

2018年10月発行

## 「2018年度上半期 少額短期ほけん相談室レポート（第16号）」

一般社団法人 日本少額短期保険協会  
少額短期ほけん相談室

## 1. はじめに

一般社団法人日本少額短期保険協会では、「指定紛争解決機関」（＝「指定ADR機関」）の指定を金融庁より受けた中立・公正な紛争解決機関として、ご契約者様をはじめ、一般消費者の皆様から少額短期保険全般に関するご相談・苦情対応および紛争解決業務を中立・公正な立場から行ってまいります。ご契約者様・一般消費者様のご理解をいただき、より気軽にご利用いただくため、「少額短期ほけん相談室レポート」を毎年半期ごとに提供させていただいております。

今回の「少額短期ほけん相談室レポート」では、2018年度上半期（2018年4月～9月）の相談・苦情・紛争解決手続の運営状況と事例を開示しております。

## 【本レポートに記載される業務の内容についての説明】

本レポートに記載されている、「相談」「苦情処理手続」「紛争解決手続」に関するほけん相談室の業務内容をご説明いたします。

## &lt;相談業務&gt;

少額短期保険についての一般的なお問合わせに対し、説明・助言等を行います。

## &lt;苦情処理手続業務&gt;

お客様と少額短期保険会社（※以下、「業者」とします）との間で発生したトラブルについて、不満足 of 表明をお客様から少額短期ほけん相談室にお申出された場合、その内容を業者へ連携し解決を要請します。少額短期ほけん相談室では、中立・公正な立場で（業者とお客様との話し合い）解決までサポートを行います。

## &lt;紛争解決手続業務&gt;

苦情処理手続後、業者とお客様との話し合いが原則1か月を経過しても解決の見通しが立たない場合は、紛争解決手続の申立を行うことができます。当事者双方よりの書類提出を受け、「裁定委員会（※）」が双方からの提出書類をもとに審議を行い、和解案の提示を行います。

## ※裁定委員会とは

紛争解決手続の開始に伴い「裁定委員会」が組織されます。裁定委員として委嘱を受けた中立・公正な第三者複数名（弁護士・学識経験者・消費生活相談員等の中から5名以内）から構成されております。裁定委員会では、申立に係る適格性の審査を行い、申立を受理した場合は、当事者双方より提出された書類をもとに審議の上、和解案を双方に提示をします。

原則、業者は和解案を速やかに履行しなければならない決まりとなっております。

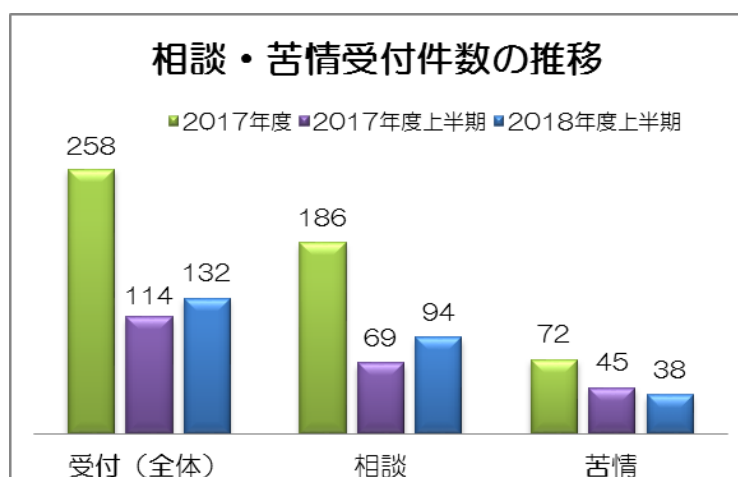
（業務規程第36条2項より）

## 2. 相談・苦情の受付・手続終了状況

### (1) 相談・苦情受付件数の推移 (2018年度上半期)

(件)

