

「あっせん委員会運営懇談会」(第34回)の模様について

1. 日時・場所

2022年2月21日(月)14時~15時40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(あっせん委員の選任および再任)

新たにあっせん委員1名(消費者問題専門家委員)の選任、および2022年3月に2年の任期が満了となるあっせん委員4名の再任について諮り、いずれも了承を得た。

(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 「全銀協ADR研修会」の模様
- ④ 第28回、第29回金融ADR連絡協議会、第61回金融トラブル連絡調整協議会の模様
- ⑤ 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ⑥ 利用者アンケートの実施状況

- 第 28 回、第 29 回金融 ADR 連絡協議会、第 61 回金融トラブル連絡調整協議会の模様について
 - ・ 第 61 回金融トラブル連絡調整協議会においては、各金融機関が「重要情報シート」を活用していくに当たり、ADR 機関側からも「こうした情報が重要である」ということを各金融機関に情報提供していくこと、また、ADR 自体の中で、金融機関が当該シートを用いて顧客に対し適切に情報を提供していたのかを個々の紛争事案において確認するという活用の両面からのご指摘があったと記憶している。両面からご検討いただくとよろしいのではないかと。
 - ・ 本年 4 月から成年年齢が引き下げられる。カードローンや住宅ローンの対象年齢が全ての銀行で一律に引き下げられる訳ではないが、こうした動きを踏まえた、利用者向けの金融教育にも取り組んでほしい。
 - ・ 契約締結前交付書面には、顧客の判断に影響を及ぼす重要な事項が色々と記載されており、網羅的な情報提供に資する反面、本当に重要なポイントを把握しづらい内容となっていると思うが、「重要情報シート」は、より分かりやすく簡潔な内容で記載されたものである。したがって、当該シートは、金融商品の販売時の説明内容に漏れがあったかの検証ではなく、販売者が何を重要なポイントとして販売したのかがわかる有用な資料となる。トラブルが生じた際に、網羅的な契約締結前交付書面とは別に、当該シートの利用によって、争点について当事者がどの程度意識していたかを検証することができるため、トラブルの未然防止のみならず、事後検証の観点からも利用価値の高い資料と考える。

- あっせん委員会の利用者アンケートについて
 - ・ 利用者アンケートの回収方法について、郵送だけではなくウェブ等でも受け付けると、回収率の更なる向上につながると考える。

(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 あっせん委員会分科会における主な検討事項

○ 不調事案について

- ・ 高齢化社会となり、高齢者の中には自身の資産を贈与するために家族名義の口座を開設したものの、その後、自身の生活資金のために当該口座の預金を払い戻すケースが増えてくる可能性もあるため、当該家族名義口座の口座名義人に対しても払い戻しに関する情報提供のような取組が必要だと思う。

○ 高齢者および障がい者等への対応状況について

- ・ あっせん手続きにおける高齢者や障がい者への事情聴取については、家族や知人等のサポートが必要な方もいることを踏まえ、原則のルールは決めつつも、状況に応じて対応していくことが大切である。親族間の相続や贈与が絡むケースにおいては、申立人が申立人をサポートしている人間の影響を受けた発言をしてしまう等の懸念もあり、申立人以外の参加の可否を慎重に判断する必要がある。
- ・ サポートを必要とする高齢者の事案については、申立人の周りに利害が衝突する親族が複数人存在するケースや、申立人が単身者で、法的には関係のない知人等のあっせん手続きへの参加可否を判断しなければならないケース等、難しい問題がある。申立人と関係する人物の事情聴取への同席可否については、事務局が事前に収集した情報を元に判断しており、同席したことで手続きが円滑に進むこともあるが、手続きの進行を滞らせる主張をする者もおり、そのような場合は事情聴取から退席していただくこともある。
- ・ 申立人の意思がしっかりしていれば、自身の財産について相談している関係者を事情聴取に同席させても問題は生じないが、申立人の意思能力の減退が見られたり、あっせん手続きが進むにつれて申立人が弱気になり周りの人間の発言に影響され、考えが二転三転してしまったりするケースでは、あっせん委員会が丁寧に対応したとしても、手続きはうまくいかない。あっせん委員会は申立人の判断に立ち入ることはできないし、ADR 機関としてできることの限界ともいえるのではないかと。

○ あっせん委員会分科会における主な検討事項について

(「証券紹介」の事案(申立人に対しリスク商品を販売したのは証券会社であるが、証券会社(FINMAC)ではなく銀行(全銀協)にあっせん申立てをした事案)について不受理とした事例)

- ・ 裁判においても、商品を販売したのは別の業者であるが、銀行担当者が同席して信用力の下に顧客に誤解を生じさせてしまった等の例があることを踏まえれば、申し立てられた銀行がどのように対応していたかも問題になる可能性がある。また、そのよう

な可能性がある以上、事案を受け付けて、その内容について確認する必要があるのではないかと。

(申立人と相手方との取引全体では損失は発生していないが、一部取引に重大な問題が認められたため、相手方に損失負担を求めた事案について)

- ・ 複数回におよぶ取引に関する申立て事案については、機会主義的な主張を防ぐためとの理由で、取引全体で損益通算して判断する取扱いには違和感がある。例えば、複数の取引すべてにおいて適合性違反や説明義務違反があったとすれば、たまたま一部の取引で利益がでているとしても、損失額を減額することにはならないのではないかと。販売方法に違反行為があった複数の取引のうち損害が発生した取引については、まったく別の取引で利益が出ているとしても賠償すべきであると考えます。全額の賠償を認めると結論として落ち着きが悪い事案があるとすれば、それは、実際には、複数の取引の中に、適合性違反・説明義務違反ではない事案があるとか、過失相殺が大幅に認められる事案があるとかいうことではないかと。
- ・ あっせん委員会において、一定の解決金を提案し和解が成立した事案のほとんどは、裁判所で扱った場合には説明義務違反や適合性原則違反には該当しないケースである。申立人が損失が発生した取引だけを申し立てても、それは法律上の違反行為があったものではないことを前提に、こうした主張は機会主義と言っている。しかしながら、あっせん手続において取り扱っている事案の中には、銀行担当者が変わった途端、売り方がおかしくなり損失が生じたというものもあり、このようなケースでは単純に損益通算して判断することはしないということである。

(あっせん申立書において申立ての趣旨が記載されていない場合または紛争の論点が不明な場合の取り扱い)

- ・ 申立人は非専門家であるため、申立て内容があまり整理されていないことや、論点が異なっていることはあり得るので、あっせん手続きの前の相談・苦情手続きの段階で整理する等の対応が必要だと考える。
- ・ 申立人の主張の趣旨について、あっせん委員が理解できないようなケースもあるが、そうしたケースでも、事情聴取の中で申立人自身の考えが整理され、趣旨が伝わることが多い。他方、相手方は、申立人はそのようなことを主張していないと主張することがあるため、あっせん手続きでは、申立人へのヒアリングを通して申立ての趣旨を明確にし、審議していくこともある旨を相手方に伝える必要がある。

- ・ ADRの特質から、前広かつ柔軟に対応していただきたい。

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