

2010年2月16日 全18頁

金融ADR制度の創設

 制度調査部
 横山 淳

2009年金商法改正関連シリーズ

[要約]

- 2009年12月28日、金融商品取引法に関する一連の政令・内閣府令などが公布された。これらは2009年6月に成立した改正金融商品取引法の細目を定めるものである。この中に、新たに創設される「金融ADR制度」の細目も定められている。
- 指定紛争解決機関が存在する業態に属する金融商品取引業者などは、いずれかの指定紛争解決機関と手続実施基本契約を締結し、①手続の応諾、②事情説明・資料提出、③特別調停案の尊重などが義務付けられる。内閣府令では、指定紛争解決機関による業者に対する和解に基づく義務の履行状況調査や勧告も盛り込まれている。
- 指定紛争解決機関が存在しない業態では、一定の代替措置を講じることが義務付けられる。内閣府令では、具体的な代替措置の内容（所定の苦情処理体制の整備、国民生活センター・消費生活センターのあっせんなど）が示されている。

【目次】

はじめに	2
1. 金融ADRとは	2
2. 紛争解決機関の指定制度	3
(1) 概要	3
(2) 指定要件	4
(3) 業務	6
(4) 監督・検査	7
3. 金融商品取引関係業者の指定紛争解決機関との契約締結義務	7
(1) 概要	7
(2) 手続実施基本契約	8
(3) 対応する指定紛争解決機関がない場合	11
(4) 他の金融関連業者等への適用	11
4. 指定紛争解決機関の苦情処理手続	12
5. 指定紛争解決機関の紛争解決手続	13
(1) 申立	13
(2) 紛争解決委員	13
(3) 手続の開始	14
(4) 手続の内容	15
(5) 特別調停案	16
(6) 時効中断効	16
6. ADR機関の連携	17
7. 施行日	18

はじめに

○2009年12月28日、金融商品取引法に関連する次の一連の政令・内閣府令等が公布された¹。

- ◇金融商品取引法等の一部を改正する法律の施行期日を定める政令（政令第302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関係政令の整備等に関する政令（政令第303号）
 - ◇金融商品取引法第五章の五の規定による指定紛争解決機関に関する内閣府令（内閣府令第77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（内閣府令第78号）
- など

○これらは、2009年6月17日に成立し、同月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」（以下、金商法等改正法）²の細目を示したものである。金商法等改正法の主な内容を挙げると次のようになる。

- ①格付会社に対する公的規制の導入
 - ②金融商品取引所と商品取引所の相互乗入れ
 - ③社債等の発行登録制度の見直し
 - ④「有価証券の売出し」定義の見直し
 - ⑤金融ADR制度の創設
- など

○本稿では、今回の一連の政令・内閣府令改正のうち『⑤金融ADR制度の創設』に関する部分を紹介する。

1. 金融ADRとは

○「金融ADR」とは、金融分野における裁判外の紛争解決制度（Alternative Dispute Resolution）のことである。金融商品やサービスを巡る顧客と業者とのトラブルは、もちろん裁判で解決することも可能だが、その場合、大変な時間、労力、コストを必要とする。そこで、中立・公正な組織が中心になってトラブルを簡易かつ迅速に解決しようというのが「金融ADR」の趣旨である。

○わが国でも金融分野に限らない一般的なADRの枠組みとして、2007年（平成19年）に「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（以下、ADR促進法）が施行されている。これを受け

¹ 官報号外第275号に掲載されている。なお、金融庁のウェブサイト（<http://www.fsa.go.jp/news/21/20091222-4.html>）にも新旧対照表などが掲載されている。

² 金融庁のウェブサイト（<http://www.fsa.go.jp/common/diet/171/index.html>）に掲載されている。

て、金融・証券分野においても、例えば、日本証券業協会の「あっせん」制度が、2008年にADR促進法の認証（認証紛争解決サービス）を受けるなどしていた³。なお、日本証券業協会の「あっせん」制度は、他の4つの金融商品取引業協会（投資信託協会、日本証券投資顧問業協会、金融先物取引業協会、日本商品投資販売業協会）と連携して新たに設立された「証券・金融商品あっせん相談センター」（FINMAC）に実質的に引き継がれている⁴。

- こうした流れを受けて、金商法等改正法は、「利用者にとって納得感のあるトラブル解決を通じ、利用者保護を図るとともに、金融商品・サービスに関する利用者の信頼を向上させる」⁵という観点から、金融商品取引法上の制度として、「指定紛争解決機関（指定ADR機関）」制度を整備している。その概要は、次の通りである。

- ◇一定の要件を満たす紛争解決機関を「指定紛争解決機関」として指定する。
- ◇金融商品取引業者などは、原則、いずれかの「指定紛争解決機関」として手続実施基本契約を締結しなければならない。
- ◇手続実施基本契約には、金融商品取引業者などに対して次のような義務を課す内容が盛り込まれる。
 - 苦情処理・紛争解決手続の応諾
 - 手続における事情説明・資料提出
 - 紛争解決委員の提示する特別調停案の尊重

- 以下、これらの内容について解説する。

2. 紛争解決機関の指定制度

(1) 概要

- 金商法等改正法では、内閣総理大臣が、一定の要件を満たす紛争解決機関（ADR機関）を「指定紛争解決機関」として指定する制度を導入している。
- 指定は、その「指定紛争解決機関」が対応する業務（これらを総称して「金融商品取引業等業務」という）の種別ごとに行われる。具体的には、次の通りである（金商法等改正法に基づく金融商品取引法（以下、改正金融商品取引法）156条の38第1～7項、12項、156条の39第4項など）。

紛争解決等業務の種別	対応する金融商品取引業者などの業務
特定第一種金融商品取引業務 (指定第一種紛争解決機関)	<ul style="list-style-type: none"> ◇金融商品取引業者が行う第一種金融商品取引業 ◇その付随業務 ◇その業者のために金融商品仲介業者が行う仲介業務
特定第二種金融商品取引業務 (指定第二種紛争解決機関)	<ul style="list-style-type: none"> ◇金融商品取引業者が行う第二種金融商品取引業（※） ◇それに付随する業務

