

移送モデルに盛り込むべき具体的内容の検討資料

- 紛争解決支援規則を前提とした検討項目 -

以下の項目は、17、18、19 回の議論を踏まえ、協議会の検討資料として事務局が紛争解決支援規則の中から抜き出し、「移送」を前提として修正を加えたものである（二重線消し、下線部語句追加）。

これは、議論のたたき台として作成されたものであり、協議会の議論の方向や範囲等を拘束するものではない。

苦情解決支援規則における紛争解決への移行規定

項目 3 - 16：苦情未解決の場合の取扱い及び紛争解決支援への移行（具体的内容）

- 1 相対交渉で標準処理期間中に苦情が解決されなかった場合には、会員企業はその経緯等を苦情解決支援機関に報告する。
- 2 苦情解決支援機関は、申立人に紛争解決支援手続への移行ができることを助言し、必要な手続を説明の上、利用の意思を確認する。
- 3 当該機関に紛争解決支援手続がない場合には、弁護士会等の他の機関を紹介することを考慮する。

（留意すべき点）

紛争解決支援手続を有することが望ましいが、現在紛争解決支援手続を有していない業界においても、代替的な手段により、苦情等の最終的な解決が図られるよう努める必要がある。

（趣旨）

苦情解決支援手続では、当事者間での合意が見出せず、未解決となる場合も想定される。このため、未解決となった場合の経過及び理由を苦情解決支援機関が把握するためには、会員企業から機関に対しての報告が行われる必要がある。

また、こうした、苦情が未解決の場合の取扱い（紛争解決支援への移行等）をきちんと申立人に説明するようにすることで、はじめて苦情解決支援機関としての役割を果たしたことになる。

なお、当該機関に紛争解決支援手続がない場合であって最終的な解決を目指すためには、紛争解決支援を行っている他の機関を紹介することも一つの方法となりうる。

項目 1 : 目的 (4 - 1 より)

(具体的内容)

この規則は、申立てのあった紛争について公正で迅速かつ透明な解決の支援を行うことにより、勧誘及び取引の公正性を確保し、利用者の正当な権利の保護及び金融市場の健全性の確保を図ることを目的とする。

(留意すべき点)

当事者の自主的な紛争解決能力を重視する。
移送元となる苦情解決支援機関紛争解決支援委員等は解決を支援・援助する立場であることに留意する。

(趣旨)

金融審議会答申(平成12年6月27日)では、「金融取引の適正化を実現していくためには、ルールの策定とあわせて消費者の保護のため、ルールの実効性を確保するための制度の整備を進めることが不可欠である。」とするとともに、「金融分野での消費者トラブルの解決では、当事者の合意に基づきつつ簡易・迅速な紛争解決を実現する裁判外の紛争解決支援に期待されることが大きい。」としているが、この項目は、裁判外紛争処理手続の一つである紛争解決支援手続について、その規則の目的を明確化するものである。

項目 2 : ~~移送先紛争解決支援機関~~の組織 (4 - 2 より)

(具体的内容)

~~外部の紛争解決支援機関として、〇〇〇と連携し、事案を移送する。に紛争解決支援委員会を置く。~~
(名称、事務所所在地、対象事業者 (= 会員企業) の範囲などを明記する。)

(留意すべき点)

~~紛争解決支援機関の会員企業となっている事業体はマークなどで識別できるようにする。~~

(趣旨)

~~移送先紛争解決支援機関を定義するためには、組織及び人格の明示が必要であることから、この項目では、名称及び所在地を紛争解決支援規則に明らかにすることとしている。~~
~~なお、当該紛争解決支援機関は業界団体・自主規制機関の中に置かれることにかんがみ、業界団体・自主規制機関の中での位置付けとして、独立性をもたせることが必要である。このため、ここでは、紛争解決支援機関の独立性を確保するため、当該業界団体・自主規制機関の中の委員会の形式を採用することを示している。~~

項目3：移送元紛争解決支援機関の責務（4 - 3より）

（具体的内容）

- 1 移送元紛争解決支援機関は、紛争解決支援の申立てがあった場合、これを誠実に受け止め、移送先機関が公正で迅速かつ透明な解決を図れるよう協力する。
- 2 このため、移送元紛争解決支援機関は、申立人等（申立人又は代理人を指す。以下同じ。）から事情を十分にヒアリングし、必要に応じて助言等を行うほか、相手方会員企業に対して事実関係を調査・確認する。
- 3 移送元紛争解決支援機関は、プライバシーの保護に配慮しつつ、紛争事案を踏まえた再発防止のための取組みを行う。

