

指定（外国）生命保険業務紛争解決機関業務規程

第1章 総則

（目的）

第1条 本規程は、一般社団法人生命保険協会（以下「協会」という。）が行う、保険業法第308条の5に定める指定生命保険業務紛争解決機関及び指定外国生命保険業務紛争解決機関（以下「指定紛争解決機関」という。）としての相談対応、苦情処理手続及び紛争解決手続に係る業務等（以下「紛争解決等業務」という。）において、保険業法第2条に定める（外国）生命保険業務（以下、「生命保険契約等」という。）に関する保険契約者等からの相談もしくは苦情の申出、または保険契約者等もしくは生命保険会社（外国生命保険会社等を含む。以下「会社」という。）からの紛争の申立があったとき、これに応じて公正中立な立場から、迅速かつ透明度の高い処理を行うことによって、もって生命保険に対する一般の理解と信頼を深め、保険契約者等の正当な利益の保護に資することを目的とする。

（組織・業務を行う時間等）

第2条 協会に前条の目的を達成するため、生命保険相談所（以下「相談所」という。）を設置する。

- ②相談所に所長を置き、所長は協会会長がこれにあたる。
- ③相談所に事務局本部として、東京都千代田区に生命保険相談室を置く。また、別表に定める所在地に連絡所を置く。なお、紛争解決等業務を行う区域を限定しない。
- ④相談所に第4章に定める紛争解決手続に係る業務を行うため、裁定審査会を設置する。
- ⑤相談所に相談所の行う紛争解決等業務の公正・円滑な運営を図るため、別に定める裁定諮問委員会を設置する。
- ⑥相談所に第5章に定める紛争解決等業務に関する苦情の受付、苦情の調査及び苦情処理の方法の審議等を行うため、苦情処理委員会を設置する。
- ⑦相談所に苦情、紛争の再発防止・拡大防止および未然防止に資するため、別に定める相談室協議会を設置する。
- ⑧紛争解決等業務を行う日及び時間帯は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとする。ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日までの日）には、当該業務を行わない。

（定義）

第3条 手続実施基本契約とは、本規程に定める紛争解決等業務の実施に関し、協会（指定紛争解決機関）と会社との間で締結される契約をいう。

- ②苦情とは、申出時において生命保険契約等にかかる商品、サービスの内容、またはその営業活動等に関して、会社に対する不満足の表明があるものをいう。
- ③紛争とは、第7条第1項第2号に定める相談所のあっせんにもかかわらず、当事者間でなお問題が解決しない場合で、第7条第1項第3号に基づき、保険契約者等または会社から裁定審査会に申立てがあるものをいう。

(会社の協力義務)

第4条 会社は、当該会社に対する保険契約者等からの苦情・紛争の解決の促進を図るため、正当な理由がある場合を除き、相談所から報告・説明または関係書類の提出を求められたときは、これに応じなければならない。また、その他相談所の業務に協力しなければならない。

(本規程違反への措置等)

第5条 協会は、会社が本規程に反する行為等を行ったことが判明した場合には、必要な措置・勧告を行うものとする。この措置・勧告は協会が必要と認めた場合にその概要及び会社名を公表するとともに、法律（保険業法第308条の8第1項）に基づき金融庁長官に報告する。なお、この措置・勧告を行うに当たり、協会は、会社が当該措置・勧告に係る事情の説明を行い、自らの正当性を主張できる機会を与え、当該規程に反する行為等につき正当な理由があると認めた場合は、公表等は行わない。

(手続実施基本契約の締結、解除等)

第6条 協会は、会社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、当該会社の苦情処理手続等の態勢整備の状況等を確認し、その結果、当該会社が当該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でないと見込まれるときは、拒否することができる。

②協会は、会社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でないと見込まれるときは、将来に向かって当該契約を解除することができる。また、会社が合併等により生命保険事業を廃業したときは、手続実施基本契約を解除する。

第2章 業務

(相談所業務)

