

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

2012年度第1四半期(2012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561件、紛争解決手続が113件となった。

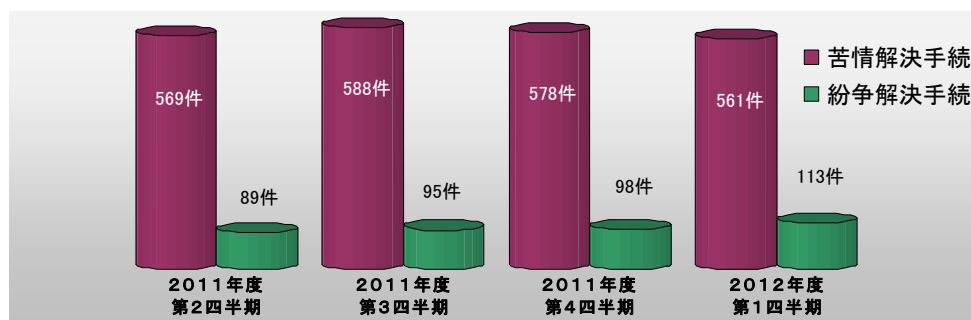
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が607件、紛争解決手続が106件となった。

(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	561	823	198	409	363	414
紛争解決手続	113	155	12	94	101	61

(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4四半期(2012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17件(2.9%)減少し、紛争解決手続は15件(15.3%)増加した。

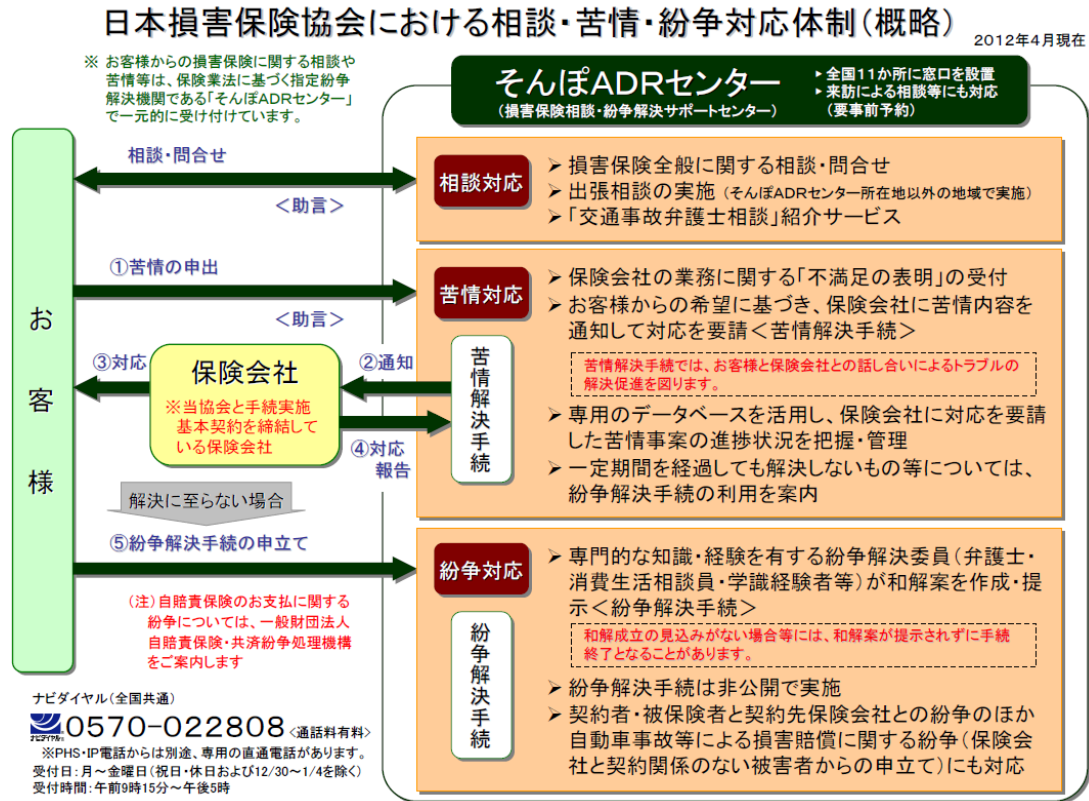


損保協会では、損害保険の相談・苦情・紛争にかかるお客様の利用ニーズに十分応えられるよう、2012年4月にお客様対応窓口を一元化し、「そんぽADRセンター」の対応窓口を全国的に拡大する等の組織改編を行った。2012年度第1四半期(2012年4月1日～6月30日)の統計は、この組織改編後、最初の四半期統計となる。

過去1年分の受付状況について四半期ごとの推移を見ると、苦情解決手続に関しては同水準で推移しているのに対して、紛争解決手続に関しては継続的な増加が見られ、これまでと同様の傾向が窺える。また、相談および苦情の総受付件数については、2011年度第1四半期をピークとして、以降は減少傾向となっている中で、2012年度第1四半期は特に減少の幅が大きくなった(2ページの「受付件数の推移」を参照のこと)。損保協会としては、引き続き紛争解決サポート体制の強化に取り組むとともに、「そんぽADRセンター」の周知・PRに尽力していきたい。

1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

損保協会のお客様対応窓口である「そんぽADRセンター」では、損害保険に関する一般的な相談に対応するほか、保険業法に基づく指定紛争解決機関として、損害保険会社とのトラブルが解決しない場合の苦情の受付や損害保険会社との間の紛争解決のための業務を行っている。



(1) 受付件数の推移

(単位: 件)

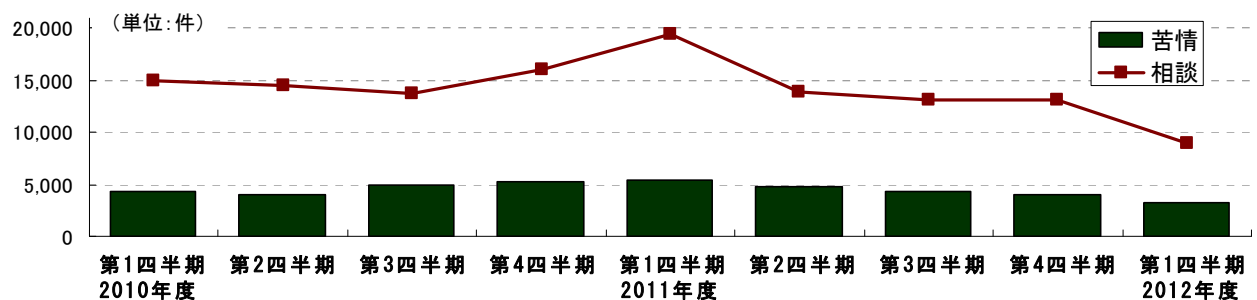
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2010年度	19,279 (100.0)	18,548 (100.0)	18,636 (100.0)	21,199 (100.0)	77,662 (100.0)
苦情	4,291 (22.3)	4,019 (21.7)	4,922 (26.4)	5,186 (24.5)	18,418 (23.7)
相談	14,988 (77.7)	14,529 (78.3)	13,714 (73.6)	16,013 (75.5)	59,244 (76.3)
2011年度	24,882 (100.0)	18,808 (100.0)	17,417 (100.0)	17,154 (100.0)	78,261 (100.0)
苦情	5,389 (21.7)	4,845 (25.8)	4,330 (24.9)	3,971 (23.1)	18,535 (23.7)
相談	19,493 (78.3)	13,963 (74.2)	13,087 (75.1)	13,183 (76.9)	59,726 (76.3)
2012年度	12,105 (100.0)				12,105 (100.0)
苦情	3,181 (26.3)				3,181 (26.3)
相談	8,924 (73.7)				8,924 (73.7)

<2012年8月16日集計>

(注1) 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。

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

相談・苦情の受付状況 (年度・四半期ごとの推移)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件)

	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2010年度	57,467 (73.9)	4,460 (5.7)	2,835 (3.6)	2,487 (3.2)	10,563 (13.6)	77,812 (100.0)
苦情	15,630 (84.6)	994 (5.4)	785 (4.2)	659 (3.6)	413 (2.2)	18,481 (100.0)
相談	41,837 (70.5)	3,466 (5.8)	2,050 (3.5)	1,828 (3.1)	10,150 (17.1)	59,331 (100.0)
第1四半期	14,289 (74.0)	590 (3.1)	651 (3.4)	552 (2.9)	3,239 (16.8)	19,321 (100.0)
苦情	3,720 (86.2)	175 (4.1)	207 (4.8)	132 (3.1)	80 (1.9)	4,314 (100.0)
相談	10,569 (70.4)	415 (2.8)	444 (3.0)	420 (2.8)	3,159 (21.1)	15,007 (100.0)
第2四半期	14,170 (76.2)	674 (3.6)	592 (3.2)	564 (3.0)	2,585 (13.9)	18,585 (100.0)
苦情	3,502 (86.8)	175 (4.3)	157 (3.9)	145 (3.6)	54 (1.3)	4,033 (100.0)
相談	10,668 (73.3)	499 (3.4)	435 (3.0)	419 (2.9)	2,531 (17.4)	14,552 (100.0)
第3四半期	14,434 (77.3)	646 (3.5)	585 (3.1)	664 (3.6)	2,349 (12.6)	18,678 (100.0)
苦情	4,167 (84.4)	234 (4.7)	219 (4.4)	196 (4.0)	123 (2.5)	4,939 (100.0)
相談	10,267 (74.7)	412 (3.0)	366 (2.7)	468 (3.4)	2,226 (16.2)	13,739 (100.0)
第4四半期	14,574 (68.7)	2,550 (12.0)	1,007 (4.7)	707 (3.3)	2,390 (11.3)	21,228 (100.0)
苦情	4,241 (81.6)	410 (7.9)	202 (3.9)	186 (3.6)	156 (3.0)	5,195 (100.0)
相談	10,333 (64.4)	2,140 (13.3)	805 (5.0)	521 (3.2)	2,234 (13.9)	16,033 (100.0)
2011年度	54,440 (69.4)	10,001 (12.8)	3,568 (4.6)	2,956 (3.8)	7,450 (9.5)	78,415 (100.0)
苦情	14,627 (78.8)	1,969 (10.6)	712 (3.8)	715 (3.9)	542 (2.9)	18,565 (100.0)
相談	39,813 (66.5)	8,032 (13.4)	2,856 (4.8)	2,241 (3.7)	6,908 (11.5)	59,850 (100.0)
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	3,854 (71.4)	968 (17.9)	194 (3.6)	201 (3.7)	184 (3.4)	5,401 (100.0)
相談	11,067 (56.6)	4,742 (24.3)	915 (4.7)	611 (3.1)	2,211 (11.3)	19,546 (100.0)
第2四半期	13,578 (72.0)	1,829 (9.7)	981 (5.2)	766 (4.1)	1,695 (9.0)	18,849 (100.0)
苦情	3,909 (80.6)	436 (9.0)	203 (4.2)	177 (3.6)	127 (2.6)	4,852 (100.0)
相談	9,669 (69.1)	1,393 (10.0)	778 (5.6)	589 (4.2)	1,568 (11.2)	13,997 (100.0)
第3四半期	13,169 (75.5)	1,256 (7.2)	725 (4.2)	704 (4.0)	1,588 (9.1)	17,442 (100.0)
苦情	3,561 (82.1)	337 (7.8)	154 (3.6)	167 (3.9)	118 (2.7)	4,337 (100.0)
相談	9,608 (73.3)	919 (7.0)	571 (4.4)	537 (4.1)	1,470 (11.2)	13,105 (100.0)
第4四半期	12,772 (74.4)	1,206 (7.0)	753 (4.4)	674 (3.9)	1,772 (10.3)	17,177 (100.0)
苦情	3,303 (83.1)	228 (5.7)	161 (4.1)	170 (4.3)	113 (2.8)	3,975 (100.0)
相談	9,469 (71.7)	978 (7.4)	592 (4.5)	504 (3.8)	1,659 (12.6)	13,202 (100.0)
2012年度	8,811 (72.6)	727 (6.0)	522 (4.3)	595 (4.9)	1,474 (12.2)	12,129 (100.0)
苦情	2,707 (84.9)	176 (5.5)	123 (3.9)	133 (4.2)	51 (1.6)	3,190 (100.0)
相談	6,104 (68.3)	551 (6.2)	399 (4.5)	462 (5.2)	1,423 (15.9)	8,939 (100.0)
第1四半期	8,811 (72.6)	727 (6.0)	522 (4.3)	595 (4.9)	1,474 (12.2)	12,129 (100.0)
苦情	2,707 (84.9)	176 (5.5)	123 (3.9)	133 (4.2)	51 (1.6)	3,190 (100.0)
相談	6,104 (68.3)	551 (6.2)	399 (4.5)	462 (5.2)	1,423 (15.9)	8,939 (100.0)
第2四半期						
苦情						
相談						
第3四半期						
苦情						
相談						
第4四半期						
苦情						
相談						

<2012年8月16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。
- (注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(3) 受付地域別の受付状況

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	2010年度												合 計		
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期					
	苦情	相談	相談	苦情	相談	相談	苦情	相談	相談	苦情	相談	相談	苦情	相談	相談
北海道	319	74	245	277	63	214	324	60	264	323	58	265	1,243	255	988
契約募集	9	4	5	10	4	6	19	7	12	10	3	7	48	18	30
契約管理	11	6	5	5	4	1	4	2	2	7	7	7	27	12	15
保険金支払	274	62	212	245	51	194	290	50	240	298	55	243	1,107	218	889
その他	25	2	23	17	4	13	11	1	10	8	8	8	61	7	54
東 北	686	178	508	699	138	561	669	91	578	584	78	506	2,638	485	2,153
契約募集	5	2	3	3	4	3	5	2	3	5	1	4	18	5	13
契約管理	5	2	3	12	4	8	5	1	4	10	5	5	32	12	20
保険金支払	552	163	389	581	127	454	557	84	473	466	68	398	2,156	442	1,714
その他	124	11	113	103	7	96	102	4	98	103	4	99	432	26	406
東 京	12,017	2,754	9,263	11,282	2,473	8,809	11,730	3,510	8,220	14,362	3,714	10,648	49,391	12,451	36,940
契約募集	794	175	619	774	162	612	771	206	565	1,248	197	1,051	3,587	740	2,847
契約管理	473	172	301	417	131	286	538	256	282	857	247	610	2,285	806	1,479
保険金支払	6,934	2,260	4,674	6,827	2,043	4,784	7,708	2,841	4,867	9,321	2,978	6,343	30,790	10,122	20,668
その他	3,816	147	3,669	3,264	137	3,127	2,713	207	2,506	2,936	292	2,644	12,729	783	11,946
静 岡	311	100	211	306	89	217	289	107	182	269	86	183	1,175	382	793
契約募集	11	2	9	6	1	5	3	2	1	16	16	16	36	5	31
契約管理	5	2	3	1	1	1	5	5	5	5	3	2	16	6	10
保険金支払	257	94	163	254	85	169	249	101	148	209	74	135	969	354	615
その他	38	2	36	45	2	43	32	4	28	39	9	30	154	17	137
中 部	950	138	812	888	136	752	777	115	662	869	171	698	3,484	560	2,924
契約募集	6	1	5	7	4	3	6	2	4	14	5	9	33	12	21
契約管理	14	10	4	8	3	5	11	7	4	16	3	13	49	23	26
保険金支払	606	98	508	620	104	516	579	99	480	642	147	495	2,447	448	1,999
その他	324	29	295	253	25	228	181	7	174	197	16	181	955	77	878
北 陸	279	60	219	317	70	247	291	64	227	273	77	196	1,160	271	889
契約募集	4	2	2	2	2	2	5	2	3	7	4	3	18	8	10
契約管理	2	1	1	2	1	1	2	1	1	10	4	6	16	7	9
保険金支払	234	55	179	265	65	200	249	60	189	225	68	157	973	248	725
その他	39	2	37	48	4	44	35	1	34	31	1	30	153	8	145
近 畿	2,250	565	1,685	2,246	536	1,710	2,116	488	1,628	2,024	486	1,538	8,636	2,075	6,561
契約募集	27	11	16	31	10	21	15	5	10	20	3	17	93	29	64
契約管理	41	6	35	20	4	16	28	6	22	25	8	17	114	24	90
保険金支払	1,968	541	1,427	1,948	500	1,448	1,858	462	1,396	1,784	457	1,327	7,558	1,960	5,598
その他	214	7	207	247	22	225	215	15	200	195	18	177	871	62	809
中 国	590	136	454	600	82	518	588	85	503	612	87	525	2,390	390	2,000
契約募集	19	8	11	2	1	1	5	1	4	1	1	1	27	10	17
契約管理	10	4	6	7	3	4	8	2	6	5	5	5	30	9	21
保険金支払	494	124	370	548	77	471	548	81	467	564	84	480	2,154	366	1,788
その他	67	6	67	43	1	42	27	1	26	42	3	39	179	5	174
四 国	481	107	374	458	88	370	472	90	382	489	92	397	1,900	377	1,523
契約募集	7	1	6	6	4	2	4	3	1	4	1	3	21	9	12
契約管理	5	1	4	9	2	7	7	4	3	7	2	5	28	9	19
保険金支払	435	103	332	400	81	319	419	80	339	422	86	336	1,676	350	1,326
その他	34	2	32	43	1	42	42	3	39	56	3	53	175	9	166
九 州	1,250	140	1,110	1,340	304	1,036	1,205	257	948	1,238	282	956	5,033	983	4,050
契約募集	27	5	22	37	11	26	25	4	21	24	1	23	113	21	92
契約管理	21	1	20	25	3	22	31	8	23	21	3	18	98	15	83
保険金支払	1,104	131	973	1,188	280	908	1,071	239	832	1,085	273	812	4,448	923	3,525
その他	98	3	95	90	10	80	78	6	72	108	5	103	374	24	350
沖 縄	146	39	107	135	40	95	175	55	120	156	55	101	612	189	423
契約募集				4		4	5	2	3				9	2	7
契約管理							4	1	3				4	1	3
保険金支払	109	36	73	102	39	63	113	50	63	111	50	61	435	175	260
その他	37	3	34	29	1	28	53	2	51	45	5	40	164	11	153
合 計	19,279	4,291	14,988	18,548	4,019	14,529	18,636	4,922	13,714	21,199	5,186	16,013	77,662	18,418	59,244
契約募集	909	211	698	882	197	685	863	236	627	1,349	215	1,134	4,003	859	3,144
契約管理	587	205	382	506	156	350	643	288	355	963	275	688	2,699	924	1,775
保険金支払	12,967	3,667	9,300	12,978	3,452	9,526	13,641	4,147	9,494	15,127	4,340	10,787	54,713	15,606	39,107
その他	4,816	208	4,608	4,182	214	3,968	3,489	251	3,238	3,760	356	3,404	16,247	1,029	15,218

