

일본의 금융분야 ADR에 관한 검토*

On the Japanese New Alternative Dispute Resolution System in the Financial Sector

김 선 정**
Sun-Jeong Kim

〈목 차〉

- I. 서론
- II. 기존의 금융ADR
- III. 통일적 금융ADR의 창설과 내용
- IV. 새로운 금융ADR창설에 대한 평가와 과제

주제어 : 금융분야ADR, 금융분쟁해결기관, 금융소비자보호, 금융옵브즈만, 금융상품거래법

* 본고는 한국중재학회 춘계학술대회(2010.5.28.)에서 발표하였던 것을 수정·보완한 것임.

** 동국대학교 서울 - 법학과 교수

I. 서론

금융분야에서 재판외분쟁해결제도(이하 ‘금융분야’로 표기)를 창설한 일본의 금융상품거래법 일부개정법률이 올해 4월 1일에 발효하였다.¹⁾ 오래 전부터²⁾ 일본에 여러 종류의 ADR기관이 활동하여 왔지만 일본을 ADR이 크게 활성화된 국가라고 하기는 어렵다.³⁾ 그러나 ADR의 활성화는 2000년대 사법제도개혁의 주요과제였다.⁴⁾ 중재합의, 중재절차, 중재판정 등에 관하여 UNCITRAL 모범중재법을 수용한 「중재법」개정(2003.8.1.공포)과⁵⁾ ADR활성화법으로 통칭되는 「재판외 분쟁해결절차의 이용촉진에 관한 법률」은 그와 같은 노력의 일환이다. 그러나 분쟁은 법원에서 해결한다는 확고한 전통 속에서 금융분쟁은 대부분 재판에 의존하여 해결되어 왔고, 일부는 금융기관의 자율적 해결에 맡겨져 있었다. 그러나 금융기관의 자율적 해결은 그 법적 근거가 명확하지 않은 채 주로 상담, 조언, 불만처리에 그쳤고 일부 알선이나 조정이 행하여지는 정도였다. 또한 사업자단체에 의한 해결도 업체에 따라 활용도에서 차이를 보여 왔다. 이와 같은 상황 속에서 이 번 제도개

- 1) 동법에 따라 금융기관은 분쟁해결기관과 분쟁해결계약을 맺어야 하는데 이 조항은 올해 10월 1일부터 시행에 들어갔다.
- 2) 베이징시대 초기에 특별한 자격 없이 타인을 대신하여 소송 등을 취급하는 것을 생업으로 삼는 이들이 나타났는데 이를 비하하여 ‘三百代言’이라 불렀다. 加藤哲夫, “民事裁判と裁判外紛争處理”, 須藤隆夫 外編, 「司法制度改革と市民の視点」, 成文堂, 2001, 139頁.
- 3) 법무대신의 인증을 받은 일본상사중재협회(일반사단법인)의 국내 상사중재는 연간 수 건에 불과하다 (<http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/itiran/funsou004.html>). 2009년 대한상사중재원의 국내중재건수가 318건, 알선 664건, 상담 784건인 것과 대조된다. 일본변호사회·제일동경변호사회·제2동경변호 사회의 각 중재센터, SOS종합상담그룹, (재)법률부조협회가 활동하고 있다. 금융분야에서는 은행일체상담소, 금융선물거래업협회불만상담실, 증권불만상담실, 일본증권투자고문업협회불만상담실, 신탁상담소, 생명보험상담소, (사)전국신관협회 소비자상담실, 전국신용금고상담소, 손해보험상담실, 동경도 대금업협회업무과, 동경도 대금업협회소비자상담과, (재)일본크레디트카운셀링협회, (사)사전지급식증표발행협회가 있다. 그 밖에 상사, 지적재산, 건축 및 부동산, 제조물책임, 소비생활, 의료 및 위생, 노동, 기타 분야에 독립행정법인 국민생활센터 등 다수기관이 활동하여 왔다. 금융분야기관들은 대부분, 설명, 조언, 상담 수준의 활동을 하고, 증권불만상담소, 생명보험상담소, 손해보험상담실, 동경도대금업협회업무과와 소비자상담과 화해, 알선, 조정업무를 하고 있다. 이에 대하여는 大川宏 / 田中圭子 / 本山信二郎 編, 「ADR活用ハンドブック」, 三省堂, 2002, 18~63頁.
- 4) 금융ADR의 도입은 명칭이 근대사법제도의 도입, 제2차 세계대전 후 새 헌법에 의한 새로운 사법제도구축과 함께 일본 사법사상 최대개혁으로 평가되는 고이즈미정부의 사법개혁(상세한 경위는 松永邦男, 「司法制度改革解説1. 司法制度改革推進法/裁判の迅速化に關する法律」, 商事法務, 2004, 4頁 以下)이 그 계기가 되었다. 1999년 제정된「사법제도개혁심의회설치법」, 제2조에 따라 1999.7.27. 심의를 개시한 사법제도개혁심의회는 2001.6.12. 고이즈미수상에게 의견서를 제출하고 활동을 종료하였는데, 동 의견서는 사법제도의 증액은 법원의 재판을 통한 분쟁해결이라는 점을 명확히 하면서도 재판과 함께 ADR이 국민들에게 매력 있는 선택지가 되기 위하여 각종 ADR의 장점을 살릴 수 있도록 관계기관 등의 제휴를 강화하여 공통적인 제도기반을 정비할 것을 강력히 제안하였다(「司法制度改革審議會意見書」, 2001, 14頁). 제도기반의 정비에는 시효중단효의 부여, 집행력의 부여, 법률부조의 대상이 되기 위한 조건의 정비, ADR과 재판절차 간의 이행을 원활히 하기 위한 절차정비, 유료ADR활동과 변호사법 저촉문제의 해결, 사법제도개혁심의회 건의에 따라 2001년 제정된 사법제도개혁추진법에 따라 총리를 본부장으로 하는 개혁추진본부는 국민의 기대에 부응하는 사법제도의 구축(제도적 기반), 인적 기반 확충, 국민의 사법참가를 3대 목표로 삼았고, 그에 따라 민사사법제도개혁의 7개사항 중의 하나로 ADR의 확충·활성화가 포함되었다. 松永邦男, 前掲書, 42頁.
- 5) 일본의 새 중재법은 기본적으로 UNCITRAL 모범법을 참고하되 더 진전된 부분도 있다는 평가를 받는다. 出井直樹 / 宮岡孝之, 「Q&A 新仲裁法解説」, 三省堂, 2004, 36~38頁

혁은 행정감독 하에 정부나 사업자로부터 독립된 ADR기관에 의한 표준적인 제도운영이 행하여지게 되었다는 데에 큰 의의가 있다.⁶⁾ 본고는 일본의 금융분야 ADR의 법제화 과정과 내용을 개관하고자 한 것이다. 이와 같이 일본의 금융분야 ADR의 의의와 배경을 이해하고 주요내용을 소개하는 것은 앞으로 한국형 금융분야 ADR을 모색하는데 유용하리라 생각한다.

Ⅱ. 기존의 금융ADR

1. 일련의 법률정비 작업

(1) 금융상품판매법 제정

일본은 금융빅뱅의 결과로 장차 등장할 다양한 금융상품 등에 대비하여 금융서비스 이용자를 보호하기 위해 2000년에 「금융상품의 판매 등에 관한 법률」을 제정하였고 동법은 그 이듬해 4월 1일부터 시행되었다. 일본에서는 동법이 영국의 「금융서비스법(Financial Services Act of 1986)」을 참고하여 제정된 일본판 금융서비스법이라고 자평하고 있다. 동법은 금융분쟁의 예방을 위한 ‘사전적 규제’에 치중하여 금융상품 판매업자의 권유규제와 설명의무에 위반한 금융사업자의 손해배상책임을 규정한 것이 핵심내용이었다. 이 법에서 특히 분쟁해결기구나 절차에 관한 조항은 없으며 동법의 최근 개정은 2006년 있었다. 2000년에 영국에서 「금융서비스 및 시장법(Financial Services and Market Act)」이 제정되고 동법에 근거하여 금융옴부즈만제도(Financial Ombudsman System)라는⁷⁾ 중요한 분쟁해결절차를 두었으나 금융상품판매법은 이런 내용을 반영하여 개정되지는 않았다.

(2) ADR촉진법의 제정

「재판외 분쟁해결절차의 이용촉진에 관한 법률(이하 ‘ADR촉진법’으로 표기)」이 2004년 제정되어 2007년 4월 1일부터 시행되었다.⁸⁾

6) 野口直秀, “金融分野における裁判外紛争解決制度について”, 「生命保険論集」No.171(2010), 153頁.

7) 상세한 것은 김선정, “영국의 금융옴부즈만에 관한 소고”, 이기수 교수 퇴임기념논문집에 所收예정. Jonathan Russen, *Financial Services - Authorisation, Supervision, and Enforcement: A Litigator's Guide*, Oxford University Press, 2006, pp.337-354.

8) 이 법에 대하여는 국내에서 몇 차례 소개되었다. 김상찬, “일본의 ADR법에 관한 연구”, 「중재연구」제16권 제3호 (2006), 127면 이하. 정영수, “일본의 ADR법에 관한 소개”, 「중앙법학」(2005), 389면 이하; 전병서, “일본의 최근 ADR 동향”, 「변호사」제36권(2006), 337면 이하; 고희석, “일본 소비자분쟁과 소송외적 분쟁 해결제도에 대한 연구”, 「소비자문제연구」제35호(2009), 1면 이하. 이 법에 따라 민간분쟁사업자로 2010.1.26. 인준 받은 일본공제협회공제상담소가 있다. 여기서는 제정과 중재를 하는데 제정은 2006년 9건, 2007년 16건, 2008년 27건, 2009년 상반기 중 11건이며, 중재건수는 2006년 이래 1건이다. (<http://www.jcia>).

