

## 「あっせん委員会運営懇談会」(第29回)の様式について

### 1. 日時・場所

2020年7月29日(水)午後2時1分～4時  
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  
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(あっせん委員の再任)

2020年9月に2年の任期満了となるあっせん委員8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
  - ・運営状況概況
  - ・新型コロナウイルスへの対応状況
  - ・ODRへの取組み
- ② 相談員の研修・消費生活センター等との意見交換会の実施状況
- 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

○ ODR化への取組みについて

- ・WEB会議システムを使った事情聴取の拡充は重要であるが、それにあたっては、申立人等の関係者以外の第三者が、事情聴取の様態を聞いたり、不当に指示を与えたりすることがないように配慮してもらいたい。
- ・オンラインでの事情聴取では、実際に面談する場合よりも説得が難しい面があり、これまでとは異なるコミュニケーションスキルが必要となると思われるので、スキルを磨くような取り組みがあるとよい。また、消費者のITリテラシーに配慮して、円滑に事情聴取が行われるよう配慮してもらいたい。
- ・ODR化への取組みは時代の流れである。事情聴取にあたって難しい面もあると思うが、弁護士会や裁判所でもオンライン化が進められており、必要に応じてノウハウの情報交換などを行いつつ、利便性の向上について先駆的に取り組んでもらいたい。

○ あっせん委員会の利用者アンケートについて

- ・今回、報告のあった当事者双方から寄せられたアンケート結果をまとめた資料により、あっせんの状況を立体的にみることができた。当事者双方が結果について少しずつ不満をもちつつ合意のうえ和解することがあっせんの望ましい姿と聞いたことがあるが、そうした実態を把握できたと思う。
- ・全銀協ADRは1回の事情聴取の限られた時間の中で解決を目指すため、あっせん委員は、当事者双方に自身の行動の問題点を認識してもらい観点から質問をすることが多い。このため、いずれの当事者であるかを問わず、反対尋問だけされたように感じ、不満の意見が出されることになる。あっせん委員は、その辺りを念頭に置き、限度をわきまえて和解に向けて努力していると思う。
- ・当事者双方からのアンケート結果を見ることであっせん委員会の運営状況がより正確に把握できるようになっており、意義があると思う。当事者双方の意見が対立しているなか、和解へ導くためには双方に対して問題点を指摘していかなければならないということが、アンケート結果および本日の議論中の説明により浮かび上がり、あっせん委員会が適切に運営されていることを改めて認識した。
- ・弁護士業務における経験上、金融機関の側にも顧客の側にも自身の行為の問題点を過小評価してしまったり紛争解決の見通しが甘かったりすることは珍しくないのであって、あっせん結果に一定程度不満を持つ当事者がいることは自然なことである。ただし、当事者の一方からのみ不満がでている場合には、その不満の内容に問題がないか確認す

ることが大切であろう。

- ・当事者双方から事情聴取時間が長い（特に、待たされる時間が長い）との意見が寄せられていることを踏まえ、事情聴取時間の短縮に取り組んでいる。

#### ○ 消費生活センター等との意見交換会について

- ・消費生活センターとの意見交換会は非常に有意義なものであり、コロナ禍は当面収まらないと思われるため、オンライン開催または書面による意見交換など、何らかの形できうる方策を模索してほしい。
- ・オンラインの意見交換会については、各消費生活センターでIT環境が異なるが、対応可能なセンターもあるし、体制を整備している消費者団体もあるので、打診してはどうか。

### (3) 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 特徴的な事案
- ③ 高齢者および障がい者等への対応状況
- ④ 申立人の事情聴取の録音への対応

#### ○ 特徴的な事案

- ・保険商品に係る和解事案は、①解約して損失額を確定させ、当事者双方が負担割合に応じて負担する、②解約せずに一定の解決金を支払うという2つの解決方法が一般的であるが、今回報告のあった、③和解の時点では解約せずに、将来の任意の時期における解約時または保険金の受取時において確定した損失額の一定割合を負担するという解決方法は、銀行の方針や長期的な契約管理を強いられるという問題があり一般的なものとはいえないだろうが、非常に柔軟な解決が図られた事例だと思う。
- ・特に保険分野の紛争においては、解約して損失額を確定させる方法では解約控除等が大きいため申立人の負担が大きくなりがちであり、一方、解約せずに解決金を受取る方法では解決金が少額になってしまう傾向があるという問題があるなか、上記③の解決方法は、契約時における問題を指摘して将来発生しうる損害の一定額を金融機関の負担としつつ、解約等せずに満期を迎える可能性を残す点で双方にメリットがあり、

有力な先例となり得ると思う。

#### **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