

「あっせん委員会運営懇談会」(第14回)の様式について

1. 日時・場所

平成28年6月28日(火) 午後1時30分～午後4時

銀行会館 8階 A会議室

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 眞己 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

丹野 美絵子 元 独立行政法人国民生活センター 理事

② 委員

田中 豊 大江忠・田中豊法律事務所 弁護士(あっせん委員会委員長)

岩本 秀治 一般社団法人全国銀行協会 理事

3. 議事内容

(1) あっせん委員の再任(付議事項)

平成28年9月末までに2年の任期が満了となるあっせん委員11名の再任について諮り、了承を得た。

(2) 前回(平成27年12月25日)の本会合における指摘事項への対応状況

前回の本会合における外部有識者委員からの指摘事項である①「適格性審査の運用の弾力化」、②「不受理事案についての利用者等への情報内容の工夫」、③「利用者アンケートの回収率の向上」への対応状況について説明した。外部有識者委員からは特段の意見はなかった。

(3) 検討テーマ

① 障がいがある方への対応(障害者差別解消法への対応)

本年4月から施行された障害者差別解消法への対応状況(ウェブサイト上に障がいのあるお客さま専用のコンテンツ、聴覚障がいのあるお客さま用の入力フォームを設置等)

について事務局から報告後、意見交換を行った。

外部有識者委員全員からは、こうした対策を十分に評価するという意見があったほか、個々の委員から以下の意見があった。

- 全銀協のウェブサイト上の入力フォームは、聴覚障がいのある方に限定しているようにみえるが、実際の対応事例を踏まえ、聴覚障がい、言語障がい等に限らず、口頭によるコミュニケーションに支障のある方が誰でも利用できような内容に修正すべきである。
- 要望事項として銀行の業務改善を求めるものについて、個別銀行だけではなく銀行全体に対して適宜情報の還元を行ってほしい。
- メールによる対応にあたっては、なりすましや証拠資料集め等のリスクにも十分配慮しておくべきである。
- 障がいの程度は様々であるので、実際に障がいのある方が置かれている状況や、真に求められている対応方法等については、知見のある有識者等からの情報収集等を行うべきである。

② 苦情処理手続の終了のあり方

苦情手続が終了するまで6か月超を要した苦情事案の具体的な事例、全銀協相談室の対応状況について説明し、現状の相談室の対応の検証、改善策等の有無等について意見交換を行った。本件は、長期となっている事案をどのように短期化するかという観点と、このように長期化している事案の多くは、銀行が対応をし尽くして、その後、申出人から一定の期間新たな申出がないものであるが、こういった事案が「解決」ではなく、「その他（静観）」で終了した事案と整理されていることの合理性について、意見交換が行われた。

外部有識者委員からは、以下の意見があった。

- 手続終了までが長期になっている事案の内容を見ると、申出人の属性、銀行との交渉過程、その他の理由（裁判手続へ移行）などにつき相応の理由があること、銀行としてどの段階で対応を終了するかどうか、一方当事者である銀行における申出人との個々の取引状況等を踏まえた経営判断に委ねることが適当と考えられることからすれば、長期化せざるを得ない事案があることはやむを得ないし、全銀協相談室の対応に問題がある

とはいえない。

- 「その他（静観）」で終了した事案の件数が多いということ自体が問題ではなく、事案の区分の整理が説明できるのであれば問題はない。ただし、「その他（静観）」で区分されているもののなかには、実際にはほぼ解決に等しいものがあるのであれば、統計上はそれを「解決」として整理するという方法もあるのではないか。
- いろいろな事情があることは理解できるが、6か月以内に終了するということが原則であるのであれば、終了まで6か月以上を要しているもので、例えば1年未満というような事案について短期化する施策があり得るかを検討することが必要ではないか。

③ 長時間対応をせざるを得ない相談者等への対応

全銀協相談室には、世直し的な提言等の主張を延々繰り返し、相談員が長時間対応せざるを得ない主張を常習的に行う申出人が存在し、相談員の精神的、心理的負担が重いほか、相談室全体の業務遂行上支障が生じている。そこで、このような主張を常習的に行う申出人に対し、一定の時限を設け、最終的には管理職の判断により、切電や退去を促すことを内容とする改善策について説明した。

外部有識者委員からは、こうした対応策に賛成するとしただうえで、以下の意見があった。

- 相談員の精神的・心理的負担の軽減は、全銀協のみならず各ADR機関、消費生活センター等においても共通のテーマであり、こうした類の申出人に対する対応方法について、専門家の講習を受けるなり、他の関係機関とも情報共有を図るなどして、マニュアルに取り入れていくという対策が必要であろう。
- 現在の対応策では、初動の判断に相談員への裁量が大きいように思われるので、相談員の負担を考慮し、管理者の判断に委ねる内容に修正することも検討すべきである。

(2) 報告事項

事務局から報告を行った。

① 紛争解決等業務の実施状況

- ② 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ③ 利用者アンケートの実施状況
- ④ 加入銀行への情報還元および相談員の研修の実施
- ⑤ 主要あっせん事案（不調事例を含む）

事務局から複数回の事情聴取を行ったものの不調に終わった紛争事例を説明した。

①～④については、外部有識者委員から特段の意見はなかった。

⑤については、特別調停案を提示せずに打切りとなった事案に関連し、外部有識者委員から、あっせん委員における特別調停案の提示にかかる考え方について質問があった。

- あっせん委員としては、特別調停案の提示を紛争解決のための選択肢のひとつとして常に念頭においているものの、特別調停案を提示するほどの落ち度が相手方銀行に認められない場合、申立人が訴訟リスクを嫌う場合、訴訟となったときに相手方銀行による債務不存在確認の請求がそのまま認められることが明らかと思われるような場合等については、特別調停案の提示が必ずしも紛争解決を促進することにならないと判断し、特別調停案の提示を行わないことがある。

4. 提言・指摘事項

以上を踏まえ、提言・指摘事項は以下のとおり。

(1) 障がいのある方への対応

- ・ 現在の障がい者用入力フォームは、全銀協のウェブサイトでは、聴覚障がい関係に限定しているように読めるので、聴覚障がい、言語障がいのほか、口頭によるコミュニケーションに支障がある方まで、幅広く受け付ける内容に文言を修正すべきである。

(2) 苦情処理手続の所要期間の短縮化の検討

- ・ 苦情処理手続期間が長期にならざるを得ない事案が存在することは理解するものの、6か月以内に終了するべきということが原則であることを踏まえ、例えば、終了までに6か月以上1年未満の期間を要した事案を短期化する方法があるか検討が必要ではないか。

(3) 長時間対応をせざるを得ない相談者への対応

- ・ 相談員の精神的、心理的負担の軽減は、全銀協のみならず各ADR機関、消費生活センター等においても共通のテーマであり、こうした類の申出人に対する対応方法について、専門家の講習を受けるなり、他の関係機関とも情報共有を図るなどして、マニュアルに取り入れていくという対策が必要である。
- ・ 現在の対応策では、初動の判断に相談員への裁量が大きいように思われるので、相談員の負担を考慮し、管理者の判断に委ねる内容に修正することも検討すべきである。

以 上