

2007年4月19日

金融ADR・オンブズマン研究会
会長 築瀬 捨治

金融ADR・オンブズマン研究会設立のお知らせ

4月18日、四大法律事務所の金融関係等の専門の弁護士、司法書士、メディエーション実務専門家、研究者など8名の発起人の呼びかけにより、19名のメンバー、3名のオブザーバー、3名のアドバイザーで構成される「金融ADR・オンブズマン研究会」を設立し、提言を同時に発表いたしました。メンバーの構成や設立趣旨および提言の詳細は、別紙「金融ADR・オンブズマン研究会」設立趣意書、および「金融サービス紛争解決(ADR)制度(金融オンブズマン制度)創設への提言(第一次提言)」をご参照ください。

本年9月施行の金融商品取引法に、金融商品取引業者等に対する苦情の解決や争いがある場合のあっせん業務を行う認定投資者保護団体(金融ADR=金融オンブズマン)関連条文が新設されましたが、金融サービスに関する紛争解決には専門性が要求されるのはもちろん、金融ビックバン以降、わが国の銀行、証券、保険、その他投資商品、商品先物など各金融サービス関連業界の垣根は、特に販売・サービスの現場において相当低くなってきており、その分ますますアフターケアとしての紛争解決制度は、業態ごとの対応にとどまらず横断的な検討と対応を要するものになっています。このように、専門的・業態横断的な検討や対応を迫られる現状では、既存の金融サービス業態ごとの民間型ADR機関や、司法型ADRや、裁判による紛争解決手続、あるいは行政型ADRだけでは、あらゆる金融サービスに関する紛争に十分に対応しきれない面があり、また、金融サービスの利用者にとって、より利便性が高く、アクセスしやすい紛争解決手続を提供する必要があると考えられます。

今、金融サービスの利用者をはじめとする関係当事者全員にとって、簡易、迅速、かつ最小限の経済的負担で、また申立者のプライバシーの保護が図られ、全体として利用しやすく、実効性があり、そして制度運営主体の専門性と信頼性が高い、統合的・横断的な金融サービス紛争解決制度の設計が求められていると考えられます。それに対応するため、まずはあるべき金融ADR機関のモデルについて、関係者有志による自主的な共同研究の開始が必要であるとの趣旨に賛同する人々により、任意団体としての金融ADR・オンブズマン研究会を発足したものです。

以上

連絡先

長島・大野・常松法律事務所 弁護士 中村 由紀 yuki_nakamura@noandt.com

〒102-0094 千代田区紀尾井町3番12号 紀尾井町ビル TEL: 03-3511-6343 FAX: 03-5213-7843

総合研究開発機構(NIRA) 主席研究員 犬飼 重仁 sinukai@nira.go.jp

〒150-6034 渋谷区恵比寿4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー34階 TEL: 03-5448-1710 FAX: 03-5448-1744

「金融 ADR・オンブズマン研究会」設立趣意書

1. 趣旨説明

（背景としての認定投資者保護団体制度新設）

2006年6月7日に成立し2007年9月施行の金融商品取引法に、内閣総理大臣の認定を受けて金融商品取引業者等に対する苦情の解決や争いがある場合のあっせん業務を行う認定投資者保護団体（金融 ADR=金融オンブズマン）関連条文（七十九条の七以下）が新設された。

これは、2005年春の総合研究開発機構（NIRA）提言（NIRA Market Governance Report 2005）を踏まえて制度化されたものである。中身の充実はこれからとはいえ、金融サービス紛争解決（ADR）制度構築への第一歩として法的受け皿が整ったことは、画期的前進といえよう。

なお、国会答弁で金融庁高官は、「自主規制機関以外の民間団体が自主的に行う苦情解決あっせん業務を行政が認定することにより、その業務の信頼性を高める目的で、認定投資者保護団体に関する制度が整備された。金融商品取引業のほか投資性ある商品、銀行や貸金業者からの借入れ、保険取引等にかかわる苦情解決あるいはあっせん業務についても認定対象となり得る」という趣旨の説明を行っている。

（金融サービス紛争解決制度設計に際して前提とすべき要件）

金融サービスに関する紛争解決については、専門性が要求されるのはもちろんであるが、金融ビックバン以降、わが国の銀行、証券、保険、その他投資商品、商品先物など各金融サービス関連業界の垣根は、特に販売・サービスの現場において相当低くなってきており、その分ますます、アフターケアとしての紛争解決制度は、業態ごとの対応にとどまらず横断的な検討と対応を要するものになっている。

