



Smart Judgement

ODR Platform

Deloitte Tohmatsu Financial Advisory LLC

December 15th, 2022

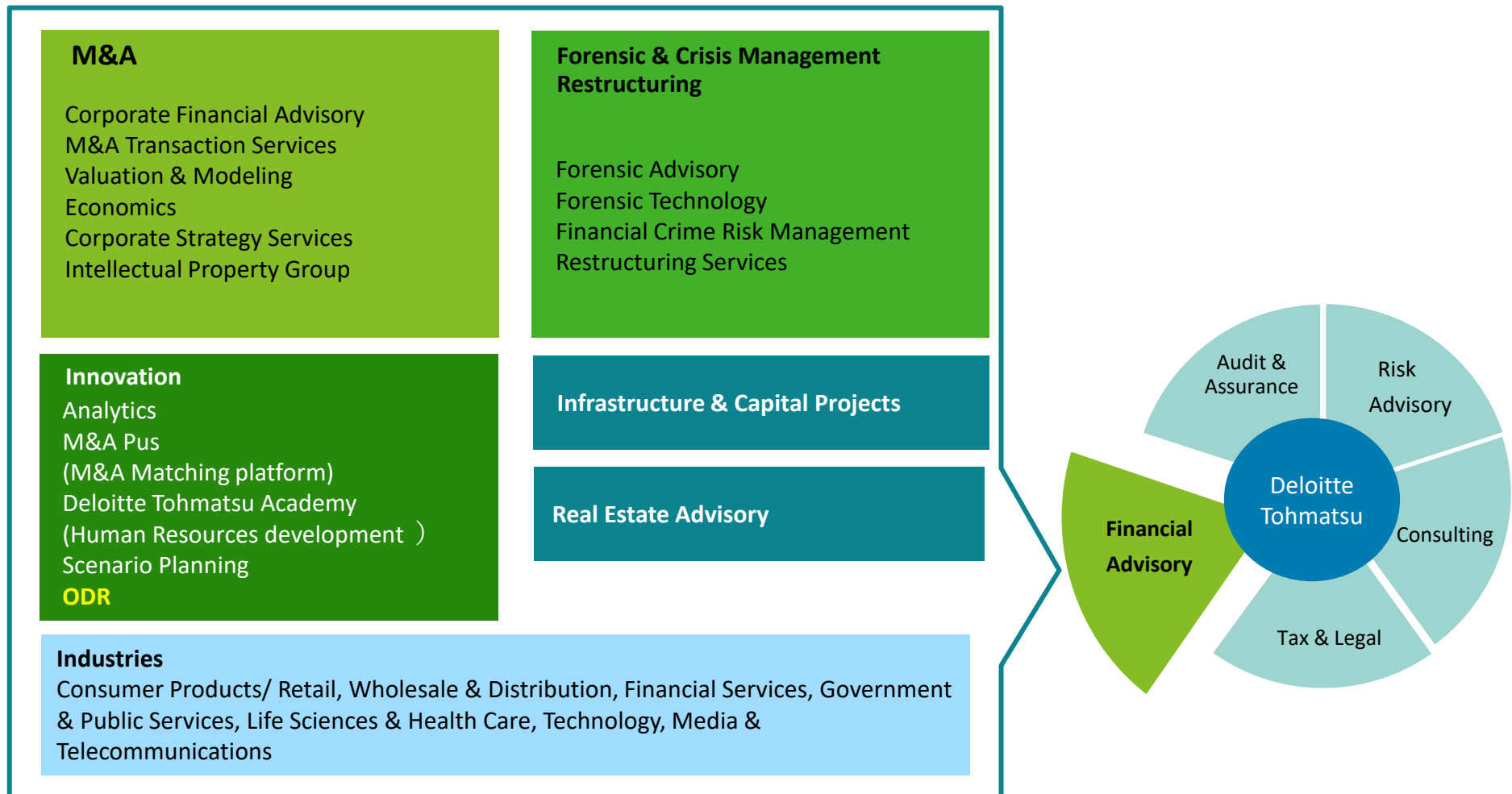


**MAKING AN
IMPACT THAT
MATTERS**

since 1845

About us

Deloitte Tohmatsu Financial Advisory LLC (DTFA) is providing many services for solving your company's problems.



We have been offering chat style ODR(Online Dispute Resolution) **"Smart Judgement"** since 2020.

