

一般社団法人保険オンブズマン  
苦情処理手続及び紛争解決手続に関する業務運営規則

(目 次)

第1章 総 則

第1条	総則
第2条	目的
第3条	用語の定義
第2章 業 務	
第4条	対象とする苦情及び紛争
第5条	手続実施基本契約の締結
第6条	費用の負担
第7条	申立て等費用
第8条	代理人による申立て
第9条	事務所の所在地等
第10条	執務時間及び休日
第3章 運営委員会	
第11条	運営委員会の職務
第12条	運営委員会
第13条	運営委員
第14条	専務理事への権限等の委嘱
第4章 紛争解決委員	
第15条	紛争解決委員の任命
第5章 苦情処理手続	
第16条	苦情処理手続
第17条	苦情処理手続の実施の申立て
第18条	苦情処理手続の開始
第19条	事業者の対応
第20条	示談のあっせん
第21条	苦情処理手続の終了
第22条	紛争解決手続の案内
第6章 紛争解決手続	
第23条	調停委員会

第24条	紛争解決手続の実施の申立て
第25条	紛争解決手続の事前説明
第26条	紛争解決手続の実施の申立ての通知
第27条	紛争解決手続を実施しない場合等
第28条	期日への出席及び意見聴取等
第29条	遠隔地間の紛争解決
第30条	和解案の作成等
第31条	和解の成立等
第32条	申立ての取下げ
第33条	紛争解決手続の終了
第34条	手続の非公開
第35条	標準処理期間
第36条	義務の履行状況調査等
第7章 事業者の義務等	
第37条	事業者の誠実対応義務
第38条	事業者の応諾義務等
第39条	事業者の報告
第40条	周知
第8章 その他	
第41条	通知の方法等
第42条	委託の禁止
第43条	手続実施記録の作成及び保存
第44条	帳簿書類等の保管及び返還等
第45条	義務不履行の事実の公表
第46条	名簿の縦覧
第47条	職員の監督体制
第48条	苦情の対応
第49条	守秘義務等
第50条	不当な影響を及ぼすことの禁止
第51条	差別的取扱いの禁止
第52条	他の機関との協力

(附則)

## 苦情処理手続及び紛争解決手続に関する業務運営規則

### 第1章 総則

#### (総則)

第1条 この規則は、一般社団法人保険オンブズマン(以下「本法人」という。)が保険業法(平成7年法律第105号。以下「法」という。)の規定に基づく指定紛争解決機関として実施する苦情処理手続(法第2条第38項に定める「苦情処理手続」をいう。以下同じ。)及び紛争解決手続(法第2条第39項に定める「紛争解決手続」をいう。以下同じ。)について定めるものである。

#### (目的)

第2条 本法人が実施する苦情処理手続及び紛争解決手続は、保険業法の規定に基づき、本法人との間で第5条の手続実施基本契約を締結している者(以下「事業者」という。)とその顧客との間の保険契約に関する又はこれに関連して生じた紛争について、公正中立な立場から、簡易かつ迅速な透明度の高い解決を図ることにより、顧客の保険事業に対する信頼を確保し、もって保険市場の健全な発展に資することを目的とする。

2 本法人の実施する苦情処理手続及び紛争解決手続は、顧客に過度の負担をかけるものであってはならない。

#### (用語の定義)

第3条 この規則において「苦情」とは、保険契約の内容、募集、保険金の査定等の損害保険業務(法第2条第30項に定める「損害保険業務」をいう。以下同じ。)、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。以下同じ。)、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。以下同じ。)及び保険仲立人保険募集(法第2条第36項に定める「保険仲立人保険募集」をいう。以下同じ。)にかかる、事業者に対する不満足の説明並びに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。以下同じ。)にかかる事業者に対する不満足の説明であるものをいう。

2 この規則において「紛争」とは、前項の苦情のうち事業者と顧客の間では解決ができず、顧客又は本法人の事業者から本法人に対して第24条第1項に定める紛争解決手続の申立てがあるものをいう。

### 第2章 業務

#### (対象とする苦情及び紛争)

第4条 本法人が実施する苦情処理手続及び紛争解決手続は、保険契約(再保険契約を含む。以下同じ。)の契約者、被保険者、保険金請求権者その他当該保険契約に法律上の利害関係を有する保険者以外の者及び保険契約以外の取引における事業者の顧客その他当該取引に法律上の利害関係を有する者(以下「契約関係者」という。)と事業者との間の、保険契約の履行に関する苦情及び紛争(保険契約の成立・不成立に関するものを含む。)又は契約関係者と保険契約を媒介する者との間の媒介契約の履行に関する苦情及び紛争(媒介契約の成立・不成立に関するものを含む。)その他の苦情及び紛争にかかる苦情処理手続及び紛争解決手続とする。

