

「あっせん委員会運営懇談会」(第40回)の様式について

1. 日時・場所

2024年2月28日(水) 9時55分～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)

2024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・消費生活センター等との情報交換会の実施状況
- ③ 全国銀行協会相談室におけるカスタマーハラスメント対策
- ④ 「全銀協ADR研修会」の様式
- ⑤ 第36回、第37回金融ADR連絡協議会、第65回金融トラブル連絡調整協議会の様式
- ⑥ 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ⑦ 利用者アンケートの実施状況

○ 全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況

- ・ 新NISA制度の施行により、販売手数料等の苦情がこれから発生すると感じている。何もわからない消費者は、初めての契約となれば普段から使用する信頼度の高い銀行で手続きを行い、後々「ネット銀行等のほうが手数料が安い」ことや「長々とした勧誘

は必要なかった」ことに気づき、窓販業務の苦情に発展するケースが想定される。その他、「身に覚えのないデビットカードの引落とし」に係る相談で、銀行とカード会社の相談窓口をたらい回しにされるケースが存在するので、留意してほしい。また、苦情・相談の外国語対応について、各自治体では多言語での問い合わせ対応にばらつきがあり、民間の業界団体で着手することは有益である。今後、他団体との横の連携を図るのも有効と考えられる。

- ・ 新NISAにおける手数料について、多くの銀行は、ネット銀行・ネット証券と手数料の安さで勝負しているわけではなく、相談したいときに相談ができるなどのサービス面の手厚さで勝負しているはず。その点をきちんと利用者に説明し、納得いただくべき。
- ・ 相談室におけるオンラインでの苦情受付について、引き続き深堀して分析してほしい。

○ 全国銀行協会相談室におけるカスタマーハラスメント対策

- ・ 「カスタマーハラスメント」という言葉や相談者がエスカレートした際の対処については国民に広く周知していく必要があり、全銀協で引き続き取り組んでいただきたい。また、カスハラ判断基準が緩い金融機関にハラスメント顧客が集中することを防ぐため、銀行界全体で一定の基準を設けて、「苦情」と「カスタマーハラスメント」の線引きが明確となるよう具体例を還元、積み上げていただきたい。
- ・ 「カスタマーハラスメント」であるとして対応を打ち切るのは、一方で顧客の話を受け止める必要との関係で、線引きが難しい。各銀行がばらばらに対応するのではなく、対応の限界を示し、各行で統一的な対応をしていることが、顧客の不満を無用に引き上げないという点で有用であり、そのためには、その基準や指針を一般に伝える必要があると思う。それが公にされていれば、相談員がカスタマーハラスメント対応として対応を打ち切ったときも、「このような点が問題であった」ことが顧客として確認でき、冷静になって次の行動へとつなげることにもなる。現段階では難しいと思うが、カスハラ判断基準を公表することは、消費者に適切な行動を促すことや、「なぜ自分は相談対応を打ち切られてしまったのか」を知り得る意味において、有用であり必要と感じている。

○ 「全銀協 ADR 研修会」の様様

- ・ 会員銀行内の職員向け研修会で、全銀協 ADR 研修会の配付資料や動画の利用を希望する声には積極的に応えていただきたい。

○ 利用者アンケートの実施状況

- ・ アンケートの回収率の低下は、あっせん申立件数が減少していることからやむを得ないが、引き続き、回収に努めていただきたい。

(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

(インターネットバンキングで不正に預金を引き出され、相手方では補償に応じないためあっせん申立てとなり、双方応諾可能なあっせん案の提示が困難であったことから打切りとした事例)

