

金融分野における裁判外の苦情・紛争解決支援制度（金融ADR）の整備 にかかる今後の課題について（座長メモ）要旨

平成 20 年 6 月 24 日 金融トラブル連絡調整協議会

金融ADRのあり方

金融ADRの理念

金融ADRは、金融トラブルにおける個別の利用者保護だけでなく、金融取引適正化のルールの実効性確保の仕組みであり、その充実は、金融取引への消費者の信頼を高め、金融・資本市場の健全な発展にも資する。

金融ADRは、業界横断的機能、苦情・紛争解決の一連の手続、中立・公正性、透明性、秘密性、迅速性、低廉性という手続の質、の3要素の実現が重要。

運営主体

金融の専門性の観点から、業界団体等で蓄積する知識・経験や人材を使うべきであり、民間が金融ADRの運営主体となるべきとの意見が多数。

中立性・公正性の確保

紛争解決支援に従事する者、相談対応や苦情解決支援に従事する者に、中立・公正に権限を行使できる立場が確保されるべきとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢。

金融ADRは、独立採算制の委員会による運営とし、組織の手続の透明性を高めるなど、その独立性・透明性が明らかとなるような組織構築が必要であるとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢。

他方、業界団体等委員からは、業者に対しても中立・公正であることが必要との意見。

実効性の確保

・自主規制機関化

消費者団体、弁護士会委員から、業法上の自主規制機関化により、柔軟・迅速に拘束力ある自主規制規則を積み上げ、苦情・紛争解決に際し考慮するルールとできる、また、紛争解決を通じ、販売方法等の改善策の検討ができるとの意見。

他方、業法上の自主規制機関化が直ちにADR機能の強化につながるか疑問との意見、業法上の自主規制機関化以外に、例えば、任意団体での申合せや、ADR機能の法制化等により、金融ADRの実効性を確保できるとの意見が、業界団体等委員等の多数であり、弁護士会、学識経験者委員にも同様の意見。

・金融ADR機関の認定

金融ADR機関に一定の水準を確保するため、金融庁等の行政が、認定することとし、中立性・公正性確保のための体制、金融の専門的知見を有する手続実施者の選任体制、実効性ある解決のための手続規則などを要件としてはどうかとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢。

・金融ADR機関との契約締結義務付け

業者に、上記認定金融ADR機関との契約締結を免許等の要件として義務付け、さらに手続応諾義務、誠実交渉義務、結果尊重義務が課され、また、アクセスの容易性への配慮がされるべきとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢。

統一化・包括化

将来的には統一的・包括的な第三者型機関を設置等することが望ましいが、解決すべき課題も多く、慎重な検討が必要であり、各金融ADRの組織や運営の水準を引き上げるなど標準化を図り、連携を強化しつつ、中長期的に検討していくべきとの意見が多数。

今後の方向性

金融ADR機関に一定の水準・要件を確保等するための法的整備が必要であるとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢。

業者の、一定の水準・要件を満たす金融ADR機関における手続応諾義務、誠実交渉義務、結果尊重義務を、法的に担保することが必要との意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢。

他方、業界団体等委員からは、自主的取組みの結果、金融ADRの公正性・中立性、業者の手続応諾等が確保されてきており、自主的な取組みを強化していくことでよいとの意見が多数。

おわりに

本座長メモが遅滞なく、業界団体等において、今後の金融ADR改善の取組みに活かされるとともに、政府において、今後の金融ADRの改善に向けた具体的な検討に活かされることを期待。

以 上