

「そんぽADRセンター」による紛争解決手続事例の検討

京都産業大学 吉澤卓哉

2010年4月に金融ADR制度（金融分野における裁判外紛争解決制度）が発足し、保険分野においても金融ADR制度が導入された。制度発足から8年以上を経た今、金融ADRにおける具体的な紛争解決内容の是非を外部から検証すべき時機に来ている。

現在、保険分野においては4つの金融ADRが紛争解決機関として指定を受けている（生命保険協会、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）。本報告は、日本損害保険協会が設置し、指定を受けた紛争解決機関である「そんぽADRセンター」（以下、センターという）を取り上げ、センターによって紛争解決手続が実施された具体的な事案に関して、その公表内容および解決内容の是非を検討するものである。

センターは、四半期毎に相談・苦情・紛争解決に関する統計資料を、『そんぽADRセンター統計号』としてウェブサイトで公表している。そして、同統計号には当該四半期に手続が終了した紛争解決手続の全事案が掲載されているとのことである。そこで、2015年度および2016年度分の一般紛争に関する紛争解決手続の中から、保険代理店や保険会社による誤説明等の事案のいくつかを抽出して分析を行うこととした。

センターの公表内容の分析を行うに際して設定した視点は次の2点である。第1は、記載内容の平明性である。すなわち、ウェブサイト閲覧者の理解度に応じた記載がなされているかという視点である。第2は、法的判断の妥当性である。すなわち、センターによる紛争解決内容が法的に公正中立であるかという視点である。

検討の結果、法的判断の妥当性に関しては、センターが示した和解案の内容やセンターが容認した和解内容は、根拠のある法的判断として十分に成り立ち得るものだと評価できると思われる。

一方、記載内容の平明性に関しては、保険商品に精通しており、かつ、一定の法律の素養がある者でないと、理解できない、より正確には、説明が不十分な部分を埋め合わせて理解することができない事案が一定程度存在することが判明した。すなわち、センターの公表事例の中には、当該紛争の対象となった保険商品の顧客層がセンターの公表内容を熟読しても、紛争の発生原因や和解の法的論拠を正しく理解できない事案がある。

したがって、センターが和解事案を公表するにあたっては、当該事案の保険商品の顧客層が容易に理解できるように、紛争の発生原因や和解の法的論拠をもっと丁寧に記述すべきである。そのような記述がなされれば、保険代理店も、また、保険契約者も、センターの公表内容を用いて、自身の紛争解決に際して参照することができるばかりか、将来の紛争予防のためにも用いることができよう。