

特集 損保協会 100年のあゆみ

消費者保護の推進 ②

— そんぼADRセンターの創設 —

【第11回】

本特集では、日本損害保険協会が創立100周年にあたり刊行した「日本損害保険協会百年史」をもとに、同協会の歩みを紹介している。第11回の今回は、前回に引き続き、消費者保護の推進として、そんぼADRセンターの創設等について、簡単に振り返る。

1. 金融ADRの概要

金融分野における裁判外紛争解決制度(以下、「金融ADR」という)は、金融商品取引法等の一部を改正する法律(2010年4月1日施行)に基づく制度である。金融ADRは、訴訟に代わるあつせん、調停、仲裁などの当事者間の合意に基づく紛争解決方法であり、中立・公正性、簡易・迅速性、柔軟性、低廉性に特性がある。また、裁判では一般的に時間や費用等の負担が大きくなるため、裁判外でトラブルを解決する制度により、消費者保護を図る。ADRでは苦情解決と紛争解決の両方を対象として、

2. そんぼADRセンター設置前の損害保険協会の苦情・相談対応等

(1) 損害保険相談室の設置 交通事故が激増する中、消費者サービスの向上を目的に相談・苦情の対応体制を強化すること



損保協会作成の記念ロゴ

とし、相談業務と苦情解決を担当する損害保険相談室を設置した(1996年)。

(2) 自動車保険請求相談センターの設置

交通事故および自賠責保険請求の増加に伴い、保険金の請求手続に不慣れた交通事故被害者に対し、悪質な請求代行を行う者が現れた。こうした状況の中、保険金の請求相談に関する社会の要請に応えるために、自動車保険請求相談センターを、1972年以降、全国54か所に設置した。

3. そんぼADRセンターの設立

(1) そんぼADRセンターの業務開始 金融商品取引法等の一部を改正する法律の公布(2009年6月24日)を受けて、損害保険協会は、指定紛争解決機関の指定を受け紛争解決業務を実施すること、指定

統合

そんぼADRセンターの設立に伴い、それまでさまざまな形で実施してきた相談・苦情や紛争解決業務は、同センターへの統合が進められた。

4. そんぼADRセンターの業務

(1) 相談・苦情対応 損害保険全般(交通事故およびその他損害保険)に関する相談・苦情を、全国10か所(2017年7月現在)(注)の地区センターで専門の相談員が受け付けている。

(2) 苦情解決手続

お客様から、保険会社に対する苦情の申し出があったときには、その内容に応じ、必要な助言や苦情にかかる事情調査を行うとともに、損害保険会社に対して苦情内容を通知(解決依頼)し、当事者間での解決を促している。

(3) 紛争解決手続

申立人と損害保険会社との間で、苦情解決手続等によっても解決しない事案(自賠責保険金の支払い等に関するものを除く)などについては、申立人は紛争解決の申し立てを行うことができる。

点で面談(意見聴取)ができる体制とした。

損害保険会社へ損害賠償の直接請求権を有する者)からの損害賠償に関する申し立て事案を対象とした交通賠償紛争解決手続、地震保険の被保険者からの損害認定に関する申し立て事案を対象とした地震紛争解決手続がある。

紛争解決の申し立てを受けたときは、専門の知識や経験を有する紛争解決委員を選任し、中立・公正な立場からトラブルの解決支援(和解案の提示等)を行っている。また、紛争解決委員は、和解案での和解が見込めない場合において、事案の性質等を踏まえ相当であると認めるときは、損害保険会社に受諾義務が課される特別調停案を提示することができる。

裁判(訴訟)は事実の認定を行い、当事者双方に一定の強制力を有する判決が下されるのに対し、そんぼADRセンターによる紛争解決手続は、当事者双方の互譲に基づく解決を目指している。

そのため、当事者双方の主張が大きく異なる場合は、解決が難しいこともあり、和解成立の見込みがない場合には、和解案が提示されずに手続を終了する事案もある。

5. そんぼADRセンターの現状と今後の課題

そんぼADRセンター

が取り扱う紛争解決件数は金融ADR全体の46%を超える(2015年度)など、社会からの要請は一段と高まっている。

紛争解決手続事案は、他の金融ADRとの比較において、争いとなる金額が比較的小さい事案が多いこと、さらにモラルリスクの可能性のある事案が含まれていることなど、複雑な要素を内包していることが特徴といえる。また、保険会社の対応そのものが争点となる事案から、保険事故の有無、偶然性、事故と損害との因果関係が争点になる事案など、紛争の原因・背景等を確認することが難しい事案も含まれるため、より専門的で公正・中立な対応が求められている。

こうした状況を踏まえ、2015年度以降の優先的課題として、紛争解決手続における面談率(面談実施件数を紛争解決手続件数で除して算出)の向上、相談員の相談・苦情対応力の向上等の取り組みを進めている。

今後とも、損害保険の特性を踏まえた相談対応、苦情および紛争対応を進め、金融トラブルに直面する利用者の満足度、納得感を一層高めることが重要である。

【文責】日本損害保険協会

苦情・相談 受付件数の推移

1. 「損害保険相談室 業務報告」より(1965年度~2005年度、5年おき)

Table with columns for years (1965, 1970, 1975, 1980, 1985, 1990, 1995, 2000, 2005) and rows for 苦情 (Complaints), 質問 (Inquiries), 資料請求 (Request for materials), and 計 (Total).

2. 自動車保険請求相談センター 受付件数(1972年度~2005年度、5年おき)

Table with columns for years (1972, 1975, 1980, 1985, 1990, 1995, 2000, 2005) and rows for 相談 (Consultation) and 計 (Total).

(注)2004年度より自動車保険請求相談センターにおいて苦情の受付を開始した。(ただし、苦情と相談の内訳数字は不詳)

3. 「お客様の声レポート」より(2006年度~2009年度)

Table with columns for years (2006, 2007, 2008, 2009) and rows for 苦情 (Complaints), 相談 (Consultation), and 計 (Total).

4. そんぼADRセンター 受付件数(2010年度~2016年度)

Table with columns for years (2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016) and rows for 苦情 (Complaints), 相談 (Consultation), and 計 (Total).

紛争解決手続件数の推移

Table with columns for years (2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016) and rows for 計 (Total).

(4) 認定個人情報保護型となった。

(2) 相談業務等のそんぼADRセンターへの

近畿とその他の地区センターを結び、最寄りの拠

点で面談(意見聴取)が

が取り扱う紛争解決件数