

を考えているときに、わりと声がよく届いてきたのは、やはりPLセンターだったのです。そうしますと、製造物責任にかかる例えば鑑定をどうするのかといったような問題、あるいは、その企業の専門家でないと、およそその紛争というのは扱えないという前提がありました。が、ワーキングに出ておりますと、他国においては、製造物責任というのは非常においしい事故なので、これは、弁護士はADRに回さない。これは訴訟でさんざん賠償を取るためのものだというふうを考えていて、むしろADRの対象になるのは契約紛争なのだと考えているということが、ワーキングがかなり進んでから初めてわかりまして、そんな違いがあるのかということで、そのあたりは日本のADR事情というのはやや特殊だなと。むしろもっと契約紛争に拡大していく必要があるのではないかと思った、というのが一つです。

それからもう一つは、中立・公正性概念は、日本でも随分いろいろ議論していたところですが、諸外国、とりわけ英米法国においては非常に厳格だということはよくわかりました。それは先ほど長々とご説明した公正性の概念のところに現れているかなというところです。

それから、ISO規格は、名宛人が組織・企業ですので、企業に対して誠実交渉義務を課したり、証拠をちゃんと提出しなさいということを書いたり、あるいは勧告を拒絶する場合には理由を開示しなさいというようなことを書けたというのは、かなり大きなメリットだったのかなという感じがしております。しかし、これらを書き込んでもらうのは相当苦労しましたが、日本ではわりとすんなり通りそうな感じがするのですが、これは結構大きかったですね。

それはどういうことかなと思ったのですが、諸外国のほうが、要するにADRというのは交渉なのだという認識が非常に強いのだと思います。それを手続主宰者がいろいろ言って、いろいろさせるとというのは、あまり考えていない。他方で、日本ではそのあたりをかなり強く考えているのかなという感じがしました。

あとは、諸外国から出たコメントを見ておきますと、B2Cの規格をつくってくれるのはありがたいのだけれども、B2Bの紛争というのが非常に多くて、これはやはりADRでぜひともやりたいのだと。だから、B2Bにうまく適用するのだということを非常に強くリードしてほしい、というようなことはいろいろと出てまいりました。

最後は、感想にすぎません。とりわけ企業・組織の内部苦情処理が日本ではまだまだ足腰が弱いなということも考えられましたし、広範なトレーニングについても、とりわけ内部についても、あまりされていないというようなことを思いました。

いろいろご意見を頂いたほうがよいと思いますので、私からの話題提供はこれぐらいにさせていただきます。

パネル・メンバー等による パネルディスカッション

○犬飼 ありがとうございます。個別に一個一個ご説明をしていただくと、普通に読んで頂けずには全然わからないようなことが、「ああ、そういうことなのか」と一つずつわかってきて、大変ありがたいと感じました。

ただ、山田先生のお話の冒頭と中間のところ(P.6-7、及びP.13)で、外国の場合には、まず企業に行くけれども、日本の場合はいきなりADRに行くというのが一般的だという話なのですが、実際にそうなのか。企業に苦情を申し立てたという情報がカウントされていないということもあるのではないのでしょうか。金融のことを考えると、やはり原則はまず企業に行くべきであって、ADR自体にも来ない人が多いということもある。これは、金融だけではなくて、一般の製造物の紛争をみても、いきなりADRに行くというのはどうでしょうか。ADRといっても、行政系のADRとか、そういうものでは…。

○山田 最初は、例えば、国セン（国民生活センター）に行くと、それで紹介されてPLセンターに行くとか、業界型ADRに行く。その経路は、確かに、最初は国民生活センターとか消費生活センターかもしれませんが、それなりの数は処理していると思います。

○犬飼 なるほど。というよりも、私の理解は、（業界にもよりますが）むしろ業界型ADRに客観性がないのではないかということです。業界各社が自らきちんと対応できないために共同で窓口をつくって、現在18ある業界型ADRは、自分たちの業界そのものみみたいな、第三者的機関というよりは「業界内部の対応の延長線上のADR」ではないかという感じもしないでもないのですが。

○山田 それがまた随分違うような気がします。個別企業内部の対応とADRの間の連絡がほとんどない、というのが、私がPLセンターや消費者からお話を聞いている感想でして、ADRに向かっている人は、完全にそのことしかやっていませんし、企業の相談窓口の方は、そこからADRに流すとか流さないとかというのは、かなり勉強したベテランの方しか思いついてないようなところがありますね。

