

各国の金融関連紛争調停制度について
－英国・韓国・米国における金融関連紛争処理の仕組みと課題－
(中間報告)

金融庁総務企画局政策課
金融研究研修センター研究官
杉浦 宣彦

目的：現在、金融トラブル連絡調整協議会を通じて、業界団体と消費者団体等で苦情・紛争処理の運用を改善するための努力が継続的に続けられているが、金融商品の幅と販売チャネルの拡大に伴い、従来より横断的な紛争処理解決の仕組みの構築を求める声がある。ここで、とりわけ例として出されるのが、英国型金融オンブズマン制度であるが、その実態はどうか。果たして順調に運営されているのだろうか。また、他の国々の金融紛争調停制度はどのようになっているのか。本プレゼンテーションでは、既存の制度が抱える問題や新規にできた制度を紹介し、それらの情報を紹介することで、この問題において検討しなくてはならない課題を確認する作業の一助とする。

なお、継続的な調査を現在実施中につき、今回の報告は、中間報告である。最終的な報告書については、後日、金融庁金融研究研修センター・Discussion Paperとして公表する予定。

目次：

1. 英国金融監督機構の金融オンブズマン制度
－その評価と問題点－
2. 韓国金融関連紛争調停制度—行政型ADR機構
－行政型ADRの自由な選択と今後の課題－
3. 米国における金融関連紛争調停制度
－その最新動向、NSDと加州裁判所を例にして－
4. 小括

1. 英国金融監督機構の金融オンブズマン制度－その評価と問題点－

(1) 背景

- ・ 1980 年代から各業態ごとにオンブズマン制度が設立される。（1986 年金融サービス法の影響）
- ・ 2000 年金融サービス市場法で統一金融オンブズマン制度（FOS）の設立を規定。
- ・ EU の Financial Services Action Plan

(2) 組織形態

- ・ FOS は、苦情処理機関ではなく、紛争処理機関（単一機関、独立性、迅速かつ最低限の手続き）。審理結果（審決）は法的に強い効果がある。
- ・ FOS と金融サービス機構（FSA）との関係
FOS は FSA に付随する制度。予算、管轄権規定、財源確保方法は、FSA が決定。議長や役員会メンバーの任免も FSA が行う。
- ・ 財源：一般徴収（管轄権に属する企業から）＋ 利用費（消費者の負担はない。）
予算規模：300 億ポンド
- ・ 400 人のスタッフと 15－20 人の仲裁人

(3) 苦情・紛争の手続き

受付件数等は、図表 1、手続きについては図表 2 を参照。

(4) FOS 制度の評価・問題点

評価：一元的な制度、迅速性、オンブズマンの仲裁人としての高い水準

問題点：① FOS と FSA の独立性確保と審理の衡平性

15 件の再審請求 審理ミス???

