

「あっせん委員会運営懇談会」(第36回)の様様について

1. 日時・場所

2023年2月22日(水) 10時～11時35分

銀行会館 6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 眞巳 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・田中・大宅法律事務所 弁護士(あっせん委員会委員長)

松本 康幸 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)

2023年3月末をもって2年の任期が満了となるあっせん委員4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・消費生活センター等との情報交換会の実施状況
- ③ 「全銀協ADR研修会」の様様
- ④ 第32回、第33回金融ADR連絡協議会、第63回金融トラブル連絡調整協議会の様様
- ⑤ 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ⑥ 利用者アンケートの実施状況

○ 「全銀協ADR研修会」の様様

- ・ 銀行からのアンケート意見には、あっせん手続きにおける譲歩案の事例などがあれば参考にしたいとの意見が示されている。全銀協から、金融機関や利用者に向けた事例紹介等のフィードバックをウェブサイト等で継続的に行ってきており、データも集積しているとのことであるが、重要なことは、利用したい側が利用しやすいような、検

索の容易性などアクセスを考慮した情報提供のあり方も含めた運用の改善が必要であると考える。

- ・ 銀行からのアンケート意見の中に、あっせん委員会の質問や指摘の意図がよく理解できたというものがあつたが、これは裏を返せば、あっせん委員会からの質問や指摘の意図を理解できていないという方が一定数いるということではないだろうか。理解してもらえるよう、取り組んでいってもらえるとよい。
- ・ 事情聴取において、質問の意図をあらかじめ示すと、質問すること自体の意味が半減してしまうこともあり、当事者の行動の問題点を自覚させるという観点から、意図的に質問の意図を事前に伝えないことがある。また、あっせん委員会は、相手方に対する指摘事項についてわかりやすい説明を心がけてはいるものの、十分でないケースもあるかもしれない。そこで、研修会では、指摘事項の意味等を理解してもらえるよう補足説明に努めている。

(3) あっせん委員会の運営状況

事務局からあっせん委員会の運営状況に関する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

○ 不調事案について

(保有中の保険商品の解約を前提とするあっせん案について不応諾とされたため打ち切りとした事案)

- ・ 保険商品に関するあっせん事案については、保険商品の特性上、長期間の契約となっている場合がしばしばあると思うが、販売方法について問題があり、和解案が示された場合でも、その時点で解約すると大幅な損失が発生してしまうケースがある。他方、例えば満期まで保有し続けることで、元本割れは回避できるケースもある。問題のある販売により保険商品を購入した申立人からすれば、これらのどちらかを選択することは、酷な場合があると考えられる。保険商品は、中途解約した場合、基本的には元本割れが発生してしまうことから、紛争の解決が難しい印象があるが、このような事案において、相手方に和解に応じるインセンティブを与えつつ和解案を提示できないものか、検討の必要性を感じた。
- ・ 保険商品に関する事案においては、申立てが相手方銀行の販売方法等の業務運営について一定の反省を促す材料となるケースがあり、このような場合は、申立人の継続保有を前提にして一定額の解決金を相手方から申立人に支払うことで紛争を終結させ

ることもある。ただし、経営方針として保険商品の継続保有を前提として解決金の支払によって紛争を収束させるという方式を認めない銀行もあり、そのような相手方についてはあっせんによって解決することはかなり難しい。

(融資取引について相手方の融資審査を問題として債務免除等を求める事例)

- ・ 本件は訴訟が進行中の事案であるが、このような事案についても、全銀協 ADR の手続きを利用することは可能であり、全銀協 ADR の専門性を発揮して、より適切な解決を図ることができるような場合は、対応すべきだと思うが、控訴審の判決が出ている段階では、裁判手続においても認定された事実は基本的には変わらないことが前提となるため、全銀協 ADR で対応できることは限られるとすれば、こうした事案が不受理となることもやむを得ないと思う。

○ 高齢者および障がい者等への対応状況について

- ・ 今後、ますます高齢化が進むことで、自宅外での事情聴取が難しい申立人が増えてくると思う。手続きの適正さ等をいかに確保するかについて、他の ADR 機関の取組み等も踏まえながら、自宅から聴取に応じられるよう更に工夫していく検討を進めてほしい。
- ・ 裁判所におけるオンラインシステムの利用は、すでに民事訴訟手続において行われているが、昨年からは、家庭裁判所の家事調停でも利用されるようになった。裁判官、調停委員および弁護士等に、オンラインシステムを利用した感想について確認したところ、いずれも好評であった。実務上の工夫をしながら利用しているようである。今後、時代はオンラインの利用に向かっていくことが間違いないことを踏まえ、裁判所の事例等も参考にし、オンラインシステムの利用の拡充を進めていってほしい。

○ あっせん委員会分科会における主な検討事項

(いわゆる「証券紹介」に関する申立て事案の取り扱いについて)

- ・ こうした事例では、全銀協 ADR と FINMAC の双方に申立てが可能であるが、申立人にとっては、2回申立てを行う等の負担がかかるため、丁寧な対応を引き続き行ってほしい。他方で、信頼している銀行から、わずかな金額であっても、謝罪のような意味合いの解決金を受け取ることで、非常に高い満足感を得られるということが結果としてあるのではないかと思う。申立人の心の中には「証券取引をやってしまった」という反省のような気持ちがある一方、「なぜ自分を勧誘したのか」という気持ちもあることが考えられ、そういった心情を解決金という形で解決することは、非常に意義のあることだと思う。
- ・ 当事者が異なるため、申立てが全銀協 ADR と FINMAC とで併存することに問題はない

との考え方でよいと思う。他方、日本の金融 ADR 制度がスタートした当初から、英国や豪州のフィナンシャルオンブズマンという、金融業界について横断的な金融 ADR 制度を日本でも導入すべきであるといった意見が示されていたし、その後も継続的に指摘されている。異なる ADR 機関で申立てが併存することについては問題ないが、申立人が各 ADR 機関の間で、たらい回しになるようなことはあってはならないし、各 ADR 機関で別々に紛争解決手続を行ったことで、解決結果が矛盾するようなことが生じてはいけないことから、こうした問題を ADR 機関間で検討する取り組みも必要と考える。申立人の中には、「銀行を信用したにもかかわらず、問題が生じてしまった」との思いから申立てに至った方もおり、対応が難しい点もあるかと思うが、各 ADR 機関の間でどの程度の協力ができるのかを引き続き工夫をしていってほしい。こうした工夫が日本型の金融 ADR 制度がより良く発展するための重要な点であると考えている。

(継続反復取引を行っていた途中で顧客(既に死亡)が認知症になっていたと考えられる事案について)

- ・ 認知症はその時々によって、まだらに症状が出ることもあるため、投資信託等の契約締結時における申立人の認知能力の状態を、事実認定に関して十分な調査権限がないあっせん委員会が、認定することは非常に難しいことは理解できる。また、そのような事案における申立人の認知能力に関する事実を確定してしまうことも適切とはいえないと考える。本件は、事実認定困難であるとしつつ、顧客の当時の年齢を考えるともう少し丁寧な対応が必要であったこと等を指摘し和解案が提示されているが、和解の性質からすると、当事者や取引に係る過去の事実の確定やそれに対する有効・無効といった法的評価は別に置いたうえで当該紛争を解決した前向きな解決の在り方としてあり得ると考える。

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