

## 「あっせん委員会運営懇談会」(第25回)の様式について

### 1. 日時・場所

令和元年7月4日(木) 午前9時57分～11時58分

朝日生命大手町ビル 25階 特別会議室

### 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)

辻 松雄 一般社団法人全国銀行協会 理事

### 3. 議事内容

#### (1) 連絡事項(「あっせん委員会運営懇談会運営規程」の一部改正)

#### (2) 付議事項(あっせん委員の選任および再任)

新たにあっせん委員4名(消費者問題専門家委員2名および金融業務等に係る有識者委員2名)の選任、および令和元年10月または11月に2年の任期満了となるあっせん委員6名の再任について諮り、了承を得た。

#### (3) 報告事項

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 全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
- ② 消費生活センター、生命保険協会裁定審査会との情報交換会の模様
- ③ 相談員の研修実施状況
- ④ 紛争解決等業務に対する異議の受付状況

⑤ 利用者アンケートの実施状況

⑥ 第 18、19 回金融 ADR 連絡協議会、第 56、57 回金融トラブル連絡調整協議会の模様

○ 利用者アンケートの結果について

- ・ 利用者アンケートの結果は、前年度に比べ、若干ではあるが肯定的な回答の割合が減少している。市況やあっせんの和解率の影響等もあり、必ずしも全国銀行協会相談室やあっせん委員会の問題であるとはいえないが、今後もアンケート結果の動向は注視しつつ運営してほしい。

○ 生命保険に関する苦情の増加について

- ・ 外貨建て保険をはじめとした生命保険に関する苦情が増加しており、指定 ADR 機関として、加入銀行へのフィードバックは様々な形で行っていると思われるが、業界団体として、商品を組成している生命保険業界との連携を強めることにより、説明内容や資料の改善に努めてもらいたい。

○ 外国為替業務に関する苦情・相談の増加について

- ・ マネー・ローンダリング／テロ資金供与防止対策（マネロン対策）の強化は国際的な流れであり、それに伴う金融機関の対応強化はやむをえないと考えるが、多くの利用者には未だ認識されていないと思う。認識が広がるまでの間、全国銀行協会としてもマネロン対策の強化に伴う金融機関の対応等について広く周知を行っていくことで、苦情や相談も減ってくるのではないかと。

○ 生命保険の紛争事案につき継続保有を認めつつ解決金で和解を図る方策について

- ・ そうした和解案も選択肢の一つと認識しており、あっせん委員会での実績もあるが、満期まで保有した場合には損失が発生しないという商品もあるので、顧客のモラル・ハザードの誘発防止の観点からすると、この解決方策が相当でない商品があることも考えておく必要がある。
- ・ 契約を継続することから終局的な解決とならず、清算条項があったとしても、後日改めてトラブルになる可能性があることも考慮する必要があるだろう。

- リスク商品に係る販売チャネルの違いと ADR 機関による解決のあり方について
  - ・ 投資信託や生命保険などは、購入したチャネルや申立て先の ADR 機関によりあっせん結果は異なりうるが、そのことにより ADR 機関同士の競争が促され、その結果、よりよい紛争解決方策の工夫等につながることに期待したい。
  - ・ 同じリスク商品であっても、販売者が異なることで販売時の説明のレベル感が異なる可能性もある。また、金融 ADR 機関以外にも ADR 機関はあるが、それぞれの知見によって審議し結果を出せばよく、その結果は、異なるものであってもよいのではないか。

#### (4) 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 不調事案
  - ② 特徴的な事案
  - ③ 高齢者および障がい者等への対応状況
  - ④ 申立人の判断能力に疑義があるとして成年後見制度の利用を提案した事案
- 
- 経済的損失の考え方について
    - ・ ADR における「経済的損失」については、単に顧客の積極損害に限定する必要はなく、銀行の顧客対応の不適切の問題や誤解を招く商品広告問題等につき、銀行が業務遂行レベルを向上させる一助になったという点も含めて評価することとし、和解金の額に反映させるという方法も選択肢としてよいと思われる。
    - ・ ADR 機関が消費者に求められる役割として、適切に話を聞いてくれること、ルールに則り適切にトラブルを解決してくれること、というものがあると思う。少額の申立て事案であっても、改めてこうした点を意識して運営していただきたい。
    - ・ ADR 機関においては、金融機関へのフィードバックが重要であり、銀行の顧客対応の不適切や誤解を招く商品広告問題等によって生じる紛争事案などは、他の銀行にとって前例となり得るものであるから、そのことが伝わるよう工夫して還元いただきたい。

#### 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