

## 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～

2008 年 12 月 3 日に金融審議会から、金融業界に金融 ADR 機関の設置を義務付けるとの方針が示された。金融トラブルの解決に向け大きな動きといえる。この方針を含めこれまでの議論を概観しつつ、金融 ADR 機関を効果的に機能させるためには何が必要となるのか考察する。

早稲田大学 法学学術院教授  
犬飼 重仁

2008 年 6 月の金融トラブル連絡調整協議会の座長メモを受け、12 月 3 日に金融審議会は「すべての金融業界が、（公的な一定の権限を有する）金融 ADR 機関を使うことを義務付ける」との方針を打ち出した。これはいわば金融 ADR 機関の法定化であり、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（しかしこの金融審議会の方針は世界的な潮流とも整合的であり、従って前向きな）インパクトを与えると考えられる。ただ、この動きはあるべき最終目標達成に向けた一里塚であり、今後、金融業者と市場関係者による、持続的な金融紛争解決制度改善への努力が期待される。

本稿では、我が国における金融 ADR の取組みを振り返りつつ、取組みが進まず問題とされてきたのはどのようなことか、我が国が目指すべき目標とは何か、金融審議会の新たな方針発表という重大な環境変化を受けて今後金融機関に対して求められているのは何か、といった点について、英国の事例を参照しつつ、可能な範囲で解説を試みることにしたい。

### 1. 何が問題となっているのか

日本では、金融サービスにかかわる相談や苦情対応・紛争解決について、全体として見るとバラバラかつ不十分で、個人など利用者の立場からは使い勝手が悪いとの指摘が、長い間なされてきた。問題が起こったとき、金融商品を買った個人は相手の金融機関に相談や苦情等問題状況を申し立てても、多くの場合に、結局泣き寝入りとなる。

銀行をはじめとして、一つの金融機関の窓口であらゆる種類の金融商品が販売可能となったため、販売窓口で苦情を受け付けてもそこだけでは対応できず、相談者が 2 回、3 回とたらい回しにされて辟易してしまうという事態が起きる。

買う方も売る方もストレスがたまる。金融機関の販売後対応の如何は、企業としての信用と顧客満足に重大な影響を及ぼす。

## 2. 金融 ADR の現状

そのようなときに、日本には裁判以外に、民間型 ADR といわれ現在 18 ある縦割りの業界型金融 ADR、司法型 ADR といわれる裁判所による調停、行政型 ADR といわれる国がつくっている国民生活センターあるいは地方自治体の消費生活センターなど、各種の相談窓口やセンターなどの機関があり、それぞれ対応しているが、問題を抱えた個人はどこに行けばよいか分からない。またどこかに相談に行ってみても、その後、複数の機関の間を行ったり来たりして、たらい回しになることが多く、必ずしも実効的な解決には結びつかない。

最終的には裁判に訴える選択肢も残されているが、訴訟制度による紛争解決は、概して時間がかかり、訴訟の提起や維持に費用もかかり、個人は証拠も残しにくく過失相殺による損害額の減額という側面も無視できず、個人や家族のプライバシー保護・秘密性の観点からも問題なしとはいえない。

つまり、簡易性・迅速性・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、消費者が裁判制度を選択しづらいし、また裁判になった場合でも、情報や対応力で勝る金融機関等の企業側と、それらに劣後する申立者個人との間の格差の前に、裁判所の側でも、実質的公平（衡平）の観点からの判決を導くことがかなわず、またそのような事案が増加傾向にあることから、対応に苦慮することになるといえるのではないか。

## 3. 今後の方向性

それに代わる実効的な選択肢としては、理想的・最終的には、片面的な拘束力を有する、第三者型の、公正でアクセスしやすい、包括的で機能横断的な金融専門 ADR による紛争解決を可能とすべきであると考えられる。しかし、そういう優れた制度が日本にはまだなく、新制度の構築に向けて、民主導かつ官民の協力の下での新たな制度創設への期待が徐々に高まりつつある段階にあるといえよう。

