

そんぽADRセンター利用規定

(2012年1月20日制定)

この利用規定は、一般社団法人日本損害保険協会（以下「協会」といいます。）が「損害保険業務等にかかる紛争解決等業務に関する業務規程」（以下「業務規程」といいます。）および「損害保険業務等にかかる紛争解決等業務に関する業務規程」に関する細則」（以下「細則」といいます。）に基づき実施する紛争解決等業務に関し、お客様（以下「利用者」といいます。）が当センターを利用するにあたり、あらかじめ理解・承諾いただく必要のある重要事項を定めたものです。

利用規定についてご不明な点がありましたら、そんぽADRセンターにお問い合わせください。

1. そんぽADRセンターの業務

(1) そんぽADRセンターは、次に掲げる業務およびこれらに付随する業務を行います。

- ① 損害保険に関する一般的な相談等に応じること。
- ② 保険会社（協会との間で手続実施基本契約を締結している保険会社に限ります。）に対する苦情の解決の申出について、苦情解決手続（業務規程第3章第2節に定める手続をいいます。）を実施すること。

※ 「苦情」とは、保険会社に関連する次のものをいいます。
・損害保険業務等に関する不満足の表明
・自賠責保険金の支払および支払手続にかかる業務に関する不満足の表明

- ③ 利用者または保険会社からの紛争解決手続の申立てに基づき紛争解決手続（業務規程第3章第3節に定める手続をいいます。）を実施すること。

※ 「紛争」とは、苦情のうち、当事者間では解決を図ることができず、紛争解決手続の申立てがされたものをいいます。
※ そんぽADRセンターによる紛争解決手続は、いわゆる「互譲の精神」のもと、中立・公正な第三者である紛争解決委員（弁護士、消費生活相談員、学識経験者のうち、1名以上を選任）が当事者双方の意見を聞いて、紛争解決のための和解案を提示して解決に導くものです。なお、地震保険の保険金を巡る事案については、「地震保険損害認定基準」に則り損害認定し、和解案を提示します。

(2) そんぽADRセンターは、苦情の解決の申出が次のいずれかに該当すると判断した場合には、苦情解決手続を実施しません。また、苦情解決手続を開始した後にこれらの事実が判明した場合には、そんぽADRセンターは当該苦情解決手続を終了します。

- ① その内容について正当な権利または権限を有していない者によってされたと認められるもの
- ② その内容が法令に違反または公序良俗に反するもの
- ③ 不当な目的でされたものまたはその内容が社会的な公正性に欠くと認められるもの
- ④ 主要な事項について虚偽が認められるもの
- ⑤ その内容について利用者と保険会社との間で一切の話し合いが行われていないもの
- ⑥ その内容について紛争解決手続の申立てがされたもの
- ⑦ 訴訟が係属している請求にかかるものまたは他の相談機関等において紛争解決手続に相当す

る手続が開始されているものもしくは当該手続が終了したもの（いずれも実質的に同一の事象にかかるものを含む。）

※ 「他の相談機関等」とは、国の機関、地方公共団体、民間事業者その他の者であって、相談または紛争解決等業務に相当する業務を行う機関をいいます。具体例として、交通事故紛争処理センター、日弁連交通事故相談センター、国民生活センターなどが挙げられます。

- ⑧ 訴訟において裁判が確定したまたは民事調停において調停が成立した請求にかかるもの（いずれも実質的に同一の事象にかかるものを含む。）
- ⑨ その内容が苦情解決手続を終了した苦情の内容と実質的に同じものであって、正当な理由なくされたもの
- ⑩ 明らかに時効が成立していると認められる内容にかかるもの
- ⑪ 反社会的勢力であると認められる者によってされたもの

(3) そんぽADRセンターは、紛争事案が次のいずれかに該当すると認める場合には、手続実施委員（紛争解決手続を実施する委員をいいます。）の判断により、紛争解決手続を実施しない場合があります。

