

苦情処理手続及び紛争解決手続に関する業務運営細則

第1章 総則

(総則)

第1条 運営委員会は、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11条の規定に則り、紛争解決等業務の実施に必要な事項としてこの規則を定める。

2 本法人が実施する苦情処理手続及び紛争解決手続の業務の運営については、定款、苦情処理手続及び紛争解決手続に関する業務運営規則(以下「規則」という。)その他の規則及び他の細則に定めるものほか、この細則の定めるところによる。

3 運営委員会は、規則第11条の紛争解決等業務の実施に必要な事項を定めたときは、その旨及び内容を速やかに理事会に報告するものとする。改正したとき、廃止した時も同様とする。

(用語)

第2条 この細則に定める用語は、この細則で別に定めるものを除き、規則の用語の例による。

第2章 業務

(手続実施基本契約締結申込書の審査)

第3条 規則第5条第2項の「手続実施基本契約締結申込書」の様式は、別記様式1の通りとする。

2 規則第5条第4項の「当該申込者が手続実施基本契約にかかる債務その他の苦情処理手続及び紛争解決手続の実施に関する義務を履行することが確実でないと見込まれるとき」とは、本法人に対し手続実施基本契約の締結申込書を提出した者(以下本条で申込者という。)について、当該申込者の内部管理態勢の整備状況又は過去における苦情若しくは紛争への対応状況に著しい不備が認められ、かつ、それらへの改善措置が講じられていない場合をいう。

(代理人であることを証する書面)

第4条 本法人、苦情取扱者又は調停委員会は、必要と認めるときは、苦情処理手続又は紛争解決手続においてその申立てを代理して行う者に対し、当該者が代理人であることを証する書面の提出を求めることができる。

第3章 運営委員会

(運営委員の誓約書等)

第5条 運営委員は、就任にあたり、規則第13条第4項の各号に該当しないことの誓約書を提出するものとする。

2 運営委員は、規則第13条第4項の各号に該当することとなったときは、その旨を文書で理事会に報告しなければならない。

(専務理事への権限等の委嘱の制限)

第6条 運営委員会は、次の各号の権限又は事務を、規則第14条で定める専務理事の委嘱を行わない。

- ① 規則第14条第2項ないし第4項に定めるもの
- ② 規則第15条第1項に定めるもの
- ③ 規則第49条第3項に定めるもの

第4章 紛争解決委員

(紛争解決委員の推薦)

第7条 規則第15条第1項の推薦は、紛争解決委員候補者名簿(本条で「名簿」という。)により行う。

2 名簿には、紛争解決委員候補者の氏名及び同条第3項各号の要件を満たす理由を記載しなければならない。

3 名簿には各紛争解決委員候補者の略歴書を添付しなければならない。

(解任事由の申出等)

第8条 紛争解決委員は、規則第15条第5項第1号に該当することとなったときは、運営委員会に対し、書面により、その旨を申し出るものとする。

細則

2 運営委員会は、紛争解決委員が規則第15条第5項第2号又は第3号に該当するおそれがあると認めたときは、当該紛争解決委員に対する事情の聴取、その他の調査を行わなければならない。

第5章 苦情処理手続

(苦情処理手続の申し立ての方式)

第9条 規則第17条で運営委員会が適当と認める方式は、電話、封書その他の郵便、信書便及び電磁的記録の本法人の指定するメールアドレスへの送信とする。

2 文書による申立ては、別記様式2の苦情処理手続実施申立書によるものとする。

3. 前項にかかわらず、前項の苦情処理手続実施申立書の内容を含む他の任意の様式により申立てができる。

(苦情処理手続によらない苦情処理の申立て)

第10条 苦情の申立人が、規則第18条第1項に定める苦情処理によらない苦情処理を申立てたとき、又は当法人が当法人の定款、業務運営規則その他当法人が定める規定により行うことができないことを求めるものであるときは、苦情の趣旨に従い、当法人が行うことができるることを案内するなど申立人の利益のために適宜の対応を行うものとする。

(苦情処理手続実施申立通知書)

第11条 規則第18条第1項の通知は別記様式3の苦情処理手続実施申立通知書により行う。

(苦情処理手続を実施しないことの通知書)

