

第1部 金融 ADR の現状と将来・基調講演・個別講演

開会の辞 伊藤 紘一（紛争解決センター 20 周年記念シンポジウム実行委員長）	3
挨拶 栗林 勉（東京弁護士会副会長）	5
基調講演「金融 ADR の現状と将来」 山本和彦（一橋大学大学院法学研究科 教授）	6
「金融庁が指定する指定紛争解決機関 施行 4 年目を迎え－H 2 5 年監督指針の紹介」	18
松尾元信（金融庁総務企画局企画課長）	
「全銀協金融 ADR の現状と将来」	23
渡邊俊之（一般社団法人全国銀行協会金融 ADR 部長）	
「F I N M A C における金融 ADR の現状と課題」	28
松川忠晴（特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター 理事・センター長）	
「英国 F O S の現状報告」 犬飼重仁（早稲田大学大学院 教授・上級研究員）	34
「弁護士の金融 ADR について」 岡田康男（東京弁護士会会員）	40

第2部 金融 ADR の現状と将来・パネルディスカッション

1 金融機関の資料提出義務の運用	47
2 特別調停案の運用と課題	51
3 中立性の確保—金融 ADR の構成、あっせん委員の選任など	54
4 紛争解決機関の将来の展望	56
5 質疑応答	60

資料編

東京弁護士会紛争解決センター 20 周年記念シンポジウム

第 1 部

金融 ADR の現状と将来・基調講演・個別講演



- 開会の辞
伊藤 紘一（紛争解決センター 20 周年記念シンポジウム実行委員長）
- 挨拶
栗林 勉（東京弁護士会副会長）
- 基調講演
山本 和彦（一橋大学大学院法学研究科 教授）
「金融 ADR の現状と将来」
- 個別講演
松尾 元信（金融庁総務企画局企画課長）
「金融庁が指定する指定紛争解決機関 施行 4 年目を迎え - H 2 5 年監督指針の紹介」
- 渡邊 俊之（一般社団法人全国銀行協会金融 ADR 部長）
「全銀協金融 ADR の現状と将来」
- 松川 忠晴
（特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター理事・センター長）
「F I N M A C における金融 ADR の現状と課題」
- 犬飼 重仁（早稲田大学大学院 教授・上級研究員）
「英国 F O S の現状報告」
- 岡田 康男（東京弁護士会会員）
「弁護士会の金融 ADR について」

開会の辞

伊藤 紘一

東京弁護士会紛争解決センター
20周年記念シンポジウム実行委員長



皆様、東京弁護士会紛争解決センター 20周年記念のシンポジウムにお忙しい中、お集まりいただきまして、ありがとうございます。東京弁護士会は平成6年に、当時は今の紛争解決センターじゃなくてあっせん仲裁センターという名前で設立したんですけれども、兄貴分として二弁がすでに平成2年に仲裁センターというものを設立しております、私どもは、今日出席されていないのですが、吉岡弁護士たちと東京弁護士会でもそういったものが必要なんじゃないかということで、準備を始めました。

当時は、仲裁法というのはなくて、確か民事訴訟法の中の仲裁という編があったと記憶していて、仲裁という手続そのものも私どもは経験したことがないので、小島武司先生の『仲裁法』という本を勉強してやったんですけれども、よく二弁の先生に聞くと、仲裁というのは仲裁法の仲裁じゃないと。けんかの仲裁なんだということで、少しとんちんかんなことがありました。

それと、最初は法律相談を受けて、今の裁判所制度ではここへ行ったら上手に解決できますよという制度もないということの穴埋めの要素というふうに少し誤解していたんですけれども、そうでなくて、二弁の先生方の話を聞くと、ちゃんとした哲学を持っていた。

実際に、じゃあ、どういうものかということ、今、あそこに山崎司平先生がおられますが、私のところに大企業の社員が離婚問題で、家庭裁判所で調停をやってもらったんですけども、調停員がお説教ばかりして、全然解決しなかったと。どうにかしてほしいんだという相談が来ました。

それで、じゃあ、それは二弁でそういうものができたから、きっと裁判所とは違う手続でうまくやってくれるんだろうというふうに申立てましたら、山崎先生が仲裁人で、家庭問題情報センターの人などを入れて、上手に双方の話を聞いてまとめてくれました。これはいいやというふうに私自身は実体験をしたわけですね。

山崎先生に言わせると、それが東弁の設立のエネルギーになったというお話がどこかに書いてありましたが、そういう要素もありましたけれども、一番大きなモーメントになったのは、亡くなられた二弁の原後山治先生のお話を聞きました。原後先生はこういうふうにおっしゃっ

ていました。

今の裁判制度だと、要件事実で何かをまとめたものをぼんと1月に1回ぐらい、準備書面に書いて、次の月ということで、こんなことをやっている、と、解決する紛争も解決しなくなっちゃうと。よく物事が分かる人が間に入って、じっくり早めに双方の話を聞けば、事件というのは解決するんだと。そういう裁判所の欠陥を我々が補うんだということを、そういった1つのフィロソフィーを伺いまして、ああ、そうなんだということで設立になったわけですね。

やってみますと、なるほど裁判制度では解決できない事件の解決をしました。例えば四国の香川県があるプロジェクトを大手の電機メーカーに依頼したんですけれども、その電機メーカーは下請けの会社に全部ある仕事を任せたと。ところが、香川県と大手の会社とどんどん計画変更して、下請けの会社とすると、その余分な仕事について払ってくれるかと思ったら、非常に不安になってくる。これを解決してくれないと、もう仕事をしたくないということで東京弁護士会に申立てたんですね。

それで、あっせん人が、いや、それは心配なくてこういうふうに払われるんだという話し合いをまとめてくれた。こういう商談事項の解決というのは、裁判ではなかなかできないわけですが、そういう解決もしました。

10周年のときは医療過誤の、病院で死ぬ人の6%は何かもう少し正当な治療であれば生存するというような話をよく耳にしますけれども、医療の訴訟になると、非常に重装備の訴訟になってしまう。それを何か話し合いできないかということで、当時、日本医師会の顧問であった黒柳先生をお招きして、ドイツでは医師会に原因究明機関があるんだ。そこで何が原因かということ突き止めると、話し合いで解決するんだというようなお話を聞いて、そういったことが東京三会の医療ADRの設立につながるという結果がございます。

20周年はさて何をしようかということですが、今日は金融ADRのことを金融庁の方、それから学者の先生、そして銀行協会、それからFINMACの方をお招きして議論するわけですが、金融ADRは2009年に金融商品取引法、そして銀行法、保険業法等の金融関連法の改正法ができて、2010年の10月1日から発足しております。

普通のADRと違って、応諾義務、資料提出義務、あっせん案尊重義務、あっせん案が出たらそれを尊重するというような普通のADRと違う構造になっておりまして、他のADRと比べると、比較的利用性が高いというふうに言われておりますけれども、各機関も一生懸命やっているというのが後のお話に出てきますけれども、それでも何か全然問題がないということではないわけですね。

今後、金融ADRの質、量ともに発展充実を狙おうということが本シンポジウムの狙いでありますので、最後まで皆さん方、皆さん方のご質問を最後に承りますので、よろしく願います。以上でございます。

挨拶

栗林 勉
東京弁護士会副会長



東京弁護士会の副会長の栗林でございます。紛争解決センターの担当理事者として一言ごあいさつを申し上げます。本日は東京弁護士会紛争解決センター 20 周年記念シンポジウムに多数の皆様にご参加をいただきまして、誠にありがとうございます。東京弁護士会では、市民の間における簡易迅速、低廉な形での紛争解決手段として、あっせん仲裁制度は非常に重要な役割を有するものであるという認識を古くから有しておりました。

市民の司法アクセスを図るために法律相談事業は古くから行われておりましたが、各遠隔地域には法律相談センターをつくりまして、個々の法律相談に応じておりました。一方で、実際の紛争解決については裁判所に委ねるということでありましたが、もう1つの選択肢として、裁判外での紛争解決ということの重要性を非常に認識しておりまして、平成6年7月にあっせん仲裁センターというものを設置いたしております。

その後20年間にわたりまして、この事業は非常に円滑に発展しておりまして、広く市民の間に認識をいただき、定着をしているというふうと考えております。昨今では、一般のあっせん仲裁制度に加えまして、医療であるとか、今回お話しいただきます金融 ADR、それから特に今、原子力紛争、原子力損害賠償の関係の紛争で ADR の世界が広く使われております。それから今年の4月からはハーグ条約というのが実施されまして、これは家事の分野ですが、国際的な家事事件の紛争解決手段として ADR の制度が広く使われるようになっております。

こういう意味で、ADR、あっせん仲裁制度というのは今後ますます重要性を持った、今世紀の紛争解決手段として最もふさわしいものであるというふうに私どもは認識しております。今回は紛争解決センターの20周年のお祝いということで、このようなシンポジウムが盛大に開催されましたことを理事者一同、心より感謝しております。今回のシンポジウムの開催を機に、この制度がますます発展し、市民の間に広く認知されますことを祈念しております。以上をもってごあいさつとさせていただきます。

基調講演

金融 ADR の現状と将来

山本和彦

一橋大学大学院法学研究科 教授



1

はじめに

ただ今、ご紹介にあずかりました、一橋大学の山本でございます。本日は東京弁護士会の紛争解決センター 20 周年記念シンポジウムという場でお話をさせていただくことを大変光栄に存じております。

私の方からは、最初のお話として「金融 ADR の現状と将来」と題して、1 人の研究者から見た金融 ADR についてのお話をさせていただきますが、あまりまとまったお話はできず、これからお話になる方々の前座として軽いお気持ちで聞いていただければ幸いです。また、レジユメも大変粗末なものでして、PowerPoint などを使うこともできず、1 枚、昔ながらの学者がよく出すレジユメになっておりますが、これに沿って、時々ほかの方のレジユメを借用しながらお話をさせていただくという大変ぶざまなことですけれども、よろしく願いいたします。

2

金融 ADR の意義

(1) 金融 ADR 創設の経緯

まずは金融 ADR の意義ということでございます。最初にこの金融 ADR の創設の経緯というふうに書きましたけれども、私の認識では各業界団体が持っているいわゆる ADR 機関というのはかなり古い歴史を持つものもあるというふうに承知しておりますけれども、今日の金融 ADR につながる議論といたしましては、2000 年ごろだったと思いますけれども、金融商品販売法という法律がつけられた後、金融審議会でその実体法としてそういう規律が、ルールができたということで、それについての紛争解決をするという場面においても、裁判に必ずしもよらずに、簡易迅速に消費者を保護できるようなシステムというものが考えられていいのではないかとというような議論がされたことが発端だったのではないかと思います。

そのときから本日の 1 つの主たる議題となる業界横断的、あるいは包括的な ADR というようなことが議論にはなっておりました。しかし、その当時も

いきなりそういうような包括的なものをつくる、新たなものをつくるというよりは、現在あるものを育てていくと、今、ある ADR をよりよいものにしていく、底上げをしていくような仕組みというものを考えるのが現実的ではないかということになりました。

それに基づいてつくられたのが、金融トラブル連絡調整協議会、我々は金トラ協なんて呼んでいるのですが、ございました。これは各業界団体の ADR 機関のほか、弁護士の先生方、あるいは消費者の代表の方々、それに学識経験者等を交えて、また関係省庁が出席して、一同に会して、この金融関係の ADR の在り方を検討する会合でございました。

これは私は発足のときの副座長というのをやっております、現在は座長になっているのですが、私が出ているいろいろな会の中で非常に活発に議論がされている会合で、特に消費者の代表の方々からさまざまな意見が出されて、今は座長で、私はタイムキーパーの役目なんですけれども、なかなか時間通りに終わらせることができないほど、活発なご議論がされております。

この金トラ協などにおいて、モデルルールというような金融 ADR のモデルとなるような1つのルールをつくって、各業界団体の ADR がそれに合わせて自分のところのルールを変えていってもらおうというようなことなどを行って、それがどういうふうに機能しているかなどということをフォローアップしたり、地道な作業というものを続けて、この金融 ADR 全体のレベルアップを図っていったということがございました。

10年ぐらいそういう会合を続けていって、なかなか運用では限界があるのではないかということが

だんだん構成員の共通の認識になっていき、何らかの法制的な手当てよりこの金融 ADR を実効的なものにするような仕組み、枠組み、法的なものが必要ではないかという機運ができていったということでございます。

最終的には、この金トラ協からの提言、座長メモというものが出されて、それを受けて金融審議会でも議論がされ、そしてそれが金融 ADR、現在ある制度の創設へとつながっていったということでございます。そういう意味では、突然ぽんこの金融 ADR というのがどこから出てきたわけではなくて、10年ほどの間、地道な取り組みというものが行われ、金融業界と消費者、そして各弁護士の先生方との間でずっと対話が積み重ねられてきて、コミュニケーションが取られ、その成果としてこの金融 ADR というものができた。そういう下からの積み重ねということが私は重要なところなのではないかというふうに思っております。

(2) ADR 一般としての利点

その出来上がった金融 ADR の利点として、いくつかの点が指摘できるかと思えます。私が説明するときには、この ADR 一般の利点とそれから金融 ADR 独自の特有の利点というのを分けて説明をすることが多いです。ADR 一般の利点というのは、よく言われるところですが、簡易・迅速性、専門性、秘密保持、柔軟性、中立・公平、こういったようなことでございます。

これは ADR に一般的に見られる利点ということですが、その一種である金融 ADR についても当然、そのような利点というものがあるということだろうと思えます。簡易迅速、今、言いましたように、裁判に比べれば迅速に紛争解決がなされるわけです

し、専門性、金融に特化した専門家の方々が手続を実施するということがございます。

中立・公平、とりわけこういう BtoC の ADR においては、相対交渉に委ねますと、当事者間の力の格差というものが紛争解決に影響する可能性が高いわけがございますけれども、中立・公平な第三者が仲立ちをして紛争解決することによって、実質的な公平、立場の弱い方々、顧客についても公平な紛争解決が図れるということがメリットとしてあるかと思えます。

(3) 金融 ADR 特有の利点

(i) 実効性

それに加えて、この金融 ADR には特有な利点というものがああります。とりわけこの ADR において重視されているのは、その実効性の確保という点であろうかと思えます。これは先ほど伊藤先生からもご紹介がありましたけれども、いわゆる三大義務と言われるものが非常に重要な位置を占めております。

手続応諾義務、つまり、業者の側は顧客からの申立には必ず応じて、この ADR に入らなければならない。ADR の話し合いに入らなければならないという義務が課される。多くの ADR においては、申立がなされても、なかなか相手方が話し合いのテーブルにつかないということで、機能を果たせないということが多いわけでありましてけれども、この金融 ADR においては、基本的には 100% 必ず相手方はテーブルにつくということが保証されているという。

それから、第 2 に手続協力義務。資料提出等を含む、手続に協力する義務というのが金融機関側に課されているということでありまして。これによって、

真実を発見して紛争解決する。とりわけこの金融の場合には、顧客側が自らの権利を立証するための十分な資料を持っていない。相手方に、我々は民事訴訟の世界では証拠の偏在というふうによく言えますけれども、相手方に証拠が偏ってあるということが多いわけでありけれども、金融機関側に証拠を出させることによって、資料を出させることによって、真実の解明というものを可能にする。

そして第 3 に調停案の尊重義務ということで、ADR 機関が提示した調停案、後で出てきます、特別調停案というものでありますけれども、それを基本的に金融機関の側は尊重する義務を負うということでありまして。もちろん最終的に拒否する自由というものは認められているわけでありましてけれども、この調停案を尊重しなければならないということは、最終的な和解成立率に大きな影響を与える可能性があるというふうに考えられます。

このような実効性を確保することによって、多くの場合は顧客の側が ADR の申立てをするわけでありけれども、ここにいけば解決してもらえということ、その信頼がこの制度を利用する動機を形成するわけでありまして、それによってこの制度が利用される。そしてこの制度が利用されて、紛争が解決されるということになれば、その制度がより利用されるという意味で、この ADR 利用のよい循環というものをつくっていかうということがこの三大義務の大きな存在理由とすることができます。

日本の ADR は私が見たところ、多くの場合、一種の悪循環に陥っていて、その制度が利用されない。利用されないと、一体どういうふうに解決されるのかということが利用者にとにかく分からない。そんな不安なそういう機関を使おうということは誰も思わない。その結果、ますます利用されなくなるとい

う悪循環に陥っている ADR 機関というものが多いのではないかというふうに認識をしております。

ここでこのような実効性確保のための措置を取って、より利用しやすい ADR にしていく。それによって、あとはその ADR の中身次第ですが、それがうまくいけば、それを利用してくれる人が多くなるということを期待していることとございます。

(ii) 金融業界へのフィードバック

それからもう1つ、金融業界のフィードバックと書きましたけれども、この金融 ADR が利用されることによって、現在の金融業界、あるいは金融市場、マーケットにどのような問題があるかということが明らかになると。それによって、金融業界全体の機能を改善していく、金融市場全体の機能を改善していくということが可能になると。

これは業界型 ADR、一定の業界に置かれる ADR においては、一般に認められる機能でありますけれども、そういう形で金融業界における法の支配というのでしょうか、ルールをより実効的なものにしていくことが可能になるということとあります。

3

金融 ADR の現状

(1) 金融 ADR の種類

以上が金融 ADR の意義ですが、次に現状という点でありますけれども、これについては私の後でお話しになる金融庁の松尾課長からおそらく詳細なお話があるかと思っておりますので、ごく簡単にしたいと存じますけれども、金融 ADR のまず種類につきましては、いわゆる金融 ADR と言われるものは指定

紛争解決機関というものでありますが、これは業界ごとに紛争解決機関が設置されて、金融機関はこの指定紛争解決機関との間でいわゆる手続実施基本契約というものを締結する義務を負っているという構造になっているわけとあります。

現在は8つの指定紛争解決機関が設置されているということではないかと思っております。本日、お話しになる全銀協、あるいは FINMAC というのも、それぞれの業界における指定紛争解決機関となっております。ほかにも生命保険とか損害保険等々、いくつかの業界に設置されているということとあります。

このような指定紛争解決機関が存在しないような業界においては、それに代わる措置、それに代わる苦情処理、あるいは紛争解決の措置を講じる必要があるとされているところであります。これを代替措置というふうに呼んでいるわけです。このような代替措置としては、弁護士会の ADR 機関が重要な役割を果たしておられるということで、信用金庫とか信用組合とかいう業界は、このような指定紛争解決機関を持っておりませんので、弁護士会の ADR が重要な役割を果たされているということかと思っております。

(2) 金融 ADR の利用状況

金融 ADR の利用状況でございますけれども、これについては申し訳ないですが、松尾課長の資料を見ていただきますと、この全体の資料の8ページですけれども、8ページの下の方棒グラフを見ていただきますと明らかなように、この利用件数というのは、基本的には平成23年、つまり2011年をピークとして、これは紛争解決手続ですけど、1,981件というものをピークとして、その後、平成24年、25年、

一昨年、昨年と事件数は減少しているというのが現状でございます。昨年度は、1,000 件あまりの事件数、1,021 件ということでございます。

これは言うまでもなく、為替デリバティブの案件というものが一時期急増をして、その後、急減をしたということを反映しているわけでありまして、本日、お話になる全銀協、あるいは FINMAC において、この事件の増減というのは非常に顕著になっております。それに対して、保険業界の ADR については、必ずしもこのような形で急増、急減をしていないわけでありまして。

そのように、減ったとはいえ、昨年度で 1,000 件を超える事件数があるわけで、これは日本全体の ADR に占めるプレゼンスというのは依然として相当大きなものがあると言えるかと思えます。正確な統計を持ってこなかったのですが、うろ覚えですけれども、おそらく全国の弁護士会が持っておられる ADR で処理されている事件数というのはおそらく 1,900 件というレベルだったのだらうと思えますし、あるいは法務省に認証を受けている認証 ADR というのが全国に百数十カ所ありますけれども、それらを合わせた事件数というのもやはり千数百件というレベルだったというふうに記憶しております。

先ほど栗林副会長からお話があった原子力損害賠償の ADR、これは日本で顕著に事件数が多い ADR ですけれども、これがだいたい年間 5,000 件、この 1 年にだいたい 5,000 件の件数を処理しております。それから見ると、平成 23 年度の 2,000 件近く、それから昨年度の 1,000 件というのは、件数としては非常にやはり大きな、1 つの業界の ADR としては大きなものになっているという評価はできるかと思えます。

(3) 金融 ADR の解決状況

さらに解決状況として、和解成立率というのを見ますと、これも恐縮ですけれども、松尾課長の資料で 10 ページを見ていただきますと、平成 24 年度、25 年度の資料が出ておりますけれども、和解による解決率、和解と特別調停の解決を足した数ですけれども、平成 24 年度で 49%、25 年度で 44% ということで、約半数、半分の事件が解決されているということになります。

さらにその解決処理期間についてはその下の図を見ていただきますと、6 カ月未満、半年未満で解決された率というのが、平成 24 年度で 76%、平成 25 年度で 73% ということで、7 割の事件は半年以内で解決をしている、終了している。そのうちの半分近くが和解に至っているということでもあります。これはおそらくいろいろなほかの ADR はありますけれども、パフォーマンスとしては相対的に優れたものというふうに評価することが可能ではないかというふうに思っております。

(4) 金融 ADR の現状の評価

そういう意味で、現状の評価として、これは金融 ADR 制度のフォローアップに関する有識者会議というのが、一昨年から昨年にかけて、これは金融 ADR 法の改正の際に、3 年以内にその金融 ADR について見直しをするという、いわゆる見直し規定というのが法律に置かれておりまして、それに基づいてつくられた有識者会議でございますけれども、この議論の取りまとめにおいても、基本的にはこの金融 ADR というのは機能していると、我が国の金融 ADR 制度は活用実績が堅調であり、利用者保護に一定の役割を果たしている点は積極的に評価すべき

であるという評価がなされておりまして、全体的には評価ができる結果を残していると言っていいのだろうと思います。

4

金融 ADR の課題

(1) 代替措置の問題

ただもちろんまったく課題がないかというところ、そういうことではありませんで、この有識者会議のおきましても多くの課題というものが指摘をされているところでもあります。これも松尾課長の資料ですけれども、全体の4ページの上の方に、今、ご紹介した有識者会議の報告書の概要というものが載っております。

これを見ると、左側に今、ご紹介したような現状というものを現状の評価というものが記載されておりますが、真ん中に運用上の課題ということで、いくつもの課題が指摘をされているところでもあります。具体的にどのようなものが指摘されているかというところ、そこにレジュメの3のところですが、ざらざらと並べているところですが、ごく簡単にご紹介をしておきますと、第一に代替措置。先ほどお話しました指定紛争解決機関が存在しない業界についての問題。そして、このような業界におきましては、一般に ADR の利用件数というのが多くないということが指摘をされております。つまりこの代替措置というのは、必ずしもうまくいっていないのではないかということの指摘であります。

これにはいろいろな要因があつて、必ずしもうまくいっていないという評価ではないということだと

思いますけれども、やはり両者にとってアクセスがなかなか難しいという部分があるんじゃないか。利用者の利便の向上に関する取り組みが必要だし、この代替措置の存在等についても、利用者には十分な説明周知徹底を行っていく必要があるのではないかと。もう少し利用件数というのは伸びてもいいのではないかと指摘がされております。

(2) 法人・弁護士代理案件の問題

それから次に法人・弁護士代理案件の問題ということですが、これは特に先ほどお話をした為替デリバティブに顕著な傾向でありますけれども、法人からの申立が非常に多い。それから個々の請求額もかなり多額の請求がなされている。また、代理人である弁護士を付した弁護士代理の事件というものが多いいということになっています。

これは金融 ADR の当初のイメージとは少し違うところがありまして、この ADR を利用する顧客としては、自然人のいわゆる一般消費者が弁護士も立てずに本人で申立てに来る。その金額もそれほど大きなものではないというのがイメージとして想定されていたと思うわけでありまして、それに比べると少し利用実態が違ってきているという問題であります。

ただ、この有識者会議の取りまとめでは、そのこと自体は問題ではない。特にご承知のように、為替デリバティブの案件の申立人というのは多くは中小企業でありまして、そのような中小企業の保護というのもこの金融 ADR の目的としてはあるのではないかと。それに積極的に応えているとすれば、基本的には評価できるのではないかと。ということが言われています。

ただ問題があり得るとすれば、そういう案件を多

く処理することが本来のターゲットである個人案件、あるいは少額案件というものの処理をおろそかにしてしまう側面があるのではないかと。つまりそちらの方にリソースを、人的、物的なリソースを取られて、本来の案件の処理が十分でなくなっているとすればそこは問題だろうということで、そうはならないような配慮というものが運用において必要だろうということが述べられております。

(3) 和解率の問題

それから和解率ということですが、先ほど述べましたように、一般的には和解率はある程度の水準を保っているというふうに言えますけれども、細かく見てみますと、機関別によりかなり和解率が高いところと低いところがあるということがあります。一般的に言えば、非常に一般的に言えば、保険関係のADRというのは和解率が低い傾向を示しています。

これがどうかということですが、この取りまとめにおいては、和解の成立割合が低いということで直ちに問題だということにはならないと。それは業界ごとに問題となる紛争というのはかなり違いますので、特に保険の場合はやはりその保険事故があったか、なかったかというところが争点になることが多くて、それであったか、なかったか分からないので、半分かどうかみたいな和解にはやはりならないわけで、そういう意味ではある程度和解率に差が出てくるというのは仕方がない。

ただそれでも、そういうような案件に置いてもお、一定の柔軟な解決の可能性というのものがあるものについては、ADR 機関としては努力していくことは必要であって、そこは少し諦めが早いということであるとすれば問題ではないかということで、運用上、そこに注意していく必要があるという指摘が

なされているところであります。

(4) 中立性・公正性の問題

それから中立・公平の問題、中立・公正さの問題という点においては、紛争解決委員の構成の問題が指摘されております。一般的には多くの指定紛争解決機関では、弁護士と消費者の専門家に加えて、金融業務の経験者として、業界団体の事務局職員等が紛争解決委員となっていることが多いわけですが、その業界団体の人が紛争解決手続に参加するという点については、一方では専門的な知識を活用するという点でいい面もあるわけですが、他方で、利用者の側から見ると、それはやはり業界の人ではないか、業界寄りになるのではないかという懸念が生じるという問題があるということでもあります。

そこで、このような疑念を払しょくするという観点からは、その紛争解決手続の透明性といいますか、利用者に対してアンケートを実施して、利用者の方でどう思うかに考えているのかということや、明らかにするとか、あるいはいろいろな諮問機関等によって事後的な評価を行って、本当に中立・公平な紛争解決が行われているのかということや第三者評価してもらうというようないろいろな方法で、その中立・公平さというものを担保していくということが必要ではないかということが指摘されていると。

(5) 当事者の面談の実施・回数の問題

次に当事者の面談の実施、あるいは面談回数の問題についても指摘しております。これは、やはり機関によって面談の割合が高いところと低いところがある。あるいは面談をしても、原則として1回しか面談をしない、1日しか面談をしないというよ

うな運用がされているところもあるということで、もう少し当事者に面談を行って、納得を調達していく。それによって、利用者の満足度が向上するのではないかという指摘がされているところでもあります。

これについては、有識者会議としてはやはり基本的には利用者と面談して事情聴取するという、実際に会うということが望ましいだろう。また、その1回で終わるという点についても、申立人、顧客の方からもう少し話を聞いてほしいという要望があるような場合には、できるだけそれに応える必要があるのではないかということで、その面談をもう少し充実した運用をする必要があるのではないかという指摘がされていると。

(6) 証拠書類の開示の問題

それから証拠書類の開示の問題につきましては、金融機関側のこれは証拠書類の開示です。先ほど申し上げたように、基本的には証拠書類を出す義務が金融機関の側にあるわけですが、この出す場合に必ずしも申立人には開示しないで、紛争解決委員限りでそれを提示するというようなことが行われることがあると。申立人の側からすれば、やっぱり自分にも見せてほしいと。自分が見られないような資料で紛争解決が行われるということに対する不満みたいなものがやはりあるということかと思いません。

これにつきましても、理論的に見ると、やはりなかなか一方当事者が提出した資料をその人の承諾なく相手方に開示するというのは困難であるということとは言えるわけですが、ただ運用上はやはりできるだけ審議の手の透明性というものを高めるという観点からすれば、紛争解決委員の側でその資料につ

いてある程度説明をするというような努力をして、申立人の側にとって納得できるような解決、納得感あるような解決を図っていくという努力が必要ではないかと指摘しております。

(7) 特別調停案の問題

次に特別調停案の問題でありますけれども、これは先ほども話しましたように、基本的には特別調停案が出されれば金融機関はそれを尊重する義務があるわけですが、この特別調停案についても、ADR 機関によってよく出すところとほとんど出さないところというのがかなり大きく分かれております。

特に特別調停案を提示した実績がないような機関につきましては、もちろんそれは出さなきゃいけないということではなくて、これは一種の伝家の宝刀ということですので、それを出さないで和解ができれば、それはそれに越したことはないわけですが、何年もやっていて1件も出してないというのはやはり少し運用としてはどうなのかな。やはりこの特別調停案を出せる事案というものがあるのではないかということで、必要な局面においては、この特別調停案を適切に活用するということが、そういう体制を確保しておくということが適当であるということがこの有識者会議では決められております。

(8) 紛争解決等業務の透明性の問題

紛争解決業務の透明性の問題は先ほどご指摘した通りでありまして、アンケートの実施、その他第三者機関の設置等、透明性を確保していくということが必要だということが論じられております。

(9) 機関間連携の問題

それから機関間連携。最後に機関間連携の問題としましても、この紛争解決機関、各指定紛争解決機関ができるだけ連携しつつ、その手続の整合性を図っていくことが利用者の利便のためには重要であろうということを指摘しているところであります。これについてはまた後で業界横断的な ADR の可能性と関連してお話をしたいと思います。

5

金融 ADR の将来

最後に、金融 ADR の将来ということですが、以上、いくつかの課題はあるところではありますが、それらは基本的にはずっと申し上げてきたように、運用上の課題というふうに考えられることが多いわけで、これについては金融庁の方でも監督指針等で対応をされているところで、これについてはたぶん後で松尾課長の方から詳細なご説明があると思えますけれども、私が最後にお話しするのはもう少し大きな問題、あるいは長期的、中長期的な問題ということでもあります。あるいは理論的な問題ということでもあります。

アドホックになるいくつかの点を指摘したいと思います。

(1) 裁判との関係

1つは裁判との関係ということではありますが、つまりこれは ADR における解決の結果と裁判における解決の結果というのが必ずしも一致しないという問題であります。

ADR 機関で解決できないものが裁判に行ったときに、ADR で提示されていた解決案と裁判における最終的な解決案が食い違う例というのがいくつか生じているというふうに承知をしています。私気付いた例としては、東京地方裁判所の平成 25 年 2 月 22 日の判決というのがあります。これは為替デリバティブに関する案件でありましたけれども、そして全銀協の ADR において解決が図られたものがあります。

全銀協の ADR においては、金融機関、銀行の側に一定の負担をさせるという調停案を提示したわけではありますが、結局それは受諾されずに訴訟になりましたが、この訴訟においては、原告の請求が全面的に棄却されているということになります。適合性原則も説明義務の違反も認められないということでもあります。

特にその適合性原則の違反のところでは、このデリバティブの取引量料、通貨オプションですが、その取引量料が非常に大きかったのではないかと。過大な取引だったのではないかとということが金融 ADR では問題にされたわけではありますが、裁判所は最終的にそれは過大であったとはいえないというふうに言っているのですが、その中でこういうふうに言っています。

「全国銀行協会あっせん委員会が本件の各取引における年間の最大取引料は明らかに過大であり、適合性原則の観点から問題があるといわざるを得ない旨の指摘をしていることを考慮しても、やはり被告の担当者が本件各取引を勧誘したことが適合性原則に違反し、不法行為を構成するとまではいえない」と判示しておりまして、全銀協の方ではこれは過大だといって一定の条件は示したわけですが、裁判所はそういう指摘を踏まえても過大とはいえないとい

う判断をして、明らかにその判断は相互に齟齬しているということになります。

これをどのように考えるかですが、こういう判決が出た場合に、金融 ADR の側は裁判例、裁判所の判決の判断内容に合わせて運用を変えていかなければいけないのかどうかということでもありますけれども、私自身は必ずしもそうは思っておりません。金融 ADR、あるいは ADR 一般の利点というのは、立証の面においても、あるいは法の解釈適用の面においても、一定のグレーゾーンみたいなものがあるということを前提として、裁判においては、グレーゾーンというのは基本的には許されない。白か黒かですから、立証責任とか最終的な裁判所の法律判断で、ある一定のピンポイントで判断を下すわけですが、私は ADR というのはもう少し幅があってもいいんじゃないか。

それは事実認定の面においても、法の適用においても、一定のストライクゾーンというのはもちろんあって、これは大暴投になってもいけないわけですが、そのストライクゾーンの範囲内であれば、ど真ん中のストライクである必要はないのではないかというふうに思っております。

そういう意味からすると、今回、適合性原則の話でも、裁判所が最終的にぎりぎりこういう判断をしたというのは裁判所の判断としてはやむを得ないということだったんだと思いますけれども、必ずしも ADR がそれを受けて、より厳しい運用をしなければいけないということにはならないのだろうというふうに思っておりまして、その業界内部にある一定の、何というか、相場観というとあれですけど、そういったようなものを前提として、よきプラクティス、金融市場におけるよきプラクティスを ADR として目指していくというのはあり得るべき方法だと

思いますし、私自身はそれは望ましいというふうに考えております。

(2) 業界横断的・包括的 ADR の可能性

次に業界横断的・包括的な ADR の可能性というのは、先ほど見ましたように、機関間連携の問題としてとらえられているわけでありまして、その有識者会合においても、「この業界横断的かつ包括的な金融 ADR 機関の設置については将来的な課題であり」というふうにして、これが将来的な課題であるということは認めているわけですが、まずは引き続き指定紛争解決機関の業務運営を検証しつつ、各機関や関係団体との連携を一層強化していくということが必要である。こういう議論をしています。つまり直ちにこのような包括的 ADR 機関を創設するというのではなくて、当面、各機関間の連携をより強化していくという方向性が示されているところであります。

私自身もこのような認識を共有しておりまして、統一的・包括的な ADR というのは、中長期的に見ればそれが望ましい。利用者から見れば、より利便性の高いものであるということではあろうというふうには思っているわけですが、直ちにそのような方向に現在いくということではなくて、当面はこの ADR 相互の連携を強化しながら、緩やかに統一化の道を歩んでいくということが望ましいのではないかと考えています。

現在のままだでも利用者の利便をより向上していくというのは可能でありまして、例えば ADR 機関間の事件の移送事件をほかの機関に移送していく、より適切な機関に移送していくというようなことをやっていくとか、あるいはその窓口、受付の窓口について、一定の統一化を図るとか、運用上の努力と

してできる場所はあるのではないかとこのように思っておりまして、そのような努力を積み重ねていく中で、将来的には1つのADRということになっていくのかもしれないというふうに思いますが、それは必ずしも今、この段階で現実的にそれを目指していくということである必要は必ずしもないのではないかとこの私の意見です。

(3) 片面仲裁的ADRの可能性

それから次に片面仲裁的ADRの可能性というふうに書きましたが、これはその特別調停案の運用との関係で、先ほど申し上げました特別調停案が十分使われないということの1つの理由として、消費者、顧客の側がむしろそれを望まないということがあります。というのは、特別調停案が提示されて、仮に金融機関がそれを拒否した場合には、基本的には金融機関は裁判所に行かなければいけない、訴えを起さなければいけないというふうになっております。つまり消費者の側から見れば、裁判所に行かされるということになるので、いっそそれならば特別調停案はいいですという消費者の方も多いうふうに言われております。

実は同じような問題は原子力損害賠償のADRにもあります。ご承知のように、現在まで東京電力はADR機関、センターが提示したADRの調停案を拒否した例というのは非常に例外的な場合を除いてありませんが、これがもし東京電力がそれを拒否すれば、最終的にはそれを訴訟に行かざるを得ないということになって、被災者の方々はそのようなことならば、東京電力が言うような程度の損害額がもっと安くても、裁判に行かないで終わりたいという方が多くいらっしゃると思います。

これをそのまましかし認めてしまうと、結局はい

わばその例で言えば東京電力というか業者側の言いなりになってしまう可能性があるわけなので、これが私は非常に難しいところだというふうに思っております。

1つの解決策は、このADRを片面仲裁的に、つまりもう業界の側はADRを拒否できないと、業者団体は、業者の側はADRを拒否できないというようなものにする。特別調停案をより強化して、これを一種の仲裁案、仲裁と同じように扱うということが考えられます。おそらくイギリスのオンブズマンはそのような制度になっていると思いますし、日本においても交通事故紛争処理センターにおいては、このような片面的な仲裁的運用というものがされていくというふうに承知をしております。

制度上できないことはないというふうに思われるわけですが、もちろんこの場合には業者の側の裁判を受ける権利というものが非常に大きな問題になるわけで、業者側の合意というものが当然必要であるということでもあります。今のところ、これを制度的に運用するというのはなかなか困難であろうというふうに思いますけれども、この金融ADRに対する信頼というものが徐々に醸成されていく中で、このような運用が将来的に行えるような環境が整っていけば、それは非常に望ましいことではないかということを考える次第であります。

(4) 業界型ADRのモデルとして

いずれにしても、日本においては必ずしもこのADRというものが、ご存じのように、司法制度改革以来ずっとこれを充実、活性化していこうということは言われているわけですが、なかなかそうはならない。なので、この金融ADRというのは、その1つの起爆剤となり得る可能性を秘めた、とりわ

け業界型 ADR において、その実効性を確保するという観点からは1つのモデルとなり得る制度ではないかというふうに思い、私としても、研究者としても、非常に注目をしているところでありまして、他の業界型 ADR に波及していく、そういう1つのモデルとして機能していくというのは、ADR 全体にとって非常に望ましいことではないかというふうに考えるところであります。

はなはだ雑駁なお話でしたが、最初にお話ししましたように、私のお話は前座ですので、これからのお話が本番ということでお許しをいただければと存じます。どうもご清聴ありがとうございました。

講演

金融庁が指定する指定紛争解決 機関 施行 4 年目を迎え

— H25 年監督指針の紹介 —

松尾元信

金融庁総務企画局企画課長



1

はじめに

金融庁の松尾でございます。よろしくお願ひいたします。資料の 3 ページを開けていただけますでしょうか。今からご説明する「金融庁が指定する指定紛争解決機関」ということですが、金融庁の認識といたしましても、今、山本先生がおっしゃいましたように、金融 ADR というのはほかの ADR に比べてかなりうまくいっている。ここにいらっしゃる関係者の皆様のご努力ということですし、不断の改善努力があってということです。

金融庁としても金融の消費者の保護という観点及び金融業界全体のレピュテーション、いろいろな意味でこの金融 ADR は非常に重要だと考えております。当庁の企画課でも金融トラブル解決制度推進室、今日は全員来ておりますが、4 人定員を張り付けて、不断にこの金融 ADR の向上というのを目指して頑張っているところです。

2

金融庁による指定紛争解決機関の監督

(1) 金融庁による監督の意義

その金融庁のかかわり方ということですけど、3 ページをご覧くださいますと、左側の下の方の図で金融庁というところから下の矢で指定紛争解決機関というのがありまして、何を行っているかといいますと、この指定紛争解決機関について申請に基づき金融庁が要件を満たしているか判断し、指定した上で、常日ごろから先ほどの 4 名もそうですけど、金融庁において監督、または場合によっては検査というところで公正性も担保して、制度がきちんと回っていくということを考えております。

右上の囲みにありますように、指定、監督する中で常にそれが中立、公正になされているかというのを検証していくということですし、指定紛争解決機関の業務については法律で先ほど山本先生がおっしゃいましたように、金融機関に紛争解決手続の利用や和解案の尊重等を求め、実効性が担保されているということです。

また、何よりも重要なのが、後で出てまいります

ように、紛争解決委員となる人は知見を有して、そのサービスや商品についての専門性を有しているかということで、それが無い場合には解決というのはいけないというところで、その辺についても担保されているかというのを、監督を通じて見ていくということです。

こういうことがなされますと、真ん中にありましたように、迅速、簡便、柔軟な解決というのができて、それがまた消費者に返って行って、こういうサービスを利用するとうまく回っていくということで、先ほど山本先生がおっしゃったよい方のサイクルに回っていくということではないかと思っております。このための監督というのを常に心がけてやっているというのが実態です。

(2) 監督指針の制定

1 ページめくっていただきまして、4 ページの下の方にどういふふうにごうこうことを担保するために監督するかというのを書いた指針の概要です。なぜ監督指針ができたかと申しますと、先ほど山本先生に座長をしていただいた金融 ADR 制度のフォローアップに関する有識者会議というご紹介があったと思います。この中でごうこう監督指針を出していくのは、金融 ADR の信頼性向上のために適当な手段ではないかというご指摘もいただいたところでして、金融庁の具体的な狙いというのは2点あります。

まず1点は、監督指針を公表することで指定紛争解決機関に対する監督も透明になりますし、また、世の中一般から金融 ADR 制度はきちんとしたものであるというような信頼性を得る一助になるのではないかというのが第1点。

第2点が共通の監督指針を出すことによって、指

定紛争解決機関はいくつもありますが、共通の運用基準を示すことによって、各機関の運用の整合性が図られて、手続の共通化等のよい方の影響が出るのではないかということで監督指針を作ったところです。この監督指針自体は昨年8月に公表されて、運用を開始しています。

(3) 監督指針に定める具体的評価項目

その基本的な考え方が4ページの下の一冊上にあります。2点ありまして、利用者の立場から利用しやすい手続を整備して、中立・公正、かつ、簡易・迅速なトラブル解決に努めるというのが第1点。もう1点がトラブルに関する情報の分析・類型化を行って、その結果を利用者及び金融機関に提供して、同種のトラブル防止に資するという狙いがあります。

では、何を実際に監督するかということですが、一番下の青色を付けていただいている監督上の主な評価項目として、5点挙げております。1番目がまず紛争解決等業務の運営態勢ができていくかどうか。大きな2番は紛争解決等業務が適切になされているかどうか。大きな3番、右に移って、紛争解決等業務の公表・検証・評価が適切になされているか。4番、苦情・紛争事案に関する分析結果等が金融機関にフィードバックされているか。5番、指定紛争解決機関が関係機関と連携しているかどうか。ということ、ごうこうプロセスがうまく回っているかというのを監督当局としても不断に検証して、紛争解決機関の信頼性の向上に資すればという観点です。

(i) 評価項目1. 紛争解決等業務の運営態勢

以下、まず1番の紛争解決等業務の運営態勢ですが、視点の(1)が指定紛争解決機関の業務運営態

勢ができていくかということで、具体的には業務量が、例えば、増えていった場合に業務運営態勢が業務量の増加に応じて整備されるか。また、地方在住者や高齢者等への利用者利便の更なる向上を図っているかどうかということです。

(2) ですが、職員の監督体制は適切かどうかということで、職員の資質の維持・向上のための教育・研修を行っているか。また、公正かつ適確な紛争解決手続の実施のために必要となる情報を提供しているかどうか。また、知識を紛争解決機関の委員の間でいろいろな問題点を共有できるような態勢が整備されているかどうかということを見てまいります。

また、(3)、これも極めて重要ですが、紛争解決委員の選任及び排除ということで、中立性・公正性を確保するため、その選任・排除についての手続が整備されているかどうかということの具体的に見ていくということです。

(ii) 評価項目 2. 紛争解決等業務の適切性等

その次に業務のフローとして適切になされているかどうかというのが 2 番です。2 の (1) で相談等を受付けた場合の対応といたしまして、適切に苦情処理手続の案内をしているか、他の機関を紹介すべき場合には適切に紹介しているかどうか。特に銀行窓販のようにいろいろな業態が関係する案件について、より丁寧に対応がなされているかどうかというのをきめ細かく見ていくと。

(2) ですが、苦情処理手続における留意事項として、金融機関における処理手続の進捗状況等について、適時・適確な把握ができていくか。

また、(3) で先ほど山本先生も言及されておられました、紛争解決手続における留意事項として、なるべく面談を充実させて、利用者が満足するような、納得感が得られるようなことを行っているかど

うか。また、特別調停案については適切に活用されるような態勢が整備されているかどうかということです。

(iii) 評価項目 3. 紛争解決等業務の公表・検証・評価

3 番の紛争解決等業務の公表・検証・評価につきましては、まず (1) がトラブルを未然に防止する観点から苦情や紛争の状況を積極的に公表をして、その処理状況について公表しているかどうか。また、対応の改善していくために、(2) で利用者アンケートや外部有識者による検証・評価を踏まえて、改善措置を常に探っているかどうかということです。

(iv) 評価項目 4. 苦情・紛争事案に関する分析・結果等のフィードバック及び評価項目 5. 関係機関との連携

また、4、5 はこの文字に書いている通りでして、紛争事案に関する分析結果等を金融機関に適切にフィードバックしているか。また、関係機関との連携を図っているかどうか。これは山本先生も言及されておりました金融トラブル連絡調整協議会での情報交換及び関係機関との連携ということです。

このようなことについて、不断に金融庁として見ていって、なるべく顧客の利用満足度も上げて、適切なプロセスが踏まれているかどうかを検証していくということを心がけております。

3

指定紛争解決機関における紛争解決の状況

(1) 指定紛争解決機関の種類

5 ページに移っていただきまして、先ほど山本先

生が言及されていましたが指定紛争解決機関というのは、今、いくつあるかという、8つです。団体名は生保協会、全銀協、信託協会、損保協会、保険オンブズマン、少額短期保険協会、貸金業協会、証券・金融商品あっせん相談センターということで、この8つが現在、指定紛争解決機関ということになっております。

5ページの下の方が、指定紛争解決機関がない業態ということでして、これらの業態につきましては法令上、苦情処理措置および紛争解決措置について、それぞれ指定紛争解決機関に代替する措置を講ずるということが義務付けられております。まさに本日のシンポジウムを主催されております東京弁護士会様、また、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会をはじめとして各地の弁護士会にご尽力をいただいている分野であるということで認識しております。あらためてこの場でお礼を申し上げたいと思います。

(2) 指定紛争解決機関における苦情処理手続の状況

次に6ページです。山本先生が言及されておりました苦情処理手続等です。これは全体として苦情処理手続と紛争処理手続がありますが、まず苦情処理手続についての全体像を把握いただければと思います。6ページの上段が苦情処理手続受付件数で、下が苦情処理手続終結件数です。処理に若干時間がありますのでラグがあります。

この中で見ていただきますと、山本先生が言及されておりましたように、平成23年度の円高を受けて、為替デリバティブ事案が多かったということで全銀協の苦情処理手続が多かったわけですが、それが処理としては減ってきているということです。

平成23年度に多くなって、平成24年度、平成25年度と減っているように見えるわけですが、これをさらに詳しく分析してみますと、6ページの下は終結件数で、これを見てもただ単に減っているように見えます。7ページの上段を見ていただきますと、苦情処理手続終結件数のうち、為替デリバティブというのを除いた計数を取ってみました。

この終結件数を見ますと、平成24年度は約6,000件、平成25年度は約5,700件ということで、安定的に推移して、為替デリバティブを除いたところでの件数の推移ということでは、利用についても安定的、かつ、それなりの件数も維持できているということかと思えます。件数が多いのは全銀協さんと損保協会さんです。ということで、為替デリバティブを除くと安定しているということかと思えます。

7ページの下です。その中で結果の比較ということで、先ほど山本先生がおっしゃっていましたように、苦情処理手続の中でも解決の割合というのは、赤で示されておりますように7割近くとかなり多いということです。8ページの上段を見ていただきまして、この苦情処理手続にかかった期間ということですけど、苦情処理手続ですので青の部分の1月未満及び赤の部分の3月未満というあたりで早めに相当分が解決できているということが言えようかと思えます。

(3) 指定紛争解決機関における紛争解決手続の状況

8ページの下からは、次は苦情処理手続ではなく、紛争解決手続の処理の状況について概観したものです。これについても平成23年度、特に全銀協さんの一番下の黒い部分が非常に多くて、為替デリバティブの影響というのが多くて、それがかなり減っ

ているというふう全体として評価できるわけ
です。

しかし、その詳細をさらに9ページの終結件数
見ていただきますと、9ページの上でいきますとや
はり平成24年度が多いのですが、これも9ページ
の下をご覧ください、為替デリバティブを除いた
ところで終結件数の比較を試みたものです。

これを見ますと、平成23年度は1,051件、平成
24年度は約1,200件、平成25年度は約1,000件と
いうことで、安定的に推移しているということです。
雑駁に言うと、為替デリバティブを除けば、件数が
多ければいいというわけではないのですが、件数も
上がって、安定的に制度として維持できているので
はなからうかと考えているところです。

その次、10ページですが、その紛争解決手続の
結果の比較ということで、これも先ほど山本先生が
おっしゃいましたように、和解なり、特別調停と
いうので平成24年度、平成25年度ともに青いところ、
赤い部分でかなりの比率ということでそれなりに
成果が出ているんじゃないかと考えております。

10ページ下ですが、その終結に要した期間とい
うのを見ていただきますと、これは紛争解決手続で
すから、当然、苦情処理手続より時間がかかるとい
うことだろうと思しますので、1月未満というより
も1月から3月、または3月以上6月未満というあ
たりというのがどうしても増えてくるということ
です。

また、11ページです。指定紛争解決機関別の和
解状況ということで、こういうことについても公表
しているところです。これらの資料というのは、先
ほど山本先生も言及しておられました関係者の金融
トラブル連絡調整協議会でも見せていって、お互い
にどういうところを改善していくかというところを

工夫していくというアプローチを取っているところ
です。

4

さいごに

ということで、指定紛争解決機関が適確に運営さ
れるためには、当然金融庁もそうですが、関係者の
皆様の今後の不断の努力、常に向上させようと思っ
てやっているというところが鍵だと思いますので、
金融庁としても今後も努力を続けたいと思いま
すし、ここにいる皆様のお力もぜひ今後とも貸してい
ただければと考えているところです。以上、雑駁で
すが、説明でございます。ありがとうございました。

講演

全銀協金融 ADR の現状と将来

渡邊 俊之

一般社団法人全国銀行協会金融 ADR 部長



1

はじめに

全国銀行協会金融 ADR 部の渡邊と申します。本日はシンポジウムにお招きいただきまして、ありがとうございます。私の方からは業界 ADR ですので、手続等を中心にご説明をさせていただければと思っております。PowerPoint をカラーコピーしていただいたので、この資料で説明させていただきます。

金融庁さんと説明が重複する部分は、時間の関係もありますので省略をさせていただきたいと思えます。13 ページからになります。

全銀協の ADR は、ご承知の通り、銀行法で規定されている銀行業務を対象とした取引について ADR で解決をするというものです。対象業務は、銀行の 3 大業務、預金、貸出、為替のほか、金利スワップ、特定預金等のデリバティブ商品、投資信託、保険、こういった業務についての苦情、紛争を解決していくというものです。

全銀協 ADR は、苦情処理手続と紛争解決手続の 2 つの手続がありますが、預金、貸出、為替の 3 大業務につきましては、基本的には苦情処理手続で終了するケースが多いです。特定預金、デリバティブ、