＜2012年8月16日集計＞

- (注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。なお、「そんがいほけん相談室」および「自動車保険請求相談センター」(いずれも2012年3月末をもって閉鎖)における受付件数も同区分に沿って計上した。
(注2) 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3) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	2011年度												合 計		
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期					
	苦情	相談	相談	苦情	相談	相談	苦情	相談	相談	苦情	相談	相談	苦情	相談	相談
北海道	289	65	224	249	55	194	231	65	166	262	42	220	1,031	227	804
契約募集	18	4	14	6	1	5	9	5	4	10	10	10	43	10	33
契約管理	4	1	3	8	5	3	6	3	3	7	1	6	25	10	15
保険金支払	261	59	202	229	46	183	212	55	157	242	40	202	944	200	744
その他	6	1	5	6	3	3	4	2	2	3	1	2	19	7	12
東 北	618	79	539	568	72	496	504	59	445	517	55	462	2,207	265	1,942
契約募集	6	1	5	4	2	4	4	2	2	3	3	3	17	3	14
契約管理	21	2	21	9	2	7	9	3	6	7	1	6	46	6	40
保険金支払	459	71	388	434	65	369	409	52	357	426	52	374	1,728	240	1,488
その他	132	7	125	121	5	116	82	2	80	81	2	79	416	16	400
東 京	18,087	3,948	14,139	12,665	3,469	9,196	11,660	2,990	8,670	11,698	2,842	8,856	54,110	13,249	40,861
契約募集	1,632	213	1,419	1,058	174	884	830	157	673	884	133	751	4,404	677	3,727
契約管理	1,660	271	1,389	928	226	702	781	211	570	726	173	553	4,095	881	3,214
保険金支払	11,514	3,119	8,395	8,374	2,808	5,566	8,052	2,434	5,618	7,738	2,348	5,390	35,678	10,709	24,969
その他	3,281	345	2,936	2,305	261	2,044	1,997	188	1,809	2,350	188	2,162	9,933	982	8,951
静 岡	285	77	208	246	73	173	221	75	146	226	51	175	978	276	702
契約募集	9	1	8	10	2	8							26	4	22
契約管理	3		3	3	1	2	2	1	1				8	2	6
保険金支払	228	71	157	198	70	128	177	69	108	182	50	132	785	260	525
その他	45	5	40	35		35	42	5	37	37		37	159	10	149
中 部	784	191	593	670	183	487	660	158	502	602	133	469	2,716	665	2,051
契約募集	12	2	10	10	2	8	3	2	1	9	1	8	34	7	27
契約管理	19	8	11	11	7	4	10	3	7	9	1	8	49	19	30
保険金支払	665	174	491	575	170	405	535	142	393	562	130	432	2,337	616	1,721
その他	88	7	81	74	4	70	112	11	101	22	1	21	296	23	273
北 陸	277	89	188	222	77	145	217	57	160	187	57	130	903	280	623
契約募集	16	4	12	9	3	6	4	2	2	3	1	2	32	10	22
契約管理	5	3	2	4		4	2	1	1	2		2	13	4	9
保険金支払	227	82	145	184	74	110	185	53	132	163	54	109	759	263	496
その他	29		29	25		25	26	1	25	19	2	17	99	3	96
近 畿	2,140	468	1,672	1,846	387	1,459	1,892	452	1,440	1,662	342	1,320	7,540	1,649	5,891
契約募集	22	8	14	27	6	21	13	1	12	10	3	7	72	18	54
契約管理	28	5	23	23	4	19	17	2	15	18	1	17	86	12	74
保険金支払	1,905	431	1,474	1,635	357	1,278	1,698	442	1,256	1,526	333	1,193	6,764	1,563	5,201
その他	185	24	161	161	20	141	164	7	157	108	5	103	618	56	562
中 国	602	45	557	480	60	420	445	51	394	399	23	376	1,926	179	1,747
契約募集	8	1	7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	3	11
契約管理	4		4	6		6	5	5	5	5		5	20	0	20
保険金支払	550	44	506	439	55	384	426	51	375	370	23	347	1,785	173	1,612
その他	40		40	33	3	30	12		12	22		22	107	3	104
四 国	477	98	379	458	75	383	400	51	349	387	58	329	1,722	282	1,440
契約募集	5		5	5	1	4	4		4	6	1	5	20	2	18
契約管理	6	2	4	5	2	3	7	2	5	6		6	24	6	18
保険金支払	425	94	331	400	69	331	331	49	282	330	57	273	1,486	269	1,217
その他	41	2	39	48	3	45	58		58	45		45	192	5	187
九 州	1,127	254	873	1,204	308	896	1,008	278	730	1,038	277	761	4,377	1,117	3,260
契約募集	37	7	30	32	5	27	29	3	26	26	7	19	124	22	102
契約管理	14	1	13	19	5	14	15		15	14		14	62	6	56
保険金支払	976	236	740	1,070	292	778	924	273	651	959	267	692	3,929	1,068	2,861
その他	100	10	90	83	6	77	40	2	38	39	3	36	262	21	241
沖 縄	196	75	121	200	87	113	179	94	85	176	91	85	751	347	404
契約募集	2		2	3	1	2	1		1	2	1	1	8	2	6
契約管理	2	2					1	1		1	1		4	4	0
保険金支払	144	69	75	150	81	69	138	86	52	141	85	56	573	321	252
その他	48	4	44	47	5	42	39	7	32	32	4	28	166	20	146
合 計	24,882	5,389	19,493	18,808	4,846	13,962	17,417	4,330	13,087	17,154	3,971	13,183	78,261	18,536	59,725
契約募集	1,767	241	1,526	1,166	197	969	899	172	727	962	148	814	4,794	758	4,036
契約管理	1,766	293	1,473	1,016	252	764	855	227	628	795	178	617	4,432	950	3,482
保険金支払	17,354	4,450	12,904	13,688	4,087	9,601	13,087	3,706	9,381	12,639	3,439	9,200	56,768	15,682	41,086
その他	3,995	405	3,590	2,938	310	2,628	2,576	225	2,351	2,758	206	2,552	12,267	1,146	11,121

＜2012年8月16日集計＞

- (注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。なお、「そんがいほけん相談室」および「自動車保険請求相談センター」(いずれも2012年3月末をもって閉鎖)における受付件数も同区分に沿って計上した。
(注2) 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3) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	2012年度												合 計		
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期					
	苦情	相談	その他	苦情	相談	その他	苦情	相談	その他	苦情	相談	その他	苦情	相談	その他
北海道	321	83	238										321	83	238
契約募集	29	10	19										29	10	19
契約管理	13	5	8										13	5	8
保険金支払	250	68	182										250	68	182
その他	29		29										29	0	29
東 北	497	138	359										497	138	359
契約募集	18	7	11										18	7	11
契約管理	20	9	11										20	9	11
保険金支払	286	111	175										286	111	175
その他	173	11	162										173	11	162
東 京	6,148	1,570	4,578										6,148	1,570	4,578
契約募集	399	68	331										399	68	331
契約管理	362	106	256										362	106	256
保険金支払	4,152	1,348	2,804										4,152	1,348	2,804
その他	1,235	48	1,187										1,235	48	1,187
静 岡	286	122	164										286	122	164
契約募集	13	5	8										13	5	8
契約管理	15	2	13										15	2	13
保険金支払	223	110	113										223	110	113
その他	35	5	30										35	5	30
中 部	580	123	457										580	123	457
契約募集	15	8	7										15	8	7
契約管理	8	4	4										8	4	4
保険金支払	166	69	97										166	69	97
その他	391	42	349										391	42	349
北 陸	222	91	131										222	91	131
契約募集	17	2	15										17	2	15
契約管理	12	5	7										12	5	7
保険金支払	160	81	79										160	81	79
その他	33	3	30										33	3	30
近 畿	2,034	620	1,414										2,034	620	1,414
契約募集	77	12	65										77	12	65
契約管理	74	27	47										74	27	47
保険金支払	1,567	550	1,017										1,567	550	1,017
その他	316	31	285										316	31	285
中 国	424	70	354										424	70	354
契約募集	44	7	37										44	7	37
契約管理	15	1	14										15	1	14
保険金支払	332	62	270										332	62	270
その他	33		33										33	0	33
四 国	396	136	260										396	136	260
契約募集	13	2	11										13	2	11
契約管理	11	2	9										11	2	9
保険金支払	288	116	172										288	116	172
その他	84	16	68										84	16	68
九 州	1,057	160	897										1,057	160	897
契約募集	74	11	63										74	11	63
契約管理	58	14	44										58	14	44
保険金支払	797	128	669										797	128	669
その他	128	7	121										128	7	121
沖 縄	140	68	72										140	68	72
契約募集	10	2	8										10	2	8
契約管理	4	2	2										4	2	2
保険金支払	99	64	35										99	64	35
その他	27		27										27	0	27
合 計	12,105	3,181	8,924										12,105	3,181	8,924
契約募集	709	134	575										709	134	575
契約管理	592	177	415										592	177	415
保険金支払	8,320	2,707	5,613										8,320	2,707	5,613
その他	2,484	163	2,321										2,484	163	2,321

<2012年8月16日集計>

(注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。

(注2) 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3) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

2. 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,%)

		2011年度					2012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	454 (70.2)	414 (72.4)	443 (75.1)	462 (79.9)	1,773 (74.3)	446 (78.5)				446 (78.5)
	火災	120 (18.5)	75 (13.1)	69 (11.7)	44 (7.6)	308 (12.9)	36 (6.3)				36 (6.3)
	傷害	26 (4.0)	51 (8.9)	37 (6.3)	35 (6.1)	149 (6.2)	42 (7.4)				42 (7.4)
	新種・海上	44 (6.8)	28 (4.9)	40 (6.8)	30 (5.2)	142 (5.9)	41 (7.2)				41 (7.2)
	その他	3 (0.5)	4 (0.7)	1 (0.2)	7 (1.2)	15 (0.6)	3 (0.5)				3 (0.5)
	合計	647	572	590	578	2,387	568				568
苦情局面別	契約募集	31 (4.8)	41 (7.2)	28 (4.8)	21 (3.6)	121 (5.1)	35 (6.2)				35 (6.2)
	契約管理	57 (8.9)	48 (8.4)	50 (8.5)	46 (8.0)	201 (8.5)	44 (7.8)				44 (7.8)
	保険金支払	528 (82.4)	449 (78.9)	501 (85.2)	503 (87.0)	1,981 (83.4)	459 (81.8)				459 (81.8)
	その他	25 (3.9)	31 (5.4)	9 (1.5)	8 (1.4)	73 (3.1)	23 (4.1)				23 (4.1)
	合計	641	569	588	578	2,376	561				561
申出内容別	契約引受	27 (3.4)	33 (4.8)	20 (2.8)	16 (2.2)	96 (3.3)	23 (4.0)				23 (4.0)
	接客態度	98 (12.4)	86 (12.6)	77 (10.7)	92 (12.7)	353 (12.1)	42 (7.4)				42 (7.4)
	手続遅延等	103 (13.0)	94 (13.8)	99 (13.8)	96 (13.3)	392 (13.4)	50 (8.8)				50 (8.8)
	説明不足等	89 (11.2)	64 (9.4)	62 (8.6)	61 (8.4)	276 (9.5)	45 (7.9)				45 (7.9)
	不適正手続	57 (7.2)	60 (8.8)	63 (8.8)	48 (6.6)	228 (7.8)	54 (9.5)				54 (9.5)
	提示内容	199 (25.1)	186 (27.2)	201 (28.0)	224 (30.9)	810 (27.8)	175 (30.6)				175 (30.6)
	支払可否	118 (14.9)	61 (8.9)	120 (16.7)	102 (14.1)	401 (13.7)	74 (13.0)				74 (13.0)
	保険金関連	94 (11.9)	91 (13.3)	70 (9.7)	79 (10.9)	334 (11.4)	95 (16.6)				95 (16.6)
	その他	7 (0.9)	8 (1.2)	7 (1.0)	6 (0.8)	28 (1.0)	13 (2.3)				13 (2.3)
合計	792	683	719	724	2,918	571				571	

<2012年8月16日集計>

(注1) 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2) 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3) カッコ内の数値は、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4) 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) 手続終了状況

(単位:件,%)

		2011年度					2012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
終了事由別	不開始	(0.0)	1 (0.2)	2 (0.3)	3 (0.7)	6 (0.3)	1 (0.2)				1 (0.2)
	解決	452 (84.2)	494 (81.1)	453 (78.2)	313 (74.3)	1,712 (79.8)	505 (83.2)				505 (83.2)
	移行	50 (9.3)	53 (8.7)	56 (9.7)	60 (14.3)	219 (10.2)	67 (11.0)				67 (11.0)
	不応諾	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
	不調	29 (5.4)	54 (8.9)	56 (9.7)	40 (9.5)	179 (8.3)	33 (5.4)				33 (5.4)
	その他	6 (1.1)	7 (1.1)	12 (2.1)	5 (1.2)	30 (1.4)	1 (0.2)				1 (0.2)
	移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
	合計	537	609	579	421	2,146	607				607
所要期間別	1か月未満	159 (29.6)	166 (27.3)	157 (27.1)	83 (19.7)	565 (26.3)	90 (14.8)				90 (14.8)
	3か月未満	229 (42.6)	232 (38.1)	220 (38.0)	174 (41.3)	855 (39.8)	206 (33.9)				206 (33.9)
	6か月未満	116 (21.6)	137 (22.5)	113 (19.5)	92 (21.9)	458 (21.3)	155 (25.5)				155 (25.5)
	6か月以上	33 (6.1)	74 (12.2)	89 (15.4)	72 (17.1)	268 (12.5)	156 (25.7)				156 (25.7)
	合計	537	609	579	421	2,146	607				607
手続方法別	電話	528 (98.3)	603 (99.0)	573 (99.0)	416 (98.8)	2,120 (98.8)	603 (99.3)				603 (99.3)
	文書(郵便)	6 (1.1)	5 (0.8)	3 (0.5)	1 (0.2)	15 (0.7)	2 (0.3)				2 (0.3)
	来訪	3 (0.6)	1 (0.2)	3 (0.5)	4 (1.0)	11 (0.5)	2 (0.3)				2 (0.3)
	合計	537	609	579	421	2,146	607				607

