

# 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

(2010年6月17日制定)

## 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。）が受け付ける損害保険業務等（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ついて、公正かつ中立な立場から迅速な対応を行うための手続等を定めることにより、顧客（顧客以外の保険契約者、被保険者、保険金請求権者その他の関係者を含む。以下同じ。）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「保険業務等」、「苦情処理手続」、「紛争解決手続」、「紛争解決等業務」および「手続実施基本契約」とは、それぞれ法第2条に定める保険業務等、苦情処理手続、紛争解決手続、紛争解決等業務および手続実施基本契約をいう。

2 この規程において「苦情」とは、第3条に定める手続実施基本契約を締結している会社（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。以下同じ。）に関連する次の各号に掲げるものをいう。

① 損害保険業務等に関する不満足の表明

② 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。）に関する不満足の表明

3 この規程において「紛争」とは、前項第1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できるものをいう。

### (手続実施基本契約の締結)

**第3条** 会社は、協会に紛争解決等業務の実施を依頼する場合には、あらかじめ、協会との間で手続実施基本契約を締結しなければならない。

2 前項の手続実施基本契約の内容は、別紙様式第1号のとおりとする。

3 会社は、手続実施基本契約の締結の申込みにあたっては、協会に対し、別紙様式第2号の書面（以下「手続実施基本契約の締結申込書」という。）を提出するものとする。

4 協会は、会社から手続実施基本契約の締結申込書の提出を受けた場合には、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を除き、当該会社との間で手続実施基本契約を締結しなければならない。

### (費用の負担)

**第4条** 会社は、協会が実施する紛争解決等業務に関し必要な費用について、「紛争解決等業務にかかる費用の負担金算出等に関する規程」に基づき算出した負担金を、同規程に定める方法により、所定の期日までに協会に支払わなければならない。

2 前項の負担金は、会社が協会の紛争解決等業務にかかる便益を等しく享受できることに加え、応能負担および応益負担の考え方にも配慮して算出する。

## 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を行う区域は、別表に定める。

### (紛争解決委員)

**第6条** サポートセンターは、次の各号のいずれかに該当する者を、紛争解決委員として委嘱する。

- ① 弁護士であってその職務に従事した期間が通算して5年以上である者
- ② 保険業務等に従事した期間が通算して10年以上である者
- ③ 次に掲げるいずれかの資格を有し、かつ、消費生活相談（消費者契約法第13条第3項第5号イに規定する消費生活相談をいう。）に応ずる業務に従事した期間が通算して5年以上である者
  - イ 独立行政法人国民生活センターが付与する消費生活専門相談員の資格
  - ロ 財団法人日本産業協会（大正7年2月26日に財団法人国産奨励会という名称で設立された法人をいう。）が付与する消費生活アドバイザーの資格
  - ハ 財団法人日本消費者協会（昭和36年9月5日に財団法人日本消費者協会という名称で設立された法人をいう。）が付与する消費生活コンサルタントの資格
- ④ 司法書士法第3条第2項に規定する司法書士（以下「認定司法書士」という。）であって同項に規定する簡裁訴訟代理等関係業務に従事した期間が通算して5年以上である者
- ⑤ 次に掲げる職の1または2以上であってその年数が通算して5年以上である者
  - イ 判事
  - ロ 判事補
  - ハ 検事
  - ニ 弁護士
  - ホ 学校教育法による大学の学部、専攻科または大学院の法律学に属する科目の教授または准教授
- ⑥ 次に掲げる職の1または2以上であってその年数が通算して5年以上である者
  - イ 公認会計士
  - ロ 税理士
  - ハ 学校教育法による大学の学部、専攻科または大学院の経済学または商学に属する科目の教授または准教授
- ⑦ 苦情（第2条第2項第2号に掲げるものを除く。以下この号において同じ。）を処理する業務または苦情の処理に関する業務を行う法人において、顧客の保護を図るため必要な調査、

指導、勧告、規則の制定その他の業務に従事した期間が通算して10年以上である者

- ⑧ 金融庁長官が前3号に掲げる者のいずれかに該当する者と同等以上の知識および経験を有すると認められた者
- 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。

#### (職員の監督体制)

- 第7条** サポートセンターに、紛争解決等業務（紛争解決手続にあつては、紛争解決手続を補佐する業務をいう。）に従事する職員を置く。
- 2 サポートセンターの職員は、協会の専務理事が任命する。
  - 3 サポートセンターの職員は所属長の指示命令を受けて誠実に業務を遂行するほか、その服務に関する基準は、「紛争解決等業務に従事する者の服務に関する規程」で定める。
  - 4 サポートセンターは、その職員および紛争解決委員に対し、紛争解決等業務に関し、その資質を向上するための研修を行うものとする。

#### (守秘義務)

- 第8条** サポートセンターの役職員、紛争解決委員、ADR評議会（第45条に定めるADR評議会をいう。）の委員およびADR運営委員会（第50条に定めるADR運営委員会をいう。第46条において同じ。）の委員（以下「サポートセンターの役職員等」という。）ならびにこれらの職にあつた者は、紛争解決等業務に関して知り得た秘密を漏らし、または自己の利益のために使用してはならない。
- 2 サポートセンターの役職員等は、サポートセンターに対し、前項の規定に関する誓約書を提出しなければならない。

#### (法令等の遵守)

- 第9条** サポートセンターの役職員等および会社は、紛争解決等業務に関する法その他の関係法令（以下「法令等」という。）を遵守しなければならない。
- 2 会社は、その役職員のうち紛争解決等業務に関する知識および経験を有する者が法令等に違反することのないようにしなければならない。

### 第3章 業務

#### 第1節 通則

#### (窓口の開設時間および休日)

- 第10条** サポートセンター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時までとする。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日までを除く。

