

**[翻訳] ユルゲン・バーゼドー著「高額の訴訟費用を要する国における、少額訴訟の実効性の確保 : ドイツ保険オンブズマン」**

著者	寺川 永
雑誌名	関西大学法学論集
巻	58
号	5
ページ	899-922
発行年	2009-01-22
その他のタイトル	[Translation] Jurgen Basedow Small Claims Enforcement in a High Cost Country : The German Insurance Ombudsman
URL	<a href="http://hdl.handle.net/10112/11961">http://hdl.handle.net/10112/11961</a>

ユルゲン・バーゼドー著

「高額な訴訟費用を要する国における、  
少額訴訟の実効性の確保…ドイツ保険オンブズマン」\*

寺 川 永(訳)

- 一 序 論
- 二 消費者の権利及びその実効性の確保
  - 1 消費者の権利の実効性が十分に確保されていないこと及びその原因
  - 2 諸外国との比較調査にみられる救済方法
  - 3 ドイツにおける軌跡
- 三 組織の概要
  - 1 オンブズマン
  - 2 公平性を保つための措置
- 四 手 続
  - 1 消費者訴訟を認めるための権限
- 五 例外事項
  - 2 開始されて数年の間に得られた経験
  - 3 苦情申立件数の増加
  - 4 法原則に基づく判断
  - 5 手続の期間及びその成果
- 六 総括と展望
  - 1 サクセス・ストーリー
  - 2 消費者市場全般に通じるモデルとなりうるか？

一 序 論

スカンジナビア諸国の法制度にどのような特徴がみられるのかについて研究をしようとするのであれば、これに取りかかるための出発点は多様である。たとえば、きわめて抽象的なレベルから始めて、スカンジナビア諸国の実務家や研究者にどのような方法論上の選好がみられるのかについて検討することができる。そのようなアプローチを採ることができるとすれば、遅かれ早かれ、第二次世界大戦後のドイツが非常に関心をもっていたスカンジナビア諸国の法実証主義に、調査の焦点を合わせることになるだろう。そして、おそらく懐疑論者は、スカンジナビア法がヨーロッパにおける法の発展に多大な貢献をもたらしてきたと理解するには、そのようなアプローチではあまりにも漠然としている、と主張するだろう。第二のアプローチとなるのは、スカンジナビア諸国の影響を確認できる、特殊な法領域から始めることである。様々な法分野についての私自身の経験によれば、スカンジナビア諸国の法思考や法モデルは、運送法や消費者法といった分野に特に影響を及ぼしてきたのである。他方、競争法や国際私法には、スカンジナビア諸国の影響がさほど明確には現れていない。以上のような見方からすると、ボトム・アップ的なアプローチを採ることが、スカンジナビア法の特徴に対するよりすぐれた見識や、スカンジナビア諸国以外の国々で、スカンジナビア法を受け継ぐための根拠をもたらしてくれるものと思われる。

そこで、右のような実証研究を行うために本稿で取り上げる対象は、ドイツ保険オンブズマンの活動である。ドイツ保険オンブズマンは、二〇〇一年一〇月に活動を開始した民間の機関である。保険オンブズマンは、消費者保護の分野では比較的新しい制度である。ドイツは、ここ三、四十年にわたって、スカンジナビア諸国における消費者法の展開に注目してきた<sup>(1)</sup>、また実際に、消費者法(実体法)のいくつかの分野においてスカンジナビア・モデルに倣ってきた。もともと、消費者訴訟(consumer claims)の実効性の確保(「エンフォースメント」)については、事情が異なっていた。ドイツでは、裁判外紛争処理制度が展開され始めたのは、かなり最近のことである。本稿の第二部(二)では、そのような裁判外紛争処理制度の展開が遅れた原因について論じること

にしたい。そして、本稿の第三部(三)では保険オンブズマンの組織について、第四部(四)では保険オンブズマンで行われる手続について、さらに第五部(五)では、保険オンブズマンの活動が開始されてから数年の間に得られた経験について論じることになりたい。

## 二 消費者の権利及びその実効性の確保

### 1 消費者の権利の実効性が十分に確保されていないこと及びその原因

一九六〇年代に消費者保護をめぐる議論が始まって以来、消費者の権利 (consumer rights) の実効性が十分に確保されていないことが、数多くの議論や法改正の提言をもたらしてきた<sup>(2)</sup>。一般に、消費者が裁判によって自らの権利を実現することはめったにないという点については、見解の一致をみている。消費者が自らの権利を実現しようとしな<sup>(3)</sup>いのは、以下に掲げるいくつかの原因によって説明できる。まずは、平均的市民が有する情報量の少なさや劣等感、及び私選弁護士や裁判官のような司法組織と接触することに對して世間一般にみられる恐怖心、といったものが強調されていた。さらに、「消費者が自らの権利を実現しようとしな<sup>(3)</sup>い」動機は、司法組織に対して世間一般にみられる不信任感、消費者紛争を扱う弁護士にとつてのインセンティブの欠如、及び訴訟費用を負担するコストに對する消費者の懸念に関連する議論のなかで強調されていた<sup>(3)</sup>。

右に挙げた説明の多くは、「貧困と富裕」、「弱者と強者」、「底辺と頂点」といった表現による社会への理解に影響されていた。

一九七〇年代以降に着手された訴訟手続に関する改正は、このような社会の階層的な視点を考慮に入れていた。だが結果的に、そのことが、説明を加える意義の大半を失うことになってしまった。現在では、<sup>(4)</sup>経済的な観点から物事を考えるという時代の潮流と一致して、消費者の態度はむしろ「合理的な無関心」として描かれている。このような観点からすると、訴訟を提起するか否かは、原告が勝訴する見込みか、敗訴するリスクのいずれが優れているとみるかどうかにかかっている。消費者紛争で争われる金額はごくわずかであることから、勝訴したとしても、ほとんどの場合、まったく意味のないものと理解されている。他方、敗訴した場合

のリスクは、既に消費者が被っていた損失を回復できないのみならず、訴訟することで専門家に支払うことになる諸経費をさらに負担するというものである。消費者は、ほとんど財産を有していないうえに低収入であるために、多くはリスクを嫌うであろうから、勝訴の可能性を追求するのではなく敗訴のリスクを重視することになるだろう。そうすると、結局、消費者は裁判所に訴えることをやめてしまうだろう。こうしたことにはそれなりの理由があるが、消費者の権利の実効性が十分に確保されていないこと自体が法制度の欠陥であると一般に考えられている。経済学的な観点からは、消費者の権利の実効性が十分に確保されていないことは、消費者市場での行動に対する信頼を損なうことを意味するからである。

