

「あっせん委員会運営懇談会」(第22回)の様式について

1. 日時・場所

平成30年7月9日(月) 午前9時30分～11時30分

朝日生命大手町ビル 25階 特別会議室

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)

辻 松雄 一般社団法人全国銀行協会 理事

3. 議事内容

(1) 付議事項(あっせん委員の再任)

平成30年9月末に2年の任期満了となるあっせん委員9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 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 「全銀協ADR研修会」の様式
- ⑤ 国民生活センター、生命保険協会との情報交換会の様式
- ⑥ 第54回金融トラブル連絡調整協議会等の様式

- 苦情の長期未解決事案への対応について
 - ・ 裁判手続が実施されていることが長期化の理由となっており、全銀協相談室としてさらなる対応を行うことが困難な事案については、苦情処理手続を終結扱いとすることも考えられるのではないかと。

- 他の ADR 機関における ADR 手続への参加について
 - ・ 顧客が、国民生活センターや消費生活センターでのあっせんを望んでいる場合には、銀行は基本的にはそれに応じるよう、周知を図ってはどうか。
 - ・ 各 ADR 機関の得意分野や当該紛争事案の内容等を踏まえ、最も適した ADR 機関で処理することが社会全体として望ましいことであり、これは全銀協 ADR と国民生活センター・消費生活センターの ADR のどちらで処理するか、という問題についても同じである。
 - ・ 消費者が、国民生活センター等の ADR を望んでいる場合に、銀行が全銀協 ADR での処理に固執すると、消費者に全銀協 ADR は銀行寄りなのではないかといった疑念を抱かせることにつながりかねないので、留意すべきである。
 - ・ ADR 機関がそれぞれ切磋琢磨、競争し、当事者にとって使い勝手のよい枠組みを構築していくことが望ましいと考える。

(3) あっせん委員会の運営状況に係る意見交換

事務局から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 不調事例
 - ② 障がい者等への対応状況
 - ③ 柔軟な解決が図られた事案
-
- 障がい者等への対応
 - ・ 事情聴取場所の設定に当たっては、秘密保持の問題など種々検討課題があるとは思いますが、高齢者や障がい者の状況に配慮し、必要に応じて自宅で実施することも検討していただきたい。

○ 加入銀行へのフィードバック

- ・ 苦情や紛争事案の中で出てきた論点については、再発防止の観点で銀行にフィードバックし、業務や販売態勢の改善に活かしていただきたい。

○ 請求金額が少額の紛争事案

- ・ あっせん委員会が、請求金額が少額の事案についても解決を図っていることは柔軟な解決を図っているという意味で評価に値すると思うが、今後、少額事案の申立て件数が多くなった際においても全ての事案をあっせん委員会で取りあげるべきかは難しい問題であり、検討すべき事柄になり得るのではないか。本来、救うべき事案に支障が生じないよう配慮いただきたい。

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