

<p>(定義)</p> <p>第二条</p> <p>28 この法律において「指定紛争解決機関」とは、第三百八条の二第一項の規定による指定を受けた者をいう。</p> <p>29 この法律において「生命保険業務」とは、生命保険会社が第九十七条、第九十八条及び第九十九条の規定により行う業務並びに他の法律により行う業務並びに当該生命保険会社のために生命保険募集人が行う保険募集をいう。</p> <p>30 この法律において「損害保険業務」とは、損害保険会社が第九十七条、第九十八条及び第九十九条の規定により行う業務(自動車損害賠償保障法(昭和三十年法律第九十七号)第五条(責任保険又は責任共済の契約の締結強制)に規定する責任保険に係る保険金等(同法第十六条の二(休業による損害等に係る保険金等の限度)に規定する保険金等をいう。))の支払及び支払に係る手続に関する業務(第三十二項及び第三十四項において「自動車損害賠償責任保険事業」という。)を除く。)並びに他の法律により行う業務並びに当該損害保険会社のために損害保険募集人が行う保険募集をいう。</p> <p>31 この法律において「外国生命保険業務」とは、外国生命保険会社等が第九十九条において準用する第九十七条、第九十八条、第九十九条及び第一百条の規定により行う業務並びに当該外国生命保険会社等のために生命保険募集人が行う保険募集をいう。</p> <p>32 この法律において「外国損害保険業務」とは、外国損害保険会社等が第九十九条において準用する第九十七条、第九十八条、第九十九条及び第一百条の規定により行う業務(自動車損害賠償責任保険事業を除く。)並びに当該外国損害保険会社等のために損害保険募集人が行う保険募集をいう。</p> <p>33 この法律において「特定生命保険業務」とは、第二百九条第四項の特定生命保険業免許を受けた同条第一項の特定法人の同項の引受社員が第九十九条において準用する第九十七条、第九十八条、第九十九条及び第一百条の規定により行う業務並びに当該引受社員のために生命保険募集人が行う保険募集をいう。</p> <p>34 この法律において「特定損害保険業務」とは、第二百九条第五項の特定損害保険業免許を受けた同条第一項の特定法人の同項の引受社員が第九十九条において準用する第九十七条、第九十八条、第九十九条及び第一百条の規定により行う業務(自動車損害賠償責任保険事業を除く。)並びに当該引受社員のために損害保険募集人が行う保険募集をいう。</p> <p>35 この法律において「少額短期保険業務」とは、少額短期保険業者が第二百七十二条の十一第一項の規定により行う業務及び当該少額短期保険業者のために少額短期保険募集人が行う保険募集をいう。</p> <p>36 この法律において「保険仲立人保険募集」とは、保険仲立人が行う保険契約の締結の媒介をいう。</p> <p>37 この法律において「保険業務等」とは、生命保険業務、損害保険業務、外国生命保険業務、外国損害保険業務、特定生命保険業務、特定損害保険業務、少額短期保険業務又は保険仲立人保険募集をいう。</p> <p>38 この法律において「苦情処理手続」とは、保険業務等関連苦情(保険業務等に関する苦情をいう。第三百八条の七、第三百八条の八及び第三百八条の十二において同じ。)を処理する手続をいう。</p> <p>39 この法律において「紛争解決手続」とは、保険業務等関連紛争(保険業務等に関する紛争で当事者が和解をすることができるものをいう。第三百八条の七、第三百八条の八及び第三百八条の十三から第三百八条の十五までにおいて同じ。)について訴訟手続によらずに解決を図る手続をいう。</p> <p>40 この法律において「紛争解決等業務」とは、苦情処理手続及び紛争解決手続に係る業務並びにこれに付随する業務をいう。</p> <p>41 この法律において「紛争解決等業務の種別」とは、紛争解決等業務に係る生命保険業務、損害保険業務、外国生命保険業務、外国損害保険業務、特定生命保険業務、特定損害保険業務、少額短期保険業務及び保険仲立人保険募集の種別をいう。</p> <p>42 この法律において「手続実施基本契約」とは、紛争解決等業務の実施に関し指定紛争解決機関と保険業関係業者(保険会社、外国保険会社等、第二百二十三条第一項の免許特定法人、少額短期保険業者又は保険仲立人をいう。以下同じ。)との間で締結される契約をいう。</p>
--

保険業法	施行令	施行規則
<p>第二百五条の二 生命保険会社は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に定める措置を講じなければならない。</p> <p>一 指定生命保険業務紛争解決機関(指定紛争解決機関であってその紛争解決等業務の種別が生命保険業務であるものをいう。以下この条において同じ。)が存在する場合</p> <p>一</p>		<p>(保険業務等に関する苦情処理措置及び紛争解決措置)</p> <p>第五十五条の二 法第二百五条の二第一項第二号(法第九十九条において準用する場合を含む。)に規定する苦情処理措置として内閣府令で定める措置は、次の各号のいずれかとする。</p> <p>一 次に掲げるすべての措置を講じ</p>

の指定生命保険業務紛争解決機関との間で生命保険業務に係る手続実施基本契約を締結する措置

二 指定生命保険業務紛争解決機関が存在しない場合 生命保険業務に関する苦情処理措置(顧客(顧客以外の保険契約者等を含む。以下この号において同じ。))からの苦情の処理の業務に従事する使用人その他の従業者に対する助言若しくは指導を第三百八条の十三第三項第三号に掲げる者に行わせること又はこれに準ずるものとして内閣府令で定める措置をいう。次条、第二百七十二條の十三の二及び第二百九十九條の二において同じ。)及び紛争解決措置(顧客との紛争の解決を認証紛争解決手続(裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律(平成十六年法律第百五十一号)第二条第三号(定義)に規定する認証紛争解決手続をいう。))により図ること又はこれに準ずるものとして内閣府令で定める措置をいう。次条、第二百七十二條の十三の二及び第二百九十九條の二において同じ。)

2 生命保険会社は、前項の規定により手続実施基本契約を締結する措置を講じた場合には、当該手続実施基本契約の相手方である指定生命保険業務紛争解決機関の商号又は名称を公表しなければならない。

3 第一項の規定は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に定める期間においては、適用しない。

一 第一項第一号に掲げる場合に該当していた場合において、同項第二号に掲げる場合に該当することとなったとき 第三百八条の二十三第一項の規定による紛争解決等業務の廃止の認可又は第三百八条の二十四第一項の規定による指定の取消しの時に、同号に定める措置を講ずるために必要な期間として内閣総理大臣が定める期間

二 第一項第一号に掲げる場合に該当していた場合において、同号の一の指定生命保険業務紛争解決機関の紛争解決等業務の廃止が第三百八条の二十三第一項の規定により認可されたとき、又は同号の一の指定生命保険業務紛争解決機関の第三百八条の二第一項の規定による指定が第三百八条の二十四第一項の規定により取り消されたとき(前号に掲げる場合を除く。) その認可又は

ること。

イ 保険業務等関連苦情(法第二条第三十八項に規定する保険業務等関連苦情をいう。以下この項及び第三項において同じ。)の処理に関する業務を公正かつ的確に遂行するに足りる業務運営体制を整備すること。

ロ 保険業務等関連苦情の処理に関する業務を公正かつ的確に遂行するための規則(当該業務に関する保険業関係業者(法第二条第四十二項に規定する保険業関係業者をいう。第四号及び第三項において同じ。)内における責任分担を明確化する規定を含むものに限る。)を整備すること。

ハ 保険業務等関連苦情の申出先を顧客(法第百五条の二第一項第二号に規定する顧客をいう。)に周知し、並びにイの業務運営体制及びロの規則を公表すること。

二 金融商品取引法第七十七条第一項(同法第七十八条の六(投資者からの苦情に対する対応等)及び第七十九条の十二(認定団体による苦情の処理)において準用する場合を含む。)(投資者からの苦情に対する対応等)の規定により金融商品取引業協会(同法第二条第十三項(定義)に規定する認可金融商品取引業協会又は同法第七十八条第二項(認定金融商品取引業協会の認定)に規定する認定金融商品取引業協会をいう。次項第一号において同じ。)又は認定投資者保護団体(同法第七十九条の十第一項(業務廃止の届出)に規定する認定投資者保護団体をいう。次項第一号において同じ。)が行う苦情の解決により保険業務等関連苦情の処理を図ること。

三 消費者基本法(昭和四十三年法律第七十八号)第十九条第一項(苦情処理及び紛争解決の促進)又は第二十五条(国民生活センターの役割)に規定するあっせんにより保険業務等関連苦情の処理を図ること。

四 法第三百八条の二第一項に規定する指定(その紛争解決等業務の種類が当該保険業関係業者が行う保険業務等以外の保険業務等であるものに限る。次項第四号において同じ。)又は令第四十四条の七各号に掲げる指定を受けた者が実施する苦情を処理する手続により保険業務等関連苦情の処理を図ること。

