

2013年3月31日

金融ADR・オンブズマン研究報告 シリーズ研究の軌跡

早稲田大学《企業法制と法創造》総合研究所 所属

早稲田大学法学学術院 教授 犬飼 重仁



2013年3月末の、過去10年間に亘ったCOE¹期間完全終了に際し、2004年以降2013年3月までの9年間に及んだ早稲田大学COE《企業法制と法創造》総合研究所の「金融ADR・オンブズマン研究グループ（企画責任者：犬飼 重仁）」による「金融ADR・オンブズマン研究報告:シリーズ研究の軌跡」を、2010年10月金融ADR法施行までの**第一期**とそれ以降の**第二期**とに分けて、以下に示す。

金融ADR・オンブズマン研究

エクゼクティブ・サマリー

金融ADR（Alternative Dispute Resolution: 裁判外紛争解決制度）・オンブズマン制度研究（及び金融プリンシプルに関する総合研究）の分野では、当研究所の金融ADR・オンブズマン研究グループと市場関係者・研究者・法曹関係者等との協力を基礎として、2008年秋に画期的な提言[金融ADR・オンブズマン研究会提言]が取り纏められたが、その内容は金融庁によって詳細にわたって参照され、その一部が法案に反映されて2010年には我が国初の金融ADR法が施行された。そしてそれに伴い同法に基づく金融ADR機関が多数設立された。

当方では、その後さらに、金融紛争解決のための判断基準の在り方や金融ADR機関の横断化とそれら機関が共有すべきプリンシプル等の論点等について研究と啓蒙活動を進めつつある。2013年3月には、法施行3年後の制度見直しのために設けられた金融庁の「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」において、我々の提案内容を含む報告書（対応の方向性）が取り纏められた。

¹ 「COE(Center of Excellence)プログラム」は大学院の研究教育機能を一層充実・強化し、世界最高水準の研究基盤の下、国際的に卓越した研究教育拠点の形成を重点的に支援し、国際競争力のある大学づくりを推進することを目的として、当時の小泉内閣の下、10年前に日本政府によって開始された事業である。早稲田大学当研究所は、2003年度より文部科学省において開始された「21世紀COEプログラム」の研究拠点として採択を受けて活動を始め、さらに2008年度よりは「グローバルCOEプログラム」の研究拠点として再度採択を受け、政府の支援の下で10年間にわたり充実した活動を展開し、重要な実績を上げてきたが、2013年3月末をもってCOEプログラムとしての活動を終了することとなった。

内容

1. 金融 ADR・オンブズマン研究の意義と経緯.....	3
2. 第一期（2004 年から 2009 年まで）の活動と成果.....	5
2005 年 1-3 月 NIRA 研究報告書『NIRA Market Governance Report 2005』刊行.....	6
2007 年 11 月 単行本『日本版金融オンブズマンへの構想』刊行.....	6
2008 年 1 月 NIRA/早稲田大学主催講演会「日本版金融オンブズマンへの構想」実施.....	6
2008 年 8 月 金融 ADR 研究会「ISO10003 規格策定の経緯等について」実施.....	6
2008 年 10 月 国際会議「金融 ADR に関する国際研究会 in New York」実施.....	7
2008 年 11 月 国際会議「北京金融会議」で金融 ADR オンブズマン制度の重要性提言.....	8
2008 年 11 月 『「金融 ADR・オンブズマン研究会」提言（全 155 頁）』公表.....	8
2009 年 4 月 衆議院財務金融委員会参考人意見陳述.....	12
2009 年 6 月 「金融オンブズマン世界大会（INFO2009 in Dublin）」での成果発表.....	13
2010 年 10 月 金融 ADR 法施行.....	14
3. 第二期（2010 年から 2013 年 3 月まで）の活動と成果.....	17
2011 年 2 月 国際会議「金融 ADR オンブズマンフォーラム in 東京」開催.....	18
2011 年 4 月 国際会議「中日金融 ADR 制度シンポジウム in 北京」開催.....	20
2012 年 8 月 論文「金融 ADR における紛争解決のための判断基準」発表.....	22
2013 年 3 月 金融庁「金融 ADR 制度のフォローアップに関する有識者会議」報告.....	23

1. 金融ADR・オンブズマン研究の意義と経緯

かつての日本では、個人などの金融に関する苦情・紛争の解決は、裁判以外に、業界型金融ADR、裁判所の調停、行政型のセンターなどが存在していたが、問題を抱えた個人などはどこに行けばよいか分からず、どこかに相談に行っても、実効的な解決には結びつきにくかった。

簡易・迅速性・柔軟性・費用の低廉性等の観点から、比較的小額の金融トラブルについては、消費者は裁判制度を選択しづらく、それに代わる実効的な選択肢として、中立公正な第三者型の、アクセスしやすい、包括的で機能横断的な金融専門ADRによる紛争解決が可能とすべきであったが、そういう優れた制度が従来日本にはなく、民主導での新たな制度創設提案への期待が高まりつつあった。

犬飼重仁教授の発意と築瀬捨治弁護士の全面的賛同の下、20数名の専門家の参加を得て2007年春に立ち上げられた、日本にふさわしい金融ADR・オンブズマン制度の提言を行うための自主・独立の任意団体である「金融ADR・オンブズマン研究会（会長：築瀬捨治弁護士）」には、早稲田大学の研究グループも参加し、両者の協力の下、1年半に亘って精力的に研究が進められ、2008年11月に、155頁に及ぶ提言が発表された。

我々はこの間、金融ADR関係者など世界各国の専門家・規制機関等とも交流・協調し、相互補完的に研究を推進し、具体的なあるべき理想とその実現への具体的ステップについてその道筋を示すとともに、さらに啓蒙的な活動も推進してきたが、その成果が2009年、我が国における金融ADR機関の法制化、すなわちいわゆる金融ADR法の制定として実現し、2010年4月に施行された。

