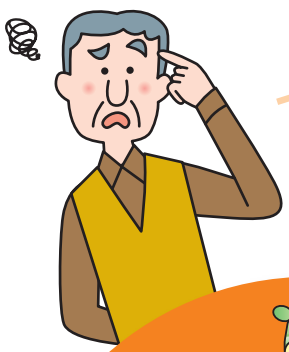
2025.07.HP掲載用

SONPO

そんぽADRセンターのご案内

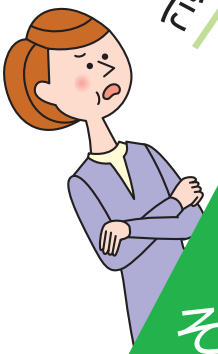
お客様の損害保険に関するお困りごとを解決サポートいたします



事故がどのように補償されるか相談したい!

保険金の支払額に納得できない!

保険会社の対応に不満がある



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。

03-4332-5241〈全国共通〉

- そんぽADRセンター東京
- そんぽADRセンター近畿

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

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)

そんぽADRセンターは、

中立・公正な立場 で対応します。

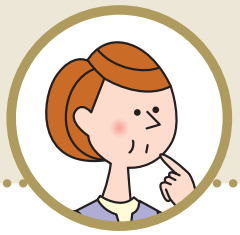
手続実施委員には弁護士など、中立・公正な第三者を選任します。
相談や苦情解決手続および紛争解決手続にかかる費用は

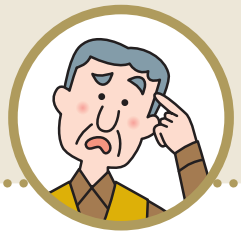
原則として無料 です。

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。

ADR（裁判外紛争解決手続）って何？

（エー ディー アール）





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

＊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れ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（地震保険の保険金支払に関する紛争を除く）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手続実施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（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、

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

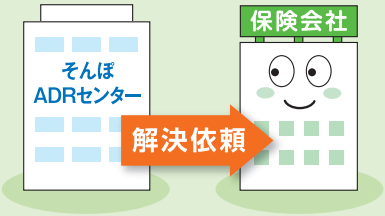
そんぽADRセンターの役割 → 相談の受付 → 相談員による説明、助言 → 解決

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

苦情の受付 → 保険会社に解決依頼

ア 協会と契約している保険会社（裏表紙参照）に限る

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。

ア 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）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し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

イ （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、電話、来訪または文書により行うことができます。（相談のみ、Web相談受付フォームの利用も可。）

※来訪をご希望の場合は、事前にお電話をいただき、ご相談の概要をお話し

Q.どんな方法で相談できますか?

電話、来訪、文書、Web相談受付フォームがあります。

電話　表紙または裏表紙に記載の電話番号におかけください。
※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。

来訪　そんぽADRセンターの窓口に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　裏表紙の最寄りのそんぽADRセンター宛にお送りください。
※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。

Web　裏表紙の二次元バーコードからWebサイトにアクセスし、ご利用ください。

Q.どのような相談等に対応していますか?

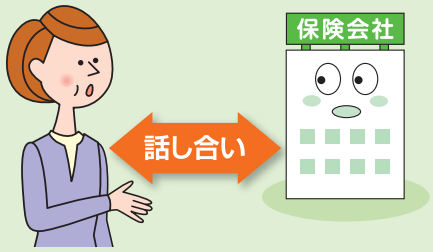
損害保険全般に関するご相談(自動車保険・自賠責保険の保険金請求相談など)に対応しています。なお、苦情解決手続および紛争解決手続の対象は、手続実施基本契約を締結している保険会社(裏表紙参照)に関するものに限られます。ア

Q.途中で手続をやめることはできますか?

苦情解決手続および紛争解決手続は、いつでも、途中で取り下げることができます。カ

紛争解決手続の流れ

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

話し合いの状況を確認

60日経過しても苦情解決手続で解決しない場合などに、紛争解決手続をご案内(書面を郵送)します(お送りしない場合もあります)