A banner for Deloitte's ODR (Online Dispute Resolution) service. The top left features the Deloitte logo and the text 'ODRサービス' (ODR Service). The top right contains navigation links: 'ODRについて' (About ODR), '企業・団体向け' (For Companies/Institutions), 'About us', 'よくある質問' (Frequently Asked Questions), and 'お問い合わせ' (Contact Us). The main text reads 'チャットでトラブルを解決! ODRといえば Smart Judgement' (Solve troubles with chat! When you think of ODR, think of Smart Judgement). Below this are two buttons: 'ODRについて' (About ODR) with a document icon, and '企業・団体向け' (For Companies/Institutions) with a building icon. The background is a blurred image of a smartphone screen displaying a chat interface.



サービス
インダストリー
採用

検索

日本語
English



ニュースリリース

デロイト トーマツ、少額トラブルをオンラインで解決するためのプラットフォーム「Smart Judgement」を提供開始

ODRで求められる機能を網羅し、「簡易」「迅速」「柔軟」「公平」に民事上の紛争をオンライン上で解決するためのプラットフォームをクラウドサービスとして提供






2020年10月29日

デロイト トーマツ グループ（東京都千代田区、グループCEO：永田雄士）のデロイト トーマツ ファイナンシャル アドバイザリー会社は、裁判所への申立てまでには至らない民事上の紛争をオンライン上で解決するODR（Online Dispute Resolution：オンライン裁判外紛争解決手続）を実施するためのクラウドサービスとして、「Smart Judgement」の提供を開始します。「Smart Judgement」を顧客や消費者との問題解決の窓口として企業や業界団体に向けて提供することにより、日本の社会制度におけるODR推進を支援していきます。

欧米では、Eコマース市場の発展に伴い、裁判に当たらない民事上の紛争をオンライン上で解決するODRの普及が進み、コスト面での負担が大きい裁判に依らずに紛争を解決できる手段として認知されています。ODRの仕組みを利用して様々なトラブルの解決を支援するサービスが提供されているほか、電子商取引のトラブルを解決するための仕組みとしてEコマースプラットフォームにODRを組み込むといった事例もあり、日本でもすでにEコマース市場は大きく成長しているほか、民泊などのシェアリングエコノミーも拡大すると考えられ、新たな取引によるトラブル発生に対して、効果的な対応が求められています。

デロイト トーマツ グループは、不正対応・偽善サポートなど、クライシスが発生した際の関係者間の問題解決に向けたサービス提供を長年行っており、簡易で透明性のある仕組みとしてリアルタイムテクノロジーに着目するなかで、日本の社会制度におけるODR推進の点との相照としてODRをベースにしたプラットフォーム「Smart Judgement」を開発しました。「Smart Judgement」は、申立てから和解まで行える機能を有するとともに、次の特徴があります。

報道機関の方からの問い合わせ先

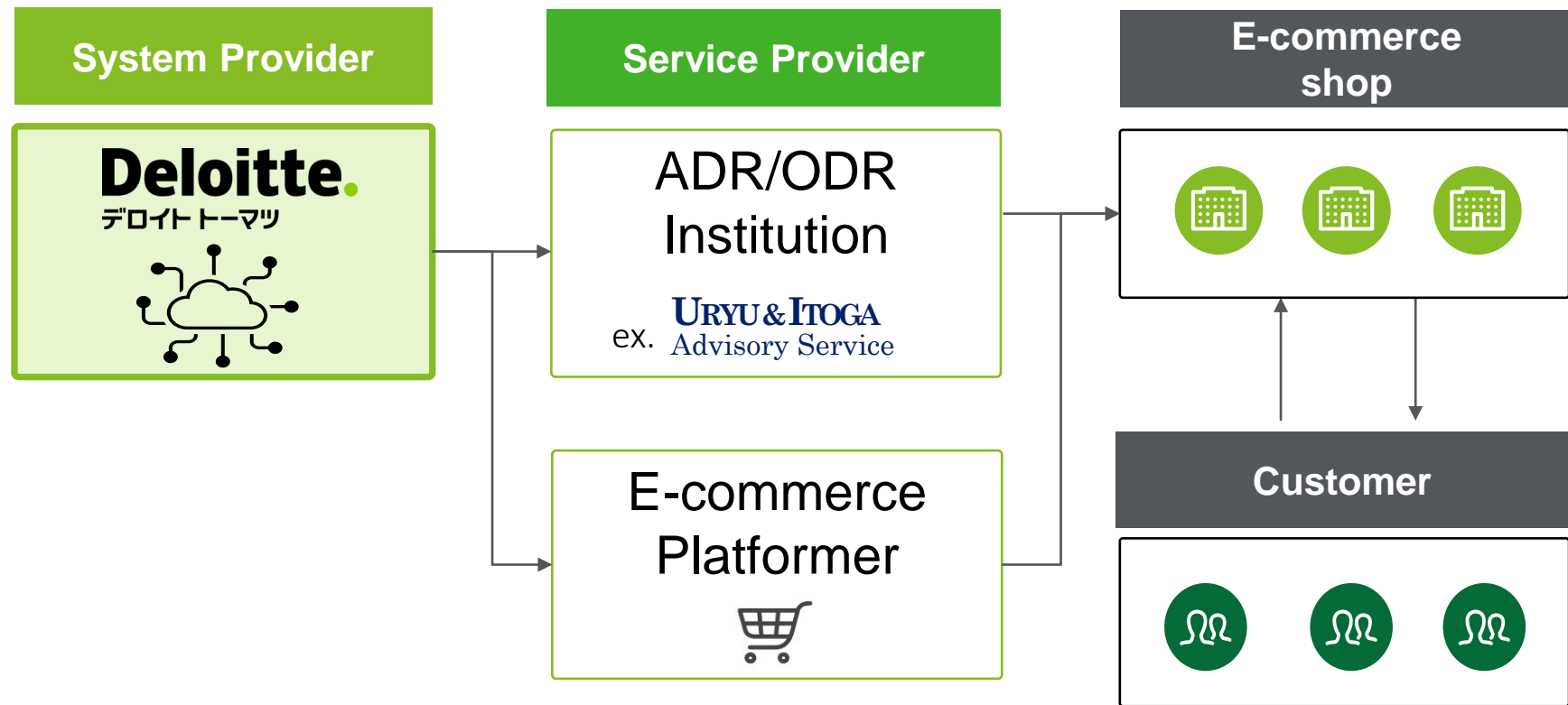
デロイト トーマツ グループ
広報担当 奥村
Tel: 03-6213-3210
Email: press-release@tohatsu.co.jp

