

検討事項案その12 (第11 消費者保護について)

(注) 本稿において、消費者、事業者等の用語については、基本的に消費者契約法の定義に従う。

(参考)

・ 消費者契約法第2条〔定義〕

「1 この法律において「消費者」とは、個人（事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く。）をいう。

2 この法律において「事業者」とは、法人その他の団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人をいう。

3 この法律において「消費者契約」とは、消費者と事業者との間で締結される契約をいう。」

【目次】

- 1 消費者と事業者の間の仲裁契約の効力について
- 2 消費者と事業者の間の仲裁契約の方式について
- 3 書面による通知の方法について
- 4 国際的な要素を含む消費者仲裁について
- 5 その他

1 消費者と事業者の間の仲裁契約の効力について

【初出】(参考：仲裁検討会資料4の 2(4), 15の2(2))

消費者と事業者の間の仲裁契約の効力について、消費者保護の観点から何らかの規定を設けるべきか。例えば、次のような考え方はどうか。

A案 消費者と事業者の間の仲裁契約のうち、将来の争いに関するものは無効とし、ただし、消費者のみが無効を主張できるものとする。

B案 消費者と事業者の間の仲裁契約については、消費者に対し、本案の答弁まで一方的解除権を認める。併せて、仲裁廷に対し、消費者に対する仲裁

に関する説明義務を課すこととする（なお、事業者の義務については、後記2（消費者と事業者の間の仲裁契約の方式について）参照）

C案 消費者と事業者の間の仲裁契約のうち、一定の内容のものに限って効力を制限する旨の規定を設ける。

D案 消費者と事業者の間の仲裁契約については、消費者契約法第4条及び第10条の規律に委ねることとし、特段の規定を設けない。

【説明】

- 1 消費者と事業者の間の仲裁契約については、消費者契約法第4条と第10条が適用になると考え、これらの規定の限度で消費者を保護すれば足りるというのがD案の考え方である。
- 2 C案は、消費者と事業者の間の仲裁契約について消費者契約法第4条、第10条が適用になるかどうかは不明確であるとして、一定の内容の仲裁契約につき、その効力を制限する考え方である。規定ぶりとしては、消費者契約法第4条、第10条と同内容とする、消費者契約法第10条の内容を具体化した規定とする（例示を設ける等）、等の考え方があり得る。
- 3 これに対し、仲裁契約が訴権の剥奪という重大な効果をもたらすものであることから、消費者の保護を徹底するためには、仲裁契約の内容の実質を問うことなく、一律に規制を及ぼすべきであるとの考え方があり得る。この場合の最も極端な考え方は、消費者を当事者とする仲裁契約は一律に無効とするという考え方であろうが、これによれば、消費者が、仲裁の意義を十分に理解した上で主体的に仲裁による解決を選択することを認めないこととなり、妥当ではない。
- 4 消費者は、仲裁の意義を十分理解しないままに仲裁契約を締結することが多いと考えられる。そこで、消費者の真意が十分に反映されるようにするにはどのような仕組みが必要かという問題について、A案は、紛争発生後の仲裁契約は、仲裁の意義を理解した上でされるであろうが、紛争発生前の仲裁契約ではそのような理解が不十分と考えられることを前提として、紛争発生前の仲裁契約は一律に無効とし、ただし、無効の主張権者を消費者に限ることとするものである。

5 B案は、紛争の解決を仲裁に委ねるとの消費者の意思を確認するため、割賦販売法第4条の4等の定めるクーリングオフ制度に類似する制度として、仲裁手続開始後の一定時期（例えば、本案についての答弁）まで消費者からの解除権の行使を認めることとするとともに、仲裁手続を開始した場合に当然に消費者が仲裁の意義を理解するとはいえないことから、仲裁廷に対し、消費者への説明義務を課す考え方である（少額訴訟手続における書記官及び裁判官の説明義務を定める民訴規則第222条参照）。もっとも、当事者による解除権の行使を仲裁廷の説明義務違反の程度にかからしめると、手続が不安定になるので、両者は切り離してはどうかと考えられる。ただし、説明義務違反があった場合には、仲裁手続についての法律違背（モデル法（模範法）第34条2項(a)(iv)参照。）として、仲裁判断取消の原因となるものと考えられる。

* なお、A案及びB案は、いずれも、消費者契約法第4条及び第10条の適用を排除するものではなく、この各条の要件を満たす場合には、適用があるものと解される。

6 A案及びB案の具体的イメージは以下のとおりである。

(1) A案

ア 消費者側からのみ仲裁契約の無効の主張を認める。

イ 無効主張の時期を制限する。

* 消費者が、仲裁手続を選択する意思で、仲裁手続中で攻撃防禦を尽くしたが、結果的に自己に不利な仲裁判断がされた場合、消費者側にこの仲裁判断の取消しや承認執行の拒絶を認めるのは、不当であると考えられる。

** 仲裁廷が、消費者と事業者の間の仲裁であることを知った場合に、無効であることを理由に手続開始を拒絶することなく、消費者の呼出や通知等の手続を行うこととするのが妥当か、仮に妥当だとしてその根拠をどのように考えるかについては、検討する必要がある。以下、手続が進行した場合を前提に記述する。

