

## 「あっせん委員会運営懇談会」(第45回)の様様について

### 1. 日時・場所

2025年3月25日(火) 9時57分～11時17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

竹内 淳 石井法律事務所 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) 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40回・第41回金融ADR連絡協議会、第67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

#### ○ 全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況

- ・ 全銀協相談室における相談・苦情受付業務では、電話での受け付けが大半を占めており、苦情より相談のほうが多いとの由。他方、全銀協ウェブサイトの「相談・苦情受付フォーム」の利用状況は、2024年度上半期において相談が139件、苦情が337件となっており、ウェブサイトを利用した場合は、電話での相談・苦情の受付状況と逆転している。見方によっては、苦情の掘り起こしに繋がっているように思えるし、逆に、ウェブサイトの利用者は、相談については自分である程度検索して解決できてしまうため、結果として苦情のほうが多くなっているということも考えられる。いずれにしても、特徴的なことであり、この点もウェブサイトの活用に意義があるのではないかと考えられる。
- ・ 今後も「相談・苦情受付フォーム」での対応を続けていただくとともに、利用状況の報告も続けてほしい。現時点においては、前年度に比べて利用件数が増加したとは言え、まだまだ伸びる余地があると感じた。

- 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
  - ・ 全銀協相談室の相談員が出席した研修会や消費者センター等との意見交換会の場においても、相談・苦情受付業務等の DX 化や AI の活用について話題になっているとの由であり、これらは ADR 機関においても対応・導入していかざるを得ないものとする。
  - ・ アメリカを始めとする諸外国では、苦情・相談対応での AI の活用が実装化されて来ていると認識している。日本においてはビッグデータ等の取扱いに係る課題はあるものの、国会には民事判決情報について全面的なデータベース化をするといった法案が提出されている。今後、徐々にではあるが、様々なところでビッグデータ化が進んでいくことは必然的であり、全銀協 ADR においても引き続き、DX 化や AI の活用の検討を進めていただきたい。
  
- 「全銀協 ADR 研修会」の様相
  - ・ オンラインによる銀行向け研修会は、参加者が増加しているとのことで良いことだと思う。銀行にとっても有用ということではないだろうか。
  
- 第 40 回・第 41 回金融 ADR 連絡協議会、第 67 回金融トラブル連絡調整協議会の様相
  - ・ ADR 機関は、苦情処理手続での解決率を向上させることや法令を遵守することは大前提として、その他に、高齢者や障害者等への対応の水準が各 ADR 機関によって異なっている面があるように思う。そういった現状において、過度に解決率の向上のみ進めると、一般の消費者から見たときにその数字だけが独り歩きしてしまい、結果として ADR 機関に対する風評被害のようなことが起こる可能性もあるのではないかと懸念する。解決率等を向上させる前段階として、各 ADR 機関間で、苦情処理手続や紛争解決手続に関する定義等の標準化や、ADR 機関の職員が研修を重ねて同じレベルで利用者対応を実施できるようにすること等の取組みが必要ではないかと考える。
  - ・ 紛争解決手続における和解率に関しては、私が金融トラブル連絡調整協議会の委員を務めていた頃から議論されていた。和解率がどうしてそのような結果になったのか、原因を説明できるかが重要であり、経年変化等も含め、具体的な事案の内容も踏まえて、和解率のみが独り歩きしていくことには注意しながら、検証していくことも重要であるとする。
  
- 利用者アンケートの実施状況
  - ・ 紛争解決手続（あっせん）の利用者から「事前に提出した書面について、あっせん委員は細かい部分まで読んで理解してくれていることが、事情聴取の場であつた」といった満足度の高い肯定的な意見があつたとの由だが、これは重要なことだと思う。事案によっては、当事者にとって思うような結果にならないケースもあると思うが、利用者の満足度というのは、解決金が貰えることだけではな

く、和解することが難しい事案においてこそ、「担当しているあっせん委員が真摯に自分の主張を聞いてくれた」とか、「自分の作成した書面をしっかりと読んでくれた」といった意見に繋がる対応を行うことが重要だと思う。アンケートのフィードバックも大切にして、改善に繋げていってほしい。

- ・ 金融機関からの不満足の見解の中に「あっせん申立てへの対応には相応の負担感があり、事案に関与した職員以外の代理出席を前提に、質問事項を事前に提示してくれるとありがたい」というものがあった。例えば、リスク性商品に関する事案においては、特に、どのように商品の説明を行ったのか（金融機関は説明義務を果たしたかどうか）等を事前に相手方銀行の担当者に詳細に質問してしまうと、相手方銀行も過度に事前準備をしてしまう等、本来確認したいことが確認できないことになってしまうこともあり得るため、事前に聞きすぎないほうがいだろうという判断をしている。そのため、相手方銀行が希望するような、事前に詳細な質問を行うことはしていない。なお、あっせん委員会では、事情聴取を行う前に当事者双方に確認したい事項を「照会事項」という書面にまとめ、当事者双方に送付し、回答いただいている。

### (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 特徴的な事案

#### ○ 特徴的な事案について

- ・ いずれの事案も銀行界に対する不満を和らげるという意味において、裁判とは違う ADR の意義が認められる事案であったと思う。仮に、法律的に争っても申立人にとって良い結果となる事案ではないように思える。また、どの事案もあっせん委員に話を聞いてもらうことで最終的に感情が和らぎ、納得された事案だったと思う。金額的には大きなものではないが、ADR 機関としての役割を果たした事案であったと感じた。
- ・ 説明いただいた各事案は、金融機関において配慮する余地もあつたのではないかと、この点を当事者双方に理解いただき、解決金を支払うことで和解に繋がったということは、ADR にしかできないと考える。各事案において和解が成立したことを踏まえると、当事者双方に考え方の差はあるものの、あっせん委員会の判断について、一定の理解・納得が得られたのだと思う。各事案は、第三者である ADR 機関が当事者の間に入ることで、当事者双方にある落ち度の理解や、相手への不信の解消等に繋がった事案であると考えている。
- ・ 説明いただいた事案の中に少額の解決金を求める事案があつたが、金融機関にとっては大きな教訓をもたらすもので、ADR ならではの事案だと考える。引き続き、こうした事案も取り上げて ADR の役割を果たしていただきたい。

#### 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