早稲田大学としては、その好機を逃さず、それまで以上に我が国におけるより良い金融ADR制度の確立に資するべく、その制度の背景に本来あるべき、苦情対応・紛争解決システムについての国際的な基準・規格のあり方や、金融オンブズマンのプリンシプル等に関する啓蒙的な研究・提言と、先進諸国の金融ADR制度運営者等との前向きな交流を、率先して行いつつある。

例えば、2009年の金商法の改正による指定紛争解決制度（ADR制度）の創設に関し、法改正の内容として、金融機関側に、（1）正当な理由なく手続に応ずることを拒んではない義務、（2）正当な理由なく情報・証拠の提供を拒んではない義務、（3）訴訟を提起した場合などを除き特別調停案を受諾する義務、などが定められ（156条の44第2項2号・3号・5号、6項）、対象の機関との間できちんとした手続を行うことが求められている。それ自体は当初の我々の提言の趣旨に沿っており、もとより必要と考えられたことではあるが、今後は、「法律に書いてあるから」というのではなく、紛争対応の当事者である金融機関及びADR機関等が自ら納得し、自ら整備した行動規範等に照らして、自主的に金融ADR制度対応と金融ADR機関対応を実施できるよう、また、監督官庁及び金融ADR機関自体としても、しゃくし定規ではなく、特に「柔軟・迅速・簡易」を重視した運用がなされるような環境作りが必要となっており、そのための実践的かつ啓蒙的な研究

を継続しつつある。すなわち、2009年の我が国の金融ADR法の成立と金融ADR機関の法制化は、必要不可欠なものではあるが、理想の実現に向かったの一里塚であるに過ぎない。したがって、今後、我国の金融ADR機関のあり方・改善点等についての前向きな具体的な議論を深めるとともに、その将来のあるべき姿のイメージのさらなる明確化と、関係者間で共有すべき理念（プリンシプル）とヴィジョンの啓もうを、さらに粘り強く行う必要があると考えられる。

2. 第一期（2004年から2009年まで）の活動と成果

（2004年の金融ADR・オンブズマン研究開始から2009年の金融ADR法の制定まで）

2010年10月金融ADR法の制定・施行：

2008年12月、金融庁・金融審議会が金融ADR機関の法定化方針を公表。その後、2009年3月6日には「金融商品取引法等の一部を改正する法律(案)」が国会に提出された。2010年10月1日施行。これは、金融・保険業等の金融関連の各種のいわゆる業法を改正したもので、ADR機関に関する新たな条項を新設し、その中で、金商法、銀行法、保険業法、信託業法、貸金業法などにおいて、指定紛争解決制度（ADR制度）の創設が定められた。

<http://www.fsa.go.jp/common/diet/171/index.html>

金融ADR法の法制化までの動き：

具体的な法制化までの動きとしては、2008年12月3日に、金融審議会から金融業界に金融ADR機関の設置を事実上義務付けるとの方針が示され、12月17日に「金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR）のあり方について」と題するメモが正式に公表された。それを受けて金融庁は法制化作業を行い、2009年3月に法案を国会に提出、成立した。これは金融トラブルの解決に向けて極めて大きな動きであった。すなわちそれは「金融ADR機関の決定への金融業者の拘束の義務付け及び金融ADR機関の法定化」である。我が国の金融資本市場の信頼回復に向けて、金融機関等の金融サービス業者に、極めて大きな（しかしこの立法措置は世界的な潮流とも整合的であり従って前向きな）インパクトを与えた。

なお、早稲田大学の本研究企画責任者である犬飼重仁教授は、衆議院財務金融委員会の要請により、2009年4月16日の同委員会において、この新しい法案の意義、及び2005年にNIRA及び早稲田大学COE等が行った提言と、第三者的任意団体としての「金融ADR・オンブズマン研究会」が一年半の研究を経て2008年11月に発表した提言『「金融専門ADR機関」のあるべきモデルと実現手段——良識に即した柔軟な紛争解決を目指す、実効性と信頼性ある金融専門ADR制度の構築に向けて』の内容等を、参考人意見陳述した。

この金融ADR法の法制化までの動きは、2005年春に、総合研究開発機構（NIRA）と早稲田大学21世紀COE《企業法制と法創造》総合研究所が共同で策定し発表した研究報告書「NIRA Market Governance Report 2005」の中で行った研究提言の、実現に向けた重要なステップである。

また、2008/2009年の法定化への具体的進展は、2008年1月に金融庁幹部にも出席頂いて実施した早稲田大学COE・NIRA主催の講演会「日本版金融オンブズマンへの構想」や、2008年11月末の「金融ADR・オンブズマン研究会」提言発表等を含め、以下に示すように、断続的に実施した息の長い研究推進と、当局等への継続的な働きかけの反映でもあると考えられる。

この間の主要な研究成果等の一覧：

2005年1-3月 NIRA研究報告書『NIRA Market Governance Report 2005』刊行
犬飼重仁 編（企画、執筆及び編集）、『NIRA Market Governance Report 2005：包括的・横断的市場法制のグランドデザイン（NIRA 研究報告書3分冊）』, NIRA
<http://www.nira.or.jp/past/pubj/shinkan/s200503/s200503.html>

2007年11月 単行本『日本版金融オンブズマンへの構想』刊行
犬飼重仁・田中圭子 編著、『日本版金融オンブズマンへの構想－認定投資者保護団体制度を生かす道－』, レクスネクシス刊
<http://www.nira.or.jp/past/pubj/shinkan/s200711/s200711.html>

2008年1月 NIRA/早稲田大学主催講演会「日本版金融オンブズマンへの構想」実施
[2009年02月発刊：犬飼重仁 編著 季刊 企業と法創造 第五巻第二号【紀要：通算 第16号】「特集・金融資本市場インフラ改革の課題（続）」研究報告 講演録(1)-(3)「研究報告書：金融資本市場インフラ改革への構想Ⅱ」の中に、以下の講演録を収録]
講演録(1) 2008年1月19日：「日本版金融オンブズマンへの構想」
講演録(2) 2008年1月19日：「金融サービス市場法制のグランドデザイン」
講演録(3) 2008年8月27日：「ISO10003 規格策定の経緯等について」
http://www.nira.or.jp/pdf/nira-waseda_symposium2008.pdf#page=6