- ・ 消費生活センターにおける相談として、詐欺の被害にあった消費者が、更に犯罪者に騙され、キャッシュレスサービス等で犯罪者に送金してしまうといった、詐欺の二次被害に関する事例が増えている。この事案の申立人もキャッシュレスサービスの操作等に不慣れな方であったと想像する。本事案は、申立人の自己責任による色合いが強く、被害回復はなかなか難しいところであるが、インターネットバンキングを含めたキャッシュレスサービス手続きや注意点等について、より一層の周知を図っていく必要がある。
- ・ 申立人がインターネットバンキングの ID とパスワードを第三者に伝えてしまったことにより、不正送金の被害に至ったことについて、重要な争点の一つであると思うが、明確な証拠がなければあっせん委員会で事実認定することは難しいため、不調事案となったことはやむを得ないと思う。

○ あっせん委員会分科会における主な検討事項

(仕組債に係る近時の事例／証券会社紹介案件の判断枠組み)

- ・ 単純な紹介にとどまった事案（銀行が、証券会社と顧客との面談時に同席しないケース）の場合、従来の判断でいけば銀行の責任を問うことは難しいと思うが、消費者としては「信用している銀行が紹介する証券会社だから、変な商品は提案されない」といったある種の信頼があり、この信頼を後から打ち消すというのは非常に難しい面がある。加えて、銀行がそういった状況を利用している部分もあるかと思う。銀行が本当にトラブルの責任を負いたくないのであれば、紹介しなければよいと言える。こういった事案はただちに裁判所の判断を想定したような法的判断・帰結に結びつく

ものではないが、あっせん手続では、裁判における法的判断にとどまらない判断も必要であり、最終的に裁判所では銀行の責任が認められなかったとしても、ベストプラクティスや行動規範に照らして、責任の有無を十分に考える必要がある。銀行は、グループの証券会社を紹介するのであれば、顧客による「思い込み」が発生することのないよう、グループ会社間で注意していく必要があるし、顧客が理解できるような工夫をする必要があると感じた。

- ・単純な「紹介」にとどまる事案としては、例えば大学教授等の有名な方が推薦している広告が考えられるが、ビジネスにおいて社会的信用度の高い方の推薦を利用すること自体は、特段問題があるわけではない。この場合、推薦している人物側に責任があるか否かは、事案によって異なる。銀行は社会的信頼が非常に高く、銀行が関わる事案については求められる責任も相応にあることから、銀行にとって大切な顧客が商品について誤った理解をすることのないよう、銀行が面談時に同席した際は、顧客の理解状況を客観的に把握しておく必要があると考える。

- ・あっせん委員会における現状として、証券会社を紹介する案件における「紹介」には、①顧客を証券会社の窓口案内する、あるいは電話で紹介するだけ等の単純な紹介、のほか、②銀行が思い描く顧客とのビジネス全体像の中に、グループ証券会社の紹介を位置付け、グループ証券会社による勧誘時には必ず銀行も同席する、場合によっては顧客からの質問をグループ証券会社に取り次いだり、銀行が自ら答えているケースがある。それぞれのケースにおいて、銀行はどこまで関与していたのかによって、相応の責任をとる必要があるのではないかと考える。

他方、銀行としては、銀行の関与はあくまで「紹介」に過ぎず、まずはグループ証券会社が責任を負うものであり、何故、証券会社の落ち度の一部を銀行が負担しなければならないのか、銀行と証券会社の責任分担は簡単には決まるものではなく、厳格な判決手続による結論がでなければ全体としての解決は難しい、といった意見が銀行から出ることもある。銀行としては、訴訟で対応したいと主張してくるケースもあり、あっせん委員会としては、特別調停案を提示して、銀行の負担で訴訟をしてもらうことも一案であると考えている。

- ・銀行や証券会社から、「紹介」にあたって、どこまでが法令上の「媒介」ないし「販売」に至らない行為なのか相談を受けることがある。基本的に「紹介」とは人と人とのマッチングであり、「媒介」ないし「販売」はモノと人とのマッチングと整理することができる。つまり、何かを販売することに関与した場合は、「紹介」にとどまらないリスクが発生するため、証券会社による顧客の勧誘に銀行が同席し、個別商品に関する顧客からの質問を証券会社に取り次いだり、銀行が自ら答えたりしているケースでは、銀行は場合により法令違反に問われる可能性がある。事案により、同席するだけで販売に関わらなければ問題ない、という整理も可能だとは思いますが、銀行と証券会社が一

