

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

すべての金融サービスをカバーする「単一の金融オンブズマン制度」が世界的な潮流になってきた。日本でも改正金融商品取引法に基づき、昨年10月から各業態の金融ADR指定7機関が動き出した。2月14日に再開された第41回金融トラブル連絡調整協議会の委員の一人、早稲田大学法学学術院の犬飼重仁教授は、2007年に弁護士など26人の専門家と、理想とすべき金融ADR機関を研究する「金融・ADRオンブズマン研究会」を立ち上げ、金融ADR機関が備えるべきものとして八つの要素が必要との提言を行った。犬飼教授は「金融ADR機関を一元化すればよい」ということではない。まず、何のための一元化を考えながら進める必要がある」と指摘する。



犬飼教授

金商法が改正される際、顧客満足度の向上のために参考にしたのは英国のオンブズマン制度。消費者保護の観点から、業態を横断する一元化だけでなく、独立性も担保されている。長年、金融ADRを研究してきた犬飼教授は「形式的に法律の一元化をすればよいものではない。目的は顧客利便と顧客満足度の向上だ」と話す。日本の金融機関そのものは基本的に縦割りになっているが、銀行窓口では保険や投信などさまざまな商品販売のワンストップシヨップ化を目指している。それを監督する金融庁では、市場課など、業態横断的に市場の

機能に注目した組織配置となっており、以前のような業態別規制監督方式はとられていない。法律もわかりだ。業法自体は残っているが、改正金融商品取引法は、18の業法に金融ADRを明確に位置付けた。

「単に金融ADRの一

は、法律、規制監督、業態問題などを総合的にとらえ直して、日本の金融業の在り方と法規制の体系自体をどう見直すかという大きな問題として共に議論を進めるのでなければ、一元化といっても絵に描いたもちに等しい。金融資本市場の市場社会インフラとしての法規制や金融ADR制度などが、絡み合って相互に関連しあいながら存在していることを、正面から見据えるべきだ」と指摘する。

犬飼教授は早稲田大学

げた「金融・ADRオンブズマン研究会」では、1年間の研究期間を経て、08年末に「あるべき金融専門ADR機関は、金融サービス紛争解決にあって柔軟性、迅速性、簡易性、専門性と質の確保、アクセスの容易性、横断性、公正性ならびに秘密性という8要素を備える必要がある」と提言した。

犬飼教授は「業界横断的な統一機構としての金融専門ADR機関の創設を究極の目的として、段階を追ってこれを実現する。第3段階は、その基

横断性の深化を図る。そして、第4段階として、適切な状況下でネットワークに所属する組織を統合し、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ADR機関へと移行する、というものだ。

現在、英国、アイルランド、オランダ、フィンランド、カナダ、オーストラリアなど先進主要各国の一般的な傾向として、すべての金融セクターを包含する横断性を備えた単一の金融オンブズマン制度創設への傾向が強くなっているという。ステップを見た場合、欧州各国は主に第3段階から第4段階の位置にある。日本は今、どの状況に位置するといえるのだろうか。「現在は、第1段階か

英国、強制力と自主性が両立

一元化を目指せばよいわけではない。法規制や規制機関などが実質的にかなり横断化されている中で

教授に就任する以前に、内閣府所管の総合研究開発機構に在籍していた。07年に専門家らと立ち上

するプロセスが必要で、それには4段階がある」と説明する。

第1段階として、既存の各業界型金融ADR機関が柔軟な解決を迅速・簡易に実現する方向へ前進する。第2段階は、業界金融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。新組織は苦情などの統一窓口を構築して、徐々に拡大。また、新組織は金融オンブズマンが採用すべきモデル基準を作成し、各既存金融ADR機関などに対して、モデル基準の採用を奨励する。第3段階は、その基

準を満たす既存金融ADR機関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で

日本が手本とする英国制度の歴史を振り返ると、「もともとは民間主導のオンブズマンスキームで、法定の制度となった現在も、金融オンブズマンサービス(FOS)は業界の資金に活動経費全額を依存している。FOSは強制力を持ちながらも、自主規制的な柔軟な手続きと運営基準を持つプライベートセクターオンブズマンの伝統を残している。いわば、統治型バナンスモデルの成功例の一つといえるだろう」と話す。