

「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

(2010年6月17日制定)

(目的)

第1条 この細則は、「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」という。)の施行に関し、必要な事項を定める。

(定義)

第2条 この細則において「苦情処理手続」、「紛争解決手続」、「紛争解決等業務」、「手続実施基本契約」、「苦情」および「紛争」とは、それぞれ業務規程第2条に定める苦情処理手続、紛争解決手続、紛争解決等業務、手続実施基本契約、苦情および紛争をいう。

(手続実施基本契約の締結申込書の審査)

第3条 業務規程第3条第4項の「当該会社が手続実施基本契約にかかる債務その他の紛争解決等業務の実施に関する義務を履行することが確実にないと見込まれるとき」とは、協会に対し手続実施基本契約の締結申込書を提出した会社(業務規程第3条第1項に定める会社をいう。以下同じ。)について、当該会社の内部管理態勢の整備状況または過去における苦情もしくは紛争への対応状況に著しい不備が認められ、かつ、それらへの改善措置が講じられていない場合をいう。

(紛争解決委員の委嘱)

第4条 ADR評議会(業務規程第45条に定めるADR評議会をいう。以下同じ。)の議長は、業務規程第6条第1項の委嘱を行おうとする者に対し、委嘱状を交付し、当該者から当該委嘱に関する承諾書を徴求するものとする。

(紛争解決委員等に対する報酬等の支払)

第5条 サポートセンター(業務規程第5条に定めるサポートセンターをいう。以下同じ。)は、紛争解決委員(業務規程第6条第1項の委嘱を行った紛争解決委員をいう。以下同じ。)ならびにADR評議会およびADR運営委員会(業務規程第50条に定めるADR運営委員会をいう。以下同じ。)の委員(協会の常勤役員である者を除く。)に対し、「紛争解決委員等に対する報酬等の支払に関する規程」に基づき、報酬等を支払う。

(解任事由にかかる調査等)

第6条 サポートセンターは、紛争解決委員が業務規程第6条第3項各号のいずれかに該当するおそれがあると認めたときは、当該紛争解決委員に事情を聴取し、その結果をADR評議会の議長に報告するものとする。

(研修の実施)

第7条 業務規程第7条第4項の研修は、2年に1度以上実施しなければならない。

(書面等による見積額の提示等)

第8条 業務規程第11条第2項に定める提示は、原則として、書面により行うものとする。

(代理人であることを証する書面等)

第9条 サポートセンターまたは手続実施委員（業務規程第30条第1項に定める手続実施委員をいう。以下同じ。）は、必要と認めるときは、苦情処理手続または紛争解決手続における会社の顧客（以下単に「顧客」という。）または当事者の代理人に関し、当該代理人が当該顧客または当事者の正当な代理人であることを証する書面（業務規程第14条各号のいずれかに該当する者であることを証する書面を含む。）の提出を求めることができる。

2 業務規程第14条第5号に規定する顧客の権利保護または苦情処理手続もしくは紛争解決手続の円滑な進行のために相当と認める者は、次の各号（紛争解決手続にあっては第3号を除く。）のいずれかに掲げる場合であって、顧客が介助または支援を必要とし、当該介助または支援を的確に行うことができるとサポートセンターまたは手続実施委員が認めた者とする。

- ① 顧客が高齢者、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、障害者等をいう。）である場合。
- ② 顧客が苦情の解決の申立て（業務規程第22条に定める苦情の解決の申立てをいう。以下同じ。）または紛争解決手続の申立て（業務規程第29条に定める紛争解決手続の申立てをいう。以下同じ。）を行うにあたってサポート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認められる場合。
- ③ 顧客が自ら苦情の解決の申立てを行うことができないやむを得ない事情がある場合。

(発送の記録)

第10条 サポートセンターは、業務規程第15条第2項および第3項の記録を、「書面の発送記録簿」に記録する。

2 前項の記録は、作成した日から3年間保存するものとする。

(他の相談機関等との連携)

第11条 業務規程第17条第2項第4号に規定する細則で定めるものは、次の各号に掲げる事項をいう。

- ① 業務規程第2条第2項第2号に掲げる苦情にかかる苦情の解決の申立てについて、当該申立てにかかる苦情の性質に照らしてサポートセンターが必要と認める場合に、顧客の意向を十分に確認した上で、一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構を紹介すること。
- ② 自動車事故に伴う損害賠償に関する苦情または紛争について、その性質に照らしてサポートセンターが必要と認める場合に、顧客の意向を十分に確認した上で、紛争解決手続の申立てに先立ち公益財団法人交通事故紛争処理センター等を紹介すること。
- ③ サポートセンターの職員および紛争解決委員について、他の相談機関等（業務規程第17条第1項に規定する他の相談機関等をいう。）と共同で研修を行うこと。

