

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⁽¹⁾。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⁽²⁾。

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：一括

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³。

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）。

³ 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。

【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告レジュメ：一括

(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：一括

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・紛争解決手続き

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お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：一括

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お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入れ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時効の中斷

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、時効の中斷に関しては、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：一括

(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：一括

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つても、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

【創立70周年記念大会】

共通論題

報告レジュメ：一括

消費者が期待する金融ADR

社団法人 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

消費生活センターは、全国に約500か所ある地方公共団体が設置している消費者向けの相談窓口である。消費生活センターでは、消費者からの、消費生活に関するあらゆる相談や苦情を受け付けるが、(独)国民生活センターPIO-NET⁴情報から見れば、全体の相談件数（総受付件数）が減少傾向の中で、保険（生命保険、損害保険、共済を含む）に関しての件数は05年～07年に突出して増加し、その後も高いレベルで推移しており、保険金不払い問題によって、消費者が保険および保険会社にどれほどの不信感を抱いたかが如実に表れている。

(独) 国民生活センター PIO - NET から作成 (2010年9月20日)

	04年度	05年度	06年度	07年度	08年度	09年度
生命保険	7,523	11,535	13,157	15,444	13,512	11,389
損害保険	3,155	4,752	6,696	6,836	5,927	4,798
その他の保険						2,069
総受付件数	1,919,674	1,302,799	1,111,911	1,050,641	950,271	900,342

消費者トラブルの主流は、募集時や転換時の説明の不適切さや保険金支払判断の是非を巡るものである（ちなみに不払い問題の前後で消費者からの苦情内容に大きな変化はない）が、これらのトラブルは、端的に言えば「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。消費者の不知や誤認の生じる主因を総括すれば、①保険契約が消費者の理解を越えて複雑・難解化したこと、②消費者に理解できる説明をしない（できない）募

⁴国民生活センターと都道府県、市町村の消費生活センターをオンラインネットワークで結んだ全国消費生活相談ネットワークシステム。09年度から分類の変更があった。

【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告レジュメ：一括

集人の説明能力の問題、③消費者が理解できていないことを放置し、差別化競争に奔走した保険会社の経営姿勢、などに帰着する。つまりは、消費者がイメージしている保険契約の内容と実際の契約内容のズレが起きているのだが、その解消のためには、何よりも保険会社から、消費者が理解できる簡素で平易な保険の提供がされることが最優先で行われ、その他の種々適切な対応を実行して、消費者トラブルの要因を事前に摘み取る必要がまずある。

しかしながら未然防止のための対応が実行整備されても、保険については、保険に内在する一定の複雑性、射幸性などがあり、そのため、一定のトラブル発生はどうしても避けられない。そこから事後的な対応策として、消費者が納得できる紛争解決機関の設置が必須となり、それが消費者の期待に真摯に対応する回答となると思われる。

（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、多くが眠ったままではないかと言われる。消費者が事業者との間でトラブルを抱え、それを最初に相談する第三者機関は消費者センターであろうが、08年の国民生活センターの調査⁵においても、「商品・サービスに不満を持ったり、被害を受けたことのある人」の内、「消費生活センターなど行政の相談窓口に伝えた人」は4.1%でしかない。もちろん昨年9月の消費者庁発足等により消費者の意識向上が予測されるが、だからと言って現時点での割合が飛躍的に増加するとは考えにくく、保険についても潜在的トラブルがまだ多数あることが推定される。

また、実際に消費生活センターにトラブル解決のために相談しても、現状では、消費生活センターは必ずしも保険についての専門的知見に秀でていない。消費生活センターにおいて消費者への助言や、消費者と事業者との間であっせんを行う消費生活相談員にとっても、保険はいまだ難解で複雑な分野に位置しており、消費生活センターによるトラブル解決は容易でないのが実情である。

