

# 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に関する委員等 提出意見

- ・ワーキンググループ改正案に関する確認事項
  - 辻委員（全国銀行協会）提出意見…………… 1
  
- ・モデルに関する提案
  - 1．坂本委員（日本損害保険協会）提出意見…………… 2
  - 2．竹中委員（生命保険協会）提出意見…………… 3
  - 3．辻委員（全国銀行協会）提出意見…………… 5
  - 4．森委員提出意見…………… 6
  - 5．青山参考人（国民生活センター）提出意見…………… 7

平成 20 年 12 月 24 日

第 39 回金融トラブル連絡調整協議会

# 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

## モデルのワーキンググループ改正案についての確認事項

平成 20 年 12 月 17 日  
全 国 銀 行 協 会  
業 務 部 長 辻 松 雄

### 1. 「項目 4 - 25：会員企業に対する措置・勧告等」について

「( 具体的内容 )」の「 4 」について、委託機関は受託機関に「解決支援結果の内容」の通知を求めるものとしているが、守秘義務等の観点から受託機関からの通知を得られない場合もあり得ることを確認したい。

( 理由 )

当事者からの事前同意があったとしても、解決支援結果の内容をどこまで通知するか否かは当該受託機関の判断によるものであるため。

### 2. 「項目 2 - 11 ( 新設 )：通知方法」について

「( 留意すべき点 )」の「配達証明郵便又はこれに準じる方法」とあるが、重要な事項の通知が当事者に到着したことが確認できる手段により通知すれば良いことを確認したい。

( 理由 )

「( 趣旨 )」に記載の当事者への通知の「到着や不到着の事実について後日の検証や証明」をするには、配達証明郵便によらずとも、到着が確認できるより安価な( 簡易 )書留等の手段でも可能なため。

以 上

「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」の  
改正案についての意見

社団法人日本損害保険協会  
坂本 仁一

モデル項目 4 - 4 : 紛争解決支援委員の選任要件等 について

・(具体的内容)として、「4 委員名(所属もふくめ)を公開する」とありますが、下記理由から、削除するとともに、(留意すべき点)の最初の「・」を以下のとおり修正することをご検討いただいております。

- 『・誰が委員を選任するかは大きな課題だが、選任基準を明確化するなど透明性を図ることで中立な構成になっているか等その妥当性をチェックする。
- ・手続の公正性および円滑な実施が損なわれるおそれがない場合は、委員名(所属もふくむ)も公開することが望ましい。』

・なお、(具体的内容)における「4 委員名(所属もふくめ)を公開する」を削除することが難しいと判断される場合は、(留意すべき点)の最初の「・」を以下のとおり修正することをご検討いただいております。

- 『・誰が委員を選任するかは大きな課題だが、選任基準を明確化するなど透明性を図ることで中立な構成になっているか等その妥当性をチェックする。
- ・委員名(所属もふくむ)は公開することが望ましいが、不正な依頼を受けて示談の交渉等を行う者や委員に対して不当な圧力をかける者の存在などの理由により、委員名の公開によって手続の公正性および円滑な実施が損なわれるおそれがある場合は、委員の構成の公開に留めることもあり得る。ただし、この場合であっても、申立人等の選択権を担保するため、機関は、申立ての前に、紛争解決支援委員の名簿を申立人等に対して開示することが望ましい。』

<理由>

- ・日本損害保険協会の損害保険調停委員会の委員(弁護士、消費生活相談員、学者)に委員名公表の可否について打診したところ、否定的感触であった。公表を条件とすると、委員の確保が難しくなることが想定される。
- ・公表した場合、申立者等が委員に直接コンタクトをとる可能性が生じる懸念があるが、業界団体としては、第三者に多忙のところをお願いして委員に就任願っている立場であり、迷惑はかけられない。ましてや、業務への支障や身体・財産へ危害が及ぶようなことがあっては、責任を負いきれない。

