

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

2011年度第1四半期(2011年4月1日～6月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が641件、紛争解決手続が78件となった。

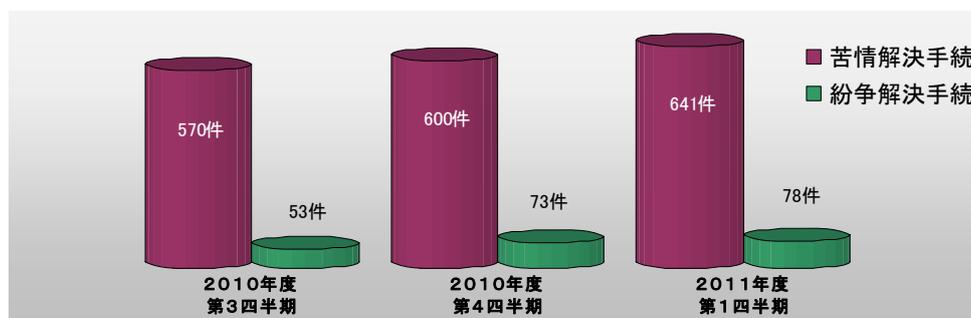
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が537件、紛争解決手続が61件となった。

(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	641	593	218	319	423	274
紛争解決手続	78	94	3	58	75	36

(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4四半期(2011年1月1日～3月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は41件(6.8%)増加し、紛争解決手続は5件(6.8%)増加した。



2010年10月の業務開始以降、苦情解決手続・紛争解決手続ともに継続して受付件数は増加している。このため、そんぽADRセンターでは、これまでに相談員や紛争解決手続を実施する紛争解決委員を増員等し、十分な受付体制の整備に努めている。

このほか、東日本大震災に関連する苦情・紛争としては、次のような受付事例があった。

- 地震発生後、直ちに保険会社に事故報告をしたにもかかわらず、なかなか鑑定人が来ない。
- 鑑定人による損害調査の結果について、納得できるよう丁寧に説明してもらいたい。
- 地震で住宅が傾く等の被害を受けたが、鑑定人は壁の亀裂部分しか損害認定してくれなかった。きちんと調査をして損害を認めてもらいたい。
- 地震で建物の基礎部分に多数の亀裂が発生した。保険会社は、亀裂の一部は震災によるものではないとして損害認定の対象外と言うが、その判断根拠等について十分な説明を求める。

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,%)

		2010年度					2011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	252 (66.1)	215 (68.9)	450 (78.5)	473 (78.7)	1,390 (74.5)	454 (70.2)				454 (70.2)
	火災	38 (10.0)	39 (12.5)	40 (7.0)	63 (10.5)	180 (9.6)	120 (18.5)				120 (18.5)
	傷害	61 (16.0)	34 (10.9)	45 (7.9)	32 (5.3)	172 (9.2)	26 (4.0)				26 (4.0)
	新種・海上	23 (6.0)	21 (6.7)	35 (6.1)	33 (5.5)	112 (6.0)	44 (6.8)				44 (6.8)
	その他	7 (1.8)	3 (1.0)	3 (0.5)	(0.0)	13 (0.7)	3 (0.5)				3 (0.5)
	合計	381	312	573	601	1,867	647				647
苦情局面別	契約募集	37 (9.8)	33 (10.6)	35 (6.1)	29 (4.8)	134 (7.2)	31 (4.8)				31 (4.8)
	契約管理	46 (12.2)	33 (10.6)	53 (9.3)	59 (9.8)	191 (10.3)	57 (8.9)				57 (8.9)
	保険金支払	278 (73.9)	233 (74.9)	465 (81.6)	496 (82.7)	1,472 (79.3)	528 (82.4)				528 (82.4)
	その他	15 (4.0)	12 (3.9)	17 (3.0)	16 (2.7)	60 (3.2)	25 (3.9)				25 (3.9)
		合計	376	311	570	600	1,857	641			
申出内容別	契約引受	13 (3.1)	18 (5.3)	28 (4.1)	21 (2.8)	80 (3.7)	27 (3.4)				27 (3.4)
	接客態度	56 (13.2)	41 (12.1)	70 (10.2)	85 (11.5)	252 (11.5)	98 (12.4)				98 (12.4)
	手続遅延等	83 (19.5)	55 (16.2)	107 (15.6)	93 (12.5)	338 (15.4)	103 (13.0)				103 (13.0)
	説明不足等	53 (12.5)	34 (10.0)	70 (10.2)	83 (11.2)	240 (11.0)	89 (11.3)				89 (11.3)
	不適正手続	68 (16.0)	39 (11.5)	58 (8.5)	57 (7.7)	222 (10.1)	57 (7.2)				57 (7.2)
	提示内容	64 (15.1)	79 (23.3)	193 (28.2)	215 (29.0)	551 (25.2)	211 (26.7)				211 (26.7)
	支払可否	45 (10.6)	34 (10.0)	96 (14.0)	119 (16.0)	294 (13.4)	117 (14.8)				117 (14.8)
	保険金関連	37 (8.7)	34 (10.0)	57 (8.3)	60 (8.1)	188 (8.6)	82 (10.4)				82 (10.4)
	その他	6 (1.4)	5 (1.5)	5 (0.7)	9 (1.2)	25 (1.1)	7 (0.9)				7 (0.9)
	合計	425	339	684	742	2,190	791				791

- (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) かっこ内の数値は、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
2011年度 第1四半期		451	51		29	6	537		537

- (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
2011年度 第1四半期	159	229	116	33	537

- (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)

	2011年度 第1四半期
電話	529
文書(郵便等)	5
来訪	3
その他	
合計	537

- (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	13	7	1	3		24	2	1	20	1	24
青森県	4	1		1		6	1	1	4		6
岩手県	4		1			5			4	1	5
宮城県	11	31		1		43	3	4	35	1	43
秋田県	1					1			1		1
山形県	3					3		1	2		3
福島県	4	3		1		8		2	6		8
茨城県	12	3				15		2	13		15
栃木県	5	1				6			6		6
群馬県	6	1				7			7		7
埼玉県	33	6	2	2		43	2	2	36	2	42
千葉県	28	10		2		40	1	3	35	1	40
東京都	60	19	7	10	1	97	6	5	78	7	96
神奈川県	40	11		2		53	3	2	45	2	52
新潟県	4		1			5			5		5
富山県	1					1		1			1
石川県	2					2			2		2
福井県	1					1			1		1
山梨県	4	1				5	1	1	3		5
長野県	5					5		1	4		5
岐阜県	8		1	2		11		2	9		11
静岡県	8	2	1	2		13	2	4	7		13
愛知県	27	5	1	3		36	2	1	32	1	36
三重県	9		1	2		12	1	4	7		12
滋賀県	1			1		2			2		2
京都府	16					16		1	14	1	16
大阪府	44	11	2	7		64	1	6	52	2	61
兵庫県	20	2	1		2	25	1	5	18	1	25
奈良県	14	1				15		1	14		15
和歌山県	3			1		4	1		2	1	4
鳥取県	1					1			1		1
島根県	2					2			2		2
岡山県	6		2			8			7	1	8
広島県	5					5		1	3	1	5
山口県	4					4			4		4
徳島県	1					1			1		1
香川県	4					4		1	3		4
愛媛県	4					4			4		4
高知県	3	1		1		5		2	3		5
福岡県	14	3	3	2		22	1	2	18	1	22
佐賀県	2	1				3			2	1	3
長崎県	2					2			2		2
熊本県	6		1			7		1	6		7
大分県	2					2			2		2
宮崎県			1	1		2	1		1		2
鹿児島県	2					2	1		1		2
沖縄県	5					5	1		4		5
合計	454	120	26	44	3	647	31	57	528	25	641

(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/個人法人別)

(単位:件)

	申出内容別									個人法人別			
	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	個人	法人	合計
北海道		4	4	2	2	5	6	2	2	27	21	3	24
青森県	1	1	1	1		3		1	1	9	6		6
岩手県		1				2	1		1	5	3	2	5
宮城県	1	1	10	3	5	12	7	12		51	38	5	43
秋田県						1				1	1		1
山形県			1		1			1		3	3		3
福島県		1	2	1	2	3	3			12	7	1	8
茨城県	1	4	4	3	1	5	2	4		24	15		15
栃木県		2	1			2	1			6	6		6
群馬県		3	2			3	1	1		10	7		7
埼玉県	3	8	7	9	2	16	7	2	1	55	37	5	42
千葉県	1	6	4	7	1	14	8	10		51	38	2	40
東京都	4	10	11	17	9	32	23	9		115	84	12	96
神奈川県	2	11	5	6	6	25	7	6		68	50	2	52
新潟県			1	1		4				6	5		5
富山県				1						1	1		1
石川県					1	1				2	2		2
福井県				1						1	1		1
山梨県		1	2	2	1	1				7	5		5
長野県			1		1	2	2			6	5		5
岐阜県			1	1	1	4	3	1		11	10	1	11
静岡県	2	1	2	2	1	1	1	3		13	8	5	13
愛知県	1	5	8	5	2	10	8	4		43	33	3	36
三重県		2	3	2	3	2	1		1	14	10	2	12
滋賀県		1					1			2	2		2
京都府	1	5	3	2		8		2		21	16		16
大阪府	2	7	8	7	4	16	19	8		71	57	4	61
兵庫県	2	5	4	3	4	6	2	3		29	23	2	25
奈良県	1	4	5	1	1	4	2	2		20	14	1	15
和歌山県	1	1	1			1		1		5	4		4
鳥取県		1								1	1		1
島根県				1	1	2				4	2		2
岡山県		3	2		2	3		1		11	8		8
広島県	1	2		2	2			1		8	5		5
山口県						2	1	2		5	3	1	4
徳島県			1							1	1		1
香川県				2		2		2		6	4		4
愛媛県			1	1		3	1			6	4		4
高知県	1	1	2		1	1				6	5		5
福岡県		3	2		1	7	7	4	1	25	18	4	22
佐賀県		2				2	1			5	3		3
長崎県				2		1				3	2		2
熊本県		1	1		1	3	1			7	7		7
大分県			1	1			1			3	2		2
宮崎県	1			1						2	1	1	2
鹿児島県	1	1								2	2		2
沖縄県			2	2	1	2				7	4	1	5
合計	27	98	103	89	57	211	117	82	7	791	584	57	641

(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 約束どおり月内に休業損害の内払いをしてもらいたい [自動車保険/被害者からの申出]

交差点で側道から飛び出してきた自動車と衝突して負傷した。
この事故で欠勤となり生活に困窮しているため、保険会社の担当者に休業損害の内払いをしてもらえるよう連絡したところ、不在により別の担当者が代理で対応し、「本日中に休業損害証明書等をファックスしてもらえれば月末までに対応する」とのことだったため、指示にしたがって書類を送付した。
翌日、担当者に手続きについて進捗状況を確認したところ、「事故証明書の取付けが完了していないので月内の支払はできない」との説明があり、また、「休業損害の内払いも承諾したものではない」とのことだが、昨日と約束が違うのできちんと対応してもらいたい。

<経過・対応結果>

代理対応した担当者は、月内での支払手続のためには翌日中に社内の書類手続が必要となることから、申出人に対してファックスによる書類送付を依頼していた。また、翌日、担当者が事案を確認したところ、契約者(加害者)から保険金請求書が提出されていないことから支払手続を進められず、申出人に対してこの旨を説明したところ、月内に休業損害の内払いを受けられるものと期待していた申出人から苦情の申出となったもの。

その直後、契約者(加害者)から保険金請求書の提出があり、必要書類が整ったことから支払手続が可能となり、申出人に月内に着金可能である旨を案内し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

必要書類を契約者から速やかに取り付けるため、適時適切に照会・督促等を行うとともに、緊急を要する場合に臨機の対応ができるよう、社内相談体制の充実を図ることとした。

② きちんと調査をして保険金を支払ってもらいたい [火災保険/契約者からの申出]

