

講演(3)

「金融ADR・オンブズマン研究会の活動について」

弁護士・金融ADRオンブズマン研究会会長
築瀬捨治

金融ADR・オンブズマン研究会の会長をしています弁護士の築瀬です。

この研究会は、去(2007)年の春に設立¹⁰されたわけですが、それに至る経緯としては、一昨年、いま田中さんから紹介がありましたイギリスのFOSのオンブズマンの責任者お二人、メリックさんとトーマスさんが来られまして、そのときに金融関係のADRについて、英国でどうしているかということを知る機会がありました。去年の初めに日本でも具体的な研究をしようじゃないかという動きが起こりまして、それで始まった研究会です。

いくつか特色のある研究会だと思われまので、それをまずご紹介したいと思います。

研究会のメンバーは現在26人いるのですが、そのうち22人が弁護士です(メンバー一覧は研究会HP(<http://www.kinyu-adr.jp/Top/members>)参照)。四つの法律事務所、日本で大手と言われている300人前後の弁護士を抱えている事務所が、ここ数年のうちに急速に大きくなってきて、いま現在その規模の事務所が四つあるのですが、そこの方々が、各事務所から4~6人出て、22人参加している。

分野は、金融関係の仕事をしている人がかなりいる。それとあと紛争関係ですね。通常は日本ですと裁判のほうが多いので、主として裁判関係をしている人たちです。そのほかに司法書士の方が2人と、田中さん、犬飼さん、というメンバーでやっております。

この研究会は、どこからか研究してほしいと委託されたわけでもなく、従って主催者もいませんし、依頼者もいませんので、財政的な基盤はゼロです。まったく何もない。従って全員、仕事のほかにこの研究会をやっているということです。従って報酬はもちろん無しなのですが、

そのこと自身、私の見るところでは、日本ではかなり、この分野に限って言えば、面白い発展ではないかというふうに思います。日本の弁護士の歴史では、人権関係とか、刑事関係とか、そういう分野で長年大変な努力をされている先輩たちがたくさんいるわけですが、金融関係ということになりますと、そういう例は今まであまり聞かないわけですね。

なんでそういうふうに人が集まったかというのは、まだお互いよくその辺の動機については話し合ったことがなくて、これからのことだと思うのですが、いずれにしろそういうメンバーでやっております。

毎月1回、10時半から2時間ぐらいやるのですが、みんな忙しいものですから、パッと始まって、直ちに議題に入って、そして討議して、12時過ぎて、12時半になるとみんな帰るといって、まったく研究活動そのものだけを集中してやっている、そういうグループです。

その一月1回の研究会の間に次の会合に向けていろんな問題を発展させるという目的で、e-mailの交換をやっている。まとまった事務局はありませんで、だれも事務的なことをやる人はいない。犬飼さんが事務局で、またうちの若手の弁護士がひとり事務局をやっています、そこにいろんな手続き的なことは集中するという形をとっております。次回の会合で提案する内容とか、そのときに配布する資料というのは、26人のメンバーがそれぞれつくって、提出する、そういう活動をしています。

昨年4月に正式に設立を発表して、そして同時に第1次提言というのを発表したのですが、それに至る準備として、1月から3回会合を開いて、その提言の文章をメンバーがメールでやりとりしてつくった。それが最初の3回です。

それから5月になりますと、金融商品取引法の政令等の案の発表がありまして、パブリックコメントを求められました。研究会も急遽、2週間ぐらいの間にメンバーを分けて研究して、メールでやりとりして、そしてコメントを金融庁に送ったということがございました。

その後は、5回目から、いま2008年の1月19日現在で11回終わったところですが、10回までの間は、四つのグループに分けて研究を進めました。一つは、最終目標であります提言の骨子、あるいはそこで論ずべき論点について、その骨子を提案するという第1グループで、それは全体を提案して、それで毎回ほかのメンバーからコメントをもらって、順次修正し、内容を充実するというようなことをやりました。

そのほかのグループとして、第2グループは、諸外国の制度、歴史、どんな問題点を今まで抱えていて、それをそれぞれの国ではどういうふうに解決していたか。その中で特に参考になると考えられるのが、英国オンブズマンのシステムであり、また、EUでいま盛んになっています、金融オンブズマン組織の連合体でありますFIN-NETというのがあるのですが、そこでの議論、あるいは発展というようなことを研究しようというふうに考えています。

