慶應義塾大学学術情報リポジトリ
Keio Associated Repository of Academic resouces

Title	スペインにおける消費者メディエーションおよび仲裁手続 (2・完)
Sub Title	La mediación y el arbitraje de consumo en España (2 end.)
Author	工藤, 敏隆(Kudo, Toshitaka)
Publisher	慶應義塾大学大学院法務研究科
Publication year	2022
Jtitle	慶應法学 (Keio law journal). No.48 (2022. 3) ,p.53- 86
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	岡野谷知広教授・庄司克宏教授・菅原貴与志教授・増田晋教授・山手正史教授退職記念号
Genre	Departmental Bulletin Paper
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=AA1203413X-20220331-0053

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the KeiO Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

スペインにおける消費者メディエーション および仲裁手続（2・完）

工　藤　敏　隆

Ⅰ　はじめに
Ⅱ　消費者情報事務所における苦情処理およびメディエーション手続
Ⅲ　消費者仲裁システムの概要　（以上、第 47 号）
Ⅳ　消費者仲裁委員会における仲裁手続
Ⅴ　特殊な消費者仲裁手続
Ⅵ　おわりに　（以上、本号）

（承前）

Ⅳ　消費者仲裁委員会における仲裁手続

1　仲裁合意

（1）仲裁合意の方式

消費者仲裁手続の利用は、当事者の仲裁合意に基づくことを要する（スペイン消費者法 58 条 1 項）。消費者仲裁手続を利用するための仲裁合意は、契約中の条項や、独立の合意により、消費者関係から生じたまたは将来生じる紛争を、消費者仲裁システムにより解決する旨の双方当事者の意思表示がされたものをいう。仲裁合意は、双方当事者の署名がある文書、または、信書、ファックス、その他電子的通信により合意を記録し、後に検証可能な方法[51]によって行わなければならない（RDAC 24 条 1 項）。

消費者仲裁手続のための仲裁合意は、以下の場合にも成立する。①事業者が

51）スペイン仲裁法 9 条 3 項が規定する仲裁合意一般の方式と同様である。

行っていた、消費者仲裁付託の公開申出の範囲内の紛争について、消費者が消費者仲裁の申立てを行った場合（同条2項）。②事業者が公開付託を行っていなかった場合でも、消費者の消費者仲裁申立てにより消費者仲裁委員会から通知を受けた事業者が、仲裁手続への参加に同意した場合（同条4項）。③事業者が、消費者仲裁システムの公式標章を適法な使用権がないのに使用し、または付託の公開申出の期間経過や取下後も使用を継続し、その間に消費者が消費者仲裁の申立てをした場合（同条3項、同29条1項）。これらのうち①については後記2（1）から（3）、③については後記2（6）（b）において詳しく述べる。

（2）仲裁合意の効果

仲裁合意が存在する紛争について民事訴訟が提起された場合、当事者は、仲裁合意を理由とする、裁判権不存在の本案前抗弁（declinatoria la falta de jurisdicción）（スペイン民訴法[52] 39条、63条2項）を主張できる。ただし、消費者仲裁においては、裁判権不存在の抗弁は、消費者側のみが主張できる。すなわち、仲裁合意が存在しても、消費者による訴訟の提起は、裁判権不存在の抗弁によって妨げられない（スペイン消費者法57条4項）。

裁判権不存在の抗弁は、答弁をすべき期間の最初の10日、または審問の呼出しがされた後5日以内に主張しなければならず（スペイン民訴法64条1項）、裁判権不存在を裏付ける文書や書類の添付を要する（同法65条1項）。仲裁合意を本案前抗弁として主張せずに、後の本案審理で裁判権不存在の主張をすることはできない（スペイン民訴法416条2項）。なお、仲裁合意による裁判権不存在の抗弁が主張されている間も、仲裁手続の進行は可能である（スペイン仲裁法11条2項）。

裁判所が仲裁合意の存在と、訴えに係る紛争が当該仲裁合意の対象であることを認定した場合、裁判所は決定（auto）により訴訟手続を終了させる（スペイン民訴法65条2項）。

52）Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

2　消費者仲裁付託の公開申出

消費者仲裁付託の公開申出（oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo）は、事業者が、対象となる消費者取引の消費者が消費者仲裁の申立てをした場合に、事業者が消費者仲裁手続に参加する旨を消費者一般にあらかじめ宣言する申出である。公開申出に係る消費者取引について消費者が消費者仲裁を申し立てた場合、前記1（1）のとおり、仲裁合意の成立が擬制される。一方、公開申出があっても、消費者は消費者仲裁を利用する義務を負うものではなく、裁判手続を利用することは妨げられない。

（1）申出の方法

事業者が主たる事業を行う地を管轄する消費者仲裁委員会が、申出を受ける管轄を有する（RDAC 27条1項）。該当する地に消費者仲裁委員会が複数ある場合は、上位の消費者仲裁委員会が管轄を有する（同条2項）。消費者仲裁委員会は、申出のための標準書式を提供しなければならない（RDAC 6条m））。

申出は、事業者の代表者や代理人が、書面や電子的方法で行うことができる（RDAC 25条1項、4項）。申出に際し、①仲裁の解決基準を法と衡平のどちらにするか[53]、②申出の有効期間、③審理前のメディエーションを可能とするか、を明示しなければならない。明示がない場合、衡平、期限なし、かつ審理前のメディエーションを可とする申出と扱われる（RDAC 25条1項）。

53）多くの事業者は衡平を選択するようである。例えば、マドリード市消費者研究所の2020年年次報告書の統計によれば、同市の消費者仲裁委員会が仲裁手続の審理を実施した231件のうち、206件は衡平を、25件は法を紛争解決基準とするものであった（Instituto Municipal de Consumo, Ayuntamiento de Madrid, *Memoria anual de actuaciones 2020*, p. 24）。［https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Actividad-economica-y-hacienda/Consumo/Publicaciones/Memorias-de-actividades-del-Instituto-Municipal-de-Consumo/?vgnextfmt=default&vgnextoid=80598bcb453ac410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=59ae6d5ef88fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD］

(2) 申出の受理または拒絶の決定

公開付託の申出を受けた消費者仲裁委員会の委員長は、申出の受理または拒絶につき、理由を付した決定をしなければならない（RDAC 28 条 1 項）。公開付託の申出をどのような場合に拒絶できるかについて RDAC に明文規定はないが、学説では、公序や公共の利益を害するか否かを基準とする見解[54]などが主張されている。また、消費者仲裁委員会による拒絶の決定に対しては、行政訴訟（contencioso administrativo）を提起して争うことができると解されている[55]。

(3) 限定的付託の公開申出

事業者は、消費者仲裁への限定的付託の公開申出（oferta pública de adhesión limitada）をすることができる。許容され得る限定の例として、RDAC は、多くの苦情や相談申出がある事業分野に限定するものや、地域を限定するものを例示するが、それらに限られない（RDAC 26 条）。ただし、以下の制限については、限定的付託とは扱われない（同 25 条 3 項）。①申出の有効期間を 1 年以上とするもの。②事業者の主たる事業が行われる地の消費者仲裁委員会に限定するもの。③事業者が設置した内部の紛争解決手続を経ていることを条件とするもの（当該内部手続は無償で提供され、契約前または契約時にアクセス方法が周知されていることを要する）。

消費者仲裁委員会は、限定的付託の公開申出についての許否を、消費者仲裁統括委員会の意見を考慮して決定しなければならない。同委員会の否定的意見は消費者仲裁委員会に対し拘束力を有する（RDAC11 条 3 項、26 条）。消費者仲裁委員会は、限定的付託の公開申出について審査をした場合、その結果を消費

54）SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 145 は、ごくわずかの顧客しか消費者仲裁を利用できないような制限、例えば、ほとんど流通されていない商品や提供されていないサービスに限定するものや、実際には活動していない地域に限定する場合が、不許可とすべき限定的申出とする。

55）SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 146.

