

## コメントの概要及びそれに対する金融庁の考え方

通番	種類	条項	コメントの概要	金融庁の考え方
検査マニュアル				
1	保険検査 マニュアル	顧客保護等 管理態勢 Ⅲ. 1. (2)①	「苦情等(問い合わせ、相談、要望、苦情及び紛争)に対する対応の進捗状況及び処理指示を一元的に管理」とは、全ての苦情等を一律的に管理することを求める趣旨ではないと理解してよいか。	当該部分は、日常的に発生する全ての顧客からの問い合わせ、相談、要望、苦情及び紛争(苦情等)について、一律的に扱うことを求めるものではありません。進捗状況及び処理指示の管理のあり方については、例えば、苦情等の内容や顧客に与える影響等に応じて管理方法を定めるなど、それぞれの業務の内容・特性・規模等を勘案した上で、各保険会社が自主的に定めうるものと考えられます。 なお、苦情等担当部門は、苦情等に対する対応に関して、全般的な進捗状況の把握や適切な処理指示を行うための態勢を整備する必要があり、少なくとも、経営に重大な影響を与えたり、顧客の利益が著しく阻害されることにつながるおそれのある事案については、自部門が管理を行うような態勢を整備する必要があるものと考えられます。
2	保険検査 マニュアル	顧客保護等 管理態勢 Ⅲ. 1. (2)⑤	苦情対応に対する顧客の通常の期待としては、会社が誠心誠意を持って解決に努力することにあると認識しており、顧客が会社との話し合いを尽くしたと判断する前に会社側から外部機関等の利用の案内をおこなうことは、会社に対応を放棄するものとの誤解を与えることにより、顧客の期待を裏切ることになる懸念があることから、外部機関等を会社側から案内するタイミングについては、顧客より外部機関等の案内要望があった場合、その他個別案件の状況に応じておこなうことが求められていると理解してよいか。 上記趣旨からも、外部機関等の紹介をおこなう態勢は会社の苦情等対応専門窓口(コールセンターやお客様相談室等)で整備をおこない、他の部門においては顧客からの外部機関等案内の要望を受けた際に、苦情等対応専門窓口適切に案内する態勢を整備することで足りるとの理解でよいか。 また、苦情等対応専門窓口で外部機関等の紹介をおこなう場合には、会社が本法に基づき契約をおこなっている先の外部機関等のみしか選択肢が無いとの誤解を顧客にあたえないように、複数の外部機関等の選択肢が存在することを認識頂くよう努めることを求められているとの理解でよいか。	外部機関等を顧客に対して紹介するタイミングについては、苦情等受付後、顧客との円滑な対話を阻害しない限り、遅滞なく紹介することが望ましいと考えます。 次に、外部機関等の紹介態勢として、苦情等対応専門窓口で対応するケースでは、他の部署で顧客からの苦情等を受付けた場合、苦情等の内容や顧客の要望等に応じて、当該窓口適切に案内する態勢を整備することが必要です。なお、この場合、顧客の負担とならないよう十分に配慮することが重要です。 第三段落「また」以下の部分は、ご理解のとおりです。(監督指針に係るコメントの概要及びそれに対する金融庁の考え方の23番を参照)

通番	種類	条項	コメントの概要	金融庁の考え方
3	金融検査 マニュアル  保険検査 マニュアル	顧客保護等 管理態勢 Ⅱ.2.(2)① (iii) 顧客保護等 管理態勢 Ⅲ.1.(2)⑦	当該条項にいう「外部機関等」が「指定紛争解決機関」(指定ADR機関)のみを指すものなのかどうか、明確にされたい。	当該留意事項での「外部機関等」は、指定ADR機関に限るものではありません。 (監督指針に係るコメントの概要及びそれに対する金融庁の考え方の20番、28番を参照)
4	金融検査 マニュアル  保険検査 マニュアル	顧客保護等 管理態勢 Ⅱ.2.(2)① (iii) 顧客保護等管 理態勢 Ⅲ.1.(2)⑦	(仮に、「外部機関等」が裁判所その他紛争解決手続を行う一切の外部機関を含むという場合)当該条項のうち、「自らの手続を十分に尽くさず安易に申立を行うのではなく、顧客からの苦情等の申出に対し、十分な対応を行い、かつ」という部分については、相手方が反社会的勢力や悪質クレーマーである等、事案の性質によっては、金融機関の担当者による交渉等を経ることなく、当初より対応を弁護士に委託し、訴訟等の法的手続をもって迅速・厳正に対応することを除外する趣旨ではないことを確認されたい。 【理由】(要約) 当該条項は、事案の性質を問わず、法的手続の前提として常に金融機関の担当者による交渉等、法的手続外のプロセスを経ることを要するように読める恐れがあり、平成19年6月19日「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」等にある「あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずる」べきものとしていることとの整合性を明確にしておく必要がある。	ご指摘の記載は、相手方が、反社会的勢力や、明らかに不当な目的で苦情等を申し出ており解決が見込めない場合等、事案の性質によっては、当初より弁護士に委託し法的手続をもって対応することを除外する趣旨ではありません。 (監督指針に係るコメントの概要及びそれに対する金融庁の考え方の29番を参照)