

## 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2四半期(2011年7月1日～9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569件、紛争解決手続が89件となった。

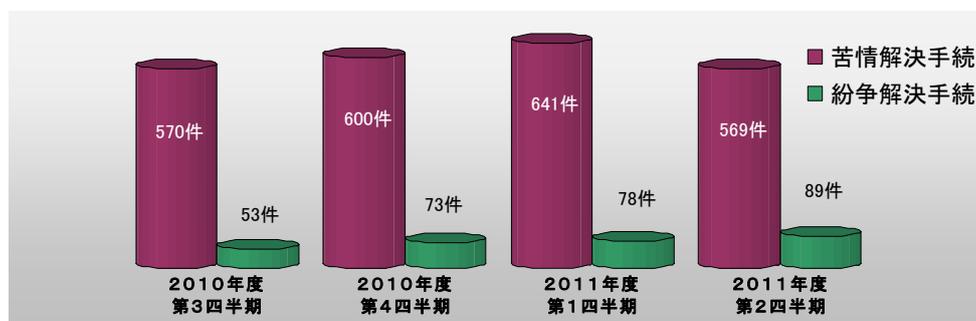
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が608件、紛争解決手続が87件となった。

(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	569	697	212	396	357	301
紛争解決手続	89	111	12	75	77	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2011年度第1四半期(2011年4月1日～6月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は72件(11.2%)減少し、紛争解決手続は11件(14.1%)増加した。



損保協会が保険業法に基づく指定紛争解決機関として「そんぽADRセンター」において紛争解決等業務を開始した以降の1年間(2010年10月1日～2011年9月30日)の手続件数は、苦情解決手続が2,380件、紛争解決手続が293件となり、それ以前の1年間における手続件数と比較すると、苦情は69.3%増(2009年10月1日～2010年9月30日は1,406件)、紛争は372.6%増(同62件)となった。

これは、主として、そんぽADRセンターの周知・PRに伴う効果(他の相談機関等からの紹介事例が増加したなど)のほか、2011年3月に発生した東日本大震災(2011年度第1四半期における件数増加)や、紛争に関しては2010年10月から交通事故賠償事案の取扱いを開始した等の受付対象範囲の拡大を行ったこと、また苦情解決手続との連携(紛争解決手続の積極的な案内)を強化していることなどが影響していると考えられる。

## 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)	414 (72.4)			868 (71.2)
	火災	38 (10.0)	39 (12.5)	40 (7.0)	63 (10.5)	180 (9.6)	120 (18.5)	76 (13.3)			196 (16.1)
	傷害	61 (16.0)	34 (10.9)	45 (7.9)	32 (5.3)	172 (9.2)	26 (4.0)	50 (8.7)			76 (6.2)
	新種・海上	23 (6.0)	21 (6.7)	35 (6.1)	33 (5.5)	112 (6.0)	44 (6.8)	28 (4.9)			72 (5.9)
	その他	7 (1.8)	3 (1.0)	3 (0.5)	(0.0)	13 (0.7)	3 (0.5)	4 (0.7)			7 (0.6)
	合計	381	312	573	601	1,867	647	572			1,219
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)	41 (7.2)			72 (6.0)
	契約管理	46 (12.2)	33 (10.6)	53 (9.3)	59 (9.8)	191 (10.3)	57 (8.9)	48 (8.4)			105 (8.7)
	保険金支払	278 (73.9)	233 (74.9)	465 (81.6)	496 (82.7)	1,472 (79.3)	528 (82.4)	449 (78.9)			977 (80.7)
	その他	15 (4.0)	12 (3.9)	17 (3.0)	16 (2.7)	60 (3.2)	25 (3.9)	31 (5.4)			56 (4.6)
	合計	376	311	570	600	1,857	641	569			1,210
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)	33 (4.8)			60 (4.1)
	接客態度	56 (13.2)	41 (12.1)	70 (10.2)	85 (11.5)	252 (11.5)	98 (12.4)	86 (12.6)			184 (12.5)
	手続遅延等	83 (19.5)	55 (16.2)	107 (15.6)	93 (12.5)	338 (15.4)	103 (13.0)	93 (13.7)			196 (13.3)
	説明不足等	53 (12.5)	34 (10.0)	70 (10.2)	83 (11.2)	240 (11.0)	89 (11.2)	64 (9.4)			153 (10.4)
	不適正手続	68 (16.0)	39 (11.5)	58 (8.5)	57 (7.7)	222 (10.1)	57 (7.2)	60 (8.8)			117 (7.9)
	提示内容	64 (15.1)	79 (23.3)	193 (28.2)	215 (29.0)	551 (25.2)	199 (25.1)	187 (27.5)			386 (26.2)
	支払可否	45 (10.6)	34 (10.0)	96 (14.0)	119 (16.0)	294 (13.4)	118 (14.9)	61 (9.0)			179 (12.2)
	保険金関連	37 (8.7)	34 (10.0)	57 (8.3)	60 (8.1)	188 (8.6)	94 (11.9)	90 (13.2)			184 (12.5)
	その他	6 (1.4)	5 (1.5)	5 (0.7)	9 (1.2)	25 (1.1)	7 (0.9)	7 (1.0)			14 (1.0)
	合計	425	339	684	742	2,190	792	681			1,473

- (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
2011年度 第2四半期		494	53		54	7	608		608

- (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2四半期	165	232	137	74	608

- (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2四半期
電話	602
文書(郵便等)	5
来訪	1
その他	
合計	608

- (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	18	3	2		1	24	2	1	20	1	24
青森県	2					2		1	1		2
岩手県	1	1	1			3			3		3
宮城県	8	16	1			25	2		23		25
秋田県						0					0
山形県		2				2			2		2
福島県	8	3		1		12		2	10		12
茨城県	6	2	1	1		10			10		10
栃木県	6	1				7			7		7
群馬県	8					8			7	1	8
埼玉県	38	3	1	2		44	1	4	37	2	44
千葉県	21	1	4	2		28	2	2	24		28
東京都	40	9	7	3	1	60	4	3	47	5	59
神奈川県	32	7	11	4		54	5	2	44	3	54
新潟県	2		1			3			3		3
富山県						0					0
石川県	2					2			2		2
福井県						0					0
山梨県	1					1			1		1
長野県						0					0
岐阜県	9	1				10		2	7	1	10
静岡県	16			1		17		3	14		17
愛知県	36	2	4	5	1	48	3	5	36	4	48
三重県	7	2	1			10	3	1	6		10
滋賀県	6			1		7		1	5	1	7
京都府	10	3	2		1	16	1	4	10		15
大阪府	40	8	2	3		53	4	7	41	1	53
兵庫県	21	1	2	4		28	3	2	19	3	27
奈良県	6					6		1	4	1	6
和歌山県	3		1			4	1		2	1	4
鳥取県	2					2			2		2
島根県						0					0
岡山県	8	1				9	1		8		9
広島県	8	1				9	1		7	1	9
山口県	1					1			1		1
徳島県	1					1			1		1
香川県	4		1			5		2	2	1	5
愛媛県	5					5		1	3	1	5
高知県						0					0
福岡県	12	3	3			18	4	4	9	1	18
佐賀県	3	1				4			4		4
長崎県	5					5			5		5
熊本県	8	3	3			14	1		12	1	14
大分県	1					1			1		1
宮崎県	2		1			3			3		3
鹿児島県	5	1		1		7	2		3	2	7
沖縄県	2	1				3			3		3
その他			1			1	1				1
合計	414	76	50	28	4	572	41	48	449	31	569

(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		7	4	4	3	8	2	3		31	21	3	24
青森県			1	1		1				3	1	1	2
岩手県	1	1	1	1						4	3		3
宮城県	2	2	2	1	1	5	1	14		28	23	2	25
秋田県										0			0
山形県			1				1	1		3	2		2
福島県		1	2	2	3	4	2	3		17	11	1	12
茨城県		1	1			2	4	2		10	9	1	10
栃木県		2				4	2			8	6	1	7
群馬県		3	1	2	1	2	1			10	8		8
埼玉県		7	12	8	2	14	5	3		51	42	2	44
千葉県		3	7	1	3	7	6	4		31	26	2	28
東京都	3	10	9	7	6	17	4	10		66	50	9	59
神奈川県	3	6	6	5	5	23	6	9	2	65	54		54
新潟県						2		1		3	3		3
富山県										0			0
石川県		1				1				2	2		2
福井県										0			0
山梨県								1		1	1		1
長野県										0			0
岐阜県		2		2	4	4				12	10		10
静岡県	1	2	1	2		10		2		18	15	2	17
愛知県	4	8	5	7	6	18	4	8	1	61	47	1	48
三重県	1	2	1	1	2		3	1		11	9	1	10
滋賀県			4	4	1	1		1		11	5	2	7
京都府	2	1	4		3	3	1	2		16	14	1	15
大阪府	5	7	9	4	7	17	7	13	1	70	49	4	53
兵庫県	1	7	4	4	2	9	4	1	1	33	24	3	27
奈良県		2	2			2		1		7	6		6
和歌山県	1		1			2				4	4		4
鳥取県			1		1					2	1	1	2
島根県										0			0
岡山県		1	2		2	2	3	2		12	9		9
広島県	1		3	1	1	6				12	7	2	9
山口県								1		1	1		1
徳島県						1				1	1		1
香川県		1	1		1	1		1		5	5		5
愛媛県		2		1		3		2		8	4	1	5
高知県										0			0
福岡県	4	1	2	2	1	3	3	2	2	20	17	1	18
佐賀県		1		1		3				5	4		4
長崎県		3	1	2		3				9	5		5
熊本県	1	1	4		1	5	1	1		14	12	2	14
大分県						1				1	1		1
宮崎県			1			2				3	3		3
鹿児島県	3	1		1	1	1	1			8	6	1	7
沖縄県					2			1		3	2	1	3
その他					1					1	1		1
合計	33	86	93	64	60	187	61	90	7	681	524	45	569

(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 勤務実態に合わせた休業損害を認定してもらいたい [自動車保険/被害者からの申出]

交通事故により受傷し、半年ほど通院して症状固定となった。  
 保険会社に対して後遺障害診断書を提出したところ、担当者から「後遺障害認定まで時間がかかる」と説明を受けたため、傷害部分と後遺障害部分とを別々に示談することとした。  
 その後、保険会社から賠償額計算書の送付を受けたが、当方の勤務形態に見合ったものではなく、休業実態を加味せず1か月を単純に30日で除して1日あたりの補償額を算出しているものだった。  
 このため、減収額に満たない休業補償の内容となっていることについて保険会社に再計算を申し入れたところ、担当者は「計算方法は間違っていない」というのみで取り合ってもらえず、納得がいかない。

##### <経過・対応結果>

申出人の勤務形態は時給制であり、事故日から連続して欠勤した後、出勤、欠勤等を繰り返していたが、保険会社は申出人から提出のあった休業損害証明書の事故日前の3か月間分を90日で除して1日あたりの単価を求め、それに基づき休業損害額を算出したため、実態を下回る金額提示となっていた。

保険会社において改めて実態を踏まえた休業損害額を積算し、申出人に当該積算の根拠等を丁寧に説明して了解を得た。

##### <保険会社における再発防止の取り組み>

勤務実態を考慮した適正な休業損害認定ができていなかった点について担当者を個別に指導するとともに、社内ミーティングにおいて本件事例を取り上げ、担当者間で共有化して注意喚起した。

#### ② 2次搬送費用も補償対象としてもらいたい [自動車保険/契約者からの申出]

妻が自損事故を起こし、全損が見込まれたため、自動車保険に付帯されているロードサービスを利用することとし、保険会社に連絡した。その際、保険会社の担当者から、事故車両は自宅または修理工場に搬送可能であり、仮に自宅搬送を選択した場合は自宅から修理工場への2次搬送もサービスの対象となる旨の説明があったため、実家への搬送を依頼し、了解を得た。  
 その後、搬送業者が到着し、当該業者のアドバイスに従ってディーラーに搬送することとなり、後日、解体業者へ搬送したが、保険会社は、「ディーラーでも廃車できたのだから解体業者への搬送費用は補償できない」と言う。  
 当方は保険会社から連絡してもらった搬送業者の指示を受けて対応しており、今回のケースについて補償対象とならないことは事前に説明を受けていないのだから、2次搬送分も補償してもらいたい。

##### <経過・対応結果>

保険会社から連絡を受けた搬送業者(提携業者)が、保険会社からの要請事項とは異なる作業を行った上、当該作業について保険会社と十分に連携され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て対応不備を謝罪し、2次搬送費用も補償する旨を説明して了解を得た。

##### <保険会社における再発防止の取り組み>

搬送業者(提携業者)による作業変更内容を適切に把握できていなかったことおよびお客様(申出人)からの要望を十分に汲み取ることができなかったことについて、責任者から社内担当者に対して指導した。また、搬送業者(提携業者)に対して、保険会社からの要請事項とは異なる作業を行った場合には保険会社に速やかに報告するよう指導徹底を要請した。

③ 事故対応にあたって担当者は適切にアドバイスをしてもらいたい [自動車保険/契約者からの申出]