第12条 規則第18条第2項に定める通知は、別記様式4の苦情処理手続を実施しないことの通知書によるものとする。

(反社会的勢力)

第13条 規則第18条第2項第11号及び同第24条第3項第3号に定める反社会的勢力とは、次の各号のいずれかに該当する者をいう。

- ① 暴力団(その団体の構成員(その団体の構成団体の構成員を含む。)が集団的に又は常習的に暴力的不法行為等を行うことを助長するおそれがある団体をいう。以下同じ。)
- ② 暴力団員(暴力団の構成員をいう。以下同じ。)
- ③ 暴力団準構成員(暴力団員以外の暴力団と関係を有する者であって、暴力団の威力を背景に暴力的不法行為等を行うおそれがあるもの、又は暴力団若しくは暴力団員に対し資金、武器等の供給を行うなど暴力団の維持若しくは運営に協力し、若しくは関与するものをいう。以下「準構成員」という。)
- ④ 暴力団関係企業(暴力団員が実質的にその経営に関与している企業、準構成員若しくは元暴力団員が経営する企業で暴力団に資金提供を行うなど暴力団の維持若しくは運営に積極的に協力し若しくは関与する企業又は業務の遂行等において積極的に暴力団を利用し暴力団の維持若しくは運営に協力している企業をいう。)
- ⑤ 総会屋等(総会屋、会社ゴロ等企業等を対象に不正な利益を求めて暴力的不法行為等を行うおそれがあり、市民生活の安全に脅威を与える者をいう。)、社会運動等標ぼうゴロ(社会運動若しくは政治活動を仮装し、又は標ぼうして、不正な利益を求めて暴力的不法行為等を行うおそれがあり、市民生活の安全に脅威を与える者をいう。)又は特殊知能暴力集団等(前各号に掲げる者以外の、暴力団との関係を背景に、その威力を用い、又は暴力団と資金的なつながりを有し、構造的な不正の中核となっている集団又は個人をいう。)
- ⑥ 前各号に掲げる者のほか、本法人の職員、実施紛争解決委員又は調停委員に対し、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、脅迫的な言動をし又は暴力を用いる行為その他これらに準ずる行為を行う者

(苦情処理手続不応諾理由の審査等)

第14条 事業者がする規則第19条第2項後段の届け出は、別記様式5の苦情処理手続不応諾理由書によらなければならない。

2 運営委員会は、前項の苦情処理手続不応諾理由書の提出があったときは速やかに、当該書面に記載された理由が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であると認められるかどうかを審査するものとする。

2 前項の審査の結果、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ないと運営委員会が判断したときは、運営委員会は、事業者に対し、遅滞なくその旨を通知する。

3 事業者は、運営委員会から前項の通知を受けた場合には、苦情処理手続に応じることとしなければならない。

(解決等報告等)

第15条 規則第19条第3項に規定する解決等報告その他の細則で定める報告の種類、報告すべき事項及び報告期限は、次のとおりとする。

報告の種類	報告すべき事項	報告期限
解決等報告	苦情について解決した旨又は訴訟に係属することとなつた旨	解決したとき又は訴訟に係属することとなつたとき、遅滞なく
事実関係報告	苦情について事業者として把握した事実関係	業務運営規定第19条第1項の通知を受けた日(以下「通知日」という。)から14日を経過する日
対応状況報告	苦情にかかる対応状況	・通知日から14日を経過する日 ・通知日から28日を経過する日 ・通知日から3か月を経過するごとの日

(示談)

第16条 苦情取扱者は、規則第20条第2項に定める示談案の内容は、次の各号の要件を満たさなければならぬ。

- ① 強行法規及び公序良俗に違反しないこと
 - ② 和解書による和解の内容の履行が、法令の規定又は保険業法第4条第2項第2号から第4号までに掲げる書類に定めた事項に照らし可能であること
 - ③ 和解書による和解によって確認され、又は形成される法律関係が、紛争の当事者にとって第三者に対する債務不履行を生じ、又は第三者の権利を侵害しないものであること
 - ④ 金銭の支払に関し、債務の名目が保険金その他の保険給付金又は損害賠償金若しくは和解金か明白であること
 - ⑤ 附款を付した場合にその附款が適切であること
- 3 示談書に清算条項を入れる場合には、予め紛争の当事者にその趣旨を説明しなければならない。