では裁判についてはどうかと言えば、消費者は、裁判は時間とお金がかかるものと認識しており、忌避感情が大変に強い。加えて、保険のトラブルは、最終的には「言った、言わない」の水掛け論に陥ることが多いが、裁判において、客観的証拠に乏しい消費者の主張が認められにくい（と消費者が思っている）ことも、消費者が裁判を忌避する大きな要因である。

⁵ 国民生活センター 第38回国民生活動向調査 08年1月

このため、消費者にとって、裁判外の紛争解決機関があることの意義は非常に高く、消費者に、その存在と役割が周知・浸透すれば、利用する消費者が多数現れると思われる。

2. 消費者は金融ADRに何を求めるか

金融ADR制度が 2010 年 10 月からスタートした⁶。すでに ADR 促進法による認証を受けた民間ADR⁷や国民生活センターADR⁸などが業務を開始しており、裁判外の紛争解決機関が次々に登場している。その中で金融ADRが存在する必要性について、消費者の視点から考える。

(1) 手続きの簡便さと納得できる解決

ADRは、消費者の抱えるトラブルについて「簡易、迅速に、納得できる解決をしてくれる中立、公正な機関」である。金融ADRにおいては、中立性と公正性は、当事者と利害関係のない弁護士などの法律専門家、消費生活相談員など消費者問題の専門家による第三者委員会（紛争解決委員会）であることで担保し、簡易、迅速は、裁判よりも手続等が簡便であって時間のかからないことで担保しており、消費者は、裁判外ではあっても、法的根拠のある中立的で公正な機関が、早期に解決してくれることに、大きな魅力を感じる。

しかし、消費者にとってADRを価値あるものと位置付けする最大の要素は「納得できる解決」をしてくれるところにある。消費者は、ADRでは、裁判よりも柔軟な解決がなされると期待している。そのための最大の利点は専門的知見であり、金融ADRは専門性の具備によって他のADRと一線を画すと思われる。

そもそも金融ADRは、消費者と事業者には著しい情報格差、交渉力格差があることを踏まえ、事業者に手続応諾義務、資料提出義務、特別調停案の受諾義務など片面的義務を課す消費者保護のための制度である。消費者は事業者との間でトラブルになったときに、まず相対の交渉をするが、そこにおいては、消費者は明らかに非力であり感情的な対応にもなりが

⁶ 金融庁は「紛争解決業務を行う者」として、(社)生命保険協会、全国銀行協会、(社)信託協会、(社)日本損害保険協会、(社)保険オブズマン、(社)日本少額短期保険協会、日本貸金業協会の 7 団体を指名した。(平成 22 年 9 月 15 日付)

⁷ 平成 19 年 4 月開始。認証紛争解決事業者は 80 事業者。(平成 22 年 9 月 26 日現在)(社)日本共済協会、(社)日本証券業協会も認証を受けている。

⁸ 平成 21 年 4 月開始。重要消費者紛争を取扱う。取扱われた事案には保険に関するものも含まれている。

【創立70周年記念大会】

共通論題

報告レジュメ：一括

ちで解決に至るのは容易でない。それに対して金融ADRでは、紛争解決委員の専門家としての知見を以て判断が行われる。つまり、商品の仕組みや取引の慣行・実態に精通するプロの目を以て個々の事案を十分に分析し問題点を抽出し、それに基づく適切な判断によって、消費者にとって納得できる妥当な解決が示されることとなる。消費者は決して「足して2で割る解決」「間を取る解決」を求めていないわけではない。むしろ自分の主張が世の中で妥当と認めてもらえるのかを求めるのであって、中立・公正な機関によって、自分の主張をフェアにかつ合理的に判断してくれることに価値を見出す。つまりは消費者も、理屈に基づいた解決を納得できる解決とするのである。

(2) 解決水準の信頼性・妥当性

消費者が金融ADRをトラブルに陥ったならぜひ利用しようと思うか否かは、納得できる解決が行われているかどうかにかかっている。金融ADRでは、柔軟な解決を行うために手続の非公開を貫くが、事案の概要等は公表されるので、その解決水準が、消費者が金融ADRに信頼性・妥当性があると評価するか、使えないとそっぽを向くかのマルクマールになるとと思われる。