동법은 총칙부분에서 ADR의 기본이념, 분쟁해결에 대한 국가 등의 책무를 선언하였다. 동시에 법무대신의 인증을 받아 조정·알선 등 화해의 중개업무를 행하는 민간사업자인 '민간분쟁해결절차를 업으로 하는 자' 제도를 창설하였다. 이로써 인증분쟁해결사업자에 의한 일반적인 민간 ADR의 입법적 근거가 명백해졌다. 이 인증분쟁해결절차에는 시효중단의 효과(제25조)와 소송절차 중지의 효과(제26조)가 인정된다. 「금융상품거래법」에 근거한 인정투자자보호단체와 금융상품거래업협회가 수행하는 금융ADR절차에 대하여는 그러한 소송법적 효과가 인정되지 않기 때문에 이들 단체나 협회가 자신들이 수행하는 금융ADR에 대하여 위의 결과를 인정받기 위해서는 이들 역시 ADR촉진법에 따라 인증을 받아야 한다. 동법에 따라 2009년 11월말 현재 이미 48개 사업자가 인증을 취득하는 등 순조로운 발전을 보여 왔다. 금융분야에서 인증을 받은 단체는 일본증권업협회와 일본공제협회의 공제상담소가 있다.

(3) 국민생활센터법의 개정

2008년 4월 25일 「독립행정법인국민생활센터법」이 개정되어 2009년 시행에 들어갔다. 이 번 개정의 초점은 분쟁해결기능의 정비에 있었다. 즉 국민생활센터에 독립하여 분쟁을 해결할 위원회를 설치하여 ADR을 도입한 것이다. 그동안 국민생활센터는 알선의 방법으로 소비자분쟁을 지원해 왔으나 그것으로 해결되지 않는 문제가 많아짐에 따라⁹⁾ 새로운 ADR이 필요하게 된 것이다. 소비자와 사업자 간의 정보량과 교섭력의 차이는 분쟁국면에 서도 나타나며 일반적으로 피해액이 소액인 특성상 재판절차가 적합하지 않은 경우가 많다. 개정법은 「국민생활센터분쟁해결위원회」를 설치하였다. 위원회가 소비자와 사업자 양쪽으로부터 신뢰받는 공정하고 중립적인 판단을 할 수 있도록 독립적 판단권을 부여하고(제11조 제3항), 15인 이내의 전문가는 센터이사장이 임명하되 내각총리대신의 인가를 받아야 한다. 위원회의 관할은 소비자분쟁 중 센터가 쟁점을 정리하여 일정한 해결지침을 제시하는 것이 필요한 “전국적으로 중요한” 분쟁이다. 분쟁해결수단은 화해의 중개¹⁰⁾ 또는 중재이다. 절차는 비공개이다. 위원회는 자신들의 결정대로 이행되는지 상황을 보고받거나 조사하며 상당한 때에는 의무이행권고조치를 할 수 있다(제37조). 중요한 것은 ‘공표’인데,¹¹⁾ 위원회는 ADR절차를 종료한 사건에 대하여 국민생활의 안정 및 향상에 필요하다고 인정하는 때에는 해결결과의 개요를 공표할 수 있다(제36조). 분쟁당사가 비협력적일

or.jp/ adr/index.html<20105.20.방문>). 2010년 4월 1일부터 시행된 개정「보험법」이 공제에 대하여도 보험법을 적용하기로 함(제2조 제1호)에 따라 보험계약법 적용에 대한 그동안의 논란을 불식시켰으나 공제사업은 여전히 「보험법」의 적용대상에서 제외된다. 다만 대부분의 금융관련단체법은 ADR을 창설하고 있어 그 범위에서 분쟁해결시스템의 차이는 없다.

9) 예컨대 은행이 원본을 보증하며 가입을 권유한 변액개인연금계약의 해약시 원금을 감액지급한 사례.

10) 이는 알선과 조정을 포괄적으로 표현하는 의미이다.

11) 枝窪步夢, “獨立行政法人國民生活センター法の改正について-裁判外紛争解決手続(ADR)の導入を中心に”, 「NBL」 No.884 (2008), 7~1-頁.

경우에는 필요에 따라 그와 같은 점을 공표할 수 있다. 국민생활센터는 워낙 다양한 소비자분쟁을 다루기 때문에 금융분쟁의 해결에는 한계가 있어 보인다.

(4) 금융상품거래법의 제정

1) 분쟁의 사전예방과 사후수습

ADR 활성화법이 시행된 2007년, 같은 해에 「금융상품거래법」이 시행되었다.¹²⁾ 이 법은 금융사업자의 설명의무와 적합성원칙 등을 규정하여 금융사업자와 금융소비자 간의 분쟁을 미연에 방지하고자 제정되었다. 그럼에도 불구하고 불가피하게 야기되는 분쟁의 해결을 위하여 새로운 분쟁해결제도를 만들었다. 이와 같이 하나의 법률 안에 ‘예방’과 ‘수습’을 담아냄으로써 종래의 금융상품판매법과 소비자계약법에 비하여 진전을 이룬 것으로 평가할 수 있다.

동법은 금융상품의 판매·권유에 관한 행위규제로 거래태양의 사전명시의무, 계약체결 전·체결시의 보증금수령관련 서면의 교부의무, 적합성원칙, 서면에 의한 해제제도, 각종 금지행위로 허위고지, 단정적 판단제공, 불초청 권유, 재권유, 기타 내각부령이 정하는 행위, 손실정보를 금지하고 있다. 여기서 적합성원칙은 광의로는 금융상품거래업자가 이용자의 지식·경험, 재산, 투자목적에 적합한 형태의 권유나 판매를 하여야 한다는 의미이며,¹³⁾ 좁게는 특정이용자에 대하여는 아무리 설명을 한 후라도 일정상품의 판매·권유를 해서는 안 된다는 의미이다.¹⁴⁾

2) 인정투자자보호단체제도와 인가금융상품거래업협회제도의 도입

① 인정투자자보호단체

동법은 인정투자자보호단체와 인가금융상품거래업협회의¹⁵⁾ 금융분쟁처리에 대하여 규정하고 있다.

먼저 인정투자자보호단체는 유가증권의 매매 기타 거래 및 파생거래 등을 공정하고 원

12) ‘금융상품판매’는 ‘금융상품거래’보다 넓은 개념이므로 금융상품거래업자는 당연히 「금융상품판매법」의 적용을 받는다. 「금융상품거래법」은 업법의 영역에 속하나 「금융상품판매법」은 예적금·신탁·보험·유가증권·유가증권파생거래·해외상품파생 등 폭넓은 상품·거래 등을 대상으로 하여 민법상의 불법행위책임의 특적으로 ①금융상품판매업자 등이 고객에 대하여 금융상품의 판매를 하기까지 설명의무를 짐을 명시하고 당해 설명의무의 대상사항을 유형화하여 명시하며, ②설명 의무반사에는 고객에 대하여 무과실·직접의 손해배상책임을 지며, ③손해배상을 함에는 고객의 원본손해액을 손해액으로 추정하고 있다. 日野正晴, 上掲書, 651頁 以下.

13) 적합성원칙은 광의로는 금융상품거래업자가 이용자의 지식·경험, 재산, 투자목적에 적합한 한 형태의 권유나 판매를 하여야 한다는 의미이며, 좁게는 특정이용자에 대하여는 아무리 설명을 한 후라도 일정상품의 판매·권유를 해서는 안 된다는 의미이다. 日野正晴, 「詳解金融商品去來法」中央經濟社, 2008, 574頁 以下.

14) 上掲.

15) 인가조건은 금융상품거래법 제67조의4.

활하게 하며 아울러 금융상품거래업의 건전한 발전 및 투자자 보호에 이바지할 목적으로 금융상품거래업자 등이 행할 금융상품거래업에 대한 민원의 해결과 다툼 있는 경우에 알선 등의 업무를 행할 금융상품거래법상의 자주규제기관 이외의 법인으로 내각총리대신의 인정을 받은 자이다(제79조의7). ADR촉진법상의 인증분쟁해결기관이 법무대신의 인증을 받아야 하는 것과 다르다. 이들 단체는 투자자가 금융상품거래업자를 상대로 한 불만사항의 해결을 신청한 때에 그 상담에 응하여 신청인에게 필요한 조언을 하고 그 불만에 대하여 필요한 사항을 조사하여 그 대상사업자에 대하여 불만내용을 통지하고 신속한 처리를 구하여야 한다. 단체는 관련 불만의 해결에 필요하다고 인정하는 때에는 당해 대상사업자에 대하여 설명이나 자료의 제출을 요구할 권한이 있다. 한편 대상사업자가 행하는 유가증권의 매매 등에 대하여 다툼이 있는 경우에는 당사자는 그 다툼의 해결을 도모하기 위해 인정단체에 알선을 신청할 수 있다. 신청을 받은 인정단체는 학식 있는 자로서 그 신청된 다툼의 당사자와 특별한 이해관계가 없는 자를 알선위원으로 선임하여 당해 위원으로 하여금 알선하도록 할 수 있다. 이 때 위원은 당해 사건이 그 성질상 알선을 행하기에 적당하지 않다고 인정하는 때나 당사자가 부당한 목적으로 알선을 신청하였다고 인정하는 때에는 알선을 행하지 아니할 수 있다. 위원은 적당하다고 인정하는 때에는 당사자와 참고인으로 부터 의견을 청취하거나 보고서를 제출받는다. 대상사업자는 정당한 이유가 없는 한 보고서 제출을 거부할 수 없다. 위원은 사건해결에 필요한 알선안을 작성하여 그 수락을 권고할 수 있다.

일본의 경우, 변호사나 변호사법인 이외의 자가 법률사무나 그 알선을 업으로 행하는 것은 원칙적으로 금지된다(「변호사법」제72조). 그러나 인정단체의 알선행위는 법률에 근거하여 행하여지기 때문에 변호사법 위반문제는 생기지 아니한다.

금융상품거래법은 원칙적으로 금융상품거래업자 등에 의한 손실보상을 금지하나(제39조 제1항), 사고에 의한 손실의 전부 또는 일부를 보상하는 것은 가능한데, 사고에 의한 것이라는 것은 내각총리대신에 의한 확인 등 일정한 절차가 필요하다. 인정단체가 알선하여 화해가 성립하는 경우에도 손실보상금지원칙이 적용된다. 이는 인정단체의 활동을 사고확인절차로 보는 것이며 인정단체가 알선하여 화해에 기하여 금융상품거래업자가 손해배상한 경우, 손실보상 금지규정의 적용제외에 해당하는 결과가 된다.

인정단체는 금융상품거래업의 건전한 발전과 투자자 보호를 위하여 대상사업자에 의한 금융상품거래계약의 내용, 대상사업자에 의한 자산운용의 방향 기타 투자자보호를 도모함에 필요한 사항에 관하여 투자자보호지침을 작성하여 공표하도록 노력하여야 한다. 투자자보호지침은 현재 인정단체의 홈페이지 등에 공시되고 있다. 인정단체는 금융청의 감독을 받는다.

