

## 「あっせん委員会運営懇談会」(第23回)の様様について

### 1. 日時・場所

平成31年1月30日(水) 午前9時35分～11時40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)

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31年3月または4月に2年の任期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

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 消費生活センター等との情報交換会の模様
- ③ 相談員の研修実施状況
- ④ 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ⑤ 利用者アンケートの実施状況
- ⑥ 「全銀協ADR研修会」の模様
- ⑦ 第16・17回金融ADR連絡協議会の模様

- フィードバックについて
    - ・ 全銀協 ADR に係るディスクロージャー誌のほか、消費者向けに「全銀協 ADR 運営状況レポート」を発刊するなど、様々な媒体・切り口で多様かつ分かりやすいフィードバックを実施していることは評価できる。また、ディスクロージャー誌については情報量が多いため、経営層には役員会等においてエッセンスを分かりやすく纏めて報告するなど工夫もしているようだが、引き続き効果的なフィードバックに努めていただきたい。
  
  - 消費生活センター等との情報交換会について
    - ・ 消費生活センター等から寄せられた意見を真摯に受け止め、銀行に還元することはもちろん重要であるが、消費生活センターの相談員等に対して銀行側の事情や状況等について説明することは、センターの相談員等のスキルアップにつながり、消費者に有益であることから、情報交換会の中では全銀協からも積極的に情報提供等をしていただきたい。
  
  - 全銀協相談室における外国語対応について
    - ・ 全銀協相談室の相談・苦情対応において外国語対応を開始したとのことだが、将来的には、あっせん手続にも外国語対応が導入できないか、その必要性を含めて検討してほしい。
- (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 年度別の和解率の推移
  - ② 不調事例等
  - ③ 障がい者等への対応状況
  - ④ あっせん委員会分科会における主要検討事項
- 
- 苦情処理手続段階での銀行の事実確認・調査について
    - ・ 苦情処理手続段階でしっかりと事実確認・調査をすれば、あっせん手続に移行させる

前に解決に至る事案もあると思う。全銀協から加入銀行に対して、苦情処理段階からしっかりと事実確認・調査をして対応するよう、改めて周知したほうがよいのではないか。

○ 和解率や利用者の満足度について

- ・ 平成 30 年度上期の和解率が低下したとのことだが、処理件数が以前より少なくなっていることもあり、和解率の上下はあまり大きな問題ではない。むしろ、事案ごとに丁寧に対応するとともに、不調となった事案の内容の分析等を行うことが重要である。
- ・ 平成 30 年度上期の利用者アンケートにおいて、あっせんの結果が不調に終わった利用者からも肯定的な評価が得られており、不調でも満足している方が多いということは重要で、アピールしてよいと思う。

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