

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

2014年度第1四半期(2014年4月1日～6月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が705件、紛争解決手続が136件となった。

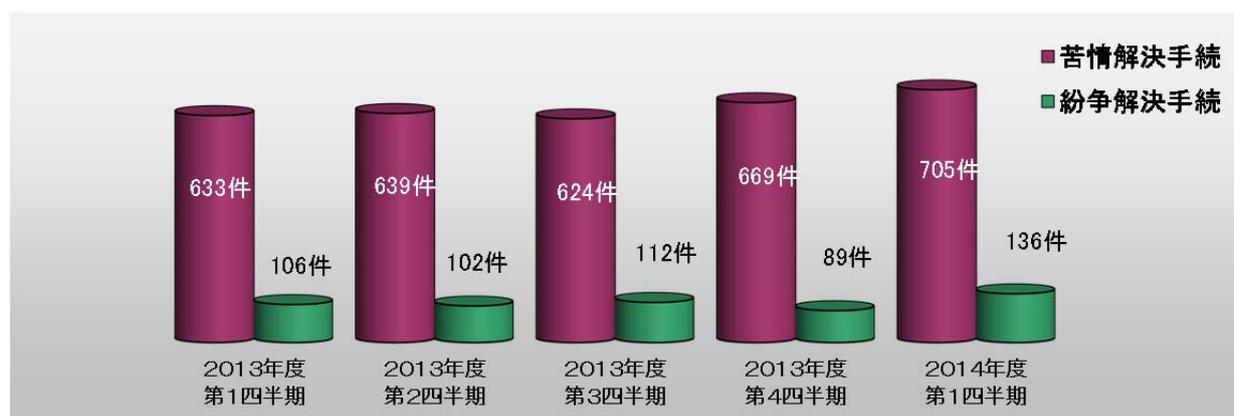
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が627件、紛争解決手続が109件となった。

(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	705	1000	219	408	486	592
紛争解決手続	136	182	14	95	122	87

(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2013年度第4四半期(2014年1月1日～3月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は36件(5.1%)増加し、紛争解決手続は47件(34.6%)増加した。また、2013年度1四半期受付分と比較すると、苦情解決手続は72件(10.2%)増加し、紛争解決手続は30件(22.1%)増加した。(7ページ、13ページ参照。)

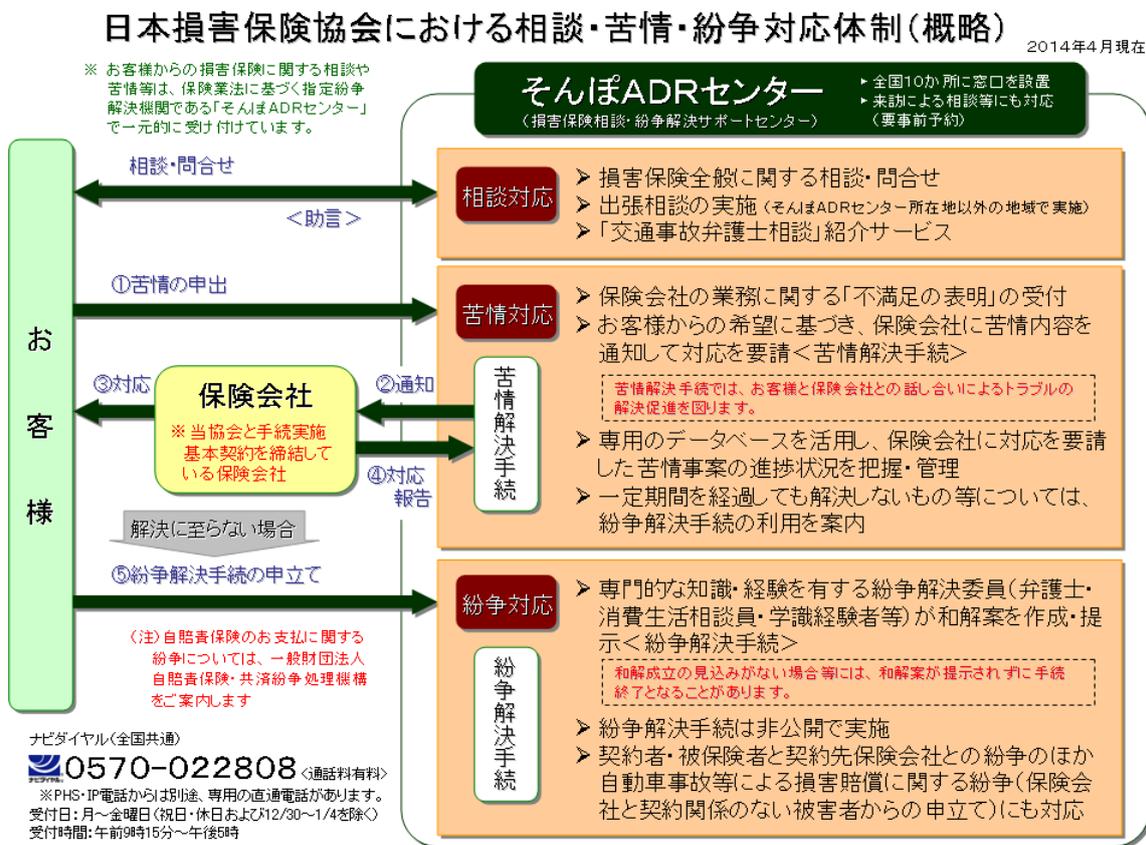


過去1年分の受付状況について四半期ごとの推移を見ると、苦情解決手続に関しては、2013年度第3四半期以降、新規受付件数が増加傾向にある。また、紛争解決手続に関しても、2013年度第4四半期に件数が一時的に減少したものの、継続して増加傾向が窺える。

こうした状況を踏まえ、紛争解決手続において審査対応の強化(紛争解決委員の増員等)を行うとともに、さらなるお客様の利用ニーズに応えるため、引き続き、周知・PR 活動に努めることとしている。