<2012年8月16日集計>

(注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。

(注2) 終了事由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) カッコ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・手続方法別)中に占める構成割合である。

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況(保険種類別/苦情局面別)

(単位:件)

	保険種類別					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	20	4	1	2		27	4	5	17		26
青森県	2	1				3			3		3
岩手県	3	1				4		1	3		4
宮城県	14	4	5	1		24	1	3	20		24
秋田県						0					0
山形県	4	1	1			6			6		6
福島県	9	2	1	1		13	1	1	10	1	13
茨城県	14	1	1			16			15	1	16
栃木県	7		1	2		10			9	1	10
群馬県	2		1	1		4	2		2		4
埼玉県	28	1	7	3	2	41	2		36	3	41
千葉県	27	2	1	3		33	1	3	29		33
東京都	55	2	4	9		70	1	3	65		69
神奈川県	29	3	1	3		36		4	32		36
新潟県	6		1			7		1	6		7
富山県	2	1				3	1		2		3
石川県	3			1		4	1		3		4
福井県		1				1			1		1
山梨県	6					6	1		5		6
長野県	6					6	1		5		6
岐阜県	7					7	1	2	4		7
静岡県	7			1		8	2		6		8
愛知県	37	3	3	4		47	4	3	29	10	46
三重県	6					6			5	1	6
滋賀県	3		1			4		1	2	1	4
京都府	10					10	2		8		10
大阪府	37	2	2	4	1	46	2	7	34	3	46
兵庫県	22	1	2	1		26	2	1	21	2	26
奈良県	6					6			6		6
和歌山県	3		2			5	1		4		5
鳥取県						0					0
島根県			1			1			1		1
岡山県	4		2			6		1	5		6
広島県	9					9		2	7		9
山口県	1		1			2			2		2
徳島県	3	1	1			5			5		5
香川県	2			1		3			3		3
愛媛県	2					2			2		2
高知県	1					1			1		1
福岡県	26	3	2	2		33	2	5	23		30
佐賀県	3			1		4	1		3		4
長崎県	1					1			1		1
熊本県	3	1				4			4		4
大分県	2	1		1		4		1	2		3
宮崎県	5					5	1		4		5
鹿児島県	5					5			5		5
沖縄県	4					4	1		3		4
その他						0					0
合計	446	36	42	41	3	568	35	44	459	23	561

<2012年8月16日集計>

- (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) 保険種類別に関して、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									合計	個人法人別		
	契約引受	接客態度	手続遅延	説明不足	等不適手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他		個人	法人	合計
北海道	1	1	4	3	4	5	2	5	2	27	23	3	26
青森県						1		2		3	2	1	3
岩手県			1	1	1	1				4	4		4
宮城県		1	1	1	2	11		7	1	24	23	1	24
秋田県										0			0
山形県			1	1		2		2		6	5	1	6
福島県	1	2	1	1	1	2	2	3	1	14	13		13
茨城県			4		1	9	1	2		17	14	2	16
栃木県		1	1	1		6				9	9	1	10
群馬県	1			2						3	4		4
埼玉県	1	4	4	1	4	12	12	6		44	39	2	41
千葉県	1	2	5	1	2	12	4	6	2	35	30	3	33
東京都	3	8	9	5	3	32	8	9		77	63	6	69
神奈川県	1	4	4	4	5	13	8	2		41	36		36
新潟県		2	1	1	1	2		1		8	7		7
富山県					1		1	2		4	3		3
石川県	1			1	2					4	4		4
福井県								1		1	1		1
山梨県	1	1	1			2		2		7	6		6
長野県		1			1	3	1	1		7	6		6
岐阜県	1	1		1	1	2	1			7	7		7
静岡県		1	1	1	1	3				7	8		8
愛知県	3	4	3	2	5	8	7	4	2	38	45	1	46
三重県				1			1	2		4	6		6
滋賀県					1	1		1	1	4	4		4
京都府	1	1	1		1		1	5		10	10		10
大阪府	3	4	2	2	6	10	8	11	1	47	42	4	46
兵庫県			3	4	2	6	3	5	2	25	25	1	26
奈良県						4	1	1		6	6		6
和歌山県				1		1	3			5	5		5
鳥取県										0			0
島根県								1		1	1		1
岡山県		1		1		2	1	1		6	6		6
広島県				1	3	2	1	2		9	9		9
山口県					1	1				2	2		2
徳島県				1		2	2			5	5		5
香川県								3		3	3		3
愛媛県				1				1		2	2		2
高知県						1				1	1		1
福岡県	2	2	2	3	4	8	3	5		29	28	2	30
佐賀県	1		1	1		1	1			5	3	1	4
長崎県						1				1	1		1
熊本県		1			1	1		1		4	4		4
大分県						1	1			2	2	1	3
宮崎県				1		3			1	5	5		5
鹿児島県				1		2	1			4	5		5
沖縄県	1					2		1		4	4		4
その他										0			0
合計	23	42	50	45	54	175	74	95	13	571	531	30	561

<2012年8月16日集計>

- (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 (当四半期における手続終了事案から)

① 事故対応が進展せず不安であるので早急に手続を進めてもらいたい [自動車保険/被害者からの申出]

当方過失ゼロの追突事故に遭った後、めまいや耳鳴り等の症状が生じたことから医療機関に通院して治療しているが、保険会社は「事故と症状との因果関係が明白でない」として医療調査を行っている。しかしながら、事故から3か月以上経過する現在も医療調査が続いており、このことについて保険会社から何の説明や連絡もない。

医療機関に治療費の内払いが行われていることもあり、保険会社としては当方への対応は不要と考えているのかも知れないが、当方としては補償を受けられるかどうか不安定な立場にあり、大変不安な気持ちでいるので、状況を説明してもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社は、申出人が複数の医療機関で受診していることを踏まえ、治療内容の妥当性を適切に判断するため、当初から対応を弁護士に委任して医療調査を実施していたが、保険会社の担当者と当該弁護士との連携が不十分だったこともあり、申出人に経過報告等を行っていなかった。

保険会社から申出人に連絡し、対応不備を謝罪するとともに、委任弁護士との面談等を通じて現状および今後の手続について説明し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

事故対応に関し、お客様への手続所要期間の案内や医療調査を実施する場合における実施目的の説明を徹底するよう、担当者を指導した。

② 当初案内どおりの内容で契約を引き受けてもらいたい [自動車保険/契約者からの申出]

自動車保険の満期が近づいたので、契約を見直すこととし、インターネットを通じて見積もりを依頼した。

その後、保険会社から送付された見積もり結果のハガキに基づきインターネットで契約申込みをしようとしたところ、当該ハガキに記載されたお客様番号とパスワードではログインできなかったことから、保険会社に問い合わせたところ、「ハガキで案内した見積もり内容に誤りがあったので、ログインできないようにしてある。別の見積もりをメールで送ってあるので確認してもらいたい」と言う。

手違いが起きること自体を責めるつもりはないが、満期日が近づいているにもかかわらず、保険会社の対応は一方的で不親切であり、このことについて本社(相談室)に苦情を申し出てもきちんと対応してくれず納得がいかない。当方としては、当初案内どおりの内容で契約を引き受けてもらいたい。

<経過・対応結果>

インターネットの見積もりサイトにおいてシステム障害が発生し、見積もり処理が適切に行われない状態となっていることが判明したため、保険会社からすべての見積もり依頼者あてに、正しい見積もり内容を記載したメールを送信するとともに、ハガキで案内した内容に基づくインターネットのアクセスを制限する対応を行っていた。

保険会社から申出人に連絡し、案内に不足があり心配をかけたことを謝罪するとともに、誤った見積もり内容では契約できないことを再度説明し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

今後万が一同様の事案が発生した場合には、対象のお客様に対してより丁寧かつ迅速な案内を行うよう注意喚起したほか、お客様への適切な情報提供のため、メール内容の改善・工夫や他の通信手段での案内等も検討することとした。

③ 保険会社の担当者が治療費補償の打切りを強行している [自動車保険/被害者からの申出]

妻が追突事故に遭い、受傷した。

対物損害については既に示談解決済みであるが、事故から3か月ほどして保険会社の担当者から連絡があり、何の事前説明もなく治療費補償の打切りを通告してきた。

担当者は「被害者本人(妻)が治っていると証言している」と言うが、妻にそのような認識はなく、また主治医も「あと1か月は治療が必要」との見解を示しているのだから、補償を継続してもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社の担当者は、事前に申出人の妻に「ケガの内容と治療状況から判断して賠償対応は今月末で終了したい」旨を申し入れたところ、「医療機関が遠方であり、治療をやめたいと思っていた」との発言があったことから、治療終了について合意が得られたものと認識していたため、申出人に補償終了を案内していた。

保険会社から申出人に連絡して事情を確認したところ、申出人の妻は「治療をやめたい」とは思っているものの補償終了に合意したわけではなく、医師の指示等もあり治療継続の意向があることから、補償を継続することとし、必要に応じて医療照会を実施することを申し入れ、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

①責任者および担当者による定期的な打合せを通じた事案管理の徹底、②担当者による定期的な治療状況の確認、③賠償交渉の実施にあたりお客様の同意が得られていることの確認の徹底、④必要に応じて医療照会や医師面談の実施等により、適切な治療期間の管理に努めることとした。

④ 自動継続プランに加入した覚えはないので契約を取り消してもらいたい [自動車保険/契約者からの申出]

自動車保険が満期を迎えるにあたり、代理店の対応や継続後の契約について保険料が値上がりすることに不満があったため、他社に契約を変更するつもりで契約更改手続を行っていなかった。

ところが、満期後も銀行口座から保険料が引き落とされていたため、保険会社の本社(相談室)に苦情を申し入れると、「自動継続プランとなっている」とのことで、契約は継続されていた。

当方としてはそのようなプランに加入した覚えはなく、同意なしに勝手に契約を継続して保険料を引き落とすのは納得がいかないため、契約を取り消して保険料を返還してもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社において事実関係を確認したところ、本件契約は満期時にお客様と連絡が取れない場合には契約が自動継続される特約付きの契約内容となっていたが、当該特約の内容について、代理店が申出人に十分説明を行っていなかったことが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、代理店の説明不足を謝罪するとともに、申出人の意向を踏まえ、継続された契約を取り消して保険料を返還することとし、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

契約時における意向確認・重要事項説明の再徹底のほか、代理店内での事例共有および定期的な打合せにより再発防止に努めることとした。

⑤ 補償提示内容の根拠を書面で示してもらいたい [火災保険/契約者からの申出]

台風により工場および事務所に水害の被害が発生した。

保険会社に事故報告を行った後、鑑定人による損害調査が行われ、後日、代理店を通じて書面で損害認定額の提示を受けたが、屋根まで水に浸かるほどの被害だったものの損害認定額は予想よりも低額な内容だったことから納得がいかず、根拠資料を示すよう依頼した。しかし、しばらく待っても連絡がなかったため、今度は保険会社に問い合わせると、代理店が示したものと同一書面を送付してきた。

このような経緯について本社(相談室)に苦情を申し出たが、一向に状況は進展せず、また工場は被害を受けた状態のままであり早急に修理する必要があるため、早急に事故対応を進めてもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社は、申出人からの損害認定の根拠説明要望を受けて説明するとともに、立会い調査を実施したが、申出人は納得しなかったため、苦情の申し出に至ったもの。

その後、申出人は対応を弁護士に委任したため、当該弁護士を通じて申出人の意向等を確認したところ、立会い調査の再度の実施とその結果に基づく損害認定の要望があったことから、再度鑑定人による立会い調査を実施するとともに損害認定内容を丁寧に説明したところ、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>

損害認定額の根拠説明にあたってはお客様目線で分かりやすい説明に努めるほか、お客様の理解がなかなか得られない状況においては、粘り強く誠意を持った対応を心がけるよう担当者を指導した。

⑥ 十分な補償内容を提示せず、また対応も放置されている [傷害保険/契約者からの申出]

外出先で転倒して、骨折等したため、医療機関で入院治療等を受けた後、保険会社に傷害保険金の支払請求を行った。

2か月以上が経過した後、保険会社から連絡があり、詳細な説明もなく「請求の一部しか補償できない」とのことだったため、担当者に再検討を依頼したところ、医療調査を行うこととなった。

その後、保険会社に医療調査にかかる同意書を提出してから2週間以上が経過するが、保険会社から何の連絡もない。対応が放置されており、申出人が連絡してようやく調査を行うといった状況であるため、迅速に進めてもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社は、申出人から提出を受けた診断書の内容に既往症の影響があると認められたことから、その寄与度について検討を行っていたが、そのような事情について申出人に経過報告等を行っていなかったため、申出人に対応遅延と受け取られ、苦情の申出となったもの。

また、医療調査にかかる同意書の取付けにあたり、申出人は複数の医療機関で治療を受けており、その場合には医療機関ごとに同意書が必要となることを事前に案内できていなかったため、必要以上の時間を要することとなった。

保険会社から申出人に連絡し、担当者の対応不備を謝罪するとともに、保険会社の顧問医の見解も参考にした上で速やかに保険金支払手続を進めていくことを申し入れ、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

担当者に対して、初動対応および経過報告の重要性について認識徹底するとともに、対応の方向性が判然としない場合には早期に上席者に相談したり、顧問医を活用したりするよう指導した。

3. 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,%)

	2011年度					2012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	43 (55.1)	51 (57.3)	49 (51.6)	54 (55.1)	197 (54.7)	70 (61.9)				70 (61.9)
	火災	16 (20.5)	23 (25.8)	30 (31.6)	22 (22.4)	91 (25.3)	21 (18.6)				21 (18.6)
	傷害	8 (10.3)	6 (6.7)	9 (9.5)	11 (11.2)	34 (9.4)	14 (12.4)				14 (12.4)
	新種・海上	10 (12.8)	5 (5.6)	6 (6.3)	9 (9.2)	30 (8.3)	7 (6.2)				7 (6.2)
	その他	1 (1.3)	4 (4.5)	1 (1.1)	2 (2.0)	8 (2.2)	1 (0.9)				1 (0.9)
合計	78	89	95	98	360	113				113	
手続区分別	一般(東京)	40 (51.3)	50 (56.2)	46 (48.4)	50 (51.0)	186 (51.7)	53 (46.9)				53 (46.9)
	一般(大阪)	25 (32.1)	30 (33.7)	41 (43.2)	36 (36.7)	132 (36.7)	43 (38.1)				43 (38.1)
	交通賠償	13 (16.7)	9 (10.1)	8 (8.4)	12 (12.2)	42 (11.7)	17 (15.0)				17 (15.0)
	合計	78	89	95	98	360	113				113
紛争局面別	契約募集	7 (9.0)	4 (4.5)	7 (7.4)	5 (5.1)	23 (6.4)	2 (1.8)				2 (1.8)
	契約管理	2 (2.6)	8 (9.0)	12 (12.6)	3 (3.1)	25 (6.9)	2 (1.8)				2 (1.8)
	保険金支払	66 (84.6)	68 (76.4)	73 (76.8)	86 (87.8)	293 (81.4)	100 (88.5)				100 (88.5)
	その他	3 (3.8)	9 (10.1)	3 (3.2)	4 (4.1)	19 (5.3)	9 (8.0)				9 (8.0)
合計	78	89	95	98	360	113				113	

<2012年8月16日集計>

(注1) 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2) 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3) 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) 手続終了状況

(単位:件,%)

