

---

---

# 生命保険協会におけるADRについて

---

---

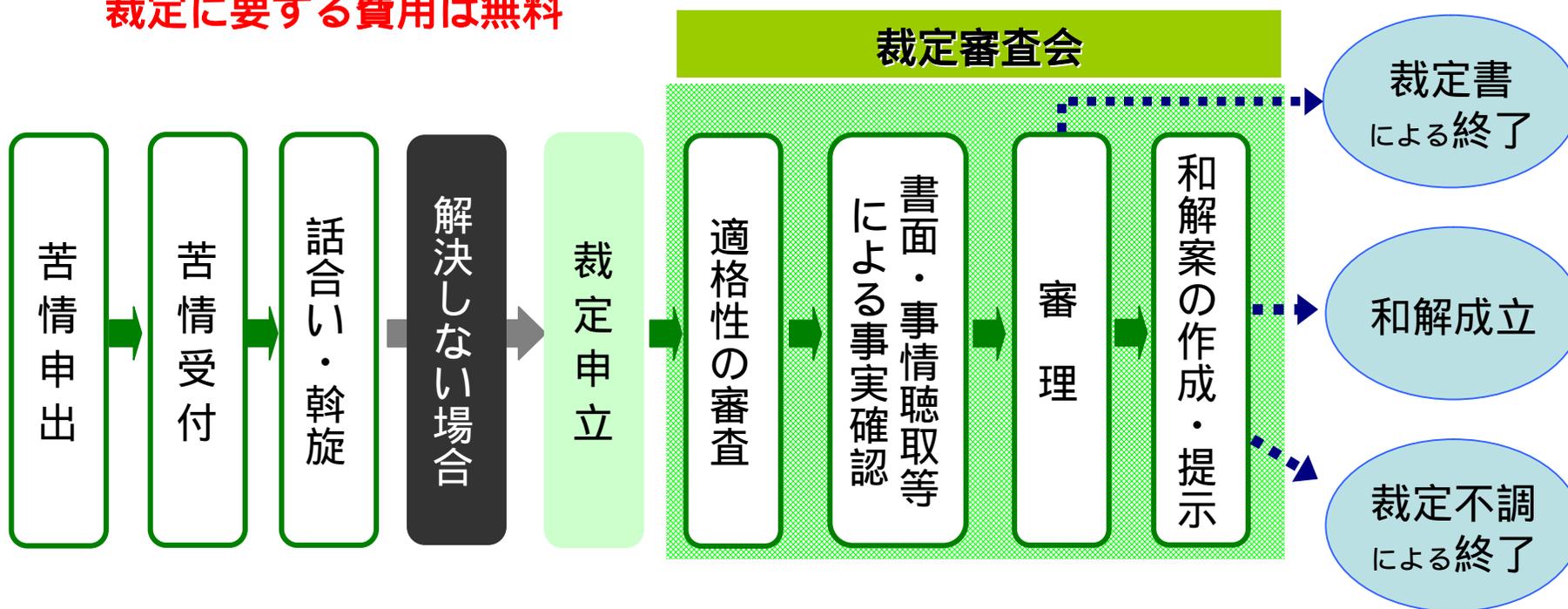
平成20年11月5日  
生命保険協会

# 1 . 裁定審査会の設置および手続き

裁定審査会は、平成13年4月に設置された業界の私的ADR機関。  
生命保険相談所がご契約者などからの苦情を受け付け、生命保険会社への解決依頼や和解のあっせんなどを行い、当事者双方で十分に話し合いをしたにもかかわらず、問題が解決に至らなかった場合に利用できる。

## 裁定審査会の手続きの流れ

裁定に要する費用は無料



## 2 . 裁定審査会の中立性・公平性の確保について

### ● 裁定審査会のメンバー構成

- 弁護士 3 名、消費生活相談員 3 名、生命保険相談室長 1 名で構成され、法律と消費者の立場の両面から審理をしており、公平な事実認定に努めている。  
(生命保険相談所規程に、会員各社の役職員は委員となれない旨を規定。)

