

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4四半期(2013年1月1日～3月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が697件、紛争解決手続が102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652件、紛争解決手続が79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	697	961	232	420	465	541
紛争解決手続	102	163	6	73	96	90

(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3四半期(2012年10月1日～12月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は12件(1.7%)減少し、紛争解決手続は1件(1.0%)減少した。また、2011年度第4四半期受付分と比較すると、苦情解決手続は119件(20.6%)増加し、紛争解決手続は4件(4.1%)増加した。(7ページ、13ページ参照。)

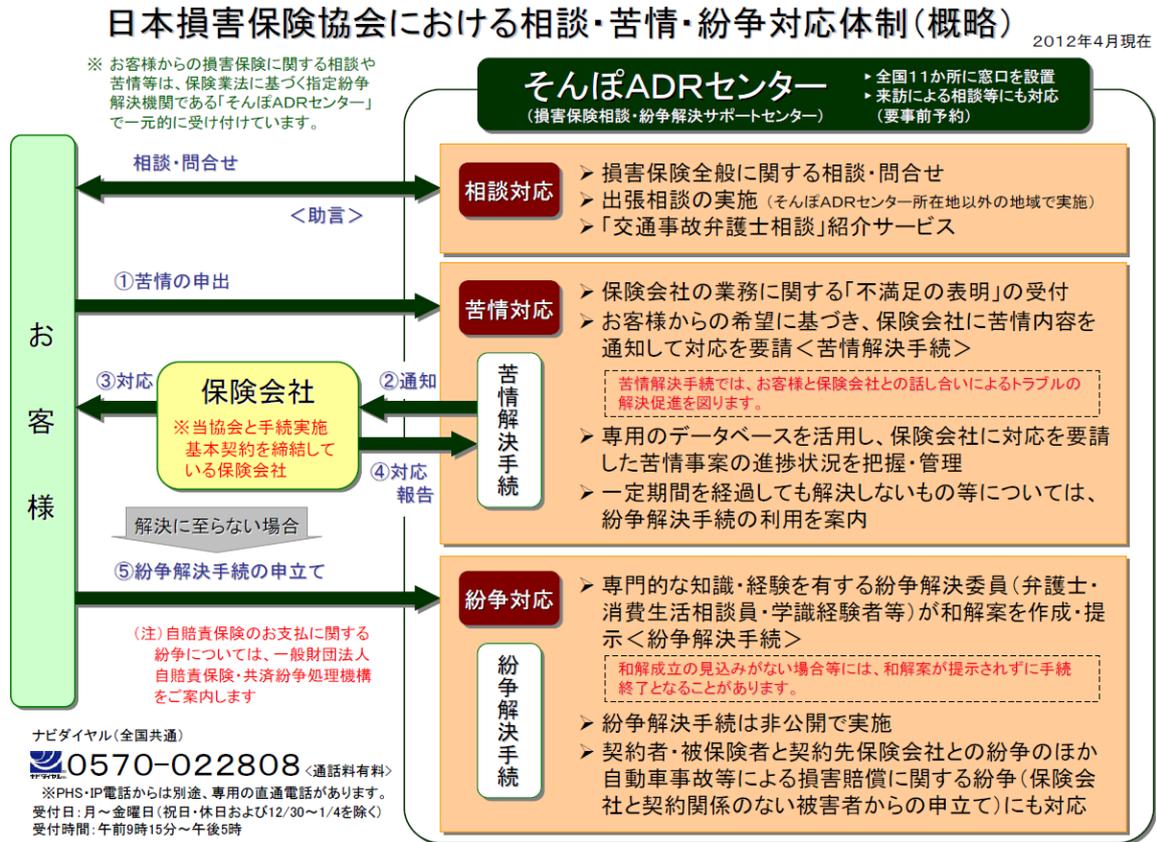


2012年度(2012年4月1日～2013年3月31日)の手続実施状況として、苦情解決手続は2,595件(前年度比9.2%増)、紛争解決手続は416件(前年度比15.6%増)の新規受付となった。これは、2012年4月におけるお客様対応窓口の一元化よりアクセス利便性の向上を図ったことや、そんぽADRセンターの周知・PRの効果が影響したことで、苦情解決手続・紛争解決手続ともに件数が増加したと考えられる。

そんぽADRセンターでは、このような状況を踏まえ、紛争解決手続について紛争解決委員を増員する等、円滑な手続実施のため態勢を図っており、手続終了件数についても、前年度に比べて苦情解決手続は12.3%、紛争解決手続は28.8%増加した。

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

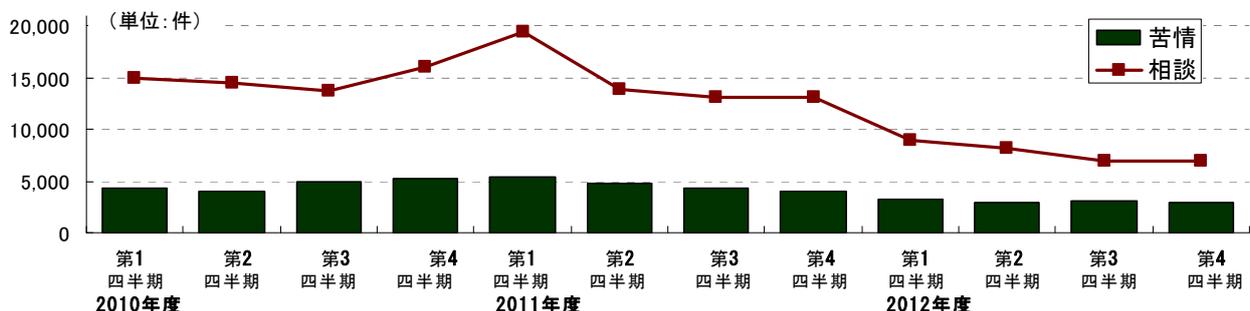
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2010年度	19,279 (100.0)	18,548 (100.0)	18,636 (100.0)	21,199 (100.0)	77,662 (100.0)
苦情	4,291 (22.3)	4,019 (21.7)	4,924 (26.4)	5,186 (24.5)	18,420 (23.7)
相談	14,988 (77.7)	14,529 (78.3)	13,712 (73.6)	16,013 (75.5)	59,242 (76.3)
2011年度	24,882 (100.0)	18,808 (100.0)	17,417 (100.0)	17,154 (100.0)	78,261 (100.0)
苦情	5,390 (21.7)	4,847 (25.8)	4,331 (24.9)	3,974 (23.2)	18,542 (23.7)
相談	19,492 (78.3)	13,961 (74.2)	13,086 (75.1)	13,180 (76.8)	59,719 (76.3)
2012年度	12,112 (100.0)	11,124 (100.0)	10,063 (100.0)	9,877 (100.0)	43,176 (100.0)
苦情	3,190 (26.3)	2,930 (26.3)	3,089 (30.7)	2,923 (29.6)	12,132 (28.1)
相談	8,922 (73.7)	8,194 (73.7)	6,974 (69.3)	6,954 (70.4)	31,044 (71.9)

<2013年5月20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	14,632 (78.8)	1,969 (10.6)	712 (3.8)	715 (3.9)	542 (2.9)	18,570 (100.0)
相談	39,807 (66.5)	8,032 (13.4)	2,856 (4.8)	2,241 (3.7)	6,908 (11.5)	59,844 (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	3,306 (83.1)	228 (5.7)	161 (4.0)	170 (4.3)	113 (2.8)	3,978 (100.0)
相談	9,466 (71.7)	978 (7.4)	592 (4.5)	504 (3.8)	1,659 (12.6)	13,199 (100.0)
2012年度	31,027 (71.7)	2,559 (5.9)	1,882 (4.4)	2,151 (5.0)	5,637 (13.0)	43,256 (100.0)
苦情	10,292 (84.7)	662 (5.4)	546 (4.5)	476 (3.9)	182 (1.5)	12,158 (100.0)
相談	20,735 (66.7)	1,897 (6.1)	1,336 (4.3)	1,675 (5.4)	5,455 (17.5)	31,098 (100.0)
第1四半期	8,802 (72.5)	728 (6.0)	522 (4.3)	596 (4.9)	1,488 (12.3)	12,136 (100.0)
苦情	2,723 (85.1)	175 (5.5)	122 (3.8)	130 (4.1)	49 (1.5)	3,199 (100.0)
相談	6,079 (68.0)	553 (6.2)	400 (4.5)	466 (5.2)	1,439 (16.1)	8,937 (100.0)
第2四半期	7,943 (71.3)	638 (5.7)	465 (4.2)	486 (4.4)	1,606 (14.4)	11,138 (100.0)
苦情	2,488 (84.8)	158 (5.4)	129 (4.4)	104 (3.5)	56 (1.9)	2,935 (100.0)
相談	5,455 (66.5)	480 (5.9)	336 (4.1)	382 (4.7)	1,550 (18.9)	8,203 (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	2,615 (84.5)	162 (5.2)	150 (4.8)	122 (3.9)	44 (1.4)	3,093 (100.0)
相談	4,727 (67.6)	421 (6.0)	277 (4.0)	379 (5.4)	1,187 (17.0)	6,991 (100.0)
第4四半期	6,940 (70.1)	610 (6.2)	468 (4.7)	568 (5.7)	1,312 (13.3)	9,898 (100.0)
苦情	2,466 (84.1)	167 (5.7)	145 (4.9)	120 (4.1)	33 (1.1)	2,931 (100.0)
相談	4,474 (64.2)	443 (6.4)	323 (4.6)	448 (6.4)	1,279 (18.4)	6,967 (100.0)