投信、保険は、苦情処理手続では解決できずに、紛争解決（あっせん）手続に持っていくケースが多いです。

対象金融機関は銀行 195 行と農林中央金庫で、国内で活動しているほとんどの銀行が、全銀協 ADR に加盟しています。これらの金融機関とは手続実施基本契約を締結し、先ほどご紹介がありました金融機関の 3 大義務である手続応諾義務、資料提出義務、調停案の尊重義務が、この手続実施基本契約の中に盛り込まれています。

2

全銀協の金融 ADR で取扱う紛争の形態

続きまして、12 ページ下段の 8 つの ADR 機関のどこに申し出たらいいか、お客さまが戸惑うケースがあるかと思われます。例えば、13 ページ下段の投資信託の場合、銀行も証券も売っている商品ですが、この商品にかかる苦情をどこに申し出たらいいかということの説明をしています。

基本的には、銀行のいろいろなパンフレットに全銀協 ADR は紹介されていますが、お客さまが、例えばこの事例でいきますと、銀行員から元本保証で

ある商品だというふうに説明を受けたが、実際は元本割れを起こしてしまったため、この点について訴えたいという申し出があったとすれば、銀行の説明に対しての苦情ということになりますので、全銀協 ADR が受け付けることになります。一方、そもそもこのパンフレットが非常に分かりづらく、商品の説明書について私は苦情を申し入れたいのだということであれば、FINMAC さんが受け付けることになります。

保険も同様で、銀行で販売した保険商品の販売説明に対する苦情であれば全銀協 ADR、保険商品についての苦情ということであれば生命保険 ADR、というように整理されています。入口の各 ADR 機関の相談窓口で、交通整理をして対応しているということなのです。

3

苦情前置主義と苦情処理手続

続きまして、14 ページ下段ですが、全銀協 ADR には 2 つの手続があり、まず最初にお客さまは苦情の申し出を行うこととなります。苦情処理手続で解決できないものが紛争解決手続に移行するというのが原則となっております。

これを苦情前置主義と言っています。なぜこういう手順としているかというと、あっせんで解決をする以前に、苦情処理手続の中で解決してしまう件数が全体の約 8 割を占めています。あっせんでの解決には半年ぐらいかかるわけですから、あっせんで解決する前に苦情処理手続で解決する方が、よりお客さまにとってメリットがあるところから、まずは苦情処理手続からスタートするという手順になってい

るということです。

次に 15 ページに記載されている全銀協の受付体制ですが、全銀協相談室が東京に 1 カ所あります。それ以外に 51 カ所の各地銀行協会にとりひき相談所が設置され、そこでは苦情解決支援業務を行っています。

実際の件数は、16 ページ下段になりますが、平成 25 年度で相談が 1 万 5,448 件、苦情が 3,983 件。この 3,983 件は、お客さまから不満の表明があった件数であり、この不満について何とか解決してほしいというのが、銀行への解決依頼ということになり、この統計数字では示されていませんが 1,414 件あります。そのなかで速やかに解決できたのが 728 件です。しばらく静観期間をおいて最終的に決着したというのが 394 件ということで、解決件数としては 1,122 件で、約 8 割がこの苦情処理手続で終了しています。

では、何故、苦情処理手続の段階で解決ができるかということですが、その説明が 16 ページ上段に記載しています。ちょっと字が小さくて申し訳ないのですが、まず相談室にお客さまから苦情を申し出ていただき、次に②で苦情内容を加入銀行に連絡し解決依頼をするということです。

この③の解決努力というところですが、通常、こうした金融トラブルは営業店で発生しますが、私どもの苦情処理手続では必ず銀行の本部あてに苦情の内容を伝え、本部が責任を持って解決してもらう、そういう手続になっています。

そして、その結果については、お客様に説明するとともに、全銀協にも報告をしてもらいます。そういった手続を経てもなお、お客様がまだ納得をしないということになると紛争解決手続に移行することになります。

4

紛争解決（あっせん）手続

(1) あっせん委員会の体制

次に紛争解決手続、あっせんの方の説明をしたいと思います。あっせん委員会の特徴点の第1番目としては、3名のあっせん委員による合議制を行っているということです。弁護士委員と消費者問題専門家委員、それから全銀協の役職員という体制です。

この3名体制で17の小委員会を設けています。全国北は札幌から南は福岡まで小委員会を設置し、50名以上のあっせん委員を選任し、適格性審査、事情聴取を行う体制としています。

3名による合議形式ですので、1人が単独で決めるということではなく、3名がそれぞれの考え方を突き合わせて、最終的にあっせん案というものを決めていくという体制を取っています。これは公正、中立性の確保の第1点の重要なポイントとなっています。結果的には、64%の和解が成立しています。

業界団体のADRは銀行寄りではないかという懸念を持つところがあるかと思いますが、全銀協のあっせん委員会は独立性を有し、全銀協の理事会、これは銀行の頭取等で構成された会合ですが、この理事会等であっせん委員会の結果を覆すということはないということです。業務規程にも、あっせん委員会の独立性を規定しています。

続きまして、17ページです。あっせん委員会の開催会場は東京、大阪、名古屋、札幌、仙台、金沢、高松、広島、福岡の9会場となっています。テレビ会議を行っています。それ以外の地域では、ご高齢者があっせんを申立てたいという場合には、最近

電話会議システムやタブレット端末を使って、申立人が居住する近くの公共施設やホテルを使ってあっせん委員会を開催するというも行っています。その場合には、あっせん委員が実際に現地に行って話を聞くケースもあります。

(2) あっせん申立から答弁書の提出まで

費用ですが、全銀協ADRでは紛争解決手続にかかるお客さまの手数料はかかりません。交通費等の実費は各人に負担をしていただきます。代理人弁護士の費用は負担してもらいますが、法人では代理人を付けるケースが多いですが、個人は基本的には代理人弁護士は付けないケースが殆どです。

その理由は、ADRの特性として、代理人から話を聞くのではなく、申立人本人から直接話を聞くということを原則としているからです。代理人は、あっせん委員会からの許可を得なければ、事情聴取の場において話ができないシステムになっています。あっせん委員会は、申立人がどういうことを訴えたのかということ直に話を聞くという体制で行っているということです。

それから、あっせんの件数ですが、先ほどからご説明があったかと思いますが、平成23年は為替デリバティブの申立件数が多かったということで1,086件となっていますが、最近、平成25年度が247件ということでかなり落ち着いている状況です。

18ページ下段の紛争解決手続について、詳しくご説明をしたいと思います。まず、お客さまは全銀協のあっせん委員会に申立てたいといったときには、②にありますが、あっせんの申立書を1通提出していただくことになります。

申立書1枚を提出していただくことにより手続

に参加できるという、ADR の簡易性というメリットです。申立書にどんなことを書くかということですが、あっせんの申立で何を訴えたいのか、相手方とどういう点が争点になっているのかといった事実関係、それから銀行との交渉経過、主張の対立点等々ですね。そういったことを簡潔に、自分の言葉で書いてもらいます。ご高齢者の場合、申立書の書き方が分からないということもあるかと思しますので、あっせん委員会の事務局の方でサポートをさせていただきます。

その申立書が受理されると、今度は銀行から答弁書が提出されます。申立書、答弁書双方の提出資料によって、⑤に記載されている適格性審査を行います。この適格性審査では、全銀協の ADR で解決すべき事案かどうかということ、あっせん委員会で判断することになります。実際に全銀協の ADR で解決できないものは、どういうものかというのが 19 ページに記載しています。9 項目列記していますが、(1)取引名義が当該顧客本人ではない場合、(2)訴訟の終了または民事調停終了、他の指定紛争解決機関で当該紛争が終了した事案については、全銀協 ADR でもやらないということになります。それからずっと飛んで (5)、ここがポイントで「当事者から提出された書面、資料、証拠資料等および事業聴取等によっては、紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難」な事例ということです。

19 ページ下段に事例が掲載されていますが、証拠書類等の確認が困難である事案として、例えば預金残高が銀行により不正改ざんされたと主張する事案、それから申立人が主張する損害との関係を示す調査が著しく困難である事案として、例えば銀行員とのトラブルでうつ病になったといった事案。それから詳細な事実認定が必要となる事案として、

ATM 等で引き出した現金が一部足りないといった現金過不足事案。このような事実認定が難しい事案等については、ADR では不受理という扱いにさせていただきます。ADR の簡易・迅速性の特質というのと裏腹の関係にあるもので、こういったものについては、裁判で解決していく方が望ましいのではないかということで、基本的には ADR では不受理ということにしています。

(3) 答弁書提出後の解決手続

(i) 当事者からの反論書面の提出とあっせん委員会からの書面による照会

20 ページに紛争解決手続の手順について記載していますが、全銀協 ADR の特徴点としてはここが一番のポイントになりますので、詳しく説明させていただきます。まず申立書、答弁書の提出後、適格性審査を行い申立が受理されると、双方の当事者が、相手方の申立書と答弁書をそれぞれ見て、ちょっとこれは違うんじゃないかということがあると、その反論の主張書面というのを、それぞれ双方から提出してもらうことになります。さらに、この段階であっせん委員会から、申立人と銀行に対して、それぞれ照会事項という形で書面で照会し、何が原因で紛争になってしまったのかという事案の真相を探るための質問をいくつかして、その回答をもらうことにしています。

あっせん委員会の⑪の面談による事情聴取の前に、申立書、答弁書、主張書面、証拠書類関係、それから照会に対する回答書、こうした双方から提出されたかなり膨大な資料を、担当する 3 人のあっせん委員が読み込んで、事情聴取に臨むという形になっています。

(ii) 面談における両当事者からの事情聴取

事情聴取はだいたい1回について3時間から4時間かけて行います。先ほど有識者会合の報告でもありましたが、1回の事情聴取では当事者の納得性に欠けるのではないかという話がありましたが、実際のところこの事情聴取までに相当な手続を経た後、3時間ぐらいかけた面談による事情聴取を行い、相当丁寧な対応を行っており、当事者の納得性は十分得られているものと思っています。

それから20ページ下段ですが、事情聴取では、消費者委員と銀行協会職員、弁護士の3人のあっせん委員のうち主担当を決めて、その主担当委員から申立人と相手方双方に尋問を行います。後でまた説明させていただきますが、この主担当による尋問というのも重要なポイントです。例えば、消費者委員の方が主担当の場合、申立人の話を聞き、消費者の心理的な面の核心を突くことに長けています。消費者目線でいろいろな質問をして、実際にこの事案はどのようなところが問題であったのかということのポイントを探っていきます。こうした方法で、あっせん委員会を進行していくというのも、全銀協ADRの1つの重要なポイントになっています。

このように、詳細な事実認定を行うということではありませんが、この紛争のどこに問題があったのかということ、尋問しながら追及していきます。その結果、事情聴取後、あっせん案を提示することになります。このあっせん案を受諾すればあっせんは成立し、受諾できないということであれば、不成立ということになります。特別調停案等の手続については、後ほどパネルディスカッションでも議論されるので省略させていただきます。

(4) あっせん手続の実態

あっせん手続の平均所要日数は、22ページにあります約6カ月を要します。あっせんの結果は、適格性審査で93%が受理ということです。それから、和解率については64%となっています。紛争事案の事例の説明については、時間の関係もありますので省略させていただきます。続きまして、全銀協ADR利用者の感想ですが、あっせん委員会が終わった後にアンケートをとり、その結果を24ページ以降に記載しています。利用者の76%があっせん委員の説明が、「わかりやすかった」「どちらかといえば分かりやすかった」という回答をいただいています。

5

さいごに

最後に、全銀協ADRの今後の展望ということで5つほど書かせていただいております。ここでは、「公正、中立性」、「専門性」、「納得性」、「簡易・迅速性」とADRの特徴を記載しています。要するに、これらのADRの特徴、メリットを引き続き伸ばしていく、レベルアップを図っていくということ、今後の展望としています。さらに、最後に周知活動を図ること、私ども金融ADRを知っていただくということです。今月、「Q&A 金融ADRの手引き」というタイトルの本を出版しました。全銀協ADRの手続が分かりますので、本日、私の説明で足りなかった点については、これを読んでいただければと思っています。私からの説明は以上です。ご清聴ありがとうございました。

講演

FINMAC における金融 ADR の現状と課題

松川 忠晴

特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん
相談センター 理事・センター長



1

はじめに

ご紹介いただきました、証券・金融商品あっせん相談センターの松川と申します。どうぞよろしくお願ひ申し上げます。私どもは広い意味での証券商品に関する総合的な紛争解決機関でございます。お手元の資料でいいますと、26 ページ以下になります。まず、どういう話をするかということで、私どもは長い名称なものですから、英文名称を略して FINMAC という名前で略称をして、以下では FINMAC と称させていただきます。それで、お手元の資料の 26 ページにありますように FINMAC の設立の経緯、それから対象の事業者、商品、それから組織、それから紛争解決手続であるあっせん手続の流れ、それから特別調停案のこと、それから調停型あっせんの実際。27 ページにありますように、あっせん申立の動向、それからその他の取り組み、それから今後の課題等について触れさせていただきますと思います。

2

FINMAC の組織

それではまず、最初に組織 FINMAC の概要をご説明させていただきます。名称は先ほど申し上げた通りです。設立の経緯ですが、FINMAC は証券関係の自主規制機関の紛争解決業務を一元化するなどのために、平成 21 年の 8 月に設立されまして、翌平成 22 年の 2 月から業務を開始させていただいております。当センター FINMAC では、株式、債券、投資信託、FX その他のデリバティブ取引など、いわゆる金融商品取引法上の金融商品に関する紛争全般を対象としております。それで、後ほど触れさせていただきますが、紛争解決業務の前段階で相談や苦情取り次ぎを行う苦情処理前置主義というのを採用させていただいております。対象事業者としては、まず各自主規制機関の会員の事業者として、本年 9 月末現在で延べ 1,524 社、それから当センターと直接契約する第二種金融商品取引業者として 987 社、延べ約 2,500 社を対象としているという、大変対象事業者数が多いということがございます。

それで、この自主規制機関、関係自主規制機関は、この表の業務内容の注にありますように、日本証券

業協会、投資信託協会、日本投資顧問業協会、金融先物取引業協会、第二種金融商品取引業協会でございます。それで、東京と大阪に事務所を置きまして、電話で苦情の相談受け付けを行っております。あっせんはそこにありますように、都道府県庁所在地などの50カ所で原則行っているということで、利用者の利便性に配慮させていただいているところでございます。それで、組織形態はNPO法人ということで、当センターの業務の公益性、中立性を意識したものであります。NPO法人の会員というのは、いわゆる証券会社などの関係者でない自主規制機関の役員や、弁護士の方、大学教授の方などの個人が、NPO法人を構成する会員となっております。従って、要するに当事者の関係者は入っていないということでございます。

3

FINMACの紛争解決業務

紛争解決業務の対象をあらためて整理しますと、先ほど申し上げましたように自主規制機関から委託を受ける場合と、第二種金融商品取引業者から利用登録を受ける場合に、大きく分けて2種類ございます。それで、その自主規制機関からの委託を受けている場合のうちで、さらに複雑なのは証券会社やFX専門業者の第一種金融商品取引業者に対しては、先程らい、ご紹介のありました、いわゆる金融商品取引法上の指定紛争解決機関として、実施をしていると。金融庁でお取りまとめになっている統計類は、すべてこの第一種業務に関するもののみとなっております。第一種以外の金融商品取引業者に対しては、先程らい、山本先生の説明にもありまし

たけれども、いわゆる金商法上の代替措置として実施していると。

全国銀行協会さんと同じように、当センターでもかなり為替デリバティブ事案を扱わせていただいたことがありましたけれども、こちらの方は第一種業ではありませんので、代替措置としての扱いでかなり多くの案件を扱ったということでございます。それからさらに、恐縮ですが、第二種業者に関してはいわゆる金商法上の認定投資者団体という位置付けで、実施をさせていただいているということでございまして、これは複雑になっておりますのは、いわゆる金商法の度々の改正の中で、その都度改正に対応する形で、日本証券業協会その他の機関で行ってきた取り組みを一元化したために、こう分かれているということでございます。ただ、手続はすべて同じ手続で実施しております。対象商品はこの図の通りですので、後でご覧いただければと思います。組織でございしますが、このスライドの通りでございまして、特徴としては紛争解決業務に関する重要事項について審議する機関として、有識者なども参加いただく運営審議委員会というものを、右上の方にありますけれども、設けますとともに、紛争解決委員の候補者の選考のための推薦委員会というものを設けているということでございます。

4

FINMACにおける手続の流れ

(1) 概要

次いで紛争解決手続、あっせん手続の流れをご紹介させていただきます。当センターのあっせん手続

は民事調停に似た手続となっております、いわゆる調整型あるいは調停型の ADR と言えるかと思えます。それで、上の方からありますように、申立書の提出から始まりまして、紛争解決委員の指定、それから答弁書の提出、それから期日における話し合い、それから和解案などの提示がありまして、和解かまたは不調という流れになっております。それで、全体としての特徴を申し上げますと、これは全銀協さんとも共通しておりますが、苦情処理前置主義を採用しているということ、それから申立書、答弁書の提出、書面の提出を最初の段階で求めているということ、それから弁護士であるあっせん委員 1 名の単独委員制を採用していることなどが特徴でございます。苦情処理前置主義を採っておりますので、早期に本人から直接に事情を聴取いたしまして、相手方への取り次ぎを通じて争点整理が行われることとなります。このことを活用させていただきまして、迅速かつ納得感ある解決に役立っているわけでございます。全体としてあっせん手続の前段階の業務として、相談と苦情を合わせまして年間に 7,000 件ないし 8,000 件に、対応させていただいているということでございます。

(2) あっせん委員の構成

次に、弁護士であるあっせん委員はどのような方を選任しているかということですが、規定上は 5 年以上の法曹経験を有する年齢 40 歳以上 70 歳未満の弁護士の中から、全国を 9 地区に分けて合計 38 名が毎年選任されております。実際には経験年数が 20 年以上の弁護士がほとんどでありまして、かつ裁判官出身の弁護士の方も 5 名ほどいらっしゃいます。それから、選任に際しましては金融分野に専門的知見を有し、かつ公正中立な立場であることを考慮し

ております。単独委員制についてであります、これは期日設定が容易で迅速な紛争解決に資する、それから低費用で済むということが理由でございます。ただ、単独委員ですと判断にばらつきがあるのではないかという懸念は、予想されるころではあります、これに対しましてはあっせん委員全員が参加するあっせん業務研究会を毎年開催しております、そうした場などを通じまして意見交換をやっているということで、対応させていただいております。

それから、あっせん委員の具体的な事案への指名をどうしているかということですが、これは当該事案に特別利害関係を有する者は紛争解決委員になるてはならないという金商法上の規定がございますので、これをきちっとチェックして排除した上で、基本的には案件の受け持ちを共有化した輪番制により、必要に応じて事案の内容等も考慮して決定をさせていただいております。それから、民事訴訟法と同じような考え方で、忌避の制度も設けているということもございます。あっせんの手続では当事者双方から事情とか主張の聴取をいたしまして、事業者側の責任や過失相殺に関するあっせん委員の見解の表明、あるいは当事者双方の紛争解決への意向を打診するなどを経て、紛争解決の糸口を探りながらあっせん委員は和解案の勧告、あるいは特別調停案の提示をするわけでございます。

(3) 事情聴取の方法等

当事者の双方が受諾する場合に和解が成立し、これを明確化するために和解証書が作成されております。ただ、双方の主張とか関係資料から見て、和解案を提示するまでもなくあっせん手続において和解の見込みがない、あるいは和解案の打診をしたけれ

ども、なかなか和解には至る見込みはないと。このようにあっせん委員が判断したときは、あっせん手続は打ち切りとなっております。それから、あっせん期日では当事者本人に原則的に出席を求めているところがございます。それから、当日の事情聴取の方式ですが、対席方式と個別面談方式を適宜併用して、双方のメリットを生かすようにしております。

対席方式につきましては透明性があるということ、公平に扱われているという信頼感、あるいはあっせん委員の判断を示す上で説得力を増す場合があるなどのメリットがあると考えられます一方、個別面談方式には当事者の本音を引き出しやすいとか、感情的になるのを避けて、冷静に対応できるなどのメリットがあると考えられます。あっせん手続は非公開で行っております。それから、あっせん手続を行うに適しないとあっせん委員が判断する場合には、あっせん手続は行わないということがあります。この事例については、ホームページ上で明らかにしております。考え方は全銀協の場合と同様でございます。あっせんの開催回数は平均的に1回半となっていて、迅速な解決と納得感ある解決のバランスを考慮した結果に、なっているのではないかと考えております。

(4) 費用

費用ですが、あっせん申立の際には請求額に応じて、2,000円から5万円の申立金を徴収させていただいております。実費のごく一部を、負担していただくという趣旨でございます。實際上最も申立が多い請求額区分は、500万円超から800万円以下の区分なんですけど、その場合は1万1,000円ということでございますので、申立金を取っておられる他のADR機関とのバランスからいって、過度な負担

ではないというふうに認識しているわけでございます。他方金融機関に対しましては、あっせん開催1回当たり原則5万円を、いただいているということでございます。

5

特別調停案提示の効果・金融ADRにおける金融機関の義務

それから、特別調停案の提起につきましては記載の通りで、特別調停案については条件付きの拘束力が生ずるということですが、この結果訴訟に移行する懸念もあるということは、先ほど山本先生からご紹介があった通りです。

そのほか、金融機関には手続応諾義務、資料提出義務がございます。

6

あっせん手続における審理内容

それから、あっせんの件数の動向の前に少しだけ、ちょっと時間が押していますが、実際状況でどういふふうなやりとりがなされるかということですが、あっせんでの主な争点としましては、勧誘の内容が適合性原則に照らして妥当であったかどうか、あるいは十分な説明であったか否か、断定的判断の提供や無断売買等の事実の有無、請求額が違法行為との間で相当因果関係の範囲内にあるのか、過失相殺があるのかないのかなどがございます。それから和解の成否、賠償割合への影響としましては、当事者の紛争解決への意向、勧誘の適合性、説明の充分性、保有金融資産、投資割合、投資頻度等が考えられま

す。

実際のあっせんの場合にはこれらの要素を総合勘案いたしまして、例えば当該商品の潜在的リスクの大きさや、当該顧客の年齢、判断能力の状態などに照らしてみても、当該顧客が理解し得る程度に十分な説明を行ったとは言えないなどのような、認定がなされたりしておるわけでございます。もう一点だけ申し上げますと、調停型あっせんでもありますので、裁判に比べますと紛争解決に向けた総合判断とか、当事者への説得可能性がより重視されると考えられます。裁判ではいわゆる損害賠償責任に関する要件事実についての立証が、なされているか否かということと判断される、オール・オア・ナッシングな判断になるのに対しまして、あっせんでは諸事情を総合勘案して、紛争解決の方法として当事者双方がそれぞれの程度責任を負うのが適切かという、総合的かつ割合的な認定を行うということです。かつ、それをルールに照らして検証して、かつ、当事者の納得感が得られるような試みもした上で解決に向かうということで、かなり柔軟な仕組みになっているかとは思いますが。

7

あっせん申立件数の動向等

それでは、件数の動向のご紹介をさせていただきます。あっせん申立件数の動向を見ますと、31 ページの表に記載の通り為替デリバティブ事案の減少を主因に、現在は落ち着く傾向にございます。それから、いわゆる銀行窓販商品は全銀協さんと FINMAC の両方で扱えるんですが、当初はほぼ半々の割合で両方に申立が行われていたのですが、最近で

は全銀協への申立が主になっているのが定着しているということがございます。商品別に見ますと、ちょっと字が細かいんですが、その下に書いてありますけれども、平成 25 年度はいわゆる 4 大類型、株式、債券、投資、デリバティブに分散化しておりました。本年度に入りましては、やや外国株などを中心に株式の割合が高くなっております。

紛争内容につきましては勧誘時の適合性、説明内容などのトラブルが中心でありますけれども、いわゆる売買注文の取り違えなどの単純ミス型とか、短期的取引が繰り返された事案などもあります。若干大きな流れからいいますと、かつてはいわゆるノックイン型投信などの、仕組みが複雑でかつリスクも高い商品を、十分な説明もないままに勧誘したと判断された事案が比較的多かったわけですが、いろいろな金融庁の監督もかなり強化されてきたこともあるかもしれませんが、最近は少し落ち着きつつあります。他方、加齢に伴う判断能力の変化に対する対応が不十分であったことが原因で、トラブルが発生したと見られる事案も目立つようになってきております。

これに対しましては事情に応じまして、家族の方に補佐人として同席をいただいてあっせんを開催する場合や、成年後見人を通じて申立を受ける場合もあります。申立人の属性を見ますと、だいたい個人が 7 割で、個人のうち 75 歳以上が 27% でございます。請求額金額別に見ますと、1,000 万円以下が約 6 割を占めている一方、5,000 万円超が約 4 分の 1 を占めているということがございます。その比較を見ますと、その前年度の平成 24 年度では、為替デリバティブ事案が多かった影響で法人からの申し立とか、いわゆる 5,000 万円超の高額事案が約 5 割を占めていたということですが、それが従来

の本来の方向に戻りつつあるということでありませ

ただ、いわゆる金融 ADR 法の施行前状態と比べますと、若干法人事案ないしは高額事案にも、ADR の利用が広がりつつあると感じられます。一般的には請求額が高額である場合には、和解についてはより慎重に判断したいという傾向があるとは思われますが、ADR の有する迅速性あるいは低廉性、非公開性などの特性が重視される場合には、ADR が利用されるということになっているかと思いません。終結状況ですが、和解率はおおむね5～6割でしたけれども、昨年度は為替デリバティブの影響で73%でございました。今後ですが、今はちょっと相場が非常にいいもんですから件数は少ないですが、長期的に見ると利用ニーズが高まっていくというように、認識しているところでございます。

8

その他の取り組み

その他の取り組みですが、詳細は略しますが山本先生からご案内がありましたように、苦情紛争情報のフィードバックに力を注いでおります。相談、苦情あっせん申立の動向などについて公表しておりますとともに、先ほど申し上げました5つの自主規制機関に、情報提供をしている。それから、日本証券業協会主催の研修に講師を派遣するなどの取り組みを行っております。それから、質の向上の取り組みとしては、先ほど言いましたあっせん業務研究会、それから運営審議委員会、それから推薦委員会での業務報告と意見の聴取、それから利用者アンケート調査の実施などを行っております。

それから、その関連で利用者アンケート調査も、ここ3年ほどアンケート調査を実施しておりますが、直近のものをごく一部ご紹介申し上げますと、あっせん委員による事情聴取につきましては、よく聞いてくれた42%、大変よく聞いてくれた39%。それから、説明につきましても分かりやすかった44%、大変分かりやすかった37%となっております。ただ、自由記述による意見も聴取しております。説明がやや専門用語が使われて分かりにくかったとか、あるいは賠償割合の根拠について、もう少し丁寧に説明が欲しかったなどの意見も寄せられておまして、これらはすべてあっせん業務研究会で報告し、改善を図るということで意見交換させていただいております。

最後に今後の課題ですが、特色のところはちょっと省略をさせていただきますけれども、大前提として公正中立な運営があるかと思えます。さらに紛争解決、従事者の専門知識、能力の向上、情報フィードバック機能の充実、それから金融 ADR の仕組みに関する知識の普及、それから多様な機関との連携の強化が挙げられます。さらには、簡易迅速、事情に即した柔軟な解決という、ADR の特色を発揮できるようにしていくということが、運用上の課題だと思います。そうした観点から事例の積み重ねの中で、継続的な改善を図っていくことが重要と考えている次第であります。ちょっと雑駁な説明でありましたけれども、ご清聴ありがとうございました。今後とも皆様のご意見を拝聴しながら、改善に努めさせていただきたいと思えます。ありがとうございました。

講演

英国 FOS の現状報告

犬飼 重仁

早稲田大学大学院 教授・上級研究員



1

英国における FOS 制度形成のプロセス

私がこれからお話をさせていただきます内容は、英国のフィナンシャルオンブズマンサービス (FOS) という ADR 機関についての話です。

最初に申し上げたいことは、日本と英国というのは非常にその制度、社会経済システムが異なっていて、そのまま比較をするのはなかなか難しいということです。

例えば、私の知る限り、イギリスには一般の市民のための法律扶助の制度が、日本ほど発達していないということが言えるかと思います。例えば、日本では当たり前の、裁判所の民事調停、家事調停などが基本的に存在しない。ということもあって、それらの代わりになるようなシステムとして、金融オンブズマンや医療オンブズマンなどが発達してきたという経緯もあるのではないかと思います。

それと、過去を振り返ってみますと、例えば金融監督システムについても、政治が変わるたび、保守党と労働党が政権交代する度に、その内容がかなり大きく変わってしまうことがあります。ある意味で、例えば行政システムの安定度は、日本と比

べるとイギリスの方が、もしかしたら低いのかもかもしれないという気もしております。そういうことも含めて、背景情報として知っていただければと思います。

英国における FOS 制度形成のプロセスですが、最初にできたのが 1981 年設立の保険オンブズマンです。そのときには、参加者の任意の自発性に基づく、いわゆる片面的拘束 (仲裁合意) を前提としたスキームでした (片面的拘束とは、紛争当事者の双方の経験や知識のレベル、あるいは対応力の歴然たる差を背景として、制度的な調整を加味することが真の意味の公正につながるということ。そこでは『ハンディを付けることがフェアになるという理念』が重要)。その後、1997 年にブレア労働党政権になって、金融関連の制度も大幅に変えようということで、その一環としていろいろな変更がなされました。

その前に、実は複数の民間のオンブズマンの組織がありました。日本の最近の状況と若干似ているかもしれませんが、保険・銀行・ビルディングソサエティー (地域の貯蓄金融機関) についてのオンブズマンが、オンブズマン・ネットワークを形成して、— 先ほどお話をいただいていた有識者会議で、私が言い出しっぺで発案申し上げ、金融 ADR 連絡協議会をつくっていただいたのですが、— そのよう

なネットワークが当時形成され交流を重ねていたということです。

それで、1997年のブレア政権の発足直後から検討されて、「2000年金融サービス市場法」ができ、2001年4月に施行されました。そのときには、日本の金融庁のような政府官庁ではなく、以前からの自主規制機関の発展形として、国と民間の中間のような制度として、FSAとFOSができました。ただ、それは法定（statutory）の制度であり、FOSとFSAの一体型の、強制管轄権を伴うスキームでした。

つまり、FOSによる金融ADR制度は、そういう強制管轄権を持つという側面と、それ以前からの民間の自主規制・自主的な運用を行うという伝統と、その2つの部分が同時並行的に存在しながらやってきたスキームであったということです。詳しくは、資料の36ページをお読みください。

次に、1999年のFOSの発足時にカバーしていた金融業のエリアは、インシュアランス、インベストメント、バンキングの3つで、2000年4月以前は複数のスキームが存在していました。2001年4月のFOSの強制スキームとしての発足時には、約1万の業者がFOSに参加していました。その後は、ばらばらと五月雨的に、いろいろな業者が参加して、最初は強制管轄権を持たない任意のスキームから、それぞれの主管する役所を離れる形で、FSA、FOSに参加し集約される形で強制管轄権化されました。

「2000年金融サービス市場法」がベースになって制定法上の監督機関としてのFSAができましたが、その後、2007年のサブプライム危機、2008年のリーマンショックを経て、2010年5月の保守党の勝利とともに、財務大臣が、FSAの廃止と、イングラ

ンド銀行を中心とする監督機構の再編を公表しました。それに伴い「2012年金融サービス法」ができ、それに基づいてFSAはFCAに名前を変えております。詳しくは資料の37ページ下段と38ページ上段を参照いただきたいと思います。FSAの場合にはライト・タッチ・レジームということで、あんまり詳しく見ないというのが一般的であったのですが、これからはそのFSAの欠点を克服すべく、よりプロアクティブにFSAよりも早めに決定・行動し、また広範囲かつ長期にわたって消費者と市場を守るという方向を打ち出しています。

FCAは、企業や個人に対してFSAが持っていた検査執行権限を維持・活用し、不正をどんどん摘発するというので、以前のFSAとは対応が変わってきているようです。ただ、私の見る限りでは、FOS自体は、それほどの変化はありません。

2

時点比較

39ページ上段の時点比較を見ていただくと、一番左の1999年から2000年の旧制度下の数字は、強制管轄ができる前の状況です。新規問い合わせ件数は30万件、その中で実際に紛争があるということでケースとし取り上げられた件数が2万5,000件でした。

3つの時点の比較をすると、非常に面白いことが分かります。

真ん中のところはそれから6年後の2005-2006年で、FOSの従業員は1,000名でした。それが、8年後の2013-2014年の現在は、なんと3,500名に増えています。紛争自体もすごく増えていて、人数も、

アジュディケーター（これは審査員というか、要するにオンブズマンではないがその下で実際にケースに携わる人たち）が、この間に、550 人から 1,900 人に増えています。オンブズマンの数も 30 人から 234 人に増えています。問い合わせ件数も 67 万件が 235 万件へと大幅に増加している。すごい数ですね。オンブズマンが関与した件数は 8% が 6% になっています。詳しくは次の 39 ページ下段と 40 ページ上段をご覧ください。

3

新規問い合わせ件数

41 ページ上段の新規問い合わせ件数のグラフを見ていただくとお分かりのように、2013-2014 年の 235 万件の問い合わせ件数というのは、1 年間二百何十日の営業日があるとして、1 日 1 万件ということになります。これはすごい件数です。青色と茶色の部分ですが、書面による問い合わせと電話による問い合わせが、だいたい半分ずつになっています。41 ページ下段にありますように、その問い合わせの内容で一番多いのが、後ほどご説明する PPI（ペイメント・プロテクション・インシュアランス）関係です。

4

新規ケース

43 ページ上段をご覧ください。2013-2014 年、新規にケースとして取り上げられたのが 51 万 2,000 件、解決したケースが 51 万 8,000 件でした。

43 ページ下段ですが、一昨年（2012-2013 年）は、新規のケースが急に増加したので、FOS の体制が整わず、半分ぐらいしか処理できなかったということが、このグラフを見ていただくとお分かりになると思います。とにかく異常なくらい多いということが言えると思います。

44 ページ下段のグラフですが、問い合わせ件数中、ケースとして取り上げられた比率は、約 2 割強というのがここ数年の状況になっています。

45 ページですが、新しいケースのどういう分野が問題になっているのかについては、直近の 2013-2014 年では、51 万件のうち約 40 万件が、PPI（ペイメント・プロテクション・インシュアランス）です。これはすごい数字です。その次がバンキングとクレジットです。PPI は異常な増え方になっています。46 ページと 47 ページ上段で、PPI と PPI 以外のものの比率を直近の年度で見ると、4 分の 3 以上が PPI です。そのほかの部分（47 ページ）には、いろいろなものが混ざっています。

5

2000 年 FOS 創設以来、最も多く取上げられた項目

（PPI & ME - 「広域・大量発生・長期・悪質」な “Mis-selling” 事案）

2000 年の FOS 創設以来最も多く取り上げられた項目が、PPI で 46%。その次が、これも問題ですが、モーゲージ・エンドウメントで 13%。約 6 割が、そういう問題案件、すなわち、いわゆるミス・セリングの案件で占められているというのが、イギリスの状況ということです。

49 ページですが、PPI は、住宅ローンとかカー

ドローンなどのローンを借りるときに、ほとんど自然な形で事実上強制されていて保険のプレミアムを払われている、債務返済補償保険です。要するに、途中で事業ができなくなったり、雇用が維持されなくなったりした場合に、代わりに返済金を支払ってもらえるということで、ローンの契約の時に一緒に掛けさせられているものです。約款を詳しく見ればそれが任意であることは分かるはずなのですが、どちらの銀行でも、約款をほとんど見ないように仕向け、ほぼ強制的にその保険が付いてくる。まさしく、実際に強制されているということも分からないで入った人が、山ほどいるというわけです。実際、ほとんどのローン案件には、この PPI プレミアムが、ほぼ自動的に付けさせられてしまっているという状況があったということです。本当にこういうひどいことがイギリスですとずっと長期間にわたって起こっていたということで、私は、この国は一体どういう国なのだろうと思わざるを得ない部分もあるわけです。PPI に関しては、圧倒的に英国の 4 大銀行が問題になっております。

2010 年 10 月に英国銀行協会が FSA に対して起こした訴訟に対する高等裁判所の判決が出た 2011 年 4 月以降、銀行は、損害を被った契約者に対して 160 億ポンド (2.7 兆円相当) の返金を行ったとされますが、いまだ返金は道半ばのようです。なお、この判決と前後して、英国金融監督機構の再編が行われました。(1-3 参照) また、2013 年 10 月には、FOS の PPI 関連紛争取扱件数が累計で 100 万件を突破しました。(51 ページ上段)

50 ページのモーゲージ・エンドウメント (ME) というのも、PPI がでてくる前の 2000 年代前半に大変に問題になった案件です。これは PPI に比べるともうちょっと仕組みが複雑ですが、これもかな

り怪しい。例えば、20 万ポンドの住宅を取得する場合に、銀行から借りるのは 40 万ポンド近くで、差額の 20 万ポンド弱を株などの金融資産に投資させ、住宅ローンを借りた人には、元本は 20 年後に金融資産投資の果実の増加で十二分に返済が可能となるので、その間は利息のみ支払っていただければいいという、資産と負債の両建てスキームの商品を銀行が売りつけていたのです。1980 年代から 1990 年の初めくらいまでは経済の成長に伴って損しないで終わった部分もあったかもしれませんが、低成長と不況の時代を経て、結局顧客に損をさせることになるのに、その問題の発生が顧客サイドでは十数年後にならないと分からないという、顧客にとって非常にリスクでありながら、問題発覚時には販売時にいた金融機関の人間は誰もいないという、金融機関にとっては好都合な商品です。

51 ページ下段が、私的に申し上げると一番重要なグラフです。薄緑の部分が ME ですが、2003 年から 2007 年位にかけてが、モーゲージ・エンドウメントについての紛争の発生件数が多い年であったことがお分かりいただけると思います。これは要するに、2006-2008 年のサブプライム危機およびリーマンショックの前です。それが、実際に金融危機が起きて、金融機関が大変なことになったときに、その中でも彼らもやっぱり儲けなければいけない、儲けるためには手段を選んではいけないということで、銀行のトップの指示で、どの銀行も、ローンの付帯商品として即効性ある高収益商品の PPI を大量に売ることにしたというのが、2007 年、2008 年から 2013-2014 年までの状況です。

実は、51 ページ下段のグラフをご覧いただいとお分かりのように、2011-2012 年と、2012-2013 年の間で、紛争申立件数に大きな差があります。これは、

2011年の4月に銀行協会がFSAとFOSを訴えた高等裁判所の判決が出まして、完全にFSAとFOSが勝訴しましたが、それからFOSへの紛争申立件数がぐんと増えているわけです。50万件というのはすごい件数だと思うのですが、そういう状況でございます。

52ページですが、もう1つ問題は、本人でなく代理業者が紛争解決の申込みに来る件数が、PPIの場合は72%。PPI以外の場合には8.5%あります。紛争解決申立を自ら行わないで、それも儲けの口にされてしまっている状況が、イギリスにはあるということなんです。

あと、53ページ上段ですが、紛争解決申立から解決までの期間については、PPIは6カ月未満が32%、6カ月から1年が33%、1年から2年が31%ということで、結構時間もかかっているということがいえます。

6

中小企業事業者からの申立

53ページ上段ですが、中小企業の事業者からの紛争解決申立については、バンキング関係が71%を占めています。日本も同じかもしれませんが、銀行取引関係が結構な比率を占めています。

7

FOSによる紛争解決とオンブズマンの関与

全体のケースの中でFOSが実際に解決した件数の推移を55ページ上段のグラフに示しております

が、緑の方が、アジュディケーターが行った部分で、紫の部分が、最終的にオンブズマンが取り扱った部分です。55ページ下段に明らかなように、近年は、大体、8-10%程度、オンブズマンが関与しています。

8

オンブズマンによる裁定の内容

56ページ上段ですが、オンブズマンがどういう裁定を下したか、お金の金額でこれだけ払いなさいと言った金額を、こちらに書いています。

9

FOSがケースの解決までにかかった時間

そして、56ページ下段ですが、FOSがケースの解決までにかかった時間は、これは日本と似ていると思いますが、6カ月以内が71%となっています。

10

FOSのユニットコスト

FOSのケースフィーは、1件取り上げると、だいたい500ポンドですが、2013-2014年は前年から上がって550ポンドになりました。それに対応するFOSのユニットコストがどうだったかを、57ページ上段に、その推移を記載しております。

11

FOS の収支の状況

2012-2013 年、2013-2014 年のケースの増加に伴って、ケースフィーがものすごい金額になりますので、最近はその計算方法をすこし変えまして、4 大銀行グループに対しては FOS の予算をベースにしつつ、そのフィーを変動させるスキームを、グループフィーということで導入しています。いずれにしても、ものすごい金額です。

12

ペイスケール

58 ページ下段のペイスケールは、これは FOS の役職員がどのぐらいの収入を得ているかということの、ディスクロージャーです。

13

討議のポイント

以上、時間が限られておりましたので、かいつまんでご説明してまいりましたが、最後に、課題ということで 59 ページ上段に書かせていただきました。

すなわち、広域、長期、大量発生、悪質な不当金融商品販売については、果たして日本でも起こり得るのだろうか。あるいはまた、FOS と FSA は、なぜ、兆しの段階で、あるいはある程度広がった段階でも、ME の時も PPI の時も、2 回とも、まったく有効な手を打つことはできなかったのか、という重

要な問いかけであります。

当初、実際に、統合的な単一の FOS をつくったときに、単一な機関をつくっておけば、広域、長期、大量発生、悪質な不当金融商品販売についての問題が発生しても、兆しの段階で発見することができるのだという触れ込みもあったわけです。しかしながら、実際に FOS をつくったあと、この大量発生型の不当販売については、過去 2 回とも対処に失敗したということです。

これは FOS、FSA だけの問題ではなく、イギリス自体の国の在り方、あるいは政治の在り方、金融機関の経営者の考え方などとも密接に絡む問題ではないかとも思われます。

もし時間があれば、後ほどパネルの中で、お話を追加できればと思います。

以上です。

講演

弁護士会の金融 ADR について

岡田 康男
東京弁護士会会員



1

はじめに

東京弁護士会の岡田康男でございます。本日は東京弁護士会の紛争解決センター 20 周年の金融 ADR シンポジウムにたくさんご出席いただきまして、本当にありがとうございます。ちょうど 15 分ぐらい遅れておりまして、1 時半から始まって 2 時間以上経って、皆さんお疲れになっていると思います。私は 20 分、時間をいただいているんですが、4 時 15 分まで時間をぴったり守ってですね（笑）、やらせていただきたいと思います。座って、話させていただきます。

私は弁護士を三十数年やっておりますが、あっせん、調停については、約 20 年間簡易裁判所、家庭裁判所、それから弁護士会のあっせん手続で、一般 ADR、医療 ADR 等を含めまして、あっせんな手続には相当深くかかわってきたような気がしております。今回この金融 ADR に関しましても、東京 3 弁護士会で配点になったものを、私は 3 件担当させていただきました。資料の中に 5 件のあっせん事例が出ておりますが、この中の 3 件は私がかかわった案件でございます。それと、私が申立人あるいは相

手方代理人として家裁あるいは簡裁、あるいは指定紛争解決機関に、また弁護士会の一般的な ADR について相当数関与しております。

ですから私は、利用者の立場、それに、あっせん人としての立場の両方の視点で、あっせん手続を体験しているということになります。また、シンポに当たり、急遽、アンケートを採り、そのまとめも行いました。それが、資料 74 ページ以下の部分です。金融 ADR に関しては、ある程度多面的に見て、意見を述べさせていただけるかと思えます。

今回ご参加されている方の 4 割が弁護士で、6 割は、金融機関の方で占めておられるとご報告をいただいておりますので、弁護士以外の方々、とりわけ金融機関の方々に弁護士会のあっせん手続とはどんなものかを、ご理解いただくという点に力点を置いて説明させていただきます。

2

資料説明

添付資料の説明をさせていただきます。資料 71 ページの「添付資料」1、(1)、(2)、(3) の(1)は一般 ADR のリーフレット、(2)は金融 ADR のリーフ

レット、(3)は医療ADRのリーフレットです。ご覧いただければ概略、弁護士会がどんなADRをやっているかが分かると思います。それから2、(1)、(2)の(1)は弁護士会における全体的な統計資料でございます。それから(2)は東京弁護士会における紛争解決センターの統計資料です。それから3、4、これがアンケートの結果集計でございます、3は今回金融ADRの資料を提供する目的でやった特別アンケートですね。これは後でまた順次説明させていただきます。それぞれのこの後のページに、これが集計として載っております。3、(2)がその質問用紙、(3)も質問用紙、(2)と(3)2つあるわけですが、初め(2)でやったんですがなかなか集まらなくて、利用者である当事者にも聞こうということで(3)、これを利用者へ直接送りまして電話で回答をお願いいたしまして、集めたものです。それから4の(1)(2)というのは、これは一般的に東京弁護士会でやっているあっせん手続について、やったアンケートを参考に出しているということです。

さて、今5分経過だというのをいただいたので(笑)、本論に入らせていただきます。本論は3つの構成になっております。1つは先ほど申し上げましたように、弁護士会のADRはどんな仕組みなんだろう、その中の金融ADRはどんな仕組みで、一般的なほかの私的紛争解決機関のADR等と比べるとどんなところに特徴があるか、これを簡単に説明させていただきます。それから第2、これはアンケートの調査結果をまとめたものです。これは64ページですね。それからあとは最終的に70ページに第3、金融ADRのこれからといいますか、課題等についてのピックアップです。この3つの構成になっております。

3

弁護士会の一般ADRについて

(1) 弁護士会の一般ADRの仕組み

さて、まず第1の弁護士会の一般ADRの仕組みについて述べます。60ページ以下です。東京弁護士会のADRセンターの設立等については伊藤実行委員長から説明がありました。専門ADRは、平成19年に医療、平成22年に本件金融ADRが発足しました。設立の趣旨、これは実行委員長からもお話がありましたが、やはり裁判所における画一的な調停、職権的な傾向に満足がなかった。そこで、当事者を尊重し、当事者が納得するような調停を目指そうとした、これが弁護士会のあっせん制度の発端です。この枠に囲まれた部分ですが、調停のモデルについての説明です。促進型と評価型に分かれており、評価型というのは、あっせん人の法的評価に従って職権的に進行していくモデル、これはあっせん人主導型で一般に裁判所でやっている調停です。もう1つの促進型、これは当事者の話し合いを促進して、できるだけあっせん人は介入しないで当事者の自力による解決を図るようにしようとする当事者尊重主義のモデルです。これが先ほど申し上げた当事者尊重主義の弁護士会が目指している調停のモデルということになります。

(2) その目的

次に、手続の目的についても当事者尊重主義の自然の帰結として解決は半分の価値であり、あとの半分はそのプロセスだと理解します。つまりその解決に向かうプロセスの中で、当事者が自分の考えをさ

まざまに表現し、発表をする。その結果として、お互いが理解し合い、そこに紛争を解決する契機が生まれる。つまり、人間的相互理解が深まっていくことが紛争が解決するという到達点と同程度に重要だと捉えます。この相互理解の積み重なりが社会平和のきっかけにもなるので、プロセスは大変重要だと捉えます。

(3) その特色

3として手続の特色ですが、ここに書いてあります。具体的に類型的な特徴としてこういうことになります。丁寧なヒアリング、書式の簡便化、費用が安い、手続が早く1回か2回で終わらず。弁護士があっせん人であるから、まず専門性が高い。それから、本件の内容に応じてほかの分野の専門家もあっせん人として参加させる。例えば、1級建築士あるいは不動産鑑定士、このような専門家も参加させることによって専門性を高める。

(4) あっせん人の選択制・合議制(公平性の担保)

また、あっせん人を選択できることも弁護士会のあっせん手続の特徴的な部分です。裁判の場合や裁判所の調停の場合、裁判官、調停委員を当事者は選択できませんが弁護士会があっせん人を選択できるのです。技術的には課題はあるのですが、工夫をすることによってこれを実現しています。

それから公平性、これは外観も実際上も公平であるということです。公平性というのは単に実際の運用上公平であることは当然重要ですが、その前に、公平らしく見えるという外観も極めて重要ですね。それは、利用者の信頼を得るための大きなポイントになります。弁護士会の場合には後で説明いたしますが、三人合議制を採っておりまして、その両方の

公平性を備えていると考えております。

(5) 38条仲裁による強制力の付与

その他にも特徴があるわけですが、省略させていただきます。一つだけ、あっせんは強制力はないのが決定的な弱点だといわれておりましたが、これはあっせん手続で和解できそうになったら仲裁合意をして38条仲裁手続に移行することによって、裁判と同じ強制力を得ることができる、という点です。弁護士会ADRでは、この38条仲裁を積極的に活用するように運用しており、今まであっせん手続における和解の弱点とされた部分を、これでクリアしていると考えています。

(6) 非認証機関

また、弁護士会のADRはADR法の認証を受けてないという点が特徴の一つです。これは歴史的な経過があり、受けてないわけですが、その為、弁護士会ADRではADR法の3つの特例の効果は得られないことになります。以上が弁護士会の一般ADRの特徴です。

4

弁護士会の金融ADRの仕組み

次に、弁護士会の金融ADRの仕組み特徴です。

(1) 対象となる金融機関

あっせんの対象となる金融機関は7つの金融機関団体です。ここに1から7までありますね。その団体の個社としては約900社参加しております。まず、7団体と協定を結び、次に団体に参画している個社

と個別に協定を結んでADRを実施する仕組みになっています。この7金融団体のほかに、第二種金融取引業の個別業者が対象になり、これが410社ぐらゐあります。これらを合計すると今のところ1,300から1,500ぐらゐの個社が金融ADRの対象の金融機関になるということです。

(2) あっせんの対象となる紛争の範囲

あっせんの対象範囲は、法令に決まっている代替措置を必要とする金融取引に加えて、個別協定契約に基づき、利用者と金融機関がトラブルしたことについてはすべて対象にする広範囲に対象を広げる契約もあります。弁護士会としても新しい制度ですから、この制度受け入れに苦労しまして、東京には3会弁護士会があるわけですが、この3会が協力、工夫して仕組みづくりを行いました。

(3) 協定書による三大義務化

それから4番目ですね、協定書による義務化ですが、弁護士会は指定紛争解決機関以外の代替機関ですから、指定紛争解決機関として法定されている3大義務は、法律的に義務化を主張できない。しかし、それでは指定紛争解決機関と比べて不均衡になるため、その点については、弁護士会と金融機関とともに話し合いをしまして、これを約定化することで、結果的には指定紛争解決機関と同じような3大義務を負担していただくという枠組みになっております。

(4) 費用負担の軽減

また、利用者についての手続の費用の負担を軽減して、申立手数料、それから期日手数料を無料にして、成約手数料のみ有料でいただくことにしております。

ます。

(5) 全国的対応の工夫、苦情処理制度の不採用

それから62ページの(6)の点ですが、全国的な制度ですから全国対応が必要です。弁護士会は各弁護士会51単位会がありますが、この単位会が対応する仕組みになっておりますが、まだADRあるいは金融ADRについての対応が遅れているところもあり、その部分をカバーするために現地調停、移管調停という特別な制度を設けて全国をカバーする工夫をしております。

