

「国民生活研究」第 63 巻第 1 号 (2023 年 7 月)

[法令解説]

## 独立行政法人国民生活センター法の解説 (下)

猪又 健夫<sup>i</sup>、枝窪 歩夢<sup>ii</sup>、生方 瑞姫<sup>iii</sup>、  
柴田 智彦<sup>iv</sup>、伊藤 汐里<sup>v</sup>、藤田 大幹<sup>vi</sup>

- 第 1 はじめに
- 第 2 仲裁
- 第 3 雑則

### 第 1 はじめに

本稿では、前々回と前回(「国民生活研究」第 62 巻第 1 号・2 号 (2022 年 7 月・12 月))<sup>1)</sup>から引き続き、独立行政法人国民生活センター法(平成 14 年法律第 123 号。以下「センター法」という。)について、独立行政法人国民生活センター(以下「センター」という。)の有志職員により、全体を逐条的に解説する。なお、センター法の令和 4 年改正については、本誌 73 頁掲載の「独立行政法人国民生活センター法改正の解説」を参照頂きたい<sup>2)</sup>。

---

i いのまたたけお(独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会事務局局長)、ii えだくぼあゆみ(独立行政法人国民生活センター情報管理部調査役補佐)、iii うぶかたみずき(独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会事務局調査役補佐)、iv しばたともひこ(独立行政法人国民生活センター総務部総務課主査)、v いたうしおり(独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会事務局主査)、vi ふじたひろき(独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会事務局主事)

---

<sup>1)</sup> 独立行政法人国民生活センター法の解説(上) [https://www.kokusen.go.jp/research/pdf/kk-202207\\_3.pdf](https://www.kokusen.go.jp/research/pdf/kk-202207_3.pdf)

独立行政法人国民生活センター法の解説(中) [https://www.kokusen.go.jp/research/pdf/kk-202212\\_5.pdf](https://www.kokusen.go.jp/research/pdf/kk-202212_5.pdf)

<sup>2)</sup> センター法以外の法令は、原稿執筆時点(令和 5 年 3 月末)の規定を元に記載している。

本稿においては、センターの裁判外紛争解決手続に関する規定である、センター法第 3 章第 2 節の重要消費者紛争解決手続のうち、第 3 款仲裁 (第 29 条から第 33 条まで) 及び第 4 款雑則 (第 34 条から第 39 条まで) の規定の解説を行う。

なお、本稿中意見にわたる部分は、あくまで筆者らの個人的見解であって、筆者らが所属する組織の見解ではないことをあらかじめお断りしておく。

## 第 2 仲裁<sup>3)</sup>

### 第 29 条 手続の開始

**第二十九条** 重要消費者紛争の当事者の双方又は一方は、委員会に対し、仲裁の申請をすることができる。

2 当事者の一方がする仲裁の申請は、この法律の規定による仲裁に付する旨の合意に基づくものでなければならない。

3 第十九条第二項から第四項までの規定は、委員会が行う仲裁の手続について準用する。この場合において、同条第二項中「前項の」とあり、並びに同条第三項及び第四項中「第一項の」とあるのは「第二十九条第一項の」と、同条第三項中「次条第一項に規定する仲介委員」とあるのは「第三十条第一項に規定する仲裁委員」と読み替えるものとする。

#### 【解説】

##### 1 本条の趣旨

本条は、国民生活センター紛争解決委員会 (以下、「委員会」という。) における仲裁の開始方法及び却下について定めたものである。

##### 2 第 1 項

本項は、仲裁の申請をできる当事者について定めたものである。

##### (1) 仲裁

仲裁とは、紛争の当事者双方がその紛争の解決について裁判を受ける権利を放棄し、自ら選定した第三者に紛争についての判断をさせ、その判断 (仲裁判断) に服することを合意 (仲裁合意<sup>4)</sup>) することによって紛争を解決する手段である。

<sup>3)</sup> 仲裁法の適用に関する基本的な考え方は、センター法第 33 条に関する解説部分に後述している。

<sup>4)</sup> 仲裁法上、「既に生じた民事上の紛争又は将来において生ずる一定の法律関係 (契約に基づくものであるかどうかを問わない。) に関する民事上の紛争の全部又は一部の解決を一人又は二人以上の仲裁人にゆだね、かつ、その判断 (以下「仲裁判断」という。) に服する旨の合意」と定義されている (仲裁法第 2 条 1 項)。なお、将来生ずる可能性のある紛争について、委員会の仲裁に委ねる旨をあらかじめ約しておく場合、消費者紛争については、当事者間に情報、交渉力の格差があり、その仲裁合意によって訴権 (訴訟を提起して裁判所の審判を求めることのできる権利) を放棄することとなること等について十分な理解がなされないまま仲裁合意をしまっている可能性もあることから、仲裁法附則第 3 条の規定により、消費者はこの合意を解除することができる。

これを選択すると訴訟による解決ができなくなり、仲裁判断は確定判決と同一の効果を有する<sup>5)</sup>こととなるが、制度を理解した上で利用すれば有用な手法であることから、委員会が行う手続の一つとして規定されている。