³ 日本証券業協会のウェブサイト (<http://www.isda.or.jp/html/pamphlet/pdf/20080630.pdf>) 参照。

⁴ 日本証券業協会のウェブサイト (<http://www.isda.or.jp/html/kuijyou/index.html>) 参照。

⁵ 池田唯一・三井秀範・齋藤将彦・高橋洋明・谷口義幸・中島康夫・野崎彰「逐条解説 2009年金融商品取引法改正」（商事法務、2009年）p.47。

特定投資助言・代理業務 (指定投資助言・代理紛争解決機関)	◇金融商品取引業者が行う投資助言・代理業 ◇これに付随する業務
特定投資運用業務 (指定投資運用紛争解決機関)	◇金融商品取引業者が行う投資運用業(※) ◇その付随業務 ◇その業者のために金融商品仲介業者が行う仲介業務
特定登録機関業務 (指定登録金融機関紛争解決機関)	◇登録金融機関が行う金融商品取引業務 ◇これに付随する業務 ◇登録金融機関を代理する者が行う特定金融商品取引業務 ◇その登録金融機関のために金融商品仲介業者が行う仲介業務
特定証券金融会社業務 (指定証券金融会社紛争解決機関)	◇証券金融会社が行う有価証券の貸借、金銭の貸付など

(※) 対応する適格機関投資家等特例業務(いわゆるプロ向けファンドに関する業務)を除く。

- 「指定紛争解決機関」が指定されれば、後述3.のように、金融商品取引業者、登録金融機関、証券金融会社(以下、「金融商品取引関係業者」という)は、その営む業務に対応する指定紛争解決機関との間で「手続実施基本契約」に基づいて手続への協力などが義務付けられる。
- なお、例えば、前述の「証券・金融商品あっせん相談センター」(FINMAC)のように、現在、既に苦情処理・紛争解決手続についての取組みを行っている自主規制機関、業界団体なども存在している。金融庁の担当官も、こうした事実を踏まえて、「これまで苦情処理・紛争解決の取組みを行ってきた業界団体や自主規制機関が主として指定を受けることが考えられる」⁶としている。
- ただ、それ以外の団体が指定を受けることや、一つの業態において複数の紛争解決機関が指定を受けることも可能である⁷。その他、複数の業態の団体が連携した形で指定を受けることも考えられるだろう(後述6も参照)。

(2) 指定要件

- ADR機関が金融商品取引法に基づく「指定紛争解決機関」の指定を受けるためには、次の要件を充たすことが求められている(改正金融商品取引法156条の39第1項、改正後の金融商品取引法施行令(改正金融商品取引法施行令)19条の8)。

- ①法人であること(※1)
- ②指定取消処分(※2)から5年を経過しない者ではないこと
- ③金融商品取引法、弁護士法(※3)に違反して、罰金刑(※4)に処せられ、その刑の執行を終わり、又はその刑の執行を受けることがなくなった日から5年を経過しない者ではないこと
- ④役員(※5)のうちに次の欠格事由に該当する者がある法人ではないこと
 - 成年被後見人・被保佐人等
 - 破産者
 - 禁固以上の刑(※4)に処せられ、刑の執行を終わり、又はその刑の執行を受けることがなくなっ

⁶ 大森泰人・中沢則夫・中島康夫・稲吉大輔・符川公平「詳説金融ADR制度」(商事法務、2010年)p.76。

⁷ 大森泰人・中沢則夫・中島康夫・稲吉大輔・符川公平「詳説金融ADR制度」(商事法務、2010年)p.76。

た日から5年を経過しない者

—指定取消処分(※2)(※6)を受けた法人(※1)の役員(※7)であった者で(処分日前30日以内)、その処分から5年を経過しない者

—金融商品取引法、弁護士法(※3)に違反し、罰金刑(※4)に処せられ、刑の執行を終わり、又はその刑の執行を受けることがなくなった日から5年を経過しない者

⑤紛争解決等業務(※8)を適確に実施するに足りる経理的及び技術的な基盤を有すること

⑥役職員の構成が紛争解決等業務(※8)の公正な実施に支障を及ぼすおそれがないものであること

⑦業務規程(※9)が法令に適合し、かつ、金融商品取引法の定めるところにより紛争解決等業務(※8)を公正かつ適確に実施するために十分であると認められること。

⑧指定の申請の際に実施する金融商品取引関係業者からの意見聴取の結果、手続実施基本契約・業務規程の内容(※10)について異議(※11)を述べたものの割合が1/3以下となったこと

(※1) 法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含み、外国の法令に準拠して設立された法人その他の外国の団体を除く。

(※2) 他の法律の規定による指定であって紛争解決等業務に係るものとして政令で定めるものの取消処分も含む。

(※3) これらに相当する外国の法令を含む。

(※4) これらに相当する外国の法令による刑を含む。

(※5) 法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものの代表者又は管理人を含む。

(※6) これらに相当する外国の法令による外国での処分を含む。

(※7) 外国の法令上これと同様に取り扱われている者を含む。

(※8) 苦情処理手続及び紛争解決手続に係る業務並びにこれに付随する業務のこと(改正金融商品取引法156条の38第11項)。

(※9) 紛争解決等業務の実施に関する規程のこと。

(※10) 金融商品取引法上必要とされる一定の事項を除く。

(※11) 合理的な理由が付されたものに限る。

○前記①は、指定紛争解決機関が、原則として、法人であることを要求している。

○前記②～④は、指定紛争解決機関やその役員について欠格事由を定めている。

○前記⑤⑥は、指定紛争解決機関に適切な体制の整備を求めている。

○前記⑤では、適確な「経理的及び技術的な基盤」を要求している。「経理的な基礎」とは、「紛争解決等業務がその性質上、安定的かつ継続的に提供される必要があることから、これを可能とする収支計画等が確実なものとして備わっていること」をいい、「技術的な基礎」とは、「紛争解決等業務の的確な実施に関し、指定を受けようとする者の組織としての知識および能力が備わっていること」をいうと説明されている⁸。

