

## 検討事項案その18 (消費者に関する特則について)

### 【目次】

#### 1 消費者と事業者との間の仲裁に関する特則について

#### 1 消費者と事業者との間の仲裁に関する特則について

##### 【参照】中間とりまとめ第2編第4〔4〕

消費者と事業者との間の仲裁について、どのように考えるか。

#### 1 甲案

(1) 消費者と事業者との間の仲裁契約の成立及び効力については、消費者契約法第4条、第10条等の規律に委ねることとして、特段の規定を設けないこととする。

(2) 消費者と事業者との間の仲裁契約の方式等については、次の要件を設け、これに反する仲裁契約は効力を有しないこととする。

ア 仲裁契約は、主たる契約の契約書とは別個の書面中に記載すること

イ 仲裁契約が記載された書面に消費者が自署すること

ウ 事業者は、消費者に対し、仲裁契約締結に当たり、次に掲げる事項等について記載した書面を交付すること

(例) 仲裁の意味(訴権放棄となること。)

仲裁判断の効力

仲裁機関又は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

#### 2 乙案

事業者と消費者との間では、将来の争いに関する仲裁契約は、その効力を有しないものとする。

### 3 丙案

消費者が事業者との間で将来の争いに関する仲裁契約を締結したときは、次のとおりとする。

(1) 消費者は、消費者自らが仲裁に付する申出をするか、事業者からの仲裁に付する申出に対して仲裁廷から(3)に定める説明を受けた後に、仲裁の対象である事項について、仲裁廷の面前において陳述をするまでは、いつでも仲裁契約を解除することができるものとする。

(2) 仲裁廷は、事業者が仲裁に付する申出をした場合において、消費者に対し、審問への出頭を求めるときは、次に掲げる事項を記載した書面を送付しなければならないものとする。

ア 仲裁契約が消費者の出訴を制限するものであり、仲裁判断は、確定判決と同一の効力を有するものであること

イ 消費者は、仲裁の対象である事項について、仲裁廷の面前において陳述するまで仲裁契約を解除できること

ウ 消費者が最初の審問期日に出頭しなかった場合は、消費者が仲裁契約を解除したものとみなされること

(3) 仲裁廷は、事業者が仲裁に付する申出をしたときは、消費者に対し、消費者が本案について陳述するまでに消費者の面前において、(2)ア及びイに掲げる事項を説明しなければならないものとする。

(4) 事業者が仲裁に付する申出をした場合において、仲裁廷が消費者に対し、審問への出頭を求めたが、消費者が出頭しなかった場合は、消費者が仲裁契約を解除したものとみなすものとする。

(5) 事業者は、消費者に対し、相当の期間を定めてその期間内に仲裁契約を解除するか否かを確答すべき旨を催告することができるものとし、消費者がその期間内に確答しないときは、仲裁契約を解除したものとみなすものとする。

【説明】

1 消費者保護につき、中間とりまとめにおいては、消費者と事業者との間の仲裁契約の効力、消費者と事業者との間の仲裁契約の方式等、書面による通知の方法、国際的な要素を含む消費者仲裁、の4項目に分けて論点を整理し、意見を募集したところであるが、その意見結果及び第8回仲裁検討会における有識者等からのヒアリングの結果等を踏まえ、枠内では、消費者と事業者との間の仲裁契約の効力と方式を組み合わせ、3つの案を提示した。

2 (1) 甲案は、中間とりまとめの仲裁契約の効力に関するA案（仲裁契約の効力につき特別な規定を設けない）と仲裁契約の方式等に関するA案、B案及びC案を採用したものである。

仲裁契約の効力に関するA案の根拠としては、事前の仲裁契約は消費者にとって利益にも不利益にもなり得るものであり、仲裁契約の内容を問わずに事前の仲裁契約の効力を一律に規制するのは不合理である、事業者と消費者との間の情報、交渉力等の格差による仲裁契約の締結過程の問題や仲裁契約の内容の不合理性の問題は、消費者契約一般の問題であり、他の類似の合意（管轄合意、不起訴合意等）とともに、消費者契約法ないし民法一般の問題として解決すべきである（解釈によりどこまで解決できるかを検討した後必要に応じて一般的に立法をする）、等の意見が挙げられている。

(2) 仲裁契約の効力に関するA案を支持する人のうちの多数は、消費者が仲裁契約の内容を理解したうえで、仲裁契約を締結することを担保する措置として、仲裁契約の方式の規制をすべきであるとの立場をとっているが、仲裁契約の方式としては、仲裁契約締結の段階を念頭に置いて配慮すれば足りることになる。

また、意見結果においては、仲裁契約の方式について、A案からD案までの何らかの措置をとるべきであるとの意見が圧倒的多数であり、特に、A案からC案までを併用するのが望ましいとする意見が相当数にのぼった。

