<방문기관 및 면담자>

1. 금융감독원 동경사무소

□ 천진성 소장, 양진태 과장, 성수용 수석조사역

2. 일본 금융청

□ 총무기획국 기획과 금융ADR추진실 노리오 나카자와 실장, 나카지마 아키라 주사, 키타무라 케이스케 주사, 총무기획국 총무과 국제실 히로코 마쑤우라 계장, 야수히토 푸쿠이 사무관

3. 증권업협회

□ 정책본부 국제부 류이치 시나 부장, 자주규제본부 자주규제기획부 히로키 곤도 조사역, 케이수케 가자마 조사역, 증권·금융상품중재상담센터 오시타케 히로시 차장

4. 생명보험협회

□ 푸쿠히사 쿠마다 기획부장, 하야토 코마다 차장, 생명보홈상담실 타케나카 하지메 실장, 기획부 유 타키타

5. 노무라증권

□ Group Compliance Department 토시히로 호리우치 부장, 미수루 마수라 차장, 업무기획과 야수노리 요시다 과장

<면담 결과>

1. 일본 금융청

□ 2009년 6월 금융상품거래법, 은행법, 보험업법 등 금융관렵법의 개정으로 금융분야에서의 재판외분쟁해결제도(금융 ADR, Alternative Dispute Resolution)로서 지정분쟁해결기관제도(금융상품거래법 5장의5) 도입

○ 2010년 10월부터 금융기관에 대하여 적어도 하나의 지정분쟁해결기관과의 계약체결의무 부여

○ 지정분쟁해결기관은 고충처리・분쟁해결절차를 실시하는 기관으로서 업종별로 주무대신이 지정

○ 금융기관은 지정분쟁해결기관과의 1) 고충처리・분쟁해결절차의 승낙, 2) 사정설명・자료제출, 3) 절차실시자의 해결안의 존중과 같은 내용을 포함한 계약체결이 의무화됨.

○ 금융기관은 절차실시기본계약의 상대방인 지정분쟁해결기관의 명칭 등을 공표하여야 함.

□ 지정분쟁해결기관과의 계약체결의무와 그 결정에 대한 존중의무 등을 통하여 실제로는 금융업자에 대한 편면적 구속력이 인정되는 것과 동일한 효력

○ 헌법적 문제로 명시적으로 편면적 구속력을 부여하지 못하는 것은 우리나라와 동일하나 불복하고 소제기시 Reputationdp 치명적일 수 있음을 감안시 실질적으로는 구속력이 존재할 것으로 기대하며, 특별조정안 등을 통해 실효성을 가중

- 기존에도 업계의 자율적 협의에 의해 불복사례가 거의 없음.

○ 금융업자에게 상담과 피해구제 절차와 함께 분쟁해결절차에 응할 의무 부과

○ 절차에서의 사정의 설명과 자료제출 의무 부과

○ 일반적인 화해안에 대해서는 수락과 불수락의 선택이 가능하나 이용자가 수락할 경우 금융업자는 '특별조정안'에는 구속됨.

- 특별조정안은 금융소비자측이 수락하지 않는 경우, 소송을 제기하는 경우, 제기된 소송이 취하되지 않는 경우, 그 밖에 화해가 성립하는 경우를 제외하고 금융업자가 수락해야 하는 화해안을 지칭

- 분쟁해결위원은 금융업자의 절차진행상황이나 금융소비자의 의향 등을 고려하여 특별조정안의 제시 여부를 판단할 수 있음.

- 특별조정안이 제시되기 전에 반드시 일반적 화해안이 제시될 것이 요구되는 것은 아님.

- 분쟁당사자가 사업자인 경우 등 금융업자와의 정보격차가 적은 경우나 금융업자의 절차수행상황 등을 고려하여 일반화해안을 제시할 수도 있음.

○ 분쟁해결절차의 응낙이나 특별조정안의 수락은 지정분쟁해결기관과 금융업자와의 계약에 기초한 것이므로 그 불이행이 바로 행정처분의 대상이 되는 것은 아님.

