

# 業界団体の紛争解決支援手続の 利用促進について

平成19年12月7日

第34回金融トラブル連絡調整協議会

## 目次

- 議論の背景 . . . . . P1
- 考えられる論点 . . . . . P2
- 平成18年度に業界団体の行った紛争解決支援の状況 . . . . . P3
- 会員企業の紛争解決手続応諾に関する状況 . . . . . P4
- 会員企業の紛争解決手続応諾に関する状況 . . . . . P5
- 紛争解決支援手続拒否の事例（平成13年4月以降） . . . . . P6
- 消費者から見た業界型ADRの公正らしさの確保について . . . . . P8

## 議論の背景

- 金融トラブル連絡調整協議会(以下「金トラ協」という。)において、紛争解決支援の件数が少ないことが問題である旨の指摘があるところ
- 第33回金トラ協では、紛争解決支援手続を弁護士会仲裁センターに委託している団体において会員企業の弁護士が手続当日にあえて欠席し不調となった事例があるが問題である、業界団体のADRは消費者から偏っているのではないかと思われる傾向があるなどの指摘があった
- 金融業界団体の紛争解決支援手続の利用を促進するためには、企業が紛争解決支援手続に応ずること、利用者から金融業界団体のADR(金融ADR)が信頼されることが不可欠である
- 本資料は、第34回金トラ協での議論のため、金トラ協参加団体における、会員企業の紛争解決手続応諾に関する状況、公正らしさの確保のために行っていること等を事務局において調査・整理した結果をまとめたものである

## 考えられる論点

金融トラブルにおいて、金融ADRは、消費者に十分利用されているとはいえないのではないか

- ・ 金融ADRが消費者から利用されるためには、会員企業が手続に応ずることが確保される必要があるのではないか。また、消費者から、金融ADRが企業側に偏っていると思われなくなる必要があるのではないか。

現状の金融ADRにおいて、会員企業が手続に応ずることの実効性は十分確保されているといえるか

- ・ 会員企業が、今後訴訟等を提起するという理由で手続の拒否ができるとする規則は合理的か。モデルの趣旨からは、現に訴訟等継続中であるか訴訟手続が終了したものでない限り手続の拒否ができない等、消費者が金融ADRでの解決を望んでいる場合には金融ADRでの手続を優先させるようにすべきではないか。
- ・ 今後、手続拒否が起こらないようにするために、どのような方策が考えられるか。

消費者から、金融ADRが企業側に偏っていると思われていないか

- ・ 消費者から、金融ADRが企業側に偏っていると思われなかったためには、中立・公平な体制整備のほか、ADR法の認証や金商法の認定投資者保護団体の認定を取得したり、マーク作成、PR等により、公平性・中立性を消費者にアピールすることも考えられるのではないか。

# 平成18年度に業界団体の行った紛争解決支援の状況

(第33回金トラ協の資料5-1を再構成したもの。平成19年6月時点)

## ○紛争解決支援機関を自前で設置している団体

	紛争解決支援件数	紛争解決支援継続中の件数	解決件数	不調件数
金融先物取引業協会	2件	0件	2件	0件
生命保険協会	20件	16件	4件	0件
日本証券業協会	168件	30件	69件	69件 紛争解決支援手続中断件数3件含む。
日本商品先物取引協会	292件(あっせん235件、調停57件) あっせんは一人の委員が対応し、調停は、不調となったあっせん事案を3人又は5人の合議で対応する2段階の審議制度	51件 (あっせん42件、調停9件)	147件 (あっせん109件、調停38件)	94件(あっせん84件、調停10件) 取下げ17件(あっせん15件、調停2件)含む。
日本損害保険協会	17件	3件	2件	12件 不受理9件、取下げ1件含む。

## ○紛争解決支援手続を弁護士会仲裁センターに委託している団体(全国貸金業協会連合会を除く。)

	紛争解決支援件数	紛争解決支援継続中の件数	解決件数	不調件数
JFマリンバンク相談所	0件	—	—	—
信託協会	0件	—	—	—
全国貸金業協会連合会	紛争解決支援を行っていない。	—	—	—
全国銀行協会	2件	1件	0件	1件
全国JAバンク相談所	0件	—	—	—
全国信用金庫協会	0件	—	—	—
全国信用組合中央協会	0件	—	—	—
全国労働金庫協会	0件	—	—	—
投資信託協会	0件	—	—	—
日本証券投資顧問業協会	2件	1件	—	1件(取下げ)
日本商品投資販売業協会	0件	—	—	—
不動産証券化協会	0件	—	—	—
前払式証票発行協会	0件	—	—	—

