

第70回金融トラブル連絡調整協議会

AI・SNS等の普及による金融ADRへの影響について

令和8年6月19日

【目次】

- 一般社団法人全国銀行協会 3
- 一般社団法人信託協会 8
- 一般社団法人生命保険協会 10
- 一般社団法人日本損害保険協会 12
- 一般社団法人保険オンブズマン 15
- 一般社団法人日本少額短期保険協会 17
- 特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター . . 19
- 日本貸金業協会 21

【議題の趣旨】

生成AIやSNS等の普及により、事業者の業務効率化が進むとともに、金融サービス利用者の中で情報が広く共有され、情報の取得方法にも変化が生じています。これらは、利用者の行動やトラブルの態様に影響を及ぼし、指定紛争解決機関の業務にも影響を与えることが考えられます。

第70回金融トラブル連絡調整協議会においては、利用者および金融機関の生成AI・SNS等の利用について現状や影響を把握し、また、指定紛争解決機関におけるAI等の新たな技術の活用方法を共有・検討することにより、指定紛争解決機関の更なる手続実施の質の向上や業務効率化につながることを期待するものです。

項番	設問	回答
<p>【質問1】 利用者・金融機関における生成AI・SNS等の利用について</p>	<p>(1) 生成AI・SNS等の普及により、相談・苦情・紛争の内容に関して、足下ではどのような変化が見られますか。これまでと比べて特徴的と感じられる点があればご教示ください。</p>	<p>【前提】指定紛争解決機関である全国銀行協会が実施する紛争解決等業務(相談・苦情・紛争)に関し、①相談・苦情対応を行う「全国銀行協会相談室」および②紛争解決手続に係る「あっせん委員会事務局」の状況について、適宜、①および②を区分しながら回答します(以下同じ)。</p> <p>①相談・苦情対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SNSに起因する特殊詐欺や不正送金、預金口座の売買といった金融犯罪関連の相談・苦情事案は多数寄せられている。例えば、ロマンス詐欺・投資詐欺、銀行を騙る詐欺メール/SMSやフィッシングメール、SNS経由で知り合った第三者に預金口座番号を伝えた、キャッシュカードを渡した、本人確認書類を送信してしまった等が典型事例である。こうした状況に鑑み、当協会では、2025年度第4四半期から、金融犯罪関連の相談・苦情件数が明確に分かるような形で对外公表している。 ・一方、現時点では、生成AIに起因すると思われる金融犯罪関連の相談・苦情事案は把握していない。 ・なお、銀行が提供するAIサービスやAIオペレーター・チャットボットの対応を直接の原因とする苦情・相談として、現時点では「銀行に電話をしたが、AIが応答するのみで解決に至らない」「AI対応に変わったことを承知していない」「チャットサービスの案内に誤りがある」等が寄せられている。 <p>②紛争解決手続について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特になし
	<p>(2) 生成AI・SNS等の普及により、相談・苦情の持ち込まれ方や紛争解決手続の進め方に関して、足下ではどのような変化が見られますか。これまでと比べて特徴的と感じられる点があればご教</p>	<p>①相談・苦情対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生成AI・SNS等の普及により、相談・苦情申出人の主張の組み立てに変化が見られる。具体的には、生成AIやSNS、インターネット上の情報をもとに、「AIではこのように説明された」「ネット上では問題とされている」などといった主張がなされ、必ずしも正確性が担保されていない情報を根拠に、一部誤解や不正確な理解と相俟って、銀行の対応が不当(不満足)であるとする苦情・相談が一定数見られる。 ・また、トラブルを抱えた利用者は、生成AI・SNS等を活用することで、情報収集や苦情処理手続へのアクセスが