五 保険業務等関連苦情の処理に関する業務を公正かつ的確に遂行する

<p>取消しの時に、第一項第一号に定める措置を講ずるために必要な期間として内閣総理大臣が定める期間</p> <p>三 第一項第二号に掲げる場合に該当していた場合において、同項第一号に掲げる場合に該当することとなったとき 第三百八条の二第一項の規定による指定の時に、同号に定める措置を講ずるために必要な期間として内閣総理大臣が定める期間</p>		<p>に足る経理的基礎及び人的構成を有する法人(法第三百八条の二第一項第一号に規定する法人をいう。次項第五号において同じ。)が実施する苦情を処理する手続により保険業務等関連苦情の処理を図ること。</p> <p>2 法第二百五条の二第一項第二号(法第百九十九条において準用する場合を含む。)に規定する紛争解決措置として内閣府令で定める措置は、次の各号のいずれかとする。</p> <p>一 金融商品取引業協会又は認定投資者保護団体のあつせん(金融商品取引法第七十七条の二第一項(同法第七十八条の七(認定協会によるあつせん)及び第七十九条の十三(認定団体によるあつせん)において準用する場合を含む。)(認可協会によるあつせん)に規定するあつせんをいう。)により保険業務等関連紛争(法第二条第三十九項に規定する保険業務等関連紛争をいう。以下この条において同じ。)の解決を図ること。</p> <p>二 弁護士法(昭和二十四年法律第二百五号)第三十三条第一項(会則)に規定する会則若しくは当該会則の規定により定められた規則に規定する機関におけるあつせん又は当該機関における仲裁手続により保険業務等関連紛争の解決を図ること。</p> <p>三 消費者基本法第十九条第一項若しくは第二十五条に規定するあつせん又は同条に規定する合意による解決により保険業務等関連紛争の解決を図ること。</p> <p>四 法第三百八条の二第一項に規定する指定又は令第四十四条の七各号に掲げる指定を受けた者が実施する紛争の解決を図る手続により保険業務等関連紛争の解決を図ること。</p> <p>五 保険業務等関連紛争の解決に関する業務を公正かつ的確に遂行するに足る経理的基礎及び人的構成を有する法人が実施する紛争の解決を図る手続により保険業務等関連紛争の解決を図ること。</p> <p>3 前二項(第一項第五号及び前項第五号に限る。)の規定にかかわらず、保険業関係業者は、次の各号のいずれかに該当する法人が実施する手続により保険業務等関連苦情の処理又は保険業務等関連紛争の解決を図ってはならない。</p> <p>一 法又は弁護士法の規定により罰金の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなっ</p>
---	--	--

		<p>た日から五年を経過しない法人</p> <p>ニ 法第三百八条の二十四第一項の規定により法第三百八条の二第一項の規定による指定を取り消され、その取消しの日から五年を経過しない法人又は令第四十四条の七各号に掲げる指定を取り消され、その取消しの日から五年を経過しない法人</p> <p>三 その業務を行う役員(役員が法人であるときは、その職務を行うべき者を含む。以下この号において同じ。)のうちに、次のいずれかに該当する者がある法人</p> <p>イ 禁錮以上の刑に処せられ、又は法若しくは弁護士法の規定により刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなった日から五年を経過しない者</p> <p>ロ 法第三百八条の二十四第一項の規定により法第三百八条の二第一項の規定による指定を取り消された法人において、その取消しの日前一月以内にその法人の役員であった者でその取消しの日から五年を経過しない者又は令第四十四条の七各号に掲げる指定を取り消された法人において、その取消しの日前一月以内にその法人の役員であった者でその取消しの日から五年を経過しない者</p>
<p>(指定損害保険業務紛争解決機関との契約締結義務等)</p> <p>第五十五条の三 損害保険会社は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に定める措置を講じなければならない。</p> <p>一 指定損害保険業務紛争解決機関(指定紛争解決機関であってその紛争解決等業務の種別が損害保険業務であるものをいう。以下この条において同じ。)が存在する場合 一の指定損害保険業務紛争解決機関との間で損害保険業務に係る手続実施基本契約を締結する措置</p> <p>二 指定損害保険業務紛争解決機関が存在しない場合 損害保険業務に関する苦情処理措置及び紛争解決措置</p> <p>2 損害保険会社は、前項の規定により手続実施基本契約を締結する措置を講じた場合には、当該手続実施基本契約の相手方である指定損害保険業務紛争解決機関の商号又は名称を公表しなければならない。</p> <p>3 第一項の規定は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に定める期間においては、適用しない。</p>		

<p>一 第一項第一号に掲げる場合に該当していた場合において、同項第二号に掲げる場合に該当することとなったとき 第三百八条の二十三第一項の規定による紛争解決等業務の廃止の認可又は第三百八条の二十四第一項の規定による指定の取消しの時に、同号に定める措置を講ずるために必要な期間として内閣総理大臣が定める期間</p> <p>二 第一項第一号に掲げる場合に該当していた場合において、同号の一の指定損害保険業務紛争解決機関の紛争解決等業務の廃止が第三百八条の二十三第一項の規定により認可されたとき、又は同号の一の指定損害保険業務紛争解決機関の第三百八条の二第一項の規定による指定が第三百八条の二十四第一項の規定により取り消されたとき(前号に掲げる場合を除く。) その認可又は取消しの時に、第一項第一号に定める措置を講ずるために必要な期間として内閣総理大臣が定める期間</p> <p>三 第一項第二号に掲げる場合に該当していた場合において、同項第一号に掲げる場合に該当することとなったとき 第三百八条の二第一項の規定による指定の時に、同号に定める措置を講ずるために必要な期間として内閣総理大臣が定める期間</p> <p>(指定保険仲立人保険募集紛争解決機関との契約締結義務等)</p> <p>第二百九十九条の二 保険仲立人は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に定める措置を講じなければならない。</p> <p>一 指定保険仲立人保険募集紛争解決機関(指定紛争解決機関であってその紛争解決等業務の種別が保険仲立人保険募集であるものをいう。以下この条において同じ。)が存在する場合 一の指定保険仲立人保険募集紛争解決機関との間で保険仲立人保険募集に係る手続実施基本契約を締結する措置</p> <p>二 指定保険仲立人保険募集紛争解決機関が存在しない場合 保険仲立人保険募集に関する苦情処理措置及び紛争解決措置</p> <p>2 保険仲立人は、前項の規定により手続実施基本契約を締結する措置を講じた場合には、当該手続実施基本契約の相手方である指定保険仲立人保険募集紛争解決機関の商号又は</p>		
--	--	--

<p>名称を公表しなければならない。</p> <p>3 第一項の規定は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に定める期間においては、適用しない。</p> <p>一 第一項第一号に掲げる場合に該当していた場合において、同項第二号に掲げる場合に該当することとなったとき 第三百八条の二十三第一項の規定による紛争解決等業務の廃止の認可又は第三百八条の二十四第一項の規定による指定の取消しの時に、同号に定める措置を講ずるために必要な期間として内閣総理大臣が定める期間</p> <p>二 第一項第一号に掲げる場合に該当していた場合において、同号の一の指定保険仲立人保険募集紛争解決機関の紛争解決等業務の廃止が第三百八条の二十三第一項の規定により認可されたとき、又は同号の一の指定保険仲立人保険募集紛争解決機関の第三百八条の二第一項の規定による指定が第三百八条の二十四第一項の規定により取り消されたとき(前号に掲げる場合を除く。)その認可又は取消しの時に、第一項第一号に定める措置を講ずるために必要な期間として内閣総理大臣が定める期間</p> <p>三 第一項第二号に掲げる場合に該当していた場合において、同項第一号に掲げる場合に該当することとなったとき 第三百八条の二第一項の規定による指定の時に、同号に定める措置を講ずるために必要な期間として内閣総理大臣が定める期間</p>		
<p>(業務及び財産の状況に関する説明書類の縦覧等)</p> <p>第百十一条 保険会社は、事業年度ごとに、業務及び財産の状況に関する事項として内閣府令で定めるものを記載した説明書類を作成し、本店又は主たる事務所及び支店又は従たる事務所その他これらに準ずる場所として内閣府令で定める場所に備え置き、公衆の縦覧に供しなければならない。</p>	<p>(業務及び財産の状況に関する説明書類に記載する事項等)</p> <p>第五十九条の二 法第百十一条第一項に規定する内閣府令で定めるものは、次に掲げる事項とする。</p> <p>四 保険会社の運営に関する次に掲げる事項</p> <p>ニ 生命保険会社にあつては、次に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ次に定める事項</p> <p>(1) 指定生命保険業務紛争解決機関(法第百五条の二第一項第一号に規定する指定生命保険業務紛争解決機関をいう。二において同じ。)が存在する場合当該生命保険会社が同号に定める生命保険業務に係る手続実施基本契約を締結する措置を講ずる当該手続実施基本契約の相手方である指定生命保険業務紛争解決</p>	

	<p>機関の商号又は名称</p> <p>(2) 指定生命保険業務紛争解決機関が存在しない場合当該生命保険会社の法第五条の二第一項第二号に定める生命保険業務に関する苦情処理措置及び紛争解決措置の内容</p> <p>ホ 損害保険会社にあつては、次に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ次に定める事項</p> <p>(1) 指定損害保険業務紛争解決機関(法第五条の三第一項第一号に規定する指定損害保険業務紛争解決機関をいう。ホにおいて同じ。)が存在する場合当該損害保険会社が同号に定める損害保険業務に係る手続実施基本契約を締結する措置を講ずる当該手続実施基本契約の相手方である指定損害保険業務紛争解決機関の商号又は名称</p> <p>(2) 指定損害保険業務紛争解決機関が存在しない場合当該損害保険会社の法第五条の三第一項第二号に定める損害保険業務に関する苦情処理措置及び紛争解決措置の内容</p>	
<p>第四編 指定紛争解決機関</p> <p>第一章 通則</p> <p>(紛争解決等業務を行う者の指定)</p> <p>第三百八条の二 内閣総理大臣は、次に掲げる要件を備える者を、その申請により、紛争解決等業務を行う者として、指定することができる。</p> <p>一 法人(人格のない社団又は財団で代表者又は管理人の定めのあるものを含み、外国の法令に準拠して設立された法人その他の外国の団体を除く。第四号二において同じ。)であること。</p> <p>二 第三百八条の二十四第一項の規定によりこの項の規定による指定を取り消され、その取消の日から五年を経過しない者又は他の法律の規定による指定であつて紛争解決等業務に相当する業務に係るものとして政令で定めるものを取り消され、その取消の日から五年を経過しない者でないこと。</p> <p>三 この法律若しくは弁護士法(昭和二十四年法律第二百五号)又はこれらに相当する外国の法令の規定に違反し、罰金の刑(これに相当する外国の法令による刑を含む。)に処せられ、その刑の執行を終わり、又はその刑の執行を受けることがなくなった日から五年を経過しない者でないこと。</p>	<p>(紛争解決等業務に相当する業務に係る他の法律の規定による指定)</p> <p>第四十四条の七 法第三百八条の二第一項第二号及び第四号二、第三百八条の六並びに第三百八条の二十三第三項に規定する政令で定めるものは、次に掲げるものとする。</p> <p>一 金融商品取引法第五十六条の三十九第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>二 第四十四条の九各号に掲げる指定</p> <p>(名称の使用制限の適用除外)</p> <p>第四十四条の九 法第三百八条の十七に規定する政令で定めるものは、次に掲げる指定のいずれかを受けた者とする。</p> <p>一 無尽業法(昭和六年法律第四十二号)第三十五条の二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>二 金融機関の信託業務の兼営等に関する法律(昭和十八年法律第四十三号)第十二条の二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>三 農業協同組合法第九十二条の六第一項(指定紛争解決機関)の規定</p>	