最近、ADR法ができたおかげで、認証を取っているADRがいくつかあるわけですが、認証のおかげで、企業が、自分たちがつくっているADRであるにもかかわらず、そこに出されるのはいやだと。認証をとったADRって怖いところみたいだ、というので（笑）、むしろその前で片づける。今まであまり交渉に応じなかった企業が、交渉での紛争解決に応じるようになったという話もPLセンターの方から聞いたりします。あまり仲間意識がないのではないかと。

○築瀬 英国の金融ADR制度というのは、私どもが研究する上で関心を持って、特に研究しているところなのですが、そこで一つの重要な特色と思われるのは、個別企業段階での苦情処理と、それからこういう外部のADR機関、それから最終的には仲裁とか、あるいは裁判所というふうに、最初に苦情が来たときから最後まで、

いろんなステップがあるのだけれど、それを一貫して組み立てているように思えるのですよ。

金融ADRの場合には、いかに効率よく少額の紛争を顧客の満足がいくような形で解決するかというのが一つの大きな課題なのですが、それを実現する方法として、そういうことが考えられる。したがって、最初に苦情が来たときに、どういうことだったかというのが全部積み上げられて、はっきりと次のステップにつながるような仕組みになっているのです。

だから、もしそういうことをするとすれば、日本では、例えば国民生活センターとか、ほかのところへ行つたときに、何が起きているか、あるいはどういう苦情を言って、そこで何日間費やして、あるいはどういう資料を出したか、そういうことを全部見て、それで紛争解決が、苦情処理が効率よくなされたかどうかということの評価しなければいけないのではないかと、うふうに考えています。

それとの関係で、いま日本の特殊性として、直接企業のところに行っていないというお話ですが、金融の場合はどうですかね。それが、よくわからないのですが。一つの質問としては、例えば個別企業が、私のところは一切やりませんから、外部のここと契約しているから、そことやってくださいと、ポーンと全部振っちゃってもいいことになっているのですか。

○山田 そうです。それは可能です。

○築瀬 それでは、その時点でのやり取りは全然記録がない。だからその段階では何もない、というふうなことはあり、と。

○山田 あり得ます。

○築瀬 だから、日本で、個別企業で対応しないで外部の機関にまかせようとするれば、この規格に合うことになるわけですね。

○山田 そうです。内部苦情対応が先行する場合も、外部のADRに直接付託する場合も、両方ありえます。

○築瀬 もう一つ、逆に、外部の機関での取扱いですが、個別の企業で受付けたとか、ほかの部門、どこかの相談センターとかがあったとき

に、そこである程度のヒアリングをやった、というようなときに、それは全部外部のADRの機関に開示されるような仕組みになっていることは要求されているのですか。企業内に苦情処理をやるときに、外部の機関としては、受け付けますよと。だけど、うちへ来る前に何をやったか全部開示しなさいというふうに、きちんと本気でやる、そういうADR機関でなければならぬ、というようなことはあるのですか。

○山田 それはあります。逆に言いますと、ADR機関の求めに応じて、企業は、企業内での紛争解決の状況を提示しなければいけないと書いていますので、それは予定しています。それにに応じて、すぐ出せるようなフォーマットで保管しろということは書いてあります。そこは企業秘密がいろいろあつたりするかもしれませんが。

○築瀬 日本では最初の苦情はどこへ行きますかね。そここのところも含めて全貌を見て、本当に顧客が満足するシステムは何かということになると、私はいまADR機関を研究しているのですが、どうもそこだけじゃ済まないんじゃないかと。全体を、積み上げて、その全プロセスが、顧客なり消費者が満足するようなシステムとすることを考えなければいけないのではないかと、そういう視点がだんだん出てきているのですね。

○山田 まさに10001～10003は、相互には整合できるようになっていて、例えば10002でうまくいかないものを、どういう基準でもって外部のADRに流すのかということ、ちゃんと手順を決めておきなさいと。その手順と、ADR機関自体が持っている手順というの、ちゃんとすり合わせておきなさい、というようなことはあちこちに出てきています。ISOの発想としては、10001～10003までセットで使ってくださいと。そうすると、少なくとも最初の苦情対応をきちんと受けて、必要とあれば公正なADRを利用する、そこまでのシステムはきちんと作れることになりまして。そこから先、裁判にどうなるのかというのはまた…。

