

# 日本の金融ADR制度

2011年4月29日

金融庁

# 金融ADR制度導入に至る経緯等(1)

2000年6月 金融審議会答申

「21世紀を支える金融の新しい枠組みについて」

⇒ 苦情・紛争解決の任意の取組みの改善が重要。



<金融トラブル連絡調整協議会(平成12年9月設置)>

- 苦情・紛争解決を行う業界団体等の連絡調整
- 「苦情・紛争解決支援のモデル」の策定

⇒ 業界団体等による苦情・紛争解決の取組みの改善

2007年4月 ADR促進法(法務省所管)の施行(2004年12月公布)

2007年10月 金融商品取引法に認定投資者保護団体制度の導入

- 投資性商品を対象に、苦情処理・あっせんを実施
- ※ 生命保険協会、日本損害保険協会、全国銀行協会、信託協会、証券・金融商品あっせん相談センターが認定を取得

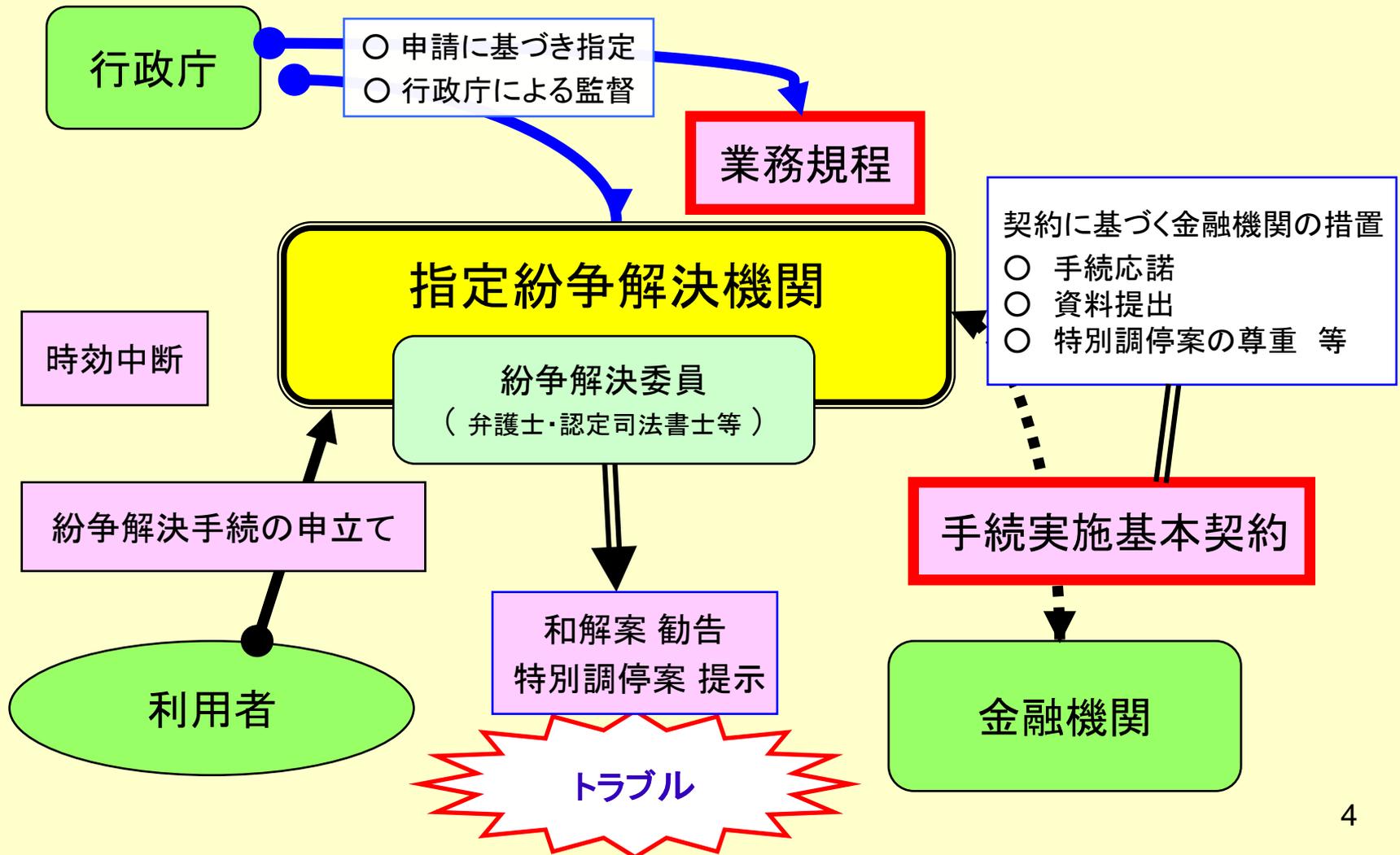
## 金融ADR制度導入に至る経緯等(2)

