

# 共 済 相 談 所 規 程

## 第 1 章 総 則

(目 的)

第 1 条 本規程は、一般社団法人日本共済協会（以下「協会」という。）に所属し、共済相談所を利用する会員団体（協会の正会員およびその会員団体をいい、以下総称して「団体」という。）との間で共済契約を締結している共済契約者、被共済者、共済金受取人、その他当該共済契約について直接利害関係を有する者（以下「契約関係者」という。）から相談があった場合に適切な対応を行うとともに、契約関係者から苦情または紛争解決の申立てがあった場合に、中立・公正・迅速な解決支援を行うことにより、契約関係者の正当な利益を保護し、もって契約関係者と団体とのさらなる信頼関係を築くことを目的とする。

(共済相談所の設置)

第 2 条 前条の目的を達成するため、協会に共済相談所（以下「相談所」という。）を設置する。

- 2 相談所には、相談所所長（以下「所長」という。）および相談・苦情対応等を行う担当職員を配置する。
- 3 所長は、協会会長がこれにあたる。
- 4 団体および協会は、相談所の周知に努める。
- 5 団体は、団体に対する契約関係者からの苦情等の解決を促進するため、相談所の業務に協力しなければならない。

(相 談 の 定 義)

第 3 条 本規程において、「相談」とは、団体が提供する共済商品やサービス内容等に関する全般的な問い合わせをいう。

(苦 情 の 定 義)

第 4 条 本規程において、「苦情」とは、団体との間の共済契約、サービスの内容、および普及活動等（以下「団体の行う共済業務」という。）に関して、団体に対する不満足 of 表明であるものをいう。

(紛争の定義)

第 5 条 本規程において、「紛争」とは、相談所に前条の苦情のうち共済契約に関する苦情を申し立てたにもかかわらず、契約関係者および共済相談所規程に関する細則第 2 条に定める団体（以下「当事者」という。）との間でなお問題が解決しない場合で、苦情を申し立てた契約関係者（以下「苦情申立人」という。）から本規程にもとづき、第 4 章に定める審査委員会に解決を求めるものをいう。

(裁定の定義)

第 6 条 本規程において、「裁定」とは、前条の「紛争」のうち、審査委員会に紛争の解決を求める苦情申立人（以下「裁定申立人」という。）から裁定の申立てのあった事案について、審査委員会が解決を図るため、当事者の主張等を審議し、当該紛争の実情に即した判断を裁定書として当事者に交付するものをいう。

(仲裁の定義)

第 7 条 本規程において、「仲裁」とは、第 5 条の「紛争」のうち当事者間で仲裁合意をしたうえで仲裁の申立てのあった事案について、審査委員会が解決を図るため、当事者の主張等を審理し、当該紛争の実情に即した判断を仲裁判断書として当事者に交付するものをいう。

(細則)

第 8 条 所長は、本規程に定めるものについての細則を定めることができる。

## 第 2 章 相 談 業 務

(相談業務)

第 9 条 相談所は、契約関係者から団体の共済商品やサービス内容等に関する相談があったときは、団体と連携を図りながら、適切な対応を行う。

## 第 3 章 苦情解決支援業務

(取り扱う苦情の範囲)

第 10 条 相談所は、団体の行う共済業務に関して、契約関係者から団体に対する不満足  
の表明があった場合に、これを苦情の申立てとして取り扱う。

2 相談所は、前項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、苦情の申立

てを受け付けない。

- 一 協会に所属し、相談所を利用する会員団体以外の共済団体に関する苦情である場合
- 二 苦情申立人が契約関係者でない場合
- 三 訴訟が終了もしくは訴訟中または民事調停が終了もしくは民事調停中の紛争に係るもの
- 四 他の機関による仲裁、あっせん・調停等の紛争解決手続を終結し（消費生活センターによるあっせん不成立の場合を除く。）、または手続中のもの
- 五 過去に審査委員会において、同一の裁定申立人からの同一の申立てについて、裁定手続が終了した事案
- 六 苦情申立人が明らかに不当な目的で苦情を申し立てている場合
- 七 明らかに消滅時効が完成している場合
- 八 同一事案について再三苦情解決支援の申立てがなされた場合
- 九 法令に違反しまたは公序良俗に反する場合
- 十 主要な事項について虚偽が認められる場合
- 十一 相談所職員に対して誹謗・中傷することあるいは威圧的言動をとる場合
- 十二 暴力団、暴力団員（暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者を含む）、暴力団準構成員、およびその他反社会的勢力であると認められる者による苦情の申し立ての場合

