資料４－２

仲裁センター委託方式について

（中村参考人提出資料）

平成 19 年 12 月 7 日

第 34 回金融トラブル連絡調整協議会

仲裁センター委託方式について

2007.12.7

弁護士　中　村　芳　彦

１．仲裁センターの委託案件の実情

① 委託件数について

仲裁センターは、あくまで申立を待って受付けるニュートラルな立場での第三者機関であり、委託件数が少ないのではないかとの指摘については、後述の受理側から見た問題点の項目で検討する。

② 申立事案の特性について

持ち込まれる案件は、当初は盗難通帳・カードなどをめぐる問題が比較的多かったが、預金者保護法等の制定後は、非定型的・非類型的な事案、特に交渉経緯での対応をめぐる問題や、それに伴う感情的な不満に起因するものが目立っている。

③ あっせん人の選任について

申立事案については、当該事案の専門性に応じた人選を行っているが、感情的な要因を多く含む事案では、当事者の話をじっくり聴いてくれる傾聴型の弁護士を依頼している。

④ 手続応諾、証拠提出、あっせん・調停受諾の実効性について

手続応諾については、業界団体との間で協定を交わしているため、他の案件のように仲裁センター事務局が特別の工夫や努力をしなくても、相手方は、比較的スムースに手続に応じており、効果は挙がっているものと思われる。

証拠提出についても、相手方に特に拒否されたケースは報告されていない。また、あっせん・調停案の受諾については、あっせん人からの調停（妥協）案に応じる考えがないとして拒否されたケースは存在している（但し、事案の内容・特性にもよるので、その適否自体の判断は留保する）。

ちなみに、金融商品取引法制に関する政令・内閣府令で、「事故」の場合における顧客の損失の補てんについて行政の確認を要しない場合として、認定投資者保護団体のあっせんによる和解以外に弁護士会の仲裁センターによる和解・あっせんが加えられている。

２．仲裁センター委託方式の問題点

①何故申立件数が少ないか

受け手側から見ると、持ち込まれているケースの特徴として、話し合いがこじれたりしている困難案件が持ち込まれている印象がある。

自前の紛争処理機関との比較が問題とされているが、紛争特性との関係も無視できないように思われる。リスク性商品で、金銭的問題に還元しやすく、事案の類型化がしやすいものと、紛争が非定型的で、様々な交渉経緯をめぐるトラブルなど感情的要因の大きな問題とでは対応のあり方を含めて質的な差異が認められよう。

相談（苦情対応）とＡＤＲの手続連鎖は、ＡＤＲをめぐる基本問題である。基本的に企業ができるだけ自分のところで解決を図ろうとする（自己解決過剰期待）ため、紛争が非定型的であればあるほど、相談（苦情対応）という枠内で多様なものを取り込もうとしてADRに移行しない傾向が見られる。顧客側も、問題が、相手方の対応そのものであると、法的解決や金銭的解決として問題を割り切って、第三者機関に持ち込むインセンティブが生じにくいことがあろう。

②個別紛争処理に留まり運用改善や会員企業への還元や再発防止に繋がりにくいのではないか

仲裁センターの役割は、個別紛争処理に留まり、それをどう活用するかは、提携団体の問題であろう。ここでも、紛争特性との関係で、苦情対応のあり方そのものが問題であるとすると、苦情対応のマインドやスキルの研鑽が不可欠ではないか。また、「当事者間で解決困難なもの」という紛争の定義自体も影響をしているのではなかろうか。別に解決困難でなくても、ＡＤＲ機関に持ち込むことは自由にできるはずであり、手続を重たく考えないことが利用促進に繋がると思われる。

３．仲裁センター側の工夫

①　手続途中の提携団体への情報開示

現在でも、弁護士会と協定を締結している各団体を経由して申立のなされたあっせん手続等に関しては、「当事者等の個人情報保護に関する取り扱いについて」との書面を当事者に渡し、提携先への情報提供と共同利用について同意をもらって事件終了の報告及び手数料支払に関する事務を行うために、協定先に通知している。

これを更に、期日毎の通知や事案の概要や期日経過などへも拡張することは、協定先と協議しつつ検討していきたいと考えている。

②　解決案提示と対話促進

申立事案の特性が、前述のように法的判断だけで割り切れず、感情的な要因の大きなケースにおいては、仲裁センターの役割自体を法的観点から解決案を示すことだけでは、利用者の満足をそもそも得られないことになる。

このような場面では、厳しい手続規律を企業側に課したとしても、紛争が解決でき

るわけではなく、むしろからみついた糸を丁寧に解きほぐしていく対話促進のマインドとスキルが重要となる。

③　場所的・心理的距離の問題

第三者 ADR 機関が、利用しづらいという理由の一つに、実証的に明らかにされている訳ではないが、顧客との場所的・心理的距離が存することは十分に予測できるところである。

この問題については、仲裁センター側の工夫としては、出前仲裁や提携団体自体が受付代行をするようなシステムが考えられる。前者については、仲裁センターの現行制度の下でも可能である。

④　情報交換の問題

利用促進や手続のあり方について、仲裁センターと業界団体が、定期的に協議会等を開催することが考えられる。仲裁センター内部では、東京三会仲裁センター連絡協議会を開催し、また弁護士会内部では、運営委員会を設けて、運営面での工夫を検討し、又個別案件についてはあっせん人が仲裁実務研究会を設けて事案検討会を実施している。

そうした役割を両者で担う検討会を実施していくことは可能であると思われる。

なお、銀行協会、信託協会との提携の初期においては、紹介案件がそれなりの件数あったことから、紹介案件の処理結果を報告する弁護士会の仲裁実務研究会に参加して頂いた。

４．仲裁センターから見た金融ＡＤＲ構想への感想（私見）

ＡＤＲは、利用者主権と社会的実験主義、そして反省的実践という３つの基本的な前提の下で考えていくべきものであろう。その意味で、ＡＤＲは制度ではなく運動であり、あくまで個別当事者の抱えている紛争を、当事者の視点で見続けることの重要性を再確認しておきたい。

これまでの仲裁センターでの実践経験からすると、制度構想者や制度設営者による、上からの ADR の発想では、十分な利用は見込めない。むしろ、紛争処理の現場からどのように ADR を育てていくか、あるいは現場に ADR をどう組み込むかという発想が必要であろう。相談と ADR をどうリンクさせ、どのように役割分担をするかもそうした問題の一つであり、また様々な手続規律は対等性確保のために必要なことではあっても、あくまで核心は、手続過程での対話や納得が基本であることを忘れると ADR は十分な機能を果たすことはできまい。

すなわち、抽象的な制度論や手続論の検討はもちろん重要であるが、あくまで、目の前の一つ一つの紛争や当事者の特性を丁寧にフォローしつつ、ミクロのレベルから制度

や手続を考えることが不可欠であり、そのためには、実際に生起する個別紛争での対応の努力と工夫の中からＡＤＲは育まれていくものであるとの認識が必須であろう。

その意味で機能するADRが生育していくためには、あれかこれかではなく、あれもこれも、という基本姿勢で様々な工夫が試みられていくべきものであるように思われる。

以上