このように専門的・業態横断的な検討や対応を迫られる現状において、既存の金融サービス業態ごとの民間型ADR機関や、司法型ADRや、裁判による紛争解決手続、あるいは行政型ADRだけでは、あらゆる金融サービスに関する紛争に十分に対応しきれていない面がある。

また、金融サービスの利用者にとって、より利便性が高く、アクセスしやすい紛争解決手続を提供する必要がある。

そこで今、金融サービスの利用者をはじめとする関係当事者全員にとって、

簡易、迅速、かつ最小限の経済的負担で、また申立者のプライバシーの保護が図られ、全体として利用しやすく、実効性があり、そして制度運営主体の専門性と信頼性が高い、統合的・横断的な金融サービス紛争解決制度の設計が、求められていると考えられる。

（金融サービス利用者の特徴を前提とした新制度創出の意義）

金融サービスの利用者は、金融サービスを利用し消費する者であるにとどまらず、資金の出し手（投資者）や受け手（調達者）でもあるという特徴をもっている。

このような特徴を持った金融サービスの利用者に広く信頼される紛争解決制度を構築することは、金融サービス利用者による金融サービスへの信頼を高めることにつながり、それによって、金融サービスの利用を促進させる効果が期待される。さらに、それは、金融サービス利用者自身にとって有益であるのみならず、金融サービス業者にとっても、金融サービスの利用が促進され、ひいては市場を拡大・安定させる効果が期待される点で、有益かつ大きな意義がある。

専門性に優れたADRによる迅速かつ合理的な紛争解決手段の提供を受けられることは、金融サービス利用者と金融サービス業者の双方にとって、メリットがあることは言うまでもない。

このような金融サービス紛争解決制度は、わが国経済の根幹である金融システムをゆるぎないものとするために、不可欠なインフラストラクチャーである。

（研究会発足の目的）

近い将来、金融ビジネス法務と消費者保護の両面の知見を持つ法律家・隣接法律専門職種（弁護士・司法書士等）、メディエーション実務専門家、学識経験者などで構成される金融ADR機関が、個別の金融サービス業者又は関係業界の合意をベースとして設立され、そしてそれを核として、関係組織との連携を深め、民主導による統合的・横断的な金融サービス紛争解決制度の構築へとつながって行くことが期待される。

そうすれば、わが国においても、利用者の視点に立ちながら関係当事者全員にメリットのある、優れた制度の構築が可能となるであろう。

そのためには、まずはあるべき金融ADR機関のモデルについて、関係者有志による自主的な共同研究の開始が必要であると考えられる。

そこで、今般、上記の趣旨に賛同する人々により、任意団体としての研究会を発足することにした。

なお、あるべき金融ADR機関のモデルを研究するにあたり、英国の金融オンブズマン制度など海外で先行した事例と実務が参考になると期待される。例え

ば、英国の制度では、事案（ケース）についての積極的事実調査に基づいて、金融サービス業者と利用者の双方にとって実質的に中立かつ公平な紛争の解決を行うことが目的とされている。

金融サービス業者と利用者の双方に信頼される、専門的かつ統合的・横断的な紛争解決機関の実現を通じ、金融市場全体の信頼性および利便性を高め、利用者全体にとって魅力ある市場を構築することが、この研究会の目指す究極的な目的である。

2. 研究会について

- (1) 名 称：金融 ADR・オンブズマン研究会
英文名称：Japan Financial Ombudsman Study Group
- (2) 研究会の位置づけ：研究会の設立趣旨に賛同するメンバーが自主的に会
同する任意団体。基本的に、個人がメンバーとなるものとする。
- (3) 会 費：徴収しない。
- (4) 新規メンバーは、既存のメンバー複数名の推薦により、会長が決定する。
- (5) 活動の枠組み：
連絡先として、長島・大野・常松法律事務所の中村由紀弁護士と NIRA の
犬飼重仁主席研究員の 2 箇所を指定する。研究会は、毎月 1 回（原則と
して第 1 木曜日の午前 10 時 30 分から）、定例会を開催する。定例会の
場所は、4 法律事務所と NIRA の合計 5 箇所を順に使用する。
- (6) 2007 年 4 月 18 日開催の「NIRA 政策フォーラム」において、研究会
発足を公表し、第一次提言の発表を行う。