者仲裁統括委員会に通知しなければならない（RDAC 27 条 3 項）。

消費者仲裁システム総評議会は、限定的付託の公開申出に対する許否のガイドラインを作成する権限を有しており（RDAC 15 条 d））、2009 年の年次会議において以下のとおり決議している[56)]。①相当割合の件数の苦情が消費者仲裁の対象となることを妨げてはならない。②ある金額以上の苦情を対象とする場合、当該金額は、事業者に対する苦情の平均額以下の請求を内容とする苦情が消費者仲裁の対象となることを妨げてはならない。③事業者の行う複数の事業活動のうち一部のみを対象とする場合、当該事業活動は日常的継続的に行われており、対象外の事業活動と明確に区別可能でなければならない。

（4）公開付託申出の登録簿

公開付託申出やその取下げの登録簿は、消費者省によって管理され（RDAC 31 条 1 項）、登録情報は速やかにすべての消費者仲裁委員会と共有される（同条 2 項・3 項）。消費者省と消費者仲裁委員会は、登録簿上の情報を、無料で迅速にアクセス可能な方法で一般に提供しなければならない（同条 4 項）。

（5）公開付託申出の取下げ

事業者は、申出を取り下げることができるが、取下げの効力は、付託申出や取下申請において 30 日より長い期間を定めていない限り、消費者仲裁委員会が事業者から取下通知を受領した日から 30 日後に生じる（RDAC 29 条 1 項・2 項）。よって、公開付託の申出が期限のないものであった場合、消費者仲裁委員会が取下通知を受領した日から 30 日以内に消費者がした仲裁申立ては有効であり、仲裁合意成立の効力が生じる（RDAC 29 条 3 項）。

この 30 日間の効力によってカヴァーされない場合、すなわち、公開付託申

56）Acta de la reunión constitutiva del Pleno del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, celebrada en la sede del Ministerio de Sanidad y Consumo el día 24 de febrero de 2009, p.9, y sub-acta correspondiente, pp. 5-6.
（SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 145 の引用による。）

出が有効な間に取引契約をした消費者が、公開付託申出の効力が取下げにより消滅した後に仲裁申立て[57]をした事案や、公開付託申出前に取引契約をした消費者が、公開付託が効力を生じた後に仲裁申立てをした事案について[58]、仲裁合意の成立を認めるべきかについては議論がある。

（6）消費者仲裁付託の公式標章

（a）公式標章の使用許諾

消費者仲裁委員会には、消費者仲裁付託の公開申出を受理した場合、当該事業者に対し、消費者仲裁付託の公式標章（distintivo oficial）の使用を許諾する（RDAC28 条 1 項、別図 1）。限定的付託の公開申出を受理した場合、消費者仲裁委員会は、当該事業者に対し、限定的付託である旨の注記がされた公式標章の使用を許諾する。ただし限定の内容によっては、標章の使用を許諾しないことができる（同条 2 項、別図 2）。公式標章のロゴや文字の大きさ、フォント等については、RDAC が別図の説明文書で詳細に規定している。

以下の事由が生じた場合、事業者は公式標章を使用する権利を喪失し、公開付託の登録を抹消される。①公開付託の有効期間の経過（RDAC 30 条 1 項 a））や、公開付託申出の取下げ、②標章の詐欺的または誤導的使用（同 b））、③仲裁判断の不履行または違反の繰返し（同 c））、④事業者が消費者保護を損なう行為をしていたことが所管行政庁に認定されたこと（同 d））。①以外の事由により使用許諾を取り消す場合、公式標章の使用を許諾した消費者仲裁委員会の

57）申込と承諾による契約成立の一般原則に照らせば、公開付託申出が効力を失っている以上、合意は成立しないと考えられる。しかし、消費者が取引を行う時点で申出があったことは、取引の動機の一部をなしており、消費者の信頼を保護する見地から、仲裁合意の成立を認める場合があり得るとする見解が主張されている（SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 157; MARÍN LÓPEZ M. J., “Objeto y límites del arbitraje de consumo”, *Revista Jurídica de Castilla-La Mancha* N.º 39（2005）, p. 189）。

58）SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 161 および MARÍN LOPEZ, opt. cit., p. 188 は、事業者は申出前の取引を除外することを公開付託の申出において明示できた以上、それをしなかった場合は仲裁合意の成立を認めるべきとする。

別図１

別図２

委員長は、事業者に対する聴聞を経て、理由を付した取消決定をしなければならない（同条２項）[59]。

（b）公式標章の使用による仲裁合意の成立

事業者が公式標章の使用権がないにもかかわらず標章を使用し、消費者仲裁の申立てを受けた場合、仲裁合意の成立が擬制される（RDAC24 条３項）。これは、事業者による広告は、読み手である消費者の有利に解釈されなければならないとするスペイン消費者法 61 条２項の趣旨の発現とされる[60]。しかし、仲裁への付託には明示的合意を必要とする一般原則に反するとして、合意の擬制ではなく、違法な標章使用に対し直接に制裁を科すべきとの立法論的批判がある[61]。他方で、この場合も申込と承諾による仲裁合意の有効な成立が認められるとする見解[62]や、標章の使用以外の行為であっても、仲裁システムへの付託を行っているかのような外観を作出していた場合には、付託意思の外部的表明とし仲裁合意締結の効果を生じさせてよいとする見解[63]も主張されている。

59）この手続は消費者仲裁委員会の職権により行われるものであるが、消費者や消費者団体が職権発動を促す申出をすることは可能であり、さらに聴聞への参加を認めてもよいとする指摘もある（SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 154）。

60）SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 120.

61）MARCOS FRANCISCO, D., *El convenio arbitral de consumo y su control*, Thomson Reuters-Civitas, Pamplona, 2011, p.125.

3　仲裁申立てから審理開始まで

(1) 管轄

消費者が居住する地域の消費者仲裁委員会が管轄を有するが、当該地域を管轄区域とする消費者仲裁委員会が複数存在する場合には、最も小さい地域的範囲を有する消費者仲裁委員会が管轄を有する（RDAC8 条 2 項）。

ただし、仲裁合意で指定した消費者仲裁委員会がある場合は、当該委員会が管轄を有する（RDAC8 条 1 項）。また、事業者による限定的付託の公開申出に地域的制限がある場合、当該付託を受けた消費者仲裁委員会が管轄を有するが、それが複数ある場合には消費者が選択した委員会が管轄を有する（同条 3 項）。

(2) 仲裁申立て

消費者[64]は、法令または契約により認められた自己の権利が侵害されたと考える場合、書面、RDAC が規定する電子消費者仲裁手続（詳しくは後記Ⅴ 1 参照）、その他本人同一性を記録可能な方法により、消費者仲裁の申立てをすることができる。申立てには、申立人および相手方の表示、並びに紛争に至る事実の概要、適切な事案では請求の内容および根拠、仲裁合意または事業者による公開付託への応諾、申立日時の記載ならびに署名を要するほか（RDAC34 条 1 項）、申立人の主張を裏付ける証拠を添付することができる（同条 3 項）。消費者仲裁委員会は、標準的な申立書式を提供しなければならない（同条 4 項）。

62）CUBILLO LÓPEZ, I.J., “Sistema Arbitral de Consumo”, *La defensa de los consumidores y usuarios（comentario sistemático del Texto Refundido aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/207）*, Rebollo Puig, M. e Izquierdo Carrasco, M.（dirs.）, Iustel, Madrid, 2011, p. 997.

63）Garcia Vidal, J. “Los árbitros. El Convenio arbitral”, *Resolución de conflictos en materia de consumo: proceso y arbitraje*, González Pillado, E.（coord.）, Tecnos, Madrid, 2010, p. 222.

64）旧政令は、消費者が消費者団体を介して申し立てることも明文で認めていた（同 5 条）。RDAC には明文規定はないが、この方法を否定する趣旨ではないとする見解もある（SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 220）。

(3) 申立ての受理・不受理

申立てを受領した消費者仲裁委員会の委員長は、管轄の有無を審査し、管轄違いの場合は、管轄を有する消費者仲裁委員会に移送しなければならない（同37条1項）。管轄を有する場合、消費者仲裁委員会の委員長は申立てを受理するか否かを審査し（同条2項）、①消費者仲裁の対象外の紛争についての申立て、および、②消費者の権利や経済的利益の侵害を欠き根拠がない申立てにつき、不受理の決定をすることができる（同35条1項）[65]。申立受理に関する異議は、仲裁廷を構成する仲裁人が選任された後は、仲裁廷が管轄についての判断で取り上げることができる（同条3項）。

前記①の対象適格性についての受理または不受理の決定に対しては、決定の送達を受けた日から15日以内に、消費者仲裁統括委員会に不服申立てをすることができる（同36条1項）[66]。不服申立ては決定をした消費者仲裁委員会委員長にすることも可能であり、この場合は消費者仲裁統括委員会に移送される（同条2項）。不服申立てに対する統括委員会の決定は、不服申立日から3月以内にされることを要し、所定の3月以内にされなかった場合、不服申立ては棄却されたとみなされる（同条3項）。統括委員会の決定については、さらに行政訴訟で争うことができる。

65）②は仲裁手続の本案についての判断を伴うことから、仲裁廷の審理を経ずに門前払いすることの妥当性には疑問があり、不受理決定は相当極端な事例に限定されるべきとの指摘がある（SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 228）。