<2013年5月20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									
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	3,512	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	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	4,924	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5月20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									
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	3,949	14,138	12,665	3,470	9,195	11,660	2,991	8,669	11,698	2,845	8,853	54,110	13,255	40,855
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	3,120	8,394	8,374	2,809	5,565	8,052	2,435	5,617	7,739	2,351	5,388	35,679	10,715	24,964
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	5,390	19,492	18,808	4,847	13,961	17,417	4,331	13,086	17,154	3,974	13,180	78,261	18,542	59,719
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	4,451	12,903	13,688	4,088	9,600	13,087	3,707	9,380	12,640	3,442	9,198	56,769	15,688	41,081
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5月20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	84	237	287	55	232	331	65	266	297	65	232	1,236	269	967
契約募集	29	10	19	25	3	22	25	3	22	28	1	27	107	17	90
契約管理	13	5	8	18	4	14	16	6	10	17	6	11	64	21	43
保険金支払	250	69	181	194	47	147	244	56	188	221	56	165	909	228	681
その他	29		29	50	1	49	46		46	31	2	29	156	3	153
東 北	500	139	361	455	129	326	414	129	285	426	129	297	1,795	526	1,269
契約募集	18	7	11	21	6	15	33	8	25	33	5	28	105	26	79
契約管理	20	9	11	16	4	12	27	4	23	19	6	13	82	23	59
保険金支払	287	112	175	283	111	172	237	108	129	241	109	132	1,048	440	608
その他	175	11	164	135	8	127	117	9	108	133	9	124	560	37	523
東 京	6,149	1,564	4,585	5,736	1,483	4,253	5,033	1,572	3,461	4,902	1,479	3,423	21,820	6,098	15,722
契約募集	399	67	332	348	64	284	309	68	241	430	83	347	1,486	282	1,204
契約管理	362	105	257	320	84	236	292	103	189	341	79	262	1,315	371	944
保険金支払	4,153	1,351	2,802	3,822	1,284	2,538	3,490	1,351	2,139	3,143	1,274	1,869	14,608	5,260	9,348
その他	1,235	41	1,194	1,246	51	1,195	942	50	892	988	43	945	4,411	185	4,226
静 岡	286	123	163	277	125	152	207	77	130	208	73	135	978	398	580
契約募集	12	4	8	16	5	11	8	2	6	14	3	11	50	14	36
契約管理	16	3	13	19	4	15	19	4	15	16	3	13	70	14	56
保険金支払	223	111	112	212	113	99	153	70	83	158	67	91	746	361	385
その他	35	5	30	30	3	27	27	1	26	20		20	112	9	103
中 部	579	123	456	560	178	382	625	206	419	515	173	342	2,279	680	1,599
契約募集	15	8	7	25	3	22	33	8	25	32	10	22	105	29	76
契約管理	8	4	4	25	10	15	45	16	29	26	6	20	104	36	68
保険金支払	173	76	97	423	161	262	489	179	310	405	155	250	1,490	571	919
その他	383	35	348	87	4	83	58	3	55	52	2	50	580	44	536
北 陸	223	93	130	197	76	121	195	86	109	202	96	106	817	351	466
契約募集	17	2	15	14	2	12	13	2	11	11	4	7	55	10	45
契約管理	12	5	7	11	4	7	19	10	9	11	5	6	53	24	29
保険金支払	161	83	78	147	70	77	134	74	60	154	85	69	596	312	284
その他	33	3	30	25	25	25	29	29	29	26	2	24	113	5	108
近 畿	2,035	632	1,403	1,868	525	1,343	1,624	524	1,100	1,653	523	1,130	7,180	2,204	4,976
契約募集	77	12	65	77	16	61	59	21	38	78	12	66	291	61	230
契約管理	74	27	47	77	28	49	68	23	45	73	32	41	292	110	182
保険金支払	1,569	563	1,006	1,415	465	950	1,235	461	774	1,237	469	768	5,456	1,958	3,498
その他	315	30	285	299	16	283	262	19	243	265	10	255	1,141	75	1,066
中 国	425	72	353	387	73	314	367	59	308	398	68	330	1,577	272	1,305
契約募集	44	7	37	37	5	32	28	6	22	36	6	30	145	24	121
契約管理	15	1	14	10	2	8	22	6	16	13	3	10	60	12	48
保険金支払	333	64	269	291	66	225	271	46	225	292	58	234	1,187	234	953
その他	33		33	49		49	46	1	45	57	1	56	185	2	183
四 国	396	136	260	301	91	210	325	106	219	324	64	260	1,346	397	949
契約募集	12	1	11	11	3	8	11	1	10	19	2	17	53	7	46
契約管理	12	3	9	10	4	6	15	5	10	6	2	4	43	14	29
保険金支払	288	117	171	228	78	150	249	92	157	241	58	183	1,006	345	661
その他	84	15	69	52	6	46	50	8	42	58	2	56	244	31	213
九 州	1,058	156	902	956	154	802	861	226	635	863	232	631	3,738	768	2,970
契約募集	73	10	63	69	9	60	47	18	29	48	13	35	237	50	187
契約管理	57	14	43	65	11	54	53	10	43	47	16	31	222	51	171
保険金支払	789	125	664	722	129	593	678	196	482	545	197	348	2,734	647	2,087
その他	139	7	132	100	5	95	83	2	81	223	6	217	545	20	525
沖 縄	140	68	72	100	41	59	81	39	42	89	21	68	410	169	241
契約募集	10	2	8	3		3				5	1	4	18	3	15
契約管理	4	1	3				1	1		1		1	6	2	4
保険金支払	99	65	34	70	40	30	70	37	33	68	20	48	307	162	145
その他	27		27	27	1	26	10	1	9	15		15	79	2	77
合 計	12,112	3,190	8,922	11,124	2,930	8,194	10,063	3,089	6,974	9,877	2,923	6,954	43,176	12,132	31,044
契約募集	706	130	576	646	116	530	566	137	429	734	140	594	2,652	523	2,129
契約管理	593	177	416	571	155	416	577	188	389	570	158	412	2,311	678	1,633
保険金支払	8,325	2,736	5,589	7,807	2,564	5,243	7,250	2,670	4,580	6,705	2,548	4,157	30,087	10,518	19,569
その他	2,488	147	2,341	2,100	95	2,005	1,670	94	1,576	1,868	77	1,791	8,126	413	7,713

<2013年5月20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)	552 (79.1)	2,040 (78.3)
	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)	51 (7.3)	199 (7.6)
	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)	52 (7.4)	204 (7.8)
	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)	38 (5.4)	144 (5.5)
	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)	5 (0.7)	20 (0.8)
	合計	647	571	590	578	2,386	568	631	710	698	2,607
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)	34 (4.9)	144 (5.5)
	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)	55 (7.9)	217 (8.4)
	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)	594 (85.2)	2,190 (84.4)
	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)	14 (2.0)	44 (1.7)
	合計	641	569	588	578	2,376	561	628	709	697	2,595
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)	20 (2.3)	95 (3.2)
	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)	97 (11.1)	292 (9.7)
	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)	165 (18.8)	409 (13.7)
	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)	85 (9.7)	270 (9.0)
	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)	82 (9.4)	303 (10.1)
	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)	246 (28.1)	854 (28.5)
	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)	115 (13.1)	409 (13.7)
	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)	65 (7.4)	342 (11.4)
	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)	1 (0.1)	21 (0.7)
合計	793	684	721	724	2,922	596	686	837	876	2,995	

<2013年5月20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)	2 (0.3)	10 (0.4)
	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 (81.0)	528 (81.0)	1,957 (81.1)
	移行	50 (9.3)	53 (8.7)	56 (9.7)	60 (14.3)	219 (10.2)	67 (11.0)	55 (11.3)	50 (7.5)	56 (8.6)	228 (9.5)
	不応諾	(0.0)	(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)	58 (8.9)	190 (7.9)
	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)	8 (1.2)	27 (1.1)
	移送	(0.0)	(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	668	652	2,412	
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 (25.7)	177 (27.1)	554 (23.0)
	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 (38.9)	231 (35.4)	875 (36.3)
	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)	128 (19.6)	492 (20.4)
	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)	119 (17.8)	116 (17.8)	491 (20.4)
	合計	537	609	579	421	2,146	607	485	668	652	2,412
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)	648 (97.0)	630 (96.6)	2,351 (97.5)
	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)	14 (2.1)	36 (1.5)
	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)	8 (1.2)	25 (1.0)
	合計	537	609	579	421	2,146	607	485	668	652	2,412

<2013年5月20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	21	2	3			26		3	22	1	26
青森県	4				1	5			5		5
岩手県	2					2			1	1	2
宮城県	14	6				20		4	14	2	20
秋田県						0					0
山形県	4		1			5	1		4		5
福島県	4	1				5	1		4		5
茨城県	14	2				16		1	15		16
栃木県	8					8	1	1	6		8
群馬県	11					11			9	2	11
埼玉県	28	5	1	3		37	3	2	30	2	37
千葉県	33	3	4	4		44	3	2	38	1	44
東京都	53	5	13	11	2	84	2	6	74	2	84
神奈川県	36	8	4	3		51	3		46	1	50
新潟県	4					4	2		2		4
富山県	1	1				2	1		1		2
石川県	6		1			7			7		7
福井県	4	1	1			6		1	4	1	6
山梨県	2	1				3		1	2		3
長野県	11					11	1	1	8	1	11
岐阜県	6	1	2			9		3	6		9
静岡県	8			2		10	1	2	7		10
愛知県	35	1	1	2		39	3	3	33		39
三重県	11					11	1	1	9		11
滋賀県	9	1	2	1	1	14		2	12		14
京都府	20	1				21		2	19		21
大阪府	75	4	3	3		85	2	10	73		85
兵庫県	35	1	5	6		47	2	4	41		47
奈良県	7					7		1	6		7
和歌山県	7	1				8	2	1	5		8
鳥取県	2					2			2		2
島根県	2					2			2		2
岡山県	7		1			8		1	7		8
広島県	9	1	1			11	2		9		11
山口県	7		1			8			8		8
徳島県	2					2			2		2
香川県	1		1			2			2		2
愛媛県	5		1			6	1		5		6
高知県						0					0
福岡県	18	3	2	1		24	1	1	22		24
佐賀県	1	1	1			3			3		3
長崎県	3	1			1	5		1	4		5
熊本県	7		2	2		11	1		10		11
大分県	5		1			6			6		6
宮崎県	5					5			5		5
鹿児島県	4					4		1	3		4
沖縄県	1					1			1		1
その他						0					0
合計	552	51	52	38	5	698	34	55	594	14	697

<2013年5月20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									個人法人別			
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適正手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他	合計	個人	法人	合計
北海道		3	7	2	3	12	2	1		30	25	1	26
青森県		2	2	1			1	2		8	3	2	5
岩手県			1			1				2	2		2
宮城県	1	7	10	2	1	2	2	1		26	19	1	20
秋田県										0			0
山形県		1	4	1						6	5		5
福島県		1	2	1	1		2			7	3	2	5
茨城県		3	5	1	3	3	3	2		20	16		16
栃木県	1	1	2	1	1	2	1			9	8		8
群馬県		1	1	1	1	6	4			14	9	2	11
埼玉県	2	9	11	4	5	13	4	3	1	52	34	3	37
千葉県	2	3	9	9	4	19	6	5		57	40	4	44
東京都	3	11	22	7	10	31	13	10		107	75	9	84
神奈川県	1	8	15	7	4	21	9	4		69	49	1	50
新潟県		1	2	1	2					6	4		4
富山県		1			1					2	2		2
石川県		2	1	1	1	4				9	7		7
福井県		1		1	1	3	1	2		9	6		6
山梨県					1	1	1			3	2	1	3
長野県	1	1	1	1	2	4	3			13	11		11
岐阜県			7	2	2	2	1			14	9		9
静岡県		1	2	2	2	3	1	3		14	10		10
愛知県	1	3	10	7	5	12	7	4		49	38	1	39
三重県	1		1	2	2	4	3			13	11		11
滋賀県		1	2	1	1	7	1	3		16	13	1	14
京都府		2	5		3	10	2	3		25	21		21
大阪府	4	11	16	10	5	28	20	5		99	83	2	85
兵庫県	1	7	6	2	9	14	10	5		54	45	2	47
奈良県			2		1	3	1	1		8	7		7
和歌山県		2	2		3	2	1			10	8		8
鳥取県				1				2		3	2		2
島根県				1		2				3	2		2
岡山県		1	2	2	1	2		1		9	7	1	8
広島県	1	3	2	1		3	2			12	11		11
山口県		2	2	2		3	2			11	7	1	8
徳島県			1			1				2	2		2
香川県		1			1		1	1		4	2		2
愛媛県				1		3	1	1		6	5	1	6
高知県										0			0
福岡県		3	6	5	2	10	5	3		34	22	2	24
佐賀県						2	1			3	3		3
長崎県	1			1		1	1	1		5	5		5
熊本県		1	3	1	1	3	3			12	8	3	11
大分県		2	1	1		5				9	6		6
宮崎県		1		1	1	2		1		6	5		5
鹿児島県				1	2	2				5	4		4
沖縄県								1		1	1		1
その他										0			0
合計	20	97	165	85	82	246	115	65	1	876	657	40	697