<p>四 役員のうち、次のいずれかに該当する者がいないこと。</p> <p>イ 成年被後見人若しくは被保佐人又は外国の法令上これらと同様に扱われている者</p> <p>ロ 破産者で復権を得ないもの又は外国の法令上これと同様に扱われている者</p> <p>ハ 禁錮以上の刑(これに相当する外国の法令による刑を含む。)に処せられ、その刑の執行を終わり、又はその刑の執行を受けることがなくなった日から五年を経過しない者</p> <p>ニ 第三百八条の二十四第一項の規定によりこの項の規定による指定を取り消された場合若しくはこの法律に相当する外国の法令の規定により当該外国において受けている当該指定に類する行政処分を取り消された場合において、その取消しの日前一月以内にその法人の役員(外国の法令上これと同様に扱われている者を含む。ニにおいて同じ。)であった者でその取消しの日から五年を経過しない者又は他の法律の規定による指定であつて紛争解決等業務に相当する業務に係るものとして政令で定めるもの若しくは当該他の法律に相当する外国の法令の規定により当該外国において受けている当該政令で定める指定に類する行政処分を取り消された場合において、その取消しの日前一月以内にその法人の役員であった者でその取消しの日から五年を経過しない者</p> <p>ホ この法律若しくは弁護士法又はこれらに相当する外国の法令の規定に違反し、罰金の刑(これに相当する外国の法令による刑を含む。)に処せられ、その刑の執行を終わり、又はその刑の執行を受けることがなくなった日から五年を経過しない者</p> <p>五 紛争解決等業務を的確に実施するに足る経理的及び技術的な基礎を有すること。</p> <p>六 役員又は職員の構成が紛争解決等業務の公正な実施に支障を及ぼすおそれがないものであること。</p> <p>七 紛争解決等業務の実施に関する規程(以下「業務規程」という。)が法令に適合し、かつ、この法律の定めるところにより紛争解決等業務を公正かつ的確に実施するために十分であると認められること。</p> <p>八 次項の規定により意見を聴取した結果、手続実施基本契約の解除</p>	<p>による指定</p> <p>四 水産業協同組合法第二百一一条の六第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>五 中小企業等協同組合法第六十九条の二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>六 信用金庫法(昭和二十六年法律第二百三十八号)第八十五条の四第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>七 長期信用銀行法第十六条の八第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>八 労働金庫法(昭和二十八年法律第二百二十七号)第八十九条の五第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>九 銀行法第五十二条の六十二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>十 貸金業法(昭和五十八年法律第三十二号)第四十一条の三十九第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>十一 農林中央金庫法(平成十三年法律第九十三号)第九十五条の六第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>十二 信託業法第八十五条の二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>十三 資金決済に関する法律(平成二十一年法律第五十九号)第九十九条第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p>	
---	--	--

<p>に関する事項その他の手続実施基本契約の内容(第三百八条の七第二項各号に掲げる事項を除く。)その他の業務規程の内容(同条第三項の規定によりその内容とするものでなければならないこととされる事項並びに同条第四項各号及び第五項第一号に掲げる基準に適合するために必要な事項を除く。)について異議(合理的な理由が付されたものに限る。)を述べた保険業関係業者の数の保険業関係業者の総数に占める割合が政令で定める割合以下の割合となったこと。</p> <p>2 前項の申請をしようとする者は、あらかじめ、内閣府令で定めるところにより、保険業関係業者に対し、業務規程の内容を説明し、これについて異議がないかどうかの意見(異議がある場合には、その理由を含む。)を聴取し、及びその結果を記載した書類を作成しなければならない。</p> <p>3 内閣総理大臣は、第一項の規定による指定をしようとするときは、同項第五号から第七号までに掲げる要件(紛争解決手続の業務に係る部分に限り、同号に掲げる要件にあつては、第三百八条の七第四項各号及び第五項各号に掲げる基準に係るものに限る。)に該当していることについて、あらかじめ、法務大臣に協議しなければならない。</p> <p>4 第一項の規定による指定は、紛争解決等業務の種別ごとに行うものとし、同項第八号の割合は、当該紛争解決等業務の種別ごとに算定するものとする。</p> <p>5 内閣総理大臣は、第一項の規定による指定をしたときは、指定紛争解決機関の商号又は名称及び主たる営業所又は事務所の所在地、当該指定に係る紛争解決等業務の種別並びに当該指定をした日を官報で告示しなければならない。</p>	<p>(異議を述べた保険業関係業者の数の保険業関係業者の総数に占める割合)</p> <p>第四十四条の八法 第三百八条の二第一項第八号に規定する政令で定める割合は、三分の一とする。</p>	<p>(割合の算定)</p> <p>第二百三十九条の二 法第三百八条の二第一項第八号の割合の算定は、同項の申請をしようとする者に対して業務規程(同項第七号に規定する業務規程をいう。以下同じ。)の内容についての異議の有無並びに異議がある場合にはその内容及び理由を記載した書面(次条において「意見書」という。)を提出して手続実施基本契約の解除に関する事項その他の手続実施基本契約の内容(法第三百八条の七第二項各号に掲げる事項を除く。)その他の業務規程の内容(法第三百八条の七第三項の規定によりその内容とするものでなければならないこととされる事項並びに同条第四項各号及び第五項第一号に掲げる基準に適合するために必要な事項を除く。)について異議(合理的な理由が付されたものに限る。)を述べた法第二条第四十二項に規定する保険業関係業者(当該申請により法第三百八条の二第一項の規定による指定を受けようとする紛争解決等業務の種別に係るものに限る。以下単に「保険業関係業者」という。)の数を当該申請をしようとする者が次条第一項第二号に規定する業務規程等を交付し、又は送付した日(二以上の日にわたって交付し、又は送付した場合には、最も遅い日。第二百三十九条の四において同じ。)に金融庁長官により公表されている保険業関係業者(次条及び第二百三十九条の五第二項において「すべての保険業関係業者」という。)の数で除して行うものとする。</p> <p>(保険業関係業者に対する意見聴取等)</p> <p>第二百三十九条の三 法第三百八条の二第一項の申請をしようとする者は、同条第二項の規定により、保険業関係業者に対し、業務規程の内容を説明し、これについて異議がないかどうかの意見(異議がある場合には、その理由を含む。)を聴取する場合には、次に定めるところにより、説明会</p>
---	--	---

		<p>を開催してしなければならない。</p> <p>一 説明会を開催する日時及び場所は、すべての保険業関係業者の参集の便を考慮して定めること。</p> <p>二 当該申請をしようとする者は、すべての保険業関係業者に対し、説明会の開催日(二以上の説明会を開催する場合には、その最初の説明会の開催日)の二週間前までに、次に掲げる事項を記載した書面及び業務規程(次条及び第二百三十九条の五第二項において「業務規程等」という。)を交付し、又は送付すること。</p> <p>イ 当該申請をしようとする者の商号又は名称、主たる営業所又は事務所の所在地及び電話番号その他の連絡先</p> <p>ロ 説明会の開催年月日時及び場所</p> <p>ハ 保険業関係業者は当該申請をしようとする者に対し説明会の開催日(二以上の説明会を開催する場合には、その最後の説明会の開催日)から一定の期間内に意見書を提出しなければならない旨</p> <p>三 前号ハの一定の期間が、二週間を下らないものであること。</p> <p>2 法第三百八条の二第二項に規定する結果を記載した書類には、次に掲げる事項のすべてを記載しなければならない。</p> <p>一 すべての説明会の開催年月日時及び場所</p> <p>二 すべての保険業関係業者の説明会への出席の有無</p> <p>三 すべての保険業関係業者の意見書の提出の有無</p> <p>四 提出を受けた意見書における異議の記載の有無</p> <p>五 提出を受けた意見書に法第三百八条の二第一項第八号に規定する異議に該当しない異議の記載がある場合には、その旨及び同号に規定する異議に該当しないと判断した理由</p> <p>3 前項の書類には、保険業関係業者から提出を受けたすべての意見書を添付するものとする。</p>
<p>(指定の申請)</p> <p>第三百八条の三 前条第一項の規定による指定を受けようとする者は、次に掲げる事項を記載した指定申請書を内閣総理大臣に提出しなければならない。</p> <p>一 指定を受けようとする紛争解決等業務の種別</p> <p>二 商号又は名称</p>		<p>(指定申請書の提出)</p> <p>第二百三十九条の四 法第三百八条の三第一項の指定申請書は、業務規程等を交付し、又は送付した日から起算して三月以内に提出しなければならない。</p> <p>(指定申請書の添付書類)</p> <p>第二百三十九条の五 法第三百八条</p>