○築瀬 ADR機関へ来る前の、企業自身による苦情や紛争などの問題状況への対応の仕方について、何らかの提案をすることも考えられるようですね。僕らの金融ADR・オンブズマン研究会が近々（2008年11月28日）出す提言の中でも。

○山田 10001の内容として、例えば、我々はお客様からの苦情があれば、あるいは問い合わせがあれば、1～2日で回答しますというようなことを予め宣言する、そういうことが、まさにこの10001の内容なのですね。その後、どのような紛争を10002で扱い、10003に流すかは、これはアラインできるはずだという発想です。

○築瀬 いまの日本での状況について、企業自らが対応する段階も含めて紛争解決のプロセス全部を視野に入れて、それで評価する方に持っていかなければいけないという意見は、ISOの考え方と合っているわけですね。

○山田 まさにそういうことです。

○田中 たぶん、山田先生がすごくご苦労されたのは、日本のADRの概念と海外のADRの概念はかなり違って、たぶん日本のADRだと、PL法が、10年以上前にADRの研究を始めたころにPLのADRセンターができたころは、「原因究明機関」とかいう名前に和訳でされていたように、全然趣旨が、ADRであってADRでなかった。あるいは、日本の消費者がまずどこに行くかというのが、どういう調査から出ているのかというのはわからないのですが、ADRと言いつつ、たぶん犬飼さんがおっしゃったように、「相談機関が主であって、そこにダイレクトに行く」とは、私が国民生活センターで経験していても、それはあまり、私自身は感じられない部分なのですね。

どちらかという、保証書なり何なりを見て、必ず製品を買った相手先の企業のお客様相談室に一回電話をしていると思うのですよね。

○築瀬 だから、そここのところが、表に出る記録からは隠れているのではないかと。そここのところのインフォメーションが全然ないのですよ。金融業界のADR機関で、苦情処理が、例えば20

万件来ているというのだけど、その前の紛争処理に、どういふことを個別の金融機関がやっていて、どんなふうに取り扱われて、それで業界のADR機関のところまでたどり着いたのが20万件として、その前のところの情報がまったくないですね。

そこがわからないと、例えば、ADR機関を立ち上げても、実態をどう改善できるのか判断できないのですね。

だから、一つのステップとしては、そこで何をやったか。何もなかったなら、なかったでいいのだけれども、一体何が起きているのかというところについての情報を、明確に積み上げて、法務省もわかるし金融庁もわかる、あるいは消費者側にもわかる、そういう情報の把握が、苦情や紛争解決のプロセスを改善するためには必要ですよ。

○田中 国センのデータを見ている、商品とサービスが入り代わったのはたぶん5年ぐらい前で、相談の件数が、今までそれこそPLのときに商品の相談が多かったのが、サービスの相談が逆転現象で増えてきたのが、10年経ってないような気がするのです。国センに寄せられるサービスって、それこそ継続的役務もそうでしょうし、訪販とか、ああいっただのもあって、あるいは企業が特定できないような相談は、確かに国センに行きますよね。そこから「ここですよ」と紹介されて、そこに行くということは確かにあるでしょうけれども、もともと使っている商品とかサービスで、相手がわかっているものを相談するときに、国センに一番初めに行くとは思えない。

○山田 消費生活センターもそうです。

○犬飼 実際は企業に行っているのですよ。

○山田 企業の方に聞くと、そうじゃない。

○田中 企業の方は言わないと思うのです。

○築瀬 企業のデータを見る機会があるのですが、そこでもう判断され分類されているのですよ。生のデータがその場にさえ出てきていないというのが、僕の印象ですね。

つまり、お客さんが悪かったというカテゴ

リーが何%と出ている。判断が難しくてわからないというカテゴリーがないのです。いわば、ここで扱わなくちゃならないような、両方の主張がぶつかって、うまく解決できなかったのはいくつあったというのは、カテゴリーにないのですよ。

○犬飼 これは極めて日本的な特徴でして、金融機関だとか企業だけじゃなくて、例えば、地方自治体などで、各県ごとにいじめの件数をカウントして報告するときに、ある県を除いてどの県もゼロだというのが続出したというのと同じことですね。

