

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

(2010年6月17日制定)

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程は、一般社団法人日本損害保険協会（以下「協会」という。）が行う損害保険業務等（損害保険業務（保険業法（以下「法」という。）第2条第30項に定める損害保険業務をいう。）、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。）および特定損害保険業務（法第2条第34項に定める特定損害保険業務をいう。）をいう。以下同じ。）に関する苦情または紛争にかかる対応について、公正かつ中立な立場から迅速にこれを行うための手続等を定めることにより、顧客の正当な権利を保護し、もって損害保険業の健全な発展に資することを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において、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 苦情解決手続 法第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 手続実施基本契約 法第2条第42項に定める手続実施基本契約をいう。
- ⑤ 会社 第3条に定める手続実施基本契約を締結している損害保険会社等（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。）、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。）および特定法人（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。))をいう。
- ⑥ 苦情 会社に関連する次の各号に掲げるものをいう。
 - イ 損害保険業務等に関する不満足の表明
 - ロ 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。）に関する不満足の表明
- ⑦ 紛争 前号に定める苦情のうち、その当事者間では解決を図ることができず、第29条に定める紛争解決手続の申立てがされたものをいう。
- ⑧ 紛争解決委員 紛争解決手続を実施する候補者として第6条の定めにより委嘱された者をいう。
- ⑨ 手続実施委員 第30条第1項および第31条の定めにより紛争解決委員の中から選任された者をいう。
- ⑩ 申出人 第22条に定める苦情の解決の申出を行った顧客をいう。
- ⑪ 申立人 第29条に定める紛争解決手続の申立てを行った顧客のうち、第30条第1項に基づき紛争解決手続が開始された者をいう。

(手続実施基本契約の締結)

第3条 損害保険会社等は、協会に紛争解決等業務の実施を依頼する場合には、あらかじめ、協会との

間で手続実施基本契約を締結しなければならない。

- 2 前項の手続実施基本契約の内容は、別紙様式のとおりとする。
- 3 損害保険会社等は、手続実施基本契約の締結の申込みにあたっては、協会に対し、協会が別に定める「手続実施基本契約の締結申込書」を提出するものとする。
- 4 協会は、損害保険会社等から手続実施基本契約の締結申込書の提出を受けた場合には、当該損害保険会社等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でないと思込まれるときとして細則に別段の定めがある場合を除き、当該損害保険会社等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4条** 会社は、協会が実施する紛争解決等業務に関し必要な費用について、「紛争解決等業務にかかる費用の負担金算出等に関する規程」の定めに基づき負担金を支払わなければならない。
- 2 「紛争解決等業務にかかる費用の負担金算出等に関する規程」は、会社が協会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、応能負担および応益負担の考え方にも配慮して負担金を算出するようにこれを定める。

第2章 損害保険相談・紛争解決サポートセンター

(サポートセンターの設置)

- 第5条** 協会に紛争解決等業務を実施する機関として、損害保険相談・紛争解決サポートセンター（以下「サポートセンター」という。）を置く。
- 2 サポートセンターの事務所（出張所含む）の名称および所在地ならびに当該事務所が紛争解決等業務（出張所においては紛争解決等業務支援）を行う区域は、別表に定める。

(紛争解決委員)

- 第6条** 紛争解決委員は、法第308条の13第3項各号のいずれかに該当する者から委嘱する。
- 2 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。
 - 3 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 本条第1項の要件を満たさなくなったとき。

(職員の監督体制)

- 第7条** サポートセンターに、紛争解決等業務（紛争解決手続にあつては、紛争解決手続を補佐する業務をいう。）に従事する職員を置く。
- 2 サポートセンターの職員は、協会の専務理事が任命する。
 - 3 サポートセンターの職員は、所属長の指示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、「紛争解決等業務に従事する者の服務に関する規程」で定める。
 - 4 サポートセンターは、その職員および紛争解決委員に対し、紛争解決等業務に関し、その資質を向上するための研修を行うものとする。

(守秘義務)

- 第8条** サポートセンターの役職員、紛争解決委員、ADR評議会（第45条に定めるADR評議会をいう。）の委員およびADR運営委員会（第50条に定めるADR運営委員会をいう。第46条において同じ。）の委員（以下「サポートセンターの役職員等」という。）ならびに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、または自己の利益のために使用してはならない。
- 2 サポートセンターの役職員等は、サポートセンターに対し、前項の規定に関する誓約書を提出しなければならない。

(法令等の遵守)

- 第9条** サポートセンターの役職員等および会社は、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 会社は、その役職員のうち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しなければならない。

第3章 業務

第1節 通則

(休日および窓口の開設時間)

