

金融ADRの現状と問題点

上智大学 甘利 公人

1. はじめに

金融分野の裁判外紛争解決制度（Alternative Dispute Resolution）である、いわゆる金融 ADR 制度に関する金融商品取引法等の一部を改正する法律が平成 21 年 6 月に公布され、今年の 4 月 1 日に施行された。この金融 ADR 制度は、一定の能力のある中立・公正な紛争解決機関を設立して、この機関により紛争の解決を図るものである。指定紛争解決機関には、生保協会、損保協会、共済協会の苦情相談室等が想定されていたのであるが、実務の細部についてはまだ不確定の要素が多いのが現状である。しかし、指定紛争解決機関との契約締結義務については、10 月 1 日に施行されるので、早急に指定紛争解決機関の制度を整えなければならぬ。

そこで、本共通論題では、現在行われている各協会ベースでの苦情相談がどのようなスキームで処理されているのかについて、そこにある問題点を検討したうえで、今年の 4 月から施行された保険法との関係で、今後の指定紛争解決機関の課題を考察するものである¹。

2. 金融ADRの概要

- (1) 紛争解決機関の指定・監督
- (2) 金融機関の義務
- (3) 金融ADRの利用
- (4) 金融ADRにおける苦情処理・紛争解決手続き
- (5) トラブルの解決
- (6) ほかのADRとの関係

¹ さしあたり、野口直秀「金融分野における裁判外紛争解決制度について」生命保険論集 171 号 153 頁（2010 年）、松澤登「英国オンブズマン制度に関する一考察」生命保険論集 168 号 207 頁（2009 年）参照。

【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告要旨：甘利 公人

3. 各協会における紛争解決機関

- (1) 日本共済協会
- (2) 生命保険協会
- (3) 損保協会

4. 各機関における相談・苦情の状況

- (1) 日本共済協会
- (2) 生命保険協会
- (3) 損保協会

5. 金融ADRにおける問題点

(1) 裁定等の基準について

紛争解決機関には裁定型と調停型があるが、いずれにしてもその際の判断基準は何によるものか。裁判外紛争解決といっても、その判断基準は従来の判例や保険法の規律によることになるのであろうか。個別具体的な事案のもとでは、これらと異なる判断基準が必要となる場合がある。

(2) 裁定の応諾義務

各協会の裁定審査会では、裁定書による和解案を提示して、当事者双方に受諾を勧告する。この場合、相手方である保険会社には和解案を尊重しなければならない旨の規定がある。申立人に対してはこのような規定はない。尊重であるから、応諾義務ではないが、実質的には義務に近いものがある。仮に申立人の保護の立場から、保険会社に対して義務化した場合、いろいろな問題が出てくる。

(3) 裁定申立の手続き

苦情の申立を受け付けるために一定の要件を課している場合があるが、これを厳しくすると保険契約者の保護にかけることになるが、問題はないか。

6. おわりに