

平成十八年十二月一日提出
質問第二〇〇号

「金融サービス利用者相談室」に関する質問主意書

提出者 高井美穂

「金融サービス利用者相談室」に関する質問主意書

保険や、貸金業、投資など、金融サービスの分野では自由化の流れの中で様々な商品提供が行われている。その一方で、会社ぐるみの「保険金不払い」や、「貸しはがし」、詐欺まがいの「ファンド」など、消費者が被害者となるケースが頻発している。こうした中で金融庁の「金融サービス利用者相談室」に対する期待と役割が高まっていると考えるが、必ずしも消費者のニーズに十分には応えておらず、金融行政に対する国民の不信感さえ招きかねないと懸念している。

そこで、次の通り質問する。

一 金融庁組織規則第二条二項では、「金融サービス利用者相談室は、金融庁の行政に関する苦情の処理及び問合せに対する情報の提供に関する事務をつかさどる」とその役割を定めているが、「苦情の処理」とは具体的にどのような対応か。また、消費者からの苦情、相談に対し調査し、その結果を相談者に報告する事は含まれないのか。含まれないとすればそれはなぜか。

二 金融庁のホームページの中で、金融サービス利用者相談室のページでは、「皆様の「声」をお寄せください！」と呼びかける一方で「利用者の皆様と金融機関との間の個別トラブルにつきましては、お話を

伺った上で、他機関の紹介や論点の整理などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介・調停を行うことは出来ませんので、予めご了承下さい。」としている。また、本年十一月二十四日、金融庁保険課ならびに金融サービス利用者相談室は電話による問い合わせに対し、「寄せられた情報は保管し、参考とし、体制面から問題がないか中身の分析はするが、相談者に対するフィードバックは想定していない」と回答している。さらに、現実に自動車事故損害保険をめぐり、損保会社の対応に疑念を抱いた事故被害者である姫路市の名倉明宏氏からの本年十月十八日ごろの電話での相談に対しても金融サービス利用者相談室は話を聞いたものの「個別案件には答えられない」「個人と保険会社の交渉には介入しない」と回答している。相談者から見れば「金融庁は話を聞きっぱなし」「なんら対応してくれない」と受け取られ、金融行政全体に対する不信の念を持たれても仕方ないと考えるが、政府の見解を示されたい。

三 保険会社をはじめとする各金融業界には、それぞれ業界団体で構成する苦情処理機関があるのは承知している。しかしながら、その性格上必ずしも消費者が納得行く回答が得られないケースが多いと理解している。また、自動車事故などをめぐる交渉の場合、消費者側が弁護士を立てると、保険会社から支払われる補償額が引きあがるケースが多いと言われる。しかしながら、弁護士費用を出せない社会的弱者は結局

相談すべきところもないのが現状と考えるが、政府の見解を示されたい。

四 国民生活センターや、各地の消費生活相談室などではこれまでも消費者からの相談に対し、相手側業者との仲介、あっせんなど問題解決に向けて積極的な活動を続けていると承知している。また、警察や検察も近年の国民の権利意識の高まりに対応し、被害者や遺族に対する事件処理の経過や公判の進行状況などについて情報を提供するようになった、と聞いている。「金融サービス利用者相談室」は体制をさらに強化した上で、これらの機関と同様に国民、消費者の立場に立った取組みをすべきと考えるが、政府の方針を示されたい。

右質問する。