

## 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3四半期(2012年10月1日～12月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が709件、紛争解決手続が103件となった。

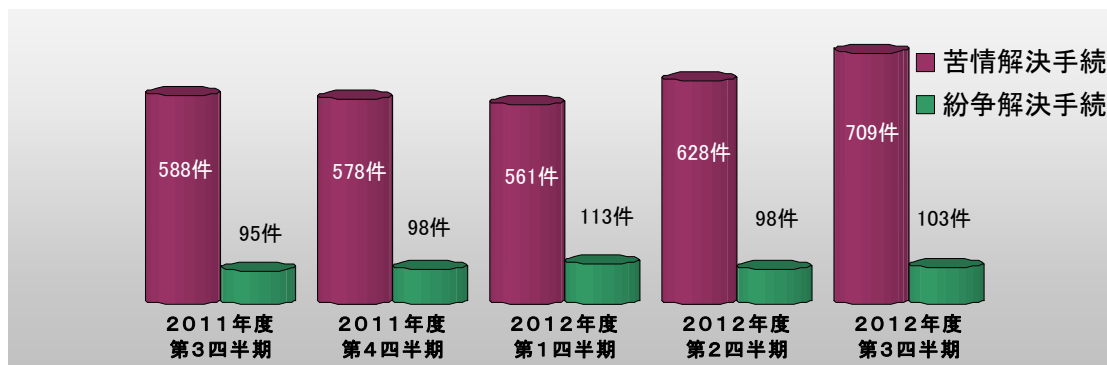
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が667件、紛争解決手続が97件となった。

(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	709	920	231	436	478	484
紛争解決手続	103	157	9	88	94	69

(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2012年度第2四半期(2012年7月1日～9月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は81件(12.9%)増加し、紛争解決手続は5件(5.1%)増加した。また、2011年度第3四半期受付分と比較すると、苦情解決手続は121件(20.6%)増加し、紛争解決手続は8件(8.4%)増加した。(7ページ、13ページ参照。)

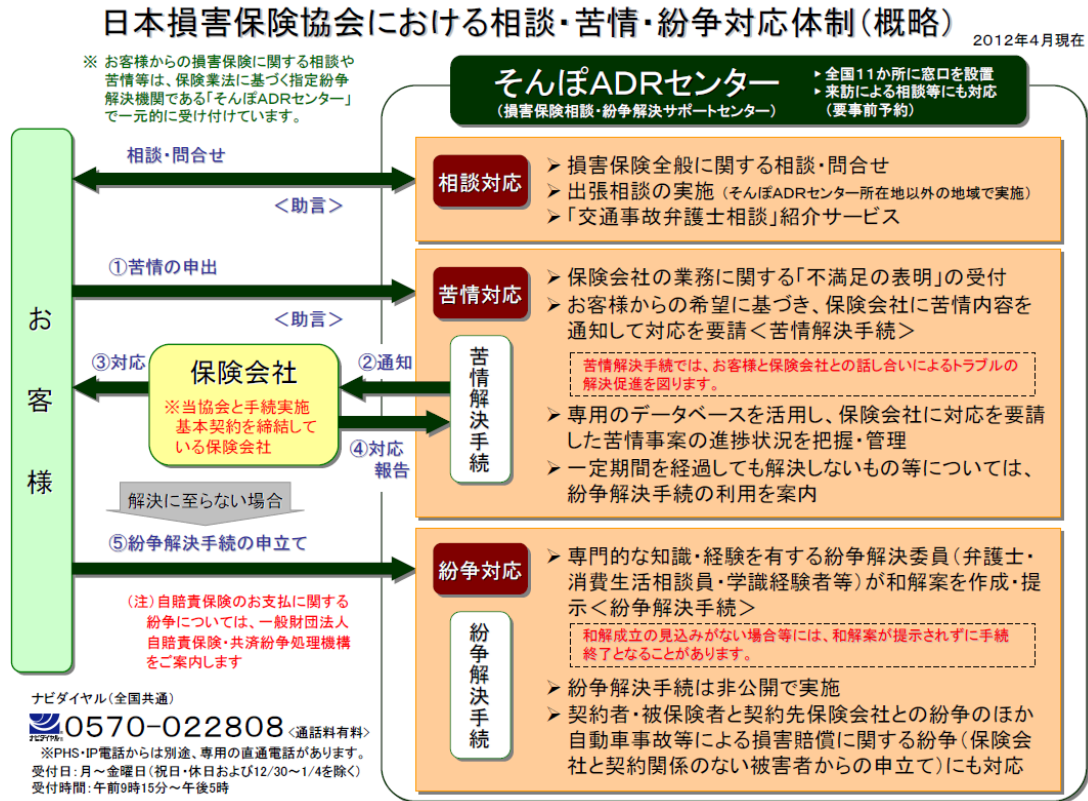


過去1年分の受付状況について四半期ごとの推移を見ると、苦情解決手続に関しては2012年第1四半期以降、継続して件数が増加している様子が窺える。また、紛争解決手続に関しても、四半期単位で100件前後の受付となっており、比較的高水準で推移している。なお、このような状況に合わせて手続終了件数も増加しており(7ページ、13ページ参照)、受付件数の増加に対して滞りなく手続実施されている状況と言える。

損保協会としては、引き続き、苦情・紛争への対応体制の強化に取り組むとともに、さらなるお客様の利用ニーズに応えるべく、「そんぽADRセンター」の認知度向上のため、定期的な周知・PR活動に努めていく予定である。

# 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)

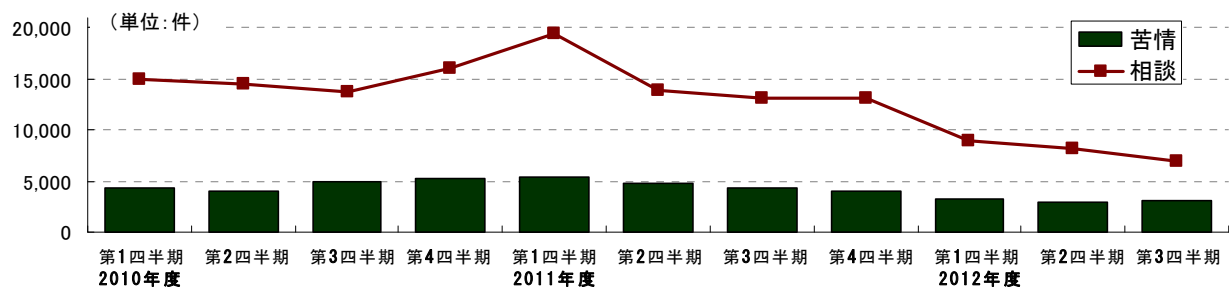
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2010年度	19,279 (100.0)	18,548 (100.0)	18,636 (100.0)	21,199 (100.0)	77,662 (100.0)
苦情	4,291 (22.3)	4,019 (21.7)	4,924 (26.4)	5,186 (24.5)	18,420 (23.7)
相談	14,988 (77.7)	14,529 (78.3)	13,712 (73.6)	16,013 (75.5)	59,242 (76.3)
2011年度	24,882 (100.0)	18,808 (100.0)	17,417 (100.0)	17,154 (100.0)	78,261 (100.0)
苦情	5,390 (21.7)	4,847 (25.8)	4,331 (24.9)	3,973 (23.2)	18,541 (23.7)
相談	19,492 (78.3)	13,961 (74.2)	13,086 (75.1)	13,181 (76.8)	59,720 (76.3)
2012年度	12,112 (100.0)	11,124 (100.0)	10,063 (100.0)		33,299 (100.0)
苦情	3,186 (26.3)	2,925 (26.3)	3,076 (30.6)		9,187 (27.6)
相談	8,926 (73.7)	8,199 (73.7)	6,987 (69.4)		24,112 (72.4)

<2013年2月14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	15,632 (84.6)	994 (5.4)	785 (4.2)	659 (3.6)	413 (2.2)	18,483 (100.0)
相談	41,835 (70.5)	3,466 (5.8)	2,050 (3.5)	1,828 (3.1)	10,150 (17.1)	59,329 (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	4,169 (84.4)	234 (4.7)	219 (4.4)	196 (4.0)	123 (2.5)	4,941 (100.0)
相談	10,265 (74.7)	412 (3.0)	366 (2.7)	468 (3.4)	2,226 (16.2)	13,737 (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	54,439 (69.4)	10,001 (12.8)	3,568 (4.6)	2,956 (3.8)	7,450 (9.5)	78,414 (100.0)
苦情	14,631 (78.8)	1,969 (10.6)	712 (3.8)	715 (3.9)	542 (2.9)	18,569 (100.0)
相談	39,808 (66.5)	8,032 (13.4)	2,856 (4.8)	2,241 (3.7)	6,908 (11.5)	59,845 (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	3,855 (71.4)	968 (17.9)	194 (3.6)	201 (3.7)	184 (3.4)	5,402 (100.0)
相談	11,066 (56.6)	4,742 (24.3)	915 (4.7)	611 (3.1)	2,211 (11.3)	19,545 (100.0)
第2四半期	13,577 (72.0)	1,829 (9.7)	981 (5.2)	766 (4.1)	1,695 (9.0)	18,848 (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	9,668 (69.1)	1,393 (10.0)	778 (5.6)	589 (4.2)	1,568 (11.2)	13,996 (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	3,562 (82.1)	337 (7.8)	154 (3.6)	167 (3.8)	118 (2.7)	4,338 (100.0)
相談	9,607 (73.3)	919 (7.0)	571 (4.4)	537 (4.1)	1,470 (11.2)	13,104 (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	3,305 (83.1)	228 (5.7)	161 (4.0)	170 (4.3)	113 (2.8)	3,977 (100.0)
相談	9,467 (71.7)	978 (7.4)	592 (4.5)	504 (3.8)	1,659 (12.6)	13,200 (100.0)
2012年度	24,087 (72.2)	1,949 (5.8)	1,415 (4.2)	1,583 (4.7)	4,324 (13.0)	33,358 (100.0)
苦情	7,805 (84.8)	495 (5.4)	400 (4.3)	355 (3.9)	150 (1.6)	9,205 (100.0)
相談	16,282 (67.4)	1,454 (6.0)	1,015 (4.2)	1,228 (5.1)	4,174 (17.3)	24,153 (100.0)
第1四半期	8,803 (72.5)	728 (6.0)	522 (4.3)	596 (4.9)	1,487 (12.3)	12,136 (100.0)
苦情	2,718 (85.1)	175 (5.5)	122 (3.8)	130 (4.1)	50 (1.6)	3,195 (100.0)
相談	6,085 (68.1)	553 (6.2)	400 (4.5)	466 (5.2)	1,437 (16.1)	8,941 (100.0)
第2四半期	7,942 (71.3)	638 (5.7)	466 (4.2)	486 (4.4)	1,606 (14.4)	11,138 (100.0)
苦情	2,484 (84.8)	158 (5.4)	128 (4.4)	104 (3.5)	56 (1.9)	2,930 (100.0)
相談	5,458 (66.5)	480 (5.8)	338 (4.1)	382 (4.7)	1,550 (18.9)	8,208 (100.0)
第3四半期	7,342 (72.8)	583 (5.8)	427 (4.2)	501 (5.0)	1,231 (12.2)	10,084 (100.0)
苦情	2,603 (84.5)	162 (5.3)	150 (4.9)	121 (3.9)	44 (1.4)	3,080 (100.0)
相談	4,739 (67.7)	421 (6.0)	277 (4.0)	380 (5.4)	1,187 (16.9)	7,004 (100.0)
第4四半期						
苦情						
相談						

<2013年2月14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		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談	苦情	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	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	3,512	8,218	14,362	3,714	10,648	49,391	12,453	36,938
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	2,843	4,865	9,321	2,978	6,343	30,790	10,124	20,666
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	36	5	31
契約管理	5	2	3	1	1		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	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	27	10	17
契約管理	10	4	6	7	3	4	8	2	6	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		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	4,924	13,712	21,199	5,186	16,013	77,662	18,420	59,242
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	4,149	9,492	15,127	4,340	10,787	54,713	15,608	39,105
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

＜2013年2月14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	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		4	4	2	2	3		3	17	3	14
契約管理	21		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	3,470	9,195	11,660	2,991	8,669	11,698	2,844	8,854	54,110	13,253	40,857
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	2,809	5,565	8,052	2,435	5,617	7,739	2,350	5,389	35,679	10,713	24,966
その他	3,281	345	2,936	2,305	261	2,044	1,997	188	1,809	2,349	188	2,161	9,932	982	8,950
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				7	1	6	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	14	3	11
契約管理	4		4	6		6	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	4,847	13,961	17,417	4,331	13,086	17,154	3,973	13,181	78,261	18,540	59,721
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	4,088	9,600	13,087	3,707	9,380	12,640	3,441	9,199	56,769	15,686	41,083
その他	3,995	405	3,590	2,938	310	2,628	2,576	225	2,351	2,757	206	2,551	12,266	1,146	11,120