緒に同席する中、実際には顧客は常に銀行員をみて質問し、銀行員も証券会社の社員に確認しつつ顧客に直接回答しているようなケースでは、銀行は同席しているだけで販売していないと言えるのか疑問であり、むしろ銀行に直接の販売責任が生じるのではないか、という印象を持っている。銀行に対しては、顧客の適合性や理解度の確認、および証券会社による説明が十分に行われているか等の確認をしっかりと行なっていただきたいと考える。

また、顧客の適合性や理解度に問題がなかったとしても、一部の仕組債のように、リスクとリターンが見合っていないような問題が懸念される商品は、証券会社を紹介した銀行が勧誘や購入を止めることも必要と考える。

- 証券会社の責任範囲が確定できないと銀行側の説明義務違反等の責任も確定できないという、銀行側が主張する考え方には違和感がある。銀行の関与の仕方によっては、銀行が説明義務等を負うケースもあると思う。むしろ、銀行は、証券会社が説明義務を尽くしていなかった場合に初めて責任を負うということではなく、契約締結への関わり方により、銀行が顧客に不適切な説明をしていたり顧客に誤解をさせる言動をしていれば銀行は責任を負うのであり、むしろ、そのような場合にも、証券会社がしっかり顧客に説明していれば、それが治癒されるというものではないか。仮に、銀行が顧客にきちんとした説明をしていなかったとしても、銀行としては、勧誘の場に同席して、証券会社と顧客のやり取りの一部始終を見ていたところから、証券会社がしっかり説明している旨を主張することもあると思う。また、銀行と証券会社の間における責任の在り方が明確に決まらないと、両者の（グループ）内部的な責任分担を確定できないため、訴訟で結論を出す必要がある、と主張するケースがあるようだが、これは金融機関（グループ）側の内部事情であって、その内部事情を顧客側に転嫁しているにすぎないと感じる。責任分担は、銀行・証券会社の両者間で検討し、取り決めるべきものである。
- 銀行が訴訟を望むような事案において、顧客側は絶対に訴訟はやりたくないという意向であれば、特別調停案を提示すべきではないが、そうでないならば、あっせん委員会の判断の下、特別調停案の提示に踏み切るということもあってもよいと考える。
私は金融 ADR について制度設計当初から携わっているが、当時から（銀行・証券・保険など）他業種との関わりについて、英国や豪州の金融オンブズマン制度等にみられる業界統合・横断的な（ADR 制度とすべきとの）議論が出ていた一方、日本は業界ごとの ADR としてきた。業界ごとの ADR には良い面もあるが、本事案のような（銀行と証券の）業界を跨ぐような紛争について上手く対処できないようであれば、また当時と同じような議論が行われ、状況によっては業界横断のような金融 ADR 制度へ転換することも有り得ると思う。銀行が、証券会社との責任分担を決めるために訴訟を望むという、ある種の開き直りのような態度をとることは危険な考え方であり、金融 ADR

制度の在り方を個々の銀行に理解してもらう必要がある。

金融審議会の総会において政府が掲げる「貯蓄から投資へ」という方針の一環である「新 NISA」の話題が先ほど出たが、「投資はリスクが伴い救済されない可能性もある」等の、消費者が投資に対してネガティブな印象を持ってしまうような報道も一部で見受けられる。これは日本経済全体にとって非常に大きな損失を与えてしまうことであり、ADR 機関や各金融機関においても、そういったことも認識したうえで対応してほしい。

- ・ 銀行や証券といった業界を跨ぐ紛争解決のシステムは、金融 ADR 制度がスタートした頃からの懸案事項であったが、特にコロナ禍以降、所管団体との意見交換や議論ができていない状況であった。「貯蓄から投資へ」といった昨今の状況は好機ともいえるので、何らかの解決を探っていきたいと考える。

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