

平成 21 年 5 月 29 日現在

研究種目：基盤研究（C）
 研究期間：平成 19 年度～平成 20 年度
 課題番号：19530076
 研究課題名（和文） 消費者取引紛争の調整的解決促進に関する研究
 アジア太平洋通商圏の比較として
 研究課題名（英文） Study on Promoting Amicable Adjustment of Consumer Disputes:
 From the Perspective of the Asia Pacific Region
 研究代表者
 山下 りえ子（YAMASHITA RIEKO）
 東洋大学・法学部・教授
 研究者番号：00246779

研究成果の概要：

本研究は、消費者を一方当事者とする紛争の「調整的解決」（裁判、仲裁の裁定型に対して、調停等による紛争処理を指して広義に用いる。いわゆる裁判外紛争処理（民間型 ADR）のみならず、我が国において伝統的な手法である裁判所付設民事調停（司法型）、建設工事紛争審査会等（行政型）を包含する。）をいかに促進するか、について日本とアジア・太平洋地域の運用実態の聞き取り調査と問題点の比較分析を、大型国際商事仲裁モデルと対比しながら行った。

比較対象国において、各種の紛争解決方法に期待される役割や機能分担が異なること、それぞれの背景の下で「調停」促進が現代的課題となっている動向が裏付けられた。研究対象の 2 年間は日本では、「民間型 ADR」や消費者行政（消費者庁設立）の制度整備途上の時期にあたり、新しい制度下での実態面の詳細調査（利用者側）は今後の調査を俟つ必要があるが、本研究からとくに手続主催者の養成（養成の仕組み、および資格（検定制度導入への賛否））、国際的な手続ルールの動向（とくに調停人等の選任）について、有益な示唆が得られた。

交付額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
平成 19 年度	800,000	240,000	1,040,000
平成 20 年度	700,000	210,000	910,000
年度			
年度			
年度			
総計	1,500,000	450,000	1,950,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：法学・民事法学

キーワード：紛争処理法制

1. 研究開始当初の背景

我が国において司法制度改革審議会『意見書』（平成 13（2001）年）の公表以来、民商事法に関する紛争について、裁判手続の整備拡充とともに、裁判外の紛争処理手続（ADR）

について（新）仲裁法（平成 15（2003）年法 138、平成 16（2004）年施行）、ADR 法（平成 16（2004）年法 151、[平成 19 年 4 月施行]）による法制度面で整備された。しかし、裁判と比較した ADR の役割や機能分担には、先

行研究に見解の相違がみられた。

また、国際商事案件の仲裁に関して先行研究の一定の蓄積がみられるようになったのに対して、我が国において調停が主に裁判所付設民事調停（「司法型調停」）、建設工事紛争審査会や消費者センター等の「行政型ADR」として発展してきた沿革のために、裁判所外での調停その他のいわゆる「民間型ADR」に関する文献は、ADR法の立法に向けた制度設計面での紹介に限られていたといえる。

2. 研究の目的

我が国においては、そもそも民事訴訟事件の人口比が先進諸国に比して非常に少ないことが、法曹人口の過小さとともにしばしば指摘される（「小さな司法」論）。ところが、その理由（原因）や、裁判（訴訟）と仲裁・調停等とに期待される役割分担等において、1. で述べた諸先行研究が基礎におくADR観は必ずしも一致しない。（大別して、裁判代替的機能を重視して、裁判所の負担軽減的效果を説く見解と、ADRの内容・手続の裁判との異質性・多様性に着目する見解とがみられる。）

このため、新しく導入された、新仲裁法の下での仲裁や、民間型ADRを、裁判と比較した場合に魅力的な制度としていかに運用・定着させるか、について、従来、十分な考察に基づく方策やモデルの提示がなされたとはいえなかった。

本研究は、日本の相手先として、また統合的通商圏域として今後一層重要性を増すであろうアジア・太平洋地域を対象に、比較研究を通じてADRの有効な利用を促進するための方策について示唆を得るとともに、国境を越えた通商における紛争解決のメカニズムを見出すことを主たる目的とする。

