

「あっせん委員会運営懇談会」(第30回)の様様について

1. 日時・場所

2021年3月10日(水) 午前10時～午後0時1分

オンライン会議(ウェブ会議システムを使用)

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 眞巳 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 理事長

(2) 委員

田中 豊 大江・田中・大宅法律事務所 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(あっせん委員の選任および再任)

新たにあっせん委員1名(金融業務等に係る有識者委員)の選任、および2021年3月から4月にかけて2年の任期満了となるあっせん委員4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
 - ・運営状況概況
 - ・新型コロナウイルスへの対応・関連会議対応
 - ・ODRに関する取組み
- ② 相談員の研修・消費生活センター等との意見交換会の実施状況
- ③ 「全銀協ADR研修会」の様様
- 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

○ 運営状況概況（新型コロナウイルスへの対応）について

- ・ コロナ禍において、他の消費者相談窓口の業務体制が縮小して電話が繋がらなくなった場合、消費者はとりあえずつながる相談窓口に電話する傾向があり、全銀協相談室にも業務範囲外の相談や苦情が多く入ったものと思われる。こうした場合、相談員は幅広く知識を習得して対応することや、他の適切な相談窓口に誘導するような体制を整備することが望ましい。
- ・ 対応困難者の場合に切電できる根拠規定を業務規程に設けたのは、対応の明確化という観点で、相談員が安心して業務に取り組むことができる環境づくりとして大変良いことだと思う。

○ ODRに関する取組みについて

- ・ 昨年10月に導入したWEB会議システムは、それまで使っていたTV会議システムとは異なり、担当している合議では、音声途切れたり、映像が止まる等のトラブルが発生しておらず、安定してあっせん委員会を開催することができており、かなり堅牢なシステムとなったと評価している。
- ・ あっせん手続におけるペーパーレス（電子送付）化を進めることはよいことだと思うが、自分のITリテラシーが高いと誤解している消費者もいるため、事前に申立人からITに関する確認・同意書面の提出を受けてその適合性を確認するという枠組みは適切なことだと考える。
- ・ ODRに関する取組みについて、セキュリティや冗長性など技術的な観点にも配慮して取り組んでおり評価できる。なお、オンラインでの事情聴取において、申立人に指定場所に来訪してもらうことは情報管理の必要性から理解できるため、中立性確保の観点からは、金融機関も出来る限り指定場所に来訪してもらうようにした方がよいと思う。
- ・ 全銀協WEBサイトにおける相談・苦情受付フォームにおいて、WEBサイトで受け付け、電話で回答をする流れに異存はないが、簡単な照会等についてはWEB経由で回答するなど弾力的な対応を行うことができれば、なお良いと思う。

○ 消費生活センター等との意見交換会について

- ・ 消費生活センターとの意見交換会について、コロナ禍により実開催が難しいことは理解できるが、非常に有意義なものであり、オンライン開催や書面による意見交換など何らかの形でできうる方策を模索してほしい。

- ・（消費生活センターに意見交換会の開催提案をしたものの実現しなかった由であるが）各消費生活センターで状況は異なるものの、セキュリティの制約によりネットへの接続やメールの使用が制限されているセンターもあるし、出社している職員数を減らしていることにより意見交換会に時間を充てられないところも少なくないという面もあろうかと思う。

○ あっせん委員会の利用者アンケートについて

- ・ 保険などの商品性をADR機関が第三者的な立場から丁寧に説明することで申立人の誤解を解いて解決に至ったケースがあることを認識した。このような事案は、同様の説明を金融機関側でも行っていたが、感情的な対立などから申立人にそれが伝わっていないところを、ADR機関の説明で申立人が耳を貸すに至ったものと思われ、ADR機関の中立公正な立場の意義を示す好例だと思う。

(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 不調事案
- ② 高齢者および障がい者等への対応状況
- ③ あっせん委員会分科会における主な検討事項

○ 不調事案について

- ・ 保険商品に係るあっせん事案のなかには、あっせん途中で利益がでて取り下げる事案や、あっせん委員会が商品内容を正しく説明することによって申立人が納得した結果、事案に応じて打切りや取下げというかたちで解決するものもある。これらは終局区分としては「和解成立」には入らないが、実質は和解解決といってよいと考えている。
- ・ 申立人も納得の上で、前向きなかたちで打切りとなっている事案については、事実上和解と同視しうるケースと見受けられる。打切りとなると和解率を押し下げる要因となるので、こうした事案が一定数あるのであれば、統計的な観点から工夫があってもよいかと思う。

○ 障がい者等への対応状況について

- ・ 聴覚障がい者は、周りの人間から障がいに気付かれずにアプローチを受けやすく、商品性等について理解しているつもりになっているケースがある。実際は漠然とした理

解に留まっていることも多いため、説明の仕方やあっせん手続きの進め方については、より注意する必要があると考えている。

○ あっせん委員会分科会における主な検討事項について

(申立て後に申立人が意思能力に疑義がある状態となった場合の取下げの取扱いについて)

- ・ 申立てについてあっせんを依頼する契約とすると、取下げは一種の契約解除と考えられるため、意思能力に疑義が生じた場合には取下げを認めることは難しい。後に申立人の関係者等から取下げの無効や事案が継続していることを主張される可能性もあり、打切りとするほうがよいと考える。ただし、ADR機関や裁判所において、取下げの方が本人の意思に基づいた手続きということで、そうした手続きに向かう傾向があることは理解できる面はある。
- ・ 取下げ自体の意思能力に加え、意思能力がない申立人による取下げを日常家事の代理権の範囲として配偶者による取下げとすることにも疑問があるため、あっせん手続きを打切りとしたほうが、適切であると考えている。

(保険商品等の解約期限を設定し、損失を確定させたうえで和解契約に至る事案において、期限内に解約されなかった場合の取扱いについて)

- ・ あっせん案の受諾があったにも拘わらず、期限までに解約しないことで打切りとなってしまうことは、非常に残念なことだと思う。金融機関は、一定の期間内に申立人が解約すればそれによって確定した損害額の〇パーセントを支払い、それまでに解約しなければ損害賠償責任を負わない旨を定めた条項を盛り込んだ和解契約を締結することにより、紛争を解決するような対応も考えられるのではないか。

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