#### (手続実施基本契約の締結)

第5条 本法人が事業者との間で締結する手続実施基本契約(以下「手続実施基本契約」という。)の内容は、別紙様式の通りとする。

2 手続実施基本契約の締結の申込みは、本法人に手続実施基本契約締結申込書を提出することにより行う。

3 本法人は、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。以下同じ。)、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。以下同じ。)、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。以下同じ。)及び保険仲立人(法第2条第25項に定める「保険仲立人」をいう。以下同じ。)から手続実施基本契約の締結の申込みを受けたときは、当該申込者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、当該申込者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6条 事業者は、本法人が実施する紛争解決等業務に関し必要な費用について、「負担金算出等に関する規則」に基づき算出した負担金を、同規則に定める方法により、所定の期日までに本法人に支払わなければならない。

2 前項の負担金は、事業者が本法人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、事業者間での応益負担の考え方にも配慮して算出する。

(申立て等費用)

第7条 本法人の実施する苦情処理手続及び紛争解決手続の申立て等にかかる手数料その他料金は無料とする。

(代理人による申立て)

第8条 苦情処理手続及び紛争解決手続の申立ては、代理人により行うことができる。

2 前項の代理人は、次の者とする。

(1) 法律上代理権限を認められた者

(2) 3親等以内の親族

(3) 6親等以内の同居の親族

(4) 前各号に掲げる者のほか、運営委員会において、都度、顧客の権利保護又は苦情処理手続若しくは紛争解決手続の円滑な遂行のために相当と認められた者

(事務所の所在地等)

第9条 本法人による紛争解決等業務を実施する主たる事務所は、次のところに設置する。

東京都港区

2 前項の事務所が紛争解決等業務を行う管轄地域は次の通りとする。

全国(わが国の法律の施行地域をいう。)

(執務時間及び休日)

第10条 前条第1項の事務所(以下、本条で「事務所」という。)の執務時間は、毎週月曜日から金曜日までの午前9時から午前12時まで、及び午後1時から午後5時までの間とする。ただし、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日及び12月29日から1月4日までを除く。

2 前項にかかわらず、天変地異その他の事務所における執務が困難な場合は、執務を行わないことができる。

3 本法人は、1か月前の事前の予告により、臨時に事務所での執務を行わないことができる。

### 第3章 運営委員会

(運営委員会の職務)

第11条 本法人は、その定款に定めるところに従い、紛争解決等業務の実施のために運営委員会を設置する。

2 運営委員会は、定款及びこの規則に従い、紛争解決等業務の実施に必要な事項を定める。

3 運営委員会は、本法人が実施した苦情処理手続及び紛争解決手続に関する申立ての内容並びに手続の経過及び結果(第48条第1項により本法人が受け付けた紛争解決等業務に関する苦情の内容を含む。)を事後的に検証することにより、本法人の行う紛争解決等業務の改善に資するため、理事会に対し、意見を述べることができる。

4 運営委員会は、苦情処理手続及び紛争解決手続の実施にあたり、苦情取扱者(第16条第2項に定めるところによる。)又は調停委員会(第23条に定めるところによる。)から意見を求められた場合に限り、意見を述べるることができる。

(運営委員会)

第12条 運営委員会は、3名以上5名以内の運営委員をもって構成する。

2 運営委員の互選により、運営委員長1名を選任する。

3 運営委員会は運営委員長が招集する。

4 運営委員長は、運営委員の総数の過半数の運営委員の請求がある場合には、運営委員会を招集しなければならない。

5 運営委員会の議事は、運営委員の総数の過半数が出席し、出席した運営委員の過半数の議決により決する。

(運営委員)

第13条 運営委員は、裁判外紛争処理の専門的知見を有する者、法律の専門的知見を有する者又は消費者紛争の専門的知見を有する者でなければならない。

2 運営委員は、理事会が選任する。

3 運営委員の任期は、任命された日から2年とする。ただし、再任を妨げない。

4 次の各号に該当する者を運営委員とすることはできない。

- ① 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取り扱われている者

- ② 法令の規定に違反し、禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終わるまで又はその執行を受けることがなくなるまでの者(刑の執行猶予中の者を除く。)
  - ③ 事業者又は事業者が所属する他の団体と利害関係がある者
  - ④ その他本条第1項に照らし、運営委員の適性に欠ける者
- 5 理事会は、運営委員がその就任後に前項各号のいずれかの事由に該当することとなったとき(前項第4号の事由においては、同号に該当する合理的な事由があると判断するとき)には当該運営委員を解任しなければならない。
- 6 運営委員は、第4項各号のいずれかの事由に該当することとなったときは運営委員を退任する。その他の合理的な理由がある場合には1か月の事前通知を理事会に発することにより退任することができる。

(専務理事への権限等の委嘱)

第14条 運営委員会は、運営委員会の決議に従い、その権限又は事務の一部を、本法人の専務理事に委嘱することができる。

2 専務理事は、前項による権限の行使又は事務の遂行については速やかに運営委員長に報告しなければならない。

#### 第4章 紛争解決委員

(紛争解決委員の任命)

