

# そんぽADRセンター

## 「紛争解決手続」ご利用の手引き

紛争解決手続のお申立てを希望される場合は、本手引きをよくお読みになり、ご理解いただいた上でお手続きください。

### — 目次 —

|   |                          |    |
|---|--------------------------|----|
| 1 | そんぽADRセンターの「紛争解決手続」      | 2  |
| 2 | 重要事項の説明(必ずお読みください)       | 4  |
| 3 | 紛争解決手続の申立人               | 8  |
| 4 | 紛争解決手続の申立てにあたってご提出いただく書類 | 9  |
| 5 | 参考情報(和解が成立しなかった場合)       | 11 |
| 6 | 紛争解決手続申立書の記入例            | 12 |
| 7 | 関係規定                     | 18 |

#### ● 申立書類の送付先

〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町2-105ワテラスアネックス7階

一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽADRセンター東京 宛

※レターパックや簡易書留でのご送付を推奨いたします。

※郵送中の事故にかかる責任は負いかねます。



# 1 そんぽADRセンターの「紛争解決手続」

そんぽADRセンター（損害保険相談・紛争解決サポートセンター）の紛争解決手続は、中立・公正な第三者である手続実施委員（弁護士・消費生活相談員・学識経験者等）が、当事者双方（申立人と保険会社）の書面等による意見に基づいて、互譲の精神による妥当な紛争の解決を目指すものです。



## 手続実施場所および事務局

紛争解決手続は申立人の居住地等※により以下のとおりそんぽADRセンター東京またはそんぽADRセンター近畿で実施します。 ※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。

| 手続実施場所・事務局       | 申立人の居住地等                                                                                                                  |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| そんぽADRセンター<br>東京 | 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                                                      |
| そんぽADRセンター<br>近畿 | 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 |



- 紛争解決手続の対象は、当協会と手続実施基本契約を締結している保険会社（裏表紙参照）に限ります。
- 自賠責保険の保険金支払いに関する紛争については、そんぽADRセンターの紛争解決手続をご利用いただけません。自賠責保険の保険金支払いに関する紛争は、一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構(TEL 0120-159-700)で受け付けています。

## ご参考

そんぽADRセンターは、法令に基づいて国の指定を受けた指定紛争解決機関です。指定紛争解決機関は金融ADR制度（金融分野におけるADR制度）の中心的な役割を担っており、「苦情解決手続」と「紛争解決手続」の2種類の手続を実施しています。

## ADR（Alternative Dispute Resolution：裁判外紛争解決手続）とは

裁判所での訴訟に代わる、あっせん・調停・仲裁等の当事者の合意に基づくトラブル解決方法です。訴訟に比べ、手続が簡単・費用が安い・専門的・迅速等の特徴があります。

## 紛争解決手続の標準的な流れ

紛争解決手続は、申立人から申立書類を受付後、そんぽADRセンターが委嘱している紛争解決委員（中立・公正な第三者である弁護士・消費生活相談員・学識経験者等）の中から、申立内容に関して、利害関係がなく、かつ専門的な知識・経験を有する者として選任される「手続実施委員」により手続が実施されます。

なお、申立人または保険会社が手続実施委員を指名することはできません。

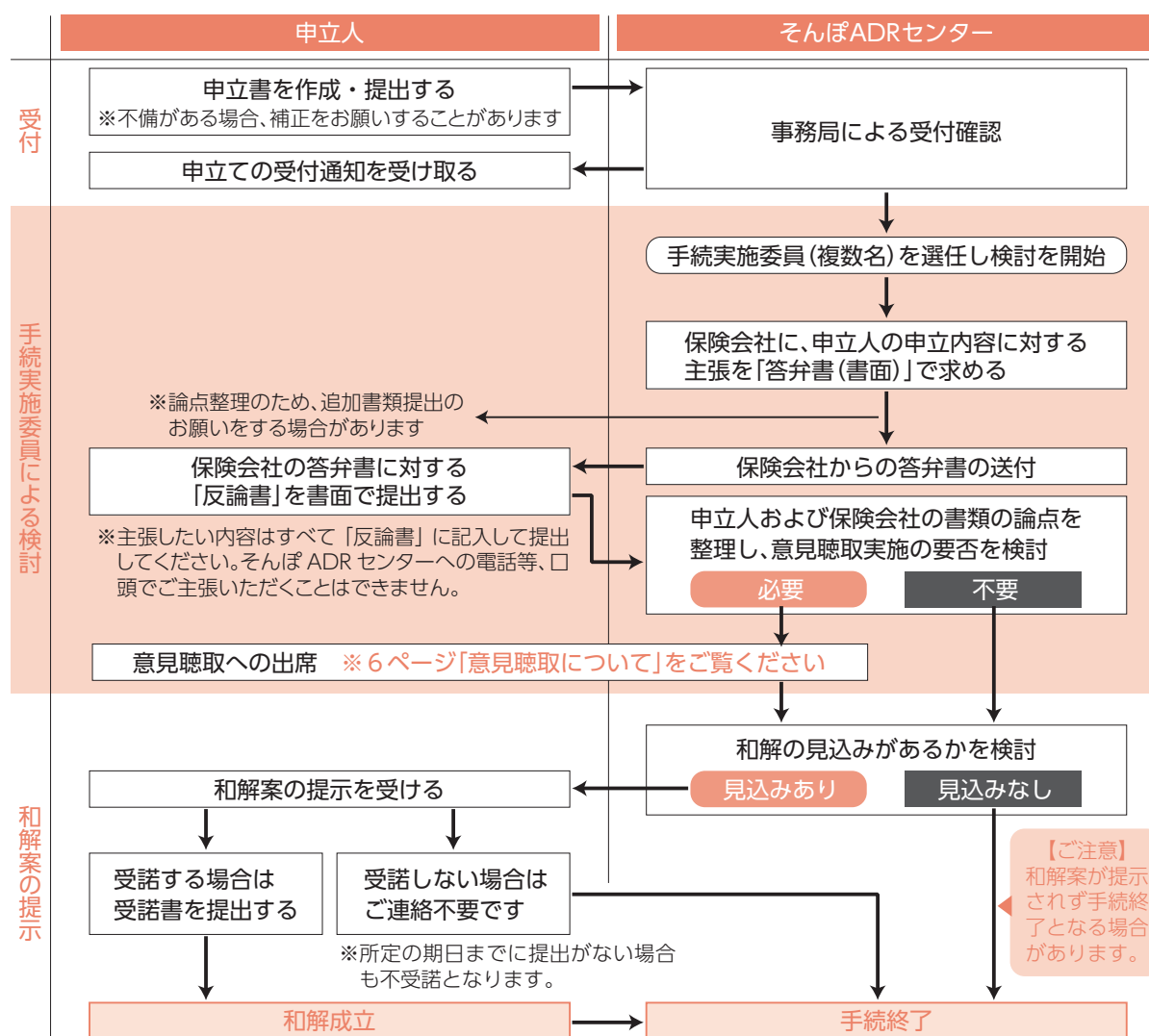
手続実施委員は手続の実施に関し、独立してその職務を行うため、申立人、保険会社のいずれも手続実施委員に対して命令や指示を行うことはできません。

※そんぽADRセンターにおいて、申立事案についてこれまでに相談や苦情解決手続をしていた場合でも、原則として当該内容を手続実施委員には伝えません。

※紛争解決手続の進行を妨げる恐れがあるため、紛争解決手続中は申立事案に関する事からについては、申立人と保険会社が直接交渉することはご遠慮ください。



紛争解決手続は、公開しません。適切な手続を確保するため、「そんぽADRセンター利用規定」ならびに「同意書 兼 誓約書 兼 確認書」のとおり、手続実施中・終了後も手続の内容（答弁書、反論書、和解案、和解案受諾書、終了通知等）について、方法・手段を問わず公表・公開または当事者以外の第三者に開示することはできません。（紛争解決手続が不調となり、申立事案を裁判所で争うことになった場合も同様です。）



