

# 金融 A D R 制度の現状等について

2015年11月13日

金融庁総務企画局企画課長

松尾 元信

## 平成27事務年度金融行政方針（金融行政の目的）

### 【金融行政の目的】

- 金融行政が何を指すかを明確にするとともに、その実現に向け、平成27事務年度においていかなる方針で金融行政を行っていくかを「金融行政方針」として公表。  
また、方針の進捗や実績を来年6月を目途に公表し、その評価を翌事務年度の方針に反映（PDCAの実施）。

- 金融庁は、

- ・ 世界経済・市場の将来についての不確実性の高まりや、FinTech等の金融変革の動き等、金融行政を取り巻く環境が変化する中においても、
- ・ 金融機関による質の高い金融仲介機能の発揮、及びそれを支える金融システムの健全性の維持と市場の公正性・透明性の確保により、

企業・経済の持続的成長と安定的な資産形成等による国民の厚生増大の実現を目指す。

## 平成27事務年度金融行政方針（重点施策等）

### 重点施策

- ① 活力ある資本市場と安定的な資産形成の実現、市場の公正性・透明性の確保
- ② 金融仲介機能の十分な発揮と健全な金融システムの確保
- ③ **顧客の信頼・安心感の確保**
- ④ IT技術の進展による金融業・市場の変革への戦略的な対応
- ⑤ 国際的な課題への戦略的な対応
- ⑥ その他の重点施策



### 顧客の信頼・安心感の確保

金融機関が適切な利用者保護や法令等遵守を図りつつ適正な業務運営を行うことは、金融機関に対する顧客の信頼・安心感の確保、ひいては円滑な金融仲介機能の発揮につながるものと考えられる。このため、金融機関は、顧客の信頼を損ねることがないように、悪意のある第三者による金融取引に関連した詐欺等への対応も含め、利用者保護・法令等遵守を徹底することが重要である。

