

金融 A D R に関する論点整理メモ

平成20年11月25日

金 融 庁

論点整理の概要

1．金融ADRの現状に対する評価

2．金融ADR改善策の具体像

イ 目的

ロ 金融ADR機関の性格

ハ 金融ADRの対象業務の範囲

ニ 自主規制機関化

ホ 金融ADR手続の性質

ヘ 金融機関の義務

ト 実効性確保のための行政庁の関与

3．制度化の要否

論点整理の詳細

1. 金融ADRの現状に対する評価

金融トラブル連絡調整協議会の座長メモで示されている金融ADRの現状に対する評価についてどのように考えるか。

この論点に関して、以下の意見があった。

- ・ 苦情を業務改善に役立てるための取組みが不十分である。苦情の受付件数が少なく、また、苦情解決支援手続で不調となったもので紛争解決支援に移行した件数が少ない。
- ・ 現在の業界団体等による金融ADRに関する取組みは、金融商品を販売した後のフォローアップ、カスタマーサービスとしての視点を欠く。

2. 金融ADR改善策の具体像

イ 目的

金融ADR改善の当面の目的はどのようなものか。

金融関連業態全体の底上げ、実効性の確保、その他

この論点に関して、以下の意見があった。

金融ADRの制度化については、金融ADRに関する取組みが不十分である業態の金融ADRの質の向上をいかに図っていくかという問題、金融ADRに関する取組みがある程度行われている業態についても実効性の担保をいかに図っていくかという問題、の2つの問題がある。