## 会員企業の紛争解決手続応諾に関する状況①

### 会員企業に紛争解決支援手続応諾義務があるか

#### ◇ 応諾義務がある

日本証券業協会、日本商品先物取引業協会、日本商品投資販売業協会、日本損害保険協会

#### ◆ 会員企業が裁判や民事調停により解決を図ることを明確にするなど合理的な理由がある場合を除き応諾義務がある。

金融先物取引業協会、JFマリンバンク相談所、信託協会、生命保険協会、全国銀行協会、全国JAバンク相談所、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、全国労働金庫協会、投資信託協会、不動産証券化協会、前払式証票発行協会

#### ◆ 傷病による入院等特別な理由がある場合を除き応諾義務がある

日本証券投資顧問業協会

#### ◆ 紛争解決支援を行っていない

全国貸金業協会連合会

#### <参考>

モデル 紛争解決支援規則4-9:会員企業の責務・行為準則等

(具体的内容)1 会員企業は、紛争解決支援機関に対してあつせん・調停の申立てが行われた場合、紛争の迅速な解決のため、迅速・誠実に対応し、手続に応じなければならない。(以下略)

モデル 紛争解決支援規則4-14:あつせん・調停を行わない場合

(具体的内容)以下のいずれかに該当する紛争又は機関の取扱い範囲に該当しない紛争は、申立てを受理しない。  
・申立事項が訴訟継続中若しくは訴訟手続を終了したものであるとき又は他のあつせん・調停手続等を行っているとき。  
・申立人等が不当な目的であつせん・調停の申立てをしたと認められたとき。(以下略)

## 会員企業の紛争解決手続応諾に関する状況②

### 紛争解決支援手続拒否防止のための仕組みとして何があるか

(金トラ協参加金融業界団体の主な回答)

- ・ 申立人の請求を認めたものとみなす。
- ・ 制裁措置(譴責、過怠金、権利停止、除名等)を行う。
- ・ 義務違反がある場合には理事会に報告する。
- ・ 勧告・提言等を行う。
- ・ 改善措置を求め、その概要を公表することができる。
- ・ 拒否の理由を書面により報告させる。
- ・ 明文はないが、手続に応じるよう指導する。

<参考>

モデル 紛争解決支援規則4-9:会員企業の責務・行為準則等

(具体的内容)1 会員企業は、紛争解決支援機関に対してあつせん・調停の申立てが行われた場合、紛争の迅速な解決のため、迅速・誠実に対応し、手続に応じなければならない。

2 会員企業は、紛争解決支援委員会からの資料提出の要請があつたときは、これに協力しなければならない。(正当な理由がある場合を除く。)

3 会員企業は、紛争解決支援の過程、さらにはその結果に基づき紛争の再発・未然防止、コンプライアンス体制の見直しを図るものとする。(以下略)

## 紛争解決支援手続拒否の事例(平成13年4月以降)

### 会員企業が紛争解決支援手続を拒否しようとした事例

団体名	具体的な事例	団体の対応
信託協会	<p>当該信託銀行は、当初口頭で「本件苦情における請求は何らのいわれのないものであり、互いに譲歩して紛争を解決すべきものではないと考えている。協会規則第8条第2項では、『加盟会社は、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、申出人からの弁護士会の仲裁センター利用の求めに応じるものとする』としているが、当該信託銀行としては、上記の理由で仲裁センターのあっせん等に応じる予定はないことは明らかであるので仲裁センターの利用申し込みを断る合理的な理由がある。本件苦情については、早期に紛争を解決するために非公開の場で取り扱うべきものではなく、仮に苦情の申出人が訴えを提起した場合でも、和解等によらず公開される判決手続で解決を図る方針である。」、その後正式に文書で「税理士費用が別途かかることを相続人代表者に説明し、遺産分割協議にもとづいて相続人代表者が全て負担したものであり、問題はない。」との理由で仲裁センター利用を拒否していた。</p>	<p>当該信託銀行に対して、制度の趣旨から紛争解決手続に応じないことに合理的な理由がないのではないかと伝え、再考を依頼した。その結果、当該信託銀行は、手続に応じることになった。</p>
日本商品先物取引協会	<p>本会に申出があった紛争案件について、裁判所に提訴したとして本会の紛争処理を拒否しようとした。</p>	<p>会員は本会の紛争処理への協力義務がある旨及び協力しない場合には制裁の対象案件となる旨を説明し協力を求めたところ、本会の紛争処理で取り扱うこととなった。</p>

