

そんぽADRセンターにおける苦情・紛争解決手続の実施概況

2010年度第4四半期(2011年1月1日～3月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が600件、紛争解決手続が73件となった。

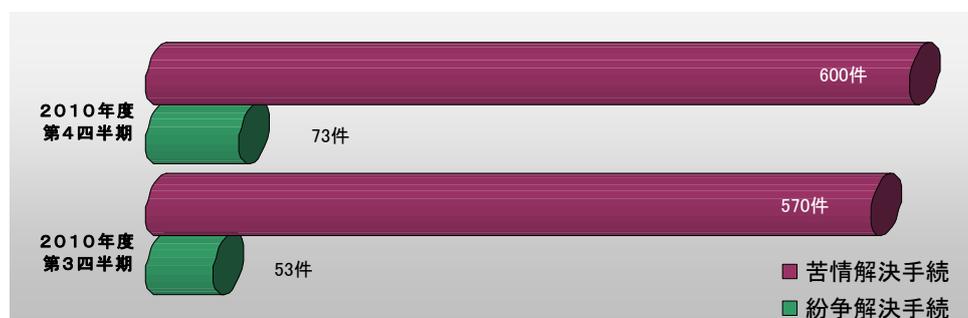
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が351件、紛争解決手続が31件となった。

(単位:件)

	新受	前四半期の未済	既済		未済	
			当四半期の新受分	前四半期の未済分	当四半期の新受分	前四半期の未済分
苦情解決手続	600	344	165	186	435	158
紛争解決手続	73	52	4	27	69	25

(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

この受付状況について2010年度第3四半期(2010年10月1日～12月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は30件(5.3%)増加し、紛争解決手続は20件(37.7%)増加した。



前期に引き続き、苦情解決手続および紛争解決手続の受付件数が、2010年度第2四半期以前(損保協会が指定紛争解決機関としての業務を開始する以前)を大幅に上回る状況で推移しているのは、そんぽADRセンターとしての周知・PR効果による影響のほか、指定紛争解決機関制度に対する利用者の期待度の大きさ等の表れと考えられる。

そんぽADRセンターでは、これらの受付件数の増加傾向に対応するため、紛争解決手続を実施する紛争解決委員(中立・公正な第三者である弁護士、消費生活相談員、学識経験者等)や同手続を補佐する職員を増員する等の対応を行っている。

なお、損保協会としての相談・苦情等の総受付件数(そんぽADRセンターおよびそんがいほけん相談室等における対応件数)に関しては、2011年3月に発生した東日本大震災の影響を受けて、特に火災保険(地震保険)に関する相談件数が急増した。

1. 苦情解決手続の実施状況

そんぽADRセンターでは、顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求める苦情解決手続を実施している。

(1) 受付件数の推移

(単位:件,%)

		2009年度					2010年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
保険種類別	自動車	290 (74.0)	292 (69.4)	265 (70.7)	240 (69.8)	1,087 (71.0)	252 (66.1)	215 (68.9)	450 (78.5)	473 (78.7)	1,390 (74.5)
	火災	38 (9.7)	53 (12.6)	41 (10.9)	42 (12.2)	174 (11.4)	38 (10.0)	39 (12.5)	40 (7.0)	63 (10.5)	180 (9.6)
	傷害	32 (8.2)	43 (10.2)	33 (8.8)	36 (10.5)	144 (9.4)	61 (16.0)	34 (10.9)	45 (7.9)	32 (5.3)	172 (9.2)
	新種・海上	25 (6.4)	25 (5.9)	25 (6.7)	19 (5.5)	94 (6.1)	23 (6.0)	21 (6.7)	35 (6.1)	33 (5.5)	112 (6.0)
	その他	7 (1.8)	8 (1.9)	11 (2.9)	7 (2.0)	33 (2.2)	7 (1.8)	3 (1.0)	3 (0.5)	(0.0)	13 (0.7)
	合計	392	421	375	344	1,532	381	312	573	601	1,867
苦情局面別	契約募集	51 (13.0)	59 (14.0)	43 (11.5)	44 (12.8)	197 (12.9)	37 (9.8)	33 (10.6)	35 (6.1)	29 (4.8)	134 (7.2)
	契約管理	28 (7.1)	38 (9.0)	33 (8.8)	28 (8.1)	127 (8.3)	46 (12.2)	33 (10.6)	53 (9.3)	59 (9.8)	191 (10.3)
	保険金支払	289 (73.7)	313 (74.3)	283 (75.5)	261 (75.9)	1,146 (74.8)	278 (73.9)	233 (74.9)	465 (81.6)	496 (82.7)	1,472 (79.3)
	その他	24 (6.1)	11 (2.6)	16 (4.3)	11 (3.2)	62 (4.0)	15 (4.0)	12 (3.9)	17 (3.0)	16 (2.7)	60 (3.2)
	合計	392	421	375	344	1,532	376	311	570	600	1,857
申出内容別	契約引受	—	—	—	—	—	13 (3.1)	18 (5.3)	28 (4.1)	21 (2.8)	80 (3.7)
	接客態度	—	—	—	—	—	56 (13.2)	41 (12.1)	70 (10.2)	85 (11.5)	252 (11.5)
	手続遅延等	—	—	—	—	—	83 (19.5)	55 (16.2)	107 (15.6)	93 (12.6)	338 (15.4)
	説明不足等	—	—	—	—	—	53 (12.5)	34 (10.0)	70 (10.2)	83 (11.2)	240 (11.0)
	不適正手続	—	—	—	—	—	68 (16.0)	40 (11.8)	58 (8.5)	57 (7.7)	223 (10.2)
	提示内容	—	—	—	—	—	64 (15.1)	79 (23.2)	193 (28.2)	215 (29.0)	551 (25.2)
	支払可否	—	—	—	—	—	45 (10.6)	34 (10.0)	96 (14.0)	118 (15.9)	293 (13.4)
	保険金関連	—	—	—	—	—	37 (8.7)	34 (10.0)	57 (8.3)	60 (8.1)	188 (8.6)
	その他	—	—	—	—	—	6 (1.4)	5 (1.5)	5 (0.7)	9 (1.2)	25 (1.1)
	合計	—	—	—	—	—	425	340	684	741	2,190

- (注1) 2010年度第2四半期以前の受付件数は、損保協会のそんがいほけん相談室等における解決依頼苦情の受付分である。
 (注2) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
 (注3) 苦情局面別および申出内容別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
 (注4) かつこ内の数値は、各分類(保険種類別・申出内容別・苦情局面別)中に占める構成割合である。
 (注5) 保険種類別および申出内容別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(2) 当四半期における既済事案の手続終了状況

① 終了事由別

(単位:件)

	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他	小計	移送	合計
2010年度 第4四半期		272	53		23	3	351		351

- (注1) 当四半期中に苦情解決手続が終了した事案について、分類別に計上した。
 (注2) 各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

② 所要期間別

(単位:件)

	1か月未満	1か月以上 3か月未満	3か月以上 6か月未満	6か月以上	合計
2010年度 第4四半期	122	157	72	—	351

- (注1) 当四半期中に苦情解決手続が終了した事案(不応諾または移送により終了した事案を除く。)について、分類別に計上した。
 (注2) 苦情解決手続の受付日から当該手続の終了日までの期間について、分類別に計上した。

③ 手続実施方法別

(単位:件)

	2010年度 第4四半期
電話	344
文書(郵便等)	4
来訪	3
その他	
合計	351

- (注) 当四半期中に苦情解決手続が終了した事案(不応諾または移送により終了した事案を除く。)について、分類別に計上した。

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況(保険種別/苦情局面別)

(単位:件)

	保険種別					合計	苦情局面別				合計
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他		契約募集	契約管理	保険金支払	その他	
北海道	15	1	1			17		3	13	1	17
青森県	1	2				3			3		3
岩手県	5	3				8		1	7		8
宮城県	11	1	2			14	1	2	11		14
秋田県			1	2		3	1		2		3
山形県	5	1				6		2	4		6
福島県	5	3				8	1	1	6		8
茨城県	15	1				16	2	1	12	1	16
栃木県	6	1				7			6	1	7
群馬県	9	1				10			10		10
埼玉県	33	4				37		1	36		37
千葉県	31	5	4			40	3	2	33	2	40
東京都	55	5	5	10		75	1	8	64	2	75
神奈川県	38	8	3	5		54	2	3	48		53
新潟県	8					8			8		8
富山県	1	1				2	1	1			2
石川県	2	1				3	1		2		3
福井県	1					1			1		1
山梨県	4			1		5			5		5
長野県	10		1	1		12	1	5	5	1	12
岐阜県	2					2			2		2
静岡県	14	1	1			16	1	2	13		16
愛知県	37	5	2	5		49	2	2	42	3	49
三重県	6		1	1		8		1	7		8
滋賀県	4	1				5	1	2	2		5
京都府	13	1	1	1		16	1	3	12		16
大阪府	36	10	4	2		52	3	2	45	2	52
兵庫県	23	1		1		25	2	5	17	1	25
奈良県	2					2			2		2
和歌山県	4					4			4		4
鳥取県	1					1			1		1
島根県						0					0
岡山県	6					6			6		6
広島県	14	1				15		2	12	1	15
山口県	1	1	1	1		4	1	1	2		4
徳島県	4					4	1		2	1	4
香川県	7			1		8	1	2	5		8
愛媛県	5		1			6	1		5		6
高知県	1					1			1		1
福岡県	23	2	3			28	1	3	24		28
佐賀県	1		1			2			2		2
長崎県						0					0
熊本県	6	2				8		1	7		8
大分県	1					1			1		1
宮崎県	3					3			3		3
鹿児島県	3			2		5		3	2		5
沖縄県	1					1			1		1
合計	473	63	32	33	0	601	29	59	496	16	600

