

金融ADRのご案内

平成23年11月（令和5年7月改訂）

次のような**金融機関とのトラブル**で、お悩みの相談者はいらっしゃいませんか？

東京三弁護士会では、2009年の金融商品取引法等の改正により、2010年10月からスタートした金融紛争専門の新制度、「**金融ADR制度**」のご理解とご利用を呼び掛けています。

Q1. 東京三弁護士会の「金融ADR」とは？

東京三弁護士会の「金融ADR」は、特定の金融機関と顧客との金融商品やサービスに関わるトラブルについて、金融分野に精通した弁護士（あっせん人）が、中立・公正な立場で間に入り、裁判によらない話し合いでの**迅速な解決**を目指す手続です。しかも、申立と話し合いに要する費用は、原則として無料です（* 和解が成立したときのみ、所定の成立手数料をお支払い頂きます。）。

Q2. 東京三弁護士会の「金融ADR」の対象は？

東京三弁護士会と協定を結んだ次の各団体に属する全国の支店本店（受諾書を提出した個社に限る）・その他個別に協定を結んだ各金融機関・団体との、金融商品やサービスをめぐるトラブルが対象です（* 当事者のいずれかが地方にいる場合でも、各地の単位会と協力し、現地で手続を利用できるよう工夫しています（**現地調停・移管調停**）。）。

◀**協定締結団体等**▶：協定を締結した団体及び個社は、第二東京弁護士会仲裁センターのウェブサイトに掲載していますので、以下のウェブページをご覧ください。
<https://niben.jp/legaladvice/soudan/chusai/kinyu-adr.html>
代表的な団体として、一般社団法人JAバンク・JFマリンバンク相談所、一般社団法人全国信用組合中央協会、一般社団法人全国信用金庫協会、一般社団法人日本暗号資産取引業協会などがあります。

たとえば、「金融機関から十分な説明を受けないまま購入した金融商品で、大損をした」、「高齢の父が、無理やり契約を結ばされた」、「金融機関への返済条件が厳しくて、生活が立ち行かない」などでお困りの際は、ぜひご利用をご検討ください。

Q3. 金融機関は、必ず話し合いに応じてくれるの？

「金融ADR」では、顧客保護のため、事件が受け付けられた場合、東京三弁護士会と協定を結んだ各団体・金融機関は、原則として、手続に応じなければなりません。また、これらの各団体・金融機関は、必要な資料を提出したり、和解案を尊重するなど、紛争解決に協力する義務を負っています（* 銀行や第1種金融商品取引業者、消費者金融など、協定のない金融機関の場合でも、手続応諾等を義務づけず、通常のADRとしては受付可能です。）。

Q4. 事件は、どのように申し立てるの？

東京三弁護士会の仲裁センター（紛争解決センター）の各窓口にて、申立用紙と記載例を備え置いております。こちらをご参照のうえ、窓口まで必要書類をご提出ください。

◇ 詳細は、東京三弁護士会の各ホームページ、または以下の各窓口までお問い合わせください。

◀お問い合わせ▶ 〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館

東京弁護士会 紛争解決センター（同会館6階） 電話 03-3581-0031

第一東京弁護士会 仲裁センター（同会館11階） 電話 03-3595-8588

第二東京弁護士会 仲裁センター（同会館9階） 電話 03-3581-2249

■Q&A（よくある質問）

①金融ADRとはどのような制度ですか？

→金融ADRは、2009年の金融商品取引法等の改正によって 2010年10月から開始しました。金融商品、サービスに関する顧客と金融機関の間のトラブルについて、金融分野に精通したあっせん人が中立・公正な立場で間に入り、裁判によらない話し合いでの紛争解決を目指す仕組みです。

②どのような紛争が対象になりますか？

→金融機関と顧客との間の金融商品・サービスに関する紛争が対象です。例えば「金融機関に勧められて購入した金融商品で大損をした。元本の保証がない商品とは聞いていなかった。」「高齢の父親がリスクの高い金融商品を購入してしまった。説明は受けたのかもしれないが、商品の内容を全く理解していないようだ。」などのトラブルの解決にご利用いただけます。