第7条 相談所は、第1条の目的を達成するため、次の各号に掲げる業務を行う。

(1) 保険契約者等から生命保険契約等に関する相談があったとき及び会社の生命保険契約等に関する苦情の申出を受けたときは、これに応じ、適切妥当な処理を行う。

(2) 保険契約者等から苦情の申出を受けたときは、苦情の解決に向けての助言を行うとともに、今後の手続きの概要等について説明を行う。また、生命保険契約等契約上の権利を有する申出人から苦情解決の申立てがあったときは、相手方である会社（以下「相手方」という。）に対し速やかに連絡し、当事者間の意見の調整を図るため、必要に応じて双方から事実の説明または資料の提示を求め、更に双方に対して必要な助言あるいは和解のあっせんを行い、苦情解決の促進を図る。

(3) 前号のあっせんにもかかわらず、相談所が苦情解決の申立てを相手方に連絡した日から、原則として1ヵ月を経過しても当事者間でなお問題が解決しない場合で、保険契約者等または会社から紛争の裁定（以下「裁定」という。）の申立てがあったときは、裁定審査会に付託して裁定の手続を行う。

②相談所は、申出のあった苦情等に関し、当該苦情等の発生原因等を解明し、その原因等の情報を消費者及び会社に提供することにより、同種の苦情等の再発防止・拡大防止及び未然防止に

努める。

③相談所は、次の各号のいずれかに該当するときは、以後、本条第1項に定める相談所の業務を行わない。

(1) 過去に裁定審査会において判断が示された申出内容であると協会が認めたとき。

(2) 相談所の職員に対して誹謗中傷・暴力・脅迫等がある場合で、業務に著しい支障を及ぼすと協会が認めたとき。

(3) 本条第1項に定める相談所の業務の範囲または社会通念から逸脱する主張・要求（内容及び態様）を伴う場合で、業務に著しい支障を及ぼすと協会が認めたとき。

④相談所は、次の各号のいずれかに該当するときは苦情解決の申立てを相手方に連絡しない。

(1) 取り扱う苦情が生命保険契約等に関するものでない場合

(2) 苦情申立人が生命保険契約等契約上の権利を有しない場合

(注意喚起・改善勧告)

第8条 生命保険相談室は、前条第2項に資するため、相談所に対して申出のあった苦情等を分析し、特定の会社の苦情等の発生状況等について特に必要と認めた場合には、協会常勤役員に対し、当該特定の会社に係る状況を報告する。

②前項の報告を受けた協会常勤役員は、当該特定の会社の担当役員または代表者に対し、文書または口頭により注意喚起または改善の勧告を行うことができる。

(会社の報告義務)

第9条 会社は、第7条第1項第2号による相談所からの苦情の解決の求めに対して、迅速かつ誠実に対応するとともに、正当な理由がある場合を除き、当該苦情解決に関する当該会社としての対応の結果を遅滞なく相談所に報告しなければならない。

②会社は、苦情を真摯に受け止め再発防止に努める。

(周知・他者への委託・関係機関との連携等)

第10条 相談所及び会社は、相談所の周知を図るため、必要な情報の提供等を行わなければならない。

②相談所は、申立人の意向を確認の上、苦情処理手続または紛争解決手続の業務を法律（保険業法第308条の6）に定める者に委託することができる。

③相談所は、紛争解決等業務を遂行するにあたり、関係機関との連携及び苦情処理手続や紛争解決手続の状況等に係る情報交換等に努める。

(職員の育成、監督)

第11条 協会は、研修等により紛争解決等業務に従事する職員の育成に努める。

②協会は、当該業務の適正な遂行に関し、別に定める当該業務に従事する職員の服務倫理に関する規程等に基づき監督するとともに、苦情処理委員会に対する苦情の申出等も踏まえ、改善の必要がある場合は適切に指導する。

第3章 裁定審査会

(委員の構成と職務、独立性の確保)

第12条 裁定審査会（以下「審査会」という。）は、委員として委嘱を受けた弁護士、消費生活相談員及び生命保険相談室職員の3者からなる委員で構成し、裁定開始の適格性の審査、和解案の提示及び受諾勧告等（以下「裁定手続」という。）を行う。なお、審査会による裁定手続に際しては、必ず弁護士委員を含めることとする。

