

第35回協議会における議論を踏まえた
金融ADRの方向性に関する業界団体の意見

平成20年5月14日

第36回金融トラブル連絡調整協議会

目次

- 1．統一的な第三者型 A D R 機関を設立すべきとの意見
- 2．自主規制機関化して苦情・紛争解決支援を行うべきとの意見
- 3．自主的な取組みにより、個別の業界団体による金融 A D R の改善を進めるべきとの意見
- 4．その他の意見

統一的な第三者型ADR機関を設立すべきとの意見

(日本商品投資販売業協会)

金融分野における苦情・紛争解決期間について、将来的には統一・包括的な制度が望ましいものと思料する。

現在、弊協会は金融商品取引法第78条に規定する公益法人金融商品取引業協会となるべく準備を進めており、法下の協会となることにより、会員に対する調査(監査)、処分等の権限を有することになり、投資家保護の強化につながるものと思料する。

(全国労働金庫協会)

労働金庫業態における紛争解決に関しては、弁護士会の仲裁センターを利用することとしておりますが、業態の苦情・紛争解決支援機関(ろうきん相談所)が受付ける苦情件数自体が少ないことから、未だ仲裁センターを利用する事案は発生しておりません。こうした状況下で、紛争処理機能を備えた第三者機関を業態で単独に設立することは、ノウハウの蓄積、体制の整備等から難しい点が多いと考えます。

従いまして、中立性・公正性が確保された苦情・紛争解決支援機関として、現状では以下の対応等が想定されます。

預金取扱分野の業界団体が共同の横断的な苦情・紛争解決支援機関を設立する。

中立性の点から、例えば国民生活センター等公共性の高い機関に苦情・紛争解決支援機関を設置し、金融の専門的分野に関しては業界団体等が協力する。

今後の業界団体の議論も踏まえ、労働金庫業態としても具体的かつ実効性のあるADR体制の構築に向け、積極的に検討して参りたいと考えます。

統一的な第三者型ADR機関を設立すべきとの意見

(外国損害保険協会)

1. ADRについて

当協会が受け付ける苦情の実態から、顧客と損害保険会社との間でトラブルとなったものには保険金額や損害保険会社の有責・無責などのような法律的な解決が求められるものと損害保険会社の担当者の説明不足・稚拙な処理や担当者の態度・対応に関するものなど法律的な解決がなじまないものがある。

前者の場合には顧客と損害保険会社で見解が異なり、容易に解決できない事例もあり、このような場合には裁判外で中立的な第三者による簡易な紛争解決(ADR)が有用と考える。このとき、業界団体は中立的な第三者とはいいいがたく、業態横断の専門的ADR機関がふさわしいものとする。

後者の場合にはいわゆる感情のもつれであり、ADRにはなじまず当事者間で解決するほかないものとする。このとき、業界団体が両者を仲介することも有用と考える。

2. 自動車事故に関するADR

当協会が受け付ける苦情の実態から、苦情の多くは自動車保険の保険金に関するものであるが、この場合には損害保険契約の権利・義務のほかに交通事故の不法行為責任(損害賠償義務)の問題が伏在している場合が多い。

交通事故に関するトラブルについては不法行為に関する知見が求められることから、上記1にかかわらず専門のADR機関がふさわしいものとする。

3. その他の損害保険契約に関するADR

交通事故に関する紛争以外の紛争については業態横断の専門的ADR機関がふさわしいものとする。

自主規制機関化して苦情・紛争解決支援を行うべきとの意見

(金融先物取引業協会)

金融分野における専門性を考えると、所管する自主規制機関以外での紛争処理の能力に疑問を感じざるを得ません。国民生活センター等の機能強化については決して否定的な意見を持つわけではありませんが、人員の配置(他機関からの出向等)、コストの配分等、費用対効果という点において実効性を高めるには相当の労力を要するのではないかと懸念いたします。

(投資信託協会)