また、相手方の金融機関によっては、これら金融商品・サービスに関する紛争に限定することなく、金融機関と顧客との間の紛争全般を対象とする取り決めをしているところもあります。どの範囲の紛争が対象となるかは、協定締結先金融機関・団体の一覧をご確認ください。

③対象となる金融機関はどこですか？

→東京三弁護士会の仲裁（紛争解決）センターで取り扱うのは、東京三弁護士会と金融ADRに関する協定を結んでいる金融機関の紛争です。協定を結んでいる金融機関は、協定締結先金融機関・団体の一覧をご確認ください。

なお、協定を結んでいない金融機関との紛争については、一般の和解あっせん・仲裁として申立てることはできます。ただし、その場合は、手数料、相手方が手続に応じる義務の有無などが、金融ADRとは異なりますのでご注意ください。

※協定締結先金融機関・団体

東京三弁護士会の金融ADRの対象となるのは、東京三弁護士会と金融ADRの利用に関する協定を締結している金融機関・団体との紛争です。対象となる紛争は、各金融機関・団体により異なり、金融商品・サービスに関する紛争以外の紛争も対象になる場合があります。協定締結先の金融機関・団体、対象となる紛争分野は、それぞれ一覧掲載ページをご確認ください。

参照：<https://niben.jp/legaladvice/soudan/chusai/kinyu-adr.html>

代表的な団体として、一般社団法人J Aバンク・J Fマリンバンク相談所、一般社団法人全国信用組合中央協会、一般社団法人全国信用金庫協会、一般社団法人日本暗号資産取引業協会などがあります。

④和解あっせんとは何ですか？

→和解あっせんとは、中立・公正なあっせん人が仲立ちし、当事者双方の話し合いでの紛争の解決を目指す手続です。必要に応じて、あっせん人が和解案を提示することもあります。

東京三弁護士会の金融ADRでは、和解あっせんのほかに、仲裁合意のある場合の仲裁も行っています。仲裁とは、当事者の間に紛争の解決を仲裁人に委ね、その判断に拘束される手続です。和解あっせんの手続の途中で双方が合意をして仲裁に移行することも可能です。合意内容を強制執行できるようにするため、双方が合意の上で、合意内容を仲裁判断とする場合もあります。

⑤申立をした後の手続の流れを教えてください。

→手続の流れは、Q&A⑥～⑨を除き、一般の和解あっせん・仲裁と同じです。詳しくは一般の手続フロー図をご覧ください。

参照：手続フロー図 <https://niben.jp/legaladvice/soudan/chusai/flow.html>

⑥東京の3つの弁護士会のどこに申し立てればよいですか？

→どちらの弁護士会の仲裁（紛争解決）センターに申し立てても大丈夫です。

東京三弁護士会の金融ADRの運営は、3つの弁護士会がそれぞれに行っていますが、あっせん人の名簿、手数料等は共通です。

⑦手数料はどうなりますか？

→東京三弁護士会の金融ADRを利用いただく場合の手数は、①申立手数料（申立時に11,000円（税込））、②期日手数料（期日ごとに各当事者それぞれ5,500円（税込））、③成立手数料（解決時に解決金額に応じた額）があります。ただし、①申立手数料と②期日手数料は、金融機関側が全額負担することとなっています。また、③成立手数料、その他実費等の負担は、あっせん人が定めます。手数料計算式等については、別途掲載ページをご確認ください。

※金融ADRにおける手数料の特例について

東京三弁護士会の金融ADRをご利用の場合、申立手数料、期日手数料は、金融機関・団体側が負担しますので、顧客側の負担はありません。金融ADRにより紛争が解決した場合には、顧客側にも成立手数料を負担いただきます。

⑧金融機関は手続きに応じてくれますか？

→東京三弁護士会の金融ADRでは、金融機関側に手続きに協力する義務が課されています。顧客側から金融ADRの申立てがされた場合には、金融機関は手続きに応じ出席する義務が

