

## 金融ADR法の成立と指定制度創設の意義

金融ADR法は、2009年3月6日、通常国会に金商法等改正案が提出され、4月24日に衆議院を通過した。これによりADR機関の認証・認定に当っては、法務省認証（ADR促進法）と金融庁認定（金商法上の認定投資者保護団体制度）の従来の二本立てに加え、今回の改正新法の指定制度を加えると三本立てとなる。そこで、この改正新法の意義とインパクト、その制度スキームや、指定紛争解決機関導入に伴う課題等を含め金融機関に必要な体制構築につき解説する。

早稲田大学法学学術院  
教授 犬飼 重仁

### 1. これまでの経緯

#### （1）金融ADR法国会提出までの経緯

2008年12月、金融庁・金融審議会は、金融ADR機関の法定化方針を公表し、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」が通常国会に提出された。これは、金融・保険業等の金融関連のいわゆる業法をまとめて改正するもので、ADR機関に関する条項を新設し、その中で、金商法、銀行法、保険業法、信託業法、貸金業法等において、指定紛争解決制度（ADR制度）の創設を定めている。

具体的法制化までの動きとしては、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、同年12月3日に、金融審議会から金融業界に、公的な一定の権限を有する金融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日には「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」と題する金融ADR報告書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6日に法案が国会に提出され、4月24日に衆議院を通過した。それは、いわば「金融ADR機関の決定・採用に対しての、金融業者への拘束の事実上の義務付け、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）インパクトを与えるものと考えられる。

なお、この間、筆者は、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 年に早稲田大学 COE 等が行った提言と、第三者の任意団体「金融 ADR・オンブズマン研究会」として 2008 年 11 月 28 日に発表した提言<sup>1</sup>の内容等を、参考人として意見陳述<sup>2</sup>した。

また、この金融 ADR 制度の法制化と指定紛争解決機関法定化への具体的進展は、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」の中で行った提言の、実現に向けた重要なステップでもある。かつまた、2008 年 1 月と 3 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 主催の連続講演会<sup>3</sup>「日本版金融オンブズマンへの構想」・「金融サービス市場法制のグランドデザイン」や、前述の 2008 年 11 月末の「金融 ADR・オンブズマン研究会」提言発表等を含め関係者による息の長い研究推進と当局への継続的働きかけの反映でもありと考えられる。

なお、金融庁幹部が、すでに 2008 年 1 月 19 日の上記講演会開催の時点で、「今後、金融業界や、広く国民一般を巻き込んだ運動を展開していったら、この 2008 年が、後世振り返って、日本における ADR 元年と言われるように、金融行政も可能な限りの努力をしてまいりたい」と講演の中で述べておられたことも、併せて紹介しておきたい。

## （2）2007 年春の「金融 ADR・オンブズマン研究会」の発足と提言発表

2007 年以降、金融 ADR 制度研究の推進母体となった、私が幹事の一人を、また上村達男早稲田大学法学学術院長がアドバイザーを務める「金融 ADR・オンブズマン研究会」（会長：築瀬捨治弁護士）の 2007 年春の発足は、前述の 2005 年春の早稲田 COE と NIRA の提言をその原点としている。

2008 年 11 月 28 日に発表された、「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、一年半以上の時間をかけ取り纏められたものであり、金融庁・金融審議会による今回の関連法制度構築に、前向きの影響を与えたと考えられる。

---

<sup>1</sup> <http://www.kinyu-adr.jp/>

<sup>2</sup> [http://www.shugiintv.go.jp/jp/video\\_lib3.php?deli\\_id=39740](http://www.shugiintv.go.jp/jp/video_lib3.php?deli_id=39740)  
[http://www.shugiin.go.jp/index.nsf/html/index\\_kaijiroku.htm](http://www.shugiin.go.jp/index.nsf/html/index_kaijiroku.htm)

<sup>3</sup> <http://www.21coe-win-cls.org/gcoe/activity/index15.html>  
<http://www.21coe-win-cls.org/gcoe/activity/index16.html>

## 2. 金融 ADR 制度創設の意義

### (1) 新制度創設の意義

今回の金融 ADR 制度創設のための法律<sup>4</sup>は、言い換えると、事実上、金融商品取引法のみならず、銀行法、保険業法等の金融関係の一連の法改正という形式をとりつつも、金融関係の各業法について、ほぼ同じ文言を加え、いわば、金融関連業界・業態にヨコ串を指し、タテ割りの法制を前提としつつも、その中でいわば横断的に、同一の金融 ADR 制度を創設したものと見える。