(2) B案

ア 仲裁廷に対し、消費者への説明義務を課す。

イ 消費者側に仲裁契約の一方的解除権を認める。

ウ 解除の主張を認めるのは、仲裁廷に対する本案の答弁より前の時点に限る。

* クーリングオフ制度が、契約締結後、一定の冷却期間を定めてその期間内に消費者側からの一方的解除権を認める制度であることとにかんがみ、消費者が仲裁廷に出廷し、仲裁廷から説明を受けた後本案への答弁をした場合に直ちに消費者の解除権が失効することでよいかについても検討する必要があると考えられる。

エ 解除されるまでは、仲裁契約は有効である。

【コメント】

1 A案、B案の差異が問題となる具体的局面

(1) 事業者が申立人、消費者が相手方となる仲裁において、消費者が仲裁廷における審問に欠席し、又は答弁書の提出その他の応答をしなかった場合(モデル法(模範法)第25条(b)参照)

仲裁廷は、通常、事業者の主張に沿った仲裁判断をすると考えられるが、この場合、

A案では、仲裁契約が無効であるから、消費者は、仲裁判断の取消し又は執行可否の裁判において仲裁判断の効力を争えるものと解される。

B案では、仲裁契約は原則として有効であることを前提として、消費者は、仲裁判断の効力を争えなくなると考えるか、仲裁判断後も消費者は解除権を行使し得ると考えるかによる。

(2) 業者が申立人、消費者が相手方となる仲裁において、消費者が出頭して本案の答弁をした場合

A案では、消費者からの仲裁契約の無効主張の時期をどの時点までとするかで結論が変わってくる。

* 例えば、モデル法(模範法)第16条第2項と同様の規律をすることとすれば、本案についての答弁をすれば原則として無効の主張はできなくなるが、遅延に正当な理由があれば主張を許すこととなる。

B案では、消費者が本案の答弁をした後は、仲裁契約の解除はできないこととなる(上記【説明】の5参照)。

(3) 消費者が仲裁契約の対象となっている権利又は義務を目的とする訴訟を提起し、事業者が仲裁契約に基づき妨訴抗弁を提出した場合

A案では、仲裁契約が無効であるから、消費者は、その旨を主張して妨訴抗弁を争うことができる。

B案では、消費者が訴訟手続外又は訴訟手続上、仲裁契約についての解除権を行使すれば、妨訴抗弁を争うことができよう。

(参考)

- ・ 消費者契約法第4条〔消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し〕
- 「1 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次の各号に掲げる行為をしたことにより当該各号に定める誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。
 - 一 重要事項について事実と異なることを告げること。当該告げられた内容が事実であるとの誤認
 - 二 物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものに関し、将来におけるその価額、将来において当該消費者が受け取るべき金額その他の将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供すること。当該提供された断定的判断の内容が確実であるとの誤認
- 2 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対してある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実（当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限る。）を故意に告げなかったことにより、当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。ただし、当該事業者が当該消費者に対し当該事実を告げようとしたにもかかわらず、当該消費者がこれを拒んだときは、この限りでない。
- 3 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。
 - 一 当該事業者に対し、当該消費者が、その住居又はその業務を行っている場所から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず、それらの場所から退去しないこと。
 - 二 当該事業者が当該消費者契約の締結について勧誘をしている場所から当該消費者が退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から当該消費者を退去させないこと。
- 4 第1項第1号及び第2項の「重要事項」とは、消費者契約に係る次に掲げる事項であって消費者の当該消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきものをいう。
 - 一 物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものの質、用途その他の内容
 - 二 物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものの対価その他の取引条件
- 5 第1項から第3項までの規定による消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示

の取消しは、これをもって善意の第三者に対抗することができない。」

・ 同法第10条〔消費者の利益を一方的に害する条項の無効〕

「1 民法，商法その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し，消費者の権利を制限し，又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であつて，民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは，無効とする。」

・ 割賦販売法第4条の4（契約の申込みの撤回等）

「1 割賦販売業者が営業所等以外の場所において割賦販売の方法により指定商品（割賦販売の方法により販売する場合の販売条件についての交渉が割賦販売業者と購入者との間で相当の期間にわたり行われることが通常取引方法である商品として政令で定める指定商品を除く。以下この条において同じ。）若しくは指定権利を販売する契約又は指定役務を提供する契約の申込みを受けた場合における当該申込みをした者又は割賦販売業者の営業所等以外の場所において割賦販売の方法により指定商品若しくは指定権利を販売する契約又は指定役務を提供する契約を締結した場合における当該購入者又は当該指定役務の提供を受ける者（割賦販売業者の営業所等において当該契約の申込みをした購入者又は役務の提供を受ける者を除く。以下この条において「申込者等」という。）は，次に掲げる場合を除き，書面により当該契約の申込みの撤回又は当該契約の解除（以下この条において「申込みの撤回等」という。）を行うことができる。この場合において，割賦販売業者は，当該申込みの撤回等に伴う損害賠償又は違約金の支払を請求することができない。