## (2) 仲裁の申請をすることができるもの

和解の仲介手続と同様であるため、センター法第 19 条の解説 2 (2) を参照。

### 3 第 2 項

本項は、当事者の一方が仲裁の申請をする場合には、センター法の規定による仲裁に付することについて、他方の当事者の合意が必要である旨を定めたものである。

委員会への仲裁の申請は、①当事者双方からの申請であること、又は②当事者の一方からする申請であって、当事者間に仲裁に付することに関する合意（仲裁合意）があることが必要となる。本項で、当事者の一方からする申請に仲裁合意が必要とされているのは、仲裁が、当該紛争について裁判に訴える当事者の権利を放棄させ、解決を委員会の判断に委ねさせるものであること、委員会による相手方の意思確認ではなく当事者間の合意を求めることにより、より効率的な運営を確保できるものと考えられたことからである。

なお、一方の当事者からの仲裁の申請があった場合、速やかに他方の当事者に対して、申請書の写しを添付して申請の通知がされる（内閣府令第 13 条）。

## 内閣府令

### (仲裁申請の通知)

**第十三条** 仲裁の申請が重要消費者紛争の当事者の一方からされたものであるときは、委員会は、他方の当事者に対し、速やかに、法第二十九条第三項において準用する法第十九条第二項の書面の写しを添えてその旨を通知しなければならない。

### 4 第 3 項

本項は、センター法第 19 条 2 項から 4 項に規定する、申請の方式や却下、却下に対する異議申出について、仲裁手続にも準用する旨定めたものである。

申請の方式（申請は書面でしなければならないとすること）は、和解の仲介と同様であるため、センター法第 19 条の解説 3 を参照。なお、仲裁の申請には、前述のとおり仲裁合意があることが必要であるが、仲裁法の規定（仲裁法第 13 条 2 項）においても、仲裁合意は書面によってしなければならないとされている。当事者双方からの申請による場合、申請書が仲裁合意となり、一方からの場合は、書面による仲裁合意を申請書に添付することが必要となる。

<sup>5)</sup> 仲裁判断は、裁判所による執行決定を得れば、強制執行を行うことができるが（仲裁法第 45 条、46 条）、委員会による和解の仲介によってなされた合意は、民法上の和解契約であることから、あらためて通常の訴訟を提起して、確定判決を得るところから始める必要がある。

なお、申請の却下については、和解の仲介手続と同様であるため、センター法第 19 条の解説 4、5 を参照。

(参考)

仲裁法 (平成 15 年法律第 138 号)

(仲裁合意の効力等)

第十三条

2 仲裁合意は、当事者の全部が署名した文書、当事者が交換した書簡又は電報 (ファクシミリ装置その他の隔地者間の通信手段で文字による通信内容の記録が受信者に提供されるものを用いて送信されたものを含む。) その他の書面によってしなければならない。

第 30 条 仲裁委員

第三十条 委員会が行う仲裁の手続 (前条第三項において読み替えて準用する第十九条第三項の規定による手続を含む。以下同じ。) は、一人又は二人以上の仲裁委員 (当該仲裁の手続を実施する者をいう。以下同じ。) によって実施する。

2 仲裁委員は、委員又は特別委員のうちから当事者が合意によって選定した者につき、委員長が指名する。ただし、当事者の合意による選定がされなかったときは、委員又は特別委員のうちから委員長が指名する。

3 仲裁委員のうち少なくとも一人は、弁護士 (司法書士法第三条第一項第七号に規定する紛争について行う仲裁の手続の場合にあっては、弁護士又は同条第二項に規定する司法書士) でなければならない。

4 委員長は、第二項ただし書の規定により仲裁委員を指名するに当たっては、委員又は特別委員の有する知識経験その他の事情を総合的に勘案し、仲裁委員の構成について適正を確保するように配慮しなければならない。

5 仲裁委員は、中立かつ公正な立場において、仲裁の手続を実施しなければならない。

【解説】

1 本条の趣旨

本条は、仲裁手続を実施する仲裁委員について定めたものである。

2 第 1 項、第 2 項

両項は、仲裁を行う仲裁委員の人数や指名方法について定めたものである。

仲裁委員については、委員会の委員又は特別委員のうち当事者が選定した 1 人又は 2 人以上とし、当事者間の対立が激しい等の理由で、合意による仲裁委員の選定がされなかったときは、委員長が仲裁委員を指名するとされている。人数が 1 人又は 2 人以上とされているのは弾力的な対応ができるようにとの趣旨である。なお、当事者の合意により定めら

れた仲裁人の要件を具備しないとき又は公正性、独立性を疑うに足りる相当の理由があるときは、当事者は、当該仲裁委員を忌避することができる（仲裁法第 18 条）。

**(参考)**

**仲裁法**

**(忌避の原因等)**

**第十八条** 当事者は、仲裁人に次に掲げる事由があるときは、当該仲裁人を忌避することができる。

- 一 当事者の合意により定められた仲裁人の要件を具備しないとき。
- 二 仲裁人の公正性又は独立性を疑うに足りる相当な理由があるとき。

**3 第 3 項**

本項は、仲裁委員のうち一人は弁護士（請求額が 140 万円以下の事件については認定司法書士を含む。）とする旨定めたものである。

これは、仲裁が当事者間の民事上の紛争について法律的判断を行い、仲裁判断が確定判決と同一の効力を有するものであることから、和解の仲介手続と比べより専門的、実務的な法律分野における知識経験を必要とするものと考えられたためである。弁護士の助言で足りる和解の仲介手続に対し、より厳格な手続、判断が行われることを確保している。