修理業者から「屋根がめくれている」との知らせを受けて調査してもらったところ、他にも釘が浮いている箇所等が見つかったため、火災保険(住宅総合保険)の補償を受けられると思い、保険会社に事故報告をした。
その後、鑑定人による調査結果を踏まえ保険会社から「損害額が20万円未満のため補償の対象外である」との連絡があった。釘が浮いている状態は保険金支払の対象となる損害には該当しないとのことであるが、きちんと調査をして、保険金を支払ってもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社による鑑定人の調査の結果、風災被害として認定可能な箇所はカラーベスト(瓦)の破損1か所のみで、板金に生じた釘抜けやスレートの反りなどは材料の劣化によるものと認められたことから、損害認定額は20万円未満となり、保険約款に基づき無責となるものであった。

このことについて、申出人から別の鑑定人による再調査要求があったが、保険会社は、鑑定人2名による調査結果であるので応じられない旨を回答したところ、苦情の申出となったもの。

保険会社、鑑定人、および申出人による三者面談を実施して、損害箇所について高所カメラによる確認を行い、保険金の支払対象とならないこと等を説明して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>

顧客への説明にあたり、特に無責扱いとなる場合は、相手の目線に立って分かりやすい言葉で丁寧に説明し、顧客から十分に理解が得られるよう真摯に対応することを指導・徹底した。

③ 約束したとおりに支払手続をしてもらいたい [自動車保険/被害者からの申出]

バイクで走行中に相手自動車と衝突して受傷し、通院治療を継続している。
 過失割合交渉は決着し、対物賠償に関しては対応してもらったが、対人賠償に関しては、保険会社に休業損害補償のための必要書類を提出し、担当者から「期日までに振り込む」との返答があったにもかかわらず、当該期日までの入金がない。
 担当者に連絡したところ、「手続ミスがあったため入金手続ができなかった。あと1週間待ってもらいたい」とのことであるが、他の銀行決済にも支障が出ており、金融機関からの借入れで対応している状況でもあるので、約束どおりに支払手続をしてもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社は、休業損害補償の内払いを行うにあたり、申出人からの必要書類(休業損害証明書等)の取付けは済ませていたが、加害者(契約者)の自賠責保険の現存確認手続が遅延したために支払手続ができない状態となり、また、このことを申出人に適切に状況報告していなかったために、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、手続遅延を謝罪した。また、休業損害補償の内払いについて、支払期日を明示するとともに支払手続を完了して、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

事故報告を受け付けた後は、速やかに現存確認および支払責任の有無に関する判断を行い、迅速な保険金支払に備えるほか、休業損害や立替金の支払については、関係書類の授受等に関する確認連絡を行い、また支払期日を明確に説明することとした。

④ 死亡事故について速やかに示談交渉を進めてもらいたい [自動車保険/被害者からの申出]

半年ほど前、母が横断歩道のない道路を横断中に自動車に撥ねられて死亡した。
 この事故に関する損害賠償金請求手続に関し、保険会社から求められた書類等を提出して2か月ほどが経過するが、その間、保険会社を通じて加害者側から死亡診断書等の写しの開示を要求され、それを拒否したことはあったものの、未だに事故解決に向けた示談交渉等について具体的な進展が見られない。
 このことについて、保険会社に照会しても、担当者は「確認作業が終了していないため示談条件の提示ができない」と言うが、具体的な理由の説明もなく納得できないので、適切に対応してもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社は申出人に対し、過失割合の検討のため刑事確定記録の取付けが必要であるため一定の時間がかかることについては説明していたが、これにより示談提示が遅れている具体的な状況について、親切・丁寧・迅速に説明できていなかったため、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、対応遅延について謝罪した。また、刑事確定記録の取付けが必要となる理由を改めて説明し、現在その取付け手続中であるが、加害者(契約者)の罰金刑が確定したことからも間もなく取付けが完了する見込みであることを報告した結果、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

何らかの理由で顧客の要望に沿えないこととなる場合は、具体的な理由を分かりやすく、丁寧に伝えることを徹底した。併せて、顧客への説明にあたっては、対応できない事情等について、「～すればできる」といった肯定的な表現を使うことにより顧客の理解を得ることに努めるよう指導した。

⑤ 物損事故担当者は被害者に直接対応してもらいたい [自動車保険/被害者からの申出]

娘がバイクで走行中に事故に遭い、バイクに損傷を受けるとともに娘も受傷した。
 対人賠償担当者は誠実に対応してくれており、近日中に示談解決の予定である。一方、物損事故担当者からは、事故当初に入庫先修理工場の確認連絡があつてから2か月ほど過ぎて、突然、立会い調査の連絡があつたが、それ以降、さらに4か月近くが経過する今も何も連絡がない。
 物損事故担当者は、当方が契約している保険会社に対しては「修理費用見積額が3万円以下のため免責となり保険会社として対応できない」等を伝えているようであるが、被害者に直接伝えるべきではないか。速やかに連絡をもらっていたら加害者と直接交渉もできたが、今さらそれも困難と考えられるので、適切に対処してもらいたい。

＜経過・対応結果＞

保険会社は、事故状況について申出人と契約者(加害者)の主張が大きく異なっていたことで、代理店が主体的に契約者(加害者)と対応協議していたこともあり、事故直後、申出人には積極的に連絡していなかった。その後も、物損事故に関しては申出人の契約先保険会社を窓口とすることについて保険会社の担当者間で確認していたため、それに沿って対応していたことが、申出人には対応不備と受け取られ、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、これまでの経緯等を報告するとともに、対応不備を謝罪した。また、物損事故に関しては契約者(加害者)の意向も確認の上、自損自弁での解決を申入れ、了解を得た。

＜保険会社における再発防止の取り組み＞

顧客からの不満の声を受け止めることについて、各担当者が十分に注意を払い、またそれを社内で情報共有・連携を図りつつ的確に対応していくことを徹底した。

⑥ ポータブルナビの回収について保険金から控除しないでほしい [自動車保険/契約者からの申出]

バイクとの衝突事故で自動車が全損となった。過失割合をめぐって相手方と交渉継続中であることから、車両保険の先行払いで保険金を支払ってもらおうこととした。
 これに伴い、保険会社が全損となった自動車を残存物として引き取るにあたり、当方が、保険契約後に取り付けしたワンセグTV付きのポータブルナビの回収を申し出たところ、担当者は「ナビゲーションは自動車の付属品であり、取り外すのであれば相当額を支払保険金から差し引く」と言う。
 ところが、当該ポータブルナビは容易に取り外しが可能であり、家族が自宅でも使用している実態があることから、保険会社が言う「ナビは自動車に定着・装備されたもので車室内でのみ使用する目的であるため付属品となる」との判断には該当しないと考えるので、十分に理解できるよう説明してもらいたい。

＜経過・対応結果＞

保険会社は、保険約款の文言解釈上、ナビゲーションシステムについて、ポータブルであることは取り外し可能という機能面に着目しているものであって、主として車室内で使用することを目的としている場合には、保険金支払の公平性の観点からも自動車の付属品として取り扱うことが相当として運用しており、申出人に対してもこれに沿って対応していた。

保険会社から申出人に面談を申し入れ、当該ポータブルナビの使用実態を改めて確認したところ、主として通勤に使用している自動車内で使用するよりも、家族が自宅でテレビとして使用することの方が多し事実が判明したことから、自動車の付属品とはせず、相当額を控除することなく車両保険金を支払うこととし、了解を得た。

＜保険会社における再発防止の取り組み＞

保険約款の規定文言が実態にそぐわないと考えられることから、約款改訂を検討することとした。

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,%)

		2010年度					2011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	3 (23.1)	5 (33.3)	30 (56.6)	41 (56.2)	79 (51.3)	43 (55.1)				43 (55.1)
	火災	3 (23.1)	5 (33.3)	12 (22.6)	14 (19.2)	34 (22.1)	17 (21.8)				17 (21.8)
	傷害	5 (38.5)	1 (6.7)	10 (18.9)	14 (19.2)	30 (19.5)	9 (11.5)				9 (11.5)
	新種・海上	2 (15.4)	4 (26.7)	1 (1.9)	4 (5.5)	11 (7.1)	8 (10.3)				8 (10.3)
	その他	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	1 (1.3)				1 (1.3)
	合計	13	15	53	73	154	78				78
手続区分別	一般(東京)	7 (53.8)	8 (53.3)	22 (41.5)	44 (60.3)	81 (52.6)	40 (61.5)				40 (51.3)
	一般(大坂)	6 (46.2)	7 (46.7)	19 (35.8)	23 (31.5)	55 (35.7)	25 (38.5)				25 (32.1)
	交通賠償	—	—	12 (22.6)	6 (8.2)	18 (11.7)	13 (16.7)				13 (16.7)
	合計	13	15	53	73	154	78				78
紛争局面別	契約募集	3 (23.1)	4 (26.7)	1 (1.9)	3 (4.1)	11 (7.1)	5 (6.4)				5 (6.4)
	契約管理	(0.0)	(0.0)	3 (5.7)	4 (5.5)	7 (4.5)	3 (3.8)				3 (3.8)
	保険金支払	10 (76.9)	11 (73.3)	47 (88.7)	61 (83.6)	129 (83.8)	67 (85.9)				67 (85.9)
	その他	(0.0)	(0.0)	2 (3.8)	5 (6.8)	7 (4.5)	3 (3.8)				3 (3.8)
	合計	13	15	53	73	154	78				78

(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」には自賠責保険(自賠責保険金の支払および支払業務に関するもの以外)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								
2011年度第1四半期	4	8	46		1	2	61			61

(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
2011年度第1四半期	1	14	39	7	—	—	61

(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
2011年度第1四半期	1	23	17	13	7		61

(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】 [傷害保険/保険金の支払]

申立人は、業務出張中に搭乗した航空機内で、荷物を棚に入れようとした際に右腕をひねったために受傷し、これについて家族傷害保険による補償を受けたものの、後日、他に補償対象となる他の2種類の傷害保険契約(自動車保険の人身傷害補償保険および火災保険の交通傷害保険)が判明するに至り、これによる補償が遅延等したのは保険会社が十分な確認を怠ったことが原因であり、またその補償内容も十分なものではないとして、保険会社に対して保険金支払額の見直しおよび遅延損害金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

申立人は、①保険金支払額の算出にかかる保険約款の解釈・適用には誤りがあること、②家族傷害保険による補償の際、保険会社が契約内容を十分に確認しなかったことが本件契約にかかる支払遅延を招いていること等を主張した。

保険会社は、①保険会社と申立人との間で対立している保険金支払額については、保険約款における「生活機能の減少や減失」(人身傷害補償保険)および「平常の生活または業務に支障のない程度に治ったとき以降の通院に対しては、通院保険金を支払いません。」(交通傷害保険)との規定に基づき適正に算出したものであること、②申立人は保険会社の確認不足による「不払い」であることを根拠に遅延損害金の加算を求めているが、本件契約にかかる保険金支払手続に関しては申立人から保険金請求書の提出を受けて間もない時期にあることから支払遅延はなく、また、③申立人は、保険会社との間で補償額の協定ができない限り保険金を受領しない旨の意思表示を行っていること等から、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社は、申立人との間で保険金支払額をめぐる対立関係となって以降の時点で、紛争解決のために支払う用意があるとして申立人に提示した保険金支払額を引き続き維持する意思があること、②交通傷害保険の保険約款における「平常の生活または業務に従事することに支障のない程度に治ったとき」に関しては、医療機関による診断結果に加えて申立人の職務内容(事務職)および勤務実態等を総合的に勘案すれば、保険会社が申立人に提示している支払保険金額が不当であることを裏付ける客観的な事情を見出すことは困難であること、等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、本件紛争申立てに先立ち申立人に提示済みの保険金支払額に申立人から領収書が提出された診断書料を加えて支払うべきこと等を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、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(東京)－2】 [火災保険/保険金の支払]

申立人(衣料品の製造・販売業等を営む法人)は、事務所兼倉庫から搬送して店舗前に置いた商品が盗難に遭ったため、保険会社に対して動産総合保険による補償を求めたところ、保険会社は保険事故の発生を確認できないとしてこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

保険会社は、事故調査会社による調査結果等を慎重に検討した結果として、盗難事故を理由とする保険金請求に際しては、保険金請求者が「その占有にかかる保険の目的物がその主張する所在場所に所在していたこと、および被保険者以外の者がその場所から保険の目的物を持ち去ったことを具体的かつ明確に