- 第10条** サポートセンターの休日は、次のように定める。
- ① 土曜日および日曜日
 - ② 国民の祝日に関する法律に規定する休日
 - ③ 12月30日から1月4日まで
- 2 サポートセンターの窓口開設時間は、前項に規定する休日を除く月曜日から金曜日の午前9時15分から午後5時までとする。

(利用料金)

- 第11条** 顧客または会社が苦情解決手続または紛争解決手続を利用する場合の当該手続にかかる料金は、無料とする。ただし、苦情解決手続または紛争解決手続において、サポートセンターが通常負担すべき費用以外の費用を負担した場合は、この限りでない。
- 2 前項ただし書きの場合において、サポートセンターが当該顧客または当該会社に当該費用を請求しようとするときは、あらかじめ当該顧客または当該会社に請求金額の見積額を提示し、当該費用の負担について同意を得るものとする。

(手続の非公開)

- 第11条の2** 苦情解決手続および紛争解決手続（いずれの手続においても、開始に至るまでの経過を含む。）は、公開しない。
- 2 前項の規定にかかわらず、第34条に定める意見聴取において、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る。
- 3 前項の場合において、手続実施委員が当事者である顧客の同意を得ようとするときは、サポートセ

ンターは、当該顧客に対し、書面等により承諾を求めるものとする。

(手続への応諾義務)

第 12 条 会社は、サポートセンターまたは手続実施委員から苦情解決手続または紛争解決手続に応じるよう求められたときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

(資料の提出義務)

第 13 条 会社は、苦情解決手続または紛争解決手続において、サポートセンターまたは手続実施委員から報告または帳簿書類その他の物件の提出を求められたときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

(代理人の範囲)

第 14 条 次に掲げる者は、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。）の代理人となることができる。ただし、第 2 号から第 6 号に該当する者は本人の委任に基づく場合に限る。また、第 5 号に該当する者は、司法書士法第 3 条第 1 項第 7 号に規定する紛争について行う苦情解決手続または紛争解決手続である場合に限る。

- 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。）
- ⑥ 前各号に掲げる者のほか、本人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代理人とすることが相当であると認める者として細則で定める者

(通知の方法等)

第 15 条 サポートセンターから顧客への通知は、この規程に別の定めがある場合を除き、電話、郵便、信書便その他サポートセンターが適当と認める方法を用いて行う。ただし、第 30 条第 4 項および第 39 条第 1 項に定める通知ならびに第 38 条第 5 項に定める交付を書面を用いて行う場合は、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、顧客が直接当該書面を受領した時または顧客の住所（顧客が法人である場合にあつては、営業所または事務所の所在地。以下同じ。）もしくは顧客がサポートセンター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時に到達したものとする。

3 前項において、顧客の住所等が不明となり、サポートセンター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、サポートセンターは、顧客の最後の住所等に宛てて書留郵便その他通知を発信し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。

(業務の委託の禁止)

第 16 条 サポートセンターは、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。）

以外の者に、苦情解決手続または紛争解決手続の業務を委託してはならない。ただし、当該委託が苦情解決手続また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。

(他の相談機関等との連携)

第 17 条 サポートセンターは、紛争解決等業務に関し、他の相談機関等（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 苦情または紛争以外の申立てであって、サポートセンターにおいて当該申立てを適切に受けなければならない他の相談機関等が判明している場合に、当該他の相談機関等を紹介すること。
- ② 苦情の解決の申出（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（第 29 条に定める紛争解決手続の申立てをいう。以下同じ。）について、当該苦情または紛争の性質に照らしてサポートセンターまたは手続実施委員が必要と認める場合に、申出人または申立人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。）または法施行令第 44 条の 7 各号のいずれかの指定を受けた者に当該申出または申立てを移送すること。
- ③ 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 11 条の 2 の趣旨に反しないものに限る。苦情解決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、細則で定めるもの

(報告事項)

第 18 条 会社は、次の各号のいずれかに該当することとなった場合には、サポートセンターに対し、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 当該訴訟が係属している旨、当該訴訟における請求の理由および当該訴訟の程度
- 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およ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、サポートセンターまたは手続実施委員から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またはその訴訟について裁判が確定した場合 その旨およびその内容
- ⑤ 会社またはその役職員のうち紛争解決等業務に関する知識および経験を有する者がこの規程に反する行為を行ったときまたは行ったことを知ったとき 当該規程に反する行為が発生した営業所または事務所の名称、行為をした役職員の氏名または商号もしくは名称および役職名、行為の概要、ならびに改善策

(記録の作成等)

第 19 条 サポートセンターは、苦情解決手続に関し、次の各号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。