② 苦情受付数の増加

制度の改善？ それとも、景気要因？

③ 苦情処理方法の改善

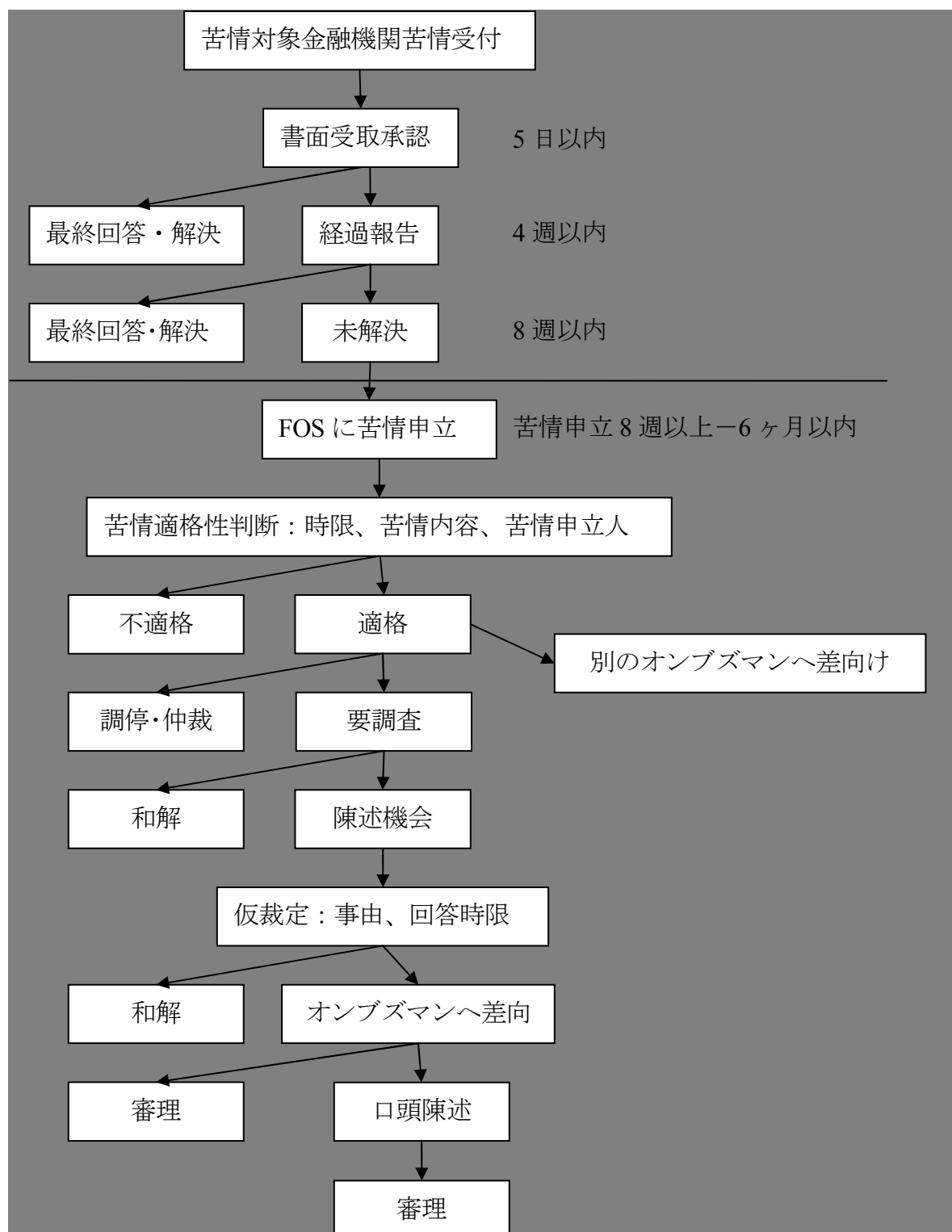
書面審査のみという現状。受け入れ可能件数の維持が困難に

④ 人材確保

（図表 1）FOS 受付・解決件数の推移

	2003 年 3 月	2002 年 3 月	2001 年 3 月
受付相談数	462, 340	388, 239	414, 722
受付相談数前年比	19%	-6. 3%	—
裁定苦情数	62, 170	43, 330	31, 347
裁定苦情数前年比	43. 4%	38. 2%	—
調停・仲裁による解決件数	22, 312	17, 637	—
裁定者調査による解決件数	27, 857	15, 678	—
オンブズマン審理による解決件数	6, 290	5, 879	—
解決件数合計	56, 459	39, 194	—
解決件数前年比	44%	—	—

(図表 2) FOS 苦情処理手続きの流れ



参照 : FSA, *Rules and Guidance Handbook*, DISP Chapter 3.

