

## 金融ADRの現状と問題点

上智大学 甘利 公人

### 1. はじめに

#### (1) ADRの意義

裁判外紛争解決制度（Alternative Dispute Resolution、以下ADRという）は、訴訟手続によらずに民事上の紛争解決をしようとする紛争の当事者のために、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続をいう（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律1条、以下ADR法）。2004年にこのADR法が制定され、ADRについての法的な基盤が整備された<sup>(1)</sup>。この法律は、ADRの基本理念や国の責務等を定める総則部分と認証紛争解決手続（認証ADR）について定める部分からなる。

ADRには、裁判との比較では、迅速性、簡易性、廉価性、柔軟性、秘密性、専門性などに利点がある、といわれている<sup>(2)</sup>。

また、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2009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・公正な指定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。この金融ADRは、金融商品取引法、銀行法、保険業法等において、共通の枠組みが整備されたことになる。

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ない。

---

(1) 山本和彦＝山田文・ADR仲裁法（日本評論社・2008年）参照。

(2) 山本＝山田・前掲12頁参照。

## 【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告レジュメ：甘利 公人

---

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検討・考察するものである<sup>3</sup>。

## 2. 金融ADRの概要

金融ADRについては、平成 21 年 6 月 24 日に公布された「金融商品取引法等の一部を改正する法律（平成 21 年法律第 58 号）」により創設され、保険業務における裁判外紛争解決制度についても、金融商品取引法等の一部を改正する法律により改正された保険業法の規定により創設されたものである。

「金融商品取引法等の一部を改正する法律」が公布された後、平成 21 年 12 月 28 日、「金融商品取引法施行令の一部を改正する法律の施行期日を定める政令（平成 21 年政令第 302 号）」および「金融商品取引法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係政令の整備等に関する政令（平成 21 年政令第 303 号）」、「金融商品取引法等の一部を改正する法律の施行に伴う金融庁関係内閣府令の整備等に関する内閣府令（平成 21 年内閣府令第 78 号）」が公布され、これにより保険業法施行令、保険業法施行規則についても改正がなされた。

### （1）指定紛争解決機関の指定・監督

内閣総理大臣は、申請に基づき紛争解決等業務を行う者（法人）の指定・監督を行う。指定紛争解決機関が、中立性・公正性あるいは実効性等を有しているかは、行政当局による指定・監督により担保される（保険業法 308 条の 2 第 1 項）。

---

<sup>3</sup> 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。また、権藤幹晶「生命保険業務における裁判外紛争解決制度について」生命保険論集掲載予定。本報告は、権藤論文に多くの示唆を受けているものである。

## （２）保険会社の義務

保険業関係業者は、指定紛争解決機関への加入義務すなわち手続実施基本契約の締結義務を負う。指定紛争解決機関の申請を行おうとする者は、保険業関係業者に対し、業務規程の内容を説明しなければならない（308 条の 2 第 2 項）。

加入保険業関係業者は、手続実施基本契約上の義務として、①苦情処理手続、紛争解決手続の応諾、②事情説明・資料提出、③特別調停案の受諾の各義務を負う（308 条の 7 第 2 項）。正当な理由がなくこれらの義務に違反した場合には、指定紛争解決機関により業者名の公表、監督当局への報告がなされる（308 条の 8）。これらの義務は、手続実施基本契約上の義務であり、その債務不履行が生じた場合には、保険業関係業者の意見を聞いたうえで、正当な理由がないと認めるときに、はじめて公表することができる。しかし、その正当な理由がないことの判断はどのようになされるのであろうか。

## （３）金融 ADR の利用

### ①苦情・紛争の定義

指定紛争解決機関が行うべき紛争解決等業務は、「苦情処理手続」及び「紛争解決手続」に係る業務ならびにこれに付随する業務である（2 条 40 項）。保険業法上の「苦情処理手続」とは、保険業務等関連苦情を処理する手続をいい（同条 38 項）、保険業法上の「紛争解決手続」とは「保険業務等関連紛争について訴訟手続によらずに解決する手段」をいう（同条 39 項）。

### ②保険の業務に関連する苦情・紛争

業務分野に則して種別が指定される。この紛争解決等業務の種別とは、紛争解決等業務に係る生命保険業務、損害保険業務、外国生命保険業務、外国損害保険業務、特定生命保険業務、特定損害保険業務、少額短期保険業務及び保険仲立人保険募集の種別をいう（2 条 41 項）。

