○「損害保険会社への指導等を踏まえた、適切な損害賠償が保障される制度の確立」について

保険業法においては、保険契約者等の保護の観点から、例えば、一般的に保険契約者間の公平性を確保すること等を目的とした商品認可や保険募集上の規定を設けているところであるが、保険金の支払いついては、個々の事実認定等を踏まえて個別に判断されるものである。

このような保険金支払いに係る事実認定等の争いは、最終的には司法による判断に委ねられるところであるが、公平・中立な立場から解決を図るものとして、社団法人日本損害保険協会に設けられている損害保険調停委員会や財団法人交通事故紛争処理センターなどが裁判外紛争処理機関として活用されている。

金融庁としては、保険金の支払いは保険会社の基本的かつ最も重要な機能であり、保険会社は迅速かつ適切な保険金支払管理態勢の構築に努めることが求められると考えている。

このような観点から、現在策定中の「保険会社向けの総合的な監督指針」において、保険会社における保険金等支払管理態勢の整備について盛り込んでいるところである。当該監督指針に基づき、各保険会社における態勢整備の状況について検証していくこととしている。

○「保険会社との示談について、加害者弁護士からの行き過ぎた行為を防止すること」について

保険会社が、保険契約者等の示談等の代理人として、加害者側の立場で弁護士を選任する場合もあるが、選任された弁護士は、弁護士法等の範囲で、当事者間の対応を行っているものと承知している。

仮に示談における保険会社側の行為について問題と思われるところがある場合、金融庁としては、苦情・相談（本年７月中旬に立ち上げを予定している金融利用者サービス相談室に寄せられる情報を含めて）を活用し、保険会社に対する検査・監督において適切な対応をしてまいりたい。

○「誠意のない、態度の悪い保険会社には罰金を課すこと」について

要望については、どのような行為に対して刑事処罰を設けることとするか、司法制度に係る課題として検討が求められるものと考えられる。

なお、金融庁としては、現在推進中の金融改革プログラムにおいて、各金融機関に対して、利用者の立場に立った経営・運営に取り組むことを求めているところである。

（御参考：6月3日「金融トラブル連絡調整協議会」提出資料）

「金融サービス利用者相談室」運営方針について

１．基本的役割

○ 金融サービス利用者の利便性向上の観点から、金融行政に関する利用者(個人)からの、電話･メール･ファックス等を通じた金融庁への質問･相談･苦情等に一元的に対応する。

○ 相談内容・処理状況等は体系的に記録・保管するとともに、関係部局に回付し、企画立案・検査・監督においても活用する。

（注１）庁内の既存の各種窓口との関係については別紙１参照

（注２）「相談室」の苦情･相談等の受付態勢及び庁内の連絡体制については、別紙２「苦情・相談等受付フローチャート」参照

○ 「相談室」は金融機関と利用者の間の個別取引に係る斡旋･仲介･調停は行わず、担当の業界団体等を紹介する。

２．各業界団体等との連携の取り方について

○ 各業界団体等と効果的な連携を図りつつ「相談室」を運営するために、各協会等の相談実務担当者と当庁「相談室」担当者との意見交換の場を設置。

○ 「相談室」から利用者へ各団体を紹介するに当たっては、各協会等の連絡先だけでなく、その機能や相談に際しての留意点等もあわせて、伝達する。

○ 金融サービス利用者相談室長を金融トラブル連絡調整協議会メンバーとし、相談室の活動状況について適宜報告を行う他、メンバーである業界団体・自主規制機関、消費者行政機関等と意見・情報交換を積極的に行う。

