

## 保険会社向け監督方針等の現状

～超高齢社会を見据えて「保障・補償機能の適切な発揮」を期待～

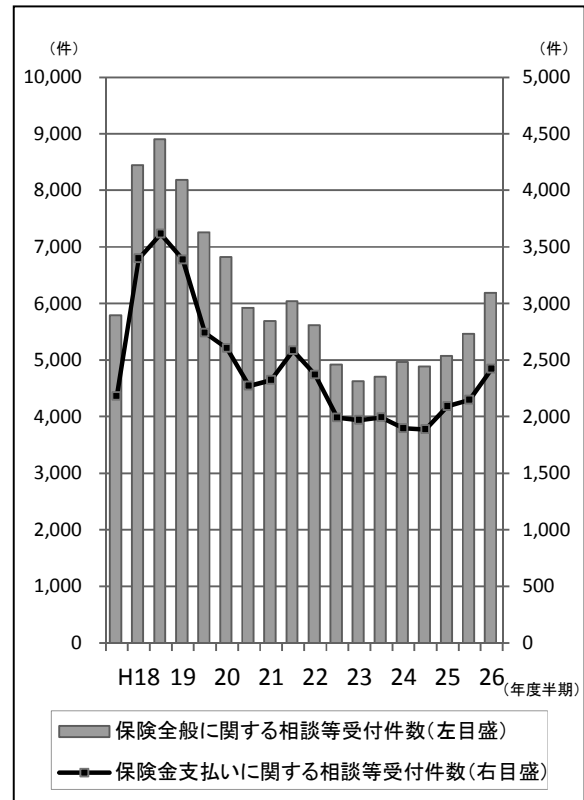
研究員 松吉 夏之介

### 保険金支払いの相談等件数は増加傾向

平成26年10月31日、金融庁は「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況を公表した。金融サービス利用者相談室は、金融サービス利用者の利便性向上を図ることを目的に、平成17年7月に開設されたもので、金融行政・金融サービスに関する一般的な質問・相談・意見等を一元的に受け付けている。同相談室における、保険全般に関する相談等の受付件数の推移をみると（図1）、平成18年度から19年度にかけて急増しており、以降は減少しているものの、平成24年度から再び増加していることがわかる。保険金支払いに関する相談等受付件数についても同様の推移を辿っており、最近では増加傾向にあるようだ。因みに、一連の保険金不払問題に対する行政処分が多数実施されたのは平成17、18年度である。平成18年度から19年度にかけての受付件数の急増は、行政処分の実施件数が影響していたといえよう。では最近の増加傾向はどうみるべきであろう。

今年8月、高齢契約者等への保険金未払事例がニュースで取り上げられたが<sup>\*</sup>、最近における相談等件数の増加は、高齢社会の進展を背景とした、保険金支払い等に関する新たな問題が顕在化していることを示しているのではないだろうか。なお、金融庁は金融サービス利用者相談室に寄せられた情報等を今後の金融行政に有効活用するとしている。そこで、保険金支払いに関する、金融庁の監督方針等（保険業務上のルール）の内容を確認し

（図1） 保険に関する相談等受付件数の推移  
（金融庁「金融サービス利用者相談室」より）



（出所）金融庁HPより筆者作成。

てみたい。

### 不払問題を機に支払監督規制が強化

まず、金融庁が保険会社に対する監督・検査指針として発出している文書に『保険会社向けの総合的な監督指針』、『保険会社に係る検査マニュアル』がある。『保険会社向けの総合的な監督指針（以下、監督指針）』はその名のとおり、監督に関する指針を定めたもので、

<sup>\*</sup> 朝日新聞「宙に浮く生命保険金／90歳以上2割 死後請求なく未払い」（平成26年8月4日朝刊）等で報道された。塚谷治次（2014）「超高齢社会における共済・保険のサービスについて」『共済総合研究』Vol. 69（一般社団法人JA共済総合研究所）を参照。