○築瀬 そうそう。つまり、事実を言っていないんじゃないかな。

○田中 企業が相談を受け付けたときに、「問い合わせ」と「苦情」と「相談」に分類しますよね。その企業の方が、たぶん「苦情」というものに分類するときには、もしかしたらほかから寄せられている、第三者機関から来ているもので、どうしようもなくなったものが、企業に入ってきたときに「苦情」として分類されていて、今回ISO10003とか10002をやるときには、苦情対応というところでやっていて、そのカテゴリーだけ見ていると、確かに第三者から来ているものが多いかもしれない。全体のパイの中では、ダイレクトに行って、第三者に行っているのは当然あると思うのですが、数字のマジックが、そこはあるかなという気がしますね。

○犬飼 基準の統一ができていないのですよ。

○山田 それは確かにそうですね。金融は最近少し基準を変えたのですよ。

○犬飼 それは、金融庁も出席している金融トラブル連絡調整協議会で、確か、基準を統一すべく、苦情という言葉の定義も含めて、改善・見直しが検討されていると思います。

数年前に、私、「金融庁の1年」というアニュアルレポートをじっくり読んだことがあるのですが、かなり細かい内容が載っています。そこには、金融機関の金融商品の販売現場で、顧客対応上、相当ひどいことが起きているのに、マネジメントに全然報告されていない。だから、

上のマネジメントは何も知らない。そういう状況って、非常にまずいのではないかと等、考えさせる内容が、金融庁のレポートに書かれています。

○築瀬 静かになったのは、お客さんのほうが勘違いで解決しました、というカテゴリーになっているんじゃないかと思うのですね。

○山田 確かにそうかもしれない。それ以上のアクションをしないと紛争にならない。

○築瀬 そうです。

○山田 ただ、そういう方は、必ずしも本当に実体がある話をしてないこともあるので、そうすると、モンスター・クレーマーということになって、建設的な議論が進まないというのがあるのかもしれないですね。

○築瀬 その段階での情報が非常に欠けているというのが一つの問題です。

それからもう一つ、田中さんがお話しになった日本のADRは外国と違うんじゃないかという、あるいは先生もいまおっしゃったのだけれども、要するに、交渉ベースの色合いが強いのだけれども、海外で、特に欧州などの金融オンブズマンといわれるADRで解決している事例を見ますと、救済の色合いが濃いんですよ。おそらくあのまま訴訟をやったら負けるのではないかと。なかなか、クレームしている人の言い分は、裁判所の手続だったら通らないし、裁判所へ行く前の費用の問題とか、現実の機会のアクセスがまずないというのがあるのだけれども、仮に行ったとしても、証拠関係とか、到底、個人の方で準備するのは無理だと思われるというものも、思い切ってといいますか、常識で解決しちゃっているのですよ。

それは、例えば説明責任とか、法律上はあるのだけれども、両当事者間の力のバランスがとれてない金融の場合、もともと、そんなにお金借りちゃいけないような人にどんどん貸しちゃったとか、そんなに資金が潤沢でないお年寄りに、半分以上もリスク商品に投資させるような、結局はそういう結果が出ている。そのときに、どうアドバイスしたか。それはギリギリ

言ったら、「それは本人が納得した」という話があると思うのですよね。だけど、それは聞かないのですよね。出来上がりを見て、これはもう出来上がりとして、金融機関としておかしいでしょうと。それでもってバサッと救済するというのが、コンセンサスなのです。

それで、どのような救済をするかというところが、金融ADR関係の国際会議で議論になるのですよ。救済するかしないかというのはまったく議論になっていない。日本の現状からすると、これって救済できるかなあという疑問がある。

ADRの専門家でも、何を（判断の）基準にするかというときには、やはり法です。それから手続も、証拠手続を含めて、裁判手続にならってといいますか、それが基準になって、特に手続実施者が法律家であれば、それに近づく色合いが強いです。そのところは、研究会の内部でも議論したけれども、それ（訴訟手続きにとらわれない常識による解決）を提案したら、日本の法律家はびっくりしちゃって、受け入れないんじゃないのという機運はあるのだけれども、先生、ISOを議論していて、どんな印象を持ってらっしゃいますか。どこまで提案するかというのが研究会の議論なのだけれども。

○山田 まず一つ、いまおっしゃったオンブズマンタイプのADRは、確かに、先ほど私、交渉ベースというふうに申し上げたのですが、それとオンブズマンタイプというのはしっかり分かれているという感じがしますね。普通の紛争は本当に交渉ベースに近いですが、もちろん多少はいろいろあります。しかし、オンブズマンとなると、これは全然違いますね。いま先生がおっしゃったように、証拠を集めたり、主張を集めてあげたりするのも、全部オンブズマンがやってくれる。それから、救済もそれなりのもを出してくれるということなので、そこはもうすっかり分けている。