※手続実施委員は、紛争の申立てを受けた日から原則として4か月以内（事案により手続期間は異なります。）に、和解案を作成するよう努めます。

※そんぽADRセンターの職員（事務局）は、手続実施委員の指示に基づいて、紛争解決手続の各種事務手続を行います。

※提出書類の受領および紛争解決手続の進捗状況に関して、そんぽADRセンターから特段のご連絡はしていません。手続に関して必要な事項は原則として文書でご連絡します。

※紛争解決手続で使用する各種書面においては、そんぽADRセンターが必要とする場合を除き、押印を省略しています。

## 2 重要事項の説明(必ずお読みください)

### 紛争解決手続のご利用に当たってご注意いただきたいこと

#### 1 > 紛争解決手続にかかる費用は無料です。ただし、通信費・交通費等は申立人の負担となります。

以下の費用は申立人にご負担いただきます。

- ・ 郵送料や電話代等の通信費
- ・ 意見聴取に出席いただくための交通費や宿泊費
- ・ 交通事故証明書、診断書等手続に必要な書類の取得費用

#### 2 > 和解成立の見込みがないときは和解案を提示せず手続が終了します。

そんぽADRセンターの紛争解決手続は、互譲の精神による妥当な紛争の解決を目指すものです。以下のように、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みがないと手続実施委員が判断したときは、手続を終了し、その旨を通知します。

- ① 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とき

**具体例** 盗難・いたずら被害や放火が疑われる火災など、事故発生の有無を争うもの等

- ② 当事者の間の意見に大きな開きがあるとき

- ③ 紛争解決手続について、保険会社が正当な理由に基づき手続に応じなかったとき

- ④ 申立人が「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」。18ページ参照)、「「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」(22ページ参照)および「そんぽADRセンター利用規定」(23ページ参照)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

#### 3 > 手続実施委員から提示される「特別調停案」は、保険会社に原則として受諾義務がある和解案です。ただし、保険会社は、民事訴訟を提起することで受諾を拒否できます。その場合は、裁判所での争いになります。

紛争解決手続では、通常の和解案によっては和解が見込めない場合、手続実施委員から特別調停案が提示されることがあります。

特別調停案は、原則として保険会社が受諾しなければならない和解案です。ただし、保険会社が申立事案に関して民事訴訟を提起することで、保険会社は特別調停案の受諾を拒否することができます。

その場合、紛争解決手続は不調となり、申立人は、民事訴訟を裁判所で争うことになります。そんぽADRセンターは、この民事訴訟には一切関与いたしません。

※和解案および特別調停案に対する受諾条件の提示、不服申立ては受け付けておりません。

## 4 > 紛争解決手続を実施せずに終了する場合があります。

紛争解決手続の申立内容が以下の場合等、手続実施委員の判断により手続を実施せずに終了する場合があります。

- ① 申立人が損害保険に関する知識を持つ専門家であるもの
- ② 申立人が大企業、それに準ずる企業であり、保険会社との間に交渉能力などの格差がないもの
- ③ 紛争の金額が大きく、かつ、和解の前提として詳細な事実の認定・判断の必要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

**具体例** 「保険会社の社員等の素行や接客態度に関するもの」「保険の約款改定を求めるもの」「募集人の資格停止を求めるもの」「弁護士対応を社員対応に戻すよう求めるもの」等

- 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
- ⑥ 申立人に解決を図る意思がなく、保険会社の説明や書類提出義務を利用して関係資料を入手する目的で申立てを行っているもの
- ⑦ 申立人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

※詳しくは業務規程第33条(紛争解決手続を実施しない場合)をご覧ください。(20ページ)

## 5 > 紛争解決手続に代わり、苦情解決手続を案内する場合があります。

紛争解決手続の申立内容が以下の場合、申立ての受付を保留し、苦情解決手続を案内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** 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等

- ② 申立人と保険会社との間で具体的な交渉が行われていないと認められるもの
- ③ 申立人の意向や申立ての内容等を十分に考慮した結果、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** 申立人が紛争解決手続の申立てを行った際、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申立人が同意した場合等

## 6 > いつでも紛争解決手続の申立てを取り下げることができます。

所定の書面を紛争解決手続事務局(そんぽADRセンター東京またはそんぽADRセンター近畿)に提出いただくことで申立ての取下げを行うことができます。詳しくは担当者(手続開始後に書面で通知されます。)にお問い合わせください。

### 1 > 意見聴取の実施

紛争解決手続における申立人、代理人（10ページ参照）、保険会社に対する意見聴取実施の要否は、申立事案ごとに手続実施委員が決定します。したがって、当事者（申立人、代理人、保険会社）からの要望があった場合でも、意見聴取が実施されるとは限りません。

※意見聴取において、申立人等がPC、スマートフォン、ICレコーダー等により録音、撮影を行うことは禁止されています。

### 2 > 意見聴取の実施場所・出席方法

意見聴取は、手続実施場所（そんぽADRセンター東京またはそんぽADRセンター近畿）にお越しただいて面談で実施するほか、申立人の事情等を考慮し、手続実施委員が相当と認める場合には、最寄りの会場（北海道札幌市、宮城県仙台市、東京都千代田区、石川県金沢市、愛知県名古屋市、大阪府大阪市、広島県広島市、香川県高松市、福岡県福岡市、沖縄県那覇市に設置）でテレビ会議システムを利用して実施します。

#### 手続実施場所所在地

##### ●そんぽADRセンター東京

東京都千代田区神田淡路町2-105  
ワテラスアネックス7階

##### ●そんぽADRセンター近畿

大阪府大阪市中央区北浜2-6-26  
大阪グリーンビル9階

### 3 > 意見聴取のご連絡について

意見聴取の日程、場所、出席方法については、あらかじめ紛争解決手続事務局（そんぽADRセンター東京またはそんぽADRセンター近畿）からご連絡します。なお、申立人、代理人以外の関係人を出席させようとする場合は、その理由を付した書面（所定の用紙）を紛争解決手続事務局にご提出いただき、手続実施委員の承諾を得る必要がありますので、事前に紛争解決手続事務局にご連絡願います。

## 和解の成立と不調、書面交付について

### 和解成立の場合

紛争の当事者双方から和解案受諾書が紛争解決手続事務局（そんぽADRセンター東京またはそんぽADRセンター近畿）に提出され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。和解成立を証するため、和解案受諾書の写し1通を紛争の当事者双方に交付します。

### 和解不調の場合

紛争の当事者の一方でも和解案を受諾しない場合は、手続実施委員の判断により多くは和解不調と判断され、手続は終了します。申立人および保険会社に紛争解決手続が終了した旨の終了通知を送付します。  
※終了通知に対する不服申立て、再審査の請求は受け付けておりません。

## 紛争申立てによる時効の完成猶予の効力について

紛争解決手続のお申立てには、次の場合に時効の完成猶予の効力があります。

- 手続実施委員が「和解成立の見込みがない」ことを理由に紛争解決手続を終了した場合において、手続終了の通知を受けた日から1か月以内に申立人が訴訟を提起した場合  
→ 紛争解決手続の請求をした時に遡って時効の完成猶予の効力が発生します。  
※時効の完成猶予の効力は、保険業法第308条の14（時効の完成猶予）に基づくものです。

なお、保険金を請求する権利は、権利行使が可能となる日※の翌日から3年を経過した場合には時効によって消滅します。

※権利行使が可能となる日は、保険金の種類によって異なります。実際の権利行使が可能となる日については、保険会社にご照会ください。

## 秘密の取扱いについて

紛争解決手続にあたり申立人から聴取した意見や提出された書類に含まれる秘密、そんぽADRセンターが作成する記録に記載された秘密については、以下のとおり取り扱います。

### ①取得した秘密の利用

取得した秘密は紛争解決手続のみに使用し、他の目的で使用することはありません。

### ②記録の保存期間および消去・廃棄

申立人から提出された書面については原則3年間保管します。

また、そんぽADRセンターが作成した記録については紛争解決手続が終了した日から10年間保存します。

### ③秘密の安全管理措置

取り扱う秘密の漏えい、滅失またはき損の防止等、秘密の安全管理のため、取扱規定等の整備および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。

### 3 紛争解決手続の申立人

| 申立人となる方                                                                                                                                          | 具体例                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 申立人は、その請求について業務規程に基づく適格性のある方がなります。</li> </ul>                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 契約に関する紛争(契約内容の訂正を求める、保険料の返還を求める等)の場合は、一般的に、契約者が申立人となります。</li> <li>● 保険金の支払に関する紛争(保険金の支払を求める等)の場合は、一般的に、被保険者(保険の補償を受ける人または保険の対象となる人)が申立人となります。</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 申立人となることができる方が複数いる場合には、全員が連名で申し立てることとなります。</li> </ul>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 建物の共有者が火災保険金を請求する</li> <li>● 相続人が死亡保険金を請求する</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p>                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 申立人となることができる方が複数いる場合で代理人となれる方がいるときは、その方を他の申立人の代理人として手続することができます。その際、ご提出が必要な書類は、10ページをご覧ください。</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 申立人が法人の場合は、法人の代表者が法人を代表して紛争解決手続を行います。</li> </ul>                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 法人契約について、代表者が賠償責任保険金を請求する</li> </ul>                                                                                                                     |