2009년까지 생명보험협회를 필두로 일본손해보험협회, 전국은행협회, 신탁협회가 ‘인정’

을 받았다.

② 인가금융상품거래업협회

종래 증권거래분야에서 여러 법을 근거로 설립되어 있던 자주규제기관을 각법의 통합에 따라 금융상품거래업협회로 하되 인가 또는 인정을 받도록 하였고 복수의 협회가 성립할 수 있는 점을 감안하여 모든 단체에 적용될 기본사항을 금융상품거래법에서 규정하였다.

인가금융상품거래업협회도 앞서 설명한 인정투자자보호단체와 마찬가지로 금융ADR 기능을 수행한다. 즉, 인가받은 협회는 투자자로부터 협회원 또는 금융상품중개업자가 행한 업무에 관한 민원의 해결을 신청 받은 때에는 그 상담에 응하고, 신청인에게 필요한 조언을 하며, 그 민원관련사항을 조사함과 동시에 해당 협회원 또는 금융상품중개업자에 대하여 그 민원내용을 통지하여 신속한 처리를 하도록 하여야 한다¹⁶⁾

2009년 개정에서는 “다툼이 있는 경우의 알선”이라는 용어 대신 “분쟁해결”이라는 표현으로 바꾸었다. 금융상품거래법은 분쟁해결업무를 인가협회의 정관의 절대적 기재사항으로 규정하고 있다. 인가받은 금융상품거래업협회 이외의 자가 금융상품거래업에 관련된 지정분쟁해결기관으로 지정을 취득한 경우는 당해협회의 협회원을 포함하여 지정분쟁해결기관과의 간에 절차실시기본계약을 체결하게 된다. 그 경우, 인가금융상품거래업협회가 실시하는 민원 등에 대한 대응 및 알선업무에 대하여는 실질적으로 지정분쟁해결기관이 실시하는 분쟁해결업무와 중복된다.¹⁷⁾ 또 인가금융상품거래업협회, 인정금융상품거래업협회¹⁸⁾ 및 인정투자자보호단체는 각 협회 등으로서 인가·인정과 중복하여 지정분쟁해결기관으로 지정을 받을 수 있다. 여기서 인가금융상품거래업협회의 불만에 대한 대응과 알선 업무 등을 지정분쟁해결기관에 위탁하는 것도 가능하기 때문에 이들 사항을 정관에 기재하여 명확히 하도록 한 것이다.

또 2009년 법개정에서는 인가받은 금융상품거래업협회가 지정분쟁해결기관으로서도 지정을 받는 경우를 상정하여 그 경우에 있어서는 실제로 같은 단체에서 불만의 처리나 알선 및 지정분쟁해결기관으로서의 불만처리절차 또는 분쟁해결절차가 중복되어 혼란이 야기될 수 있으므로 지정분쟁해결기관으로 지정을 취득한 인가금융상품거래업협회에 있어서의 분쟁해결 등 업무의 중벌에 관한 민원 또는 분쟁에 대한 민원처리 및 분쟁해결절차는 지정분쟁해결기관으로서의 민원처리절차 또는 분쟁해결절차로 처리하는 것으로 정리한 것이다.

16) 알선에 따라 화해가 성립하는 경우, 손실전보금지의 예외로서 인정되는 사고확인(제39조 제2항)이 불필요한 것이 된다(제39조 제5항). 이 점에서 법원의 확정판결, 재판상 화해의 성립, 「민사조정법」상 조정성립의 경우와 같다(『금융상품거래업법등부령』제119조). 日野正晴, 上掲書, 570~571頁.

17) 大森泰人 外, 「詳説 金融ADR制度」, 商事法務, 2010, 213頁.

18) 인정 요건에 관하여는 금융상품거래법 제78조..

Ⅲ. 통일적 금융ADR의 창설과 내용

1. 제도창설의 배경

금융상품과 서비스의 다양화, 복잡화가 진행되면서 업무상 과오, 금융상품과 서비스가 전문성을 요구하고 그 구성이 복잡하여 위험이 내재하는 한편 금융소비자의 권리의식이 높아져 분쟁증가의 가능성이 커짐에 따라 사전적 예방조치만으로 한계가 있음이 드러났고 발생한 분쟁에 사후적으로 대응하는 것도 한층 중요하게 되었다. 더구나 분쟁의 처리를 업계에만 맡길 수 없다는 의견이 대두되었다. 금융분쟁의 사후적 처리는 소송에 의하여 법원에서 다루어질 수 있으나 이 역시 이용자보호의 관점에서 전문가에 의한 유연하며 간이·신속·경제적인 해결방안을 모색하여야 할 필요성이 생겼다.¹⁹⁾

2000년의 금융심의회 보고 이후 금융거래불연락조정협의회가 40여 차례 개최되어 분쟁 해결지원절차의 모델을 찾는 노력을 기울였고, 2008년 6월에는 논점을 정리한 「좌장메모」가 작성되었다. 그러나 2008년 가을 금융위기가 발발하여 금융ADR의 법제화의 필요성 문제가 논의를 거듭하였고 2008년 12월의 금융심의회 보고서에 기하여 본격적인 입법 작업이 이루어져 2009년 3월에 법안이 국회에 제출되었다²⁰⁾

2008년 12월 17일 금융심의회 금융분과 제1부회 및 제2분회 합동으로 금융ADR보고서(「금융분야에 있어서 재판외분쟁해결제도(금융ADR)의 본연의 모습에 관하여」)가 공표되었다. 동 보고서는 횡단적이고 포괄적인 금융ADR이 바람직하지만 이는 중장기적 목표로 두고, 우선은 업태별로 분쟁을 해결하는 체제를 답습하여 정비할 것을 권고하였다. 동 보고서에 따라 2009년 6월 24일 일본 국회는「금융상품거래법등의 일부개정에 관한 법률」, 「은행법」, 「보험업법」을 비롯한 광범위한 금융관련 업법 16개를 일제히 개정하여 금융ADR 제도를 창설하였다.²¹⁾ 이처럼 일본 금융ADR제도는 완성형이 아니라 장차 포괄적 금융ADR로 진전하기 위한 중간단계의 제도정비이다.²²⁾ 일본의 금융분쟁해결은 단일한 기관을 통하여 해결하는 것이 아니어서 금융상품거래법 등 16개 금융관계 업법에서 이른바 ‘지정 분쟁해결기관’을 두도록 함으로써 창설되었다. 개정「은행법」에서는 대체적 분쟁해결이라는

19) 鈴木卓, “金融ADR”, 西村あさひ法律事務所, 「最新金融レギュレーション」, 商事法務, 2009, 439頁.

20) 2010년 5월 12일 금융상품거래법의 개정이 있었다. 이는 세계적 금융위기가 일본의 자본시장에 미칠 영향을 우려하여 일본 금융시스템의 안전성, 투명성을 향상시키고 투자자보호를 강화하는 취지의 개정으로 분쟁해결관련 개정은 없었다.

21) 금융상품거래법외에 다수의 업법을 개정하게 된 이유는 금융상품거래법은 기본적으로 증권거래법이기 때문이다. 투자적 성격 또는 위험성이 따르는 은행상품이나 변액보험같은 보험상품에도 금융상품거래법의 적용이 가능하다는 의견(神田秀樹, “金融商品去來法 總論法の構造と有價証券概念”, 「ジュリスト」No.1368 (2008), 10頁)이 있지만 투자적 성격이 없거나 아주 낮은 금융상품은 각 업법에서 규정한 만큼 분쟁해결절차도 각 업법에 의하게 된다.

22) 적어도 3년 이내 수정한다는 것이나 실제로 될지는 확신할 수 없는 상태라 한다.

용어대신 ‘지정분쟁해결기관’이라는 용어를 사용하였으나 일본에서는 이를 통상 ADR로 부르며 그렇게 이해하고 있다. 이에 따라 전국은행협회가 은행법상의 ADR기관으로 지정받기 위하여 준비하는 등 금융분쟁의 대체적 해결문제에 있어 큰 변화가 예고되고 있다. 재판과 비교할 때 신속성, 간이성, 분쟁해결비용의 경제성, 유연성, 비밀보장성, 전문성 등 여러 이점이 있다.²³⁾

금융ADR은 대립당사자 간의 분쟁을 증거에 기한 적절한 사실인정에 따라 해결하는 재판절차에 비하여 엄격한 증거법에 기속되지 아니하고 유연한 절차를 진행하여 엄밀한 사실인정과 권리의무관계에 구애됨이 없이 해결방안을 제시함으로써 유연한 해결을 할 가능성이 있다. 또 약관을 통한 부합계약이 대부분인 금융거래에 있어서 고도의 전문성을 지니고 있는 금융기관과 고객 간 계약의 교섭력의 불균형을 해소하는 실질적 공평을 도모할 수 있다. 소송에 비하여 비용과 시간 부담을 줄이고, 절차의 비공개로 금융기관의 영업비밀과 고객의 사생활을 보호할 수 있게 되며 금융기관은 복잡한 금융시장과 금융상품을 이해하는 전문가를 재량껏 선임하여 분쟁해결의 전문성을 확보하여 이는 분쟁당사자의 신뢰로 직결된다. 이와 같은 것들은 일반적으로 ADR의 장점이라 할 것인데 금융ADR은 이에 더하여 고객에 대한 서비스제공 기능을 수행한다. 금융상품거래법에 있어서는 금융상품을 취급하는 금융기관에 대하여 행위규제의 통일화와 횡단화를 도모하지만 이로써 고객보호가 충분한 것은 아니다. 금융ADR을 통하여 사후적으로 분쟁의 효율적 해결이 가능할 뿐만 아니라 분쟁해결과정에서 파악된 고객의 요구를 기관경영, 상품개발과 판매과정에서 반영함으로써 추가적인 분쟁을 예방하고 고객의 수요에 응하는 금융서비스를 제공하는 효과를 기대할 수 있다. 이는 금융상품과 금융기관에 대한 신뢰를 높이는 결과가 된다.