<2013年2月14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			合 計	苦情	相談
	苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談	
北海道	321	84	237	287	55	232	331	65	266				939	204	735
契約募集	29	10	19	25	3	22	25	3	22				79	16	63
契約管理	13	5	8	18	4	14	16	6	10				47	15	32
保険金支払	250	69	181	194	47	147	244	56	188				688	172	516
その他	29		29	50	1	49	46		46				125	1	124
東 北	500	138	362	455	129	326	414	129	285				1,369	396	973
契約募集	18	7	11	21	6	15	33	8	25				72	21	51
契約管理	20	9	11	16	4	12	27	4	23				63	17	46
保険金支払	287	111	176	283	111	172	237	108	129				807	330	477
その他	175	11	164	135	8	127	117	9	108				427	28	399
東 京	6,149	1,565	4,584	5,736	1,479	4,257	3,033	1,566	1,467				14,918	4,610	10,308
契約募集	399	67	332	348	64	284	309	68	241				1,056	199	857
契約管理	362	105	257	320	84	236	292	103	189				974	292	682
保険金支払	4,153	1,351	2,802	3,822	1,280	2,542	1,490	1,345	145				9,465	3,976	5,489
その他	1,235	42	1,193	1,246	51	1,195	942	50	892				3,423	143	3,280
静 岡	286	123	163	277	125	152	207	76	131				770	324	446
契約募集	12	4	8	16	5	11	8	2	6				36	11	25
契約管理	16	3	13	19	4	15	19	4	15				54	11	43
保険金支払	223	111	112	212	113	99	153	69	84				588	293	295
その他	35	5	30	30	3	27	27	1	26				92	9	83
中 部	579	123	456	560	178	382	625	205	420				1,764	506	1,258
契約募集	15	8	7	25	3	22	33	8	25				73	19	54
契約管理	8	4	4	25	10	15	45	16	29				78	30	48
保険金支払	173	76	97	423	161	262	489	178	311				1,085	415	670
その他	383	35	348	87	4	83	58	3	55				528	42	486
北 陸	223	93	130	197	76	121	195	86	109				615	255	360
契約募集	17	2	15	14	2	12	13	2	11				44	6	38
契約管理	12	5	7	11	4	7	19	10	9				42	19	23
保険金支払	161	83	78	147	70	77	134	74	60				442	227	215
その他	33	3	30	25		25	29		29				87	3	84
近 畿	2,035	628	1,407	1,868	525	1,343	1,624	521	1,103				5,527	1,674	3,853
契約募集	77	12	65	77	16	61	59	21	38				213	49	164
契約管理	74	27	47	77	28	49	68	23	45				219	78	141
保険金支払	1,569	559	1,010	1,415	465	950	1,235	458	777				4,219	1,482	2,737
その他	315	30	285	299	16	283	262	19	243				876	65	811
中 国	425	72	353	387	73	314	367	58	309				1,179	203	976
契約募集	44	7	37	37	5	32	28	6	22				109	18	91
契約管理	15	1	14	10	2	8	22	6	16				47	9	38
保険金支払	333	64	269	291	66	225	271	45	226				895	175	720
その他	33		33	49		49	46	1	45				128	1	127
四 国	396	136	260	301	91	210	325	106	219				1,022	333	689
契約募集	12	1	11	11	3	8	11	1	10				34	5	29
契約管理	12	3	9	10	4	6	15	5	10				37	12	25
保険金支払	288	117	171	228	78	150	249	92	157				765	287	478
その他	84	15	69	52	6	46	50	8	42				186	29	157
九 州	1,058	156	902	956	153	803	861	225	636				2,875	534	2,341
契約募集	73	10	63	69	9	60	47	18	29				189	37	152
契約管理	57	14	43	65	11	54	53	10	43				175	35	140
保険金支払	789	125	664	722	128	594	678	195	483				2,189	448	1,741
その他	139	7	132	100	5	95	83	2	81				322	14	308
沖 縄	140	68	72	100	41	59	81	39	42				321	148	173
契約募集	10	2	8	3		3							13	2	11
契約管理	4	1	3				1	1					5	2	3
保険金支払	99	65	34	70	40	30	70	37	33				239	142	97
その他	27		27	27	1	26	10	1	9				64	2	62
合 計	12,112	3,186	8,926	11,124	2,925	8,199	8,063	3,076	4,987				31,299	9,187	22,112
契約募集	706	130	576	646	116	530	566	137	429				1,918	383	1,535
契約管理	593	177	416	571	155	416	577	188	389				1,741	520	1,221
保険金支払	8,325	2,731	5,594	7,807	2,559	5,248	5,250	2,657	2,593				21,382	7,947	13,435
その他	2,488	148	2,340	2,100	95	2,005	1,670	94	1,576				6,258	337	5,921

<2013年2月14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)	413 (72.3)	443 (75.1)	462 (79.9)	1,772 (74.3)	446 (78.5)	489 (77.5)	553 (77.9)		1,488 (77.9)
	火災	120 (18.5)	75 (13.1)	69 (11.7)	44 (7.6)	308 (12.9)	36 (6.3)	54 (8.6)	58 (8.2)		148 (7.8)
	傷害	26 (4.0)	51 (8.9)	37 (6.3)	35 (6.1)	149 (6.2)	42 (7.4)	51 (8.1)	59 (8.3)		152 (8.0)
	新種・海上	44 (6.8)	28 (4.9)	40 (6.8)	30 (5.2)	142 (6.0)	41 (7.2)	32 (5.1)	33 (4.6)		106 (5.6)
	その他	3 (0.5)	4 (0.7)	1 (0.2)	7 (1.2)	15 (0.6)	3 (0.5)	5 (0.8)	7 (1.0)		15 (0.8)
	合計	647	571	590	578	2,386	568	631	710		1,909
苦情局面別	契約募集	31 (4.8)	41 (7.2)	28 (4.8)	21 (3.6)	121 (5.1)	34 (6.1)	33 (5.3)	43 (6.1)		110 (5.8)
	契約管理	57 (8.9)	48 (8.4)	50 (8.5)	46 (8.0)	201 (8.5)	45 (8.0)	53 (8.4)	64 (9.0)		162 (8.5)
	保険金支払	528 (82.4)	449 (78.9)	501 (85.2)	504 (87.2)	1,982 (83.4)	466 (83.1)	534 (85.0)	596 (84.1)		1,596 (84.1)
	その他	25 (3.9)	31 (5.4)	9 (1.5)	7 (1.2)	72 (3.0)	16 (2.9)	8 (1.3)	6 (0.8)		30 (1.6)
	合計	641	569	588	578	2,376	561	628	709		1,898
申出内容別	契約引受	27 (3.4)	33 (4.8)	20 (2.8)	16 (2.2)	96 (3.3)	24 (4.0)	25 (3.6)	26 (3.1)		75 (3.5)
	接客態度	98 (12.4)	86 (12.6)	77 (10.7)	92 (12.7)	353 (12.1)	44 (7.4)	73 (10.6)	78 (9.3)		195 (9.2)
	手続遅延等	104 (13.1)	94 (13.7)	99 (13.7)	96 (13.3)	393 (13.4)	55 (9.2)	72 (10.5)	117 (14.0)		244 (11.5)
	説明不足等	89 (11.2)	64 (9.4)	62 (8.6)	61 (8.4)	276 (9.4)	50 (8.4)	54 (7.9)	81 (9.7)		185 (8.7)
	不適正手続	57 (7.2)	60 (8.8)	63 (8.7)	48 (6.6)	228 (7.8)	57 (9.6)	68 (9.9)	96 (11.5)		221 (10.4)
	提示内容	199 (25.1)	187 (27.3)	202 (28.0)	224 (30.9)	812 (27.8)	182 (30.5)	181 (26.4)	245 (29.3)		608 (28.7)
	支払可否	118 (14.9)	61 (8.9)	121 (16.8)	102 (14.1)	402 (13.8)	76 (12.8)	103 (15.0)	115 (13.7)		294 (13.9)
	保険金関連	94 (11.9)	91 (13.3)	70 (9.7)	79 (10.9)	334 (11.4)	96 (16.1)	103 (15.0)	78 (9.3)		277 (13.1)
	その他	7 (0.9)	8 (1.2)	7 (1.0)	6 (0.8)	28 (1.0)	12 (2.0)	7 (1.0)	1 (0.1)		20 (0.9)
合計	793	684	721	724	2,922	596	686	837		2,119	

<2013年2月14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)	4 (0.8)	3 (0.4)		8 (0.5)
	解決	452 (84.2)	494 (81.1)	453 (78.2)	313 (74.3)	1,712 (79.8)	505 (83.2)	383 (79.0)	541 (81.1)		1,429 (81.2)
	移行	50 (9.3)	53 (8.7)	56 (9.7)	60 (14.3)	219 (10.2)	67 (11.0)	55 (11.3)	49 (7.3)		171 (9.7)
	不応諾	(0.0)	(0.0)	(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)	35 (7.2)	64 (9.6)		132 (7.5)
	その他	6 (1.1)	7 (1.1)	12 (2.1)	5 (1.2)	30 (1.4)	1 (0.2)	8 (1.6)	10 (1.5)		19 (1.1)
	移送	(0.0)	(0.0)	(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	485	667		1,759	
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)	115 (23.7)	172 (25.8)		377 (21.4)
	3か月未満	229 (42.6)	232 (38.1)	220 (38.0)	174 (41.3)	855 (39.8)	206 (33.9)	178 (36.7)	260 (39.0)		644 (36.6)
	6か月未満	116 (21.6)	137 (22.5)	113 (19.5)	92 (21.9)	458 (21.3)	155 (25.5)	92 (19.0)	117 (17.5)		364 (20.7)
	6か月以上	33 (6.1)	74 (12.2)	89 (15.4)	72 (17.1)	268 (12.5)	156 (25.7)	100 (20.6)	118 (17.7)		374 (21.3)
	合計	537	609	579	421	2,146	607	485	667		1,759
手続方法別	電話	529 (98.5)	603 (99.0)	574 (99.1)	416 (98.8)	2,122 (98.9)	599 (98.7)	474 (97.7)	647 (97.0)		1,720 (97.8)
	文書(郵便)	5 (0.9)	4 (0.7)	3 (0.5)	1 (0.2)	13 (0.6)	5 (0.8)	6 (1.2)	11 (1.6)		22 (1.3)
	来訪	3 (0.6)	2 (0.3)	2 (0.3)	4 (1.0)	11 (0.5)	3 (0.5)	5 (1.0)	9 (1.3)		17 (1.0)
	合計	537	609	579	421	2,146	607	485	667		1,759

<2013年2月14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(保険種別/苦情局面別)

(単位:件)

	保険種別					合計	苦情局面別				合計
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他		契約募集	契約管理	保険金支払	その他	
北海道	15	7		1	1	24	3	3	18		24
青森県	2					2	1		1		2
岩手県	6	1	1			8	1	1	6		8
宮城県	17	5	1	2		25			25		25
秋田県						0					0
山形県	1	1				2		1	1		2
福島県	6	1				7	1	1	5		7
茨城県	11	3		1		15	1		13		14
栃木県	2					2			2		2
群馬県	7					7	1	1	5		7
埼玉県	37	2	2	1		42	2	7	33		42
千葉県	28	4	4	4		40	3	3	34		40
東京都	54	10	11	7	1	83	4	7	71	1	83
神奈川県	51		8	3		62	2	4	55	1	62
新潟県	4					4		2	2		4
富山県	1				1	2			2		2
石川県	7					7			7		7
福井県	1	1				2			2		2
山梨県	9					9	1		8		9
長野県	8	1			1	10		1	8	1	10
岐阜県	7		2	1	1	11		3	8		11
静岡県	11		1	1		13	1	2	10		13
愛知県	33	1	2	1	1	38	2	5	30	1	38
三重県	6		1	1		8	1		7		8
滋賀県	8	1				9	1	1	7		9
京都府	13		2	1		16		2	14		16
大阪府	62	10	3	3		78	5	2	71		78
兵庫県	32	3	10	3	1	49	1	4	42	2	49
奈良県	7	1	1			9	1	1	7		9
和歌山県	10	1	3			14	1	1	12		14
鳥取県	1					1			1		1
島根県						0					0
岡山県	10		1	1		12	2	1	9		12
広島県	5	1	1			7	1	1	5		7
山口県	2					2			2		2
徳島県	2					2			2		2
香川県	2		1			3		2	1		3
愛媛県	1					1		1			1
高知県		1				1	1				1
福岡県	36	2	1			39	4	2	33		39
佐賀県	1			1		2			2		2
長崎県	9	1	1			11	1	1	9		11
熊本県	13		1	1		15		2	13		15
大分県	3		1			4			4		4
宮崎県	3					3	1		2		3
鹿児島県	5					5		1	4		5
沖縄県	4					4		1	3		4
その他						0					0
合計	553	58	59	33	7	710	43	64	596	6	709

<2013年2月14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									合計	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	2	3	4	1	2	4	6	3		25	21	3	24
青森県	1							1		2	2		2
岩手県		1	1	2	1	2	2			9	8		8
宮城県		2		2	4	9	4	5		26	25		25
秋田県										0			0
山形県				1		1				2	1	1	2
福島県	1		1	1		2	1	1		7	6	1	7
茨城県	1	3	2	1	1	4	1	4		17	13	1	14
栃木県				1	1		1			3	2		2
群馬県	1	1	1	2	1	1		2		9	7		7
埼玉県	1	6	8	5	9	17	4	4		54	39	3	42
千葉県	1	2	13	6	4	17	7	5		55	39	1	40
東京都	5	10	14	12	11	30	12	9		103	72	11	83
神奈川県	2	13	5	6	7	30	13	2		78	62		62
新潟県		2	1		1		1			5	4		4
富山県				1			1			2	2		2
石川県		1		2	1	1	2	1		8	7		7
福井県			1				1			2	2		2
山梨県	1	1	1			5	1			9	9		9
長野県			2	3	1	4	1	1		12	10		10
岐阜県		1	2		3	2	3	2		13	11		11
静岡県		1	1	1	3	5	4			15	12	1	13
愛知県		1	5	7	7	8	11	3		42	35	3	38
三重県			1	2		4	1			8	7	1	8
滋賀県		1	3	2	3	2				11	9		9
京都府			1	3	3	7	1	1		16	14	2	16
大阪府	2	8	13	5	9	26	11	12		86	74	4	78
兵庫県	1	7	12	3	5	15	9	6	1	59	47	2	49
奈良県		1	2	1	2	2	2	2		12	9		9
和歌山県		1	1	2	1	3	4	2		14	13	1	14
鳥取県						1				1	1		1
島根県										0			0
岡山県	2		1		1	5	2	1		12	9	3	12
広島県		1	1		1	3	1	1		8	7		7
山口県			1			1		1		3	2		2
徳島県			1			2		1		4	2		2
香川県				1	1	1				3	3		3
愛媛県					1					1	1		1
高知県				1						1	1		1
福岡県	2	6	9	3	5	16	4	4		49	35	4	39
佐賀県		1	1							2	2		2
長崎県	1			1	2	2	4	1		11	11		11
熊本県		2	4	2		8		2		18	11	4	15
大分県		1	1		2	1		1		6	3	1	4
宮崎県	1		1			1				3	3		3
鹿児島県	1		1	1	1	2				6	5		5
沖縄県		1	1		2	1				5	3	1	4
その他										0			0
合計	26	78	117	81	96	245	115	78	1	837	661	48	709