主張、立証しなければならない」との最高裁判例を引用した上で、①本件事故にあつては申立人関係者を含め盗難現場を目撃した者が誰一人もなく、また申立人が盗難に気づいたのは事務所兼倉庫から搬送した数日後であったことから、申立人の管理ミス等による紛失の可能性も否定できないこと、②盗難に遭ったとされる商品は客観的(数量および重量等)に判断して第三者が偶発的に持ち去ることは困難であると考えられること、③事務所兼倉庫と店舗前との距離(10メートル程度)を考慮すれば盗難に遭ったとされる商品が常時店舗前に置かれている状態にあつたとする申立人の説明には疑問があること、④本件事故の発生の前3か月間に前年度1年間の商品仕入額の8割に相当する大量の仕入れを行ったとすることについて合理的な説明がないこと等を理由に、盗難事故の発生には疑問点があるとして保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、盗難事故の発生に関する事実認定が必要であるところ、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3】 [自動車保険/契約の募集]

申立人は、所有していた自動車について自動車共済を契約していたところ、2台目として購入した自動車について保険会社との間で自動車保険を契約し、その後、自動車共済については中断証明書の交付を受けたことについて、保険会社に対して、2台目の自動車に当該中断証明に基づく割引等級を継承させるべきこと、および自動車保険契約時に複数台契約に関する説明が不十分であったために高額な保険料を支払わなければならないこととなったとして、差額保険料を返還すべきことを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

保険会社は、①中断証明の適用に関しては、中断特則に基づき、新規契約の自動車が契約期間の初日の過去1年以内に新規取得した自動車に対象となること、申立人が購入した2台目の自動車は1台目の自動車にかかる自動車共済の中断以前に取得されたものであるため中断証明書による割引等級の継承はできないこと、②契約募集時の説明に関しては、代理店が申立人に際して契約内容の提案を行った際、1台目の自動車共済の契約内容を確認した上で2台目の自動車にかかる本件契約について所定の割引等級が適用できる旨を説明しており、代理店として通常求められる説明責任を果たしていると考えていること、また、③仮に自動車保険の契約時に遡って車両入替の手続を行ったとしても、その場合の保険料は現在の契約よりも高額となること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①申立人が主張するところの中断特則による割引等級の継承については自動車の取得経緯からその適用要件を満たしていないと認められること、②申立人が発行を受けた中断証明書においても同趣旨が明記されていること、③2台目の自動車にかかる自動車保険の契約時において申立人から代理店に対して車両入替に関する質問や希望等が示された事実はなかったことを踏まえれば、代理店に注意義務違反や説明義務違反があったとは認められないこと等を確認した。

このため、両当事者に対し、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在し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が、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)一4】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中にブロック塀に衝突する単独事故を起こし、自動車の損害が発生したため、保険会社に対して申立人の母が保険会社との間で契約している自動車保険(車両保険)による補償を求めたところ、保険会社は申立人および契約者は当該自動車の所有者には当たらないことからこれには応じられないとしたため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

保険会社は、保険約款に基づき車両保険金を支払うには申立人が自動車の正当な所有者であることについて立証する義務を負うところ、①当該自動車はいわゆる「金融流れ」の自動車であり、申立人からは当該自動車について売買が行われた記録に関する証拠書類の提出がないこと、②申立人には本件事故以前にも類似の事故歴があり、その際の経緯を踏まえれば、車両保険金の支払請求にあたっては自動車について所有権を有していることを立証しなければいけないことを十分に認識していたと認められること等を理由に、保険金支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争では、自損事故により自動車に一定の損害が生じたことについて争いはなく、当該損害について申立人が保険約款に基づき車両保険金を請求できる立場にあったかどうか争点となっているところ、①保険約款には車両保険の被保険者は被保険自動車の所有者である旨規定されていること、②この点、自動車検査証によれば信販会社が所有権を留保しており、また自動車の使用者は申立人以外の者となっていること、③申立人は当該使用者から、当該自動車が「金融流れ」の自動車であることを認識した上で仲介者を通じて購入したと主張しているところ、申立人からは保険会社に対して当該購入の事実を証明する売買契約書や領収証等の提出がされていないこと等の事実関係を確認した。

このため、申立人は「被保険自動車の所有者」には該当せず保険会社に対して車両保険金を請求する立場にはないものと判断し、両当事者に対し、保険会社は申立人に対して車両保険金の支払債務を負わ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が、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)一5】 [火災保険/保険金の支払]

申立人は、自宅に火災が発生して全焼したために、保険会社に対して火災保険による補償を求めたところ、保険会社は本件火災は保険約款に定める免責事由に該当するとしてこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

保険会社は、消防や警察等による調査等の結果を踏まえ、本件火災の原因は、自宅の所有者である申立人の妻(本件火災により死亡)が自宅内に灯油を撒いて火をつけたことにあり、これは保険約款に定める保険会社の免責事由である「故意または重過失」にあたるとして保険金支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、妻はうつ病を患っており、火災の当時、精神状態が悪く正常な判断ができなかったとして、保険会社は保険金支払に応じるべき旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の妻がうつ病を患っていたという事実のほか、火災発生の当時、申立人の妻には当該うつ病により心神喪失等の重大な障害が生じていたことに関する事実認定が必要であるところ、当事者から提出のあった資料等によってはそれを確認するに至らず、ま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]

申立人は、賃借して居住している建物屋根の排水設備に故障が起きたために住居内に雨水による漏水が発生し、家財に水濡れ損害が生じた事故に関し、保険会社に対して火災保険による補償を求めたところ、保険会社は申立人から申告のあった損害の一部については水濡れ損害を認定できないとして当該部分に関する保険金支払に応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

保険会社は、①申立人が主張するところの保険金支払がされない損害については、鑑定人による現場調査の際、損害を被った家財はすべて申告済みであることを申立人に確認し、後日、改めて保険会社の担当者からも同様の確認等を行った後に申告されたものであること、②本件事故によるものとして認定した損害について保険金支払を行う際、建物の修理が完了していない状態のまま再度漏水事故が発生した場合には保険金支払の対象とならない旨を説明済みであること、③追加で損害申告のあった家財については、その被害状況から判断すると本件事故との間に因果関係は認められないこと等から、本件事故に関しては所定の保険金を支払済みであり、追加の保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が保険会社に対して追加で申告した損害が本件事故によって生じたものであるか否かについての事実認定が必要であるところ、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】 [自動車保険／保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、突然ハンドル操作が不能となり道路縁石に乗り上げる事故により受傷等したため、保険会社に対して医療費や入院費のほか後遺障害認定について自動車保険(人身傷害保険および搭乗者傷害保険)による補償を求めたところ、保険会社は当該損害は保険約款に定める補償対象には当たらないとしてこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

保険会社は、申立人が自動車保険(人身傷害保険および搭乗者傷害保険)による補償を求めている下肢麻痺の症状については、本件事故の後に発現したものであり、医療機関の診断書および医師面談等によっても本件事故との因果関係は認められないと判断されること等から保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人に生じた下肢麻痺と本件事故との因果関係の有無について医学的な評価を踏まえた判断が必要であるところ、当事者間の医学的な事項に関する主張には大きな隔たりがあり、保険会社は医師の見解等を踏まえて保険金支払事由には該当しない旨を主張しており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/その他]

申立人は、自動車を後退させながら自宅駐車場に車庫入れする際、後方から進行してきた相手自動車と接触する事故に遭ったことについて、保険会社は迅速かつ誠実に事故対応をせず、申立人に過失はなく裁判にも勝てるはずであったのに相手方から賠償金を取るができなかったのは保険会社の職務怠慢が原因であること、また、本件事故により頸椎捻挫および腰椎捻挫の傷害を負ったとして、保険会社に対して損害賠償金および治療費の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

〈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〉

保険会社は、①本件事故について申立人は無過失(相手方の100%有責事故)を主張しており、このため申立人には保険約款に基づく示談代行サービスを提供することができず、賠償金の支払を前提とした相手方との交渉に関与しなかったことは保険会社として正当な対応であり、申立人が主張するところの職務怠慢には当たらないこと、②本件契約にはもらい事故弁護士特約が付帯されているところ、この特約による保険金支払の対象は弁護士費用を補てんするものであっても裁判結果を保障するものではないこと、③治療費の支払については、本件契約には人身傷害保険は付保されていないことから保険会社として保険金支払には応じられないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①申立人と保険会社との交渉経緯において申立人が無過失を主張していたことは明らかであり、申立人が保険会社に対して相手方との交渉を期待していたとしても保険約款に照らして保険会社はこれには応じられないこと、②この点に関しては申立人は損害調査人との面談において一定の説明を受けていた事実が認められること、③これら事情を考慮して、保険会社は申立人に対して弁護士費用にかかる特約を紹介する等により可能な範囲で申立人を支援していたと認められること、④治療費の支払請求については保険会社として応じるべき支払事由が認められないこと等を確認した。

このため、両当事者に対し、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在し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が、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】 [火災保険/契約の管理・保全]

申立人は、保険会社との間で契約している長期火災保険に付帯している5年ごと更新の地震保険契約について、満期日前に保険会社等から連絡がなかったために地震補償について無保険状態となり、その後満期日を3か月以上経過してから保険会社から満期日以降の保険料支払請求があり、かつ保険料の支払がなかった期間については保険補償の対象外となるとの説明を受けたため、保険料の全額を支払った上で、保険会社に対して当該期間に相当する保険料の返還および慰謝料等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

〈手続終了事由〉

和解成立

〈紛争解決手続の概要〉

申立人は、自動継続特約に基づき5年ごとに自動更新される地震保険について、満期日を3か月以上経過した後保険会社から保険料支払請求があったことに対し、①保険会社から満期案内はなかったこと、②保険料支払に関しては、満期日以降に保険会社から確定申告用の保険料控除証明書の送付を受けていたために保険料未納の事実を認識していなかったこと、③本件契約において保険料は集金人払いであるところ、保険会社からの集金は一切なかったこと等を理由に、補償対象とならない期間に相当する保険料分については支払に応じられない旨、また本件に関して保険会社から精神的苦痛を受けたとして慰謝料等を

求める旨を主張した。

保険会社は、①満期案内に関しては満期日のおよそ5か月前に書面送付済みであることから保険会社としての最低限の責務は果たしていること、②満期時における保険料の集金に関して、本来社内ルールに基づき書面案内すべきであったものの担当者が当該書面を紛失したために満期案内の一部に不足があり、またその後も保険料の集金案内が遅延等した事実については、申立人に対して誠意をもって謝罪することで本件紛争への対応としたいことを主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件紛争の対象となった地震保険契約は、満期日の3か月前までに一方からの書面による契約継続に関する反対の申出がなかったことから自動継続特約に基づき有効に契約は継続されたものの、所定の期日までに保険料支払がなかったことから同特約の規定に基づき契約の始期に遡って保険契約は失効しており無保険状態となっていること、②保険会社は申立人に直接集金する方法で保険料を領収することとしているところ、集金業務を怠った責任を認め、このため一方的に契約の失効規定を適用するのではなく保険料の領収をもって契約を継続する取扱いが相当であると判断していること、また③申立人は保険会社に対して保険会社から請求のあった保険料の全額について支払済であること等を確認した。

これを踏まえ、申立人が満期日を認識していたかどうかにかかわらず、保険料の支払方式(保険会社による直接集金)に鑑みれば申立人が自発的に保険会社に対して保険料を支払わなければならなかったとは認められないことから、無保険状態となっていた期間に相当する保険料を申立人に負担させることは適当ではないと考えられる一方、慰謝料の請求に関しては本件問題が発覚して以降の保険会社の対応等について申立人に慰謝すべき程度の事情は認められないと考えられることから、保険会社は申立人に対して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)を提示し、その後、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(東京)－10】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、自動車の後輪が土砂に埋まったことによりフレームにねじれ損傷等の損害が発生し、これについて修理工場で修理を行い、保険会社から自動車保険による保険金支払を受けた後に、当該自動車に再度不具合が生じたことから、上記の修理に不備があったとして改めて保険会社に自動車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、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

