



1. 金融庁関係報告「金融ADR制度のフォローアップ議論に参加して」
2. 「エコノミクス甲子園」全国大会を観戦して～ 金融経済知識のレベル設定の必要性
3. 編集後記



## 1. 金融庁関連報告

### (1) 金融ADR制度のフォローアップ議論に参加して

昨年11月から今年2月にかけて、「金融ADR制度のフォローアップのための有識者会議」(座長は山本和彦一橋大学大学院教授)が開催され、メンバーとして議論に参加しました。

検討結果を取りまとめた報告書が金融庁のこちらのページに公表されていますが、以下、本報告書の概要と感想を報告させていただきます。

<http://www.fsa.go.jp/singi/adr-followup/>

まず設置状況ですが、全国銀行協会や生命保険協会、FINMAC、日本貸金業協会など8つの指定紛争解決機関が設置されています。未設置の信金や信組についても、代替措置として弁護士会等への委託がなされており、一般の利用者が利用する金融機関については、利用者が申し立てることができる状況は一応整っているといえます。

活用状況については、制度発足2年目に当る平成23年度は、苦情処理の申立は7093件(前年比32%増)、紛争解決の申立は1981件(同137%増)でした。解決状況も、苦情処理については6割が解決、紛争についても和解成立は45%となっており、利用者保護に一定の役割を果たしていると評価されました。

次のような課題も指摘されました。

第一に、為替デリバティブ事案の増加もあり、紛争解決手続に法人・高額・代理人弁護士付の申立が相当の割合を占め始めている機関があることが報告されました。現時点では問題は生じていないとのことですが、仮に個人や小額請求事案の解決にしわ寄せが出てくるようなら、最高で5万円という現行の利用料金を見直し、負担能力等に見合った利用者負担を求めることも考えてはどうかということになりました。

保険商品や投資商品が銀行で販売されるようになり、利用者がどの指定機関に申し立てをすべきか分かりにくい状況が生じています。例えば生命保険が銀行で販売された場合、申立先は商品そのものに関する問題であれば生保協会、販売時の説明等の問題であれば全銀

協ということになります。こうした線引きは一般の利用者にはなかなか分かるものではありません。申し立てられた指定機関は、適切な指定機関を紹介するだけでなく、連携して問題解決に当ることが望ましいとの提言が行われました。

金融ADR制度には、金融機関に比べて交渉力等の点で格差のある利用者を保護するために、金融機関にのみ受諾義務を課すという特別調停案の提示という制度が用意されていますが、この提示を一度も行っていない指定機関があるということも論点になりました。この点について、特別調停案はいわゆる「伝家の宝刀」であり、敢えて抜く必要はないといった意見も出されましたが、制度として用意されている以上、紛争解決に必要な局面においては適切に活用されるような態勢を確保することが適当であるという記載となりました。

運営に関して、紛争解決手続に業界団体の職員が参加している機関があることについて、「業界寄りの判断になるのではないかと」いった指摘がありました。様々な意見がありましたが、結論としては、弁護士や消費生活相談員等との合議制であれば牽制が働くので基本的には問題はないと考えるが、利用者からの信頼確保のためにはそうした疑念を払拭する必要がある旨を記載し、利用者アンケートの実施等、中立性や公平性を担保するための積極的な取組みが必要であるとの意見が付けられました。

また、一日で手続きを終えてしまう指定機関があることについて、利用者の納得感も必要であり、申立人から再度の意見陳述が行いたいとの要請がある場合は、支障がない限り応えることが適当であるとの意見が付けられました。

業界横断的かつ包括的な機関の設立についても議論されました。利用者から見た信頼性や分かりやすさ、統一的な運用という点では業界横断的かつ包括的な機関が望ましいものの、専門性のある組織づくりやコストの点で課題があることから、その設立は「将来的な課題」とし、まずは引続き現行制度の検証と指定機関間の連携の強化が必要という記載になりました。具体的な取組みとして、「金融ADR連絡協議会（仮称）」を設け、定期的かつ実効性のある情報交換や意見交換等を行い、実質的な連携を強化していくことが提案され、金融庁が適時適切にフォローアップすることが求められるという意見が付けられました。

最後に、本会議の参加者として、皆様にお伝えしたいことがあります。

一つは、注記ではあるものの、報告書に「金融機関においては、利用者が国民生活センター等、金融ADR以外のADR機関を選択する場合においても、適切かつ誠実な対応をとることが求められていることは言うまでもない」と記されたことです。利用者が国民生活センターなど他の金融ADRに申し立てた場合に、手続きに非協力的な金融機関がある現状を踏まえてこの一文が挿入されたことは、評価したいと思います。

もう一つは、結果の公表についてです。訴訟と異なり非公開で行われるADRは、当事者が歩み寄りやすい反面、情報が“市場（世の中）”に出でこない虞れがあるという問題があります。会議では、個別の事案に関する情報を支障のない範囲で公表すべきだという意見と、事案によって事情は異なるのに、概要を見て「自分の場合はこれだ」と利用者が思い込むなど弊害の方が大きいという意見が対立しました。会議の結論としては、指定機関が事案を分析・類型化した上で、典型的なトラブル事例を加入金融機関にフィードバックし、各金融機関の現場（特に募集・勧誘の現場）にこうした事例を活用してもらうことによってトラブルの防止を期待しようということになりました。一歩前進ではありますが、新しい市場ルール（規範）の形成や、利用者からの信頼の確保のためには、指定機関が典型事例を取捨選択するのではなく、全ての終了した事案を、支障のない範囲でできる限り詳しく、加入金融機関だけでなく“市場”にも開示することが望ましいのではないかと考えます。