○なお、「技術的な基礎」と関連して、業務の一部のみを対象とすることや、地理的限定を付すことについて、「いずれも、紛争解決等業務を的確に実施するに足りる技術的基盤に欠けることになる」との見解が金融庁の担当官から示されている⁹。

○前記⑥では、指定紛争解決機関に公正な役職員構成を要求している。その趣旨は、指定紛争解決機関の中立性・公正性の確保であると考えられる。役職員構成の考え方については、「指定紛争解決制度は、業法に位置づけられた利用者保護の枠組みであり、一定の専門性も求められるものである

⁸ 大森泰人・中沢則夫・中島康夫・稲吉大輔・符川公平「詳説金融ADR制度」(商事法務、2010年)pp.128-129。

⁹ 大森泰人・中沢則夫・中島康夫・稲吉大輔・符川公平「詳説金融ADR制度」(商事法務、2010年)pp.129-130。

ことから、指定紛争解決機関の指定を受けようとする法人・団体の役員の多数を金融機関の役員が占めているような場合であったとしても、これだけをもって指定紛争解決機関としての公正性に欠けるものではないと考えられるが、紛争解決等業務に対する影響が生じないように適切に体制整備および業務運営が行われる必要がある」との見解が金融庁の担当官から示されている¹⁰。

○前記⑦⑧は、指定紛争解決機関の業務規程について定めている。前記⑦は、業務規程の内容が法令に適合し¹¹、紛争解決手続などが公正・適確に実施されるものであることを求めている。

○前記⑧は、指定紛争解決機関の申請に当って、金融商品取引関係業者に対して業務規程の内容について異議がないかどうかの意見聴取を行うことが求められているが（同2項）、その際の異議（合理的な理由が付されたものに限る）が1／3以下であることを要求するものである。つまり、金融ADRの実効性を確保するためには、業者サイドの努力・協力も必要となることから、事前の協議と手続・内容を確認する機会を確保する趣旨と考えられる¹²。

○なお、前記⑤～⑦の要件の判断に当っては、ADR促進法を所轄する法務大臣と協議することが求められている（同3項）。これは、金融商品取引法上の金融ADR制度と、ADR促進法上のADR制度とは、異なる制度ではあるが、時効中断効が認められる（後述5.（6））など共通する部分があることから、ADR制度としての水準を確保するために協議が求められると説明されている¹³。

(3) 業務

○指定紛争解決機関は、金融商品取引法及びその指定紛争解決機関の業務規程の定めるところにより、次の業務（紛争解決等業務）を行うこととされている（改正金融商品取引法 156 条の 38 第 9～11 項、156 条の 42 第 1 項）。これらの手続については後述（4.）する。

「苦情処理手続」……対象とする金融商品取引業等業務（前記(1)）に関する苦情を処理する手続

「紛争解決手続」……対象とする金融商品取引業等業務（前記(1)）に関する紛争で当事者が和解をすることができるものについて訴訟手続によらずに解決を図る手続

○対象となる「苦情」、「紛争」について明確な定義は設けられていないが、これは指定紛争解決機関が幅広く対応できるようにするためだと説明されている¹⁴。

○また、指定紛争解決機関は、その業務等に関して次のような規制に服さなければならない。

a. 秘密保持義務（改正金融商品取引法 156 条の 41）

b. 苦情処理手続・紛争解決手続の外部委託の原則禁止（同 156 条の 43）

c. 暴力団員等の使用の禁止（同 156 条 46）

¹⁰ 大森泰人・中沢則夫・中島康夫・稲吉大輔・符川公平「詳説金融 ADR 制度」（商事法務、2010 年）p.131。

¹¹ 法令上、業務規程に記載すべき事項や充足すべき要件は、金融商品取引法 156 条の 44 などに規定されている。

¹² 大森泰人・中沢則夫・中島康夫・稲吉大輔・符川公平「詳説金融 ADR 制度」（商事法務、2010 年）pp.133-134 参照。

¹³ 大森泰人・中沢則夫・中島康夫・稲吉大輔・符川公平「詳説金融 ADR 制度」（商事法務、2010 年）p.137。

¹⁴ 大森泰人・中沢則夫・中島康夫・稲吉大輔・符川公平「詳説金融 ADR 制度」（商事法務、2010 年）pp.94-96。

- d. 特定の加入者（金融商品取引業者など）に対する不当な差別的取扱いの禁止（同 156 条の 47）
- e. 紛争解決等業務に関する記録の作成・保存（同 156 条の 48）

○なお、前記 b. の「外部委託の原則禁止」に対する例外として、他の指定紛争解決機関（銀行法など他の業法に基づくものを含む）に対する外部委託は認められている（改正金融商品取引法施行令 19 条の 7、19 条の 9）。これは指定紛争解決機関が業種・業態別に指定されることを踏まえて、指定紛争解決機関間の連携を図る趣旨と考えられる¹⁵。

(4) 監督・検査

○金商法等改正法では、制度の実効性と適正な運営を確保するために、指定紛争解決機関に対しては、例えば、次のような監督当局による検査・監督の枠組みを整備している。

- ①事業年度ごとの報告書の提出（改正金融商品取引法 156 条の 57）
- ②（業務の運営状況に関し、紛争解決等業務の構成かつ適確な遂行を確保するため必要があると認める場合の）業務改善命令（同 156 条の 59）
- ③（法令違反などに対しての）指定取消処分、業務停止命令（同 156 条の 61）
- ④報告徴取・立入検査（同 156 条の 58）