## 2 諸外国との比較調査にみられる救済方法

以上のような状況を救済するために様々な方法がとられてきた。比較法は、非常に様々な解決方法を示してくれている。<sup>(5)</sup> たとえば、少額訴訟のための特別な裁判所と一括審理による手続制度の創設は、特にアメリカ合衆国のいくつかの州でみられる。<sup>(6)</sup> 任意の、又は義務的となりうる調停手続は、アルゼンチンでみられる。<sup>(7)</sup> スウェーデンでは、特別官庁、すなわちスウェーデン消費者行政庁が、消費者の利益及び苦情申立てのサポートを任されており、<sup>(8)</sup> 同様の制度がイギリス連合王国でも創設されている。<sup>(9)</sup> デンマークでは、州法によって、事業者団体及び消費者団体との共同で設立された、消費者苦情申立制度のための法的な枠組みが作り出されている。<sup>(10)</sup> このように少し述べただけでも、この分野におけるスカンジナビア・モデルの指導的な役割を明らかにすることができる。また、そこには非常に様々な解決方法が示されている。たとえば、州が主導する機関や民間の機関が存在する。これらのうちのいくつかは、警告の機能を有する機関であり、それ以外にも調停を行う機関や、決定権限を有する機関もある。また、州から資金援助を受けていたり、各々の事業部門の役務提供者から資金援助を受けていたりする機関もある。当該機関が補助的に関与する場合もある。その他にも、当該機関の関与が、裁判所で訴訟を提起するために強制的に行われる前提となっている場合もある。

これらの機関は、いずれも実体法により効果的な実効性の確保の一助となるといわれている。実体法のための手続の点検機能が

強調されている<sup>(11)</sup>。消費者保護運動の全盛期には、この目的がほぼ唯一のものとなっていた。なかには、医師の健康診断になぞらえて、実効性の確保という観点から、市民の権利を定期的に選別することを主張する者もいた<sup>(12)</sup>。以上のような背景を比較すれば、裁判所での訴訟費用がきわめて高い国々、とりわけスカンジナビア諸国、イギリス連合王国及びアメリカ合衆国において、従来の民事手続に代わる手段が最初に実現されたのは、何ら驚くべきことではない。同じような経済的背景から判断すると、これらの国々で導入された紛争解決の仕組みは、裁判所で行われる従来の民事手続とは著しく異なる、ということになるのだろう。

### 3 ドイツにおける軌跡

ドイツは、当初、諸外国とは異なる方向に歩みを進め、消費者紛争を一般の裁判システムに統合しようとしてきた。司法へのアクセスは、一般市民にはあまりにも値段が高すぎて、富裕層の特権であるとみられてきたが、それは州の金銭的援助によって、容易にすることができると考えられていたからである。司法による救済は、貧困層である原告のための資金的サポートから、大半の人々が司法に容易にアクセスできることを目的としたツールへと変遷してきた。ツールの名称も、これを利用する者が最下層に属する者であることを意味する「救済権」から、より中立的な語彙である「訴訟費用援助」に変更された<sup>(13)</sup>。裁判所の訴訟手続が開始される前に負担する裁判所外の費用については、「助言援助」と呼ばれる、州による別タイプの援助金を通じて資金援助されている<sup>(14)</sup>。それゆえ、ドイツの立法者は、基本的に、消費者の権利の実効性を確保することができないという問題は、社会政策という再分配の仕組みによって解決されるべき問題である、と考えてきた。その当時、少額事件での消費者の法的保護によっても、経済的な効率性の問題が生じるとの理解はなかった。通常の裁判制度のような、きわめて形式的で費用のかかる民事手続は、おそらく少額訴訟には適していないだろう。

以上とは異なるツールとして保険市場によって展開されてきたのは、特に右に挙げた援助金を受ける資格のない人々にとって重

要な、訴訟費用保険〔権利保護保険〕である。これは、多くの分野で訴訟に関する費用負担のリスクを保険証券所持人から取り除くことで、彼らに対して法廷で争う決断を促すものである。少額事件において裁判所が受け取る費用は、たいていの場合、訴訟が係属することで生じる実際のコストを相殺するには足りないもので、少額訴訟 (small-value lawsuits) の件数の増大は、裁判制度の資金的な基盤を危険にさらしている。しかしながら、一九七〇年代や一九八〇年代には、ドイツ民事訴訟に適用される手数料表 (cost tariffs) にみられる、少額訴訟が、高額訴訟との間で相互に援助しあうという方針が、裁判システム全体を資金的な崩壊から救っているのだろう、と広く一般に信じられていた。

このような予測は、幻想にしかすぎなかった。少額訴訟の件数は、ここ数年を通じて絶えず増大している。一四万人以上の開業弁護士が法定代理人として認められており、これらの者には、訴訟進行の件数を増加させるインセンティブがある。さらに、訴訟費用保険は、「損害賠償責任などの」責任をも負担する。様々な理由から、裁判所の手数料表にみられる相互援助はもはや機能しなくなっている。その結果として生じる手続上の負担が、裁判システムの機能を脅かすことになる。ごく最近になって、いくつかの解決策が試みられてきた。たとえば、一人の裁判官がいる最下級の裁判所の管轄となるための訴額の上限が、何度か引き上げられた。三人の裁判官の合議によって決定される訴訟が行われる地方裁判所では、よりいっそう多くの仕事が一人的裁判官に任せられるようになった。区裁判所から地方裁判所に上訴するには、一定の限度額が求められているが、これは時代の移り変わりとともに引き上げられてきたものである。以上のような方法や、その他の最近の方法は、主に経済的な考慮によって命じられたものである。

そこで、様々な立法の動きが続いて、裁判所の過大な負担を避けると同時に、司法へのアクセスを改善するために計画され、民間主導のもとで展開された動きがある。一九九二年に、ドイツ銀行協会がオンブズマンを設立したが、これは、数年前からスカンジナビア諸国に存在していたモデルにほぼ倣ったものである。<sup>(15)</sup> もっとも、この「オンブズマン」という名称は、スカンジナビア諸国の人々に誤解を招くかもしれない。ドイツで「オンブズマン」と呼ぶものは、議会とはなんら関係がなく、むしろ司法制度の代

替手段とされるものだからである。銀行オンブズマンは当初、消費者団体サイドから激しい批判にさらされていた。しかしながら、銀行オンブズマンのような仕組みは、市場における事業者及び消費者の双方にとって有用であることも示されていた。銀行オンブズマンで培われた経験や、保険分野における銀行オンブズマンに類する外国の紛争解決制度から得られた経験は、保険オンブズマンの設立に先立って行われた熱い学術的議論の対象となっていた。<sup>(16)</sup>そしてついに、ドイツ保険協会は、二〇〇一年に自らの手でオンブズマンを立ち上げることになったのである。<sup>(17)</sup>