自動車同士の接触事故があり、相手自動車の搭乗者が受傷した。  
 事故発生時、病院へ行く被害者への付き添いも行い、翌日、電話でもお見舞い等を行ったが、その後、保険会社の担当者から、「被害者は加害者から謝罪がないと言っている」との連絡があったため、改めて電話をしたが連絡がつかなかった。  
 その後、保険会社の担当者からの連絡で、被害者が自宅で階段から転落して入院していることと、当人は本件事故によるしびれが原因であると主張しているが医師は因果関係についての判断を保留していることを知らされたため、入院見舞いをするべきか迷い担当者に相談したが、アドバイスはなかった。  
 さらに数日後、再び担当者から連絡があり、当方に対して被害者が入院見舞い等を要求しているとのことだったが、当方としては事故との因果関係が明らかになるまで見合わせたいと考えていること等を説明した上でアドバイスを求めたものの、担当者は「被害者にそのまま回答してもいいのか」と言うのみで適切な対応ではなかった。今後の事故対応について不安を感じるので、きちんと対応してもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社の担当者は、被害者への謝罪や見舞いは加害者に強制できるものではないことから、被害者からの要望や申出人の意向を伝達する対応に努めていたところ、申出人には契約者フォローが十分ではないと受け止められたものだった。

保険会社から申出人に連絡して担当者からのアドバイスが不足していた点を謝罪し、改めて今後の対応等について説明し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

被害者からの謝罪要求とお客様(申出人)の謝罪に対する考え方に乖離があったことで、担当者のアドバイスの内容がお客様(申出人)の意向に合致せず、不快にさせたものであり、お客様(申出人)のお気持ちを踏まえたアドバイスをしよう担当者を指導した。

④ 事実と反する説明に基づく補償打切りには納得がいかない [自動車保険/被害者からの申出]

自動車で行中、路上駐車している自動車のドアが突然開いて左側面に衝突し、受傷した。  
 事故から1年ほど経過した時点で、治療をしている医療機関の医師から、「保険会社から連絡があつて今月末で治療を終了することとなった」との説明を受けた。  
 医師によれば、保険会社の担当者は、治療の打切りについては当方も承諾しているとのことだが、当方にそのような認識はなく、医師も引き続き治療を要するとの判断である。  
 当方としては医師の判断に従うつもりであるので、保険会社と医師との間で十分に話し合ってもらい、今後の方針について納得のできる説明をもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社の担当者が申出人に対して治療の経過を確認した際、申出人から「ケガは完全には治らない」と思っており、主治医からも1年くらいかかるといわれていることから、どの時点かで治療を終わらせようと考えているので医師に連絡してもらいたい」との話があったことから、担当者は申出人が治療の終了に同意しているものと思ひ込み、医師に対してその旨を連絡したものだ。

保険会社から申出人に連絡し、申出人の意向を踏まえて医師と協議した上で今後の方針を決定することとし、その後、医療調査の結果を踏まえて症状固定として後遺障害診断認定手続を行い、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

お客様の治療に関する意向を十分に確認するため、治療継続か終了かについて明確な言葉で確認するよう指導・徹底した。

⑤ 代車使用について突然の期限通知であり延長を求める [自動車保険/被害者からの申出]

交差点で相手自動車と衝突し、運転していた自動車は全損となった。  
 この事故により相手保険会社から代車の使用を認めてもらっているが、新しい自動車への買替えを検討しているうちに、突然、保険会社から代車の使用期限について通知を受けた。  
 事故の当初に説明を受けていれば早期の買替えも検討できたし、交通の便の悪い地域に住んでいて日常生活に自動車は不可欠であるので、保険会社の対応には納得がいかない。  
 現在、自動車の購入手続中であり、代車の使用期限の延長をお願いしたい。

<経過・対応結果>

事故に関して保険会社で損害調査を行った結果、全損と認定し、その旨を申出人に伝えたところ、申出人は自動車を修理するか買替えをするか検討中とのことだった。

その後、保険会社は申出人の契約先保険会社を通じて、申出人は自動車を修理せずに全損として車両保険を使用する予定であることを知ったため、全損の場合は代車の使用期間が2週間となる旨を申出人に案内した。なお、申出人の契約にはレンタカー特約が付帯されており、代車使用にかかる費用補償の取扱いについては保険会社同士で打合せを行っていたが、その内容は申出人に伝わっていなかった。

保険会社から申出人に連絡し、代車については、別途、申出人のレンタカー特約に基づく補償として1か月の延長使用が可能であることを説明し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

契約者であっても被害者であっても、お客様にご案内すべき事項については社内で報告・確認を徹底するとともに、特に全損の場合の代車認定期間については、全損と判断した後、速やかに分かり易い説明を行うよう担当者を指導した。

⑥ 水害補償を希望して契約したのだから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]

集中豪雨により店舗に水害が発生したため、保険会社に事故報告をしたところ、現在の契約内容では水害は補償できないと言われた。  
 水害が起こりやすい地域であることから、契約の当時、代理店の担当者には水害補償を希望している旨を伝え、その際、「後日連絡する」との返答があったまま、担当者からの連絡がないままになっていた。  
 この経緯を保険会社に伝えたところ、代理店に対応させるとのことで数日後に代理店の別の担当者が来訪し、「契約時に契約内容を確認しているのではないか」と言うが、当方としては水害補償がないとの説明を受けていればすぐに気づくはずである。なお、契約を取り扱った担当者はすでに退職してしまっているとのことである。  
 その後、対応状況を確認するため本社(相談室)に電話したところ、代理店から回答させるとのことで、その後、代理店から「契約時に契約内容を説明しているので何もできない」と言うが、納得がいかない。

<経過・対応結果>

保険会社において事実関係を調査したところ、申出人が来店した際に対応した代理店の担当者は申出人が水害補償を希望していることを聞いていたが、契約手続を行う別の担当者とその旨を伝えていなかったこと、また担当者は他の来店客への対応等に追われたため、契約内容について申出人に十分な説明ができず、申出人の意向と異なる補償内容に気がつかないまま契約手続を行ったことが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、事実関係を報告して謝罪するとともに、契約内容を訂正して、所定の追加保険料を領収した後に保険金支払手続を行う旨を申し入れ、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

代理店に対して、担当者変更があった場合には引継ぎを徹底するとともに、お客様が希望する補償内容については適切にヒアリングして記録することや、商品ごとの補償内容の差異について十分な説明を行うこと等を指導した。

## 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)	51 (57.3)			94 (56.3)
	火災	3 (23.1)	5 (33.3)	12 (22.6)	13 (17.8)	33 (21.4)	17 (21.8)	23 (25.8)			40 (24.0)
	傷害	5 (38.5)	1 (6.7)	10 (18.9)	14 (19.2)	30 (19.5)	8 (10.3)	6 (6.7)			14 (8.4)
	新種・海上	2 (15.4)	4 (26.7)	1 (1.9)	5 (6.8)	12 (7.8)	9 (11.5)	3 (3.4)			12 (7.2)
	その他	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	1 (1.3)	6 (6.7)			7 (4.2)
	合計	13	15	53	73	154	78	89			167
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 (51.3)	50 (56.2)			90 (53.9)
	一般(大阪)	6 (46.2)	7 (46.7)	19 (35.8)	23 (31.5)	55 (35.7)	25 (32.1)	30 (33.7)			55 (32.9)
	交通賠償	—	—	12 (22.6)	6 (8.2)	18 (11.7)	13 (16.7)	9 (10.1)			22 (13.2)
	合計	13	15	53	73	154	78	89			167
紛争局面別	契約募集	3 (23.1)	4 (26.7)	1 (1.9)	3 (4.1)	11 (7.1)	6 (7.7)	4 (4.5)			10 (6.0)
	契約管理	(0.0)	(0.0)	3 (5.7)	4 (5.5)	7 (4.5)	3 (3.8)	8 (9.0)			11 (6.6)
	保険金支払	10 (76.9)	11 (73.3)	47 (88.7)	61 (83.6)	129 (83.8)	66 (84.6)	68 (76.4)			134 (80.2)
	その他	(0.0)	(0.0)	2 (3.8)	5 (6.8)	7 (4.5)	3 (3.8)	9 (10.1)			12 (7.2)
	合計	13	15	53	73	154	78	89			167

(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2四半期	7	12	61		5	2	87			87

(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2四半期	2	29	50	6	—	—	87

(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2四半期	4	44	21	14	4		87

(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)

#### 【自動車保険－1】 [契約の募集]

申立人は、配偶者が運転する自動車に搭乗中に追突事故に遭い負傷したため、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害補償保険による補償を求めたところ、申立人は当該人身傷害補償保険について「入通院日数払いによる補償」と認識していたにもかかわらず「傷害一時金払いの補償」の提示を受けたため、保険会社は申立人が期待する補償に応じてくれないとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約にかかる3回にわたる契約更改時に、「入通院日数払いによる補償」から「部位症状別定額払いによる補償」に変更されること(1回目)、「部位症状別定額払いによる補償」から「傷害一時金払いによる補償」に変更されること(2回目)、前年どおり「傷害一時金払いによる補償」となること(3回目)を代理店から申立人に説明するとともに、契約内容確認シート等の書面によってもこれらを確認していることから、申立人に対しては契約内容を適切に説明しており、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、契約更改時における本件保険契約の具体的な補償内容にかかる代理店から申立人への説明の有無等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあるほか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、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。

#### 【自動車保険－2】 [契約の募集]

申立人は、自動車を運転中にガードレールに接触させる自損事故を起こし、当該自動車が全損となったため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、本件保険契約は車両保険の補償範囲が他車との衝突等による損害に限定される車両限定補償となっており、本件事故に関しては保険金支払対象とはならず、また申立人が事前に車両保険の補償範囲を限定しない一般補償に変更していると主張する点に関してはそれを客観的に確認できる書類がないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

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本件保険契約が車両限定補償である場合には本件自損事故は免責となり、一般補償であれば補償の対象となること、②申立人は車両限定補償から一般補償への変更を含む複数の契約変更手続を代理店に依頼しており、当該代理店は申立人から当該手続の依頼を受けた際、他の変更手続には対応したものの車両限定補償から一般補償へと変更する手続に関しては失念したことを認めていること、③保険契約にかかる手続に関する代理店の行為は保険会社の責任に帰せられるものであり、代理店の申告にも虚偽等は認められないこと、④保険会社は本件事故の発生後において、既に申立人の契約変更の申出にかかる主張に基づき本件契約について変更手続を実施し、それに伴う追加保険料も領収済み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、本件保険契約の車両保険(一般補償)にかかる保険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。

### 【自動車保険－3】 [契約の募集]

申立人は、所有する自動車を運転中に自損事故を起こして当該自動車が損傷したため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は当該契約は他車との衝突等による損害を補償するものであり、本件事故による自動車の損害は補償対象ではないとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

申立人は、本件保険契約は車両保険の補償範囲が他車との衝突等による損害に限定される車両限定補償であるところ、代理店からは「自損事故の際にも車両新価保険特約を使用できる」との誤った説明を受けたことにより申立人の要望を満たしていない同特約を付帯することとなったとして、①保険会社は契約時に遡って車両保険の補償範囲を限定しない一般補償に変更し、これに伴い発生する追加保険料については保険会社が負担すべきこと、②本件事故により申立人が負担した自動車の修理費用については保険会社が支払うべきこと等を主張した。

保険会社は、①代理店は申立人に対してパンフレットにより車両保険の補償範囲について適切に説明していたこと、②車両保険の補償範囲を限定することは、支払保険料との兼ね合いで申立人が自ら選択したものであること、③代理店は車両新価保険特約の補償内容に関しても適切に説明しており、申立人が主張するところの「誤った説明」はなかったことから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①車両保険の補償範囲を限定することに関しては、申立人が契約申込書の車両保険補償欄を確認したと認められる記録が同申込書にあることや、契約締結後に保険会社から送付された保険証券には車両保険が限定補償である旨明記されており、その後申立人からは保険会社に対して車両保険の補償内容等に関して相談等の申出を行った事実は認められないこと等から、申立人が本件事故発生後に異議を申し立てたとしても補償内容が見直されるべきとは認められないこと、②代理店が申立人に対して、自損事故の際にも車両新価保険特約を使用できるとの説明を行った事実の有無に関しては、本件事故発生時に申立人が当該代理店から受けた発言が同特約の補償範囲に関して誤解を招くようなものであったことは否定できないものの、契約時において誤った説明が行われたと認められる具体的な事情はなく、その事実を認めることは困難であることを確認した。

このため、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。

### 【自動車保険－4】 [契約の募集]

申立人は、代理店に自動車保険の契約を申し込んだ際、代理店が当該契約の始期日および終期日の設定を誤ったために保険期間の訂正が必要となったことについて、これにより保険料の追加払い等が発生するのは納得できないとして、保険会社に追加保険料を支払うことなく速やかに保険証券の発行等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約の募集にあたり、代理店が他社における前契約の確認を十分に行わなかったことにより本件契約の始期日等の設定を誤ったことが原因であり、①手続誤りがあったことに関しては保険会社

および代理店に責任があり、申立人にはこの旨を説明して謝罪等を行っていること、②前契約からの割引等級の継承にあたっては始期日等の訂正が必要であり、申立人との間で交渉を継続した結果、他社に契約変更することを前提に始期日等の訂正および追加保険料の支払等必要な手続を完了済みであることから、本件紛争に関する対応は完了している旨を主張した。

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、本件に関して代理店に手続誤りがあったことは明らかであり、それによって申立人に契約訂正等の無用な手間が発生して申立人に不満を生じさせたことは否めないが、申立人にはこれによって何らかの損害が発生したとは認められにくく、また当該事実が発覚した後の保険会社等の対応に不適切な点は認められないことを確認した。

このため、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。

### 【自動車保険－5】 [契約の募集]

申立人は、自動車を運転中に対向車を避けようとして民家の玄関を損傷したため、保険会社に自動車保険の対物賠償保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は本件保険契約には対物賠償保険は付帯されていないとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