第15条 運営委員会は、紛争解決委員(法第308条の13第2項の規定により選任された「紛争解決委員」をいう。以下同じ。)たる候補者を理事会に推薦する。

2 理事会は、運営委員会の推薦に基づき紛争解決委員を任命する。

3 紛争解決委員は、その職務に応じ、次の各号の者で、苦情処理手続及び紛争解決手続を行うのに必要な能力及び経験を有する者でなければならない。

- 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(平成12年法律第61号)第11条第3項第5号イに規定する消費生活相談をいう。)に应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(昭和25年法律第197号)第3条第2項に規定する司法書士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(司法書士法第3条第1項第7号に規定する紛争に係る申立てである場合に限る。)
- ⑤ 次に掲げる職の1又は2以上にあつ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(昭和22年法律第26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
- ⑥ 次に掲げる職の1又は2以上にあつ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
- ⑦ 苦情を処理する業務又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及び経験を有すると認められた者

4 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。

5 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。

③ 公正な苦情処理手続及び紛争解決手続の実施を妨げるおそれがあるものと合理的に認められるとき。

## 第5章 苦情処理手続

### (苦情処理手続)

第16条 苦情処理手続は、この規則に別段の定めのある場合を除き、1名の紛争解決委員により実施する。

2 運営委員会は、第17条第1項の申立てがあったときは、紛争解決委員の中から、当該申立てにかかる苦情処理手続を実施する紛争解決委員(以下「苦情取扱者」という。)を選任する。苦情取扱者は、次に掲げる事由のいずれにも該当しない者の中から選任されなければならない。苦情取扱者の選任後、当該委員に次に掲げるいずれかの事由が発生、又は発生したことが判明したときには、運営委員会は、速やかに、当該苦情取扱者を解任し、他の紛争解決委員の中から新たに苦情取扱者を選任しなければならない。

- ① 当該申立ての申立人又はその相手方(以下「当事者」という。)又はその配偶者若しくは配偶者であった者
- ② 当事者の4親等内の血族、3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
- ③ 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
- ④ 当事者の代理人若しくは補佐人又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又は得ないこととなった日から3年を経過しない者

3 前項にかかわらず、運営委員会は、第17条第1項の申立てに先立ち、紛争解決委員の中から、常時、苦情処理手続に従事する者を選任することができる。当該委員は、第17条第1項の申立てに際して前項各号の事由に該当しない限り、当該申立てにかかる苦情取扱者に選任されたものとみなされる。

4 苦情取扱者は、苦情処理手続の実施に関し、独立してその職務を行うものとし、本法人及びその役職員の指揮監督を受けない。

### (苦情処理手続の実施の申立て)

第17条 契約関係者は、本法人に苦情処理手続の実施を申立てることができる。

2 前項の申立てを行おうとするときは、契約関係者は、その氏名、商号若しくは名称、住所、電話番号その他契約関係者を特定し、又は本法人が契約関係者に連絡するために必要な事項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、封書その他運営委員会が適当と認める方式を用いて行わなければならない。

4 本法人は、第1項の申立てが第2項の要件を満たさない場合又は前項の方式によらない場合は、当該申立てを受け付けない。

### (苦情処理手続の開始)

第18条 本法人は、契約関係者から前条に定める苦情処理手続の実施の申立てがあったときは、この規則に定めるところに従い、その相談に応じ、当該契約関係者に必要な助言をし、当該苦情にかかる事情を調査するとともに、関係する事業者に対し、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 本法人は、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 正当な権利又は権限を有しておらず、濫用的な申立てと認められるもの
- ② 法令に違反し又は公序良俗に反するもの
- ③ 不当な目的である又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 契約関係者と事業者との間で一切の話し合いが行われていないもの
- ⑥ 紛争解決手続の実施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又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若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又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21条の規定に基づき苦情処理手続を終了したのものについて、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

### (事業者の対応)

第19条 事業者は、本法人から前条第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 事業者は、前項の場合において、当該苦情の解決に向けた取組みについて苦情取扱者から説明を求められたときは、これに協力し、速やかに書面又は口頭により報告しなければならない。また、苦情処理手続に応じないこととするときは、本法人に対し、遅滞なくその旨及び運営委員会が定める事項を届け出なければならない。この

届出は、当該苦情に係る苦情取扱者を通じて行うことができる。

3 事業者は、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、解決等報告その他運営委員会が定める報告を行わなければならない。

4 事業者は、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。

(示談のあっせん)

第20条 苦情取扱者は、当事者双方が早期の解決を希望し、その具体的条件について手続内又は手続外において自主的に協議することにより示談に至ることができるものと判断するときは、苦情処理手続においていつでも、示談のあっせんを試みることができる。ただし、示談の内容が、保険契約又は関連する約款の内容その他法令の解釈適用にかかる場合は、当該苦情取扱者が、第15条第3項第1号に該当する者であるか、当該苦情取扱者以外の紛争解決委員であって第15条第3項第1項に該当する者と共に、又はその助言を受けて苦情処理手続を実施する場合を除き、示談のあっせんを試みることができない。