앞서 언급한 바와 같이 2007년 4월 1일 시행된 ADR촉진법과 함께 같은 해 9월 30일에 시행된 금융상품거래법에서도 금융ADR로서 활용이 기대되는 이른바 인정투자자보호단체제도가 도입되었으나 2009년 금융상품거래법 개정으로 보다 광범위한 금융ADR관련 법정비가 이루어졌다. 금융상품거래법상 예금이나 보험도 높은 수익의 회수를 기대하여 위험을 감수하는 상품은 투자상품에 포함되지만 「은행법」, 「보험업법」등 개별 업법의 적용을 받는 상품에 대하여는 금융상품거래법의 적용대상에서 제외하였다.²⁴⁾ 그 결과 은행, 보험 등의 분쟁은 금융상품거래법의 인정투자자보호단체에 맡겨지지 않았다. 이런 정황아래서 금융거래 전반에 걸쳐 분쟁해결시스템의 보다 근본적인 개혁이 있어야 한다는 요청에 따라 2009년 금융ADR제도가 창설되었다.

23) 山本和彦 / 山田文, 「ADR仲裁法」, 日本評論社, 2008, 12頁 以下.

24) 그 이유는 각 업법에서 이미 행위규제를 하고 있는 것에 대한 중복규제를 피하고 행위규제위반의 처분이나 검사를 업법에 기하여 일원적으로 하도록 하려는 것이다. 河本一郎 / 龍田節, 「金融商品取引法の理論と實務」, 經濟法令研究會, 2007, 13頁.

2. 금융ADR의 내용

(1) 제도창설의 법형식

2007년 4월 1일 시행된 ADR촉진법과 함께 같은 해 9월 30일에 시행된 금융상품거래법에서도 금융ADR로서 활용이 기대되는 이른바 인정투자자차보호단체제도가 도입되었으나 2009년 금융상품거래법 개정(「금융상품거래법 등의 일부를 개정하는 법률」)에 의하여 각 금융관계법에서²⁵⁾ 금융ADR규정을 두게 되었다. 이로서 보다 광범위한 금융ADR관련 법정비가 이루어진 것이다.

2009년 금융상품거래법개정에서는 제77조(투자자로부터의 불만에 대한 대응)에 “제1항의 규정은 인가협회가 제156조의39 제1항 규정에 의하여 지정을 받은 경우에 있어서, 제1항의 신고가 당해지정에 관계된 분쟁해결 등 업무의 종별(제156조의38 제12항에 규정된 분쟁해결업무의 종별을 말하며 제79조의13에 있어서 준용되는 경우를 포함하여 다음 조의 제9항에 대하여도 같다)에 관한 불만에 관계가 있는 때에는 적용이 없다.”는 규정을 신설하였다. 또한 인가협회의 알선에 관한 제77조의2에 제9호를 신설하여 “제1항의 규정은 인가협회가 제156조의39 제1항의 규정에 따라 지정받은 경우에 있어서 제1항의 다툼이 당해지정에 관계된 분쟁해결 등 업무의 종별에 관계된 때에는 적용이 없다”고 규정하였다. 이는 인가받은 금융상품거래업협회가 지정분쟁해결기관으로서도 지정을 받은 경우를 상정하여 그 경우에 있어서는 실제로 같은 단체에서 불만의 처리나 알선 및 지정분쟁해결기관으로서의 불만처리절차 또는 분쟁해결절차가 이중이 되어 혼란이 야기될 수 있다. 이에 따라 지정분쟁해결기관으로 지정을 취득한 인가금융상품거래업협회에 있어서의 분쟁해결 등 업무의 종별에 관한 불만 또는 분쟁에 대한 불만처리 및 분쟁해결절차는 지정분쟁해결기관으로서의 불만처리절차 또는 분쟁해결절차로 처리하는 것으로 정리하였다.

2009년 「금융상품거래법」개정은 인가금융상품거래업협회 등이 지정분쟁해결기관으로 지정받은 경우 및 인가금융상품거래업협회 등 이외의 자가 지정분쟁해결기관으로 지정을 취득한 경우에 대하여 정리하였다.

(2) 금융ADR 모형

1) 의의

대다수 금융기관이 해당업법을 개정하여 금융ADR제도를 창설하였다. 다음에서 개정 보

25) 금융ADR제도 창설을 위하여 개정된 법률은 「금융상품거래법」, 「부진업법」, 「금융기관의 신탁업무의 경영 등에 관한 법률」, 「농업협동조합법」, 「수산업협동조합법」, 「중소기업협동조합법」, 「신용금고법」, 「장기신용은행법」, 「노동금고법」, 「은행법」, 「대금업법」, 「보험업법」, 「농림중앙금고법」, 「신탁업법」, 「지급결제에 관한 법률」.

협업법의 해당내용을 소개한다. 각 업태의 차이에도 불구하고 금융ADR의 내용은 동일하므로 다음에서 소개하는 것은 결국 모든 금융ADR의 내용이라고 생각하면 된다.²⁶⁾

2009년 6월 24일 공포된 개정보험업법(법률 제59호)은 제4편 표제를 지정분쟁해결 기관으로 하여 제1장 통칙, 제2장 업무, 제3장 감독의 순으로 규정한다.

2) 통칙

가. 신청에 따른 지정

동법에 따르면 내각총리대신은 일정한 요건을 갖춘 자를 그 신청에 따라 분쟁해결업무를 행할 자로 지정한다(제308조의2).

나. 신청자 및 신청자의 임원의 자격

신청자는 ①법인일 것(인격 없는 사단 또는 재단의 대표자 또는 관리인이 정하여진 경우를 포함하며 외국법령에 준거하여 설립된 법인 기타 외국단체는 제외한다), ②보험업법 제308조의24 제1항 규정에 따라 지정이 취소된 후 취소일로부터 5년을 경과하지 아니한 자 또는 다른 법률의 규정에 의하여 지정된 분쟁해결업무에 상당한 업무와 관계된 것으로 정령이 정한 바에 의해 취소되어 그 취소일로부터 5년을 경과하지 아닌 자가 아닐 것, ③ 보험업법이나 변호사법 또는 그에 상당하는 외국법령규정에 위반하여 벌금형(그에 상당하는 외국법령에 의한 형을 포함)에 처하여져 그 형의 집행을 종료하거나 또는 그 형의 집행을 받지 않게 된 날로부터 5년을 경과하지 아니한 자가 아닐 것, ④임원 중에 성년후견인이나 피보좌인 또는 외국법령상 그와 같은 취급을 받는 자, 파산자로서 복권되지 아니하거나 또는 외국 법령상 동등한 취급을 받는 자, 금고이상의 형(그에 상당한 외국법령에 의한 형을 포함)에 처하여져 그 형의 집행을 마치거나 또는 그 형의 집행을 받지 아니하기로 한 날로부터 5년을 경과하지 아니한 자가 없어야 한다.

제308조의24 제1항 규정에 따라 지정을 취소한 경우나 그 법률에 상당한 외국법령의 규정에 따라 당해외국에서 받은 당해지정에 비슷한 행정처분이 취소된 경우에 있어서 그 취소일 전 1월내에 그 법인의 임원(외국 법령상 그와 동등한 취급을 받는 경우를 포함)이었던 자로서 그 취소일 부터 5년을 경과하지 아니한 자 또는 다른 법률규정 다른 법률에 의하여 지정된 분쟁해결 등 업무에 상당하는 업무에 관련된 것으로 정령에서 정한 것이나 당해 다른 법률에 상당하는 외국 법령의 규정에 따라 당해 외국에서 받은 당해정령에 정하는 지정에 유사한 행정처분을 취소한 경우에 있어서, 그 취소일 전 1월 이내에 그 법인의 임원이었던 자로서 그 취소일로부터 5년을 경과하지 아니한 자, 이 법이나 변호사법 또는 그에 상당하는 외국법령의 규정에 위반하여 벌금형(그에 상당하는 외국법령에 의한

26) 은행에 대하여는 大森泰人 外, 前掲書, 89~217頁.

형을 포함)에 처하여져 그 형의 집행을 종료하거나 또는 그 집행을 받지 아니하기로 된 날부터 5년을 경과하지 아니한 자가 아닐 것이 요구된다.

다. 신청요건

신청자는 분쟁해결 등 업무를 적확하게 실시하기에 족한 경리적 및 기술적 기초를 가져야 한다. 또 임원 또는 직원의 구성이 분쟁해결업무의 공정한 실시에 지장을 미치지 않아야 한다. 분쟁해결 등 업무의 실시에 관한 규정(업무규정)이 법령에 적합하고, 나아가 이 법률에 정한 바에 따라 분쟁해결업무를 공정하고 적확하게 실시하게에 충분하다고 인정되어야 한다. 보험법에 따라 의견을 청취한 결과, 절차실시기본계약의 해제에 관한 사항 기타 절차실시기본계약의 내용(제308조의7 제2항 각호에 계기한 사항 제외), 기타 업무규정의 내용(동조 제3항의 규정에 따라 그 내용이 되지 않으면 아니 되는 사항 및 동조 제4항 각호 및 제5항 제1호에 계기한 기준에 적합하기 위하여 필요한 사항을 제외)에 대하여 이의(합리적 이유가 붙여진 때에 한함)를 나타낸 보험업 관계 업자의 수가 보험업 관계 업자의 총수에서 접하는 비율이 정령에서 정하는 비율 이하의 비율이어야 한다. 신청을 하려는 자는 미리 내각부령에서 정하는 바에 따라 보험업 관계자에 대하여 업무규정의 내용을 설명하여 그것에 대하여 이의가 있는지 없는지 의견(이의가 있는 경우에는 그 이유 포함)을 청취하여 그 결과를 기재한 서류를 작성하여야 한다. 내각총리대신은 제308조의 제1항 규정에 따라 지정을 할 때에는 동항 제5호 내지 제7호까지 계기한 요건(분쟁해결절차의 업무에 관련된 부분에 한하며 동호에 계기한 요건에 있어서는 제308조의7 제4항 각호 및 제5항 각호에 계기한 기준에 관계있는 것에 한함)에 해당하는 것에 대하여 미리 법무대신에 협의하여야 한다. 당사자 신청에 의한 지정은 분쟁해결업무의 종별로 행하고 이의의 비율은 당해 분쟁해결 등 업무의 종별로 이를 산정한다. 내각총리대신은 당사자의 신청에 의한 지정을 한 때에는 지정분쟁해결기관의 상호 또는 명칭 및 주된 영업소 또는 사무소의 소재지, 당해 지정에 관련된 분쟁해결 등 업무의 종별과 아울러 당해 지정일을 관보에 고시하여야 한다.

