

平成23年度日本保険学会全国大会

損保ADRの現状と課題

2011年10月23日

(社)日本損害保険協会

竹井直樹



はじめに

- 本報告の目的は、2010年10月に、金融ADRの一環としてスタートした損保ADRのこれまでの活動状況とその課題・展望を考察すること
- そのために、そもそもADRの理念、損害保険に関する相談・苦情の特徴、金融ADRの発足経緯、豪州の金融ADRなどの検討を通じて、本論に結びつけていく



1. ADRとは

(1) 考え方

- Alternative Dispute Resolution の略称で、裁判外紛争解決
手続と訳される
- 広義には、調停、あっせん、仲裁など、裁判によらない紛争解
決手続全般を指し、民事調停・家事調停、訴訟上の和解、行政
機関によるものなども含まれる

(2) 分類

- 主体
司法型、行政型、民間型(独立型・業界型)
- 手続
裁断型、調整型、相談・助言型

1. ADRとは

(3) 定義

○ ADR促進法(2004年)第1条の定義

「訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続」

⇒ 広義のADRを表現

○ ADR促進法は民間型ADRの認証制度導入が特徴。この対象は、「…紛争の当事者が和解をすることができる民事上の紛争について、紛争の当事者双方からの依頼を受け、当該紛争の当事者との間の契約に基づき、和解の仲介を行う裁判外紛争解決手続」

⇒ ポイントは、「和解することができる」と「和解の仲介」で、紛争当事者同士に和解したいという意思があること、そしてあくまで仲介がその役割であって、和解案には拘束力がない

= 調整型



1. ADRとは

(4) 理念・メリット

① ADR促進法では下記を明記

- 自主性 …… 当事者の自主的、自律的な解決
- 公正性 …… 手続き面
- 適正性 …… 手続き面
- 専門性 …… 専門的な知見を反映
- 柔軟性 …… 紛争の事実に応じた解決
- 迅速性 …… 早く紛争解決ができる

② その他

- 簡易性 …… 誰でも簡単にアクセスできる
- 廉価性 …… 裁判より安い
- 秘密性 …… 非公開でプライバシーが守れる



2. 金融ADR制度の発足

(1) 金融ビッグバン

- 金融制度改革と消費者保護
- 英国のFOS

(2) 金融トラブル連絡調整協議会

- 行政、業界団体・自主規制機関、消費者団体、弁護士会、学識経験者など集まって各業態の既存ADRの活動状況等について情報交換
- 既存ADR支援モデルを作成

(3) ADR促進法との関係

- 各金融業態の既存ADRの将来像
- 包括法の限界
 手続応諾義務など



2. 金融ADR制度の創設

(4) 各業態の既存ADRの課題

- 中立性・公正性と実効性の問題
- 金融庁の関わり方

(5) 各業法の改正による金融ADR制度の創設(2010年10月)

- ADR促進法にいう「民間型ADR」に同じ
- 分類は、民間型、業界型、調整型
- 射程は金融機関(保険会社)とその業界団体(実質)
- 各業態の既存ADRの枠組みを活用
- 金融庁による監督によって中立性・公正性を担保。金融ADRの指定制度の導入と金融機関の金融ADR利用義務(指定ADRとの契約締結)を課す
- 紛争処理手続のほか、その前段階の苦情解決手続も含める

3. 損害保険に関する相談・苦情

(1) 日本損害保険協会の相談・苦情対応の歴史

- 1960年に相談業務を開始。1965年に「損害保険相談室」を開
設し、同時に「損害保険調停委員会」(自主的、業界型ADR)を
設置
- きっかけは損害保険の大衆化による苦情の増大を予想して、代
理店の資質向上と苦情を処理するための機関の設置が求めら
れた(保険審議会答申)

(2) 保険という商品の特徴

- 目に見えない、効能を手にとって確認できない
- 約束事が多い … 保険約款
- 保険契約に係る関係者が多い
⇒ 相談や苦情が日常的に多い構造



3. 損害保険に関する相談・苦情

(3) 自動車保険に関する相談・苦情が圧倒的に多い

- 普及率の高さ
- 被害者の存在と保険会社の示談交渉サービス
- 交通事故件数の多さ

例えば、自賠責保険の年間支払件数は114万件(2010年度)、
車両保険の年間支払件数は318万件(2009年度)

