

学校编码：10384 分类号密级

学号：13620151150964UDC

廈門大學

硕士学位论文

“互联网+”下我国在线纠纷解决机制研究

A study on the Online Dispute Resolution under
the“Internet+” Strategy in China

朱昕昱

指导教师姓名：卢正敏副教授

专业名称：诉讼法学

论文提交日期：2017年3月

论文答辩时间：2017年月

学位授予日期：2017年月

答辩委员会主席：

评阅人：

2017年3月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

内容摘要

互联网引领着纠纷解决方式的不断创新。在线纠纷解决机制作为“互联网+”战略在纠纷解决领域的创新成果，被越来越多地应用于纠纷的解决。在线纠纷解决机制低成本、简便灵活等特性，使得其在纠纷解决领域中发挥着愈发重要的作用。因而，完善的在线纠纷解决机制能够提升我国社会矛盾纠纷综合治理的水平，对我国纠纷解决机制的发展大有裨益。

本文主要对我国当前在线纠纷解决机制的有关情况进行归纳总结，分析我国在线纠纷解决机制存在的问题，并结合域外相关国家地区的有益经验和我国的实际情况对我国在线纠纷解决机制进行完整构建。

除引言和结语外，全文共分四章。第一章主要从在线纠纷解决机制的概念、类型、特点以及国内外发展情况入手对在线纠纷解决机制进行总括性介绍。第二章主要分析我国引入在线纠纷解决机制是否必要以及是否可行。第三章主要阐述我国在线纠纷解决机制在实践中面临的问题以及在线纠纷解决机制自身遇到的挑战。第四章主要从宏观视角和微观视角两大角度对我国在线纠纷解决机制进行系统化的规划与设计。宏观视角上，主要从在线纠纷解决机制的发展模式选择和一站式在线纠纷解决平台的设立进行规划；微观视角上，选取在线纠纷解决机制的适用范围、平台形式、相关配套措施、法律完善、执行与推广等方面进行具体设计。

关键词： 在线解决； 解决平台； 机制构建

ABSTRACT

The Internet leads the innovation of the dispute resolutions. Online dispute resolution as the innovative achievement in the field of dispute resolution under the “Internet+” strategy, it has been increasingly applied to the solution of dispute. Obviously, online dispute resolution plays an increasingly crucial role in the dispute settlement due to its cheap, simple and flexible characters. There is no doubt that the perfect online dispute resolution mechanism can obviously improve the level of comprehensive management of social contradictions in China.

This paper summarizes the current situation of online dispute resolution in China, analyzes the problems and challenges lied in online resolution dispute practice and constructs the online dispute resolution systematically according to the practical experience overseas and the China’s present situation.

Besides preface and conclusion, the full text is divided into four chapters. In order to have a rough idea of online dispute resolution, the first chapter mainly tells the concept of online dispute resolution, the types of online dispute resolution, characteristics of online dispute resolution and the development of online dispute resolution around the world. The second chapter mainly analyzes the necessity and feasibility of introducing online dispute resolution to China. The third chapter mainly demonstrates the problems that online dispute resolution faced in practice and the challenges on online dispute resolution itself. The fourth chapter puts forward the detailed constructive plan about online dispute resolution in China from the macro perspective and micro perspective. In macro perspective, the paper is concentrated on the mode selection of online dispute resolution and the establishment of one-stop platform; in micro perspective, the paper mainly choose six aspects, including the scope of the online dispute resolution, the forms of platform, relevant supporting measures, the perfection of legal regulations, implementation and promotion.

Key Words : online dispute resolution; online dispute resolution platform; the construction of mechanism.

目录

引言	1
第一章 在线纠纷解决机制概述	2
第一节 在线纠纷解决机制的概念	2
第二节 在线纠纷解决机制的类型	3
一、在线和解.....	3
二、在线调解.....	4
三、在线仲裁.....	4
四、在线申诉.....	5
五、在线审理.....	5
第三节 在线纠纷解决机制的特点	6
一、经济性.....	6
二、弱对抗性.....	6
三、自由灵活性.....	7
四、科技性.....	7
第四节 在线纠纷解决机制的发展	8
一、域外在线纠纷解决机制的发展.....	8
二、在线纠纷解决机制在我国的实践.....	9
第二章 我国引入在线纠纷解决机制的必要性与可行性分析.....	11
第一节 引入在线纠纷解决机制的必要性	12
一、新型纠纷的数量日益增多.....	12
二、传统纠纷解决方式存在适用困境.....	13
三、纠纷解决理念的转变.....	14
第二节 引入在线纠纷解决机制的可行性	15
一、法律上的合法性.....	15
二、实践上的可行性.....	17
第三章 我国在线纠纷解决机制面临的问题与挑战.....	19