- 그러나 금융업자의 대응에 관하여 금융업자의 업무운영의 적정성을 확보하기 위해 필요하다고 인정되는 경우 감독상의 대응도 가능

□ 금융기관과 고객간 비용 분담은 업무규정에 자유롭게 정하고 있으므로 법률적 내용은 아니나, 지정시 고객에게의 부담 규모에 대해서도 고려는 함.

○ 금융청은 개별 분쟁에 대해서는 감독하지 않음.

○ 다음 단계로 통합 ADR을 고려하고 있으나, 일본 법률체계상 가능한지에 대해 검토 중임.

○ 실제 분쟁해결을 담당할 인력 및 직원들도 중립적인 자로 인선

2. 증권업협회

□ **ADR FINMAC(Financial Instruments Mediation Assistance Center)은 2009년 8월 증권업협회로부터 독립하여 2010년 2월 업무개시**

○ 분리의 목적은 이용자 편리성을 제고하고 분리를 통해 포괄범위를 확대하며, 중립성과 공정성을 개선하기 위함임.

- 대상은 1) 협정사업자: 업무위탁 자율규제단체 회원(증권업협회, 투자신탁협회, 금융선물업협회 등), 2) 특정사업자: 유동성이 낮은 유가증권의 단순중개담당

□ **전원 변호사로 구성된 알선위원 36명이 담당하며, 이들은 직원이 아님으로써 중립성을 확보**

○ 직원은 동경 본부에 18명, 오사카사무소에 5명

- 조사원이 위원에게 사전 사례 등을 알려주나, 기존 사례가 구속력을 가지는 것은 아님.

□ **비용은 상담 등은 무료이며, 분쟁조정의 경우, 금액에 따라 2000엔에서 50,000엔 수준**

○ 분쟁이 빈번한 영역은 투자신탁설명의무, 노인에 대한 적합성의무 등임.

□ **광고와 관련한 규제: 금융상품거래법 37조**

○ 해당 조문은 광고의 정의, 표시방법, 표시사항(수수료, 리스크정보, 업자의 이름 등) 등을 규정

- 주로 리스크가 있는 상품에 대해서만 규제

□ **증권업협회의 경우, 광고 관련 자율규제(주식, 채권, 신탁 등)를 구비하고 있으나, 모든 협회가 다 유사한 규제를 가지고 있는 것은 아님.**

3. 생명보험협회

□ **분쟁조정 등과 관련하여 현재는 과도기적 성격**

○ 금융청은 법적으로 전체 ADR을 묶고자 하는 정책을 지향

- 3년후 다시 재검토를 통해 방향성을 재설정함으로써 미도입 협회 등에 추가적 시간을 부여

□ 고객과 회사간 1개월 내에 해결이 안되면 분쟁으로 정의

○ 상담 등으로 해결이 안되면, 회사에 해결의뢰하고 1개월 내 해결이 안될 경우, 분쟁해결절차로 이관

○ **분쟁이 발생하는 영역은 계약 당시의 문제가 압도적으로 많고, 보험금 지급과 관련된 부분도 다수**

○ 분쟁으로 분류되면, 분쟁해결 대상으로서의 적격성을 심리한 후, 서면 등을 통해 사실관계 등을 확인하고, 심리를 거쳐, 화해안을 작성하여 제시함.

□ 생보협회의 ADR은 2001년도에 도입 (참고: 은행은 2009년 10월)

○ 대학교수, 변호사, 의사, 소비자대표, 협회상근임원 등 5인으로 구성된 재정자문위원회에서 분쟁해결 관련 프로세스의 중립성을 상시 점검

□ 2001년 박족 당시에는 변호사 2인, 상담원 2인, 실장 1인 등 5명 전원이 심의하여 처리하였으나, 건수가 늘면서 증원하여 현재 4개 팀이 존재하고, 변호사 1인, 상담원 1인, 실장 1인이 팀을 구성하여 안건을 처리

○ 보험회사는 참가의무, 협력의무, 결과존중의무를 짐.

- 회사는 화해안을 존중해야 하고, 소비자는 거부 가능

○ 거부시 성립하지 않은 것으로 마무리하고 소비자가 소송 제기 가능

- 회사측에서 재판을 청구한 경우는 없음.

