

「あっせん委員会運営懇談会」(第11回)の様様について
(議事内容および提言・指摘事項)

1. 日 時

平成27年12月25日(金)午後1時～午後3時30分

2. 場 所

銀行会館特別会議室

3. 出席者

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 眞己 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

丹野 美絵子 独立行政法人国民生活センター 参与

委員

田中 豊 大江忠・田中豊法律事務所 弁護士(あっせん委員会委員長)

岩本 秀治 一般社団法人全国銀行協会 理事

4. 議事内容

(1) あっせん委員の再任(付議事項)

平成28年3月までに2年の任期が満了となるあっせん委員5名の再任について諮り、了承を得た。

(2) 報告事項

以下の内容について、事務局から報告を行い、それぞれの項目について外部有識者委員から検証・評価を行った。

前回(平成27年6月23日)の本懇談会における指摘事項への対応状況

前回の運営懇談会において指摘のあった「1. あっせん手続きが不調となった事案の類型化」、「2. ディスクロージャーにおける紛争解決手続にかかる記載方法の改善」について報告した。外部有識者委員から特段の意見はなかった。

紛争解決等業務の実施状況(平成27年度上半期)

標記について、苦情・相談、紛争解決手続の運営状況の件数・特徴的な動向、苦情・

相談について、それぞれの受付件数の内訳と主な事例を報告した。外部有識者委員からは、以下の観点から検証・評価を行った結果、特段の意見はなかった。

- ） 苦情事案、相談事案がそれぞれ適切に分類されているか
- ） 解決依頼のある苦情が適切に銀行に取り次ぎされているか
- ） 苦情処理手続に一定の所要期間を有している苦情事案にかかる相談室対応が適切であったか

紛争解決等業務に対する異議の受付状況（平成 27 年度上半期）

紛争解決等業務に関する異議への対応等について報告した。外部有識者委員から特段の意見はなかった。

利用者アンケートの実施状況（平成 27 年度上半期）

事務局から標記について報告した。外部有識者委員等から利用者アンケートの回収率の評価と向上策の必要性について、以下の意見があった。

- ① 利用者アンケートの回収率は、現在、和解、不調あわせて約 6 割の回収率となっており、全く問題がない。現在の質問内容も回答しやすく、質問数も適当である。
- ② 回収率の数字を単に引き上げることを目的とすると、回答の客観性が損なわれるなど、あまりよくない結果になるのではないか。
- ③ 現在の回収率は、非常に高く上限に近いのではないか。
- ④ 利用者がインターネットによる回答する方法を用意することもありえるが、申立人に高齢者が多く、操作に慣れている人の層が薄いことからすると、そのシステムを構築するだけのコストに見合うものであるかは疑問である。
- ⑤ 利用者がアンケートをより意識できるようにするという観点では、例えば事情聴取等のなかでタイミングをみて、アンケート調査への協力依頼をしておくという運用も考えられるのではないか。（本件提言・指摘事項）

加入銀行への情報還元および相談員の研修の実施状況

東京、大阪をはじめとする全国 5 か所の加入銀行向け研修会の内容や、その一部説明資料（高齢者対応アンケート調査）を説明するとともに、全国銀行協会相談室の相談員に対する研修の実施状況等について報告したところ、外部有識者委員から特段の意見はなかつ

た。

消費生活センターとの連携の状況

全国銀行協会相談室の周知および利用者利便の向上等を目的として、平成 27 年 6 月から 10 月にかけて開催した。全国 9 か所（宮城、奈良、石川、広島、埼玉、東京、長崎、滋賀、熊本）の消費生活センターとの情報交換会の実施状況について報告した。外部有識者委員から特段の意見はなかった。

主要あっせん事案（和解、不受理、打切り事例と分析）

主要な紛争事案のうち、不調となった事案の類型別の内訳、あっせん委員 7 名で対応した拡大小委員会における事案、特に議論を要した事案、検討のプロセス、検討結果について報告した。外部有識者委員から特段の意見はなかった。

（ 3 ） 検討テーマ

適格性の審査のあり方（ ）について

前回の運営懇談会（平成 27 年 6 月 23 日開催）において、あっせん委員会による適格性審査において、「不受理」と判断した事案については、すべて受理し、事情聴取を行う方が申立人の満足感向上につながるのではないかとの意見と、他方で、事情聴取への過度の期待や申立人の移動等の負担があることを考えると、適格性審査のスクリーニング機能は重要であり適格性審査で不受理を判断することに相応の意味があるとの意見があったことから、継続検討事項となっていたもの。

議論の結果、全ての申立てを受理するという運用ではなく、現在の適格性審査の枠組みを維持するという考え方について、外部有識者委員のコンセンサスが図られた。

そのうえで、過去の不受理事案（特に相続事案など）において、事情聴取を行った方が望ましいと考えられる事案も見受けられることから、適格性審査の受理基準の間口を広げていくことを検討していくべきであるとの指摘があった。（本件提言・指摘事項）

不受理事案についての利用者等への情報提供内容

不受理事案における、申立人への通知内容および一般利用者への公表内容について、

記載する必要がある内容等について議論を行った。その結果、記載内容が多すぎるとかえってわかりにくくなる点を考慮しつつ、事案によってはもう少し申立人や一般利用者がみてわかりやすい記載内容にする工夫も必要ではないかとの意見があった。
(本件提言・指摘事項)

不受理事案にかかる利用者アンケート実施の必要性

利用者アンケートの対象について、適格性審査で不受理となった利用者に対しても行うべきかどうか議論を行った。

その結果、外部有識者委員からは以下の意見があった。積極的な意見はなく、これらの意見を受け、事務局で引き続き検討することとした。

- ① 不受理となった利用者は、あっせん委員と接する機会がなく、事情聴取も実施されないことから、そのような利用者に対してアンケートを実施することには疑問がある。
- ② 不受理は本人の意に反しているので、満足かどうかではなく、不受理理由に納得ができたかといった限定的な内容について質問することも考えられる。
- ③ その場合であっても、不受理というバイアスがかかるものの意見を他の利用者のアンケートと一緒に評価すると、アンケートの自体の信ぴょう性の低下の懸念、統計データをとるという観点からも問題があるのではないか。
- ④ 不受理となった利用者の意見を参考までに把握するという考え方によりアンケートを実施するとしても、他の利用者とは違う趣旨であることなどを考慮すると、コストベネフィット的にはアンケートを必ずすべきという感じではない。

5. 提言・指摘事項

以上の議事の検討を踏まえ、提言・指摘事項が以下のとおり整理された。

適格性審査の受理基準の緩和

あっせん委員会は、相続関係の事案など、事実確認が困難な事案でも、慎重に検討して、受理すべき基準の間口を広げるように検討するべきではないか。

不受理事案についての利用者等への情報内容の工夫

申立人に対する不受理通知や、一般利用者に対する不受理に関する公表資料につい

て、納得感を高めるため、わかりやすい文章、表現による情報提供を行う工夫が必要ではないか。

利用者アンケートの回収率の向上策

現時点のアンケートの回収率に問題はなく、回収率のみをあげるためだけの施策を検討する必要はない。ただし、利用者のアンケートの回答意識を促すため、例えば事情聴取時等のなかでタイミングをみて、アンケートの協力を依頼しておく運用などが考えられる。

6. その他の報告事項

以下の内容について、事務局から報告を行った。

全銀協ADRシンポジウム（平成27年11月13日開催）の様様

金融トラブル連絡調整協議会（平成27年12月4日開催）の様様

次回の運営懇談会の開催予定時期（平成28年6月もしくは7月）

以 上