<2013年5月20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 代理店に依頼していた契約手続がされておらず保険対応してもらえない [自動車保険/申込者からの申出]

自動車を購入したため、納車に先立ち代理店に連絡し、自動車保険の見積りを依頼するとともに、納車日に自動車を使用しても問題ないよう契約したい旨を伝え、「わかりました」との返答を得ていた。

納車の翌日、ガソリンスタンドの構内で建物に衝突する事故を起こしたため、代理店に事故報告をしたところ、「車検証が提出されていないので契約が成立していない」とのことで事故対応を断られてしまった。また、保険会社にも連絡したが、同様に補償対象外との回答だった。

当方としては代理店を信用して手続を依頼していたのにもかかわらず、このような対応は納得がいかない。契約を有効に成立させて保険金を支払ってもらいたい。

<経過・対応結果>

代理店が申出人からの連絡を受けて保険見積りを行った際、申出人から提出のあった車検証の写しは自動車所有者の名義変更前のものだったことから、申出人に対し、名義変更後のものを提出するよう依頼していた。今回の事故は、申出人から名義変更後の車検証が提出される前に発生しており、また、見積りのやり取りもファックスにより行われていたことで、記名押印された契約申込書は作成されておらず、契約が成立していないため、保険対応できないこととなったもの。

保険会社から申出人に連絡し、事実関係を勘案すれば、契約が有効に成立しているとは言えないため保険金を支払うことはできないことを丁寧に説明し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

お客様から契約関係の資料をご提出いただく場合には期日を決めて対応フォローを行うことや、新規契約に際しては所定の申込書等への記名押印が必要となることについて説明を徹底すべきことを、当該代理店に対して指導した。

② 解約時に中断手続の説明がなく等級継承ができなかった [自動車保険/契約者からの申出]

姉が、母(別居)の自動車を運転中に追突事故に遭い、当該自動車は廃車するとともに、自動車保険も解約した。

その後、母と姉とが同居し、また新たに自動車を購入することとなったが、その際、別の代理店から初めて中断制度の存在を知らされた。

解約時に中断制度の説明を受けていれば、保険会社に中断証明書の発行を依頼し、今回購入する自動車の自動車保険について等級継承できたはずである。

既に廃車から時間が経過しているため中断証明書は発行されないとのことであるが、代理店の説明不足が原因であり、納得がいかないため、中断証明書を発行してもらいたい。

<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、代理店は、契約者である申出人の母が今後自動車を購入する予定はない旨を確認して解約処理を行ったが、その際に中断手続についての説明を確実にしたとはいえない状況であることが分かった。

保険会社から申出人に連絡し、事実関係を説明した上で、契約者保護の観点から、申出人の意向に沿って中断証明書を発行することを申し入れ、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>

本件事例を当該代理店における勉強会テーマとして取り上げ、満期・解約時には全件、お客様に対して次回の自動車購入予定の有無を確認し、また中断制度に関し、制度概要および一定期間後は中断証明書の発行ができなくなることを説明するよう徹底を図った。

③ 被害者請求について詳しい説明を求める [自動車保険/被害者からの申出]

原動機付自転車で走行中、タクシーの一時的な過失による接触事故で負傷し、治癒見込みが1週間という診断を得た。

事故後、保険会社から申出人に電話で連絡があったが、「症状から判断すると治療費の支払は2週間が限度となる。2週間以上治療する場合は弁護士による対応を行う」、「被害者請求手続を検討してほしい。資料は送付する」と言われ、どのように対応すべきか全く分からない。

当方は学生であり、「被害者請求手続」についてよく理解できておらず、書類取付け等の時間もないことや費用負担などに不安があるので、手続について詳しい説明を求める。

<経過・対応結果>

保険会社は、事故状況と受傷内容から被害者請求が適切と判断し、申出人にその旨を連絡したが、「任意一括対応」や「自賠償被害者請求」など、一般消費者にとって専門的な事柄の説明について、面談ではなく電話で行ったことが不親切な対応と受け取られ、苦情の申出になったもの。

保険会社の責任者が申出人を訪問し、担当者の対応不備を謝罪するとともに、任意一括対応や自賠償被害者請求について詳しく説明を行い、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

交通事故の被害者にとって専門的と考えられる事項を説明するにあたっては、電話・面談を問わず、丁寧かつ分かりやすい説明を行うよう、担当者を指導した。

④ 業務用エアコンの損害について保険金を支払ってほしい [火災保険/契約者からの申出]

店舗の什器・備品について火災保険を契約していた。

落雷事故により業務用のエアコンの基盤に損傷が生じたため、保険会社に保険金請求したところ、建物に取り付けられたエアコンは「建物」に該当するため補償対象外となる旨の回答があった。

契約時において、代理店にエアコンも補償対象としたい旨の意向を伝えており、またエアコンが什器・備品に含まれないことについて説明は受けていないため、補償対象外となることに納得がいかない。

<経過・対応結果>

代理店の募集にあたって説明義務違反に該当する内容は確認できなかったものの、契約時に何が什器・備品に該当するかについて詳しい説明をしておらず、結果として本契約の内容が申出人の意向に沿ったものではなかったことから、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に文書や電話での説明をしたところ、申出人から本契約を解約する連絡があったが、エアコンの損傷は約款上、保険金支払対象外である旨の説明については了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

お客様の契約意向をしっかりと汲み取る努力を継続するよう、当該代理店を指導した。

⑤ 保険証券の表記誤りについて保険会社としての対応を求める [火災保険/契約者からの申出]

代理店を通じて契約申込みを行った火災保険について、後日、郵送で届いた保険証券を確認したところ、物件所在地が登記簿謄本と異なっているほか、契約者住所にも誤りがあった。

代理店には必要書類を渡していたはずであり、このことについて代理店に問い合わせたが要領を得た回答がなかったため、保険会社の本社(相談室)に連絡したところ、再び代理店から連絡がきた。

当方としては保険証券を発行した保険会社からの回答を求めており、代理店ではなく保険会社の社員にきちんと対応してもらいたい。

〈経過・対応結果〉

申出人は、住所相違により万が一の場合に補償が得られない可能性があることを心配し、代理店に照会したにもかかわらず、代理店は、当該相違に至った理由についての十分な説明や補償に関し申出人に安心感を与えることができず、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、代理店の対応不備を謝罪するとともに、仮に事故が発生した場合でも補償を受けられること、住所相違に関しては速やかに保険証券を再作成すること等を説明し、了解を得た。

〈保険会社における再発防止の取り組み〉

契約募集時において契約物件の所在地の住所表記の確認等を行い、その上でお客様の理解度を確認すること、また、お客様から登記簿謄本の提出を受けた場合には、別の担当者がその記載内容をチェックすることを、当該代理店に対して指導した。

⑥ 隣室からの水漏れ損害に関する賠償について対応放置されている [新種保険/被害者からの申出]

マンションの一室を他人に賃貸していたところ、隣室からの水漏れ損害が発生したため修理を行った。

各区分所有部分については管理組合を通じて賠償責任保険を契約していたので、管理組合から代理店に連絡してもらったところ、代理店の担当者から、「修理費の全額について、隣室の所有者の賠償責任保険に基づき補償する」との説明があったので、必要な書類手続を済ませた。

その後、保険会社または代理店から支払に関する案内があると思っていたが、半年近く経過しても一向に連絡が来ないため代理店に進捗状況を確認したところ、「隣室の所有者と連絡が取れない状況が続いており、手続が滞っている」とのことだった。どうして保険会社は積極的に経過報告を行わないのか。また、その後も引き続き隣室の所有者と連絡が取れないためなのか理由が不明確のまま、相変わらず対応放置されているので、速やかに対応してもらいたい。

〈経過・対応結果〉

保険会社は、賠償責任保険の被保険者である隣室の所有者と連絡が取れない中で、示談交渉サービスのない契約であることから申出人との賠償交渉を行うことができない状況にあったが、その事情について、申出人が理解できる程度に丁寧な説明を行っていなかったため、申出人は対応放置と受け取って、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、説明不足を謝罪するとともに改めて事情を説明した上で、被保険者に連絡が取れない状況を踏まえ申出人からの直接請求手続により賠償することとし、了解を得た。

〈保険会社における再発防止の取り組み〉

本件事例をもとに、長期間にわたって未解決となっている事案については、事故解決に向けた実効性ある対応として、被害者側からの直接請求手続の案内を含め、保険会社として対応支援に努めるべきことを担当者間で認識共有した。

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)	52 (51.0)	236 (56.7)
	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)	21 (20.6)	74 (17.8)
	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)	25 (24.5)	77 (18.5)
	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)	3 (2.9)	23 (5.5)
	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)	1 (1.0)	6 (1.4)
合計		78	89	95	98	360	113	98	103	102	416
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)	50 (49.0)	200 (48.1)
	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)	39 (38.2)	163 (39.2)
	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)	13 (12.7)	53 (12.7)
	合計	78	89	95	98	360	113	98	103	102	416
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)	3 (2.9)	11 (2.6)
	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 (11.8)	24 (5.8)
	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)	80 (78.4)	356 (85.6)
	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)	7 (6.9)	25 (6.0)
	合計	78	89	95	98	360	113	98	103	102	416

<2013年5月20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	4 (6.6)	7 (8.0)	11 (13.4)	8 (11.6)	30 (10.0)	14 (13.2)	12 (11.7)	17 (17.5)	3 (3.8)	46 (11.9)
	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)	13 (16.5)	56 (14.5)
	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)	57 (72.2)	253 (65.7)
	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 (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)	5 (6.3)	26 (6.8)
	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)	1 (1.3)	4 (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 (0.0)
	移送	(0.0)	(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	79	385
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)	(0.0)	3 (0.8)
	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)	19 (24.1)	112 (29.1)
	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)	43 (54.4)	194 (50.4)
	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)	16 (20.3)	73 (19.0)
	2年未満	(0.0)	(0.0)	(0.0)	3 (4.3)	3 (1.0)	(0.0)	(0.0)	2 (2.1)	1 (1.3)	3 (0.8)
	2年以上	(0.0)	(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	79	385
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)	41 (51.9)	212 (55.1)
	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)	31 (39.2)	137 (35.6)
	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)	7 (8.9)	36 (9.4)
	11回以上	(0.0)	(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	79	385