保険会社は、①本件事故による自動車の損害については、修理工場において、安全性の確保、性能の回復、耐久性の確保、美観の回復などの要件に沿って合理的・経済的な修理が実施され、それによる修理費用にかかる保険金は支払済みであること、②申立人が主張する再修理(追加修理)に関しては事故の発生から時間が経過している等、本件事故との因果関係は認められないこと等から、保険金支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①修理工場において当初修理された内容は、本件事故の態様に照らして相当でないとは認められないこと、②事後的に発生した不具合については修理工場においても申立人による過積載によるものであるとの指摘がなされている状況にあること、③申立人からは本件不具合が修理工場における修理の不備により生じたものであることについて客観的な証拠書類の提出はないこと等を確認した。

このため、申立人が請求するところの不具合については修理工場による修理の不備を含めて本件事故との因果関係を認めることは相当ではないと判断し、両当事者に対し、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在し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が、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】 [火災保険/保険金の支払]

申立人は、申立人の敷地内に設置されている鉄骨製の支柱について、車両が接触したことにより損傷被害を受けたとして、保険会社に火災保険による補償を求めたところ、保険会社は当該支柱は本件保険契約における補償の対象に含まれないとしてこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

申立人は、本件契約によれば、保険の目的物は建物および家財となっており、保険約款上、建物の範囲については「保険の目的となる建物とは、保険証券記載の建物をいい、次の各号に掲げる物は、特別の約定がないかぎり、これに含めるものとします」とした上で、「(1)門、へい、かきまたは物置、車庫その他の付属建物 (2)被保険者の所有する畳、建具その他の従物および電気・ガス・暖房・冷蔵設備その他の付属設備」を掲げており、本件損傷のあった支柱は擁壁の鉄製の支柱であって前記約款の「その他の付属建物」に該当することから保険金支払の対象となるべきことを主張した。

保険会社は、建物についてはその主要構造部のうち外壁、柱および屋根のいずれも独立して具備したものと定義しているところ、付属建物に関しては、当該建物の定義を踏まえ、物置や車庫に代表されるように外壁、柱および屋根のいずれも独立して具備したものをこれに含めることを趣旨として「物置、車庫その他の付属建物」としているのであって、門、へい、かきについては限定列挙であり、本件支柱は「へい」とは独立して設置された工作物であることから「へい」と一体のものとはみなされず、保険金支払には応じられないことを主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件支柱は建物の「へい」から若干離れた道路上に設置されていることが認められ、申立人が主張するように、当該支柱をもって「へい」が守られていることは事実と考えられるが、双方が物理的に離れて設置されている以上これらを一体のものとみなすことは社会通念上困難であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して本件事故に関して保険金債務を負わないことを確認する旨の和解案(特別調停案)を提示し、その後、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(東京)－12】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、自動車についていたずら被害による損傷が発生したとして、保険会社に自動車保険(車両保険)による補償を求めたところ、保険会社はいたずら事故が発生したとは認められないとしてこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

保険会社は、最高裁判例を引用して「保険金請求者は、『被保険者以外の者がいたずらをして被保険自動車を損傷したこと』といういたずらによる損傷の外形的な事実を主張、立証する責任を負う」とし、特に外形的な事実に関しては「損傷が被保険者以外の第三者によって行われたこと」を構成要件の1つとしているところ、①事故調査会社による調査結果等を踏まえると自動車の損傷状況がいたずらによる損傷としては不自然であること、②自動車保険(車両保険)の契約からわずか1週間で本件事故が発生している等のほか契約経緯等に不自然さがあること等から、申立人はいたずら事故の発生について合理的な疑いを超える程度にまで十分な立証を行っていないとして、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自動車に生じた損傷が第三者のいたずらによるものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の事故発生状況等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)－13】 [傷害保険/保険金の支払]

申立人は、海岸堤防で釣りをしていた際に、足元に置いてあったバッグの手提げ部分に足を取られて堤防から転落して受傷したために、保険会社に対して傷害保険契約に基づく補償を求めたところ、保険会社は事故発生の事実等を客観的に確認することができないとしてこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。(同一事故について複数の保険会社を相手方として4件の申立てあり)

<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、①申立人が本件事故に関する傷害を補償する保険契約を複数の保険会社等との間で多数契約していることは著しく合理性に欠けること、②申立人が主張する事故発生状況と受傷の態様には齟齬が認められ診断書などの客観的資料によっては事故と受傷との因果関係を確認できないこと、③受傷後当初に受診した医療機関における検査では特段の異常は認められていないにもかかわらず、転医先の医療機関では長期にわたる治療を継続していること、④申立人には過去にも本件事故と事故状況が酷似している保険金請求の実績があり、本件事故における同行目撃者も共通していることその他の事情を総合的に勘案した結果として、本件事故は保険約款に定める補償対象となる「急激かつ偶然な外来の事故」には該当せず、保険金支払は応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人に生じた傷害が偶然の事故によって生じたものであるか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間における事故発生状況等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)－14】 [火災保険/保険金の支払]

申立人は、釣りに出かけるために河川敷の駐車場に駐車していた自動車が車上荒らしに遭い、積載していた工具一式が盗難されたとして、保険会社との間で契約している動産総合保険に基づき補償を求めたところ、保険会社は事故発生の状況および損害額の調査確認ができないとしてこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

保険会社は、盗難被害について申立人から工具一式の購入事実や購入価格などを証明する資料は一切提出されておらず、また、盗難事故の発生に関しても客観的にその事実を確認できるものがないとして、本件事故は保険金支払の対象とならないことを主張した。

本件紛争の解決を図るためには、盗難事故の発生に関する事実認定が必要であるところ、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、保険会社は事故の発生を客観的に確認することができない以上は保険約款に基づく保険金は支払うことができないとしており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)－15】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、海岸沿いの駐車場で車両盗難被害に遭い、当該車両は数日後に当該駐車場から離れた山中で発見されたが修理不能状態であったために、保険会社に対して自動車保険(車両保険)による補償を求めたところ、保険会社は盗難事故の発生自体に疑義があるとしてこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

〈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〉

保険会社は、自動車が盗難に遭ったとされる場所や時間が不自然であること、被害自動車はイモビライザ一付きの自動車であり盗難方法に疑問があること、盗難車両の発見状況が不自然であること等を理由に、盗難事故の発生自体に疑義があることから、盗難の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ない現状においては保険金を支払うことができない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、盗難事故の発生に関する事実認定が必要であるところ、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)－16】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、雨天の高速道路を走行中、自動車がスリップした際に急ブレーキをかけたところガードレールに接触する等の事故を起こしたため、保険会社に自動車の損傷について自動車保険(車両保険)による補償を求めたところ、保険会社が一部の損傷は本件事故によるものではないとして2事故扱いとしたことについて、保険会社に対して1事故扱いとするよう求めたものの、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

〈手続終了事由〉

和解成立

〈紛争解決手続の概要〉

保険会社は、損害調査の結果に基づき、当該自動車に発生した複数個所の損傷は申立人が主張する事故状況に比べて極めて軽微なものであること、またガードレールの形状と損傷とが整合しないこと等を根拠に、すべての損傷が1回の事故により発生したものは考えられず、2事故扱いとすることが相当である旨を主張した。

申立人は、車両保険を1回使用すると割引等級が3等級ダウンし、2事故扱いとなると合わせて6等級ダウンする事情もあり、すべての損傷について1事故として保険金支払に応じるべきであることを主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①自動車に発生したすべての損傷が1度の事故により発生したとは認められないとする保険会社の主張には合理的な根拠があること、②この点について申立人の主張を前提として本件紛争の解決を図るのは妥当ではないと考えられるものの、一方で申立人は本件事故による車両保険金の請求において6等級ダウンすることまで了解しているとは考えられないこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、申立人が保険金請求を1回行うとした場合、通常、合理的に請求すると考えられる修理金額(保険会社が1回の事故による損傷と認めているものうち最も金額が高いもの)を支払うべきこと等を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、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(東京)－17】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、高速道路のサービスエリアへの進入路においてガードレールに接触する等の事故を起こしたため、保険会社に自動車の損傷について自動車保険(車両保険)による補償を求めたところ、保険会社が一部の損傷は本件事故によるものではないとして2事故扱いとしたことについて、保険会社に対して1事故扱いとするよう求めたものの、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

〈手続終了事由〉

和解成立

〈紛争解決手続の概要〉

保険会社は、損害調査の結果に基づき、当該自動車には複数個所におよぶ損傷が発生しており、申立人が主張する事故状況から判断するとすべての損傷が1回の事故により発生したものと考えられず、それぞれ別の事故により発生したと考えるのが相当である旨を主張した。

申立人は、車両保険を1回使用すると割引等級が3等級ダウンし、2事故扱いとなると合わせて6等級ダウンする事情もあり、すべての損傷について1事故として保険金支払に応じるべきであることを主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①自動車に発生したすべての損傷が1度の事故により発生したとは認められないとする保険会社の主張には合理的な根拠があること、②この点について申立人の主張を前提として本件紛争の解決を図るのは妥当ではないと考えられるものの、一方で申立人は本件事故による車両保険金の請求において6等級ダウンすることまで了解しているとは考えられないこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、申立人が保険金請求を1回行うとした場合、通常、合理的に請求すると考えられる修理金額(保険会社が1回の事故による損傷と認めているものうち最も金額が高いもの)を支払うべきこと等を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、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(東京)－18】 [傷害保険/保険金の支払]

申立人は、自宅から数十メートル離れた月極駐車場に駐車してあった自動車に積載していたゴルフ用具一式が盗難に遭ったために、保険会社に団体傷害保険(携行品損害担保特約)による補償を求めたところ、保険会社はゴルフ用具一式は携行品に該当しないとしてこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

〈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〉

本件紛争においては、申立人が駐車場に駐車してあった自動車に積載していたゴルフ用具一式について盗難に遭った事実について争いはなく、当該ゴルフ用具一式が本件契約に基づく補償対象となるか否かが争点となっているところ、本件契約にかかる保険約款においては、携行品の範囲について、被保険者の居住の用に供される保険証券記載の住宅外において、被保険者が携行している被保険者所有の身の回り品に限られる旨規定されている。

この点、盗難に遭ったゴルフ用具一式が「被保険者が携行している被保険者所有の身の回り品」に該当するかどうかに関しては、一般に「携行」とは、身につけて持っていくという意味であり、携行していると言うためには、物理的に身につけているか、物理的に身につけていない場合であっても時間的・場所的に当該物を身につけていると同評価できる状態にあることが必要と解される場合、当該ゴルフ用具一式は、申立人が事故の前夜に自宅から数十メートル離れた駐車場に駐車した自動車に積み込んで以降、翌日までそれを取りに行く予定がなかった状況を踏まえれば、申立人と当該ゴルフ用具一式との間に時間的・場所的な近接性を認めることはできないものと判断した。

このため、両当事者に対し、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在し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が、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)－19】 [傷害保険/契約の管理・保全]

申立人は、申立人の配偶者が申立人を被保険者として保険会社との間で契約している家族傷害保険契約に関して、保険契約の自動継続に関する特約(以下「自動継続特約」)が付帯されているにもかかわらず、当該契約の満期に際し、保険会社が申立人に何の説明もなく一方的に契約を継続しなかったのは契約内容の説明義務違反に当たるほか、これに関連して保険会社の担当者が突然、申立人の事務所を訪問して説明等したことで傷害(高血圧症)を負ったとして、保険会社に当該契約の継続と当該傷害に対する補償を求めたところ、保険会社はこれらに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜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＞

保険会社は、①自動継続特約付帯の申込みにあたっては契約者である申立人の配偶者の了承を得ており、当該特約に関する条項についても申込書において明示的に承諾していること、②当該条項に基づく自動継続は、所定の期日までに一方から別段の意思表示がない場合に適用されること、保険会社から契約者である申立人の配偶者に対しては所定の期日前に書面により自動継続を停止する旨を通知等していることから自動継続停止の効力は有効に生じていること、また、③保険会社の担当者の突然の訪問等により傷害を負ったとする点に関しては、申立人を訪問することについては事前に事務所の受付担当者を通じて了解を得ており、申立人から提出のあった診断書にも高血圧症の原因についての記載はなく訪問・説明等との因果関係は認められないこと等を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が主張するところの説明義務違反や高血圧症の受傷に関する事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、このため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)－20】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、高速道路を走行中、目の前に黒いバネのような物体が現れ、路上でバウンドしていたものを車体の底に巻き込んでしまったために自動車に生じた損傷について、保険会社に対して自動車保険(車両保険)による補償を求めたところ、保険会社は当該損傷は保険約款に基づく補償対象とはならないとしてこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜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＞

