

第6回あっせん委員会運営懇談会（平成26年12月10日開催）における指摘事項への対応状況等

1. 指摘事項への対応等

指 摘 事 項	対 応 等
<p>1. 紛争解決手続の事前説明について</p> <p>あっせん手続を利用する顧客は、相手方銀行と対面により事情聴取を行うものと考えている場合もあることから、事情聴取は当事者別に行うことを事前に説明、周知することが望ましい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ お客さまへの紛争解決手続の流れを説明する資料である「全国銀行協会における苦情受付手続および紛争解決手続の流れ」において、「あっせん委員会は、お客さまと銀行からそれぞれ個別にお話しを伺います。原則としてお客さまが銀行と対面してお話しをする機会はありません。」との記載を追記。</li> <li>○ 全銀協ホームページ「紛争解決手続『あっせん委員会』の流れ」においても上記と同様の文言を追記。</li> </ul>
<p>2. 紛争解決手続に要する期間の公表について</p> <p>ディスクロージャー誌に公表されている「紛争解決手続が終結するまでの所要期間」は、申立人の都合で手続終了までに期間を要した事案も含まれていることから、申立てからあっせん案が提示されるまでの期間を公表することが望ましい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 平成27年5月に公表したディスクロージャー誌（「紛争解決等業務の実施状況」（平成26年度））において、申立てからあっせん案提示までの期間を公表。</li> <li>○ 今後、四半期ごとに公表するディスクロージャー誌において同様に公表。</li> </ul>

## 2. 外部有識者委員等からの主な意見等

### (1) ADRと訴訟の比較について

- ① 訴訟が実体法上の権利義務の確定による紛争の解決、あっせんが合意による紛争の解決を目的としている以上、紛争事案においてそれぞれが着目ないし考慮すべき事項や、到達する結論が異なる場合があることは当然であり、違和感はない。
- ② 裁判所は法令上の義務違反の有無、不法行為を構成するか否かの結論を出さなければならず、また、特に適合性原則違反にもとづく損害賠償については最高裁の判決が厳格な表現をしており、そのため裁判例の判断が制限的になりがちである。他方、あっせんは、訴訟において違法ではないと判断している事項についても、説明義務違反や適合性原則の観点から、行為規範に照らし問題を指摘している。必ずしも判例に拘束されることなく、互譲で和解できるのが、あっせんのあるべき姿であり、メリットである。

### (2) 金融ADRにより紛争解決を行うことについて

- ① 訴訟よりもADRで紛争を解決する方が、銀行が顧客の損失を多く負担する事案が増加すれば、あっせん案（和解案）を受け入れなくなるのではないか。また、そのようなあっせん案を受け入れたことで、銀行が株主から批判されることはないか。
- ② 銀行は、ADRを通じて和解することにより、訴訟手続に比べ、顧客の損失を多く負担することになるとしても、紛争を早期に解決できるのであれば、ADRによる解決の方が、経済的・時間的に低コストであり、当該顧客の満足度も高くなり、銀行に対する信頼・レピュテーションも向上することから、株主に対し合理的に説明することが可能である。金融ADR機関は、それに見合った運営が求められる。

### (3) あっせん委員会からの指摘について

あっせん委員会では、相手方銀行に対して、時として法令等で求められている水準を超える指摘を行うこともある。こうしたあっせん委員会の指摘を銀行が尊重し、理解することなしでは、この手続きは成り立たない。これまでもそうであったように、運営側、利用者側の双方の理解がこの制度の円滑な運営に不可欠である。(あっせん委員会委員長)

### (4) 高齢者が抱える問題の実状および金融ADR機関の高齢者対応について

高齢者対応については、社会的な関心も高い事項であることから、一般的な高齢者が抱えている問題、苦情・相談、紛争事案の対応等について、次回の懇談会において報告して欲しい。

以 上