#### (利用料金)

- 第11条** 顧客または会社が苦情処理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。

#### (手続への応諾義務)

**第12条** 会社は、サポートセンターまたは手続実施委員（第30条第1項に定める手続実施委員をいう。次条、第17条第2項第2号、第19条第2項第4号および第28条第1項第5号において同じ。）から苦情処理手続または紛争解決手続に応じるよう求められたときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

#### (資料の提出義務)

**第13条** 会社は、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から報告または帳簿書類その他の物件の提出を求められたときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

#### (代理人の範囲)

**第14条** 苦情処理手続または紛争解決手続において会社の顧客または当事者の代理人となることができる者の範囲は、次の各号に掲げる者とする。

- ① 配偶者
- ② 四親等内の血族、三親等内の姻族または同居の親族
- ③ 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 弁護士または認定司法書士
- ⑤ 前各号に掲げる者のほか、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として細則で定めるもの

#### (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、ファクシミリ、郵便、信書便その他サポートセンターが相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3項に定める通知ならびに第38条第4項に定める交付は、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ときに到達したものとする。

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配達を試みたことを証明できる方法により当該書面を発送する。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。

#### (業務の委託の禁止)

**第16条** サポートセンターは、受託紛争解決機関（法第308条の6に定める受託紛争解決機関をいう。）以外の者に、苦情処理手続または紛争解決手続の業務を委託してはならない。ただし、当該委託が苦情処理手続または紛争解決手続の業務に関する事務の処理にかかるものである場合は、この限りでない。

#### (他の相談機関等との連携)

**第17条** サポートセンターは、紛争解決等業務に関し、他の相談機関等（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う。）との連携に努めるものとする。

2 前項の「連携」とは、次の各号に掲げるものをいう。

- ① 苦情または紛争以外の申立てであって、サポートセンターにおいて当該申立てを適切に受けるべき他の相談機関等が判明している場合に、当該他の相談機関等を紹介すること。
- ② 苦情の解決の申立て（第22条に定める苦情の解決の申立てをいう。第19条において同じ。）または紛争解決手続の申立て（第29条に定める紛争解決手続の申立てをいう。第19条、第23条、第25条、第28条、第36条、第39条および第41条において同じ。）について、当該申立てにかかる苦情または紛争の性質に照らしてサポートセンターまたは手続実施委員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、他の指定紛争解決機関（法第308条の2第1項の指定を受けた者をいう。）または法施行令第44条の7各号のいずれかの指定を受けた者に当該申立てを移送すること。
- ③ 他の相談機関等との間で紛争解決等業務に関する情報交換（第40条の趣旨に反しないものに限る。苦情処理手続に関しても同様とする。）を行うこと。
- ④ 前各号に掲げるもののほか、細則で定めるもの

#### （報告事項）

**第18条** 会社は、次の各号のいずれかに該当することとなった場合には、サポートセンターに対し、速やかに、当該各号に定める事項を報告しなければならない。

- ① 訴訟が係属している請求を目的とする紛争解決手続が開始された場合 当該訴訟が係属している旨、当該訴訟における請求の理由および当該訴訟の程度
- ② 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た場合 当該訴訟が提起された旨および当該訴訟における請求の理由
- ③ 前2号に掲げる場合のほか、紛争解決手続の目的となった請求にかかる訴訟に関し、当該訴訟の程度その他の事項の報告を求められた場合 当該事項
- ④ 第1号もしくは第2号の訴訟が裁判所に係属しなくなった場合またはその訴訟について裁判が確定した場合 その旨およびその内容
- ⑤ 会社またはその役職員のうち紛争解決等業務に関する知識および経験を有する者がこの規程に反する行為を行ったときまたは行ったことを知ったとき 当該規程に反する行為が発生した営業所または事務所の名称、行為をした役職員の氏名または商号もしくは名称および役職名、行為の概要、ならびに改善策

#### （記録の作成等）

**第19条** サポートセンターは、苦情処理手続に関し、次の各号に掲げる事項を記載した記録を作成しなければならない。

- ① 会社の顧客が苦情の解決の申立てをした年月日およびその内容
- ② 前号の申立てをした会社の顧客およびその代理人の氏名、商号または名称ならびに当該会社の商号、名称または氏名
- ③ 苦情処理手続の実施の経緯
- ④ 苦情処理手続の結果（苦情処理手続の終了の理由およびその年月日を含む。）
- ⑤ 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事項

2 サポートセンターは、紛争解決手続に関し、次の各号に掲げる事項を記載した記録を作成しなければならない。

- ① 紛争の当事者が紛争解決手続の申立てをした年月日

- ② 紛争解決手続の申立ての内容
  - ③ 紛争の当事者およびその代理人の氏名、商号または名称
  - ④ 手続実施委員の氏名
  - ⑤ 紛争解決手続の実施の経緯
  - ⑥ 紛争解決手続の結果（紛争解決手続の終了の理由およびその年月日を含む。）
  - ⑦ 紛争解決手続において特別調停案（第37条第2項に定める特別調停案をいう。）が提示された場合には、当該特別調停案の内容およびその提示の年月日
  - ⑧ 紛争解決手続の結果が和解の成立である場合には、当該和解の内容
  - ⑨ 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事項
- 3 第1項の記録は、その実施した苦情処理手続が終了した日から5年間、前項の記録は、その実施した紛争解決手続が終了した日から10年間保存しなければならない。
- 4 サポートセンターは、第1項および第2項の記録について、前項の保存期間を経過したときは、速やかに、適切な方法により当該記録を削除するものとする。

