

# そんぽADRセンターのご案内

お客様の損害保険に関するお困りごとを解決サポートいたします



そんぽの  
相談

そんぽの  
紛争

そんぽの  
苦情

中立・公正な立場で対応します。

法令に基づいて国の指定を受けた指定紛争解決機関なので、安心してご相談ください。



一般社団法人日本損害保険協会

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)



0570-022808

〈通話料有料〉電話リレーサービス、IP電話からは裏表紙の直通電話におかけください

受付日: 月～金曜日(祝日・休日および12/30～1/4を除く) 受付時間: 午前9時15分～午後5時

そんぽADRセンターは、

**中立・公正な立場** で対応します。

紛争解決委員には弁護士など、中立・公正な第三者を選任します。  
相談や苦情・紛争解決手続きにかかる費用は

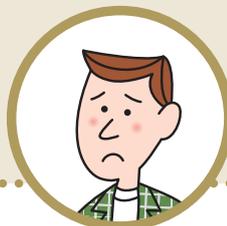
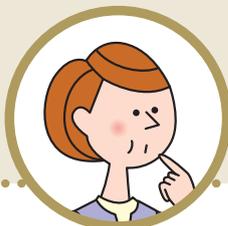
**原則として無料** です。

ただし、通信費、意見聴取に出席されるための交通費・宿泊費等、  
必要な書類の取得費用などはお客様のご負担となります。



エー ディー アール

## ADR(裁判外紛争解決手続)って何?



### ADR(Alternative Dispute Resolution)

代替の

紛争

解決

裁判所での訴訟に代わる、あっせん・調停・仲裁などの当事者の合意に基づく解決方法です。訴訟に比べ、手続きが簡単・費用が安い・専門的・迅速な解決の手段です。

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。損害保険業務、外国損害保険業務および特定損害保険業務にかかる保険業法に基づく指定紛争解決機関として、金融庁長官から指定を受けています。



### ご注意

- \* 損害保険のご加入、ご契約内容の変更、事故のご連絡などは、直接損害保険会社またはお取扱いの代理店へ直接お申出ください。
- \* 来訪によるご相談等をご希望の場合は、事前にお電話をいただき、ご相談等の概要をお話しいただくとともに、来訪日時をご予約のうえお越しください。  
※諸事情により、来訪相談を中止している場合がありますので、必ず、事前にお電話ください。
- \* 自賠責保険の保険金のお支払等に関する紛争など、紛争解決手続をご利用にならない場合があります。詳しくは、そんぽADRセンターまでお問い合わせください。
- \* そんぽADRセンターの紛争解決手続は互譲の精神によるトラブル解決をサポートするものです。紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないと紛争解決委員が判断したときは、手続が途中で終了する場合があります。

例えば… 事故発生の有無(車両の盗難・いたずら被害や火災があったかどうか)を争う紛争は和解による解決に馴染みにくい傾向があります。

# そんぽADRセンターは、

2,3ページの注釈ア~コについては4ページの「そんぽADRセンター利用規定」を参照ください

相談

苦情

紛争

を中立・公正な立場で、  
解決のサポートをいたします。

## 相談の流れ

1

相談する



相談内容をくわしく話す

2

説明や助言を受ける



専門の相談員から説明や助言を受ける



相談の受付

相談員による説明、助言

解決

## 苦情 解決手続の流れ

1

苦情を伝える



苦情内容をくわしく話す

2

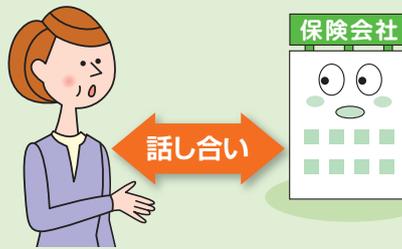
保険会社に通知してもらう



そんぽADRセンターから保険会社に  
苦情を伝えてもらう

3

保険会社と話し合う



保険会社と話し合い、解決を目指す

苦情解決手続で  
解決しない場合は紛争解決手続  
をご案内(書面を  
郵送)します

苦情の受付

保険会社に解決依頼

話し合いの状況を確認

解決

ア 協会と契約している保険会社  
(最終ページ参照)に限る

# 紛争 解決手続の流れ

4

## 手続の利用案内を受ける



送付される案内書面を確認し、不明な点があればそんぽADRセンターに確認する

5

## 申立書を作成・提出する



申立書を記入し、必要な関係書類と一緒に提出する

6

## 紛争解決委員を選任してもらう



そんぽADRセンターから受付通知が送付される

### 手続の事前説明

① 紛争解決手続を実施しないケース

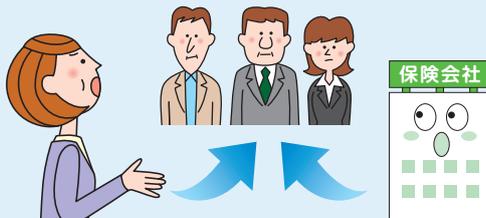
### 申立書の受付

② 申立書等に不備がある場合は再提出が必要  
③ 原則、書類は返還しない

### 紛争解決委員の選任

7

## 保険会社の主張に対して意見を述べる(書面・意見聴取)



意見聴取が実施される場合は、意見聴取の場に出席する(紛争解決委員が実施の可否を判断)

