



Newsletter

ATSUMI & SAKAI
www.aplawjapan.com

2025 年 2 月 28 日

No. IMY_009

インドネシア金融セクターにおける 新たな紛争解決制度（PADG 18/2024）の概要と実務への影響

執筆者：弁護士 [三澤 充](#)／弁護士 [宮西 啓介](#)

1. はじめに

インドネシアの金融セクターは急速に発展し、国内外の事業者にとって重要な市場となっています。しかし、市場の成長とともに、金融機関や決済サービス提供者と顧客との間で紛争が発生するケースも増加しています。こうした状況を踏まえ、インドネシア銀行（Bank Indonesia、以下「BI」といいます。）は、金融セクターにおける紛争を効率的に解決するための新たな制度として「金融セクター紛争解決機関」（Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan、以下「LAPS-SK」といいます。）を設立し、その運営に関する具体的な規則を定める「金融分野における裁判外紛争解決機関の実施規則に関する2024年規則第18号」（Peraturan Anggota Dewan Gubernur No. 18 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan、以下「PADG 18/2024」といいます。）を発表しました。

本ニューズレターでは、新たに導入されたLAPS-SK制度の概要と、インドネシアで事業を展開する日本企業や国際金融機関にとっての影響について解説します。特に、企業が遵守すべき義務やリスク管理のポイントについても整理し、実務対応の指針を提供します。

2. LAPS-SK（金融セクター紛争解決機関）とは？

LAPS-SKは、インドネシアの金融セクターにおける消費者と事業者（金融機関・決済サービス提供者等）との間の紛争を裁判外で解決するための機関です。従来、インドネシアでは金融関連の紛争に関する統一的な解決機関がなく、個々の業界団体や事業者ごとの対応に委ねられていましたが、新たな制度により、統一的かつ公正な解決プロセスが整備されました。

(1) LAPS-SKの設立要件

LAPS-SKは、BIの認可を受けた「法人（perkumpulan）」の形態を取り、独立した機関として運営されます。LAPS-SKの設立には以下の要件を満たす必要があります。

- 法人格の取得（法務・人権省の認可）
- BIの承認

- 少なくとも2つの紛争解決手段（調停・仲裁）を提供

(2) 組織構成

LAPS-SKの組織は、以下の 2つの主要な機関 によって構成されます。

- 管理者（Pengurus）：機関の運営を担当し、紛争解決の実施を統括する。
- 監督者（Pengawas）：管理者の業務を監督し、機関の透明性と公平性を確保する。

管理者および監督者は、BIの承認を受ける必要があり、資格審査と面接を経て任命されます。

(3) BIの監督と承認プロセス

LAPS-SKはBIの規制下にあり、その運営は定期的に監査されます。また、BIはLAPS-SKが適切に機能しない場合、管理者・監督者の解任命令や業務停止命令を発出する権限を持っています。

(4) LAPS-SK 制度の目的

LAPS-SKの導入により、以下のようなメリットが期待されています。

- 金融紛争の迅速な解決（訴訟よりも迅速かつ低コスト）
- 消費者保護の強化（公平なプロセスによる苦情対応の実現）
- 国際的な透明性の向上（外国企業にとってのビジネス環境の安定化）

3. 紛争解決メカニズム

(1) 紛争の対象範囲と受理基準

LAPS-SKによる紛争解決の対象となるのは、以下の要件を備えたものとなります（PADG 18/2024 第50条1項）。

- 事業者が消費者からの苦情を処理しようとしたものの、消費者がこれを拒否した場合、又は、消費者が、事業者に苦情を申し入れたものの、これに対する所定の回答を受け取っていない場合
- 紛争が、司法機関、仲裁機関その他の紛争処理機関により処理中又は解決済みでないこと
- 紛争が民事的性質のものであること

例外的に、以上の要件を備えていなくとも、インドネシア銀行の承認があった場合は、処理の対象となります（同50条2項）。

(2) 解決方法の種類

対面（LAPS-SK又はインドネシア銀行の事務所）、オンライン及び書面確認による紛争解決が可能とされています（同53条1項）。

(3) 調停・仲裁の仕組みと手続

調停で成立した事業者と消費者との間の和解合意は、当事者を拘束するものとされ、当事者が希望した場合には、仲裁手続上の仲裁合意書を作成することができます（同54条1項、2項）。

調停が成立しなかった場合に、当事者が書面により合意した場合には、LAPS-SKによる仲裁手続を介した紛争解決が図られることになります（同54条4項）。LAPS-SKの仲裁判断は、最終的なものとして裁判所の判決と同等の効力を有します（同55条3項）。

