

# 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



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。
- \* 自賠償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(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、



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

## 苦情 解決手続の流れ

**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

**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



**ア** 協会と契約している保険会社  
(裏紙紙参照)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。  
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、(ア)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、地震保険の保険金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認められるもの  
② その内容が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し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の(いずれも実質的に同一の事案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案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も、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 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

**1** (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  
② 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  
③ 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。

⑧ 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(いずれも実質的に同一の事案にかかるものを含む。)

⑨ 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案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とする紛争について、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。

## 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電話からは裏表紙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3分8.5円(税別) / 携帯電話からは全国一律20秒10円(税別) / 公衆電話からは全国一律40秒10円(税別)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  裏表紙参照

※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.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(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・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。**オ**

# 紛争 解決手続の流れ

3

## 保険会社と話し合う



話し合い



保険会社と話し合い、解決を目指す

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

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

## 話し合いの状況を確認

## 解決

## 手続の事前説明

## 申立書の受付

**イ** 紛争解決手続を実施しないケース

**ウ** 申立書等に不備がある場合は再提出が必要

**エ** 原則、書類は返還しない

## 2. 利用の申込み

(1)相談および苦情の解決の申出は、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。

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

(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。)

- 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号に定める高齢者、障害者等)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、代理人以外の関係者を出席させようとする場合(付添いとして出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書を提出し、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、申立書ごと、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センターへ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含みます。

(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. 手続の非公開

- (1)利用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)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なりません。
  - 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センターの役員や手続実施委員の了解なく電話または面会を強要する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う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。

## 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.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.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。

※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.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。🕒

※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

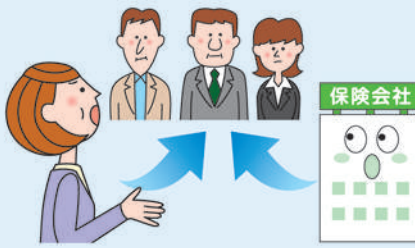
### 紛争解決委員を選任してもらう



そんぽADRセンターから受付通知が送付される

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

## 紛争解決委員の選任

### 紛争解決委員が内容審査等を実施

⚠️ 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

📺 テレビ会議システムの利用  
(交通事故賠償紛争を除く)

📄 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

・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。

- ③ 苦情解決手続または紛争解決手続にかかる内容を記録、録音または撮影すること。
- ④ 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、当該手続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 (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

- 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事項を記載した申立取下書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、利用者にあつては、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、③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 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の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たまたはそんぽ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。
- (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

(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理由書
第30条第6項	様式3	紛争解決手続にかかる不応理由書

(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	関係人出席承諾書
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。

(2024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

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。

### そんぽADRセンター東京

[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

### そんぽADRセンター近畿

[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

◎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 <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  
アイペット損保  
アクサダイレクト  
アニコム損保  
イーデザイン損保  
AIG損保  
エイチ・エス損保

SBI損保  
au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  
セゾン自動車火災  
全管協れいわ損保  
ソニー損保  
損保ジャパン  
大同火災  
東京海上日動

トーマ再保険  
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保険会社・50首順]  
2024年5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>

2024.05.HP掲載用