

全銀協ADR5周年シンポジウムーパネルディスカッション資料ー

全銀協ADRの課題と展望

平成27年11月13日(金)

 一般社団法人
全国銀行協会 金融ADR部

目次

1. 全銀協ADRについて

- (1) 経緯
- (2) 全銀協ADRの特徴
- (3) 全銀協ADRの概要
- (4) 苦情・相談業務の状況
- (5) あっせん委員会の状況

2. 全銀協ADRの理解・公正中立性の周知

3. 訴訟とADR

4. 高齢者等への対応

5. 全銀協ADRの今後の課題

1. 全銀協ADRについて (1)経緯

	◆:全銀協の対応 ◇:法整備等
昭和30年4月	◆金融相談所を設置して相談業務を開始
昭和45年10月	◆銀行よろず相談所を設置して苦情処理業務を開始
平成11年10月	◆銀行よろず相談所から東京3弁護士会の仲裁センターへの取次ぎ開始
平成12年6月	◇「金融分野における裁判外紛争処理制度の整備について」(金融審議会第一部会ホールセール・リーテイルに関するWG報告)を指摘
平成14年4月	◇「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援モデル」(金融トラブル連絡調整協議会)を決定
平成16年12月	◇「裁判外紛争解決手続の利用に関する法律」(ADR促進法)公布
平成18年4月	◆銀行よろず相談所を銀行とりひき相談所に名称変更
平成19年9月	◇金融商品取引法にもとづく「認定投資者保護団体」制度創設
平成20年6月	◇「金融分野における裁判外の苦情・紛争解決支援制度(金融ADR)の整備にかかる今後の課題について(座長メモ)」(金融トラブル連絡調整協議会)を公表
平成20年10月	◆ あっせん委員会を設置 し、紛争解決業務を開始(認定投資者保護団体の認定取得)
平成21年6月	◇金融ADR制度を創設する「金融商品取引法等の一部を改正する法律」公布
平成22年10月	◆全銀協相談室を設置し、銀行法・農林中央金庫法にもとづく 指定紛争解決機関としての業務を開始

(2)全銀協ADRの特徴

項目	内容
公正・中立性	<ul style="list-style-type: none">・あっせん委員会は3名の合議制(弁護士、消費者問題専門家、金融業務等に係る有識者)・あっせん委員の選任については、外部有識者委員を含む運営懇談会において、了承を得る。
簡易・迅速性	<ul style="list-style-type: none">・申立から手続き終結まで概ね6か月で終了・簡易な申立書とサポート態勢・無料(手続きにかかる費用)
専門性	<ul style="list-style-type: none">・金融商品にかかる紛争を専門・23年2月～25年9月まで為替デリバティブ専門小委員会で為替デリバティブの紛争事案を専門的に対応

(3) 全銀協ADR概要

苦情・相談業務

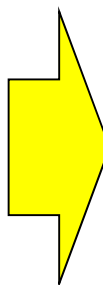


- ・指定紛争解決機関は東京の全銀協相談室1か所
- ・相談員14名(全員消費生活アドバイザー等の有資格者)。電話、来所による申出の受付。
- ・苦情申出人として、名義人本人またはその代理人(業務規程8条)
- ・全国51か所の各地銀行協会が設置する銀行とりひき相談所では、任意に苦情解決支援業務・相談業務を実施。

紛争解決業務



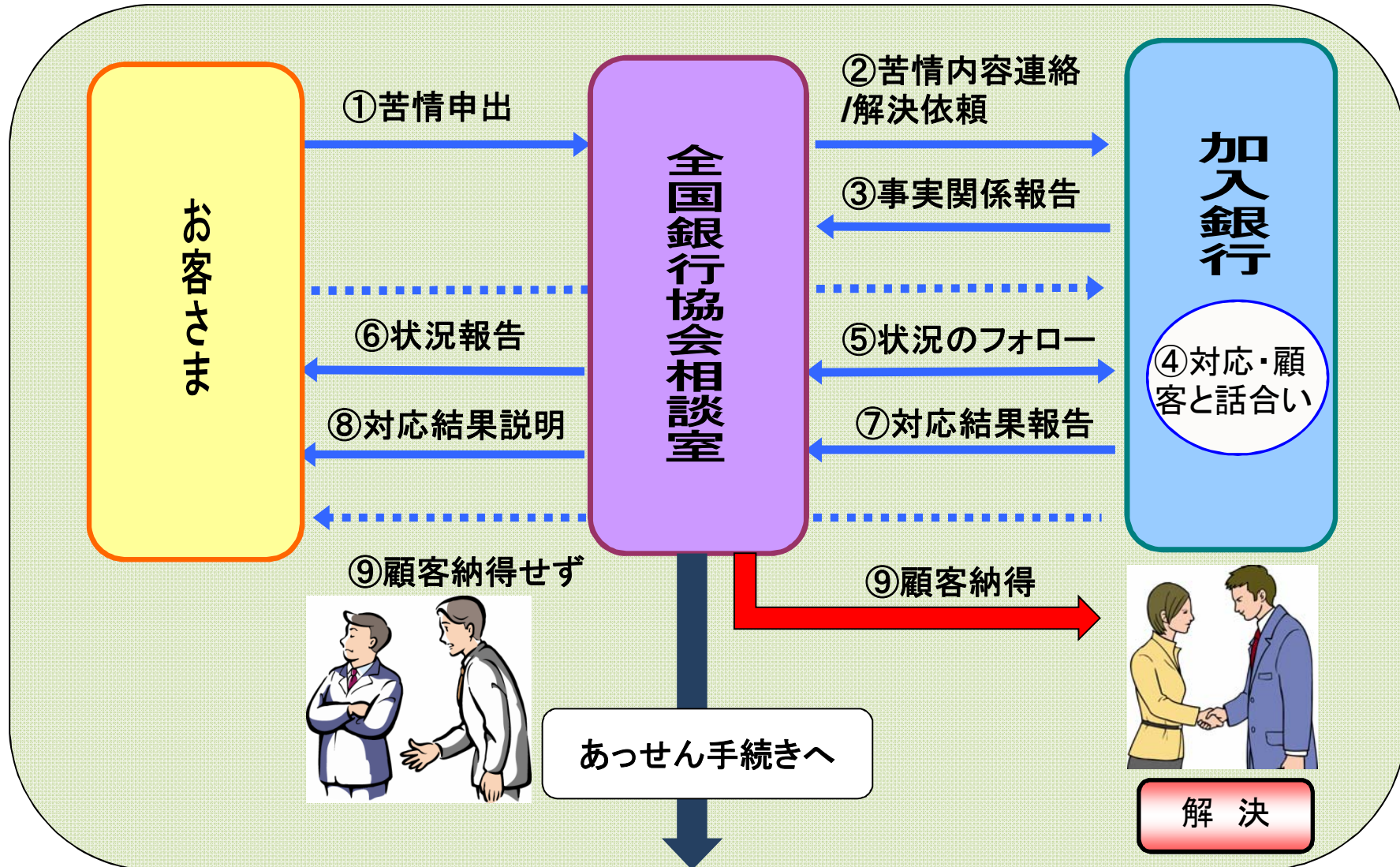
- ・弁護士委員1、消費者問題専門家委員1、金融業務等有識者1(合計3名)による小委員会。事案により7~10名の委員による拡大小委員会開催。
- ・東京(7)、大阪(3)、名古屋、札幌、仙台、金沢、高松、広島、福岡(各1)合計17の合議体。月1回(1事案~3事案)開催する態勢。
- ・申立人の身体上の理由を考慮し、上記以外の最寄の銀行協会、施設等で電話会議、タブレット端末による事情聴取。
- ・合議決定によりあつせん案・特別調停案を提示。あつせん成立後は和解契約書締結。