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。



(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
2012年度	31,027 (71.7)	2,558 (5.9)	1,882 (4.4)	2,152 (5.0)	5,637 (13.0)	43,256 (100.0)
苦情	10,341 (84.7)	662 (5.4)	547 (4.5)	479 (3.9)	183 (1.5)	12,212 (100.0)
相談	20,686 (66.6)	1,896 (6.1)	1,335 (4.3)	1,673 (5.4)	5,454 (17.6)	31,044 (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	2,726 (85.1)	175 (5.5)	122 (3.8)	130 (4.1)	50 (1.6)	3,203 (100.0)
相談	6,076 (68.0)	553 (6.2)	400 (4.5)	466 (5.2)	1,438 (16.1)	8,933 (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	2,497 (84.8)	158 (5.4)	129 (4.4)	104 (3.5)	56 (1.9)	2,944 (100.0)
相談	5,446 (66.5)	480 (5.9)	336 (4.1)	382 (4.7)	1,550 (18.9)	8,194 (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	2,628 (84.6)	162 (5.2)	150 (4.8)	123 (4.0)	44 (1.4)	3,107 (100.0)
相談	4,714 (67.6)	421 (6.0)	277 (4.0)	378 (5.4)	1,187 (17.0)	6,977 (100.0)
第4四半期	6,940 (70.1)	609 (6.2)	468 (4.7)	569 (5.7)	1,312 (13.3)	9,898 (100.0)
苦情	2,490 (84.2)	167 (5.6)	146 (4.9)	122 (4.1)	33 (1.1)	2,958 (100.0)
相談	4,450 (64.1)	442 (6.4)	322 (4.6)	447 (6.4)	1,279 (18.4)	6,940 (100.0)
2013年度	25,239 (68.5)	2,703 (7.3)	1,809 (4.9)	2,332 (6.3)	4,755 (12.9)	36,838 (100.0)
苦情	10,321 (83.6)	774 (6.3)	568 (4.6)	496 (4.0)	181 (1.5)	12,340 (100.0)
相談	14,918 (60.9)	1,929 (7.9)	1,241 (5.1)	1,836 (7.5)	4,574 (18.7)	24,498 (100.0)
第1四半期	6,477 (68.5)	606 (6.4)	486 (5.1)	593 (6.3)	1,290 (13.6)	9,452 (100.0)
苦情	2,528 (84.3)	179 (6.0)	137 (4.6)	105 (3.5)	49 (1.6)	2,998 (100.0)
相談	3,949 (61.2)	427 (6.6)	349 (5.4)	488 (7.6)	1,241 (19.2)	6,454 (100.0)
第2四半期	6,189 (68.8)	639 (7.1)	432 (4.8)	572 (6.4)	1,159 (12.9)	8,991 (100.0)
苦情	2,549 (82.8)	187 (6.1)	156 (5.1)	143 (4.6)	42 (1.4)	3,077 (100.0)
相談	3,640 (61.5)	452 (7.6)	276 (4.7)	429 (7.3)	1,117 (18.9)	5,914 (100.0)
第3四半期	6,201 (69.8)	692 (7.8)	405 (4.6)	505 (5.7)	1,078 (12.1)	8,881 (100.0)
苦情	2,575 (83.1)	206 (6.6)	147 (4.7)	131 (4.2)	40 (1.3)	3,099 (100.0)
相談	3,626 (62.7)	486 (8.4)	258 (4.5)	374 (6.5)	1,038 (18.0)	5,782 (100.0)
第4四半期	6,372 (67.0)	766 (8.1)	486 (5.1)	662 (7.0)	1,228 (12.9)	9,514 (100.0)
苦情	2,669 (84.3)	202 (6.4)	128 (4.0)	117 (3.7)	50 (1.6)	3,166 (100.0)
相談	3,703 (58.3)	564 (8.9)	358 (5.6)	545 (8.6)	1,178 (18.6)	6,348 (100.0)
2014年度	6,370 (68.2)	636 (6.8)	474 (5.1)	658 (7.0)	1,203 (12.9)	9,341 (100.0)
苦情	2,581 (82.6)	208 (6.7)	131 (4.2)	162 (5.2)	43 (1.4)	3,125 (100.0)
相談	3,789 (61.0)	428 (6.9)	343 (5.5)	496 (8.0)	1,160 (18.7)	6,216 (100.0)
第1四半期	6,370 (68.2)	636 (6.8)	474 (5.1)	658 (7.0)	1,203 (12.9)	9,341 (100.0)
苦情	2,581 (82.6)	208 (6.7)	131 (4.2)	162 (5.2)	43 (1.4)	3,125 (100.0)
相談	3,789 (61.0)	428 (6.9)	343 (5.5)	496 (8.0)	1,160 (18.7)	6,216 (100.0)
第2四半期						
苦情						
相談						
第3四半期						
苦情						
相談						
第4四半期						
苦情						
相談						

<2014年8月13日集計>

- (注1) 「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
- (注2) かっこ内の数値は、保険種類別分類中に占める構成割合である。
- (注3) 1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。
- (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)	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		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	298	65	233	1,237	269	968
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	222	56	166	910	228	682
その他	29		29	50	1	49	46		46	31	2	29	156	3	153
東 北	500	139	361	455	130	325	418	134	284	425	131	294	1,798	534	1,264
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	28	5	23	19	6	13	83	24	59
保険金支払	287	112	175	283	112	171	239	110	129	240	110	130	1,049	444	605
その他	175	11	164	135	8	127	118	11	107	133	10	123	561	40	521
東 京	6,147	1,565	4,582	5,737	1,486	4,251	5,030	1,579	3,451	4,901	1,491	3,410	21,815	6,121	15,694
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	291	102	189	341	79	262	1,314	370	944
保険金支払	4,150	1,350	2,800	3,823	1,287	2,536	3,489	1,360	2,129	3,143	1,286	1,857	14,605	5,283	9,322
その他	1,236	43	1,193	1,246	51	1,195	941	49	892	987	43	944	4,410	186	4,224
静 岡	286	123	163	277	126	151	207	78	129	208	73	135	978	400	578
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	114	98	153	71	82	158	67	91	746	363	383
その他	35	5	30	30	3	27	27	1	26	20		20	112	9	103
北 陸	223	93	130	197	76	121	195	86	109	203	97	106	818	352	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	155	86	69	597	313	284
その他	33	3	30	25		25	29		29	26	2	24	113	5	108
中 部	580	124	456	560	178	382	625	206	419	515	173	342	2,280	681	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	174	76	98	423	161	262	489	179	310	405	155	250	1,491	571	920
その他	383	36	347	87	4	83	58	3	55	52	2	50	580	45	535
近 畿	2,034	632	1,402	1,867	527	1,340	1,623	524	1,099	1,653	524	1,129	7,177	2,207	4,970
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	1,567	562	1,005	1,414	467	947	1,233	461	772	1,239	472	767	5,453	1,962	3,491
その他	316	31	285	299	16	283	263	19	244	263	8	255	1,141	74	1,067
中 国	426	73	353	387	74	313	368	61	307	398	75	323	1,579	283	1,296
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	334	65	269	291	67	224	272	48	224	292	65	227	1,189	245	944
その他	33		33	49		49	46	1	45	57	1	56	185	2	183
四 国	397	136	261	301	92	209	325	106	219	324	65	259	1,347	399	948
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	289	117	172	228	79	149	249	92	157	241	59	182	1,007	347	660
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	860	225	635	862	234	628	3,736	769	2,967
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	788	125	663	722	129	593	676	195	481	544	199	345	2,730	648	2,082
その他	140	7	133	100	5	95	84	2	82	223	6	217	547	20	527
沖 縄	140	69	71	100	41	59	81	39	42	90	22	68	411	171	240
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	66	33	70	40	30	70	37	33	69	21	48	308	164	144
その他	27		27	27	1	26	10	1	9	15		15	79	2	77
合 計	12,112	3,194	8,918	11,124	2,939	8,185	10,063	3,103	6,960	9,877	2,950	6,927	43,176	12,186	30,990
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	8,322	2,736	5,586	7,807	2,573	5,234	7,248	2,683	4,565	6,708	2,576	4,132	30,085	10,568	19,517
その他	2,491	151	2,340	2,100	95	2,005	1,672	95	1,577	1,865	76	1,789	8,128	417	7,711