「Smart Judgement」の特徴

- グローバルに属している企業にも対応できるようにAPEC（Asia Pacific Economic Cooperation：アジア太平洋経済協力）で採択されたODR共用フレームワーク（ODR Collaborative Framework）に準拠しています。

Service model

We provide the system to ODR service providers.
ODR service providers provide it to E-commerce shops.



About U&I Advisory Service

Name	U&I Advisory Service Co., Ltd.
Establishment	August 21st, 2008
Location	36F, Ark Mori Building, 1-12-32, Akasaka, Minato-ku, Tokyo 107-6036, Japan TEL: 03-5575-8019 FAX: 03-5575-0800
WEB Site	https://ui-advisory.com/
person in charge	Shigetsugu Yamada (yamada@uryuitoga.com) Kei Kuwahara (kuwahara.kei@uryuitoga.com)



U&I Group

- U&I Group consists of law firm, tax account corporation, and consulting firms, and is a group of specialists that provides one-stop services for professional and consulting services related to law, accounting, and taxation. U&I Group has more than 300 listed companies as clients and provides stable and prompt services.
- As of December 1, 2022, U&I Group has 45 Japanese attorneys, 9 Japanese accountants, 12 Japanese tax accountants, and 17 foreign qualified attorneys.

Certification for ODR service

U&I Advisory Service has been certified by the Minister of Justice of Japan as a certified dispute resolution business operator under the ADR Act (Act on Promotion of Use of Alternative Dispute Resolution).