一 申込者等が第二条第一項第一号に規定する割賦販売の方法により指定商品若しくは指定権利を販売する契約又は指定役務を提供する契約の申込者等にあつては第四条第一項の書面を受領した日（その日前に前条第一項本文の書面を受領した場合にあつては，当該書面を受領した日），第二条第一項第二号に規定する割賦販売の方法により指定商品若しくは指定権利を販売する契約又は指定役務を提供する契約の申込者等にあつては第四条第二項の書面を受領した日（その日前に前条第一項本文の書面を受領した場合にあつては，当該書面を受領した日）以後において割賦販売業者から申込みの撤回等を行うことができる旨及びその申込みの撤回等を行う場合の方法について経済産業省令で定めるところにより告げられた場合において，その告げられた日から起算して八日を経過したとき。

二 申込者等が第二条第一項第一号に規定する割賦販売の場合における当該契約に係る賦払金の全部の支払の義務を履行したとき。

三 申込者等が割賦販売業者から指定商品でその使用若しくは一部の消費により価額が著しく減少するおそれがある商品として政令で定めるものを使用し，又はその全部若しくは一部を消費したときは申込みの撤回等を行うことができない旨を経済産業省令で定めるところにより告げられた場合において，申込者等が当該商品を使用し，又はその全部若しくは一部を消費したとき。

2 申込みの撤回等は，前項前段の書面を発した時に，その効力を生ずる。

3 申込みの撤回等があつた場合において，当該契約に係る指定商品の引渡し又は指定権利の移転が既にされているときは，当該商品の引取り又は当該権利の返還に要する費用は，割賦販売業者の負担とする。

(中略)

7 前各項の規定に反する特約であつて申込者等に不利なものは、無効とする。

8 前各項の規定は、割賦販売の方法により指定商品を販売する契約であつて申込者等のために商行為となるもの若しくはその申込み、特定商取引に関する法律第二条第四項に規定する指定商品(同法第九条第一項(第二号を除く。))の政令で定めるものを除く。)、指定権利及び指定役務、同法第四十一条第二項に規定する特定継続的役務、当該特定継続的役務の提供を受ける権利並びに同法第四十八条第二項に規定する関連商品に係るもの若しくはその申込み又は業務提供誘引販売個人契約若しくはその申込みについては、適用しない。」

・ 特定商取引に関する法律第9条〔訪問販売における契約の申込みの撤回等〕

「1 販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等以外の場所において指定商品(その販売条件についての交渉が販売業者と購入者との間で相当の期間にわたり行われることが通常の取引の態様である商品として政令で定める指定商品を除く。以下この項において同じ。)若しくは指定権利若しくは指定役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合若しくは販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客から指定商品若しくは指定権利若しくは指定役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合におけるその申込みをした者又は販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等以外の場所において指定商品若しくは指定権利若しくは指定役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合(営業所等において申込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結した場合を除く。)若しくは販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客と指定商品若しくは指定権利若しくは指定役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合におけるその購入者若しくは役務の提供を受ける者(以下この条において「申込者等」という。)は、次に掲げる場合を除き、書面によりその売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又はその売買契約若しくは役務提供契約の解除(以下この条において「申込みの撤回等」という。)を行うことができる。

一 申込者等が第五条の書面を受領した日(その日前に第四条の書面を受領した場合にあつては、その書面を受領した日)から起算して八日を経過したとき。

二 申込者等が第四条又は第五条の書面を受領した場合において、指定商品でその使用若しくは一部の消費により価額が著しく減少するおそれがある商品として政令で定めるものを使用し又はその全部若しくは一部を消費したとき。

三 第五条第二項に規定する場合において、当該売買契約に係る指定商品若しくは指定権利の代金又は当該役務提供契約に係る指定役務の対価の総額が政令で定める金額に満たないとき。

2 申込みの撤回等は、当該申込みの撤回等に係る書面を発した時に、その効力を生ずる。

(中略)

8 前各項の規定に反する特約で申込者等に不利なものは、無効とする。」

・ 同法第24条〔電話勧誘販売における契約の申込みの撤回等〕

(内容省略)