라. 지정의 신청(제308조의3)

제308조의2 제1항 규정에 의한 지정을 받고자 하는 자는 소정의 사항(지정받고자 하는 분쟁해결 등 업무의 종별, 상호 또는 명칭, 주된 영업소 또는 사무소 기타 분쟁해결 등 업무를 행하는 영업소 또는 사무소의 명칭 및 소재지, 임원의 성명이나 상호 또는 명칭)을 기재하고 소정의 서면(제308조의1 제3호 및 제4호에 계기한 요건에 해당함을 서약하는 서면, 정관 및 법인의 등기사항증명서나 그에 준하는 것, 업무규정, 조직에 관한 사항을 기재한 서면, 재산목록, 대차대조표 기타 분쟁해결 등 업무를 행하기 위하여 필요한

경리적 기초를 지녔음을 나타내는 서류로서 내각부령이 정한 것, 제308조의2 제2항에 규정된 서류 기타 동조 제1항 제8호에 계기한 요건에 해당함을 증명하는 서류로서 내각부령이 정한 것, 이상의 것 이외에 내각부령에서 정한 서류를 첨부하여 지정신청서를 내각총리대신에게 제출하여야 한다. 신청서에 정관, 재산목록 또는 대차대조표가 전자적 기록으로 작성된 때에는 서류에 대신하여 당해 전자적 기록을 첨부하여야 한다.

마. 비밀보지의무, 공무원의제 등(제308조의4)

지정분쟁해결기관에 의하여 선임된 분쟁해결위원이나 임원이나 직원 또는 그러한 직에 있었던 자는 분쟁해결 등 업무에 관하여 지득한 비밀을 누설하거나 자기의 이득을 위하여 사용해서는 안 된다. 지정분쟁해결기관의 분쟁해결위원 또는 임원이나 직원으로 분쟁해결 업무에 종사한 자는 형법 기타 벌칙의 적용에 있어서는 법령에 따라 공무에 종사하는 직원으로 본다.

3) 업무

가. 지정분쟁해결기관의 업무 및 보수청구권(제308조의5)

지정분쟁해결기관은 이 법률 및 업무규정의 정하는바에 따라 분쟁해결 등의 업무를 행한다. 지정분쟁해결기관(분쟁해결위원을 포함함)은 당사자인 보험업 관계 업자(절차실시기본계약을 체결한 상대방인 보험업 관계 업자를 말함) 또는 그 고객(고객 이외의 보험계약자 등을 포함) 또는 그러한 자 이외의 자와의 절차실시기본계약 기타의 계약이 정한 바에 따라 분쟁해결업무를 행함과 관련하여 부담금 또는 요금 기타 보수를 받을 수 있다.

나. 민원처리절차 또는 분쟁해결절차의 업무위탁 제한(제308조의6)

지정분쟁해결기관은 다른 지정분쟁해결기관 또는 다른 법률의 규정에 따라 지정된 분쟁해결 등 업무에 상당한 업무에 관련된 것으로 정령이 정한 것에 해당하는 자(수탁분쟁해결기관) 이외의 자에 대하여 불만처리 또는 분쟁해결절차 업무를 위탁할 수 없다.

다. 업무규정과 분쟁해결업무의 독립성(제308조의7)

지정분쟁해결기관은 다음 사항에 관한 업무규정을 정하여야 한다. 절차실시기본계약의 내용에 관한 사항, 절차실시기본계약의 체결에 관한 사항, 분쟁해결 등 업무의 실시에 관한 사항, 분쟁해결 등 업무에 요하는 비용에 대하여 가입 보험관계 업자가 부담하는 부담금에 관한 사항, 당사자인 가입 보험 관계 업자 또는 그 고객으로부터 분쟁해결 요금징수시의 요금에 관한 사항, 기타.

절차실시기본계약에는 지정분쟁해결기관이 가입 보험관계 업자의 고객으로부터의 보험

업무 등 관련 불만의 해결의 신청 또는 당사자로부터의 분쟁해결 절차의 신청에 기하여 불만처리절차 또는 분쟁해결절차를 개시한다는 것, 필요한 자료제출을 요구할 수 있다는 것, 분쟁해결위원은 분쟁해결절차에 있어서 보험업무 관련 분쟁의 해결에 필요한 화해안을 작성하여 당사자에 대하여 그 수락을 권고할 수 있다는 것, 분쟁해결위원은 분쟁해결절차에 있어서 앞의 화해안의 수락을 권고함에 있어서는 당사자 간에 화해가 성립할 것으로 보이지 아니하는 경우에 사안의 성질, 당사자의 의향, 당사자의 절차진행상황 기타 사정에 비추어 상당하다고 인정하는 때에는 보험업무 등 관련분쟁의 해결을 위하여 필요한 특별조정안을 작성하여 이유를 붙여 당사자에게 제시할 수 있다는 것,²⁷⁾ 가입 보험업 관계 업자는 분쟁해결절차의 목적인 청구에 관계된 소송에 제기된 경우에는 당해소송에 제기된 취지 및 당해소송의 청구이유를 인정분쟁해결기관에 보고할 것 등이 포함되어야 한다.

한편 업무규정에는 분쟁해결위원의 선임방법과 분쟁해결위원이 보험업무 등 관련 분쟁의 당사자와 이해관계를 지니거나 기타 분쟁해결절차의 공정한 실시를 방해할 사유가 있는 경우 당해분쟁해결위원을 배제하는 방법, 지정분쟁해결기관의 주식의 소유나 지정분쟁해결기관에의 대출실행 기타 사유를 통하여 지정분쟁해결기관의 사업을 실질적으로 지배하거나 중대한 영향을 미치는 관계에 있는 것으로 내각부령이 정한 자 또는 지정분쟁해결기관의 자회사 등을 보험업무 등 관련 분쟁의 당사자로 하는 보험관련업무 등 관련분쟁에 대하여 분쟁해결절차의 업무를 행하는 지정분쟁해결기관에 있어서 당해 실질적 지배자 등이나 당해 자회사 등 또는 지정분쟁해결기관 이 분쟁해결위원에 대하여 부당한 영향을 미치는 것을 배제하기 위한 조치를 강구하는 것 등이 포함되어야 한다. 업무규정에는 분쟁해결절차의 개시로부터 종료에 이르기까지의 표준적인 절차의 진행에 대하여 정하여야 한다. 분쟁해결위원이 분쟁해결절차로는 보험업무 등 관련분쟁의 당사자 간에 화해가 성립할 것으로 보이지 아니하는 것으로 판단하는 때에는 속히 당해 분쟁해결절차를 종료하여 그 취지를 보험업무 등 관련분쟁 당사자에게 통지할 것을 정하여야 한다. 또 지독한 비밀을 확실히 유지할 조치를 강구하여야 한다. 업무규정의 개정은 내각총리대신의 인가를 받아야 효력이 생긴다.

27) 「특별조정안」은 화해안으로서 다음의 경우를 제외하고는 가입 보험업 관계 업자가 수락하여야 한다.

1. 당사자인 가입 보험 관계 업자의 고객이 당해 화해안을 수락하지 아니하는 때
2. 당해 화해안을 제시한 때에 당해 분쟁해결절차의 목적인 청구에 관계된 소송이 제기되지 아니한 경우에 있어서 고객이 당해 화해안을 수락하고 이를 가입 보험 관계 업자가 안 날로부터 1월을 경과하는 날까지 사이에 당해 청구에 관계된 소송이 제기되고 나아가 동일까지 당해 소송이 취하되지 아니한 때
3. 당해 화해안이 제시된 때에 당해 분쟁해결절차의 목적이 된 청구에 관계있는 소송이 제기된 경우에 있어서 고객이 당해 화해안을 수락하였음을 가입보험업관계사업자가 안날로부터 1월을 경과한 날까지 당해소송이 취하되지 아니한 때
4. 고객이 당해 화해안을 수락하였음을 가입 보험업 관계 업자가 안날로부터 1월을 경과하는 날까지 당해 분쟁해결절차가 행하여진 보험업무 등 관련분쟁에 대하여 당사자 간에 중재법 제2조 제1항에서 규정하는 중재합의가 이루어지거나 또는 당해 화해안에 의한 화해나 조정이 성립한 때

라. 절차실시기본계약불이행사실의 공표(제308조의8)

지정분쟁해결기관은 절차실시기본계약에 따라 가입 보험업 관계 사업자가 부담하는 의무불이행이 있는 경우, 당해 가입 보험업 관계 업자의 의견을 청취하여 당해 불이행에 대하여 정당한 이유가 없다고 인정하는 때에는 지체 없이 당해 가입 보험업 관계 업자의 상호, 명칭 또는 성명 및 당해 불이행사실을 공표하고 내각총리대신에게 보고하여야 한다.

마. 지정분쟁해결기관의 의무

지정분쟁해결기관은 보험업무 등 관련 불만정보의 처리 및 보험업무 등 관련분쟁의 해결을 촉진하기 위해 가입 보험업 관계 업자 기타의 자에 대하여 정보제공, 상담 기타 원조를 행하도록 노력하여야 한다. 「폭력단원에 의한 부당행위방지 등에 관한 법률」이 정의하는 폭력단원 또는 폭력단원이었던 날로부터 5년을 경과하지 아니한 자를 분쟁해결업무에 종사하게 하거나 보조자로 사용하지 않을 의무(제308조의9), 특정한 가입 보험업 관계 사업자에 대한 부당한 차별취급금지(제308조의10), 분쟁해결관련업무기록의 보존(제308조의11), 가입 보험 관계 업자의 고객으로부터 보험업무 등 관련불만의 해결의 신청이 있는 때에 상담에 응하고 조언하며 사정을 조사함과 동시에 당해가입보험사업자에 대하여 불만내용을 통지하여 신속한 처리를 요구할 의무(제308조의12)가 있다.

바. 분쟁해결기관에 의한 분쟁해결절차

가입 보험업 관계 업자에 관련된 보험업무 등 관련분쟁의 해결을 위해 당사자는 당해 가입 보험업 관계 업자가 절차실시기본계약을 체결한 지정분쟁해결기관에 대하여 분쟁해결절차를 신청할 수 있다(제308조의3). 지정분쟁해결기관은 당사자로부터 해결절차개시신청을 받은 때에는 분쟁해결위원을 선임한다.

사. 분쟁해결위원의 자격

분쟁해결위원은 인격이 고결하고 식견이 높은 자로서 다음 각 호에 하나에 해당하는 자로서 신청관계자와 이해관계 있는 자를 제외한 자 가운데 선임한다. 분쟁해결위원 중에 적어도 1인은 다음 제1호 또는 제3호에 해당하는 자이어야 한다.

