

今回の研究会開催の趣旨と背景説明

日本メディエーションセンター代表理事
田中圭子

○田中 今日は何も準備をしないでいいですよというふうに犬飼さんがおっしゃってくださったので、私はお言葉に甘えて、何もペーパーをご用意させていただかなかったのですが、ご紹介が遅れましたが、日本メディエーションセンターの田中と申します。

私がそもそもADRに入ったきっかけというのは、もともと金融ADRから研究を始めたのですが、その中でADR、ADRということがいろいろ言われ始めて、「ADR」という言葉自体がだんだん定着してきたのはうれしいなと思っています。ただ、私も弱小ながらNPOを始めてやってみると、通常日本では、紛争の両当事者の方がそろったところから始まるのがADRであると考えられがちであったと思いますが、実際の当事者の方にとっての入り口というのは、相手方への何かしらのアクションをしたところから始まるわけです。それでどうしようもなくなった段階で、初めて誰か第三者に声をかけるという段階が入ってきて、そこで初めて相談なりADRが始まっていると思います。

特に金融とか、企業と消費者の間のプロセスを考えると、まず、普通の消費者でしたら、商品やサービスを買った企業側に対して何か苦情があるときには、そこに、「どうにかしてください。私の問題はこうですよ」ということを、声をかけると思います。その次に、そこでどうしようもなくなったときに、誰か第三者に

初めて声をかけて、相談なり、ADRというところが始まっているのだらうなと思います。

私も、ISO10003についての議論のときには、なかなか役割が果たせなかったのですが、ちょっとしたグループに、タスクフォースのメンバーで山田先生とご一緒させていただきました。そこで議論になったところは、10003というのはちょっと複雑な仕組みだったので、主語がわかりにくくて、いつも議論をしているときに、ちょっと話が混乱しやすいなというところを感じたのが一つ。それと同時に、これは、いろいろな方のお話を伺っていると、ISOの一連のシリーズから来てやっと10003に来て、(ただ私たちはADRをやっていたので、10003にトピックとして集中していたのですが)、前段階のところから見えていかないと、ちょっと、流れというか、仕組みがわかりにくいというのは感じていました。

それと前半のお話に続けさせていただくと、消費者が何か問題があったときに、まず企業に苦情を言ったときに、その企業側の苦情対応がしっかりしていれば、ADRというのはそもそも必要なく終わってしまうことのほうが多いはずだろうと思うのです。そのときに、苦情対応のISO10002のほうをしっかりと見ていかないことには、逆に本日の議題である10003もわかりにくいのではないかなと思っていました。

そこで、去年2007年に、築瀬先生と犬飼さん

ISO10001 (品質マネジメント—顧客満足—組織における行動規範に関する指針: *Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations*)

ISO10002 (品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針: *Quality management - Customer satisfaction - International Standards for Complaints Management*)

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: *Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for dispute resolution external to organizations*)

と一緒にイギリスのFOSの総会に行かせて頂いたときに頂いた資料で、FOS (Financial Ombudsman Service) 自体がADRとして苦情を受け付けるためにISO10002を取っている(正確には、自己宣言型であり、その要件を満たしている)という話を聞いていて、ADR機関がクライアントからの苦情を受け付けるのに10002を取っているのであれば、企業というのは前段階として取っている(ないしは10001, 10002相当の対応をしている)のは当然だ、というようなお話でした。

そういう、イギリスにおいて顧客対応を行う企業の中で当然の前提条件とされているようなもの(充実した行動規範 (code of conduct) の存在をはじめとしてISO10001, 10002の取得ないしそれに相当する組織としての対応)が日本でないまま、企業の中に「ADR」という言葉をいきなり定着させるのは、すごく難しいだろうなということがあります。

そして、あと、そもそも日本の金融の苦情対応って一体どうなっているのかというのを、何日かかけてインターネットでざっと調べてみたのですが、みずほ信託が10002を取っているようですが、それ以外は取っていません。大きな三菱東京UFJとかも、いろいろ見てみましたが、ほとんど取ってなくて、大体がISO9000シリーズの環境マネジメント規格 (ISO 9001 (品質マネジメント・システム-要求事項), ISO 9004 (品質マネジメント・システム-パフォーマンス改善の指針)) は取っているのですが、それ以外はマネジメント規格では取っているところはあまり見たことがなくて、もちろん銀行協会とかも、相談の窓口はこの規格を取っていません。

まず、逆に、ISO10003 (企業組織外対応としてのADRについての指針の話)を進める前に、10002 (企業組織内の企業自身の対応)の話も少し網羅した上で、10003の話も少し企業側にも進めていく必要があるのかなというふうに感じています。

ただ、ADRというところを私ども金融

ADR・オンブズマン研究会で研究していますので、その流れを見るためにも、今回の10003を、山田先生が海外の会議にも日本の代表として参加されて、これをつくられていったわけですから、そこの経緯と併せて、その仕組み等を少し今回お話しただいて、さらに私たちのメンバーの中で10002も少し見つめていきながら、併せて企業のほうに、望ましい対応について啓蒙していくというような必要があるのかなと、いま感じているところです。それで今回、山田先生にお話を伺いたいということで、お声かけをさせて頂きました。

○犬飼 いま10003と10002が大事だというお話だったのですが、紛争解決に関する指針としては10001と10002と10003と三つあると思うのですが、10001はマネジメントの理念的なことが書いてあるだけだから、これは読んでおけばいいよと、そういう理解でよろしいですか。

○田中 私は10001のほうはあまり詳しく見ていないのですが、プリンシプルというか、ガイドライン的なものではないかという気がするのですが。

○山田 10001というのは、法律の世界でいえば実体法1みたいなものですね。例えば企業としてはこういう問題があったときに何をしますというような要件と効果を書いてある、これを「プロミス (仮訳として約束事項)」と呼んでいますけれども、それが10001で言う行動規範のエッセンスです。

そういう意味では、10001自体が独自に作動するというわけではありませんけれども、行動規範に基づいて、苦情があったときには10002で苦情対応をする、あるいは10003で紛争解決をするという形になりますので、単なる会社内部向けのガイドラインにすぎないというわけではなくて、「会社と顧客との関係をつくる規範」であるという意味では、もう少し実体的なものかと思えます。

○犬飼 なるほど。わかりやすいご説明をありがとうございました。それでは、続きましてよろしく願いいたします。