<p>三 主たる営業所又は事務所その他紛争解決等業務を行う営業所又は事務所の名称及び所在地</p> <p>四 役員の氏名又は商号若しくは名称</p> <p>2 前項の指定申請書には、次に掲げる書類を添付しなければならない。</p> <p>一 前条第一項第三号及び第四号に掲げる要件に該当することを誓約する書面</p> <p>二 定款及び法人の登記事項証明書(これらに準ずるものを含む。)</p> <p>三 業務規程</p> <p>四 組織に関する事項を記載した書類</p> <p>五 財産目録、貸借対照表その他の紛争解決等業務を行うために必要な経理的な基礎を有することを明らかにする書類であつて内閣府令で定めるもの</p> <p>六 前条第二項に規定する書類その他同条第一項第八号に掲げる要件に該当することを証する書類として内閣府令で定めるもの</p> <p>七 前各号に掲げるもののほか、内閣府令で定める書類</p> <p>3 前項の場合において、定款、財産目録又は貸借対照表が電磁的記録で作成されているときは、書類に代えて当該電磁的記録を添付することができる。</p>		<p>の三第二項第五号に規定する内閣府令で定めるものは、次に掲げる書類とする。</p> <p>一 法第三百八条の二第一項の申請の日の属する事業年度の直前の事業年度の貸借対照表、収支計算書若しくは損益計算書及び当該事業年度末の財産目録又はこれらに準ずるもの(同項の規定による指定を受けようとする者(第三項において「申請者」という。))が当該申請の日の属する事業年度に設立された法人(同条第一項第一号に規定する法人をいう。第二百三十九条の十一第三項第三号において同じ。))である場合には、その設立時における財産目録又はこれに準ずるもの)</p> <p>二 法第三百八条の二第一項の規定による指定後における収支の見込みを記載した書類</p> <p>2 法第三百八条の三第二項第六号に規定する内閣府令で定めるものは、次に掲げる書類とする。</p> <p>一 第二百三十九条の三第一項第二号の規定によりすべての保険業関係業者に対して交付し、又は送付した業務規程等</p> <p>二 すべての保険業関係業者に対して業務規程等を交付し、又は送付した年月日及び方法を証する書類</p> <p>三 保険業関係業者に対して業務規程等を送付した場合には、当該保険業関係業者に対する業務規程等の到達の有無及び到達に係る事実として、次のイ又はロに掲げる場合の区分に応じ、当該イ又はロに定める事項を証する書類</p> <p>イ 到達した場合到達した年月日</p> <p>ロ 到達しなかった場合通常の送付方法によって到達しなかった原因</p> <p>3 法第三百八条の三第二項第七号に規定する内閣府令で定める書類は、次に掲げる書類とする。</p> <p>一 申請者の総株主等の議決権(申請者の総株主、総社員、総会員、総組合員又は総出資者の議決権をいう。次号において同じ。)の百分の五以上の議決権を保有している者の氏名又は商号若しくは名称、住所又は主たる営業所若しくは事務所の所在地及びその保有する議決権の数を記載した書面</p> <p>二 申請者の親法人(申請者の総株主等の議決権の過半数を保有している法人その他の団体をいう。)及び子法人(申請者が総株主、総社員、総</p>
--	--	--

		<p>会員、総組合員又は総出資者の議決権の過半数を保有している法人その他の団体をいう。)の商号又は名称、主たる営業所又は事務所の所在地及び事業の内容を記載した書面</p> <p>三 役員(役員が法人であるときは、その職務を行うべき者を含む。以下この項、第二百三十九条の八及び第二百三十九条の九において同じ。)の住民票の抄本(役員が日本の国籍を有しない場合には、外国人登録原票の記載事項証明書)又はこれに代わる書面(役員が法人である場合には、当該役員の登記事項証明書)</p> <p>四 役員が法第三百八条の二第一項第四号イ及びロに該当しない旨の官公署の証明書(役員が日本の国籍を有しない場合には、同号イ及びロに該当しない者であることを当該役員が誓約する書面)</p> <p>五 役員の履歴書(役員が法人である場合には、当該役員の沿革を記載した書面)</p> <p>六 紛争解決委員(法第三百八条の四第一項に規定する紛争解決委員をいう。第二百三十九条の十二第二項第三号において同じ。)の候補者並びに紛争解決等業務に関する知識及び経験を有する役員及び職員(以下この号及び次号並びに第二百三十九条の十四において「役員等」という。)の確保の状況並びに当該役員等の配置の状況を記載した書面</p> <p>七 役員等が、暴力団員等(法第三百八条の九に規定する暴力団員等をいう。第二百三十九条の十四第一項第二号において同じ。)でないことを当該役員等が誓約する書面</p> <p>八 その他参考となるべき事項を記載した書類</p>
<p>(秘密保持義務等)</p> <p>第三百八条の四 指定紛争解決機関の紛争解決委員(第三百八条の十三第二項の規定により選任された紛争解決委員をいう。次項、次条第二項並びに第三百八条の七第二項及び第四項において同じ。)若しくは役員若しくは職員又はこれらの職にあった者は、紛争解決等業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は自己の利益のために使用してはならない。</p> <p>2 指定紛争解決機関の紛争解決委員又は役員若しくは職員で紛争解決等業務に従事する者は、刑法その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなす。</p>		

<p>第二章 業務 (指定紛争解決機関の業務) 第三百八条の五 指定紛争解決機関は、この法律及び業務規程の定めるところにより、紛争解決等業務を行うものとする。 2 指定紛争解決機関(紛争解決委員を含む。)は、当事者である加入保険業関係業者(手続実施基本契約を締結した相手方である保険業関係業者をいう。以下この編において同じ。)若しくはその顧客(顧客以外の保険契約者等を含む。以下この編において同じ。)又はこれらの者以外の者との手続実施基本契約その他の契約で定めるところにより、紛争解決等業務を行うことに関し、負担金又は料金その他の報酬を受けることができる。</p>		
<p>(苦情処理手続又は紛争解決手続の業務の委託) 第三百八条の六 指定紛争解決機関は、他の指定紛争解決機関又は他の法律の規定による指定であって紛争解決等業務に相当する業務に係るものとして政令で定めるものを受けた者(第三百八条の十三第四項及び第五項において「受託紛争解決機関」という。)以外の者に対して、苦情処理手続又は紛争解決手続の業務を委託してはならない。</p>	<p>(紛争解決等業務に相当する業務に係る他の法律の規定による指定) 第四十四条の七 法第三百八条の二第一項第二号及び第四号二、第三百八条の六並びに第三百八条の二十三第三項に規定する政令で定めるものは、次に掲げるものとする。 一 金融商品取引法第五十六条の三十九第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定 二 第四十四条の九各号に掲げる指定 (名称の使用制限の適用除外) 第四十四条の九 法第三百八条の十七に規定する政令で定めるものは、次に掲げる指定のいずれかを受けた者とする。 一 無尽業法(昭和六年法律第四十二号)第三十五条の二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定 二 金融機関の信託業務の兼営等に関する法律(昭和十八年法律第四十三号)第十二条の二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定 三 農業協同組合法第九十二条の六第一項(指定紛争解決機関)の規定による指定 四 水産業協同組合法第二百一一条の六第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定 五 中小企業等協同組合法第六十九条の二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定 六 信用金庫法(昭和二十六年法律第二百三十八号)第八十五条の四第</p>	

	<p>一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>七 長期信用銀行法第十六条の八第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>八 労働金庫法(昭和二十八年法律第二百二十七号)第八十九条の五第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>九 銀行法第五十二条の六十二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>十 貸金業法(昭和五十八年法律第三十二号)第四十一条の三十九第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>十一 農林中央金庫法(平成十三年法律第九十三号)第九十五条の六第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>十二 信託業法第八十五条の二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>十三 資金決済に関する法律(平成二十一年法律第五十九号)第九十九条第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p>	
<p>(業務規程)</p> <p>第三百八条の七 指定紛争解決機関は、次に掲げる事項に関する業務規程を定めなければならない。</p> <p>一 手続実施基本契約の内容に関する事項</p> <p>二 手続実施基本契約の締結に関する事項</p> <p>三 紛争解決等業務の実施に関する事項</p> <p>四 紛争解決等業務に要する費用について加入保険業関係業者が負担する負担金に関する事項</p> <p>五 当事者である加入保険業関係業者又はその顧客(以下この編において単に「当事者」という。)から紛争解決等業務の実施に関する料金を徴収する場合にあっては、当該料金に関する事項</p> <p>六 他の指定紛争解決機関その他相談、苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体、民間事業者その他の者との連携に関する事項</p> <p>七 紛争解決等業務に関する苦情の処理に関する事項</p> <p>八 前各号に掲げるもののほか、紛争解決等業務の実施に必要な事項として内閣府令で定めるもの</p>		<p>(業務規程で定めるべき事項)</p> <p>第二百三十九条の六 法第三百八条の七第一項第八号に規定する内閣府令で定めるものは、次に掲げる事項とする。</p> <p>一 紛争解決等業務を行う時間及び休日に関する事項</p> <p>二 営業所又は事務所の名称及び所在地並びにその営業所又は事務所が紛争解決等業務を行う区域に関する事項</p> <p>三 紛争解決等業務を行う職員の監督体制に関する事項</p> <p>四 苦情処理手続又は紛争解決手続の業務を委託する場合には、その委託に関する事項</p> <p>五 その他紛争解決等業務に関し必要な事項</p> <p>(手続実施基本契約の内容)</p> <p>第二百三十九条の七 法第三百八条の七第二項第十一号に規定する内閣府令で定める事項は、指定紛争解決機関は、当事者である加入保険業関係業者(法第三百八条の五第二項に規定する加入保険業関係業者をいう。以下同じ。)の顧客(法第三百八条の五第二項に規定する顧客をいう。第二百三十九条の十第一項、第</p>