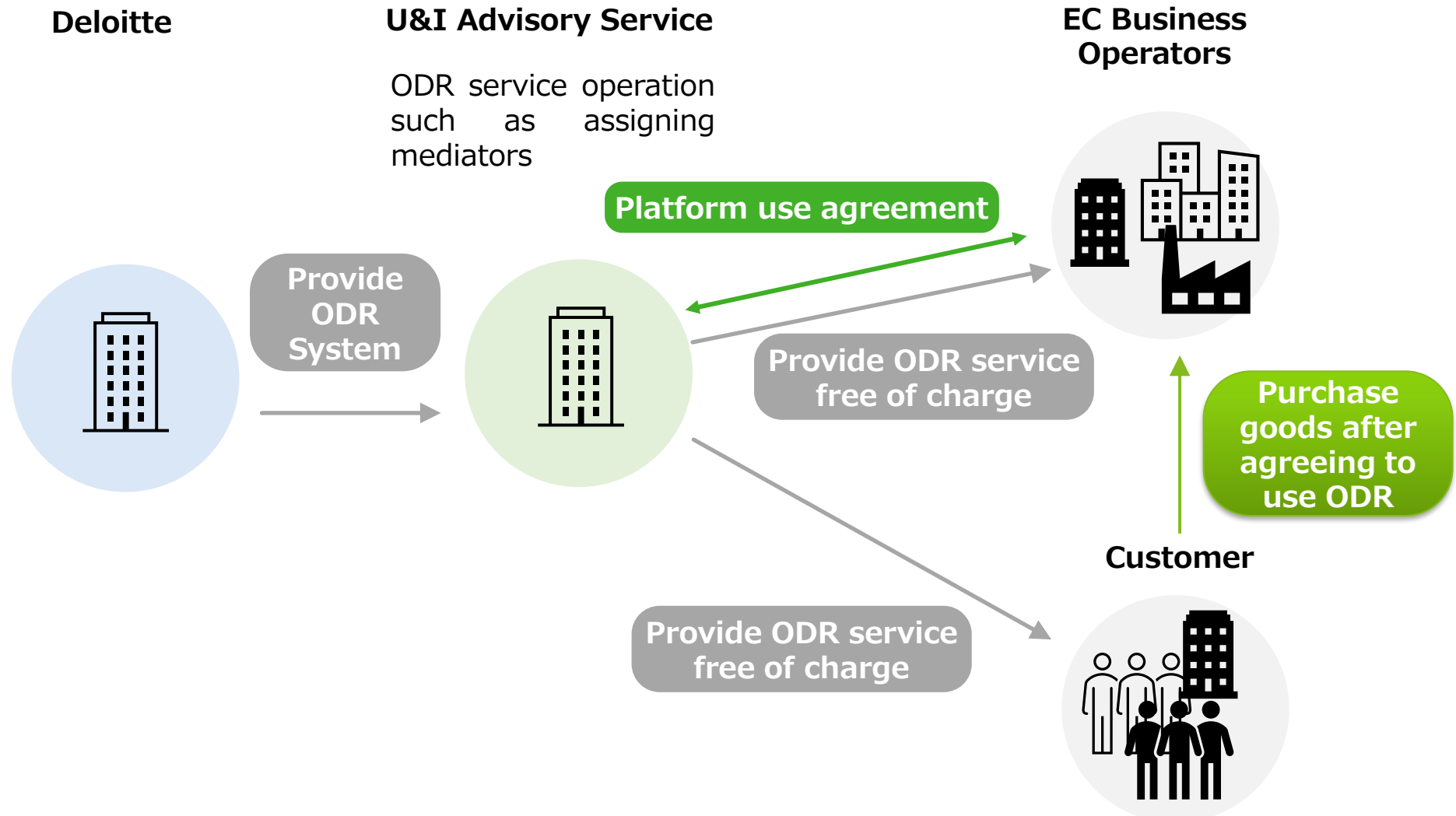
In ODR, mediators other than lawyers are said to be in violation of the Attorneys Act in principle, but this is possible with a certified dispute resolution business operator.

U&I Advisory Service is the only ODR-certified business operator in Japan which a person other than a lawyer can act as a mediator. (As of December 2022)

- Whether lawyers are properly involved is a factor in certification. We believe that since we are a member of a group centered on law firm, the legitimacy of the mediation was guaranteed.
- As long as there are no legal issues, lawyers are not directly involved, so it is possible to provide services at a lower cost than other companies.
- Our system and services can handle any type of dispute. The certification covers for e-commerce disputes up to 1 million JPY, which are particularly suitable for easy and quick resolution.