(4) 保険代理店の存在

- 生命保険の営業職員と異なり、保険会社とは別法人
- 保険代理店を通じた販売が圧倒的に多く、保険販売に関する相談・苦情の多くは保険代理店が関与
- 事故時の保険代理店の対応も争点になることがある



4. 損保ADR概要

(1) 損害保険分野の指定ADR

- ① 日本損害保険協会(そんぽADRセンター)
会員会社25社(2011年10月現在)
- ② 保険オンブズマン
外国損害保険協会会員会社25社(2011年10月現在)

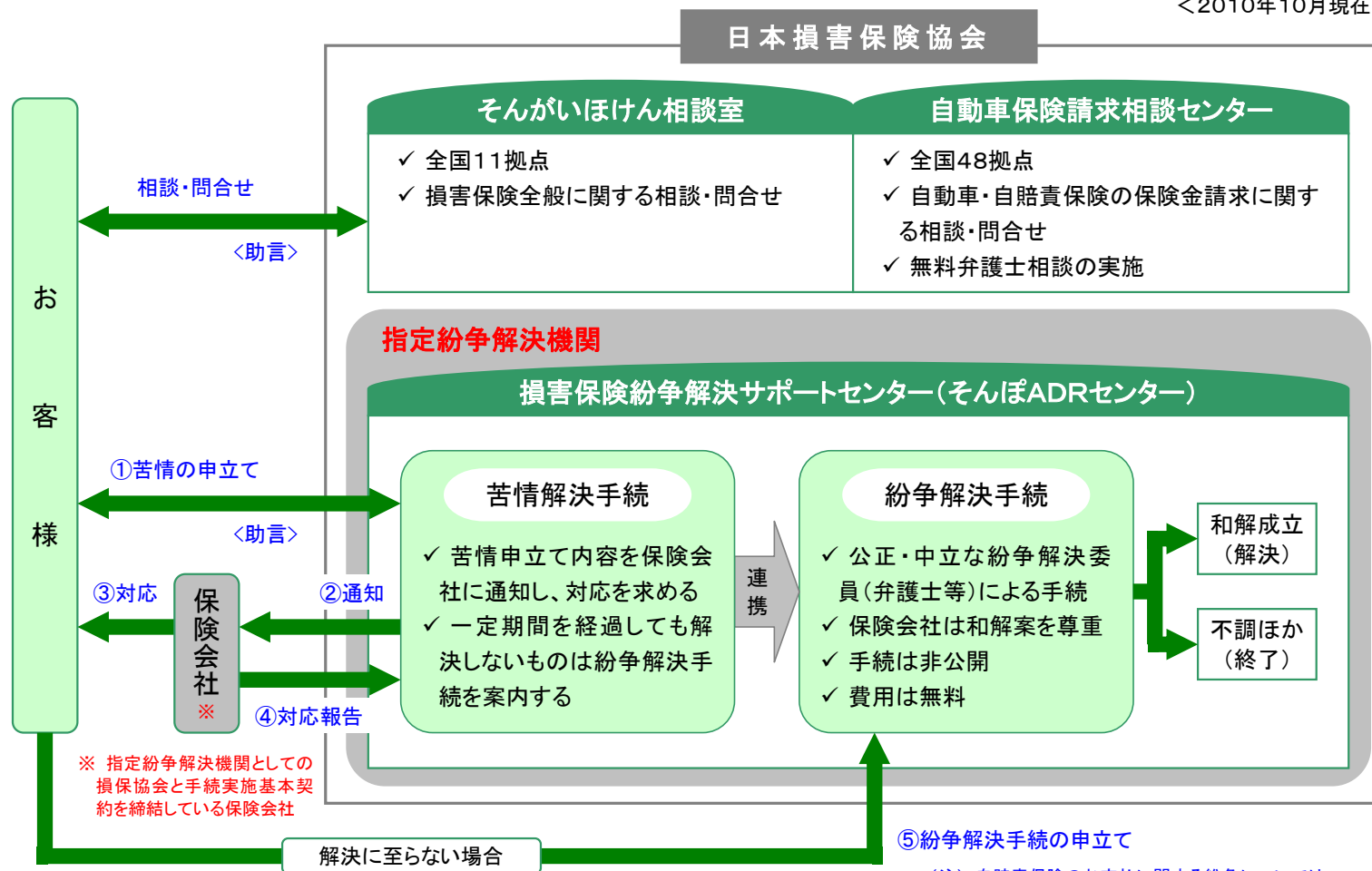
(2) そんぽADRセンターの特徴(これまでとの比較)