日本はその区別があまりないのですね。どちらも少しずつ入れているという感じがして、したがって、消費者のほうはどこまで期待できる

のかははっきりしない。たまたまうまくいかなかった人に、「ひどいところだ」という言い方を
する、そういう感じが一つあります。

○築瀬 オンブズマンだと、やはり行政目的からの、一つのルールといえますか、金融であれば金融サービス業者の信頼確保のためには、このぐらいの救済はポンポンやっちゃったほうがむしろいいんだという、業界とか行政的な考えがあって、それを実現する一つの方法としてやっているという色合いがあるのかなと思って
いるのだけれども、先生はどういうふうに思われますか。

○山田 ポリシー・オリエンテッドという感じはしますね。

○築瀬 やっぱりそうですね。

○山田 ただ、昨2007年、このISOのメンバーとミニシンポをやったのですが(『仲裁とADR』3号所収)、そのときに、カナダとかイギリスとかオーストラリアの実情を聞くと、彼らはみんなオンブズマンを持っているのですが、期待したほどには消費者側が勝てないというので、実はいろいろ文句も出ているという話が出ていましたね。日本の基準に比べればもちろん高いのかもしれませんが、しかし、意外と責任を認めていない。要するに、あなたがちゃんとやらなかったということも言っているというので、どの世界でもそうですね、両方あります。

○築瀬 批判もありますね、確かに。オンブズマンって何だかわかんないじゃないというのがいまだにありますし。

○田中 言葉を変えろというのがある。

○山田 そうなのですね。ただ、オーストラリアでしたか、業界にとってはかなりしんどいオンブズマンでも取り入れたのは、これをやらないと、国のほうで、行政機関がADRをやり始めるだろう。そうするともっとひどいことになり
そうなので、何とか維持すると。

○築瀬 そうそう。だから、司法的な解決と行政的な目的との合わさった、新しいものが、オンブズマンという名前
で、よその国では現れ

つあるんですね。日本もどうするかというのが一つの問題ですね。だから随分裁判手続とは違う発想なのだけれども、司法的な解決のよさはできるだけ生かそうという努力をこれからしていくことになるのかな。

○犬飼 そうですね、その辺は、いま築瀬先生がおっしゃって頂いたのは、ある意味で言うと、江戸時代の大岡裁きに似たことを、英国のオンブズマンなんかがやって成功している。この大岡裁きというのはどういう場合に適用したらいいかということ、やっぱり少額の訴訟ですよ。

○築瀬 それはそうですね。

○犬飼 だから、そここのところは、比例性の原則 (proportionality principle) が実情どおりきちっと保たれているというか、比例性の原則なんていうとわけわからないことを、というふうに思いますけど、そこはやっぱりちゃんと問題の内容と解決の方法とがつり合っているというか、比較的少額で簡単な紛争解決は、もう訴訟のような難しいことをやらないのだ、大岡裁きでいいのだと。逆に、それを象徴する言葉は“quick-and-dirty”で、“早くていい加減”。でも、それで決着つけられれば、みんなにとって幸せなのだからということがある。

○山田 ラフ・ジャスティスということですよ。

○築瀬 なかなか、裁判官とか訴訟弁護士さんにはのみ込みづらいことですが、印象はいかがですか。

○佐々木 法律家としてはなかなか難しいですね(笑)。ただ、法を適用して判断するときのものの中には、公序良俗に反していない限り、慣行だとか常識だとかを取り込む余地はあると思うんです。ここで、ADRが民間であるんだから、なにも実定法のとおり
にやるという必要はない。

○築瀬 だから、例えば、業界のルールとか、金融庁、行政側が示す一つのルールについて、それを裁判所が適用するかどうかということになればいろいろ問題あるけれども、差し当たり、ADRというかオンブズマンが適用するとい

のはあり得るのかな。助けてあげないと、法律家はなかなかのみ込めないですよ。

○田中 コペルニクスのな…(笑)。

○山田 日本法というのは要するに英米法系と大陸法系と両方を継受して発展を遂げているわけですよ。ADRの状況を見ていますと、英米法は確実に両当事者の交渉の中からいいものが生まれてくるという発想なので、ルールはさておいて、きちんとした交渉の中で良いエクイティ的なものが出てくれば、それが正当化根拠を持つと。だから、結構救済的なものでも、それは業界にとってもプラスになるのでいいでしょうという、そういう正当化根拠があるのですね。