金融庁の法改正担当官の言葉<sup>5</sup>を借りれば、それは、「各業法横断的に同一の金融 ADR（裁判外紛争解決）制度を創設するもの」であり、「実質的な意味での新法」であるといえるほどのインパクトをもつものである。

### (2) 法改正の概要

今回の法改正の概要としては、前述のように、金融商品取引法及びその他の金融関連法において共通の枠組みを横断的に整備したものであり、① 苦情処理・紛争解決手続を実施する機関（指定紛争解決機関）の法による指定と、② 金融機関に対して、次のような内容を含む基本契約を、指定紛争解決機関と締結すべきことを定めている。すなわち、片面的拘束といわれてきたものである。

- イ. 苦情処理・紛争解決手続の応諾
- ロ. 事情説明・資料提出
- ハ. 手続実施者の解決案の尊重

なお、指定紛争解決機関が当該の業界・業態に存在しない場合には、金融機関自身が苦情等処理・紛争解決の取組みを実施することも許される。ただし、この規定は、あくまでも過渡的な措置であると考えられる。

### (3) 重要なインプリケーション

なお、指定紛争解決機関が、当初対象として想定された業界・業態を超えて、従来業界型 ADR が存在しなかった業界を含め、その他の金融サービスについても指定紛争解決機関となることを意図し、組織としての準備を法的に完了した場合には、その指定紛争解決機関との契約締結義務が、当該金融サービス業界・業態に発生することは、これまで紛争解決制度を持たなかった業界のみならずすべての金融サービス業界にとって、新しい事態といえよう。つまり、業界にとって、他律的に ADR 機関との契約締結義務が発生することとなり、金融機関

---

<sup>4</sup> <http://www.fsa.go.jp/common/diet/171/index.html>

<sup>5</sup> 中沢則夫 金融庁総務企画局金融 ADR 推進室長「金融 ADR 制度創設のインパクト」旬刊金融法務事情 2009 年 5 月 5 日号 No.1866 金融財政事情研究会

は安心してはいられない。

また、指定紛争解決機関に対する報告徴求・立入検査、業務改善命令等も、同時に、今回、明確に定められた。

#### **(4) 改正法のもつ意義**

そこで、このようなことが定められた意義について説明する。

これまで、紛争解決手続きが各金融業界の業界団体自身によって行われてきたこと自体、第三者的でないADR機関に対して、どうしても利用者が警戒感を抱かざるを得ない原因であった面なしとしない。いくら「公正な解決を行う」という説明を、それら業界型ADR機関が行ったとしても、利用者からすると、それらの機関に対して信頼感と納得感を感じられるところまで至っていなかった。現行の業界団体の相談窓口や苦情処理機関は、利用者から見て使いづらいし、公正で簡易、迅速で柔軟な第三者的紛争解決手段が存在しないことがまさに問題だったといえよう。

その意味で、今回の新たな法制では、金融庁が一步踏み込み、制度的に、その第三者性・中立性と公正性を担保し、実効性を確保するための手当てを行った。すなわち、上記のような種々の法的な義務を、ADR機関と、事実上ほぼすべての金融機関に課したのである。これは、非常に大きな、金融サービス行政庁による方針転換である。

#### **(5) 本来あるべき理想の横断的・包括的な制度との距離感**

今回の法改正でも、「依然として紛争解決機関が業態ごとに設置され、本来目指すべき、あるべき理想としての横断的・包括的な法制度が実現していない」し、また「業界から独立した包括的かつ統一的な金融ADR制度になっていなければ意味がない」との批判が存在するが、では、実際にそのような包括的かつ横断的な、単一の法制及び金融ADR機関が、即、実現可能であろうか？

ローマは一日にして成らず。そしてまた、現実に日々起こりつつある金融トラブルに、速やかな解決を提供するという現実のニーズに応えるためにも、一步一步前進し、できることから一つずつ、実現していくことこそ重要であろう。

その意味で、筆者は、最終目標たる理想の金融ADR制度に到達するための必要かつ不可欠な一里塚の施策として、今回の法改正を肯定的に評価し、金融庁はじめとする関係各位のご尽力に感謝の意を表するものである。