#### （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、苦情処理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、当該帳簿書類その他の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。
- 2 サポートセンターは、前項の帳簿書類その他の物件を細則で定める期間保管した後は、速やかに、適切な方法によりこれを処分するものとする。
- 3 提出された帳簿書類その他の物件は、原則として返還しない。ただし、当該帳簿書類その他の物件を提出した者に特段の事情がある場合は、この限りでない。
- 4 前項ただし書きの場合における当該帳簿書類その他の物件の返還に要する費用は、原則として当該返還を請求する者の負担とする。

#### （差別的取扱いの禁止）

- 第21条** サポートセンターは、特定の会社に対し不当な差別的取扱いをしてはならない。

### 第2節 苦情処理手続

#### （苦情の解決の申立て）

- 第22条** 会社の顧客（以下単に「顧客」という。）は、サポートセンターに対し、苦情について解決の申立てをすることができる。
- 2 前項の申立てを行おうとするときは、顧客は、氏名、商号もしくは名称、住所、電話番号その他顧客を特定し、またはサポートセンターが顧客に連絡するために必要な情報を明らかにしなければならない。
- 3 第1項の申立ては、電話、来訪、封書その他サポートセンターが適当と認める方式を用いて行わなければならない。
- 4 サポートセンターは、第1項の申立てが第2項の要件または前項の方式を満たしていない場合は、当該申立てを受け付けない。

#### （苦情処理手続の開始）

- 第23条** サポートセンターは、顧客から前条に定める苦情の解決の申立てがあったときは、その相談に応じ、当該顧客に必要な助言をし、当該苦情にかかる事情を調査するとともに、当該会社に対し、当該苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めるものとする。

- 2 サポートセンターは、前項の規定にかかわらず、当該申立てが次の各号のいずれかに掲げるものである場合には、苦情処理手続を開始しない。
- 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 法令に違反し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な公正性を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 顧客と会社との間で一切の話合いが行われていないもの
  - ⑥ 紛争解決手続の申立てのあったもの
  - 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
  - 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
  - ⑨ 第25条の規定に基づき苦情処理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
  - ⑪ 反社会的勢力であると認められる者によるもの

#### (会社の対応)

- 第24条** 会社は、サポートセンターから前条第1項の通知を受けたときは、その内容を確認し、当該苦情の解決に向けて適切な処理を行わなければならない。
- 2 会社は、前項の場合において苦情処理手続に応じないこととするときは、サポートセンターに対し、遅滞なく別紙様式第3号の書面（以下「苦情処理手続にかかる不応諾理由書」という。）を提出しなければならない。
- 3 会社は、前条第1項の通知にかかる苦情（次条の規定に基づき苦情処理手続が終了しているものを除く。）について、解決等報告その他の細則で定める報告を行わなければならない。
- 4 会社は、前条第1項の通知にかかる苦情を真摯に受け止め、同種の苦情の再発防止に努めなければならない。

#### (苦情処理手続の終了)

- 第25条** サポートセンターは、苦情処理手続を開始した苦情について、次の各号のいずれかに該当することとなったときは、当該苦情処理手続を終了する。
- ① 第23条第2項第1号から第8号まで、第10号または第11号のいずれかに該当するものであることが判明したとき。
  - ② 会社がサポートセンターに対し苦情処理手続にかかる不応諾理由書を提出した場合において、サポートセンターがその内容を審査した結果、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あると判断したとき。
  - ③ 顧客がサポートセンターが実施する苦情処理手続によっては当該苦情を解決する意思がないことを表明したとき。（次号または第6号に該当する場合を除く。）
  - ④ 第30条の規定に基づき紛争解決手続を開始したとき。
  - ⑤ サポートセンターが会社からの前条第3項の解決等報告を確認したとき。
  - ⑥ 第17条第2項第2号の規定に基づき苦情の解決の申立てを移送したとき。
  - ⑦ 顧客がサポートセンターの職員を威迫するまたは侮辱する等により、サポートセンターの業務を妨害しまたはサポートセンターの業務に著しい支障を及ぼし、これによりサポートセンターが苦情処理手続を継続することが適当でないと判断したとき。
  - ⑧ 顧客と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、サポートセンターが解決の見込みがないと判断したとき。

2 サポートセンターは、前項の規定に基づき苦情処理手続を終了した場合には、顧客および会社に対し、その旨および理由を通知するものとする。ただし、前項第5号に該当する場合における顧客への通知にあつては、会社からの解決等報告の内容その他の事情を勘案した結果、サポートセンターが適当と判断するときは、この限りでない。

#### (被害者からの苦情の解決の申立て)

**第26条** 被害者（顧客として会社に対して損害賠償額の支払を直接請求することができる者を除く。）は、サポートセンターに対し、損害賠償額に関する苦情について解決の申立てをすることができる。この場合において、当該被害者は顧客とみなして第11条から第20条まで（紛争解決手続に関するものを除く。）および第22条から前条までの規定を適用する。

#### (紛争解決手続の案内)

**第27条** サポートセンターは、苦情処理手続を開始した場合において、第25条第1項第1号（訴訟が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処理手続を終了したものについて同条第2項による顧客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処理手続が終了していないときは、顧客に対し、紛争解決手続を案内する。

### 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 顧客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、その旨を当該紛争の当事者に通知すること。
- 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、紛争の解決を図るため、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 次項に定める紛争解決手続申立書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つては、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ついて同意していること。