(帳簿書類その他の物件の保管期間)

第12条 業務規程第20条第2項に規定する細則で定める期間は、3年間（苦情処理手続または紛争解決手続においてサポートセンターまたは手続実施委員が特に必要と認めた場合は、当該必要と認めた期間）とする。

(帳簿書類その他の物件の返還請求)

第13条 業務規程第20条第3項ただし書きの規定に基づき、帳簿書類その他の物件を提出した者

が当該帳簿書類その他の物件の返還を請求しようとするときは、サポートセンターに対し、次の各号に掲げる事項を記載した書面を提出しなければならない。

- ① 返還を請求する者の氏名、商号または名称
- ② 返還を請求する者が帳簿書類その他の物件を提出した者と異なる場合は、その理由および当該提出した者との関係
- ③ 返還を請求する帳簿書類その他の物件の名称
- ④ 返還を請求する理由
- ⑤ 返還を請求する帳簿書類その他の物件の配達を受けるべき場所
- ⑥ 返還に当たりサポートセンターから費用の負担を求められる場合には当該負担に同意する旨

(データベースの利用)

第14条 業務規程第23条第1項および同第25条第2項の規定に基づきサポートセンターが会社に対して行う通知ならびに同第24条第3項および第26条の規定に基づき会社がサポートセンターに対して行う報告は、協会が運用する苦情・相談データベースシステム（以下「データベース」という。）により行うものとする。

- 2 会社は、データベースの利用に当たっては、別に定める利用同意手続を行った上で、その利用にかかる責任者および利用者を定め、協会が管理する名簿に登録を受けなければならない。
- 3 会社は、前項の責任者または利用者に変更があった場合には、所定の方法により、協会に報告しなければならない。

(反社会的勢力)

第15条 業務規程第23条第2項第11号および同第29条第2項第3号に定める反社会的勢力とは、次の各号のいずれかに該当する者をいう。

- ① 暴力団（その団体の構成員（その団体の構成団体の構成員を含む。）が集団的にまたは常習的に暴力的不法行為等を行うことを助長するおそれがある団体をいう。以下同じ。）
- ② 暴力団員（暴力団の構成員をいう。以下同じ。）
- ③ 暴力団準構成員（暴力団員以外の暴力団と関係を有する者であって、暴力団の威力を背景に暴力的不法行為等を行うおそれがあるもの、または暴力団もしくは暴力団員に対し資金、武器等の供給を行うなど暴力団の維持もしくは運営に協力し、もしくは関与するものをいう。以下「準構成員」という。）
- ④ 暴力団関係企業（暴力団員が実質的にその経営に関与している企業、準構成員もしくは元暴力団員が経営する企業で暴力団に資金提供を行うなど暴力団の維持もしくは運営に積極的に協力しもしくは関与する企業または業務の遂行等において積極的に暴力団を利用し暴力団の維持もしくは運営に協力している企業をいう。）
- ⑤ 総会屋等（総会屋、会社ゴロ等企业等を対象に不正な利益を求めて暴力的不法行為等を行うおそれがあり、市民生活の安全に脅威を与える者をいう。）、社会運動等標ぼうゴロ（社会運動もしくは政治活動を仮装し、または標ぼうして、不正な利益を求めて暴力的不法行為等を行うおそれがあり、市民生活の安全に脅威を与える者をいう。）または特殊知能暴力集団等（前各号に掲げる者以外の、暴力団との関係を背景に、その威力を用い、または暴力団と資金的なつながりを有し、構造的な不正の中核となっている集団または個人をいう。）
- ⑥ 前各号に掲げる者のほか、サポートセンターの職員（紛争解決手続にあっては、サポートセンターの職員または手続実施委員）に対し、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、脅迫的な言動をしまたは暴力を用いる行為その他これらに準ずる行為を行う者

(苦情処理手続不応諾理由の審査)

第16条 サポートセンターは、会社から苦情処理手続にかかる不応諾理由書の提出があったときは、速やかに、当該書面に記載された理由が当該会社が苦情処理手続に応じないことにつき正当な理由があると認められるかどうかを審査する。