申立人は、本件保険契約にかかる更改手続の際、代理店から、対物賠償保険が付帯されていないことについて説明を受けていないこと等を主張した。

保険会社は、①申立人には多数の事故歴があったことから、前々契約において対物賠償保険を付帯しない契約とすることとし、申立人もこれを了承していたこと、②契約更改時において代理店は申立人に対して「前年同条件」での契約更改を提案し、申立人もこれを承諾した上で適正に契約更改されていること、③本件保険契約に対物賠償保険が付帯されていないことについては、申立人に送付されている保険証券においても確認することができ、本件事故の前までに特段の申出はなかったこと等から、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申立人が対物賠償保険金の支払を請求している点に関しては、本件保険契約において対物賠償保険が付帯されていないことは明らかであること、②契約更改時に代理店が対物賠償保険が付帯されていないことに関する説明を怠ったことを明確に認定することは困難であり、むしろ契約申込書等に申立人の署名があることや保険約款を受領している事実からすれば、申立人は、本件保険契約に対物賠償保険が付帯されていないことを十分に知り得る機会が与えられていたといえること、③一方、契約を更改する過程で、過去の契約において対物賠償保険を引き受けなかったこととした事情からは変更が生じており、それを踏まえ代理店にあっては「前年同条件」での契約更改を提案することにとどまることなく、対物賠償保険の付帯に関し申立人の意向を確認する必要があると考えられるところ、そのための情報提供等が十分であったとは言え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て本件紛争の解決を図る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。

### 【自動車保険－6】 [契約の管理・保全]

申立人は、交通事故による受傷にかかる自動車保険による補償に関し、当該契約の申込みの際、代理店には、搭乗者傷害保険について前回と同様に入院日数払いによる補償を希望する旨を伝えたにもかかわらず実際の契約内容は傷害一時金払いによる補償となっていたことから、申立人が希望した

契約どおりの内容で補償すべきであるとして、保険会社に保険金支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

紛争解決手続を開始した後、手続に時間がかかりすぎるとして、申立人が所定の手続による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。

**【自動車保険一7】** [保険金の支払]

申立人は、自動車同士の衝突事故による受傷に関し、通院期間に中断があったのは事故後の保険会社の対応不備に原因があるとして、通院再開後の治療費等について保険会社に自動車保険の人身傷害補償保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

申立人は、事故により受傷したものの、保険会社の対応が原因で精神的に不安定となり外出が困難となったために事故直後の数日しか通院できなかったが、数か月後に通院を再開できたので、保険会社は治療費等を補償すべきことを主張した。

保険会社は、①通院保険金の算出にあたっては、医師による診断書等に基づき適正に損害認定していること、②一般的に、交通事故から一定期間が経過した場合には、事故と傷害との間の因果関係が不明となるため保険金支払が困難となることについて申立人に説明し、申立人もこれに了解していたことから、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、本件事故により発生した申立人の傷害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、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。

**【自動車保険一8】** [保険金の支払]

申立人は、申立人の長男が自動車を運転中に対向自動車と衝突する事故を起こして死亡したため、保険会社に自動車保険に基づく搭乗者傷害保険による補償を求めたところ、保険会社は、申立人の長男には別途法定相続人がいる等から申立人が本件保険金の正当な受取人であることを確認できないとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

申立人(ただし、申立人本人は医療機関に入院しており、診断書によれば「植物状態に準ずる」ものとされており、次男を代理人として本件申立てを行っている。)は、本件事故により死亡した申立人の長男の法定相続人(申立人の長男の子)は、相続を放棄して本件保険契約に基づく保険金請求を申立人に委任する旨の委任状を提出しているのだから、保険会社は申立人に対して速やかに保険金を支払うべきことを主張した。

保険会社は、①申立人から提出のあった保険金請求にかかる法定相続人からの委任状をもってしても、本件保険金は高額であり、法定相続人が保険内容を正確に認識した上で委任状を発行したかどうかについて法定相続人に直接確認する必要があること、②申立人には意思能力がないことから、申立人が本件申立てにかかる代理人に保険金請求手続を委任することは不可能であること、③このため、本件申立てにかかる代理人に対して、保険会社は法定相続人に対して保険金を支払うこととしてその支払先を申立人の口座に指定する方法や、法定代理人から本件申立てにかかる代理人に対して保険金請求手続を委任する方法等の選択肢を提示したが、いずれも了解を得られなかったことから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件事故により保険会社から支払われる搭乗者傷害保険金については、判例によれば、法定相続人が固有の権利として保険金請求権を取得するものとされており、保険会社が当該法定相続人の意思を確認することなく申立人に保険金を支払った場合には、将来において申立人と法定相続人との間で紛争が発生する可能性があり、また保険会社として保険金の二重払いのリスクを抱えるところ、申立人は保険会社が法定相続人に対して直接連絡することを拒んでいる事実があること等を確認した。

このため、本件においては保険会社が保険金支払責任を有していることについては争いがないものの、当事者間の保険金支払先をめぐ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。

#### 【自動車保険－9】 [保険金の支払]

申立人は、通勤のために他人から借用している自動車を運転していたところ異音を聞くとともに衝撃を感じ、左後部車輪が傾く等の損害が発生したため、保険会社に自動車保険契約の他車運転危険補償特約に基づく補償を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、自動車の損傷について調査を行った結果として、自動車には他物との衝突の痕跡が見当たらないため本件事故は故障が原因であって本件保険契約における補償の対象となる偶然な外来の事故には当たらないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自動車に生じた損傷が他物との衝突によるものかどうかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該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。

#### 【自動車保険－10】 [保険金の支払]

申立人は、早朝に自動車を運転中に路上駐車中の相手自動車に衝突する事故を起こし、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は事故発生後に申立人が受けた警察による飲酒検知により呼気1リットル中に0.1ミリグラムのアルコール保有が認められたため、保険約款において免責を定めている「酒気帯び運転による事故」に当たるとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

申立人は、前夜の少量程度の飲酒であり、実際に道路交通法の罰則の対象となっていないこと等から免責事由には該当しないことを主張した。

保険会社は、保険約款の車両条項において「道路交通法第65条第1項の規定に違反して、もしくはこれに相当する状態で被保険自動車を運転している場合に生じた損害に対しては保険金を支払いません」と規定しているところ、判例タイムズ等によれば「酒気」とは「アルコール分を指し、それが酒、ビール、ウイスキー等のアルコール飲料に含まれているものであると、あるいは飲料以外の薬品等に含まれているものであるとを問わない」とされており、また、「酒気を帯びて」とは「社会通念上、酒気を帯びているといわれる状態を言うものであり、外観上(顔色、呼気等)認知できる状態にあることをいう。したがって、酒に酔った状態であることは必要でないし、また、運転への影響が外観上認知できることも必要ではない」とされていること等から、保険金支払には応じられない旨を主張した。

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道路交通法第65条第1項は「何人も、酒気を帯びて車両等を運転してはならない」と規定されており、本件事故後に申立人が警察による飲酒検知を受けた結果として呼気1リットル中に0.1ミリグラムのアルコール保有が認められたことを踏まえれば、本件事故は「酒気帯び運転による事故」と認められること、②申立人が道路交通法の罰則の対象となっていないことを根拠として保険会社の免責主張を否定している点に関しては、同法第117条の2第1号または同法第117条の2の2第1号において罰則の適用はないとしても、同法第65条第1項において「酒気を帯びて」運転することを禁止しているのは明らか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、本件保険契約に基づく車両保険金の支払責任がないことを確認すること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。

### 【自動車保険－11】 [保険金の支払]

申立人は、所有している自動車のうち1台について、駐車場に駐車中に盗難事故に遭い、また他の1台について、同じく駐車中にいたずら被害に遭ったとして、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

#### <紛争解決手続の概要>

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、本件事故に関して保険金支払の提示があり、申立人も当該内容を了承したことで、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。

### 【自動車保険－12】 [保険金の支払]

申立人は、店舗の駐車場に駐車していた自動車が盗難される被害に遭ったとして、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件に関する損害調査の結果として、申立人が主張するところの盗難被害については事故の発生態様等に疑義があり、盗難の外形的事実が合理的な疑いを超える程度にまで立証されていないこと

から、保険金支払には応じられない旨を主張した。

その後、申立人から、保険会社から提出のあった答弁書を確認して本件紛争に関して自己の主張が受け入れられることは困難と考えられるとして、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。

#### 【自動車保険－13】 [保険金の支払]

申立人は、申立人の父が交通事故に遭って傷害を負った後に死亡したことについて、保険会社に対して自動車保険に基づく人身傷害補償保険等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ことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の父は本件事故による傷害により入院した後に退院し、その後、高血圧症による脳内出血を原因として死亡しており、当該死亡と本件事故との間に因果関係は認められないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の父の死亡と本件事故との間に因果関係が認められ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、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。

#### 【自動車保険－14】 [保険金の支払]

申立人は、飲食店で食事中に駐車場に駐車していた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に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件に関して損害調査を行った結果として、申立人が主張するところの自動車の盗難については、その発生場所や発生態様に不自然さがあり偶然な事故とみなすことには強い疑義があり、盗難事故の発生の外形的事実が合理的な疑いを超える程度にまで立証されたとは認められないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、盗難事故の発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該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。

#### 【自動車保険－15】 [保険金の支払]

申立人は、友人から借りた自動車を運転中に自損事故を起こして当該自動車に損害が発生する等したとして、当該友人が契約している保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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>

申立人から提出された資料等に基づき検討した結果、本件事故により生じた損害に関して被保険利益を有している者は自動車の所有者である当該友人であり、申立人ではないことを確認した。

このため、申立人は本件事故に関して保険会社に損害の補償を求める立場にないことから、業務規程第29条第2項第2号の「紛争解決手続申立書に重大な不備がないこと」という要件を満たしていないとして、同第39条第2項(第1号に該当)に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－16】** [保険金の支払]

申立人は、自宅敷地内に駐車していた申立人が所有する2台の自動車について、何者かに多数の線状の傷をつけられて車内を荒らされる等の被害を受けたため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故に関する調査の結果として、当該自動車には執拗な損傷が発生しており、事故の発生態様には不自然な点が多く偶然な事故により発生したものと認められないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自動車に生じた損害が偶然な事故により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、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあるほか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、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。

**【自動車保険－17】** [保険金の支払]

申立人は、申立人の入院中に自宅車庫の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に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件盗難は申立人が監査役を勤める法人の代表取締役が自動車を持ち逃げしたことによるものであると申立人が申告している事情を考慮し、本件保険契約において保険金を支払わない場合として保険約款(車両条項)に規定している「詐欺または横領」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、自動車に生じた盗難損害が本件保険契約において保険金を支払わない場合とされる「詐欺または横領」に該当するかどうかの事実認定が必要であるところ、当事者間の本件事故発生に至るまでの経緯や発生態様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。

**【自動車保険－18】** [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に急ブレーキをかけたこと等により負傷して入通院したために、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害補償保険金の支払を請求したところ、保険会社は当初の医療機関における入院費用のみを補償し、それ以降の入通院費用については補償できないとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は複数の医療機関において長期間にわたって頸椎捻挫等の治療を目的として入院および通院を行っているところ、それらに関する医療調査の結果等によれば、申立人の傷病は他覚的所見に乏しく、重度の障害および長期の入院を必要とする事情は認められないことから、人身傷害補償保険における保険金の支払対象となる「必要かつ妥当な治療を行った期間」としては当初の医療機関における入院期間が妥当と判断しており、当該期間における入院費用を補償することとし、それ以降に発生している治療費等の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、本件事故により申立人に発生した傷病にかかる入院治療等の必要の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実の有無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。

**【自動車保険－19】** [保険金の支払]

申立人は、経営している飲食店の駐車場に駐車中の自動車が盗難被害に遭ったとして、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張するところの自動車の盗難被害に関し、調査会社による調査結果等を踏まえ、当該自動車が盗難に遭ったことについて外形的事実が合理的な疑いを超えるまでに立証されたとは言えない状況にあること等から、和解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自動車が盗難被害等に遭ったことに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実の有無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。

**【自動車保険－20】** [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に運転操作を誤り、その結果として側壁に衝突して受傷した事故に関し、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害補償保険および搭乗者傷害保険による補償を求めるにあたり後遺障害の認定等級に納得できないとして当該認定のやり直しを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

〈紛争解決手続の概要〉

保険会社は、①後遺障害認定にあたっては、取扱いの公平性・均質化の観点から自賠責保険における後遺障害認定を参考としつつ、顧問医の見解も踏まえて判断を行っていること等から、現時点においては当該認定結果に関して変更の余地はないこと、②和解の方向性として、別途、労災指定公共医療機関における専門医師による検査・診察結果に基づき客観的な診断を得ることが公平かつ合理的な方法と考えることを主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人に生じた後遺障害について客観的・医学的な観点からの検証が必要であることから、保険会社からの申出も踏まえ、改めて第三者の専門的な診断・意見を求めることとし、申立人に対して労災指定公共医療機関での受診の意向について照会したが、申立人からはその必要はないとして申立人の症状について意見を得るには至らず、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。

【自動車保険－21】 [保険金の支払]

申立人は、自宅から自宅近くのごみ集積所まで自動車で移動し、同集積所の手前で停車させて運転席側のドアを開けて下車しようとした際にバランスを崩して足を地面に強打して傷害を負った事故に関し、保険会社に自動車保険の人身傷害補償保険および搭乗者傷害保険に基づき保険金支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

〈手続終了事由〉

不調(見込みなし)

