

# 少額短期ほけん相談室

## （指定紛争解決機関）のご利用について

一般社団法人日本少額短期保険協会が運営する少額短期ほけん相談室（指定紛争解決機関）は、公正かつ中立的な立場から、ご契約者をはじめ一般の消費者と少額短期保険業者との間に立ち、和解の斡旋・紛争解決支援をいたします。

ご利用についてのご案内と相談室の役割をご案内しております。

ご不明な点は以下少額短期ほけん相談室（指定紛争解決機関）にご照会いただきたくご案内申し上げます。

**一般社団法人日本少額短期保険協会**

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

## 【少額短期ほけん相談室（指定紛争解決機関）による手続の主な特徴】

### ◎少額短期保険業者の手続への参加・協力義務

業界の自主規程として、少額短期保険業者の手続への参加・協力義務を定めておりましたが、これらが法律に基づく義務となります。

### ◎費用の負担はありません

苦情処理手続や紛争解決手続（裁定委員会の利用）は、これまで通り無料でご利用いただけます。

### ◎時効の中断

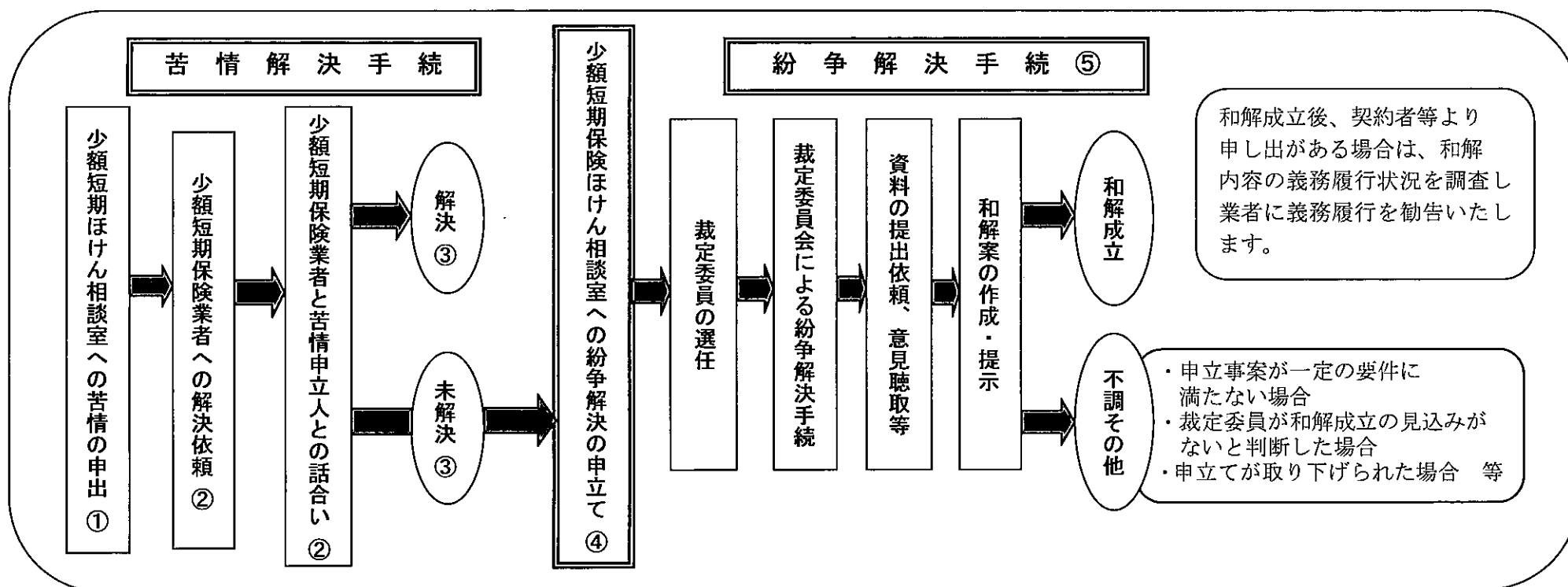
裁定委員会の手続きを開始した場合、裁定審理の結果、和解にいたらない場合においても、お客さまの請求権にかかる消滅時効は中断することができます。

### ◎裁定結果の受託義務

業界の自主規程として、少額短期保険業者は裁定委員会の裁定結果（和解案）を尊重することとしておりましたが、法律により、裁定結果を「受託すること」が義務づけられました。

## 【少額短期ほけん相談室における苦情・紛争解決手続の流れ】 ～ ご相談・苦情の受付から紛争解決まで ～

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、ご相談・苦情の受付から紛争解決までは以下のフローとなりますので、手続きの流れをご理解いただき、円満な解決にご協力をお願い申し上げます。



### 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解決依頼および話し合い(外部意見の聴取)

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。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。また、「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。

### ③結果報告

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。

### ④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。

### ⑤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解決の努力をいたしますが、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、裁定手続き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。手続きについては「相談室」にご相談ください。

## 【ご注意】

申立内容が以下の場合と裁定委員会で判断した場合は裁定手続きをしないこともあります。

1. 少額短期保険契約等に該当しない場合や申立人が少額短期保険契約等上の権利を有しないと認められるとき。
2. 申立内容が確定判決または確定判決と同じ効力を有するものと同一の紛争であるとき。過去に裁定委員会において判断が示された申立内容であるときを含みます。
3. 申立人が保険契約者等の場合、相手方(業者)と知識情報力または交渉力の格差等がないものと認められるとき。
4. 不当な目的のみだりに裁定の申立をしたと認められるとき。
5. 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)が不可欠であるとみとめられるとき。
6. 他の指定紛争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。
7. 業者の経営方針や職員個人に係る事項、審理認定が著しく困難な事項など、申立の内容が、その性質上裁定を行うに適當でないと認められるとき。

### 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

(祝日および年末年始休業期間を除く)