**4 第 4 項、第 5 項**

両項は、仲裁委員の構成について適正を確保することに配慮すること（第 4 項）、中立・公正な立場において手続を実施すべきこと（第 5 項）を定めたものである。和解の仲介手続における仲介委員と同様であるため、センター法第 20 条の解説 2、3 を参照。

**第 31 条 文書等の提出の要求**

**第三十一条** 仲裁委員は、仲裁を行うために必要があると認めるときは、当事者に対し、事件に関係のある文書又は物件の提出を求めることができる。

**【解説】**

本条は、仲裁委員による当事者への文書等の提出要求について定めたものである。仲裁委員は、必要があるときは、当事者から事件に関係のある文書、物件の提出を要求できるとされている。

仲裁法には、裁判所による証拠調べができる規定はあるものの（仲裁法第 35 条）、仲裁人が職権で事実を探知することができる旨の規定がなく、当事者が尋問に応じない場合や所持する文書等を提出しない場合には、それを理由として当該当事者に不利な事実認定がされる可能性がある。

以上を踏まえ、本手続導入時においては、①仲裁が、訴訟を提起して裁判所の審判を求めることのできる権利を放棄させ、仲裁判断に確定判決と同一の効力という強力な効果を認めるものであること、②全国的に重要な問題である重要消費者紛争の解決が公益性を有するという事に鑑みれば、事案解明を十分行う必要があると考えられること、③仲裁手続に係る事件は、その解決をできる限り事実即したものとすることで、後続する紛争解決の指針とするという意味もあることを考慮し、仲裁法に規定される裁判所による証拠調べの手続を経ることなく、仲裁委員の判断で迅速に証拠調べができるよう、特にこの規定を置き、可能な限りの事実関係の確定を図ることとされた。

なお、文書・物件の提出に応じないことに過料を課したり制裁を科したりしないことや、提出要求の方式については、和解の仲介手続と同様のため、センター法第 22 条の解説 3 を参照。

その他、手続に係る特徴的な制度についても、おおむね和解の仲介手続と共通しているため<sup>6)</sup>、センター法第 22 条の解説 4 (1) ~ (4) を参照。

### (参考)

#### 仲裁法

##### (裁判所により実施する証拠調べ)

**第三十五条** 仲裁廷又は当事者は、民事訴訟法の規定による調査の嘱託、証人尋問、鑑定、書証（当事者が文書を提出してするものを除く。）及び検証（当事者が検証の目的を提示してするものを除く。）であって仲裁廷が必要と認めるものにつき、裁判所に対し、その実施を求める申立てをすることができる。ただし、当事者間にこれらの全部又は一部についてその実施を求める申立てをしない旨の合意がある場合は、この限りでない。

(略)

### 第 32 条 手続の非公開

**第三十二条** 仲裁の手続は、公開しない。

#### 【解説】

本条は、裁判外紛争解決手続（ADR：Alternative Dispute Resolution の略。（以下、本稿において裁判外紛争解決手続一般を言う場合に「ADR」との表現を用いる。））の特徴であり根幹の一つである手続の非公開について定めたものである。仲裁の手続を非公開とする必要性と理由については、和解の仲介手続と同様であるため、センター法第 23 条の解説 2 を参照。

<sup>6)</sup> 「和解仲介手続等の実施の場所」について、仲裁の場合は「仲裁地は、東京都港区とする。」（内閣府令第 29 条）との規定がある点で異なる。

### 第 33 条 仲裁法の規定の適用

**第三十三条** 仲裁委員は、委員会が仲裁を行う場合における仲裁法（平成十五年法律第百三十八号）の適用については、仲裁人とみなす。

#### 【解説】

#### 1 本条の趣旨

本条は、仲裁手続における仲裁法の規定の適用について定めたものである。前述した仲裁の特徴からすると、仲裁手続では、当事者の意見を尊重した上で、紛争の事実関係を明らかにし、慎重な判断をすることが要求されるため、仲裁委員を仲裁人とみなして仲裁法を適用し、その手続に関する規定を、和解の仲介より詳細に定めるものとしている。

#### 2 補説：仲裁法の主な規定

仲裁手続において、仲裁法の規定が適用される主な例と概要は、以下のとおりである。仲裁法の規定のうち、センターによる仲裁手続との関連性が高いと考えられる部分を抜粋している。

##### (1) 当事者の平等待遇（仲裁法第 25 条）

仲裁委員は、双方の当事者に対して事案について説明する十分な機会を与えなければならない。

##### (2) 仲裁手続の準則（仲裁法第 26 条）

手続の準則は、当事者が合意により定めるところによる。この合意がないときは、仲裁委員が適当と認める方法によることとなり、仲裁委員は、証拠に関して、証拠としての許容性、取調べの必要性及びその証明力についての判断をする権限を有する。

##### (3) 鑑定人の選任等（仲裁法第 34 条）

仲裁委員は鑑定人を選定し、必要な事項について鑑定をさせ、その結果を報告させることができる。

##### (4) 裁判所により実施する証拠調べ（仲裁法第 35 条）

仲裁委員又は当事者は、民事訴訟法が規定する証拠調べ（当事者尋問及び当事者が自ら提出する証拠書類や提示するものを除く。）であって仲裁委員が必要と認めるものについて、仲裁委員の同意を得て裁判所に対してその実施を求める申立てをすることができる。また、仲裁委員は、裁判所が証拠調べを行うに当たり、文書を読出し、検証の目的を検証し、又は裁判長の許可を得て、証人や鑑定人に質問をすることができる。

