

## 「あっせん委員会運営懇談会」(第38回)の様様について

### 1. 日時・場所

2023年8月17日(木) 10時～11時42分

銀行会館 6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)

松本 康幸 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)

2023年9月末および10月末をもって2年の任期が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 相談員の研修・消費生活センター等との情報交換会の実施状況
- ③ 第34回、第35回金融ADR連絡協議会、第64回金融トラブル連絡調整協議会の模様
- 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

#### ○ 全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況

- ・ 全銀協ウェブサイトの「相談・苦情受付フォーム」による相談・苦情の受付状況によれば、電話の受付のみであった頃には利用に至らなかった年齢層の人が、選択肢が広がったことによって、相談・苦情を申し出ている可能性があると思う。

- 相談員の研修・消費生活センター等との情報交換会の実施状況
  - ・ 全銀協 ADR に関する周知が進み、以前に比べ、消費者が全銀協相談室に相談や苦情を申し出やすくなっていることなどから、消費生活センター等への金融関係の相談や苦情が減少しているものと考えられる。複雑な金融商品に関する相談や苦情については、相談員に専門的な知識が求められるため、全銀協における対応は信頼している。また、消費生活相談員、消費生活センターと十分にコミュニケーションをとっていただくことは、情報交換を通じて消費生活センターの対応にも反映されることと考える。
  
- 第 34 回、第 35 回金融 ADR 連絡協議会、第 64 回金融トラブル連絡調整協議会の模様
  - ・ ADR のオンライン化や IT 化における手続きの複線化について、利用に当たっての指針や基準等を示すべきとの意見があったが、利用者は各 ADR 機関を利用するに際し、どの機関を選択すべきか分かりづらい部分があるため、インターネット上で各 ADR 機関の特性や、業務対象等を周知するような情報提供をするとよいと考える。
  - ・ 係数すなわち KPI は、実務の現場からすれば、どのような数値を用いても実態を反映しない不適切な印象を与えてしまうと思うかもしれない。しかし、係数や KPI の設定は、ADR の活動を「見える化」することや、利用者および金融機関にフィードバックすることを通じて、ADR 機関自体のガバナンスや PDCA の実施、金融機関の現場における業務改善、ADR 機関の利用促進につながることにともなるため、検討すること自体に意味があると考え。また、こうした KPI は、1 つの数字で全体のパフォーマンスを判断できるものではなく、その意味で不完全なものだが、既に策定している「和解率」や「利用者アンケート」等、複数の数値と併せて用いることで何等かのことが見えてくる場合もあると考える。なお、実務に携わっていない監督官庁が KPI の検討を進めるよりも、ADR 機関が実務を踏まえて検討する方が、より有効なアイデアが出せる可能性があるため、ADR 機関が監督官庁に KPI を提案するくらいの姿勢で臨むと良いと思う。
  - ・ 監督官庁は、個別事案の内容を把握できないため、客観性の観点から複数の係数を用いて、監督に係る指標を得たいと考えていると思う。ADR 機関のパフォーマンスを係数で判断することには難しい面があるものの、全銀協 ADR では、本日報告したとおり、苦情や紛争等に関して、色々な観点から経年的に分析した相応のデータを保有しているので、意味のある係数を検討し、監督官庁に対して積極的に提案していくことが、ADR 機関の業務運営に関する透明性を高めることにつながると考える。

### (3) あっせん委員会の運営状況

事務局からあっせん委員会の運営状況に関する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 特徴的な事案

○ 高齢者および障がい者等への対応状況

- ・ 諸外国においては、電話や対面でのコミュニケーションが苦手な人への対応が ODR を進めるうえでの一つの契機となっている。SNS ネイティブ世代等、電話や対面では十分にコミュニケーションが取れない一方、メールや SNS 等では意見が言えるという人が増えているように感じる。ADR 機関はそのような人にも対応していかなければならないことを、長期的な課題として捉えていただきたい。
- ・ 高齢者の申立ての場合、その家族が前面に立ち、手続きを進めるケースがあるが、その際の本人の意向確認の確実性については、今後も注意していただきたい。