- 3 第1項の申立ては、別紙様式第4号の書面（以下「紛争解決手続申立書」という。）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項の申立てが第2項の要件または前項の方式を満たしていない場合は、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、前条の申立てを受けたときは、当該申立て（以下「紛争申立事案」という。）にかかる紛争解決手続を実施する委員（以下「手続実施委員」という。）を1名または2名以上選任し、手続実施委員による紛争解決手続に付するものとする。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、第6条第1項第1号または第3号（紛争申立事案が司法書士法第3条第1項第7号に規定する紛争にかかるものである場合にあっては、第1号、第3号または第4号）のいずれか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 紛争申立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、当該手続実施委員から前項各号のいずれにも該当していないことにつき、サポートセンターに対し書面により誓約を求める方法、および当事者である顧客または会社からの申出に基づき調査を行う方法により行う。
- 4 手続実施委員は、紛争申立事案について、その他方の当事者となる顧客または会社に対し、速やかに、書面により紛争申立者（前条の申立てを行った顧客または会社をいう。以下同じ。）から前条の申立てを受けた旨を通知し、紛争解決手続に応じるよう求めるものとする。
- 5 会社は、前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、サポートセンターに対し、遅滞なく別紙様式第5号の書面（以下「紛争解決手続にかかる不応諾理由書」という。）を提出しなければならない。
- 6 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とき以降、当該手続実施委員は当該手続を実施することができない。この場合において、手続実施委員の選任状況が同条第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。

#### （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申立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、紛争申立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 顧客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（法人であって、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 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
- 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
- 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もの
- ⑧ 顧客に苦情処理手続または紛争解決手続において解決を図る意思がなく、会社の説明または帳簿書類その他の物件の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
- ⑨ 同一の顧客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 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（紛争申立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。）を含む。以下この条および次条において同じ。）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、手続実施委員が個別に決定する。
- 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代理人以外の関係人を出席させようとする場合は、あらかじめ別紙様式第6号の書面（以下「紛争解決手続における意見聴取への関係人出席承諾願」という。）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

ばならない。

#### (弁護士の助言)

**第35条** 手続実施委員が弁護士でない場合（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紛争解決手続において、手続実施委員が認定司法書士である場合を除く。）において、紛争解決手続の実施に当たり法令の解釈適用に関し専門的知識を必要とするときは、当該手続実施委員は、弁護士の助言（法令の解釈適用に関し専門的知識を必要としている事項に関し具体的な見解を示すことをいう。以下同じ。）を受けた後でなければ当該紛争解決手続を進行させてはならないものとする。

2 前項の「紛争解決手続の実施に当たり法令の解釈適用に関し専門的知識を必要とするとき」とは、次の各号のいずれかに該当するものをいう。

① 和解の内容によっては法令違反や公序良俗違反となるおそれがある場合において、当事者の利害の調整を図り、第37条に定める和解案を作成する上で高度な法律に関する問題を解決する必要があるとき。

② 和解条項を定めるに当たって適切な条項を立て、または正確な用語を選択する等和解の適正性および相当性を担保する上で高度な法律に関する問題を解決する必要があるとき。

3 サポートセンターは、第1項の助言に関し、手続実施委員による紛争解決手続の円滑な実施に支障がないようにするため、次の各号のいずれかの措置を講じるものとする。

① サポートセンターと特定の弁護士が契約（雇用契約、顧問契約、委託契約その他契約の種類または名称を問わない。以下同じ。）して、紛争解決手続を行う間、当該弁護士は当該紛争解決手続が行われる事務所に常時待機し、助言を求められた場合は直ちに助言を求められた紛争申立事案に関する資料を閲覧し、または手続実施委員等（手続実施委員ならびに当事者、参考人および第34条第4項に定める手続実施委員の承諾を得た関係人をいう。以下同じ。）から紛争申立事案に関する説明を受け、助言を行うこと。

② サポートセンターと特定の弁護士が契約して、紛争解決手続を行う間、当該弁護士は電話、ファクシミリ、電子メール等により連絡可能な状態を確保し、助言を求められた場合は直ちに当該紛争解決手続が行われる事務所に赴き、または電話、ファクシミリ、電子メール等によって助言を求められた紛争申立事案に関する資料を閲覧し、または手続実施委員等から紛争申立事案に関する説明を受け、助言を行うこと。

③ サポートセンターと特定の弁護士が契約して、紛争解決手続について当該弁護士が助言に応ずることを約しておき、弁護士の助言を求める必要がある場合は、紛争解決手続を中止し、または問題となる事項の処理を留保して紛争解決手続を進め、当該弁護士は、助言を求められた紛争申立事案に関する資料を閲覧し、または手続実施委員等から紛争申立事案に関する説明を受け、助言を行うこと。

#### (申立ての取下げ)

**第36条** 紛争申立者は、紛争申立事案（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。

2 前項の取下げは、別紙様式第7号の書面（以下「紛争解決手続申立取下書」という。）をサポートセンターに提出して行うものとする。

3 前項のほか、第1項の取下げを会社が行う場合にあつては、あらかじめ他方の当事者である顧客の同意を得るものとする。

#### (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、別紙様式第8号の書面（以下「和解案受諾書」という。）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するものとする。

- 2 当事者である会社は、前条の和解案を受諾しない場合（当該和解案が前条第2項に定める特別調停案である場合は、次の各号のいずれかに掲げる場合に限る。）は、別紙様式第9号の書面（以下「和解案不受諾理由書」という。）を遅滞なくサポートセンターに提出するものとする。
  - ① 顧客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、顧客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、顧客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 顧客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。
- 3 第1項において、当事者である顧客から和解案受諾書が提出されなかった場合は、当該顧客について、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、当該顧客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。
- 4 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、紛争申立事案について和解が成立したことを証するため、顧客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、紛争申立事案について、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、紛争申立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、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 会社がサポートセンターに紛争解決手続にかかる不応諾理由書を提出した場合において、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 紛争申立者が紛争解決手続申立取下書をサポートセンターに提出したとき。
  - 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紛争申立事案について和解が成立したとき。
- 3 手続実施委員は、第1項または前項第1号から第6号までに該当することとなったために紛争解決手続を終了した場合には、当事者に対し、速やかに、書面によりその旨および理由を通知するものとする。

#### (手続の非公開)

**第40条** 紛争解決手続は、公開しない。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る。

- 2 前項ただし書きの場合において、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、書面により承諾を求めるものとする。