<2013年5月20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、新車購入時にA社の代理店から「現在契約している自動車保険契約(B社契約)の保険期間と同一になるようにしてA社の契約に切り替えても、ノンフリート等級の継承を適用する特約があるので、A社契約満期後に契約を更改した場合でも等級はワンランクアップする」との説明を受け、A社と契約を締結したが、A社との契約満期後に再びB社の自動車保険に加入した際に、B社は、契約の保険期間が1年未満であるとして等級をアップしなかったため、A社に当該切替に起因する不利益について損害賠償を請求したところ、A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、当該特約は中途解約する契約(B社契約)において保険事故がないこと、解約後に締結した契約(A社契約)の保険期間と通算して1年となる場合には、その後の更改契約の等級を1ランクアップさせるものであり、①代理店が申立人からB社契約の保険期間中に起きた事故について申告を受けた際に、事故の相手方の責任割合が大きかったため、申立人自身の保険は使用しないものと解釈して、A社契約への切替を提案したこと、②特約の提案時に、特約を利用するための要件や注意事項を重要事項説明書に使用して十分に説明し、署名も受領していることから、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申立人は、事故について示談交渉が終了しておらず保険使用の有無について最終的な決断をしていなかったが、代理店から「切り替えても等級は変わらない」との説明を聞いて、A社と契約を締結し、その満期後に再びB社との契約に切り替えても、B社とそのまま継続した場合と同様に等級が1ランクアップすると理解していたと推察されること、②代理店が、特約を認めない保険会社と契約を締結した場合には、等級は1ランクアップしないというデメリットがあることを説明していれば、申立人はA社との契約を締結しなかったと推察されたにもかかわらず、代理店がこのデメリットについて説明しなかったことが、本紛争をもたらした原因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－2】 [契約の募集]

申立人は、自動車を運転中に追突事故を起こし、当該自動車に損害を被ったが車両保険には加入していなかったために同保険金の支払を受けられなかったことについて、そもそも同保険に加入しなかったのは契約募集時に代理店が加入できないという誤った説明によるものであり、正しい説明を受けていれば車両保険に加入し保険金を受け取ることができたとして、事故による損害の補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険の募集にあたって、代理店が自身のシステム(保険料計算や保険申込書等を作成するシステム)上の問題から車両保険を加入しないプランを提示したことは認めるものの、保険の内容については重要事項説明書を手交の上説明しており、申立人は車両保険に加入していないことを認識していたと認められることから、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、契約の募集時において車両保険に関する説明が適切に行われたか否かに関する事実認定が必要であるところ、申立人から認定に必要な資料の提出等はないことから、当事者双方の互譲の精神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。

【自動車保険一3】 [契約の管理・保全]

申立人は、自動車事故に関して自動車保険金の支払を請求したところ、保険会社は、申立人が保険料を支払期日までに支払わなかったため、保険約款の保険料不払いによる免責に該当するので保険金支払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>

申立人は、代理店との間で保険約款と異なる処理を行うことについて合意をしていたことから、保険契約は有効であり、保険は適用されるべきである旨を主張した。

保険会社は、代理店と申立人との間にそのような合意があったのは事実であるが、申立人が支払期日までに保険料を支払わなければ保険金が支払われないことを認識していたにもかかわらず、支払期日までに保険料支払が行われなかったことから、保険約款により保険料不払の場合の免責に該当するので、保険金支払には応じられないと主張した。

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、それぞれの論拠をもって当事者の主張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。

【自動車保険一4】 [契約の管理・保全]

申立人は、所有する営業用自動車による人身事故の影響で保険料が大幅増額になったことについて、事業計画にも影響があることから、保険会社にその算出根拠の説明および適正な保険料との差額の返戻を求めたところ、明確な回答がなかったことから、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、当該保険が示談交渉サービスのない自動車保険であったことから、被害者側と直接交渉ができなかったため、損害賠償に関する情報を入手次第、支払備金計上を行うものとせざるを得なかった事情があったが、備金の積算時期及びその額については適正なものであること、また、保険料の計算に関する考え方についても数次に亘って説明を行ったことを主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社の支払備金積立対応は、通常なされている処理の範囲内であると判断されるものであったと判断されたが、申立人の疑義を解消させるまでには至らなかった。

本件紛争の解決を図るためには、保険料算出根拠に関する申立人の納得が必要であるところ、保険会社からの数次に亘る説明でも申立人の疑義が解消しなかったという経過に鑑み、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】 [保険金の支払]

申立人は、悪天候が原因で運転を誤り、道路わきの縁石を乗り越えた際に、自動車が大破したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は修理費の見積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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①前契約時に発生した類似の事故により大破した自動車の修理費用相当額を車両保険金として支払ったが、申立人は修理を行わなかったこと、②申立人の車両保険の保険金額は、修理した場合の当該自動車の時価額を踏まえて車両価額協定保険特約に基づき決定されたが、申立人が以前修理しなかったことにより当該自動車の時価額は保険金額を大幅に下回っていることから、補償される損害は、同特約に基づき当該自動車の時価額が限度となる旨を主張した。

申立人は、①契約時に同特約に基づき保険金額を設定したとしても時価が限度額になる場合がある旨の説明はなかったこと、②一般には1事故に対して契約時に設定された保険金額を限度に支払われることが常識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、前契約時に発生した事故の後に、自動車保険に基づく車両保険の補償限度額についてどのような説明が行われたかを認定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－6】 [保険金の支払]

申立人は、数日の間に駐車した自宅、勤務先、飲食店の駐車場のいずれかにおいて自動車がいたずらによる被害に遭ったことから、保険会社に自動車保険の車両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、被害状況の確認のため、事故の原因確認調査と自動車の損害調査を行った結果、連続性がない線傷が車体全体にあることを確認したが、いずれの場所においても、誰からも発見されることなくこのようないたずらを行うことは困難であり、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、本件いたず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－7】 [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、前方を走行する自動車の荷台からの落下物によりバンパー等に損傷を受けたことから、「飛来中または落下中の他物との衝突」に該当し、等級据置事故として自動車保険の車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は等級据置事故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、バンパー等の損傷状況を調査した結果、申立人が主張する事故状況と確認した損傷状況とが明らかに整合しないと判断できることから、等級据置事故として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、バンパー等の損傷状況にかか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。

【自動車保険一8】 [保険金の支払]

申立人(相続人)の親族が自動車を運転中に衝突事故を起こして負傷して入院し、その後多臓器不全が原因で死亡したため、保険会社に自動車保険に基づく搭乗者傷害保険金および自損事故保険金の支払を求めたところ、保険会社は搭乗者傷害保険金等のうち医療保険金および後遺障害保険金の支払には応じたものの、死亡保険金については、事故と死亡との間に直接の因果関係は存在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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、被保険者の死亡診断書によれば死亡の直接原因は「多臓器不全」、死因の種類は「病死及び自然死」とされているため、現時点では、事故と死亡の間に直接の因果関係がないと判断しているが、事故による後遺障害に起因する手術を被保険者に行った医師から「手術終了直後の急変であり、全く無関係とは言えない」などの回答があったことから、救急搬送から死亡までの間のすべてのカルテ等を取り寄せ、専門医の医学的見解を求めた結果に基づき検討する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、保険会社に再調査の実施を求めたところ、保険会社から、事故と死亡との間の因果関係について、カルテ等を取り寄せた上で、専門医および顧問弁護士の見解を踏まえて精査した結果、因果関係を完全に否定することは困難であることから、搭乗者傷害保険等の死亡保険金を支払うのが妥当であるとの結論に至った旨の回答があり、その後申立人に保険会社の結論を受け入れるか否かについて意思確認を行ったところ、保険会社の結論を受け入れるとの見解が示された。

このため、保険会社は搭乗者傷害保険等の死亡保険金を支払う旨を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険一9】 [保険金の支払]

申立人は、自動車の自損事故を連続しておこしてほぼ同一箇所を損傷したとして、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、個々の事故によるキズが判別できないなどとして、2事故を按分した形で2事故扱いとして保険金を支払ったが、申立人は、最初の事故についての請求をすでに取り下げていることから、2事故扱いでなく1事故であると主張したところ、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自動車の2つの事故の損害を明確に分離することは不可能であり、損傷重複箇所は、最初の事故で発生したと推定しているが、申立人が2回目の事故で発生したと主張し続けるため、各々を発生日が異なる2つの事故と判断し、修理代金を按分したこと、②本件の経緯および資料を再精査した結果、事故発生状況説明と損傷状態との間に疑義があることから、申立人が今後も最初の事故による保険金請求を行わず2回目の事故のみの請求を継続するのであれば、和解の可能性は全くなく、申立人から事故発生状況、主張の変遷等について合理的な説明がなされる必要があることから、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、事故状況等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－10】 [保険金の支払]

申立人は、自動車で自動車専用道路を走行中に、前の自動車が路肩を走行したことによる飛び石によって自動車に損傷が発生したため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は偶然な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、①申立人の主張する日時、場所、態様の事故発生の事実は認められないこと、②仮に飛び石による事故が存在していたとしても、申立人の主張する事故発生の事実に客観的な裏付けがなく、損傷に新旧が混在していることから、同一の機会に多数の砂利を浴びたとは考えにくく、事故発生の偶然性に疑念があることから、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、自動車の損傷の発生時期等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－11】 [保険金の支払]

申立人は、量販店の駐車場を自動車で行く中に車両側面を門柱に接触する自損事故を起こし、頸椎捻挫および腰椎圧迫骨折等の傷害を負ったため、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は、事故状況に不自然な点があるなどとして、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、①事故現場の状況から、申立人の説明する事故状況と自動車の損傷とが整合せず、本件事故の発生を裏付ける資料が存在しないこと、②治療のための交通費に関しては、申立人からの通院経路を含めた説明では、虚偽の請求をしていると判断せざるを得ないこと、③本件事故の態様から、申立人の主張する腰椎圧迫骨折は、本件事故から生じたものとは考えられず、従前の事故によって生じた傷害をもとに、保険金の請求をしている可能性は否定できないこと、④申立人が繰り返し交通事故被害に遭遇し、その度に保険金を請求していることは、不自然であること等から、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、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－12】 [保険金の支払]

申立人は、二輪自動車を運転中にスリップして転倒する自損事故に遭い、肘および手首の捻挫等の傷害を負ったため、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社は、事故状況に不自然な点があるなどとして、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、①申立人の説明する事故状況から二輪自動車が転倒した際に生じやすいグリップやステップ等の箇所へ損傷が見当たらないこと、②本件事故を裏付ける目撃者が存在しないこと、③治療のための交通費に関しては、申立人の通院経路を含めた説明や本件事故による受傷内容から、虚偽の請求をしていると判断せざるを得ないこと、④申立人が繰り返して交通事故被害に遭遇して、その度に保険金を請求してきたこと等から、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－13】 [保険金の支払]

申立人(被保険者の相続人)は、被保険者が自動車走行中に海に転落して死亡したため、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害保険金と車両保険金の支払を求めたところ、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、①事故現場が道路に沿って設置されている岸壁は道路端から岸壁先端までの距離が十分あり、先端部には車止めが設置されているが、これを乗り越えて転落していること、②転落場所は、見通しのよい直線道路であることから海に転落することは不自然であること、③事故を目撃した警察官の証言や転落後の状況、死亡した被保険者が家族の問題で悩んでいたことや事故日に家族が迅速に警察に捜索願いを出していること等の状況から、本件は偶然な事故とは考えられないため、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、転落事故が偶然に発生した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－14】 [保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に降雨による冠水で自動車が流され傷害を負ったため、保険会社に自動車保険金の支払を求めたところ、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>

紛争解決手続を開始した後、本件については、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－15】 [保険金の支払]