〈紛争解決手続の概要〉

保険会社は、本件事故に関する調査の結果、本件事故は申立人の過失行為により発生したものであり、保険約款に基づき保険金を支払う事由となる「被保険自動車の運行に起因する事故」とは言えないと判断していることから、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ためには、本件事故により申立人が負った傷害が「被保険自動車の運行に起因する事故」に該当するかどうかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該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。

【自動車保険－22】 [保険金の支払]

申立人は、原動機付自転車で行走中にスリップ事故を起こして足に末梢神経障害を負ったため、保険会社に自動車保険に基づく傷害保険金(傷害一時金)の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、医療調査の結果として、申立人には本件保険契約において保険金支払の対象となる「神経損傷」と認められる他覚的所見は存在せず、申立人が主張するところの末梢神経障害は保険約款に規定する「神経損傷」には当たらないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

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申立人は複数の医療機関で治療を受けているところ、末梢神経障害を診断した医師以外は神経障害を認めていないこと、②保険約款には損傷に関

する具体的な定義はないものの、他の条項に照らせば傷害保険金の支払対象となる神経損傷に関しては相当程度に重篤な症状を対象としていると認められること、③このため、末梢神経障害を診断した医師に対して医療照会を行った結果、自覚症状のみで他覚症状はなく当該障害による機能的異常はない等、保険約款に言うところの「神経損傷」に該当すると評価できるほどの症状とは認められないことを確認した。

このため、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。

**【自動車保険－23】** [保険金の支払]

申立人は、自宅前に駐車していた自動車が盗難され、その後間もなく発見されたもののカーナビゲーションおよびオーディオが持ち去られており、また車内には消火剤が撒かれる等して全損になったとして、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件事故に関し調査を行った結果として、盗難事故の発生態様が不自然であり、盗難の外形的事実が合理的な疑いを超えるまでに立証されたとは言えない状況にあること等から、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、盗難事故の発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該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。

**【自動車保険－24】** [保険金の支払]

申立人は、修理のために整備工場に預けていた自動車について、当該自動車に装着していたカーナビゲーションおよびオーディオ等が盗難被害に遭ったとして、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件に関して損害調査を行った結果として、申立人が被害に遭ったと主張するところのカーナビゲーション等については、その購入経緯等に関して申立人の申告内容に疑義があるほか、盗難事故の発生自体も認めることができず、保険金支払に応じることはできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、盗難事故の発生等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該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。

**【自動車保険－25】** [保険金の支払]

申立人は、横断歩道を自転車で通行中に自動車が接近してきたために転倒・負傷し、その治療費および休業損害について保険会社に自動車保険に基づく人身傷害補償保険金の支払を請求したところ、

治療期間および就労不能期間として保険会社が損害認定した期間が短いとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①治療や休業損害の認定期間については、申立人の要望も踏まえ、また医療機関に確認等を行った上で、本件保険契約における保険約款に基づき妥当な提示を行っていること、②申立人に対して保険金請求内容を客観的に証明できる資料等の提出を求めたもののそれに対する協力が得られていないこと等を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故に伴う治療期間や就労不能期間についての事実認定が必要であるところ、当事者間の当該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。

**【自動車保険—26】** [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に追突事故に遭い、入院治療の後に後遺障害の認定を受けたため、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害補償保険金等の支払を請求したところ、保険会社は、医療照会の結果として、本件事故と傷害との相当因果関係はほぼ認められないと判断して、申立人の請求の一部についてのみ保険金支払に応じたことから、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、保険会社が、医療照会の結果、本件事故と傷害との相当因果関係はほぼ認められないとして人身傷害補償保険金等の一部の支払にしか応じなかったことの正当性を確認したい旨を主張した。

保険会社は、①申立人に関しては、後遺障害診断書において脳梗塞による障害等が認められるとされていること、また、申立人には脳梗塞の原因と考えられる既往症があること、②申立人は事故発生後には警察による事情聴取を受けており、医学的見地から見て本件事故によるストレス等が脳梗塞を引き起こしたとは考えにくいこと、③一方で、上記のとおり本件事故と脳梗塞との因果関係は原則として認められないものの、本件事故と脳梗塞の発生とが時間的に近接していることを考慮すれば、上記の因果関係を完全に否定することは妥当でないと考えていることから、申立人の後遺障害について部分的に本件事故による損害と認定したことを主張した。

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、本件紛争の解決を図るにあたっては高度な医学的知見を要する事実認定が必要と考えられることから、参考人として専門医に見解を求めたところ、医学的には本件事故と脳梗塞の発症との間の相当因果関係を明確に認めることはできない旨の回答を得た。

このため、保険会社は既に保険金支払額として提示している金額を申立人に対して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。

**【自動車保険—27】** [保険金の支払]

申立人は、道路を横断歩行中に加害自動車に足を轆かれて受傷したために、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害補償保険金の支払を請求したところ、保険会社は申立人が十分と認める金額の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は本件保険契約における保険約款に基づき算出した人身傷害補償保険金の支払提示を受けた後、加害者に対して損害賠償請求訴訟を提起して自賠償保険金のほか当該判決に基づいて許容された損害賠償金の支払を受けているところ、本件紛争における申立人の要求は、当該判決に基づく損害賠償金の支払を考慮することなく保険会社が当初申立人に提示した金額の支払を求め、さらに、当該判決において判示された損害総額のうち自己の過失分についても上乘せして支払われるべきことを求めているものであり、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等に基づき検討した結果、①保険会社が当初提示した人身傷害補償保険金の支払額は、申立人が加害者からの損害賠償金の支払を受けていないことを前提としていることは明らかであり、当該損害賠償金の支払があったことを踏まえれば、申立人に対する支払提示額の見直しが認められることは通常であること、②当該見直しの結果、改めて保険会社が申立人に提示した支払額は、保険約款に定められた算定方法に従った内容と認められ、妥当な提示内容であることを確認した。

このため、保険会社は上記の経緯において改めて提示した人身傷害補償保険金を申立人に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。

**【自動車保険—28】** [保険金の支払]

申立人は、貨物自動車を駐車場に停車させて後部の扉からオートバイを荷下ろす際に、上部に跳ね上げていた扉が落下して負傷したために、保険会社に自動車保険および交通傷害保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

申立人は、本件事故は自動車に搭乗中の事故であり、保険会社は保険金支払に応じるべきことを主張した。

保険会社は、①自動車保険の搭乗者傷害保険に関しては、「被保険自動車の正規の乗車装置または当該装置のある室内に搭乗中の者」が、当該自動車の運行に起因する事故により傷害を被った場合に適用されるものであるところ、本件事故は明らかに車室外において発生していること、②交通傷害保険に関しては、上記と同様の傷害のほか補償対象としている「運行中の交通乗用具に搭乗していない被保険者が、運行中の交通乗用具との衝突・接触等の交通事故または運行中の交通乗用具の衝突・接触・火災・爆発等の交通事故によって被った傷害」のいずれにも該当しないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

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、本件事故の態様として、申立人は、自動車をいったん下車した上で、その後部に行き、後部にある扉を開けてその下部の足場部分の上に立っていた際に扉の上部が突然落下して負傷したというものであるところ、当該足場部分は、通常は車両の後部の一部を構成しているものの、扉の開閉操作時にあっては車両の外側に展開するものであって、物理的には車室の外に位置しているとみるのが妥当であり、本件契約において保険金支払の要件とされる自動車の「室内に搭乗中」であったとすることは困難と判断した。

このため、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。

**【自動車保険－29】** [保険金の支払]

申立人は、申立人が園長を務める幼稚園で園児の送迎に使用していた自家用普通バスが自動車同士の衝突事故を起こして全損となったため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金を請求したところ、保険会社は損害認定を行って申立人に対して保険金を支払ったものの、申立人は当該損害認定の内容には納得できないとして、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、本件自動車に関しては中古流通量が少なく市場価格を算定することが容易でないことから、一定の市場価格を提示して保険会社に再考を求めるとともに、本件保険契約の内容については車両保険金が車両時価額を限度に支払われることについては契約締結時等に説明を受けていないことを主張した。

保険会社は、①本件自動車の時価額に関しては既に車両保険金として支払った金額が妥当と考えているが、本件契約時における保険金額の設定や説明が十分でなかったと認められることから、申立人からの客観的な資料が提示されることを前提に損害認定額を見直す用意があること、②その後申立人から提出された資料に基づき、園児用座席改造費や車両デザイン費等の一定額を追加して損害認定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本件自動車の時価額に関しては、当該自動車の使用状況および自動車価格月報等の資料に照らして、保険会社から申立人に提示された金額に合理性が認められること、②保険会社においては本件保険契約の締結時における代理店の説明不足等を認め、申立人から提出された資料に基づき追加で損害認定を行っていること等を確認した。

このため、保険会社から申立人に対し、申立人から提出された資料に基づき保険会社が追加で損害認定を行った金額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。

**【自動車保険－30】** [保険金の支払]

申立人は、契約していた自動車保険を更改する際、搭乗者傷害保険については商品改定があったとの代理店の説明に基づき、補償内容を「入通院日数払い」から「傷害一時金払い」へと変更したが、代理店の説明が十分であれば変更しなかったとして、その後の交通事故により被った傷害について「入通院日数払い」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ことから、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、契約更改にあたり前契約と同様に搭乗者傷害保険について「入通院日数払いによる補償」を希望していたものの、代理店からは、商品改定があったために当該補償はなくなったとの説明があったため、仕方なく「傷害一時金払いによる補償」で契約したが、実際には「入通院日数払いによる補償」を内容とする保険も契約可能であり、代理店から十分な説明を受けていれば補償内容を変更しなかったのであるから、保険会社は契約時に遡って契約を訂正して「入通院日数払いによる補償」に応じるべきことを主張した。

保険会社は、①本件契約の申込みにかかる契約申込書には申立人の署名があるほか、申立人は当該契約内容が「入通院日数払いによる補償」であることを認識しており、申立人が主張するところの「入通院日数払いによる補償」を前提とする保険金支払請求には応じられないこと、②申立人が、商品改定にかかる代理店からの説明を受けて、仕方なく「傷害一時金払いによる補償」を選択したと主張することに関しては、代理店から契約締結時の経緯等を確認した結果、代理店から申立人に対しては「入通院日数払いによる補償」を選択できる他の種類の保険商品も紹介した上で、保険料を低廉に抑えたいとの申立人の意向を受けて本

件契約を締結したものであり、契約更改手続は適切に実施されており契約の訂正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、①仮に申立人がどうしても「入通院日数払いによる補償」を望んでいたのであれば、代理店に対してより積極的に契約の変更を求めたり、他の保険会社の商品を選択したりする等の方法も可能であったところ、それらの事実は認められないこと、②一方、申立人は以前に保険会社から「入通院日数払いによる補償」を受けた事実があり、また、本件契約の更改にあたって代理店に対して当該補償を希望する旨を申し出た事実も認められること、その際、代理店は、より低廉な保険料を希望する申立人に対して当該補償を選択できる保険商品を選択する場合の具体的な保険料の増額分を説明することまでは行っていない等、契約内容に関する情報提供や説明が必ずしも十分なものであったとは認められ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。

### 【自動車保険－31】 [保険金の支払]

申立人は、自宅近くの駐車場に駐車中の自動車が盗難被害等に遭ったとして、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が盗難被害等に遭ったと主張する自動車の発見の態様などから、当該自動車が盗難に遭ったことについて外形的事実が合理的な疑いを超える程度にまで立証されたとは言えない状況にあること等から、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、申立人が主張するところの自動車が盗難被害等に遭ったことに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実の有無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。

### 【自動車保険－32】 [保険金の支払]

申立人は、自動車で高速道路を走行中に飛び石による被害を受けたとして、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故に関する損害調査を行った結果、自動車の損傷状況や事故発生態様等を踏まえ、本件事故の発生について合理的な疑いを超える程度までに立証されたとは認められないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自動車に飛び石による損傷が発生したかどうかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該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。

**【自動車保険－33】** [保険金の支払]

申立人は、申立人が経営する店舗の正面入口前に駐車していた無施錠の自動車について盗難される被害に遭ったとして、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故に関する調査の結果として、自動車の購入経緯や事故の発生態様から、当該自動車が盗難に遭ったことについて外形的事実が合理的な疑いを超える程度にまでに立証されたとは言えない状況にあること等から、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、申立人が主張するところの自動車が盗難被害に遭ったことに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実の有無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。

**【自動車保険－34】** [保険金の支払]

申立人は、複合商業施設の駐車場に駐車していた自動車にいたずら被害を受けたとして、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人がいたずら被害を受けたと主張する自動車については、その損傷行為が執拗かつ周到なものであって不特定多数の人が通行する複合商業施設の駐車場で行われたとは考えにくい等、当該いたずら事故の発生の事実に関して外形的事実が合理的な疑いを超える程度までに立証されたとは言えないことから、保険金請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、申立人が主張するところのいたずら事故の発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実の有無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。

**【自動車保険－35】** [保険金の支払]

申立人は、交差点で停止しようとしていた先行自動車に追突したために同乗者ともに負傷したため、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害補償保険等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ことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故にかかる損害調査の結果等を踏まえ、事故の発生態様や発生状況が不合理であ

ること等から、保険金の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傷害が本件事故により生じたものであるかどうかの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、また保険会社は一貫して本件事故は保険金を支払うべき事故には当たら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。

### 【自動車保険－36】 [保険金の支払]

申立人は、電動キックボードを運転中に自転車に衝突しそうになり、転倒して負傷したため、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害補償保険等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ことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