- ① 申出人が苦情の解決の申出をした年月日およびその内容
 - ② 申出人およびその代理人の氏名、商号または名称ならびに当該会社の商号、名称または氏名
 - ③ 苦情解決手続の実施の経緯
 - ④ 苦情解決手続の結果（苦情解決手続の終了の理由およびその年月日を含む。）
 - ⑤ 前各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
- 2 サポートセンターは、紛争解決手続に関し、次の各号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。
- ① 紛争の当事者が紛争解決手続の申立てをした年月日
 - ② 紛争解決手続の申立ての内容
 - ③ 紛争の当事者およびその代理人の氏名、商号または名称
 - ④ 手続実施委員の氏名
 - 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およ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（第36条第2項に定める特別調停案をいう。）が提示された場合には、当該特別調停案の内容およ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、サポートセンターが必要と認める事項
- 3 前2項の記録は、その実施した苦情解決手続または紛争解決手続が終了した日から10年間保存しなければならない。
- 4 サポートセンターは、第1項および第2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消除するものとする。

（帳簿書類その他の物件の保管および返還等）

- 第20条** サポートセンターは、苦情解決手続または紛争解決手続において帳簿書類その他の物件の提出を受けたときは、当該物件の性質に応じて、協会が別に定める方法により適切に保管しなければならない。ただし、第3項ただし書きの規定に基づき当該物件を返還したときは、この限りでない。
- 2 サポートセンターは、前項の物件を細則で定める期間保管しなければならないが、当該期間を経過した後は、速やかに、適切な方法によりこれを廃棄するものとする。
- 3 第1項の物件（サポートセンターがその返還を約して提出を受けたものを除く）は、返還しない。ただし、当該物件を提出した者が細則で定める方法によって返還を請求した場合で、その者に返還を必要とする特段の事情があると認められるときは、この限りでない。
- 4 前項ただし書きに規定する場合において、物件を返還するときは、返還に要する費用は、当該返還を請求する者が負担しなければならない。

（差別的取扱いの禁止）

- 第21条** サポートセンターは、特定の会社に対し不当な差別的取扱いをしてはならない。

第2節 苦情解決手続

（苦情の解決の申出）

第 22 条 顧客は、サポートセンターに対し、苦情について解決の申出をすることができる。

- 2 前項の申出は、氏名、商号もしくは名称、住所、電話番号その他申出人を特定し、またはサポートセンターが申出人に連絡するために必要な情報を明らかにして行わなければならない。
- 3 第 1 項の申出は、電話、来訪、封書その他サポートセンターが適当と認める方式を用いて行わなければならない。
- 4 サポートセンターは、第 1 項の申出が第 2 項の要件または前項の方式を満たしていない場合は、当該申出を受け付けない。

(苦情解決手続の開始)

第 23 条 サポートセンターは、顧客から前条に定める苦情の解決の申出があったときは、その相談に応じ、当該申出人に必要な助言をし、当該苦情にかかる事情を調査するとともに、当該会社に対し、当該苦情の内容を通知するものとする。

- 2 苦情解決手続は、前項の通知によって開始する。ただし、サポートセンターは、前項に規定する申出が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、苦情解決手続を開始しない。
 - 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と認められるもの
 - ② その内容が法令に違反し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 その内容について申出人と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（いずれも実質的に同一の事象にかかるものを含む。）
 - 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象にかかるものを含む。）
 - ⑨ その内容が第 25 条の規定に基づき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、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 反社会的勢力であると認められる者によってされたもの

(会社の対応)

第 24 条 会社は、サポートセンターから前条第 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対応を行わなければならない。

- 2 会社は、前項に規定する場合において苦情解決手続に応じないこととするときは、サポートセンターに対し、遅滞なく、サポートセンターが別に定める「苦情解決手続にかかる不応諾理由書」を提出しなければならない。
- 3 会社は、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解決手続が終了しているものを除く。）について、解決等報告その他の細則で定める報告を行わなければならない。
- 4 会社は、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。

(苦情解決手続の終了)

第 25 条 サポートセンターは、苦情解決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、当該苦情解決手続を終了する。

- ① 当該苦情が第 23 条第 2 項第 1 号から第 8 号まで、第 10 号または第 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 会社がサポートセンターに対し苦情解決手続にかかる不応諾理由書を提出した場合であって、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あると判断したとき。
 - ③ 申出人が苦情解決手続によっては苦情を解決する意思がないことを表明したとき（次号または第 6 号に該当する場合を除く）。
 - ④ 当該苦情解決手続にかかる苦情について、第 30 条の規定に基づき紛争解決手続を開始したとき。
 - ⑤ 前条第 3 項の規定に基づき会社が行った解決等報告を確認したとき。
 - ⑥ 第 17 条第 2 項第 2 号の規定に基づき当該苦情の解決の申出を移送したとき。
 - ⑦ 申出人がサポートセンターの職員を威迫するまたは侮辱する等により、サポートセンターの業務を妨害しまたはサポートセンターの業務に著しい支障を及ぼし、これによりサポート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 申出人と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、サポートセンターが解決の見込みがないと判断したとき。
 - ⑨ 苦情解決手続の実施に関し、申出人が、この規程および細則第 34 条に定める利用規定に反する行為を行ったとき。
- 2 サポートセンターは、前項の規定に基づき苦情解決手続を終了した場合は、申出人および会社に対し、その旨および理由を通知するものとする。ただし、前項第 5 号に該当したことによって苦情解決手続を終了した場合における申出人への通知にあつては、会社からの解決等報告の内容その他の事情を勘案した結果、サポートセンターが通知しないことが適当であると判断するときは、この限りでない。