- 保険業法第309条〔保険契約の申込みの撤回等〕
(内容省略)
- 民事訴訟規則第222条〔手続の教示〕
 - 「1 裁判所書記官は、当事者に対し、少額訴訟における最初にすべき口頭弁論の期日の呼出しの際に、少額訴訟による審理及び裁判の手続の内容を説明した書面を交付しなければならない。
 - 2 裁判官は、前項の期日の冒頭において、当事者に対し、次に掲げる事項を説明しなければならない。
 - 一 証拠調べは、即時に取り調べるができる証拠に限りすることができること。
 - 二 被告は、訴訟を通常の手続に移行させる旨の申述をすることができるが、被告が最初にすべき口頭弁論の期日において弁論をし、又はその期日が終了した後は、この限りでないこと。
 - 三 少額訴訟の終局判決に対しては、判決書又は判決書に代わる調書の送達を受けた日から2週間の不変期間内に、その判決をした裁判所に異議を申し立てることができる。」
- モデル法(模範法)第34条2項(a)(iv)〔仲裁判断に対する排他的不服申立〔手段〕としての取消の申立〕
 - 「(2) 仲裁判断は、次の各号に掲げる場合にのみ、第6条に定める裁判所が取り消すことができる。
 - (a) 〔取消の〕申立をした当事者が次の証明を提出した場合
 - () 仲裁廷の構成又は仲裁の手続が、当事者の合意に従っていなかったこと。
 - 又はかかる合意がないときは、この法律に従っていなかったこと。但し当事者の合意がこの法律の規定のうち、当事者が排除することのできない規定に反している場合はこの限りでない。」
- モデル法(模範法)第25条〔当事者の懈怠〕
 - 「当事者が別段の合意をしていない限り、十分な理由なくして、
 - (a) 申立人が第23条(1)項に従ってその申立を伝達しないときは、仲裁廷は手続を終了させなければならない。
 - (b) 被申立人が、第23条(1)項に従ってその答弁を伝達しないとき、仲裁廷は、その懈怠をそれによって申立人の主張を認めたものとして扱うことなく、手続を続行しなければならない。」
- モデル法(模範法)第16条〔仲裁廷の管轄に関する決定権限〕
 - 「(2) 仲裁廷が管轄を有しないと主張は、答弁提出前になされなければならない。当事者は、仲裁人を選定し、又は仲裁人の選定に参加したとの事実によって、かかる主張をすることを妨げられない。仲裁廷がその権限の範囲を超えているとの主張は、その権限の範囲外であると主張される事項が仲裁手続中提起された後速やかに行われなければならない。仲裁廷は、いずれの場合にも、遅延に正当な理由ありと認めるときは、時機に遅れた主張を許すことができる。」
- スウェーデン法第6条
 - 「(1) 事業者と消費者との間の争いが、主として個人的使用のために供給される商品、

役務またはその他の用益に関するとき、争いの発生前に締結された仲裁契約は効力を有しない。ただし、土地および建物の賃貸借に関する契約において土地および建物賃貸借等紛争処理委員会が仲裁廷(ski l jenamnd)に指定されており、土地法第8章第28条または第12章66条の規定から異なる結果が生じないときはこの限りでない。」

- 香港免責約款規制令(1989年)第15条(仲裁契約)(事務局試訳)
 - 「(1) 将来の紛争に関する仲裁契約は、次の場合を除き、消費者を拘束しない。
 - a 消費者が、当該紛争が発生した後に、書面により仲裁に同意した場合。
 - b 消費者が当該仲裁契約に基づき仲裁に付する申出をした場合」

- 英国仲裁法第89条(消費者契約に対する不公正条項規則の適用)(事務局試訳)
 - 「(1) 以下に定めるところにより、1994年消費者契約における不公正条項規則は、仲裁契約を構成する条項に適用される。
 - この場合の仲裁契約とは、現在又は将来の紛争(契約に由来するものか否かを問わない)を仲裁に付託する旨の合意を意味する。
 - (2) 以下の各条において、「規則」は、上記の1994年消費者契約における不公正条項規則及び当該規則が修正されたもの又は当該規則が代替されたものを含む。
 - (以下略)」

- 同法第91条(少額請求の場合の不公平仲裁契約)
 - 「(1) 仲裁契約を構成する条項は、本条のために定められる命令により規定される金額を超えない少額の金銭的な請求を求めるものである場合には、「規則」により不公正とされる。
 - (以下略)」

- 英国1999年消費者契約における不公正条項規則第2条〔旧規則の廃止〕(事務局試訳)
 - 「1994年消費者契約における不公正条項規則は本規則により廃止される。」

- 同規則第5条(不公正条項)
 - 「(1) 個別に交渉されなかった契約条項は、それが信義則に反し、当該契約により生じる当事者の権利義務について、消費者に不利な形で重大な不均衡を生じさせるときは、不公正とされる。
 - (2) 条項が事前に作成され、そのために当該消費者がその条項の内容に影響を及ぼすことができなかった場合には、常に、その契約条項は、個別に交渉されなかったものとされる。
 - (3) 契約のある特定の条項又はその一部が個別に交渉された場合であっても、契約を全体的に評価すると、事前に作成された標準的な契約と認められる場合には、本規則は、当該契約の残部に適用される。
 - (4) 契約条項が個別に交渉されたことは、これを主張する売り主又は供給者が証明しなければならない。
 - (5) 本規則の附表2は、不公正とされ得る条項の例示的かつ非包括的なリストを含む。」

- ・ 同規則付表 2（不公正とされ得る条項の例示的かつ非包括的なリスト）

「(1) 次の目的又は効果を有する条項

（中略）

(q) 特に、消費者に対し、法の適用されない仲裁によってのみ紛争を解決することを要求し、消費者の利用できる証拠を不当に制限し、又は、適用される法によれば相手方に証明責任のある問題につき消費者に証明責任を課すことなどにより、消費者が訴訟を提起し、又は他の法的救済手段を行使する権利を排除または制限すること。」

2 消費者と事業者の間の仲裁契約の方式について

【初出】（参考：仲裁検討会資料 15 の 2 (2) , (4)）

消費者と事業者の間の仲裁契約の方式について、消費者保護の観点から何らかの規定を設けるべきか。例えば、次のような考え方はどうか。

A 案 消費者と事業者の間の仲裁契約については、主たる契約の契約書とは別個の独立した書面でしなければならないものとする。

B 案 消費者と事業者の間の仲裁契約は、消費者が自署した書面に記載されていなければならないものとする。

C 案 消費者と事業者の間の仲裁契約については、次に定める事項等について記載した書面の交付を要求し、また、記載の方法（用いる字の大きさ等）についても定めるものとする。