②裁定手続の当事者が法律（保険業法第308条の7第4項第3号）に定める実質的支配者等または子会社等（以下本条において「実質的支配者等」という。）であった場合、当該実質的支配者等または協会は、委員が裁定手続の実施に関し、独立して業務を行うことを確保するため、委員に対して直接または間接にいかなる命令や指示等をも行ってはならない。審査会は当該実質的支配者等または協会から委員に対し直接または間接に命令や指示等が行われたと判断した場合は、その対応について審議した上、第2条第5項に定める裁定諮問委員会にその内容を報告する。

（委員の委嘱と任期）

第13条 審査会の委員は、所長が委嘱する。

②委員の任期は2年とし、重任を妨げない。

③委員に欠員が生じたためその補欠として就任した委員の任期は、前任者の残任期間とする。

（委員の委嘱の基準）

第14条 所長は、第1条の目的を達成するに相応しい人格が高潔で識見の高い者に委員を委嘱する。ただし、次の者に委員を委嘱することはできない。

（1）法律（保険業法第308条の13第3項）に定める紛争解決委員の要件に該当しない者

（2）裁判所法及び弁護士法に定める欠格事由に該当する者

（3）会社の役職員

（委員の解任）

第15条 所長は、次の各号に掲げる場合を除き、委員を任期中に解任することはできない。

（1）心身の故障で職務の遂行に耐えないと認めるとき。

（2）職務上の義務違反、その他委員たるに適しない非行が認められたとき。

（3）前条ただし書きに定める欠格事由に該当することとなったときまたは該当することが認められたとき。

（議長の選任）

第16条 審査会は互選により議長を選任する。

②議長に事故があるときは、あらかじめ議長が指名した委員がこれに代る。

（定足数と議決）

第17条 審査会は、委員の過半数の出席によって開催し、その議決は出席委員の過半数をもってこれを行う。可否同数の場合は議長がこれを決する。なお、議長は、審査会を招集せず、委員の意見を書面等で求めることにより、審査会の議決に代えることができる。

②裁定の申立てにかかる当事者と特別の利害関係にある委員は、議決等に加わらない。

③審査会は、委員及び当事者の申告に基づき、または必要に応じて自ら調査の上、当該事案に対する特別の利害関係の有無について審議し、議決等への参加・不参加を決定する。

第4章 裁定

(裁定開始の適格性の決定)

第18条 裁定開始の適格性は、審査会において決定する。

(裁定手続開始と裁定不開始)

第19条 審査会は、相談所が苦情解決の申立てを相手方に連絡した日から、原則として1ヵ月を経過しても当事者間でなお問題が解決しない場合で、保険契約者等または会社から裁定申立てがあったときに、裁定手続を開始する。ただし、前条の決定により申立てを受理した後、相手方が訴訟や民事調停により解決を図ることを文書の届出により明確にし、審査会が正当な理由があると認めた場合は、裁定不開始とし、その旨を理由を付して裁定の申立てをした保険契約者等（以下「申立人」という。）に通知する。

②会社からの裁定申立てがあった場合で、前条の決定により申立てを受理したときは、審査会は他方の当事者となる保険契約者等にその旨を通知し、裁定手続への参加意思を確認しなければならない。確認の結果、参加意思がない場合は裁定不開始とし、その旨を会社に通知する。参加意思がある場合は相手方を当該保険契約者等に読み替えて、次条以降の裁定手続を行う。ただし、この場合、相手方である当該保険契約者等は本規程で会社に求める参加義務及び裁定書による和解案の受諾勧告への受諾義務はなく、いつでも参加意思を撤回することができる。

(裁定の形式)

第20条 審査会の裁定は、裁定書により行う。

(裁定開始時の事前説明と同意取得)

第21条 相談所は裁定手続を開始するにあたっては、申立人等に対して、裁定手続等について書面を交付して事前に説明等を行い、申立人等の同意を得るものとする。

(裁定開始の決定、裁定の標準処理期間)

