

日本の非诉讼纠纷解决机制 (金融专业调解制度)

2011年4月29日

金融庁

引进金融ADR制度的经纬等(1)

2000年6月 金融审议会批复

关于“支撑21世纪的新金融框架”报告

⇒其中提到改善任意性投诉、纠纷解决机制为至关重要



(2000年(平成12年)9月设置了<金融纠纷联络调整协议会>

- 负责联系、调整行业团体之间的关系处理投诉、纠纷等
- 制定“解决投诉、纠纷援助模式”

⇒通过行业团体等改善投诉、纠纷的解决方式

2007年4月 开始实施ADR促进法(法務省)(2004年12月公布)

2007年10月 在金融商品交易中引进对投资者保护团体的认定制度

- 以投资性商品为对象, 进行斡旋、处理投诉

※ 人寿保险协会、日本损害保险协会、全国银行协会、信托协会、
证券金融商品斡旋咨询中心等通过了认定

引进金融ADR制度的经纬(2)

2008年12月 向金融审议会提交了“金融领域非诉型纠纷解决机制(金融ADR)模式”

2009年6月 立法通过、公布了金融ADR法(有关金融商品交易法等的部分修改)

2009年12月 公布实施令、政府令

2010年4月 实施金融ADR制度
公布 金融ADR指南

2010年9月 全国银行协会等7家团体被指定为纠纷解决机构

2010年10月 规范金融机构的行为规制(合同缔结义务等)生效

2011年3月 指定证券、金融商品斡旋、咨询中心为纠纷解决机构
⇒在银行、证券、保险、贷款等主要金融领域完成了纠纷解决机构的指定

金融ADR法的概要(关于金融商品交易法等的部分修改)

○ 创设了金融领域法庭外纠纷解决制度

⇒ 整合了金融商品交易法以及其他相关金融法中的共同的规定使其构成横跨性的框架并完善

➤ 指定处理投诉、具体负责实施解决纠纷程序的机构(指定纠纷解决机构)