<2013年2月14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 代理店の説明不足について保険会社として責任を取ってもらいたい [自動車保険/契約者からの申出]

会社の従業員が自損事故を起こしたため、保険会社に事故報告をしたところ、「年齢条件を満たしておらず補償対象外である」と言われた。契約時に代理店から重要事項説明書を渡されたものの、「同居の親族でなく知り合い等であれば補償される」との説明があったことから、保険金支払にに応じてもらいたい。

##### <経過・対応結果>

当初、自動車の使用目的が「日常・レジャー使用」として契約され、途中で申出人からの連絡を受けて「業務使用」と変更されたが、その際、代理店はすべての従業員が当該自動車を運転するようになることを承知しておらず、年齢条件の変更が必要になることについて認識していなかった。

保険会社から申出人に対し、事実関係を相互確認した上で、契約手続に関する説明不足はないため保険金支払には応じられない旨を説明するとともに、契約変更時における代理店からのアドバイスが不足していた点については今後指導を徹底する旨を申し入れて、了解を得た。

##### <保険会社における再発防止の取り組み>

契約を取り扱った代理店において、契約募集時に、募集人が契約者の希望する商品内容について細かくヒアリングを実施して補償範囲について確認を行うことの重要性を共有し、再発防止に向け、これまで以上に踏み込んだヒアリングや説明をすることを徹底することとした。また、保険会社の担当部署においても、本件事例を共有して今後の代理店指導に活かすこととした。

#### ② 代理店に中途解約を申し入れたにも関わらずきちんと手続されていない [自動車保険/契約者からの申出]

自動車保険の契約内容に誤りがあり、その訂正手続の過程に関する代理店の対応に不満があったことから、満期前ではあったが契約を他社に移管することとした。

この訂正手続に伴い追加保険料の支払が必要であったため、代理店には、追加保険料の支払を行い、解約を申し入れ、書類の手続も完了した。

その後、新たに契約した保険会社から「前契約が解約されていないので割引等級を継承できない」との連絡があったので、代理店に確認すると、「契約を継続しないとは聞いていたが、解約するとは聞いていないし、そのような手続もしていない」と言うが、納得がいかない。

##### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、代理店は、申出人を訪問して追加保険料の領収とあわせて契約訂正手続を行った際、補償が継続されていることを確認する目的で、申出人から新しい契約にかかる保険証券(コピー)を入手したところ、満期まで1か月足らずだったこともあり、申出人に中途解約の意思があると認識しなかったため、当該契約の始期日を確認していなかった。

保険会社から申出人に連絡し、事実関係を説明した上で、申出人の意向に沿って遡って解約手続を行うことを申し入れ、必要な手続を完了して了解を得た

##### <保険会社における再発防止の取り組み>

手続時にお客様の意向をしっかりと確認する担当者に指導するとともに、本件事例共有して同様なミスが発生させないよう周知徹底を図った。

③ 立替金の支払と示談の流れについて丁寧な説明を求める [自動車保険/被害者からの申出]

自動車同士の事故で自動車が損傷するとともに申出人も負傷した。  
 後遺障害の認定後に保険会社から何の説明もなく示談金額の提示があったが、過失割合交渉が難航し、平行線のまま保険会社からの連絡が途絶えたため、当方が加入している共済からのアドバイスも得て、人身損害について他のADR機関への紛争を申し立てたが、車両損害については相変わらず対応放置されている。  
 1年前に病院で立て替えた検査費用の支払も放置されており、保険会社の対応として不親切極まりない。早急に対応してもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社の担当者は、申出人に立替治療費が発生していることについては聞いていたが、示談成立前の支払は特段必要ないと判断し、申出人の意向に沿った対応となっていなかった。

車両損害にかかる示談は、人身損害にかかる紛争において過失割合が争われている状況で進めることはできない旨を申出人が理解できる程度まで説明していなかったため、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、立替金については速やかに申出人指定の口座へ支払うこととしたほか、人身損害にかかる他のADR機関での示談成立後、物損についての示談もが成立したことから、保険金支払を完了した。

<保険会社における再発防止の取り組み>

事故対応にあたり、立替金がある場合は、先行して支払うべきか示談時にまとめた支払で良いのか必ず当事者に確認するほか、過失が争点となっている場合、過失割合が合意できなければ事故全体を解決できないことをお客様に理解いただけるよう説明することとした。

④ 代理店の確認不足による解約漏れであり、遡及解約に応じてもらいたい [自動車保険/契約者からの申出]

自動車の買い替えに伴い、自動車保険も新しいディーラー(代理店)で契約し直すこととしたため、前の契約を取り扱った代理店にもその旨を伝えておいた。  
 その後、納車されて数か月が経過してから、新たに契約した保険会社から電話があり、「他社での前の契約が納車日の日付での解約となっていないため、割引等級を継承できない」とのことで、また、「新車特約の割引適用の関係で、前の契約を遡及解約する方が得になる」と言う。  
 このため、前の契約の保険会社に解約日の訂正を申し入れたところ、後日、担当者から回答があり、「代理店は中途解約の申込みを受けておらず、満期解約となっている。代理店の対応に落ち度はなく遡及解約には応じられない」とのことだが、当方は自動車の買替時に間違いなく解約を申し入れており、代理店の対応誤りが原因であると考えるので、遡及解約に応じてもらいたい。

<経過・対応結果>

前の契約を取り扱った代理店は、申出人から、新しい契約をディーラー(代理店)で手続することは聞いていたが、中途解約するとの申入れは明確になく、また解約日(納車日)も伝えられていなかったため、実際に解約手続を行うことはできない状況にあった。

このため、保険会社から申出人に連絡し、解約手続の意義とそれを踏まえた手続内容を説明するとともに、今回の経緯では中途解約の申込みがあったとして取り扱うことは適当ではなく、遡及解約には応じられない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>

お客様から他社等に契約を移行する旨のお申出を受けた場合には、移行日について行き違いを防止するため、満期での非継続か中途解約かを確実に確認することを徹底した。

⑤ 保険金支払手続に関し親切で丁寧な説明を求める [自動車保険/契約者からの申出]

娘(契約者)が通勤途上で相手自動車と衝突する事故に遭い、運転していた自動車はそのまま修理工場に入庫し、代車の使用が発生した。なお、娘の意向もあり、当該自動車は手放すこととした。

その後、車両保険金の支払を受けることとなったが、支払を受けるとどうなるか詳しい説明はなかった。しばらくすると、郵送(書面)で、修理費用および代車費用の支払案内と免責証書が届き、内容を確認すると修理代金が支払われる旨の記載があったので、既に受け取っている車両保険金との二重受取になることが気になって保険会社に問い合わせたところ、十分な説明がないまま「修理代金は約款により支払われない」ということで免責証書も回収された。

それ以降、保険会社の担当者からの連絡はなく、結局どのように対応されたのか不明である。当方は事故対応に不慣れであり、手続に関して丁寧に説明してもらいたい。

<経過・対応結果>

本件は申出人側に過失がない事故で、車両は全損ではなかったが、車両新価特約に基づき新車価格相当額の保険金支払となったものだった。

ところが、加害者保険会社(契約者保険会社と同一)としての対物事故担当者から申出人に送付した免責証書の記載内容が当該支払に基づく代位を反映したものでなく、また、申出人に対して代位に関する説明を行っていなかったことから、申出人側の混乱を招くこととなり、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、車両保険金を支払った場合の説明不足を謝罪するとともに、申出人の要望を踏まえ、文書および口頭にて事故対応にかかる説明を行い、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

保険請求を受け付けた際の支払内容に関する説明について、お客様に理解いただけるよう分かりやすい説明を行うことを改めて徹底した。

⑥ 示談代行ができないことについて保険会社の説明が十分でない [新種保険/被害者からの申出]

自宅の清掃作業を依頼した業者が誤って配管を破損させる事故が発生し、当該業者が契約している保険を取り扱った代理店から「今回の損傷の補修費用については保険で対応する」との連絡があったものの、その後補修工事を行われず、また代理店からの連絡も一切なかった。

このため保険会社の本社(相談室)に苦情を申し出たところ、保険契約が締結されているか否かは個人情報なので教えられないと断られるなどの経緯を経て、ようやく補修工事が開始された。

ところが、今度は補修工事のミスも発覚した。これについてはどこに申し出たら良いのか、また、清掃業者が示談書を持参すると言ってきたが、その対応が正しいのか分からない。

<経過・対応結果>

代理店が保険で損害を補償する旨の回答をしている中で、清掃業者が加入する賠償責任保険には保険会社への直接請求権はなく、また保険会社は当該業者に代わって示談交渉することはできない旨の説明を行っていなかったことから、申出人は誰を相手方として交渉を行えばよいか理解できていなかった。

保険会社から申出人に連絡し、保険会社による示談交渉はできないことを説明し、その後、清掃業者とともに申出人と面談し協議した結果、申出人の要望に沿って示談が成立し、保険金支払手続を完了した。

<保険会社における再発防止の取り組み>

示談代行サービスのない契約については、初動時および中途経過報告時にお客様に対し、示談代行ができない理由や、事故対応に関する今後の流れについて丁寧に説明すること等を徹底することとした。

### 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)	59 (60.2)	55 (53.4)		184 (58.6)
	火災	16 (20.5)	23 (25.8)	30 (31.6)	22 (22.4)	91 (25.3)	21 (18.6)	14 (14.3)	18 (17.5)		53 (16.9)
	傷害	8 (10.3)	6 (6.7)	9 (9.5)	11 (11.2)	34 (9.4)	14 (12.4)	19 (19.4)	19 (18.4)		52 (16.6)
	新種・海上	10 (12.8)	5 (5.6)	6 (6.3)	9 (9.2)	30 (8.3)	7 (6.2)	5 (5.1)	8 (7.8)		20 (6.4)
	その他	1 (1.3)	4 (4.5)	1 (1.1)	2 (2.0)	8 (2.2)	1 (0.9)	1 (1.0)	3 (2.9)		5 (1.6)
合計		78	89	95	98	360	113	98	103		314
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)	47 (48.0)	50 (48.5)		150 (47.8)
	一般(大阪)	25 (32.1)	30 (33.7)	41 (43.2)	36 (36.7)	132 (36.7)	43 (38.1)	37 (37.8)	44 (42.7)		124 (39.5)
	交通賠償	13 (16.7)	9 (10.1)	8 (8.4)	12 (12.2)	42 (11.7)	17 (15.0)	14 (14.3)	9 (8.7)		40 (12.7)
	合計	78	89	95	98	360	113	98	103		314
紛争局面別	契約募集	7 (9.0)	4 (4.5)	7 (7.4)	4 (4.1)	22 (6.1)	1 (0.9)	3 (3.1)	4 (3.9)		8 (2.5)
	契約管理	2 (2.6)	8 (9.0)	12 (12.6)	4 (4.1)	26 (7.2)	2 (1.8)	5 (5.1)	5 (4.9)		12 (3.8)
	保険金支払	66 (84.6)	68 (76.4)	74 (77.9)	86 (87.8)	294 (81.7)	102 (90.3)	85 (86.7)	89 (86.4)		276 (87.9)
	その他	3 (3.8)	9 (10.1)	2 (2.1)	4 (4.1)	18 (5.0)	8 (7.1)	5 (5.1)	5 (4.9)		18 (5.7)
合計		78	89	95	98	360	113	98	103		314

<2013年2月14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) カッコ内の数値は、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 和解	4 (6.6)	7 (8.0)	11 (13.4)	8 (11.6)	30 (10.0)	14 (13.2)	12 (11.7)	17 (17.5)		43 (14.1)
	成立 特別調停	8 (13.1)	12 (13.8)	15 (18.3)	15 (21.7)	50 (16.7)	21 (19.8)	8 (7.8)	14 (14.4)		43 (14.1)
	見込みなし	46 (75.4)	61 (70.1)	44 (53.7)	40 (58.0)	191 (63.9)	64 (60.4)	75 (72.8)	57 (58.8)		196 (64.1)
	双方の離脱	(0.0)	(0.0)	2 (2.4)	2 (2.9)	4 (1.3)	(0.0)	(0.0)	(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 (6.8)	7 (7.2)		21 (6.9)
	その他	2 (3.3)	2 (2.3)	2 (2.4)	(0.0)	6 (2.0)	(0.0)	1 (1.0)	2 (2.1)		3 (1.0)
	不承諾	(0.0)	(0.0)	(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)	(0.0)		0 (0.0)
合計		61	87	82	69	299	106	103	97		306
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 (1.0)	1 (1.0)		3 (1.0)
	3か月未満	14 (23.0)	29 (33.3)	23 (28.0)	21 (30.4)	87 (29.1)	26 (24.5)	35 (34.0)	32 (33.0)		93 (30.4)
	6か月未満	39 (63.9)	50 (57.5)	43 (52.4)	32 (46.4)	164 (54.8)	53 (50.0)	51 (49.5)	47 (48.5)		151 (49.3)
	1年未満	7 (11.5)	6 (6.9)	15 (18.3)	13 (18.8)	41 (13.7)	26 (24.5)	16 (15.5)	15 (15.5)		57 (18.6)
	2年未満	(0.0)	(0.0)	(0.0)	3 (4.3)	3 (1.0)	(0.0)	(0.0)	2 (2.1)		2 (0.7)
	2年以上	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)		0 (0.0)
合計		61	87	82	69	299	106	103	97		306
所要回数別	2回以内	24 (39.3)	48 (55.2)	32 (39.0)	36 (52.2)	140 (46.8)	56 (52.8)	67 (65.0)	48 (49.5)		171 (55.9)
	4回以内	30 (49.2)	35 (40.2)	42 (51.2)	24 (34.8)	131 (43.8)	37 (34.9)	29 (28.2)	40 (41.2)		106 (34.6)
	5回~10回	7 (11.5)	4 (4.6)	8 (9.8)	9 (13.0)	28 (9.4)	13 (12.3)	7 (6.8)	9 (9.3)		29 (9.5)
	11回以上	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)		0 (0.0)
合計		61	87	82	69	299	106	103	97		306

