

第4章 消費者保護法制等をめぐる動き

1. 消費者保護関連法の施行とそれにもなう対応

日本の経済活動がより一層の市場化に向かい、金融市場についても市場原理・自己責任を基礎とした取引社会へと移行しつつあるなか、実際の取引場面において情報量や交渉力の点で事業者に劣る消費者の保護等、金融商品の販売等に関する顧客の保護等について関心が高まってきた。

このような状況を踏まえ、平成13（2001）年4月に「消費者契約法」および「金融商品の販売等に関する法律」が、平成16年6月に「消費者基本法」が施行された。また、平成19年9月には、証券取引法をもとに幅広い金融商品について投資者保護を図るための業態横断的な法制として「金融商品取引法」が施行された。以下では、消費者保護法制をめぐる動向について前記の法律を中心に概説する。

1. 消費者契約法

制定の経緯等

消費者契約法は、消費者と事業者との間の情報の質・量、および交渉力の格差を前提とし、消費者の利益の擁護を図ることを目的として、平成12（2000）年4月に制定、平成13年4月に施行された。なお、制定までの経緯は以下のとおりである。

平成8年12月、第15次国民生活審議会消費者政策部会において、報告書「消費者取引の適正化に向けて」がとりまとめられ、公表された。同報告書では、消費者取引をめぐる問題の背景、消費者の自由な選択を確保するための環境整備の必要性について問題が提起され、今後の消費者取引の適正化の方向性について指摘が行われた。

その後、平成11年1月、第16次国民生活審議会消費者政策部会において、報告書「消費者契約法（仮称）の制定に向けて」がとりまとめられ、公表された。同部会の審議においては、「国民の自由な選択を基礎とした公正で自由な競争が行われる市場の実現を目指して、規制緩和・撤廃が推進されているが、規制緩和・撤廃は、無責任な自由放任や弱肉強食の社会を目指すものではない。その進展にあわせ、規制緩和の時代にふさわしい消費者のための新たなシステムづくりを行うことが大きな課題となっている」との問題指摘が行われ、消費者契約法の具体的内容についての考え方・あり方、同法の実効性を確保するための方策について、活発な議論が行われた。

具体的には、自己責任原則の確立の観点から、消費者取引に係る消費者啓発（情報提供）・消費者教育のあり方についても検討が行われるとともに、消費者契約に係る紛争を迅速に解決するための方策や、被害の未然防止・拡散防止のための方策について検討が行われた。

第17次国民生活審議会では、消費者政策部会のもとに設置された消費者契約法検討委員会において、消費者契約法（仮称）の具体的内容等について平成11年6月から9月までに計6回にわたり審議が行われ、消費者契約法検討委員会における検討状況について「中間的なとりまとめ」が消費者政策部会に報告された。その後、同年11月、消費者契約法検討委員会において、報告書「消費者契約法（仮称）の具体的内容について」がとりまとめられた後、同年12月、消費者政策部会において、報告書「消費者契約法（仮称）の立法に当たって」がとりまとめられ、公表された。

同報告書では、消費者契約に関する民事ルールの必要性の観点から、規制緩和・自己責任原則との関係、海外の法制、消費者トラブルの現状、個別分野における取組み、民商法との関係、立法の経済的・社会的影響について調査・分析が行われ、消費者契約に関する民事ルールのあり方および消費者契約に関する民事ルールの実効性を確保するための方策についての提言が行われた。

同報告書を踏まえ、平成12年3月の第147回通常国会に消費者契約法案が提出され、4月28日に消費者契約法が成立した。

消費者契約法の概要

消費者契約法^(注)は、金融商品のみならず、消費者契約一般において存在する消費者と事業者の「情報の質及び量並びに交渉力の格差」にかんがみ、契約締結過程および契約条項に関して、消費者が契約の全部または一部の効力を否定することができる場合を新たに定めたものである。

(注) 消費者契約法は、第1条にその目的を定めている。「この法律は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差にかんがみ、事業者の一定の行為により消費者が誤認し、又は困惑した場合について契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができることとするとともに、事業者の損害賠償の責任を免除する条項その他の消費者の利益を不当に害することとなる条項の全部又は一部を無効とするほか、消費者の被害の発生又は拡大を防止するため適格消費者団体が事業者等に対し差止請求をすることができることとするにより、消費者の利益の擁護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする」

生命保険契約も、消費者契約法に定める「消費者契約」であり、生命保険会社は「事業者」に当たる。また、「消費者」とは事業のために契約を行う場合におけるものを除く個人を指すため、いわゆる法人契約や事業主契約は消費者契約法の対象外とされる。

消費者は、一般に民法に規定される詐欺等の条文に従い、契約の取消しを行うことができるが、消費者契約法では契約の勧誘に際し、事業者の一定の行為により消費者が誤認・困惑した場合は契約を取り消すことができるとされている。事業者の一定の行為とは、消費者契約法第4条により以下のとおり定められた。

- ・重要事項について事実と異なることを告げること。当該告げられた内容が事実であるとの誤認
 - ・物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものに関し、将来におけるその価額、将来において当該消費者が受け取るべき金額その他の将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供すること。当該提供された断定的判断の内容が確実であるとの誤認
 - ・当該事業者に対し、当該消費者が、その住居又はその業務を行っている場所から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず、それらの場所から退去しないこと
 - ・当該事業者が当該消費者契約の締結について勧誘をしている場所から当該消費者が退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から当該消費者を退去させないこと
- なお、上記の「重要事項」とは、消費者契約に係る次に掲げる事項であって消費者の当該消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきものをいう。
- ・物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものの質、用途その他の内容
 - ・物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものの対価その他の取引条件

また、消費者契約法では、上記契約の取消しに加え、以下のような契約条項は無効とされた。

- ・事業者の債務不履行・不法行為により生じた損害賠償責任の全部を免除する条項
- ・事業者の故意又は重過失による債務不履行・不法行為により生じた損害賠償責任の一部を免除する条項
- ・瑕疵担保責任の全部を免除する条項
- ・消費者側が契約解除した場合に支払う損害賠償額等の予定のうち、平均的損害額を超える部分
- ・消費者の支払い遅延の場合の損害賠償額等の予定のうち、年14.6%を超える部分
- ・その他民法等の規定の適用による場合に比べ、消費者の権利を制限しまたは義務を加重するもので、その程度が民法の信義則に反するもの

協会の対応—消費者契約法対応PTの設置

当協会は、国民生活審議会消費者政策部会の審議を踏まえ、消費者契約法の立法化に対して生命保険業界として対応するために、平成11年5月、一般委員会傘下に消費者契約法対応PTを設置し、消費者契約法の検討状況をフォローするとともに、検討を行うこととした。

また、平成11年9月10日に経済企画庁国民生活局消費者契約法検討室長等を招き、消費者契約法対応PTメンバーを対象に説明会を開催した。当日は、室長より消費者契約法検討委員会における論点別の審議状況の整理や検討状況、今後の審議スケジュールについて説明があり、その後、業界出席者との間で意見交換を行った。

当協会では、平成11年9月に消費者政策部会に報告された消費者契約法検討委員会の「中間的とりまとめ」に対し、10月13日付で意見を提出し、また、消費者契約法検討委員会で検討されていた消費者契約法（仮称）の具体的内容に対して、11月5日付で経済企画庁あてに意見

を提出した。

また、国民生活審議会における消費者契約法の検討を受け、平成12年1月21日に経済企画庁国民生活局消費者契約法検討室長を招き、消費者契約法対応PTメンバーを対象に説明会を開催した。当日は、あらかじめ提出した「消費者契約法（仮称）の具体的内容に関する確認事項」にもとづき、室長から回答がなされた。

前述のとおり、消費者契約法については、平成11年12月24日に国民生活審議会消費者政策部会報告がとりまとめられ、法案作成作業が行われることとなったが、他方で、金融審議会においては、第一部会傘下のホールセール・リーテイルに関するワーキンググループで金融商品の販売・勧誘に関する法律について検討が進められ、同年12月21日に金融審議会第一部会でとりまとめられた報告書「中間整理（第二次）」にその内容が盛り込まれた。このように、消費者契約法と金融商品の販売・勧誘に関する法律は互いに密接に関連する部分が多いため、平成12年2月2日の一般委員会において、当協会の検討組織を一元化して課題に取り組むことについて承認し、「消費者契約法対応PT」を「販売・勧誘ルール及び消費者契約法対応PT」と名称変更するとともに、従来のPTメンバーに加え、新たに広報専門委員会、教育専門委員会の代表ならびに金融審議会第一部会ホールセール・リーテイルに関するワーキンググループの参加会社が参加することとした。

当協会は、消費者契約法の成立を受け、平成12年5月に経済企画庁国民生活局消費者契約法施行準備室の担当官を招き、販売・勧誘ルール及び消費者契約法対応PTメンバーを対象に説明会を開催した。

消費者団体訴訟制度

消費者被害は平成10年代以降急増する傾向にあり、一つの事業者が悪質な契約行為を反復継続することにより多数の被害（同時多数被害）を発生させ、結果的に被害が広範かつ甚大となる傾向があった。他方で、被害を受けた消費者個人は、被害金額が訴訟費用に比して少額であり、また、訴訟に関する専門的知識や十分な財政基盤がなく、時間的負担も大きいこと、訴訟において一般消費者個人が立証を行うことが困難であること等の理由から訴えを提起することは困難なことが多く、結果的に被害者が「泣き寝入り」することになりやすく、被害救済が十分に図られない状況にあった。また、消費者個人が事業者の不当な約款条項の使用や、違法・不当な行為の差止訴訟を提起することは困難との指摘がなされていた。

なお、消費者被害をはじめとする同時多数被害を集団的に救済するための訴訟形態としては、民事訴訟法上、共同訴訟、選定当事者制度があったが、いずれも個人による訴訟提起の困難性を根本的に解決するものではなかった。

国民生活審議会においては、平成15年5月、上記の状況を踏まえ、消費者団体訴訟制度の導入が必要であり、特に、消費者被害が多発している現状にかんがみ、消費者被害の発生・拡散

を防止するための差止制度を早急に導入することが必要である旨の提言が行われた。また、同年7月22日に開催された第35回消費者保護会議において、消費者団体訴訟制度に関して不当条項の使用等に対する差止制度の導入を検討することが決定された。これらを受け、国民生活審議会消費者政策部会では、消費者団体が主体となり、消費者全体の利益のために訴訟を提起することを認める消費者団体訴訟制度の創設について検討することとされた。

消費者団体訴訟制度は、EU諸国をはじめ多くの海外諸国においてすでに導入されており、消費者被害の発生・拡大の防止および救済に一定の役割を果たしていた。わが国の消費者団体の数は、内閣府調査によれば、全国で約4,700団体（平成13年7月当時）であり、構成員数が100人未満の比較的小規模の団体が約半数を占め、任意団体として活動している団体が多く、財政面・人材面においては、必ずしも十分な基盤が確保されているわけではないことが窺えた。

個別の消費者団体の状況を見ると、活動目的・内容、活動地域、組織規模（連盟形態、会員数、スタッフ、財政）、法人格の有無等の相違に応じ、多様な団体があり、消費者団体訴訟制度の具体化に当たっては、訴権の内容、訴権を行使し得る団体（適格団体）の要件、濫訴の防止、判決効の拡張と二重提訴の可否、判決の公表制度、強制執行制度、訴額の算定、その他制度の有効・適切な運営のために必要な措置について検討が行われることとなった。

国民生活審議会消費者政策部会において、平成16年5月の第1回会合以来、計15回にわたり、審議が行われ、平成17年6月23日に報告書「消費者団体訴訟制度の在り方について（案）」がとりまとめられ、6月30日開催の国民生活審議会です承された。

同報告書では、「消費者被害の未然防止・拡大防止の必要性から、消費者の利益の擁護を図るため、消費者に代わって、市場において事業者の行為を監視する消費者団体の役割の重要性、事業者の不当な行為を抑止する担い手として消費者団体に差止請求権を認めるとともに、個々の被害者が事業者に対する損害賠償請求権等の請求権を有していることを前提に、被害者に代わって損害賠償を請求する制度の導入が必要である」といった考え方が提案された。また、具体的な消費者団体訴訟制度のあり方については、差止の対象とすべき事業者の行為や消費者全体の利益のために請求権を行使する主体としてふさわしい消費者団体（適格消費者団体）の要件として、法人格、活動実績、事業者等からの独立性、組織運営体制、人的基盤、財政基盤について言及するとともに、訴訟手続のあり方についても提案がなされた。

内閣府は、同報告書を受け、消費者契約法に消費者団体訴訟制度を導入するため、「消費者契約法の一部を改正する法律案」を平成18年の第164回通常国会に提出した。改正法は、平成18年5月31日に成立、6月7日に公布され、平成19年6月7日から施行された。

消費者政策部会における消費者契約法をめぐる動き

平成18年11月、国民生活審議会消費者政策部会に消費者契約法評価検討委員会が設置され、平成19年1月17日から8月10日まで計9回の会議が開催された。同委員会では、消費者契約法

の施行後の状況について、消費生活相談事例および裁判例の収集、分析を中心に、同法の評価および論点の検討が行われるとともに、情報提供義務、適合性原則、不招請勧誘およびインターネット取引に関するルールのあり方等についてもあわせて検討が行われ、報告書「消費者契約法の評価及び論点の検討等について」がとりまとめられた。

また、消費者契約に関する検討委員会が設置され、平成20年1月24日と2月5日の2回の会議が開催され、報告書「景品表示法及び特定商取引法への消費者団体訴訟制度の導入に伴う消費者契約法上の論点について」がとりまとめられた。

景品表示法および特定商取引法へ消費者団体訴訟制度を導入すること等を内容とする「消費者契約法等の一部を改正する法律案」が平成20年3月4日、第169回通常国会に提出され、4月25日に可決された。