3. 金融商品取引関係業者の指定紛争解決機関との契約締結義務

(1) 概要

○金融商品取引関係業者（金融商品取引業者、登録金融機関、証券金融会社）は、その営む業務の種別に対応する指定紛争解決機関との間で「手続実施基本契約」（後述(2)）を締結することが義務付けられる（改正金融商品取引法 37 条の 7 第 1 条、156 条の 31 の 2 第 1 項）。

○具体的な金融商品取引法上の業務と指定紛争解決機関の対応は次の通りである。営む業務の種別に対応する指定紛争解決機関が複数存在する場合は、少なくともいずれか一つと契約を締結する必要があるが、すべてと契約することまでは求められていない¹⁶。なお、対応する指定紛争解決機関が存在しない場合については、後述する。

- ◇第一種金融商品取引業……指定第一種紛争解決機関
- ◇第二種金融商品取引業……指定第二種紛争解決機関
- ◇投資助言・代理業……………指定投資助言・代理紛争解決機関
- ◇投資運用業……………指定投資運用紛争解決機関

¹⁵ 大森泰人・中沢則夫・中島康夫・稲吉大輔・符川公平「詳説金融 ADR 制度」（商事法務、2010 年）p.146。

¹⁶ 池田唯一・三井秀範・齋藤将彦・高橋洋明・谷口義幸・中島康夫・野崎彰「逐条解説 2009 年金融商品取引法改正」（商事法務、2009 年）p.62。

◇登録金融機関……………指定登録金融機関紛争解決機関

◇証券金融会社……………指定証券金融会社紛争解決機関

○金融商品取引関係業者は、手続実施基本契約を締結した相手方の指定紛争解決機関の商号・名称を公表しなければならない（改正金融商品取引法 37 条の 7 第 2 条、156 条の 31 の 2 第 2 項）。加えて、金融商品取引契約の締結前に顧客に対して交付することが原則義務付けられる「契約締結前交付書面」にも、指定紛争解決機関の商号・名称を記載することが求められる（改正後の金融商品取引業等に関する内閣府令（以下、改正金融商品取引業等府令）82 条 15 号）。

○これは、顧客が、苦情処理手続や紛争解決手続を申し立てたいと考えたときに、どの指定紛争解決機関に申し出ればよいのかを、把握できるようにするためだと考えられる。

(2) 手続実施基本契約

○手続実施基本契約とは、苦情処理手続や紛争解決手続の実施に関して、指定紛争解決機関と金融商品取引関係業者との間で締結される契約のことである（改正金融商品取引法 156 条の 38 第 13 項）。

○具体的な契約内容等は、各指定紛争解決機関が業務規程で定めることとなるが（同 156 条の 44 第 1 項）、最低限、次の内容を含むことが法律上、要求されている（同 2 項、金融商品取引法第五章の五の規定による指定紛争解決機関に関する内閣府令（以下、指定紛争解決機関府令）7 条）。

- ①指定紛争解決機関は、次の申立に基づき苦情処理手続・紛争解決手続を開始すること
 - 加入者（金融商品取引関係業者）の顧客からの対象とする金融商品取引業等業務（前記 2. (1)）に関する苦情の解決の申立
 - 加入者又はその顧客（以下、当事者）からの紛争解決手続の申立
- ②指定紛争解決機関・紛争解決委員は、苦情処理手続・紛争処理手続を開始した場合、加入者（金融商品取引関係業者）にこれらの手続に応じるよう求めることができ、その加入者は求めがあったときは、正当な理由なくこれを拒んではならないこと
- ③指定紛争解決機関・紛争解決委員は、苦情処理手続・紛争処理手続において、加入者（金融商品取引関係業者）に対し、報告、帳簿書類その他の物件の提出を求めることができ、その加入者は求めがあったときは、正当な理由なくこれを拒んではならないこと
- ④紛争解決委員は、紛争解決手続において、紛争の解決に必要な和解案を作成し、当事者に対し、その受託を勧告することができること
- ⑤紛争解決委員は、紛争解決手続において、前記④の和解案の受諾勧告によっては当事者間の和解が成立する見込みがない場合において、次の事情に照らして相当であると認めるときは、紛争の解決のために必要な特別調停案を作成し、理由を付して当事者に提示することができること
 - 事案の性質
 - 当事者の意向
 - 当事者の手続追行の状況その他の事情
- ⑥加入者（金融商品取引関係業者）は、訴訟が係属している請求を目的とする紛争解決手続が開始された場合には、次の事項を指定紛争解決機関に報告しなければならないこと
 - 訴訟が係属している旨
 - 訴訟における請求の理由

—訴訟の程度

- ⑦加入者（金融商品取引関係業者）は、紛争解決手続の目的となった請求について訴訟が提起された場合には、次の事項を指定紛争解決機関に報告しなければならないこと
- 訴訟が提起された旨
 - 訴訟における請求の理由
- ⑧前記⑥⑦のほか、加入者（金融商品取引関係業者）は、紛争解決手続の目的となった請求についての訴訟に関し、次の事項の報告を求められた場合には、それを指定紛争解決機関に報告しなければならないこと
- 訴訟の程度その他の事項
- ⑨加入者（金融商品取引関係業者）は、次の場合には、その旨及びその内容を指定紛争解決機関に報告しなければならないこと
- 前記⑥⑦の訴訟が裁判所に係属しなくなった場合
 - その訴訟について裁判が確定した場合
- ⑩加入者（金融商品取引関係業者）は、その顧客に対し指定紛争解決機関による苦情処理手続や紛争解決手続などの実施について周知するため、必要な情報の提供その他の措置を講じなければならないこと
- ⑪指定紛争解決機関は、当事者である加入者（金融商品取引関係業者）の顧客の申出があるときは、紛争解決手続における和解で定められた義務の履行状況を調査し、その加入者（金融商品取引関係業者）に対して、その義務の履行を勧告することができること