<p>2 前項第一号の手續実施基本契約は、次に掲げる事項を内容とするものでなければならない。</p> <p>一 指定紛争解決機関は、加入保険業関係業者の顧客からの保険業務等関連苦情の解決の申立て又は当事者からの紛争解決手續の申立てに基づき苦情処理手續又は紛争解決手續を開始すること。</p> <p>二 指定紛争解決機関又は紛争解決委員は、苦情処理手續を開始し、又は加入保険業関係業者の顧客からの申立てに基づき紛争解決手續を開始した場合において、加入保険業関係業者にこれらの手續に応じるよう求めることができ、当該加入保険業関係業者は、その求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならないこと。</p> <p>三 指定紛争解決機関又は紛争解決委員は、苦情処理手續又は紛争解決手續において、加入保険業関係業者に対し、報告又は帳簿書類その他の物件の提出を求めることができ、当該加入保険業関係業者は、その求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならないこと。</p> <p>四 紛争解決委員は、紛争解決手續において、保険業務等関連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こと。</p> <p>五 紛争解決委員は、紛争解決手續において、前号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、当事者の手續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、保険業務等関連紛争の解決のために必要な特別調停案を作成し、理由を付して当事者に提示することができること。</p> <p>六 加入保険業関係業者は、訴訟が係属している請求を目的とする紛争解決手續が開始された場合には、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及び当該訴訟の程度を指定紛争解決機関に報告しなければならないこと。</p> <p>七 加入保険業関係業者は、紛争解決手續の目的となった請求に係る訴訟が提起された場合には、当該訴訟が提起された旨及び当該訴訟における請求の理由を指定紛争解決機関に報告しなければならないこと。</p>		<p>二百三十九条の十一第三項第三号及び第二百三十九条の十二第一項において同じ。)の申出があるときは、紛争解決手續における和解で定められた義務の履行状況を調査し、当該加入保険業関係業者に対して、その義務の履行を勧告することができることとする。</p> <p>(実質的支配者等)</p> <p>第二百三十九条の八 法第三百八条の七第四項第三号に規定する指定紛争解決機関の株式の所有、指定紛争解決機関に対する融資その他の事由を通じて指定紛争解決機関の事業を実質的に支配し、又はその事業に重要な影響を与える関係にあるものとして内閣府令で定める者は、次に掲げる者であつて、事業上の関係に照らして指定紛争解決機関の事業の方針の決定を支配すること及びその事業に重要な影響を与えることができないことが明らかでないことと認められる者とする。</p> <p>一 特定の者が自己の計算において所有している議決権と当該特定の者と出資、人事、資金、技術、取引等において緊密な関係があることにより当該特定の者の意思と同一の内容の議決権を行使すると認められる者及び当該特定の者の意思と同一の内容の議決権を行使することに同意している者が所有している議決権とを合わせて、指定紛争解決機関の議決権の三分の一以上を占めている場合(当該特定の者が自己の計算において議決権を所有していない場合を含む。)における当該特定の者</p> <p>二 指定紛争解決機関の役員又は役員であつた者</p> <p>三 指定紛争解決機関の役員の三親等以内の親族</p> <p>四 前二号に掲げる者を代表者(法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものの代表者又は管理人を含む。次条第四号において同じ。)とする者</p> <p>五 指定紛争解決機関の役員の三分の一以上が役員若しくは使用人である者又は役員若しくは使用人であつた者</p> <p>六 指定紛争解決機関との間で指定紛争解決機関の事業の方針の決定を支配する契約を締結している者</p> <p>七 指定紛争解決機関の資金調達額(貸借対照表の負債の部に計上され</p>
---	--	--

<p>八 前二号に規定する場合のほか、加入保険業関係業者は、紛争解決手続の目的となった請求に係る訴訟に関し、当該訴訟の程度その他の事項の報告を求められた場合には、当該事項を指定紛争解決機関に報告しなければならないこと。</p> <p>九 加入保険業関係業者は、第六号若しくは第七号の訴訟が裁判所に係属しなくなった場合又はその訴訟について裁判が確定した場合には、その旨及びその内容を指定紛争解決機関に報告しなければならないこと。</p> <p>十 加入保険業関係業者は、その顧客に対し指定紛争解決機関による紛争解決等業務の実施について周知するため、必要な情報の提供その他の措置を講じなければならないこと。</p> <p>十一 前各号に掲げるもののほか、保険業務等関連苦情の処理又は保険業務等関連紛争の解決の促進のために必要であるものとして内閣府令で定める事項</p> <p>3 第一項第二号の手続実施基本契約の締結に関する事項に関する業務規程は、保険業関係業者から手続実施基本契約の締結の申込みがあった場合には、当該保険業関係業者が手続実施基本契約に係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、これを拒否してはならないことを内容とするものでなければならない。</p> <p>4 第一項第三号に掲げる事項に関する業務規程は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。</p> <p>一 苦情処理手続と紛争解決手続との連携を確保するための措置が講じられていること。</p> <p>二 紛争解決委員の選任の方法及び紛争解決委員が保険業務等関連紛争の当事者と利害関係を有することその他の紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがある事由がある場合において、当該紛争解決委員を排除するための方法を定めていること。</p> <p>三 指定紛争解決機関の実質的支配者等(指定紛争解決機関の株式の所有、指定紛争解決機関に対する融資その他の事由を通じて指定紛争解決機関の事業を実質的に支配し、又はその事業に重要な影響を与える関係にあるものとして内閣府令で定</p>		<p>ているものに限る。以下この号及び次条第七号において同じ。)の総額の三分の一以上について特定の者が融資(債務の保証及び担保の提供を含む。以下この号及び同条第七号において同じ。)を行っている場合(当該特定の者と出資、人事、資金、技術、取引等において緊密な関係のある者が行う融資の額を合わせて資金調達額の総額の三分の一以上となる場合を含む。)における当該特定の者</p> <p>八 前各号に掲げる者のほか、指定紛争解決機関の事業の方針の決定を支配していることが推測される事実が存在する者</p> <p>九 特定の者が前各号に掲げる者に対して、前各号(第二号から第四号までを除く。以下この号において同じ。)に規定する前各号に掲げる者の指定紛争解決機関に対する関係と同様の関係を有する場合における当該特定の者</p> <p>十 第一号から第八号までに掲げる者が特定の者に対して、次条第一号又は第五号から第八号までに規定する指定紛争解決機関の同条第一号又は第五号から第八号までに掲げる者に対する関係と同様の関係を有する場合における当該特定の者</p> <p>(子会社等)</p> <p>第二百三十九条の九 法第三百八条の七第四項第三号に規定する指定紛争解決機関が株式の所有その他の事由を通じてその事業を実質的に支配する関係にあるものとして内閣府令で定める者は、次の各号に掲げる者であって、事業上の関係に照らして指定紛争解決機関が当該各号に掲げる者の事業の方針の決定を支配することができないことが明らかでないと認められる者とする。</p> <p>一 指定紛争解決機関が自己の計算において所有している議決権と指定紛争解決機関と出資、人事、資金、技術、取引等において緊密な関係があることにより指定紛争解決機関の意思と同一の内容の議決権を行使すると認められる者及び指定紛争解決機関の意思と同一の内容の議決権を行使することに同意している者が所有している議決権とを合わせて、他の法人又は法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるもの(以下この号及び第五号において「法人等」という。)の議決権の三分の一以上を占</p>
---	--	--

<p>める者をいう。)又は指定紛争解決機関の子会社等(指定紛争解決機関が株式の所有その他の事由を通じてその事業を実質的に支配する関係にあるものとして内閣府令で定める者をいう。)を保険業務等関連紛争の当事者とする保険業務等関連紛争について紛争解決手続の業務を行うこととしている指定紛争解決機関にあっては、当該実質的支配者等若しくは当該子会社等又は指定紛争解決機関が紛争解決委員に対して不当な影響を及ぼすことを排除するための措置が講じられていること。</p> <p>四 紛争解決委員が弁護士でない場合(司法書士法(昭和二十五年法律第九十七号)第三条第一項第七号(業務)に規定する紛争について行う紛争解決手続において、紛争解決委員が同条第二項に規定する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に、弁護士の助言を受けることができるようにするための措置を定めていること。</p> <p>五 紛争解決手続の実施に際して行う通知について相当な方法を定めていること。</p> <p>六 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について定めていること。</p> <p>七 加入保険業関係業者の顧客が指定紛争解決機関に対し保険業務等関連苦情の解決の申立てをする場合又は保険業務等関連紛争の当事者が指定紛争解決機関に対し紛争解決手続の申立てをする場合の要件及び方式を定めていること。</p> <p>八 指定紛争解決機関が加入保険業関係業者から紛争解決手続の申立てを受けた場合において、保険業務等関連紛争の他方の当事者となる当該加入保険業関係業者の顧客に対し、速やかにその旨を通知するとともに、当該顧客がこれに応じて紛争解決手続の実施を依頼するか否かを確認するための手続を定めていること。</p> <p>九 指定紛争解決機関が加入保険業関係業者の顧客から第七号の紛争解決手続の申立てを受けた場合において、保険業務等関連紛争の他方の当事者となる当該加入保険業関係業者に対し、速やかにその旨を通知する手続を定めていること。</p>		<p>めている場合(指定紛争解決機関が自己の計算において議決権を所有していない場合を含む。)における当該他の法人等</p> <p>二 指定紛争解決機関の役員若しくは指定紛争解決機関の使用人又はこれらであった者</p> <p>三 指定紛争解決機関の役員の三親等以内の親族</p> <p>四 前二号に掲げる者を代表者とする者</p> <p>五 第二号に掲げる者が他の法人等の役員である者の三分の一以上を占めている場合における当該他の法人等</p> <p>六 指定紛争解決機関が特定の者との間に当該特定の者の事業の方針の決定を支配する契約を締結している場合における当該特定の者</p> <p>七 特定の者の資金調達額の総額の三分の一以上について指定紛争解決機関が融資を行っている場合(指定紛争解決機関と出資、人事、資金、技術、取引等において緊密な関係のある者が行う融資の額を合わせて資金調達額の総額の三分の一以上となる場合を含む。)における当該特定の者</p> <p>八 前各号に掲げる者のほか、指定紛争解決機関が特定の者の事業の方針の決定を支配していることが推測される事実が存在する場合における当該特定の者</p> <p>九 前各号に掲げる者が特定の者に対して、前各号(第二号から第四号までを除く。以下この号において同じ。)に規定する指定紛争解決機関の前各号に掲げる者に対する関係と同様の関係を有する場合における当該特定の者</p>
--	--	--