2. 金融商品の販売等に関する法律

平成12（2000）年5月23日、第147回通常国会において「金融商品の販売等に関する法律」が成立し、5月31日に公布され、平成13年4月1日から施行された。

この法律は、金融分野における商品横断的な民事立法として、業者と消費者の間の情報力格差の存在を前提に、民法の不法行為法の原則を一部変更すること等を内容としている。

この法律の柱は、金融商品販売業者等に対する二つの義務、すなわち、所定の重要事項の説明義務、および勧誘方針の策定・公表義務であり、当該義務の確実な履行が求められている。これを受けて、生命保険各社では、平成13年4月1日の施行までに、この法律に関する実務対応について準備することとした。

他方で、金融商品販売法では、上記義務を業者に課すにとどめ、各業者の創意工夫を最大限に尊重しつつ、マーケットメカニズムの活用を通じた業者間の競争促進により、顧客保護の強化を図ることが目的とされた。また、金融商品販売法は、商品横断的・包括的な民事立法という性格から、具体的実施に当たっては、解釈に委ねられている部分も多く、最終的には紛争解決時における裁判所の判断によることとされている。

金融商品の販売等に関する法律の概要

金融商品販売法は、「金融商品販売業者等が金融商品の販売等に際し顧客に対して説明すべき事項……について説明をしなかったことにより当該顧客に損害を生じた場合における金融商品販売業者等の損害賠償の責任並びに……金融商品の販売等に係る勧誘の適正の確保のための措置」を定め、「顧客保護を図り、もって国民経済の健全な発展に資する」ことを目的としている。

生命保険会社は、同法にもとづき、顧客に対し生命保険契約締結前に所定の「重要事項」について説明をしなければならない、また、説明をしなかった場合にはこれにより生じた顧客の損害を賠償しなければならない、損害額は元本欠損額と推定される。

また、同法における重要事項は、「金利・通貨の価格・株式相場等の変動を直接の原因として

元本欠損が生じるおそれ（市場リスク）」「金融商品の販売を行う者等の状況の変化（経営破綻状態または経営破綻となることが合理的に予想できる状態など）を直接の原因として元本欠損が生じるおそれ（信用リスク）」「権利行使期間の制限、契約解除期間の制限」「その他政令で定めるリスク」の四つである。

項 目		法律の内容
説明義務	対象となる金融商品	保険、預金、証券をはじめ、幅広い金融商品を対象 ただし、民営化前の郵貯・簡保は対象外 理由1) 国家保証があり信用リスクがない 理由2) 市場リスクのある商品を販売していない
	説明内容	「重要事項」として、以下の項目を列挙 (1)以下の事由を原因として、元本欠損の可能性がある場合、その旨およびその事由 ①市場リスク（変額、外貨建て保険等） ②信用リスク（全保険商品） (2)権利行使期間の制限、解除に係る制限 (ワラント等を想定)
	違反時の法的効果	損害賠償責任（取消・無効は導入せず）
	・立証責任	・因果関係についての立証責任を、業者側に転換 (説明の有無は顧客側が立証)
	・損害額の推定	・損害額の推定規定を導入 (元本欠損額を、損害額と推定)
コンプライアンス	コンプライアンス規定の策定・公表義務	以下の2項目を盛り込んだコンプライアンス規定の策定・公表を義務づけ（具体内容は各業者の自主性に） (1)顧客の知識、経験、財産の状況に照らし配慮すべき事項（いわゆる適合性の原則） (2)勧誘の方法、時間帯に関し配慮すべき事項
	・違反時の罰則	・罰則（50万円以下の過料）を導入

生命保険会社は、商品の勧誘に際し、適正の確保に努めることとされ、勧誘を行うに際して、あらかじめ勧誘方針を定め、所定の方法により公表することが義務づけられている。

対象となる金融商品は、預貯金、信託、保険、有価証券、デリバティブ等、幅広い金融商品で、新しい金融商品等については政令で定めることとされた。

金融商品販売法が制定される以前は、消費者と業者との紛争については、民法第709条の不法行為による損害賠償責任で争われ、業者が適切な説明をしたかどうか、また、損害の因果関係について原告（顧客）に立証責任を求めることとなり、原告（顧客）側には重い負担となっていた。

同法では、説明義務の類型が示され、説明義務違反があった場合の損害額の推定規定をおくこと等により、取引当事者が対等であることを前提とした民法の一般原則が修正されている。

また、保険業法の説明義務との関係では、保険業法第100条の2、保険業法施行規則第53条において、保険会社に対し、書面交付による説明義務を課している。しかし、当該義務の履行により、金融商品販売法の求める説明義務を充足しているとはいえ、他方で、保険業法上の説明義務違反により、保険会社等が処分を受けても、そのことにより直ちに保険契約者等への損

害賠償責任が保険会社に生じるわけではない。

協会の対応—販売・勧誘および消費者契約法対応PTの設置

当協会は、金融審議会第一部会傘下のホールセール・リーテイルに関するワーキンググループにおける検討を踏まえ、前述のとおり当協会としての検討組織を一元化して課題に取り組むことを決定し、「販売・勧誘ルール及び消費者契約法対応PT」において検討することとした。

当協会は、金融審議会第一部会がとりまとめた「中間整理（第二次）」および、平成12年10月に公表された「金融商品の販売等に関する法律の政令案」に対し、意見を提出した。

また、平成12年3月30日、大蔵省金融企画局企画課の担当官を招き、販売・勧誘及び消費者契約法対応PTメンバーを対象に金融商品の販売等に関する法律案の説明会を開催した。

金融商品販売法は、商品横断的・包括的な民事立法という性格から、抽象的な法文により構成されており、解釈に委ねられている部分も多いことから、当協会は、生命保険分野における解釈を踏まえ、『金融商品の販売等に関する法律』に関する指針を作成し、平成12年11月17日に公表した。

指針には、金融商品販売法制定の経緯の解説、保険商品販売に際しての重要事項の説明に関する指針、勧誘方針の策定・公表に関する指針について関連条文と解釈上の参考事例、実務対応の指針について記載した。なお、同指針は、平成19年9月21日、「市場リスクを有する生命保険の募集に関するガイドライン」の策定、「契約概要作成ガイドライン」の見直しにより、廃止した。

3. 消費者基本法

昭和30年代の高度成長にともない、消費者問題が社会問題として顕在化し、消費者運動が本格的に展開されるようになった。これに対応するため、消費者保護のための個別の法律が制定され（昭和35年薬事法、昭和36年割賦販売法、昭和37年景品表示法など）、消費者行政機関が設置される（昭和38年農林省消費経済課、昭和39年通商産業省消費経済課、昭和40年経済企画庁国民生活局）などの体制整備が行われた。さらに、より一層総合的な消費者保護施策を推進することが必要である、といった世論の高まり等を背景として、昭和43年5月に消費者保護基本法が制定された。消費者保護基本法の制定は、各地方公共団体における消費者保護条例の整備や消費生活センターの設置が促進される契機となった。

消費者保護基本法の概要

消費者保護基本法は、「消費者の利益の擁護及び増進に関する対策の総合的推進を図り、もって国民の消費生活の安定及び向上を確保すること」を目的としている。そのため、行政、事業者、消費者の三者の責務や役割が定められている。具体的には、行政は経済社会の発展に即応して消費者の保護に関する施策を策定・実施すること、事業者は供給する商品やサービスについて危害の防止など必要な措置を講ずるとともに行政の実施する施策に協力し、また消費者が

らの苦情の適切な処理に努めること、消費者は自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得するとともに自主的かつ合理的に行動するように努めること、が定められている。

また、この法律では、行政が実施すべき施策として、危害の防止、計量・規格・表示の適正化、啓発活動および教育の推進などを掲げるとともに、法律の目的を達成するために、必要な関係法令の制定・改正を行わなければならないと定められている。現在、多数の消費者保護関係の法律が制定されており、国・地方を通じて広範な施策が実施されている。

消費者保護基本法から消費者基本法へ

国民生活審議会消費者政策部会において、平成14年6月より「21世紀型消費者政策の在り方」についての議論が開始された。これは、昭和43年の消費者保護基本法制定以降の経済社会の大きな変化を踏まえ、消費者政策の基本的な考え方や施策の内容を抜本的に見直し、21世紀にふさわしい消費者政策として再構築することが不可欠であるとの認識を受けたものであった。このような認識にもとづき、21世紀にふさわしい消費者政策のグランドデザインを提示することを目指し、国民生活審議会消費者政策部会で議論が行われ、平成15年5月に国民生活審議会消費者政策部会において報告書「21世紀型消費者政策の在り方について」がとりまとめられた。

同報告書では、消費者の位置づけの転換、消費者の権利を位置づけることが必要とされ、消費者政策の理念の明確化、行政・事業者の責務と消費者の役割の明確化、施策に関する規定の充実、苦情処理体制の明確化と裁判外紛争解決の位置づけ、行政の推進体制の充実・強化をはじめとして消費者保護基本法の総合的な見直しが提言された。

この提言も踏まえ、消費者保護基本法の改正機運が高まり、各政党においても消費者保護基本法の見直しが議論され、平成16年の第159回通常国会において、議員立法により同法が改正され、平成16年5月26日に成立、6月2日に消費者基本法として公布・施行された。

消費者基本法の概要

消費者基本法では、消費者が安全で安心できる消費生活を送れるように、消費生活における基本的な需要が満たされ、健全な環境のなかで消費生活を営むことができるように以下に掲げる項目を消費者の権利として位置づけ、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を消費者政策の基本とすること等が規定された。また、事業者の責務等についても拡充し、従来の規定に加えて、以下の項目が新たに追加された。

消費者の権利	拡充された事業者の責務等
<ul style="list-style-type: none"> ・安全の確保 ・選択の機会の確保 ・必要な情報の提供 ・教育の機会の確保 ・意見の反映 ・被害の救済 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者の安全及び消費者との取引における公正の確保 ・消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること ・消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること

なお、消費者保護基本法からの主な改正点は以下のとおりである。

- ・消費者は、自ら進んで、消費生活に関し必要な知識を修得し、必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない旨が規定された。
- ・消費生活に関し、環境の保全への配慮、知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない旨が規定された。
- ・事業者団体および消費者団体に関する規定が新設された。事業者団体は、事業者と消費者との間に生じた苦情処理の体制整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努める一方、消費者団体は、情報の収集・提供、意見の表明、消費者に対する啓発・教育、消費者被害の防止・救済等、消費生活の安定・向上を図るための健全かつ自主的な活動に努める旨が規定された。
- ・「消費者政策を計画的・一体的に推進するために、消費者基本計画を策定」「従来の『消費者保護会議』を『消費者政策会議』へと改組すること」「国民生活センターは、情報提供等の中核的機関として積極的役割を果たすこと」等の消費者政策の推進体制を強化する旨が規定された。

消費者基本法については、施行後5年を目途として、消費者政策のあり方について検討を行い、その結果にもとづき必要な措置を講じることとされた。

なお、関連して、平成20年4月23日、福田康夫総理大臣は、消費者行政推進会議で、商品・金融などの「取引」、製品・食品などの「安全」「表示」など、消費者の安全安心に関わる問題を幅広く所管する消費者庁（仮称）の創設に向けての考え方を述べた。これを受けて、6月13日の消費者行政推進会議のとりまとめを経て、6月27日、平成21年度からの消費者庁設置等の内容を含む「消費者行政推進基本計画～消費者・生活者の視点に立つ行政への転換～」が閣議決定された。

4. 金融商品取引法

平成18（2006）年6月7日、第167回通常国会において、「証券取引法等の一部を改正する法律案」および「証券取引法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律案」が可決され、改正法および同整備法が成立し、6月14日に公布された。

この法律は金融審議会金融分科会第一部会報告「投資サービス法（仮称）に向けて」を踏まえ、金融・資本市場を取り巻く環境変化に対応し、幅広い金融商品についての投資者保護のための横断的な法制として証券取引法を改組して「金融商品取引法」、いわゆる投資サービス法とする等の整備を行うことにより、利用者保護ルールの徹底と利用者利便の向上、貯蓄から投資に向けての市場機能の確保および金融・資本市場の国際化への対応を図ることを目的とするものである。

金融商品取引法制の内容は、四つの柱からなる。第1は、集団投資スキーム（ファンド）の包括定義やデリバティブ取引の範囲拡大等による規制対象商品・サービスの拡大（包括化・横

断化)、それにとまなう業者の業務範囲の拡大(包括化)、投資者の属性や業務類型に応じた規制の差異化(柔軟化)である。第2は、開示制度の整備であり、具体的には四半期開示の法定化、財務報告に係る内部統制の強化、公開買付制度および大量保有制度の見直し等である。第3は、取引所の自主規制業務の適正な運営の確保であり、第4は、罰則の拡大である。

わが国では、1990年代後半から実施されてきた「金融システム改革」、フリー、フェア、グローバルを柱とした、いわゆる「日本版ビッグバン」以後、21世紀を支える金融の新しい枠組みとして、幅広い金融サービスに対して統合的に対応し得る「日本型金融サービス法」に関する議論・検討が活発に行われた。金融審議会では、平成12年6月の答申「21世紀を支える金融の新しい枠組みについて」において、利用者保護とイノベーションの促進を図るため、機能別・横断的なルールとして「日本版金融サービス法」が必要であるとされた。

既存の利用者保護の対象となっていない金融商品について、詐欺的な販売事例がみられた場合には、その都度立法上の措置が実施されてきた。しかし、利用者保護法制には「すき間」があったため、幅広い金融商品について包括的・横断的な利用者保護の枠組みを整備することが必要不可欠となっていた。同時に、金融・資本市場のグローバル化が一層推進されるなかで、国際性の観点からも、横断的法制の整備が重要であると考えられた。

第一部会では、平成16年9月から、投資サービスにおける投資家保護のあり方について検討が開始され、平成17年7月7日に投資サービス法の基本的な考え方等を示した「中間整理」がとりまとめられた。その後、審議が再開され、計9回の会合で主要な論点について検討が行われ、報告書「投資サービス法(仮称)に向けて」がとりまとめられた。

