

# **外国損害保険協会における 苦情・紛争解決支援について**

**平成 20 年 12 月 24 日**

**第 39 回金融トラブル連絡調整協議会**

## 外国損害保険協会における苦情・紛争解決支援について

### 1. 当協会及び会員会社の特徴 — 資料

- ・ 特徴ある事業内容(商品・顧客・販売方法)
- ・ 小規模な事業者が多い

資料 1 外国損害保険協会の概要

資料 2 2008 年度会員会社事業概況

### 2. 苦情取り扱いの現状 — 資料

- ・ 苦情対応のみ常設事務局開設時(1996 年)から開始
- ・ 2005 年に専従者雇用
- ・ 特定の会員に集中(ビジネスモデルの違い)

資料 3 苦情の概要

### 3. ADR 機関設立の取り組み — 資料

- ・ 当協会とは別の一般法人を設立し、ADR を行う。

資料 4 設立しようとする ADR 機関の概要(案)

以上

外国損害保険協会の概要(2008 年 5 月現在)

1. 名 称

有限責任中間法人外国損害保険協会

(英文呼称: Foreign Non-Life Insurance Association of Japan, Inc.)(略称: FNLIA[フンリア])

2. 所在地

〒105-0001 東京都港区虎ノ門三丁目 20 番 4 号 虎ノ門鈴木ビル 7F

3. 会 員

(1) 正会員 21 社(資格:わが国の損害保険営業免許を有する外国保険業者の支店および現地法人[出資割合 50%以上])

(2) 准会員 5 社(資格:外国損害保険会社の駐在員事務所、わが国で損害保険免許を取得しようとする外国損害保険会社ないしは損害保険事業に関連する事業を営む者。ただし、保険仲介者は除く)

4. 役 員

会長 ジェフリー・L・ヘイマン (Jeffrey L. Hayman)

5. 内部機構

- ・ 理事会(AGM, OGM)
- ・ 常任理事会(ECM)
- ・ 外国損害保険会社協議会(略称:外社協議会。CCM)

6. 主な事業内容

- ・ 損害保険事業に関する種々の課題についての会員を代表する意見の表明
- ・ 損害保険事業に関する通商問題等に関する情報の収集、調査、研究
- ・ 各種損害保険に関する相談および苦情処理
- ・ 損害保険に関する情報提供と意見聴取
- ・ 損害保険一般に係る各種法令等に関する調査、研究
- ・ 指針の作成等の会員の経営支援に関する業務
- ・ 認定個人情報保護団体に関する業務

7. 沿 革

わが国の近代保険制度は、わが国最初の保険会社である東京海上保険会社(現東京海上日動火災保険株式会社)が設立された 1879 年(明治 12 年)に先立つこと 20 年、すなわち、1859 年(安政 6 年)に開港したばかりの横浜等の自由貿易港で、外国保険会社の支店や代理店によって外国人を対象に火災保険や海上保険が引き受けられたのがその始まりとされる。1917 年(大正 6 年)には、イギリス系を中心に外国保険会社は 29 社が営業し、約 20%のマーケットシェアを占めていた。

第二次大戦によりこれら外国保険会社は日本から撤退するに至ったが、第二次大戦の終結とともに GHQ とともに外国保険会社は日本に再進出した。当初は GHQ の営業免許により進駐軍の軍人・軍属等に限って営業していたが、1949 年(昭和 24 年)に「外国保険事業者に関する法律」が制定されるにいたり、これらの外国保険会社も大蔵省の営業免許を取得し、漸次日本人・日本企業向けの営業を開始した。同年 12 月には外国保険協会が設立された。

1995 年(平成 7 年)には FNLIA の独立事務所が設立され、常勤の役員が運営にあたることとなり、2006 年(平成 18 年)2 月には有限責任中間法人として法人格を取得した。

一方、FNLIA の内部機構である外国損害保険会社協議会は、1966 年(昭和 41 年)に当局との各種事務連絡のために作られた外社連絡会をその前身として、1974 年(昭和 49 年)に FNLIA の内部組織として設立された。同協議会は外国損害保険会社の日本人責任者の集まりで、多くは外国人である会員会社の代表者からなる FNLIA 理事会を補完する役割を担っている。