（例）仲裁の意味（訴権放棄となること）、

仲裁契約の一方的解除に関する事項

仲裁機関ないし仲裁廷の名称と住所（定めがある場合）

仲裁手続規則の概要（定めがある場合）

（仲裁手続に要する費用の額）

（注）なお、C 案に代えて、又は C 案に加えて、仲裁廷において、消費者に対し、審理に先立ち、C 案記載の書面に準じた書面を送付しなければならないとすることも考えられる。

D 案 消費者と事業者の間の仲裁契約については、その方式に関し、特段の規定を設けない。

【説明】

- 1 消費者と事業者の間の仲裁契約の方式については、消費者保護の観点から、モデル法（模範法）第7条における書面性の要求に加えて何らかの規定を置くことが考えられる。
- 2 A案及びB案は、ドイツ法第1031条第5項に準ずる考え方であり、消費者が仲裁契約を締結する際に、仲裁契約の内容を十分確認するようにすることを目的とした規定と考えられる。
- 3 C案は、割賦販売法第4条及び割賦販売法施行規則第1条の5に準じ、事業者に対し、仲裁契約の内容について仲裁契約締結の段階で明示することを要求するものである。
- 4 D案は、仲裁契約の効力について、消費者からの片面的無効主張や一方的取消を認める場合には、それに加えて仲裁契約の方式について規制をする必要が乏しいこと、仲裁契約の方式を規制しても形式のみを整える事業者が現れる可能性があり、必ずしも実効的ではないと考えられることから、仲裁契約の方式については特段の規定を設けないとする考え方である。

【コメント】

- 1 前記1（消費者と事業者の間の仲裁契約の効力について）の【コメント】1(1)のとおり、消費者が仲裁廷における審問に欠席し、又は答弁書の提出その他の応答をしなかった場合には、原則として事業者には有利な仲裁判断がされるところ、前記1（消費者と事業者の間の仲裁契約の効力について）において、B案を採用した場合には、消費者は、仲裁判断を原則として争えなくなるとすることも考えられる。
- 2 前記1のB案において消費者に無条件の解除権を認めつつ、消費者が仲裁手続を懈怠した場合にこの解除権を奪うこととする場合には、消費者が仲裁契約の内容を確実に認識し、解除権を行使できるようにするため、特段の規定を設ける必要があると考えられる。

C案は、この考え方に沿って、仲裁契約の方式について特段の定めを要求したものである。

なお、C案（注）に示した考え方は、消費者に仲裁契約の内容を確実に認識

させるためには、仲裁廷が説明のための書面を送付することとした方がより効果的ではないかとの考え方に沿うものである。

(参考)

・ モデル法(模範法)第7条〔定義及び仲裁合意の方式〕

「(1) 「仲裁合意」とは、契約に基づくか否かを問わず、一定の法律関係につき、当事者間で既に生じたか又は生じうべき、すべての又はある種の紛争を仲裁に付託する旨の当事者の合意をいう。仲裁合意は、契約中の仲裁条項又は別個の合意のいずれのかたちによってもすることができる。

(2) 仲裁合意は、書面によらなければならない。合意は、それが両当事者の署名した文書、交換された書状、テレックス、電報その他隔地者通信手段で合意の記録となるもの、又は交換された申立書及び答弁書であって、そのなかで一方の当事者が合意の存在を主張し、他の当事者によって否認されていないものに含まれているときは、書面によるものとされる。契約における仲裁条項を含む文書への言及は、その契約が書面でなされ、かつその言及がその条項を契約の一部とするようなものである限り、仲裁合意となる。」

・ ドイツ法第1031条〔仲裁契約の方式〕

「(5) 営業活動とみなすことのできない目的のために行為している者が、仲裁契約の基礎にある法律行為に関与している場合には、その仲裁契約は、当事者の自署がなされている書面において記載されていなければならない。仲裁手続に関係するその他の約定については、書面に記載する必要はない。」

・ 割賦販売法第4条〔書面の交付〕

「1 割賦販売業者は、第2条第1項第1号に規定する割賦販売の方法により指定商品若しくは指定権利を販売する契約又は指定役務を提供する契約を締結したときは、遅滞なく、経済産業省令で定めるところにより、次の事項について当該契約の内容を明らかにする書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

一 商品若しくは権利の割賦販売価格又は役務の割賦提供価格

二 賦払金(割賦販売に係る各回ごとの代金の支払分をいう。以下同じ。)の額

三 賦払金の支払の時期及び方法

四 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期

五 契約の解除に関する事項

六 所有権の移転に関する定めがあるときは、その内容

七 前各号に掲げるもののほか、経済産業省令で定める事項

(以下、略)」

・ 割賦販売法施行規則第1条の5〔書面の交付等〕

「1 法第4条第1項第7号の経済産業省令で定める事項は、次のとおりとする。ただし、法第3条第2項の割賦販売の方法により指定商品を販売する契約であつて当該契約に係る指定商品の種類が2以上あるものにおいては、現金販売価格が3000円に満たない指定商品(当該契約に係る指定商品のうち現金販売価格が最も高額であるもの

