

金融 A D R に関する論点整理メモ
(改訂版)

平成 2 0 年 1 2 月 3 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

(チ) 法的効果

3．制度化の要否

4．金融トラブル連絡調整協議会の位置付け

論点整理の詳細

1．金融ADRの現状に対する評価

金融ADRについては、業界団体・自主規制機関により自主的な取組みが進められているところ。

金融ADRの現状に関し、以下の意見があった。

- ・ 日本証券業協会、生命保険協会、日本損害保険協会、全国銀行協会における金融ADRに関するこれまでの取組みは評価できる。
- ・ これまでの取組みは、金融商品・サービス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。
- ・ 苦情を業務改善に役立てていくことが重要だが、その取組みは不十分である。
- ・ 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。
- ・ 預金の不正払い戻し等、裁判所に多数の事件が係属するような金融トラブルが発生しても金融ADRが利用されていない。

2．金融ADR改善策の具体像

(イ) 目的

金融ADR改善の目的はどのようなものか。

金融ADRの実効性の確保、金融関連業態全体の金融ADRの取組みの底上げ、その他

金融ADRの目的・意義等に関し、以下の意見があった。

- ・ 他国の金融ADRでは、消費者は35%しか勝たないが、それでも80%が満足している。これは権威のある独立の機関による結論に満足しているからである。
- ・ 金融ADRの目的・意義に対応して機関の性格、対象義務の範囲、自主規制機関化の考え方など、望ましい姿は変わってくる。
- ・ 元本保証ではない商品を買った段階で、買った人の一定割合は不満を持つということを考えて、金融機関はそもそもその処理の責任を負っていると考えべき。

(口) 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 設立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。

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ADR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ADR機関が成立しうるものとする。

(注) 各業態で金融ADR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ADR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。

金融ADR機関の性格、対象業務の範囲に関し、以下の意見があった

- ・ 金融ADR機関については、利用者の利便性向上の観点から、設置が法律上強制され、全ての金融商品・サービスを取り扱うものとするのが望ましい。しかし、自主的な金融ADRの取組みが進んでいるという現状を踏まえると、このような金融ADR機関は、コストの負担、専門性の確保及び業務改善の実効性の確保等に困難が生じ、現実的ではない。
- ・ これまでの自主的な金融ADRの取組みの成果を生かしつつ、金融ADRの更なる改善を図るため、金融ADR機関は、任意の団体で、行政庁により金融ADRの実施体制・能力について認定等を受け、業態単位で各業法上の業務について相談、苦情及び紛争を取扱うべき。

- ・ 金融 A D R 機関の取扱う金融商品・サービスの範囲については、保険業法や金融商品取引法など業法の中でも細分化されているものもあることにも留意しつつ検討する必要がある。
- ・ 業法上の業務の一部のみを取扱い対象とする金融 A D R 機関も過渡的なものとして作らざるを得ないかもしれない。
- ・ 多種多様な業者を取りまとめて金融 A D R 機関を整備する場合には、それなりの準備期間が必要である。
- ・ A D R はコストがかかることを前提に議論しているが、儲かる A D R という発想もあり得る。

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。

金融 A D R 機関の（横の）連携に関し、以下の意見があった

- ・ 複数の金融 A D R 機関が成立する場合には、金融 A D R 機関の連携は重要である。さらに、利用者利便の向上のため、共通の窓口を設け、その共通の窓口で苦情・紛争の振り分けを行うべき。
- ・ 窓口の一本化はコスト面から現実的ではない。
- ・ 苦情・紛争の振り分けは現実的には難しいのではないか。

- ・ （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 機関の（縦の）連携に関し、以下の意見があった

- ・ 銀行等の投資信託や保険商品の窓販についての苦情等について、勧誘段階で問題がある場合や金融商品自体に問題がある場合を区別して切りわけを行うのは難しく、いずれの業態の金融 A D R 機関で柔軟に取り扱いが行われればよい。
- ・ 金融商品の複雑化・販売チャネルの多様化により、各業態がその業態だけの苦情を処理しているだけでは、消費者に対するカスタマーサービスの観点から不十分である。