## 平成27事務年度金融行政方針（金融ADR制度の運用）

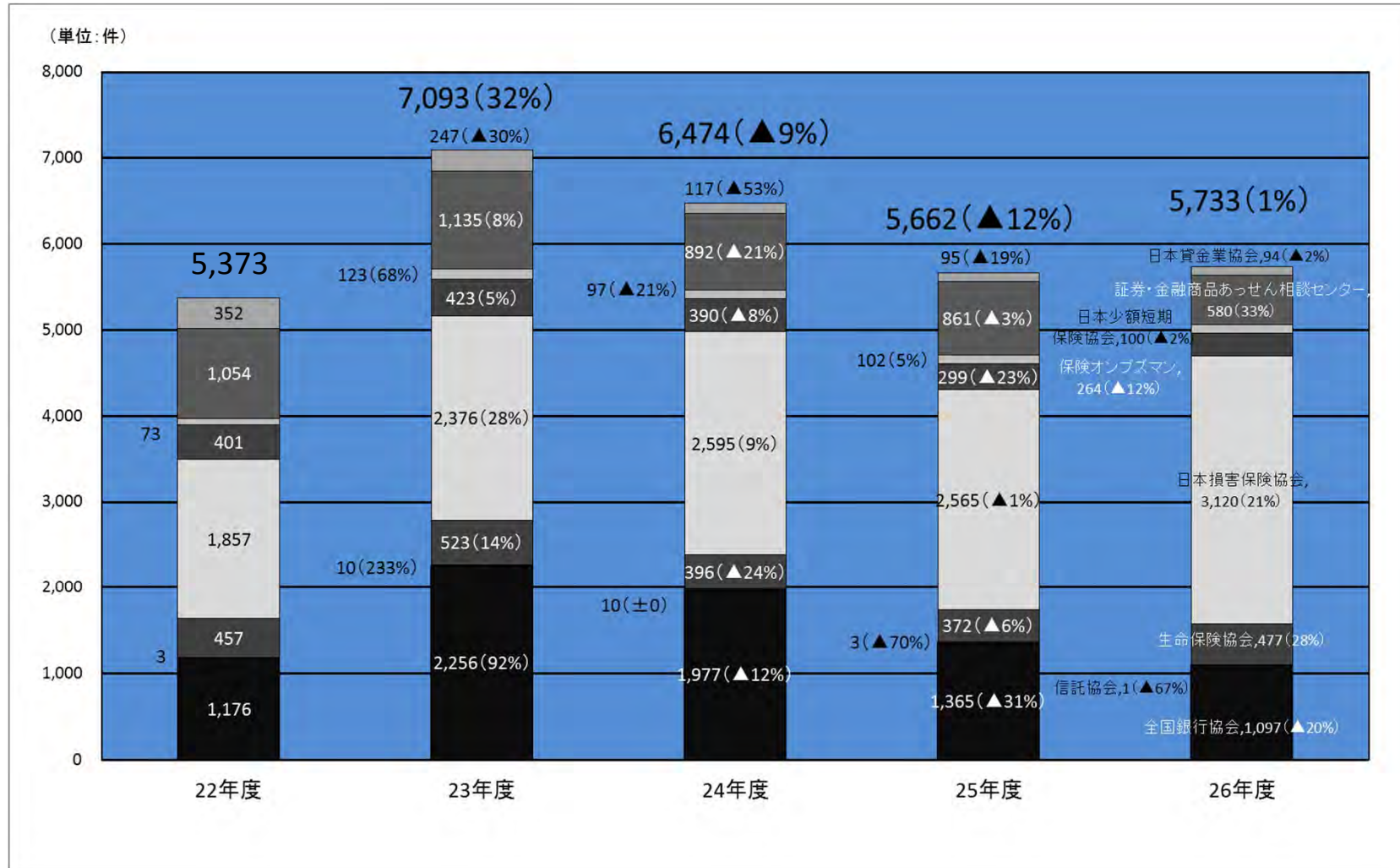
### 【顧客の信頼・安心感の確保】

#### （金融ADR制度の運用）

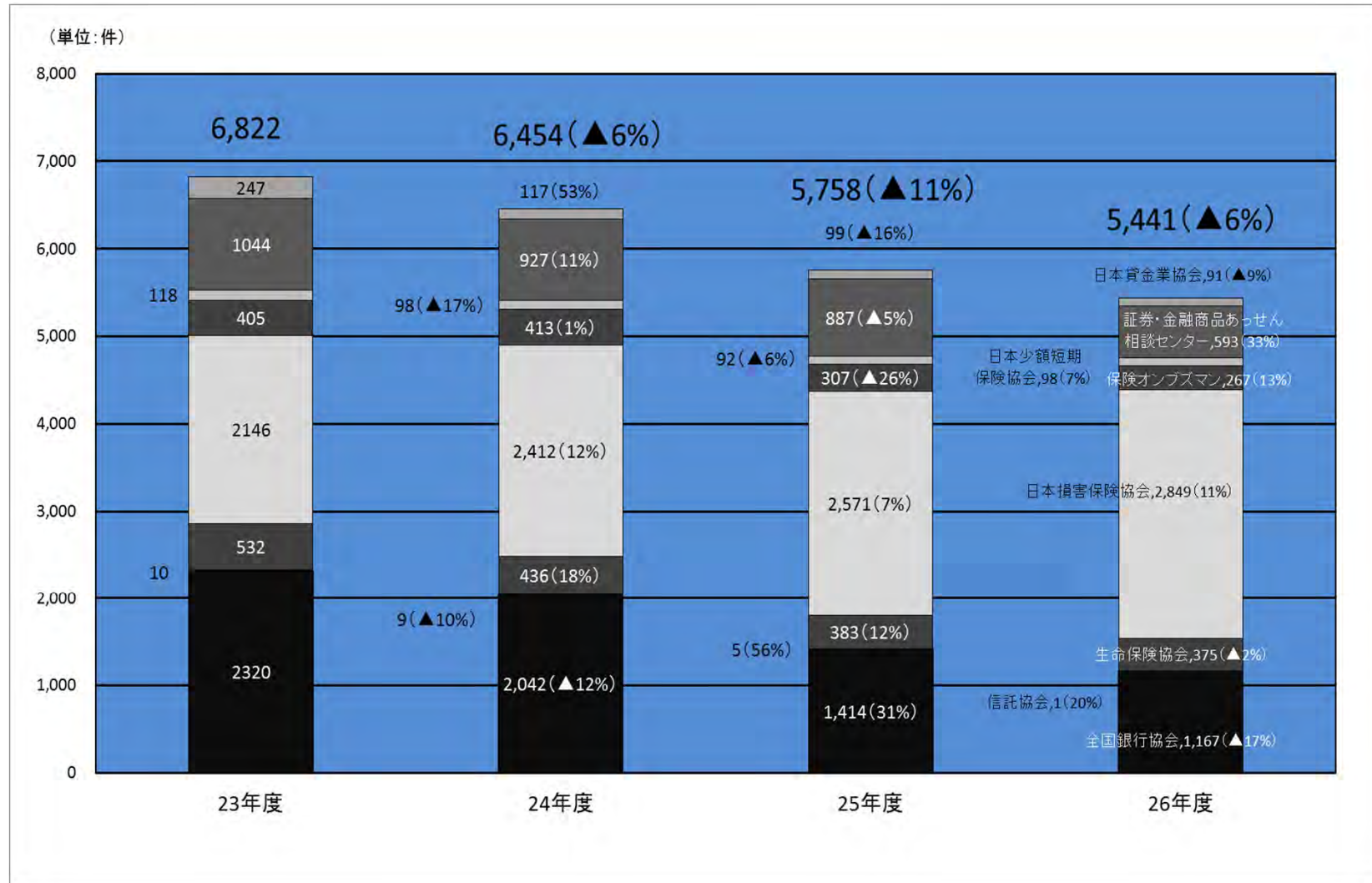
指定紛争解決機関が、利用者と金融機関間のトラブルについて、利用者が利用しやすい手続を整備し、中立・公正な立場で裁判外の簡易・迅速な解決手段を提供することは、利用者保護の充実、利用者利便の向上の観点から重要である。このため、金融トラブル連絡調整協議会における取組みを進めて関係諸機関の連携を図るとともに、以下の着眼点で監督・検査を実施する。なお、基本的に、個別事案の結果の適否を評価するものでないことに留意する。

- （ア） 指定紛争解決機関における業務運営態勢や、職員の監督体制、紛争解決委員の選任・排除方法、利用者等に関する情報管理の態勢等について検証する。
- （イ） 利用者からの相談等に対する幅広い対応と説明、苦情処理手続における自主的な解決の促進のための態勢、当事者間の和解に向けた紛争解決手続の標準的な進行等について検証する。
- （ウ） 業務の改善やトラブルの未然防止に向けた、紛争解決等業務の公表、検証・評価、分析結果のフィードバックの取組みについて検証する。

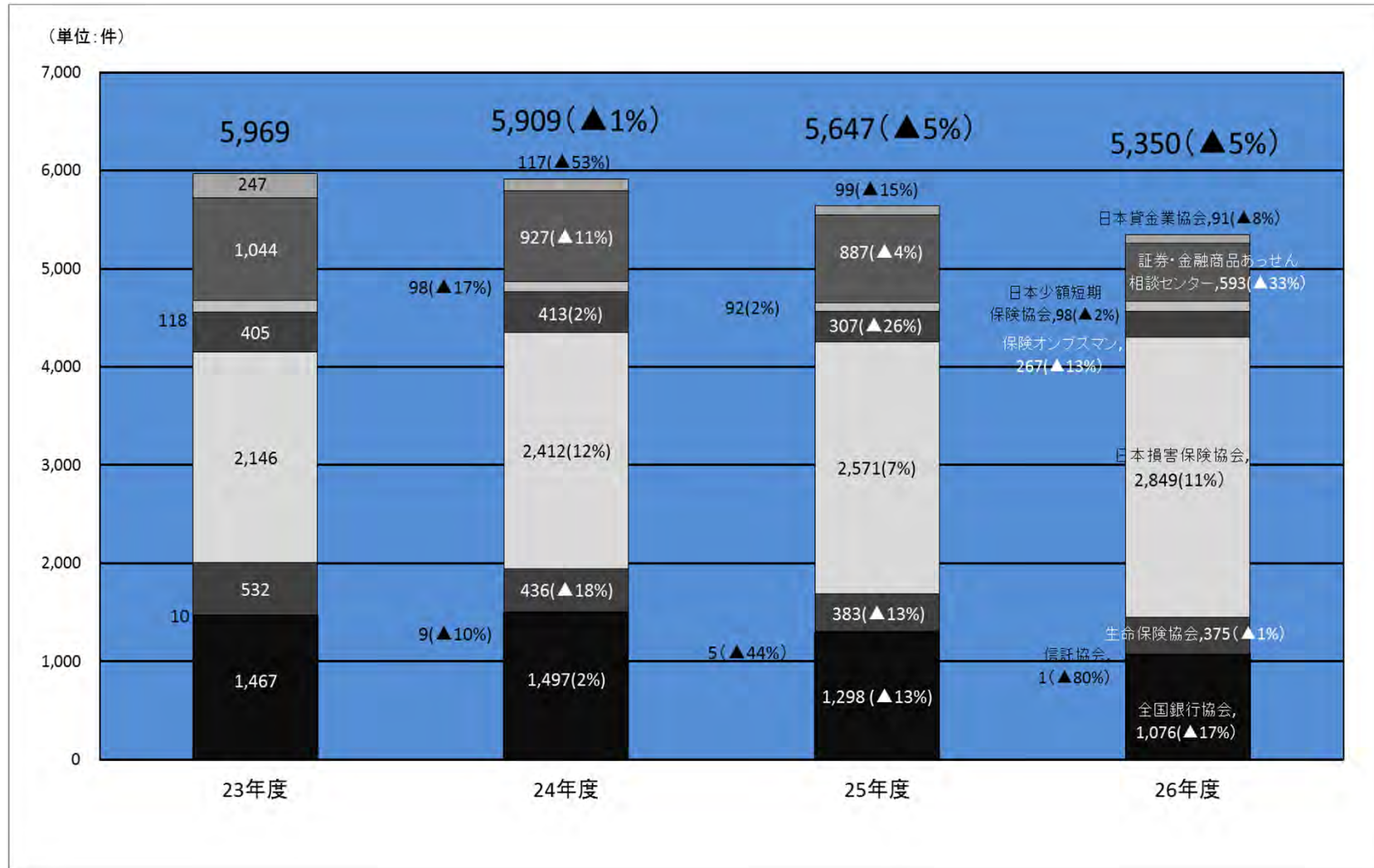
# 指定紛争解決機関の 苦情処理 手続 受付 件数の推移 (22年度～26年度)