- ① 利用者が損害保険に関する知識を有する専門家であるもの
- ② 利用者が大企業またはこれに準ずる企業であって、保険会社との間に交渉能力等の格差がないもの
- ③ 紛争の金額が大きく、かつ、和解による紛争の解決の前提として詳細な事実認定または判断が問題とされる可能性が高いと考えられるもの
- ④ 経営判断の妥当性のみを争うもの、具体的な被害がないものその他紛争としての内実がないもの

※ 具体例として、「最終的に保険金等の支払を争うものであって、保険会社からその具体的な金額の提示を受けていない段階にあるもの」、「保険会社の社員等の素行や接客態度に関するもの」、「具体的な被害が認められないもの」などが挙げられます。

- ⑤ 他の相談機関等において紛争解決手続に相当する手続が開始されているものまたは当該手続が終了したもの（いずれも実質的に同一の事象にかかるものを含む。）
- ⑥ 訴訟において裁判が確定したものまたは民事調停において調停が成立した請求にかかるもの（いずれも実質的に同一の事象にかかるものを含む。）

※ 訴訟中の事案については、訴訟の進行状況などを踏まえ、手続実施委員の判断により、紛争解決手続を中断または終了する場合があります。

- ⑦ 利用者が紛争解決手続において解決を図ることを目的とせず、保険会社の説明または関係資料を入手する目的で申立てを行っているもの
- ⑧ 利用者が謝罪の要求を主な目的として申立てを行っているもの
- ⑨ 紛争解決手続を終了した事案と争点を同じくする紛争について、正当な理由なく申立てを行っているもの
- ⑩ 申立書の記載内容から判断して明らかな失当があるもの
- ⑪ その他、前各号に準ずるもの

(4) そんぽADRセンターは、紛争解決手続の申立てが次のいずれかに該当する場合には、その受付

を保留し、苦情解決手続を案内（苦情解決手続が開始されている場合にあっては、継続）することがあります。

- ① 最終的に保険金等の支払を争うものであって、保険会社から具体的な金額の提示を受けていない段階にあるもの。

※ 具体例として、けがの治療中や後遺障害の等級が決まらないうちに紛争解決手続の申立てがあった場合などが挙げられます。

- ② 利用者と保険会社との間で具体的な交渉（苦情解決手続を通じて行うものを含みます。）が行われていないと認められるもの。

- ③ その他、利用者の意向や申立ての内容等を十分に勘案した結果、苦情解決手続により解決を図ることが相当であると判断されるもの。

※ 具体例として、利用者が苦情解決手続を行うことなく紛争解決手続の申立てを行った場合に、そんぽADRセンターからの手続案内によって苦情解決手続による解決方法を初めて認識し、その結果、苦情解決手続を開始することについて利用者が同意した場合などが挙げられます。

2. 利用の申込み

- (1) 相談および苦情の解決の申出は、口頭または文書により行うことができます。

※ 相談および苦情は、お電話でお申出いただくことができます。また、そんぽADRセンターの窓口にご直接お越しいただく場合は、必ず、事前にお電話でご予約ください。

※ 文書によるお申出の場合、封書をご利用ください。葉書やファックスでのお申出には対応しておりません。

- (2) 紛争解決手続の申立ては、次に掲げる紛争の区分ごとに所定の事項を記載した申立書に別表1「紛争申立ての提出書類一覧」に定める書類等を添付して提出することにより行うことができます。なお、提出する申立書や添付書類等に不備がある場合、そんぽADRセンターは、当該不備について補正を求めることがあります。（不備の補正を求めている期間は受付を保留します。）

- ① 一般紛争（契約者または被保険者と契約先保険会社との間の紛争）
- ② 交通事故賠償紛争（交通事故等の被害者と加害者側保険会社との間の紛争）

※ ご提出いただく書類等は、特別の事情がある場合を除き、返還しません。

- (3) 利用者は、次に掲げる者を代理人として苦情の解決の申出または紛争解決手続の申立てを行うことができます。この場合、そんぽADRセンターは、利用者に対して委任状等の代理人資格を確認できる書類の提出を求めることができます。