平成16年10月以降、第一部会傘下のディスクロージャー・ワーキンググループにおいては、財務報告に係る内部統制の有効性に関する経営者の評価と公認会計士等のあり方や四半期開示のあり方についての議論が行われ、同年12月24日および平成17年6月28日に開催された第一部会に対し、同ワーキンググループの各報告がとりまとめられ、報告された。

第一部会報告では、現在の縦割り業法を見直し、幅広い金融商品を対象とする法制を目指すとして、いわゆる投資サービス法を金融商品の販売や資産運用に関する一般的な性格を有するものと位置づけられた。これを踏まえ、今回の法改正では金融先物取引法等を廃止して、証券取引法に統合されており、これにとまない、「証券取引法」の題名が「金融商品取引法」に改正されるとともに、規制対象となる業者の法律上の名称、協会・取引所の法律上の名称等が変更された。

また、同報告では、利用者保護ルールを徹底するという観点から、幅広い金融商品について包括的・横断的な利用者保護の枠組みが整備され、利用者保護が拡充されることによって、①既存の利用者保護法制の対象となっていない「すき間」を埋めること、②現在の縦割り業法を見直し、同じ経済的機能を有する金融商品には同じルールを適用する必要があること、の2点

が指摘された。

そこで、金融商品取引法では、現行の縦割り業法を見直して規制の簡素化を図る観点から、対象商品、取引の拡大にあわせて、規制対象となる業の業務範囲を拡大し、以下に掲げる業務が金融商品取引業に統合された。

- ・証券取引法および外国証券業者法に基づく証券業
- ・投資信託・投資法人法に基づく投資信託委託業および投資法人資産運用業
- ・証券投資顧問業法に基づく投資顧問業および投資一任業
- ・金融先物取引法に基づく金融先物取引業
- ・信託業法に基づく信託受益権販売業
- ・抵当証券業規制法に基づく抵当証券業
- ・商品ファンド法に基づく商品投資販売業

証券取引法では発行者自身による販売・勧誘行為が業規制の対象とされていなかったが、金融商品取引法では投資信託・外国投資信託の受益証券や抵当証券の自己募集を業規制の対象とするとともに、集団投資スキーム（ファンド）の、主として有価証券またはデリバティブ取引への運用についても業規制の対象とすることが明確化された。

また、金融商品取引業に関する参入規制は、私設取引システム業務（認可制）を除いて登録制に統一されることになり、現行の証券会社の有価証券店頭デリバティブ取引および元引受業務の認可制、投資信託委託業および投資法人資産運用業・投資一任業務の認可制ならびに商品投資販売業の許可制は登録制に統一された。

なお、証券取引法第65条に示されていた、いわゆる銀・証分離規制は、金融機関の「有価証券関連業」（第28条第8項）等の禁止として、登録金融機関制度とともに金融商品取引法においても維持されており、金融商品取引業者または登録金融機関に対する横断的な行為規制が適用されることとなった。

金融商品取引法制では、同じ経済的性質を有する金融商品に同じルールを適用する観点から、同法を金融商品の販売・勧誘に関する一般的な性格を有するものと位置づけ、既存の利用者保護法制の対象にしている金融商品についても、業態を問わず、行為規制が適用されている。

具体的には、広告等の規制、契約締結前の書面交付義務、契約締結時等の書面交付義務、書面による解除、虚偽告知や断定的判断の提供の禁止等の禁止行為、損失補てん等の禁止、適合性の原則等をはじめとして、多数の行為規制が定められ、他の業法においてもこれらの行為規制が準用され、または同等の規制が定められている。

第一部会報告では、保険業法等の各業法においては高度な業規制が課されていること等から、金融商品取引業に含まず、一方で金融商品取引法と同等の行為規制を適用することが適当であるとされている。各業法における既存の行為規制との重複的適用を避け、また、行為規制違反

の処分や検査を各業法にもとづいて一元的に行うようにするため、改正保険業法では重複しない範囲で金融商品取引法の行為規制が準用されている。

平成18年6月に成立した改正保険業法（「証券取引法等の一部を改正する法律」による改正）では、市場リスクを有する生命保険（変額保険、変額年金保険、外貨建て保険、市場価格調整（マーケット・バリュアー・アジャストメント（MVA））機能を有する保険等）が保険業法第300条の2において「特定保険契約」として規定され、以下の取組みを行うこととされた。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ① 適正な広告・広告類似行為 ② 適正な勧誘 ③ 適正な重要事項等の説明 ④ 適正な顧客の契約締結意思・ニーズ等の確認 ⑤ 適正な契約成立内容の確認 |
|--|

この改正では、いわゆる制度共済のうち、農業協同組合等および共済事業を行う事業協同組合等が行う「特定共済契約」についても金融商品取引法の行為規制が準用されている。

また、同時に「金融商品の販売等に関する法律」も改正された。改正された金融商品販売法では、金融商品の販売について業者の民法上の不法行為責任を認めた裁判例等に照らし、顧客にとってより使いやすいものとする観点から、第1に同法の説明義務の対象が拡充された。具体的には、「金融商品の販売に係る取引の仕組みのうち重要な部分」を対象事項に追加すること、「元本欠損が生じるおそれ」がある場合とは別に「当初元本を上回る損失が生じるおそれ」がある場合についても対象事項とすること、適合性原則の考え方を取り込んだうえで説明義務を尽くしたかどうかの解釈基準を設け、当該説明が顧客の属性（顧客の知識・経験・財産の状況および当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的）に照らして、当該顧客に理解されるために必要な方法および程度によるものでなければならないこととされた。第2に断定的判断の提供等の禁止規定が設けられ、違反した場合には、現行の説明義務違反と同様、直接責任かつ無過失責任である損害賠償責任および損害額の推定規定（立証責任の転換）の対象とされた。

協会の対応

当協会は、平成17年7月7日、金融審議会金融分科会第一部会において「投資サービス法」に関する「中間整理」が公表されたことを受け、同日、意見を表明した。9月2日には、同中間整理がパブリックコメント手続に付されたことを受け、当協会は、9月30日付で金融庁あてに意見を提出した。

平成19年4月13日付で金融庁より「金融商品取引法制に関する政令案・内閣府令案等」がパブリックコメント手続に付された。これを受け、当協会は、5月21日付で金融庁あてに意見を提出した。

ガイドラインの策定

平成14年10月に銀行等による個人年金保険の募集が始まって以来、変額保険、変額年金保険、外貨建て保険、市場価格調整（MVA）機能を有する保険といった、金利・通貨の価格・金融市場相場の変動により損失が生ずるおそれがある保険に関する市場が拡大してきた。同時に募集局面におけるさまざまなトラブルも増加傾向にあった。

平成18年6月に成立した改正保険業法では、市場リスクを有する生命保険（特定保険契約）の募集に関し、金融商品取引法の行為規制の一部が準用されることを踏まえ、平成19年9月30日の施行に向けて、当協会は業界自主ガイドラインを新たに策定または改正し、9月21日の理事会において、「市場リスクを有する生命保険の募集に関するガイドライン」「契約締結前交付書面作成ガイドライン」の策定および「生命保険商品に関する適正表示ガイドライン」の改正について承認し、公表した。

新たに策定または改正した業界自主ガイドラインの概要は、以下のとおりである。

- ・「市場リスクを有する生命保険の募集に関するガイドライン」を新たに策定し、市場リスクを有する生命保険の募集において、特に留意すべき事項（適正な広告、広告類似行為、勧誘、重要事項の説明、顧客の契約締結意思・ニーズ等の確認、契約成立内容の確認）について記載した。なお、本ガイドラインの策定にともない、平成12年11月に制定した『『金融商品の販売等に関する法律』に関する指針』は廃止した。
- ・「契約締結前交付書面作成ガイドライン」を新たに策定し、特定保険契約を締結しようとする時に、あらかじめ顧客に交付することが求められる書面を作成する際に留意すべき事項について記載した。なお、本ガイドラインの策定にともない、「契約概要作成ガイドライン」・「注意喚起情報作成ガイドライン」の一部を改正した（「特定保険契約」についての記載を削除）。
- ・「生命保険商品に関する適正表示ガイドライン」を改正し、特定保険契約に関する広告規制に対応するため、広告等の範囲や記載事項、表示の方法等の整理を行い、留意事項について追加した。

認定投資者保護団体としての認定

金融商品取引法では、日本証券業協会や金融先物取引業協会、投資信託協会、証券投資顧問業協会等については、各業者を対象にした自主規制機関であるが、それぞれ法律上の機能に差異があることから、「認可金融商品取引業協会」「公益法人金融商品取引業協会」として分けている。また、自主規制機関以外の民間団体が投資者保護を図るために自主的に行う苦情の解決やあっせん業務を行政が認定してその業務の信頼性を高める枠組みとして「認定投資者保護団体」に関する制度が創設された。認定投資者保護団体では、以下の業務を行う。

- ・金融商品取引業者又は金融商品仲介業者の行う金融商品取引業に対する苦情の解決

- ・金融商品取引業者又は金融商品仲介業者の行う金融商品取引業に争いがある場合のあっせん
- ・金融商品取引業の健全な発展又は投資者の保護に資する業務

当協会は、平成19年9月30日付で、金融庁長官より認定投資者保護団体の認定を取得した。これにともない、当協会は、投資者保護指針を定め、保険業法第300条の2に定める特定保険契約を取り扱う生命保険会社を対象事業者として、変額保険・変額年金保険、外貨建て保険・外貨建て年金保険、解約返戻金変動型保険等（特定保険契約）の取引に係る苦情の解決、争いのある場合のあっせん等の業務を行うとともに、その他特定保険契約に関する生命保険業の健全な発展または投資者の保護に資する業務を行うこととした。

2. 関係法令の施行とそれにもなう対応

1. 個人情報の保護に関する法律

個人情報保護法制に関する成り立ち

昭和55（1980）年、OECDはプライバシー保護と個人データの国際流通についてのガイドラインに関する理事会勧告を公表し、これを受けて、日本政府において昭和63年12月16日、「行政機関の保有する電子計算機処理に係る個人情報の保護に関する法律」が公布された。

その後、平成11年6月の参議院本会議で行われた「住民基本台帳法一部改正法案」の質疑において、政府より当該法律の施行に際して、個人情報の保護に万全を期すため、民間部門も対象とした個人情報保護に関する法整備を含めたシステムを速やかに整えていきたい旨の説明が行われた。

平成11年7月、高度情報通信社会推進本部「個人情報保護検討部会」が発足し、同部会において、個人情報保護システムの中核となる基本原則等を確立するため、全分野を包括する基本法を制定することが必要であること等を内容とする報告書「我が国における個人情報保護システムの在り方について（中間報告）」が公表された。

平成12年6月、高度情報通信社会推進本部個人情報保護法制化専門委員会より「個人情報保護基本法制に関する大綱案（中間整理）」が、10月に「個人情報保護基本法制に関する大綱」が公表された。また、同月には、情報通信技術（IT）戦略本部は「個人情報保護に関する基本法制の整備について」を決定し、「個人情報保護基本法制に関する大綱」を最大限尊重し、次期通常国会への提出を目指し、個人情報保護に関する基本法制の立案作業を進めることとなり、平成13年3月には「個人情報の保護に関する法律案」等が第151回通常国会に提出された。一方、政府原案に対する修正方針をとりまとめた与党3党修正要綱により、表現の自由と個人情報の保護の両立を図るといふ政府原案の趣旨をより一層明確にすること、行政機関におけるIT化の進展状況にかんがみ、行政に対する国民からの信頼を確保するための所要の修正が求められたことから、同法案は審議未了のまま廃案となった。

平成15年3月、第156回通常国会に「個人情報の保護に関する法律案」等が再提出され、5月23日に同法律が成立し、5月30日に公布された。同法律は、平成16年4月一部施行、平成17年4月、事業者への義務も含め全面施行された。

政府において、平成16年4月に同法第7条第1項の規定にもとづき、「個人情報の保護に関する基本方針」が策定され、「官民の幅広い主体が、この基本方針に則して、個人情報の保護のための具体的な実践に取り組むことを要請する」旨の表明が行われた。

協会の対応

平成12年1月に政府の高度情報通信社会推進本部のもとに設置された個人情報保護法制化専門委員会により6月2日に公表された「個人情報保護基本法制に関する大綱案（中間整理）」に対して、当協会は6月30日付で意見を提出した。

また、当協会をはじめ、全国銀行協会、日本損害保険協会、日本証券業協会等を参加メンバーとする「金融関係団体等連絡会」を設置し、金融業界として問題意識の共有化を図ること、財団法人金融情報システムセンターによる「金融機関等における個人データ保護のための取扱指針（FISC指針）」の改定とそれにとまなう業界指針の改定の方向性について、認識を共有化することを目的に検討を行った。

当協会は、個人情報保護法が公布されたことを受け、施行に向けた対応として、平成15年8月1日の一般委員会において、「『個人情報の保護に関する法律』の施行に向けた対応」について協議した。

その後、当協会は、平成15年10月に論点整理案「『個人情報の保護に関する法律』の施行に向けた対応について」をとりまとめた。同年9月、「個人情報の保護に関する法律の一部の施行期日を定める政令（案）及び個人情報の保護に関する法律施行令（案）」に関するパブリック・コメントの実施について」が公表され、意見募集が行われたことを受け、10月、意見を提出した。また、当協会は、内閣府国民生活局個人情報保護推進室の担当官を招き、生命保険会社を対象に実務対応を検討するに当たり留意すべき点を中心に、個人情報保護法に関する説明会を開催した。

さらに、10月には、企画部会を中心に関係部会長をメンバーとして、一般委員会傘下に個人情報保護法対応PTを設置し、論点の洗い出し結果をもとに、具体的対応策等を検討した。