それから7番目苦情処理制度、これは、弁護士会の場合にはそれほど申立件数の数が多くないこと、また、指定紛争解決機関のように業者でつくられものではないため、指定紛争解決機関との間に関係性がないことから、苦情処理とはなじまないという理由で、採用しておりません。

(6) 運営上の特徴1——合議制

あと運営上の特色なんですが、あっせん人は合議制です。3人の合議制で1人はあっせん技術の高い弁護士、それから顧客側の紛争解決に詳しい弁護士、それから金融機関側の紛争に詳しい弁護士、この三者で構成されます。三者ともに公正な形でかかります。これは公平らしく見える外観があるということです。それから実際上も大変公平です。実際例として、私がかかわった事件で100ページに書いてあります。準占有者に対する弁済で、過去の判例上も理論的にも難しい案件で、裁判官によって結論も変わるかもしれない案件でした。あっせん人3人の意見は、50%払うという意見、それから50%以下、50%以上、の三者に分かれました。結果的には50%の中間の結論になったんですが、そのときに

50%以下の支払いという利用者に不利な立場を主張をされたのは消費者側のあっせん人ということで選任された弁護士でした。この例からも、あっせん人が自分の立場に固執することなく、公平に運用していることが判ると私は実感しております。

(7) 運営上の特徴2——促進型、評価型の適宜併用

それから 62 ページの (2)、促進型かそれから評価型かということですが、基本的には金融 ADR は専門性が高く、利害がお金の問題として鋭角的に対立する、それから法的判断を必要とするケースが多く非常に難しい ADR ですが、裁判ではなくて ADR を選択したのですから、とにかく話し合いをしっかりといただき、話をよく聞く、納得度を高める、これが基本になっております。反面、専門性、利害性が高い部分についてはある程度割り切って職権主義的に、これは実務的には、このような傾向にある、判例はこうである、このような観点に基づいてリードをしながら進めていく。つまり、適宜促進型、評価型を混合させながら、実質的に落ち着きのいい、そして納得度のある解決を図ることが実際の運用です。

(8) 運営上の特徴3——同席、別席の使い分け

63 ページの (3) ですが、同席、別席という問題があります。一般には、別席で一方から聞いて、一方に下がってもらって一方に伝えながらというのが、今までの従来日本の調停の制度のやり方だったんですが、これは時間が倍かかる、それから相手方の言っている内容が正確に伝わらないなどの幾つかの弱点があると指摘されておりました。同席調停の試みは、アメリカで 1970 年頃から臨床心理学等も検討されながら発達しました。調停はもともと日

本など東洋の発生なのですが、それがアメリカへ渡ってそこで洗練されて同席調停として日本に逆輸入されてきた。東京弁護士会では、実務的検証を経た結果、この同席の長所を直視して、同席を原則とする姿勢になっております。金融 ADR も出来る限りは同席を原則とし、別席は初めの段階ではやりますが、後はもうできるだけ、勿論、当事者の意見を踏まえてのことですが、同席でやれたらやることにしています。それで、情報を共有して納得していただくように工夫しております。

(9) 運営上の特徴4——期日間の準備の励行

それから、あっせんの進行の充実のための工夫として、期日間にやるべきことをどんどんやっていただくようにしています。あっせん期日は貴重な時間だから、出すべき資料は出来るだけ全部出させていただいて、争点をかみ合わせてそこで言いたいことを言っていただく。そのような環境をつくるために、期日間に事前に準備をしていただき、調停期日には、効率的で充実した審理を行う運用をしています。

5

アンケートについて

63 ページ、今回金融 ADR が始まりまして平成 22 年度の開設以来、平成 26 年の 10 月 14 日まで東京 3 弁護士会が受任した事件件数は 78 件です。先ほど、金融庁で発表されたものは 8 ページにありましたが、これは 4 年間の合計をちょっとやってみたら 5,400 件ですね。ですから 5,400 件のうちの、東京弁護士会で受けたものは 1.4% 程度のものだと思います。次に、アンケート内容等につままし

ては、ある程度時間をかけて作っておりますので、この講演が終わった後時間のあるときにご覧いただければと思います。

アンケート調査の概要について簡単にいいますと、7,200人の東京弁護士会の弁護士全員と当事者84名全員を対象としました。回答者は、36名で、うち弁護士会ADRは27名あり、3弁護士会の4年間合計が78件ですから、156件(78件×2)を母数にすると17.3%(27/156×100)の回答率です。このアンケート自体が量的な不足感がありまして、これがアンケートとして説得力があるかという点、私は疑問もあるなと思います。ですから、このアンケートは、ある程度の傾向を示すものと理解していただく、数字だと思えます。

6

手続プロセスへの満足度

このアンケート結果で、私が嬉しく思ったことが1つあります。これは65ページ(5)終了形式の間5、和解成立は弁護士会の場合には10件で、これは和解成立率からすると37%なんですね。これを(6)で満足度を聞きました。これに対して満足した、ある程度満足した、これが全部で19件、弁護士会に関しては15件です。つまり、弁護士会のADRの場合、和解が成立したのが10件、満足したのが15件だから、5件は和解は成立しなかったけれども満足したという結果になるわけです。これは、解決も2分の1の目的でありますけれども、プロセスを重要に丁寧にやることによって、お互いの理解度が深まり和解が成立しなくてもそれで満足したということであり、これができたということは、相互理解が

深まったことが予想され、プロセス重視の目的が達成されたなと思いました。

今から4年前に東京弁護士会で日米ADRシンポジウムを開催しました。アメリカからリーラ・ラブさん、この人はアメリカ弁護士会の調停委員会の委員長、そして大学の教授でもある。それとダン・ワイズさん、この人はニューヨーク州ADRセンターの部長、他方、日本のADRに関する学者、実務家の方々に参加していただいて、意見交換をやらせていただきました。そのときにダンさんが最後にこのような発言をされました。私たちは自分達のこのADRに対して誇りを持っております。これは何故かという点、アンケート調査で和解が成立したのが75%なのに、96%の人が満足してこのADRを第三者に勧めますと答えた。つまり20%近い人たちが、和解はできなかったけれどもこの手続が良いということで、自信を持って人に勧めるという判断をしてくれている。これはまさに、調停当事者に事件解決という利点をもたらすだけでなく、解決しなくても他者にも調停の良さを勧めることによって「さざ波効果」として平和的解決を学び、社会全体にも利点をもたらすことになる。これがADRのよさなんだという趣旨のことを言われました。

私もそのときなるほどと思いながら聞きました。それが今回のこの金融ADRのアンケートで同じ結果が出ていると思った次第でございます。

レジメには、ほかにいろいろと書いてありますが、これはまたお帰りになってからお読みいただきご理解いただければ幸いです。他に、お話ししたいことは幾つかありますが、後でまた座談会形式で話す機会がありますので、その場で話させていただければと思います。以上でございます。どうもありがとうございました。

東京弁護士会紛争解決センター 20 周年記念シンポジウム

第 2 部

金融 ADR の現状と将来・パネルディスカッション



パネリスト

山 本 和 彦 (一橋大学教授)

松 尾 元 信 (金融庁総務企画局企画課長)

渡 邊 俊 之 (一般社団法人全国銀行協会金融 ADR 部長)

松 川 忠 晴

(特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター理事・センター長)

犬 飼 重 仁 (早稲田大学教授)

岡 田 康 男 (東京弁護士会会員)

(講演順)

コーディネーター 斎 藤 輝 夫 (東京弁護士会会員)

司会 磯 野 真 宇 (東京弁護士会会員)

東京弁護士会紛争解決センター 20 周年シンポジウム パネルディスカッション

司会 大変お待たせいたしました。それでは、先ほどの講師の先生方に、パネラーとしてパネルディスカッションをお願いしたいと思います。ここからはコーディネーターとして東京弁護士会の斎藤輝夫弁護士に加わっていただきます。それでは斎藤弁護士、お願いいたします。



斎藤 それでは、後半、パネルディスカッションを始めさせていただきます。私は東京弁護士会紛争解決センター運営委員会で、副委員長を務めております弁護士の斎藤と申します。本日はパネルのコーディネーターを務めさせていただきます。よろしくお願いたします。本日はそれぞれ大変内容の深いお話を、短い時間でまとめていただきまして、講演の先生方、どうもありがとうございました。

本日は講演いただいた順にお座りいただいておりますが、時間の関係もありますので、パネラーの改めてのご紹介は省略させていただきます。本日のパネルディスカッションは非常に時間がタイトなので、できるだけ効率よくやりたいと思います。テーマについては、この機会に先生方からお伺いしたいテーマということで、委員会の中でディスカッションをしまして、大きく3つのテーマをご用意いたしました。

1つ目は実際の金融 ADR の実務運用、特に金融

ADR の片面的義務、金融機関側の片面的な三大義務がどのように運用されていて、どういう課題があるのかということと、2つ目が紛争解決機関の中立性の確保。特に紛争解決委員の構成とか、あるいは選任について講演の中でもお話しいただきましたが、その辺をもう少しつっこんでお伺いしたいと思っております。3つ目としましては紛争解決機関の将来の展望というところで、これもいくつかお話が出ましたけれども、今後の将来像、包括的、横断的な紛争解決機関、その辺の可能性についてお伺いしたいと考えております。

金融機関の資料提出義務の運用

斎藤 早速1つ目のテーマですが、山本先生のお話にもありましたように金融機関側に片面的な義務がございます。その中でも特にあっせん運用面として資料提出義務と説明義務、それと特別調停案、これが非常にユニークな制度で、なかなか周知されていないということと、また理屈は分かっている、実際にどういうタイミングで、どのようなケースで運用されているのか、そういうところがなかなか分かりにくいということもあり、その辺の運用面のご意見をお伺いしたいと思っております。

まず資料提出義務、説明義務に関し、実際に岡田先生からご報告のあったアンケートでは、67 ページで、おおむね 61%の方が資料提出義務の運用について十分との回答がありますけれども、実際の金融 ADR の運用の中では、不満が出ているのか、あるいは円滑に運用されているのか、この辺のところをまずお伺いしたいと思います。まず全銀協の渡邊先生、全銀協はいかがでしょうか。

渡邊 まず資料提出義務ということですが、結論から言うと資料提出義務に関しては、有効的に機能していますという回答になります。銀行法にも定められ、銀行との手続実施基本契約にも締結されておりますので、あっせん委員会の運営の中で、要求した資料提出が拒否され、運営が滞ったというのは、私を知る限りにおいては、今まで1件もなかったということです。

いろいろな場面で、資料の提出を求めています。最初の答弁書、それから申立書に対する反論の主張書面、さらにその関連資料、それからあっせん委員からの照会事項に対する回答書、そういった資料の提出を求めています。基本的には全て応じてもらっていますので、この点に関しては、あまり問題はないというところでございます。

斎藤 もう1つの側面として申立人側にそれを開示するかどうかというお話がありましたけれども、その辺のところはどういう運用をされていますでしょうか。

渡邊 基本的には提出された書類については、当事者に全部開示するという事になっています。先ほど山本先生からのお話があった「あっせん委員限りの資料」、例えば面談記録等銀行の内部資料的なものの扱いです。実際にはその内容は答弁書なり主張書面なりに記載されております。



ただその記載されている背景、すなわちどういう場面でどういう話があったのかとか、どういう説明があったのかとか、そういった背景を知る上で、あっせん委員限りの資料として提出を求めることはあります。ただし、そのあっせん委員限りの資料をもって、あっせん委員会としての有力な判断の材料になるかということ、そういったものではないということです。あくまで参考資料という位置付けで、あっせん委員限りの資料を提出してもらっており、証拠書類としての重要な書類という位置づけではないということでございます。

斎藤 ありがとうございます。それではFINMACの方は、松川先生、どういう運用でしょうか。

松川 基本的な状況は全国銀行協会さんの方からお話があった通りなんです。まず提出義務に関しましては現行制度のもとで、特にあっせんの解決の上で支障が生じているような事態は、今までのところは発生していないということだと思います。同様になります。まず基本的に答弁書の提出にさまざまな証拠書類が添付されまして、それは基本的にすべて開示されるということでございます。そして一般的には取引開設時の書類、あるいは顧客属性とか顧客の投資意向などを示す書類、具体的に商品の勧誘時に用いたさまざまな書類、確認書、顧客勘定元帳などが提出されております。

それからあっせん委員の判断で、通話録音の反訳した記録などが提出される場合もあります。ただ反訳書に関しては、そのものをあっせんの場で提示することが難しい場合もありますので、その場合はあっせん委員がその中身を必ず伝えた上でやるようにしておりますので、さらにそれを確認したい場合には、さらにどうするか相談になるわけですが、現在のところはそういうことで支障は生じてい

ないということでございます。

いずれにしても総括的に見ますと、資料の面だけではなくて、やはり事情に則してかつ、公正な解決を図るためには十分な事情聴取をするとともに、当事者に対して納得のあるていねいな説明をしていくという必要がありますので、そのために必要な限り最大限の努力を発揮していただいて、あっせん委員がいろいろな質問をする、あるいは追加資料を請求すると。それに金融機関も応えて協力していただいているという状況かと思えます。

斎藤 ありがとうございます。全銀協と FINMAC においては、現在のところ非常に円滑に行っているのご意見でしたが、仮にあっせん人からの資料提出の要請に対して金融機関側が正当な理由なく履行しないといった場合、例えば指定紛争解決機関の場合はサンクションとして通知や公表ができるということになっていると思いますが、実際に不履行が起こった場合に、機関としてどういうアクションを取るかについて、ポリシーあるいは方針のようなものは、ございますでしょうか。渡邊先生、いかがでしょうか。

渡邊 当然のことながら金融機関と手続実施基本契約を締結していますので、違反等が起きたということであれば、そういった手続を尊重しなかったということに対しての何らかの一定程度の処分とか、そういったものはあり得るんだろうと思いますが、この4年間を通じてそういったことが現実に起こっていないので、あまり問題意識としては持っていないところです。

斎藤 分かりました。ありがとうございます。松川先生、いかがでしょうか。

松川 基本的に同様で、そういうことを検討するに至った事案は今までないということですが、ただ私どもの業務規定上は、一応そういった場合の処置の規定をさせていただいておりまして、その規定は私ども FINMAC と手続する前提として承諾していただいていることになっておりますので、ご参考までに紹介させていただきます。業務規程の52条で、業務規程には金商法上の規則をなぞった資料提出に協力する義務がうたわれておりますが、それも含めまして業務規程を不遵守した、あるいはいわゆる第一種業が指定紛争解決機関としての業務の指定を受けているわけですが、そこでは手続実施基本契約ということを経ることになっておりますが、その手続実施基本契約の不履行が認められると判断した場合には、必要に応じまして、その業者から事情聴取をして、これは事務局が聴取ということですが、それを私どもの運営審議委員会に報告をするということで、かつ報告した上で、その事業者の態度に問題があるという場合、つまり正当な理由がないという場合には改善の措置を求めるということもできると。改善の措置を求めただけじゃなくて、これは金商法に定めておるところでございますけれども、当該業者が義務不履行であるということを公表することが金商法上できることになっておりますので、公表すると。ですから公表するに至る事実があるかどうかというのは、運営審議委員会に諮るということになっております。



それでさらに改善の措置を取るといことですから、一定の改善を図るように促すわけですが、それでもなおかつ取らない場合には、金融庁に届け出るという手続になっておりますし、さらには2種業者の場合ではなくて、自主規制機関から委託を受けている機関の業者に対しては、私どもでは制裁する権限はありませんので、自主規制機関に連絡をして、必要な措置を取るように、必要な場合には処分も検討していただくというような手続の流れになっております。

斎藤 ありがとうございます。

渡邊 すみません。そういう意味では私どもも業務規程で、こういった紛争の解決に関して、銀行において業務規程の不遵守が認められる場合には、理事会等に報告をして、銀行に改善と必要な措置を求めることができるという規定もあることは、ちょっと付け加えさせていただきます。

斎藤 ありがとうございます。金融庁は、資料提出義務の不履行については、どのようにお考えでしょうか。松尾先生、お願い致します。

松尾 指定紛争解決機関向けだけではなくて金融機関向けの監督指針でも金融 ADR 制度に関する内容として、迅速な紛争解決のために必要な情報を開示すべきということや、ADR に関する説明が適切かといったことを入れておまして、その辺でも担保されていると考えております。

斎藤 遵守状況によっては監督指導する可能性もあるということですね。ありがとうございます。次に弁護士会のあっせんについておうかがいします。弁護士会の紛争解決センターは指定紛争解決機

関ではないものの、協定上片面義務を設定しているわけですが、弁護士会のあっせんにおいて、運用状況はいかがでしょうか。

岡田 私は、ADR のあっせんを3件やりました。それで先ほど申し上げたように3大義務は法的にはないのですが、約定化いたしまして協定書で義務化しておりますので、3件のうち、資料提出を求めたのは2件でした。1件は信用組合、これは弁護士がついていましたが、誠実に出していただきました。まったく問題はなかったです。

もう1つは地方の投資顧問会社で弁護士がついていましたが、書類管理が悪くてなくなったということでも出されませんでした。そのため、資料を出せない状態だということ自体が金融商品取引法、法律上の問題だということになり、あっせんをした結果1割の支払いをすることで和解になったわけです。私が弁護士会のあっせん人として見る限り、資料提出について金融機関側から抵抗されたという感じは持っておりません。



アンケートの結果では、67 ページに書いてありますが、これはマクロ的に見たケースと、それから出さないケースについてのコメントという、2つの観点があるわけです。マクロ的に見たときに61%が出しており、22%が出さなかったということです。これは制度論としては22%は目的に沿わなかった訳ですが、61%提出していることを見れば、ある程

度目的を達していると考えていいように思います。

あと22%のケースでどんなケースで出さなかったことなんだという個別論ですが、指定紛争解決機関におけるケースで、ここに書いてある84歳のおばあちゃん、あっせん人が①開示請求が網羅的だ、②申立内容が具体性ない、③相手方が拒否している、と言って出さなかったということです。この点は、私もこの事件の申立人代理人としてかわり、同じ体験をし、同じような感覚を持ちました。これが制度としての問題なのか、その指定紛争解決機関が持っている全体的な雰囲気なのか、あるいは、ここで担当した関係者の個性の結果たまたまそうだったのか、それについては何とも言えないと感じました。しかし、おそらくその指定紛争解決機関では、その後、反省されて、相当改善されているだろうと私は善解しております。申立人代理人としては、これはやっぱり資料が提出されたら解決のために大きく前進できると私は思っておりましたから、このようなケースのときには出すようにあっせん人から働きかけをしていただけたら展開は変わっていたと思います。

特別調停案の運用と課題

齋藤 ありがとうございます。それでは、もう1つの大きな金融ADRの特徴である特別調停案に移りたいと思います。特別調停案については、ご講演の中でも伝家の宝刀なので、むやみに抜くことがいいわけではないとのお話がありました。一方で有識者会議の報告書では、活発に活用できるような体制を整える必要があるという指摘がされているというお話がありました。特別調停案は、弁護士会のあっせんではまだ出されていないのですが、どのようなケースや場面で出すべきなのか、ぜひ現状の運用についてお伺いしたいと思います。

まず全銀協はホームページの資料を拝見しますと、去年何件か特別調停案が出されているようです

ね。事案の内容については詳しくおっしゃれないと思いますが、どのようなタイミングで出され、それに対して金融機関側はどのような対応をしたのか、差し支えない範囲でお聞かせいただけますか。

渡邊 まず特別調停案の提示の実績ということですが、これまで6件出しています。私どもの事案数でいくと、指定後二千数件の申立件数がありますので、そういう意味では1%にも満たないような実績ということですが、6件中4件が応諾しています。不応諾が2件。不応諾ということは、要は裁判に行っていますということです。ただ、裁判に行っていますが、実際にまだ審議がようやく始まったところですので、結果は出ておりません。

特別調停案の提示にあたっては、キーワードが2つありまして、1つは事案の性質、もう1つは当事者の意向ということになります。「当事者の意向」ということは、先ほどから再三お話があったと思いますが、申立人側に訴訟リスクがありますので、申立人が訴訟まで行きたくないということであれば、基本的には特別調停案を提示することはしないということになります。

それからもう1つの「事案の性質」ということですが、通常ですとこの事案はあっせん案を応諾すべき事案なのに、銀行側がかたくなに拒否をして応諾しないという、そういったケースのときに特別調停案を提示するということです。ただいきなり特別調停案を提示するというよりも、もしあっせん案を受けないということであれば、特別調停案を提示することもありますよと、特別調停案の提示を示唆します。そうした何回かの事情聴取等におけるやりとりを経て、最終的に特別調停案を提示するということになります。

特別調停案の提示を示唆しながら、あっせんの段階で紛争を解決することを目的としているので、そ

ういう意味では特別調停案は伝家の宝刀という位置づけで機能しているということは確かだと思います。提示することに意味があるというよりも、この制度によって、紛争解決等業務が円滑に行われているということだと思います。

齋藤 ありがとうございます。FINMAC では松川先生、いかがでしょうか。

松川 私どもは平成 22 年 2 月に業務を開始させていただいていますが、若干少なくて過去に 2 つ例がございまして、1 つは特別調停案の提示により和解しましたが、もう 1 つの例は 1 カ月以内に訴訟が提起されまして、現在も訴訟継続中であろうかと思えます。タイミングということなのですが、基本的に最初の段階で出すということは、もちろんございませんで、両方の 2 つのケースもかなり複数回のあっせんの期日を重ねた上で、やはり通常の和解案では不十分というか、そういうことも考慮されての上で、特別調停案に至ったと理解できるのではないかと思います。

もう 1 つ考えないといけないのは、やはりこれは制度上、金融機関には受諾義務は条件付きでありまして、1 カ月以内に訴訟を提起すれば、その受諾義務は解除されて訴訟に移行するというようになっておりますので、必ず顧客側に特別調停案という提示をする前に、提示をすることを検討するんだけど、提示をすると今までの状況から見ると、金融機関が受諾しない可能性もあり得るということを説明させていただくことになっておりまして、その場合にこの 2 つのケースは訴訟に移行しても構わないから、ぜひ特別調停案の提示をお願いするというケースであったために、そういうことに至ったということです。

実は件数を把握しているわけではないんですが、

あっせん委員の方にいろいろお伺いしても、いろいろな進行の過程で特別調停案の提示を検討して、訴訟に移行してもいいかどうかも含めて検討したけれども、どうも顧客側の事情を考慮すると、なかなかそういうのは難しいだろうということで、最大限通常の和解案でぎりぎり努力を重ねたけれども、不調に終わっているというケースもあるということでございますので、基本的には同じこととなりますけれども、やはりそういうことを活用されることができるといことが、大きな威力を発揮しているということだと思います。

であります、ちょっと重ねて申し訳ないんですが、やはり訴訟に移行が可能だという状況がある場合、それから最後の一押し、いっそうの歩み寄りが期待できるという場合には活用していくことは、ぜひ期待されると思っておりますので、これは先ほど来ご紹介しております、あっせん委員全員が参加するあっせん業務研究会におきまして、本年も昨年もその前もそうだったと思えますけど、そういう趣旨でその制度の活用を検討をお願いしているということでございます。

齋藤 ありがとうございます。次に、弁護士会では協定書に基づく特別調停案ということになりますが、岡田先生、いかがでしょうか。

岡田 81 ページをご覧くださいなのですが、この(6)、ア、イ、ウ、これが特別調停案に関する回答です。まずアをご覧くださいと適切という、1 と書いてあります。一番左側ですが金代と書いてあるのは、誤植で金本と訂正お願いします。つまり金融機関の代理人が付かない、担当者ご本人が担当され、特別調停案が出されたがそれは適切な時期だったという答えです。

その下のイです。内容はどうか、これについては

合理的、これは金本と書いてありますから、やはり金融機関のご本人、上と同じ事件について答えられたということです。つまり、弁護士会の場合には1件特別調停案が出されたと理解されます。これを全部網羅しているわけじゃないですから、取りあえずこのアンケートでは1件で適切だったと回答があります。

私があっせん人をやった、私のあっせん人現場感覚からいいますと、弁護士会の場合は、説得をする段階で通常のあっせん案として出し、それを相当詰めたヤリトリで提案して当事者の反応を見ながらこれは無理か、あるいは行けるか判断し、行けそうなきときには、集中的に詰めた説得をして、ほぼ受け入れていただくケースが多いような感じがします。ですから特別調停案として、受け入れるべきなのに、絶対受け入れないというケースは、弁護士会の場合にはなかったのではないかと感じがしております。

斎藤 ありがとうございます。次に犬飼先生にお伺いします。特別調停案とイギリスのオンブズマンを単純に比較するのは難しいということは、先ほどの犬飼先生のお話を聞いてよく分かったのですが、片面的に拘束力があるという点から、オンブズマンの決定がどのように運用されているか、について、やはり参考に伺いたいと思うんですけども、いかがでしょうか。

犬飼 私自身そんなにきちんと分かっているわけではないのですが、オンブズマンの裁定については、私の理解では、裁判所による準確定判決と同等の重みを持つものであると理解しております。英国FOSのオンブズマンは、私が先ほど申し上げた2005年あたりには30名であったものが、8年後の2013年には234名ということで、かなり増えているわけです。数年前に、私自身直接オンブズマンがどうい

方々であるかを聞いたところでは、過半が、イギリスにおいて弁護士の資格を持っている方々だったり、各業界の重鎮のような方々だったり、ほとんどの方々がそれぞれの業界の方々からよく知られていて、人品骨柄に非常に優れたみんなから尊敬される方々がオンブズマンになっているということでした。234名になって最近どういう方々がオンブズマンになっているのかは分かりませんが、少なくとも私の知る限りでは、非常に重みのある裁定を下すことができ、その裁定は日本における仲裁と同じように、それよりもひょっとしたら重いかもしれませんが、非常に重みのあるものになっているということは言えるかと思います。

さきほどの私の話の中で、広域大量発生型の不当販売に対応できなかったという話をしてしまいましたので、そちらの方に皆様の頭が回ってしまったかもしれませんが、それを除いて考えますと、イギリスの金融オンブズマン、FOSの仕組みというのは、かなりよくできている仕組みではないかと、私は今も思っています。FOSでは、オンブズマンもさることながら、アジュディケーターのレベルも相当に高かったわけです。その組み合わせで、極めて信用の高い、評判の高いジャッジメントが、これまでできてきているということだと思います。これは毎年きちんとした検証もされていますし、恐らく今も有効ではないかと思っています。その程度のことしか申し上げられなくてすいません。



斎藤 ありがとうございます。山本先生から先ほど片面的、仲裁的 ADR という非常に興味深いお話があったんですけども、今の先生方のお話を聞いて、特別調停案のこれからの在り方について、どのように利用すべきか、また、もし制度として改善するのであればどう改善していったらいいのか、山本先生、ご意見をいただけますでしょうか。

山本 基本は先ほど渡邊さんが言われたかと思いますが、やはり伝家の宝刀ということで、それがあることによって、最終的に合意ができていくというのが理想的な姿なんだと思うんですが、ただ伝家の宝刀というのは、さびてしまうと宝刀になりませんので、やはり切れるところを示さないといけないということは、やっぱりあるんだろうと思います。

この間の有識者会議の報告でもそうだと思うんですが、それがまさに言われた適切な事案で、適切に使われて、最終的にうまくいく。場合によってその裁判に訴えられても、それが耐え得るようなものとして通用していくということは、非常に重要なことだと思います。私としても、今後の運用を注目しているところです。

中立性の確保—金融 ADR の構成、あっせん委員の選任など

斎藤 ありがとうございます。それでは2つ目のテーマに移りたいと思います。委員会の中で、中立性の確保という面から、各紛争解決機関の紛争解決委員あるいはあっせん委員の構成や、また選任等がどのようにされているのか、そういったところをお伺いしたいという意見がありました。先ほど金融庁の講演の中で、レジュメの4ページ、監督指針の中で中立性・公正性を確保するため、紛争関係委員の選任、排除等の手続の整備を行うということがありましたので、この辺のところをお伺いしたいと思

います。まず金融庁の松尾先生、監督指針について、もう少しご説明いただけますでしょうか。

松尾 まず紛争解決委員については、なかなか条文では珍しいと思うのですが、条文上に人格が高潔で識見の高い者であつてなどと、書いてあります。監督指針の中では紛争解決委員の選定のプロセスや、不適当な場合の排除などのプロセスが中立・公正性の観点から適正な方法になっているかどうかを見るというアプローチを取っております。

まず今申し上げた選任の方法については、その監督指針の中で、まずあらかじめ候補者名簿というのを作成して用意しているかどうか。また個々の事案についての、紛争解決委員の選任の基準・手続というのが定められているかどうかということで、特に指定紛争解決機関が業態ごとに設立されているという実態がありますので、業態に偏らずに紛争解決委員の中立性・公正性について十分な配慮を行うことが必要であると規定しております。

また紛争解決委員を排除するための方法については、当事者からの申立て、または申立てを待たずに指定紛争解決機関自ら調査・判断をする方法を定めて、それに基づいて紛争解決手続を実施しているかというような形で見ております。また業界団体ということでございますので、その役職員を選任する場合には、少なくとも1名は弁護士等に該当する者を入れるということで中立性を担保するという形になっております。

また事後的にも利用者アンケートの活用や、外部有識者による検証などで、常に公正性・中立性を担保するというをやっているかどうかというような視点から、見ていくという形になっております。以上です。

斎藤 ありがとうございます。それでは、FINMAC

からは選任の方法のご説明もいただきましたが、全銀協の渡邊先生、全銀協の方ではこういった構成および選任等をされていますでしょうか。

渡邊 まず選任手続については、さまざまなプロセスを経て、あっせん委員を決めています。まず法定要件を確認します。それから他のあっせん委員による面談を実施し、業務知識とか、公正・中立な考えを持っている方であるとか、あっせん委員としての適任性を判断して決めており、最終的に理事会で決定と、そういうプロセスを経ております。

私どものあっせん委員の構成ですが、3名による合議制ということで、消費者委員、銀行業務経験者、弁護士という構成となっています。この3名の合議制というのは、バランスがよくとれていると実感しています。消費者委員は、今就任している方々は、相談業務を10年以上経験されている方で、消費者目線でいろいろなことが判断できるベテランです。

また、消費者の弱点等もしっかり理解をしながら、場合によっては申立人に対して消費者教育的な見地から教育をしたり、アドバイスをしたり、客観的に判断できる方が就任しており、我々のアピールポイントになっています。それから銀行業務経験者ということで、私どもの銀行協会職員が就任しています。これは業務知識のほか、金融機関のいろいろな行動とか、あるいはコンプライアンスの問題とか、そういったことをある程度熟知している管理職以上の者が、あっせん委員になっています。

従って、銀行業務の知識のみならず、いろいろな銀行の行動パターンとかを理解して、あっせん委員会に臨んでいるため、そういう意味では逆にちょっと厳しめに金融機関に対して見ているような部分もあります。そういった中で弁護士委員が最終的に小委員長として判断をするということで、実態的にも公正・中立性が確保されたあっせん委員会の態勢に

なっているということがございます。また、透明性を図る観点から、弁護士委員については、ホームページ等で略歴等を公表させていただいています。

斎藤 ありがとうございます。FINMACの松川先生、先ほど選任の方法の話がありましたけれども、その補足がございましたら、またFINMACでは、あっせん人は1人という構成だと思いますが、そのあたりのメリット、デメリット等ご説明いただければと思います。

松川 単独委員制を採用しているのは先ほど申し上げた通りなんですけど、あらためて申し上げますと、期日設定が容易で迅速な紛争解決にすることということで、合議制ですと、たくさんの人を抱え込めるだけの財源が確保されていれば、それも可能なかもしれませんが、それができないとすれば期日がなかなか合わないということになりますが、1人ですと、かなり早めに設定できるという意味でございます。

それと低費用というのは、これも文字通りの意味で低費用でございまして、全銀協さんよりは単独委員制にしておりますので、38名ですと、かなり少ない体制の中では、かなりの件数を潜在的にはできるようにございまして、実は為替デリバの多発事案のときは、年間460件以上の案件があったわけですし、これは委員会制をとっていたら裁ききれたかということ、おそらく裁ききれなかつたらろうという感じがいたしております。そういう現実的な理由で、もちろん将来的にどうするかというのは、今後とも各方面の議論を参考にしながら検討しないとイケないと思っています。

それから選任の手続について若干補足させていただきますが、あくまでも公正・中立の立場を選任することが大事でございますので、まず中立の立場も、有識者のみで公正されるあっせん委員候補

者推薦委員会に、具体的なあっせん委員の候補者を審議すると。次いで、その結果をご報告して、運営審議委員会、理事会で審議するという3段階の手続を経ているということでございます。

それからあっせん委員は任期を1年にしておりまして、この推薦委員会では新規選任するだけじゃなくて、自動更新という考え方ではなくて、あっせん業務の実施状況、どれだけの件数を処理して、かつ和解の成立の状況が他の委員と著しくかけ離れていないかも含めて、そういう実施状況、あるいは利用者アンケート調査で、極端に不満の状況があるかないかどうかも報告させていただいた上で、つまり再任を妨げる事情があるか否かについても判断をいただいているということでございます。

新規選任の場合は法曹の経験年数、職歴、大学教授の経験、公職経験の有無、その他いろいろな事情を勘案の上、検討していますが、その際には公正・中立性ということですから、いろいろな金融機関等のかかわりもチェックをさせていただいているということです。それから具体的な場合においても特別利害関係がないことを確認の上、指名をしているということです。以上でございます。

斎藤 ありがとうございます。だいぶん時間が押してまいりまして、申し訳ありません。中立性の確保という点から、弁護士会の岡田先生から簡潔にお願いします。

岡田 簡潔に行きます。中立性に関しては、先ほど申し上げました。自画自賛で申し訳ないんですが、3人合議制は素晴らしいシステムだと思います。ただ、3人制は問題があります。これは資料の70ページ第3、1、3人体制と財政問題（資料2（2））とありますが、これは（資料2（1））です。1と訂正してください。この資料2の（1）をご覧ください。

すと、4年間の収入と支出が最終的に315万円マイナスの赤字です。つまり1年間で平均80万円、3人の体制をとることによって赤字が生じたということです。FINMACの松川さんからもお話があったように、財政的な問題は、不可避の問題で、赤字をどうするかという問題があると思います。

これを解決する方法としては、①赤字を受け入れて、それを弁護士会が主宰機関が負担すると割り切る。②もう一つは3人制を2人制、1人制にして財産の支出を抑える、ただこれは制度論としては後退することになります。③もう一つは他から財政援助を受ける選択です。つまり、国家から財政支援を受けるか、私的な財政支援を受ける等ですね。日本の場合、私的支援は、寄付制度に対する税制が未成熟な為、英米ほど一般化していません。いずれにしても、この3つの方法のどれかを取る以外にないので、工夫する必要がある場面だと思います。

紛争解決機関の将来の展望

斎藤 ありがとうございます。それでは最後に紛争解決機関の将来の展望というテーマでお話をいただきます。ご講演の中で包括的、横断的な紛争解決機関の是非に触れたお話がありましたし、また有識者会議の報告書においても、業界ごとの紛争解決機関相互の連携を推進していくべきだというようなご意見もあったように拝見いたしました。現在紛争解決機関相互の連携、それについてどういう工夫がされているのか、金融庁の松尾先生からご意見を聞いていただきます。

松尾 金融庁の認識としても、山本先生にまとめていただいた金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議の報告書と一緒に、現行ADR制度というのは実務上の大きな支障は生じていないと、包括的な金融ADR機関の設置というのは将来的な課題

という認識は同じでございます。そういう意味で各機関の連携というのを、一生懸命行っておりまして、当方も出席して金融ADR連絡協議会というのをこれまで4回開催し、すべての指定紛争解決機関の実務担当者を集めて、そこで会議を行っております。



また指定紛争解決機関間でも相当努力されていると承知しております。指定紛争解決機関の間で、例えば共通する商品を扱う機関の間において、共通の目線を合わせていく努力や、指定紛争解決機関と指定紛争解決機関以外の機関、例えば行政機関や消費者団体、また交通事故紛争処理センターといった、同じような業務を行っているところとも情報交換を行っていると聞いておりますので、横の努力というのはかなりなされていると認識しております。以上です。

斎藤 ありがとうございます。包括的、横断的な紛争解決機関というと、どうしてもイギリスの金融オンブズマン、FOSを参考にしなくなってしまうのですが、犬飼先生が実際に視察されたご経験から、この包括的、横断的な機関というものについては、どうお考えでしょうか。

犬飼 それでは僭越ですけれども私の意見を表明させていただきます。なお、それと一緒に、先ほど「アメリカではどうなっているのだ」というご質問もありましたので、それも含めさせていただければと思います。

我々はイギリスのことをいっぱい調べていたのですが、実はサブプライム危機が起きた2007年のときに、アメリカのことを全然調べていなかったものですから、アメリカはいったいどうなっているだろうと、すごく気になりまして、ちょっとだけ調べたのです。

そうしたら、基本的に、アメリカでは、イギリスのようなきちんとしたオンブズマンの制度が存在していないのです。一応、金融オンブズマンとも呼ばれる、包括的というか横断的なスキームとしては、確かOCCといたしましたが、Office of the Comptroller of the Currency（オフィス・オブ・ザ・コンプトローラー・オブ・ザ・カレンシー）、これはアメリカの財務省の傘下のお役所ですが、本部がテキサス州ヒューストンにありまして、貯蓄金融機関や銀行とかについての、いわゆる金融オンブズマン機能を担う場所ではあるのですが、やっていることは非常に小規模でした。当時5・6年前に調べたときには、政府ですから罰金というか課徴金というのか分かりませんが、OCCの裁定によるペナルティーもマックス1件500ドルしか取らないとか、その当時は年間800万ドルの収入があったという、そういう話を聞きまして、これではお話にならないと感じたことを覚えております。

アメリカはご承知の通り、各州で制度がばらばらでございまして、州ごとに認可を受けている金融サービス業がたくさんあり、それに対処するための機関が州政府でも存在してはいますが、アメリカの場合には基本的に事後解決の国なので、各州法ベースの弁護士の方に頼むとかが中心だと思います。いわゆる日本型、あるいはイギリス型のオンブズマンのようなものは存在していないということだと思います。

それで、そのコンプトローラーのセクションの方に「アメリカがサブプライム危機を防げなかったの

はなぜですか」と聞いたら、「アメリカでは、あまりにも制度がごちゃごちゃしすぎていて、州ごとも全部違うし、全体がどうなっているか分かっている人なんて誰もいないですよ」みたいなお話をされまして、そんなものなのかと感じたことを覚えています。印象に残ったのは、その方が、「ひと言で言うと Byzantine (バイザンタイン) ですよ」とおっしゃったことです。「バイザンタインって何ですか」って聞いたら、要するに、ビザンチン様式のこと、「ものすごく細かい様式がありますね。ああいう感じなのですよ」と、そういう言い方をされたのを覚えております。

アメリカもイギリスも、ある意味で同根な部分もあるので、社会システムの底流のところ、似たような感じが私はあるのかなと思っております。

今回お話申し上げたイギリスの FOS/FSA で起こったことは、やっぱり反面教師としてきちんと批判的に見なければいけないのではないかなと思っています。

日本の状況は、先ほど来、ずっと出ていますように、横断的、包括的な箱を作れば良いというものでは、必ずしもありませんが、そういう方向を目指すのは決して悪いことではないと思います。日本の金融 ADR 制度の現状は、かなりいいところまでは来ているのではないかなと思います。皆様もだいたい合意されると思いますが、日本においては金融庁の存在が、比較的に見ますと、素晴らしい存在だと思うのです。

日本では、いわゆる金融関連の苦情や紛争を解決するための機関や対応窓口として、業界による指定 ADR 機関のほかに、裁判所の民事調停や家事調停、金融庁の金融サービス利用者相談センター、法務省の法テラス、独立行政法人の国民生活センター、全国の消費生活センター、こちらの弁護士会の仲裁制度もありますし、そのほか各地方にもいろいろな対

応機関があります。それらを含めて情報交換や意見交換を密接にして、たゆまずに現状のシステムの改善を全体として図るという、そういう取り組みの継続が、今のところ一番大事ではないか、という感じがしています。以上です。

齋藤 ありがとうございます。もっともっといろいろなご意見をお伺いしたい論点がたくさんありますが、如何せん時間が限られておりまして、申し訳ありません。最後に山本先生、このパネルディスカッション... あ、では、岡田先生、どうぞ。

岡田 すみません、簡単に終わります。

制度設計の当初は横断的なものはいいんだという神話的なものがあつたようですが、実務感覚から言うと横断的な制度は、確かに入り口は広がるけれども、専門性が希薄化するんじゃないかとの危惧感を払拭できない点があります。証券業務、銀行業務、は内容が全然違う。専門性が失われるということについての欠陥を、どうするんだろうかという疑問を強く持ちました。

少なくともあと 2~3 年は試行錯誤して横断的にする他の工夫がないかを考えるべきだと思うのです。1 つ提案として出されたことがあります。82 ページをご覧くださいなのですが、この中の間 11、下から 2 つ目、金代と書いてあります。これは金融機関の代理人として弁護士が関与した人の意見です。その中の一番最後のところ、「生命保険や損害保険会社との間でも協定は結べないのか」、こういうコメントがありました。

これはどういうことかと言いますと、弁護士会は指定紛争解決機関を設けることのできた金融機関以外の金融機関を相手にして協定書を結んでやっているわけです。ところがここで言っているのは損害保険会社とか、そういう指定紛争解決機関がある金融

機関とも協定書を結んで弁護士会 ADR を受けられるようにしてくれないか、つまり、3大義務を約定で作り上げて、それで重畳的にやったらどうかと、こういうご提案が金融機関の代理人の方からあったということなんです。これは示唆に富んだコメントだろうと思います。

つまり業界団体ですからやはり公平性については疑いを持たれるのが一般的です。建前的には、それは金融庁さんがしっかりと監督することによって公平性が維持されるということですが、消費者の心情としては、やはり業界団体であるという根本的な成り立ちへの不安感是否定できない。そこを公平性を維持するように切磋琢磨する改善の工夫をすることはどうか、その方法として健全な競争相手を設けることは効果的なのではないかと思っています。

つまり、あっせん技術は弁護士会は高いですから、指定紛争解決機関の対象である銀行さんについても、消費者が、銀行協会と同様の三大義務を課することのできる弁護士会にも申立ができるようにするのです。そのためには、弁護士会に申立てたときに、それを銀行が受け入れて協定化することを拒否させないような自己統制の雰囲気、金融界全体につくれば、それが可能になる訳です。そして、お互いに健全な競争ができることになる。これは制度を変えるのではなくて、心構えを変えることで、運用を変えることによって可能な方法だという感じがいたしました。

斎藤 ありがとうございます。山本先生、最後にコメントをいただけますでしょうか。

山本 皆様のご意見を大変有意義にお伺いしました。私自身の印象も最後に犬飼さんが言われましたけれども、これまで箱を我々は作ってきたわけですが、その箱としては国際的なレベルで見ても、

相当にいいものができてきているということは、私も間違いなくと思います。もう1つ、やはりその箱の中に何を入れるのかと伺いますか、やはり ADR というのは最終的にはすべての人にかかってくるわけなので、やはり手続実施者、あるいはその機関を運営される方々のマインドというものが、一番重要なかと思っています。



そういう意味では申立人、あるいはその消費者に寄り添って紛争解決を図っていく姿勢というものが、非常に重要だと思っています。先ほど私、裁判所の解決との比較ということを申し上げましたけれども、法による解決よりも、もう少し高いレベルでのマーケットにおける金融機関の行動様式、行動オブコンダクトというものを求めていくということが ADR に期待されているのかなと思っています。

私はイギリスのことはよく知りませんが、かつてオーストラリアに ADR に調査に行ったときに、オーストラリアの、当時銀行オンブズマンといったと思いますけれども、お話を伺ったことがありました。彼はやはり裁判所に比べてより、利用者に寄り添う姿勢というものが我々にとって非常に重要なんだと。それによって金融市場を安定化させるような機能を我々は果たしているんだと。ただ、なかなか金融機関の業界の方々には、それは理解されていないと。何で我々のつくっている機関が我々に不利な判断を出し続けるのだと。それなら裁判所だけの

方がましだというようなことを、やはりよく言われて、予算を削るだの、そういうことを言われるという話を伺いました。

どこも同じかなと思うんですけども、ただやはり中長期的に見れば、そういう金融オンブズマンの行動というものが金融マーケットを支え、安定化させ、そして金融業界全体の発展につながっているという強い確信があり、それによって業界を説得しているということでした。それはやはり日本でも重要なことであって、そういう意味ではこの制度というのは、消費者にとっても業界事業者にとってもウィン・ウィンの制度なのであって、それが健全に発展していくということが非常に重要な事柄だろうと思っています。

そういうマインドをどうやって作っていくかということは、なかなか難しいもので、包括的な、今出てきた、ADR という議論も、その1つかもかもしれません。あるいは岡田先生から出た競争相手を作って、そういうマインドを育てていくということも政策としてはあり得るのかもしれませんが、ただ、いずれにしても私の認識は、そういう箱はいい箱ができていくので、その中身をこれから充実させていくということが課題なのかなと思っています。以上です。

斎藤 どうもありがとうございました。それでは時間は超過していますが、せっかくの機会ですから、会場からもぜひ質問をお受けしたいと思います。ご質問がある方は挙手いただきたいと思います。

質疑応答

質問者 すみません、今日はありがとうございます。1分で終わります。銀行協会の関係で代理人を付けられるけど、本人の発言だけだと、確か先ほどご説明があったと思うんですけども、代理人を付けられるけれども、手続は本人だと。それなんですけれ

ども、やはり最後に岡田先生が言われた通り、やっぱり申立を説明できるかどうかについて疑問があるので、代理人の発言をやっぱり許していただきたいというのを我々は思うんですけど、その点をちょっとお願いしたいと思います。

渡邊 それは臨機応変に対応するという事だと思っています。申立人の中にはおっしゃるように、高齢者でなかなかうまく話ができないという方には、代理人の方にサポートいただくということで意味はあるかと思っています。ただ一方で、申立人のいろいろな心情を話してもらいたい、訴えてもらいたいと思っているにもかかわらず、代理人さんが前面に立ってお話をする、いわば裁判のような形で進めようとしている方も中にはいますので、そこは必ずしも代理人の方を排除しているわけではありませんが、いかにADRをうまく運営していくかというところの中で判断をさせていただいているところでございます。

質問者 ありがとうございます。

岡田 ちょっとそのことについて。実は私、こういう体験をしました。私の友人で大ベテランの弁護士から電話があり、指定紛争解決機関で金融ADRをこの間やったら、私の頭ごなしに突然機関が本人に電話をして、何かいろいろ聞いたんだよ、これは許せないねって私に電話が来たんです。これは弁護士の1つの発想として、代理人が付いたらもう本人と直接交渉はしないという鉄則があります。

これはほかの業界の方々には分からないかと思うのですが、その弁護士は弁護士会の理事もやった方ですから、平衡感覚もあり、相当知識経験も積んでおられる方なのにもかかわらず、そういうことを言われた。そして、私もまた、自分が代理人として申立をして同様の体験をしました。そのときに感じた

ことは、やはり直接本人から生の証拠採取をしたいということなんです。

ただ問題は直接のヒアリングをやるときに、私の場合は、年を取った人だったのですが、担当者が当事者に対して、この請求は無理だよと評価を含むような言動をしたのです。それで私の依頼者からは本当に嫌な気持ちになったと言われました。つまり直接にヒアリングをして資料を収集するという作業にとどまるならば、これは我々も弁護士にひと一言言っただけならば協力すると思うのです。ただそのときに、弁護士が同席し、弁護士は代弁せず、本人に言わせます。こんな形で工夫をしていただくと、我々も気持ちよくご協力できると思うのです。突然ほんとに当事者に電話をしたとなると、えっ、何じゃと、こうなるわけです。その辺の工夫が必要と思います。今後色々な工夫を取り入れながらいい制度になっていくのだろうと私は期待しております。

斎藤 よろしいでしょうか。

質問者 すみません、私もう1つ質問させてください。山本先生に質問なんですけれども、最初のご講演の中で指定紛争解決機関へのいろいろなアクセスに対するアクセスが、やはり問題があるんじゃないかと。数字的にも900の機関と提携しているわけですが、3年間で78件というのは決して多いわけではなくて、潜在的にたぶん投資顧問なんていう業種は、多くのトラブルを抱えているんだと思うんですけど、それが全部来ていないということは潜在的にあるんじゃないかと思うんですけれども、それを一つ一つインタビューするわけにいかないので、我々は鏡に映った自分の姿を過大評価している面もあるかもしれないので、むしろ第三者である山本先生から見て、アクセス障害があるとすると、こういうところに原因があるかもしれないという、少

しのアドバイスをお願いしたいと。

山本 私はもちろん象牙の塔の人間ですので、実情を必ずしもよく知っているわけではないんですが、やっぱり最大の問題は広報というか、周知の問題なんじゃないかなという感じがしています。もちろんその業界全体の中に紛争の規模として、それほど大きくない可能性もあると思うんですけれども、それにしてもこのやっぱりこの数字というのはかなり少ないような感じがして、そうだとすればやっぱり周知の方法というものが、必ずしも十分ではなくて、こう言うと一部の業界をちょっと批判することになるかもしれませんが、自分の業界の中の指定紛争解決機関というのと、自分の業界にはなくて弁護士会とかにお願いしていますというときの、各個別企業の広報への姿勢みたいなものは、かなり違う可能性があるような感じがして、ですから、できればそこをもう少し積極的な形でやってもらえば、だいぶ違ってくるのかなと。これは金融庁から働き掛けられるものなのか、弁護士会の方から、あれされるものなのかというのは分かりませんが、そのあたりの問題が大きいのかなという印象は、外から見ていて思っています。

斎藤 もっと広報を。はい、岡田先生。

岡田 基調講演で、山本先生からご指摘があったのですが、この金融 ADR の制度設計の当初、イメージした利用者は、個人で、代理人も付いていないケースを救済することで、出発したのかと思います。しかし、私の現場感覚からすると、日本の法人のうちの95%ぐらいが中小企業ですが、その中小企業の申立も多く、その救済の必要性も、個人と同様に高いと思います。そして、個人とは紛争額のけたも違い、迫力も違うし、量的、質的に大きい。4年たっ

た今、代理人がつく中小企業の金融トラブルをどう効率的に救済するかは検討対象として真剣に検討すべき事柄だだと思います。これが日本の経済の発展にもつながる。

代理人のつく中小企業向けの金融 ADR が効率よく機能するように、場合によっては、代理人のつかない個人向けの金融 ADR と 1 つの機関の中で 2 つに分ける等の工夫もあると思います。そこを念頭にいただいて、またご検討いただければという感じがしております。よろしく申し上げます。

加藤委員長挨拶



本日は当紛争解決センター 20 周年のシンポジウムに、こんなにたくさんの方々長時間ご出席いただきまして、本当に忙しい中ありがとうございます。また講師の先生方におかれましては、事前にかなり詳しいレジュメをご用意いただいた上に、本日も非常に貴重なご講演と、引き続いてのシンポジウムをいただきまして、ありがとうございます。金融 ADR の実務に大変参考になると思いますので、さらなる我々の金融 ADR の、弁護士会の ADR のことも、それから他の機関の ADR の利用においても、参考にさせていただきたいと思っております。