66）申立受理に対する事業者の不服は、消費者にとって紛争解決まで過分な時間や費用の負担を生じさせるとして、仲裁手続と別の不服申立手続で扱うのは相当ではないとする立法論的批判がある（Lafuente Torralba, A. J., “A vueltas con ámbito y límites del Arbitraje de Consumo: reflexiones a la luz del Real Derecho 231/2008, de 15 febrero”, *Actas del IV Congreso Gallego de Derecho Procesal*, A Coruña, 2 y 3 de junio de 2011, Neria Pena, A.（coor.）, 2012, p. 515）。

（4）手続開始の通知

（a）仲裁合意が存在する場合

申立てを受理した消費者仲裁委員会が、RDAC 所定の方式による仲裁合意の存在を認定した場合、申立人である消費者と、相手方の事業者に手続開始の通知を行う。この通知においては、双方に対し申立受理の通知と、適切な場合にはメディエーションの勧試を行い、事業者に対しては、15 日以内に申立てに対し答弁することと、相手方の主張に関連する証拠の提出を促す（RDAC 37 条 3 項 a））。

（b）仲裁合意が存在しない場合

仲裁合意の存在を認定しなかった場合、消費者仲裁委員会は事業者に対し、消費者仲裁申立てがあったことを可及的速やかに通知する。この通知を受けた事業者は、15 日以内に、仲裁申立てを受け入れるか否かと、受け入れる場合には、メディエーションの手続に応じるか否かの回答[67]、および申立てに対する答弁をしなければならない（同項 b）。

事業者が仲裁申立ての受入れを期間内に通知しなかった場合、消費者仲裁委員会は手続を終了し、その旨を当事者に通知する。

事業者が仲裁申立ての受入れを期間内に通知した場合、消費者仲裁委員会は、当該通知を受領した日に仲裁手続が開始されたものとして、申立人に手続開始を通知する。

前記（a）（b）どちらの場合も、事業者が、紛争が消費者仲裁の対象ではないことや、仲裁合意が存在しないことを争うには、最初の答弁において異議を述べる必要がある。時機に後れた異議については、正当な理由がある場合を除き却下しなければならない（スペイン仲裁法 22 条 2 項）。

（c）送達の方法

消費者仲裁においては、手続の開始および仲裁判断を含む送達一般について、

67）申立人に対するメディエーションの手続についての意向聴取について明文規定はないが、メディエーションの手続を実施するには双方の同意が必要であり、申立人にも相手方と同程度の期間内に回答を求めるべきとする見解がある（SALORIO DÍAZ opt. cit., p. 154）。

消費者仲裁委員会の実務慣行[68]に従い当事者が合意した方法によるか[69]、合意がない場合は行政府行政手続通則法[70]が定める方法で行わなければならない（RDAC 50 条）。

同通則法は、電子的方法を推奨するが、行政手続支援事務所（oficina de asistencia en materia de registro）に出頭した当事者の求めがある場合、または、行政行為の実効性を確保する必要がある場合には、直接交付によることができる。どの方法であっても、受領またはアクセスがされたこと、およびその日時の記録、送達内容、送達者と受送達者の身元を記録に残さなければならない（同通則法 41 条 1 項）。

（5）審理前のメディエーション

消費者仲裁申立てを受理した後、消費者仲裁委員会は、当事者の明示的反対がある場合や、メディエーションが既に行われたが不調に終わっている場合を除き、メディエーションによる合意的解決を目指さなければならない（RDAC38 条 1 項）。

審理前のメディエーション手続について、消費者仲裁委員会は、仲裁手続の記録に、開始日、終了日と手続の結果を記載することを要するが（同条 2 項）、これ以外の具体的な手続については定められていない。また、手続を主宰するメディエーターは、仲裁人と同様に独立、中立、守秘の義務を負う旨が定められているが（同条 3 項）、これ以外に求められる資質やトレーニング等についての規定はない[71]。メディエーションの手続に関しては、各消費者仲裁委員会に適用される法（地方政府が設置する委員会であれば自治州法[72]）に準拠するが、実施方法の細部は各委員会、究極的にはメディエーターに委ねられてい

68）消費者仲裁委員会が行う通知事務の責任者は、消費者仲裁委員会事務局長である（RDAC7 条 3 項）。

69）和解的仲裁判断や簡明な事案では、審理終了後、直ちに仲裁廷が仲裁判断を言い渡す方法が行われることが多い（SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 360）。

70）Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

る[73]。

メディエーションの手続において当事者が述べた内容や提出した資料は、後の仲裁手続や訴訟手続において使用できないと解されている。このことについて、RDAC やスペイン仲裁法に明文規定はないが、メディエーションが当事者の合意形成を目指し調整を行う手続であるという性質から導かれる[74]。メディエーションにより成立した合意は既判力（スペイン民法 1816 条）および執行力（スペイン民訴法 517 条 2 項 2 号）[75] を有する。

4　仲裁人の選任

（1）仲裁人候補者の名簿

各消費者仲裁委員会の事務局は、認証を受けた仲裁人候補者の一般名簿と、消費者仲裁システム総評議会の基準に従って作成された、専門的仲裁人候補者の名簿を管理しなければならない（RDAC16 条 4 項）。スペイン仲裁法 13 条は、

71）仲裁人の認証については、消費者仲裁システム総評議会が共通の基準や研究プログラムを策定できるとするが（RDAC 15 条 c））、あっせん人にはこのような規定がない。また、自治体推薦の仲裁人は、法学の学位を有することを必要とするが（後記 4（1））、メディエーターについてはこのような要件はない。

72）多くの自治州は一箇条程度の簡単な規定であるが（例えば MD 州消費者法 30 条）、カタルーニャ自治州は、前記Ⅱ 3（2）のとおり、同州消費者メディエーション政令が詳細に規定する。

73）カタルーニャ自治州では、消費者情報事務所におけるメディエーションと、消費者仲裁委員会におけるメディエーションともに前記政令が適用されるので、両者のメディエーションの手続に大きな違いはないとのことである（前掲注 27）の書面インタビューの結果による。）。

74）欧州連合メディエーター行為規範（European Code of Conduct for Mediators［https://e-justice.europa.eu/content_eu_overview_on_mediation-63-en.do］）の「4　秘密保持」はこの旨を規定する（同規範は、2004 年に 7 月 2 日に開催された、メディエーションに関する欧州委員会会議で採択された。）。

75）民商事メディエーション法 25 条（Art. 25, Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles）所定の手続による公証を必要とする。なお、訴訟上の和解は判決と同様の効力を有し、判決の執行手続により強制執行することができる（スペイン民訴法 415 条 2 項）。

権利能力を有する自然人であれば、（例えば裁判官のように）職業上仲裁人となることが法で禁止されていない限り、仲裁人となる資格があることを規定する。同条は、当事者が特に合意で定めない限り、国籍は欠格事由にならないことも規定するが、RDAC16 条 1 項により中央政府または地方政府が推薦する仲裁人は、当該政府の公務員の資格を有する必要があるため、国籍による制限があり得る[76]。

消費者仲裁委員会を設置する中央政府または地方政府、消費者団体および事業者団体は、消費者仲裁委員会の委員長に対し、仲裁人となり得る候補者を推薦しなければならない（RDAC 16 条 1 項）。推薦を受けた候補者は、消費者仲裁委員長に対し認証を申請する必要があり、認証がされると仲裁人候補者名簿に掲載される（RDAC 16 条 3 項）。

認証の要件として、名声と資質を有することを要するが、その具体的基準は消費者仲裁システム総評議会によって策定される（RDAC 15 条 c）[77]。また、中央政府または地方政府が推薦する候補者は、法学の学位を有することを要する（RDAC17 条）[78]。仲裁人候補者の認証は、RDAC17 条所定の要件を欠くと認めた場合、または消費者仲裁統括委員会の報告書により仲裁人としての職務上の義務違反が認定された場合には、認証をした消費者仲裁委員会によって取り消されなければならない。認証の取消しは、職権または利害関係者、仲裁人、または当該候補者を推薦した主体の申立てにより行うことができる（同 23 条 1 項）。

（2）選任手続

消費者仲裁の申立てが受理され、有効な仲裁合意の存在が認定された場合、

76）スペインの公務員基本法（Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público）では、公務員就任にはスペイン国籍を有することが要件とされているが（同法 56 条 1 項 a））、欧州連合加盟国の国籍を有する者は、スペイン国籍を有する者と同じ条件で就任可能である。また、スペインや欧州連合加盟国の国民の配偶者や卑属、配偶者の連れ子にも公務員就任が認められている（同法 57 条 1 項 2 項）。