〈2014年8月13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、「そんぽがいはけん相談室」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) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。また、本部受付分の地域分類は、東京として計上した。
- (注3) 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4) 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)	2013年度														
	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	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	356	77	279	301	87	214	314	82	232	334	85	249	1,305	331	974
契約募集	42	4	38	25	7	18	26		26	20	1	19	113	12	101
契約管理	23	2	21	30	11	19	27	6	21	32	4	28	112	23	89
保険金支払	259	71	188	226	69	157	230	76	154	251	78	173	966	294	672
その他	32		32	20		20	31		31	31	2	29	114	2	112
東北	317	96	221	289	90	199	275	114	161	317	117	200	1,198	417	781
契約募集	23	6	17	13	4	9	13	7	6	26	4	22	75	21	54
契約管理	18	10	8	11	6	5	15	11	4	19	8	11	63	35	28
保険金支払	192	75	117	179	78	101	176	86	90	205	100	105	752	339	413
その他	84	5	79	86	2	84	71	10	61	67	5	62	308	22	286
東京	4,503	1,463	3,040	4,141	1,433	2,708	4,216	1,499	2,717	4,486	1,508	2,978	17,346	5,903	11,443
契約募集	320	55	265	296	51	245	312	64	248	377	53	324	1,305	223	1,082
契約管理	301	99	202	279	90	189	309	85	224	369	92	277	1,258	366	892
保険金支払	2,867	1,246	1,621	2,689	1,249	1,440	2,767	1,303	1,464	2,844	1,308	1,536	11,167	5,106	6,061
その他	1,015	63	952	877	43	834	828	47	781	896	55	841	3,616	208	3,408
静岡	239	80	159	216	79	137	237	94	143	228	66	162	920	319	601
契約募集	12	3	9	10	3	7	11	2	9	11	4	7	44	12	32
契約管理	24	8	16	15	6	9	15	2	13	21	3	18	75	19	56
保険金支払	173	67	106	164	69	95	178	89	89	149	58	91	664	283	381
その他	30	2	28	27	1	26	33	1	32	47	1	46	137	5	132
北陸	247	93	154	308	146	162	301	143	158	369	158	211	1,225	540	685
契約募集	11	2	9	18	6	12	17	5	12	30	5	25	76	18	58
契約管理	24	11	13	23	10	13	18	9	9	32	15	17	97	45	52
保険金支払	161	80	81	219	129	90	218	125	93	220	136	84	818	470	348
その他	51		51	48	1	47	48	4	44	87	2	85	234	7	227
中部	643	194	449	593	202	391	552	220	332	617	256	361	2,405	872	1,533
契約募集	44	9	35	55	10	45	42	13	29	61	12	49	202	44	158
契約管理	33	12	21	35	12	23	23	10	13	41	18	23	132	52	80
保険金支払	432	169	263	409	174	235	424	196	228	450	223	227	1,715	762	953
その他	134	4	130	94	6	88	63	1	62	65	3	62	356	14	342
近畿	1,585	545	1,040	1,563	537	1,026	1,486	499	987	1,522	484	1,038	6,156	2,065	4,091
契約募集	77	11	66	81	8	73	57	6	51	68	8	60	283	33	250
契約管理	92	34	58	102	32	70	122	40	82	111	44	67	427	150	277
保険金支払	1,181	491	690	1,146	490	656	1,120	449	671	1,133	421	712	4,580	1,851	2,729
その他	235	9	226	234	7	227	187	4	183	210	11	199	866	31	835
中国	373	130	243	366	140	226	367	147	220	383	130	253	1,489	547	942
契約募集	27	2	25	27	5	22	36	5	31	45	6	39	135	18	117
契約管理	19	7	12	18	8	10	25	11	14	31	9	22	93	35	58
保険金支払	286	119	167	283	127	156	268	128	140	260	113	147	1,097	487	610
その他	41	2	39	38		38	38	3	35	47	2	45	164	7	157
四国	337	81	256	351	116	235	358	88	270	395	114	281	1,441	399	1,042
契約募集	24	2	22	18	2	16	18	5	13	28	6	22	88	15	73
契約管理	14	7	7	22	8	14	22	4	18	22	6	16	80	25	55
保険金支払	247	69	178	274	103	171	251	74	177	273	95	178	1,045	341	704
その他	52	3	49	37	3	34	67	5	62	72	7	65	228	18	210
九州	748	215	533	744	210	534	672	181	491	743	208	535	2,907	814	2,093
契約募集	37	8	29	39	6	33	43	7	36	58	10	48	177	31	146
契約管理	43	12	31	49	18	31	41	16	25	51	24	27	184	70	114
保険金支払	468	187	281	454	183	271	416	152	264	471	172	299	1,809	694	1,115
その他	200	8	192	202	3	199	172	6	166	163	2	161	737	19	718
沖縄	76	18	58	93	31	62	88	32	56	91	32	59	348	113	235
契約募集	9		9	6		6	6	2	4	12	2	10	33	4	29
契約管理	1		1	4	2	2	7	2	5	4		4	16	4	12
保険金支払	59	18	41	75	26	49	64	28	36	64	30	34	262	102	160
その他	7		7	8	3	5	11		11	11		11	37	3	34
合計	9,424	2,992	6,432	8,965	3,071	5,894	8,866	3,099	5,767	9,485	3,158	6,327	36,740	12,320	24,420
契約募集	626	102	524	588	102	486	581	116	465	736	111	625	2,531	431	2,100
契約管理	592	202	390	588	203	385	624	196	428	733	223	510	2,537	824	1,713
保険金支払	6,325	2,592	3,733	6,118	2,697	3,421	6,112	2,706	3,406	6,320	2,734	3,586	24,875	10,729	14,146
その他	1,881	96	1,785	1,671	69	1,602	1,549	81	1,468	1,696	90	1,606	6,797	336	6,461

<2014年8月13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。また、本部受付分の地域分類は、東京として計上した。

(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)	2014年度													
	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	
北海道	319	94	225									319	94	225
契約募集	26	3	23									26	3	23
契約管理	17		17									17	0	17
保険金支払	233	88	145									233	88	145
その他	43	3	40									43	3	40
東 北	318	111	207									318	111	207
契約募集	28	6	22									28	6	22
契約管理	12	4	8									12	4	8
保険金支払	201	92	109									201	92	109
その他	77	9	68									77	9	68
東 京	4,334	1,424	2,910									4,334	1,424	2,910
契約募集	319	52	267									319	52	267
契約管理	290	55	235									290	55	235
保険金支払	2,702	1,258	1,444									2,702	1,258	1,444
その他	1,023	59	964									1,023	59	964
静 岡												0	0	0
契約募集												0	0	0
契約管理												0	0	0
保険金支払												0	0	0
その他												0	0	0
北 陸	268	110	158									268	110	158
契約募集	24	8	16									24	8	16
契約管理	20	10	10									20	10	10
保険金支払	166	90	76									166	90	76
その他	58	2	56									58	2	56
中 部	949	367	582									949	367	582
契約募集	76	14	62									76	14	62
契約管理	66	25	41									66	25	41
保険金支払	676	319	357									676	319	357
その他	131	9	122									131	9	122
近 畿	1,402	474	928									1,402	474	928
契約募集	77	12	65									77	12	65
契約管理	92	34	58									92	34	58
保険金支払	953	412	541									953	412	541
その他	280	16	264									280	16	264
中 国	457	172	285									457	172	285
契約募集	48	7	41									48	7	41
契約管理	22	6	16									22	6	16
保険金支払	341	158	183									341	158	183
その他	46	1	45									46	1	45
四 国	393	116	277									393	116	277
契約募集	25	5	20									25	5	20
契約管理	29	11	18									29	11	18
保険金支払	281	95	186									281	95	186
その他	58	5	53									58	5	53
九 州	780	224	556									780	224	556
契約募集	36	5	31									36	5	31
契約管理	49	11	38									49	11	38
保険金支払	539	197	342									539	197	342
その他	156	11	145									156	11	145
沖 縄	96	27	69									96	27	69
契約募集	5		5									5	0	5
契約管理	2	1	1									2	1	1
保険金支払	77	26	51									77	26	51
その他	12		12									12	0	12
合 計	9,316	3,119	6,197									9,316	3,119	6,197
契約募集	664	112	552									664	112	552
契約管理	599	157	442									599	157	442
保険金支払	6,169	2,735	3,434									6,169	2,735	3,434
その他	1,884	115	1,769									1,884	115	1,769

<2014年8月13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。また、本部受付分の地域分類は、東京として計上した。
(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。

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,%)