保険会社は、本件紛争の対象となっている自動車保険(車両保険)では、保険約款の規定に基づき「飛来中または落下中の他物との衝突によって生じた損害」を補償対象としているところ、被害自動車の前輪足回りおよび車体下部に接触痕を認めるものの、飛来中または落下中の他物との衝突の際に通常であれば損傷が生じると考えられるフロントバンパーをはじめ車体の外側に損傷は認められず、落下中の物体ではなく落下後の他物との衝突と判断されることから、本件事故は保険金支払の対象とならない旨を主張した。

申立人は、本件事故が補償対象とならないことについての保険会社の判断は、契約のしおりや保険約款に照らして一般の顧客が理解・予測できる範囲を超えるものであり、適切ではない旨等を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が飛来中または落下中の物体との衝突によって発生したものであるかどうかに関する事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、このため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)－21】 [火災保険/保険金の支払]

申立人は、帰省中に留守宅が全焼となる被害に遭ったため、保険会社に対して火災保険による補償を求めたところ、保険会社は本件火災は保険約款に定める補償対象に当たらないとしてこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

〈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〉

保険会社は、事故調査会社による調査結果等を踏まえ、本件事故前後の建物の状況、本件事故自体の状況等について調査した内容を総合的に分析・検討した結果として、保険約款において保険金を支払わない場合としている「保険契約者、被保険者またはこれらの者の法定代理人(保険契約者または被保険者が法人であるときは、その理事、取締役または法人の業務を執行するその他の機関)の故意もしくは重大な過失または法令違反」に該当することから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、火災発生の経緯や原因等に関する事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、保険会社は具体的な保険約款の条項を挙げて保険金支払の責任がないことを主張しており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)－22】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に右前方から黒煙が発生したことから民家の駐車場に停車し、その後当該自動車から出火して駐車場に停めてあった他の自動車に延焼して損害を与えたことについて、保険会社に対して自動車保険(対物賠償保険)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、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

〈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〉

保険会社は、申立人は出火した自動車について点検・整備を定期的に行っており整備不良の状態にあったとは言えず、出火を予見することは困難だったこと、自動車に発生した火災について申立人は直ちに消防への連絡を行う等の適切な措置を講じていること等から、申立人に重過失は認められず、失火責任法の規定により民法に基づく不法行為責任は発生しないため損害賠償保険金の支払対象とはならない旨を主張した。

申立人は、自動車に発生した火災について失火責任法を適用することは同法の趣旨に反すること、仮に同法の適用があったとしても、当該自動車の使用程度や事故発生時における申立人の対応経緯その他に照らして重過失があったと認めることが相当であり、申立人は延焼損害に対する損害賠償責任を負うことから保険会社は保険金支払に応じるべきである旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故における失火責任法の適用の有無や、適用があった場合の申立人の重過失の有無に関する高度な法律判断が必要であるところ、同法の適用関係に関しては具体的な事情に則して各種の見解もあり、裁判外において当事者双方の互譲を促しつつ紛争の解決を図る手

続には馴染まないと考えられることから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に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)－23】 [新種保険/保険金の支払]

申立人は、ゴルフ場でプレー中にホールインワンを達成したため、保険会社に傷害保険(ホールインワン・アルバトロス費用担保特約)に基づく保険金支払を請求したところ、保険会社は保険約款に定められたホールインワン証明書の提出がないとしてこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

申立人は、キャディーに代わるゴルフ場の使用人の署名・捺印のあるホールインワン証明書があるにもかかわらず、保険会社は当該使用人はティーショットからカップインまでの一連の動きを目撃していないとして保険金支払を拒んでいるが、ホールインワンの事実は後続のパーティの者も見ており疑いのない事実であるのだから、保険会社は保険金支払に応じるべき旨を主張した。

保険会社は、保険金請求手続については保険約款に規定しており、申立人から提出のあったゴルフ場の使用人による証明書はその要件を満たしているものとは認められないため保険金支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件ホールインワンに関して保険金請求を行う場合の必要提出書類については、保険約款において「ゴルフ場の使用人で被保険者のホールインワンの達成について、ティーショットからカップインまでの一連の動きを目撃した者1名以上が署名または記名捺印した弊社所定のホールインワン証明書」と明示的に規定されているところ、申立人が提出したホールインワン証明書に関しては、当該証明書に署名・捺印した使用人はティーショットからカップインまでの一連の動きを目撃していないことについて当事者双方に争いはなく、このため保険約款に定める必要書類の要件を充足しているとは認められないこと等を確認した。

このため、両当事者に対し、保険会社は本件ホールインワン達成に関し保険金支払債務を負わ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が、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)－24】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、団地内の私道に路上駐車していた自動車についていたずら被害に遭ったため、保険会社に対して自動車保険(車両保険)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、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

保険会社は、自動車に発生した損傷は極めて広範囲にわたっており、事実経緯に関する申立人の申告や車両保険の契約経緯等には不自然な点が認められること等から、当該損傷は第三者のいたずらによって発生したものとは考えられず、保険金支払の対象とはならない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自動車に生じた損傷が第三者のいたずらにより発生したものか否かについての事実認定が必要であるところ、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)－25】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、所有する自動車が土手で脱輪し、その後土手を転がり落ちて全損となったため、保険会社に自動車保険(車両保険)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、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

保険会社は、損害調査会社による調査結果を踏まえ、①当該自動車は申立人とは面識のない第三者(当該自動車を売却する予定だった申立人が知人に預けた後、当該知人の許可を受けて運転していた者)が運転しており、事故発生状況に関する運転者の証言は当該自動車の構造から判断して不自然であること、②事故発生の連絡を受けて事故現場に出向いた申立人、上記の知人ほかの事故状況等に関する証言には事故の偶然性を疑う程度の不一致が認められること、③当該自動車には中古車市場における市場価値に比べて高額な車両保険金額が設定されていること等から、本件事故は偶然の事故の発生によるものとは認められず保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然の事故の発生によるものであることに関する事実認定が必要であるところ、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)－26】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、父が自動車を運転中に対向車線側の街灯等に衝突し、その後死亡した事故に関し、保険会社に対して自動車保険による補償を求めたところ、保険会社は父の死亡原因は肺炎(病死)にあるとしてこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

保険会社は、事故発生状況、自動車の損傷状況、医療機関への調査結果等に基づき検討した結果として、申立人の父に関する診断書に記載された病名(脳内出血)や死体検案書上の直接の死因(肺炎)については、本件事故によって生じた外傷の直接の結果とは考えられないとして、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故と申立人の父の死亡との間に因果関係があるか否かに関する事実認定が必要であるところ、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)－27】 [新種保険／契約の管理・保全]

申立人は、保険会社との間で契約した介護費用保険について、①保険証券に記載されている保険料払済年齢になった以降も月額保険料の口座引落としが継続されているのは契約違反であり、②本件契約にかかる損害保険料控除所証明書において当初は払込保険料の半分の記載されていたが平成14年以降はその全額が生命保険料控除の対象となっていることは納得できず、また③平成12年から国の介護保険制度が施行されたことで本件契約は重複契約になっていることから、保険会社に対して支払済みの保険料等の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

〈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〉

保険会社は、①保険料払済年齢に関しては、本件契約における保険料払込期間について同払済年齢から契約時年齢を差し引いた期間を保険証券上に明示しており、保険料の口座引落としは契約どおりの取扱いであること、②保険料控除に関しては、税制改正の内容を適切に反映した内容であり申立人に対する十分な情報提供も行っていったこと、③申立人が重複契約と主張する点に関しては、国の介護保険制度は社会保障制度であり本件保険契約とは重複契約の関係にはないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険料払込に関しては保険料払込期間満了時においても申立人は保険料払済年齢として保険証券に記載された年齢であると認められること、②介護費用保険にかかる保険料控除に関しては、平成13年までは損害保険料控除の対象となり同14年以降は生命保険料控除の対象となることについて保険会社から申立人に適切に情報提供されており、保険料控除証明書の記載変更について保険会社に不備があったとは認められないこと、さらには③本件契約は申立人が募集人として自己の保険契約を取扱ったものであり、契約内容に関しては十分に認識していたものと推認されること等を確認した。

このため、両当事者に対し、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在し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が、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)－28】 [自動車保険／保険金の支払]

申立人は、スーパーの駐車場において自動車を後進させて出庫する際、駐車中の相手自動車に衝突する事故を起こし、これによる相手方への損害賠償に関して自動車保険を使用するか否かについては、修理工場での修理費見積額を確認した上で判断する旨を保険会社の担当者にあらかじめ伝えていたにもかかわらず、保険会社はこれを行わずに相手方との間で修理費協定等を行い、割引等級が下がることによる保険料の増額負担を強いられる結果となったこと等について、保険会社に対して損害賠償等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

〈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〉

申立人は、①本件事故に関し相手自動車の修理等に要した費用は損傷の程度に比して高額であり、修理の内容についても過剰であると考えていること、②申立人があらかじめ保険会社に対して保険使用の有無を確認するよう求めていたにもかかわらず、保険会社の担当者はこれを怠り相手方との間の修理費協定を先行させたことは、意図しない保険使用の強要であるほか次年度以降の保険料の増額負担を強いられるのであるから、当該増額分は保険会社が負担すべきであること、また③一連の保険会社の対応により精神的苦痛を負ったこと等を主張した。

保険会社は、保険使用に関する申立人の意向確認に先立ち相手方との修理費協定を行ったことについての不備はあったものの、①事故の発生自体に疑いはなく、修理金額に関しても申立人が主張する修理方法による費用発生と実修理額とに大きな差異はないこと、②被害者にとっては駐車中の一方的な被害事故であり、軽微な破損を理由に加害者である申立人が修理の必要性を否定することは社会通念上困難と考えられること、③申立人からの事故報告を受けて以降の保険会社における損害査定業務について、損害賠償法理上、申立人に対して慰謝料を支払うことが妥当と考えられる程度の業務上過失は認められないこと等から、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故において申立人が相手自動車に与えた損害の程度に関する事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間における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)－29】 [傷害保険/保険金の支払]

申立人は、海外旅行中にスポーツジムのロッカー更衣室内においてカバン等の盗難被害に遭い、また、空港内のトイレ内においてショッピングバッグの盗難被害に遭ったとして、保険会社にそれぞれ海外旅行傷害保険(携行品特約)およびショッピングガード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、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

保険会社は、本件契約に基づく保険金支払にあたっては、申立人が主張する盗難が偶発的な事故により発生していることが必要であるところ、事故発生に関する申立人の申告内容には不自然な点が見られることから信用できず、保険事故が発生したとは認められないため保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が主張する2件の盗難が発生したか否かについての事実認定が必要であるところ、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)－30】 [傷害保険/契約の管理・保全]

申立人は、保険会社との間で契約のあった積立傷害保険契約について、満期から約17年経過して保険証券(原本)が見つかったことから、保険会社に対して満期返戻金の支払を請求したところ、保険会社は当該満期返戻金は支払済みであるとしてこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

申立人は、保険会社からこれまで満期返戻金の支払案内を受けた記憶はないこと、また、保険証券の原本が手元にあることから、本件契約について保険会社から満期返戻金の支払を受けていないとして、保険会社には満期返戻金の支払義務がある旨を主張した。

保険会社は、満期返戻金に関しては、①紛失等により保険証券が呈示されない場合であっても公的書類等により本人確認ができれば支払手続を行っていること、②返戻不能となった契約については所定の記録

簿により管理を行っているところ、当該記録簿には申立人にかかる契約情報は搭載されていないことから、本件契約にかかる満期返戻金は既に支払済みであることが推量されること、③本件契約に適用されていた特約条項には「満期返戻金の請求権は、保険期間満了日の翌日から起算して3年経過したときに消滅する」旨の規定があるため消滅時効の援用も可能と判断していること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険証券は有価証券ではなく証拠証券であり、正当な権利を有する者から請求があれば保険会社は当該請求者に対して保険金等の支払をすることができ、またそれにより免責を得られると解されること、②保険会社において管理している満期返戻金に関する記録簿(返戻不能契約のリスト)は申立人に対する満期返戻金の支払を裏付けるものと認められること等を確認した。