### **3. 改正法上の規定の内容について**

## (1) 法改正部分の要綱と説明

改正法上の規定の内容については、以下の、法改正要綱抜粋（筆者が一部修正）と説明部分（衆議院調査局財務金融調査室作成の立法調査情報を参照して筆者が作成）参照の通りである。

金融分野における裁判外紛争解決制度（金融 ADR 制度）の創設

[指定紛争解決制度の創設]

### (1) 指定紛争解決機関との契約締結義務等

第一種金融商品取引業者、第二種金融商品取引業者、投資助言・代理業若しくは投資運用業を行う者、登録金融機関又は証券金融会社は、指定紛争解決機関が存在する場合には、指定紛争解決機関との間で手続実施基本契約を締結する措置を、指定紛争解決機関が存在しない場合には、苦情処理措置及び紛争解決措置を講じなければならないこととする。

(金融商品取引法第 37 条の 7、第 156 条の 31 の 2 関係)

説明：具体的には、それぞれの業法に基づく業態ごとに、紛争解決等の業務を行う機関（紛争解決機関）を、当該機関の自主的な申請により、以下の①から③の 3 つの要件に基づき、主務大臣が指定することができることとした。

### (2) 紛争解決機関に対する指定制の導入

内閣総理大臣による紛争解決機関の指定制度を設けるとともに、次に掲げる事項を含む指定要件、指定にあたっての法務大臣への協議その他の所要の規定を整備することとする。

- ① 紛争解決等業務を的確に実施するに足りる経理的及び技術的な基礎を有すること。
- ② 役員又は職員の構成が紛争解決等業務の公正な実施に支障を及ぼすおそれがないこと。
- ③ 業務規程が法令に適合し、かつ、この法律の定めるところにより紛争解決等業務を公正かつ的確に実施するために十分であると認められること。
- ④ 業務規程の内容について一定割合以上の金融機関が異議を述べていないこと。

(金融商品取引法第 156 条の 38～第 156 条の 41 関係)

説明：ここで、申請に基づく指定制を採ることについては、改正法の基となった金融 ADR 報告書では、「利用者保護の観点からは、金融 ADR を実施する金融 ADR 機関の設置が義務付けられることが望ましいと考えられる」とし

ていたが、恐らく「憲法上の裁判を受ける権利の問題<sup>6</sup>」への抵触の可能性を考慮し、金融ADRを担う業界団体・自主規制機関等の民間団体の自主的な申請を受けて行政庁が確認（指定）を行うとのスキームとすることにより、金融ADR実施主体の中立性・公正性を確保するとの枠組みを維持している。ただし、そうはいつても、今回の法改正で、金商法をはじめとする関係の17の法律を改正し、共通の指定紛争解決機関制度に関する規定を設けることによって、事実上、すでに業界内に固有のADR機関を持つ業界に対しても指定機関化（既存機関の第三者化）を促すとともに、現段階で金融ADRに関する取組に未着手の業態についても、指定機関創設への取組を促す契機になると考えられる。

指定は、それぞれの法律（業法）に基づいて行われることを基本としているが、先ほども述べたように、指定紛争解決機関は、各業態の一つとは限らない。一つの紛争解決機関が、複数の業態で指定を受け、業態横断的な指定紛争解決機関となることも、機関自体がその気になりさえすれば可能である。

〔苦情処理・紛争解決の手続きに関する諸規定の整備〕

### （3）指定紛争解決機関の業務に関する規定の整備

① 指定紛争解決機関は、紛争解決等業務に係る業務規程を定めることとし、業務規程の変更には内閣総理大臣の認可を受けることとする。

② 指定紛争解決機関が金融商品取引業者等と締結する手続実施基本契約は、次に掲げる事項等を内容とするものとする。

イ 指定紛争解決機関は、加入金融商品取引業者等に苦情処理手続又は紛争解決手続に応じるよう求めることができ、当該金融商品取引業者等は、正当な理由なくこれを拒んではならないこと。