<p>十 紛争解決手続において提出された帳簿書類その他の物件の保管、返還その他の取扱いの方法を定めていること。</p> <p>十一 紛争解決手続において陳述される意見又は提出され、若しくは提示される帳簿書類その他の物件に含まれる保険業務等関連紛争の当事者又は第三者の秘密について、当該秘密の性質に応じてこれを適切に保持するための取扱いの方法を定めていること。第三百八条の十三第九項に規定する手続実施記録に記載されているこれらの秘密についても、同様とする。</p> <p>十二 保険業務等関連紛争の当事者が紛争解決手続を終了させるための要件及び方式を定めていること。</p> <p>十三 紛争解決委員が紛争解決手続によっては保険業務等関連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、その旨を保険業務等関連紛争の当事者に通知することを定めていること。</p> <p>十四 指定紛争解決機関の紛争解決委員、役員及び職員について、これらの者が紛争解決等業務に関し知り得た秘密を確実に保持するための措置を定めていること。</p> <p>5 第一項第四号及び第五号に掲げる事項に関する業務規程は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。</p> <p>一 第一項第四号に規定する負担金及び同項第五号に規定する料金の額又は算定方法及び支払方法（次号において「負担金額等」という。）を定めていること。</p> <p>二 負担金額等が著しく不当なものでないこと。</p> <p>6 第二項第五号の「特別調停案」とは、和解案であって、次に掲げる場合を除き、加入保険業関係業者が受諾しなければならないものをいう。</p> <p>一 当事者である加入保険業関係業者の顧客（以下この項において単に「顧客」という。）が当該和解案を受諾しないとき。</p> <p>二 当該和解案の提示の時にあって当該紛争解決手続の目的となった請求に係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加入保険業関係業者が知った日から一月を経過する日までに当該請求に係る訴訟が提起さ</p>		
--	--	--

<p>れ、かつ、同日までに当該訴訟が取り下げられないとき。</p> <p>三 当該和解案の提示の時にあって当該紛争解決手続の目的となった請求に係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加入保険業関係業者が知った日から一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。</p> <p>四 顧客が当該和解案を受諾したことを加入保険業関係業者が知った日から一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保険業務等関連紛争について、当事者間において仲裁法(平成十五年法律第百三十八号)第二条第一項(定義)に規定する仲裁合意がされ、又は当該和解案によらずに和解若しくは調停が成立したとき。</p> <p>7 業務規程の変更は、内閣総理大臣の認可を受けなければ、その効力を生じない。</p> <p>8 内閣総理大臣は、前項の規定による認可をしようとするときは、当該認可に係る業務規程が第四項各号及び第五項各号に掲げる基準(紛争解決手続の業務に係る部分に限る。)に適合していることについて、あらかじめ、法務大臣に協議しなければならない。</p>		
<p>(手続実施基本契約の不履行の事実の公表等)</p> <p>第三百八条の八 指定紛争解決機関は、手続実施基本契約により加入保険業関係業者が負担する義務の不履行が生じた場合において、当該加入保険業関係業者の意見を聴取し、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、当該加入保険業関係業者の商号、名称又は氏名及び当該不履行の事実を公表するとともに、内閣総理大臣に報告しなければならない。</p> <p>2 指定紛争解決機関は、保険業務等関連苦情及び保険業務等関連紛争を未然に防止し、並びに保険業務等関連苦情の処理及び保険業務等関連紛争の解決を促進するため、加入保険業関係業者その他の者に対し、情報の提供、相談その他の援助を行うよう努めなければならない。</p>		
<p>(暴力団員等の使用の禁止)</p> <p>第三百八条の九 指定紛争解決機関は、暴力団員等(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第</p>		

<p>二条第六号(定義)に規定する暴力団員(以下この条において「暴力団員」という。)又は暴力団員でなくなった日から五年を経過しない者をいう。)を紛争解決等業務に従事させ、又は紛争解決等業務の補助者として使用してはならない。</p>		
<p>(差別的取扱いの禁止) 第三百八条の十 指定紛争解決機関は、特定の加入保険業関係業者に対し不当な差別的取扱いをしてはならない。</p>		
<p>(記録の保存) 第三百八条の十一 指定紛争解決機関は、第三百八条の十三第九項の規定によるもののほか、内閣府令で定めるところにより、紛争解決等業務に関する記録を作成し、これを保存しなければならない。</p>		<p>(苦情処理手続に関する記録の記載事項等) 第二百三十九条の十 法第三百八条の十一の規定により、指定紛争解決機関は、その実施した苦情処理手続に関し、次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。 一 加入保険業関係業者の顧客が保険業務等関連苦情(法第二条第三十八項に規定する保険業務等関連苦情をいう。次条第三項第三号において同じ。)の解決の申立てをした年月日及びその内容 二 前号の申立てをした加入保険業関係業者の顧客及びその代理人の氏名、商号又は名称並びに当該加入保険業関係業者の商号、名称又は氏名 三 苦情処理手続の実施の経緯 四 苦情処理手続の結果(苦情処理手続の終了の理由及びその年月日を含む。) 2 指定紛争解決機関は、前項に規定する事項を記載した記録を、その実施した苦情処理手続が終了した日から少なくとも五年間保存しなければならない。</p>
<p>(指定紛争解決機関による苦情処理手続) 第三百八条の十二 指定紛争解決機関は、加入保険業関係業者の顧客から保険業務等関連苦情について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、当該保険業務等関連苦情に係る事情を調査するとともに、当該加入保険業関係業者に対し、当該保険業務等関連苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。</p>		
<p>(指定紛争解決機関による紛争解決手続) 第三百八条の十三 加入保険業関係業者に係る保険業務等関連紛争の</p>		<p>(紛争解決委員の利害関係等) 第二百三十九条の十一 法第三百八条の十三第三項に規定する同条第一項の申立てに係る法第三百八条の</p>

<p>解決を図るため、当事者は、当該加入保険業関係業者が手続実施基本契約を締結した指定紛争解決機関に対し、紛争解決手続の申立てをすることができる。</p> <p>2 指定紛争解決機関は、前項の申立てを受けたときは、紛争解決委員を選任するものとする。</p> <p>3 紛争解決委員は、人格が高潔で識見の高い者であって、次の各号のいずれかに該当する者(第一項の申立てに係る当事者と利害関係を有する者を除く。)のうちから選任されるものとする。この場合において、紛争解決委員のうち少なくとも一人は、第一号又は第三号(当該申立てが司法書士法第三条第一項第七号(業務)に規定する紛争に係るものである場合にあつては、第一号、第三号又は第四号)のいずれかに該当する者でなければならない。</p> <p>一 弁護士であつてその職務に従事した期間が通算して五年以上である者</p> <p>二 保険業務等に従事した期間が通算して十年以上である者</p> <p>三 消費生活に関する消費者と事業者との間に生じた苦情に係る相談その他の消費生活に関する事項について専門的な知識経験を有する者として内閣府令で定める者</p> <p>四 当該申立てが司法書士法第三条第一項第七号に規定する紛争に係るものである場合にあつては、同条第二項に規定する司法書士であつ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五年以上である者</p> <p>五 前各号に掲げる者に準ずる者として内閣府令で定める者</p> <p>4 指定紛争解決機関は、第一項の申立てを第二項の規定により選任した紛争解決委員(以下この条及び次条第一項において単に「紛争解決委員」という。)による紛争解決手続に付するものとする。ただし、紛争解決委員は、当該申立てに係る当事者である加入保険業関係業者の顧客が当該保険業務等関連紛争を適切に解決するに足る能力を有する者であると認められることその他の事由により紛争解決手続を行うのに適当でないとき、又は当事者が不当な目的のみだりに第一項の申立てをしたとき、紛争解決手続を実施しないものとし、紛争解決委員が</p>		<p>七第一項第五号に規定する当事者(以下この項において単に「当事者」という。)と利害関係を有する者とは、次に掲げる者のいずれかに該当する者とする。</p> <p>一 当事者の配偶者又は配偶者であった者</p> <p>二 当事者の四親等内の血族、三親等内の姻族若しくは同居の親族又はこれらであった者</p> <p>三 当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人又は補助監督人</p> <p>四 当該申立てに係る保険業務等関連紛争(法第二条第三十九項に規定する保険業務等関連紛争をいう。次条において同じ。)について当事者の代理人若しくは補佐人又はこれらであった者</p> <p>五 当事者から役務の提供により収入を得ている者又は得ないこととなった日から三年を経過しない者</p> <p>2 法第三百八条の十三第三項第三号に規定する内閣府令で定める者は、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(平成十二年法律第六十一号)第十三条第三項第五号イ(適格消費者団体の認定)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五年以上である者とする。</p> <p>一 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</p> <p>二 財団法人日本産業協会(大正七年二月二十六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</p> <p>三 財団法人日本消費者協会(昭和三十六年九月五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</p> <p>3 法第三百八条の十三第三項第五号に規定する内閣府令で定める者は、次に掲げる者とする。</p> <p>一 次に掲げる職の一又は二以上にあつてその年数が通算して五年以上である者</p> <p>イ 判事</p> <p>ロ 判事補</p> <p>ハ 検事</p> <p>ニ 弁護士</p> <p>ホ 学校教育法(昭和二十二年法律</p>
--	--	--