(苦情処理手続終了通知書)

第17条 規則第21条第2項の通知は、別記様式6の苦情処理手続終了通知書により行う。

第6章 紛争解決手続

(苦情処理手続に関与した紛争解決委員の除斥)

第18条 運営委員会は、紛争解決手続の実施を申立てられた紛争と、請求の基礎を同一とする苦情の苦情処理手続を実施した紛争解決委員を、当該紛争に関する調停委員に選任できない。

2 調停委員は、選任後規則第23条第3項の各号に該当することとなつたときは、速やかに文書で運営委員会に報告するものとする。

(紛争解決手続実施申立書等)

第19条 規則24条第4項の紛争解決手続実施申立書の様式は、別記様式7の通りとする。

2 規則第24条第3項第4号定める契約関係者からの同意の取付けは、別記様式8の書面により行わなければならない。

(紛争解決手続の事前説明書)

第20条 規則第25条に定める書式の様式は、別記様式9の通りとする。

(不応諾理由書の様式)

第21条 規則第26条の不応諾理由書の様式は、別記様式10の通りとする。

(紛争解決手続の不応諾の理由の審査)

第22条 調停委員会は 不応諾理由書を受領したときは、速やかに、当該書面の内容を審査する。

2 前項の場合において、審査の結果、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ない細則

と調停委員会が判断したときは、事業者に対し、遅滞なく、その旨を通知する。

3 事業者は、前項の通知を受けた場合には、紛争解決手続に応じることとしなければならない。

(紛争解決手続を実施しないことの通知書)

第 23 条 規則第 27 条により、紛争解決手続を辞しないとしたときは、別記様式 11 の紛争解決手続を実施しないことの通知書により、速やかに申立人に通知するものとする。

(和解)

第 24 条 紛争解決手続きにおいて、紛争の双方の当事者が和解案を受諾した場合には、調停委員会はその内容を記載した書面(本条において「和解書」という。)を作成し、紛争の当事者に送付しなければならない。

2 和解書及び特別調停案を記載した書面(本条および次条において「和解案等」という。)の内容は次の各号の要件を満たさなければならない。

- ① 強行法規及び公序良俗に違反しないこと
 - ② 和解書等による和解の内容の履行が、法令の規定又は保険業法第 4 条第 2 項第 2 号から第 4 号までに掲げる書類に定めた事項に照らし可能であること
 - ③ 和解書等による和解によって確認され、又は形成される法律関係が、紛争の当事者にとって第三者に対する債務不履行を生じ、又は第三者の権利を侵害しないものであること
 - ④ 金銭の支払に関し、債務の名目が保険金その他の保険給付金又は損害賠償金若しくは和解金か明白であること
 - ⑤ 附款を付した場合にその附款が適切であること
- 3 和解書等に清算条項を入れる場合には、予め紛争の当事者にその趣旨を説明しなければならない。
- 4 和解書等の内容に合意する紛争の当事者は、和解書等に記名押印しなければならない(「和解案受諾書」という。)。

(判断の基準)

第 25 条 調停委員会は、次の各号に定めるものを斟酌し、和解書等を作成しなければならない。

- ① 保険約款並びに民法、保険契約法及び消費者契約法等の契約に関するわが国の法令の規定
- ② 保険業法その他の事業の規制に関するわが国の法令の規定
- ③ 保険会社向けの総合的な監督指針及び保険会社に係る検査マニュアル等の監督機関が参照する監督の基準
- ④ 事業者が属する事業者団体が定める行動の指針及び事業運営の基準

(和解案受諾書等)

第 26 条 規則第 31 条第 1 項に定める和解案受諾書の様式は、別記様式 12 の通りとする。

2 同条第 2 項に定める書面の様式は、別記様式 13 の通りとする。

(申立ての取下げの効果等)

第 27 条 申立ては、その全部又は一部を取り下げることができる。

2 申立ては、申立ての取下げがあった部分については、初めから申立てがなかったものとみなす。ただし、規則第 27 条第 1 項第 9 号に関してはこの限りではない。