#### 法人または団体の申立てで社員等が手続の窓口となる場合

法人または団体の申立ての場合、社員等が手続の窓口となることが認められることがあります。社員等が手続の窓口となることを希望する場合は、「紛争解決手続の窓口となる者の届出」(法人または団体が申立人になる可能性がある場合にお送りしています。)に必要事項を記載の上、指定された書面等を添付し、ご提出ください。

## 4 紛争解決手続の申立てにあたってご提出いただく書類

以下の書類をそんぽADRセンター東京に提出することにより紛争解決手続の申立てを行うことができます。  
(申立人の居住地等にかかわらず申立てはそんぽADRセンター東京で一括して受け付けます)

|                                                                |                                           |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 提出書類一覧表                               |                                           |
| <input type="checkbox"/> 紛争解決手続申立書                             | 「6 紛争解決手続申立書の記入例」(12ページ)をご覧ください。          |
| <input type="checkbox"/> 申立ての内容(紛争解決手続申立書の別紙)                  |                                           |
| <input type="checkbox"/> 同意書 兼 誓約書 兼 確認書                       |                                           |
| <input type="checkbox"/> 契約の内容を証する書面                           | 保険証券の写し、加入証の写し 等<br>※申立ての内容に関係する契約のもの。    |
| <input type="checkbox"/> 事故の事実を証する書面                           | 交通事故証明書の写し、り災証明書の写し、事故の詳細な状況を申立人が記述した書類 等 |
| <input type="checkbox"/> 要求額の根拠となる書面                           | 領収書、見積書 等 (写しでも可)                         |
| <input type="checkbox"/> 代理人申請書 (兼委任状)<br>※申立人本人が申し立てる場合は不要です。 | 代理人による紛争解決手続の申立てについては10ページをご覧ください。        |

※申立書類の送付先は、表紙をご覧ください。

### 注意事項

- 『同意書 兼 誓約書 兼 確認書』(※)に、申立てにあたり確認いただきたい重要事項を整理しています。  
必ずご確認の上、所定の用紙にてご提出ください。また、ご本人確認のため、署名欄の所定箇所に生年月日を記入願います。  
(※)「【紛争解決手続の申立てにあたり確認・了承した事項[重要事項]】」として整理しています。
- 申立書や提出書類等に不備がある場合、趣旨が判然としない場合等は、補正や追加書類の提出をお願いすることがあります。これらの補正等に要する期間は受付を保留します。  
※郵送中の事故にかかる責任は負いかねます。
- 提出する書類の中に第三者の個人情報等が含まれる場合は、必ず当該第三者の承諾を得た上でご提出ください。
- CD・DVD、画像フィルム・データ等、文書以外の提出は、原則として受け付けておりません。  
これらの内容に関して主張したい場合には、その内容を文書化していただき、その文書にそれらの資料 (証拠のデータ等)をお持ちであることを明記願います。  
※手続実施委員の判断により、データ等をご提出いただく場合があります。
- 提出書類は原則として返還しません。必要に応じてコピーをとり、お手元に控えを保管してください。
- 契約者・被保険者がお亡くなりになられたケースでの申立ての場合、通常ご提出いただく書類以外にもご提出をお願いする書類がありますので、そんぽADRセンター東京(紛争解決手続案内係)にお問い合わせください。

申立書や提出書類等は、手続の円滑化のため、極力A4サイズにそろえていただきますようお願いいたします。

1

2

3 紛争解決手続の申立人

4 あたつてご提出いただく書類  
紛争解決手続の申立てに

5

6

7

9

## 代理人による紛争解決手続の申立て

代理人による紛争解決手続の申立てを希望される場合には、紛争解決手続申立書等に加えて以下の書類をそんぽADRセンター東京にご提出ください。

| 代理人                                                                                                                                          |                     | 提出が必要な書類                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 法定代理人                                                                                                                                     | 親権者                 | ■続柄の記載がある住民票の写し(マイナンバー(個人番号)および本籍地の記載がないもの)や戸籍謄(抄)本の写しなど親権者であることを証明する書面                  |
|                                                                                                                                              | 後見人※1、<br>保佐人、補助人※2 | ■成年後見登記事項証明書                                                                             |
| 2. 配偶者、四親等内の血族(親権者を除く)、三親等内の姻族または同居の親族※3                                                                                                     |                     | ■代理人申請書(兼委任状)<br>■続柄の記載がある住民票の写し(マイナンバー(個人番号)および本籍地の記載がないもの)や戸籍謄(抄)本の写しなど申立人本人との関係を証する書面 |
| 3. 弁護士または認定司法書士(簡易裁判所で民事事件等の代理業務を行える司法書士)※3                                                                                                  |                     | ■委任状または受任通知(書式は自由、写しでも可)                                                                 |
| 4. 上記以外の方※3<br>申立人が以下に該当する場合であって、申立人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手続実施委員が認めた者<br>●高齢者・障害者等※4<br>●そんぽADRセンターの役職員・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者 |                     | ■代理人申請書(兼委任状)                                                                            |

- ※ 1. 後見人のうち、未成年後見人を代理人とする場合には、代理人申請書および戸籍謄(抄)本等申立人本人との関係を証明する書面をご提出ください。
- ※ 2. 申し立てる紛争に関して代理権付与の審判がされていない保佐人または補助人の方は、「4. 上記以外の方」に該当します。
- ※ 3. 申立人の委任に基づく場合に限り、代理人として認められます。
- ※ 4. 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号の高齢者、障害者等および障害者基本法第2条第1号の障害者のことをいいます。

## 紛争の対象となる保険金が複数ある場合等

申立ては、事故別、被保険者別に行っていただきます。

- ①同じ事故で、紛争の対象となる保険金が複数あるとき(例:人身傷害保険金と車両保険金を請求する場合等)は、被保険者(例:人身傷害保険金を請求する受傷者と車両保険金を請求する自動車の所有者)が同一人であれば、複数の保険金請求を一件として扱いますので、一つの申立書を作成してください。

- ②紛争の対象となる人身傷害保険金の請求者が複数人いる場合は、請求者ごとに一件と扱います。請求者それぞれが申立人として申立書を作成してください。

住民票の写し等を提出するときは、マイナンバー(個人番号)、本籍地の記載がないものをご提出ください。ご提出いただく書類に、マイナンバー(個人番号)、本籍地の記載がある場合には、必ず当該部分を復元できない程度にマスキング(黒塗り)して、ご提出ください。

## 5 参考情報(和解が成立しなかった場合)

紛争解決手続により和解が成立しなかった場合、裁判所における紛争解決手段(民事調停や訴訟)を利用することも可能です。その場合、お客様ご自身が「法テラス(日本司法支援センター)」や弁護士等へ直接ご相談されることをお勧めいたします。

法テラス(日本司法支援センター) Tel 0570-078374

### 反社会的勢力への対応について

日本損害保険協会では、損害保険業に対する公共の信頼を維持し、業務の適切性および健全性を確保するため、反社会的勢力への対応に関する基本方針を定め、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係遮断に向けて断固たる対応を行うこととしています。

そんぽADRセンターでは、苦情解決手続または紛争解決手続に関し、反社会的勢力であると認められる者※による申立てであることが確認できた場合には、事前の催告なく、当該手続を終了します。

(※)「反社会的勢力」とは、次のいずれかに該当する者をいいます。

- 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みます。))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います。以下同じ。)
- ② 暴力団員(暴力団の構成員をいいます。以下同じ。)
- ③ 暴力団準構成員(暴力団または暴力団員の一定の統制の下にあって、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する者のうち暴力団以外のものをいいます。以下「準構成員」といいます。)
- 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あって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、もしくは関与するもの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います。)
- ⑤ 総会屋等(総会屋、会社ゴロ等企業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います。)
- ⑥ 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います。)
- ⑦ 特殊知能暴力集団等(前各号に掲げる者以外であって、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います。)
- ⑧ 前各号に掲げる者のほか、そんぽADRセンターの職員(紛争解決手続にあっては、そんぽADR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した暴力を用いる行為その他これらに準ずる行為を行う者

1

2

3

4  
紛争解決手続の申立てに  
あたつて提出いただく書類

5  
参考情報

6

7

## 6 紛争解決手続申立書の記入例

ご記入にあたって

※黒のボールペンまたは万年筆等で記入（鉛筆や消せるボールペンは不可）

※全ての項目を充足していれば、パソコン等での記入も可能です。ただし、記載内容に漏れがないよう作成してください。

### 申立人が個人の場合の記入例

一般社団法人日本損害保険協会  
損害保険相談・紛争解決サポートセンター 御中

20●●年●●月●●日

申立書の作成日を必ず記入

### 紛争解決手続申立書

「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」、「損害保険業務に関する業務規程」に関する細則」および「そんぽADRセンター手続の申立てをします。