8

## 和解案を提示してもらう



紛争解決委員が提示する和解案を確認する

解決

または  
不調

### 紛争解決委員が内容審査等を実施

④ 和解成立が見込めないと判断した場合等には途中で手続終了となる

⑤ テレビ会議システムの利用(交通事故賠償紛争を除く) ⑥ 和解案を受諾する場合は期日までに和解案受諾書を提出

### Q.どんな方法で相談できますか?

電話、文書、来訪の方法があります。

電話 ナビダイヤル(全国共通) **0570-022808**

※電話リレーサービス、IP電話からは最終ページの直通電話におかけください。  
※サービス向上に役立てるため、通話を録音させていただいております。

(ナビダイヤルにかけた場合の通話料)

固定電話からは全国一律1分10円(税別)/携帯電話からは全国一律20秒10円(税別)/公衆電話からは距離別料金となります。※電話会社の通話料割引サービスや料金プランの無料通話は適用されません。

文書 最寄りのそんぽADRセンター宛 **最終ページ参照**

※文書は封書をご利用ください。葉書やファックスには対応しておりません。  
※申出内容や要求事項の詳細を確認させていただくため、電話番号をご記載ください。

来訪 そんぽADRセンターの窓口にご来訪いただく場合は、必ず、事前にお電話でご予約ください。

### Q.保険会社はきちんと対応してくれますか?

苦情・紛争解決手続では、保険会社は、原則として手続に応じなければならない義務があります。また、紛争解決手続で紛争解決委員から和解案が提示された場合、保険会社はその内容を尊重することとされています。

### Q.プライバシーは守られますか?

紛争解決手続は非公開で実施されます。⑦

※そんぽADRセンターには守秘義務が課せられていますので、(法令に基づく例外を除き)お客様からの苦情や相談の内容も同様に、無断で第三者に提供することはありません。

### Q.どのような相談等に対応していますか?

損害保険全般に関するご相談(自動車保険・自賠責保険の保険金請求相談など)に対応しています。なお、苦情・紛争解決手続の対象は、手続実施基本契約を締結している保険会社(最終ページ参照)に関するものに限られます。⑧

### Q.途中で手続をやめることはできますか?

苦情・紛争解決手続は、いつでも、途中で取り下げることができます。⑨

### Q.紛争解決委員はどのような人ですか?

お申立ての内容に関して利害関係がなく、かつ専門的な知識・経験を有する弁護士、消費生活相談員、学識経験者等が紛争解決委員として選任されます。(紛争解決委員を指定することはできません。)

### Q.手続の所要期間はどれくらいですか?

紛争解決手続では、お申立てを受けた日から原則として4か月以内に和解案が提示されます。⑩

※和解の見込みがないために手続終了となる場合など、和解案が提示されないこともあります。

# そんぽADRセンター利用規定

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。）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ます。

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）に対する苦情の申出について、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（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ものを除きます。）について、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できていないこと。

※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）が当事者双方の意見を聞いて、紛争解決のための相談案を提示して解決に導くものです。

(2) そんぽADRセンターは、苦情の申出の内容が次のいずれかに掲げるものである場合には、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、これら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正当な権利または権限を有していないと認められるもの
- ②法令に違反または公序良俗に反するもの
- ③不当な目的であるまたは社会的公正性に欠けると認められるもの
- ④主要な事項について虚偽が認められるもの
- ⑤利用者とは保険会社との間での一切の話し合いが行われていないもの
- ⑥紛争解決手続の申立てがあったもの
- 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の
- ※「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との
- ⑨苦情解決手続を終了したものについて、正当な理由なく申立てをしているもの
- ⑩明らかに時効が成立していると認められるもの