(注1) 苦情を申し出た顧客の居住地に基づき、都道府県別に計上した。
 (注2) 保険種別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
 (注3) 苦情局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
 (注4) 保険種別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

[参考2] 当四半期における都道府県別の受付状況(申出内容別/法人個人別)

(単位:件)

	申出内容別									法人個人別			
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適正手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他	合計	法人	個人	合計
北海道	1	2	2	3	1	7	2	4		22	16	1	17
青森県						1	2			3	3		3
岩手県			2	3		2	2			9	8		8
宮城県	2	3	4	2	3	1	2	3		20	12	2	14
秋田県			1				1		1	3	3		3
山形県	1	1	2	1		4				9	6		6
福島県	1	1	2	3			2	2		11	8		8
茨城県		3	2	6	2	4	3	2		22	15	1	16
栃木県				1		4	2	1		8	6	1	7
群馬県		1	2	1	1	6	2	1		14	10		10
埼玉県		6	6	5	2	18	8	5		50	34	3	37
千葉県	2	4	4	11	3	12	9	4		49	40		40
東京都	3	11	16	2	11	32	14	2		91	64	11	75
神奈川県	1	13	9	7	2	23	7	4	1	67	52	1	53
新潟県		3	1		2	1	1	1		9	8		8
富山県				1	1		1			3	1	1	2
石川県	1	1		1		1				4	3		3
福井県				1		1				2	1		1
山梨県		1				4		1		6	4	1	5
長野県	2			3		2	2	3	2	14	10	2	12
岐阜県		1		1				1		3	2		2
静岡県		1	1	1	3	5	4	2		17	15	1	16
愛知県	1	9	8	4	2	14	12	6	1	57	49		49
三重県		1			1	3		3		8	8		8
滋賀県		1		2		2	1		1	7	5		5
京都府	2	1	3	1	3	4	5			19	12	4	16
大阪府	1	6	6	5	8	24	12	1		63	50	2	52
兵庫県	1	4	5	4	3	6	6	2	1	32	22	3	25
奈良県		1		1		1				3	2		2
和歌山県					1	2	1	1		5	4		4
鳥取県						1				1	1		1
島根県										0			0
岡山県		1	1		1	3	1	2		9	5	1	6
広島県		1	1	4	1	6	2	1	1	17	13	2	15
山口県		2	1	1	1		1			6	4		4
徳島県				1		2	1			4	4		4
香川県		1	2	3	2	1	1	2		12	7	1	8
愛媛県			1	1	1	1	2			6	6		6
高知県						1				1	1		1
福岡県	1	3	3	2	2	10	8	4	1	34	27	1	28
佐賀県			1				1			2	2		2
長崎県										0			0
熊本県			5	1		2				8	8		8
大分県								1		1	1		1
宮崎県		1				3				4	3		3
鹿児島県	1	1	2			1				5	4	1	5
沖縄県								1		1	1		1
合計	21	85	93	83	57	215	118	60	9	741	560	40	600

(注1) 苦情を申し出た顧客の居住地に基づき、都道府県別に計上した。
 (注2) 申出内容別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
 (注3) 申出内容別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(3) 苦情の代表的な事例 (当四半期における既済事案から)

① 速やかに保険金を支払ってもらいたい [傷害保険/契約者からの申出]

半年ほど前に夫が脳梗塞で倒れ、入院治療を経て介護認定を受け、現在は自宅療養を続けている。引き続き就労不能状態であり、所得補償を受けられるものと思っていたところ、保険会社から内払いが留保され、担当者からは「改めて医療調査を行った上で判断する」と言われている。
当方は、保険会社がいつでも当該調査ができるよう同意書を提出してあるのだから、内払いを留保することのないように適時・適切に医療調査などを実施し、速やかに保険金を支払ってもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社から顧客には既に複数回の内払いが行われており、次回の内払いに際して「医療機関への調査を行うため1~2か月かかる」旨を連絡したところ、当該手続の所要期間について、顧客の期待と保険会社の担当者の認識とに差異があり、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に対し、対応不備を謝罪し、医療機関への調査が必要な理由等について説明するとともに、医療機関からの回答書を受けて速やかに保険金を支払い、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

医療調査を行う場合には、その必要性等について契約者に丁寧にかつ分かりやすく説明するとともに、医療調査により保険金支払が遅れることのないよう、関連する手続を可能な限り前倒して対応するよう指導した。

② 被害者に対して誠実な対応と丁寧な説明を行うべきである [自動車保険/被害者からの申出]

交差点で停車していたところ、前の自動車が後退してきて衝突したために負傷した。事故の翌日、相手方の保険会社から連絡があり、その指示にしたがって同意書を作成・送付した。
それから10日近く経過しても保険会社から何の連絡もなかったため、不安になり担当者に連絡したところ、「1か月ほど連絡しないことは普通の対応である」と平然と開き直る上に、「無過失の事故で100%賠償を受けられるのに一体何が不安なのか」とまで言う。このほか、休業補償の請求手続に関する書類案内も不親切であったし、このたびケガが治癒したことで保険会社から承諾書が送られてきたが、これについても何の説明も受けていないため、署名等することを躊躇している。
一般に被害者は賠償知識に乏しいので、保険会社は誠実な対応と丁寧な説明を行うべきである。

<経過・対応結果>

被害者への賠償に関し、加害者は誠意を示さず、一切の対応を保険会社に委ねている状態であった。このため、手続に不慣れな被害者に対しては、保険会社として、解決に至るまでの流れや各段階での書類のやり取り等について、当該被害者の理解度に合わせた適切な説明等が求められるところ、結果として保険会社の対応が不十分であったために苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に対して面談を申し入れ、対応の不備を謝罪した上で、改めて賠償内容について案内し、示談解決した。

<保険会社における再発防止の取り組み>

被害者に対し、事故対応の初期段階で事故解決に向けた今後の流れを適切に説明することや、被害者の理解度合に応じて各種手続に関する確認連絡を実施することで、被害者との信頼関係の構築に努めることとした。

③ 手続を引き延ばすことなく速やかに医療保険金を支払ってほしい [新種保険/契約者からの申出]

ガンの手術を受けた後、保険会社からの指示に基づき必要書類を準備して医療保険金を請求した。それから2か月ほどして保険会社から連絡があり、医療機関においてカルテ等を確認できる旨の同意書の提出を要求されている。

当方が見たこともないカルテを保険会社が確認する必要があるのか不審である。手続を引き延ばすことなく、早急に医療保険金を支払ってほしい。

<経過・対応結果>

保険会社に提出された診断書により、ガンの診断確定が前医にて行われている事実が判明したため、保険会社として、当該診断確定が責任開始日以降であることを確認する必要があり、前医への医療照会を行うこととし、申出人に同意書の提出を求めていた。一方、申出人としては、保険金請求書の経緯欄に前医での検診内容を申告記載していたことから、それをもって保険金支払手続が進められることを期待していたところ、同意書について、その必要性が理解できるような十分な説明がないままに提出を求められたために、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、改めて事情を説明したところ、保険会社から前医へのカルテ確認に代えて、申出人から前医での検査日や検査結果を確認できる資料を提出願うことで了解が得られ、後日、提出された検査結果報告書の写しに基づき保険金支払手続が完了して解決した。

<保険会社における再発防止の取り組み>

医療調査の実施については、その必要性を契約者に十分説明するとともに、それでも納得を得られない場合には他の代替手段を検討する等、柔軟な対応を行うよう心がけることとした。

④ 事故状況を正しく把握し適切な過失割合を認定してほしい [自動車保険/被害者からの申出]

バイク同士の事故。交差点から脇道に左折した際、相手バイクが当方進路を妨害してきたため、衝突を回避しようとして転倒し、当方バイクに損害が発生した。警察による現場検証も受け、接触事故ではないものの明らかに相手バイクに非がある(過失割合も大きくなる)と認識しているのに、保険会社の担当者は、当方の方が過失は大きいと言う。

