

「損害保険業務等にかかる紛争解決等業務に関する業務規程」に関する細則

(2010年6月17日制定)

(目的)

第1条 この細則は、「損害保険業務等にかかる紛争解決等業務に関する業務規程」(以下「業務規程」という。)の施行に関し、必要な事項を定める。

(定義)

第2条 この細則にお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。

(手続実施基本契約の締結申込書の審査)

第3条 業務規程第3条第4項に規定する細則で定めるものとは、当該損害保険会社等の内部管理態勢の整備状況または過去における苦情もしくは紛争への対応状況に著しい不備が認められ、かつ、それらへの改善措置が講じられていない場合をいう。

(紛争解決委員の委嘱)

第4条 ADR評議会の議長は、サポートセンターが業務規程第6条第1項の委嘱を行おうとする者に対し、委嘱状を交付し、当該者から当該委嘱に関する承諾書を徴求するものとする。

(紛争解決委員等に対する報酬等の支払)

第5条 サポートセンターは、紛争解決委員ならびにADR評議会およびADR運営委員会の委員(協会の常勤役員である者を除く。)に対し、「紛争解決委員等に対する報酬等の支払に関する規程」に基づき、報酬等を支払う。

(解任事由にかかる調査等)

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

(研修の実施)

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

(書面等による見積額の提示等)

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

(代理人であることを証する書面等)

第9条 サポートセンターは、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 号に定める高齢者、障害者等をいう。)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つ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。

(他の相談機関等との連携)

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

- ① 業務規程第 2 条第 1 項第 6 号ロに掲げる苦情にかかる苦情の解決の申出について、当該申出にかかる苦情の性質に照らしてサポートセンターが必要と認める場合に、申出人の意向を十分に確認した上で、一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構を紹介すること。
- ② 自動車事故に伴う損害賠償に関する苦情または紛争について、その性質に照らしてサポートセンターが必要と認める場合に、申出人または顧客の意向を十分に確認した上で、紛争解決手続の申立てに先立ち公益財団法人交通事故紛争処理センター等を紹介すること。
- ③ サポートセンターの職員および紛争解決委員について、他の相談機関等と共同で研修を行うこと。

(帳簿書類その他の物件の保管期間)

第 12 条 業務規程第 20 条第 2 項に規定する細則で定める期間は、3 年間とする。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

(データベースの利用)

- 第 14 条** 業務規程第 23 条第 1 項および同第 25 条第 2 項の規定に基づきサポートセンターが会社に対して行う通知ならびに同第 24 条第 3 項の規定に基づき会社がサポートセンターに対して行う報告は、協会が指定するデータベースシステム（以下「データベース」という。）により行うものとする。
- 2 会社は、データベースの利用に当たっては、別に定める利用同意手続を行った上で、その利用にかかる責任者および利用者を定め、協会が管理する名簿に登録を受けなければならない。
 - 3 会社は、前項の責任者または利用者に変更があった場合には、所定の方法により、協会に報告しなければならない。

(反社会的勢力)

- 第 15 条** 業務規程第 23 条第 2 項第 11 号および同第 29 条第 2 項第 3 号に定める反社会的勢力とは、次の各号のいずれかに該当する者をいう。
- ① 暴力団（その団体の構成員（その団体の構成団体の構成員を含む。）が集団的にまたは常習的に暴力的不法行為等を行うことを助長するおそれがある団体をいう。以下同じ。）
 - ② 暴力団員（暴力団の構成員をいう。以下同じ。）
 - ③ 暴力団準構成員（暴力団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う。以下「準構成員」という。）
 - ④ 暴力団関係企業（暴力団員が実質的にその経営に関与している企業、準構成員もしくは元暴力団員が経営する企業で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う。）
 - 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う。）
 - 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う。）
 - 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う。）
 - ⑧ 前各号に掲げる者のほか、サポートセンターの職員（紛争解決手続にあっては、サポートセンターの職員または手続実施委員）に対し、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、脅迫的な言動をしまたは暴力を用いる行為その他これらに準ずる行為を行う者

(苦情解決手続不応諾理由の審査)

- 第 16 条** サポートセンターは、会社から業務規程第 24 条第 2 項の書面の提出があったときは、速やかに、当該書面に記載された理由が当該会社が苦情解決手続に応じないことにつき正当な理由であると

認められるかどうかを審査する。

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

(解決等報告等)

第 17 条 業務規程第 24 条第 3 項に規定する報告は、次のとおりとする。

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

- 2 前項の報告期限が業務規程第 10 条第 1 項に規定するサポートセンターの休日である場合の報告期限は、その翌窓口開設日とする。

(注意喚起または改善勧告)