<2013年2月14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・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、以前他社との間で結んだ契約の等級を継承したい旨を保険会社の電話窓口伝え、保険料見積依頼を行い、その後インターネットを通じて契約を締結したが、のちに保険会社から、前契約の記名被保険者が法人名義であり、前契約の等級の引き継ぎはできないため、等級訂正に伴う追加保険料を支払って本件契約を継続するか、もしくは新たに締結した契約を取り消して前契約の保険会社と契約するか提案があったものの、上記提案にはいずれも納得ができないため、保険会社に本保険契約において個人名義による等級継承の適用を求め、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、①契約時、電話にてノンフリート等級継承の条件となる記名被保険者に関する質問をしたうえで申立人の確認も得ており、記録が残っていること、②保険料の見積書には、確かに個人名義の保険である旨の記載はないものの、保険会社のウェブサイトでの契約申込時に「記名被保険者が個人であることが取り扱い条件となる」旨の記載による説明を行っており、説明責任は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電話窓口にてもう少し丁寧な説明があれば、申立人は本件契約の等級継承について正しく理解できたことは否定できないこと、②等級継承条件について保険会社のウェブサイト上に記載が認められる等、契約申込時に保険会社が申出人に対し、記名被保険者に関する説明を怠ったとまでは認められないこと等を確認した。

このため、申立人が契約申込時にノンフリート等級が継承できないことを知る機会が全くなかったとはいえないこと等を勘案し、保険会社は本件契約を取り消し、申立人に対し既払保険料全額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、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】 [契約の管理・保全]

申立人は、自身の口座から自動車保険の保険料が2か月連続で引き落としできなかったことに気付かず、また、保険会社や代理店からの連絡や保険料の振込用紙も送付されていなかったところ、保険会社から保険契約を一方的に解除されたため、保険会社に保険契約解除を取消および契約継続を求めたところ、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、保険料が振替不能であったため、支払を依頼する解除予告通知を普通郵便で申立人に送付したにも関わらず、申立人は指定された期日までに保険料を支払わなかったことから、本保険契約を解除した旨を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本保険契約の解除予告通知に記載した期限までに保険料の払込がなかったことに関しては争いが無いものの、申立人は保険会社から保険料の銀行引落しができていないことの連絡はなく、また、振込用紙等の送付もなかったと主張し、また保険会社はたしかに解除予告通知を普通郵便で送付したと主張していること等を確認した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が保険会社から解除予告通知を受け取ったか否か、その他保険料の引落しができていない旨の連絡を受けていたか否かについて詳細な事実認定が必要であるところ、当事者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－3】** [契約の管理・保全]

申立人(既婚)は、①父が所有する自動車を運転しているにもかかわらず、代理店が自動車保険について別居の既婚の子が同保険の補償対象とはならないことを知りながら、申立人の父を契約者として同保険を契約させたこと、②申立人の父は自動車を3台保有しており、本来であればノンフリート多数割引の適応を受けて保険料が減額されるべきところ、実際には同割引が適用されなかったことは代理店の対応不備であるとして、保険会社に支払済みの保険料の返還およびノンフリート多数割引の適応があった場合との差額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、①代理店は申立人と申立人の父が別居している事実を把握しないまま契約手続を行っているが、運転者限定の内容について記載された重要事項説明書を交付・説明し、意向確認を行った上で、契約締結を行っていることから、契約は有効に成立していること、②ノンフリート多数割引については、申立人から特段の申出や要請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に基づき検討した結果、①代理店は、申立人親子が同居しているかどうかの確認を怠って契約を締結し、申立人の意図しない契約となっていること、②申立人らも重要事項説明書において運転者の範囲に関する確認事項の確認を怠っていたこと、③代理店がノンフリート多数割引を適用した場合の保険料見積りの提示を行わなかったが、多数割引を適用することが申立人に必ずしもメリットがあるとはいえない状況であったこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に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示されたことから、和解が成立した。

**【自動車保険－4】** [契約の管理・保全]

申立人は、自動車の新規購入に伴い自動車保険契約の名義を妻から自分に変更するよう依頼したところ、中断証明書に関する説明がなかったために中断証明書を活用できず、現行の等級で契約されてしまった。代理店による説明不足により不利益を生じているので、保険会社に等級の変更と保険料の差額分の返還を請求したところ、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、保険契約の名義変更の際に申立人から中断証明書を所有している旨の申告があれば、妻名義の契約を解約し、新規取得車両に中断証明書の等級を適用した新たな契約を適用することは可能であるが、本手続において、申立人から何ら言及されずに従来契約を継続する旨の意思表示をされ、既存の等級が記載されている契約内容変更依頼書に署名している以上、申立人の意向に沿って適正に手続しており、代理店の説明義務違反により不利益を与えたとは考えられないため、要望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、中断証明書に関する適切な説明および対応が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。

### 【自動車保険一5】 [契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の年齢条件を変更する際、代理店が誤った手続をしたため、残金不足で保険料の口座引落しができず、保険契約が解除されたことにより別契約の更改契約に関しても等級が引き継げなくなったことから、保険会社に支払が未了となっている期間についての保険料の減額または免除を求めたところ、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、代理店による2つの契約に関する手続誤りの結果、申立人の意に沿わない契約をしたことを認め、過剰に保険料を請求した事実等を確認の上、契約解除を取消し、契約条件を正しいものとするが、その前提として、申立人は、正しい年間保険料を支払う必要があり、その減額または免除はできない旨を主張した。

本紛争の解決を図るためには、当事者の互譲による紛争解決を図る手続であるところ、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。

### 【自動車保険一6】 [保険金の支払]

申立人は、経営する店舗に駐車していた自動車について、夜間に何者かによってフロントガラスを割られる等の損傷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、事故調査等の結果を踏まえ、申立人が主張するところの損傷被害については、申立人以外の何者かの行為によって行われたと推認するには至らないことから、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、本件損傷被害の発生にかか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。

### 【自動車保険一7】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、前方を走行していたダンプカーが積載していた土砂が飛来し、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、保険会社は当初は保険金の支払をするとの説明をしていたにもかかわらず、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、本件事故にかかる事実関係調査等の結果、当該自動車に200か所以上の微細な傷が同時に発生することは物理的に考え難く、かかる傷が偶然な事故によって一度に発生したものと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、当該自動車に生じた傷が本保険の車両保険の支払対象となる偶然な事故により発生した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。

**【自動車保険－8】** [保険金の支払]

申立人は、自動車を修理工場に預けていたところ、当該修理工場の駐車場に保管されていた当該自動車について盗難被害にあったとして、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、事故調査等の結果を踏まえ、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自体に疑義があり、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、本件盗難事故の発生にかか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－9】** [保険金の支払]

申出人は、勤務先でのパワハラ行為による被害に関して自動車保険の日常事故弁護士費用等補償特約に基づき、弁護士費用の支払を請求したところ、保険会社は、代理人弁護士を通じて、本件は約款上の労災事故に該当するなどとして保険金の支払を拒否したことから、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、申立人申告の事故状況であれば、労災事故と判断されるため、保険金の支払はできないが、事故状況の詳細を連絡いただいたうえで最終判断したい旨を主張した。

そこで、申立人に対して、事故状況の詳細について照会したところ、回答がなかったことから、再度期限を定めて督促したものの、回答は寄せられなかった。

当事者双方から提出された文書に基づき紛争解決手続の検討を行った結果、双方の主張が大きく乖離しており、保険会社は事故状況の詳細がわからなければ回答でき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。

**【自動車保険－10】** [保険金の支払]

申立人は、職場でのトラブルでフォークリフトに接触される事故に遭ったため、保険会社に自動車保険の日常事故弁護士費用等補償特約の適用を求めたところ、労災事故は対象外であるとして適用を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、申立人申告の事故状況であれば、労災事故と判断されるため、保険金の支払はできないが、事故状況の詳細を連絡いただいたうえで最終判断したい旨を主張した。

そこで、申立人に対して、事故状況の詳細について照会したところ、回答がなかったことから、再度期限を定めて督促したものの、回答は寄せられなかった。

当事者双方から提出された文書に基づき紛争解決手続の検討を行った結果、双方の主張が大きく乖離しており、保険会社は事故状況の詳細がわからなければ回答でき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。

### 【自動車保険－11】 [保険金の支払]

申立人は、駐車場に駐車中の車のガラスが何者かによって割られ、車上荒らしの被害に遭い、カーナビゲーション等が盗難される車上荒らしの被害に遭ったことから、警察に被害届を出した上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、事故の事実が確認できないなどとして、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、①本件車両内に、盗難にあったと申告されているカーナビや積載品が存在していたこと、②第三者によって、カーナビや積載品が持ち去られたこと、については保険金請求者が合理的疑いを超える程度までに主張立証する責任があるが、本件事案においては、盗難の外形的事実が合理的疑いを超えるまでに立証されたとは言えないため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、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、駐車場に駐車中の申立人所有の契約車両のガラスが何者かによって割られ、車上荒らしの被害に遭い、カーナビゲーション等が盗難された事故について、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、①本件車両内に、盗難にあったと申告されているカーナビや積載品が存在していたこと、②第三者によって、カーナビや積載品が持ち去られたこと、については保険金請求者が合理的疑いを超える程度までに主張立証する責任があるが、本件事案においては、盗難の外形的事実が合理的疑いを超えるまでに立証されたとは言えないため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、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－13】** [保険金の支払]

申立人は、高速道路を走行中に追い越していった自動車からのものと思われる飛来物によってフロントガラスが割れる等の損害を被ったことから、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、保険会社との間で、損傷部位や修理方法の主張に乖離があり、保険金請求後数か月を経過しても協定に至っていないことから、修理費、諸費用および遅延損害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>**

その他

**<紛争解決手続の概要>**

申立人は本件保険契約の取扱代理店であり、また、本件紛争にかかる修理事業者であるため、本件紛争については、申立人は業務規程第33条第1項第1号における「顧客が損害保険に関する知識を有する専門家であるもの」および同第11号の「その他、前各号に準ずるもの」に該当するものと認められることから、本申立事案に関して、紛争解決手続を実施しないこととした。

**【自動車保険－14】** [保険金の支払]

申立人は、自動車運転中にアクセルを踏んだときに足の筋肉を断裂し、また負傷した足をかばって生活した結果として腰痛を発症し1年以上通院したことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社は治療費の補償を行ったものの、休業損害保険金等について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休業損害について、筋組織は再生能力が高い組織であり、一般的な治療を行えば通常は受傷後3ヶ月程度で治癒といえる状態となること、また、受傷後にギプスシーネで固定したものの、歩行が安定したためにギプスシーネを除去した時点で通常の業務に服することができたと考えられることから、事故日から除去日までの約2ヶ月間を休業日数として認定したこと、②本件事故により自動車損害賠償保障法施行令に規定する後遺障害第14級第9号に相当する「局部に神経症状を残すもの」が認められるが、申立人から提出された資料では他覚的所見が見られず、また傷害自体は前述のとおり3ヶ月程度で治癒が見込まれる傷病であること等を勘案すれば、労働能力喪失期間は申立人が求める5年間ではなく3年間とすることが相当であることから、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、保険会社の認定する休業日数および労働能力喪失期間を上回る期間とすべき根拠となる証拠が、申立人から提出されていないこと等の諸事情を総合的に勘案すると、保険会社の主張は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提示した人身傷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。

**【自動車保険－15】** [保険金の支払]

申立人は、自宅駐車場に自動車を駐車していたところ、当該自動車について、夜間に何者かによって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、事故調査等の結果を踏まえ、申立人が主張するいざら被害については、被保険者以外の第三者の行為によって発生したものであることについて外形的事実が合理的疑いを超える程度にまで立証されたとは言い難いこと等から、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件いざら被害の発生にかか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－16】** [保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に自損事故(以下「第1事故」)を起こし頸椎捻挫等の傷害を負い、A病院で治療を受けていたが、その後、駐車場に停車中していたところ後退中の自動車に追突される事故(以下「第2事故」)により手首および肘関節を捻挫したためA病院でさらに治療を受けていたが、その後B病院に転院した。このため第1事故についてはAおよびB病院での治療費および通院期間中の休業損害について保険会社に自動車保険に基づく人身補償保険金の支払を、また第2事故について自動車保険に基づく搭乗者傷害保険金(通院日数払い)の支払を請求したところ、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、①第1事故に関する治療期間については、数年前の事故による後遺障害が当該事故により一時的に強く感じられたものであり、画像所見においては経年性(加齢)変化以外に外傷性の他覚的異常所見が見られないこと、既往症と同部位の関節痛・関節拘縮の影響が考えられること、申立人の親族がA病院の担当医に治療を終了する旨を申し出ていたこと等を勘案すれば、治療開始日から当該申出日までの期間とすべきであること、②第2事故に関する治療期間については、申出人の自動車の追突による損傷は非常に軽微であり休業損害は発生していないこと、また医療調査結果からも負傷箇所にも腫脹や発赤などの外傷を示唆する所見もなく、申立人の治療を行ったB病院の担当医は最終診察日にも痛みが残存しているとの申出を確認したが、実際に業務に著しい支障をきたすと考えられる期間は判断できないとしていること等を勘案すれば、保険金の支払対象期間は数日間とすることが妥当であり、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、人身傷害保険金等の認定に関する保険会社の判断は、A病院およびB病院の申立人の担当医の見解も踏まえてなされているものと認められ、その判断内容は本件に関する客観的な事情と矛盾せず、むしろ整合的であると評価できること、また申立人は、実際に通院を継続していることから保険会社の判断には納得ができないと主張しているが、今回問題となった事故と相当因果関係を有する治療期間の認定等にあたっては、傷害の態様や医師の指示、治療の実情等を踏まえた判断が必要となるものであり、保険会社が提示している保険金の金額を超えて、申立人に保険金請求権を有すると認めることは困難とい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提示した人身傷害保険金等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－17】** [保険金の支払]