### 三 組織の概要

#### 1 オンブズマン

保険オンブズマンの法的な枠組みは、オンブズマン制度を運営するために設立された非営利組織である団体の定款<sup>(18)</sup>とその手続規則<sup>(19)</sup>から成り立っている。保険オンブズマンの法的基盤となる団体は、複数の保険会社によって設立されたものである。構成員となる資格を有するのは、保険会社及びその業界団体である。あらゆる分野の保険会社が構成員となることができる。しかしながら、医療保険分野に関する民間の保険会社は、決定権限のあるオンブズマンの管轄を認めていない。それゆえ、これらの会社は、苦情申立てがなされた場合には、保険会社と保険証券所持人との間の調停に制限されるという、独自の機能を有する紛争解決組織を創設した。<sup>(20)</sup>このようなあっせんシステムについて、ここでは詳述しない。医療保険を除く、あらゆる保険分野について権限を有する一般的な保険オンブズマンの活動によって生じる費用は、構成員による事業分担金によって支えられている。<sup>(21)</sup>こうした仕組みによって、消費者は無料で苦情を申し立てることになる。

オンブズマン制度の基本コンセプトによれば、消費者は、オンブズマンに申し立てられた苦情申立てと、裁判所に提起された訴訟とを自由に選ぶことができる。仮に消費者が、オンブズマンに対する苦情申立てを選ぶのであれば、オンブズマン手続の終了後、保険会社を相手にして裁判所に訴える権利を失うことはないだろう。このような権利が間接的に劣化することを避けるために、オ



ンズマンの構成員である会社は、定款で、オンズマン手続が進行している間は、保険会社に対する消費者の訴訟の時効が停止したものとすることに合意している。<sup>(22)</sup>

オンズマン制度の目的は、紛争を解決することにある。<sup>(23)</sup> そこでの紛争の終結方法には、様々なものがある。具体的には、保険者は、オンズマンに説得されて〔相手方の〕苦情申立てに従って終結する場合がある。また、〔対象額が〕五、〇〇〇ユーロ以下の苦情申立てに関する案件の場合には、オンズマンは当該案件に対して裁定を下すことができる。さらに、〔対象額が〕五、〇〇〇ユーロを超えて、かつ、〔対象額が〕五〇、〇〇〇ユーロ以下の苦情申立てに関する争いについては、オンズマンは勧告をすることができ<sup>(24)</sup>。初期のデンマークのスタイルに合わせた、オンズマンによる決定の片面的な効果は注目に値する。保険会社はオンズマンに加盟することで、〔対象額が〕五、〇〇〇ユーロ以下の苦情申立てに関するすべての案件において、オンズマンの決定に従う義務を負う。逆に、保険証券所持人はそのような決定に拘束されず、裁判所に対して訴訟を提起する可能性をずっと失わないのである。<sup>(25)</sup>

## 2 公平性を保つための措置

事業者や専門家によって自前で設置されている紛争解決の仕組みでは、ときには、こうした制度全体を財政的に支える事業のために、バイアスのかかった決定がされるのではないかといった疑いを生じさせることがあるだろう。消費者がそのような感情を抱くのであれば、裁判所に訴訟を提起する方を選ぶであろうし、このような訴訟提起がなされるのであれば、オンズマン・スキームの目的は挫折するであろう。オンズマンが成功するか否かは、中立で、誰にも従属せず、かつ偏見のない方法でその任務を果たすという、関係当事者全員の確固たる信念にかかっている。

このようなオンズマンの目的を達成するために、制度的な措置がいくつか施されている。定款は、オンズマンの公平性や独立性を強調する。<sup>(26)</sup> たとえば、オンズマンは、任期中であれ、任命以前の過去三年間であれ、保険分野におけるなんらかの活動に

ついで兼職することはできない<sup>(27)</sup>。再任は、従来はまったく認められていなかったが、最近では、後任の者が「オンブズマンの職務を」スムーズに引き継ぐことができるようにするために、一期のみの再任が認められるようになって<sup>(28)</sup>いる。保険会社の代表者と消費者との同意という要件は、オンブズマンの公平性や独立性と大いに関連性がある。同意は、保険会社と消費者団体が等しい条件で代表権のあるオンブズマンの顧問会（それ以外にも、監督官庁、学識界及び連邦議会で代表権のある政党の議員でメンバーが構成されている。）で行われなければならない<sup>(29)</sup>。したがって、保険業界が顧問会のメンバーの大多数を占めるものではない。保険オンブズマンの選任については、オンブズマンの構成員による総会及び顧問会の共同決議が要件とされている<sup>(30)</sup>。顧問会は、手続規則の修正及びオンブズマンによる取締役の選任について「オンブズマンに」協力して決定するという付加的な権利も有する<sup>(31)</sup>。

#### 四手 続

オンブズマン手続は、さまざまな点で、裁判所における訴訟とは異なるものである。オンブズマン手続は、非常に柔軟な規律によって特徴づけられており、それは迅速な手続進行で解決できる単純な問題に制限されている。

##### 1 消費者訴訟を認めるための権限

オンブズマンの権限は、苦情申立てが消費者によってなされた場合において、これをオンブズマンの構成員である保険者への申立てとするかを判断するものである。手続規則は、欧州共同体法で認められ<sup>(32)</sup>、ドイツ民法一三条にも記されている消費者の定義について、明文をもって言及している。すなわち、取引、事業もしくは専門的職業以外の目的を含む保険契約を締結する自然人のみが、苦情を申し立てることができる<sup>(33)</sup>。

ヨーロッパ司法裁判所は、さらに、専門的な行動と私的な行動の両方に関係する複合的な目的のために締結された契約に関する場合でさえ、消費者の概念を限定的に捉えている。ブラッセルI規則「民事及び商事事件における裁判管轄並びに判決の承認及び

執行に関する理事会規則] (the Brussels I Regulation) に含まれる裁判管轄に関する特別規定に関連して、裁判所は、そのような複合的な目的のために契約を締結した者は、「取引の目的又は専門的職業の目的が、供給の状況全般からみて取るに足りないと思われるほど、限定されているものでない限り」、消費者取引のための裁判管轄に関する特別規定を根拠とすることはできない、とした<sup>(34)</sup>。このような先例が、保険にも適用される可能性がありえないわけではない。したがって、たとえば、納屋や馬小屋と、自身の部屋とを収容する農家について火災保険をかけた農業経営者は、ヨーロッパ司法裁判所では、消費者とみなされることはないであろう。同様のことが、自宅で専門的職業を営む保険証券所持人の家財保険についてもいえる。保険オンブズマンが、そのような事案について苦情申立てを認めるかどうかは、明確ではない。

このような文脈においても、ヨーロッパの判例法が適切な先例となるかは疑わしい。ヨーロッパ司法裁判所の裁判官は、民事及び商事事件における裁判管轄並びに判決の承認及び執行に関する理事会規則 (Regulation 44/2001)<sup>(35)</sup> に定められた、消費者取引のための裁判管轄に関する特別規定の適用範囲を、裁判管轄の一般規定の適用範囲から線引きしなければならなかった。すなわち、一般原則と一致するように、裁判官は、消費者取引に関する例外的なルールの範囲を制限していたのである。保険オンブズマンの権限は、そのような一般的な理由をもってして制限されてはならない。保険オンブズマンの目的は、できるだけ多くの事案について迅速な紛争解決手続を提供することにあるからである。オンブズマン手続は、事業的な意味合いを多少は含むものではあるが、明らかに私的な目的のために自然人によって締結されることになった保険契約の多くについて、適切なものである。

