「あっせん委員会運営懇談会」（第 53 回）の模様について

１．日時・場所

2026 年８月 31 日（月）９時 59 分～11 時 21 分
銀行会館 ６階　601 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）
小 川　幹 夫　　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 2026 年９月末をもって２年の任期が満了となるあっせん委員７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 消費生活センター等との情報交換会の実施状況
④ 苦情・相談対応業務におけるカスハラ対策機材の導入
⑤ 第 46 回・第 47 回金融 ADR 連絡協議会、第 69 回・第 70 回金融トラブル連絡調整協議会の模様
⑥ 紛争解決等業務に対する異議申出の状況
⑦ 利用者アンケートの実施状況

○ 苦情・相談対応業務におけるカスハラ対策機材の導入

・カスハラ対策の観点から、今般、カスハラ対策に資する電話関係機材が導入されたが、将来的には AI を活用した（苦情・相談）対応もあり得るのではないか。電話による受付件数が多いのであれば、一定の定型的な問合せには AI を活用した対応もあり得るかもしれない。いずれにしても、コストや個人情報（保護）の問題など様々な課題があり、ADR 機関における AI の導入は短期的には簡単でないと想像するが、中長期的には検討いただければと思う。

・カスハラ行為者への対応に当たる相談員を支援するためバックヤード対応が行われていることは、非常に安心感がある。こうした支援があることで、相談員の対応力が高まり、安心して顧客対応に当たることができる。こうした取組みは、他業界や消費生活センターにとっても参考になるため、これらの機関から問合せがあったときには、取組内容について情報提供していただくことも有益ではないかと思う。

○ 第46回・第47回金融ＡＤＲ連絡協議会、第69回・第70回金融トラブル連絡調整協議会の模様

・苦情・相談の申出人側がAIを利用している中で、AIを利用してそれに対応したい気持ちもわかるが、ADR機関が個人情報を含む情報を一般的な大規模言語モデルに入力（して利活用）することは、個人情報の取扱いの観点からは難しいと思う。一方、ADR機関が、外部への情報流出を防止する措置を講じたセキュアな環境下でAIを利用する方法は考えられ、その構築は必ずしも複雑ではないと思われる。コスト面の問題はあるだろうが、検討の余地はあるのではないか。また、AIは、要約に限らず様々な業務に活用できる可能性がある。全銀協は他のADR機関に比べて苦情・相談等の取扱件数が多く、AIに学習させるデータから個人情報等を削除するなど、個人情報保護法上必要となる措置のために相当の作業負担があるだろうから、早期の導入は難しいとの意見もあろうが、工夫の余地はあるかもしれず、今後の課題として検討いただければと思う。
・定型的な照会に対する回答など、AIによる対応が適した相談もあり、そのような場面ではAIを積極的に活用していただきたいと思う。もっとも、苦情については、相談者がAIに入力する情報が本人の認識や理解の範囲内に限られ、AIが提示した回答の中から、相談者は自身の意向に沿ったものを選択することになる。現時点で、一般的なAIにできることは複数の回答を提示する程度と思われ、AIが相談者の抱える様々な事情を踏まえ、どのような解決方法が最適かを提案するところまでは至っていないのではないか。相談員が相談者とやり取りを重ねることで事実関係を把握し、問題の所在を明らかにできる場合もあるため、ADRの現場において相談員が果たす役割は非常に大きいと考える。引き続き、AIの活用と相談員による対応との適切なバランスについて、検討いただければと思う。
・AIの活用は、今後も継続的に検討すべき問題である。来年度から、裁判所でも、民事裁判におけるAI活用の検証のため、終結した民事訴訟の確定記録等をデータベース化して要約や論点整理などにAIを活用しようという動きがある。そのため、将来的に（金融ADRの分野での）苦情の申出人等の中には、「裁判ではこのようになっている」といったことを述べる人が現れることも想定される。金融トラブル連絡調整協議会での委員からの指摘のとおり、（各ADR機関は）正確な情報を継続的かつ網羅的に公開していくことが重要なのではないか。ADRには秘密保持や個人情報保護などの制約があり、公開を原則とする裁判手続と比較するとAIの活用は難しい面もあろうが、何らかの工夫をして検討いただければと思う。

○ 利用者アンケートの実施状況等

・不調事案のアンケート回収率が上昇したことは、良かったと思う。事務局が従前から利用者に対する丁寧な対応を継続した成果かもしれない。「苦情の申出に対する全銀協相談員の対応」および「あっせん委員会事務局職員による申立書の書き方などの手続に関する説明」において、「不調事案」での回答者から、「親切・丁寧な対応をしてもらった」という回答が多くなっていることも、先ほどの見方を裏付けているのではないか。今後も利用者に対する丁寧な対応を継続していただければと思う。また、単年度のアンケート結果に一喜一憂することなく、丁寧な対応を継続していただければと思う。

