

生命保険相談所における紛争解決（裁定）手続について

1. 「生命保険協会 生命保険相談所」のご案内

生命保険相談所（以下「相談所」という。）は、保険契約者等の相談・苦情および紛争について、公正中立な立場から、迅速かつ透明度の高い手続を行うことにより、円滑な解決が図られるよう、指定紛争解決機関（※1）に指定された一般社団法人生命保険協会（以下「協会」という。）が設置・運営している機関です。

生命保険相談所は、生命保険会社（※2）の保険契約者等で、生命保険契約等にかかる商品やサービス内容等について、一般的なご相談の他に、ご加入先の生命保険会社（以下、「会社」という。）にご相談等されてもご納得いただけなかった場合等に、ご利用いただけます。

（※1）「指定紛争解決機関」とは、同機関が作成した業務規程にもとづき、協会と手続実施基本契約を締結した会社（※2）の生命保険契約等に関する相談対応、苦情処理手続および紛争解決（裁定）手続に係る業務等（紛争解決等業務）を実施する、金融庁が指定した裁判外紛争解決機関（金融ADR）をいいます。

（※2）対象となる生命保険会社は、[こちら](#)を参照してください。

2. 取り扱う紛争の範囲（業務規程第3条②、第7条①）

取り扱う紛争の範囲は、保険契約者等から苦情を受け付け、会社との間で十分に話し合いをしても問題が解決しない場合で、相談所が苦情のお申し出を受けたことを会社に連絡し、解決を依頼した後、原則として1ヶ月を経過しても当事者間でなお問題が解決しない場合、当該の保険契約者等または会社から裁定審査会（以下「審査会」という。）に紛争の裁定（以下「裁定」という。）の申立てがあるものです。

3. 裁定審査会委員の選任方法と構成（業務規程第12条、第13条、第14条）

審査会は、生命保険相談所の相談所長（※）により委員として委嘱された弁護士、消費生活相談員、生命保険相談室職員の委員で構成され、いずれの委員も個別の会社と特別な利害を有しない第三者であり、公正中立に裁定の手続を行います。また、裁定手続の当事者及び協会は、委員に対して指揮命令等が行えないことになっており、独立性が確保されています。

※生命保険相談所長は生命保険協会長が兼ねています。

4. 裁定の申立てを行う方法（業務規程第23条①、②、③）

裁定の申立てを行う場合には、申立人はその内容および理由、事実関係等を記載した

所定の裁定申立書 2 通、ならびに証拠書類があるときは、その原本または謄本 2 通を審査会に提出しなければなりません。

5. 裁定を行う場合（業務規程第 18 条、第 19 条②、第 23 条④、第 26 条）

審査会は、上記 2. により裁定の申立てがあった場合、裁定開始の適格性の審査を行い、裁定を行うか否か（申立ての受理・不受理の審査）を決定します。審査会は、申立てを受理したときは、当事者双方に受理した日および審査会委員の氏名を通知（※）するとともに、相手方会社には裁定申立書を送付し、答弁書等の提出を依頼いたします。また、審査会は、答弁書等の提出を受けた後、裁定開始を決定したときは、答弁書等を申立人に送付します。

なお、会社から裁定の申立てがあった場合は、申立て受理後、審査会は他方の当事者となる保険契約者等にその旨通知し、裁定手続への参加意思を確認いたします。（確認の結果、参加意思がない場合は裁定の不開始となります）