申立人は、代車として借用していた自動車のエンジン不調により当該自動車が火災で全損となったため、保険会社に自動車保険の他車運転危険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>

手続開始後、申立人が保険会社からの主張内容を検討した結果、紛争の申立てを取り下げることとしたとして、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。

### 【自動車保険－18】 [保険金の支払]

申立人は、勤務先の駐車場で、勤務先の自動車を運転中、誤って同僚の車両と衝突する事故を起こしたため、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、申立人が本件事故の当日、業務外の目的のために本件自動車を使用した際に、本件自動車の使用について正当な権利を有する者である勤務先の代表者からの承諾を得ておらず、本件事故は、当該特約において保険金を支払わない場合としている「正当な権利を有する者の承諾を得ないで本件自動車を使用した場合の事故」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。

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本件自動車の使用について、申立人は、正当な権利者である代表者の承諾を得ていなかったのは事実であったこと、②本件自動車を含む社用車の使用実態や本件事故当日における本件自動車の使用の経緯などに鑑みれば、当該特約において保険金を支払わない場合の除外事由となる「被保険者がその者を正当な権利を有する者であると信じたことに合理的な理由がある場合」の要件を完全に満たしていないと判断することも困難であること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して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－19】 [保険金の支払]

申立人は、友人から借用した車両を運転中に荷崩れを起こして横転する単独事故を起こし、当該車両が全損となったため、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、本件保険契約にかかる他車運転危険担保特約においては、保険約款上、借用した車両において本件保険契約における車両保険と全部または一部が同じである車両保険が契約されている場合に限り同特約に基づく保険金支払がされるとしているところ、当該車両については該当する車両保険が契約されていなかったことから、保険会社は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本件保険契約にかかる他車運転危険担保特約については、保険会社が主張する内容での支払要件が保険約款に明記されていること、②当該支払要件に関しては、保険契約締結時に保険会社から契約者に対して交付される重要事項説明書においても記載があり、これについて申立人が「気づかなかった」などと主張している点については、重要事項説明書の交付等の状況に照らしてみても申立人が当該特約の内容を知り得なかったとして取り扱うべき特段の事情は認められ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。

## 【自動車保険－20】 [保険金の支払]

申立人は、代理店に年齢条件の変更を依頼し、その直後に孫が申立人所有の自動車を運転中に起きた事故について、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、申立人の請求にかかる年齢条件の変更に関しては、これに伴って必要となる追加保険料の支払がされていない間に発生した事故については、約款上保険金の支払ができないことから、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に基づき検討した結果、本保険の約款上、保険契約者が契約条件の変更を請求する場合であって追加保険料が生ずるときには、その領収前に生じた事故による損害については従前の契約条件に従って支払がなされるものとされているところ、本件では、本件事故発生前までに追加保険料の支払がなされていないことについて両当事者に争いはなく、申立人による本保険に基づく保険金の支払請求は、約款に照らして認容することが困難であること等を確認した。一方、申立人からは、保険会社が提出した答弁書に対し、複数回の督促を行ったにもかかわらず、指定された期限までに反論は寄せられなかった。

これらの諸事情および当事者の対応等を総合的に検討した結果、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、自動車を運転中、歩道に乗り上げ、左前部バンパー付近を牧柵の支柱に接触する事故を起こし、それによって特発性の心臓疾患および骨折等の傷害を負ったことから、長期間にわたる入院治療を受け、さらに身体障害者1級に認定されたため、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社は、本件事故と申立人の傷害との間に因果関係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>

保険会社は、本件事故後、申立人の主治医と面談したところ、①心電図および検査結果によると申立人は元より不整脈を発症してもおかしくない状態であったこと、②本件事故に伴う明らかな外傷所見は認められず、外傷処置はしていないこと、③申立人が骨折したのは心臓マッサージを施した時のものであり、事故そのものが原因であるとは言えないこと、④警察から確認した事故現場および車両の写真では、エアバッグも作動せず、自動車に軽く傷がついた程度であったことから、申立人の心臓疾患は本件事故前に既に発症していたと推測され、保険約款において保険金を支払う場合としている「急激かつ偶然な外来の事故により身体に傷害を被ること」には該当しないこと、⑤申立人から再度の調査についての同意が得られないことから、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、本件事故と申立人の傷害との間の因果関係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－22】 [保険金の支払]

申立人は、自動車のサンルーフが故障中で閉められないまま駐車していたところ、開口部から塗料を入れられて内装に汚損が発生するはずら被害に遭ったため、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、本件車両のシートやドアトリム等に赤いインクのようなものが付着していたことは確認できたが、第三者が車両にいたずらをする場合、車両の外装に傷をつける等の行為に及ぶのが自然であり、車内に侵入した上で広範囲に付着物を残存させるという犯行発覚のリスクの高い方法を選ぶことは通常考えられず、外部からの飛来物により付着したという可能性も確認できなかったため、今後、本件車両に赤い斑点の見落としがないか、同一の付着物であるか等について再度詳しく調査したいこと、またサンルーフの故障内容の確認や近隣住民および駐車場管理会社への調査、申立人の行動経緯について詳細な確認、本件車両の購入経緯や使用実態、保管状況の確認、付着物の除去業者に対する確認の必要がある旨を主張した。

これに対し申立人は、保険会社の調査が不十分であるのは、調査員との信頼関係を築くことができなかったためであり、既に調査協力は行っており、本件車両に対するさらなる調査は近隣住民や管理会社に影響があるため、同意しない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が第三者によるいたずらによ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。

## 【自動車保険－23】 [保険金の支払]

申立人は、自動車の衝突事故に遭い傷害を負ったため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社は衝突事故による傷害と認定する医学的根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>

保険会社は、本件事故による本件車両および衝突した案内板支柱の損害状況が軽微であること、申立人が通院した各医療機関への調査結果などから、約款の人身傷害条項に定める支払要件に該当せず、同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、約款の人身傷害条項に定める支払要件に該当する事実が認められるか否かについて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、自宅駐車場から自動車を発進しようとした際、エンジン警告灯が点灯したので、エンジンルームを確認したところ、エンジン・シリンダー上部の配線が切断され、エンジンルーム内には、小動物が持ち込んだと思われるもの等があり、動物の毛も付着していたため、小動物によるいたづらによる損傷として、保険会社に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、行為者の意思が介在しないため、申立人の自動車保険のエコノミー車両保険の補償対象となる「いたづら」には該当せず、また「(飛行中または落下中ではない)他物との衝突もしくは接触によって生じた損害」に該当することから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

このため、約款規定の解釈および類似事例についての裁判所の判断を勘案し、申立人および保険会社には、本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－25】** [保険金の支払]

申立人は、自動車で高速道路を運転中、飛び石によりフロントガラスが損傷したため、保険会社から自動車保険の適用がある旨の回答を得た上で自動車の修理を行ったところ、後に本保険の適用がないことが判明した。そこで、保険会社に対し、本事故の当該自動車の修理によって実際にかかった費用および保険会社から正しい説明を受けていれば選択したと考えられる修理費用との差額の支払を求め、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、申立人に対し、本保険の適用について誤った説明をしたことは認めるものの、本保険には本来免責金額が適用されるため、申立人の要求する金額を当然に保険会社が負担することは合理的でないことから、本事故が保険適用を受けた場合に支払われる保険金のうち免責金額を除いた金額の一定割合を負担する旨を主張した。

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申立人は、保険適用を受けられないことを知っていれば、より低額で済む修理方法を選択したと考えられること、②本事故は本保険の適用を受けられない事故であることは間違いなく、本事故が保険適用を受けた場合に支払われる保険金のうち免責金額を除いた金額をすべて保険会社の負担とすることは、保険制度の公平性の観点からふさわしくないこと、③本件紛争は、保険会社が誤った情報を申立人に伝えていることが原因であることに鑑みれば、保険会社が提案した負担割合とすることは公平ではなく、申立人の負担はより小さいもの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。



**【自動車保険－26】** [保険金の支払]

申立人は、交通事故で入院したことから、保険会社に自動車保険に基づく補償を求めたところ、自動車保険に付帯しているはずであった人身傷害諸費用特約が付帯されていなかったことが判明した。そこで保険会社に説明を求めたところ、自動車保険を契約した際、代理店の誤認識によって同特約の付帯が漏れていたことが原因であったことから、保険会社は賠償額を提示したが、申立人はこれを不服として、同特約が付帯されていれば支払されるはずであった他のサービス内容も含めた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、代理店の認識誤りのため人身傷害諸費用特約の付帯が漏れていたことの原因を認め、もし同特約と同等の補償を受けられることを申立人が認識されていれば支払われたと推測される費用については、上限額を損害賠償の対象として認定するが、それ以外の費用については支払に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、申立人が認識されていれば支出したであろうことが合理的に推測される費用については保険会社として支払うべきであって、その金額は、申立人から保険会社に領収書が提出されている金額が相当であると判断し、これに保険会社はその支払に異存がないとしている金額を加えた合計額を支払うべきこと等を確認した。

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－27】** [保険金の支払]

申立人は、自動車の接触事故に遭ったため、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、保険会社は相手車両の塗料が付着していないなどとして損害の一部につい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、本件自動車のバックドアの疵については相手方車両との接触により生じたものと認めるとするが、リアバンパー部分の疵のうち、相手車両と接触したことによる疵はリアバンパー右角の頂点部分のみであり、それ以外は別事故によって生じたものであり、これは、相手車両の保険会社も同様の判断であったことから、その他のリアバンパーの疵については、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、申立人が主張するリアバンパーの疵が、本件事故によって生じたものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の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－28】** [保険金の支払]

申立人は、停車中の自動車に追突事故を起こし自動車が破損したため、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、保険会社は損傷箇所のうちボンネット部分の損傷については本件事故によるもの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>

保険会社は、ボンネット部分の損傷は傷の形状および当該箇所の素材等と頑丈さから判断して何らかの硬い突起物によって生じたものと考えられるところ、追突した相手方自動車の後部にそのようなものは見当たらない等、事故現場の状況と車両の損害との間に整合性は認められず、保険金支払の対象外である旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、事故状況に関する事実認定が必要であるところ、当事者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－29】** [保険金の支払]

申立人は、高速道路で自動車を運転していたところ、飛び石によりフロントガラス等に損傷を受けたため、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、フロントガラス等の損傷が極めて微細かつ無数に発生しており、飛び石によって生じることは物理的にあり得ないこと等から、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、事故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－30】** [保険金の支払]

申立人は、満期後に発生した事故について自動車保険の保険金支払を請求したところ、保険会社は、前契約の更改手続がされていないため、支払には応じられない旨の回答があったものの、代理店に更改しないとは伝えておらず、また、自動更新停止の連絡が早く来ていれば、自動更新機能が付いた特約(以下、本件特約)によって継続ができていたはずであるので、保険会社に対し契約を有効にして保険金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>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、確認した結果、代理店が実施した保険契約満期時の契約継続意思確認は適切であり、また、本特約の適用要件にはあたらないため、申立人の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、申立人が保険会社からの主張内容を検討した結果、紛争の申立てを取り下げることにしたとして、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。

**【自動車保険－31】** [保険金の支払]

申立人(契約者の相続人)は、契約者が運転中に自損事故を起こして死亡したほか同乗していた家族も受傷等したため、保険会社に自動車保険に基づく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、事故調査の結果および契約者の置かれた経済環境その他を踏まえ、本件自損事故は契約者が故意に起こしたものと認められ保険約款に照らして免責となることから、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、本件自損事故の発生にかか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－32】** [保険金の支払]

申立人は、自損事故により胸腰部に後遺障害を被ったことから、自動車保険の自損事故保険および搭乗者傷害保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社から後遺障害保険金が支払われたものの、申立人は、本件事故による後遺障害は既往症の影響は関係ないとして、より上位の認定による後遺障害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、胸腰部に著しい可動域制限を残すものではないとする顧問医への相談結果を踏まえ、申立人の主治医の意見を確認した上で判断したいとの意向を示した。そこで、保険会社に対し、申立人の主治医の意見を認めるよう要請したが、条件が整わず実施に至らなかった。

本件紛争の解決を図るためには、後遺障害について当事者双方が主張する事実の有無を証拠に基づき検証する必要があるところ、当事者双方から提出された資料等からそれを客観的に判断することは出来ず、また、当事者間の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－33】** [保険金の支払]

申立人は保険会社に対し、当該保険会社の持ち株会社を相手とした訴訟を提訴するにあたり、弁護士費用特約に基づく保険金の支払を請求したところ、同特約の免責条項に該当するとして支払を拒否された。これに対し申立人は、約款では保険会社の持ち株会社が保険会社に該当するとの記載はなく、特約による支払は可能と考えられる旨を主張し、さらに保険会社に対し、社員による不適切な対応を理由として損害賠償請求費用および法律相談費用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、申立人の請求は保険契約締結会社に対する損害賠償またはこれにかかわる法律相談に密接に関連するものであり、弁護士費用特約の免責条項に該当すると判断する旨、また、保険会社の従業員の示談交渉中の行為や弁護士に対する委任などにおいて不適切な対応はなく、よって不法行為の要件に該当する事実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弁護士費用特約の使用の可否を判断するためには、その前提として損害賠償請求権の内容を具体的に確定させる必要があるが、本事案においては、両当事者の主張が大きく対立しているため、保険会社持株会社が免責対象に含まれるかどうかの判断を、本紛争解決手続を通して行うことは困難であると言わざるを得ないこと、②保険会社の社員による不適切な対応があったか否かについても、両当事者の主張する事実が大きく対立し、いずれが真実であるかについて事実認定を行うことは困難である旨を確認した。

このため、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－34】 [保険金の支払]