①反社会的勢力であると認められる者によるもの

(3) **そんぽADRセンターは、紛争の申立ての内容が次のいずれかに掲げるものである場合には、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顧客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紛争の金額が大きいか、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損害保険業務等に関するものでないもの
- ⑤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」、「単に謝罪のみを要求するもの」、「具体的な被害が認められないもの」などが挙げられます。
- ⑥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の
- ⑦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との
- ※訴訟中の事実については、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。
- ⑧利用者に苦情解決手続または紛争解決手続において解決を図る意思がない、保険会社の説明または帳簿書類その他の物の提出義務を履行する目的で申立てを行うもの
- ⑨同一の利用者が同一の紛争について、正当な理由なく複数回にわたって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不当があるもの
- ⑪その他、前各号に準ずるもの
- (4) そんぽADRセンターは、利用者から次に掲げるものに関する紛争の申立てがあった場合には、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の申立てがあった場合などが挙げられます。

②利用者とは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も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と併せて紛争の申立てを行っていただく場合には、そんぽADRセンターから手続案内に基づき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、お電話でお申し出いただくことができます。また、そんぽADRセンターの窓口へ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。

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

(2) 紛争の申立ては、次に掲げる紛争の区分ごとに所定の申立書に必要事項を記載の上、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させていただきます。（不備の補正を求めている期間は受付を保留します。）

## 3. 提出された書類等の取り扱い

(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センターに対して所定の返還請求書を出してください。この場合、返還の可否はそんぽADRセンターが決定するほか、返還に際して必要となる費用は利用者の負担となります。

## 4. 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、苦情解決手続にあつては口頭により、紛争解決手続にあつては所定の申立取下書を提出することにより行うことができます。

## 5. 費用

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そんぽ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そんぽ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

## 6. 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) そんぽADRセンターの事務所のほか、あらかじめ協会のホームページで案内する日・時間・開催場所です。(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定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手続方法」に定める場所および方法により実施します。

## 7. 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かかわる個人情報は、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「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）に、利用者に関する情報を提供し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。

## 8. 利用料

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そんぽ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そんぽ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

## 9. 和解の成立等

(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。ただし、⑤に該当する場合でそんぽ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に該当していることが判明したとき。
- ②苦情解決手続について、保険会社が正当な理由に基づき手続に応じなかつたとき。
- ③利用者が手続を取り下げの意思を表明したとき。
- ④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苦情の申出を他の相談機関等に移送したとき。
- ⑦利用者がそんぽADRセンターの職員を威迫するまたは侮辱する等により、そんぽADRセンターの業務を妨害またはそんぽADRセンターの業務に著しい支障を及ぼし、これによりそんぽ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ためその他の理由により、そんぽADRセンターが解決の見込みがないと判断したとき。

## 10. 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。ただし、⑤に該当する場合でそんぽ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に該当していることが判明したとき。
- ②苦情解決手続について、保険会社が正当な理由に基づき手続に応じなかつたとき。
- ③利用者が手続を取り下げの意思を表明したとき。
- ④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苦情の申出を他の相談機関等に移送したとき。
- ⑦利用者がそんぽADRセンターの職員を威迫するまたは侮辱する等により、そんぽADRセンターの業務を妨害またはそんぽADRセンターの業務に著しい支障を及ぼし、これによりそんぽ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ためその他の理由により、そんぽADRセンターが解決の見込みがないと判断したとき。

## 11. 手続の非公開

(1) **紛争解決手続は、公開しません。**ただし、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ずとするときは、利用者に対しては、書面により承諾を求めます。

## 12. 紛争解決手続の標準手続期間

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、所定の苦情申立書を出して行ってください。

## 14. 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。

(2014年4月1日 最終改訂)

## 別表1 紛争申立ての提出書類一覧

紛争申立てにあつては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。（欄名※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
紛争解決手続申立書 ※	○	○	紛争解決手続申立書(別紙)
同意書 ※	○	○	
返書 ※	○	○	
契約の内幕を証する書面 ※	○	○	
加入証の写し ※	○	○	いずれか一つで可
その他 ※	○	○	
以て証明書の写し ※	○	○	
事故の実を証する書面 ※	△	△	いずれか一つで可
事故発生原因 ※	○	○	
相手方(自動車等の運転者、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) ※	○	○	書式は自由
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認める書面 ※	○	○	
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 ※	○	○	
代表者名による委任状を定める書面 ※	○	○	代表者名による委任状を求める場合もあります。
印鑑登録証明書(法人の場合) ※	○	○	
その他の関係書類 ※	○	○	保険会社または保険会社副弁護士からの通知書、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、△ 事例に応じて提出が必要となるもの、G 上記の書類のほか、申立書等に添付して、原則的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手続方法

紛争の区分	実施場所	手続方法
一般紛争	中立人の居住地等に応じて次のとおり	書面または面談 ※ 電話による意見聴取については、申立書の事情を勘案し、手続実施委員が相当と認められる場合には、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用いて実施することもあります。
一般紛争	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-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、徳島県、香川県、岡山県、広島県、山口県、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ADRセンター-近畿
交通事故賠償紛争	そんぽADRセンター-東京	同