を除く。)については、第3号から第5号までの事項は記載しないことができる。

- 一 割賦販売業者の名称及び住所
- 二 契約年月日
- 三 契約商品名
- 四 契約商品の商標又は製造者及び機種又は型式（契約権利又は契約役務の場合にあつては、当該権利又は当該役務の種類）
- 五 契約商品の数量（契約権利又は契約役務の場合にあつては、契約上権利を行使し得る回数若しくは期間又は役務の提供を受けることができる回数若しくは期間）
- 六 頭金又は初回金の額
- 七 賦払金の支払回数
- 八 割賦販売の契約について購入者等が問合わせ、相談等を行うことができる機関の名称及び住所
- 九 第1条の14に規定する場所以外の場所で割賦販売の契約の申込みを受けたとき又は割賦販売の契約を締結したときは、当該契約の申込み又は当該契約の締結を担当した者の氏名
- 十 前払式割賦販売の場合を除き、支払時期の到来していない賦払金の支払を請求することについての定めがあるときは、その内容
- 十一 賦払金の支払の義務が履行されない場合（契約が解除された場合を除く。）の損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときは、その内容
- 十二 役務の提供が指定商品又は指定権利の販売の条件となつているときは、当該役務の内容、提供時期その他当該役務に関する事項
- 十三 商品の販売が指定権利の販売又は指定役務の提供の条件となつているときは、当該商品の内容、引渡し時期その他当該商品に関する事項
- 十四 権利の販売が指定商品の販売又は指定役務の提供の条件となつているときは、当該権利の内容、移転時期その他当該権利に関する事項
- 十五 商品に隠れた瑕疵がある場合の責任についての定めがあるときは、その内容
- 十六 前各号に掲げるもののほか特約があるときは、その内容
- 十七 割賦販売の契約であつて当該契約の申込みをした者又は当該契約の締結をした者のために商行為となるもの（業務提供誘引販売個人契約（法第4条の3第2項に規定するものをいう。以下同じ。）を除く。）以外のものにあつては、割賦販売の契約についての購入者等に対する注意
- 十八 割賦販売の契約が業務提供誘引販売個人契約であるときは、その旨

・ 同規則第1条の6

「1 法第4条第1項又は第4条の3第1項本文の規定（法第3条第1項の割賦販売の場合に限る。）により法第4条第1項各号に掲げる事項を記載した書面を交付するときは、次の各号に定めるところによらなければならない。

- 一 第1条第1項第2号の表の上欄に掲げる用語をそれぞれ同表の下欄に掲げる定義により用いること。
- 二 法第4条第1項第5号に掲げる事項については、その内容が次の基準に合致していること。
 - イ 購入者等からの契約の解除ができない旨が定められていないこと。
 - ロ 割賦販売の契約の締結の前に割賦販売業者が見本、カタログ等により購入者等に対し提示した当該契約の内容と当該購入者等が受領した商品若しくは権利又

は提供を受ける役務が相違している場合には、購入者等は、当該契約の解除をすることができる旨が定められていること。

八 購入者等の支払義務の不履行により契約を解除することができる場合は、割賦販売業者が定める一定期間にわたり義務の不履行があつた場合であつて、割賦販売業者が20日以上相当な期間を定めてその支払を書面で催告し、その期間内にその義務が履行されない場合に限る旨が定められていること。

二 購入者等の責に帰すべき事由により契約が解除された場合の損害賠償等の額についての定めが法第6条第1項の規定に合致していること。

ホ 割賦販売業者の責に帰すべき事由により契約が解除された場合における割賦販売業者の義務に関し、民法（明治29年法律第89号）第545条に規定するものより購入者等に不利な特約が定められていないこと。

三 法第4条第1項第6号及び前条第10号、第11号及び第15号から第18号までに掲げる事項のうち次の表の上欄に掲げる事項についての定めがあるときは、その内容がそれぞれ同表の下欄の基準に合致していること。

事 項	内 容 の 基 準
一 所有権の移転に関する事項	イ 商品の所有権の移転の時期が明示されていること。 ロ 商品の所有権の移転前においては、購入者は、当該商品を担保に供し、譲渡し、又は転売することができない旨が定められていること。
二 支払時期の到来していない賦払金の支払の請求に関する事項	イ 購入者等の支払義務の不履行により支払時期の到来していない賦払金の支払を請求することができる場合は、割賦販売業者が定める一定期間にわたり義務の不履行があつた場合であつて、割賦販売業者が20日以上相当な期間を定めてその支払を書面で催告し、その期間内にその義務が履行されない場合に限る旨が定められていること。 ロ 購入者等の支払義務の不履行以外の事由により支払時期の到来していない賦払金の支払を請求することができる場合として、購入者等の信用が著しく悪化した場合又は重要な契約条項違反があつた場合以外の場合が定められていないこと。
三 賦払金の支払の義務が履行されない場合（契約が解除された場合を除く。）の損害賠償額又は違約金に関する事項	賦払金の支払の義務が履行されない場合（契約が解除された場合を除く。）の損害賠償額の予定又は違約金の定めが法第6条第2項の規定に合致していること。
四 商品に隠れた瑕疵がある場合の責任に関する事項	商品に隠れた瑕疵（道路運送車両法（昭和26年法律第185号）の規定による臨時運行以外の運行の用に供された旨が明示されている自動車に係る瑕疵であつて、当該運行の用に供されたことにより通常生ずるものを除く。）がある場合に割賦販売業者が当該瑕疵について責任を負わない旨が定められていないこと。