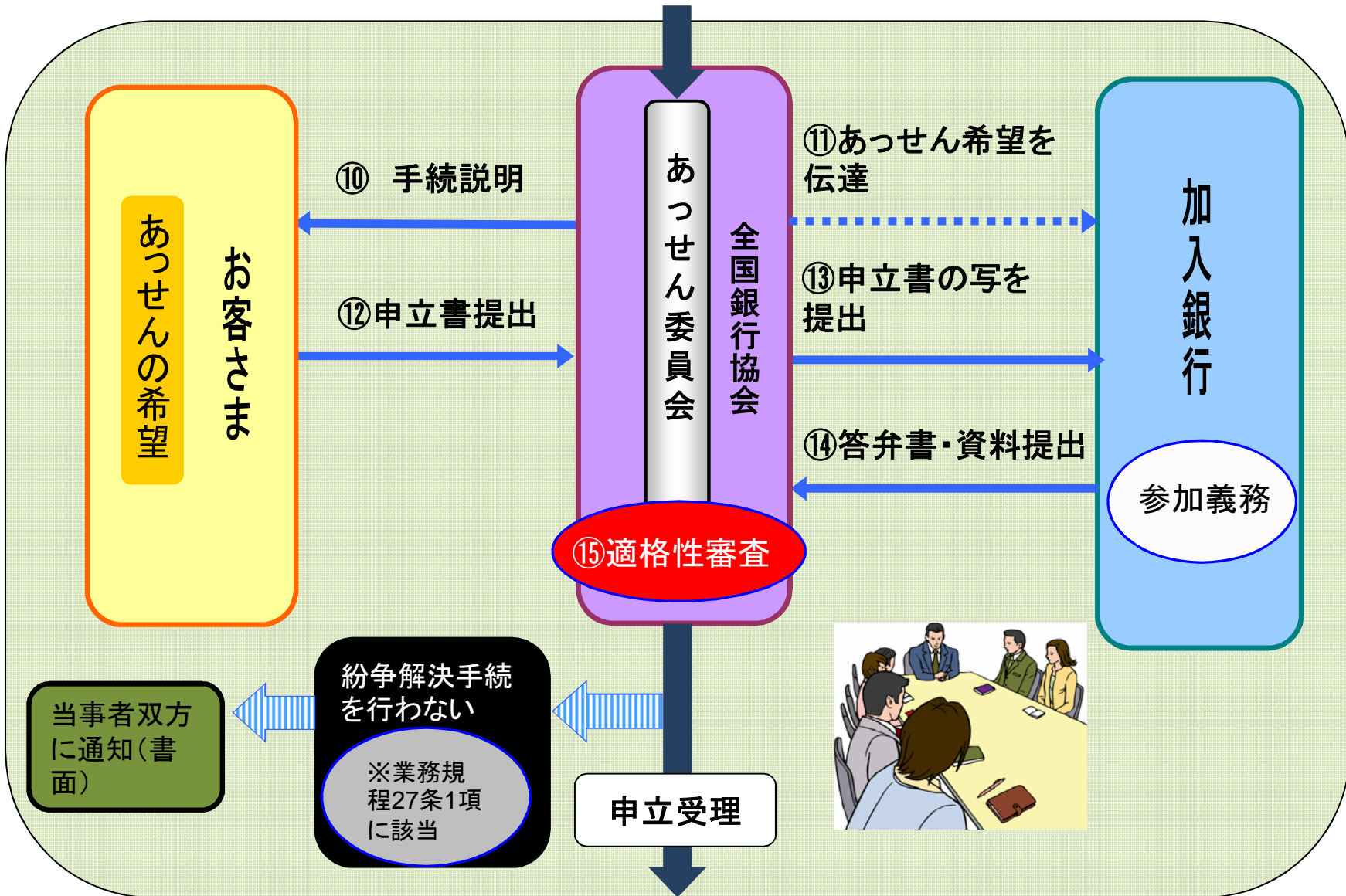


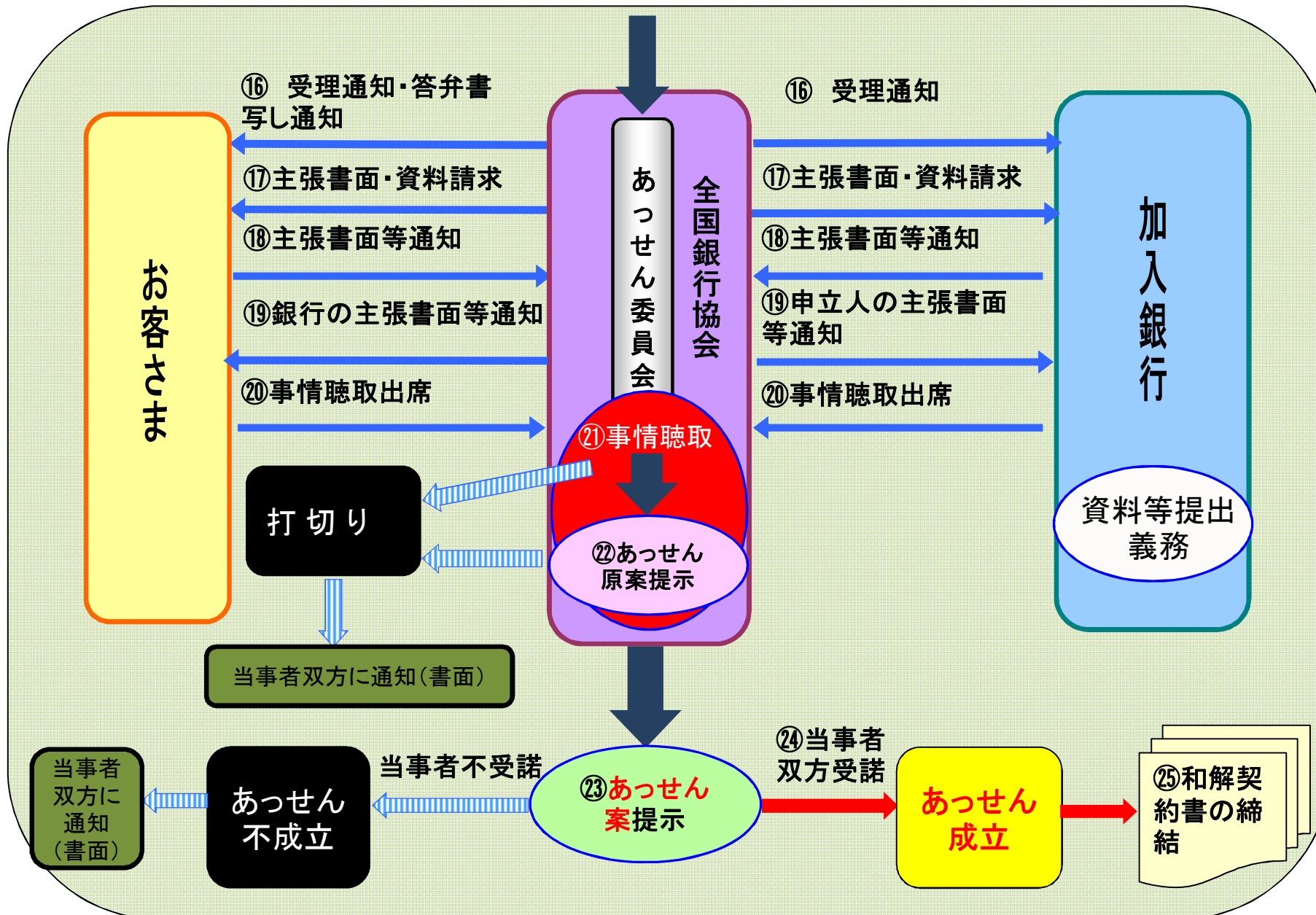
苦情前置主義

(3)全銀協ADRの概要

①苦情の発生からあっせん手続終了までの流れ







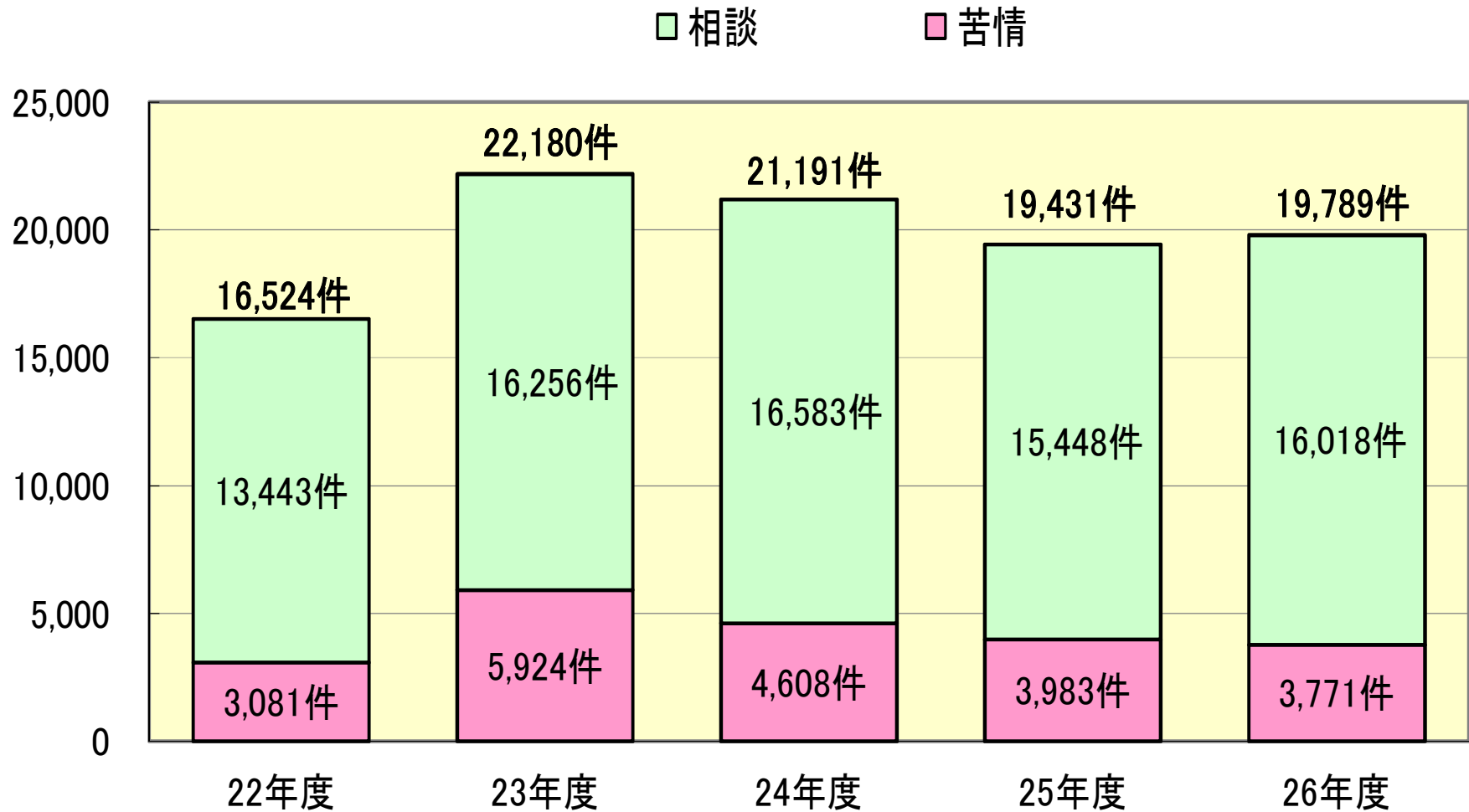