第3グループは、いま日本国内の金融ADRがどういう状況にあって、どういう発展、どういう現状にあるか、という問題点をできるだけ探ろうということです。公表されている資料だけでなく、できるだけインタビューもして、現実的に大変重要だと思われる財政基盤の問題だとか、人の問題ということも突っ込んだ形で研究したいというふうに進めております。

第4グループが、ISO10003 (Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for dispute resolution external to organizations)等の研究をしまして、これはこれから立ち上げるADR機関であれば、国際基準としてどういうものが要求されているかということは押さえておきたいということです。このような四つのグループに分けて研究しています。

1月10日に第11回の会合をしたのですが、そこで、今年の秋(2008年11月28日の公表)を目指して準備を進めようとしている提言を、10のセクションに分けまして、各セクション2~3名、執筆担当者を決めました。分担を決めて、具体的に責任持って書くということで、問題点をもう一回それぞれ洗い直してほしいといっているところです。いまある提言の骨子というのは、その過程で変わっていく可能性は十分あって、まったく自由に進めようと、今まで進めてきております。

いまご案内申し上げたような研究会ですので、そこからいくつかの特色といいますか、それに伴う期待というのを私なりに感じておりまして、そのことを少し話したいと思います。

メンバーの相当の部分が弁護士で、実際、日々依頼者から具体的に、こういうことをやりたいのだけれども、できるかできないか、どこまでできて、どこから先はできない、あるいはこういうプランはこのまま実施できるか、というようなことを聞かれて、責任を持たされて答えるというのが日々の仕事です。金融の問題、特に金融サービス業者とそのサービスの提供を受ける人たちの間の紛争の、国全体の問題点がどこにあるかというようなことはなかなか知る立場にありません。私どもの研究会の特色とすれば、逆に、想定として、Aさんというひとりの人がいたとして、それを被害者と呼ぶかどうかは、これはまた先ほどの伊藤先生のお話のように、どういうふうに言ったらいいかわからないのですが、仮に被害者Aとしたときに、その人がトラブルを抱えたときに、どういう選択肢があるか。それぞれの選択肢でどんな問題があるだろうか、というアプローチであれば、いつもやっていることなので、そういうアプローチでもっと具体的に問題点を把握してみたいと、例えばそんなふうな議論が出てきているところです。

その面から、日本の現状をちょっとお話ししますと、例えば、会社をそろそろ退職するぐらいの方が、自由に使えるお金として500万円

持っているとしましょう。それを少し増やしたいということで、例えば一任勘定の勧誘を受けて投資を始めた。しかしながら、儲かったときは、なかなかすぐは返してくれない。「また再投資しましょうよ」ということでズルズル行って、損したときは「ああ残念です」「追証です」ということは、まさにあり得る話ですよ。

そういうときに、彼はどんな手があるかという、最初考えるのは弁護士さんなのですから、弁護士さんのほうからすれば、勝てるか勝てないか、まずわからないわけですね。つまり、金融機関側は、結構いまは電話聞き取りとか、そういうトラブル対応の書面というのは準備しているのが普通ですし、金融機関側はそういうのを証拠に立てる。つまり、相手側が持っている証拠というのがわからない段階で、ケースの勝ち負けというのは予測をするのは無理ですね。

そういう段階ですと、例えば勝てる見込みもないのに、仮に成功報酬で受任できるかと考えたとしても、弁護士さんは非常に躊躇すると思いますね。そうすると、コストベースでしっかりもらわないと仕事ができないという話になる。依頼者の方とすれば、彼の方も勝てるかどうかかわからない、非常に憤慨はしているのだけれども、裁判所が最終的に裁判手続きで証拠を目にしたときに、自分の主張が認められるかどうかというのはわからないというときに、さらに50万円に加えて、20万円とか30万円とかという負担を決断するというのは結構難しい。

従って、例えばADR／苦情申立機関で申し立てますね。仮に、第三者機関のところはその案件が行ったとしても、先ほど田中さんから説明があったように、企業側はADRに応ずる義務はないわけですね。いまの日本の現状では、弁護士さんは、今までの紛争解決の手段というのは、裁判が主流でしたから、ADRの申立があったときに、それは依頼者にとってはベストな選択なので、それでやりましょう、というふうにはなかなかならないのが実情で、あり得る反応としては、「ADRの申立だったら、あれは、

