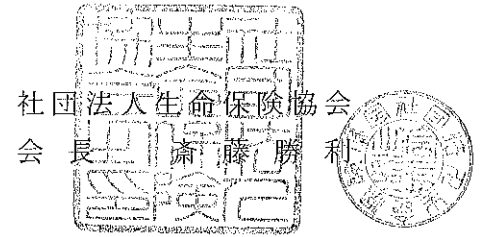


平成18年10月31日

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット  
理事長 清水 巖 殿



## 回 答 書

平成18年8月21日付の貴団体からの申入書に関し、下記のとおり回答いたします。

### 記

当会作成の注意喚起情報作成ガイドラインの一部の記載について貴団体から誤った法令解釈に基づくものであり削除するようご指摘を受けておりますが、当該記載は、お客様に対し注意喚起すべき情報を記載するという注意喚起情報の趣旨を踏まえ、従来から会員各社が行ってきたクーリング・オフ制度の適用に関する取扱いをお客様がご契約される前に説明しご理解いただいた上で加入いただくために例示したものです。当会としては、当該取扱いは法令の範囲内の取扱いであると認識しております。

しかしながら、昨今の販売チャネルの多様化等といった環境変化により、保険料が預金等の口座へ払い込まれた場合であってもクーリング・オフ制度の適用を検討すべき場合があるのご意見も寄せられており、当会では、これらのご意見を真摯に受け止め、以下の対応を行っております。

#### (1) クーリング・オフ制度のあり方について

まず、当会は金融庁に対して、申込者等が保険料を預金等の口座へ払い込んだ場合についても、保険契約者保護の観点から、クーリング・オフ制度の適用に関して、必要な法令の見直しを検討していただくよう、要望を行いました。

当会としましては、金融庁の検討結果を踏まえ、「注意喚起情報作成ガイドライン」の改正等その取扱いについて速やかに検討を行い、その結果について会員各社に周知していきたいと考えております（プレスリリース等による公表も行います）。また、パンフレットや各種帳票の記載の見直しが必要である場合には、適切な対応を取るよう、会員各社に対して必要な要請を行っていきたくと考えております。

#### (2) 「市場リスク」を有する保険商品の販売勧誘への取組み

ご指摘に関し、当会といたしましては、本件はクーリング・オフ制度の適用をどうす

るかということにとどまらず、そもそもクーリング・オフの必要性が問題となるような事例が減少するよう取り組むことが重要と考えております。

変額個人年金保険等の「市場リスク」を有する保険商品の販売勧誘については、かねてより当会主催の生命保険懇談会（消費生活相談員等にご参加頂いております）等においても、様々なご意見が寄せられており、消費者の方々も高い関心をお持ちであると認識しております。

また、今般、貴団体の申入書におかれましても、「訪問販売による変額個人年金保険の勧誘トラブル」が申入れの背景とされています。

この点に関しては、当会におきましても、従来より、平成17年の国民生活センターからの要望「個人年金保険の銀行窓口販売に関する消費者トラブルの防止について」等を受けて、会員各社へ「銀行窓販にかかる体制整備状況に関するアンケート」を実施し、その結果をフィードバックする等問題意識を持って取り組んできたところであります。

これらの状況を踏まえ、当会としては、前記（1）の対応に加え、クーリング・オフの必要性が問題となるような事例が減少するよう、販売勧誘の諸課題の解決に向けた取組みを強化して参りたいと考えております。具体的には、市場リスクを有する保険商品について、PDCAサイクル（計画＜P l a n＞→実行＜D o＞→検証＜C h e c k＞→改善＜A c t i o n＞）による継続的な取組みとして、「クオリティ ファースト プラン（Quality First Plan）（仮称）」の検討に着手いたします（詳細は別紙1をご参照下さい）。