2 前項のあっせんは、当事者の一方又は双方から、その示談の条件を口頭又は書面により提出させることにより行う。苦情取扱者は、当事者提出の条件を相当と認めるときは、適宜必要と認める調整を行ったうえ、示談案として文書に記載し、当事者の双方に送付する。

3 苦情取扱者は、適宜の方法により、当事者の双方から、前項の示談案に対する同意を確認したときは、当該示談案を内容とする示談が成立した旨を書面により通知して苦情処理手続を終了する。

(苦情処理手続の終了)

第21条 本法人は、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18条第2項第1号から第8号まで、第10号又は第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 事業者が苦情取扱者に第19条第2項の届出を行った場合において、運営委員会がその内容を審査した結果、当該事業者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 苦情処理手続の実施の申立てを行った契約関係者が、本法人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(次号又は第6号に該当する場合を除く。)
- ④ 苦情処理手続の実施の申立てを行った契約関係者が、同一の事案に関して紛争解決手続の実施の申立てを行い又は当該申立てを行う意向を表明したとき。
- ⑤ 前条第3項による示談の成立したとき、又は苦情の当事者の一方又は双方が当該苦情にかかる相手方の請求を認め、又は請求にかかる事項を履行するなど当事者間において苦情処理手続において又はその手続によらずに苦情の解決があった旨の報告(以下「解決等報告」という。)を運営委員会が確認したとき。
- ⑥ 第52条第2項第2号の規定に基づき苦情処理手続の実施の申立てを移送したとき。
- ⑦ 契約関係者が苦情取扱者又は本法人の役職員を威迫又は侮辱する等により、本法人の業務を妨害し又は業務に著しい支障を及ぼし、これにより運営委員会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 契約関係者と事業者との間の意見の乖離が大きいことその他の理由により、苦情取扱者が解決の見込みがないと判断したとき。

2 本法人は、前項の規定に基づき苦情処理手続を終了した場合には、契約関係者及び事業者に対し、その旨及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契約関係者への通知にあつては、前条第3項の示談の成立による場合は、同項の通知をもって本項の通知に替えるものとし、その他の場合は、事業者からの解決等報告の内容その他の事情を勘案して運営委員会が適当と判断するときは、通知に理由を付さないこと又は通知をしないことができるものとする。

(紛争解決手続の案内)

第22条 本法人は、苦情処理手続を開始した場合において、前条第1項第1号(第18条第2項第7号に該当するものに限る。)、第2号又は第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項による契約関係者への通知を行うときには、併せて紛争解決手続を案内する。苦情処理手続を開始するもその開始の日から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場合であつて、契約関係者からその旨の申し出を受けたときも同様とする。

## 第6章 紛争解決手続

(調停委員会)

第23条 紛争解決手続は、調停委員会が実施する。

2 調停委員会は、次項により選任された3名の紛争解決委員をもって構成する。3名のうち、1名は第15条第3項第1号に掲げる者、1名は同項第3号に掲げる者でなければならない。

3 運営委員会は、第24条の申立てがあったときは、紛争解決委員の中から、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紛争解決委員(以下「調停委員」という。)を選任する。調停委員は、次に掲げる事由のいずれにも該当しない者の中から選任されなければならない。

- ① 当事者又はその配偶者若しくは配偶者であった者
- ② 当事者の4親等内の血族、3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
- ③ 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
- ④ 当事者の代理人若しくは補佐人又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又は得ないこととなった日から3年を経過しない者

4 運営委員会は、調停委員の選任にあたり、調停委員に対し、紛争申立事案にかかる紛争解決手続の開始前に、都度、前項各号のいずれにも該当していないことの誓約書の提出を求めなければならない。紛争申立事案の当事者は、調停委員が前項各号のいずれかに該当する場合には、運営委員会に当該調停委員の忌避を申立てることができる。

5 第3項に基づく調停委員の選任後、当該委員に同項各号に掲げるいずれかの事由が発生、又は発生したことが判明したときは、運営委員会は、速やかに、当該調停委員を解任するとともに、他の紛争解決委員の中からこれに替わる調停委員を選任し、かつ第2項後段の要件を充足するようにしなければならない。

6 調停委員会は、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し、本法人及びその役職員の指揮監督を受けない。

(紛争解決手続の実施の申立て)

第24条 契約関係者又は事業者は、本法人に紛争解決手続の実施を申立てることができる。

2 前項にかかわらず、事業者は、当該紛争についてこれに先立つ第17条第1項に基づく苦情の申立てがあるときは、当該申立てが本法人にあったときから4週間に満たない期間においては、当該紛争にかかる紛争解決手続の実施を申立てることはできない。

3 第1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 紛争解決手続実施申立書(次項に定めるところによる。)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 事業者が第1項の申立てを行う場合にあっては、当該申立てに先立ち、その他方の当事者となる契約関係者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。

4 第1項の申立ては、運営委員会が別に定める様式による書面(以下「紛争解決手続実施申立書」という。)を本法人に提出して行わなければならない。

5 第1項の申立てが第3項の要件又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。

6 第1項の申立てに先立つ苦情の申立てがある場合、当該苦情の内容及び当該苦情にかかる事情の調査において当事者から提出を受けた書面その他の資料等は、原則として、当該紛争申立事案にかかる調停委員会に引継がれるものとする。