第22条 審査会は、相手方から第19条第1項但書きまたは第26条第1項に定める書類の提出があった後、速やかに裁定を開始するか否かを決定する。

②審査会は、前項の裁定開始を決定したときから原則として4ヵ月以内に裁定結果の提示等を行う。

(申立書等の提出および相手方への交付)

第23条 申立人が裁定の申立てを行う場合には、その趣旨及び苦情の要点を明らかにした所定の裁定申立書2通並びに証拠書類があるときは、その原本または謄本2通を審査会に提出しなければならない。

②代理人による申立ては、代理人である弁護士及び弁護士以外の者で代理人として申立てをなすことが止むを得ないと審査会が認めた者に限り行うことができる。この場合において、代理人は委任状等を審査会に提出しなければならない。

③申立人が法人である場合には、その代表者の資格を証明する書類を審査会に提出しなければならない。

- ④審査会は、第 18 条の決定により裁定の申立てを受理したときは、速やかに裁定申立書等 1 通を相手方に交付する。また、当事者双方に対して申立てを受理した日及び審査会委員の氏名を通知する。

(裁定を行わない場合)

第 24 条 審査会は第 18 条の裁定手続に際し、申立ての内容が、次の各号のいずれかに該当するときは、裁定を行わないこととすることができる。

- (1) 生命保険契約等に関するものでないとき。
 - (2) 申立人が生命保険契約等契約上の権利を有しないと認められるとき。
 - (3) 確定判決または確定判決と同じ効力を有するもの同一の紛争であるとき。
 - (4) 申立人が保険契約者等の場合、相手方と知識情報力または交渉能力の格差等がないものと認められるとき。
 - (5) 不当な目的でみだりに裁定の申立てをしたと認められるとき。
 - (6) 当事者以外の第三者が重大な利害関係を有し、当該者の手続的保障（主張・立証の機会）が不可欠であると認められるとき。
 - (7) 過去に審査会において判断が示された申立内容であるとき。
 - (8) 他の指定紛争解決機関において審理継続中または審理が終了したものであるとき。
 - (9) 会社の経営方針や職員個人に係る事項、事実認定が著しく困難な事項など、申立ての内容が、その性質上裁定を行うに適當でないとき。
- ②前項各号のいずれかに該当し裁定を行わず、審査会が当該申立てを第 10 条第 2 項に定める者の紛争解決手続に相当する手続に付することが適當と認める場合、相談所は申立人の意向を確認の上、当該者に紛争解決手続の業務を委託することができる。
- ③審査会は、前 2 項により裁定を行わないときは、速やかに理由を付して当事者双方にその旨通知する。

(裁定手続への参加義務)

第 25 条 審査会は、相手方に対し、裁定手続に参加することを要請しなければならない。

- ②審査会が、相手方に対し、裁定手続に参加することを要請したときは、相手方は、訴訟や民事調停により解決を図ることを文書の届出により明確にし、審査会が正当な理由があると認めた場合を除き、裁定手続に参加しなければならない。

(答弁書等の提出および申立人への交付)

第 26 条 審査会は、相手方に対し、遅滞なく、その申立てに対する答弁の要旨を記載した答弁書 2 通及び証拠書類があるときは、その原本または謄本 2 通を審査会に提出するよう求めなければならない。

- ②審査会は、前項の答弁書等の提出後、第 22 条第 1 項の裁定開始を決定したときは、速やかにその 1 通を申立人に交付する。

(訴訟関係の報告)

第 27 条 会社は、次の各号のいずれかに該当するときは、審査会にその内容等について報告しなければならない。

- (1) 訴訟係属中の申立てのときは、その旨と当該訴訟の請求の理由及び程度

- (2) 裁定開始を決定した申立てについて保険契約者等から訴訟が提起されたときは、その旨及び当該訴訟の請求の理由
- (3) 前2号のほか、審査会が当該訴訟の程度その他の事項の報告を求めたときは、当該事項
- (4) 第1号または第2号の訴訟が係属しなくなったとき、または裁判が確定したときは、その旨及び内容

(事情聴取)