3. 研究会の体制：(◎は発起人メンバー)

会 長	： 築瀬 捨治◎	長島・大野・常松法律事務所 弁護士
幹 事	： 井上 聡◎	長島・大野・常松法律事務所 弁護士
	中村 由紀	長島・大野・常松法律事務所 弁護士
	田中 圭子◎	NPO 法人日本メディエーションセンター代表理事
	稲村 厚◎	日本司法書士会連合会 理事 司法書士
	石黒 徹◎	森・濱田松本法律事務所 弁護士
	武井 一浩◎	西村ときわ法律事務所 弁護士
	増田 健一◎	アンダーソン・毛利・友常法律事務所 弁護士
	犬飼 重仁◎	総合研究開発機構（NIRA）主席研究員

4. 「金融ADR・オンブズマン研究会」メンバーリスト

(メンバー) 19名(2007.4.18 研究会発足時点)

築瀬 捨治	長島・大野・常松法律事務所	弁護士
井上 聡	長島・大野・常松法律事務所	弁護士
山内 貴博	長島・大野・常松法律事務所	弁護士
中村 由紀	長島・大野・常松法律事務所	弁護士
石黒 徹	森・濱田松本法律事務所	弁護士
齋藤 尚雄	森・濱田松本法律事務所	弁護士
飛松 純一	森・濱田松本法律事務所	弁護士
石川 理絵	森・濱田松本法律事務所	弁護士
武井 一浩	西村ときわ法律事務所	弁護士
江畠 秀樹	西村ときわ法律事務所	弁護士
矢嶋 雅子	西村ときわ法律事務所	弁護士
鈴木多恵子	西村ときわ法律事務所	弁護士
森下 国彦	アンダーソン・毛利・友常法律事務所	弁護士
増田 健一	アンダーソン・毛利・友常法律事務所	弁護士
日下部真治	アンダーソン・毛利・友常法律事務所	弁護士
幸丸 雄紀	アンダーソン・毛利・友常法律事務所	弁護士
稲村 厚	日本司法書士会連合会 理事	司法書士
田中 圭子	NPO 法人 日本メディエーションセンター代表理事 / JMC 研究所所長	
犬飼 重仁	総合研究開発機構 (NIRA)	主席研究員

(オブザーバー)

関 一穂	日本司法支援センター (法テラス) 本部 第一事業部情報提供課課長
内堀 宏達	法務省大臣官房司法法制部参事官
佐藤 正謙	森・濱田松本法律事務所 弁護士

(アドバイザー)

神田 秀樹	東京大学大学院法学政治学研究科教授
上村 達男	早稲田大学法学学術院長・法学部長
山本 和彦	一橋大学大学院法学研究科教授

5. 研究会の連絡先

長島・大野・常松法律事務所 弁護士 中村 由紀
yuki_nakamura@noandt.com

〒102-0094 千代田区紀尾井町 3 番 12 号 紀尾井町ビル
TEL: 03-3511-6343 FAX: 03-5213-7843

総合研究開発機構(NIRA) 主席研究員 犬飼 重仁
sinukai@nira.go.jp

〒150-6034 渋谷区恵比寿 4-20-3
恵比寿ガーデンプレイスタワー34 階
TEL: 03-5448-1710 FAX: 03-5448-1744

2007年4月18日

金融サービス紛争解決（ADR）制度（金融オンブズマン制度）創設への提言
（第一次提言）

提言者：

○ 「金融ADR・オンブズマン研究会」（2007年4月18日設立）

提言の目的：

1. 金融サービスの利用者の視点に立ちつつも、金融サービス業者と利用者の双方に信頼され、また関係当事者全員にとって望ましい、専門的な紛争解決（ADR）機関と機能の実現（日本版金融オンブズマン制度の創設）、および、
2. 最終的に、専門的かつ統合的・横断的な紛争解決制度の実現を通じて、金融市場全体の信頼性および利便性を高め、利用者全体にとって魅力ある市場を構築することを、究極的な目的とする。

