### 別紙様式第 28 号 (第 239 条の 15 関係)

(日本産業規格A4)年 月 日提出

業務に関する報告書

 第 期
 年 月 日から

 年 月 日まで

金融庁長官 殿

提出者 (郵便番号 )
所在地
電話番号 ( ) - 市 ラスは名称
代表者又は管理人の役職氏名 印

Ann and

目

- 1 紛争解決等業務の概要
- 2 紛争解決等業務を行う営業所又は事務所の名称、所在地並びに当該業務を行う日 及び時間
- 3 組織に関する事項
- 4 紛争解決委員及び役職員の増減
- 5 役員の氏名等
- 6 他の事業の種類及び内容
- 7 役員の兼職状況
- 8 主要議決権所有者並びに親法人及び子法人の氏名等
- 9 意思決定機関の状況
- 10 加入保険業関係業者等の状況
- 11 紛争解決等業務の状況
  - (1) 苦情処理手続の実施状況
  - (2) 紛争解決手続の実施状況
  - (3) 紛争解決等業務の料金等の総額(当期の状況)
  - (4) 紛争解決等業務に関する苦情の件数及び内訳(当期の状況)
- 12 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況
- 13 その他特記事項

(記載上の注意)

1 法第308条の3第1項の指定申請書又は法第308条の18第1項の規定による届出書に婚姻前の氏名を併せて記載して提出した者については、これらの書類に記載した当該氏名を変更する旨を届け出るまでの間、「代表者又は管理人の役職氏名」欄に当該氏名を括弧書で併せて記載し、又は当該氏名のみを記載することができる。

7	で記載	し、		載する金額、件数及び株数は、こ 位未満は切り捨てること。	の様式中で指定された単位
紛争解 び時間	<b>解決等</b>	業務	を行う	営業所又は事務所の名称、所在地	!並びに当該業務を行う日及
	名	<b></b>	<u></u> 东	所在地	業務を行う
(	(設置年	F月 F	∃)		日及び時間
				郵便番号 —	
				電話番号( ) -	
(	年	月	日)	電子メールアドレス	
				郵便番号 一	
				電話番号( ) -	-
(	年	月	日)	電子メールアドレス	
				郵便番号 -	
				電話番号 ( ) -	-
(	年	月	日)	電子メールアドレス	
				郵便番号 -	
				電話番号( ) -	-
(	年	月	日)	電子メールアドレス	
				郵便番号 —	
				電話番号( ) -	-
(	年	月	日)	電子メールアドレス	
				郵便番号 一	
				電話番号( ) -	-
(	年	月	日)	電子メールアドレス	
				営業所	
				計 事務所	
組織は	こ関す	る事	項		

## 4 紛争解決委員及び役職員の増減

(単位:人)

区		分	前	期	末	当	期	末	増	減
紛争	解決多	委員								
役		員								
(うち	非常勤	)役員)	(		)	(		)	(	)
職		員								
そ	$\mathcal{O}$	他								
合		計								

## (記載上の注意)

- 1 「役員」とは、法人にあっては役員、法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものにあっては代表者又は管理人をいう。
- 2 「職員」は、紛争解決等業務に従事する職員をいう。
- 3 「その他」欄には、一時的又は臨時に雇用している従業員について記載すること。

## 5 役員の氏名等

(フリガナ)				
氏名又は商号	職名又	住所又は主たる営業所	略歴	備考
若しくは名称	は呼称	若しくは事務所の所在地		
生年月日				
年 月 日				
年月日				
年月日				
年 月 日				
年月日				
年 月 日				
1 /1 H				
年 月 日				

年月日				
	Ē	<u>‡</u>  -	名	

### (記載上の注意)

- 1 法第308条の3第1項の指定申請書又は法第308条の18第1項の規定による届出書に婚姻前の氏名を併せて記載して提出した者については、これらの書類に記載した当該氏名を変更する旨を届け出るまでの間、「氏名又は商号若しくは名称」欄に当該氏名を括弧書で併せて記載し、又は当該氏名のみを記載することができる。
- 2 役員が外国人である場合は、「住所」については、国籍及び日本における住所 を記載すること。
- 3 「略歴」欄には、職歴を簡潔に記載すること。
- 4 代表権を有する者については、備考欄にその旨を記載すること。
- 6 他の事業の種類及び内容