これは、仲裁が、訴訟を提起して裁判所の審判を求めることのできる権利を放棄させ、仲裁判断に強力な効果を認めるものであることを踏まえ、事案解明の手続を保障するとい

う意図によるものである。仲裁委員は、証拠調べに直接参加し、心証を形成する機会を与えられることになる。

(5) 和解 (仲裁法第 38 条)

当事者双方の承諾がある場合、仲裁委員は和解を試みる(「和解の勧誘」をする)ことができる。

(6) 仲裁判断書 (仲裁法第 39 条)

仲裁判断書は、裁判の判決書に相当する文書で、強制執行の根拠となる重要な文書である。主文と理由で構成され、作成年月日及び委員会の場所を記載し、仲裁委員が署名する。原則、仲裁委員の多数決によって作成されるが、全員一致とする仲裁合意があるときはこれに従う。

なお、仲裁判断をするために必要な審理を終了したときは、仲裁委員は、速やかに仲裁判断をしなければならない(内閣府令第 30 条)。

(7) 仲裁判断の承認 (仲裁法第 45 条)、仲裁判断の執行決定 (仲裁法第 46 条)

仲裁判断は、当事者間において、確定判決と同一の効力を有し、当事者は裁判所に対して執行決定を求める申立てを行うことができる。この場合、拒絶理由がないことが確認されれば執行決定が行われ、これに基づく民事執行が行われる。

(8) 仲裁判断の取消し (仲裁法第 44 条)

仲裁合意の効力がない又は仲裁判断が仲裁合意の範囲を超えている場合等は、当事者は 3 カ月以内に裁判所に仲裁判断取消しの訴えを起こすことができる。ただし、事実認定や適用法令の解釈の誤りを理由として、取消しを申し立てることはできない。

### 第 3 雑則

#### 第 34 条 裁判外紛争解決手続を実施する他の者との連携

**第三十四条** 委員会は、重要消費者紛争解決手続の実施に当たっては、消費者紛争について裁判外紛争解決手続(裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律(平成十六年法律第百五十一号)第一条に規定する裁判外紛争解決手続をいう。)を実施する国の機関、地方公共団体及び民間事業者との適切な役割分担に配慮しつつ、これらの者と相互に連携を図り、紛争の実情に即した適正かつ迅速な解決が行われるように努めなければならない。

#### 【解説】

本条は、裁判外紛争解決手続を実施する他の者との連携について定めたものである。

1 「裁判外紛争解決手続（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成十六年法律第一百五十一号）第一条に規定する裁判外紛争解決手続をいう。）」

裁判外紛争解決手続について、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成 16 年法律第 151 号。以下「ADR 法」という。）では、「訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続をいう」と規定されている（同法第 1 条）。

## 2 「国の機関、地方公共団体」

国や地方公共団体が行う裁判外紛争解決手続は、裁判所の「民事調停」、独立の行政委員会や行政機関が運営する「建設工事紛争審査会」、地方公共団体の「苦情処理委員会」などがある。このうち苦情処理委員会は、各都道府県や政令指定都市の条例に基づいて設置されているが、当事者からの申請ではなく知事や市長が付託する形をとっており、また付託にあたり一定の公益性があることを要件としている<sup>7)</sup>。

## 3 「民間事業者」

民間事業者の行う裁判外紛争解決手続は、運営主体の観点からは、「消費生活に関する紛争全般を扱う消費者団体等」、「個別の取引方法の類型ごとあるいは個別の商品・サービスごとの紛争を扱う業界団体や PL センター」、「弁護士会が単位会ごとに設置する仲裁センター」に大別できる。また、金融分野では、各種業法に基づいて、指定紛争解決機関<sup>8)</sup>が指定されている。

なお、民間事業者には、ADR 法に基づく認証制度があり、公正中立性を確保するための厳格な基準を満たした民間の紛争解決事業者に対して、その申請に基づいて、法務大臣が認証を行うこととされている。当該認証を受けた認証紛争解決事業者<sup>9)</sup>には、所定の要件の下に時効中断効及び訴訟手続の中止などが認められる。

### （参考）

#### 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成 16 年法律第 151 号）

##### （民間紛争解決手続の業務の認証）

**第五条** 民間紛争解決手続を業として行う者（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。）は、その業務について、法務大臣の認証を受けることができる。

<sup>7)</sup> 例えば、東京都消費生活条例においては、「都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争」について、知事が東京都消費者被害救済委員会に付託する仕組みとなっている（同条例第 29 条）。

<sup>8)</sup> 金融 ADR 制度は、金融商品・サービスの利用者と金融機関の間のトラブルについて、指定紛争解決機関が、専門的な知見を活かしつつ、中立・公正な立場で、裁判外での簡易・迅速な解決手段を提供する制度である。金融商品取引法、銀行法、保険業法、貸金業法等の 16 の法律に定められている。