当協会はこれまでも自主規制機関として、本協議会で検討された内容を踏まえ、協会規則の改正やあっせん機能の整備等、投資家から信頼される態勢整備に向けて改善を図りつつ、苦情・紛争の解決支援活動を行ってきたところであり、更に本年1月からは日本証券業協会等4団体とともに共通の金融商品取引苦情相談窓口を設けて、投資家からの苦情・紛争解決支援の要請に対する利便性の向上をはかってきており、今後とも、本協議会の議論を踏まえて、当協会の規模特性に応じた態勢の整備を図っていききたい。

「貯蓄から投資」政策や消費者行政の推進の中で投資家保護インフラ整備の一つとして、国民にとってより安心して信頼のおける実効性のあるADRの体制整備が必要であると考えられ、協議会における今後の議論の過程で具体的な枠組みが提起されるのであれば、積極的に検討を進めてまいりたい。

自主規制機関化して苦情・紛争解決支援を行うべきとの意見

(日本証券業協会)

A D Rは、紛争当事者の双方の話し合いにより紛争の解決の道を探るものである。解決への手がかりとしては、法令の定めが判断の基準となるものであるが、業者の内部的な取り決めである自主規制規則も一つの有力な基準となる。自主規制規則という判断の基準が増えることにより、また、自主規制規則は法令等の運用基準的な性格も持つことから、紛争当事者の双方にとって、より納得のできる結論が得られ易くなると考える。

また、金融取引の紛争の解決は、紛争当事者の双方の合意だけではなく、不法行為や債務不履行事案についての解決であることが原則であると考え、その判断基準としては、法令のほか、自主規制規則もその基準とされる。

以上のことから、まずは、あっせん制度の実効性を高めるため、A D R機能を持つ団体の自主規制機関化を図ることとしてはどうか。

A D R機能の統合については、A D R団体の自主規制機関化、A D R制度の標準化等を図りつつ、中長期的に検討していくべきではないかと考える。

(日本証券投資顧問業協会)

当協会は、法律上の自主規制機関として機能しています。

具体的には、金融商品取引法において苦情の解決、あっせんに係る業務が規定されており、これに基づき苦情・相談は当協会苦情相談室が対応、紛争解決支援手続きであるあっせんについては、東京の3弁護士会の仲裁センターへ業務委託しています。

なお、あっせん機能については、当協会の規則で、会員は、傷病による入院等の特別の理由がない場合拒否はできないこと、また、仲裁センターからのあっせん案を尊重することとしており、これまで仲裁センターの利用申込み(実績7件)を会員会社が拒否した事案はなく、実際的に機能を果たしています。

以上のように、当協会は自主規制機関として機能していることから、今後のA D Rの方向としては、基本的に自主規制機関化が望ましいのではないのでしょうか。

自主規制機関化して苦情・紛争解決支援を行うべきとの意見

(日本商品先物取引協会)

日本商品先物取引協会のADRとしての取組みは、商品取引所法に基づく国内公設の商品先物取引に関するトラブルについて本会が窓口として受け付けており、相談員による苦情の解決のステージから弁護士等の法律専門家によるあっせん、調停のステージまで、自前の機関を設置して対応しているが、他方において、苦情や紛争の事案を踏まえ、必要に応じて事業者に対する改善指導や処分等も実施しており、こうした自主規制事業と一体化してトラブルの再発防止、未然防止に取り組むことも必要ではないかと考える。

自主的な取組みにより、 個別の業界団体による金融ADRの改善を進めるべきとの意見

(J F マリンバンク相談所)

< 考え方 >

自主的な取組みを強化する方向で対応を考えることで対処することを考えたい。

< 理 由 >

J F マリンバンクは、J F (漁協) ・ J F 信漁連 ・ J F 全漁連 (農林中金) によって信用事業を営んでおり、個人取引はJ F、J F 信漁連が担っており、協同組合金融機関としての特質から、そのほとんどの取引が組合員を中心とした貯金・貸出等となっている。そこで発生する相談・苦情等については、主な相手方が日頃濃密な対応を行なっている組合員ということもあり、他業態の金融機関と比較すると当事者間の話し合いによる解決の余地が大きく、もともと紛争に発展する素地が少ないといえる。