- ・契約者または被保険者が申立人となります
- ・本人の署名、または記名・押印をお願いします
- ・申立人が複数の場合は、裏面に記入してください
- ・個人事業主の場合、屋号の記入は不要です

|                                                                            |                                   |                                                                                     |                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 申立人<br>(申立人が複数の場合、書類を代表して受け取る方を記入。他の申立人は、裏面に記入。)                           | ふりがな                              | そんぽ たろう                                                                             |                                                                                   |
|                                                                            | 氏名(個人の場合)※<br>商号もしくは名称<br>(法人の場合) | 損 保 太 郎                                                                             | 印                                                                                 |
|                                                                            | ふりがな                              |                                                                                     |                                                                                   |
|                                                                            | 代表者の役職氏名<br>(法人の場合)※              |                                                                                     | 印                                                                                 |
|                                                                            | 住所または所在地<br>(都道府県から記入)            | (〒XXX-XXXX)<br>●●県●●市●●●●<br>●-●●-●●<br>(電話番号) 0●-●●●●-●●●●<br>(携帯電話) 0●●-●●●●-●●●● |                                                                                   |
| 紛争の相手方となる保険会社                                                              |                                   | ●●●●損害保険株式会社                                                                        | 紛争の原因となった<br>事故の発生日を記入<br>※火災保険では、建物等に損<br>害が生じた日、傷害保険で<br>はケガをした日などを記入<br>してください |
| 上記保険会社との関係                                                                 |                                   | ●●●●保険の被保険者                                                                         |                                                                                   |
| 事故日<br>(事故に関わる紛争である場合)                                                     |                                   | (西暦) 20●●年●●月●●日                                                                    |                                                                                   |
| 申立ての内容                                                                     |                                   | (別紙のとおり)                                                                            |                                                                                   |
| 申立てにかかる<br>代理人<br>(代理人が申立て<br>を行う場合のみ<br>記入)                               | ふりがな                              | そんぽ はなこ                                                                             | 代理人による手続を希望<br>の場合、必ず記入<br>※別途、代理人申請書などの<br>提出が必要です<br>詳しくは、10ページをご<br>覧ください      |
|                                                                            | 氏名                                | 損 保 花 子                                                                             |                                                                                   |
|                                                                            | 申立人から見た<br>代理人の関係                 | 配偶者                                                                                 |                                                                                   |
|                                                                            | 電話番号                              | 0●●-●●●●-●●●●                                                                       |                                                                                   |
| 書類送達場所<br>(代理人に書類を直接送るよう指定<br>するなど、書類の送達等を申立人の<br>住所または所在地以外とする場合の<br>み記入) |                                   | (〒 - )<br><br>(電話番号)<br>(携帯電話)                                                      | 様宛                                                                                |

※本人の署名、または記名・押印をお願いします。

ご注意

※日本語を用いたものでない申立ては受け付けられません。また、記載内容に不備等がある場合、当該不備について補正を求めることがあります。

※この記入例は記入上の要点を解説したものです。手続実施委員が事案の内容を理解できるように、できるだけ詳しくご記入ください。枠内に書ききれない場合は、余白または別の用紙（書式・様式自由）にご記入ください。

※そんぽ ADR センターにおいて、申立事案についてこれまでに相談や苦情解決手続をしていた場合でも、原則として当該内容を手続実施委員には伝えませんので、その前提でご記入ください。

（申立人が複数の場合、表面記載の申立人以外の全員について以下に記入してください）

|             |                  |                                                                                              |
|-------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 申立人<br>(続き) | ふりがな             | そんぽ うみこ                                                                                      |
|             | 氏名※              | 損 保 海 子 印                                                                                    |
|             | 住所<br>(都道府県から記入) | (〒    -    )<br>損保太郎と同住所<br>(電話番号) 0●●-●●●-●●●●<br>(携帯電話) 0●●-●●●●-●●●●                      |
|             | ふりがな             | そんぽ じろう                                                                                      |
|             | 氏名※              | 損 保 次 郎 印                                                                                    |
|             | 住所<br>(都道府県から記入) | (〒XXX-XXXX)<br>●●県●●市●●●●●●-●●-●●<br>●●●●●●号室<br>(電話番号) 0●●-●●●-●●●●<br>(携帯電話) 0●●-●●●●-●●●● |
|             | ふりがな             |                                                                                              |
|             | 氏名※              | 印                                                                                            |
|             | 住所<br>(都道府県から記入) | (〒    -    )<br><br>(電話番号)<br>(携帯電話)                                                         |
|             | ふりがな             |                                                                                              |
|             | 氏名※              | 印                                                                                            |
|             | 住所<br>(都道府県から記入) | (〒    -    )<br><br>(電話番号)<br>(携帯電話)                                                         |

・表面記載の申立人と同住所の場合は、その旨記載の上、省略可

※本人の署名、または記名・押印をお願いします。

・本欄で書ききれない場合は、余白または別紙にて追加記入してください

以上

1～4 の項目を充足していればパソコン等で作成しても可

(別紙)

## 申立ての内容

### 1. 要求内容

例 (1) 保険料の返還請求額△△△△△△円

内訳：○○○○年度分保険料△△△△△円、○○○○年度分保険料△△△△△円

例 (2) 保険金の支払請求額○○○○○○○円

内訳：XX 保険金△△△△△△円、YY 保険金△△△△△△円

・紛争解決手続は、基本的に金銭による和解を図るものですから、具体的な要求金額とその内訳をご記入ください  
・遅延利息を要求する場合も同様にご記入ください

金額がわからない場合は「XX 特約保険料相当額」、「YY 特約保険料相当額」などにご記入ください

### 2. 要求内容の根拠、証拠

例 (1) 保険料の返還請求

・契約内容を………の際に目にしたが、説明された内容とは異なり………である。

1 の要求金額の根拠となる出来事や証拠書類の説明などをご記入ください

例 (2) 保険金の支払請求

・申立人が契約している ZZ 保険は………であり、………の損害は支払われるべきである。

保険会社に対する要求内容を具体的にご記入ください

### 3. 紛争の内容、争点等 (申立人の主張と保険会社の主張が食い違う点)

例 (1) 保険料の返還請求

・申立人は、保険料の返還を保険会社に求めた。  
・申立人の上記要求に対し、保険会社は………を理由として返還を拒んでいる。

申立人の要求に対して保険会社がどのように主張しているのか具体的にご記入ください

例 (2) 保険金の支払請求

・申立人は、XX 月 XX 日発生の………事故による………の損害について保険金の支払請求をした。  
・申立人の上記要求に対し、保険会社は………を理由として支払いを拒んでいる。

### 4. 交渉経緯 (いつ、誰と、何を)

○XX 月 XX 日、………。

○XX 月 XX 日、………。

○XX 月 XX 日、………。

○XX 月 XX 日、………。

順を追って、これまでの保険会社側とのやりとりの日にち (時期)、相手、内容を、箇条書きの形式でわかりやすくご記入ください。(要求内容に関わる重要な経緯のみで可)

※書いた内容に関し、保険会社からの通知文書、診断書、交通事故証明書その他の書類があれば、別添の「提出書類一覧表」に記入した上で、添付してください

(注) 他に書類を添付する場合は、当該書類の一覧 (書類名) を追記すること。

## 申立人が法人の場合の記入例

一般社団法人日本損害保険協会  
損害保険相談・紛争解決サポートセンター 御中

20●●年●●月●●日

申立書の作成日を必ず記入

### 紛争解決手続申立書

「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」、「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」および「そんぽADRセンター利用規定」を承諾し、紛争解決手続の申立てをします。