2008年8月 金融ADR研究会「ISO10003 規格策定の経緯等について」実施
早稲田大学8号館会議室



イベントレポート：

早稲田 GCOE 金融 ADR・オンブズマン研究グループの主催により、早稲田大学において、金融オンブズマン制度研究に不可欠の、紛争解決システムに関する指針の一つである、ISO10003（品質マネジメント--顧客満足--組織外紛争解決システムに関する指針）規格の策定の経緯等に関する公開研究会を実施した。

わが国に必要となる金融紛争解決制度（日本版金融オンブズマン制度）の構築に向けての重要な指針となるべき ISO10003 規格策定の経緯等について、同指針の策定に直接関与された山田教授よりの貴重な講演を頂いた。

研究会には、2007年設立された金融ADR・オンブズマン研究会の会長である、長島・大野・常松法律事務所の前パートナー会議議長の築瀬捨治弁護士、同金融ADR・オンブズマン研究会の幹事である日本メディエーションセンター 代表理事の田中圭子氏と早稲田大学の犬飼教授（この3名は、早稲田大学GCOE金融ADR・オンブズマン研究グループメンバー）も参加。熱心な討議と貴重な意見交換が行われた。

<http://www.waseda.jp/win-cls/activity/report25.html>

議事録及び資料：

<http://www.waseda.jp/win-cls/activity/data/080827ADR.pdf>

2008年10月 国際会議「金融ADRに関する国際研究会in New York」実施

イベントレポート：

2006年に、早稲田大学COEの共同研究者であったNIRA（総合研究開発機構）他で日本に招へいし、以後たびたび訪問して交流を深めていた英国FOS（金融オンブズマンサービス）のトップオンブズマン2名（Walter Merricks氏とDavid Thomas氏）の快諾を得て、早稲田GCOE金融ADR・オンブズマン研究グループの代表者（築瀬捨治弁護士、石黒徹弁護士、犬飼重仁教授）の3名とともに、2008年10月2日の午後、ニューヨークのホテルで、早稲田大学GCOE主催の「金融ADRに関する国際研究会」を開催した。



当時から英国FOSは金融紛争解決制度の先進モデルとして世界的に注目を集めていた。早稲田GCOEでも、FOS等英国や欧州など先行する金融紛争解決制度のモデルを参考に研究を進めていたところであり、英国FOSのトップ2名と国際研究会を実施できたことは、我が国の将来の金融オンブズマン制度構築にとって、大きな意味があった。研究会では、金融機関の内部における問題状況等への初期対応と第三者機関である金融オンブズマンにおける対応との相互連携のあり方、金融オンブズマンの判断の基準、金融オンブズマン制度の発達とともに進化してきた英国金融機関の行動規範などについて、

貴重な意見が交換された。

なお、時を同じくして 2008 年 9 月 29 日から 10 月 2 日に NY のホテルで行われた金融オンブズマン世界大会 (INFO2008) に、長島・大野・常松法律事務所の前パートナー会議議長の築瀬捨治弁護士 (金融 ADR・オンブズマン研究会会長) 及び森・濱田松本の石黒徹弁護士及び早稲田大学の犬飼教授 (両名は金融 ADR・オンブズマン研究会幹事) の 3 名で参加した。

2007 年秋にも、築瀬氏と犬飼氏は、英国で実施された世界大会 (INFO2007) に参加し、英国、EU、その他世界各国に広がる横断的金融紛争解決制度創設への取組みなども含めて、非常に価値ある情報を入手することができたが、ニューヨークで行われた金融オンブズマン世界大会では、米国ほかの金融オンブズマンの動向や最新の各国の動向等を知る良い機会となった。

《国際研究会の次第》

12:30 - 15:00 Waseda GCOE hosted Luncheon Meeting, - 9th Floor, Westin Hotel NY
Walter Merricks, CBE, chief ombudsman, FOS

David Thomas, principal ombudsman and corporate director, FOS

Shuji Yanase, Attorney at Law, Nagashima Ohno & Tsunematsu

Toru Ishiguro, Attorney at law, Mori Hamada & Matsumoto

Shigehito Inukai, Professor, Faculty of Law, Waseda University

<http://www.waseda.jp/win-cls/activity/report24.html>

2008 年 11 月 国際会議「北京金融会議」で金融ADRオンブズマン制度の重要性提言

早稲田大学 GCOE のアジア資本市場法制研究の一環として、2008 年 11 月 16 日には、中国社会科学院との共催により北京で実施した「北京金融会議・国際学術討論会“応対金融危機:構築亜州金融市場新秩序”」において、犬飼重仁教授が「市場インフラとしての金融オンブズマン制度」と題する報告を行った。この報告の趣旨は、出席した日中の金融市場の専門家にも同意をもって迎え入れられ、金融オンブズマン制度の重要性を含め、共催者である中国社会科学院より、別途中国政府に報告・提言されるとともに、CSRC[中国证券监督管理委员会]等による同分野研究開始へのきっかけを提供した。

<http://www.waseda.jp/win-cls/activity/data/081116report.pdf>

<http://www.waseda.jp/win-cls/activity/data/081116report2.pdf>

2008 年 11 月 『「金融ADR・オンブズマン研究会」提言 (全 155 頁)』公表

犬飼重仁、共同執筆者として参加

日本語版 (2008 年 11 月 28 日)

http://www.kinyu-adr.jp/Top/documents/20081204_Proposal_all.pdf?attredirects=0

<http://www.waseda.jp/win-cls/activity/report29.html>

英訳版【早稲田大学作成】（2009年6月）

http://www.waseda.jp/win-cls/activity/data/090608_Proposal.pdf

<http://www.waseda.jp/win-cls/activity/report32.html>

補足説明：「金融ADR・オンブズマン研究会」提言の策定と発表

2008年11月28日に発表の「金融ADR・オンブズマン研究会」による提言—『「金融専門ADR機関」のあるべきモデルと実現手段——良識に即した柔軟な紛争解決を目指す、実効性と信頼性ある金融専門ADR制度の構築に向けて』—は、2008年12月3日の金融審議会と同年12月24日の金融トラブル連絡調整協議会の場で、金融庁担当官より概要が紹介・説明された。本提言は、2007年秋より一年半以上の時間をかけて自主的研究グループによって取り纏められたものであり、金融庁・金融審議会による関連法制度構築に前向きの影響を与えた。

