

# 少額短期保険業務にかかる紛争解決等業務に関する業務規程

(2010年9月15日制定)

## 第1章 総則

### (目的)

**第1条** 本規程は、一般社団法人日本少額短期保険協会（以下「協会」という。）が行う、保険業法第308条の5に定める指定少額短期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、少額短期保険業務（保険業法（以下「法」という。）第2条35項に定める少額短期保険業務をいう。）に関する保険契約者等（法第5条第1項第3号イに定める保険契約者等をいう。以下同じ）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少額短期保険業者（以下「業者」という。）からの紛争の申立てがあったとき、公正かつ中立な立場から、迅速かつ適切な解決支援を行うことによって、もって少額短期保険に対する消費者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。

### (定義)

**第2条** 本規程において、「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、協会と業者との間で締結される契約をいう。

- 2 本規程において、「苦情」とは、少額短期保険契約にかかる商品、サービスの内容、またはその営業活動等（以下「少額短期保険契約等」という。）に関して、業者に対する不満足の表明のあるものをいう。
- 3 本規程において、「紛争」とは、第8条第1項第2号に定める相談室のあっせんにも拘らず、当事者間でなお問題が解決しない場合で、第8条第1項第3号に基づき、保険契約者等または業者から第5条第1項第2号に定める裁定委員会に申立があるものをいう。

### (手続実施基本契約の締結、解除等)

**第3条** 業者は、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、別紙様式第1号のとおりとする。
- 3 業者は、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、別紙様式第2号の書面を提出するものとする。
- 4 協会は、業者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、当該業者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、当該業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は、拒否することができる。
- 5 協会は、業者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に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、業者が合併等により少額短期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。

#### (費用の負担)

**第4条** 業者は、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」に基づき算出した負担金を、同規程に定める方法により、所定の期日までに協会に支払わなければならない。

- 2 前項の負担金は、業者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算出する。

#### (解決支援機関の設置)

**第5条** 協会は、第1条の目的を達成するため、解決支援機関として次の各号に掲げる機関を設置する。

- (1) 保険契約者等からの相談または苦情の申出の解決支援を行うため、少額短期保険相談室（以下「相談室」という。）を設置する。
- (2) 保険契約者等または少額短期保険業者からの紛争の申立ての解決支援を行うため、裁定委員会（以下「委員会」という）を設置する。
- (3) 紛争解決等業務に関して苦情のある者からの苦情の申出を処理するため、消費者委員会調査部会（以下「調査部会」という。）を設置する。

- 2 前項の解決支援機関は、事務局として東京都中央区に少額短期保険相談室を置く。なお紛争解決等業務を行う区域を限定しない。

- 3 第1項の解決支援機関が紛争解決等業務を行う日及び時間帯は、毎週月曜日から金曜日の午前9時から午前12時まで、及び午後1時から午後5時までとする。ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日および12月29日から1月4日までを除く。

#### (業者の協力義務)

**第6条** 業者は、当該業者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、相談室への報告・説明または関係書類の提出等の業務につき、相談室の求めに応じなければならない。

#### (本規程違反への措置等)

**第7条** 協会は、業者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・勧告はその概要及び業者名を公表するとともに、法第308条の8第1項に基づき金融庁長官に報告する。

- 2 前項の措置・勧告を行うにあたり、協会は、業者が当該措置・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、当該規定に反する行為等につき正当な理由があると認められた場合は、公表等は行わない。

#### (相談室業務)

**第8条** 相談室は、第1条の目的を達成するため、室長及び相談・苦情対応を行う担当職員若干名で、次の各号に掲げる業務を行う。

- (1) 保険契約者等からの少額短期保険契約等に関する相談及び苦情（以下「苦情等」という。）の申出を受けたときは、これに応じ、適切な処理を行う。また、相談室において当該申立てを適切に受けるべき他の相談機関等が判明している場合は、当該他の相談機関を紹介する。
- (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、少額短期保険等契約上の権利を有する申立人（以下、保険契約者等を含むものとする。）から苦情解決の申立てがあったときは、相手方である業者（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、相談室への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ヶ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業者から紛争の裁定（以下「裁定」という。）の申立てがあったときは、委員会に付託して裁定の手続きを行う。