## 2 例外事項

オンブズマンの権限は、いくつもの例外事項が掲げられたリストによって制限されている。これらのうちのいくつかは、権限の抵触を避けることを意図している。医療保険契約に関連する、又は、既に監督機関又は裁判所若しくは仲裁廷で懸案となっている苦情申立ては、その一例である<sup>(36)</sup>。このほかにも、かなり複雑となりそうな紛争、及び、実際又は法的に難しい論点を生じさせるお

そのある紛争がリストに挙げられているが、これは、オンブズマンに関与させない趣旨である。この点は、対象額五〇、〇〇〇ユーロを超える苦情申立てにあてはまるのみならず、たとえば生命保険証券の償還の場合のように、数理的な計算を必要とするおそれのある案件にもあてはまる<sup>(37)</sup>。

同様の考慮がなされているのは、保険会社に対する第三者による訴えに関する例外事項である<sup>(38)</sup>。これにより、実質的には、交通事故の被害者が自動車責任保険者に対して提起する直接的な訴えが除外されることになる。そのような訴えは、しばしば、自動車所有者又は運転手の責任、たとえば、不法行為を問題にするであろうし、立証について限定的な権限しかもたないオンブズマン手続では、重要な争点が解決できないことになる。保険契約法に関する争点は、これらの案件ではさほど重要ではないことが多いだろう。そういえるのは、この分野の法に近年みられる発展は、被害者による直接的な訴えが、自動車所有者と責任保険者との間で締結される保険契約とは無関係に行われることが増えている事実によって、特徴づけられているからである。

こうした第三者による訴えの除外が別の不運な結果をもたらしていることを指摘しなければならない。団体保険では、被保険者である団体の社員、たとえば、従業員が、彼らに代わって雇用者によってかけられた生命保険が、保険者との一般的な争いをする場合には、オンブズマンに訴えることができない。そのようなケースでは、雇用者が保険証券所持人であり、それゆえ、オンブズマンに苦情を申し立てることのできる唯一の人物である。しかしながら、雇用者は消費者でもなければ、「右に述べた」従業員と生命保険会社との間の争いに関心があるわけでもない。

### 3 手続の柔軟性

オンブズマン手続はきわめて柔軟である。「オンブズマンへの」申立ては、口頭でも、書面でも、又はその他の適切な方式であれば、いかなるものでも可能である<sup>(39)</sup>。苦情相談受付所は、申立ての相手方に対して一か月以内の意見陳述を要求する<sup>(40)</sup>。しかしながら、オンブズマンは、そのような意見陳述が遅れたことに対する弁解の余地を認めている<sup>(41)</sup>。オンブズマン及びそのスタッフは、職

権上、手続のいかなる段階においても、当該案件の事実関係を調査するだろう。<sup>(42)</sup>さらなる手続的な問題は、内部の規律によって解決することができる。<sup>(43)</sup>証拠として認められるものが制限されていることは、この関連において、同じくきわめて重要である。<sup>(44)</sup>すなわち、目撃者のヒアリング、専門的な立証及び調査、たとえば、手続が遅延することになった主たる原因の追及は、認められない。他方で、立証の制限は、オンブズマンの決定に服することができる紛争の数に制限されている。書面による立証の作成及びその評価が非常に複雑になるかもしれないという理由で、オンブズマンは、そのような作成や評価が自己の権限を逸脱するおそれがある場合には、苦情申立てそのものを拒む権利を有している。<sup>(45)</sup>

#### 4 法原則に基づく判断

非常に議論のあるところだが、同時に、非常に重要であるといえるルールは、法原則に基づく判断の余地を「オンブズマンに」与えていないことである。<sup>(46)</sup>この点は、迅速な手続が要請されているから、ということの説明のつくところではないだろうが、保険オンブズマンと裁判所との間のデリケートな関係に関連する。法原則に基づく判断が、終局的には、国の最高（民事）裁判所によってなされなければならないことは、疑いのないところである。オンブズマン自身が「国家の最高（民事）裁判所」と同じように、諸問題について判断を下すのであれば、「法原則に基づいて判断しなければならないという」国の最高（民事）裁判所の権限が影響を及ぼすことはなかったであろう。しかしながら、そのような判断を下す権限は今なお裁判所にある。そして、考慮されなければならぬものに時間的な要因がある。一般に、下級審の裁判所の判断に対して控訴され、そして、最上級審の裁判所で、法原則に基づく判断をすることができるまでに、数年はかかるだろう。そうこうしている間に、オンブズマンが既に、一つまたは複数の同様の事案における問題について判断を下し、これらの決定が最上級審の裁判所によってくつがえされるとしたらどうであろう。オンブズマンの評判はがた落ちであろうし、消費者がオンブズマンに苦情を申し立てる代わりに、裁判所に訴訟を提起するであろうことはいうまでもない。後者の場合、オンブズマンによって却下された訴訟の消費者は、今以上に、足繁く裁判所に通うで

あろうし、保険者は、オンブズマンを脱退するかもしれない。

誇張のように思われるかもしれないが、そのような懸念は深刻に受け止めなければならない。オンブズマンの権威は崩れやすい。法の安定的な状態を超える判断をすることで、オンブズマンの権威はあっという間に失われることになるだろう。法の安定的な状態を超える判断は、オンブズマンより高い権威に残されていなければならない。さらに、オンブズマンによる法原則に基づく決定が、一般的な法的見解を打ち立てることになるのかもしれないが、これは裁判所による修正に左右されることはないだろう。オンブズマンが、法原則の諸問題を、まず第一に国の最上級審の裁判所に任せる権限を有する場合に、異なる見解をとることができるのかもしれない。<sup>(47)</sup>

## 五 開始されて数年の間に得られた経験

### 1 苦情申立件数の増加

二〇〇一年に開始されて以来、保険オンブズマンは、ドイツ国内の至る所でよい評価を得ている。こうした評判の良さは、保険者と消費者の双方の当事者から広く受け入れられていることの証左でもある。二〇〇五年末では、二六八以上の保険会社がオンブズマンの構成員になっている。<sup>(48)</sup> この数値は、ドイツの消費者保険市場の保険会社の九五%にあたる。<sup>(49)</sup> ほぼすべての保険者は、オンブズマンの定款で認められた内容に即して、顧客にオンブズマンが存在する旨の情報を提供している。またメディアによる報道を通じて、多くの人々に知られる制度となっている。結果的に、苦情申立て件数は、二〇〇二年の九、二三六件から、二〇〇五年の一〇、八八八件（二〇〇六年現在で一八、四五一件）にのぼっている。後者は、月平均九〇〇件（二〇〇六年では一、五〇〇件）の苦情申立てにのぼる。<sup>(50)</sup>