	2013年度					2014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	517 (81.4)	505 (78.9)	494 (79.0)	537 (80.1)	2,053 (79.9)	562 (79.5)				562 (79.5)
	火災	49 (7.7)	42 (6.6)	39 (6.2)	57 (8.5)	187 (7.3)	63 (8.9)				63 (8.9)
	傷害	36 (5.7)	56 (8.8)	51 (8.2)	38 (5.7)	181 (7.0)	36 (5.1)				36 (5.1)
	新種・海上	29 (4.6)	34 (5.3)	39 (6.2)	32 (4.8)	134 (5.2)	45 (6.4)				45 (6.4)
	その他	4 (0.6)	3 (0.5)	2 (0.3)	6 (0.9)	15 (0.6)	1 (0.1)				1 (0.1)
	合計	635	640	625	670	2,570	707				707
苦情局面別	契約募集	18 (2.8)	19 (3.0)	26 (4.2)	28 (4.2)	91 (3.5)	26 (3.7)				26 (3.7)
	契約管理	66 (10.4)	63 (9.9)	60 (9.6)	55 (8.2)	244 (9.5)	47 (6.7)				47 (6.7)
	保険金支払	542 (85.6)	555 (86.9)	529 (84.8)	569 (85.1)	2,195 (85.6)	616 (87.4)				616 (87.4)
	その他	7 (1.1)	2 (0.3)	9 (1.4)	17 (2.5)	35 (1.4)	16 (2.3)				16 (2.3)
	合計	633	639	624	669	2,565	705				705
申出内容別	契約引受	12 (1.4)	14 (1.6)	20 (2.4)	24 (2.9)	70 (2.1)	15 (1.7)				15 (1.7)
	接客態度	80 (9.4)	119 (14.0)	99 (12.1)	109 (13.0)	407 (12.1)	122 (13.6)				122 (13.6)
	手続遅延等	134 (15.8)	151 (17.8)	119 (14.5)	118 (14.0)	522 (15.6)	131 (14.6)				131 (14.6)
	説明不足等	126 (14.9)	109 (12.8)	69 (8.4)	78 (9.3)	382 (11.4)	92 (10.2)				92 (10.2)
	不適正手続	70 (8.3)	48 (5.6)	78 (9.5)	83 (9.9)	279 (8.3)	89 (9.9)				89 (9.9)
	提示内容	257 (30.3)	236 (27.8)	248 (30.3)	235 (28.0)	976 (29.1)	268 (29.8)				268 (29.8)
	支払可否	110 (13.0)	118 (13.9)	95 (11.6)	102 (12.1)	425 (12.7)	93 (10.3)				93 (10.3)
	保険金関連	53 (6.3)	48 (5.6)	73 (8.9)	86 (10.2)	260 (7.7)	82 (9.1)				82 (9.1)
	その他	5 (0.6)	7 (0.8)	17 (2.1)	5 (0.6)	34 (1.0)	8 (0.9)				8 (0.9)
合計	847	850	818	840	3,355	900				900	

<2014年8月13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) かつこ内の数値は、各分類(保険種類別・申出内容別・苦情局面別)中に占める構成割合である。
 (注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,%)

	2013年度					2014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)	(0.0)	3 (0.5)	4 (0.7)	7 (0.3)	3 (0.5)				3 (0.5)
	解決	544 (78.3)	517 (83.7)	534 (82.2)	511 (84.0)	2,106 (81.9)	510 (81.3)				510 (81.3)
	移行	60 (8.6)	47 (7.6)	47 (7.2)	35 (5.8)	189 (7.4)	57 (9.1)				57 (9.1)
	不応諾	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
	不調	86 (12.4)	50 (8.1)	60 (9.2)	53 (8.7)	249 (9.7)	52 (8.3)				52 (8.3)
	その他	5 (0.7)	4 (0.6)	6 (0.9)	5 (0.8)	20 (0.8)	5 (0.8)				5 (0.8)
	移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
	合計	695	618	650	608	2,571	627				627
所要期間別	1か月未満	159 (22.9)	168 (27.2)	161 (24.8)	156 (25.7)	644 (25.0)	156 (24.9)				156 (24.9)
	3か月未満	262 (37.7)	226 (36.6)	226 (34.8)	210 (34.5)	924 (35.9)	250 (39.9)				250 (39.9)
	6か月未満	132 (19.0)	101 (16.3)	136 (20.9)	115 (18.9)	484 (18.8)	102 (16.3)				102 (16.3)
	6か月以上	142 (20.4)	123 (19.9)	127 (19.5)	127 (20.9)	519 (20.2)	119 (19.0)				119 (19.0)
	合計	695	618	650	608	2,571	627				627
手続方法別	電話	1,872 (97.6)	2,144 (97.3)	1,778 (97.3)	2,114 (97.6)	7,908 (97.5)	1,866 (96.1)				1,866 (96.1)
	文書(郵便)	17 (0.9)	24 (1.1)	18 (1.0)	16 (0.7)	75 (0.9)	35 (1.8)				35 (1.8)
	来訪	29 (1.5)	35 (1.6)	31 (1.7)	36 (1.7)	131 (1.6)	41 (2.1)				41 (2.1)
	合計	1,918	2,203	1,827	2,166	8,114	1,942				1,942

<2014年8月13日集計>

- (注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。
 (注2) 終了事由別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
 (注3) かつこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・手続方法別)中に占める構成割合である。
 (注4) 手続方法別に関して、1事案に複数回の申出があったものについては、それらを重複して計上した。

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況(保険種別/苦情局面別)

(単位:件)

	保険種別						苦情局面別				
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計	契約募集	契約管理	保険金支払	その他	合計
北海道	14	1	0	2	0	17	0	1	16	0	17
青森県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
岩手県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	9	2	0	0	0	11	0	0	11	0	11
秋田県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
山形県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
福島県	5	0	0	0	0	5	0	0	5	0	5
茨城県	18	2	1	0	0	21	0	4	16	1	21
栃木県	11	0	2	0	0	13	0	0	13	0	13
群馬県	7	2	0	0	0	9	1	0	8	0	9
埼玉県	33	4	1	2	0	40	3	1	35	1	40
千葉県	37	4	3	2	0	46	1	1	43	1	46
東京都	60	16	7	8	0	91	5	4	78	3	90
神奈川県	46	5	1	8	0	60	2	5	50	3	60
新潟県	3	0	0	0	0	3	1	0	2	0	3
富山県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
石川県	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1
福井県	4	0	0	1	0	5	0	2	3	0	5
山梨県	7	0	0	0	0	7	0	1	6	0	7
長野県	8	0	1	0	0	9	2	1	6	0	9
岐阜県	6	1	0	0	0	7	0	0	7	0	7
静岡県	10	0	1	1	0	12	0	0	12	0	12
愛知県	38	4	4	3	0	49	3	4	42	0	49
三重県	8	5	2	1	0	16	1	1	14	0	16
滋賀県	11	0	1	0	0	12	0	1	11	0	12
京都府	9	0	2	0	0	11	1	0	10	0	11
大阪府	49	8	3	6	0	66	1	6	57	1	65
兵庫県	50	0	0	5	0	55	0	8	46	1	55
奈良県	9	0	0	0	1	10	0	0	9	1	10
和歌山県	4	0	1	2	0	7	1	0	6	0	7
鳥取県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	1	0	0	1	0	2	0	0	2	0	2
岡山県	8	1	1	0	0	10	0	1	9	0	10
広島県	18	6	0	0	0	24	1	0	23	0	24
山口県	3	1	1	0	0	5	2	0	3	0	5
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	2	0	0	1	0	3	0	1	2	0	3
愛媛県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
高知県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
福岡県	38	0	1	0	0	39	1	3	32	3	39
佐賀県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
長崎県	3	1	1	0	0	5	0	1	4	0	5
熊本県	5	0	0	1	0	6	0	0	6	0	6
大分県	5	0	0	0	0	5	0	0	4	1	5
宮崎県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
鹿児島県	3	0	2	0	0	5	0	1	4	0	5
沖縄県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	562	63	36	45	1	707	26	47	616	16	705