期 間	受付件数	相談	苦情
2018年度上半期	132	94	38
2017年度	258	186	72
うち上半期	114	69	45



#### POINT

2018年度上半期の相談件数は、94件であり、前年同期69件に対し、36%増加しました。

一方、苦情件数は38件であり、前年同期45件から16%減少という結果となりました。

### (2) 2018年度上半期相談・苦情案件の内容別受付状況

#### ①相談受付件数 (2018年度上半期)

内容	2018年度上半期		2017年度上半期	
	件数(件)	割合	件数(件)	割合
①募集関連	9	10%	3	4%
②契約保全関連(継続・解約手続等)	30	32%	14	20%
③保険金支払関連(可否・請求手続等)	45	48%	34	49%
④不適切な対応	3	3%	2	3%
⑤その他	7	7%	16	24%
計	94	100%	69	100%

#### POINT

相談内容別では「保険金支払関連」が全体の48%を占めており最も多く、次いで「契約保全関連」が32%と多い結果となりました。

家財・賠償責任保険の保険金支払に関する相談が最も多く、主に、賃貸物件の居室内における水漏れ事故についてのお問い合わせが多く寄せられている状況です。

年代別では40代と50代が約6割を占め最も多くなっておりませんが、20~30代の若い方からの問い合わせも約2割を占めている状況です。

## ②苦情受付件数（2018年度上半期）（件）

内容	2018年度上半期		2017年度上半期	
①契約引受関係	2	5%	3	7%
②手続遅延・放置	-	-	1	2%
③説明不足・誤り	-	-	3	7%
④不適切な対応	6	16%	10	21%
⑤保険金の支払額	5	13%	3	7%
⑥保険金支払の可否	24	63%	22	49%
⑦その他保険金支払い	1	3%	3	7%
⑧その他	-	-	-	-
計	38	100%	45	100%

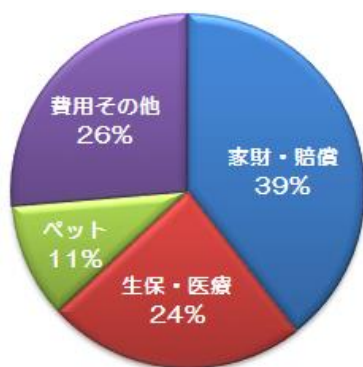
## POINT

苦情申出内容で最も多いのが「保険金支払関連」（⑤+⑥+⑦）で、全体の79%を占めており、前年同期63%と比較し増加いたしました。（総件数が45件→38件へ減少した中、保険金支払関連は28件→30件と逆に増加）保険金支払関連に関する苦情が多い傾向がより一層顕著になりました。

## （3）販売商品別の苦情受付件数（2018年度上半期）（件）

	家財/賠償	生保/医療	ペット	費用保険他	合計
2018年度上半期	15 (39%)	9 (24%)	4 (11%)	10 (26%)	38
2017年度	27 (38%)	19 (26%)	16 (22%)	10 (14%)	72
うち上半期	17 (38%)	12 (27%)	11 (24%)	5 (11%)	45

\*（）内は各年度ごとの苦情受付件数の商品別割合



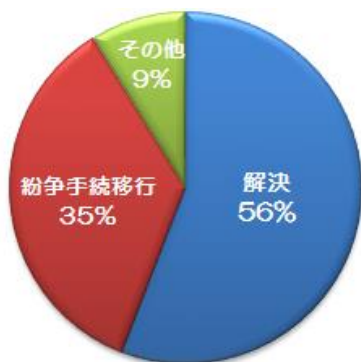
## POINT

商品別内訳では、前年同期比で「費用保険他」が倍増した一方、ペット保険は大幅に減少する結果となりました。一方、保有契約件数割合は、「家財・賠償責任保険」は全体の85%、「生命・医療保険」は5%、「ペット保険」は6%、「費用保険他」は4%であることを考慮すると、「家財・賠償責任保険」以外の保険の苦情は相対的に高水準であると言えます。

※2018年度上半期

## (4) 苦情処理手続の終了状況 (2018 年度上半期) (件)

	解決	紛争手続 移行	その他	合計
2018 年度上半期	19 (56%)	12 (35%)	3 (9%)	34
2017 年度	43 (57%)	21 (28%)	11 (15%)	75
うち上半期	27 (60%)	12 (27%)	6 (13%)	45