今回の会議は、法律が施行された際に「施行後3年以内に見直しを行う」という“約束”に基づいて開催されたものですが、これでおしまいとはせず、今後も引き続き制度の見直しを行っていくことが必要と思います。（報告者：永沢裕美子）

## 2. エコノミクス甲子園を観戦して～金融経済知識のレベル設定の必要性

2月17日に「エコノミクス甲子園」の全国大会（NPO法人金融知力普及協会主催）を観戦しました。

金融・経済をテーマとするクイズ選手権で、出場したのは、各地方大会の代表である34チームの高校生。クイズの問題は、公的年金の仕組みから、経済学者の名前、民間保険の種類、会計用語などまで幅広く、「高校生がそこまで知っているの？」と驚くような、難易度の高いものもありました。勝ち進んだ4チームによる決勝ラウンドは、クイズに答えながら需給曲線を動かすという凝った仕組みで、知識のみならず、運や他チームとの駆け引きも試され、現実の経済や人生を思わせるものでした。詳しくはこちらのページをご覧ください。<http://econ-koshien.com/>

7回目の開催とあって、クイズの仕掛けや進行は洗練されていて、参加している高校生と観客が一体となって楽しめるイベントとなっていました。

開催にあたっては、金融広報中央委員会、生命保険文化センター、全国銀行協会、日本証券業協会、日本損害保険協会、不動産証券化協会、財務省から教材の提供があったそうです。

幅広い分野からの問題がバランスよく出されたことに納得するとともに、高校生が事前に勉強してクイズに臨んだことも、大変意義のあることだと感じました。

また地方大会は、地域の金融機関の主催により開催されたということでした。「エコノミクス甲子園」が、業種を超えた金融機関の全国的な連携により成り立っていることを改めて確認するとともに、全国大会を主催したNPO 法人金融知力普及協会の尽力に感心しました。

このようなイベントを通して、これから社会に出る高校生に金融経済教育を行うことは重要であるとともに、すでに社会に出て、まさに現実として家計運営や金融商品の選択に向き合う大人（生活者）への金融経済知識の普及を促すことも必須であると考えます。確定拠出年金の導入や金融商品の多様化により、生活者が経済動向の影響を直接受ける場面が増えてきているからです。

そして、広く一般の生活者への金融経済知識の普及を考えたとき、次の点を考慮する必要があるのではないのでしょうか？

その人の生活や嗜好と、身に付けたい金融経済知識のレベルの擦り合わせです。学校という枠を離れ、様々な立場で、それぞれの考えのもとに暮らしている生活者には、多様な生活パターンや嗜好があります。お金の管理に費やす時間はなるべく少なくしスポーツや趣味の時間を楽しみたい人もいるでしょうし、企業や経済の動向に関心が高く積極的に投資したい人もいるでしょう。その人の生き方や金融商品との関わり方に応じて、必要となる金融経済知識のレベルは異なります。

どのような立場の人であっても最低限は知っておきたいこと、金融商品の選択に際して知っておかないと不利になること、複雑な金融商品が理解できる専門的な知識など、何段階かのレベルに分けて整理しておくことが、生活者への金融経済知識の普及に際して役立つのではないのでしょうか。金融経済教育の担い手には様々な団体・人が存在しますが、共有できるレベルの設定がなされていれば、どのような人にどのような内容を伝えるかの目安にもなります。

ただし、必要度と難易度を考慮した金融経済知識のレベルの設定は、言葉で言うほどたやすくはないかもしれません。これまで金融経済教育を行ってきた実績のある団体や関係者の協力は欠かせませんし、現実的な普及活動の場面も想定した新しい発想も求められることでしょう。当会が、そうした活動の一端を担うことができればという強い思いを新たにした春の一日でした。（報告者：坂本綾子）

### **3. 編集後記**

今回は、坂本が金融知力普及協会主催の「エコノミクス甲子園」を紹介しましたが、私・永沢も3月末に、日経新聞と野村証券が共催している「日経ストックリーグ」の大阪での

授賞式に参加してきました。こちらは中学生から大学生までを対象に、ポートフォリオの構築とレポート作成を競う大会で、全国1287校が参加したそうです。授賞・入賞した6校のプレゼンテーションを拝見しましたが、彼らの問題意識の高さとプレゼン力の高さに驚きました。詳しくはこちらのページをご覧ください。<http://manabow.com/sl>

このストックリーグ、よくある株式ゲームと違ってパフォーマンスを競ったりはしません。授賞式後の懇談会で、入賞チームの指導に当たられた神戸大学の羽森茂之教授が「正解がないため、終わった後もこれでよいのかを学生が考え続けることができる点が教育的に優れている」とお話されていたのがとても印象に残りました。

このストックリーグ、今回で13回目だそうです。今後も是非とも続けていってほしいものです。 (報告者：永沢裕美子)

★=★=====★=★

このメールマガジン及び当会の活動についてのご意見・ご質問等は、下記アドレスにお願いいたします。なお、このメールマガジンは当会メンバーがお名刺交換をさせていただいた方々にお送りさせていただいております。大変恐れ入りますが、配信がご迷惑な場合も下記アドレスまでご連絡をお願いいたします。

このメールマガジンを引用または転載される場合も、下記アドレスにご一報ください。

メールアドレス：foster@fosterforum.jp

★=★=====★=★

発行元／フォスター・フォーラム（良質な金融商品を育てる会）

<http://www.fosterforum.jp/>