3. 研究の方法

1) 本研究は、当初の研究企画において、
() 比較対象をアジア・太平洋地域、
() 紛争類型を消費者取引から生ずる紛争（消費者対事業者、および消費者対消費者の2類型を扱う）に重点をおいて、対比の基本モデルとして地球規模での大規模国際商事仲裁を設定していた。

2) この問題関心は、研究実施にあたり大きな相違はないが、平成19年4月以降の現実的状况のために、アプローチを見直す必要が生じ、具体的には我が国における横断的なADRの運用実態、とくに利用者に対するアンケート調査（満足度等の測定）は現実に実施するに至らなかった。

その理由は、ADR法が平成19年に施行された直後から2年間の当該研究期間中に、いわゆる民間型認証ADRには当初期待された

ほど急速かつ多様な発展がみられなかったことがまずある（認証紛争解決サービス（かいつサポート）によれば、平成21年5月25日現在で総数30にとどまる）。現象面では、多くは既存の紛争処理機関がADR認証を受けた場合が多く（（社）日本商事仲裁協会、日本スポーツ仲裁機構、業界団体PLセンター（家電、自動車）あるいは専門職域団体による調停等センターの設置（各弁護士会紛争処理センター、司法書士会、行政書士会、土地家屋調査士会、社会保険労務士等）特定非営利法人による立ち上げ（マンション管理組合連合会、[留学に関する紛争に関して]も近く認証予定）や既設団体が新規事業としてADRサービスを新たに開設した（（社）日本消費者サービスアドバイザー・コンサルタント協会、（社）家庭問題情報センター）例はみられるもののいまだ僅かにとどまっている。また、消費者関係行政の体制変更（消費者庁の設立）が、ようやく平成21年春に国会で可決成立することになり、当該研究期間中は新設の議論・準備の期間と重なり、上記の通り消費者センターが苦情処理機能を持つことになったが、十分なデータが収集できなかったためである。

3) 法社会的側面からは、我が国における裁判制度に対する信頼感の強さが繰り返し指摘されてきた（司法制度改革についての議論一環として提唱された、小島武司教授のADRに関する「司法純化モデル」「汎司法モデル」『ジュリスト』1207号10、13頁以下を参照）。2) で述べたとおり、競合する民間型ADR制度の数・カバーする範囲の不十分な状況では、運用実態の横断的実証調査に代えて、紛争解決枠組について考察を行うこととした。（ ）第一に、消費者紛争を、取引型に限定せず、事故型にも対象を拡大することとした。具体的には、取引型の一環として包括的な紛争解決合意のあるスポーツ調停、事故型として既存のPL型に加えて、医療ADRや、外国における石綿健康被害に関する紛争解決（オランダの調停、英国の裁判での和解促進）に一定の調査を行っている。この際、従来から先行研究の多い労働関係、交通事故関係の紛争は、今回は文献的調査にとどめて、とくに詳細を扱わないことにした。（ ）第二に、民間型ADR制度への信頼・信頼感の確保として、手続ルール明確化（公正・中立性の確保、守秘義務）と手続主催者の養成を、比較の際の主要な検討事項とした。この際、国際的な手続ルールの統一化の動きがみられること（国連（UNCITRAL）および国際的な調停機関）、国際調停はいずれの国においても発展途中であって、国際仲裁を基本モデルとしてアプローチできることが確認された。

4) 諸外国との比較調査の手法として、（ ）

邦文・外国語（一部に中文、韓国語を含む）の文献的調査、（ ）専門家への聞き取り調査と併せて、（ ）関連する国際学会への出席・聴講等を行うことにした。

4. 研究成果

（1） 3. で示した問題関心および研究方法に基づいて、次の点について、調査・研究を行った。

1) 多様な分野における調整的解決制度の比較調査

本研究では、とくに次の5分野について重点的に、紛争処理機関（司法調停、行政ADR、事業者団体その他民間ADR）、処理形態（調停、仲裁、その他のADR）別に、紛争処理実態について聞き取り調査を行った。