	2011年度					2012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	
終了事由別	成 立	4 (6.6)	7 (8.0)	11 (13.4)	8 (11.6)	30 (10.0)	14 (13.2)				14 (13.2)
	特別調停	8 (13.1)	12 (13.8)	15 (18.3)	15 (21.7)	50 (16.7)	21 (19.8)				21 (19.8)
	見込みなし	46 (75.4)	61 (70.1)	44 (53.7)	40 (58.0)	191 (63.9)	64 (60.4)				64 (60.4)
	双方の離脱	(0.0)	(0.0)	2 (2.4)	2 (2.9)	4 (1.3)	(0.0)				0 (0.0)
	一方の離脱	1 (1.6)	5 (5.7)	8 (9.8)	4 (5.8)	18 (6.0)	7 (6.6)				7 (6.6)
	その他	2 (3.3)	2 (2.3)	2 (2.4)	(0.0)	6 (2.0)	(0.0)				0 (0.0)
	不応諾	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
	移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
合計	61	87	82	69	299	106				106	
所要期間別	1か月未満	1 (1.6)	2 (2.3)	1 (1.2)	(0.0)	4 (1.3)	1 (0.9)				1 (0.9)
	3か月未満	14 (23.0)	29 (33.3)	23 (28.0)	21 (30.4)	87 (29.1)	26 (24.5)				26 (24.5)
	6か月未満	39 (63.9)	50 (57.5)	43 (52.4)	32 (46.4)	164 (54.8)	53 (50.0)				53 (50.0)
	1年未満	7 (11.5)	6 (6.9)	15 (18.3)	13 (18.8)	41 (13.7)	26 (24.5)				26 (24.5)
	2年未満	(0.0)	(0.0)	(0.0)	3 (4.3)	3 (1.0)	(0.0)				0 (0.0)
	2年以上	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
合計	61	87	82	69	299	106				106	
所要回数別	2回以内	24 (39.3)	48 (55.2)	32 (39.0)	39 (56.5)	143 (47.8)	57 (53.8)				57 (53.8)
	4回以内	30 (49.2)	35 (40.2)	42 (51.2)	22 (31.9)	129 (43.1)	35 (33.0)				35 (33.0)
	5回~10回	7 (11.5)	4 (4.6)	8 (9.8)	8 (11.6)	27 (9.0)	14 (13.2)				14 (13.2)
	11回以上	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
合計	61	87	82	69	299	106				106	

<2012年8月16日集計>

(注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。

(注2) 終了事由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) かつこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・所要回数別)中に占める構成割合である。

(3) 紛争の事例 (当四半期における手続終了事案)

【自動車保険－1】 [契約の募集]

申立人は、申立人の子供が自動車事故を起こしたため、自動車保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は、補償対象となる運転者の年齢条件を満たしていないとして保険金の支払を拒否したことから、保険会社から十分な説明がないまま子供の年齢では対象外となる所定の年齢未満対象外特約や家族限定特約が付帯されるなど、重要事項にかかる説明義務違反が原因であることを理由に保険金の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①当該保険契約は、当初申立人の子供を契約者、申立人を記名被保険者(自動車を主に使用する者)として契約していたが、その後契約者による署名・捺印のある異動承認請求書に基づき年齢条件が変更されているほか、契約満期に伴う更改手続においては契約者名義を申立人へと変更する手続が適正に行われており、契約上の不備はないこと、②当該契約更改時にあつては申立人の子供は別居中であったために年齢条件に関係なく本件保険契約に基づく補償の対象範囲に含まれていたが、その後申立人の子供が申立人と同居することとなり、その事実について保険会社は申立人から通知を受けていないこと、③契約更改に際しては、代理店から申立人あて重要事項説明等を行っており、年齢条件の適用範囲等について申立人も承知していたはずであることから、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を行った結果、①年齢条件の変更手続があつた際の詳細な事実関係は不明であるものの、その当時申立人の子供は記名被保険者である申立人と別居していた事情を踏まえ、代理店が、補償範囲を維持したまま保険料を低減できる当該変更を申立人の子供に対して提案したものと想像されること、②申立人の子供は、当該変更に関して所定の異動承認請求書に署名・捺印して手続を行うとともに、これにより生じる差分の保険料の差額の返還を受けている事実を踏まえれば、代理店から申立人の子供に対しては本件変更に関する何らかの説明があり、申立人の子供は理解していたことが推定されること、③この一連の経緯に関しては、契約者の保険ニーズを満たしながら保険料の低減を図るものとして代理店の行為に責めは認められないこと、④一方で、現契約に関しては契約者名義について申立人の子供から申立人への変更があつた中で、申立人の子供が別居中かどうかにより補償の有無が変わることについて、契約者である申立人が十分に理解する程度までの説明が行われていた事実は認め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、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)を作成し、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－2】 [契約の募集]

申立人は、代理店からの提案によるファミリーバイク特約が重複して契約されていることが判明したため、重複状態にあつた過去20年分の同特約保険料の返還を求めたが、保険会社や代理店の対応には問題がなかったとして、保険料の返還を拒否されたことから、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、過去に遡及して保険料返還を行う場合は、重複補償について説明を誤っていた場合や、契約者側から説明を求められたにもかかわらず、保険会社側がその説明を怠っていた場合など保険会社に過失がある場合であるが、本件は、これらに該当する説明義務違反は認められないことから、保険料返還事由には該当しないと主張した。

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重複状態は少なくとも2011年の契約更新時期まで継続していたこと、②保険契約見直しの経緯から、従来継続中の契約と同一条件で契約申込みを行ったと推定され、保険会社側の説明に瑕疵があったことにより重複保険状態を生じさせたものではないこと、③返還されるべき保険料は、一定限度の範囲内に制限されることを確認した。

本件紛争解決手続は当事者双方の互譲の精神に基づく和解の手続であることから、本件は双方の悪意・過失なくして保険料の重複支払が発生してしまったことに鑑み、保険会社は申立人に対し、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。

【自動車保険－3】 [契約の募集]

申立人は、事前にコールセンターで継続できることを確認したうえで、自動車保険の継続契約をインターネットで手続し、別の会社で契約していた自動車保険契約を更新しなかったところ、保険会社から、法人から個人への等級継承はできないとして、保険料の追加支払を求められた。申立人は事前にそのような説明を受けていないため保険料返還と前契約の等級に復活するよう求めたところ、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、対応経緯や対応根拠を確認した結果、案内方法、契約手続について特段問題となる事項はないため、保険料の全額返金および前契約の等級に戻すことおよび差額負担についてはいずれも応じられない旨主張した。

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申立人が記名被保険者・賠償被保険者・契約者の意味の違いを理解・認識できたかについての確認が不十分なまま契約手続が進んでいること、②申立人が記名被保険者を法人から個人に変更した場合、等級継承ができないとの理解・認識があれば、前契約を継続したであろうこと等を確認した。また、保険会社は本件契約の領収保険料全額を返還する旨を表明している。

このため、申立人および保険会社に、本件保険契約の保険料を返還する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－4】 [契約の募集]

申立人は、自動車保険契約の扱代理店分担割合について、申立人が指定した2つの代理店による分担ではなく、3つの代理店による分担となっているばかりでなく、分担割合も異なっていることが判明したことから、契約時に指定したとおりの割合で2つの代理店による分担の訂正を求めたところ、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、申立人の損害率悪化により従来の引受保険会社のうちの一社が新規契約の更新を拒絶したため、その保険契約についても締結に応じ、2契約を統合して保険料の減額を図ったものであること、それに伴い分担割合を決定した旨を主張した。

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、契約自体については双方の合意があり、契約は有効であったと解されるものの、個々の分担部分の妥当性判断については、事実認定が必要であるとこ

る、当事者間の主張には大きな隔たりがあるほか、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、当事者双方の和解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－5】 [契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険について、前契約の更改申込の際、等級プロテクト特約の付帯ができなかったのは代理店から不適切な説明を受けたことに原因があるとして、前契約の保険期間中に発生した2度の保険事故による割引等級ダウンについて、その回復を求めたところ、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前契約の更改申込書に等級プロテクト特約が付帯されている旨の記載がなかったことは明らかであり、申立人の捺印も受けていること、②申立人は前契約期間中に発生した当該事故の保険金請求の際に契約内容の確認ができていないこと、③保険年度ごとに郵送される契約内容の確認案内の際に申立人から異議の申出がなかったことから、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、前契約が有効に成立していることは明らかであり、申立人が主張する割引等級の回復は困難であること、一方で、申立人の保険加入のニーズを十分に把握できていなかったことについて、保険会社は何らの責任を有しないと考えるのも適当で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、海外渡航に先立ち自動車保険の中断証明書を取得し、帰国後に新たに当該中断証明書を用いて契約を締結したものの、その直後に保険会社から「帰国日の翌日から起算した割引等級の継承が認められる期間を経過してからの申込みとなるため、割引等級の継承はできず新規契約扱いとなることから、6等級に訂正したい」との依頼があったが、契約は既に成立していることを理由として保険会社に割引等級の継承を求めたところ、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、自らの過失により誤った割引等級を内容とする保険引受に至ったことは認めるものの、①中断証明書は中断の事実を証明するために発行するものであるのに対し、等級を継承できるかどうかは新たに引き受ける保険会社が判断するものであること、②中断証明書に等級継承の適用要件にかかる説明は記載されていないが、中断証明書に同封する案内書面に同要件が明記されていること、③申立人において当該保険会社の不手際に基づく具体的な損害が認められないことから、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ノンフリート等級制度の統一かつ公平な運用の観点から、本保険契約の割引等級の是正が必要であること、②保険会社において保険引受の際に不手際が認められること、③等級継承の期間について、保険会社が申立人に対して必要な説明を怠っている

たとは認められないこと等を確認した。

このため、①本件保険契約について割引等級を是正すべきことを相互に確認すること、②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、③申立人は保険会社に対し等級訂正に基づく追加保険料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。

【自動車保険一7】 [契約の管理・保全]

申立人は、3件の自動車保険契約を他社に付け替えるため、2件の契約について満期日以降継続し、残り1件の契約の満期日で全て解約したい旨を代理店に伝えていたが、実際には更改手続がされていなかったため、等級を引き継ぐことができなかった。当初希望していたとおり、2件の契約を更改したうえで、3件の契約を指定した日付で解約するよう求めたところ、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、本件契約更改手続に関する確認を行った結果、申立人の同意を得て対応したものであることから、要求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、保険会社からの書面による答弁を確認した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5号に該当)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、自家用車での通勤者に義務付けられた手続を行うため、車検証、自動車保険(勤務先の系列会社である代理店で加入)の写しを勤務先に提出し、その後、自動車を買換えたことから改めて車検証の写しを提出した。これにより勤務先が車検証の写しを代理店に渡して自動車保険の車両入替手続が行われたと認識していたところ、後日、交通事故を起こして保険会社に事故報告を行った際、保険会社から車両入替手続が行われていなかったため免責となる旨の通知を受けたことに関し、代理店に説明不足があったことが原因で当該手続が改めて必要であるとの認識に至らなかったため、保険会社は本件事故への対応を行うべきであるとして、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、①車両入替手続が行われていない場合には保険約款の規定に基づき本件事故は免責となること、②申立人が車検証の写しを勤務先に提出することをもって自動車保険の車両入替手続が完了するものと認識していた点に関しては、勤務先および当該勤務先の関連会社である本件保険契約の取扱代理店における事務フローとしてそのような運用は存在しないこと、③本件保険契約の締結時において、代理店は申立人に対して、車両入替が発生した場合には保険会社に通知する必要があるべきことを含む重要事項説明を行っており、申立人が勤務先への車検証の写しを提出すれば車両入替手続が完了すると考えることに合理性はなく、保険会社および代理店による過失も認め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を行った結果、①車両入替手続が勤務先を窓口として行われるとされる事務フローは存在していないこと、②本件保険契約の締結の際、代理店から申立人に対しては、同手続の必要性を含めた重要事項説明が行われており、申立人は車両入替の事実を代理店または保険会社に通知する必要があったと認められ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

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。

【自動車保険－9】 [保険金の支払]

申立人は、自動車のドアに指を挟んでケガをしたため、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害補償保険および搭乗者傷害保険による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、調査の結果、申立人の受傷機転に関して疑義があり、本件事故が運行に起因した事故とは認定できないため、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、事故による受傷の経緯が確認されることが前提となるが、当事者間の当該経緯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、交通事故に遭った際にロードサービスの利用を要請した際、自動車の車両登録番号を誤って申告したことで、保険会社から該当する契約がないとしてロードサービスの提供を拒否されたことは、保険会社の不適切な対応が原因であるため、保険会社に本来受けられたはずのロードサービス料金および慰謝料・迷惑料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、自動車の車両登録番号以外の他の個人情報に基づいて契約内容確認を行わなかった点については謝罪するものの、①誤った車両登録番号の申告をしたのは申立人であること、②申告のあった車両登録番号が登録されていなかったことから再確認を依頼したところ、申立人は一方的に電話を切っており、担当者において十分な対応を行う余地がなかったこと、③申立人には経済的損失は生じていないことから、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自動車から離れている地点から、記憶がいまいな状況で話をしている申立人からの説明によって契約を特定することはできなかったとしても、車両登録番号以外の申立人の個人情報により特定することは可能であり、本件事故時に申立人が精神的に動転していることを考慮すると、保険会社がより柔軟な対応を行っていれば、本件紛争は回避できたものと認められること、②保険会社の担当者は電話の後に氏名で契約の特定をしたとのことであるが、申立人に対しては改めての連絡はしなかったこと等を確認した。

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。

【自動車保険－11】 [保険金の支払]

申立人は、自動車の盗難事故に遭ったことから、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うえで調査協力もしたが、保険会社は、現場の状況などに不合理な事情があるなど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>

保険会社は、申立人が主張するところの自動車の盗難事故については、その発生形態に不自然さがあり、盗難事故の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いえないことから、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、申立人が主張する盗難事故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－12】 [保険金の支払]

申立人は、交通事故により頸椎損傷の傷害を負い後遺障害等級第3級第3号(神経系統の機能又は精神に著しい障害を残し、終身労務に服することができないもの)と認定され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、当該後遺障害等級に基づく所定の保険金支払には応じたものの、保険約款において保険金の追加支払要件とされる「介護が必要と認められる場合」には該当しないとしたこと、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、「介護が必要と認められる場合」を判断するに当たっては、生命維持に必要な身の回りの処理の動作について可能か否かという基準が一般に用いられているが、申立人の状況等から勘案すればこれに該当するとは認めがたく、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、申立人の後遺障害の実情が本件保険契約において保険金支払の対象とされる「介護が必要と認められる場合」に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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－13】 [保険金の支払]

申立人は、パチンコ店の駐車場に駐車していた自動車が盗難されていることに気がついたため、警察に届け出たうえで、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、盗難の外形的な事実が合理的な疑いを超える程度まで証明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>

保険会社は、調査の結果、本件盗難は、盗難の外形的事実について多くの疑問点が存在し、合理的疑いを超える程度の証明はなされていないため、保険金支払に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に関する主張が真っ向から対立しており、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項の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、車上荒らしの被害に遭ったため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は客観的な証拠がないなど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>

保険会社から、本件事故については、盗難の外形的事実が合理的な疑いを超える程度まで立証されたとはいいがたいことから、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、申立人が主張する盗難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、自動車がいたずら事故の被害に遭い、車内の物が盗まれたため、保険会社に車両保険金および車内外身の回り品補償特約、車両損害に関する代車提供特約に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は偶然の事故とは認められ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>

保険会社は、本件事故に関する調査の結果、いたずら及び車上荒らしの被害の態様、申立人側の供述の変遷、保険契約時と事故発生時の近接性など極めて不自然な点が多く、事故の被害が第三者により発生したという外形的事実が合理的疑いを超える程度に立証されているとはいえないことから、保険金支払には応じられない旨主張した。

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が真っ向から対立しているほか、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－16】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を走行中に飛来物と接触し、自動車の損害が発生した事故について、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、今回の事故によって発生した傷はなく、タイヤ単独の損害は対象外であるとして、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>