そこで、甲案では、仲裁契約の方式の問題としては、A案からC案を併用する立場を採ることとしている。

3 (1) 乙案は、中間とりまとめの仲裁契約の効力に関するB-1案を修正したものである。

(2) 消費者仲裁契約の効力に関する意見結果としては、消費者団体、消費生活

相談員，弁護士等を中心に，B - 1案が多数を占めた。その理由は多岐にわたるが，予め事業者が作成した約款中に仲裁条項が入っていた場合に，消費者は，通常，その存在に気付かないし，気付いていてもこの条項の重大性を理解した上で，仲裁条項の削除を求めることはできない，事前の仲裁契約を認めると，他のADRの利用が事実上排除される可能性がある，そのような消費者の保護を貫徹するには，A案のような消費者契約法による規律では不十分であり，また，解除構成では消費者が仲裁手続に欠席した場合の保護が不十分になる可能性がある，B - 3案は内容が不明確である，B - 1案の無効構成が簡明でよい，等の意見が代表的なものであった。

- (3) ところで，新仲裁法の適用範囲に関する意見結果では，消費者団体，消費生活相談員等を中心に，新仲裁法の適用範囲から消費者契約を除くべきである，あるいは，新仲裁法の適用範囲から国内取引を除くべきである等の意見が相当数あった。

しかしながら，寄せられた意見の趣旨をみると，その大半は，将来の紛争に関する仲裁契約について，情報，交渉力等に格差のある消費者が不利な立場に立つことを懸念し，その効力を否定すべきであるとするものであり，必ずしも紛争発生後に事業者と消費者との間で締結する仲裁契約に基づく仲裁（例えば，現在行われている弁護士会の仲裁センターにおける仲裁）についてまでその効力を否定すべきであるとするものではないようである。したがって，将来の紛争に関する仲裁契約を無効とするB - 1案の考え方を採用すれば，消費者契約を適用除外とする案を支持する人々のうちの多くの人々の懸念は，払拭できるものと考えられる。

- (4) 中間とりまとめのB - 1案は，仲裁契約を無効とし，消費者のみがこれを主張できるものとする，というものであり，当事者からの仲裁申立があった場合に仲裁手続自体が進行するのかどうかについては，両論があり得るという立場であった（補足説明第2編第4〔4〕1(3)ア参照）。意見結果及びヒアリングの結果によると，むしろ，B - 1案を支持する人々の間では，仲裁契約を無効とし，仲裁手続は進行しないことを念頭に置いている人が多かったと見られること及び相対的無効という法規制が他に見あたらないことから，ここでは，B - 2案との対比を明確にするため，無効の主張権者を消費者に

限らないこととし、仲裁契約の効力は絶対的に無効とした場合を乙案として提示することとしている。

4 (1) 丙案は、中間とりまとめの仲裁契約の効力に関する B - 2 案を、B - 1 案に近い効果をもたらすような形で具体化した案である。

(2) 意見結果においては、少数ながら、B - 2 案を支持する意見があり、B - 1 案と同趣旨の規定だが、B - 1 案よりも法的な構成が優れているとの理由が寄せられた。また、B - 1 案の支持者の中にも、B - 1 案において、無効主張権者を消費者に限ることとした場合には、取消しに近づくから、消費者に一方的解除権を認める B - 2 案との違いは大きくない、特に、消費者が仲裁廷における審問に欠席し、答弁書の提出その他の応答をしなかったため、事業者寄りの仲裁判断が出た場合に、仲裁判断の効力を争えるようにした場合には、B - 1 案とほとんど差異がない、との意見があった。

(3) 中間とりまとめにおいては、B - 2 案をとった場合の具体的な規律について、さまざまな考え方があることを指摘するにとどまっていたが、3 のとおり、B - 1 案を支持する意見が多かったことや、(2) の意見も踏まえ、丙案として、B - 2 案を具体化したものである。

5 乙案と丙案を具体的な場面で比較すると、(別紙) のようになると考えられる。

6 書面による通知の方法については、意見結果において、中間とりまとめで例示された案(当事者間の通知の方法に関する合意及びモデル法における通知の方法に関する規定の効力を否定し、裁判所の公示送達手続を利用するというもの)に賛成する意見が多かった一方、公示送達は認めるべきではないとの意見、仲裁契約の効力について B - 1 案(乙案)をとった場合には、消費者が仲裁廷における審問に欠席したとしても無効を主張できると考えられるので、規定を設ける意味がないとの意見もあった。

この問題は、消費者と事業者との間の仲裁契約の効力についてどのように考えるかと密接に関係するので、更に検討する必要がある。

7 国際的な要素を含む消費者仲裁については、意見結果において、A 案(仲裁契約が日本に密接に関連する場合には、当事者間の合意の有無にかかわらず、日本法を適用するというもの)を支持する意見が多数であったが、B 案(特段

の規定を設けない)を支持する意見も相当数あり、また、仲裁契約の準拠法一般について規定を設けるならA案がよいが、規定を設けないならB案がよいとの意見もあった。

この問題については、消費者契約法において準拠法に関する規定がおかれていないことを踏まえ、仲裁契約一般の準拠法についてどのように規律するかにも配慮しつつ、更に検討する必要がある。