ロ 指定紛争解決機関は、苦情処理手続又は紛争解決手続において、加入金

<sup>6</sup> 憲法上の裁判を受ける権利に関する問題とは、片面的拘束力をもつ制度が、任意加入のスキームであれば、加入時に包括的な合意を認定することは不可能ではないが、強制的なものであるとすると（例えば、銀行業務等をする要件として加入が義務付けられるとすると）、日本では、業者の裁判を受ける権利（憲法第32条）を侵害することになり、問題とされてきた。仮にこれが行政処分として位置づけられれば（民間の組織であってもその限りで行政権限の一部委譲があると理解すれば）上記の問題はなくなるが、それに対する不服申立てを許さずファイナルなものとして構成すると、今度は、「行政機関は終審として裁判を行うことができない」とする憲法第76条第2項に反するおそれがあるとされる。つまり、いかなる行政府の組織・部門も司法に関わることについて確定的な判断をする権力を与えられないという原則に抵触する恐れがあるというわけである。ただ、行政機関も、審判の制度として、人事院の裁定、公正取引委員会の審決、選挙管理委員会の決定など、行政機関による審判の制度をすでに有しており、司法機関にかける前に担当行政機関が迅速に事件の処理にあたるのが行政サービスの向上になるという考えは日本にも存在する。日本では、以上のような議論もあり、従来突っ込んだ検討がなされてこなかった。（NIRA研究会における一橋大学法学部山本和彦教授発言を一部抜粋の上、参照）

融商品取引業者等に対し、報告又は帳簿書類その他物件の提出を求めることができ、当該加入金融商品取引業者等は、正当な理由なくこれを拒んではならないこと。

ハ 紛争解決委員は、紛争解決手続において、和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合において、相当であると認めるときは、紛争解決のために必要な特別調停案を作成し、理由を付して当事者に提示することができ、加入金融商品取引業者等は、訴えを提起した場合その他の場合を除いて特別調停案を受諾すること。

③ 指定紛争解決機関は、手続実施基本契約により加入金融商品取引業者等が負担する義務の不履行が生じた場合において、正当な理由がないと認めるときは、遅滞なく、当該加入金融商品取引業者等の商号及び当該不履行の事実を公表しなければならないこととする。

④ 指定紛争解決機関は、加入金融商品取引業者等の顧客から苦情の解決の申立てがあったときは、その相談に応じ、当該顧客に必要な助言をし、事情を調査するとともに、当該金融商品取引業者等に対し、苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならないこととする。

⑤ 指定紛争解決機関は、当事者より紛争の解決の申立てを受けたときは、紛争解決委員を選任するものとし、当該紛争解決委員は、和解案を作成し、その受諾を勧告し、又は特別調停をすることができることとする。

⑥ 紛争解決委員が紛争解決手続を終了した場合において、当該紛争解決手続の申立てをした当事者がその旨の通知を受けた日から一月以内に当該紛争解決手続の目的となった請求について訴えを提起したときは、時効の中断に関しては、当該紛争解決手続における請求のときに、訴えの提起があったものとみなすこととする。

(金融商品取引法第 156 条の 42～第 156 条の 54 関係)

説明：金融 ADR 報告書で、「金融 ADR 機関の対象範囲にある金融機関は、紛争解決に関して利用者から求められた場合に、行政庁が指定等を行ったいずれかの金融 ADR を利用しなければならないとするなど、金融 ADR 機関と金融機関との一定の関係を規律することが適当」とされたことを受けて、指定紛争解決機関がある業態においては、金融機関に対して、一つの指定紛争解決機関と、上記の、手続応諾義務、事情説明・資料提出義務、和解案（特別調停案）の尊重義務を含む手続実施基本契約の締結を義務付けたもの。指定紛争解決機関は、金商法等及び紛争解決等業務の実施に関する手続等を規定する業務規程（指定要件の一つ）に従って、紛争解決業務を行う。

(4) 指定紛争解決機関の監督に関する規定の整備

内閣総理大臣による指定紛争解決機関に対する報告徴取、立入検査、業務改

善命令、業務の休廃止に係る認可、指定の取消し及び業務改善命令等にあつての法務大臣への協議その他の監督に関する所要の規定を整備することとする。

(金融商品取引法第 156 条の 55～第 156 条の 61 関係)

説明：金融 ADR 報告書で「金融 ADR の中立性・公正性及び実効性を担保するため、金融機関及び金融 ADR 機関に対する行政庁の一定の権限を設け、行政庁の検査・監督等を含めた関与を可能とすることが適当」とされたことを受け、指定紛争解決機関に対する監督に関する規定として、業務報告書の提出、報告の徴取及び立入検査、業務改善命令、業務の休廃止に係る認可・業務再開の届出、指定の取消し及び業務改善命令等についての規定を整備した。なお、法案の審議の過程で、行政庁による監督に関して、指定 ADR 機関に対する役人の天下りの可能性も指摘されたが、監督の意義は、あくまでも当該機関の中立性・公正性の確保にある。