#### （相談所の責務）

- 第11条 相談所は、団体の行う共済業務に関して、契約関係者から苦情の申立てがあった場合には、これを誠実に受け付け、必要があると認めるときは、相談所が行う手続の概要等について説明を行うとともに、団体に対して、申立てのあった苦情の迅速な解決を求める。
- 2 相談所は、苦情の受付・対応にあたっては、常に中立・公正にこれを行い、苦情申立人から事情を十分に聴き取る等により、苦情申立人の正当な権利が保護されるよう配慮する。
  - 3 相談所は、苦情の受付・対応にあたり必要があると認めるときは、当事者双方に事実の説明または資料の提出を求めるとともに、双方に対して必要な助言または団体への苦情の取次等を行い、解決の促進を図る。また、相談所は、必要があると認めるときは、その解決に向けた取組みについて、団体に対して、文書または口頭による説明を求める。
  - 4 相談所は、苦情申立人の求めに応じて、苦情に対する団体の対応結果を当該苦情申

立人に説明する。

ただし、団体から説明することが適当と判断される時は、この限りではない。

5 相談所は、団体が本規程に反する行為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。この措置・勧告の概要は、相談所が必要と認めた場合に公表する。

なお、この措置・勧告を行うにあたり、相談所は、団体がこの措置・勧告にかか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る。

6 相談所は、申立てのあった苦情の発生原因等を調査・解明し、プライバシー保護に配慮したうえで、その情報を団体に開示することにより、同種の苦情の再発防止、拡大防止および未然防止に努める。

7 相談所は、研修等により苦情・紛争の解決支援を担当する職員の育成に努める。

(苦情対応における団体の責務)

第12条 団体は、相談所から求められた苦情の解決に向けて、誠実かつ迅速に対応しなければならない。

2 団体は、相談所から事実関係の調査や確認があった場合には、すみやかにこれに応じなければならない。また、苦情に関する対応状況について、相談所から報告を求められた場合には、これに協力しなければならない。

3 団体は、所定の期間内に苦情が円満に解決するよう努めるとともに、その対応結果を相談所に報告しなければならない。

4 団体は、同種の苦情の再発防止、拡大防止および未然防止に努めなければならない。

(紛争解決支援手続の案内)

第13条 相談所は、第5条に規定する紛争であると認めたときは、紛争解決支援手続を案内する。

## 第4章 紛争解決支援業務

(審査委員会の設置)

第14条 紛争解決支援を行うための機関として、相談所に審査委員会（以下「委員会」という。）を置く。

(委員会の業務・義務)

第15条 委員会は、紛争解決支援業務として次にかかる業務を行う。

一 契約関係者から裁定の申立てがあった場合、別に定める裁定手続を行うこと

二 契約関係者から仲裁の申立てがあった場合、別に定める仲裁手続を行うこと

2 委員会は、前項の業務を実施するにあたり、法令および本規程を遵守し、中立的な立場から、独立して、公正かつ迅速な解決を図る。

3 委員会委員は前項に規定する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所長に提出しなければならない。

(委員会委員の独立性の確保等)

第16条 協会の役員は、委員会委員が紛争解決支援業務の実施に当たり独立して行う業務を妨げてはならない。

2 協会の役員は前項に規定する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委員会委員長に提出しなければならない。

(委員会の構成)

第17条 委員会は、弁護士、消費生活専門相談員、学識経験者等の委員で構成し、その定数は、協会と団体（紛争解決支援業務に関する利用契約を締結している細則に定める団体に限る。（以下「利用団体」という。））の確認にもとづき、委員会で定めるものとする。

(委員の委嘱)

第18条 委員会の委員は、所長が第1条の目的を達成するに相応しい識見等を備えた者にこれを委嘱し、理事会に報告する。

ただし、裁判所法および弁護士法に定める欠格事由に該当する者を委員に委嘱することはできない。

2 委員の任期は2年とし、重任は妨げない。

なお、案件の審議継続中に委員の任期が満了し、重任されない場合であって、案件の性質等から同一委員による審議が適切であると判断される場合については、所長の判断により、特に委員の任期を延長することができる。

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。

(委員の解任)

第19条 所長は、理事会の決定にもとづき、次の各号に掲げる場合に限り、委員を任期中に解任することができる。

一 心身の故障で職務の遂行に耐えないと認めるとき

- 二 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
- 三 前条第1項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

(委員長の選任)

第20条 委員会は、委員の互選により委員長を選任する。

- 2 委員長は、委員会を代表し、委員会の会務を総理し、委員会を招集してその議長となる。
- 3 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。

(委員会の開催)

第21条 委員会は、紛争解決の申立てがなされたとき、または委員長が必要と認めたときにこれを招集し、委員の過半数の出席によって開催する。

(委員会の議決)

第22条 委員会の議決は、出席した委員の過半数をもって行い、可否同数の場合は、議長が決する。

- 2 委員は、それぞれ1個の議決権を有し、その代理人をもって議決権を行使することはできない。
- 3 紛争解決支援の申立案件の当事者と特別の利害関係にある委員は、議決に加わることはできない。