□ ADR 담당기관으로 지정받기 위해 신청을 준비 중에 있으며, 이사회에서 결정후 신청 예정

○ 이번 법률의 가장 큰 특징은 재판이 진행 중이거나 재판결과가 있는 것도 ADR이 가능해졌으며, 재판진행 중 ADR이 개시되면 시간이 정지하게 됨.

- 소비자들은 재판보다는 ADR을 선호

○ 이번 법의 의의는 장차 금융전체를 합한 ADR을 만들자는 노력의 시작이며, 이를 통해 창구를 일원화하고, ADR 능력차를 해소할 수 있을 것으로 기대

4. 노무라증권

□ **증권사를 대상으로 한 규제는 일본 금융청과 증권거래감독위원회(SESC; Securities and Exchange Surveillance Commission)으로 나뉘어 이루어짐.**

○ 또한 검사는 증권거래감독위원회의 검사, 증권업협회와 증권거래소의 공동 검사, 일본중앙은행의 검사로 구성

- 최근에는 국제적인 감독당국간의 협조도 매우 밀접하게 이루어지고 있음.

□ **노무라증권 내의 소매부분 Compliance 조직의 구조는 크게 지점행정지원 부서, Compliance 부서, 거래 Compliance 부서, 검사 및 조사 부서, 검사 및 분쟁 평가 부서 등으로 구성**

□ **거래 Compliance 부서의 주 업무는 다음과 같음.**

○ 거래의 감시와 모니터링

○ 내부정보의 관리

○ 감독당국에 주요주주 지분의 보고

○ 거래 관련 사항의 감독당국 보고

○ 거래 Compliance의 관점에서 신규 상품의 승인

<별첨> 질문사항

1. 広告

□ 金融商品に關する廣告規制があるのか。 **(廣告規制の体系)**

○ **法律**による規制があるのか。
－ 金融商品以外の一般的な広告法の規制を受けるのか。
－ 金融商品に対する広告規制が別にあるのなら、銀行や 金融投資法など各業種ごとに規制を受けるのか。
○ **自律規制**による規制はあるのか。
－ 広告に対し自律規制による規制があるのなら、 銀行や金融投資法など各業種ごとに規制を受けるのか。
－ 金融商品の広告に対する自律規制を担当している機関は。

□ 法または自律規制における**廣告規制の内容**は。

○ 単なる文法、自律的な調整レベルなのか。もしくは約款や商品説明書などと比較対照するのか。(広告実証制)
－ 金融商品または金融業の広告に対するガイドラインは あるのか。
○ 広告審査者が業種ごとに明確でない場合には、どのように処理するのか。

□ 類似した投資諮問業者やマスコミのアナリストなどが提供する**廣告性の情報を制御**する方法はあるのか。

2. 約款

□ **金融商品の約款**に對する規制と**一般的な約款**の規制は異なるのか。主な**違い**は何か。

□ **約款**の審査機關と**廣告**の審査機關の**區別**があるのか。

□　金融商品の約款を審査する**機關**は。（監督当局vs.自律規制機關？）**業種ごとに異なる**のか。

３．公示

□ 顧客の立場で分かりやすく、商品内容が比較できるように情報を提供しているのか。（比較公示の可否）

○ どのような方法を取っているのか。ウェブサイトなど？
○ 比較公示が**業種ごと**に行われているのか。統合して比較できるのか。例えば、預金、ファンドなどが比較可能なのか。

□　比較公示において収益率、手数料などの諸費用だけでなく、リスクなども比較できるのか。（例えば、近代的ポートフォリオ理論のリスク概念）

□　ファンドにおいて議決権行使のガイドラインは公示しているのか。

○ 法で強制しているのか。
○ ファンドの規模に関係なく全てのファンドが公示すべきなのか。

□ **議決権行使の結果の公示**はどれ程、詳細に行われているのか。

１～３．総合質問

□　**廣告、約款、公示の審査**は共有する情報が多いが、互いに**協力**できるようにするには、どのようにすれば良いのか。

４．利害相反の防止

□ 利害相反の防止のため内部統制基準を監督機關が管理しているのか。
（内部統制基準の監督主体）

□ **金融消費者保護**を目的とする内部統制基準の内容は。

５．営業行為の準則

□ 投資者の財務状況、経濟的條件が急に変わる場合、金融機關は積極的に投資者に状況を知らせるのか。どのような方法で行うのか。（ウェブサイト？個人的に？）

○ 金融商品販売後、**投資者の情報**を随時、更新しているのか。
○ 法律に基づいているのか。自律規制に 基づいているのか。

□ **ファンド**の委託賣買手數料などの諸費用が過剰に發生しないようにするための制度はあるのか。**（ファンドの最適な執行(best execution)）**