五 法第4条第1項第6号並びに前条第10号, 第11号及び第15号に掲げるもの以外の特約	法令に違反する特約が定められていないこと。
六 購入者等に対する注意	書面の内容を十分に読むべき旨が赤わくの中に赤字で記載されていること

四 日本工業規格Z8305に規定する8ポイント以上の大きさの文字及び数字を用いること。

(以下, 略)

3 書面による通知の方法について

【仲裁検討会資料 14 の 4 (1) 参照】

書面による通知について、消費者保護の観点から何らかの規定を設けるべきか。例えば、次のような考え方はどうか。

- (1) 消費者と事業者の間の仲裁契約において、当事者が、書面による通知の相手方の住所等が不明であるときは簡易な方法で通知できる旨の合意をした場合、そのような合意は無効とする。
- (2) 仲裁法において、書面による通知の相手方の住所等が不明である場合につき、モデル法（模範法）第3条第1項に準じた規定を設けた場合、この規定は、消費者と事業者の間の仲裁には適用しないこととし、消費者を当事者とする仲裁において、相手方の住所等が不明である場合には、裁判所の公示送達手続を利用するものとする。

【説明】

1 モデル法（模範法）第3条第1項は、書面による通知の方法につき、仲裁手続の相手方の常居所等が不明の場合に、最後に知れている常居所等に配達を試みればよいとするほか、当事者間に合意がある場合には、より簡易な通知の方法によることでもよいこととしており、仲裁手続の円滑な進行と当事者の負担や利害の妥当な調整を図る見地から、仲裁手続の相手方の手続保障を手厚いものとはしていない。

このような合意ないし規定の適法性の根拠は、結局のところ、仲裁契約において、両当事者が、仲裁手続に合意したことに求められると考えられる。

- 2 消費者を一方当事者とする場合の消費者保護の規定の必要性は、そもそも、消費者が仲裁契約の内容を理解していないことを前提としている。そうすると、仲裁手続への合意を根拠として、上記のような通知の方法を認めることはできないのではないかと、というのが、枠内の考え方の問題意識である。
- 3 消費者が行方不明になり、上記のような方法により通知を受領したものとみなされた場合、事業者には有利な仲裁判断が出されることとなると考えられるところ、前記1（消費者と事業者の間の仲裁契約の効力について）につきA案（片面的無効説）を採用した場合には、仲裁契約は無効であって、消費者は、仲裁判断の効力を争えるから、書面による通知の問題につき特段の規定を設ける実益に乏しいと考えられる。
- 4 これに対し、前記1の問題につきB案（一方的解除説）を採用する場合には、消費者が仲裁手続を懈怠した場合にこの解除権は消滅し、よって、消費者が仲裁判断の効力を争えなくなるとの立場ではもちろん、消費者が仲裁判断後に仲裁契約を解除して仲裁判断の効力を争うことを認める立場でも、仲裁手続をなるべく無駄にしないために、消費者が仲裁契約の内容を確実に認識し、解除権を行使できるようにするため、特段の規定を設けることが考えられる。この考えに沿って、簡易な通知の方法に関する合意や規定の適用を排除し、裁判所による公示送達を利用するものとしたのが、枠内(2)の考え方である。

【コメント】

- 1 枠内(1)(2)の考え方が、消費者と事業者の間の契約において、事業者を被通知者とする場合にも及ぶと考えるか否か、消費者と消費者の間の契約にも及ぶのかについては、更に検討する必要がある。
- 2 消費者が仲裁手続に現実に参加した後（例えば、消費者と事業者とがいわゆるオンライン仲裁を行う旨の合意をして現実に手続を進めたとき）枠内(1)(2)の考え方を及ぼす必要があるかについては、更に検討する必要がある。
- 3 消費者が被通知者の場合で、当該消費者が書面の受領を拒絶した場合等について、公示送達以外に、裁判所による送達を利用できるようにするか否かについては、更に検討する必要がある。

(参考)

・ モデル法(模範法)第3条〔書面による通知の受領〕

「(1) 当事者が別段の合意をしていない限り、

(a) 書面による通知は、それが名宛人自らに配達されるか、その営業所、常居所又は郵便受取場所に配達されたならば、受領されたとみなす。もしもこれらのいずれもが、妥当な調査をした後にも明らかにならなければ、書面による通知は、それが書留書状、又は配達をこころみたことの記録を残せる他の方法で、名宛人の最後に知られていた営業所、常居所又は郵便受取場所に送られたならば、受領されたものとみなす。

(b) 通知は、配達された日に受領されたと見なす。」

4 国際的な要素を含む消費者仲裁について

【初出】(参考：仲裁検討会資料12の 1, 23の1)