消費者仲裁委員会の委員長は、仲裁廷を構成する仲裁人を選任し、当事者に通知しなければならない（RDAC 21 条 1 項、39 条 1 項）。仲裁廷を構成する仲裁人は、消費者仲裁委員会の委員長によって、当該委員会の一般仲裁人候補者名簿、または専門的仲裁人候補者名簿から選任される。後者の名簿は、消費者仲裁システム評議会の基準により、専門的仲裁人による審理を要する事件で用いられる（同 21 条 2 項）[79]。消費者仲裁委員会が名簿を保有していない場合は、名簿を有する上位の地域の消費者仲裁委員会の名簿を参照することができる（同 40 条 2 項）。

仲裁人選任の通知を受けた当事者は、通知を受けた日から 10 日以内に、中立公正性の合理的疑いを理由とする忌避申立てをすることができる（同 22 条 2 項）。

77）消費者仲裁システム総評議会の 2009 年 2 月 24 日の定例会議は、以下の内容を決議した（Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, reunido en Pleno el 24 de febrero de 2009, pp. 3-4）。

①法を基準とする仲裁手続においては、実務に従事する弁護士、または法学部卒業者で、消費者法に関する十分な網羅的知識を示す者は、認証を付与される適格を有すること。ここでの「消費者法に関する十分な網羅的知識」は、当該分野で 1 年以上の実務経験を有するか、当該分野に特化した網羅的研修を受けた者であれば、有することが推定される。②衡平を基準とする仲裁手続においては、法を基準とする仲裁手続の仲裁人適格を有する者、および、当該分野で 1 年以上の実務経験を有するか、当該分野に特化した研修を受けた者であれば適格を有すること。③「消費者法に関する十分な網羅的知識」の認定には、総評議会が策定した共通プログラムに準拠し、消費者仲裁委員会が承認したプログラムを修了していることが考慮されるべきこと。④研修については、大学、消費者団体または事業者団体等による、消費者保護や仲裁に関する承認された研修コースで、十分な教育時間と内容を有する場合には、適切な研修プログラムとみなされること（以上は SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 191 による）。

78）消費者団体が推薦する候補者も、当該団体に所属する弁護士であることが多いようである（前掲注 27）の書面インタビューの結果による）。

79）これを専門的消費者仲裁（arbitraje de consumo especializado）と称するが、RDAC の規定上は、仲裁人の選任の際に使用する名簿に違いがあるのみで、特別の常設的機関や審理手続に関する特則を有するものではない。

(3) 仲裁廷の構成

当事者の合意がある場合、または、係争額が300ユーロに満たず複雑でない事案につき消費者仲裁委員会が承認する場合、単独の仲裁人により仲裁廷を構成することができる（RDAC 19条1項）。単独の仲裁人は、消費者仲裁委員会を設置する中央政府または地方政府が推薦する、認証された仲裁人候補者から選任することを原則とするが、事案の専門性による必要を理由に両当事者の求めがある場合には、他の仲裁人候補者から選任することができる（同条3項）。

これ以外の場合、仲裁廷は合議体となる。合議体は、当該委員会を設置する中央政府または地方政府、消費者団体、事業者団体がそれぞれ推薦する各1名、合計3名の仲裁人で構成される（同20条1項）。仲裁の紛争解決基準として法が選択されている場合、消費者団体の推薦や、事業者団体の推薦により選任される仲裁人は、法学の学位を有する必要がある（同21条1項）。合議体の長は、原則として中央政府または地方政府の推薦により選任された仲裁人が務める（同20条1項）。ただし、事案の専門性による必要性がある場合や、請求が消費者仲裁委員会を設置する中央政府または地方政府に対するものである場合、両当事者の求めにより、それ以外の仲裁人を長とすることができる（同条2項）。

仲裁人の選任や仲裁廷の構成が、当事者の合意（合意内容が違法でないことを要する）に従って行われなかったことは、仲裁判断の取消事由となる（スペイン仲裁法41条1項d））。ただし、利害関係を有する当事者は、仲裁手続内で直ちに異議を述べる必要があり（同法22条1項2項）、これをしなければ異議権を放棄したものとみなされる（同法6条）。

5　審理手続

(1) 手続の原則

消費者仲裁手続は、聴聞の原則、対論の原則、当事者対等の原則、および無償の原則を充足するものでなければならない（RDAC41条1項）。

明文規定はないが、手続は非公開が原則と解されている。仲裁人、メディエーター、当事者および消費者仲裁委員会に関する業務を行う者は、消費者仲

裁手続において知った情報についての守秘義務を負う（同 22 条 1 項、38 条 3 項、41 条 2 項）。

（2）聴聞

聴聞は、対面、書面またはオンラインで行うことができる。聴聞期日への呼出は、当事者に対し、自らの権利主張に必要と考える事実の主張や証拠の提出ができる旨の告知とともに、十分な期間をおいて行わなければならない（同 44 条 1 項）。聴聞をどの方式で行うか、開催のタイミングおよび回数については、当事者間の合意がない限り、仲裁廷の裁量に委ねられている[80)]。

当事者は聴聞の終了に至るまで、請求や防御の範囲を修正または拡張することや、反対請求（reconvención）をすることができる（同 43 条 1 項）[81)]。当事者が相手方の主張に応答をしない場合や、正当な理由なく聴聞に出席しない場合でも、仲裁廷は、当事者が提出した事実や書証に基づいて判断可能な限り、仲裁判断をすることを妨げられない（同 46 条 1 項）。また、沈黙や欠席は、相手方当事者の主張を認めるものとはみなされない（同条 2 項）[82)]。

80）RIFÁ BRUN, A., “Aspectos procesales sobre el arbitraje de consume en relación con el juicio verbal y el proceso monitorio”, *Estudios sobre Arbitraje de Consumo*, Richard González, M., Riaño Brun, I. y Rifá Soler, J. Mª（cords.）, Aranzadi, Cizur Menor, 2011, p. 537. SALORIO DIAZ, opt. cit., p. 283 は、このことを前提にしつつも、消費者の利益保護の観点から迅速、費用低廉、形式ばらない手続によるべきであり、原則として書面よりも対面の方式が望ましいとする。

81）交渉力において劣位にある消費者を保護するために、政府が公費で運営する消費者仲裁において、事業者の反対請求を認めることについては、立法論的批判がある（Cortés, P., “Consumer ADR in Three Radically Different Jurisdictions: Italy, Spain and the UK”, *The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market: Upgrading from Alternative to Online Dispute Resolution*, Cortés, P., Cambridge University Press, Cambridge, 2017, p. 154）。

82）消費者事件においては、消費者が事業者からの証拠や情報の取得を妨げられるおそれが構造的に存在することから、重要な事実について立証に必要な手段を有する者が、それが唯一の証明手段であるのに不当に提出を拒んだ場合に、妨害を受けた当事者の主張を真実と認定しうる旨の規定を置くべきとする立法論が主張されている（SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 323）。

（3）調停

仲裁廷は、当事者に調停（conciliación）を勧試することができる（RDAC42 条 1 項）。調停を勧試するか否か、および勧試の時機については、仲裁廷の裁量に委ねられている。当事者間に紛争を終結させる合意がされた場合は、和解的仲裁判断により仲裁手続は終了する（同 48 条 2 項）。

スペインにおけるメディエーション（mediación）と調停（conciliación）の区別については議論がある[83]。いずれも、当事者が第三者の支援を受けて交渉を行い自主的な紛争解決を目指す手続であるが、両概念を区別する論者は、調停人はメディエーターとは異なり、紛争を裁断的に解決する権限を有し、調停を試みる間は当該権限の行使を見合わせていることが相違点であるとする[84]。そのため、仲裁人は、調停において、仲裁判断をする場合の争点について自らの見解を述べて、間接的に当事者の一方に妥協を迫るべきではないとの指摘がされている[85]。

（4）証拠調べ

RDAC は、供述、音声、画像の複製媒体、および文字、データ、形状等の

83）両概念を区別しない論者もいる。例えば SOLETO MUÑOZ, H, “La mediación: método de resolución alternativa de conflictos en el proceso civil español”, *Revista Eletrônica de Direito Processual*, Vol. III, 2009, p. 69 で、「比較法的見地からは、メディエーションと調停の間に絶対的な区別はなく、どちらの概念も、合意に達することを目指した第三者の介入や当事者間の合意の可能性を意味する」と述べている。また、AVILÉS NAVARRO, M., “La conciliación civil preprocesal”, *Estudios jurzdicos*, 2010, p. 40［https://www.cej-mjusticia.es/sede/repertorio-juridico-cientifico/ver/2135］は、社会的裁判権規制法（Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social）84 条 1 項は、「裁判所書記官は、自身に課されたメディエーションの任務を遂行するため調停を試みる」旨を規定しており、調停とメディエーションの区別が曖昧にされていることを指摘する。