➤ 金融机构与被指定的纠纷解决机构就以下内容签订合同。

①同意遵循处理投诉、纠纷解决程序

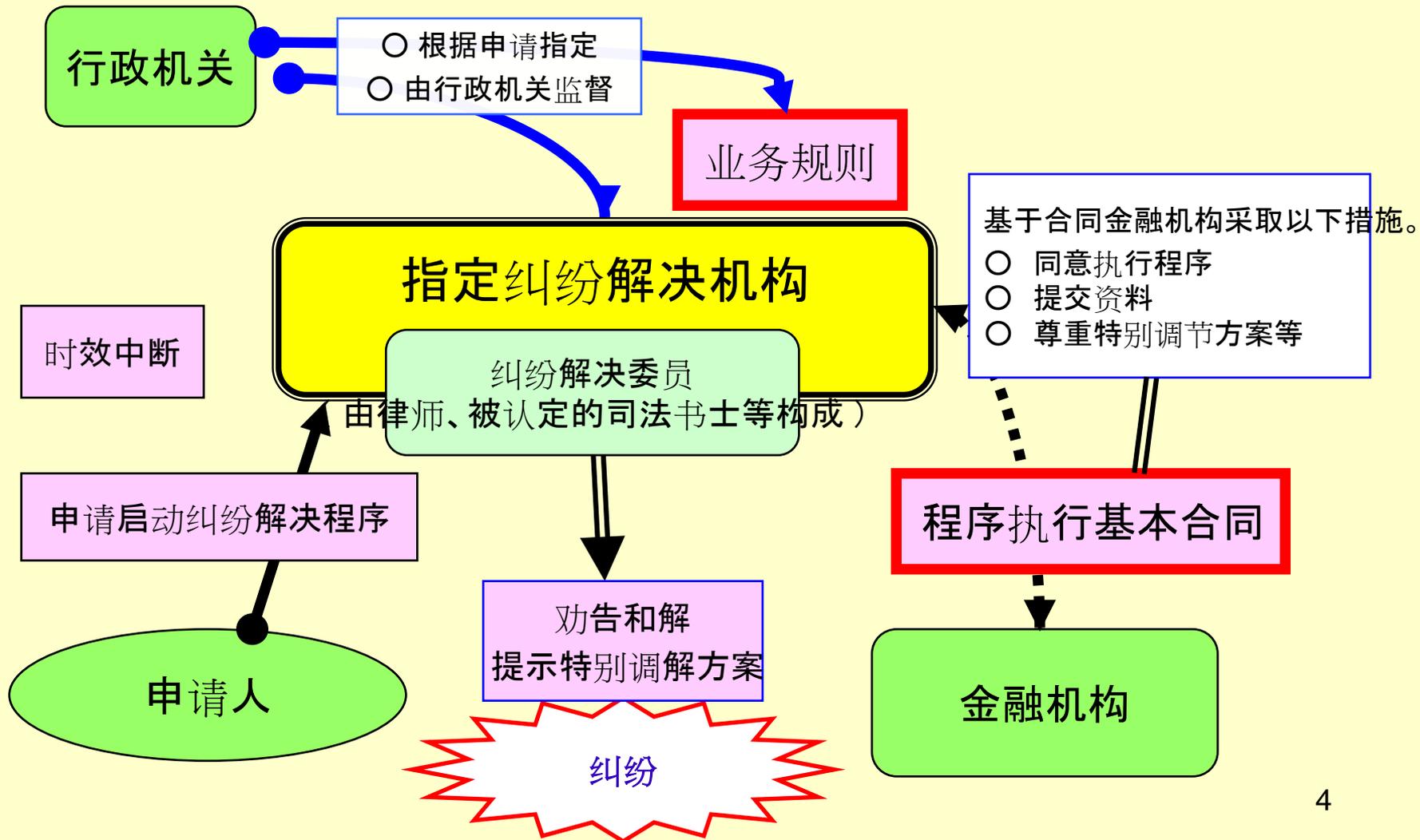
②说明事实、提出资料

③尊重程序执行机构的解决方案

※ 没有指定的纠纷解决机构时,由金融机构执行处理投诉、解决纠纷工作。

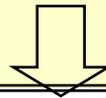
➤ 要求指定纠纷解决机构提交报告、现场检查、发出改善业务命令等

金融ADR制度的基本形式

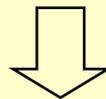


金融ADR制度的宗旨

- 由行政机关指定并监督纠纷解决机构、确保其中立性以及公正性。
- 申请人申请解决纠纷时，期待金融机关适用纠纷解决程序并提出和解方案等，确保解决纠纷的实际效力。
- 金融领域的资深专家作为纠纷解决委员，参与解决纠纷，确保金融商品服务的专业要求。



- 基于案例的性质以及当事人情形可以迅速、简便、灵活地解决纠纷
- 在法律框架内，解决纠纷应信服申请人
- 提高制度使用者对金融商品服务的信赖性



将来以构建横跨行业的金融ADR制度为目标，但是目前因为金融服务行业各有特点、情况不同，因此为了尽快满足利用者对制度的需求，有效利用现行分业状态，以每个行业为单位引进了金融ADR制度。

指定纠纷解决机构

指定纠纷解决机构

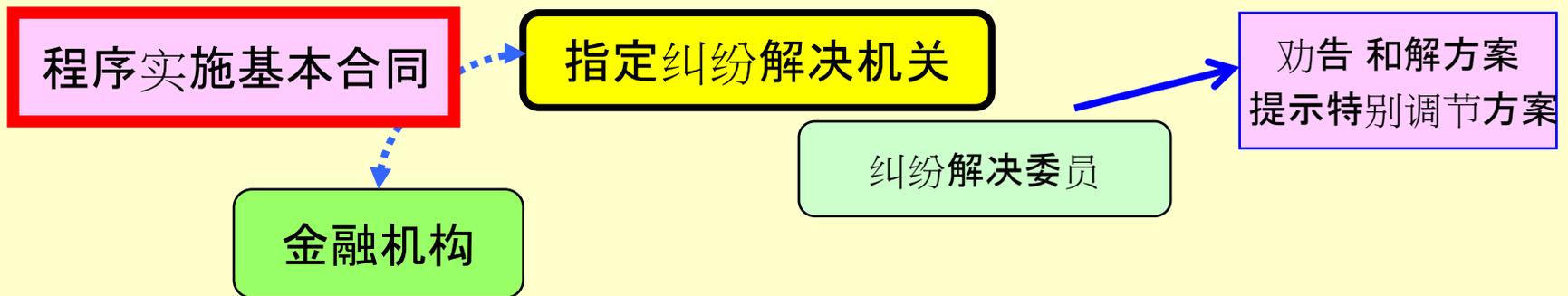
- 每一行业均设立, 由行政机构指定
- 指定申请是任意的
(对行业团体以外的机构也可以申请指定)

- 没有资格欠缺事由
- 为确保恰当地实施, 应具备会计以及技能基础
- 工作人员的构成无碍于公正地执行业务
- 行业规则符合法令、已被认为足以实施了公正而确切的业务行为
- 对申请机构的行业规则内容其所属金融机构提出异议未超出1/3