第1回PTでは、個人情報保護法における事業者義務の規定の施行までに必要となる事務的課題についてとりまとめた検討課題にもとづき具体的な実務対応方針について協議を行うこと、実務対応方針の協議の結果を受け当協会の定める「生命保険業における個人データ保護のための取扱指針（旧生保指針）」についても個人情報保護法に則した見直し検討を行うこと、認定団体化にとまなうメリット・デメリットを整理することについて協議した。

その後、同PTは、計4回開催し、旧生保指針の改定案および取扱指針、当協会が認定個人情

報保護団体になることを基本スタンスとする旨のとりまとめを行い、平成16年7月1日の一般委員会で承認した。ただし、旧生保指針の改定案については、金融庁の「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」の内容を踏まえて修正を行ったうえで、理事会で承認することとし、引き続き「生命保険業における個人情報保護のための取扱指針（「生保指針」）」に関して検討を行い、平成17年2月18日の理事会において承認した。

各省庁のガイドラインへの対応

各省庁において、個人情報保護法にもとづく個人情報の取扱いに関する事業分野ごとのガイドラインが策定、公表されたことを受け、当協会は以下の対応を行った。

・厚生労働省のガイドラインへの対応

厚生労働省ガイドライン「雇用管理に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針（案）」に対して、平成16年6月29日付で意見を提出した。

・経済産業省のガイドラインへの対応

経済産業省「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」に対して、平成16年7月14日付で意見を提出した。

・金融庁のガイドラインへの対応

金融庁より、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」が公表され、パブリックコメント手続に付された。当協会はこれに対して、平成16年10月29日付で意見を提出した。その後、同ガイドラインはパブリックコメントの結果を踏まえ、12月6日、金融庁告示第67号として公布された。また、金融庁より「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針（案）」が公表され、パブリックコメント手続に付された。当協会は12月3日付で意見を提出した。その後、実務指針についてはパブリックコメントの結果を踏まえ、平成17年1月6日、金融庁告示第1号として公布された。

当協会は、金融庁から講師を招き、個人情報保護法対応PT委員、企画部会委員を対象に「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」および「安全管理措置等についての実務指針」に関する説明会を開催した。

また、個人情報保護法では、個人情報の適正な取扱いの確保を目的として、民間団体による自主的な取組みを支援するため、主務大臣が、業界団体等を個人情報保護団体として認定する仕組みが取り入れられることとなったが（当協会は平成17年4月1日に金融庁より認定個人情報保護団体の認定を受けた）、金融庁においては、「個人情報保護法」「個人情報保護法施行令」および「個人情報の保護に関する基本方針」を踏まえ、金融庁の所管する分野および法第49条第1項により指定を受けた分野における認定個人情報保護団体に係る認定、認定の取消しその他の必要な事項を定めた「金融分野における認定個人情報保護団体についての指針」が平成17

年3月31日付で公表された。

生保指針

当協会は個人情報の取扱いを定めたガイドラインを策定し、個人情報の保護に向けた取り組みを行ってきたが、個人情報保護法の全面施行を迎え、より一層の対応が求められることとなったため、ガイドラインを全面的に見直し、平成17年2月18日の理事会において「生命保険業における個人情報保護のための取扱指針（「生保指針」）」および「生命保険業における個人情報保護のための取扱指針の安全管理措置等についての実務指針（「生保安全管理実務指針」）」について承認し、公表した。

生保指針および生保安全管理実務指針は、当協会が認定個人情報保護団体として定める個人情報保護指針であり、生命保険会社に対し、本指針を遵守させるための必要な指導、勧告その他の措置をとるよう努めることとしている。

なお、生保指針および生保安全管理実務指針は、生命保険会社および当協会の個人情報の取扱いに適用するほか、生命保険会社等がその管理責任の範囲で、雇用、委任、請負等の契約等にもとづき、生命保険会社等の業務の一部を行う個人、法人または団体に個人情報を取り扱わせる場合に適用することとしている（ただし、雇用管理に関する情報を除く）。

生保指針は、総則、定義、取扱指針に大別され、総則においては、個人情報保護法との関係を踏まえた指針の目的、位置づけ等を明らかにしている。定義、取扱指針においては、個人情報保護法上の各規定を生命保険業の特徴に照らし、取扱いの詳細を定めている。

生保安全管理実務指針の内容

生保安全管理実務指針は、生保指針で定める「安全管理措置」「従業者の監督」「委託先の監督」について、個人データの安全管理に必要なかつ適切な規程および実施体制の整備等を定めたものである。ただし、具体的な対応については、生命保険会社等が自主的に取り組むことを求めている。

生保安全管理実務指針の特徴は、規程等を定める際に留意すべき事項とその具体的な例を記載していることである。なお、具体例として記載の事項は、あくまで具体的な対策の例示であって、当該内容そのものの実施を必須とするものではなく、また生命保険各社が自らの判断で他の適切な対策をとることを妨げるものではない。

平成19年6月に第20次国民生活審議会個人情報保護部会から「個人情報保護に関する取りまとめ（意見）」が政府に示され、そのなかで、個人情報の保護に関する基本方針の見直しの必要性が指摘された。これを踏まえ、内閣府より基本方針の一部改正案について平成20年1月18日にパブリックコメント手続に付され、当協会は意見を提出した。4月25日、パブリックコメントの結果を踏まえ、基本方針の変更が閣議決定された。

2. 会社法制の改正

会社法部会の設置

平成12（2000）年5月31日に施行された法制審議会令により、法制審議会商法部会が廃止されたが、平成13年1月12日、法務大臣から新たに諮問第47号として「企業統治の実効性の確保、高度情報化社会への対応、資金調達手段の改善及び企業活動の国際化への対応の観点から会社法制を見直す必要があると思われるので、その要綱を示されたい」との諮問がなされた。法制審議会においては、この諮問に示された四つの観点から会社法制を見直し、その要綱案を策定するために新たに会社法部会が設けられた。

会社法の現代化の経緯

平成14年2月13日の第136回法制審議会総会において、法務大臣から新たに発せられた株券の不発行制度等に関する諮問第55号、会社法制の現代化に関する諮問第56号および証券の間接保有の準拠法に関する諮問第57号に関し、事務当局から諮問に至った経緯および諮問の趣旨等について説明が行われ、審議の進め方等に関する意見表明が行われた。このうち、諮問第56号については「会社法（現代化関係）部会」に付託して審議することとされ、部会から報告を受けた後、改めて総会において審議することとされた。

平成14年9月には、会社法の現代化に関する第1回部会が開催された。同部会では、社会経済情勢の変化への対応等の観点から、最低資本金制度、機関設計、合併等の組織再編行為等、会社に係る各種の制度のあり方について、体系的かつ抜本的な見直しを行うこと、商法第2編、有限会社法、株式会社の監査等に関する商法の特例に関する法律等の各規定を現代的な表記に改めたうえで分かりやすく再編成し、新たな法典（会社法）を創設することを目指し、審議が開始された。

審議に当たっては、以下の四つの視点から検討が行われることとなった。

- ・利用者の視点に立った規律の見直し

利用者の視点に立った規律の見直しに当たっては、中小企業や新たに会社を設立しようとする者の実態を踏まえ、会社法制を会社の利用者にとって使いやすいものとするために、株式会社と有限会社を一つの会社類型（株式会社）として統合することや最低資本金制度の見直し、事後設立規制の見直しを行う。

- ・会社経営の機動性・柔軟性の向上

会社経営の機動性・柔軟性の向上については、株式会社の組織再編行為や資金調達に係る規制の見直し、株主に対する利益の還元方法等の合理化を行うとともに、取締役等が積極果敢な経営を行うことの障害にならないよう取締役等の責任に関する規律の合理化を図ることとする。

- ・会社経営の健全性の確保

会社経営の健全性の確保については、株主および会社債権者の保護を図るため、株主代表訴訟制度の合理化、内部統制システムの構築の義務化、会計参与制度の創設について検討する。

・新たな会社類型の創設および特別清算制度等の見直し

新たな会社類型の創設については、創業の活発化、情報・金融・高度サービス産業の振興、共同研究開発・産学連携の促進等を図るため、出資者の有限責任が確保され、会社の内部関係については組合的規律が適用されるという特徴を有する会社類型（合同会社）を創設する。また、特別清算法制等の見直しについては、可決要件を緩和するなどその手続を迅速化・合理化するための見直しを行うとともに、会社の整理の制度を廃止する。

法制審議会会社法（現代化関係）部会では、平成16年12月8日まで計32回にわたる審議を踏まえ、「会社法の現代化に関する要綱案」のとりまとめが行われた。平成17年2月9日開催の法制審議会総会において同要綱案が了承され、同日、法務大臣あてに「会社法の現代化に関する要綱」が答申された。

法務省は同答申を踏まえ、同年3月22日、第162回通常国会に会社法案を提出した。会社法は同年6月29日成立し、7月26日付で公布、翌18年5月1日から施行された。

協会の対応

当協会は、平成15年10月の「会社法制の現代化に関する要綱試案」に対して、12月に法務省あてに意見を提出した。また、平成17年11月にパブリックコメント手続に付された会社法施行規則案に対して、12月28日付で法務省あてに意見を提出した。

3. ディスクロージャーの充実と広報活動

1. ディスクロージャーの充実

ディスクロージャーの意義

ディスクロージャー（disclosure）とは、「企業の経営内容の公開」のことである。ディスクロージャーの意義は、ステイクホルダーに経営内容の情報を提供することで、適切な意思決定に供することにある。

生命保険会社は保険契約者や出資者等、さまざまなステイクホルダーとかがわって成り立っている。そのため、それらのステイクホルダーに対し、経営状況等について説明する責任を負っている。また、生命保険は長期にわたる契約で契約者等の人生設計や生活に強いかわりがある、生命保険は累計保険料が高額になる傾向が強い、などの特徴を有することから、説明責任を積極的に果たし、契約者に自己責任が求められるなかで、その適切な判断に供することが求められる。

このように、生命保険会社は、その社会的な位置づけにより、説明責任が強く求められてい

る。さらに、ディスクロージャーによって、経営の透明性が高まるとともに、社会からの評価にさらされることで、より一層の経営努力をはらうことが期待されている。

生命保険業界のディスクロージャーを取り巻く環境

会計制度の変化、金融の自由化および国際化、自己責任や自助努力に関する意識の高まりなど、生命保険業界を取り巻く社会環境が急速に変容してきた。

平成9（1997）年から13年にかけての生命保険会社の破綻によりその健全性に対する信頼性が低下したこと等から、生命保険会社の経営危機に備えた制度が整備されるとともに、生命保険会社のディスクロージャーの拡充が検討されることになった。

また、金融システム改革のための関係法律の整備等に関する法律の施行による平成10年6月の保険業法および同年11月の同施行規則の改正によって、子会社を通じた他業態への参入が可能となり、その事業範囲の拡大にともない、より広範な社会的役割を担うことになる一方で、ディスクロージャーの内容が初めて規定されるなど、説明責任についても従来以上に求められることになった。

このような経営環境の変化は、生命保険業界が果たすべき説明責任のあり方について大きな変化をもたらした。

生命保険会社のディスクロージャーにおける制度

生命保険会社のディスクロージャーは、保険業法施行規則に規定される法定開示内容と、当協会が策定したディスクロージャー開示基準による開示内容、さらに生命保険各社の任意の開示内容に分けられる。生命保険会社の監督法である保険業法には、保険会社の情報開示規定があり、保険業法施行規則において、その具体的開示項目が規定されている。

しかし、生命保険業界では、法定開示項目はあくまで最低限の開示水準と位置づけ、当協会がディスクロージャー開示基準を策定し、業界基準として法定開示項目以上の開示を行うこととしている。また、生命保険各社においても独自の情報開示を行うことで、生命保険会社に対する理解を促している。

生命保険会社のディスクロージャー拡充の動き

生命保険業界は、説明責任がより求められる状況のもと、積極的にディスクロージャーの拡充を図り、説明責任を果たしてきた。

ディスクロージャー開示基準の充実の状況は以下のとおりである。

【平成11年3月期】

保険業法では、業務および財産の状況に関する説明書類の公衆縦覧の規定について、生命保

生命保険
ディスクロージャーって何？

ディスクロージャーとは、会社の経営内容や財政状態の公開のことです。生命保険会社は、毎年決算後に、生命保険協会が定める開示基準にもとづき、ディスクロージャー資料を作成し、本社および支社で、消費者の皆さんが自由に閲覧できるようにしています。

また、生命保険協会では、各社のディスクロージャー資料を合本したファイルを、全国54カ所の地方生命保険協会に備えています。

生命保険業界は、これからもディスクロージャーの充実に努め、お客さまとの信頼のきずなをより確かなものにしていきたいと考えています。

ディスクロージャー資料の
解説本を現在無料配布中。
お気軽にお申し込みください。
TEL.03(3286)2645
〒100-0005
千代田区丸の内1-4-1
生命保険協会広報課

ホームページもご覧ください。 <http://www.seiho.or.jp/>

ディスクロージャーに関するPR広告

險各社の自主性にもとづく創意工夫が重視されており、説明書類の内容は具体的には規定されていなかったが、金融システム改革法の施行を受けて改正された保険業法施行規則によって、ディスクロージャーの内容が具体的に規定されることになった。

その背景は、金融機関の経営環境の悪化や金融機関の破綻により、金融システムに対する信頼が低下したことに對して、ディスクロージャーを抜本的に見直すことにより、金融システムに対する信頼の回復を図るとともに、金融機関の組織形態や業務の多様化がなされるなかで経営陣のリスク管理を適正にする自己規制の効果が見込まれていることであった。

施行規則においてディスクロージャー項目として規定された主な項目としては、

- ・ 主要業務の内容
- ・ 直近5事業年度における主要な業務の状況を示す指標
- ・ 保険金等の支払能力の充実の状況（ソルベンシー・マージン比率）
- ・ リスク管理の体制
- ・ 法令遵守の体制
- ・ 有価証券や金銭の信託の時価情報
- ・ 保険会社及びその子会社等の概況に関する事項