苦情申立ての増加に対処するために、オンブズマンのスタッフも増員されている。手続の第一段階での苦情申立てを選別するために、保険業の訓練を受けた保険職員が二人雇われ、彼らは、当該案件の事実を精査し、当該保険者の意見陳述を求めなければ

ならない。保険オンブズマンの指導のもと、手続の第二段階における法的調査を実施する弁護士の数、二〇〇三年の九人から、二〇〇五年の一人(二〇〇六年では一三人)<sup>(51)</sup>にのぼっている。さらに、効率性の獲得も、電子データ処理の集中的な利用により達成されている。

## 2 手続の期間及びその成果

右に述べた努力の成果は、手続の著しい短縮化において顕著となっている。たとえば、二〇〇二年では、苦情申立てが受理された場合、その平均的な手続進行には五・四か月が必要とされ、苦情申立てが受理されなかった場合には、一・六か月がかかっている。これに対して、二〇〇五年では、これらの数値は、苦情申立てが受理された場合については三・八か月(二〇〇六年では二・八か月)、苦情申立てが受理されなかった場合については〇・四か月(二〇〇六年では〇・二か月)に減少していた<sup>(52)</sup>。最下級審の裁判所における手続進行にかかる平均的期間は、明らかにこれらの数値を上回っている。オンブズマンの手続は迅速な代替手段として定着している。

苦情申立ての八〇%以上は、オンブズマンの決定権限内にある。しかしながら、案件のうち、一五%以上の紛争における対象額は五、〇〇〇ユーロを超える。結果的に、オンブズマンの能力は、そのような事案においては勧告をすることに制限されている<sup>(53)</sup>。

年間を通じて、すべての苦情申立てのうちのほぼ三分の一が、以下に掲げる手続的理由の一つにあたるために却下されている。すなわち、消費者が、保険者に対する訴訟に気づいていなかった、又は、保険契約に関する第三者であったために保護される権限を有していなかったことを理由に、苦情申立ては却下されている。その他の案件では、保険者が、オンブズマンの構成員ではない、又は医療保険を提供する会社であることを理由に、苦情申立ては却下されている<sup>(54)</sup>。受理された苦情申立ての成功率は、二〇〇二年の三七・六%から二〇〇五年の三三・二%に減少している。もっとも、この背景には、年次報告書で説明されている事情として、生命保険に関する連邦裁判所の判断によって作り出された不透明な法状況によるものであるという事情がある<sup>(55)</sup>。年金を含む生命保険

が苦情申立ての大部分を占めている。これは、二〇〇三年の三〇%から二〇〇五年の三八%にのぼっている。生命保険は、訴訟費用保険〔権利保護保険〕、及び（それぞれ受理された苦情申立てのうちの一〇%以下しか占めていないもの）<sup>(56)</sup>その他の分野、たとえば、傷害保険、自動車責任保険、家財保険及び家屋保険とは明確に区別されている。

### 3 州の公認

要するに、保険オンブズマンが、保険者と消費者の双方の当事者による市場行動者によって、大いに賞賛され、受け入れられてきた。この点は、公共の利益が、伝統的に国の制度によって追求されてきており、私人〔民間〕による主導によって追求されてきたものではない国においては、驚くべきことなかもしれない。公的行動と私的行動の従来の秩序が、ドイツでは、この分野においては、逆方向に動いているかのように思われる。

そうこうしている間に、連邦共和国のいくつかの州が、保険オンブズマンを認めるようになってきた。民事訴訟法施行法（一五 a 条）によって認められた特別な権限のもとで、これらの州は、一定の訴訟が、裁判外の調停機関が紛争の解決を試みたものの、効果なく終わったときになってはじめて、州の裁判所に提起することができることを定めている。<sup>(57)</sup>いくつかの連邦州は、保険オンブズマンを、そのような調停機関と同等のものとして扱っている。<sup>(58)</sup>

さらに最近になって、連邦の立法によって保険オンブズマンが認められている。消費者金融サービスに関する通信取引に関する EC 指令を修正する際に、加盟国は、裁判外の紛争解決機関を認定しなければならぬ、とされている。<sup>(59)</sup>ドイツ政府は、このような仕事を、民間に紛争解決を委ねることを明文をもって認めた保険契約法の規定において、保険オンブズマンに与えている。<sup>(60)</sup>

現在では、保険分野の調停に関する EC 指令が、加盟国によって修正されている。本指令もまた、裁判外の紛争解決メカニズムの創設を求めており、この仕事も保険オンブズマンに委託されることはほぼ間違いないであろう。<sup>(62)</sup>このような立法は、まだにばらばらの状態であるにもかかわらず、スカンジナビア諸国、特にデンマーク（デンマークでは、国の立法が、私的紛争解決のために、



むしろ包括的な枠組みを作り出してきた。)で起こっていた展開と同様の展開を、広めようと努力しているように思われる。

## 六 総括と展望

### 1 サクセス・ストーリー

保険オンブズマンの特徴は、市場における双方の当事者の利益に合致する紛争処理制度であることにある。すなわち、保険者は、まさに、効果的な紛争処理にマーケティング・アドバンテージをみている。このアドバンテージとは、オンブズマンに支払う加盟料等の費用が、通常、オンブズマンに加盟していないのであれば、民事訴訟で支払うことになるであろう弁護士費用よりも低廉とみられることから、訴訟費用を削減することができる、ということにある。ときには、保険会社のコーポレート・ガバナンスへの一定の効果が、第三のアドバンテージとして言及されることがある。保険者の従業員のうち、通常自由に保険金の支払請求を調整することができる者を教育するのに役立つといわれている。保険オンブズマンによって統制されるガバナンスは、苦情申立ての処理に関する最良の運用を命じるものとなるから、それは明らかに、民事裁判所によって行われる運用よりも効果的なものとなる。自らの権利を放棄することなく、そして、敗訴するリスクを冒すことなく、勝訴する機会を与える、迅速で、かつ、形式ばったものではない手続が消費者には供される。受理された苦情申立て全体の、三分の一のみが成功しているにすぎないけれども、この手続が、保険者と消費者との間の平和的な関係の構築に寄与していることを過小評価するべきではない。第一に、現在ではオンブズマンに依頼することができる多くの消費者が、十中八九、裁判所での法的手続に入ろうとは思わずに、「裁判所での法的手続を始めたとしても」ただいらいらするだけで、救済の望みがないことに怒りを覚えていたであろう。第二に、中立的な人による、法的な状況について頻繁に行われる非公式で、かつ口頭による説明は、消費者が、自らの立場の弱点をしっかりと認識することに役立つ、より効果的な手段となるものである。実際、苦情申立ての撤回数が比較的多いことから、このことを説明できるかもしれない。<sup>(63)</sup>