(書面による委員会の開催)

第23条 委員長は、委員会の招集を行わず、委員の意見を書面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。

(委員会の非公開)

第24条 委員会は、公開しない。ただし、委員会が適当であると認めた者については、これを傍聴することができる。

(委員会の事務局)

第25条 委員会の事務を処理させるため、相談所に事務局を置く。

## 第 5 章 相談所連絡会

(連絡会の設置)

第 26 条 相談所に相談所連絡会（以下「連絡会」という。）を設置する。

(連絡会の構成)

第 27 条 連絡会は、利用団体の若干名の役職員（以下「連絡員」という。）をもって構成する。

2 連絡会の運営は、相談所が行う。

(連絡会の業務)

第 28 条 相談所は、連絡会に対して苦情事例、裁定結果等について報告する。

2 連絡会は、研修等により利用団体の苦情・紛争の解決支援を担当する職員の育成に努める。

3 連絡員は、契約関係者から利用団体の業務等に関する苦情または裁定の申立てがあった場合等において、迅速な解決を図るために、利用団体の対応窓口として、相談所との連絡および調整を行う。

## 第 6 章 雑 則

(委員等・当事者の守秘義務)

第 29 条 委員会の委員もしくは委員であった者、または相談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、または盗用してはならない。

2 委員会の委員もしくは委員であった者、または相談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情報を、協会の業務の用に供する目的以外に利用してはならない。

3 当事者は、第 3 章苦情解決業務および第 4 章紛争解決支援業務に関して、他方の当事者から提示された資料の内容を、同人の同意がある場合を除き、第三者に漏らしまたは盗用してはならない。

(記録・保管)

第 30 条 相談所は、苦情に関する処理について、これを記録し、当事者から提出された資料とともに漏洩、滅失および棄損の防止その他個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じ保管する。

- 2 前項の苦情に関する処理については、次の事項を記録する。
  - 一 苦情の申立てがあった日
  - 二 苦情申立人の氏名
  - 三 申立内容
  - 四 相談所の対応内容
- 3 当事者から提出された資料は返還しない。ただし、資料を提出した当事者から返還の請求があった場合、相談所は、写しを作成し、以後、当該写しを当事者から提出された資料とみなして保管し、当該資料を返還する。
- 4 処理の記録および当事者から提出された資料については、苦情処理が終了した日から5年間保管し、当該期間経過後に適切な方法で破棄する。
- 5 前項に規定する文書の管理については、本規程に定めるもののほか、本規程に反しない限り、協会の文書管理規則の規定を準用する。また、この規則における重要度に応じた区分は、「最重要」として取り扱う。
- 6 協会は、秘密保持を適切に行うため、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。

(相談・苦情処理の非公開)

第31条 相談および苦情に関する処理手続は、非公開とする。

(相談所職員の義務)

第32条 相談所の職員は、事実の認定、処理の判断および意見の表明に当たっては、常に中立・公正であるよう努めなければならない。

(利用費用)

第33条 相談および苦情にかかる利用費用は全て無料とする。ただし、相談および苦情にかかる書類のコピー費用、書類の郵送料および電話代等の諸費用は、当事者各自がこれを負担する。

(理事会への報告)

第34条 相談所は、業務の処理状況を協会の理事会に報告する。

(監督官庁等への報告)

第35条 相談所は、必要に応じて、業務の処理状況を監督官庁および団体に報告する。



(事案等の公表)

第36条 相談所は、相談所および委員会の活動状況について、対応件数や事案概要等を公表する。なお、事案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、申立人が特定されるおそれがあるものについては、申立人の同意を得るものとする。

(契約関係者からの苦情の受付等)

第37条 相談所は、相談所の行う業務について契約関係者から苦情を受け付けるため、その連絡先を協会のホームページにおいて公開する。

2 相談所は、前項に規定する苦情を受け付けた場合、速やかに苦情の対応を行う。

3 相談所は、前項により措置を講じた場合には、その苦情の内容および講じた措置について、苦情を申し出た者に連絡する。

4 前2項の対応および措置については、必要に応じその概要を協会のホームページで公表する。

(規程の改廃)

第38条 本規程の改廃は、協会の理事会の議決によるものとする。

付 則

1 この規程は、平成15年7月1日から施行する。

2 この規程の変更は、平成17年6月24日から施行する。

3 この規程の変更は、平成19年4月1日から施行する。

4 この規程の変更は、理事会決定日（平成21年10月9日）以後法務大臣に認証された日（平成22年1月26日）から施行する。

5 この規程の改正は、一般社団法人日本共済協会の設立の登記の日（平成25年4月1日）から施行する。

6 この規程の改正は、平成26年10月1日から施行する。