

## 【事務局説明①】 今回のテーマ選定経緯について

◎「和解に至らないことが明白である場合を除き、両当事者間の和解に向けて努力することが適当」(「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議報告書」～H25年公表～より)

- 第48回金融トラブル連絡調整協議会(H26. 12. 4)
  - ・ どのような理由及び経緯で和解が不成立なのか。
  
- 第49回金融トラブル連絡調整協議会(H27. 6. 15)
  - ・ 双方の主張の開きが大きいことを理由にあっせん案がまとまらないというのでは、ADRの意義(柔軟な解決)を減殺する。
  - ・ (顧客適合性原則や説明義務のような抽象的な規範について、)「こういう場合ではこう考える」というものをADR機関としてある程度示しながら和解に向けた努力をしていくことは、非常に意味がある。
  - ・ 一部機関(生命保険協会・日本損害保険協会)で(柔軟な解決に向けた)改善策策定
  
- 今回のテーマ「より柔軟な紛争解決に向けた取組み」
  - ・ 上記「改善策」のフォロー(生保協・損保協)
  - ・ 和解に向けた努力の現状と課題(全機関)
    - 例として、不調事例の内容分析、改善に向けたPDCAサイクル等

## 【事務局説明②】柔軟な紛争解決に向けた取組みの特徴点(提出資料2-2Aから、事務局が作成)

| 項目(資料Aの該当箇所)  | 全国銀行協会   | 信託協会                            | 生命保険協会<br>(改善策あり)  | 日本損害保険協会<br>(改善策あり)  | 保険オンブズマン  | 日本少額短期<br>保険協会                                     | 証券・金融商品<br>あっせん相談<br>センター   | 日本貸金業<br>協会                          |
|---|--|---------------------------------|--|--|---|--|---|--------------------------------------|
| 意思決定機関(理事会のほか権限委譲を受けた役員、合議体等)の主体的関与<br>(I. -1. ~3.) | 【あっせん委員会運営懇談会】<br><br>○適格性審査において出来るだけ受理する方向で運用することを指示  |                                 | 【裁定審査会】<br><br>○「柔軟な紛争解決」に向けた以下の対応を確認<br>・全件事情聴取を実施<br>・法令や約款にのみ重きを置くことなく、より柔軟な解決の糸口となる個別事情(業者の不適切対応等)の把握に努め、積極的な和解提案を行う。<br>○「全体会」が、各事案における、和解を相当とする事情の有無の確認<br>○「裁定諮問委員会」の構成を外部有識者のみとした。 | 【ADR評議会】<br><br>○以下の方向性を決定し、紛争解決委員と文書で認識を共有<br>・和解への努力<br>・できる限りの面談実施  | 【運営委員会】<br><br>○以下の事項を指示<br>・法令・約款等の形式解釈に捉われない柔軟な対応<br>・1回の期日で「不調」決定せず、粘り強く和解案の提案を行う。                       | 【諮問委員会】<br><br>・(全ADR事案の詳細な説明を受けている。)              | ・(「迅速かつ適切な解決」「和解に向けた努力の状況」解決努力の状況等を検証している。)   |                                      |
| 紛争の実態や当事者の主張の把握(柔軟な解決の糸口の把握)<br>(II. -2. ~3.)       | ○物証を重視した運用としておらず、以下を重視<br>・申立人属性に合わせた柔軟な面談<br>・(金融商品等の)販売当事者を含めた業者への尋問等                      |                                 | ○事情聴取前に紛争解決委員で確認すべき事項等を、事案毎に協議・明確化した上で、事情聴取を実施   | ○審査会前に紛争解決委員が打合せを行い、確認事項について認識を合わせた上で、面談を実施  | ○紛争解決委員は、申立書の作成不備や不足資料について、事前確認し、申立人に助言   | ○当機関において把握すべき重要事項や当事者からの聴取内容を書面化し、紛争解決委員と目線合わせ     | ○申立書の補完情報としての「苦情相談記録書」や、事情聴取で把握すべき事項を検討した上で、期日に事情聴取・資料徴求等を実施  | ○殆どの事案で、事実関係を詳細に事情聴取                 |
| 可能な限り和解案を柔軟に提示(事実認定、双方主張の開き等への対応)<br>(II. -4.)      | ○業者側への問題指摘事項や互譲の糸口を見つける運用が紛争解決委員の共通認識事項<br>○あっせんに拒否反応を示す事例は殆どないが、仮にあった場合は、業者への説得、特別調停案の提示を検討 | ○当事者双方に対し、歩寄りの余地を根気よく探る。        | ○紛争解決委員は、事情聴取等で把握した業者の不適切対応や早期解決を考慮し和解提案<br>○事情聴取等における心証等も考慮し、和解提案することもある。   | ○「互譲の精神」に基づき、極力、和解案を提示することを紛争解決委員に依頼<br>・例として、「(双方の)主張の開きが大きい等の事案であっても、直ちに不調とせず、和解に向けた方向性に関し、双方の主張を丁寧に確認し、どこまで譲歩できるか意見提示を求める」等 | ○紛争解決委員の知識レベルの凹凸が審議に影響しない様、ニュースター配信等で凹凸の解消に努めている。<br>○業者の(商品)販売方法に不備があった場合、紛争解決委員は、景品表示法抵触の視点からも指摘し、和解に導く等。 | ○物証のみでは事実認定困難な事案において、専門家(医師等)の知見を導入し、より客観性ある和解案を作成 | ○紛争解決委員は、物証のみでは事実認定困難な事案においては、事情聴取を繰り返し、和解案提示に努める。<br>○業者が合理的な理由なく和解を拒否した場合、紛争解決委員は自身の見解を交え、業者に和解を促す等 | ○紛争解決委員が認識する「相場観」や心証等を示し、中間的な解決を求める等 |
| 有識者等による不調事案の検証<br>(II. -6.)                         | ○事案概要のわかる資料を有識者会議に資料還元し、問題があれば改善   | ○全事案の個別説明を有識者会議に行い、検証・評価を受けている。 | ○具体的な紛争事案を紹介し、検証を受けている。  | ・(件数の多さを踏まえ、不調件数や和解率等の数値を有識者会議に報告し、確認を受けている。)  | ○具体的な内容報告を行い、柔軟な対応の余地の有無を検討してもらっている。  | ○全事案の経緯・終了事由・原因を提示し、検証を受けている。                      | ・(不調事案の件数・理由等を検証。(個別事案の検証は行わず。))  | ○該当事案を示し、実効性の評価を受けている。               |