제1호 변호사로서 그 직무에 종사한 기간이 통산하여 5년 이상인 자

제2호 보험업무 등에 종사한 기간이 통산하여 10년 이상인 자

제3호 소비생활에 관한 소비자 및 사업자 간에 생긴 불만에 관련된 상담소비생활에 관한 사항에 대하여 전문적 지식경험을 가진 자로서 내각부령에 정한 자

지정분쟁해결기관은 선임한 분쟁해결위원에 의한 분쟁해결절차를 밟는다. 다만 분쟁해

결위원은 당해 신청에 관계된 당사자인 가입 보험업 관계 업자의 고객이 당해 보험업무 등 관련분쟁을 적절히 해결할 수 있는 자로 인정되나 기타사유로 분쟁해결절차의 수행이 적당하지 아니하다고 인정하는 때 또는 당사자가 부당한 목적만으로 분쟁해결절차의 개시를 신청하였다고 인정하는 때에는 분쟁해결절차를 실행하지 아니하고 분쟁해결위원이 당해 신청을 수탁분쟁해결기관의 분쟁해결절차에 상당한 절차에 부치는 것이 적당하다고 인정하는 때에는 수탁분쟁해결기관에 분쟁해결절차업무를 위탁한다. 이와 같이 분쟁해결위원이 분쟁해결절차를 실시하지 아니하는 때 또는 수탁분쟁해결기관에 업무를 위탁하는 때에는 지정분쟁해결기관은 분쟁절차개시신청자에 대하여 그 취지를 이유를 붙여 통지하는 것으로 한다.

아. 분쟁해결절차의 진행

분쟁해결위원은 당사자나 참고인으로부터 의견을 청취하거나 보고서를 제출 받거나 또는 당사자로부터 참고할만한 장부서류 기타 물건을 제출받아 화해안을 작성하여 그 수락을 권고하거나 위에서 소개한 특별조정(제308조의7 제6항)을 할 수 있다. 분쟁해결절차는 공개하지 아니한다. 단, 분쟁해결위원은 당사자의 동의를 얻어 상당하다고 인정하는 자의 방청을 허용할 수 있다. 지정분쟁해결기관은 분쟁해결절차의 개시에 앞서 당사자인 가입 보험업 관계 업자의 고객이 대하여 내각부령이 정한 바에 따라 일정사항을 기재한 서면을 교부하거나 그것을 기록한 전자적 기록을 제공하여 설명하여야 하는데 이에 당해 고객이 지급할 요금에 관한 사항, 표준적 절차진행, 내각부령이 정한 사항 등이 포함된다. 지정분쟁해결기관은 그 실시한 절차의 실시기록을 작성·보존하여야 한다.

4) 시효중단 등

가. 시효중단

분쟁해결절차로는 보험업무 등 관련분쟁의 당사자 간에 화해가 성립할 전망이 없다는 이유로 분쟁해결위원이 당해 분쟁해결절차를 종료한 경우에 있어서, 당해 분쟁해결절차의 신청을 한 당해 보험업무 등 관련분쟁의 당사자가 그 뜻을 통지받은 날로부터 1월 이내에 당해분쟁해결절차의 목적이 되는 청구에 대한 소를 제기한 때에는 시효중단에 관하여는 당해분쟁해결절차를 청구한 때에 소를 제기한 것으로 본다(제308조의14 제1항).

지정분쟁해결기관의 분쟁해결 등 업무의 폐지가 인가되거나(제308조의23 제1항) 또는 지정이 취소되고(제308조의12 제1항, 제308조의24 제1항), 나아가 인가 또는 취소된 날에 분쟁해결절차가 실시된 보험업무 등 관련분쟁에 있는 경우에 대하여 당해분쟁해결 절차를 신청한 당해 보험업무 등 관련분쟁의 당사자가 통지받은 날(제308조의23 제3항, 제308조의24 제4항) 또는 당해 인가나 취소를 안 날 가운데 빠른 날로부터 1월 이내에 당해 분

쟁해결절차의 목적인 청구에 대하여 소를 제기한 때에도 같다(제308조의14 제2항).

나. 소송절차의 중지

보험업무 등 관련분쟁에 대하여 당사자 간에 소송이 계속(係屬)한 경우에 있어서 일정한 사유가 있고 당해 보험업무의 관련 당사자의 공동신청이 있는 때에는 수소재판소는 4월 이내의 기간을 정하여 소송절차를 중지하는 취지의 결정을 할 수 있다(제308조의15). 이 때 일정한 사유란 당해 보험 분쟁에 대하여 당해 보험 업무 관련 분쟁의 당사자 간에 있어서 분쟁해결절차가 실시되고 있을 것, 위의 경우 외에 당해 보험관련 분쟁 당사자 간에 분쟁해결절차에 따라 당해 보험업무 등 관련 분쟁의 해결을 하고자 하는 취지의 합의가 있을 것이다. 수소재판소는 언제라도 소송절차중지 결정을 취소할 수 있다. 소송절차 중지결정신청을 각하하는 결정 및 중지결정을 취소하는 결정에 대하여는 불복을 신청할 수 없다.

5) 감독

감독기관인 내각총리대신은 분쟁해결기관의 지정뿐만 아니라 인가조건의 변경 등에 대하여도 변경신고를 받고, 일정사항은 관보에 게재한다(제308조의18). 지정분쟁해결기관의 절차실시기본계약의 체결이나 업무보고서 등의 제출의무(제308조의19~20), 보고징수 및 입회검사(제308조의21), 지정분쟁해결기관의 분쟁해결업무의 운영에 관하여 분쟁해결업무의 공정과 정확한 수행을 확보할 필요가 있다고 인정하는 때 미리 법무대신과 협의 후 업무개선명령을 내린다(제308조의22). 그 밖에 지정분쟁해결기관의 분쟁해결 등 업무의 휴지 또는 폐지 시에 이를 인가(제308조의23)하고 지정을 취소하는 등(제308조의24) 감독을 행한다.

(3) 금융청 가이드라인

금융청은 2010년 3월 12일에 4월 시행할 예정으로 「금융분야에 있어서 재판외분쟁해결제도(금융ADR)에 관한 유의사항에 대하여(금융ADR가이드라인(안)의 개요」를 공표하였다.²⁸⁾

금융분야에 있어서의 재판외분쟁해결제도의 중핵이 되는 것은 지정분쟁해결기관제도이다. 2001년 6월 24일 공포된 「금융상품거래법 등의 일부를 개정하는 법률」에 의하여 1958년의 「금융상품거래법」을 포함한 16개 법률에 지정분쟁해결제도가 창설됨에 따라 가이드라인은 지정분쟁해결기관제도가 도입된 16개 법률에 공통적으로 규정된 지정분쟁해결기관 신청에 대한 심사기준을 명확히 함으로써 적정한 지정이 이루어지도록 하여 지정분

28) 「金融分野における裁判外紛争解決制度(金融ADR)に關する留意事項について(金融ADRガイドライン)(案)の概要」の公表について.

쟁해결기관의 업무의 적정화를 기할 목적으로 제정되었다. 가이드라인은 편의상 금융상품 거래법, 동법 시행령(1965년 정령) 및 금융상품거래법 제5장의5 규정에 의한 지정분쟁해결기관에 관한 내각부령(2009년 내각부령)에 대한 가이드라인의 형식을 띄고 있다. 다른 15건의 법률 및 각 법에 대응하는 정령·부성령에 관한 가이드라인에 대하여는 조문번호 등을 바꾸어 읽는 표에 따라 읽으면 된다. 구체적 안전에 대한 심사에 관한 판단은 법령에 비추어 개개 안전에 따라 행하여진다.

금융ADR가이드라인은 분쟁해결업무를 행할 자의 지정에 관련된 사무처리상의 유의점을 제시하고 있는데, ①분쟁해결 등 업무를 행하는 자의 경리적 기초와 기술적 기초, ② 다른 분쟁해결기관 등과의 제휴, ③ 분쟁해결 등 업무의 주지라는 세 가지 사항을 명확히 한 것으로 요약할 수 있다. 경리적 기초에 대하여는 불만·분쟁의 발생상황 등에 응한 적절한 비용 예상액을 계상하여, 당해 비용예상액에 응한 적절한 수입이 확보되도록 유의하고, 기술적 기초에 대하여는 일부 지역과 분야에 한정하지 않는 불만·분쟁에 대응할 체제를 정비, 공정처리 절차 실시자 및 분쟁해결위원 등 인력을 충분히 확보하는 것에 유의토록 한다. 불만처리·분쟁해결의 상황 등에 관한 정보교환 및 사안에 응한 적절한 분쟁해결 수단의 소개·신청에의 이송 등에 관한 사항 등이 업무규정에 정하여지도록 유의한다. 분쟁해결업무의 주지란 홈페이지와 포스터 등에서 지정분쟁해결기관에 의한 불만처리·분쟁해결을 주지시키고 지정분쟁해결기관에 의한 불만처리·분쟁해결을 계약서에 기재하는 등 이용자 보호의 관점에서 적절한 조치를 강구하도록 유의하는 것이다.²⁹⁾

IV. 새로운 금융ADR창설에 대한 평가와 과제

일본정부는 오랫동안 금융분야의 분쟁해결문제를 고민하여 왔다. 그러나 중재에 의한 해결에 대하여는 부정적이었고,³⁰⁾ 영국식 옴브즈만제도에 대한 논의가 활발하다가 2000년대 금융산업의 발전과 사법개혁논의가 맞물려 결실을 본 것이 금융ADR의 창설이다.

금융ADR을 창설하기 위해서는 2009년 6월 24일 금융상품거래법을 비롯하여, 「은행법」, 「보험업법」 등 금융관련 16개 법률개정이 필요하였다. 금융ADR은 업태에 따른 지정분쟁해결기관의 설립을 촉구하는 것으로 일본 정부는 ADR제도의 일반적 이점과 금융분야 독자의 이점을 결합한 시너지로 간이·신속·저비용의 납득할만한 전문적 해결로 상당한 수준의 불만·분쟁해결의 효과를 창출할 것으로 기대된다. 이번엔 금융 관련법 모두를 개정하여 과거의 금융상품거래법의 인정투자자보호단체와는 달리 대상을 투자상품에 한정하지

29) 이 가이드라인은 soft law의 성격이 있다.