このため、両当事者に対し、保険会社は申立人に対して満期返戻金の支払債務を負わないこと等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が、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】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、交通事故により受傷し、高次脳機能障害の後遺症を負ったことについて、後遺障害等級9級に相当するとして、保険会社に対して申立人の母が契約している自動車保険(人身傷害保険)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、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

保険会社は、医療関係資料に基づき、申立人が主張する高次脳機能障害は本件事故によるものとは認められないとし、本件事故による後遺障害として認められる頸部等に残留する神経症状(併合により後遺障害等級14級)以外は保険金支払の対象とならない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が主張する高次脳機能障害に関する事実認定が必要であることから、医学的知見を十分に有する専門医に対し、当事者双方から提出のあった資料等に基づき見解を求めたところ、画像所見等においては当該高次脳機能障害と本件事故との間の因果関係について証明できる医学的根拠はないとの意見があり、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】 [傷害保険/保険金の支払]

申立人(法人)は、従業員が工場内でクレーン操作中に誤って吊荷を右足に落として受傷した事故に関し、保険会社に対して傷害保険契約に基づく休業補償を求めたところ、保険会社は当該契約は重複保険となっているため按分払いとし、このことについて申立人は契約時には満額支払われるとの説明を受けていたことを主張したものの、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てをしたもの。

<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>

保険会社は、本件事故の補償にかかる保険契約に関し、申立人が他の保険会社との間で契約している保険契約と重複していることについては、申立人から保険金請求を受けた後の確認において初めて認識し、したがって保険金支払にあたっては保険約款の規定に基づき按分払いとなる旨を主張した。

申立人は、本件契約の締結の際、補償に関して重複する保険契約がある場合でも他の保険と按分される

ことなく満額の保険金支払があることについて募集人から説明を受けており、このことについては募集人も認めているのであるから、保険会社は支払に応じるべき旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①本件契約当時の記録では申立人は補償内容が重複する他の保険契約はないとして契約申込みを行っており、申立人からの保険金請求があった後に重複保険の事実を認識したとする保険会社の主張は一貫していること、②募集人が重複保険であっても満額の保険金支払が行われるとの説明を行った旨の当該募集人による承認書面については、その作成経緯が明らかではないこと、③損害保険契約は実際に発生した損害を填補する仕組みであって損害額を超える保険金支払は認められず、申立人は補償内容が重複している他の保険契約からの保険金支払を受けることにより損害額の全額について補償を受けられ、保険金未払いにかかる損害は発生しないこと等を確認した。

このため、両当事者に対し、保険会社は本件契約について保険約款に基づき按分して支払った保険金のほかは、本件事故に関し申立人に対する保険金支払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が、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)ー3】 [火災保険/契約の管理・保全]

申立人(訪問介護業を営む法人)は、保険会社との間で契約している事業活動包括保険に関し、契約取扱代理店が保険料の支払先として保険料専用口座ではなく個人口座を指定し、当該代理店が保険料を流用したために保険契約が失効した結果として業務上発生した賠償事故にかかる補償を受けられなくなったことについて、保険会社に対して当該賠償事故にかかる保険金支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

保険会社は、①本件契約にかかる保険料は申立人の銀行口座から口座振替により支払われることとなっていたところ、口座残高の不足により分割保険料の引去不能となり、申立人に対して書面により、保険約款に基づく所定の期日までに保険料支払がない場合には保険契約は失効し、保険事故に対する保険金支払ができなくなる等を通知したにもかかわらず、申立人はこれに応じなかったのであるから、契約失効後に発生した賠償事故(保険事故)に対する保険金支払債務はない旨、また、②代理店が申立人に対して、保険料専用口座ではなく個人口座あてに未払いとなっている保険料を振り込むよう指示した事実に関しては、保険会社が申立人に対して上記経緯のとおり再請求した保険料支払にかかる期日以降の対応であり、代理店による当該行為に不適切さはあるものの、これに基づき申立人が入金手配を行うか否かは保険約款に基づく本件契約の失効には影響しない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、口座残高の不足による保険料の支払漏れおよび代理店の個人口座への保険料入金に関する事実関係には争いはなく、保険約款に照らせば、保険契約者は保険料支払債務の履行に関しては十分な注意を払うべきとされるところ申立人はこれを怠っており、また、申立人が代理店の個人口座に保険料を入金することで当該債務を履行したとは認められないこと等を確認した。

このため、両当事者に対し、保険会社は申立人に対して保険金支払債務等は負わ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が、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】 [傷害保険／保険金の支払]

申立人は、公共施設においてエスカレーターに搭乗中、ふらついて転倒した結果として骨折したことから、保険会社に対して交通傷害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、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

〈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〉

保険会社は、申立人の申告によればエスカレーター搭乗中の事故であるところ、医療機関の診断書によれば受傷原因は「階段での転倒」となっており、本件保険契約において当該原因による受傷は補償対象とはならないこと、また、申立人が赴いていたとする公共施設にあっては、申立人が申告する目的によってはエスカレーターを使用する必然性が認められないことから、本件事故はエスカレーター搭乗中の事故とは認められず、保険金支払の対象外となる旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の受傷が交通乗用具であるエスカレーターに搭乗中に発生したものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、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)－5】 [自動車保険／保険金の支払]

申立人は、駐車場に駐車中の自動車にいたずらによる被害を受けた事故に関し、保険会社に自動車保険(車両保険)による補償を求めたところ、保険会社は当該自動車に発生した損傷はいたずらによるものではなく当て逃げによるものであるとし、この結果自動車保険の割引等級が下がるほか追徴保険料が発生することとなったことについて、事前に説明は受けておらず承知していないとして保険会社に対して割引等級の維持と追徴保険料発生の撤回等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

〈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〉

申立人は、保険会社への事故報告の際、保険会社から「いたずら被害による損傷であれば等級据え置き事故となる」との説明を受け、担当者の指示にしたがって被害自動車を修理工場に入庫して修理を行った。その際、保険会社から修理費用の金額および保険金請求意思の確認はあったものの、保険金請求を行うことで等級ダウンすること等については説明を受けておらず、仮に修理着工前に十分に説明を受けていれば保険を使用しなかったはずであるので、等級ダウン事故とせず、またこのために次年度の契約について発生することとなった追徴保険料の発生を取り消すべきである旨を主張した。

保険会社は、申立人に対して修理費用の連絡と保険金請求意思の確認を行う際、本件事故が等級ダウン事故となること等について申立人に説明できていなかった事実はあるものの、実際問題として自動車の損傷はいたずらによるものとは認められず当て逃げによるものと判断されること、このため本件事故は等級ダウン事故扱いとなるほか更改契約について追徴保険料の発生は免れないこと等を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自動車に生じた損傷がいたずらによるものか当て逃げによるものかに関する事実認定が必要となること、当事者間における事実関係に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、申立人にとっては、仮に当て逃げ事故として等級ダウン事故扱いされる場合には保険を使用しなかった旨の主張を行っているものの、この場合には修理費実額は申立人の負担に帰せられるべきであるにもかかわらず申立人からは当該負担にかかる申出はなく、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)一6】 [傷害保険/保険金の支払]

申立人は、倉庫内での荷物の積込み作業中に、停車していた無人のトラックが動き出したためこれを止めようとしたところ、腰を痛め、これについて保険会社に対して交通傷害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、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

保険会社は、申立人から報告のあった本件事故に関し、事故発生日が事故目撃者の証言と相違していること、事故発生時に申立人が事故現場にいたことを確認できないこと、医療調査の結果として、申立人が本件事故により受傷したとする腰椎椎間板ヘルニアが外傷によるものであることを確認できなかったこと等を理由に、保険約款に定める保険金支払事由に該当しない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、当事者間の事故発生の事実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】 [自動車保険/契約の管理・保全]

申立人は、車両同士の接触事故により受傷して後遺障害を負ったことから、保険会社に対して自動車保険(死亡・後遺障害特約)による補償を求めたところ、保険会社は当該特約は廃止済みであり本件契約に関しても契約更改時に契約内容を変更しているとしてこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約における死亡・後遺障害特約の廃止に関しては、満期時における契約更改に際し、代理店が契約申込書の変更欄に付箋を貼付して注意を促したほか、代理店から申立人にも補足説明を行っており、申立人も契約内容を確認したことについて申込書への押印等の記録があること等ことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、上記の契約更改の際、代理店に対しては前年度と同条件での契約を申し入れており、同特約の廃止について具体的な説明は受けていなかったこと等から、保険会社は保険金支払に応じるべき旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件保険契約については死亡・後遺障害特約は廃止されていることから、同特約に基づく保険金支払の可否を検討することは妥当でない一方、同特約の廃止は契約者にとって重大な保険契約内容の変更にあたると考えられるところ、仮に申立人が代理店から十分な説明を受けていたなら、他の保険会社との契約を選択する余地もあったことを考慮すれば、代理店から申立人に対する注意喚起や説明等に不適切さがあったことは否めないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、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、その後、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)―8】 [新種保険/契約の募集]

申立人(輸送機械装置の設計・製作等の請負その他の事業を営む法人)は、保険会社との間で契約している組立保険について保険料の過払いがあったことから、保険会社に対して過払い相当額の返還請求を行ったところ、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

〈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〉

申立人は、本件紛争の対象となっている組立保険については、保険約款によれば「保険金額は、保険の目的の請負契約金額以下であることを要する」とされているところ、請負金額を大きく上回る売上高を保険金とする契約を長年継続している状態にあり、この点、保険料は前年度の保険事故を踏まえて決定しており、売上高と請負工事額のいずれを保険金額に設定しても保険料に差異はなかった旨の保険会社の説明は納得性に欠けること、また、他の保険会社との間で契約している別の同保険における同種の問題について、当該他の保険会社は過払い相当額の返還に応じていること等から、同様の対応を求める旨を主張した。

保険会社は、組立保険は保険設計の自由度が高い企業向けの保険契約であり、保険料の算定にあたっては毎年、過去の保険金支払状況や次年度のリスク状況を勘案して両社で協議・合意の上決定していること、保険契約の基礎数値として請負金額でなく売上高を使用しているのは事務的な負担を回避して暫定的な保険金額算出を行うためであり、このことについては契約締結に際して双方で合意していること等を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件契約において保険金額および保険料の算定には売上高と請負金額のいずれを用いることとしていたかという点に関する事実認定が必要であるところ、当事者間における契約締結に至る事情等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)―9】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人(法人)は、駐車場に駐車した自動車について盗難被害にあったことから、保険会社に対して自動車保険(車両保険)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、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

〈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〉

保険会社は、車両盗難事故に関しては、最高裁判例に基づき、盗難の外形的事実(自動車が盗難されたとされる場所に当該自動車があったことおよび第三者が当該自動車を持ち去った事実)については申立人に立証責任があること、盗難に遭ったとされる自動車は特に強固なイモビライザー装置が装着され、かつ複数店舗の共同駐車場に駐車していたものであり、人目や通行車両も多い中では犯人がごく短時間で犯行に及ぶことは困難と考えられること等から、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生に関する事実認定が必要であるところ、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)－10】 [自動車保険／契約の管理・保全]

申立人は、保険会社との間で契約している自動車保険について、自動更新特約が付帯されているにもかかわらず契約が継続されなかったとして、保険会社に対して契約の継続を求めたものの、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件紛争の対象となっている自動車保険に付帯されている自動更新特約は、契約満期時に契約者と連絡が取れないことがある場合に万一の契約更新漏れを防ぐためのものであり、特約条項中に、所定の期日までに保険会社または契約者のいずれか一方から自動更新特約を適用しない旨の意思表示があった場合には契約は更新されない旨を定めているところ、当該契約を取り扱った代理店は、本件契約の満期日前(特約条項に定める所定の期日前)に、申立人に契約を更新しないことについて電話で申し入れ、申立人もこれを了承していたのであるから、自動更新特約は適用されない旨を主張した。