もちろん解決の水準は、個々の事案の持つ内容、事情によりさまざまに異なるが、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、実態に即して十分に考慮かつ斟酌した上の解決であることが肝要である。たとえば、法の要請通りに消費者に厳格に証明責任を求めたり、また、書面に記載があるから説明責任は果たされた、確認書面に署名があるから適合性の原則は遵守されたとするのではなく、紛争解決委員がその実態に一步も二歩も踏み込んで、専門性を以て判断することが行われなければならない。制度の趣旨から言って、金融ADRでは詳細な事実認定、証拠調べが行えないが、その中においても、事業者側に過失があると判断ができれば消費者に有利な解決がなされることとなる。これが消費者の信頼性・妥当性評価につながり、金融ADRが、金融の紛争解決の一つの主流になるシナリオを形成するはずである。

【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告レジュメ：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

金融ADRの開始以前から、各業界団体においては自主的な紛争解決機関が設置されており、それには裁定型（例：生命保険協会の裁定審査会）と調停型（例：日本損害保険協会の調停委員会）の2つのタイプがあった。本来は裁定型と調停型は、解決に至る手法に差があるものであり、辞書によれば、裁定とは「当否を判断して決定すること」であり、調停とは「公けの機関が中に立って、当事者の互譲により紛争を円満に和解させること」となっている。つまり建前の的には、裁定型では、紛争解決委員が消費者と事業者の主張のどちらが理屈に合っているのかを判断するのに対し、調停型では、紛争解決委員が間に立ち、当事者の互譲により紛争を和解させることになる。しかし実態としては、紛争解決委員から主導的に解決案を提示されることから言えば、双方に事実上の差異が生じるかは不明であり、とくに金融ADRにおいては、紛争解決委員から特別調停案の提示を受けければ事業者には原則として受諾義務が課せられており、これはまさに、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であるので、裁定型と調停型の差異を問題にする必要性はほとんどなくなつたと思われる。

4. 金融ADRの指定前からの問題点

指定前のADRが抱えていた問題は、そのまま指定後の金融ADRに引き継がれる。

（1）同種多数事案の存在

たとえば生命保険において、同種多数の事案があるものは、転換に関するトラブル、配当金に関するトラブル、銀行窓販の変額個人年金保険に関するトラブルなどである。それらについて、たとえば同時期のほとんど同じ内容の事案に、まったく相反する解決が行われることは、確かに制度の信頼性担保の観点からは制約されるべきであり、ADRに先例拘束的側面があるのは肯定される。しかし個別の事案ごとに内包する事情が異なり、それに対する斟酌も当然行われるのであるからして、画一的な解決がベストプラクティスでないことも当然であり、つまりはその両方の面を考慮しながら、理屈のある、納得できる解決がされることになると思われる。

【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告レジュメ：一括

また同種多数事案があることは、事業者・業界が拱手傍観していて良いはずがなく、業界全体の問題として、課題の分析とともに積極的な対応策が講じられるべきである。そのファイードバックは金融ADRの意義の一つである。

(2) モラル・ハザード事案の存在

金融ADRには、いわゆるモラル・ハザード事案が申し立てられることも想定される。消費者としては、眞実にモラル・ハザード事案であるならば、これを許してはならないのであって、厳正な対処を望むものである。しかしだからと言って、安易にレッテルが張られて不支払いが決定されることは許されないと言うべきである。万が一、事業者からモラル・ハザードであるとの主張があれば、当然に、ADRとして許す限りの綿密な事情の把握、客観的な事実の積み重ね等により、あくまで慎重に判断されるものであり、消費者としては、それらが尽くされたときに初めて受け入れができるものと言える。