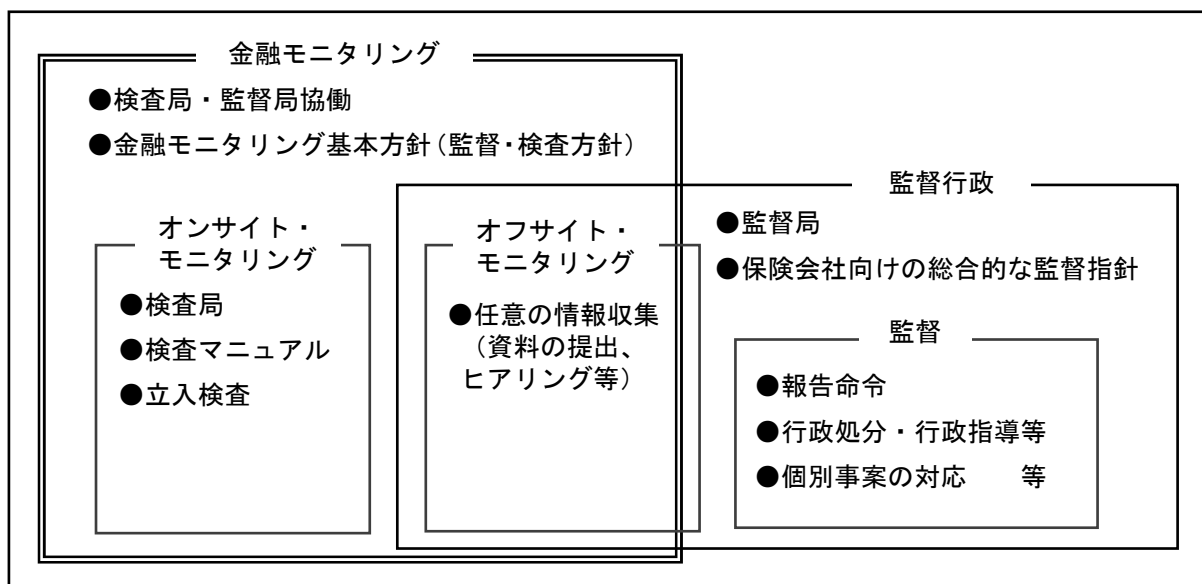
保険会社に対する監督事務の基本的な考え方、監督上の評価項目、事務処理上の留意点等がまとめられている。平成17年8月に策定されて以降、法令改正・審議会報告等を受けて随時改正されている。

現行版（平成26年9月）の監督指針における、保険金支払いに関する項目は、平成17年に発覚した一連の保険金不払問題を受けて、平成18年6月に大幅改正されたものが基礎となっている。その内容は、まず「保険監督上の評価項目」のひとつに「業務の適切性」を挙げ、そのなかで「適時・適切な保険金等の支払いを行っていくことは、保険会社として保険事業を行っていく上で必要不可欠な基本的かつ最も重要な機能」とし、顧客保護を図るための適切な支払管理態勢の構築を要請している。そして、迅速かつ適切な支払管理態勢を確立するため、保険金支払いに関する監督上の着眼点を定めている。例えば、着眼点のひとつに「関連部門との連携」があるが、これは保険金支払条件等が簡素でわかりやすい保険商品の開発や、保険募集時に保険金支

払条件を定めた約款の内容を顧客への確に伝える等、関連部門間の連携の重要性を示している。適切な支払管理態勢の構築には「開発、募集・販売、支払」といった各プロセスにおいて顧客保護の取組みを強化することが欠かせないとの基本認識である。

次に『保険会社に係る検査マニュアル（以下、検査マニュアル）』は、検査に関する指針を定めたもので、金融庁の検査官が、保険会社を検査する際に用いる手引書として位置付けられている。平成12年6月に策定され、監督指針の策定・改正等に伴い随時改正されている。現行版（平成26年6月）は、平成18年6月に改定されたものが基礎となっており、保険金支払いに関する内容としては、「顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト」のなかのチェック項目に「保険金等支払管理態勢」を挙げており、顧客保護の一環として、保険金等の支払いが迅速かつ適切に行われることの確保を要請している。その内容は監督指針の規定を踏まえたものとなっている。

（図2）保険会社向け監督方針等について



（出所）江平亨『Q&Aそこが知りたい これからの金融モニタリング（一般社団法人金融財政事情研究会）』p.9より一部筆者加筆。

### 超高齢社会に求められる支払対応

監督指針・検査マニュアルは監督・検査の「指針」であり、法令改正・審議会報告等を受けて随時改正・公表されるが、金融庁は事務年度の当初に、その年度の監督・検査基本方針も策定・公表している。毎事務年度に策定されるため、金融システムを取り巻く経済金融情勢等を踏まえた、時々の世相を反映したものとなっている。

平成26事務年度版は、今年9月に『平成26事務年度金融モニタリング基本方針（監督・検査基本方針）』が公表された。「金融モニタリング」は平成25事務年度版から使われ始めた用語で、金融庁検査局のオンサイト・モニタリング（金融機関への立入検査）と監督局のオフサイト・モニタリング（金融機関へのヒアリング等）の両方を併せた概念である。なお、金融庁では監督・検査の連携体制強化を進めており、平成25事務年度版までは監督方針と金融モニタリング基本方針（平成24年度以前は検査基本方針）を監督局・検査局それぞれで別々に作成し公表していたが、平成26事務年度版では、監督・検査方針を一つにまとめている。