他方で、大陸法はどう考えるかという、確かにおっしゃるように、策定WGのメンバーの中で、ドイツの人たちはだいたいさかたつです。例えば、エクイティ的なものを入れようとか、フェアネスを入れようという、「なにそれ」という感じはあったのですね。

ただ、ドイツは、実体法が消費者契約に関して進んでいるわけです。先生がさっきおっしゃったような消費者救済の発想があって、例えば理解力に乏しい人に向かって、リスクの高い金融サービスの契約が成り立ったはずだと安易にいうことは、これはおかしいという議論が、既にEUなり、ドイツの消費者契約法の中にあるわけです。そもそも、これは私的自治の範囲外のことで、理解できないような情報を提供してもしょうがないのだという議論が、学説の中でも蓄積されている。それから判例の中でもかなり認められてきている、という土壌があるので、それに基づく、あるいはその延長線上にあるADRとかオンブズマンというのも正当化できるという話なのですが、日本は、両方ははざまに落ちているようなところがある(笑)。ふだんはドイツ法的なことをやっけても、しかしなお、そこまでの発展は、思い切ったことはできない。

そうすると、法律を守ると、救済は認められませんよ、みたいな話になっちゃったりするわ

けですね。

○犬飼 あと、私、イギリスに6年いたんですが、イギリスのシティの自主規制の枠組みみたいなものを横からチラチラ見ている、FOS(金融オンブズマン機構)の機能というか、やり方は、シティの自主規制団体の自主規制の枠組みの延長線上で考えるとすごくわかりやすいと思うのですね。

それで、FOSのやり方というのは、先ほどおっしゃった英米法のアングロサクソンの契約重視の考え方とは少し違うと思うのです。だけど、非常にイギリスらしいのです。このイギリスらしさってシティで生まれたものであって、同じような概念で考えられるのが、テイクオーバー・パネルも自主規制が発達したものだし、あるいはICMA、これはスイスとイギリスの両方ですが、International Capital Market Associationといいまして、金融業者の自主規制を統括し、いろいろとリコメンデーションを出したりして、まさにソフト・ローなのですけれども、それを業者が従わないと、きつい制裁がある。村八分になってしまう。それで、その自主規制担当のダイレクターとこの間話をしたら、このICMAのルール・メイキングがきっちりワークしている限りにおいては、金融サービス機構(FSA)も文句言わないし、EUも文句言わない。だから、自主規制の枠組みがきちんとしているということが、まさにそれを担保しているみたいなことでした。

だけど、FOSも、あるいはテイクオーバー・パネルも、最終的には2000年金融サービス市場法制の枠組みの中では法定されているんですね。非常に面白いのです。だから、自主規制であるという伝統を残しながら、かつ法定されているという、ここが面白い。日本だったら、官と民がまるっきり180度分かれているし、公と私という概念も分かれているのですが、イギリスの場合は、公であり民でもあるというか、そのところが非常に面白いと思うのです。

だから、そういう実効的な自主規制の枠組みをもう少しうまく日本でも発達させると、この

辺が解決の糸口がつかめるのではないかなと。そのためには、縦割りの業界ごとで汲々としているとだめなのだなと感じます。

○山田 この間の金融紛争解決の枠組みというのは、まさにそういうことを狙っているのかなという感じがしたのですね。

○築瀬 金トラ（金融トラブル連絡調整協議会）の？

○山田 ええ。いま法律の名称を忘れてしまいましたが、自主規制団体以外のところが横断的なADRを持てるということになりましたね。あれなんかはまさにそういう話なんじゃないかなと思います。法定の中で民がどこまで行けるのか、ということかなと思います。

ICMAというのは、消費者団体とかも意見を言えるのですか。

○犬飼 ICMAの場合には、基本的にはプロ同士です。

○山田 しかし、それでもかなり先進的な、消費者保護的な規制をやっていくということなのだろうと思いますが。

○犬飼 少なくともICMAについては、一義的に消費者保護自体を考えている団体ではないのですね。だけれども、業者間でやっている、開示ルールをどうするとか、市場の効率性だとか、価格形成メカニズムがきちんと働くようにするというのを考えていくと、当然そうなるちゃうというか、だからそこが非常に重要なポイントだと思うのですが、機関投資家もプロですから、第一に消費者保護ではないんですね。