（留意すべき点）

プライバシーの保護とプライバシーを侵害しない範囲での情報開示を図る。

2で「申立人から事情を十分にヒアリングし」とあるのは、苦情解決支援の段階におけるヒアリングを含む。

（趣旨）

ここでは、移送元紛争解決支援機関の責務を明らかにしており、当該紛争解決支援機関の各構成員は、この責務に従い、事案の移送紛争の解決等を行うことが求められる。

項目4：会員企業の責務・行為準則等（4 - 9より）

（具体的内容）

- 1 会員企業は、移送先紛争解決支援機関に対してあつせん・調停の申立てが行われた場合、紛争の迅速な解決のため、迅速・誠実に対応し、手続きに応じなければならない。
- 2 会員企業は、移送先機関紛争解決支援委員会からの資料提出の要請があったときは、これに協力しなければならない。（正当な理由がある場合を除く。）
- 3 会員企業は、紛争解決支援の過程、さらにはその結果に基づき紛争の再発・未然防止、コンプライアンス体制の見直しを図るものとする。

（留意すべき点）

資料の提供の対象には例えば登記簿謄本などを含むものとする。

資料の提供を求める権限は、移送元と移送先の契約による紛争解決支援委員会にあるものとする。

解決が不調に終わり訴訟に移行した場合を考えると、双方ともすべての資料の開示に応じにくいことから、資料提出要請に応じることについては、努力義務としている。

（趣旨）

紛争解決のためには、会員企業が紛争解決支援手続きに応じることと資料の提出は必須条件である。このため、ここでは、紛争解決支援規則に会員企業の責務及び行為準則として定めておくべきものを示している。

項目5：移送する取り扱う紛争の範囲（4 - 10より）

苦情解決支援規則の準用でよいか。

（具体的内容）

移送元機関紛争解決支援委員会は、以下に掲げる要件に該当する紛争を移送する取り扱う。

会員企業が販売又は提供する金融商品及び金融取引、業務に関わる紛争であること。

苦情解決支援又は相対交渉を行ったが、一定期間を経過しても解決する見込みがないもの。

（留意すべき点）

業態間や紛争解決支援機関でたらい回しにならないような工夫が必要である。

移送する取り扱う紛争の範囲の運用については、移送元機関運営委員会のチェックを受けることとする。

どこまでさかのぼって申立てができるかどうか検討が必要である。

（趣旨）

取り扱う紛争の範囲の明確化は必要であり、さらにそれが妥当かどうかのチェックが必要であるとの考えから、紛争解決支援機関が取り扱うべき紛争の範囲等を示したものである。

項目6：紛争申立人の範囲（4 - 11より）

苦情解決支援規則の準用でよいか。

相手方の規則を利用してもよいか。

（具体的内容）

紛争申立人は契約者、顧客、投資家等その取引の当事者及び相続人とする。

（留意すべき点）

紛争申立人の範囲の運用については、移送先機関運営委員会のチェックを受けることとする。

（趣旨）

取り扱う紛争の申立人の明確化は必要であり、さらにそれが妥当かどうかのチェックが必要であるとの考えに立ち、この項目では、紛争申立人の範囲を示すとともにその当事者適格性を確認することとしている。

項目 7 : ~~移送あっせん・調停~~を行わない場合 (4 - 1 4 より)

(具体的内容)

以下のいずれかに該当する紛争又は機関の取扱い範囲に該当しない紛争は、申立てを移送受理しない。

申立事項が訴訟係属中若しくは訴訟手続を終了したものであるとき又は他のあっせん・調停手続等を行なっているとき。

申立人等が不当な目的であっせん・調停の申立てをしたと認められたとき。

申立人等が権利又は権限を有しないと認められるとき。

相手方の会員企業の経営方針や会員企業の役職員個人に関わる事項等本制度の利用が適当でないと認められるとき。

明らかに消滅時効が完成しているとき。

(留意すべき点)