(別紙)

### 手続上問題となる場面における無効構成と解除構成の比較

	乙案（無効構成）	丙案（解除構成）
1 仲裁機関・仲裁廷による手続の続行，書面の送付及び説明の可否，要否 (1) 仲裁機関による仲裁申出書や呼出状等の送付の可否 (2) 仲裁機関の消費者に対する説明書面の送付義務の有無 (3) 仲裁廷の消費者に対する説明義務の有無	(1)(2)(3) 仲裁契約が無効であるときに，仲裁廷が書面の送付，説明等を行うことができるかは問題（したがって，消費者側が有用な機関であると判断して仲裁契約を締結しても，仲裁手続の利用には難点がある。）	(1)(2)(3) 消費者による解除まで仲裁契約は有効であるから，仲裁機関による書面の送付等の手続続行は可能であるし，仲裁廷に説明書面の送付義務，説明義務等を課すことは可能。
2 消費者による仲裁契約の解除又は無効の主張の可否及び時期  (1) 事業者が仲裁に付する申出をした場合 消費者が仲裁に応じる趣旨の書面を提出したとき（または書面で本案について答弁したとき）  消費者が仲裁廷に出頭して仲裁廷の説明を受け，仲裁廷に対し，仲裁に応じる旨の意思を示したとき	(原則) いつでも仲裁契約の無効を主張できる。  (1)  消費者が，書面にて仲裁に応じる旨の意思を示した場合又は仲裁廷に出頭して仲裁に応じる旨の意思を示した場合には，紛争発生後の新たな仲裁手続の合意とみることができるとの解釈の問題となる。	(原則) 消費者が自ら仲裁に付する申出をした場合及び仲裁廷に出頭して仲裁手続を自ら進めた場合を除き，いつでも仲裁契約を解除できる。  (1)  消費者が仲裁廷に仲裁に応じる趣旨の書面を提出しても，仲裁廷に出頭して説明を受けない限り，仲裁契約を解除できる。 消費者は，仲裁廷に出頭して説明を受け，仲裁に応じる旨の意思表示をすると，仲裁契約を解

<p>消費者が、書面審理のみを行う仲裁手続において、書面により仲裁に応じる旨の意思を示したとき</p> <p>(2) 消費者が仲裁に付する申出をした場合</p> <p>(3) 事業者が訴えを提起した場合</p> <p>(4) 消費者が訴えを提起した場合</p>	<p>(2) 消費者の申立てを新たな仲裁契約の申出と見るかどうか、消費者からの無効主張が信義則上許されるか等の解釈の問題となる。</p> <p>(3) 仲裁契約は無効であるから、消費者は妨訴抗弁を提出できない。</p> <p>(4) 仲裁契約は無効なので、事業者の妨訴抗弁は却下される。</p>	<p>除できなくなる。</p> <p>書面審理の場合には、消費者が書面により仲裁手続に参加し、仲裁判断が出た後にも仲裁契約を解除できる。</p> <p>(2) 消費者からの仲裁契約の解除の主張はできなくなる。</p> <p>(3) 消費者は、仲裁契約を解除せず、仲裁契約が有効であることを前提に、妨訴抗弁を提出できる。</p> <p>(4) 消費者は、仲裁契約を解除したものと見られるので、事業者の妨訴抗弁は却下される。</p>
<p>3 事業者が仲裁に付する申出をした場合において、消費者が、仲裁手続への参加を拒否する旨の意思を示したとき、または、仲裁廷からの呼出しに応じなかったときの規律如何。</p> <p>(1) 消費者が答弁書で仲裁に応じない旨の意思を示したとき</p> <p>(2) 消費者が仲裁廷において、仲裁に応じない旨の意思を示したとき</p> <p>(3) 仲裁廷が消費者に対し、呼出状等を送付し、消費者が仲裁廷に出頭し</p>	<p>(1)(2)(3)</p> <p>仲裁契約は無効であるから、もともと仲裁手続は進行しないと考えられる。</p>	<p>(1)(2)</p> <p>消費者が仲裁廷に対し、書面により、または仲裁廷に出頭して仲裁に応じない旨の意思表示をした場合には、仲裁契約の解除の意思表示とみることができから、仲裁手続は終了する。</p> <p>(3) 消費者が仲裁廷からの呼出しに応じなか</p>



<p>なかったとき</p>		<p>った場合には,みなし解除の規定により,消費者が仲裁契約を解除したものとみなされるから,仲裁手続は終了する。</p>
<p>4 事業者の仲裁契約からの離脱の可否</p>	<p>仲裁契約は無効であるから,事業者はもともと仲裁契約に拘束されない。</p>	<p>事業者は,仲裁契約を解除するか否かの確答を求める催告をし,消費者が確答をしなければ,みなし解除の規定により仲裁契約から離脱できる。</p>