第一节 在线纠纷解决实践中的问题	19
一、缺乏宏观发展模式规划	19
二、平台功能单一	19
三、适用的纠纷范围不确定	20
四、法律规范不完备	21
五、保障机制不健全	22
六、缺乏宣传	23
第二节 在线纠纷解决面临的挑战	24
一、信任性挑战	24
二、接近性挑战	25
三、证据的认定与保全挑战	25
第四章 我国在线纠纷解决机制的构建	28
第一节 宏观视角	28
一、在线纠纷解决机制的发展模式选择	28
二、建立一站式在线纠纷解决平台	30
第二节 微观视角	31
一、在线纠纷解决机制的适用范围	31
二、在线纠纷解决平台的形式	33
三、在线纠纷解决机制相关配套措施	33
四、在线纠纷解决机制的相关法律完善	37
五、在线纠纷解决机制的执行	37
六、在线纠纷解决机制的推广	38
结语	40
参考文献	41

CONTENTS

Introduction	1
Chapter 1 Summary of Online Dispute Resolution	2
Subchapter 1 Concept of Online Dispute Resolution	2
Subchapter 2 Types of Online Dispute Resolution	3
Section 1 Online Reconciliation	3
Section 2 Online Mediation	4
Section 3 Online Arbitration	4
Section 4 Online Complain	5
Section 5 Online Trial	5
Subchapter 3 Characters of Online Dispute Resolution	6
Section 1 Economical Efficiency	6
Section 2 Weak Confrontation	6
Section 3 Flexibility	7
Section 4 Technicality	7
Subchapter 4 The Development of Online Dispute Resolution	8
Section 1 The Developments of Online Dispute Resolution overseas	8
Section 2 The Developments of Online Dispute Resolution in China	9
Chapter 2 The Necessary and Feasible Analysis on the Introduction Online Dispute Resolution in China	11
Subchapter 1 The Necessity of Introducing Online Dispute Resolution	12
Section 1 The Increasing Numbers of New Types of Disputes	12
Section 2 The Practical Trouble of Traditional Disputes Resolutions	13
Section 3 The Concept Change on Dispute Resolution	14
Subchapter 2 The Feasibility of Introducing Online Dispute Resolution	15
Section 1 The legitimacy in Law	15
Section 2 The Feasibility in Practice	17