第28条 審査会は、必要に応じ、期日を定めて当事者の出席を求め、直接、またはそれに代わる方法で事情聴取を行うものとする。

②審査会は、期日を定めて関係者（審査会の指定する者。以下本条において同じ。）の出席を求め、事情を直接、またはそれに代わる方法で聴取することができる

③当事者及び関係者が、前2項の期日の変更を申請するときは、その期日の原則5営業日前までに、これを行わなければならない。

④審査会は、原則として当事者及び関係者みずからを出席させるものとする。ただし、審査会が相当であると認める代理人を出席させ、または補佐人とともに出席させることができる。

(報告・説明および資料の徴求)

第29条 審査会は、当事者に対し、裁定に必要な事項についての報告・説明または資料の提出を求めることができる。なお、会社は、正当な理由がある場合を除き、これに応じなければならない。

(意見聴取)

第30条 審査会は、裁定に必要な事項について、会社の役職員及び専門家の意見等を求めることができる。

(当事者への勧告・提言)

第31条 審査会は、裁定手続における公正・円滑な運営を図るため、必要に応じて当事者に対し勧告・提言等を行うことができる。

(裁定の打ち切り)

第32条 審査会は、裁定手続中の紛争が次の各号のいずれかに該当するときは、速やかにその裁定を打ち切ることができる。裁定を打ち切ったときは、その旨を理由を付して当事者双方に通知する。

(1) 申立ての内容に虚偽の事実が認められたとき。

(2) 申立人が正当な理由なく、事情聴取に出席しないとき。

(3) 裁定開始後に、第24条第1項各号に定める裁定を行わない場合に該当すると認められたとき。

(4) 相談所の職員に対して誹謗中傷・暴力・脅迫等がある場合で、業務に著しい支障を及ぼすと協会が認めたとき。

(5) 第4章に定める紛争解決手続に係る業務の範囲または社会通念から逸脱する主張・要求（内容及び態様）を伴う場合で、業務に著しい支障を及ぼすと協会が認めたとき。

(6) その他裁定を行うに相当でない事情が認められたとき。

②裁定開始後に、相手方が訴訟の提起等を行おうとする場合は、相手方は審査会に理由を説明し、

審査会が正当な理由があると認めた場合を除き、裁定手続への参加を継続しなければならない。

(申立ての取下げ)

第 33 条 申立人は、いつでも、所定の裁定申立取下書を審査会に提出して、裁定の申立てを下げることができる。

②審査会は、前項により裁定の申立ての取下げがあったときは、その旨を相手方に通知する。

(裁定書による和解案の提示と受諾勧告・受諾義務)

第 34 条 審査会は、当事者間で和解を受け入れる用意があるときまたは当事者間に和解が成立するように努めても容易に解決しない場合等でおお裁定を行うことが相当であると認めるときは、公正妥当な立場から裁定書による和解案を作成し、理由を付してこれを当事者双方に提示して、その受諾を勧告することができる。

②前項による裁定書による和解案の提示を受けた場合、次の各号のいずれかに該当する場合を除き、会社はこれを受諾しなければならない。

(1) 保険契約者等が和解案を受諾しないとき。

(2) 保険契約者等が和解案を受諾したことを会社が知った日から 1 ヶ月以内に会社から当該申立ての内容に係る訴訟が提起され、同日までに当該訴訟が取り下げられないとき、または訴訟係属中の場合に当該訴訟が取り下げられないとき。

(3) 保険契約者等が和解案を受諾したことを会社が知った日から 1 ヶ月以内に当該申立ての内容について、当事者双方で仲裁法に定める仲裁合意がされたとき、または当該和解案によらずに別の和解や調停が成立したとき。

(受諾義務に違反する行為)

第 35 条 会社に前条第 2 項の受諾義務に違反する行為（以下「受諾義務違反行為」という。）があったと審査会が判断した場合、審査会の求めに応じ、会社は受諾義務違反行為を行った理由を審査会に説明しなければならない。

②審査会が会社が受諾義務違反行為を行ったことにつき正当な理由がないと判断した場合、協会は、会社名、当該受諾義務違反行為の具体的内容、会社が当該受諾義務違反行為を行った理由を公表するとともに、法律（保険業法第 308 条の 8 第 1 項）に基づき金融庁長官に報告する。

