

## 第35回協議会

# 「最近の消費者政策を踏まえた自由討議」 における議論の整理

平成20年 5月14日

第36回金融トラブル連絡調整協議会

# 目 次

- 1 . 前回の議論の整理
- 2 . 金融 A D R のあり方に関する意見の要点
- 3 . あるべき金融 A D R の実現の方法に関する意見の要点

## 1 . 前回の議論の整理

中立性・公正性の確保、金融専門性の確保、苦情・紛争解決実効性の確保、横断的なトラブルの解決等の観点からみて目指すべき金融ADRのあり方として、

- ✓ 個別の業界団体による金融ADRか
- ✓ 統一的・包括的金融ADRか
- ✓ 消費者庁・国民生活センターに委ねるか
- ✓ その他のあり方が考えられるか

などが問題となった。

あるべき金融ADRの実現のための方法として、

- ✓ 自主的な取組みを強化することで足りるか
- ✓ 何らかの制度的手当てが必要か、またどのような制度的手当てが必要か

が問題となった。

## 2 . 金融 A D R のあり方に関する意見の要点

### ✚ 個別の業界団体による金融 A D R

#### 【竹中委員】

金トラ協から提案され、生保協が A D R 機関として裁定審査会を立ち上げてから8年目に入る。業界が作る A D R 機関は、協会の中にあることによって、各社も目を向けてくる。裁定審査会はあくまでも中立公正であるが、保険会社に警鐘を鳴らす結果も出している。

#### 【石戸谷委員】

金融分野における対顧客ルールは、法改正を裁判所の判例法理にあわせる形で行われることが多いが、自主規制機関は金融分野の専門機関として、新たな商品の販売等の事象に対しても、どのようなルールが適切かを裁判所を先行する形で迅速に築きあげて対応すべき。苦情・紛争解決の次元でも同じことがいえる。

## 2 . 金融 A D R のあり方に関する意見の要点

### ✚ 統一的・包括的金融 A D R

#### 【玉本委員代理】

金融は幅が広いので、個々の業法を所管する金融庁が主体となって引っ張るべきであり、国民生活センターに任せるというのでは、消費者側から見ると隔靴搔痒。各事業者の業界団体があるのだから、自分のところのクレームは自分のところで解決することを A D R という形で考えてもらいたい。横断的な金融トラブルをなんとかするため横断的な A D R をつくっていくのが金トラ協のできた趣旨。これだけ金融関係の方が集まっているのだから、横断的な A D R を考えてもらいたい。

#### 【井上（聡）委員】

法律で一挙に横断的 A D R を作ることに無理があり、業界団体が蓄積しているノウハウや人材をうまく使うことも重要。そこで、レベル、組織の大きさに差がある団体の A D R をまずは標準化することを目指し、それができたところから一種のフランチャイズ化を進め、最終的に横断的な A D R を作るのはどうか。

まず、第 1 段階において、モデルのアップデート等の改正を行う必要があるが、モデルを標準化することは協議会でできても、標準化されたモデルの実際の運用レベルを標準化するのが難しいので、行政で引っ張るか、法令で制度を作るなどして望ましい運営レベルまで持っていく。そして、第 2 段階において、統一的窓口・A D R 規則の下に、振り分け先として一定のレベルの A D R が複数あるという状態を実現し、第 3 段階でそれを最終的に統一していくことが考えられる。

#### 【高橋委員】

業界の A D R を充実させること、会員会社の相談・苦情解決支援を充実させて紛争にならないようにすること、それでも解決できない複雑な問題、業・法の隙間のものは、横断的に解決することを模索していきたい。

少しかみくだいて説明すると、相談・苦情解決に各事業者が努めるのは当然。各事業者で解決できなかったものについては、業界団体が共同機関を設立して、蓄積されたノウハウを使うことが、迅速な解決、費用節約、人的資源を生かす上で有効。具体的には苦情を受け付ける総合窓口をもうけて、適切な苦情対応部門に誘導する。苦情対応部門で解決せず紛争になったものは、統一した紛争解決支援機関に導く。金融庁金融サービス利用者相談室と連携して対処する方法も考えられる。

いずれにせよ、紛争解決に従事する人が、現在の業界団体の相談機関のように、自分の給料の源泉である事業者に遠慮せざるを得ない枠組みではダメ。中立公正な立場で権限を行使できるような枠組みを確保すべき。

## 2 . 金融 A D R のあり方に関する意見の要点

### ✚ その他のあり方

#### 【森委員】

説明する側と、説明を受ける側とで認識が異なることはよくある。業界団体の A D R は、説明する側の立場にある者が A D R 手続を扱うと説明を受ける側である消費者の不満を単なるクレームとして選別する傾向があるのではないかと懸念もあるので、中立な立場の者が A D R 手続を扱うことには意義がある。金融 A D R について、入口での相談や苦情のスクリーニングと、中身に入るのが適当である場合の苦情・紛争の専門性を持った解決支援とを、別のところで扱うという考え方もありうるのではないか。

金融の専門性については、事案の中身の専門性と紛争解決を取り扱うという手続の専門性とは必ずしも両立しないのではないか。専門性の確保について、業界団体で行うとの考え方のほか、別の専門性のあるところで扱う、あるいは共同して扱うという考え方もある。裁判所の調停等でも、医療や建築の事案では、紛争解決手続の専門家である裁判官に加え、事案の中身の分野に知見を持つ者が加わって手続を行うことは普通に行われており、金融分野でもできないことはない。

### 3 . あるべき金融 A D R の実現の方法に関する意見の要点

#### ✚ 自主的な取組みの強化

##### 【竹中委員】

保険という専門性を常に考えてきており、これから国民生活センターと連携するのであれば、個人的な考えであるが、ここまで作ってきた業界団体の A D R である裁定審査会をもっと充実させるよう育てていきたい。各社も相当目を向けてくれるようになっており、裁定審査会にあがる前にいかに解決を図るかという機運が出ている実態もある。

### 3 . あるべき金融 A D R の実現の方法に関する意見の要点

#### ✚ 何らかの制度的な手当てが必要

##### 【原委員】

8年間金トラ協で改善しようとしたものが、ほとんど改善されていない。金トラ協での検討の次のステップに行くべき。金融紛争解決のための全体的な枠組みについて新たな枠組みの構築をお願いしたい。

##### 【高橋委員】

消費者からの信頼性確保のため、行政が絡む、法制面・制度面での対応が必要。

##### 【井上（聡）委員】

金トラ協の立ち上げのときから、できる限り自主的に業者側にインセンティブを持たせる形で制度をつくったほうがうまくいくと思っていた。ADRのマーケティングツールとしての有用性が認識されていけば、前向きに取組みだろうと期待をしていた。今でも期待しているが、思いのほか時間がかかっていて期待どおりになっていない。インセンティブだけで自主的に業界を動かすことが難しいなら、それに加えて制度的な対応も必要。

##### 【石戸谷委員】

金トラ協は、平成12年に設置され、平成14年6月に「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル」を取りまとめ、モデルのフォローアップを行うことなどにより、業界団体等の苦情・紛争解決制度の改善を行ってきたが、運用改善がはかばかしく進まないところが岩盤のようになっている。

基本的な骨組み自体を金融審議会で検討する時期ではないか。

銀行、保険その他金融業全般につき、法律上の自主規制機関とした上、ルールはどうあるべきかを自ら定める枠組みを構築すれば、新しく法律を作る場合にも法律では原則を定め、自主規制機関で迅速に適切なルールを積み上げる形をとることが可能になる。