(紛争解決手続の事前説明)

第25条 本法人は、紛争解決手続の実施の申立てを行おうとする契約関係者に対し、申立てに先立ち、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て説明するものとする。

- ① 契約関係者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若しくは提出され、若しくは提出される資料に含まれ、又は第43条に定める手続実施記録に記載されている紛争の当事者及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及び方式
- ⑤ 調停委員会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及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

(紛争解決手続の実施の申立ての通知)

第26条 本法人は、紛争申立事案の申立人の相手方となる契約関係者又は事業者に対し、第24条第1項の申立

てを受けた旨を書面により速やかに通知し、紛争解決手続に応じるよう求めるものとする。紛争申立事案の申立人が事業者である場合、本法人は、本項の通知に第25条第1項の書面を添付することにより、相手方となる契約関係者に対し、紛争解決手続の説明を行うものとする。

2 事業者は、第1項の通知を受けたときは、正当な理由がない限り、紛争解決手続に応じなければならない。

3 前項にかかわらず、事業者が、正当な理由を示して紛争解決手続に応じないこととするときは、調停委員会に対し、遅滞なくその旨及び理由を記載した書面(以下「不応諾理由書」という。)を提出しなければならない。

4 調停委員会は、紛争の合理的解決のために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、又は併合することができる。

(紛争解決手続を実施しない場合等)

第27条 調停委員会は、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 契約関係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 契約関係者が大企業(法人であって、中小企業基本法(昭和38年法律第154号)第2条第1項に定める中小企業者に該当しない者)又はこれに準ずる企業であり、事業者との間に交渉能力等の格差が認められないもの
- 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又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、外国損害保険業務、特定損害保険業務又は保険仲立人保険募集のいずれにも関しないもの
- ⑤ 経営判断の妥当性のみを争うもの、具体的な被害が認められ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又は当該手続が終了したものの
- ⑦ 訴訟において裁判が確定した又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 契約関係者に紛争解決手続において紛争の解決を図る意思がなく、事業者の説明又は帳簿書類その他の物件(以下「帳簿書類等」という。)の提出の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 同一の契約関係者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 紛争解決手続実施申立書の記載内容から判断して明らかな失当が認められるもの
- ⑪ その他、前各号に準ずるもの

(期日への出席及び意見聴取等)

第28条 調停委員会は、必要に応じ、予め期日を定めて通知することにより、当事者(代理人を含む。)又は参考人の出席を求め、又は電話会議等の方法により、直接、事情を聴取し、意見の陳述を求めることができる。

2 調停委員会は、当事者若しくは参考人に対し、期日又は期日外において、事情を聴取し、若しくは報告書の提出を求め、又は当事者から参考人となるべき帳簿書類等の提出を求めることができる。

3 本法人は、調停委員会が前項の規定に基づき、事情を聴取し、報告書の提出を求め、又は参考人となるべき帳簿書類等の提出を求めるときは、当事者又は参考人に、書面によりその旨を通知するものとする。ただし、既に提出された報告書の内容を補正する場合その他これに準ずる場合は、この限りでない。

4 調停委員会は、必要と認めるときは第三者に専門的な知見に基づく意見を求めることができる。

(遠隔地間の紛争解決)

第29条 当事者である契約関係者が苦情取扱者又は調停委員会の求めに応じて旅行する場合には、その旅行に関する旅費は、本法人の負担とすることができる。支給金額、支給方法については別に定める。

2 調停委員会は、当事者である契約関係者が旅行することが困難であるときその他調停委員会が必要と認めるときは、調停委員又は調停委員以外の紛争解決委員に当該契約関係者の居所又はその近傍において、事情を聴取することを委託することができる。

(和解案の作成等)

第30条 調停委員会は、紛争解決手続においていつでも、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 調停委員会は、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31条 当事者は、和解案を受諾する場合は、当該和解案において定められた期日までに、本法人に和解案を受諾する旨の書面(以下「和解案受諾書」という。)を提出しなければならない。

2 当事者である事業者は、和解案を受諾しない場合(ただし、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、速やかにその旨を書面により本法人に届け出なければならない。

- ① 契約関係者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、契約関係者が当該和解案を受諾したことを事業者が知った日から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、契約関係者が当該和解案を受諾したことを事業者が知った日から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 契約関係者が当該和解案を受諾したことを事業者が知った日から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(平成15年法律第138号)第2条第1項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。

3 第1項において、当事者である契約関係者から和解案受諾書が所定の期日までに提出されなかった場合は、当該契約関係者について、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、当該契約関係者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、あらかじめ本法人又は調停委員会に通知し、その承諾を得ている場合は、この限りでない。

4 調停委員会は、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、和解が成立したことを証するため、契約関係者及び事業者から提出された和解案受諾書の写しをそれぞれ他方の当事者に交付して、紛争解決手続を終了する。