○前記①は、苦情処理手続・紛争解決手続の開始申立に関する事項である。顧客からの申立はもちろん、紛争解決手続については業者側からの申立も可能となっている。

○前記②は、顧客から申立があった苦情処理・紛争解決手続の（業者に対する）応諾義務を定めたものである。

○前記③は、苦情処理・紛争解決手続における（業者に対する）事情説明・資料提出義務を定めたものである。

○前記②③について、業者は「正当な理由」があれば手続応諾や資料提出などを拒否できるとされている。これには、例えば、紛争を適切に解決するに足る能力を有する者であると認められる場合（いわゆる大企業など）や、紛争解決手続により紛争解決を図る趣旨ではなく、手続において得られた資料等を流用するといった不当な目的でみだりに申立てを行ったような場合などが該当すると説明されているが¹⁷、限定的に解釈されるべきだと考えられるだろう¹⁸。

○前記④⑤は、紛争解決手続における紛争解決委員による和解案・特別調停案の作成・提示に関する定めである。このうち特別調停案については、一定の場合を除き、業者はこれを受諾しなければならないという「尊重義務」が課されている（改正金融商品取引法 156 条の 44 第 6 項）。

¹⁷ 大森泰人・中沢則夫・中島康夫・稲吉大輔・符川公平「詳説金融 ADR 制度」（商事法務、2010 年）p.160。

¹⁸ 2009 年 4 月 17 日の衆議院財務金融委員会での内藤純一金融庁総務企画局長の答弁。衆議院財務金融委員会会議録（http://www.shugiin.go.jp/index.nsf/html/index_kaigiroku.htm）参照。

- 前記⑥～⑨は、並行して訴訟が行われている場合の（業者に対する）報告義務が定められている。紛争解決手続は、あくまでも裁判外の手続であり、訴訟制度の中に組み入れられている訳ではない。そのため、紛争解決手続と並行して訴訟が提起される（あるいはその逆）も起こり得ることになる。そのような事情から、金商法等改正法でも両者が並行することになった場合の調整のための規定（時効の中断、訴訟手続の中止など）も盛り込まれている（同 156 条の 51、52 など）。そのため、指定紛争解決機関としても、訴訟が並行した場合にはその状況を適切に把握する必要があることから、その状況報告を業者に「手続実施基本契約」を通じて求めるものと考えられる。
- 前記⑩は、顧客に苦情処理手続・紛争解決手続などを周知・情報提供することを業者に求めるものである。前述(1)の通り、業者には、法令上、手続実施基本契約を締結した相手方の指定紛争解決機関の商号・名称の公表や「契約締結前交付書面」への記載が義務付けられている。それらに加えて、指定紛争解決機関との契約においても、周知・情報提供措置が求められることとなる。
- 具体的な方法としては、「金融商品・サービスの販売・提供時に新規顧客に対して指定紛争解決機関が実施する紛争解決等業務の案内、業態ごとに苦情および紛争の発生が予測される段階（既存契約の内容の変更時、債務不履行の発生時等）における既存顧客に対する紛争解決等業務の案内等が想定される」と説明されている¹⁹。
- 前記⑪は、指定紛争解決機関による業者に対する和解で定められた義務の履行状況調査や履行勧告が定められている。これは金融ADR手続の実効性を確保する趣旨であろう。
- なお、実効性を確保するための措置としては、金融商品取引業者などが虚偽の報告を行ったり、資料提出に応じなかったりなど手続実施基本契約に基づく義務を果たさなかった場合、指定紛争解決機関は、その金融商品取引業者などから意見聴取を行った上で、正当な理由がないと認めれば、遅滞なく、次の対応をとらなければならないという制度も設けられている（同 156 条の 45 第 1 項）。

①次の事項の公表措置

- 義務を履行しなかった加入者（金融商品取引業者など）の商号・名称・氏名
- 義務を履行しなかった事実

②前記の事項の内閣総理大臣への報告

- 前記①で義務を果たさなかった金融商品取引業者などが公表・周知されるとともに、前記②によって監督当局にも報告がなされることとなる。
- 監督当局に報告がなされたとしても、法令上、直ちに監督上の措置（業務改善命令など）が発せられる訳ではない。しかし、「義務の不履行が別途業務の適切な運営の観点から問題と評価される場合」には監督権限が行使され得ると考えられる²⁰。例えば、金融ADR手続上の義務を履行しないことも含めた金融商品取引業者などの業務の運営について、「公益又は投資者保護のため必要かつ適

¹⁹ 大森泰人・中沢則夫・中島康夫・稲吉大輔・符川公平「詳説金融ADR制度」（商事法務、2010年）p.158。

²⁰ 大森泰人・中沢則夫・中島康夫・稲吉大輔・符川公平「詳説金融ADR制度」（商事法務、2010年）p.175。2009年4月21日の衆議院財務金融委員会での内藤純一金融庁総務企画局長の答弁（衆議院財務金融委員会会議録（http://www.shugiin.go.jp/index.nsf/html/index_kaigiroku.htm））も参照。

当である」と判断されれば、業務改善命令が出されることも考えられるだろう（改正前及び改正後の金融商品取引法 51 条、51 条の 2）。

(3) 対応する指定紛争解決機関がない場合

- 営む業務に対応する指定紛争解決機関が存在しなければ、その金融商品取引業者などは手続実施基本契約の相手方がおらず、契約を締結することはできない。
- こうした場合には、金融商品取引業者などは、次の①及び②の代替措置を講じることが義務付けられる（改正金融商品取引法 37 条の 7 第 1 条、156 条の 31 の 2 第 1 項、156 条の 50 第 3 項 3 号、改正金融商品取引業等府令 115 条の 2 第 1 項、第 2 項）。