３．「相談室」の広報について

○「相談室」に寄せられた相談件数や主な相談事例のポイントについて、当庁ホームページで四半期毎に公開する。

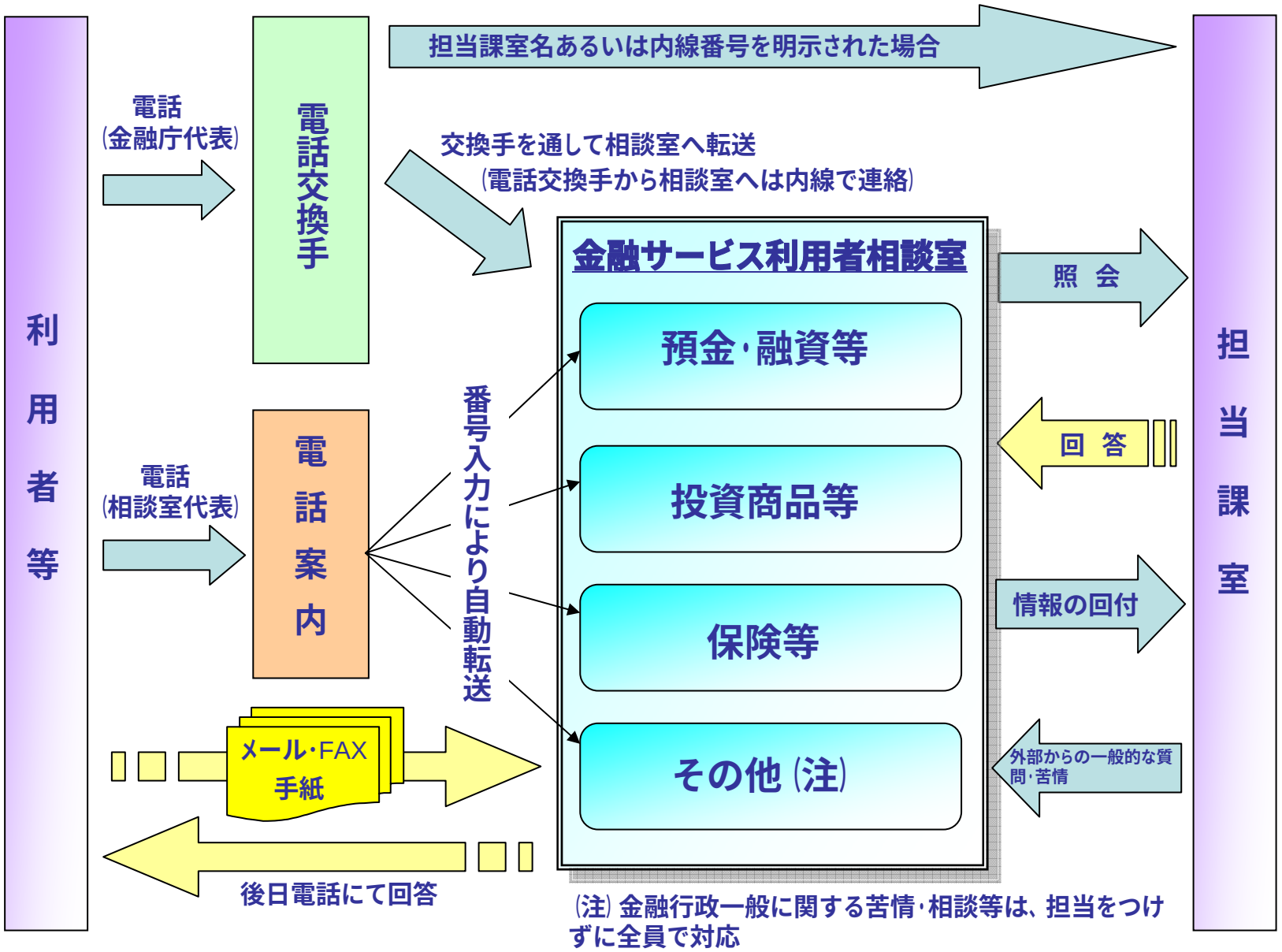
○「相談室」及び「相談室」立上げ後も存続予定の既存各種窓口の案内を、当庁ホームページ上で、同一コーナーにまとめて掲載するとともに、それぞれの設置趣旨を分かりやすく明記する。

以上

（別紙１）

金融サービス利用者相談室と庁内の既存の各種窓口との関係について

<table>
<tr><th colspan="2">窓口等名称</th><th>考え方</th><th>「相談室」立上げ後の
対応方針</th></tr>
<tr><td rowspan="3">ご意見等受付け</td><td>ご意見箱</td><td rowspan="3">趣旨・機能は「相談室」で代替可能</td><td rowspan="3">「相談室」で対応</td></tr>
<tr><td>貸し渋り･貸し剥がしホットライン</td></tr>
<tr><td>音声自動応答システム</td></tr>
<tr><td rowspan="4">情報受付け</td><td>ディスクロージャー･ホットライン</td><td rowspan="3">それぞれの行政目的に基づき個別情報の収集を行うものであり、担当課が直接情報を受け付け、管理することが望ましい</td><td rowspan="4">「相談室」立上げ後も引き続き「相談室」とは別に存続</td></tr>
<tr><td>検査情報受付窓口</td></tr>
<tr><td>証券取引等監視委員会の情報受付窓口</td></tr>
<tr><td>コンプライアンス対応室</td><td>当庁職員の法令遵守状況や行政文書管理態勢に関する苦情･相談等については、同室が一義的な受領者となることが望ましい</td></tr>
<tr><td rowspan="2">法令照会</td><td>ノーアクションレター</td><td rowspan="2">個別の法令等に関する専門的な内容について、質問・意見を求めるものであり、担当課が直接質問・意見を受け付けることが望ましい</td></tr>
<tr><td>パブリックコメント</td></tr>
</table>

- 苦情・相談等受付体制 -

（別紙２）