当会にとりまして、消費者保護をさらに充実していくことは重要な課題であり、しっかり取り組んでいきたいと考えております。今回貴団体より頂いた御意見、その背景にある消費者の声は、こうした取組みを行ううえで是非とも参考にさせていただきたいと思えます。当会の活動に対してご理解を賜るとともに、引き続き御意見を賜れば幸いです。

以 上

※当会はこれまでクーリング・オフに対するものも含め、相談や苦情等消費者からの声に耳を傾ける努力をし、対応を図ってまいりました。ご参考までに、こうした取組みについて別紙2にてご説明させていただきます。

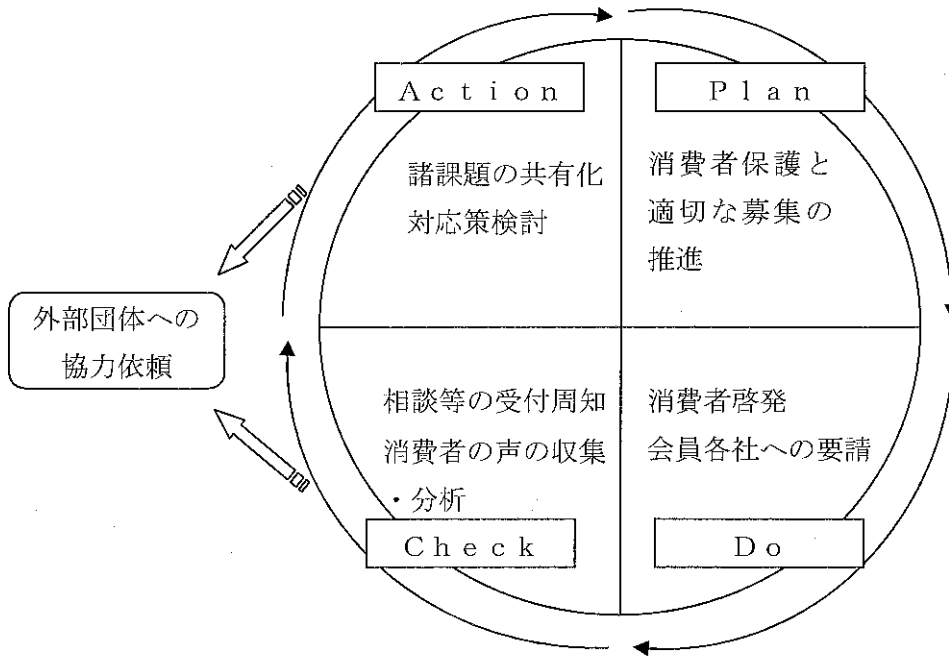
(別紙1)

【「クオリティ ファースト プラン (Quality First Plan) (仮称)」の具体的な取組み案】

- (1) **Plan**: 市場リスクを有する保険商品にかかる消費者保護と適切な募集の推進
- ・市場リスクを有する保険商品への加入にあたって、留意すべき事項につき消費者の啓発を行うとともに、より適切な募集の実施を図る。
- (2) **Do**: 消費者啓発の推進および会員各社への要請
- ・生命保険協会のホームページにて、市場リスクを有する保険商品に関する専用ページを設置する。
  - ・専用ページには、変額個人年金保険等の概要や、クーリング・オフ制度の解説、よくある質問・回答をまとめたQ&Aを掲載し、消費者の理解促進を図る。
  - ・生命保険協会の会員各社に対し、市場リスクを有する保険商品の販売時におけるお客様の誤認防止措置等の適切な募集態勢の確保に向けた取組みを要請する。
- (3) **Check**: 消費者の声の収集・分析
- ①市場リスクを有する保険商品の相談等の受付の周知
- ・市場リスクを有する保険商品の専用ページ上に、生命保険相談所の連絡先を記載し、相談等の受け付けの周知を図る。
- ②市場リスクを有する保険商品等に関する消費者の声の収集・分析
- ・生命保険協会に寄せられた市場リスクを有する保険商品等に関する消費者の声を収集し、分析を行う。
  - ・関係団体・機関との情報交換\*を定期的実施し、市場リスクを有する保険商品や銀行窓販の相談・苦情および分析結果の交換を行う。
- (4) **Action**: 分析結果を踏まえた諸課題の共有化、対応策の検討
- ・生命保険相談所に寄せられた相談等の分析の結果、浮き彫りとなった諸課題について会員各社と共有し、対応策の検討を行う。
  - ・関係団体・機関との情報交換\*において、実施すべき対応策を検討する。また、会員各社の自主的取組み等について共有化を図る。