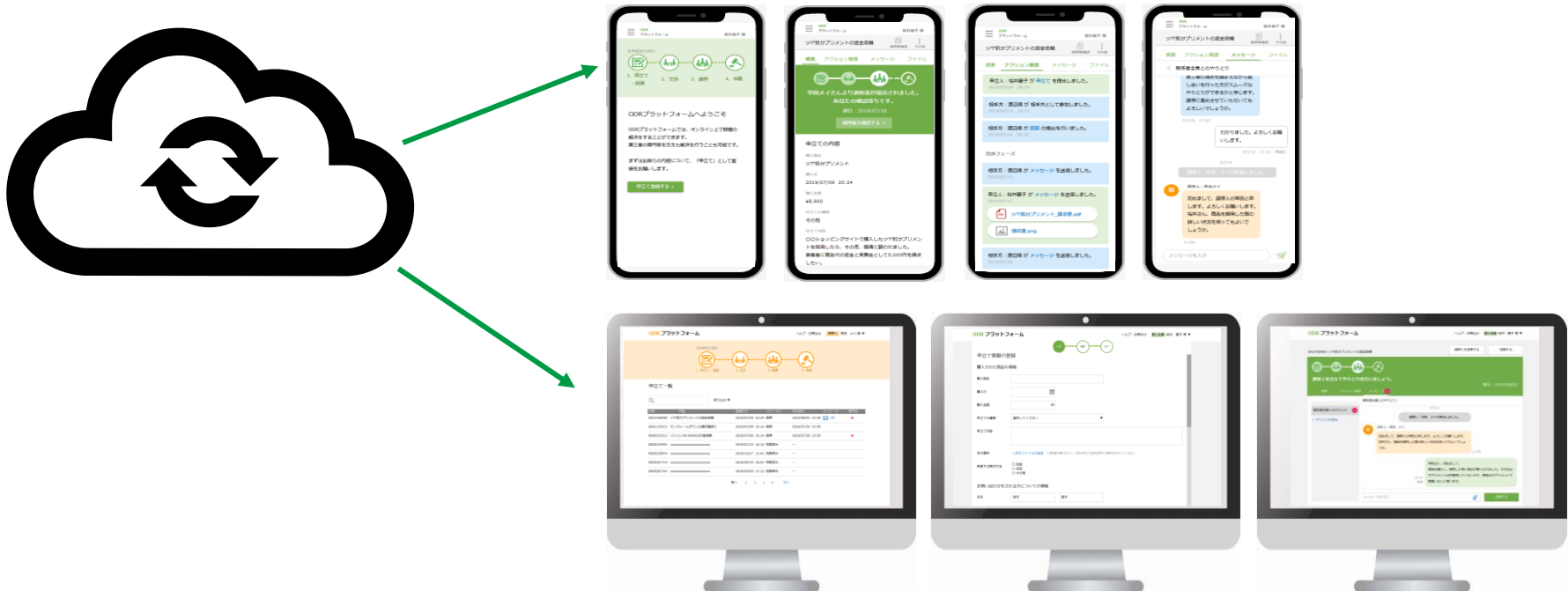
Service model image

Our ODR service complies with APEC Collaborative Framework for ODR.



Smart Judgement is SaaS product.

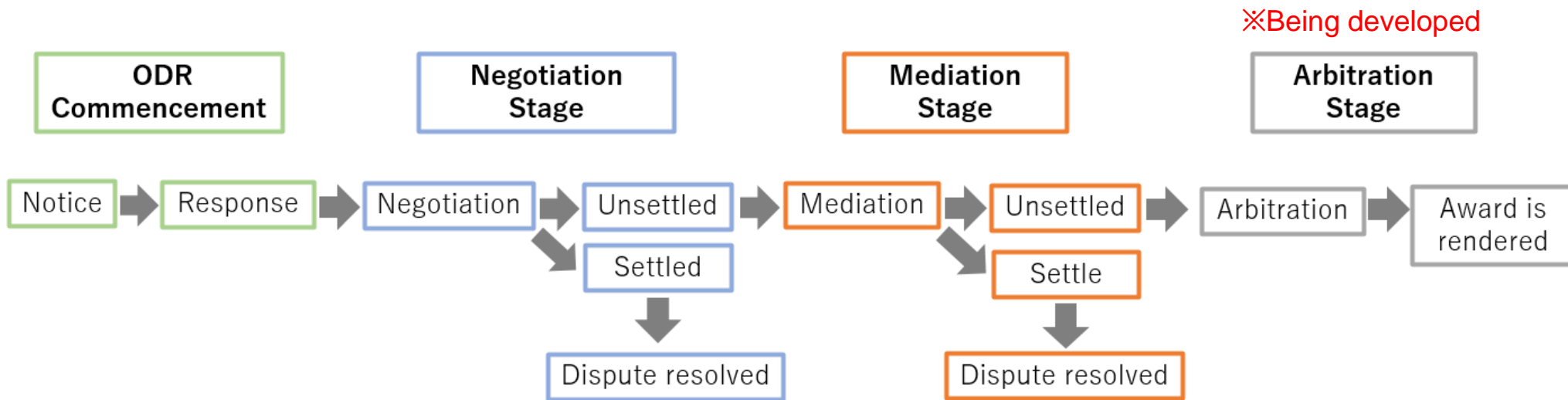
- Deloitte can provide the system to many ODR providers simply.
- Clients do not need huge costs and time for initial development.
- Deloitte charge monthly fee to clients for using the system.



Procedure

We compliant with APEC Collaborative Framework.

APEC ODR Procedure



The screenshot shows a web browser window with the title 'Smart Judgement'. The address bar displays 'odr-stg-service-02.azurewebsites.net/accounts/signin'. The page header includes the 'Smart Judgement' logo on the left and language options '日本語' and 'English' on the right. The main content area is titled 'Problem With Your Transaction?' and contains the text 'Login to Smart Judgement to resolve a claim.' Below this is a 'Login' section with two input fields: 'Email Address' (containing 'odr_demo_user1@tohatsu.co.jp') and 'Password' (masked with dots and a toggle icon). A link for 'Forgot Your Password?' is positioned below the password field. A large green 'Log In' button is centered below the inputs. At the bottom of the login section, it says 'New user? Register here' above an 'Account Registration' button. The footer contains links for 'Privacy Policy' and 'Terms of service'.