## POINT

2018 年度上半期において苦情処理手続が終了した案件について、約 6 割弱の苦情が解決に至っております。

なお、「その他」については、主に、手続の途中で申出人と連絡が途切れたため何度か電話・書面にて連絡を試みるも、それも応答がなくやむなく一旦終了となった案件です。

※2018 年度上半期

## (5) 苦情処理手続終了までの期間 (2018 年度上半期) (件)

	1 か月未満	1 か月以上～ 3 か月未満	3 か月以上～ 6 か月未満	6 か月以上	合計	平均所要 日数
2018 年度上半期	14 (41%)	11 (32%)	6 (18%)	3 (9%)	34	72 日
2017 年度	25 (33%)	31 (41%)	11 (15%)	8 (11%)	75	73 日
うち上半期	18 (40%)	17 (38%)	6 (13%)	4 (9%)	45	59 日



## POINT

苦情処理手続から手続終了までの平均所要日数は 72 日であり、73%が 3 か月未満で手続が終了しております。

なお、手続終了までに 6 か月以上を要した案件については、①申出人が別件で訴訟手続を行っており多忙であった ②申出人と途中で連絡がつかなくなり、意思確認に時間を要した ③賠償事故のため業者が保険適用の意思決定に時間を要した となっております。

※2018 年度上半期

### 3. 紛争解決手続の実施状況

#### (1) 紛争解決手続の受付件数（2018年度上半期）（件）

期 間	受付件数
2018年度上半期	12
2017年度	21
うち上半期	12

#### (2) 2018年度上半期 紛争解決手続案件の手続終了状況

類型	終了事由の例（件）			
	和解	離脱	その他	計
①契約引受	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
②手続遅延・放置	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)
③説明不足・誤り等	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (1)
④不適切な手続対応	1 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (0)
⑤保険金の支払額	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)
⑥保険金の支払可否	2 (3)	2 (0)	3 (5)	7 (8)
⑦その他保険金支払	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
⑧その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
計	3 (4)	2 (1)	5 (5)	10 (8)

【凡例】

○和解・・・

裁定委員会が提示した和解案により  
解決したもの

○離脱・・・

当事者双方が、裁定手続によらず合意  
により終了、あるいは当事者の一方が  
申立取下げを行い終了したもの

○その他・・・

上記いずれにも分類されないもの  
(不調等)

※（ ）内は2017年上半期件数

#### (3) 紛争解決手続終了までの期間（2018年度上半期）（件）

	1か月未満	1か月以上～ 3か月未満	3か月以上～ 6か月未満	6か月以上	合計	平均所要 日数
2018年度上半期	1 (10%)	3 (30%)	5 (50%)	1 (10%)	10	104日
2017年度	3 (17%)	11 (61%)	4 (22%)	0 (-)	18	74日
うち上半期	1 (10%)	8 (80%)	1 (10%)	0 (-)	10	71日



#### POINT

2018年度上半期の紛争解決手続の受付件数は12件であり、前年同期比横ばいという結果となりました。

手続終了状況表中の「その他」については、中立公正な観点から見て申立内容に合理性が認められなかったものを指します。

手続終了までの平均所要日数は104日となりました。

2018年度上半期

## 4. 苦情（終了案件）の事例

### ① 盗難による保険金請求の被害認定にかかる事例

申出人は自宅で窃盗に遭い現金が盗まれたと警察に届け出た。その後、退去時に管理会社のアドバイスで業者に事故報告書及び保険金請求書類を提出した。業者は、同居人が持ち出した可能性があることを理由に、保険金支払いを拒否した。同居人は盗難被害が発生する数か月前に既に退去しているので、保険金支払の拒否理由に納得できないとして苦情の申出に及んだ。

（経過・対応結果）

協会は業者に、事故状況等現状を確認いただき、納得いく説明と対応をお願いした。業者の調査によると、事故は2回と申告がありいずれも入浴中であり、現金の出所は自分の通帳からおろして保管していた、勤務先から支給された等聞きとりの都度変遷しており、事故そのもの及び被害額をある程度証明する情報が欠けていた。数回にわたる業者と申出人との話し合いの結果、申出人の意思により、事故を証明することができないとして請求を取り下げ苦情手続も終了した。