保険会社は、調査の結果、タイヤ以外の損傷については、いずれも傷の態様、路面状況、事故状況等に関する申立人の説明変遷など不自然な点が多く、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、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔りがあるほか、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ないため、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、自動車を駐車場に駐車していたところ、当該自動車について盗難に遭い、後日発見されたものの車両装備品であるカーナビゲーションが盗難されていたため、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、本件事故に至る経緯や当該自動車の発見経緯には不自然な点があり、盗難の発生自体に疑義があるため、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、盗難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、自動車を運転中に自損事故を起こして全損と認定されたため、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、保険会社は協定した車両保険金額を大幅に下回る金額を保険金として提示したことから、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、申立人が数か月前に起こした自損事故の際に車両保険金を支払ったものの、申立人は実際には修理をしていなかったことから、本件事故は前回の事故による損傷が残存した状態で発生したもので

あるため、保険約款に基づき、協定した車両保険金額が保険価額を著しく超える場合には、その保険価額を車両保険金額とすることから、提示した保険金以上の支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、①前回の事故による損傷が未修理であれば車両価値が下がるという説明は事前に受けておらず、知っていたならば修理を行っていたこと、②車両価値が減価した場合に保険価額に相応する保険料の引下げが行われるべきであり、保険会社は差額の保険料の返還を行うべき旨を主張した。

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本件事故にかかる保険会社の車両保険金の算定方法は妥当であること、②未修理の場合と修理済みの場合とでは当該自動車の客観的価値が異なることが社会通念上も明らかであるため、申立人が主張するところの保険会社の説明懈怠があったとは認められないこと、③申立人が前回の事故について修理を行っていたら車両保険金額は回復されることになるため、申立人が主張するところの保険料の引下げは認め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、車両保険金として既に提示した金額の支払を行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－19】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中にガードレールに衝突して車両が損傷したため、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申立人の申告内容は不自然であり、その内容に変遷があること、②事故状況と損傷箇所整合性がないこと、③第三者の供述に矛盾があること、④申立人が事故調査に協力しないことから、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、本件事故が当該保険契約に基づく車両保険金の支払対象となる事故である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－20】 [保険金の支払]

申立人は、走行中にガードレールに接触する自損事故を起こし自動車に損害が生じたため、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、調査の結果、過失による事故とは認められないなどとして、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>

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損事故については、申立人の故意による事故招致である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－21】 [保険金の支払]

申立人は、コンビニの駐車場で自動車が盗難され、後日、損傷した状態で発見されたことから、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が、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、事故の発生形態および申立人の行為に不自然な点が多く、申立人が第三者と通謀のうえ、故意に事故を発生させたと考えるのが相当として、免責を主張し、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、本件事故の発生事実に関する事実認定が必要であるところ、発生事実に関して当事者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。

【自動車保険－22】 [保険金の支払]

申立人は、駐車場で車上荒らしの被害に遭い、カーナビゲーション等を盗難された事故について保険金の支払を請求したところ、保険会社は、当初は問題ないとしていたが、その後事故状況が不自然であるなどとして、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>

保険会社は、申立人が主張するカーナビゲーション等の盗難については、警報音が鳴らなかったことの不自然性、被害の態様に鑑み、盗難事故の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いえないことから、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－23】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に自転車と衝突し、相手方運転者を負傷させたため、保険会社に自動車保険の他車運転危険担保特約に基づき保険金の支払を請求し、保険会社は一旦当該支払に応じたものの、後日、申立人に当該支払済みの保険金の返還を求めたことから、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、当初申立人の「別居の親族の自動車を初めて運転して事故を起こした」との申告に基づき保険金を支払ったが、その後、本件事故の被害者が提起した訴訟対応の過程で裁判資料として申立人の検

面調書を取り寄せたところ、申立人が運転していた自動車は同居の親族が所有するものであり、かつ、常時使用していた実態にあることが判明したことから、当該特約において保険金を支払要件である「他の自動車」に該当しないこと、また免責要件である「常時運転する自動車」に該当することから、支払済みの保険金の返還を求める旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、当該特約の対象となるための条件である①加害車両の所有者と申立人が同居していたか否か、②申立人が加害車両を常時使用していた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、10年前に自動車の盗難事故に遭ったため、車両保険金の保険金支払を請求したところ、不自然な点が多いなどとして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、損害調査を行った結果として、申立人が主張する盗難事故については、盗難される可能性が少ないイモビライザー装着車両であることなど発生形態に疑義があり、盗難事故の外形的事実が合理的な疑いを超える程度まで立証されたとは捉えられないため、保険金支払には応じられないこと、また、話し合いや歩み寄りで解決することは困難である旨を主張した。

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となるところ、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、車両盗難の被害に遭ったため、警察に被害届を出したうえで、車両保険金を請求したところ、保険会社は、第三者が持ち去ったことが明確ではないなどとして、保険金の請求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、①本件車両が盗難される可能性が少ないイモビライザー装備車であること、②当該車両に任意保険が契約されていないにもかかわらず、申立人が本件車両の任意保険の付け替えを申し出ていること等の状況から、本件は、第三者の行為による被害事故とは認められず、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、申立人が主張するところの盗難事故等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、交差点を左折する際に自動車の左後部をガードレールに接触させる事故を起こしたため、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、①申立人の申告する事故状況と自動車の損傷状況が整合しないこと、②事故後の行動経緯に関する申告が二転三転するなど不自然な点が多く、合理的な疑いを超える程度にまで本件事故の立証がされているとは認められないことから、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、申立人が申告する自損事故の被害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－27】 [保険金の支払]

申立人は、自動車同士の接触事故によって自動車のエアコンが損傷したため、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、エアコンは事故により損傷した部分と離れているとして、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

申立人は、エアコンからの異音は本件事故後に発生したものであり、本件事故との因果関係がないことを保険会社が立証できないのであれば、車両保険金を支払われるべきである旨を主張した。

保険会社は、本件事故によるエアコン損傷の可能性は限りなくゼロに近いとの見解を持っているが、エアコン修理費の一部を支払う提案を行ったところ、申立人から同提案を受け入れて、紛争を解決したいとの文書が提出された。

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、本件紛争の主な争点は、エアコンからの異音が生じたものであるか否かであったが、保険会社からその判断を留保した上で、車両保険による保険金として、エアコン修理費の一部を支払うことにより本紛争の解決を図るとの提案がなされ、申立人もその提案を受け入れる意思表示を文書でしていることを確認した。

このため、両当事者の意思を尊重した和解案(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－28】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に事故を起こし「経済全損」(修理費が、損害車両の時価額を上回ることをいう)として自動車保険に基づく車両保険金を受け取ったが、運転に特段の支障はなかったこともあり、その後も当該自動車を運転していたが、数ヵ月後に交通事故を起こし自動車が破損したことから、保険会社に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、当該自動車に関しては、前回の事故において全損認定を行っており、その後修理が行われていないのであるから当該自動車の経済的な価値はすべて失われており、申立人に新たな経済的な損失が発生したとは認め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申立人は前回の事故に関して保険会社から全損として保険金の支払を受けているため、当該自動車の経済的な価値は失われていたと認められること、②その後、申立人は当該自動車を修理することなく使用を続け、本件事故の発生に至っていること、③このため、本件事故について保険金が支払われる場合、申立人は2回の事故を通じて当該自動車の経済的価値を大きく超える保険金の支払を得ることとなり損害保険契約に適用されている利得禁止の原則に反する結果となってしまうこと等を確認した。

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。

【自動車保険－29】 [保険金の支払]

申立人は、交通事故に起因する歯の治療に関して保険金の支払を求めたところ、事故時にシートベルトを着用し、外傷がなかったことなどから、保険金の支払を拒否された。事故の際に顔面を強打し、歯の治療については事故との因果関係があるので、相応の搭乗者傷害保険金および人身傷害補償保険金の支払を求めるとして、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、本件衝突事故自体は、右折のため低速運転時に原動機付自転車と衝突したものであるが、①事故による原動機付自転車運転者の傷害程度も比較的軽微であること、②自動車の損傷もフロントバンパー右側および右側ドアミラーに擦り傷を認めるにとどまっていること、③申立人が主張するハンドルによる顔面強打による前歯の損傷については、申立人が歯科医師を受診したのが、事故から22日経過後であることから、前歯部の損傷は、本件事故によるものではないことを主張した。

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前歯部の損傷状況に関する事実認定が必要であるが、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔りがあるほか、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－30】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に工事中の道路で自損事故を起こした後、工事車両に追突されたことにより当該自動車が損傷を受けたため、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>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は特段の必要性がないにもかかわらず工事現場を通行して自損事故を起こしていること、さらには自損事故により走行に著しい支障が生じているにもかかわらずレッカー等も呼ばずに自走し、盗難された工事車両に追突されて更に損傷を受けていること、②申立人は親族の交通事故がきっかけとなって保険加入したと説明しているが、自動車を取得してから保険契約を締結するまで1年弱経過しており、また保険契約締結から1か月後に本件事故が発生していることなど事故状況や申立人の主張に不自然な点があること、さらに申立人は事故歴があることを隠すなどして、購入価格を実際の数倍の金額で申告していたことが発覚したため、告知義務違反による解除の通知を行っていたことから、保険金の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、申立人は本件紛争について訴訟を提起し、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2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【自動車保険－31】 [保険金の支払]

申立人は、友人の承諾を得て借りた車で事故を起こした。友人は法人の代表者ではないが、代表者から自動車の管理を一任されており、その友人の許諾があったので、他車運転危険補償特約に基づく対物・対人保険金の支払を求めたところ、保険会社は、自動車の所有者は友人が勤務する法人であるとして、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>

和解成立

<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、申立人から提出された「他の自動車運転(賃借)に関する確認書兼同意書」により、他の自動車の使用について正当な権利を有する者の承諾を得ていたことが確認できたので、他車運転危険補償特約の保険金を支払う旨を主張した。

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、保険会社は申立人に対して他車運転危険補償特約の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－32】 [保険金の支払]

申立人は、駐車場から道路に出ようとした際に、出口付近のボール状の鉄の固まりに衝突する等の自損事故を起こし首と腰に傷害を負ったため、通院と休業損害にかかる保険金の支払を請求したところ、その一部しか認定されなかった。そこで、搭乗者傷害保険については、生活に支障があった期間を認定し、休業損害については経費等を含めて算定することを求めたところ、保険会社は請求額の一部しか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、車全体が駐車位置から抜け出す前の事故であること、エアバッグの作動もなく、きわめて低速度の状態下での衝突であり、車両損害の状況等からもドライバーに深刻なダメージを及ぼすまでの衝撃はなかったと考えられること、また、事故後に救急搬送等はなく、事故から6日経過後に病院で診断を受けていること、さらに、既往症の受診歴があること等から、通院認定日数は変更できず、それ以上の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、本件事故と損害との間の因果関係を含めて、通院日数の認定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ないこと、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、自損事故により自動車全損となった事故に関して、相応の保険金の支払と処分できない自動車の保管料の支払を求め、保険金支払請求したところ、事故に不自然な点があるなどとして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、相手方も目撃者もない自損事故であること、家族に行き先も告げず、しかも実家に赴いた理由に関する説明が二転三転していること、事故現場までの走行経路は左右にカーブが連続している上、勾配のある登りになっておりアクセルを踏みながらハンドル操作を行わなければならない、居眠り運転とは考え難いこと、更に現場ブレーキ痕から確認できる進入角度から意図的に運転操作を行っていることが強く推認されることから、事故の経緯、事故直前の走行経路に少なからず不自然な点があり、偶然な事故とは認められないことを主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に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－34】 [保険金の支払]

申立人は、自損事故による損害に関して保険金の支払を請求したが、車両の複数の損傷のうち、右ステップカバーについてはこの事故によるものではないと判断された。いずれも同じ事故による損害なので、車両保険金の支払を求めたところ、保険会社が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、調査の結果、右ステップカバーの下部には損傷がなく、損傷が生じている箇所がサイド部分であることから車両の進入態様からは、当該損傷と整合しないこと、損傷部のやや深い線状痕跡から樹脂同士の接触とは認められないことなどを根拠として、本件事故との因果関係はないと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故との因果関係の有無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、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、自動車の助手席に同乗中、後方から来た車に追突された際に、頸椎捻挫等の「神経損傷」に該当する傷害を負ったため、保険会社に自動車保険の搭乗者傷害保険に基づく医療保険金および後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社は医療保険金の支払のみを提示したことから、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、申立人から診断書、後遺障害診断書、MRI検査資料の提出を受けた後、主治医面談を行い検討した結果、「神経損傷」を裏付ける医学的他覚所見はないと判断されることから、申立人には今回の事故に起因する「神経損傷」は発生していないため、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「神経損傷」の存在をいうためには、客観的な損傷があることについての医学的な見地からの確認が必要であると考えられるが、提出資料を見る限り、本件事故外傷による異常所見は認められず、自覚症状の裏付けとなり得る客観的な医学的所見に乏しいとされており、また、診断書上も「神経損傷」との診断を記載するものはないこと、②保険約款において、被保険者が症状を訴えている場合であってもそれを裏付けるに足りる医学的他覚的所見がある場合に後遺障害保険金が支払われることが規定されていること、から、保険金の支払が認められることは困難であ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紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に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。

【自動車保険一36】 [保険金の支払]

申立人は、高速道路を自動車で行中、飛び石により損傷を受けたため、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、①自動車におよそ100か所以上に及ぶ損傷を受けており、これらが一度の事故で発生することは不自然であること、②仮に本件事故によって生じた傷があるとしても、飛び石による損傷箇所を特定し、その損傷がいつどのような状況で発生したか特定しなければ、保険金支払の要件を満たさないことから、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、本件事故による損傷の有無や損傷の箇所に関する事実認定が必要であるところ、保険会社は本件紛争について訴訟による解決を望んでおり、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。

【自動車保険一37】 [保険金の支払]

申立人は、ハザードランプをつけて自動車を停車中に、後方から来た車に追突され頸椎捻挫等の傷害を負ったが、過失はないため申立人自身が加害者側保険会社との賠償交渉を行うことになったことから、保険会社に自動車保険の弁護士費用等補償特約(限定型)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申立人の傷害は症状固定したものの加害者側保険会社から後遺障害非該当との認定を受け、これに対し自賠責保険への異議申立を行った結果、改めて非該当の結論となったこと、②申立人の自動車保険に付帯されている弁護士費用等補償特約(限定型)の適用要件は自動車事故による死亡・後遺障害・入院による治療によって法律上の損害賠償請求権を有する場合に限定されており、申立人の後遺障害は非該当と認定されたことから、申立人の要求には応じられないこと、③今後、改めて自賠責保険への異議申立てや一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構への申立て等により後遺障害が認められた場合には、弁護士費用補償特約(限定型)の適用が可能となる旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の障害が後遺障害と認定できるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、また保険会社は申立人の後遺障害が認定されない限り和解に応じる余地がないことを表明していることから、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－38】 [保険金の支払]

申立人は、エレベータに挟まれた事故による傷害について、自動車保険に基づく人身傷害補償保険金および傷害保険に基づく通院保険金の支払を請求したが、通院日数の一部しか認められなかった。実際の通院日数は、労災でも認められていたので、通院した分の通院保険金および後遺障害にかかる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、本件事故の損害調査の結果として、骨折を生じさせるような大きな衝撃はなく、打撲と推定されるため、相当治療期間のうちの一部を業務支障相当期間として、その期間の通院保険金を支払った旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、当該事故と傷害と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は大きな乖離があり、また、当事者双方から提出された資料等からも事実認定に関する判断は困難であることから、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。

【自動車保険－39】 [保険金の支払]

申立人は、自身が運転する自動車で貨物自動車に衝突した事故で貨物自動車に積載していた工作機械に生じた損害に関して自動車保険に基づく車両保険金および対物賠償責任保険金の支払を請求したところ、保険会社は、事故の状況が不自然であるなど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>

保険会社は、本件事故に関する調査の結果として、事故態様が不自然であるとともに双方の事故車両および工作機械の損傷状態の整合性にも疑問があることから、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、本件事故が偶然に発生し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－40】 [保険金の支払]