(3)全銀協ADR ②適格性審査

あっせん委員会が業務規程第27条第1項各号に該当すると判断した場合にはあっせん手続を行わない。

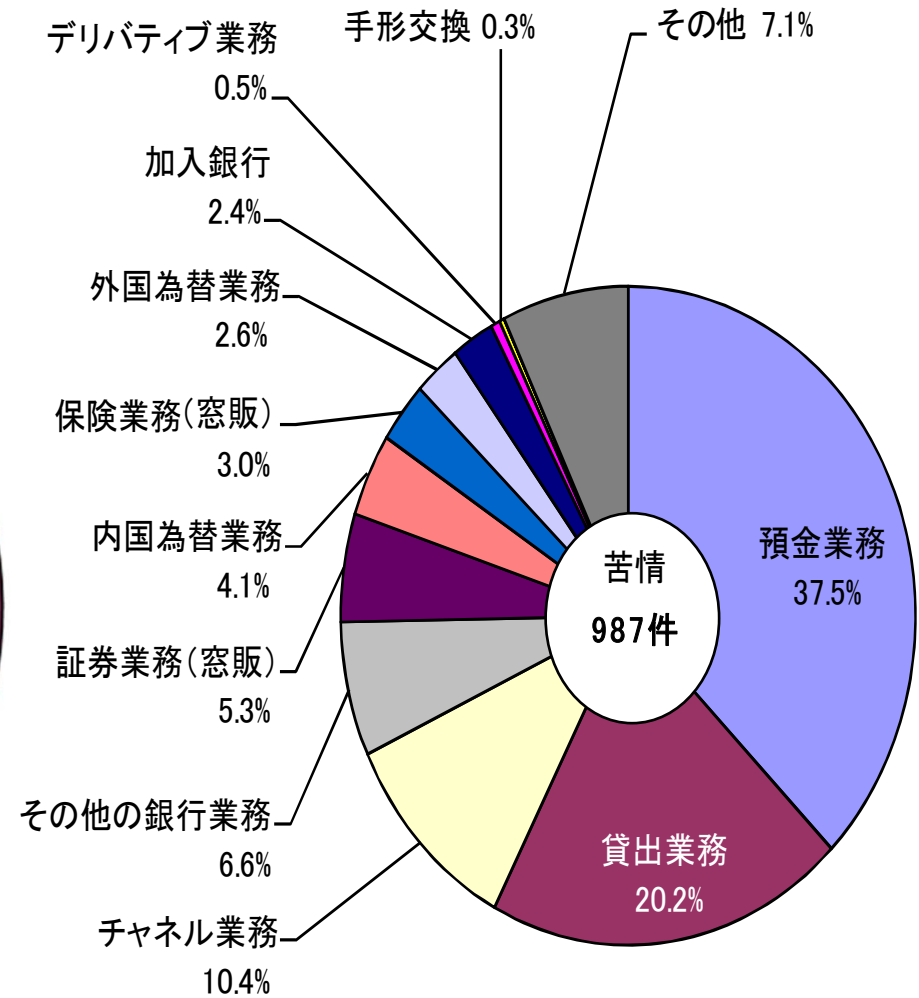
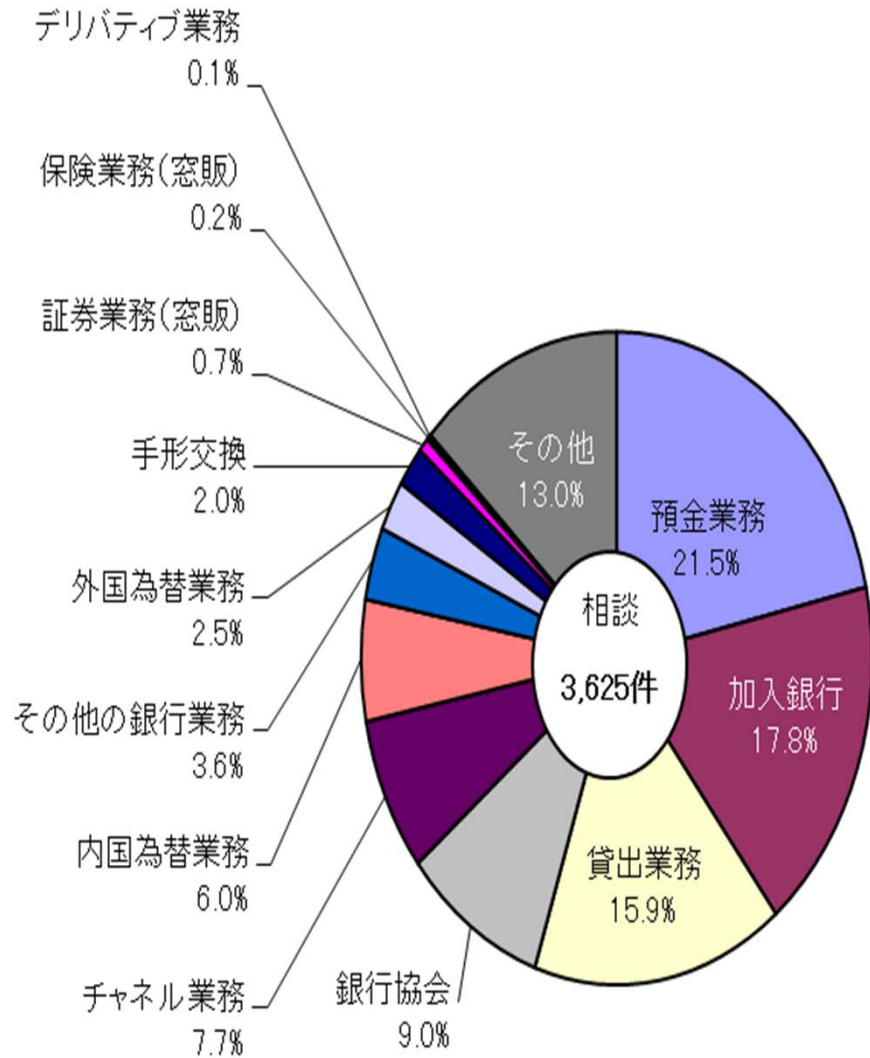
(例)

- **ATMで引き出した現金が一部足りないとして不足額を求める。**
⇒ 紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難
- **融資を断われた、手数料や金利の水準が高い、商品性がおかしい、等**
⇒ 銀行の経営方針等に係る事項
- **本人確認資料の提示に不満がある。**
⇒ 法令にもとづくものであり、申立が失当