### ② ペット保険にかかる保険金支払いを拒否された件

申出人は5月にペットが骨折のため手術治療があったとして保険金請求をした。翌月に審査状況などの確認の電話を入れていたが、7月になって、5月および6月分の月払保険料の引去りができておらず、保険金の支払義務はないとの回答があった。5月と6月は何度も業者に連絡していたのだから、その際に保険料引去り不能の事実を知らせるのが筋である。業者の対応に不満であるとして苦情の申出に及んだ。

（経過・対応結果）

協会は業者に、状況を確認いただき、適切に対応するとともに経過を協会に連絡するよう依頼した。業者は状況を勘案し解決策を提案する予定がある事を申出人に告げ1週間程度の検討期間を打診した。その後、骨折関連の治療を免責とする条件で保険契約を復活し、今回の請求保険金を支払うとの解決案が業者より提示された。未払保険料の払込みと、当事者双方により合意書の取り交わしが行われ解決となった。

### ③ 保険金請求で被保険者名が誤って案内された事例

申出人は、医療保険に加入した数か月後に内科手術をうけ保険金請求を行ったが、後日業者から保険金を支払えない主旨の文書が送達された。その文書において、被保険者名が他人名となっていたので業者に指摘したが単純ミスという回答であった。単純ミスでこのような事があるのか、自分の個人情報が入って他に漏れていないか不安である。さらに、もし文書が自分宛であるならば、保険金を支払えないという理由について納得がいかないとして苦情の申出に及んだ。

（経過・対応結果）

協会は、業者に苦情を連絡するとともに、業者が即日お詫びと、医療調査を行うので現時点で保険金支払いができるとは言えない主旨の文書を送るという事を確認した。その後、改めて業者からのお詫びと担当医師照会に基づく保険金支払不可の旨の通知文書が送られ、それを受けて申出人は内容を了解した。また、申出人から保険解約の申出があったという報告が業者より協会になされ、同日協会は申出人に上記事実と苦情手続終了の意思を確認し収束となった。

## 5. 紛争（終了案件）の事例

### ① 医療保険の告知義務違反にかかる事例

（終了事由）

裁定による和解成立

（申立内容）

申立人は、うっ血性心不全と狭心症により入院し、経皮的冠動脈ステント留置術の治療を受けたため、保険金の請求を行った。業者は、申立人が保険加入前に通院してうっ血性心不全の治療を受けている事を告知された事実があるにも関わらず、保険契約申込時にその事を告げなかった告知義務違反があるため保険契約を解除したとして保険金の支払いを拒否した。申立人はこれを不服として本申立に及んだ。

（業者の回答）

保険金請求を受けて、申立人の過去の治療歴等を調査したところ、申立人が数年前に病院からうっ血性心不全を罹患していることを告知された事実があるにも関わらず、本件保険契約の申込時においてその事実を告知しなかったため、告知義務違反があるため契約を解除した。

（結果）

申立人が病院から心臓疾患のある事を告知されていたとするならば、その後循環器を専門とするクリニックを初診した際、その事を医師に知らせないはずはないと考えられる。実際のところ当該クリニックでは初診時に採血の他に心電図や超音波の検査を実施し、その結果降圧剤を処方することにしており、心臓疾患が発見され、そのための治療をしたという形跡はない。この事実から、保険申し込み時の時点で、申立人がうっ血性心不全に罹患していて、そのことを医師からの告知等により認識していたと認める事は困難である。業者は、病院にてうっ血性心不全という診断名がついてしかも治療期間が4年間にも及ぶというケースにおいては、より詳しい医療調査を実施して治療の経過、症状の推移を把握するなどして主張の相違を解明すべきであるが、病院の医療証明書に前医として書かれているクリニックに照会したという事実も答弁書では一切触れられていない。これらの事情を考え併せても告知義務違反によって契約解除できるだけの根拠は乏しいとして、裁定委員会は当事者双方に和解案の提示を行った。