<2014年8月13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/法人個人別)

(単位:件)

	申出内容別										法人個人別		
	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	法人	個人	合計
北海道	0	6	5	3	1	7	2	0	0	24	2	15	17
青森県	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	2	2	4
岩手県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	0	1	4	0	0	7	1	2	0	15	0	11	11
秋田県	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	2	2
山形県	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1
福島県	0	1	2	1	0	4	0	1	0	9	0	5	5
茨城県	2	2	6	3	3	7	3	2	0	28	3	18	21
栃木県	0	1	0	1	3	8	2	0	0	15	1	12	13
群馬県	0	1	1	1	0	3	2	2	0	10	0	9	9
埼玉県	0	4	4	2	6	19	7	5	1	48	4	36	40
千葉県	0	10	7	10	2	15	7	9	0	60	6	40	46
東京都	3	14	21	9	8	37	16	9	1	118	10	80	90
神奈川県	2	8	9	5	9	26	4	4	1	68	1	59	60
新潟県	0	1	0	1	0	2	1	0	0	5	1	2	3
富山県	0	2	0	0	0	2	0	0	0	4	0	2	2
石川県	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1
福井県	0	0	1	1	3	0	1	0	1	7	0	5	5
山梨県	0	3	4	0	1	1	0	0	0	9	0	7	7
長野県	1	1	2	1	3	3	0	1	0	12	1	8	9
岐阜県	0	1	3	0	1	3	3	0	0	11	2	5	7
静岡県	0	1	3	2	0	5	2	1	0	14	0	12	12
愛知県	1	7	10	8	7	17	8	4	0	62	4	45	49
三重県	0	3	1	8	1	5	2	1	0	21	2	14	16
滋賀県	1	0	2	0	1	7	1	1	0	13	0	12	12
京都府	1	0	0	0	1	6	1	2	0	11	0	11	11
大阪府	1	10	13	9	9	19	11	6	2	80	4	61	65
兵庫県	1	10	7	6	9	17	2	13	2	67	0	55	55
奈良県	0	1	1	1	2	3	2	1	0	11	0	10	10
和歌山県	0	1	0	0	2	1	1	3	0	8	0	7	7
鳥取県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	0	1	0	1	1	0	1	1	0	5	1	1	2
岡山県	1	6	1	3	1	5	2	2	0	21	1	9	10
広島県	0	14	8	5	2	12	4	1	0	46	2	22	24
山口県	0	3	1	1	4	2	0	0	0	11	0	5	5
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3	0	3	3
愛媛県	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	1	1
高知県	0	0	0	2	0	1	2	0	0	5	0	4	4
福岡県	1	3	8	4	4	13	3	3	0	39	0	39	39
佐賀県	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	2	2
長崎県	0	0	0	2	1	1	1	0	0	5	1	4	5
熊本県	0	0	1	0	2	1	1	1	0	6	0	6	6
大分県	0	4	1	0	0	2	0	0	0	7	0	5	5
宮崎県	0	1	2	0	0	1	0	1	0	5	0	4	4
鹿児島県	0	0	3	0	1	0	0	1	0	5	0	5	5
沖縄県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	15	122	131	92	89	268	93	82	8	900	48	657	705

<2014年8月13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 損害賠償の算定について5か月も放置されている [自動車保険/被害者からの申出]

夫が運転していた自動車の助手席に乗車中、追突事故に遭い、ケガを負った。
その後、夫とともに1年半にわたる通院でケガが治癒したため、相手方保険会社に治癒したことを連絡したところ、「損害賠償額の算定書を作成して送る」と言われた。
ところが、その後連絡がなく、これまで3度ほど担当者に確認の連絡をしたが、「手続中なので今週中に送る」と毎度同じことを言われるだけで、5か月経った現在でも書類が送られてこない。
損害賠償額に関する回答を早急にほしい。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、申出人は通院期間が長期に亘り、関係資料も膨大であったため、賠償額の算定に時間を要したこと、また、本件に関する情報が十分に整理できておらず、当事者に確認すべき事項も不十分であったため、対応が遅滞していたことが判明した。

保険会社から申出人および申出人の夫に連絡し、対応遅滞を謝罪するとともに、損害賠償の算定書を翌日提示し説明することを申し入れたところ、申出人の了解が得られたことから、必要な手続を経て保険金の支払を完了した。

<保険会社における再発防止の取り組み>

事故当事者とコンタクトを取る場合には、案件の情報を十分整理のうえ漏れなく必要情報を入手すること、対応期間をお約束した場合には、社内システムにおける期間管理を徹底した。

② 対応が遅いため、相手方に対する賠償が遅れていることに不安である [自動車保険/契約者からの申出]

2か月ほど前に駐車場で自動車を運転していたところ、誤って駐車中の自動車に追突してしまった。
相手方の車両の被害があまり大きくないので、見積り金額によっては保険を使用しないことにしようと考えていた。
契約している保険会社から、相手側の都合で修理を行うのが翌月に入ってからになると連絡があったが、その後の連絡がなかったため、当方から保険会社に連絡したところ、「先日修理工場に入庫したが、まだ損傷部分の写真が到着していないので見積りが出来ていない」と言われた。
また、事故担当者からの連絡もなくいつの間にか他の担当者が変わっていた。
修理が遅くなると、修理費用が正確でなくなったり、代車費用が多かかってしまったりする可能性があるため、相手方に対してどのように対応するかについて早急に回答してほしい。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、担当者は、相手方に対しては車両の入庫確認等の対応を断続的に行っていたものの、申出人に対して経過報告ができていなかったため、苦情の申出となったもの。

また、年度末にかかる対応であったため、担当者の変更があり、新しい担当者が申出人に対し電話で現状報告を行なおうとしていたが、申出人との連絡が取れずにいた状況であった。

保険会社から申出人に連絡し、対応不備を謝罪するとともに、相手方の都合により対応に時間がかかったことによって申出人が負担する賠償責任額の認定が変わることはない旨を説明し、今後適切な対応を行うことを申し入れ、申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

職場全員参加のミーティングにおいて、お客様の要望を十分確認したうえで、これに見合った頻度で経過報告を行うことの重要性の再確認を行った。

③ 不十分で混乱与える説明に不満 [自動車保険/契約者からの申出]

降雪日でのタクシー業務中に、緊急帰宅の必要が発生し、帰宅途中、チェーンの留金が原因でタイヤがバーストした。

早急にタイヤとホイールを手当したところ、会社業務であることから、費用は会社が半額負担と聞いた。保険会社に事故報告すると、費用は全額補償されるとのことであったが、等級ダウンの説明はなかった。会社の補助(半額負担)については、保険で補償されるため、断った。

その後、保険会社と話をすると、当初の話と異なり、度々、補償額とダウンする等級が変わっていった。保険会社の説明は不十分であり、結果的に不利益を被らせるような対応に対し、説明を求める。

<経過・対応結果>

保険会社は初期対応時に次年度以降の保険料の案内を失念し、これにより、申出人は勤務先からの損害補助を辞退することになった。また、1等級ダウン事故であるにも関わらず、誤って3等級ダウン事故として次年度以降の保険料の案内をしてしまったことにより、苦情の申出となったもの。

保険会社は、面談によるお詫びの意向を示し、かつ、再発防止策に取り組むことを約束し、申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

特に損害が軽微な場合、初動対応時に次年度以降の保険料の案内を漏らさず行うこと、また、説明誤りの防止のため、情報が不正確な場合やイレギュラーな事故の場合は、正確な案内をするための確認時間を要請する等、短絡的に回答することは避けるよう徹底した。