項番	設問	回答
	<p>示ください。</p>	<p>容易になる一方、当該利用者の期待(利用者自身の意向に即した解決)と実際の苦情処理手続との間に生じる差を、苦情処理手続を担う相談員が丁寧に説明・調整していくことの重要性が従前に比べて増している、という点でも変化が見られる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・具体的には、利用者が生成 AI 等を用いて相談先を調べた結果、適切な相談先(指定紛争解決機関や銀行内の窓口)に相談が行われるケースがある一方、生成 AI が誤った情報を提示したことで、本来は対象とならない機関に相談が持ち込まれるなど、受付段階で“交通整理”や指定紛争解決機関としてできること／できないことの説明を要する事例が発生している。 ・その他、生成 AI や SNS の情報を参考にして紛争解決手続に臨む利用者の中には、手続の流れや解決の見通しについて過度な期待を抱いたまま申立てをしようとする事例や、当協会は「苦情前置」であるところ、苦情処理手続を経ずにあっせん委員会の利用を強く主張してくる事例も度々生じている。金融 ADR は裁判とは異なり、個別事情を踏まえたうえで和解により解決を目指す制度であること等を相談員が丁寧に説明し、理解を求めなければならないケースも増えている。 <p>②紛争解決手続について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現時点では、生成 AI を利用して作成したと思われる申立書や資料は見受けられない。
	<p>(3) (1)・(2)でご教示いただいた変化が、相談・苦情・紛争の一連の業務(以下、紛争解決等業務)に与えている影響を、具体的な事例とともにご教示ください。また、そのような事例の1か月あたりの件数(相談・苦情・紛争での合計)についてご教示ください。</p>	<p>①相談・苦情対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良い影響としては、利用者が生成 AI 等を用いて自身のトラブルの問題点や主張を整理したうえで、苦情・相談の申し出を行うことで、申出内容や論点がある程度整理され、応対する相談員としても事実関係の把握が比較的容易に進むことが挙げられる。利用者が予めトラブルに係る取引経緯を時系列で整理することで、苦情・相談対応が効率的に行えた事例もある。実務上の感覚として、このようなケースは月に数件程度発生している。 ・一方、悪い影響・リスクとしては、生成 AI や SNS の情報を前提とした一部誤解や不正確な理解により、相談員として追加的な説明や説得を要する事例が発生している。具体的には、生成 AI や SNS の一般的・抽象的な情報を根拠として、苦情処理手続を経ずとも紛争解決手続(あっせん)に進めるという誤解や、自身のトラブルにおいても

項番	設問	回答
		<p>過去の類似事案と同一の結論が得られるであろうとの過度な期待を抱いた申し出がなされ、相談員としては紛争解決等業務の趣旨(特に和解による解決)などを改めて説明する必要がある事例がある。こうしたケースでは、通常より初動対応や説明に時間を要し、苦情処理手続上の負荷となっている。感覚としては、月に数件程度は発生している。</p> <p>②紛争解決手続について ・現時点では、上記(1)・(2)の変化が見られないため、業務に与える影響はない。</p>
【質問2】 指定紛争解決機関における AI 等の新たな技術の活用について	(1) 現在、紛争解決等業務において、生成 AI を始めとして、広くデジタル技術を使って業務を効率化している場面がありましたら、その活用方法についてご教示ください。	<p>現時点では、紛争解決等業務において生成 AI や従来型 AI は使用していないが、以下のような場面でデジタル技術を利用し、業務の効率化を図っている。</p> <p>①相談・苦情対応について ・ウェブサイトにて「苦情・相談受付フォーム」を経由して、苦情・相談を 24 時間 365 日受け付け。 ・受電/受信した苦情・相談事案やあっせん事案をデータベース(以下、「DB」とする。)に入力しデータで保存。この DB 内のデータを利用して、苦情・相談・紛争の受付件数や終結件数等を管理。 ・DB 内の情報をもとに、全銀協事務局内の日次報告書(業務日誌)や業務の実施状況(四半期ごとに公表するディスクロージャー資料)を自動で作成。当局宛提出資料(銀行法等で定められた「業務報告書」内の計数や、月次での苦情件数の報告)も自動で作成している。</p> <p>②紛争解決手続について ・申立書や答弁書、主張書面等の文書を PDF 化。特に、相手方銀行との間では電子メールやオンラインストレージサービスを利用して PDF 化した文書を受け渡し。 ・あっせん委員会による事情聴取では、汎用の WEB 会議システムを利用して、地方在住の申立人や地方所在の銀行担当者とのやり取りを実施。</p>