しかしながら、もう一度、こうした制度の成功は、仲裁と同様に当該関係者によって与えられた尊敬と理解に大いに依存しているという点を強調しなければならない。保険者は、オンブズマンの決定に応じる心構えをしていなければならないし、保険証券所持人は、民事裁判所で提起される訴訟ではなく、オンブズマンに提出された苦情申立てを選択しなければならない。したがって、こうした制度の権威は、裁判所のそれより安定性の高いものであり、時々確認されなければならない。このような見地から、ドイツ保険オンブズマンの成功に大いに寄与している二人の人物の功績について言及しておこう。ドイツ保険協会の前会長である *Bernd Michaels* は、保険業界の指導的な立場にいる人々に対して、消費者向きの姿勢にシフトする必要性を説いて納得させた。今日では、保険業界における支配的な見方によれば、消費者の満足は、全保険会社の有価証券一覧表における重要な長所とみられている。第二の人物は、保険オンブズマンの初代事務局長である *Wolfgang Römer* である。彼は、連邦裁判所の前判事であり、不屈の精神の持ち主であるとともに、保険契約法における傑出した専門家である。そして、その地位を活かしてこの制度のために大いに尽くしてくれた。

## 2 消費者市場全般に通じるモデルとなりうるか？

たしかに、保険オンブズマンの成功への道のりは、あらゆる消費者紛争のための一般的な権限を有する同様の制度を創設することができると否か、といった問題を生じさせるだろう。そのような展開は、事実、スカンジナビア諸国のモデルが示している。いくつかの分野が特別に除外されてはいるものの、スウェーデンの公共苦情処理委員会 (*Allmänna Reklamationsnämnd*)<sup>(64)</sup> やデンマークの消費者苦情審査委員会 (*Forbrugerklagenævnet*)<sup>(65)</sup> も、消費者紛争一般のための基本的な権限を有する。

しかしながら、単純に、ドイツ保険オンブズマンの権限を消費者紛争一般に拡大すれば、スカンジナビア諸国のモデルを模倣できるといわけではない。第一に、デンマークの機関もスウェーデンの機関も、ドイツ保険オンブズマンが保険者に対する決定権限を有するのに対して、各々の見解について専門家を拘束することはないからである。このような決定権限は、とにかく限定的な

ものでなければならぬが、あらゆる経済分野のための上限となるとは考えられそうにもない。第二に、スカンジナビア諸国とドイツとは規模が異なることが考慮されなければならない。*Jens Scherpe* は、消費者紛争に関する裁判外の紛争解決に関する優れた博士論文において、一九九九年にデンマークで申し立てられた、約二、五〇〇件にのぼる保険に関する苦情申立てと、五、〇〇〇件弱の一般的な消費者の苦情申立てを報告している。<sup>(66)</sup> これらの紛争は、二つの異なる機関によって解決されている。先ほど指摘したとおり、唯一の組織であるドイツ保険オンブズマンは、二〇〇五年に約一一、〇〇〇件の苦情を、二〇〇六年には一八、〇〇〇件以上の苦情申立てを扱わなければならなかった。ドイツの裁判所で提起された消費者訴訟の件数について正確な情報を得ていないが、ドイツ裁判システムの下級審レベルで開始された民事訴訟の件数は公表されている。これらの数は、二〇〇四年には一五〇万件に達している。<sup>(67)</sup> 仮にこのうち三分の一が消費者紛争に係るものとしよう。そうすると、五〇万件の取扱いが、おそらく、現在のスカンジナビア諸国のモデルやドイツ保険オンブズマンで見られるものとはまったく違った組織を必要とすることになる。とはいえ、消費者紛争のためのスカンジナビア諸国の紛争解決メカニズムは、ドイツに紛争類型ごとの機関の創設を導くものであるのみならず、ドイツにおける代替的紛争解決のさらなる展開モデルとして寄与し続けることであろう。

\* 本稿は、マックス・プランク外国私法及び国際私法研究所理事、ハンブルク大学教授であるユルゲン・バーゼド教授による *Jurgen Basedow, Small Claims Enforcement in a High Cost Country: The German Insurance Ombudsman, in Peter Wahlgren (eds.), What is Scandinavian Law?, 2007, p 49 seq. について*、御本人のお許しをいただき訳出を試みたものである。この場を借りてバーゼド教授にお礼申し上げます。なお、本文及び文末脚注ともに、「」内は訳者の補注を示す。近時、わが国では、消費者紛争を扱うADRの議論が盛んである。バーゼド教授は、消費者の権利の実効性の確保(enforcement)という視点から、近年ドイツで発足した保険オンブズマンを例に、消費者の保護をはかるためには、どのような制度を考えることができるのかについて論じている。保険オンブズマンでは、消費者が無料で苦情を申し立てることができるうえに、定款によってオンブズマンに加盟している保険会社は、対象額が五、〇〇〇ユーロ以下の苦情を伴うあらゆる案件において、オンブズマンの決定に従うことになる。このようなオンブズマンによる決定の非対称的な効力(片面的拘

東力)は注目に値する。また、オンブズマンの決定が保険契約者を拘束することはなく、保健契約者には裁判所に訴訟を提起する途が残されている、といった特徴がある。

また、バーゼドール教授は、保険オンブズマンを例として挙げてはいるが、その他の消費者紛争ADRの可能性も指摘する(62)。わが国の議論においても参考になるものと思われるので、ここに紹介する次第である。

なお、二〇〇八年七月二四日に行われたヨーロッパ契約法研究会(龍谷大学)の報告において、諸先生方から貴重なご意見を賜りましたことをこの場を借りてお礼申し上げます。

- (1) Friedrich Korkisch, *Verbraucherschutz in Schweden*, *Rabels Zeitschrift für ausländisches und internationales Privatrecht* (以下 RabelsZ), 37 (1973) 755; Ulf Bernitz, *Schwedisches Verbraucherschutzrecht*, *RabelsZ* 40 (1976) 593; Jan Hellner, *The Consumer's Access to Justice in Sweden*, *RabelsZ* 40 (1976) 727. など。

- (2) 数多くの文献の代わりとして von Hippel, Eike, *Besserer Rechtsschutz des Verbrauchers?* *RabelsZ* 37 (1973) p. 268-283. (同論文は *idem*, *Verbraucherschutz*, 3rd ed., Mohr, Tübingen 1986, § 6 で改訂された。) を参照した。また、マックス・プランク外国私法及び国際私法研究所の五〇周年記念シンポジウムに寄せた、Rolf Bender, Mauro Cappelletti / Bryant Garth / Nicolò Trocker, Jan Hellner, Zhivko St. Stalev 及び Marcel Storme による「民法へのアクセス (“Zugang zum Recht” (“Access to Justice”))」に関するそれぞれの論稿 (*RabelsZ* 40 (1976), p. 669-788) をみよ。現在の状況については Scherpe, Jens M., *Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen*, Mohr Siebeck, Tübingen 2002, p. 8 *seq.* など。

- (3) von Hippel, Eike, (前掲注(2)) *RabelsZ* 37 (1973) p. 268.