# 指定紛争解決機関の 苦情処理 手続 終結 件数の比較 (23年度～26年度)



指定紛争解決機関の 苦情処理 手続 終結 件数 (為替デリバティブ(全国銀行協会)を除く)  
 の比較 (23年度～26年度)

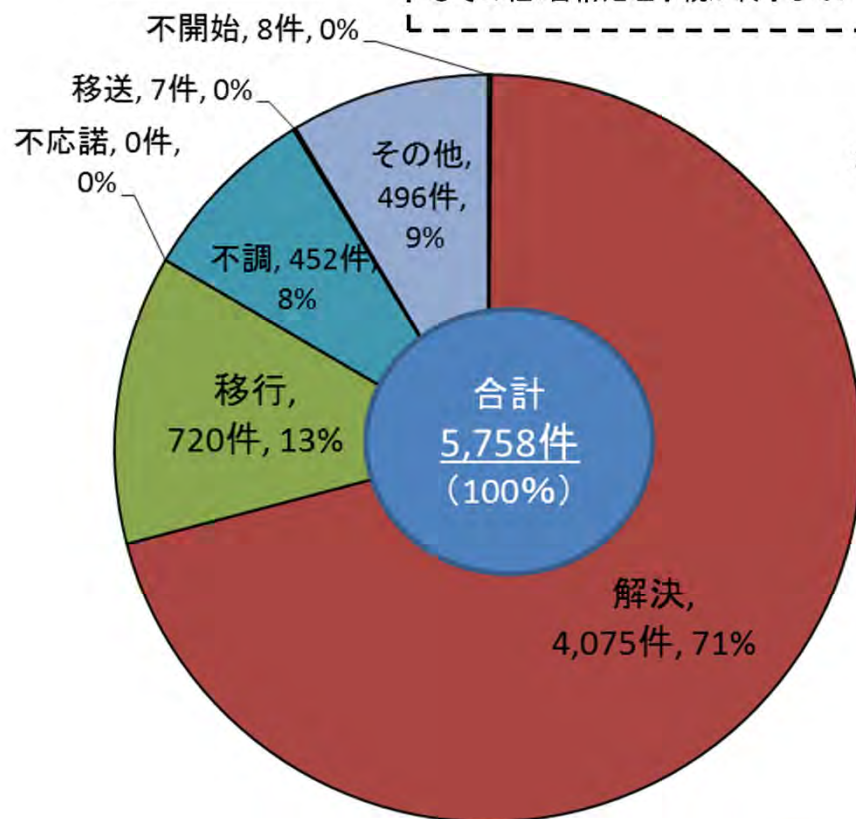


# 指定紛争解決機関の苦情処理 手続における結果 の比較 (25年度と26年度) 一終了事由別

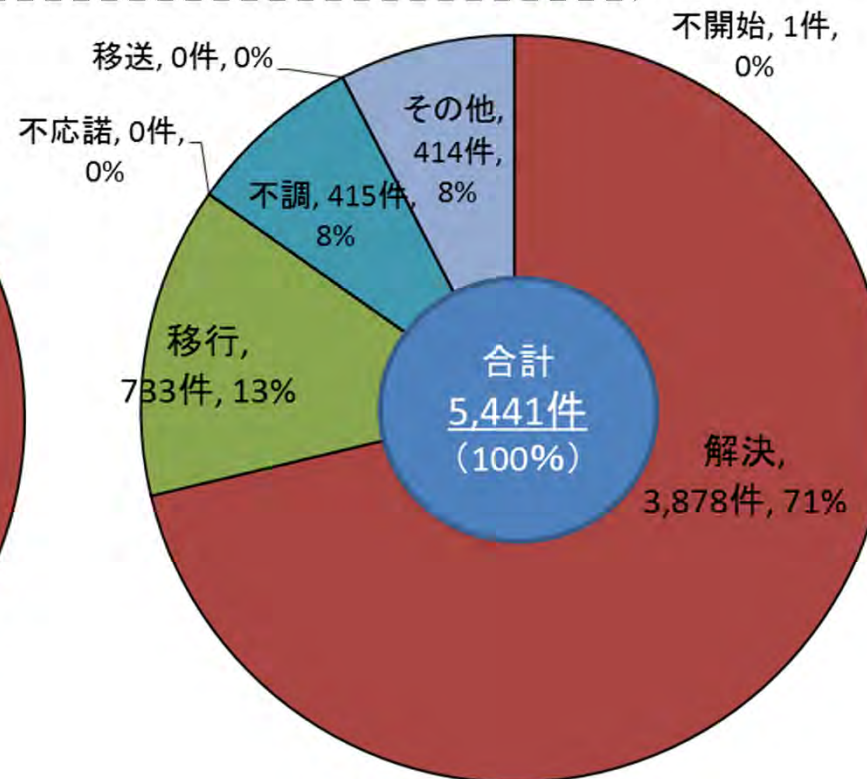
- 不開始: 手続が開始される前に苦情が解決したため、手続開始に至らなかったもの。
- 解決 : 手続開始後に苦情が解決したもの。
- 移行 : 苦情処理手続を実施したが、最終的に紛争解決手続へ移行したもの。
- 不応諾: 金融機関が苦情処理手続に応じなかったもの。
- 不調 : 苦情処理手続を実施したが、申立人の納得が得られなかったもの(移行を除く)。
- 移送 : 指定紛争解決機関が、他の指定紛争解決機関の苦情処理手続に付することが適当と認めたもの。
- その他: 苦情処理手続が終了しているが、上記のいずれにも分類されないもの。

(単位: 件)