以上

|    | 会 社 名              | 国 籍      | 法的形態 |    |      | ビジネス形態 |      |      | 主な対象市場 |    | 主な販売方法 |       |      | 社員数   | 代理店数   | 収入保険料<br>（2007年度）<br>（単位：千円） | ソルベンシー<br>マージン<br>比率 |
|----|--------------------|----------|------|----|------|--------|------|------|--------|----|--------|-------|------|-------|--------|------------------------------|----------------------|
|    |                    |          | 日本法人 | 支店 | 総代理店 | 主として元受 |      | 再保専門 | 家計     | 企業 | 代理店    | ブローカー | 通信販売 |       |        |                              |                      |
|    |                    |          |      |    |      | 複数商品   | 単種商品 |      |        |    |        |       |      |       |        |                              |                      |
| 1  | エース保険 ☆            | (スイス)*   | ○    |    |      | ○      |      |      | ○      | ○  | ○      | ○     | ○    | 451   | 3,099  | 59,475,189                   | 878.8%               |
| 2  | アメリカンホーム ☆         | アメリカ     |      | ○  |      | ○      |      |      | ○      |    |        |       | ○    | 891   | 424    | 82,564,348                   | 706.6%               |
| 3  | エイ・アイ・ユー ☆         | アメリカ     |      | ○  |      | ○      |      |      | ○      | ○  | ○      | ○     |      | 2,138 | 13,818 | 277,596,173                  | 864.0%               |
| 4  | アリアンツ火災 ☆          | (ドイツ)**  | ○    |    |      | ○      |      |      | ○      | ○  | ○      | ○     |      | 70    | 223    | 9,115,019                    | 549.5%               |
| 5  | アトラディウス            | オランダ     |      | ○  |      |        | ○    |      |        | ○  | ○      |       |      | 9     | 15     | 482,552                      | 5473.80%             |
| 6  | アクサ ☆              | (フランス)*  | ○    |    |      | ○      |      |      | ○      |    |        |       | ○    | 563   | 60     | 27,487,721                   | 636.6%               |
| 7  | カーディフ ☆            | フランス     |      | ○  |      |        | ○    |      |        | ○  | ○      |       |      | 47    | 27     | 2,141,734                    | 1502.0%              |
| 8  | コファスジャパン           | フランス     |      | ○  |      |        | ○    |      |        | ○  | ○      |       |      | 39    | 75     | 1,966,205                    | 986.7%               |
| 9  | ユーラーヘルメス           | ドイツ      |      | ○  |      |        | ○    |      |        | ○  | ○      |       |      | 12    | 49     | 530,349                      | 2118.8%              |
| 10 | フェデラル ☆            | アメリカ     |      | ○  |      | ○      |      |      |        | ○  | ○      | ○     |      | 18    | 60     | 2,119,526                    | 592.2%               |
| 11 | FSA インク            | アメリカ     |      | ○  |      |        | ○    |      |        | ○  |        |       |      | 7     | 0      | 1,492                        | 119509.4%            |
| 12 | ゼネラル ☆             | イタリア     |      | ○  |      | ○      |      |      | ○      | ○  | ○      | ○     | ○    | 61    | 399    | 4,438,778                    | 221.5%               |
| 13 | ジェンワース             | アメリカ     |      | ○  |      |        | ○    |      |        | ○  |        |       |      | 15    | 0      | 277,831                      | 3660.9%              |
| 14 | エイチディーアイ-ゲーリング(注1) | ドイツ      |      | ○  |      | ○      |      |      |        | ○  | ○      | ○     |      | 8     | 10     | 1,403,227                    | 509.0%               |
| 15 | 現代海上 ☆             | 韓国       |      | ○  |      | ○      |      |      | ○      | ○  | ○      |       |      | 19    | 94     | 4,004,948                    | 719.9%               |
| 16 | ロイズ（注2） ☆          | イギリス     |      |    | ○    | ○      |      |      |        | ○  | ○      | ○     |      | 14    | 36     | 2,521,564                    | 1711.5%              |
| 17 | ニューインディア ☆         | インド      |      | ○  |      | ○      |      |      | ○      | ○  | ○      |       |      | 83    | 699    | 4,146,683                    | 471.7%               |
| 18 | スイス・リー             | スイス      |      | ○  |      |        |      | ○    |        |    |        |       |      | 48    | 0      | 43,446,382                   | 898.1%               |
| 19 | 大成再保険              | (バミューダ)* | ○    |    |      |        |      | ○    |        |    |        |       |      | 5     | 0      | 0                            | 36971.4%             |
| 20 | トランスアトランティック       | アメリカ     |      | ○  |      |        |      | ○    |        |    |        |       |      | 8     | 0      | 7,340,190                    | 716.3%               |
| 21 | チューリッヒ ☆           | スイス      |      | ○  |      | ○      |      |      | ○      | ○  | ○      | ○     | ○    | 497   | 362    | 46,782,573                   | 342.1%               |
|    | 合 計                | —        | —    | —  | —    | —      | —    | —    | —      | —  | —      | —     | —    | 5,003 | 19,450 | 577,842,484                  | —                    |

