

みなさまの保険情報

INSURANCE INFORMATION

TOPIC

損害保険の指定紛争解決機関

そんぽADRセンターがスタート!!

2010年10月から、日本損害保険協会では、保険業法に基づく指定紛争解決機関として国の指定を受けて、損害保険に関する苦情・紛争解決業務を開始しています。

日本損害保険協会は、以前から中立・公正な視点から苦情、紛争対応を行ってきていましたが、改めて指定紛争解決機関として、一層中立・公正性を高めた運営を行うというものです。

「そんぽADRセンター (<http://www.sonpo.or.jp/pr/adr/>)」という専門部署を立ち上げ、体制・機能も従来以上に強化し、より利用しやすく、かつ信頼性の高い機関を目指しています。

お客様から保険会社に対する苦情のお申出があった場合には、「損害保険業務等にかかる紛争解決等業務に関する業務規程」に基づき、保険会社に対して苦情の解決を依頼します。

そして、お客様と保険会社との間で苦情が解決しなかった場合には、お客様は、そんぽADRセンターに対して紛争解決手続の申立てをすることができるといいます。(ただし、自賠責保険の保険金等のお支払いに関する紛争については、(財)自賠責保険・共済紛争処理機構 (<http://www.jibai-adr.or.jp/>)をご案内します。)

そんぽADRセンターの苦情・紛争解決手続の流れは、以下のとおりです。

苦情解決手続について

- (1) 苦情のお申出をされる方は、そんぽADRセンターのナビダイヤル(0570-022-808)に電話をします。
- (2) 保険会社に対する苦情のお申出があった場合には、「損害保険業務等にかかる紛争解決等業務に関する業務規程」に基づき、そんぽADRセンターから当該保険会社に対して苦情の解決を依頼します。
- (3) お客様と保険会社とで話し合いをして、苦情が解決した場合、苦情解決手続は終了します。
- (4) 苦情のお申出から60日を経過しても解決しなかった場合は、「損害保険業務等にかかる紛争解決等業務に関する業務規程」に基づき、対象となるお客様に紛争解決手続をご案内します。

紛争解決手続について

- (1) 紛争解決の申立てをされる場合は、所定の「紛争解決手続申立書」にご記入のうえ、そん

ぽADRセンターに提出します。(関係書類があるときには、それらも併せて提出します。)

- (2) そんぽADRセンターは、中立・公正な第三者である紛争解決委員(弁護士、消費生活相談員、学識経験者等)を選任し、紛争解決委員が紛争解決手続を実施します。
- (3) 必要に応じて、関係書類を提出いただくとともに、当事者から意見の聴取を行います。
- (4) 紛争解決委員が作成した和解案を当事者に提示し、当事者双方が合意をすれば、和解成立となり、紛争解決手続は終了します。

そんぽADRセンターにおける苦情・紛争解決手続の流れ



紛争解決委員には弁護士など、中立・公正な第三者を選任し、苦情解決手続や紛争解決手続にかかる費用は原則として無料です。

お客様と保険会社との間で損害保険に関するトラブルが起きた際には、そんぽADRセンターがあるということを知っておくとよいでしょう。