平成26事務年度版の内容を確認すると、まず保険会社の課題として「我が国では他国に類を見ない速度で高齢化が進展していることを踏まえ、保険商品の開発・募集・支払等諸手続きの各段階において、顧客の高齢化を踏まえた対応が必要」としており、高齢社会を意識した顧客保護に取り組むことを要請している。さらに保険金の支払いに関しては、「保障・補償機能の適切な発揮」を保険会社における重点施策に掲げ、「（請求案内を含めた）保険金等支払管理態勢を構築し、（顧客の）安心・信頼を確保することが重要」としている。顧客からの保険金支払請求に対し、迅速かつ適切な支払い、請求案内事務を行えるような

態勢の整備・実施を保険会社に求めているのである。また、支払態勢の整備・実施にあたっては「年齢、障がいの有無等の保険金受取人等の特性や置かれている立場に配慮しつつ」という文言も追加されており、超高齢社会の進展のもと、高齢契約者等に配慮した支払対応の重要性を認識させるものとなっている。

### あらためて期待される保障機能の発揮

「今後、保険業が経済成長や国民生活の安定に寄与し、好循環社会の実現に貢献するためには、自らの役割を十分に認識し、顧客ニーズに応える経営を行っていくことが重要」。これは、今事務年度における金融庁の監督・検査の基本的な考え方である。保険業の役割とは、まさに保障・補償の提供者として多様な顧客ニーズに応え、積極的に適時・適切な保険金等の支払いを行い、国民の資産形成に資することだろう。基本方針における重点施策の先頭に掲げられているように、超高齢社会の進展とともに、保険会社にはあらためて「保障・補償機能の適切な発揮」が期待されている。

平成26年5月23日付けで『保険業法等の一部を改正する法律』が成立し、保険募集の規制強化が打ち出された。現行の『保険会社向けの総合的な監督指針』においても、高齢者の特性等に配慮した適正な保険募集を行うための留意点等が記載されている。今後、保険募集（入口）だけでなく、保険金支払い（出口）に関する規制強化の動きも出てくるかもしれない。同時に、保険会社においては契約内容確認活動や保険金の受け取りに関する法律相談サービス等、出口を意識したサービス強化が一層進められるだろう。そして共済事業においても、これらの動向を十分把握した対応が求められるのではないだろうか。

平成26事務年度金融モニタリング基本方針の概要

I. 今事務年度の監督・検査の基本的な考え方

金融機関が、真に顧客のためになる金融商品・サービスを提供することで、経済成長や国民生活の安定に寄与し、その経済成長等の果実を金融機関が享受することで、金融機関自身の安定的な収益確保にもつながるような「好循環」の実現を目指す。

II. 重点施策

1. 顧客ニーズに応える経営
2. 事業性評価に基づく融資等
3. 資産運用の高度化
4. マクロ・ブルーデンス（金融システム全体の健全性）
5. 統合的リスク管理
6. ビジネスモデルの持続可能性と経営管理
7. 顧客の信頼・安心感の確保等
8. 東日本大震災からの復興の加速化
9. 公的金融と民間金融

III. 具体的なモニタリングの取組み

1. オンサイト・オフサイトモニタリングの一体化
2. より良い業務運営に向けての（金融機関との）建設的な対話の促進
3. 国際的な連携の強化
4. 関係者（金融機関のステークホルダー）との対話の充実、情報収集の強化

IV. 主要行等に対する監督・検査

（省略）

V. 中小・地域金融機関に対する監督・検査

（省略）

VI. 保険会社等に対する監督・検査

1. 保障・補償機能の適切な発揮

適切な保険金等の支払いが、保険会社等にとって最も重要な責務。年齢、障がいの有無等の保険金受取人の特性等に配慮した保険金等の支払管理態勢が整備・実施されているかを重点的に確認する。

2. 顧客保護と利用者利便の向上

顧客のニーズ及び知識・経験等に留意したわかりやすい説明を行う態勢整備（特に、高齢顧客に対するきめ細やかな取組み）が行われているか検証する。

3. リスク管理の高度化の促進

保険会社を取り巻くリスクの多様化・複雑化を踏まえ、事業のリスクを統合的に管理する態勢が整備されているか確認する。

4. 経営管理態勢の強化

取締役会等の実質的な機能発揮状況、海外事業展開に対応した経営管理態勢等について確認する。

VII. 金融商品取引業者等に対する監督

（省略）

（出所）金融庁『平成26事務年度金融モニタリング基本方針（監督・検査基本方針）』を基に筆者作成。