

ADR説明会における質問事項及びそれに対する考え方

※ 同趣旨のご質問につきましては一つにまとめさせていただきますので、ご了承くださいませようお願いいたします。

1. 契約・会費

番号	地区	質問事項	考え方
1	近畿	金融ADR機関は入会金や会費は必要なのか。	協会員の場合は無料です。
2	四国	貸金業者が、手続実施基本契約を締結しない場合、どのようにになりますか。	貸金業者は、貸金業法に基づき指定された紛争解決機関が存在する場合には、当該紛争解決機関との間で手続実施基本契約を締結する義務を負います(貸金業法第12条の2の2第1項第1号)。このため、手続実施基本契約を締結しない場合には、業務改善命令や業務停止などの行政上の処分を受ける可能性があります。 また、ADR規則は、自主規制機関としての日本貸金業協会の業務規程でもあるところ、ADR規則は、協会員に対して手続実施基本契約の締結義務を課しているため、協会員がこれに違反した場合には、協会から処分を受ける可能性があります(定款第21条1項2号)。
3	中国	ADRで解決したからと言って、債権者側が申し立てた場合は別として、料金が会員にかかるというのはいかがなものか。会員としてのメリットがなさすぎる。	極力、協会員等の負担にならぬよう低額に設定しており、訴訟等の被告になる場合よりは負担が軽く出来るものと考えます。
4	関東	貸金業における金融ADR制度では、事業者金融に特化して海外法に準拠して行われるストラクチャード・ファイナンスを手掛けている会社も、日本貸金業協会内に設置される指定紛争解決機関との間で手続実施基本契約締結が義務付けられるのか。	ご指摘のとおりです。法制度上、登録貸金業者は手続実施基本契約義務があることをご理解ください。
5	関東	貸金業法上は、貸金業法に基づき指定された紛争解決機関が存在する場合には、協会員であるか否かを問わず、全ての貸金業者が指定紛争解決機関との間で手続実施基本契約を締結する義務があると規定されていますが、紛争解決等業務に関する規則では、協会員のみが手続実施基本契約を締結する義務があるように定めているのはなぜですか。	紛争解決等業務に関する(ADR規則)は、協会が指定紛争解決機関として指定された場合には、指定紛争解決機関の業務規程(貸金業法第41条の44)となると同時に、自主規制機関である日本貸金業協会の業務規程となります(貸金業法第32条第7号及び第8号)。 協会に加入していない貸金業者は、紛争解決等業務に係る手続実施基本契約(基本契約)を締結することで、ADR規則を遵守する義務を負うこととなりますが(基本契約第1条)、その締結前は、ADR規則に拘束されません。これに対し、協会員の場合には、基本契約締結前であっても協会の業務規程であるADR規則を遵守する義務を負いますので、協会員に関し、ADR規則上も手続実施基本契約締結義務があることを明確にしました。
6	関東	協会と手続実施基本契約を締結した場合、規則第111条で、協会に対して毎年、年額12万円を超えない範囲で負担金を納付するとあるが、負担金の基準を明確にしたい。	負担金の具体的な額は細則で定めることとされており、細則52条により、協会員は0円、非協会員は年額50,000円と定められております。 今後細則を改正する場合の負担金の額の定め方ですが、負担金額が著しく不当でないこと(*1)(法41条の44第5項2号)という基準を守りつつ、紛争解決等業務を的確に実施するに足る経理的基礎(*2)(法41条の39第1項5号)を書さないように定めることとなります。その際、上記基準の範囲で、各加入貸金業者一律としつつ、協会員と非協会員の間では、協会員の一般的な会費の額を勘案して協会員の負担を減免することが予定されています(規則111条2項) *1金融分野における裁判外紛争解決制度(金融ADR)に関する留意事項について(金融ADRガイドライン)では、負担金及び料金の額又は算定方法が、紛争解決等業務を継続していくために必要な経費を過度に上回らないように定められているかなどを考慮することとされています。 *2金融ADRガイドラインにおいては、経理的基礎につき、「紛争解決等業務は、その性質上安定的かつ継続的に提供される必要があると考えられることから、これを可能とするだけの経営的根拠があること」とされており、かつ、経理的基礎を判断するにあたっては、適切な費用の見込みをたてて、当該費用計上見込額に応じ、適切な収入(負担金・料金等)が確保されているかを検証することとされています。

2. 規程類

番号	地区	質問事項	考え方
1	中国	ADR説明会資料P.60の「紛争解決等業務に係る手続実施基本契約」の第8条に「東京地方裁判所を第1審の管轄裁判所とする。」とあるが、これでは皆が東京へ行かなければならないこととなる。常識として、各所在地の地方裁判所とすべきではないか。	手続実施基本契約中の管轄の合意は、専属管轄裁判所の合意ではなく、民事訴訟法に定められた管轄裁判所に付加して東京地方裁判所も管轄を有することを内容とするものです。従って、民事訴訟法上管轄が認められる場合には、東京地方裁判所以外の裁判所において訴訟等の手続を行うことができ、全員が東京に出なければならぬわけではありません。