- 2 前項の審査の結果、当該会社が苦情処理手続に応じないことにつき正当な理由がないとサポートセンターが判断したときは、サポートセンターは、会社に対し、遅滞なくその旨を通知する。
- 3 会社は、サポートセンターから前項の通知を受けた場合には、苦情処理手続に応じることとしなければならない。

(解決等報告等)

第17条 業務規程第24条第3項に規定する解決等報告その他の細則で定める報告の種類、報告すべき事項および報告期限は、次のとおりとする。

報告の種類	報告すべき事項	報告期限
解決等報告	苦情について解決した旨または訴訟に係属することとなった旨	解決したときまたは訴訟に係属することとなったとき、遅滞なく
事実関係報告	苦情に関し、顧客が苦情の解決の申立てを行うに至った経緯について会社として把握した事実関係	業務規程第23条第1項の通知を受けた日（以下「通知日」という。）から遅滞なく
対応状況報告	苦情にかかる対応状況	・通知日から20日を経過する日 ・通知日から50日を経過する日 ・通知日から90日を経過するごとの日

- 2 前項の報告期限がサポートセンターの休業日（業務規程第10条に定めるサポートセンターが窓口を開設する日以外の日をいう。）である場合の報告期限は、その翌営業日とする。

(注意喚起または改善勧告)

第17条の2 サポートセンターは、業務規程第24条第4項の規定に基づき会社が努めるべき同種の苦情の再発防止の実効性を確保するため、特定の会社にかかる苦情の発生状況等が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、ADR評議会に対し、理由を付してその旨を報告するものとする。

- ① 特定の苦情件数が6か月間連続して相対的に高水準である場合
 - ② 特定の苦情件数が2か月の間に顕著に増加した場合
 - ③ 前各号に掲げるもののほか、サポートセンターが特に必要と認めた場合
- 2 前項の報告を受けたADR評議会は、その内容を確認した上で、必要と認めるときは、協会の専務理事に対し、当該会社に注意を喚起しまたは注意の喚起によっては改善が見込まれない場合には改善を勧告するよう要請することができる。

(紛争解決手続の案内)

第18条 業務規程第27条の案内は、顧客に対し、次に掲げる書面を送付することにより行うものとする。

- ① 業務規程第28条第1項各号に掲げる事項を記載した書面
- ② 紛争解決手続申立書
- ③ 前各号に掲げるもののほか、サポートセンターが必要と認めるもの

(顧客同意の取付け)

第19条 業務規程第29条第2項第4号および同第36条第3項に定める顧客からの同意の取付けは、書面により行わなければならない。

(手続実施委員の選任)

第20条 業務規程第30条第1項および同第31条に定める手続実施委員の選任は、ADR評議会の議長が行う。

- 2 サポートセンターは、業務規程第30条第3項に基づき、当事者である顧客または会社から手続実施委員が同条第2項各号のいずれかに該当していることまたはそのおそれがあることにつき申出があった場合には、必要な調査を行い、その結果を当該申出を行った顧客または会社に回答する。
- 3 手続実施委員は、当該紛争解決手続の実施に関し必要な範囲で、業務規程およびこの細則に定めのない事項について決定することができる。

(手続実施委員が2名以上選任された場合の議決の方法等)

第21条 紛争解決手続において手続実施委員が2名以上選任された場合は、当該紛争解決手続は合議により行うものとする。

- 2 前項の場合において、手続実施委員が5名以上であるときは、多数決により議決することができる。

(紛争解決手続不応諾理由の審査)

第22条 サポートセンターは、会社から紛争解決手続にかかる不応諾理由書の提出があったときは、速やかに、当該書面を手続実施委員に回付する。

- 2 手続実施委員は、前項の書面の回付を受けたときは、速やかに、当該書面の内容を審査する。
- 3 前項の場合において、審査の結果、当該会社が紛争解決手続に応じないことにつき正当な理由がないと手続実施委員が判断したときは、サポートセンターは、会社に対し、遅滞なく、その旨を通知する。
- 4 会社は、サポートセンターから前項の通知を受けた場合には、紛争解決手続に応じることとしなければならない。

(手続実施委員の追加選任等の通知)

第23条 サポートセンターは、業務規程第31条の規定に基づき手続実施委員を選任したとき、または同条第2項の規定に基づき手続実施委員が紛争解決手続を実施することができないこととなったときは、当事者に対し、書面によりその旨を通知する。

(実質的支配者等からの不当な影響の排除)

