

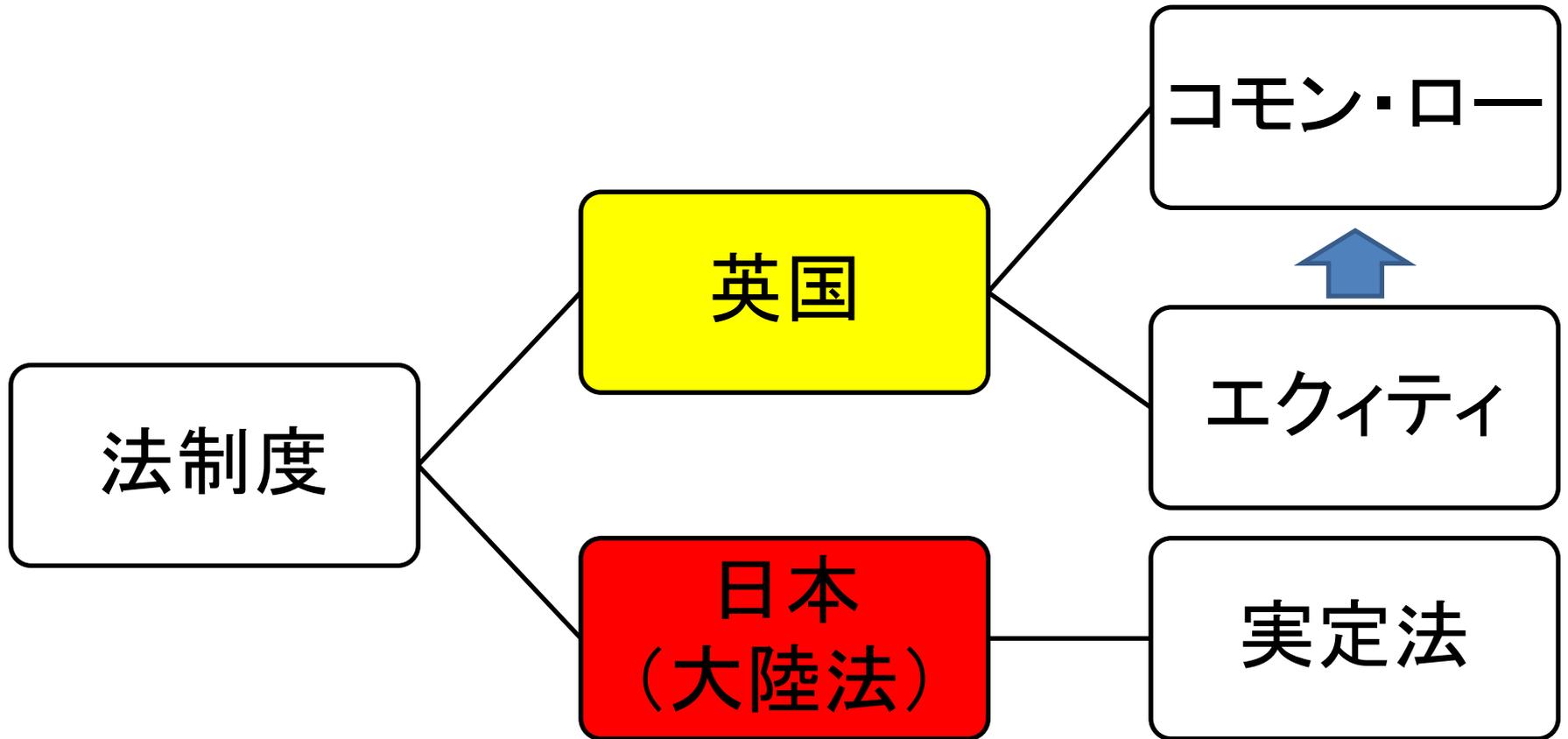


金融ADR制度 (裁判外紛争解決制度)