提言：

2006年新設の法テラス（日本司法支援センター）の相談窓口の活用を視野に入れつつ、2007年施行の金融商品取引法の認定投資者保護団体制度の利用を前提として、民間の主導により、日本版金融オンブズマン制度の創設に向けて関係者による自主的な検討を進め、「金融サービスの利用者の視点に立ち、かつ金融サービス業者と利用者の双方に信頼され、また関係当事者全員にメリットの及ぶ、実効的かつ公正な金融サービス紛争解決（ADR）制度」を早期に実現するべきである。

わが国が実現すべき金融サービス紛争解決（ADR）制度の要件：

金融サービスの利用者をはじめとする関係当事者全員にとって、

- ① 簡易、
- ② 迅速、
- ③ 最小限の経済的負担で、
- ④ 申立者のプライバシーの保護と当事者間の融和性に優れ、
- ⑤ 全体として利用しやすく、
- ⑥ 実効性があること。

そして、

- ⑦ 制度運営主体の専門性が十分に活かされており、
- ⑧ 利用者、金融サービス業者双方から信頼性が高いこと、
が必要とされる。

そしてそのためには、金融サービス紛争解決（ADR）制度は、当初は一部の範囲の商品を対象として出発したとしても、最終的には、利用者の視点に立って金融サービスと商品を広くカバーする、統合的・横断的な制度とする必要がある。

包括的で実効的な金融サービス紛争解決機能の必要性：

裁判所を利用する既存の紛争解決手段は、優れた紛争解決手段であり、制度の改善も行なわれてきている。ただ、個人の投資者をはじめとする一般の金融サービスの利用者の観点からみた場合、裁判による紛争解決の実効性は高いものの、制度の性質上、最終的な紛争解決までに要する費用や時間の点で簡易で迅速なものとはいえず、また申立者のプライバシーの保護や当事者間の融和性の面での制約もあり、必ずしも利用しやすい制度とはいえない場合がある。そこで近年、裁判によらない紛争解決（ADR）制度が、魅力的な選択肢として注目されているといえる。

一方、わが国には民間の金融サービス業態ごとのADR、司法型ADRや、さらに行政型ADRが存在するが、これらのADRにも、例えば、以下のような指摘がなされており、金融サービスの利用者にとって、金融紛争の解決手段としては必ずしも十分ではなく、また使いやすいものとなっていない状況にある。

- ① ADRの手続を申し立てても、従来は民法上の時効の中断がなされなかった。
- ② 制度上の基盤整備が行われていないため、ADRの手続において合意がなされても、拘束力がなく、結論としての行動に結びつきにくい。
- ③ ADRの多くの制度は、相談に止まり、調停、あっせんや仲裁に結びつきにくい。
- ④ 利用者の側から見て、必ずしも十分な中立性を維持できていない。

現在、わが国の金融サービス市場では、関連する法令その他の規制は依然として整備途上である上、多くの金融商品・サービスは、高度に専門的な知識をベースとした複雑な仕組みとなっている。そのため、個人投資者をはじめとする一般の金融サービスの利用者が、金融商品・サービスの内実を十分に理解することは時として困難であり、不測の損害を被る例もある。また、紛争解決（ADR）主体にとっても、経済的効果が同様の金融商品でも名称が異なる金融商品であ

って取扱う業態が異なるような場合には、金融サービスの利用者の観点に立って適切な専門性と実効性を発揮できない場合もある。

金融サービスの利用者にとって、損害回復のために、実効性が高く、かつ使いやしく、広く使われている紛争解決（ADR）制度は、みあたらないのが現状である。

21世紀のわが国金融サービス市場には、裁判による紛争解決を補完する魅力的な選択肢として、市場の変化に迅速に対応でき、包括的で実効的な、利便性の高い金融サービス紛争解決（ADR）制度が必要とされているのである。