当会もこの 10 年、前にご説明がありましたけれども、10 周年が医療 ADR の立ち上げの直前でして、この 10 年間に専門 ADR がかなり増えてきております。ごく最近には国際家事 ADR という、ハーグ

の関連の ADR が立ち上がったところです。弁護士会の ADR は頑張っていて、各委員も一生懸命活動しております。みんな非常にいい制度なので、ぜひ発展させたいと思って活動をしているわけなんですけれども、先ほどおっしゃったように周知という点ができているのか、なかなか利用が少ないというのが悩みの種になっておりました、赤字の話も先ほど出ていたようなところでございます。

ぜひ皆様のお知恵とご指導、ご鞭撻をいただきまして、さらに発展をさせて、何とか赤字ではないように、それはいいと思うんですけれども、皆様に利用していただけるような、よりよい制度にしていきたいと思っておりますので、引き続きどうぞよろしくお願いいたします。本日はどうもありがとうございました。(拍手)

<講演終了>

資料編

- 1. 基調講演「金融ADRの現状と将来」 1頁**
一橋大学大学院法学研究科教授 山本和彦氏
- 2. 「金融庁が指定する指定紛争解決機関 施行4年目を迎えーH25年監督指針の紹介」 3頁**
金融庁総務企画局企画課長 松尾元信氏
- 3. 「全銀協金融ADRの現状と将来」 12頁**
一般社団法人全国銀行協会金融ADR部長 渡邊俊之氏
- 4. 「FINMACにおける金融ADRの現状と課題」 26頁**
特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）
理事・センター長 松川忠晴氏
- 5. 「英国FOSの現状報告」 35頁**
早稲田大学大学院教授・上級研究員 犬飼重仁氏
- 6. 「弁護士会の金融ADRについて」 60頁**
弁護士 岡田康男氏

1 金融 ADR の意義

- 金融 ADR 創設の経緯
- 金融 ADR の利点 – ADR 一般の利点：簡易・迅速、専門性、秘密保持、中立・公平
- 金融 ADR の利点 – 金融 ADR 特有の利点：実効性（3大義務＝手続応諾義務、手続協力（資料提出）義務、調停案尊重義務）、金融業界へのフィードバック

2 金融 ADR の現状

- 金融 ADR の種類：指定機関、代替措置
- 金融 ADR の利用状況：事件数の急増（－2011）と急減（2012－13）
- 金融 ADR による解決状況：和解成立率、審理期間
- 金融 ADR の現状の評価

Cf. 金融 ADR 制度のフォローアップに関する有識者会議における議論のとりまとめ（2013年3月）

3 金融 ADR の課題

- 代替措置（指定紛争解決機関が存在しない業態）の問題
- 法人・弁護士代理案件の問題
- 和解率の問題
- 中立性・公正性の問題
- 当事者の面談の実施・回数の問題
- 証拠書類の開示の問題
- 特別調停案の問題
- 紛争解決等業務の透明性の問題
- 機関間連携の問題

4 金融 ADR の将来

- 裁判との関係：結果の齟齬とその評価
- 業界横断的・包括的 ADR の可能性
- 片面仲裁的 ADR の可能性
- 業界型 ADR のモデルとして
- 東京弁護士会紛争解決センター 20 周年シンポジウム

「金融庁が指定する指定紛争解決機関」
金融庁総務企画局企画課長 松尾 元信

金融庁が指定する指定紛争解決機関 施行4年目を迎え —H25年監督指針の紹介

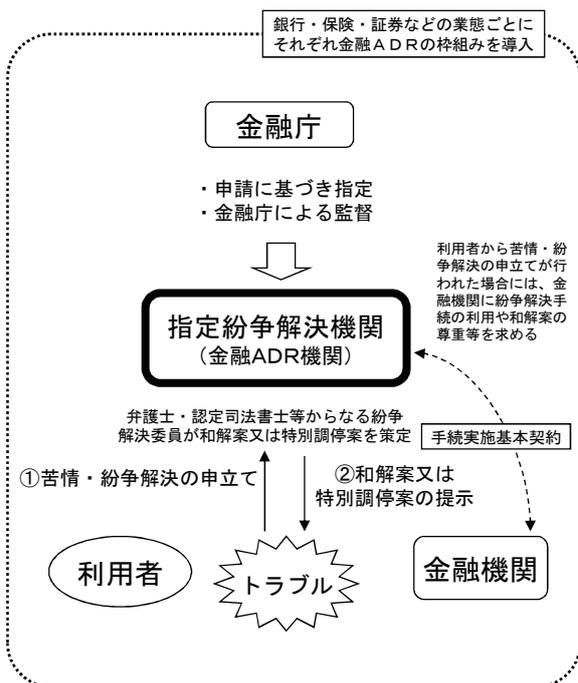
2014年10月30日
金融庁総務企画局企画課長
松尾 元信



金融ADR制度について

ADR: Alternative Dispute Resolution(裁判外紛争解決手続)

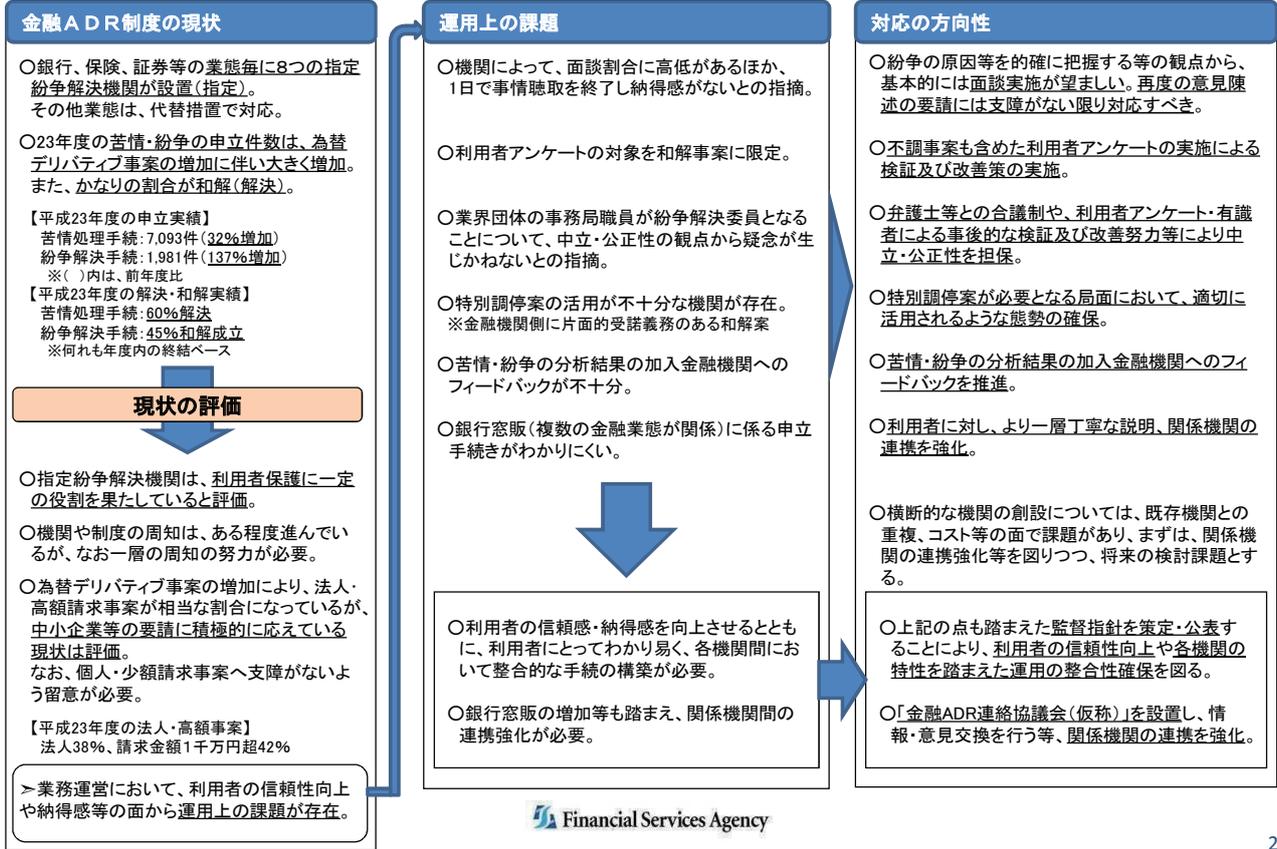
◆ 金融ADR制度のイメージ



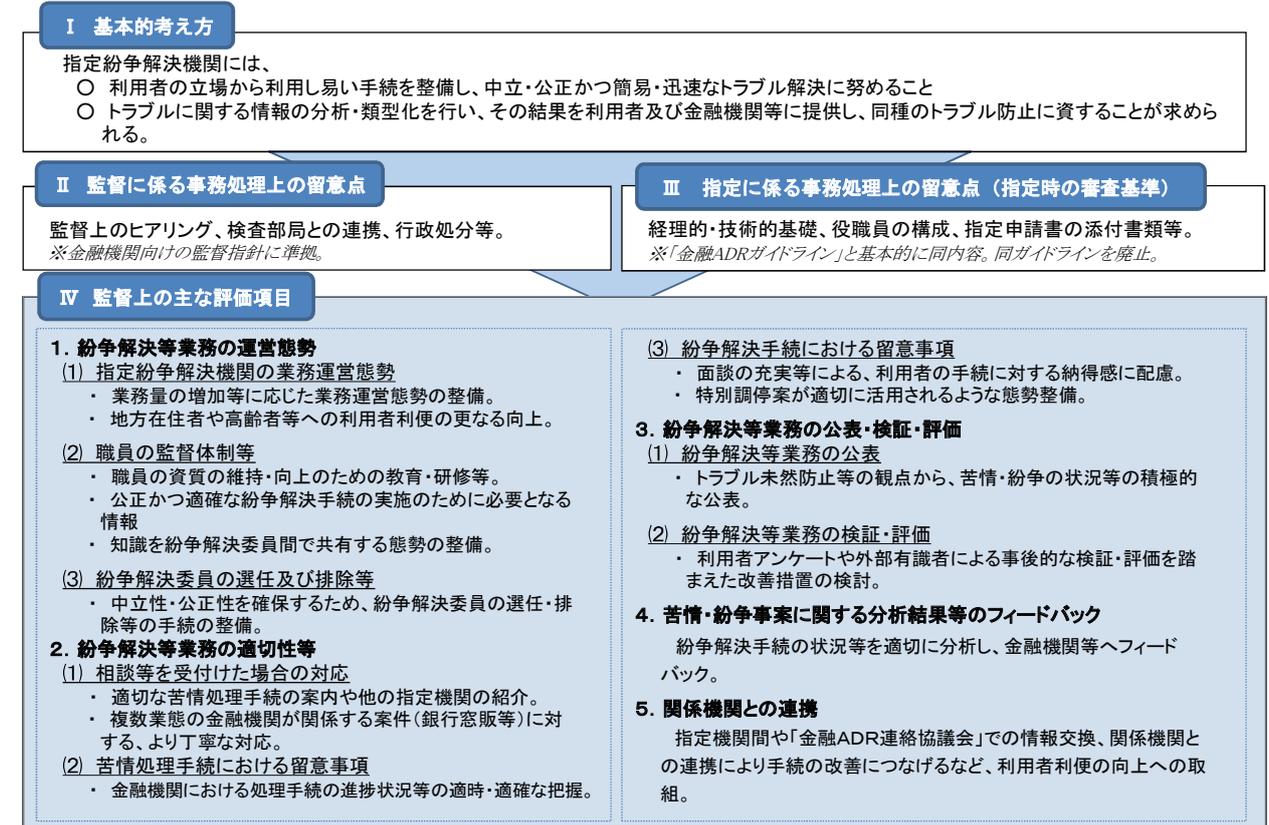
◆ 金融ADR制度の趣旨

- 紛争解決機関を行政庁が指定・監督し、その中立性・公正性を確保。
 - 利用者から紛争解決の申立てが行われた場合には、金融機関に紛争解決手続の利用や和解案の尊重等を求め、紛争解決の実効性を確保。
 - 金融分野に知見を有する者が紛争解決委員として紛争解決に当たることにより、金融商品・サービスに関する専門性を確保。
- ↓
- 事案の性質や当事者の事情に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が可能に
 - 法的枠組みの下、利用者の納得感のあるトラブル解決
 - 金融商品・サービスへの利用者の信頼性の向上
- ↓
- 業態横断的な金融ADR制度が構築されることが将来的には望ましいが、金融商品・サービスの特徴がそれぞれに異なる状況を踏まえ、高まる利用者ニーズに早期に応えるためにも、各業態ごとの現在までの取組みを活用して、業態を単位とした金融ADR制度を導入。

「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）



指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針の概要



指定紛争解決機関一覧


サイト内検索 カスタム検索

広報報道
利用者の方へ
金融庁について
金融機関情報
法令・指針等
国際関係
公表物

[ホーム](#) > [金融庁の政策](#) > [金融ADR制度\(金融分野における裁判外紛争解決制度\)](#)

○ 指定紛争解決機関一覧

現在、紛争解決機関の指定を受けている団体は以下のとおりです。

紛争解決機関としての指定を受けた団体の一覧

団体名	所在地	業務の種別等
一般社団法人生命保険協会	東京都千代田区丸の内3-4-1	<ul style="list-style-type: none"> ● 生命保険業務 ● 外国生命保険業務
一般社団法人全国銀行協会	東京都千代田区丸の内1-3-1	<ul style="list-style-type: none"> ● 銀行業務 ● 農林中央金庫業務
一般社団法人信託協会	東京都千代田区大手町2-6-2	<ul style="list-style-type: none"> ● 手続対象信託業務 ● 特定兼営業務
一般社団法人日本損害保険協会	東京都千代田区神田淡路町2-105	<ul style="list-style-type: none"> ● 損害保険業務 ● 外国損害保険業務 ● 特定損害保険業務
一般社団法人保険オンブズマン	東京都港区虎ノ門3-20-4	<ul style="list-style-type: none"> ● 損害保険業務 ● 外国損害保険業務 ● 特定損害保険業務 ● 保険仲立人保険募集
一般社団法人日本少額短期保険協会	東京都中央区八丁堀3-12-8	<ul style="list-style-type: none"> ● 少額短期保険業務
日本貸金業協会	東京都港区高輪3-19-15	<ul style="list-style-type: none"> ● 貸金業務
特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター	東京都中央区日本橋茅場町2-1-13	<ul style="list-style-type: none"> ● 特定第一種金融商品取引業務

[前のページに戻る](#) [ページの先頭へ](#)

[金融庁ウェブサイトについて](#) | [個人情報保護について](#) | [免責事項](#) | [リンク集](#) | [各種情報検索サービス\(EDINET等\)](#)
 金融庁/Financial Services Agency, The Japanese Government
 Copyright(C) 2014 金融庁 All Rights Reserved.

指定紛争解決機関がない業態について


サイト内検索 カスタム検索

広報報道
利用者の方へ
金融庁について
金融機関情報
法令・指針等
国際関係
公表物

[ホーム](#) > [金融庁の政策](#) > [金融ADR制度\(金融分野における裁判外紛争解決制度\)](#)

○ 指定紛争解決機関がない業態について

指定紛争解決機関がない業態の金融機関に係る苦情処理・紛争解決の対応については、各金融機関に直接お問い合わせ下さい。

なお、以下の団体等に参加している金融機関に係る苦情処理・紛争解決の対応については、当該団体等のホームページでもご案内しております。

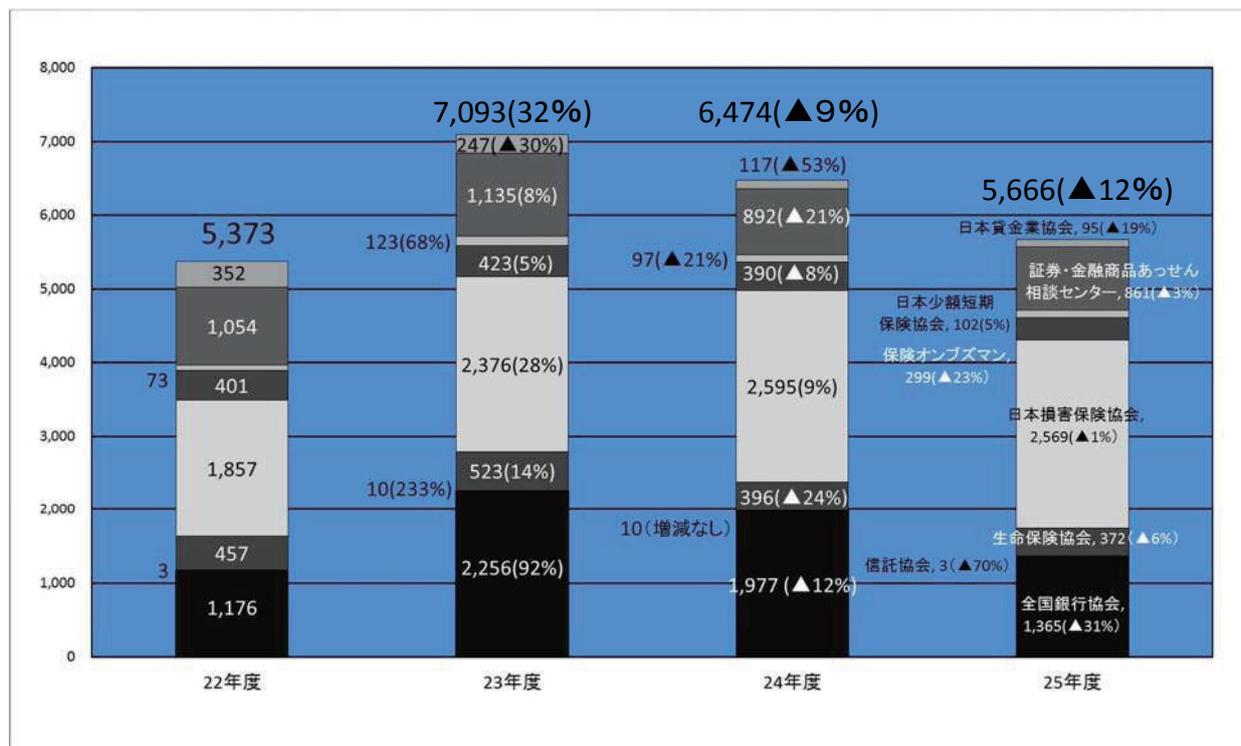
業界団体・自主規制機関等一覧

団体名等	団体名等
一般社団法人全国信用金庫協会	日本証券業協会
一般社団法人全国労働金庫協会	一般社団法人投資信託協会
一般社団法人全国信用組合中央協会	一般社団法人日本投資顧問業協会
JAバンク(JA・信農連)	一般社団法人金融先物取引業協会
JFバンク(魚協・信漁連)	一般社団法人第二種金融商品取引業協会
一般社団法人日本資金決済業協会	特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター
一般社団法人不動産証券化協会	

[前のページに戻る](#) [ページの先頭へ](#)

[金融庁ウェブサイトについて](#) | [個人情報保護について](#) | [免責事項](#) | [リンク集](#) | [各種情報検索サービス\(EDINET等\)](#)
 金融庁/Financial Services Agency, The Japanese Government
 Copyright(C) 2014 金融庁 All Rights Reserved.

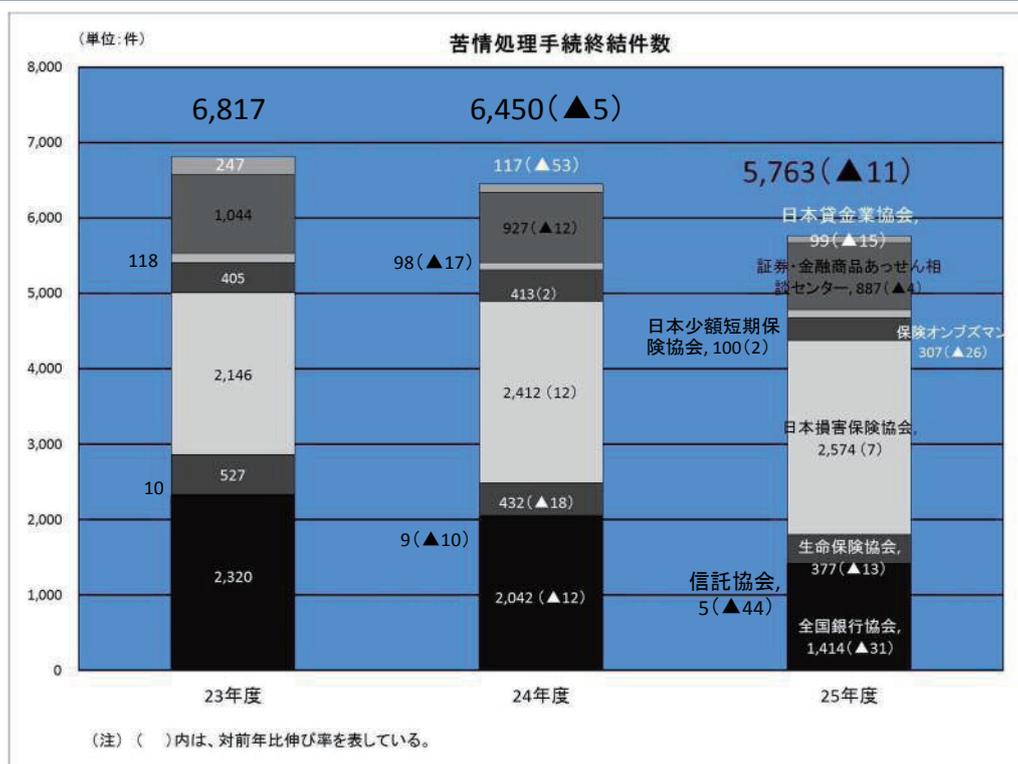
指定紛争解決機関の 苦情処理 手続 受付 件数の推移（22年度～25年度）



Financial Services Agency

6

指定紛争解決機関の 苦情処理 手続 終結 件数の比較（23年度～25年度）

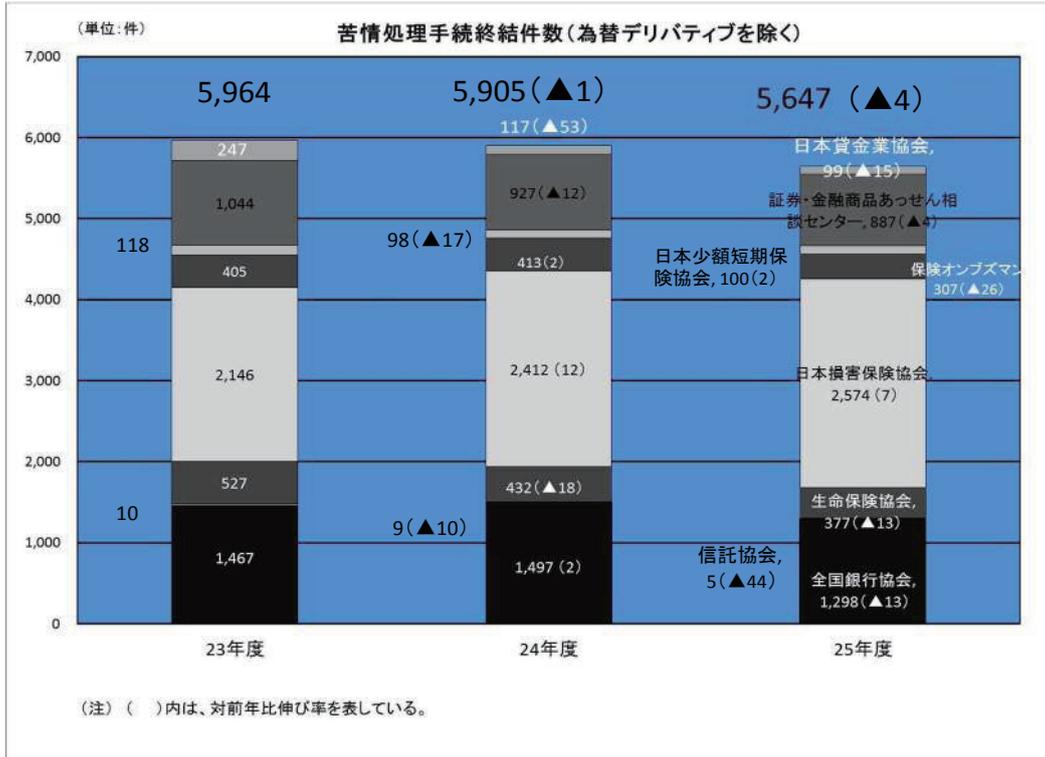


(注) ()内は、対前年比伸び率を表している。

Financial Services Agency

7

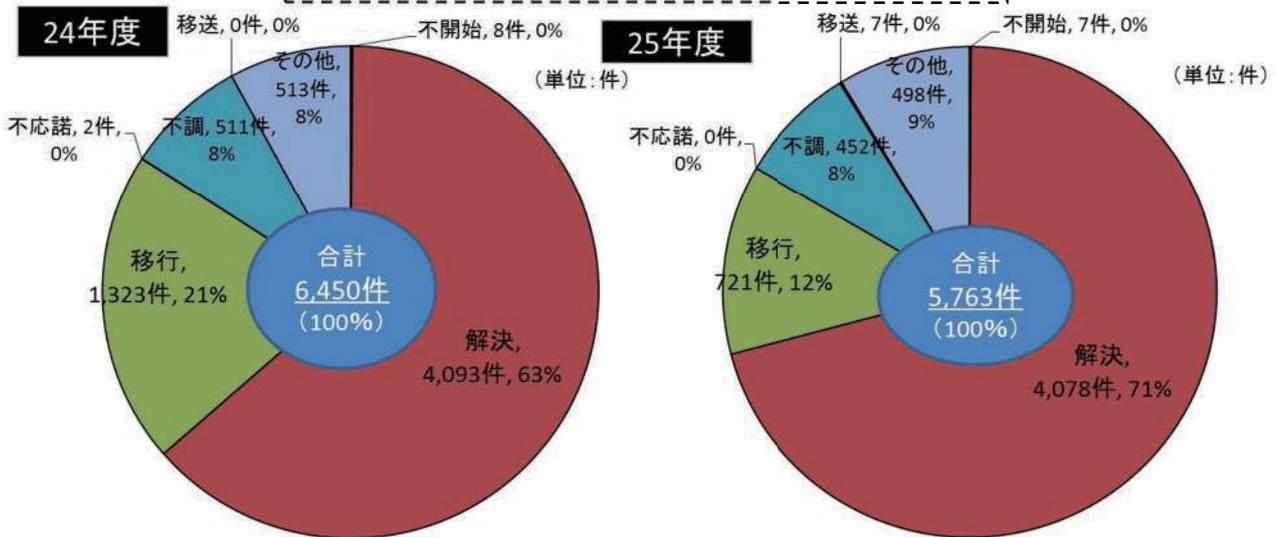
指定紛争解決機関の 苦情処理 手続 終結 件数 (為替デリバティブ(全国銀行協会)を除く) の比較 (23年度～25年度)



Financial Services Agency

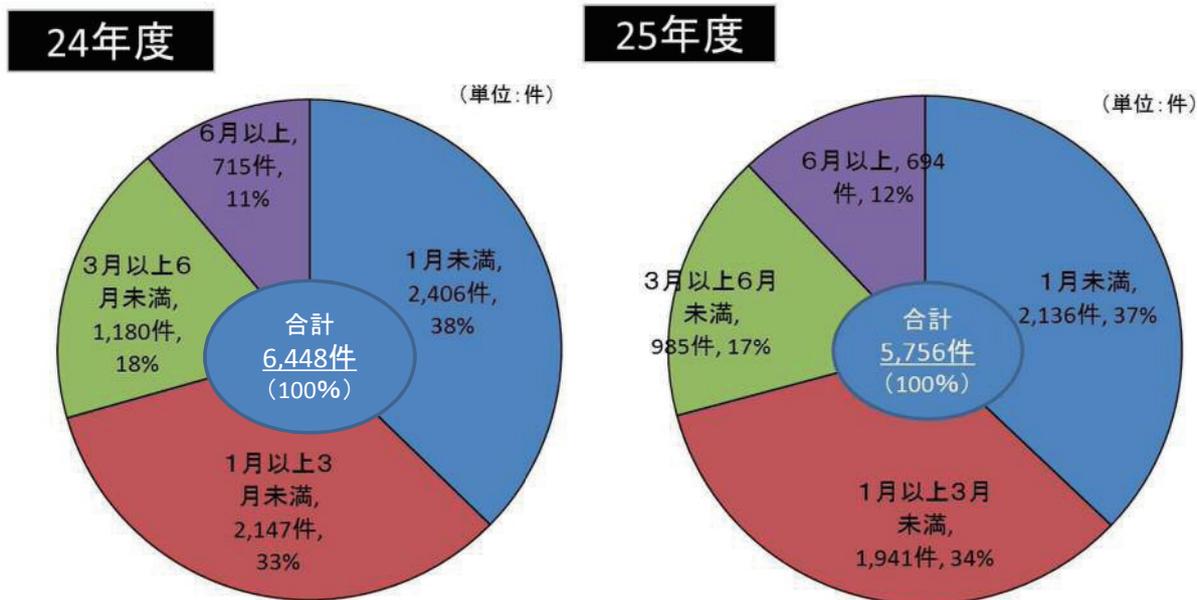
指定紛争解決機関の 苦情処理 手続における 結果 の比較 (24年度と25年度) - 終了事由別

- 不開始: 手続が開始される前に苦情が解決したため、手続開始に至らなかったもの。
- 解決: 手続開始後に苦情が解決したもの。
- 移行: 苦情処理手続を実施したが、最終的に紛争解決手続へ移行したもの。
- 不応諾: 金融機関が苦情処理手続に応じなかったもの。
- 不調: 苦情処理手続を実施したが、申立人の納得が得られなかったもの(移行を除く)。
- 移送: 指定紛争解決機関が、他の指定紛争解決機関の苦情処理手続に付することが適当と認めたもの。
- その他: 苦情処理手続が終了しているが、上記のいずれにも分類されないもの。



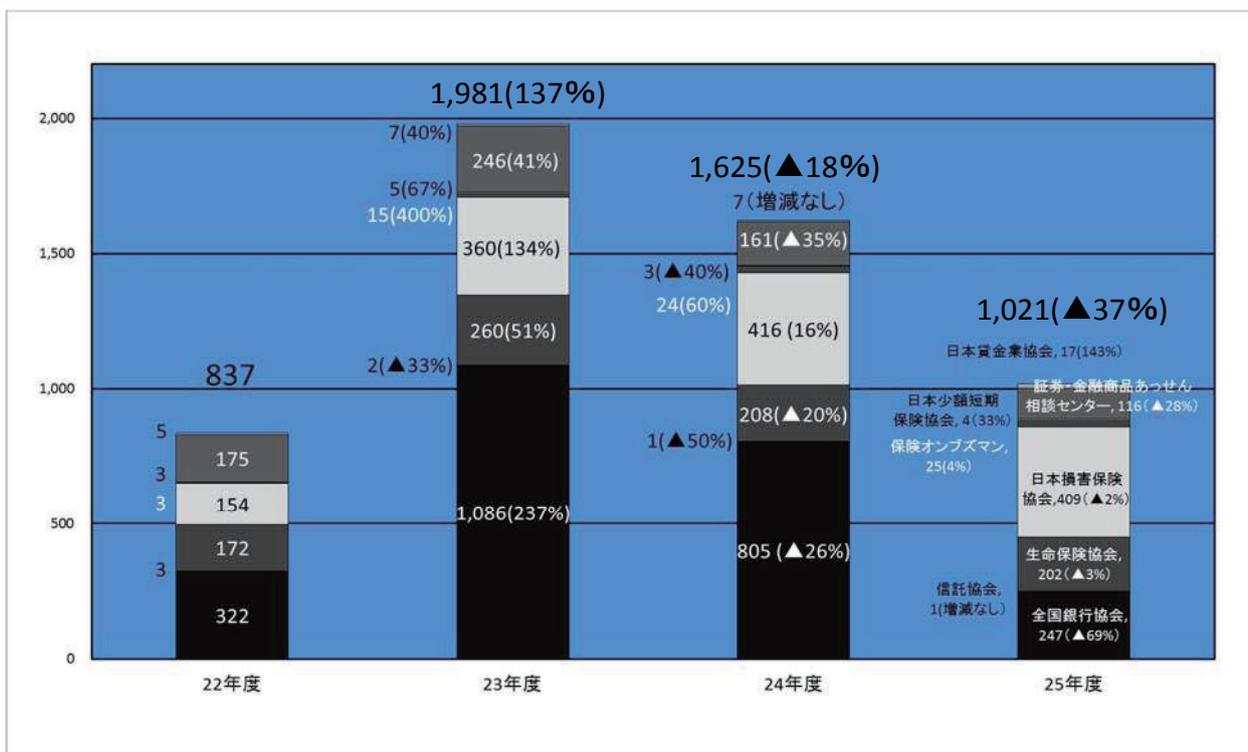
Financial Services Agency

指定紛争解決機関の 苦情処理 の 終結 に要した 期間 の比較 (24年度と25年度)

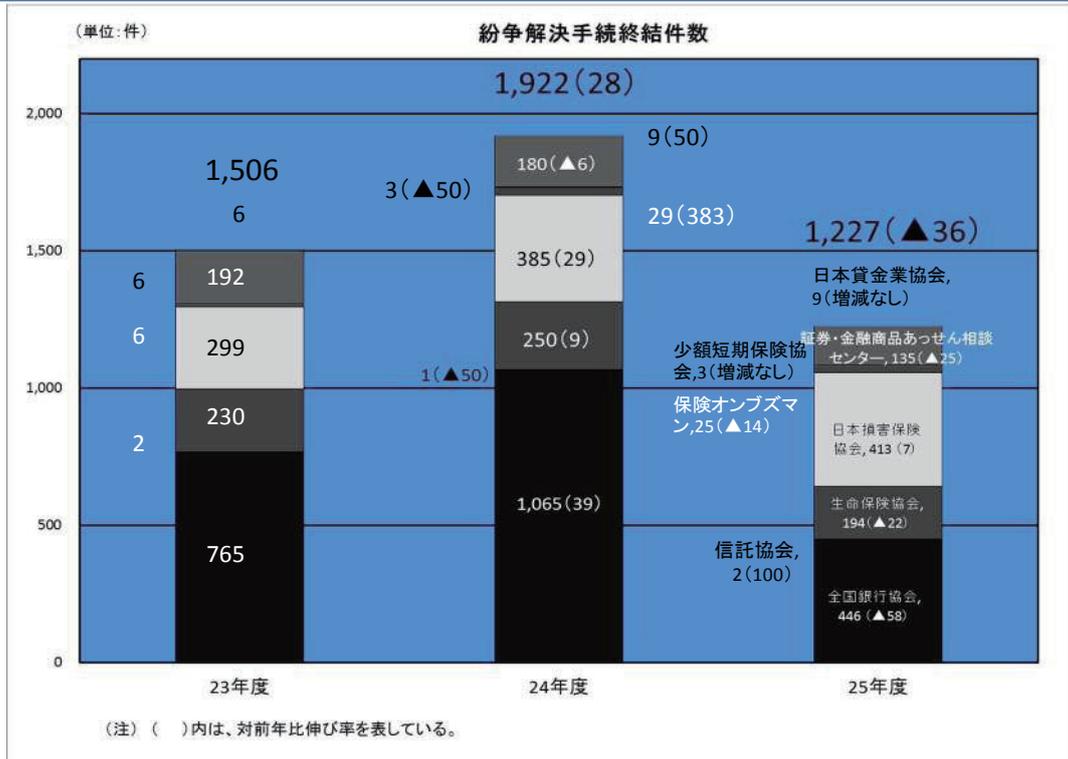


(注)「不応諾」及び「移送」は除く。

指定紛争解決機関の 紛争解決 手続 受付 件数の推移 (22年度～25年度)

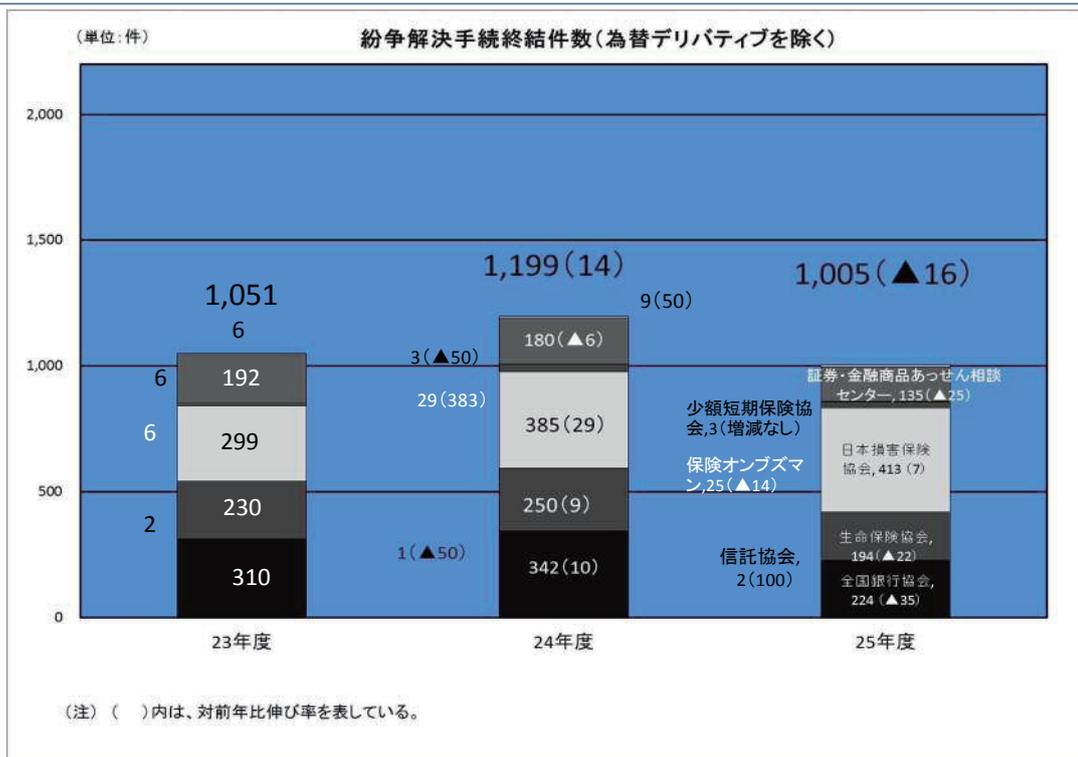


指定紛争解決機関の 紛争解決 手続 終結 件数の比較 (23年度～25年度)



Financial Services Agency

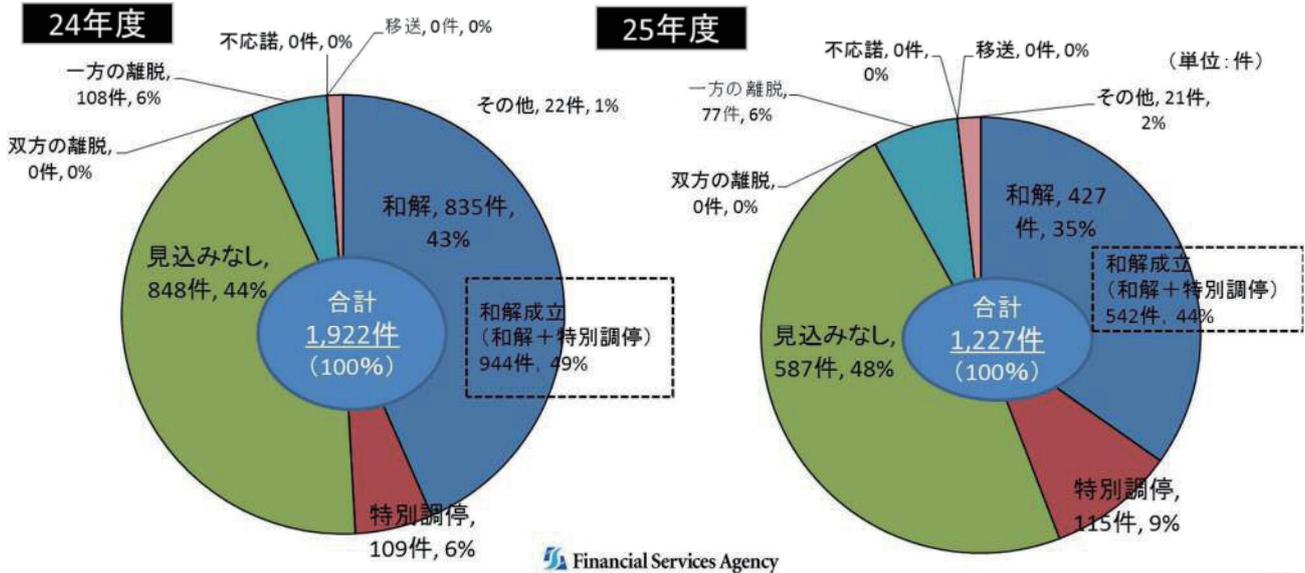
指定紛争解決機関の 紛争解決 手続 終結 件数 (為替デリバティブ(全国銀行協会)を除く) の比較 (23年度～25年度)



Financial Services Agency

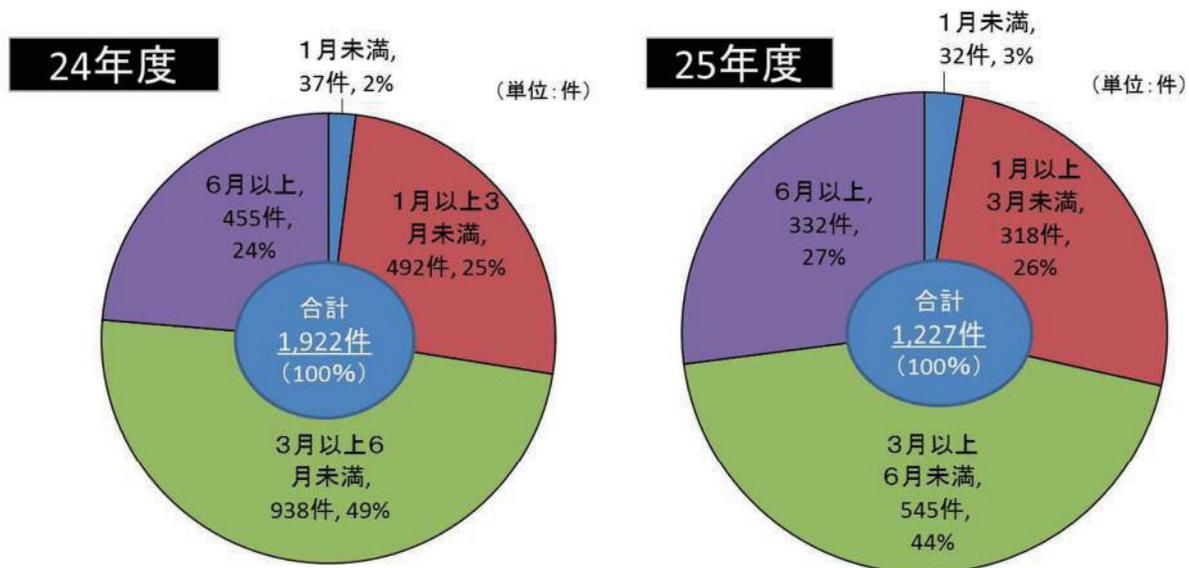
指定紛争解決機関の 紛争解決 手続における 結果 の比較 (24年度と25年度) — 終了事由別

- 和解 : 紛争解決委員が提示する和解案により解決したもの。
- 特別調停 : 紛争解決委員が提示する特別調停案により解決したもの。
- 見込みなし : 紛争解決委員が、紛争解決手続では和解成立の見込みがないと判断して終了したものなど。
- 双方の離脱 : 紛争の当事者双方が、紛争解決手続によっては紛争の解決を図ることはしないこととして、合意により終了したもの。
- 一方の離脱 : 紛争の当事者のいずれか一方が、申立ての取下げや手続からの離脱により終了したもの。
- 不応諾 : 顧客の不応諾及び金融機関の正当な理由のある不応諾。
- 移送 : 紛争解決委員が、他の指定紛争解決機関の紛争解決手続に付することが適当と認めたもの。
- その他 : 紛争解決手続が終了しているが、上記のいずれにも分類されないもの。



14

指定紛争解決機関の 紛争解決 の 終結 に要した 期間 の比較 (24年度と25年度)



(注)「不応諾」及び「移送」は除く。

15

【参考】指定紛争解決機関別の和解状況（24年度と25年度）

（指定紛争解決機関名）	和解割合（24年度）	和解割合（25年度）
全国銀行協会	65% < 696件／1,065件 >	59% < 265件／446件 >
信託協会	100% < 1件／1件 >	100% < 2件／2件 >
生命保険協会	22% < 55件／250件 >	28% < 54件／194件 >
日本損害保険協会	26% < 102件／385件 >	30% < 125件／413件 >
保険オンブズマン	45% < 13件／29件 >	52% < 13件／25件 >
日本少額短期保険協会	67% < 2件／3件 >	100% < 3件／3件 >
証券・金融商品 あっせん相談センター	40% < 72件／180件 >	56% < 76件／135件 >
日本貸金業協会	33% < 3件／9件 >	44% < 4件／9件 >
合計	49% < 944件／1,922件 >	44% < 542件／1,227件 >

（注）和解割合は、当該年度に終結した件数を分母とし、当該年度に和解（特別調停を含む）した件数を分子として算出している。

全銀協金融ADRの現状と将来

平成26年10月30日（木）
一般社団法人全国銀行協会

© Japanese Bankers Association

1

1. 金融ADR機関

指定ADR機関	取扱対業務
一般社団法人全国銀行協会	銀行業務、農林中央金庫業務
特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター FINMAC (Financial Instruments Mediation Assistance Center) (1) 日本証券業協会 (2) 一般社団法人投資信託協会 (3) 一般社団法人日本投資顧問業協会 (4) 一般社団法人金融先物取引業協会 (5) 一般社団法人第二種金融商品取引業協会	特定第一種金融商品取引業務
一般社団法人信託協会	手続対象信託業務、特定兼營業務
一般社団法人日本損害保険協会(そんぽADRセンター)	損害保険業務、外国損害保険業務、特定損害保険業務
一般社団法人保険オンブズマン	損害保険業務、外国損害保険業務、特定損害保険業務、保険仲立人保険募集
一般社団法人日本少額短期保険協会	少額短期保険業務
一般社団法人生命保険協会(裁定審査会)	生命保険業務、外国生命保険業務
日本貸金業協会	貸金業務

© Japanese Bankers Association

2

2. 全銀協ADRについて

① 全銀協ADRの対象

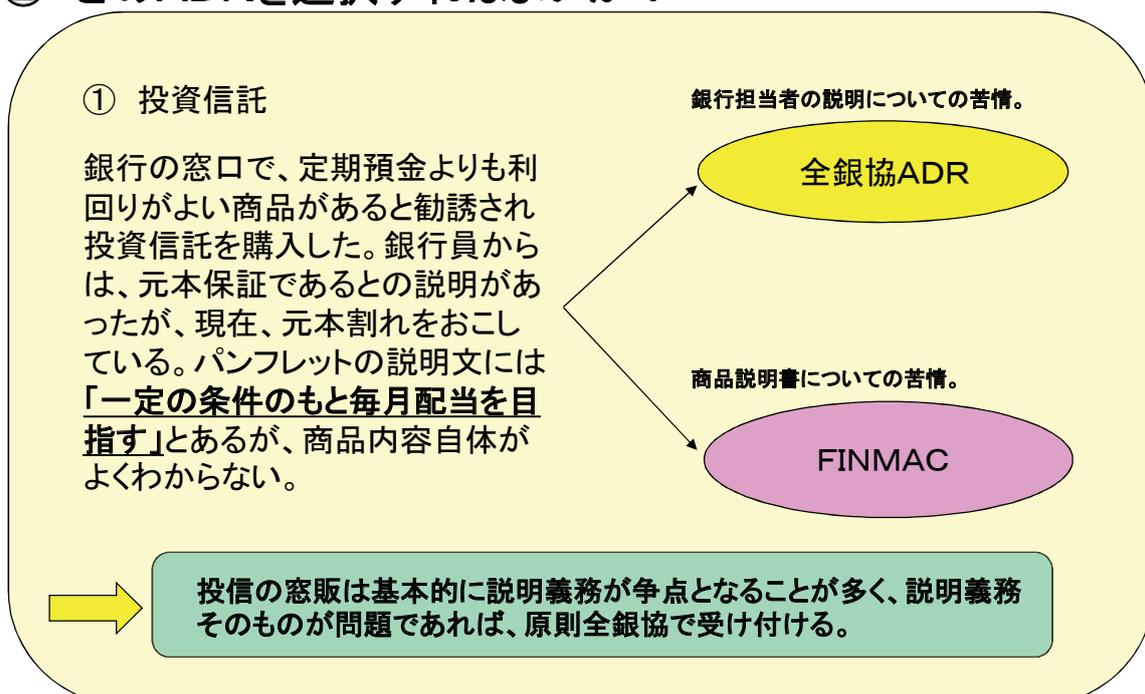
(1)対象業務
銀行業務(預金、貸出、為替等)
金利スワップ、通貨オプション、クーポンスワップ
特定預金等契約 (外貨預金、デリバティブ組込み預金等)
登録金融機関業務 (投資信託、公共債等)
保険窓販業務 (変額年金保険等)
(2)対象金融機関
・銀行 195行 (平成26年10月1日現在)
・農林中央金庫 (平成26年10月1日現在)

© Japanese Bankers Association

3

2. 全銀協ADRについて

② どのADRを選択すればよいか？



© Japanese Bankers Association

4

2. 全銀協ADRについて

② どのADRを選択すればよいか？

② 変額年金保険

銀行員から、元本保証の有利な商品があると本件変額年金保険を勧められて購入した。10年の積立期間が満了し払戻しを希望したところ、一括支払の場合には元本全額支払できないことをはじめて知った。このような商品は私の希望に沿うものではなく、契約そのものの無効を主張したい。また、解約し元本からの差額分を補填してほしい。

銀行担当者の説明についての苦情。

全銀協ADR

保険商品についての苦情

生命保険協会



担当者の説明方法を問題にするものであれば全銀協、保険商品に対する不満であれば生命保険協会への誘導もあり。

© Japanese Bankers Association

5

2. 全銀協ADRについて

③ ADRは2つの手続き

苦情・相談業務



まずは、苦情・相談業務から

紛争解決業務



苦情処理手続で解決ができないものが、紛争解決手続に移行するのが原則→苦情前置主義

© Japanese Bankers Association

6

3. 苦情・相談業務

○ 苦情・相談業務のポイント

(1) 受付体制

指定ADRは東京の全銀協相談室1か所。51か所の各地銀行協会が設置する銀行とりひき相談所では、任意に**苦情解決支援業務・相談業務を行う**(全銀協相談室職員13名)