項番	設問	回答
		<p>③その他の業務について</p> <p>・全銀協事務局内の打合せ等において、記録の作成に文字起こしツールを活用。</p>
	<p>(2) 今後、紛争解決等業務において、従来型 AI/生成 AI 等の新たな技術を活用したい場面がありましたら、その活用方法についてご教示ください。</p>	<p>①相談・苦情対応について</p> <p>現時点では具体的な導入計画はないが、将来的には相談・苦情対応における申出人と相談員の通話内容の文字起こしや要約、要約された(テキスト)データをもとにした苦情・相談対応記録の作成(補助)として、音声認識技術や生成 AI の活用が考えられる。</p> <p>②紛争解決手続について</p> <p>現時点では具体的な導入計画はないが、将来的には人間による精査・判断を前提として、当事者双方から提出された文書をもとにした争点整理の補助的な支援や、類似の事案を参考とした和解案の作成支援など、紛争解決手続における補助的な業務において、生成 AI 等の活用が考えられる。</p>
	<p>(3) 従来型 AI/生成 AI 等の新たな技術を紛争解決等業務で利用する場合の課題・懸念点等がありましたら、ご教示ください。</p>	<p>・紛争解決等業務で従来型 AI/生成 AI 等を利用するには、いくつかの課題や懸念点が存在すると認識している。</p> <p>第一に、判断の妥当性および中立性・公平性の確保が挙げられる。特に、紛争解決手続においては、過去事例の単純な類型化や一般論の当てはめでは和解に至ることが困難なことが多く、AI の回答結果を参考として用いる場合でも、個別事情が十分に配慮されないおそれがある。</p> <p>第二に、生成 AI 特有のハルシネーションや情報の正確性に関するリスクがある。法令解釈や業務規程の適用等に関して、誤った情報が提示された場合、利用者の誤解を助長し、かえって苦情・紛争を拡大させる可能性があるため、人間による検証は必要であり、業務負荷が期待するほどには軽減されない懸念がある。</p> <p>第三に、個人情報やセンシティブ情報の取扱いに関する問題がある。特に紛争解決等業務では、機微な個人情報を多数扱うため、生成 AI の利用にあたっては、情報漏えい対策、セキュリティの確保、二次利用の回避といった論点について慎重な検討が必要となる。</p> <p>第四に、生成 AI の活用により、利用者および銀行の両当事者において、金融 ADR では AI による機械的な判断が行われるといった誤解や信頼性の低下が生じるおそれがある。これは、当事者の互譲による和解での解決を目</p>

項番	設問	回答
		<p>指す金融 ADR の趣旨に反する。</p> <p>・現時点では、これらの課題・懸念等への対応として具体的に検討している事項はないが、今後は、AI の活用に適したデータベースの(再)構築、データベースから抽出する学習用データの量・質の確保といったシステム面での対応、紛争解決等業務に従事する職員の情報セキュリティやリテラシーの継続的な維持・向上、個人情報保護法等の各種法令や規律の遵守と継続的な研修などが課題として考えられる。</p> <p>・更に、導入コストと運用コスト、運用ルールの整備と職員への教育・徹底といった負担(マンパワー)の問題もあり、これらを総合的に勘案すると、現時点では AI 等の活用は補助的・周辺的な業務で取り入れることが現実的であろうと考える。</p> <p>・まずは、関係機関やシステム／法律の専門家等から情報収集しながら、課題整理と対策案の検討を進めていきたいと考えている。</p>

項番	設問	回答
【質問1】 利用者・金融機関における生成AI・SNS等の利用について	(1) 生成AI・SNS等の普及により、相談・苦情・紛争の内容に関して、足下ではどのような変化が見られますか。これまでと比べて特徴的と感じられる点があればご教示ください。	<p>昨今、主要な検索エンジンでは、検索結果の冒頭に生成AIが回答を自動的に要約して表示する機能(AIによる概要(AI Overviews))の導入が進んでおり、ネット検索される利用者で生成AIを知らぬうちに利用しているケースもあるのではないかと考えている。</p> <p>なお、特殊詐欺等AI・SNS自体に起因する相談・苦情の申し立ては、現状見られない。</p>
	(2) 生成AI・SNS等の普及により、相談・苦情の持ち込まれ方や紛争解決手続の進め方に関して、足下ではどのような変化が見られますか。これまでと比べて特徴的と感じられる点があればご教示ください。	<p>利用者がネット検索で、信託商品の概要を下調べをし、相談・苦情の申し立てをされるケースがある。なお、生成AIやX等のSNSを利用したうえで、相談・苦情の申し立てをされているのかどうかは不明。</p>
	(3) (1)・(2)でご教示いただいた変化が、相談・苦情・紛争の一連の業務(以下、紛争解決等業務)に与えている影響を、具体的な事例とともにご教示ください。また、そのような事例の1か月あたりの件数(相談・苦情・紛争での合計)についてご教示ください。	<p>上記(2)の事例を踏まえると、事前に信託商品の概要を十分理解されたうえで相談・苦情の申し立てをされるケースは早期の解決につながっているのではないかとと思われる。</p> <p>また、当協会では相談者は必ずしも生成AIによる情報とおっしゃるわけではないが、「ネットにはこのように書いてあった」として誤った情報に基づいた相談・苦情を申し立てをされるケースは、月1~2件程度ではないかと思われる。</p>