### ② ペット保険にかかる保険金支払拒否の事例

（終了事由）

双方離脱

（申立内容）

2016年にペット保険に加入後、翌年5月に消化器疾患、及び8月に付属器母斑で検査・治療を受け保険金を請求したところ、業者より告知義務違反として、特定傷病不担保の特約を付帯して引き受けは可能だが保険金は支払わないとの通知を受けた。保険加入前に病院で受けたのは皮下の脂肪の塊を注射針で取り除いただけで、皮膚病ではないとして申立に及んだ。

（業者の回答）

5月の消化器疾患に係る保険金請求の際、医療照会に基づき2015年及び2016年に皮膚疾患で受診している事実、加入時の告知書では皮膚疾患および外耳炎の治療歴につき「いいえ」と記載されている事実を確認していたが、特定傷病（皮膚疾患及びこれを原因として発生した傷病）不担保とする事により契約は存続し、保険金支払いを拒否することとした。また、8月の付属器母斑での保険金請求についても、特定傷病に当たるとして保険支払いを拒否することとした。

(結果)

裁定委員会の開催前に当事者双方にて複数回話し合いを行った結果、業者は保険金を支払い、本手続は終了となった。

### ③ 盗難にかかる保険金支払拒否の事例

(終了事由)

裁定終了

(申立内容)

申立人の自宅において侵入窃盗が発生し現金およびカメラ類が盗難されたので、保険金請求を行った。業者は、被害品等を所有していたという裏付け資料がないこと、及び外部からの明確な侵入の痕跡がないこと等の理由で保険金支払を拒否した。納得がいかないので、保険金を支払って欲しい。

(業者の回答)

申立人が被害品であると主張する物品等については、購入等これらを所有していたことの裏付け資料がない。また、現金を引き出した旨の記載がある預金通帳の写しについて、調査担当者に対する説明と齟齬する。よって、申立人が被害品を所有していたと認めることはできない。

申立人が主張する侵入窃盗の態様は不自然であり外部からの明確な侵入の痕跡がなく、警察も盗難事件として捜査していないことなどから、侵入窃盗の事実があったとは認められない。

よって、保険金の支払には応じられない。

(結果)

本件事故は5年前に発生、申立人は同年に保険金請求を行い、業者は免責通知を発送し、支払拒絶の意思を明らかにしている。申立人は保険約款等に定められた保険金の請求期限を踏まえた対応を行うべきであったといえ、事故発生から5年以上、かつ免責通知から4年以上が経過した現時点において、裁定委員会に提出された資料及び申立人の主張のみをもって本申立を認めることはできない。よって、裁定委員会は、本申立を認めることはできないとして、裁定手続を終了した。

### ④ ペット医療保険にかかる保険始期前傷病についての事例

(終了事由)

裁定終了

(申立内容)

2016年にペット保険に加入後、飼い犬が身体を痒がったり、かじる行為が見られたため、動物病院で検査を受けたところアレルギー性皮膚炎と診断され、加療を受け、継続的に治療を受けた。2017年、2018年に保険金請求をしたところ、皮膚病は先天性の異常であり告知義務違反に当たり、またアレルギー性皮膚炎は加入前の皮膚疾患（外耳炎）と同じ疾患であり始期前原因にあたるとして保険金支払いを拒否された。加入前に動物病院で耳掃除とともに加療・投薬を受けたが、外耳炎との認識はなく加入時には治癒していたとして、申立に及んだ。

(業者の回答)

対象犬が契約締結時前に「予防目的以外の診察・診断・治療」を受けており、この事実は告知事由に該当しており、その事実を告知しなかったため、告知義務違反がある。また、対象犬が保険開始日以降に加療を受けアレルギー性皮膚炎と診断された症状は、保険契約開始日以前から原因が生じており責任開始前原因の免責事由に該当するので、保険金の支払いは出来ない。

(結果)

裁定委員会は、対象犬を治療した病院の獣医師が作成した診療録により、診察・加療の経緯としての事実を確認し、さらに当委員会の嘱託獣医師に意見を求め、2016年の症状はアレルギー性皮膚炎によるものであり、その原因は、本件保険の期間が開始以前に既に生じていたと客観的に認められるも