\*関係団体・機関との情報交換については定期的に（例えば年2回）開催すべく連携強化について協力依頼を行っていきたい。

【「クオリティファーストプラン (Quality First Plan) : (仮称)」のイメージ図】



※各段階での追加的対応は順次検討、実施

(別紙2)

## 生命保険協会として消費者の信頼回復、消費者保護を図るための取組み

### 1. 生命保険協会の苦情・相談対応について

生命保険協会では、本部協会に生命保険相談所（以下、相談所）、全国の地方事務室に相談所連絡所を設置し、ご契約者をはじめ広く一般消費者からの生命保険に関する苦情、相談、照会、意見、要望（以下、苦情等）の申し出を受け付け、申出人の疑問や悩みを整理し、解決に向けたアドバイスを行っています。また、相談所で解決できない場合は、生命保険会社に取り次ぎ、当事者間で十分な話し合いが行われ、解決するよう依頼するとともに、和解のあっせんなどを行い、早期解決に努めています。

しかし、当事者双方で十分に話し合いをしたにもかかわらず、原則として1ヶ月を経過しても問題が解決に至らなかった場合に、公平な立場から和解のあっせんを行うことを目的として、相談所内に弁護士、消費生活相談員等で構成する「裁定審査会」を設置しています（裁定審査会が和解案を提示した場合、生命保険会社はその和解案を尊重しなければならないことになっています）。

また、昨年度より、生命保険協会に寄せられた苦情等の消費者の声を生命保険協会の運営や、生命保険各社の経営に反映し、改善に向けた取組みが促進されるよう、「苦情関連情報提供の充実」、「苦情関係情報の集約化・原因分析等をより効果的に行うための体制整備」等を実施しました。

#### ○苦情関連情報の提供の充実

- 協会に寄せられた個社の苦情に関する情報を網羅し、とりまとめたレポートを個社別版、業界全体版の2種類作成し、各社の経営層に直接報告を行っています。また、迅速に情報提供を行うため、四半期毎にレポート作成しています。

#### ○苦情関係情報の集約化・原因分析等をより効果的に行うための体制整備

- 協会各部門で把握した苦情等の集約化および原因分析、各社との共有化・取組み方策等の情報交換を効率的に行うために、協会事務局内に部門横断的な組織として「消費者の声」事務局を設置しています。
- 「消費者の声」事務局は、相談所で受付けた苦情・相談、生保懇談会での意見・要望、裁定審査会・裁定諮問委員会からの問題指摘事項等を集約し、原因分析を実施します。また、その結果を、生保各社の相談窓口部署の責任者等により構成される相談室協議会へ報告し、各社の苦情等対応体制の強化を図るべく、苦情事例や各社の成功事例等の情報交換を実施します。これら一連の取組み結

果について、経営層（一般委員会）および協会各委員会・部会に報告し、改善に向けた取組みを促します。

これらの他に、個別会社の苦情の発生状況を考慮し、特に必要と認めた場合、生命保険協会が当該会社の経営者に注意喚起（改善勧告）を行うルールを策定しています。

苦情等の対応強化に加え、紛争処理機能を強化すべく、「裁定審査会委員の増員（5名→7名）」、「生命保険会社の裁定手続きへの参加義務にかかる規定の明確化」、「裁定結果の受入にかかる規定の強化」等を実施しています。