例えば、日本の消費者が外国の事業者と仲裁契約を締結した場合について、日本の消費者保護のために何らかの規定を設けるべきか。次のような考え方はどうか。

A案 仲裁契約が日本に密接に関連する場合には、当事者の合意の有無にかかわらず、仲裁契約の成立及び効力の問題につき日本法が適用になる旨の規定を設ける。

B案 仲裁契約の成立及び効力の問題については、仲裁法及び消費者契約法の中の消費者と事業者の間の契約に関する規定が公序の内容となり、法例第33条により外国法の適用が排除され、仲裁法及び消費者契約法の規定が適用される結果となるとみて、特段の規定を設けない。

【説明】

1 日本の消費者と外国の事業者が仲裁契約を締結した場合、その成立と効力については、仲裁契約の準拠法の問題と考えられる。本検討会では、第1に当事者の指定により、第2に仲裁地法によるとする方向で検討が進められている。

A案は、この考え方の例外規定を設ける案であり、B案は、法例第33条の解釈に委ねる案である。

2 (1) 日本の消費者と外国の事業者の間の契約中に仲裁契約条項が含まれ、同条項によれば、仲裁地が外国(便宜A国とする。)、仲裁契約の準拠法も1の

基準によりA国法となる場合をどうするか。具体的には、日本において消費者が事業者を相手に訴えを提起したときに、事業者がA国を仲裁地とする仲裁契約に基づく妨訴抗弁を主張した場合と、A国を仲裁地としてなされた仲裁判断の承認・執行の場面とが問題となる。

(2) A案によれば、日本の消費者が当事者ということから、当該契約が日本に密接に関連すると認定され、当該仲裁契約に日本法が適用されることになることが多いと考えられる。そうすると、前記1（消費者と事業者の間の仲裁契約の効力について）につきA案（片面的無効説）を採用した場合には、妨訴抗弁、仲裁判断の承認執行のいずれの場面についても、消費者は、仲裁契約の無効を主張できることとなろう。また、前記1（消費者と事業者の間の仲裁契約の効力）につきB案（一方的解除説）を採用した場合には、妨訴抗弁の場面において、消費者による解除権の行使が認められ、承認・執行の場面においては解除権の行使の機会がなかったことを理由として消費者が仲裁契約の解除ないし公序違反を主張できることとなると考えられる。

(3) B案は、この問題を法例第33条の解釈に委ねるという考え方であり、消費者契約法の内容が国際私法上の公序を構成するという解釈がとれるのであれば、A案と同様の効果が得られると考えられる。

3 日本の消費者と外国の事業者の間の契約中に仲裁契約条項が含まれ、同条項によれば、仲裁地が日本、仲裁契約の準拠法は1の基準によりA国法となる場合、どのように考えるか。具体的には、日本の仲裁廷及び裁判所（妨訴抗弁が出た場合）において、前記1ないし4の日本法上の消費者保護条項が適用されるか、仲裁判断がされた後の取消し及び承認・執行の場面で消費者保護条項が適用されるか、が問題となる。

A案によれば、日本の消費者が当事者ということから、当該契約が日本に密接に関連すると認定され、当該仲裁契約に日本法が適用されることになることが多いと考えられる。B案では、法例第33条の解釈により同様の効果が得られると考えられる。

なお、仲裁地が日本の場合には、本検討会のこれまでの検討の結果によれば、仲裁手続の準拠法は仲裁地法である日本法となると考えられる。

【コメント】

- 1 国際的な要素を含む消費者仲裁の例として、日本の消費者と外国の事業者の間の仲裁契約を取り上げた。ここで、「日本」「外国」という場合に、国籍、住居所、財産等のうちの何を基準とするかについては、更に検討する必要がある。
- 2 外国の消費者と日本の事業者の間の仲裁契約の場合にどのように規律すべきかについては、検討する必要がある。

(参考)

- ・ 法例第33条
「外国法ニ依ルヘキ場合ニ於テ其規定ノ適用カ公ノ秩序又ハ善良ノ風俗ニ反スルトキハ之ヲ適用セス」
- ・ ドイツ約款規制法第12条〔国際的適用範囲〕(石田喜久夫編「注釈ドイツ約款規制法」)
「契約が外国法に服する場合でも、契約がドイツ連邦共和国の領域と密接な関連を示しているときには、本法の規定は適用される。密接な関連はとりわけ次の場合に認められる。
 - (1) 契約が約款使用者の公開の申し込み、公開の広告または本法の領域において行われている類似の活動に基づいて成立し、かつ、
 - (2) 他の契約当事者が自己の契約締結に向けられた意思表示を発するに際して自己の住居または居所を本法の適用範囲内に有し、自己の意思表示を本法の適用領域内で発した場合」
- ・ 英国1999年消費者契約における不公正条項規則第9条〔準拠法条項〕(事務局試訳)
「契約が欧州経済領域協定(E E A)締約国の領域に密接に関連する場合には、契約中に、同協定の非締約国の法律を適用する旨の条項が存在する場合にも、この規則が適用になる。」

5 その他

その他、仲裁における消費者保護につき、論ずべき事項があるか。