項番	設問	回答
【質問2】 指定紛争解決機関におけるAI等の新たな技術の活用について	(1) 現在、紛争解決等業務において、生成AIを始めとして、広くデジタル技術を使って業務を効率化している場面がありましたら、その活用方法についてご教示ください。	当協会でも利用可能な生成AIは無料版で、情報検索などの簡便な利用に限定されており、現段階において、指定紛争解決機関としての業務に大きな変化は生じているわけではない。ただ、相談・苦情に関連する情報の確認、回答のヒントを得るための検索等試験的に利用している。また、試験的に個人情報が含まれていない信託相談所の相談・苦情等の受付件数の長期的な推移表(統計)を作成するために利用したことがある。
	(2) 今後、紛争解決等業務において、従来型AI/生成AI等の新たな技術を活用したい場面がありましたら、その活用方法についてご教示ください。	現段階で具体的な計画はないが、今後、電話相談のリアルタイム記録作成、チャットボットによる良くある質問への自動回答等でも活用できないかと期待している。
	(3) 従来型AI/生成AI等の新たな技術を紛争解決等業務で利用する場合の課題・懸念点等がありましたら、ご教示ください。	生成AIで相談・苦情への対応を検討するため情報検索する場合にハルシネーション(事実に基づかない情報生成)が考えられ、情報の裏付を確認する必要があるほか、生成AIから期待通りの回答を引き出すためのプロンプトエンジニアリングに関する研修の実施なども今後の課題となることが考えられる。

項番	設問	回答
【質問1】 利用者・金融機関における生成AI・SNS等の利用について	(1) 生成AI・SNS等の普及により、相談・苦情・紛争の内容に関して、足下ではどのような変化が見られますか。これまでと比べて特徴的と感じられる点があればご教示ください。	AIやSNSに起因する特有の苦情は見当たらない。
	(2) 生成AI・SNS等の普及により、相談・苦情の持ち込まれ方や紛争解決手続の進め方に関して、足下ではどのような変化が見られますか。これまでと比べて特徴的と感じられる点があればご教示ください。	<p>○AIで当相談所の存在や電話番号を知ったという事案があった。</p> <p>○当相談所や保険会社宛の文書をAIで作成したという事案があった。</p> <p>○AI回答によって、当相談所が申出人の代理人として事業者と交渉・解決を行う機関であるかのような誤解をしていた事案があった。</p> <p>○申し出に際し、自らの苦情の原因や解決方法について、AIの回答をうのみにしてしまう事案が見られた。同事案で、相談員が苦情の原因を深掘りする質問を行ったところ、申出人の本来の希望とは異なる解決方法を主張していたことが判明した。</p> <p>○AI回答をそのまま信じて、一般の保険商品には適用されない法律に基づく主張をし、相談員の助言を聞き入れてもらえない事案があった。</p>
	(3) (1)・(2)でご教示いただいた変化が、相談・苦情・紛争の一連の業務(以下、紛争解決等業務)に与えている影響を、具体的な事例とともにご教示ください。また、そのような事例の1か月あたりの件数(相談・苦情・紛争での合計)についてご教示ください。	<p>上記(1)(2)の事例を踏まえると、以下のような影響が考えられる。</p> <p><ポジティブな影響></p> <p>○相談・苦情・紛争手続の利用に対するハードルを下げ、負担感の軽減に繋がっている。</p> <p><ネガティブな影響></p> <p>○当事者理解が不十分な状態での利用に繋がっている。</p> <p>○相談・苦情・紛争手続について、不正確な理解に基づく利用に繋がっている。</p> <p>【1か月あたりの件数】</p>

項番	設問	回答
		<p>厳密な数値は把握できていないものの、概ね10件程度と推測する。</p>
<p>【質問2】 指定紛争解決機関におけるAI等の新たな技術の活用について</p>	<p>(1) 現在、紛争解決等業務において、生成AIを始めとして、広くデジタル技術を使って業務を効率化している場面がありましたら、その活用方法についてご教示ください。</p>	<p>会員各社から提出された電子ファイルの結合や集計等の作業を効率的に行うため、生成AIを活用してプログラム(Excelのマクロ)を作成し、利用している。</p>
	<p>(2) 今後、紛争解決等業務において、従来型AI/生成AI等の新たな技術を活用したい場面がありましたら、その活用方法についてご教示ください。</p>	<p>○コールセンター業務での活用が考えられる。通話内容の自動文字起こし、要約、苦情分類の自動振り分け等が可能となる。 ○チャットボットの活用が考えられる。よく寄せられる定型的な質問については常時(24時間365日)回答が可能となる。</p>
	<p>(3) 従来型AI/生成AI等の新たな技術を紛争解決等業務で利用する場合の課題・懸念点等がありましたら、ご教示ください。</p>	<p>いわゆるハルシネーションのリスクが考えられる。 例えばチャットボットの導入の場合、従来型AIであればリスクは低いものの、生成AIであれば誤回答のリスクが考えられる。また、生成AIによる通話内容の自動文字起こしや要約サービスでは、AIが推測で補完してしまうリスクが考えられる。</p>