・商号または名称を記入

|                                                                |                               |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 申立人<br>(申立人が複数の場合、書類を代表して受け取る方を記入。他の申立人は、裏面に記入。)               | ふりがな                          | かぶしがいしゃ XXXXXXXX                                                                    |
|                                                                | 氏名(個人の場合)※<br>商号もしくは名称(法人の場合) | 株式会社 ●●●● 印                                                                         |
|                                                                | ふりがな                          | だいひょうとりしまりやく XXXX XXXX                                                              |
|                                                                | 代表者の役職・氏名(法人の場合)※             | 代表取締役 ●●●● 印                                                                        |
|                                                                | 住所または所在地(都道府県から記入)            | (〒XXX-XXXX)<br>●●県●●市●●●●<br>●-●●-●●<br>(電話番号) 0●-●●●●-●●●●<br>(携帯電話) 0●●-●●●●-●●●● |
| 紛争の相手方となる保険会社                                                  |                               | ●●●●損害保険株式会社                                                                        |
| 上記保険会社との関係                                                     |                               | ●●●●保険の契約者                                                                          |
| 事故日<br>(事故に関わる紛争である場合)                                         |                               | (西暦) 年 月 日                                                                          |
| 申立ての内容                                                         |                               | (別紙のとおり)                                                                            |
| 申立てにかかる代理人<br>(代理人が申立てを行う場合のみ記入)                               | ふりがな                          | XXXX XXXX                                                                           |
|                                                                | 氏名                            | ●●●●                                                                                |
|                                                                | 申立人から見た代理人の関係                 | 本件紛争を委任している弁護士                                                                      |
|                                                                | 電話番号                          | 0●●-●●●●-●●●●                                                                       |
| 書類送達場所<br>(代理人に書類を直接送るよう指定するなど、書類の送達等を申立人の住所または所在地以外とする場合のみ記入) |                               | (〒XXX-XXXX)<br><br>様宛<br>(電話番号)<br>(携帯電話)                                           |

・代表者の役職氏名を記入  
・代表者本人の署名、または記名・押印(法人代表者印)をお願いします

※本人の署名、または記名・押印をお願いします。

代理人による手続を希望の場合、必ず記入(詳しくは、10ページをご覧ください)

1

2

3

4

5

6 紛争解決手続申立書の記入例

7

## 「そんぽADRセンター」の苦情・紛争対応状況

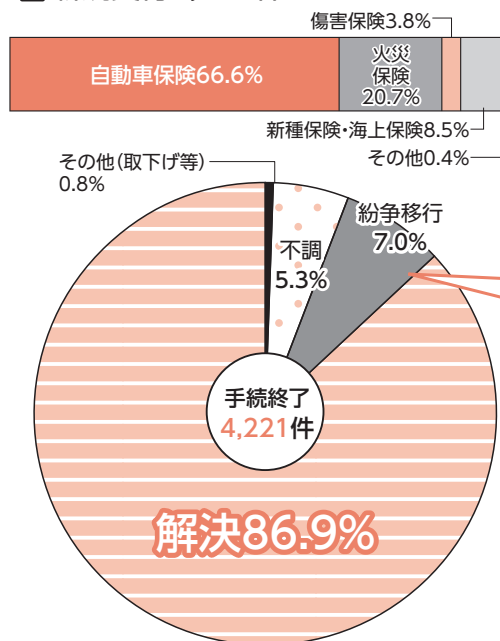
2023年度(2023年4月～2024年3月)

そんぽADRセンターでは、「苦情解決手続」(当事者間でのトラブル解決を促すもの)と「紛争解決手続」の2種類の手続を実施しています。

これらの手続の実施状況(2023年度)は、苦情解決手続が新規受付4,550件、手続終了4,221件、紛争解決手続が新規受付542件、手続終了510件となりました。

### 苦情解決手続(参考)

📱 新規受付4,550件



📅 手続終了までの期間(分類別割合)

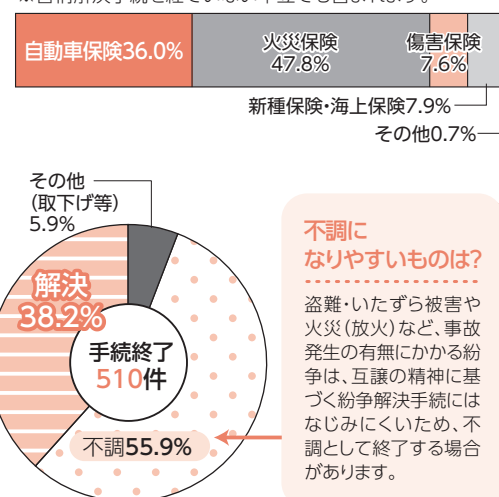


※割合については、小数第2位で四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

### 紛争解決手続(本手続)

📄 新規受付542件

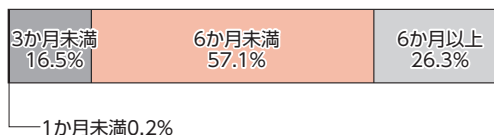
※苦情解決手続を経っていない申立ても含まれます。



#### 不調になりやすいものは?

盗難・いたづら被害や火災(放火)など、事故発生の有無にかかる紛争は、互譲の精神に基づく紛争解決手続にはなじみにくいため、不調として終了する場合があります。

📅 手続終了までの期間(分類別割合)



たくさんのお客様がそんぽADRセンターの「苦情・紛争解決手続」を利用いただき、  
多くのトラブルが解決に至っています。

## 主な取扱事例

### 和解成立となったもの

**申立て** 申立人は、交通事故で入院したことについて保険会社に自動車保険に基づく補償を求めたところ、自動車保険に付帯しているはずであった人身傷害諸費用特約が付帯されていなかったことが判明した。保険会社において調査したところ、自動車保険を契約した際における代理店の認識誤りにより同特約の付帯が漏れていたことが原因であったことから、保険会社は賠償額を提示したが、申立人はこれを不服として、同特約が付帯されていれば支払われるはずであった他のサービス内容も含めた保険金の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**結果** 保険会社は、代理店の認識誤りのため人身傷害諸費用特約の付帯が漏れていたことの責任を認め、もし同特約と同等の補償を受けられることを申立人が認識していれば支出したと推測される費用については損害賠償の対象として認定するが、それ以外の費用については支払に応じられない旨を主張した。当事者双方から提出された資料等に基づき検討を行った結果、保険会社は、申立人が認識していれば支出したであろうことが合理的に推測される費用として申立人から保険会社に領収書が提出されている金額は保険会社として支払うべきであって、これに保険会社がその支払に異存がないとしている金額を加えた合計額を申立人に支払うべきこと等を確認したことから、当該内容に沿った和解案を作成し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

### 不調となったもの

**申立て** 申立人は、住宅兼店舗の台所において調理した後、外出中に出火して建物が全焼したため、保険会社に火災保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

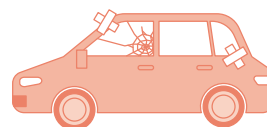
**結果** 保険会社は、本件火災について、発生原因に関する消防署の見解や発生時刻、また保険期間終了直前に発生していること等を踏まえ、本件火災は「偶然な事故」とは認められないため、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件火災が「偶然な事故」に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、解決の方策を探ったものの、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、手続を終了した。

**申立て** 申立人は、自宅駐車場に自動車を駐車していたところ、当該自動車について、夜間に何者かによっていたずら被害を受けたとして、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**結果** 保険会社は、事故調査等の結果を踏まえ、申立人が主張するいたずら被害については、被保険者以外の第三者の行為によって発生したものであることについて外形的事実が合理的疑いをを超える程度にまで立証されたとはいえないこと等から、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件いたずら被害の発生にかかる事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、解決の方策を探ったものの、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、手続を終了した。



# 7 関係規定

## 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 (抜粋)

### 第1章 総則

#### (目的)

第1条 この規程は、一般社団法人日本損害保険協会（以下「協会」という。）が行う損害保険業務等（損害保険業務（保険業法（以下「法」という。）第2条第30項に定める損害保険業務をいう。）、外国損害保険業務（法第2条第32項に定める外国損害保険業務をいう。）および特定損害保険業務（法第2条第34項に定める特定損害保険業務をいう。）をいう。以下同じ。）に関する苦情または紛争にかかる対応について、公正かつ中立な立場から迅速にこれを行うための手続等を定めることにより、顧客の正当な権利を保護し、もって損害保険業の健全な発展に資することを目的とする。