申立人は、国道を運転中に道路わきから飛び出した野生動物と衝突し、自動車が損傷したため、保険会社に自動車保険(車両危険限定特約付)に基づく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、申立人が報告した事故現場の片側は斜面になっているものの野生動物が落下するような地形ではないこと、また、自動車の破損からほぼ真正面からの衝突であることが認められること等から、当該特約における「飛来中または落下中の他物との衝突によって生じた損害」には該当せず、車両保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対し申立人は、保険証券および約款に野生動物との衝突事故を補償範囲から除外する旨の規定がないことから、保険会社は保険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た結果、①保険会社が主張するとおり、保険証券は保険契約の基本的内容を表示する一種の証拠証券であり、その詳細は保険約款等に記載すればよいこと、②本件自動車と野生動物との衝突は、事故現場の状況からして「飛来中または落下中の他物との衝突」とは考えられないこと、③本件保険契約の当該特約但し書きには、「契約車両と他物との衝突もしくは接触によって生じた損害を除外する」旨の定めがあること等を確認した。

このため、申立人および保険会社は、本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－16】 [保険金の支払]

申立人は、友人から借用した自動車を運転中に起こした事故について、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、①申立人が提出した自動車貸借に関する確認書をもとに調査した結果、申立人は借用自動車を常時使用しており、借用中一度も返却していないこと、②本件事故がなければさらに長期間にわたり借用する予定であったこと等を勘案すれば、常時使用していると認められることから、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、本件自動車の使用実態が本件約款の免責事由である常時使用に当たるか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－17】 [保険金の支払]

申立人は、集会所駐車場に自動車を駐車中、何者かによってタイヤの盗難被害と車体へのいたずら被害を受けたため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払および保険金を支払わない場合の事故発生以降に支払った分割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、①申立人が報告した事故状況を踏まえると外形的、客観的にみて第三者による盗難事故が発生したとは考えられないこと、②事故発生後も申立人から自動車保険の解約、中断、契約内容の変更等の意思表示を受けていないことから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

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およびいたずら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、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、また保険料の返還請求に関しても、盗難事故およびいたずら事故が発生したか否かの争いに伴い生じた問題であることから、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－18】 [保険金の支払]

申立人は、自宅車庫で自動車が盗難されたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は事故発生の実事が確認できないとして、これに応じられないとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自動車にはイモビライザー等の高度な防犯装置が標準装備されており、盗難するには防犯装置が作動しないように鍵が必要であるが、その複製には特殊な機材に加えて当該自動車がない限り不可能であること、②申立人の自宅車庫ではレッカー移動や積車による搬送は考えられないため、申立人が主張する第三者による自動車の持ち去りの実事が確認できないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自動車の盗難事実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。

【自動車保険－19】 [保険金の支払]

申立人は、交通事故にかかる書類作成を行政書士に依頼したため、弁護士費用特約に基づく行政書士報酬の支払を求めたところ、以前の事故では全額支払われたにもかかわらず、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、①行政書士報酬は書類作成の対価であり、申立人が請求した行政書士報酬が一般的な弁護士費用等と比較しても極めて高額であることから、行政書士の請求内容には書類作成費用以外の費用が含まれていると考えられ、書類作成以外の費用は支払えないこと、②以前の事故では保険会社が行政書士費用の支払について説明する前に申立人が支払をしたため、諸事情を勘案し、事後的に同意した結果であり、その際、事前の十分な打ち合わせが必要であることを既に説明していることから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、行政書士の職務に関する費用の相当性につき判断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、自動車を自宅に隣接する駐車場に駐車していた際に盗難被害に遭い、後日損傷した状態で発見されたため、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車両保険の保険金額が実際の購入金額を大きく超過していること、②装備されたイモビライザーが機能した事実がなく、発見時には、車体外周に全面にわたり落書きされ、室内のパネル部分の部品が破壊されて後部座席に置かれ、ナンバープレートも外された状態で駐車場に放置されているなど、自動車盗難事故発生時の状況および自動車の発見時の状況が不自然であるため、盗難の発生に対する合理的疑いを払拭できないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自動車盗難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－21】 [保険金の支払]

申出人は、自動車運転中にハンドル操作を誤って発生した自損事故により被った傷害について、保険会社に人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は、診断書の取得費用や休業損害の一部を支払わないとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

申立人は、①診断書の取得費用について十分病院と交渉し、なるべく低い費用で取得できるよう努力した上で必要な書類を準備しており、必要かつ妥当な実費の目安が明示されていないため、診断書取得費用は支払われるべきものであること、②休業損害の算出根拠が全く説明されていないこと、③家事従事者である申立人の休業損害の認定期間は、家事を専業とできる程度に回復するまでの期間とすべきである旨を主張した。

保険会社は、提出された医療機関の診断書は近隣医療機関と比べて著しく高額であるものの、申立人に責めはないことから診断書取得費用の全額を認めることとするが、支払休業損害については、顧問医の確認および申立人から提出された診断書の治療経過からは、現実に家事に従事できない期間を他覚的に判断できる所見は認められないこと等から申立人の要求には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、1日当たりの休業損害を、当事者双方に争いのない金額とし、対象期間は、保険会社の顧問医の見解と申立人の主張から相当と判断される日数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－22】 [保険金の支払]

申立人は、湖畔の周遊道路を走行中、運転を誤って湖に転落し、自動車が水没して全損となったため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金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関係者への聴取や、事故現場および自動車の損傷等を調査した結果、申立人が報告した事故状況は道路等に残った痕跡と合致しないこと、②申立人の事故前後の行動経緯についても第三者の証言との間に齟齬があること等から、偶然の事故とは認められないとして、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、本件事故が偶然な事故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－23】 [保険金の支払]

申立人は、以前に申立を行った紛争解決手続において保険会社から提出された答弁書の内容に虚偽の記述があり、またプライバシーに係る情報を目的外利用された行為があったことにより損害を受けたことから、保険会社に対し、慰謝料を含む損害賠償を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

その他

<紛争解決手続の概要>

本事案は以前に紛争解決手続において終了した事案と同一の内容と評価でき、かつ、同一事案の紛争解決を申し立てる正当な理由も見当たらないことから、「損害保険業務等にかかる紛争解決等業務に関する業務規程」第33条第9号「同一の顧客が同一の紛争について、正当な理由無く複数回にわたって申立てを行っているもの」に準ずるもの、すなわち同条第11号「その他、前各号に準ずるもの」に該当するため、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、同規程第39条第2項第3号「第33条の規定に基づき紛争解決手続を実施しないこととしたとき」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、衝突事故で自動車が破損したため、自動車保険に付帯していたロードサービスを利用して修理工場まで搬送して修理を行い車両保険金で費用を支払ったが、事前に保険会社から説明があれば、修理せずに修理費用相当額を保険金として受け取り、買替費用の一部とすることもできたこと、保険証券にレッカー代は無料サービスとの記載があるにもかかわらず修理費に含まれていることは納得できないとして、修理費相当額を損害賠償金として支払うことを求めたところ、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申立人は事故当初から自動車を修理する意向であったことは明白であったこと、②申立人から自動車買替の申告が無く、事前説明を行わなかったことについて瑕疵は無いこと、③ロードサービス費用を車両保険金として支払う場合、お客様の指定する修理工場へ移送するケースでは一部有料となることもある旨をパンフレットに記載してあること、④車両保険の請求があれば、お客様負担とならないよう車両保険で優先して支払うこととしており、いずれの支払についても申立人側の同意を得ていることから損害賠償責任は発生しない旨を主張した。

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本件事案のように車両保険価額に比較して修理費用が少ない損害の場合、保険会社は申立人が事故当初から自動車を修理する意向を有していると考え、②事故発生後に申立人から格別の意思表示がなされておらず、当該自動車の修理にかかる車両保険金も支払済みであるという経過から、認定払いの事前説明がなされたことのみをもって損害賠償責任を認定することはできないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社は、本紛争に関し、当事者間に何らの債権債務が存しないことを相互に確認することを内容とする和解案(特別調停案)を提示し受諾を勧告したが、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、被保険者である同居の親族が自動車運転中に意識を失い自損事故を起こしたため、傷害を被り、これが原因となって死亡したとして、保険会社に自動車保険に基づく搭乗者傷害保険の死亡保険金支払を求めたところ、保険会社は病気および既往症と重なって死亡したものであるとして、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、①救急搬送先のカルテには交通外傷の所見が無いこと、②転院先の記録によれば、事故発生前に発症した疾病が死因とされており、事故による死亡との因果関係は確認できず、保険約款に定める「傷害を被り、その直接の結果として死亡した場合」に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、事故による傷害と死亡との因果関係の有無に関する認定が必要であるところ、当事者双方の主張が大きくかけ離れており、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－26】 [保険金の支払]

申立人は、バイクを運転していた際に転倒し、自損事故により腰部捻挫等を受傷したことから、保険会社に対して自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社から後遺障害に該当するとして、後遺障害保険金が提示されたが、逸失利益の認定期間は十分でないとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の年齢における平均給与額を基礎に、申立人には腰椎椎間板ヘルニアの既往症があるとして、これを控除した喪失率と喪失期間を回答していたが、円満解決に向けた案として、収入額の基準を現実収入額とし、さらに他覚的所見のない自覚症に基づく神経系統の障害であること等を勘案しつつ認定期間を見直して提案した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の受傷程度に関する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、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険一27】 [保険金の支払]

申立人は、申立人の夫が運転するバイクに同乗中、バイクの転倒による自損事故により頸椎捻挫等を受傷したため、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求めたところ、保険会社から後遺障害 14 等級に該当するとして、後遺障害保険金が提示されたが、逸失利益の認定期間は十分でないとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、人身傷害保険金の休業損害について、通院実態から妥当な日数を提示していること、後遺障害逸失利益についても、他覚的所見がなく自覚愁訴に基づく神経系統の障害であることから、喪失期間について妥当な年数を提示していることから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の受傷程度に関する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。

【自動車保険一28】 [保険金の支払]

申立人(家事従事者)は、歩行中に対向車のドアミラーが申立人の腕に接触する事故に遭い、頸椎の捻挫、肩および手の関節に打撲による傷害を負ったことから、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求めたところ、保険会社は実通院日数分の休業損害の補償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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、自動車保険約款において家事従事者の休業損害は、被保険者の傷害の態様、実治療日数等を勘案して治療期間の範囲内で決定する旨が規定されていることから、申立人の担当医に対して、就労を禁止もしくは制限した期間がある場合のその期間とその具体的理由を照会したところ、事故日から一定期間まで安静を命じたとの回答があったが、その後も家事業務に支障が生じた可能性がある期間も加算して加えて休業日数としたため、安静を命じられた期間を休業日数とする申立人の主張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保険会社も認めている通り、担当医が申立人に対して安静を命じているのであるから、通院しているか否かにかかわらず、現実に家事に従事できなかった日数において休業損害があったと考えるべきであること、②その後の数か月間は、申立人は全く家事が出来なかった訳ではないが、家事従事に相当な制限を受けていた事実が認められることから、それらの期間においても休業日数があったと考えるべきであることを確認した。

このため、保険会社は休業損害にかかる人身傷害補償保険金について、上記休業損害があったと認められる日数に相当する保険金から申立人に支払済の保険金を差し引いた金額を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提示されたことから、和解が成立した。

