

気になる この用語

第67回

宇田川 俊秀 Udagawa Toshihide 一般社団法人生命保険協会 理事
(一社)生命保険協会は、国内で営業する生命保険会社全社が加盟している団体。生命保険業の健全な発達及び信頼性の維持を図り、もって国民生活の向上に寄与することを目的に活動している

金融ADR制度

ADRとは

「ADR」は、「Alternative Dispute Resolution」の略語で、裁判(訴訟手続)によらない紛争解決手続のことです。行政機関や民間機関による和解、あっせん、仲裁のほか、裁判所が関与する調停なども含みます。一般的なメリットとしては、裁判との比較において、迅速性、簡易性、廉価性、柔軟性、秘密性、専門性が挙げられます。一方、デメリットとしては、裁判所におけるような厳格な証拠調べ手続による事実認定ができず、鑑定等の制度もありません。したがって、事案によっては、ADRで審理し判断することに適さないものがあります。

金融ADR制度の特長

金融ADR制度では、業務の種別ごとに内閣総理大臣から指定紛争解決機関として指定を受け、紛争解決等業務(苦情処理手続・紛争解決手続)を行います。現在、指定紛争解決機関は、生命保険協会、全国銀行協会、信託協会、日本損害保険協会、保険オンブズマン、日本少額短期保険協会、証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)、日本貸金業協会の8機関です。

金融機関は、指定紛争解決機関との間で「手続実施基本契約」を締結することが法令により義務づけられており、生命保険分野の場合、生命保険会社は、生命保険協会との間で手続実施基本契約を締結することが求められています。そして、この手続実施基本契約により、生命保険会社には金融ADR制度の大きな特長とされ

金融ADR制度とは、裁判外の簡易・迅速なトラブル解決のための制度を構築することで利用者保護を図り、金融商品・サービスへの信頼性を向上させることを目的として、2010年に金融分野の共通の枠組みとして開始された制度です。

る3つの義務(手続応諾義務・協力義務・特別調停案の受諾義務)が課されます。

●手続応諾義務

通常のADR制度では、手続を開始するためには、当事者双方の合意が必要とされていますので、当事者の一方が拒否した場合は手続を開始することができませんが、金融ADR制度においては、金融機関に対して紛争解決等手続の応諾義務を定めているため、金融機関は正当な理由がある場合を除き、指定紛争解決機関が行う紛争解決等手続に参加することを拒否できません。

●協力義務

通常のADR制度では、自己の主張は自らが証明する必要がありますが、証拠の提出は任意であり、ADR機関から証拠の提出を要求することはできませんが、金融ADR制度においては、指定紛争解決機関は、金融機関に対して事情聴取等の報告・説明および関係書類等の提出を求めることができ、金融機関は正当な理由がある場合を除き、これを拒むことはできません。

●特別調停案の受諾義務

通常のADR制度では、紛争解決委員が和解案を提示し、当事者双方が受諾した場合に限り和解が成立します。そのため、当事者のいずれか一方が和解案に納得しない場合には、和解とはならず、不調のまま終了することとなりますが、金融ADR制度においては、紛争解決委員は金融機関に対して、和解案の受諾を勧告、もしくは、特別調停案を提示することができます。特別調停案が提示された場合には、原則として、金融機関側は特別調停案を受諾しなければなり

ません。金融機関が受諾を拒否できる場合としては、申立人が和解案を受諾したことを金融機関が知った日から1カ月以内に、金融機関が利用者に対して、当該請求にかかる訴訟を提起することが必要とされています。

生命保険相談所

生命保険協会では、紛争解決等業務を実施するため、生命保険相談所(本部組織のほか全国に50カ所の連絡所)および同相談所内に裁定審査会を設置し、次の手続を行っています。

●一般相談

契約者等から生命保険契約に関する「相談」や「問合せ」が寄せられたときに、説明、情報提供、助言等を行います。

●苦情処理手続

生命保険に関する「苦情」が寄せられたときは、苦情内容や個別事情等を丁寧に聴いたうえで、保険商品のしくみ等に関する説明その他の情報提供や、生命保険会社との交渉に当たったの助言を行うなどして、解決に向けた対応を行います。また、今後の手続について案内し、契約者等から苦情解決の申し出があった場合には、生命保険相談所から生命保険会社に解決依頼を行います。解決依頼を行った「苦情」については、生命保険会社から対応経過等について適時報告を受け、最終的な対応結果まで確認していきます。

●紛争解決手続(裁定審査会)

生命保険会社に解決依頼を行ったにもかかわらず、原則として1カ月を経過しても問題が解決しない場合、契約者等は紛争の解決を図るため

裁定審査会に申立てを行うことができます。裁定審査会は、弁護士、消費生活相談員、生命保険協会職員の三者から成る委員で構成されています。

裁定審査会

●裁定審査会の手続

裁定審査会に申立てがあった場合は、まず申立内容について適格性の審査を行い、受理した事案は、当事者双方から提出された書面と事情聴取の結果等に基づき審理を進めます。なお、例えば、申立内容が「生命保険契約等に関するものでないとき」「過去に裁定審査会において判断が示されたものであるとき」「会社の経営方針や職員個人に係る事項、事実認定が著しく困難な事項など裁定を行うに適當でない」と認められるときなどは、不受理となります。保険金・給付金の支払いに係る事案では、必要に応じて、死亡・疾病の原因や入院の必要性等について、医療専門機関(第三者機関)に照会を行ったり、申立人本人の同意を得て、申立人や生命保険会社を經由して申立人が受診した医療機関に照会を行い審理の参考としています。最終的な結論は、裁定書等によって通知します(図)。

裁定審査会では、ADRの趣旨を踏まえ、法令や約款のみに重きを置くことなく、積極的に事情聴取を実施することで、より柔軟な解決の糸口となる個別事情(生命保険会社側の不適切な対応)の把握に努め、それらをできるだけ考慮した和解提案を行っています。

●裁定審査会の手続状況・裁定概要の公表

裁定審査会の申立件数や手続結果、終了した事案の概要(裁定概要)については、「相談所レポート」(7月公表)、「ボイス・レポート」「裁定概要集」(5月、8月、11月、2月公表)として、ウェブサイト上で公表しています。

(<https://www.seiho.or.jp/contact/report/>)

図 裁定審査会の手続の流れ

*筆者作成