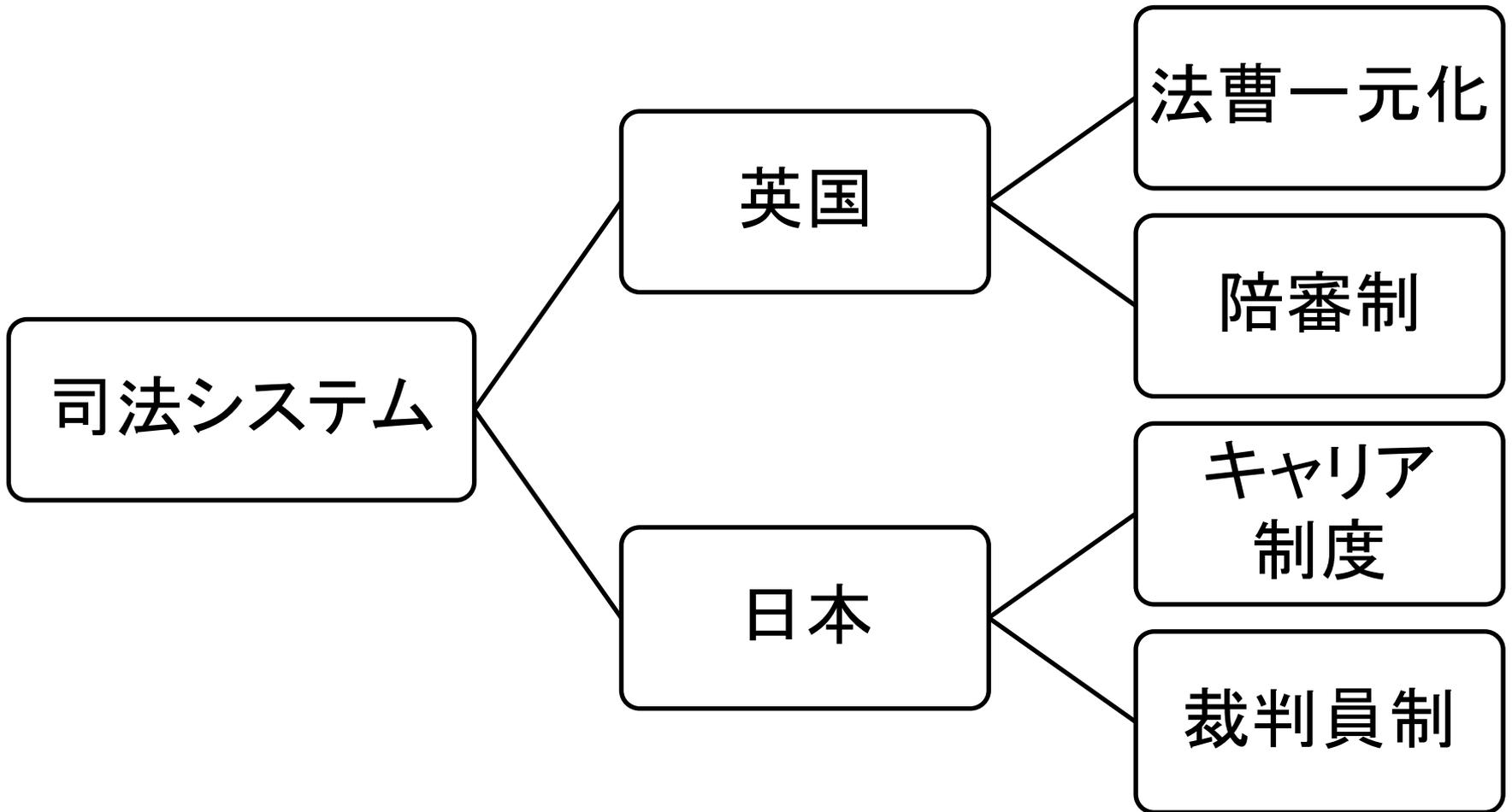
2017.8.22

野畑証券役員研修
拙書「金融商品取引法」
第25章317頁～324頁

1. 日英の法文化の比較－法制度



一司法システム



一 裁判所

英国

日本

貴族院
連合国最高裁判所

最高法院
「上法院」注

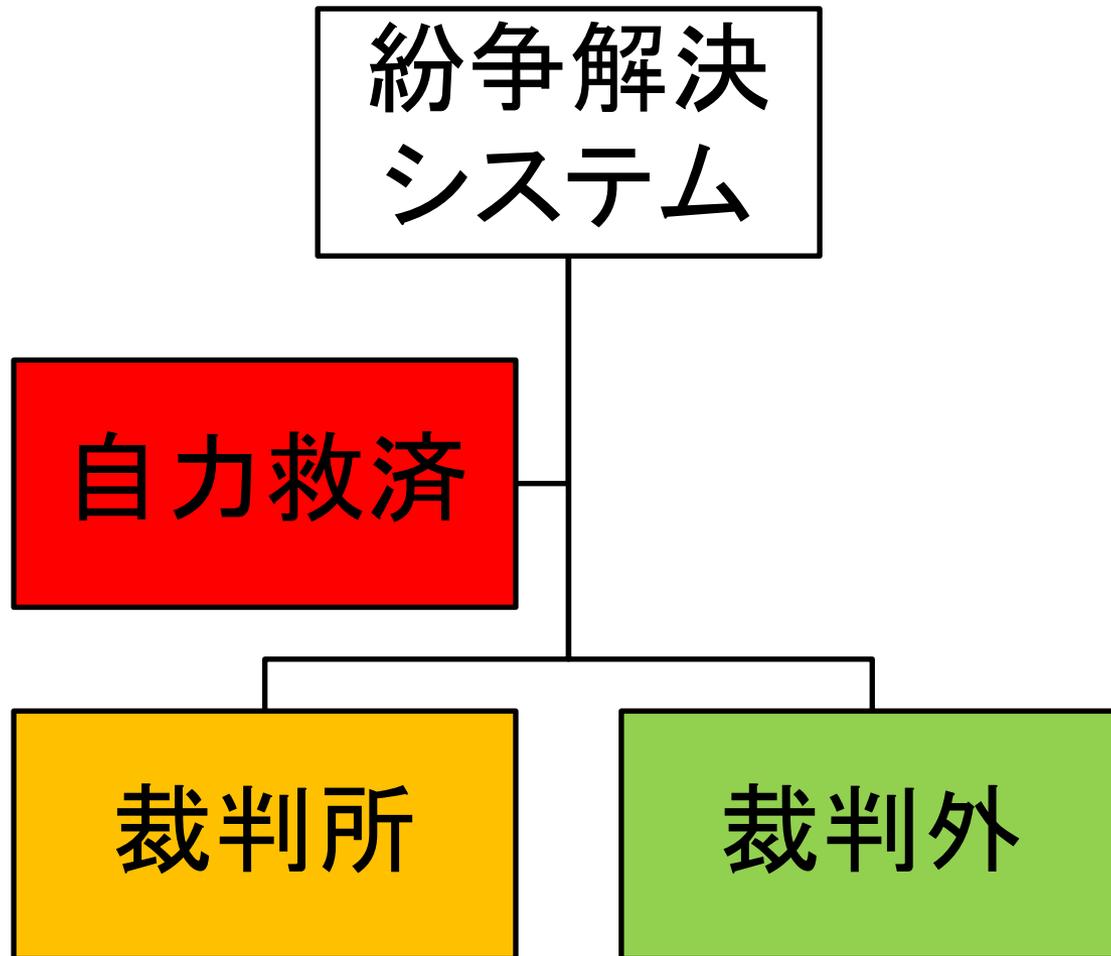
県裁判所・治安判
事裁判所

最高裁判所

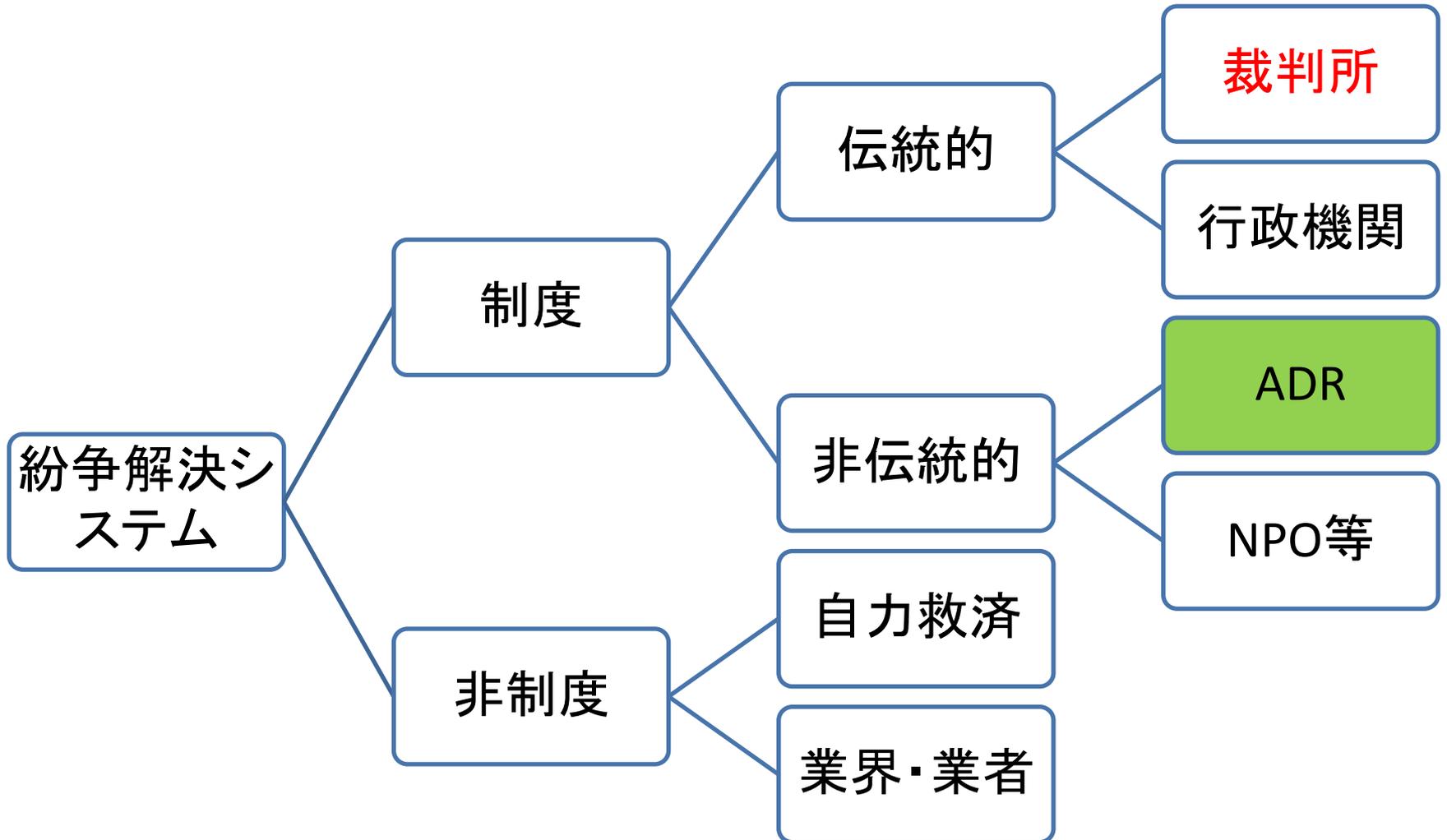
高等裁判所

地方裁判所

2. 紛争解決システムー1



— 2



3. 裁判外紛争解決システム

ADR制度 (Alternative Dispute Resolution)

定義

「訴訟手続によらず民事上の紛争を解決しようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続」(裁判に拠らない紛争解決方法)

例えば、裁判所の民事調停や家事調停、行政機関(建設工事紛争審査会、公害等調整委員会など)が行う仲裁、調停、あっせんの手続や、弁護士会、社団法人その他の民間団体が行うこれらの手続も、広義の裁判外紛争解決手続に包含