### (1) 金トラ協議会の座長メモの重要性

このような我が国の現実を前にして、これまで、金融トラブル連絡調整協議会（以下、金トラ協議会）において、金融 ADR の議論が 2000（平成 12）年以来 8 年にわたって行われてきたが、そこでの議論を通じて、消費者と各金融業界との意見の隔たりが解消されたとはいえない。しかし、2008 年 6 月 24 日の金トラ協議会の座長メモ（図表 1 参照）が示すように、参加者の間で最終的な

結論が得られたわけではないものの、長年の議論の成果として、金融 ADR 制度自体の必要性、そして将来目指すべき方向性、特にそれは横断的・包括的な金融専門 ADR 機関の創設であることについて、議論に参加したメンバーの中で立場を超えてのコンセンサスがほぼできたのではないかと考えられる。これは非常に大きな前進である。

そのような中で、2007 年 9 月に施行された金商法上の認定投資者保護団体認定取得の動きが、生保協会、損保協会に続いて全銀協にも広がり始めた点を、評価する向きもある。実際、全銀協では自前の「あっせん委員会」<sup>1</sup>が設置されるなど、個々に、各業界型 ADR 制度の改善への試みも、具体的に始まっている。

図表 1

金融分野における裁判外の苦情・紛争解決支援制度(金融ADR)の整備にかかる今後の課題について (座長メモ)

([http://www.fsa.go.jp/singi/singi\\_trouble/houkoku/20080624.html](http://www.fsa.go.jp/singi/singi_trouble/houkoku/20080624.html)) 以下、重要部分の抜粋。

#### 4. 実効性の確保

##### (2) 金融ADR機関の認定

金融ADR機関に一定の水準を確保するため、金融庁等の行政が認定することとし、具体的な認定の要件としては、中立性・公正性を確保するための体制をとっていること、金融関係について専門的知見を有する手続実施者を選任できる体制をとっていること、手続規則に実効性ある解決ができる規定が担保されていることなどを定めてはどうかとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢であった。

##### (3) 金融ADR機関との契約締結義務付け

業者に対し、金融庁等の行政が認定した金融ADR機関との契約締結を免許等の要件として義務付け、さらに、手続応諾義務、誠実交渉義務、結果尊重義務が課され、また、アクセスの容易性への配慮がされるべきとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢であった。

#### 5. 統一化・包括化

将来的には統一的・包括的な第三者型機関を設置等することが望ましいが、統一化・包括化には、専門性・迅速性を確保できるのかどうかなどについて解決

<sup>1</sup> 2008 年 10 月 1 日、全国銀行協会は、銀行と利用者間の紛争解決支援機関として「あっせん委員会」(以下、委員会)を設置、運用を開始した。委員会は弁護士、消費者問題専門家など5人(名簿は非公表)で構成、全国 51 カ所の「銀行とりひき相談所」を通じ、利用者が委員会のあっせんを希望する事案について審議し、あっせん(和解)案を提示する。手数料は無料。あっせん案に強制力は無いが、銀行側は正当な理由無くこれを拒否できないと定めている。金融商品・サービスは急激に多様化、複雑化していることから、委員会が、簡易・迅速・柔軟に、公正・妥当な紛争解決を図る ADR 機能への第一歩として機能することが期待される。取り組みが遅れていた銀行界が、こうした組織を創設したことは大前進であると思われる。

すべき課題も多く、慎重な検討が必要であり、まずは、各業界団体による金融ADRの整備について、その組織及び運営を、自主的な取組みや法制化等により望ましい水準まで引き上げるなど標準化等を図り、それぞれの金融ADR機関間の連携を強化するなどしつつ、中長期的に検討していくべきとの意見が多かった。

また、たとえ統一的・包括的第三者型金融ADRであっても、無登録業者等とのトラブルの解決については有効ではないことに留意する必要があるとの意見があった。

自前で紛争解決支援機関を設置することができない場合には、単独の業界団体ではなく、複数の類似業務を行う業界の団体等が共同して業界横断的な紛争解決支援機関を設立することが望ましいとの意見が、比較的小規模な業界団体等の委員に多く、また、学識経験者委員にも同様の意見があった。

弁護士会、業界団体等委員から、業界横断的なADRのイメージとして、①入口はワンストップであることが望ましいことから窓口機能を有する業界横断的組織を設置し、②実質的な判断を要する事案は専門性を有する業界団体のADRに取次ぎ紛争解決を行い、③窓口機能を有する業界横断的組織において、苦情・紛争事案を整理・把握し、広く公表するなどして業界団体のADRをチェックする仕組みが考えられるのではないかととの意見があった。