2	中国	12頁第10条第2項第1号「最高裁判所長官、最高裁判所判事」は不用。第2号のみでよい又は第2号の1部変更。	貸金業相談・紛争解決センターが貸金業法上の指定紛争解決機関として社会から信頼され、苦情処理手続、紛争解決手続における解決が契約者等にも納得感をもって受け入れられるためはもとより、貸金業会自体が自らをチェックし改善を図る自浄作用のある業界となるためには、相当の人格識見を有する方を委員とすることが必要と考えます。なお、10条2項1号は、これらの官職の経験を必ず委員会委員長として選任する趣旨ではありませんが、最高裁判所長官、最高裁判所判事、高等裁判所長官は、それぞれ2号の判事と異なる官職であることから、これらの官職経験者が委員に就任する資格があることを明確にするため、これを規定しております。
3	中国	17頁第23条第2項「紛争受付には裁判所書記官の職にあった者」は不用。必要性が全くない。	法律上、手続実施記録の作成保管が義務づけられているところ、紛争解決手続においては、一定の範囲で時効中断項が認められるため、いつどのような請求がなされたの記録を適切正確に作成保管し、かつその正確性に対する信頼を確保することが重要です。また、ADRは、手続の性質上裁判所の調停等の手続に類する部分があり、この観点から、裁判所における記録作成保管の専門家である裁判所書記官の知識経験等は有益であると考えます。また、紛争解決手続において、法令等その他の調査をすべて紛争解決委員が自ら行わないとすると、徒に経費がかさんでしまう恐れがあります。このため、適宜補助者を用いることができるようにすることが適切であり、規則第72条1項は、そのような調査補助を行わせることができる旨を規定しております。このような調査補助が実効性をあげるためには、法令等に関し、相応の専門知識を有する者が必要であり、この観点から裁判所書記官経験者最低1名をおくことを定めたものです。(裁判所法第60条3項参照)
4	中国	60頁第8条「東京地方裁判所」とあるのを「各支部所在の地方裁判所」と変更。96頁第8条、100頁第8条も同じく変更のこと。	手続実施基本契約中の管轄の合意は、専属管轄裁判所の合意ではなく、民事訴訟法に定められた管轄裁判所に付加して東京地方裁判所も管轄を有することを内容とするものです。従って、民事訴訟法上管轄が認められる場合には、東京地方裁判所以外の裁判所において訴訟等の手続を行うことができ、全員が東京に出なければならぬわけではありません。
5	中国	53頁一行目、「月収の3分の1を超えない」は、消費者金融等と思われるが事業者の場合は？	返済計画書の作成支援については、事業者向けの金融の場合であっても対象となりうることを予定していますが、その基準を定めた108条4項5項の規定は事業者の借入については適用がないことを予定しています。この趣旨が明確になるよう、必要な修正を致します。
6	中国	頁55の(1)指定紛争解決機関等とあるが具体的名称は？	指定紛争解決機関等とは、第2条第11号に定義された者をいいます。協会以外で貸金業法に基づく指定紛争解決機関が設立される予定は現時点ではありません。他の法律の規定による指定であって、貸金業法施行令第4条の2で定める指定を受けた者とは、他の金融ADR機関をいいます。10月1日以降各業態別に指定されることが見込まれますが、現時点では具体的名称等は不明です。裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律(ADR法)に定める認証紛争解決事業者とは、いわゆる認証ADR機関をいいます。弁護士会や司法書士会の設置した認証ADR機関、国民生活センター紛争解決委員会などがその例です。119条の交流連携は、他の機関の性質や業務範囲等に応じて実施することを予定しています。
7	中国	頁52の第107条第4項の协会会员等その他の債権者の債権回収の利益を考慮しなければならないは非常によいことである。※注「考慮しなければならない。」?は、本文では「考慮してはならない。」となっています。	債務相談が寄せられた場合の対応で、法的整理、消費生活等に関するカウンセリングその他の助力に必要性を考慮するとあり、債権者側の債権の回収は一切考慮してはならないものです。相談対応は、协会会员等の債権回収のための手続ではありません。
8	九州	加入貸金業者様に苦情相談紛争解決等業務に関する社内規定モデルを提示していただきたい。	8月中旬に社内規則策定ガイドライン及び規程記載例を会員用HPに掲載いたします。

番号	地区	質問事項	考え方
9	九州	「紛争解決等業務に関する規則」第59条、第60条によると、紛争解決手続き開始の申立ては加入貸金業者からでもできると考えられるが、別紙様式アの書面(申立書)は、債務者側からの申立て書面となっていると思われるが。移行申立書(別紙様式第9号)も同様では。	ご指摘通り、契約者等からだけでなく、貸金業者からも申立可能です(なお手続実施基本契約を締結していない協会員等は、契約者等から紛争解決手続開始の申立てがなされた場合、これに応じる義務を負いますが自らが申立てることはできないことにご留意ください)。ご指摘に従い修正いたします。
10	九州	「紛争解決等業務に係る手続実施基本契約」第5条第2項で、協会貸金業相談・紛争解決センターは本契約を解除することができるかと規定されているが、本契約の当事者は「日本貸金業協会」であり「協会貸金業相談・紛争解決センター」とする理由は何か。	ご指摘に従い修正いたします。
