

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

早稲田大学グローバルCOE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2月3日、東京都新宿区の早稲田大学国際会議場で、「金融ADR オンブズマンフォーラム 東京」を開催した。昨年10月にスタートした金融ADR法を受け、国内の指定紛争解決機関関係者に加え、英国金融オンブズマンの元トップを招き、日本の金融ADRの将来について議論した。



犬飼氏



瀧下氏



メリックス氏

フォーラムでは、金融ADRに詳しい早稲田大学法学学術院の犬飼重仁教授の司会進行のもと、各団体がそれぞれの取り組みや課題を挙げるとともに、英国金融オンブズマン制度についても解説し、今後の日本の制度の在り方について議論が繰り広げられた。

はじめに、金融庁総務企画局企画課長兼金融トラファル解決制度推進室長の小野尚氏が「金融ADR制度に関する金融庁の取り組みと今後の展望」と題して基調講演。金融ADR制度として業界別に中立・公正な機関を設立する

ことになった流れを説明した上で、各業界の取り組みを尊重しながら、業界相互の連携を進めて業態横断の制度とする日本独自の方向性を強調した。

続いて、各金融ADR機関が「我が国紛争解決機関の取組状況等」と題して発表。全国銀行協会の相澤直樹業務部長は、既存の「銀行とりひき相談所」と指定ADR機関として活動する全銀協の「あっせん委員会」の業務について触れ、あっせん申立件数がこの3年間で激増しているとして、それへの対応と銀行、消費者に対する啓発が必要との認識を示した。

金融庁の指定を受け次第、4月ごろから金融ADR法上の指定紛争解決機関としての業務開始を予定している証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)の飯

パネルディスカッションの様子



島一夫センター長は、5団体約1400社からの委託を受けて活動する同センターの紛争処理の仕組みや相談などの実績を説明し、周知をさらに図っていききたいと強調した。

外国損保協会、日本保険仲立人協会との協同で

設立された保険オンブズマンの瀧下氏専務理事は、ADR機関は業界団体そのものではなく、業態を横断するものであるべきとの考え方を踏まえ、融ADR専門機関を設立した経緯と、実務上、法制上の課題について解説。時効の中断は、紛争解決手続きを取って申請を行うことで初めて認められるため、時効期日が近い場合はオンブズマン側で中断につながる手続きを促したり、保険会社側から時効の援用を行わない同意を取り付けるなどの配慮が必要との考えを示した。

この後、「金融ADRの課題と展望」と題して識者3人が講演した。日本メディエーションセンターの田中圭子代表理事は、英国の金融ADRが業界別から業態横断的な

統一機関のFOSに切り替えられるまでの流れと、10年間のFOSでの実績の変遷を紹介。業界別オンブズマンの実績がFOSへの移行に際して業界側の合意につながったことや、移行後の相談件数、アジュディケータやオンブズマンの裁定率はいずれも上昇しているとした。また、日本の金融ADRの課題として、業界ごとにADR機関が存在するため、消費者がどこに相談すべきか迷う危険性や、苦情処理を担当する業界出身者と紛争解決を手掛ける外部専門委員の間での連携不足、苦情対応が接客的なものにとどまる可能性、裁判所の調停との差別化の必要性を指摘し、紛争解決だけでなく苦情対応の品質が重要との考えを示した。

弁護士で金融ADRオンブズマン研究会会長の務め、早稲田大学上級研究員兼客員教授でもある築瀬捨治氏は、金融ADRにおける判断基準について解説。判断基準の一貫性が金融ADRの軸になるだろうとの考えを示し、金融インフラとしてADRを位置付けて整備することが行政上最も重要とした。また、金融ADRの法律上の位置付けを解説し、法に縛られずに良識に即した判断を行う必要があると強調した。

一方、英国金融オンブズマンサービス(FOS)の前代表を務めたウォルター・メリックス氏は、30年ほど前からあった業種別オンブズマンを統一する形で2000年に成立したFOSについて解説。「FOSの役割はそれぞれのケースに応じて適切で論理的な結論を下すこと」とし、企業による苦情処理では解決しなかった案件のみをFOSで引き継ぐ仕組みや、直近半年間で30件以上の訴えがあった企業をFOSのウェブサイトに掲載することで消費者の判断に寄与している試みについて説明。「英国でも金融商品の大規模な不適切販売が繰り返し起きており、銀行側がFOSの判断を不服として訴えたケースもあるが、今後も消費者の二層の信頼を勝ち得る必要がある」と強調した。

最後に、各講演者と司書士の安藤信明氏がパネルディスカッションと質疑応答を行い、英国FOSや日本の金融ADRの現状や今後の課題について活発に議論した。