なお、同研究会には、早稲田大学より犬飼重仁教授が幹事として参画、また同会会長である築瀬捨治弁護士は早稲田大学GCOE上級研究員兼客員教授[当時]、上村達男早稲田大学法学学術院教授はそのアドバイザーを務めている。

また、「金融オンブズマン機構提言」の英訳プロジェクトは、我が国におけるここ数年の間の金融ADR・オンブズマン制度研究の進展状況とその水準を世界に発信し、かつ世界各国の関係者との議論のさらなる深化を図ることを目的として、2008年から2009年にかけて早稲田大学GCOEが実施したものであり、その成果は以下に記載の2009年6月の金融オンブズマン世界大会（INFO2009）において具体的に活用された。

日本語版提言目次：

I 提言概要.....	7
1. あるべき金融紛争等解決手段.....	7
(1) 研究会が理想とする紛争等解決手段.....	7
(2) 金融専門ADR機関が備えるべき要素（機関構築の設計理念）.....	7
2. あるべき金融専門ADR機関.....	9
(1) 紛争等解決手続の流れ.....	9
(2) 紛争等解決の合意形成のための仕組み.....	9
(3) 組織と運営.....	10
(4) 財政.....	12
(5) 取扱う紛争等対象の範囲.....	12
3. 実現への具体的ステップ.....	13
(1) 金融オンブズマン機構の実現へのプロセス.....	13
(2) 当面の目標.....	15
4. 金融専門ADR機関の金融資本市場への貢献.....	15

(1) 金融資本市場のインフラストラクチャー整備と金融サービスの利用促進.....	15
(2) 金融サービス利用者にとってのメリット.....	15
(3) 金融サービス業者にとってのメリット.....	16
5. 結び.....	18
II 提言内容.....	19
第1章 あるべき紛争解決手段.....	19
1. 当研究会が理想とする紛争解決手段とは.....	19
2. 提言理由.....	20
(1) 事例：銀行窓口において、外貨建個人年金保険が販売された事例.....	20
(2) 金融サービス利用者の保護の必要性.....	23
3. 紛争解決手段の考察.....	23
(1) 既存の苦情・紛争解決手段の種類.....	24
(2) 設計理念.....	25
第2章 金融オンブズマン機構の具体的内容.....	29
1. 紛争解決手続の流れ.....	29
(1) 概観.....	29
(2) 第一プロセス（専門あっせん員によるヒアリング及び解決案の提示）.....	30
(3) 第二プロセス（合議型のおっせん）.....	35
(4) 第三プロセス（仲裁手続）.....	37
2. 組織.....	41
(1) 金融オンブズマン機構の法的性格.....	41
(2) 組織と運営.....	42
3. 財政.....	44
(1) 総論.....	44
(2) 主な収入源.....	44
(3) 組織運営に必要な費用.....	46
4. 取り扱う紛争等の対象の範囲.....	46
(1) 対象とする苦情等及び紛争.....	46
(2) 金融オンブズマン機構が対象とする紛争等の当事者.....	51
(3) 金融オンブズマン機構が取り扱う苦情等及び紛争の範囲の制限.....	51
第3章 金融オンブズマン機構の実現へのプロセス.....	55
1. 取り扱う苦情等及び紛争の範囲の段階的な拡充.....	55
2. 金融オンブズマン機構の実現へのプロセス（既存ADR機関との関係）.....	56
3. 具体的ステップ.....	56
第4章 金融専門ADR機関の金融資本市場への貢献.....	59
1. 金融資本市場のインフラストラクチャー整備と金融サービスの利用促進.....	59

2. 金融サービス利用者にとってのメリット.....	59
(1) 良識に即した紛争解決方法.....	59
(2) 迅速な救済.....	59
(3) 容易なアクセスの実現.....	59
(4) 紛争等解決の予測可能性.....	60
3. 金融サービス業者にとってのメリット.....	60
(1) 手続実施者の独立性・中立性の獲得.....	60
(2) 良識に即した柔軟な紛争解決のための判断基準の形成への参加.....	60
(3) 専門性の強化.....	60
(4) 業務の効率化とコスト削減.....	60
(5) 苦情等の問題状況の把握.....	61
(6) 個別金融サービス業者のリスク軽減.....	61
(7) 業界に広く存在する恐れのあるリスクの軽減.....	62
第5章 最後に.....	63
資料編.....	64
資料編 1. 裁判、既存 ADR の特色.....	64
第1 既存の苦情・紛争解決手段の利点及び課題.....	64
1 各種相談窓口での相談.....	65
2 裁判所における訴訟手続.....	66
3 司法機関等による ADR 手続.....	68
4 業界団体による ADR 手続.....	69
第2 業界団体の ADR 機関の概要.....	71
1 金融サービスにかかわる主な業界団体及び各 ADR 機関.....	71
2 組織.....	73
3 対象.....	76
4 手続.....	77
5 広報.....	79
6 他機関との連携.....	82
7 データベース化・フィードバック.....	84
第3 既存金融 ADR 機関の整備に向けての検討状況.....	85
資料編 2. 英国の Financial Ombudsman Service について.....	87
第1 イントロダクション.....	87
第2 英国における金融 ADR 制度の歴史及び設立経緯.....	87
1. FSMA2000 以前.....	87
2. FSMA2000 による転換.....	90
第3 対象とする紛争.....	92

