

金融ADR研究会（公開）

ISO10003規格策定の経緯等について

(ISO10003：品質マネジメント—顧客満足—組織外紛争解決システムに関する指針)

〈日 時〉 2008年8月27日(水) 15：45～17：30

〈場 所〉 早稲田大学 8号館2階219会議室

〈運営次第〉

15：45 開会あいさつ 犬飼重仁（早稲田大学法学学術院 教授）

15：50 今回の研究会開催の趣旨と背景説明
田中圭子（日本メディエーションセンター（JMC）代表理事）

16：00 ISO10003規格策定の経緯等について
山田 文（京都大学大学院法学研究科 教授）

16：45 パネル・メンバー等によるパネルディスカッション
山田 文（京都大学大学院法学研究科 教授）
田中圭子（日本メディエーションセンター 代表理事）
築瀬捨治（長島・大野・常松法律事務所 弁護士）
司会：犬飼重仁（早稲田大学法学学術院 教授）

その他の研究会参加者：

鈴木多恵子（西村あさひ法律事務所 弁護士）
佐々木宗啓（法務省大臣官房司法法制参事官）
朝山泰秀（法務省大臣官房司法法制部審査監督課
（紛争解決業務認証担当）補佐官）

17：30 終了

関連資料（参照用資料は当日のみ使用）

- (1) 資料1（レジュメ）：ISO10003規格策定の経緯等（山田教授作成）添付（P.182以下）
- (2) 資料2：（ISO10003日本語仮訳の抜粋）（山田教授より）添付（P.190以下）
- (3) 資料3：ADRに関するEU公表資料一覧（P.197）
- (4) 参照用資料1：ISO10003DIS（英語ドラフトDIS版）添付省略
ISOのHPより確定版購入可能
- (5) 参照用資料2：ISO10002のJIS化日本語版（早稲田GCOE購入済版）添付不可
日本語版2,100円 購入先情報：<http://www.webstore.jsa.or.jp/webstore/top/index.jsp>

開会あいさつ

早稲田大学法学学術院教授
犬飼重仁

○犬飼 それでは、私から簡単な頭出しをさせていただきます。そのあと、今回の研究会開催についてご発案を頂いた田中圭子様から関係のお話を頂き、そして山田文先生に忌憚のないところをいろいろとお話し頂ければと思います。

金融に関する個人の苦情・紛争の解決は、日本では裁判以外に業界型金融ADR、裁判所の調停、行政型ADR等がありますが、問題を抱えた個人はどこに行けばよいか分からない。どこかに相談に行っても実効的な解決には結びつきにくい。簡易・迅速・柔軟・費用の低廉等の観点から、比較的小額の金融トラブルでは、消費者は裁判制度を選択しづらい。差番制度を補完する実効的な選択肢として、第三者型の公正で利用者にとってアクセスしやすい、包括的で機能横断的な金融専門ADRによる紛争解決を可能とすべきですが、そういう制度が日本にはまだない。

そのような問題に対応すべく、民主導で2007年春に立ち上げられた「金融ADR・オンブズマン研究会」は、日本に相応しい金融ADR・オンブズマン制度の提言を新たに行うための独立の任意団体であり、自主的に研究を進めています。

早稲田GCOEでは、この研究会のメンバーや各国の専門家と交流・協調し、相互補完的に研究を推進する予定であり、同時にその制度システムの背景にあるべきISO (JIS) の苦情対応・紛争解決システムの国際規格に関する研究も行うこととしています。

本日はその第一弾として、金融ADR・オンブズマン制度研究に不可欠の、紛争解決システムに関する指針の一つであるISO10003規格(品質マネジメント-顧客満足-組織外紛争解決システムに関する指針)の策定の経緯等について、指針の策定に直接関与された京都大学の山田文

先生に、お話をうかがいます。

山田先生には、あらかじめ、大変立派な資料を二組お作りいただいております。資料1の「ISO10003規格策定の経緯等」および資料2の「ISO10003日本語仮訳の抜粋」です。これだけ詳細にわたる資料をお作りいただき、大変ありがたいと思っております。本日はどのようにお進めになるか、山田先生のご随意にやって頂ければと思います。

また、今日は、金融ADR・オンブズマン研究会から、会長であります弁護士の築瀬捨治先生、山田文先生をご紹介頂いたJMC代表理事の田中圭子さん、弁護士の鈴木多恵子さん、それに私犬飼の4名が参加しております。また先ほど、山田先生の後ろから、お二人が突然入ってこられて(笑)、法務省のお二人、佐々木さんと朝山さんにご参加を頂けることになりました。公開研究会ですので、もちろんご自由にご発言いただいて結構です。どうぞよろしくお願いたします。

それでは最初に、田中圭子さんから、全体のお話も含めてお願いたします。