Chapter 3 The Facing Problems and Challenges of Online Disputes

Resolution 19

Subchapter1 The Practical Problems of Online Disputes Resolution 19

Section1 Lack of Macro Development Model Planning 19

Section2 The Single Function of Online Dispute Resolution Platform. 19

Section3 The Uncertain Scope of Applicable Disputes. 20

Section4 The Imperfection of Legal Regulations 21

Section5 Inadequate of the Auxilliary Measures. 22

Section6 Lack of Propaganda 23

Subchapter2 The Challenges of Online Disputes Resolution. 24

Section1 Trust Challenge. 24

Section2 Access Challenge 25

Section3 Identification and Preservation Challenges of Evidence 25

Chapter 4 The Construction of Online Dispute Resolution in China 28

Subchapter1 Macro Perspective. 28

Section1 Model Selection 28

Section2 Establish One-stop Online Dispute Resolution Platform 30

Subchapter2 Micro Perspective 31

Section1 The Applicable Scope of Online Dispute Resolution. 31

Section2 The Form of Online Dispute Resolution Platform 33

Section3 The Auxilliary Measures of Online Dispute Resolution 33

Section4 The perfection of Legal Regulations. 37

Section5 The Execution of Online Dispute Resolution. 37

Section6 The Promotion of Online Dispute Resolution 38

Conclusion. 40

References 41

厦门大学博硕士学位论文摘要库

引言

改革开放以来，随着当代信息技术的升级进步，中国社会经历了互联网时代变革。“互联网+”战略已成为当下的热点话题，为我国经济社会的发展提供了强大推动力。毫不夸张的说，“互联网+”战略影响着社会生活的方方面面，如消费习惯、产业发展、思想观念。在纠纷解决层面，“互联网+”战略同样启发着纠纷解决方式的转型与创新。作为社会综合治理现代化的体现，多元化纠纷解决机制也应当按照“互联网+”思维实现网络化、技术化升级。^①正是在“互联网+”的大背景下，我国在线纠纷解决机制开始得到更多资源上的倾斜。作为一种新的纠纷解决方式，在线纠纷解决机制不论是对于减少当事人的解纠成本还是对于合理配置解纠资源都意义重大。因而，以我国在线纠纷解决机制为研究客体具有理论和实践的双重意义。但我国在线纠纷解决机制还存在诸多问题有待厘清与完善，所以本文主要以实践为着眼点，通过剖析我国在线纠纷解决机制存在的问题及面临的挑战，在借鉴域外经验并结合我国实际情况的基础上，尝试性地提出我国在线纠纷解决机制的系统构建思路。

^①参见程琥. 以互联网+推进我国矛盾纠纷多元化解机制的完善[J]. 人民法治, 2015, (12): 13-15.

第一章 在线纠纷解决机制概述

第一节 在线纠纷解决机制的概念

通俗地说，在线纠纷解决机制^①就是利用包括网络传输技术、网络视频技术、网络语音技术在内的多种互联网信息技术在线解决当事人之间的民事纠纷。在如何界定在线纠纷解决机制这一关键性问题上，学界迄今为止尚未形成一致意见。美国联邦贸易委员会（US Federal Trade Commission）给出的定义是：在线纠纷解决机制就是利用网络纠纷解决平台处理双方电子商务纠纷的非诉讼纠纷解决方式。美国律师协会下属的电子商务和非诉讼纠纷解决委员会（ABA Task Force on E-commerce and ADR）则认为，在线纠纷解决机制是利用各种网络信息技术解决纠纷的诉讼和诉讼外纠纷解决方式。它免除了当事人之间的直接碰面，但当事人双方必须透过互联网载体进行沟通交流。同样，联合国国际贸易法委员会（UN Commission on International Trade Law）《跨境电子商务网上争议解决程序规则草案》对于在线纠纷解决机制也给出了一个范围较广的宽泛概念，其认为在线纠纷解决机制就是凭借互联网信息技术解决纠纷的一种机制。^②在国内，学者们给在线纠纷解决机制所下的定义也各不相同。有学者认为在线纠纷解决机制是传统替代性纠纷解决机制的网上升级强化版，其混合了替代性纠纷解决机制的优势与互联网的高端科技，以化解数量日渐膨胀的电子商务纠纷。^③还有学者主张在线纠纷解决机制包含于替代性纠纷解决机制，但与前述观点不同的是，其适用的范围并未局限于电子商务纠纷领域。^④

通过对上述各种观点进行归纳，有关在线纠纷解决机制的概念界说大体上可以分为最广义说、广义说与狭义说、最狭义说四种，而这些各异的观点直接决定着在线纠纷解决机制应用的范围大小。下表是笔者对四种观点的内容所做的梳理。

^①在线纠纷解决机制在外国被称为 ODR（Online Dispute Resolution）。我国也有学者将其译为在线解决纠纷机制、在线争端解决机制、网上争议解决机制，但笔者为了讨论的方便，下文都将其称为在线纠纷解决机制。

^②联合国国际贸易法委员会：《跨境电子商务交易网上争议解决：程序规则草案》，转引自丁颖，网上法庭：电子商务小额纠纷解决的新思路[J]，暨南学报（哲学社会科学版），2015，（4）：41-59。

^③参见徐继强，在线纠纷解决机制（ODR）的兴起于我国的应对[J]，甘肃政法学院学报，2001，（4）：34-38。

^④参见郑世保，在线解决纠纷机制（ODR）研究[M]，北京：法律出版社，2012，26。

表 1:在线纠纷解决机制概念的不同观点

观点	在线纠纷解决机制的类型	在线纠纷解决机制的适用范围
最广义说	诉讼及诉讼外在线纠纷解决方式	线上以及线下纠纷
广义说	诉讼外在线纠纷解决方式	线上以及线下纠纷
狭义说	诉讼及诉讼外在线纠纷解决方式	电子商务纠纷
最狭义说	诉讼外在线纠纷解决方式	电子商务纠纷