1. 対象とする金融会社と商品.....	92
2. 苦情の申立人.....	93
第4 苦情・紛争解決手続と紛争解決のための基準.....	93
1. ルール上の苦情・紛争解決手続.....	93
2. 実際に FOS により取られている手続.....	95
3. 紛争解決のための基準.....	96
4. 司法手続との関係.....	97
第5 組織の概要及び人材登用（経営方針の決定方法等含む）.....	98
1. 組織形態.....	98
2. 組織の概要.....	98
3. 収入及び支出.....	99
第6 信頼確保・利用促進のための工夫（参加業者の勧誘方法も含む）.....	99
第7 財政基盤の構成と金額.....	99
1. 概要.....	99
2. 拠出金.....	101
3. 案件フィー.....	101
第8 あとがき — 日本におけるあるべき金融 ADR 制度の構築へ向けて.....	102
資料編3. 欧州における金融オンブズマンのプリンシプル.....	104
1. プリンシプルとは何か・行動規範とは何か・良識に即した紛争解決とは何か.....	104
2. 市場ガバナンスに適用すべきプリンシプル（協治型ガバナンスのプリンシプル）.....	108
3. 紛争解決に対応して企業団体に適用すべきプリンシプルと行動規範.....	109
4. 金融オンブズマン制度のプリンシプル.....	111
5. BIOA（英国・アイルランド オンブズマン協会）のプリンシプル.....	114
6. FIN-NET におけるプリンシプル.....	114
7. ISO（国際標準化機構）の品質マネジメント—顧客満足のための規格化.....	116
資料編4. 研究会設立趣意書・第一次提言.....	124
1. 研究会設立趣意書.....	124
2. 研究会第一次提言.....	126
資料編5. 関係法令抜粋.....	129

2009年4月 衆議院財務金融委員会参考人意見陳述

犬飼重仁, 「金融 ADR 制度に関する提言の概要及び国会提出法案（いわゆる金融 ADR 法）の位置づけ等について



説明：

2009年4月16日に開催された衆議院財務金融委員会（審議中の金融商品取引法等の一部を改正する法律案（内閣提出第49号）の金融ADR制度部分）の参考人として、当GCOE総合研究所専任の犬飼重仁教授が意見陳述を行った。2008年11月28日発表の金融ADR制度に関する提言策定の中心者の一人である犬飼教授より、提言の概要及び今回国会提出法案の位置づけ等について、説明と意見の表明を行ったもの。

提言の概要説明を含む意見陳述の内容は以下のPDFファイル参照。

http://www.waseda.jp/win-cls/activity/data/090416_iken_Inukai.pdf

http://www.waseda.jp/win-cls/activity/data/090416_iken_zenbun.pdf

2009年6月「金融オンブズマン世界大会（INFO2009 in Dublin）」での成果発表

2008年9月のニューヨークの金融オンブズマン世界大会“INFO2008 in New York”参加に引き続き、2009年6月24日～26日に、ダブリンにおいて金融オンブズマン年次総会“INFO2009 - Financial Services Ombudsmen? Never More Needed”が開催され、早稲田大学からは築瀬捨治上級研究員兼客員教授[当時]と犬飼重仁教授が参加した。



この総会において、(1) 早稲田GCOEの成果物である「金融ADR・オンブズマン研究会」提言の英訳版を大会参加者に配布し、日本における研究成果を世界中の関係者にアピールすることができた。(2) それに加え、6月26日、早稲田GCOEが積極的に参画した、日本の過去一年間の、画期的な関連法制度改革の進展と、その結実として新たに成立した金融ADR法の概要について、早稲田大学GCOE（早稲田大学犬飼重仁教授）/

金融 ADR・オンブズマン研究会（会長：築瀬捨治弁護士。築瀬捨治氏は“2009年4月、早稲田大学 GCOE 上級研究員兼客員教授に就任”、幹事：早稲田大学犬飼重仁教授）、及び、当方より INFO2009 ダブリン総会への参加を働きかけ自主参加された金融庁総務企画局法制化担当企画官中沢則夫氏と、3名で共同・合同して、いわば Japan Team としての発表を行い、参加者よりの好評を得た。この模様を、早稲田大学として、資料と共に 20 分間の動画として公開中。<http://www.waseda.jp/win-cls/activity/report36.html>

INFO2009 in Dublin での Japan Team による発表：

《発表のタイトル》

Japanese Development - Report from Financial ADR/Ombudsman Research Group and Waseda Univ. GCOE (S. Yanase and S. Inukai) and Japanese FSA (N. Nakazawa)

《発表の次第》

1. Introduction by Joe Meade
2. Speech by Prof. Shigehito Inukai
http://www.waseda.jp/win-cls/activity/data/Speech_Inukai.pdf
3. Presentation by Mr. Norio Nakazawa
http://www.waseda.jp/win-cls/activity/data/Speech_Nakazawa.pdf
http://www.waseda.jp/win-cls/activity/data/Slide_Nakazawa.pdf
4. Speech by Mr. Shuji Yanase
http://www.waseda.jp/win-cls/activity/data/Speech_Yanase.pdf
5. Closing Comment by Joe Meade

なお、今回、官学民の連携 JAPAN チームによる合同発表にこぎつけることができたのは、ダブリンの大会主催者の厚意により、早稲田大学 GCOE/金融 ADR・オンブズマン研究会と金融庁の合同発表に、特別に時間を割いてコマを設けて頂いたことによるものである。（大会主催責任者：アイルランドの Financial Services Ombudsman : Joe Meade 氏）

2010年10月 金融ADR法施行

2008年12月、金融庁・金融審議会が金融 ADR 機関の法定化方針を公表。その後、2009年3月6日には「金融商品取引法等の一部を改正する法律（案）」が国会に提出された。2010年10月1日施行。

第一期の発表論文等の一覧：

(上記以外の、2008年から2009年3月までの期間に発表した論文等)

