

「あっせん委員会運営懇談会」（第 48 回）の模様について

1. 日時・場所

2025 年 9 月 3 日（水） 9 時 58 分～11 時 26 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 中央大学専門職大学院法務研究科 教授【座長】

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 顧問

（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 常務理事

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 1 名（弁護士委員）の選任、および 2025 年 9 月末ないし 10 月末をもって 2 年の任期が満了となるあっせん委員 9 名の再任について諮り、いずれも了承を得た。

（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 全国銀行協会相談室相談員の研修受講状況
 - ③ WEB 会議システムの利用に係る「苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する業務規程」等の改正等
 - ④ 第 42 回・第 43 回金融 ADR 連絡協議会、第 68 回金融トラブル連絡調整協議会の模様
 - 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
- ・ 全銀協ウェブサイトの「相談・苦情受付フォーム」での受付件数が漸次増えているとの由。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、利用件数の状況報告も続けてほしい。
 - ・ 2024 年度の全銀協相談室における相談・苦情受付業務では、貸金庫に関する相談・苦情が多かったことが特徴として挙げられていたが、一般市民からするとまさに青天の霹靂のような衝撃的な事件であった。事件の発覚により貸金庫の仕組みや内部管理体制の不備等が明らかとなったが、貸金庫は自然災害による被災等から

財産を守る手段としてのニーズもあるので、顧客からの信頼確保に努めていただきたい。

○ 第 42 回・第 43 回金融 ADR 連絡協議会、第 68 回金融トラブル連絡調整協議会の模様

- ・ 金融 ADR 制度の発足当初から、ADR 機関の窓口機能の一本化が望ましいと言われてきたが、この度、金融トラブル連絡調整協議会において、窓口機能の一本化に関する意見が改めて出てきたとの由。今後、指定 ADR 機関間の連携に関するさらなる動きがあれば、全銀協として積極的に関わっていただきたい。

○ 利用者アンケートの実施状況

- ・ 不調事案に係るアンケート回答の受領数が少なかったとのことであった。不調事案に係るアンケートの回答件数が増えれば、紛争解決手続に関する満足度はもう少し低い結果になったと思われる。利用者の声が聞こえてこないこと自体が問題と考えられるため、不調事案のアンケート回収率の向上に、引き続き尽力いただきたい。
- ・ 紛争解決手続（あっせん）の利用者から「（書類のやり取り等について）余裕をもったスケジュールにしてほしい」との要望があったとのことだが、ADR 制度は、裁判と違い迅速に解決することが目的の一つだと思う。紛争解決手続のスケジュールに余裕を持たせすぎると、手続が長期化するおそれがある。スケジュールを短くするには、あっせん委員会事務局の申立人に対するサポートが必要だろうし、申立人自身の努力も必要ではないかと思う。

（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

○ 不調事案について

（あっせん原案の提示後、申立人から応諾するか否かの回答が得られず、やむなく打ち切りとした事例）

- ・ 一般論として、この経緯であれば打ち切りはやむを得ないかと思う。あっせん案を提示した後、打ち切りと判断するまでの期間をどれくらいの期間とするかは、一律には決められないのではないかな。なお、相手方の銀行が打ち切りを望んでいないのであれば、もう少し長く回答を待っても良かったのかもしれない。相手方である銀行の意向も併せて確認しても良いように思う。
- ・ 申立人の年齢や投資経験等を踏まえると、良いあっせん案を出していただいたのではないかと推測する。申立人はどのような弁護士と相談したのか心配である。
- ・ 弁護士が事情を聴取するために一定の時間を要するとは思いますが、弁護士がもう少し

し迅速に対応する、あるいは、あっせん委員会に対し、もう少し待ってほしいという要請をすることがあっても良かったのかもしれない。これで訴訟をやって全部棄却となると、弁護士にも問題があるということかと思う。あっせん委員会として打ち切りと判断したのはやむを得ない事案だと思う。

○ 特徴的な事案について

(不十分な説明で提出を求められた公正証書の発行手数料相当額の支払を求める事案で和解に至った事例)

- ・ 小委員会の判断として、二つの理由が挙げられている。保証意思宣明公正証書に関し、銀行において原則取得を必要とする扱いとしていることについて説明が足りなかったという点は、非常に重要なポイントだと思う。ただ、もう一方の、銀行が自身のリスクを回避するためなのだから銀行が公正証書の取得の費用を負担すべきだという点については、必ずしもそうではないと思う。抵当権の設定費用が借入人の負担になるというのが典型かもしれない。融資契約において、借入人の負担としているコストの中には、銀行側の事情で発生した費用も含まれ得る。銀行側の保全の必要性で発生した費用は全て銀行負担にならない、というのではなく、法律上必要でなくとも慎重な意思確認のために公正証書を求めている銀行の取扱いについて、十分に説明したうえで納得・合意を得たか否かの問題である。
- ・ 本事案については、銀行が費用を負担すべきではないかという個別の判断をしたということで、一般論として銀行が費用負担すべきだということではない。本事案においては、申立人が民法 465 条の 9 第 3 号に該当する共同事業者であることは相手方銀行も最初から認識していただろうという事案であった。銀行もあっせん委員会の指摘に対しある程度納得し、公正証書の取得費用を全額支払うという意向であったので、個別案件のあっせん委員会の判断としては、1 点目に加えて、費用について相手方が負担するのは公平に適うだろうという判断をした。銀行の原則として、公正証書を取得するという方針であれば費用は銀行が負担すべきではないかという意見を、一般論として申しあげたわけではない。
- ・ リーガルリスクが一定程度ある場面で、そのリスクをゼロにするために、本来は不要かもしれない公正証書を作成するコストを全事案にかけることがもし行われ、不要な場合と必要な場合を振り分けられる場合においても、そのコストを顧客の負担とする取扱いにするとすれば、それはやや問題がある。必要なコストをどう割り振るかは契約上の問題であるという考え方も理解できるが、本事案は少し違う面を含んでいると思う。本事案の取扱いとしてはこれで良かったと思うし、銀行側の姿勢について問うていくところはある事案だったと思う。

(iDeCo の移換手続の誤説明により発生した損失の補てんを求める事案で和解に至った事例)

- ・ 銀行の誤説明と発生した損失との間の因果関係は、仮に訴訟で事実関係を争うとなると、なかなか難しく、時間もかかる手続になりがちである。結果として、因

果関係が認められれば 100%、認められなければゼロという解決になり得る争点だと思う。そういった事案を、間を取って迅速に解決した、ADR ならではの事案であったと思う。

(キャッシュカードの引き出し限度額の引き下げ設定がされなかったことから不正に引き出された預金の損害賠償を求める事案で和解に至った事例)

- ・ 申立人と銀行の双方の主張が食い違う、「言った・言わない」の争いについて、主張、立証ということではなく、互いに歩み寄る結果として解決しており、ADR ならではの事案であると思う。
- ・ 解決できて非常に良かった事案だと思う。この事案の申立人は、キャッシュカードを持たない方が良いレベルにいるのではないかと思う。銀行が、生活管理の支援機関のようなところを家族に情報提供してあげるといった、見守り的な情報提供ができればさらに良かったと思う。
- ・ 継続的な銀行取引の中で、銀行から顧客に対し適切な助言等が行われるべき場合もある、ということが示された非常に意義深い事案であると思う。

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