申立てを斥ける場合は、~~移送元機関の運営委員会のチェックを必要とするなど~~、判断の公正性を担保するための仕組みを設ける必要がある。

(趣旨)

ここでは、あっせん・調停等を行わない場合を示している。この要件に該当しない場合、~~移送元紛争解決支援機関~~は申立てを受理し、直ちに紛争解決支援機関に移送手続を開始することが求められる。

項目 8 : 申立人等に対する手続の説明 (4 - 1 5 より)

(具体的内容)

手続を開始するにあたっては、申立人等に手続の進め方を必ず事前に説明し、同意を得なければならない。

(留意すべき点)

(趣旨)

この項目は、手続の開始から終了まで、あるいは途中段階での選択肢など制度全体についての当事者の理解の下に手続を進めることが基本であり、こうした説明は、手続開始時に行うことが大切であるとの考えの下に設けられたものである。

項目 9：標準処理期間等（４ - １６より）

（具体的内容）

~~移送元機関紛争解決支援委員会は、申立てを移送し受け付けてから、原則として3ヶ月（あるいは4ヶ月）以内に移送先機関がアッセン・調停案を作成できるよう協力する。~~

（留意すべき点）

~~審理期間の定めのほかにも第1回の開始までの期間も早くする。「迅速性」だけでなく、当事者の「納得性」も重要である。~~

（趣旨）

金融分野における消費者トラブルの救済には、一般に簡易かつ迅速な解決が求められる。この項目は、こうした期間制限を設けることが、申立人等に対する手続の明確化に資するとともに、紛争解決の「迅速性」の確保につながるのと考えの下に設けられたものである。

移送元機関においても、このような趣旨を踏まえるよう移送元が適宜、働きかけていただけるものと期待。

項目 10：事実調査（４ - 18より）

（具体的内容）

- 1 ~~移送先機関紛争解決支援委員会の求めに応じ、申立人等は申立書及び証拠となる書類等を提出するとともに、相手方会員企業は答弁書及び証拠となる書類の提出をするよう努めなければならない。ただし、移送先機関紛争解決支援委員会の求めに応じない場合、会員企業は、移送先および移送元機関紛争解決支援委員会に対して理由を説明しなければならない。~~
- 2 ~~紛争解決支援委員会は、期日を定め、当事者の出席を求め事情を聴取する。~~

（留意すべき点）

書類等の提出を求める権限は移送先機関と移送元機関の契約により、移送先機関紛争解決支援委員会が有する。

答弁書又は書類等の提出の求めに応じない理由が正当ではないと認められる場合など、~~移送先機関紛争解決支援委員会が企業名の公表を必要と認める場合は、~~移送元機関において事案の概要、企業名及び拒否理由を公表する。

（趣旨）

金融トラブルは事実認定が焦点になる場合が多く、「事実認定機能の強化」が求められる（前記ワーキンググループ報告10頁）ことから、この項目では、契約を前提として移送先紛争解決支援機関に一定の調査権限を持たせるとともに、移送元機関を通じた移送先当該機関に対する会員企業の責務を規定している。

項目 1 1 : 専門家の手続関与 (4 - 1 9 より)

(具体的内容)

移送先機関は紛争解決支援委員会は審理の過程で移送元機関の助けにより専門家に意見を求めることができる。

(留意すべき点)

専門家の意見を求める時期をどうするかも配慮することとする。

(趣旨)

「苦情・紛争申立人サポート体制の整備」を掲げており、情報力格差を埋めるよう求めているが (前記ワーキンググループ報告 7 頁)、これは、その具体的な方法として、専門家の手続関与を定めるものである。

項目 1 2 : 会員企業の受諾義務等 (4 - 2 3 より)

(具体的内容)

- 1 あっせん・調停案の提示を受けた場合、会員企業は、これを尊重する。ただし、会員企業があっせん・調停案を受諾しない場合、当該会員企業は、移送元および移送先機関紛争解決支援委員会に対して受諾しない理由を説明しなければならない。
- 2 会員企業を受諾しなかった場合であって、正当な理由に基づく認められない場合など、移送先機関紛争解決支援委員会が企業名の公表を必要と認める場合、移送元機関においてその紛争の概要・最終案、企業名及び会員企業を受諾しなかった理由を公表する。

(留意すべき点)