何度も事故状況を説明しても担当者は聞く耳を持たないので、適切に過失割合を認定し、早期に賠償手続を進めるようお願いしたい。

<経過・対応結果>

事故発生を受け、保険会社において、契約者(加害者)および申出人(被害者)の双方に事故状況を確認した結果を踏まえ、交差点付近で停車中だった契約者バイクを発見した申出人が衝突を避けようとして転倒したものと判断し、過去の判例を基に過失割合「3(契約者):7(申出人)」(双方バイクでケガのない事案であることから申出人の基本過失割合100%とし、それを基準に駐停車禁止場所に停車していたこと等の契約者側の過失を減算した結果)を提示していたもの。

保険会社から申出人に面談を申し入れ、改めて事故状況を確認したところ、事故発生場所の認識に誤りがあることや、契約者バイクは停車中ではなく発進していたことなどが判明し、契約者も当該内容を認めたことから、申出人に対して確認不足および対応不備を謝罪するとともに、過失割合を「8(契約者):2(申出人)」と修正して保険金支払手続を進めることで、申出人の了解が得られた。

<保険会社における再発防止の取り組み>

事故状況に関しては予断を持たず関係者から十分に説明を受けることや、事故現場を正しく認識するために慎重な確認を行うこと等について、担当者を指導した。

⑤ 保険を使わない意思表示をしていたので無事故扱いとしてもらいたい [自動車保険/契約者からの申出]

自動車で優先道路を走行中、路地から飛び出してきた自転車と衝突する事故に遭った。保険会社への事故報告後、示談交渉に関して物損担当者から連絡があった際、過失割合によっては自動車保険(任意保険)を使用しない旨を伝え、結果的に自車の損害(自己の過失分)については車両保険金を請求しないこととした。一方、対人賠償担当者からは殆ど連絡はなかったが、幸い、相手のケガの程度も小さく自賠責保険の責任範囲内と判断されるとのことだったので、保険を使わないつもりでいた。このような経緯で、自分の自動車保険は使用していないとの認識でいたところ、契約更改の案内があり、内容を確認すると、割引等級が下がることにより保険料が上がる事が判明した。

このことについて保険会社に確認したところ、任意保険として数千円の支払があったとのことであり、今から返金しても無事故扱いとすることはできないと言うが、納得がいかない。

<経過・対応結果>

保険会社では、物損担当者は申出人から「極力保険は使いたくない」旨を聞いていたものの、対人賠償担当者は、保険金請求書の提出を受けていたこともあり、保険を使うものと認識して手続を行っていた。本件は、申出人の希望等もあり人身事故扱いではなく物損事故扱いとして手続した結果、警察届出用の診断書費用が自賠責保険では認定されず、自動車保険を使用することとなったもの。

保険会社から申出人に連絡し、事前に保険を使用しない旨の明確な意思表示があり車両保険・対物保険については請求放棄手続を受けていたことや、任意保険を使用しない場合の自賠責保険の認定手続に関して担当者が申出人に十分に説明していなかったこと等も踏まえ、既に支払った自動車保険金を返金願うことで自動車保険を使用しなかったものとして無事故扱いする旨を説明し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

担当者間のコミュニケーションを強化し、事故対応の進捗状況を共有すること等を通じて情報連携に努めるほか、契約者への適切な手続案内のため損害内容の確認を徹底するよう指導した。

⑥ 手続を放置することなく速やかに事故対応をしてもらいたい [自動車保険/被害者からの申出]

自動車でトラックと並走中に、当該トラックの荷台から飛来してきた物体により自車が損傷した。自動車は修理工場に入庫し、保険会社の担当者からの連絡も受けて修理工場で立会い調査を実施したが、その後1か月以上経っても何の連絡も来なかった。ところが数日前、保険会社の担当者から連絡があり、「今回の損傷箇所中に事故以前からの損傷箇所が混在しているのではないか」とのことで、修理工場を交えた三者面談の申入れがあった。

1か月以上も経ってからこのような連絡をしてくるとは保険会社の怠慢ではないか。早急に対応してもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社における損害認定に関する手続の過程で、複数ある損傷箇所のうち一部について、今回の事故との関連性を確認できなかったため、保険会社から申出人に対して三者面談の申入れを行ったところ、修理工場での立会い調査実施日から期間が経過しており、その間、手続の進捗状況等に関する中間報告等も行われていなかったことから、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、事情を説明するとともに申出人の協力を得て三者面談を実施した結果、すべての損傷箇所について今回の事故との関連が確認できたため、修理費用の全額を賠償することとして速やかに修理着工し、申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

早期の事故解決に向けて保険会社の対応に期待する当事者の心情を十分に理解し、被害者に対しても契約者と同様に、定期的な経過報告を励行することとした。

2. 紛争解決手続の実施状況

そんぽADRセンターでは、顧客または保険会社から紛争解決手続の申立てを受け付けた場合、当該紛争の内容に応じて適切な紛争解決委員(中立・公正な第三者である弁護士・消費生活相談員・学識経験者等)を選任した上で、紛争解決委員による紛争解決手続を実施している。

(1) 受付件数の推移

(単位:件,%)

		2009年度					2010年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度累計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度累計
保険種類別	自動車	5 (35.7)	6 (31.6)	6 (35.3)	9 (52.9)	26 (38.8)	3 (23.1)	5 (33.3)	30 (56.6)	40 (54.8)	78 (50.6)
	火災	4 (28.6)	6 (31.6)	5 (29.4)	1 (5.9)	16 (23.9)	3 (23.1)	5 (33.3)	12 (22.6)	14 (19.2)	34 (22.1)
	傷害	5 (35.7)	4 (21.1)	5 (29.4)	6 (35.3)	20 (29.9)	5 (38.5)	1 (6.7)	10 (18.9)	15 (20.5)	31 (20.1)
	新種・海上	(0.0)	3 (15.8)	1 (5.9)	1 (5.9)	5 (7.5)	2 (15.4)	4 (26.7)	1 (1.9)	4 (5.5)	11 (7.1)
	その他	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)
	合計	14	19	17	17	67	13	15	53	73	154
手続区分別	一般(東京)	10 (71.4)	11 (57.9)	7 (41.2)	12 (70.6)	40 (59.7)	7 (53.8)	8 (53.3)	22 (41.5)	44 (60.3)	81 (52.6)
	一般(大坂)	4 (28.6)	8 (42.1)	10 (58.8)	5 (29.4)	27 (40.3)	6 (46.2)	7 (46.7)	19 (35.8)	23 (31.5)	55 (35.7)
	交通賠償	—	—	—	—	—	—	—	12 (22.6)	6 (8.2)	18 (11.7)
	合計	14	19	17	17	67	13	15	53	73	154
紛争局面別	契約募集	3 (21.4)	3 (15.8)	6 (35.3)	2 (11.8)	14 (20.9)	3 (23.1)	4 (26.7)	1 (1.9)	4 (5.5)	12 (7.8)
	契約管理	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	1 (1.9)	4 (5.5)	5 (3.2)
	保険金支払	11 (78.6)	16 (84.2)	11 (64.7)	15 (88.2)	53 (79.1)	10 (76.9)	11 (73.3)	49 (92.5)	58 (79.5)	128 (83.1)
	その他	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	2 (3.8)	7 (9.6)	9 (5.8)
	合計	14	19	17	17	67	13	15	53	73	154

(注1) 2010年度第2四半期以前の受付件数は、損保協会の損害保険調停委員会における受付分である。

(注2) 保険種類別について、「自動車」には自賠償保険(自賠償保険金の支払および支払業務に関するものを以外)に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。

(注3) 手続区分別および紛争局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注4) かつこ内の数値は、各分類(保険種類別・手続区分別・紛争局面別)中に占める構成割合である。

(2) 当四半期における既済事案の手続終了状況

① 終了事由別

(単位:件)

	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	合計
	和解	特別調停								
2010年度第4四半期	8	1	17	1	2	2	31			31

(注1) 当四半期中に紛争解決手続が終了した事案について、分類別に計上した。

(注2) 各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

② 所要期間別

(単位:件)

	1か月未満	1か月以上 3か月未満	3か月以上 6か月未満	6か月以上 1年未満	1年以上 2年未満	2年以上	合計
2010年度第4四半期	1	15	15	—	—	—	31

(注1) 当四半期中に紛争解決手続が終了した事案(不応諾または移送により終了した事案を除く。)について、分類別に計上した。

(注2) 紛争解決手続の受付日から当該手続の終了日までの期間について、分類別に計上した。

③ 所要回数別

(単位:件)

