

2021年7月29日
損害保険ジャパン株式会社
株式会社スペースマーケット
第一東京弁護士会

**【日本初】スペースマーケット利用者向け
オンライン紛争解決（ODR）サービスとODRサービス費用補償の提供を開始
～より安心・安全なシェアリングエコノミーの実現を目指して～**

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン」）は、株式会社スペースマーケット（代表取締役社長：重松 大輔、以下「スペースマーケット」）、第一東京弁護士会（会長：三原秀哲）と協力してチャットシステムを活用したODR^{※1}サービスの提供を2021年7月に開始します。

なお、損害保険会社が弁護士会と連携し、ODRの仕組みを保険契約の被保険者に提供する取り組みは、日本で初めてとなります。

※1「ODR」とは「Online Dispute Resolution」の略称であり、オンライン上で行われる紛争解決手続のことをいいます。

1. 背景と目的

損保ジャパンは一般社団法人ODR事業者協会に参画するほか、業界初となるスペースシェアリングプラットフォーム専用保険（以下「専用保険」）をスペースマーケットと共同開発^{※2}し、2020年から同社へ提供するなど、デジタル経済の発展に伴い増加するトラブルの迅速・公正な解決を多数の方に提供し、シェアリングサービスを安心・安全・快適にご利用いただける社会の実現を目指しています。

スペースマーケットが加入する専用保険は、スペースを貸す人（以下、「ホスト」）とスペースを借りる人（以下、「ゲスト」）のサービス利用時、または利用後に判明した財物損壊や身体障害による損害などの費用を補償しています。一方で、被害者から保険の支払いの対象外となる苦情の申し出があった際の和解手続き支援の手段の多様化や、サポートが期待されていました。

個人間取引が主体となるシェアリングサービスでは、ニーズの多様化によりトラブルの種類も多様化しており、個別具体的な対応が必要となります。この度、サービス利用時のトラブルについて、当事者間でより迅速かつ納得感のある解決をサポートするため、ODRサービス用のチャットシステムおよび保険の開発に至りました。

※2 ・【業界初】スペースシェアリングプラットフォーム専用保険の共同開発
https://www.sompo-japan.co.jp/~media/SJNK/files/news/2020/20200423_1.pdf
・スペースマーケットと損保ジャパン シェアエコ業界初となる新たな保険を共同開発
<https://spacemarket.co.jp/archives/14194>

2. ODRの実現のための第一東京弁護士会仲裁センターとの連携等

損保ジャパンは、第一東京弁護士会仲裁センターが主宰するODRに対してシステム開発等の協力を行うとともに、ODRの利用に係る手数料（費用）を補償する特約の提供を開始しました。

（1）ODRへのチャットシステム提供

損保ジャパンは、スペースマーケットのシェアリングサービス利用中に発生したトラブルについて、ホストとゲストの双方が利用を希望した際に、第一東京弁護士会仲裁センターによる簡易和解手続をご案内します。損保ジャパンが提供するチャットシステムを利用することで、第一東京弁護士会とトラブルの当事者は非対面で特定の時間に拘束されずに簡易和解手続を行うこととなります。

（2）ODRサービス費用補償

損保ジャパンは、スペースマーケットに提供する専用保険にODRの利用に係る手数料（費用）をお支払いする補償を追加で提供します。これにより、シェアリングサービス利用中に生じたトラブルについて、費用負担を気にすることなくODRサービスをご利用いただくことができますようになります。

3. 今後の展開

今後ますます増加が見込まれるシェアリングサービスを安心・安全・快適にご利用いただくために、損保ジャパンは保険商品・サービスの開発を通じて、スペースマーケットはシェアリングエコノミー協会の代表理事企業として、インターネット取引におけるトラブルの早期解決に資するサービスの拡充を進めてまいります。

また、これらの取り組みを通じて、ODRという新たな紛争解決手段の日本における発展・普及に努めてまいります。

以上

【参考】

■株式会社スペースマーケット

- ・代表者：代表取締役社長 重松 大輔
- ・所在地：東京都渋谷区神宮前 6-25-14 神宮前メディアスクエアビル 2F
- ・事業内容：スペースシェアリングプラットフォーム「スペースマーケット※」の運営

※ 「スペースマーケット」 (<https://www.spacemarket.com>) は、株式会社スペースマーケットが提供する、あらゆる場所を貸し借りできる、スペースシェアのプラットフォームサービスです。掲載中のスペースは現在1万5,000件以上で日本最大級です。スペースのジャンルは、イベントスペース、会議室、撮影スタジオ、飲食店、住宅、その他多岐にわたり、様々なスペースがシェアされ、需要が高まっています。