11	九州	「紛争解決業務に関する細則」第52条第4項で、加入貸金業者が初回負担金を超えて納付した場合は、加入貸金業者の請求に基づき、協会は返金する旨が規定されているが、加入貸金業者からの請求がない場合は返金しないのか。	返金の履行期を定めた規定です。実際の事務においては、手続実施基本契約の申込み承諾時に過納金がある旨を通知し返金先口座の指定を求めます。(過納金がある場合、請求なくして当然に返金することとすると、協会が手続実施基本契約の申込を承諾した時に直ちに返金の履行期が到来することになります。金銭債務は原則として債権者の住所地において履行する債務(持参債務)のため、遅延損害金の発生を回避するため。申込書では非協会員について金融機関の届け出を求めていることがあり請求により返金すると定めています。)
12	関東	苦情処理及び相談対応規則に基づく苦情処理手続とADR規則に基づく苦情処理手続とで、どのような点が変わりましたか。	苦情処理手続に関し、苦情処理及び相談対応規則(現行規則)から変更される主要な点は次のとおりです。 (1)申立人の範囲について、現行規則では、本人から相談や支援の依頼を受けた消費生活センターなどが苦情処理の申立てをできることを定めていますが、ADR規則では、契約者等が申立人となることとし、消費生活センターなどは申立人とはならないこととしました。これは、紛争解決手続においては、本人から相談や支援の依頼を受けていても消費生活センターなどが手続の当事者となることは適切ではないところ、苦情処理手続と紛争解決手続との連携を考慮すると、苦情処理手続の段階でも申立人となることを認めることは適当ではないと考えたためです。 (2)各支部における簡易事案への対応について、申立人が支部での処理を拒んだ場合や一定の時間内に処理ができない場合にはセンターに送付すべきことを決めました。苦情処理の手続においては、申立人の意向を尊重することが適切である上、一定時間内に処理が完了しない事案は、簡易な事案とはいいたためです。 (3)苦情処理について、当事者の自主的主体的解決を支援するものであることを明確にしました(ADR規則36条)

3. 業務関係

番号	地区	質問事項	考え方
1	四国	協会員等が協会の貸金業相談・紛争解決機関と手続実施基本契約を締結した場合は、行政に対して契約締結の事実を届け出る必要があるか。あるとすると届出の時期はどうか。	手続実施基本契約の締結に関する届出は、指定紛争解決機関の義務とされており(法41条の56)、加入貸金業者には契約締結時における届出義務は課されておりません。但し、事業報告書の記載事項として、苦情処理及び紛争解決の体制が追加されており、指定紛争解決機関が存在する場合にあっては手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関の商号又は名称を記載することとされています。また、貸金業者の登録申請書の添付書面として、指定紛争解決機関が存在する場合には、手続実施基本契約を締結する措置を講じる相手方である指定紛争解決機関の商号又は名称を記載した書面が追加されています(施行規則4条3項13号イ)。
2	四国	申立人が協会員等の場合とは、どういうケースが想定されるか。	当事者間の交渉で解決に至らなかったが、契約者等が中立的な専門家の意見を知れば解決に至ることが期待できる場合などが想定されます。例えば、契約者等が加入貸金業者に対して無理な要求を突きつけて譲らない場合や、加入貸金業者が金銭賠償を申し出たが、提示された賠償金額が妥当な金額であるか否か契約者が判断できず解決に至らなかった場合などは、紛争解決委員の意見などに接することで解決が促進されることが期待されます。
3	四国	手数料規定において、契約者等が申立てた場合は、貸金業者側にも手数料負担を求めるのはなぜですか。(貸金業者が申立てた場合は契約者等の負担はない)	契約者等が紛争解決手続開始の申立てをした場合においても、協会員等が手数料を負担することとしている理由については20番を参照して下さい。一方、加入貸金業者が紛争解決手続開始の申立てをした場合に、契約者等に手数料の負担を求めることとしていないのは、次の理由によります。すなわち、契約者等は、貸金業法上紛争解決手続に応じる義務はなく、手続に応諾するか否かは契約者等の任意とされています。このため、仮に、加入貸金業者から紛争解決手続開始の申立てを受けた場合に、契約者等も手数料の負担を要することとした場合には、紛争解決手続への応諾が得られにくくなってしまふおそれもあります。このことは、結果として、苦情の解決を図るべき加入貸金業者にとってマイナスとなりがねません。
4	九州	加入貸金業者用に「苦情・相談・紛争解決等業務に関する社内規程」モデルを制定し、提示していただきたい。	8月中旬に社内規則策定ガイドライン及び規定記載例を会員用HPに掲載いたします。
5	近畿	16条、17条書面に記載する際の文言事例についてご教示いただきたい。	後日、記載例を会員用HPに掲載いたします。