#### (定義)

第2条 この規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- ① 苦情解決手続 法第2条第38項に定める苦情処理手続をいう。
- ② 紛争解決手続 法第2条第39項に定める紛争解決手続をいう。
- ③ 紛争解決等業務 法第2条第40項に定める紛争解決等業務をいう。
- ④ 手続実施基本契約 法第2条第42項に定める手続実施基本契約をいう。
- ⑤ 会社 第3条に定める手続実施基本契約を締結している損害保険会社等（損害保険会社（法第2条第4項に定める損害保険会社をいう。）、外国損害保険会社等（法第2条第9項に定める外国損害保険会社等をいう。）および特定法人（法第219条第5項の特定損害保険業免許を受けた同条第1項に定める特定法人をいう。））をいう。
- ⑥ 苦情 会社に関連する次の各号に掲げるものをいう。
  - イ 損害保険業務等に関する不満足 of 表明
  - ロ 自動車損害賠償責任保険事業（法第2条第30項に定める自動車損害賠償責任保険事業をいう。）に関する不満足 of 表明
- ⑦ 紛争 前号に定める苦情のうち、その当事者間では解決を図ることができず、第29条に定める紛争解決手続の申立てがされたものをいう。
- ⑧ 紛争解決委員 紛争解決手続を実施する候補者として第6条の定めにより委嘱された者をいう。
- ⑨ 手続実施委員 第30条第1項および第31条の定めにより紛争解決委員の中から選任された者をいう。
- ⑩ 申出人 第22条に定める苦情の解決の申出を行った顧客をいう。
- ⑪ 申立人 第29条に定める紛争解決手続の申立てを行った顧客のうち、第30条第1項に基づき紛争解決手続が開始された者をいう。

### 第2章 損害保険相談・紛争解決サポートセンター

#### (サポートセンターの設置)

第5条 協会に紛争解決等業務を実施する機関として、損害保険相談・紛争解決サポートセンター（以下「サポートセンター」という。）を置く。  
2 サポートセンターの事務所（出張所含む）の名称および所在地ならびに当該事務所が紛争解決等業務（出張所においては紛争解決等業務支援）を行う区域は、別表に定める。

#### (紛争解決委員)

第6条 紛争解決委員は、法第308条の13第3項各号のいずれかに該当する者から委嘱する。  
2 紛争解決委員の委嘱期間は、2年とする。ただし、再任されることを妨げない。  
3 紛争解決委員は、次の各号のいずれかに掲げる場合を除き、解任されない。

- ① 心身の故障により職務の遂行に耐えなないと認められるとき。
- ② 職務上の義務違反その他の紛争解決委員として相応しくない非行が認められたとき。
- ③ 本条第1項の要件を満たさなくなったとき。

### 第3章 業務

#### 第1節 通則

##### (休日および窓口の開設時間)

第10条 サポートセンターの休日は、次のように定める。

- ① 土曜日および日曜日
  - ② 国民の祝日に関する法律に規定する休日
  - ③ 12月30日から1月4日まで
- 2 サポートセンターの窓口開設時間は、前項に規定する休日を除く月曜日から金曜日の午前9時15分から午後5時までとする。

##### (利用料金)

第11条 顧客または会社が苦情解決手続または紛争解決手続を利用する場合の当該手続にかかる料金は、無料とする。ただし、苦情解決手続または紛争解決手続において、サポートセンターが通常負担すべき費用以外の費用を負担した場合は、この限りでない。  
2 前項ただし書きの場合において、サポートセンターが当該顧客または当該会社に当該費用を請求しようとするときは、あらかじめ当該顧客または当該会社に請求金額の見積額を提示し、当該費用の負担について同意を得るものとする。

### (手続の非公開)

第11条の2 苦情解決手続および紛争解決手続(いずれの手続においても、開始に至るまでの経過を含む。)は、公開しない。

- 2 前項の規定にかかわらず、第34条に定める意見聴取において、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る。
- 3 前項の場合において、手続実施委員が当事者である顧客の同意を得ようとするときは、サポートセンターは、当該顧客に対し、書面等により承諾を求めるものとする。

### (代理人の範囲)

第14条 次に掲げる者は、苦情解決手続における申出人または紛争解決手続における当事者(以下、この条において「本人」という。)の代理人となることができる。ただし、第2号から第6号に該当する者は本人の委任に基づく場合に限る。また、第5号に該当する者は、司法書士法第3条第1項第7号に規定する紛争について行う苦情解決手続または紛争解決手続である場合に限る。

- 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 前各号に掲げる者のほか、本人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代理人とすることが相当であると認める者として細則で定める者

### (通知の方法等)

第15条 サポートセンターから顧客への通知は、この規程に別の定めがある場合を除き、電話、郵便、信書便その他サポートセンターが適当と認める方法を用いて行う。ただし、第30条第4項および第39条第1項に定める通知ならびに第38条第5項に定める交付を書面を用いて行う場合は、簡易書留により行う。

- 2 前項の通知が書面によるものである場合は、顧客が直接当該書面を受領した時または顧客の住所(顧客が法人である場合にあっては、営業所または事務所の所在地。以下同じ。)もしくは顧客がサポートセンターからの書面の配達を受けるべき場所として指定した場所(以下「住所等」という。)に当該書面が配達された時のいずれか早い時に到達したものとす。
- 3 前項において、顧客の住所等が不明となり、サポートセンターが相当の調査を行っても当該住所等が判明しない場合は、サポートセンターは、顧客の最後の住所等に宛てて書留郵便その他通知を発信したことを証明できる方法により当該書面を送付する。この場合において、当該書面は、それが通常到達すべき時に到達したものとみなす。

### (帳簿書類その他の物件の保管および返還等)

第20条 サポートセンターは、苦情解決手続または紛争解決手続において帳簿書類その他の物件の提出を受けたときは、当該物件の性質に応じて、協会が別に定める方法により適切に保管しなければならない。ただし、第3項ただし書きの規定に基づき当該物件を返還したときは、この限りでない。

- 2 サポートセンターは、前項の物件を細則で定める期間保管しなければならないが、当該期間を経過した後は、速やかに、適切な方法によりこれを廃棄するものとする。
- 3 第1項の物件(サポートセンターがその返還を約して提出を受けたものを除く)は、返還しない。ただし、当該物件を提出した者が細則で定める方法によって返還を請求した場合で、その者に返還を必要とする特段の事情があると認められるときは、この限りでない。
- 4 前項ただし書きに規定する場合において、物件を返還するときは、返還に要する費用は、当該返還を請求する者が負担しなければならない。

## 第2節 苦情解決手続

### (紛争解決手続の案内)

第27条 サポートセンターは、苦情解決手続を開始した場合において、第25条第1項第1号(訴訟に係属している請求にかかるものとして第23条第2項第7号に該当するものに限る。)、第2号もしくは第8号に該当することとなったために苦情解決手続を終了したものについて同条第2項による申出人への通知を行うとき、またはその開始の日から60日間を経過しても当該苦情解決手続が終了していないときは、申出人に対し、紛争解決手続を案内する。ただし、次の各号のいずれかに該当すると判断した場合は、この限りではない。

- ① 当該苦情の内容が損害保険業務等に関するものでないとき。
- ② 当該苦情の内容が一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構が行う紛争の調停事業の対象であるとき。
- ③ 当該苦情の内容が、被害者が加害者を被保険者とする保険契約を引き受けている会社に対して損害賠償額の支払を請求しようとするにかかるとして、その保険契約に直接請求権の規定(損害賠償請求権者が会社に対して損害賠償額の支払を請求することができる旨の定めのこと。以下同じ。)がないとき。
- ④ 当該苦情の内容が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。)であるとき。
- ⑤ 当該申出人に対し、書面等により紛争解決手続を案内済みであるとき。
- ⑥ 当該申出人から第29条に定める紛争解決手続の申立てがあったとき。

## 第3節 紛争解決手続

### (紛争解決手続の事前説明)

第28条 サポートセンターは、紛争解決手続の申立てをしようとする顧客に対し、あらかじめ、次の各号に掲げる事項について、これを記載した書面を交付し、またはこれを記録した電磁的記録を提供して説明するものとする。

- ① 申立人が支払う料金に関する事項
- ② 紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行
- ③ 紛争解決手続において陳述される意見もしくは提出され、もしくは提出される資料に含まれ、または第19条に定める記録に記載されている

る紛争の当事者および第三者の秘密の取扱いの方法

- ④ 当事者が紛争解決手続を終了させるための要件および方式
  - ⑤ 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は、速やかに当該紛争解決手続を終了し、当該紛争の当事者に通知する旨
  - ⑥ 当事者間に和解が成立した場合に作成される書面の有無および書面が作成される場合には作成者、通数その他当該書面の作成にかかる概要
- 2 前項の説明は、顧客の希望がある場合には、書面を交付して行わなければならない。