- ① 法定代理人
- ② 配偶者
- ③ 四親等内の血族、三親等内の姻族または同居の親族
- ④ 弁護士
- ⑤ 認定司法書士（司法書士法第3条第2項に規定する司法書士をいう。以下同じ。）
- ⑥ ①～⑤のほか、利用者の権利保護または苦情解決手続もしくは紛争解決手続の円滑な進行のためにそんぽADRセンターまたは手続実施委員が相当と認めた者

※ 具体的には、以下に該当する場合であって、利用者が介助または支援を必要とし、それらを的確に行うことができると思えばADRセンターまたは手続実施委員が認めた者をいいます。

- ・利用者が高齢者、障害者等（高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律第2条第1号に定める高齢者、障害者等）である場合
- ・利用者が苦情の解決の申出または紛争解決手続の申立てを行うにあたって思えばADRセンターの役職員または手続実施委員との意思疎通に著しい困難があると認められる場合
- ・利用者が自ら苦情の解決の申出を行うことができないやむを得ない事情がある場合（苦情解決手続の場合のみ）

(4) 利用者は、紛争解決手続において意見聴取が実施される場合に、代理人以外の関係人を出席させようとする場合（付添いとして同席される場合を含みます。）には、思えばADRセンターに対し、あらかじめ所定の事項を記載した承諾願を提出して手続実施委員の承諾を得なければなりません。

※ 紛争解決手続における意見聴取は、申立事案ごとに、手続実施委員が実施の可否を検討するものであり、意見聴取が実施されるとは限りません。

3. 利用料金

相談、苦情解決手続および紛争解決手続に関する利用料金は、無料です。ただし、次に掲げる費用は利用者の自己負担となります。

- ① 思えばADRセンターを利用するための通信費および交通費・宿泊費等
- ② 思えばADRセンターに提出いただく各種証明書や診断書の取得費用

4. 窓口の開設時間・利用場所等

(1) 思えばADRセンターの事務所の窓口の開設時間は、毎週月曜日から金曜日までの午前9時15分から午後5時までです。ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日および12月30日から1月4日までを除きます。

(2) 思えばADRセンターの事務所（出張所を含む。）のほか、あらかじめ協会のホームページ等で案内する日時・開催場所で1.(1)①の業務（以下「出張相談」といいます。）を実施します。出張相談の利用に関する詳細は、別に定めるところによります。

(3) 紛争解決手続は、業務規程に基づき選任された手続実施委員が、別表2「紛争解決手続の実施場所および意見聴取方法」に定める場所および方法により実施します。

5. 個人情報の取扱い

(1) 思えばADRセンターが取得した利用者に係る個人情報は、思えばADRセンターにおける相談、苦情解決手続および紛争解決手続に関する業務の実施以外の目的には使用しません。

(2) 思えばADRセンターは、苦情解決手続および紛争解決手続を円滑に実施するために必要があるときは、苦情または紛争の相手方となる保険会社（以下単に「保険会社」といいます。）から利用者

関する情報（医療情報を含みます。以下同じ。）を取得し、または保険会社もしくは専門家（医師、医療機関、鑑定人、調査会社等をいいます。）に利用者に関する情報を提供して報告を求めることがあります。

※ 「医療情報」とは、診断書・診療報酬明細書、傷病の原因、症状、既往症、治療内容、治療期間、就業の可否等に関する所見および画像診断ファイル等の記録ほか検査資料等をいいます。

(3) 上記(2)のほか、警察その他の公的機関から法令に基づく照会等があった場合には、利用者の承諾を得ることなく当該照会等に応じることがあります。

6. 手続の非公開

(1) 苦情解決手続および紛争解決手続は、公開しません。ただし、紛争解決手続の意見聴取において、手続実施委員は、当事者の同意を得て、相当と認める者の傍聴を許すことができます。