出頭義務はないから放っておいて結構ですよ」というふうに言って終わりになっちゃう。

顧問弁護士さんにそう言われると、会社の人には、それに反してADRでやろうというのはまずないですね。そうすると訴訟が起こるまで待つということになる。

訴訟を起こすとするとこのような問題があるということで、私ども弁護士の仕事をしていて見聞きするところでは、うまくいっていないんじゃないかというふうに思っています。

しかしながら、それがどのぐらいいろんな統計に表れてきているのかというのが非常にわからないところで、私どもの研究会で最初に難しいと思っているところは、いまの現状についての情報が、必ずしも十分に納得いく形でわからないということです。

それは裏を返せば、どのような提言をしたところで、仮にこのADR機関を設けようというふうに決断する人が、金融サービス業者の経営者であるとする、経営者の立場から見れば、いま何億円かの立ち上げの資金が要するときに、それをやる必要があるというふうに、どのようにして決断するだろうかということが問題になります。現状がどうであるかということについて十分説得できるだけの形で研究成果を上げられるかどうか、ここが一つの大きな難しい点ではないかと思っています。

いろんな論点について研究して、提言をまとめるのですが、メンバーの多くが弁護士さんなので、これが実効的、つまり実際に役に立って、実際に使われるADR機関に役立たなければ意味がないというふうに思っているわけですね。弁護士さんというのはそういう種類の人たちです。問題点を具体的に解決して、「これだ」と、これで一歩前へ進む、解決した、というのがなければ仕事はしたことになるというふうに、若いときから日々言われている人種ですので、この件についても同じように考えています。

現実に使ってもらえるADR機関をどうやったら提言できるかというところが大きな問題ですけれども、そのためには、現状を具体的に知

らなければならない。情報を共有し、あるいは犬飼さんが先ほどお話しになったような、例えば金融市場の、このまま行くとどういうリスクがあるのかというような、リスクの評価についても共有するためにはどうしたらいいだろうかというあたりが一番難しいところだと思っています。

そのところはまだ研究会の内部でも具体的なディスカッションはしていませんで、大きな枠組みをつくって、今まで進めてきたのですが、いろんな問題を協議するときに、いまのような観点、つまり現状は実際どうなのだろうか、それをうまく十分に説得的に説明できるだろうか、あるいは、現状このまま行くとどういうリスクがインフラとしてあるのかというようなことを十分提示できるだろうかというあたりが一番の問題ですが、何とかしようと考えています。そうでなければ、金融サービス業者の経営者は、

お金を出すと言わないと思いますので、現実には立ち上げられるようなものを提示するとすれば、いまのような問題を避けて通るわけにはいかないだろうと思っています。

先ほどちょっと申しましたように、目標としてはこの秋（2008年11月28日に発表：以下のコラム参照）を目指しています。いま金商法に対応して、既存の業界の苦情処理機関で認定投資者保護団体の認定を取るところも出ており、あるいは業界を越えた提携関係を模索する動きもあり、新しい法律の下で、業界サイドで努力が続けられています。その中で少しでも役に立つ提言ができればと思っています。

以上です。（拍手）

○犬飼 ありがとうございます。

それでは続きまして、上村先生からご講演をいただきたいと思います。

（以下参考）

1. 2008年12月3日に、金融審議会（第一部会・第二部会の合同部会）が、「基本的にすべての金融業界に、公的な一定の権限を有する金融ADR機関を使うことを義務付ける」との方針をうち出した。

すなわち、幅広くすべての金融サービス業者に、法的に金融ADR機関との契約締結義務（含む、手続応諾義務・資料提出義務・結果尊重義務（一般に片面的拘束力と呼ばれてきたもの））を課す方針（言い換えれば、金融ADR機関の決定への金融業者の拘束の義務付けであり、いわば金融ADR機関の法定化である）を打ち出したといえよう。なお、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）」が国会に提出された。

2. 2008年11月28日に、金融ADR・オンブズマン研究会は、堤言：「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——を発表した。（提言本文および同研究会の詳細は<http://www.kinyu-adr.jp/>参照）

この提言は、12月3日の金融審議会でも、参考資料として席上資料配布され、金融庁担当官より概要が説明された。本提言は、一年半以上の時間をかけて取りまとめられたものである。