以上

平成 20 年 12 月 18 日

金融トラブル連絡調整協議会 御中

社団法人生命保険協会  
竹 中 肇

「金融分野の業界団体・自主規制機関における  
苦情・紛争解決支援モデル」の改正案に対する意見について

以下のとおり、意見を申し上げますので、ご検討のほどよろしく申し上げます。

記

「項目 4 - 4 紛争解決支援委員の選任要件等」について

【意 見】

( 具体的内容 )

『 4 . 委員名 ( 所属もふくめ ) を公開する。』を『 4 . 委員名 ( 所属又は資格も含め ) を公開する。』に修正し、所属ではなく『消費生活専門相談員 』のように資格 ( 肩書き ) でも可能とするようにしていただきたい。

( 留意すべき点 )

委員名を公表する場合、紛争解決支援委員会の状況 ( 委員の構成など ) に応じ、又、委員個人への配慮を必要とするような状況も考え、中立性等を担保する構成であることを前提に公開の仕方については柔軟な対応も可能である旨付言いただきたい。

( 次の修正案を参照 )

< 修正案 > ( 留意すべき点の一つ目の「・」部分 )

- ・ 誰が委員を選任するかは大きな課題だが、選任基準等を公開するなど透明性を図ることで中立な構成になっているか等その妥当性をチェックする。なお、委員名 ( 所属又は資格もふくめ ) を公開することは望ましいが、不正な依頼を受けて示談の交渉等を行う者や委員に対し不当に圧力をかける者の存在などの理由により、委員名の公開によって手続の公正性が損なわれるおそれがある場合など、紛争解決支援委員会の状況に配慮し、委員の構成の公開に留めるなど公開の仕方には配慮する必要がある。ただし、この場合であっても、申立人等の選択権を担保するため、機関は、申立ての前に、紛争解決支援委員の名簿を申立人等に対して開示することが望ましい。

【理 由】

- ・ 裁定審査会の場合は「調停」や「あっせん」ではなく「裁定」の形式を採用しているため、複数委員 ( 弁護士委員・消費生活相談員・生命保険相談室長 ) により構成することで中立性・公正性は確保できていると理解しております。
- ・ 現在、3名の消費生活相談員が委員に就任頂いておりますが、消費生活センター等で業務を行っているため外部者との接触は容易であることから、委員に対し不当に圧力をか

ける者の存在など紛争に従事する者の立場に鑑みて、委員名公表についての配慮はADR組織の健全性維持のためにも必要であると考えます。

- ・ よって、公表に当っては所属ではなく「消費生活専門相談員」のように資格（肩書き）でも可能とするなど柔軟な対応をお願いします。
- ・ また、12月17日に出された金融審議会の報告書によれば、『行政庁がADR機関の実施体制・能力等を有する者について確認（指定）を行うことや検査・監督を含め関与することが適当である』とありますので、その点も踏まえれば柔軟な対応は可能であると考えます。

以 上

# 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

## モデル改正についての提案

平成 20 年 12 月 17 日  
全 国 銀 行 協 会  
業 務 部 長 辻 松 雄

・「項目 4 - 4 : 紛争解決支援委員の選任要件等」について

「(留意すべき点)」の 1 つ目の「・」で、「ただし、この場合であっても、申立人等の選  
択権を担保するため、申立ての前に、紛争解決支援委員の名簿を申立人等に対して開示する  
こととする。」とあるが、委員に対して不当な圧力をかけるおそれのある申立人には、例外的  
に委員の所属を開示しないこととすべきである。

(理由)

申立人またはその関係者から、委員への不当な圧力がある場合、手続の中立性及び信頼性  
が損なわれること、また場合によっては、委員自身の安全が脅かされるおそれがあると考え  
られるため。

なお、紛争解決支援手続の中では、委員名を開示することは差し支えないと考える。

以 上

平成20年12月17日

金融トラブル連絡調整協議会 御中

金融トラブル連絡調整協議会委員  
弁護士 森 倫 洋

## モデル規則に関するご提案（改正点以外の部分）

### （提案の趣旨）

紛争解決支援規則「項目4 - 14」：あっせん・調停を行わない場合の「具体的内容」の部分につきましては、今般改正される点ではありませんが、この「具体的内容」の5つ目の項目「明らかに消滅時効が完成しているとき。」の削除を提案させていただきたいと存じます。