(和解の成立、義務履行の調査等)

第 36 条 審査会は、裁定手続中に当事者間に和解が成立したとき、または当事者双方が審査会の裁定書による和解案を受諾したときは、当事者に対し遅滞なく、和解契約書を作成し、その写し 1 通を審査会に提出するよう求めなければならない。

②相談所は、保険契約者等から申出があるときは、和解契約書で定められた和解内容の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。

(申立内容を認めるまでの理由がない場合の裁定手続の終了)

第 37 条 審査会は、審理の結果、申立人の申立ての内容を認めるまでの理由がないと判断したときは、速やかに裁定書をもってその理由を明らかにし、裁定手続を終了する。

②裁定手続を終了したときは、裁定書を当事者双方に交付する。

(裁定手続の終了)

第 38 条 審査会の裁定は、前条の他、裁定不開始の通知をしたとき、裁定打切りの通知をしたとき、当事者双方が裁定書を受諾したとき及び審査会に和解契約書の提出があったときをもって終了する。

②第 34 条第 2 項に定める各号のいずれかの理由により、当事者が裁定書を受諾しなかったときは、裁定不調によりその裁定は終了したものとみなし、速やかにその旨を当事者双方に通知する。

(通知および書面等の提出方法)

第 39 条 裁定手続に関する当事者への書面による通知は、原則として簡易書留を利用する。また、協会加盟会社への書面による通知は、確定日付が必要な場合を除き、原則として協会、協会加盟会社間専用の便を利用する。なお、内容等によっては口頭もしくは電磁的方法等により通知することもできる。

②審査会が認めた場合には、当事者双方は裁定手続に関する書面等を電磁的方法等により提出することができる。

(裁定手続の非公開)

第 40 条 審査会の裁定手続は公開しない。ただし、審査会が適当であると認めた者を出席させ、必要に応じ意見を求めることができる。また、当事者の同意を得て、審査会が相当と認める者の傍聴を許すことができる。

(評議の秘密)

第 41 条 審査会の評議は秘密とする。

第 5 章 紛争解決等業務の苦情処理

(紛争解決等業務の苦情の取扱い)

第 42 条 紛争解決等業務に関して苦情のある者は、その概要を記載した苦情申出書を苦情処理委員会（以下、「委員会」という。）に提出して苦情の申出をすることができる。

② 委員長は、前項の苦情申出書を受け付けたときは、次条に定める委員会を招集し、その苦情に係る事情の調査及び苦情処理の方法について審議し、決定する。

③ 委員長は、前項の決定に従い苦情を処理し、その結果を苦情の申出をした者に書面または口頭により通知しなければならない。

(委員会の運営)

第 43 条 委員会は 5 名以内の委員で構成し、委員は協会の常勤役員、事務局長及びコンプライアンス担当の管理職にある者（いずれも紛争解決等業務の運営及び執行に関係しない者に限る。）の中から所長が任命する。

② 委員会は、互選により委員長を選任する。委員長に事故があるときは、あらかじめ委員長が指名した委員がこれに代わる。

③ 委員会は、委員の過半数の出席によって開催し、その議決は、出席委員の過半数をもってこれを行う。可否同数の場合は、委員長がこれを決する。なお、委員長は、委員会を開催せず、委員の

意見を書面等で求めることにより、委員会の議決に代えることができる。

- ④紛争解決等業務に関する苦情の申し出を行った者と特別の利害関係にある委員は、議決等に加わらない。
- ⑤ 委員会は、前条第2項により招集されたときは、苦情に係る事情を調査した上で、苦情処理の方法について審議し、決定する。
- ⑥委員会の会議は公開しない。ただし、委員会が適当であると認めた者を出席させ、必要に応じ意見を求めることができる。
- ⑦委員会の評議は秘密とする。

第6章 雑則

(委員等の秘密保持)

第44条 審査会及び委員会の委員もしくは委員であった者、または生命保険相談室及び連絡所の職員もしくは職員であった者は、その職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。また、その義務を履行するため、その義務を遵守することを約する書面を協会に提出しなければならない。