**25年度**



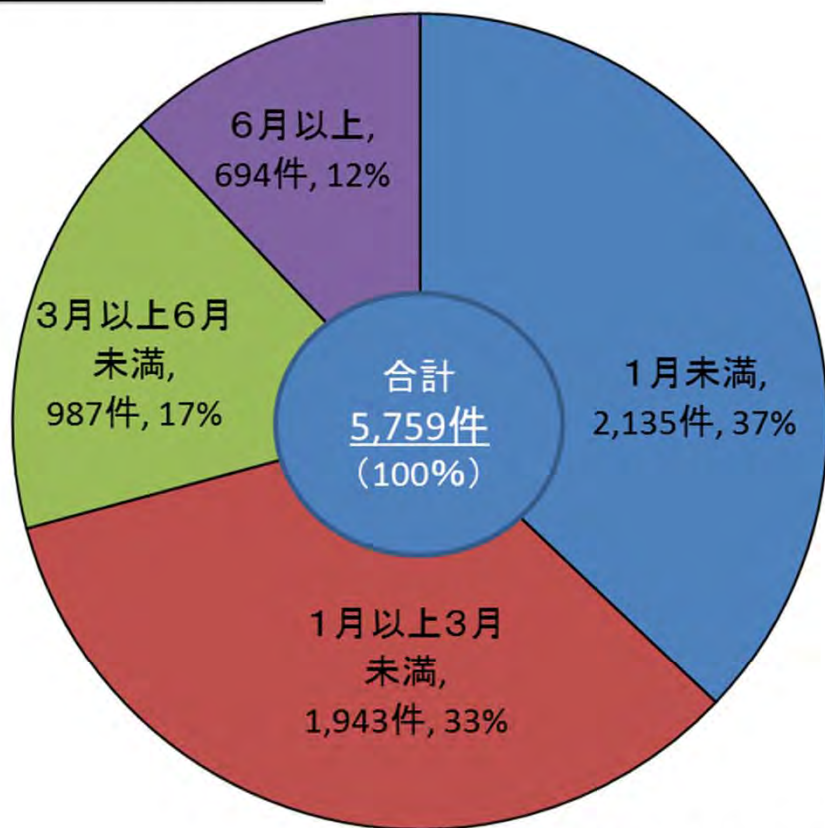
**26年度**



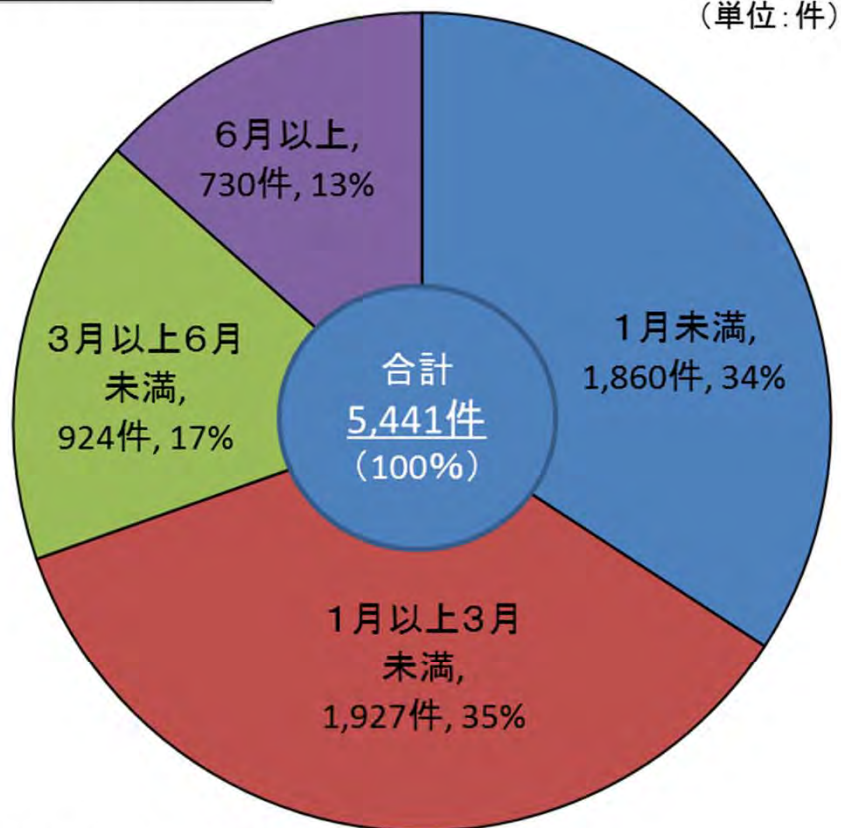


指定紛争解決機関の 苦情処理 の 終結 に要した 期間 の比較 (24年度と25年度)