制度構築上特に留意すべき点：

- ① 専門性：制度運営主体が金融商品・サービスの特性を十分に理解し、制度の中で専門性を十分に活かし、それらの特性に応じた、利用者に対するフォローがあること、
- ② 信頼性：各種金融サービスの利用者、業者の双方にとっての中立性・公正性が確保されており、制度と制度運営主体が利用者、業者の双方から信頼されていること、
- ③ 実効性：業者に対して実効性あるADRの必要性が理解され、その結果として、業者自身が拘束力ある仲裁合意を自ら受け入れやすい環境を整えることで、制度の実効性を高めること、
- ④ 業者としてのメリット：各種金融サービス業者自身に対しても、迅速かつ最小限の経済負担による紛争解決手段の提供が行なわれ、またそれによって業者への信頼性が高まることで、広く金融サービス利用者に金融サービスの利用を促進させる効果が期待されるなど、業者にとっても制度利用のメリットのある制度設計を行うこと。またそれらを通じて、業者間の主体的連携を基礎に、当該制度の運営のための資金を提供しやすいしくみにすること、
- ⑤ 現在ある制度の活用：2006年に総合的相談窓口として開設された法テラス（日本司法支援センター）の相談窓口等の活用を視野に入れること、
- ⑥ 認定投資者保護団体制度の利用：2007年9月施行の金融商品取引法上の認定投資者保護団体制度の利用を前提とすること。

期待される効果：

今回の提言では、金融サービス紛争解決（ADR）制度を、単なる個別の紛争

解決のみを目的とする機関として位置付けているのではない。それを超えて、最終的に、専門的かつ統合的・横断的な紛争解決機関および機能の実現を通じて、金融サービス市場全体の信頼性および利便性を高め、個人投資者をはじめとする市場の利用者全体にとって魅力ある市場の構築につながるとの効果が期待される。

また、公平で迅速な統一的金融サービス紛争解決（ADR）制度の実現は、金融機関および各種金融サービス事業主体にとっても、業者としての信頼の獲得と増大、市場の効率化と魅力増、金融サービスの利用促進という観点から、メリットがあると考えられる。

「金融ADR・オンブズマン研究会」の発足：

その第一歩として、あるべき金融サービス紛争解決（ADR）機関（認定投資者保護団体）のモデルを作り、これを提案するため、2007年4月18日、第一次提言の発表と同時に、ここに「金融ADR・オンブズマン研究会」を発足することとした。

「金融ADR・オンブズマン研究会」設立趣意書 参照。

○「金融 ADR・オンブズマン研究会」メンバー

築瀬 捨治	長島・大野・常松法律事務所	弁護士	(会長)
井上 聡	長島・大野・常松法律事務所	弁護士	(幹事)
山内 貴博	長島・大野・常松法律事務所	弁護士	
中村 由紀	長島・大野・常松法律事務所	弁護士	(幹事)
石黒 徹	森・濱田松本法律事務所	弁護士	(幹事)
齋藤 尚雄	森・濱田松本法律事務所	弁護士	
飛松 純一	森・濱田松本法律事務所	弁護士	
石川 理絵	森・濱田松本法律事務所	弁護士	
武井 一浩	西村ときわ法律事務所	弁護士	(幹事)
江畠 秀樹	西村ときわ法律事務所	弁護士	
矢嶋 雅子	西村ときわ法律事務所	弁護士	
鈴木多恵子	西村ときわ法律事務所	弁護士	
森下 国彦	アンダーソン・毛利・友常法律事務所	弁護士	
増田 健一	アンダーソン・毛利・友常法律事務所	弁護士	(幹事)
日下部真治	アンダーソン・毛利・友常法律事務所	弁護士	
幸丸 雄紀	アンダーソン・毛利・友常法律事務所	弁護士	
稲村 厚	日本司法書士会連合会 理事	司法書士	(幹事)
田中 圭子	NPO 法人 日本メディエーションセンター代表理事 / JMC 研究所所長		(幹事)
犬飼 重仁	総合研究開発機構 (NIRA) 主席研究員		(幹事)

○ アドバイザー

神田 秀樹	東京大学大学院法学政治学研究科教授 NIRA「アジア域内の金融資本市場育成への戦略ビジョン研究会」座長
上村 達男	早稲田大学法学学術院長・法学部長 NIRA「アジア域内の金融資本市場育成への戦略ビジョン研究会」委員

○ 問い合わせ先

金融 ADR・オンブズマン研究会の連絡先

長島・大野・常松法律事務所 弁護士 中村 由紀

yuki_nakamura@noandt.com

〒102-0094 千代田区紀尾井町 3 番 12 号 紀尾井町ビル

TEL: 03-3511-6343 FAX: 03-5213-7843

総合研究開発機構(NIRA) 主席研究員 犬飼 重仁

sinukai@nira.go.jp

〒150-6034 渋谷区恵比寿 4-20-3

恵比寿ガーデンプレイスタワー34 階

TEL: 03-5448-1710 FAX: 03-5448-1744