ADRの提供主体による分類

司法型 裁判所内で行われるもの

例 民事調停、家事調停

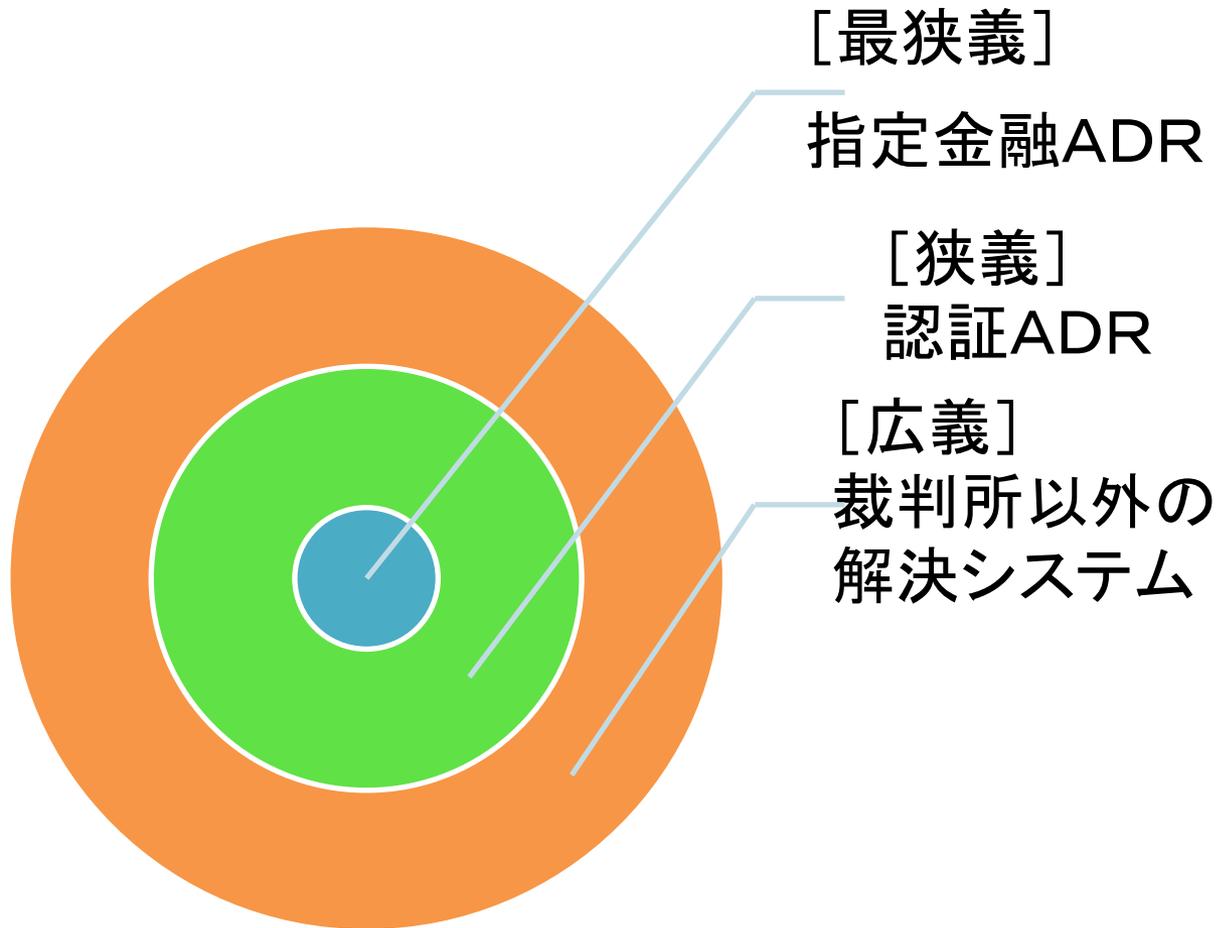
行政型 独立の行政委員会や行政機関など

例 公害等調整委員会、建設工事紛争審査会、消費者被害救済委員会等

民間型 弁護士会、消費者団体、業界団体など

例 弁護士会仲裁センター、日本商事仲裁協会、金融業界

ADRの意義



ADR を利用するメリット

簡単性 申立て手続の緩和 電話

柔軟性 当事者の意向(時間など)

迅速性 処理手続きの短期化

(費用も低廉)

専門性 専門的な知識を持つ第三者
が介在

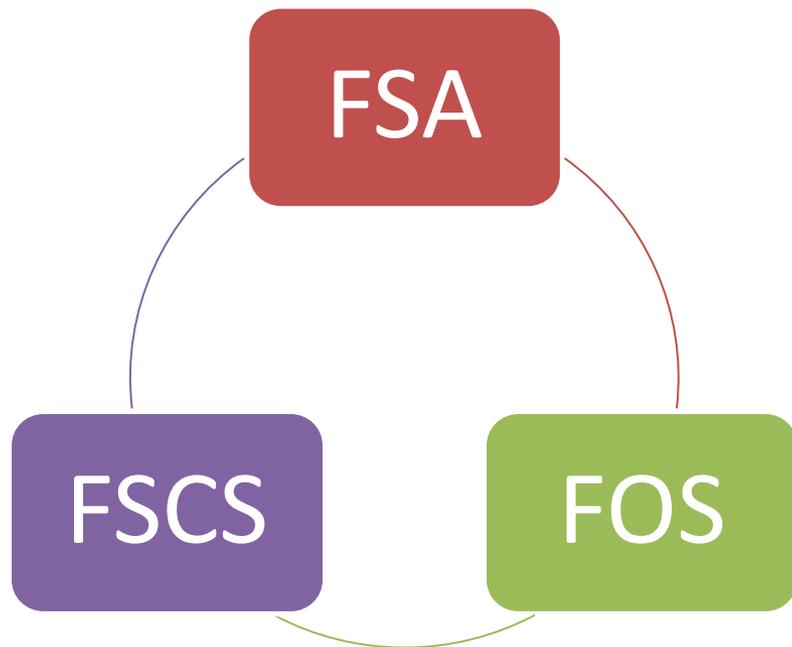
非公開性 手続き、結果も原則非公開

ADR制度と裁判との差異

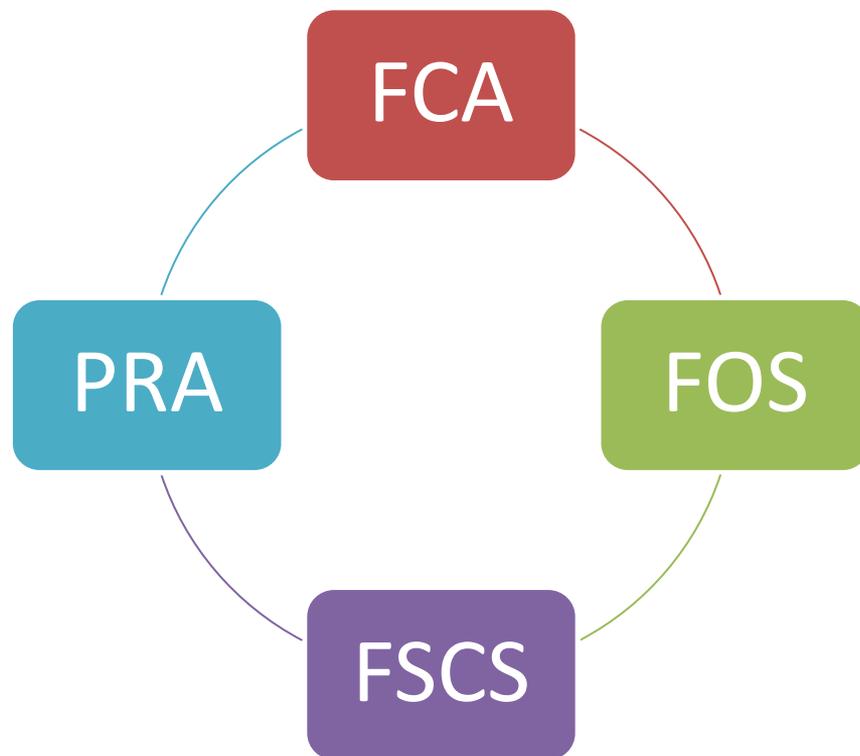
	ADR	裁判
判断の根拠	公平性・適切性	法律
手続き	柔軟	厳格
費用	無料・低廉	法廷費用
利用同意	必用	不要
解決案提示	提示	不提示
解決案の拒否	可能	不可能
解決案の強制	任意	強制
手続等の公開	非公開	公開