申立人は、走行中に川に転落した自動車事故に関して、自動車保険に基づく保険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、事故発生的事实は認めるものの事故現場の状況から偶然に発生したものと認められず、申立人の要求には応じられない旨主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に発生したことに關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關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、事故による車両の損害に関して、代理店から、車両保険を使って修理しても、相手方から回収ができれば、割引等級は元に戻せるとの説明があったため、車両保険を使ったところ、修理した後になって別の担当者から割引等級は戻せないとの説明があった。この経緯は代理店も承知していることから、割引等級を元に戻し、支払った保険料の差額および慰謝料等の支払を求めたところ、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、代理店が申立人の主張する説明を行ったとは考え難いこと、車両保険金支払時に申立人から割引等級が下がる点について記載されている「念書及び権利移転確認書」が提出されており、申立人が了解済みであったと考えられるため、自動車保険の割引等級復元には応じることができない旨を主張した。

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申立人は車両保険を用いた事実が認められており、これを利用したことによる請求権代位や割引等級のダウンは実務上当然のものとされていること、②保険会社が相手方より損害賠償金を回収すれば自動車保険の割引等級は元に戻る旨の説明を代理店が行ったことを認めていること、③保険会社および代理店の連携が十分でないため、申立人に誤解を生じさせたことについては、保険会社側に相応の責任ありと判断できること等を確認した。

このため、これらの点を総合的に勘案し、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－42】 [その他]

申立人は、オートバイで走行中に自動車と衝突する事故を起こし、相手方自動車の修理費用について相手方の保険会社から申立人の過失割合に応じた損害賠償請求を受けたため、当該修理内容を確認し、取替部品等の一部に疑義を感じたため、保険会社に当該取替部品等を差し引いた修理費用に減額するよう求めたところ、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、修理内容に関し、修理見積書の部品明細に具体的な部品番号の記載がないために当該部品の発注の事実を確認できないとして当該部品代を修理費用から除くよう要求している点については、修理業者において以前まとめて購入した部品を使用すること等もあり、当該部品の部品番号の報告にあわせて説明していること、また、修理状況から勘案して妥当な修理費用と判断していること、また、あわせて自動車の塗装費の工賃を半額以下にすべきと主張している点については、申立人の主張には根拠がないことから、提示した修理費用は合理性のあるものとして、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を行った結果、本件修理に関しては、修理業者において修理にかかる部品番号の管理が行われており、修理内容が不適切であったと認められるような事情は見当たらないほか、修理・塗装工賃についても一般的な相場に照らして妥当と認められること等を確認した。

このため、申立人は保険会社に対し、保険会社が本件事故にかかる相手方自動車の修理費用として損害認定した金額のうち申立人の過失割合相当分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-43】 [その他]

申立人は、20年以上前に発生した2件の交通事故による保険金の請求を行ったところ、保険会社は保険金の支払は認めたが、遅延損害金については時効の援用を主張し、支払に応じないことから、支払が延滞している保険金元本と遅延損害金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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人に対して2回の交通事故に関し、請求教示義務を十分に尽くしたが、申立人は後遺障害等級に関する申立人独自の主張に拘泥し、保険金請求権を行使することができたにもかかわらず一切請求行為を行わなかった。その結果、申立人の保険金支払請求権および遅延損害金支払請求権の消滅時効は完成している。しかし、保険会社は、2回の事故についての保険金元本については、時効の利益を放棄して支払に応じるが、これに対する遅延損害金および自賠責保険金について消滅時効を援用して支払を拒否する旨を主張した。

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保険金元本と遅延損害金債務を区別して考えることは、理論的には不合理ではないが、保険法の趣旨および交渉の中で保険会社は既に一定の遅延損害金が発生することを認容していたと判断されること、②本件に係る保険金額の判断には、事実関係の確認が必要であるとともに、時効が成立しているか、遅延利息および自賠責保険金についての時効の援用が信義則に反するかの判断も必要であるが、これには法的な評価が必要であり、本来ならば裁判手続によることが望ましいこと、③しかし、事故発生後20年を超える期間が経過しており、申立人の被害救済が早期に図られる必要性が高いこと、保険会社も解決に向けた譲歩の姿勢を見せていることから、保険金については当事者間で争いのない金額を基礎とするとともに、遅延利息の対象期間について症状固定から後遺障害認定の確定までに約10年要したこと、一般債権の時効期間が10年であることなどを考慮すること等を確認した。このため、保険会社は申立人に対し、保険金およびその保険金にかかる10年間の遅延損害金に相当する額を和解金と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—44】 [その他]

申立人は、自動車保険契約を締結したものの保険始期到来前に車両を譲渡したことから契約の取消を行ったが、保険会社において保険料の口座引落しの停止処理が間に合わなかったため、一旦の口座引落しを受けた後、保険会社から当該保険料の返金を受けたが、その後さらに保険会社が誤って当該保険料の返戻を行ったため、二重に返金される結果になったので、保険会社に二重返金の経緯の説明および二重返金にかかる戻入金の減免を求めたところ、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取消手続後の保険料引落しについては、申立人と契約の取消手続の窓口となった代理店から申立人に対し、システム上、契約取消の事務処理が間に合わず、保険料の口座引落しが発生する可能性があることを説明していたこと、②2回目の送金については担当者が誤って当該保険料の返戻手続を行ってしまったものである旨を主張した。

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保険料の引落しはなされたのは、システム上の事務処理が間に合わなかったことによるものであり、2回目の返金手続は、担当者の手続ミスが原因であったこと、②保険会社が行った2回目の送金は不当利得に該当し、さらに申立人が受けた利益はいまだ現存していると考えられることから、戻入金の減免は認められないこと等を確認した。

このため、申立人は保険会社に対して二重返金にかかる戻入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。

【火災保険—1】 [契約の管理・保全]

申立人は、火災保険の5年契約の1年目が終了する前に代理店に1年で解約する意思を伝えていたにもかかわらず、具体的な解約書類の作成が解約する意思表示をした日から数日超過してしまったため、解約返戻金が少なくなってしまった。そこで、保険会社に対し、解約の意思表示をした日が解約日であるので、解約返戻金の差額を返還するよう求めたところ、保険会社が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、申立人が解約日を具体的に記載し、記名・押印したことが確認できている以上、申立人の記載した解約日で解約処理をしたことは正当であると主張した。

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通常であれば、解約する意思表示をした日に解約処理は可能であったこと、②申立人が不在であったため、解約する意思を伝えた日から数日の間、募集人から申立人に対して連絡が行われていなかったこと、③募集人から申立人に対して、返戻金に大きな差額が生じることを説明していなかったこと、④わずか数日で返戻金に大きな差額が生じることの認識を持っていないことには、一般の契約者の認識として合理性があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して解約返戻金の差額分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。

【火災保険－2】 [契約の募集]

申立人は、契約満期時の保険会社の不適切な説明により地震保険を更新できなかったとして、東日本大震災による建物の損害について、保険会社に地震保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は、地震保険契約は締結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、地震保険更新の際、保険料の年払いは事情でできないことから、代理店に対し保険料の分割払い(月払い)はないか確認したところそのような保険料の支払方法は認められていないと回答されたことから更新をしなかったが、東日本大震災後に保険料の分割払いは可能であることを知り、代理店の不適切な説明で損害を被ったことなどを理由に、加入時の契約に基づく地震保険金の支払などを主張した。

保険会社は、地震保険更新の際、代理店は申立人から保険料払込方法の変更の申し出はなかったと記憶していることや、代理店が申立人へどのような説明をしたかなど申立人との交渉経過の記録等については代理店の社内規定に基づき廃棄されていることなどを主張した。

本件紛争の解決を図るためには、地震保険更新の際に代理店が申立人にどのような説明をしたかなどに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の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－3】 [契約の募集]

申立人は、平成10年から平成23年まで契約していた火災保険の建物構造が省令準耐火構造であるにもかかわらず誤った内容となっていたため、保険会社に過払していた保険料について返還請求をしたところ、確認できた過去8年分までの差額しか返還してもらえなかった。申立人は平成10年から契約内容を変えておらず、代理店から同様の証言もあることから、割引制度が導入された平成12年から平成15年までの保険料の差額とその利息の支払を求めたところ、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、本件火災保険契約について省令準耐火割引制度の適用は平成12年度であるが、平成12年度から平成14年度の契約関係書類については保管期限を超えており、申立人からもその期間の契約内容を確認できる資料が提出されなかったため、平成15年度以降の差額保険料を返還する旨を主張した。

その後、保険会社から調査の結果、申立人と保険会社の間平成12年度から平成14年度までの火災保険契約の存在と内容について確認ができたことから、保険会社から差額保険料と商事法定利息の返還が申し立てられた。

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、保険会社は申立人に対して本件紛争の解決を図るため差額保険料と商事法定利息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。

【火災保険－4】 [契約の募集]

申立人は、店舗総合保険に休業損害補償担保特約を付帯して契約していたが、満期になったので、契約内容を引継ぐものとして更改を行った。その後、事故が発生し、保険金を請求したところ休業補償担保特約がない内容に変更されていることが判明した。保険会社から契約更改時に契約内容が変更になるとの説明は受けていないのであるから、以前の契約条件に戻し、休業損害補償保険金の支払を行うよう求めたところ、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、代理店が申立人方において本件保険契約を締結した際に、本件契約の内容を説明し、とりわけ休業損害補償特約が付帯されていないことを口頭で説明した旨を主張した。

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代理店が申立人に面談したのは、契約締結日の一度だけであり、その前に本件契約の内容を説明した事実がないこと、②契約締結日は、店舗内において短時間で保険契約の説明から契約締結まで行っており、前契約と同内容の保険であるとの説明を行っていること、③申立人が経営する店舗の所在場所が水害に遭いやすい場所であることから、特に休業損害補償特約の付帯を希望し、前契約も休業損害補償特約を付帯して契約を締結していることが認められており、申立人にとっては、休業損害補償特約が付帯されていることが不可欠な要素であったと認められること、④保険会社は、本件契約に休業損害補償特約が付帯されていないことを特に説明したとは認められず、むしろ前契約と同内容の契約であると受け取れる内容の説明を行っていたことが認定できることから、本件契約締結に至るまでの保険会社の説明は不十分であったと言わざるを得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－5】 [契約の募集]

申立人は、所有する住宅建物を対象にして平成6年から住宅火災保険を、同住宅建物および収容家財一式を対象に平成10年から長期総合保険を付保しているが、住宅建物については超過保険となっており、保険料の過払いがあったため、適正な保険金額に是正したうえで保険料の差額と利息の支払を求めたところ、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、平成11年にさかのぼっての既払保険料の返還については、本件保険契約が長期一括払いであること、長期一括払保険は、保険期間中における保険金額との乖離を予め盛り込んで保険契約締結に至るものであり、当初の契約経緯や合意内容を無視あるいは看過するような申立人の主張は認められず、また、法律上も遡及返還を求める規定はないことを理由に応じられないとする一方で将来に向けての保険金額の減額については、検討の余地がある旨を主張した。

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、申立人の自宅建物につき平成20年10月9日に遡り再評価を行い、同評価による評価金額をもとに平成20年10月から保険金額の減額手続を行うことを提案したが、申立人から意向に沿わないと主張された(なお、申立人は、平成20年12月から平成26年12月の超過保険の保険料相当額については、申立てを取り下げている)。

本件紛争解決手続は、当事者双方の互譲による紛争解決を図る手続であるところ、本件については、当事者双方の主張に乖離が大きいばかりでなく、保険会社においても和解による解決を望まない姿勢が示さ

れていることから、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】 [契約の管理・保全]

申立人は、料理飲食店を所有しており、火災保険を契約していたが、ビルの共用部分については管理組合が、専有部分についてはテナントが火災保険契約をそれぞれ契約していたことが判明したことから、重複部分の契約は無効であり、重複契約全額の保険料の返還を求めたところ、保険会社から一部の保険料しか返還されなかったことから、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、建物と什器・備品は所有者が異なるため各々保険付保しなければならないこと、保険金額については現在の契約が共用部分を含む契約であるため、保険金額は妥当であることから、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、建物を対象とする2つの火災保険契約は、共用部分を含むものとして目的物の評価がされているものと、共用部分についてマンション管理組合を契約者としているものがあつたことから、建物を対象とする2つの火災保険契約において専有部分を超える部分が重複契約になっていることが判明した。一方、保険会社は、超過部分に該当する保険料を返還する意思を示していることを確認した。

このため、既に返還保険料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―7】 [契約の管理・保全]

申立人は、火災保険契約を更改していないにもかかわらず、前契約の保険料引落とし口座を使用して無断で保険料が銀行口座から引き出されたため、保険会社に当該保険料の返還を求めたところ、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、本件契約については、既に確定した判決によって有効に成立していたことが認められること等から、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決手続は、当事者双方の互譲による解決を図ることを目的とするものであるところ、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、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―8】 [契約の管理・保全]

申立人は、店舗総合保険に加入した際に、休業期間中は保険料が安くなるとの説明がなかったため、その旨の通知をしていなかった。そこで、休業期間中の保険料の差額について返還するよう求めたところ、保険会社が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。(複数の保険会社を相手方として2件の申立てあり)

<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、年間60日以上 of 休業期間の存在が認められれば、休業期間中の割増保険料相当の返還を行う旨を主張し、休業期間の存在を客観的に確認するための公的な資料を求めた。その結果、申立人から、ホームページの写しと申立人が作成した休業期間を示す表および勘定科目別月次残高推移表のみ提出された。

本件紛争の解決を図るためには、休業期間の日数を確認する必要があるが、申立人から提出された資料では、客観的に確認することができないため、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、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－9】 [契約の管理・保全]

申立人は、住宅ローンの借入れに合わせて質権が設定された住宅総合保険に加入したことを認識せずに、知人の勧めに従って加入した住宅総合保険が重複保険となっていることが判明したため、保険会社に全ての保険契約の取消しおよび保険料の全額返還を求めたところ、保険会社は契約関係資料等により確認できた保険契約分についてのみ保険料を返還したことから、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、契約関係資料等により引受の事実が確認できた保険契約の保険料については既に返還したが、それ以前の契約については、契約関係資料の保管期間を経過し、破棄されていることから、契約引受の事実が確認できず、支払済みの保険料の特定ができないため、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申立人は保険契約を締結していたと主張するものの契約関係資料等により確認できない期間においても、保険契約が存在していた蓋然性が高いこと、②一方で、その期間に申立人が保険会社に支払った保険料は明確でなく、返還すべき保険料の金額を特定することは困難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。

【火災保険－10】 [契約の管理・保全]

申立人は、昭和61年に満期となった長期総合保険の満期返戻金の支払を請求したが、既に支払済みであるとして対応されなかった。約款では保険証券と引き換えに支払うとされており、保険証券は手元にあるので、満期返戻金と配当の支払を求めたところ、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、保険証券の提出が満期返戻金の支払要件ではあるが、公的な証明書などの提出で本人からの請求が確認できれば、保険証券の提出がない場合でも支払に応じるが、本件は既に20年以上経過しており、満期返戻金支払請求書や領収書などの手続書類については、文書保存ルールによる保管期間超過のため、すでに廃棄し確認できない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本保険契約の満期日以降に申立人に当該満期返戻金が支払われたかどうかについての事実を確定することが必要となるが、当事者間の主張には大きな隔たりがあるほか、昭和61年の事実にかかわることであるため、前提となる事実関係を確認することができず、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、東日本大震災により建物に損害が発生したため、地震保険における半損に該当するとして保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部損と認定したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件建物の損害について地震保険損害認定基準に基づき認定した結果、一部損に該当する旨を主張した。

紛争解決手続を開始した後、申立人の事情により、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5号に該当)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、①加入しているマンションの専有部分を対象とする住宅総合保険に関し、代理店から十分な説明がないまま契約更改時に保険金額の見直し(減額)が行われたことが原因で、東日本大震災による地震保険に基づく保険金(一部損)の金額が低額となったこと、②別の戸建住宅にかかる火災保険では超過保険となっており、保険会社に20数年間にわたって支払った過払保険料の返還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(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約更改手続に関しては、重要事項の説明を受けた旨を確認するチェック欄を設けており、当該欄には申立人の署名・捺印があること、②本件マンションに設定された保険金額について一部保険となっているような事実は認められないこと、また③当該戸建住宅の火災保険は標準評価額の範囲内で付保されており、超過保険となっている事実は見当たらないことから、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、本件マンションおよび本件戸建住宅の評価額が適正であった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－13】 [保険金の支払]

