

# 日本少額短期保険協会における苦情処理・相談対応

(日本少額短期保険協会提出資料)

平成 20 年 5 月 14 日

第 36 回金融トラブル連絡調整協議会

## 少額短期保険業の概要

< 少額短期保険とは > (平成 18 年 4 月改正保険業法施行)

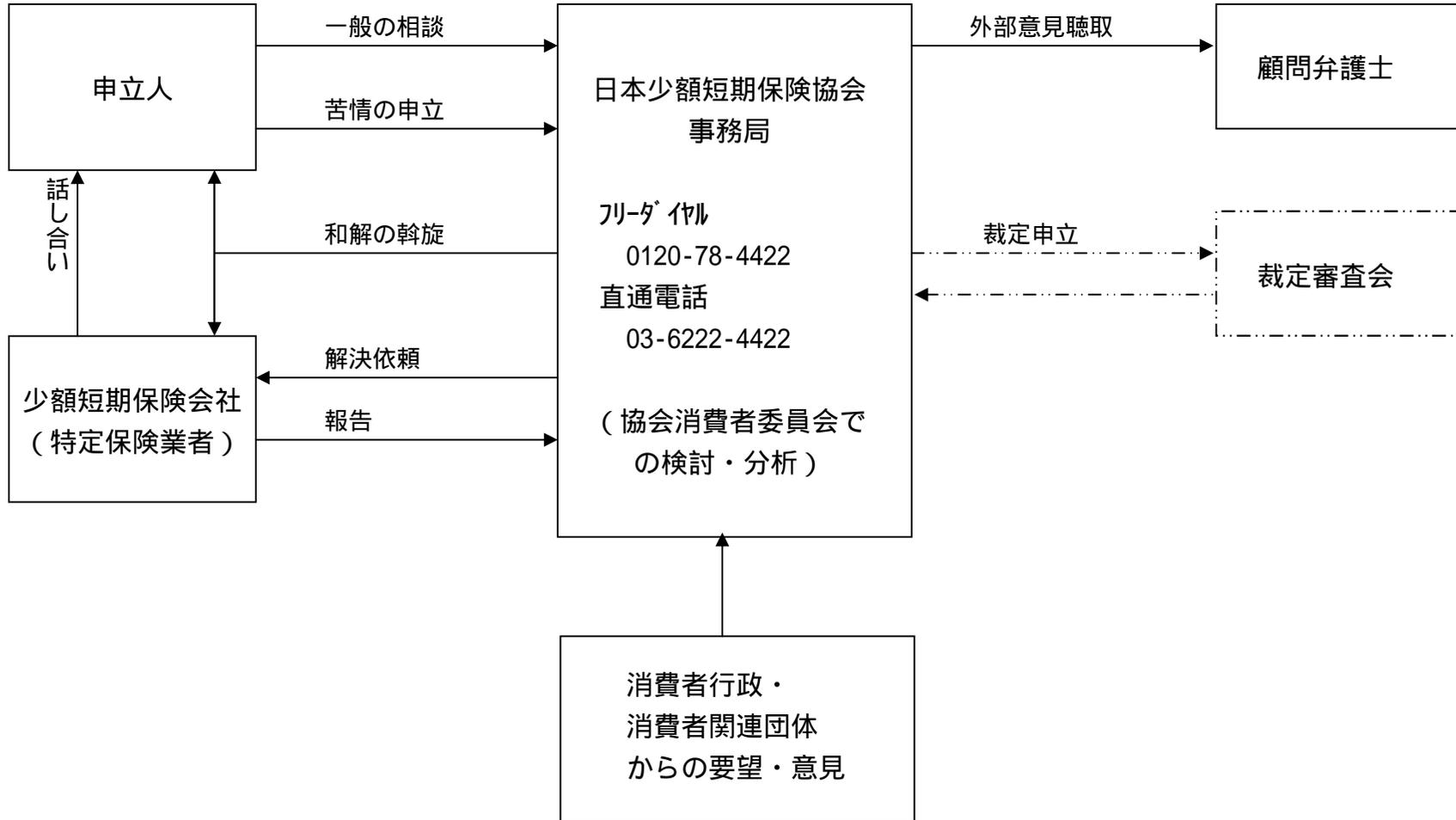
保険業法上の保険業のうち、一定事業規模の範囲内において、少額かつ短期の保険の引受のみを行う事業

< 保険業法における主な規制 >

項目	少額短期保険会社	保険会社
免許制度	財務局による登録制	金融庁長官による免許制
最低資本金	1 0 0 0 万円	1 0 億円
収受保険料	5 0 億円	無制限
生損保兼業	生損保兼業可	生損保兼業禁止
商品審査・準備金制度	あり	あり
情報開示	あり	あり
公的セーフティネット	なし	あり
募集人登録制度	あり	あり
重要事項説明義務	あり	あり

供託金制度あり 1000 万円 + 年間収受保険料の 5%

# 1. 苦情処理・相談体制の概要



## 2 . 業務の概要

一般相談（照会）・・・消費者による少額短期保険制度全般についての問い合わせ

苦情の申立　　・・・契約関係者が日本少額短期保険協会（「以下、協会」）または協会の会員会社（「以下、会社」）に対し、会社との保険契約等、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表明があったもので解決に向け適切かつ妥当な助言を行う。

解決依頼　　・・・解決・支援を求められた場合には速やかに依頼する。

話し合い　　・・・当該苦情の適切かつ迅速な解決をはかる。

報告　　・・・解決した際は会社は速やかに協会にその旨を報告する。

外部意見聴取 . . . 協会事務局は苦情解決支援業務を行うにあたり必要があると認めた時は弁護士等第三者に対し意見を聴取し、解決にあたる。

協会・消費者委員会 . . 苦情・相談内容について検討・分析し、消費者および会社に対し情報提供等を行なう。

### 3 . 苦情の種類

- ( 1 ) 契約募集行為に関するもの
- ( 2 ) 契約の管理・保全・集金に関するもの
- ( 3 ) 保険金に関するもの
- ( 4 ) その他

#### 4 . 現在までの苦情受付の状況

( 1 ) 契約募集行為に関するもの	2 件		
( 2 ) 契約の管理・保全・集金に関するもの	1 件		
( 3 ) 保険金に関するもの	2 8 件		
( 4 ) その他	3 件	合計	3 4 件

1 8 年度 1 0 件      1 9 年度 2 2 件      2 0 年度 2 件

## 5 . 日本少額短期保険協会の概要

設 立：平成18年1月（任意団体日本少額短期保険協会を設立）

法人格：特定非営利活動法人（平成19年9月東京都より取得）

設立目的：一般市民および消費者に対して、少額短期保険を通じて日常生活における

安全・安心を提供し、様々なリスクから身を守るための啓発活動を推進すると

ともに、少額短期保険募集人の教育・研修を主催することにより、わかりやすい

保険および補償について情宣し、消費者保護ひいては国民生活の安定に寄与する

ことを目的とする。

会員数	正会員	46社
	準会員	2団体
	賛助会員	27社