項番	設問	回答
【質問1】 利用者・金融機関における生成 AI・SNS 等の利用について	(1) 生成 AI・SNS 等の普及により、相談・苦情・紛争の内容に関して、足下ではどのような変化が見られますか。これまでと比べて特徴的と感じられる点があればご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・保険に加入しようと電話での問合せ先に架電しても、AI 対応や Web フォームに誘導されてしまって直接話をすることができないとの相談がありました。 ・匿名流動型犯罪の 1 つの形態として、SNS 等を通じて短期間に複数社の傷害保険等に参加させて、実際には負っていないケガで保険金を請求させるなどの保険金詐欺行為を行わせるケースが発生していますが、当センターにはこれらに起因する相談・苦情は寄せられていません。
	(2) 生成 AI・SNS 等の普及により、相談・苦情の持ち込まれ方や紛争解決手続の進め方に関して、足下ではどのような変化が見られますか。これまでと比べて特徴的と感じられる点があればご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・相談・苦情に関しては、インターネットの検索結果で生成 AI の回答に基づき当センターに誘導されてくるものが増加している印象です。 ・紛争解決手続に関しては、申立人の反論内容に生成 AI を論拠とする旨の記載があったり、項目建てや用語の使い方、論調などから生成 AI の回答内容をコピー＆ペーストしたと思われるような記載が見受けられるようになりしています。 ・AI・SNS 等の普及による紛争解決手続の進め方の変化は特段見受けられません。
	(3) (1)・(2)でご教示いただいた変化が、相談・苦情・紛争の一連の業務(以下、紛争解決等業務)に与えている影響を、具体的な事例とともにご教示ください。また、そのような事例の1か月あたりの件数(相談・苦情・紛争での合計)についてご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・生成 AI を活用しているまたは活用していると思しきケースでは、どこまでの情報をインプットしているか不明であり、当センターの手続が非公開である点や利用にあたっての守秘義務との関係等で対応に苦慮する場面があります。 ・件数の定量的な把握は行っていませんが、中には生成 AI が回答した情報に起因する誤解に基づく問合せ・相談も見受けられます。ただし、そのような事案が多いという感触ではありません。

項番	設問	回答
【質問2】 指定紛争解決機関におけるAI等の新たな技術の活用について	(1) 現在、紛争解決等業務において、生成AIを始めとして、広くデジタル技術を使って業務を効率化している場面がありましたら、その活用方法についてご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護、情報セキュリティおよび手続の適正性の確保に留意しつつ、デジタル技術を活用していますが、現時点で生成AIは使用していません。 ・生成AI以外のデジタル技術の使用例として、苦情内容のテキストマイニングによる分析、オンラインでの意見聴取などが挙げられます。
	(2) 今後、紛争解決等業務において、従来型AI/生成AI等の新たな技術を活用したい場面がありましたら、その活用方法についてご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・質問1(1)への回答に付記のとおり、ADR業務への適合性の観点、情報セキュリティ面や個人情報保護対応上の懸念があることから、活用にあたっては質問2(3)への回答のとおり整理すべき課題があるものと考えています。 ・このような課題・懸念等の解消を前提として、紛争解決等業務においてAIを活用するとしたら、相談・苦情対応における相談員の対応内容をAIで要約し、記録の均質性・妥当性・効率性を高めていくことが考えられます。また、相談員の対応や説明内容の適否をAIで評価してもらうことで、改善や指導に活かすことが考えられます。 ・また、紛争解決手続の審査会(意見聴取を含む)の記録作成支援や公表統計資料(事案概要を掲載)の作成支援に活用することが考えられます。
	(3) 従来型AI/生成AI等の新たな技術を紛争解決等業務で利用する場合の課題・懸念点等がありましたら、ご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・ADRの紛争解決手続は、非公開で実施するもので、当事者双方の互譲の精神に基づく解決を目指すという手続の本質に鑑みると、手続そのものにAIを積極的に利用していくことは一般論として馴染みにくいものと考えます。特に、守秘義務の観点、個人情報の適切な取扱いやハルシネーション対策(=AIが事実に基づかない情報をあたかも真実であるかのように生成する現象)といった観点で、AIを活用することに問題はないのか等、整理すべき課題があるものと考えます。 ・また、金融ADR制度が当事者双方の互譲の精神に基づく解決を図る制度であるところ、結果のみが一般化され、〇〇のような事案は必ずこのような結果になるといった誤った認識が醸成されてしまうと制度本来の機能が発揮されにくくなることも懸念されます。 ・他方で、紛争解決手続の判断自体にはAIを使用しないとしても、申立内容や当事者間の主張を整理したり、手続実施委員が和解案を作成する際の参考に供したりといった補助的な作業への活用は考えられます。ただし、そ