犬飼重仁教授（早稲田大学 企画責任者）執筆論文の一覧：

2008年11月 犬飼重仁 執筆

日 付：2008年11月

媒 体：巻頭言，レクシスネクシス・ジャパン，ビジネスロー・ジャーナル，No.8

タイトル名：「規制体系枠組転換に必須のADR機能の充実」

http://www.waseda.jp/win-cls/newsletter/GCOENL_01.pdf P.8 参照

2008年11月28日 犬飼重仁 執筆 単独論文

日 付：2008年11月

媒 体：金融ADR・オンブズマン研究会提言書

論 文 名：「資料編3. 欧州における金融オンブズマンのプリンシプル」

<http://www.kinyu-adr.jp/Top/documents>

2008年12月 犬飼重仁 執筆

日 付：2008年12月

媒 体：コラム，「企業法制と法創造」総合研究所 ニュースレター，第1号（2008秋）

タイトル名：「規制体系枠組転換に必須のADR機能の充実」

http://www.waseda.jp/win-cls/newsletter/GCOENL_01.pdf [日本語 P.8]

http://www.waseda.jp/win-cls/newsletter/GCOENLeng_01.pdf [英語 P.9]

2009年2月 犬飼重仁 執筆 単独論文

日 付：2009年2月

媒 体：月刊ファイナンシャルコンプライアンス 597号，銀行研修社，（63-68頁）

論 文 名：「金融ADRをいかに機能させるか～現状と課題・金融専門ADRオンブズマン
機構創設への展望」

http://www.waseda.jp/win-cls/activity/data/0902_FinComp_FinADR_Inukai.pdf

2009年2月 犬飼重仁 執筆 単独論文

日 付：2009年2月16日

媒 体：週刊 金融財政事情 2009年2月16日号，金融財政事情研究会，（21-25頁）

論 文 名：「海外における金融紛争解決の現状と日本への示唆」 - 業界の行動規範・自主
ルールとの有機的な連携が成功のカギ」

http://www.waseda.jp/win-cls/activity/data/090216_kinzai_Inukai.pdf

2009年7月 犬飼重仁 執筆 単独論文

日 付：2009年7月

媒 体：月刊ファイナンシャルコンプライアンス 602号，銀行研修社，（38-45頁）

論 文 名 : 「金融 ADR 法の成立と指定制度創設の意義」

http://www.waseda.jp/win-cls/activity/data/0907_FinComp_FinADR_Inukai.pdf

早稲田大学 上村達男教授執筆の論文 :

2009 年 9 月 上村達男 執筆 単独論文

日 付 : 2009 年 9 月

媒 体 : NBL2009 年 9 月 15 日号 No.913, 40 頁

論 文 名 : 「金融 ADR 法の理論上の意義について」

3. 第二期（2010年から2013年3月まで）の活動と成果

2010年金融ADR法施行以降、2012年度末までに、以下の成果を得た。

我々の2008年11月の提言が嚆矢となり、2009年、我国に初めていわゆる金融ADR法が成立、2010年4月1日に同法が**施行**され、同年10月1日には個人向け金融サービス業者は**金融ADR機関への加入義務が発生**した。これは具体的な成果の第一のものである。

この新制度発足のタイミングを受けて、2011年2月3日には、早稲田大学において、行政監督当局・金融機関・金融ADR機関関係者・関係団体・研究者・弁護士・金融ADR先進国のADR機関関係者が一堂に会する大型のフォーラムを開催した。すなわち、金融ADR・オンブズマン制度の先輩格である英国ロンドンの金融オンブズマンの元トップ（Walter Merricks氏）を日本に招へいし、日本の金融庁の担当課長、金融ADR関係者・関係団体等に協力・参集いただき、早稲田大学GCOE他主催の、「**金融ADRオンブズマンフォーラム in 東京**」を、早稲田大学構内の井深ホールにて、盛大に開催することができた。その中で、金融庁の企画課長より、我々の提言した金融ADRにあるべき8要素（プリンシプル）に関して、金融ADR法作成過程で参照し、同法のプリンシプルは、我々が提言したプリンシプルと、その多くを共有している旨の説明があった。

これに続いて、2011年2月14日に、当研究所の犬飼重仁教授は、**金融庁金融トラブル連絡調整協議会委員**（翌2012年6月7日より座長代理）に就任した。

さらに、2011年4月29日に、中国証券監督管理委員会（CSRC）副局長の要請により、日本より、金融ADR法を総括主管する金融庁の企画課課長補佐の参加を得て、北京のCSRCの会議室において、早稲田大学とCSRCの共催により、「**日中金融ADR研究会**」を開催した。これは、2008年11月の北京金融会議において、早稲田大学GCOEとして、犬飼重仁教授より、中国の政策当局者等に対して、金融ADRの重要性を当方より指摘していたが、その後の中国証券監督管理委員会（CSRC）と早稲田大学との対話の中でCSRCよりの要請があり、北京での「日中金融ADR研究会」の開催に至ったものである。

2012年11月には、金融ADR法施行3年後の制度見直しのために設けられた金融庁の「**金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議**」が設置され、当研究所の犬飼重仁教授が委員に就任した。4か月間の審議を経て、2013年3月には、金融庁の「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」において、我々の提案[全ての指定紛争解決機関により構成される「金融ADR連絡協議会（仮称）」の設置提言]を含む報告書（対応の方向性）が取り纏められ、公表された。

2010年度から2012年度末までに開催された研究会及び国際シンポジウム等：

2010年度：

2010年8月30日：早稲田大学GCOE主催 金融ADR研究会 第一回研究会（非公開）

開催日時：2010年8月30日[月曜日] 10:00-12:00

場 所：麴町 長島・大野常松法律事務所 会議室

出席者：約20名（犬飼重仁、築瀬弁護士（早稲田大学 GCOE 上級研究員兼客員教授）、田中圭子氏（NPO 法人日本メディエーションセンター代表理事・早稲田大学研究会委員）、瀧下行夫（一般社団法人保険オンブズマン専務理事）、その他金融 ADR・オンブズマン研究会メンバー各位10数名）

テーマ：金融 ADR 法施行後の現状と課題について

2011年1月19日：早稲田大学 GCOE 主催 金融 ADR 研究会 第二回研究会（非公開）

開催日時：2011年1月19日[水曜日] 10:00-12:00

場 所：麴町 長島・大野常松法律事務所会議室

出席者：5名（犬飼重仁、築瀬弁護士（早稲田大学 GCOE 上級研究員兼客員教授）、田中圭子氏（NPO 法人日本メディエーションセンター代表理事・早稲田大学研究会委員）、瀧下行夫（一般社団法人保険オンブズマン専務理事）、荒木敏朗（証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）総務企画担当次長）