〔関係法律（業法）の改正〕

無尽業法、金融機関の信託業務の兼営等に関する法律、農業協同組合法、水産業協同組合法、中小企業等協同組合法、信用金庫法、長期信用銀行法、労働金庫法、銀行法、貸金業法、保険業法、農林中央金庫法、信託業法、株式会社商工組合中央金庫法、資金決済に関する法律及び証券取引法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律による廃止前の抵当証券業の規制等に関する法律の一部改正

(第 2 条～第 17 条関係)

金融商品取引法の指定紛争解決制度の創設等に係る改正に準じて、所要の規定の整備を行うこととする。

その他 (関連部分抜粋)

#### 1. 施行期日

この法律は、公布の日から起算して 1 年を超えない範囲内において政令で定める日から施行することとする。ただし、次に掲げるものは、それぞれ定める日とする。

② 無登録業者による格付を利用した勧誘の制限に係る規定及び金融商品取引業者等による指定紛争解決機関との契約締結義務等に係る規定公布の日から起算して 1 年半を超えない範囲内において政令で定める日

#### 2. 経過措置等

① 所要の経過措置等を定めることとする。

② 金融商品取引法等の改正に伴い、関係法律の改正を行うこととする。



## (2) 法務省認証と認定投資者保護団体制度と新制度との関係

金融 ADR 機関の認証・認定に当っては、法務省認証（ADR 促進法）と金融庁認定（金商法上の認定投資者保護団体制度）の従来の二本立てに加え、金融庁関係の制度としては、今回の指定紛争解決制度を加えると、三本立てとなる。

つまり、今回、制度としては、現行の金商法上の「認定投資者保護団体制度」のバージョンアップが図られ、今回改正法に基づく新制度への速やかな移行が暗黙に想定されているが、現行制度が廃止されたわけではない。これは、移行期間における混乱を避けるためとも考えられる。

また、法務省認証（ADR 促進法）について、広く裁判外紛争解決手続の認証制度が設けられた制度の趣旨は、「最低限の要請を満たした ADR であることを国民の目に見える形にすることで、それを安心して利用できるという意味で ADR の信頼確保が期待されること」、「認証制度を導入し、ADR 機関が認証を受けることによって認められる法的な効果として、時効の中断（ADR を申し立てていれば、そのあと訴訟に移ったときに、ADR を申し立てた時点で、消滅時効が中断していたという効果が付与される）」があった。今回の指定紛争解決制度には、法務省認証と同様の法的効果が認められる上に、法務省認証にはない強制力（行政による罰則規定）を含むなど、より専門性の高い金融サービス分野を特に意識した内容となっている。

なお、現在、日本証券業協会関係の ADR 機関は、金融サービス業界の中で唯一、法務省認証を取得しているが、日本証券業協会会長は、2009 年 4 月 16 日の衆議院財務金融委員会の参考人意見陳述において「今回の法律案における金融 ADR 制度は、私どもの今後の苦情あっせん機能の整備拡充への取り組みの延長線上に位置づけられるものと理解しております」と述べ、新法の趣旨に沿って将来指定紛争解決制度の申請を行うとの方向も想定されていると想像される。

## 4. 指定紛争解決制度導入上の課題

改正法案を一読しただけでは、業界・業態ごとのタテ割りの業法を維持しつつ、既存の業界型 ADR 機関を使うことに変わりなく、金融 ADR を担う業界団体・自主規制機関等の民間団体の自主的な申請を受けて行政庁が確認（指定）を行うとのスキームであるため、金融機関と既存の ADR 機関にとってのインパクトは、それほどないように感じられる向きも多いと思われるが、これは、恐らく憲法上の裁判を受ける権利の問題への抵触を避ける等のための工夫された、法律の条文の作り方によるところもあると想像されるのであり、実際の改正法の効果としては、ほぼすべての金融機関に対する中立・公正な第三者型 ADR 機関設置の実質的義務付けであると保守的に理解すべきであろう。