などが挙げられた。

なお、このうち、「保険金等の支払能力の充実の状況（ソルベンシー・マージン比率）」については、一般消費者の関心が高まったこと等を踏まえ、法定化される前の平成10年3月期業績発表において業界として自主開示を行った。

また、わが国においても時価会計、時価開示が進み、金融システム改革法を受けた保険業法施行規則の改正によって、有価証券や金銭の信託などの取得原価、時価、評価損益についての開示が必要となった。

なお、平成8年の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」の改正を受け、生命保険会社においても、平成8年3月期の業績より、市場性のある有価証券に係る時価情報およびデリバティブ取引の時価情報を開示した。

リスク管理の体制および法令遵守の体制については、平成7年以降の金融機関の相次ぐ破綻で企業のガバナンスのあり方が問われることとなったが、これらの開示は、そのような要請に對するものであった。また、この改正によって、連結情報の開示も規定された。

従来、日本の情報開示は親会社の単体情報が中心で、連結情報は副次的なものという位置づけであった。一方、米国会計基準や国際会計基準では、経済的実態を重視し、連結の情報を中心とした情報開示が求められた。この背景には、企業活動の国際化・多角化が進むなかで、子会社化や分社化の動きが活発になり、親会社単独の情報開示では、企業グループの経営状況が把握できないということがあった。

そこで、わが国においても、平成9年6月に企業会計審議会より「連結財務諸表制度の見直しに関する意見書」が公表され、平成13年3月期の業績より、連結ベースの情報開示が行われることになった。

このような状況もあり、平成11年3月期の業績より、生命保険会社は連結情報を開示することおよびその内容を規定した。企業会計基準審議会の意見より2年前倒しとしたが、これは、金融システムへの疑念の一因であった関連会社の財務状況の不透明さを早期に払拭する必要からであった。

これらの規定した項目のほかに、平成9年度決算より行っていた資産の自己査定について、金融再生法施行規則による銀行の資産の自己査定内容の開示にあわせて、生命保険業界においても、積極的に開示すべきとの判断のもと、自主的に開示することとした。

金融システム改革法の骨格

4. 利用者が安心して取引を行うための枠組みの構築

自己責任を原則としつつ、公正で信頼される市場とするため、ディスクロージャーの充実や公正取引ルールの整備を進める。(後略)

(1) ディスクロージャーの充実と公正な取引の枠組みの確保

① 連結ベースのディスクロージャーの整備

企業活動が多角化・国際化する中で、投資家が企業の実態をよりよく把握できるよう、有価証券届出書や有価証券報告書等の記載事項を、当該会社及び子会社等で構成される企業集団（連結）ベースに改正する。

(2) 取引を担う仲介者についての健全性・公正性の確保と利用者保護の充実

② 金融機関等のディスクロージャー制度の見直し

預金者・投資家等が金融機関等を選択する際の情報を充実させるため、金融機関等のディスクロージャー制度を拡充する。このため、銀行等の金融機関に対しては、新たに財務諸表、不良債権等を公衆の縦覧に供することを義務付ける等、開示を拡充する。(後略)

③ 子会社規定の整備

銀行、保険会社等が保有可能な子会社の範囲を明確化する。併せて、子会社を含む銀行グループ等に対し必要となる一般事業会社の株式保有制限、連結ベースでのディスクロージャー、大口信用供与規制等のルールを策定する。

(出典：金融庁ホームページ)

【平成12年3月期】

平成12年3月期業績の開示に際しては、「債務者区分による債権の状況」の開示を行った。これは、銀行等（預金保険法において金融機関と定義されている者）がその債権を債務者の状況によって区分した内容を開示することとなった（金融機能の再生のための緊急措置に関する法律（金融再生法）の施行。なお、生命保険会社は金融再生法対象外）ことを踏まえて、生命保

険会社においても当該内容の開示^(注)を行うこととなったものである（保険業法施行規則が改正された）。

(注) 金融再生法開示債権：債権を債務者の状況によって区分。保険会社は保険業法施行規則により、「債務者区分による債権の状況」として開示。破産更生債権およびこれらに準ずる債権、危険債権、要管理債権、正常債権に区分される。

リスク管理債権：貸出金を債務者の債務履行状況によって区分。破綻先債権、延滞債権、3か月以上延滞債権、貸出条件緩和債権に区分される。

【平成13年3月期】

平成13年3月期業績の開示に際しては、基礎利益の導入、キャッシュ・フロー計算書の開示、および財務諸表作成における時価会計の適用などを行うこととした。

基礎利益は、保険料収入や保険金・事業費支払等の保険関係の収支と、利息および配当金等収入を中心とした運用関係の収支からなる、生命保険会社の基礎的な期間収益の状況を表わす指標で、一般事業会社の営業利益や、銀行の業務純益に近いものである。

生命保険業界の統一されたフロー収益指標の導入については、以前より業界内において課題としていたが、金融審議会においても、ストックに重心を置いた指標のみならず、フローに重心を置いた指標も必要であるという意見が出されていた。その後、収益力を表わす指標として基礎利益を導入し、開示した。

キャッシュ・フロー計算書については、平成4年に、国際会計基準において財政状態変動表に代わって基準化されていたが、わが国においても、連結情報の充実や会計の国際的調和といった観点からキャッシュ・フロー計算書が財務諸表の一つとして導入された。

キャッシュ・フロー計算書の意義としては、企業の資金の獲得および金銭債務の返済能力の把握ができること、キャッシュ・フローという客観的な要素を用いているため、裁量の余地が小さく、比較可能性が高いということ、営業活動、投資活動、財務活動のそれぞれに対してキャッシュ・フローを記載しているため、それぞれの活動における業績の把握が可能になること、などが挙げられる。

生命保険業界においても、保険業法施行規則の改正によってキャッシュ・フロー計算書を開示したが、生命保険会社の場合、保険収支と資産運用業務によるキャッシュ・フローが表裏一体である、現金の出入に長期のタイムラグがあるなどの特性があり、その点について、「生命保険会社のディスクロージャー～虎の巻」（生命保険会社のディスクロージャー誌の読み方を解説した当協作成の冊子）で利用者に注意を促すなど、正しい理解の普及に努めた。

また、平成11年に導入が決定していた金融商品に係る時価会計（金融商品会計基準）の任意適用が始まり、財務諸表に時価評価された金融商品の評価差額が反映された。

【平成14年3月期】

平成14年3月期業績の開示に際しては、契約年度別の責任準備金残高やソルベンシー・マー

ジン比率の内訳を開示した。

平成13年6月26日に金融審議会金融分科会第二部会より公表された「生命保険をめぐる総合的な検討に関する中間報告」において、それまでの審議内容を踏まえ、保険事業が保険契約者の信頼を確保し、国民経済において重要な役割を果たすための方策として、保険会社の連結財務諸表やソルベンシー・マージン比率の開示、金融再生法にもとづく不良債権額の開示に対し、一定の評価を与えたうえで、ディスクロージャーの改善が挙げられた。

具体策としては、

- ・責任準備金の詳細の開示
- ・ソルベンシー・マージン比率の詳細の開示
- ・損益状況の詳細の開示
- ・代表的な経営指標等の分かりやすい開示

が求められた。

この報告を受け、保険業法施行規則が改正され、保険会社は責任準備金の契約年度別の残高およびソルベンシー・マージン比率の内訳を開示した。

また、予定利率により見込んでいる運用収益が実際の運用収益でまかなえない、いわゆる「逆ざや」の状況については平成5年ごろより生命保険各社が順次任意の開示を行っていたが、業界統一の逆ざや額の算出方法を設定し、比較可能性を確保するとともに、「虎の巻」において詳細な解説を行った。

代表的な経営指標等についても、「ディスクロージャー要綱様式モデル」において、わかりやすい解説を加えることを定め、ディスクロージャー誌の利用者の便に供することとした。

【平成15年3月期】

平成15年3月期業績の開示に際しては、個人変額年金保険の状況（資産残高および保有契約高）を個人変額保険と区分して開示した。

個人変額年金保険は、資産運用の成果を年金の額に反映させる商品として平成11年より販売してきたが、平成14年10月に個人年金保険の銀行窓口販売が解禁されたことで新契約件数が大幅に伸びたため、個人変額年金保険についての業績を開示した。

また、平成15年4月に保険業法施行規則別紙様式が改正され、業務報告書において、継続企業的前提（ゴーイング・コンサーン）に疑義があると認められる場合、その内容等について記載を行うことが規定された。

背景としては、平成14年1月に企業会計審議会より「監査基準の改訂に関する意見書」が公表され、継続企業的前提に関して監査人が検討を行い、適切な開示がなされていない場合には、限定付適正意見を表明するかまたは意見を表明しないことなどが規定され、保険業法施行規則が改正されたことが挙げられる。

【平成16年3月期】

平成16年3月期業績の開示に際しては、個人変額年金保険について、資産の内訳や運用収支状況について開示するなど、個人変額年金保険の状況の開示の充実を図り、個人変額年金保険の契約高の増加に対応した。

【平成17年3月期】

平成17年3月期業績の開示に際しては、保有ベースの医療保障・生前給付保障等の年換算保険料、異動状況の推移について開示した。

年換算保険料は、さまざまな保険料の支払い方の違いを調整し、契約期間中に平均して支払うと仮定した場合に、生命保険会社が保険契約から1年間にどのくらいの保険料収入を得ているかを示したものである。

死亡保障の商品を中心に販売されている場合には、死亡保障金額の合計額である契約高は比較のための指標として有効であった。しかし、現在では販売商品もさまざま、生存中のリスクに対し保障する商品も多く販売されており、これらの商品は死亡保障金額が小さい、あるいはないため、契約高だけで業績を判断することは適切ではない場合があった。

そこで、契約高を補完する指標として年換算保険料が導入され、平成17年3月期の業績開示に際して、これらの年換算保険料について業界で自主開示した。

また、異動状況の推移は、個人保険や団体保険の増加および減少の要因を示したものであるが、本項目については、社会の関心が大きく、生命保険各社においても開示していたことから、業界基準に組み込むこととした。

なお、保険業法が改正され、平成16年度上半期より、これまでに自主的に行っていた上半期報告に加え、金融庁に対し中間業務報告書を提出することとなり、その内容は上半期報告に反映されることとなった。

【平成18年3月期】

平成18年3月期業績の開示に際しては、新たに個人保険、個人年金保険およびその合計の保有契約、新契約分について年換算保険料を自主開示した。これは、年換算保険料の開示の拡充について、生命保険各社がシステムの整備を確保したことによるものであった。

また、生命保険各社は、有価証券報告書またはディスクロージャー誌に「代表者が連結財務諸表の適正性、および連結財務諸表作成に係る内部監査の有効性を確認している旨」を表記した。これは、平成16年12月に公表された「金融改革プログラム」において「財務諸表の正確性、内部監査の有効性についての経営者責任の明確化」が掲げられたことによるものであった。

なお、東京証券取引所においても、平成17年1月1日以降に終了する事業年度または中間会計期間に係る有価証券報告書・半期報告書について、当該有価証券の発行者の代表者が不実の記載がないとの認識およびその理由を記載した書面（「有価証券報告書等の適正性に関する確認

書]の提出が求められ、公衆の縦覧に供した。

【平成19年3月期】

平成18年5月に会社法が施行されたことにともない、生命保険会社では平成19年3月期業績の開示においても所要の変更を行った。

会社法施行にともなう主な変更点は、以下の内容であった。

- ・基金等（株主資本等）変動計算書
- ・貸借対照表中、「純資産の部」の新設（従来の「資本の部」は廃止）
- ・「不動産」「動産」を「有形固定資産」に変更
- ・株式会社における「利益処分案」の廃止

会社法において、株式会社は株主総会または取締役会の決議によって剰余金の配当をいつでも決定でき、また株主資本の計数をいつでも変動させることが可能になったため、貸借対照表や損益計算書だけでは、資本金、準備金および剰余金の数値の連続性を把握することが困難になった。したがって、株主資本等の変動事由ごとに変動数値を記載し、数値の連続性を把握することを目的として、株主資本等変動計算書は導入された。相互会社についても、会社法の施行にともない、保険業法施行規則が改正され、基金等変動計算書を作成した。

なお、保険業法施行規則が改正されたことを受け、第三分野保険については、医療、がん、介護等の区分ごとに保険料に対する保険金等の支出の状況を開示した。

【平成20年3月期】

平成20年3月期業績の開示に際しては、保険業法施行規則が改正され、第三分野保険の「ストレステスト」「負債十分性テスト」の実施状況等を開示した。

ディスクロージャーの解説の充実

当協会では、消費者等にディスクロージャー誌の内容をより正確に理解してもらうために、平成11年より「生命保険会社のディスクロージャー～虎の巻」を作成し、適宜改訂を行っている。

平成17年版の作成に際しては全面改訂を行い、従来のQ&A方式による説明から、ディスクロージャーにおける重要項目について説明する体裁に変更し、読者がディスクロージャーについて、より体系的に理解できるよう努めた。

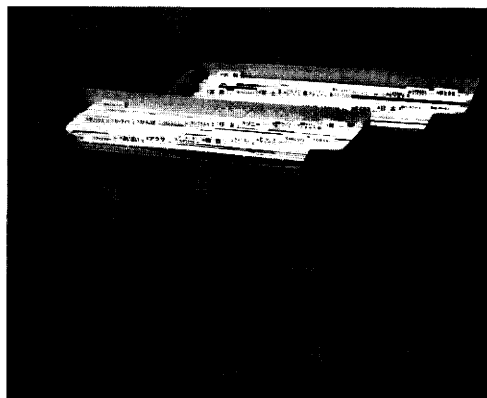
また、当協会ホームページにおいても、Q&Aや用語解説のコーナーを設置し、生命保険会社のディスクロージャーについて、正しい理解の促進に努めている。

