

「あっせん委員会運営懇談会」(第18回)の様様について

1. 日時・場所

平成29年7月11日(火) 午後1時30分～3時45分

朝日生命大手町ビル 25階 第5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 元 独立行政法人国民生活センター 理事

② 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 常務理事

3. 議事内容

(1) あっせん委員の再任(付議事項)

平成29年10月または11月に2年の任期満了となるあっせん委員8名の再任について諮り、了承を得た。

(2) 報告事項

事務局から以下の事項について報告した。委員からは以下の意見があった。

- ① 紛争解決等業務の実施状況
- ② 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ③ 利用者アンケートの実施状況
- ④ 加入銀行への情報還元および相談員の研修実施状況
- ⑤ 消費生活センター等との情報交換会の開催状況
- ⑥ 第52・53回金融トラブル連絡調整協議会の模様

○ 利用者アンケートの実施状況

- ・ アンケートの項目のうち「あっせん委員会の中立・公正性」の評価について、信頼できる（「どちらかと言えば信頼できる」を含む。）との回答の割合が、平成27年度下期と比較すると全体で1割ほど下がっている。不調事案の場合の評価が低くなることもある程度はやむをえないとしても、あっせん手続の中立・公正性は最も重要な項目であり、少なくとも現状の水準を維持できるような運営を引き続き心がけていただきたい。
- ・ 事情聴取時の申立人に対する発問のし方や態度等からあっせん委員会の中立・公正性に疑念をもたれることのないよう注意し、より丁寧な対応を心がけるよう、分科会等の機会を通じてあっせん委員間の認識を共有するようにしたい。

(3) あっせん事案

標記について、事務局から、(1) 不調事案（不受理、打切り）、(2) 高齢者・障がい者への対応状況、(3) 申立人から異議を受けた事案等について報告し、意見交換を行った。

主な意見は以下のとおり。

① 不調事案について

- ・ あっせん手続において申立人本人以外の家族、それ以外の第三者が、あっせん手続に何らかの形で関与して、うまくいきそうなあっせんがまとまらなかった残念なケースも存在する。あっせん委員会としては、こうした申立人をとりまく事情、事情聴取に出席を希望する補佐人の属性等を的確に把握し、申立人本人の意思・意向を十分に確認したうえで、紛争解決に結びつくような運営に心がけていく必要がある。

② 高齢者、障がい者への対応状況

- ・ 高齢者や身体的な障がいを持つ者に対する対応は、非常に丁寧であると評価するとともに、こうした事案は今後も増加傾向にあると予想される。財政的・人的負担等の制約はあると思われるが、引き続き丁寧な対応の維持に努めてもらいたい。さらに、判断力、コミュニケーション力が衰えた高齢者等への対応も重要と思われる。

③ 申立人から異議を受けた事案等

- ・ あっせん手続のなかで、申立人に事情聴取時に提示する「あっせん原案」の内容、位置づけ、性質については、申立人が誤解することのないよう、丁寧に説明する必要がある。

4. 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