<p>当該申立てを受託紛争解決機関における紛争解決手続に相当する手続に付することが適当と認めるときは、指定紛争解決機関は、受託紛争解決機関に紛争解決手続の業務を委託するものとする。</p> <p>5 前項ただし書の規定により紛争解決委員が紛争解決手続を実施しないこととしたとき、又は受託紛争解決機関に業務を委託することとしたときは、指定紛争解決機関は、第一項の申立てをした者に対し、その旨を理由を付して通知するものとする。</p> <p>6 紛争解決委員は、当事者若しくは参考人から意見を聴取し、若しくは報告書の提出を求め、又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、和解案を作成して、その受諾を勧告し、又は特別調停(第三百八条の七第六項に規定する特別調停案を提示することをいう。)をすることができる。</p> <p>7 紛争解決手続は、公開しない。ただし、紛争解決委員は、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。</p> <p>8 指定紛争解決機関は、紛争解決手続の開始に先立ち、当事者である加入保険業関係業者の顧客に対し、内閣府令で定めるところにより、次に掲げる事項について、これを記載した書面を交付し、又はこれを記録した電磁的記録を提供して説明をしなければならない。</p> <p>一 当該顧客が支払う料金に関する事項</p> <p>二 第三百八条の七第四項第六号に規定する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</p> <p>三 前二号に掲げるもののほか、内閣府令で定める事項</p> <p>9 指定紛争解決機関は、内閣府令で定めるところにより、その実施した紛争解決手続に関し、次に掲げる事項を記載した手続実施記録を作成し、保存しなければならない。</p> <p>一 保険業務等関連紛争の当事者が紛争解決手続の申立てをした年月日</p> <p>二 保険業務等関連紛争の当事者及びその代理人の氏名、商号又は名称</p> <p>三 紛争解決委員の氏名</p> <p>四 紛争解決手続の実施の経緯</p> <p>五 紛争解決手続の結果(紛争解</p>		<p>第二十六号)による大学の学部、専攻科又は大学院の法律学に属する科目の教授又は准教授</p> <p>二 次に掲げる職の一又は二以上にあつてその年数が通算して五年以上である者</p> <p>イ 公認会計士</p> <p>ロ 税理士</p> <p>ハ 学校教育法による大学の学部、専攻科又は大学院の経済学又は商学に属する科目の教授又は准教授</p> <p>三 保険業務等関連苦情を処理する業務又は保険業務等関連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十年以上である者</p> <p>四 金融庁長官が前三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及び経験を有すると認めたる者</p> <p>(保険業務等関連紛争の当事者である加入保険業関係業者の顧客に対する説明)</p> <p>第二百三十九条の十二 指定紛争解決機関は、法第三百八条の十三第八項に規定する説明をするに当たり保険業務等関連紛争の当事者である加入保険業関係業者の顧客から書面の交付を求められたときは、書面を交付して説明をしなければならない。</p> <p>2 法第三百八条の十三第八項第三号に規定する内閣府令で定める事項は、次に掲げる事項とする。</p> <p>一 紛争解決手続において陳述される意見若しくは提出され、若しくは提示される資料に含まれ、又は法第三百八条の十三第九項に規定する手続実施記録(次条第一項において「手続実施記録」という。)に記載されている保険業務等関連紛争の当事者及び第三者の秘密の取扱いの方法</p> <p>二 保険業務等関連紛争の当事者が紛争解決手続を終了させるための要件及び方式</p> <p>三 紛争解決委員が紛争解決手続によっては保険業務等関連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、その旨を当該保険業務等関連紛争の当事者に通知すること。</p> <p>四 保険業務等関連紛争の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及び書面が作成される場</p>
--	--	---

<p>決手続の終了の理由及びその年月日を含む。)</p> <p>六 前各号に掲げるもののほか、実施した紛争解決手続の内容を明らかにするために必要な事項であって内閣府令で定めるもの</p>		<p>合には作成者、通数その他当該書面の作成に係る概要(手続実施記録の保存及び作成)</p> <p>第二百三十九条の十三 指定紛争解決機関は、手続実施記録を、その実施した紛争解決手続が終了した日から少なくとも十年間保存しなければならない。</p> <p>2 法第三百八条の十三第九項第六号に規定する内閣府令で定めるものは、次に掲げる事項とする。</p> <p>一 紛争解決手続の申立ての内容</p> <p>二 紛争解決手続において特別調停案(法第三百八条の七第六項に規定する特別調停案をいう。以下この号において同じ。)が提示された場合には、当該特別調停案の内容及びその提示の年月日</p> <p>三 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</p>
<p>(時効の中断)</p> <p>第三百八条の十四 紛争解決手続によっては保険業務等関連紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないことを理由に紛争解決委員が当該紛争解決手続を終了した場合において、当該紛争解決手続の申立てをした当該保険業務等関連紛争の当事者がその旨の通知を受けた日から一月以内に当該紛争解決手続の目的となった請求について訴えを提起したときは、時効の中断に関しては、当該紛争解決手続における請求の時に、訴えの提起があったものとみなす。</p> <p>2 指定紛争解決機関の紛争解決等業務の廃止が第三百八条の二十三第一項の規定により認可され、又は第三百八条の二第一項の規定による指定が第三百八条の二十四第一項の規定により取り消され、かつ、その認可又は取消しの日に紛争解決手続が実施されていた保険業務等関連紛争がある場合において、当該紛争解決手続の申立てをした当該保険業務等関連紛争の当事者が第三百八条の二十三第三項若しくは第三百八条の二十四第四項の規定による通知を受けた日又は当該認可若しくは取消しを知った日のいずれか早い日から一月以内に当該紛争解決手続の目的となった請求について訴えを提起したときも、前項と同様とする。</p>		
<p>(訴訟手続の中止)</p> <p>第三百八条の十五 保険業務等関</p>		

<p>連紛争について当該保険業務等関連紛争の当事者間に訴訟が係属する場合において、次の各号のいずれかに掲げる事由があり、かつ、当該保険業務等関連紛争の当事者の共同の申立てがあるときは、受訴裁判所は、四月以内の期間を定めて訴訟手続を中止する旨の決定をすることができる。</p> <p>一 当該保険業務等関連紛争について、当該保険業務等関連紛争の当事者間において紛争解決手続が実施されていること。</p> <p>二 前号の場合のほか、当該保険業務等関連紛争の当事者間に紛争解決手続によって当該保険業務等関連紛争の解決を図る旨の合意があること。</p> <p>2 受訴裁判所は、いつでも前項の決定を取り消すことができる。</p> <p>3 第一項の申立てを却下する決定及び前項の規定により第一項の決定を取り消す決定に対しては、不服を申し立てることができない。</p>		
<p>(加入保険業関係業者の名簿の縦覧)</p> <p>第三百八条の十六 指定紛争解決機関は、加入保険業関係業者の名簿を公衆の縦覧に供しなければならない。</p>		
<p>(名称の使用制限)</p> <p>第三百八条の十七 指定紛争解決機関でない者(金融商品取引法第五十六条の三十九第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定を受けた者その他これに類する者として政令で定めるものを除く。)は、その名称又は商号中に指定紛争解決機関であると誤認されるおそれのある文字を用いてはならない。</p>	<p>(名称の使用制限の適用除外)</p> <p>第四十四条の九 法第三百八条の十七に規定する政令で定めるものは、次に掲げる指定のいずれかを受けた者とする。</p> <p>一 無尽業法(昭和六年法律第四十二号)第三十五条の二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>二 金融機関の信託業務の兼営等に関する法律(昭和十八年法律第四十三号)第十二条の二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>三 農業協同組合法第九十二条の六第一項(指定紛争解決機関)の規定による指定</p> <p>四 水産業協同組合法第二百一十一条の六第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>五 中小企業等協同組合法第六十九条の二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>六 信用金庫法(昭和二十六年法律第二百三十八号)第八十五条の四第一項(紛争解決等業務を行う者の指</p>	

	<p>定)の規定による指定</p> <p>七 長期信用銀行法第十六条の八第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>八 労働金庫法(昭和二十八年法律第二百二十七号)第八十九条の五第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>九 銀行法第五十二条の六十二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>十 貸金業法(昭和五十八年法律第三十二号)第四十一条の三十九第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>十一 農林中央金庫法(平成十三年法律第九十三号)第九十五条の六第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>十二 信託業法第八十五条の二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>十三 資金決済に関する法律(平成二十一年法律第五十九号)第九十九条第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p>	
<p>第三章 監督</p> <p>(変更の届出)</p> <p>第三百八条の十八 指定紛争解決機関は、第三百八条の三第一項第二号から第四号までのいずれかに掲げる事項に変更があったときは、その旨を内閣総理大臣に届け出なければならない。</p> <p>2 内閣総理大臣は、前項の規定により指定紛争解決機関の商号若しくは名称又は主たる営業所若しくは事務所の所在地の変更の届出があったときは、その旨を官報で告示しなければならない。</p>		
<p>(手続実施基本契約の締結等の届出)</p> <p>第三百八条の十九 指定紛争解決機関は、次の各号のいずれかに該当するときは、内閣府令で定めるところにより、その旨を内閣総理大臣に届け出なければならない。</p> <p>一 保険業関係業者と手続実施基本契約を締結したとき、又は当該手続実施基本契約を終了したとき。</p> <p>二 前号に掲げるもののほか、内閣府令で定めるとき。</p>		<p>(届出事項)</p> <p>第二百三十九条の十四 指定紛争解決機関は、法第三百八条の十九の規定による届出をしようとするときは、届出書に理由書その他参考となるべき事項(次の各号に掲げる場合にあつては、当該各号に定める事項を含む。)を記載した書類を添付して金融庁長官に提出しなければならない。</p> <p>一 法第三百八条の十九第一号に掲げる場合手続実施基本契約を締結し、又は終了した年月日及び保険業関係業者の商号、名称又は氏名</p> <p>二 次項第六号に掲げる場合指定紛争解決機関の役員等となった者が暴力団員等でないことの当該役員等と</p>

		<p>なった者による誓約</p> <p>三 次項第七号に掲げる場合保険業関係業者が手続実施基本契約に係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理由及び当該保険業関係業者の商号、名称又は氏名</p> <p>四 次項第八号又は第九号に掲げる場合次に掲げる事項</p> <p>イ 行為が発生した営業所又は事務所の名称</p> <p>ロ 行為をした役員等の氏名又は商号若しくは名称及び役職名</p> <p>ハ 行為の概要</p> <p>二 改善策</p> <p>2 法第三百八条の十九第二号に規定する内閣府令で定めるときは、次に掲げるときとする。</p> <p>一 定款又はこれに準ずる定めを変更したとき。</p> <p>二 親法人(指定紛争解決機関の総株主等の議決権(指定紛争解決機関の総株主、総社員、総会員、総組合員又は総出資者の議決権をいう。第五号において同じ。))の過半数を保有している法人その他の団体をいう。次号において同じ。)又は子法人(指定紛争解決機関が総株主、総社員、総会員、総組合員又は総出資者の議決権の過半数を保有している法人その他の団体をいう。第四号において同じ。)が商号若しくは名称、主たる営業所若しくは事務所の所在地又は事業の内容を変更したとき。</p> <p>三 親法人が親法人でなくなったとき。</p> <p>四 子法人が子法人でなくなったとき、又は子法人の議決権を取得し、若しくは保有したとき。</p> <p>五 指定紛争解決機関の総株主等の議決権の百分の五を超える議決権が一の者により取得され、又は保有されることとなったとき。</p> <p>六 法第三百八条の三第一項の指定申請書を提出後、新たに指定紛争解決機関の役員等となった者がいるとき。</p> <p>七 保険業関係業者から手続実施基本契約の締結の申込みがあった場合であって、当該申込みを拒否したとき。</p> <p>八 指定紛争解決機関又はその業務の委託先の役員等が紛争解決等業務(業務の委託先にあつては、当該指定紛争解決機関が委託する業務</p>
--	--	--