- ① 交通事故賠償事案の対象化
事案激増による体制整備
- ② 相談業務の取り込み(2012年4月実施予定)
生保協会、全銀協等はずでに実施済み

4. 損保ADR概要

(3) 現体制

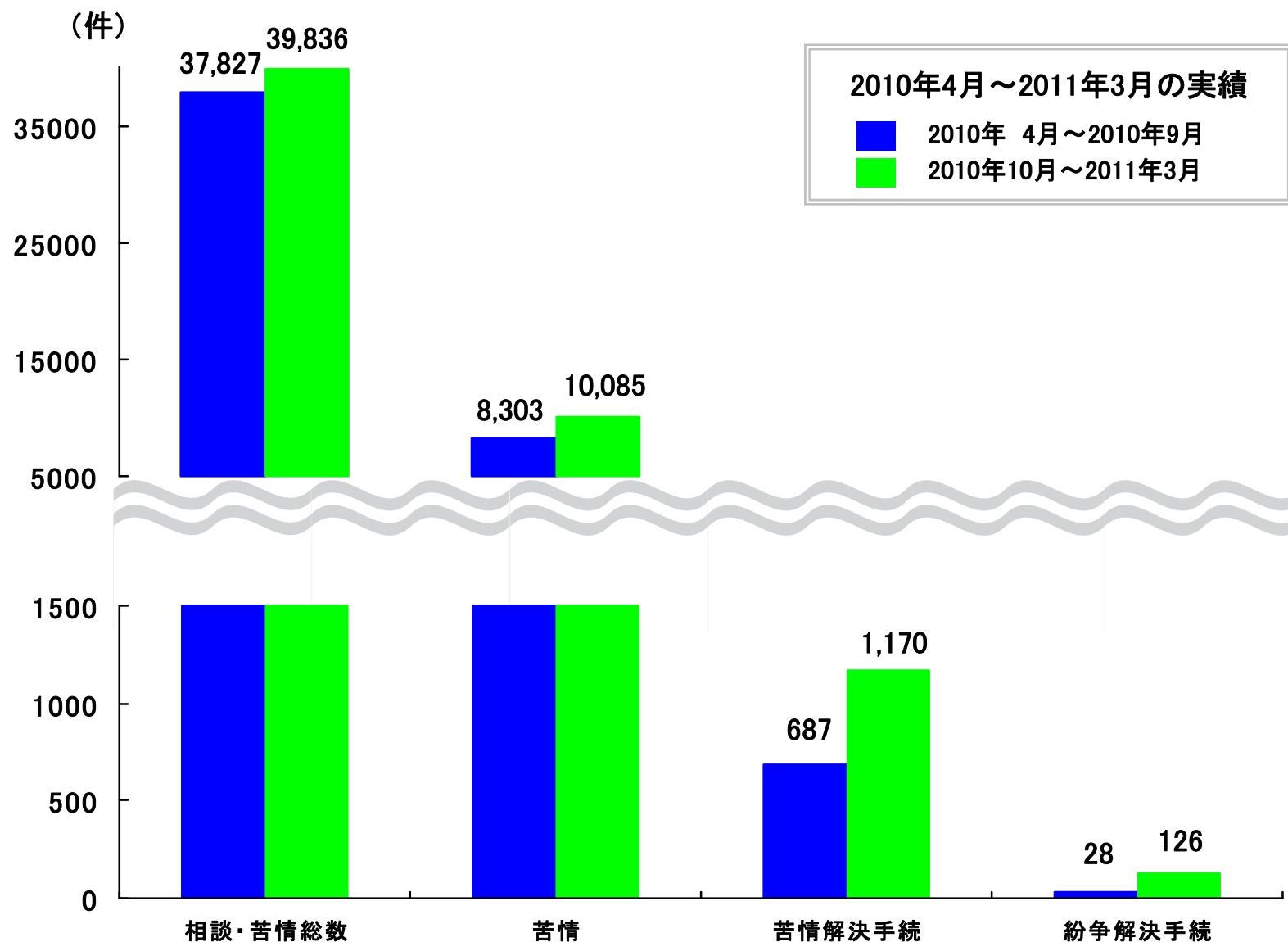
<2010年10月現在>



※ 指定紛争解決機関としての損保協会と手続実施基本契約を締結している保険会社

(注) 自賠責保険のお支払に関する紛争については、財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構をご案内

5. 損保ADRの相談・苦情の対応状況



5. 損保ADRの相談・苦情の対応状況

(1) 苦情解決手続受付件数

	2009年度					2010年度					
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	
保険種類別	自動車	290(74.0)	292(69.4)	265(70.7)	240(69.8)	1,087(71.0)	252(66.1)	215(68.9)	450(78.5)	473(78.7)	1,390(74.5)
	火災	38(9.7)	53(12.6)	41(10.9)	42(12.2)	174(11.4)	38(10.0)	39(12.5)	40(7.0)	63(10.5)	180(9.6)
	傷害	32(8.2)	43(10.2)	33(8.8)	36(10.5)	144(9.4)	61(16.0)	34(10.9)	45(7.9)	32(5.3)	172(9.2)
	新種・海上	25(6.4)	25(5.9)	25(6.7)	19(5.5)	94(6.1)	23(6.0)	21(6.7)	35(6.1)	33(5.5)	112(6.0)
	その他	7(1.8)	8(1.9)	11(2.9)	7(2.0)	33(2.2)	7(1.8)	3(1.0)	3(0.5)	(0.0)	13(0.7)
	合計	392	421	375	344	1,532	381	312	573	601	1,867