84）SERNA MEROÑO, E., «La mediación como sistema alternativo de resolución de conflictos en materia de consumo», *Estudios de Derecho Civil en homenaje al Profesor Jose González García*, Jiménez Liébana, D.（coord.）, Aranzadi, Pamplona, 2012, p. 786.　カタラン＝チャモロ／八田・前掲注 7）134 頁は、この点をもって、調停はメディエーションよりも他律的な紛争解決に近いと指摘する。

記録の再現手段について、証拠として許容されるとするが（RDAC45 条 1 項）、具体的な証拠調べ手続については規定していない[86]。仲裁手続の柔軟性により、証拠調べの対象や手続については、法に抵触しない限り制限されないと解されている[87]。なお、電子消費者仲裁手続においては、当事者が立ち会う証拠調べは、ビデオ会議等、本人同一性の確認が可能な、直接の通信手段で行うことができる。この証拠調べ方法は、通常の消費者仲裁においても当事者の同意があれば可能である（同条 4 項）。

仲裁廷は、当事者が申し出た証拠の採否、および紛争の解決に不可欠と認められる場合の職権による証拠調べの実施について判断をし、証拠調べの日時場所を当事者に通知するとともに、当事者の立会いが可能な場合は呼出をしなければならない（同条 1 項、2 項）[88]。

仲裁廷、または仲裁廷の同意を得た当事者は、裁判所に対し、証拠調べの共助を求めることができる。この共助は、裁判所における民事訴訟法の規定に則って行われる証拠調べ、または仲裁廷の面前における証拠調べを実施するた

85）SAMANES ARA, C., “El procedimiento”, *El Sistema Arbitral de Consumo, Comentarios al Real Decreto 636/1993, de 3 mayo*, Quintana Carlo, I. Y Bonet Navarro, Á.（dirs.）, Aranzadi, Elcano, 1997, p. 177; CASADO CERVINO, A., “El arbitraje de consumo”, *Comentario a la Ley de Arbitraje*, De Martín Muñoz, A. y Hierro Anibarro, S.（coords.）, Marcial Pons, Algete, 2006, p. 949.

86）民事訴訟法が規定する証拠調べ手続として、当事者尋問、公文書の取調べ、私文書の取調べ、鑑定、検証、証人尋問がある（スペイン民訴法 299 条 1 項）。

87）GETE-ALONSO Y CALERA, M. C., “Valoración y carga de la prueba en el procedimiento arbitral de consumo（reclamaciones en el ámbito de la telefonía）”, *Estudios sobre consumo*, Nº 52, 2000, p. 42.（仲裁に比べ手続が厳格な民事訴訟においても、関連性ある事実の認定に役立つ場合には、裁判所は、明文にない証拠調べ手続であっても、当事者の申立てにより、証拠として許容し、具体的事案で必要な方法で取り調べることができる旨の規定（スペイン民訴法 299 条 3 項）があることを指摘する。）

88）証拠の採否の判断については仲裁廷に裁量が認められているが、当事者の立証の途を不当に奪うものと評価された場合は、仲裁判断の取消事由となり得る。また、当事者が提出した証拠では不足するが、ある証拠の取調べにより鍵が得られ紛争解決が可能になる場合は、当該証拠の職権による取り調べが義務付けられるとする見解が主張されている（以上につき、SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 320）。

めに必要な援助である（スペイン仲裁法 33 条 1 項）。共助を行う裁判所は、証拠の関連性や証明力についての評価に立ち入ることはできず、当該証拠調べが当事者の基本的権利を侵害すると認める場合にのみ拒絶することができると解されている（スペイン民訴法 287 条参照）[89]。

（5）本案判断なき仲裁手続の終了

以下の場合には、仲裁手続は本案について判断することなく終了する。①申立人が請求を主張せず、または紛争の理解に必要な事情の提供をしなかった場合、②当事者が仲裁手続の終了を合意した場合、③仲裁廷が手続の続行を不可能と判断した場合。これらの場合の終了決定においては、裁判手続を利用可能か否かが述べられなければならない（RDAC48 条 3 項）。

6　仲裁判断

（1）和解的仲裁判断

仲裁手続において、当事者が紛争の全部または一部を終結させる合意をした場合、仲裁廷は、当該合意を採用できない理由[90]を認定した場合を除き、合意を取り込んだ仲裁判断をした上で、その部分に係る仲裁手続を終了しなければならない（同条 2 項）。紛争の全部につき合意がされた場合は、合意が採用された日から 15 日以内に和解的仲裁判断がされなければならない（同 49 条 2 項）。

（2）期間制限

仲裁判断は、仲裁手続が開始された日から 6 月以内に行われ、当事者に送達

89）Gutiérrez Sanz, M.ª R., “La asistencia judicial en materia probatoria en el Arbitraje de Consumo a partir de la ley 60/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje”, *Estudios sobre consumo*, N.º 75, 2005, p. 50.

90）例えば、消費者仲裁の対象とならない場合がこれに該当する（SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 352）。

されることを要する。ただし、理由がある場合や、メディエーションが試みられた場合は、この期間の進行は 1 月を上限に停止しなければならない。また、事案が複雑な場合には、仲裁廷の理由を付した決定により、2 月を上限に期間制限を超過することが許される（RDAC49 条 1 項）。

（3）記載事項および方式

仲裁判断の記載事項および方式については、仲裁法の規定が準用される（RDAC 48 条 1 項）。仲裁判断は、仲裁人の署名がある書面によることを要するが、内容および署名について検証可能な電子的方法によることも可能である（スペイン仲裁法 37 条 3 項）。

仲裁判断には、判断がされた日と仲裁地（同条 5 項）に加え、和解的仲裁判断や、当事者が理由を付さないことを合意した場合を除き、理由を記載することを要する（同条 4 項）。条文はどの程度の理由を付すべきかを述べていないが、争点とそれについての判断は最低限必要と解されている[91)]。仲裁廷が合議体の場合、仲裁人は仲裁判断への賛否を記録に残すことができる（同法 37 条 3 項）[92)]。

（4）仲裁判断の効力

確定した仲裁判断は既判力を有し（スペイン仲裁法 43 条）、給付を命ずる判断は債務名義となる（スペイン民訴法 517 条 2 項 2 号）。外国仲裁判断とは異な

91）BUJOSA VADELL, L. M., “El acceso a la justicia de los consumidores y usuarios”, *Derechos de los consumidores y usuarios（2ª Ed)*, De León Arce, A（Dir.）, Tirant lo Blanch, Valencia, 2007, p. 1831.

92）旧仲裁法の規定は、仲裁人は反対意見を付することができるとしていたが、現行法の規定は賛否を記録に残すことができるとするに留まっている。このような文言の変更にかかわらず、現行法においても反対意見を付することは禁止されていないとする見解が主張されている（Perales Viscasillas, P., “La reforma de la Ley de Arbitraje（Ley 11/2011, de 20 de mayo）”, *Revista de arbitraje comercial y de inversiones*, vol. IV, N.º 3, 2011, p. 695; SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 357）。

り、執行状（exequátur）の手続は要しない。

仲裁判断の執行の管轄は、仲裁地を管轄する第一審裁判所が有する（スペイン仲裁法 8 条 4 項）。執行の申立期間は、判決と同様に、判断が確定した日から 5 年以内であり、その期間内に強制執行の申立てがされなければ、執行力が消滅する（スペイン民訴法 518 条）。強制執行申立ての弁護士による代理は、判決の執行では全件で必要的であるのに対し、仲裁判断の執行では執行対象の価値が 2,000 ユーロを超えない限り必要的ではない（同法 539 条 1 項）。

7　再審および仲裁判断の取消

（1）再審

仲裁判断は、民事訴訟法が規定する再審（revisión de sentencias firmes）に服する（スペイン仲裁法 43 条）。再審の管轄は、司法組織法[93]に従い、最高裁判所民事部（Sala de lo Civil del Tribunal Supremo）または高等裁判所民刑事部（Las Salas de lo Civil y Penal de los Tribunales Superiores de Justicia）が有する（同法 56 条 1 項、73 条 1 項 b））。再審申立ては仲裁判断から 5 年以内にされることを要する（スペイン民訴法 512 条 1 項）。再審事由は、①判決に決定的影響力を有するが、不可抗力や勝訴判決を得た当事者の行為によって手続中に得られなかった文書が発見または得られた場合、②判決が、後に刑事手続で偽造と判断された文書、または既に刑事手続で偽造と判断されていたが相手方当事者がそれを知らなかった文書に基づいてされた場合、③判決が、後に刑事手続で偽証とされた証人または鑑定人の供述に基づいてされた場合、④判決が汚職、暴力、詐欺によって不当に得られた場合である（同法 510 条 1 項）。

裁判所が再審事由の存在を認めた場合は、申立てに係る判断の取消（rescindir）を宣言し、判断をした機関に対し、再審決定を送付し再審理を命じる（同 515 条 1 項）。

93）Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.