のと判断した。告知義務違反については、期間内に業者が解除の意思表示をしておらず効力は有しないが、業者が主張する本責任開始前原因という免責事由があるとの主張については、理由があるものと考えられるから、少なくとも皮膚炎に関する治療費等については本件保険普通約款の規定により、申立人は相手方に保険金の給付を請求することができないと考えられるため、裁定手続を終了する事となった。

#### ⑤ 盗難による保険金請求にかかる事例

(終了事由)

裁定不調

(申立内容)

申立人は、自宅で空き巣に遭い、現金およびビデオカメラ等家財を盗取されたとして、所轄警察署へ届け出るとともに、保険金請求手続きを行った。保険金請求完了日から30日が経過したにも関わらず保険金支払いの可否に回答もなく、その後保険金の支払いもされていない。業者が保険金請求完了後30日以内に回答をせず、説明要求に応じないのは監督指針に反する、保険金の支払いを要求するとして、申立に及んだ。

(業者の回答)

申立人は本件事故の立証のために必要な書類を提出せず、調査に協力しないことから効力ある保険金請求はされていない。保険約款では、「請求完了日」とは保険金の請求手続きを完了した日をいうところ、本件で保険金の請求が完了したというためには、申立人において盗難時において被害が生じた物の存在とその価格が確認できるだけの資料を提出することに加えて、盗難の事実を合理的に証明することが必要である。しかし、現状において上記の資料等の提出及び証明は完了していないため、保険金の請求は完了しておらず、30日の起算点は到来していない。

(結果)

裁定委員会は、申立書及び答弁書を精査し、当事者双方に和解案を提示したが、業者が受諾せず訴訟を提起するとして、手続を終了した。

①申立人が本件事故の翌日に事故の発生を申告し、業者の依頼した調査会社により自宅の訪問が行われている。その際、所轄警察署への届け出内容及び受理番号を伝えるとともに、販売会社の盗難品にかかる見積書等を提出している。申立人名義の保険金請求書、盗難被害明細書、盗難状況報告書は同日付で作成されている。また、その後業者が調査会社を通して申立人に行った質問状に対しても回答を行っている。従って、約款に照らして保険金の請求手続きは完了したものといえる。

②業者は、本件において「盗難の事実」「財物の存在」「財物の価格」の証明がなされない限り保険金の請求が完了したとは言えないと主張するが、約款の規定につきそのような解釈を取った場合、業者が納得する書類または証拠が提出されない限りいつまでも保険金の請求が完了しない事になり、保険契約者の地位を著しく不安定なものにすることに加えて、業者の恣意的な判断で保険金の支払いを遅延したり、保険金の請求を放置することにもつながり保険制度の主旨を害するものであって容認できない。

#### ⑥ 医療保険の告知義務違反にかかる事例

(終了事由)

裁定による和解成立

(申立内容)

申立人は、インターネットで医療保険に加入した。その後帝王切開手術により出産し、これに伴い入院をしたため手術給付金と入院給付金を請求したところ、告知義務違反があるとして業者は契約の解除と保険金支払拒否を通知した。申立人は、納得がいけないとして申立に及んだ。

## (業者の回答)

保険金請求を受けて、申立人の過去の治療歴等を照会したところ、数年前に出産のため医師の診察を受け入院しており、また直近では「切迫流産」で治療を受けているという事実があるのにも関わらず、申込書における告知欄ではいずれも「いいえ」と答えている。これら重要な事実を業者が把握していれば、当然引き受けを謝絶しているか、少なくとも特定部位不担保としての引き受けを行っている。