苦情局面別	契約募集	51(13.0)	59(14.0)	43(11.5)	44(12.8)	197(12.9)	37(9.8)	33(10.6)	35(6.1)	29(4.8)	134(7.2)
	契約管理	28(7.1)	38(9.0)	33(8.8)	28(8.1)	127(8.3)	46(12.2)	33(10.6)	53(9.3)	59(9.8)	191(10.3)
	保険金支払	289(73.7)	313(74.3)	283(75.5)	261(75.9)	1,146(74.8)	278(73.9)	233(74.9)	465(81.6)	496(82.7)	1,472(79.3)
	その他	24(6.1)	11(2.6)	16(4.3)	11(3.2)	62(4.0)	15(4.0)	12(3.9)	17(3.0)	16(2.7)	60(3.2)
	合計	392	421	375	344	1,532	376	311	570	600	1,857
申出内容別	契約引受	—	—	—	—	—	13(3.1)	18(5.3)	28(4.1)	21(2.8)	80(3.7)
	接客態度	—	—	—	—	—	56(13.2)	41(12.1)	70(10.2)	85(11.5)	252(11.5)
	手続遅延等	—	—	—	—	—	83(19.5)	55(16.2)	107(15.6)	93(12.6)	338(15.4)
	説明不足等	—	—	—	—	—	53(12.5)	34(10.0)	70(10.2)	83(11.2)	240(11.0)
	不適正手続	—	—	—	—	—	68(16.0)	40(11.8)	58(8.5)	57(7.7)	223(10.2)
	提示内容	—	—	—	—	—	64(15.1)	79(23.2)	193(28.2)	215(29.0)	551(25.2)
	支払可否	—	—	—	—	—	45(10.6)	34(10.0)	96(14.0)	118(15.9)	293(13.4)
	保険金関連	—	—	—	—	—	37(8.7)	34(10.0)	57(8.3)	60(8.1)	188(8.6)
	その他	—	—	—	—	—	6(1.4)	5(1.5)	5(0.7)	9(1.2)	25(1.1)
合計	—	—	—	—	—	425	340	684	741	2,190	