2 相談室は、申出のあった苦情等に関し、その発生原因等を解明し、その原因等の情報を消費者及び業者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 相談室は、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) 取扱う苦情が少額短期保険契約等に関するものでない場合
- (2) 苦情申立人が少額短期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9条** 室長は、前条第2項に資するため、相談室に対して申出のあった苦情等を分析し、特定の業者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、協会会長に対し、当該特定の業者に係る状況を報告する。

2 前項の報告を受けた協会会長は、当該特定の業者の代表者に対し、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。

#### （業者の報告義務）

**第10条** 業者は、第8条第1項第2号による相談室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業者としての対応の結果を遅滞なく相談室に報告しなければならない。

2 業者は、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11条** 相談室及び業者は、解決支援機関の周知を図るため、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。

2 相談室は、委員会の承認の下に申立人の意向を確認の上、苦情の申出または紛争の申立てを法

第308条の6に定める者に委託することができる。

- 3 相談室は、紛争解決等業務を遂行するにあたり、速やかにかつ継続的に法第308条の6に定める者その他相談、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を行うように努める。

#### (職員の育成、監督)

**第12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、調査部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 裁定委員会

#### 第1節 総則

#### (委員の構成と職務、手続実施委員、独立性の確保)

**第13条** 委員会は委員として委嘱を受けた複数名の弁護士、学識経験者、消費生活相談員及び相談室職員からなる5名以内の委員で構成し、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、委員会による裁定手続に際しては、必ず弁護士委員を含めるものとする。

- 2 裁定手続の当事者が法律（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。委員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、直ちに相談室にその内容を報告する。

#### (手続実施委員)

**第14条** 前条第1項の規定にかかわらず、委員会は申立てを受けたときに、迅速かつ適切な解決を図るため、当該申立てにかかる裁定手続の全部または一部を実施する委員（以下「手続実施委員」という。）1名または2名以上選任して、裁定手続を付すことができる。この場合において、手続実施委員のうち少なくとも1名は弁護士または消費生活相談員でなければならない。また手続実施委員による裁定手続は、委員会による裁定手続とみなして適用する。

- 2 委員会は、裁定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。また、手続実施委員が当該手続を実施できない状態にあって前項の弁護士または消費者相談員にかかる要件を欠くときは、委員会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。

- 3 手続実施委員が弁護士でない場合において、裁定手続の実施にあたり法令の解釈適用に関して専門的知識を必要とするときは、当該手続実施委員は、弁護士の助言（法令の解釈適用に関して専門的知識を必要としている事項に関し具体的な見解を示すことをいう。）を受けた後でなければ裁定手続を進行させてはならないものとする。

#### （委員の委嘱と任期）

第15条 委員会の委員は、室長が委嘱する。

- 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16条 室長は、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) 業者の役職員

#### （委員の解任）

第17条 室長は、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18条 委員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19条 委員会は、弁護士委員を含めて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。

- 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 委員会は、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2節 裁定手続

#### (裁定開始の適格性の決定)

第20条 裁定開始の適格性は、委員会において決定する。

#### (委員会における裁定手続開始と裁定不開始)

第21条 委員会は、相談室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ヶ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業者から裁定申立てがあったときに、裁定手続を開始する。

- 2 業者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、委員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、その旨を業者に通知する。参加意思がある場合は、第24条、第27条、第28条において、相手方を当該保険契約者等に読み替えて、裁定手続を行う。ただし、この場合でも、相手方である当該保険契約者等は第27条第2項、第34条第2項、第36条第2項に定める参加義務及び裁定書による和解案の受諾勧告への尊重義務はなく、いつでも参加意思を撤回することができるものとし、第35条第1項および第2項の規定を準用する。

#### (裁定の形式)

第22条 委員会の裁定は、裁定書により行う。

#### (裁定開始時の事前説明と同意取得)

第23条 相談室は裁定手続を開始するにあたっては、申立人に対して、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、裁定の標準処理時間)