<sup>9)</sup> 令和 5 年 3 月時点で 168 機関がある。

#### 4 「適切な役割分担に配慮しつつ、これらの者と相互に連携を図り」

##### (1) 地方公共団体との関係について

消費者基本法の規定から、苦情処理に関する地方公共団体とセンターの役割は、一義的には、地方公共団体が紛争処理に当たり、それにより対処しがたい事情のあるものについてセンターがその処理に当たることが基本と考えられる。また、消費者の利便性という観点からみても、まず地方公共団体が解決に当たることが適当である。そのため、地方公共団体において、委員会と同様の紛争解決手続が行われることを確保することが必要であり、こうした事情から両者の役割分担が適切になされ、また相互の連携を図っていくべきことが規定された。

具体的な連携の内容は、地方公共団体での円滑な紛争解決手続の実施に資するよう委員会が紛争解決のノウハウなどの情報提供をすること等がある。

##### (参考)

#### 消費者基本法 (昭和 43 年法律第 78 号)

##### (苦情処理及び紛争解決の促進)

**第十九条** 地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあつせん等に努めなければならない。この場合において、都道府県は、市町村 (特別区を含む。) との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあつせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。

##### (国民生活センターの役割)

**第二十五条** 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあつせん及び当該苦情に係る相談、事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

##### (2) 国の機関や民間事業者との関係について

委員会における和解の仲介と仲裁手続は、「重要消費者紛争」の要件を満たす限り、紛争の内容を問わずすべての消費者紛争を対象としているが、その内容が高度に専門的な知見を要し、他の機関に委ねた方が適正かつ迅速な解決が図れると考えられるような場合には、当該機関を紹介することも考えられる。また、重要消費者紛争に該当しない紛争については、申請が却下されるため、そのような事案に対しても、適切な他の機関を紹介することが求められる (重要消費者紛争の定義はセンター法第 1 条の 2 の解説 3、申請の却下についてはセンター法第 19 条 3 項の解説 4 を参照)。

以上のとおり、より紛争の実情に即した、適正、迅速な解決が得られる機関への紹介等を行うために、国の機関や民間事業者と連携を図るべきことを規定している。

## 第 35 条 業務規程

**第三十五条** 委員会は、重要消費者紛争解決手続並びに次条の規定による公表及び第三十七条の規定による勧告の実施に必要な細則について、業務規程を定め、これを公表するものとする。

### 【解説】

#### 1 本条の趣旨

本条は、重要消費者紛争解決手続並びに結果の概要の公表（センター法第 36 条）及び義務履行の勧告（センター法第 37 条）の実施に必要な細則について、業務規程を定めて公表することを定めたものである。

手続の詳細を定めて公表することにより、手続の進行に関する当事者の予測可能性を確保するとともに、利用者の手続に対する理解を増進させ、手続の利用促進を図るようにしている。また、委員会に業務規程の制定権を与えることによって、委員会の独立性を確保している。

#### 2 業務規程の概要

本条を受けて定められた「独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程」の概要は以下のとおりである。

##### (1) 総則

委員会の業務や招集、委員名簿、事務局の事務等に関する細則が定められている。

##### (2) 重要消費者紛争解決手続に関する事項

手続の実施に関する細則が定められている。以下はその一例である。

##### ①和解の成立（業務規程第 40 条、第 51 条）

仲介委員又は仲裁委員は、和解の仲介手続、仲裁手続において和解が成立したときには、当事者に、その内容及び成立の年月日を記載した和解契約書を作成させる。

##### ②申請の取下げ（業務規程第 42 条）

和解の仲介手続において、申請人はいつでも申請を取り下げることができる。

(3) 結果の概要の公表に関する事項 (センター法第 36 条)

センター法第 36 条の解説を参照。

(4) 義務履行の勧告に関する事項 (センター法第 37 条)

センター法第 37 条の解説を参照。

## 第 36 条 結果の概要の公表

**第三十六条** 委員会は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合において、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、それらの結果の概要を公表することができる。

### 【解説】

#### 1 本条の趣旨

本条は、結果の概要の公表制度について定めたものである。

消費者紛争には、同種紛争が拡散的に多発しやすいという特性があり、委員会で重要消費者紛争の解決を図ることは、それを契機とした他の同種紛争の救済が図られるという面で、多分に公益性を有しているといえる。この公益性を十分に発揮できるよう、手続を非公開とすることの趣旨を阻害しない限りにおいて、また、一定の手続保障をした上で、手続の終了後に結果の概要を公表することができるよう措置されている。

なお、この公表は、消費者被害の予防・拡散防止を目的として、国民に対する情報提供の一環として行われるものであり、事業者への制裁や行政処分の性格を有するものではない。

#### 2 手続非公開の原則 (センター法第 23 条、第 32 条) との関係について

ADR の特性である非公開原則は、センター法第 23 条の解説 2 の記載に加え、当事者が胸襟を開いて率直に意見を述べ合うことで円滑な紛争解決を確保するためのものである。また、一切の情報公開を許さないものとしてしまうと、解決基準の安定性や予見可能性が失われ、委員会に対する信頼を損なうことにもなりかねない。

このため、手続を非公開とすることの趣旨を阻害しない限りにおいて、同種紛争の解決・未然防止など国民生活の安定及び向上を図る上で必要と認められるものについては、結果の概要の公表ができるように措置されている。

加えて、公表があり得ることを事前に知らせることや、公表に先立って当事者への意見聴取を行うことなど一定の手続保障がなされており、公表の内容についてもプライバシーや営業上の秘密への配慮への必要性も考慮した工夫をすることで、手続非公開原則との両立を図っている。

