

2013年3月25日

報道関係各位

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

『金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議』における議論の取りまとめ
の公表を受けて

金融ADR制度（金融分野における裁判外紛争解決制度）に関し、金融ADR機関の業務の遂行状況の検証や制度の在り方等についての検討、ならびに、より一層、利用者利便の向上に資するものとするため、「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」が金融庁に設置され、議論の取りまとめが3月8日金融庁ホームページに公表されました。

その中で、「金融ADR制度は利用者のトラブル解決、ひいては利用者保護に一定の役割を果たしていると積極的に評価できる。」と一定のご評価をいただいている一方、「今後は、本報告書の指摘事項も参考として、各金融ADR機関等において運用の改善が図られることを期待する」とのご指摘もいただいております。より良い制度運営のために、利用者の利便性・信頼性向上により一層の努力が必要と認識しているところです。

少額短期ほけん相談室（以下、「当相談室」といいます。）では、本取りまとめの公表を受けて、主なこれまでの取組みと今後の課題につきまして、下記のとおり表明いたします。

- ホームページ等において、お客さまに分かりやすい表示に努めます
当相談室とその業務について、今後、当協会ホームページのみならず、各少額短期保険会社のホームページ等において、お客さまに分かりやすい表示となるよう、努めて参ります。
- 利用者アンケートの拡充や外部機関による評価、人材の育成を通して、信頼性・中立性・公正性の確保に努めます
現在、和解案件のみに実施している相談室利用者アンケートについて、今後、全紛争案件のご利用者を対象に実施するとともに、アンケート結果や改善対応策について公表して参ります。また、外部機関による評価の導入検討を行うとともに、相談員の外部研修への参加や他金融ADR機関との交流・連携強化により、相談員の育成・向上に努めます。

- お客さまに納得感のある解決に努めます
紛争解決に当たっては、お客さまとの面談（回数）を十分に確保できるよう努めるほか、和解案の提示等に当たっては、分かりやすいご説明に努め、納得感のある解決となるよう努めます。
- 各少額短期保険会社との連携強化を図ります
当ADR加入機関である各少額短期保険会社の苦情・相談窓口等との間で、会議・セミナー等を通して、引き続きトラブル事例のフィードバックを行うとともに、担当者間の連携強化を図り、業界全体がお客さまから安心と信頼を得られるよう、努めて参ります。

以 上

＜本件に関するお問い合わせ＞

日本少額短期保険協会：杉本・手塚
TEL：03-6222-4422 FAX：03-3297-0755
E-mail：info@shougakutanki.org