申立人は、所有するマンションにおける2回の給排水設備の破損事故について、保険会社に対して住宅総合保険等に基づく補償を求めたところ、保険会社は1回目の破損事故についてのみ保険金の支払対象となるとしたことから、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、本件事故に関する損害調査の結果を踏まえ、①1回目の事故は申立人の主張通り、落雷が原因で破損したものであるが、事故発生時に申立人から代理店を通じて照会を受けた際、代理店からの情報が十分でなかったために誤って保険金支払対象外となる旨を案内していたものであり、正しくは保険金支払対象となることから速やかに支払手続を行うこと、②2回目の事故に関しては、その原因を特定できなかったものの、経年劣化によるものであって申立人が主張するような「第三者のいたずら」による破損とはいえないと判断されることから、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、①1回目の事故に関しては、保険会社による保険金の支払対象事故に該当するとの判断は妥当と考えられること、②2回目の事故に関しては、事故の発生原因は申立人が主張するように「第三者のいたずら」によるものであったとしても、これが保険金支払事由とされている「騒じょうおよびこれに類似の集団行為または労働争議に伴う暴力行為もしくは破壊行為」に該当するとの申立人の主張は、本件保険約款の解釈として妥当でないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に、1回目の事故に関し保険約款に基づく保険金を速やかに支払うべきことのほかは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、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－14】 [保険金の支払]

申立人は、整理確認のために実家から一時的に持ち出して自宅に保管していた貴金属等の家財について盗難被害に遭ったため、保険会社に実家の家財を対象とする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申立人は当初自宅の家財が盗難被害に遭ったと連絡したにも関わらず、後日、当該家財は実家から持ち出したものであったと説明を変更しており、疑わしい点があること、②申告被害額が警察への被害届の内容と齟齬があることから、保険約款において保険金を支払う場合としている「一時的に持ち出された家財」には該当しないため、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、当該被害家財が「一時的に持ち出された家財」に該当す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】 [保険金の支払]

申立人は、事務所から出火して事務所建物が全焼し、什器備品等が焼失したため、保険会社に店舗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、本件火災の発生形態や事故の客観的状況等から、本件事故は申立人の関係者による放火が原因である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、本件火災の発生が申立人の関係者による放火が原因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－16】 [保険金の支払]

申立人は、東日本大震災により建物(鉄骨造)に損害が発生したため、地震保険における一部損に該当するとして保険金の支払を求めたところ、保険会社は、契約されている保険金額に基づく保険金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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

申立人は、本件契約は地震保険の保険金額の限度額(5,000万円)の拡張(複数世帯が居住する共同住宅建物の場合、限度額を世帯ごとに適用)が適用されており、この拡張された保険金額に基づく一部損の保険金の支払を主張した。

保険会社は、地震保険締結時に本件建物が上記の拡張要件を満たすものと判断したが、損害調査時に本件建物は要件を満たしていないことが判明したことから、通常限度額に基づく一部損の保険金および拡張した保険金額の保険料相当額およびその遅延損害金は支払うが、拡張した保険金額に基づく地震保険金の支払には応じることはできない旨を主張した。

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本件建物の利用実態等を踏まえると拡張要件を満たしていないこと、②しかしながら、本件地震保険契約の申込書に記載の戸室数と本件建物の実際の戸室数が合致せず、代理店が本件建物の戸室数や使用の実態などを申立人に詳しく確認したかどうか不明であること等を確認した。

このため、これらの点を総合的に勘案し、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等内容を提示し、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－17】 [保険金の支払]

申立人は、東日本大震災の本震および余震により建物(鉄筋コンクリート造・共同住宅の専有部分)に損害が発生したことから、地震保険における保険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本震による損害は一部損と認定され保険金が支払われたが、修理額を基準にすると半損に該当すること、②専有部分の損害は余震によりさらに発生したものであり一部損に該当するなど主張した。

保険会社は、①共同住宅の建物自体の主要構造部の損傷が一部損と認定されたが、その後、申立人の求めに応じて申立人の専有部分についても調査を行ったが、半損相当の損傷を確認できず、また、申立人が主張する修理額では半損に該当しないこと、②申立人が主張する損害全てが余震によるものとは限らず、仮に全て余震によるものであったとしても一部損に該当し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、申立人が主張する建物の損害が本震または

余震のどちらにより発生したかどうかは認定できないが、①全て本震により発生したものと仮定した場合であっても、地震保険損害認定基準に基づき認定した結果、半損に該当しないこと、②全て余震により発生したものと仮定した場合であっても同様に、一部損に該当し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。

【火災保険－18】 [保険金の支払]

申立人は、留守中に何者かにより住居の玄関の鍵がこじ開けられて侵入され、現金および貴金属の盗難被害に遭ったため、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、事実関係調査の結果、申立人が申告するところの盗難被害は保険約款において保険金を支払う場合としている「盗難によって保険の対象について生じた盗取」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。

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。

【火災保険－19】 [保険金の支払]

申立人は、東日本大震災でその必要性を認識し、その数日後に住宅と家財を対象とする地震保険に加入したところ、その直後に発生した地震および4月の地震により建物の基礎等および家財に損傷が発生したため、保険会社に地震保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はそれぞれの地震による家財の損害について一部損と認定したに留まったことから、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、契約時に建物全体に目立った損害はないことを確認しており、東日本大震災よりも小さい規模の本件地震によって損傷を受けることは合理性に欠け、基礎コンクリートの性質や経年劣化によるものとも判断できること、また家財の損傷については一部損と認定できるものの、それ以上の損害は認められないとして、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、申立人の申告する当該建物および家財の損傷が、本件地震を原因とするもの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－20】 [保険金の支払]

申立人は、室内で蛍光灯を取り替える作業を行っていたところ、脚立の上でバランスを崩し、近くにあった石油ストーブを倒してしまい、その際に発生した火災により建物が全焼したため、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本件事故状況や経緯について、本件火災事故の唯一の当事者である申立人の申告に疑問があること、②申立人は本件火災発生後、建物から避難する際に衣類の入ったボストンバッグのほか、貴重品等も持ち出していること等が認められることから、「偶然な事故」が発生したとは認められず、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、本件事故が「偶然な事故」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がないとして、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－21】 [保険金の支払]

申立人は、風災事故により、建物の屋根に損傷被害を受けるとともに建物内の家財にも損害が及んだとして、保険会社に火災保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、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申立人が主張する損害範囲は下地材交換を含めた屋根全面であるところ、当該下地材については過去に発生した雨漏りや経年劣化等により腐食したものであること、②このため、家財の損傷については本件風災事故による損害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、風による飛来物が原因である屋根に生じた損傷の範囲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－22】 [保険金の支払]

申立人は、所有する貸店舗の外に設置している排水溝(当該建物の敷地内にあるものの、建物には接続しておらず敷地内に溜まった水を排水する排水溝)がオーバーフローした結果、建物外部扉の下部より浸水し、建物内部のタイルカーペット等に水濡れ被害が生じたため、保険会社に店舗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、本件事故は、排水溝の許容量を超えた雨量によるオーバーフローであり、排水設備である排水溝自体に損傷は生じていないため、保険約款において保険金を支払う場合としている「給排水設備に生じた事故による水濡れ」には該当しないため、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、保険約款における「給排水設備に生じた事故」とは、給排水管の破裂や破損などの事故を指すというのが妥当な解釈と考えられ、大雨が原因で生じた排水溝のオーバーフローを「給排水設備に生じた事故」と解するのは困難であること等を確認した。

このため、保険会社は本件事故に関して申立人に対して支払うべき保険金はない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—23】 [保険金の支払]

申立人は、2011年9月の台風および10月の地震により、建物が損壊したことから保険金の支払を請求したところ、地震損害は一部損認定されたが、そもそも自然災害の影響を受けやすい立地に建物があるため、これ以上の損害が発生しているとして、地震保険の半損認定あるいは台風による損害として火災保険による支払を請求したところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、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、本件事故に関して損害調査を行った結果として、地震保険の一部損を認定するが、台風による損害は発生してい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、2011年9月の台風12号による申立人居住地区の被害状況からは、申立人主張の住宅損害が当該台風によって発生したものであるとの合理性を欠くことから、火災保険の支払対象でないと考えられること、2011年10月の地震による建物損害についても、地震発生場所・地震規模・震度分布を勘案すると保険会社の調査による一部損認定は妥当なものと判断できることを確認した。

このため、本件住宅については、地震保険における損害認定を一部損として、保険会社は申立人に対し、地震保険金を支払うべきとする和解案(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。

【火災保険—24】 [保険金の支払]

申立人は、所有するビルの1階駐車場出口の自動ドアについて自動車による衝突被害を受けたため、保険会社に店舗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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、ビル1階駐車場出口から建物外部に出る際に、出口の自動ドアに内側から自動車が衝突し外部に押し出されたために損傷を受けたものであるため、「建物内部からの物体の衝突」に該当し、保険約款において保険金を支払う場合としている「建物の外部からの物体の落下、飛来、衝突または倒壊」とは認められないことから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

申立人は、過去に同様の事故が起きた際に保険金が支払われた経緯がある旨を主張した。

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保険約款において保険金が支払われる対象としているのは、「建物の外部を起点とする物体の衝突」と解すべきであり、今回の事故の態様はこれに該当せず、また、店舗内部の設備を偶然破損した場合の損害を補償対象とする特約は別途存在しており、本保険契約にはかかる特約は付帯されていないことを勘案すれば、申立人の主張する保険金の支払を認めることは相当ではないと判断されること、②過去の事故について保険会社は既に関係書類は処分済みであり、保険金支払の有無については確認できないものの、保険会社があるときに、建物内部からの衝突等に起因する損傷については本保険の支払対象ではないこと、さらに上記特約が用意されていることを申立人に説明していれば、本件紛争を避けることができたとも認め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。

【火災保険－25】 [保険金の支払]

申立人は、台風による豪雨に伴い床上浸水の被害を受けたため、火災保険金を請求したところ、実損額とはかけ離れた保険金が提示された。契約時にはそのような説明はなく、契約者ニーズとは違う内容であったことから保険金または損害賠償の支払を求め、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、現場調査の結果、損害額は保険価額の15%未満であったため、支払保険金は本件住宅総合保険の保険約款に規定されている金額となる旨、またこのことは契約時に、契約内容確認シート等を通じて説明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本件住宅総合保険において水災事故の場合に支払われる保険金について、保険会社が主張するとおり、申立人は、契約内容確認シート等により「床上浸水による損害で損害の程度が保険価額の15%未満の場合は1敷地内あたり保険約款に規定された金額が限度」となることを契約前に説明を受けていること、②申立人は金融機関からの住宅資金の借入時に本件住宅総合保険に加入したものであるが、住宅資金の借入にあたり申立人が署名・捺印したと思われる住宅ローン商品概要説明書には複数の火災保険から選択することができるとの記載があり、申立人が本件住宅総合保険を選択したことが認識できること等を確認した。

このため、保険会社は本件事故に関して保険契約に基づく保険金支払責任を負い、それ以外に関しては責任を負わない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。

【火災保険－26】 [保険金の支払]

申立人は、大雪が原因で所有する共同住宅の建物の屋根が損傷し、漏水により屋根の天井が剥離し落下する等の被害に遭ったため、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、本件漏水事故は、空調設備のダクト板金の経年劣化による腐食で穴があいたことが原因で発生したものと認められ、保険金の支払要件である「雪災」には該当しないことから、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－27】 [保険金の支払]

申立人は、台風による暴風雨に伴い建物が漏水被害を受けたため、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、本件漏水事故は、建物の外壁に用いられている外壁パネルの相互間にあるシーリング材の経年劣化と東日本大震災によってシーリング材が損傷した結果生じたものであることから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生が台風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－28】 [保険金の支払]

申立人は、建物からの出火により当該建物内の家財が焼失したため、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、当該火災に関する損害調査の結果、火災発生の状況および原因、申立人の本件火災保険の契約経緯や火災発生前後の行動などから、本件火災は保険約款に定める免責事由である「保険契約者の故意もしくは重大な過失または法令違反」によるものと認められることから、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、本件火災が「保険契約者の故意もしくは重大な過失または法令違反」による火災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－29】 [保険金の支払]

申立人は、東日本大震災により建物に損害が発生したため、地震保険における保険金の支払を求めたところ、保険会社は無責と認定としたことから、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、本件建物の3階部分は木造であり、3階の外壁等に損害が発生していることなどを主張した。

保険会社は、本件建物は3階部分も含め鉄筋コンクリート造建物であり、地震保険損害認定基準において鉄筋コンクリート造建物の損害認定の対象として最上階を除く旨が定められており、本件建物の損害は最上階の3階のみであるため損害認定結果は無責となると主張した。

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、本件建物は構造上2階建てと判断され、3階部分は本件建物の付加物であること、仮に、3階建て建物(木造と鉄筋コンクリート造の混構造建物)であったとしても、地震保険損害認定基準に基づき認定した結果、一部損に該当しないことを確認した。

このため、本件建物の地震保険における損害認定の程度は無責とする和解案(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。

【火災保険—30】 [保険金の支払]

申立人は、台風による強風・強雨により屋根が損傷し、あわせて住宅内部に水漏れ損害が発生したことから、保険会社に屋根の全面葺き替え費用および屋内水漏れの補修費用につき住宅総合保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は屋根葺き替え費用の一部のみを損害として認めたことから、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数年前の台風による風災で屋根に損傷が発生した際に、全面葺き替え修理に要する費用相当額を保険金として支払ったが、実際には屋根の一部しか葺き替え修理がなされていなかったこと、②今回の台風による屋根の損傷および水漏れ損害は一部分のみ葺き替えした箇所が強風で浮いてしまったことが原因で発生したことを勘案すれば、前回修理箇所分については保険金の支払対象となるものの、全面葺き替え修理費用相当額等について保険金の支払対象とすれば、結果として二重に保険金を支払うこととなることから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、数年前の事故の損傷について部分修理しかなされなかったことによる影響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—31】 [保険金の支払]

申立人は、台風による大雨に伴う店舗建物内への浸水により1階部分の内壁および地下室に保管していた什器等に損害が発生したため、保険会社に店舗総合保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は1階部分の内壁に生じた損害についてのみ保険金の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>

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、①当該店舗1階部分の内壁に生じた水濡れ損害に関しては、店舗建物の外壁に設置された排水路がオーバーフローしたことによる損害と認められ、「給排水設備に生じた事故による」ものとして保険金の支払対象となること、②一方で、地下室部分の損害に関しては、過去の工事施行により床面全面がコンクリートで埋められており、申立人が主張する「底部に存在する排水口」を確認できず、給排水設備と認められる構造となっ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、当該店舗の地下室における損害について、給排水設備が設置されており、かつ当該設備に生じた事故に伴う漏水・放水または溢水による水漏れ損害が発生していることに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該設備の有無または給排水機能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。

【火災保険－32】 [保険金の支払]

申立人は、東日本大震災を受けて地震保険に加入したが、その後に発生した2度の地震により所有する建物が損害を被ったため、保険会社に地震保険に基づく補償を求めたところ、自治体の災害認定において当該建物が半壊と認定されたにもかかわらず、保険会社はそれぞれ一部損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、数次にわたる現地調査の結果、建物の損害は半損と認定できるが、これには東日本大震災とその余震による損害が含まれており、これらの損害は保険加入前のもので補償対象とはならず、これらの損害の部分を除外すれば、本件地震による損害割合は一部損にすぎないことから、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、当該建物に生じた半損の損害に本件地震保険加入後に発生した地震によるものが含まれてい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－33】 [保険金の支払]

申立人は事務所に保管していた賃貸マンション全てのオリジナルキーが盗難被害に遭ったため、保険会社に火災保険に基づき保険金請求を行ったところ、保険会社は鍵のコピー費用のみを損害として認定し、保険金を支払うとの提案があった。実際には全室の錠シリンダーを交換しており、鍵のコピー費用だけでは適切とは言えないので、相応の保険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1本あたりの鍵の値段は高過ぎるが、シリンダーと鍵のセット販売における鍵単体の代金が判明しない以上、申立人と保険会社とが主張する額の間でなければ和解を検討する余地がある旨を主張した。