第 26 条 (削除)

(紛争解決手続の案内)

第 27 条 サポートセンターは、苦情解決手続を開始した場合において、第 25 条第 1 項第 1 号（訴訟が係属している請求にかかるものとして第 23 条第 2 項第 7 号に該当するものに限る。）、第 2 号もしくは第 8 号に該当することとなったために苦情解決手続を終了したものについて同条第 2 項による申出人への通知を行うとき、またはその開始の日から 60 日間を経過しても当該苦情解決手続が終了していないときは、申出人に対し、紛争解決手続を案内する。ただし、次の各号のいずれかに該当すると判断した場合は、この限りではない。

- ① 当該苦情の内容が損害保険業務等に関するものでないとき。
- ② 当該苦情の内容が一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構が行う紛争の調停事業の対象であるとき。
- ③ 当該苦情の内容が、被害者が加害者を被保険者とする保険契約を引き受けている会社に対して損害賠償額の支払を請求しようとするにかかるとして、その保険契約に直接請求権の規定

(損害賠償請求権者が会社に対して損害賠償額の支払を請求することができる旨の定めのことをいう。以下同じ。)がないとき。

- ④ 当該苦情の内容が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象にかかるものを含む。)であるとき。
- ⑤ 当該申出人に対し、書面等により紛争解決手続を案内済みであるとき。
- ⑥ 当該申出人から第29条に定める紛争解決手続の申立てがあったとき。

第3節 紛争解決手続

(紛争解決手続の事前説明)

第28条 サポートセンターは、紛争解決手続の申立てをしようとする顧客に対し、あらかじめ、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、またはこれを記録した電磁的記録を提供して説明するものとする。

- ① 申立人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もしくは提出され、もしくは提出される資料に含まれ、または第19条に定める記録に記載されている紛争の当事者およ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および方式
 - ⑤ 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は、速やかに当該紛争解決手続を終了し、当該紛争の当事者に通知する旨
 - 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およ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
- 2 前項の説明は、顧客の希望がある場合には、書面を交付して行わなければならない。

(紛争解決手続の申立て)

第29条 顧客または会社は、サポートセンターに対し、紛争解決手続の申立てをすることができる。

- 2 前項の申立ては、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 提出された紛争解決手続申立書およびサポートセンターが必要と認める書類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 会社が前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顧客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。
 - ⑤ その内容が損害保険業務等に関するものであること。
 - ⑥ その内容が一般社団法人自賠責保険・共済紛争処理機構が行う紛争の調停事業の対象でないこと
 - ⑦ 被害者が加害者を被保険者とする保険契約を引き受けている会社に損害賠償額の支払を請求しようとするものである場合は、その保険契約に直接請求権の規定があること。
- 3 第1項の申立ては、サポートセンターが別に定める事項を記載した「紛争解決手続申立書」およびサポートセンターが必要と認める書面をサポートセンターに提出して行わなければならない。
- 4 サポートセンターは、第1項の申立てがあった場合、提出された紛争解決手続申立書その他書面か

ら当該申立てが第2項の要件または前項の方式を満たしていないと認めるときは、当該申立てを受け付けない。

(紛争解決手続の開始)

