

「金融ADR制度の在り方等の検討について」の概要
 【金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議報告】(平成25年3月8日)

金融ADR制度の現状

- 銀行、保険、証券等の業態毎に8つの指定紛争解決機関が設置(指定)。その他業態は、代替措置で対応。
- 23年度の苦情・紛争の申立件数は、為替デリバティブ事案の増加に伴い大きく増加。また、かなりの割合が和解(解決)。
- 【平成23年度の申立実績】
 苦情処理手続: 7,093件 (32%増加)
 紛争解決手続: 1,981件 (137%増加)
 ※()内は、前年度比
- 【平成23年度の解決・和解実績】
 苦情処理手続: 60%解決
 紛争解決手続: 45%和解成立
 ※何れも年度内の終結ベース

現状の評価

- 指定紛争解決機関は、利用者保護に一定の役割を果たしていると評価。
- 機関や制度の周知は、ある程度進んでいるが、なお一層の周知の努力が必要。
- 為替デリバティブ事案の増加により、法人・高額請求事案が相当な割合になっているが、中小企業等の要請に積極的に応えている現状は評価。
 なお、個人・少額請求事案へ支障がないよう留意が必要。
- 【平成23年度の法人・高額事案】
 法人38%、請求金額1千万円超42%

➢業務運営において、利用者の信頼性向上や納得感等の面から運用上の課題が存在。

運用上の課題

- 機関によって、面談割合に高低があるほか、1日で事情聴取を終了し納得感がないとの指摘。
- 利用者アンケートの対象を和解事案に限定。
- 業界団体の事務局職員が紛争解決委員となることについて、中立・公正性の観点から疑念が生じかねないとの指摘。
- 特別調停案の活用が不十分な機関が存在。
 ※金融機関側に片面的受諾義務のある和解案
- 苦情・紛争の分析結果の加入金融機関へのフィードバックが不十分。
- 銀行窓販(複数の金融業態が関係)に係る申立手続きがわかりにくい。

- 利用者の信頼感・納得感を向上させるとともに、利用者にとってわかり易く、各機関間において整合的な手続の構築が必要。
- 銀行窓販の増加等も踏まえ、関係機関間の連携強化が必要。

対応の方向性

- 紛争の原因等を的確に把握する等の観点から、基本的には面談実施が望ましい。再度の意見陳述の要請には支障がない限り対応すべき。
- 不調事案も含めた利用者アンケートの実施による検証及び改善策の実施。
- 弁護士等との合議制や、利用者アンケート・有識者による事後的な検証及び改善努力等により中立・公正性を担保。
- 特別調停案が必要となる局面において、適切に活用されるような態勢の確保。
- 苦情・紛争の分析結果の加入金融機関へのフィードバックを推進。
- 利用者に対し、より一層丁寧な説明、関係機関の連携を強化。
- 横断的な機関の創設については、既存機関との重複、コスト等の面で課題があり、まずは、関係機関の連携強化等を図りつつ、将来の検討課題とする。
- 上記の点も踏まえた監督指針を策定・公表することにより、利用者の信頼性向上や各機関の特性を踏まえた運用の整合性確保を図る。
- 「金融ADR連絡協議会(仮称)」を設置し、情報・意見交換を行う等、関係機関の連携を強化。