

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（一括）

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

【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告要旨（一括）

消費者が期待するADR

全国消費生活相談員協会 丹野 美絵子

1. はじめに

(1) 保険についての消費者トラブルの増加とその原因

保険の相談が増加している。保険に関する消費者トラブルの主流は募集時の説明と保険金支払の是非を巡るトラブルであるが、消費者トラブルは「消費者が自分の保険を知らない」ことに起因する。ではなぜ知らないのか。その原因を探っていけば、消費者が理解できる保険の提供の必要性とともに、消費者が納得できるトラブル解決機関の必要性に帰着する。

(2) 消費者トラブルは解決しているか

保険についての消費者トラブルは、実は、多くが眠ったままであると思われる。消費者が駆け込みやすい消費生活センターは、保険についての専門的知見に秀でているわけではなく、保険トラブルの解決は容易ではない。裁判に対しては時間とお金がかかるとの認識が消費者にあり忌避感情が強い。このため、保険について紛争解決機関があることの意義は非常に高いが、まだ消費者にその存在と役割が周知されていない。

2. 消費者は金融ADRに何を求めるか

(1) 手続きの簡便さと納得できる解決

消費者が求めるADRとは、消費者トラブルを「簡易迅速に、納得できる解決をしてくれる機関」である。そのための最大の利点はADRの専門性である。消費者と事業者の情報格差を十分に認識し、プロの目で妥当な解決が示されることを期待している。裁判より格段に簡易・迅速であることも利点であるが、だからと言って消費者も「足して2で割る」解決を期待しているわけではない。中立性、公正性に基づいて解決されることを望んでいる。

(2) 解決水準の信頼性・妥当性

消費者はADRの解決水準を事案の概要の公表で知る。良い解決がされていれば信頼性・妥当性があると評価しADRを活用しようとする。その際には、消費者から見た保険商品の複雑性、募集時の説明責任、適合性の原則などを考慮していることが当然に求められる。

【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告要旨（一括）

3. 個々の金融ADRに相違はあるか 裁定型か和解・調停型か

現状のADRには裁定型と調停型の2つがある。本来は解決に至る手法に差があるものだが、裁定型でも調停型でも、紛争解決委員がプロの目で主体的に判断をして解決案を提示する手法（まさに特別調停案）であれば、結果的には大きく異なるのではないかと。

4. 金融ADRの現状の問題点

指定前ではあるが現状のADRが抱えている問題等は指定後にも引き継がれる。

(1) 同種多数事案の存在

転換問題、配当金問題、銀行窓販の変額個人年金保険問題などでは、多数の同種事案が存在する。解決については制度の信頼性担保の観点からの先例拘束の側面と個々の事情のバランスを図る必要があることと、業界に対して自主的取り組みを促進することが必要である。

(2) モラル・ハザード事案の存在

消費者としても、真実にモラル・ハザード事案であるならば、厳正な対処を望む。

(3) どの金融ADRで扱うのが適切か

複数の金融ADRで取り扱いが可能な案件（製販分離）については、基本的には、消費者の意向が尊重されるべきである。たとえば、変額個人年金保険の事案を、生命保険協会ADRで扱うか、銀行協会ADRで扱うかについては、消費者側からは、販売時点の誤説明によって損害が生じたのであれば銀行協会に申し立てるだろうし、商品性を問題にするならば生命保険協会となろう。今後は、ともに引き受ける場合の解決の差、移送する場合の手続きの煩雑さなどが課題となる。基本的に消費者が混乱しない明瞭なルールが必要である。

5 消費者に信頼される金融ADRになるためには

金融ADRは事業者と消費者の情報格差を前提とした顧客保護のための制度である。それから言えば、消費者から見て納得感のある解決（裁判所より消費者に有利な解決）が行われることが最も重要であり、そのことにより紛争解決の主流になる可能性がある。関係者の理解と尽力により、金融ADRを大きく育てていかなければいけない。