#### (申立ての取下げ)

第32条 紛争解決手続の実施の申立人は、当該紛争(第33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実施の申立てを取下げることができる。

2 前項の取下げは、その旨の書面を本法人に提出して行うものとする。

3 前項のほか、第1項の取下げを事業者が行う場合にあっては、あらかじめ事業者以外の当事者の同意を得るものとする。

#### (紛争解決手続の終了)

第33条 調停委員会は、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、調停委員会は、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24条第3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 事業者が第26条第3項に基づき本法人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、調停委員会がその内容を審査した結果、当該事業者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27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又は同条各号のいずれかに該当することが判明したとき。
- ④ 紛争解決手続の実施の申立人が、第32条第2項に基づき、紛争解決手続の実施の申立てを取下げる旨の書面を本法人に提出したとき。
- ⑤ 第52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。
- ⑥ 第31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 本法人は、第1項又は前項第1号から第5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(前項第4号の場合にあっては、当該紛争申立事案の相手方である当事者)に対し、速やかに、書面によりその旨及び理由を通知するものとする。

#### (手続の非公開)

第34条 紛争解決手続は、公開しない。ただし、調停委員会は、当事者の同意を得て、相当と認める者の傍聴を

(標準処理期間)

第35条 調停委員会は、第24条第1項に基づく紛争解決手続の実施の申立てを受けた日から原則として8週間以内に、第30条第1項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36条 本法人は、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契約関係者の申し出があるときは、当該和解で定められた義務の履行状況を事業者に報告を求める等の調査を行い、必要に応じ、事業者にその義務の履行を勧告することができる。

## 第7章 事業者の義務等

(事業者の誠実対応義務)

第37条 事業者は、契約関係者からの苦情の申立てについて誠実に対応し、当事者による解決に努めるものとする。

(事業者の応諾義務等)

第38条 事業者は、当該事業者を当事者とする苦情処理手続又は紛争解決手続が申立てられたときには、正当な理由がある場合を除き、手続に応じなければならない。

2 事業者は、当該事業者を当事者とする苦情処理手続及び紛争解決手続に関して苦情取扱者又は調停委員会の求めがある場合には、苦情及び紛争の迅速な解決のため、正当な理由がある場合を除き、迅速かつ誠実にその求めに応じなければならない。報告又は帳簿書類等の提出の要請があったときも同様とする。

3 事業者は、和解案を尊重し、特別調停案を、第31条第2項各号に掲げる場合を除き、受諾する義務を負う。

(事業者の報告)

第39条 事業者は、次の各号のいずれかに該当することとなった場合には、速やかに、本法人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及び当該訴訟の程度
- 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及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号若しくは第2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 その旨及びその内容
- ⑤ 事業者又はその役職員のうち苦情処理手続又は紛争解決手続に関する知識及び経験を有する者がこの規則に反する行為を行ったとき又は行ったことを知ったとき 当該規則に反する行為が発生した営業所又は事務所の名称、行為をした役職員の氏名又は商号若しくは名称及び役職名、行為の概要、並びに改善策

(周知)

第40条 事業者は、法令に定める方法及び印刷物に本法人が定める内容の文言を記載するなどの方法その他の本法人が定める方法により、本法人が実施する苦情処理手続及び紛争解決手続の周知に努めなければならない。

## 第8章 その他

(通知の方法等)

第41条 本法人から契約関係者への通知は、この規則に別段の定めのある場合を除き、電話、ファクシミリ、郵便、信書便その他本法人が適当と認める方法を用いて行う。ただし、第26条第1項及び第33条第3項に定める通知並びに第31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、契約関係者が直接当該書面を受領した時又は契約関係者の住所(契約関係者が法人である場合にあっては、営業所又は事務所。以下同じ。)若しくは契約関係者が本法人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、契約関係者の住所等が不明となり、本法人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、本法人は、契約関係者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。

(委託の禁止)

第42条 本法人は、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。以下同じ。)以外の者に、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。ただし、当該委託が苦情処理手続又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。

(手続実施記録の作成及び保存)

第43条 本法人が実施した苦情処理手続及び紛争解決手続に関しては、本条に定めるところに従い、それぞれ手続実施記録を作成し、保存しなければならない。

2 苦情取扱者は、その実施した苦情処理手続に関し、次の各号に掲げる事項を記載した手続実施記録を作成しなければならない。

- ① 契約関係者が苦情処理手続の実施の申立てをした年月日及びその内容
- ② 前号の申立てをした契約関係者及びその代理人の氏名、商号又は名称並びに当該紛争の当事者である事業者の商号、名称又は氏名
- ③ 苦情取扱者の氏名
- ④ 苦情処理手続の実施の経緯
- ⑤ 第20条に基づき示談案を提示した場合には、当該示談案の内容及びその提示の年月日
- ⑥ 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、示談の成立による終了の場合は当該示談の内容を含む。)
- ⑦ 前各号に掲げるもののほか、運営委員会が必要と認める事項

