

紛争解決支援手続の弁護士会仲裁センター委託 方式における問題点について

平成19年12月7日

第34回金融トラブル連絡調整協議会

目 次

- ・ 議論の背景 P1
- ・ 考えられる論点 P2
- ・ 弁護士会仲裁センター委託方式をとる12団体 P3
- ・ 苦情解決支援手続における解決案提示等の規則について P4
- ・ 弁護士会仲裁センターに移送した事案の件数（平成13年度以降） . . . P5
- ・ 弁護士会仲裁センター委託方式において紛争解決支援が低調な原因 . . P6
- ・ 弁護士会仲裁センター移送後の会員企業の義務について P7
- ・ 弁護士会仲裁センター移送後の会員企業の義務について P8
- ・ 弁護士会仲裁センター移送後における業界団体の関与 P9

議 論 の 背 景

- 平成14年4月、金融トラブル連絡調整協議会(以下「金トラ協」という。)において策定された「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」(以下「モデル」という。)では、金融業界団体が自前で紛争解決支援機関を設置することが求められている。
- 19年11月現在、金トラ協参加18団体中紛争解決支援機関を自前で設置しているのは5団体にすぎず、12団体は紛争解決支援手続を弁護士会仲裁センター(以下「センター」ともいう。)に委託しており(以下「センター委託方式」という。)、1団体は紛争解決支援を行っていない。
- センター委託方式については、これまで金トラ協において、モデルの紛争解決支援規則が有するとされる3つの機能(①紛争解決機能、②苦情解決手続のチェック・運用改善機能、③紛争解決で明らかになったことを会員企業に還元する再発防止機能)のうち①紛争解決機能しか果たせないのではないかと、また、紛争解決機能についても、会員企業の手続応諾義務、証拠の提出義務、調停案の尊重義務の点で、モデルが予定する手続に劣るのではないかなど、問題点の指摘がなされているところである。その上で、金トラ協においては、モデルの目指すところと異なるセンター委託方式の改善について議論すること自体にも否定的な意見が少なかった。
- しかしながら、センター委託方式をとる団体が大勢である現在、指摘されている問題点の克服はなされているのかなどセンター委託方式の現状を検証し議論することにも、金融業界団体によるADR(金融ADR)のあり方を広く議論する上で一定の意義があるのではないかと考えられる。
- 本資料は、第34回金トラ協での議論のため、金トラ協参加団体におけるセンター委託方式の現状について、事務局において調査・整理した結果等をまとめたものである。

考えられる論点

- 自前で紛争解決支援機関を設置していない団体において、苦情解決支援段階で当事者に解決案を提示する体制となっていないことについてどう考えるか。
- 自前で紛争解決支援を行う団体に比べ、センター委託方式をとる団体における紛争解決支援が低調であるのは問題ではないか。
- センター委託方式をとる団体における会員企業の手続応諾、証拠提出、あっせん・調停案受諾の実効性は、十分確保されているといえるか。
- センター委託方式をとる団体における紛争解決支援は、苦情解決支援手続のチェック及び運用改善や、紛争解決支援の経過や結果を会員企業に還元することにより同種事案の再発防止を果たすなどの機能を果たしているか。事案のセンター移送後において、業界団体が事案に積極的に関与しないことは問題ではないか。
- 業界型ADRにおいて、センター委託方式の紛争解決支援は、十分な役割を果たしているといえるか。センター委託方式は金融ADRの方法として有効なものといえるか。

弁護士会仲裁センター委託方式をとる12団体

JFマリンバンク相談所、信託協会、全国銀行協会、全国JAバンク相談所、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、全国労働金庫協会、投資信託協会、日本証券投資顧問業協会、日本商品投資販売業協会、不動産証券化協会、前払式証票発行協会

(参考)

○ 紛争解決支援機関を自前で設置している団体(5団体)

金融先物取引業協会、生命保険協会、日本証券業協会、
日本商品先物取引協会、日本損害保険協会

○ 紛争解決支援を行っていない団体(1団体)

全国貸金業協会連合会

苦情解決支援手続における解決案提示等の規則について

モデルでは、自前で紛争解決支援機関を設置していない団体について、解決案提示及び会員企業の尊重義務を規則に盛り込むよう求めているが、センター委託方式をとる12団体は、解決案提示等の規則を定めてない(平成19年11月現在)。

(参考) モデル項目3-14「相対交渉によって苦情が解決されなかった場合等に苦情解決支援機関が双方からの事情聴取や提供された資料に基づいて、解決案又は解決のための方向性を提示できることとする。この場合、会員企業はこれを尊重する。」