25年度

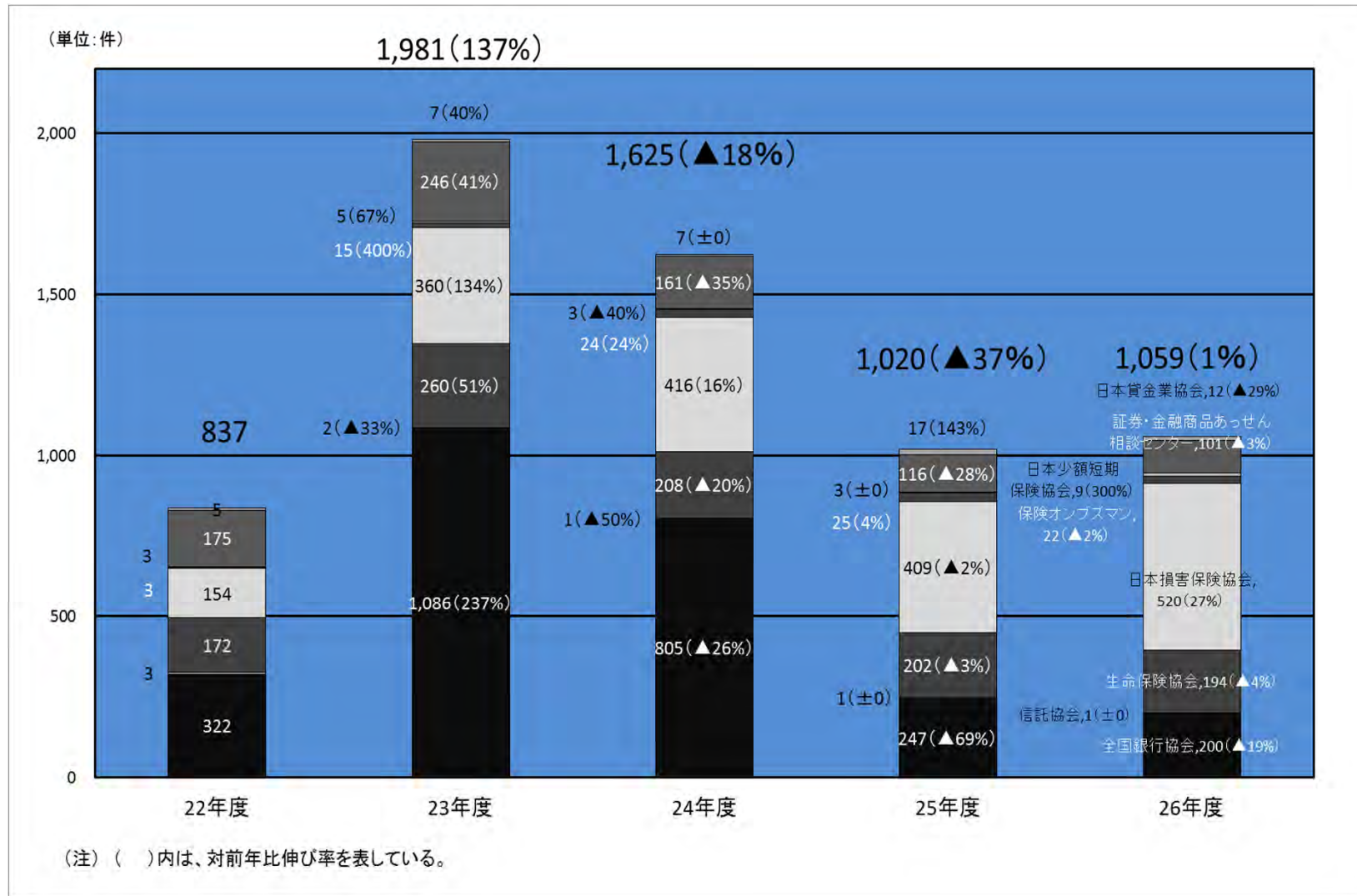


26年度

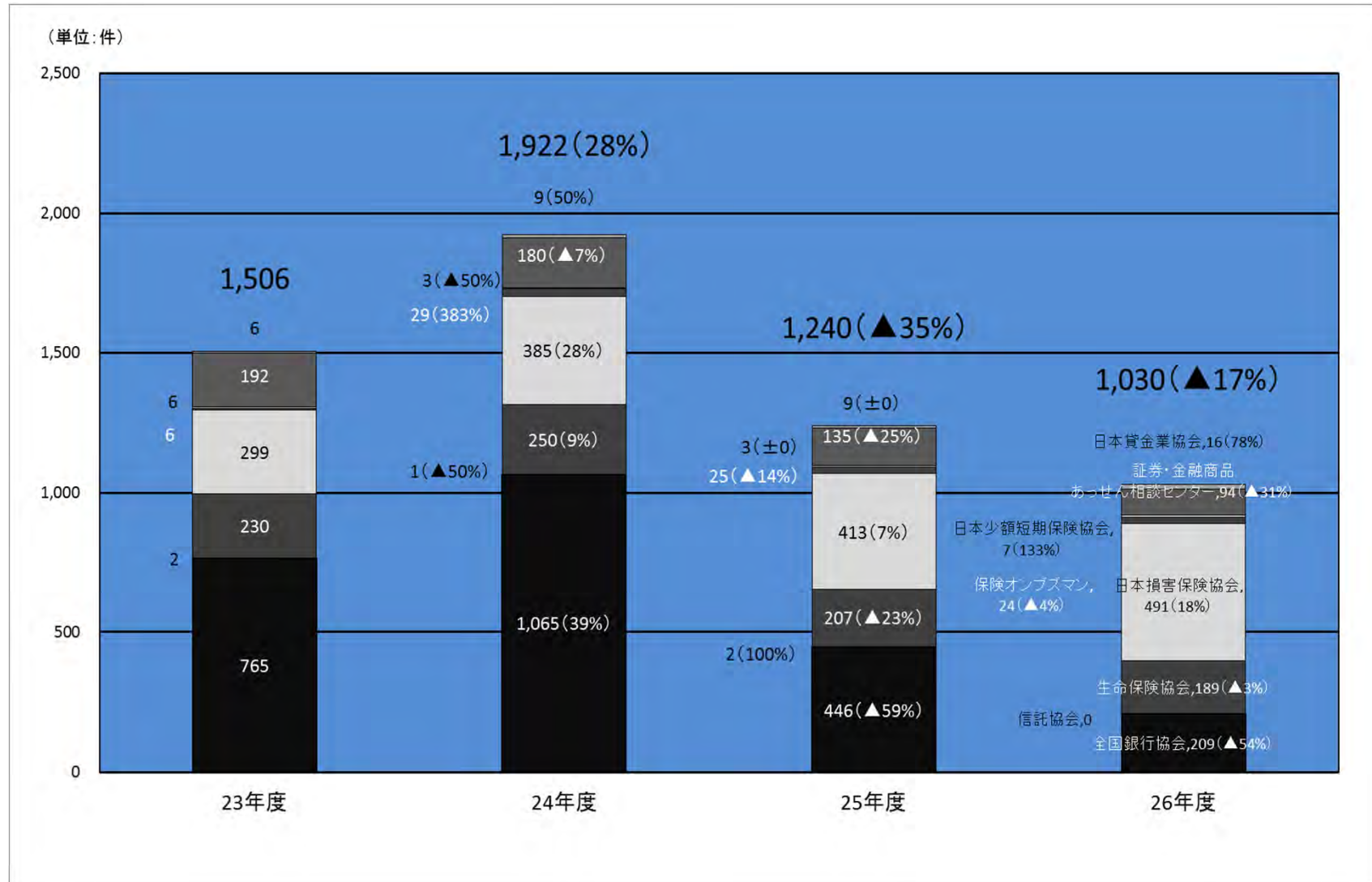


(注)「不応諾」及び「移送」は除く。

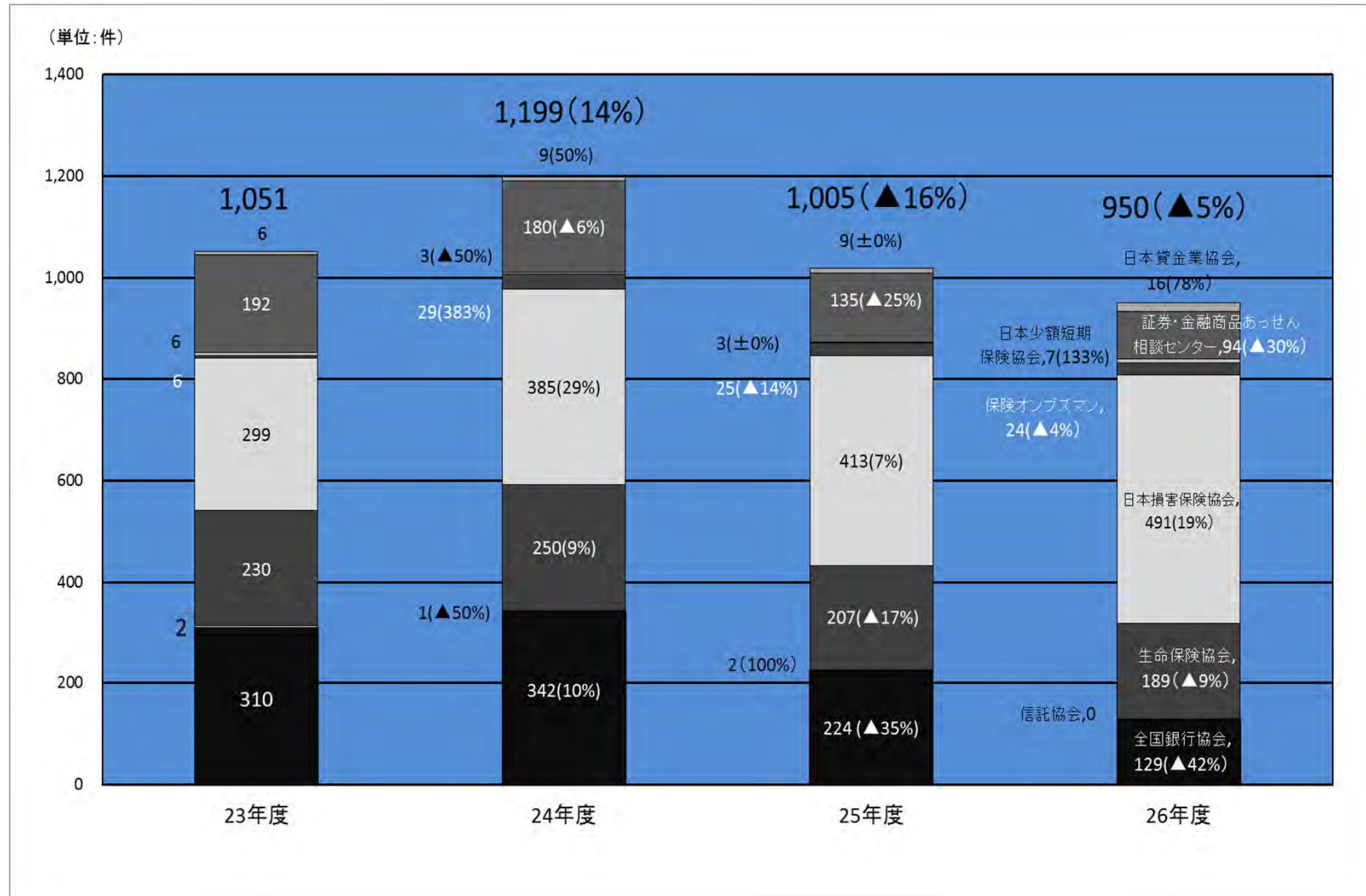
# 指定紛争解決機関の 紛争解決 手続 受付 件数の推移 (22年度～26年度)



# 指定紛争解決機関の 紛争解決 手続 終結 件数の比較 (23年度～26年度)



指定紛争解決機関の 紛争解決 手続 終結 件数 (為替デリバティブ(全国銀行協会)を除く)  
 の比較 (23年度～26年度)