こうした実態を踏まえ、現状のJ F マリンバンクにおける金融ADRは、公正・中立性の確保を念頭に、各都道府県信漁連 (一部県漁協) に「J F マリンバンク (県域名) 苦情相談窓口」および全国連である本会に「J F マリンバンク相談所」を設置し、必要に応じて農林中央金庫とも連携しながら、苦情等の解決支援に取り組んでいる。また、仮に紛争に発展するような案件が発生した場合に備え、制度上弁護士会の仲裁センターの利用も視野に入れ、解決支援を行っている。

J F マリンバンク相談所は、設立後5年経過するが、実態としては毎年全国での受付件は10件以下、仲裁センター取次ぎ案件については、「なし」となっており、前述のようなJ F、J F 信漁連の組合員等利用者対応の実態に照らせば、相応の機能を果たしてきていると認識している。

しかしながら、組合員 (利用者) の一層の保護の観点より、定着してきた現状のADRの枠組みを継続しつつ、紛争に移行するような案件が発生した場合については、弁護士会の仲裁センターをより積極的に利用することにより、J F マリンバンクの独自性を活かしたADRの取組みを可能な限り強化することとしたい。

自主的な取組みにより、 個別の業界団体による金融 A D R の改善を進めるべきとの意見

(信託協会)

紛争解決の取組みについては、消費者庁創設の動きや国民生活センター法改正等の諸環境の変化を踏まえ、消費者・利用者との間の紛争解決の取組みを強化するため「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル」を見直すことは意義あることと考えている。各業界団体は、例えば、モデル見直しの内容如何によっては、国民生活センターと連携することも検討課題になると考えられる。

各業界団体は、そのメンバー構成やメンバーの取扱うサービス・商品内容の違いにより苦情・紛争の取扱件数に大きな差があることから、本協議会に参加しているどの業界団体も同じような体制を構築することは必ずしも合理的とは言えないので、引続き連携しつつ、自主的に実態に見合った効果的な体制を構築することが必要であると考えます。

自主的な取組みにより、 個別の業界団体による金融ADRの改善を進めるべきとの意見

(生命保険協会)

(1) ADRに求められる姿

まずは、苦情の段階において会員各社が誠意を持って解決していく努力が第一義だと考えます。

次のステップとして、ADRに申立があった場合には、中立の立場を貫き専門知識をもって適切な助言を消費者に対して実施することが重要となります。(交渉を続ける中でADRが間に入り相手会社にあっせんした場合には、苦情事案の結末までをフォローすることが紛争として扱う場合には必須)

また、裁定事案は広く公表され、第三者機関においても定期的に審理状況がチェックされることで、公正性、中立性を確保するべきと考えます。

(2) 生保協会のスタンス

生保協会としては、苦情の段階から紛争までを一貫して取り組んでいくことが消費者にとっても会員会社にとっても効率的であると思料いたしますし、また、かねてから裁定審査会の機能強化に取り組み、会員会社の審査会に対する協力義務等のルール化や公正性・中立性の確保などADRに求められる機能を十分に発揮できていると考えております。

また、これまでの取組みの結果、会員各社において、「裁定審査会」に上がる前の苦情段階での解決に向けた努力を一層図る風土が醸成されているように、業界団体として自前のADR機能を強化することが、業界全体としての、紛争のみならず苦情全般に対する対応態勢整備につながるものと思料いたします。

これまでの金融トラブル連絡調整協議会において、業界横断的なADRを設置するという意見も上がっており、このことは消費者の自由な選択肢を広げることにはなるとは思いますが、金融商品といっても銀行・生保・損保・証券・信託等、複雑なものが多いため、機能を一元化することで人的資源費用の効率化は図れる一方、専門性・迅速性を確保できるのかという点では、慎重な検討が必要となります。

当会としては、それぞれの業界が専門性を生かして対応していくことが業界の責務であるという認識の下、現在の裁定審査会の機能を充実させる方向で取組みたいと考えております。