(3) どの金融ADRで扱うのが適切か

消費者トラブルには、複数の金融ADRで取り扱いが可能な事案がある。典型は、いわゆる銀行窓販のように、生命保険会社の作った保険を、業態の異なる金融機関で販売した場合だが、消費者は生命保険協会のADRに紛争解決を申し立てるのか、銀行協会のADRにするのかの問題が生じる。交通事故をめぐる事案においても、同様に、複数のADRのうち、どこに申し立てるかが問題になる。

これについては、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においては、消費者から見れば、販売時の誤った説明によって損害が生じたのであれば銀行協会ADRに申し立てることが自然であるし、商品性を問題にするならば生命保険協会ADRになると思われる。今後は、各金融ADRによって解決の差が生じないかがまず問われることになり、もしも移送がされるのであれば、極力、手続きを簡素にして、消費者が混乱しない対応がとられなければならない。

業態別ADRが採用されたために生じる課題については、金融ADR機関の適切な連携が必要であり、実態としてどのような取扱いになるのかを明確化し、消費者に明瞭に示す必要がある。できる限り簡素なルールとするべきと思われる。

【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告レジュメ：一括

5 消費者に信頼される金融ADRになるためには

保険についての消費者トラブルは、従来から、業界団体の自主的なADRの取組によって「かなり水準の高い紛争解決が行われていた」⁹と評価されている。金融ADRは基本的にその仕組みを継承したものであり、法的な根拠が加わったことにより、消費者の信頼を獲得する条件が整えられた。また金融ADRが、消費者と事業者の情報の非対称性を前提とした消費者保護制度として構築されたことも、消費者の信頼を高める要素である。

そういう条件のもとに、金融ADRが消費者に本当に信頼されるものとなるかの一つの目安は、消費者の利用の増大である。利用の増大には、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な要素となる。裁判所のような厳格な立証や法律構成が整わなくとも、紛争解決委員の専門的知見により、「違法とまでは言えないが明瞭な不適切行為があった」「この約款の文言は、通常の消費者であればこのように読む」などの判断がされたとき、事業者に責任を負担してもらう解決がされることが、消費者の信頼性を高める。消費者の利用が増大すれば、金融ADRが一種の権威を持つことになり、消費者と事業者の紛争解決の主流になりうる。

消費者にとっても、事業者にとっても、双方が納得できる解決をすることができることが金融ADRの醍醐味であり、消費者、事業者、業界など関係者の理解と尽力によって、金融ADRを大きく育てていかなければいけない。

金融ADRを大きく育てていかなければいけない。

⁹ 中沢則夫「詳説金融ADR制度」はしがき ii

平成22年度大会共通論題[レジュメ]

日本保険学会創立70周年記念
大会・総会
共通論題「保険における消費者
保護と金融ADR」於早稲田大学

「金融ADRが市場に及ぼす影響」

平成22年10月24日
山口大学 石田成則

1

1. はじめに; 報告の概要

- 保険商品に潜むリスク、取引リスクの整理
- 情報の欠如や非対称情報から引き起こされるトラブルへの対応; 重層的な契約者保護規制・法制
- 金融ADRの位置づけと望ましい制度設計のあり方

2

1. はじめに; 経済・経営領域から 見た関心とアプローチ

- 法的紛争を解決する手段について、そうした手段が個別経済主体の行動や選択に与える影響を解明する。
- 金融・保険商品をめぐるトラブル・コスト(民事訴訟・和解費用や取引縮小に伴う暗黙の費用)に影響する要因について理論的に考察する。
- 紛争を回避するために必要な「事前投資」について、費用便益分析などから定見を得る。

3

2. 保険消費者・契約者から見た取引リスク

- 保険商品は元来、オプション・パッケージであり、また条件付き請求権証券である。しかし、保険商品の複雑化や特約多様化によって「請求権」をどう行使したらよいか分らない状況も見られる。

