

2002年9月13日

司法制度改革推進本部事務局 御中

全国消費者団体連絡会

住所 東京都千代田区六番町 15
プラザエフ 6階

電話 03-5216-6024

FAX 03-5216-6036

「仲裁法制に関する中間とりまとめ」に関する意見

貴事務局の仲裁検討会で作成されました標記「中間とりまとめ」の中の、消費者保護に関する特則の部分に関連して、意見を提出いたします。

記

1. 紛争発生前の仲裁合意に反対。紛争発生後の仲裁のあり方については、別途丁寧な検討を行うべきである。

規制緩和や技術革新を背景に、多様な商品・サービスが生まれている。事業者と消費者の間の情報力ならびに交渉力の格差は今までもまして大きくなっている。また、事業者が、消費者に対して意図的に情報を隠したり、契約の締結過程において様々な手段で消費者を困惑させるような悪質な事例も後をたたない。こうして、消費生活センターに寄せられている消費者相談は急増するとともに内容面でも多様になっている。

消費者被害の実態をふまえずに、仲裁法が制定されてしまえば、消費者は気付かずに仲裁契約を結び、紛争が発生すれば、一方的に事業者が契約書にさだめた仲裁機関で紛争解決に臨まざるをえなくなる。そして、裁判をはじめ、指定外の機関での紛争解決への道が閉ざされてしまう。これでは、納得のいく紛争解決は保証されない。

以上の点から、紛争発生前の仲裁合意は絶対に認められない。

また、紛争発生後の消費者と事業者間における仲裁契約のあり方に関しても、国際商事との整合性のとれた国内仲裁の検討の一部で行うというすすめ方ではまったく不十分である。消費者被害の実情や、相談やあっせん・調停を行っている諸機関の実態をふまえるべきであるし、仲裁を行う機関がどのように想定されるのかといった議論も必要である。紛争発生後の消費者と事業者間における仲裁契約のあり方については、具体的な事例にもとづいた丁寧な検討が必要であり、今回の議論と切り離して別途、国民生活審議会をはじめとした、消費者団体も参加した場での再検討を求める。

2. 上記が基本的な意見だが、今回のパブリックコメントに付された選択肢に回答せざるをえないとすれば、以下の様に選択する。

- (1) 消費者と事業者との間の仲裁契約の効力について

B-1 を選択する。

<理由> 消費者契約の実態から考えて、契約段階において将来の紛争を想定した仲裁契約

を、十分な理解の上で締結することはほぼ不可能である。消費者と事業者の間には、情報力ならびに交渉力の格差が厳然として存在する。そのため、契約締結時には、商品・サービスの内容と価格の検討で精一杯であり、将来紛争が発生した場合までを想定して契約に臨むことは、一般的にまず考えられない。本人が、その意味を十分に理解しないまま仲裁契約を結ぶことは、指定された仲裁機関以外での紛争解決を不可能にし、裁判をはじめ、納得のいく紛争解決手段の選択を知らないうちに放棄することになり、重大な権利侵害となる。よって、将来の紛争に関する仲裁合意を無効とするB - 1案を選択する。

B - 2案は、事前の仲裁合意は有効であるが、消費者が解除できるというものである。しかし、仲裁廷に説明義務を課したとしても、実態として十分に仲裁の意味を理解し、消費者が解除権を行使することは、難しいと思われるので、採用しない。

なお、紛争発生後に解決手段として仲裁を選択する場合については、本人の主体的選択を実質的にどう担保できるか、仲裁のプロセスや結果に問題があれば無効とできないか、など十分に検討すべきである。この検討にあたっては、国民生活審議会などの消費者団体も参加した場での検討が必要と考える。

(2) 消費者と事業者の間の仲裁契約の方式等について

E案には反対である。紛争発生後の仲裁契約において、消費者が主体的に選択できるだけの情報提供と環境整備を考えると、A～C案はいずれも採用すべきである。

以上