自主的な取組みにより、 個別の業界団体による金融ADRの改善を進めるべきとの意見

(全国JAバンク相談所)

JAバンクは、JA・信連・農林中金によって構成される金融グループで、個人取引は主にJAが担っており、JAは組合員を中心に貯金・貸出等の取引を行なっている。そこで発生する相談・苦情等については、主な相手方が日頃濃密な対応を行なっている組合員ということもあり、他業態の金融機関と比較すると当事者間の話し合いによる解決の余地が大きく、もともと紛争に発展する素地が少ないといえる。

こうした実態を踏まえ、現状のJAバンクにおける金融ADRは、公正・中立性を確保するため、各都道府県および全国の農業協同組合中央会にJAバンク相談所を設置し、必要に応じて中央会の関係部署とも連携しながら、苦情等の解決支援に取り組むことを基本に、そのうち紛争に発展した一部の案件は弁護士会の仲裁センターの利用により解決を支援してきた。

JAバンク相談所は、設立後5年で、累計総受付件数約5,535件(苦情1,809件、要望・相談3,726件)、うち仲裁センター取次ぎ案件3件という実績になっており、前述のようなJAの組合員等利用者対応の実態に照らせば、対応の機能を果たしてきていると認識している。

しかしながら、近年は、都市化等により農村社会が変質し、地域によっては当事者間の顔が見える濃密な関係を前提とした従来のような苦情等の解決支援では不十分な事例も出てきていることから、定着してきた現状のADRの枠組みを継続しつつ、紛争に移行した案件については、弁護士会の仲裁センターをより積極的に利用することにより、JAバンクの独自性を活かしたADRの取組みを一層強化することとしたい。

自主的な取組みにより、 個別の業界団体による金融 A D R の改善を進めるべきとの意見

（全国信用金庫協会）

信用金庫業務に関して顧客から寄せられる相談・照会事項および苦情については、会員信用金庫および「しんきん相談所」は誠実に受け付け、その解決に向けて引き続き努力していくこととする。

当協会では自前で紛争解決支援機関を設置しておらず、苦情が紛争に発展した場合には、弁護士会が運営する「仲裁センター」に解決支援を委託している。しかし、平成14年9月以降これまで「仲裁センター」の紛争解決支援に持ち込まれた案件は1件もない。

その原因としては、協同組織の地域金融機関として地域密着型金融を積極的に推進している当業界においては大きなトラブルに発展するような込み入った案件が少ないことが挙げられ、さらに会員信用金庫が苦情に対して誠実に対応している結果でもあると認識している。

「しんきん相談所」は弁護士会「仲裁センター」の利用促進を図っていくほか紛争解決支援機関を単独で設立することが難しいことから、今後は他の専門機関と連携しつつ苦情等の解決支援により一層取り組み、金融 A D R 機能を充実・強化していきたい。

（全国信用組合中央協会）

現状において実現可能な範囲の下で理想的と考えられる苦情・紛争解決支援手続として示されたものが現行「モデル」である、と理解しておりますので、例えば当業界においては、各地地元弁護士会仲裁センターとの移送協定の締結促進や相談事例の公表方法の検討等々、現状の態勢のより一層の充実を目指すべく今後も検討を行っていくことが肝要と考えております。

自主的な取組みにより、 個別の業界団体による金融ADRの改善を進めるべきとの意見

(全国銀行協会)

1. 当協会の考え方

全銀協としては、認定投資者保護団体制度の導入を踏まえて、業界内に紛争解決支援機関を設立し、より実効性のあるADRの実現に向けて努力しているところであり、今後の金融ADRのあり方に関しては、各業界団体がそれぞれ自主的な取組みを強化していくことでよいのではないかと考える。