(2) 上記(1)に基づき手続実施委員が当事者の同意を得ようとするときは、利用者に対しては、書面により承諾を求めます。

7. 利用者等の責務

(1) 利用者および保険会社は、次に掲げる行為をしてはいけません。

- ① 事実に関して虚偽の内容を主張すること。
- ② そんぽADRセンターの職員もしくは手続実施委員または紛争の相手方を誹謗・中傷し、または威圧的言動を行うこと。
- ③ そんぽADRセンターの円滑な業務を阻害するおそれのある行為をすること。

※ 具体的には、次の行為を行うことをいいます。

- ・紛争解決手続の進行を妨げること。また、紛争解決手続の進行について手続実施委員やそんぽADRセンターの職員の指示に従わないこと。
- ・正当な理由なく、そんぽADRセンターが通知した期日の意見聴取に出席しないことまたは出席要請に応じないこと。
- ・正当な理由なく、そんぽADRセンターから通知があり提出を求められた資料等を提出しないことまたは提出要請に応じないこと。
- ・そんぽADRセンターの役職員や手続実施委員の了解なく電話または面会の強要の方法をもって接触すること。
- ・申立人等の身分を偽り、その者に成りすまして紛争解決手続の申立てを行いまたは紛争解決手続を利用すること。
- ・そんぽADRセンターの施設内で大声を出したり、暴れたり、飲酒・喫煙をする等の行為をすること。
- ・刃物・銃器・揮発性燃料等の危険物をそんぽADRセンターの施設内に持ち込むこと。
- ・その他上記に準ずる行為であるとそんぽADRセンターが認めた行為をすること。

- ④ 苦情解決手続または紛争解決手続にかかる内容を記録、録音または撮影すること。
- ⑤ 苦情解決手続または紛争解決手続の実施中または終了後に、当該手続にかかる内容を当事者以外に開示または公表すること。

(2) 利用者または保険会社に上記(1)の行為があった場合には、そんぽADRセンターは、その利

用を停止することがあります。

8. 提出された書類等の取扱い

(1) そんぽADRセンターに対して提出された書類等は、原則として返還しません。

(2) 利用者は、手続において提出した書類等について特段の事情により返還を請求する場合は、そんぽADRセンターに対して次の事項を記載した返還請求書を提出してください。

- ① 返還を請求する者の氏名、商号または名称
- ② 返還を請求する物件の名称
- ③ 返還を請求する理由
- ④ 返還を請求する物件の配達を受けるべき場所

※ 返還の可否はそんぽADRセンターが決定します。また、返還に必要な費用は返還を請求した方に負担いただきます。

9. 手続の取下げ

(1) 利用者は、いつでも、手続の取下げをすることができます。

(2) 上記(1)の手続の取下げは、そんぽADRセンターに対して、苦情解決手続にあっては口頭により、紛争解決手続にあっては所定の事項を記載した申立取下書を提出することにより、行うことができます。

10. 和解の成立等

(1) 利用者および保険会社は、紛争解決手続において手続実施委員から和解案（特別調停案を含みます。）を提示された場合に、当該和解案を受諾しようとするときは、所定の期日までに和解案受諾書を提出しなければなりません。なお、期日までに和解案受諾書が提出されない場合、利用者にとっては、和解案を受諾しない旨の意思表示があったものとして取り扱います。

(2) 利用者および保険会社の双方から和解案受諾書の提出があったことを手続実施委員が確認したときは、和解成立となります。この場合、和解が成立したことを証するため、そんぽADRセンターは、利用者および保険会社から提出された和解案受諾書の写し1通をそれぞれ相手方に交付します。