	1回	2回	3回	4回	5-10回	11回以上	合計
2010年度第4四半期	2	4	12	10	3		31

(注1) 当四半期中に紛争解決手続が終了した事案(不応諾または移送により終了した事案を除く。)について、分類別に計上した。

(注2) 紛争解決手続における意見聴取および合議その他の各種審査の実施回数について、分類別に計上した。

(3) 紛争の事例 (当四半期における既済事案)

【一般(東京)－1】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、自動車が盗難される被害に遭ったため、保険会社に自動車保険(車両保険金)による補償を求めたところ、保険会社は保険金支払を拒否したため、保険会社に対して保険金支払を求めた事案。

<手続終了事由>

不調(和解成立の見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の自動車が盗難事故に遭ったことについて、当該自動車の購入条件や経緯、および自動車保険契約の締結と事故発生との関係を踏まえた事故調査の結果、盗難という外形的事実の証明が合理的な疑いを超える程度に立証されているとは判断できないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

一方、申立人は、自動車の購入動機等に不自然はなく、保険契約における保険金額の設定は代理店の勧めによるものであること、また、契約時期と事故の接近性および盗難事実に関する外形的証明という保険会社の要求は一般市民として証明困難であり納得できない旨を主張した。

当事者間の事実関係に関する主張には大きな隔たりがあり、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間において和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【一般(東京)－2】 [火災保険/保険金の支払]

申立人は、保険の目的である家財が盗難の被害に遭ったとして、保険会社に火災保険による補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったため、保険会社に対して保険金支払を求めた事案。

<手続終了事由>

不調(和解成立の見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が申告するところの自宅家財の盗難被害に関して、事故調査会社による調査結果等を踏まえ、第三者が自宅に侵入したという外形的事実は認められないことから、保険金支払の対象とはならない旨を主張した。

一方、申立人はこれを否定し、あくまで保険会社に対して盗難被害の補償を求める旨を主張した。

当事者間の事実関係に関する主張には大きな隔たりがあり、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間において和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【一般(東京)－3】 [傷害保険/保険金の支払]

申立人は、就業中に傷害を負う事故に遭い、この事故について、会社が当該申立人名義にて傷害保険(会社が従業員を被保険者として契約しているもの)の保険金請求を行い、会社に保険金が支払われたが、申立人は当該契約の存在自体を知らず、また手続に関しても了承した覚えはないので、保険会社の手続に誤りがあり、保険金支払先も異なるとして申立てのあった事案。

<手続終了事由>

不調(和解成立の見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険事故の発生および保険金の支払額については争いがなく、保険金の支払先が争点となっているところ、申立人は、保険会社への保険金請求は申立人の了解なく会社が行ったものである旨を主張するものの、保険金請求手続は事務代行が可能であり、保険会社から提出された資料等によれば、本件請求にあたっては被保険者である申立人の署名・押印があるほか、保険会社は保険金請求書に指定された口座に所定の保険金を支払った事実が認められる。

また、会社は保険金請求にかかる事務代行を申立人から依頼されたと述べているほか、当該会社と申立人との間には労働契約上のトラブルが発生しており、会社としては当該労使問題の解決と同時に会社が受領した保険金を申立人に支払う意向を示している事実も認められる。

これらの経緯を踏まえると、本件は、申立人と会社との間で保険金支払に関する話し合いによって解決すべき事案であることから、両当事者に対して、保険会社と申立人との間には本件に関して何らの債権債務関係はないことを確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告した。

その後、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間において和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【一般(東京)ー4】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、自動車が盗難される被害に遭い、保険会社に自動車保険(車両保険金)による補償を求めたところ、保険会社が長期間にわたり調査継続中であるとしてこれに応じないため、保険会社に対して保険金支払を求めた事案。

<手続終了事由>

不調(和解成立の見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、自動車が盗難が発生したという外形的事実が立証されていないこと、申立人には当該自動車の取得から本件事故が発生するまでの経緯説明について不合理かつ不自然な点があり保険事故が発生したと考えるには疑義があること、既に消滅時効が完成していると考えらるべきであること等を主張した。

一方、申立人は、盗難被害に遭うに至る詳細な経緯については保険会社に調査協力を行ってきたこと、これに対して保険会社は適切に調査を実施していなかったこと等を主張した。

当事者間の事実関係に関する主張には大きな隔たりがあり、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間において和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【一般(東京)ー5】 [火災保険/保険金の支払]

申立人は、自宅建物の給排水設備に生じた事故により、屋根に溜まった水が室内に漏れたために被った損害について、保険会社に火災保険による補償を求めたところ、保険会社による当該事故の調査が遅延したことで建物にカビ等が発生して損害が遅延したとして、保険会社に対して保険金支払を求めた事案。

<手続終了事由>

不調(和解成立の見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

申立人の自宅では今回の事故以前にも水漏れ事故があったため、保険会社は、当該事故との関係も含め

て慎重な事故調査を行うとともに、その過程においては申立人からの要望を受けて複数回の再調査を実施した上で保険金支払を完了し、その後、損害箇所の修理を着工したところ、新たに発見された腐食等により修理を中断していたものだった。

申立人は、これら経緯については保険会社に手続遅延の責めがあり、これにより損害が拡大したのであるから保険金支払に応じるべきと主張した。

一方、保険会社は、前回の事故状況も踏まえた専門家による調査が必要な事案であり、所要した期間について保険会社に違法性や過失はないとし、また、保険金支払にあたっては申立人の同意を得ていることから申立人の要求には応じられない旨を主張した。

当事者間の事実関係に関する主張には大きな隔たりがあり、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間において和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【一般(東京)－6】 [火災保険／保険金の支払]

申立人(法人)は、自社工場で発生した爆発事故により営業利益を喪失することとなり、当該喪失する利益等について契約している火災保険に基づき補償を求めたところ、補償対象となる営業利益や期間に関して保険会社との間に見解相違が生じたことから、保険会社に対して申立人が希望する内容での保険金支払を求めた事案。

<手続終了事由>

不調(和解成立の見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険事故の発生自体に争いはないものの、保険金支払にあたっては保険約款上の「標準営業利益」と「てん補期間」を確定させる必要があり、その算定にあたっては申立人の営む事業にかかる動向や取引相場等について専門的な知見に基づき詳細な事実認定が必要となるものだった。

当事者間の事実認定のあり方に関する主張には大きな隔たりがあり、また、本件紛争の解決に向けた和解金額に関しても、同様に当事者間の考え方に大きな隔りがあることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間において和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【一般(東京)－7】 [傷害保険／保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に携行していたスーツケースの鍵が破損する被害に遭い、これが破損したままでは旅行を継続することができないと判断してスーツケースを買い換えたため、保険会社に対して海外旅行傷害保険に基づき当該買換え費用(再調達価額)の支払を求めたところ、保険会社は、当該破損したスーツケースは修理可能であるとして、買換え費用には満たない修理費を支払う旨を回答したため、申立人は保険会社の対応に納得できないとして、買換え費用での保険金支払を求めた事案。

<手続終了事由>

不調(和解成立の見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

スーツケースの破損事故に関する補償にあたり、支払われるべき保険金が再調達価額と修理費のいずれであるかについての争いであるところ、申立人は、破損したスーツケースを修理するためには参加していた団体旅行を中止せざるを得なくなるため、やむなく新しいスーツケースに買い換えたのであるから修理は不可能であったとして、保険金は再調達価額により支払われるべきと主張した。

この点に関して、申立人が契約していた海外旅行傷害保険における携行品損害担保特約条項においては、「保険の目的の損傷を修繕し得る場合においては、保険の目的を損害発生直前の状態に復するに必

要な修繕費をもって損害額とする」旨規定されており、ここで言うところの「修繕」とは、器物の破損箇所などを繕い直すこと、修理することを意味するものであり、また「修繕し得る場合」とは、当該携行品の破損箇所を修理すれば再び使用できる状態になることを意味するものと解され、それらは一般的に、客観的に、破損した携行品の破損箇所の修理が可能であるかどうかを判断するのであって、個々の保険契約者がその置かれた具体的な状況下で、当該携行品の破損箇所を修理することができるかどうかを個別的、主観的に行うことは、保険金支払の判断基準としての公平性および客観性を欠くと考えられる。

したがって、本件事故における申立人のスーツケースの破損については、当該破損箇所の修理がおよそ物理的に不可能であることを裏付ける事実はないことから、保険約款に定める「修繕し得る場合」に該当するものと認め、保険会社から申立人に対して所定の保険金を支払うことをもって和解することが相当と判断し、その旨を内容とする和解案(特別調停案)を作成して両当事者に受諾を勧告した。

その後、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間において和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【一般(東京)－8】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、搭乗していたバスが停車中に後続の自動車に追突されたことにより負傷し、バス所有会社が契約している保険会社にその治療費を支払うよう求めたところ、保険会社は、現状において申立人の治療費等は、申立人の家族が他の保険会社との間で契約している保険契約に基づき保険金が支払われている実態にあり、また、当該他の保険会社は申立人に対して今後の保険金支払を約束しているのであるから、当該治療費は当該他の保険会社から支払われるべきであるとして応じなかったため、保険会社に対して自動車保険(人身傷害保険)の保険金支払を求めた事案。