- 2008年12月 金融審議会報告書「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」
- 2009年6月 金融ADR法(金融商品取引法等の一部を改正する法律)成立・公布
- 2009年12月 同 施行令・府令等公布
- 2010年4月 ・金融ADR制度施行  
・金融ADRガイドライン公表
- 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 金融機関に対する行為規制(契約締結義務等)発効
- 2011年3月 証券・金融商品あっせん相談センターを紛争解決機関に指定  
⇒銀行、証券、保険、貸金業の主な業態で紛争解決機関の指定完了

## 金融ADR法(金融商品取引法等の一部を改正する法律)の概要

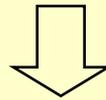
- 金融分野における裁判外紛争解決制度(金融ADR制度)の創設
  - ⇒ 金融商品取引法及びその他の金融関連法において共通の枠組みを横断的に整備
- 苦情処理・紛争解決手続を実施する機関の指定(指定紛争解決機関)
- 金融機関は、以下の内容を含む契約を指定紛争解決機関と締結
  - ①苦情処理・紛争解決手続の応諾
  - ②事情説明・資料提出
  - ③手続実施者の解決案の尊重
- ※ 指定紛争解決機関がない場合には、金融機関が苦情等処理・紛争解決の取組みを実施
- 指定紛争解決機関に対する報告徴求・立入検査、業務改善命令等

# 金融ADR制度のイメージ

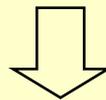


## 金融ADR制度の趣旨

- 紛争解決機関を行政庁が指定・監督し、その中立性・公正性を確保。
- 利用者から紛争解決の申立てが行われた場合には、金融機関に紛争解決手続の利用や和解案の尊重等を求め、紛争解決の実効性を確保。
- 金融分野に知見を有する者が紛争解決委員として紛争解決に当たることにより、金融商品・サービスに関する専門性を確保。



- 事案の性質や当事者の事情に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が可能に
- 法的枠組みの下、利用者の納得感のあるトラブル解決
- 金融商品・サービスへの利用者の信頼性の向上



業態横断的な金融ADR制度が構築されることが将来的には望ましいが、金融商品・サービスの特質がそれぞれに異なる状況を踏まえ、高まる利用者ニーズに早期に応えるためにも、各業態ごとの現在までの取組みを活用して、業態を単位とした金融ADR制度を導入。

## 指定紛争解決機関の指定

### 指定紛争解決機関

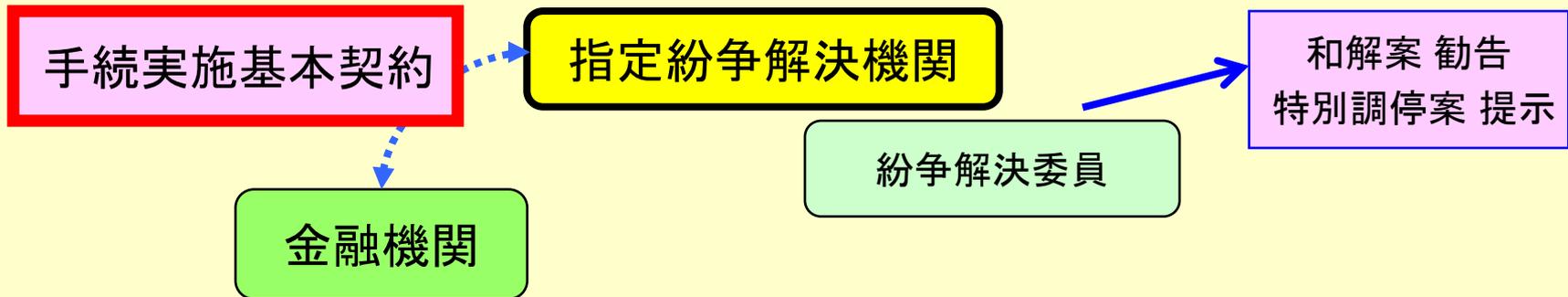
- 業態ごとに設立し、行政庁が指定
- 指定申請は任意  
(業界団体以外でも指定申請可能)

- 欠格事由がないこと
- 業務の的確な実施につき経理的及び技術的な基礎を有すること
- 役職員の構成が業務の公正な実施を妨げないこと
- 業務規程が法令に適合し、公正かつ的確な業務実施に十分であると認められること
- 当該業態に属する、業務規程の内容について異議を述べた金融機関が、3分の1を越えないこと