申立人は、①代理店が契約を更新しないと電話で申し入れたとする保険会社の主張については、その申入れを踏まえて仮に他の保険会社に契約を移す意思があったとすれば申立人から代理店に対して保険契約の内容についての照会等を行うはずであるところ、そのようなやり取りをした覚えはなく事実反すること、②無保険状態となっていることが判明して以降の保険会社とのやり取りにおいて、保険会社は、申立人が所定の期日までに未払分の保険料を支払うことにより契約を復活させることについて明確に了承していること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、自動更新特約に基づく契約の自動更新が有効となるか否かに関しては、少なくとも申立人から特約を適用しない旨の積極的な意思表示はなかったと認められること、また、申立人が銀行口座から保険料が引き落とされていないことに気づいて以降、直ちに保険会社に連絡を取るとともに未払分の保険料を納付している行動は、保険会社が主張するところの申立人が契約を継続しないことについて代理店が意思確認を行ったとの説明と整合しないこと等を確認した。

このため、保険会社に対して、本件紛争の和解成立時に保険事故が発生していないことを条件として、自動更新されないこととなった契約について当該契約の満期日に遡って契約を更新させ、申立人が未払分の保険料として保険会社に対して支払った金額を当該契約の保険料として充当した上で必要な精算を行うべきこと等を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、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)－11】 [自動車保険／保険金の支払]

申立人は、自宅の車庫に駐車していた自動車が盗難される被害に遭い、保険会社に対して自動車保険(車両保険)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、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜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＞

保険会社は、損害調査会社による調査結果を踏まえ、申立人が盗難被害に遭ったとされる自動車については、盗難防止装置があり、当該自動車に標準装備されているすべての鍵は申立人が所有していることから、第三者による窃盗の可能性は低いこと等、事故の発生について偶然性が疑われる事情が多数存在することを理由に、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自動車について盗難が発生したことに関する事実認定が必要となるところ、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、また申立人には本件紛争について司法による判断を仰ぐ姿勢も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)－12】 [火災保険/保険金の支払]

申立人は、自宅家財について盗難被害に遭い、火災保険の明記物件としている貴金属についても盗難されたため、保険会社に同保険による補償を求めたが、申立人は明記物件については保険約款に定める保険金上限額である100万円が支払われるものと認識していたところ、保険会社は明記物件明細書の記載が不十分であること等から30万円を支払うとしたことから、保険会社に対して100万円を支払うよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件契約上、明記物件明細書には盗難被害にあった貴金属のほか計12点の物件記載があり、それらの時価額の合計が保険金額を上回っていることから保険約款に基づき比例填補となり、この場合、当該貴金属について仮に明記物件としていなかった場合に本件契約に基づき支払われる金額(30万円)を下回る損害認定となることから、契約者有利に捉えて30万円を支払うこととした旨を主張した。

申立人は、本件契約は当初、1件の明記物件について保険金額300万円を設定して契約しており、その後、明記物件の追加(契約変更)を行い現在に至っているが、契約が満期を迎えるごとに契約更改した際には一貫して当初と同一内容の補償を求めていたのであるから、明記物件の盗難については保険金上限額である100万円を支払うべきことを主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社は満期時における契約更改の際、明記物件については個別に時価額の申告等が必要であり、これがない場合十分な補償を受けられない可能性があること等を説明したとしているものの、申立人はその事実はない旨を主張していること、②保険契約の性質上、明記物件について個別の時価額の申告等が行われていない本件においては、包括保険として比例填補の適用があると解さざるを得ないものの、申立人にあつては契約当初から同一条件で保険契約を締結しているとの認識があり、実際に明記物件を追加した後も保険金額に変更の事実認められないことを踏まえれば、個別時価額の申告等を行わない場合の保険会社による契約内容に関する説明が十分であったとは言い切れない面もあることを確認した。

このため、両当事者に対して、保険会社は申立人に一定の和解金を支払うべきこと等を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、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)－13】 [火災保険/保険金の支払]

申立人は、自身が所有している賃貸不動産において階下の店舗に漏水事故が発生したため、当該事故による損害について、保険会社との間で契約している事業者総合保険(事業施設賠償責任補償特約)による補償を求めたが、保険会社の損害調査において不備があったことで保険金支払手続が滞っているとして、保険会社に対して速やかな保険金支払手続および保険金支払遅延にかかる遅延利息等の支払を求めたところ、保険会社は保険金支払手続に遅延はないとしてこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜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＞

申立人は、本件漏水事故に関して鑑定人による立会調査を受けた後、保険会社から書面により提示された損害認定額について、立会調査の際に同意した内容と異なっていたためにその旨を指摘し、書面を再作成するよう保険会社に要求したが、保険会社は長期間にわたり対応を放置し、このため本来であれば速や

かに保険金支払されるべきところ事故発生から1年近くが経過しても事故対応が完了しないのは保険会社に一方的な責任がある旨を主張した。

保険会社は、申立人に提示した損害認定額は立会調査を実施した鑑定人からの報告書に基づくものであったが、その後、申立人からの異議申立ておよび保険金支払の督促を受けて送付した保険金請求手続の案内書面においては申立人の要求どおりの金額提示を行っており、これについて申立人からは保険金請求に必要な書類の提出が行われていないものであるから、保険会社に保険金支払義務を怠った事実はなく、申立人が要求するところの遅延利息等の支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、損害認定額については当初保険会社から申立人に案内された内容に関して相違はあったものの、その後保険会社は申立人からの異議申立てに応じて内容修正を行っているため争いはないと認められること、また、申立人にとっては保険会社による保険金支払の遅延があると主張しているところ、保険金請求に必要な書類を提出すれば保険会社はこれに応じる状況にあると認められることを確認した。

このため、両当事者に対し、保険会社は申立人に提示済みの保険金を支払い、申立人はこのために必要な手続に協力すべきこと等を内容とする和解案(特別調停案)を作成して提示して受諾を勧告したが、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)－14】 [自動車保険/保険金の支払]

申立人は、自動車の買替えに伴い、ディーラー代理店を通じて新規で自動車保険を契約したが、その際、旧契約と同条件での契約内容を希望したにもかかわらず、実際には搭乗者傷害保険が付帯されていなかったために、その後発生した自動車事故に関して搭乗者傷害保険に基づく一時金の支払を受けられなかったことについて、保険会社に対して契約を訂正等して当該一時金を支払うよう求めたものの、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

申立人は、本件契約の申込みの際、代理店には旧契約と同条件の契約内容を希望し、また、契約申込書の搭乗者傷害保険欄が空欄であったことを代理店の担当者にも確認し、「人身傷害保険に入っていれば搭乗者傷害保険に入る必要はない」旨の説明があったのであるから、当然に搭乗者傷害保険と同等の補償を受けられるべき旨を主張した。

保険会社は、本件契約は商品改定により旧契約と同条件による契約はできなくなり、代理店は申立人に対して、商品改定後の契約にあつては人身傷害保険が自動付帯されることで治療費や休業損害については同保険により補償されることから搭乗者傷害保険を付保する意味合いは薄れていること等を説明した上で、搭乗者傷害保険を付帯するかどうかの判断を求めた結果、申立人は自らの意思により同保険を付帯しない選択をしていること、また、保険会社側から申立人に交付される保険証券を含む各種書類において搭乗者傷害保険が付帯されていないことは明らかであり、申立人もこれを十分確認できたこと等から、本件事故に関して搭乗者傷害保険による補償には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人は確かに保険証券その他の書類により本件契約に搭乗者傷害保険が付帯されていないことを確認することができ、それにより必要な是正対応を行うことができたはずである一方で、保険会社側から申立人に対する説明によっては、人身傷害保険と搭乗者傷害保険との補償内容の具体的な差異について説明を行った事実は認められず、むしろ代理店の担当者は人身傷害保険の付帯により搭乗者傷害保険の付帯は不要と認識させる説明があったことで申立人は搭乗者傷害保険の付帯を選択しなかったと認められ、同保険を付帯するかどうかを選択するために必要十分な情報提供があったとは判断できないことを確認した。

このため、両当事者に対し、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払うこと等を内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、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)－15】 [自動車保険／保険金の支払]

申立人は、原動機付自転車を運転中、付近を走行していた自転車を避けようとして転倒し、負傷した結果として後遺障害を負ったことについて、保険会社に対して自動車保険による補償を求めたところ、保険会社は保険約款に基づく補償対象とはならないとしてこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

保険会社は、申立人が本件事故により負傷し、医療機関において治療を受けたことについて自動車保険(搭乗者傷害特約および自損事故傷害特約)に基づき医療保険金の支払を完了した後、申立人から後遺障害が残存する可能性がある旨の通知を受けたことから、申立人に対して後遺障害診断書の提出を求めるとともに医療調査を実施した結果として、申立人が本件事故による後遺障害であると主張するところの各種症状については、本件事故以前に発生し、本件紛争の対象となっている保険契約の補償対象外の事故や本件とは関連のない既往症によるものであるとして、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が主張するところの後遺障害と本件事故との間の因果関係の有無について高度に専門的な医学的知見に基づく事実認定が必要であるところ、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)－16】 [自動車保険／保険金の支払]

申立人は、保険契約者である申立人の配偶者が自動車を運転中、路外にはみ出し川に転落して全損となった事故について、保険会社に対して自動車保険(車両保険)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、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

保険会社は、損害調査会社による調査結果を踏まえ、事故の発生状況や、運転者である申立人の配偶者が自動車ごと川に転落した時点から当該自動車を脱出して川岸にたどり着くまでの状況等について、申立人は外形的事実の証明が合理的な疑いを超える程度にまで十分な立証を行っていないとして、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間における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は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)－17】 [自動車保険／保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、突然、助手席のエアバッグが開いた事故について、保険会社に対して自動車保険(車両保険)による補償を求めたところ、保険会社は本件事故は故障によるものであるとしてこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

申立人は、本件事故後に自動車を確認したところ、右前輪ホイールにボルトによるものと認められる損傷を確認したことから、走行中に発生した事故であるとして保険会社は保険金支払に応じるべき旨を主張した。

保険会社は、損害調査会社による調査結果を踏まえ、ホイールに発生した損傷は回転傷ではなく、走行中に発生したものとは認められないこと、また、損傷箇所は研磨されており、当該損傷箇所が本件事故により発生したとする申立人の主張には疑義があること等から、ホイールの損傷とエアバッグ損害とはそれぞれ別状況で発生したものと判断し、この場合エアバッグ損害の発生は故障損害にあたり、同損害については保険約款上免責としていることから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るにあたっては、本件事故が発生した原因に関する事実認定が必要となることから、当事者間における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は保険金支払の対象とならないことについて保険約款の適用を明確に主張しており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)－18】 [新種保険／保険金の支払]

申立人は、要介護状態となり介護費用保険金の支払を受けていたところ、介護施設において保険会社による面談(要介護状態の確認のため面談)を受けた際、以前と比べて症状に改善は見られないにもかかわらず、施設内を車椅子で自力移動していたことをもって保険会社が以降の保険金支払を拒絶したことについて、保険会社に対して保険金支払の継続を求めたものの、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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>

申立人は、介護施設に入所以前の自宅介護時は、自力歩行等は困難な状態として保険会社から介護費用保険による補償を受けており、同施設に移ってからも症状に変化はないのであるから、保険会社は保険金支払に応じるべき旨を主張した。

保険会社は、本件保険契約において補償の対象となる「寝たきり」の定義については、保険約款において「車椅子などの補助用具を用いても自力では全く移動することができない状態」をいうものとし、医師の診断書等によればこの状態にないことが明らかであるのであるから保険金支払の対象とはならない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人は自宅介護時と身体状況に変化がないことをもって保険会社に対して継続して保険金支払に応じるよう求めているものの、「寝たきり」に該当するか否かの判断は専ら保険約款に定める基準に沿って判断されるべきと考えられ、保険約款に照らせば診断書等に基づき保険会社が保険金支払の対象外と判断したことはやむを得ないものであることを確認した。

このため、両当事者に対し、保険会社は申立人に対して保険金支払債務を負わ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が、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)－19】 [自動車保険／保険金の支払]

申立人は、自宅マンションの駐車場において自動車が盗難される損害に遭い、保険会社に対して自動車保険(車両保険)による補償を求めたところ、保険会社は申立人が当該自動車の所有者ではないことを理由にこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