Smart Judgement

日本語 English

Problem With Your Transaction?

Login to Smart Judgement to resolve a claim.

Login

Email Address

Password

[Forgot Your Password?](#)

Log In

New user? Register here

Account Registration

[Privacy Policy](#) [Terms of service](#)

Smart Judgement

Home | Help (FAQ) | 麗子 桜井

Review Claim Information

1 2 3
Register Confirmation Complete

Please confirm the information you have entered, then click "Register".

Purchased Item(s) Information

Purchased Item(s) ABC Supplements

Product ID A0000001

Purchase Date 12/2/2022

Purchase Price ¥ 10,000

Seller Name OO shop

Seller Email Address odr_demo_user3@tohatsu.co.jp

Claim Type ☒ Defective / damaged product
☐ Product mismatch
☐ Regarding delivery
☐ About billing
☐ About warranty
☐ Other

Claim I had a stomachache after taking supplement purchased from OO Shop.
I demand full refund and compensatory payment of 5,000yen from the shop.

Attachments n/a

Desired Resolution ☒ Refund
☐ Returns
☐ Other

申立てをする方の情報

Name 麗子 桜井

Email Address odr_demo_user1@tohatsu.co.jp

Representative n/a

[Go Back](#) [Register](#)

Smart Judgement

odr-stg-service-02.azurewebsites.net/case/0000000062/detail/overview

Home | Help (FAQ) | 順 渡 辺

ABC Supplements_Refund

Action

Summary

Messages

Action History

File(s)

A claim has been filed by 麗子 桜井. Waiting for you to confirm participation.
Deadline: Dec. 13, 2022

Confirm Participation

Claim NEW

Claim No. :

0000000062

Purchased Item(s) :

ABC Supplements

Product ID :

A0000001

Purchase Date :

Dec. 2, 2022

Purchase Price :

¥ 10,000

Seller :

〇〇 shop

Claim Type :

Defective / damaged product

Claim :

I had a stomachache after taking supplement purchased from 〇〇 Shop.
I demand full refund and compensatory payment of 5,000yen from the shop.

Attachments :

n/a

Desired Resolution :

Refund

Response

Waiting for your response.

Related Parties

Claimant Name :

麗子 桜井

Respondent Name :

順 渡 辺

Respondent Email Address :

odr_demo_user3@tohatsu.co.jp

Smart Judgement

[Home](#) | [Help \(FAQ\)](#) | [麗子 桜井](#)

ABC Supplements_Refund

Action ▾

Summary

Messages

Action History

File(s)

Active Thread

All Involved Parties

渡

Respondent : 渡辺 順

Hello, I'm Watanabe from OO shop. We apologize for the trouble you've been through.

Dec. 2, 2022 14:25

渡

Respondent : 渡辺 順

We would give you a full refund with compensatory payment.

Dec. 2, 2022 14:26

渡

Respondent : 渡辺 順

Could you please attach a doctor's note?

Dec. 2, 2022 14:26

Message

Send

Smart Judgement x +

odr-stg-service-02.azurewebsites.net/case/0000000062/detail/messages

ABC Supplements_Refund Action ▾

Summary Messages Action History File(s)

Active Thread

渡 All Involved Parties

All Involved Parties

渡 Respondent : 渡辺 順

Hello, I'm Watanabe from OO shop. We apologize for the trouble you've been through.

Dec. 2, 2022 14:25

渡 Respondent : 渡辺 順

We would give you a full refund with compensatory payment.


Dec. 2, 2022 14:26

渡 Respondent : 渡辺 順


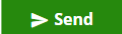
Could you please attach a doctor's note?

Dec. 2, 2022 14:26

Hello, I'm Sakurai. Please find the attachment of the copy of the doctor's note.

 doctor's note.jpg

Dec. 2, 2022 14:32 • Read1

Message  

Smart Judgement

Home | Help (FAQ) | 麗子 桜井

ABC Supplements_Refund Action

Summary Messages Action History File(s)

Active Thread

渡 All Involved Parties

All Involved Parties

Respondent : 渡辺 順

Hello, I'm Watanabe from OO shop. We apologize for the trouble you've been through.

Dec. 2, 2022 14:25

Respondent : 渡辺 順

We would give you a full refund with compensatory payment.

Dec. 2, 2022 14:26

Respondent : 渡辺 順

Could you please attach a doctor's note?