- 关于行业规则内容提出异议、征求意见等

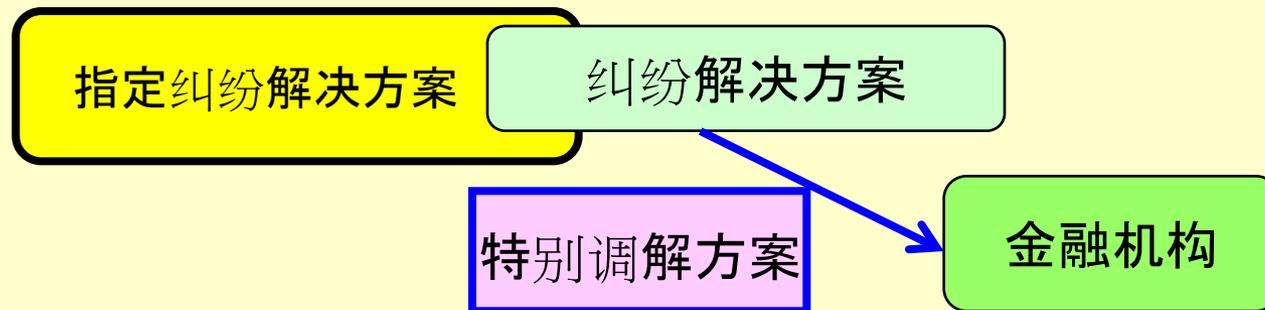
- 主管大臣指定时, 与法务大臣协商

程序实施基本合同的内容



- 投诉处理程序以及纠纷解决程序的开始
- 允许加入的金融机构适用程序…… 同意适用程序
- 加入的金融机构提交报告以及相关资料 …… 资料的提出
- 纠纷解决委员劝告接受和解方案
- 纠纷解决委员提示特别调节方案
- 与诉讼相关的各项规定
- 加入的金融机构采取措施广泛推广金融ADR制度

特别调停方案



- 加入金融机构原则上必须接受和解方案
→ 特别调解方案
- 以下限定列举可以不接受的情形：
 - 顾客不接受时
 - 相关请求事项已被提起诉讼时
 - 无法撤回业已提起的诉讼时
 - 当事人之间一致达成仲裁协议或不同内容的和解成立时
- 尊重加入的金融机构
- 保障(宪法保障)接受审判的权利

对金融机构的行为规制

○ 有[指定的纠纷解决机关]时

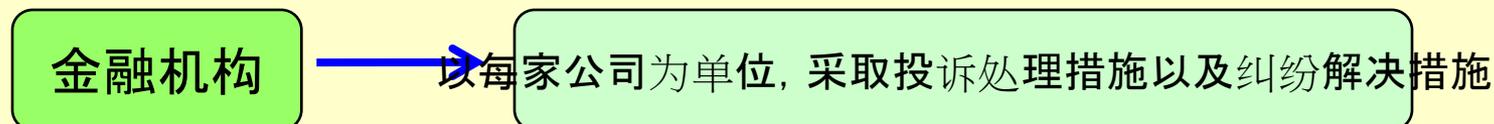
→ 签订合同措施：签订程序事实基本合同



○ 没有[指定的纠纷解决机构]时

→ **有关银行业务的投诉处理措施 以及纠纷解决措施**

- **投诉处理措施**：对处理投诉业务的工作人员提供建议并完善对其的指导机制、遵守内阁府令的相关措施
- **纠纷解决措施**：通过ADR认定机构解决纠纷、或通过内阁府令规定措施



投诉处理措施(替代性措施)

- 消费者生活专家进行指导并提出建议
- 完善投诉处理机制
 - 完善公正而恰当地进行投诉处理业务的运营机制
 - 为公正而恰当地完成投诉处理业务, 应完善公司内部规章制度
 - 公布投诉的顾客状况以及业务运营机制和社内规章制度
- 认可协会、认定协会或认定的投资者保护团体处理投诉
- 国民生活中心或消费者生活中心处理投诉
- 基于其他的法律或区分指定的纠纷解决机构处理投诉
- 公正而恰当地处理投诉的法人

纠纷解决措施(代替措置)

- 认证的ADR机构解决纠纷
- 认可协会、认定协会或认定投资者保护团体斡旋、解决纠纷
- 基于律师协会规章等通过调停、仲裁解决纠纷
- 由国民生活中心或消费者生活中心进行调停或一致协商解决纠纷
- 被指定的纠纷解决机构适用其他法律或行业区分解决纠纷
- 由公正且恰当执行的法人解决纠纷

有关金融ADR的金融行政基准

- 指定纠纷解决机构制度是金融ADR政策的核心
 - 行政机关应鼓励并普及民间机构取得[指定纠纷解决机构]资格
- 金融ADR在各行业分类实施
 - 有指定机构时(任意设立)
 - 由指定机构解决投诉并处理
 - 通过程序实施基本合同实施金融ADR
 - 促进指定纠纷解决机构相互之间的合作
 - 没有指定机构时
 - 金融机构采取替代性措施
- 将来以概括性的、横跨型金融ADR制度的实施为目的
 - 阶段性地实施, 有利于边看普及状况适度地修改制度