④ 保険会社の説明誤りがあったにも関わらず十分な謝罪がない [火災保険/契約者からの申出]

企業向けの火災総合保険に加入している。

経営している店舗内で、スタッフがノートパソコンのコードに足を引っ掛けて破損させてしまった。

修理不能であったため、保険会社に連絡したら、破損したノートパソコンの写真等を求められたので、送付したところ、すぐに同等のものを購入するようにとの連絡を受けた。

そのため、急いで同等のものを購入した後、代理店経由で保険会社から損害状況についての照会が何度か行われ、最終的にノートパソコンは補償の対象外と連絡があった。

保険会社の誤りにより、本意でないものを購入してしまったのに、謝罪だけというのは納得ができない。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、適用可能性のある約款上の免責規定を念頭に置いた対応が十分にできなかったことなどが苦情申出の原因となったもの。

保険会社から、あらためて、約款上「ノート型パソコン等の携帯式電子事務機器」は支払の対象外となること、保険会社の対応経緯について丁寧に説明し、さらに要望があれば、速やかに訪問のうえ誠心誠意説明する旨伝えたと、申出人の了解が得られた。

<保険会社における再発防止の取り組み>

担当者に対し、個別指導するとともに、同様事態の発生を防止するため、社内でミーティング等を行い、周知徹底した。

⑤ 火災保険に複数の種類があることの説明を受けていない [火災保険/契約者からの申出]

水道管が凍結、破裂し、フローリングに損害が発生した。火災保険に加入していたことを思い出し、保険会社に保険金を請求したところ、契約が住宅火災保険となっており、補償対象外と言われた。加入時には、代理店から、住宅火災保険と住宅総合保険の2種類があることの説明は無かった。代理店が住宅総合保険の契約を勧めていれば、給排水設備による事故の補償がある住宅総合保険を契約していたはずであるので、住宅総合保険の補償内容で保険金支払をしてほしい。

<経過・対応結果>

保険会社は、苦情発生時の初期対応において代理店の言葉使いに誤認される部分があったことを踏まえ謝罪するとともに、契約経緯および毎年の契約内容のお知らせの発送状況等を確認の上、保険金の支払はできない旨を丁寧に説明したところ、申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

代理店および募集人に対し、契約締結の過程において、契約ニーズの事前ヒアリング、具体的な問い合わせ、クロージング部分の説明を励行していくことを強化するよう指導するとともに、契約者への募集内容を記録として残すことで経過を管理することを提案した。

⑥ 契約時に説明責任が果たされていない [傷害保険/契約者からの申出]

インターネットを通じ海外旅行傷害保険に加入したが、渡航直前になっても保険証券が届かなかった。保険会社(カスタマーセンター)に連絡したところ、契約内容画面をコピーして渡航するよう案内された。渡航先で、バイクに乗って事故を起こし、同乗の知人がケガをした。保険会社に連絡したところ、同乗していた知人のケガについて、自動車事故であるため保険の対象外と言われたが、納得ができない。保険会社にさらに説明を求めたところ、約款に明記してあると言って、丁寧に答えてもらえない

<経過・対応結果>

保険会社から申出人に連絡し、車両に起因する賠償事故は補償対象外であること、インターネットの契約締結画面上での重要事項等にもその旨が記載されていることをあらためて丁寧に説明したところ、申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

事故受付部署において、海外旅行保険の契約締結の流れを理解し、重要事項等に「車両に起因する賠償事故は支払対象外」と記載されていることを共有するよう徹底した。

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, %)

	2013年度					2014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	60 (56.6)	54 (52.9)	76 (67.9)	53 (59.6)	243 (59.4)	84 (61.8)				84 (61.8)
	火災	17 (16.0)	20 (19.6)	12 (10.7)	19 (21.3)	68 (16.6)	21 (15.4)				21 (15.4)
	傷害	28 (26.4)	21 (20.6)	20 (17.9)	15 (16.9)	84 (20.5)	19 (14.0)				19 (14.0)
	新種・海上	1 (0.9)	6 (5.9)	3 (2.7)	1 (1.1)	11 (2.7)	10 (7.4)				10 (7.4)
	その他	(0.0)	1 (1.0)	1 (0.9)	1 (1.1)	3 (0.7)	2 (1.5)				2 (1.5)
合計	106	102	112	89	409	136				136	
手続区分別	一般(東京)	36 (34.0)	49 (48.0)	42 (37.5)	50 (56.2)	177 (43.3)	54 (39.7)				54 (39.7)
	一般(大阪)	53 (50.0)	37 (36.3)	53 (47.3)	29 (32.6)	172 (42.1)	54 (39.7)				54 (39.7)
	交通賠償	17 (16.0)	16 (15.7)	17 (15.2)	10 (11.2)	60 (14.7)	28 (20.6)				28 (20.6)
	合計	106	102	112	89	409	136				136
紛争局面別	契約募集	0 (0.0)	2 (2.0)	1 (0.9)	6 (6.7)	9 (2.2)	6 (4.4)				6 (4.4)
	契約管理	11 (10.4)	8 (7.8)	10 (8.9)	7 (7.9)	36 (8.8)	12 (8.8)				12 (8.8)
	保険金支払	91 (85.8)	90 (88.2)	97 (86.6)	72 (80.9)	350 (85.6)	112 (82.4)				112 (82.4)
	その他	4 (3.8)	2 (2.0)	4 (3.6)	4 (4.5)	14 (3.4)	6 (4.4)				6 (4.4)
合計	106	102	112	89	409	136				136	

<2014年8月13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みます。

(注2) 手続区分別および紛争局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注3) かつこ内の数値は、各分類(保険種類別・手続区分別・紛争局面別)中に占める構成割合である。

(2) 手続終了状況

(単位: 件, %)

	2013年度					2014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	14 (15.1)	12 (10.4)	11 (9.9)	17 (18.1)	54 (13.1)	14 (12.8)				14 (12.8)
	和解	11 (11.8)	20 (17.4)	19 (17.1)	21 (22.3)	71 (17.2)	16 (14.7)				16 (14.7)
	特別調停	63 (67.7)	78 (67.8)	70 (63.1)	51 (54.3)	262 (63.4)	71 (65.1)				71 (65.1)
	見込みなし	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
	双方の離脱	3 (3.2)	4 (3.5)	10 (9.0)	4 (4.3)	21 (5.1)	5 (4.6)				5 (4.6)
	一方の離脱	2 (2.2)	1 (0.9)	1 (0.9)	1 (1.1)	5 (1.2)	3 (2.8)				3 (2.8)
	その他	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
	不承諾	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)	
合計	93	115	111	94	413	109				109	
所要期間別	1か月未満	1 (1.1)	(0.0)	(0.0)	1 (1.1)	2 (0.5)	2 (1.8)				2 (1.8)
	3か月未満	19 (20.4)	25 (21.7)	22 (19.8)	22 (23.4)	88 (21.3)	25 (22.9)				25 (22.9)
	6か月未満	40 (43.0)	48 (41.7)	58 (52.3)	42 (44.7)	188 (45.5)	41 (37.6)				41 (37.6)
	1年未満	24 (25.8)	38 (33.0)	26 (23.4)	22 (23.4)	110 (26.6)	34 (31.2)				34 (31.2)
	2年未満	9 (9.7)	4 (3.5)	4 (3.6)	7 (7.4)	24 (5.8)	6 (5.5)				6 (5.5)
	2年以上	(0.0)	(0.0)	1 (0.9)	(0.0)	1 (0.2)	1 (0.9)				1 (0.9)
合計	93	115	111	94	413	109				109	
所要回数別	2回以内	32 (34.4)	45 (39.1)	38 (34.2)	29 (30.9)	144 (34.9)	31 (28.4)				31 (28.4)
	4回以内	43 (46.2)	52 (45.2)	52 (46.8)	43 (45.7)	190 (46.0)	45 (41.3)				45 (41.3)
	5回~10回	18 (19.4)	17 (14.8)	19 (17.1)	21 (22.3)	75 (18.2)	32 (29.4)				32 (29.4)
	11回以上	(0.0)	1 (0.9)	2 (1.8)	1 (1.1)	4 (1.0)	1 (0.9)				1 (0.9)
合計	93	115	111	94	413	109				109	