3 申立ての取り下げるときは、別記様式 14 の紛争解決手続取下届出書を調停委員会に提出して行うものとする。

4 前項の規定にかかわらず、申立ての一部を取り下げるときは、調停委員会に申述することにより行う取り下げができる。

5 規則第 26 条第 3 項に規定する同意は、別記様式 15 の紛争解決手続取下同意書により、取り付けるものとする。

(紛争解決手続終了通知書)

第 28 条 規則第 33 条第 3 項に定める書面の様式は、別記様式 16 の通りとする。

第 7 章 事業者の義務等

(義務の履行状況の報告)

第 29 条 事業者は、紛争解決手続において和解が成立した場合において、当該和解で定められた義務を履行し細則

たときは、運営委員会に対し、その旨を報告するものとする。

(消費者への周知)

第30条 規則第40条に定める本法人が定める方法は次の方法とする。

- ① 本法人が別途定める、事業者の苦情の受付先、苦情処理手続及び紛争解決手続きの申立て先等を記載した表示を、事業者が作成し、使用する募集文書等に印刷する方法
- ② 本法人が作成し、事業者に配布するリーフレットを保険契約者等に配布する方法
- ③ 本法人が作成し、配布するポスターを事業者の店舗等の施設に掲出する方法
- ④ 本法人が別途定める内容の電磁的情報を事業者のホームページに表示する方法

第8章 その他

(発送の記録)

第31条 本法人は、規則第41条第1項の通知のうち書面により行った場合は、発信日その他の事項を「書面の発送記録簿」に記録する。

2 前項の記録は、作成した日から3年間保存するものとする。

(手続実施記録の作成)

第32条 規則第43条第3項9号の運営委員会が必要と認める事項は、請求の年月日及び請求の内容とする。

(手続実施記録の様式)

第33条 規則第43条第1項の手続実施記録の様式は、別記様式17の通りとする。

(帳簿書類その他の物件の保管期間)

第34条 規則第44条第2項の運営委員会が定める期間は、1年間(苦情処理手続又は紛争解決手続において本法人、実施紛争解決委員又は調停委員会が特に必要と認めた場合は、当該必要と認めた期間)とする。

(帳簿書類その他の物件の返還請求)

第35条 規則第44条第3項ただし書きの規定に基づき、帳簿書類その他の物件を提出した者が当該帳簿書類その他の物件の返還を請求しようとするときは、本法人に対し、次の各号に掲げる事項を記載した書面を提出しなければならない。

- ① 返還を請求する者の氏名、商号又は名称
- ② 返還を請求する者が帳簿書類その他の物件を提出した者と異なる場合は、その理由及び当該提出した者との関係
- ③ 返還を請求する帳簿書類その他の物件の名称
- ④ 返還を請求する帳簿書類その他の物件の配達を受けるべき場所

(義務不履行の事実の公表等)

第36条 本法人は、規則第45条に定める意見の聴取を行った後、その内容を、遅滞なく運営委員会に報告するものとする。

2 規則第46条に定める公表は、本法人のホームページに掲載する方法その他運営委員会が必要と認める方法により行う。

(研修の実施)

第37条 規則第47条第4項の研修は、2年に1度以上実施しなければならない。

(苦情の申立ての方式)

第38条 規則第48条で運営委員会が予め定める方式は、電話、封書その他の郵便、信書便及び電磁的記録の本法人の指定するメールアドレスへの送信とする。

(他の相談機関等との連携)

第39条 規則第52条第2項第4号に規定する運営委員会で定めるものは、次の各号に掲げる事項とする。

- ① 苦情処理手続の実施の申立てについて、当該申立てにかかる苦情の性質に照らして本法人が必要と認める場合に、当該契約関係者の意向を十分に確認した上で、財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構を紹介する細則

ること。

- ② 自動車事故に伴う損害賠償に関する苦情又は紛争について、その性質に照らして本法人が必要と認める場合に、当該契約関係者の意向を十分に確認した上で、紛争解決手続の実施の申立てに先立ち財団法人交通事故紛争処理センター等を紹介すること。
- ③ 本法人の職員及び紛争解決委員について、他の相談機関等(規則第 53 条第1項に規定する他の相談機関等をいう。)と共同で研修を行うこと

(附則)

第 1 条 この規則は平成 22 年 10 月 1 日から施行する。

交渉の経緯	
-------	--

以上