

金融 ADR についての所感

2008 年 5 月 14 日
一橋大学 山本和彦

以下は、金融トラブル連絡調整協議会における議論等をうかがいながら、金融 ADR について筆者が感じてきた感想を書き連ねたものである。体系的なものでも具体的な提案でもないが、ご審議において何らかのご参考になれば幸いである。

- ・ 金融関係の紛争については、特にその専門性の観点から、訴訟とは別に ADR の充実・活性化を図ることが適当ではないか。
- ・ 金融関係紛争の専門性からすれば、ADR としても専門的な紛争解決を図るものが必要と考えられ、消費者関係の一般的な ADR に吸収することは困難ではないか。その意味で、金融専門 ADR が必要ではないか。
- ・ 行政型 ADR を設置するという考え方も、規制行政との連携を図っていくという観点からありえなくはない。ただ、ADR 法などに表れている民間型 ADR の充実という観点からは、既に民間型が実際に活動している金融分野では、それを活性化することが考えられるのではないか。
- ・ 金融審議会答申以降、この 10 年ほどの間、金融 ADR は、一定の改善を見てきたものの、なお十分な水準とは言い難いのではないか。その意味で、従来のを超えた何らかの施策が必要ではないか。
- ・ 金融 ADR の現状の問題点としては、(1) 顧客から十分利用されていないこと、(2) 顧客が利用しても納得のいく解決が得られていないことなどがあるのではないか。
- ・ (1) については、なお一層の広報活動等が必要であることは確かであるが、(2) が達成されて初めて改善される部分が大きいのではないか。
- ・ (2) は、解決の簡易迅速性・廉価性なども重要であるが、最終的には、解決内容について、裁判による解決と同等か、それよりも顧客に有利な解決が ADR において実際に提供されるということが鍵になるのではないか。その意味では、相手方金融機関の対応がやはり重要になるのではないか。
- ・ 顧客に対して金融サービスを提供する企業は、当該サービスの品質を管理するという観点で、顧客との間に紛争が生じた場合には、顧客の納得するような解決を簡易迅速につ

まり裁判外で) 提供することが社会的責任として求められているのではないか。

- ・ ISO10000 シリーズの考え方は、品質管理に関する ISO9000 の延長線上で、企業による適切な行動規範の設定、内部苦情解決、外部紛争解決の提供が顧客サービスの改善に資するものであり、最終的に企業の利益にもなるという発想と考えられるが、金融分野でも同様のことが言えるのではないか。
- ・ ISO10003 などでも強調されているように、適切な紛争解決ルートを提供することについてトップ・マネジメントがコミットすることが重要ではないか。
- ・ 以上のような考え方を前提に、各金融機関が顧客に対して適切な ADR サービスを提供すべきことを何らかの形で法的に担保することは考えられないか。その際には、各金融機関について、(1) 所定の水準・要件を満たす ADR 機関の利用にあらかじめ同意すること、(2) 当該機関において誠実に交渉に応じること、(3) 不誠実と認められる対応があった場合には公表措置などを受けすることにあらかじめ同意することなどが法的に担保される必要があるのではないか。
- ・ 上記のような形で利用の対象になる ADR 機関については、所定の水準・要件を確保する措置とともに、そのパフォーマンスを利用者の観点からチェックする仕組みが必要ではないか。その際には、機関の運営一般の問題に加えて、個別事件の対応や解決結果等についてもモニターする仕組みなども考えられる必要があるのではないか。