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

- ① 特定の苦情件数が 6 か月間連続して相対的に高水準である場合
- ② 特定の苦情件数が 2 か月の間に顕著に増加した場合
- ③ 前各号に掲げるもののほか、サポートセンターが特に必要と認めた場合

- 2 ADR 評議会は、前項の報告を受けた場合、その内容を確認した上で、必要と認めるときは、協会の専務理事に対し、当該会社に注意を喚起しまたは注意の喚起によっては改善が見込まれない場合には改善を勧告するよう要請することができる。

(紛争解決手続の案内)

第 18 条 業務規程第 27 条に規定する紛争解決手続の案内は、申出人に対し、次に掲げる事項を記載した書面を送付することにより行うものとする。

- ① 紛争解決手続の申立てにかかるサポートセンターの照会窓口
- ② 前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

(顧客同意の取付け)

第 19 条 業務規程第 29 条第 2 項第 4 号および同第 36 条第 1 項に定める顧客からの同意の取付けは、書面により行わなければならない。

(手続実施委員の選任および解任)

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。

(実質的支配者等からの不当な影響に関する報告)

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

(意見聴取への関係人の出席)

第 25 条 サポートセンターは、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。

(和解案不受諾理由の審査)

第 25 条の 2 サポートセンターは、会社から和解案不受諾理由書の提出があったときは、速やかに、

当該書面を手続実施委員に回付する。

- 2 手続実施委員は、前項の書面の回付を受けたときは、速やかに、当該書面の内容を審査する。
- 3 手続実施委員は、前項の審査において和解案不受諾理由書に記載された内容を確認するため必要と認めるときは、業務規程第 38 条第 1 項および同条第 4 項本文の規定について、当事者に対して理由および期間その他手続実施委員が必要と認める事項を明示して、その適用を猶予することができる。

(義務の履行状況の報告)

第 26 条 会社は、紛争解決手続において和解が成立した場合において、当該和解で定められた義務を履行したとき（主たる義務の履行者が申立人（会社が業務規程第 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。本条において同じ。）の場合で、申立人が義務を履行したときを含む）は、サポートセンターに対し、その旨を報告するものとする。

(結果の公表等)

第 27 条 業務規程第 43 条第 1 項に規定する細則で定める事項は、次の各号に掲げるとおりとする。

- ① 苦情解決手続および紛争解決手続の実施状況
 - ② 苦情解決手続および紛争解決手続の結果の概要
 - ③ 前各号に掲げるもののほか、苦情および紛争の解決を促進するため必要と認める事項
- 2 前項第 1 号および第 2 号に関する事項は、原則として、四半期ごとに公表する。

(義務不履行の事実の公表等)

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

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

(ADR 評議会の審議事項等)

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

- ① 事業計画および収支予算
 - ② 事業報告および収支決算
 - ③ 業務規程および関係諸規則の制定および改廃
- 2 業務規程第 45 条第 3 項第 3 号に規定する細則で定める事項は、次の各号に掲げるものとする。
- ① 業務規程第 42 条に定める義務の履行の勧告
 - ② 業務規程第 44 条に定める義務の不履行にかかる事実の公表

(議長等の選出方法)

第 30 条 ADR 評議会の議長および副議長は、委員の互選により選出する。

(開催時期)

第 31 条 ADR 評議会は、原則として、毎年 1 月および 6 月に開催する。

(ADR運営委員会の構成)

- 第 32 条** ADR運営委員会の委員は、協会の常勤役員 2 名および紛争解決委員 4 名とする。
- ADR運営委員会に委員長および副委員長を置く。
 - 前項の委員長および副委員長は、紛争解決委員である委員の中から選出する。

(ADR評議会に関する規定の準用)

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

(利用規定の制定)

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

(細則の変更)

第 35 条 この細則の変更は、ADR評議会の決議によるものとする。

(電磁的記録の利用を認める場合)

第 36 条 業務規程第 58 条に規定するサポートセンターが認める場合とは、次の各号に該当する場合をいう。

- ① 電磁的方法に係る安全管理状況等に照らし支障がないとサポートセンターが判断した場合
- ② 通知等を電磁的方法によって行うことで円滑に手続を実施できるとサポートセンターが判断した場合

附則

(施行日)

この細則は、2010 年 10 月 1 日から施行する。

附則 (2012. 1. 20)

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

附則 (2012. 3. 5)

この改正は、2012 年 4 月 1 日から施行する。

附則（2013. 3. 12）

この改正は、2013年4月1日から施行する。

附則（2023. 1. 6）

この改正は、2023年4月1日から施行する。