- 第30条** サポートセンターは、前条第1項の申立てを受け付けたときは、当該紛争（以下「紛争事案」という。）にかかる紛争解決手続を実施する者（以下「手続実施委員」という。）を1名以上選任し、その時点で手続実施委員は紛争解決手続を開始するものとする。この場合において、手続実施委員のうち少なくとも1名は、法第308条の13第3項第1号に該当する者でなければならない。
- 2 手続実施委員は、紛争解決委員のうち、次の各号のいずれにも該当しない者の中から選任しなければならない。
 - ① 当事者またはその配偶者もしくは配偶者であった者
 - ② 当事者の四親等内の血族、三親等内の姻族もしくは同居の親族また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、補助人または補助監督人
 - ④ 紛争事案に関し当事者の代理人もしくは補佐人また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または得ないこととなった日から3年を経過しない者
 - 3 手続実施委員が前項の要件を満たしていることの確認は、手続実施委員の選任（次条の規定に基づく手続実施委員の選任を含む。）の都度、手続実施委員となる者がサポートセンターに対し、前項各号のいずれにも該当していないことについて誓約する方法により行う。
 - 4 手続実施委員は、紛争解決手続を開始した紛争事案について、速やかに、当該紛争事案の相手方となる当事者に対して、紛争申立者（前条第1項の申立てを行った者のことをいう。以下同じ。）がした前条第1項の申立てを受け付け、紛争解決手続を開始した旨を書面で通知し、紛争解決手続に応じるよう求めるものとする。
 - 5 サポートセンターは、紛争解決手続を開始した後に、当事者から、手続実施委員が第2項各号のいずれかに該当する旨またはそのおそれがある旨の申出があった場合は、必要な調査を行い、同号に該当するか確認しなければならない。
 - 6 会社は、第4項の場合において紛争解決手続に応じないこととするときは、サポートセンターが別に定める「紛争解決手続にかかる不応諾理由書」をサポートセンターに対し遅滞なく提出しなければならない。
 - 7 手続実施委員は、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、または併合することができる。

(手続実施委員の追加選任等)

- 第31条** サポートセンターは、紛争解決手続を開始した後であっても、必要に応じて、手続実施委員を追加して選任することができる。
- 2 紛争解決手続を開始した後に、手続実施委員が前条第2項各号のいずれかに該当することとなったときまたは該当していることが判明したときは、その該当することとなったときまたは該当していることが判明した時点で、サポートセンターは当該委員を当該紛争事案における手続実施委員から解任しなければならない。
 - 3 手続実施委員は、サポートセンターの承認を得た上で、当該紛争事案における手続実施委員を退任

することができる。

- 4 前2項の場合において、手続実施委員の選任状況が前条第1項後段の要件を満たさないこととなるときは、サポートセンターは、当該要件を満たすために、速やかに、手続実施委員を選任しなければならない。
- 5 前項の場合において、新たな手続実施委員が選任されるまでの間、当該紛争事案における他の手続実施委員は当該手続を実施することができない。

(手続実施委員の独立性)

第32条 手続実施委員は、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する。

- 2 何人も、手続実施委員に対し、紛争解決手続の実施に関し、直接または間接に、不当な影響を及ぼすいかなる命令または指示も行ってはならない。
- 3 手続実施委員は、協会の実質的支配者等（法第308条の7第4項第3号に規定する指定紛争解決機関の実質的支配者等をいう。）もしくは協会の子会社等（法第308条の7第4項第3号に規定する指定紛争解決機関の子会社等をいう。）または協会から紛争事案に関して前項の命令もしくは指示を受けたときまたは受けるおそれがあるときは、直ちに、その旨およびその内容をサポートセンターに通知しなければならない。

(紛争解決手続を実施しない場合)

第33条 手続実施委員は、紛争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 申立人（会社が第29条第1項の申立てを行う場合にあつては、「紛争の相手方となった顧客」と読み替える。本条および第38条ならびに第42条において同じ。）が損害保険に関する知識を有する専門家であるもの
- ② 申立人が大企業（法人のうち、企業であつて中小企業基本法第2条第1項に定める中小企業者に該当しない者）またはこれに準ずる企業であつて、会社との間に交渉能力等の格差がないもの
- 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
- ④ 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
- ⑤ 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（いずれも実質的に同一の事象にかかるものを含む。）
- ⑥ 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象にかかるものを含む。）
- ⑦ 申立人が紛争解決手続において解決を図ることを目的とせず、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 申立人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 第39条の規定に基づき紛争解決手続を終了した事案と争点を同じくする紛争について、正当な理由なく申立てを行っているもの
- ⑩ 紛争解決手続申立書の記載内容から判断して明らかな失当があるもの
- ⑪ その他、前各号に準ずるもの

(意見聴取等)

第 34 条 手続実施委員は、当事者（紛争事案について関連性が認められる損害保険募集人（法第 2 条第 20 項に定める損害保険募集人をいう。）および当事者である法人の役職員のうち紛争事案について関連性が認められる者ならびに第 14 条に定める代理人を含む。以下この条において同じ。）もしくは参考人から意見を聴取し、もしくは報告書の提出を求め、また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ることができる。

2 手続実施委員は、前項の規定に基づき意見を聴取し、もしくは報告書の提出を求め、または参考となるべき帳簿書類その他の物件の提出を求めるときは、当事者または参考人に対し、書面によりその旨および期日を通知するものとする。

3 前項の期日は、当該意見を聴取し、もしくは報告書の提出を求め、または参考となるべき帳簿書類その他の物件の提出を求める当事者または参考人の事情および紛争解決手続の進行状況を勘案して、手続実施委員が決定する。

