

損保ADRの現状と課題

社団法人日本損害保険協会 竹井 直樹

1. はじめに

本発表は、昨年10月に発足した損保ADR（裁判外紛争解決機関）の、この半年間の活動状況を整理し、その特徴や傾向を分析し、ADRの先進国であるオーストラリアの金融ADRの状況を対比しながら、日本の損保ADR、さらには金融ADRについて課題と展望を考察するものである。

2. これまでの経緯

（1）損保業界の相談・苦情対応の歴史

そもそも、保険契約者、被保険者、被害者などからの相談や苦情を、損害保険業界がどのように対応してきたかを振り返る。

歴史は1965年にさかのぼる。何故、相談や苦情に対する体制整備を求められるようになったかを明らかにする。

（2）金融ADR発足までの検討

金融制度改革（日本版ビック版）が推進されるなかで、金融ADRの整備が求められた経緯、議論の変遷を追い、法改正までの流れをまとめる。

3. 損保ADRの体制と特徴

（1）損保ADRの体制

金融ADRの一環としてスタートした損保ADRだが、自動車保険や自賠責保険という賠償責任保険を販売する損害保険会社特有の相談・苦情があること、すなわち、自動車事故の被害者の存在が業界のADR対応に及ぼす影響を、これまでの経緯にも触れながら検討する。

(2) 損保ADRの特徴

保険販売（保険金の支払いを含む。）に係る苦情・相談と保険販売に起因するとはいいがたい、すなわち、保険契約時の重要事項説明の不備とはまったく関係ない自動車事故の被害者の相談・苦情について、その位置づけを検討する。

4. 損保ADRの実施状況

（社）日本損害保険協会が公表した「損保ADRセンター統計号」から、苦情と紛争解決の実態を分析する。何故、件数が増えたのか、どのような苦情、紛争が多いのか、どのような解決事例があるのかなどを、傾向をみながら検討する。

5. オーストラリアの金融ADR

筆者は2003年に、経済産業省の委託を受けて、苦情対応のISO規格化の検討の一環としてオーストラリアの金融ADR等の視察を行い、日本との違いを体感した。ADR先進国のオーストラリアの金融ADRの現在の実態を、金融ADRのディスクロージャー資料やインタビューを通して明らかにし、何が日本と異なり、何が日本の損保ADRや金融ADRへの示唆になるのかを検討する。

6. 損保ADR（金融ADR）の健全な発展を願って

日本とオーストラリアのADRのプロセスや人材の差異などを踏まえながら、これからの日本の損保ADR（金融ADR）の健全で持続的な発展を願って、いくつかの課題と対応を考察する。