○ 具体的な内容は。
○ 法律に基づいているのか。自律規制に 基づいているのか。
○ 韓国の場合、ファンドの手数料は単に販売報酬、運用者報酬、委託売買手数料などの費用に区別する。**委託売買手数料などの詳細な内訳は公開しているのか。**
○ ファンドの手数料が**運用会社の営業費用に転用**される可能性はどのように制御しているのか。
○ ファンドを委託売買する証券会社の選定及び注文割当方式が 公正なのかは、どのように判断しているのか。

６．消費者保護規制の違反に対する制裁

□ 金融機關の多様な**営業行爲の規制、または消費者保護の規制を違反**した場合、どのような制裁を加えるのか。

○ 関連規制の違反に対して**課徴金などの行政的制裁**が導入されているのか。

－ 営業行為及び消費者保護と関連して課徴金が適用可能な、具体的な違反行為はどのようなのがあるのか。

－ 行政的制裁の対象はどうなのか。機関、役員、職員の 全員に科せられるのか。

－ 課徴金の他、営業停止などの行政的制裁はどうなのか。

○ 関連規制の違反に対し罰金や懲役などの司法的制裁が導入されているのか。

－ 営業行為及び消費者保護と関連して司法的制裁が適用 可能な、具体的な違反行為はどのようなのがあるのか。

－ 司法的制裁の対象はどうなのか。機関、役員、職員の 全員に科せられるのか。

○ 関連規制の違反に対し、損害補償と関連する別の規定を定めているのか。

－ 損害賠償と行政的または司法的制裁は同時に科せられるのか。

○ 行政的または司法的**制裁**を受ける機関、役員、職員に関する **内容**が**公示**されているのか。

－ 事件内容、機関別、個人別の公示が全て行われているのか。

○ 制裁対象の役員及び職員が、一定期間、金融機関に就職するのを禁止するなど、事後的な処置があるのか。

○ 関連規制の違反に対する各種制裁は、民法、商法、刑法、会社法、または金融業法や他の監督規定など、様々な法制度上、どれに基づいているのか。

７．金融消費者関連の紛争調停機構及びメカニズム

□ 金融機關と消費者間の苦情處理及び紛爭調停を担当している組織は。

○ 苦情処理及び紛争調停を担当する政府機関があるのか。
－ これはどの法律に基づき条項を定めているのか。
－ 業種ごとに行われているのか。
○ 苦情処理及び紛争調停を担当する民間機関があるのか。
－ これは法律に沿って委託を受けた形態なのか、、もしくは自立規制のレベルで行われるのか。
－ 業種ごとに行われているのか。

□ 上記の機關で苦情處理及び紛爭調停を担当している組織の人數は何人であり、どれ程の件數を處理しているのか。

○ 人数と処理件数のここ10年間の増減傾向は。
○ 具体的な業務内容と担当者の人数は。
○ 業務別の担当者はどのような資格と経歴を持っているのか。
－ 事前に与えられる資格もしくは経歴の要件があるのか。

□ 苦情處理及び紛爭調停が行われる諸手續きについて、できる限り詳細にご說明して頂けるか。

○ 受付からケースが終結するまで必要な要件及び検討手続き、 判断基準、調停手続き、一般的な調停の原則などについて ご説明して頂けるか。
○ 紛争調停後の事後的処理に関する統計資料をご提供して頂けるか。
－ 合意（終結）もしくは訴訟につながる可能性はどれ程か。

□ 上記の紛爭調停の結果は拘束力があるのか。

－ 拘束力があるのなら、どのようは形態の拘束力なのか。