<手続終了事由>

不調(和解成立の見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

申立人の治療費については、当初の2か月間は加害者側の保険会社から支払われ、続く1か月分は本件紛争の相手方である保険会社(バス所有会社が契約している保険会社)から支払われ、それ以降は申立人の家族が契約している保険契約(他の保険会社)により支払われているほか、当該他の保険会社は申立人に対して「当社への請求連絡があれば当社にて支払う」旨の書面通知を行っている。

なお、上記経過において保険会社が申立人に支払った保険金は、申立人から提出された保険金支払手続に必要な証憑書類(診断書および診療報酬明細書の原本)に基づくものであったが、今回申立人が請求している治療費に関しては、保険会社が証憑書類の提出を求めるも申立人はそれに応じていないことが認められ、このため保険会社は、保険金支払手続ができない状況にあることを主張した。

これらを勘案すると、申立人の家族が契約している保険契約の相手方である他の保険会社は今回申立人が請求している治療費についての保険金支払を約束していると認められることから、申立人はこの約束に基づき当該他の保険会社に保険金支払を求めることができる状態にあり、また、1つの保険事故について複数の保険会社の保険が適用可能な場合には、被保険者に保険金の二重取りを認めることは適当でなく、このため保険金を重複して支払うことを回避するためのルールが保険約款上に定められており、加えて申立人は保険会社に対して保険金支払に関する必要書類を提出していないのであるから、保険会社が保険金支払に応じることは本件紛争の解決としては相当ではないとして、両当事者に対して、保険会社には申立人に対して保険金支払等の債務はないことを確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告した。

その後、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間において和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【一般(東京)－9】 [傷害保険/保険金の支払]

申立人は、海外に居住する友人の招待により同国を滞在中、友人の家族が犯罪行為に及んでいるとの疑念を持ち、現地ツーリストポリスに相談した以降、当該友人と連絡が取れなくなり、友人宅に置いた携行品一式を失う被害に遭ったとして、保険会社に海外旅行傷害保険での補償を求めたところ、保険会社は本件事故は偶然な事故には当たらないため補償対象外であると回答をしたため、保険会社に対して保険金支払を求めた事案。

〈手続終了事由〉

不調(和解成立の見込みなし)

〈紛争解決手続の概要〉

申立人は、海外渡航中、友人宅が犯罪拠点となっていることを危惧して現地ツーリストポリスに相談して以降、当該友人宅に置いた携行品一式を回収するための努力を十分に行ったものの、自身の生命に危険を感じる等の事情もあって結果的に回収が実現することなくその所有を失ったのは、犯罪を起因とする偶然な事故により損害を被ったものであると主張した。

一方、保険会社は、友人宅に携行品を置いて外出し、当該携行品を取り戻すことができないこととなった状況は、保険約款により保険金支払の対象外となる「置き忘れまたは紛失」に該当し、偶然な事故による損害は発生していないことを主張した。

これらの主張について、申立人に生じた出来事は生命の危険を感じるほどの切迫した事態であったことが窺われ、そのような出来事に遭遇したこと自体は偶然の事情によると考えられるものの、携行品一式の喪失の経緯に着目すれば、結果的に友人宅に置いたままにして立ち去り、その後立ち戻ることができない結果として所在不明(紛失)に至ったものと評価することが相当である。このため、申立人の荷物の喪失は保険約款において免責とされている「置き忘れまたは紛失」に該当すると認められることから、両当事者に対して、保険会社には申立人に対して保険金支払等の債務はないことを確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告した。

その後、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間において和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【一般(東京)－10】 [新種保険/保険金の支払]

申立人は、パソコンの操作を原因として障害を負い、それによりパソコンを使用した業務ができない状態となったことから、保険会社に所得補償保険による補償を求めたところ、保険会社は当該障害は保険金支払の対象とはならないとしてこれに応じなかったため、保険会社に対して保険金支払を求めた事案。

〈手続終了事由〉

不調(和解成立の見込みなし)

〈紛争解決手続の概要〉

申立人の障害が所得補償保険の保険金支払条件を満たしているどうか争点となっているところ、保険約款上の障害の定義は「身体障害により、被保険者の経験、能力に応じたいかなる業務にも従事できないこと」とされており、この点に関して、申立人は、これまでもっぱら事務労働に従事してきたので、パソコンを使用した業務ができないことは、「被保険者の経験、能力に応じたいかなる業務にも従事できないこと」に該当する旨を主張した。

一方、保険会社は、申立人に障害が発生した事実は否定しないものの、主治医の見解等も踏まえ手指を使用しない業務や事務軽作業であれば就業可能と認められることから、保険金支払の対象とはならない旨を主張した。

実際、申立人は手書きで業務にあたったことがある旨を述べており、したがって申立人は、本障害によって

も手指を使用しない業務に従事することはできたと認められる。また、申立人が、これまでもっぱら事務労働に従事してきたことを理由として、パソコン業務に従事できない状態をもって「いかなる業務にも従事できない」と主張していることについては、本保険の補償の趣旨に鑑みれば「いかなる業務」の文言を申立人が主張するように敢えて狭く解釈する理由はないことから、両当事者に対して、保険会社には申立人に対して保険金支払の債務はないことを確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告した。

その後、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間において和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【一般(東京)－11】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、申立人の子が被保険自動車を使用した後、当該自動車に使用前には存在しなかった損傷があることを発見し、それらは「いたずら」により生じたものであるとして保険会社に補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったため、保険会社に対して自動車保険(車両保険)の保険金支払を求めた事案。

＜手続終了事由＞

不調(和解成立の見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

自動車の損傷について、申立人が「いたずら」により発生したものであると主張する一方、保険会社は、事故調査会社による調査結果および他の事例等を踏まえ、自動車の運行中に縁石等の他物との接触により生じた傷であって「いたずら」によるものではないことから、申立人が契約している自動車保険(車両保険)では保険金支払の対象とはならない旨を主張した。

当事者間の事実関係に関する主張には大きな隔たりがあり、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間において和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【一般(大阪)－1】 [火災保険/保険金の支払]

申立人は、所有する建物および家財が全焼となる被害に遭い、保険会社に火災保険の保険金支払を請求したところ、保険会社は、本件火災は偶然性を欠くものであるとして当該請求に応じなかったため、保険会社に対して保険金支払を求めた事案。

＜手続終了事由＞

不調(和解成立の見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、事故調査会社による調査結果等を踏まえ、本件火災は失火によるものではなく人為的に発生した蓋然性が極めて高いと判断したことから、事故の発生が偶然性を欠くものとして保険金の支払要求には応じられない旨を主張した。

当事者間の事実関係に関する主張には大きな隔たりがあり、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間において和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【一般(大阪)－2】 [自動車保険/その他]

自動車事故による車両損害に関し、申立人が、保険会社から提示のあった修理見積どおりの修理をするよう求めた事案。

〈手続終了事由〉

その他

〈紛争解決手続の概要〉

申立人から提出された申立書によっては、事故による車両損害にかかる修理に関する申立てであることは読み取れるものの、事故状況(どのような事故が発生し、どのような損害が生じたか)や保険会社に対する具体的な要求内容等が判然とせず、また、それらを明らかにするため申立人に照会書を送付して回答を求めたものの返答がなく、さらに再度の文書照会にも申立人からの返答がなかったことから、紛争解決手続を継続することは困難と判断し、業務規程第39条第2項(第1号に該当)に基づき手続を終了した。

【一般(大阪)－3】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、自動車が車上荒らしおよび悪戯の被害に遭う等により車両が損傷したとして、保険会社に自動車保険(車両保険)の保険金支払を請求したところ、保険会社は本件事故に関して、本件車両は駐車場からの持ち出しが困難な状況であって、事故現場の状況から車上荒らしや悪戯事故の発生を認めることは困難であるとして保険金支払を拒否したため、保険会社に対して保険金支払を求めた事案。

〈手続終了事由〉

不調(和解成立の見込みなし)

〈紛争解決手続の概要〉

申立人は、夜間、駐車場に駐車していた車両が車上荒らしおよび悪戯の被害に遭い、また、車両側面の損傷は走行中に発生したものと見られるところ、駐車場での駐車位置が異なっていたことから何者かに持ち出し運搬された際に損傷を受けたものであるとして、自動車保険(車両保険)の保険金支払を求めた。

