

## 規制の事前評価書(要旨)

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	
担当部局	金融庁総務企画局企画課、信用制度参事官室、保険企画室、市場課	電話番号： 03-3506-6000(内線3516) e-mail: RIA@fsa.go.jp
評価実施時期	平成21年10月16日	
規制の目的、内容及び必要性等	<p><b>【内容】</b></p> <p>(1) 契約締結前交付書面について、指定紛争解決機関が存在する場合の当該機関の名称等及び指定紛争解決機関が存在しない場合の各金融機関が講じている苦情処理措置・紛争解決措置の内容を記載事項として追加することとする。</p> <p>(2) 紛争解決機関の指定申請をしようとする者は、あらかじめ、金融機関に対し、業務規程の内容に関する異議の有無について、説明会の開催により意見聴取しなければならないこととする。</p> <p>(3) 紛争解決機関の指定の要件である業務規程に異議を述べた金融機関の割合について、三分の一以下とする。</p> <p>(4) 指定紛争解決機関が存在しない場合の金融機関が講じなければならない苦情処理措置・紛争解決措置の内容を以下のとおり規定することとする。</p> <p>① 以下のいずれかの苦情処理措置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情処理業務を公正・的確に遂行することができる業務運営体制・社内規則の整備等</li> <li>・ 各法律上に規定されている認定協会等、認定投資者保護団体、他の業態・法律上の指定紛争解決機関、国民生活センター、消費生活センター又はその他の適格性を有すると認められる法人への委託</li> </ul> <p>② 以下のいずれかの紛争解決措置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 弁護士会の仲裁センターへの委託</li> <li>・ 各法律上に規定されている認定協会等、認定投資者保護団体、他の業態・法律上の指定紛争解決機関、国民生活センター、消費生活センター又はその他の適格性を有すると認められる法人への委託</li> </ul> <p>(5) 手続実施基本契約の内容として、法律上の規定に加え、指定紛争解決機関は、顧客からの申出があるときは、和解で定められた義務の履行状況の調査及び金融機関に対する当該義務の履行の勧告を行うことができることとする。</p> <p><b>【目的及び必要性】</b></p> <p>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。</p>	
	法令の名称・関連条項とその内容	金融商品取引法施行令第19条の8 金融商品取引業等に関する内閣府令第82条、第115条の2 金融商品取引法第五章の五の規定による指定紛争解決機関に関する内閣府令第3条、第7条 等
想定される代替案	指定紛争解決機関が存在しない場合に金融機関が講じなければならない紛争解決措置の内容について、紛争解決業務を公正・的確に遂行することができる業務運営体制・社内規則の整備等により対応することとする。	
規制の費用	費用の要素	代替案の場合
(遵守費用)	金融機関において、弁護士会の仲裁センター等への委託(以下、「外部委託」という。)費用が発生する。	金融機関において、紛争解決措置について、紛争解決業務を公正・的確に遂行することができる業務運営体制・社内規則の整備等により対応する場合には、外部委託費用は発生しない。
(行政費用)	金融機関において講じている紛争解決措置の内容については、外部委託となっており、基本的には、検査・監督に伴う費用は発生しない。	代替案においては、紛争解決措置として金融機関における業務運営体制・社内規則の整備等により対応することとしているため、各金融機関の多種多様な業務運営体制・社内規則等に対応した検査・監督に伴う費用が発生する。
(その他の社会的費用)	その他の社会的費用は発生しない。	金融機関において、紛争解決措置について、紛争解決業務を公正・的確に遂行することができる業務運営体制・社内規則の整備等により対応することとしているため、紛争解決に係る公正性・中立性の水準が、外部委託による対応と比べ、劣後するおそれがあり、利用者保護が十分確保できないという社会的費用が発生するおそれがある。
規制の便益	便益の要素	代替案の場合
	弁護士会の仲裁センターなど中立・公正な第三者機関への委託を内容とする紛争解決措置が講じられることにより、利用者保護の充実・利用者利便の向上が図られることが期待される。	金融機関において、紛争解決措置について、業務運営体制・社内規則の整備等により対応することとしており、公正・中立かつ実効性のある紛争解決を通じた利用者保護は一定程度確保されるものの、その程度は本案に比べ減少するおそれがある。

<p>政策評価の結果 (費用と便益の関係の分析等)</p>	<p>(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。利用者にとっては、苦情処理・紛争解決が簡易・迅速・安価に図られることとなり、こうした便益の増加というプラスの効果は、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。</p> <p>(2) 代替案との比較          遵守費用については、代替案は、外部委託費用の減少等により、本案よりも低く抑えることができると考えられる。          一方、行政費用については、代替案は、各金融機関の多種多様な業務運営体制・社内規則等に対応した検査・監督に伴う費用が必要となるため、本案よりも高くなる。          また、社会的費用についても、代替案は、利用者保護が十分確保できないことにより、本案よりも高くなるおそれがある。          これらを総合的に勘案すると、本案による改正が適当と考えられる。</p>
<p>有識者の見解その他関連事項</p>	<p>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、以下のとおりとされている。          「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ったいずれかの金融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ることが適当である。」          「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。」</p>
<p>レビューを行う時期又は条件</p>	<p>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。</p>
<p>備考</p>	