(注1) 2010年度第2四半期以前の受付件数は、損保協会のそんがいほけん相談室等における解決依頼苦情の受付分である。

(注2) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。

(注3) かっこ内の数値は、各分類（保険種類別・申出内容別・苦情局面別）中に占める構成割合である。

(注4) 保険種類別および申出内容別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

5. 損保ADRの相談・苦情の対応状況

(2) 紛争解決手続受付件数

		2009年度					2010年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
保険種類別	自動車	5(35.7)	6(31.6)	6(35.3)	9(52.9)	26(38.8)	3(23.1)	5(33.3)	30(56.6)	40(54.8)	78(50.6)
	火災	4(28.6)	6(31.6)	5(29.4)	1(5.9)	16(23.9)	3(23.1)	5(33.3)	12(22.6)	14(19.2)	34(22.1)
	傷害	5(35.7)	4(21.1)	5(29.4)	6(35.3)	20(29.9)	5(38.5)	1(6.7)	10(18.9)	15(20.5)	31(20.1)
	新種・海上	(0.0)	3(15.8)	1(5.9)	1(5.9)	5(7.5)	2(15.4)	4(26.7)	1(1.9)	4(5.5)	11(7.1)
	その他	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)
	合計	14	19	17	17	67	13	15	53	73	154
手続区分別	一般(東京)	10(71.4)	11(57.9)	7(41.2)	12(70.6)	40(59.7)	7(53.8)	8(53.3)	22(41.5)	44(60.3)	81(52.6)
	一般(大阪)	4(28.6)	8(42.1)	10(58.8)	5(29.4)	27(40.3)	6(46.2)	7(46.7)	19(35.8)	23(31.5)	55(35.7)
	交通賠償	—	—	—	—	—	—	—	12(22.6)	6(8.2)	18(11.7)
	合計	14	19	17	17	67	13	15	53	73	154
紛争局面別	契約募集	3(21.4)	3(15.8)	6(35.3)	2(11.8)	14(20.9)	3(23.1)	4(26.7)	1(1.9)	4(5.5)	12(7.8)
	契約管理	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	1(1.9)	4(5.5)	5(3.2)
	保険金支払	11(78.6)	16(84.2)	11(64.7)	15(88.2)	53(79.1)	10(76.9)	11(73.3)	49(92.5)	58(79.5)	128(83.1)
	その他	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	2(3.8)	7(9.6)	9(5.8)
	合計	14	19	17	17	67	13	15	53	73	154

(注1) 2010年度第2四半期以前の受付件数は、損保協会の損害保険調停委員会における受付分である。

(注2) 保険種類別について、「自動車」には自賠償保険（自賠償保険金の支払および支払業務に関するもの以外）に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。

(注3) カッコ内の数値は、各分類（保険種類別・手続区分別・紛争局面別）中に占める構成割合である。

5. 損保ADRの相談・苦情の対応状況

(3) 紛争解決手続終了事案内訳

2010年10月～2011年3月

成立	見込みなし	双方の離脱	一方の離脱	不応諾	移送	その他	計
10	17	1	2	0	0	2	32

(注) 各終了事由の分類は以下による。

- 「成立」…紛争解決委員が提示する和解案・特別調停案により解決したもの
- 「見込みなし」…紛争解決委員が和解が成立する見込みがないと判断したもの
- 「双方の離脱」…当事者の双方が合意して申立てを取り下げたもの
- 「一方の離脱」…当事者の一方が申立てを取り下げる等したもの
- 「不応諾」…保険会社が手続に応じなかったもの
- 「移送」…他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの
- 「その他」…他の分類のいずれにも属さないもの

(単位:件)

	成立		見込みなし	双方の離脱	一方の離脱	その他	小計	不応諾	移送	合計
	和解	特別調停								
2011年度 第1四半期	4	8	46		1	2	61			61