商品、サービスの購入、瑕疵
消費者による商品販売・サービス提供
の仲介

建築・建設工事、および建設物の瑕疵
製品の安全性、健康被害

医療・医事行為。

いわゆる専門的紛争（とくに（ ））は、訴訟件数の増加に伴い、裁判所付置調停が（調停申し立て、職権調停事件数ともに）新受件数のみならず、限られた公表事例においてその事件内容の規模・複雑性において進展している。（ ）に関する苦情処理方法は、従来通り、相手方企業内部、事業者団体、消費者サービスアドバイスコンサルティングセンター等外部機関の3段階の処理が行われているが、とくに企業内部での処理については、数量的な処理を可能にする程度のデータを収集することができていない。

関係機関に対する聞き取り調査の結果からは、（ ）裁判所付置調停に対する、当事者あるいは弁護士の信頼感の高さ、合意による最終的解決率の高さ（（ ）は平均よりも10ポイント程度低い傾向がみられる）、（ ）消費者が裁判を選ばない理由として、身近で連絡しやすいこと、迅速・安価の期待があること、が一般に指摘されるものの、これらの期待が十分に満足な結果を得ているか（利用後の満足度）について今後の調査・検討を擁すると思われる。

2) オンライン調停の運用状況、形態、問題点の比較調査

「オンライン調停」の我が国の運用状況は、この2年間での試行を含めて、とくに先行研究成果以上の進展は得られていない。オンラインの利用については、（ ）申し立てや期間中の連絡手段として、（ ）両当事者への証拠収集や意見聴取等の手続実施として、（ ）最終的調停結果の伝達手段として、の各フェーズがあるが、完全に電子化した処理を行っている実用段階の機関の実施例は、本

調査の限りでは該当例を見当たらなかった。その問題点として、当初予想されたイ）証拠や関連資料の完全な電子化が困難であること、に加えて、最初の苦情申立先として、とくに電子商取引（物品購入）の場合には多用され、概ね迅速で、消費者に一定の納得できる処理結果が得られているものの、ロ）最初の通信から処理手続開始までの期間が長い（ ）ないし予想できない、ハ）最終的手続終了までが不明確な場合がある、二）処理窓口が電子メール等に限られるため「顔がみえない、声が聞こえない」ことへの不安感等が、指摘された。これらは、第二（事業者団体）第三段階（第三者機関）についても共通する問題点であると推察される。

また、国際的な第三者処理機関（ICC）の先進的事例では、電子処理システムを構築する際のセキュリティ（機密保持、安定性確保）に配慮したサービスが提供されていることも特記される。

3) 手続主催者養成制度の比較研究

裁判所で、あるいは裁判官の関与の下に行われる調停と異なり、ADRに対する信頼は、手続主催者の中立公平性と、提供されるサービスの品質確保の両面に大きくかかっている。本研究では、日本仲裁人協会における「調停人要請講座」（教材は <http://arbitrators.jp/index.php> からダウンロードできる）、ICC、CIArbにおける研修を実際に調査した。これら研修では、調停等の技法について最新のファシリテーション・モデル等に基づいた理論・実践的教育が、対象者の学習・実務の諸段階に応じたプログラムとして提供されている（新規参加者にとってのキャリアパスの明示にも役立つ）。とくに、我が国の民事調停法17条決定のような強制力をもたない民間型ADRにおいて、当事者の互譲を引き出し、根源的な問題解決を導く技量を、特に社会人に対する教育研修を通じていかに習得させるか、が重要であろう。

また、香港では、英国型の調停人資格検定制度の導入をめぐり、既存の調停制度が円滑に運用されている状況下では、実務界の反対が強かった。実質的な反対理由としては、多様な手法・専門家による手続の柔軟性を阻害する、という意見が多く聞かれた。我が国の民間型ADRの主催者は、弁護士・司法書士・行政書士等の司法、準司法職のほか、日法律家を含む多様性が予想されるが、新規の制度導入において、各機関内部での養成にゆだねるべきか、一定の検定制度を設けるべきか、は将来の議論が必要である。