【自動車保険一29】 [保険金の支払]

申立人は、Uターン時に後続自動車と接触した事故により後遺障害11級に該当する障害を負ったとして、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害補償保険金の支払を求めたところ、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画像上で事故による器質的損傷は認められないこと、②後遺障害診断書上も自覚症状を裏付ける客観的な医学的所見に乏しいこと、③その他症状経過および治療状況も勘案した結果、将来においても回復が困難と見込まれる障害とは捉え難いことなどから、後遺障害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、申立人が、本件事故により負った傷害は治癒していないのもう暫く治療を続ける必要があるとして、通院治療費の支払の継続を希望していたのに対し、保険会社は、申立人の通院頻度は少なく、かつ、最終の通院から相当期間が経過していること等から、傷害は既に治癒しているものとして、まだ痛み等があるのであれば後遺障害の申請を案内したこと等を確認した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人のケガが治癒し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、運転を誤って停車中の他の自動車の前部に接触し、さらに別の自動車の後部にも接触した後に縁石に衝突する事故を起こし、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車両保険金および対物賠償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、申立人が申告する事故状況と双方の自動車の損傷が整合しないこと等により、事故の偶然性が確認できず、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、事故発生の偶然性に関する事実認定が必要であるところ、当事者の本件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－31】 [保険金の支払]

申立人は、自損事故により膝関節の骨折等の傷害を負い、座っている状態から立ち上がることが難しくなったとして、自動車保険に基づく人身傷害保険金(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、自賠償保険における等級認定において非該当と判断されたことを踏まえて検討した結果、後遺障害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、後遺障害に該当するか否かを認定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によってはそれを客観的に判断することはできず、また申立人において後遺障害非該当の判断を覆す事実が示されておらず、保険会社は、和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が

成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－32】 [保険金の支払]

申立人は、自動車で走行中に車線変更してきた相手自動車との接触により受傷したことから、保険会社に自動車保険に基づく搭乗者傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は事故との因果関係が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、本件事故に先立つ被追突事故(第1事故)により受傷し、その治療をしている際、歩行中に自動車と接触する事故(第2事故)で受傷し、さらに本件事故(第3事故)が発生したものであり、申立人から第1および第2事故の相手方保険会社、医療機関への賠償請求内容および治療状況の照会を不可とする申し入れがあったことから、情報不開示では支払の判断ができないため、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、申立人の第1および第2事故に関する賠償請求の内容等を明らかにする必要があるところ、申立人は無条件で調査協力する旨の意思表示はしておらず、また、当事者双方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－33】 [保険金の支払]

申立人は、自動車の助手席に同乗中、車線変更してきた相手自動車との接触により傷害を負ったことから、保険会社に自動車保険に基づく搭乗者傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は事故との因果関係が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、①本件事故に先立つ被追突事故(第1事故)により受傷した際、相手保険会社に損害賠償請求をせず、人身傷害補償保険金を請求しているところに、本件事故(第2事故)が発生し、本件請求をしたものであるため、申立人の傷害について本件事故との因果関係が確認できない状況にあること、②第1事故については、申立人が協定の意思表示をした後にこれを翻し、自賠責保険への被害者請求および相手方保険会社への請求を行った上で人身傷害補償保険に再請求する意思を示しているが、申立人からこれらの交渉状況や治療状況について開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、申立人の第1事故に関する賠償請求の内容を明らかにする必要があるところ、申立人は無条件で調査協力する旨の意思表示はしておらず、また、当事者双方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－34】 [保険金の支払]

申立人は、交差点で左折時に対向車との接触を避けるために急なハンドル操作を行ったところ、接触は回避されたものの、右ひじ関節の打撲および捻挫の傷害を負ったことから、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求めたところ、保険会社は自動車の運行と受傷に因果関係が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、事故現場は片側二車線であり、ことさらに危険を感じて急なハンドル操作を行う必要はなく、衝突と同程度の危険性があったとは認められない状況と考えられることから、当該ハンドル操作によって申立人主張のような長期間の治療を要する傷害を与えるような衝撃があったとは考えがたいこと、申立人が本件前後にも多数の交通事故に遭っていることなどから、本件事故と受傷との相当因果関係がないため、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、事故と受傷との相当因果関係の有無の認定が必要であるところ、当事者間の相当因果関係に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険—35】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、電柱に衝突した事故により負った頸椎および腰椎捻挫等によるしびれ等の後遺障害が残存し、日常生活にも支障があること等から、後遺障害に相当するとして保険会社に自動車保険に基づく人身傷害補償保険金(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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の主張は、もっぱら自覚的な症状によるものであり、画像所見では医学的他覚所見が確認できず、器質的病変が明らかでなく、治療経過・症状経過を勘案しても今回の傷害に伴う症状が永久に残るものとは考えにくいとして後遺障害非該当の判断を行っていることから、後遺障害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および専門医への意見照会等に基づき検討した結果、症状の存在を証明する医学的・他覚的所見は認められないものの、申立人に腰椎捻挫等の症状固定後も下肢のしびれ等の自覚症状が残存する可能性を否定できないこと、しかしながら本件事故の後にも事故で申立人は受傷したため、現在の症状が本件事故による後遺障害か否かは必ずしも判断できないことを確認した。

このため、一定の和解金を支払う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—36】 [保険金の支払]

申立人は、リース会社から賃借していた自動車を駐車中に盗難被害に遭ったため、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事故現場付近には、ガラス片等の残存物やタイヤの引き摺り痕等を含め、自動車盗難を窺わせる痕跡が確認されなかったこと、②本件自動車にはイモビライザーが装備されていたこと、③申立人はリース会社との間でリース料の支払遅延に関する面談を数回行っており、経済的に困窮していたことが推認されることから、本件自動車が第三者によって持ち去られたと判断できる外形的、客観的事実に乏しく、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、第三者によって自動車を持ち去られ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－37】 [保険金の支払]

申立人は、運転中、出会い頭の衝突事故に遭ったため、自動車保険のレンタカー費用補償特約に基づいて補償を受けたものの、事故後の保険会社の不誠実な対応により精神的な苦痛を受けたとして、保険会社に慰謝料の支払および本来保険適用を受けることができたはずの事故日から実際にレンタカーの手配を受けた期間までのレンタカー代の補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から事故の状況を聞き取る際、本件保険に付帯されているレンタカー費用特約の案内をしたところ、「現状ではレンタカーの手配は不要」と聞いていたこと、②申立人に連絡しなかったことは事実であるが、物損にかかわる問題であり、慰謝料は発生しないこと、③レンタカー代の補償については、保険会社から請求勧奨をしていないことをもって、損害賠償は発生せず、仮に損害賠償が発生するとしても、申立人の損害は「レンタカー不使用に起因する相当因果関係のある損害」に限定されることから、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、保険会社がレンタカーの手配の有無の確認をしていないことによって申立人に生じた損害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－38】 [その他]

申立人は停車中の自動車に追突する事故を起こしたことから、保険会社に被害者との示談交渉を依頼したが、保険会社の担当者が被害者に対して申立人の本件事故の解決に関する提案を伝えなかったことにより、示談交渉が遅れて、被害者が本件事故を物損事故から人身事故へ切り替えたために、申立人の自動車運転免許証の色が次回更新時に変更となることに伴い、次年度以降の自動車保険の保険料が増額すること、人身事故への切り替えによって仕事を休まなければならなかったとして、保険会社に対してこれらに起因する損害の補償等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①担当者が申立人の提案が実現することはないと判断して被害者に伝えなかったこと、またそのことを申立人に報告しなかったこと等について謝罪したものの、申立人が担当者に依頼する前に、被害者が本件事故を人身事故に切り替えていること、②人身事故への切替は被害者の自由意思に基づくものであり、申立人が仕事を休んだことについて何らの法的責任はないこと等から、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、担当者が申立人の提案を被害者に伝えなかったことおよび被害者が本件事故を物損事故から人身事故に切り替えたことについて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－39】 [その他]

申立人は、代車の手配等、事故の被害者に対するに対応において、保険会社の担当者の不手際により、契約者である自分自身が相手方への電話や謝罪などの対応を余儀なくされたとして、保険会社に携帯電話通話料および被害者を訪問するための交通費の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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被害者の要望に応じて可能な限りの代車手配を誠実に対応しており、対応に不備はないこと、②その経緯についても申立人に何回も連絡したがいずれも不在であったので、伝言も残したが折り返し電話もなかったため経過報告ができなかったこと、③申立人から被害者への謝罪についての相談もなかったような状態で道義的責任からなされた行為に伴う費用に対して支払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、申立人および保険会社ともに被害者に対して合理的で誠実な対応をしているが、申立人と保険会社との間の連絡が十分であったか否かについては疑問が残り、契約者に対するサービスの観点で保険会社がもう少しの努力を行ってれば、また、申立人も保険会社からの連絡に対して迅速に対応していれば、本件紛争を回避できた可能性もあること等を確認した。

これらの事情を総合的に勘案し、保険会社が申立人に一定の和解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－1】 [契約の募集]

申立人は、代理店と複数の火災保険契約の申込手続を行ったが、本件保険契約の保険証券および約款冊子が申立人の住所に届かなかったため、本件保険契約は成立しなかったものと思い、他社と火災保険契約を締結したところ、本件保険契約の保険料が申立人の銀行口座から振替えられ、保険料振替済通知を受け取ったことから、保険会社に対し、本件保険契約が成立しなかったことを認めた上で振替済み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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件保険契約の補償内容や事務手続を適切に説明した後に、申込書に申立人の自署および契約内容確認欄のチェックをすべて申立人から受け取った上で、申立人に申込書の写しと口座振替依頼書の写しを手交したことにより、本件保険契約の承諾があったものとみなされ、保険契約は有効に成立したものと判断していること、②複数契約のうち1契約についてはWeb約款およびWeb証券交付の希望欄についても説明を行い、申込書のチェック欄への記入は、すべて申立人が行ったものであり、また旧契約の満期日以前に約款と保険証券が郵送されれば新規の契約締結となる旨の発言はしていないこと、③保険契約成立後に保険証券を交付するのが一般的であり、保険法においても保険契約締結後遅滞なく保険証券を交付しなければならないと定めているように、保険証券の交付は保険契約の成立要件であるとする申立人の解釈は誤りである旨を主張した。

当事者からの主張と提出された資料等に基づき検討した結果、本件保険契約は代理店が申立人に対し、本件保険契約の申込書写しと口座振替依頼書写しを手交したことにより、保険会社の承諾があったものとみなされ、保険契約が有効に成立したものと判断することが合理的であり、本件保険契約成立後にWeb証券

以外の証券を郵送したか否か、また郵便事故により申立人住所に保険証券が到達しなかったか否かが、本件保険契約の効力に影響を及ぼすと認定することは困難であること、その一方で、申立人は他の保険会社との間で火災保険契約を締結し、また、本件保険契約の保険料の口座振替の事実を知った翌日に、保険会社に対し、本件保険契約の不成立の確認と保険料の返還を求めたことを勘案すれば、この時点で本件保険契約を継続する意思はなかったと認められることを確認した。

このため、本件保険契約は成立しているが、保険会社に本件保険契約の不成立等を求めた日をもって解約されたとし、同日付けで計算された解約保険料の支払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。