金融ADRが市場に及ぼす影響

山口大学 石 田 成 則

1. はじめに

共通論題において報告者に与えられたテーマは、「金融ADRが市場に及ぼす影響」である。金融ADRの概要、関連法規の整備状況などについては概観するにとどめ、「リスクと情報」の視点から、金融ADRが保険市場、取引に及ぼす影響を考察する。

2. 保険契約者・消費者から見たリスク

金融商品・サービスの多様化や高度化により、それに内包されるリスクの実相はますます見えにくくなっている。保険についても、消費者ニーズに呼応して、またIT技術をはじめとした技術革新により、その商品内容や仕組み自体が複雑化している。元来、保険契約には各種のオプションが組み込まれており、それはオプション・パッケージともいえる。近時では、こうした特徴を活かして、家計の資産管理に直結するアカウント型などの保険商品も開発され、販売されている。しかしながら、保険期間中の金利変動により予定利率が変化し、支払い保険料の金額が増減するなどの危険性もある。また、超のつく高齢化進行のなかで、第三分野保険、医療保険が脚光を浴びているものの、主契約・単品商品に付けられた各種の特約が保険金不払い問題を引き起こす要因にもなった。こうした保険商品では、約款に記載されている補償内容や免責条項が分かりづらく、多くのトラブル原因ともなっている。もちろん、販売・契約時点で説明が不十分であったことも一因であるが、複雑な商品設計がこうした事態を誘引している側面もある。

いずれにせよ、本来的に理解しがたい、説明の難しい商品内容であったものが、保険自由化後の商品開発競争なかで、また契約者の利便性や選択性の名のもとに、その複雑性に拍車がかかった感は否めない。現在はこうした商品設計上の問題は

【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告要旨（一括）

少しずつ解消されているものの、販売チャネルの多様化や製販分離の状況下にあつて、販売・契約時の分かりやすい説明にはなお工夫の余地が残されている。

3. 保険契約者保護のための重層的な構造

保険商品の特殊性にあつて、契約者を保護するために、これまでも重層的なスキームが構築されている。行政側は、商品内容や料率設定に関する許認可や保険募集にかかる行為規制により、契約者に不利益が及ぶことを未然防止してきた。近年では、金融商品取引法を保険業法に準用する形で、苦情やトラブル原因となる当事者間の情報格差について、それを埋めるための方策も講じている。また、保険市場や資本市場からの審判（市場規律）や消費者団体からの要請・要望も、保険契約者保護に資するものである。さらに、外部からの影響や圧力も受けながら、会社のガバナンス体制を整える自己規律も重要である。こうした枠組みのなかで、業界団体主体・主導のADRを適切に位置づけ、契約者保護に果たす役割を考える必要がある。

4. ADRの望ましい制度設計への提言

今般整備された金融ADRについては、各指定紛争解決機関の動向も踏まえて、不断の改善を積み重ねていくことになる。そこで、以下のような視点から、金融ADRが保険市場における取引費用や商品性の革新などに及ぼす影響を整理し、これからの環境変化に適合した望ましいあり方を模索する。

- 1) ADRのコストとベネフィットをどのように捉えるのか？
- 2) ADRは取引当事者の行動や選択にどのような影響を及ぼすのか？
- 3) 実効性の観点から、説明責任や損害賠償のあり方をどう考えるのか？
- 4) 他の機関・ADRとの連携や情報共有のあり方をどうするのか？
- 5) 保険契約者保護スキームを重層的、横断的にどのように仕組むのか？

【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告要旨（一括）

金融 ADR における裁定基準と保険法

日本大学 福田 弥夫

1. はじめに

金融 ADR 制度が 10 月よりスタートする。保険関連としては、生命保険協会、損害保険協会、少額短期保険協会の各保険関連団体が、指定紛争処理機関としての認可を申請中であり、共済に関しては、日本共済協会が ADR 促進法に基づく ADR 機関としての認証をすでに本年 1 月に取得している。