## (2) 2008 年 12 月の金融審方針のインパクト

また、上記の金トラ協議会の座長メモを受ける形で、つい先日、2008 年 12 月 3 日に、金融審議会（第一部会・第二部会の合同部会）が、「基本的にすべての金融業界に、公的な一定の権限を有する金融ADR機関を使うことを義務付ける」との方針をうち出した。

すなわち、幅広くすべての金融サービス業者に、法的に金融ADR機関との契約締結義務（含む、手続応諾義務・資料提出義務・結果尊重義務（すなわち、一般に片面的拘束力と呼ばれてきたもの））を課す方針（言い換えれば、金融ADR機関の決定への金融業者の拘束の義務付けであり、いわば金融ADR機関の法定化である）を打ち出したといえよう。

なお、金融ADR機関への法的効果の付与のための対応については、そのための、法務省のADR認証と金融庁の認定投資者保護団体制度との兼ね合いと現行関連法制度の見直しの仕方を、政府内でこれから議論することになる。

いずれにせよ、この新しい方針によって、自前の金融ADRを持たない金融業者は、新たな金融ADR機関の創設ないし同じ業務分野の紛争解決を行う既存のいずれかのADR機関への参加を迫られることになる可能性が高いと考えられる。また、金融ADR機関同士で、その機能について、前向きの品質向上サービス

ス競争や、理念や手続きの共有と標準化の推進に向けた再編・合併の動きが始まる可能性もある。

また今後、この金融審議会の方針が実際に法定化される過程で、その出自が民間であるなしにかかわらず、各金融 ADR 機関に対して、法律に基づく一定の権能が付与されることになることから、公正性・中立性の観点から問題なしとしなかったこれまでの業界型 ADR 機関自身のあり方に関して、現時点ではあまり議論になっていないものの、今後いかに公正な第三者としての性格付けを行うかという点が、すぐにも大きな問題として関係者の間で認識されることになると考えられる。そして、その結果として、縦割りの業界型 ADR 機関が、組織制度としてのあるべき理念を共有しつつ、より公正で独立的で高い透明度を有する第三者機関に向けて、徐々に再編されてゆく可能性が高くなるとも考えられる。

なお、この我が国における現在の状況は、英国の 2000 年金融サービス市場法の施行直前の段階の英国の状況と対比可能であるように思われる。つまり、それは金融 ADR における任意 (voluntary) の制度から法定 (statutory) の制度への転換であり、後から振り返れば、2008 年は日本における金融 ADR 元年であったと歴史的に記される状況に、まさに日本も踏み込んだものと考えられるのである。

### (3) 将来への課題

ただ、新しく導入される法律の下金融 ADR 機関の法定化が行われると、その金融 ADR 機関自体のあり方が、特に業界団体を母体とする既存の業界型金融 ADR 機関について、改めて問い直されることになると考えられる。

真に実効性ある金融専門 ADR 機関としての基本的な制度設計理念・モデル基準とは何かといったことについて、また、法定化後の金融 ADR 機関とその標準化 (座長メモ参照) の達成への具体的手順について、あるいはその ADR 機関のあり方と密接不可分であるべき紛争解決に関する各金融機関としての行動規範等のあり方についての議論の必要性といったことについては、多くの金融機関や関係者にとって、まだしかりとは認識されていない問題であるかもしれない。しかしそれらは極めて重要であり、それらはほとんどこれからの課題であるといつてよいであろう。

### (4) 金融 ADR・オンブズマン研究会による提言

そして、そこで参照いただきたいのが、2008 年 11 月 28 日に発表された、筆者も幹事メンバーの一人である、金融ADR・オンブズマン研究会による提言<sup>2</sup>—

<sup>2</sup> 提言本文および同研究会の詳細は <http://www.kinyu-adr.jp/> 参照。

「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--である。

この提言は、12月3日の金融審議会で、参考資料として席上資料配布され、金融庁担当官より概要が説明された。本提言は、一年半以上の時間をかけて取りまとめたものである。その提言要旨を図表2に示す。