6	近畿	ADR促進法に関して、法律的な内容は、裁判外の紛争解決手続きにおいて『和解の仲介を行う』という所が中心だと考えられる。今回の裁判外紛争手続きの第89条に関しては、『特別調停案の提示を受けたときには、これを受諾しなければならぬ』と書かれているが、これについて、ADR促進法においては、あくまで『和解の仲介を行う』という旨が書かれているにも拘らず、これは、いわゆる仲裁合意の部分であり、協会員・非協会員に拘らずこの基本契約を結んだ場合は、強制的に特別調停案を呑まなければいけないという部分があって、ADR促進法の『和解の仲介』を超えているのではないのでしょうか。この件に関して、受諾を拒む場合が限定列举されているに過ぎないという事で、これは、調停じゃないですよ、仲裁合意をあらかじめ取っている風に思われるが、法律的な整合性は如何でしょうか。法律的には、基本契約を結んだ各社が、特別調停案が出れば強制的に受諾しなければいけないという事であれば、この原則・ルールには、多くの方は従いづらと思うので、どうか慎重に御検討頂きたいと思えます。	特別調停案は、いわゆる金融ADR上の仕組みであるところ、金融ADRは、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)に基づき貸金業法などを改正して導入されたものであって、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律に基づく制度ではありません。従って、同法に照らしおかしのご指摘は、異なった前提によるものと考えます。なお、貸金業法は、紛争解決手続の実効性を確保する観点から、貸金業者に対して特別調停案の受諾義務を定めています(法第41条の44第6項)、特別調停案は、あくまでも「和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合において、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に照らして相当であると認めるとき」において提示されるものです。従って、紛争解決手続の中で、契約者等に誠実に対応してその理解を得る努力を行うことや、紛争解決委員に対して事案の実態その他の事情を丁寧に説明し理解を得ることにより、適切妥当な結論に至るものと考えます。また、例えば、特別調停案の提示の方法は、両当事者が提示された和解案を受諾する方向でほぼまとまっているが関係者などを説得する必要がある場合などにも活用できるものと考えます。

番号	地区	質問事項	考え方
7	近畿	和解案や特別調停案は一方的に債務者が有利な案であっても、提示された場合は拒否が出来ない又は拒否しにくいように見え、我々にとって不利益な制度に思える。	<p>和解案については、法令及び紛争解決等業務に関する規則において受諾義務等は課しておりませんが、協会等々は、受諾勧告がなされた場合には、これを尊重することが期待されると考えられます。また、特別調停案については、貸金業法上、加入貸金業者が受諾義務を負うことが定められております(第41条の44条第6項)。</p> <p>従って、和解案や特別調停案については、提示された場合には拒否ができない又は拒否しにくいのではないかとこの点は、それ自体としてはご指摘のとおりです。</p> <p>しかし、紛争解決手続は、本来、当事者による主体的自主的な紛争解決を促進することにより、実情に即した適切な紛争の解決を図ることを基本的な原理とするものであり(規則第58条)、紛争解決委員は、契約者等の利益の保護に留意しつつも、公正中立な立場から業務を遂行すべきものです(規則第27条第1項)。それにもかかわらず紛争解決委員があまりにも一方に偏した紛争解決手続を行う場合には、紛争解決手続の信頼性を損ね、当事者による主体的自主的な紛争解決を阻害し、かえって紛争解決を遠ざけてしまいかねません。従って、一方的に債務者が有利な和解案、特別調停案が出されるというご質問の前提自体が、妥当しないものと考えます。</p> <p>なお、協会等からは、一方的に契約者等が有利と受け止められる場合はあり得るかも知れませんが、ADRIにおいては、協会等においても契約者等の事情を理解する努力をさせていただくことと同時に、紛争に係る事実関係や協会等の実情についても、紛争解決委員や契約者等に十分説明しその理解を得る努力をさせていただくことが必要であると考えられます。</p> <p>また、万が一紛争解決委員に公正性を疑うに足る相当な理由がある場合には、その解任を申し立てることができることとしております(規則第68条)。</p>
8	関東	<p>紛争解決手続の対象となる事例について、過払金返還事案及び貸金請求事案(利息制限法超過利率による利息再計算を必要とする債務)は今回の紛争解決手続の対象には含まれないことを確認していただきたい。</p> <p>参考 8「貸金業に係る紛争解決等業務に関する説明資料」によると、過払金返還事案及び貸金請求事案があった場合には、(2)④記載のとおり、適切な機関を紹介するに留まるという理解で良いか。</p>	<p>規則60条1項は、紛争解決手続につき、貸金業務関連紛争の当事者が申し立てることができることを規定していますが、これは法41条の44第2項1号、同2条21項の規定を承けて規定したものです。</p> <p>貸金業関連紛争については、法及びこれを承けて規定した規則において、特にその内容を限定していませんので、過払金返還やいわゆる引直し計算に関して当事者間の主張が対立している場合などにおいて、契約者等が紛争解決手続開始の申立てをした場合に、紛争解決手続の要件を充たしていないとして不受理にすることはできないものと考えます。</p> <p>もとより、参考資料8に記載したとおり、いわゆる債務整理事案などについては、その多くが相談事案としての対応になることが予想され、センターにおいてもこのような考え方を参酌しつつ対応することになると考えられますが、この点も必ずそのとおりになるという趣旨ではありません。</p>
