



共済や保険に関する苦情・紛争を 解決する仕組みは十分か

とおやま さとし
遠山 聡

1. はじめに

共済や保険は、目に見えない金融商品といわれます。契約には法的な内容や技術的な内容が多く、加入者にとって必ずしもわかりやすいものではありません。たとえば共済金・保険金等の支払いの判断などに納得ができないなど、苦情や紛争が生じることがあります。法的に解決をしたいと思っても、裁判で争うには費用も時間もかかることがハードルとなり、躊躇してしまう加入者もいることでしょう。

2. 裁判外紛争処理制度（ADR）

従来から、各社・各団体のレベルでは、自主的な苦情処理・紛争解決の取り組みが進められてきましたが、中立性や公正性、実効性などの観点から必ずしも万全ではない等の面がありました。そのため、司法制度改革の一環として裁判外における紛争解決手続、いわゆるADR（Alternative Dispute Resolution）の拡充・活性化を目的として、2007年には「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（ADR法）が施行され、共済については日本共済協会の共済相談所が認証を受けています。また2010年には金融ADR制度（金融分

野における裁判外紛争解決制度）が創設され、保険については生命保険協会の裁定審査会や日本損害保険協会のそんぽADRセンターなどが指定機関となっています。

ADRは、裁判よりも費用や時間がかからず、弁護士や学識経験者、消費生活相談員などにより中立・公正な解決が図られることが期待される一方で、「裁判所のようなもの」という漠然とした印象を持たれがちです。ADRが果たすべき役割は裁判とは異なりますし、機能にも限界があります。特にADRでは裁判のような厳格な事実認定を行わずに、より迅速かつ柔軟な紛争解決を図ることが目的となりますので、詳細な事実認定が必要な事案などでは、判断が困難であることを理由に裁定打ち切りとなることもあります。

その意味ではADRと裁判の違いを加入者に理解してもらうことも重要です。他方、ADRを提供する側も法や裁判制度とは異なる柔軟な解決を提供できているか、検証を行うことが必要です。

ADRでの紛争解決を必要とするということは、共済団体や保険会社の側にも何らかの原因があることも少なくないでしょう。紛争事例を丁寧に分析検討することによって、商品やサービス、推進や営業方法の改善を図ることができ、コンプライアンスの徹底、業務

の品質向上に繋げることもできます。さらに業界全体で情報共有できれば、共通する問題状況や課題の解決のための取り組みに結びつけることができます。

3. 司法へのアクセスー弁護士費用補償保険

ADRでの紛争解決が困難である場合には、裁判での解決を検討することになります。裁判では、弁護士費用は敗訴当事者の負担となる訴訟費用に含まれていないので、原則として勝訴敗訴にかかわらず弁護士費用は自己負担となります。法務省所管の法テラス（日本司法支援センター）では、無料の法律相談や弁護士費用、司法書士費用などの立替えを行う民事法律扶助の支援が行われていますが、あくまで立替えであり返済の必要がありますし、収入等の利用制限もあります。

最近では、訴訟費用保険や権利保護保険と呼ばれる、弁護士費用補償保険が普及したことで、司法へのアクセスはより容易なものとなっています。これまでは自動車共済や保険などに特約として付される形が一般的でしたが、単体で販売される弁護士費用補償保険も増えています。日本弁護士連合会（日弁連）と協定を結んだ損害保険会社や共済団体が販売する同保険・共済の加入者は、日弁連LAC（リーガル・アクセス・センター）制度により、日弁連・各地の弁護士会を通じて居住する地域の弁護士の紹介を受けることができま

す。この補償があれば、訴訟費用の負担を気にせず紛争の解決を図ることができます。LACの取扱件数は年々増加しており、弁護士費用補償保険の認知度も次第に高まっていますが、特約の種類によってはその対象範囲が限定されているため注意が必要です。今後はより広範囲の訴訟をカバーできる共済や保険の広がりが期待されるところです。

4. むすびに代えて

現在行われているさまざまな紛争解決プロセスの中で、利用者の納得のいく解決が得られているかどうか、共済や保険の信頼を維持確保するために重要な意味を持っているわけですが、現在の仕組みは紛争の解決に十分な役割を果たしているでしょうか。法はしばしば素人には文句が言いにくく、専門家が提供する解決を了承するしかない、ということになりがちですが、そのような紛争解決はあまり望ましいものではないでしょう。ADRはそのような法・裁判制度では満たされないニーズを提供するものとなっているか、また両者がうまく補完し合いながらより利用者の納得感の高い紛争解決を提供できているか、常に考えていくことが必要だと思います。

（専修大学法学部 教授）