(2) 仲裁判断の取消

仲裁判断の取消手続（acción de anulación）の管轄は、仲裁地を管轄する高等裁判所が有し（スペイン仲裁法 8 条 5 項）、申立ては、仲裁判断の送達を受けた日から 2 月以内にされることを要する（同法 41 条 4 項）。取消事由は以下に列挙するものである（同条 1 項）。①仲裁合意の不存在または無効。②当事者が、仲裁人選任や仲裁手続開始の適切な通知を受けず、またはその他の理由により手続に参加できなかったこと。③仲裁人が申立を受けた範囲外の事項について判断したこと。④仲裁人の選任や仲裁手続が当事者の合意に違反したこと。ただし、合意が仲裁法の強行規定に抵触する場合を除く。⑤仲裁人が、仲裁合意の対象とならない事項について判断をしたこと。⑥仲裁判断が公序に反すること[94]。

8　消費者仲裁委員会の事件処理状況

(1) 新受件数および終結件数

スペイン国内（人口約 4,730 万人）の全消費者仲裁委員会における、消費者仲裁の新受件数と終結件数の総計は、2020 年は 52,823 件と 46,559 件（2019 年は 59,835 件と 59,148 件）である。2020 年の統計を地方ごとに見ると、自治州で人口が最多のアンダルシア自治州内（約 840 万人）の消費者仲裁委員会の新受件数合計は 1,391 件、終結件数は 1,361 件である。2 番目に多いカタルーニャ自治州（約 770 万人）は 20,407 件、20,326 件、3 番目に多いマドリード自治州（約 640 万人）は 11,264 件、6,245 件である。また、ガリシア自治州（人口約 270 万人）は 8,194 件、8,111 件であり、人口当たりの件数ではカタルーニャ自治州を上回っている。また、全国消費者仲裁委員会は 756 件、29 件である[95]。

94）県裁判所の裁判例（SAP A Coruña, de 27 de mayo de 1996）は、証拠の評価方法やその結論は、仲裁判断の内容自体の公序違反を生じさせるものでない限り、取消事由とはならないとする（BUJOSA VADELL, L. M.., “El acceso a ... ”, opt. cit., p. l834）。

95）Ministerio de Consumo, *Estadísticas de la Actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo: 2020*, pp. 4-5.［https://www.mscbs.gob.es/consumo/resolucionConflictos/sistemaArbitral/docs/210505_actividadSistemaArbitral2020.pdf］

(2) 終結事件の内訳

全消費者仲裁委員会において2020年に終結した事件のうち、仲裁判断によるものは約20%、メディエーション成立は約31%、事業者が仲裁手続を拒絶したことにより終了したものは約31%（2019年は約31%、約27%、約21%）である[96]。また、仲裁判断のうち、請求認容は約77%、請求棄却は約16%、和解的仲裁判断は約5%（2019年は約69%、約24%、約6%）である。消費者仲裁委員会ごとの認容率や和解率には、相当にばらつきが見られる[97]。

(3) 消費者仲裁申立てを受けた事業者

全消費者仲裁委員会における2020年の申立てのうち、消費者仲裁システム付託済みの事業者に対する申立ては17,836件、付託していない事業者に対する申立ては22,052件である（2019年は30,273件、24,692件）。付託済みの事業者で件数が多い業種は固定電話、携帯電話、インターネットプロバイダー、未付託の事業者では航空、旅行代理店、通販業者が多い[98]。

V　特殊な消費者仲裁手続

1　電子消費者仲裁

RDACの制定により、電子消費者仲裁（arbitraje de consumo electrónico）に関する規定が新設された[99]。この手続は、申立てから手続終了まで、送達も含め、

96）地方単位では、メディエーションがあまり活用されていない地域もあると指摘されている（REYES LÓPEZ, M.J., “La reforma del TRLGDCU en materia de arbitraje”en Palao Moreno, G.(ed.), *Los nuevos jnstrumentos europeos en maleria de conciliaci6n, mediaci6n y arbitraje de consumo: su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2016, p. 247)。さらに、事業者が属する業界によっても傾向に違いがあろう。

97）Ibid. pp. 8-9. 認容／棄却／和解的仲裁判断の割合は、例えば、カタルーニャ自治州消費者仲裁委員会は約87%、約9%、約2%、マドリード自治州消費者仲裁委員会は約65%、約32%、約3%、全国消費者仲裁委員会は約55%、約45%、0%である。

98）Ibid. p. 6.

すべての手続行為を電子的に行うことを目的とする（RDAC51 条 1 項）。政府機関は、電子消費者仲裁の利用を推進する責務を負う（同条 3 項）。電子消費者仲裁は、RDAC の規定に従い、消費者省が設置するオンライン・システムを通じて行われる。消費者仲裁委員会は、このシステムに参加することによって、電子消費者仲裁手続を運営し、他の消費者仲裁委員会等とオンラインによるデータの交換を行うことができる（同条 2 項）。

（1）通常の手続との関係

消費者仲裁委員会や仲裁廷は、通常の消費者仲裁手続によることや、通常の手続の一部について電子的通信手段を用いることを妨げられない（RDAC51 条 1 項 2 項）。通常の手続において、電子的通信手段によることを RDAC が認めるものとしては、仲裁申立て（同 34 条 1 項）、事業者による消費者仲裁付託の公開申出（同 25 条 1 項、29 条 1 項）およびその取下げ（同 29 条 1 項）、証拠調べ（同 45 条 4 項）がある。また、仲裁法が認めるものとして、送達（スペイン仲裁法 5 条 3 項）、仲裁合意（同法 9 条 3 項）、仲裁判断（同法 37 条 3 項）がある。

（2）管轄

電子消費者仲裁について管轄を有する消費者仲裁委員会は、通常の消費者仲裁手続の管轄の規定による（RDAC52 条）。

（3）電子署名

電子署名[100]は、通信の認証と、当事者および仲裁廷の本人認証を確保する

99）欧州議会・理事会指令 2013/11/UE を受けて制定された、法律 7/2017 号（Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo）12 条は、消費者紛争の裁判外での解決手続へのアクセスについて、オンラインまたはオフラインを問わず、簡単で容易な方法でなければならないと規定する。また、17 条 1 項は、当事者による申立てや書類の提出は、オンラインまたはオフラインどちらの方法も許容されるとする。

が、他の認証手段の使用を妨げない（同 53 条）。

（4）送達

送達は、当事者が指定する電子送達サイト（sede electrónica）で行わなければならない。電子送達は、送達内容にアクセス可能になった日の翌日に、送達がされたとみなされる（同 54 条 1 項）。当事者が、送達内容にアクセス可能になった時点から 10 日以内に送達内容にアクセスしなかった場合、送達は効力を生じなかったものと扱われ、電子送達サイトにおける公示送達に移行する（同条 2 項）。

（5）仲裁地

仲裁判断において異なる仲裁地が表示されていない限り、電子消費者仲裁手続につき管轄を有する消費者仲裁委員会またはその支部の所在地が仲裁地となる（同 55 条）。

（6）制度に対する評価

電子消費者仲裁の積極的活用を図る見地から、さらなる立法的整備の必要性が指摘されている。例えば、当事者に一定の場合に電子消費者仲裁手続の利用を義務付けることや[101]、通常の手続を扱う既存の消費者仲裁委員会とは別に、電子消費者仲裁手続のみを扱うヴァーチャル・オフィスの必要性が説かれている[102]。

100）行政手続における電子署名の方法として、行政手続通則法（Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas）は、登録された認証業者による電子署名、電子認証や、その他行政による認可を経た認証手段とされ（同法 10 条 2 項）、国民身分証明書（DNIe）も有効な電子署名・認証手段に含まれる（電子署名法（Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica）15 条 1 項）。

101）SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 389. 同書は、電子消費者仲裁の利用を義務付ける場合、事業者が限定的公開付託の申出において電子消費者仲裁を拒絶する制限を付することの扱いにつき検討を要する旨を指摘する。

2　集合的消費者仲裁

集合的消費者仲裁（arbitraje de consumo colectivo）は、集合的な消費者や利用者の権利や利益に損害を及ぼした可能性がある共通の事実状況を有し、特定された、または特定可能な複数の消費者との紛争の解決を目的とする手続である（RDAC56 条）。

（1）管轄

被害を受けた消費者が居住する地域を管轄する消費者仲裁委員会が管轄を有するが、当該地域が複数の自治州にまたがる場合は、全国消費者仲裁委員会が管轄を有する（同 57 条）[103]。