2. 上記1の考え方を採る理由

- (1) 全国銀行協会では、従来、銀行界の紛争解決支援にあたり、公平性の観点から第三者機関である弁護士会の仲裁センターを利用して解決を図ることとしてきた。
- (2) しかし、銀行業務に対する顧客・社会の理解と信頼を深めるためには、利用者保護に関する更なる取組強化が必要であること、また、自前の紛争解決支援機関をもつ業界と比較して弁護士会仲裁センター移送方式を採用する業界は紛争解決支援件数が少ないという指摘もあることから、全銀協としても業界内部に紛争解決支援機関を設けるべく、現在準備を進めているところである。
- (3) 業界内部に紛争解決支援機関を設けるにあたっては、制度の実効性を確保するため、
苦情解決支援（銀行とりひき相談所）段階では、苦情への適切な対応に努め、解決が困難な状態にならない段階で紛争解決支援へスムーズに移行するよう留意する、
紛争解決支援機関が紛争解決支援手続を実施すべきと判断した場合には、原則として会員銀行はこれに参加しなければならない、
といった手続きを予定している。
- (4) なお、全銀協内に紛争解決支援機関を設けた際には、制度の公平性・第三者性を担保するため、全銀協として認定投資者保護団体となるべく金融庁に認定申請することを併せて検討している。

自主的な取組みにより、 個別の業界団体による金融ADRの改善を進めるべきとの意見

(日本損害保険協会)

金融関係の各団体においては、現在、金融トラブル連絡調整協議会での指摘等を受け、苦情・紛争対応態勢の強化に鋭意取り組んでいるところと認識している。

日本損害保険協会においても、自前のADRである損害保険調停委員会の一層の役割発揮に向けて、リーフレットの作成・配布や会員各社のホームページ等を通じた周知・案内を進めるとともに、同委員会の下部審査機関の増設などの体制強化等に取り組みつつあるところである。また、本年3月には認定投資者保護団体の認定も取得したところである。

こうした業界団体のADRについては、各団体により自前の機関を有しているところとないところがあり、またそれぞれの中でもレベル差があることは承知しているが、業界が自浄的に取り組みを進める意義は大きく、今後とも各業界が自身の業界団体のADRのさらなる態勢強化を図っていくことが肝要と考える。

損害保険業界について見ると、損害保険調停委員会のほかに、自動車事故の損害賠償事案に係る紛争を扱う「財団法人交通事故紛争処理センター」、および自賠償保険金の支払に係る紛争を扱う「財団法人自賠償保険・共済紛争処理機構」があり、2006年度における3機関合計の調停・審査件数は1,328件に上っている。

また、偶然の事故による経済的な損失を実損害ベースで補償することを基本とする損害保険においては、民間ADRでの解決が極めて難しい事案も多いという特徴があり、金融全体を包括的に捉えるのであれば、慎重な検討が必要と考える。

なお、これらの見解は、各金融団体のADRとは別に金融関係の紛争全般を解決する独立の機関を設置したり、国民生活センターにおいて金融関係の紛争を扱うことを否定するものではない。紛争解決の申立ての選択肢が増えることは、消費者にとってマイナスとなるものではないと考える。ただし、各紛争対応機関の判断基準に大きな相違が生じることがあると、消費者側に混乱をもたらす懸念があるので、各機関間での情報の開示・交流が必要になるのではないかとと思われる。

その他の意見

(日本貸金業協会)

日本貸金業協会は平成19年12月19日、資金需要者等の利益の保護及び貸金業者の業務の適正な運営の確保のための新たな自主規制機関として内閣総理大臣の認可を受けて設立されました。

現在、相談センターでは人員態勢を整え、相談員の質的向上を図るためにスキルの習得及び標準化を重点課題として全相談員に対して研修を実施しているところです。そして資金需要者等からの苦情等について公正中立な立場から迅速かつ透明度の高い処理を行い、実績を積み上げてゆくことが急務だと考えております。

金融ADR、紛争解決支援のあり方等については、検討課題として認識しており、今後早急に取り組みたいと考えております。

(不動産証券化協会)

問題解決の速度を上げることは重要なので、それを実現する具体的な実効性のあるADRの体制を作るのは望ましい方向だと考える。

上記意見は協会内の審議機関等にて議論を経たものではなく、あくまで当協会事務局の私見である。

(前払式証票発行協会)

第三者性がある国民生活センターと連携を強化し、ことにあたることでどうか。