（特定大規模乗合損害保険代理店における苦情の処理に関する措置）

第二百二十七条の十九　法第二百九十四条の四第三号及び第四号ロに規定する内閣府令で定める措置は、次に掲げるものとする。

一　苦情を受け付けたときは、遅滞なく、当該苦情に係る事項の原因を究明すること。

二　前号の規定による原因の究明の結果に基づき、改善が必要な場合には、所要の措置を講ずること。

三　苦情を申し立てた者から求めがあった場合には、第一号の規定による原因の究明の結果及び前号の規定により講じた措置について説明を行うこと。

四　苦情を受け付けるための窓口を設置し、その連絡先を公表すること。

2　特定大規模乗合損害保険代理店は、前項各号の規定により苦情を処理したときは、次に掲げる事項を記載した記録を作成し、その作成の日から五年間保存しなければならない。

一　苦情を申し立てた者の氏名及び連絡先（氏名又は連絡先が明らかでない場合は、その旨）

二　苦情を受け付けた日時及び場所並びに苦情を受け付けた者の氏名

三　苦情の内容

四　苦情に係る事項の原因の究明のための調査の内容及び結果

五　苦情の受付から申し立てた者への説明に至るまでのやり取りの経緯

六　前項第二号の規定により講じた措置の内容

七　前項第三号の規定により苦情を申し立てた者に説明したときは、当該者に説明した内容及び日時

3　特定大規模乗合損害保険代理店は、前二項の措置に関する社内規則等（社内規則その他これに準ずるものをいう。）を整備しなければならない。

4　第一項及び前項の規定にかかわらず、第一項及び前項の措置にあっては、新たに特定大規模乗合損害保険代理店に該当することとなった日から起算して六月間は、当該措置を講じなくてもよい。

［条を加える。］

（特定大規模乗合損害保険代理店における保険募集の業務以外の業務により顧客の利益が害されることを防止するための措置）

第二百二十七条の二十　法第二百九十四条の四第四号イに規定する内閣府令で定める措置は、次に掲げる措置とする。

一　対象業務（当該特定大規模乗合損害保険代理店が行う保険募集の業務以外の業務（保険金の支払の請求に関するものに限る。次条第一項第六号において同じ。）をいう。以下この項において同じ。）を特定するための体制の整備

二　対象業務がその所属保険会社等による保険金の支払に不当な影響を及ぼさないよう適切に監視すること。

三　前号の監視のための責任者の設置、社内規則等（社内規則その他これに準ずるものをいう。）の整備その他の体制の整備

四　対象業務の全部又は一部を委託する場合は、その委託先の監督に際して、当該特定大規模乗合損害保険代理店又はその所属保険会社等が行う保険関連業務に係る顧客の利益が不当に害されることを防止するための体制の整備

五　第二号から前号までに掲げる措置の実施の方針の策定及びその概要の適切な方法による公表

［条を加える。］