#### (標準処理期間)

**第41条** 手続実施委員は、紛争解決手続の申立てを受け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。

#### (義務の履行状況調査等)

**第42条** サポートセンターは、紛争解決手続により当事者間に和解が成立した場合において、当事者の一方である顧客の申出があるときは、当該和解で定められた義務の履行状況を調査し、会社に対し、その義務の履行を勧告することができる。

### 第4節 雑則

#### (結果の公表等)

**第43条** サポートセンターは、苦情および紛争を未然に防止し、ならびに苦情の処理および紛争の解決を促進するため、第40条の趣旨(苦情処理手続に関しても同様とする。)に反しない範囲で、細則で定める事項を協会のホームページに掲載して公表する。

- 2 前項のほか、サポートセンターは、会社に対し、紛争解決等業務に関して、必要な情報を提供しまたは協力を求めることができる。

#### (義務不履行の事実の公表)

**第44条** サポートセンターは、手続実施基本契約により会社が負担する義務の不履行が生じた場合において、当該会社の意見を聴取し、当該不履行につき正当な理由がないと認めるときは、遅滞なく、当該会社の商号、名称または氏名および当該不履行の事実を公表する。

## 第4章 ADR評議会等

#### (ADR評議会)

**第45条** 協会にADR評議会を置く。

- 2 ADR評議会は、協会の理事会から権限委任を受けて、紛争解決等業務の執行に関する重要な事項を審議する。

- 3 前項のほか、ADR評議会の議長は、その名において、次の各号に掲げる事項を行う。

- ① 紛争解決委員について、第6条第1項に定める委嘱または同条第3項に定める解任を行うこと。

- ② 第30条第1項および第31条に定める手続実施委員の選任
- ③ 前各号に掲げるもののほか、細則で定める事項

#### (構成)

**第46条** ADR評議会の委員は、公益委員（会社の役員以外の者をいう。以下同じ。）2名、ADR運営委員会の委員長、および協会の常勤役員2名とする。

- 2 ADR評議会の委員は、協会の理事会において選任する。
- 3 公益委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。
- 4 公益委員に欠員が生じた場合における後任の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 5 ADR評議会に議長および副議長（ADR評議会の運営に関し議長を補佐する者をいう。以下同じ。）を置く。
- 6 前項の議長および副議長は、公益委員の中から選出する。

#### (開催)

**第47条** ADR評議会は、議長が召集する。

- 2 ADR評議会は、定期的を開催する。
- 3 前項のほか、議長が必要と認めるときは、臨時のADR評議会を開催することができる。
- 4 ADR評議会の開催は、委員の3分の2以上の出席がなければ成立しない。
- 5 議長は、必要があると認めるときは、ADR評議会の開催を行わず、書面その他の方法により委員の意見を求めることで、ADR評議会の決議に代えることができる。

#### (議決の方法)

**第48条** ADR評議会の議事は、出席した委員の議決権の過半数をもって決する。

- 2 前項において、委員は各1個の議決権を有する。ただし、議事に関し特別の利害関係を有する委員がいる場合の当該議事にかかる当該委員の議決権については、これを行使できない。

#### (議事録)

**第49条** 議長は、ADR評議会の議事録を作成し、これをサポートセンターに備え置くものとする。

#### (ADR運営委員会)

**第50条** ADR評議会の下に、ADR運営委員会を置く。

- 2 ADR運営委員会は、サポートセンターの運営に関する次の事項を所管するほか、ADR評議会の付議事項について事前に審議する。
  - ① 第17条に定める他の相談機関等との連携に関する事項
  - ② 第32条に定める手続実施委員の独立性の確保のため必要な事項
  - ③ 第42条に定める義務の履行状況の調査および履行の勧告
  - ④ 第43条に定める結果の公表等
  - ⑤ 第44条に定める義務の不履行の事実の公表
  - ⑥ 第52条に定める苦情の処理
  - ⑦ 第54条に定めるサポートセンターの周知のため必要な事項
  - ⑧ 前各号に掲げるもののほか、ADR運営委員会が必要と認める事項
- 3 ADR運営委員会の委員は、協会の役職員および紛争解決委員の中から選任する。

#### (事務局)

第51条 サポートセンターに、ADR評議会およびADR運営委員会の事務局を置く。

## 第5章 雑則

### （紛争解決等業務に関する苦情の処理）

第52条 サポートセンターの紛争解決等業務に関する苦情の申立ては、別紙様式第10号の書面（以下「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」という。）をサポートセンターに提出することにより行うものとする。

- 2 サポートセンターは、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の提出を受けたときは、その内容を確認し、適切な処理を行った上で、ADR運営委員会に報告し、その了承を得るものとする。

### （名簿の縦覧）

第53条 サポートセンターは、協会との間で手続実施基本契約を締結している会社の名簿を公表しなければならない。

- 2 前項の公表は、当該名簿をサポートセンターの事務所に備え置いて公衆の縦覧に供する方法および協会のホームページに掲載する方法により行う。

### （サポートセンターの周知）

第54条 サポートセンターおよび会社は、サポートセンターの周知に努めなければならない。

### （安全管理措置）

第55条 サポートセンターは、次の各号に掲げるものに含まれる苦情または紛争の当事者または第三者の秘密について、「紛争解決等業務にかかる秘密の保持に関する取扱いに関する規程」に基づき管理するものとする。

- ① 苦情処理手続または紛争解決手続において提出または提示される書類その他の物件
- ② 紛争解決手続において陳述される意見
- ③ 第19条に定める記録
- ④ 前各号に掲げるもののほか、紛争解決等業務において使用する一切の物品および情報管理機器