- (4) Schäfer, Hans-Bernd, *Anreizwirkungen bei der Class Action und der Verbandsklage*, in Jürgen Basedow / Klaus J. Hopt / Hein Kötz / Dietmar Baetge (eds.), *Die Bündelung gleichgerichteter Interessen im Prozess*, Mohr Siebeck, Tübingen 1999, p. 67 *seq.*

- (5) von Hippel, Eike, (前掲注(2)) *Verbraucherschutz*, p. 159 *seq.* など。

- (6) von Hippel, Eike, (前掲注(2)) *RabelsZ* 37 (1973) p. 271 *seq.* を参照せよ。

- (7) Sievers, Nadja, *Mediation als alternative Konfliktlösungsmöglichkeit auch in Deutschland?* — *Eine rechtsvergleichende Untersuchung am Beispiel der argentinischen mediation previa*, Lang, Frankfurt am Main 2001.

「高額な訴訟費用を要する国における、少額訴訟の実効性の確保：ドイツ保険オンブズマン」 一五五 (九一七)

- (8) Hellner, Jan, (前掲注(2)) Rabelsz 40 (1976), p. 727 seq. を参照せよ。最近のヌウェーデンの展開については von Hippel, Thomas, *Der Ombudsmann im Bank- und Versicherungswesen*, Mohr Siebeck, Tübingen 2000, p. 187 seq. を参す。
- (9) von Hippel, Thomas, (前掲注(8)) p. 117 seq. を参照せよ。
- (10) Scherpe, Jens M., (前掲注(9)) p. 110 seq. 及び 171 seq.
- (11) 点検機能 (“service function” (ドイツ語では “dienende Funktion”)) についての概念は Boehmer, Gustav, *Grundlagen der Bürgerlichen Rechtsordnung*, Volume 1, Mohr, Tübingen 1950, p. 95. に現れている。
- (12) たぐさび 前掲注(2)で言及したミンボシヤントの Izhak England の発言を参す。Basedow, Jürgen, Rabelsz 40 (1976), p. 783, at 784. のテキストコメント・レポートを参照せよ。
- (13) Gesetz über die Prozesskostenhilfe of 13. 6. 1980, Bundesgesetzblatt (Federal Law Gazette; 以下 BGBI.) I 677.
- (14) Gesetz über die Rechtsberatung und Vertretung für Bürger mit geringem Einkommen of 18. 6. 1980, BGBI. I 689.
- (15) Scherpe, Jens M., (前掲注(9)), p. 149 seq.; *id.*, *Zum Problem der Neutralität in der außergerichtlichen Streitbeilegung im Bankgewerbe*, Rabelsz 64 (2000) 614. を参照せよ。また、ドイツ私的商業銀行の最初のオムブズマンである Karl-Dietrich Bundschuh の筆名 (in Jürgen Basedow / Roland Donath / Ulrich Meyer / Dieter Rückle / Hans-Peter Schwintowski (eds.), *Anleger- und objektgerechte Beratung - Privat Krankenversicherung - Ein Ombudsmann für Versicherungen, Versicherungswissenschaftliche Studien* (以下 VersWissStud), 11 (1999), p. 213 seq.) を参す。
- (16) Reichert-Facilides, Fritz, *The Insurance Ombudsman Abroad - A Comparative Survey*, in Jürgen Basedow et al., (前掲注(15)), VersWissStud 11 (1999), p. 193 seq.; Hohlfeld, Knut, *Überlegungen zur Einführung eines Ombudsmanns im Versicherungsbereich*, *ibid.*, p. 223 seq. を参す。
- (17) Scherpe, Jens, *Der deutsche Versicherungsombudsmann*, Neue Zeitschrift für Versicherungsrecht 2002, 97. を参す。
- (18) 定款は “www.versicherungsombudsmann.de/Navigationsbaum/satzung.html” で入手可能である。〔訳者注：定款は二〇〇七年に改正された。したがって、以下で条文を引用する際には、基本的には原文のまま引用し、改正後の定款は「(現行)」として補記する。〕。また、Ombudsmann für Versicherungen (ed.), *Jahresbericht 2005* (Annual Report 2005), Berlin 2006, p. 56 seq. に定款は掲載されている。年次報告書は、社団法人保険オムブズマン (P. O. Box 080632,

D-10006 Berlin) を通じて入手することができる。

- (19) 手続規則は、“www.versicherungombudsman.de/Navigationsbaum/Verfahrensordnung.html”で入手することができる  
〔訳者注：手続規則も二〇〇七年に改正された。したがって、以下で条文を引用する際には、基本的には原文のまま引用し、改正後の手続規則は「(現行)」として補うこととする。〕また、*Jahresbericht 2005*, (前掲注(18)), p. 50 seq. で公表されている。
- (20) より詳しい情報は、“www.pkv-ombudsman.de/”で得ることが出来る。
- (21) 定款一七条〔訳者注：(現行) 一六条〕(前掲注(18))をみよ。
- (22) 定款五条一項二文〔訳者注：(現行) 五条一項二文〕(前掲注(18))をみよ：手続規則二二条〔訳者注：(現行) 一二条一項〕(前掲注(19))をみよ。
- (23) 定款三条一項〔訳者注：(現行) 二条一項〕(前掲注(18))を参照せよ。
- (24) 手続規則四条〔訳者注：(現行) 六条一項ないし三項〕及び一〇条〔訳者注：(現行) 一〇条〕(前掲注(19))を参照せよ。  
上限は、まもなく八〇、〇〇〇ユーロになるものと思われる〔訳者注：現在では八〇、〇〇〇ユーロになっている〕(現行)手続規則二条及び一〇条(参照)。
- (25) 定款五条二項〔訳者注：(現行) 五条二項〕(前掲注(18))及び手続規則二二条〔訳者注：(現行) 一二条〕(前掲注(19))を参照せよ。
- (26) 定款〔訳者注：原文は「手続規則」となっているが誤植と思われる。〕一四二条二項及び同一五二条一項〔訳者注：(現行) 一四二条二項及び一五二条一項〕(前掲注(18))。
- (27) 定款一四二条一項〔訳者注：(現行) 一四二条一項〕(前掲注(18))をみよ。
- (28) 定款一六二条一項〔訳者注：(現行) 一三二条二項〕(前掲注(18))。
- (29) 定款一二二条一項〔訳者注：(現行) 一二二条一項〕(前掲注(18))。
- (30) 定款一三二条一項〔訳者注：(現行) 一三二条一項〕(前掲注(18))。
- (31) 定款一二二条三項〔訳者注：(現行) 一二二条五項〕(前掲注(18))。
- (32) たとえば、一九九三年四月五日付の、消費者契約における不公正条項に関する理事会指令 (Council Directive 93/13/

「高額な訴訟費用を要する国における、少額訴訟の実効性の確保…ドイツ保険オンブズマン」 一五七 (九一九)