(趣旨)

ここでは、移送がある場合においても紛争解決支援手続の実効性の確保の観点から、当該あっせん・調停案に対する会員企業の義務を定めている。なお、受諾義務等を実際に設ける際には、裁判を受ける権利は双方にあることに配慮し、そのうえで、申立人、会員企業の力量の格差を勘案して、会員企業があっせん案等を受諾しない場合の説明義務を課すとともに、実効性確保の観点から、必要と認める場合の移送元機関紛争解決支援委員会による企業名の公表の権限を定めている。

項目 1 3 : 会員企業に対する措置・勧告等 (4 - 2 5 より)

(具体的内容)

- 1 ~~移送元機関紛争解決支援委員会~~は解決支援結果の内容から必要な場合は相手方会員企業に対して措置・勧告を行なう。なお、この措置・勧告についてはその概要を公表するとともに、移送元機関紛争解決支援委員会が企業名の公表を必要と認めた場合、企業名を含めて公表する。
- 2 1 に掲げる措置・勧告を行うに当たり、移送元機関紛争解決支援委員会は、当該相手方会員企業が、当該措置・勧告に係る事情の説明を行い、自らの正当性を主張できる機会を与える。

(留意すべき点)

(趣旨)

紛争解決支援の過程では、紛争への対応又は紛争の原因となった金融取引について、会員企業による問題となる行為が明らかになることが想定される。このため、紛争解決支援規則の遵守を担保するとともに、金融取引における会員企業による不適切な行為を防止するためにも、会員企業側が是正措置を講ずるべき状況がある場合に関して、移送元紛争解決支援機関に一定の措置・勧告権限を設けたものである。

なお、事案の個別の解決だけでなく、同種の苦情・紛争の再発防止を含めた解決を図ることが必要である。

また、悪意の事案については制裁についても検討の余地がある。

項目 1 4 : 費用に関する規定 (4 - 2 6 より)

(具体的内容)

あっせん・調停に係る費用は、原則、無料とする。

(留意すべき点)

~~移送先機関委員会~~に出席するための交通費、その他の費用はあらかじめその旨を説明し、原則、申立人の自己負担とする。

ただし、自己負担のあり方は、その他費用は原則折半としても、申立人には、状況に応じ、減免措置を講じることができるようになることが望ましい。

(趣旨)

これは、紛争の申立てに係る費用については、実際の申立てに当たり、紛争解決支援機関が徴収する費用がどの程度の額となるかを明らかにするとともに、交通費等の申立人が別途負担すべき費用があることに関して申立人の納得を得ることが必要との考えから設けたものである。なお、実際の運用に当たっては、費用がかかることが申立ての妨げとならないよう配慮が必要である。

項目15：記録の保存・公表（4 - 27より）

（具体的内容）

- 1 紛争解決支援手続に関する書類等は保存する。
- 2 また、移送元機関は、定期的に紛争解決支援の件数、紛争事案の概要、企業毎の受諾・不受諾の件数を一般に公表する。なお、紛争解決支援事案の概要のうち、本人が特定されるおそれがあるものの公表については、申立人に同意を得た上で行うこととする。

（留意すべき点）

紛争事案の概要には、紛争の再発防止に資する観点から、申立の概要、紛争の原因、解決支援過程、あっせん・調停案の概要、受諾の有無等を記載することが望ましい。

（趣旨）

「苦情・紛争処理結果のデータベース化と公表」により透明性が高まり運営の適正化が期待され、また、類似の事案を抱える当事者からの申立てが期待できるとして（前記ワーキンググループ報告11頁）いる。また、紛争事案の概要の公表等は、同種の紛争の再発防止にも資することとなる。このため、この項目は、紛争解決支援結果について、個人情報保護に配慮した上で、その件数及び概要を可能な限り明らかにすることが必要との考えから設けたものである。

項目16：細則（4 - 28より）

（具体的内容）

以上に規定したものの他にこの規則の運営に必要な事項は細則において別途定める。例えば以下の事項については、細則で定める。

- 申立書等の様式
- 実務マニュアル
- 申立人が負担する費用の範囲
- 紛争解決支援委員の適正な報酬など

（留意すべき点）

（趣旨）

紛争解決支援規則の細則として制定すべきものを例示したものである。