#### (紛争解決手続の申立て)

**第29条** 顧客または会社は、サポートセンターに対し、紛争解決手続の申立てをすることができる。

- 2 前項の申立ては、次の各号に掲げる要件に適合するものでなければならない。
- ① 日本語を用いたものであること。
  - ② 提出された紛争解決手続申立書およびサポートセンターが必要と認める書類に重大な不備がないこと。
  - ③ 反社会的勢力であると認められる者によるものでないこと。
  - ④ 会社が前項の申立てを行う場合にあっては、当該申立てに先立ち、その他方の当事者となる顧客が紛争解決手続に応じることにについて同意していること。
  - ⑤ その内容が損害保険業務等に関するものであること。
  - ⑥ その内容が一般社団法人自賠責保険・共済紛争処理機構が行う紛争の調停事業の対象でないこと
  - ⑦ 被害者が加害者を被保険者とする保険契約を引き受けている会社に損害賠償額の支払を請求しようとするものである場合は、その保険契約に直接請求権の規定があること。
- 3 第1項の申立ては、サポートセンターが別に定める事項を記載した「紛争解決手続申立書」およびサポートセンターが必要と認める書面をサポートセンターに提出して行わなければならない。
- 4 サポートセンターは、第1項の申立てがあった場合、提出された紛争解決手続申立書その他書面から当該申立てが第2項の要件または前項の方式を満たしていないと認めるときは、当該申立てを受け付けない。

#### (紛争解決手続の開始)

**第30条** サポートセンターは、前条第1項の申立てを受け付けたときは、当該紛争(以下「紛争事案」という。)にかかる紛争解決手続を実施する者(以下「手続実施委員」という。)を1名以上選任し、その時点で手続実施委員は紛争解決手続を開始するものとする。この場合において、手続実施委員のうち少なくとも1名は、法第308条の13第3項第1号に該当する者でなければならない。

- 2 手続実施委員は、紛争解決委員のうち、次の各号のいずれにも該当しない者の中から選任しなければならない。
- ① 当事者またはその配偶者もしくは配偶者であった者
  - ② 当事者の四親等内の血族、三親等内の姻族もしくは同居の親族またはこれらであった者
  - ③ 当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人または補助監督人
  - ④ 紛争事案に関し当事者の代理人もしくは補佐人またはこれらであった者
  - ⑤ 当事者から役務の提供により収入を得ている者または得ないこととなった日から3年を経過しない者
- 3 手続実施委員が前項の要件を満たしていることの確認は、手続実施委員の選任(次条の規定に基づく手続実施委員の選任を含む。)の都度、手続実施委員となる者がサポートセンターに対し、前項各号のいずれにも該当していないことについて誓約する方法により行う。
- 4 手続実施委員は、紛争解決手続を開始した紛争事案について、速やかに、当該紛争事案の相手方となる当事者に対して、紛争申立者(前条第1項の申立てを行った者のことをいう。以下同じ。)がした前条第1項の申立てを受け付け、紛争解決手続を開始した旨を書面で通知し、紛争解決手続に応じるよう求めるものとする。
- 5 サポートセンターは、紛争解決手続を開始した後に、当事者から、手続実施委員が第2項各号のいずれかに該当する旨またはそのおそれがある旨の申出があった場合は、必要な調査を行い、同号に該当するか確認しなければならない。
- 6 会社は、第4項の場合において紛争解決手続に応じないこととするときは、サポートセンターが別に定める「紛争解決手続にかかる不応諾理由書」をサポートセンターに対し遅滞なく提出しなければならない。
- 7 手続実施委員は、適当と認めるときは、当事者の意見を聴いて、紛争解決手続を分離し、または併合することができる。

#### (手続実施委員の追加選任等)

**第31条** サポートセンターは、紛争解決手続を開始した後であっても、必要に応じて、手続実施委員を追加して選任することができる。

- 2 紛争解決手続を開始した後に、手続実施委員が前条第2項各号のいずれかに該当することとなったときまたは該当していることが判明したときは、その該当することとなったときまたは該当していることが判明した時点で、サポートセンターは当該委員を当該紛争事案における手続実施委員から解任しなければならない。
- 3 手続実施委員は、サポートセンターの承認を得た上で、当該紛争事案における手続実施委員を退任することができる。
- 4 前2項の場合において、手続実施委員の選任状況が前条第1項後段の要件を満たさないこととなるときは、サポートセンターは、当該要件を満たすために、速やかに、手続実施委員を選任しなければならない。
- 5 前項の場合において、新たな手続実施委員が選任されるまでの間、当該紛争事案における他の手続実施委員は当該手続を実施することができない。

#### (手続実施委員の独立性)

**第32条** 手続実施委員は、紛争解決手続の実施に関し、独立してその職務を行うものとする。

- 2 何人も、手続実施委員に対し、紛争解決手続の実施に関し、直接または間接に、不当な影響を及ぼすいかなる命令または指示も行ってはならない。
- 3 手続実施委員は、協会の実質的支配者等(法第308条の7第4項第3号に規定する指定紛争解決機関の実質的支配者等をいう。)もしくは協会の子会社等(法第308条の7第4項第3号に規定する指定紛争解決機関の子会社等をいう。)または協会から紛争事案に関して前項の命令もしくは指示を受けたときまたは受けるおそれがあるときは、直ちに、その旨およびその内容をサポートセンターに通知しなければならない。

#### (紛争解決手続を実施しない場合)

**第33条** 手続実施委員は、紛争事案が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、紛争解決手続を実施しないことができる。

- ① 申立人（会社が第29条第1項の申立てを行う場合にあっては、「紛争の相手方となった顧客」と読み替える。本条および第38条ならびに第42条において同じ。）が損害保険に関する知識を有する専門家であるもの
- ② 申立人が大企業（法人のうち、企業であって中小企業基本法第2条第1項に定める中小企業者に該当しない者）またはこれに準ずる企業であって、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
- 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。）
- ⑦ 申立人が紛争解決手続において解決を図ることを目的とせず、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 申立人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 第39条の規定に基づき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 紛争解決手続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

#### （意見聴取等）

- 第34条** 手続実施委員は、当事者（紛争事案について関連性が認められる損害保険募集人（法第2条第20項に定める損害保険募集人をいう。）および当事者である法人の役職員のうち紛争事案について関連性が認められる者ならびに第14条に定める代理人を含む。以下この条において同じ。）もしくは参考人から意見を聴取し、もしくは報告書の提出を求め、または当事者から参考となるべき帳簿書類その他の物件の提出を求めることができる。
- 2 手続実施委員は、前項の規定に基づき意見を聴取し、もしくは報告書の提出を求め、または参考となるべき帳簿書類その他の物件の提出を求めるときは、当事者または参考人に対し、書面によりその旨および期日を通知するものとする。
  - 3 前項の期日は、当該意見を聴取し、もしくは報告書の提出を求め、または参考となるべき帳簿書類その他の物件の提出を求める当事者または参考人の事情および紛争解決手続の進行状況を勘案して、手続実施委員が決定する。
  - 4 当事者または参考人は、手続実施委員による意見の聴取に關係人を出席させようとする場合は、あらかじめサポートセンターが別に定める事項を記載した「関係人出席承諾願」をサポートセンターに提出し、手続実施委員の承諾を得なければならない。

#### （申立ての取下げ）

- 第36条** 紛争申立者は、紛争事案（第39条の規定に基づき紛争解決手続が終了しているものを除く。）について、いつでも紛争解決手続の申立ての取下げをすることができる。ただし、会社が取下げをする場合は、あらかじめ他方の当事者である顧客から取下げについて同意を得るものとする。
- 2 前項の取下げは、サポートセンターが別に定める事項を記載した「紛争解決手続申立取下書」をサポートセンターに提出して行うものとする。

#### （和解案の作成等）

- 第37条** 手続実施委員は、紛争解決手続において、紛争の解決に必要な和解案を作成し、当事者に対し、その受諾を勧告することができる。
- 2 手続実施委員は、紛争解決手続において、前項の和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合において、事案の性質、当事者の意向、当事者の手続追行の状況その他の事情に照らして相当と認めるときは、紛争の解決のために必要な特別調停案（法第308条の7第6項に定める特別調停案をいう。）を作成し、理由を付して当事者に提示することができる。