2. 韓国金融関連紛争調停制度—行政型ADR機構

—行政型ADRの自由な選択と今後の課題—

(1) 背景

- ・概観：消費者紛争一般および分野別専門（金融一般・電子取引・個人情報等）調停機構への自由な選択が可能な一方、重複申請または訴訟との並行申請不可等の制限がある。
- ・背景：主として消費者保護のための制度の一環として導入。とくに、金融監督当局が運営する金融紛争調停委員会の場合、1990年代後半の金融監督機構改編に際して導入された（他の機構においても大体その時期を前後にして導入）。

<消費者紛争調停委員会>

- 性格：消費者紛争一般を対象、準司法的機構（調停の効力に強制力がある）
- 設置：「消費者保護法」（1986. 12. 31）により、韓国消費者保護院（*日本の国民生活センター）内に設置
 - * 金融・医療・法律など専門分野の調停は1990年代後半からスタート
- 構成：財政経済部長官が任命または委嘱する30人以内の委員（常任2人）
- 調停実績：年間約400～500件（調停の平均成立率は80.1%）
 - * 総500回の委員会開催（1987. 8～2002. 11. 11：約5,200余件の調停決定）
- 調停の効力：裁判上の和解（強制執行が可能）
 - * 最高裁規則により、強制執行の手続きが保障

* 消費者保護院の3年間相談・被害救済・紛争調停実績（単位：件）

区分	1999 年	2000 年	2001 年
消費者相談	230,068	337,026	355,750
合意勧告	13,844	21,306	20,644
紛争調停	548	485	574

* 金融関連紛争の合意勧告実績（単位：件）

区分	1999 年	2000 年	2001 年
銀行等	136	162	365
クレジットカード	330	625	801
証券	—	50	30
保険	484	1,094	1,027
全体	950	1,931	2,223

* 金融関連紛争の調停実績（単位：件）

区分	1999 年	2000 年	2001 年
金融全体（割合）	115（20.9%）	105（21.6%）	165（28.7%）

<金融紛争調停委員会>

- 性格：金融関連紛争を対象にする非常設・行政型 ADR 機構、準司法的機構
- 設置：「金融監督機構の設置等に関する法律」（1997. 12. 31）により金融監督院内
- 構成：金融監督院長が指名または委嘱する 30 人以内の委員
 - * 資格：判事・検事または弁護士、金融機関 15 年以上勤務者、有識経験者、消費者団体の役員、専門医など
 - * 事務局：金融監督院消費者保護センター（局）
 - * マンパワー：83 名（2003. 9. 2 現在）（紛争調停室 5 チームなど）
 - * 専門委員：委員会の諮問に応じるため、20 人以内で院長が委嘱
- 調停対象：金融（金融取引、その他の金融業務）と関連した紛争
- 金融紛争調停委員会の会議（54 条）
 - * 会議の構成：保険分野と被保険分野（銀行・非銀行・証券）別に、会議ごとに委員長が指名する 7 人～11 人の委員で会議 1 週間前まで構成
 - * 委員会の委員には、申請事件によっては、除斥・忌避・回避制度がある。
 - －召集：定期（毎月 2 回）招集・随時召集。会議は非公開が原則
 - －議決：構成員過半数の出席と、出席委員過半数の賛成で議決
- 調停の効力：裁判上の和解の効力（53 条）

* 苦情処理・調停実績

（単位：件、％）

区分	1999 年	2000 年
苦情処理（前年対比）	12, 864 (△0. 2)	13, 259 (3. 1)
調停委員会回付（回付率）	65 (0. 5)	57 (0. 4)
銀行・非銀行	4, 810	3, 988
証券	1, 171	1, 328
生命保険	3, 176	3, 277
損害保険	3, 707	4, 666

* 調停委員会の調停実績

（単位：件）

区分	1999 年	2000 年
銀行・非銀行（受諾）	15 (10)	13 (8)
証券（受諾）	15 (12)	15 (14)
生命保険（受諾）	14 (11)	15 (11)
損害保険（受諾）	21 (13)	14 (10)
合計（受諾）	65 (46)	57 (43)

