

## 「あっせん委員会運営懇談会」(第20回)の様様について

### 1. 日時・場所

平成29年12月20日(水) 午前10時～11時50分

朝日生命大手町ビル 25階 第5会議室

### 2. 出席者

#### ① 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

#### ② 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 常務理事

### 3. 議事内容

#### (1) 事務局からの報告等

事務局から次の事項について報告した。主な意見は下掲のとおり。

- ① 紛争解決等業務の実施状況
- ② 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ③ 利用者アンケートの実施状況
- ④ 相談員の研修実施状況
- ⑤ 消費生活センター等との情報交換会の開催状況
- ⑥ 第13回金融ADR連絡調整協議会の模様

- ・ 消費生活センターとの意見交換では、銀行系カードローンにかかわる苦情が寄せられているとのことだが、こうした苦情があることについて、しっかりと加入銀行宛てにフィードバックし、業務や販売態勢の改善につなげていただきたい。

- ・ 現在、高齢者等にもわかりやすい全銀協 ADR 周知用の小冊子の作成を検討しているとのことであるが、本 ADR の中立・公正性について、具体的な根拠をあげてまた読みやすい形で、しっかりとアピールすることが有用であると考えてるので、ご検討いただきたい。

## (2) あっせん委員会の運営状況に係る意見交換

事務局から次の事項について報告し、意見交換を行った。主な意見は下掲のとおり。

- ① 不調事例（不受理、打ち切り）
  - ② 高齢者・障がい者への対応状況
  - ③ あっせん委員会分科会における主要検討項目
  - ④ 他の機関との情報交換会の開催状況
- 
- 高齢者・障がい者への対応
    - ・ 老人ホームで事情聴取を行うなど、高齢者、障がい者に対して丁寧に対応していることは評価できる。ただし、今後、高齢者、障がい者からの申立てがさらに増加するであろうことを踏まえると、自宅での事情聴取の可能性を含めて、申立人の環境により一層配慮した運営の検討も必要となるだろう。
  
  - 金銭的負担のない和解
    - ・ 訴訟とは違って ADR は柔軟な解決が可能な制度である。金銭的負担以外の和解（遺憾の意の表明等）が難しいことは理解するが、お互いの理解が得られれば、金銭による解決にこだわらず柔軟な和解を探っていくことは、制度の趣旨に鑑みて非常に重要と考える。

## 4. 外部有識者委員からの指摘事項

- ・ 外部有識者委員からの問題点の提示、指摘事項はなかった。

以 上