- 1) 保険自由化に伴う過度の差別化競争
- 2) 「生存」「医療」給付における保障の「多機能化」
- 3) 「特定保険契約」の登場; 特別勘定設置の保険契約、解約返戻金変動型保険・年金、外貨建保険・年金

4

保険商品をめぐるトラブルの特徴

- ①高額紛争ではなく、少額事案が多い。
- ②保険商品の複雑化・多様化に伴い、解決にあたって高度の専門能力を必要とする。
- ③商品内容自体ではなく、販売時点のトラブルが多く、両者が絡み合ったトラブルにより、事実認定自体が困難になる。
- ④誤解や感情的対立により、こじれている事案もあり、その解決に当たっては当事者双方の納得が重要となる。

5

3. 保険契約者保護のための重層的な構造

- 1)公的規制・法制
- 2)市場審判や財務の規律づけ
- 3)各種の消費者団体からの圧力
- 4)裁判・民事訴訟の脅威
- 5)業界主体のADR
- 6)内部統制や監査を含む自己規律

6

情報の不完全性と保険規制

- 保険規制の多くは、保険会社と代理店の認可、ソルベンシー規制、約款に記載する文言についての規制、詐欺的募集や不正な保険金請求に関する規制、および情報開示規定のように、情報の不完全性や非対称状況が原因となって生じる問題に対処するものである。

7

販売時における情報提供のあり方

- 「募集取締法」(昭和23年「保険募集の取締に関する法律」);募集従事者の適格性担保と、不適切な勧誘話法や不正募集への対応など募集行為の適正化、平成7年の新保険業法への一本化、新しい保険業法300条の規定と金融商品取引法の行為規則の準用
- 「市場リスクを有する生命保険の募集」に関するガイドライン
(平成19年9月 生命保険協会)
- ・保険商品にかかるリスクの概要や注意喚起情報の提供
- ・契約者ニーズと販売プロセスの適正化を重視した意向確認書
- ・資産・所得状況や知識・経験など、契約者の属性に照らした適切な説明方法(「適合性原則」)
- ・「生命保険商品に関する適正表示ガイドライン」
(平成19年1月改正 生命保険協会)

8

金融商品販売法における情報提供のあり方

＜金融商品販売法3条における説明義務規定＞

説明不十分のまま契約を締結した結果、損害が生じることになると、損害賠償を負わなければならない。

- ・金融商品販売法が要求している説明義務の履行に際しては、顧客・契約者の知識・経験・財産状況および契約締結目的に照らして、顧客に最適な方法で説明しなければならない。
- ・十分な情報提供は、後日のトラブルを防ぐだけでなく、契約当事者が満足できる契約関係を構築できるもの。

9

4. ADRの望ましい制度設計への提言； 民事訴訟との比較を中心にして

- ・ADR(Alternative Dispute Resolution)は裁判外紛争解決(処理)手段であり、訴訟に代わるあっせん・調停・仲裁などの当事者の合意に基づく紛争の解決方法とされる。
- ・「代替」とはとてかわることであるものの、ARTと同様に、裁判制度がなくなるとは考えられない。それは、既存の裁判制度に何らかの問題や不足点があり、それを解消や緩和することで「補完」する存在。

10

ADRの機能と特徴

- ADRの特徴(民事訴訟との比較);迅速性、専門性、多様性、個別性、柔軟性、低費用
- ADRの機能の整理;情報の提供、利害対立の仲介、和解・特別調停案の提示
- ADRの効果・影響
契約者保護のひとつのインフラ、中立的な情報提供や苦情処理を通じた情報格差の是正、ADR自体の存在による取引の促進(取引費用の抑制)、商品性や事業内容そして販売プロセス改善へのプラス影響(たとえば、丁重な説明や自己規律の醸成)