3 調停委員会は、その実施した紛争解決手続に関し、次の各号に掲げる事項を記載した手続実施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実施の申立てをした年月日
- ② 紛争解決手続の実施の申立ての内容
- ③ 紛争の当事者及びその代理人の氏名、商号又は名称
- ④ 手続を実施した調停委員の氏名
- 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及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
- 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、運営委員会が必要と認める事項

4 第2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、それぞれ保存しなければならない。

5 本法人は、第2項及び第3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、又は廃棄することができる。

(帳簿書類等の保管及び返還等)

第44条 本法人が苦情処理手続又は紛争解決手続において提出を受けた帳簿書類等は、本法人の定める[文書等の管理等に関する規則]に基づき、帳簿書類等の性質に応じて、適切な方法により保管するものとする。その抄本又は要旨についても同様とする。

2 本法人は、前項の帳簿書類等を運営委員会が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 帳簿書類等は、原則として返還しない。ただし、当該帳簿書類等を提出した者が、合理的理由をもって返還を求める場合は、この限りでない。この場合、本法人は、当該帳簿書類等の返還に応じるに際して、必要ある場合には、当該帳簿書類等にかかる抄本又は要旨の提出を求めることができる。

4 前項において、帳簿書類等を提出した者が、その営業秘密その他事業の機密等の理由をもって返還を求める場合であって、手続の追行に特段の支障のないものと認めるときは、苦情取扱者又は調停委員会は、当該帳簿書類等の取調べ後、速やかにこれを返還することができる。この場合、苦情取扱者又は調停委員会は、当該帳簿書類等の要旨を記録するものとする。

5 第3項ただし書きの場合における帳簿書類等の返還に要する費用は、原則として当該返還を求める者の負担

(義務不履行の事実の公表)

第45条 本法人は、手続実施基本契約により事業者が負担する義務の不履行が生じた場合において、当該事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、当該事業者の商号、名称又は氏名及び当該不履行の事実を公表する。

(名簿の縦覧)

第46条 本法人は、事業者の名簿を公衆の縦覧に供するものとし、顧客の便を図るために、これを本法人のホームページに掲載する方法により公表する。

(職員の監督体制)

第47条 本法人に、苦情処理手続及び紛争解決手続を補佐する業務に従事する職員を置くことができる。

2 本法人の職員は、専務理事が任命する。

3 本法人の職員は専務理事の指揮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、「職員の服務に関する規則」で定める。

4 本法人は、その職員及び紛争解決委員に対し、苦情処理手続及び紛争解決手続に関し研修を行う等、その資質の維持・向上に努めなければならない。

(苦情の対応)

第48条 本法人の実施する紛争解決等業務に関する苦情は、電話、郵便その他の運営委員会が予め定める方法により受け付ける。

2 本法人は、前項により受け付けた苦情の内容、経過及び結果を記録し、これを運営委員会に報告するとともに、自らその実施する紛争解決等業務の改善に務めなければならない。

(守秘義務等)

第49条 紛争解決委員、運営委員及び本法人の役職員(前掲のいずれかの職にあった者を含む。)は、正当な理由なく、職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。

2 前項に規定する者は、本法人が実施する苦情処理手続及び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等に紛争の当事者又は第三者の秘密が含まれる場合、当該秘密を含む媒体の性質に応じて、本法人の定める[文書等の管理等に関する規則]に従い、又はこれに準じて、当該秘密を適切に保持しなければならない。手続実施記録に当該秘密が記載されている場合も、同様とする。

3 紛争解決委員、運営委員及び本法人の役職員は第 1 項の趣旨の誓約書を本法人に提出しなければならない。

(不当な影響を及ぼすことの禁止)

第50条 本法人の社員、役員(理事及び監事をいう。以下、本条において同じ。)及び事業者は、本法人が実施する苦情処理手続及び紛争解決手続に関して、運営委員若しくは苦情取扱者又は調停委員に対して不当な影響を及ぼしてはならない。

2 本法人の社員及び役員は、運営委員若しくは苦情取扱者又は調停委員に対して前項に定める趣旨の誓約書を本法人に提出しなければならない。

3 調停委員会又は調停委員は、本法人の実質的支配者等(法第 308 条の 7 第 4 項第 3 号に定める「実質的支配者等」をいう。以下本条において同じ。)及び子会社等(法第 308 条の 7 第 4 項第 3 号に定める「子会社等」をいう。以下本条において同じ。)を紛争の当事者とする紛争解決手続において、当該実質的支配者等又は子会社等が、当該紛争解決手続に関して不当な影響を及ぼしたとき、又はその重大な虞を認めるときは、その旨を運営委員会に申立てることができる。

4 前項の紛争解決手続の当事者(ただし、実質的支配者等又は子会社等である当事者は除く。)は、当該紛争解決手続において、当該実質的支配者等又は子会社等が、当該紛争解決手続に関して、調停委員会に対して不当な影響を及ぼしたとき、又はその重大な虞を認めるときは、その旨を運営委員会に申立てることができる。

5 運営委員会は、第 3 項及び前項の申立てに理由があると認めるときは、速やかに当該実質的支配者等又は子会社等に対する勧告その他の是正のための措置をとらなければならない。

