

## 「あっせん委員会運営懇談会」（第 35 回）の様態について

### 1. 日時・場所

2022 年 8 月 24 日（水）10 時～11 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）  
松本 康幸 一般社団法人全国銀行協会 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 3 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 1 名）の選任、および 2022 年 9 月末をもって 2 年の任期が満了となるあっせん委員 6 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
- 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 30 回、第 31 回金融 ADR 連絡協議会、第 62 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

#### ○ 全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況について

- ・ 最近では株式等の相場が比較的安定していることもあり、相場下落によるリスク性商品の評価損に関する苦情の件数は少ないといった説明があったが、こうした状況にも拘わらず寄せられている苦情については、その内容や傾向等を分析することは重要だと考える。

- 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について
  - ・ ご説明により、全銀協相談室においては、顧客対応、個人情報保護およびマネー・ローダリング対応等に関する研修や勉強を積み重ねている印象を受けたが、他方、銀行本体の業務範囲が様々な分野に広がっており、銀行取引に関するトラブルの内容も今まで以上に広がっていく可能性があることを踏まえ、更なる知見を広めてほしい。
  - ・ 国民生活センターの ADR における事情聴取手続においても、ウェブ会議を使用した取組みが始まったとのことであるが、裁判所においても家事調停はウェブ会議が導入されているし、それ以外の調停や民事訴訟についても IT 化が進んでいる等、全体的に紛争解決制度におけるオンラインの活用が、急速に進んでいると承知している。全銀協 ADR では、従前からタブレット端末を使用した取組み等の IT 化を進めてきているが、こうした状況を踏まえ、利用者の更なる利便性の拡大のため、引き続き、検討を進めてほしい。
  
- 第 30 回、第 31 回金融 ADR 連絡協議会、第 62 回金融トラブル連絡調整協議会の模様について
  - ・ インターネット専門銀行の中には、基本的に電話受付を行わないビジネスモデルを採用している銀行があるとのことであるが、トラブル等が発生した際には電話で直接銀行と話をしたいと考える顧客がいることも考えられ、電話番号などが不明であるとかその情報を探し出せないという場合であれば、間をつなぐ一般的な情報提供を ADR 機関が担うことも考えられるように思う。
  
- あっせん委員会の利用者アンケートについて
  - ・ 消費者基本計画においては、ADR のパフォーマンスに関する評価の基準として和解率を挙げられているが、ADR 業界では私も含め、和解率で一律に ADR のパフォーマンスを評価することはかなり慎重な意見も多く、大きな弊害も生じる可能性が高いと考える。他方、ADR のパフォーマンスの客観的な評価を求める動きもあることを踏まえると、私は全銀協 ADR でも実施している「利用者アンケート」が重要であると考え。何故なら、アンケートは利用者の声が反映されており、客観的な評価を得られるからである。全銀協 ADR では、アンケートの回収率の向上について、かなりの努力をしていると認識しているが、とりわけ不調事案におけるアンケートの回収率の向上について、是非、引き続き取り組んでいただきたい。

### (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

(手続中、申立人が死亡し、相続人等も手続継続を望まないものの長期に渡って手続進行が停止していたため打ち切りとした事案について)

- ・ 現在は、本件のようなケースに対応する定めがないため、業務規程上の「当事者が行方不明等となり、長期間連絡がとれなくなった場合」に当てはめて打ち切りとして対応したことは問題ないと思うが、本件のような事象が今後も発生し得ることを想定し、業務規程の改正の要否は別として、対応した手続を一度整理した方が良い。

(相続預金をめぐる事例について)

- ①-1 相続した預金の払戻を求める申立てで、経営判断であるとして不受理とした事案
- ①-2 相続した預金の払戻を求める申立てで、事情聴取を経て打ち切りとした事案

- ② 不適切な対応で払い戻された相続預金の返還請求の申立てで、事情聴取を経て打ち切りとした事案

- ・ 遺言が存在する事案については、その遺言によって、「すべての預金については、一定の人が引き継ぐ」ということがはっきりしていて、それを示す必要な書類等が、きちんと申立人から銀行に適時、適切な手順で提出されていれば、銀行はそれに従い預金を払い出す等の対応ができたような印象を持った。本件では、相続預金の払戻しに係る手続として、必要書類の提出の有無という事実関係に、双方当事者で認識違い、行き違いが生じてしまった印象も受けた。相続預金の手続にかかるもっと早い段階でADR が関与することができていれば、そうした当事者間の認識の相違を取り持つことで、事案が解決できたのかもしれないと感じた。
- ・ 今後、本件のような相続預金をめぐる事案が増えてくるものとする。いずれの事案も単純な預金をめぐる話ではなく、遺言が存在し、遺留分減殺の形で遺言による処分の効力が争われたり、遺言の無効、遺言能力、遺言の有効性等が争われている。一方では、弁護士から遺言にもとづき内容証明郵便で払戻請求がなされており、更には遺言執行が絡んでいるという、非常に複雑な内容となっており、法的な判断が非常に難しく、それを申立人に理解してもらうことの難しさも存在している。そうした中で、①-2 の事案は、申立人は非常に不服だったと思うが、あっせん委員会から払戻しもできるというあっせん原案が提示されたことは、ADR として非常に意義があったと考える。
- ・ 相続預金に関する事案の取扱いにおいて難しい点の一つは、事案を受理するか否かの判断の部分である。例えば、最高裁判例がない、または、明確な裁判事例もなく、学

説も対立しているような問題が含まれている事案について、①-1のように不受理とするのか、または、①-2のように受理をして、法律論においては対立があっても当事者間で利益調整をすることによって解決に到達できる可能性を視野に入れて、受理して解決を目指そうとするかに悩むことが多い。事案の内容（特に、当事者の意向）を勘案して決すべき問題であろうから、いずれの対応もあり得るのであって、どちらの対応が正しいということもないが、あっせん委員会としては、法律論の対立があるというだけの理由で、不受理にして手続きを終了してしまうことは、原則として行わないという立場をとっている。

○ 高齢者および障がい者等への対応状況について

- ・ 高齢者における銀行取引において、資産運用の提案だけでなく、その方に対して、相続に関する留意事項等を定期的に情報提供していくことも、大切であると考えている。
- ・ 全銀協のあっせん手続きにおいてタブレットを用いた事情聴取が始まった際は、先進的な取組みだと感じたが、ODR化等が進んできている昨今において、高齢者や障がいのある申立人にタブレットを貸し出す運用では、今日では、フロントランナーではなくなっているように思われる。昨今の情勢等を踏まえ、運用の見直しを検討する時期を迎えていると思う。

○ 特徴的な事案について

(生命保険相談所裁定審査会の手続きを終えていたものの、あっせん委員会で受理し和解に至った事例)

- ・ 顧客において、保険会社に対する保険商品に関する請求と銀行に対する販売に当たったの行為についての請求は、請求内容も法律関係も異なるため、裁定審査会で手続きが終了したからといって、あっせん委員会で取り扱わないという理由とはならないと思われる。申立の趣旨が異なるのであれば、2つの紛争解決機関が並行して手続きを進めることも可能であると考えている。

(インターネットバンキングで不正に送金された預金事例)

- ・ 本件については、パスワードの管理やセキュリティに関する問題点を委員会による指摘をもって解決した事例とのことであったので、指摘された問題については、各銀行に対してフィードバックすることを検討いただいたほうがよいと考える。

#### 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