Dec. 2, 2022 14:26

Hello, I'm Sakurai. Please find the attachment of the copy of the doctor's note.

doctor's note.jpg

Dec. 2, 2022 14:32 · Read1

Respondent : 渡辺 順

Thank you for the attachment. Please allow me to contact you again after checking it.

Dec. 2, 2022 14:33

Message

Send

Smart Judgement

Home | Help (FAQ) | 順 渡辺

ABC Supplements_Refund Action

Summary Messages Action History File(s)

Please communicate with 麗子 桜井
Deadline: Dec. 16, 2022
Draft Settlement Proposal

Settlement Proposal

Settlement Date : --/--/----

Claimant : 麗子 桜井
Respondent : 順 渡辺

0000000062 : ABC Supplements_Refund
The respondent has confirmed the payment amount, and will pay the claimant by the date below based on the following conditions.

Summary :	Product exchange、 Full refund
Payment Amount :	¥ 12,000
Pay By Date :	December 16th, 2022
Return Shipping Fee :	No return
Special Note(s) :	A full refund of 10,000yen and compensatory payment of 2,000yen.
Attachment(s) :	None

Both the claimant and respondent acknowledge that, between the claimant and respondent, there are no other claims and debts in relations to this matter except for those determined in this settlement proposal.

Claim NEW

Claim No. :
Purchased Item(s) :
Product ID :
Purchase Date :
Purchase Price :
Seller :
Claim Type :
Claim :

Attachments :
Desired Resolution :

Response NEW

Response Type :
Response :
Attachments : n/a

Related Parties

Claimant Name : 麗子 桜井
Representative : No representative registered

Edit Submit

Smart Judgement

Home | Help (FAQ) | ヌイ 早田

ABC Supplements_Refund Action

Summary Messages Action History File(s)

Communicate with the two parties via 'Messages', and file a mediator's proposal once an agreement is reached.
Deadline: Dec. 16, 2022

Draft Settlement Agreement

Claim NEW

Claim No. : 0000000062
Purchased Item(s) : ABC Supplements
Product ID : A0000001
Purchase Date : Dec. 2, 2022
Purchase Price : ￥10,000
Seller : OO shop
Claim Type : Defective / damaged product
Claim : I had a stomachache after taking supplement purchased from OO Shop.
I demand full refund and compensatory payment of 5,000yen from the shop.
Attachments : n/a
Desired Resolution : Refund

Response NEW

Response Type : Full refund
Response : We would give you a full refund with compensatory payment.
Attachments : n/a

Related Parties

Respondent Name : 麗子 桜井

Assignment was accepted. X

Smart Judgement

Home | Help (FAQ) | マイ早田

ABC Supplements_Refund Action

Summary Messages Action History File(s)

Active Thread

All Involved Parties

Messages exchanged during the negotiation stage are temporarily unavailable due to information disclosure currently being restricted.

Dec. 2, 2022 14:55

Neutral 早田 has joined

Hello Mr.Sakurai and Mr.Watanabe. I'm Hayata, taking charge of this case as a neutral.

Dec. 2, 2022 15:15 - Read2

Respondent : 渡辺 順

Hello Mr.Hayata.

Dec. 2, 2022 15:17

Claimant : 桜井 麗子

Hello Mr.Hayata. Thank you in advance.

Dec. 2, 2022 15:18

First, please allow me to ask some questions to Mr.Sakurai.

Dec. 2, 2022 15:20 - Read1

Message

Send

Smart Judgement

ABC Supplements_Refund Action

Summary Messages Action History File(s)

Close Edit Submit

Settlement Agreement

Contract Date : --/--/----

Mediator : メイ 早田

Claimant : 麗子 桜井

Respondent : 順 渡辺

0000000062 : ABC Supplements_Refund

The respondent has confirmed the payment amount, and will pay the claimant by the date below based on the following conditions.

Summary :	Full refund
Payment Amount :	¥ 13,000
Pay By Date :	December 16th, 2022
Return Shipping Fee :	No return
Special Note(s) :	A full refund of 10,000yen and compensatory payment of 3,000yen.
Attachment(s) :	None

Both the claimant and respondent acknowledge that, between the claimant and respondent, there are no other claims and debts in relations to this matter except for those determined in this mediator's agreement.

Claim NEW

Claim No. :

Purchased Item(s) :

Product ID :

Purchase Date :

Purchase Price :

Seller :

Claim Type :

Claim :

Attachments :

Desired Resolution :

Response NEW

Response Type :

Response :

Attachments :

Related Parties

Claimant Name : 麗子 桜井

Respondent Name : 順 渡辺

Smart Judgement

Home | Help (FAQ) | 順 渡 辺

ABC Supplements_Refund Action

Summary Messages Action History File(s)

Resolved

A settlement was reached.