○山田 しかし、消費者への対応をきちんとやるのが、むしろ市場を活性化させ、彼らの業態にとってはいいのだという発想で…。

○築瀬 それは、ヨーロッパで個人を大事にしますから、そういうベースがあると思いますよ、ヨーロッパには。だから、何も言わなくても、会社より個人が大事なのですよ（笑）。

○山田 一方、外部で消費者団体が非常に強いというのものもあるのかなという感じがしたのです。私、このISOのワーキングで、初めて諸外国の消費者団体の方に会ったのですが、非常にアグ

レッシブですし、建設的なことを言っていきますし、その意見が真っ当にビジネスの中に取り入れられていくのが当たり前だという発想です。しかもEU全体で圧力をかけるから、それは無視できないという感じが非常にしました。

○築瀬 イギリスのFOSの担当者との間お話ししたとき、「なんで、FOSが実現したのでしょうか」「自主規制で業界が実現させたのでしょうか。日本ではなかなかそれは難しいでしょう」と質問したら、彼女曰く、「それは消費者団体がものすごくプレッシャーかけたから、政治家が動いた」と。

○犬飼 お相手はアリソンさんですね。

○築瀬 そうそう（笑）。両方なんじゃないかな。それは無視できないのだと思う。

○田中 ところで、98年のCOPOLCOって、京都ですね。私、その場にいたのですが、そのときに、あの盛り上がり方って、すごく異常なほどの盛り上がりでした。もちろん日本のJISの方もいらして、あのときまだインターネットがそれほど…、でも98年だからやっていたのですが、すぐメーリングリストができて、世界各国の人から、ADRのスタンダードをつくるにはどうしたらいいのかというメールがダダダッと流れていったのです。

ただ、みんな、ついていけなくなったのは、どうも、それは消費者団体として考える消費者保護寄りになりすぎちゃったADRというところが、どんどん人が抜けていった原因の一つとしてあって、ここにはちょっと言えないな、みたいところがあつた。そこで忘れたころに何年か経って…。

○山田 そうなのです。規格にならなかったですね。しばらく寝かせていたという話です。

○田中 それはもう自然消滅していたのですが、そのときに全然違った形で出てきたような感じがしていて、あのときかなり強く言っていたのはアジア系で、京都でやったこともあったのですが、アジアの消費者団体がかなりインセンティブをとっていたようなところがあって、そこにイギリスが乗ったんですが、アメリカ

は傍観して見ていた。

○山田 アメリカはいやでしょうね。

○田中 いやだったのが、ここの段階になったときに、アメリカがかなり強く出てきたりして、形が変わってきた。ただ、日本だけではなくて、消費者団体の中で、ADRへの反対運動というのがかなりあるもので、裁判でちゃんとした正当なところで権利を擁護しなければという発想が強いようですが…。

○築瀬 アメリカは特にあるでしょう。

○田中 ありますね。

○築瀬 ADRとジュリーでは、ジュリーのほうがいい。PLだったら絶対に。

○田中 そうですね。その中で、よくここまでできたなと（笑）。

○犬飼 イギリスのBSI（British Standards Institution）のなかに献身的な推進者がいらっしゃって、今回のISO10001～10003も、ブリティッシュ・スタンダードがかなりベースになっているのではないかも聞きました。そういうことはないのですか。

○山田 必ずしもそうではないと思います。日本も10002についてはすでにJIS規格があったので、それをベースにしたという自負があったと聞きました。10003についても、ADR法の議論がかなり進んでいたところでしたし、金トラの例のモデルを英訳して出したりしています。BSIは直接表立っては出てこなかったですね。BSIからのコメントも常に採用されたわけではないと記憶しています。

○犬飼 要するに、EUの大きな動きを背景として、いろんなケースと場所で、それらしいことが起こっているのですね。さっきちょっとリファースしましたテイクオーバー・パネルのGuiding principles, General principlesも、まず、英国のパネルに10のプリンシプルがあった。このイギリスで10だったものが、テイクオーバーのスキームがEUに上がってダイレクティブの中で六つになって、六つの形でまたイギリスに戻ってきて、イギリスのテイクオーバー・パネルのプリンシプルが6個に書き直されたという