【火災保険一2】 [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。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、東日本大震災による損害としての一部損だけではなく、平成23年4月7日の地震による損害として一部損が生じておりそれぞれの認定を認めるよう主張した。

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、東日本大震災および平成23年4月7日の地震による損害それぞれを一部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。

【火災保険一3】 [保険金の支払]

申立人は、近隣建物火災の延焼および消火作業により生じた建物および備品が受けた損害について火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれよりも低い金額を保険金として支払うとしたことから、保険金として請求した金額と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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約に価額協定保険特約は付帯されていないことから、適切な経年減価率等により損害額を算定しているとして、提示した保険金の金額は妥当である旨主張した。

本件紛争の解決を図るために、当事者双方から提出された資料をもとに参考人として第三者の専門家にも見解を求めたが、詳細な損害程度の確認まではできず、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。

【火災保険一4】 [保険金の支払]

申立人は、公衆浴場のロッカーに保管していた貴金属等を入れたバッグが盗難に遭ったため、火災総合保険の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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人からの連絡が盗難発生から1か月以上経過した後に行われたこと、②当日は公衆浴場以外の場所への外出予定がなかったにもかかわらず、高額の高貴金属を携行していたこと、高額の高貴金属を保管したロッカーに鍵をつけたまま、髪を乾かすためにロッカーが見えない場所まで離れていたこと、③保険会社の依頼を受けて警察に盗難の届け出を行ったこと等、被害品の携行理由、事故発生状況および事故後の経緯が不自然であり、盗難事故が発生したとは考えられないことから、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、申立人が主張する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。

【火災保険－5】 [保険金の支払]

申立人は、別荘を数か月ぶりに訪問した際、建物全体に雨漏りによる汚損を発見したため、建物を確認したところ、屋根の銅板がすべて盗難されていたことが判明したことから、雨漏れによる損害および銅板の盗難による損害について、保険会社に住宅総合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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①銅板盗難の事実は認めるものの、申立人が別荘を訪問しなかった期間に保険契約を締結しており、事故日の特定ができなければ保険期間内の事故とは判断できないこと、②銅板の盗難とその後の長期間にわたる雨漏りによる損害についての因果関係が認められないことから、銅板盗難の損害のみが保険金の支払対象となる旨を主張した。

このため、保険会社が提示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。

【火災保険－6】 [保険金の支払]

申立人は、別荘を数か月ぶりに訪問したところ建物全体に雨漏りによる汚損を発見したため、に建物を確認したところ、屋根の銅板がすべて盗難されていたことが判明したことから雨漏れによる損害および銅版の盗難による損害について、住宅総合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>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が別荘を訪問しなかった期間中に保険期間の終期を迎えたため、事故日の特定ができなければ保険期間内の事故とは認定できないことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

手続開始後、申立人が同様の申立てを提出していた保険会社(保険期間終了後に申立人と住宅総合保険契約を締結)との間の紛争事案において和解案(特別調停案)を受諾し、本件紛争が解決したとして、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。

【火災保険一7】 [保険金の支払]

申立人は、東日本大震災により建物(木造)に損害が発生したことから、地震保険における半損以上に該当する損傷を受けた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>

申立人は東日本大震災により本件建物の外壁のサイディングボードに目地のがたつき等が発生したため、本件建物の損傷範囲はがたつき等があったボード全ての面積であり、半損以上に該当する旨を主張した。

保険会社は、本件建物の外壁のサイディングボード自体に損傷はなく、がたつき等の復旧のためのビス止め部分を外壁の損傷として考慮し一部損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、参考人として第三者の専門家にも見解も求め、本件建物の保険価額および修理費用等を考慮して認定した結果、一部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一部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。

【火災保険一8】 [保険金の支払]

申立人は、申立人が設置したカーポートが盗難に遭ったとして、保険会社に事業者向け総合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、①カーポートの解体・搬出は、犯行を目撃されるリスクや労力がかかる反面、換金性が限られることから、盗難の対象となることに合理性がないこと、②申立人が保険会社に提出した見積書の信用性に疑いがあることから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

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。

【火災保険一9】 [保険金の支払]

申立人は、祭壇のろうソクに火をつけたことを失念したまま外出し、ろうソクの火により失火した結果、自宅および収容家財が全焼したことから、保険会社に火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、現場からガソリン成分が検出された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、調査の結果、出火箇所と判断される場所の引き戸の上部鴨居からガソリンに含まれる代表的

な物質がすべて検出されていること、また、火災当日の申立人の行動に疑問が多数あること、申立人が経済的に困窮していた事情も多数伺えることから、故意もしくは重大な過失による事故であるため、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、本件火災の発生原因に関する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とともに、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－10】 [保険金の支払]

申立人は、コンセントから出火した火災によって、店舗内の什器・備品に損害があったとして、保険会社に事業者向け総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は申立人が主張する損害額の全額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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①調査の結果、明確な事故原因は不明であるが、申立人が火災による損害を被ったと申告のあった什器・備品のうち、損害の事実が確認できないものについては補償対象とすることはできないこと、②什器・備品の価額は契約時よりも大幅に上回るため、一部保険(保険対象物の価額よりも、設定している保険金額が少額となっている保険)となっていることから、保険金は減額払いとなり、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が損害を受けたとする什器・備品について、本件事故との因果関係や損害の内容、金額を確定することに加えて、保険価額の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－11】 [保険金の支払]

申立人は、自宅の部屋の模様替えをしていた際、誤ってテレビを倒して破損したため、保険会社に家財を対象とする火災総合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、損害申告のあった2台のテレビについて、現地調査を行った際に修理中とのことで確認できず、また購入事実を確認するための資料を申立人は提出しなかったことから、事故当時に申立人宅に存在していた事実を確認することができず、さらに事故状況についての申立人の説明にも変遷があり、事故後に代替品として購入したと申告されたテレビについても、購入の事実が確認できないため、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、申立人の申告したテレビが事故当時に申立人宅に存在していたか、存在していた場合には申立人の申告したとおりに損害が発生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。

【火災保険－12】 [保険金の支払]

申立人は、強風のためマンション敷地内に設置していた掲示板が破損し、それが自動車に当たり損傷させた事故について、保険会社に火災保険の施設所有管理者賠償責任特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、事故と損傷との因果関係が認められないなど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、調査の結果、自動車の損傷は掲示板との衝突によるものとは考えられず、両者の間に相当因果関係は存在しないと判断していることから、法律上の損害賠償責任はないため保険金の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、掲示板が飛ばされたことと自動車の損傷との間に相当因果関係があるか否かを認定する必要があるところ、当事者双方の主張および提出された資料等によっては客観的な事実認定が極めて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。

【火災保険－13】 [保険金の支払]

申立人は、地震によって工場建物内のめっき槽に複数亀裂損害が発生し、そのうち1か所は数か月後に貫通孔を生じさせることにより本件めっき槽は使用不能となったため、保険会社に取替費用を什器・備品・機械等を対象とする火災保険に係る地震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、①本件めっき槽の亀裂および貫通孔の発生について、めっき槽内の応力を考慮すると地震後から相当期間にわたり溶融亜鉛の漏えいもなく操業していたとは考えられないこと、②本件地震と同程度の地震は頻発しているにもかかわらず、同種のめっき槽に本件と同種の損壊が生じていないことから、めっき槽の損壊と地震との因果関係を認めるには至らないとして、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、めっき槽の亀裂と貫通孔が地震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、当事者双方ともに専門家によるそれぞれ異なる意見に基づいて主張を展開し、その主張内容は大きくかけはなれている上に、めっき槽の貫通孔の発生メカニズム・原因について科学的な判断を下すことは困難であることから、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項により手続を終了した。

【火災保険－14】 [保険金の支払]

申立人は、雪災によって、複数の建物の屋根、窓サッシ等が破損したため、保険会社に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、雪災として認定可能な建物の損害箇所については、現状復旧のために必要と評価される適切な修理範囲等に関して、専門家の見解を確認しつつ算定しており、提示した金額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、当該建物の雪災による損害の程度や範囲を判断するとともに、保険金として支払われるべき現状復旧のための費用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、大雪により建物の一部が損傷したため、保険会社に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、落雪荷重によるものとは考えられない破れ穴や凹みや、自然現象として説明がつかない損傷状況が確認されたこと等から、請求の一部は、雪災による損害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、建物に生じた損傷が雪災によって発生したものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の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]

申立人所有の建物が火災により罹災したため、保険会社に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、上記申立内容については、同一内容で訴訟が係属中であり、訴訟によって解決することが妥当であり、和解の可能性は全くない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故により損害を被った箇所を事故前の状態に回復するための再調達価額の算定、損害を被った範囲の認定、部分修理による今後の瑕疵保証の考え方等に関する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】 [保険金の支払]

申立人は、自動二輪車を運転中に自損事故を起こし、多発性外傷、鎖骨等の骨折、脳内出血等の傷害を負ったため、保険会社に傷害保険に基づく入院保険金、通院保険金、手術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、申立人には事故発生以前から既存障害があり、自動二輪車を運転中に、既存障害に起因する脳内出血によって意識障害を起こし、自損事故が発生したものであることから、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保険会社の主張する、脳内出血が本件事故に先行していると推定される、との医師所見があること、②一方、既存障害に関しては、その疑いが強いものの確定診断には至っていない、との別の医師所見があること、③現場の目撃所見(ふらつき走行があった)から推定して、本件事故前に脳内出血が先行して発症していた可能性はあるが、画像所見を見る限り本件事故と脳内出血の前後関係は不明である、との医師所見があること等の諸事情を総合的に勘案すれば、保険会社の免責主張をそのまま認めることはできず、また申立人の主張もそのまま認めることはできないこと、一方、保険会社は申立人の請求する傷害保険金から一定の素因減額を行った金額を支払う意思を表明していることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、上記金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。

【傷害保険－2】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に携行品が盗難され、旅行会社からは事故の証明書が発行されており、同時に発生した事故について同行者が契約していた別の保険会社からは同行者に保険金が支払われているとして、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求めたところ、保険会社は事故の発生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>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

紛争解決手続を開始した後、本件については、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－3】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に携行品が盗難され、旅行会社からは事故の証明書が発行されており、同時に発生した事故について同行者が契約していた別の保険会社からは同行者に保険金が支払われているとして、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求めたところ、保険会社は事故の発生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>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

紛争解決手続を開始した後、本件については、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－4】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に携行していた現金の盗難事故に遭ったため、海外旅行傷害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申立人に対して交付したパンフレットの中に、現金が保険の対象に含まれないことが明記されていること、②代理店が申立人に保険約款の送付を失念したことは謝罪するが、保険約款の記載内容はパンフレットの記載内容と合致していること、③契約時に申立人から、「現金が補償対象となるか」等の確認はなく、代理店も誤認を与えるような説明はしていないことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、①パンフレットの記載内容は「携行していれば現金も対象になる」とも解釈できること、②保険約款を見れば、現金が対象外であることは明らかだが、保険会社は保険約款の送付を失念し、結果として説明を怠ったこと、③現金が対象外であることが分かっていたら、わざわざ現金を携行しなかったことから、保険会社は保険金を支払う義務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パンフレットの記載内容は、現金が携行品の対象から除外されていると解釈するのが自然であること、②パンフレットには「詳しい内容につきましては、取扱代理店または保険会社までお問い合わせください。」との記載があるが、申立人は現金が対象になるか否かの問い合わせをしておらず、代理店も誤認を与えるような説明をしていないこと、③申立人が、保険約款を受け取ったならば、本件契約をしないか、現金を携行しなかったとの主張は因果関係において合理性があるとは言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。