なお、他の法令においても、例えば、公害紛争処理法では、調停案の公表が規定されており、同種の制度が設けられている。

### 3 公表の主体について

結果の概要の公表については、①公表の要否や内容について、事案ごとの判断基準の一貫性を確保するには、指名された委員等の判断によるよりも委員会の判断とする方が適当であること、②委員会が行うことにより公表制度の信頼性を確保することにもなることから、個別の手続を実施した委員・特別委員ではなく、委員会が公表するとされている<sup>10)</sup>。

この点、本条の解説 2 で記載した他の法令の場合でも、手続実施者が調停案等の公表を行っていることから、公正・中立な立場で手続を行う手続実施者が公表を行うこと自体が、その公正・中立性を害するものではないと考えられる。

なお、委員会の独立性、実際の紛争解決手続を行った委員会の方が、個別の手続を実施した仲介委員又は仲裁委員と比べ、より専門的な見地から適切な内容の公表をし得ること、消費者の利益擁護を中心的な業務とするものと認識されているセンターの地位からみて、公表制度の信頼性に影響を及ぼしかねないことから、公表の主体は、個別の手続を実施した仲介委員や仲裁委員、センターではなく、委員会とされている。

### 4 公表の要件、内容について

#### (1) 公表の要件について

和解の仲介手続又は仲裁手続が終了し、「国民生活の安定及び向上を図るために必要」な場合には、結果の概要が公表されることとなる。この規定を受けた業務規程では、「国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要がある」場合が要件として定められ(業務規程第 52 条 2 項)、委員会では、本制度の趣旨を踏まえた上で、個別事案ごとに上記の要件に適合するかを検討し、公表の適否やその内容を判断している。

#### (2) 公表の具体的内容や方法について

公表の具体的な内容・方法については、委員会によって決定するが、「結果の概要」の公表であるため、基本的には、手続中の発言など手続の経緯の詳細は公表されない。また、公表の目的が、同種紛争の解決・発生防止といった国民生活の安定及び向上にあることから、当事者のプライバシー・営業秘密の保護に十分配慮した記載としている(公表に当たっての、当事者への意見聴取については、解説 6 を参照)。

なお、公表の方法については、報道機関への発表やセンターの公表物への掲載等とされており(業務規程第 52 条 5 項)、報道機関への発表後にセンターのホームページに掲載している。

### 5 事業者名公表について

結果の概要公表において、原則として、事業者名は公表されないが、正当な理由なく解決のための努力を果たさなかった事業者に関し、いかなる問題が発生しているかを広く国

---

<sup>10)</sup> 公表資料の原案については、事務局に作成させることができるとされている(業務規程第 53 条 1 項)。

民に情報提供する必要性は高いことから、合理的な理由なく話し合いを拒否するなどの不当な対応により手続が不調になった場合などに限定して、事業者名を含めて、結果の概要を公表している。

具体的な要件は、業務規程に定められており、当該事業者が公表に同意している場合（業務規程第 52 条 3 項 1 号）、手続の実施に合理的な理由なく協力しない場合（同 2 号）、義務履行勧告に応じない場合（同 4 号。義務履行勧告については、センター法第 37 条の解説を参照）等である。

なお、繰り返しとなるが、事業者名公表は、「将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難である」ことを国民に情報提供するものであり、事業者に対する制裁として行われるものではない。

## 6 当事者に対する事前の意見聴取について

前述したとおり、本公表は、国民に対する注意喚起・情報提供を目的とするものであって、制裁又は強制手段としての性格を有するものではないが、当事者（特に事業者）の利益を侵害することのないよう、公表に先立って、当該当事者に対して、事前の意見聴取を行うこととしている（内閣府令第 32 条、業務規程第 52 条 4 項）。

なお、解説 5 に記載した事業者名公表の場合には、より慎重な手続を経る必要があり、当事者にとって不意打ちにならないように、手続終了に先立って、事業者名公表を行う可能性があることを告知することとしている。

## 内閣府令

### （結果の概要の公表）

**第三十二条** 委員会は、法第三十六条の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。

## 独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程

### （公表）

**第 5 2 条** 仲介委員又は仲裁委員は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合は、その結果の概要の公表の要否に関する意見を付して、手続の終了を委員長に報告しなければならない。

2 委員会は、国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要があると認めるときは、終了した和解仲介手続又は仲裁の手続に係る重要消費者紛争の手続の結果の概要を公表することができる。

3 前項に基づく公表において、委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができる。

（1）当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

（2）事業者が和解仲介手続又は仲裁の手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来に

おける当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合

(3) 前 2 号に掲げる場合のほか、当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要が特に高いと認められる場合

(4) センター法第 37 条第 1 項に規定する義務者が、義務の履行に関する勧告に応じず、その不履行につき正当な理由がないと認められる場合

4 委員会は、前 2 項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。

5 第 2 項及び第 3 項の規定による公表は、次の手段による。

(1) テレビ及び新聞等の報道機関への発表

(2) センターの出版物その他の媒体による発表

### 第 37 条 義務履行の勧告

**第三十七条** 委員会は、和解又は仲裁判断で定められた義務について、権利者の申出がある場合において、相当と認めるときは、義務者に対し、当該義務の履行に関する勧告をすることができる。

2 前項の場合において、委員会は、当該義務の履行状況について、当事者に報告を求め、又は調査をすることができる。

#### 【解説】

##### 1 本条の趣旨

本条は、義務履行の勧告について定めたものである。

##### 2 義務履行の勧告について (1 項、2 項)

委員会による和解の仲介は、公正・中立な第三者機関である委員会により選任された委員等により行われるものであることから、その合意は単なる私人間の契約とは異なり、通常は合意内容が尊重され、これに基づく義務も任意に履行されるものと考えられる。仲裁についても、そもそも仲裁合意があることから、仲裁判断の内容は尊重され、これに基づく義務も任意に履行されるものと考えられる。

