

【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告要旨：丹野 美絵子

消費者が期待するADR

全国消費生活相談員協会 丹野 美絵子

1. はじめに

(1) 保険についての消費者トラブルの増加とその原因

保険の相談が増加している。保険に関する消費者トラブルの主流は募集時の説明と保険金支払の是非を巡るトラブルであるが、消費者トラブルは「消費者が自分の保険を知らない」ことに起因する。ではなぜ知らないのか。その原因を探っていけば、消費者が理解できる保険の提供の必要性とともに、消費者が納得できるトラブル解決機関の必要性に帰着する。

(2) 消費者トラブルは解決しているか

保険についての消費者トラブルは、実は、多くが眠ったままであると思われる。消費者が駆け込みやすい消費生活センターは、保険についての専門的知見に秀でているわけではなく、保険トラブルの解決は容易ではない。裁判に対しては時間とお金がかかるとの認識が消費者にあり忌避感情が強い。このため、保険について紛争解決機関があることの意義は非常に高いが、まだ消費者にその存在と役割が周知されていない。

2. 消費者は金融ADRに何を求めるか

(1) 手続きの簡便さと納得できる解決

消費者が求めるADRとは、消費者トラブルを「簡易迅速に、納得できる解決をしてくれる機関」である。そのための最大の利点はADRの専門性である。消費者と事業者の情報格差を十分に認識し、プロの目で妥当な解決が示されることを期待している。裁判より格段に簡易・迅速であることも利点であるが、だからと言って消費者も「足して2で割る」解決を期待しているわけではない。中立性、公正性に基づいて解決されることを望んでいる。

(2) 解決水準の信頼性・妥当性

消費者はADRの解決水準を事案の概要の公表で知る。良い解決がされていれば信頼性・妥当性があると評価しADRを活用しようとする。その際には、消費者から見た保険商品の複雑性、募集時の説明責任、適合性の原則などを考慮していることが当然に求められる。

【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告要旨：丹野 美絵子

3. 個々の金融ADRに相違はあるか 裁定型か和解・調停型か

現状のADRには裁定型と調停型の2つがある。本来は解決に至る手法に差があるものだが、裁定型でも調停型でも、紛争解決委員がプロの目で主体的に判断をして解決案を提示する手法（まさに特別調停案）であれば、結果的には大きく異なるのではないかと。

4. 金融ADRの現状の問題点

指定前ではあるが現状のADRが抱えている問題等は指定後にも引き継がれる。

(1) 同種多数事案の存在

転換問題、配当金問題、銀行窓販の変額個人年金保険問題などでは、多数の同種事案が存在する。解決については制度の信頼性担保の観点からの先例拘束の側面と個々の事情のバランスを図る必要があることと、業界に対して自主的取り組みを促進することが必要である。

(2) モラル・ハザード事案の存在

消費者としても、真実にモラル・ハザード事案であるならば、厳正な対処を望む。

(3) どの金融ADRで扱うのが適切か

複数の金融ADRで取り扱いが可能な案件（製販分離）については、基本的には、消費者の意向が尊重されるべきである。たとえば、変額個人年金保険の事案を、生命保険協会ADRで扱うか、銀行協会ADRで扱うかについては、消費者側からは、販売時点の誤説明によって損害が生じたのであれば銀行協会に申し立てるだろうし、商品性を問題にするならば生命保険協会となろう。今後は、ともに引き受ける場合の解決の差、移送する場合の手続きの煩雑さなどが課題となる。基本的に消費者が混乱しない明瞭なルールが必要である。

5 消費者に信頼される金融ADRになるためには

金融ADRは事業者と消費者の情報格差を前提とした顧客保護のための制度である。それから言えば、消費者から見て納得感のある解決（裁判所より消費者に有利な解決）が行われることが最も重要であり、そのことにより紛争解決の主流になる可能性がある。関係者の理解と尽力により、金融ADRを大きく育てていかなければいけない。

【創立 70 周年記念大会】

共通論題

報告要旨：丹野 美絵子
