

## 裁定手続の概要

一般社団法人日本共済協会 共済相談所

### 1. 「日本共済協会 共済相談所」のご案内

共済相談所は、ご利用者の相談・苦情および紛争について、中立・公正な立場から円滑な解決が図られるよう、一般社団法人 日本共済協会（以下「協会」といいます。）が設置・運営している機関です。

共済相談所は、共済をご利用いただいている方で、共済契約やサービス内容等について、ご加入先の共済窓口や共済相談窓口にご相談等されても解決がつかない場合にご利用いただけます。

〒160-0008 東京都新宿区三栄町2-3-1 ライラック三栄ビル

TEL 03-5368-5757

受付時間／午前9時～午後5時（土日祝祭日を除く）

### 2. 取り扱う紛争の範囲（裁定手続規則（以下「規則」といいます）5条）

(1) 取り扱う紛争の範囲は、当協会との間で紛争解決支援業務に関する利用契約を締結している以下の①～⑧の8団体に限られます。

- ① 全国共済農業協同組合連合会（JA共済）
- ② 全国労働者共済生活協同組合連合会（全労済）
- ③ 日本コープ共済生活協同組合連合会（コープ共済）
- ④ 全国大学生協共済生活協同組合連合会（大学生協共済連）
- ⑤ 全国共済水産業協同組合連合会（JF共済）
- ⑥ 全日本火災共済協同組合連合会（日火連）
- ⑦ 全国トラック交通共済協同組合連合会（交協連）
- ⑧ 全国自動車共済協同組合連合会（全自共）

(2) 上記団体との間の共済契約に関し、契約関係者から苦情の申立てがあり、相談所による助言または当該団体への苦情の取次等にもかかわらず、当事者間でなお問題が解決しない場合で、規則にもとづき、苦情を申し立てた契約関係者から審査委員会（以下「委員会」といいます。また、審議開始後は「審議会」といいます。以下、同じ）に解決を求めることができるものです。

(3) 自動車共済・自賠責共済の賠償案件については、専門紛争処理機関の対象案件のため取り扱いません。

### 3. 審議会委員の選任方法（規則17条）

裁定は、委員会委員長が委員会委員のうちから選任した3名の委員（うち1名以上を弁護士とします。）からなる審議会においてこれを行います。

#### 4. 審議会委員の職業・身分（規則6条）

委員会は弁護士、消費生活専門相談員、学識経験者の委員で構成されています。

#### 5. 裁定の申立てを行う方法（規則10、11条）

裁定の申立てを行う場合には、裁定申立人はその趣旨および苦情等の事実関係を記載した所定の裁定申立書の正本・副本各1通および証拠書類があるときは、その原本または謄本2通を委員会に提出しなければなりません。

なお、申立書に形式的な不備がある場合、申立書の訂正を求める場合があります。

#### 6. 裁定の申立てを行うにあたって事前に同意いただく事項（規則10、13、16、28条）

裁定申立人は裁定の申立てにあたって、次の事項について予め同意いただくとともに、同封した同意書に署名・捺印のうえ提出してください。同意いただけない場合、裁定の申立てを受け付けることができません。また、裁定手続の開始後、同様に同意いただけない場合は、裁定を打ち切る場合があります。

- (1) 委員会に提出された書類・証拠書類等の情報を、委員会から相手方の共済団体に交付します。共済団体は、主張書面等、共済団体が委員会に提出する書面を作成するためにこれらの情報を利用する場合があります。
- (2) 委員会から個人情報を含む関係書類・情報の提出を求められた場合は、それらを提出してください（ただし提出しないことについて、委員会が正当な理由があると認めた場合を除きます。）
- (3) 裁定に必要な事項に関し、委員会が、共済契約者・被共済者等が受診した医療機関等に対し、確認・照会を求める場合があります。
- (4) 委員会から医療機関等の外部の第三者機関等に対して、裁定に必要な範囲内において意見を求める場合があります。