# そんぽADRセンターの連絡先および所在地

ナビダイヤル  
(全国共通)



**0570-022808** <通話料有料>

※受付日時は、月～金曜日(祝日・休日および12/30～1/4を除く)の午前9時15分～午後5時です。  
※電話会社の通話料無料サービスや料金プランの無料通話は適用されません。

※電話リレーサービス、IP電話からは、以下の直通電話へおかけください。

<b>そんぽADRセンター北海道</b> [直通電話] 011-351-1031 [所在地] 〒060-0001 札幌市中央区北一条西7-1 CARP札幌ビル7階	<b>そんぽADRセンター東北</b> [直通電話] 022-745-1171 [所在地] 〒980-0811 仙台市青葉区一番町2-8-15 太陽生命仙台ビル9階	<b>そんぽADRセンター東京</b> [直通電話] 03-4332-5241 [所在地] 〒101-0063 千代田区神田淡路町2-105 ワテラスアネックス7階
<b>そんぽADRセンター北陸</b> [直通電話] 076-203-8581 [所在地] 〒920-0919 金沢市南町5-16 金沢共栄火災ビル4階	<b>そんぽADRセンター中部</b> [直通電話] 052-308-3081 [所在地] 〒460-0008 名古屋市中区栄4-5-3 KDX名古屋栄ビル4階	<b>そんぽADRセンター近畿</b> [直通電話] 06-7634-2321 [所在地] 〒541-0041 大阪市中央区北浜2-6-26 大阪グリーンビル9階
<b>そんぽADRセンター中国</b> [直通電話] 082-553-5201 [所在地] 〒730-0036 広島市中区袋町3-17 シンヨービル12階	<b>そんぽADRセンター四国</b> [直通電話] 087-883-1031 [所在地] 〒760-0025 高松市古新町8-1 高松スクエアビル3階	<b>そんぽADRセンター九州</b> [直通電話] 092-235-1761 [所在地] 〒810-0041 福岡市中央区大名2-4-30 西鉄赤坂ビル9階
<b>そんぽADRセンター沖縄</b> [直通電話] 098-993-5951 [所在地] 〒900-0033 那覇市久米2-2-20 大同火災久米ビル9階	◎来訪による相談等をご希望の場合は、必ず、事前にお電話でご予約のうえお越しください。 ※諸事情により、来訪相談を中止している場合がありますので、必ず、事前にお電話ください。	



## 損害保険に関する他の紛争解決機関

### ■ 一般社団法人保険オンブズマン <https://www.hoken-ombs.or.jp>

保険オンブズマンと手続実施基本契約を締結している損害保険会社の商品、サービス、事業活動等についての問題を当事者間で解決できない場合に、解決の申立てを行うことができます。

東京 03-5425-7963

## 交通事故の賠償問題に関する紛争解決機関

### ■ 公益財団法人交通事故紛争処理センター <https://www.jcstad.or.jp>

交通事故に遭われた方の自動車保険(対人・対物賠償事案)にかかる紛争に対応して和解のあっせん等を行います。

東京	03-3346-1756	大阪	06-6227-0277	さいたま相談室	048-650-5271
札幌	011-281-3241	広島	082-249-5421	静岡相談室	054-255-5528
仙台	022-263-7231	高松	087-822-5005	金沢相談室	076-234-6650
名古屋	052-581-9491	福岡	092-721-0881		

## 自賠責保険の保険金等のお支払に関する紛争解決機関

### ■ 一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構 <http://www.jibai-adr.or.jp>

法令に基づいて国の指定を受けた指定紛争処理機関です。自賠責保険の保険金の支払等について生じた紛争(重過失減額、後遺障害等級認定など)に対応して調停を行います。

フリーダイヤル  
0120-159-700

あいおいニッセイ同和損保	A I G 損保	共栄火災	全管協れいわ損保	トーア再保険	三井ダイレクト損保
アイペット損保	エイチ・エス損保	さくら損保	ソニー損保	日新火災	明治安田損保
アクサダイレクト	S B I 損保	ジェイアイ	損保ジャパン	日本地震	楽天損保
アニコム損保	a u 損保	セコム損保	大同火災	ペット&ファミリー損保	レスキュー損保
イーデザイン損保	キャピタル損保	セゾン自動車火災	東京海上日動	三井住友海上	

[手続実施基本契約締結保険会社・50音順]  
2022年1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。

一般社団法人 **日本損害保険協会**

<https://www.sonpo.or.jp>

2022.01.HP 掲載用