## (結果)

裁定委員会において申立書および答弁書を精査すると次の事実が判明した。

申込時の告知書（電子データ）には数年前に出産のため入院した事に関する質問には「はい」となっており、さらに告知書をチェックし本人確認を電話で行った業者の「取扱者の報告書」によると、「現在妊娠中であり産婦人科の医師の診察を定期的に受けており、12月に出産予定である。また過去2人を出産しているがいずれも正常分娩だった。1月の診察で異状はなかった。」という旨を口頭で申し出ていたことが明確となっている。「切迫流産」に関しては、告知書の記載だけ見ると「いいえ」となっているものの、同告知書の別欄に現在妊娠中であり、12月出産予定であることが告知されている。また、告知日当日は「切迫流産」で治療を受けていた最中であるとするが、病院回答によれば「切迫流産」との病症名に関する回答はあるが、その他の異常も認められず、投薬もなく、経過観察になったというのであって、同日以降、「切迫流産」についての何らの治療を施した記録がない。以上から、告知義務違反があるとの業者主張には理由がないとして、裁定委員会は当事者双方に和解案の提示を行った。

## ⑦ 火災にかかる保険金支払拒否の事例

## (終了事由)

一方の離脱（申立人の離脱）

## (申立内容)

申立人は、タバコを吸っていてその十数分後にベランダから黒煙が上がっているのに気づき急いで水で消したがバルコニーの一部が焼失したとして、退去時に大家と相談の上、業者に保険金請求をした。後日調査会社が現場を見に来たが、罹災証明書がないと保険金が支払えないと言われた。火がベランダの何かに燃え移り消火活動を行ったが消火できたので消防署には連絡をしなかった。約款には罹災証明書の事は書いてないし、罹災箇所は修理しており費用も発生しているので保険を支払えないのは納得がいけないとして、申立に及んだ。

## (業者の回答)

事故報告第1報は申立人の妻からで、「雨ざらし鉢植えの移動等が原因でベランダの防水シートが破損した」との報告であった。同日後に申立人より借家人賠償責任の対象事故だとの申し出があったので、「火災・破裂・爆発のどれにも該当しないので無責である」と伝えたところ、申立人より「タバコから火が出たコゲのある火災事故である」と申し出内容が変わった経緯がある。申立人の報告内容が正しい事を確認するため行った鑑定人による現場確認の結果、ベランダの防火床の立ち上がり部分に炎が燃え広がった痕跡がないため、火床から火が発生し拡大延焼している痕跡もなく、燃焼現象があった事を証明する状況は見当たらない。したがって、単なる熱源のコゲによる防水シートの汚損・毀損であり火災の定義から鑑みても、火災との判定には至らない。

## (結果)

裁定委員会は適格性審査後、業者答弁書を申立人に送る際、「答弁書を一読いただき、当事案について紛争解決手続きを続けられるかどうかにつき、ご意向をお聞かせいただくよう」との意向確認を依頼した。送付後、申立人と連絡が取れなくなり、書面にて何度かコンタクトを試みたが、連絡がなかったので本手続を終了した。

## 6. ADR 諮問委員会の活動報告

### <趣旨>

日本少額短期保険協会では、少額短期ほけん相談室の中立・公正な運営の確保を図る事を目的に、運営状況の事後検証・評価を実施する外部諮問機関として、「ADR 諮問委員会」を設置しております。

### <委員>

ADR 諮問委員は、3 名以上 5 名以内で構成され、裁判外紛争処理の専門的知見を有する者、法律の専門的知見を有する者又は消費者相談の専門的知見を有する者で構成されております。

現在委員に委嘱している方は以下の通りです。

ADR 諮問委員会委員（順不同）

- ・犬飼 重仁 氏 一般社団法人アジア資本市場協議会 代表理事
- ・田中 圭子 氏 一般社団法人メディエーターズ 代表理事
- ・足立 格 氏 村田・若槻法律事務所 弁護士

### <開催状況>

年 2 回開催。2018 年上期 ADR 諮問委員会は、2018 年 9 月 12 日に開催致しました。

### <ほけん相談室から諮問委員会への報告事項>

- 苦情案件及び紛争案件の報告
- ・具体的案件の説明

### <ADR 諮問委員会からの答申>

- ・新しい種数の保険が続々誕生し、その加入者も多くなっている中、保険業者の実務担当者向けに苦情対応勉強会等を行って対応スキル向上を図っていくのはどうか。

### <上記答申を踏まえた改善対応等>

- ・各社の実務担当者向けに苦情対応等を情報共有する場を設け、顧客対応の向上に努めてまいります。

以 上