①「苦情処理措置」（次の a. ～f. のいずれか）

- a. 消費生活専門家（※1）による、顧客（※2）からの苦情の処理の業務に従事する使用人その他の従業員に対する助言・指導
- b. 苦情処理体制の整備（次のイ～ハのすべての措置を講じる）
 - イ 苦情処理業務を公正かつ適確に遂行するに足りる業務運営体制の整備
 - ロ 苦情処理業務を公正かつ適確に遂行するための社内規則（※3）の整備
 - ハ 苦情の申出先の顧客への周知、前記イの業務運営体制・前記ロの社内規則の公表
- c. 金融商品取引業協会又は認定投資者保護団体が行う苦情解決による苦情処理
- d. 消費者基本法に規定するあっせん（国民生活センター、消費生活センター）による苦情処理
- e. 他の業務区分に対応する指定紛争解決機関による苦情処理
- f. 苦情処理業務を公正かつ適確に遂行するに足りる経理的基盤及び人的構成を有する法人が実施する苦情処理手続による苦情処理

②「紛争解決措置」（次の a. ～f. のいずれか）

- a. 顧客との紛争の解決を ADR 促進法に基づく認証紛争解決手続による紛争解決
- b. 金融商品取引業協会又は認定投資者保護団体が行うあっせんによる紛争解決
- c. 弁護士会仲裁センターにおけるあっせん・仲裁手続による紛争解決
- d. 消費者基本法に規定するあっせん・合意による解決（国民生活センター、消費生活センター）による紛争解決
- e. 他の業務区分に対応する指定紛争解決機関による苦情処理
- f. 紛争解決業務を公正かつ適確に遂行するに足りる経理的基盤及び人的構成を有する法人が実施する紛争解決手続による紛争解決

（※1）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のこと。

（※2）投資一任契約や投資信託などの運用を行う場合におけるその契約・受益証券などの権利者を含む。

（※3）苦情処理業務に関する社内における責任分担を明確化する規定を含むものに限る。

- ただ単に、苦情窓口等を設けるだけでは足りず、消費生活相談員等の助言・指導や ADR 促進法に基づく認証紛争解決手段の活用など、公正性や客観性を確保するための措置を講じることが求められている。

(4) 他の金融関連業者等への適用

- 金商法等改正法では、金融商品取引法以外の法律が規制する一定の金融関連業者等についても、次の各業法を改正して同様の規制（指定紛争解決機関との手続実施基本契約締結義務など）を課すこ

ととしている。

- ◇無尽業法（無尽業者）
- ◇金融機関の信託業務の兼営等に関する法律（信託業務を行う金融機関）
- ◇農業協同組合法（農業協同組合）
- ◇水産業協同組合法（漁業協同組合など）
- ◇中小企業等協同組合法（信用協同組合など）
- ◇信用金庫法（信用金庫）
- ◇長期信用銀行法（長期信用銀行）
- ◇労働金庫法（労働金庫）
- ◇銀行法（銀行）
- ◇貸金業法（貸金業者）
- ◇保険業法（生命保険会社、損害保険会社など）
- ◇農林中央金庫法（農林中央金庫）
- ◇信託業法（信託会社など）
- ◇資金決済に関する法律（資金移動業者）
- ◇（証券取引法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律により廃止前の）旧抵当証券業の規制等に関する法律（抵当証券業者）

4. 指定紛争解決機関の苦情処理手続

- 指定紛争解決機関による苦情処理手続とは、その指定紛争解決機関が対象とする金融商品取引業等業務に関する苦情を処理する手続のことである。
- 具体的には、指定紛争解決機関は、苦情処理手続として、その加入者（金融商品取引業者など）の顧客から苦情について解決の申立があったときに、次の対応を行うこととなる（改正金融商品取引法 156 条の 49）。

- ◇その相談に応じる。
- ◇その顧客に必要な助言をする。
- ◇その苦情に係る事情を調査する。
- ◇その加入者（金融商品取引業者など）に対し、苦情の内容を通知して、その迅速な処理を求める。

- なお、指定紛争解決機関は、その業務規程において「苦情処理手続と紛争解決手続との連携を確保するための装置」を講じることが義務付けられている（同 156 条の 44 第 4 項 1 号）。つまり、必要に応じて、苦情処理手続から紛争解決手続に円滑に移行できることが求められている。

5. 指定紛争解決機関による紛争解決手続

(1) 申立

- 指定紛争解決機関による紛争解決手続とは、その対象とする金融商品取引業等業務に関する紛争で当事者が和解をすることができるものについて訴訟手続によらずに解決を図る手続のことである。
- 紛争解決手続は、紛争の当事者（指定紛争解決機関の加入者である金融商品取引関係業者及びその顧客）から申立に基づいて手続が開始する（改正金融商品取引法 156 条の 50 第 1 項）。
- 指定紛争解決機関は、紛争解決手続の申立を当事者の一方（例えば、顧客）から受けた場合、業務規程に基づいて、速やかに相手方の当事者にその旨を通知する（同 156 条の 44 第 4 項 8、9 号）。

(2) 紛争解決委員

- 紛争解決手続の申立を受けた指定紛争解決機関は、その紛争の解決に当る「紛争解決委員」を選任することとされている（改正金融商品取引法 156 条の 50 第 2、4 項）。
- 紛争解決委員は、「人格が高潔で識見の高い者」であって、次のいずれかに該当する者から選任される（改正金融商品取引法 156 条の 50 第 3 項、指定紛争解決機関府令 11 条）。

- ①弁護士（その職務に従事した期間が通算して 5 年以上である者）
- ②金融商品取引業等業務（前記 2. (1)）に従事した期間が通算して 10 年以上である者
- 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（次のいずれかの資格を有し、かつ、消費生活相談に応ずる業務に従事した期間が 5 年以上である者）
 - a. 国民生活センターの消費生活専門相談員
 - b. 日本産業協会の消費生活アドバイザー
 - c. 日本消費者協会の消費生活コンサルタント
- ④司法書士（簡裁訴訟代理等関連業務に従事した期間が通算して 5 年以上である者）（※）
- ⑤前記①～④に準ずる者（次のいずれかに該当する者）
 - a. 次に掲げる職の一又は二以上にあつてその年数が通算して 5 年以上である者
 - イ 判事
 - ロ 判事補
 - ハ 検事
 - ニ 弁護士
 - ホ 大学・大学院の法律学の教授・准教授
 - b. 次に掲げる職の一又は二以上にあつてその年数が通算して 5 年以上である者
 - イ 公認会計士
 - ロ 税理士
 - ハ 大学・大学院の経済学・商学の教授・准教授
 - c. 苦情処理業務、又は苦情処理業務を行う法人において顧客の保護を図るため必要な調査・指導・勧告・規則制定その他の業務に従事した期間が通算して 10 年以上である者
 - d. 金融庁長官が前記 a. ～c. と同等以上の知識及び経験を有すると認めた者