9	関東	<p>「紛争解決等業務に係る手続実施基本契約条項」第1条第5項において、「甲は、貸金業法第21条第2項に定める書面又はこれに代わる電磁的記録を交付又は送付する場合には、甲の貸金業務に係る指定紛争解決機関として、日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センターの名称を記載するよう努めるものとする。」とあるが、次の事例において何らかの罰則等はないと解してよいか。</p> <p>①貸金業者が法第21条第2項書面の作成、発送等を外部業者に委託している場合等、日本貸金業協会の指定機関認可後に対応を図っても本年10月時点で記載が間に合わないとき。</p> <p>②貸金業者が使用する法第21条第2項書面のうち、一部について本記載を行わないとき。(例えば、支払督促申立中の会員に送付する書面、代理人弁護士に送付する書面、既に当該貸金業者が相談中の顧客に送付する書面等)</p>	<p>過去の苦情処理事案などに鑑み、債権の取立行為に関し苦情、紛争等が生じるおそれが認められることに照らせば、貸金業法21条2項に定める書面(督促書面)に協会貸金業相談・紛争解決センターの名称を記載することは、法の目的に合致するものと考えられます。</p> <p>その一方で、貸金業法上は記載事項として定められていないこと、督促書面についてシステム処理をしている事業者などが少なからず存在し、これらの事業者が必要な対応を行うには相当の時間や費用を要することが予想され、協会等々の厳しい経営状況などに鑑みると直ちに対応することが困難な場合もあり得ます。その他、督促書面に協会貸金業相談・紛争解決センターの名称を記載をするについて生じるであろう負担などを考慮すると、厳格な義務規定とし、不記載が直ちに手続実施基本契約の違反となることは相当ではないと考えられます。</p> <p>そこで、手続実施基本契約2条5項については努力義務としたのであり、督促書面に記載を追加するために要する時間や費用その他の負担、記載がされないことによって契約者等が受ける不利益不都合(これは、契約者等の属性、他の書面や広告、告知などで十分な代替策が講じられているかなどの点も考慮して判断することになると考えられます)など、各種の事情を総合的に勘案し、協会等において合理的な努力を尽くしている限りは違反となるものではありません。</p> <p>ご指摘の場合のうち①は、合理的な努力を行っても記載が困難な場合であり、②はそもそも記載をしないことにより契約者等が被る不利益が極めて小さい場合と考えられますので、これらの場合に記載をしていないことから手続実施基本契約2条5項違反となるものではないと考えます。</p> <p>なお、2条5項は以上のように努力義務を定めた規定ではありませんが、合理的な理由なく全く記載を行わないなどの場合には努力義務違反として手続実施基本契約の違反となる場合があることにご留意下さい。</p>

番号	地区	質問事項	考え方
10	関東	<p>紛争解決等業務に関する規則では、取り扱う事案が具体的に例示されておらず、P126の「想定される紛争解決手続の対象となる事例について」(2)債務の支払に関する事項において、債務の支払に関する事項は外部機関を紹介する旨が記載されているが、過払返還請求について以下の質問について回答いただきたい。</p> <p>①過払返還請求に関する内容は「紛争」に含まれるか、対応する予定としているか。</p> <p>②上記①に対応する予定でいる場合、その対応(和解案の提示や考え方)について教えていただきたい。</p> <p>③一方で、顧客等と「過払返還」に関して和解の合意が得られない場合、当方より紛争解決機関として協会を案内することは可能と解してよいか。</p>	<p>①について 貸金業務関連紛争の当事者からの申立てである場合には、特に手続を不開始とする理由(規則76条)がない限り、手続を開始することになります。過払金返還請求に関する内容も貸金業務関連紛争にあたる余地があるため、過払金返還請求であることの一事をもって当然に紛争解決手続の対象外とすることはできないものと考えます。</p> <p>②について 過払金返還請求事案が紛争解決手続によって取り扱われる場合、和解案の提示等のような対応になるかですが、この点については、当該手続を担当する紛争解決委員の判断に委ねられている事項であり、協会としてあらかじめこれを定めたり、方向付けをすることはできないものと考えております。</p> <p>貸金業相談・紛争解決センターは貸金業務関連紛争についての唯一の専門的なADR機関となることが予定されているものであり、当該紛争解決手続の中において、協会員等が紛争解決委員に対し、実態の適切かつ十分な説明等を行い理解を得ることにより、実態を踏まえた妥当な解決の確保に資することが期待されます。</p> <p>③について 当該事案が貸金業務関連紛争である限り、協会貸金業相談・紛争解決センターを紛争解決機関として案内することは可能です。</p>