- 2 サポートセンターは、その役職員および紛争解決委員に対し、前項の規程を周知するとともに、その徹底を図るよう努めなければならない。

### （細則への委任）

第56条 この規程の施行に関し必要な事項は、細則で定める。

### （規程の変更）

第57条 この規程の変更は、ADR評議会の決議によるものとする。

- 2 前項の決議は、規程の変更にかかる当局の認可を受けなければ、その効力を生じない。

## 附則（抄）

### （施行日）

1. この規程は、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14条にかかる改正規定の施行の際、改正前の同条第5号に該当する者として現に苦情処理手続または紛争解決手続における代理人となっている者については、当該手続が終了するまでの間は、引き続き当該手続における代理人となることができる。

**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. 9. 24）**

この改正は、2014年4月1日から施行する。



別表 事務所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を行う区域

| 事務所の名称                     | 所在地     | 紛争解決等業務を行う区域 |
|----------------------------|---------|--------------|
| (本部)                       | 東京都千代田区 | 日本国内全域       |
| 損害保険相談・紛争解決サポートセンター<br>北海道 | 北海道札幌市  | 日本国内全域       |
| 損害保険相談・紛争解決サポートセンター<br>東北  | 宮城県仙台市  | 日本国内全域       |
| 損害保険相談・紛争解決サポートセンター<br>東京  | 東京都千代田区 | 日本国内全域       |
| 損害保険相談・紛争解決サポートセンター<br>北陸  | 石川県金沢市  | 日本国内全域       |
| 損害保険相談・紛争解決サポートセンター<br>中部  | 愛知県名古屋市 | 日本国内全域       |
| 損害保険相談・紛争解決サポートセンター<br>近畿  | 大阪府大阪市  | 日本国内全域       |
| 損害保険相談・紛争解決サポートセンター<br>中国  | 広島県広島市  | 日本国内全域       |
| 損害保険相談・紛争解決サポートセンター<br>四国  | 香川県高松市  | 日本国内全域       |
| 損害保険相談・紛争解決サポートセンター<br>九州  | 福岡県福岡市  | 日本国内全域       |
| 損害保険相談・紛争解決サポートセンター<br>沖縄  | 沖縄県那覇市  | 日本国内全域       |

別紙様式第 1 号 一般社団法人日本損害保険協会の紛争解決等業務に関する  
手続実施基本契約書

(日本工業規格 A 4)

一般社団法人日本損害保険協会の紛争解決等業務に関する  
手続実施基本契約書

一般社団法人日本損害保険協会（以下「甲」という。）と\_\_\_\_\_（以下「乙」という。）は、甲が実施する紛争解決等業務に関し、以下のとおり合意した。

(定義)

第 1 条 本契約における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 苦情処理手続 保険業法（以下「法」という。）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 業務規程 法第 308 条の 7 に規定する業務規程をいう。
- ⑤ 紛争解決委員 紛争解決手続を実施する委員として法に定める要件を満たす者の中から甲が委嘱した者をいう。

(業務規程)

第 2 条 乙は、甲が実施する紛争解決等業務に関し、本契約を誠実に履行するほか、甲が定める業務規程の定めに従うことを承諾するものとする。

(負担金)

第 3 条 乙は、甲が実施する紛争解決等業務に関し、別に定める基準に基づき、所定の期日までに、甲に対し負担金を支払わなければならない。

- 2 前項の負担金は、理由のいかんを問わず返還しない。

(法令等の遵守)

第 4 条 乙は、紛争解決等業務に関する法その他の関係法令（以下「法令等」という。）を遵守しなければならない。

- 2 乙は、その役職員のうち紛争解決等業務に関する知識および経験を有する者が法令等に違反することのないようにしなければならない。

(手続応諾義務)

第 5 条 甲は、顧客から苦情の申出を受けた場合において当該顧客が当該申出に係る苦情について解決の申立てを行ったとき、もしくは顧客または乙

から紛争解決手続の申立てがあったときは、苦情処理手続または紛争解決手続を開始する。

- 2 前項に定める苦情処理手続または紛争解決手続を開始したときは、甲は乙に対して当該手続に応じるよう求めることができ、乙は、正当な理由がある場合を除き、これを拒んではならない。

(資料提出義務)

第 6 条 甲または紛争解決委員は、苦情処理手続または紛争解決手続において、乙に対し、報告または帳簿書類その他の物件の提出を求めることができ、乙は、正当な理由がある場合を除き、これを拒んではならない。

(和解案の作成等)

第 7 条 紛争解決委員は、紛争解決手続において、当該紛争解決手続にかかる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 紛争解決委員は、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であると認めるときは、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 項に規定す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。

(禁止行為)

第 8 条 乙は、自らまたは第三者をして、紛争解決委員に対し、紛争解決手続の実施に関し直接または間接にいかなる命令または指示も行ってはならない。

(報告事項)

第 9 条 乙は、次の各号のいずれかに該当することとなった場合には、甲に対し、速やかに、当該各号に定める事項を報告しなければならない。

- ① 訴訟が係属している請求を目的とする紛争解決手続が開始された場合 当該訴訟が係属している旨、当該訴訟における請求の理由および当該訴訟の程度
- ② 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た場合 当該訴訟が提起された旨および当該訴訟における請求の理由
- ③ 前 2 号に掲げる場合のほか、紛争解決手続の目的となった請求にかかる訴訟に関し、当該訴訟の程度その他の事項の報告を求められた場合 当該事項
- ④ 第 1 号もしくは第 2 号の訴訟が裁判所に係属しなくなった場合またはその訴訟について裁判が確定した場合 その旨およびその内容
- ⑤ 乙またはその役職員のうち紛争解決等業務に関する知識および経験を有する者が業務規程に反する行為を行ったときまたは行ったことを知っ