(2) 苦情申出人の範囲

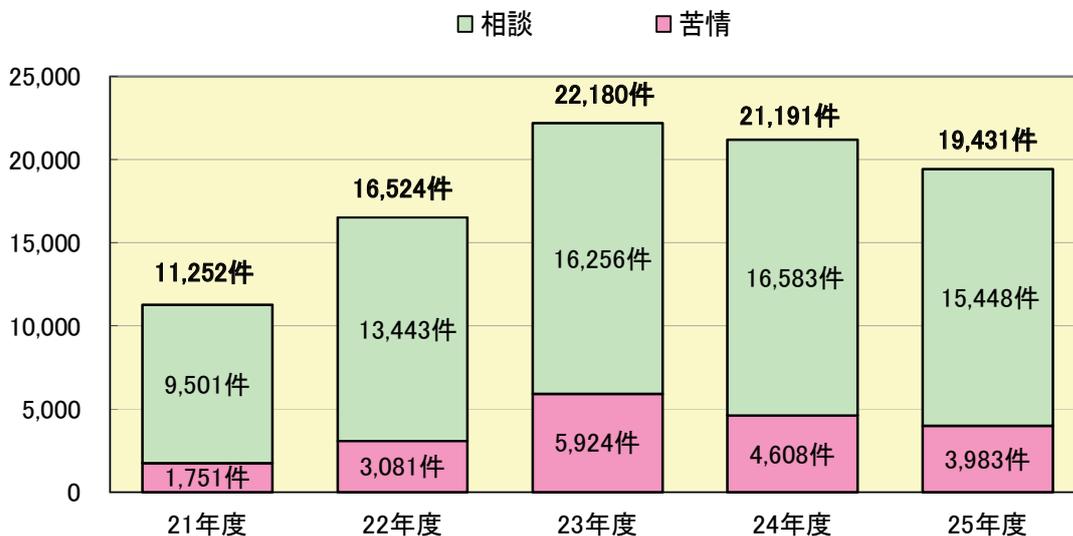
名義人本人またはその代理人

【受け付けない場合】

- ・ 苦情の申出人が反社会的勢力であることが明らかになった場合
- ・ 法令違反、公序良俗に反する行為に関連するものである場合
- ・ 社会的な公正性を欠くものである場合
- ・ 反社会的勢力であることを原因として加入銀行との間の取引を拒絶または解約された事案である場合

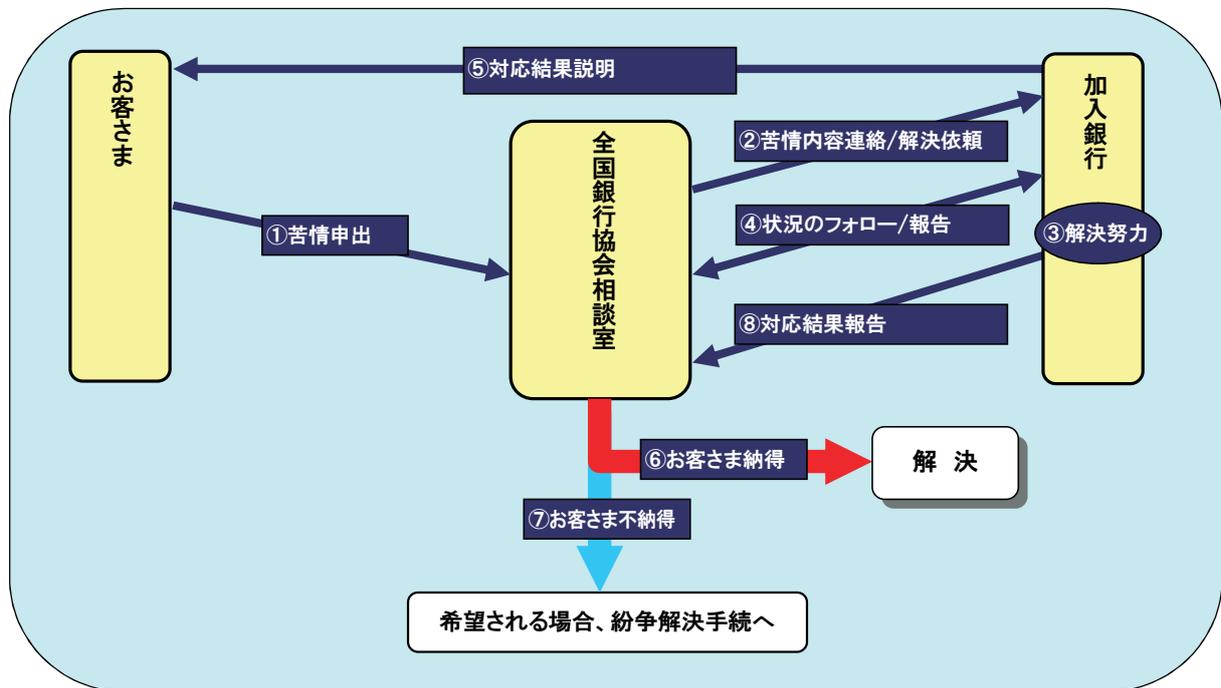
3. 苦情・相談業務

年度別の相談・苦情の受付件数の推移



3. 苦情・相談業務

苦情の発生からあっせん委員会まで



© Japanese Bankers Association

9

4. 紛争解決等業務

○ あっせん委員会(22年10月から指定ADRとして業務開始)

- ・ 3名以上のあっせん委員(弁護士、消費者問題専門家、全銀協役職員)

全てのあっせん委員候補者に、あっせん委員等による面談を実施し、中立・公正な立場で判断ができるかなどあっせん委員としての適性を十分に確認したうえで選任。

- ・ 現在17の小委員会(上記3名のあっせん委員で組成)
- ・ 適格性の審査、事情聴取を行う。
- ・ 事情聴取を踏まえ、合議決定によりあっせん案を提示。
場合により特別調停案を提示(和解率約64%・25年度)
- ・ あっせん成立後、和解契約書の作成

© Japanese Bankers Association

10

4. 紛争解決等業務

○ あっせん委員会の開催会場

- 東京、大阪、名古屋、札幌、仙台、金沢、高松、広島、福岡で開催
- 利用者の利便性を考慮し、上記以外でも、所定の銀行協会において、電話会議システムやタブレット端末を活用した事情聴取を実施



あっせん委員と申立人がお互い顔を見ながら話が可能

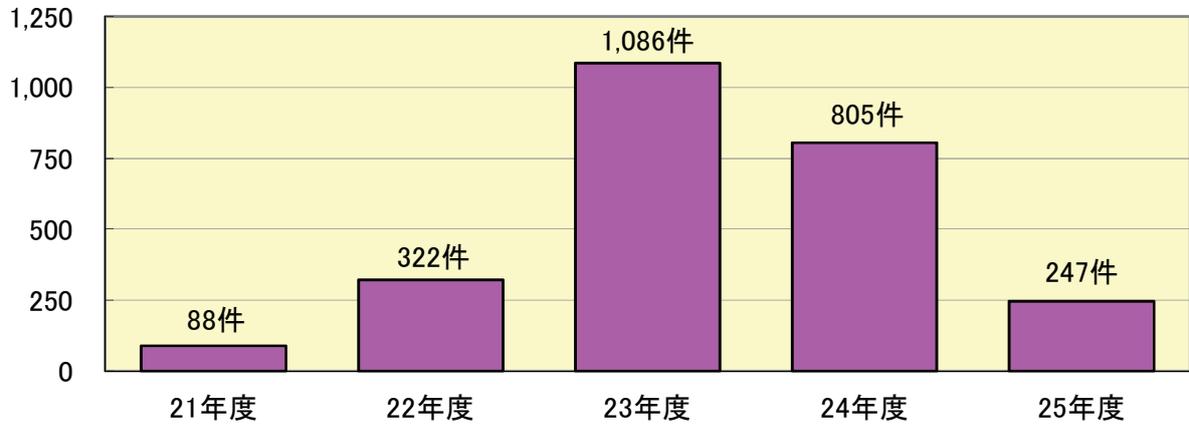
4. 紛争解決等業務

○ 費用について

- ・ 紛争解決手続の手数料は**無料**
- ・ 申立人側で発生する費用はご自身でご負担
例：事情聴取に出席するための交通費
 郵送費
 資料のコピー代
 本人確認書類の費用
 代理人弁護士費用

4. 紛争解決等業務

申立件数の推移(平成21年度～平成25年度)

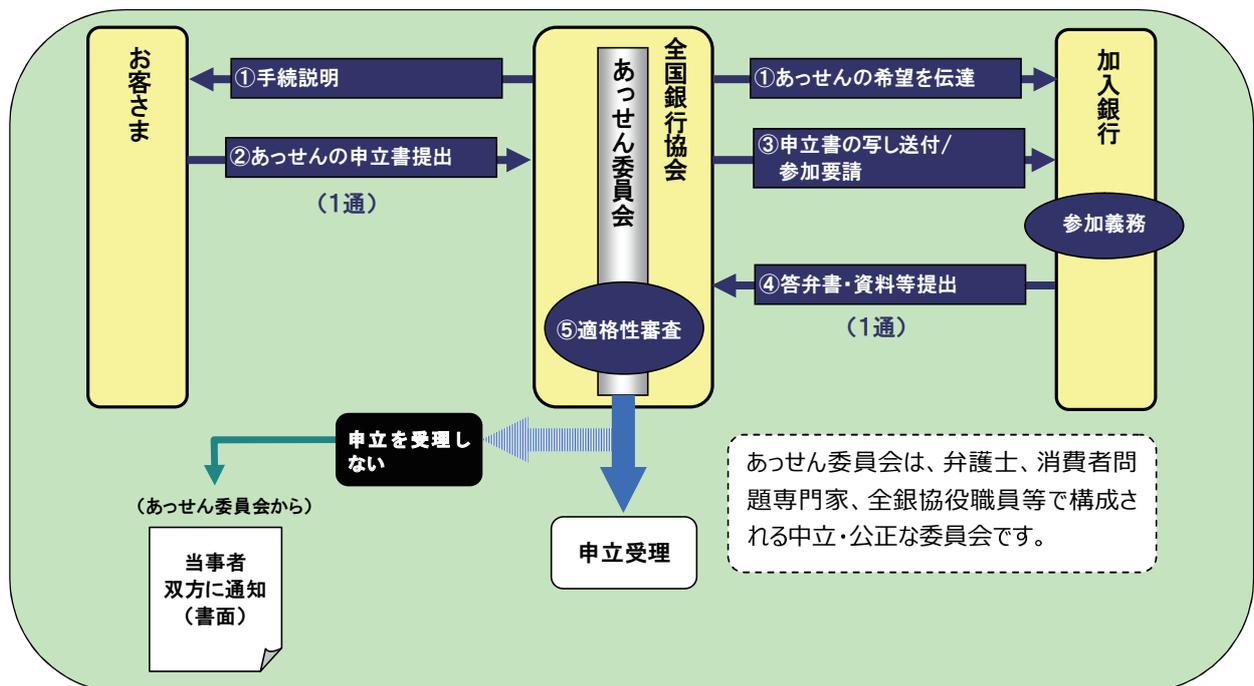


© Japanese Bankers Association

13

4. 紛争解決等業務

申立てから適格性審査まで



© Japanese Bankers Association

14

4. 紛争解決等業務

■ 紛争解決手続を行わない場合

- (1) 取引名義が当該顧客本人ではない場合(相続等合理的理由がある場合は除く)
- (2) 訴訟の終了または民事調停終了
- (3) 過去にあっせん委員会によるあっせんを受け、その手続が終了
- (4) 他の指定紛争解決機関、外部機関によるあっせん、仲裁等の手続が終了または手続中のもの
- (5) 当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難
- (6) 加入銀行の経営方針や融資態度、銀行員等個人に係わる事項等
事柄の性質上、紛争解決手続きの利用が適当でない認められる場合
- (7) 経済的損失が認められない
- (8) 申立書の記載内容からして失当
- (9) 不当な目的で、またはみだりにあっせん申立てをしたと認められる場合

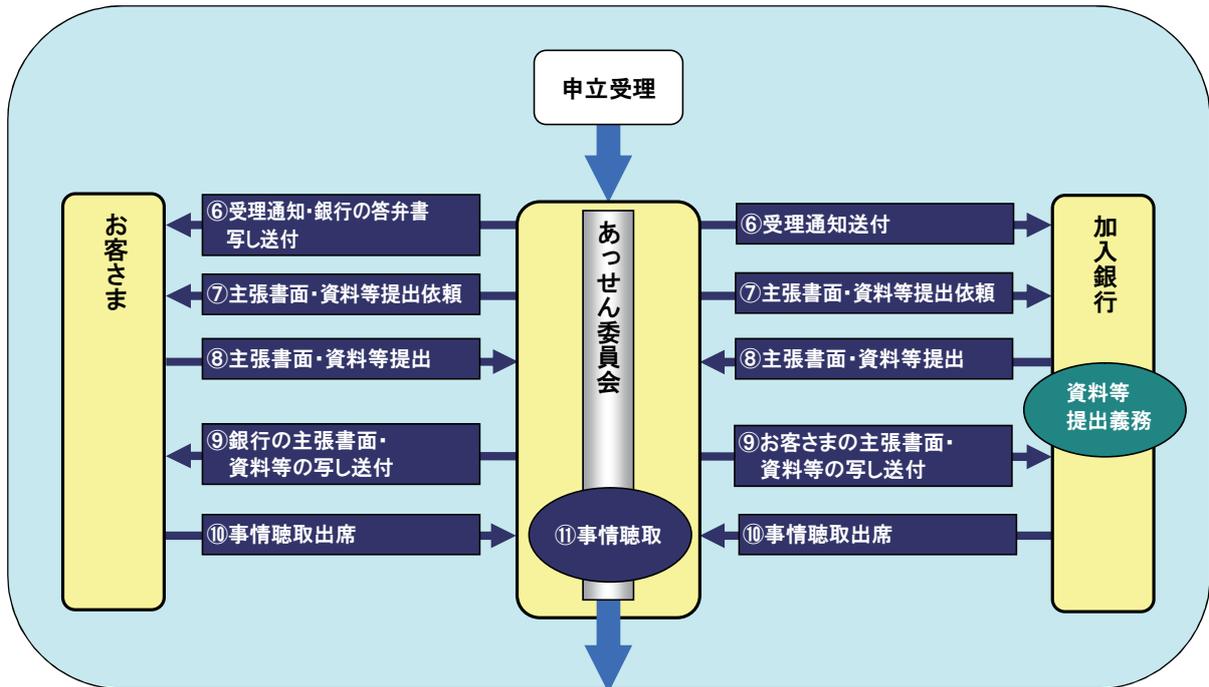
4. 紛争解決等業務

○ 申立てが不受理となった主な事案

- 証拠書類等の確認が困難である事案
 - ◇ 預金残高が銀行により不正改ざんされたと主張する事案
- 申立人が主張する損害との関係を示す調査が著しく困難である事案
 - ◇ 銀行員とのトラブルでうつ病になったとして治療費・慰謝料を請求する事案
 - ◇ 銀行の事務ミスにより精神的苦痛を受けたとして損害賠償を請求する事案
 - ◇ 銀行の支店の設備不備により精神的苦痛を受けたとして、治療代等を請求する事案
 - ◇ 振込遅延により投資機会を逸したとして逸失利益の賠償を求める事案
- 詳細な事実認定が必要となる事案
 - ◇ ATM等で引き出した現金が一部足りないとして、不足額を求める事案
 - ◇ 貸金庫の中身が足りないと主張する事案
 - ◇ 口座維持手数料の徴収基準に係る変更通知が届いていないとして、手数料の返還を求める事案
 - ◇ 一定時刻までに入金手続を完了させるよう伝えたにもかかわらず振込が遅れたため、損害を被ったとする事案
- 何十年も前の取引がトラブルの原因となり、当時の状況が客観的に把握することができない事案

4. 紛争解決等業務

申立受理から事情聴取まで

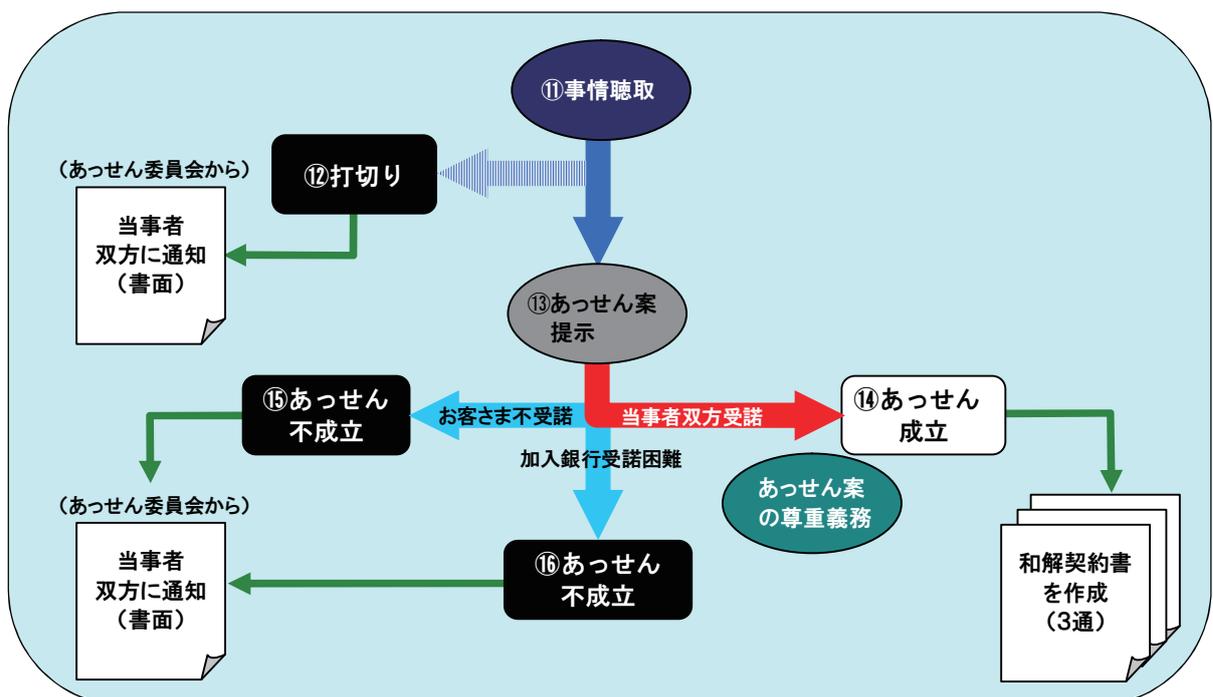


© Japanese Bankers Association

17

4. 紛争解決等業務

事情聴取からあっせん案提示まで



© Japanese Bankers Association

18

4. 紛争解決等業務

事情聴取等

- (1) 申立人、相手方銀行から別々に事情聴取を行う。
- (2) 双方への照会事項からあっせん案を協議、提示のうえ合意ができた場合には、和解契約書の取り交わしの手続きを行う。**(あっせん成立)**
- (3) 双方の主張の隔たりが大きく、あっせん案の提案ができない場合には打切り。**(終了)**
- (4) 特別調停案の提示が必要であるとあっせん委員会が判断した場合には提示。銀行は、原則として受諾義務あり。

4. 紛争解決等業務

特別調停案の提示

紛争解決委員は、紛争解決手続において前号の和解案の受諾の勧告によつては当事者間に和解が成立する見込みがない場合において、**事案の性質、当事者の意向、当事者の手続追行の状況その他の事情**に照らして相当であると認めるときは、銀行業務関連紛争の解決のために必要な特別調停案を作成し、理由を付して当事者に提示することができること。

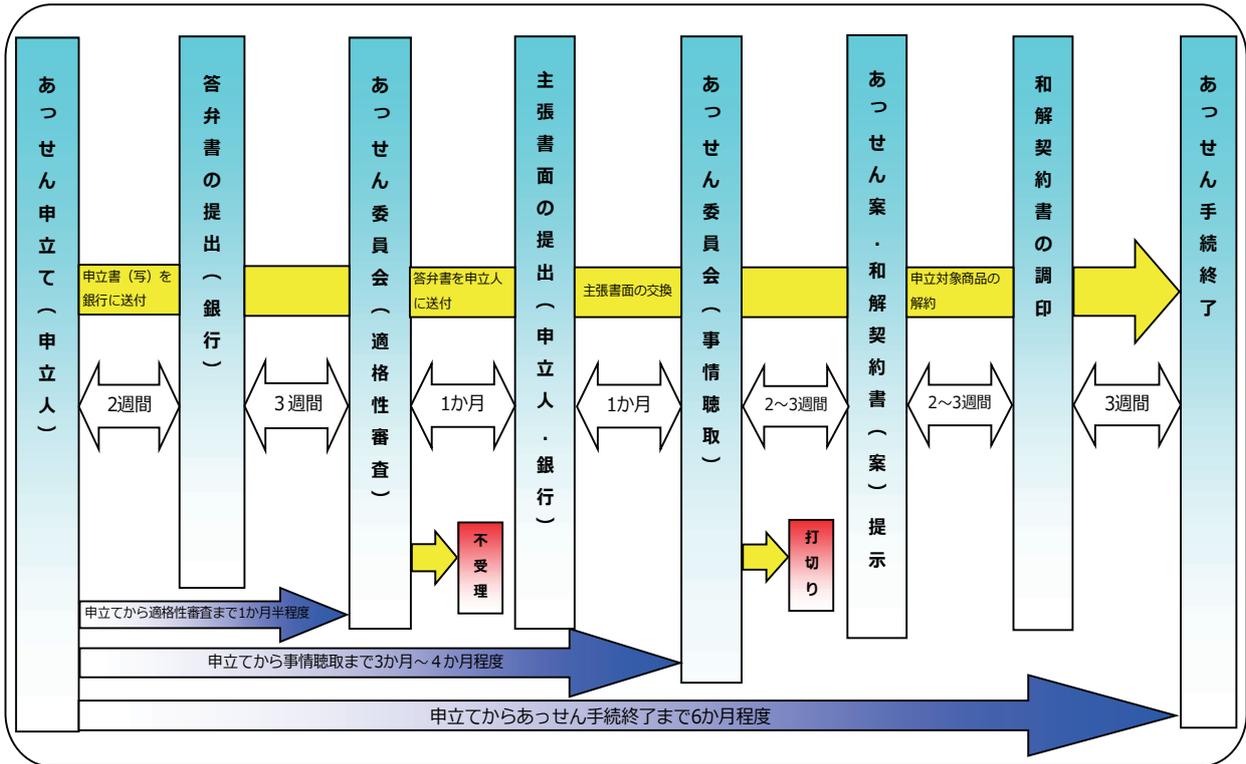
(銀行法52条の67 2項5号 業務規程35条)



あっせん手続の一方の当事者である銀行に対する原則的受諾義務

4. 紛争解決等業務

あっせん手続における平均所要日数について



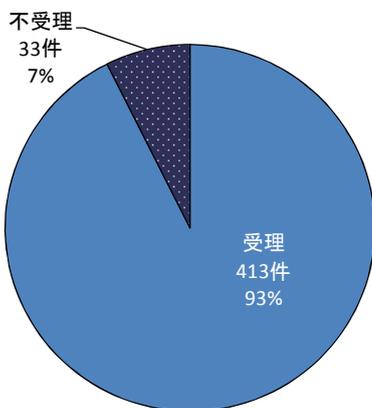
© Japanese Bankers Association

21

4. 紛争解決等業務

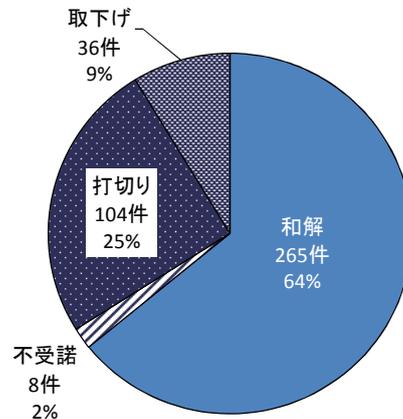
適格性審査の結果
(H25.4.1~H26.3.31実施)

計:446件



事情聴取実施案件の結果
(H25.4.1~H26.3.31終了)

計:413件



© Japanese Bankers Association

22

5. 紛争事案の事例

■ 投資信託による損失の補てん

申立人

【申立人属性】年齢:80歳(当時)、投資経験:なし

- 購入商品:ノックイン型投信 購入金額:1,000万円 金融資産:2,000万円
- 購入原資は老後資金(保険金)。同資金は定期預金とする予定であったところ、銀行から普通預金にしていることはもったいないと言われて購入。「元本割れはしない。」との説明を行員から受けたと主張。



銀行

- ◆ 購入原資が「余裕資金」であることを確認して勧誘。
- ◆ 事前に説明書類を交付し、ノックイン条件に到達した場合の元本割れの可能性についても説明しているが、必ずしも十分なものとは言えない点は認める。
- ◆ 担当者は販売時に家族の同席・補助を求めている。

5. 紛争事案の事例

■ 投資信託による損失の補てん

あっせん結果 ⇒ 「和解」

- 銀行は、申立人に対して損失額の一定額を支払う。

あっせん委員の指摘事項

【適合性の観点】

- ◆ 申立人の金融資産に対する本件投資信託を含めたリスク資産の占める割合が高い。

【説明義務の観点】

- ◆ 商品内容等を一通りの説明したことは認められるものの、定期預金への預入れを希望した申立人に対してリスク性商品を販売するに当たり、リスクを具体的に実感するに足りる十分な説明があったとは言えない。確認書のチェック(「レ点」)も十分な理解にもとづくものとは言いがたい。
- ◆ 申立人が高齢であったこと、投資信託に係る知識、購入経験等を鑑みて、販売時の商品説明等に家族の同席を求める必要があったと考えられる(高齢者対応)。

5. 紛争事案の事例

当事者の主張等に係るポイント

【申立人】

- 外貨預金や投資信託等の購入経験の有無
- 金融商品に対する理解度(契約に係る意思能力、理解力の有無)
- 契約時の具体的な説明内容とやりとりの確認
(契約締結時の資料交付の有無)
- 申立人が希望する商品と一致しているか

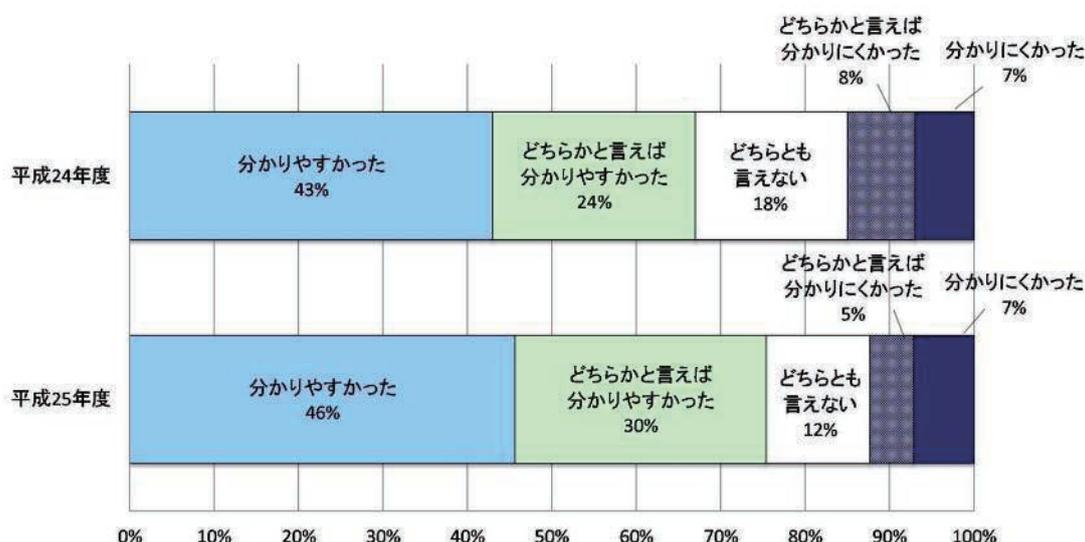
【銀行】

- 申立人にとって適合した商品であるか(希望、財産状況等)
- 本人の金融商品に係る知識・購入経験をチェックしているか
- 具体的にどのような商品説明を行ったか(誤解を招く説明等の有無)
- 本人が当該商品を理解したことを書面上でのチェック(「レ点」)だけでなく、どのように確認したか

6. 利用者の感想

利用者アンケート(H24年11月～H26年3月)

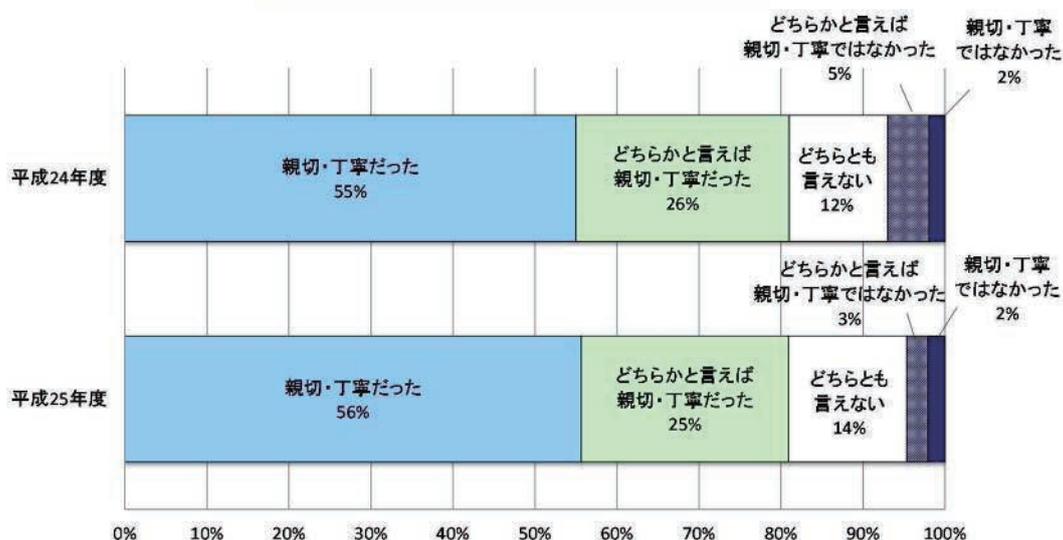
あっせん委員の説明(事情聴取の進め方、あっせん結果に係る説明等)



6. 利用者の感想

利用者アンケート(H24年11月～H26年3月)

全銀協相談室(あっせん委員会事務局)が
行う一連の手続全般に係る対応



© Japanese Bankers Association

27

7. 全銀協ADRの今後の展望

1. 公正・中立性
— 3名のあっせん委員による合議制の堅持
2. 専門性—金融ADRの特性を活かした解決
3. 納得性—あっせん委員によるきめ細やかな聴取
4. 簡易・迅速性—手続迅速化のさらなる促進
5. 周知活動
— 消費者啓蒙ビデオ、全銀協ADR解説本の作成

© Japanese Bankers Association

28

1 FINMACの概要

英文名称 Financial Instruments Mediation Assistance Center → FINMAC.

証券関係自主規制機関の紛争解決業務を一元化する等のため、平成21年8月に設立、平成22年2月から業務を開始。

株式、債券、投資信託、FXその他のデリバ取引など、金商法上の商品に関する紛争を対象。

東京、大阪に事務所。あっせんは原則全国50か所(都道府県庁所在地等)で開催。

2 FINMACの紛争解決業務

各自主規制機関会員事業者： のべ1524社(26年9月末現在)。

日本証券業協会461社 投資信託協会139社 日本投資顧問業協会734社 金融先物取引業協会155社 第二種金融商品取引業協会35社

直接契約事業者(第二種金融商品取引業者)： 987社(26年9月末現在)。

苦情処理前置主義を採用。

3 FINMACの組織

当センターの事業運営に関する重要事項を審議する機関として、有識者等も参加する「運営審議委員会」を設置。あっせん委員候補者選考のための「あっせん委員候補者推薦委員会」も設置。

4 あっせん手続の流れ

民事調停に似た手続。

申立書の提出→あっせん委員の指定→答弁書の提出→期日における話し合い→和解案又は特別調停案の提示→和解又は不調打切りという流れ。

あっせん委員単独制を採用。

あっせん委員の選任： 毎年、弁護士の中から、9地区に分け、38名を選任。

推薦委、運営審、理事会で審議。個々の事案担当は事務局で指定。

あっせん手続は非公開。

あっせん申立てに係る費用： 請求額に応じて2千円から5万円(500万円超800万円以下の場合は1万1千円)。金融機関側はあっせん1回につき原則5万円を負担。

5 特別調停案の効果、金融ADRにおける金融機関の義務

特別調停案には、顧客側が受諾した場合、金融機関側が受諾しがたいときでも、1か月以内に反訴を提起しない限り、拘束力がある(1か月以内の反訴提起を迫られる)。

金融機関の義務： ①手続応諾義務 ②資料提出義務 ③特別調停案尊重義務。

6 調停型あっせんの実際

主な争点： 適合性原則に照らして妥当であったか、十分な説明があったか等。

和解の成否、賠償割合に及ぼす諸要素： 当事者の紛争解決への意向、勧誘の適合性、説

明の十分性, 保有資産, 投資割合, 投資頻度等.

7 あっせん申立ての動向

あっせん申立て件数の動向: 為替デリバ事案の減少を主因に落ち着く傾向. 銀行窓販事案の全銀協への申立てが定着化.

商品別: 平成 25 年度は四大類型 (株式・債券・投信・デリバ) に分散化. 26 年度は, 外国株など株式の割合が高い.

紛争内容別: 勧誘時の適合性, 説明などのトラブル中心.

申立人の属性: 個人が 7 割, 75 歳以上が 27% (平成 25 年度).

請求額別: 1 千万円以下が約 6 割, 5 千万円超が 4 分の 1 (平成 25 年度).

終結の状況: 和解率はおおむね 5~6 割. 平成 25 年度は 73%.

今後の見込み: 長期的には利用ニーズが高まる.

8 その他の取組み

苦情・紛争情報のフィードバック・あっせん業務研究会の開催・周知活動.

9 F I N M A C の特色、運営上の工夫と今後のあり方、課題

自主規制機関関与型, 単独委員制, 外部有識者及び利用者の意見反映.

今後のあり方、課題:

- ① 公正中立な運営
- ② 紛争解決従事者の専門知識、能力の向上
- ③ 情報フィードバック機能の充実
- ④ 金融 A D R の周知
- ⑤ 多様な機関との連携、情報交換
- ⑥ A D R の特色を生かしつつ, 継続的改善を図る

以 上

FINMACにおける金融ADRの現状と課題

平成26年10月30日



1

1 ADR機関 FINMACの概要

名称:

特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター(略称 FINMAC フィンマック)
www.finmac.or.jp フリーダイヤル 0120-64-5005

沿革:

証券関係機関の紛争解決業務の一元化等のため、平成21年8月に設立され、平成22年2月から業務を開始した。

業務内容:

株式、債券、投資信託、FX取引などの金融商品に関する紛争について、公正中立の立場から、相談の受付や証券会社等への苦情取次を行うほか、弁護士によるあっせん手続(ADR)を運営。

- ① 対象とする紛争
金融商品取引法に規定する金融商品取引に関する紛争。
- ② 対象とする事業者
5自主規制機関の会員+あらかじめFINMACと契約をした第二種金融商品取引業者等。
- ③ 相談の受付及びあっせんの開催場所
東京、大阪の2事務所で主に電話による受付。あっせんは原則として全国50か所で実施。

(注) 5自主規制機関: 日本証券業協会・投資信託協会・日本投資顧問業協会
・金融先物取引業協会・第二種金融商品取引業協会

組織形態:

特定非営利活動法人。会員は、自主規制機関役員(証券会社等の役員等でない者)、弁護士、大学教授等の個人。

認証:

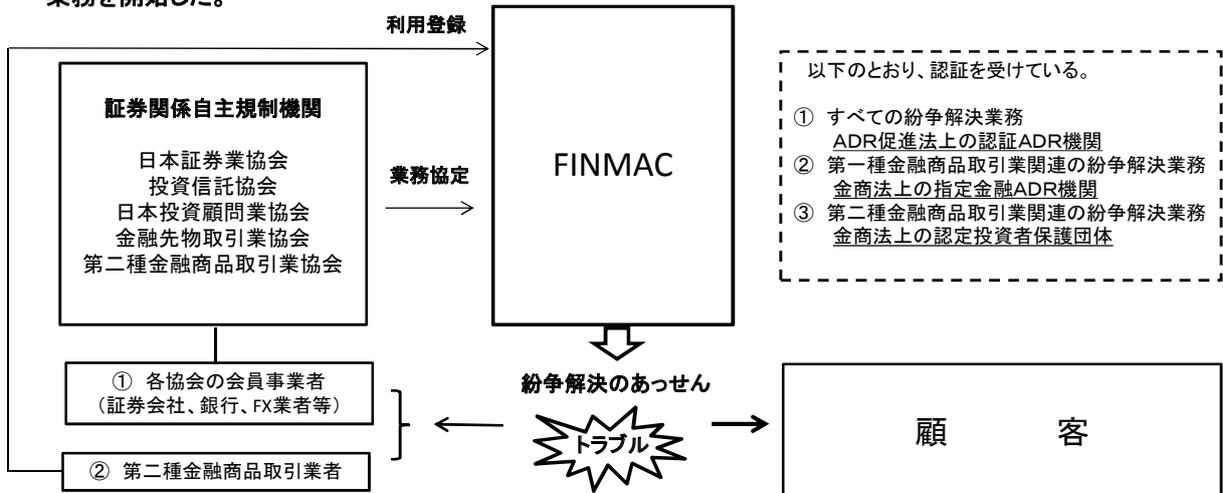
金融商品取引法、ADR促進法による認証を取得

2014/10/30

2

2 FINMACの紛争解決業務

◎ FINMACは、証券関係機関の紛争解決業務の一元化等のため、平成21年8月に設立され、平成22年2月から業務を開始した。



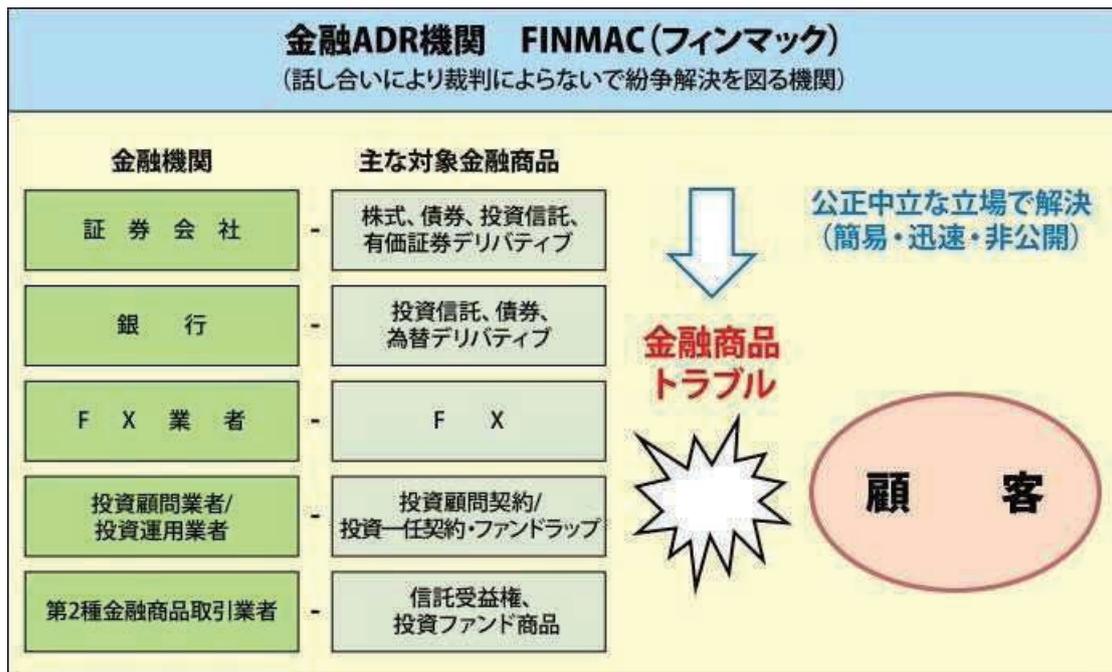
★各紛争解決業務の位置づけ:

- ① 各協会の会員事業者(「協定事業者」という。)向け: 各機関からの受託業務として実施。1,524社(平成26年9月末)
うち第一種金融商品取引業者(証券会社・FX業者)向けは、指定金融ADR機関の業務として実施。その他の事業者向けは、金融ADR代替措置として実施。
- ② FINMACに個別利用登録をした第二種金融商品取引業者(「特定事業者」という。)向け: 認定投資者保護団体の業務として実施。987社(平成26年9月末)。

★FINMACでは、あっせん手続のまえに、相談の受付、苦情処理を行うこととしている。(苦情処理前置主義)

2014/10/30

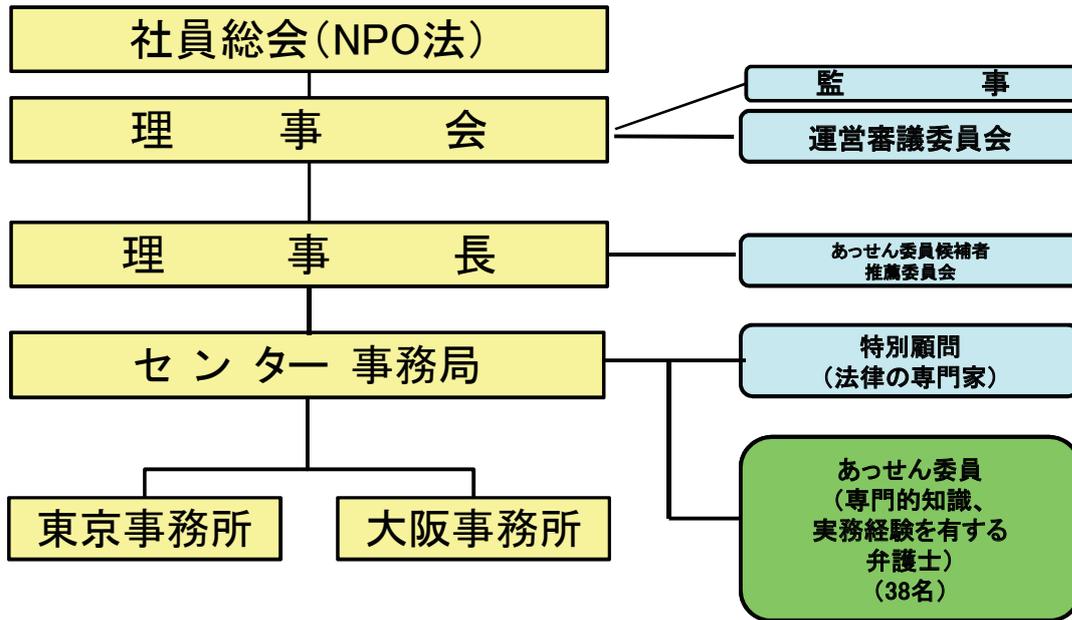
3



2014/10/30

4

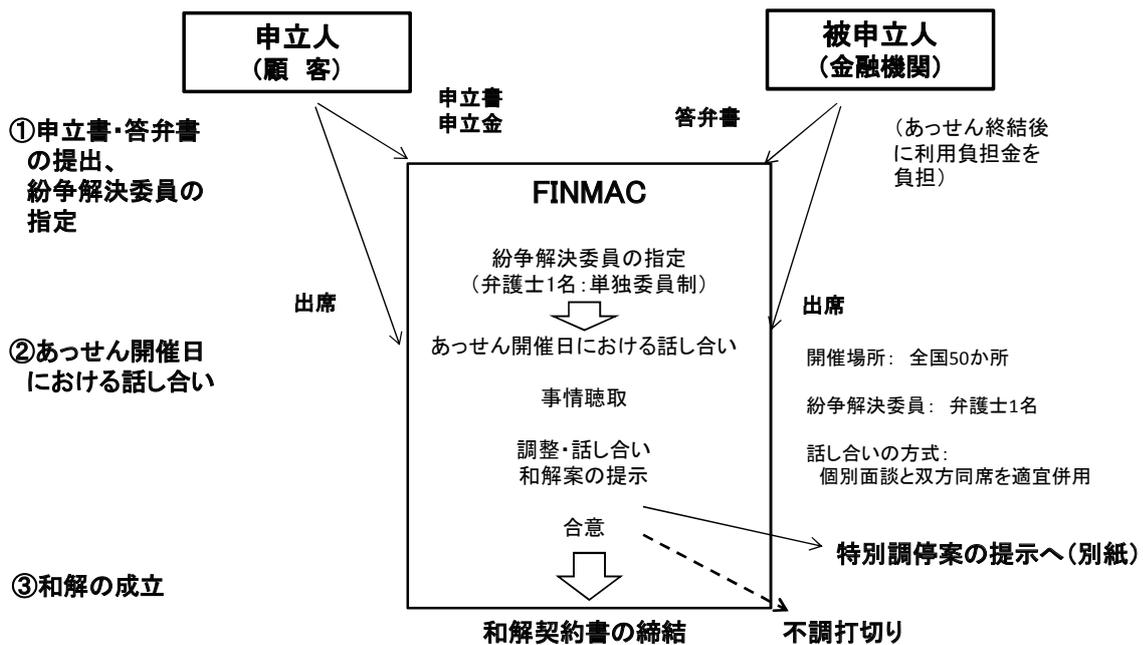
3 FINMACの組織



2014/10/30

5

4 あっせん手続の流れ



2014/10/30

6

5 特別調停案提示の効果・ 金融ADRにおける金融機関の義務

特別調停案提示の効果

顧客側が受諾した場合、金融機関側が受諾し難い場合でも、金融機関に対して条件付きの拘束力が生じる。(拘束力を回避するには、1か月以内に顧客に対して訴訟を提起しなければならない。)

金融ADRにおける金融機関の義務

① 手続応諾義務

正当な理由がない限り、紛争解決手続に参加することを拒否できない。

② 資料提出義務

正当な理由がない限り、資料提出を拒否できない。

③ 特別調停案尊重義務 (上記のとおり)

2014/10/30

7

6 あっせん申立て件数等の動向

	平成21年度 (2・3月)	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度 上半期
相 談	1,659	7,017	6,626	6,136	7,406	4,578
苦 情	198	1,190	1,530	1,152	975	307
あっせん	38	309	467	334	159	51

◎ あっせん申立ての商品別内訳(平成26年度上半期)

①株式 49% ②債券 24% ③投資信託 16% ④デリバティブ取引 12%
(平成25年度通期: ①デリバティブ取引 26% ②投資信託 26% ③株式 25% ④債券 20%)

◎ あっせん申立ての紛争内容別内訳(平成26年度上半期)

①適合性原則関連 43% ②説明義務関連 31% ③売買取引関連 14%
(平成25年度通期: ①説明義務関連 33% ②適合性原則関連 28% ③売買取引関連23%)

◎ あっせん申立事案の協会別等内訳(平成26年度上半期)

①日証協 94% ②金先協 6%
(平成25年度通期: ①日証協81% ②金先協18% ③二種業協1%)

★ あっせん申立人の属性(平成25年度通期)

①個人70%、法人30%。②年齢分布 75歳以上 27%。

★ あっせん申立ての請求額別内訳(平成25年度通期)

①1千万円以下 59% ②5千万円以下 15% ③1億円以下 4% ④1億円超 23%

★ あっせん終結の状況(平成25年度通期)

終結 218件(うち取下げ等を除く終結191件) ①和解 140件 ②不調 51件 ③和解率 73%

2014/10/30

8

7 その他の取組み

○ 紛争の未然防止等に向けた取組み

- ①相談・苦情・あっせん申立ての動向の公表(新規受付件数と商品別・内容別にクロス分類した内訳を毎月公表。四半期ごとに特徴等を示した資料も公表。)
- ②あっせんの実施結果の公表(紛争の区分及び内容・商品の種類・顧客の個人法人の別及び年齢・申立人の主張・被申立人の主張・紛争解決委員の見解・あっせんの実施結果を記載した資料を四半期ごとに公表。)
- ③関係自主規制機関への情報提供
- ④日証協主催研修等への講師派遣

○ 業務の質の向上への取組み

あっせん業務研究会の開催、運営審議委員会及びあっせん委員候補者推薦委員会等での審議、利用者アンケート調査の実施等

○ 周知活動

ウェブサイトの運営、機関紙の発行、リーフレット及びポスターの作成、新聞広告等

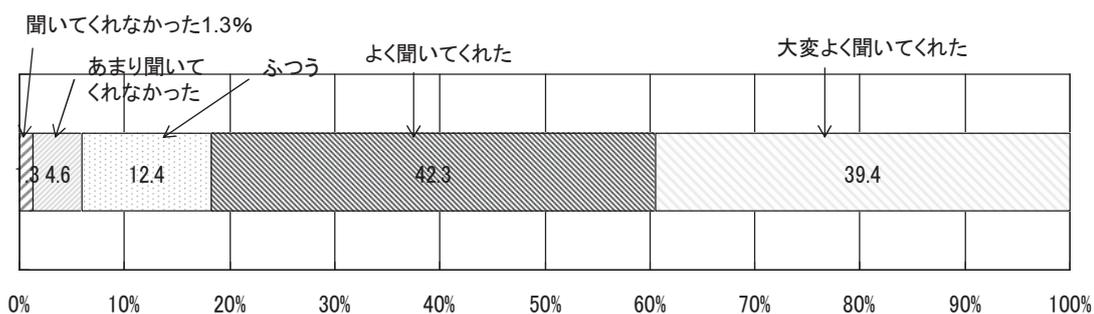
○ 他の機関との連携

- ①他の金融ADR機関との意見交換、金融庁金融トラブル連絡調整協議会等への参加
- ②国民生活センター等消費生活関係機関との意見交換等

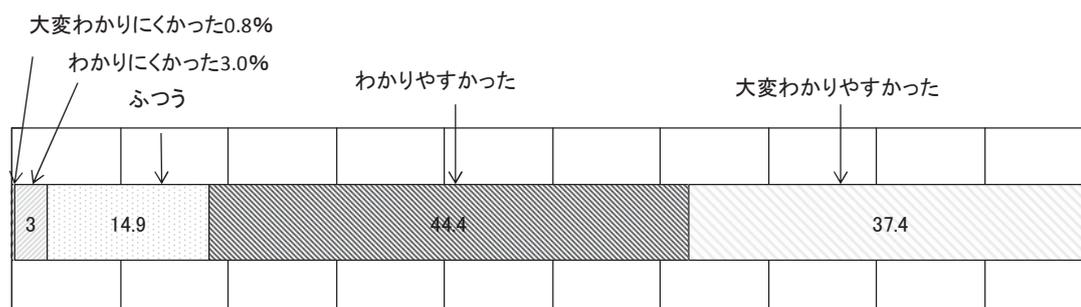
2014/10/30

9

(参考) あっせん手続利用者アンケート調査の概要 (平成25年9月以前1年間最終分・和解成立不調両方を含む) あっせん委員による事情聴取について



あっせん委員の説明について



2014/10/30

10

8 FINMACの特色と今後の課題

特色と運営上の工夫

自主規制機関関与型

- ・情報のフィードバックを通じて紛争の事前抑止にも寄与。

単独委員制

- ・期日調整が容易 → 迅速な解決。
- ・低廉な費用で運営可能。
- ・「目線合わせ」のため、あっせん最終結果情報の共有化、あっせん業務研究会での事例研究等を実施。
- ・委員は、推薦委員会における審議をはじめ、3段階の手続を経て選任。

外部有識者、利用者意見の反映

- 運営審議委員会等で審議、利用者アンケート調査を実施。

今後の課題

公正中立な運営

紛争解決業務従事者の専門知識、能力の向上
あっせん業務研究会での事例研究等・相談員研修の実施等

金融機関への情報フィードバック機能の充実
あっせん最終結果概要の公表や関係自主規制機関への情報提供・金融機関向けコンプライアンス研修等への講師派遣

金融ADRの仕組みに関する知識の普及
リーフレットの作成配布・新聞広告・消費生活関係機関における研修等への講師派遣

多様な機関との連携、情報交換

ADRの特色を生かした運営

- 簡易・迅速・柔軟な解決
- 事例の積み重ねの中で改善を図る

1. 英国における FOS 制度形成
 - 1-1. 英国における FOS 制度形成のプロセス
 - 1-2. FOS&FSA(FCA)
 - 1-3. FSA から FCA へ
2. 時点比較
 - 2-1. 旧制度下の 1999-2000 年度
 - 2-2. 2005-2006 年度
 - 2-3. 2013-2014 年度（直近年度）
3. 新規問合せ件数
4. 新規ケース
 - 4-1. 新規ケース取上げ件数 / 解決件数
 - 4-2. 問合わせ件数中、ケースとして取上げられた比率
 - 4-3. New cases by area of complaint
 - 4-4. PPI, ME and other new cases
 - 4-5. New cases by financial product (2013-2014)
5. PPI & ME 「広域・大量発生・長期・悪質」な “Mis-selling (不当販売)” 事案
 - 5-1. Payment protection insurance (PPI)
 - 5-2. Mortgage endowment (ME)
 - 5-3. Complaints related to ME and PPI
 - 5-4. How PPI complaints were brought to FOS (2013-2014)
 - 5-5. How complaints other than PPI were brought to FOS (2013-2014)
 - 5-6. PPI cases awaiting resolution at 31 March 2014
6. Complaints from smaller businesses (2013-2014)
7. FSA による紛争解決とオンブズマンの関与
 - 7-1. Proportion of cases appealed to an ombudsman for a final decision in total number of cases FOS resolved
8. How ombudsmen told businesses to put things right オンブズマン裁定の内容
9. The time it took FOS to resolve cases 解決までにかかった期間
10. FOS unit cost (£) (year ended 31 March)
11. Summary of FOS income and expenditure
12. Pay scales
13. 課題

以上

(東京弁護士会紛争解決センター20周年記念シンポジウム)

英国FOS(金融オンブズマン・サービス機構)の現状報告

2014/10/30

早稲田大学 研究院教授・上級研究員
早稲田大学《企業法制と法創造》総合研究所

犬飼 重仁

1

1.英国におけるFOS制度形成

2

1-1. 英国におけるFOS制度形成のプロセス

- FOS(金融オンブズマンサービス)の前身である保険オンブズマンは、1981年に保険会社自身の要請に基づき、参加者の任意の(自発性を伴う)包括的な片面的仲裁合意を前提としたスキームとして創設された。
- その後、1999年4月のFOS組織の設立まで12年間に亘り、複数のオンブズマンおよび紛争解決機関は、私的な「The ombudsman network」を形成し、交流を重ねていた。
- 一方、2000年英国金融サービス市場法(the Financial Services and Markets Act 2000)が施行された2001年4月以降、FOSは、強制管轄権(full statutory powers under the Financial Services and Markets Act 2000)を伴うスキームの下、参加する金融サービス業態を増やししながら、現在まで基本的な運営システムに変化はない。
- FOSによる金融ADR制度は、(1)2000年英国金融サービス市場法に基づいた、FSA(Financial Services Authority)による強制管轄権を伴うスキーム(compulsory jurisdiction)という側面を基本としつつも、(2)以前からの金融機関・金融サービス業者(制度参加者)全員の包括的仲裁合意をベースとした自らのコスト負担を前提とする自発的スキームとしての伝統も維持されてきたという、二つの側面を持つ。
- 尚、FOSを単一の機関とした背景には、(1)金融紛争解決機関を利用する金融消費者の立場に立って、利用者の混乱や迷いを解消し、制度上の重複を解消すべきであるという点と、(2)金融消費者に提供される金融商品が、既存の金融業態や業界を跨いでより複雑なものとして形成される傾向があり、危険性を伴う複合的金融商品とその不当販売の兆しを含めて、業界・業態ごとのスキームでは全体感がつかみにくく、そのような芽を摘むための有効な対処手段が必要、との当局の意向が存在していた。
- 要するに、将来発生するかもしれない、「広域・大量発生型」の金融商品とその不当販売に関する紛争を、初期の段階で発見し、更なる広がりを防ぐためには、単一の機関であることが有効、という当局の判断が、当時、存在していたといえよう。

3

最初のFOSのAnnual Report (1999-2000) に謳われた目的

We aim to:

- provide consumers with a free one-stop service for dealing with disputes about financial services
- resolve disputes quickly and with minimum formality
- offer user-friendly information as well as adjudication; and promote avoidance of disputes as well as their resolution
- take decisions which are consistent, fair and reasonable
- be cost-effective and efficient; be seen as good value
- be accessible to disadvantaged and vulnerable people
- be forward-looking, adaptable and flexible, making effective use of new technology
- be trusted and respected by consumers, the industry and other interested parties

4

英国におけるFOS制度形成(続き)

- 1999年のFOSの組織発足時、カバーするエリアは、(1) insurance, (2) investment, (3) banking and loans の三つであった。
- 2000年4月以前には、複数のスキームが併存していた。
- 2001年4月のFOSの強制スキームとしての発足時には、約10,000の業者がFOSに参加していた。
- 2004年当初の時点で、FSAが管轄権を持たない300の金融サービス業者が、任意のスキームとしてFOSに参加していた。
- 2004年10月末に、4,000のMortgage brokersが、FSA-FOSによる強制管轄に移行した。
- 2004年10月には、National Savings and Investments (NS&I)が、任意のスキームとしてFOSに参加し、2005年9月にはFSA-FOSによる強制管轄に移行した。
- Insurance intermediariesは、2005年1月にFSA-FOSの強制管轄に移行した。
- その2005年の段階で、FOS参加業者数は25,000に達し、2006年中には30,000を超えた。
- 2007年4月、FSA-FOSの強制管轄下にあったbanks and building societies以外のconsumer creditは、それまでのDTIの管轄を離れ、FSA強制管轄に移行した。
これにより、2007-2008年度には、consumer credit licencesを持つ多数の業者が、FOSに参加していた。
- 2009年には、money-transfer operatorsもFOSに参加した。
- 2013-2014年時点では、約80,000の業者がFOSに参加している。

5

1-2. FOS & FSA(FCA)

Relations with the FSA(FCA)

- Whilst there are close links between FOS and the FSA(FCA), FOS are to operate independently.
- FSA(FCA) appoints FOS's board and makes most of the rules under which FOS operates.
- FOS must seek approval from the FSA(FCA) for FOS's budget.
- On the other hand, both the board and the ombudsmen are required to be appointed on terms that secure their independence and to publish annual reports on FOS's work.
- FOS has agreed a memorandum of understanding with the FSA(FCA) covering how these matters should work in practice.
- In April 2000, for the first time, the FSA approved FOS's budget for 2000-2001 in the sum of £22.7 million.