申立人は、電動キックボードは玩具であり、本件事故による傷害については人身傷害補償保険等の対象となるべきことを主張した。

保険会社は、①電動キックボードは原動機付自転車に該当すること、②このため、本件保険契約における人身傷害補償保険において補償の対象とならない「被保険自動車以外の所有・常時使用する自動車」に該当し、交通事故危険担保特約においては補償の対象となる交通乗用具に関して「自動車は含まない」とされていることから補償の対象とはならず、また、傷害危険担保特約における補償の対象とならない場合とされている「被保険自動車以外の所有・常時使用する自動車に搭乗している場合」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。

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、電動キックボードについては、弁護士法第23条の2に基づく照会に対して運輸局から「道路運送車両法により原動機付自転車に該当する」との回答を得ていることから、自動車に該当することとなり、保険会社は本件保険契約に基づく保険金支払責任を負わないことを確認した。

このため、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。

### 【自動車保険－37】 [保険金の支払]

申立人は、経営する会社として所有している自動車と、個人名義で所有している自動車について、長年、同一の代理店を通じて自動車保険を契約しているところ、契約更改手続の際、代理店からの指摘を受けて、それぞれの保険契約者の名義について、法人名義の自動車に関しては個人名義として、また個人名義の自動車に関しては法人名義として契約締結されていることが判明し、申立人は代理店に対して当該契約内容の是正を求めたものの是正されることなく経過した後、個人名義の自動車について交通事故が発生したために、保険会社に個人名義で所有している自動車の自動車保険の他車運転補償特約に基づく補償を求めたところ、保険会社は、法人名義の自動車保険では保険金の支払はできないとしてこれに応じなかったことから、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、①本件契約は、代理店から申立人に対して適切に説明を行った上で契約締結されたものであること、②現在の契約内容に基づけば、本件事故に関しては保険約款に定めるところの補償対象とはならないため、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申立人が営む会社は、当初は個人で営業していたものを途中で法人化した経緯があり、その結果として、法人として所有する自動車と個人として所有する自動車とが存在することとなった事情があること、②申立人は、それぞれの自動車にかかる保険契約の内容について代理店に対して是正を求めているが、当該是正を求めるに至ったきっかけは代理店からの指摘であったことを踏まえれば、申立人と代理店との間においては、当該契約内容の是正を行うことは合理的な意思表示に沿うものと認定できること等を確認した。

このため、保険会社は申立人が求めるところの契約内容の是正に応じる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。

### 【自動車保険－38】 [保険金の支払]

申立人は、配偶者が自動車を運転中に追突事故を起こしたため、保険会社に自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を請求したところ、保険会社は本件保険契約の補償対象となる被保険者について年齢制限の条件が付されており、申立人の配偶者は当該条件を満たさないとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

申立人は、①本件保険契約は前年度からの継続契約であり、更改手続の際、代理店は申立人の意思を確認しなかったこと、②更改手続の時点において、申立人には婚姻により配偶者を有することになっていたのだから、代理店が直接申立人に意思確認を行っていれば本件契約における年齢条件を変更していたことから、保険会社は保険金支払に応じるべきことを主張した。

保険会社は、①本件保険契約の更改の際、代理店は申立人と連絡が取れなかったため、保険の補償の空白を避けるためやむなく申立人の母親の了解を得て、契約更改手続に関しては申立人の母親から申立人に事情を伝えてもらうこととした上で、前契約と同条件での契約手続を行っていたこと、②このような契約手続の経緯はあっても、申立人に対しては、契約満期案内や契約更改後の保険証券その他の書面を送付しており、保険契約の内容を変更する機会があったにもかかわらず、申立人からの連絡等は一切なかったことから、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契約更改の際、無保険状態を回避するために、代理店が直接申立人に年齢条件を確認することなく契約更改手続を行ったことについては、手続き上問題がなかったとは言えないこと、②一方、そのことをもって申立人が本件契約自体を無効であると主張する点に関しては、申立人は保険会社から契約内容等を記載した各種の書面の送達を受け、また契約が更改されたことを知った後においても、本件事故発生の時まで、本件契約内容が申立人の意思に沿わないものであることについて異議等を申し出していない事実が認められる事情を踏まえれば、本件保険契約が申立人の意思に沿わないものであったとまでは言え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て本件保険契約に基づいて本件事故にかかる保険金を支払う責任はないこと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。

### 【自動車保険－39】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に対向車との衝突を回避しようとして建物の外壁に衝突して自動車に損傷が発生したため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

申立人は、契約している自動車保険の車両保険について、新車購入に伴う車両入替手続の際、代理店から補償範囲が他車との衝突等による損害に限定される「エコミー車両保険」とそのような限定のない「一般車両保険」の提示を受けるとともに「エコミー車両保険では、自損事故については免責である」との説明を受けた上で契約したところ、本件事故は対向車との衝突を回避したために起きたものであり、申立人としてはこのような事故の場合には補償されると思って契約したのであるから、代理店の説明不足を認め、保険会社は保険金支払に応じるべきことを主張した。

保険会社は、①本件保険契約はエコミー車両保険であり、本件事故については相手自動車を確認できない非接触事故であることから自損事故扱いとなり補償対象外となること、②車両保険の補償対象事故が限定されることに関しても、自動車の運転についてはキャリアがあり自分からぶつけることはないとの申立人の意向に基づき本件保険契約を締結しており、その他重要事項説明書や保険約款等によっても十分に説明責任を果たしていることから、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本件保険契約の締結の際、代理店から申立人に対しては「エコミー車両保険」と「一般車両保険」の2種類が提示されており、それぞれについて作成された見積書に基づき保険料や補償内容の相違等について説明が行われ、申立人もそれを理解していたと認められること、②その後、申立人には重要事項説明書や保険約款等の書面が郵送され、複数回にわたって車両保険の対象範囲について確認する機会が提供されている以上、申立人が自らエコミー車両保険を選択したと解さざるを得ないこと等を確認した。

このため、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しないことを確認する旨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。

【自動車保険-40】 [保険金の支払]

申立人は、申立人の配偶者が自動車を運転中に道路側壁に衝突して死亡したために、当該配偶者を代表者とする法人との間で自動車保険を契約している保険会社に対して人身傷害補償保険金および車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は申立人の配偶者が故意に招致したものと認められることから、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、申立人の配偶者が故意に事故招致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、当事者間の当該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。

【自動車保険-41】 [保険金の支払]

申立人は、保険会社との間で自動車保険を契約している契約者とともに、当該保険契約にかかる契約自動車に乗車して移動中に座席に指を挟んで切断する傷害を負ったため、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害補償保険および搭乗者傷害保険による補償を求めたところ、保険会社はこれに応じな

かったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故の発生経緯等について調査を行った結果として、申立人が本件傷害に関して治療を受けたとする医療機関その他の関係者の証言が一致しない等、本件事故が発生したことについて社会通念に照らして疑いを差し挟まない程度の立証があったとはいえないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

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傷害が本件保険契約にかかる自動車の運行に起因する事故によって発生したものであるかどうかの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該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。

**【自動車保険-42】** [保険金の支払]

申立人は、夜間に保有している自動車についてタイヤ等が盗難され、また当該自動車の下回りに損傷被害等を受けたとして、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件に関する損害調査の結果として、申立人が主張するところの盗難事故の発生態様や申立人の事故状況に関する申告内容等には不自然な点が認められることで、本件事故について外形的事実が合理的な疑いを超える程度まで具体的かつ明確に主張・立証されたとは言えないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が盗難により発生した損害であるかどうか等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該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。

**【自動車保険-43】** [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、交差点で右折する際に対向の直進自動車と衝突する事故を起こした結果、自動車に損傷が発生するとともに申立人自身も負傷したため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金および人身傷害補償保険金の支払を請求したところ、保険会社は、いったんは車両保険金の支払を行ったものの返還を求めるとともに人身傷害補償保険金の支払には応じないとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故の当時、申立人は国際運転免許証しか所持しておらず、道路交通法の規定により日本国内で自動車を運転する資格を有していなかったことが判明したことから、本件保険契約における保険

約款上免責となり、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申立人は拠点が海外にある等の理由で無資格運転に関して行政処分を受けることはなかったものの、現に国際運転免許証しか保有していなかったことで、道路交通法第107条の2において定められている要件を満たしていないため、本件事故の当時、日本国内で自動車を運転する資格を有していなかったこと、②保険会社に本件保険金請求を行う際、警察から上記の無免許運転について指摘を受け、申立人自身もそれを認識しながら、その事実を保険会社に伝えていなかったこと、③それら事実を認識することなく保険会社が申立人に対して支払った車両保険金について、申立人はそれを返還する意思はなく、保険会社は保険金返還請求訴訟を提起していること等を確認した。

このため、本件紛争について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。

#### 【自動車保険－44】 [保険金の支払]

申立人は、配偶者が自動車を運転中に路肩に駐車していた自動車に衝突し、その後、警察の立会調査を受けている間に体調不良を訴え、救急搬送された後に脳幹出血により死亡したため、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害補償保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査機関による調査結果等を踏まえ、申立人の配偶者は、本件事故を起こしたことのストレス(精神的衝動)が急激な血圧の上昇を招き、脳幹出血を引き起こしたために死亡に至ったものと認められ、この場合、本件保険契約における人身傷害補償保険の保険金支払の対象とならない「精神的衝動による障害」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、申立人の配偶者の死亡が「急激かつ偶然の外来の事故」による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、当事者間の当該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。

#### 【自動車保険－45】 [その他]

申立人は、詐欺被害に遭ったことおよび当該被害に関する弁護士相談費用の補償にかかる保険会社との交渉で精神的苦痛を受けたとして、保険会社に自動車保険に付帯されている弁護士費用等補償特約保険金の支払および慰謝料等の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険約款において、「詐欺」は弁護士費用等補償特約保険金の支払対象となる「被害」から除外されていることから詐欺被害については補償対象とはならないこと、②申立人が主張するところの精神的苦痛に関しては、それを裏付ける医学的証明がなく被害に該当する程度のものとは認められないこと、③そもそも申立人は自身が主張する一連の被害にかかる弁護士委任を行なった事実はないのであるから、弁護士費用を負担しておらず、弁護士費用等補償特約の補償対象となり得る損害が発生していないこと等

から、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争においては、弁護士費用等補償特約上の「被害」の解釈に関して当事者間の主張に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。

#### 【自動車保険－46】 [その他]

申立人は、自動車で行中、対向車との衝突を避けた際に左側の壁に衝突して負傷した事故に関し、保険会社から自動車保険に基づく人身傷害補償保険による補償を受けたが、その際、保険会社は申立人から提出された後遺障害認定等級票が本件事故によるものではないことに気づかず保険金支払手続を完了し、後日その事実が判明したため、保険会社から申立人に対して過誤払いとなった支払保険金について返還請求があったことについて、当該保険金の支払は保険会社のミスによるものであって申立人には返還請求に応じる義務はなく、保険会社は当該請求を取り下げるべきであるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故に関する保険金の過誤払いについて、保険会社の確認ミスが原因の1つであることに間違いはないが、そもそも本来申立人が受け取るべき保険金ではないことから、その全額の返還を求めることを主張した。

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保険会社は、申立人から本件事故に関する保険金請求があった際、申立人から提出された本件事故とは別に発生した事故についての後遺障害認定票に基づき後遺障害の認定を行っていた事実が認められ、このため本件保険金の支払いは過誤払いに当たり、また保険会社にあつては過誤払いであることを知りつつ保険金支払手続を行ったと認めるべき事情はないこと、②当該過誤払い分に関しては、申立人はそれを収受すべき権限がないことができ、条理に照らせばそれを保険会社に返還することはやむを得ないと言えること、③一方、当該過誤払いは保険会社の事務処理上の過誤によるものであることは明確であり、申立人が本件事故によるものではない後遺障害認定票を保険会社に提出した趣旨は必ずしも明確ではないものの保険会社には保険金支払手続の過程において関係書類を十分に確認するべき義務があったところそれを怠っていたと認められることを確認した。

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の一定の和解金を支払う義務を負い、その結果、申立人は保険会社から過誤払いのあった金額から当該和解金を差し引いた金額を保険会社に返還すべきこと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。

#### 【火災保険－1】 [保険金の支払]

申立人は、賃借物件である住居兼事務所に火災が発生し、建物および家財等が全焼したため、保険会社に企業向け総合保険に基づく火災保険金および借家人賠償責任保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故に関する損害調査の結果として、本件火災の発生原因について、自然発火・失火と認める事実はなく、また第三者による放火でもなく、申立人の故意によるものと認められることから、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、本件火災の発生原因に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該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。

## 【火災保険－2】 [保険金の支払]

申立人は、集中豪雨により所有する建物に漏水による損害が生じ、当該建物が破損したことについて、保険会社に住宅総合保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は申立人の請求の一部のみを損害として認定したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①集中豪雨の際、当該建物はリフォーム業者による雨漏れ防止を目的とした屋上防水工事中であり、リフォーム業者が雨養生を怠ったために雨漏れ損害したと認められること、②申立人から保険会社に保険金請求があったのは集中豪雨から1年以上経過した後であり、申立人が主張するところの損害発生箇所に関してはリフォーム業者により復旧済みであった等の事情があること、③本保険契約において雨漏れ損害は補償の対象とはなっていないものの、給排水設備に生じた事故に伴う漏水等による損害については補償対象となることから、これに照らして申立人から申告のあったもののうち一部は損害として認定して保険金支払に応じる旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、集中豪雨の際にリフォーム業者により実施されていた屋上防水工事が適切かつ十分であったかどうか等に関する事実認定やそれを踏まえた本保険の補償対象としての損害額の認定の合理性についての検証が必要であるところ、当事者間のこれら事実認定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。