6. オーストラリアの金融ADR

(1) 2003年の現地調査当時

① 金融ADR

- ・ 金融サービス改革法(2001年公布、2004年施行)によって、それまでの業態別ADR(自主規制)について、ADRの認定制度、ADRへの加入強制、金融当局(Australian Securities & Investments Commission :ASIC)の監督などを法定
- ・ 2003年当時、法律の施行を先取りして損保ADR、銀行ADR、証券・生保ADRなどがASICの認定を取得し活動
- ・ 形態としては、オンブズマンとパネルの二つがあり、前者は中立なオンブズマンが判断を下し、後者は業界代表、消費者代表、それに中立的な者の三者の合議制で判断する。銀行がオンブズマン、他はパネルを採用
- ・ いずれの場合も運営コストは業界負担



6. オーストラリアの金融ADR

② 損保ADR

a. 主体

- ・ 損保では、**Insurance Enquiries (相談・問合せ) and Complaints (苦情) Ltd (IEC)**という保証有限会社が、**General Insurance Enquiries and Complaints Scheme (GIECS)**という名称でADRを運営
このスキーム自体は1991年にIECの設立と同時に実施
- ・ 豪州にも**Insurance Council of Australia (豪州保険協会:ICA)**という業界団体があるが、ADR機関は公正性の確保の観点から、業界団体からは独立



6. オーストラリアの金融ADR

b.実績

- ・ IECでは、2002年で13,500件の苦情が電話または書面で寄せられた。このスキームはまず、当該保険会社に苦情を申し出なければならないが、その1/3が当該保険会社の中で解決し、残り2/3のうちの2,600件についてdetermination(裁定)を行った。およそ、その半分は消費者有利の裁定であり、この裁定は保険会社側を拘束する
- ・ 苦情の中身は、保険金の額をめぐる争い(有無責を含む)がほとんど
- ・ 全体として、調停やあっせんを行う前の、紛争当事者同士が話し合いを持てるプロセスを作ることが重要という認識がある。このプロセスがうまくできれば、調停やあっせんが不要になり、コスト・ロードの負担も軽減される



6. オーストラリアの金融ADR

- そのためには窓口になる人の人材育成が必須となり、双方の心理を読みながら紛争解決を手助けする良き心理学者である必要があるとのこと
- なお、当時の豪州の人口は1,900万人、損害保険会社数は130社(ただし、数社に寡占化)、元受正味保険料、約8,600億円

6. オーストラリアの金融ADR

(2) 金融ADR一本化

- ・ 2008年7月、それまでの金融業態別ADRが統合され、金融オンブズマン・サービスという組織が誕生。これは金融サービス改革法が当初想定したものではないが、業態別のわかりにくさ、英国の状況等が斟酌された模様
- ・ IECはこの統合前にFinancial Ombudsman Service (FOS) として再編したうえで統合
- ・ 紛争件数は統合後爆発的に増加。2010年ではdeterminationは5,000件を突破。理由は主としてADRの周知が進んだための模様
- ・ 紛争の中身は2002年当時とほぼ変わらず、保険会社の決定(保険金の額、有無責、契約解除など)に対する紛争が約80%

6. オーストラリアの金融ADR

(3) 特徴、留意すべき事項

a. 自主行動基準(行動規範)、ISO規格との関係

- 相談・苦情の対応は、それぞれの業界の「自主行動基準」のなかでも掲げる。苦情対応は金融サービス改革法で定める社内苦情解決手続に対応、さらにISO10002ともリンク
- 苦情の対応はその解決に向けて社内手続と外部手続(ADR)が一体となってワークし、行政の監督下に置かれる

b. Mediation という概念

- 申立人からの苦情に対して当事者同士が話し合いができる環境を作る(アドバイスはしない)役割。この段階で解決する場合が多い
- Mediationでは解決しない場合はConciliationへ。当事者へ積極的に情報提供し、アドバイスも行う



6. オーストラリアの金融ADR

(3) 特徴、留意すべき事項

c. 人材の育成

- MediationやConciliationを行うConciliatorは、法曹資格、紛争解決に関する修士を保持。商品・サービスについての継続的な内部研修のほか、紛争解決に関する修士を取るための助成もある

d. 交通事故賠償の取り扱い

- 対人・対物事故はADRの対象外
- 車両保険は対象



7. まとめ … 損保ADRの課題・展望

(1) ADRの理念の周知

(2) インフラの整備

(3) 事実認定の問題

(4) 横断的・包括的な金融ADRへの展望