（2）手続の開始

管轄を有する消費者仲裁委員会委員長の職権、または、消費者の集合的利益が害された地域の消費者団体の代表による申出、または下位の地域の複数の消費者仲裁委員会の申出によって開始される（同 58 条 1 項）。

手続が開始された場合、消費者仲裁委員会は、加害者とされる事業者に対し、共通の事実状況から被害を受けたと主張する複数の消費者との紛争について、集合的消費者仲裁手続に付託するか否か、および付託する場合に紛争の一部または全部について和解的合意（acuerdo conciliatorio）の申出を行うか否かについて、手続開始の通知から 15 日以内の回答を求めなければならない（同条 2 項）。事業者が集合的消費者仲裁手続への付託に同意しない場合、消費者仲裁は、集合的消費者仲裁の申出がされた消費者仲裁委員会において、通常の手続により行われる（同条 3 項）[104]。

102）SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 390.　この考え方によれば、電子手続の管轄は、当事者の物理的所在と無関係に定めることが可能だが、仲裁判断の取消や執行を管轄する裁判所の決定に困難が生じ得ることが指摘されている（MARCOS FRANCISCO, opt. cit., p. 238）。

103）当事者の合意や、消費者仲裁付託の公開申出における地理的制限によって管轄を定めることはできない（SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 400）。

(3) 消費者に対する公告

事業者が集合的消費者仲裁への付託に同意した場合、消費者仲裁委員会は、被害を受けた関係する地域の消費者に対し、集合的消費者仲裁への個別的権利の届出を促す公告をしなければならない。公告は該当地域の官報によることを要し、他の方法を付加的に用いることもできる（RDAC 59 条 1 項）。消費者が届出をすべき期間は 2 月間であり、公告内容は、集合的消費者仲裁手続を開始することに加え、利害関係を有する者は事業者による和解的合意の申出内容を知る機会があること、期間内に申出がされなかった場合に消費者が受ける、以下に述べる不利益の内容である（同条 2 項）。

2 月の期間経過後の届出は、仲裁の審理期日の前にされたものに限り有効である。申出をした消費者は、その後の手続に参加することはできるが、既に行われた手続のやり直しを求めることはできない（同 61 条 1 項）。

(4) 既に係属する個別手続の扱い

事業者が集合的消費者仲裁への付託に同意したことは、他の消費者仲裁委員会にも通知される（同 59 条 1 項）。この通知を受けた消費者仲裁委員会は、同様の事実から生じた消費者仲裁手続を停止し、15 日以内に、集合的消費者仲裁を行う消費者仲裁委員会に移送しなければならない（同 60 条 1 項）。既に仲裁人が選任されていた場合、当然には移送されないが、事業者の異議により手続の停止と集合的消費者仲裁への移送がされる（同条 1 項、2 項）。

(5) 審理

公告から 2 月が経過した後、集合的消費者仲裁を行う消費者仲裁委員会は、仲裁廷を構成する仲裁人を選任する（同 59 条 3 項）。また、仲裁判断までの期間制限は、公告から 2 月が経過した時点から起算される（同 62 条）。これら以

104）RDCA の規定上は、事業者側が複数の事案も集合的消費者仲裁は可能であるが、その場合、すべての事業者の同意を要すると解されている（CUBILO LÓPEZ, I.J., opt. cit., p. 1025）。

外に、集合的消費者仲裁に関する特則はなく、審理手続や仲裁判断の効力は、通常の手続と同様である。

（6）制度に対する評価

集合的消費者仲裁が行われた件数は非常に僅少とされる[105)]。現行制度に対する批判の1つに、管轄に関する規律がある。集合的手続については、被害を受けた消費者が居住する地域の消費者仲裁委員会が管轄を有するが、そもそも消費者仲裁委員会は仲裁手続を運営する中立的機関であり、事案につき能動的調査を行うための権限や資源を有しないため、消費者の地理的分布を知る手段を有しておらず、特定の事件が集合的消費者仲裁の要件を充足していることの認知は困難である[106)]。それゆえ、集合的消費者仲裁の管轄は、全国消費者仲裁委員会や、事業者の本社所在地にすべきとの提案がある[107)]。

また、集合的消費者仲裁手続開始のイニシアチブを、消費者個人が有しないことへの批判も強い。すなわち、集合的手続の申出をするのは、前記のとおり消費者仲裁委員会や消費者団体の代表者であり、個別手続とは異なり、被害を受けた消費者個人の申立てによるのではない。また、集合的手続を実際に開始するには事業者の同意を要し、集合的手続が開始された後は、消費者は集合的

105）RDACが施行された直後の2008年に、現在のスペイン消費者・利用者連合（CECU）の前身であるスペイン主婦・消費者連合会（CEACCU）は、スペイン最大の通信事業者であるTelefónica社に対し、利用者への手数料賦課に関し集合的消費者仲裁を申し立てたが、同社は消費者仲裁手続の利用を拒絶し終了したとのことである（RIBÓN SEISDEDOS, E., Manual básico de Arbitraje de consumo 05（Segunda Etapa）, CEACCU, Madrid, 2009, p. 276）。カタルーニャ自治州では、2021年8月時点でこれまで1件も行われていないとのことである（前掲注27）の書面インタビューの結果による）。

106）MARÍN LÓPEZ, M. J., “Presente y futuro del arbitraje de consumo: cuarenta y tres cuestiones controvertidas Presente y futuro”, *Revista de derecho privado*, Nº 9-10/2006, p. 14.

107）MORENO CORDERO, G., “La tutela alternativa en los conflictos colectivos de consumo: directrices del derecho europeo y orientaciones para un nuevo modelo en el sistema español”, *La resolución de conflictos de consumo: la adaptación del derecho español al marco europeo de resolución alternativa（ADR）y en línea（ODR）*, Esteban de la ROSA, F.（Dir.）, Olariu, O.（coord.）, Aranzadi, Pamplona, 2018, p. 551.

手続からオプトアウトすることや、個別手続を新たに申し立てることはできないので、消費者は集合的手続か個別手続かの選択権を有しないことになる。また、既に個別手続が開始され仲裁人が選任されていたとしても、事業者が別に申し立てられた集合的手続の開始を選んだ上で、個別手続への異議を申し立てれば、集合的手続への移行を強いられることになる[108)]。

これらを問題視し、既に消費者仲裁を申し立てていた消費者に個別手続を維持する選択を許すべきとの提案や[109)]、集合的消費者仲裁手続の開始については、消費者と消費者団体にイニシアチブを与えるべきとする提案がある[110)]。

3　部門的消費者仲裁

部門的消費者仲裁（arbitraje de consumo sectorial）は、性質上即時の処理を必要とする事案について、申立ての許容性と仲裁合意の有効性が確認され、仲裁廷を構成する仲裁人が選任されていることを条件に、さらなる形式を踏まずに当事者を審理に呼び出すことを許容する手続である（RDAC40 条 1 項）。消費者仲裁委員会を設置する中央政府や地方政府が、法や規則により部門的消費者仲裁について定めている場合、設置する政府と委員会の協定で定めた条件により、部門的消費者仲裁を運営することができる（同 63 条）。

（1）対象事案

「性質上即時の処理を必要とする事案」は、国際的な展示会や、文化・スポーツの大規模イベント、あるいは観光のように、様々な場所から来た多くの消費者を集める事案を想定したものと解されている。それらの事案では、申立が短期間に集中的に増加した後に急減するという性質があり、消費者仲裁によ

108）RIBÓN SEISDEDOS, E., opt. cit., p. 289 は、事業者は個別手続での審理状況を見て集合的手続に移行できるため、戦略的に有利な立場を得ている不均衡を指摘する。

109）CUBILO LÓPEZ, I.J., opt. cit., p. 1027; SALORIO DÍAZ, opt. cit., p. 403.

110）MARCOS FRANCISCO, D., *El arbitraje de consumo y sus nuevos retos*, Tirant to Blanch, Valencia, 2010, pp. 270−271.

る解決の迅速性が損なわれないよう、通常とは異なる方法による仲裁手続の開始が正当化できるとされる[111]。

これに加えて、例えば通信事業者のように、事業構造上多数の顧客を有し、恒常的に多くの消費者仲裁申立を受ける場合も含まれると解されている[112]。

(2) 手続

当事者の呼出しの手続以外は通常の消費者仲裁の手続によるが、消費者仲裁委員会を設置する政府が部門的消費者仲裁に関する規則を定めている場合には、当該規則が定める手続による（同 64 条）。

(3) 現行制度に対する評価

常設的な部門別消費者仲裁の実例として、いくつかの地方政府では、旅行代理店やホテルなどの観光事業者との消費者取引に特化した仲裁が実施されている[113]。消費者は短期間の一時的滞在者であり迅速性が求められることや、外国人観光客の利用への対応や観光立国としての良好なイメージの維持など、観光仲裁の特徴に応じて適切に対処するため、電子消費者仲裁や、集合的消費者仲裁のように、より具体的な規定を RDAC に設けるべきとの提案がされている[114]。

111）SALORIO DÍAZ, opt. cit., pp. 405-406.

