

## 「あっせん委員会運営懇談会」(第32回)の様態について

### 1. 日時・場所

2021年8月25日(水) 午前10時～午前11時35分

オンライン会議(ウェブ会議システムを使用)

### 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 眞巳 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

増田 悦子 公益社団法人全国消費生活相談員協会 理事長

#### (2) 委員

田中 豊 大江・田中・大宅法律事務所 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 常務理事

### 3. 議事内容

#### (1) 付議事項(あっせん委員の再任)

2021年9月から10月にかけて2年の任期が満了となるあっせん委員7名の再任について諮り、了承を得た。

#### (2) 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
  - ・運営状況概況
  - ・全銀協相談室における新型コロナウイルスに関する相談・苦情への対応
- ② 相談員の研修・消費生活センター等との情報交換会の実施状況
- ③ 第27回金融ADR連絡協議会、第60回金融トラブル連絡調整協議会の模様
- 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

#### ○ 運営状況概況について

- ・新型コロナ禍においても、例年と変わりなくADRの活動ができていることは大変結構なことである。これは、ODRを中心としたリモートでの活動の推進が上手く機能しているからであると思う。あっせん委員会の利用者アンケートの結果や2020年度の和解率を

みても、前年度と比べると横ばいであるが、一昨年度と比較すれば改善した状態を維持しているとも言え、運営側の努力の結果であると考え。

- ・全銀協ウェブサイトにおける「相談・苦情受付フォーム」は今後、ますます重要なチャネルになってくると考えられ、運営を開始したことは非常によいことだと感じた。
- ・全銀協 ADR が発信する情報は信頼性が高く、その点についてインターネットを主に利用する方々に対してアピールしてもらいたい。例えば「FAQ」を充実させるなど、消費者教育やサポートにつながる情報を発信し、発信した情報の内容と銀行が顧客に説明していることが同様のものであれば、銀行の説明の信頼度が増し、顧客に理解してもらい易いのではないかと思う。
- ・あっせんの結果が良くても不満足な感想を持つ方がいることを踏まえれば、利用者の満足度を高めるためには、事情聴取に時間がかかってしまう問題点はあるものの、利用者への聞き取りを重視することが重要な取組みの一つであると考え。

#### ○ あっせん委員会の利用者アンケートについて

- ・業界がサポートしている金融 ADR においては、利用者から中立・公正に見えるか否かは重要なポイントなので、アンケートを採ること自体は重要だと思う。ただ、利用者にとって、(金融) ADR は、裁判所に比べ、一定程度、利用者側に良い結果を短期間で出してくれるという期待があることが多いため、その期待値に届かず不満を持つという場合もあるかもしれない。結果に不満足な利用者は、運営を工夫しても良い印象を持たないケースも一定程度はあると思う。アンケート結果が良くなることを目指すのは必要だが、絶対数値を気にしすぎないようにし、経年変化を捉えていってほしい。
- ・中立・公正性についての設問は、他の質問項目に比べて趣旨が分かりづらいため、質問を「中立・公正であると感じたか？」とし、「そう考えた」「そうではなかった」「相手方寄りであると考えた」のような回答選択肢とすることが一つの改善案として考えられるかもしれない。また、金融機関側からは、(あっせん委員会が)利用者寄りであると感じるとの意見が寄せられているが、当事者双方の意見を対比することで、より正確な分析ができると思う。
- ・5年ごとに行われている裁判所の利用者に対する調査において、「裁判官が中立的な立場で審議を行なったと思うか」という質問をすると、「そうは思わない」という回答のうち、不利な結果だった人によるものが、有利な結果だった人の2倍も多いこともある。全銀協 ADR における利用者アンケート結果と、裁判所の利用者への調査結果はそれほど乖離していない。当該調査結果は、結果に満足のいかなかった人が裁判官に対して中立・公正ではないような印象を抱いてしまうことを表しているといえる。
- ・アンケート結果を振り返る際、不利な結果となっても中立・公正だったと評価する意見、有利な結果でも中立・公正ではなかったと評価する意見について、なぜそのような意見