EEC (OJ 1993 L 95/29)) 二条小文字 b を参照せよ。さらに、EC の立法案に含まれる、同様の規定についての言及は、Prütting, Hanns, in *idem* / Gerhard Wegen / Gerd Weinreich (eds.), *BGB-Kommentar*, Luchterhand, Neuwied 2006, § 13 par. 2. でみるのができる。

- (33) 手続規則 一条一項〔訳者注：(現行) 二条一項〕(前掲注(19))。
- (34) ECJ 20. 1. 2005 case C-464/01 (*Gruber v. Bya Wa*), [2005] E. C. R. I-439 = *Europäische Zeitschrift für Wirtschaftsrecht* 2005, p. 241. Norbert Reich による判例評釈がある。
- (35) 民事及び商事事件における裁判管轄並びに判決の承認及び執行に関する理事会規則 (Council Regulation (EC) No 44/2001 (OJ 2001 L 12/1)) 一五条以下。
- (36) 手続規則 一条三項小文字 c、f 及び g〔訳者注：(現行) 二条三項小文字 b 及び e〕(前掲注(19))。
- (37) 手続規則 一条三項小文字 b 及び d〔訳者注：(現行) 二条三項小文字 a 及び c〕(前掲注(19))。
- (38) 手続規則 一条三項小文字 e〔訳者注：(現行) 二条三項小文字 d〕(前掲注(19))。
- (39) 手続規則 二条一項〔訳者注：(現行) 三条一項〕(前掲注(19))。
- (40) 手続規則 四条一項〔訳者注：(現行) 六条一項〕(前掲注(19))。
- (41) 手続規則 五条二項二文〔訳者注：(現行) 七条一項二文〕(前掲注(19))。
- (42) 手続規則 六条一項〔訳者注：(現行) 七条二項〕(前掲注(19))。
- (43) 手続規則 一四条及び六条二項〔訳者注：(現行) 七条三項〕(前掲注(19))。
- (44) 手続規則 六条五項〔訳者注：(現行) 七条六項〕(前掲注(19))。
- (45) 手続規則 六条六項〔訳者注：(現行) 八条一項〕(前掲注(19))。
- (46) 手続規則 六条七項〔訳者注：(現行) 八条二項〕(前掲注(19))。ドイツ私的商業銀行のオンブズマンより前の手続進行を運営する規則に含まれる、同様の規定に関して、Schерpe, Jens M., (前掲注(2)), p. 247 *seq.* の批判を参照せよ。
- (47) Schäfer, Hans-Bernd, *Kein Geld für die Justiz - Was ist uns der Rechtsfrieden wert?*, Deutsche Richterzeitung 1995, p. 461 at 464; Schерpe, Jens M., (前掲注(2)), p. 249. を参照せよ。
- (48) *Jahresbericht* 2005, (前掲注(18)), p. 32.

- (49) 保険オンブスマンのホームページ“[www.versicherungombudsmann.de](http://www.versicherungombudsmann.de)” → Wir über uns → Entwicklung der Schlichtungsstelleを訪れてみよ。
- (50) *Jahresbericht* 2003, p. 35. 及び *Jahresbericht* 2005, (前掲注(18)), p. 46. をみよ。括弧内の数字は、最近公表された *Jahresbericht* 206 (トブ), p. 48. から取り上げた。
- (51) *Jahresbericht* 2003, p. 25, *Jahresbericht* 2005, (前掲注(8)), p. 34. 及び *Jahresbericht* 2006, p. 36. をみよ。
- (52) *Jahresbericht* 2003, p. 36. 及び *Jahresbericht* 2005, (前掲注(8)), p. 49. をみよ。二〇〇六年については *Jahresbericht* 2006, p. 52. をみよ。
- (53) *Jahresbericht* 2003, p. 36. 二〇〇三年では、五〇〇〇ユーロ以下は八五・四%であった。 *Jahresbericht* 2005, (前掲注(8)), p. 49. 二〇〇五年では、五〇〇〇ユーロ以下は八二・六%、五〇〇〇ユーロを超え、五〇〇〇〇ユーロ以下は一七・四%であった。
- (54) *Jahresbericht* 2003, p. 35. 及び 37. 並びに *Jahresbericht* 2005, (前掲注(8)), p. 47. 及び 48.
- (55) *Jahresbericht* 2003, p. 36. 並びに *Jahresbericht* 2005, (前掲注(8)), p. 49. 及び p. 12-14. *Jahresbericht* 2006. では、生命保険(一四・九%)及びその他の保険証券の類型(三八・六%)について、二つの異なる成功率が示されている。この点について *Jahresbericht* 2006, p. 52. をみよ。
- (56) *Jahresbericht* 2003, p. 37. 及び *Jahresbericht* 2005, (前掲注(8)), p. 48. をみよ。
- (57) Schönfelder, *Deutsche Gesetze, Ergänzungsband, loose-leaf*, Beck, No. 104 seq. にある州法をみよ。
- (58) *Jahresbericht* 2005, (前掲注(8)), p. 33.
- (59) 二〇〇二年九月二三日付の、消費者に対する金融サービス給付の通信取引に関する、及び、Council Directive 90/619/EEC、Directive 97/7/EC 並びに Directive 98/27/EC を修正する欧州議会並びに理事会指令 (Directive 2002/65/EC (OJ 2002 L 271/16))。
- (60) 二〇〇五年二月一六日付の、保険に関する通信取引契約において消費者紛争を解決するための調停機関に関する規則 (BGBl. I 257.)。
- (61) 二〇〇二年二月九日付の、保険分野の調停に関する欧州議会並びに理事会指令 (Directive 2002/92/EC (OJ 2003 L 9/「高額の訴訟費用を要する国における、少額訴訟の実効性の確保…ドイツ保険オンブスマン」) 一五九 (九二二))



3))。

- (62) *Jahresbericht* 2005, (前掲注(18)), p. 33.
- (63) *Jahresbericht* 2005, (前掲注(18)), p. 47. その後、受理された苦情申立ての撤回率は、二〇〇三年では一九%であったが、二〇〇四年では一五%であり、二〇〇五年には二%となっている。
- (64) 上の点については、Peter Dopffel / Jens M. Scherpe, „Gruppitalan“ - Die Bündelung gleichgerichteter Interessen im schwedischen Recht, in Jürgen Basedow *et al.*, (前掲注(4)), p. 429, 437-439. と言及されている。
- (65) Scherpe, Jens M., (前掲注(2)), p. 110 *seq.*
- (66) Scherpe, Jens M., (前掲注(2)), p. 127 及び 182.
- (67) 本統計については、ドイツ連邦司法省 (Bundesministerium der Justiz (German Federal Ministry of Justice)), Geschäfts-entwicklung der Zivilsachen in der Eingangs- und Rechtsmittelinstanz, “www.bmj.bund.de” → Service → Statistiken → Oberlandesgerichte 1991-2004 に入ります。上記サイトでは、一九九一年から二〇〇五年までの統計を入手することができます。

\* 本稿は文部科学省の科研費(二〇七三〇〇七四)の助成を受けたものである。