#### 7. 裁定手続を行うにあたって行ってはならない行為（規則13条、16条、28条）

裁定申立人は、裁定の申立てに際して次の行為を行わない旨の内容が記載された同意書（6.と同様式）に署名・捺印のうえ提出してください。これらの行為を行ったと委員会が認めた場合は、裁定の申立てを受け付けることができません。また、裁定手続の開始後にこれらの行為を行ったと委員会が認めた場合は、裁定を打ち切る場合があります。

- (1) 事実に関して虚偽の内容を主張すること
- (2) 委員会委員または相談所の職員、もしくは相手方の当事者等に対して誹謗・中傷することあるいは威圧的言動をとること
- (3) 裁定結果を含む裁定手続の内容を、第三者へ開示または公表すること
- (4) 委員会の了解なく電話または面会の強要の方法をもって委員会委員または相談所職員、もしくは相手方の当事者等と接触すること、または接触を図ること
- (5) その他これらに準ずる行為であると、委員会が認めた行為をすること

## 8. 裁定手続の開始（規則12、15条）

委員会は、契約関係者から裁定の申立てがあった場合は、この申立てを受け付け、裁定手続を開始します。

## 9. 裁定審議を行わない場合（規則16、30条）

次の①～⑮のいずれかに該当する場合には、委員会は、裁定審議を行わず、裁定手続を終了します。

- ① 相談所において苦情として取り扱わなかった案件
- ② 契約関係者からの申立てでない場合
- ③ 申立事項について、訴訟が終了しもしくは訴訟中または民事調停が終了しもしくは民事調停中の紛争に係るもの（当事者間に相談所の裁定によってその紛争の解決を図る旨の合意があり、受訴裁判所の決定により訴訟手続が中止されているものを除く。）
- ④ 申立事項が、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
- ⑤ 過去に委員会において、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
- ⑥ 申立事項が、次の紛争処理機関の対象案件である場合
  - ・一般財団法人 自賠償保険・共済紛争処理機構
  - ・公益財団法人 交通事故紛争処理センター
  - ・公益財団法人 日弁連交通事故相談センター
- ⑦ 主たる申立ての内容が共済契約にもとづくものでない場合
- ⑧ 申立事項が、個人情報の取扱いに関する事案
- ⑨ 裁定申立人が不当な目的のみだりに裁定の申立てをしたと認められる場合
- ⑩ 団体の経営方針や職員個人に関する事項、または事実認定が著しく困難な事項等、申立ての内容が、その性質上裁定を行うに適當でないとして認められる場合
- ⑪ 日本語以外での裁定申立書が提出された場合
- ⑫ 当事者の身分を偽り、その者に成りすまして裁定手続を受けた場合
- ⑬ 委員会が正当な理由があると認めた場合を除き、前述6. に同意しなかった場合
- ⑭ 前述7. に該当する行為を行ったと委員会が認めた場合
- ⑮ 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方による裁定申し立ての場合

## 10. 和解案の提示・受諾勧告・和解契約書の提出（規則25、26条）

- (1) 当事者に和解に応じる意向があるとき、または、和解による解決が妥当と認められるときは、審議会は、申立案件の事実関係および当事者の主張等を慎重に審議し、

中立・公正な立場から和解案を策定し、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ます。

- (2) 当事者がこの和解案を受諾したとき、または、裁定中に当事者間に和解が成立したときは、当事者において和解契約書を作成し、その写し1通を遅滞なく審議会に提出しなければなりません。

#### **1 1. 裁定書の作成（規則 27 条）**

審議会は、裁定手続を開始したときから、原則として4か月以内に裁定書を作成し、当事者に配達証明郵便またはこれに準ずる方法により交付します。

#### **1 2. 当事者が手続を終了させるための方法（規則 29 条）**

裁定申立人は、いつでも、所定の裁定申立取下書を審議会に提出して、裁定の申立てを取り下げることができます。

#### **1 3. 裁定手続を打ち切る場合（規則 28 条）**

審議会は、裁定審議中の紛争が次の①～③のいずれかに該当するときは、その裁定審議を打ち切ることができます。この場合は、その理由を付して、当事者双方に配達証明郵便またはこれに準ずる方法により通知します。