申立人は、自損事故によって損傷した自動車を修理工場に入庫したが、2事故扱いとなるのが分かり、自己負担となる損傷箇所については修理しないつもりであったにもかかわらず、保険会社の指示によって修理が完了してしまい、修理費の一部を自己負担することとなったため、自己負担した分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>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故受付時点における保険適用の確認および申立人車両立会後における修理を実施する箇所の確認、さらに事故現場調査後における修理を実施する箇所の確認を実施することで、申立人に対する保険適用の意思確認は十分に行われており、申立人からの突然に保険使用を行わない連絡と無断修理着工による修理費用の返還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保険適用することなく保険会社が修理代金を負担し、他方、申立人が修理済みの車両を受領することには、何ら理由が認められないこと、②申立人も本件事故による2つの部位の損害が2事故となることを理解したうえで、1部位の損害について保険適用により修理することに同意する意向があり、保険適用により等級がダウンすることを了解していること、③保険会社が電話等のみにより確認作業を行う場合には、より慎重で確実な意思確認を行うべきであることを確認した。

このため、保険会社は、修理代として申立人が負担した金額を保険契約に基づく車両保険金として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－35】 [保険金の支払]

申立人は、自宅付近の車庫にて、自動車を入庫させるため後退していたところ、子供が乗った自転車がとびだしてきて、急ブレーキを掛けて腰を痛めたため、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害保険金および搭乗者傷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>

保険会社は、①申立人から事故の報告をした際、事故の様態について、子供の自転車の飛び出しや急ブレーキの話は一切なく、当該自動車を入庫させるため後退する際に後ろを見たところ腰を痛め、また、当該自動車から降車し荷物を出し入れた際にも腰を痛めた旨の報告があったこと、②仮に申立人の申告するおりの事故があったとしても、保険約款の人身傷害条項に定める支払要件である「自動車の運行に起因する事故」および搭乗者傷害条項に定める支払要件である「被保険自動車の運行に起因する事故」に該当しないことから、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、本件事故が、保険約款の人身傷害条項および搭乗者傷害条項に定める支払要件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。

【自動車保険－36】 [保険金の支払]

申立人は、自動車の盗難事故に関して警察に届出も行った上で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、保険会社は第三者が持ち去った事実が確認できないなどとして、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、駐車場の駐車位置からも自動車自体を窃取することが不自然であること、盗難状況の目撃者がおらず、不審な物音を聞いた者もないことなどから、本件車両を第三者が持ち去ったとの外形的事実を合理的な疑いを超える程度まで立証されていないため、保険金の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、車両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たりがあり、また、保険会社において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。

【自動車保険－37】 [保険金の支払]

申立人は、同棲は内縁関係にあたらないので家族限定等の割引の対象外との説明を受けて契約したにもかかわらず、同居人の自動車を運転中に起こした事故について、保険会社に対し、他車運転危険担保特約に基づく保険金の支払を請求したところ、内縁関係にあるとして保険金の支払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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、他車運転危険担保特約の適用にあたっては車両の使用関係が問題となることから、基本的に重視すべきは外形的な事実関係であり、婚姻意思の内心面を過度に重視することは相当でないとし、申立人の家族関係、自動車の使用状況、経済的実態等の調査結果を総合的に検討すると、申立人と同居人の間には、家族とみなしうる生活関係があり、申立人と同居人は、内縁関係にある旨を主張した。

本申立事案の争点は、他車運転危険担保特約適用の可否に関し、申立人と同居人の関係が内縁に該当するか否かであるが、本紛争解決手続は、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、内縁関係の解釈について、当事者の主張が大きく対立している状況であること、さらに申立人と同居人が内縁関係に当たるかどうかの判断についてその前提となる事実認定を行うことは困難であること、また、保険会社に

において司法の判断に委ねるべきと主張していることから、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、自転車で走行中に車止めの柵に衝突、転倒し、鼻骨骨折・顔面創傷を負い、保険会社から後遺障害認定はされたが、鼻軟骨の一部欠損という外貌醜状を負ったことから、より上位の認定による保険金を求めたところ、保険会社はこれを拒否したことから、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、一定の外部醜状の程度を判断材料としており、申立人の場合は、鼻部の圧痛が局部に神経症状を残すものと考えことから、認定した後遺障害等級は妥当であるため、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、鼻軟骨部欠損による外部醜状についての障害認定の当否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－39】 [保険金の支払]

申立人は、路上に駐車していた自動車がいたずらによる被害に遭ったことから、自動車保険の車両保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は事故に不自然な点があるなどとしてこれを拒否したことから、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、本件事故に関する調査結果等を踏まえて、申立人以外の第三者によっていたずらが行われたと考えるには不自然な点が多数あり、いたずらによる損傷という保険事故の外形的事実が立証されているとは認められないため、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、当該自動車のいたずらによる事故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－40】 [保険金の支払]

申立人は、歩行中に自動車と接触し傷害を負った事故に関して保険会社に自動車保険の人身傷害保険等に基づく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、申立人から本件を含む複数の請求を受けているが、いずれも事実関係に不明確な点があり、いずれの請求についても債務不存在確認の訴えを提起して一貫して争う旨主張する。

本件紛争の解決を図るためには、保険事故発生の有無の判断について詳細な証拠の検討が不可避であるが、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出来ず、当事者間の主張の乖離も大きく、保険会社が全面的に争う姿勢を変えていないことから、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、停車中の自動車に追突事故を起こし当該自動車を破損させたため、保険会社に自動車保険に基づく対物賠償保険金および車両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、見通しのよい道路の歩道に乗り上げる形で停車していた車両に左ハンドルである申立人の車両の右前部が停車車両の中央部分に追突しているが、申立人が主張するように脇見運転が原因としても左にハンドル操作を行わなければ事故は起きることではないこと、申立人は代理店に対して、知人から安価で購入したこととして希望する車両保険の保険金額を提示して契約しているが、この金額は当該車両の平均市場価格を大幅に上回る金額であったこと、申立人は保険会社の求める資料を紛失したとして提出しないことを勘案すれば、事故の偶然性を確認できず、保険金を支払う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、事故発生の偶然性に関する事実認定が必要であるところ、当事者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－42】 [保険金の支払]

申立人は、原動機付自転車を運転中に衝突事故に遭い受傷したことから、自賠責保険に被害者請求するとともに、自動車保険の人身傷害保険に基づく保険金を請求したところ、保険会社から人身傷害保険の支払額が提示されていないことから、傷害および後遺障害保険金および遅延損害金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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申立人の後遺障害については症状固定後のADL(日常生活動作)が概ね自立しているため、介護の必要性が認められないこと、②復職後概ね事故前の収入を得ていること、③将来介護の認定要件には該当しないことを理由として、逸失利益と精神的損害について保険金を支払う旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、将来にわたっての介護の必要性および労働能力喪失率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、車上荒らしの被害に遭ったことから保険会社に対し、自動車保険の車両保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社から理由の説明もなく、保険金の支払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>**

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、自動車から盗難されたとされるOA機器等が車内にあったことの立証ができないこと、申立人の説明が変遷していることなどの状況を総合的に判断した結果、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にまで立証が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、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－44】** [その他]

申立人は、追突事故に遭い傷害を負ったため、加害者側の保険会社に自動車保険に基づく補償を求めたところ、保険会社から医療機関に対し、完治していないにもかかわらず本来正当に受けるべき治療を途中で打ち切らせるよう工作され、個人情報等を不当に他部署に漏洩するなど心ない対応をされたことから、役員からの謝罪文書および損害賠償を求めて、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、電話で申立人に整形外科主治医が症状固定と判断しているとして、賠償上の治療期間を説明したが、申立人から医師と相談の結果、1ヶ月延長すべきとの見解が示されたため、治療費を延長して支払うこととしたものであり、申立ての内容は、症状固定時期の見解の相違によるもので、医療機関への治療打ち切り工作の事実はないこと、また、個人情報については、申立人から同意書を受領したうえ同意を得た範囲で適切に個人情報を取り扱っている旨を主張した。

申立人は、ムチ打ちの後遺症に悩まされていた段階にもかかわらず何ら医学的な根拠のない症状固定という判断による治療の打ち切りの事実を翻したものであり、医学的な根拠や学識もない担当者が後遺障害診断書も発行されていないのに治療を打ち切った事実は明白であること、提出した同意書を拡大解釈して正当化しようとしていることなどとし、あくまでも謝罪と損害賠償金を支払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、紛争解決の可能性を模索したが、両当事者の主張が大きくかけ離れている状況にあることから、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－45】** [その他]

申立人が信号待ちのため自動車を停車していたところ、2台後ろの車両が追突事故を起こし、申立人車両にも損害が生じた。保険会社は、事故の相手方に賠償を求めることができるにもかかわらず交渉をしないばかりでなく、弁護士費用特約の適用を請求しても手続きも行わず、申立人の車両保険を勝手に使用し、等級がダウンしたため、保険会社に等級のダウンによって増額した保険料の差額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったとして、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後続車両は、信号待ち停車中に加害車両に追突されたものであり、無過失であることから、損害賠償請求は出来ないと判断していること、②加害者が長期にわたり収監中であることから、弁護士特約により弁護士委任しても加害者本人に賠償請求することは難しいと判断していること、③修理費用が相当金額となるため車両保険の使用をすすめ、使用した場合には3等級ダウンすることも説明した上で、使用しており、3等級下がった内容で契約を更新していることを主張した。また、申立人に対し、支払済みの車両保険金の返還を条件に等級を保険適用前の状態に戻し、その上で改めて弁護士費用特約の適用により賠償請求を弁護士に委任することができる旨を提案している旨主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険会社の申出を受諾するか否かの確認が必要であることから、申立人に問い合わせた結果、いずれも受諾しない旨の回答があったため、当事者間におけ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、本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、放火により事務所兼倉庫および本件建物内に保管されていた仕器が損傷等したため、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、調査等の結果、本件事故は、保険契約者等の故意もしくは重過失または法令違反による免責に該当することから、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、保険契約者等の故意もしくは重過失または法令違反による免責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－2】** [保険金の支払]

申立人は、大雪により所有の住宅に雨樋の呼桶部分の割れ・脱落および外装塗装の剥離が発見されたため、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、①雨樋の呼樋部分の割れ・脱落については、当該呼樋は軒で守られる場所に位置し、上からの雪による落下物の衝撃を受ける場所にはないこと、②破損状況も落雪などの外部の衝撃によって生じたものとは認めがたいこと、③事故日の気温に照らせば、損傷の原因は、呼樋内部に滞留した水が凍結・膨張したことによる破裂損傷であると考えられること、④外装塗装の剥離についても、位置・構造に照らすと落雪による損傷の可能性は極めて低く、経年劣化による可能性が高いと考えられることから、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、各建物の損傷が自然災害としての雪災に起因する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－3】 [保険金の支払]

申立人は、過電流やショートによる焦損もしくは異常負荷による破損等に起因してガス給湯器に不具合が生じ、新しいガス給湯器に交換したため、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、本件事故についての事実関係の調査等の結果も踏まえ、本件事故は自然の消耗もしくは劣化、または瑕疵によるものと考えられるため、約款上の免責事由に該当することから、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、ガス給湯器本体内部の基盤・センサーの自然の消耗により発生したものか外部からの衝撃、または過電流やショートによる焦損、異常負荷による破損等により発生したもの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。

### 【火災保険－4】 [保険金の支払]

申立人は、自分が経営する店舗が、労使紛争を原因とすると思われる、元従業員と労働組合員らにより占拠される事件が発生し、その間店内の備品・什器や工芸品の盗難、建物外の塀の損壊、配線の切断による冷凍庫および冷蔵庫内の食品の腐敗等の損害と休業損害を生じたことから、保険会社に事業活動総合保険に基づく損害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、①損害を被ったとされる備品・什器等はそもそも多岐にわたり、その申立て自体も、発見できなかったためか長期にわたっていること、②盗難についても、申立人主張の工芸品は、紛争発生当時の警察による当時の従業員に対する事情聴取時には盗難事実が確認できないこと、③収納されていたと思われるガラスケース等には具体的損壊行為がなされた事実は認められず、むしろ窃取しにくい状況にあった当該品物のみが盗難対象になっており、合理的説明が困難であること、④盗難についての説明内容が変遷していること、さらに当該従業員が現在所在不明で事実確認ができないこと、⑤破壊されたとする塀も、製作ならびに撤去した鉄工会社自体が、請求書に記載された住所に存在しないこと等の事実から、保険金の支払に

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、多岐にわたる損害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。

#### 【火災保険一5】 [保険金の支払]

申立人は、東日本大震災により建物(鉄筋コンクリート造・共同住宅)に損害が発生し、余震により更に被害が拡大したことから、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>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の主張を受け、本件建物の再調査を行って損害認定を行いたいと主張したことから、申立人から再調査実施への同意を得て保険会社が本件建物を再調査した結果、本件建物の損害は半損に該当するとの主張がされた。

このため、本件建物の地震保険における損害認定の程度を半損とする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。

#### 【火災保険一6】 [保険金の支払]

申立人は、地震により建物(鉄筋コンクリート造・共同住宅)に損害が発生したことから、地震保険による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が、認定根拠について納得がいかず、また、損害の発生は契約更改後(東日本大震災の後)であることから、更改後の契約内容で保険金は支払われるべきであること、修理見積から半損に該当するとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

申立人は、①地震により損害が発生した本件建物の外壁は地震保険の損害認定に際して対象となる「主要構造部」であること、②本件建物の管理会社が東日本大震災後から契約更改前に行った外観点検等では大きな被害が発生していないとの報告があったことから損害の発生は契約更改後であること等を主張した。

保険会社は、①地震により損害が発生した本件建物の外壁は構造耐力との関係はなく、地震保険の損害認定に際して対象となる「主要構造部」に該当するものではないこと、②申立人が主張する本件建物に損害が発生した期間に本件建物に最も近い震度測定箇所において震度3以上の地震は測定されていないこと等から、仮に東日本大震災により本件建物に亀裂が生じなかったとすれば、その後の地震で亀裂が発生することは考え難く、契約更改前の東日本大震災により事故が発生したものと解するのが合理的であ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、参考人として第三者の専門家にも見解を求めたところ、①地震により損害が発生した本件建物の外壁は外装材であり、「構造耐力上主要な部分」ではなく、地震保険の損害認定に際して対象となる「主要構造部」に該当しないこと、②一般的に、地震により損害が発生した本件建物の外壁や躯体の損傷について、東日本大震災と同規模以下の余震で広がることは考えられず、震度2程度の揺れ(余震)により損傷が広がることは考え難いとのことであった。