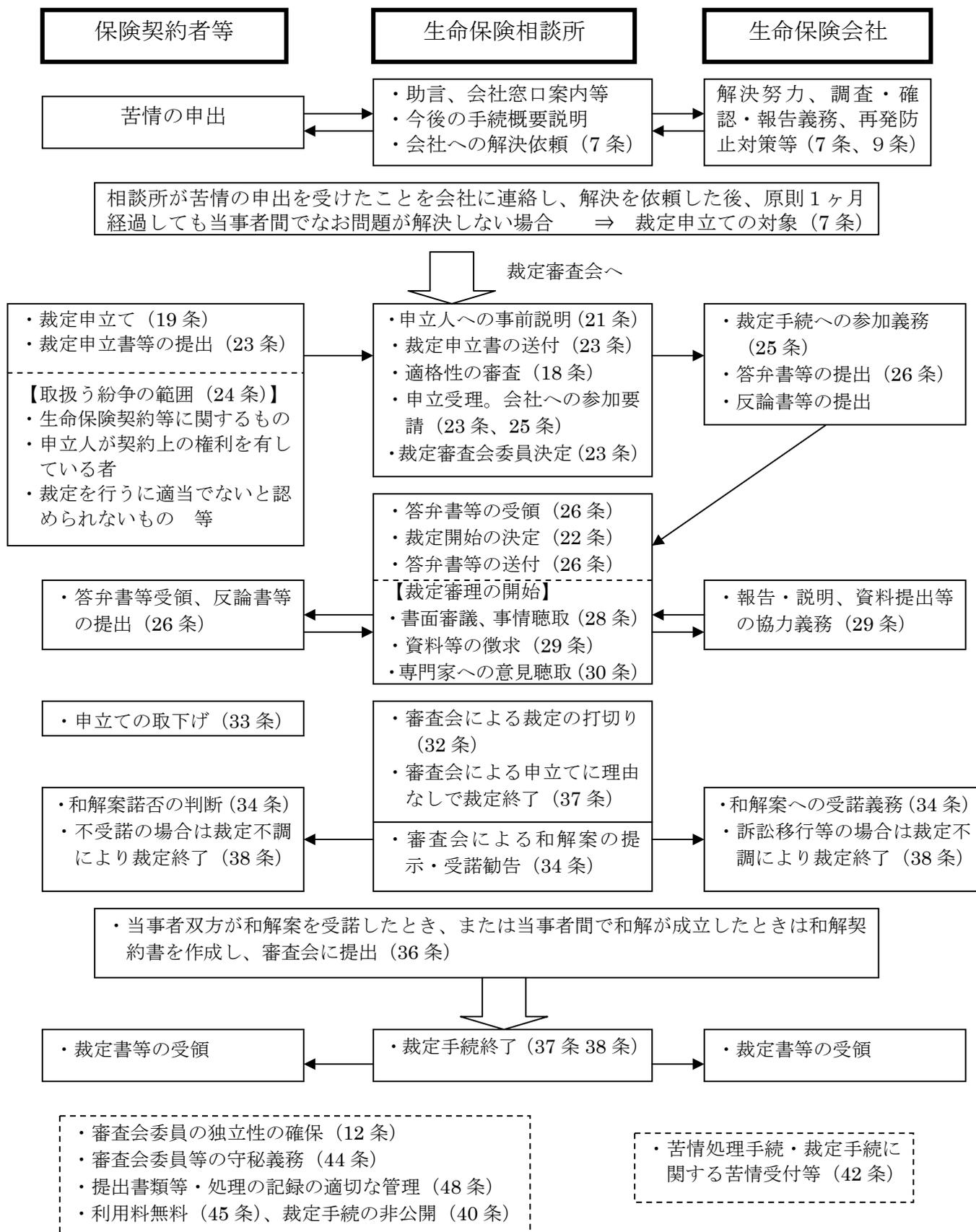
※審査会は、審査会委員や当事者（申立人・相手方会社）からの申告等により委員と当事者間において特別の利害関係を有すると判断した場合は、当該委員を裁定手続の担当委員から除外いたします。（業務規程第 17 条）

6. 裁定を行わない場合（業務規程第 24 条）

審査会は、裁定開始の適格性審査（業務規程第 18 条）に際し、次のいずれかに該当するときは、その裁定を行わないこととすること（申立ての不受理）ができます。また、審査会は申立てを不受理としたときは、その理由を付して当事者双方に通知いたします。

- (1) 生命保険契約等に関するものでないとき。
- (2) 申立人が生命保険契約等契約上の権利を有しないと認められるとき。
- (3) 確定判決または確定判決と同じ効力を有するものとの同一の紛争であるとき。
- (4) 申立人が保険契約者等の場合、相手方と知識情報力または交渉能力の格差等がないものと認められるとき。
- (5) 不当な目的のみだりに裁定の申立てをしたと認められるとき。
- (6) 当事者以外の第三者が重大な利害関係を有し、当該者の手続的保障（主張・立証の機会）が不可欠であると認められるとき。
- (7) 過去に審査会において判断が示された申立内容であるとき。
- (8) 他の指定紛争解決機関において審理継続中または審理が終了したものであるとき。
- (9) 会社の経営方針や職員個人に係る事項、事実認定が著しく困難な事項など、申立ての内容が、その性質上裁定を行うに適當でないと認められるとき。

7. 裁定手続の標準的な進め方（保険契約者等から裁定申立てがあった場合）



8. 裁定手続への参加義務（業務規程第25条）

審査会は、裁定の申立てを受理したときは、相手方会社に裁定手続への参加を要請します。なお、会社には訴訟や民事調停による解決を図ることの会社からの届出に正当な理由がある場合を除き、裁定手続に参加する義務が課されています（ただし、会社からの届出内容につき審査会が正当な理由があると判断した場合は裁定不開始となります）。また、会社が保険契約者等を相手方に裁定の申立てを行い、審査会が受理した場合でも、保険契約者等には参加義務はないので、いつでも参加意思を撤回することができます。