4) 手続ルール of 国際的統一、国際的機関でのルール間の比較調査

現実の民間型ADR（仲裁も同様である）の
手続上の中心的問題点は、1）当事者の適
正手続の保障の確保、2）手続主催者の選任
手続（利益相反、独立性等に対する異議申し
立ての処理）に関わる。本研究では、モデル
としての国際仲裁に関するルール、先例と対
比しながら、UNCITRAL 調停規則、日本商事仲
裁協会国際調停規則等について、調査を行っ
た。この結果の詳細については、日本仲裁人
協会での発表を平成21年度に予定している。

（2） 国際的学術大会等への出席、実務
家との共同研究を次の通り実施した。

- 1）平成19年10月（シンガポール）
国際法曹協会（IBA）年次大会（仲裁・調停
部会） 関連する Juris Conferences 主催の
アジアにおける主要仲裁人会議に出席。
- 2）平成20年3月、[平成21年3月]香港、
中国）VIS (East) Moot(国際動産売買条約に
関する模擬仲裁)に仲裁人（審判役）として
招聘参加した。
- 3）平成20年6月（ダブリン、アイルラン
ド）での ICCA2008 に参加した。
- 4）平成20年10月（パリ、フランス）での
若手実務家・研究者を対象とする国際会議・
研修に参加・聴講した。

なお、研究成果の公表として、平成21年度
中に、英文での論文（査読）の応募を予定し
ている。

5．主な発表論文等

（研究代表者、研究分担者及び連携研究者に
は下線）

〔雑誌論文〕(計 0 件)

〔学会発表〕(計 2 件)

YAMASHITA, Rieko ロンドン仲裁裁判所
(LCIA)主催国際仲裁シンポジウム（平
成20年6月8日、ダブリン、書面報告1
件。平成20年9月20・21日、ロンドン、
書面報告2件。平成21年2月17日、ド
バイ、“ Expedited Formation of Arbitral
Tribunal ” Award on Performance
Obligation “ に関する書面報告および口
頭発表。）

山下 りえ子「期間制限にかかる瑕疵修補請
求と調停」(研究発表)東京都建設工事紛争審査会
総会（平成19年7月20日、東京都）

〔図書〕(計 0 件)

〔産業財産権〕

出願状況(計0件)

本研究は、特許の出願、取得に関する研究
を対象としなかった。

取得状況(計0件)

〔その他〕

YAMASHITA, Rieko 国連国際動産売買条約
(CISG)にかかる国際商事紛争について、模擬仲
裁に仲裁人として招聘され、書類審査・口頭審問
に参加した。(平成20年3月3日~5日、平成21
年3月24日~30日、香港。)

山下 りえ子「民間工事請負のコントロー
ル」内田貴・大村敦志編『民法の争点』(平
成19年9月)250-251頁。

6．研究組織

(1)研究代表者

山下 りえ子 (YAMASHITA RIEKO)
東洋大学・法学部・教授
研究者番号：00246779

(2)研究分担者

なし

(3)連携研究者

1) 単独の研究であるが、国際学会等海外
出張時に聞き取り調査、資料提供を受けた研
究者および実務家で、帰国後も電子メール・
郵便等を用いて資料交換を行った研究者・実
務家は、主に次の通りである。

Professor L.Mistelis (英国ロンドン大
学クィーンマリー校教授)

Dr. Su, Jyong-Il (大韓商事仲裁院部長)

Kim Kap-You, Esq. (韓国弁護士)

Professor, Kim Show-Hwa (韓国ソウル国
際大学教授、KOCIA 会長)

Professor, L.Barlington (香港中文大
学教授[当時。現ロンドン大学教授])

Gary Soo, Esq. (香港弁護士、HKIAC 事務
総長)

Michel Hwang, Esq. (シンガポール最高裁
判所上級弁護士 SC、ICC 仲裁裁判所副所長)

Simon Davis, Esq. (オーストラリア弁
護士、AFIA 共同会長)

2) また、国内において日本仲裁人協会(平
成21年3月から幹事)、東京弁護士会医療過
誤法部、家族法部会に所属して、実務家との
研究会に積極的に参加・意見交換を行った。
東京都建設工事紛争審査会、東京地方裁判所
(民事22部)民事調停委員を務める過程に
おいて、それぞれの研修に参加した。