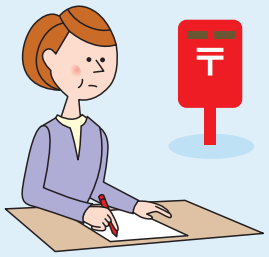
4 申立関係書類を入手する

そんぽADRセンターに申立関係書類の送付を依頼して入手し、不明な点があれば確認する

手続の事前説明

イ 紛争解決手続を実施しないケース

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

申立書の受付

ウ 申立書等に不備がある場合は再提出が必要
オ 原則、書類は返還しない

いただくとともに、来訪日時をご予約ください。
※文書の場合は、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。また、当センターからも電話で問い合わせができるよう、ご連絡先の電話番号もあわせてご記載ください。
※Web相談受付フォームをご利用の場合、受付後に当センターから電話でご連絡いたしますので、お名前や電話番号等を正確にご入力ください。お名前や電話番号等を誤って入力された場合は、利用者がご本人であることの確認がとれず、対応することができません。また、電子メールや書面でのご連絡はいたしません(受付完了時の自動返信メールを除く)。
(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。)ウ
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。)
⑥①～⑤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そんぽ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ぽ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、そんぽ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

4.窓口の開設時間・紛争解決手続の実施場所等

(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

エ(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。

Q.保険会社はきちんと対応してくれますか?

苦情解決手続および紛争解決手続では、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、紛争解決手続で手続実施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?

相談、苦情解決手続および紛争解決手続は非公開です。エ

Q.紛争解決委員はどのような人ですか?

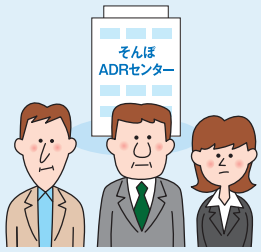
紛争解決手続を実施する候補者として委嘱された方で、専門的な知識・経験を有する弁護士、消費生活相談員、学識経験者等で構成されます。当事者との利害関係がない等の要件を満たして具体的に選任された方を手続実施委員といいます。(手続実施委員は指定できません)イ

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か月以内に和解案を作成するよう努めています。ケ

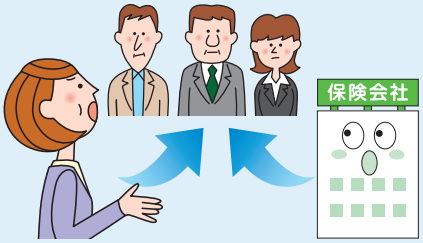
※和解の見込みがないために手続終了となる場合など、和解案が提示されないこともあります。

6 手続実施委員を選任してもらう



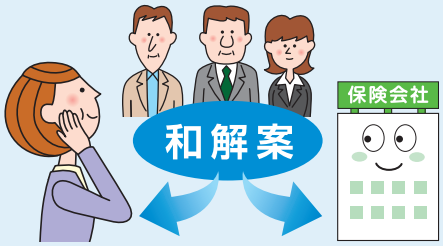
そんぽADRセンターから受付通知が送付される

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(手続実施委員が実施の要否を判断)※

8 和解案を提示してもらう



手続実施委員が提示する和解案を確認する

手続実施委員の選任

手続実施委員が内容審査等を実施

ク 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

※手続実施委員の判断により、テレビ会議システムを利用して実施

キ 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

解決

または

不調

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

オ(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、返還に必要となる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

カ(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

キ(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、利用者にあっては、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しまたはそんぽ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こと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。
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。
ク(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

ケ 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。

(2025年4月1日最終改訂)

そんぽADRセンターの連絡先および所在地

03-4332-5241〈全国共通〉 受付時間 月～金曜日（祝日・休日および12月30日～1月4日を除く）の午前9時15分～午後5時

そんぽADRセンター東京

〒101-0063
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

〒541-0041
大阪市中央区北浜2-6-26　大阪グリーンビル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。
◎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、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。

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	082-962-5421	金沢相談室	076-234-6650
仙　台	022-263-7231	高　松	087-822-5005	静岡相談室	054-255-5528
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　https://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	SBI損保	セコム損保	トーア再保険	ヤマップネイチャランス
アイペット損保	au損保	全管協れいわ損保	日新火災	楽天損保
アクサ損保	ドコモ損保	ソニー損保	日本地震	レスキュー損保
アニコム損保	キャピタル損保	損保ジャパン	ペット&ファミリー損保	
イーデザイン損保	共栄火災	SOMPOダイレクト	三井住友海上	
AIG損保	さくら損保	大同火災	三井ダイレクト損保	
エイチ・エス損保	ジェイアイ	東京海上日動	明治安田損保	

［手続実施基本契約締結保険会社一覧］
2025年4月現在

そんぽADRセンターの概要や対応等について、Webサイトでもご案内しております。

一般社団法人 日本損害保険協会
https://www.sonpo.or.jp

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

2025.07.HP掲載用