○ 業務規程の内容についての異議・意見聴取手続

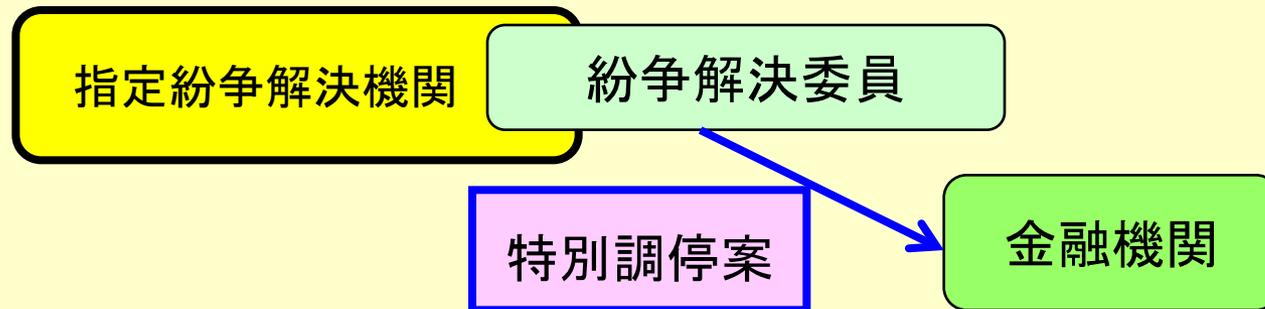
○ 主務大臣による指定に際し、法務大臣協議

## 手続実施基本契約の内容



- 苦情処理手続及び紛争解決手続の開始
- 加入金融機関の手続への応諾 …… 手続応諾
- 加入金融機関の報告・書類提出 …… 資料提出
- 紛争解決委員による和解案の受諾勧告
- 紛争解決委員による特別調停案の提示
- 訴訟との関係に関する諸規定
- 加入金融機関による金融ADRの周知措置

## 特別調停案

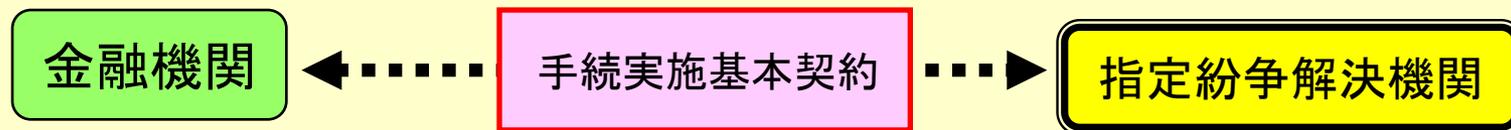


- 加入金融機関が原則として受諾しなければならない和解案  
→ 特別調停案
- 受諾しなくてもよい場合を限定列挙
  - ・ 顧客が受諾しないとき
  - ・ 当該請求に係る訴えが提起されたとき
  - ・ 提起済みの当該請求に係る訴えが取り下げられないとき
  - ・ 当事者間で仲裁合意又は異なる内容の和解が成立したとき
- 加入金融機関の結果尊重
- 裁判を受ける権利(憲法で保障)に配慮

## 金融機関に対する行為規制

○ 「指定紛争解決機関」がある場合

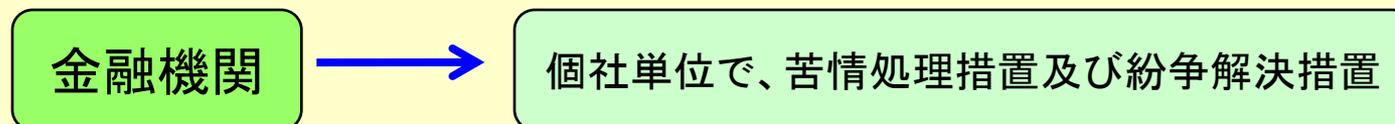
→ **契約締結措置** : 手続実施基本契約の締結



○ 「指定紛争解決機関」がない場合

→ **銀行業務に関する苦情処理措置及び紛争解決措置**

- **苦情処理措置** : 苦情処理業務の従事者への助言・指導体制の整備、又は内閣府令で定める措置
- **紛争解決措置** : 認証ADRによる紛争解決、又は内閣府令で定める措置



## 苦情処理措置（代替措置）

- 消費生活専門家による指導及び助言
- 苦情処理体制の整備（以下のすべてを措置）
  - 苦情処理業務を公正適確に行いうる業務運営体制の整備
  - 苦情処理業務を公正適確に遂行するための社内規則の整備
  - 苦情申出先の顧客周知並びに業務運営体制及び社内規則の公表
- 認可協会、認定協会又は認定投資者保護団体による苦情処理
- 国民生活センター又は消費生活センターによる苦情処理
- 他法又は他の区分による指定紛争解決機関による苦情処理
- 苦情処理公正適確遂行法人による苦情処理

## 紛争解決措置(代替措置)

- 認証ADRによる紛争解決
- 認可協会、認定協会又は認定投資者保護団体によるあっせんによる紛争解決
- 弁護士会会則等により定められたあっせん・仲裁機関による紛争解決
- 国民生活センター又は消費生活センターによるあっせん又は合意による解決による紛争解決
- 他法又は他の区分による指定紛争解決機関による紛争解決
- 紛争解決公正適確遂行法人による紛争解決

## 金融ADRに関する金融行政の基本的スタンス

- 指定紛争解決機関制度が金融ADR政策の中核
  - 指定紛争解決機関の取得・普及を志向
- 金融ADRにおける業態別のアプローチ
  - 指定機関(任意設立)がある場合
    - 指定機関において苦情処理・紛争解決
    - 手続実施基本契約を通じた金融ADRの実施
    - 指定紛争解決機関相互の連携の促進
  - 指定機関がない場合
    - 金融機関における代替措置
- 将来的には、包括的・横断的金融ADRを志向
  - 段階的に実施するため、普及状況をみつつ、適宜の制度見直し