4 当事者または参考人は、手続実施委員による意見の聴取に関係人を出席させようとする場合は、あらかじめサポートセンターが別に定める事項を記載した「関係人出席承諾願」をサポートセンターに提出し、手続実施委員の承諾を得なければならない。

第 35 条 （削除）

(申立ての取下げ)

第 36 条 紛争申立者は、紛争事案（第 39 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申立ての取下げをすることができる。ただし、会社が取下げをする場合は、あらかじめ他方の当事者である顧客から取下げについて同意を得るものとする。

2 前項の取下げは、サポートセンターが別に定める事項を記載した「紛争解決手続申立取下書」をサポートセンターに提出して行うものとする。

(和解案の作成等)

第 37 条 手続実施委員は、紛争解決手続において、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 手続実施委員は、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 38 条 当事者は、前条の和解案を受諾する場合は、サポートセンターが別に定める事項を記載した「和解案受諾書」を、当該和解案において定められた期日までに、サポートセンターに提出しなければならない。

2 当事者である会社は、前条の和解案を受諾しない場合は、サポートセンターが別に定める事項を記載した「和解案不受諾理由書」を、遅滞なくサポートセンターに提出するものとする。

3 前条の和解案が特別調停案である場合は、当事者である会社は、次の各号のいずれかに掲げる場合

を除き、これを受諾しなければならない。

- ① 申立人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において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、申立人が当該和解案を受諾したことを会社が知った日から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において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、申立人が当該和解案を受諾したことを会社が知った日から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 申立人が当該和解案を受諾したことを会社が知った日から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第2条第1項に規定する仲裁合意がされ、または当該和解案によらずに和解もしくは調停が成立したとき。
- 4 前条の和解案について、第1項の期日までに、申立人から和解案受諾書が提出されなかった場合は、当該申立人から、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、当該申立人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、あらかじめサポートセンターまたは手続実施委員に通知し、その承諾を得ている場合は、この限りでない。
- 5 手続実施委員は、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、当該紛争事案について和解が成立したことを証するため、申立人および会社から提出された和解案受諾書の写し1通をそれぞれ他方の当事者に交付する。

(紛争解決手続の終了)

第 39 条 手続実施委員は、紛争事案について、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、当事者に対し紛争解決手続を終了する旨およびその理由を通知することをもって、紛争解決手続を終了するものとする。

- 2 前項のほか、手続実施委員は、紛争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、速やかに、当事者に対し紛争解決手続を終了する旨およびその理由を通知することをもって、紛争解決手続を終了する。
- ① 第 29 条第 2 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 第 30 条第 6 項の規定に基づき紛争解決手続にかかる不応諾理由書の提出があり、手続実施委員がその内容を審査した結果、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あると判断したとき。
 - ③ 第 33 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。
 - ④ 紛争解決手続の実施に関し、紛争申立者が、この規程および細則第 34 条に定める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 紛争申立者が第 36 条の規定に基づき紛争解決手続の申立ての取下げをしたとき。
 - ⑥ 第 17 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。
 - ⑦ 前条の規定に基づき和解が成立したとき。

第 40 条 (削除)

(標準処理期間)

第 41 条 手続実施委員は、第 30 条第 1 項の規定に基づき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、第 37 条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 42 条 サポートセンターは、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、申立人からの申出があるときは、当該和解で定められた義務の履行状況を調査し、会社に対し、その義務の履行を勧告することができる。

第 4 節 雑則

(結果の公表等)

第 43 条 サポートセンターは、苦情および紛争を未然に防止するため、ならびに苦情および紛争の解決を促進するため、第 11 条の 2 の趣旨（苦情解決手続に関しても同様とする。）に反しない範囲で、細則で定める事項を協会のホームページに掲載して公表する。

2 サポートセンターは、会社に対し、紛争解決等業務に関して、必要な情報を提供しまたは協力を求めることができる。

(義務不履行の事実の公表)

第 44 条 サポートセンターは、手続実施基本契約により会社が負担する義務の不履行が生じた場合において、当該会社の意見を聴取し、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、当該会社の商号、名称または氏名および当該不履行の事実を公表する。

第 4 章 ADR 評議会等

(ADR 評議会)

第 45 条 協会に ADR 評議会を置く。

2 ADR 評議会は、協会の理事会から権限委任を受けて、紛争解決等業務の執行に関する重要な事項を審議する。

3 ADR 評議会の議長は、その名において、次の各号に掲げる事項を行う。

- ① 紛争解決委員について、第 6 条第 1 項に定める委嘱または同条第 3 項に定める解任を行うこと。
- ② 第 30 条第 1 項および第 31 条に定める手続実施委員の選任および解任に関するサポートセンターへの指示
- ③ 前各号に掲げるもののほか、細則で定める事項

(構成)

第 46 条 ADR 評議会の委員は、公益委員（会社の役員以外の者である委員のことをいう。以下同じ。）2 名、ADR 運営委員会の委員長、および協会の常勤役員 2 名とする。