申立人は、自身と保険会社と主張する額の間で金額以上であれば、和解を検討すると主張した。

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鍵が盗難された場合、そのシリンダーも交換せざるを得ず、その費用についても保険で対応されるはずと申立人が期待したことは理解できること、②店舗総合保険で付保されている対象が、保険の対象となる建物内にある設備・什器である以上、他の建物のシリンダーとその工賃は保険の対象とならないこと、③実際にはシリンダーと鍵がセットで販売されているが、それぞれの内訳は必ずしも明確ではなく、鍵の値段を客観的に評価することは、保険金の算定上、重要であるが、決して容易ではないこと、④保険会社と申立人双方ともそれぞれが主張する額の間で金額であれば、和解を検討する余地があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、見積書に記載された各戸室の鍵の金額から、すでに保険会社が各戸室の鍵の代金として支払った保険金を減じた差額を保険会社が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－1】 [保険金の支払]

申立人は、飲食店で飲食中に座席から転落して傷害を負い通院治療を受けたため、保険会社に傷害保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は全治療日数分の通院保険金の支払には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、申立人の主治医の所見を踏まえ、日常生活に支障があると判断される期間が通院保険金の支払対象となること等から、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

手続開始後、申立人は、手続進行が遅すぎ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5号に該当)に基づき手続を終了した。

【傷害保険－2】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中において、入国した空港での保安検査終了後、携帯電話等を受け取らなかったことに気づき、後日、旅行会社の現地スタッフに申立人の元へ送付するよう手配を要請し回収することができたが、この間、携帯電話等の空港内での保管料および送付料を支払ったため、海外旅行傷害保険の携行品損害補償特約に基づき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、申立人が保安検査場付近に携帯電話等を置いたまま航空機に搭乗してしまったことは、当該特約において保険金を支払わない場合としている「置き忘れ」に該当するため、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、今回の事故は典型的な置き忘れの場合と比較すると、いったん携帯電話等が検査官の支配下に入っている点において全く同一視することはできないとは認めるものの、検査官に渡した物品が再び所有者の手元に戻るよう注意すべき第一次的な義務は所有者にあり、「偶然の事故」によって生じた損害を補償する当該特約の趣旨に反するため保険金の支払対象とはな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紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に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。

【傷害保険－3】 [保険金の支払]

申立人は、業務中、脚立ごと転倒した事故により受傷し、後遺障害が生じたことについて、保険会社に団体扱いの家族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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①団体傷害保険の加入内容は、毎年割増引の変更等によって保険金額の見直しを行っており、事故時点の死亡後遺障害保険金額は間違いないことを確認し、申立人にも何度も説明しているが納得いただけなかった経緯があること、②申立人の後遺障害等級および傷害てん補率の認定は妥当である旨主張した。

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当該保険の死亡・後遺障害保険金額は、申立人主張の金額であった時期もあったが、事故発生時の金額は、保険会社主張の金額であったこと、②申立人の被った後遺障害は、主治医に対する医療照会および診断書によると、保険会社が認定している内容を妥当と是認できること、③申立人が主張しているその他の障害と当該事故との因果関係の証明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、認定済の後遺障害等級による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－4】 [保険金の支払]

申立人は、滞在先のフィリピン国内の待合バスの車内において、パソコンやデジタルカメラなどについて2回の盗難に遭ったことから、保険会社にクレジットカード付帯の海外旅行傷害保険携行品損害補償特約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、2回にわたる本件事故の発生についてはその状況に不自然な点があること、また申立人の供述の不合理性や明らかな虚偽供述等の事情を鑑みれば、本件事故は保険約款において保険金を支払う場合としている「偶然な事故」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。

紛争手続を開始した後、申立人は本件紛争について訴訟を提起し、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2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【傷害保険－5】 [保険金の支払]

申立人は、事故による後遺障害について後遺障害保険金および遅延利息の支払を求めたところ、保険会社は、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、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、本件事故による後遺障害の認定事実から、障害等級決定の裁判例に基づいた割合による支払が相当と判断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、当事者双方の主張の差が大きく、また保険会社において和解を望まない姿勢が示されていることから、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。

【傷害保険－6】 [保険金の支払]

申立人は、歩行中、急に事故による傷害が発生したため、傷害保険契約に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は、カルテには外傷の記載がなく、急激・偶然・外来の事故によるものではないとして保険金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、医療調査の結果、申立人の運動痛などについては、明白な傷害由来のものであるとの特定に至らず、また、痛みを発症した経緯そのものも不明確であるため、傷害の要件をいまだ充足したとはいえ、保険金を支払うことはできないと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、事故と傷害との因果関係を立証する必要があるところ、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。

【傷害保険－7】 [保険金の支払]

申立人(男性)は、自転車を運転中に転倒して顔面を負傷し、外貌に著しい醜状を残す後遺障害を負ったため、保険会社に傷害保険に基づく補償を求めるにあたり、本件保険契約における約款規定によらず、本件事故より前に労災保険の後遺障害等級表における外貌醜状に男女格差を設けていることについて違憲判決が確定したことを踏まえ、男女差別のない後遺障害等級を適用して保険金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申立人の後遺障害について支払われるべき保険金額は本件保険契約にかかる保険約款に基づき算定されるべきであること、②傷害保険契約は私保険であり、公保険である労災保険・自賠責保険やそれに準じた取扱いが求められる自動車保険とは異なること、③上記の違憲判決があったことをもって本件保険契約の内容に公序良俗違反であるとする申立人の主張は、私的自治の原則が適用されるべき傷害保険契約において、申立人が合意の下で契約締結を行った本件保険契約に関しては公序良俗に違反するとはまでは言えないこと等から、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を行った結果、①本件保険契約は民間の保険商品であり、強制加入の自賠責保険などとは異なり契約自由の原則が適用されることを踏まえれば、上記の違憲判決を受けて当該判決確定日に遡って新約款を遡及適用する対応を行った労災保険や自賠責保険と同じ対応を本件傷害保険契約に求める必然性は認められないこと、②公序良俗に違反して契約無効となるかどうかに関しては、社会通念から見て契約無効としなければ契約当事者間の公平や社会正義を実現できない場合に限られると考えられるところ、本件契約の当時の社会状況に照らせばそのような社会通念があったとまでは認められないこと等を確認した。

このため、保険会社は本件保険契約にかかる保険約款に定める保険金支払義務を負うことを除き、申立人と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、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。

【新種・海上保険－1】 [契約の管理・保全]

申立人は、複数の積立型保険の契約をしており、そのうち積立介護費用保険の積立型基本特約が終了したことから、失効返戻金を支払う旨の連絡を受けたが、その説明がなかったため、保険会社に対し、計算根拠を明らかにした上で、適正な金額と遅延損害金の支払を求めるとともに、積立傷害保険について満期返戻金の支払が満期日から超過した日数に相当する遅延損害金の支払を求めたところ、保険会社が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(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、積立型基本特約が終了することは「ご契約のしおり」に表示されており、損害保険代理店業務を行っていた申立人は、当然、熟知していたとして、失効返戻金を支払うとともに、保険会社から申立人に正しい失効返戻金額と遅延損害金を支払う旨を伝えた経緯があり、積立型傷害保険の満期返戻金については、請求書類の提出を受けて速やかに支払済みであることから、遅延損害金の支払義務はない旨を主張した。

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過去に保険会社の代理店から契約更新の案内などがなされなかったため、保険会社との間で長期間継続してきた自動車保険や火災保険等が失効してしまったにもかかわらず、保険会社から何らの説明がなされなかったことが伺われること、②保険会社は代理店の業務に関し、適切な指導をするべきであり、仮に代理店による業務懈怠があったとすれば、その是正に保険会社が真摯な態度でもって対応しなければならないこと、③積立介護費用保険の失効返戻金とその遅延損害金および積立女性保険と積立生活傷害保険の満期返戻金についての遅延損害金の支払判断に代理店の管理などの他の事情を考慮することはできないことなどを確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、積立介護保険の積立型基本契約の終了による失効返戻金に遅延損害金を加えて支払うこととする和解案(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－2】 [保険金の支払]

申立人は、疾病により就労不能状態となったため勤務先を退職したことから、保険会社に団体長期所得補償保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は医療調査を行った上で身体障害の影響度を考慮して所得喪失率を判定して支払保険金の提示があった。しかし、保険会社から説明のあった保険金の算出根拠が正確でなく、保険金の一部が正しく支払われていなかったことから、その支払を求めたところ、保険会社が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、①申立人は身体障害を負った後に別業種の会社へ再就職したことで給与水準に変更があったため、本件保険契約において補償額を決定するための根拠となる所得喪失率の算出にあたり、身体障害による収入減少への影響を判断するために医療調査を実施したこと、②当該医療調査の結果を踏まえ、申立人の就業障害に関しては、当初に医師が「就業は全く不能」と判断していた期間や完全就業不能期間と判断された期間において所得喪失率を100%認定し、その後、申立人が再就職をして医師が「就労に支障はない」と判断するまでの期間については、身体障害が就業不能に寄与した割合を考慮して所得喪失率を算出して損害認定したことから、保険金の算出根拠は適正な内容である旨を主張した。

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申立人の身体障害により、週に数日の勤務を選択せざるを得ない状況にあったと解するのが相当であり、その収入の減少は、喪失率に反映されているが、更に医師の判断に基づき減額したことは、加重な適用と言わざるを得ないこと、②保険会社としては円

満解決を望んでいることなどを確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、減額適用率を緩和した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。

【新種・海上保険－3】 [保険金の支払]

申立人は、所有するヨットを航行中にエンジンの給水口に異物が詰まりエンジンがオーバーヒートする事故を起こしたため、保険会社にヨット・モーターボート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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故は、保険約款において保険金を支払わない場合として規定する「エンジン焼付によりエンジン自体に生じた損害」に該当するものであり、この免責事由については重要事項説明書にも明記してあること、②本件保険契約締結の際、代理店を通じた照会を踏まえ、申立人が広い補償を求めていることまでは承知していたものの、保険約款において免責事由としているエンジン焼付事故の補償までを求めているものとは認識していなかったことから、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保険約款はすべての契約者に対して公平に適用されるべきものであることから、仮にエンジン焼付事故が一般に補償ニーズの高いものであるとしても、免責事由に該当することが明らかである中で保険事故として取り扱うことは困難であること、②一方で、申立人は本件保険契約の締結にあたり、代理店に対して「どのような事故であっても補償されるような保険はあるか」との問い合わせを行い、それを受けて代理店が保険会社に確認を行った際、保険会社の担当者は「ある」との回答した事実があったことを踏まえれば、申立人がヨットの航行中に発生するほとんどの事故について本件保険契約に基づき補償されることを期待するに至ったことはやむを得ないと考えられ、また保険会社も申立人の要望を十分に汲み取ることができなかったことを認めていること、③仮に契約の当時、申立人がエンジン焼付事故は補償対象とはならないことについて明確に説明を受けていたなら、他の保険会社の保険商品を検討するなど他の方策を講じる余地もあったと認め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、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。

【新種・海上保険－4】 [保険金の支払]

申立人は、運送業者に依頼して引越しを行った際、輸送中に家財を梱包した段ボール箱のうち十数個が盗難被害に遭ったため、運送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引越しの当日運送業者は、トラックの荷台に封印を行ったうえで、目的地まで積み替えをせずに直行しており、輸送中に盗難に遭うことは考えにくいこと、②申立人は、荷下ろし作業中に異常に気づくこともなく、作業後に確認書へ署名を行っていたこと、③申立人が苦情の申出を行った際に申告のあった盗難された段ボール数および損害額が紛争解決手続の申立時においては変更されていること、④警察に盗難届けを提出した事実が示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、本件荷物の輸送中に盗難が発生した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。

【その他-1】 [その他]

申立人は、申立人の親族(故人)を保険契約者として契約締結された住宅総合保険に関し、①契約の当時、当該親族は認知症を患っている状況下でなされたものであるため無効であること、②本件保険契約の取扱代理店が、当該親族やその周囲の関係者等に代理店の名刺や保険のパンフレットを交付した行為は保険募集に該当する行為であって、当該代理店が当該親族にその財産を遺贈させるために保険会社の立場を利用していたのであるから、申立人と代理店との間における財産遺贈にかかるトラブルに関して保険会社が「代理店業務とは無関係である」旨を主張することは失当であるとして、これらの確認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>

保険会社は、①本件保険契約については、申立人と代理店との間の遺贈訴訟にかかる判決の確定前にはその有効性を確定させるための手続(催告)を行うことができないこと、②申立人の親族の財産の遺贈にかかる代理店の行為は、損害保険代理店主としての行為ではなく一私人としての行為と解するべきであり、申立人の親族の主治医に代理店の名刺を渡したのは申立人の親族の任意後見人としてなされた行為であること等から申立人の親族の遺贈行為とは無関係であること等を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、①保険契約に至るまでの代理店による勧誘行為が妥当であったかどうか、②本件保険契約が有効に成立していたかどうか、③本件遺贈訴訟に関する代理店の一連の行為が保険募集行為に該当するかどうか等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間における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。

【その他-2】 [その他]

申立人は、自動車事故で受傷し、加害者側の保険会社と損害賠償交渉を行っていたが、その後、加害者(契約者)が弁護士委任を行ったことに伴い、保険会社が申立人の個人情報(第三者である加害者(契約者)の代理人弁護士に提供したことは個人情報の漏洩にあたる)として、保険会社に損害賠償を求めたところ、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、当該代理人弁護士は示談交渉を加害者(契約者)から委託された立場にある者であり、個人情報の保護に関する法律第23条(第三者提供の制限)に違反するものではないことから、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、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。

【交通賠償一1】 [対人]

慰謝料、休業損害等の支払および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4回)を実施。

事故状況および当事者双方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。

【交通賠償一2】 [対人]

休業損害の支払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。

当事者双方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。

【交通賠償一3】 [対人]

傷害慰謝料および通院費等の支払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。

当事者双方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】 [対人]

後遺障害の逸失利益の支払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。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、損害賠償額の支払の際の事情等を勘案した和解案を提示して和解が成立した。

【交通賠償一5】 [対物]

車両の損害額等の支払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5回)を実施。

事故状況および当事者双方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】 [対物]

車両の修理費等について争いのあったもの。

< 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4回)を実施。

申立人は、紛争解決手続の申立てをした後、本件については訴訟提起を考えると、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5号に該当)に基づき手続を終了した。

【交通賠償一7】 [対物]

車両の損害額(過失割合)等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。

事故状況および当事者双方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。

【交通賠償一8】 [対物]

休車損の支払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。

当事者双方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－9】 [対物]

車両の修理費(過失割合)等の支払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。

事故状況および当事者双方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－10】 [対物]

車両損害、車両保管費用等の支払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。

事故状況および当事者双方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－11】 [対物]

車両の損害額の支払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(2回)を実施。

当事者双方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－12】 [対物]

車両の修理代等の支払および評価損の認定額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6回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額等を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－13】 [対物]

車両の損害額(過失割合)等の支払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6回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、妥当な過失割合および損害賠償額に基づく和解案を提示して和解が成立した。

【交通賠償－14】 [対物]

自転車および身の回り品等の損害の支払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2回)を実施。

申立人は、紛争解決手続の申立てをした後、居住地を離れることを理由として、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【交通賠償－15】 [対物]

車両の修理代の支払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。

当事者双方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。

※ 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。	1.	
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 2.	
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 3.	
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.(3)
	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	2.(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.[参考1]
	その他	上記以外の段階	3.(1)
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	2.(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	2.[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	2.(2)
	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)	3.(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	3.(2)
	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	

一般社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター (損害保険相談・紛争解決サポートセンター)



0570-022808 <全国共通・通話料有料>

PHS・IP電話からは以下の直通電話へおかけください

北海道/011-351-1031 東北/022-745-1171 東京/03-4332-5241 静岡/054-333-5051
北陸/076-203-8581 中部/052-308-3081 近畿/06-7634-2321 中国/082-553-5201
四国/087-883-1031 九州/092-235-1761 沖縄/098-993-5951

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》

一般社団法人日本損害保険協会
そんぽADRセンター本部企画グループ
〒101-8335

東京都千代田区神田淡路町 2-9

電話 : 03-4335-9291

ファックス : 03-6731-2040

本誌掲載記事の無断転写・複写を禁じます