#### （和解の成立等）

- 第38条** 当事者は、前条の和解案を受諾する場合は、サポートセンターが別に定める事項を記載した「和解案受諾書」を、当該和解案において定められた期日までに、サポートセンターに提出しなければならない。
- 2 当事者である会社は、前条の和解案を受諾しない場合は、サポートセンターが別に定める事項を記載した「和解案不受諾理由書」を、遅滞なくサポートセンターに提出するものとする。
  - 3 前条の和解案が特別調停案である場合は、当事者である会社は、次の各号のいずれかに掲げる場合を除き、これを受諾しなければならない。
    - ① 申立人が当該和解案を受諾しないとき。
    - ② 当該和解案の提示の時に当該紛争解決手続の目的となった請求にかかる訴訟が提起されていない場合において、申立人が当該和解案を受諾したことを会社が知った日から1か月を経過する日までに当該請求にかかる訴訟が提起され、かつ、同日までに当該訴訟が取り下げられないとき。
    - ③ 当該和解案の提示の時に当該紛争解決手続の目的となった請求にかかる訴訟が提起されている場合において、申立人が当該和解案を受諾したことを会社が知った日から1か月を経過する日までに当該訴訟が取り下げられないとき。
    - ④ 申立人が当該和解案を受諾したことを会社が知った日から1か月を経過する日までに、当該紛争解決手続が行われている紛争について、当事者間において仲裁法第2条第1項に規定する仲裁合意がされ、または当該和解案によらずに和解もしくは調停が成立したとき。
  - 4 前条の和解案について、第1項の期日までに、申立人から和解案受諾書が提出されなかった場合は、当該申立人から、当該和解案を受諾しない旨の意思表示があったものとみなす。ただし、当該申立人が当該期日までに和解案受諾書を提出できないことにつき、あらかじめサポートセンターまたは手続実施委員に通知し、その承諾を得ている場合は、この限りでない。
  - 5 手続実施委員は、当事者の双方から和解案受諾書が提出されたことを確認したときは、当該紛争事案について和解が成立したことを証するため、申立人および会社から提出された和解案受諾書の写し1通をそれぞれ他方の当事者に交付する。

#### （紛争解決手続の終了）

- 第39条** 手続実施委員は、紛争事案について、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は、速やかに、当事者に対し紛争解決手続を終了する旨およびその理由を通知することをもって、紛争解決手続を終了するものとする。
- 2 前項のほか、手続実施委員は、紛争事案について次の各号のいずれかに該当することとなったときは、速やかに、当事者に対し紛争解決手続を終了する旨およびその理由を通知することをもって、紛争解決手続を終了する。
    - ① 第29条第2項各号に掲げる要件に適合しないことが判明したとき。

- ② 第30条第6項の規定に基づき紛争解決手続にかかる不応諾理由書の提出があり、手続実施委員がその内容を審査した結果、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あると判断したとき。
- ③ 第33条の規定に基づき紛争解決手続を実施しないこととしたとき。
- ④ 紛争解決手続の実施に関し、紛争申立者が、この規程および細則第34条に定める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 紛争申立者が第36条の規定に基づき紛争解決手続の申立ての取下げをしたとき。
- ⑥ 第17条第2項第2号の規定に基づき紛争解決手続の申立てを移送したとき。
- ⑦ 前条の規定に基づき和解が成立したとき。

#### (標準処理期間)

第41条 手続実施委員は、第30条第1項の規定に基づき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、第37条に定める和解案を作成するよう努めるものとする。

## 「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 (抜粋)

#### (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 この細則における用語の意義は特段定めがない限り業務規程の定義による。

#### (代理人であることを証する書面等)

第9条 サポートセンターは、業務規程第14条の規定により、苦情解決手続における申出人または紛争解決手続における当事者（以下この条において「本人」という。）の代理人が苦情の解決の申出（業務規程第22条に定める苦情の解決の申出をいう。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。）をする場合において、必要と認めるときは、当該代理人に関し、次に掲げる書面の提出を求めることができる。

- ① 当該代理人が業務規程第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
- ② 委任状
- 2 業務規程第14条第6号に規定する細則で定める者は、本人が次の各号（紛争解決手続にあつては第3号を除く。）のいずれかに該当し、介助または支援を必要としている場合であつて、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 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号の高齢者、障害者等および障害者基本法第2条第1号の障害者のことをいう。）である場合。
  - ② 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あると認められる場合。
  - ③ 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。

#### (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。

#### (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年間とする。ただし、サポートセンターまたは手続実施委員が別に3年より長い期間を定めた場合は、当該期間とする。

#### (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

#### (手続実施委員の選任および解任)

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および解任は、ADR評議会の議長の指示のもと、サポートセンターが行う。

- 2 サポートセンターは、業務規程第30条第5項の調査を行った場合、その結果を当該申出を行った当事者に通知する。
- 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3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なければならない。

#### (手続実施委員の変更の通知)

- 第23条 サポートセンターは、業務規程第31条の規定に基づき紛争事案の手続実施委員に変更が生じたときは、当事者に対し、その旨を通知する。

#### (意見聴取への関係人の出席)

- 第25条 サポートセンターは、業務規程第34条第4項の規定による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、その諾否を判断するものとする。
- 3 サポートセンターは、前項の判断の結果について、速やかに、書面を提出した者に回答する。

#### (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。

## そんぽADRセンター利用規定 (抜粋)

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ございましたら、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 of 表明
- ・自賠償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 of 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、地震保険の損害認定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) 略

- (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) そんな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、そんな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) 略

- (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、そんな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、そんな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な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そんな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号の高齢者、障害者等および障害者基本法第2条第1号の障害者のことをいう)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そんな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、そんな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要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 そんな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 そんな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) そんぽ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) 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) そんぽADRセンターが取得した利用者に係る個人情報は、そんぽ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) そんぽ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。）から利用者に関する情報（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. 手続等の非公開

- (1) 相談の内容、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)のただし書き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 相談、苦情解決手続または紛争解決手続にかかる内容を録音または撮影すること。
- ⑤ 相談、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、それら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) 略
- (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、そんぽ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 略

## 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。

別表1 紛争申立ての提出書類一覧（抜粋）

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                | 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                                        | △<br>(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                  |                                                 | △<br>(事故にかかわる紛争の場合) | 書式は自由                                 |
| 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（抜粋）

| 紛争の区分 | 実施場所                                                                                                                      |                      | 意見聴取方法                                                                                                           |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一般紛争  | 申立人の居住地等に応じて、次のとおり。                                                                                                       |                      | 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センターの事務所内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。 |
|       | 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                                                      | そんぽ<br>ADRセンター<br>東京 |                                                                                                                  |
|       | 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 | そんぽ<br>ADRセンター<br>近畿 |                                                                                                                  |
|       | (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。<br>(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センター東京またはそんぽADRセンター近畿で実施します。   |                      |                                                                                                                  |

## 「紛争解決手続」についてご理解いただけましたか？

以下のチェックリストをご確認ください

- ☐ 標準的な手続の流れは本手引き2ページのとおりです。【2ページ】
- ☐ 紛争解決手続は、申立内容に利害関係をもたない手続実施委員(中立・公正な第三者)により実施されます。【2ページ】
- ☐ 紛争解決手続にかかる費用は無料です。ただし、通信費・交通費等は申立人の負担となります。【4ページ】
- ☐ 和解が成立する見込みがないと手続実施委員が判断したときは、和解案(特別調停案)を提示せず手続を終了し、その旨を通知します。【4ページ】
- ☐ 申立内容によっては、手続実施委員の判断により紛争解決手続を実施せずに終了する場合があります。【5ページ】
- ☐ 紛争解決手続のお申立てがあった場合でも、よりお客様に合った解決を図るために、「苦情解決手続」を案内する場合があります。【5ページ】
- ☐ 所定の書面をご提出いただくことで、いつでも紛争解決手続の申立てを取り下げることができます。【5ページ】
- ☐ 意見聴取は実施されるとは限りません。実施する場合は、手続実施場所において面談で実施するほか、最寄りの会場でテレビ会議システムを利用して実施します。【6ページ】
- ☐ 和解が成立した場合には、和解案受諾書の写し1通を紛争の当事者に交付します。【7ページ】
- ☐ 紛争解決手続に関しそんぽADRセンターが取得した秘密については紛争解決手続のみに使用するほか、適切に管理し、所定の保存期間経過後は消去・廃棄します。【7ページ】

Webサイトにも情報を掲載しています。

<https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/adr/index.html>

### 〈 紛争解決手続の対象となる保険会社 〉

あいおいニッセイ同和損保  
アイペット損保  
アクサ損保  
アニコム損保  
イーデザイン損保  
A I G 損保  
エイチ・エス損保  
S B I 損保

a u 損保  
ドコモ損保  
キャピタル損保  
共栄火災  
さくら損保  
ジェイアイ  
セコム損保  
全管協れいわ損保

ソニー損保  
損保ジャパン  
SOMPOダイレクト  
大同火災  
東京海上日動  
トーア再保険  
日新火災  
日本地震

ペット&ファミリー損保  
三井住友海上  
三井ダイレクト損保  
明治安田損保  
ヤマップネイチャランス  
楽天損保  
レスキュー損保

〔手続実施基本契約締結会社一覧〕 2025年3月現在

当協会における個人情報の取扱いにつきましては下記Webサイトをご参照ください。