テーマ：2月3日の金融 ADR オンブズマンフォーラム in 東京開催に向けての打合せ

2011年2月 国際会議「金融ADRオンブズマンフォーラムin東京」開催

開催日時：2011年2月3日[木曜日]

場 所：早稲田大学構内 井深大ホール 国際会議場 [日英同時通訳あり]

参加人数（うち外国人参加者数）：約130名（講演者1名、参加者8名以上）



早稲田大学グローバル COE 《企業法制と法創造》総合研究所、同大学比較法学総合研究所、NPO 法人日本メディエーションセンターは、2011年2月3日、東京都新宿区の早稲田大学国際会議場において、「金融 ADR オンブズマンフォーラムイン東京」を開催した。

2009年、我国に初めて（いわゆる）金融 ADR 法が成立・2010年4月1日施行された。また、同年10月1日には、金融サービス業者には、金融 ADR 機関への事実上の加入義務（行為規制）が発効し、新制度が本格的に稼働を開始した。

関連の法改正等の詳細は、下記の通り。

2009年6月 改正金融商品取引法等成立

2009年12月 改正金融商品取引法等に係る政令・内閣府令公布

2010年4月 改正金融商品取引法等施行 / 金融ADRガイドライン策定・適用開始

2010年9月 全国銀行協会等の7団体を紛争解決機関に指定

2010年10月 改正金融商品取引法等完全施行(金融機関に対する行為規制発効)

これらを受けて、7つの団体が紛争解決業務を行う指定紛争解決機関として指定され、2010年10月より業務開始。さらに一機関が2011年4月よりの業務開始を目指して準備中であり、8つの団体が金融関連紛争解決に本格的に取り組む見通しとなった。

このような時期に、我国に新たに創設された金融ADR制度・機関の取組状況を知ったうえで、今後一層の制度の発展に向けた研究を行い、その背景にあるべき、苦情対応・紛争解決システムの国際規格と金融機関等の業者の行動基準・行動規範等のプリンシプルに関する研究を行うことには大きな意義があると考えた。

このような観点より、今後の我国の金融ADR機関のあり方・改善点等についての前向きな具体的な議論を深めるとともに、その将来のあるべき姿のイメージについてのさらなる議論と、関係者の間で共有すべき理念(プリンシプル)の意義も含めて、金融ADR・オンブズマン制度の先輩格である英国ロンドンの金融オンブズマンの(元)トップを日本に招へいし、我国の金融ADR関係者・関係団体等に協力・参集いただいて早稲田大学GCOE等主催の、「金融ADRオンブズマンフォーラムイン東京」を開催した。

2010年10月にスタートした金融ADR法を受けて、行政監督機関である金融庁の担当課長、国内の指定紛争解決機関[金融ADR機関]の関係者に加え、関係団体、研究者、そして英国金融オンブズマンの元トップを招き、日本の金融ADRの将来について、貴重な議論が行われた。

招待講演者(7名)：

小野 尚 金融庁総務企画局企画課長 兼 金融トラブル解決制度推進室長

相澤直樹 全国銀行協会 業務部長

飯島一夫 証券・金融商品あっせん相談センター (FINMAC) センター長

瀧下行夫 一般社団法人保険オンブズマン専務理事

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

築瀬捨治 長島・大野・常松法律事務所弁護士・金融ADRオンブズマン研究会会長・早稲田大学GCOE 総合研究所上級研究員兼客員教授

ウォルター・メリックス 英国金融オンブズマンサービス (FOS) 前代表・チーフオンブズマン

議事録一式：

http://www.waseda.jp/win-cls/activity/data/20110203_shiryo.pdf

イベントレポート：

<http://www.waseda.jp/win-cls/activity/report47.html>

2011 年度：

2011 年 4 月 国際会議「中日金融ADR制度シンポジウムin北京」開催

開催日時：2011 年 4 月 29 日 金曜日 午前 9 時 - 12 時

場所：北京市中国証券監督管理委員会（CSRC）本部会議室

主催者：中国証券監督管理委員会（CSRC）/早稲田大学法学学術院 GCOE

参加人数：14 名（うち外国人 10 名）



趣旨説明：

中国証券監督管理委員会（CSRC）の要請により、早稲田大学 GCOE と CSRC の共催で、中国 CSRC 本部会議室にて「中日金融 ADR 制度シンポジウム」が開かれた。

2008 年 11 月に行われた早稲田 GCOE 主催の北京金融会議において、犬飼重仁教授より、近い将来、金融 ADR 制度の創設が政策課題となるであろうことを指摘していたこともあってか、中国の CSRC では、数年前から金融 ADR 制度について関心をもち、金融 ADR 研究チームを構成していた。メンバーは CSRC の法規部、最高人民法院、証券業協会、学者等により構成されていた。日本、イギリス、ドイツ等各国の金融 ADR 制度について研究し、中国におけるその立法化に向けて具体的な研究を行っていたが、直近の日本の制度が、中国にとって最も参考になるのではないかとの認識が、同研究チームの間で共有されていた。

日本では、築瀬捨治弁護士と犬飼重仁教授他が中心となって 2007 年秋に立ち上げた金融 ADR・オンブズマン研究会と早稲田大学 COE が協力し、欧州等の金融 ADR 制度について研究を重ね、2008 年 11 月には研究会提言を公表していたが、それらが金融庁によって十分に参照された上で、2009 年、金融庁はいわゆる金融 ADR 法を施行した。そこで、今回のシンポジウムでは、日本側が、上記提言の中心的な提案者二名に加えて、金融庁の金融 ADR 法立法及び金融 ADR 制度推進担当者にも北京に同行願い、金融 ADR 制度導入の背景、具体的な実施状況、今後の課題などについて紹介と討論を行ったものである。

