

# 指定定紛争解決機関の指定取得のお知らせ

(2010年9月16日)

一般社団法人日本少額短期保険協会(会長:榎本 重秋)は、保険業法第308条の2第1項(平成22年10月1日施行)に基づく「指定紛争解決機関」(=「指定ADR機関」)の指定認可を平成22年9月15日、金融庁長官より取得いたしました。

この指定取得に伴い当協会は本年10月1日より紛争解決支援機関として「少額短期ほけん相談室」(以下「相談室」といいます)・「裁定委員会」・「消費者委員会調査部会」を開設し、ご契約者をはじめ、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・ご照会・苦情処理および紛争解決を行うこととなります。

少額短期保険業者に対する相談・苦情のお申し出につきましては、「少額短期ほけん相談室」(以下「相談室」)が公正かつ中立な立場から少額短期保険業者との和解の斡旋・解決支援をいたします。

また、弁護士・学識経験者・消費者相談員等によって構成される「裁定委員会」を設置し、苦情を受け付けてから1か月を経過した後も未解決の案件につきましては、ご契約者または業者の申立により「裁定委員会」を開催し、和解の仲介・裁定(和解案の作成)をさせていただきます。

## 少額短期ほけん相談室(指定紛争解決機関)

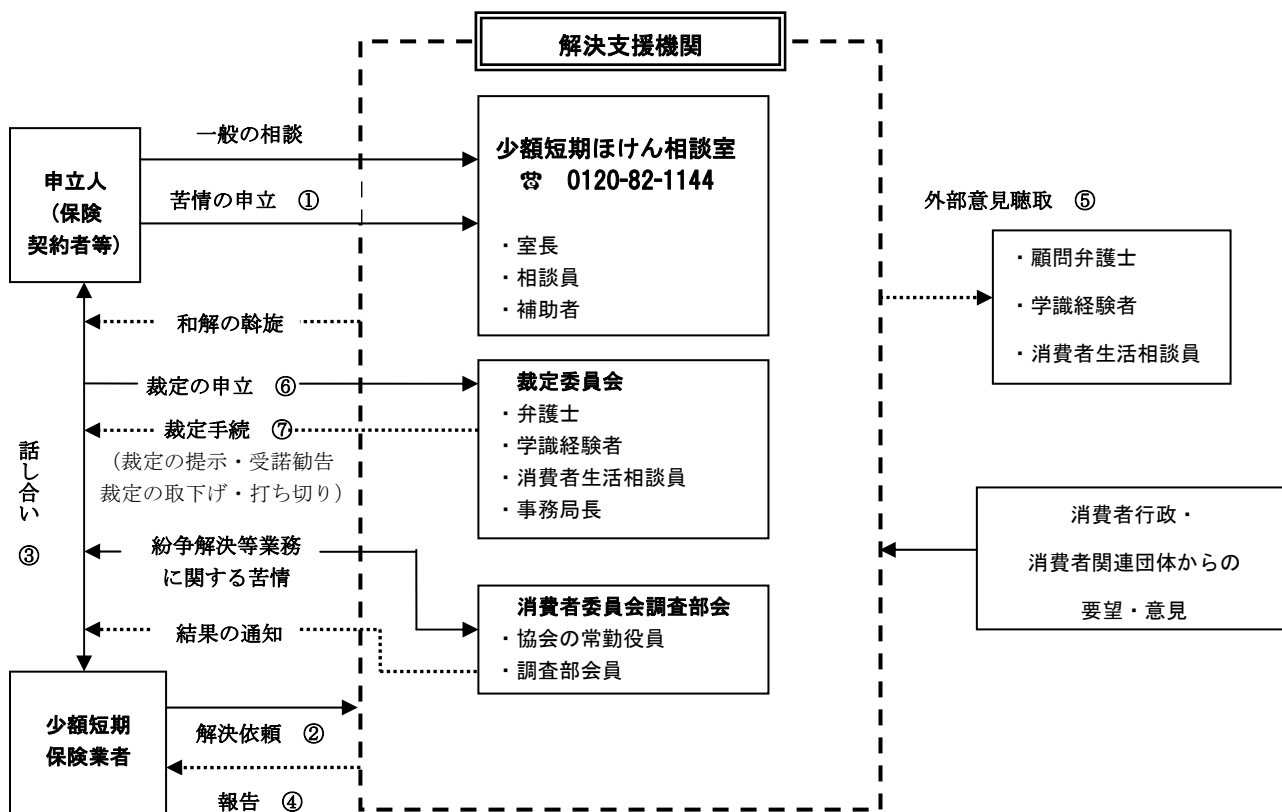
TEL(フリーダイヤル) 0120-82-1144

FAX:03-3297-0755

受付時間:9:00~12:00、13:00~17:00

受付日 :月曜日から金曜日(祝日ならびに年末年始休業期間を除く)

## 相談・苦情受付・紛争解決等業務の概要



## 業務の流れ(概要)

一般相談(照会) ご契約者をはじめ、一般消費者の皆様から少額短期保険全般についてのお問い合わせ

### ①苦情の申立

少額短期保険のご契約者等が少額短期保険業者(以下「業者」)に対し、「業者」との少額短期保険契約、その提供するサービス内容もしくは営業活動等に関して不満足の説明があった事柄について、「相談室」は解決に向け適切かつ妥当な助言をいたします。

### ②解決依頼

申立人より苦情についての解決・支援を求められた場合は、「業者」に対し速やかに対応を依頼します。

### ③話し合い

当該苦情について、当事者に対し必要、適切な助言を行い、和解の斡旋をいたします。

### ④報告

苦情案件が解決した場合、「業者」は速やかに「相談室」に報告をします。

### ⑤外部意見の聴取

「相談室」は苦情解決支援を行うにあたり、必要がある場合は弁護士等の第三者より意見を聴取し、解決にあたります。

### ⑥裁定の申立

「相談室」に苦情の申立をした日から、原則として1か月を経過しても当事者間で問題が解決しない場合等で、ご契約者等または「業者」から裁定の申立があった場合、「裁定委員会」は速やかに「裁定手続」を開始するか否かを決定します。

### ⑦裁定手続

裁定開始を決定した場合、「裁定委員会」は申立人から「紛争解決手続申立書」及び証拠書類等の提出を受け、双方の事情聴取等を行い当事者間の和解成立に努めますが解決しない場合は、「裁定委員会」は和解案を作成して双方に提示し、受託勧告をいたします。なお、申立て内容に虚偽があった場合、裁定が取下げになった場合、「裁定委員会」の和解案にて和解が成立した場合、裁定手続が打ち切りとなった場合、また、契約者等が参加意思を撤回した場合には裁定手続を終了いたします。和解成立後、契約者等より申し出がある場合は、和解内容の義務履行状況を調査し業者に義務履行を勧告いたします。

## 消費者委員会調査部会について

紛争解決等の業務について苦情のある場合は「消費者委員会調査部会」に苦情を申立てることができます。手続については当協会「相談室」にご相談ください。

以上