たとき 当該業務規程に反する行為が発生した営業所または事務所の名称、行為をした役職員の氏名または商号もしくは名称および役職名、行為の概要、ならびに改善策

**(義務履行状況の調査等)**

**第10条** 甲は、紛争解決手続により当事者間に和解が成立した場合において、当事者の一方である顧客からの申出があるときは、当該和解で定められた義務の履行状況を調査し、その義務の履行を勧告することができる。

**(義務不履行の事実の公表)**

**第11条** 甲は、本契約により乙が負担する義務の不履行が生じた場合において、乙の意見を聴取し、当該不履行につき正当な理由がないと認めるときは、遅滞なく、乙の商号、名称または氏名および当該不履行の事実を公表する。

**(紛争解決等業務の周知)**

**第12条** 乙は、甲による紛争解決等業務の実施について周知するため、顧客に対し、パンフレットを配布しまたは当該情報をホームページに掲載する等により、甲の名称、連絡先その他の必要な情報を提供しなければならない。

**(他の指定紛争解決機関等への協力)**

**第13条** 乙は、苦情または紛争の性質に照らして、甲が他の指定紛争解決機関（法第308条の2第1項の指定を受けた者をいう。）または法施行令第44条の7各号のいずれかの指定を受けた者（以下「指定紛争解決機関等」という。）に苦情処理手続または紛争解決手続の実施を委ねた場合には、当該指定紛争解決機関等の指示に従うよう努めるものとする。

**(契約の解除)**

**第14条** 甲または乙は、本契約を解除しようとするときは、解除を希望する日の3か月前までに書面により相手方に通知しなければならない。  
2 前項の規定に関わらず、甲または乙は、相手方に本契約に違反する行為があり、かつ、当該違反の是正に向けた協議に応じない等、信義則に反する行為が認められたときは、直ちに本契約を解除することができる。

**(管轄裁判所)**

**第15条** 本契約に関する訴訟に関しては、東京地方裁判所を合意上の専属管轄裁判所とする。

以上の事項を証するため、本契約書2通を作成し、甲乙が記名捺印し交換する。

年 月 日

(甲)

東京都千代田区神田淡路町2-9

一般社団法人日本損害保険協会

会 長 ○○ ○○ 印

(乙)

(所在地)

(商号または名称)

(代表者役職氏名) 印

別紙様式第2号 手続実施基本契約の締結申込書

(日本工業規格A4)

年 月 日

一般社団法人日本損害保険協会  
 会長 ○○ ○○ 殿

(商号または名称)  
 (所在地)  
 (代表者の役職氏名) 印

**手続実施基本契約の締結申込書**

当社は、貴協会に紛争解決等業務の実施を依頼したく、「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」第3条第3項の規定に基づき、手続実施基本契約の締結を申し込みます。

以 上

<添付書類>  
 ・一般社団法人日本損害保険協会の紛争解決等業務に関する手続実施基本契約書 2通

担当者：(氏名)  
 (所属・役職)  
 (電話番号)  
 (メールアドレス)

別紙様式第3号 苦情処理手続にかかる不応諾理由書

(日本工業規格A4)

年 月 日

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

(商号または名称)  
 (所在地)  
 (代表者の役職氏名) 印

**苦情処理手続にかかる不応諾理由書**

当社は、貴センターから「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」第23条第1項の規定に基づき通知のあった苦情の解決の申立てについて、苦情処理手続に応じないこととしたく、同第24条第2項の規定に基づき以下のとおり届け出ます。

|                                     |       |
|-------------------------------------|-------|
| 苦情の解決の申立てにかかる通知を受けた日                | 年 月 日 |
| 事案番号                                |       |
| 苦情の解決の申立てをした者の氏名、商号または名称            |       |
| 苦情処理手続に応じないこととする理由                  |       |
| 上記の理由にかかる業務規程第23条第2項への該当の有無および該当する号 |       |

以 上

担当者：(氏名)  
 (所属・役職)  
 (電話番号)  
 (メールアドレス)

別紙様式第4号 紛争解決手続申立書（顧客申立て用）

（日本工業規格A4）

年 月 日

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

**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」を承諾し、紛争解決手続の申立てをします。

|  |               |                                   |
|--|---------------|-----------------------------------|
| 申立人                                      | ふりがな          |                                   |
|  | 氏名または商号もしくは名称 | 印                                 |
|  | 代表者の役職氏名      | 印                                 |
|  | 住所または所在地      | (〒 - )<br>(電話番号)<br>(携帯電話)        |
| 紛争の相手方となる保険会社                            |               |                                   |
| 上記保険会社との関係                               |               |                                   |
| 申立てにか<br>かる代理人<br>(代理人が<br>申立てを行<br>う場合) | ふりがな          |                                   |
|  | 氏名            |                                   |
|  | 申立人から見た代理人の関係 |                                   |
|  | 連絡先           |                                   |
| 事故日（事故に関わる紛争である場合）                       |               | 年 月 日                             |
| 申立ての内容                                   |               | (別紙のとおり)                          |
| 送達場所（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すること） |               | (〒 - )<br><br>(電話番号)<br>(携帯電話) 様宛 |

以 上

別紙様式第4号 紛争解決手続申立書（会社申立て用）

（日本工業規格A4）

年 月 日

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  
(商号または名称)  
(所在地)  
(代表者の役職氏名) 印

**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」を承諾し、紛争解決手続の申立てをします。

|                    |  |                                   |
|--------------------|--|-----------------------------------|
| 紛争の相手方となる顧客        | ふりがな                                   |                                   |
|                    | 氏名または商号もしくは名称                          |                                   |
|                    | 代表者の役職氏名                               |                                   |
|                    | 住所または所在地                               | (〒 - )<br>(電話番号)<br>(携帯電話)        |
|                    | 送達場所（書類の送達等を上記住所または所在地以外とする場合のみ記入すること） | (〒 - )<br><br>(電話番号)<br>(携帯電話) 様宛 |
| 上記顧客との関係           |  |                                   |
| 事故日（事故に関わる紛争である場合） |  | 年 月 日                             |
| 事案番号(判明している場合)     |  |                                   |
| 申立ての内容             |  | (別紙のとおり)                          |

