

## 「あっせん委員会運営懇談会」(第16回)の様式について

### 1. 日時・場所

平成29年1月18日(水)午前9時30分～11時55分

朝日生命大手町ビル 25階 第5会議室

### 2. 出席者

#### 外部有識者委員

山本 和彦 一橋大学大学院法学研究科 教授【座長】

沖野 眞己 東京大学大学院法学政治学研究科 教授

井上 聡 長島・大野・常松法律事務所 弁護士

丹野 美絵子 元 独立行政法人国民生活センター 理事

#### 委員

田中 豊 大江忠・田中豊法律事務所 弁護士(あっせん委員会委員長)

岩本 秀治 一般社団法人全国銀行協会 理事

### 3. 議事内容

#### (1) あっせん委員の選任(付議事項)

新たにあっせん委員2名(弁護士委員)を平成29年4月1日付で選任することについて諮り、了承を得た。

#### (2) 前回(平成28年6月28日)の本会合における指摘事項への対応状況

前回の本会合における外部有識者委員からの指摘事項( )への対応状況について、事務局から報告した。外部有識者委員からは特段意見はなかった。

障がいのある方への対応

苦情処理手続の所要期間の短縮化の検討

長時間対応をせざるを得ない相談者への対応

#### (3) 検討テーマ

申立人の都合によりあっせん委員会による事情聴取が困難な場合の対応

申立人が音信不通等で連絡が取れない、事情聴取開催場所まで行くのが面倒等といった

た事由で事情聴取に出頭しなかった事例について、事務局から説明後、意見交換を行った。

外部有識者委員からは、以下の意見があった。

- 事情聴取の実施方法や開催場所については全銀協のパンフレット、ウェブサイト上明確に公表していることからすれば、現在の運営方法に問題はない。
- 申立人と連絡が取れなくなり、事情聴取の日程の調整すらつかないような場合には、手続きを終了してもよいケースもあるのではないかと。他のADRではそのような運用をしているところもある。
- 申立人が事情聴取の出席を拒む場合には、書面審査の実施もあり得るが、解決方法に関する意向の確認や和解内容の摺合せが困難であるので、難しいと思われる。

#### 高齢者、障がい者への対応状況

事務局から高齢者、障がい者の苦情・紛争事例を報告後、意見交換を行った。外部有識者委員からは、以下の意見があった。

- 紹介事例における全銀協ADRの対応は、とても丁寧であると思われるが、聴覚に障がいのある申出人への事例では手続きに要する時間がやや長期に及んでいる感がある。こうしたことは、障がい者の固有の事情もあり、仕方のないことではあるが、こうした丁寧さを維持しながら、迅速な対応にさらに心がけていただきたい。
- 聴覚に障がいのある方向けに、人の声をそのまま文字に変換するアプリをパソコンやスマートフォンに入れて、代筆作業を簡略化するソフトウェア等も出てきている。障がい者へのさまざまな対応にも目を向けていくとよい。
- 障がい者への対応として十分な運営をしていると思う。障がい者が当事者となる事案では、個々の障がいの程度など、その人の事情によりさまざまな対応が必要となる。「過去はこうしたから、今回もこのようにする」というような一律な対応ではなく、事情に応じた柔軟な対応を行うことが重要である。1つ1つの対応事例を分析し、その内容をあっせん委員、事務局で十分に共有してほしい。その過程を通じて、一般の利用者への対応を改善すべき点(例：申立書式のわかりにくさ等)に気づくこともあるのではないかと。

### 主要なあっせん事案

適格性審査を複数回行った事案、拡大小委員会で取りあげた事案について、事務局から報告した。外部有識者委員からは、以下の意見があった。

- 複雑な法律問題があり、ややADRになじみにくい事案にも積極的に取り組んでいることは十分評価できる。
- 拡大小委員会で取りあげた相続預金の事案があるが、昨年12月の最高裁の決定により今後の銀行実務が変わってくると思われる。相続預金にかかる紛争については最高裁判例、相続法改正、施行までの銀行実務も考慮しつつ、あっせん委員会の判断もより慎重に検討していかなければならないだろう。

### (4) 報告事項

事務局から以下の事項を報告した。外部有識者から特段の意見はなかった。

紛争解決等業務の実施状況

紛争解決等業務に対する異議の受付状況

利用者アンケートの実施状況

加入銀行への情報還元および相談員の研修の実施

### 4. 指摘事項

指摘事項はなかった。

以上