笔者认为，在线性是在线纠纷解决机制最核心、最本质的属性，故对在线纠纷解决机制的界定应当作最广义理解，而不是将在线纠纷解决的方式和适用空间局限于非诉讼纠纷解决方式和电子商务领域的狭窄范围内。即所有使用互联网技术在网解决争议的纠纷处理方式都可以被统一称为在线纠纷解决机制。此外，一个支持笔者观点的相应佐证是 2016 年 6 月 29 日最高人民法院发布的《关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的若干意见》(以下简称《若干意见》)第 15 条。该条提出创新在线纠纷解决方式，根据“互联网+”战略要求，多元化纠纷解决机制应当积极融合现代信息技术，促进具备线上审理等多种功能的综合性在线纠纷解决平台的创建。故单纯从文字表达的角度来看，网上审理显然属于在线纠纷解决机制的子部分。

第二节 在线纠纷解决机制的类型

通过前文的分析不难得出，在线纠纷解决机制既含有在线诉讼又含有在线非诉讼解决方式。基于上述概念理解，笔者主要选取在线和解、在线调解、在线仲裁、在线申诉和在线审理五种实践中常见的在线纠纷解决类型展开简要介绍。

一、在线和解

作为高度自治性的纠纷解决方式，和解强调当事人自主自愿通过彼此间协商、包容、让步实现矛盾纠纷的化解。^①在线和解与传统和解的程序基本相同，都由当事人双方主导纠纷解决程序，无需第三人协助，只不过当事人解决纠纷的

^①参见齐树洁主编. 民事诉讼法[M]. 厦门: 厦门大学出版社, 2016. 3.

场域被转移至虚拟的网络空间。自助式在线和解作为在线和解的新方式，它通过程序设计实现纠纷的自动解决。美国 Square Trade 公司自主研发的不公开报价系统（Blind-binding）是自助式在线和解的典范。具体而言，不公开报价系统可以自动地根据当事人双方提出的报价给出合理的纠纷解决方案。对于当事人请求仅仅为金钱给付的民事纠纷，当事人双方可以分别向系统提交期望的索赔金额（由申请人提出）和可承受的赔偿金额（由被申请人提出），随后系统会将当事人双方提出的金额进行自动比对。如果双方提出的差额在 15% 以内，就可以由软件自动达成纠纷解决协议。^①

二、在线调解

在线调解是当前在线纠纷解决类型中最受欢迎、应用最多的一种。它指的是调解人运用计算机和网络技术，努力促成当事人达成争议解决协议的一种非诉讼纠纷解决方式。^②在线调解与线下调解的流程相类似，通常由当事人单方或双方先向在线调解机构提交调解申请，然后由在线调解机构对当事人双方是否自愿进行审查。如果当事人双方确实自愿合意选择在线调解，那么由双方共同选定的调解员或者在线调解机构指定的调解员在网上通过网络会议或者邮件交流的形式帮助当事人双方解决纠纷。尽管在线调解协议是基于当事人双方的意思自治，但在线调解仍面临着义务人不履行义务的可能。而在线调解又缺乏强制执行机制，这无疑增加了在线纠纷解决资源浪费的风险。

三、在线仲裁

在线仲裁作为在线纠纷解决机制的有机部分，其同样利用多种先进信息技术，实现仲裁员线上裁判纠纷、当事人线上陈述、辩论。但同在线和解与在线调解相比，在线仲裁无疑在程序上更加正式、复杂。在纠纷发生以后，当事人为处理纠纷，需向在线仲裁机构提交申请。在线仲裁机构收到申请后，应当首先审查判断在线仲裁机构是否有权处理。如果有权处理，在线仲裁机构应当作出受理决定并及时地通知当事人；反之，则应当告知申请的当事人不予受理的具体原因。在案件审理方式上，通常情况下，对于法律关系简单、争议数额不大的纠纷，可由独任仲裁员在线进行书面审理；对于重大、疑难、复杂的案件，可由当事人双

^①郑世保. 在线纠纷解决机制的类型化研究[J]. 郑州大学学报（哲学社会科学版），2014，（5）：49-52.

^②叶祖亮、朱智伟、丁恒. 在线调解与传统调解制度之比较[J]. 江汉大学学报（人文科学版），2004，（5）：83-88.