ことです。金融関係はほとんどイギリス発祥で、EUに上がって、また降りてきてというような。だから、裏にはかなりイギリスの存在があるということだと思います。

○築瀬 さらにその背景には、どうやら、イギリスでは何年か前に裁判制度が破綻している、というところがあるみたいです。ADRの分厚い教科書を読むと。

○山田 大体ああいう教科書を読むと、どの国も破綻している（笑）。日本だけです、破綻していないのは。

○築瀬 研究されていると思うのだけれども、裁判だけじゃ全然できないということになってしまった。件数が多いし、予算はないし、というのが20～30年前にあって、それでADRというのに大きなシフトをした。裁判所というか、世論もそっちのほうを向いている、ということなんじゃないですかね。

○山田 EU自体は、ADR推進に舵を切っているみたいです。

○築瀬 あれは、各国の裁判制度じゃもたないこともあるんじゃないですか。個別の国家権力に基づく裁判では、紛争解決は十分でないという、そういう特殊事情もEUにはあるんですね。

○山田 特殊ではないです。アメリカもそうです。

○築瀬 だんだん国際的になってくると、どの国でも抱える問題になるのです。

○田中 EUの場合は、特につながっちゃったので、EUディレクティブを出さざるを得ないという状況だと思うのです。

○築瀬 そうですよ。

○田中 この間、私2008年6月にイギリスに行ったときに、そのEUディレクティブの話が出ておりました。ソリシターは、躍起になってEUディレクティブのことについて、かなり議論していました。ただ、彼らの認識の中にも、EUの中もかなり国によって制度上の開きが大きいので、それをどこに合わせていくかというのがすごく議論になっているみたいで、「例えばドイツ」とかという話は、必ず国の名前では

出ていた。でも、彼らが出している文章自体、日本人の私が読んでもわかるぐらい、わかりやすい英語で書いてあって、どの国の人でもわかるようなプリンシプルだったり、基準だったり、方法だったりという感じにして、そこから徐々にEUとして高めていこうというのがあるような気がしています。(資料3 (P.197):「ADRに関するEU公表資料一覧」参照)

○山田 注意深く、certain aspectsのディレクティブなので、総合的なアスペクトはこれからやる。というのは、そもそも、2002年のグリーンペーパーの中でのものすごい量の論点があったのですね。それが、2004年の第一試案の段階でこれぐらいに縮んで、そこからまた議論があって、2008年には非常に小さいディレクティブになったのですが、その間、相当もめたのですね。(資料3参照)

一方で、ドイツとかイギリスのように反対していた国があるし、他方で、東欧のように、そもそも司法制度の整備が脆弱なので、ADRからやっていかないと、ジャスティスにならないという、その中でバランスをとろうと思うと、最小限にならざるを得ない。

○築瀬 彼らは、そうやって時間を使って、どうやって暮らしているのですか。ヨーロッパのたくさんの人たちが国際会議に出ていて、国が払っているの？

○山田 EUが払っています。EUの議員です。

○犬飼 巨大官僚組織ですから。

○築瀬 やっているのは議員ですか。だったら、ごく当たり前か。

○田中 たぶんその中で、日本と同じでタスクフォースみたいな形で実行部隊があって、ソリシターたちが行っているのだと思います。

○築瀬 日本政府は、予算はあるのですか。

○犬飼 本当はそういうところに使わなきゃいけない(笑)。

○犬飼 お話が佳境に入っているまさにそのお話の途中で終わらせてしまうのは、非常に残念なのですが。非常に有益なポイントをたくさん出して頂いたと思いますし、また、このISOの

話というのは、本当はそれ自身に裏打ちされてADRあり方と企業のあり方の議論の話へと続いていかなければいけないのですが、日本はどれも表面的な話が多くて、層が薄いというか…。ですからこういう議論を全体的にもっと巻き起こしていかないと、日本はよくなっていかないのではないかと思います。残念ですが、今日のところは、これでお開きにさせていただきます。また是非この続きをさせて頂ければと存じます。ご出席の皆様、本当にありがとうございました。(了)

以下参考

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、12月17日に報告公表した。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(すなわち、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)を打ち出したものといえる。

それに先立ち、2008年11月28日に、金融ADR・オンブズマン研究会は、提言：「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日の金融審議会と12月24日の金融トラブル連絡調整協議会の席上で、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、同研究会によって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。