11	関東	<p>指定紛争解決機関の名称として、「日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センター」が予定されているが、ATM等から交付する法第17条1項書面においては、紙面の制約上記載できる文字数が限られている(16文字程度)ことから、次のいずれかの対応を図っていただきたい。</p> <p>①指定紛争解決機関の名称を簡略化する。</p> <p>②日本貸金業協会が定める「社内規則策定ガイドライン個別ガイドライン及び程記載例」において、法第17条1項書面の記載例を例示する。</p> <p>例) 指定紛争解決機関: 日本貸金業協会 * 次の理由により、顧客の利益の保護に支障をきたすことはないものと思われる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法令により、他団体は日本貸金業協会に類似する名称を利用できない ・顧客が日本貸金業協会に連絡した段階で取り次ぎが可能(法令上、照合又は名称のみ記載が求められている) ・契約締結前書面(法第16条の2)及び契約締結時書面(法第17条)にて顧客に指定紛争解決機関の正式名称を通知している。 	<p>指定紛争解決機関としての名称は「貸金業相談・紛争解決センター」とすることを予定しております(規則3条)。協会の指定紛争解決機関の場合、単に苦情処理、紛争解決を行う機関ではなく、相談対応を重視していることを明らかにしたいという考えに基づいて定めたものです。</p> <p>もっとも、ご指摘の点は実務上貴重なご指摘であり、ご指摘の②の様な対応の可否について前向きに検討いたします。</p>
12	関東	<p>「紛争解決等業務に係る手続実施基本契約条項」について、条項本文に規則第31条第2項(手続実施基本契約の内容)の内容が盛り込まれていないが、規則を遵守する旨を記載しているため、個別条項を記載する必要はないという認識であると解してよいか。 法第41条の44第2項各号の内容を記載したものが必要と考えられるが、記載されていないためご教示いただきたい。</p>	<p>貴見のとおりです。</p>
13	関東	<p>紛争解決等業務に係る手続実施基本契約条項第5条第2項の「協会貸金業相談・紛争解決センター」について、他の条項では「日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センター」とありますが、書き分けている趣旨があればご教示いただきたい。</p>	<p>2条の規定は指定紛争解決機関としての名称の記載を定めているため、手続実施基本契約の頭書において日本貸金業協会につき「以下「協会」という」との規定を置きつつも、日本貸金業協会を省略せず規定したものであり、5条2項においてはこのような必要がないことから、頭書の定義によって、「協会」と記載したものです。</p>
14	関東	<p>紛争解決等業務に係る手続実施基本契約条項第5条第2項の解除権は、協会ではなく、「協会貸金業相談・紛争解決センター」にあるのでしょうか。 当該センターが協会の一部門である場合に、あえて解除権を当該センターとするのは、センターの責任者のみが解除権を行使することができ、協会の理事会等により解除権を行使することはできないと解してよいか。</p>	<p>手続実施基本契約の解除をする場合、その重大性に鑑み、理事会の決議を要することとしております(規則34条2項)。ご指摘を踏まえ疑義がないように修正いたします。</p>

番号	地区	質問事項	考え方
15	関東	紛争解決等業務に係る手続実施基本契約条項において、その他一般条項として通常認められる条項、例えば守秘義務や対価の定めなどが無いが、よいか。	手続実施基本契約第1条は、協会員等が規則細則を遵守すべき義務を定めております。ご指摘の対価の支払いに関する事項は、規則111条(負担金)、同112条(紛争解決手続の手数料)、同113条3項(その他の費用)などに規定されており、その具体的な額や算定方法、支払時期などについても規則及び細則に規定されておりますので、手続実施基本契約1条により、契約上支払義務を負うこととなります。 守秘義務についてですが、委員等(委員会委員、紛争解決委員、貸金業相談・紛争解決センターの役員及び職員)及び紛争解決委員候補は、規則28条により守秘義務を課せられております。 協会員等について守秘義務を負担するかについては、紛争解決手続、苦情処理手続等の相手方との関係で定まるべき問題であり、これを離れて、紛争解決手続等において当然に守秘義務を負担するとの考え方にたっておりません。
16	関東	説明会資料P59別紙2の「紛争解決等業務に係る手続実施基本契約」とP93別紙様式第1号の「手続実施基本契約申込書」の関係が不明確であるため、その取り扱いについて説明いただきたい。規則第31条第1項では別紙2によるものとされているが、規則第32条によると、「申込書」を提出して申込と承諾が行われることとなっている。申込書の提出と承諾の回答によって契約が成立すると思われる。再度「手続実施基本契約」を提出する必要はないと思われる。	紛争解決等業務に関する規則は、指定紛争解決機関の業務規程に該当するものであるため、手続実施基本契約の内容に関する事項を規定しなければなりません(貸金業法41条の44第1項1号)。規則31条1項及び別紙2は、これに対応する規定であり、これによって契約を締結しなければならないという趣旨ではありません。 一方、手続実施基本契約の締結は、申込書を提出し、これに対して電子メールにて承諾の回答をすることによって成立させることを原則としております(規則32条1項、細則10条1項本文)。これは、協会員等の負担を考慮し、印紙税の課税文書を作成しなくても足りるようにしたものです。協会員等があえて費用を負担しても書面により契約締結を証する文書を必要とする場合には、別途、規則別紙2の様式によることを想定しております(細則10条1項但書)。