## 【火災保険－3】 [保険金の支払]

申立人は、所有しているリゾートマンションの一室において食器類が盗難される等の被害に遭ったため、保険会社に団地保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、損害調査の結果として、マンションの入退室管理状況や事故状況等を総合的に判断すると申立人が主張するところの盗難事故が発生したとは認められないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の主張するところの盗難事故の発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあるほか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、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。

#### 【火災保険—4】 [保険金の支払]

申立人は、自宅の家財について複数回にわたり盗難被害に遭ったとして、保険会社に火災保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、盗難被害に遭ったことに関する申立人の申告に基づき損害調査を行った結果として、自宅建物への破損等は認められず、盗難事故があったという外形的な事実を確認できないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

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、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。

#### 【火災保険—5】 [保険金の支払]

申立人は、申立人が占有する建物が火災により全焼する事故が発生し、所有する家財の損害とともに家主に対する賠償責任が発生したため、保険会社に家財の住宅総合保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、火災に関する損害調査の結果として、申立人が出火場所と主張する箇所には火元となるべきものは見当たらず、出火当時の態様等を総合的に勘案すると、本件火災は申立人が何らかの関与をした上で実行された放火が原因であると推認され、契約者の故意により発生した事故と考えられることから、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、火災発生の原因に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該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。

#### 【火災保険—6】 [保険金の支払]

申立人は、家財および現金について盗難被害等に遭ったとして、保険会社に家財の住宅総合保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故について調査した結果、申立人が申告するところの盗難被害等が発生した事実を確認できないことから、保険金支払い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、保険事故の発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該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。

**【火災保険一7】** [保険金の支払]

申立人は、豪雪を原因とする「すがもれ」による腐食破損のため、建物の外廊下の軒天井ボードが落下する等の損害が発生したとして、保険会社に住宅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ことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、「すがもれ」とは、軒先等に積もった雪の融解と凍結の繰り返しで氷堤が形成され、日中の気温上昇等により屋根に積もった雪が解けて氷堤部に水が溜まり、溜まった水が屋根の内側にまわり込んで雨漏りのような現象を起こすことを言うところ、本件事故に関し損害調査を行った結果、建物に生じた損害は「すがもれ」の継続的な進行による被害と認められ、雪による直接的な破損被害等が当該建物に及んでいるとは確認できず、保険約款において保険金を支払う場合として規定している「雪災」にはあたらないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、「すがもれ」による建物被害が本保険契約の支払要件であるところの「雪災」によって保険の目的が損害を受け」た場合に該当するかどうかという点に関する認定が必要であるところ、雪を起因として建物に損害が生じている以上は「雪災」である等を主張する申立人と保険約款に基づき免責を主張する保険会社との間の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。

**【火災保険一8】** [保険金の支払]

申立人は、申立人が占有する建物が火災により全焼する事故が発生したため、保険会社に住宅総合保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件火災発生の当時、申立人は既に当該建物の所有権を譲渡しており被保険利益の存在を確認できないこと、②申立人は当該建物の所有権譲渡について保険約款に定める所定の通知義務を履行していないこと等から、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

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、申立人には当該建物を譲渡している事実があり、当該譲渡については保険約款上、あらかじめ保険会社に申し出て保険証券に裏書承認を請求する必要があり、この手続を怠った場合には保険会社は保険金を支払わない旨の規定があるところ、申立人は当該手続を行っていないことを確認した。

このため、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しないことを確認する旨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。

### 【火災保険－9】 [保険金の支払]

申立人は、自宅が火災により全焼したとして、保険会社に住宅総合保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、火災発生に関する事故調査の結果を踏まえ、本件火災の発生態様および火災発生前後の申立人の不審な行動等から、本件火災は申立人が自ら放火したことにより発生したものと判断されることから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

紛争解決手続を開始した後、申立人が保険会社からの書面による答弁を確認した結果、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。

### 【火災保険－10】 [保険金の支払]

申立人は、所有している建物について保険会社との間で事業者向け地震保険付帯の店舗総合保険を契約しているところ、当該契約の更改の直前に地震による被害が発生したことから、これを補償する地震保険金が支払われ、また、契約更改後に1回目の地震による建物の被害について修復工事が行われる前に2回目の地震が発生したことによって当該建物にさらに被害が発生したために、保険会社に同保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は申立人の請求の一部のみを損害として認定したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

申立人は、2回目の地震により発生した建物の損害は1回目の地震による損害の拡大損害であり、契約更改は前契約と同条件で手続完了しているのだから、保険会社は当該契約に基づき地震保険金の支払に応じるべき旨を主張した。

保険会社は、①当該建物は1回目の地震により発生した損害について修理未済の状況であったため、2回目の地震発生の当時、建物の価値は保険金額から1回目の地震による損害分を減額する必要があること、②更改契約は1回目の地震発生前に手続された内容であり、その後1か月ほどして発生した2回目の地震までの間に更改契約の見直しを行うことに関する十分な情報を得ていなかったことを踏まえれば契約引受上の問題はないと考えること等から、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争に関しては、時効中断のため申立人から訴訟提起も行われており、当該訴訟手続が進行していることから保険会社としても訴訟による解決を強く希望しており、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。

### 【火災保険－11】 [保険金の支払]

申立人は、何者かが自宅に侵入し、所有している高級時計等の家財について盗難被害に遭ったとして、保険会社に家財の住宅総合保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張するところの盗難被害については、事故の発生状況に関する申立人の申告内容に疑問があるほか、申立人が申告する被害物品の所有・占有の事実を確認できないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

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盗難被害の発生の有無および被害物品を申立人が所有・占有し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、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。

### 【火災保険－12】 [保険金の支払]

申立人は、所有する建物において材置き場として使用している部屋下の地中に埋設されている給排水管が破損したことにより漏水が発生し、給排水管の補修費用や周辺の土間の解体・土砂補充等の復旧費用が発生したとして、保険会社に住宅総合保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は、給排水管の補修費用に関する一部のみを本件事故による損害として認定するとしたことから、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、本件事故は水漏れ事故であり、保険会社が損害を否認した建物基礎部分等に関する復旧費用についても保険会社は保険金支払に応じるべきことを主張した。

保険会社は、申立人の請求のうち本件事故による損害とは認められないと判断した根拠として、①本件保険の補償対象について、保険約款においては建物に関連するもののみを列挙しており、土地に関しては規定がないこと、②申立人が、本件事故によって周辺の土砂が大量に流出したため、土間の解体や土砂補充等が必要となったと主張する点に関しては、損害調査の結果においてはその事実を確認でき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保険証券の建物に関しては「基礎工事を含む」とされており、保険会社は本件事故によって通常発生すると考えられる損害との間に相当因果関係が認められる場合には保険金支払責任を負うと考えられること、②一方、申立人が主張するところの大量の土砂が流出しているかどうかについては未確認であり、当該未確認の事実を前提として基礎工事費用を算定することは妥当でないものの、保険会社には本件紛争に至る前の交渉過程において、申立人に対して一定の譲歩の意思を表明しており、引き続き当該譲歩の意思を維持していると認められることを確認した。

このため、保険会社は既に保険金支払額として提示している金額に一定の和解金を加算して申立人に支払うべきことを内容とする和解案を提示し、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。

### 【火災保険－13】 [保険金の支払]

申立人は、自宅敷地内において倉庫として使用している旧住宅が漏電火災により焼失したため、保険会社に火災保険に基づく保険金支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件火災に関して出火状況や原因等の調査を行った結果として、被保険者または契約者に

より意図的に引き起こされた放火が原因であると認められ、本件保険契約において保険金を支払わない場合として定めている「保険契約者、被保険者またはこれらの方の法定代理人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、本件火災の発生原因に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該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。

#### 【火災保険－14】 [保険金の支払]

申立人は、居住する賃貸マンションにおいて何者かが窓ガラスを割って室内に侵入し、現金、家財等が盗難されたとして、保険会社に家財の住宅総合保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件損害に関して調査を行った結果を踏まえ、申立人が主張するところの盗難被害に関しては、当該盗難に遭ったとされる家財等について購入の事実等が証明されておらず、盗難事故の発生に関する外形的事実が合理的な疑いを超える程度まで立証されていないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、盗難に遭ったとされる家財等の存在や盗難発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該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。

#### 【火災保険－15】 [その他]

申立人は、契約していた家財の住宅総合保険について、代理店に転居に伴う契約内容の変更を申し出たにもかかわらず当該契約は解約され、その後解約の撤回をめぐって保険会社から不当な扱いを受けたとして、解約されなければ支出する必要はなかった費用等について保険会社に請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、本件契約が解約されたのは保険会社の過失によるものであり、このことについて申立人が保険会社に対して苦情を申し出た際、保険会社は正月休みを理由として話し合いに応じず、また解約の撤回には応じられないとしたために申立人はやむなく別の保険会社との間で保険契約を新たに締結したが、その後、保険会社から当該解約の撤回の提案があったことで、申立人には本来支出する必要のなかった費用(本件契約と新たに契約した保険契約との保険料の差額)が発生していること等から、保険会社は申立人に対して当該保険料の差額を返還し、謝罪すべきこと等を主張した。

保険会社は、本件契約の解約手続は、申立人からの書面による請求に基づき行ったものであるほか、申立人が不必要に支出することとなったと主張するところの保険料の差額に関しては、申立人の意思に基づき契約手続を行っているのだから保険会社に責任はなく、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等に基づき検討した結果、①申立人は転居の際、代理店である管理会社に対して本件契約の解約にかかる書面を提出しており、後日、保険会社に対して住所変更および保険の対

象の全部移転を内容とする契約内容変更依頼書も提出していること、②代理店は申立人の契約内容変更に関する意向を十分に認識しており、申立人による上記のような矛盾した手続について適切に確認等していれば本件紛争の発生は避けられたと考えられ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。

### 【傷害保険－1】 [保険金の支払]

申立人は、自宅前で転倒したために負傷し、腰痛および歩行困難等の後遺障害が生じたことについて、保険会社に普通傷害保険に基づく後遺障害保険金を請求したところ、保険会社は申立人の請求の一部のみを損害として認定するとしたことから、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、申立人が主張するところの障害に関しては、医療調査等の結果、申立人が本件事故の以前に発症していたものが含まれているほか、既存障害がなければ後遺障害が残存するには至らなかったと考えられることを勘案して一定の素因減額を行うことが相当と判断していることから、後遺障害保険金の全額を支払うべきとする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等に基づき検討した結果、①後遺障害の認定に関しては、申立人が本件事故以前に発生した事故において保険会社から後遺障害保険金の支払を受けた記録等によれば、申立人が主張するところの障害を本件事故によるものと客観的に認定することは困難であり、保険会社の認定結果が相当と判断されること、②一方、保険会社が本件事故による障害について申立人の既存障害を根拠に素因減額を行うことに関しては、確かに申立人にはそれにかかる治療実績はあるものの、医師の診断においてはそれが本件事故による障害の素因となったことについて明らかではなく、保険会社における経験上の推定にとどまるものと言いうることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、保険会社が損害認定するところの後遺障害について素因減額を行うことなく後遺障害保険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。

### 【傷害保険－2】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に負傷して帰国後に通院治療を行ったことに関し、保険会社から通院交通費のほかにケガのために通常交通手段を変更することに伴い負担する通勤時の交通費も海外旅行傷害保険金の支払対象となるとの説明を受けたため、保険会社に当該通勤時の交通費の補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、申立人が補償を求めるところの通勤時の交通費に関しては、海外旅行傷害保険契約(治療・救援費用補償特約)の保険約款に照らして支払対象とならず、また保険会社から申立人に対して本件事故に関する補償内容について説明を行った際にも当該交通費は対象外であることを説明していることから、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、本件保険契約によって保険金が支払われる範囲に関しては保険約款において「入院または通院のための交通費」と定められており、また契約時に交付される重要事項等説明書においては治療・救援費用保険金について「治療費等の費用のうち、社会通念上妥当な金額」と記載されているところ、申立人が支払を請求する通勤時の交通費はそれには当たらないこと

を確認した。

このため、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。

### 【傷害保険－3】 [保険金の支払]

申立人は、申立人の父が飲食店内で転倒して意識不明となり、入院先の病院で死亡したために保険会社に傷害保険に基づく死亡後遺障害保険金の支払を請求したところ、保険会社は、申立人の父の死亡は本件事故前から有していた疾病によるものであるとして、申立人の父が本件事故により負った脳挫傷の死亡への寄与率を乗じた保険金の支払提示を行ったことから、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、本件事故以前において申立人の父の日常生活が持病により妨げられたことはなく、主治医の見解によれば本件事故による脳挫傷が身体機能を減弱させたことで最終的に自然死に至ったというものであり、持病のみでは死亡には至らなかったのであるから、保険会社は本件事故による脳挫傷を父の死亡の原因と認めるべきであることを主張した。