図表 2

<b>金融オンブズマン機構 提言要旨</b>	
<b>金融 ADR・オンブズマン研究会</b>	
<p>金融 ADR・オンブズマン研究会は、いかなる組織・団体等との利害関係も有しない任意団体であり、研究会の究極の目的は、金融サービス業者と金融サービス利用者の双方に信頼される理想的な紛争解決機関の実現により、わが国の金融資本市場全体の信頼性と利便性を高め、利用者全体にとって魅力ある市場を構築するための重要なインフラストラクチャーの整備に貢献することである。</p>	
<b>1. あるべき金融紛争解決手段</b>	
<p>個人が申立者となる少額紛争では、事実認定や法令解釈の厳密性等に強くこだわることなく、良識に即した柔軟な解決（比喩的にいえば「大岡裁き」のようなイメージのもの）を迅速・簡易に実現する金融専門の裁判外紛争解決が、求められる。投資者に思慮不足な面があったとしても、金融機関による販売にも丁寧さに欠けるところがあったというような場合に、双方の話を一通り聞いた公正な第三者が、例えば、金融機関が投資者に対し損害額の 70%を支払う解決案を迅速に提示できれば、時間とコストがかかり厳格なルールに従って行われる訴訟と比べて、投資者の満足度は大幅に改善する。金融機関にとってもコストが少なく済み、さらに、投資者の金融商品・金融業界に対する信頼性の向上を通じて、市場全体に大きな価値・メリットを生み出す。</p> <p>あるべき金融専門 ADR 機関は、金融サービス紛争の解決について、柔軟性、迅速性、簡易性、専門性及び質の確保、アクセスの容易性、横断性、公正性（独立性と透明性を含む）、並びに秘密性、の 8 つの要素（設計理念）を備えていることを要する。</p>	
<b>2. あるべき金融専門 ADR 機関</b>	
<p>あるべき金融専門 ADR 機関を、以下「金融オンブズマン機構」と言う。金融専門 ADR 制度の名称に「オンブズマン」という言葉を用いるのが諸外国では一般的である。</p>	
<b>(1) 紛争解決手続の流れ（3つのプロセス）</b>	
<p>第一プロセスでは、専門あっせん員によるヒアリング（資料の収集と調査等</p>	

を含む)と、解決案(第一段階のあっせん案)の提示による解決の試みが行われ、解決が見られない場合は、第二プロセス(合議型のあっせん)により、3名の専門あっせん委員会による審理を経て、あっせん案(第二段階のあっせん案)が提示される。この第二段階のあっせん案は、関係金融機関に対してのみ片面的拘束力を有する。第三プロセス(仲裁)は、第二プロセスでも解決が見られない場合において、当事者双方が紛争の解決を仲裁に委ねると合意したときに行われる。

## (2) 紛争解決の合意形成のための仕組み(手数料構造、専門あっせん員の教育、金融専門 ADR 機関による広報等)

第一プロセスの金融サービス利用者の負担は無料とする。第二プロセスの合議型のあっせんの申立手数料は、金融サービス利用者については無料、又は仮に有料としても低廉としつつ、金融サービス業者の申立手数料はある程度高額とする。

専門あっせん員の教育及び情報交換を緊密にすることで、納得感及び安定感のある解決案(第一段階のあっせん案)が提示できるようにする。第一プロセスのあっせん案に対する当事者の信頼を高め、あっせん案受諾率を 8 割程度まで高め、全体として迅速な解決を実現する。予め解決指針を確立し、かつ金融サービス利用者等関係者に知らせる等、良質なコミュニケーションを心がけ、理解を深める努力が必要である。

## (3) 組織と運営

金融オンブズマン機構の組織形態としては色々なものがあり得る。運営経費の大半は、金融サービス業者が負担するため、金融オンブズマン機構による紛争解決が独立かつ公正な解決となることを、組織構造上担保することが極めて重要である。このためには、専門あっせん員等の独立性を保障し士気を高める必要がある。