金融ADR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。

金融ADR機関の業務に関し、以下の意見があった

- ・ 相談、苦情対応から紛争解決への移行は重要であるため、金融ADR機関は、相談、苦情、紛争解決の全てを取扱うべき。

(二) 自主規制機関化

金融ADR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。

第3案 何らの権限も有しない。

金融ADR機関の権限に関し、以下の意見があった

- ・ 調査権限、規制権限について、金融機関に対する規制の重複が生じるので、重い権限は不要。
- ・ 自主規制機関としての法制化により、業界の自主的な、現実を踏まえた柔軟な取組みが阻害されることになる。
- ・ 規則を制定した場合には、その実効性確保が重要であり、また、その実効性確保についても規則に盛り込むことができるのではないか。

(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

(へ) 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。

金融機関の契約締結義務に関し、以下の意見があった

- ・ 契約締結義務を課するためには、金融ADR機関が制度的に整っていることが前提と考えるべき。

(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。また、裁判外の紛争解決手続の利用の促進に関する法律は、認証紛争解決手続につき、当事者の義務を定めていない。

結果尊重義務について、金融ADRの実効性確保のため重要である一方、憲法上の権利である裁判を受ける権利についても十分に配慮した上での義務とする必要があるとの考え方についてどう考えるか。

(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。

(チ) 法的効果

A D R 促進法等の他の A D R 手続と同様に、金融 A D R にも時効中断、訴訟手続の中止といった効果を付与する必要があるか。

また、それに伴い、金融 A D R の体制・手続等について一定の要件が必要となることをどう考えるか。

3. 制度化の要否

以上の議論を前提に金融 A D R の制度化は必要か否か。

(制度化を要することを前提に) 金融 A D R の制度化につき、各業態に横断的に一律の枠組み整備を行うのではなく、各業界における金融 A D R の整備状況、業態の実情、等の諸事情に応じた配慮(金融 A D R 機関の設立を選択可能とする柔軟な枠組みや制度の導入時期の配慮等)が必要ではないか。

(注) 諸事情の例

- ・ 業界団体への加入率が低く、金融 A D R の整備状況が低い。

(注) 例えば、貸金業法については、改正法の完全施行前であり、協会の加入率は 5 割未満である。

- ・ 事業者数が少ない。
- ・ 実態として相談・苦情が少ない。
- ・ 取引の相手方が事業者。

(注) 利用者と事業者との間に、情報・交渉力等の格差がない場合(例えば、利用者も事業者である場合)においても、金融 A D R の利用を認める必要があるか(特に、このような場合において、事業者においてのみ結果尊重義務を課す必要があるのか。)

なお、利用者が事業者である場合、その事業者にも、個人事業者、中小企業(法人)など、様々な者が考えられる。

業態の諸事情に関し、以下の意見があった

- ・ 規模が小さい団体では、法制化により権限が増えた部分を担保するための体制整備のコストがかなりの負担となる。体制整備のコスト、効率性を踏まえる必要がある。
- ・ 業態によっては、専らホールセールを取扱っているものもある。
- ・ 紛争の取り扱い件数がかなり少ないものもある。
統計上の紛争の件数の少なさについては、金融トラブル連絡調整協議会では、かえって問題視されている。

(制度化することを前提に) 金融 A D R の制度化の当面の目標は、現行の金融商品取引法の認定投資者保護団体制度を踏まえ、その金融 A D R としての機能を充実させるとともに、同様の制度について銀行・保険業等の他の業態にも手当てをする (ただし、業の実態を踏まえ、選択可能な柔軟な枠組みを導入する) とのイメージについてどう考えるか。

4 . 金融トラブル連絡調整協議会の位置付け

(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 機関間の協力・連携等を図り、金融 A D R 全体の改善・発展につなげるため、金融トラブル連絡調整協議会を引き続き活用することについてどう考えるか。