Confirm Record of Mediation

Settlement NEW

Summary :	Full refund
Amount Due - Claim :	¥ 13,000
Pay By Date :	Dec. 16, 2022
Return Shipping Fee :	No return
Special Note(s) :	A full refund of 10,000yen and compensatory payment of 3,000yen.
Attachments :	n/a

Claim NEW

Claim No. :	0000000062
Purchased Item(s) :	ABC Supplements
Product ID :	A0000001
Purchase Date :	Dec. 2, 2022
Purchase Price :	¥ 10,000
Seller :	OO shop
Claim Type :	Defective / damaged product
Claim :	I had a stomachache after taking supplement purchased from OO Shop. I demand full refund and compensatory payment of 5,000yen from the shop.
Attachments :	n/a
Desired Resolution :	Refund
Response Type :	Full refund

You have agreed to the proposal. X NEW

Our service provides speedy resolution of disputes.
The ODR procedure takes about 2 weeks to complete.

ODR is suitable for E-commerce dispute

Online shopping is

- Essentially speedy and convenient
- Average purchasing amount is low
- Frequency of purchase is high



Speedy and convenient resolution is needed !

デロイト トーマツ グループは、日本におけるデロイト アジア パシフィック リミテッドおよびデロイト ネットワークのメンバーであるデロイト トーマツ 合同会社ならびにそのグループ法人（有限責任監査法人 トーマツ、デロイト トーマツ コンサルティング 合同会社、デロイト トーマツ ファイナンシャル アドバイザリー 合同会社、デロイト トーマツ 税理士 法人、DT 弁護士 法人およびデロイト トーマツ コーポレート ソリューション 合同会社を含む）の総称です。デロイト トーマツ グループは、日本で最大級のビジネス プロフェッショナル グループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査・保証業務、リスク アドバイザリー、コンサルティング、ファイナンシャル アドバイザリー、税務、法務等を提供しています。また、国内約30都市以上に1万名を超える専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイト トーマツ グループ Web サイト（www.deloitte.com/jp）をご覧ください。

Deloitte（デロイト）とは、デロイト トウシュート マツ リミテッド（“DTTL”）、そのグローバル ネットワーク 組織を構成するメンバー ファームおよびそれらの関係法人（総称して“デロイト ネットワーク”）のひとつまたは複数を指します。DTTL（または“Deloitte Global”）ならびに各メンバー ファームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体であり、第三者に関して相互に義務を課しまたは拘束させることはありません。DTTL および DTTL の各メンバー ファームならびに関係法人は、自らの作為および不作為についてのみ責任を負い、互いに他のファームまたは関係法人の作為および不作為について責任を負うものではありません。DTTL はクライアントへのサービス提供を行いません。詳細は www.deloitte.com/jp/about をご覧ください。

デロイト アジア パシフィック リミテッドはDTTLのメンバーファームであり、保証有限責任会社です。デロイト アジア パシフィック リミテッドのメンバーおよびそれらの関係法人は、それぞれ法的に独立した別個の組織体であり、アジア パシフィック における100を超える都市（オークランド、バンコク、北京、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、メルボルン、大阪、ソウル、上海、シンガポール、シドニー、台北、東京を含む）にてサービスを提供しています。

Deloitte（デロイト）は、監査・保証業務、コンサルティング、ファイナンシャル アドバイザリー、リスク アドバイザリー、税務およびこれらに関連するプロフェッショナル サービスの分野で世界最大級の規模を有し、150を超える国・地域にわたるメンバーファームや関係法人のグローバル ネットワーク（総称して“デロイト ネットワーク”）を通じFortune Global 500®の8割の企業に対してサービスを提供しています。“Making an impact that matters”を自らの使命とするデロイトの約312,000名の専門家については、（www.deloitte.com）をご覧ください。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、デロイト トウシュート マツ リミテッド（“DTTL”）、そのグローバル ネットワーク 組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人（総称して“デロイト ネットワーク”）が本資料をもって専門的な助言やサービスを提供するものではありません。皆様の財務または事業に影響を与えるような意思決定または行動をされる前に、適切な専門家にご相談ください。本資料における情報の正確性や完全性に関して、いかなる表明、保証または確約（明示・黙示を問いません）をするものではありません。またDTTL、そのメンバーファーム、関係法人、社員・職員または代理人のいずれも、本資料に依拠した人に関係して直接また間接に発生したいかなる損失および損害に対して責任を負いません。DTTLならびに各メンバーファームおよびそれらの関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。