6

1-3. FSAからFCAへ

- 英国FSAは、SIB(The Securities and Investments Board Ltd)の機能を引き継ぎ、労働党政権発足と軌を一にして、1997年一元的金融サービス規制監督機関として発足。認可自主規制機関を統合。銀行セクターは、もともとイングランド銀行が監督していたが、1998年、FSAは、銀行監督権限を取得。
- 2000年金融サービス市場法に基づき、FSAは、制定法上の監督機関となる。
- サブプライム危機・リーマンショックを経て、2010年5月保守党の勝利とともに、財務大臣がFSA廃止とイングランド銀行を中心とする監督機構再編を公表。
- そのFSAは、「2012年金融サービス法」による監督機構再編により、2013年4月、銀行監督機能をイングランド銀行に委譲し解体。新法は金融の安定性確保のためイングランド銀行に監督権限を戻し、その権限を具体化すべく、金融政策委員会(Financial Policy Committee: システムリスク対応とPRA・FCAの指揮権保有)、並びにプルーデンス規制機構(PRA: ミクロプルーデンス: 金融機関の健全性対応)と金融行為監督機構(FCA)を設置。FCAは、消費者保護と、金融システムのIntegrity確保、及び消費者にとり効果的な競争力確保を目的とする。1998年以来の一元的監督システムが終わる。
- 消費者仲裁および金融サービス業者への行為規制機能は、新設の金融行為監督機構(FCA)に移った。
- 2013年4月以降、FCAは、監督に、それまでのプリンシプル・ベースを基礎としつつ、リスク・ベース・アプローチ/ジャッジメント・アプローチを取入れた。
- FCAは、FSAの欠点を克服すべく、よりプロアクティブに行動し、FSAよりも早めに決定・行動する。また、より広範囲に、長期にわたって消費者と市場を守る、としている。
- FCAは、企業や個人に対し、FSAが持っていた検査執行権限を維持し不正を摘発する。
- また、FCAは一層の透明性を貫き、過去の失敗から学ぶ。過去のように行動しない余裕などない。素早く行動し不適切な行為に決断を下して行く、としている。

7

2. 時点比較

8

2-1.時点 比較

	1999-2000 (*) 旧制度下	2005-2006 (FOS)	2013-2014 (FOS)
FOSの対象となる金融機関・ 金融サービス業者数	-	約26,000	約80,000
FOS従業員体制	-	約1,000名	3,526名
アジュディケーターの数	-	550名	約1,900名
オンブズマンの数	-	30名	234名
新規問合せ件数(*)	約30.5万件	67.3万件	235.7万件
ケースとして取り上げられた 件数(*)	約2.5万件	11.3万件	51.2万件
解決されたケースの件数(*)	約2.2万件	11.9万件	51.9万件
オンブズマンが関与した件数 (*)	約4,260件	9,203件	31,029件
取り上げられたケース中、オ ンブズマンが関与した比率	-	8%	6%

(*) Complaints prior to April 2000 were handled by the separate complaints-handling schemes, before they came together as the single ombudsman service. The former separate schemes used different methods of recording statistics, so these figures are necessarily estimated.

9

2-2. 2005-2006年度

- 年間の新規問合せ件数は67万件。
 - その内、1,000人体制のFOSが取り上げるケースは年間11.3万件。
 - それらのケースのうち、オンブズマンのところまで行く前の段階で審査を行う Adjudicator: 審査員(550名)が処理するケースが92%。
 - アジュディケーター一人当たりの年間取扱件数は、200件。
 - 30人のオンブズマンが直接関与し実際に片面的仲裁が実行されたのは9,200件で、ケース全体の8%。
 - オンブズマン一人あたりの年間取扱件数は、307件。
- FOSと一口に言っても、そこには (1) 広義の総合的な紛争解決スキームとしてのオンブズマンシステムと、(2) 狭義の片面的仲裁を行うオンブズマンという、2つの意味が込められている。
 - 言い換えれば、実際の制度運用においては、アジュディケーターの充実が、制度の大きな部分を支えているともいえる。

10

2-3. 2013-2014年度

- 年間の新規問合せ件数は236万件。
- その内、3,500人体制のFOSが取り上げた新規のケースは年間51.2万件。
- その内、PPIに関するものが78%を占め、前年度比6%増の40万件に達した。
- 新規のケース全体のうち、オンブズマンのところまで行く前の段階で審査を行う Adjudicator: 審査員(約1,900名)が処理するケースは94%。
- アジュディケーター一名当たり、年間200件のケースを取り扱っている。
- Adjudicatorについては前年度に1,000名をリクルートしたことで、FOSの人員規模は前年度対比で倍となった。
- 急増するアジュディケーター養成のために、前年度より、エジンバラの Queen Margaret University に、速成トレーニングプログラムを開設した。
- オンブズマンは、前年度の156人から234人へと増加した。
- 234人のオンブズマンが直接関与し、実際に片面的仲裁が実行されたのは3万1千件で、ケース全体の6%に過ぎない。
- オンブズマン一人あたりの年間取扱件数は、132件。
- 当年度に解決した51.9万件のうち、PPI関連の39万件を除く12.9万件については、3か月以内に解決を見ている。
- 2011-2012年度以降、大幅に増加したPPIクレーム処理のために、Adjudicatorとオンブズマンが急増し、かつ多くの業務量が割かれている。

11

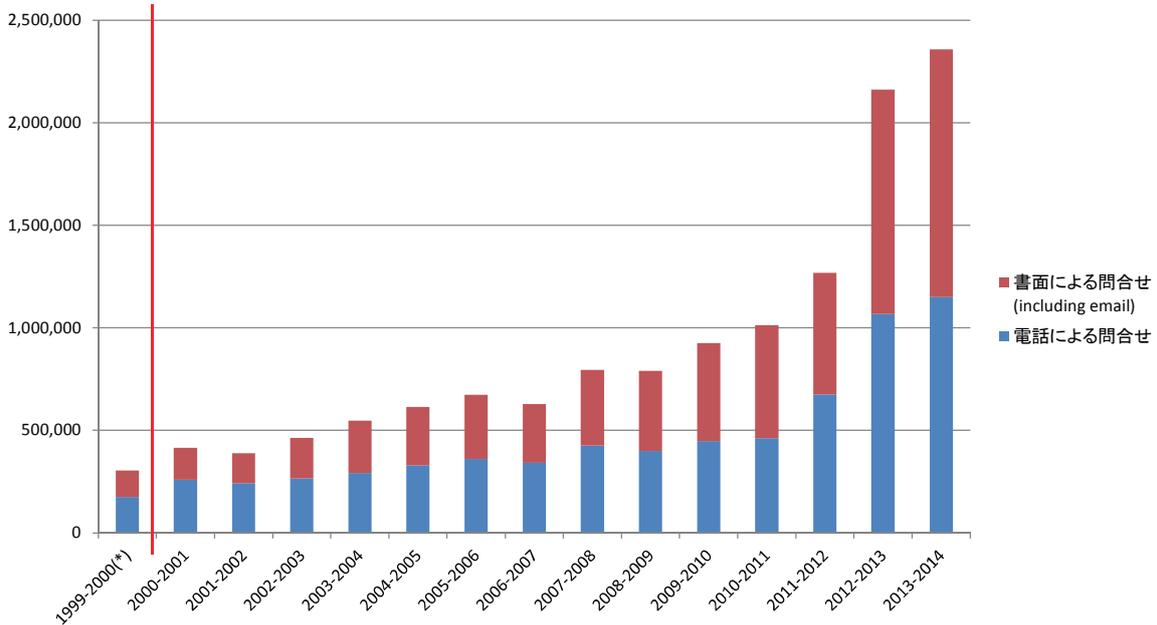
3. 新規問合せ件数

年度(year ended 31 March)	電話による問合せ	書面による問合せ (including email)	合計
1999-2000(*)	175,000	130,094	305,094
2000-2001	259,848	154,874	414,722
2001-2002	242,168	146,071	388,239
2002-2003	265,554	196,786	462,340
2003-2004	291,892	256,446	548,338
2004-2005	328,999	285,149	614,148
2005-2006	359,131	313,842	672,973
2006-2007	341,455	286,359	627,814
2007-2008	425,942	368,706	794,648
2008-2009	399,918	389,959	789,877
2009-2010	448,140	476,955	925,095
2010-2011	461,613	550,758	1,012,371
2011-2012	673,999	594,799	1,268,798
2012-2013	1,067,607	1,093,832	2,161,439
2013-2014	1,150,002	1,207,372	2,357,374

12

3. 新規問い合わせ件数(グラフ)

initial enquiries and complaints from consumers



(*) Complaints prior to April 2000 were handled by the separate complaints-handling schemes, before they came together as the single ombudsman service. The former separate schemes used different methods of recording statistics, so these figures are necessarily estimated.

13

電話による問合せの内容別内訳

2013-2014

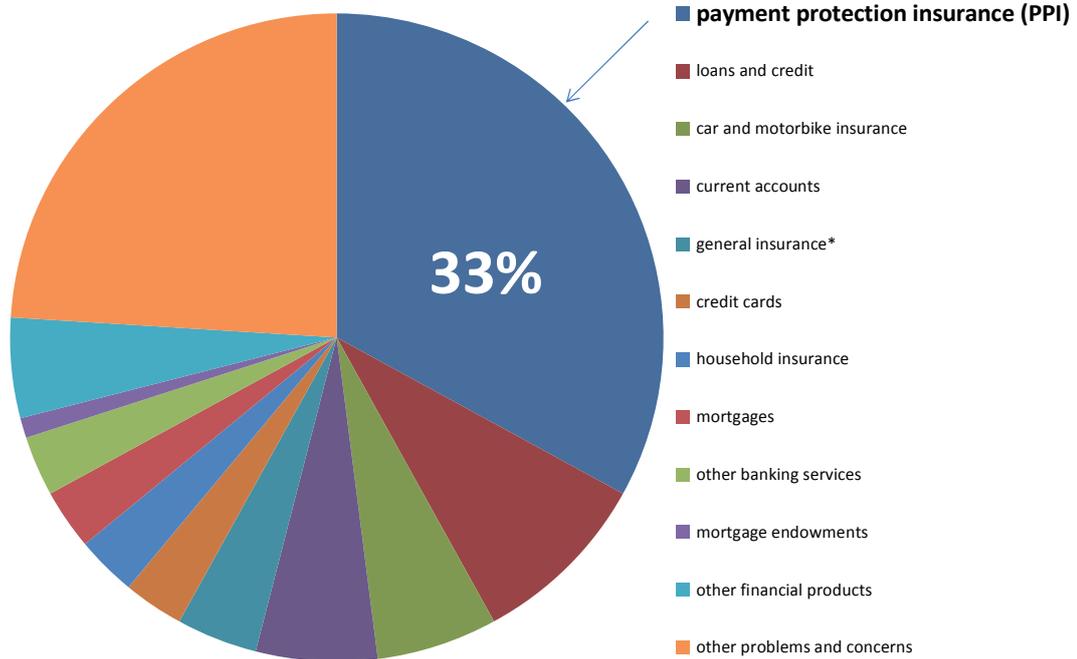
what consumers phoned FOS's helpline about:		
payment protection insurance (PPI)		33%
loans and credit		9%
car and motorbike insurance		6%
current accounts		6%
general insurance*		4%
credit cards		3%
household insurance		3%
mortgages		3%
other banking services		3%
mortgage endowments		1%
other financial products		5%
other problems and concerns**		24%
* including travel insurance, mobile phone cover, warranties and home emergency cover		100%

14

電話による問合せの内容別内訳(グラフ)

2013-2014

what consumers phoned FOS's helpline about:



* including travel insurance, mobile phone cover, warranties and home emergency cover

15

4.新規ケース

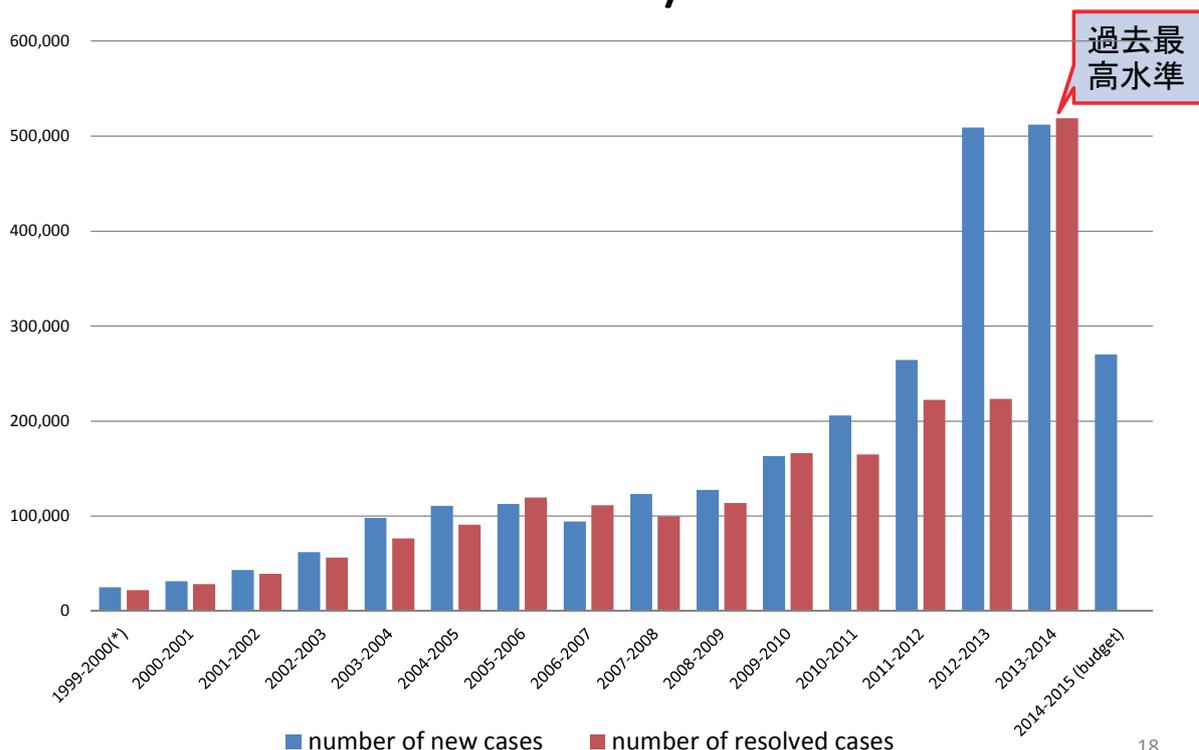
16

4-1. 新規ケース取上げ件数/解決件数

年度 (year ended 31 March)	number of new cases	number of resolved cases
1999-2000(*)	25,000	22,100
2000-2001	31,347	28,400
2001-2002	43,330	39,194
2002-2003	62,170	56,459
2003-2004	97,901	76,704
2004-2005	110,963	90,908
2005-2006	112,923	119,432
2006-2007	94,392	111,673
2007-2008	123,089	99,699
2008-2009	127,471	113,949
2009-2010	163,012	166,321
2010-2011	206,121	164,899
2011-2012	264,375	222,333
2012-2013	508,881	223,229
2013-2014	512,167	518,778
2014-2015 (budget)	270,000	

17

4-1. 新規ケース取上げ件数/解決件数(グラフ) number of new cases/ cases resolved



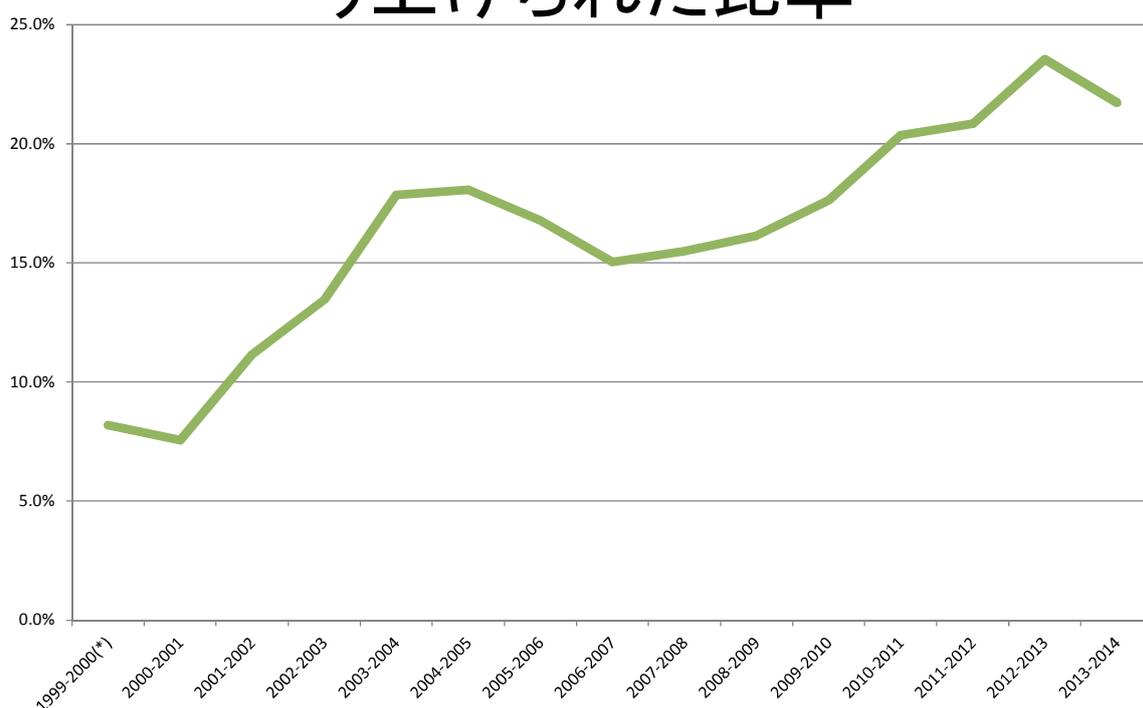
18

4-2.問合わせ件数中、ケースとして取上げられた比率

年度 (year ended 31 March)	新規問合わせ件数	内、新規ケースとして取上げられた件数	割合
1999-2000(*)	305,094	25,000	8.2%
2000-2001	414,722	31,347	7.6%
2001-2002	388,239	43,330	11.2%
2002-2003	462,340	62,170	13.4%
2003-2004	548,338	97,901	17.9%
2004-2005	614,148	110,963	18.1%
2005-2006	672,973	112,923	16.8%
2006-2007	627,814	94,392	15.0%
2007-2008	794,648	123,089	15.5%
2008-2009	789,877	127,471	16.1%
2009-2010	925,095	163,012	17.6%
2010-2011	1,012,371	206,121	20.4%
2011-2012	1,268,798	264,375	20.8%
2012-2013	2,161,439	508,881	23.5%
2013-2014	2,357,374	512,167	21.7%

19

4-2.問合わせ件数中、ケースとして取り上げられた比率



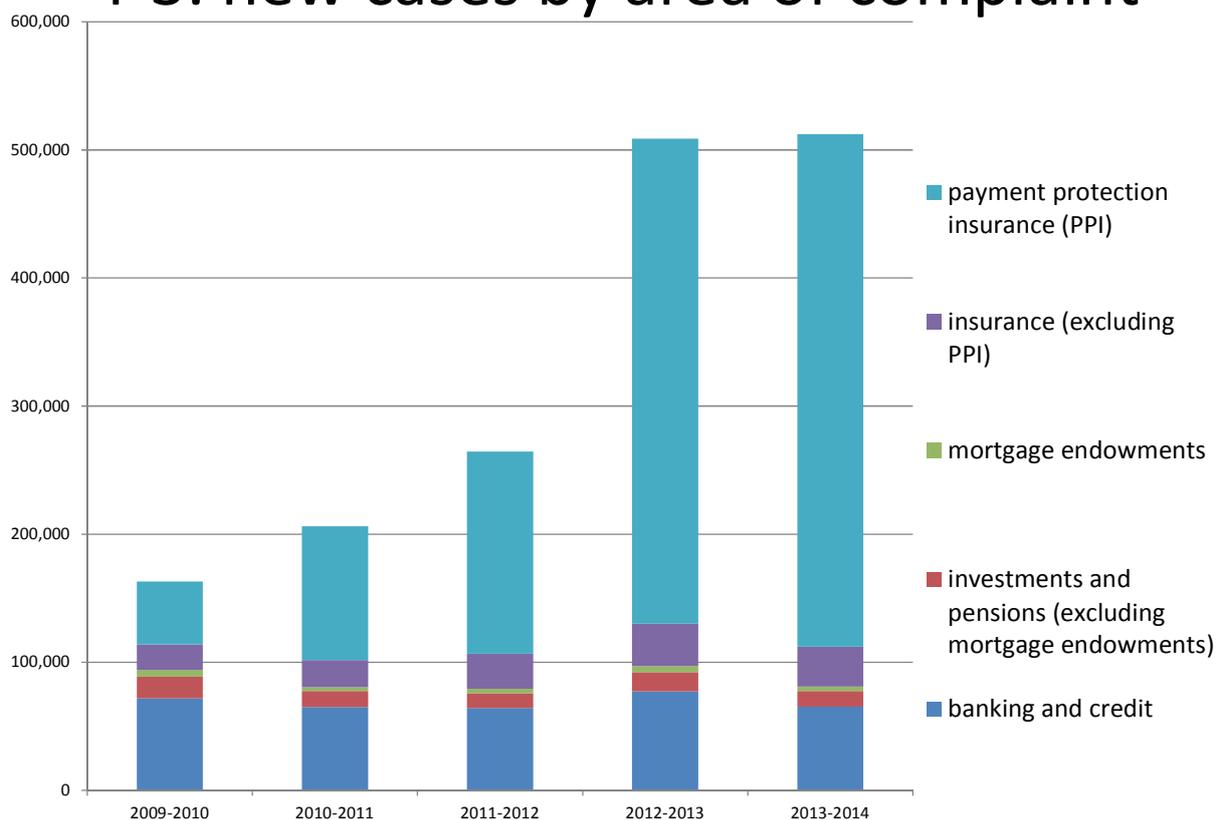
20

4-3. new cases by area of complaint

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
banking and credit	71,700	65,063	64,234	77,176	65,077
investments and pensions (excluding mortgage endowments)	16,878	12,435	11,595	15,177	12,365
mortgage endowments	5,400	3,048	3,267	4,657	3,573
insurance (excluding PPI)	19,838	20,978	27,563	33,172	31,213
payment protection insurance (PPI)	49,196	104,597	157,716	378,699	399,939
new cases in total	163,012	206,121	264,375	508,881	512,167

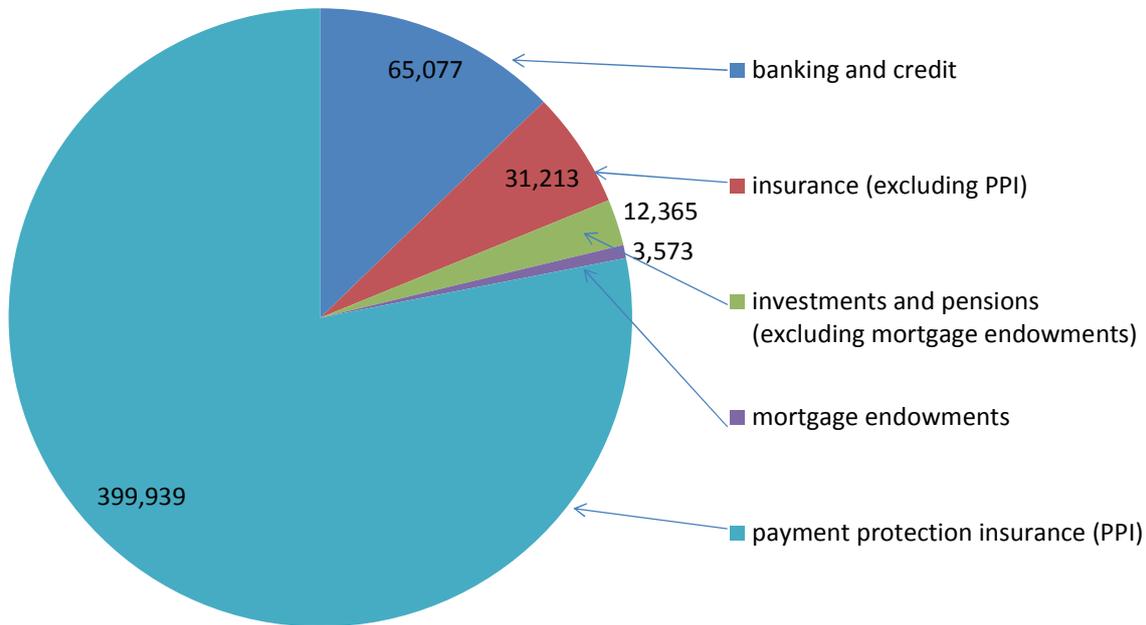
21

4-3. new cases by area of complaint



22

4-3-1. new cases by area of complaint (2013-2014)



23

4-4. PPI, ME and other new cases

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
PPI	49,196	104,597	157,716	378,699	399,939
mortgage endowments (ME)	5,400	3,048	3,267	4,657	3,573
new cases other than PPT,ME	108,416	98,476	103,392	125,525	108,655
new case total	163,012	206,121	264,375	508,881	512,167
% of PPI	30.2%	50.7%	59.7%	74.4%	78.1%
% of ME	3.3%	1.5%	1.2%	0.9%	0.7%
% of PPI&ME	33.5%	52.2%	60.9%	75.3%	78.8%
% of new cases other than PPT,ME	66.5%	47.8%	39.1%	24.7%	21.2%

24

4-5. new cases by financial product (2013-2014)

payment protection insurance (PPI)	78.1%
complaints about all other financial products *	21.9%
total	100.0%

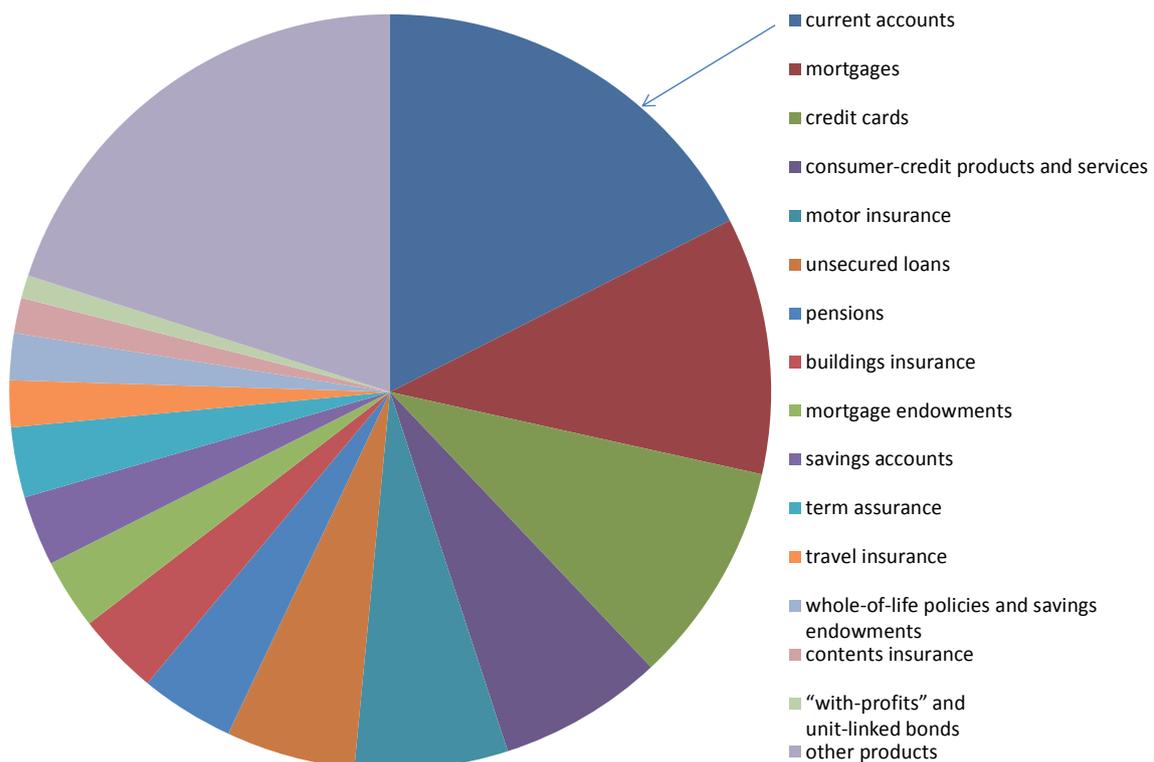
*new cases involving financial products
other than PPI

banking and credit	13%
Insurance (excluding PPI)	6%
investments and pensions	3%

*Next Page Details(4-5-1)

25

4-5-1. * new cases involving financial products other than PPI



26

5. PPI & ME

「広域・大量発生・長期・悪質」な “Mis-selling”事案

27

5. 2000年FOS創設以来、最も多く取上げられた項目
The most complained-about financial products since FOS were set up

payment protection insurance (PPI)	46%
mortgage endowments	13%
bank and credit card charges	2%
other	39%

28

5-1. payment protection insurance (PPI)

- PPI-住宅ローンやカードローンなどの債務の返済補償保険。住宅ローンの場合、満期以前に効果が消滅する商品設計も多数存在したとされる。
- 詐欺的かつ巧妙な手口で、多くの場合英国の大手銀行によって、市民一般に対して売りつけられた「広域・大量発生・長期・悪質」な“Mis-selling”の事案。
- 住宅ローンやカードローンなど、債務残高の16-25%が、保険料として最初に差し引かれるのが普通であるが、借り手は、その支払いを行ったとの認識がない場合も多く、その分についても、金利払いを払い続ける必要がある。
- 2000年以降取引が顕著となり、2008年のリーマンショック後も販売が続けられた。1990年代から2010年にかけて、4,500万件に上るPPIが販売されたとされ、その契約金額総計は440億ポンド(7.5兆円相当)に上ったとされる。
- リーマンショック後の2008-2009年の段階でも、なお、2,000万-3,000万件の契約数が存在していたとされるが、その半数弱は、本人に気付かせずに売りつけられたとされる。
- 2010年10月に英国銀行協会がFSAに対して起こした訴訟に対する高等裁判所の判決が出た**2011年4月**以降、銀行は、損害を被った契約者に対して160億ポンド(2.7兆円相当)の返金を行ったとされるが、いまだ返金は道半ばとされる。なお、この判決と前後して、英国金融監督機構再編が行われた。(1-3)
- 2013年10月には、FOSのPPI関連紛争取扱件数が100万件を突破した。
- 上記の、判決以降の、PPIに絡んだ英国政府のより厳しい対応方針を反映して、銀行を相手とする金利スワップ被害に関する返金についても、2013年5月以降、120億ポンド(2兆円相当)が返金されたとされる。

29

5-1-1. PPI complaints FOS received about (2013-2014)

by sector	%
banks	87%
Insurance intermediaries	5%
building societies	4%
general insurers	2%
other	2%
total	100%
	(399,939)

30

5-2. mortgage endowment (ME)

金融機関が、モーゲージすなわち住宅ローン見合いにその何割かを金融資産に投資させて、(20-25年後の満期までに、(あたかも確定利回りであるかのように)投資元本が成長し、それを返済元本に充当できるので)借手は金利部分の支払いのみを行えばよく、満期になっても住宅ローンの元本を返済する必要がないという、いわば詐欺的な、ローンと投資の両建ての不当販売を、長期に亘ってイギリスの市民に行ったもの。以下は、FOSIによる説明の抜粋。

- Some endowment policies taken out with mortgages in the 1980s and 1990s are not expected to pay out the amounts originally estimated.
- Your endowment company should have sent you a “re-projection letter” – telling you whether your endowment policy is on track to pay off your mortgage loan.
- If you get a letter warning you that there may be a “shortfall” (meaning that your endowment policy may not grow enough to pay off your loan at the end of your mortgage) don’t cash in your policy, or stop your monthly payments, without taking advice.
- There are a number of ways you can deal with the predicted “shortfall”. Look at the information published on the Money Advice Service’s website at www.moneyadviceservice.org.uk – or phone 0300 500 5000. They can explain how to decide if you need to take action – and what action you can take.

31

5-2.What can I do about a mortgage endowment shortfall?

- There are over 10 million endowment policies linked to mortgages in the UK. An endowment mortgage combines an interest-only mortgage and an investment (the endowment policy). Throughout the term of the mortgage (usually 20 or 25 years) interest is paid on the amount borrowed to your mortgage lender and a monthly premium is paid on your endowment policy. The endowment premiums are invested with the intention that the endowment produces enough capital at the end of the term to pay off the mortgage. If your endowment policy won't reach this target you will have a shortfall and will need to pay part of the capital owed on your mortgage another way.
- Many people were mis-sold endowment policies because the policy was not suitable for them. There are many reasons why an endowment policy may not have been right for you. Broadly speaking, if you were not informed of the risks associated with using an investment product to repay your mortgage and you have lost out financially as a result, you may have grounds for complaint. It is important that you complain because you may be entitled to compensation.

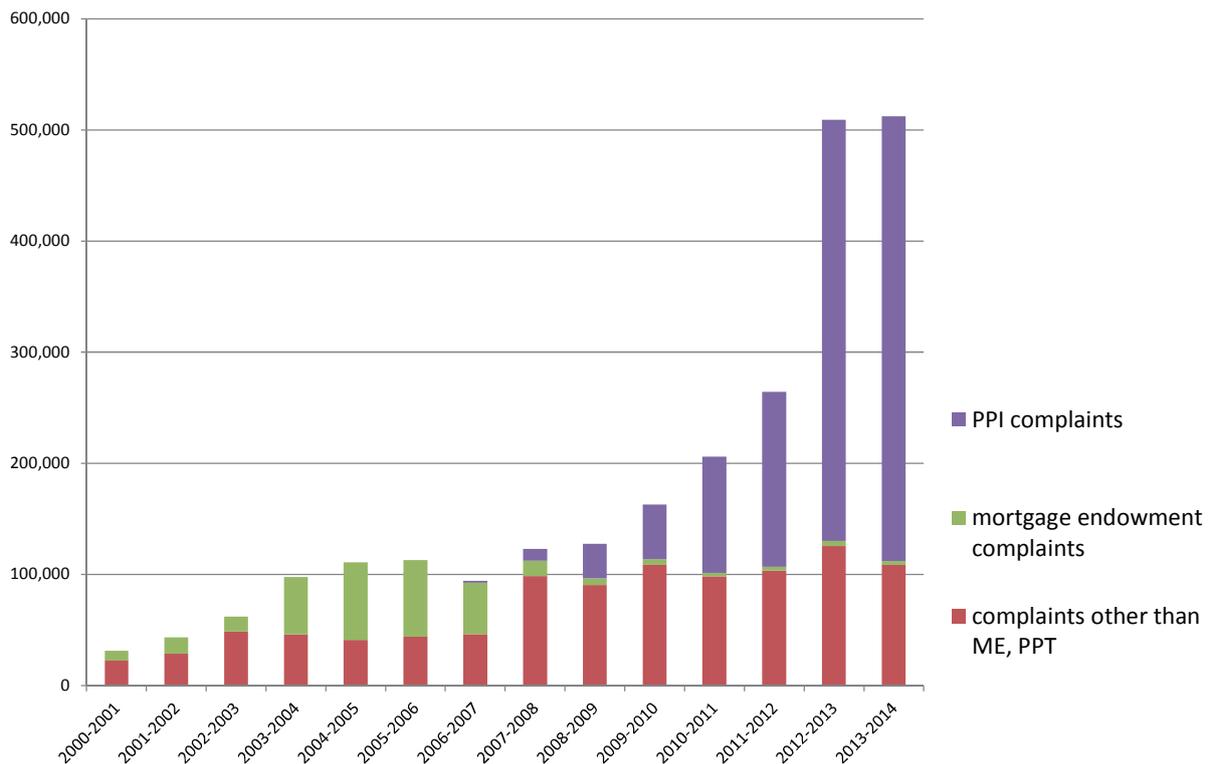
32

5-3. Complaints related to ME and PPI

	new cases total	mortgage endowment complaints (ME)	PPI complaints	complaints other than ME, PPT
2000-2001	31,347	9,067		22,280
2001-2002	43,330	14,595		28,735
2002-2003	62,170	13,570		48,600
2003-2004	97,901	51,917		45,984
2004-2005	110,963	69,737		41,226
2005-2006	112,923	69,149		43,774
2006-2007	94,392	46,134	1,832	46,426
2007-2008	123,089	13,778	10,652	98,659
2008-2009	127,471	5,798	31,066	90,607
2009-2010	163,012	5,400	49,196	108,416
2010-2011	206,121	3,048	104,597	98,476
2011-2012	264,375	3,267	157,716	103,392
2012-2013	508,881	4,657	378,699	125,525
2013-2014	512,167	3,573	399,939	108,655

33

5-3. Complaints related to ME and PPI



34

5-4. How PPI complaints were brought to FOS (2013-2014)

commercial claims-management companies	72.0%
complaints made by consumers themselves	24.5%
complaints made on behalf of consumers by friends and family	2.0%
complaints made on behalf of consumers by professionals (e.g. lawyers and accountants)	1.0%
complaints made on behalf of consumers by free consumer advice agencies (e.g. Trading Standards and Citizens Advice)	0.5%
total	100.0%

35

5-5. How complaints **other than PPI** were brought to FOS (2013-2014)

complaints made by consumers themselves	76.5%
complaints made on behalf of consumers by commercial claims- management companies	8.5%
complaints made on behalf of consumers by friends and family	7.0%
complaints made by smaller businesses	3.5%
complaints made on behalf of consumers by free consumer advice agencies (e.g. Trading Standards and Citizens Advice)	3.0%
complaints made on behalf of consumers by professionals (e.g. lawyers and accountants)	1.5%
total	100.0%

36

5-6. PPI cases awaiting resolution at 31 March 2014

PPI cases awaiting resolution	31 March 2014
waiting for less than six months	32%
between six months and a year	33%
between a year and two years	31%
over two years	4%

37

6.complaints from **smaller businesses*** (2013-2014)

complaints from smaller businesses	2013-2014
banking complaints	71%
insurance complaints (excluding PPI)	18%
investment complaints	7%
payment protection insurance (PPI)	4%

(*) Complaints made by “micro-enterprises”
– a European Union term describing smaller
businesses with annual turnovers of up to two
million euros and fewer than ten employees.

38

7. cases FOS resolved & involvement of ombudsman

FSAによる紛争解決とオンブズマンの関与

39

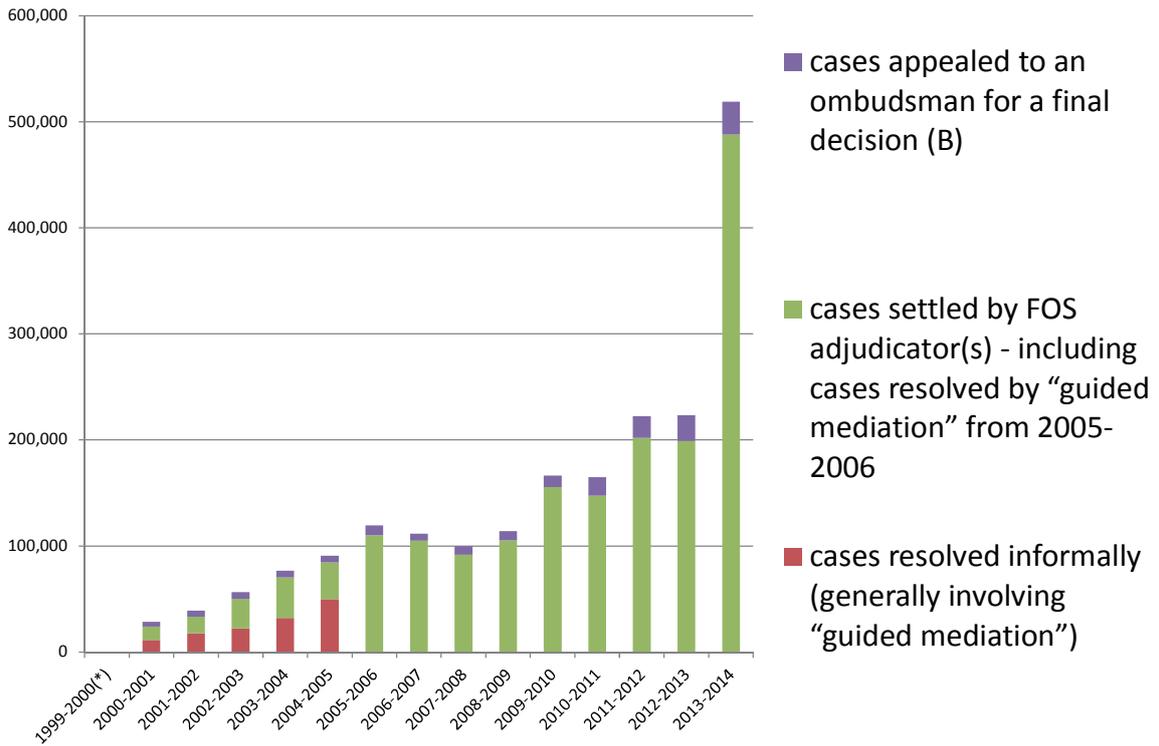
7-1. proportion of cases appealed to an ombudsman for a final decision in total number of cases FOS resolved

FSAによる紛争解決とオンブズマンの関与

	total number of cases FOS resolved (A)	cases resolved informally (generally involving "guided mediation")	cases settled by FOS adjudicator(s)	cases appealed to an ombudsman for a final decision (B)	(B)/(A)
2000-2001	28,400	11,360	12,780	4,260	15.0%
2001-2002	39,194	17,673	15,678	5,843	14.9%
2002-2003	56,459	22,312	27,857	6,290	11.1%
2003-2004	76,704	32,136	38,263	6,305	8.2%
2004-2005	90,908	50,004	34,434	6,470	7.1%
2005-2006	119,432		110,229	9,203	7.7%
2006-2007	111,673		104,831	6,842	6.1%
2007-2008	99,699		91,739	7,960	8.0%
2008-2009	113,949		105,275	8,674	7.6%
2009-2010	166,321		155,591	10,730	6.5%
2010-2011	164,899		147,434	17,465	10.6%
2011-2012	222,333		201,793	20,540	9.2%
2012-2013	223,229		198,897	24,332	10.9%
2013-2014	518,778		487,749	31,029	6.0%

40

7-1.total number of cases FOS resolved



41

7-1. proportion of cases appealed to an ombudsman for a final decision in total number of cases FOS resolved



42

8.how ombudsmen told businesses to put things right 裁定の内容

how ombudsmen told businesses to put things right	
telling the business to take actions to put things right that don't have a direct cash value (for example, correcting a credit reference)	31.0%
redress up to £1,000	19.5%
£1,001 to £25,000	19.0%
£25,001 to £75,000	2.5%
£75,001 to £150,000*	1.5%
more than £150,000*	0.5%
telling the business the basis or formula on which they must pay compensation (for example, where specialist calculations need to be carried out)	26.0%

* The ombudsman can tell a business to pay compensation of up to £150,000 (£100,000 for complaints we received before 1 January 2012) – and can recommend that the business pay compensation in excess of this amount.