項番	設問	回答
		の場合でも、守秘義務や個人情報の適切な取扱いの観点で、例えばクラウド型システムにおいては情報セキュリティ面でこういった条件であれば容認し得るのか等の整理が不可欠と考えています。

項番	設問	回答
【質問1】 利用者・金融機関における生成AI・SNS等の利用について	(1) 生成AI・SNS等の普及により、相談・苦情・紛争の内容に関して、足下ではどのような変化が見られますか。これまでと比べて特徴的と感じられる点があればご教示ください。	AI・SNSに起因する相談・苦情事案はございませんでした。
	(2) 生成AI・SNS等の普及により、相談・苦情の持ち込まれ方や紛争解決手続の進め方に関して、足下ではどのような変化が見られますか。これまでと比べて特徴的と感じられる点があればご教示ください。	申立人からのメールの送受信またはHP(お問合せ)への書き込み等において一部、専門用語の羅列のように感じられる事例があります。 しかし、「それらの事例が生成AI・SNS等の利用によるものか？」につきましては、確認できておりません。
	(3) (1)・(2)でご教示いただいた変化が、相談・苦情・紛争の一連の業務(以下、紛争解決等業務)に与えている影響を、具体的な事例とともにご教示ください。また、そのような事例の1か月あたりの件数(相談・苦情・紛争での合計)についてご教示ください。	上記(1)・(2)で回答申し上げましたとおり、明確な変化は感じられておりませんことから、現時点までにおいてはその影響(具体的事例等)に該当するものとして、報告するものはございません。

項番	設問	回答
【質問2】 指定紛争解決機関におけるAI等の新たな技術の活用について	(1) 現在、紛争解決等業務において、生成AIを始めとして、広くデジタル技術を使って業務を効率化している場面がありましたら、その活用方法についてご教示ください。	「紛争解決手続」につきましては、紛争解決委員(=調停委員)の方々の知見によりお進め頂いていることから、AIをはじめとしたデジタル技術活用による業務効率化との側面は感じられません。 一方、「紛争解決業務」全般に関わる事務局員の日常業務におきまして、医学的専門用語や関係法令等を理解するために、結果的にウェブサイトを通じて生成AIの回答内容を参考にする場合があります。
	(2) 今後、紛争解決等業務において、従来型AI/生成AI等の新たな技術を活用したい場面がありましたら、その活用方法についてご教示ください。	現時点におきまして、将来的な紛争解決等業務に係る「従来型/生成AI等の新たな技術」の具体的な活用シーンを見出すに至っておりません。 例えば、苦情処理手続におけます申立人から弊法人苦情取扱者宛の受電内容について、AI(チャットボット等)を活用した受付体制へと移行させることで、業務の効率化が図られることが想定されますが、一方で申立人側への寄り添い(傾聴等)を考慮しますれば、AIの技術水準ならびに社会全般におけるAI普及度(理解度)がそこまで醸成されていないものと推察致します。
	(3) 従来型AI/生成AI等の新たな技術を紛争解決等業務で利用する場合の課題・懸念点等がありましたら、ご教示ください。	ADR機関におけます「紛争解決業務」の目的は「あくまでも双方当事者の互譲により早期和解を成立させること」であるとの理解から、生成AIの導きだした結論が正論(正解)であったとしても、「紛争解決手続の解決(和解)に直結するかどうか?」との点については懐疑的であります。 一方、生成AIの導き出す結論が、当事者双方の心情面等を含めた、複合的な解決案(和解案)へ至れるようになれば、「生成AIによる審議」等、紛争解決等業務への活路が拓かれると考えます。 なお、資料・条文の検索等、AIの補助的な活用につきましては今後、検討する可能性はございます。