＜金融関連紛争調停委員会の比較＞

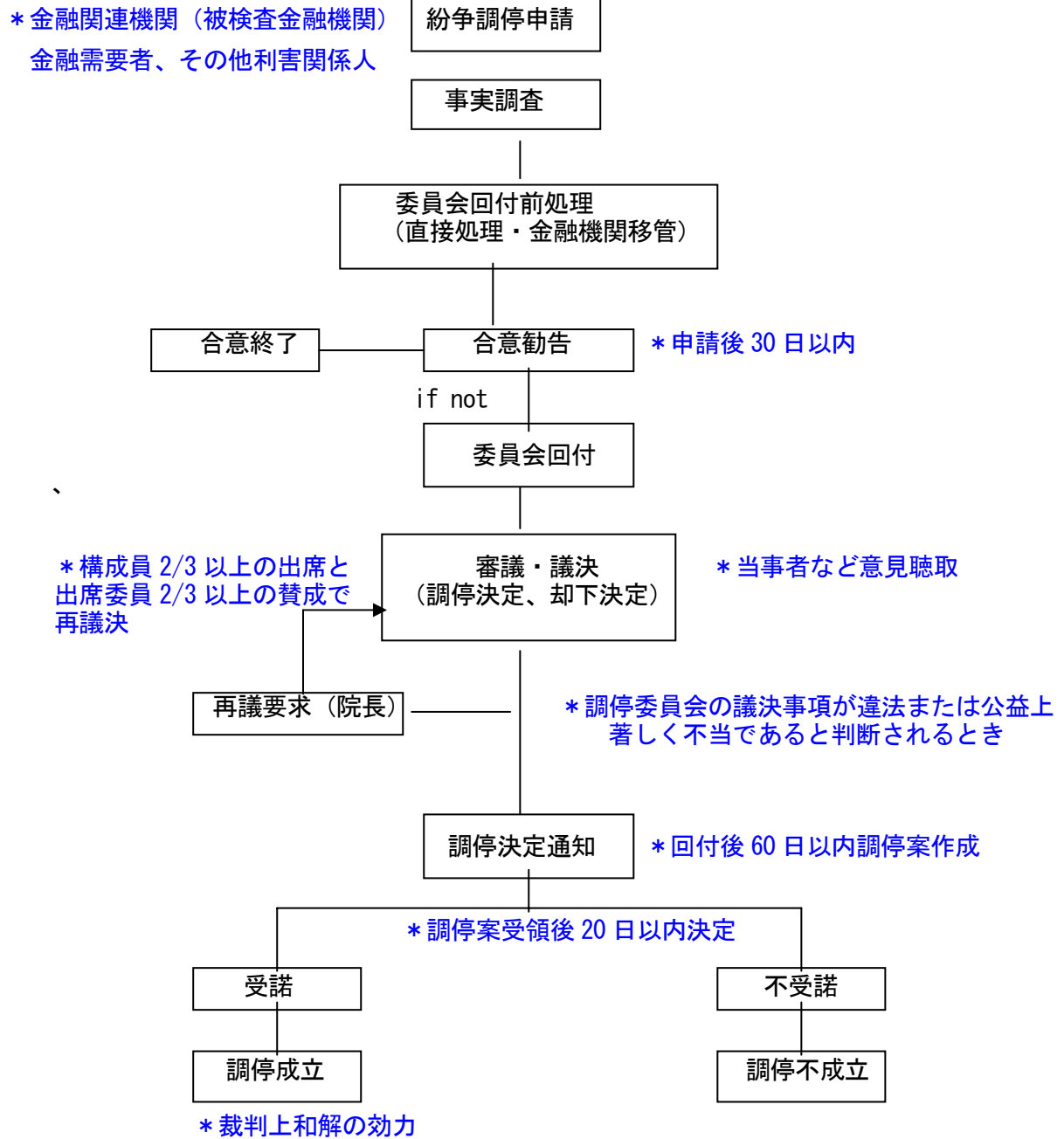
区分	消費者 紛争調停委員会	金融 紛争調停委員会	電子取引 紛争調停委員会
設置 機関 (所属)	韓国消費者保護院 (CPB) (財政経済部)	金融監督院 (FSS)	韓国電子取引振興院 (KIEC) (産業資源部)
根拠 法律	消費者保護法 (1986. 12. 31)	金融監督機構の設置 等に関する法律 (1997. 12. 31)	電子取引基本法 (1999. 2. 8)
構成	30 人以内	30 人以内	15 人～50 人
構成 方法	財政経済部長官の 任命又は委嘱	金融監督院長の 指名又は委嘱	産業資源部長官の 任命又は委嘱
委員の任期	3 年／再任	2 年／再任	2 年／再任
調停の効力	裁判上の和解	裁判上の和解	当事者間合意
調停 範囲	消費者紛争 (B to C)	金融関連紛争 (B to C/B to B)	電子取引関連紛争 (B to C/B to B)
調停前 合意勧告	30 日以内	30 日以内	可能
調停日数	30 日以内	60 日以内	45 日以内
運営 資金	消費者保護院予算 (政府出資)	金融監督院予算	電子取引振興院予算 (政府出資)
調停費用	無料	無料	無料（費用徴収可）