43

9.the time it took FOS to resolve cases 解決までにかかった期間

	2010-2011 all cases	2011-2012 all cases	2012-2013 all cases	2012-2013 excluding PPI complaints	2013-2014 all cases	2013-2014 excluding PPI complaints
resolved within 3 months	41%	28%	30%	43%	25%	44%
resolved within 6 months	70%	66%	58%	73%	48%	71%
resolved within 9 months	81%	82%	72%	84%	67%	84%
resolved within 12 months	87%	86%	81%	89%	78%	90%

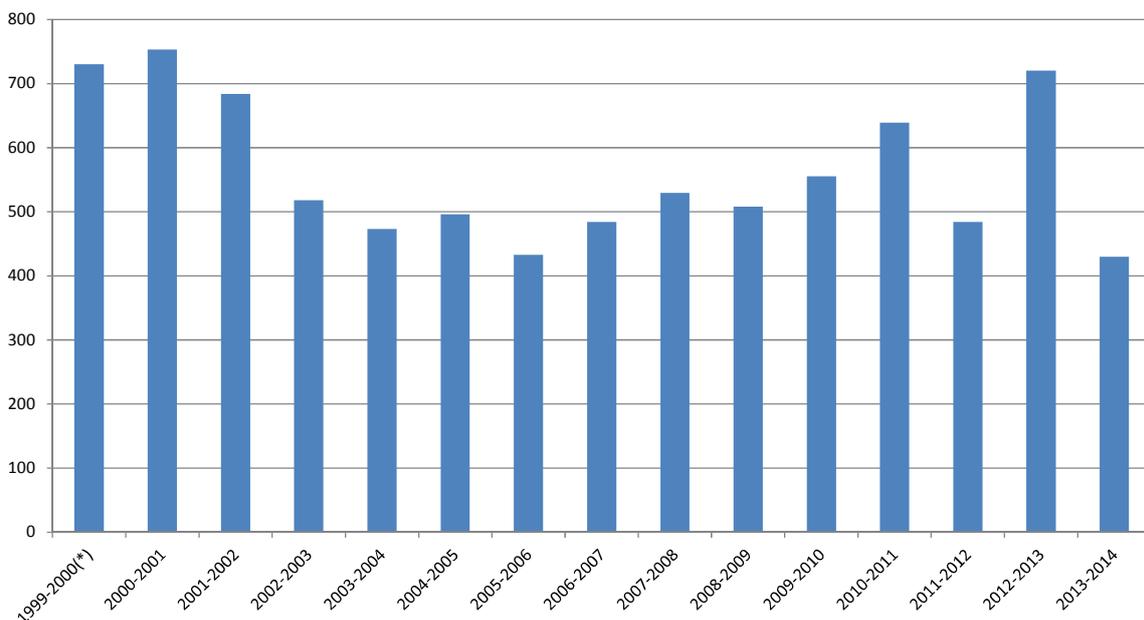
44

10.FOS unit cost (£) (year ended 31 March)

year ended 31 March	£
1999-2000(*)	£730
2000-2001	£753
2001-2002	£684
2002-2003	£518
2003-2004	£473
2004-2005	£496
2005-2006	£433
2006-2007	£484
2007-2008	£529
2008-2009	£508
2009-2010	£555
2010-2011	£639
2011-2012	£484
2012-2013	£720
2013-2014	£430

45

10. FOS unit cost (£) (year ended 31 March)



46

11. summary of FOS income and expenditure

	year ended 31 March 2014	year ended 31 March 2013	year ended 31 March 2012
	£ million	£ million	£ million
income			
annual levy	25.7	20.8	23.6
special levy	–	–	25.0
group fees	197.2	–	–
case fees	82.9	102.6	102.8
supplementary case fees	30.1	27.1	–
other income	0.6	0.5	0.5
bad debt costs	–	-1.0	-0.4
total income	336.5	150	151.5
expenditure			
staff-related costs	188.2	126.2	83.4
other costs	28.4	30.2	21.1
financing charges	–	–	–
depreciation	6.4	4.4	2.2
total expenditure	223.0	160.8	106.7
surplus/(deficit)	113.5	-10.8	44.8

47

12. pay scales

job family	number of staff	range of salary earned
executive	8	£118,507 to £200,000
ombudsmen	209	£49,046 to £114,440
heads of department and senior managers	83	£49,163 to £123,300
managers	340	£26,000 to £72,000
adjudicators	1,963	£22,000 to £58,985
helpline staff	108	£22,000 to £35,064
casework administration staff	392	£17,600 to £53,980
support staff (including finance, IT, facilities, communications and HR)	252	£21,757 to £82,820

	number of non-executive directors	fees paid
non-executive directors on the board	6	£24,500 to £74,970

as at 30 September 2014

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/pay-scales.htm>

48

13. 課題

- Mortgage Endowments (ME), PPI という、二つの、「広域・長期・大量発生・悪質な不当金融商品販売」の被害拡大に対して、単一の機関である英国FOSとFSAは、何故、兆しの段階で、二回とも、有効な手を打つことができなかつたのか？
- 英国で複数回起こった「広域・長期・大量発生・悪質な不当金融商品販売」の被害は、果たして日本でも起こりうるのか？
- 日本において、「包括的・横断的な紛争解決機関」を確立することの意義と是非について、どのように考えればよいのか。
- 金融規制監督当局と金融ADR機関との関係を、日本において、どのように位置づければよいのか？

49

注意事項

- 本報告に記載された数値は、基本的に、FOSのアンニュアル・レビューおよびその他FOSの公表情報を情報源として作成している。
- ただし、ここに記載した数値および記載内容 (Version.05) については、今後、修正、変更、改善の可能性がありうる。

50

第1 弁護士会金融ADRの実際

1 東弁ADRセンター

(1) 設立

ア 平成6年開設—満20年を迎える

専門ADRの開設

平成19年 医療ADR

平成22年 金融ADR

イ 設立趣旨（基本姿勢）

裁判所による職権的画一的な手続に満足できず当事者主体の柔軟で納得のいく手続を目指した。

[当事者尊重主義] 紛争当事者の紛争解決能力を極力信頼・尊重し当事者の自力の話し合いによる解決に向けて支援する。

調停の二つのモデル

促進型（当事者自身の話し合いを促進して自主的解決を図るモデル）

当事者尊重型——弁護士会ADR

評価型（あっせん人の法的評価に従い職権的に進行するモデル）

——あっせん人主導型——裁判所の調停

(2) 手続の目的

ア 当事者が納得のいく解決（結果）に至ること

イ 双方が解決に至る関わり（プロセス）を自主的にすることによって双方の自律性、相互理解、自己解決力を高めること

(3) 手続の特色

ア 当事者尊重型——ていねいなヒアリング

イ 手続が簡単——書式の簡便化

ウ 費用が安い——裁判との比較

エ 解決が早い——裁判との比較、1～3回で解決

オ 弁護士があっせん人——専門性

- カ 法律以外の専門家も参加——専門性
- キ あっせん人を選択できる——公平性、当事者尊重
- ク 公平性——外観、実際の両面において
- ケ 納得度を重視——綿密なコミュニケーション
- コ あっせん期日を柔軟に指定——早さ
- サ 非公開で秘密を厳守——守秘性
- シ 仲裁手続で強制執行力ある和解も可能——実効性

(4) 手続の流れ

(開 始) (あっせん) (終 了)

(状況の把握、状況分析、解決の工夫)

[申立] → [受付] → [あっせん期日] → [和解・不調・取下]

(1～3回)

(5) ADR法の認証は受けていない

ADR法の認証は歴史的経緯があり取得していない

特例 (①時効中断、②訴訟手続中止、③調停前置、に関する特則) の適用はない

2 弁護士会金融ADRの仕組み

(1) あっせん対象となる金融機関

ア 7金融機関団体 (900社超)

①信用金庫、②信用組合、③農業協同組合、④水産業協同組合、⑤労働金庫、⑥資金移動業者、⑦抵当証券業者

イ 第二種金融商品取引業者等個別業者 (410社超)

(2) あっせん対象範囲

ア 法令により代替措置を講じる必要のある金融取引

イ アの限定なく金融機関と顧客との紛争全般

(3) 東京三弁護士会による仕組み作り

東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会による協同作業

(4) 協定書による義務化

指定紛争解決機関であれば金融機関が負担する法定三大義務について、任意の協定を締結して約定による義務化の枠組みにしている。

- (5) 手数料の軽減措置
 - 利用者は①申立手数料（10,000 円）、②期日手数料（5,000 円）は無料、③成約手数料は有料
- (6) 遠隔地対応——全国規模での実施を可能にする工夫
 - ア 現地調停——一方当事者が地方で他方当事者が東京又はその近辺であるときは、東京三弁護士会を調停基地として地方弁護士会とスカイプ等で調停を行う。
 - イ 移管調停——双方当事者が地方の場合は、地方単位会にADR事件を移管する。
- (7) 苦情処理制度はない
 - ア 指定紛争解決機関のように被申立人側との特別な関係性がないため、苦情処理制度がなじまない。
 - イ 事前仕訳を必要とする程の量に至っていない。

3 弁護士会金融ADRの運営上の特色

- (1) あっせん人は合議制である
 - ア あっせん人3人の合議制により専門性、公平性を図っている。
 - ①あっせん技術の高い弁護士、②顧客側の金融紛争に詳しい弁護士、③金融機関側の金融紛争に詳しい弁護士——三者が公平な姿勢で関与する
 - イ ①公平な外観
 - ②実際運用上も公平である（エピソード）
- (2) 促進型か評価型か——混合型
 - ア 金融紛争の特色
 - ①金融商品は専門性が高い
 - ②法的判断を必要とする場合が多い
 - ③金銭的利害が鋭角的に対立する
 - イ 効果的調停運営の工夫——混合型
 - ①訴訟ではなくADRを選択した以上、当事者が納得のいく効果的対話を基調とすることが原則——促進型
 - ②専門性、利害の対立の調整は職権的に進行——評価型

③適宜、促進型と評価型を効果的に選択する——混合型

(3) 同席・別席の効果的活用の工夫

ア 同席の長所①情報の正確な直接伝達

②時間の短縮

③主体的関わりにより自律性、相互理解、紛争解決への自信が深まる

④相手方の真意を感受し易い

イ 別席の長所①相手に対する激しい敵愾心を助長させず、気兼ねなく思惑なく発言できる

②動機、落とし所などの本音が聞ける

③両当事者の属性に大きな違いがあっても萎縮せずに発言できる

ウ 別席と同席の長所を効果的に選択する——混合型

(例)

①当初は別席で進め対立関係の緩和を促す

②1回目の後半、2回目からは同意のうえ同席による争点整理、和解案の協議をする

③適宜、別席・同席を効果的に活用して和解を完成させる

(4) あっせん期日充実のための工夫

ア 求釈明の活発な運用——期日間での準備を促し、あっせん期日には無駄のない争点の解明ができるようにする

イ 能力不足な当事者への後見的関与——利用者本人申立の場合は、後見的に関与して能力の著しい不足部分を補完する

4 金融ADRあっせん申立件数と終了形態（資料2（1）（2））

平成22年の金融ADR開設以来、平成26年10月14日までの間の東京三弁護士会の合計受理件数は78件であり、和解成立は25件で受理件数の32%である。弁護士会のADR全般の和解成立率が受理件数比で概ね33%であるからほぼ同率である。

第2 アンケート調査の報告

1 アンケート調査の概要

ア 目的 本件シンポジウムの資料として情報を提供する。

イ 実施日 平成26年8月13日～同年9月10日

ウ 実施対象 東京弁護士会全会員7240名及び受付事件全当事者84名

エ 質問事項 資料3(2)(3)質問用紙※

※(2)は弁護士を対象にした1回目の質問、(3)は(2)の回答が少ないため当事者本人を対象にした追加質問である。(3)の質問の内容は、当事者向けに変更したので、(2)と(3)は質問の表現が異なる。

※弁護士会ADRでの体験に限定せず、指定紛争解決機関での体験もアンケートの対象にした

エ 回答数 36名

オ 回答率 17.3%※

※三弁護士会の過去4年間の申立件数合計78件の当事者数156件(78件×2)を母数として、弁護士会ADRを利用したとする回答数27件を子数として回答率を求めた。

カ 集計結果 (ア) 資料3(1)金融ADR[特別]アンケート集計

(2)質問用紙(弁護士向)

(3)質問用紙(当事者本人向追加分)

(イ) 資料4(1)金融ADR[一般]アンケート集計※

(2)質問用紙

※[一般]アンケート調査の集計＝東京弁護士会ADRセンターのADR手続に際し、日常的に実施している一般アンケートの中から、金融ADRに関する回答をピックアップして集計したもの。参考資料。

2 分析結果

(1) 回答者

回答総数は36件、内(ア)顧客側代理人は9件、本人は11件(計20件)、(イ)金融機関側代理人は7件、本人は9件(計16件)である。顧客側がやや多い程度で、大きな差はない。

(2) 利用回数は(問1)

今回が1回目という回答が30件で圧倒的に多く、2~3回が5件、4~10回が1件であった。

(3) 利用した紛争解決機関(問2)

弁護士会が27件(東弁23件、一・二弁4件)、指定紛争解決機関は、銀行協会6件、フィンマック3件であった。弁護士会(以下、「弁」と略称する)と指定紛争解決機関(以下、「指定」と略称する)は3:1の割合である。

(4) 顧客が金融ADRを選択した理由は(問4)

「費用が安い」が11件(34%)、「迅速性」が8件(25%)、「納得できる和解案が提示される」が5件(15%)、「依頼者の要請」が2件(6%)である。

「費用が安い」は代理人が4件で、本人は7件とその倍近い。

他方、「迅速性」は、代理人が7件で本人が1件である。本人は、手続の解決の早さよりも、まず費用が切実な問題であるということか。一方、代理人が「早さ」を重要視していることは、業務感覚的にも理解できる。

(5) 終了形式は(問5)

「和解成立」は、「弁」は10件で和解成立の割合は37%(10/27)、「指」は4件で和解成立率は44%(4/9)である。

(6) 全般的満足度は(問7)

ア 「満足した」「ある程度満足した」の合計19件で、その内、「弁」の「満足」は15件で41%、「指」は4件で11%である。

注目すべき点は、「弁」は、「和解成立」の10件を5件も上回っていることであり、5件は「和解」という目的に到達しなかったが、それ以外の要素で満足したことになる。これは、東京弁護士会のADR手続の目的の二つ目に位置付けている「和解のプロセスを重要視する」姿勢か

ら生じたものと思われるものであり、大変大きな意味を持つものと思われる。

「あまり満足しなかった」「満足しなかった」の合計、「不満足」は8件で、22%である。

立場別では、「満足した」は顧客側は10件、金融側は9件とほぼ同数であるが、「不満足」は、顧客側が7件、金融側は1件であるから、圧倒的に顧客側に「不満足」が多いことになる。

イ 満足した理由は「迅速性」が8件（36%）で顧客側2件、金融側6件、「柔軟性・円満性」が6件（27%）で顧客側2件、金融側4件、「申立に費用負担がない」が3件（13%）で顧客側3件、「申立の容易性」が2件（9%）、顧客側2件である。

概ね、問4の選択理由と合致している。

(7) 受付事務は（問8（1））

ア 態度・説明はどうか

「適切」「不満はない」が26件（72%）、無回答が8件（22%）、「不適切」「不満がある」は2件（5%）で、概ね満足したと捉えてよさそうである。

「指」のケースで、「①窓口担当者から無理だと言われた、②事務局から代理人を経由しないで本人から直接のヒアリングがあり本人が請求は難しいと言われた、不適切である。代理人は強い不信感を持った」とのコメントがある。

イ 苦情前置についての意見

「必要」11件（30%）、「不必要」8件（22%）で必要がやや多いが、「必要」は顧客側が5件、金融側が6件でほぼ同数、「不必要」は顧客側が6件、金融側が2件と顧客側が圧倒的に多い。

必要論は、大量処理のための仕訳の必要性が根底にある。不要論はあっせんが適切な案件も仕訳によって排除されることへの危惧が根底にあるようだ。

(8) あっせん人について（問8（3））

ア あっせん人の選任の適切さ

「適切」が33件（91%）、「不適切」「やや不適切」が2件（5%）

で、概ね適切と捉えている。

不適切のコメント（指）「あっせん人は、大型で対立の激しい事案は訴訟が適切であっせんはなじまないと説明し、申立人があっせんを強く希望しても、あっせんを吟味して促す姿勢がなかった。申立人・代理人とも強い不満と制度への失望感を持った」が目をついた。

イ あっせん人の手続指揮の適切性

「適切」が33件（91%）、「不適切」「やや不適切」が3件（8%）である。概ね適切と捉えてよいのではないか。

ウ 中立性

「中立的」が17件（47%）で多く、「やや中立的でない」「中立的でない」の合計が4件（11%）である。無回答が15件（41%）と多いのが特徴である。

「指」のケースで、「80歳の申立人の意見を聞く姿勢がなく、センターの相談員の意見を尊重する姿勢が見られた。相談員が同席して意見を言うことに奇異を感じた」として中立的でないとしたコメントが目をついた。

エ 専門的知識はどうか

「十分」が30件（83%）、「やや不十分」が6件（16%）である。83%が十分で、16%が「不十分」ではなく、「やや不十分」である。概ね専門知識は有していると解してよさそうである。

(9) 資料提出義務の運用について（問8（4））

「十分」が22件（61%）、「やや不十分」「不十分」の合計が8件（22%）、「行き過ぎ」が1件（2%）、無回答5件（13%）。

「十分でなかった」が22%あった点は、資料提出義務が必ずしも立法目的に沿った運用が為されていないことを示唆しているようである。

「指」「不十分」のコメントに「申立人が84歳の老婆のケースで、あっせん人は①開示請求の内容が網羅的である、②具体性がない、③相手が拒否している等を理由に義務を促す手続をとることなく一つの開示も為されず終わった。」がある。

(10) 和解案の内容について（問8（5））

「合理的」が16件（44%）で、顧客側8件、金融側8件と拮抗する。

「やや不合理」「不合理」の合計は8件（22%）で、顧客側6件、金融側2件で顧客側が圧倒的に多い。

(11) 特定調停案について（問8（6））

金融機関本人の回答で、提示されたのは1件で、タイミングは「適切」、内容は「合理的」との回答が為されている。

(12) 今後も金融ADRを利用したいと考えるか（問9、10）

「はい」が24件（66%）、「いいえ」が5件（13%）、無回答が7件（19%）である。

「いいえ」のコメント5件のうち4件は、①利用するはめにならないようにする、②そのようなことにならないことが一番、③金融機関側なので、申立てを積極的に行うことはない、④金融ADRのお世話になる前に解決したい、というものであるから、金融ADRの制度に対する批判的意味合いではない。批判的意味合いのコメントは1件で、「金融機関の公共性の責任追及不足」と述べている。

目を引くコメントは、「はい」と回答したうえで「今回は、大変不満足な結果であった。しかし、今回は、制度の問題もないわけではないが、主に関係者の個性に起因したようにも感じられる。次回も裁判ではなく、金融ADRを選択するつもりである。その際は、金融機関に運営上の点で公平性を願うか、または、弁護士会の金融ADRに申立てをする。」としているものである。

あっせん人の公平性、助言者への疑問、資料提出を促さないことへの失望を指摘した回答者であるが、この不都合を関与した個人的問題として捉え、金融ADRに希望を託している点で建設的である。

(13) その他ご意見、ご希望（問11）

ア 解決事例などの周知、広報を求める

イ（指定）①あっせん人が公平にあっせんを進めようとする姿勢を感じとれなかった

②相談員と事務局が同席し、相談員の金融機関寄りの発言があつて不快であった

③金融庁にしっかり監督を実行してもらいたい

④申立人は大変不満を感じていた。提訴の予定だったが、高

齢の本人の体力低下のため断念した。ADRが適切にされていたら解決に至っていたことが残念である。

ウ あっせん人に心より御礼申し上げます

エ 金融機関、あっせん人、事案によって利用者の満足度には相当ひらきがあると思われる

オ 生命保険、損害保険会社との間でも協定を結べないのか

3 まとめ

(1) アンケート調査としては、回答総数が36件と少ないため(回答率17.3%)、量的な不足感は否めない。そのため、本調査結果はある程度の傾向を知るといふ程度の資料と位置づけるのが好ましい。

(2) 弁護士会の金融ADRを利用して、当事者の50%が満足しているが、25%が不満足である。制度は特定の目的を実現するための規制であるから、100%の人間を満足させることはない宿命を持っている。また、不満足の中には、制度についての不満足と言うよりは、たまたま、事件の結果が不利だったことを理由として不満足としているケースが経験上相当数あることが予想される。その点を考慮すると、金融ADRは、「簡便に、安く、早く、概ね妥当な結論を手にする」という一般消費者の保護を図る目的は達成されたと見てよいように思われる。

(3) 弁護士会のADRは、3人合議で公平が図られ、あっせん技術に優れた弁護士が関与しているので、相対的に相当レベルの高いものになっていると思われる。

その割に申立件数が少ないのは、認知度の低さによると思われるので、弁護士会は、ADRセンターの存在、金融ADRを含むADRの長所の周知を図ることが大きな課題である。

(4) 指定紛争解決機関についての辛口の回答コメントが幾つかあるが、これは新制度の立ち上げには必然的に生じる試行錯誤の過程での一時的病理部分であり、制度の致命的な欠陥ではないと考えてよいと思われる。

上記コメントの対象となった機関も随時改善を図っているものと思われる。

ただ、公平性の外観と実際の公平性の担保はいずれも業者型紛争解決機関には必要であり、弁護士会の3人あっせん人合議制は、コストが嵩むが、参考にするべきモデルである。

(5) 生命保険、損害保険とも協定を結んで、弁護士会ADRをやれるようにしたらどうか、という趣旨のコメントもあったが、指定紛争解決機関のある金融機関の相当数が弁護士会ADRにおいて、三大義務を協定化して行うようになれば、指定紛争解決機関にとっても有意な刺激になって、金融ADR全体の切磋

琢磨、活性化につながると思われる。

第3 弁護士会金融ADRのこれから

1 3人体制と財政問題（資料2（2））

ア 現状——大幅な赤字

（東京弁護士会の例、4年10ヶ月で315万円の赤字）

イ 対応——①赤字を受け入れる、②3人制を2人乃至1人制にする、③他からの財政支援

2 専門あっせん人（金融側、利用者側）の確保

ア 現状——金融側、利用者側あっせん人の不足

イ 対応——募集活動の工夫、組織的養成

3 あっせん人の質の向上（研修・アンケート等）

ア あっせん技術の特殊性

イ あっせん技術の特別な研修

4 指定紛争解決機関との棲み分けの仕方

ア 弁護士会ADRの特徴を指定紛争解決機関との関係で役立てるには

特徴——当事者主義、公平性、納得性、柔軟性、専門性、あっせん技術

イ 8つの指定紛争解決機関の良き競争相手としての弁護士会ADRの存在

協定書で三大義務を義務化することを受け入れる姿勢

ウ 横断的に情報交換をすることによって効果的な制度改善を工夫する

5 認知度をいかに高めるか

ア ADR自体の認知度

イ 金融ADRの認知度

ウ 広報の対象——弁護士、金融機関、一般人

エ 広報の内容の工夫

（ア）解決事例の公表——各機関が事案を抽象化、簡略化してより多くの事例を公表する

(イ) ADR固有の長所、金融ADRの長所を工夫してアピールする

添付資料

- 1 (1) 一般ADRリーフレット
(2) 金融ADRリーフレット
(3) 医療ADRリーフレット
- 2 (1) 弁護士会金融ADR統計
(2) 東京弁護士会紛争解決センター実績資料
- 3 (1) 金融ADR [特別] アンケート調査の集計
(2) 質問用紙 (弁護士向)
(3) 質問用紙 (当事者本人向追加分)
- 4 (1) 金融ADR [一般] アンケート調査の集計
(2) 質問用紙

以上

弁護士会金融ADR統計

2014年10月14日現在

1 金融ADR(東京三弁護士会)申立受理の内訳

申立年度	総数	和解	取下	不調	移管	却下	係属中
2010	4	1	1	2			
2011	18	8	4	3	3		
2012	25	7	1	12	3	2	
2013	22	7	2	11	2		
2014	9	2		2			5
合計	78	25	8	30	8	2	5

78

2 金融ADR(東京弁護士会)申立受理の内訳

申立年度	総数	和解	取下	不調	移管	却下	係属中
2010	3	1		2			
2011	13	5	3	2	3		
2012	9	2		4	2	1	
2013	11	5		4	2		
2014	6	1		1			4
合計	42	14	3	13	7	1	4

42

3 東京弁護士会ADR全般の収支状況

申立年度	申立手数料	期日手数料	期日手数料	成立手数料	合計	受任報酬	期日報酬	成立報酬	合計	差引
2010	30,000	90,000	760,000	880,000	45,000	243,000	300,000	588,000	292,000	
2011	130,000	290,000	675,920	1,095,920	195,000	783,000	1,500,000	2,478,000	-1,382,080	
2012	90,000	130,000	568,000	788,000	135,000	351,000	600,000	1,086,000	-298,000	
2013	110,000	280,000	319,000	709,000	165,000	756,000	1,500,000	2,421,000	-1,712,000	
2014	60,000	70,000	397,224	527,224	90,000	189,000	300,000	579,000	-51,776	
合計	420,000	860,000	2,720,144	4,000,144	630,000	2,322,000	4,200,000	7,152,000	-3,151,856	

添付資料2-2

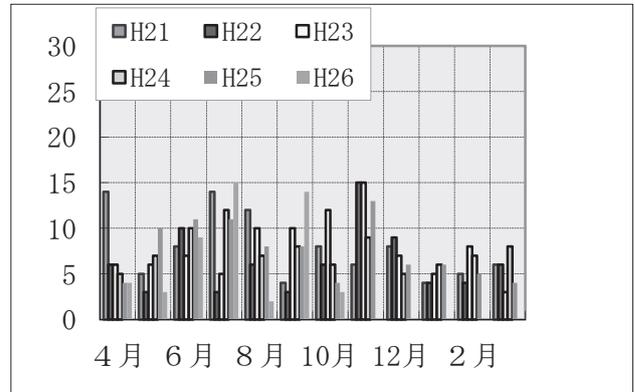
2014/10/17現在

東京弁護士会紛争解決センター実績資料

2009.4.1～2014.10.17

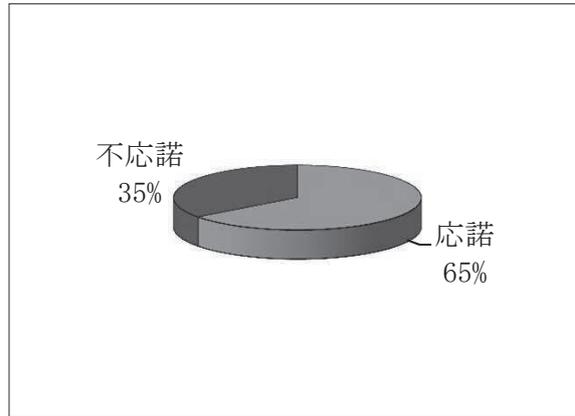
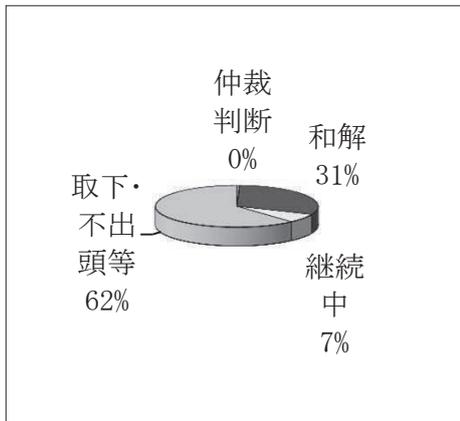
I. 月別申立件数

	H21	H22	H23	H24	H25	H26
4月	14	6	6	5	4	4
5月	5	3	6	7	10	3
6月	8	10	7	10	11	9
7月	14	3	5	12	11	15
8月	12	6	10	7	8	2
9月	4	3	10	8	8	14
10月	8	6	12	6	4	3
11月	6	15	15	9	13	
12月	8	9	7	5	6	
1月	4	4	5	6	6	
2月	5	4	8	7	5	
3月	6	6	3	8	4	
合計	94	75	94	90	90	50



II. 解決率 2009.4.1～2014.10.17 III. 応諾率 (2009.4.1～2014.10.17)

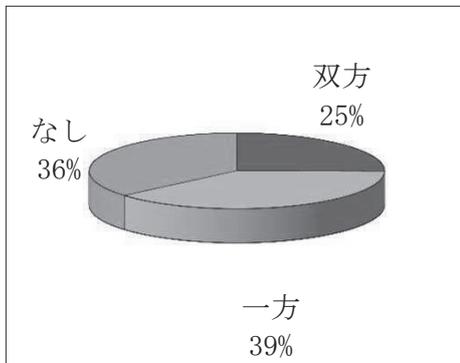
	仲裁判断	和解	継続中	取下・不出頭等		応諾	不応諾	未確認
件数	3	152	34	304	件数	318	173	2



IV. 弁護士代理 (2009.4.1～2014.10.17) V. 解決までの日数 (2009.4.1～2014.10.17)

	双方	一方	なし
件数	124	190	179

	平均日数	平均回数
和解	130.1	3.18
仲裁判断	108.7	3.4



26. 10. 22

金融ADR[特別]アンケート調査の集計

▼四分類

顧客側、代理人あり	顧代	9
顧客側、代理人なし	顧本	11
金融機関側、代理人あり	金代	7
金融機関側、代理人なし	金本	9
合計		36

- (1) 「差支えのない範囲で請求内容・事案の概要をご教示下さい」欄への回答が22件あるが、割愛する。
- (2) 問4以下の集計中()内の数字は指定紛争解決機関に関するものである。
- (3) ※の注記部分の(指定)の記載があるコメントは、指定紛争解決機関のケースであり、記載のないコメントは弁護士会ADRセンターのケースである。

▼問1 これまでに何度金融ADRを利用したことがありますか？(相手方側になったときを含みます)

	1回	2～3回	4回～10回	11回以上	無回答
顧代	7	2	0	0	0
顧本	9	2	0	0	0
金代	6	0	1	0	0
金本	8	1	0	0	0
合計	30	5	1	0	0

▼問2 利用した紛争解決機関名

	一般社団法人 全国銀行協会 (銀行業務)	特定非営利活 動法人証券・ 金融商品あっ せん相談セン ター(「FINMA C」証券業務)	一般社団法人 生命保険協会 (生命保険業 務)	一般社団法人 生命損害保険 協会(損害保 険業務)	一般社団法人 保険オンブズ マン	一般社団法人 日本少額短期 保険協会	日本貸金業協 会	弁護士会紛争 解決センター・ 仲裁センター	その他の金融 ADR	無回答
顧代	2	1	0	0	0	0	0	6	0	0
顧本	3	0	0	0	0	0	0	8	0	0
金代	0	1	0	0	0	0	0	6	0	0
金本	1	1	0	0	0	0	0	7	0	0
合計	6	3	0	0	0	0	0	27	0	0

▼問4 (顧客の方について) 金融ADRを選択した理由は何ですか？(複数回答可。)

	費用が安い	解決が迅速		依頼者の要望		納得できる和解案が提示される		その他		無回答	
		4	7	2	3	3	3	3	3	0	0
顧代	(3)	(4)	(1)	(2)	(1)	(1)	(1)	(2)	(2)	0	0
顧本	(3)	(4)	(1)	0	2	(1)	(3)	3	0	0	0
合計	(6)	(4)	(4)	2	5	(3)	(6)	6	(2)	0	0

※ その他の具体的回答
顧代→(指定)「訴訟では勝訴困難」、「法的構成のむづかしさ」、(指定)
「あっせん人からの指示で資料提供がなされる」

▼問5 終了形式

	不受理		和解成立		不調		取下げ		特別調停案受諾		特別調停案不受諾		一弁二弁の打ち切り		苦情処理で終了		その他		無回答			
	0	0	5	(2)	4	(1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
顧代	0	0	5	(2)	4	(1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
顧本	0	0	4	(1)	3	0	2	0	0	0	1	(1)	0	0	1	(1)	0	0	0	0	0	0
金代	0	0	4	(1)	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金本	0	0	1	0	6	(1)	1	0	0	0	0	0	0	0	1	(1)	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	14	(4)	16	(2)	3	0	0	0	1	(1)	0	0	2	(2)	0	0	0	0	0	0

▼問6 申立てから手続終了までの期間

	1か月以内		1～3か月		3～6か月		6～9か月		9か月超		無回答	
	0	0	4	0	2	(1)	3	(2)	0	0	0	0
顧代	0	0	4	0	2	(1)	3	(2)	0	0	0	0
顧本	2	0	3	0	4	(3)	2	0	0	0	0	0
金代	0	0	6	(1)	1	0	0	0	0	0	0	0
金本	1	(1)	3	0	2	0	3	(1)	0	0	0	0
合計	3	(1)	16	(1)	9	(4)	8	(3)	0	0	0	0

▼問7 制度に対する全般的な満足度

	満足した		ある程度満足した		どちらともいえない		あまり満足しなかった		満足しなかった		無回答	
	1	0	5	(1)	0	0	0	0	1	(1)	2	(1)
顧代	1	0	5	(1)	0	0	0	0	1	(1)	2	(1)
顧本	0	0	4	(1)	1	0	3	(1)	3	(1)	0	0
金代	1	0	4	(1)	2	0	0	0	0	0	0	0
金本	2	(1)	2	0	4	(1)	0	0	1	0	0	0
合計	4	(1)	15	(3)	7	(1)	3	(1)	5	(2)	2	(1)

▼上記において、「満足した」または「ある程度満足した」とご回答された方は、具体的な満足点をご教示下さい

※ 顧代→(指定)満足という意見ではないが、「今回のケースは、制度そのものの問題というより、関係者の個性が出た面もあるのではないかと善解したい。制度自体は、資料提出義務など、効果的なものがあるのだから、運用を制度に沿って行うことを期待したい。」という意見、また、「解決額が名目上多額になるケースでは成立手数料が高額と感ずることがある」という意見。
 ※ 金本、その他→「半年間程度の期間が短すぎも長すぎもない範囲。内容も妥当なもの。」、「双方の言い分(主張)が明確化され、判断しやすい。」

	解決の柔軟性、円満性		迅速性		申立ての容易性		費用負担の少ない点(申立人側)		あっせん人の専門的知見に基づいた進行		その他	
	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0
顧代	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0
顧本	1	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0
金代	3	(1)	5	(1)	0	0	0	0	1	0	0	0
金本	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0
合計	6	(1)	8	(1)	2	0	3	0	1	0	2	0

▼問8 各手続等に関する感想 (1) 申立受付について ア 申立ては、

	容易であった		やや困難であった		困難であった		不満はない		不満がある		無回答	
	0	0	1	(1)	0	0	8	(2)	0	0	0	0
顧代	0	(2)	2	(1)	0	0	0	0	0	0	0	0
顧本	0	0	0	0	0	0	4	(1)	0	0	3	0
金代	2	0	1	(1)	0	0	0	0	0	0	6	(1)
金本	11	(2)	4	(3)	0	0	12	(3)	0	0	9	(1)

- ※ 回答肢が不統一である点に注意。顧本、に注目すれば足りるか。
- ※ 顧代、具体的回答→(指定)「金融業者を説得するためには、相当程度の資料の提供と分析が必要だが、老婆は記憶が不鮮明である上、資料が不足していた。」
- ※ 顧本、具体的回答→「地方なので東京まで行くことが(やや)困難であった)です。」
- ※ 金本、具体的回答→「紛争解決センターの申立受付は利用しやすく、ハードルは高くないと認識しました。」という回答があった。

▼イ 申立受付係の態度・説明は、

	適切		やや不適切		不適切		不満はない		不満がある		無回答	
	0	0	0	0	1	(1)	8	(2)	0	0	0	0
顧代	0 <td>(3)</td> <td>0 <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </td>	(3)	0 <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
顧本	0 <td>0</td> <td>0 <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>(1)</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>0</td> </td>	0	0 <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>(1)</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>0</td>	0	0	0	4	(1)	1	0	2	0
金代	3	(1)	0 <td>0</td> <td>0 <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>6</td> <td>(1)</td> </td>	0	0 <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>6</td> <td>(1)</td>	0	0	0	0	0	6	(1)
金本	14	(4)	0 <td>0</td> <td>1</td> <td>(1)</td> <td>12</td> <td>(3)</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>8</td> <td>(1)</td>	0	1	(1)	12	(3)	1	0	8	(1)

- ※ 同じく、回答肢が不統一。
- ※ 顧代、具体的回答→(指定)「①弁護士に相談する前に、事務局に電話で受付前段階の手続きの説明を求めたところ、窓口担当者から本件は請求は無理だと言われた。②申立て後、代理人を経由しない事務局からの事情聴取があったので、抗議をしたが、本人からのヒアリングは必須だと説明された。代理人としてはセンターに強い不信感を持った。本人は、担当者から請求が難しいとの説明がされた。不適切な対応である。」
- ※ 顧本、具体的回答→「女のかたで親切でした。」

▼ウ 苦情前置が必須であること(銀行業務に関するもの等一部の金融ADRについては、

	必要		不必要		わからない		無回答	
	1	0	5	(1)	3	(2)	0	0
顧代	4	(2)	1	0	4	0	2	(1)
顧本	1	0	2	(1)	3	0	1	0
金代	5	(1)	0	0	1	(1)	3	0
金本	11	(3)	8	(2)	11	(3)	6	(1)

- ※ 顧代、具体的理由→不必要「苦情処理を前置にしても、結論的には同じである。調停委員の第三者に入ってもらい、案を提案してもらうのが妥当。」(指定)不必要「苦情には単純なクレームから紛争性の高い事件まで混在するので、あつせん手続きにするまでもない事件(事件性のないもの、簡単に和解できるもの等)を除く動きかけをする必要が予想され、そのことはADR制度の被害者救済の制度趣旨を無視する結果になる。そこで、必須とするのではなく、申立人の選択に任せる組み立てにすべきである。」

- ※ 金代、具体的理由→不必要「苦情処理手続きの意味はあると考えるが、確実にあつせん手続きに至る事案についてまで、苦情処理手続きを経由することを必須とするまでの必要性はない。」、不必要「金融機関としては、いわゆるクレーマー対策として利用する余地があるため、迅速に申立てをさせる必要があるから。」、必要「約款の内容や会社との対応についての誤解などについて理解してもらおう機会となりうるものと考え。」
- ※ 金本、具体的理由→(指定)必要「ADRになじみにくい案件(あつせん人の話)であるにもかかわらず、申立てがなされた。」、必要「当事者双方の主張内容(争点)がある程度整理された上であつせん手続きに移行できるという点で有効だと考えます。」、必要「争点が明確となる。」

- ※ 金代、具体的回答→「金銭的交付のない場合であっても、成功報酬が発生することが必ずしも十分に理解されていなかった。」
- ※ 金本、具体的回答→(指定)「FINMACの受付、説明は丁寧であり、わかりやすかった。」、「受付や案内など親切に対応していただきました。」

▼(2) 期日について ア 申立てから第1回期日開催までが、

	長すぎる		適当			短すぎる		無回答	
	0	0	1	(1)	0	0	8	(2)	
顧代	0	0	1	(1)	0	0	8	(2)	
顧本	2	0	9	(3)	0	0	0	0	
金代	0	0	0	0	0	0	7	(1)	
金本	2	0	7	(2)	0	0	0	0	
合計	4	0	17	(6)	0	0	15	(3)	

※ 代理人ありは、設問設定がそもそもないものと思料される。イ、ウ、においても同じ。

▼イ 期日の間隔が、

	長すぎる		適当			短すぎる		無回答	
	0	0	1	(1)	0	0	8	(2)	
顧代	0	0	1	(1)	0	0	8	(2)	
顧本	1	0	10	(3)	0	0	0	0	
金代	0	0	0	0	0	0	7	(1)	
金本	4	0	3	(1)	0	0	2	(1)	
合計	5	0	14	(5)	0	0	17	(4)	

※ 「20～30」日程度が適当。

▼ウ 各期日の時間が、

	長すぎる		適当			短すぎる		無回答	
	0	0	1	(1)	0	0	8	(2)	
顧代	0	0	1	(1)	0	0	8	(2)	
顧本	0	0	11	(3)	0	0	0	0	
金代	0	0	0	0	0	0	7	(1)	
金本	1	0	7	(2)	0	0	1	0	
合計	1	0	19	(6)	0	0	16	(3)	

▼エ あっせん委員による日時場所の設定の柔軟性は、

	あった		ややあった			なかった		無回答	
	5	(1)	4	(2)	0	0	0	0	
顧代	5	(1)	4	(2)	0	0	0	0	
顧本	6	(2)	3	(1)	1	0	1	0	
金代	7	(1)	0	0	0	0	0	0	
金本	4	(1)	3	(1)	0	0	2	0	
合計	22	(5)	10	(4)	1	0	3	0	

※ 期日について、その他不満点、否定的評価、改善されるべき点
 顧代→(指定)ややあった①当事者間の書類の送付手続き:手続きの進めかたについては、双方に弁護士
 代理人がついているので、書類のやりとりは裁判のように代理人同士で直接FAXで行うことを提案したが、
 事務局は、直接ではなくセンターを介してもらいたい、との対応であった。ADRなのだから、柔軟、簡便な運
 用が求められると説明したが、形式的に全ての手続きにセンターが介在すべきという硬直的姿勢を崩さない
 ので不都合に感じた。②当事者間の期日間交渉:申立代理人は、早期、円滑な進行を図るために、第1回
 目の期日において、次回あっせん期日までの間に、あっせん手続き外で、双方代理人が論点をつめ、資料
 内容を相互に検討するやり方を提案した。ところが、事務局が、手続きはあっせんの場合でやってもいい、
 と頑なな態度に終始し、手続き上の根拠をきいても納得できない説明はなかった。充実した期日開催には、期
 間前の当事者のコミュニケーションが大切であるが、早期終了を標榜しているながら、手続に対する姿勢が硬
 直である。

▼(3) あっせん委員について ア あっせん委員の選任は、

	適切		やや不適切		不適切		無回答	
	8	(2)	0	0	1	(1)	0	0
顧代	8	(2)	0 <td>0</td> <td>1</td> <td>(1)</td> <td>0</td> <td>0</td>	0	1	(1)	0	0
顧本	9	(2)	1	(1)	0	0	1	0
金代	7	(1)	0	0	0	0	0	0
金本	9	(2)	0	0	0	0	0	0
合計	33	(7)	1	(1)	1	(1)	1	0

※ そのように感じた具体的な理由

顧代→適切「公平な立場で審理を行ってくれた」、(指定)不適切「①あっせん委員は、当初から、このような大型(請求額5500万円)で、双方対立の激しい事案は訴訟が適切で、あっせんはなじまない」と説明し、申立人があっせんを強く希望すると、中身を実質的に吟味することなく、あっせんを促す姿勢はなかった。申立人本人は、金融ADRに対して抱いていた期待を裏切られた心境で大変失望していた。②あっせん現場で、センターの相談員が同席し、手続きの運営に関与してきて、その対応は、金融機関寄りであった。あっせん人もそれに同調する姿勢に見え、本来の中立的機関としての姿勢が感じられなかった。申立人本人、代理人ともに、強い不満感と制度への失望感を持った。」

顧本→(指定)不適切「こちらが不正をしているようなくらい目つきでみられた」、(指定)やや不適切「委員のコミュニケーション不足」、適切「申立人及び相手方から事情聴取を行い、中立的の立場から結論を出している。」

金代→適切「偏った人選ではなかった」、適切「金融機関側、消費者側ともに専門性の高い弁護士の先生が選任され、主任の先生もあっせんの経験が豊か。」、適切「金融機関ないし金融取引に知識のあるあっせん人と消費者と話し方もわかりやすく、当方の話を真摯に聞いてくれた」、(指定)適切「選任されたあっせん委員は、中立的で適切であった」、適切「問題を感ぜなかった」

▼イ あっせん委員の手続指揮の適切性は、

	適切		やや不適切		不適切		無回答	
	8	(2)	0	0	1	(1)	0	0
顧代	8	(2)	0 <td>0</td> <td>1</td> <td>(1)</td> <td>0 <td>0</td> </td>	0	1	(1)	0 <td>0</td>	0
顧本	9	(2)	1	(1)	1	0	0	0
金代	7	(1)	0	0	0	0	0	0
金本	9	(2)	0	0	0	0	0	0
合計	33	(7)	1	(1)	2	(1)	0	0

※ そのように感じた具体的な理由

顧代→(指定)不適切「公平性に欠ける」、適切「期間に和解成立のための努力をいただいた。」「金本→適切「柔軟に対応された」、適切「双方の言い分を丁寧に聞いてくれた」
金本→(指定)適切「双方の合意を得るよう努力している姿が感じられた」、(指定)適切「ADRによる解決と裁判による解決の違い等の説明もあり、理解しやすかった」、適切「問題を感ぜなかった」

▼ウ あっせん委員の中立性は、

	中立的		やや中立的でない		中立的でない		無回答	
	0	0	0	0	1	(1)	8	(2)
顧代	0	0	0	0	1	(1)	8	(2)
顧本	9	(2)	1	(1)	1	0	0	0
金代	0	0	0	0	0	0	7	(1)
金本	8	(2)	1	0	0	0	0	0
合計	17	(4)	2	(1)	2	(1)	15	(3)

※ そのように感じた具体的な理由

顧代→(指定)中立的でない「80歳の申立人(利用者)側の意見を聞く姿勢がなく、センターの相談員の意見を尊重するような姿勢が見られた。そもそもあっせん手続きにセンターの相談員が同席し、意見を言うことに奇異を感じた。」
顧本→中立的でない「訴えたこちら側が疑われている感を受けた。」、(指定)やや中立的でない「弱腰」
金本→(指定)中立的「3名のあっせん人が相手方、申立人、中立の立場で話しをしていた。」、(指定)中立的「ADRでの解決を前提としていない中立的な説明が行われた。」、やや中立的でない「あっせん委員は、どちらかと言えば一般預金者の立場に立たれる傾向にあると感じました」、中立的「両者の意見を丁寧に聴取し、指揮されていた」

▼エ あっせん委員は権威的であったか

	当事者への気遣いが感じられた		権威的		どちらでもない		無回答	
	十分	やや不十分	十分	やや不十分	十分	やや不十分	十分	やや不十分
顧代	1	(1)	0	0	0	0	8	(2)
顧本	8	(2)	1	0	2	(1)	0	0
金代	0	0	0	0	0	0	7	(1)
金本	5	(2)	0	0	3	0	1	0
合計	14	(6)	1	0	5	(1)	16	(3)

※ そのように感じた具体的な理由
 顧代→(指定)当事者への気遣いが感じられた「相手方への気遣いはあるが、申立人への気遣いはない。」
 顧本→権威的「証拠を真剣に取り上げず、説明もさせてもらえない。」

▼オ あっせん委員の専門的知識は、

	十分		やや不十分		不十分		無回答	
	十分	やや不十分	十分	やや不十分	十分	やや不十分	十分	やや不十分
顧代	8	(2)	1	(1)	0	0	0	0
顧本	8	(2)	3	(1)	0	0	0	0
金代	6	0	1	(1)	0	0	0	0
金本	8	(2)	1	0	0	0	0	0
合計	30	(6)	6	(3)	0	0	0	0

※ そのように感じた具体的な理由
 顧代→十分「訴訟に移行の際、あっせん人の専門的な発言がポイントになり、法的構成を練り直した。」(指定)やや不十分「話し方の端々から十分とは感じられなかった。」
 金代「形式的な理解にとどまられていたように思うが、当該事案の解決においては特段の支障はなかった。」やや不十分

▼カ あっせん委員による法的見解の心証開示は、

	十分		やや不十分		不十分		無回答	
	十分	やや不十分	十分	やや不十分	十分	やや不十分	十分	やや不十分
顧代	0	0	0	0	1	(1)	8	(2)
顧本	8	(2)	1	0	2	(1)	0	0
金代	0	0	0	0	0	0	7	(1)
金本	7	(2)	1	0	0	0	1	0
合計	15	(4)	2	0	3	(2)	16	(3)

※ そのように感じた具体的な理由
 顧代→(指定)不十分「抽象的説明で、本件に関し、法的見解を具体的に述べる場面はなかった。」

▼(4) 資料提出義務の運用について あっせん委員の金融機関に対する資料提出の促進は、

	行き過ぎ	十分		やや不十分		不十分		無回答	
		0	4	2	0	1	(1)	2	(1)
顧代	0	0	(1)	2	0	1	(1)	2	(1)
顧本	0	0	(2)	2	0	2	(1)	1	0
金代	1	0	(1)	0	0	0	0	2	0
金本	0	0	(2)	1	0	0	0	0	0
合計	1	0	(6)	5	0	3	(2)	5	(1)

※ そのように感じた具体的な理由
 顧代→十分「質権設定契約を出せと申入れをしてしたが、訴訟でも、金融機関は提出しなかった。」(指定)不十分「84歳の高齢者である女性申立人は、記憶も鮮明でない部分があるため、相手方に顧客カード等の資料約数点の開示を求めた。しかし、あっせん委員から、資料開示要請はなく、結局、一つの開示もなされず不調に終わった。あっせん委員は、開示を求めない理由として、①開示請求の内容が網羅的、探索的である、②申立ての内容に具体性がない、③相手方が拒否している、等を強調された。申立人は高齢で、かつ、以前のことであるため記憶が鮮明でないため、証券会社の記録の開示を求めるとは外になく、その事実を踏まえて請求を補充する予定でいた。しかし、上記理由で開示手続きはとられなかつた。全ては難しいのであれば、その一部でも開示を求めて、主張が噛み合うようにすべきである。」

顧本→不十分「そのような進め方は落とし穴がある。私が事前に要求したとき、探してもくれず、もうありませんというのに、あの場では次々と出てきたので、作って持ってきたと思っている。」
 金本→(指定)十分「申立人より多くの資料は提出済みであり、当方の提出資料は多いものではなかった。」、十分「想定範囲であった。」

▼(5) あっせん委員から提案された和解案について ア 和解案提案のタイミングは、

	適切		やや早すぎる		やや不十分		十分		行き過ぎ	
	5	(1)	2	(1)	0	0	2	(1)	1	(1)
顧代	5	(1)	2	(1)	0	0	2	(1)	1	(1)
顧本	6	(2)	0	0	1	(1)	4	0	2	(1)
金代	5	(1)	0	0	0	0	2	0	0	0
金本	4	0	0	0	0	0	5	(2)	0	0
合計	20	(4)	2	(1)	1	(1)	13	(3)	3	(2)

※ そのように感じた具体的な理由
 顧代→適切「基本的事実関係の確認をした上で、具体的な和解案の提示があったので、(指定)無回答」「和解案の段階まで行かずに終わった」
 顧本→無回答「私にどうですかと聞いてもくれないで終了と言われた。」
 金代→適切「双方とも迅速な解決を期待しており、それに沿った早めの提案であった」、やや早すぎる「金融機関側としては早めの提案はありがたかったが、消費者側の方は早いと感じていたような印象を受けた。」、適切「3回期日くらいが妥当であると感じられるが、その範囲内で提案があった」
 金本→(指定)無回答「当初よりADRに馴染みにくい案件であり、合意の見込みがないと認められ、和解案の提示はなされなかった(申立人より和解案はあった。)」(指定)無回答「あっせん打ち切りのため、和解案の提示はありませんでした」

▼イ 和解案の内容は、

	合理的		やや不合理		不合理		無回答	
	3	(1)	4	(1)	0	0	2	(1)
顧代	3	(1)	4	(1)	0	0	2	(1)
顧本	5	(2)	0	0	2	(1)	4	0
金代	3	(1)	2	0	0	0	2	0
金本	5	0	0	0	0	0	4	(2)
合計	16	(4)	6	(1)	2	(1)	12	(3)

※ そのように感じた具体的な理由
 顧代→やや不合理「事案の実情に照らし、金融機関側の負担割合が小さすぎない印象」、やや不合理「ゴルフ会員権の経済的損失をあまり考慮しなかった」、やや不合理「事案の性質によらず、50%を超える解決を金融機関が認めないという固定観念があっせん人側にあったと感じた。」、やや不合理「法律論での結論を重視しすぎ」

金代→合理的「予想の範囲内であった」、合理的「事案を円満解決する方法として、適切な提案であった」、やや不合理「金融機関側は根拠のない請求として争っていたために和解の余地はほとんどなかったため」、合理的「公平性を感じた」、やや不合理「根拠が明確でない」
 金本→合理的「基本的に示談を勧め、示談金額に当事者双方が納得すれば和解し、納得できなければ不調となり、極めて合理的と考えます」、合理的「仲介・合意への当方の拒否により終了」