これらの ADR 機関は保険の領域にとっては決して新しいものではない。生命保険協会は査定審査会、損害保険協会は損害保険調停委員会、少額短期保険協会は査定審査会を設けて、消費者と保険会社間の紛争解決に当たってきた。さらに自動車保険に関連する領域においては、自動車損害賠償保障法に基づく指定紛争処理機関として（財）自賠責保険・共済紛争処理機構が国土交通大臣及び内閣総理大臣による指定を受けているし、（財）交通事故紛争処理センターは、交通事故に関する紛争処理の適正な処理を目的として昭和 53 年に設立されて現在に至っている。

裁判システムとは別に、紛争解決について複線的な構造を採ることとなった保険に関する紛争処理機関が、これからどのような基準で当事者間の争いについて判断を下して行くのかを考える。

2. 紛争処理の形態

紛争処理機関による判断の形態としては、裁定型（裁断型）と調停型（調整型）がある。裁定型は、紛争当事者があらかじめ第 3 者の判断に従う合意をしておこなうものであり、調停型は、第 3 者が自らの判断を直接下すことは行わないものの、積極的に紛争当事者の和解に向けての仲介を果たすものである。

新たに運用を開始する保険会社関連の紛争処理機関が、このいずれに該当するのか、あるいは両者の性格を備えるものかを検討する必要がある。これは、当事者の一方から裁定の請求がなされた場合に、もう一方はその裁定手続きに参加することが強制されるのか、さらにその裁定結果は当事者をどのように拘束するのかという問題と深く関連する。裁定書によって示された和解案を、尊重する義務ないしは応諾義務があるのかがポイントとなる。

【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告要旨（一括）

3. これまでの裁定事例に見る裁定基準

新たにスタートする ADR 機関に先立ち、これまで生命保険協会、損害保険協会そして共済協会は、苦情相談室等を自ら設け、消費者からの苦情相談に当たってきた。新たな ADR 機関は、金融商品取引法、保険業法に基づくものであって、これまで業界が監督法規とは別箇に任意に設置してきたものとは性格が異なる。しかし、そこにはある程度の連続性が認められよう。これまで業界が独自に設けていた紛争ないしは苦情処理機関が、具体的にどのような判断を下してきたかを検討し、そこから推測できる判断基準について検討を加える。

4. 裁定基準と法規制

紛争処理に際して何を基準として裁定を行う必要があるのか。保険に関連する消費者と保険会社との紛争処理に際しての裁定基準としては、①民法、②商法、③保険法、④約款、⑤ガイドラインなどが考慮されうる。しかし、これらに完全に拘束されて裁定を行うことは、裁判制度によることと実質的に違いはなく、ADR の目的や趣旨と必ずしも一致しない。

ADR はあくまでも当事者の合意に基づく紛争解決の方法であって、手続きの簡易さ、柔軟性、迅速性、専門性、非公開性、低廉な費用等のメリットを有するものとされている。したがって、法や約款の規定から離れた紛争処理が行われることも認めていると理解できよう。具体的には、どの程度であればそれが許容できるかである。たとえば、旧商法が適用されるべき紛争において、保険契約者に有利と思われる保険法の規定を適用して裁定を下すことが可能であろうか。公序良俗に反しない限りは、法や約款から離れた内容の裁定が可能であるか。この点についても検討を加える。また、複数の紛争処理機関が対応可能な事例において、それぞれの最低基準が異なることによるいわば「フォーラムショッピング」的な行為が許されるのかも検討しなければならない。

5. むすび

これまでに、保険業界が設置している調停委員会等の対応事例では、保険会社が申立人に対して解決金を支払うという解決方法が採用される場合がある。新たな紛争処理機関は、このような裁定を下すことが可能であろうか。どれだけ柔軟な紛争解決手段が認められるべきであろうか。今後の方向性を含めて検討したい。