## 【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告レジュメ：甘利 公人

---

### ③紛争解決委員等による苦情・紛争の限定

紛争解決委員は、申立てに係る当事者である加入保険業関係業者の顧客が、その保険業務等関連紛争を適切に解決するに足りる能力を有する者であると認められること、その他の事由により紛争解決手続を行うのに適当でないと認めるとき、または当事者が不当な目的でみだりに申立てをしたと認めるときは、紛争解決手続を実施しない（308 条の 13 第 4 項）。

### （4）金融ADRにおける苦情処理・紛争解決手続

紛争解決委員は、人格が高潔で識見の高い者であって、次の各号のいずれかに該当する者（当事者と利害関係がある者を除く）から選任されなければならない（308 条の 13 第 3 項）。①弁護士であって、その職務に従事した期間が通算 5 年以上である者、②保険業務等に従事した期間が通算して 10 年以上の者、③消費生活に関する消費者と事業者との間に生じた苦情に係る相談その他の消費生活に関する事項について専門的な知識経験を有する者として内閣府令で定める者、④当該申立てが司法書士法 3 条 1 項 7 号に規定する紛争に係るものである場合にあっては、同条 2 項規定する司法書士であって同項に規定する簡裁訴訟代理等関係業務に従事した期間が通算して 5 年以上である者、⑤前各号に掲げる者に準ずる者として内閣府令で定める者、以上である。

### （5）紛争の解決

#### ①特別調停案

特別調停案とは、和解案であって、加入保険業関係業者が受諾しなければならないものをいう。ただし、1) 当事者である加入保険業関係業者の顧客が当該和解案を受諾しないとき、2) 当該和解案の提示の時に於いて当該紛争解決手続の目的となった請求に係る訴訟が提起されていない場合において、顧客が当該和解

## 【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告レジュメ：甘利 公人

---

案を受諾したことを加入保険業関係業者が知った日から 1 月を経過する日までに当該請求に係る訴訟が提起され、かつ、同日までに当該訴訟が取り下げられないとき、3) 当該和解案の提示の時に於いて当該紛争解決手続の目的となった請求に係る訴訟が提起されている場合において、顧客が当該和解案を受諾したことを加入保険業関係業者が知った日から 1 月を経過する日までに当該訴訟が取り下げられないとき、4) 顧客が当該和解案を受諾したことを加入保険業関係業者が知った日から 1 月を経過する日までに、当該紛争解決手続が行われている保険業務等関連紛争について、当事者間において仲裁法 2 条 1 項に規定する仲裁合意がされ、または当該和解案によらずに和解若しくは調停が成立したとき、以上の場合には受諾義務はない。

### ②時効の中断

紛争解決手続によっては保険業務等関連紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないことを理由に紛争解決委員が当該紛争解決手続を終了した場合、当該紛争解決手続の申立てをした当該保険業務等関連紛争の当事者が、その旨の通知を受けた日から 1 月以内に当該紛争解決手続の目的となった請求について訴えを提起したときは、時効の中断に関しては、当該紛争解決手続における請求の時に、訴えの提起があったものとみなされる（308 条の 14 第 1 項）。

指定紛争解決機関の紛争解決等業務の廃止が、308 条の 23 第 1 項の規定により認可され、または 308 条の 2 第 1 項の規定による指定が、308 条の 24 第 1 項の規定により取り消され、かつ、その認可又は取消しの日に紛争解決手続が実施されていた保険業務等関連紛争がある場合、その紛争解決手続の申立てをした保険業務等関連紛争の当事者が、308 条の 23 第 3 項もしくは 308 条の 24 第 4 項の規定による通知を受けた日またはその認可もしくは取消しを知った日のいずれか早い日から 1 月以内に紛争解決手続の目的となった請求について訴えを提起したときも、1 項と同様とである（同条 2 項）。

## 【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告レジュメ：甘利 公人

---

### (6) 他のADRとの関係

指定紛争解決機関は、他の指定紛争解決機関又は他の法律の規定による指定であって紛争解決等業務に相当する業務に係るものとして政令で定めるものを受けた者（受託紛争解決機関という）以外の者に対して、苦情処理手続又は紛争解決手続の業務を委託してはならない（308条の6）。しかし、このような委託の制限は、利用者の立場から見た場合には、不当な制限となり利便性を害するものであり、利用者の不利になる場合を除いては、制限的に解すべきである。

## 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

## 【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告レジュメ：甘利 公人

---

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) 裁定等の受諾義務

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。

以上