(注1) 平成19年9月13日の合併により、従来のゲーリング社から事業を承継した。  
収入保険料は、ゲーリング社のものも含む。

(注2) 保険業法第219条に規定する特定法人

(注3) ☆は、損害保険料率算出機構加盟会社

(注4) 数値(社員数、代理店数、収入保険料、SMR)は、2008年3月末時点

国籍

( )\* 持株会社または親会社の所在地

( )\*\* 持株会社の根拠法はEU会社法

## 苦情の概要

### (1) 苦情等の件数

|     | 2002 年度 | 2003 年度 | 2004 年度 | 2005 年度 | 2006 年度 | 2007 年度 |
|-----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 照 会 | 1,369   | 1,380   | 1,460   | 1,363   | 1,633   | 1,544   |
| 苦 情 | 334     | 386     | 557     | 698     | 760     | 496     |

### (2) 苦情の商品別内訳

#### 【2007 年度】

|         |       |
|---------|-------|
| 自動車保険   | 58.5% |
| 傷害・疾病保険 | 32.3% |
| 火災保険    | 5.6%  |
| その他の保険  | 3.6%  |

### (3) 苦情の内容別内訳

#### 【2007 年度】

|                |        |
|----------------|--------|
| 保険金支払いに関するもの   | 80.0%  |
| 契約過程に関するもの     | 14.3%  |
| サービス、その他に関するもの | 5.6%   |
| 合 計            | 100.0% |

### (4) 苦情の事業者別内訳

#### 【2007 年度】

|        | 件数    | 割合     |
|--------|-------|--------|
| A 社    | 146 件 | 29.4%  |
| B 社    | 122 件 | 24.6%  |
| C 社    | 98 件  | 19.8%  |
| D 社    | 82 件  | 16.5%  |
| E 社    | 39 件  | 7.9%   |
| F 社    | 7 件   | 1.4%   |
| G 社    | 2 件   | 0.4%   |
| その他の会員 | 0 件   | -      |
| 合計     | 496 件 | 100.0% |

## 設立しようとする ADR 機関の概要(案)

### 1. 組織

- (1) 当協会とは別個の一般社団法人を設立し、ADR 業務を行う。
- (2) 設立後、他の事業者団体等に参加を勧誘する。

### 2. 加入方法

- (1) 事業者団体と加入契約を締結する。
- (2) 事業者団体は内部規定で ADR を規定する。

### 3. 業務の範囲

- (1) 斡旋および調停とする。
  - ① 斡旋: 1 名(保険専門家)
  - ② 調停: 3 名(弁護士、消費者、保険専門家)

### 4. ADR の対象となる紛争

損害保険契約の契約者、被保険者、保険金請求権者その他損害保険契約について法律上の利害関係を有している保険者以外の者(以下「契約関係者」という。)と保険者との間の、損害保険契約の履行に関する紛争(損害保険契約の成立・不成立に関する紛争を含む)で、下記 5. に該当しないもの

### 5. ADR の対象とならない紛争

- (1) 財団法人交通事故紛争処理センターの取り扱う紛争
- (2) 財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構の取り扱う紛争
- (3) 苦情申し立てから 8 週間を経過していない紛争
- (4) 当該紛争にかかる請求金額が XXX 万円を超える紛争
- (5) 法人その他の団体の事業活動に伴って生ずることのある損害をてん補する損害保険契約に関する紛争(注 1)
- (6) 専ら保険者および保険代理店の役職員個人の言動に関する紛争

(注 1) 含める中小企業の範囲をどうするか。

### 6. 斡旋の申立

- (1) 苦情受付の日から 8 週間を経過しても紛争の解決ができないときは、契約関係者または会員は斡旋を申し立てることができる。
- (2) 斡旋は無料とする。
- (3) 斡旋は原則として書面および遠隔地間の通信により行う。

### 7. 調停の申立

- (1) 斡旋が不成立の場合には、契約関係者または会員は調停を申し立てることができる。
- (2) 調停は無料とする。
- (3) 調停は必要に応じて面前において当事者の意見を徴することができる。
- (4) 旅行に要する費用は各当事者の自弁とする。
- (5) その他の調停費用は会員が負担する。

(注 2) 申立の代理人の範囲をどうするか。

8. 判断の基準

- (1) 保険約款および契約法
- (2) 保険業法その他の法令の規定
- (3) 保険会社向けの総合的な監督指針
- (4) 保険会社に係る検査マニュアル
- (5) 当協会の発行する行動の指針

9. 会員の受諾義務

- (1) 会員は調停案を受諾する義務を負う。
- (2) ただし、訴訟を提起する場合には調停案を受諾しないことができる。

(注 3) 斡旋・調停の「内容」をどうするか。

- ・ 金銭の支払
- ・ 謝罪
- ・ 再発防止

(注 4) 金銭の支払のみに受諾義務を課すことはどうか。

10. 標準処理期間

- (1) 斡旋は、原則として申立から 4 週間以内に斡旋案を提示する。
- (2) 調停は、原則として申立から 8 週間以内に調停案を提示する。

11. 苦情の誠実対応義務

- (1) 会員は申し立てられた苦情について誠実に対応するものとする。
- (2) 会員は保険証券その他に当機関が定める内容の文言を記載し、ADR の周知に努める。

以上