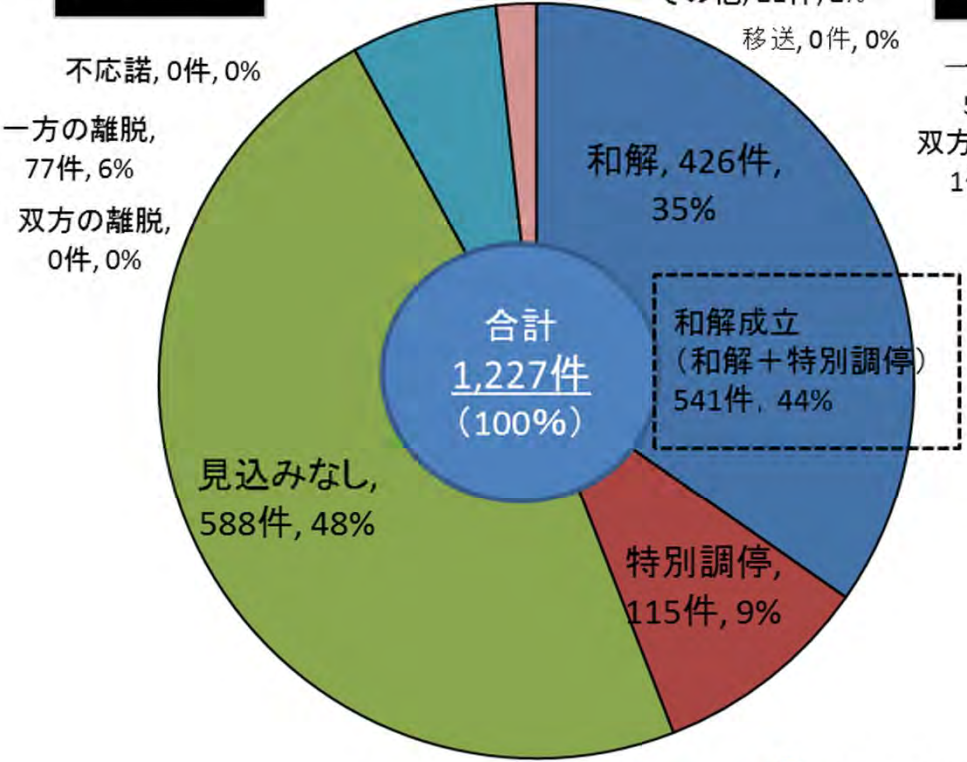


# 指定紛争解決機関の 紛争解決 手続における 結果 の比較 (25年度と26年度) - 終了事由別

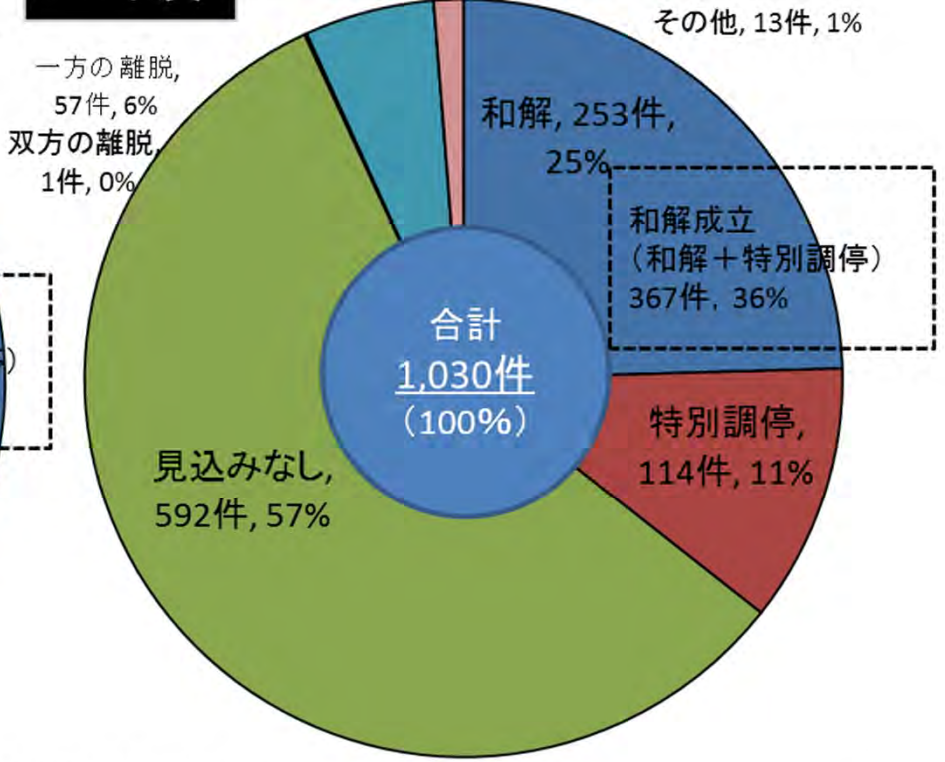
- 和解 : 紛争解決委員が提示する和解案により解決したもの。
- 特別調停 : 紛争解決委員が提示する特別調停案により解決したもの。
- 見込みなし : 紛争解決委員が、紛争解決手続では和解成立の見込みがないと判断して終了したものなど。
- 双方の離脱 : 紛争の当事者双方が、紛争解決手続によっては紛争の解決を図ることはしないこととして、合意により終了したもの。
- 一方の離脱 : 紛争の当事者のいずれか一方が、申立ての取下げや手続からの離脱により終了したもの。
- 不応諾 : 顧客の不応諾及び金融機関の正当な理由のある不応諾。
- 移送 : 紛争解決委員が、他の指定紛争解決機関の紛争解決手続に付することが適当と認めたもの。
- その他 : 紛争解決手続が終了しているが、上記のいずれにも分類されないもの。

(単位: 件)