ディスクロージャー資料へのアクセス利便性の向上

当協会では、ディスクロージャーの充実やその理解の促進に加え、ディスクロージャー資料へのアクセスの利便性向上に向けた努力を行っている。



平成13年12月より、当協会ホームページにおいて生命保険各社の決算情報および上半期情報を、平成20年8月からは四半期情報を掲載している。このほか、生命保険各社のディスクロージャー誌をファイルボックスにまとめて「『生命保険のディスクロージャー誌』ファイル」として各地の消費生活センター等に配布するなど、ディスクロージャー情報へのアクセス利便性の一層の向上に努めている。



四半期開示への対応

保険業法施行規則が改正され、平成20年度より保険会社および保険持株会社に対し四半期開示に関する努力義務が課されたことを受け、決算発表および上半期報告と同様、四半期情報を開示する際の最低限の開示項目を定めた「四半期報告モデル」を平成20年6月に作成した。

2. 広報活動

協会の広報活動をめぐる環境

生命保険事業を取り巻く環境の変化にともない、当協会の広報活動も大きく変化した。

そのなかで、当協会では業界からのPR活動のほか、業界外の意見に耳を傾け、当協会や生命保険各社の業務改善に活かす広聴機能にも重点を置き、消費者団体や報道関係者との双方向のコミュニケーションを図るため、懇談会の開催を積極的に行うなどの施策を行った。

一方、媒体広報活動等に関しては、生命保険業界における経営環境が厳しくなるなかで当協会の業務の効率化、意見表明・情報発信等の中核機能の強化が求められた。

生命保険懇談会

全国各地の消費者の声を幅広く吸収し、また積極的な情報提供を通じてより多くの人に生命保険事業に関する理解を深めてもらう場として、消費者行政・団体および報道関係者を対象とした地方協会主催の生命保険懇談会を継続的に実施している。

平成8（1996）年度以降については、すべての地方協会が生命保険懇談会を開催しており、各地における消費者や報道関係者等とのコミュニケーションの場として定着してきた。

地方協会主催「生命保険懇談会」開催状況

	開催協会数	開催回数	開催先	
			消費者行政・団体	報道関係者
平成10年度	54協会	90回	49回	41回
11年度	54	94	51	43
12年度	54	96	51	45
13年度	54	100	53	47

14年度	54	99	54	45
15年度	54	97	52	45
16年度	54	99	53	46
17年度	54	99	53	46
18年度	54	98	54	44
19年度	54	98	54	44

消費者（関連）団体等との意見交換

ここ10年の間に、消費者基本法や消費者契約法等の消費者関連法が整備され、「保護」から「自立支援」へと消費者政策は大きく転換することになった。特に、平成19年より施行された消費者団体訴訟制度や裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律により、消費者団体や個々の消費者自らが消費者問題に主体的に取り組む手段が広がり、事業者側もまた今まで以上に消費者の声に耳を傾け、積極的に経営に反映していくことが求められることとなった。

当協会では、消費者の目線から生命保険業界に対する忌憚のない意見や要望を聞き、また生命保険事業の現況を丁寧に説明するなかで、率直かつ活発な意見交換を行う場として、主要消費者（関連）団体等との懇談会を平成6年度より開催してきた。また、消費者行政・団体等で日常的に消費者からの相談を受けている相談員（消費生活専門相談員・消費生活コンサルタント・消費生活アドバイザーなどの有資格者を含む）を中心に構成されている消費者団体を中心として、さまざまな団体とつながりを広げ、適宜懇談会を実施してきた。その他にも各団体を随時訪問し、業界をめぐる最新の状況を説明するとともに、意見交換等を通じて率直な考えなどを収集してきた。

また、平成10年度よりファイナンシャルプランナー（FP）とも情報交換会・勉強会を開催し、時宜に合った論点を解説するとともに、関係の強化に努めてきた。

なお、平成19年度に懇談した団体は以下のとおりであった。

6月	全国消費生活相談員協会（全相協）中部支部 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会（NACS）本部
9月	全相協関西支部 大阪消費者友の会 NACS西日本支部
10月	全相協金融サービス研究会
12月	全相協九州支部
1月	全相協北海道支部
2月	全相協関東支部 NACS消費者相談室 東京都地域婦人団体連盟 千葉県消費生活相談員の会

全相協本部

国民生活センター

3月 主要消費者団体（主婦連合会、消費科学連合会、全国消費者団体連絡会、日本消費者協会）

消費者情報ネット

埼玉県消費生活コンサルタントの会

全相協東北支部

こうした懇談会や消費者関連団体との意見交換等において寄せられた業界に対する意見・要望は、当協会の各支部にフィードバックし、当協会の活動や生命保険各社の業務改善に活かしている。

また、平成18年度より、「消費者の声」事務局における問題分析等に活用することとした。

媒体広報活動

当協会においては、生命保険業界を取り巻く厳しい経営環境を踏まえ、以前より効率的な媒体広報活動を行ってきたが、業務の見直しにともない大幅な収束を行った。また、消費者の求める情報が多様化するなか、より効率性を高める観点から、平成16年度以降は生命保険業界の意見表明等を行うものに限定し、その他の媒体広報活動については収束した。

【新聞・雑誌広告】

平成10年度以降の新聞広告としては、保険金・年金・給付金の支払総額等のPR、アンケートの告知、営業職員・代理店の役割のPR、税制改正要望PR、ホームページのPR、11月「生命保険の月」キャンペーンについての広告などを実施したほか、日本経済新聞および読売新聞に生命保険に関する解説広告を出稿した。

また、生命保険会社の破綻が続発したことで、消費者の信頼が低下し、営業現場にも影響を与えたことを受け、生命保険業界や当協会の取組みに関するPRを行い、消費者の不信感を払拭することによって営業現場を支援した。また、一部のマスコミの誤解を招く報道に対しては、新聞や雑誌に広告を出稿し、問題点を明確にしたうえで正しい解説を行い、生命保険に対する正しい理解の普及に努めた。

平成19年4月には、保険金等の支払問題を受け、生命保険各社の金融庁への報告にあわせて、「生命保険会社・生命保険協会からのおわびとお知らせ」として、業界の取組みについて新聞広告を出稿した。

安心して人生設計をしよう。

お父さんはやめないぞ。

人生設計 ← 生命保険
10.6-18.0%
お父さんの人生設計をサポート

生命保険は生涯の財産、と考える。家のおとして家族の将来を思う時、自分に万一のことがあった場合も当然考える。毎月わずかな金額だが、視野をわけておく。ただ、それだけでは家族に十分な生活の保障をしようとするのは難しい。だから、私は生命保険に加入した。生命保険は生涯の保障はらうん、目的に合わせた資金づくりなど、最適な手段であり、人生設計のために欠かせない存在。コップに懸けることで、生活の大事の保障にのっていくのが生命保険なのだ。せっかくこれまで加入してきて一貫継続してしまつたら断絶がなくなるだけでなく、改めて入りたいと思った時には年齢が上がることで保険料がアップしたり、継続状態によっては加入できない場合もある。長い人生、生命保険協会に相談しよう。

生命保険協会

新聞・雑誌広告については、前述のとおり、原則として税制改正要望等、生命保険業界の意見表明等を行うものに限定して継続することとした。

【テレビパブリシティ】

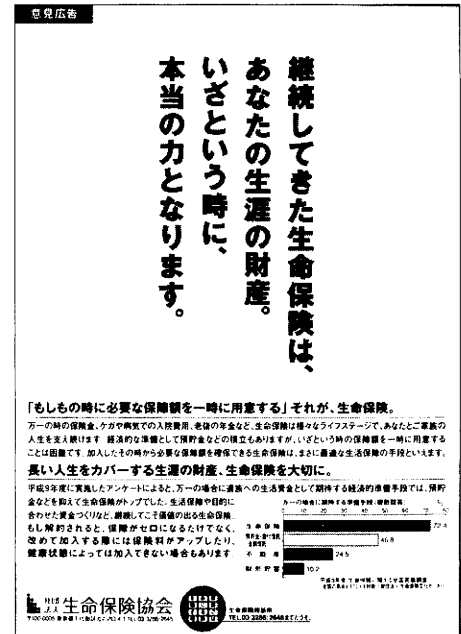
平成10年12月から平成11年3月まで「スカイパーフェクTV」で資産運用情報専門チャンネルを放送する「インベステーション」において「ご契約のしおり」の内容についてわかりやすく説明した番組「Mr.生保のよくわかる『ご契約のしおり』」を放送していたが、平成10年度をもって収束した。

【ラジオパブリシティ】

平成7年4月16日から、全時間帯において高聴取率を獲得していた当協会提供のオリジナルラジオ番組「生命保険なるほど教室」(TBSラジオ)の放送を通じて、主に生命保険の仕組みや手続等において注意すべき点に関する説明を行っていたが、平成16年3月28日の放送をもって収束した。

【その他】

11月「生命保険の月」キャンペーンでは、生命保険各社本支社の店頭や当協会地方事務室におけるポスターの掲示や、首都圏・関西圏の主要路線で電車の中吊り広告を実施したが、これらの活動は、平成16年度の「生命保険の月」キャンペーンの収束にともない、活動を終了した。



生命保険協会の媒体広報活動状況

	新聞広告	ラジオ	テレビ	その他
平成10年度	生命保険なるほどガイド (生命保険相談室PR) 生命保険料控除に関する アンケート・税制要望等	生命保険なるほど教室 (週1回放送)	Mr.生保のよくわかる 『ご契約のしおり』	生保月キャンペーン 生命保険契約者保護 機構(雑誌広告)
11年度	生命保険なるほどガイド (生命保険の役割PR) 生命保険料控除制度に関 する署名活動・要望等	生命保険なるほど教室 (週1回放送)	—	生保月キャンペーン
12年度	生命保険なるほどガイド (生命保険の信頼回復) 生命保険料控除制度に関 する署名活動・要望等	生命保険なるほど教室 (週1回放送)	—	生保月キャンペーン 生命保険の信頼回復 (雑誌広告)
13年度	生命保険なるほどガイド (保険金等支払総額) 生命保険料控除制度に関 する署名活動・要望等	生命保険なるほど教室 (週1回放送)	—	生保月キャンペーン
14年度	生命保険なるほど通信 (解約防止) 生命保険料控除制度に関 する協会長対談等	生命保険なるほど教室 (週1回放送)	—	生保月キャンペーン

15年度	生命保険なるほど通信 生命保険料控除制度に関 する署名活動・要望等	生命保険なるほど教室 (週1回放送)	—	生保月キャンペーン
16年度	生命保険料控除制度に関 するアンケート・要望 新潟県中越地震お見舞い	—	—	メールマガジン広告 (アンケート告知)
17年度	生命保険料控除制度に関 するアンケート・要望	—	—	メールマガジン広告 (アンケート告知)
18年度	生命保険料控除制度に関 するアンケート・要望	—	—	ホームページにアンケート 結果掲載
19年度	各社・協会からのおわびと お知らせ 生命保険料控除制度に関 するアンケート・要望	—	—	ホームページにアンケート 結果掲載
20年度	生命保険料控除制度に関 するアンケート	—	—	ホームページにアンケート 結果掲載

(注) 「生命保険なるほどガイド」は日本経済新聞、「生命保険なるほど通信」は読売新聞に出稿した生命保険の解説広告

生命保険の保障の重要性を訴える新聞広告

11月「生命保険の月」キャンペーン

生命保険業界では、昭和22年以降毎年11月を「生命保険の月」と定め、さまざまなキャンペーンを行ってきた。

当協会は、「生命保険の月」にあわせて、生命保険の意義をPRするために、平成6年度より「生命保険と私」というテーマでエッセイを公募した。平成10年度以降のエッセイコンテストの概要は以下のとおりであった。

回	最優秀賞作品	応募総数
平成10年度 (第5回)	生活しはじめた息子	2,033
11年度 (第6回)	給料明細書	1,425
12年度 (第7回)	こころ静かに	2,081
13年度 (第8回)	母に言えなかった言葉	1,806
14年度 (第9回)	意外なひとこと	1,070
15年度 (第10回)	願いを短冊に	1,602

エッセイコンテストに際しては、受賞作品をまとめたエッセイ集を作成したほか、新聞広告やラジオパブリシティを行い、積極的なPRを行った。

また、エッセイコンテスト10回目を記念して、平成15年に、一般の人が10回の最優秀作品のなかから最も気に入った作品を選ぶ「マイベストエッセイコンテスト」を行った。4,587票の投票があり、第8回の「母に言えなかった言葉」が最多の票を獲得した。

11月「生命保険の月」に際しては、エッセイコンテストのほか、前述のポスターの掲載など生命保険への関心を高める活動を行った。「生命保険の月」キャンペーンの収束にともない、エッセイコンテストは平成15年度をもって終了した。

社会貢献活動のPR

・協会本部による社会貢献活動PR

当協会では、平成12年に当協会および生命保険会社の社会貢献活動を紹介する冊子「生命保険会社の社会貢献活動」を発行した。平成15年には、当協会の社会貢献活動に重点を絞って紹介する「生命保険協会の社会貢献活動」に題名を改めて毎年作成している。同冊子では写真や新聞記事などを多く盛り込み、当協会の社会貢献活動を理解しやすくしている。

当協会ホームページにおいても、写真などを掲載しながら社会貢献活動をPRしている。

・地方CR活動を中心とする地方協会のPR支援策

地域社会等との良好な関係づくりのための社会貢献活動（地方CR活動）を中心として、地方協会が諸活動をPRするために地方新聞へ広告を出稿する際の財政支援を行った。平成15年度には42の地方紙に出稿した。

地方協会のPR支援については、平成16年の業務の見直しにともない収束した。

刊行物

当協会では、「生命保険会社のディスクロージャー～虎の巻」のほか「生命保険の動向」「生命保険事業概況CD-ROM」「生命保険協会の社会貢献活動」「生命保険協会SR報告書」といった資料を提供している。