各団体が挙げた解決案提示等の規則を定めていない主な理由

- ・ 解決案を提示する能力・体制がない。
- ・ 苦情解決支援で解決しない場合は、第三者機関である紛争解決支援機関に移行してあっせん等の手続となるため、苦情解決支援の段階では解決案を提示することはない。
- ・ 解決案の提示は専門性を鑑みセンターに委ねている。
- ・ モデルの解釈を誤解(センターに委託しているため当該規定は不要である、苦情解決を会員企業に求める旨の規定が当該規定に当たる)
- ・ 規定はないが、苦情解決支援の際、解決案の提示を行うこともある。
- ・ 自主規制機関ではなく会員に対する強制力がないため、会員との合意で相談室の行いうる役割を定めているが、解決案の提示までは会員との間で合意がない。

弁護士会仲裁センターに移送した事案の件数(平成13年度以降)

(単位:件)

団 体 名	年 度	弁護士会仲裁 センターに移送 した事案	そのうち	
			会員企業が 応じた事案	そのうち 解決して終了した事案
JFマリンバンク相談所、全国信用金庫協会、 全国労働金庫協会、投資信託協会、 日本商品投資販売業協会、不動産証券化協会、 前払式証票発行協会	平成13～19年度	0	0	0
信託協会	平成13年度	2	2	2
	平成19年度	1	1	0
全国銀行協会	平成13年度	1	1	1
	平成14年度	1	1	1
	平成15年度	1	1	1
	平成18年度	2	2	0
全国JAバンク相談所	平成15年度	1	1	0
	平成16年度	1	1	1
	平成17年度	1	1	0
全国信用組合中央協会	平成16年度	1	1	0
日本証券投資顧問業協会	平成15年度	1	1	1
	平成16年度	1	1	0
	平成17年度	1	1	1
	平成18年度	2	2	1
	平成19年度	2	2	0

(注)それぞれの団体の掲載のない年度については、いずれも0件

弁護士会仲裁センター委託方式において 紛争解決支援が低調な原因は何か

センター委託方式をとる12団体の主な回答

- ・ 苦情件数が少ないから
- ・ 苦情申立人が弁護士会仲裁センター利用を希望しないから
- ・ 手続きが煩雑だとの印象が利用者にあるのではないか
- ・ 他団体の紛争解決支援機関に移送する案件があるから
- ・ 与信判断は紛争解決支援にはなじまないことからセンターに移送していないから
- ・ 弁護士会仲裁センターの認知度が低いから
- ・ 会員企業が顧客との関係を重視する経営方針であるから
- ・ 苦情のほとんどが相対交渉により解決できるものであるから

弁護士会仲裁センター移送後の会員企業の義務について①

会員企業のセンターの手續応諾義務

- ◆ 12団体全て規則に定めている(ただし、日本商品投資販売業協会以外は、条件付で拒絶可となっている。)

会員企業のセンターに対する証拠提出協力義務

- ◆ 規則に定めている(努力義務含む。): 7団体

JFマリンバンク相談所、信託協会、全国銀行協会、投資信託協会、日本証券投資顧問業協会、日本商品投資販売業協会、前払式証票発行協会

- ◆ 規則に定めていない: 5団体

全国JAバンク相談所、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、全国労働金庫協会、不動産証券化協会
(定めていない理由のうち主なもの)

- ・ 当然に協力するものと認識しているから
- ・ 当団体は会員企業に資料提出を求めるものとする旨の規定により実効性は確保されていると認識しているから

弁護士会仲裁センター移送後の会員企業の義務について②

会員企業のセンターによるあっせん・調停案受諾義務

◆ 規則に定めている(努力義務含む。):8団体

JFマリンバンク相談所、信託協会、全国銀行協会、投資信託協会、日本証券投資顧問業協会、日本商品投資販売業協会、不動産証券化協会、前払式証票発行協会

◆ 規則に定めていない:4団体

全国JAバンク相談所、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、全国労働金庫協会
(定めていない理由のうち主なもの)

あっせん・調停案を尊重するのは当然のことであると認識しているから。

上記各義務違反に対する措置

◆ 規則に定めている:8団体

信託協会、全国銀行協会、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、投資信託協会、日本証券投資顧問業協会、日本商品投資販売業協会、前払式証票発行協会

◆ 規則に定めていない:4団体

JFマリンバンク相談所、全国JAバンク相談所、全国労働金庫協会、不動産証券化協会
(定めていない理由のうち主なもの)

必要に応じ指導等を行うから。

弁護士会仲裁センター移送後における業界団体の関与

センターでの紛争解決支援手続継続中の手続の状況把握について

- ・ 必要に応じ会員企業又は弁護士会に対し照会することとしているとする団体が多かった。
- ・ 第2回以降の期日について弁護士会から書面で連絡をうけることができるよう検討中とする団体もあった。
- ・ 現在は途中経過について把握していないが、今後は、会員企業から報告を求めることとしたいとする団体もあった。

センターでの紛争解決支援結果の把握について

- ・ 12団体ともセンターからの終了結果通知を受けることにより把握するとしている。
- ・ 規則で会員企業に報告義務を課している団体が1つ、また、規則にはないが必要に応じ会員企業に報告を求めるとする団体もあった。