となったか原因を分析することも有用だと思う。中立・公正性はADRの命ともいえることなので、中立・公正性に関する質問をブレイクダウンする等、質問内容を工夫するとともに分析方法を検討していくことが重要だと考える。

### (3) あっせん委員会の運営状況

事務局からあっせん委員会の運営状況に関する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 高齢者および障がい者等への対応状況
- ③ 特徴的な事案

#### ○ 不調事案について

(根抵当権設定契約の解除を求める申立てについて、相手方の経営方針に係るため、不受理とされた事案)

- ・本事案においては、申立人と相手方との間の取引関係、申立人と借入人との関係の変化、現経営者の保有資産等の当事者を取り巻く状況を踏まえたうえで、相手方において根抵当権の解除について検討がなされ、解除できないと判断された結果、あっせん手続が申し立てられたものと推察するが、経営者保証ガイドライン（以下「経営者保証GL」という）の観点からは、まずは申立てを受理したうえで当事者に話を聞いてみる方法もあったかと思う。相手方の経営方針に関わるため不受理とすることは理解できるものの、経営者保証GLを考慮し、あっせん委員会としてどこまで対応すべきか考えさせられる事例だと思う。
- ・本事案は、事業承継にともなう旧経営者の根抵当権（物的担保）の解除に係るもので、これは経営者保証GLの適用外の問題である。仮に、経営者保証GLを類推適用するような観点で考えたとしても、既存の貸付債権の回収可能性に影響を及ぼすか否かという金融機関としての判断が必要となる。そうだとすると、あっせん委員会が、個別の融資案件において、金融機関の判断について意見を述べる立場にはないから、本件を受理して双方から事実関係を聴取してみても意味はないと考えて、不受理としたものであろう。
- ・あっせん委員会は、金融機関が利用者から求められる高い信頼や期待に見合った対応をする必要があることを踏まえ、法的な規範が根底にはあるものの、完全にリーガルな判断だけでなく、一定の範囲の中で当不当も判断しており、裁判所の判断とは違ったあっせん案を提示することもある旨を当事者には伝えている。しかしながら、基本はリーガルな判断であり、法的な規範があって初めてあっせん手続に乗せることができる。
- ・本事案については、アプリアリに金融機関の経営方針や融資態度等に係わる内容だからといって不受理とするのではなく、個別の事情などを含め、もう少し検討する余地はあ

ったのではないかと思う。

- ・ 経営者保証 GL の観点を踏まえ、あっせん委員会で取りあげることがありうると思われるが、受理して話を聞くのか、不受理とするのかその判断は、申立人が解除を希望する根抵当権が設定された不動産の内容や、申立人等と相手方との取引状況などの具体的事情によるのではないか。
- ・ 相手方では、経営者保証 GL の趣旨を踏まえ人的保証は外したものの、申立人が経営していた法人がリスクを繰り返すなど、物的担保を外すのは難しかったという事情があったようである。

○ 高齢者および障がい者等への対応状況について

- ・ 申立人が入居する老人ホームの事情により、あっせん委員会の事情聴取を途中退席することとなり、申立人からの要請であっせん原案を補佐人に提示して申立人が応諾した事案があったとのことである。別の時間帯への設定が難しかったという事情があり、そのもとでの対応だったためやむを得ない面があったようだが、補佐人が申立人にどのように説明したか不明であるし、申立人が本当にあっせん原案を理解したのか懸念も残るため、その運用には十分に留意した方がよい。

○ 特徴的な事案について

(認知症を患っていた顧客(成年被後見人)への金融商品の過当販売事案)

- ・ 認知症の方に対して金融商品を販売してしまった紛争事案は、銀行界全体の信頼に関わる残念な事例であると考ええる。

#### 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