#### (記載上の注意)

- 1 「他の事業」とは、紛争解決等業務以外の業務を行う事業をいう。
- 2 「事業の種類」は、日本標準産業分類表細分類により記載すること。

#### 7 役員の兼職状況

(フリガナ) 役員の氏名又は 商号若しくは名称	役員を使用する者の氏名及び住所又は役員 を役員若しくは使用人とする法人の商号若 しくは名称及び主たる営業所若しくは事務 所の所在地(役員が他の事業を営んでいる ときはその旨)	事業の種類又は法人の業務の種類

### (記載上の注意)

- 1 法第308条の3第1項の指定申請書又は法第308条の18第1項の規定による届出書に婚姻前の氏名を併せて記載して提出した者については、これらの書類に記載した当該氏名を変更する旨を届け出るまでの間、「役員の氏名又は商号若しくは名称」欄に当該氏名を括弧書で併せて記載し、又は当該氏名のみを記載することができる。
- 2 欄中の「法人」には、法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。
- 3 「他の事業」とは、紛争解決等業務以外の業務を行う事業をいう。
- 4 「事業の種類」及び「業務の種類」は、日本標準産業分類表細分類により記載すること。
- 8 主要議決権所有者並びに親法人及び子法人の氏名等

日日並らてが記れて入るうは		•	
住所又は主たる営業所	議決権	主要議決権所有	議決権が株式
若しくは事務所の所在	の割合	者並びに親法人	である場合は
地		及び子法人の別	株式の数
			株
			株
			株
			株
			株
			株
	住所又は主たる営業所 若しくは事務所の所在	住所又は主たる営業所 議決権 若しくは事務所の所在 の割合	住所又は主たる営業所 議決権 主要議決権所有 若しくは事務所の所在 の割合 者並びに親法人

					株
(記載上の注意)					
「主要議決権所有者」とは、指定紛争解決機関の総株主等の議決権の百分の五以上					
					F1931

「主要議決権所有者」とは、指定紛争解決機関の総株主等の議決権の百分の五以上の議決権を保有している株主、社員、会員、組合員又は出資者をいい、「親法人」とは第 239 条の 14 第 2 項第 2 号の親法人、「子法人」とは同号の子法人をいう。

9	意思決定機関の状況
0	

(記載上の注意)

株主総会、社員総会等の意思決定機関の会議(紛争解決等業務に関する事項が取り 扱われたものに限る。)について、会議の種類、開催の年月日及び決議した事項その 他会議に関する重要な事項を記載すること。

- 10 加入保険業関係業者等の状況
  - (1) 保険業関係業者

番号	氏名又は商号	住所又は主たる営業所	加入年月日
	若しくは名称	若しくは事務所の所在地	

#### (2) 保険業関係業者以外の加入者

番号	氏名又は商号	住所又は主たる営業	主要な事業の内容	加入年月日
	若しくは名称	所若しくは事務所の		
		所在地		

### (記載上の注意)

記載基準日は事業年度の末日とする。

- 11 紛争解決等業務の状況
  - (1) 苦情処理手続の実施状況

ア 苦情処理手続の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

		受付事件内訳	
新 受	前期の未済	既済	未済

	当期の新受 分	前期の未済 分	当期の新受 分	前期の未済 分

## (記載上の注意)

「新受」には、当期に受け付けた苦情処理手続の件数をすべて計上すること。

イ 苦情処理手続の類型別の内訳件数(当期の既済事件)

(単位:件)

				( 1 1 - 1 1 7
類型		当事者の	別	
	顧客が法人	顧客が個人	その他	計
計				

類型	終了事由の別											
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他	小計	移送	計			
計												