17	関東	個人情報保護の観点から、この制度を利用した場合、債務者の個人情報についての取扱いはどのようになるのか。共同利用先として考えてよいのか。その場合の同意はどのような形で取り付けるのか。	個人情報保護法との関係では、 ①利用目的の通知もしくは公表又は直接本人から書面等で取得する場合におけるあらかじめの明示 ②協会員等が紛争解決機関に対して契約者等の個人データを提供する場合における第三者提供に係る事前の同意 の2点について問題となります。このうち、利用目的については、公表を行うほか、苦情処理若しくは紛争解決等の申立て時又は紛争解決手続実施同意を取得するに際し明示すること、第三者提供については同意を取得することなどを想定しております。しかしながら、今回の紛争解決等業務に関する規則、同細則には、現行の苦情処理及び相談対応規則第9条(同意取得)及び11条3号(個人情報の取扱いに関する同意がない場合の申立て不受理)などに相当する規定はおりません。これは、次のような理由によります。 現行の苦情処理及び相談対応規則9条は、不同意の場合における苦情処理手続等の不受理を定める前提として規定されたものです。ところで、個人情報保護法上は、利用目的に関しては同意取得は必要でないうえ、取得の状況等から利用目的が明らかである場合には利用目的の通知若しくは公表又はあらかじめの明示は必要とされておりません。また、第三者提供に関する同意は書面等によることや明示的なものであることが必須とはされていないため、手続を申立てあるいはこれに応じた場合には第三者提供の同意があったものと扱うことが十分可能であると考えられます。この結果、紛争解決手続等を実施するためには、利用目的に関する同意等や第三者提供に関する同意がなければ行えないとすることは相当でなく、手続を進める障害となるか否かについては、その事案ごとに紛争解決委員の判断に委ねることが適切と考えられます。そこで、規則上、個人情報の取扱いに関する規定を置いていないものです。

番号	地区	質問事項	考え方
18	関東	<p>紛争の解決にあたって、金融ADR制度と通常の裁判制度との関係について、両制度を同時に利用することは可能か？</p> <p>例えば、既に金融ADR制度上の手続を行っている場合の事案に関して裁判制度の手続を利用することはできるのか？また、その逆の場合で既に裁判手続を利用している事案に関して、金融ADR制度を利用することはできるのか？</p>	<p>貸金業法上も、紛争解決等業務に関する規則においても、訴えの提起や支払督促の申立てその他の裁判上の手続が係属していることは、紛争解決手続開始の申立てを制限する事由とされおらず、紛争解決手続が係属していることは、訴えの提起その他の裁判上の手続を申し立てることを制限する事由としておりません。また、訴えの提起に先立って、紛争解決手続を利用することなどは定められておりません。従って、両制度を並行して利用することは可能です。</p> <p>但し、貸金業法41条の52第1項は、紛争解決手続が実施されている貸金業務関連紛争について訴訟が係属する場合には、一定の要件の下で、当事者の共同の申立てにより、訴訟が係属している裁判所は、訴訟手続を中止することができることを定めています。</p> <p>また、同一の請求に関して訴訟と紛争解決手続の双方が係属している場合であって、協会員等である当事者の報告(ADR規則86条)などに基づき、近接した時点において紛争解決手続の終了事由のうち、ADR規則90条1項2号に該当する事由が生じることが認められる場合には、紛争解決委員は、これら事実を考慮して、紛争解決手続を一時中断して訴訟等の進行状況を見守るなど適宜の措置を講じることができるものと考えられます。これらの場合には、裁判上の手続と紛争解決手続が同時進行しないことが想定されます。</p>
19	関東	<p>債務の支払いに関する事項について、債務者に支払義務の存在が明らかな場合で、債務者による返済が約定に遅れて支払うことが常態化した際に、貸金業者として裁判手続きを利用し法による債権回収を行うという行為が、債務者が紛争事案として金融ADR制度を利用することにより阻害されるということはないのか？</p>	<p>紛争解決手続開始の申立てがあったことや紛争解決手続が係属していることは、貸金業法41条の52第1項に定める場合を除き、法律上、訴訟その他裁判上の手続を中止する効果を有しません。従って、そもそも法律上は、ご懸念の事態は生じないはずですが、</p> <p>もっとも、紛争解決手続が開始された場合、訴訟等が進行している裁判所において弁論期日を相当先の日に指定し又は「追って指定」として期日指定をしないこともあり得なくはありません。このような場合は、係属裁判所に適切な申立等を行うことにより対応することをご検討いただくこととなりますが、紛争解決手続においては、以下のとおり、手続不開始又は手続の終了となることが想定されます。</p> <p>すなわち、紛争解決手続は、貸金業務関連紛争、すなわち貸金業務等関連苦情のうち、当事者である貸金業者と契約者等の自主的な交渉では解決できないものであって和解をすることができるとはいいがたいと考えられます。</p> <p>このような場合、紛争解決委員は、申立人資格がない者による申立てであることを理由として手続不開始の決定をすることが想定されます(規則76条1項2号)。また、正当な債権回収を妨害する目的であると認められる場合には、不当な目的のみだりに申立てをした場合(規則76条1項3号)として、手続不開始の決定が可能です。</p> <p>仮に、申立人が不当な目的のみだりに申立てをした場合と考えられるにもかかわらず、手続が開始された場合、相手方である協会員等は、この点を疎明し、正当な理由に基づき紛争解決手続に応じない旨を本案前の答弁として提出することが考えられます。これが認められる場合には、紛争解決手続の終了事由があることとなります(規則90条1項4号後段)。</p> <p>また、手続開始の時点では、不当な目的のみだりに申立てがなされたものと紛争解決委員が認めず、手続応諾を拒むについて正当な理由があると認められない場合には、協会員等は手続に応じなければなりません。手続は進行することとなりますが、その過程において、不当な目的のみだりに申立てがなされたことが明らかになった場合には、紛争解決手続を継続しがたい事由があるとき(規則90条1項5号)として、手続は終了事由があることになると考えられます。</p> <p>なお、個々の手続において、紛争解決等業務に関する規則の解釈適用は、紛争解決委員に委ねられています。以上の解釈はあくまでも参考意見としてお考え下さい。</p>