4. 英国の新たな金融監督体制

2000年体制



2013年体制



(参考)英国金融監督体制の構築

○ 金融市場サービス法(FMSA)2000年制定

金融業者監督体制を統一化

基本的理念

業界主導・自主規制⇒法律・行政規制

- ①金融機関の一元監督
- ②金融機関の政府による規制
- ③消費者保護
- ④金融市場の整備

5. 英国のオンブズマン制度

○オンブズマン制度の経緯

1809年にスウェーデンで創設

オンブズマンの機能

①行政監視型

②苦情処理型

③改善勧告型

○英国では、議会の機能を補完する制度として導入

英国オンブズマン制度の展開

○オンブズマン制度の機能・利便性から
公的分野及び民間分野にも拡大

例 議会 医療サービス 公共機関 警察
高等教育など

○オンブズマンの基準

国際オンブズマン協会

- ①独立性、②公正性、③効率性、
- ④公開性・透明性、⑤説明責任

英国の民間オンブズマン

○1980年代から1990年代にかけて急増

保険(1981年)

銀行オンブズマン(1986年)

建築協会オンブズマン(1987年)

年金オンブズマン(1991年)など

○2000年金融オンブズマン機構(FOS)の設置

金融関係の8つのオンブズマンを統合

- ①銀行、②保険、③住宅ローン、④年金、
- ⑤クレジット、⑥信託、⑦投資顧問、⑧証券

6. 金融オンブズマンサービスFOS (FINANCIAL OMBUSMAN SERVICE)

1. 公的機関(PUBLIC BODY)

設立根拠: 金融サービス市場法(FSMA)

紛争・苦情処理ハンドブック(DISP)

2. 民間法人(LIMITED COMPANY)

議会に対する説明責任がない。

職員は非公務員

3. FCS等との明確な役割分担

FOSは、この紛争の解決に特化

FOSの役割

1. 和解重視

(オンブズマンの裁定は最終手段)

2. 社内処理前置主義

3. FMSAの金融会社は、FOSへ強制参加

4. 対象案件の明確化(取扱事案の範囲)

5. 処理理念(オンブズマンの特色)

金融オンブズマンサービスFOS

(FINANCIAL OMBUSMAN SERVICE)

所在地 ロンドン SOUTH QUAY PLAZA

[2017.4~2018.3]

予算 金融会社の会費と利用料(金融会社)

歳入	{	会費	27	£M	
		利用料	220		
		合計	247		(約345億円 140円/£)

歳出	{	人件費	205		
		施設費	35		
		合計	264		(約370億円)

職員（除役員）

職員	【	オンブズマン	291人
		支援専門員	1,902人
		顧客対応員等	1,172人
		合計	3,365人

対象機関 約1,700社



FOSビル正面



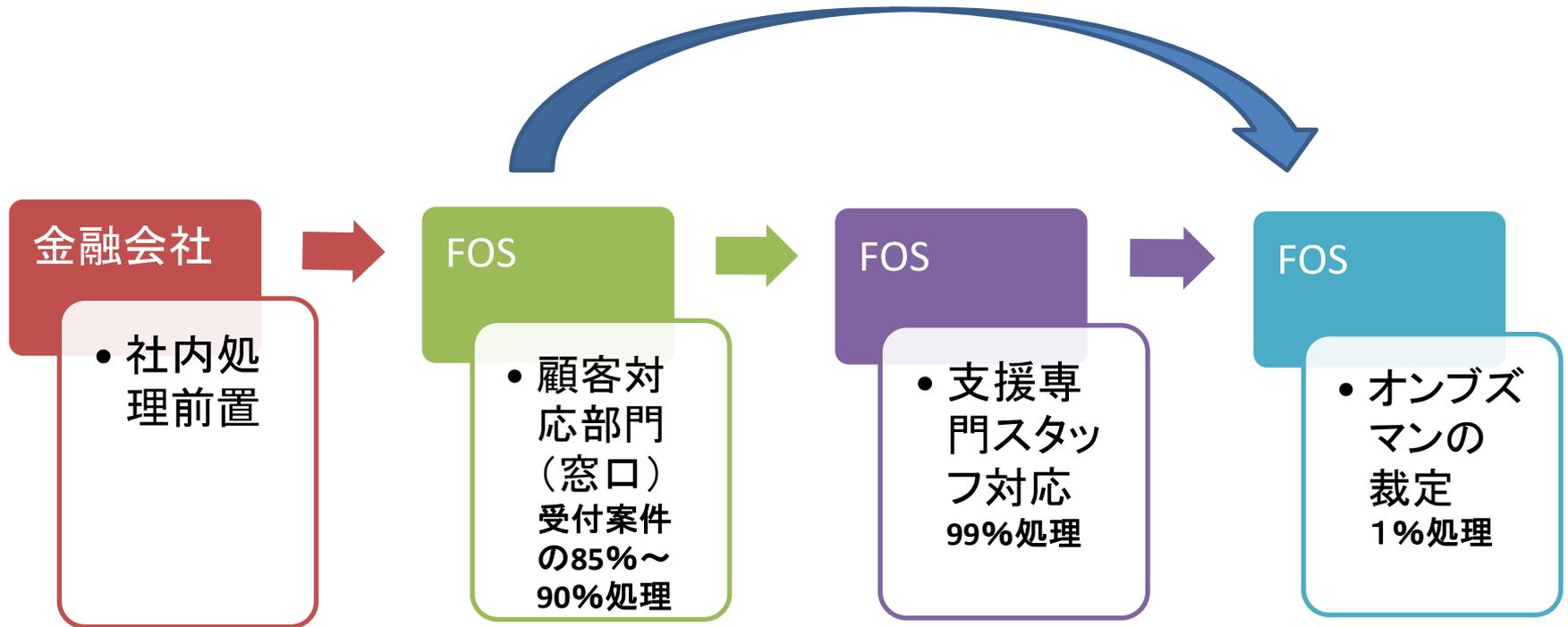
FOSの取扱件数(2017年3月末)

取扱件数	1,394,379件	
	電話	604,278件
	文書emails	790,101件

新規苦情案件数	321,283件	
	PPI	168769件
	銀行	99,888件
	保険	38,155件

(注)新規案件の52.5%は、大手銀行等が販売したPPI(支払保証保険)の販売方法に問題があったもの

FOSの処理手順



運営面の特色

1. 利用者の負担がない(無料)
2. ワンストップ対応(代表電話、事務所)
3. 利用者目線で行っている。
4. 電話など気軽な方式で受付けている。
5. オンブズマン(裁定者)は別であるが、法曹資格などを担当者に要求していない。