以 上

担当者：(氏名)  
(所属・役職)  
(電話番号)  
(メールアドレス)

#### 別紙様式第4号 紛争解決手続申立書 (別紙)

(日本工業規格A4)

(別紙)

#### 申立ての内容

1. 要求内容
2. 要求内容の根拠、証拠
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)
4. 交渉経緯 (いつ、誰と、何を)

(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。

#### 別紙様式第5号 紛争解決手続にかかる不応諾理由書

(日本工業規格A4)

年 月 日

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  
(商号または名称)  
(所在地)  
(代表者の役職氏名) 印

#### 紛争解決手続にかかる不応諾理由書

当社は、貴センターから「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」第30条第4項の規定に基づき通知のあった紛争解決手続の申立てについて、当該手続に応じないこととしたと、同条第5項の規定に基づき以下のとおり届け出ます。

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 紛争解決手続の申立てにかかる通知を受けた日     | 年 月 日 |
| 事案番号                      |       |
| 紛争解決手続の申立てをした者の氏名、商号または名称 |       |
| 紛争解決手続に応じないこととする理由        |       |

以上

担当者：(氏名)  
(所属・役職)  
(電話番号)  
(メールアドレス)

別紙様式第6号 紛争解決手続における意見聴取への関係人出席承諾願

(日本工業規格A4)

年 月 日

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  
申請者：(氏名または商号もしくは名称) 印  
(住所または所在地)  
(代表者の役職氏名) 印  
(電話番号)

**紛争解決手続における意見聴取への関係人出席承諾願**

「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」第34条第2項の規定に基づき通知のあった意見聴取につき、以下の関係人を出席させることといたしたく、同条第4項の規定に基づく承諾を申請します。

|               |         |                                |
|---------------|---------|--------------------------------|
| 事案番号          |         |                                |
| 関係人           | 氏名      |                                |
|               | 住所      | (〒 - )<br><br>(電話番号)<br>(携帯電話) |
|               | 申請者との関係 |                                |
| 出席させることとしたい理由 |         |                                |

以 上

別紙様式第7号 紛争解決手続申立取下書

(日本工業規格A4)

年 月 日

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  
申立人：(氏名または商号もしくは名称) 印  
(住所または所在地)  
(代表者の役職氏名) 印  
(電話番号)

**紛争解決手続申立取下書**

紛争解決手続の申立てを取り下げることといたしたく、「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」第36条第2項の規定に基づき届け出ます。

|                    |  |
|--------------------|--|
| 事案番号               |  |
| 紛争解決手続の申立てを取り下げる理由 |  |

以 上

<添付書類>  
・顧客が紛争解決手続を取り下げることについて同意している書面(会社が申立てを取り下げる場合)

別紙様式第8号 和解案受諾書

(日本工業規格A4)

年 月 日

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  
 (氏名または商号もしくは名称) 印  
 (住所または所在地)  
 (代表者の役職氏名) 印  
 (電話番号)

**和解案受諾書**

紛争解決手続において提示された和解案を受諾することとしたので、「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」第38条第1項の規定に基づき、この和解案受諾書を提出します。  
 また、この紛争解決手続において和解が成立した場合に、相手方に本書の写しが交付されることにつき、同意します。

|        |          |
|--------|----------|
| 和解案の番号 | 紛××第 ー 号 |
|--------|----------|

以 上

別紙様式第9号 和解案不受諾理由書

(日本工業規格A4)

年 月 日

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  
 (商号または名称)  
 (所在地)  
 (代表者の役職氏名) 印

**和解案不受諾理由書**

当社は、紛争解決手続において提示された和解案を受諾しないこととしたので、「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」第38条第2項の規定に基づき、この和解案不受諾理由書を提出します。

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 和解案の番号                             | 紛××第 ー 号   |
| 和解案を受諾しないこととした理由                   |  |
| 提示された和解案が特別調停案である場合の上記の理由が該当している条項 | <input type="checkbox"/> 業務規程第38条第2項第1号<br><input type="checkbox"/> 業務規程第38条第2項第2号<br><input type="checkbox"/> 業務規程第38条第2項第3号<br><input type="checkbox"/> 業務規程第38条第2項第4号<br>(該当するものに○印を付すこと) |

以 上

担当者：(氏名)  
 (所属・役職)  
 (電話番号)  
 (メールアドレス)



別紙様式第10号 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

(日本工業規格A4)

年 月 日

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

(氏名または商号もしくは名称) 印

(住所または所在地)

(代表者の役職氏名) 印

(電話番号)

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

「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」第52条第1項の規定に基づき、サポートセンターの紛争解決等業務に関する苦情を申し立てます。

|            |   |
|------------|---|
| 苦情の対象となる業務 | 1. 苦情処理手続 2. 紛争解決手続 3. その他<br>(該当するものに○印を付すこと)  |
| 苦情の種類      | <input type="checkbox"/> サポートセンターの窓口業務に関するもの<br><input type="checkbox"/> 手続実施委員の選任の方法に関するもの<br><input type="checkbox"/> サポートセンターの職員または手続実施委員の資質・能力に関するもの<br><input type="checkbox"/> 手続の進行に関するもの<br><input type="checkbox"/> 資料の保管・返還、秘密の保持に関するもの<br><input type="checkbox"/> 報酬・費用に関するもの<br><input type="checkbox"/> 手続の結果に関するもの<br><input type="checkbox"/> その他<br>(該当するものに○印を付すこと) |
| 申立ての内容     |   |

以上