### ● 裁定審査会の運営

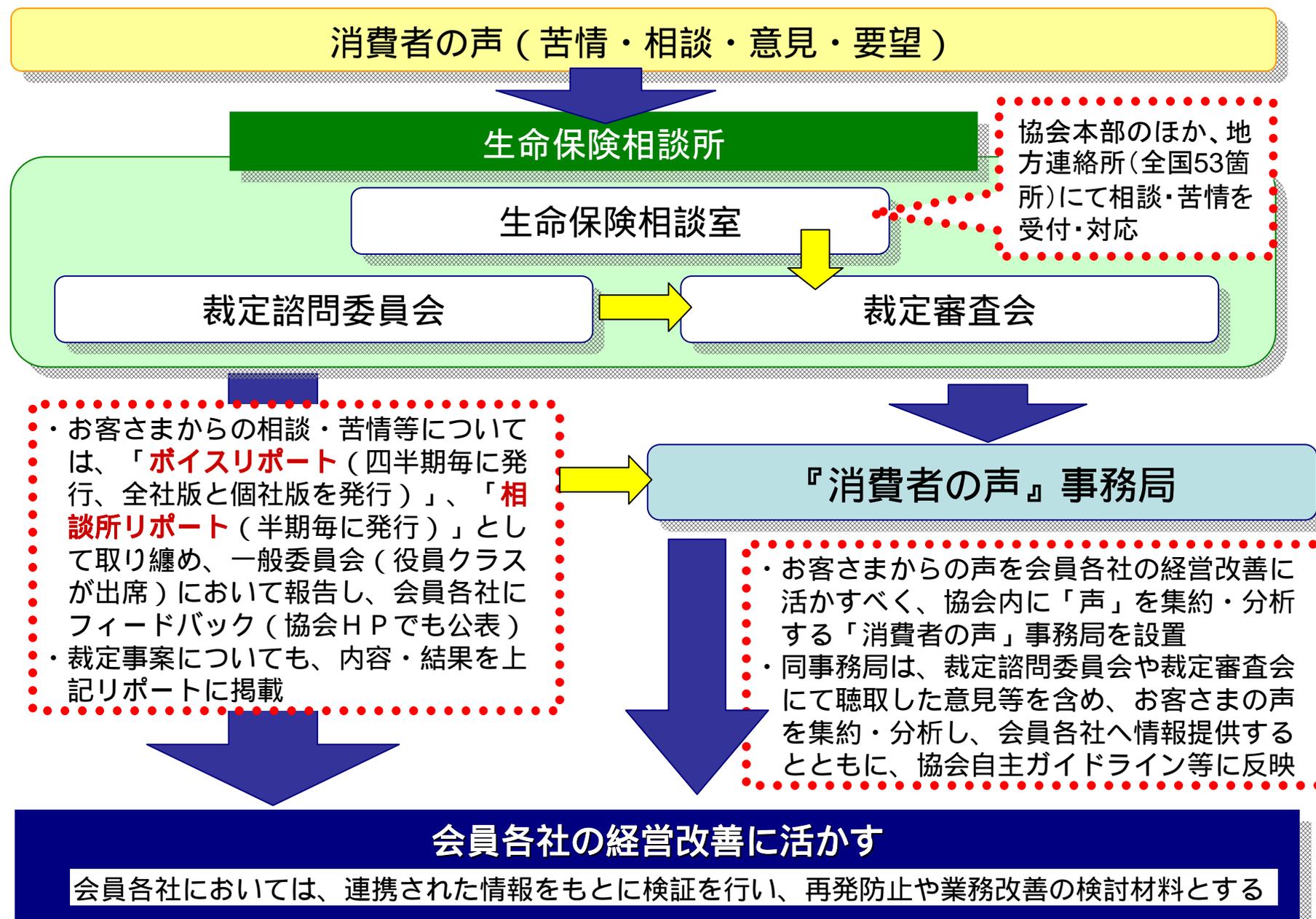
- 金融トラブル連絡調整協議会「金融業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援モデル」に沿った生命保険相談所規程を定め、会員各社に対して、次のような義務を課している。
  - ・ 裁定審査会の運営への「**協力義務**」
  - ・ 裁定審査会が相当の理由があると認めた場合を除き、手続きに参加しなければならない「**参加義務**」
  - ・ 裁定審査会の裁定結果の「**尊重義務**」 「**尊重義務違反行為があった際の公表措置**」も規定
- 裁定結果については、裁定理由を明確にした上で提示し、消費者と企業側の双方に、理解・納得いただける形で裁定を終了している

### ● 裁定諮問委員会

- 裁定審査会の運営状況のチェック等を行なう機関として裁定諮問委員会（年 2 回開催）を設置。
- 裁定審査会から定期的な報告を受け、裁定事案に関する意見具申のほか、裁定審査会全体の機能・役割等についても意見や指摘を行っている。
- 裁定諮問委員会のメンバーは、以下のメンバーで構成されている。  
落合誠一（東京大学名誉教授、中央大学法科大学院教授）、杉本恒明（関東中央病院名誉院長）、加藤義樹（加藤法律事務所弁護士）、大河内美保（主婦連合会副会長）、小泉宇幸（生命保険協会副会長）

上記のとおり**中立性・公平性の確保**に加え、生命保険協会では、苦情解決支援から紛争解決支援まで協会で一貫して取扱うことで、**専門性・迅速性・効率性**も確保している

### 3 . 会員各社の経営改善に向けた取組み



## 4 . 今後の金融 A D R のあり方について

- 広く金融業界全体として消費者保護の態勢を充実させていくことは、消費者の信用を高め金融市場の健全な発展に資するものと認識
- 今後、金融分野における裁判外紛争処理機能の更なる充実に向け、消費者の皆様により安心してご利用いただける制度の構築に向けた検討をすすめていくことは望ましい

### 検討の視点

- ✓ 紛争解決支援を行うにあたっては、専門性・迅速性を確保すること（銀行・生保・損保・証券・信託等によって商品特性は異なる）
- ✓ 消費者と企業両者にとっての中立性・公平性を担保すること
- ✓ 既存の枠組みを十分に活用するなど、効率性・合理性を考慮すること

### 金融業界における紛争解決支援のレベルアップに向けて

- A D R 機能の実効性確保のために、各業界団体にてモデルに沿って必要なルールを規定化
- 金融 A D R に対する消費者からの信頼を確保するために、各業界団体にて態勢を標準化

**まずは、業界団体が業界の特性に応じ自主的取組みを促進していくことが重要**

## < 参考資料 > 生保協会におけるモデルの整備状況

○平成20年6月17日金融トラブル連絡調整協議会資料より一部抜粋（H20.4現在）

	1: 理念的 事項	2: 通則的 事項	3: 苦情解決 支援規則	4: 紛争解決 支援規則	全体整備 割合
生保 協会	2/2 100%	10/10 100%	18/18 100%	28/28 100%	58/58 100%
全業界 団体の 平均	77%		90%	46%	66%

※分母分子はモデルにおける項目と整備項目数

平成18年に、裁定審査会の機能強化として、①委員の増員、②医師の助言を受けられる仕組みの導入、③規程強化による透明性・中立性・実効性の向上、④裁定事案の公表、⑤裁定審査会・裁定諮問委員会のPRを実施

平成19年に、金融商品取引法に基づく認定投資者保護団体として、金融庁長官から認定を受ける