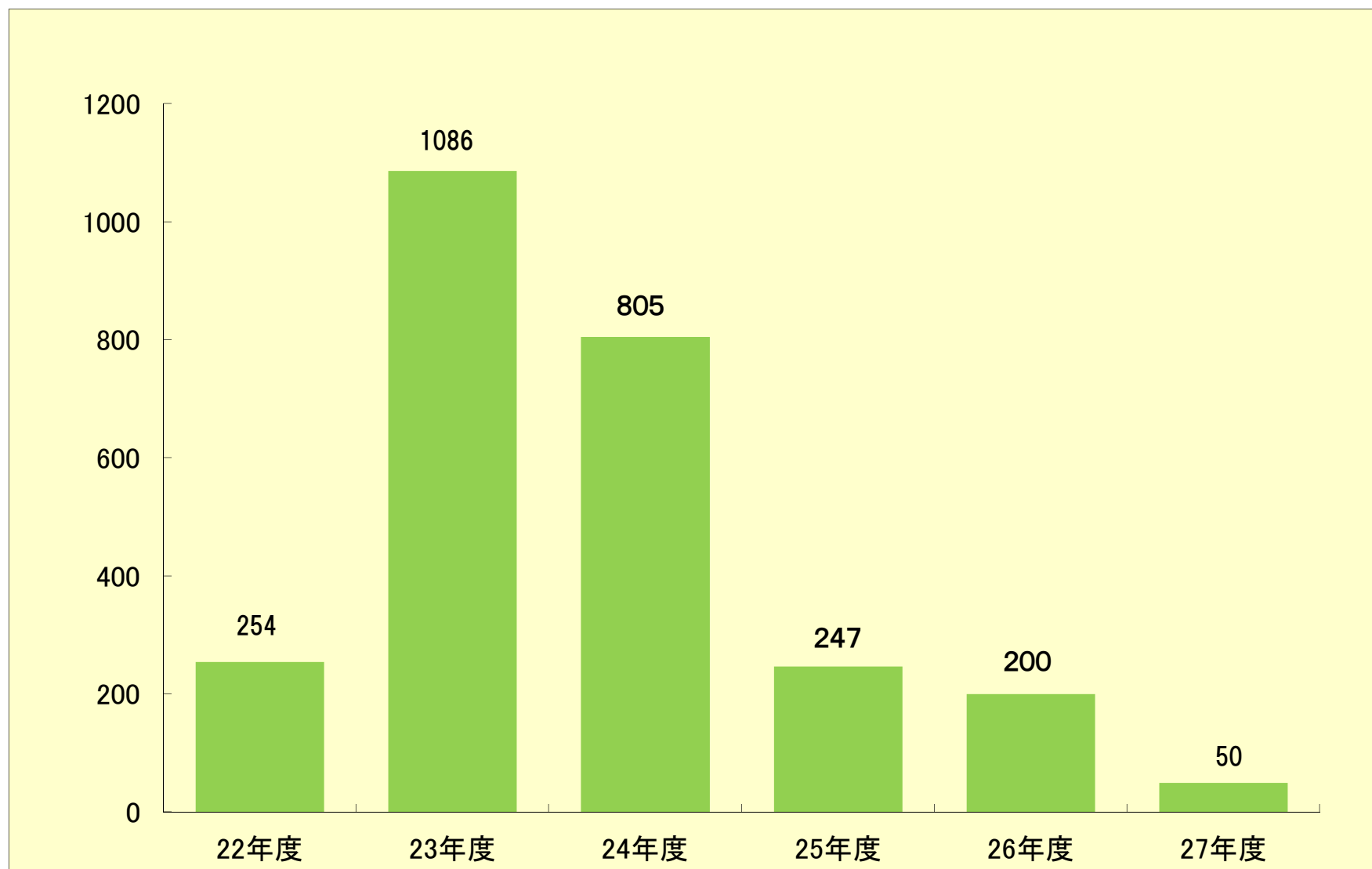
(4) 苦情・相談業務の状況 ①申出件数 22年度～26年度



(4) 苦情・相談業務の状況 ②業務別割合 27年度 第1四半期



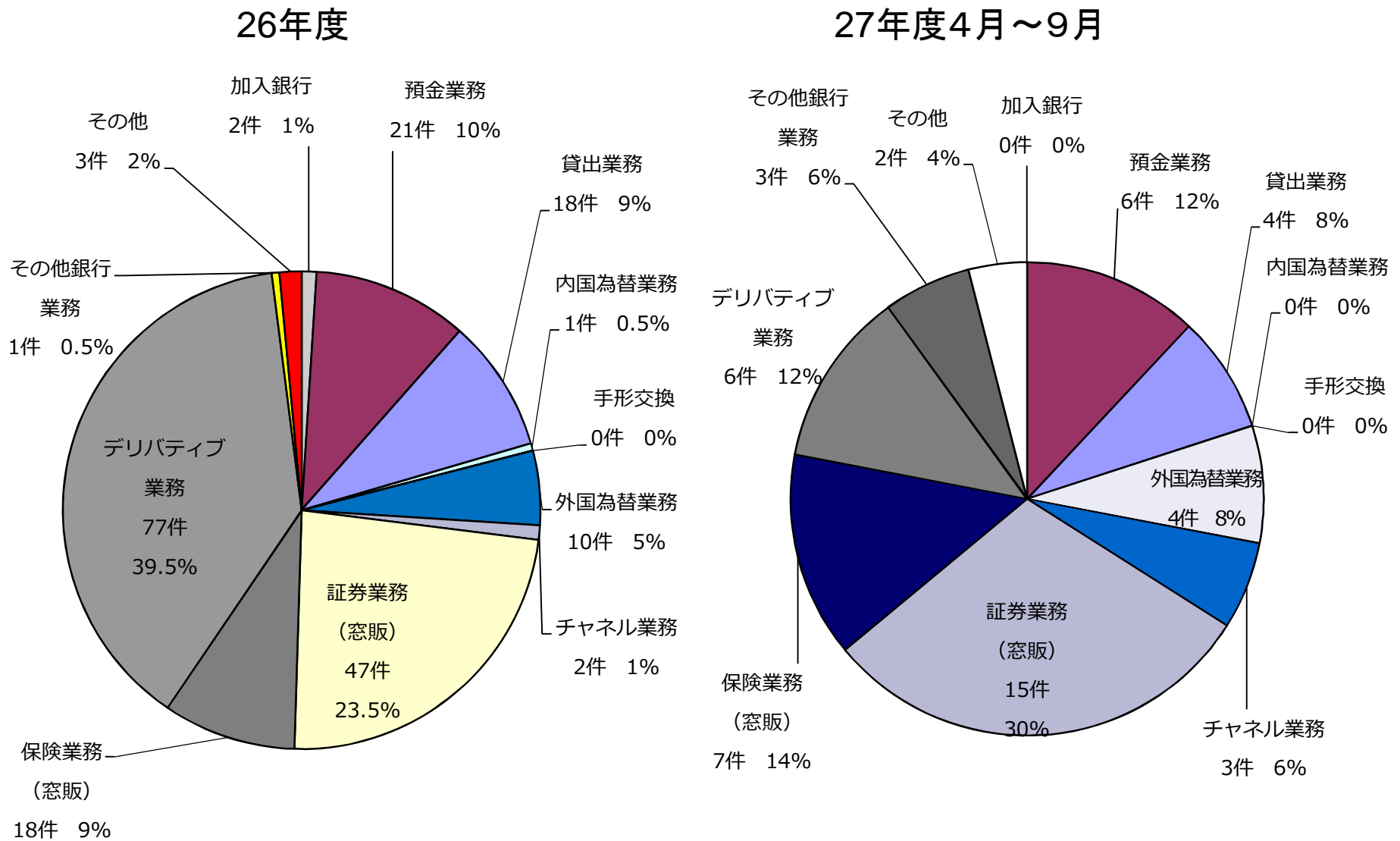
(5) あっせん委員会の状況①申立件数の推移(27年9月末現在)



(5)あっせん委員会の状況 ②年度別あっせん申立件数と結果(27年9月末現在)