しかし、仮に当事者の一方が合意で定められた法律上の義務を履行しない場合、和解の仲介によってなされた合意は、民法上の和解契約であることから、もう一方の当事者は改めて裁判所に訴えを起す等の手段をとらなければならない。また、仲裁についても、当事者が任意に義務を履行しない場合は、仲裁判断について、裁判所による執行決定を求める申立てをして、執行決定を得た上で、強制執行手続をとらなければならない。

消費者紛争における消費者の被害額は比較的少額で、それに伴い解決金額も少額となることが多いことからすると、事業者が義務を任意に履行しない場合に、消費者が事業者に対し訴訟を提起することや強制執行手続をとることは、費用対効果の面からも現実的な選択肢とはなり難い。

このため、委員会が行う紛争解決手続をより実効性のあるものとして、利用価値を高める観点からも、権利者から申出がある場合には、義務の履行状況について、当事者に報告を求めたり、調査を行ったりし、その上で相当と認めるときは、義務の履行に関する勧告をすることができるよう措置することとされている。

### 3 履行勧告の対象について

履行勧告の対象となるのは法律上の義務の履行である。また、勧告の内容は、単に合意内容に定められた義務を履行せよといった勧告に加え、義務の円滑な履行を促進するために妥当と認められる履行方法（支払方法の変更など）の提案も考えられる。

### 4 履行勧告の申出、実施について

#### (1) 申出について

権利者（代理人含む）は、「権利者及び義務者の氏名又は名称及び住所又は所在地」、「事件の表示」、「勧告を求める事項」、「勧告を求める理由」「手続終了日」「結果内容」等を記載した書面を委員会に提出しなければならない（内閣府令第 33 条 1 項、3 項、第 10 条、業務規程第 58 条）。

#### (2) 実施について

##### ①履行勧告の主体について

履行勧告は、事件の終結後一定の期間が過ぎてから行われることが多いと考えられ、個別事件の手続終了によって手続を行った委員による合議体は解散している可能性が高いこと、委員の任期が終了している可能性もあること、委員会の勧告による方が実効性も高まると考えられることから、手続を行った委員ではなく、委員会が行うとされている。

この点、他の法令でも、人事訴訟法第 38 条の規定により家庭裁判所が行う例、公害紛争処理法第 43 条の 2 の規定により公害等調整委員会等が行う例があり、これらの手続でも、手続実施者が義務履行の勧告を行っていることから、勧告の実施自体が手続実施者の公正・中立性を害するものにはならないものと考えられる。

##### ②履行勧告の流れについて

委員会は、申出があったときは、事務局に対して必要な調査を行わせ、適宜当事者にも調査等を行う（センター法第 37 条 2 項、業務規程第 59 条）。その上で、申出に理由があり、かつ、相当と認めるときは、理由を付して、義務者に対して書面で義務履行の勧告を行う（内閣府令第 33 条 2 項）。

なお、権利者の申請が不当な目的であると認められるとき、権利者の申請が虚偽である

と認められるときなど、業務規程上の要件に該当する場合は、権利者の申出は相当と認められず、勧告は行われぬ(業務規程第 57 条)。

### 内閣府令

#### (義務履行の勧告)

**第三十三条** 法第三十七条第一項の申出を行う場合は、次に掲げる事項を記載した書面を委員会に提出しなければならない。

- 一 権利者及び義務者の氏名又は名称及び住所又は所在地
- 二 事件の表示
- 三 勧告を求める事項
- 四 勧告を求める理由

2 委員会は、前項の申出に理由があり、かつ、相当と認めるときは、理由を付して、義務者に対し、書面をもって、当該義務の履行に関する勧告をするものとする。

3 第十条の規定は、第一項の申出に係る手続について準用する。

### 独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程

#### (義務履行の勧告の申出)

**第 57 条** センター法第 37 条第 1 項に基づく申出は、次の各号いずれかに該当する場合を除き、権利者の申出を相当と認めるものとする。

- (1) 権利者の申請が不当な目的であると認められるとき。
- (2) 権利者の申請が虚偽であると認められるとき。
- (3) その他、委員会による履行勧告に適しないと認めるとき。

#### (義務履行の勧告の申出記載事項)

**第 58 条** 施行規則第 33 条による書面は、同条第 1 項に定める事項の他に次の各号に掲げる事項を明らかにした書面を提出しなければならない。

- (1) 手続終了日
- (2) 結果内容
- (3) その他委員会が指定する事項

#### (義務履行の勧告)

**第 59 条** センター法第 37 条第 1 項の申出があったときは、委員会は、事務局に対して必要な調査を実施させるものとする。

2 前項の調査に際し、委員会は、必要と認める場合には、当該重要消費者紛争解決手続を実施した委員又は特別委員からの報告を聴取できるものとする。

3 前項における報告は、書面又は適切な方法にて実施するものとする。

### 5 履行勧告の効果について

委員会が行う勧告に法律上の強制力はなく、個別事案についての義務を履行するよう勧

告するものであることから、公表の対象にもしていない。しかし、義務者が勧告履行に応じず、その不履行について正当な理由がないと認められる場合には、実質的には委員会の手続では解決を期待することが難しい状況となることから、国民への情報提供として、委員会は事業者名公表を実施することができる(業務規程第 52 条 3 項 4 号。センター法第 36 条の解説 5 を参照)。