【傷害保険－5】 [保険金の支払]

申立人は、スポーツの練習中に前腕を打撲したことから、全ての通院実日数について、保険会社に傷害保険に基づく通院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、申立人のケガは他覚的所見のない前腕打撲傷であり、申立人の担当医の所見や申立人による具体的な症状および支障状況の説明に特筆すべき点もないため、傷害保険に基づく通院保険金の支払の対象となる「平常の業務に従事することまたは平常の生活に支障が生じた」期間について、打撲傷の一般的な支障期間を超えて認定すべき根拠は見当たらないことから、同支障期間における通院実日数分の保険金を認定するのが妥当であるとして、申立人が求める全ての通院実日数に対する保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対し申立人は、①受傷部位に痛み、腫れがあり、平常生活に支障があったからこそ通院したこと、②受傷時において既往症や同時治療の疾病はなかったこと、③他の保険会社は全ての通院実日数を認定し

たことから、保険会社は全ての通院実日数について保険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た結果、①保険会社の主張は、診断書に基づき顧問医の見解を踏まえ、申立人の治療状況も考慮した上で、現状における妥当な判断がなされていると考えるのが合理的であること、②保険会社は、提示日数を再検討するためには主治医への医療確認は必須であり、必要に応じ、申立人への具体的な支障内容の確認が前提となると主張しているが、申立人はこれに応じるつもりは全くないと主張していること、③申立人は、受傷部位に痛み、腫れがあるため通院していたと説明するものの、それ以上に保険会社の提示額を超えて認定する根拠となる証憑の提出がないこと等から申立人の主張をそのまま認めることはできないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、保険会社の提示内容による通院保険金に相当する和解金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険一6】 [保険金の支払]

申立人2名は、海外旅行中に、レストラン駐車場に駐車中の自動車内に置いていた腕時計、バッグ等の盗難被害を被ったとして、保険会社に海外旅行傷害保険の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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件盗難について各申立人からなされた申告内容を精査したところ、盗難に遭ったレストランや同行者数 本件盗難の発生時刻、警察への届出方法および被害品目等の重要な事項が異なっている上に、各申立人が申告する盗難発生の実事等が客観的に裏付けられていないことから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、各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、当事者双方の主張内容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は困難と判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険一7】 [保険金の支払]

申立人は、温泉で濡れた床に足を取られて転倒し負傷したことから、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は、急激かつ偶然な事故によって受傷したことが十分に確認できないとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故の目撃者がいないこと、②申立人の身体に擦過痕、打撲傷などの明らかな外傷がなく、画像上も骨に異常は認められないなど他覚的所見がなく自覚症状の訴えにとどまっていること、③同行者に関する調査を拒否していること等から申立人が傷害を負った事実を客観的に確認できないため、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、本件事故が急激・偶然・外来の要件を満たす必要があるかの事実認定が必要であるが、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。

【傷害保険－8】 [保険金の支払]

申立人は、地下鉄車内で手すりに手をかけて立っていた際に、腕の下を他の乗客がくぐったことで傷害を負ったため、保険会社に傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は、事故発生に関する立証がされてい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申立人の事故状況の申告に変遷があり、受傷後の行動や治療経過についても整合性に欠けるとして、保険約款に定める「急激かつ偶然な外来の事故によって負った傷害」に関しての立証がされていないこと、②申立人は、これまでも多数の事故歴と保険金請求歴があり、いずれも同様な請求内容であることから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件傷害が保険約款に定める「急激かつ偶然な外来の事故」として発生したかに関する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、保険会社は保険約款に定める要件が立証されていないとして、保険金を支払うことはできない旨を主張しており、和解が成立する余地はないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－9】 [保険金の支払]

申立人は、自転車で行中自動車と衝突した事故により受傷し、自賠責保険における後遺障害等級第12級6号に該当すると認定されたことを受けて、保険会社に傷害保険の後遺障害保険金の填補率もこれに相当する割合とすることを求めたところ、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、申立人から提出された後遺障害に関する提出書類と保険約款から、後遺障害保険金填補率は申立人の主張を下回る割合を認定することが妥当であり、申立人の主張に応じることは被保険者間の不公平を容認することになるため、和解に応じることはできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の後遺障害程度の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、当事者双方から提出された資料等によっては申立人主張の事実を確認することができず、また保険会社は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－10】 [保険金の支払]

申立人は、道路を歩行中に石を強く踏み、足底前部に傷害を負った事故に遭ったため通院しており、その後ショッピングカートに足小指を轢かれる事故によって受傷し症状が悪化したことから、保険会社に実通院日数に応じた傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は保険金の補償対象となる期間は通院日数の一部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、傷害保険に基づく保険金の補償対象となるのは、平常の業務に従事すること、または平常の生活に支障が生じていた期間における通院日数であり、完治するまでの実通院日数ではないことから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、ショッピングカートによる傷害が、以前、道路走行中に負った傷害に与えた影響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、親族が入院によって行くことが出来なくなった海外旅行に関してキャンセル費用が発生したため、保険会社に海外旅行保険に付帯した旅行変更費用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、①旅行を中止される原因となった親族の疾病の発病日が、保険契約日より以前であったこと、②契約の際、取消費用保険金が支払われない場合についての説明がなかったとの申立人の主張については、パンフレットを手交し説明、さらに特約についてはFAXを送付していることから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、契約の際の説明に係る事実認定が必要であるところ、両当事者から提出された資料から、それを客観的に判断することはできず、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－12】 [保険金の支払]

申立人は、運動中に転倒し、手の薬指と甲を骨折し後遺障害が発生したため、保険会社に傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人に生じた後遺障害について薬指の可動域等を勘案し、保険約款等に基づいて判断すると、提示した保険金を支払うことが妥当であると認められることから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争解決を図るためには、申立人に生じた後遺障害が保険約款における後遺障害区分のいずれに該当す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。

【新種・海上保険－1】 [保険金の支払]

申立人は、建物が違法状態であることが建築中に判明し、適法化するために建物を移動する工事費用等が建築工事保険の欠陥除去費用に該当するとして、保険会社に保険金支払請求をしたところ、保険会社は、欠陥除去費用の要件である不測かつ突発的な費用に当たら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本来建築できない場所に建築をしていた事実自体は、建築開始時から継続していることから突発的な事故とはいえ、申立人の知識・経験から予測し、また予測しえた原因により発生した事故とも言い得るため、建築工事保険約款に定める「不測かつ突発的な」事故とはいえ、②申立人の主張する費用が保険金支払の対象とはならない欠陥除去費用に該当することは明らかであることから、保険金支払対象とはならない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の主張する工事費用が不測かつ突発的な事故に該当するか否かおよび保険の対象の設計の欠陥を除去するための費用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。

【新種・海上保険－2】 [保険金の支払]

申立人(建設業者)は、増改築工事を行った住宅で漏水事故が発生したため、保険会社に住宅の所有者に支払った修理費用相当額について生産物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、生産物賠償責任保険では、引渡しを行った工事内容の瑕疵等が原因で他人の財物に損害を与えた場合には保険金支払の対象になるものの、本件損害箇所は申立人自身で施工した部分であることから、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生産物賠償責任保険の保険約款に規定される免責事項の一つに「仕事の欠陥に起因する仕事の目的物の滅失、き損または汚損自体に対する損害は保険金支払の対象にはならない」と規定されていること、②本件損害の箇所については、申立人も自身が施工したことを認めていること、③したがって生産物賠償責任保険の保険金支払の対象外となることは、約款上明らかであるといわざるを得ないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本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－3】 [保険金の支払]

申立人(建設業者)は、増改築工事を行った住宅で漏水事故が発生したため、保険会社に住宅の所有者に支払った修理費用相当額について生産物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、申立人が増改築工事を行った住宅で2回の漏水事故が発生しているが、保険期間中に発生した1回目の漏水事故については承知していないとし、2回目の漏水事故についてはその発生を認めているものの保険期間終了後に発生したものであることから、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、申立人が主張する事故は保険期間終了後に発生していること等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本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)を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険-4】 [保険金の支払]

申立人は、医師からうつ病との診断を受けて、入院したため、保険会社に医療保険に基づく疾病入院保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は、外出や外泊している日数が入院期間中に多くある等の事実から判断すると、保険約款において保険金を支払う場合としている「平常の業務に従事することまたは平常の生活ができない場合」に該当しないこと、②申立人の入院した病院が申立人の自宅から徒歩圏内にあることや、入院中に申立人が通学のため外出していることから、申立人は自宅から当該病院に通院することも十分可能であり、約款で定める「自宅等での治療が困難であるため、病院または診療所に入り、常に医師の管理下において治療に専念すること」に該当しないこと等から、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、申立人の入院の状態が疾病入院保険金支払事由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。

【その他-1】 [その他]

申立人は、賠償責任保険の保険金請求を取り下げたことから、保険会社に対し保険金請求書類の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じられないとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

紛争解決手続を開始した後、本件については、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。

【その他-2】 [その他]

申立人は、代理店が販売した個人型確定拠出年金について投資商品であるとの説明を受けずに契約

をさせられており、自分は知識の乏しい高齢者であり、また当該商品は税制上のメリットがないことも明らかであることから、不当な勧誘であったと考えられるため契約は無効であるとして元金の返還を求めたところ、保険会社は契約は有効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>

保険会社側は、申立人には本件契約締結にあたり、スターター・キットの交付を始め、契約締結時には当該商品内容を申立人に十分な説明をして契約締結に至ったと主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社側は金融商品販売法が求める適合性原則のルール下での顧客の理解度に相応しい説明を行い得たという事実を認めることはいささか困難であることが確認できることから、保険会社側の説明義務が十分尽くされたと見ることができないこと、②申立人は、契約内容および取引状況に関して、その都度交付されている書類から確認できる状況にありながら、運用差損が生じていることに気づけなかったこと、③本件年金契約は解除できないものとして継続中であることから、損害額の確定ができず、今後の株価動向によっては差損が相当程度減少しないしは差益に転じる可能性がないとはいえないことなども考慮する必要があること等を確認した。

このため、保険会社から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出されたことから和解が成立した。

【交通賠償－1】 [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－2】 [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－3】 [対人]

後遺障害保険金の支払について争いがあったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計2回)を実施。
当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争の解決のための和解案を模索したが、
和解の成立する見込みがないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償一4】 [対物]

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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計2回)を実施。
当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争の解決のための和解案を模索したが、
和解の成立する見込みがないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償一5】 [対物]

被害自動車の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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。
当事者から提出された資料等を踏まえ、適切な損害賠償額を和解案として提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償一6】 [その他]

被害を被った申立人所有の賃貸建物の家賃収入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2回)を実施。
当事者から提出された資料等を踏まえ、適切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		
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
〒101-0063
東京都千代田区神田淡路町 2-105
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