保険会社は、顧問医から参考意見も聴取した上で、本件事故による脳挫傷のみが申立人の父の死亡原因とは言えず、医師の診断によれば死亡原因はあくまで肺炎であり、一方で本件事故により寝たきり状態となったことで持病が悪化した事情を踏まえれば、本件事故により負った脳挫傷と持病とが同程度に関与して死亡という結果に至ったと考えることが妥当であるとして、死亡後遺障害保険金の全額を支払うべきとする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等に基づき検討した結果、①死亡診断書において申立人の父の死亡の原因は肺炎とされており、通常、脳挫傷が肺炎の直接的な原因となることは考えられないことから、申立人の父の死亡には本件事故前から有していた疾病が影響していると考えられること、②本件保険契約においては「被保険者が第1条の傷害を被ったときにすでに存在していた身体の障害もしくは疾病の影響により、(中略)同条の傷害が重大となったときは、当会社は、その影響がなかった場合に相当する金額を決定しこれを支払います。」と定められており、このため当該疾病がどの程度に死亡に影響したかという点に関しては、治療を担当した医師が「肺炎の発症は脳挫傷が直接の原因とは言えないが、脳挫傷により寝たきりになったことで発症したものと言える」としており、「脳挫傷による寝たきり」を死亡の主たる原因と認めていること等を確認した。

このため、保険会社は本件事故により申立人の父が負った脳挫傷の死亡への寄与率を引き上げて算出した死亡後遺障害保険金を申立人に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。

### 【傷害保険－4】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に同行した姉が転倒して骨折等したために旅行を中止して帰国したことについて、保険会社に海外旅行傷害保険の旅行変更費用特約に基づき保険金を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、姉の傷害に関しては、受傷直後から車椅子と介助が必要な状態であり、現地の医療事情を考

慮すれば付き添い帰国する以外の選択肢はなかったにもかかわらず、保険会社が現地で入院していないこと等を理由に保険金支払に応じないとするのは保険約款の規定趣旨に反するとして、保険会社は保険金支払に応じるべきことを主張した。

保険会社は、本件紛争申立ての後、社内における再審査の結果を受けて、本件紛争に関する保険金支払には応じることとした上で、その支払日数については、「中途帰国した日」に関して、申立人が主張するところの「帰国のために現地を出発した日」を基準とするのではなく「日本に到着した日」となるべきことを主張した。

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保険会社は、本件紛争について保険金支払責任を負うとの判断を行った上で、申立人には当該保険金および保険金支払請求日以降の遅延利息を支払うこととしていること、②保険約款上、「中途帰国した日」に関して具体的な規定はないものの、本件契約が日本において締結されていることを考慮すれば、帰国とは、日本に到着した日と解することが適切であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、申立人が中途帰国のため日本に到着した日を基準として旅行変更費用補償のための所定の保険金および当該保険金に関して保険会社が支払うとしている遅延損害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。

#### 【傷害保険－5】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中、歩道で何者かに携行していたバッグを取られそうになった際に転倒して負傷し、治療の結果、後遺障害が生じたため、保険会社に海外旅行傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を請求したところ、保険会社から提示された補償内容が十分でなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から提出された診断書等によれば「肩軟部組織損傷」が認められるものの、他覚的所見は認められない事情等を踏まえて「局部に神経症状を残すもの」として、保険約款に基づき妥当な後遺障害保険金の提示を行っていることを主張した。

その後、申立人から、健康上の理由として、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。

#### 【傷害保険－6】 [保険金の支払]

申立人は、学校行事に参加中にステージに衝突して前歯を欠損する等の傷害を負ったことについて、咀嚼障害および発音障害が生じたとして、保険会社に家族傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

申立人は、①仕事で英語を使用する際、事故後は聞き取りづらくなったと他人から言われる等障害が残存していること、②本件事故に関して他の保険会社は後遺障害として損害認定していることから、保険金支払に応じるべきことを主張した。

保険会社は、申立人に発生している咀嚼障害および言語障害については、医療照会の結果、主治医から「今後の治療により回復が見込まれ、かつ障害の程度も後遺障害保険金の支払対象に至るレベルではない」との回答を得ていること等から、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等に基づき検討した結果、①本件保険契約においては、「被保険者が事故の日からその日を含めて180日を超えてなお治療を要する状態にあるときは、保険会社は、事故の日からその日を含めて181日目における医師の診断に基づき後遺障害の程度を認定して、後遺障害保険金を支払う」としているところ、歯牙欠損については、医療調査の結果を踏まえ、上記の所定期間を超えても回復の見込みがないと判断して既に後遺障害を認定して保険金を支払っていること、②咀嚼障害については、労災保険における運用に照らし、「言語の機能を廃したもの」(4語の語音(口唇音、歯舌音、口蓋音、喉頭音)のうち3種以上が発音不能となったもの)、「言語の機能に著しい傷害を残すもの」(4語の語音のうち2種以上が発音不能となったもの)または「言語の機能に傷害を残すもの」(4語の語音のうち1種が発音不能となったもの)のいずれにも該当しているとは認められないこと、③主治医からは具体的な治療方針および期間を明示した上で咀嚼障害および発音障害は回復する見通しである旨の見解が示されており、保険約款上、後遺障害保険金の支払対象となる後遺障害として規定されているところの「身体に残された将来においても回復できない機能の重大な障害または一部の欠損」には当たらないこと等を確認した。

このため、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。

## 【傷害保険－7】 [その他]

申立人は、海外旅行中に発生した疾病に関して負担した治療費について、クレジットカードに付帯された海外旅行傷害保険に基づき保険会社から保険金支払を受けたが、その後、保険会社において確認した結果、申立人は、当該保険金支払に先立ち、他のクレジットカードに付帯された同種の傷害保険に基づき他の保険会社からも同様に保険金支払を受けていることが判明したために保険会社から申立人に重複支払分について保険金の返還請求があったことに対し、当該重複支払を未然に防止できなかったのは保険会社の確認ミスであるとして、当該返還請求の見送り等を求めるところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件保険金支払にあたり、他に契約している本件事故による補償を受けることができる保険契約の有無について、申立人から「ない」との回答を得ていること、②保険金請求手続書類における海外旅行保険を付帯するクレジットカードに関する項目にも、本件事故を補償対象としないクレジットカードについては記載はあったものの、本件事故に関し現に他の保険会社から保険金支払を受けることとなった契約が付帯されているクレジットカードについては記載がなく、保険金支払にあたって事前に他の保険契約の有無を確認することを怠ったとは言えないことから、申立人は、同一の損害について二重に取得した保険金について返還すべき旨を主張した。

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、申立人が保険金の重複支払を事前に防ぐことができなかったのは保険会社の確認ミスであると主張する点に関しては、保険会社においては他の保険契約の有無を確認する手続がより丁寧に行われることが期待されるものの、本件紛争の発生経緯を踏まえれば、保険会社における当該確認手続が著しく不当であったことを裏付ける事実は見当たらず、保険会社の行為により申立人を慰謝すべき精神的損害が発生したとも認められないことを確認した。

このため、申立人は保険会社に対し本件事故につき重複支払を受けた保険金を返還すべきこと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。

## 【傷害保険－8】 [その他]

申立人は、階段で転倒して負傷したことについて、保険会社の対応により精神的苦痛を受けたほか、本件事故により後遺障害等が生じているとして、保険会社に慰謝料の支払および傷害保険に基づく入院および通院保険金の支払等を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故に基づく申立人の入院に関しては、申立人には入院の実態が存在しない状態であったこと、②本件事故による保険金として申立人に既に支払われた入院保険金に関する不当利得返還請求訴訟等に関しては、保険会社の主張が認められる判決が確定していること等から、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故により申立人に後遺障害が生じたかどうか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、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。

## 【新種・海上保険－1】 [契約の管理・保全]

申立人は、胃がんの診断を受けたため、保険会社にがん保険に基づく診断保険金等の支払を請求したところ、保険会社は、本件保険契約において保険料の未払いがあり、このため保険約款の規定に基づき本件保険契約は失効しているとしてこれに応じなかったことから、保険契約の復活を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

申立人は、①払込期月内に未払いとなっている保険料が払込猶予期間内にも支払われないときは保険契約が失効する旨を定めている失効条項は、消費者契約法により無効であること、②このため、本件保険契約を失効させるには、民法の原則に則り、保険会社は未払いとなった保険料の払込猶予期間末日以降に申立人に対して履行を催告し、履行がないときに解除の意思表示をしなければならないところ、保険会社はこれを行っていないのだから本件保険契約は失効していないこと等を主張した。

保険会社は、保険約款に規定する失効条項は民法の規定と比較して必ずしも契約者に不利益なものではなく、申立人が主張する当該条項の有効性は裁判所において係争中であり、結論は出ていないこと等を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険約款における失効条項の有効性を判断する必要があるが、当該有効性に関しては、現在他の事案で係争中であることから、本紛争解決手続において判断等を行うことは適切ではなく、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。

## 【新種・海上保険－2】 [保険金の支払]

申立人は、芸術祭で展示される美術品について保険会社との間で動産総合保険を締結していたところ、当該保険契約の対象となる美術品を搬送中に落下させて損傷が発生したため、保険会社に同保険

に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

申立人は、芸術祭の会期中に起こるすべての事故に起因する損害の補償を希望して本件保険契約を締結したのであるから、本件事故も補償の対象となるべきことを主張した。

保険会社は、本件保険契約には展示会場内の事故のみを補償する旨の特約が付帯されており、本件事故は芸術祭の会場として指定されていない箇所において発生していることから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争においては、芸術祭の会期中に起こるすべての事故に起因する損害の補償を求める申立人に対し、保険会社は対象を展示会場のみに限定する補償内容を提示し、見積書や保険約款の交付その他をもってその内容を説明したとしており、紛争の解決を図るためには、保険契約の締結当時における補償内容に関する保険会社から申立人に対する説明状況等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該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。

**【新種・海上保険-3】** [保険金の支払]

申立人は、内頸動脈狭窄症の診断を受け、その治療のため内頸動脈ステント留置術の手術を受けたため、保険会社に医療保険に基づく疾病手術保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

申立人は、本件保険約款において疾病の治療を直接の目的とした手術を受けたときに当該手術1回あたりに所定の疾病手術保険金が支払われるとされているところ、申立人が受けた手術に関しては、手術保険金倍率(入院保険金の日額に対する倍率)が20倍となる「観血的血管形成術」に該当するべきことを主張した。

保険会社は、「血管カテーテルを用いた手術」または「ステント挿入術」は、保険約款に定めるところにおいて手術保険金倍率(入院保険金の日額に対する倍率)が10倍となる「ファイバースコープまたは血管・バスケットカテーテルによる脳・喉頭・胸・腹部臓器手術」に該当することから、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観血的血管形成術とは、メスで身体を切り開き、切り開いた部分を実際に医師が目視することにより、患部の臓器を摘出した後、切除・縫合したりする手術をいうところ、申立人が受けた手術は、大腿部や肘部の太い動脈からカテーテルという細い管を挿入し、このカテーテルを頸動脈の中まで誘導して狭窄部にステントという超合金製のチューブを入れ、これにより狭窄部を内側より拡張させるものであり、直接頸部を切開して動脈を触ったりする観血的形成術とは明らかに異なる手術方法であること、②保険会社から申立人に対しては、保険会社が本件手術に対して保険約款に基づき支払うことを認定している手術保険金倍率10倍に相当する保険金が支払われていること等を確認した。

このため、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。

**【新種・海上保険－4】** [保険金の支払]

申立人は、公衆トイレにおいて申立人が購入した絵画の盗難被害に遭ったとして、保険会社に動産総合保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件盗難事故の発生に関しては、事故の状況、申立人の事故前後の状況・行動、申立人の保険契約の状況等に照らして当該事故が発生したとは認められないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

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盗難事故発生の事実に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社は本件紛争について和解による解決を望まない姿勢を示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。

**【新種・海上保険－5】** [保険金の支払]

申立人は、がんとの診断を受けたため専門の医院にて放射線治療を受けることとしたが、別の持病のため全身管理が必要であったことから他の医療機関に入院して当該医療機関から上記医院に通院して放射線治療を受けたのは、がん治療に専念する目的であったのだから本件医療保険に基づく補償の対象であるとして、保険会社に入院保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、がん治療については専門の医院にて治療を受けており、他の医療機関への入院は専ら持病の治療のためであったと判断され、がん治療を直接の目的とした入院とは認められないことから、保険金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、通常、複数の疾病の治療を要する場合にどの医療機関による治療を受けるかは患者自身が選択し、治療にあたって入院が必要であるかどうかは医師の判断に委ねられるのが相当であり、本件紛争に関して申立人ががん治療にあたって入院を必要としたかどうかについては個別具体的な判断を要するとして、上記2つの医療機関に対して通院治療に関する治療実態その他に関して照会したところ、がん治療を担当した専門の医院からは「回答困難である」旨の回答を得た。

本件紛争の解決を図るためには、申立人のがん治療にかかる実態に関する事実認定が必要であるところ、当事者双方および参考人である医療機関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。

**【新種・海上保険－6】** [保険金の支払]

申立人は、友人の引越しの手伝いの作業中、テレビを誤って床に落として破損したため、保険会社に国内旅行傷害保険に付帯する賠償責任危険補償特約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ことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故により損傷したテレビは、本件保険契約の賠償責任危険補償特約においては補償の対象とならない「管理財物」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、本件事故により損傷したテレビが本件保険契約の賠償責任危険補償特約において定めるところの「管理財物」に該当するかどうかに関する事実認定が必要であり、管理財物における「管理」の定義は一義的ではないものの被保険者の実質的支配下にあるものを指すと考えられるところ、当事者間のこの点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。

**【新種・海上保険－7】** [保険金の支払]

申立人は、建設会社と保険会社との間で契約されている履行保証保険の被保険者であり、同保険が適用される建設工事を建設会社が履行することは不可能と判断し工事請負契約を解除したため、保険会社に同保険に基づく保険金支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、業務規程第33条において紛争解決委員が手続を実施しないことができる旨定めているところの「顧客が大企業(中略)またはこれに準ずる企業であつて、会社との間に交渉能力等の格差がないもの」(第2号)の要件に照らし、それと同等の組織を有する者と認められることから、同条第11号における「その他、前各号に準ずるもの」に該当するものと認め、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1項に基づき手続を終了した。

