

## 規制の事前評価書

### 1. 政策の名称

金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR制度）の創設

### 2. 担当部局

金融庁総務企画局企画課、調査室、信用制度参事官室、保険企画室、市場課

### 3. 評価実施時期

平成21年3月5日

### 4. 規制の目的、内容及び必要性

#### (1) 現状及び問題点、規制の新設又は改廃の目的及び必要性

##### ① 現状

金融分野における苦情・紛争解決については、業界団体・自主規制機関により自主的な取組みが進められている。また、平成19年4月には、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（ADR促進法）が施行され、一般的なADRの枠組みが導入されるとともに、平成19年9月には、金融商品取引法において認定投資者保護団体の制度が導入されるなど、制度面での整備も進められてきている。

##### ② 問題点

金融分野における苦情・紛争解決の自主的な取組みについては、その実施主体の中立性・公正性及び実効性の観点から必ずしも万全ではなく、苦情・紛争解決に関する利用者の信頼感、納得感が十分に得られていないとの指摘がある。

##### ③ 規制の新設又は改廃の目的及び必要性

利用者保護の充実・利用者利便の向上等の観点から、金融ADRを改善・充実させるとともに、金融商品・サービスに対する利用者の信頼性の向上により、信頼と活力のある金融・資本市場を構築する必要がある。

#### (2) 法令の名称、関連条項とその内容

##### ① 金融商品取引法

第37条の7、第156条の31の2、第156条の39、第156条の40、第156条の44、第156条の54、第156条の58

- ② 無尽業法  
第 13 条の 2、第 35 条の 2、第 35 条の 2 の 2、第 35 条の 2 の 3
- ③ 金融機関の信託業務の兼営等に関する法律  
第 2 条、第 12 条の 2、第 12 条の 3、第 12 条の 4
- ④ 農業協同組合法  
第 11 条の 3 の 2、第 11 条の 12 の 2、第 92 条の 6、第 92 条の 7、第 92 条の 8、第 92 条の 9
- ⑤ 水産業協同組合法  
第 11 条の 10 の 2、第 15 条の 9 の 2、第 92 条、第 96 条、第 100 条、第 100 条の 8、第 121 条の 6、第 121 条の 7、第 121 条の 8、第 121 条の 9
- ⑥ 中小企業等協同組合法  
第 9 条の 7 の 3、第 9 条の 9 の 2、第 9 条の 9 の 3、第 69 条の 2、第 69 条の 3、第 69 条の 4、第 69 条の 5
- ⑦ 信用金庫法  
第 85 条の 4、第 85 条の 5、第 89 条
- ⑧ 長期信用銀行法  
第 16 条の 8、第 16 条の 9、第 17 条
- ⑨ 労働金庫法  
第 89 条の 5、第 89 条の 6、第 94 条
- ⑩ 銀行法  
第 12 条の 3、第 52 条の 62、第 52 条の 63、第 52 条の 67、第 52 条の 77、第 52 条の 81
- ⑪ 貸金業法  
第 12 条の 2 の 2、第 41 条の 39、第 41 条の 40、第 41 条の 44、第 41 条の 54、第 41 条の 58
- ⑫ 保険業法  
第 105 条の 2、第 105 条の 3、第 199 条、第 240 条、第 272 条の 13 の 2、第 299 条の 2、第 308 条の 2、第 308 条の 3、第 308 条の 7、第 308 条の 17、第 308 条の 21
- ⑬ 農林中央金庫法  
第 57 条の 2、第 95 条の 6、第 95 条の 7、第 95 条の 8
- ⑭ 信託業法  
第 23 条の 2、第 50 条の 2、第 85 条の 2、第 85 条の 3、第 85 条の 7、第 85 条の 17、第 85 条の 21
- ⑮ 資金決済に関する法律案

第 51 条の 2、第 99 条、第 101 条

- ⑯ 証券取引法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律による廃止前の抵当証券業の規制等に関する法律

第 19 条の 2、第 43 条の 2、第 43 条の 3、第 43 条の 7、第 43 条の 17、第 43 条の 21

(3) 規制の新設又は改廃の内容

- ① 金融 A D R の実施主体の中立性・公正性及び実効性の確保を図るため、金融商品・サービスに係る苦情処理・紛争解決手続を実施する法人等について主務大臣による指定制度を設けることとする。
- ② 銀行等の金融機関（以下、銀行等）は、指定紛争解決機関が存在する場合には苦情処理・紛争解決に係る手続実施基本契約を締結し、指定紛争解決機関を通じて苦情処理・紛争解決を行うこととし、指定紛争解決機関が存在しない場合には、苦情処理・紛争解決措置を講じなければならないこととする。

なお、当該手続実施基本契約により、銀行等は指定紛争解決機関における苦情処理・紛争解決手続を、正当な理由なく拒んではならないこと等の対応が求められるものとする。

5. 想定される代替案

指定紛争解決機関が存在する場合においても、銀行等に銀行業務等に係る手続実施基本契約の締結を義務付けることはせず、指定紛争解決機関との間で手続実施基本契約を締結しない場合には、銀行等において苦情処理・紛争解決措置を講じなければならないこととする。