方选任数名仲裁员通过电子邮件、网络视频会议或者在线语音会议进行开庭审理。仲裁裁决作出后，在线仲裁机构将具有仲裁员电子签名的仲裁裁决通过电子邮件发送至当事人邮箱。如果当事人要求书面形式的裁决，那么在线仲裁机构应当向当事人寄送书面文本。实践中，因域名或知识产权引起的纠纷已经可以通过在线仲裁解决。例如，世界知识产权组织（WIPO）已承认网上仲裁的效力。互联网名称与数字地址分配机构（ICANN）也许可通过在线仲裁解决域名纠纷。

四、在线申诉

在线申诉，即如果消费者认为自身的法律权益受到侵害，他可以利用网络申诉平台向销售者或者相关机构进行投诉反映。此种在线申诉模式被许多非营利性机构如政府机关、消费者保护团体所采用。^①以美国商业促进会设立在线申诉平台 BBB Online 为例，其纠纷解决的主要流程包括：（1）申诉人填写个人基本信息；（2）选择与自己存在纠纷的商家；（3）填写自己的联系方式，例如手机号码或电子邮箱；（4）填写申诉的具体内容；（5）填写纠纷的争议数额、相关的商品名称以及可接受的处理结果；（6）提交申诉申请，等待处理结果。除此之外，英国的金融申诉专员制度也颇具特色。该制度的设立旨在快速消解用户同英国金融服务产业机构之间的争议。这一在线服务使得一些金融纠纷能够在非诉讼程序中得到迅速解决。^②多数情况下，经申诉专员处理的纠纷在数天甚至数小时内便可解决完毕。

五、在线审理

在线审理是一种运用信息和交流技术（ICT）实现立案、开庭、质证、辩论、宣判、送达等主要诉讼程序在线进行的新型案件审理模式。早在 2002 年，美国密歇根州就开始进行网络法院的试点。同为发达国家的德国在 2013 年正式颁布《电子司法法》、《加强法院程序和检察署程序中使用视频技术的法律》，对法院与当事人之间法律交往的电子化、庭审方式的电子化进行了全面系统地规定。^③2014 年 4 月，英国民事司法委员会特地设立在线纠纷解决顾问小组，决定在部分法院对争议金额低于 25000 英镑的民事纠纷开展电子诉讼项目试点。^④同样，

^① 骆东平. 在线纠纷解决机制十年发展回顾及展望[J]. 三峡大学学报(人文社会科学版), 2008, (2): 70-84.

^② 参见江和平、蒋丽萍. 域外在线纠纷解决系统简介[N]. 人民法院报, 2015-12-18(8).

^③ 参见周翠. 德国司法的电子应用方式改革[J]. 环球法律评论, 2016, (1): 98-109.

^④ 参见龙飞, 林娜. 外国司法改革的新发展[N]. 法制日报, 2016-7-20(11).

在法院信息化改革、智慧法院建设浪潮的推动下，我国在线审理在实践中得到了快速发展。

第三节 在线纠纷解决机制的特点

在线纠纷解决机制之所以受到越来越多民众的接受与认可，与其自身所具有的优势与特点密不可分。相较于其他纠纷解决方式，在线纠纷解决机制具有经济性、弱对抗性、灵活性、技术性的属性特征。

一、经济性

在现代市场经济的社会背景下，每个人都是独立的理性人。因而，纠纷解决成本就成为影响当事人选择纠纷解决方式的一个至关重要因素。相比传统在线纠纷解决方式，在线纠纷解决机制可以从如下方面替当事人节约成本：（1）案件材料的电子化提交、送达免去了当事人打印材料、寄送材料的费用；（2）对于双方当事人位于不同地点的纠纷，至少有一方当事人需要跨区域前往规定的地点参与调解、仲裁或诉讼，但在线纠纷解决方式只需当事人借助于互联网即可完成纠纷解决，不需要亲身听辩，从而节省了交通和住宿的花费；^①（3）与传统纠纷解决机制不同，在线纠纷解决机制整合了多种先进信息技术，例如智能化的文件管理系统、案件查询检索系统。这些新技术的大量使用能够提升纠纷的解决效率，降低当事人的经济负担；（4）在线纠纷解决机制收费低廉。在域外，一些在线纠纷解决网站为提高知名度，通常采用无偿提供服务的方式吸引用户使用。例如，Square Trade 的不公开报价系统就免费向用户提供在线纠纷解决服务。在国内目前的在线纠纷解决平台中，包括成都中院和合智解 E 调解平台、厦门海沧在线调解平台、重庆巴渝和事佬在线调解平台在内的许多在线纠纷解决平台都免费为当事人提供调解服务。即便是对于需要收费的在线仲裁服务而言，其收费标准也低于传统仲裁。

二、弱对抗性

纠纷从本质上说是一种利益冲突，当事人因纠纷而产生对抗。因此，如果当事人面对面地解决纠纷，那么极有可能造成当事人双方的对立紧张关系加剧，特

^①吴鹏. 在线纠纷解决机制（ODR）研究[D]. 北京：北京理工大学，2015. 31.

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库