## 会員企業が紛争解決支援手続の期日に欠席して手続拒否をした事例

団体名	具体的な事例	団体の対応
全国銀行協会	<p>・弁護士会仲裁センターのあっせん手続きにおいて、<u>第1回目のあっせん期日に会員銀行側の弁護士が出席。その場では、顧客からの申立てには応じることができないとして、その回で手続を終了したいと伝えた。その際、顧客からは銀行側の見解を書面で回答してほしいとの要請があった。</u></p> <p>・その後、顧客から第2回目のあっせん期日に関する申立てがあり、<u>仲裁センターから第2回目のあっせん期日の連絡があったが、銀行側の弁護士より仲裁センターに対し、顧客の要請に応じて文書での回答を準備していることなどを連絡。仲裁センターは、文書での回答を提出した場合には、第2回目の期日への出席は要しないと了承した。</u></p> <p>・後日、会員銀行から顧客に対して文書で回答するとともに、<u>第2回目の期日の前日には、銀行側の弁護士から仲裁センターに対して回答文書の写しをFAXで送付し、第2回目の期日には欠席するとの連絡をして了承を得た。</u></p> <p>・その際、<u>仲裁センターから、顧客の希望があれば第2回目のあっせんを開くが、あっせん人から顧客に対して文書の内容を説明するので、銀行側の弁護士は出席する必要はないと言われた。</u></p>	<p>・当該会員銀行に対して、左記のとおり事情を聴取した結果、手続拒否をした事案ではないと思われるが、引続きその後の経過をヒアリングしている。</p> <p>・当協会の「苦情の受付と解決促進に関する規則」を改正し、手続拒否を牽制するような規定を置いた。</p>
全国信用組合中央協会	<p>申立人の依頼を受け、本会では仲裁センターのあっせん手続きを進め、当該信組も了承し、あっせん手続きの期日も決まった。しかしながら、その後仲裁センターより、<u>期日に当該信組は出席せず、その理由書が送られてきたと連絡があった。</u></p> <p>本会では、その理由書を送付してもらったところ、「当初は話し合いによって解決することを希望すると返事をした。しかしながら、申出人の主張は当組合の説明義務違反による損害賠償であるが、当組合としては申立人に対し十分な説明を行っており、<u>申立人の請求には理由がないものとする。したがって、当組合としては損害賠償請求には応じることができないので、弁護士とも協議の結果、本件を話し合いによって解決することは困難であると判断した。</u>」とのことであった。</p>	<p>その後、組合にあっせん手続きに応じるよう要請したが、組合は応じなかった。本会の理事会にも本件については仲裁センター移送案件として件数を報告した。</p>

## 消費者から見た業界型ADRの公正らしさの確保について

消費者から見た公正らしさの確保のためにやっていることは何か

(主な回答)

- 紛争解決支援に携わる委員を外部の弁護士等公正中立な立場にあるものとしている
- 金融商品取引法上の公益協会であること
- 苦情又は紛争解決支援事例の公表
- 手続及び規則の公表
- 公正・中立な機関である旨の宣伝
- 弁護士会仲裁センターの利用及びそのPR

消費者から見た公正らしさの確保のためにADR法の認証や金融商品取引法の認定投資者保護団体の認定を取得するつもりがあるか

(主な回答)

- 紛争解決支援機関を自前で設置する態勢が整っていない、苦情件数が少ないなどの事情から、弁護士会仲裁センター委託方式をとっており、認証、認定を取得することができない。
- 金融商品取引法上の認可協会・公益協会である、又は金融商品取引法に規定する取引は扱えないなどの理由により、認定投資者保護団体の認定については取得することができない。