（※）申立が民事に関する紛争（簡易裁判所における民事訴訟法の規定による訴訟手続の対象となるものに限る。）であつて、紛争の目的の価額が裁判所法第三十三条第一項第一号に定める額（140 万円）を超えないものである場合が対象。

- 一つの案件について選任される紛争解決委員の人数に定めはないが、少なくとも1名は、①（弁護士）又は③（消費生活専門相談員など）でなければならないとされている²¹。
- 紛争解決委員の選任に当っては、当事者と利害関係を有する者を排除することが義務付けられている。そのほか、指定紛争解決機関は、業務規程で、例えば、次のような定めを設けることが求められている（同156条の44第4項2、4号）

◇紛争解決委員の選任の方法

◇紛争解決委員が紛争の当事者と利害関係を有することその他の紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがある事由がある場合において、その委員を排除するための方法

◇紛争解決委員が弁護士でない場合、紛争解決手続の実施に当たり法令の解釈適用に関し専門的知識を必要とするときに、弁護士の助言を受けることができるようにするための措置

(3) 手続の開始

- 指定紛争解決機関は、当事者からの申立を、選任した紛争解決委員による紛争解決手続に付すこととなる（改正金融商品取引法156条の50第4項）。
- 例外的に、その指定紛争解決機関による手続が開始されないのは、紛争解決委員が次のいずれかに該当すると認めた場合に限定されている（同但書）。これらのうち①と②については、そもそも紛争解決手続が実施されず、③については、他の紛争解決機関（受託紛争解決機関）に紛争解決手続業務の委託が行われることとなる。

①申立の当事者である顧客が、その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き

②当事者が不当な目的でみだりに申立をしたとき

③その申立を他の紛争解決機関における紛争解決手続に相当する手続に付することが適当なとき

- 前記①に該当する場合としては、次の事案が想定されているようである²²。

◇顧客が金融商品・サービスに関する知識を有する専門家（金融機関等）であり、紛争に係る詳細な契約関係書類も存在している場合

◇顧客が大企業であり、金融商品取引関係業者との間の交渉力の格差が認められない場合

◇顧客が株式会社等であり、また、紛争の金額が大きく、和解による解決の前提として詳細な事実認

²¹ 申立が民事に関する紛争（簡易裁判所における民事訴訟法の規定による訴訟手続の対象となるものに限る。）であつて、紛争の目的の価額が裁判所法第三十三条第一項第一号に定める額（140万円）を超えないものである場合は、④（司法書士）も可。

²² 池田唯一・三井秀範・齋藤将彦・高橋洋明・谷口義幸・中島康夫・野崎彰「逐条解説 2009年金融商品取引法改正」（商事法務、2009年）p.395、大森泰人・中沢則夫・中島康夫・稲吉大輔・符川公平「詳説金融ADR制度」（商事法務、2010年）pp.185-186。

定や法的判断を書面で示す必要があり、また、事後的に紛争解決の手續・判断が問題とされる可能性が高いと考えられる場合

◇法的観点を離れても、紛争としての内実がない場合（例：経営判断・融資判断の妥当性のみを争うような場合）

◇顧客と金融商品取引関係業者以外の第三者との相続上のトラブルが前提問題となっているような場合

○前記②に該当する場合としては、次の事案が想定されているようである²³。

◇申立を行った顧客に苦情処理手續または紛争解決手續において解決を図る意思がなく、金融商品取引関係業者の事情説明・資料提出義務を利用して関係資料を入手する目的で申立を行ったような場合

◇同一の顧客が同一の紛争について、正当な理由なく複数回にわたって申立を行っている場合

◇すでに他の指定紛争解決機関や国民生活センター等の他のADRにおいて裁判外紛争解決手續が実施されている紛争について、正当な理由なく、自らに有利な和解案が提示されること等を求めて重複して申立を行っている場合（いわゆるフォーラムショッピング類似の状況にある場合）

○前記③に該当する場合としては、申立のあった「紛争の解決を図るための専門性、実施場所・方法による顧客の利便性等の観点から、他の指定紛争解決機関に、紛争解決手續の実施を委託することが相当と考えられる場合」が想定されているようである²⁴。

(4) 手續の内容

○紛争解決手續は、原則、指定紛争解決機関の「業務規程」に沿って進められる（改正金融商品取引法 156 条の 44 第 4 項 6 号）。

○紛争解決手續において紛争解決委員は、次のような権限が与えられている（同 156 条の 50 第 6 項）。

①当事者、参考人からの意見聴取

②当事者、参考人からの報告書の提出要求

③当事者からの参考となるべき帳簿書類その他の物件の提出要求

④和解案の作成、受諾勧告

⑤特別調停案の提示（後述(5)）

○紛争の当事者である業者には、手續実施基本契約を通じて、これらの手續に協力することが義務付けられている（前述 3. (2)）。

²³ 池田唯一・三井秀範・齋藤将彦・高橋洋明・谷口義幸・中島康夫・野崎彰「逐条解説 2009 年金融商品取引法改正」（商事法務、2009 年）p.395、大森泰人・中沢則夫・中島康夫・稲吉大輔・符川公平「詳説金融 ADR 制度」（商事法務、2010 年）pp.185-186。

²⁴ 大森泰人・中沢則夫・中島康夫・稲吉大輔・符川公平「詳説金融 ADR 制度」（商事法務、2010 年）p.186。

○なお、紛争解決手続は、原則、非公開で行われる²⁵（同7項）。紛争解決委員には秘密保持義務等が課せられ（同156条の41第1項）、指定紛争解決機関はその業務規程において、秘密保持のための方法・措置を定めることが義務付けられる（同156条の44第4項11、14号）。