一方、保険会社は、事故調査会社による調査結果も踏まえ、現場状況や近隣聴取等からは車上荒らしが発生したとは考えられないほか、事故現場に残されたガラス破片の分量が事故状況とは明らかに一致していないこと、また、当該車両は第三者によるエンジン始動が困難な仕様かつハンドルロックされることから持ち出し走行は不可能と考えられること等から、保険金支払対象となる保険事故が発生したとは認められないとして免責を主張した。

当事者間の事実関係に関する主張には大きな隔たりがあり、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間において和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【一般(大阪)－4】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、車上荒らしに遭い、車両損害(鍵穴の損傷)のほか腕時計等に盗難被害があったため保険会社に保険金支払を請求したところ、保険会社は対応を弁護士に委任し、受任弁護士からは事故に関する事実関係調査を慎重に行う旨の通知があったことで保険金支払手続が遅延しているとして、保険会社に対して速やかな保険金支払を求めた事案。

〈手続終了事由〉

その他

〈紛争解決手続の概要〉

申立てのあった事案に関しては、保険金支払可否に関する保険会社としての対応が明らかになっていないことが想定されたため、申立人に対して文書により、保険金支払可否に関する保険会社からの回答の有無および保険会社の回答を踏まえた具体的な要求内容や要求根拠等を照会するとともに、これら状況を勘案して現時点において紛争解決手続を継続する意思があるかどうかについて確認を行ったが、期日までに申立人から回答がなかったことから、紛争解決手続を継続することは困難と判断し、業務規程第39条第2項(第3号に該当)に基づき手続を終了した。

【一般(大阪)－5】 [自動車保険／保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、自車に飛来物が接触することによりフロントガラスが損傷する被害に遭ったため、保険会社に連絡し、当該損傷にかかるガラス交換修理費用が自動車保険により補償されることを確認した上で、修理工場において修理を行った。ところが、修理完了後に保険会社から保険金支払できない旨の通知があったことから、申立人は保険会社の対応には納得できないとして、保険会社に対して当該修理費用および慰謝料等の支払を求めた事案。

＜手続終了事由＞

不調(和解成立の見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

申立人の自動車保険は、保険料を銀行口座からの口座振替による分割払い(月払い)とする契約であり、本件事故発生前において口座残高不足を原因として口座振替不能となったため、保険会社は、2回にわたって書面により保険料支払の督促を行うとともに、2回目の同督促においては期日までに保険料の支払がない場合には保険約款に基づき事故発生時に保険金の支払対象外となる旨を通知していた。また、上記の支払期日を過ぎて発生した本件事故について、申立人が保険会社に事故報告を行った際、保険会社の担当者は、保険料未納により契約が失効しているために無責となるとの認識がなかったことから、申立人に対して、未納分の保険料支払があれば有責となる旨の誤った案内を行っていた。

一方、申立人は、上記の督促に関する通知はいずれも受け取っておらず、また、保険会社の担当者による誤った案内がなかったならば車両の修理にあたっては中古部品を使用する等により安価に修理を行うつもりであったことを主張した。

これらの経緯および当事者双方の主張を踏まえ、保険会社の対応において申立人に誤解を与える誤った説明があった一方で、申立人には保険契約者として保険料の支払債務を履行すべき義務があったところ当該義務の履行に十分な注意を払っていたとは認められず、その結果として保険会社が本件事故を無責と判断したことは保険約款に沿ったものであることから、両当事者に対して、保険会社には申立人に対して保険金支払等の債務はないことを確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告した。

その後、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間において和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【一般(大阪)－6】 [火災保険／保険金の支払]

申立人は、自宅が火災に遭い、消火作業の最中に保険会社に連絡して残存物の撤去費用が火災保険の補償対象となるかどうかを確認したところ、担当者からは保険金額の1割に相当する 200 万円が保険金支払の対象となる旨の回答があったにもかかわらず、その後の保険会社との手続においては、保険金額は1,000 万円であるとして取り扱われていることにつき、当初の説明どおり保険金額は2,000 万円として保険金支払に応じるよう求めた事案。

＜手続終了事由＞

不調(和解成立の見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

本件契約は申立人が自宅物件を購入する際に締結されたものであり、保険証券には保険金額は1,000万円と明記されているほか、同時に住宅ローン取扱金融機関に質権が設定されており、建物購入代金を示す関係書類からは保険金額を2,000万円と設定することを推認させる合理的な事情は窺われない。

一方で、申立人は、罹災時における保険会社への通話の際、担当者から、保険金支払の対象となる残存物の撤去費用は保険金額の1割に相当する200万円であるとの回答を得たことを主張するも、保険会社は当該事実を否定している。また、保険会社は、仮に当該通話において申立人に対して誤った案内がなされていたとしても、契約上の保険金額を1,000万円から2,000万円に修正する法的根拠はない旨を主張した。

当事者間の事実関係に関する主張には大きな隔たりがあり、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間において和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【一般(大阪)一7】 [火災保険/保険金の支払]

申立人は、保険会社との間で、自身が経営する印刷会社の建物および同建物に収容される什器、備品等一式について火災保険を契約していたところ、落雷事故により印刷機の回路が故障して交換修理を行ったため、当該修理に要した費用について保険会社に保険金支払を請求した。その結果、保険会社からは、一部保険となっているために損害額の5%程度の保険金支払となる旨の連絡があったことから、保険会社に対して、当該修理費用の全額について保険金支払を行うよう求めた事案。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

申立人は、火災保険の保険証券に、什器・備品・機械・器具等については「300万円まで補償」と記載があることから、保険事故により生じた損傷を修理するための費用については同金額まで支払われることとなり、したがって本件事故に伴う修理費(300万円以内)の全額について保険金支払を求めた。

一方、保険会社は、本保険は時価による契約方式であり、保険金支払額は「什器・備品・機械・器具等」の時価額に対する保険金額(300万円)の割合を実損害額に乗ずることによって算出されることから、当該時価額が保険金額を上回っている状況においては修理費全額の補償には応じられない旨を主張した。

これらを踏まえ当事者双方から事情を聴取したところ、申立人は、本契約締結以前には建物のみを補償対象としていたものを、印刷機について、全損時の買換費用ではなく、あくまで落雷被害による修理費用の補償(100~200万円)が必要と考え、これに加えてパソコン等の機器類も考慮して300万円までの補償を求めた経緯があり、一方の保険会社は、本契約を取り扱った代理店の本契約締結状況として、申立人に対して、建物については新価・時価の違いを説明して一部保険に関する考え方を案内したものの、什器、備品等の保険金額に関しては、一般的に顧客の申告に基づき設定せざるを得ないこともあり一部保険の場合に比例払いとなることの説明は行っていなかったほか、印刷機が補償の対象となるとの認識も持っていなかったとのことだった。

印刷機が本保険の補償対象となることは保険約款上も疑う余地のないところであり、したがって代理店にあっては契約締結時において申立人の申告を受けて保険金額を設定するにあたり補償内容と保険金額との関係について十分な注意をもって確認するべき義務を怠っていたと考えられることから、保険会社は申立人に対して、一部保険に基づく所定の保険金支払を行うとともに、本件紛争の解決のため一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を作成して提示し、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【一般(大阪)一8】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人が国道を自動車(左ハンドル車)で走行中、前方を走行する車両から自車のフロントガラスに飛び石が当たったことから、路肩に自車を停車させ、飛び石による損傷状況を確認するために右側ドアを開けて車から降りようとしたところ、左足を滑らせて自車のピラー部に左側頭部を強打したことにより傷害を負ったとして、保険会社に対して自動車保険(人身傷害補償保険および搭乗者傷害保険)の保険金支払を求めた事案。

<手続終了事由>

不調(和解成立の見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、火災・新種保険における重複契約・事故歴照会制度による他の保険会社からの照会情報における申立人の事故説明内容と事故調査会社による申立人への面談内容とが事故状況の根幹部分について大きく異なっていること等を理由として、申立人からの事故報告内容は極めて不自然かつ信憑性に欠けるものであるとして事故の存否を争い、保険金の支払要求には応じられない旨を主張した。

当事者間の事実関係に関する主張には大きな隔たりがあり、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間において和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【一般(大阪)一9】 [火災保険/その他]

損害保険募集人である申立人が、自宅(持ち家)リビングの照明器具を誤って破損した損害について、保険会社に火災保険(家財)の保険金支払を求めたところ、保険会社からは、当該照明器具は「建物」に該当し「家財」には該当しないため補償の対象とはならない旨の回答があったことを受け、それら用語の定義は契約者に誤解を与えるものであるとして保険会社に対して商品改定等を求めた事案。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

紛争解決手続を開始した後、保険会社から申立人に対して、当該申立人が十分に納得する程度に話し合いに応じて疑問への回答等を行ったことで、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第4号に該当)に基づき手続を終了した。

【交通賠償一1】 [対物]

被害自動車の修理費に関する補償範囲について対立したもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計2回)を実施。

被害自動車の損傷状況および実修理額ならびに判例等も踏まえ、妥当な評価損額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一2】 [対物]

