

紛争解決手段としての弁護士仲裁センターとの業務提携・事案移送について（案）

平成 15 年 6 月 24 日
金融トラブル連絡調整協議会

1 はじめに

金融トラブル連絡調整協議会（以降、協議会と略）では、平成 14 年 4 月 25 日に「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル」（以降、モデルと略）を公表した。モデルを策定した背景には、苦情・紛争解決の手続き面等に業態間格差が存在し、それが利用者の利便性を低めている原因との認識があった。

モデルの公表以降、協議会は、各団体における規則の自己評価作業の結果を踏まえた改善策の検討等を行ない、金融分野全体としてのレベル・アップと業態間格差の是正等に取り組んでいる。

2 弁護士仲裁センターの利用について

協議会のメンバーにおいては、紛争解決について弁護士仲裁センターと個別に契約を締結しているところもあるが、モデルは、各団体内部における苦情・紛争解決を実施する場合の規則体系であり、あっせん・調停・仲裁等を弁護士仲裁センターで取扱う場合を規定していない。

このような場合においても、モデルの趣旨や考え方を踏まえることが必要との観点から、弁護士仲裁センターとの業務契約においては、現行モデルの趣旨に則り、申立人と会員企業の間における金融トラブルを解決することに加え、紛争事案を苦情解決に活用することや紛争事案を再発防止に役立てることについて、別紙の点等に留意することが必要である。

（参考）「フォローアップ結果の概要」（平成 14 年 12 月 12 日）（抄）

4 検討すべきモデルの改善事項

（1）「苦情・紛争解決支援規則」と外部機関との連携

紛争解決支援に係る機関を有さず、弁護士仲裁センターと契約を結び事案の移送をする場合については、苦情解決支援規則の一部および紛争解決支援規則の多くが不要となる一方、各機関は、事案の移送元として、申立人に対して責任ある関与が求められる。これを解決するために、移送パターン毎の連携規則を検討し、モデルの拡充を図ることが必要。

金融 ADR 団体相互の連携

金融 ADR 団体と弁護士仲裁センターの連携

金融 ADR 団体と行政型 ADR（国民生活センター等）

留意事項

(1) 個別紛争への対応

個別紛争への対応として、移送に際してはモデルにおける以下の項目を実質的に確保すること。

- 移送元機関の移送時及び移送後の責務を申立人等に対して具体的に示すこと
- 会員企業の責務（手続応諾義務等）を定めること
- 移送する紛争の範囲を示すこと
- 申立人等に対し手続の説明すること
- 仲裁人の求めに応じ、移送元機関は専門家として協力すること
- 結果を踏まえた会員企業に対する措置・勧告等の手続きを定めること
- 費用に関する規定を示し、モデルの内容を踏まえること

(2) 苦情解決へのフィードバック

苦情解決へのフィードバックを確保するため、移送に際してはモデルにおける以下の項目を実質的に確保すること。

- 移送元機関の移送時及び移送後の責務を申立人等に対して具体的に示すこと
- 結果を踏まえた会員企業に対する措置・勧告等の手続きを定めること
- 移送事案の結果について、記録の保存・公表の規定を整備すること

(3) 紛争原因への対応（再発防止）

各団体において、紛争原因への対応策を講じるため、移送に際してはモデルにおける以下の項目を実質的に確保すること。

- 移送元機関の移送時及び移送後の責務を申立人等に対して具体的に示すこと
- 会員企業の責務・行為準則等を定めること
- 結果を踏まえた会員企業に対する措置・勧告等の手続きを定めること
- 移送事案の結果について、記録の保存・公表の規定を整備すること