112）RIBÓN SEISDEDOS, E., *Manual básico de Arbitraje de consumo 05 (Segunda Etapa)*, CEACCU, Madrid, 2009, p. 266.

113）例として、マドリード自治州における arbitraje de turismo（同州ウェブサイト［https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/arbitraje-turismo-resolucion-conflictos-consumidores-empresas-turisticas］）や、バレンシア自治州における arbitraje de consumo turístico（Art. 79.3, Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana）がある。

114）SÁNCHEZ ÁLVAREZ, E., El Turista y sus garantías jurídicas en el ordenamiento privado español, *International Journal of World of Tourism*, 4（7）2017, pp. 10, 12.

Ⅵ　おわりに

最後に、スペインにおける消費者メディエーションおよび仲裁手続の特徴を総括し、わが国における、消費者紛争に係る苦情処理手続や紛争解決手続の、地方自治体レベルでの体制拡充に関して得られる示唆について考察する。

1　消費者紛争の解決における中央と地方の協働体制

スペインの消費者仲裁システムは、国の政令である RDAC が規律しており、消費者仲裁は全国共通の手続により行われる。しかし、消費者仲裁手続の運営主体である消費者仲裁委員会は、全国消費者仲裁委員会以外は、地方政府が固有の権限で独立に設置する。そのため、RDAC に規定がなく、設置主体である各地方政府の立法や運用に委ねられている部分においては、手続に差異が生じ得る。例えば、メディエーションや和解的仲裁判断による解決に至った割合は、統計上自治州によって差異があり、手続に関する運用の違いがその一因であると推測される。

他方で、消費者仲裁システムを所管する消費者省は、全国的な統一を図るための 2 種類の機関を有する。1 つは消費者仲裁統括委員会であり、同委員会は、消費者仲裁申立受理に関する不服、同様の事案について相反する仲裁判断がある場合の処理、消費者仲裁付託の公開申出、および仲裁人候補者の認証取消に関与する権限を有する。消費者仲裁統括委員会は、全国消費者仲裁委員会の委員長と、地方消費者仲裁委員会の委員長 2 名で構成される小規模な合議体であり、具体的事件の手続運営や判断といったミクロのレベルでの統一を担っている。

もう 1 つは消費者仲裁システム総評議会であり、同評議会は、仲裁人の共通研修プログラム、仲裁人資格の認定基準、限定的公開付託の承認に関するガイドライン、消費者仲裁委員会および仲裁人の相互協力、特別部門および地域部門設置に関する基準などの策定権限を有する。消費者仲裁システム総評議会は、消費者省の幹部職員と、行政機関、事業者、消費者、弁護士会の代表から選任

される 20 名の評議員により構成される、比較的に大規模な合議体であり、一般的なガイドラインや制度設計といったマクロのレベルでの統一を担っている。

このように、スペインの消費者仲裁システムは、中央と地方を単純にヒエラルキー構造にするのではなく、中央と地方、あるいは消費者と事業者の均衡に配慮した合議体を通じた緩やかな統一を企図していることに特色がある。この点は、わが国において、地方自治体における相談や紛争解決手続の広域連携、および地方自治体と国民生活センターや消費者庁との連携を行うに際し、業務や権限の分掌の一つのモデルとして、参考になり得ると思われる。

2　メディエーション等による和解的解決

消費者仲裁手続においては、当事者の明示的反対がある場合や、既にメディエーションを経たが不調に終わっていた場合を除き、審理に先立ってメディエーションを行うことが必要とされる。全国集計の統計によれば、仲裁判断により終了した事案とメディーションにより終了した事案の割合は拮抗しているか、後者が上回る年もある。これに加えて、消費者情報事務所におけるメディエーションにより解決される事案や、審理手続における調停を経て和解的仲裁判断がされる事案があることも考慮すれば、和解的解決が相当割合に上ることが看取できる。

このような和解的解決を可能にする要因、すなわち、消費者情報事務所や消費者仲裁委員会におけるメディエーションの具体的な実施方法、およびメディエーターの資格や教育研修体制は、わが国の消費生活相談員の専門性強化を図る上で、参考にできる点があると見られる。しかし、消費者情報事務所[115]や消費者仲裁委員会の体制や手続は、設置する地方政府毎に差異があり、かつ現場の運用に委ねられている部分も広範なことから、実態を正確に知るには、現地調査の実施が理想的である。目下、世界を席巻している新型コロナウィルス

115）カタラン＝チャモロ／八田・前掲注 7）123-125 頁は、特に消費者情報事務所について、全国統一的な規範がないことや、予算規模の違いに起因して、大都市と零細な小都市との差異が大きいことを指摘する。

によるパンデミックが収束した後に、実現を期することとしたい。

3　集合的消費者仲裁の存在

RDACが制定されるよりも前に、スペイン民事訴訟法は、消費者の集合的利益、および拡散的利益の保護や回復のための団体訴訟に関する規定を設けている（消費者団体の原告適格について11条2項3項、判決の効力について221条など）。このような集合的利益等の保護の潮流に追随し、RDACが集合的消費者仲裁手続を設けたことは、先進的な試みといえる。

しかし、仲裁手続は、あくまでも仲裁合意の存在を前提に、裁判を受ける権利を放棄し仲裁判断に服するという基本的性質を有するものである。したがって、団体訴訟やクラスアクションのように、被害者集団の一部や、消費者団体等の第三者が手続を追行した結果得られた判断や和解の効力を、手続に参加しなかった被害者集団に及ぼすことは、仲裁合意の必要性との抵触が生じることになり、訴訟と同様の規律をそのまま用いることはできない[116]。しかるところ、スペインの集合的消費者仲裁は、手続の実施には事業者の応諾を必要とした上で、実際に手続に参加した消費者との間で仲裁手続が行われるものであり、当事者適格や仲裁判断の効力に関する特則を有するものではない[117]。その意味で、現行の集合的消費者仲裁は、個別の仲裁手続の併合の延長にとどまるものと言える。

116）かねてより多くの論者が指摘する点であるが、比較的最近の文献として、渡部美由紀「多数当事者仲裁の法的規律」河野正憲先生古稀祝賀『民事手続法の比較法的・歴史的研究』702頁（慈学社出版、2014年）。Strong, S. I., *Class, Mass, and Collective Arbitration in National and International Law*, Oxford University Press, New York, 2013, para. 6.59も、集団的仲裁の制度設計について、団体訴訟やクラスアクションを参考にはできるが、全く同じものとはできない旨を指摘する。

117）RDACの立案過程においては、拡散的権利を対象とすることや、和解的解決についての特則が検討されていたが、実現に至らなかった（MARÍN LÓPEZ M.J.,“Presente y futuro del arbitraje de consumo: cuarenta y tres cuestiones controvertidas”, Revista de derecho privado, nº 90, 2006, pp. 13−14.; Montesinos García, A., “La tutela extrajurisdiccional de los derechos e intereses colectivos”, *InDret*, vol. 3, 2018, p. 35）。

集団的紛争の解決のための特別な仲裁手続については、前述のように仲裁合意の必要性、あるいは処分権主義や裁判を受ける権利との関係で根源的な問題を抱えており、その整理解消はどの法域でも一筋縄ではない。スペインの集合的消費者仲裁も、立法的改善の必要性が指摘されてはいるが[118)]、現行制度も、職権、あるいは通常手続で申立適格を有しない消費者団体の申出による手続開始を認めることや、手続に参加する消費者を公告で募ることなどは、過渡的形態として、わが国においても参考になると思われる。

【付記】 本稿は、JSPS 科研費（JP19K01400）による研究成果の一部である。
脚注 27）等で言及した書面インタビューにおいては、カタルーニャ自治州消費者局に勤務する Martí Rosselló 弁護士から回答を得た。同弁護士、およびインタビューを仲介したジローナ大学法学部 Guillermo Ormazabal Sánchez 教授に、末筆ながら深甚なる謝意を表する。

118）Montesinos García, A., opt. cit., p. 36; BUJOSA VADELL, L. M., El arbitraje de consumo colectivo, *Revista jurídica sobre consumidores Nº 9, julio 2021*, pp. 73-74 は、理論的に容易な課題でないことは認識しつつも、集合的消費者仲裁を、既存の団体訴訟に近づける方向での立法的改善を提言する。