「生命保険の動向」は、生命保険事業を「契約状況」「収支と負債・資本」「資産」といった観点から概観している冊子で、平成16年10月より作成している。

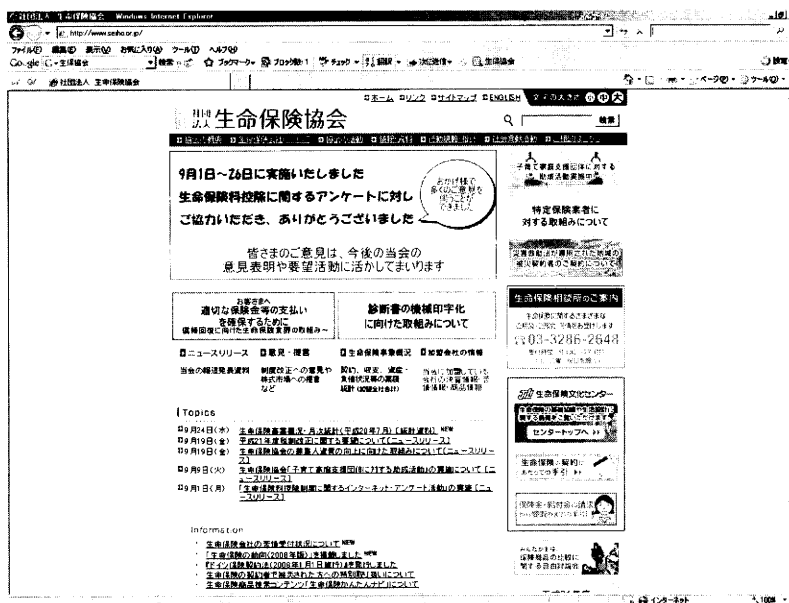
「生命保険事業概況CD-ROM」は平成14年度より作成しているもので、内容としては、「生命保険の動向」のほか、「国際生命保険統計」「生命保険事業概況」を収録しており、国内外の生命保険事業の概況を知ることができる資料となっている。

「生命保険協会SR報告書」「生命保険協会の社会貢献活動」は、当協会の活動内容を説明したもので、生命保険懇談会等において配付している。

また、「LIFE INSURANCE BUSINESS IN JAPAN」を作成し、英文にて当協会の紹介や日本の生命保険事業の説明を行っている。

ホームページ

当協会では、インターネット利用者の増加や情報提供の迅速化の必要性を背景に平成10年7月9日にホームページを開設した。開設当初のコンテンツとしては、ニュースリリース、生命保険事業概況、新聞雑誌広告の紹介、生命保険会社のディスクロージャーの解説（虎の巻）、生命保険の基礎知識、目的に合った保険種類のご案内などであった。その後も、業界の意見や情報を迅速に提供することなどを意識して運営を行ってきた。



平成12年、16年、17年、20年には、生命保険料控除制度についてインターネットによるアンケートを行った。

また、平成13年4月、15年4月にホームページを刷新したことに加え、平成18年3月には、ホームページの体裁を一新するとともに、生命保険相談所・裁定審査会および社会貢献活動に関する情報提供をより充実した。

平成20年7月には、生命保険各社が提供している商品情報へのアクセスルートを構築することにより、消費者が保険商品を選択する初期段階における情報入手方法を拡充し消費者利便性の向上を図ることを目的に開発した「生命保険かんたんナビ」を掲載した。これにより、「保障ニーズ」「保険種類」「保険会社」の三つの項目のいずれかから保険商品の検索を行い、選択した商品について確認することができるようになった。

当協会ホームページでは、英文のページも設置し、生命保険事業の概況や当協会の意見表明などについて情報発信を行い、生命保険事業の国際化に対応している。

その他の広報活動

- ・ 記者会見・プレス発表等

当協会では、理事会終了後、生保協会長の定例記者会見を行い、当協会の活動等について説明しているほか、随時プレスリリースや日常的な報道関係者に対する情報提供を通じ、生命保険事業についての正しい理解を促している。

- ・ 広報部からの情報提供

当協会では、昭和63年より業界関係者に当協会の取組みや業界の動向等を知らせる「広報

ニュース」を作成していたが、平成15年10月に作成作業の迅速化および発行経費の節減を図るため、紙媒体から電子メールで発信する形式に変更した。その後、業界をめぐる情報の量の拡大およびスピードに対応するため、広報ニュースは平成17年3月31日号をもって廃刊し、当協会における会合や適宜行う情報提供によって代替することとした。

4. 生命保険相談活動

1. 生命保険相談所の相談受付状況

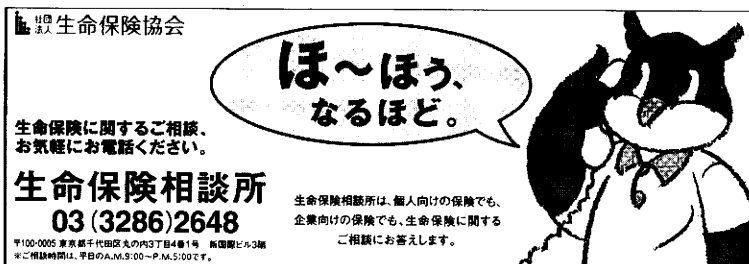
当協会では、昭和36（1961）年3月から本部に生命保険相談所を開設し、また昭和40年4月から従来大阪府（当協会関西支部内）に加えて全国の各地方協会に相談を受ける連絡所を設置し、契約者をはじめ広く一般消費者からの生命保険に関する相談・照会・苦情に対応するとともに、苦情・紛争処理のための公正な機関として、生命保険相談所に「裁定委員会」（昭和52年7月、従来調停委員会を改組）を設け、契約者等の正当な利益保護を図ってきた。

相談・照会・苦情の受付については、平成9年4月の日産生命、平成11年6月の東邦生命、平成12年度の第百生命、大正生命、千代田生命、協栄生命、東京生命の経営破綻の影響により、生命保険相談所への相談・苦情件数は大幅に増加し、平成12年度には3万件を超え、過去最高を記録した。これにともない、生命保険相談所では、受付電話・応接スペースの増設、相談員の増員を行った。

また、平成14年度から平成15年度にかけては、予定利率引下げに関する保険業法改正案が国会に上程・審議される際、マスコミに大きく取り上げられたため、予定利率についての照会が集中した。

平成17年2月には、金融庁から死亡保険金の不適切な不支払いに対する個別会社への行政処分が行われ、マスコミ報道を通じて知った契約者等から、保険金・給付金に関する申出が増加した。その後、同じ会社に2度目の行政処分が行われたため、生命保険相談所への申出件数は高水準で推移した。

平成18年度は、個別会社の配当金支払漏れや保険契約の不正解除問題が発生した。また、損害保険会社での付随的な保険金



生命保険協会
 生命保険に関するご相談、お気軽にお電話ください。
生命保険相談所
03(3286)2648
〒100-0005 東京都千代田区丸の内3丁目4番1号 新国館ビル533号
 ※ご相談時間は、平日のA.M.9:00～P.M.5:00です。

ほ～ほう、なるほど。

生命保険相談所は、個人向けの保険でも、企業向けの保険でも、生命保険に関するご相談にお答えします。



生命保険に関するさまざまなご相談・苦情、ご相談をお受けします。

生命保険相談所のご案内

生命保険協会 生命保険相談所

の支払漏れ問題が社会問題となり、これまで支払漏れ事案について自主調査を進めていた生命保険会社に対し、金融庁から保険業法にもとづく保険金等支払状況に関する調査と報告徴求命令が出されるなど、生・損保業界の支払問題が継続する形となり、契約者等からの相談・苦情申出件数は2万件を超えた。

受付件数が大幅に増加した主な要因は以上のとおりであるが、当協会が新聞等に掲載する意見広告に生命保険相談所の連絡先を継続して掲載していること、平成10年7月に当協会のホームページを設け、生命保険相談所の機能について閲覧が可能となっていることもアクセスの増加につながっている。

また、平成16年度からは生命保険相談所において苦情の定義を「受付時に不満足の説明があったもの」と広げ、平成18年度からは各地の連絡所においても同様の取扱いを実施したことにより、これまで一般相談に分類されていたものが苦情に分類されるようになったため、平成16年度以降、苦情に分類される件数が増加している。

平成17年10月には、一連の不適切な不支払問題への対応の一環として金融庁監督局長名で苦情・相談対応体制の強化に向けた検討要請が生保協会長あてに発出されたことを受け、平成18年1月27日の理事会において、生命保険相談所における「苦情・相談対応体制の強化」ならびに「紛争処理機能の強化」の方策について承認した。

平成10年度以降の相談受付状況

	一般相談	苦情	合計	対前年比	本部相談所	連絡所
平成10年度	16,586件	1,391件	17,977件	76.5%	12,412件	5,565件
11年度	25,160	1,917	27,077	150.6	16,664	10,413
12年度	29,425	1,369	30,794	113.7	17,305	13,489
13年度	21,944	787	22,731	73.8	14,227	8,504
14年度	18,203	765	18,968	83.4	11,764	7,204
15年度	20,579	1,020	21,599	113.9	14,325	7,274
16年度	12,966	4,362	17,328	80.2	11,556	5,772
17年度	14,256	6,898	21,154	122.1	14,307	6,847
18年度	11,110	8,908	20,018	94.6	13,651	6,367
19年度	9,989	10,148	20,137	100.6	14,385	5,752

各年度の主な特徴は、以下のとおりである。

	主な特徴
平成10年度	日産生命が破綻した前年度より減少はしたものの、受付件数は高止まりであった。定期保険特約の更新時に保険料が高くなるため見直しを行いたい、生命保険契約が複数あるため整理して保険料を節約したいなど、保障の見直しに関する相談が多く寄せられた。
11年度	東邦生命に対して業務の一部停止命令（11年6月）が出されたことにともない、「生命保険契約者保護機構」など、破綻した東邦生命の契約はどのように補償されるかとの照会が数多く寄せられた。
12年度	第百生命、大正生命、千代田生命、協栄生命、東京生命の破綻に関する相談が多く、受付件数が飛躍的に増加し、3万件を超えた。

13年度	12年度の5社の破綻の影響で、自分が加入している会社は大丈夫かなど「会社の内容等」に関する照会が多く寄せられた。
14年度	会社の経営状況に関する相談、契約見直しの相談、合併等による保険会社名の照会、契約の有無に関する照会が多く寄せられた。
15年度	契約条件の変更（予定利率変更条項等）等を盛り込んだ保険業法改正案が国会に上程・審議されるに際し、マスコミに大きく取り上げられたことによる照会增加、収入の伸び悩み等にもとない保険料の負担軽減のための保障見直しに関連する相談が増加した。
16年度	15年度に改正保険業法が国会で成立する際、マスコミが大きく取り上げて報道したことから、第1四半期を中心に予定利率引下げに関する照会が集中した。
17年度	保険金等の不適切な不支払いに対し金融庁から行政処分（17年2月、10月）が個別会社に出されたことから、保険金・給付金に関する相談・苦情が大幅に増加した。また、苦情の定義を拡大したため、これまで一般相談扱いとしていたものが苦情としての取扱いになったこともあり苦情の件数が増えた。
18年度	生命保険会社の配当金の支払漏れ（18年6月）や保険契約の不正解除（同年7月）および金融庁の生命保険会社に対する保険金等支払状況に関する報告命令（19年2月）、損保会社の医療保険の不適切な不支払問題に関するマスコミ報道等を受けて引き続き多くの相談が寄せられた。
19年度	19年4月および10月に、生命保険各社が行った保険金等支払いに関する金融庁報告および記者発表を受け、マスコミが報道を行ったこと等の影響から、引き続き苦情件数が増加した。

2. 金融ADRに係る議論と協会の取組み

金融審議会答申と金融トラブル連絡調整協議会

平成12（2000）年6月、金融審議会答申「21世紀を支える金融の新しい枠組みについて」がとりまとめられ、そのなかで「I. 金融サービスのルールに関する新しい枠組みについて」の項目「3. ルールの実効性の確保と消費者教育」の「(1)金融分野における裁判外紛争処理制度の整備について」において以下のとおり記述された。

（前段省略）

（二）以上の結果、将来的な統一的・包括的制度も視野に入れつつ、既存機関の運用面での改善等、現時点で取り得る効果的な方策を早急に実施することが、先ずは重要である。中立・公正な人材活用等、各機関毎のイニシアチブで今後自主的改善が図られるものもあるが、少なくとも、ワーキング・グループの報告書^(注)で提言されているように、

- ①個別紛争処理における機関間連携の強化、
 - ②苦情・紛争処理手続きの透明化、
 - ③苦情・紛争処理事案のフォローアップ体制の充実、
 - ④苦情・紛争処理実績に関する積極的公表、
 - ⑤広報活動を含む消費者アクセスの改善、
- を早期に実施することが望まれる。さらに、
- ⑥これらの着実な実施を担保するとともに、業態の枠を超えた情報・意見交換等を行い、金融分野における裁判外紛争処理制度の改善につなげるため、金融当局、消費者行政機関、消費者団体、各種自主規制機関・業界団体、弁護士会等の参加する「金融トラブル連絡調

「整協議会（仮称）」を設置すべきである。

なお、こうした施策の実現に当たっては、既存の紛争処理機関の自主的努力だけではなく、国や地方自治体の様々な面でのサポートが不可欠であり、行政の積極的なリーダーシップが期待される。

（注）金融審議会第一部会ホールセール・リーテイルに関するワーキンググループ報告「金融分野における裁判外紛争処理制度の整備について」（平成12年6月）

上記答申を受け、金融庁のなかに「金融トラブル連絡調整協議会」が設置され、平成12年9月7日に第1回目の協議会が開催された。協議会委員は消費者行政機関3名、消費者団体3名、業界団体・自主規制機関18名、弁護士会3名、学識経験者4名、金融当局6名の37名で構成され、当協会からは生命保険相談室長が委員として就任した。