被害自動車の損害箇所の一部に関し、事故との因果関係をめぐって対立したもの。

〈**手続終了事由**〉

和解成立

〈**紛争解決手続の概要**〉

双方から意見聴取(計3回)を実施。

被害自動車の損傷状況および修理に際して必要となる代車費用等を勘案して、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一3】 [対物]

損害賠償金額に関し、過失の有無をめぐって対立したもの。

〈**手続終了事由**〉

和解成立

〈**紛争解決手続の概要**〉

双方から意見聴取(計3回)を実施。

事故状況およびその後の経過を踏まえた当事者の意向を勘案して、債権債務関係を整理の上、双方自損自弁とする和解案を提示して和解が成立した。

【交通賠償一4】 [対人]

事故による後遺障害にかかる損害賠償請求に関し、消滅時効の有無をめぐって対立したもの。

〈**手続終了事由**〉

和解成立

〈**紛争解決手続の概要**〉

双方から意見聴取(計5回)を実施。

保険会社に対応不備等も認められたことから、時効を援用せず、後遺障害の一部を認める内容で妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一5】 [対物]

損害賠償金額に関し、過失の有無をめぐって対立したもの。

〈**手続終了事由**〉

取下げ(一方の離脱)

〈**紛争解決手続の概要**〉

双方から意見聴取(計4回)を実施。

争点(過失の有無)に関し双方に譲歩の見込みがないことが明らかとなったことを受け、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第4号に該当)に基づき手続を終了した。

【交通賠償一6】 [対物]

損害賠償金額に関し、過失の有無をめぐって対立したもの。

〈**手続終了事由**〉

和解成立

〈**紛争解決手続の概要**〉

双方から意見聴取(計3回)を実施。

被害自動車の実修理額および代車費用を勘案して、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一7】 [対物]

被害自動車の評価損の認定額について対立したもの。

〈**手続終了事由**〉

不調(和解成立の見込みなし)

〈**紛争解決手続の概要**〉

双方から意見聴取(計3回)を実施。

争点(評価損の認定)に関し双方に譲歩の余地がないことが明らかとなったことから、和解の成立見込みがないものとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償一8】 [対物]

被害バイクの代車損害認定について対立したもの。

〈**手続終了事由**〉

和解成立

〈**紛争解決手続の概要**〉

双方から意見聴取(計3回)を実施。

代車使用の必要性および一般的な費用等を勘案し、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一9】 [対物]

被害自動車の損害認定および代車損害の認定について対立したもの。

〈**手続終了事由**〉

和解成立

〈**紛争解決手続の概要**〉

双方から意見聴取(計3回)を実施。

被害自動車の損傷状況および実修理額等を踏まえ、妥当な評価損額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－10】 [対人]

損害賠償金額に関し、算出根拠説明および増額要求をめぐって対立したものの。

〈手続終了事由〉

和解成立

〈紛争解決手続の概要〉

双方から意見聴取(計3回)を実施。

当事者から提出された診断書その他の資料および判例等を踏まえ、妥当な評価損額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－11】 [対人]

入院費用の認定額および後遺障害慰謝料の提示額について対立したものの。

〈手続終了事由〉

取下げ(双方の離脱)

〈紛争解決手続の概要〉

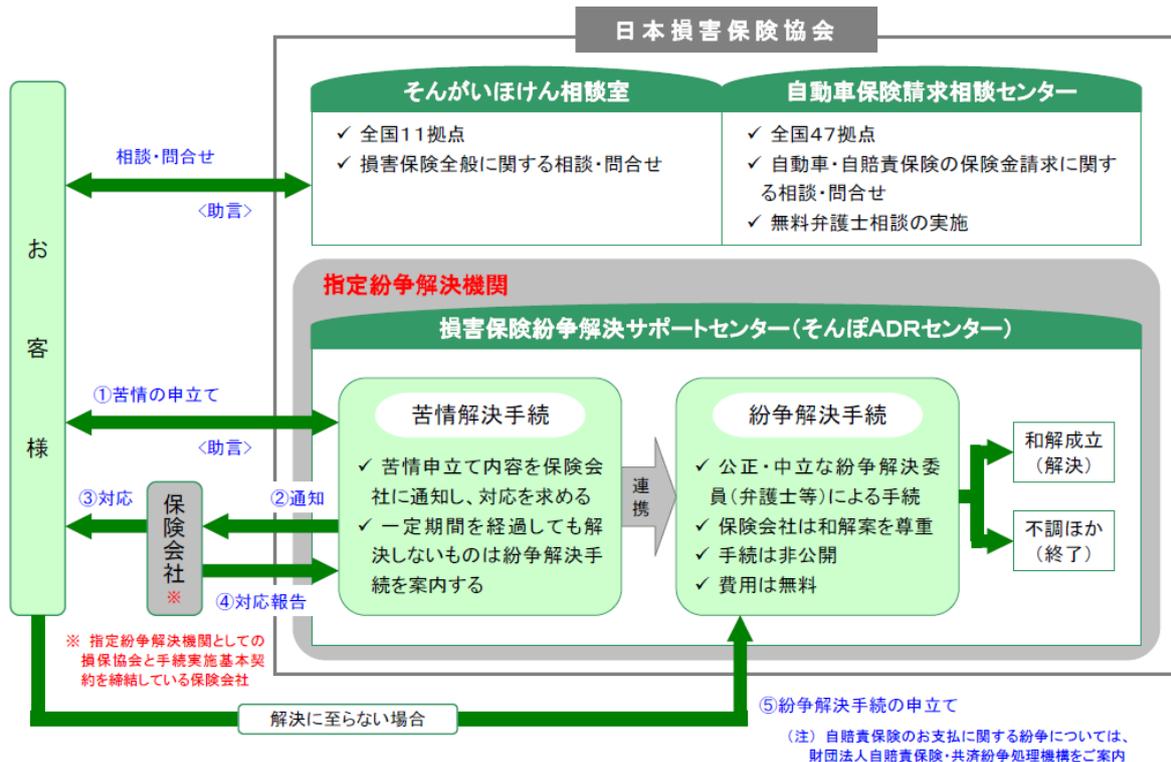
手続開始後、保険会社から保険金支払があったことを受け、紛争が解決したとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第4号に該当)に基づき手続を終了した。

3. 損保協会としての相談・苦情受付件数

損保協会では、「そんぽADRセンター」において苦情・紛争解決手続を実施しているほか、本部および全国各地の支部(10か所)に「そんがいほけん相談室」を設置し、損害保険に関するさまざまな相談・照会、苦情に対応している。

また、全国47か所に「自動車保険請求相談センター」を設置し、自動車保険・自賠責保険の保険金請求に関する相談・照会、苦情に対応している。

損保協会の相談・苦情対応体制(概略) <2011年4月現在>



(1) 受付件数の推移

(単位:件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2008年度	26,721 (100.0)	23,698 (100.0)	22,168 (100.0)	24,132 (100.0)	96,719 (100.0)
苦情	4,788 (17.9)	5,032 (21.2)	5,227 (23.6)	5,479 (22.7)	20,526 (21.2)
相談	21,933 (82.1)	18,666 (78.8)	16,941 (76.4)	18,653 (77.3)	76,193 (78.8)
2009年度	25,729 (100.0)	23,078 (100.0)	23,440 (100.0)	24,601 (100.0)	96,848 (100.0)
苦情	5,644 (21.9)	5,136 (22.3)	5,188 (22.1)	5,324 (21.6)	21,292 (22.0)
相談	20,085 (78.1)	17,942 (77.7)	18,252 (77.9)	19,277 (78.4)	75,556 (78.0)
2010年度	19,279 (100.0)	18,548 (100.0)	18,636 (100.0)	21,198 (100.0)	77,661 (100.0)
苦情	4,290 (22.3)	4,013 (21.6)	4,917 (26.4)	5,178 (24.4)	18,398 (23.7)
相談	14,989 (77.7)	14,535 (78.4)	13,719 (73.6)	16,020 (75.6)	59,263 (76.3)

<2011年5月12日集計>

(注) かつこ内の数値は、各四半期中に占める相談・苦情件数の構成割合である。

(2) 当四半期における相談・苦情受付件数(保険種別)

(単位:件)

	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2010年度第4四半期	14,575 (68.7)	2,550 (12.0)	1,007 (4.7)	707 (3.3)	2,388 (11.2)	21,227 (100.0)
苦情	4,231 (81.6)	411 (7.9)	202 (3.9)	186 (3.6)	157 (3.0)	5,187 (100.0)
相談	10,344 (64.5)	2,139 (13.3)	805 (5.0)	521 (3.2)	2,231 (13.9)	16,040 (100.0)