受付時間 事務所所在地

Monday to Friday – 8am to 8pm

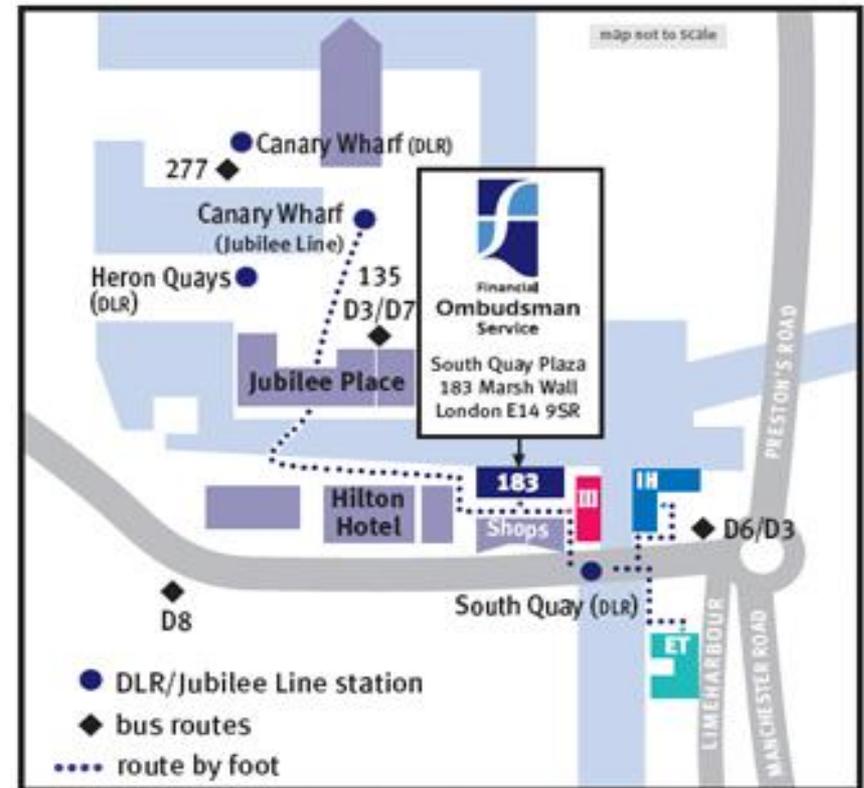
Saturday – 9am to 1pm

0800 023 4567

calls to this number are normally free for people ringing from a "fixed line" phone – but charges may apply if you call from a mobile phone

0300 123 9 123

calls to this number are charged at the same rate as 01 or 02 numbers on mobile phone tariffs



Financial Ombudsman Service offices

183 = South Quay Plaza 2

IH = Independent House

III = South Quay Plaza 3

ET = Exchange Tower

7. 日本のADR制度

○2004年「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」(ADR法)が成立(司法制度改革)

ADR法は、2007年4月から施行

同法律に基づき各種のADR機関が設立

非認証ADR機関も存在

○2009年金融業に特化した指定ADR制度を導入する「金融商品取引法等の一部を改正する法律」が成立。2010年10月から施行

指定紛争解決機関制度は、銀行法、金商法、保険業法、貸金業法等の金融関連16業法に導入

日本の主なADR機関

司法機関 簡易裁判所 家庭裁判所 地方裁判所

行政機関

行政機関や独立した行政委員会など

原子力損害賠償紛争解決センター 公害等調整委員会 国民生活センター
消費生活センター 労働委員会 紛争調整委員会 労働相談情報センター
建設工事紛争審査会

民間機関

認証ADR機関

スポーツ仲裁機構(認証第1号2007年6月6日)

日本弁護士連合会交通事故相談センター

業界団体、消費者団体など

国際商事仲裁協会

日本海運集合所

交通事故紛争処理センター

PLセンター

事業再生実務家協会

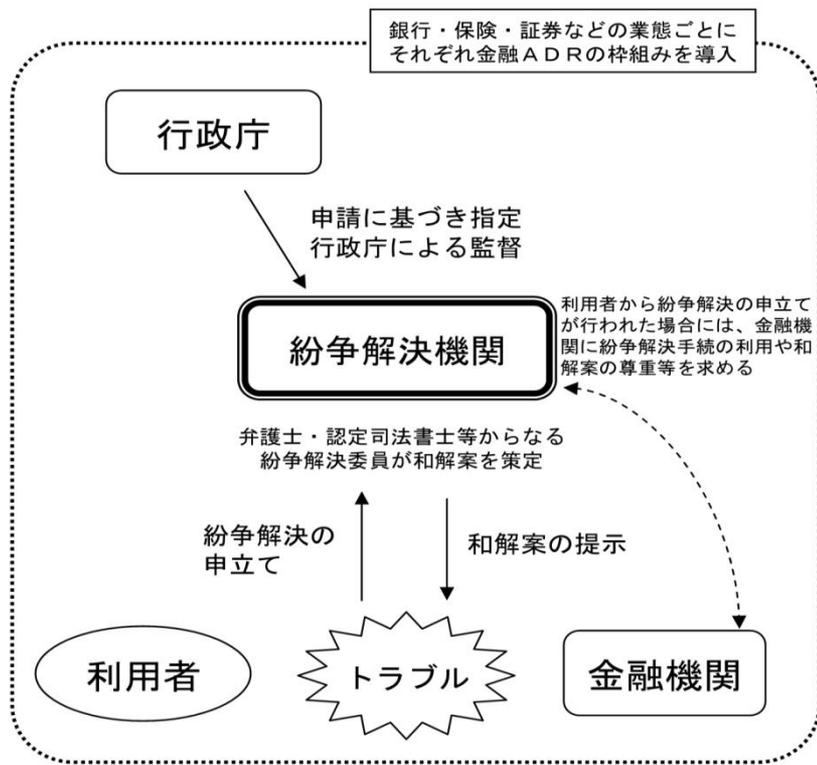
指定金融ADR機関

全国銀行協会 生命保険協会 日本貸金業協会 FINMAC

8. 指定金融ADR制度

金融ADR制度について

◆ 金融ADR制度のイメージ



(注) 紛争解決機関が指定されない段階では、金融機関自身に苦情処理・紛争解決への取組みを求め、利用者保護の充実を図る。

◆ 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・サービスの特質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。

