

消費者紛争解決手続の リデザインに向けて

山田 文（京都大学）

消費者紛争解決手続のデザイン

- 情報収集・分析（トラブルに法的救済があり得るか／“普通の”トラブルなのか）
- 相談（片面的な情報開示／片面的な助言／事実上の交渉）
- 調停＝和解仲介（**ADR・ODR**により第三者が仲介） → 和解成立（執行）
- （仲裁）
- 裁判（支払督促／起訴前和解／少額訴訟／フル装備の訴訟）

合意による解決に集中させていることの意義

- 迅速性・柔軟性・入口の広さ（ハードルの低さ） ⇒交渉コストの増大
- 交渉力（証拠収集・提出、コスト負担）格差 ⇒デジタル化による変容可能性（プラットフォーム事業者の証拠・情報所持）
- 多くの事案で“フォーマルな”ADR（アドバーサリーな和解仲介手続）に進むことへの躊躇／その前に合意成立
- 交渉コストの回避 ⇒ODRですら利用回避する層と後見的・職権探知的な介入が必要な層への二分化
- 合理的な意思による自己決定への依拠 ⇒その変容／揺らぎを前提とし＋デジタルツールを利用した紛争解決システムのリデザイン

- ↓
- 裁断的手続（消費者仲裁ないし consumer mediation-arbitration（med-arb））の検討
- 仲裁機関の認証ないしトラストマーク付与の検討

消費者仲裁への慎重な態度

- 仲裁法附則 3 条：紛争前仲裁合意につき、消費者側の幅広い解除権
- 交渉力・コスト負担力の脆弱性
- 裁判を受ける権利の放棄に係る理解の困難
- 仲裁人の資格・選任、仲裁廷の構成の偏りの恐れ
- 訴訟手続に類似した法的攻撃防御の必要性
- 公益性

消費者仲裁の可能性（司法のprivatization に対する規制は必要）

- 認証／トラストマークによる仲裁人の質保証：消費者法の専門性、消費者側・事業者側の専門家の関与 * 参考：金融ADR
- 仲裁には弁論主義・処分権主義が適用される必然性はない：専門的知見に基づく積極的な求釈明、職権での事実の調査と判断資料への組み入れ（職権探知） * 専門分野を冠した仲裁（建築紛争、ソフトウェア紛争などは専門家の介入・事案解明を期待）

(承前)

- 仲裁人の公平・中立性、当事者取扱いの平等性（手続的公序）
 - 機械的平等ではなく格差を踏まえた実質的平等扱い（通説）
- 手続の制度目的との関係では単にneutralなのではなく（積極的中立性）、目的適合性から外れる意味での偏頗性（preference）を排除（不偏性）
- 訴権放棄の理解については慎重な判断が必要 ⇒ 紛争前合意の有効性、仲裁機関の限定・規制、紛争価額の限定、手続離脱期間（熟考期間）の設定等によるセーフティネットの構築と、司法へのアクセスの実効化の観点からの正当化は可能か？
 - 建設工事請負契約における建設工事紛争審査会での仲裁合意につき、最判昭和55・6・26集民130号35頁
 - 国内では数少ない消費者申立ての仲裁事件

デジタル化の影響

- 取引自体のe-commerce化 ⇒ 証拠方法、関連する情報のデジタル化
- プラットフォーム上での取引 ⇒ PF事業者が証拠方法・情報を所持
- 調停（和解仲介）のデジタル化 ⇒ テキストベースとなったりオンラインでの話し合いとなった場合の情報量の大幅喪失、これに伴う共感性の弱化（譲歩の困難）及び早期解決の必要性の後退（コストなく異時的にやり取りを続けることができる）。元々個別面接方式が一般であり、各当事者の提供する情報量はデジタル化による影響は少ないが、当事者に対する説得は難しくなる恐れが指摘される。

(承前)

- 仲裁のデジタル化 ⇒ フォームと自動化されたシステムでの手続実施に馴染みやすい。対面での対話・交渉を行わないのでデジタル化による喪失・損失が少ない。
- 取引自体及び紛争解決におけるインフォームド・コンセント、インフォームド・デシジョンが形骸化しているとすれば、それに代わる判断者が必要となる = 第三者（手続実施者）の介入強化の正当化 + 第四者（デジタルツールやオンライン手続）を使った当事者の意思決定（交渉、合意、離脱、決定）の豊穡化

仲裁と前置的調停med-arb

- **med-arb**：調停の脆弱性（終局性の保証のないこと、交渉における格差固定の恐れ）をカバーしつつ、調停のメリットを活かす手続として多用される（契約において多重紛争解決条項として記載される）。合意の形式をとらずに紛争解決をする企業側のニーズにも対応。
- 手続的問題：調停人と仲裁人が同一であり、調停で得た情報を仲裁判断資料とする恐れがある（そのため、調停での忌憚のない話し合い・譲歩を控える恐れもある）。また、調停人の行為規範として許容できない法制もある ⇒ 手続実施者を交代させる／仲裁判断資料の切り分けを行うことが考えられる（法文化に依拠）
- 調停期間に仲裁について熟慮することが可能

制度的な選択肢

- 合意と裁断のハイブリッド手続
 - Med-arb
 - * 入口を広く、離脱も緩やか
 - 和解案提示後の一定期間経過による和解成立の合意
 - 調停に代わる決定に類似するが、契約上の効果
 - * メタ合意の必要
 - 特別調停案制度（金融ADR）
 - 消費者側のみが受け入れを拒否可能。
 - 金融機関側は提訴により調停案受け入れを免除
 - * 諸刃の剣の側面も

課題

- 消費者像にあわせた多様な解決方法を可能としつつ、それらの有機的な関連が利用者に感得できるデザインへ（**user friendliness**）
- 価額等による、メリハリのある手続へ（思い切った割り切りによる、広義の司法へのアクセス（カナダ等の**ODR**）と、手厚い手続保障）
- 第四者（デジタルツール）との整合・調整

（ご清聴ありがとうございました。）