中国側よりは、これまでの研究内容に基づいて、日本側に対して様々な角度からの質問が発せられ、極めて熱のこもったディスカッションが行われた。

尚、早稲田大学 GCOE の上村達男教授を団長とする日本側代表団のメンバーは、金融 ADR 制度創設のための提言を行った長島・大野・常松法律事務所の築瀬捨治弁護士（早稲田大学 GCOE 総合研究所上級研究員兼客員教授）及び犬飼重仁教授、金融 ADR 法及び同実務担当者として金融庁総務企画局の出原正弘氏、早稲田大学法学学術院助手の韓敬新氏、通訳として中国政法大学の陳景善准教授（GCOE 客員研究員）及び西南政法大学の熊潔准教授（GCOE 客員研究員）が出席した。

CSRC 法規部の副主任である胡宝海副主任（10 年以上 CSRC に勤務し主に市場における紛争解決メカニズムの研究、立法に携わっている。メカニズムのイノベーションも重要視し、中国の国情に合う利便性ある制度造りについても研究している金融 ADR 研究チームの責任者）を団長とする中国側金融 ADR 研究チームのメンバーとしては、CSRC 法規部行政処の王強氏（行政再審案件を預かる。金融 ADR 制度が施行された場合、同部署が執行部門となる）、同行政処罰部の顧頂遠氏（副処長、証券市場における紛争解決に詳しい、特に刑事罰・行政罰に詳しい）、中国証券投資者保護基金有限責任公司の法律部総監督の劉磊氏（リスク対応、投資者権益保護、投資者の紛争をいかに効率よく解決できるかについて研究している。特に、4,5 年前より金融 ADR 制度を研究、欧州と台湾の ADR を研究）、中国証券業協会の投資者教育弁公室主任の袁熙氏（投資者教育におけるリスク提示、紛争が生じた場合にどういふ対応をするかが重要な仕事、投資者権益の保護、顧客と会員間の紛争、会員間の紛争解決）、最高人民法院の丁広宇氏（ADR の効力に関する研究、金融 ADR 制度が施行された場合、司法と ADR のアプローチについて研究）、中国人民大学法学部の楊東准教授（学者の代表、日本留学経験者）が出席した。また、オブザーバーとして CSRC 先物取引部、国際部の方々も出席した。このような中国側のメンバー構成を見ただけでもその熱心さの度合いが容易に推し量られる。

イベントレポート：

<http://www.waseda.jp/win-cls/activity/report50.html>

研究成果等を発表した雑誌論文等（2010 年 4 月～2013 年 3 月）：

2010 年度：

2010 年 11 月 築瀬捨治・犬飼重仁 共同執筆論文

日 付：2010 年 11 月

媒 体：仲裁・ADR フォーラム vol.3, 社団法人日本仲裁人協会・編

論 文 名：「金融 ADR・オンブズマン制度について」

<http://www.onbook.jp/bookd.html?bid=0174>

2011 年 3 月 犬飼重仁（企画責任者） [単独執筆]

日 付：2011年3月
媒 体：月刊資本市場 2011年3月号（No.307），財団法人資本市場研究会発行
論 文 名：「金融 ADR 制度の本格稼働と今後の展望」，（P.04-P.13）
http://www.waseda.jp/win-cls/activity/data/20110203_shihon.pdf

2011年3月 犬飼重仁（企画責任者） [インタビュー記事]

日 付：2011年3月
媒 体：保険毎日新聞, 2011年3月4日[金曜日], 第2面
タイトル名：「金融 ADR 犬飼重仁早稲田大学法学学術院教授に聞く 一元化の目的は顧客利便と満足度向上」
http://www.waseda.jp/win-cls/activity/data/20110203_homai1.pdf

2011年3月 犬飼重仁（企画責任者） [2月3日の国際フォーラム取材記事]

日 付：2011年3月
媒 体：保険毎日新聞, 2011年3月4日[金曜日], 第6面
タイトル名：「早稲田大学／日本メディエーションセンター 金融 ADR オンブズマンフォーラム開く 取り組み状況と今後を議論」
http://www.waseda.jp/win-cls/activity/data/20110203_homai2.pdf

2012年度：

2012年8月 論文「金融ADRにおける紛争解決のための判断基準」発表

執 筆 者：築瀬捨治氏 [単独論文],

早稲田大学 GCOE 総合研究所 特別研究顧問（前上級研究員兼客員教授）

金融 ADR・オンブズマン研究会会長

長島・大野・常松法律事務所 特別顧問 弁護士

日 付：2012年8月25日

媒 体：信託 251号, 信託協会発刊, (P.4-52)

題 名：「金融 ADR における紛争解決のための判断基準」

説 明：本論文は、築瀬捨治弁護士 [早稲田大学 GCOE 総合研究所 特別研究顧問（前上級研究員兼客員教授） / 金融 ADR・オンブズマン研究会会長]による金融 ADR・オンブズマン研究の集大成であり、我が国における金融 ADR・オンブズマン研究の今後の方向を指し示すべき、非常に重要な成果であると考えられる。

（著者および初出論文掲載媒体主催者である信託協会の同意を得て、早稲田大学《企業

法制と法創造》総合研究所のHPに、以下の通り、論文の全文を掲載する)

http://www.waseda.jp/win-cls/activity/20120111_yanase.html

2013年3月 金融庁「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」報告

日 付：2013年3月08日

媒 体：金融庁HP

題 名：「金融ADR制度の在り方等の検討について」

2012年11月以降2013年3月まで、金融ADR法施行3年後の制度見直しのために設けられた金融庁の「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」において、我々研究グループの提案内容を含む報告書（対応の方向性）が、2013年3月8日に公表された。

《金融庁発表の関連資料等》

<http://www.fsa.go.jp/singi/adr-followup/index.html>

<http://www.fsa.go.jp/singi/adr-followup/secchi.pdf>

<http://www.fsa.go.jp/singi/adr-followup/20130308.html>

<http://www.fsa.go.jp/singi/adr-followup/20130308/01.pdf> (報告書概要)

<http://www.fsa.go.jp/singi/adr-followup/20130308/02.pdf> (報告書本体)

以上