金商法第五章の五・指定紛争解決機関

第156条の38 この章において「指定紛争解決機関」とは、次条第1項の規定による指定を受けた者をいう。

9 この章において「苦情処理手続」とは、金融商品取引業等業務関連苦情を処理する手続をいう。

10 この章において「紛争解決手続」とは、金融商品取引業等業務関連紛争について訴訟手続によらずに解決を図る手続をいう。

指定金融ADR機関

団体名	業務の種別等
(社)生命保険協会	生命保険業務 外国生命保険業務
全国銀行協会	銀行業務
農林中央金庫業務	手続対象信託業務 特定兼営業務
日本損害保険協会	損害保険業務 外国損害保険業務
保険オンブズマン	特定損害保険業務 損害保険業務 外国損害保険業務 特定損害保険業務
日本少額短期保険協会	保険仲立人保険募集 少額短期保険業務
日本貸金業協会	貸金業務
NPOFINMAC	特定第一種金融商品取引業務

9. 証券・金融商品あっせん相談センター (指定金融ADR制度の例)

FINMAC

(Financial Instruments Mediation Assistance Center)

NPO法人一認証・指定金融ADR機関

株や投資信託、FXなど金融商品の取引に関するトラブルについて、相談や苦情を受け付け、公正・中立な立場で解決を図る機関

相談・苦情処理で利用者の納得が得られない場合の制度として、弁護士による紛争解決のためのあっせん制度も運営

苦情対象機関

①第1種金融商品取引業者

(証券会社・FX専門業者業など)

→加入第1種金融商品取引業者へ

②次の5つの自主規制団体の会員等

日本証券業協会

一般社団法人投資信託協会

一般社団法人日本投資顧問業協会

一般社団法人金融先物取引業協会

一般社団法人第二種金融商品取引業協会

③センター個別利用登録第2種金融商品取引業者

→特定事業者へ

金融ADR機関 FINMAC(フィンマック)

(話し合いにより裁判によらないで紛争解決を図る機関)

金融機関

主な対象金融商品

証券会社

- 株式、債券、投資信託、
有価証券デリバティブ

銀行

- 投資信託、債券、
為替デリバティブ

FX業者

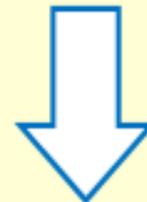
- FX

投資顧問業者/
投資運用業者

- 投資顧問契約/
投資一任契約・ファンドラップ

第2種金融商品取引業者

- 信託受益権、
投資ファンド商品



公正中立な立場で解決
(簡易・迅速・非公開)

金融商品
トラブル



顧客

FINMAC

予算

}	委託団体負担額	195,313千円
	利用者負担額	9,681千円
	助成金	98,000千円
	収入合計	303,590千円
}	事業費等	243,010千円
	管理費	88,479千円
	支出合計	331,490千円

利用料金

申立者の請求金額	あっせん申立金	申立者の請求金額	あっせん申立金
～100万円	2,000円	2,000～2,500万円	25,000円
100～300万円	6,000円	2,500～3,000万円	29,000円
300～500万円	8,000円	3,000～3,500万円	33,000円
500～800万円	11,000円	3,500～4,000万円	37,000円
800～1,000万円	13,000円	4,000～4,500万円	41,000円
1,000～1,500万円	17,000円	4,500～5,000万円	45,000円
1,500～2,000万円	21,000円	5,000万円～	50,000円