(差別的取扱いの禁止)

第51条 本法人は、各事業者を公平に取り扱い、特定の事業者に対し不当な差別的取扱いをしてはならない。

(他の機関との協力)

第52条 本法人は、本法人が行う紛争解決等業務に関し、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(以下、他の指定紛争解決機関以外の者を総称して「他の相談機関等」という。)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 苦情又は紛争以外の申立てであって、本法人において当該申立てを適切に受け取るべき他の指定紛争解決機関又は他の相談機関等が判明している場合に、当該他の指定紛争解決機関又は他の相談機関等を紹介すること。
- ② 本法人が受け付けた苦情処理手続の実施の申立て又は紛争解決手続の実施の申立てについて、当該申立てにかかる苦情又は紛争の性質に照らして運営委員会又は苦情取扱者若しくは調停委員会が必要と認める場合に、契約関係者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。)又は保険業法施行令(平成7年政令第425号)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 他の指定紛争解決機関及び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34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、運営委員会で定めるもの。

(附則)

第1条 この規則は平成22年10月1日から施行する。

## 苦情処理手続及び紛争解決手続に関する手続実施基本契約書

一般社団法人保険オンブズマン(以下「甲」という。)と  
(以下「乙」という。)は、甲が実施する苦情処理手続及び紛争解決手続に関し、以下のとおり合意した(以下「本契約」という。)

### (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 業務運営規則 法第308条の7第1項に基づき甲が定める「苦情処理手続及び紛争解決手続に関する業務運営規則」(平成22年[●]月[●]日施行、その後の改定を含む。)をいう。
- ⑤ 紛争解決委員 苦情処理手続及び紛争解決手続を実施する者として甲が委嘱した者をいう。
- ⑥ 苦情取扱者 紛争解決委員のうち、苦情処理手続を実施する者をいう。
- ⑦ 調停委員会 紛争解決委員3名で構成される紛争解決手続を実施する委員会をいう。

### (業務運営規則)

第2条 乙は、甲が実施する苦情処理手続及び紛争解決手続に関し、本契約を誠実に履行するほか、甲が定める業務運営規則その他の定めに従わなくてはならない。

### (負担金)

第3条 乙は、甲が実施する苦情処理手続及び紛争解決手続に関し、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 甲が受領した前項の負担金は、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、その役職員のうちの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努めなければならない。

### (手続応諾義務)

第5条 甲は、契約関係者(業務運営規則第4条に定める契約関係者をいう。)が苦情処理手続の実施の申立てを行ったとき、もしくは契約関係者又は乙から紛争解決手続の実施の申立てがあったときは、業務運営規則に定めるところに従い、それぞれ苦情処理手続又は紛争解決手続を開始するものとする。

2 甲は、前項に定める苦情処理手続又は紛争解決手続を開始したときは、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、苦情取扱者又は調停委員会は、苦情処理手続又は紛争解決手続において、乙に対し、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、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 調停委員会は、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 調停委員会は、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。

3 乙は、第1項の和解案又は前項の特別調停案が提示された場合は、業務運営規則に定めるところに従い、速

やかにその諾否を甲に回答しなければならない。

(禁止行為)

第8条 乙は、自ら又は第三者をして、甲(その役職員を含む。)、運営委員(業務運営規則第13条に定める運営委員をいう。)、苦情取扱者又は調停委員会に対し、紛争解決手続の実施に関し直接又は間接にいかなる命令又は指示を行い、ないしは不当な圧力を掛けてはならない。

(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 当該訴訟に係属している旨、当該訴訟における請求の理由及び当該訴訟の程度
- 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及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又はその訴訟について裁判が確定した場合 その旨及びその内容
- ⑤ 乙又は乙の役職員のうち苦情処理手続又は紛争解決手続に関する知識及び経験を有する者が業務運営規則に反する行為を行ったとき又は行ったことを知ったとき 当該業務運営規則に反する行為が発生した営業所又は事務所の名称、行為をした役職員の氏名又は商号もしくは名称及び役職名、行為の概要、並びに改善策

(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契約関係者からの申し出があるときは、当該和解で定められた義務の履行状況を乙に報告を求める等の調査を行い、必要に応じて、乙に対し、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、名称又は氏名及び当該不履行の事実を公表することができる。

(紛争解決等業務の周知)

第12条 乙は、その顧客に対し、甲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。

(他の指定紛争解決機関等への協力)

第13条 乙は、苦情又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。)又は法施行令第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。)に苦情処理手続又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 甲又は乙は、本契約を解除する場合には、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 前項の規定にかかわらず、甲又は乙は、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、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とする。

(以下余白)

以上の事項を証するため、本契約書 2 通を作成し、甲及び乙が記名捺印し、それぞれ 1 部を所持する。

平成 年 月 日

(甲) 東京都港区虎ノ門三丁目 20 番 4 号虎ノ門鈴木ビル 7F  
一般社団法人保険オンブズマン  
代表理事

(乙) 住所  
名称  
代表者