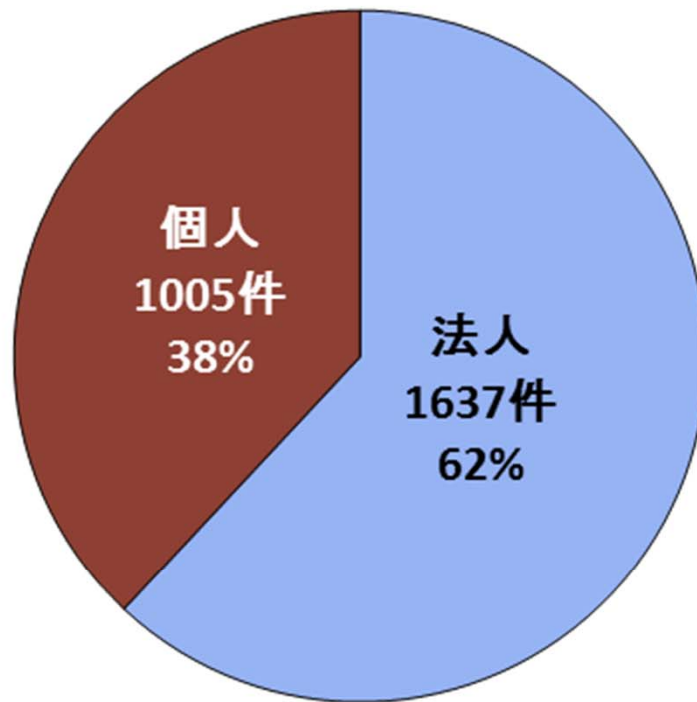
		申立年度					合計 件数	
		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度		27年度
申立総件数		254	1086	805	247	200	50	2642
終了 案件	総数	254	1086	804	245	191	18	2598
	和解	148	701	497	112	84	0	1542
	申立人不受諾	2	10	5	4	0	0	21
	特別調停案不受諾	0	0	1	1	0	0	2
	打切り	57	246	210	75	53	6	647
	取下げ	4	64	52	16	11	2	149
	不受理	43	65	39	37	43	10	237
係属 中	総数	0	0	1	2	9	32	44
	事情聴取実施	0	0	1	1	9	3	14
	事情聴取前	0	0	0	1	0	14	15
	適格性審査前	0	0	0	0	0	15	15