#### 6 補説：和解内容の履行確保について

和解内容を確実に履行させるための措置として、執行受諾文言を付した公正証書等の作成<sup>11)</sup>、訴え提起前の和解手続<sup>12)</sup>、和解の仲介手続から仲裁への移行がある。

### 第 38 条 審査請求及び行政事件訴訟の制限

**第三十八条** この節(第一款を除く。)の規定による処分又はその不作為については、審査請求及び行政事件訴訟法(昭和三十七年法律第百三十九号)による訴えの提起をすることができない。

#### 【解説】

本条は、審査請求及び行政事件訴訟の制限について定めたものである。

重要消費者紛争解決手続においてなされる処分としては、重要消費者紛争でないものとしてする申請の却下(センター法第 19 条 3 項)及びこれを不服としてする異議申出に対する決定(センター法第 19 条 4 項)、重要消費者紛争解決手続終了の判断(センター法第 26 条)及び仲介委員・仲裁委員の忌避申立てについての決定(センター法第 21 条)がある。

これらについては、国民の権利義務を制限し、又はその範囲を具体的に確定する行為とまではいえないから、本来的には処分性がないとも考えられるが、形式的には、行政上の不服申立制度である行政不服審査法に基づく審査請求や行政事件訴訟法に基づく訴えの提起をすることができることになる。

しかし、以下の理由から、例外として、審査請求及び行政事件訴訟法の訴えの提起が認められないものであることが、確認的に規定された。

- ① 仲介委員又は仲裁委員が、中立・公平な、かつ独立した立場で行う手続であること
- ② 実体法上の権利義務に関するものではなく、手続上の問題にすぎないこと
- ③ 同種被害が拡散的に多発しやすいという消費者紛争の特性からみて、中でもその解決が全国的に重要な重要消費者紛争を扱う委員会の手続は、迅速な運営と手続の簡素化が要

<sup>11)</sup> 和解書の条項に、本和解条項と同一の内容の執行証書を作成する旨を記載し、両当事者で公証人役場に出頭して、公正証書を作成する。

<sup>12)</sup> 和解書の条項に、訴え提起前の和解において本和解条項と同一の内容の訴訟上の和解を成立させることを約束する旨を記載する。

請されること

- ④和解の仲介の成否は最終的には当事者の意思に委ねられること
- ⑤仲裁判断の取消事由は、仲裁法に定められていること
- ⑥そもそも裁判による解決を選択しなかった当事者が、あえてその処分の当否について、独立した訴えを提起することは事実上考えられないこと
- ⑦処分の当否を行政訴訟で争う手間をかけるより、当該紛争そのものについて民事訴訟を提起した方が迅速に解決できると考えられること
- ⑧公権力の行使という側面が著しく乏しいこと

### 第 39 条 内閣府令への委任

**第三十九条** この法律に規定するもののほか、委員会、重要消費者紛争解決手続並びに第三十六条の規定による公表及び第三十七条の規定による勧告に関し必要な事項は、内閣府令で定める。

#### 【解説】

##### 1 本条の趣旨

本条は、重要消費者紛争の定義（センター法第 1 条の 2）、委員会、重要消費者紛争解決手続、結果の概要の公表（センター法第 36 条）、義務履行の勧告（センター法第 37 条）、訴訟の準備又は追行の援助制度（センター法第 40 条）に関する事項の詳細について、内閣府令で定めることを規定したものである。

##### 2 内閣府令の規定

本条の委任を受けた内閣府令「独立行政法人国民生活センター法施行規則」では、各事項について、次のように規定されている。

###### (1) 重要消費者紛争の定義に関する事項（内閣府令第 1 条）

センター法第 1 条の 2 の解説 3 を参照。

###### (2) 委員会に関する事項（内閣府令第 2 条～ 5 条）

委員会に事務局を置き、所要の職員を置くこと、その職員は委員長の命を受けてその職務を行うものとする、委員・特別委員の名簿を公表すること。

###### (3) 重要消費者紛争解決手続に関する事項（内閣府令第 5 条～ 31 条、第 34 条～ 35 条）

申請の方式、審理の方式（面接、電話、書面）、事実の調査（職権調査）、秘密保持を条件として提出された資料等の扱い、手続の併合・分離、（利害関係人の）手続への参加、調書の作成、記録の閲覧、提出された資料の保管・返還、手続期間の目標、苦情の申出等。

- (4) 結果の概要の公表に関する事項 (内閣府令第 32 条)  
センター法第 36 条の解説を参照。
- (5) 義務履行の勧告に関する事項 (内閣府令第 33 条)  
センター法第 37 条の解説を参照。
- (6) 訴訟の準備又は追行の援助制度に関する事項 (内閣府令第 34 条)  
センター法第 40 条の解説を参照。