- ②苦情処理手続及び裁定手続の当事者は、手続上知り得た一方の当事者の秘密を同人の同意がある場合を除き、漏らし、または自己の利益のために使用してはならない。

(負担金・料金・費用)

第45条 相談所の紛争解決等業務に要する費用は、協会加盟会社が負担する協会の会費から支出し、協会加盟会社の保険契約者等からの相談及び苦情の申出はすべて無料とし、裁定の申立ては手数料を徴収しない。ただし、当事者、補佐人等の事情聴取等への出席費用その他手続費用は当事者各自の負担とする。

(金融庁長官への報告)

第46条 協会は、紛争解決等業務の処理状況を、定期的に金融庁長官に報告する。

(業務に関する処理の記録・保存)

第47条 相談所は、紛争解決等業務に関する手続について法律(保険業法第308条の11及び同法第308条の13第9項)に基づき、これを記録し、保存する。

(裁定手続に関する提出書類、記録の秘密保持)

第48条 相談所は、当事者双方から提出された裁定手続に関する書類等及び陳述された意見等の内容、前条の記録について、別に定める協会の書類等の保管・廃棄に係る規程に基づき、秘密の安全管理のための組織的、物理的、技術的な必要かつ適切な措置を実施する。

- ② 相談所は、当事者双方から提出された裁定手続に関する書類等は返還しない。ただし、当事者から返還の請求があったときは、写しを作成し、以後その写しを提出された書類等とみなして保管し、提出書類等を返還する。

(公表)

第49条 相談所は、業務状況並びに審査会の活動状況について、件数等の公表を行う。なお、

裁定概要を公表する場合は、プライバシーに配慮するとともに申立人の同意を得るものとする。

(本規程の改廃)

第 50 条 本規程の改廃は、理事会の議決を経て金融庁長官の認可によるものとする。

② 裁定手続に要する裁定申立書等の様式及び実務的運営事項は審査会が別に定める。

【別表】

連絡所名	所在地	連絡所名	所在地
札幌・苫小牧	北海道札幌市	三重県	三重県津市
函館	北海道函館市	滋賀県	滋賀県大津市
旭川・北見	北海道旭川市	京都府	京都府京都市
釧路・帯広	北海道釧路市	大阪府	大阪府大阪市
青森県	青森県青森市	兵庫県	兵庫県神戸市
岩手県	岩手県盛岡市	奈良県	奈良県奈良市
宮城県	宮城県仙台市	和歌山県	和歌山県和歌山市
秋田県	秋田県秋田市	鳥取県	鳥取県鳥取市
山形県	山形県山形市	島根県	島根県松江市
福島県	福島県郡山市	岡山県	岡山県岡山市
茨城県	茨城県水戸市	広島県	広島県広島市
栃木県	栃木県宇都宮市	山口県	山口県下関市
群馬県	群馬県前橋市	徳島県	徳島県徳島市
埼玉県	埼玉県さいたま市	香川県	香川県高松市
千葉県	千葉県千葉市	愛媛県	愛媛県松山市
神奈川県	神奈川県横浜市	高知県	高知県高知市
新潟県	新潟県新潟市	福岡	福岡県福岡市
山梨県	山梨県甲府市	北九州	福岡県北九州市
長野県	長野県松本市	佐賀県	佐賀県佐賀市
富山県	富山県富山市	長崎県	長崎県長崎市
石川県	石川県金沢市	熊本県	熊本県熊本市
福井県	福井県福井市	大分県	大分県大分市
岐阜県	岐阜県岐阜市	宮崎県	宮崎県宮崎市
静岡県	静岡県静岡市	鹿児島県	鹿児島県鹿児島市
愛知県	愛知県名古屋市	沖縄県	沖縄県那覇市

制定 平成 22 年 9 月 15 日

施行 平成 22 年 10 月 1 日

改正 平成 26 年 2 月 21 日（平成 26 年 4 月 1 日施行）

平成 28 年 9 月 30 日

平成 30 年 3 月 31 日

令和 4 年 9 月 30 日