

# 保険オンブズマン

## 事前説明資料(紛争解決手続)

### 1. 契約関係者が支払う料金に関する事項

保険オンブズマンの紛争解決手続は無料です(申立て手数料や成功報酬はいただきません)。

\*お客様に発生する電話料金や郵便料金などの通信費用はお客様のご負担となります。

### 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

別紙をご参照ください。

### 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

紛争解決手続は公開されません。

秘密が含まれる文書は公表されません。また、施錠できる専用の保管庫に保管されます。

紛争解決委員、保険オンブズマンの役職員は法律により守秘義務があります。

\* 裁判所の文書提出命令など法律に基づく提出の要請がある場合には、秘密を含む文書を提出することがあります。

\* 再発防止やお客様への注意喚起のため、秘密を含まない形で事案の概要を公表することがあります。

### 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

お客様は次の場合に紛争解決手続を終了させることができます。

#### (1)和解の成立

調停委員会が提示する和解案に事業者とお客様が合意する場合、手続きは終了します。調停委員会が提示する特別調停案にお客様が合意する場合に手続きは終了します。いずれの場合も、和解案(特別調停案)受諾書を保険オンブズマンに提出する必要があります。

#### (2)申立ての取り下げ

お客様は手続の終了までのどの段階でも、申立てを取り下げることができます。申立ての全部の取り下げがあると手続は終了します。取り下げは「紛争解決手続取下届出書」を保険オンブズマンに提出して行います。

また、事業者が申立てた紛争解決手続において、事業者が申立てを取り下げ、お客様がそれに同意すると手続は終了します。お客様の同意は「紛争解決手続取下同意書」を保険オンブズマンに提出して行います。

### 5. 調停委員会が紛争解決手続を終了させる場合

#### (1)手続の打ち切り

和解案や特別調停案を提示しても和解に達することができないと調停委員会が認めるときは、速やかに手続きを打ち切り、これにより手続は終了します。この場合には、「紛争解決手続終了通知書」によりお客様にその旨の通知をいたします。

#### (2)申立ての移送

調停委員会が、お客様が紛争解決手続を申立てた紛争の解決について、保険オンブズマンよりもさらに適切な紛争解決機関があると判断する場合には、お客様に十分ご説明の上、当該紛争解決機関にお客様の申立てを移送します。移送されると保険オンブズマンにおける紛争解決手続は終了します。この場合

には、「紛争解決手続終了通知書」によりお客様にその旨の通知をいたします。

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

調停委員会は、紛争解決手続において和解に達した場合には、当該和解案を記載した文書を作成し、お客様と事業者に1通あて送付します。また、調停委員会は、和解案を提示することが適切と判断するときは、当該和解案を記載した文書を作成し、お客様と事業者に1通あて送付します。

いずれの場合も、お客様、事業者の双方が当該和解案に同意し、同時に送付する「和解案受諾書」にお客様と事業者の双方が署名押印のうえ、保険オンブズマンに送付した場合に和解が成立します。

調停委員会は、和解案の提示によっては和解に達しないと判断するときは、事業者に原則として受諾義務のある「特別調停案」を提示します。調停委員会は当該特別調停案を記載した文書を、お客様と事業者に1通あて送付します。この場合、お客様が当該特別調停案に同意し、同時に送付する「和解案受諾書」にお客様が署名押印のうえ、保険オンブズマンに送付した場合に和解が成立します。

以上

紛争解決手続