職員・実績

センター職員（相談員等） 16人（相談員11名）

あっせん委員（弁護士） 38人

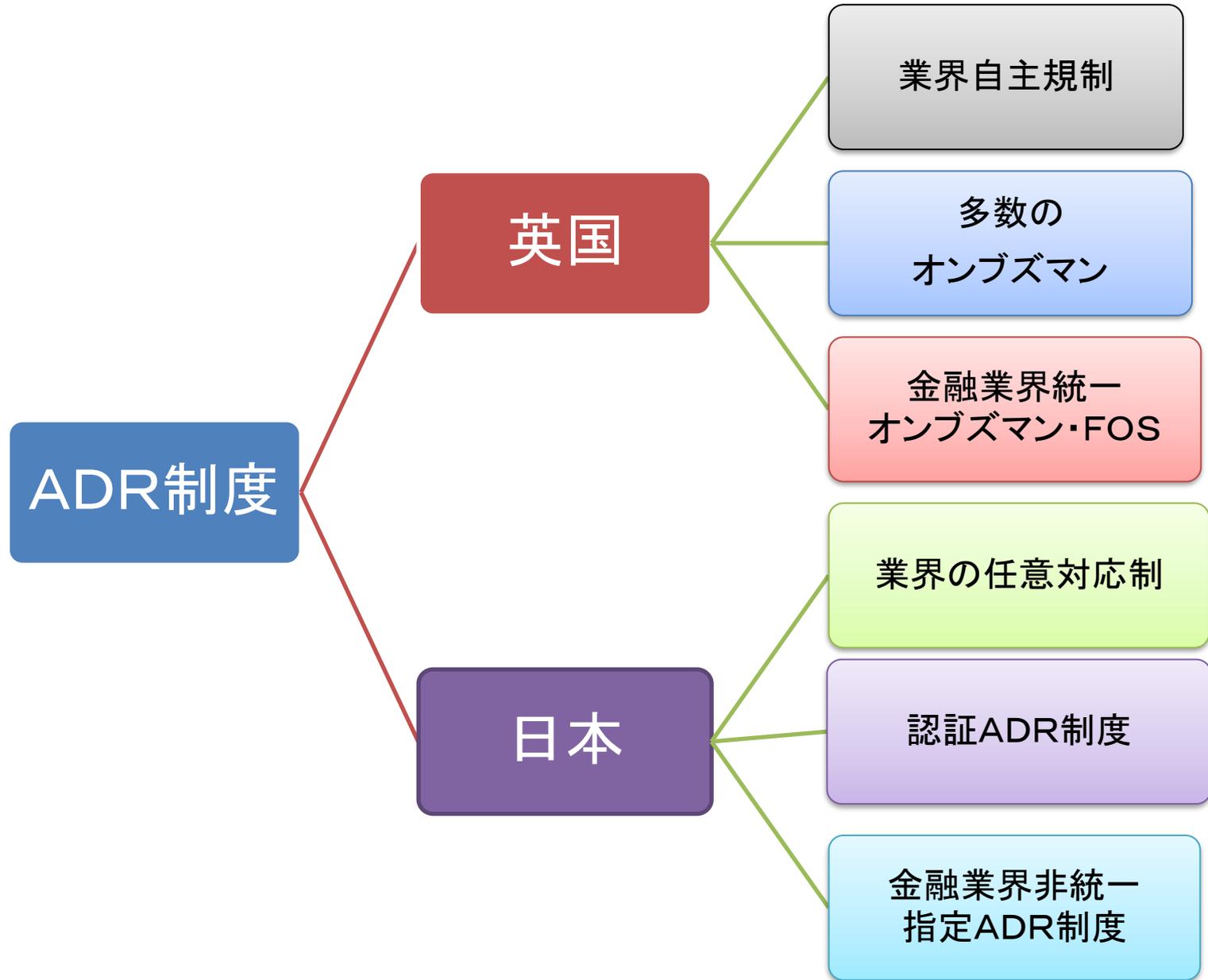
受付時間 平日9:00～16:00

実績	あっせん	苦情	相談
平成28年度	152件	1,226件	6,736件
平成27年度	140	1,374	7,616
平成26年度	110	629	9,065

FINMACの処理手順



10. 日英金融ADR制度の比較



FOSと指定金融ADRとの比較

	FOS	指定金融ADR
1. 業界横断性	○	× 課題
2. 公的性格	○	×
3. 社内処理前置主義	○	×
4. 利用者の制限	○	×
5. 行程管理・時間制限	○	△
6. 利用者負担の有無	無	有
7. 判断基準	公正・合理的	公正・合理的
8. 和解、決定の拘束力	○	△
9. 和解決定の実効性	○	△
10. 金銭賠償額	上限(£150,000)	無

10. 比較から見えるもの一課題

1. 業界横断的対応の必要性

- ①ADR機関ごとに異なった対応の可能性
業界に対する不信感
- ②同一商品が複数のADR機関の対象
利用者の混乱
- ③効率的、透明な処理の必要性
運営費用及び担当専門職員の確保

2. 社内処理前置主義

- ①問題点と対処内容の確認
- ②ADR機関の対応迅速化
- ③利用者の不安感の解消

3. 利用者の制限

- ①個人や小規模事業者に限定
- ②自己責任が脆弱な弱者救済
- ③大規模法人等については通常の救済方法である裁判が可能

4. 利用者負担の有無

- ①製造・販売者の責任は、販売後の苦情処理も含めるもの
- ②消費者は、泣き寝入りを強いられる。

5. 金銭賠償の上限

- ①迅速な処理が求められた場合、高額な賠償を決定するのは困難
- ②金融機関も高額な賠償に対しては、ADRでは消極的
- ③運用上も高額な賠償は例外的

「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)

金融ADR制度の現状

○銀行、保険、証券等の業態毎に8つの指定紛争解決機関が設置(指定)。その他業態は、代替措置で対応。

○23年度の苦情・紛争の申立件数は、為替デリバティブ事案の増加に伴い大きく増加。また、かなりの割合が和解(解決)。

【平成23年度の申立実績】

苦情処理手続: 7,093件(32%増加)
紛争解決手続: 1,981件(137%増加)
※()内は、前年度比

【平成23年度の解決・和解実績】

苦情処理手続: 60%解決
紛争解決手続: 45%和解成立
※何れも年度内の最終ベース

現状の評価

○指定紛争解決機関は、利用者保護に一定の役割を果たしていると評価。

○機関や制度の周知は、ある程度進んでいるが、なお一層の周知の努力が必要。

○為替デリバティブ事案の増加により、法人・高額請求事案が相当な割合になっているが、中小企業等の要請に積極的に応えている現状は評価。
なお、個人・少額請求事案へ支障がないよう留意が必要。

【平成23年度の法人・高額事案】
法人38%、請求金額1千万円超42%

>業務運営において、利用者の信頼性向上や納得感等の面から運用上の課題が存在。

運用上の課題

○機関によって、面談割合に高低があるほか、1日で事情聴取を終了し納得感がないとの指摘。

○利用者アンケートの対象を和解事案に限定。

○業界団体の事務局職員が紛争解決委員となることについて、中立・公正性の観点から疑念が生じかねないとの指摘。

○特別調停案の活用が不十分な機関が存在。
※金融機関側に片面的受諾義務のある和解案

○苦情・紛争の分析結果の加入金融機関へのフィードバックが不十分。

○銀行窓販(複数の金融業態が関係)に係る申立手続きがわかりにくい。

○利用者の信頼感・納得感を向上させるとともに、利用者にとってわかり易く、各機関間において整合的な手続の構築が必要。

○銀行窓販の増加等も踏まえ、関係機関間の連携強化が必要。

対応の方向性

○紛争の原因等を的確に把握する等の観点から、基本的には面談実施が望ましい。再度の意見陳述の要請には支障がない限り対応すべき。

○不調事案も含めた利用者アンケートの実施による検証及び改善策の実施。

○弁護士等との合議制や、利用者アンケート・有識者による事後的な検証及び改善努力等により中立・公正性を担保。

○特別調停案が必要となる局面において、適切に活用されるような態勢の確保。

○苦情・紛争の分析結果の加入金融機関へのフィードバックを推進。

○利用者に対し、より一層丁寧な説明、関係機関の連携を強化。

○横断的な機関の創設については、既存機関との重複、コスト等の面で課題があり、まずは、関係機関の連携強化等を図りつつ、将来の検討課題とする。

○上記の点も踏まえた監督指針を策定・公表することにより、利用者の信頼性向上や各機関の特性を踏まえた運用の整合性確保を図る。

○「金融ADR連絡協議会(仮称)」を設置し、情報・意見交換を行う等、関係機関の連携を強化。