〈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〉

保険会社は、盗難に遭ったとされる自動車の登録状況は、所有者は自動車販売店(ローン契約に基づく購入形態であるため)、使用者は申立人以外の第三者となっており、また、使用者となっている当該第三者によれば、当該自動車は申立人とは別の者に売却したことを申告している等、申立人が当該自動車にかかる正当な所有権を有していることが明らかでないことから、申立人は保険約款に定める保険金請求権者には当たらず、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が車両保険金を請求できる立場にあるかどうかに関する事実認定が必要であるところ、保険約款には車両保険の被保険者は被保険自動車の所有者である旨規定されており、この点、自動車検査証その他の記録によっては当該自動車の所有権が申立人にあることについて確認できないほか、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)－20】 [自動車保険／保険金の支払]

申立人は、友人宅の近くに路上駐車していた自動車についていたずら被害に遭ったとして、保険会社に対して自動車保険(車両保険)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、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

〈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〉

保険会社は、自動車に発生した損傷は極めて広範囲にわたっており、事実経緯に関する申立人の申告には不自然な点が認められること等から、当該損傷は第三者によって行われた偶然な事故にはあらず、保険金支払の対象とはならない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自動車に生じた損傷が偶然な事故によるものか否かについての事実認定が必要であるところ、当事者間における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)－21】 [新種保険／契約の募集]

申立人(本件紛争の相手方である保険会社の損害保険代理店)は、保険会社との間で締結している取引信用保険について、保険会社に取引先の変更を申し入れていたところ、当該変更手続が遅れたことにより保険金が支払われなかったことを受け、本件契約は無効であるとして保険会社に保険料返還請求を行ったところ、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

〈手続終了事由〉

その他

〈紛争解決手続の概要〉

本件紛争において申立人は、紛争の対象となる取引信用保険について、紛争の相手方である保険会社の損害保険代理店として契約を取り扱っており、このため申立人は、本件紛争については業務規程第33条において紛争解決手続を実施しない場合として定めている事由の1つである「顧客が損害保険に関する知識を有する専門家であるもの」(第3号)と認められることから、同条の規定に基づき紛争解決手続を実施しないこととし、業務規程第39条第2項第3号に基づき手続を終了した。

【交通賠償一】 [対物]

損害賠償金額に関し、過失の割合をめぐって対立したもの。

〈手続終了事由〉

その他(その他)

〈紛争解決手続の概要〉

双方から意見聴取(計4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和解案を提示したが、契約者が和解案に提示された過失割合に納得しないとの理由から、保険会社が不受諾。委員を追加選任し検討の結果、特別調停案を提示したが、特別調停案の受諾期限内に契約者が提訴したことにより終了した。

【交通賠償二】 [対人]

示談が成立している事案について、後遺障害認定につき争いがあったもの。

〈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4回)を実施。

争点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。

【交通賠償三】 [対人]

示談内容、休業損害の支払および後遺障害の等級認定について争いがあったもの。

〈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4回)を実施。

当事者から提出された資料等を踏まえ、後遺障害の一部を追加認定する和解案を提示して和解が成立した。

【交通賠償一4】 [対物]

被害車両の修理費用および代車費用について争いがあったもの。

〈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4回)を実施。

被害自動車の損傷状況等を踏まえ、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】 [対人]

慰謝料、休業損害の支払いについて争いとなったもの。

〈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。

当事者から提出された資料等を踏まえ、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。

【交通賠償一6】 [対人]

慰謝料、休業損害の支払いについて争いとなったもの。

〈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。

当事者から提出された資料等を踏まえ、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]

被害車両の修理代、レッカー代、休業損害等について争いがあったもの。

〈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3回)を実施。

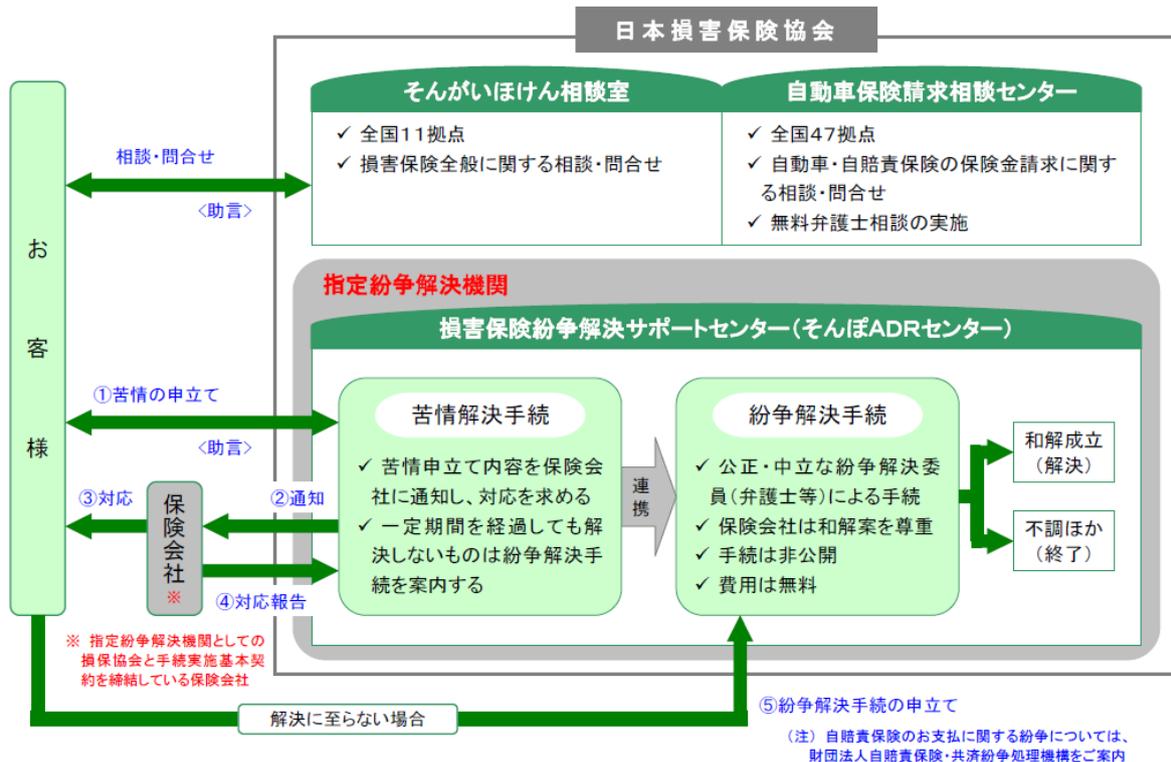
争点(損害賠償額)に関し双方に譲歩の見込みがないことが明らかとなったことを受け、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第4号に該当)に基づき手続を終了した。

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
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)	4,017 (21.7)	4,918 (26.4)	5,181 (24.4)	18,406 (23.7)
相談	14,989 (77.7)	14,531 (78.3)	13,718 (73.6)	16,017 (75.6)	59,255 (76.3)
2011年度	24,882 (100.0)				24,882 (100.0)
苦情	5,380 (21.6)				5,380 (21.6)
相談	19,502 (78.4)				19,502 (78.4)

<2011年8月17日集計>

(注) カッコ内の数値は、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
2011年度第1四半期	14,921 (59.8)	5,710 (22.9)	1,109 (4.4)	812 (3.3)	2,395 (9.6)	24,947 (100.0)
苦情	3,845 (71.3)	968 (18.0)	194 (3.6)	201 (3.7)	184 (3.4)	5,392 (100.0)
相談	11,076 (56.6)	4,742 (24.2)	915 (4.7)	611 (3.1)	2,211 (11.3)	19,555 (100.0)

<2011年8月17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) カッコ内の数値は、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	18 (6.2)	4 (1.4)	261 (90.3)	6 (2.1)	289 (100.0)	札幌
苦情	4 (6.2)	1 (1.5)	59 (90.8)	1 (1.5)	65 (100.0)	
相談	14 (6.3)	3 (1.3)	202 (90.2)	5 (2.2)	224 (100.0)	
東北支部	6 (1.0)	21 (3.4)	459 (74.3)	132 (21.4)	618 (100.0)	青森、盛岡、秋田、仙台、山形、郡山
苦情	1 (1.3)	(0.0)	70 (89.7)	7 (9.0)	78 (100.0)	
相談	5 (0.9)	21 (3.9)	389 (72.0)	125 (23.1)	540 (100.0)	
本部(関東支部)	1,473 (9.4)	1,473 (9.4)	9,775 (62.4)	2,949 (18.8)	15,670 (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	93 (4.7)	122 (6.2)	1,591 (81.1)	155 (7.9)	1,961 (100.0)	
相談	1,380 (10.1)	1,351 (9.9)	8,184 (59.7)	2,794 (20.4)	13,709 (100.0)	
静岡支部	9 (3.2)	3 (1.1)	228 (80.0)	45 (15.8)	285 (100.0)	静岡
苦情	1 (1.3)	(0.0)	71 (92.2)	5 (6.5)	77 (100.0)	
相談	8 (3.8)	3 (1.4)	157 (75.5)	40 (19.2)	208 (100.0)	
名古屋支部	12 (1.5)	19 (2.4)	665 (84.8)	88 (11.2)	784 (100.0)	名古屋、岐阜、四日市
苦情	2 (1.1)	8 (4.2)	173 (91.1)	7 (3.7)	190 (100.0)	
相談	10 (1.7)	11 (1.9)	492 (82.8)	81 (13.6)	594 (100.0)	
北陸支部	16 (5.8)	5 (1.8)	227 (81.9)	29 (10.5)	277 (100.0)	富山、金沢、福井
苦情	4 (4.5)	3 (3.4)	81 (92.0)	(0.0)	88 (100.0)	
相談	12 (6.3)	2 (1.1)	146 (77.2)	29 (15.3)	189 (100.0)	
近畿支部	22 (1.0)	28 (1.3)	1,903 (88.9)	187 (8.7)	2,140 (100.0)	京都、大阪、奈良、和歌山、神戸
苦情	8 (1.7)	5 (1.1)	428 (92.0)	24 (5.2)	465 (100.0)	
相談	14 (0.8)	23 (1.4)	1,475 (88.1)	163 (9.7)	1,675 (100.0)	
中国支部	8 (1.3)	4 (0.7)	550 (91.4)	40 (6.6)	602 (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	1 (2.2)	(0.0)	44 (97.8)	(0.0)	45 (100.0)	
相談	7 (1.3)	4 (0.7)	506 (90.8)	40 (7.2)	557 (100.0)	
四国支部	5 (1.0)	6 (1.3)	425 (89.1)	41 (8.6)	477 (100.0)	高松、徳島、松山、高知
苦情	(0.0)	2 (2.1)	93 (95.9)	2 (2.1)	97 (100.0)	
相談	5 (1.3)	4 (1.1)	332 (87.4)	39 (10.3)	380 (100.0)	
九州支部	37 (3.3)	14 (1.2)	976 (86.6)	100 (8.9)	1,127 (100.0)	福岡、佐賀、長崎、大分、熊本、宮崎、鹿児島
苦情	7 (2.8)	1 (0.4)	235 (92.9)	10 (4.0)	253 (100.0)	
相談	30 (3.4)	13 (1.5)	741 (84.8)	90 (10.3)	874 (100.0)	
沖縄支部	2 (1.0)	2 (1.0)	144 (73.5)	48 (24.5)	196 (100.0)	沖縄
苦情	(0.0)	2 (2.7)	68 (91.9)	4 (5.4)	74 (100.0)	
相談	2 (1.6)	(0.0)	76 (62.3)	44 (36.1)	122 (100.0)	
そんぼADRセンター	159 (6.6)	187 (7.7)	1,738 (71.9)	333 (13.8)	2,417 (100.0)	
苦情	120 (6.0)	149 (7.5)	1,528 (76.9)	190 (9.6)	1,987 (100.0)	
相談	39 (9.1)	38 (8.8)	210 (48.8)	143 (33.3)	430 (100.0)	
合計	1,767 (7.1)	1,766 (7.1)	17,351 (69.7)	3,998 (16.1)	24,882 (100.0)	
苦情	241 (4.5)	293 (5.4)	4,441 (82.5)	405 (7.5)	5,380 (100.0)	
相談	1,526 (7.8)	1,473 (7.6)	12,910 (66.2)	3,593 (18.4)	19,502 (100.0)	

<2011年8月17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