## (4) 財政

財政を支えるのは、金融サービス業者である。金融サービス利用者の支払う案件手数料は、無料ないし低廉とする。金融オンブズマン機構の提供するサービスが利用者の金融資本市場に対する信頼を高め、これによって金融資本市場のインフラストラクチャーが整備される。このことは最終的には金融サービス業者の利益ともなる。したがって、そのためのコストは、税金によって負担するのでなければ、金融サービス業者が自らの責任と広義の企業利益のためにも負担すべきである。

## (5) 取扱う紛争対象の範囲

金融オンブズマン機構は、我が国における金融サービスに係る苦情及び紛争を幅広く対象とすべきである。また、金融オンブズマン機構の提供する救済の

対象は、原則として個人とすべきで、法人顧客は、実質的に個人と同視しうる程度の零細な事業体に限る。なお、片面的拘束力を持たせる関係で、第二プロセス（合議型のあつせん）の対象を一定金額（例えば 2000 万円）以内の紛争に限る等の手当てをすべきである。

### 3. 実現への現実的ステップ（一例）

18 の業界団体がそれぞれ苦情処理機関（業界型 ADR）を有している日本の現状から、業界横断的な単一の金融専門 ADR 機関の創設を究極の目的としつつ、リアリスティックな実現プロセスが必要であると考えられる。以下に研究会が想定した段階的プロセスの一例につきその概要を提示する。

まず第一に、既存の各業界型金融 ADR 機関において、本提言に沿って、その理念等を可能な限り採り入れ制度改善を図る自己変革を期待する。自己変革は、それだけでも、良識に即した柔軟な解決を迅速・簡易に実現するという目標に向かった大きな前進につながる。

次に、設計理念を共有するに至った複数の業界型金融 ADR 機関が共同して準備委員会・連絡協議会のような、金融オンブズマン機構設立を最終目標とする新組織を創立する。新組織は、苦情等の統一受付窓口を構築し、徐々に統一窓口を拡大する。更に新組織は、金融オンブズマン機構が採用すべきモデル基準を作成し、各既存金融 ADR 機関等に対し、モデル基準の採用を奨励する。

第三ステップとして、モデル基準を満たしている既存金融 ADR 機関の間のネットワークを構築し、一種のフランチャイズを実現することにより、横断性の深化を図る。

第四ステップとして、適切な状況下で、ネットワークに所属する組織が統合されれば、単一組織による、ワンストップ型の、業界横断的な統合金融専門 ADR 機関へと移行することになる。これが本提言の最終的な目標である金融オンブズマン機構である。

### 4. 結び

金融資本市場に資金を提供する者は、究極的には個人に他ならない。個人の信用を失えば、金融機関も金融サービス業者も、直ちに破綻する。金融サービス利用者との紛争は、これを迅速且つ適切に解決しなければ、利用者の不満をつのらせ、金融サービス業者一般、さらには金融資本市場全体に対する信用を失わしめる恐れがある。これを避けるには、良識に即した柔軟な解決を簡易迅速に実現しなければならない。この意味で、当研究会の提言する金融紛争解決制度は、金融資本市場の健全な維持発展に不可欠なインフラストラクチャーである。個人利用者が、少額の金融紛争において、正当かつ迅速に救済される仕組みを金融サービス業者の責任において予め構築し提供することが重要である。本提言は、このようなインフラストラクチャーとしての金融専門 ADR 機関

の構築を通じて、究極的には、社会の構成員たる個人の利益と尊厳を守り、より良き社会の形成をめざすことを促すものである。

今回の金融審議会の方針表明を受けて、関係者の間で、「柔軟性」を実現する金融 ADR 機関を整備する方向に向かうことを望みたい。なお、当面の課題は、上記「提言 3: 実現への現実的ステップ」に記載した第一ステップの実現であると考えられる。

#### (5) 金融 ADR 機関の法定化の意義

なお、今回の金融審議会の方針とは、一言でいうならば、「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。これは、2005 年春に、総合研究開発機構 (NIRA) において、筆者がプロジェクトリーダーを務め、早稲田大学 COE の協力を得て行った研究報告書「NIRA Market Governance Report 2005」の中で行った提言の、まさにその実現に向けての必要なステップでもある。なお、上記の金融 ADR・オンブズマン研究会の 2007 年春の発足は、この NIRA の研究をその原点としている。その最初の提言の要旨を図表 3 に示す。