このため、本件建物の地震保険における損害認定の程度を一部損とし、損害は契約更改前に発生したとして保険金を支払う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。

#### 【火災保険一7】 [保険金の支払]

申立人は、過去の台風による影響で建屋下部に地下水が流れ込んだ結果、建物が傾斜し、一部が破損したとして保険金の支払を請求したところ、保険会社からは湧水による地盤沈下が原因であることから、約款の支払要件には該当しないとして、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、当該保険契約では、「台風、暴風雨、豪雨等によるこう水、融雪こう水、高潮、土砂崩れ等の水災」によって、保険の目的が損害を受けた場合には、損害をてん補するが、湧水等による地盤の変位などは、補償範囲でない旨主張した。

本件紛争の解決を図るためには、建物に損害を与えた原因が台風によるものか湧水によ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－8】 [保険金の支払]**

申立人は、東日本大震災により建物(鉄骨造)に損害が発生したことから、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>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

申立人は、本件建物の損傷状況および修理費等を踏まえ半損に該当すると主張した。

保険会社は、複数回の現場調査の結果および申立人が提出した修理費等を踏まえ一部損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、参考人として第三者の専門家にも見解を求め、本件建物の保険価額および個別の損害を認定した結果、半損に該当することを確認した。

このため、本件建物の地震保険における損害認定の程度を半損とする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－9】 [保険金の支払]**

申立人は、東日本大震災により建物(木造建物)に損害が発生したことから、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>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人の主張を受け、本件建物の再調査を行って再度の損害認定を行いたい旨を主張したことから、申立人から再調査実施への同意を得て、保険会社が本件建物を再調査した結果、本件建物の損害は半損に該当するとの主張がされた。

このため、本件建物の地震保険における損害認定の程度を半損とする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】 [保険金の支払]

申立人は、自宅に窃盗犯が侵入し、カバンや鍵、現金等が盗難に遭ったことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社から事故状況に不自然な点があるなどとして保険金の支払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>

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、盗難の事実自体に疑義があること、申立人は過去に多数の保険金請求歴があることなどを総合的に検討した結果、保険金支払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、申立人が申告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。

## 【傷害保険－1】 [契約の管理・保全]

申立人は、勤務先の保険会社が保険契約者となっている団体傷害契約の被保険者であり、交通事故による傷害によって後遺障害が認定され勤務先の会社を通じて後遺障害保険金を受領した。さらに入・通院保険金の支払対象にならないかを確認するため、保険会社に契約内容の開示を求めたところ、申立人は契約者ではないとして、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>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件保険契約は、申立人が勤務している会社が、従業員を対象とした災害補償プログラムのもとで運営されている福利厚生財源を補填するために締結しているものであり、会社内部の福利厚生給付に関する問題は、会社と従業員との間で独自に規律されるべきもので、保険会社が保険給付内容を直接従業員など被保険者に開示することはできないこと、②本件保険契約は、申込時に被保険者名を特定しない準記名式契約であるため、保険会社は、契約締結時に個々の従業員の個人情報を保有しておらず、保険契約者である勤務先から連絡があつて初めて被保険者の個人情報を入手することになることから、契約当初から申立人の個人情報を保有しておらず開示義務は生じないことから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

そこで、保険会社に対し、申立人が保険金支払で提出した一件書類の写しの提出を求め、それを申立人に確認させたところ、当該書類の中に申立人が求める事項の記載があることが判明した。

このため、保険会社から提出のあつた一件書類の写しを申立人に送付する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示されたことから和解が成立した。

## 【傷害保険－2】 [契約の管理・保全]

申立人は、本件紛争の相手方である保険会社との間で複数の傷害保険契約を締結しており、その一部の契約を取り扱った担当社員から別の契約について「ケガをしても保険金が支払われない」と言われ、これを受けて当該別の契約を取り扱った担当社員に確認したところ、保険料を全額返金するので別の医療保険に加入するよう勧められ、結果的に思いもよらない契約を強いられたとして、保険会社にこれらの契約の無効を主張し、支払済みの保険料全額を返金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、①担当者は、「ケガをしても保険金が支払われない」との説明を行ったのではなく、複数契約している状況について保険金額の総額によっては保険金が支払われないこともあることから「問題ないかを別の契約を取り扱った担当者に確認するよう」促したのみであり、保険金が支払われないとの断定的な案内はしていないこと、②医療保険の勧誘に関しては、申立人の契約状況を総合的に勘案した上で適切な商品案内を行ったものであり、契約については申立人の意向確認をはじめとして適切な手続の下で有効に成立していること、および③保険料の返金に関して案内や約束を行った事実は一切ないこと等から、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、①申立人が結果的に思いもよらない契約を強いられたと主張している点に関しては、満期を迎えた契約について保険会社の引受基準に照らして契約継続できないこととなったため、保険会社は申立人に新たに別の商品を案内したものであり、その一連の手続の過程で申立人から不満等の表明はなかったこと、②保険料の返金に関して保険会社の担当者が申立人に約束等した事実は認められ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-3】** [契約の管理・保全]

申立人は、これまで契約していた傷害保険が満期になったことに伴い、継続契約の死亡・後遺障害にかかる保険金額が何の説明もなく引き下げられたことから、保険会社に説明を求めたものの適切な対応がされなかったため、これまでに支払った保険料全額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、収支状況に応じて引受制限を設けることは保険会社経営としてあり得ることであり、引受制限の設定は経営判断であること、契約の満期顧客に対して変更通知を文書で案内することはやむを得ないものであり、電話で丁寧な説明をしていることから問題はなく、また、これまでの保険料は、有効に補償されていたものであることから、他の契約者との公平性の観点からも返還することは出来ない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険契約の引受状況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、双方の意見が鋭く対立していることから、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。

**【傷害保険-4】** [保険金の支払]

申立人は、保険会社との間で傷害保険契約を締結していたところ、自動車に搭乗・停車中に乗用車に追突され受傷し、症状固定後に保険会社から後遺障害認定を受けたものの、本件事故による後遺障害は上位の等級であるとして異議申立てを行ったが、保険会社の結論は変らなかったことから、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、腰椎の後遺障害が外傷性のものであることの主張をしているが、現時点では、申立人の主張の適否を判断できる材料の提供がないことから、紛争解決手続を進めることが困難であることが判明した。そこで、申立人が自賠責保険あるいは自賠責保険・共済紛争処理機構、またはその両方へ後遺障害等級に関する異議申立てを行い、その結果の提出を待って検討することとしたい旨を申立人に連絡したところ、申立人から自賠責保険等への異議申立てを行う旨の連絡があったことから、紛争解決手続を一旦保留した。

その後、申立人からの連絡が途絶していたため、申立人に複数回の文書照会を行ったが、いずれも期限までに回答はなかった。

本件紛争の解決を図るためには、検討材料の収集が必要であるところ、再三の督促にも関わらず申立人からの回答がない中では、これ以上の手続が進められないため、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－5】** [保険金の支払]

申立人は、大学生の子が事故で死亡したため、大学が契約する傷害保険に基づく死亡保険金を請求したところ、保険会社は偶然な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、事故当時の申立人らの子の言動に基づく精神状況、本件事故直前の行動、当該ホテルへの侵入状況、当該ホテルでの挙動、転落における客観的事情に照らせば、事故が「偶然の事故」に当たると認めることには合理的な疑義が残り、また、約款上の免責事由である「被保険者の故意」または「被保険者の自殺行為」にも該当するとして、保険金請求には応じられない旨を主張した。

申立人らは、申立人らの子には自ら命を絶つべき理由は全く見当たらず、警察当局の捜査によっても、自殺ではなく、転倒・転落による不慮の外因死とされていることから、本保険に基づく保険金が支払われるべきである旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が「偶然の事故」に当た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。

**【傷害保険－6】** [保険金の支払]

申立人は、自転車の転倒事故により、右手の指と両膝を負傷したため、保険会社に保険金の支払を請求したところ、保険会社は、右手の指の通院は認めたが、両膝の通院を認めなかったことから、両膝にかかる通院保険金を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

### <紛争解決手続の概要>

手続開始後、申立人が保険会社からの主張内容等を検討した結果、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5号に該当)に基づき手続を終了した。

#### 【傷害保険一7】 [保険金の支払]

申立人は、自宅廊下で足を滑らせて転倒し負傷した際の後遺障害について、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>

取下げ(一方の離脱)

### <紛争解決手続の概要>

手続開始後、申立人が保険会社からの主張内容等を検討した結果、紛争の申立てを取り下げることとしたとして、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2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

#### 【傷害保険一8】 [保険金の支払]

申立人は、自分が運転する自動車が、対向車を避けようとして電柱保護ブロックに接触、同上ガード外壁部分に衝突し、頸部・腰部・背部挫傷および右膝・左足関節挫傷などの傷害を被ったので、保険会社に傷害保険に基づく通院保険金、後遺障害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、申立人が対向車を避けようとしてガードレールに衝突するという単独事故を惹起し、頸部・腰部・右膝の捻挫により傷害保険金を受領した経緯があり、本件事故も車両相互の通行が困難な道路の狭隘部分で対向車を避けようとして起こった事故であり、受傷部位の主張も以前の事故に類似していることから、偶然に発生した事故ではないと主張した。

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。

#### 【傷害保険一9】 [保険金の支払]

申立人は、自身の会社の従業員が事故死したため、傷害保険に基づき死亡保険金の支払を請求したところ、保険会社は、調査が完了していないなどとして、1ヵ月以上経過しているにもかかわらず保険金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>

取下げ(一方の離脱)

### <紛争解決手続の概要>

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。

#### 【傷害保険一10】 [保険金の支払]



申立人は、海外旅行中に携行していたカメラ等の盗難事故に遭ったため、クレジットカード付帯の保険契約に基づいて保険金の支払を請求したところ、保険会社は、事故内容が客観的に明らかで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、ポリスレポートの記載と申立人が保険会社に申告した内容が大きく異なっており、申立人から合理的な説明もなく、本件事故は、客観的に明らかでない部分が多いため、保険金は支払えない旨を主張した。

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。

**【傷害保険－11】** [保険金の支払]

申立人は、申立人の夫である被保険者が歩行中に転倒して傷害を負い、後遺障害を被った事故について、保険金の支払を請求したところ、保険会社は、事故状況などから疾病が原因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>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

手続開始後、申立人が保険会社からの主張内容を検討した結果、紛争の申立てを取り下げることとしたとして、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2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

**【傷害保険－12】** [保険金の支払]

申立人は、店舗駐車場にて、配偶者の運転する車両に同乗していた際、休憩したいとの配偶者の意向があるにもかかわらず申立人が発車を促した結果、自動車の運転操作を誤り、電信柱に衝突し、車両が破損したため、自分が発車を促したことが原因の事故であるとして、申立人の積立女性保険賠償責任担保条項に基づく賠償責任保険金の支払を請求したところ、保険会社は、法律上の賠償責任は発生していないとして、保険金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、①申立人の行為によって車両を発車せざるを得なかったとしても、事故が発生することは極めて例外的であること、②運転者には道路交通法第70条に定める安全運転義務があり、たとえ申立人が脅迫に近い強い口調で急がせたとしても、運転者は疲れているのであれば自らの意思で発車を拒むべきであり、あくまで本件事故の責任の主体は運転者にあり、申立人の法律上の賠償責任は発生しないため、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、申立人が疲れていると主張している運転者に対して、強引に発車を促したことと本件事故との相当因果関係の有無が争点となるが、申立人からは、運転者が正常な判断ができないほどに疲労していたとの主張もなされているものの、そうした状態で運転を促したとしても、事故が当然に発生するとは言えず、その限りで、申立人の行為と本件事故との間には相当因果関

係があるとは判断できず、事故はあくまで運転者である配偶者の過失によって発生したと評価せざるを得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関係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。

**【傷害保険－13】** [保険金の支払]

申立人は、申立人の親が転倒により死亡した事故について、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実際に被保険者がタンスに頭をぶつけた様子が目撃されていないこと、②当初の救急搬送病院でも転送先病院でも頭部外傷がなく、脳出血の原因が外傷によるものとは考えられないとの見解であること、③被保険者は慢性腎不全で透析治療を受けており、また高齢であったことから、血管が傷んでいた可能性があり、いつ出血しても不思議ではない状況にあったとの医学的見解もあること、④保険会社の顧問医も、本件は内因性の脳出血が死亡原因であるとの意見であることから、急激かつ偶然な外来の事故によるものではないと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、脳出血が、急激かつ偶然な外来の事故により被保険者がその身体に被った傷害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。

**【傷害保険－14】** [その他]

申立人は、自己を被保険者として年金払積立傷害保険契約を締結し、年払いで口座振替としていたところ、数年間は契約更新時期や保険料支払の期日が経過しても保険会社から連絡がなかったにもかかわらず保険料を所定の口座に入金してきたが、今般、保険料振替が不能となった旨の連絡があったことから、保険会社に経緯の説明と早急な保険料集金手続を求めて、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保険料の払込方法は年払口座振替であるため、保険料を収納できなくなった年の保険料請求より、申立人らに対し電話や郵便(普通郵便・配達証明郵便)で重ねて口座振替を申し入れ、預金口座振替依頼書の提出を求めているが、申立人らには応じてもらえない状況が続いたこと、②保険料収納が不能となった原因を申立人らに説明し、新たな振替口座の届出を再三求めているが、やはり応じてもらえない状況が継続していると主張し、解決策として、①申立人らが保険会社に振り込んだと主張している保険料については、振込人名義および振込金額が保険契約上の契約者名および保険料額と相違しているため、保険会社では当該保険契約にかかる保険料として収納することができず、現在、仮受金として保管している状況にあり、申立人らから振込を示す資料を提示の上保険会社で確認できれば、当該保険契約の保険料として収納する用意があること、②申立人らが本件各保険契約の保険料振替口座を設定し、預金口座振替依頼書を提出することを提案した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、申立人らが本件紛争の申立てにおいて主張している事実と、保険会社の認識とは、必ずしも一致していない部分があるが、保険会社が答弁書において解決策を提案していることから、和解による紛争解決を図る観点から、申立人らに対し、保険会社の提案についての