あります。また、解決に必要としてあっせん人が提出を求めた資料は、提出を拒む正当な理由がない限り提出する義務があります。

なお、これらの義務は金融機関側にのみ課されているもので、顧客側にはこれらの義務はありません。

⑨あっせん人にはどのような人になるのですか？

→東京三弁護士会の金融ADRでは、金融商品・サービスに関する紛争の取扱いの経験が豊富な弁護士があっせん人になります。原則として、金融機関側での代理人経験が豊富な弁護士1名と、顧客側での代理人経験が豊富な弁護士1名の2名体制で手続を行います（事案によっては3名になる場合もあります。）。なお、いずれのあっせん人も中立公正な第三者の立場から手続を行います。当事者のどちらかの味方をするわけではありません。

また、希望するあっせん人を候補者名簿から選ぶこともできます。

どのような弁護士があっせん人の候補者になっているかは、下記をご覧ください。

※金融ADR仲裁人候補者名簿

東京三弁護士会の金融ADRでは、金融分野での業務経験の豊富な弁護士が和解あっせん等の手続を行います。具体的な候補者については、名簿掲載ページをご覧ください。

参照：<https://niben.jp/legaladvice/soudan/chusai/adr-kinyu-list.html>

⑩あっせん人は和解案を示してくれますか？

→あっせん人は、当事者双方の話を聞きながら問題点を整理し、紛争の解決を目指します。また、あっせん人は、必要に応じて、紛争の解決のために適切な和解案を示します。金融機関側は、あっせん人が示した和解案に応じるよう努める義務があります。また、あっせん人は、特別調停案を出すこともできます（注）。

（注）特別調停案とは、通常の和解案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で、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、理由を付して示す調停案です。特別調停案が示されたときには、金融機関側は、顧客がその特別調停案を受け入れたことを知ってから1ヶ月以内に裁判を起こした場合等、金融商品取引法156条の4第6項各号に規定される場合を除き、特別調停案に応じる義務があります。

⑪東京以外の地域から申し立てはできますか？

→東京三弁護士会の金融ADRでは、東京以外の地域からの申立ても受け付けています。この場合、東京で手続を進める方法と、当事者のアクセスに便利な地域で手続を進める方法があります。詳しくは、下記をご覧ください。

※東京以外の案件への対応について

東京三弁護士会の金融ADRでは、東京以外の地域の方からの申立でも受け付けています。東京以外の地域から東京の各弁護士会の仲裁（紛争解決）センターに金融ADRが申し立てられた場合、当事者の希望を聞いたうえで、当事者のアクセスに便利な地域で手続を進める方法があります。

(1) 移管調停

東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管し、移管後は移管先の弁護士会の仲裁センター等の手続として金融ADRを実施する方法です。移管調停の手続は、移管先の弁護士会の仲裁センター等の規則に従って行われます。そのため、手数料、相手方が手続に応じる義務の有無等、手続の内容が東京の各弁護士会の仲裁（紛争解決）センターと異なる場合がありますので、ご注意ください。

(2) 現地調停

事件の移管を行わずに、東京以外の弁護士会のあっせん人と東京の各弁護士会のあっせん人とが共同で、各地の弁護士会の所在地と東京とを結ぶテレビ会議システム等を利用して金融ADRを行う方法です。現地調停の手続は、東京の各弁護士会の仲裁（紛争解決）センターの諸規則に従って行われます。移管調停・現地調停を実施している弁護士会については、協定締結先弁護士会一覧の掲載ページをご覧ください。

参照：<https://niben.jp/legaladvice/soudan/chusai/kinyu-adr.html>の
「協定締結先弁護士会」

⑫多摩支部でも利用できますか？

→申し訳ありませんが、東京三弁護士会の金融ADRは、現在のところ、多摩支部会館（立川市）での手続には対応していません。東京で手続を行う場合、原則として弁護士会館（千代田区霞ヶ関）での開催となります。

⑬もう少し詳しい内容を知りたいのですが…

→それぞれの弁護士会の仲裁（紛争解決）センターにお問い合わせください。

第一東京弁護士会 仲裁センター（ホームページ） 電話03-3595-8588

東京弁護士会 紛争解決センター（同） 電話03-3581-0031

第二東京弁護士会 仲裁センター（同） 電話03-3581-2249

参照：<https://niben.jp/legaladvice/soudan/chusai/kinyu-adr.html>