(3) 上記(1)および(2)の手続は、交通事故賠償紛争においては、その内容に応じて手続実施委員の判断により、和解案受諾書に代えて示談書または免責証書を用いて和解の成立を確認することがあります。

11. 手続の終了

(1) 苦情解決手続は、次のいずれかに該当することとなったときに終了します。この場合、そんぼADRセンターは、利用者および保険会社に終了通知を送付します。ただし、⑤に該当する場合でそんぼADRセンターが適当と判断した場合には、終了通知を送付しません。

- ① 苦情解決手続を実施しない場合の要件に該当していることが判明したとき。
- ② 保険会社が正当な理由に基づき苦情解決手続に応じなかったとき。
- ③ 利用者が苦情解決手続を取り下げる意思を表明したとき。
- ④ 当該苦情解決手続にかかる苦情について、紛争解決手続を開始したとき。
- ⑤ 保険会社からの解決等報告を確認したとき。
- ⑥ 苦情の解決の申出を他の相談機関等に移送したとき。
- ⑦ 利用者がそんぼADRセンターの職員を威迫するまたは侮辱する等により、そんぼADRセンターの業務を妨害またはそんぼADRセンターの業務に著しい支障を及ぼし、これによりそんぼADRセンターが苦情解決手続を継続することが適当でないと判断したとき。
- ⑧ 利用者と保険会社との間の意見の乖離が大きいことその他の理由により、そんぼADRセンターが解決の見込みがないと判断したとき。
- ⑨ 利用者が業務規程、細則または利用規定に反する行為を行ったとき。

(2) 紛争解決手続は、手続実施委員が紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないと判断したときのほか、次のいずれかに該当することとなったときに終了します。この場合、そんぼADRセンターは、利用者および保険会社に終了通知を送付します。

- ① 紛争解決手続の申立ての要件に適合していないことが判明したとき。
- ② 保険会社が正当な理由に基づき紛争解決手続に応じなかったとき。
- ③ 手続実施委員が紛争解決手続を実施しないこととしたとき。(1.(3)に該当する場合)
- ④ 利用者が業務規程、細則もしくは利用規定に反する行為を行ったまたは手続実施委員の指示に従わなかった事実が認められたとき。
- ⑤ 申立取下書の提出があったとき。
- ⑥ 紛争解決手続の申立てを他の相談機関等に移送したとき。
- ⑦ 和解が成立したとき。

※ 当事者から提出された資料等によっては紛争の争点となる事実を確認することが著しく困難な場合等には、手続実施委員は、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないと判断することがあります。

12. 紛争解決手続の標準手続期間

手続実施委員は、紛争解決手続を開始した日から原則として4か月以内に、和解案を作成するよう努めます。

13. そんぽADRセンターの業務に関する苦情

そんぽADRセンターの業務に関する苦情の申立ては、そんぽADRセンターに対し、所定の事項を記載した苦情申立書を提出して行ってください。

14. 手続にかかる各種様式

(1) 業務規程の各規定に基づき提出する文書の様式は、次のとおりとします。

業務規程	様式	名称
第3条第3項	様式1	手続実施基本契約の締結申込書
第24条第2項	様式2	苦情解決手続にかかる不応諾理由書
第30条第6項	様式3	紛争解決手続にかかる不応諾理由書

(2) 業務規程の各規定に基づき記載すべき事項は、次の様式の項目のとおりとします。

業務規程	様式	名称
第29条第3項	様式4	紛争解決手続申立書
第34条第4項	様式5	関係人出席承諾願
第36条第2項	様式6	紛争解決手続申立取下書
第38条第1項	様式7	和解案受諾書
第38条第2項	様式8	和解案不受諾理由書
第52条第1項	様式9	サポートセンターの紛争解決等業務に関する苦情申立書

15. 利用規定の改訂

この利用規定は、予告なく改訂することがあります。改訂があった場合、係属中の手続に関しては改訂後の利用規定が適用されます。

(2023年4月1日最終改訂)