(5) あっせん委員会の状況 ③申立の業務分類別件数

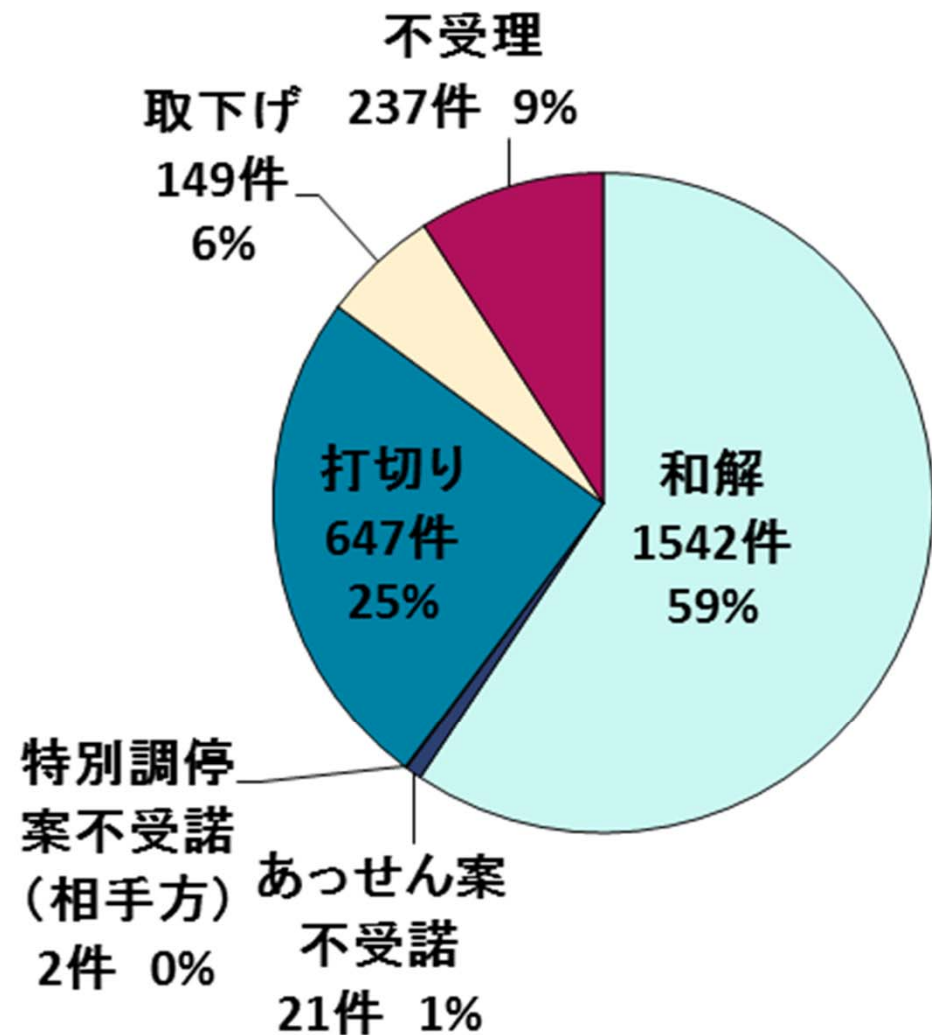


(5) あっせん委員会の状況（平成22年10月～27年9月末）

④申立人の属性



⑤あっせん手続の結果

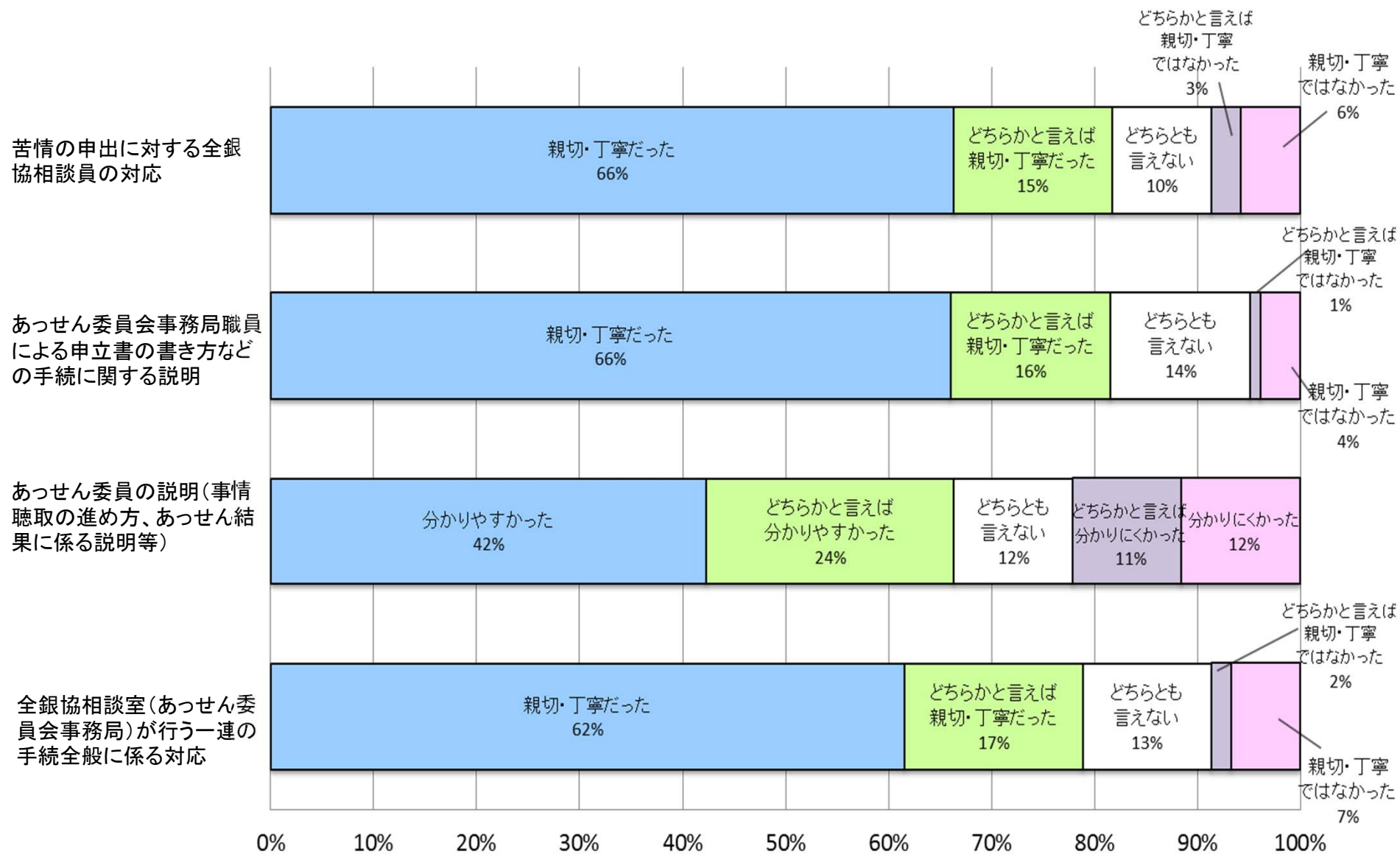


2. 全銀協ADRの理解、公正・中立性の周知

テーマ1： 全銀協ADRの理解、公正・中立性の周知



利用者アンケート(平成26年度)



3. 訴訟とADR

テーマ2: 訴訟とADR

- ① 訴訟に向く、ADRに向く紛争とは
- ② 利用者の選択

訴訟とADR

モデル事例※	
申立内容	<p>B銀行と契約した通貨オプション取引の7000万円の補てん為替差損額の賠償を求める。</p> <p>当社は、一部外貨建ての取引があり一定の為替リスクヘッジニーズはあるものの、<u>他からの為替デリバティブ契約しており、これ以上の契約を締結する必要はなかったが、B銀行から強い勧誘を断りきれず、過剰な契約に至った。</u>その後、為替差損が生じ、莫大な解約清算金となり、事業に支障が生じている。為替デリバティブのリスクについては十分な説明を受けていない。</p> <p>・B銀行との契約によりヘッジ比率は7割を超えており、時期によっては実需を超えている。</p>
業種	製造業者(アパレル関係) A社
商流等	・製造・加工等を外国の現地法人に委託し、外貨建て輸入。一部は商社をとおして円建てで輸入し、国内で販売している。

※ 実際のあっせんから訴訟に移行した事例をもとに、内容を修正した架空の事例

項目	あっせん委員会の考え方	判決
①商品そのものへの指摘	・商品そのものへの評価は行わない。	・本件商品は仕組み自体は複雑であるが、経済効果自体は理解しやすいものである。
②説明義務	・説明義務違反を認定することは難しい。 ・他方「銀行から説明を受け理解したかを記した確認書」に署名・押印がなされていただけでは、説明方法に問題なかったとはいえず、実際の説明方法を確認。	・ <u>説明義務違反は認められない(説明義務違反の有無を判断)</u> 。
③適合性原則 i)ヘッジ比率	・申立人の外貨実需額と契約金額を比較したうえで、 <u>本件契約の締結時点でリスク比率が高く、その後にオーバーヘッジとなった可能性は否定できない。よって、ヘッジ比率の検証が不十分であったことを指摘。</u>	・被告(銀行)は、申立人から外貨実需額を聴取したうえで通貨オプション取引の契約金額を提案しており、被告の担当者が本件契約を勧誘したことが <u>不法行為を構成するとまではいえない。</u>
ii) 相関性検証	・円建ての取引について <u>仕入価格と為替相場の相関関係の検証不十分。</u>	
④結論	・ヘッジ比率、相関性分析の検証が十分 <u>nとはいえないことから、解約清算金等の一定の損失の負担を銀行に求める。</u>	・原告棄却