2 ADR 評議会の委員は、協会の理事会において選任する。

3 公益委員の任期は 2 年とする。ただし、再任を妨げない。

4 公益委員に欠員が生じた場合における後任の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

- 5 ADR評議会に議長および副議長（ADR評議会の運営に関し議長を補佐する者をいう。以下同じ。）を置く。
- 6 議長および副議長は、細則に定めるところにより公益委員の中から選出する。

（開催）

第47条 ADR評議会は、議長が召集する。

- 2 ADR評議会は、定期的を開催する。
- 3 前項のほか、議長が必要と認めるときは、臨時にADR評議会を開催することができる。
- 4 ADR評議会の開催は、委員の3分の2以上の出席がなければ成立しない。
- 5 議長は、必要があると認めるときは、書面その他の方法により委員の意見を求めることで、ADR評議会の審議に代えることができる。

（議決の方法）

第48条 ADR評議会の議事は、出席した委員の議決権の過半数をもって決する。

- 2 ADR評議会の議事において、委員は各1個の議決権を有する。
- 3 議事に関し特別の利害関係を有する委員は、当該議事について議決権を行使することができない。

（議事録）

第49条 議長は、ADR評議会の議事録を作成し、これをサポートセンターに備え置くものとする。

（ADR運営委員会）

第50条 ADR評議会の下に、ADR運営委員会を置く。

- 2 ADR運営委員会は、サポートセンターの運営に関する次の事項を所管するほか、ADR評議会の付議事項について事前に審議する。
 - ① 第17条に定める他の相談機関等との連携に関する事項
 - ② 第32条に定める手続実施委員の独立性の確保のため必要な事項
 - ③ 第42条に定める義務の履行状況の調査および履行の勧告
 - ④ 第43条に定める結果の公表等
 - ⑤ 第44条に定める義務の不履行の事実の公表
 - ⑥ 第52条に定める苦情の対応
 - ⑦ 第54条に定めるサポートセンターの周知のため必要な事項
 - ⑧ 前各号に掲げるもののほか、ADR運営委員会が必要と認める事項
- 3 ADR運営委員会の委員は、協会の役職員および紛争解決委員の中から選任する。

（事務局）

第51条 サポートセンターに、ADR評議会およびADR運営委員会の事務局を置く。

第5章 雑則

（紛争解決等業務に関する苦情の対応）

第 52 条 サポートセンターの紛争解決等業務に関する苦情の申立ては、サポートセンターが別に定める事項を記載した「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」をサポートセンターに提出することにより行うものとする。

2 サポートセンターは、「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」の提出を受けたときは、その内容を確認し、適切な対応を行った上で、ADR運営委員会に報告し、その了承を得るものとする。

(名簿の縦覧)

第 53 条 サポートセンターは、協会との間で手続実施基本契約を締結している会社の名簿を公表しなければならない。

2 前項の公表は、当該名簿をサポートセンターの事務所に備え置いて公衆の縦覧に供する方法および協会のホームページに掲載する方法により行う。

(サポートセンターの周知)

第 54 条 サポートセンターおよび会社は、サポートセンターの周知に努めなければならない。

(安全管理措置)

第 55 条 サポートセンターは、次の各号に掲げるものに含まれる苦情または紛争の当事者または第三者の秘密について、「紛争解決等業務にかかる秘密の保持に関する取扱いに関する規程」に基づき管理するものとする。

- ① 苦情解決手続または紛争解決手続において提出または提示される帳簿書類その他の物件
- ② 紛争解決手続において陳述される意見
- ③ 第 19 条に定める記録
- ④ 前各号に掲げるもののほか、紛争解決等業務において使用する一切の物品および情報管理機器

2 サポートセンターは、その役職員および紛争解決委員に対し、前項の規程を周知するとともに、その徹底を図るよう努めなければならない。

(細則への委任)

第 56 条 この規程の施行に関し必要な事項は、細則で定める。

(規程の変更)

第 57 条 この規程の変更は、ADR評議会の決議によるものとする。

2 前項の規定に基づき決議された規程の変更は、当局の認可を受けなければ、その効力を生じない。

(電磁的記録による通知等)

第 58 条 紛争解決等業務における通知等は、サポートセンターが認める場合には、書面等に記載すべき事項を記録した電磁的記録を用いる電磁的方法によってこれを行うことができる。

(法令改正に伴う読み替え)

第 59 条 本規程で法令を引用している箇所は、当該法令の改正により条項番号に変更が生じた場合、

改正後の条項番号に読み替えるものとする。

附則（抄）

（施行日）

1. この規程は、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14条にかかる改正規定の施行の際、改正前の同条第5号に該当する者として現に苦情処理手続または紛争解決手続における代理人となっている者については、当該手続が終了するまでの間は、引き続き当該手続における代理人となることができる。