#### 図表 3

##### 提言－3. 実効的金融 ADR (裁判外紛争解決) 制度設置の提案

##### 包括的で実効的な紛争解決機能の必要性

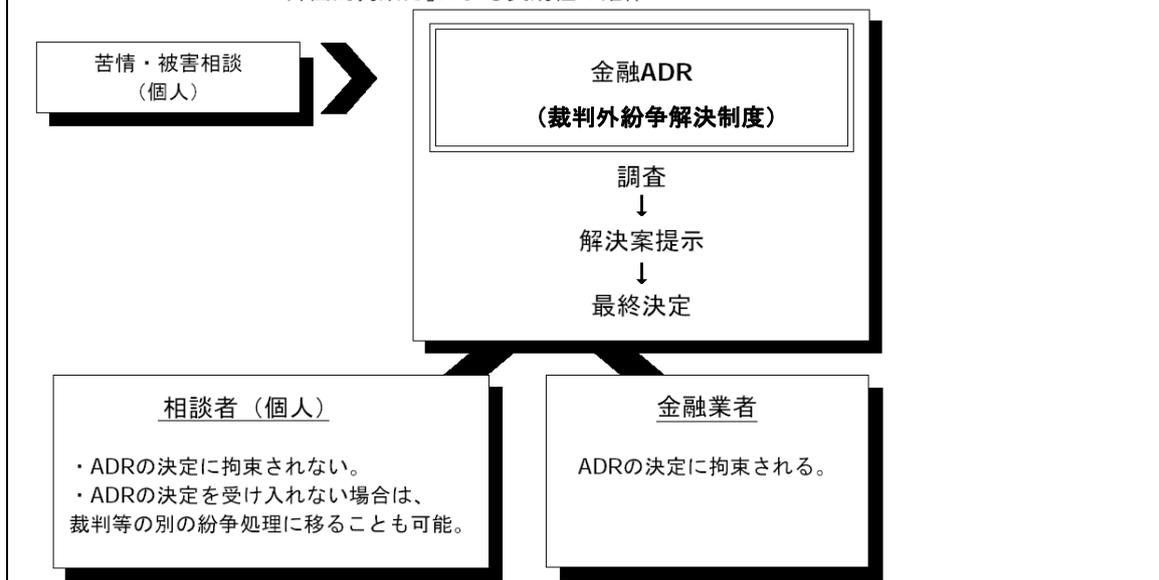
個人投資家保護の観点からみた既存の裁判所は、時間や費用などのコストがかかりすぎ、機能不全に陥っている面なしとしない。また既存の金融 ADR (裁判外紛争解決) 制度も法的裏付けが少なく実効性に乏しい。当報告書では、金融市場における ADR を考察しながら、業者間の連携を基礎とする主体的な運営により、専門性を担保しつつ「片面的拘束力」を業者に課した上で実効性と公正性を担保するなど、21 世紀にふさわしい新しい金融 ADR (裁判外紛争解決制度) の方向性を示している。

市場では法・規制システムに不備がある上、金融商品は、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。そのため一般消費者が、金融商品の内実を完全に理解することは困難であり、多くの消費者被害が生じている。

一方、被害回復のために取り得る現状の手段では、コストのかかる裁判以外に実効性が高いものは少なく、多くの被害者が泣き寝入りを余儀なくされている。そこで 21 世紀の金融資本市場には、変化に迅速に対応ができる、実効的で利便性の高い金融 ADR (裁判外紛争解決) 制度が必要である。なお、その制度を構築する上で、以下の点に留意する必要がある。

- ① 金融商品の特性を理解し、特性に沿った消費者に対するフォロー
- ② 消費者、業者双方にとっての中立性・公正性の確保
- ③ 業者に対して「片面的拘束」を課し、制度の実効性を高めること
- ④ 業者が、積極的に当該機能の運営に関与していくこと