つまり、すでに業界型 ADR を持つ各金融業界は、改正新法により、早速、第三者型の ADR 機関へと既存の ADR を具体的に再構築しなおす必要性を突き付けられたということである。また、個別のほぼすべての金融機関・金融サービス業者にとっても、事情説明・資料提出義務が課されたことで、顧客が ADR 機関に行く前の段階における金融機関内の苦情処理・問題解決過程の在り方を根本的に見直す必要性をも、今回同時に突き付けられたということの意味しよう。

その意味において、今回の改正新法の真の意図を、すべての金融機関と金融サービス業者は、自らの問題として、改めて捉えなおす必要があろう。

## 5. 金融機関に求められる体制整備と金融オンブズマン機構への将来展望

### (1) 指定紛争解決機関の横断化・包括化は即可能との前提が重要

今回の改正新法は、タテ割りの個別業法を当面維持したままで個別的に各業法の同時改正という形で対応したものではあるが、指定紛争解決機関は、当初対象として想定された業界・業態を超え、従来業界型 ADR が存在しなかった業界を含め、その他金融サービスに関しても指定紛争解決機関となることを意図して準備し対応した場合には、業法改廃を経ず、改正新法ベースで、指定紛争解決機関の横断化・包括化が先行して可能となる。

タテ割りの個別業法の下でも、すでにワンストップショップが各金融機関の販売窓口でさまざまな金融商品の販売が可能となっている現実が存在するわけであり、その現実と整合的に、指定紛争解決機関の横断化・包括化が可能となったことを、過小評価すべきではない。

つまり、指定紛争解決機関の横断化・統一化は遠い将来の課題であるとして、金融機関としての対応を怠ることは許されない。各金融機関は、組織内の価値規範・行動規範・ベストプラクティスを、高い透明性をもって自主的に整備する好機が訪れたと認識すべきであろう。また、指定紛争解決機関の在り方についても、業界・業態ごとのタテ割り型から、業界・業態横断的なものに近い将来転換する可能性も念頭に置きつつ見直す努力を怠るべきではないと考えられる。

### (2) 金融 ADR・オンブズマン研究会提言の四段階ステップ

今回の改正新法は、現状を踏まえた理想の実現への重要な一里塚であり、この点に関して、金融 ADR・オンブズマン研究会の考え方も関係各位に参考にしていただければと思われ、前述の「金融 ADR・オンブズマン研究会」で提言した、将来の理想的な業界横断的な金融 ADR 実現に向けての四段階ステップについて

て、簡単に説明させていただく。

最初の段階は、既存の各業界型金融 ADR 機関において、我々の提言の理念等を可能な限り取り入れて制度改善を図る自己改革を期待する段階である。その自己改革は、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の目標に向かった大きな前進につながることで、自己改革のステップを第一と位置づけている。そのステップとは、今般の法改正によって自己解決を迫られ、本気にさせられる状況がまさに出てきたと思われる。

次に、第二のステップは、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段階である。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。さらに、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。

第三ステップは、その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、横断性の深化を図っていく段階である。

最後の第四ステップは、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。これが提言の最終的な目標でもある金融オンブズマン機構である。

\* \* \*

金融サービス業界関係各位におかれては、この「金融 ADR・オンブズマン研究会」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―をぜひご参照賜りたい。

なお、本稿の意見にわたる部分はい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。

---

#### 参考文献：

- 犬飼重仁「金融サービス紛争解決（ADR）制度創設へ―狙いと制度概要のポイント」ファイナンシャルコンプライアンス 2007 年 11 月号、銀行研修社
- 山田文京都大学大学院法学研究科教授講演ほか「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）規格策定の経緯等

について」早稲田大学 GCOE 主催 2008 年 8 月 27 日 金融 ADR 研究会議  
事録 <http://www.globalcoe-waseda-law-commerce.org/gcoe/activity/080827ADR.pdf>

- 犬飼重仁「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～」ファイナンシャルコンプライアンス  
2009 年 2 月号 銀行研修社
- 犬飼重仁「裁判外紛争解決手続 金融 ADR、理想実現への一里塚「海外に  
おける金融紛争解決の現状と日本への示唆」週刊金融財政事情 2009 年 2  
月 16 日号、金融財政事情研究会

〔筆者〕



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。04 年 4 月から 08 年 6 月まで、早稲田大学法学学術院客員教授を兼務。07 年 4 月「金融  
ADR・オンブズマン研究会」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）。  
08 年 7 月より現職。