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. 9. 24）

この改正は、2014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。

別表1 事務所の名称および所在地ならびに当該事務所が紛争解決等業務を行う区域

事務所の名称	所在地	紛争解決等業務を行う区域
(本部)	東京都千代田区	日本国内全域
損害保険相談・紛争解決サポートセンター 東京	東京都千代田区	日本国内全域
損害保険相談・紛争解決サポートセンター 近畿	大阪府大阪市	日本国内全域

別表2 事務所（出張所）の名称および所在地ならびに当該事務所（出張所）が紛争解決等業務支援を行う区域

事務所（出張所）の名称	所在地	紛争解決等業務支援を行う区域
損害保険相談・紛争解決サポートセンター 北海道出張所	北海道札幌市	日本国内全域
損害保険相談・紛争解決サポートセンター 東北出張所	宮城県仙台市	日本国内全域
損害保険相談・紛争解決サポートセンター 北陸出張所	石川県金沢市	日本国内全域
損害保険相談・紛争解決サポートセンター 中部出張所	愛知県名古屋市	日本国内全域
損害保険相談・紛争解決サポートセンター 中国出張所	広島県広島市	日本国内全域
損害保険相談・紛争解決サポートセンター 四国出張所	香川県高松市	日本国内全域
損害保険相談・紛争解決サポートセンター 九州出張所	福岡県福岡市	日本国内全域
損害保険相談・紛争解決サポートセンター 沖縄出張所	沖縄県那覇市	日本国内全域

(注) 出張所にはサポートセンターの役職員等は常駐しない。

(日本産業規格 A 4)

一般社団法人日本損害保険協会の紛争解決等業務に関する手続実施基本契約書

一般社団法人日本損害保険協会（以下「甲」という。）と（以下「乙」という。）は、甲が実施する紛争解決等業務に関し、以下のとおり合意した。

(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 苦情解決手続 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 業務規程 法第 308 条の 7 に規定する業務規程をいう。
- ⑤ 紛争解決委員 紛争解決手続を実施する委員として法に定める要件を満たす者の中から甲が委嘱した者をいう。

(業務規程)

第 2 条 乙は、甲が実施する紛争解決等業務に関し、本契約を誠実に履行するほか、甲が定める業務規程の定めに従うことを承諾するものとする。

(負担金)

第 3 条 乙は、甲が実施する紛争解決等業務に関し、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 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しなければならない。

(手続応諾義務)

第 5 条 甲は、顧客から苦情の解決の申出があったとき、もしくは顧客または乙から紛争解決手続の申立てがあったときは、苦情解決手続または紛争解決手続を開始する。

- 2 前項に定める苦情解決手続または紛争解決手続を開始したときは、甲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 甲または紛争解決委員は、苦情解決手続または紛争解決手続において、乙に対し、報告また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 紛争解決委員は、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 紛争解決委員は、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。

(禁止行為)

第8条 乙は、自らまたは第三者をして、紛争解決委員に対し、紛争解決手続の実施に関し直接または間接にいかなる命令または指示も行ってはならない。

(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 当該訴訟が係属している旨、当該訴訟における請求の理由および当該訴訟の程度
- 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およ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、サポートセンターまたは手続実施委員から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またはその訴訟について裁判が確定した場合 その旨およびその内容
- ⑤ 乙またはその役職員のうち紛争解決等業務に関する知識および経験を有する者が業務規程に反する行為を行ったときまたは行ったことを知ったとき 当該業務規程に反する行為が発生した営業所または事務所の名称、行為をした役職員の氏名または商号もしくは名称および役職名、行為の概要、ならびに改善策

(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顧客からの申出があるときは、当該和解で定められた義務の履行状況を調査し、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、名称または氏名および当該不履行の事実を公表する。

(紛争解決等業務の周知)

第 12 条 乙は、甲による紛争解決等業務の実施について周知するため、顧客に対し、パンフレットを配布または当該情報をホームページに掲載する等により、甲の名称、連絡先その他の必要な情報を提供しなければならない。

(他の指定紛争解決機関等への協力)

第 13 条 乙は、苦情また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。）または法施行令第 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。）に苦情解決手続また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 甲または乙は、本契約を解除しようとするときは、解除を希望する日の 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 前項の規定に関わらず、甲または乙は、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、東京地方裁判所を合意上の専属管轄裁判所とする。

以上の事項を証するため、本契約書 2 通を作成し、甲乙が記名捺印し交換する。

年 月 日

(甲)

東京都千代田区神田淡路町 2-9

一般社団法人日本損害保険協会

会 長 ○○ ○○ 印

(乙)

(所在地)

(商号または名称)

(代表者役職氏名)

印