別表1 紛争申立ての提出書類一覧

紛争解決手続の申立てにあたってご提出いただく書類は、紛争の区分に応じて次のとおりです。

(書類名に※印のあるものは、そんぽADRセンター所定の書式をご利用ください。)

書類名		一般紛争	交通事故賠償紛争	備考
提出書類一覧表		○	○	
紛争解決手続申立書 ※		○	○	
申立ての内容 ※		○	○	紛争解決手続申立書 (別紙)
同意書 兼 誓約書 兼 確認書 ※		○	○	
契約の内容を証する書面	保険証券の写し	○	/	いずれか1つで可
	加入証の写し			
	その他			
事故の事実を証する書面	り災証明書の写し	△ (事故にかかわる紛争の場合)	○	いずれか1つで可
	事故証明書の写し (交通事故の場合、「交通事故証明書」)			
	事故発生の詳細な状況を申立人が記述した書類			
事故の発生状況図		△ (事故にかかわる紛争の場合)	○	書式は自由
相手方(加害車両の運転者、車の使用者など)を確認する資料(相手方の住所・氏名・連絡先など)		/	○	
自動車検査証の写し		/	△ (物損事故の場合)	
代理人による紛争解決手続を希望する場合	代理人申請書(兼委任状) ※	○	○	
	その他提出書類	△	△	
法人または団体の場合で社員等が手続の窓口となる場合	紛争解決手続の窓口となる者の届出	○	○	
	当該法人または団体における職務の分掌について定めたもの(職務分掌規程等)またはこれに準ずるもの	△	△	
	当該社員等の身分および所属を証する書面(社員証の写し等)	△	△	
その他の関係書類		△	△	保険会社または保険会社側弁護士からの通知文書、診断書など紛争に関する書類等

○：必ず提出が必要となるもの、△：事案、状況に応じて提出が必要となるもの

(注) 上記の書類のほか、申立事案に応じて、個別に必要な書類等の提出をお願いする場合があります。

別表2 紛争解決手続の実施場所および意見聴取方法

紛争の区分	実施場所	意見聴取方法				
<p>一般紛争</p>	<p>申立人の居住地等に応じて、次のとおり。</p> <table border="1" data-bbox="459 342 1082 840"> <tr> <td data-bbox="459 342 874 539"> <p>北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、山梨県、長野県</p> </td> <td data-bbox="874 342 1082 539"> <p>そんぽADRセンター東京</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="459 539 874 840"> <p>富山県、石川県、福井県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県</p> </td> <td data-bbox="874 539 1082 840"> <p>そんぽADRセンター近畿</p> </td> </tr> </table> <p>(注1) 代理人による申立ての場合は、当該代理人の居住地等も考慮することがあります。</p> <p>(注2) 地震保険の保険金を巡る事案については、申立人の居住地等にかかわらず、そんぽADRセンター東京で実施します。</p>	<p>北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、山梨県、長野県</p>	<p>そんぽADRセンター東京</p>	<p>富山県、石川県、福井県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県</p>	<p>そんぽADRセンター近畿</p>	<p>意見聴取は、手続実施場所において面談で実施するほか、申立人の事情等を勘案し、手続実施委員が相当と認める場合には、他のそんぽADRセンターの事務所に設置するテレビ会議システムを利用する等の方法により実施することがあります。</p>
<p>北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、山梨県、長野県</p>	<p>そんぽADRセンター東京</p>					
<p>富山県、石川県、福井県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県</p>	<p>そんぽADRセンター近畿</p>					
<p>交通事故賠償紛争</p>	<p>そんぽADRセンター東京</p>	<p>意見聴取は、原則として手続実施場所において面談で実施します。ただし、申立人の事情等を勘案し、手続実施委員がやむを得ないと認める場合には、他のそんぽADRセンターの事務所に設置するテレビ会議システムを利用する等の方法により実施することがあります。</p>				