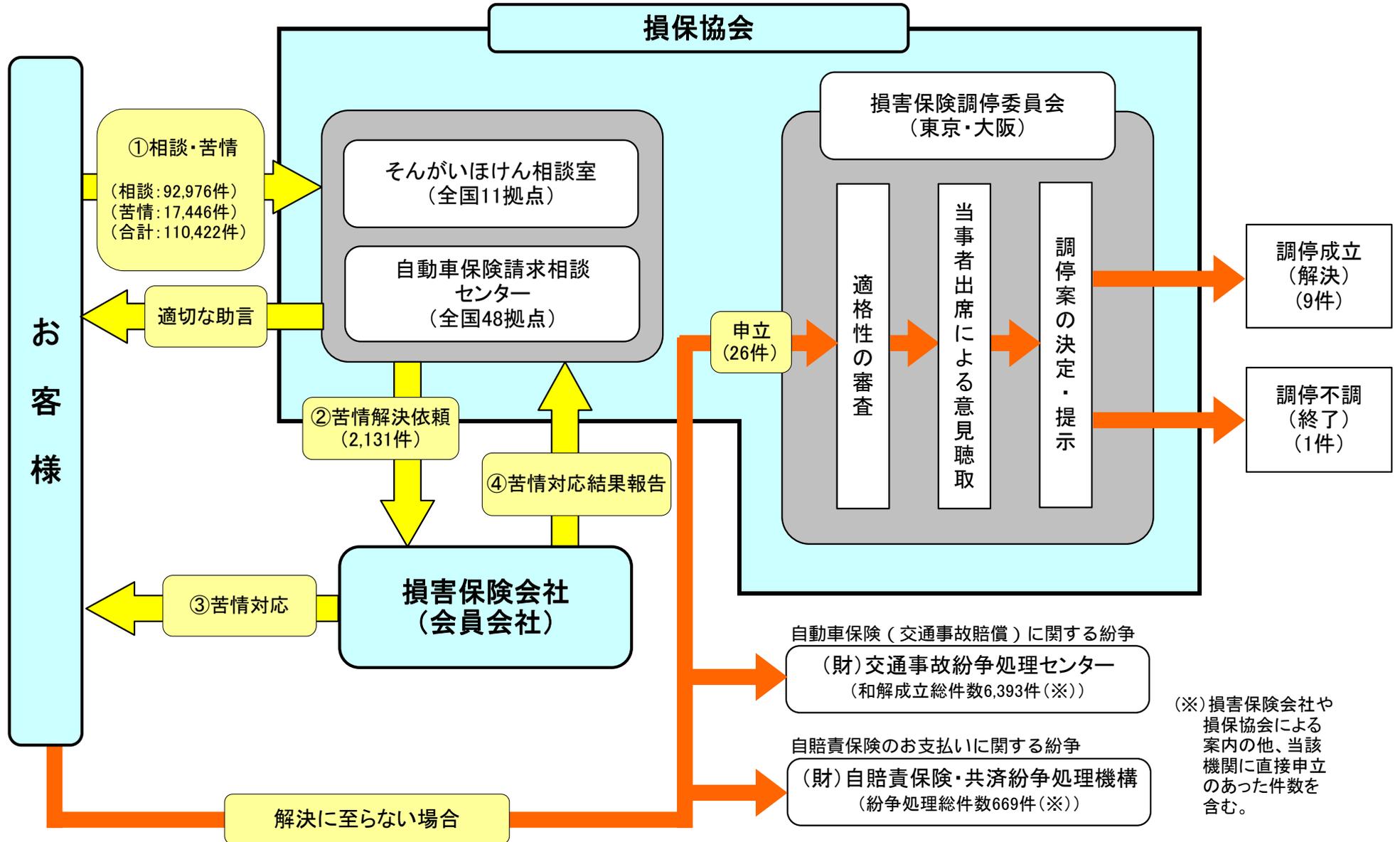


## 日本損害保険協会におけるADRの取り組み状況について

- 1．損保協会の苦情・紛争対応体制
- 2．損害保険関係の紛争解決機関
- 3．損保協会の苦情・紛争対応体制の強化策
- 4．今後の金融ADRの取り組みについて