「片面的拘束力」による実効性の確保



#### 4. ADR と金融オンブズマン

##### (1) ADR とオンブズマン

裁判外の紛争解決制度をADRとよぶ。ADRは、“Alternative Dispute Resolution”である。また一方で、「金融オンブズマン」という言葉が同様の意味で使われる。わが国では市民派の活動をされる方々やマスコミ等がいろいろな問題や不正等をただす団体や企画に「オンブズマン」という名前をつけられていることが多いやに思われる。一方で、欧州発祥のオンブズマンとは、紛争を解決するための非常に公的なファンクションである。そもそもこのオンブズマンとは、北欧スウェーデンから発している言葉で、「議会オンブズマン」がその最初のものであった。それは、議会における問題・不正・争いに関連して、市民の代表である議会がオンブズマンを指名して、そういう人たちに問題解決の提案機能を担わせたことから始まった。

##### (2) 英国の金融オンブズマン

英国で金融オンブズマンが発達したのは、1980年代のはじめに、保険業界自身の、民間のイニシアティブと彼ら自身のコスト負担で、第三者的な紛争解決組織としての保険オンブズマンができたのが最初である。この保険オンブズマ

ンは、ちょうど英国で保険業法等ができるなど規制環境が厳しくなり「このままだと規制強化で大変な問題になる。そういうときに、裁判しか紛争解決の方法がないというのは、業者にとっても、また顧客にとっても適切ではない。裁判以外の紛争解決手段が必要だ」ということで、業界として、受動的に何もしないというよりも積極的に打って出て、自ら業界主体で裁判外の紛争解決制度としてオンブズマンをつくらうという判断が働いてできたといわれている。(詳しくは上記金融ADR・オンブズマン研究会提言の資料編2を参照)英国の当時の環境変化に応じて、保険会社の間で、保険業界の中に、オンブズマン制度を任意(voluntary)の、かつ第三者的なものとしてつくったのが、英国の金融オンブズマンの発祥である。

そのときには任意の制度であったが、その後紆余曲折を経て、2000年に英国で金融サービス市場法(Financial Services and Market Act: FSMA)という、より横断的・包括的な法制度ができ、そのもとで金融オンブズマン(Financial Ombudsman Service/FOS)は法定(statutory)の制度になった。法定の制度とは、2000年金融サービス市場法(FSMA)にきちんと書き込まれている、法律で定められた制度ということである。ただし、それを運用しているのは国そのものではなく、形の上ではある種の特種な会社の形をとっている。

英国では、FSAという日本の金融庁に相当する規制監督機関があるが、金融庁とはいわず「金融サービス機構: Financial Services Authority」である。この金融サービス機構も、形の上では政府組織ではなく、FOSと同じ一種の会社になっている。そういうことで、民間の会社のような形をとっているけれども、法定かつ公的なものである。

日本では、民と官の二項対立、あるいは公と私の二項対立が思考の大前提としていつも念頭に置かれるが、民の形を持っており自主規制の伝統は残しているが、法律で定められていて、いわば公の機関として非常に強い問題解決・紛争解決の権能(enforceability)を有している、いわば官と民の共治型の制度・仕組みが英国に存在するというのは非常に興味深い。

なお、日本では金融ADRという言い方が一般的であるが、英国を含め先進各国では、金融ADRという言い方はほとんどされず、金融オンブズマンという言い方が主流になりつつあるように見受けられる。その理由としては、本来裁判を行うべきであるがそれを行うことができないのでその代替手段としてADRを志向するというのではなく、個人向けの金融関係の専門の紛争解決方法については、はじめから、裁判によらず、裁判とは代替的ではない金融オンブズマンという方法を志向することが適切であるとの思いが、その背景にあるようである。

なお、本稿の意見にわたる部分はあくまでも筆者の個人的見解であり、必ずしも所属する団体等の意見を反映しているわけではない。

---



犬飼重仁（いぬかいしげひと）

早稲田大学法学学術院教授

1975年慶応義塾大学法学部卒業。同年三菱商事入社後、87年から6年間余りのロンドン金融子会社勤務を含め19年間同社財務金融部門に勤務。2001年金融情報担当部長。ハーバード・ビジネススクールAMP修了後、2002年6月総合研究開発機構（NIRA）出向。主席研究員等を務める。2004年4月から2008年6月まで、早稲田大学法学学術院客員教授を兼務。2007年4月「金融ADR・ワグスマン研究会」幹事（現）。同年6月「アジア資本市場協議会」代表兼事務局長（現）。2008年7月より現職。