4. 事業者（金融機関・企業）の義務と影響

(1) LAPS-SKへの加盟義務

インドネシア銀行からライセンスを取得した事業者は、インドネシア銀行が規制・統括する各種協会の会員であるか否かを問わず、LAPS-SKへの加盟義務を負います（同12条1項、2項、12条解説）。

(2) 事業者の会員としての義務

会員である事業者は以下の義務を負うものとされています（同12条3項）。

- 会費の支払
- LAPS-SKの紛争解決手続で成立した内容の履行
- LAPS-SKについての広報活動

(3) LAPS-SKによる自主規制と運営ルール

BIは、LAPS-SKを監督し、審査を実施し、情報の提供を求めるものとされています（同61条、62条）。

5. 制裁措置とコンプライアンスリスク

(1) LAPS-SKの非遵守に対する制裁（管理者・監督者の解任等）

BIの定める規則に違反したLAPS-SKには、以下の制裁が科せられるものとされています（同63条1項）。

- 行政上の罰金
- 警告書による警告
- 管理者又は監督者の交代

(2) 金融機関・企業に対する制裁（業務停止、行政罰、ライセンス取消）

BIの定める規則に違反した事業者には、以下の制裁が科せられるものとされています（同64条1項）。

- 警告書による警告
- 製品、サービス、事業活動の一部又は全部の制限あるいは停止
- 取締役の解任
- 行政上の罰金
- 製品あるいはサービスのライセンスの取消
- 営業許可の取消

(3) コンプライアンス対応の重要性

LAPS-SKは、紛争解決に関する全てのデータを保持し、3か月に一度、BIに報告書を提出する義務を負います（同53条4項、56条、57条3項）。そして、BIは、LAPS-SKに対し、保有するデータの提供を

求めることができます（同62条）。その中には、当然、LAPS-SKによる審査において明らかとなった事業者のコンプライアンス上の問題点となり得る事項も含まれます。

そのため、事業者がコンプライアンス上の問題を有していた場合、検知される可能性はこれまで以上に高まるものと考えられます。

6. 実務上の留意点

契約の相手方が、LAPS-SKによる解決を望み、その要請をした場合、相手方との紛争はLAPS-SKによる調停、仲裁を通した解決が図られる可能性があります。LAPS-SKは、BIの監督を受け、コンプライアンスについての方針作成も求められていることから、その処理能力、公正さは一定程度担保されているものと考えられます。

しかし、LAPS-SKは、発足間もない制度であり、実例の積み重ねがないことから、判断基準、解決の迅速性についてはまだ不透明な部分があるという点は否定できません。

このように、LAPS-SKには未だ不透明な部分があるため、差し当たってそのリスクを回避するためには、紛争解決の方法を契約書に明記しておくことが有効であると考えられます。

7. まとめと今後の展望

上記のとおり、LAPS-SKが保有するデータはBIに提供されることになり、コンプライアンス上の問題点が検知される可能性はこれまで以上に高まるものとみられるため、コンプライアンス対策には一層の注意が必要になると考えられます。

インドネシア市場への参入を検討している日本企業としては、その時点の最新の法令と自社の認識に相違がないか、専門家に確認することが推奨されます。

執筆者

弁護士 [三澤 充](#)（パートナー、東京弁護士会）

Email: mitsuru.misawa@aplaw.jp

弁護士 [宮西 啓介](#)（アソシエイト、東京弁護士会）

Email: keisuke.miyanishi@aplaw.jp

お問い合わせ先

本ニュースレターに関する一般的なお問い合わせは、下記までご連絡ください。

渥美坂井法律事務所・外国法共同事業 インドネシア・マレーシアプラクティスチーム

Email: ipg_indonesia_malaysia@aplaw.jp

当事務所のニュースレターをご希望の方は[ニュースレター配信申込フォーム](#)よりお手続きをお願いいたします。

また、バックナンバーは[こちら](#)よりご覧いただけます。

その他アジアプラクティスチームによるニュースレター

ベトナム：「[ベトナムにおけるカーボンクレジット市場の展望と日系企業への影響](#)」（2025年2月3日）

このニュースレターは、現行の又は予想される規制を網羅的に解説したものではなく、著者が重要だと考える部分に限って、その概要を記載したものです。このニュースレターに記載されている意見は著者個人の意見であり、渥美坂井法律事務所・外国法共同事業（「渥美坂井」）の見解を示すものではありません。著者は明白な誤りを避けるよう合理的な努力は行いましたが、著者も渥美坂井もこのニュースレターの正確性を保証するものではありません。著者も渥美坂井も読者がこのニュースレターに依拠することによって生じる損害を賠償する責任を負いません。取引を行う場合には、このニュースレターに依拠せずに渥美坂井の弁護士にご相談ください。