- ① 裁定申立人が正当な理由なく事情聴取に出席しないとき
- ② 裁定開始後に、前述 9. に規定する事由に該当することが判明したとき
- ③ その他裁定を行うに適當でない事情が認められたとき

#### **1 4. 裁定手続の終了（規則 30 条）**

(1) 審議会の裁定は、次の場合をもって終了します。

- ① 委員会が、当事者に対して、裁定審議を開始しない旨の通知をしたとき
- ② 審議회가、当事者に対して、裁定審議を打ち切る旨の通知をしたとき
- ③ 裁定申立人が、裁定申立ての取下げをしたとき
- ④ 審議회가、当事者に対して裁定書を交付し、裁定結果に対する受諾意思の有無を当事者双方に確認したとき
- ⑤ 当事者が、審議会に対して、和解契約書を提出したとき

(2) (1) に定める場合のほか、裁定申立人から仲裁の申立てがあり、相手方団体がこれに合意したことにより仲裁手続が開始された場合についても、審議会は裁定手続を終了します。

この場合にあつては、裁定手続において当事者から提出された書類等について、仲裁手続にこれを引き継ぐことができます。

(3) 審議会は、裁定手続を終了した場合は、その旨を当事者双方に配達証明郵便またはこれに準ずる方法により通知します。

なお、裁定書を交付した場合は、裁定結果に対する当事者双方の合意の有無を合わせて通知します。

### **15. 団体の責務（規則13、28条、31条）**

- (1) 団体が裁定手続開始後に、委員会に対して訴訟等により解決を図ることをその理由等を付して文書により通知し、委員会が正当な理由があると認めた場合を除き、団体は引き続き裁定手続に応じなければなりません。なお、正当な理由があると委員会が認めた場合、訴訟等に係属するまでは裁定手続を中断し、訴訟等に係属したことを委員会が確認した時点で裁定審議を打ち切ります。
- (2) 団体は裁定手続に応じるにあたって、前述6について同意しなければなりません。また、団体の職員等は前述7.の行為を行ってはなりません。
- (3) 団体は、正当な理由がない限り裁定結果を尊重しなければなりません。
- (4) 団体は、前述(1)～(3)の責務について不履行があった場合、委員会に対して不履行理由を説明しなければなりません。この説明に対して、委員会が正当な理由にもとづかないと判断した場合には、委員会は、紛争の概要、共済団体名および共済団体が責務を履行しなかった理由を公表する場合があります。

### **16. 提出された資料の保管、返還などの取扱方法（規則34条）**

- (1) 共済相談所は、紛争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存します。よって、提出された資料は原則として返還しません。
- (2) 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、紛争の手続が終了した日から10年間保管し、当該期間経過後に適切な方法で破棄します。

### **17. 当事者等の秘密の取扱方法（規則18、33条、34条、38条）**

- (1) 審査委員会委員および相談所職員には協会が定める規則にもとづく秘密保持義務が課されています。
- (2) 裁定に関する文書は、協会が定める規則にもとづき、秘密文書として取扱われます。
- (3) 裁定審議は公開しません。