項番	設問	回答
【質問1】 利用者・金融機関における生成AI・SNS等の利用について	(1) 生成AI・SNS等の普及により、相談・苦情・紛争の内容に関して、足下ではどのような変化が見られますか。これまでと比べて特徴的と感じられる点があればご教示ください。	法律相談や弁護士委任などの費用を補償する保険(弁護士費用保険等)における保険金請求事由が、SNS上の誹謗中傷に対する法的措置である事案が発生するなどの変化が見受けられる。
	(2) 生成AI・SNS等の普及により、相談・苦情の持ち込まれ方や紛争解決手続の進め方に関して、足下ではどのような変化が見られますか。これまでと比べて特徴的と感じられる点があればご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情申立人に対する少短業者からの回答に対して、生成AIを活用して確認書を作成し、改めて業者に回答を求める事例が出てきている。 ・また、会員の少額短期保険業者に対する苦情においても生成AIを活用した申立が増加傾向にある模様。
	(3) (1)・(2)でご教示いただいた変化が、相談・苦情・紛争の一連の業務(以下、紛争解決等業務)に与えている影響を、具体的な事例とともにご教示ください。また、そのような事例の1か月あたりの件数(相談・苦情・紛争での合計)についてご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・発生件数は直近半年間で2件程度であるが、(2)に見られるように生成AIの活用により、多岐にわたる情報取得と文章化が可能となった反面、その情報の真偽の検証や、適正な事実確認を前提とした主張であるかの確認が必要となるなど、ADR機関側の業務への影響が出ると思われる。 ・実態として、生成AIを活用することで体裁や文章等は整備されているが、内容は少額短期保険業者の対応における様々な問題点への指摘の羅列(焦点が絞られていない内容)となっており、当機関で業者・申立人の双方に事実確認を行うとともに、訴えの焦点を絞ることをアドバイスする等の対応が必要となっている。

項番	設問	回答
【質問2】 指定紛争解決機関におけるAI等の新たな技術の活用について	(1) 現在、紛争解決等業務において、生成AIを始めとして、広くデジタル技術を使って業務を効率化している場面がありましたら、その活用方法についてご教示ください。	現在は、当機関の業務におけるAI等の活用はありません。
	(2) 今後、紛争解決等業務において、従来型AI/生成AI等の新たな技術を活用したい場面がありましたら、その活用方法についてご教示ください。	①各種データ・情報の取得や整理および分析における活用。 ②ADR業務において活用する資料案の作成や記載内容等のチェック。 など
	(3) 従来型AI/生成AI等の新たな技術を紛争解決等業務で利用する場合の課題・懸念点等がありましたら、ご教示ください。	生成AIの活用に関するスキルの習得と活用する上でのリスク認識およびルール作り等。 当協会としては会員会社のAI活用促進に向けての勉強会等も実施しており、これを踏まえて、当ADR機関においても必要な知識とスキル習得に向けた対応を検討している。

項番	設問	回答
【質問1】 利用者・金融機関における生成AI・SNS等の利用について	(1) 生成AI・SNS等の普及により、相談・苦情・紛争の内容に関して、足下ではどのような変化が見られますか。これまでと比べて特徴的と感じられる点があればご教示ください。	・「インターネットで見つけた投資先が高利回りを約束している。安全か教えて欲しい。」といった相談や、「事業者への問い合わせ手段がチャットしかなく、オペレーターへ繋がらない」といった金融機関側のAI等利用に起因する相談がありますが、これらはごく稀であり全体としてAI等の普及とFINMACに寄せられる相談内容等に変化は見られません。なお、「SNS等で知り合った相手から勧誘され、指定口座に振り込んだものの出金ができない」といったFINMACの対象外の無登録事業者による詐欺的相談は足元において多数寄せられておりますが、これらは関係先を紹介する対応をしています。
	(2) 生成AI・SNS等の普及により、相談・苦情の持ち込まれ方や紛争解決手続の進め方に関して、足下ではどのような変化が見られますか。これまでと比べて特徴的と感じられる点があればご教示ください。	・「AIに相談したところ、FINMACを教えてくれた」といった相談者や、ごく稀に、AIの答えを全面的に信用し、相談員の説明に耳を貸さず事実と異なる主張を繰り返す相談事例、あっせん手続において申立人がAIの誤回答を基に法的根拠と異なる主張を展開し、終結に時間を要した事例やAIが見込んだ和解割合に固執する事例はあります。
	(3) (1)・(2)でご教示いただいた変化が、相談・苦情・紛争の一連の業務(以下、紛争解決等業務)に与えている影響を、具体的な事例とともにご教示ください。また、そのような事例の1か月あたりの件数(相談・苦情・紛争での合計)についてご教示ください。	・上記(1)(2)のとおり、足元ではAI等の普及によるFINMACの紛争解決等業務に変化が見られないことから、特筆すべき影響も見られません。なお、あっせん手続において申立人がAIの誤回答を基に法的根拠と異なる主張を展開し、終結に時間を要した事例はあります。 ・AIを通じてFINMACの利用を提案された相談・苦情の申出は、直近6か月で1%程度となっております(あくまでも利用者からの表明ベース)。