第24条 委員会は、相手方から第21条第1項但書きまたは第28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 委員会は、前項の裁定開始を決定したときから原則として4ヶ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25条 申立人および業者が裁定の申立てを行う場合には、別紙様式第3号の書面（以下「紛争解決手続申立書」という。）2通ならびに証拠書類があるときは、その原本または謄本2通を裁定委員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委員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委員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委員会に提出しなければならない。

- 4 委員会は、第20条の決定により裁定の申立てを受理したときは、速やかに紛争解決手続申立書等1通を相手方に交付する。また、当事者双方に対して申し立てを受理した日及び委員会委員の氏名を通知する。

#### (裁定手続を行わない場合)

**第26条** 委員会は第20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判断するときは、裁定手続を行わないこととすることができる。

- (1) 少額短期保険契約等に関するものでないとき。
  - (2) 申立人が少額短期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) 過去に委員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) 業者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なうに適當でないとき。
- 2 前項各号のいずれかに該当して裁定を行わず、委員会が当該申立てを第11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は、申立人の意向を確認のうえ、相談室は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 委員会は、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27条** 委員会は、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 委員会が、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、裁定委員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28条** 委員会は、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通を委員会に提出するよう求めなければならない。

- 2 委員会は、前項の答弁書等の提出後、第24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29条** 業者は、次の各号のいずれかに該当するときは、委員会にその内容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、委員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号の訴訟に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30条** 委員会は、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 委員会は、期日を定めて関係者(委員会の指定する者。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 委員会は、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、委員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。
- 5 当事者または関係者が前条但書きの出席を求めるときは、あらかじめ別紙様式第4号の書面を委員会に提出し、その承諾を得なければならない。

### (報告・説明及び資料の徴求)

**第31条** 委員会は、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ものとする。なお、業者は、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32条** 委員会は、裁定に必要な事項について、業者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33条** 委員会は、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34条** 委員会は、裁定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。裁定を打ち切ったときは、その旨を理由に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26条第1項各号に定める裁定の申立てを受理しない場合に該当すると認められたとき。
- (4) その他裁定を行うに適當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、相手方は委員会に理由を説明し、委員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35条** 申立人は、いつでも、別紙様式第5号の書面を委員会に提出して、裁定の申立てを取下げることができる。

- 2 委員会は、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。
- 3 第1項の取下げを業者が行う場合にあっては、あらかじめ他方の当事者である保険契約者等の同意を得るものとする。

#### (裁定書による和解案の提示と受託勧告・受諾義務)

**第36条** 委員会は、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なお裁定を行うことが相当であると認めたときは、公正妥当な立場から裁定書による和解案を作成し、これを当事者双方に提示して、その受託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、業者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業者が知った日から1ヶ月を経過する日までに業者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業者が知った日から1ヶ月を経過する日まで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。
- 3 業者が和解案を受諾しない場合（前項の和解案の場合は同項の定める事由に該当するときに限る）は、別紙様式第6号の書面を遅滞なく委員会に提出しなければならない。

#### (受諾義務に対する違反)

**第37条** 業者に前条第2項の受諾義務に対する違反（以下「受諾義務違反」という。）があったと委員会が判断した場合、委員会の求めに応じ、業者は受諾義務に違反した理由を委員会に説明しなければならない。

2 委員会は業者が受諾義務に違反したにつき正当な理由がないと判断した場合、協会は、業者名、当該受諾義務違反の具体的内容、業者が当該受諾義務に違反した理由を公表すると

ともに、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38条** 当事者は和解案を受諾する場合は、別紙様式第7号の書面を委員会に提出するものとし、委員会は、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委員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通を委員会に提出するよう求めなければならない。

- 2 相談室は、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、業者に対しその義務の履行を勧告することができる。

#### (申立て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39条** 委員会は、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40条** 委員会の裁定は、前条の他、裁定不開始の通知をしたとき、第21条第2項但書きの参加意思の撤回があったとき、第35条の申立ての取下げがあったとき、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委員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36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。