**25年度**

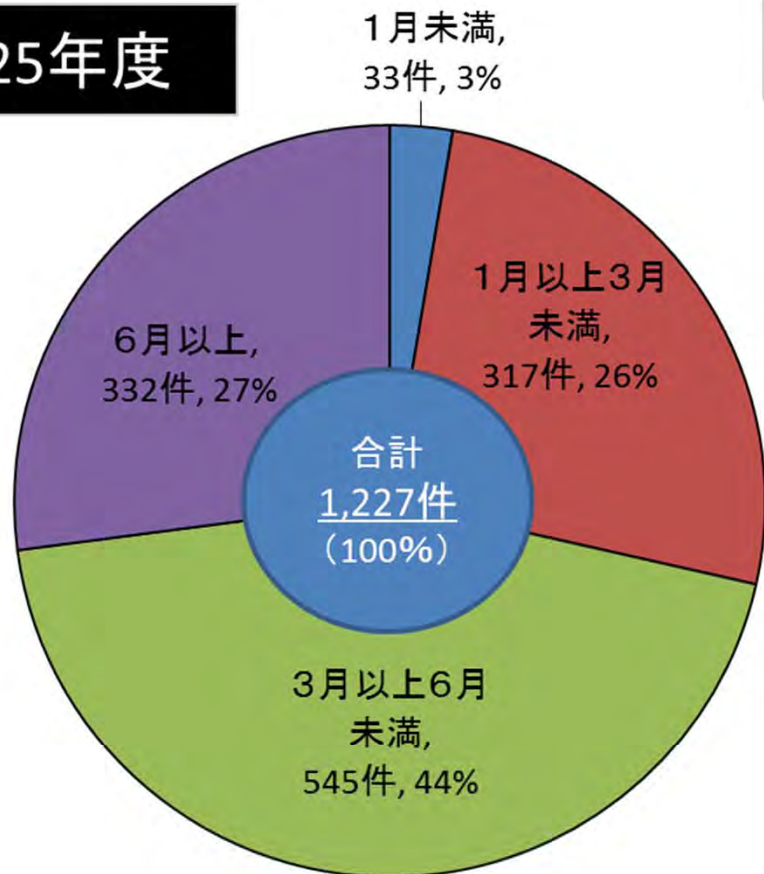


**26年度**

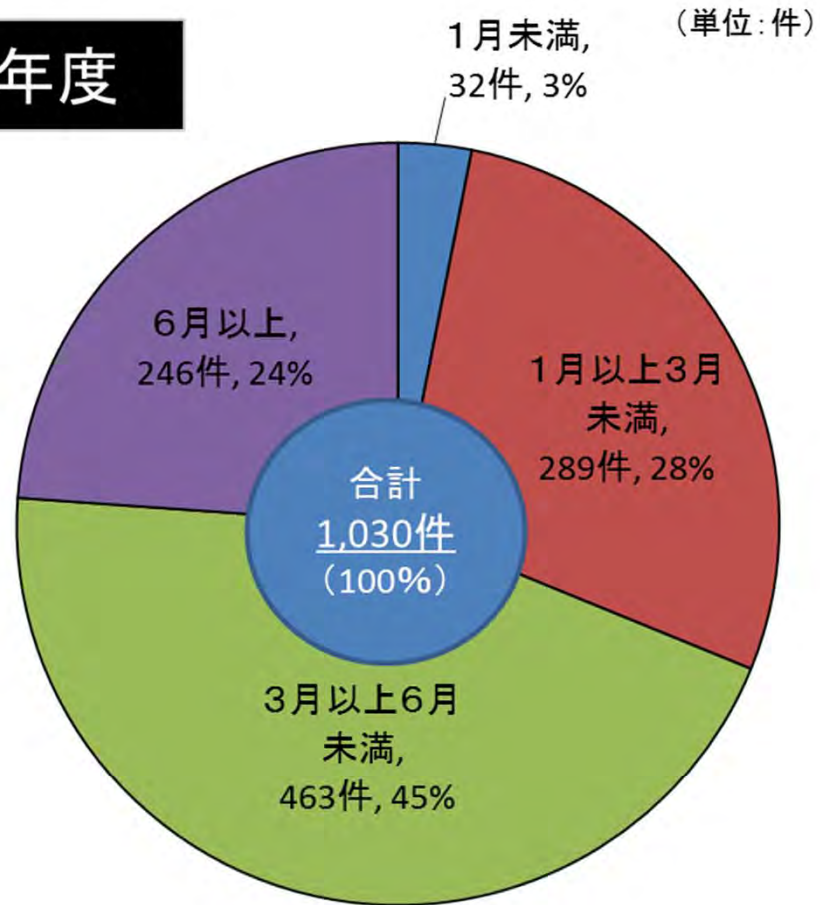


指定紛争解決機関の 紛争解決 の 終結 に要した 期間 の比較 (25年度と26年度)

25年度



26年度



(注)「不応諾」及び「移送」は除く。

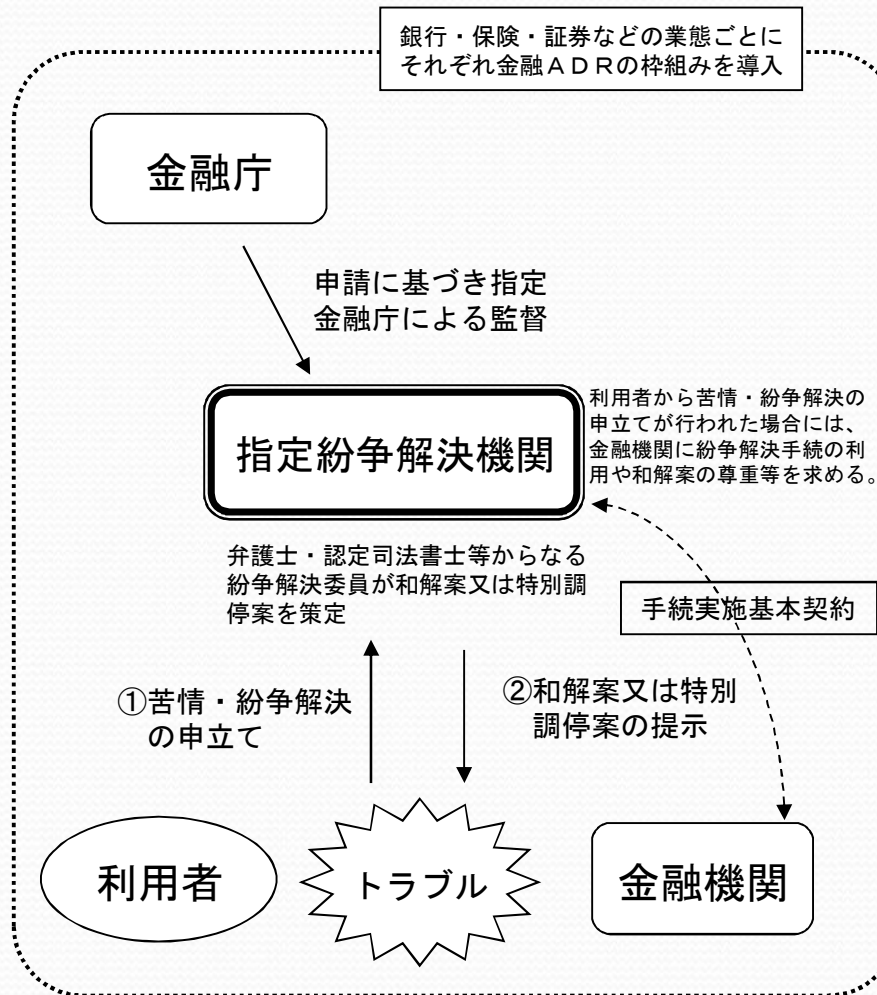
## 【参考】指定紛争解決機関別の和解状況（25年度と26年度）

（指定紛争解決機関名）	和解割合（25年度）	和解割合（26年度）
全国銀行協会	59% < 265件／446件 >	46% < 97件／209件 >
信託協会	100% < 2件／2件 >	— < 0件／0件 >
生命保険協会	28% < 54件／194件 >	24% < 46件／189件 >
日本損害保険協会	30% < 125件／413件 >	33% < 162件／491件 >
保険オンブズマン	52% < 13件／25件 >	29% < 7件／24件 >
日本少額短期保険協会	67% < 2件／3件 >	0% < 0件／7件 >
証券・金融商品 あっせん相談センター	56% < 76件／135件 >	50% < 47件／94件 >
日本貸金業協会	44% < 4件／9件 >	50% < 8件／16件 >
合計	44% < 541件／1,227件 >	36% < 367件／1,030件 >

（注）和解割合は、当該年度に終結した件数を分母とし、当該年度に和解（特別調停を含む）した件数を分子として算出している。

# (参考)金融ADR制度について

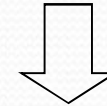
## ◆ 金融ADR制度のイメージ



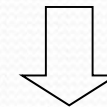
(注) 紛争解決機関が指定されない場合には、金融機関自身に苦情処理・紛争解決への取組みを求め、利用者保護の充実に図ることが求められる。