（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 係争事案

② 不調事案

③ 特徴的な事案

○ 係争事案について

・申立人に対する丁寧な説明と対応がいかに重要であるかを、改めて認識する事案であったと思う。本事案は、和解による解決に向けて紛争解決手続が相当程度進行していたものの、和解契約書の締結段階で、契約書の「第三者に開示または公表しない」および「その余の請求を放棄する」との条項に対して、申立人が非常に強い不満を感じたものと理解した。これらの条項は、通常、和解契約に盛り込まれるものだが、こうした条項を初めて見る人は、口外を封じる条項であるかのような印象を持たれたのかもしれない。この件から得られる示唆として、あっせんの申立ての受付段階で、和解に至った場合には和解契約書に当該条項が入ることになる旨を説明してはどうか。ADR（紛争解決）手続は訴訟とは異なり非公開であること、和解契約書には第三者への開示または公表を行わない旨の条項が設けられることなどについても、予め説明しておくことが考えられる。これらの内容を十分に理解・納得していただいたうえで紛争解決手続を進めれば、このような不満も生じにくくなると考えられるので、検討いただければと思う。

・消費生活センターにも、和解契約書に通常盛り込まれる条項に関する相談が寄せられることがある。第三者的な立場である相談員が、「こうした条項は一般的なものです」と説明すると、「ああ、そうか」と納得してもらえるケースもある。また、申立人に対する丁寧な対応がその後の訴訟リスクの低下につながるため、今後も丁寧な対応に尽力していただきたいと思う。

・和解契約書に通常盛り込まれる条項については、事情聴取の際、あっせん委員が申立人に対して、きちんと説明した方がよいという印象を受けた。ただし、説明の仕方が難しく、口頭で詳細に説明すると却ってその意味を問われ、押し問答になるおそれもある。それでも和解手続の最終段階では、あっせん委員が申立人に

対して、改めてきちんと説明することが基本と考えている。

・ADR の手続自体が非公開であることと、和解成立後に第三者への開示または公表を行わない旨の（和解契約書の）条項に合意することとは、少し意味合いが異なるのではないか。前者の、ADR 手続は非公開の場で行われるという説明については、申立人の理解が得られていると思う。一方、申立人は、和解契約書の締結段階で、事後的に口外を封じる約束をさせられるかのように受け止め、そのことに強い不満を感じた可能性もある。手続の非公開性と和解契約書上の開示・公表の制限との違いを丁寧に説明していただくとよいのではないか。

・こうした条項や説明の仕方に敏感な相談者も増えているのではないかと感じるため、和解が成立した場合の取扱いについて、予め説明を行った方がよいのではないか。

・和解案を口頭で説明する際に、請求放棄条項や開示・公表を制限する条項についても説明した方がよいと思う。私も裁判所や他の ADR で調停委員を務めることがあるが、こうした条項について予め説明しておかないと、最終段階で和解契約書を提示したとき、一般の申立人の場合は予想外の反応が生じる可能性が高いと思う。そのため、こうした条項は、和解案を口頭で説明する段階から説明していただいた方がよいのではないか。

○ 特徴的な事案について

（説明不十分で購入した外貨建生存給付金付生命保険において発生した相続税額の一部補填を求める事案で和解に至った事例）

・一般論として、金融機関は税理士や弁護士とは異なり、報酬を得て個々の顧客の事情に応じた税務上の助言を行う立場にはない。このため、こうした事案において、金融機関がどこまで税効果について説明すべきかについては、判断が難しい場面もあると思う。ただし、本事案は、契約者が極めて高齢のときに締結された契約であったため、契約者が死亡した場合に相続税の２割加算の対象となることは、商品設計上、当然に予想されることであったと思う。したがって、一般的な説明を行ったうえで、契約者自身でも確認するよう説明することが、本来の在り方であったと思う。契約者は既に亡くなっているため、実際に銀行からどの程度の説明が行われていたか、契約時における税務関係の説明が十分であったのかを判断することは難しい。税務に関する説明は、単に銀行が行えばよいという性質のものではないとの印象を持った。一方、本事案が和解に至ったことは、あっせん手続が適切に機能した結果であり、良かったと思う。

（意向と異なる投資信託の購入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（銀行からの申立て事例））

・本件は、かなり前の契約に関する事案とのことで、現在では、同様の事案はほとんどないと伺っている。現在は、銀行において、顧客の属性、理解度および意思等を十分に確認しながら、慎重な勧誘が行われているのだろうと思う。一方、成年後見制度はまだ十分に普及していないこともあり、現在も各銀行が顧客の意思

確認に当たって丁寧かつ慎重な対応に努めるとともに、意思確認に係る判断に苦慮しているものと感じた。

・本事案も非常に特殊であり、その解決自体は適切であったと理解した。ただし、金融商品取引法上の損失補填の問題にならないようにするには、本来、顧客側からあっせんの申立てを受け、ADR 手続において対応することが基本であると思う。本件は、顧客本人によるあっせんの申立てが困難であったため、銀行側から申立てが行われている。もっとも、あっせん委員会が事案の特殊性を確認したうえで、このような対応が行われたものであり、手続には問題がないと理解している。顧客側からのあっせんの申立てがない中で、銀行側が顧客への支払を希望する場合の ADR としての対応は、一般論として難しいとの印象を持った。

・今般の成年後見制度の改正により、今後、いわゆる「スポット後見人」が活用されるようになれば、場合によっては後見人によるあっせんの申立ても考えられると思う。ただし、後見人が本人に代わって申立てるという方法が社会一般に受け入れられるかどうかは分からず、銀行側からあっせんの申立てを行う必要がある事案は、今後も一定程度生じ得るのだろうと思う。また、インフレの時代であるため、資産を預金で保有しているだけでよいのかとの見方があるなかで、成年後見制度を利用する方々についても、投資を行う必要性が高まることが考えられ、本人保護との兼ね合いが難しくなると思う。

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