		<p>に係るものに限る。)を遂行するに際して法令又は当該指定紛争解決機関の業務規程に反する行為が発生した事実を知ったとき。</p> <p>九 加入保険業関係業者又はその役員等が指定紛争解決機関の業務規程に反する行為を行った事実を知ったとき。</p> <p>三 前項第八号又は第九号に該当するときの届出は、これらの規定に規定する事実を指定紛争解決機関が知った日から一月以内に行わなければならない。</p>
<p>(業務に関する報告書の提出)</p> <p>第三百八条の二十 指定紛争解決機関は、事業年度ごとに、当該事業年度に係る紛争解決等業務に関する報告書を作成し、内閣総理大臣に提出しなければならない。</p> <p>二 前項の報告書に関する記載事項、提出期日その他必要な事項は、内閣府令で定める。</p>		<p>(紛争解決等業務に関する報告書の提出)</p> <p>第二百三十九条の十五 法第三百八条の二十第一項の規定による指定紛争解決機関が作成すべき紛争解決等業務に関する報告書は、別紙様式第二十八号により作成し、事業年度経過後三月以内に金融庁長官に提出しなければならない。</p> <p>二 前項の報告書には、最終事業年度に係る財産目録、貸借対照表及び収支計算書若しくは損益計算書又はこれらに準ずるものを添付しなければならない。</p> <p>三 指定紛争解決機関は、やむを得ない理由により第一項に規定する期間内に同項の報告書の提出をすることができない場合には、あらかじめ金融庁長官の承認を受けて、当該提出を延期することができる。</p> <p>四 指定紛争解決機関は、前項の規定による承認を受けようとするときは、承認申請書に理由書を添付して金融庁長官に提出しなければならない。</p> <p>五 金融庁長官は、前項の規定による承認の申請があったときは、当該申請をした指定紛争解決機関が第三項の規定による提出の延期をすることについてやむを得ないと認められる理由があるかどうかを審査するものとする。</p>
<p>(報告徴収及び立入検査)</p> <p>第三百八条の二十一 内閣総理大臣は、紛争解決等業務の公正かつ的確な遂行のため必要があると認めるときは、指定紛争解決機関に対し、その業務に関し報告若しくは資料の提出を命じ、又は当該職員に、指定紛争解決機関の営業所若しくは事務所その他の施設に立ち入らせ、当該指</p>		

<p>定紛争解決機関の業務の状況に関し質問させ、若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。</p> <p>2 内閣総理大臣は、紛争解決等業務の公正かつ的確な遂行のため特に必要があると認めるときは、その必要の限度において、指定紛争解決機関の加入保険業関係業者若しくは当該指定紛争解決機関から業務の委託を受けた者に対し、当該指定紛争解決機関の業務に関し参考となるべき報告若しくは資料の提出を命じ、又は当該職員に、これらの者の営業所若しくは事務所その他の施設に立ち入らせ、当該指定紛争解決機関の業務の状況に関し質問させ、若しくはこれらの者の帳簿書類その他の物件を検査させることができる。</p>		
<p>(業務改善命令)</p> <p>第三百八条の二十二 内閣総理大臣は、指定紛争解決機関の紛争解決等業務の運営に関し、紛争解決等業務の公正かつ的確な遂行を確保するため必要があると認めるときは、その必要の限度において、当該指定紛争解決機関に対して、その業務の運営の改善に必要な措置を命ずることができる。</p> <p>2 内閣総理大臣は、指定紛争解決機関が次の各号のいずれかに該当する場合において、前項の規定による命令をしようとするときは、あらかじめ、法務大臣に協議しなければならない。</p> <p>一 第三百八条の二第一項第五号から第七号までに掲げる要件(紛争解決手続の業務に係る部分に限り、同号に掲げる要件にあつては、第三百八条の七第四項各号及び第五項各号に掲げる基準に係るものに限る。以下この号において同じ。)に該当しないこととなった場合又は第三百八条の二第一項第五号から第七号までに掲げる要件に該当しないこととなるおそれがあると認められる場合</p> <p>二 第三百八条の五、第三百八条の六、第三百八条の九又は第三百八条の十三の規定に違反した場合(その違反行為が紛争解決手続の業務に係るものである場合に限る。)</p>		
<p>(紛争解決等業務の休廃止)</p> <p>第三百八条の二十三 指定紛争解決機関は、紛争解決等業務の全部若しくは一部の休止(次項に規定する理由によるものを除く。)をし、又は廃止をしようとするときは、内閣総理大臣</p>	<p>(紛争解決等業務に相当する業務に係る他の法律の規定による指定)</p> <p>第四十四条の七 法第三百八条の二第一項第二号及び第四号二、第三百八条の六並びに第三百八条の二十三第三項に規定する政令で定めるも</p>	

<p>の認可を受けなければならない。</p> <p>2 指定紛争解決機関が、天災その他のやむを得ない理由により紛争解決等業務の全部又は一部の休止をした場合には、直ちにその旨を、理由を付して内閣総理大臣に届け出なければならない。指定紛争解決機関が当該休止をした当該紛争解決等業務の全部又は一部を再開するときも、同様とする。</p> <p>3 第一項の規定による休止若しくは廃止の認可を受け、又は前項の休止をした指定紛争解決機関は、当該休止又は廃止の日から二週間以内に、当該休止又は廃止の日に苦情処理手続又は紛争解決手続(他の指定紛争解決機関又は他の法律の規定による指定であって紛争解決等業務に相当する業務に係るものとして政令で定めるものを受けた者(以下この項において「委託紛争解決機関」という。)から業務の委託を受けている場合における当該委託に係る当該委託紛争解決機関の苦情を処理する手続又は紛争の解決を図る手続を含む。次条第四項において同じ。)が実施されていた当事者、当該当事者以外の加入保険業関係業者及び他の指定紛争解決機関に当該休止又は廃止をした旨を通知しなければならない。指定紛争解決機関が当該休止をした当該紛争解決等業務の全部又は一部を再開するときも、同様とする。</p>	<p>のは、次に掲げるものとする。</p> <p>一 金融商品取引法第一百五十六条の三十九第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>二 第四十四条の九各号に掲げる指定</p> <p>(名称の使用制限の適用除外)</p> <p>第四十四条の九 法第三百八条の十七に規定する政令で定めるものは、次に掲げる指定のいずれかを受けた者とする。</p> <p>一 無尽業法(昭和六年法律第四十二号)第三十五条の二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>二 金融機関の信託業務の兼営等に関する法律(昭和十八年法律第四十三号)第十二条の二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>三 農業協同組合法第九十二条の六第一項(指定紛争解決機関)の規定による指定</p> <p>四 水産業協同組合法第二百一十一条の六第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>五 中小企業等協同組合法第六十九条の二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>六 信用金庫法(昭和二十六年法律第二百三十八号)第八十五条の四第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>七 長期信用銀行法第十六条の八第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>八 労働金庫法(昭和二十八年法律第二百二十七号)第八十九条の五第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>九 銀行法第五十二条の六十二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>十 貸金業法(昭和五十八年法律第三十二号)第四十一条の三十九第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>十一 農林中央金庫法(平成十三年法律第九十三号)第九十五条の六第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>十二 信託業法第八十五条の二第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定</p> <p>十三 資金決済に関する法律(平成</p>	
--	---	--

	二十一年法律第五十九号)第九十九条第一項(紛争解決等業務を行う者の指定)の規定による指定	
<p>(指定の取消し等)</p> <p>第三百八条の二十四 内閣総理大臣は、指定紛争解決機関が次の各号のいずれかに該当するときは、第三百八条の二第一項の規定による指定を取り消し、又は六月以内の期間を定めて、その業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。</p> <p>一 第三百八条の二第一項第二号から第七号までに掲げる要件に該当しないこととなったとき、又は指定を受けた時点において同項各号のいずれかに該当していなかったことが判明したとき。</p> <p>二 不正の手段により第三百八条の二第一項の規定による指定を受けたとき。</p> <p>三 法令又は法令に基づく処分に違反したとき。</p> <p>2 内閣総理大臣は、指定紛争解決機関が次の各号のいずれかに該当する場合において、前項の規定による処分又は命令をしようとするときは、あらかじめ、法務大臣に協議しなければならない。</p> <p>一 第三百八条の二第一項第五号から第七号までに掲げる要件(紛争解決手続の業務に係る部分に限り、同号に掲げる要件にあつては、第三百八条の七第四項各号及び第五項各号に掲げる基準に係るものに限る。以下この号において同じ。)に該当しないこととなった場合又は第三百八条の二第一項の規定による指定を受けた時点において同項第五号から第七号までに掲げる要件に該当していなかったことが判明した場合</p> <p>二 第三百八条の五、第三百八条の六、第三百八条の九又は第三百八条の十三の規定に違反した場合(その違反行為が紛争解決手続の業務に係るものである場合に限る。)</p> <p>3 内閣総理大臣は、第一項の規定により第三百八条の二第一項の規定による指定を取り消したときは、その旨を官報で告示するものとする。</p> <p>4 第一項の規定により第三百八条の二第一項の規定による指定の取消しの処分を受け、又はその業務の全部若しくは一部の停止の命令を受けた者は、当該処分又は命令の日から二週間以内に、当該処分又は命令の日に苦情処理手続又は紛争解決手</p>		

続が実施されていた当事者、当該当事者以外の加入保険業関係業者及び他の指定紛争解決機関に当該処分又は命令を受けた旨を通知しなければならない。		
---	--	--