30) 과거 대장성은 이와 같은 입장은 강조한바 있다. 出口正義, 「保險監督と苦情處理」, 「文研論集」, 1998, 33頁.

않고 금융분야 전반에 걸쳐 ADR을 구축하였다.

금융ADR은 재판에 비하여 전문가에 의한 합리적 분쟁해결과 절차의 유연성을 기하고, 금융거래에 있어서 우월적 지위에 있는 금융기관과 금융소비자 간의 편면적 구조를 해소하여 실질적으로 공평한 분쟁해결을 가능하게 하며, 사실인정에 소요되는 증거수집비용이나 변호사비용 등 재판 수행비용과 시간을 절약할 수 있고 금융ADR에 소요되는 비용은 모두 금융기관이 부담하도록 하였고 분쟁해결절차는 공개하지 아니하는 제도로 구상되었다. 그러나 가장 중요한 것은 새로운 상품과 거래유형이 연이어 등장하는 금융분야에서 법의 명확한 원칙에만 준거하여 판단하는 것은 소비자의 기대를 충족하지 못할 가능성이 있다는 점이다.³¹⁾ 이런 관점에서 일본은 영국식 금융옵브즈만제도에³²⁾ 관심을 기울여 왔고 이를 최고의 ADR방식으로 지지하는 입장도³³⁾ 있다. 영국식 금융옵브즈만제도에 있어서처럼 옵브즈만의 중립성을 전제로 분쟁의 대상이 된 당해사안의 구체적 상황을 보고 비록 법령위반이 아닐지라도 소비자를 구제할 수도 있는 재량을 부여함으로써 실제로 소비자의 주장을 인용하지 않는 비율이 높음에도 불구하고 소비자단체로부터 신뢰를 받고 있다. 이런 방식 하에서 소비자는 옵브즈만의 판단에 기속되지 않으나 금융업자는 기속되는 편면적 구속력을 미리 합의해 놓는다면 더 효과적일 것이다. 일반적으로 자주규제기관에서 분쟁을 해결하는 경우라면 신뢰를 확보하는 일이 가장 중요하다.

그동안 금융상품거래법을 위시한 각 업법에서는 금융상품을 취급하는 금융기관에 대한 행위규제를 통일하고 횡단화하여 투자성 있는 금융상품거래에 대하여는 일정한 범위에서 고객보호의 통일화·횡단화가 시도되었다. 그와 같은 의미에서 금융거래가 실행되는 장면에서는 고객보호의 충실화가 이루어졌다. 그러나 이로서 고객보호가 충분하다고 하기는 어렵다. 금융거래를 행한 고객의 사후적인 상담요청이나 불만제기에 적시에 충분히 응하는 시스템을 구축하는 일은 진정한 의미의 고객서비스가 된다. 금융ADR은 이와 같은 기능을 수행함으로써 금융시장의 건전한 발전에 기여하는 것이 궁극의 목표이다. ADR법과 같은 취지의 지정요건을 정하여 ADR의 중립성과 공평성에 대한 금융소비자의 신뢰를 확보하고 한편으로는 당사자인 금융기관에 대한 행위규제를 통하여 ADR의 실효성을 확보

31) 1991년 이래 증권투자소송이 봇물을 이루었지만 재판소가 명문규정이 없다는 이유로 청구기각판결로 일관하다가 1993년에 투자권유시 설명의무가 신의칙상 인정된다는 법리를 도출해냈고 동일한 취지의 판결이 집적된 사례를 예로 든다. 동 법리는 2001년 시행 「금융상품의 판매 등에 관한 법률」에 반영되었지만 금융사업자에게 요구되는 설명의무의 정도가 판례수준보다 낮았던 까닭에 법의 적용이 저조하다가 2007년 시행 개정법에서 그 내용이 강화되었다. 설명의무는 「금융상품거래법」에도 채용되었다(제37조의3). 石戶谷豊, 「金融ADR制度創設と課題-消費者の立場から」, 「ジュリスト」No.1390 (2009), 80頁.

32) 牧野浩敏, 「英國の金融業界における苦情・紛争の解決-事業者による苦情・紛争対応と金融ADRに關する動向-」, 「生命保險經營」第77卷 第2号(2009), 79頁以下; 高崎康雄, 「イギリスにおける金融オンブカマン制度の改正」, 「生命保險經營」第75卷 第5号(2007), 23頁; 大飼重仁, 「海外における金融紛争解決の現状と日本への示唆」, 「金融財政事情」No.2824 (2009), 1頁以下; 大飼重仁, 「金融ADRをいかに機能させるか」, 「ファイナンシャル コンプライアンス」Vol.39 No.2(2009), 63頁 以下; 松澤登, 「英國オンブカマン制度に關する一考察-告知制度を中心に-」, 「生命保險論集」No.168(2009), 207頁以下.

33) 野口直秀, 前掲論文, 153頁.

하고자 하는 획기적인 시도로 평가된다. 아울러 ADR의 충실화, 활성화를 사법정책으로 삼아 사법제도의 개혁의 일환이라는 의미도 지닌다.

전체적으로 보아 ADR이 활성화되어 있다고 보기 힘든 일본에서 그래도 금융분야는 ADR이 제대로 작동할 잠재적 가능성이 가장 높은 것으로 보인다.

올해부터 시행되는 금융ADR의 성패를 예측하기는 아직 이르다. 그러나 입법에 대한 조심스러운 언급은 가능할 것이다.

우선 일본에서 ADR활성화법이 제정되어 2007년부터 시행되고 ADR활성화에 대한 관심이 높은 시점에서 입법조치가 이루어졌다는 점은 긍정적이다. 또한 이 번 법개정을 누구나 ‘창설’이라는 용어로 표현하고 있음에도 불구하고 전혀 새로운 제도를 만들어낸 것이 아니고, 지금까지 사업자단체에서 높은 수준의 분쟁해결이 자체적으로 이루어져왔다는 전제아래 기본적으로는 그와 같은 구조를 계승하여 1차적으로 정비한 것이고, 이를 기초로 향후 종합적이고 포괄적인 ADR제도로 나아간다는 구상이다. 그 결과 금융ADR은 금융소비자가 분쟁해결을 분쟁해결기관의 절차에 맡긴다는 뜻을 신청하면, 금융기관은 그에 응하여야 하고(절차응낙), 사정설명과 자료를 제출하며 해결책이 제시되는 경우에는 이를 존중하여야 한다는 극히 단순한 골격이다. 이는 기존의 자율적 분쟁해결기구들이 분쟁해결기구로 인가받을 것으로 전망된다. 그러나 이는 자칫하면 금융분쟁해결제도 성공의 관건이 되는 전문성, 중립성, 공정성 문제를 훼손할 가능성이 우려된다.³⁴⁾ 물론 개정법은 이 점을 염두에 두고 그를 뒷받침할 법규정을 다수 신설하였고 그것이 개정의 핵심이라 할 수 있다. 행정당국이 민간기업과 민간소비자 간의 분쟁에 직접관여하지 아니한다는 원칙은 이번에도 유지되었고 분쟁기관의 설립·운영은 민간의 자주성을 중시하여 금융서비스 또는 업태의 특질이나 준비상황에 응하여 다양성을 인정하였다. 다만 행정청의 감독기능은 강화되고 법제화 되었다. 그러나 금융소비자에 비하여 월등한 경험과 소송능력을 지니고 있는 금융사업자 간에 균형을 유지하기 위해서는 인가된 분쟁해결기구의 해결방안을 수락하지 아니하는 금융기업을 상대로 소송을 제기할 수 있는 방안도 필요하다는 지적이 있다. 또한 시효중단과 소송절차 중단 등 소송과 ADR의 관계에 대한 규정도 의미 있는 것이라고 생각한다. 일본은 이번 개정을 과도적인 것이라는 전제 아래 장래 횡단적인 분쟁해결 시스템을 구축할 것이라고 밝히고 있다. 이는 현행 ADR제도의 한계를 인정한 것이다. 그러나 일본이 향후 반드시 종합적인 ADR을 창설하는 방향으로 나아갈 것인지는 알 수 없다. 현행 제도가 금융소비자보호라는 소기의 성과를 거둔다면 새로운 개혁의 논의는 불필요하다는 분위기다.

끝으로 지금까지 소개한 일본에 있어서의 금융ADR제도 개혁이 우리에게 시사하는 바를 요약해 본다. 현재 우리나라의 금융분쟁은 한국거래소, 한국무역보험공사 등 각 금융기

34) 山本和彦, 前掲論文, 36頁

관, 한국금융투자협회 등 사업자단체, 공정거래위원회 산하 한국소비자원, 금융감독원, 법원 등에서 그 해결이 이루어지고 있다. 이 가운데 가장 활발한 것은 금융감독원 금융분쟁 조정위원회에서 조정결정하는 방식이며 근거법령은 금융위원회의 설치 등에 관한 법률, 동법 시행령, 금융분쟁조정제칙이다. 2009년 금감원접수민원은 417,033건으로 접수건수도 많지만 이 중 조정된 것은 30,074건으로 타기관의 금융분쟁 처리 실적에 비하여 압도적이다. 이는 금융감독원이 금융회사의 시장진입시 부터 감독기구로서 여러 가지 유효한 제재수단을 지니고 있고, 각종 금융거래약관에 당해 거래와 관련된 분쟁에 대하여 금융감독원에 조정신청 할 수 있다는 문구가 빠짐없이 삽입되어 있어 금융소비자의 인지도가 높고, 조정회부 후 60일 이내의 조정결정으로 민사소송 소액사건 처리기간 평균 약110일보다 신속한 점, 금융감독원 방문 없이 우편, 팩스, 홈페이지에서의 신청 등 접근용이성, 비용이 전혀 들지 않는다는 점 등 여러 요인이 작용한 것으로 보인다. 분쟁조정 건 중 신청인(금융소비자) 주장의 인용율은 최근 5년간(2004~2008) 57.5%~68.1%였다. 조정신청 후 사업자의 소제기 비율은 2007년 82.9%, 2008년 68.8%, 조정결정 후 사업자의 소제기 건수는 2008년 0건, 2009년 1건이었다. 우리나라 금융감독원의 인용율은 전통 있는 영국의 금융옵브즈만의³⁵⁾ 인용율이 50% 내외인 것과 비교해도 높으며 민원처리 기간도 영국에 비하여 신속한 처리를 하고 있다. 그럼에도 점증하는 민원 건수와 민원인의 불만을 수용하기에 한계가 있다는 일부여론에 따라 2010년 10월 현재 국회에는 금융분쟁조정제도와 관련한 법률 3건이 제출되어 있다. 이에 따라 금융분쟁 해결을 위한 소비자기구를 새로 설립하는 문제, 일정금액 이하의 금융분쟁에 대한 금융감독원의 조정결정에 대하여는 금융민원인은 수락하지 않을 수 있으나 금융사업자는 반드시 수락하여야 하는 이른바 편면적 구속력을 인정하는 문제, 금융감독원에 조정신청된 사건에 대하여는 법원이 소송절차를 중지하는 것,³⁶⁾ 조정신청된 청구권에 대하여 소멸시효 중단의 효력을 인정하거나³⁷⁾ 아예 조정전치주의를 채택하는 문제 등 국민의 재판받을 권리와 관련한 논쟁이 이어지고 있다. 이들 논의는 영국의 금융옵브즈만제도를 많이 참고하고 있다. 우리와 달리 일본은 영국식 제도는 시간을 두고 검토할 문제로 보고 일본식 해결을 모색한 것이라고 할 수 있다. 일본의 금융ADR 개혁은 일단 개별사업자들의 책임을 강조하면서, 기존의 협회 등 인증기관의 지위강화를 통한 업권별 분쟁해결을 시도하고 있다. 우리나라의 금융사업자단체

