

「あっせん委員会運営懇談会」(第27回)の様式について

1. 日時・場所

2020年2月6日(木) 午前10時01分～11時52分

朝日生命大手町ビル 25階 特別会議室

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

(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)

辻 松雄 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2名(消費者問題専門家委員2名)の選任、および2020年3月から5月にかけて2年の任期満了となるあっせん委員3名の再任について諮り、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 相談員の研修実施状況
- ③ 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ④ 利用者アンケートの実施状況
- ⑤ 「全銀協ADR研修会」の様式
- ⑥ 消費生活センター等との情報交換会の様式
- ⑦ 第20、21回金融ADR連絡協議会、第58回金融トラブル連絡調整協議会の様式

○ ODR化の検討について

- ・ オンラインでの苦情受付につき、申出人の本人確認やセキュリティの確保は重要な問題ではあるが、今後、銀行でも申出人に係るメールアドレスの登録が進むであろうこと、受け付けた後に電話での折り返し確認や二段階での認証手続の活用も考えられることから、コストも勘案しつつ前向きに検討し取り組んでもらいたい。
- ・ 裁判のIT化やODR化は時代の潮流であり、様々な機関においてオンライン化の検討が進められている。実現には種々の問題点はあると思うが、アンテナを高くして出遅れないように積極的に対応してもらいたい。

○ あっせん委員会の利用者アンケートについて

- ・ 中立・公正性はADRの命であり、あっせん委員会の利用者アンケート結果の推移については、今後も注視してほしい。
- ・ アンケートの回収率向上について、引続き努めてほしい。
- ・ あっせん委員会には申立人寄りに立って判断してほしいとの意見が寄せられているが、中立・公正性の観点からは難しいことは理解できる一方、消費者の後見的役割を果たす立場からADRを行っている機関もある。こうしたことを考えると、(全銀協が行うかは別論として)ADR機関によって特色や特性があることが周知されることが望ましい。

○ リスク性商品等に係る紛争事案について

- ・ リスク性商品等に係る紛争事案について、消費者の知識や経験上問題がないと思われる場合でも、銀行の説明内容や顧客の理解度等について当事者に事情聴取することにより和解や銀行の業務改善の糸口となることもあり得るため、幅広く受理していくべきと考える。

○ 業務内容が分かりにくい商品に係る手数料の説明について

- ・ 相続や遺言に関するニーズの高まりにより、それらに関連した商品が増えてきているが、事案によって銀行が行う業務は様々であり、手数料の根拠となるコストの内訳を予め顧客に説明することは難しい場合もあるため、契約時に具体的な手数料の金額自体または料率を明確に提示し、まずは利用者が負担するコストについて納得したうえで約定してもらうことが重要ではないか。

- ・ 遺言信託など銀行の業務内容・サービス内容が分かりにくい商品は、手数料水準や報酬について顧客の理解・納得が得られるように、銀行の具体的業務やサービス内容がイメージできるような丁寧な説明が求められる旨、銀行にも周知すべき。

(4) あっせん委員会の運営状況に係る意見交換

事務局から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

○ あっせん委員会の役割

- ・ 事情聴取で判断能力に疑義があることが判明した申立人については、既に商品購入時に判断能力が低下しており、銀行の勧誘・販売過程に問題があった可能性も考えられる。後見人等が選任されない場合は、手続は打ち切らざるを得ないが、事情聴取において相手方銀行に注意喚起を行うこともADR機関に求められる役割であると考えられる。
- ・ あっせん委員会は、単に当該事案を解決するということが求められているのではなく、あっせん手続を通じて指摘された事項について、今後の業務改善の糧としてもらいたいと考えており、その旨ADR研修会等でも加入銀行に伝えている。今後も、加入銀行に理解してもらえるよう努めていきたい。

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