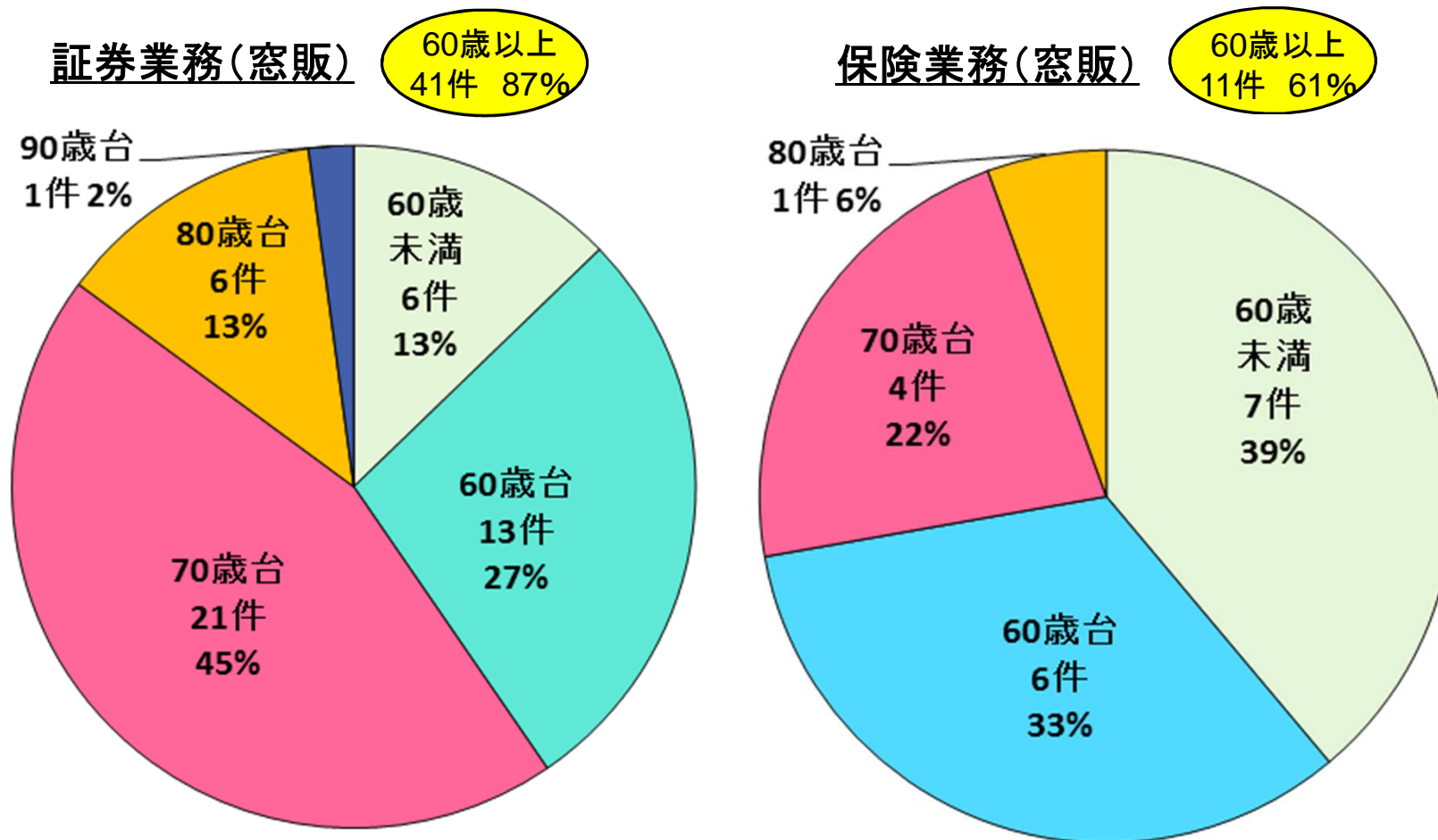
4. 高齢者等への対応

テーマ3: 高齢者等への対応

① 紛争事案の業務分類別年齢構成(平成26年度)

類型	年齢層										60歳以上の割合
	0～19歳	20歳台	30歳台	40歳台	50歳台	60歳台	70歳台	80歳台	90歳台	計	
加入銀行	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0%
預金業務	0	1	0	2	5	8	3	1	0	20	60.0%
貸出業務	0	0	1	1	5	4	0	0	0	11	36.4%
内国為替業務	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0%
手形交換	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
外国為替業務	0	0	1	1	2	4	2	0	0	10	60.0%
チャネル業務	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.0%
証券業務(窓販)	0	0	0	1	5	13	21	6	1	47	87.2%
保険業務(窓販)	0	0	3	2	2	6	4	1	0	18	61.1%
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
その他の銀行業務	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
その他	0	0	0	1	0	1	1	0	0	3	66.7%
計	0	1	5	11	20	36	31	8	1	113	67.3%
構成比	0.0%	0.9%	4.4%	9.7%	17.7%	31.9%	27.4%	7.1%	0.9%	100.0%	

② 証券業務及び保険業務における年齢別の申立件数



③ 高齢者の投資信託に係る紛争事案

Aさん

【申出内容】

B銀行から購入した投資信託1000万円の元本割れ相当額500万円の補てんを求める。

【属性】79歳(当時)、年金生活者(月6万円)

金融資産: 1500万円

投資経験: なし。持ち株所有。

【主張内容】

- 定期預金の継続(書換え)のため、B銀行を訪問したところ、B銀行担当者から投資信託を勧誘され、**当日契約**。
- 顧客カードはB銀行担当者の指示に従ってチェックした。実際に株式の売買を行なったことはない。
- 商品の内容・元本割れリスクについて説明を受けていない。預金みたいなものだと思った。
- 将来老人ホームの入居を考慮している。

B銀行

- 申立人Aが預金金利に不満を示し、投資信託に興味を持ったことから、勧誘、販売した。
- 顧客カードに、申立人Aから株式投資経験を有しているとのチェックを受けている。金融資産も1000万円～3000万円の欄にチェックがあったことから3000万円の資産と判断した。
- 購入原資は余裕資金であることから、年金で生活が賄えるものと考えていた。
- 当行の行内ルールでは80歳以上の高齢者に対しては、**即日販売を行わないこととしている**。本人は79歳であり、問題ないと判断した。
- 担当者は、役席者を同席させて目論見書等にもとづき元本割れリスク等の説明を行った。Aさんから質問がなかったので理解していると判断した。

和解案

- ・B銀行は、申立人Aに対して元本割れ相当額500万円のうち一定の割合を負担する。

あっせん委員会の指摘事項

【適合性原則】

- Aさんの①保有金融資産、②生活状況、③年齢等を踏まえると、本件投資信託の購入原資は余裕資金であるとはいえず、リスク資産比率も高い。
- 預金金利への不満については誰もが思うものであり、そのことが直接に投資商品購入の購入目的に直結するものではない。
- 高齢者にある、身体的、経済的負担の変化の可能性(医療費、老人ホームの入居金等)について十分に配慮すべきであった。

【説明義務】

- 投資経験のない申立人Aに対して本件のような投資信託を即日販売すべきではなく、一定の熟慮期間を設けるなどの配慮が必要であった。
- 本人からの質問がなかったことをもって、本人が十分に理解していることにはならない。
- 元本割れリスクを実感できるだけの説明がされていたとはいえない。

④ 全銀協ADRの高齢者対応

(1) 苦情処理手続

- 本人が電話・来訪できない場合
⇒親族等の代理人による苦情を受け付け、後日、書面において本人の意思を確認できる書面の提出を受ける。

(2) 紛争解決手続

① 本人が申立書の作成、事情聴取への出席が困難な場合

⇒親族・弁護士等の代理人による申立書の作成、事情聴取への出席により対応。

② 本人が事情聴取への出席を希望しているが、最寄りの銀行協会に行くことが困難な場合

⇒自宅近くの公共施設、ホテルの会議室等を利用し、タブレット端末等を利用して、事情聴取を実施。

(3) 周知・啓発活動

- 高齢者向け金融商品購入時の注意喚起動画「これで安心！金融商品のご購入」を制作。全国の消費生活センターなどに配布。（現在、本動画をもとにした小冊子を作成中）

これで安心！金融商品のご購入



あんしん一郎君

(全銀協HPより)

5. 全銀協ADRの今後の課題

テーマ4: 全銀協ADRの今後の課題