# 1. 損保協会の苦情・紛争対応体制 (件数は2007年度実績)



## 2. 損害保険関係の紛争解決機関

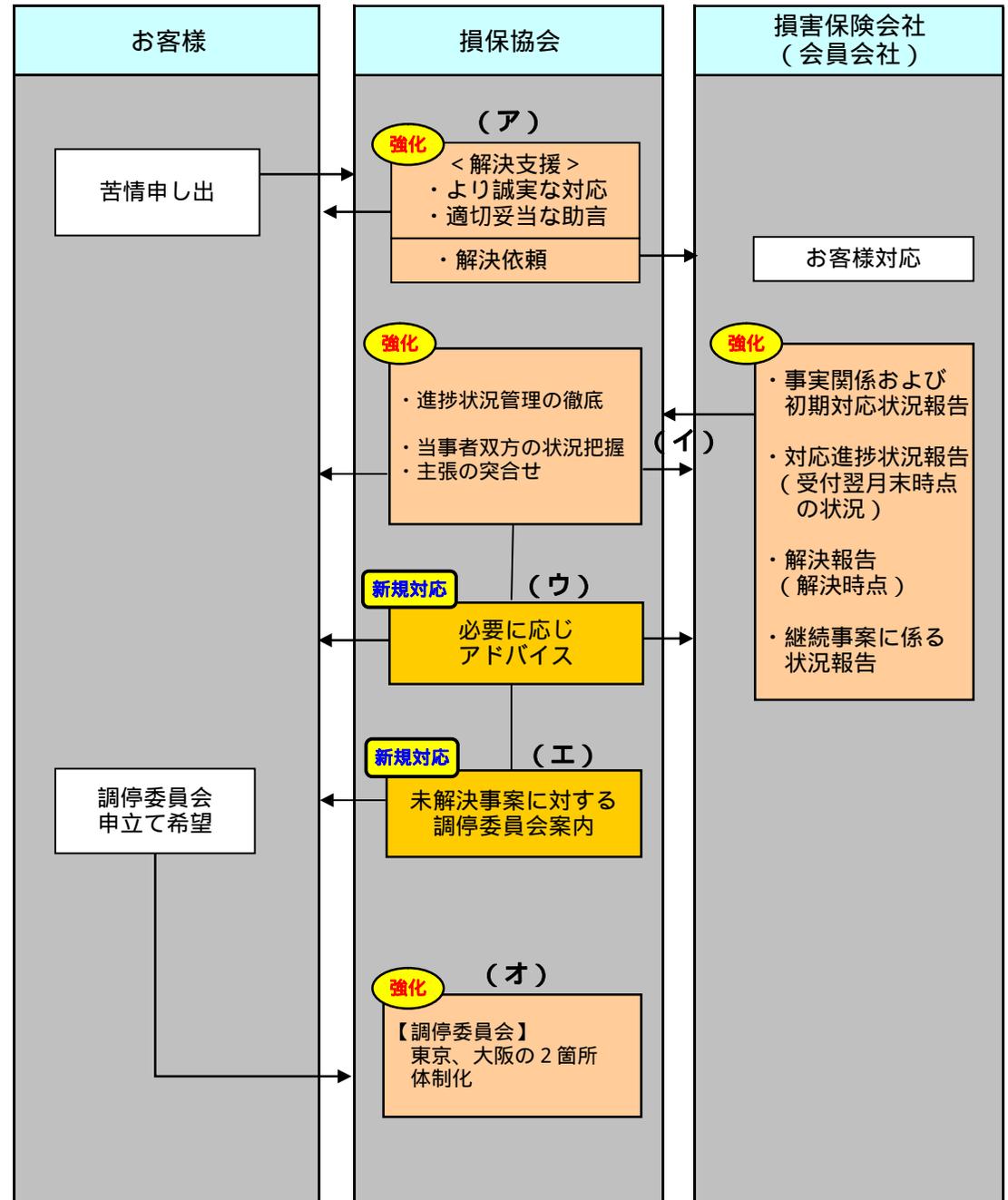
機関名	損害保険調停委員会 【1965年10月創設】 協会は民法34条による社団法人	(財)交通事故紛争処理センター 【1978年3月設立】 民法34条による財団法人	(財)自賠責保険・共済紛争処理機構 【2001年12月設立】 自賠法23条の5による財団法人
対象事案	損保協会受付から原則2ヶ月経過しても未解決の苦情  ただし、交通事故紛争処理センターおよび自賠責保険・共済紛争処理機構の対象事案は除く。 したがって、自動車保険では人身傷害、搭乗者傷害、車両保険などが対象	自動車事故による対人・対物損害賠償	自賠責保険金・共済金の支払  重過失減額、後遺障害等級認定など
主な除外事案	(1) 交通事故紛争処理センターおよび自賠責保険・共済紛争処理機構の対象事案 自動車事故による損害賠償事案  (2) 民事調停、訴訟に係属中の事案  (3) 申請者が権利・権限を有していない事案  (4) すでに取り扱った事案  協会会員会社以外の事案は対象外	(1) 民事調停、訴訟に係属中の事案  (2) 申請者が権利・権限を有していない事案  (3) 示談代行付き自動車保険(共済)でない場合  (4) 自転車による対歩行者・対自転車の事故  (5) ケガの治療中や後遺障害の等級が未決定の事案  (6) すでに取り扱った事案	(1) 他の相談・紛争処理機関へ解決申出の事案  (2) 民事調停、訴訟に係属中の事案  (3) 申請者が権利・権限を有していない事案  (4) すでに取り扱った事案
内容	調停	「和解あっせん」および「審査による裁定」  (相談担当弁護士による和解のあっせんが行われ、これに不同意の場合は審査申出可能)	調停(紛争処理)  (保険金請求関係書類による書面審査)
対応メンバー	弁護士、消費生活相談員、学識経験者	・和解あっせん：弁護士 ・審査：法律学者、裁判官経験者、弁護士	弁護士、医師、学識経験者
遵守規定	保険会社は「調停結果を尊重」(片務規定)	保険会社は「裁定結果を尊重」(片務規定)	保険会社は「調停結果を尊重」(片務規定)
利用料金	無料	無料	無料
審査場所	東京・大阪	全国10ヶ所(東京・札幌、仙台、名古屋、大阪、広島、高松、福岡、さいたま、金沢)	東京・大阪