(5) 特別調停案

○特別調停案とは、紛争解決委員が、紛争解決手続において、通常の和解案の受諾勧告によっては当事者間の和解が成立する見込みがない場合に、紛争の解決のために作成・提示する特殊な和解案である。

○特別調停案が提示された場合、顧客はこれを拒否することも認められるが、業者は次のいずれかに該当する場合を除き、これを受諾しなければならない（改正金融商品取引法156条の44第6項）。

- ①当事者である顧客がその和解案（特別調停案）を受諾しないとき
- ②その和解案（特別調停案）提示の時点で、その紛争処理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、顧客がその和解案（特別調停案）を受諾したことを加入者（金融商品取引関係業者）が知った日から1ヶ月を経過するまでにその請求に係る訴訟が提起され、かつ、取り下げられていないとき
- ③その和解案（特別調停案）提示の時点で、その紛争処理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、顧客がその和解案（特別調停案）を受諾したことを加入者（金融商品取引関係業者）が知った日から1ヶ月を経過するまでにその訴訟が取り下げられていないとき
- ④顧客がその和解案（特別調停案）を受諾したことを加入者（金融商品取引関係業者）が知った日から1ヶ月を経過するまでに、紛争解決手続が行われている紛争について、当事者間で仲裁法に基づく仲裁合意がされ、又はその和解案によらずに和解・調停が成立したとき

○前記①は顧客サイドが受諾を拒否した場合、前記②③は正式な裁判・訴訟手続に移行する場合、前記④は、当事者間で別の和解等が成立した場合ということになるだろう。

○つまり、紛争解決委員から提示された特別調停案を、顧客サイドから受諾拒否することは可能だが、業者側からは、原則、正式な裁判・訴訟手続に移行しない限り、受諾拒否できないということである。その意味では、憲法が保障する「裁判を受ける権利」（憲法32条）に抵触しない範囲で、いわゆる片面的な義務を業者サイドに課していると見ることもできるだろう。

(6) 時効中断効

○金融商品取引法に基づく金融ADR制度については、紛争の原因となった請求権等についての時効を中断する効力（いわゆる時効中断効）が認められている。

○金融機関が和解等を拒否したため、金融ADRにおける紛争解決手続が不調に終わった場合でも、

²⁵ 紛争解決委員は、当事者の同意を得て、相当と認める者の傍聴を許すことは認められる。

本来であれば、顧客は裁判を通じて解決を求めることができる。しかし、例えば、紛争解決手続を実施している間に顧客の請求権等を消滅させる時効が成立してしまうと、そうした訴訟を通じた解決を図ることができなくなってしまう。こうした事態を防止するために、金融商品取引法は、紛争解決手続における時効中断効を認めているのである。

- 具体的には、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手続を終了した場合、当事者が終了通知を受けてから1ヶ月以内に訴訟を提起すれば、紛争解決手続の請求時点で、訴えの提起による時効の中断が発生したものとみなされる（改正金融商品取引法156条の51）。つまり、金融ADRの申立時点まで遡って、これまで進行していた時効期間の効力は効力を失うこととなる。

6. ADR機関の連携

- 今回の金商法等改正法の下では、業態ごとに金融ADRが整備される形となる（前記2. (1)、3. (1)(4)など）。これは「業界団体等によるこれまでの苦情処理・紛争解決の取組状況は区々であることや、包括的・業態横断的な金融ADR制度では専門性・迅速性の確保の観点から課題があると考えられること等から、今回創設された金融ADR制度は、業態を単位とするものとされている」と説明されている²⁶。
- 確かに、金融商品が複雑化して複数の業態にまたがるような商品が出現し、業者の業務も多角化して多様な商品を取り扱うようになった現状においては、ADRの窓口が一元化された方が利用者の保護や利便性は高まることは事実であろう。しかし、現状を踏まえれば一足飛びに「横断的・包括的な金融ADR機関」を実現することは困難と判断されたものであろう。
- このように金融ADRは業態別に整備されるものの、その代わり、ADR相互の連携など民間主導の取組みを促す方向性が示されている²⁷。具体的には、例えば、指定紛争解決機関は、その業務規程において「他の指定紛争解決機関その他相談、苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体、民間事業者その他の者との連携に関する事項」を定めることが義務付けられている（改正金融商品取引法156条の44第1項6号）。
- 加えて、消費者庁との関係や、金融ADRの一元化などの観点から、施行後3年以内に金融ADR制度のあり方に検討を加えることも求められている（金商法等改正法附則21条1項）。
- ADR機関の連携を巡っては、前述のように5つの金融商品取引業協会（日本証券業協会、投資信託協会、日本証券投資顧問業協会、金融先物取引業協会、日本商品投資販売業協会）が連携・協力して、新たな金融ADR機関「証券・金融商品あっせん相談センター」（FINMAC）を立ち上げている。今後、こうした動きが拡大することも予想されよう。

²⁶ 大森泰人・中沢則夫・中島康夫・稲吉大輔・符川公平「詳説金融ADR制度」（商事法務、2010年）p.70。

²⁷ 大森泰人・中沢則夫・中島康夫・稲吉大輔・符川公平「詳説金融ADR制度」（商事法務、2010年）pp.70-71。

7. 施行日

- 「金融ADR制度の創設」に関する金融商品取引法及びその関連政令・内閣府令の改正は、**2010年4月1日**から施行される（金商法等改正法附則1条、金融商品取引法等の一部を改正する法律の施行期日を定める政令）。
- ただし、金融商品取引業者などによる指定紛争解決機関との契約締結義務等に関する規定（改正金融商品取引法37条の7第1条など）については、**2010年10月1日**から施行される（金商法等改正法附則1条3号、金融商品取引法等の一部を改正する法律の施行期日を定める政令）。