

『自動車保険』掛け方ガイド・・vol. 35 自動車保険周辺知識

今回は交通事故に関する周辺知識として裁判所以外の紛争解決機関についてご案内いたします。

Q 裁判所以外の紛争解決機関にはどのようなものがありますか。

.....

A 交通事故に関する紛争解決機関としては「損害保険紛争解決サポートセンター（そんぽADRセンター）」のほか、「公益財団法人 交通事故紛争処理センター」「公益財団法人 日弁連交通事故相談センター」「一般社団法人 保険オンブズマン」などがあります。また、自賠責保険・共済に関する紛争については「一般財団法人 自賠責・共済紛争処理機構」があります。

ではこれから損害保険紛争解決サポートセンター（そんぽADRセンター）について説明させていただきます。2009年6月24日公布の「金融商品取引法の一部を改正する法律」に基づき、2010年10月1日から金融商品に関するトラブルを迅速かつ簡便に解決する方法として、金融ADR（裁判外紛争手続）制度が開始されました。その制度の一環として、損保業界において社団法人日本損害保険協会が新たに、そんぽADRセンターを設置しました。自動車保険契約者、被保険者、被害者と保険会社との間で損害保険に関するトラブルが起きた際に、その**苦情**について助言、**苦情内容**を保険会社に通知し対応を求めたりする苦情解決手続などを行っています。

この**苦情**とはどのようなことが対象となるのでしょうか。

- 1..損害保険業務に関する不満足の表明
- 2.自賠責保険金の支払および支払手続に関する業務にかかる不満足の表明

紛争事例

申立人が交差点を直進時、対向から右折してきた車両と接触した事故につき、右折車両が加入している保険会社との過失割合交渉が難航し、申し立てに至った。

保険会社は判例を用いて過失割合80：20を主張しているが直進者の至近距離で右折を開始しており、右折先にばかり気がとられていたこともあり申立人が主張する100：0も考慮すると90：10で和解をするのが妥当である。以上の見解にて和解となりました。

通常はこの申立人の契約保険会社が最大限の努力と交渉を行い、ご納得いただける解決策を導きますがこのような紛争解決機関があることを知っていることも有効と考えます。