOL RAMOS) *</p> <p>JFBA (Mr. Satoshi KAWAI)</p>
10:20-10:35	Coffee Break
10:35-12:15	<p>UNCITRAL-RAP (Ms. Sion GIL)</p> <p>USMCA (Ms. Dana NAHLEN) *</p> <p>ASEAN</p> <p>Commentator: Prof. Angie RAYMOND, United States *</p>
12:15-1:30	Lunch (hosted by Japanese private sector)

1:30-2:45	<p>ISO ODR Project and possible collaboration with the APEC Collaborative Framework on ODR (including Q&A)</p> <p>Moderator: Prof. Yun ZHAO, Hong Kong, China</p> <p>Speakers:</p> <p>Prof. Yoshihisa HAYAKAWA, SELI Convenor, Japan</p> <p>Prof. Leah WING, University of Massachusetts, United States *</p> <p>Commentator: Mr. Eric REGEHR, CRT, Canada</p>
2:45-3:00	Coffee Break
3:00-5:00	<p>Use of ODR in courts (including Q&A)</p> <p>Moderator: Prof. Yun ZHAO, Hong Kong, China</p> <p>Speakers:</p> <p>China (Prof. Yongmin BIAN)</p> <p>Hong Kong, China (Prof. Yun ZHAO)</p> <p>Japan (Prof. Yoshihisa HAYAKAWA)</p> <p>Canada (Mr. Eric REGEHR, CRT)</p> <p>Commentator: Mr. Mike DENNIS, International ODR Expert, United States</p>

Day 3: 22 November 2024

9:00-9:15	Registration
9:15-9:30	<p>Introduction and Summary of Day 1 and 2</p> <p>Prof. Yoshihisa HAYAKAWA, SELI Convenor, Japan</p>
<i>4th Session</i>	<i>AI and Other Advanced Technologies for ODR</i>
9:30-10:45	<p>Use of AI and other advanced technologies in ODR (including Q&A)</p> <p>Moderator: Prof. Yun ZHAO, Hong Kong, China</p> <p>Speakers:</p> <p>Mr. Colin Rule, CEO, ODR.com *</p> <p>Mr. Josh Remis, Head of Digital Operations, ODR.com</p> <p>Commentator: Prof. Angie RAYMOND, United States *</p>
10:45-11:00	Coffee Break
11:00-12:45	Incorporating the use of AI and advanced technologies for the Collaborative Framework and other possible refinement to the

	<p>Collaborative Framework (including Q&A)</p> <p>Moderator: Dr. James DING, EC Chair, Hong Kong, China</p> <p>Speakers:</p> <p>Prof. Yoshihisa HAWAKAYA, SELI Convenor, Japan</p> <p>Mr. Mike DENNIS, International ODR Expert, United States</p> <p>Commentators: Prof. Mayu WATANABE, Japan</p> <p style="padding-left: 40px;">Prof. Yun ZHAO, Hong Kong, China</p> <p style="padding-left: 40px;">Mr. Wenli GUO, China</p> <p style="padding-left: 40px;">Prof. Nadja ALEXANDER, Singapore*</p>
12:45-2:45	<p>Lunch (with the Drafting Session for Conclusions and Recommendations based on the Discussions in the Workshop)</p>
5 th Session	<p>Conclusions and Recommendations</p>
2:45-4:45	<p>Discussions for Conclusions and Recommendations and any other outstanding issues (including Q&A)</p> <p>Moderator: Dr. James DING, EC Chair, Hong Kong, China</p> <p>Speakers:</p> <p>Prof. Yoshihisa HAWAKAYA, SELI Convenor, Japan</p> <p>Mr. Mike DENNIS, International ODR Expert, United States</p>
4:45-5:00	<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】