意見を求めたが、明確な返答がなかった。

本紛争解決手続は、当事者の互譲の精神に基づいて紛争の早期解決を図ることを目的とするものであるところ、申立人らの主張する事実と保険会社の認識との間にはなお一定の隔たりがあり、また、保険会社が示した解決策についても申立人らから明確な返答が得られない状況にあることが認められることから、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－15】 [その他]

申立人は、保険会社から契約時には病気になった後には更新できないとの説明がなかったために、保険料が高額となる保険に加入し直さなければならなくなったことから、病気になった後に開始した契約の保険料返還と高額な保険料の保険に再加入を余儀なくされた損害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>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件保険契約は、原則として自動更新されるものであり、病気になった直後では、その認定及び支払が確定していないことから、更新拒絶の判断を行うことが困難であったこと、また、契約更新時には「満期ハガキ」、「パンフレット」、「重要事項説明書」、「告知サポート資料」、「ご加入者の皆様への大切なお知らせ」を送付しており、その中で更新時に次回以降の加入の更新を拒絶したり、引受条件を制限することがあることを告知、説明を行っていることから、手続が適切になされていること、また、すでに当該保険期間中のリスクに対する補償を提供していることから、申立人の請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、保険会社としては、保険事故を把握した時点で、仮に保険金支払事故の認定および支払に関する判断が確定的にできていなかったとしても、①申立人に対して、契約更新の可能性に関する説明を行った方がより望ましい対応であったとも言えるが、保険金支払事故の認定および支払に関する判断が行えない段階で更新拒絶の判断を行うことは困難であること、②当該保険契約が更新されたことにより、リスクに対する補償が提供されることから、申立人に一方的に不利益を課したものとも言えないこと等を確認した。

本件紛争の解決を図るためには、契約時および契約更新時の説明および対応が適切であったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間におけるこれら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－1】 [契約の募集]

団地の管理組合である申立人が契約している各種損害保険契約の見直しを行ったところ、10数年前に加入してから毎年契約更改を行ってきた自治会賠償責任保険が補償対象とする「自治会」には、「一部の住人のために組織された地域団体」は該当しないことが判明したことから、そもそも申立人には同保険の加入資格はなかったとして、これまで支払った保険料の全額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>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

申立人は、団地の区分所有者で構成された管理組合であり、独自で自治会登録を行っていないこと、保険加入の目的は、団地内の年2回の清掃活動や団地祭の売店に自主的に参加した組合員とその家族に対する補償を用意するものであるが、これらの行事は住民全員を対象とするような自治会活動ではないこと等から、保険約款に規定する「自治会」に該当しないことを主張した。

これに対し保険会社は、①保険約款において「自治会」「町内会および団地自治会等」と規定されており、契約対象は名義を「町内会」等とする団体に限られないこと、②組織の名義にかかわらず、当該組織の実態を確認し、自治会活動の実態がある場合には、契約の引受対象であると判断してきたこと、③本件契約締結時に申立人の当時の理事長や担当者と面談し、申立人が自治会機能を有していると判断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。

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、申立人の実態、保険加入の目的を確認した上で本件保険契約を引受けたことを勘案すれば、同契約に基づく補償を提供してきたと解しても、特段不合理とはいえ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、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－2】 [契約の募集]

申立人は、20年前に寝たきりになるまでの費用が補償される旨の説明を受け、積立介護費用保険を契約していたところ、脳梗塞のため歩行が困難となったため、介護用具の購入にあたって、介護費用保険金を請求したところ、保険会社は寝たきりになってから180日が経過しなければ保険金を受け取れないとこのことを理由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、契約当時、介護費用保険は正常な状態から寝たきりになるまでの過程の場合にも適用されるとの説明を受け、これを信用して本件保険契約を締結したものである旨を主張した。

保険会社は、申立人は、現在、自力歩行が可能な状況であり、寝たきりの状態には当たらないことが確認されているから、保険金支払の要件には該当しない旨主張した。また、募集当時の状況は、既に20年以上の歳月が経過しており、申立人が主張するような説明を行ったかは、確認できないとしながらも、募集時に申立人に手渡したパンフレットには、支払要件として、『寝たきり』による要介護状態が180日を超えて継続した場合に、介護に要した費用を生涯補償する」と記載されており、誤認は生じない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、当時の募集人が申立人に対しどのような内容の説明を行っていたか、それが事実と反する誤った説明だ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。

### 【新種・海上保険－3】 [保険金の支払]

申立人は、自身が建築した住宅物件の引渡後に、防水工事の不備による水漏れ損害が発生したことから、代理店に賠償責任保険の請求に関して相談したところ、他の業者に依頼して工事をした場合には、工事代金の全額が保険で支払われるとの説明があったことから、他の業者に工事を依頼し、保険会社に工事代金全額について賠償責任保険金の支払を請求した。保険会社は、代理店の説明に誤りがあり、当該保険では工事代金全額は支払え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、本件事故に関し、申立人との相談対応時のいずれでも、代理店が「本件事故については、他

の業者に依頼をして工事をした場合には、工事代金の全額が保険で対応できる」旨の説明をした事実はないこと、および水漏れ損害を被った部屋の工事を申立人単独で行ったことを確認し、その場合の1回の事故による保険金支払限度額が異なることを一貫して説明しており、代理店が誤った説明をした事実はないとして、申立人の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、代理店が申立人に説明した内容が信頼を生じさせた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。

**【新種・海上保険－4】** [保険金の支払]

申立人は、医療保険に加入していたが、これとは別に、従前の医療保険よりも保険金日額を増額した医療保険に新規で申し込み、それ以降契約を継続した。契約期間中に、申立人は、自然気胸により入院・手術を受けたため、保険会社に医療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本件申込が行われた際に、申立人が以前から加入する医療保険とは別の医療保険契約としてではなく、従前の契約について保険金日額を増額を行う旨の契約内容変更として扱っており、本件申込における左記の取扱は、本件申込以降、契約更改時に申立人へ送付した申込書には、現在の加入内容として増額された内容の保険金日額が記載されていることや、代理店も申立人から電話で増額手続の意向を確認していることから、手続に問題があったとはいえないこと、②本件契約には、申込当時の告知内容によって特定疾病等不担保特約が付帯されており、自然気胸は保険金支払対象外であることから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

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本件申込時に保険会社から送付された申込書に記載のある申込区分欄は、新規・変更・解約と区分されており、申立人は新規欄に丸印を記載している等の事実から、申立人は従前の医療保険とは別の新規で保険加入する意思であった可能性が高いこと、②本件申込時の告知書には自然気胸の告知があり、当該事由は疾病にあたるため、保険金支払は認められないこと等を確認した。

このため、保険会社は、保険金日額を増額の取消しおよび付帯されている特定疾病等不担保特約の削除に伴って発生する保険料の差額を速やかに返還する旨の和解案(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－5】** [保険金の支払]

申立人は、車両整備業を営んでおりホテルの送迎用自動車(バス)の定期点検を受託していたところ、工場内で自動車を運転中に左後方部を工場の柱に接触し、損傷させたことから、保険会社に自動車整備業賠償共済保険の車両賠償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>**

保険会社は、約款に事故発生時の被保険者の義務として保険会社が特に必要とする書類または証拠の提出が規定されており、支払保険金の額を適切に算定するため、損害状況を確認できる書類等の提出が必要であると主張するとともに、申立人から支払保険金算定のために必要となる書類が完備していないことから、履行遅滞になっていないため、遅延利息の支払対象にはならないと主張した。

紛争解決手続の中で、申立人は、看板の代金については保険会社の見積金額によることを認め、保険会社が認定できる金額を提示したところ、申立人から提案を受諾する旨の回答があった。

このため、当事者間の合意に基づいて本紛争を解決することが相当であると判断し、保険会社は申立人に対し、合意による保険金を支払うべきとする和解案(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。

#### 【新種・海上保険－6】 [保険金の支払]

自動車修理工場である申立人は、顧客から点検のために預かった自動車を修理工場に入庫しようとした際に歩道脇の樹木に接触する事故を起こしたことから、当該顧客に対し法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害について、自動車管理者賠償責任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、事故現場で調査した結果、自動車の破損箇所の範囲は接触したとされる樹木よりも高い位置も含まれることが判明した等、事故現場の状況と車両の損害との間に明確な整合性は認められず、保険金支払の対象外である旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、事故状況に関する事実認定が必要であるところ、当事者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－7】 [保険金の支払]

申立人は、駅そばの商店街を歩行中、購入したばかりのバック等のひったくり盗難事故に遭ったことから、保険会社に対してクレジットカードに付帯されている動産総合保険に基づく保険金の支払いを求めたところ、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、ひったくり盗難事故の発生場所について申立人の供述に変遷があること、盗難事故発生から警察への通報が事故発生から直ちに行われず、また届出のあった盗難事故発生時間に幅があること、防犯カメラに事故の録画がなく、幅広い年齢層の歩行者が見られる場所にも関わらず第三者の通報はなかったこと等から、保険金の支払には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、盗難事故の発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者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]

運送業を営む申立人は、軽油購入にあたり価格上昇に対するヘッジ手段として、商品デリバティブを利用した銀行保証付き円建てWTI(原油価格)スワップ取引契約(以下「WTIスワップ取引契約」)を締結したが、その後の原油価格の下落や円高基調の継続により、結果としてWTIスワップ取引契約に基づく申立人の保険会社に対する支払が続いたことから、解約を申し入れた。これに対して保険会社は解約に際して解約清算金の支払が必要である旨を申立人に説明したところ、契約時の説明が不適切であったために十分に理解できないまま不適切な契約を締結したこと等から、解約するために高額な解約清算金を支払わなければならないことに納得がいかないとして、解約に向けた保険会社との調整を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、WTIスワップ取引契約締結に先立ち、重要事項説明書に基づき、WTI原油(円建て)価格その他対象とする商品価格の変動により申立人支払額が申立人受取額を上回ることがあること、本商品デリバティブ取引は原則解約ができないこと、やむを得ない事情により保険会社の承諾を得て中途解約を行う場合には、清算金の支払が必要とある場合があり、その場合の清算金の算出方法を説明し、申立人からの同意を得ていること、また結果として申立人の支払超過の状況となったのは原油価格の下落等によるものであり、契約当時の原油相場では申立人・保険会社の受取または支払の可能性はほぼイーブンの状態であり、実際に契約締結から数カ月は保険会社からの支払を申立人は受け取っていたことを勘案すれば、契約条件は適切なものであった旨を主張した。

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申立人は一定期間費やしてWTIスワップ取引契約の内容を検討した後に、同契約を締結していること、また保険会社は申立人の当該検討期間中に申立人支払額が申立人受取額を上回ることがある等の重要事項を説明していること等を勘案すれば、保険会社に対する説明義務違反を認めることはできないこと、②申立人の事業規模を勘案すれば、保険会社が申立人に適合しない商品を勧めたということもできないこと、③保険会社の提示した解約清算金は、契約条件に基づき解約時点の市場価格を反映して算出されており、不当な金額とはいえないこと等を確認した。

本紛争の解決を図るためには、解約清算金を減額する何らかの根拠が認められることを前提として、当事者間の調整を図る必要があるところ、保険会社が申立人に提示した解約清算金を減額すべき事情は特段認められないことから、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、自動車事故の被害者に貸し出した代車の料金の支払について事前に口頭では合意していたにもかかわらず、裁判上の和解が成立したとして、保険会社から当初協定していた金額よりも低い金額が支払われたことから、保険会社に対し、当初の金額から支払済みの金額を差し引いた残額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>

申立人は自動車修理行を営む者であり、本件紛争の内容が、連携して保険サービスを提供すべき立場にある事業者間の協定を巡るものであることを考慮し、申立人は業務規程第33条第1項第1号における「顧客が損害保険に関する知識を有する専門家であるもの」および同第11号の「その他、前各号に準ずるもの」に該当するものと認められることから、本申立事案に関して、紛争解決手続を実施しないこととした。

【交通賠償-1】 [対人・対物]

車両の修理代、過失割合および治療費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7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。

**【交通賠償一2】** [対人]

休業損害および通院慰謝料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]

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。

**【交通賠償一4】** [対人]

傷害慰謝料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。

**【交通賠償一5】** [対人]

傷害慰謝料等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。

**【交通賠償一6】** [対人]

後遺障害逸失利益および後遺障害慰謝料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。

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

**【交通賠償一7】** [対人]

休業損害、傷害慰謝料の支払および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2回)を実施。

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

**【交通賠償一8】** [対人]

休業損害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。

**【交通賠償一9】** [対人]

休業損害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。

**【交通賠償一10】** [対人]

後遺障害に係る賠償額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＞

申立人から意見聴取(1回)を実施。

申立人は、紛争解決手続の申立てをした後、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－11】 [対物]

車両の修理代の支払(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]

車両損害、休車損害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4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－13】 [対物]

車両の修理代の支払(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。

事故状況および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－14】 [対物]

車両の修理代(過失割合)について争いのあったもの。

＜手続終了事由＞

その他

＜紛争解決手続の概要＞

本紛争解決手続の開始後、手続の目的となった請求について訴えが提起され、裁判が確定したことから、業務規程第33条において紛争解決手続を実施しない場合として定めている事由である「訴訟において裁判

が確定したまたは民事調停において調停が成立した請求にかかるもの」に該当すると認められ、同条の規定に基づき紛争解決手続を実施しないこととし、業務規程第39条第2項(第3号に該当)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(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。

事故状況および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－16】** [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3回)を実施。

被害車両の損傷状況および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－17】** [対物]

車両の修理代等の支払(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9回)を実施。

事故状況および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－18】** [対物]

車両内の物品の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2回)を実施。

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

※ 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	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	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		
<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	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	
<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)	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