

## 「あっせん委員会運営懇談会」(第51回)の様式について

### 1. 日時・場所

2026年3月9日(月) 13時29分～14時53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】  
松井 智予 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 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2名(消費者問題専門家委員)の選任、および2026年3月末ないし5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、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 「全銀協ADR」研修会の模様
- ④ 全銀協ADRに係る「苦情・相談対応管理システム」の更改
- ⑤ 全銀協ADR周知小冊子の改訂
- ⑥ 第44回、第45回金融ADR連絡協議会の模様
- ⑦ 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ⑧ 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・苦情受付業務やあっせん委員会の紛争解決手続において、金融犯罪関連の事案が増加傾向にあるとの由。各金融機関は金融犯罪被害防止のため2段階認証の導入などセキュリティ対策をより一層強化している中で、利用者利便の観点からは手続が面倒になり、利用者が銀行のサービスを受けるためのハードルが各段に上がってきているという印象がある。金融ADRの問題ではないが、業界全体として、金融犯罪対策に関する周知・広報活動を強化する

など、銀行のセキュリティ対策の必要性や重要性を利用者に正しく伝えることにより、手続面に関する不満を取り除く工夫も必要なのではないか。

- ・金融犯罪対策に関する広報活動など、消費者教育を含めた対応を継続していただきたい。また、インターネットバンキングでの取引増加に伴い、窓口において対面形式で問合せができる銀行が減少している。この場合、消費者は各銀行のネット上の窓口で問合せをすることになるが、各銀行の問合せ先の掲載が分かりにくいように感じられるので、問合せ先の掲載方法について工夫していただきたい。
- ・全銀協相談室における相談・苦情受付業務では、電話による受付が大半を占めており、高齢の方からの電話受付件数が多いとの由。その中で年代別構成をみると、50代から60代の利用者の割合が依然として高いことから、そういった方々を全銀協ウェブサイトの「相談・苦情受付フォーム」への書込みに誘導することで、全銀協相談室相談員の限られたマンパワーをより有効的に活用できるのではないか。また、全銀協相談室の問合せ先として、「相談・苦情受付フォーム」の案内を分かりやすくすることにより、同フォームへの書込みに誘導できるのではないか。

○ 全銀協 ADR に係る「苦情・相談対応管理システム」の更改

○ 全銀協 ADR 周知小冊子の改訂

- ・全銀協ウェブサイトに掲載しているディスクロージャーの図表や全銀協 ADR 小冊子の内容が改訂され、非常に分かりやすくなったと思う。

○ 利用者アンケートの実施状況

- ・あっせん委員会事務局において、利用者アンケートの回収率を高める努力をしていることはよく理解しているが、不調事案は対象件数が少ないうえ、さらに回収率が低く、アンケートの分析が正確にできないため、特に不調事案の回収率の向上について引き続き努力いただきたい。
- ・不調事案においては、紛争解決手続終了後に申立人に対してアンケートの回答を求めても、回答を断られるケースが想定されることから、必ずしもアンケート形式にこだわらず、申立人に対して口頭で意見・要望を伺うなど、アンケート以外のチャンネルを検討してもよいのではないか。
- ・あっせん委員会事務局において、紛争解決手続の最初の段階で、申立人に対して手続終了時に利用者アンケートを実施する旨を案内することにより、申立人が手続の流れの一環としてアンケートがあるものだとの認識を持つことができ、回収率の上昇に繋がるのではないか。
- ・利用者から寄せられた主な意見として、資料の提出期限を延長してもらえて助かったとの意見もあれば、申立てから終結までの期間を短縮してほしいとの意見もある。また、銀行から寄せられた意見として、事情聴取の時間厳守を求める意見もある。事案ごとにそれぞれの事情もあり、バランスを取ることは難しいと思う。文章作成に不慣れな一般消費者にとって、期限内に書面を作成したり資料を集めたりするという事は非常に難解な作業なため、全銀協相談室やあっせん委

員会事務局において、申立人のサポートに尽力いただきたい。

- ・必ずしもアンケート結果には顕れずとも、あっせん委員会に自分の話を聞いてもらえた、受け止めてもらえたという点についての申立人の満足度は非常に高いと思う。紛争解決手続終了直後には、結論に納得のいかない気持ちでいる方も、ADR 機関で話を聞いてもらえたことにより、ゆくゆくはご自身の気持ちの整理が付き、次の段階に進むことができると思う。

### (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

- ・あっせん委員会が申立人に対して提示したあっせん原案の内容は、申立人の資産状況等を鑑みても、和解による解決が望ましかったと考えられるところ、申立人があっせん原案を受諾せず、打切りとなったことは非常に残念である。銀行が申立人に対し、最長 30 年間の超長期にわたる多額の金融商品を販売したことについては疑問があるが、申立人の資産を保全するためには、申立人もあっせん原案を受諾して、和解により解決することが望ましかったと思う。そのため、申立人が紛争解決手続において事案の解決を目指す気持ちがどこまであったのか疑問に感じた。
- ・一般的な法人であれば、解約清算金から受取済利息を控除した金額の〇%を相手方銀行が負担するというあっせん原案は、適切な提案として受け入れたと思うが、この申立人は公益法人であるため、元本を毀損せずに中途解約ができるようなあっせん原案でなければ、監督官庁への説明等の手前、受諾できなかったのではないかと推察する。
- ・申立人は、当該金融商品を長期で保有し続けた場合、市場金利の変動によってはさらに損失が広がる可能性もあるところ、公益法人としては解約清算金の負担はないが、別の損失を負担するリスクを負うことになるので、和解による解決に至らなかったことは非常に残念だと思う。
- ・申立人としては、監督官庁の意向も勘案したうえでの総合的判断であったと推測するが、かなり特殊な不調事案であったと思う。

#### ○ 特徴的な事案について

(不正に送金された預金の補償要求事案で和解に至った事例)

- ・各銀行は金融犯罪対策としてセキュリティ強化のためのシステムを構築し、不正な取引を検知しようとしているが、こういった種類の取引にアラートを立てるべきかを検討していくうえで参考になる事例であると思う。

(仮審査時に提示した金利で住宅ローンを融資実行することを求める事案で和解に至った事例)

- ・ 申立人は、住宅建築用の土地を自己資金で調達後、その土地を含めた住宅ローンの借入れを希望していたところ、他行においては、決済済みの土地はローンの融資対象とは認められず、結果として、申立人らは他行での借入機会を失ったとの事情を鑑みると、この相手方銀行は、もう少し顧客の立場に立って考えていただきたかったと思う。

#### **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