<2011年5月12日集計>

(注1) 「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。

(注2) かつこ内の数値は、保険種別分類中に占める構成割合である。

(注3) 1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(3) 当四半期における相談・苦情受付件数(受付地域別・苦情(相談)局面別)

(単位:件)

	苦情(相談)局面別				合計	管轄相談センター
	契約募集	契約管理	保険金支払	その他		
北海道支部	10 (3.1)	7 (2.2)	298 (92.3)	8 (2.5)	323 (100.0)	札幌
苦情	3 (5.2)	(0.0)	55 (94.8)	(0.0)	58 (100.0)	
相談	7 (2.6)	7 (2.6)	243 (91.7)	8 (3.0)	265 (100.0)	
東北支部	5 (0.9)	10 (1.7)	466 (79.8)	103 (17.6)	584 (100.0)	青森、盛岡、秋田、仙台、山形、郡山
苦情	1 (1.3)	5 (6.4)	68 (87.2)	4 (5.1)	78 (100.0)	
相談	4 (0.8)	5 (1.0)	398 (78.7)	99 (19.6)	506 (100.0)	
本部(関東支部)	1,106 (8.9)	695 (5.6)	7,893 (63.8)	2,673 (21.6)	12,367 (100.0)	新潟、水戸、宇都宮、前橋、さいたま、千葉、甲府、長野、東京、立川、横浜
苦情	112 (5.4)	111 (5.3)	1,697 (81.5)	162 (7.8)	2,082 (100.0)	
相談	994 (9.7)	584 (5.7)	6,196 (60.2)	2,511 (24.4)	10,285 (100.0)	
静岡支部	16 (5.9)	5 (1.9)	209 (77.7)	39 (14.5)	269 (100.0)	静岡
苦情	(0.0)	3 (3.5)	74 (86.0)	9 (10.5)	86 (100.0)	
相談	16 (8.7)	2 (1.1)	135 (73.8)	30 (16.4)	183 (100.0)	
名古屋支部	14 (1.6)	16 (1.8)	641 (73.8)	197 (22.7)	868 (100.0)	名古屋、岐阜、四日市
苦情	5 (2.9)	3 (1.8)	146 (85.9)	16 (9.4)	170 (100.0)	
相談	9 (1.3)	13 (1.9)	495 (70.9)	181 (25.9)	698 (100.0)	
北陸支部	7 (2.6)	10 (3.7)	225 (82.4)	31 (11.4)	273 (100.0)	富山、金沢、福井
苦情	4 (5.2)	4 (5.2)	68 (88.3)	1 (1.3)	77 (100.0)	
相談	3 (1.5)	6 (3.1)	157 (80.1)	30 (15.3)	196 (100.0)	
近畿支部	20 (1.0)	25 (1.2)	1,786 (88.2)	194 (9.6)	2,025 (100.0)	京都、大阪、奈良、和歌山、神戸
苦情	3 (0.6)	8 (1.7)	453 (94.0)	18 (3.7)	482 (100.0)	
相談	17 (1.1)	17 (1.1)	1,333 (86.4)	176 (11.4)	1,543 (100.0)	
中国支部	1 (0.2)	5 (0.8)	564 (92.2)	42 (6.9)	612 (100.0)	鳥取、松江、岡山、広島、山口 ※鳥取は2011年3月末で閉鎖
苦情	(0.0)	(0.0)	84 (96.6)	3 (3.4)	87 (100.0)	
相談	1 (0.2)	5 (1.0)	480 (91.4)	39 (7.4)	525 (100.0)	
四国支部	4 (0.8)	7 (1.4)	422 (86.3)	56 (11.5)	489 (100.0)	高松、徳島、松山、高知
苦情	1 (1.1)	2 (2.2)	83 (93.3)	3 (3.4)	89 (100.0)	
相談	3 (0.8)	5 (1.3)	339 (84.8)	53 (13.3)	400 (100.0)	
九州支部	24 (1.9)	21 (1.7)	1,084 (87.6)	109 (8.8)	1,238 (100.0)	福岡、佐賀、長崎、大分、熊本、宮崎、鹿児島
苦情	1 (0.4)	3 (1.1)	271 (96.8)	5 (1.8)	280 (100.0)	
相談	23 (2.4)	18 (1.9)	813 (84.9)	104 (10.9)	958 (100.0)	
沖縄支部	0 (0.0)	0 (0.0)	111 (71.2)	45 (28.8)	156 (100.0)	沖縄
苦情	(0.0)	(0.0)	49 (90.7)	5 (9.3)	54 (100.0)	
相談	(0.0)	(0.0)	62 (60.8)	40 (39.2)	102 (100.0)	
そんぼADRセンター	142 (7.1)	162 (8.1)	1,428 (71.6)	262 (13.1)	1,994 (100.0)	
苦情	86 (5.3)	136 (8.3)	1,281 (78.3)	132 (8.1)	1,635 (100.0)	
相談	56 (15.6)	26 (7.2)	147 (40.9)	130 (36.2)	359 (100.0)	
合計	1,349 (6.4)	963 (4.5)	15,127 (71.4)	3,759 (17.7)	21,198 (100.0)	
苦情	216 (4.2)	275 (5.3)	4,329 (83.6)	358 (6.9)	5,178 (100.0)	
相談	1,133 (7.1)	688 (4.3)	10,798 (67.4)	3,401 (21.2)	16,020 (100.0)	

<2011年5月12日集計>

- (注1) 苦情(相談)局面別分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
(注2) かつこの数値は、苦情(相談)局面別分類中に占める構成割合である。
(注3) そんぼADRセンターにおける苦情件数には、苦情解決手続件数も含まれる。
(注4) 管轄相談センターとは、損保協会の各支部が管轄している自動車保険請求相談センターをいう。

※ 本統計号において使用している統計分類の内容（用語の定義）

項目名	内容	使用箇所	
相談	損害保険に関する一般的な問合せ。	3.	
苦情	保険会社等の対応に「不満足」の表明があったもの。		
苦情解決手続	そんぽADRセンターにおいて、顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求めたもの。	表紙 1.	
紛争解決手続	そんぽADRセンターにおいて、紛争（苦情のうち当事者間で解決を図ることができないもの。）について、顧客または保険会社からの申立てを受けて紛争解決委員による紛争解決の手続を行ったもの。	表紙 2.	
苦情・紛争 局面別	契約募集	保険契約の勧誘（保険商品の説明等）や締結における段階	1.(1)
	契約管理	保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階	1.[参考1]
	保険金支払	保険金の支払額提示や支払手続における段階	2.(1)
	その他	上記以外の段階	3.(3)
申出内容別	契約引受	保険商品の内容、保険契約の引受拒否・制限、保険料に関するもの	1.(1)
	接客態度	社員や代理店、鑑定人・アジャスター、弁護士等の態度に関するもの	1.[参考2]
	手続遅延等	契約に関する各種手続や保険金支払手続の遅延・放置に関するもの	
	説明不足等	保険商品や契約の手続内容の説明不足・誤りに関するもの	
	不適正手続	無断対応や不当な募集行為、保険料の計算誤り等に関するもの	
	提示内容	医療費・休業損害・評価額・慰謝料等の認定（提示内容）に関するもの	
	支払可否	保険金の支払可否に関するもの	
	保険金関連	「提示内容」「支払可否」以外の保険金に関連するもの	
その他	上記以外のもの		
苦情解決手続関係			
終了事由	不開始	手続の開始要件を満たさなかったために手続を開始しなかったもの	1.(2)①
	解決	手続が開始され、苦情が解決した（顧客が了解した）もの	
	移行	手続により苦情が解決せず、紛争解決手続の申立てがあったもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	不調	手続によっては苦情が解決しなかったもの（「移行」を除く。）	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの（取下げのあったもの等）	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの	
紛争解決手続関係			
手続区分	一般（東京）	保険契約等に関する紛争事案（意見聴取等を東京で実施するもの）	2.(1)
	一般（大阪）	同上（意見聴取等を大阪で実施するもの）	
	交通賠償	交通事故等における損害賠償に関する紛争事案	
終了事由	成立	紛争解決委員が提示する和解案・特別調停案により解決したもの	2.(2)①
	見込みなし	紛争解決委員が和解が成立する見込みがないと判断したもの	
	双方の離脱	当事者の双方が合意して申立てを取り下げたもの	
	一方の離脱	当事者の一方が申立てを取り下げる等したもの	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの		

社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター（損害保険紛争解決）
サポートセンター

ナビダイヤル

TEL

0570-022808

※通話料有料

PHS・IP電話からは

03-4332-5241

受付日：月～金曜日（祝日・休日および年末年始を除く）／受付時間：午前9時15分～午後5時

《発行所》

社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター企画グループ

〒101-8335

東京都千代田区神田淡路町 2-9

電話：03-3255-1824

ファックス：03-3255-1829

本誌掲載記事の無断転写・複写を禁じます