* 電子取引紛争調停委員会は、電子金融に関する苦情・紛争の際、利用可能。他に、個人情報に関連する苦情・紛争の場合、「個人情報紛争調停委員会」も利用可能（情報通信部（2001. 1. 16 法律制定））。その制度運営は電子取引紛争調停委員会と類似（調停の効力は当事者間合意）。

（２）制度の評価

- ・ 業界自主型の ADR 機構などに比べ相対的に行政型の ADR 制度が整備されており、①行政への信頼、②費用（無料）、③調整の効力（強制力）、などの点において、消費者保護にある程度寄与しているといえる。調停の実態から見ると、「消費者紛争調停委員会」が消費者に選好される傾向にある（金融関連紛争の調停比率は全体の 20%を上回り、他の分野に比べ非常に高い水準。なお、「金融紛争調停委員会」の場合、敷居が高いとの評判）。

＜金融紛争調停委員会の調停手続＞



* 調停手続きの進行中、一方当事者が訴訟を提起すると、調停手続きは終了する。

3. 米国における金融関連紛争調停制度

ーその最新動向、証券取引紛争解決機関を例にしてー

(1) 米国証券業協会 紛争解決機関 (NASD Dispute Resolution, Inc)

- ・ 米国証券業協会の付属機関
 - * 約 8000 人の仲裁者と約 900 人の調停人 (弁護士、元金融機関職員等)
 - * 年間 7000 件の仲裁と 1000 件の調停を処理
 - (仲裁件数は増加傾向 (1997 : 5997 件から 2001 : 6915 件))
 - ー70%は一般顧客からの訴え
 - ー信認義務、説明義務等をめぐる紛争が増加傾向
- ・ 1 件あたりの処理にかかった時間 : (平均) 13 ヶ月
- ・ 投資家から強い期待
 - * 公正性の満足度 57% (その専門性に高い評価)
- ・ 同様な問題を解決する別組織としてニューヨーク証券取引所仲裁部がある。

(2) 米国の最新状況

- ・ 紛争処理機関への高い期待感
(背景) 
 - ① A A A (アメリカ仲裁協会) による地道な活動
 - ② 訴訟の効率性向上のニーズ
- ・ カリフォルニア州の試み :
 - ① 金融紛争専門の処理機関を裁判所内に設け、審決の効果を上げるのが目的
 - ② 仲裁人へのなり手が少ないのが最大難点
- ・ O D R On-line Dispute Resolution
 - ① 隔地間取引に有効、紛争解決のアウトソーシング
 - ② 一部ネット専門金融機関が利用
 - ③ 民間会社の提供するサービス → 結果に強制力なし

4. 小括

(評価)

- ・ 金融関連紛争調停制度の高いニーズの存在
← 迅速性、専門性、衡平性への期待
- ・ 各金融業者ごとの苦情受付体制が充実化

(課題)

- ・ 仲裁人不足問題
「新しいカテゴリーの陪審員選びでは・・・」 (米国弁護士)
- ・ 金融システムの違いからくる横断的 A D R 設立の難しさ
- ・ 金融業者の負担コストと利用者へのコスト転嫁の動き