なお、その他の事項は本案と同様とする。

6. 規制の費用（代替案における費用も含む。）

(1) 遵守費用

① 本案

指定紛争解決機関が存在する場合、銀行等においては、当該指定紛争解決機関と銀行業務等に係る手続実施基本契約を締結しなければならず、指定紛争解決機関を通じた苦情処理・紛争解決手続に対応するための費用が発生する。

指定紛争解決機関が存在しない場合、銀行等においては、苦情処理・紛争解決措置を講ずるための態勢整備等の費用が発生する。

② 代替案

指定紛争解決機関が存在する場合で、銀行等において当該指定紛争解決機関と手続実施基本契約を締結する場合には、指定紛争解決機関を通じた苦情処理・紛争解決に対応するための費用が発生する。

それ以外の場合には、銀行等においては、苦情処理・紛争解決措置を講ずるための態勢整備等の費用が発生する。

(2) 行政費用

① 本案

指定紛争解決機関が存在する場合、当該指定紛争解決機関に対する検査・監督に伴う費用が発生する。

指定紛争解決機関が存在しない場合、銀行等において苦情処理・紛争解決措置を講じているかについての検査・監督に伴う費用が発生する。

② 代替案

指定紛争解決機関が存在する場合、当該指定紛争解決機関に対する検査・監督に伴う費用が発生する。

また、指定紛争解決機関と手続実施基本契約を締結していない銀行等において苦情処理・紛争解決措置を講じているかについての検査・監督に伴う費用が発生する。

(3) その他の社会的費用

① 本案

その他の社会的費用は発生しない。

② 代替案

その他の社会的費用は発生しない。

7. 規制の便益（代替案における便益も含む。）

(1) 本案

指定紛争解決機関を通じた中立・公正かつ実効性のある苦情処理・紛争解決等や銀行等による苦情処理・紛争解決等を通じて利用者保護の充実・利用者利便が向上することが期待される。

(2) 代替案

本案と同様に、利用者保護の充実・利用者利便が向上することが期待される。ただし、代替案においては、指定紛争解決機関との手続実施基本契

約の締結について、銀行等の自主的な判断に委ねられるため、苦情処理・紛争解決の中立性・公正性及び実効性の観点から、本案と比較して、その効果は限定的となる。

## 8. 政策評価の結果（費用と便益の関係の分析等）

### (1) 費用と便益の関係の分析

本案については、今般の改正により遵守費用及び行政費用が新たに発生することとなる。

一方、利用者保護の充実・利用者利便の向上が期待される。これらの便益の増加というプラス効果は、新たな費用の発生というマイナスの効果を上回ると考えられる。

### (2) 代替案との比較

遵守費用や行政費用については、本案と代替案の間に大きな違いはない。

他方、代替案においては、指定紛争解決機関が存在する場合であっても、銀行等に当該指定紛争解決機関と手続実施基本契約の締結を義務付けないことから、指定紛争解決機関を通じた中立・公正かつ実効性のある苦情処理・紛争解決ではなく、銀行等による苦情処理・紛争解決措置を実施することとなるため、本案と比較して、便益の増加が小さくなる。

## 9. 有識者の見解その他関連事項

金融審議会金融分科会第一部会・第二部会合同会合報告「金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR）のあり方について」（20年12月17日公表）において、金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR）の創設については、「業界団体・自主規制機関等の民間団体が金融ADRを担うこととし、その自主的な申請を受け、金融ADRの実施体制・能力等を有する者について行政庁が確認（指定等）を行うことにより、金融ADRの実施主体の中立性・公正性を確保することが適当である。」、「金融ADR機関における紛争解決等のための取組みの実効性確保のためには、金融ADR機関は一定の規則制定権及び実効性確保のための権限を有することが適当である。」、「金融ADRの実効性を確保し、利用者保護の充実を図るため、金融ADR機関が設立されている場合には、業界団体・自主規制機関等と加盟・加入事業者との関係に留意しつつ、金融ADR機関の対象範囲内にある金融機関は、紛争解決等に関して利用者から求められた場合、行政庁が指定等を行いたいのであれば、金融ADR機関を利用しなければならないとするなど、金融ADR機

関と金融機関との一定の関係を規律することが適当である。また、紛争解決にあたって、金融機関に金融ADR機関に対する手続応諾義務、事情説明・資料提出義務、結果尊重義務等を課すことが適当である。」「金融ADRの中立性・公正性及び実効性を確保するため、金融機関及び金融ADR機関に対する行政庁の一定の権限を設け、行政庁の検査・監督等を含めた関与を可能とすることが適当である。」とされている。

#### 10. レビューを行う時期又は条件

金融商品取引法等の一部を改正する法律の施行後5年以内に、改正後の規定の実施状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。