<2014年8月13日集計>

(注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。

(注2) 終了事由別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注3) かつこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・所要回数別)中に占める構成割合である。

(3) 紛争の事例 (当四半期における手続終了事案)

【自動車保険-1】 [契約の募集]

申立人は、中古自動車販売店で購入し、あわせて車検を受けた際に、代理店でもある中古自動車販売店は、申立人の意向を確認することなく、保険会社との間で自賠責保険契約を締結したため、保険契約の無効と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、自賠責保険という特殊性から、どの保険会社であっても差異が無く、既にはぼ保険期間の終了まで補償の提供を行っていることから、申立人の契約無効の主張には応じられないと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自賠責保険契約が無効であると判断できるかどうかの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料から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であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険-2】 [契約の管理・保全]

申立人が保険会社との間で、所有する2台の車に自動車保険を契約していたところ、そのうちの1台を廃車することとしたが、当該自動車を対象とした自動車保険のノンフリート等級の方が高位となっていたことから、こちらの契約を存続させることとして車両入替を行ったのち、もう一方の自動車保険を解約した。その数日後に申立人が借用した自動車で事故を起こした際、保険会社は他車運転危険補償特約に基づき保険金を支払ったが、その後、担当者が誤って解約済みの契約から保険金の支払手続を行ったことが判明したため、現在有効の契約で対応することを申し出たことから、申立人は、これを不服として、車両入替および解約手続を無効にした上で、解約予定の契約で事故対応を行ったうえで改めて解約手続を行った後、存続する契約のノンフリート等級を維持した形で車両入替を行うことを求めて、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>

保険会社は、解約した契約は適正な手続で行われていることから、解約後の事故対応を行うことはできないが、支払済みの保険金を全額返戻すれば、事故がなかったものとして対応する旨を主張した。

本紛争解決手続を進めている中で、申立人から保険会社に対し、存続させる車両の保険契約の満期日が迫っていることから、継続手続を行いたい旨の意向が示されたことから、保険会社は、申立人の要望どおり、存続させる保険契約の車両入替およびもう一方の保険契約の解約手続をそれぞれ無効とする処理を行った上で、存続させる保険にノンフリート等級の引き継ぎを行い、もう一方の保険契約の解約を行ったことの報告があった。そこで、申立人に対して保険会社からの報告に対する意見・反論に対する照会を行ったが、意見・反論は寄せられなかった。

したがって、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、これらの状況を踏まえると、既に本紛争の内実がなくなっていると考えられ、業務規程第33条第1項第5号「…具体的な被害がないものその他紛争としての内実がないもの」との関連で、同条第11号「その他、前各号に準ずるもの」に該当すると認められることから、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、保険会社の代理店の使用人であったが、代理店の不正に関する内部告発を理由として解雇され、使用人届出も廃止された。左記経緯に伴い、申立人の保険契約が勤務していた代理店扱いから保険会社の直扱いとされたことは不適切であるとして、元の代理店扱いに戻すことを保険会社に求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、代理店が申立人の契約を円滑に保全できないと意思表示している以上、保険契約の既得権、帰属権は最終的には保険会社にあることに鑑み、保険契約を直扱いに変更したと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険会社の契約管理方法が適正か否か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、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。

【自動車保険一4】 [契約の管理・保全]

申立人は、長年、保険会社と自動車保険の保険契約を締結していたが、契約更新時に、初めてノンフリート多数割引制度を知ることとなった。それまでこの割引制度の説明を受けたことがなく、既にこの制度に適合する期間が相当期間経過しているため、保険会社に対し、適合期間における保険料の差額の返還を求めたところ、保険会社は、多数割引制度の説明をしなかったことについては道義的責任を認めるとしながらも、差額の返還はできないとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、過去の契約データを改めて調査・確認した結果、申立人の自動車が無フリート多数割引制度の対象となった時期は確認できたものの、適合期間における保険料返還には応じられないとするが、申立人に対して本割引制度の説明ができていなかった点を考慮し、本割引制度を適用した場合と実際の保険料との差額を支払うと主張した。

本紛争解決手続を進める中で、申立人から保険会社の提案を受け入れる旨意向が示されたことから、本件割引制度を適用した場合と実際の保険料との差額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。

【自動車保険一5】 [契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険が満期を迎えるに当たり、何の案内もなかったために契約の更改を行う機会を逸したとして、保険会社にノンフリート等級の継承、これができないのであれば中断証明書発行を求めたところ、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満期日の2か月以上前に満期案内を申立人宛てに発送し、また、満期後には代理店より満期経過通知書面を発送したが、いずれも宛先不明の履歴もなく申立人に届いていると思われること、②代

理店からは、満期日まで1か月以内となった時点から少なくとも十数回にわたって電話による連絡を取っており、そのうち数回は申立人の家族に折り返し電話の依頼をした(その他の電話はつながらなかった)が、申立人からの連絡はなかったことから、保険会社には何ら責任はないとして、申立人の請求には応じられない旨を主張した。

これに対し申立人は、家族は保険会社からの電話を一度も受けていないとしており、保険会社の主張内容は、実際と大きく異なっている旨を反論した。

本件紛争の解決を図るためには、保険会社および代理店から満期案内等が行なわれたか否かなどの事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険一6】 [契約の管理・保全]

申立人およびその親族それぞれが自動車保険契約(本保険1および本保険2)に加入していたが、他社の自動車保険に加入するため代理店にこれらの保険契約の解約を依頼していたところ、代理店が解約手続をしなかった。そこで本契約1および本契約2とも満期となり、ノンフリート等級の引き継ぎができなかったとして、等級継承できるように指定した日付に遡って解約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、申立人から代理店への申出内容は、本保険1および本保険2は満期終了とし、更改しないというものであり、解約の申出はなかったとして、遡及解約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、契約者である申立人が代理店に対して連絡した内容が満期終了させるものであったのか、解約によって終了させるものであったか否かの事実認定が必要なところ、当事者間の事実認定に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料や保険会社からの意見聴取によっては当該事実認定が困難であり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険一7】 [契約の管理・保全]

申立人は、新車購入に伴い他の保険会社との間で締結されていた自動車保険(以下「前契約」と同じノンフリート等級(以下「等級」))で新たに保険会社と自動車保険(車両保険なし、以下「現契約」)を締結したが、その後、衝突事故を起こした時点では前契約が解約されておらず、現契約との重複契約状態となっていたことが判明したため、保険会社が代理店を通じて申立人に確認し、申立人は同日付けで前契約を解約した。保険会社は代理店を通じて今後の対応策を申立人に案内しようとしたが、代理店がこれを案内しなかったため、前契約の等級を継承できなかったことから、現契約締結時に重複契約となる可能性を説明しなかった等として、保険会社に前契約の等級への訂正と、不適切な対応により精神的苦痛を受けたことによる慰謝料の支払を求めて、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、保険契約の締結日に代理店から申立人に対して前契約の解約手続を同日付けで行うように依頼しており、契約が重複したことに対して保険会社および代理店の対応に不適切な点はなかったこと、また前契約の等級を継承するには解約日と保険契約の始期を一致させる必要があるが、契約始期を訂正する