ロ 金融ADR機関の性格

金融ADRを担うに相応しい金融ADR機関はどのようなものか。

第1案 設法が法律上義務づけられたもの

(注) 例として弁護士会、弁理士会、司法書士会等がある。

第2案 任意の団体で、行政庁により金融ADRの実施体制・能力につき認定等を受けたもの

第3案 任意の団体

(注) 現状の金融ADR機関と同様。

ハ 金融ADRの対象業務の範囲

金融ADR機関が取り扱う業務の範囲をどのように考えるか。

第1案 1つの金融ADR機関が金融関連業すべての案件を取り扱うものとする。

(注) 金融ADR機関の統一化・包括化には、専門性・迅速性を確保できるのか

どうかなどについて解決すべき課題も多く、慎重な検討が必要であるとする意見が多かったとされている（座長メモ 8 頁 5 . 統一化・包括化）。

第 2 案 預金、保険、金融商品、貸金等の金融分野ごとに各分野の業務を取扱い範囲とする別個の金融 A D R 機関が成立しうるものとする。

（注）金融商品・サービスに着目した分類は、業法を基本とする現行の法制と整合するか疑問。

第 3 案 業法単位で各業法上の業務を取扱い範囲とする別個の金融 A D R 機関が成立しうるものとする。

（注）各業態で金融 A D R が構築されている現状及び現行の法制に整合的である。

第 4 案 業法上の業務をさらに細分化した任意の範囲（例：銀行業のうち預金業務のみ）を取り扱う金融 A D R 機関が成立しうるものとする。

（注）1 つの金融機関の業務が細分化され、利用者の利便性を損なう。

その他

- ・（複数の金融 A D R 機関が成立しうることを前提に）金融 A D R 機関の連携について、何らかの手当てが必要ではないか。

（注）日本証券業協会及び投資信託協会等は、金融商品取引苦情相談窓口という名称の共通苦情相談窓口を設置している。

- ・（第 1 案によらないことを前提に）銀行窓販の投資信託・保険など、製販が分離している場合にはどの業態の金融 A D R 機関が取り扱うべきか。

（注）全国銀行協会は、銀行における保険商品の窓口販売に関する苦情について、一定の場合に、生命保険業協会又は日本損害保険協会への取り次ぎを行っている。

金融 A D R 機関はどのような業務を行うのか。

第 1 案 紛争解決のみとし、相談、苦情対応の取扱いは任意とする。

第 2 案 相談、苦情対応及び紛争解決のすべてを取り扱う。

二 自主規制機関化

金融 A D R 機関が金融機関に対して有する一般的な権限についてどのように考えるか。

第 1 案 規則制定、調査及び規制の権限を有する。

（注）金融商品取引法上の自主規制機関（認可金融商品取引業協会等）と同様の権限を有するものであり、この自主規制機関には日本証券業協会等がある。

第 2 案 規則制定の権限のみを有する。

(注)金融商品取引法上の認定投資者保護団体と同様の権限を有するものであり、この認定を取得した団体には、生命保険協会、日本損害保険協会、全国銀行協会がある。

第3案 何らの権限も有しない。

この論点に関して、以下の意見があった。

- ・ 金融ADRの制度化としては自主規制機関化と金融ADR機関の認定制度等の整備の2つが考えられる。自主規制機関化における自主規制機関とは、仲間同士のピアプレッシャーで規律・処分して、行政庁の余計な世話を受けないというものである。自主規制機関化によらない制度化としては、ある程度、行政庁の手を借りるものである。
- ・ 金融ADR機関の自主規制機関化については、規制の重複が生じ、遵守のためのコストが増えること及び業務改善が従業員を含めた自発的なものとならなくなることから消極。
- ・ 規則制定権と規制権限を有する自主規制機関化が必要。
業態に即した規則制定により金融ADR手続における事実認定の困難さが解消されるという意味でも自主規制機関化が必要。
- ・ 金融ADR機関が自主規制機関化されると、その役割が強化され、対応しやすくなるはずであるが、金融ADRに取り組んでいる業界団体がなぜ望まないのか疑問。
ただ、業態ごとの金融ADR機関を自主規制機関化すると、業態横断的な金融ADR機関の設立の妨げとなるとも思われる。

ホ 金融ADR手続の性質

金融ADR手続にはどのような性質を求めるか。

実効性、 中立性・公正性、 専門性、 迅速性、 解決内容の柔軟性、 利便性、 手続としての適正性、 その他

ヘ 金融機関の義務

金融ADR改善の前提として、金融機関は、顧客に対して、金融商品販売後のフォローアップ・カスタマーサービスとして、相談・苦情・紛争に誠実に対応すべきであるといった義務を課すことについてどう考えるか。

(金融ADR機関が設立されている場合において)金融機関に対し、金融ADR機関との間で金融ADR手続に関する契約を締結する義務を課すべきではないか。

(注)金融ADR機関が設立されていない場合には、金融機関における相談・苦情・紛争への誠実な対応を求めることになるか。

(契約を締結する義務を負うことを前提に)上記契約内容に含めるものとしてはどのようなものがあるか。

金融機関の金融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、 その他

(注)金融商品取引法は、自主規制機関及び認定投資者保護団体が行う苦情の解決・あつせんにつき、金融機関の義務として 事情説明・資料提出義務を定めているにすぎない。

裁判外の紛争解決手続の利用の促進に関する法は、認証紛争解決手続につき、金融機関を初めとする当事者の義務を定めていない。

ト 実効性確保のための行政庁の関与

金融ADR機関との契約締結を金融業への参入要件とするという考えについてどう考えるか。

金融ADRの実効性確保のための監督上の対応についてどう考えるか。

3. 制度化の要否

以上の議論を前提に金融ADRの制度化は必要か否か。

この論点に関して、以下の意見があった。

- ・ 現在の業界団体等による金融ADRに関する取組みは、金融機関に対しての罰則はなく、ピアプレッシャーのみで担保されており、その実効性に疑問がある。金融機関が負う義務につき実効性・インセンティブを何らかの方法で確保する必要がある。
- ・ 実効性の確保については、現在の枠組みでも必ずしも不足はないと考えている。むしろ、現在の枠組みでは、会員企業は自ら整備した制度として手続に協力する。
- ・ 金融ADRに関する取組みが不十分な業態について、顧客の信頼、利便性の確保のために一定の水準に底上げすることは必要であると考え(ただし、その解決策を自主規制機関化とするのは早急である。)
- ・ 自ら紛争解決支援手続を行っていない業界団体の底上げのために紛争についてのみ業態横断的な(自主規制)機関とする方法もある(ただし、ネックとなるのは、苦情から紛争に上がる道がすごく狭いことである。)

(制度化を要することを前提に)金融ADRの制度化につき、各業態における金融ADRの整備状況、業態の実情、等の諸事情に応じた配慮は可能か否か。

(注)諸事情としては、業界団体への加入率が低いこと、業態として専らホールセール

業務を行っており、苦情が少なく、紛争につき ADR による解決が相応しくないこと、
などが考えられる。