第24条 サポートセンターは、手続実施委員から業務規程第32条第3項に定める通知を受けたときは、当該通知の内容を確認し、遅滞なくADR運営委員会に報告するものとする。

(意見聴取への関係人の出席)

第25条 サポートセンターは、当事者または参考人から紛争解決手続における意見聴取への関係人出席承諾願の提出があったときは、速やかに、当該書面を手続実施委員に回付する。

- 2 手続実施委員は、前項の書面の回付を受けたときは、遅滞なく、その適否を判断するものとする。
- 3 サポートセンターは、第1項の提出を行った当事者または参考人に対し、速やかに、前項の

判断の結果を回答する。

(和解案不受諾理由の審査)

第25条の2 サポートセンターは、会社から和解案不受諾理由書の提出があったときは、速やかに、当該書面を手続実施委員に回付する。

2 手続実施委員は、前項の書面の回付を受けたときは、速やかに、当該書面の内容を審査する。

3 手続実施委員は、前項の審査において和解案不受諾理由書に記載された内容を確認するため必要と認めるときは、業務規程第38条第1項および同条第3項本文の規定について、当事者に対して理由および期間その他手続実施委員が必要と認める事項を明示して、その適用を猶予することができる。

(義務の履行状況の報告)

第26条 会社は、紛争解決手続において和解が成立した場合において、当該和解で定められた義務を履行したときは、サポートセンターに対し、その旨を報告するものとする。

(結果の公表等)

第27条 業務規程第43条に規定する細則で定める事項は、次の各号に掲げるものをいう。

① 苦情処理手続および紛争解決手続の実施状況

② 苦情処理手続および紛争解決手続の結果の概要

③ 前各号に掲げるもののほか、苦情の処理および紛争の解決を促進するため必要と認める事項

2 前項第1号および第2号に関する事項は、原則として、四半期ごとに公表する。

(義務不履行の事実の公表等)

第28条 サポートセンターは、業務規程第44条に定める意見の聴取を行った後、その内容を、遅滞なくADR運営委員会に報告するものとする。

2 業務規程第44条に定める公表は、協会のホームページに掲載する方法その他ADR運営委員会が必要と認める方法により行う。

(ADR評議会の審議事項等)

第29条 業務規程第45条第2項に定める紛争解決等業務の執行に関する重要な事項は、次の各号に掲げる事項その他ADR評議会が必要と認める事項とする。

① 事業計画および収支予算

② 事業報告および収支決算

③ 業務規程および関係諸規則の制定および改廃

2 業務規程第45条第3項第3号に規定する細則で定める事項は、次の各号に掲げるものとする。

① 業務規程第42条に定める義務の履行の勧告

② 業務規程第44条に定める義務の不履行にかかる事実の公表

(議長等の選出方法)

第30条 ADR評議会の議長および副議長は、委員の互選により選出する。

(開催時期)

第31条 ADR評議会は、原則として、毎年1月および6月に開催する。

(ADR運営委員会の構成)

第32条 ADR運営委員会の委員は、協会の常勤役員2名および紛争解決委員4名とする。

2 ADR運営委員会に委員長および副委員長を置く。

3 前項の委員長および副委員長は、紛争解決委員である委員の中から選出する。

(ADR評議会に関する規定の準用)

第33条 業務規程第46条第2項から第4項までの規定はADR運営委員会の委員について、同第47条および第31条の規定はADR運営委員会の開催について、業務規程第48条および同第49条ならびに第30条の規定はADR運営委員会について、それぞれ準用する。この場合において「公益委員」とあるのは「紛争解決委員である委員」と、「議長」とあるのは「委員長」と、「副議長」とあるのは「副委員長」と、「毎年1月および6月」とあるのは「四半期ごと」と読み替えるものとする。

(利用規定の制定)

第34条 サポートセンターは、紛争解決等業務を円滑に実施するため、顧客または会社がサポートセンターを利用する場合において遵守すべき事項その他の重要事項について利用規定を定め、ホームページに公表する等して周知に努める。

(細則の変更)

第35条 この細則の変更は、ADR評議会の決議によるものとする。

附則

(施行日)

この細則は、2010年10月1日から施行する。

附則 (2012. 1. 20)

1. この改正は、2012年4月1日から施行する。
2. 第17条第1項にかかる改正は、改正規定の施行の際、現に係属している苦情処理手続についても適用する。

附則 (2012. 3. 5)

この改正は、2012年4月1日から施行する。

附則 (2013. 3. 12)

この改正は、2013年4月1日から施行する。