#### (通知方法)

**第41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、業者に対する書面による通知は、原本の送付または確定日付が必要な場合を除き、原則として電子メールを利用する。また、内容によっては口頭により通知することもできる。

- 2 前項において、申立人の住所等が不明となり、委員会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、委員会は、顧客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。

#### (裁定手続の非公開)

**第42条** 委員会の裁定手続は公開しない。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。また、当事者双方の同意を得て、委員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43条 委員会の評議は秘密とする。

### 第3節 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44条 紛争解決等業務に関して苦情のある者は、別紙様式第8号の内容を記載した書面等（電磁的方法による通知を含む。）を調査部会に提出して苦情の申立をすることができる。

- 2 調査部会長は、前項の苦情の申立を受け付けたときは、調査部会を招集し、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 調査部会長は、前項の決定に従い苦情を処理し、その結果を苦情の申立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。

(調査部会)

第45条 調査部会は5名以内の部会員で構成し、部会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ならびに協会消費者委員会委員（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。）の中から室長が任命する。

- 2 調査部会は、互選により部会長を選任する。部会長に事故があるときは、あらかじめ部会長が選任した部会員がこれに代わる。
- 3 調査部会は、部会員の過半数の出席によって開催し、その議決は、出席部会員の過半数をもってこれを行う。可否同数の場合は、部会長がこれを決する。なお、部会長は、部会を開催せず、部会員の意見を書面等で求めることにより、部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部会員は、議決等に加わらない。また、調査部会は、部会員の申告等に基づき、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。
- 5 調査部会は、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 調査部会の会議は公開しない。ただし、調査部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 調査部会の評議は秘密とする。

### 第4節 雑則

(委員等の秘密保持)

第46条 委員会及び調査部会の委員・部会員もしくは委員・部会員であった者、または相談室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。

#### (利用料金)

**第47条** 保険契約者等または業者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、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

- (1) 当事者、補佐人等の事情聴取への出席費用その他手続費用
  - (2) 苦情処理手続または紛争解決手続において、相談室が通常負担すべき費用以外の費用
- 2 前項第2号の費用を相談室が負担し、当該保険契約者等または当該業者に当該費用を請求しようとするときは、あらかじめ当該保険契約者等または当該業者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。

#### (金融庁長官への報告)

**第48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49条** 相談室は紛争解決等業務に関する手続について法第308条の11および法第308条の13第9項に基づき、これを記録し、保管する。

#### (裁定手続に関する提出書類、記録の秘密保持)

**第50条** 相談室は、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 相談室は、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。

#### (活動状況等の公表)

**第51条** 相談室は、業務状況並びに委員会の活動状況について、細則で定める事項を公表する。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52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。

#### (名簿の縦覧)

第53条 相談室は、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、協会のホームページに掲載する方法により行う。

(細則への委任)

第54条 この規程の施行に関し必要な事項は、細則で定める。

## 附 則

(施行日)

1. この規程は、2010年10月1日から施行する。

(経過措置)

2. この規程の施行日前に「少額短期保険に関する苦情・紛争解決支援規則」(以下「支援規則」という。)第4条第1項に定める相談窓口が受けた苦情のうち、支援規則第5条第1項第2号の規定に基づき苦情解決を依頼した苦情にかかる協会と業者との関係は、なお従前の例による。ただし、当該苦情について、第21条第1項の規定に基づき改めて解決の申立てがあったときは、支援規則に基づく手続を終了し、この規程による苦情処理手続を開始するものとする。
3. この規程の施行日前に支援規則第19条に定める裁定申立書が提出され、支援規則第20条の規定に基づき裁定申立てを受理した紛争については、この規程によらず、なお従前の例により手続を実施する。ただし、当該紛争について、当事者の一方または双方が、支援規則によらず、この規程による紛争解決手続に付することを希望する場合は、この限りでない。
4. この規程の施行の際における当初の事業計画および収支予算は、別紙事業計画および収支予算のとおりとする。