9. 事情聴取の実施および資料等の徴求、協力義務（業務規程第28条、第29条）

審査会は、申立て事案にかかる事実確認のため、当事者や関係者に出席を求めて、事情聴取を行うことがあります。また、審査会は、当事者に対して裁定に必要な事項についての報告・説明または資料の提出を求めることができます。なお、会社には正当な理由がある場合を除き、これに応じる義務が課されています。

10. 裁定書による和解案の提示・受諾勧告、受諾義務、和解契約書の作成（業務規程第34条、第35条、第36条）

当事者間で和解に応じる意向があるとき、または当事者間で和解成立が難しい場合でなお和解による解決が相当であると認められるときは、審査会は、公正妥当な立場から裁定書による和解案を作成し、理由を付してこれを当事者双方に提示して、その受諾を勧告することができます。なお、会社には業務規程に定める場合を除き、原則として、これを受諾する義務が課されています。

当事者双方がこの和解案を受諾したとき、または裁定手続中に当事者間に和解が成立したときは、審査会は当事者に対し和解契約書を作成し、双方の調印手続終了後、その写し1通を審査会に提出することになります。

保険契約者等は和解契約書で定められた和解内容の履行状況の調査等について、相談所に申し出ることができます。

また、業務規程に定める理由により当事者が和解案を受諾しなかったときは、裁定不調により裁定手続を終了し、その旨当事者双方に通知します。

11. 裁定を打ち切る場合（業務規程第32条）

審査会は、裁定手続中の紛争が次のいずれかに該当するときは、その裁定を打ち切ることができます。また、審査会は、打ち切りとしたときは、その理由を付して当事者双方に通知いたします。

- (1) 申立ての内容に虚偽の事実が認められたとき。
- (2) 申立人が正当な理由なく、事情聴取に出席しないとき。

- (3) 裁定開始後に、上記6. の裁定を行わない場合に該当すると認められたとき。
- (4) その他裁定を行うに相当でない事情が認められたとき。

1 2. 申立てを取り下げる場合（業務規程第33条）

申立人は、いつでも、所定の裁定申立取下書を審査会に提出して、裁定の申立てを取り下げることができます。

1 3. 申立内容を認めるまでの理由がないと判断した場合（業務規程第37条）

審査会は、審理の結果、申立人の申立ての内容を認めるまでの理由がないと判断したときは、裁定書にその理由を付して、裁定手続を終了し、裁定書を当事者双方に送付いたします。

1 4. 裁定手続を終了する場合（業務規程第38条）

審査会の裁定は、次の場合をもって終了いたします。

- (1) 裁定不開始の通知をしたとき。
- (2) 裁定打ち切りの通知をしたとき。
- (3) 申立内容を認めるまでの理由がないとして裁定書の交付をしたとき
- (4) 当事者双方が裁定書による和解案を受諾したとき。
- (5) 裁定手続中に当事者間に和解が成立し、審査会に和解契約書の提出があったとき。
- (6) 裁定書による和解案を当事者が受諾しなかったとき（裁定不調）

なお、申立てにかかる請求内容については、審理の結果、和解に至らなかった場合でもその旨の通知を受けた日から1ヶ月以内に訴訟を提起した場合、審査会が申立てを受け付けたときに遡って時効が中断します。

1 5. 裁定の標準処理期間（業務規程第22条）

審査会は、裁定開始を決定したときから原則として4ヵ月以内に裁定結果の提示等（上記14.）を行います。

1 6. 通知方法（業務規程第39条）

裁定手続に関する書面は、申立人が裁定申立書に記載した住所または特に指定した場所に相談所が送付いたします。また、通知は、原則として簡易書留を利用いたします。（内容等によっては電話による口頭連絡を行うことがあります）

1 7. 裁定手続に関する提出書類等の保管、返還などの取扱方法（業務規程第48条）

相談所は、当事者から提出された裁定手続に関する書類等および陳述された意見等の内容、手続の記録について、個人情報保護法上の措置を講じた別に定める協会の書類等

の保管・廃棄に係る規程に基づき適切に管理いたします。また、当事者双方から提出された書類等は原則として返還いたしません。

18. 当事者等の秘密の取扱（業務規程第40条、第44条）

審査会委員および相談所の職員には、秘密保持義務が課されています。また、苦情処理手続及び裁定手続の当事者は、手続上知り得た一方の当事者の秘密を同人の同意がある場合を除き、漏らし、または自己の利益のために使用してはなりません。

また、審査会の裁定手続は公開しません。

19. 料金・費用の取扱（業務規程第45条）

保険契約者等からの相談、苦情の申出および当事者からの裁定の申立ては無料です。

ただし、当事者、補佐人等の事情聴取への出席費用その他電話代等手続に関する費用は当事者各自の負担となります。

20. 公表（業務規程第49条）

相談所は、紛争解決等業務の実施状況について、協会ホームページにて公表を行います。また、終了した裁定手続の概要を公表する場合は、プライバシーに配慮するとともに申立人の同意を得ます。

以 上