## ◆ 金融ADR制度の趣旨

- 紛争解決機関を行政庁が指定・監督し、その中立性・公正性を確保。
- 利用者から紛争解決の申立てが行われた場合には、金融機関に紛争解決手続の利用や和解案の尊重等を求め、紛争解決の実効性を確保。
- 金融分野に知見を有する者が紛争解決委員として紛争解決に当たることにより、金融商品・サービスに関する専門性を確保。



- 事案の性質や当事者の事情に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が可能に
- 法的枠組みの下、利用者の納得感のあるトラブル解決
- 金融商品・サービスへの利用者の信頼性の向上



金融商品・サービスの特徴がそれぞれに異なる状況を踏まえ、高まる利用者ニーズに早期に応えるためにも、各業態ごとの現在までの取組みを活用して、業態を単位とした金融ADR制度を導入。



# (参考) 指定紛争解決機関一覧

## ○ 指定紛争解決機関一覧

現在、紛争解決機関の指定を受けている団体は以下のとおりです。

紛争解決機関としての指定を受けた団体の一覧

団体名	所在地	業務の種別等
<a href="#">一般社団法人生命保険協会</a> 	東京都千代田区丸の内3-4-1	<ul style="list-style-type: none"><li>生命保険業務</li><li>外国生命保険業務</li></ul>
<a href="#">一般社団法人全国銀行協会</a> 	東京都千代田区丸の内1-3-1	<ul style="list-style-type: none"><li>銀行業務</li><li>農林中央金庫業務</li></ul>
<a href="#">一般社団法人信託協会</a> 	東京都千代田区大手町2-6-2	<ul style="list-style-type: none"><li>手続対象信託業務</li><li>特定兼営業務</li></ul>
<a href="#">一般社団法人日本損害保険協会</a> 	東京都千代田区神田淡路町2-105	<ul style="list-style-type: none"><li>損害保険業務</li><li>外国損害保険業務</li><li>特定損害保険業務</li></ul>
<a href="#">一般社団法人保険オンブズマン</a> 	東京都港区虎ノ門3-20-4	<ul style="list-style-type: none"><li>損害保険業務</li><li>外国損害保険業務</li><li>特定損害保険業務</li><li>保険仲立人保険募集</li></ul>
<a href="#">一般社団法人日本少額短期保険協会</a> 	東京都中央区八丁堀3-12-8	<ul style="list-style-type: none"><li>少額短期保険業務</li></ul>
<a href="#">日本貸金業協会</a> 	東京都港区高輪3-19-15	<ul style="list-style-type: none"><li>貸金業務</li></ul>
<a href="#">特定非常利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター</a> 	東京都中央区日本橋茅場町2-1-13	<ul style="list-style-type: none"><li>特定第一種金融商品取引業務</li></ul>

 [ページの先頭へ](#)

 [前のページに戻る](#)

# (参考) 指定紛争解決機関がない業態について

 **金融庁**  
Financial Services Agency

サイト内検索

広報報道 | 利用者の方へ | 金融庁について | 金融機関情報 | 法令・指針等 | 国際関係 | 公表物

[ホーム](#) > [金融庁の政策](#) > [金融ADR制度\(金融分野における裁判外紛争解決制度\)](#) >

## ○ 指定紛争解決機関がない業態について

指定紛争解決機関がない業態の金融機関に係る苦情処理・紛争解決の対応については、各金融機関に直接お問い合わせ下さい。

なお、以下の団体等に加入等している金融機関に係る苦情処理・紛争解決の対応については、当該団体等のホームページでもご案内しております。

業界団体・自主規制機関等一覧

団体名等	団体名等
<a href="#">一般社団法人全国信用金庫協会</a> 	<a href="#">日本証券業協会</a> 
<a href="#">一般社団法人全国労働金庫協会</a> 	<a href="#">一般社団法人投資信託協会</a> 
<a href="#">一般社団法人全国信用組合中央協会</a> 	<a href="#">一般社団法人日本投資顧問業協会</a> 
<a href="#">JAバンク(JA・信農連)</a> 	<a href="#">一般社団法人金融先物取引業協会</a> 
<a href="#">JFマリンバンク(漁協・信漁連)</a> 	<a href="#">一般社団法人第二種金融商品取引業協会</a> 
<a href="#">一般社団法人日本資金決済業協会</a> 	<a href="#">特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター</a> 
<a href="#">一般社団法人不動産証券化協会</a> 	

 [ページの先頭へ](#)

 [前のページに戻る](#)

[金融庁ウェブサイトについて](#) | [個人情報保護について](#) | [免責事項](#) | [リンク集](#) | [各種情報検索サービス\(EDINET等\)](#)

金融庁/Financial Services Agency, The Japanese Government  
Copyright(C) 2014 金融庁 All Rights Reserved.

# (参考)指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針の概要

## I 基本的考え方

指定紛争解決機関には、

- 利用者の立場から利用しやすい手続を整備し、中立・公正かつ簡易・迅速なトラブル解決に努めること
- トラブルに関する情報の分析・類型化を行い、その結果を利用者及び金融機関等に提供し、同種のトラブル防止に資することが求められる。

## II 監督に係る事務処理上の留意点

監督上のヒアリング、検査部局との連携、行政処分等。  
※金融機関向けの監督指針に準拠。

## III 指定に係る事務処理上の留意点（指定時の審査基準）

経理的・技術的基礎、役職員の構成、指定申請書の添付書類等。  
※「金融ADRガイドライン」と基本的に同内容。同ガイドラインを廃止。

## IV 監督上の主な評価項目

### 1. 紛争解決等業務の運営態勢

#### (1) 指定紛争解決機関の業務運営態勢

- ・ 業務量の増加等に応じた業務運営態勢の整備。
- ・ 地方在住者や高齢者等への利用者利便の更なる向上。

#### (2) 職員の監督体制等

- ・ 職員の資質の維持・向上のための教育・研修等。
- ・ 公正かつ適確な紛争解決手続の実施のために必要となる情報
- ・ 知識を紛争解決委員間で共有する態勢の整備。

#### (3) 紛争解決委員の選任及び排除等

- ・ 中立性・公正性を確保するため、紛争解決委員の選任・排除等の手続の整備。

### 2. 紛争解決等業務の適切性等

#### (1) 相談等を受付けた場合の対応

- ・ 適切な苦情処理手続の案内や他の指定機関の紹介。
- ・ 複数業態の金融機関が関係する案件（銀行窓販等）に対応する、より丁寧な対応。

#### (2) 苦情処理手続における留意事項

- ・ 金融機関における処理手続の進捗状況等の適時・適確な把握。

#### (3) 紛争解決手続における留意事項

- ・ 面談の充実等による、利用者の手続に対する納得感に配慮。
- ・ 特別調停案が適切に活用されるような態勢整備。

### 3. 紛争解決等業務の公表・検証・評価

#### (1) 紛争解決等業務の公表

- ・ トラブル未然防止等の観点から、苦情・紛争の状況等の積極的な公表。

#### (2) 紛争解決等業務の検証・評価

- ・ 利用者アンケートや外部有識者による事後的な検証・評価を踏まえた改善措置の検討。

### 4. 苦情・紛争事案に関する分析結果等のフィードバック

紛争解決手続の状況等を適切に分析し、金融機関等へフィードバック。

### 5. 関係機関との連携

指定機関間や「金融ADR連絡協議会」での情報交換、関係機関との連携により手続の改善につなげるなど、利用者利便の向上への取組。