(財)交通事故紛争処理センターおよび(財)自賠責保険・共済紛争処理機構のデータについては、各組織のホームページ掲載情報をもとに、損保協会において加工。

### 3. 損保協会の苦情・紛争対応の強化策

#### 強化策の内容

- (ア) 相談員の応対力の向上（より誠実にお客様の声に耳を傾ける対応、公正な視点からの適切妥当な助言、迅速な解決依頼など）  
＜継続的に実施中＞
- (イ) 苦情事案に係る進捗状況管理の強化（事実関係および初期対応状況の把握、解決まで対応状況をトレースなど）  
当事者（お客様、保険会社）の主張の突合せ  
＜2008年度中実施予定＞
- (ウ) 必要に応じた当事者へのアドバイスの実施  
＜2008年度中実施予定＞
- (エ) 未解決事案に係る損害保険調停委員会（以下、調停委員会）の案内  
＜2008年度中実施予定＞
- (オ) 調停委員会の対応力の強化（大阪への調停委員会の新設）  
＜2008年10月より実施済＞



#### 4 . 今後の金融ADRの取り組みについて

各事業者が真に消費者の期待に応えるサービスを提供していくためには、業界自らが自主的に取り組みを進め、責任を持った対応を行うことが重要

紛争解決手続きの中立性について、その周知を図り、また、金融トラブル連絡調整協議会での議論を踏まえ、ADR機能の一層の強化・整備により実効性を高めていくことが重要