### （提案理由）

あっせん・調停は、その性質上、必ずしも権利・義務関係の認定・判断を前提とするものではなく、紛争解決に資する解決案を第三者の仲介のもとで模索・提案することがあり得るものと思われまます。このようなあっせん・調停の性質に照らした場合に、「消滅時効が完成している」かどうかという法的な権利・義務関係を少なくとも申立ての「不受理」という形式的な却下（門前払い）の事由とすることには違和感を禁じ得ません。

実際にも、申立時においては、権利者による時効の援用がされていないことが多いであろうし、消滅時効の起算点も必ずしも明確なものではないため、申立ての審査において、時効の完成の有無について判断することも困難であろうと考えられます。

また、他の事由と比してみると、この事由が特に問題となるのは、申立人が「不当な目的」で申立をするわけでも、元から「権利又は権限を有しない」わけでもないケースということになると思われまます。そうであるならば「不受理」にはせずに、受理はして手続は行った上で、相手方が時効を主張して譲らなければ、「あっせん・調停成立の見込みがないとき」として打ち切ることで足り、解決の道を最初から閉ざすべきものでもないといえるのではないのでしょうか。

もとより、これを不受理事由として入れていることを不当であると申し上げるものでは毛頭ありませんが、今後あるべき規則を示す「モデル規則」として、「明らかに消滅時効が完成しているとき」を「不受理」=門前払いの事由とするというのは、上記のように手続の性質からも「不当な目的」でもなく元から「権利又は権限を有しない」というわけではないケースに実質的解決の道を与える道を閉ざすことの是非という点からも違和感のあるところであり、「モデル」からは削除相当ではないかと考え、ご提案させていただき次第です。

以上

## 訴訟援助制度の導入についての検討のご提案

2008年12月18日  
独立行政法人 国民生活センター  
総務部 ADR 準備室

紛争解決支援機関に申請があった事案については、当該機関の行う紛争解決手続によって解決を目指すことが大前提ではあるが、いかなる手法を講じても解決に至らないような場合には、最終的な被害救済手続である訴訟手続に訴えて解決を図ることが必要となる。

しかし、消費者にとっては、依然として司法サービスの利用についての敷居は低いとは言えない状況にある。さらに、消費者は、情報・交渉力等において事業者との間に格差があり、特に立証の根拠となる情報の不足を理由に訴訟提起を躊躇するという問題がある。

このような問題を回避するために、改正国民生活センター法においては、紛争解決委員会に申立てられた案件について、和解が不成立に終わってしまった場合に、消費者に対し、訴訟手続に訴えることが容易になるよう、当センターが訴訟の準備・追行の用に供するための資料の提供を行うことができる訴訟援助制度が設けられている。

また、当センターについては、予算措置上の問題から導入されていないが、訴訟資金の貸付等の支援制度を整備している地方公共団体もある。このような制度上の訴訟援助の他にも、事実上の訴訟援助として、地方公共団体の苦情処理委員会でのあっせん等が不調となった場合において、消費者が、委員として当該紛争解決手続に参加していた弁護士に委任できるようコーディネートされるケースもあると聞いている。

これらを踏まえ、紛争解決支援機関による消費者に対する訴訟援助制度の導入について検討されることを提案する。訴訟資金の援助のような経済的な援助でなくとも、当事者の情報量や交渉力の格差是正の一助となる制度が措置されれば、最終的な被害救済手続である訴訟手続への移行が円滑に行われるものと考えられる。また、訴訟援助制度を設けることにより、会員企業においても紛争解決支援機関によって解決を図る誘引となることが期待されるため、紛争解決手続機能の充実に資すると考えられる。

特に、本モデルにおいては、手続実施者が業界団体であるという特性を活かした訴訟援助制度を設計されることを期待する。