○ 特徴的な事案

(意向と異なる遺言信託契約の手数料の返還を求める事例)

- ・ 金融機関における遺言信託の手数料が高いという声を耳にすることがあるが、これは、金融機関が提供する遺言信託のサービス内容が、顧客が求めている水準に満たないか、ずれていることから生じているという印象を持っている。遺言信託においては、金融機関は相続事案に関わることになるが、相続は紛争と隣り合わせであり、大半は紛争が発生しなかったとしても、事案によっては紛争が発生し、対応に大きな負担が発生するケースもある。金融機関からすれば、そうした各事案における負担の軽重を全体的に考えた結果、現状の手数料水準としているのかもしれない。手続きがスムーズにいかない状況でも手数料は上乘せされない点等、顧客に手数料に関する説明をより丁寧に行うことで、回避できるトラブルもあると考える。高齢者が関わる遺言信託や相続関連商品に係る金融トラブルは、今後、増加していくことが想定されるため、紛争の原因や解決方法の具体例について、金融機関へのフィードバックが重要である。
- ・ 遺言信託の商品によっては財産額の何パーセントという手数料を設定しており、問題なく順調に手続きが完了した場合でも、財産額次第で高額な手数料が発生し、手数料金額を巡る紛争となることがよくある。これは、遺言信託の報酬体系が1つしかないことが紛争発生の一因の一つになっていると考えられる。金融機関が顧客に商品を提案する際、この商品を利用しなくても、もっと安価な方法で対応できる可能性もあることなど、他の選択肢も含めて顧客に理解を得られるような丁寧な説明をすれば、問題を未然に防ぐこともできる。金融機関が遺言信託の販売を推進する一方、本件と同様の申立てが相応に発生していることを踏まえると、金融機関において、あっせん委

員会における問題意識や指摘事項を行内に持ち帰り、商品設計に反映する努力をしていただくと、商品性の改善に繋がるのではないかと期待している。

(相続対策として契約購入した生命保険の受取人が法定相続人でなかったため増額課税された税額分の補てんを求める事例)

- ・ 銀行は、顧客から高い水準のサービスを求められるとともに、銀行の言うことであれば大丈夫といった認識を持たれているなど、社会的な信頼を背負っている面がある。むしろそれだけに、顧客との間で誤解を生じないよう、要望の全てを引き受けることはできない以上、どこまでができるか、それをこえてはできないことはその旨を明確にしたほうがよい。
- ・ 特に高齢者において、相続対策としての保険の商品内容・サービスの良し悪しを判断することは難しいため、法律上の説明義務がなかったとしても、その周辺情報についても可能な限り情報提供することが重要であると思う。

(支払期日を経過した所在不明株主の株式売却代金の支払請求に関する事例)

- ・ 本件は、他の ADR 機関との調整や役割分担が絡む事案であり、本件については解決できるかどうか分からない面はあったが、各機関の利用に関する条件についてはそれぞれの ADR 機関で、事情聴取会場など対応可能な範囲等を事前に当事者に説明し、どの ADR 機関を利用するか整理しておく必要があったと思う。他方、ADR 機関の中には、苦情や紛争の処理件数が少なくノウハウの蓄積が多くないものの、本事案の証券代行業務等のように、商品・業務によっては高い専門性を持ち合わせているケースもある。専門性の点では、本件は、本来は高い専門性を持っている ADR 機関に対応いただくべき事案であったと考える。一方、全銀協 ADR はこれまでに積み重ねてきた苦情や紛争等の対応実績が多く、また、顧客にとって比較的身近な存在であるといえるため、一次的には全銀協 ADR で受け付けて、内容に応じて他の ADR 機関に連携していく、という役割も出てくるのではないかと感じている。更に、将来的には、上記の蓄積を踏まえそれを活用する観点から、全銀協 ADR が持ち合わせていない専門分野の事案について、他の ADR 機関の専門性を利用する旨を手続に組み込むことも考えるべきことかもしれない。
- ・ 本件を踏まえると、他の信託・保険・証券等の分野の ADR 機関との役割分担を整理、連携していくことが重要な課題となっていくと感じている。

#### 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