35) 2000년 금융서비스시장법(Financial Services and Markets Act)에 의하여 설립된 금융옵브즈만제도(Financial Ombudsman Service)는 기존의 금융업권별로 각기 다른 내용으로 수행되어 온 9개 옵브즈만을 통합한 것이다. 이에 대한 상세한 논의는 김선정, “영국의 금융옵브즈만에 관한 소고”, 이기수 총장 정년기념학술대회(2010.12.30. 고려대)발표예정논문.

36) 중재의 경우, 중재합의의 대상인 분쟁에 관하여 소가 제기된 경우에 피고가 중재합의가 있다는 항변을 하였을 때에는 법원은 그 소를 각하하여야 한다(중재법 제9조)

37) 민사조정법 제35조 취지에 비추어 민법 제173조, 제174조를 분쟁조정신청에 유추적용하여 조정안 불수락시 1월내에 소를 제기하면 시효중단의 효력이 인정된다고 한 판결(서울지법 1998.11.3. 97가합74124 판결)이 있으나 입법상 명백히 할 필요가 있다.

가 분쟁해결에 거의 역할을 못하고 있는 것과 다르다. 일부 사업자단체의 분쟁조정이 명문의 근거규정은 없으나 사실상 편면적 구속력이 인정되는 결과를 실현하여 왔다는 점도 주목할 만하다. 또한 금융청과 같은 정부기관은 직접 분쟁업무를 처리하지 않고 이에 관한 가이드라인만 제시하고 있는 점, 금융분쟁을 단일법률에서 규정하지 않고 금융의 각 업권별로 사업감독법률에서 규정하되 규정형식을 획일화함으로써 사실상 통일적 제도로 정비한 점도 우리와 다르다. 이에 따라 단일기관에서 금융분쟁을 처리하지는 않는다. 가장 주목할 것은 일본도 영국식 옴브즈만제도를 선호하지만 아직 때가 아니라고 판단하고, 금융산업의 실태 위에 나름대로의 일본식 모델을 정립하였다는 점이다. 이와 같은 여러 점들이 시사하는 바를 우리의 제도 개선과정에서도 음미해 볼 가치가 있다고 생각한다.

參 考 文 獻

- 고형석, “일본 소비자분쟁과 소송외적 분쟁해결제도에 대한 연구”, 「소비자문제연구」제35호(2009).
- 김상찬, “일본의 ADR법에 관한 연구”, 「중재연구」제16권 제3호(2006).
- 금융감독원 보도자료, “2009년도 금융분쟁조정신청관련 소송제기 현황”. 금융감독원(2010.3.11).
- 전병서, “일본의 최근 ADR 동향”, 「변호사」제36권(2006).
- 정영수, “일본의 ADR법에 관한 소개”, 「중앙법학」(2005).
- 加藤哲夫, “民事裁判と裁判外紛争處理”, 須綱隆夫 外編, 「司法制度改革と市民の視点」成文堂, 2001.
- 高崎康雄, “イギリスにおける金融オンブカマン制度の改正”, 「生命保險經營」第75卷 第5号(2007).
- 犬飼重仁, “海外における金融紛争解決の現状と日本への示唆”, 「金融財政事情」No.2824(2009).
- 犬飼重仁, “金融ADRをいかに機能させるか”, 「ファイナンシャル コンプライアンス」Vol.39 No.2(2009).
- 大森泰人 外, 「詳説 金融ADR制度」商事法務, 2010.
- 大川宏 / 田中圭子 / 本山信二郎 編, 「ADR活用ハンドブック」三省堂, 2002.
- 牧野浩敏, “英國の金融業界における苦情・紛争の解決-事業者による苦情・紛争對應と金融ADRに関する動向-”, 「生命保險經營」第77卷 第2号(2009).
- 飯島一夫, “証券・あつせん相談センタ / FINMAC”, 「金融法務事情」No.1887(2010).
- 山本和彦 / 山田文, 「ADR仲裁法」, 日本評論社, 2008.

- 山本和彦, “金融ADRの意義とその可能性”, 「金融法務事情」No.1887(2010).
- 神田秀樹, “金融商品去來法總論-法の構造と有價證券概念”, 「ジュリスト」 No.1368 (2008).
- 辻松雄, “金融ADR制度の創設”, 「ジュリスト」 No.1390(2009).
- 辻松雄, “銀行とりひき相談所・あつせん委員会”, 「金融法務事情」No.1887 (2010).
- 石戸谷豊, “金融ADR制度の創設と課題-消費者の入場から”, 「ジュリスト」 No.1390(2009).
- 松澤登, “横斷的投資サービス法制度に關する一考察-生命保險は金融商品として規制すべきか-”, 「保險學雜誌」第605号(2009).
- 松澤登, “英國オンブカマン制度に關する一考察-告知制度を中心に-”, 「生命保險論集」 No.168 (2009).
- 宋尾直彦, 「金融商品取引法・關係政府令の解説」別冊商事法務 No.318(2008).
- 松永邦男, 「司法制度改革解説1. 司法制度改革推進法/裁判の迅速化に關する法律」, 商事法務, 2004.
- 野口直秀, “金融分野における裁判外紛争解決制度について”, 「生命保險論集」 No.171 (2010).
- 日野正晴, 「詳解 金融商品去來法」中央經濟社, 2008.
- 鈴木卓, “金融ADR”, 西村あさひ法律事務所, 「最新金融レギュレーション」, 商事法務, 2009.
- 枝窪步夢, “獨立行政法人國民生活センタ-法の改正について-裁判外紛争解決手續 (ADR)の導入を中心に”, 「NBL」No.884 (2008).
- 竹中肇, “生保の裁判外紛争解決機關について-生命保險協會「裁定審査會」の今日的役割-”, 「生命保險經營」第77卷 第2号(2009).
- 竹中肇, “生命保險相談所・裁定審査會”, 「金融法務事情」No.1887(2010).
- 中澤則夫 / 中島康夫, “金融分野における裁判外紛争解決制度(金融ADR制度)の概説”, 「金融法務事情」 No.1873(2009).
- 中澤則夫 / 出原正弘, “金融分野における裁判外紛争解決制度(金融ADR制度) に關する政令・内閣部令等の概要”, 「金融法務事情」No.1887(2010).
- <座談會> “金融ADRのあるべき姿 -現状の把握, 金融ADR法制の制度設計, 將來像-”, 「金融法務事情」No.1887(2010).
- 出口正義, “保險監督と苦情處理”, 「文研論集」, 1998.
- 出井直樹・宮岡孝之, 「Q&A 新仲裁法解説」, 三省堂, 2004.
- 坂本仁一, “そんがいはけん相談室・損害保險調停委員會等”, 「金融法務事情」 No.1887(2010).
- Jonathan Russen, Financial Services – Authorisation, Supervision, and Enforcement: A Litigator’s Guide, Oxford University Press, 2006.
- <http://www.jcia.or.jp/adr/index.htm><2010.5.20. 방문>
- <http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/itiran/funsou004.html><2010.5.20. 방문>
- <http://www.fsa.go.jp/signi/signitrouble/index.html><2010.4.1. 방문>

ABSTRACT

On the Japanese New Alternative Dispute Resolution System in the Financial Sector

Sun-Jeong, Kim

In the past, ADR has not been used as frequently in Japan as it has in other parts of the industrialized world. However, though litigation is still the most utilized vehicle of dispute resolution by Japanese financial institutions, this will be changing. The New Financial ADR system, which was created by a June 2009 amendment to the Financial Instruments and Exchange Act, is meant to deal with every stage of financial-related disputes and, as such, strives to resolve disputes before they become significant and acts to ameliorate any post-ADR issues that may remain, thereby completing the FIEA's purpose to protect investors. Since the foundation of the New Financial ADR system applies to all related industries, new provisions were set out in 16 business related acts, such as the Banking Act, the Insurance Business Act, and FIEA itself. October 2010 will mark the formal introduction of a new system of financial ADR in Japan.

New Financial ADR in Japan will be modeled on the Financial Ombudsman Service in the United Kingdom, but will not feature one comprehensive dispute resolution system in which one dispute resolution institution covers all disputes in the financial field. The New Financial ADR system is merely one step towards a foundation of comprehensive financial ADR such as FOS. It must be noted, however, that this all important first step was over seven years in the making, involving a great deal of discussion, debate, and compromise amongst many parts of Japanese government, business, and society. The New Financial ADR system grants participating parties the ability to stop the clock on any statute of limitations which may correspond to any future possible court cases related to the dispute,¹³ and further grants the ability to suspend related court proceedings while the parties are utilizing the New Financial ADR system. In addition, where financial institutions have not accepted dispute resolution proceedings or have not accepted a special conciliation proposal, the Ministry of Finance may issue an order compelling compliance if it is found that certain actions are necessary to ensure the appropriate operations of a financial institution's business. In Japan, as best practices have not yet been created.

Key words : ADR in the financial sector, Financial Dispute Resolution Organization, financial consumer protection, Financial Ombudsman, Financial Instruments and Exchange Law