## 2. 銀行窓販の苦情等の対応

生命保険相談所は、銀行窓販にかかる苦情を受付けた場合、上記1. のとおり、申出人の疑問や悩みを整理し、解決に向けたアドバイスを行っています。相談所で解決できない場合は、引受け保険会社に取り次ぎ、当事者間で十分な話し合いが行われ、解決するよう依頼するとともに、和解のあっせんなどを行い、早期解決に努めています。当事者双方で十分に話し合いをしたにもかかわらず、原則として1ヶ月を経過しても問題が解決に至らなかった場合に、申出人は相談所内に設置している「裁定審査会」の利用を求めることができます。

また、申し出の内容が申出人と引受保険会社との間の話し合いで解決可能か否か（銀行との話し合いが必要か否か）の判断を行い、必要に応じて、全国銀行協会に設置されている「銀行とりひき相談所」（注）に取り次ぎを行っています。

（注）「銀行とりひき相談所」は、銀行に関するさまざまなご相談やご照会、銀行に対するご意見・苦情を受けるための窓口として、銀行協会が運営している相談所です（全国銀行協会ホームページより）。（「銀行とりひき相談所」における銀行窓販にかかる苦情の受付、解決支援の内容につきましては<参考>をご参照願います。）

上記取組みに加え、生命保険協会、全国銀行協会では、銀行窓販にかかる諸課題の認識の共有化を図る目的で、平成17年度に生保、銀行双方における銀行窓販における各社の体制整備について情報交換を行いました。また、その結果を会員各社の今後の取組みの参考とするために、両協会において会員各社へ情報提供を行いました。

**【Step1：苦情の受付】**

銀行窓口で販売した保険商品に関して、お客さまから苦情の申し出があった場合には、銀行とりひき相談所が詳しく事情をお聞きしたうえで、保険の販売を行った銀行にその内容を連絡します。

連絡を受けた銀行は、お申し出の内容について事実関係の確認を行い、その結果を銀行とりひき相談所に報告します。

**【Step2：苦情の解決支援】**

銀行から報告を受けた銀行とりひき相談所では、お申し出の内容がお客さまと銀行との間の話し合いで解決可能か否かの判断を行い、その後は次の (A) (B) いずれかの手続きに進みます。

(A) お客さまと銀行との間の話し合いで解決可能な場合（保険会社との話し合いが不要の場合）

- 銀行とりひき相談所は銀行に対して苦情の迅速な解決を求め、お客さまと銀行の間で解決に向けた話し合いを行います。
- 苦情が長期（3 か月以上）にわたり解決しない場合には、お客さまは弁護士会との間で協定等を締結している銀行協会の銀行とりひき相談所に、弁護士会仲裁センターの利用を求めることができます。銀行は、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、仲裁センター利用の求めに応じることになります。

(B) お客さまと銀行との話し合いだけでは解決が不可能な場合（保険会社との話し合いが必要な場合）

- 銀行とりひき相談所は、お客さまからの苦情を生命保険協会生命保険相談所または日本損害保険協会そんがいはほけん相談室にそれぞれ取り次ぎます。
- 各協会では、それぞれの苦情紛争解決に関するルールに基づき、お客さまが購入した商品を提供した保険会社に対して苦情の解決依頼を行い、お客さまと保険会社の間で解決に向けた話し合いを行います。
- 苦情申出を行ったときから一定期間（生命保険は1 か月、損害保険は3 か月）が経過しても問題が解決しない場合には、お客さまは生命保険協会の「裁定審査会」または日本損害保険協会の「調停委員会」にそれぞれ裁定あるいは調停を申し立てることができます。

お申し出のあった苦情が銀行による窓口販売の際に発生したものであるときは、正当な理由がある場合を除き、保険商品を販売した銀行も裁定審査会・調停委員会に出席し、裁定または調停の結果を尊重することになります。