当協会は、この金融審議会答申や金融トラブル連絡調整協議会の審議を踏まえ、生命保険相談所の機構改革を行い、これまで紛争処理を行っていた「裁定委員会」の機能を見直し、生命保険相談所長（生保協会長が兼務）からの諮問・相談に応じ、相談所の公正・円滑な運営を図るために勧告・提言等を行う「裁定諮問委員会」に名称を変更し、また、紛争について中立・公正に審理・裁定を行う裁判外紛争解決機関としての「裁定審査会」を新たに設置する内容の生命保険相談所規程の改正案を、平成12年12月15日の理事会において承認し、平成13年4月から実施した。

また、金融トラブル連絡調整協議会の「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援モデル」の決定（平成14年4月25日公表）ならびに「銀行等による保険商品窓口販売の対象商品の拡大等」を踏まえ、生命保険相談所規程の見直しを行い、平成14年6月21日に改正した。主な改正点は以下のとおりである。

- ・ 目的に「中立」および「透明性」の基本理念を追加
- ・ 苦情等の定義を明確化
- ・ 取り扱う苦情の範囲を明確化
- ・ 苦情等の原因の解明および再発防止を追加
- ・ 相談所から相手方会社への必要な措置・勧告を追加
- ・ 代理店を相手方会社に追加
- ・ 会員企業の責務として「再発防止に努める」を追加
- ・ 人材育成について追加
- ・ 裁定審査会委員の欠格事由と解任禁止条項を追加

金融トラブル連絡調整協議会の活動は、平成12年度から平成13年度にわたっては「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル」策定の検討を行い、平成14年4月に協議会として確定のうえ、各業界団体等はモデルに沿った対応を行うこととなった。

平成14年度は、モデルのフォローアップ作業を通じて各団体における規則の整備と運用改善を図る取組みが行われ、平成15年度は、機関間連携のあり方を中心とした活動ならびに司法制度改革等、関係する審議会の報告聴取や意見交換が行われた。

平成16年度以降は、各金融団体の改善取組状況のフォロー、苦情紛争事例のケーススタディー、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法案（ADR法）の認証、金融庁金融サービス利用者相談室の設置・受付状況、認定投資者保護団体の認定取得などについて意見交換・検討が行われた。

また、平成20年度には、これまでの8年間の取組みを振り返り、金融ADRの整備に係る今後の課題などについて議論が行われ、平成20年6月24日に「金融分野における裁判外の苦情・紛争解決支援制度（金融ADR）の整備にかかる今後の課題について」（座長メモ）がとりまとめられた。本座長メモでは、同協議会における主な取組みの経緯および金融ADRの現状の問題点を振り返るとともに、今後の金融ADRのあり方についての議論の整理が行われている。なお、同メモのとりまとめに当たり、当協会として、同年6月17日に今後の金融ADRのあり方について意見を表明した。

座長メモの要旨は以下のとおりである。

金融分野における裁判外の苦情・紛争解決支援制度（金融ADR）の整備にかかる今後の課題について（座長メモ）要旨

平成20年6月24日 金融トラブル連絡調整協議会

金融ADRのあり方

○金融ADRの理念

金融ADRは、金融トラブルにおける個別の利用者保護だけでなく、金融取引適正化のルールの実効性確保の仕組みであり、その充実は、金融取引への消費者の信頼を高め、金融・資本市場の健全な発展にも資する。

金融ADRは、①業界横断的機能、②苦情・紛争解決の一連の手続、③中立・公正性、透明性、秘密性、迅速性、低廉性という手続の質、の3要素の実現が重要。

○運営主体

金融の専門性の観点から、業界団体等で蓄積する知識・経験や人材を使うべきであり、民間が金融ADRの運営主体となるべきとの意見が多数。

○中立性・公正性の確保

紛争解決支援に従事する者、相談対応や苦情解決支援に従事する者に、中立・公正に権限を行使できる立場が確保されるべきとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢。

金融ADRは、独立採算制の委員会による運営とし、組織の手続の透明性を高めるなど、その独立性・透明性が明らかとなるような組織構築が必要であるとの意見が、消費者団体、弁護

士会、学識経験者委員の大勢。

他方、業界団体等委員からは、業者に対しても中立・公正であることが必要との意見。

○実効性の確保

・自主規制機関化

消費者団体、弁護士会委員から、業法上の自主規制機関化により、柔軟・迅速に拘束力ある自主規制規則を積み上げ、苦情・紛争解決に際し考慮するルールとできる、また、紛争解決を通じ、販売方法等の改善策の検討ができるとの意見。

他方、業法上の自主規制機関化が直ちにADR機能の強化につながるか疑問との意見、業法上の自主規制機関化以外に、例えば、任意団体での申合せや、ADR機能の法制化等により、金融ADRの実効性を確保できるとの意見が、業界団体等委員等の多数であり、弁護士会、学識経験者委員にも同様の意見。

・金融ADR機関の認定

金融ADR機関に一定の水準を確保するため、金融庁等の行政が、認定することとし、中立性・公正性確保のための体制、金融の専門的知見を有する手続実施者の選任体制、実効性ある解決のための手続規則などを要件としてはどうかとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢。

・金融ADR機関との契約締結義務付け

業者に、上記認定金融ADR機関との契約締結を免許等の要件として義務付け、さらに手続応諾義務、誠実交渉義務、結果尊重義務が課され、また、アクセスの容易性への配慮がされるべきとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢。

○統一化・包括化

将来的には統一的・包括的な第三者型機関を設置等することが望ましいが、解決すべき課題も多く、慎重な検討が必要であり、各金融ADRの組織や運営の水準を引き上げるなど標準化を図り、連携を強化しつつ、中長期的に検討していくべきとの意見が多数。

○今後の方向性

金融ADR機関に一定の水準・要件を確保等するための法的整備が必要であるとの意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢。

業者の、一定の水準・要件を満たす金融ADR機関における手続応諾義務、誠実交渉義務、結果尊重義務を、法的に担保することが必要との意見が、消費者団体、弁護士会、学識経験者委員の大勢。

他方、業界団体等委員からは、自主的取組みの結果、金融ADRの公正性・中立性、業者の手続応諾等が確保されてきており、自主的な取組みを強化していくことでよいとの意見が多数。

おわりに

本座長メモが遅滞なく、業界団体等において、今後の金融ADR改善の取組みに活かされるとともに、政府において、今後の金融ADRの改善に向けた具体的な検討に活かされることを期待。

以上

なお、同年9月17日からは、「金融トラブル連絡調整協議会 苦情・紛争解決支援のモデルに

関するワーキンググループ」が開催され、「金融分野の業界団体・自主規制機関による苦情・紛争解決支援のモデル」の改正について検討が開始され、12月24日に開催された金融トラブル連絡調整協議会において、ワーキンググループ改正案が報告された。

金融審議会金融分科会第一部会・第二部会合同会合

平成20年の金融商品取引法改正案の国会審議において、ADRのさらなる拡充に関する附帯決議が衆参両院でなされたこと等を受け、金融審議会金融分科会第一部会・第二部会合同会合において、金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR）について、審議されることとなった。本合同会合では、平成20年11月より、計3回にわたり、業界団体からの意見聴取、論点整理等の審議が行われた。

当協会としては、意見聴取に対して同年11月5日の合同会合において「金融ADRについては、各業界団体にて自主的取組みを促進し、金融業界全体の態勢を標準化することが重要である」旨の意見を述べている。

こうした審議結果を踏まえ、同年12月17日に合同会合報告「金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR）のあり方について」がとりまとめられた。本報告では、金融ADRを改善・充実し、苦情・紛争解決における利用者の信頼感・納得感を高め、金融商品・サービスに関する利用者の信頼性の向上を図る観点から、公正・中立でかつ実効性のある金融ADRの法的枠組みを設けることが望ましいとの提言がなされた。

同報告の要旨は以下のとおりである。

- ・横断的・包括的な金融ADR機関の設置は将来的な課題として位置付け、業界団体・自主規制機関等による苦情・紛争解決の自主的な取組みを活用。
- ・金融ADRの実施体制・能力等を有する者について行政庁が確認（指定等）を行うことにより、金融ADR機関の中立性・公正性を確保することが適当。
- ・金融ADR機関相互の連携の強化に加え、利用者利便の向上のため、振分けを行う窓口の共通化について実務上検討が必要。
- ・業態において金融ADR機関が設立されている場合には、紛争解決にあたって、金融機関に金融ADR機関に対する手続応諾義務、事情説明・資料提出義務、結果尊重義務等を課すことが適当。
- ・業態において金融ADR機関が設立されていない場合には、金融機関に苦情・紛争解決に関する一定の義務を課すことが適当。
- ・金融ADRの中立性・公正性及び実効性を確保するため、金融機関及び金融ADR機関に対する行政庁の関与等が必要。
- ・実効性のある金融ADR制度を構築するため、金融商品・サービスの内容、相談・苦情等の状況、利用者の状況、業態における金融機関数又は業界における苦情・紛争解決への取組状況等の業態の実態を十分に踏まえる必要。

・金融ADRの改善・発展のため、今後も、金融トラブル連絡調整協議会は、推進役として重要な役割を果たしていく必要。

(出典：金融庁ホームページ)

3. 裁定諮問委員会の設置

平成13（2001）年4月の生命保険相談所の機構改革により生命保険相談所および裁定審査会の中立性・公平性を確保するため、運営状況のチェック等を行う機関として「裁定諮問委員会」を設置した。

「裁定諮問委員会」は年2回開催され、学者、弁護士、医師、消費者団体関係者の学識経験者および協会常勤役員からなる5名の委員で構成し、生命保険相談所長（生保協会長が兼務）からの諮問・相談に応じ、相談所の業務の公正・円滑な運営を図るため、必要に応じ勧告、提言等を行い、生命保険相談室から生命保険各社への伝達を行っている。

その他、生命保険相談所における相談・苦情の受付状況ならびに裁定審査会から具体的事案にもとづき解決に向けての考え方等について説明を行い、諮問委員から種々意見・指摘を受けている。

裁定諮問委員会発足時から平成21年3月までの委員は以下のとおりである。

氏名	所属	任期
○議長 落合誠一	東京大学法学部名誉教授 中央大学法科大学院教授（平成19年4月～）	平成13年4月～
○ 杉本恒明	関東中央病院名誉院長	13年4月～
岩田廣一	岩田法律事務所弁護士	13年4月～15年3月
吉岡初子	主婦連合会会長	13年4月～17年3月
上田公一	生命保険協会副会長	13年4月～16年5月
○ 加藤義樹	加藤法律事務所弁護士	15年4月～
神田敏子	全国消費者団体連絡会事務局長	17年4月～20年7月
諏訪 茂	生命保険協会専務理事	16年6月～17年7月
西岡忠夫	生命保険協会副会長	17年7月～20年7月
○ 大河内美保	主婦連合会副会長	20年7月～
○ 小泉宇幸	生命保険協会副会長	20年7月～

(注) ○印は平成20年度現在の委員

4. 裁定審査会の設置

平成13（2001）年4月1日、和解案の策定などを行う「裁定審査会」を新たに設置した。裁定審査会の概要は以下のとおりである。

〔裁定審査会の概要〕

(1) 裁定審査会の利用

生命保険相談所が個人の生命保険契約に関する苦情の申出を受け、生命保険会社への解決依頼や和解の斡旋などを行ったにもかかわらず、原則として1ヵ月を経過しても問題が解決しない場合に利用できる。ただし、次のような場合には裁定は行わない。

- ①生命保険契約に関するものでないとき
- ②保険契約者等による申立てでないとき
- ③訴訟や民事調停が進行中もしくは終了した事案
- ④不当な目的のみだりに裁定の申立てをしたと認められるとき
- ⑤生命保険会社の経営方針や職員個人に係わる事項、事実認定が著しく困難な事項など、申立ての内容がその性質上裁定を行うに適当でない認められるとき

(2) 裁定審査会の構成

裁定審査会は、弁護士（2名）、消費生活相談員（2名）、生命保険相談所の職員（1名、生命保険相談室長）の計5名で構成。^(注)

(3) 裁定の方法

裁定の申立を行う場合には、所定の「裁定申立書」に記入して、裁定審査会に提出する。裁定審査会において適格性の審査が行われ、裁定申立が受理された場合、裁定審査会は相手方生保会社に答弁書の提出を求め必要に応じ、当事者双方から事情聴取を行う。

(4) 裁定の結果

裁定審査会は和解が成立するように努めても解決しない場合に、公正な立場から和解案を提示し、当事者双方に受諾を勧告する。当該生命保険会社は、和解案を尊重しなければならない。

(5) 裁定に係る費用

裁定に係る費用は無料。ただし、裁定審査会に出席する場合の交通費、その他の手続費用などは、各自負担。

(注) 紛争処理機能の強化策の一環として、平成18年4月から委員を2名増員（弁護士委員、消費生活相談員委員を1名ずつ増員）し、7名体制とした。

なお、平成13年度設置後の裁定審査会における審理事案の内容および審理結果等は以下のとおりである。

受理年度別の申立内容の推移

申立内容	平成13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	合計
給付金請求(災害・入院・手術等)	1件	2	4	11	11	7	6	42
契約取消もしくは契約無効請求	1	6	6	2	9	7	13	44
保険金請求(死亡・災害・高度障害)	1	3	1	5	4	3	7	24
配当金(買増保険金・年金等)請求	-	-	1	2	4	1	4	12
契約者貸付無効請求	1	-	-	-	3	-	1	5
銀行窓口販売における契約無効請求	-	-	-	-	2	-	-	2
解約取消請求	-	1	-	1	-	-	-	2
その他	-	2	3	2	-	2	5	14
合計	4	14	15	23	33	20	36	145