11

民事訴訟と金融ADRの比較

比較項目	民事訴訟手続き	金融ADR制度
手続きの主体	裁判官	認定紛争解決機関
公開の有無	公開	非公開
紛争の解決基準	実体法	実体法に限定されない
事実の存否に関する判断	こうした判断を重視する	こうした判断に囚われない、実状に即した解決
当事者間の義務	相手方に応訴の義務	相手方に応答義務
解決手段の実効性の担保	判決の強制執行	手続実施基本契約の不履行ケースでは、事実の公表と行政への報告
手続きに要する費用	弁護士費用、鑑定費用など	弁護士費用は無料のことが多く、弁護士費用、鑑定費用などは掛からない

出所)野口(2010)、171頁の資料1を筆者が一部修正

12

費用低減のために必要とされる「不適切な事案の排除」

- ・関係資料の入手目的など、紛争解決とは別に目的がある事案
- ・自らに有利な和解案を求めてADRを渡り歩く事案
- ・経営判断への異論や役員・担当者への謝罪を求める事案
- ・訴訟により法的事実関係を争うことが望ましい事案
- ・情報格差や交渉力格差がない法人・専門家から提起された事案

13

民事訴訟と和解の選択(1)

- ・裁判には時間とコストがかかることから、民事訴訟手段が確保されていることとかえって和解を促す効果も指摘されている(S. シャベル(2010)、469頁)。
- ・原告が和解を受け入れる条件式(ただし、P₁は原告の予想勝訴確率、P₂は被告の予想勝訴確率、C₁は原告が訴訟・事実審理に要する費用、C₂は被告が訴訟・事実審理に要する費用、そしてWは原告勝訴の場合の取得金額、和解費用は0とする)

$$\text{条件式(1)}; P_1W - C_1 \leq P_2W + C_2$$

(和解受入れの最低金額) < (和解の為に許容できる最高金額)

14

民事訴訟と和解の選択(2)

- 条件式(1)を変形することで、民事訴訟に係る費用の上昇は、和解の余地を高めることがわかる。

$$\text{条件式(2)}; P_1W - P_2W \leq C_1 + C_2$$

- 一方、審理の過程で資料提出義務等が課される場合、共通認識・理解の形成から P_1 と P_2 が均一化(P)すれば和解の受入れ余地が高まる。

$$\text{条件式(3)}; P_1W - P_2W = 0 \leq C_1 + C_2$$

- 両当事者自身が感知する過失程度によっても、和解の余地は変化し、また和解案の受諾・拒否によって相手方にそれを自己顯示することになる。

15

これからの検討課題(1)

1)ADRの費用負担の観点から、「中立性」「公正性」をどのように担保していくのか？

- 紛争解決委員の適格性、委員会構成の要件そして政府による「認証」だけで十分か？
- 手続実施基本契約に対して義務不履行の場合、公表・公開のサンクションだけでなく行政処分をどうするか？
- 事後的な検証スキームをどう実施するか？

16

これからの検討課題(2)

- 2) 業態を跨るADRをどのように横断的に仕組むか？
「ダブル・エージェント」から「シングル・エージェント」へ移行
ただし、こうした移行に伴い、苦情処理窓口充実の半面、
金融ADRへのアクセス件数は減少する危険性もある
- 3) 金融ADRは保険会社の自己規律を促すに十分か？個別保険会社の内部体制へのフィードバックの確保
・金融ADRにより手続実施基本契約で事情説明と資料提出義務が課されており、保険会社内の苦情処理や紛争解決過程のプロセスや体制にも見直しが必要

17

主要参考文献

- S. シャベル(田中亘・飯田高)(2010)『法と経済学』
日本経済新聞出版社
- T. J. ミセリ(細江守紀監訳)(1999)『法の経済学』
日本経済新聞出版社
- 大森泰人・中沢則夫・中島康夫・稻吉大輔・符川公平(2010)『詳説金融ADR制度』商事法務
- 野口直秀(2010)「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
- 細江守紀・太田勝造編著(2001)『法の経済分析』
勁草書房

18

【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告レジュメ：一括

福田 弥夫 報告レジュメは、当日配布いたします。