**【その他－1】** [その他]

申立人は、湖上でジェットスキーを運転中、他のジェットスキーから転落した他人を助けようと自身のジェットスキーに乗せて発進した際に誤って落水させてケガを負わせてしまったことに関し、このケガの部分について被害者に自動車保険の人身傷害補償保険金を支払った保険会社との間で求償に関する和解が成立した後に、当該保険会社から、新たに被害者に後遺障害が発生することとなったとして当該障害の一部について追加で求償を受けたことについて、保険会社に求償債務の割合に納得がいかないとして不服を申し立てたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、本件事故は人命救助中に発生したものであり、和解成立時には和解条項以外には何らの債権債務がないことを確認したにもかかわらず事後的に求償しているのであるから、保険会社は求償額について相応の減額を行うべきことを主張した。

保険会社は、①本件事故の発生状況について保険会社として確認している事実と異なること、②被害者における後遺障害の発生は申立人との間の和解成立時には予期できなかったものであること、③求償額については、申立人が主張するところの人命救助の観点や申立人の経済状況等を勘案した上で支払可能な

金額として提示しているものであることから、申立人に対する求償は妥当と考えている旨を主張した。

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事故発生状況に関して当事者双方の主張に相違が見られるものの、本件事故により被害者が損害を被った事実については争いがないと認められること、②保険会社が、被保険者の後遺障害発生に伴う本件求償について、和解成立時には損害を予期できなかったと主張する点に関しては、交通事故損害等を取り扱う保険会社として本件事故における後遺障害損害の発生は一定予期できたと考えられること、③申立人には被害者に損害を与えた過失があるものの、既に成立した和解内容に基づく一定の法的責任を果たしていると認められること等を確認した。

このため、申立人が保険会社に対して主張するところの求償額の減額を行った金額について申立人から保険会社に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。

## 【その他-2】 [その他]

申立人は、交通事故における示談手続の過程において、保険会社から提示された示談書の内容が難解であったため、保険会社により簡易な示談書の提示を求めたものの受け入れられず、また本件に関して保険会社との交渉のため営業所に出向いた際に警察に通報されたことにより精神的損害を受けたとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人に提示している示談書は、本件交通事故の示談手続として弁護士が作成したものであり、交通事故示談に関して通常一般的に用いられるものであること、②申立人が保険会社の営業所に来店した際の対応として、長時間にわたり執拗な書面提出要求等があり業務に支障が生じること等を考慮し、また申立人の意向も確認した上で警察への通報を行ったものであることから、不適切な対応はなかったと判断している旨を主張した。

本件紛争において、示談書の内容に関しては、当該示談書には損害額の明細や交通事故の内容等についても具体的に記載されており、保険会社の対応として適正なものであり精神的損害について賠償責任を発生させる違法性のある行為があったとは認められないところ、警察への通報がなされた経緯に関しては、当事者間の当該通報に至る経緯に関する主張には大きな隔たりが認められ、本件について精神的損害にかかる賠償責任を発生させる違法性を評価することは困難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。

## 【交通賠償-1】 [対人]

治療費、ベビーシッター代金、休業損害、慰謝料の支払について争いのあったもの。

### <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-2】 [対人]

過失割合および慰謝料等の支払について争いのあったもの。

<手続終了事由>

不調(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。

紛争の解決のための和解を模索したが和解の成立する見込みがないと判断し、手続を終了した。

**【交通賠償一3】** [対人]

治療費、通院費、傷害慰謝料の支払い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。

**【交通賠償一4】** [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>

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。

**【交通賠償一5】** [対物]

走行中の跳ね石により損傷したフロントガラスの修理代について争いがあったもの。

<手続終了事由>

不調(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。

紛争の解決のための和解を模索したが和解の成立する見込みがないと判断し、手続を終了した。

**【交通賠償一6】** [対物]

車両の修理代の支払いおよび事故原因等について争いのあったもの。

<手続終了事由>

不調(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。

紛争の解決のための和解を模索したが和解の成立する見込みがないと判断し、手続を終了した。

**【交通賠償一7】** [対物]

代車費用の支払い(過失割合)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2回)を実施。

事故状況および判例等を踏まえ、妥当な過失割合および代車費用を和解案として提示して和解が成立した。

**【交通賠償一8】** [対物]

車両の修理費の支払い(過失割合)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3回)を実施。

双方の歩み寄りにより妥当な修理費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]

被害自動車の評価損の認定額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。

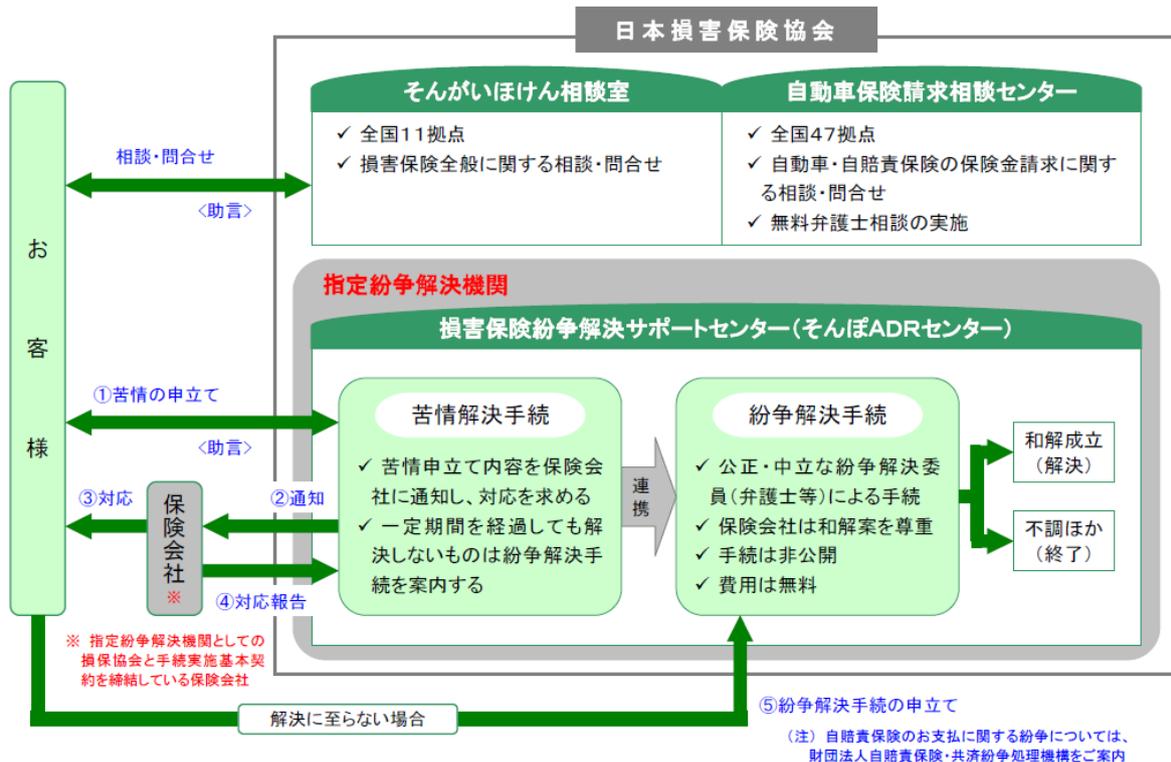
被害自動車の損傷状況および実修理額等を踏まえ、妥当な評価損額を和解案として提示して和解が成立した。

### 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	4,292 (22.3)	4,018 (21.7)	4,919 (26.4)	5,182 (24.4)	18,411 (23.7)
相談	14,987 (77.7)	14,530 (78.3)	13,717 (73.6)	16,016 (75.6)	59,250 (76.3)
2011年度	24,882 (100.0)	18,807 (100.0)			43,689 (100.0)
苦情	5,388 (21.7)	4,835 (25.7)			10,223 (23.4)
相談	19,494 (78.3)	13,972 (74.3)			33,466 (76.6)

<2011年11月11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(保険種類別)

(単位:件)

	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2011年度第2四半期	13,577 (72.0)	1,830 (9.7)	980 (5.2)	766 (4.1)	1,694 (9.0)	18,847 (100.0)
苦情	3,898 (80.5)	437 (9.0)	202 (4.2)	177 (3.7)	127 (2.6)	4,841 (100.0)
相談	9,679 (69.1)	1,393 (9.9)	778 (5.6)	589 (4.2)	1,567 (11.2)	14,006 (100.0)

<2011年11月11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、保険種類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	6 (2.4)	8 (3.2)	229 (92.0)	6 (2.4)	249 (100.0)	札幌
苦情	1 (1.8)	5 (9.1)	46 (83.6)	3 (5.5)	55 (100.0)	
相談	5 (2.6)	3 (1.5)	183 (94.3)	3 (1.5)	194 (100.0)	
東北支部	4 (0.7)	9 (1.6)	434 (76.4)	121 (21.3)	568 (100.0)	青森、盛岡、秋田、仙台、山形、郡山
苦情	(0.0)	2 (2.8)	64 (90.1)	5 (7.0)	71 (100.0)	
相談	4 (0.8)	7 (1.4)	370 (74.4)	116 (23.3)	497 (100.0)	
本部(関東支部)	895 (8.6)	749 (7.2)	6,733 (64.9)	2,000 (19.3)	10,377 (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	70 (4.3)	83 (5.0)	1,388 (84.4)	104 (6.3)	1,645 (100.0)	
相談	825 (9.4)	666 (7.6)	5,345 (61.2)	1,896 (21.7)	8,732 (100.0)	
静岡支部	10 (4.1)	3 (1.2)	198 (80.5)	35 (14.2)	246 (100.0)	静岡
苦情	2 (2.7)	1 (1.4)	70 (95.9)	(0.0)	73 (100.0)	
相談	8 (4.6)	2 (1.2)	128 (74.0)	35 (20.2)	173 (100.0)	
名古屋支部	10 (1.5)	11 (1.6)	575 (85.8)	74 (11.0)	670 (100.0)	名古屋、岐阜、四日市
苦情	2 (1.1)	7 (3.8)	170 (92.9)	4 (2.2)	183 (100.0)	
相談	8 (1.6)	4 (0.8)	405 (83.2)	70 (14.4)	487 (100.0)	
北陸支部	9 (4.1)	4 (1.8)	184 (82.9)	25 (11.3)	222 (100.0)	富山、金沢、福井
苦情	3 (3.9)	(0.0)	74 (96.1)	(0.0)	77 (100.0)	
相談	6 (4.1)	4 (2.8)	110 (75.9)	25 (17.2)	145 (100.0)	
近畿支部	27 (1.5)	23 (1.2)	1,635 (88.6)	161 (8.7)	1,846 (100.0)	京都、大阪、奈良、和歌山、神戸
苦情	6 (1.6)	4 (1.0)	353 (92.2)	20 (5.2)	383 (100.0)	
相談	21 (1.4)	19 (1.3)	1,282 (87.6)	141 (9.6)	1,463 (100.0)	
中国支部	2 (0.4)	6 (1.3)	439 (91.5)	33 (6.9)	480 (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	2 (3.3)	(0.0)	55 (91.7)	3 (5.0)	60 (100.0)	
相談	(0.0)	6 (1.4)	384 (91.4)	30 (7.1)	420 (100.0)	
四国支部	5 (1.1)	5 (1.1)	400 (87.3)	48 (10.5)	458 (100.0)	高松、徳島、松山、高知
苦情	1 (1.3)	2 (2.7)	69 (92.0)	3 (4.0)	75 (100.0)	
相談	4 (1.0)	3 (0.8)	331 (86.4)	45 (11.7)	383 (100.0)	
九州支部	32 (2.7)	19 (1.6)	1,070 (88.9)	83 (6.9)	1,204 (100.0)	福岡、佐賀、長崎、大分、熊本、宮崎、鹿児島
苦情	5 (1.6)	5 (1.6)	291 (94.8)	6 (2.0)	307 (100.0)	
相談	27 (3.0)	14 (1.6)	779 (86.8)	77 (8.6)	897 (100.0)	
沖縄支部	3 (1.5)	0 (0.0)	150 (75.0)	47 (23.5)	200 (100.0)	沖縄
苦情	1 (1.1)	(0.0)	81 (93.1)	5 (5.7)	87 (100.0)	
相談	2 (1.8)	(0.0)	69 (61.1)	42 (37.2)	113 (100.0)	
そんぼADRセンター	163 (7.1)	179 (7.8)	1,640 (71.7)	305 (13.3)	2,287 (100.0)	
苦情	104 (5.7)	143 (7.9)	1,415 (77.8)	157 (8.6)	1,819 (100.0)	
相談	59 (12.6)	36 (7.7)	225 (48.1)	148 (31.6)	468 (100.0)	
合計	1,166 (6.2)	1,016 (5.4)	13,687 (72.8)	2,938 (15.6)	18,807 (100.0)	
苦情	197 (4.1)	252 (5.2)	4,076 (84.3)	310 (6.4)	4,835 (100.0)	
相談	969 (6.9)	764 (5.5)	9,611 (68.8)	2,628 (18.8)	13,972 (100.0)	

<2011年11月11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) かっこ内の数値は、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		
<b>苦情解決手続関係</b>			
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	
<b>紛争解決手続関係</b>			
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

PHS・IP電話からは 03-4332-5241

※通話料有料

受付日：月～金曜日（祝日・休日および12月30日～1月4日を除く）／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