番号	地区	質問事項	考え方
20	関東	申立人が契約者の場合においても、協会員が手数料を負担する意味が分かりません。	<p>紛争解決手続は貸金業務関連紛争を対象とするものであるところ、貸金業務関連紛争とは、貸金業務等関連苦情のうち当該貸金業務を行った貸金業者とその契約者等の自主的な交渉では解決できないものであって、当事者が和解をすることができるものをいいます(紛争解決等業務に関する規則案2条2号)ので、貸金業務関連紛争は、貸金業務等関連苦情に包摂されるものです。</p> <p>すなわち、紛争解決手続は、貸金業務等関連苦情の存在を前提とするものであるところ、貸金業者は、貸金業務関連苦情につき、「苦情等の内容に応じ資金需要者等から事情を十分にヒアリングしつつ、可能な限り資金需要者等の理解と納得を得て解決すること」を目指すなど自ら適切に対処することが求められます(貸金業者向けの総合的な監督指針Ⅱ-2-6参照)。</p> <p>従って、紛争解決手続は、本来、貸金業者が自ら対処すべき苦情の解決を、指定紛争解決機関が関与することによって迅速、円滑に推進する性質を有していると考えられるのであり、加入貸金業者が紛争解決手続開始を申立てた場合だけでなく、協会員等が相手方となった場合においても、苦情の解決を図るという点で当該協会員等が利益を受ける関係に立っております。</p> <p>また、貸金業務等関連苦情は、貸金業務等に関して、その契約者等による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の表明であるところ(紛争解決等業務に関する規則案2条1号)、本来、貸金業者としては、通常の業務の過程で十分な説明などを尽くすことにより、自らの貸金業務等に対する不満足が生じないように業務を遂行することが求められます。</p> <p>ところで、指定紛争解決機関として紛争解決手続を実施するには、相応の費用が発生し、これらの費用については、紛争解決手続の手数料だけでなく、協会員の会費や非協会員である加入貸金業者の負担金によっても賄われることとなります。このため、仮に、協会員等の中で、日常の貸金業務を適切に遂行し苦情が生じることが少なく、紛争解決手続の相手方になることがほとんどない者と、苦情が頻発し、紛争解決手続の相手方となることがしばしばである者が存在する場合において、協会員等が紛争解決手続の相手方の場合になる場合には当該協会員等に手数料の負担がないとすると、かえって両者の間の均衡を失し適当ではないと考えられます。</p> <p>このような見地から、申立人が契約者等である場合にも、協会員等が手数料を負担することとしたものです。</p>
21	関東	紛争解決手続の対象となる貸金業務関連紛争で「当事者が和解することができる」とはどのような意味ですか。一方の当事者が最初から一切和解をしないことを断言している場合には、和解ができないものとして紛争解決手続の対象から外れるのでしょうか。	<p>「当事者が和解することができる」とは、当事者が和解をする権利、権限を有していることを意味し、個別の事案において和解が成立する見込みがあることを意味するものではありません。</p> <p>従って、当事者の一方が和解をしないことを明言していても、そのことから貸金業務関連紛争に該当しないことになるわけではありません。</p>
22	関東	紛争解決手続において、社員を代理人とすることはできますか。	<p>紛争受付課又は紛争解決委員の許可を受けて代理人とすることができます(ADR規則第59条第2項による第38条第2項の準用)。</p> <p>なお、この場合、協会員等の代理人となるためには、貸金業法その他関係法令や資金需要者等の保護に関する基本的な知識を有すると考えられる者が代理人となることが必要と考えられますので、苦情処理手続の場合と同様、代理人の許可を受けられるのは貸金業務取扱主任者の資格試験に合格した者に限定されることが適切と考えられます。この点を明確にするため、紛争解決等業務に関する細則(ADR細則)を修正しました。</p>
23	関東	当社は事業者金融を営んでいます。債務者が事業者の場合であっても、加入貸金業者を相手方として、紛争解決手続を申し立てることができるのですか。	<p>契約者等が事業者であっても、当然に紛争解決手続を利用できなくなるわけではありません。しかし、たとえば契約者等が大企業である場合、「貸金業務関連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とき」に該当する可能性があります。この場合には、紛争解決委員は、紛争解決手続を開始しないこととされています(ADR規則第76条第1項第4号)。</p>