項番	設問	回答
<p>【質問2】 指定紛争解決機関におけるAI等の新たな技術の活用について</p>	<p>(1) 現在、紛争解決等業務において、生成AIを始めとして、広くデジタル技術を使って業務を効率化している場面がありましたら、その活用方法についてご教示ください。</p>	<p>・作成・保存が求められている「あっせん事案記録書」の作成に当たりあっせん期日当日の様子を反訳していますが、3年前から音声認識アプリを活用してテキスト化することにより業務の効率化につなげています。</p>
	<p>(2) 今後、紛争解決等業務において、従来型AI/生成AI等の新たな技術を活用したい場面がありましたら、その活用方法についてご教示ください。</p>	<p>・現時点において、FINMACの紛争解決等業務にAI等を活用している場面はありませんが、今後、FINMACの業務の処理内容に即したAIで、費用対効果が見込まれる実践例が確認された場合は、組織としてAI導入の検討に入りたいと考えています。</p>
	<p>(3) 従来型AI/生成AI等の新たな技術を紛争解決等業務で利用する場合の課題・懸念点等がありましたら、ご教示ください。</p>	<p>・一般論として、AIサービスの提供先による情報漏洩リスクのほか、費用対効果が見込まれるかが課題と考えております。</p>

項番	設問	回答
【質問1】 利用者・金融機関における生成AI・SNS等の利用について	(1) 生成AI・SNS等の普及により、相談・苦情・紛争の内容に関して、足下ではどのような変化が見られますか。これまでと比べて特徴的と感じられる点があればご教示ください。	SNS やインターネットを契機とした詐欺事案の相談として、 ・副業名目での遠隔操作アプリを用いた借入誘導 ・SNS 上の関係構築を利用した借入・資金詐取等 が散見され、デジタル技術を悪用した被害の高度化・複合化がうかがわれる。 (具体例) 副業詐欺(リモート操作アプリ使用) 内容:「スマホ副業」を検索 → 業者に誘導され高額契約 手口:AnyDesk 等の遠隔操作アプリをインストールさせ「利益が出る」と説明し複数の消費者金融へ借入申込
	(2) 生成AI・SNS等の普及により、相談・苦情の持ち込まれ方や紛争解決手続の進め方に関して、足下ではどのような変化が見られますか。これまでと比べて特徴的と感じられる点があればご教示ください。	・相談者が AI による誤った回答を正しいと思い込み、無理難題を申し出る場合がある。 ・AI の普及により、ADR 制度について一定の理解を有した状態で相談が寄せられるケースが増加しており、AI により作成したと推測される「申立書」が電話による事前相談を経ずに突如送達される場合が有る。提出される文書についても、従前と比べて過度に理路整然としている、専門用語が適切に使用されている、主張の要旨が明確であるといった特徴が見られる等、申立人の年齢や属性からは従来想定されにくかった水準の整理度の文書が提出される点が、特徴的な変化と感じられる。
	(3) (1)・(2)でご教示いただいた変化が、相談・苦情・紛争の一連の業務(以下、紛争解決等業務)に与えている影響を、具体的な事例とともにご教示ください。また、そのような事例の1か月あたりの件数(相談・苦情・紛争での合計)についてご教示ください。	・AI の普及により、ADR 制度について一定の理解を有した状態で相談が寄せられるケースが増加しており、制度説明が比較的円滑に進むという側面が認められる。 ・一方で、AI や SNS 上の情報を前提とし、その内容を十分な検証なく事実として受け止めた相談も一定数見受けられる。 ・現段階においては、相談・苦情受付および紛争解決手続全体への影響について、利点と課題の双方が存在しており、一概に評価することは困難な状況にある。 ・また、「AI により当協会を案内された」との理由による申立ての中には、制度上の対象外となる案件も一定数含まれており、誤情報に基づく申立てへの対応が課題となっている。

項番	設問	回答
		<ul style="list-style-type: none"> ・AIによる誤った情報については、丁寧に正しい説明を行う。 ・範疇外の相談については、適切な相談先を案内している。 ・発生件数については月数件程度。
【質問2】 指定紛争解決機関におけるAI等の新たな技術の活用について	(1) 現在、紛争解決等業務において、生成AIを始めとして、広くデジタル技術を使って業務を効率化している場面がありましたら、その活用方法についてご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・現時点においては、内部資料の整理や統計資料作成等、内部業務の補助的な用途に限定してAIを活用している。 ・相談内容によっては、相談員がAIによる回答を参考に助言等を行う場合がある。
	(2) 今後、紛争解決等業務において、従来型AI/生成AI等の新たな技術を活用したい場面がありましたら、その活用方法についてご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・AI会話等を活用し、紛争解決手続やADR制度に関する基礎的な説明を行う事や、相談・苦情申立ての初期受付対応への活用も考えたい。
	(3) 従来型AI/生成AI等の新たな技術を紛争解決等業務で利用する場合の課題・懸念点等がありましたら、ご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・当協会または利用者個人に関する重要情報が外部に流出する懸念。 ・AIによる回答内容の正確性および信頼性の確保。