

苦情処理業務に関する規則（改定版）

第1条（目的）

本規則は、対象事業者の個人情報の適切な取扱いを確保することを目的として、一般社団法人外国損害保険協会(以下「本協会」という。)が、認定個人情報保護団体業務規則第2条第1号に定める苦情の処理を適切かつ迅速に行うために必要な事項を、認定団体業務規則第6条第1項に基づき定めるものである。

第2条（取り扱う苦情の範囲）

本協会は、本人又は本人の代理人から対象事業者の個人情報の取扱いに関して、解決の申出がなされた苦情について、取り扱うものとする。

第3条（苦情処理組織の実施体制及び苦情処理組織の責務）

本協会は、前条に定める苦情の処理を行うための受付窓口を一般社団法人保険オンブズマン事務局(以下「事務局」という。)に置く。

2. 事務局は、個人情報の保護に関する法律の趣旨に則り、受付けた苦情について常に公正不偏な態度を保持し、迅速な解決に努めなければならない。

第4条（相談員の研修）

事務局は、研修等により、苦情の処理を行う職員の育成に努めなければならない。

第5条（事務局による苦情の処理）

事務局は、第3条第2項で定める責務を履行するため、苦情について解決の申出を受けたときは、以下の対応を行うものとする。

(1) その相談に応じ、申出人に必要な助言を行う。

(2) 前号の対応にもかかわらず解決しないときは、当該苦情の相手方である対象事業者（以下「相手方対象事業者」）に当該苦情の内容を通知してその迅速な解決を求めるものとする。

2. 事務局は、必要に応じて申出人及び相手方対象事業者に対し、文書もしくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

第6条（相手方対象事業者による苦情の解決）

相手方対象事業者は、事務局から前条第1項第2号に基づく求めがあったときは、その内容を確認し、当該苦情の適切かつ迅速な解決に努めなければならない。

2. 相手方対象事業者は、事務局から前条第1項第2号及び第2項に基づく求めがあったときは、正当な理由なく、これを拒んではならない。

3. 相手方対象事業者は、苦情対応の状況及びその結果について、事務局に解決等報告を行わなければならない。

第7条（苦情処理の終了）

第5条にかかわらず事務局は、申出を受けた苦情が次の各号のいずれかに該当するときは、当該事案の処理を終了するものとする。

- (1) 申出人が不当な目的で苦情の申出をしたと認められるとき
- (2) 申出人が正当な権利又は権限を有していないと認められるとき
- (3) 申出が法令に違反し又は公序良俗に反していると認められるとき
- (4) 申出内容のうち、主要な事実について明らかに虚偽が認められるとき
- (5) 訴訟、調停その他紛争解決手続きが開始されたとき
- (6) 申出人が第5条第2項に基づく事務局の求めに応じないとき
- (7) 申出人が相手方対象事業者との話を拒否し、又は相手方対象事業者から事務局への資料提供等に同意を与えないなど、苦情解決の申出に反する態度・姿勢を示したとき
- (8) 相当期間経過後も依然として申出人と相手方対象事業者の主張に隔たりが大きく、苦情の解決が極めて困難であると認められるとき
- (9) 反社会的勢力であると認められる者による申出があったとき
- (10) 申出人が事務局の職員を威圧する又は侮辱する等により、事務局の業務を妨害し、又は事務局の業務に著しい支障を及ぼし、これにより事務局の苦情処理手続を継続することが適当でないと判断したとき
- (11) 事務局が相手方対象事業者からの前条第3項の解決等報告を確認したとき

第8条（外部意見聴取制度）

事務局は、苦情の処理を行うにあたり、前条第1号から第10号までに定める場合、その他重要な判断が必要なときは、弁護士等の第三者に意見を求め、それを踏まえて判断するものとする。

第9条（費用分担）

本協会が行う認定団体の業務に要する費用に係る対象事業者の分担方法は、理事会で定め総会で承認を得るものとする。

2. 本規則に基づく苦情処理に要する費用は、理事会で定める費用負担に係る方法に基づき対象事業者が負担するものとし、苦情の解決の申出人からは手数料その他の費用を徴収しない。

第10条（苦情処理結果等の記録・保存及び集計結果の公表）

事務局は、苦情の受付状況及び対応結果を記録・保存するとともに、その集計結果を公表するものとする。

第11条（本規則の改廃）

本規則の改廃は、理事会の決議によるものとする。

制定：2006年11月30日

改定：2017年5月30日