## (記載上の注意)

- 1 「類型」には、苦情処理手続を実施した保険業務等関連苦情の種類をそれぞれ 記載すること。
- 2 「移行」とは、紛争解決手続への移行をいう。
- ウ 苦情処理手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間等(当期の既済事件)

(単位:件)

所要期間	件数
1月未満	
1月以上-3月未満	
3月以上-6月未満	
6月以上	
計	

(単位:件)

手続実施	方法	件数
面	談	
電	話	
電子メー	・ル	
ファクシ	ミリ	
文書の送	付	
その	他	

## (2) 紛争解決手続の実施状況

ア 紛争解決手続の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

	受付事件內訳									
3	新	受	前期の未済	既	済	未済				
				当期の新受分	前期の未済分	当期の新受分	前期の未済分			

# (記載上の注意)

「新受」には、当期に受け付けた紛争解決手続の件数をすべて計上すること。

イ 紛争解決手続の類型別の内訳件数(当期の既済事件)

(単位:件)

類型				請求の価額	額の別			
	60 万 円以 下	60 万円超 -140 万 円以下	140 万円 超-300 万円以 下	300 万円 超一 1000 万 円以下	1000 万円 超-1億 円以下	1億円 超	算定不 能又は 不明	計
計								

類型	当事	4者の別		代理人(法定代理人を除く。)の別			
	顧客が法人 顧客が個人 計		双方代理人	一方代理人	代理人なし	計	

計				

		終了事由の別										
類型	成立	見込み なし	双方の 離脱	一方の 離脱	その他	小計	不応諾	移送	計			
計												

ウ 紛争解決手続の類型別の紛争解決委員を選任した人数(当期の既済事件)

(単位:人)

							· · · · ·	
類型	紛争解決委員の別							
								計
計								

(記載上の注意)

- 1 「類型」には、紛争解決手続を実施した保険業務等関連紛争の種類をそれぞれ記載すること。
- 2 紛争解決委員の職業ごとに整理した上、各類型ごとの件数を記載すること。
- 3 複数の紛争解決委員を選任した場合には、その職業ごとに記載すること。
- エ 紛争解決手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間等(当期の既済事件)

(単位:件)

(単位:件)

(単位:件)

所要期間	件数
1月未満	
1月以上-3月未満	
3月以上-6月未満	
6月以上-1年未満	
1年以上-2年未満	
2年以上	
計	

11.24.
回数 件数
.0 回
以上

	件数	
面	談	
	電 話	
面	電子メール	
談	ファクシミリ	
以	文書の送付	
外	その他	
	小 計	

(記載上の注意)

「面談以外」には、面談と併用した場合を含む。

(3) 紛争解決等業務の料金等の総額(当期の状況)

(単位:千円)

料金・負担金			
料金額		負担金額	計
苦情処理手続	紛争解決手続		

(4) 紛争解決等業務に関する苦情の件数及び内訳(当期の状況)

(単位:件)

類型	苦情処理手続	紛争解決手続	その他	合 計
	に関するもの	に関するもの	C 47 [E	н ы
指定紛争解決機関の窓口業務				
に関するもの				
手続実施者又は紛争解決委員				
の選任の方法に関するもの				
手続実施者又は紛争解決委員				
の資質・能力に関するもの				
手続の進行に関するもの				
資料の保管・返還、秘密の保				
持に関するもの				
報酬・費用に関するもの				
苦情処理手続又は紛争解決手				
続の結果に関するもの				
その他				

	計				
(記載上の注意)					
	苦情の対象類型ごとに整理した上、各類型ごとの苦情件数を記載すること。				
12	2 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況				

13 その他特記事項

## (記載上の注意)

指定紛争解決機関の役員(法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものにあっては、その代表者又は管理人)、紛争解決委員等の関係者が禁錮以上の刑に処せられた場合、逮捕、勾留された場合、刑事事件に関し起訴された場合、重要な不利益処分を受けた場合、指定紛争解決機関が裁判手続の当事者となった場合等に、その概要を記載すること。