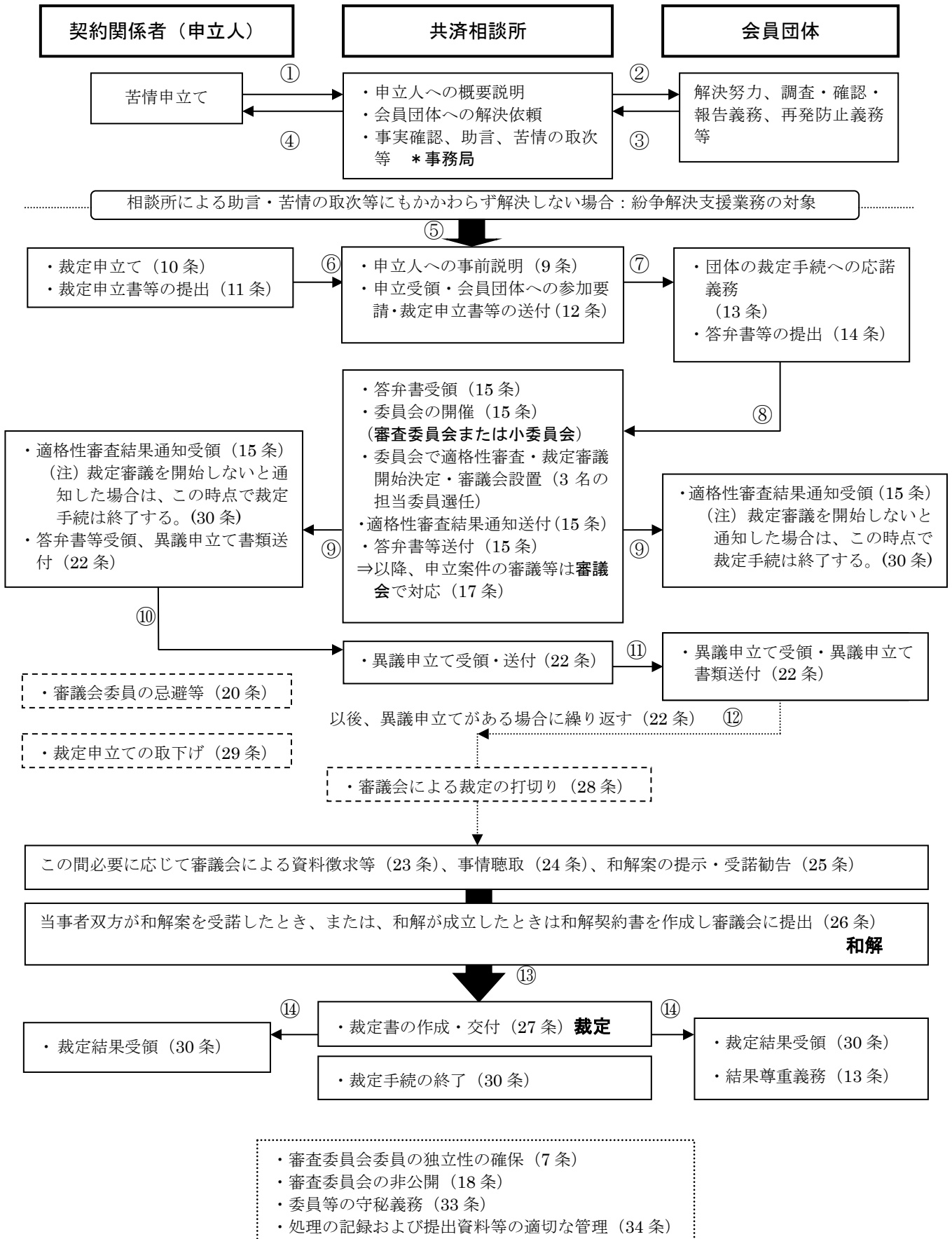
なお、共済相談所は、相談所および委員会の活動状況について、対応件数および事案概要等を公表いたしますが、事案概要を公表する場合は、プライバシーに配慮するとともに、申立人が特定される恐れがあるものについては、申立人の同意を得るものとします。

### **18. 裁定手続利用費用（規則35条）**

裁定手続は無料です。

ただし、裁定審議の場に当事者をご出席いただく場合の交通費、提出書類のコピー費用、書類の郵送料、および電話代等の実費は当事者各自の負担となります。

## 19. 裁定手続の流れ・標準的な進め方（規則10条等）



（注）（○条）とは裁定手続規則の該当条項を示しています。