▼ウ その他和解案についての感想

顧代	※ 有効回答なし。
顧本	
金代	
金本	

▼(6) 特別調停案について (※ 特別調停案が出された方のみお答えください) ア 特別調停案提示のタイミングは、

	早すぎる	適切	遅すぎる	出されていない	無回答
顧代	0	0	0	0	9 (3)
顧本	0	0	0	0	11 (3)
金代	0	0	0	0	7 (1)
金本	0	1	0	0	8 (2)
合計	0	1	0	0	35 (9)

▼イ 特別調停案の内容は、

	合理的	やや不合理	不合理	無回答
顧代	0	0	0	9 (3)
顧本	0	0	0	11 (3)
金代	0	0	0	7 (1)
金本	1	0	0	8 (2)
合計	1	0	0	35 (9)

▼ウ 特別調停案が出された後の対応はどのようにしましたか？

	受諾	不受諾(申立人側)	不受諾の上、訴訟提起(金融機関側)	無回答
顧代	0	0	0	9 (3)
顧本	0	0	0	11 (3)
金代	0	0	0	7 (1)
金本	0	0	0	9 (2)
合計	0	0	0	36 (9)

※ 有効回答なし。

▼エ その他、特別調停案に対する不満(特別調停案を受諾しなかった場合の時間的制約が厳しいなど)

顧代	0
顧本	0
金代	0
金本	0

※ 有効回答なし。

▼問9 今後も、金融ADRを利用したいと考えますか？

	はい	いいえ	無回答
顧代	7 (2)	0	2 (1)
顧本	7 (2)	3 (1)	1 0
金代	4 (1)	1 0	2 0
金本	6 (2)	1 0	2 0
合計	24 (7)	5 (1)	7 (1)

▼問10 問9で、いいえと答えた方、そのように考える理由は何ですか？

顧代	※(指定) (はい、の回答であるが、)「今回は、大変不満足な結果であった。しかし、今回は、制度の問題もないわけではないが、主に関係者の個性に起因したようにも感じられる。次回も裁判ではなく、金融ADRを選択するつもりである。その際は、金融機関に運営上の点で公平性をお願いするか、または、弁護士会の金融ADRに申し立てをする。」
顧本	※ いいえ「利用するはめにならないようにします」、いいえ「そのようなことにならないことが一番」。(指定)「いいえ」金融機関の公共性の責任追及不足」
金代	※ いいえ「金融機関の代理人であるから、申立てを積極的に行うことはない」
金本	※ いいえ「基本的に当方は受動的な立場ですので、紛争解決センターにお世話になる前に解決したいと考えています」

▼問11 その他金融ADRに対するご意見、ご希望等ありましたら、お聞かせ下さい

顧代	※ 「年間解決事例などを周知、広報していただくとよいと思います」。(指定)「①事業者側が和解を応諾しない姿勢を示すのは当然予想されることである。そのような事業者側の堅い姿勢をあっせん委員が資料開示を求めるとしながら、双方の主張を噛み合うものにして、その実体に沿った和解案を提示して、利用者の保護を図るのが金融ADR制度の目的の一つである。しかし、残念なことであるが、申立人本人及び代理人は、今回のあっせん人に公平にあっせんを進めようとする姿勢を感じることができなかった。②事務局の相談員と事務員が同席し、相談員の金融機関寄りあるいは形式的な発言があり、不快であった。③金融庁の監督をよりしかり実行してもらいたい。④申立人は金融機関の対応に大変不満を感じていた。不調の後、訴訟の提起をする予定だったが、本人が高齢で気力体力が低下したため、結局、本人の意思により、訴訟は断念することになった。ADRが適切に運用されていければ、解決に至りえたのに、と残念である。」
顧本	※「その後裁判でもやりましたが、事件がだいぶ前のことなので無理でした。その時点で金融ADRでは話し合いでやってくさるので、やり方によっては私ももっと相手方に突っ込んで質問等させてもらいます。勉強になりました。ありがとうございます。」「お世話になりました。あっせん人には心より御礼申し上げます。」
金代	※「金融機関、あっせん人、事案によって、利用者の満足度に相当大きな開きがあると思われる。」「金銭の授受がないケースについての費用負担を検討すべきである。個人的には、個別事件の手数料は無料として、各金融機関の団体にその費用を負担させるのも一法であると考えます。」「生命保険や損害保険会社との間でも協定は結べないのか」
金本	

▼その他質問

▼これまでに金融ADR制度を利用しなかった理由として考えられる

※ 有効回答なし。

▼代理人を経由しないで、あっせん人から直接、依頼者(金融機関顧客)に連絡されたことが

	あった	なかった	無回答
顧代	0	8	1
金代	1	5	0
合計	1	13	2

※ あった(→どのように対応したか→)「予想済みで

金融ADRに関するアンケート

問1 これまでに何度金融ADRを利用したことがありますか？（相手方側になったときを含みます）
 1回 2～3回 4回～10回 11回以上

問2 利用した紛争解決機関名
 一般社団法人全国銀行協会
 特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）
 一般社団法人生命保険協会
 一般社団法人日本損害保険協会
 一般社団法人保険オンプズマン
 一般社団法人日本少額短期保険協会
 日本貸金業協会
 弁護士会紛争解決センター・仲裁センター
 その他の金融ADR

問3 どの立場で利用しましたか？
 顧客側の代理人 金融機関側の代理人
 （差支のない範囲で請求内容・事案の概要を書いてください）

問4（顧客側代理人の方について）金融ADRを選択した理由は何か？（複数回答可）
 費用が安い 解決が迅速 依頼者の要望 納得できる和解案が提示される
 その他

問5 終了形式について
 不受理 和解成立 取下げ 特別調停受諾 特別調停案不受諾
 苦情処理で終了 その他（ ）

問6 申立てから手続終了までの期間
 1か月以内 1～3か月 3～6か月 6～9か月 9か月超

問7 各手続等に関する感想
 (1) 申立方法及び受付手続きについて
 ア 不満がある 不満はない
 （あると答えた場合はその理由）

イ あっせんの申立前に苦情相談処理手続きを経ることが必須（苦情処理前置）というルールは、
 必要 不必要 わからない
 （そのように感じた具体的な理由）

ウ 代理人を経由しないで、あっせん人から直接、依頼者（金融機関顧客）に連絡されたことが
 あった なかった
 （あつたと回答された方は、どのように対応されたかもご回答下さい）

(2) 期日について
 ア あっせん人による日時場所の設定の柔軟性は、 あった ややあった なかった
 イ その他不満点、否定的評価、改善されるべき点などがあれば書いてください

(3) あっせん人について
 ア あっせん人の選任（属性）は、 適切 やや不適切 不適切
 （そのように感じた具体的な理由）

イ あっせん人の手続指揮等は、 適切、 やや不適切、 不適切
 （そのように感じた具体的な理由）

ウ あっせん人の専門的知識は、 十分 やや不十分 不十分
 （そのように感じた具体的な理由）

(4) 資料提出義務の運用について

あっせん人の金融機関に対する資料提出の促進は、行き過ぎ 十分 やや不十分 不十分

(そのように感じた具体的な理由)

[]

(5) あっせん人から提案された和解除について

ア 和解除提案のタイミングは、適切 やや早すぎる 早すぎる

(そのように感じた具体的な理由)

[]

イ 和解除の内容は、合理的 やや不合理 不合理

(そのように感じた具体的な理由)

[]

(6) 特別調停案について (※ 特別調停案が出された方のお答えください)

ア 特別調停案提示のタイミングは、早すぎる 適切 遅すぎる 出されていない

(そのように感じた具体的な理由やより適切と思われるタイミング)

[]

イ 特別調停案の内容は、合理的 やや不合理 不合理

(そのように感じた具体的な理由やその他の感想)

[]

ウ 特別調停案が出された後の対応はどのようでしたか？

※ 特別調停案が示されたときには、金融機関側は、副密がその特別調停案を受け入れたことを知ってから1か月以内に裁判を起こした場合は、金融商品取引法156条の44第6項各号に規定される場合を除き、特別調停案に応じる義務があります。

[]

○受諾 不受諾(申立人側) 不受諾の上、訴訟提起(金融機関側)

(そのようにした理由、感想等) (※ 申立人側で不受諾されたときは、その後、どうしましたか?)

[]

エ その他、特別調停案に関する不満(特別調停案を受諾しなかった場合の時間的制約が厳しいなど)

[]

問8

制度に対する全般的な満足度

満足した ある程度満足した どちらともいえない あまり満足しなかった 満足しなかった

(「満足した」または「ある程度満足した」とご回答された方は、理由をご回答ください)

解決の柔軟性、円満性 迅速性 申立ての容易性

費用負担のない点(申立人側) あっせん人の専門的知見に基づいた進行

その他

[]

問9 今後も、金融ADRを利用したいと考えますか？

はい いいえ

(問9で「いいえ」と答えられた方)理由は何ですか？

[]

問11

その他金融ADRに対するご意見、ご希望がありましたら、お聞かせ下さい

(窓口を統一すべき、説明義務違反の削減を強化するべき、などのようなご意見でもかまいません。)

[]

(ご協力ありがとうございました)

アンケート質問・回答

問1 これまで何度金融ADRを利用したことがありますか？（相手方側になったときを含みます）
 1回 2～3回 4回～10回 11回以上

問2 利用した紛争解決機関名
 一般社団法人全国銀行協会（銀行業務）
 特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）証券業務）
 一般社団法人生命保険協会（生命保険業務）
 一般社団法人日本損害保険協会（損害保険業務）
 一般社団法人保険オンプラズマ
 一般社団法人日本少額短期保険協会
 日本貸金業協会
 弁護士会紛争解決センター・仲裁センター（※ 表記再考の余地あり）
 その他の金融ADR

※回答スペースが足りないときは、A4版の別用紙に質問番号を記載のうえ記述して下さい。
 問3以下の記述スペースについても同じ要領をお願いします。

問3 どの立場で？
 金融機関
 金融機関顧客
 （差支えない範囲で請求内容・事案の概要をご教示下さい）

問4 （顧客の方について）金融ADRを選択した理由は何ですか？（複数回答可）
 費用が安い 解決が迅速 納得できる和解案が提示される
 その他

問5 終了形式
 不受理 和解成立 不調 取下げ 特別調停案受諾 特別調停案不受諾
 一弁二弁の打ち切り 苦情処理で終了
 その他（ ）

問6 申立てから手続終了までの期間
 1か月以内 1～3か月 3～6か月 6～9か月 9か月超

問7 制度に対する全般的な満足度
 満足した ある程度満足した どちらともいえない あまり満足しなかった 満足しなかった
 （満足した）または「ある程度満足した」と回答された方は、具体的な満足点をご教示下さい）
 解決の柔軟性、円滑性 迅速性 申立ての容易性
 費用負担のない点（申立人側） あっせん人の専門的知見に基づいた進行
 その他

2014（平成26）年9月1日

東京弁護士会紛争解決センター
金融ADRをご利用いただきました皆様

〔アンケート実施のお願い〕
（紛争解決センター20周年記念シンポジウム開催に伴う）

東京弁護士会紛争解決センター運営委員会
20周年記念シンポジウム開催PT
住所 〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館6階
本件回答担当窓口 東京弁護士会法律相談課 白坂・三浦
電話 03-3581-2206 FAX 03-3581-0865

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます

東京弁護士会紛争解決センター金融ADRをご利用いただき誠にありがとうございました。

本書面は、過去に当紛争解決センターにおきまして金融ADRをご利用いただきました皆さま

にお送りしているものです。

この度、当紛争解決センターは、開設20周年を迎え、来る10月30日（木）に弁護士会館に

おきまして、20周年記念シンポジウムを開催させていただきます。

同シンポジウムにおきましては、「金融ADRの現状と未来」と題しまして、金融ADR制度を

テーマとして取り上げ、当制度の現状を分析するとともに、そこから見出される将来の課題等に

ついて議論を行う予定であります。

そこで、当紛争解決センター金融ADRをご利用いただきました皆さまにアンケートのお願いを

しております。

皆様から貴重なご意見をいただき、来るシンポジウムでの議論、さらには金融ADR制度の

よりよい改善に向けての提言を行っていきたくと考えております。

お手数ではございますが、下記アンケートにご協力をいただければ幸いです。

趣旨ご理解賜り、アンケートにご協力ください。よろしくお願いいたします。

※ADRとは、裁判手続き以外で紛争解決を行う手続きのことをいいます。

【回答方法】 9月12日までに、

①同封の封筒にて返信

②03-3581-0865 担当白坂宛にFAX

③shirasaka@toben.or.jp 担当白坂宛にPDFでメール

のいずれかの方法にてご回答をお願いいたします。

敬具

問8 各手続等に関する感想

(1) 申立受付について
ア 申立ては、容易であった、やや困難であった、困難であった
(そのように感じた具体的理由)

イ 申立受付係の態度・説明は、適切、やや不適切、不適切
(そのように感じた具体的理由)

ウ 苦情置が必須であること(銀行業務に関するもの等一部の金融ADRについては、必要、不必要、わからない
(そのように感じた具体的理由)

(2) 期日について
ア 申立てから第1回期日開催までが、長過ぎる、適当、短すぎる、()日程度が適当
イ 期日の間隔が、長すぎる、適当、短すぎる、()日程度が適当
ウ 各期日の時間が、長すぎる、適当、短すぎる、()時間程度が適当
エ あっせん委員による日時場所の設定の柔軟性は、あった、ややあった、なかった
オ その他不満点、否定的評価、改善されるべき点などがありましたらご教示下さい

(3) あっせん委員について
ア あっせん委員の選任は、適切、やや不適切、不適切
(そのように感じた具体的理由)

イ あっせん委員の手続指揮等は、適切、やや不適切、不適切
(そのように感じた具体的理由)

ウ あっせん委員の指揮等は、中立的、やや中立的でない、中立的でない
(そのように感じた具体的理由)

エ あっせん委員の指揮・態度は、当事者への気遣いが感じられた、権威的、どちらでもない
(そのように感じた具体的理由)

オ あっせん委員の専門的知識は、十分、やや不十分、不十分
(そのように感じた具体的理由)

カ あっせん委員による心証、法の見解の開示は、十分、やや不十分、不十分
(そのように感じた具体的理由)

(4) 資料提出義務の運用について
あっせん委員の金融機関に対する資料提出の促進は、行き過ぎ、十分、やや不十分、不十分
(そのように感じた具体的理由)

(5) あっせん委員から提案された和解案について
ア 和解案提案のタイミングは、適切、やや早すぎる、早すぎる
(そのように感じた具体的理由)

イ 和解案の内容は、合理的、やや不合理、不合理
(そのように感じた具体的理由)

ウ その他和解案についての感想

(6) 特別調停案について (※ 特別調停案が出された方のみお答えください)
ア 特別調停案提示のタイミングは、早すぎる、適切、遅すぎる、出されていない
(そのように感じた具体的理由やより適切と思われるタイミング)

イ 特別調停案の内容は、合理的、やや不合理、不合理
(そのように感じた具体的理由やその他の感想)

ウ 特別調停案が出された後の対応はどのようにしましたか？

※ 特別調停案が示されたときには、金融機関側は、顧客がその特別調停案を受け入れたことを知ってから1か月以内に裁判を起した場合は、金融商品取引法156条の44第6項各号に規定される場合を除き、特別調停案に応じる義務があります。

受諾 不受諾(申立人側) 不受諾の上、訴訟提起(金融機関側)
(そのようにした理由、感想等) (※ 申立人側で不受諾されたときは、その後、どうしましたか？)

エ その他、特別調停案に対する不満(特別調停案を受諾なかった場合の時間的制約が厳しいなど)

問9 今後も、金融ADRを利用したいと考えますか？
はい いいえ

問10 問9で、いいえと答えた方、そのように考える理由は何ですか？

問11 その他金融ADRに対するご意見、ご希望等ありましたら、お聞かせ下さい
(たとえば、窓口を統一するべき、説明義務違反の制裁を強化するべき、その他どのようなご意見でもかまいません。)

(ご協力ありがとうございました)

氏名()※匿名可。

金融ADR[一般]アンケート調査の集計

▼アンケートの形式

5ページの現形式	16
----------	----

▼1-3 申立人及び相手方の属性等

	個人										法人		代理人	
	男性	女性	未回答	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	未回答	あり	なし		
申立人	3		3		1	3	2	1			2	5		
相手方										8	6	3		
合計	3	0	3	0	1	3	2	1	0	9	8	8		

▼1.3 上表のサマリー

	合計	うち代理人あり	うち代理人なし
申立人	7	2	5
相手方	9	6	3
合計	16	8	8

▼4 申立てをした理由(複数回答可。)

	裁判沙汰にばたいたことが多かったから	相談をしたが弁護士に勧められたから	弁護士以外の人に勧められたから	申立ての手続きが簡単だから	あつせん人・仲裁人が弁護士等の専門家だから	費用が安いと思われたから	解決が早いと思われたから	相手方と話し合いをしたから	相手方と話し合いをしたから	法律だけに頼らず柔軟に解決したから	弁護士に頼まなくてもよいくらいから	手続きが公正だと思われたから	納得のいく解決が得られたから	柔軟なスケジュールで期日を設定してもらったから	あつせんの呼出を受けただから	その他	無回答
申立人	1	3	2	1	1	4	3	4	2	1	4	4	4				
相手方															3	1	5
合計	1	3	2	1	1	4	3	4	2	1	4	4	4	3	3	1	5

※ 相手方、その他、の具体的な回答→「申立人からの要望」。

▼5 紛せを知った経緯

	東京弁護士会のホームページ	弁護士以外のインターネット	区の広報誌	区役所の法律相談	弁護士の法律相談	法テラス	その他	無回答	その他の具体的回答↓
申立人		1			1		4		「全国信用組合中央協会」、「相手方の指定」、「本案事件(離婚調停)の弁護士から」、「金
相手方	1					1	4	4	「申立弁護士からの連絡」、「業界誌情報」、「資金決済業協会のホームページ」
合計	1	1	0	0	1	1	8	4	

▼6 あっせん人には、同席、別席のどちらで進められましたか

	全て同席	同席の方が多かった	半々だった	別席の方が多かった	全て別席	無回答
申立人	1		1	3	2	
相手方			4	4	1	
合計	1	0	5	7	3	0

▼8 あなたは、あっせんの席で、自分の言い分や気持ちや気持を話すことができましたか

	十分話せた	ある程度話せた	どちらともいえない	あまり話せなかった	全く話せなかった	無回答
申立人	4		1	2		
相手方	4	5				
合計	8	5	1	2	0	0

▼10 あなたの言い分や気持ちは、相手方に理解してもらえたと感じますか

	よく理解してくれた	ある程度理解してくれた	どちらともいえない	あまり理解できなかった	全く理解してもらえなかった	無回答
申立人		3	2	1	1	
相手方	1	5	1	1		1
合計	1	8	3	2	1	1

※ 申立人、全く理解してもらえなかった、の回答→あまり、と、全く、との中間に○。

▼12 あなたは、相手方の言い分や気持ちや気持を理解することができましたか

	よく理解できた	ある程度理解できた	どちらともいえない	あまり理解できなかった	全く理解できなかった	無回答
申立人	2	2	3			
相手方	1	1	4	2		1
合計	3	3	7	2	0	1

▼14 あっせん人は、事実関係を把握していましたか

	正確に把握していた	ある程度把握していた	どちらともいえない	あまり把握していなかった	全く把握していなかった	無回答
申立人	3	1	2	1		
相手方	2	6	1			
合計	5	7	3	1	0	0

▼7 あっせん人には、手続きの進めかたや手数料について、わかるように説明してくれまし

	よくしてくれた	ある程度してくれた	どちらともいえない	あまりしてくれなかった	全くしてくれなかった	無回答
申立人	4	2		1		
相手方	5	4				
合計	9	6	0	1		0

※ 申立人、全くしてくれなかった、の回答→「事実」に反する説明があった、とのこと。

▼9 あっせん人は、あなたの話を聞いてくれましたか

	よく聞いてくれた	ある程度聞いてくれた	どちらともいえない	あまり聞いてくれなかった	全く聞いてくれなかった	無回答
申立人	4		1	1		
相手方	5	4				
合計	9	4	1	1		0

※ 申立人、全く聞いてくれなかった、の回答→あまり、と、全く、との中間に○。

▼11 あっせん人は、相手方の話を聞いていましたか

	よく聞いていた	ある程度聞いていた	どちらともいえない	あまり聞いていなかった	全く聞いていなかった	無回答
申立人	3	2	2			
相手方	5	3	1			
合計	8	5	3	0	0	0

▼13 あっせんの手続きが進行する過程で、相手方に対する感情に変化がありましたか

	わだかまりが解消した	わだかまりが一部解消した	変わらなかった	やや悪化した	非常に悪化した	無回答
申立人	1		4	1	1	
相手方	1		6	1		1
合計	2	0	10	2	1	1

※ 申立人、わだかまりが解消した、の回答→一部解消との中間に○。

▼15 あっせん人は、自分の考えに基づいて判断を下すような感じでしたか、それともあなたと相手方の話し合いを促す感じでしたか

	話し合いを促す感じだった	どちらかといえば話し合いを促す感じだった	どちらともいえない	どちらかといえば判断を下す感じだった	判断を下す感じだった	無回答
申立人	2	1	2	2		
相手方	2	2	4	1		
合計	4	3	6	1	2	0

▼16 あっせん人は、自分の意見を押しつけるような感じでしたか、それとも、意見を押しつけるのではなく、単に一つの案として意見を述べるような感じでしたか

	あくまでも一つの案として意見を述べた	どちらかといえば提案をす る感じが あった	どちらか ともいえない	どちらか といえば 押しつけた	強く押し つけた	無回答
申立人	2	2	1	1	1	
相手方	2	5	2			
合計	4	7	3	1	1	0

▼18 あっせん人は、公平・中立でしたか

	非常に公平・中立だった	ある程度公平・中立だった	どちらかともいえない	どちらかといえば公平だった	全然公平・中立ではなかった	無回答
申立人	2	2	1		2	
相手方	4	5				
合計	6	7	1	0	2	0

※ 申立人、全然、の回答→どちらかといえば、との中間に○。

▼20 あっせん事件は、どのような形で終わりましたか

	仲裁人の判断によって終了した	紛争解決センターで和解契約書を作成した	話しがまとまらなかった	相手方が出頭せず、取り下げ・打ち切りとなった	その他	無回答
申立人	1	5	1			
相手方	2	6	1			
合計	3	11	2	0	0	0

▼22 あなたは、この紛争について、これからのように対応されるおつもりですか

	あきらめる	弁護士に相談する	訴訟・調停を起す	その他	無回答
申立人	1	1	1		4
相手方	1	1		2	5
合計	2	2	1	2	9

※ 相手方、その他、の具体的回答→「空欄」、「静観する」

▼17 あっせん人は、自分の考えや解決案を示すときに、法的な判断を基準にしているように感じましたが、それとも社会常識や社会モラルを基準にしているように感じましたか

	常に社会常識等を基準にした	どちらかといえば社会常識等を基準にした	両方を半々に含んでいた	どちらかといえば法的な判断を基準にした	常に法的な判断を基準にした	無回答
申立人	2	2	2		1	
相手方		4	5			
合計	2	6	7	0	1	0

▼19 解決の内容・結果とは別に、あっせん人の手続きの進め方に満足していますか

	非常に満足している	ある程度満足している	どちらかともいえない	多少不満である	非常に不満である	無回答
申立人	2	2	1	1	1	
相手方	1	6	2			
合計	3	8	3	1	1	0

※ 申立人、非常に不満である、の回答→多少不満である、との中間に○。

▼21 話しがまとまらなかったのは、なぜですか(複数回答可。)

	事実関係の解明が十分だと思った	条件面では自分としてはこれ以上譲歩できなかった	頭ではわかるが、感情が許さなかった	あっせん人が公正・妥当な解決案を提示しなかった	あっせん人が信頼できなかった	自分は納得したが、相手方が納得しなかった	その他	無回答
申立人	1	1			1		1	5
相手方	1	1						7
合計	2	2	0	0	1	0	1	12

※ 申立人、その他、の具体的回答→「顧客の立場より、自分たちの組織の立場を優先した」

▼23 解決までの期間は、どのように感じられましたか

	非常に早かった	思ったより早かった	どちらかともいえない	やや長かった	長かかりすぎ	無回答
申立人	2	1	3	1		
相手方			6	3		
合計	2	1	9	4	0	0

▼24 あなたは、初めの段階でどのような解決を望んでいましたか

自分が完全に勝つこと(相手方を完全に負かせること)	相手方に謝罪させること	自分が概ね勝つこと	特に具体的なものはなかった	相場で解決すること	話し合いでお互いに納得すること	相手方との関係が悪化させないこと	その他	無回答
申立人		3			3		1	
相手方	1	1	1	1	4			
合計	1	4	1	1	7	0	1	0

※ 申立人、その他、の具体的回答→申立ての趣旨と同じ内容なので略。

▼25 解決の内容は、公正でしたか

	非常に公正だった	まあまあ公正だった	どちらともいえない	やや不公正だった	無回答
申立人	1	3	2		
相手方		7	2		
合計	1	10	4	0	0

▼26 解決の内容は、どちらに有利だと思いましたか

自分に有利と思う	やや自分に有利と思う	どちらともいえない	相手方に有利と思う	相手方に有利と認める	無回答
申立人	1	4	1		1
相手方		8		1	
合計	0	12	1	1	1

▼27 解決の内容・結果に満足していますか

非常に満足している	ある程度満足している	どちらともいえない	多少不満である	非常に不満である	無回答
申立人	1	2	1	2	1
相手方		3	6		
合計	1	5	7	2	1

▼28 紛争解決センターの手数料(申立手数料, 期日手数料, 成立手数料)について、どのように思われますか

安い	思ったよりは安い	やや高い	高い	無回答
申立人	2	2	2	1
相手方	2	2	3	2
合計	2	4	5	2

▼29 紛争解決センターを利用された感想は、総合して満足いくものでしたか

大いに満足	ほぼ満足	まあまあ満足	やや不満	大いに不満	無回答
申立人	1	4	1		1
相手方		6	2		
合計	1	10	2	0	1

▼30 今後、知人から相談された場合、紛争解決センターの利用を勧めようと思いますか

利用することを勧める	センターの存在や長所を伝える	センターの短所だけを伝える	どちらともいえない	利用しないよう助言する	無回答
申立人	1	4	1		1
相手方		5	3	1	
合計	1	9	4	0	1

▼31 紛争解決センターにどのような希望をお持ちですか(複数回答可。)

あつせん人に、もつと話しを聞いてほしかった	あつせん人に、もつと公平中立の立場を貫いてほしかった	あつせん人に、もつと専門家の見解を述べてほしかった	あつせん人は、もつと事実関係の正確な把握に努めてほしかった	あつせん人は、もつと相手方を説得してほしかった	その他	無回答
申立人	1	3	2	1	2	2
相手方		1	1	1	5	2
合計	1	0	4	3	7	4

※ 申立人、その他、の具体的回答→「現在の契約情勢を取り入れてほしかった」、「裁判で解決するよりずっとよかった。専門分野に詳しい弁護士が担当してくれた」

※ 相手方、その他、の具体的回答→「空欄」、「特になし」、「早い段階から落としどころを探る動きがやや気にかかった」、「公平中立の立場でわかりやすかった」

利用者アンケート

平成 年 月 日

紛争解決センターのご利用ありがとうございます。紛争解決センターを利用された方を対象に、アンケートを実施させて頂きたく存じます。アンケートの結果については、紛争解決センターの今後の運営改善のための統計資料として利用させて頂きますので、ご協力頂けますようお願い申し上げます。

- あなたの立場は、「申立人」「相手方」のどちらですか。
 - 申立人
 - 相手方
 - その他 ()
- 貴方の性別、年代をお教え頂けますか。
 - 男性 女性
 - 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代
 - 60歳代 70歳代以上
- あなたや相手方に代理人(弁護士)がいますか。
 - 申立人 : 代理人がいない 代理人はついていない
 - 相手方 : 代理人がいない 代理人はついていない
- あっせんの申立をされたのは、なぜですか(2つ以上に当てはまる場合は、その全てを選んで下さい)。
 - 裁判沙汰にはしたくなかったから
 - 相談をした弁護士に勧められたから
 - 弁護士以外の人に勧められたから
 - 申立手続が簡単だから
 - あっせん・仲裁人が弁護士等の専門家だから
 - 費用が安いと思われたから
 - 解決が早いと思われたから
 - 相手方と話し合いをしたかったから
 - 法律だけに頼らず柔軟に解決したいと思ったから
 - 弁護士に頼まなくてもよいから
 - 手続が公正だと思ったから
 - 納得のいく解決が得られると思ったから
 - 柔軟なスケジュール(ex タ方や土日)で期日を設定してもらえから
 - あっせんの呼出しを受けたから
 - その他 ()

5. 紛争解決センターのことをどこでお知りになりましたか。

- 東京弁護士会のホームページ
- 動画 紛争解決の案内
- 東京弁護士会以外のインターネット
- 区の広報紙
- 区役所の法律相談
- 弁護士会の法律相談
- 法テラス
- その他 ()

6. あっせんは、同席(双方が同席)、別席(双方が同席しない)のどちらで進められましたか。

全で同席 同席の方が多かった 半々だった 別席の方が多かった 全で別席

7. あっせん人は、手続の進め方や手数料について、分かるように説明してくれましたか。

よくしてくれました ある程度してくれました どちらともいえない あまりしてくれなかった 全くしてくれなかった

8. あなたは、あっせんの席で、自分の言い分や気持ちを話すことができましたか。

十分話せた ある程度話せた どちらともいえない あまり話せなかった 全く話せなかった

9. あっせん人は、あなたの話を聞いてくれましたか。

よく聞いてくれた ある程度聞いてくれた どちらともいえない あまり聞いてくれなかった 全く聞いてくれなかった

10. あなたの言い分や気持ちは、相手方に理解してもらえますか。

よく理解してくれました ある程度理解してくれました どちらともいえない あまり理解してもらえなかった 全く理解してもらえなかった

11. あっせん人は、相手方の話を聞いていましたか。

よく聞いていた ある程度聞いていた どちらともいえない あまり聞いていなかった 全く聞いていなかった

1 2. あなたは、相手方の言い分や気持ちを理解することができましたか。

よく理解できた _____ どちらともいえない _____ あまり理解できなかった _____ 全く理解できなかった _____

1 3. あっせんの手続が進行する過程で、相手方に対する感情に変化がありましたか。

わたがあまり解明した _____ わたがあまり一部解明した _____ 変わらなかった _____ やや悪化した _____ 非常に悪化した _____

1 4. あっせん人は、事実関係を把握していましたか。

正確に把握していた _____ ある程度把握していた _____ どちらともいえない _____ あまり把握していた _____ 全く把握していませんでした _____

1 5. あっせん人は、自分の考えに基づいて判断を下すような感じでしたか、それともあなたと相手方の話し合いを促す感じでしたか。

話し合いを促す _____ どちらかといえは話し合いを _____ どちらともいえない _____ どちらかといえは判断を下す _____ 判断を下す _____ 感じがあった _____ 促す感じがあった _____ 下す感じがあった _____ 感じなかった _____

1 6. あっせん人は、自分の意見を押しつけるような感じでしたか、それとも、意見を押しつけるのではなく、単に一つの案として意見を述べるような感じでしたか。

あくまでも一つの案 _____ どちらかといえは _____ どちらかともいえない _____ どちらかといえは _____ 強く _____ 押しつけた _____ 押しつけなかった _____

1 7. あっせん人は、自分の考えや解決案を示すときに、法的な判断を基準にしているように感じましたか、それとも社会常識や社会モラルを基準にしているように感じましたか。

常に社会常識等を _____ どちらかといえは _____ 両方を半々に _____ どちらかといえは _____ 常に法的な _____ 基準にした _____ 社会常識等を基準にした _____ 含んでいた _____ 法的な判断を基準にした _____ 判断を基準にした _____

1 8. あっせん人は、公平・中立でしたか。

非常に公平・中立だった _____ ある程度中立・公平だった _____ どちらともいえない _____ 中立・公平だった _____ 全然公平・中立 _____ ではなかった _____

1 9. 解決の内容・結果とは別に、あっせん人の手続の進め方に満足していますか。

非常に満足している _____ ある程度満足している _____ どちらともいえない _____ 多少不満である _____ 非常に不満である _____

2 0. あっせん事件は、どのような形で終わりましたか。

- 仲裁人の仲裁判断によって終了した
- 紛争解決センターで和解契約書を作成した
- 話がまとまらなかったため、取下げ・打切となった
- 相手方が出頭せずに、取下げ・打切となった。
- その他 (_____)

2 1. 話がまとまらなかったのは、なぜですか (2つ以上当てはまる場合は、その全てを選んで下さい)。

- 事実関係の解明が不十分だった
- 条件面で自分としてはこれ以上議歩できなかった
- 頭では分かるが、感情が許さなかった
- あっせん人が公正・妥当な解決案を提示してくれなかった
- あっせん人が信頼できなかった
- 自分は納得したが、相手方が納得しなかった
- その他 (_____)

2 2. あなたは、この紛争について、これからどのように対応されるおつもりですか。

- あきらめる
- 弁護士に相談する
- 訴訟・調停を起こす
- その他 (_____)

2 3. 解決までの期間は、どのように感じられましたか。

非常に早かった _____ 思ったより早かった _____ どちらともいえない _____ やや長かった _____ 長くかかりすぎ _____

2 4. あなたは、初めの段階でどのような解決を望んでいましたか。

- 自分が完全に勝つこと (相手方を完全に負かせること)
- 相手方に謝罪させること
- 自分が概ね勝つこと
- 特に具体的なものはなかった
- 相場で解決すること
- 話し合いでお互い納得すること
- 相手方との関係を悪化させないこと
- その他 (_____)

2 5. 解決の内容は、公正でしたか。

非常に公正だった _____ まあまあ公正だった _____ どちらともいえない _____ やや不公正だった _____ 非常に不公正だった _____

26. 解決の内容は、どちらに有利だと思われましたか。

自分有利と思う やや自分有利と思う どちらともいえない やや相手有利と思う 相手有利と思う

27. 解決の内容・結果に満足していますか。

非常に満足している ある程度満足している どちらともいえない 多少不満である 非常に不満である

28. 紛争解決センターの手数料（申立手数料、期日手数料、成立手数料）について、どのように思われますか。

安い 思ったよりは安い どちらともいえない やや高い 高い

29. 紛争解決センターを利用された感想は、総合して満足のいくものでしたか。

大いに満足 ほぼ満足 どちらともいえない やや不満 大いに不満

30. 今後、知人から相談された場合、紛争解決センターの利用を勧めようと思えますか。

利用することを勧める センターの存在や場所を伝える どちらともいえない センターの短期だけを利用しないよう助言する

31. 紛争解決センターにどのような希望をお持ちですか（2つ以上当てはまる場合はその全てを選んで下さい）。

- あっせん人に、もっと話を聞いてほしかった
- あっせん人に、もっと公平中立の立場を貫いてほしかった
- あっせん人に、もっと専門家としての見解を述べてほしかった
- あっせん人は、もっと事実関係の正確な把握に努めてほしかった
- あっせん人は、もっと相手方を説得してほしかった
- その他（)

32. その他、ご意見・感想がありましたらご記入下さい。

貴重なご意見、アンケートへのご協力ありがとうございました。

損害賠償請求あっせん事件和解事例1（平成23年度）

I 争いの概要

1 争いの内容

申立人は、相手方（会社）と投資顧問契約を締結して、投資助言を受けていたが、担当者より、インサイダーの情報として「A社がB社と業務提携するので株価が倍になる」との断定的な投資助言を得て、A社株を購入し、手数料を含めて約900万円の損害を受けた。

2 申立人の請求

約900万円の支払いを求める。

3 相手方の応答

申立人が主張するインサイダーの裏情報について助言提供した事実はなく、自己責任の原則に従うべきである。

II 手続・審理の経過

1 解決のみちすじ

担当者の情報提供の内容について、申立人側で立証しきれないため、有責性、金額ともにグレータイプとして取り扱うことになる。ただし、相手方は、契約書の保管をしていない等の取引法違反がある。相手方は、あっせん人の説得で支払義務について、100万円を限度に認める姿勢を示し、申立人は、裁判になったときの見通しなどをあっせん人が説明したところ、80万円での和解に応じることになった。

2 結論

相手方が80万円を支払う和解になった。

III 解説（あっせん人・仲裁人からの一言、問題点、苦勞された点等）

違法な助言の立証ができないケースであり、裁判になれば請求棄却であるが、あっせん人の説得で、約1割の80万円を相手方が認めたケースである。

申立人は、長年株取引をしており、経験豊富な利用者である点から、仮に違法・根拠のない助言であったとしても、申立人側に大幅な過失相殺がされるであろう。

相手方会社は九州で代理人も九州から上京であったため、早期解決を意図した。

損害賠償請求あっせん事件和解事例2（平成23年度）

I 争いの概要

1 争いの内容

申立人会社は付随的事業として貸しビル業を営み、メイン銀行の相手方金融機関からビル改装資金として3億円借入れを行った。この借入経過で、申立人は、相手方の担当者から、外貨預金のキャンペーン中で申立人の割当ては20万米ドルであるとして預金を強要され、米ドル20万ドルの外貨預金を開設したところ、その後ドル安により損失が発生した。申立人は、相手方がメイン銀行の立場と貸出とを絡め、優越的地位を利用して不必要な外貨預金を強要したとして、預金時とあっせん申立時との為替差損である600万円の賠償を求めた。

2 申立人の請求

預金時とあっせん申立時との米ドル外貨預金の為替変動による差損600万円の損害賠償。

3 相手方の応答

外貨預金強要の事実を否認。申立人代表者に対し外貨預金のリスクの説明を行い、同人の了解のもとに預金口座を開設した。外貨預金は拘束性、仕組みなしで、いつでも預金者が引出し、利用可能な預金であり、ドル安による損失は金融機関に何らの帰責事由はない。

II 手続・審理の経過

1 解決のみちすじ

【第1回期日】別席で双方（申立人代表者、相手方代理人弁護士及び支店責任者）から主張と説明を聞いた。まず、申立人代表者からは、外貨預金開設の経過及びその後引出しをしなかったのは為替レートの低下と相手方への遠慮からだったこと、全額引出し、他行送金は口座開設から約1年半後、外貨売却による損失確定はその4か月後で約620万円の損失であったとの説明があった。次に、相手方からは、外貨預金の為替変動によるリスクなどは外貨預金契約締結前及び契約締結時に交付書面で説明し、代表者の署名押印を貰っていること、外貨預金に拘束性はなく、キャンペーンの割当もなかったこと、ただし、当時の担当者が退職しており、ヒアリングは行ったものの、手続きへの協力は得られないとの説明があった。

あっせん人からは、相手方に対し、金融機関は顧客に対し取引時の状況説明をする責任があるところ、担当者の退職によりこの説明責任を果たしえないので、一定程度の責任は免れない旨を指摘した。他方、申立人に対しては、本件の損失は、他行に預金額全額を送金した時点での為替レートをもとに算定するべきである旨を指摘した。その上で、双方当

事者に対し、次回までに元になる為替差損を算定をするように指示をし、次回にあっせん人から双方の過失割合を考慮したあっせん案を提案することにした。

【第2回期日】 前回指示した為替差損が約300万円余であることから、あっせん人から双方に解決金50万円を提案した。双方当事者がこれで了解し、和解成立。

2 結論

解決金50万円。清算条項。成立手数料は折半。

III 解説（あっせん人・仲裁人からの一言、問題点、苦勞された点等）

第1回期日に双方当事者から外貨預金契約を締結の経緯を時間を掛けて説明して貰った。相手方は、当初、契約締結までに外貨預金の為替変動リスク等の説明書面を2回にわたり交付して代表者本人から署名押印を受けていること、預金の引出しは申立人側がいつでも自由にできたこと等から、相手方には責任がないと主張した。数百万円単位の損害を主張する申立人の主張と大きな開きがあり、和解成立は困難と思われた。

あっせん人から、相手方に対しては、担当者退職等で契約締結に関する説明責任が十分に果たせていないことを指摘するとともに、申立人に対しても、代表者が上記の契約内容の説明書面に署名押印していることを指摘することにより、双方当事者があっせんでの解決を選択するに結びついた。

金銭消費貸借契約条件変更請求あっせん事件和解事例（平成23年度）

I 争いの概要

1 争いの内容

申立人（会社）の関連会社A社は、相手方（金融機関）から、平成19年12月から同20年8月までの間、金銭消費貸借契約により貸付を受けた。しかし、A社は、当初の約定どおりの返済がままならず、同21年2月、相手方から返済条件の変更を受けた。その後、同年3月、申立人がA社から事業譲渡を受けた。申立人は、A社の同債務について重疊的債務引受をした上、申立人の代表者Bが、同債務について個人保証をした。ところが、その後も、申立人もA社も返済ができず、同22年4月、再度、相手方から返済条件の変更を受けた。その後、さらに、返済が困難となったので、再度、新たな返済条件への変更を求めたのが本件申立てである。なお、この間、申立人代表者がBからCに変更になっており、相手方はCの個人保証を強く求めていたが、Cは、それを拒絶していた。

2 申立人の請求

上記金銭消費貸借契約につき、申立人代表者Cが個人保証をすることなく、返済条件を変更すること。

3 相手方の応答

申立人が未払利息全額及び元本の一部を支払った上、申立人代表者Cが個人保証に応じるのであれば、返済条件の変更を検討してもよい。

II 審理の経過

1 解決のみちすじ

【第1回期日】申立人は、未払利息全額及び元本の一部を支払うことには異論はなく、焦点は、代表者Cが個人保証に応じるか否かに絞られた。あっせん人は、以下①～⑥の背景事情があることを考慮し、Cに対し個人保証に応じることを勧めた。

- ① 相手方の融資規程
- ② いわゆる零細（中小）企業として代表者の資質や信用が重視されるのに、新代表者Cは保証人になっていなかったこと
- ③ A社の時代も合わせると3回目の返済条件変更（リスク）の要請で、前回から元本返済が一切なされていなかったこと
- ④ 前代表者Bが破産し、実質保証人のない状態にあったこと
- ⑤ 大幅に担保割れしていたこと
- ⑥ 事業計画について検討した上での保証人要請であったこと

申立人側は、前記①～⑥を勘案して、Cの個人保証を了解した。以上をもって、当事者双方の基本的合意はできたので、次回期日までに、条

件変更の具体的内容を詰めることにした。

【第2回期日までの間】条件変更の具体的内容が確定した。申立人により支払いもなされた。

【第2回期日】和解成立。

2 結論

和解成立。申立人は未払利息全額及び元本の一部を支払う。申立人代表者Cは個人保証に応じる。以上勘案の上、相手方は返済条件の変更に応じる。

III 解説（あっせん人・仲裁人からの一言、問題点、苦勞された点等）

全体としてスムーズな流れでスピーディーに進行した。申立人側は、代表者Cが保証する必要性について理解し納得できたこと、返済可能なリスクが実現したことで申立ての目的を達した。一方の相手方は、担保権実行の準備をしていたところ、未払利息と一部元本の支払いを受けることができ、将来の分割返済も任意に返済の見通しがついたことで満足した。本件は、双方満足型の解決になり、和解締結の場は大変良い雰囲気、あっせん人も充実感を味わった。

第2回期日前に双方の合意が実質的に成立した時点で、申立人から「取下げ」をして手続外で和解する旨の意向が事務局に示された。あっせん人が申立人に、電話で、実質乗り逃げのような「取下げ」は好ましくない旨説明をして、第2回期日で和解成立の形になった。

本件は、善意の当事者であったので事なきを得たが、手数料逃れの悪意の当事者については、現行規則では対応できない。規則改正につき検討を要する部分である。

預貯金払戻請求等あっせん事件和解事例（平成24年度）

I 争いの概要

1 争いの内容

故A（90歳代）の死亡（平成20年）の前後に、Aの姪の子であるB（女性50歳代）が、相手方（金融機関）のA名義の預金口座から10数回にわたり、合計で1000万円近い金額の払戻をして自己のために費消したが、当該行為は、無権限によるものだから、払戻は無効であるとして、Aの一部の相続人（10数名）が預金の支払いを求めた。Aは、平成10年から特別養護老人ホームに入所していた。当初Bの父Cが身元引受人であったが、Cの死後はBが身元引受人となっていた。Aが死亡する1か月前にBがAを引き取って、老人ホームを退所させた。退所の際にBは、老人ホームから相手方の通帳と届出印を受領した。Aは、平成14年に痴呆症の診断を受けたが、後見人は選任されていなかった。Aの在所中は、事実上、老人ホームの職員がAの預金の払戻しをしていた。

2 申立人の請求等

- (1) 申立てをなした相続人らの相続分700万円全額の支払い。
- (2) 資料の開示。

3 相手方の応答

- (1) Bに対する弁済は有効である。

①有権代理：Bは老人ホームのAの身元引受人であった父Cの死後、Cに代わって身元引受人となり、老人ホーム退所の際は、通帳、印鑑の交付を受けており、包括的代理権がある。申立てをなした相続人ら一部が、Cが代理人として行動することを容認していた。

②民法478条（免責条項）：印鑑照合で適合していたから免責約款（印鑑照合で適合していれば免責）の適用がある。本人Aの確認を介護保険証等で、Bが代理人Bであることの確認は免許証で行ったから過失はない。

- (2) 資料の開示には応じる。

II 手続・審理の経過

1 解決のみちすじ

(1) 資料の開示

相手方から、Bの払戻請求で徴した払戻請求書、Cの健康保険証、Bの免許証、相手方規程集、今回の取引のあった支店（乙支店）の1か月間の日別の最高払戻額の表（900万円が1件、600万円が1件、500万円が2件、他200万円である）の写しが開示された。

- (2) 争点は、①Bは有権代理人といえるか、②民法478条（準占有者の弁済）の適用あるか、の2点である。

(3) 申立人の再反論

①有権代理の点は、身元引受人が法定代理人とは限らない。老人ホーム

自体法定代理権を持っているか疑問がある。②民法478条の点は、免責条項は無権限が疑われる場合には除外される。本件は、払戻額が500万円、200万円と従前になく大きな金額であるから、取引が異常で無権限であることに気付くべきである。

(4) あっせん人の判断

①有権代理の点は、身元引受人Aが包括代理権を受けた事実は認められないので無権代理である。

②民法478条の点は、裁判例は、i) 払戻請求の印影と届出印の印影の同一性を照合し、ii) 同一性が確認されたときは、払戻請求者が正当な権限者でないと疑うべき「特別の事情」があるかを判断し、iii) 上記「特別の事情」がある場合は、その状況に応じ金融機関が適切な確認措置をとったかが問題になり、iv) 確認としては、a) BがBであること、b) 代理人Bと本人Aとの関係、c) AがBに代理権を付与したかの確認、以上の3点のうち、a) b) に止まるもの、a) b) c) を求めるものに分かれる。本件は、上記a) Bであること、b) BとAとの関係については確認しているが、c) Aから代理権授与の確認をしていない。本件は他に次の2点の事情があり、c) の代理権を確認するべきか否かは微妙であり、グレーなケースである。すなわち、事情1：A死亡の前後に突然500万円、200万円と高額払戻しを受けている（通常は10万円～20万円）。今回の取引のあった乙支店の日別最高払戻額に照らしても最高額たり得る額であり、目立つ払戻しである。また、事情2：通常は今回とは別の甲支店取扱いで、老人ホーム在所中は、甲支店の担当者が老人ホームに持参していたが、本件は乙支店に代理人として来店しているのは不自然である。

(5) 和解の経過

申立人は、最初から70%相当額での和解を求め、相手方は10～15%程度を提示したうえ、50%を超える額は強く拒否する姿勢を示した。あっせん人が順次双方の意思を確認しながら、双方にとって許容範囲と思われる50%案を提案したところ、双方受諾した。

2 結論

50%の350万円の支払いをする。

III 解説（あっせん人・仲裁人からの一言、問題点、苦勞された点等）

相手方は開示要求にも早期に応じてくれて、争点整理も1回目で終わり、スムーズな進行で、3回の期日で和解成立に至った。

あっせん人3人の意見は、50%下、50%、50%上の3様に分かれたので、中間の50%の案になった。判決の場合も裁判官によって結果が異なる事案かもしれない。

損害賠償請求あっせん事件和解事例（平成25年度）

I 争いの概要

1 争いの内容

申立人が、相手方金融機関に対し、相手方の事務的ミスにより、敷地購入代金についてローン減税措置を受けることができなかつたとして、相手方に対し謝罪と損害賠償を求めた事案。減税制度上、敷地のローンを被担保債権とする抵当権を「年内に」新築建物に付する必要があつた。申立人が相手方に手続を依頼して必要書類を交付したにもかかわらず、相手方が抵当権設定を怠つたために、申立人は減税措置を受けることができなかつた。

2 申立人の請求

減税額相当（10年分）の損害金、弁護士、税理士費用、他行への借り換えのための保証料、休業補償、精神的慰謝料（100万円）等、合計250万円強。

3 相手方の応答

事務的ミスは認めるが、年明けであつても速やかに抵当権設定登記をすれば、減税措置を受けることができたはずであつて、抵当権設定を拒み続けた申立人に主たる責任がある。相手方として許容できる損害額は、1年分の減税額相当の9万円及び他行への借り換えのために二重に発生した保証金相当の20万円。

II 手続・審理の経過

1 解決のみちすじ

減税措置を受けるために、「年内に」抵当権を設定する必要があつたかどうかについては、不要とする専門家見解もあり、相手方の事務的ミスとの因果関係を断定することができなかつた。

他方、申立人の主張等を精査するうちに、ア)年明けに保存登記がなされた後は、抵当権設定に申立人の所持する権利証が必要になつたこと、イ)申立人が権利証の交付を拒み続けたこと、ウ)申立人の税務申告方法に問題があつた可能性が残ること、等が判明した。

申立人は、第4回期日においても約120万円の請求を続けていた。しかし、あっせん人において、申立人の意見を傾聴しながらも、上記ア)～ウ)の点や、申立人に契約上抵当権設定義務があつたことなどを指摘し、各請求項目に係る訴訟リスク等を説明したところ、申立人が大幅に譲歩するに至つた。

相手方も、相手方の事務的ミスが発端であること、申立人に相当額の実費が発生していたこと、申立人から回収すべき書面があつたことなどから、和解に応じることになつた。

2 結論

相手方が一切合切の解決金として50万円を申立人に支払い、申立人が相手方に対し預り証を返還するという内容の和解が成立した。

III 解説（あっせん人・仲裁人からの一言、問題点、苦勞された点等）

当事者の事実認識や和解金額の差が大きく、申立人の被害感情も強く、終盤まで和解は困難と思われた。

あっせん人は、申立人の意見を傾聴し、申立人の立場に立って丁寧に説明をすることを心がけた。他方、申立人の主張を鵜呑みにすることなく、資料等を精査して、申立人に不利になりうる事情も把握した。こうした地道な努力により、申立人との間に信頼関係を築くことが出来、申立人もあっせん人の意見を受け入れるに至ったものと思われる。

なお、相手方が当初よりミスを認めたため、逆に、申立人が強気になり請求額が高値で推移した面もあり、相手方の意向の伝え方にも注意が必要であると感じた。

申立人としては、訴訟リスクを回避し、これまでの実費分をカバーすることができ、今後の減税措置についても明るい見通しを持ったようで、納得のいく解決のようだった。

他方、相手方としても、対立が激しい中、事務的ミスにまつわる争いを円満解決でき、申立人からの預り証の回収という目的も達することができ、納得のいく解決のようだった。