と、始期前事故となり本件保険契約の補償対象とならないことから、その対応策として、①現契約の始期日を前契約解約日と同一日に訂正する方法、②前契約の解約日にあわせて、現契約の始期日を訂正する方法、の2つを提案し、その選択は申立人の意思によると主張した。なお、①については、等級の継承が可能となり追加保険料は発生しないが、前契約には車両保険が付帯されていないため、事故の示談内容次第では、修理費用の自己負担が必要となる可能性があり、②については、追加保険料の支払が必要となるが事故については保険会社において対応が可能であるものであること、慰謝料請求については申立人に精神的苦痛を与えるような対応をしておらず、応じられない旨をあわせて主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づいて検討した結果、現契約の締結日と前契約の解約日が同一でない、等級継承ができず、申立人に大きな不利益が発生することがある以上、代理店として、契約締結を行った当日に他社保険契約の解約手続を依頼したとしても、解約手続がなされないこともあり得るため、より慎重な契約手続を行うべきであるが、申立人から前契約の契約内容確認書類を受領した際に、代理店は前契約が依頼した通りに同日に解約されたかどうかを確認した事実は見当たらず、保険会社側に過失がなかったとしても慎重さにかけていたことは否めないこと、一方で申立人において、保険会社の対応によって慰謝料が発生するような損害が生じていたと認めるのは困難であることを確認した。

このため、申立人の意向に基づき現契約の保険始期を前契約の解約日に訂正するとともに、所定の等級に訂正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。

【自動車保険一8】 [契約の募集]

申立人は、付帯した自動更改特約により、これまで自動車保険契約は自動更改されてきたが、今回の満期時においては自動更改されず、そのことに気がつくまでの相当期間、無保険状態が継続したのは保険会社が更改手続に関する事前の説明や連絡を行わなかったことが原因であるとして、ノンフリート等級の回復と精神的苦痛を受けたことによる慰謝料の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が加入していた自動車保険については商品改定等により自動更改特約に基づく更改を停止し、満期までの所定期間前に至った時点で満期通知を申立人に郵送し、契約が満期を迎えること、および更改を希望する場合には改めて手続が必要であることを案内したが、申立人から更改手続を行うとの申し出を受けていないことから、次契約は成立しなかった旨を主張した。

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、保険契約が更改された場合には保険の継続を証する書類が送付され、また、保険料の引き落としがなされる場所、本件においては、継続証は送付されておらず、また、保険料の引き落としもなされていないにも拘わらず、申立人は長期間に亘りこれらの事実気付かず、保険会社に問い合わせも行っていないが、このことについては、申立人が自己責任において注意する必要があると考えられる。一方、保険会社は、商品改定等により自動更改特約が付帯されていたとしても更改新し手続を求める場合において、保険契約者に不利益を与える可能性が予想されるのであれば、従前に行っていた以上の案内や説明を行うべきであり、またそれが実施されていれば申立人は更改新し手続を行ったと考えられることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

【自動車保険一9】 [契約の管理・保全]

申立人は、新車の購入に合わせて他社の自動車保険に変更するため、代理店に納車日を連絡のうえ解約を依頼していたところ、その連絡内容どおりに手続が行われず、納車日から相当期間経過した後、解約がなされたことから、保険会社に指定した日付に遡っての解約手続の実施をすること、併せて、解約日までの期間分の既払保険料の返戻と謝罪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、申立人が代理店に対して、新車購入に伴い保険を解約して他社で契約するとの連絡を行ったことは認めるものの、その際代理店は申立人に納車日が決まったら連絡するよう要請したが、その後申立人よりの連絡が一切なかったこと、新車購入予定の連絡があった日から相当期間経過した後に、申立人から代理店に解約手続がどのようになったかの電話連絡があり、納車日に遡って解約するように求められたが、納車日の連絡を受けていないため遡及解約には応じられないと回答した旨を主張した。

本件紛争の解決を図るには、申立人が代理店に対して納車日の連絡を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、両当事者から提出された資料から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であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、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】 [契約の管理・保全]

申立人は、以前に保険会社との間で自動車保険契約を締結していた際に所有自動車を廃車にしたことに伴い、今回、新たに自動車を購入するに先立ち、保険会社に中断前のノンフリート等級を継承した形で保険契約を締結するため中断証明書を発行するよう要請したところ、保険会社は、自動車保険の中断の依頼を受け付けた事実が確認できないとして、中断証明書の発行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、申立人が代理店に自動車保険の中断手続を申出された事実が確認できなかったため、遡及しての中断手続には応じられないと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険契約の満期時に中断の申出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、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－11】 [契約の募集]

申立人は、新車購入に伴い保険会社の自動車保険に加入することとし、代理店に他の保険会社と締結していた前契約の内容と車検証を提示したうえで自動車保険に加入したところ、後日、保険会社から、前契約のノンフリート等級を継承できないとして等級訂正と保険料追徴を求められたことから、保険契約は有効に成立しており等級訂正等には応じられないこと、さらには等級継承できなかったことにより追徴された保険料相当額および代理店のミスに起因して受けた精神的苦痛に対する損害賠償金等を勘案した和解金の支払を求めて、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、申立人が購入した自動車とそれまで所有していた自動車では車種が異なるため、ノンフリート等級の継承は認められないにもかかわらず、誤って等級継承できるとして契約したことについては謝罪するが、保険契約者間の公平性の観点から申立人に対し正しい保険料の支払を求める必要があること、また、申

立人が求める和解金の根拠が不明確であり、和解金の支払をもって解決するという選択は取りえないことを主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、代理店の誤った対応が紛争の要因となったことは否定できないが、前保険のノンフリート等級を継承できなかったのは、自動車保険の同等級制度に基づくものであり、代理店の誤った処理によって、等級継承できなくなったわけではないこと、また申立人が主張する等級継承できなかったことに起因する損害が生じたと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は、本件紛争に関し、何らの債権債務が存在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－12】 [保険金の支払]

申立人は、自動車に乗車中に衝突事故で頸椎捻挫等の傷害を負ったことから、休業損害につい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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

申立人は、①保険約款に基づいて1日あたりの収入額の立証が困難な場合には所定の金額により休業損害を算出すべきであること、②これにより計算された休業損害の額から、本件事故について加害者と裁判上の和解により提示された休業損害および調整金との差額を支払うべきであることを主張した。

保険会社は、①裁判上の和解において1日あたりの収入額が認定されていること、②約款により算出された人身傷害保険金の額は、既に裁判上の和解により申立人が受領した損害賠償額を下回ることから、約款上、保険金の支払対象外であることを主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、裁判上の和解により申立人が受領した損害賠償額は、保険会社が算出した人身傷害保険金の傷害および後遺障害の区分別の額で下回り、申立人に支払われるべき保険金はないことを確認した。

このため、申立人および保険会社は、本件紛争に関し、何らの債権債務関係が存在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－13】 [保険金の支払]

申立人は自転車に搭乗中、前方に自動車を発見し、急ブレーキをかけたところ転倒して負傷し、治療後も頸部痛、前腕部のしびれ等の後遺障害が残存したとして、保険会社に自動車保険の人身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、申立人から受領した各種資料および通院された医療機関の主治医見解を基に重ねて審査、検討した結果、後遺障害保険金の支払対象には該当しないと主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件事故によって申立人が受傷した頸椎椎間板ヘルニアおよび頸椎捻挫が本件事故と因果関係があるか否か、人身傷害保険に定める後遺障害に該当

するか否かについて、専門医の意見を求めた結果、本件事故後に急変した症状については、本件事故による後遺障害とは捉えることはできないとの見解が示された。

このため、申立人および保険会社には本紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－14】 [保険金の支払]

申立人は、自動車に同乗していたところ、用水路の縁石に車両を接触させる事故に遭い、受傷をしたことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は車両保険金の支払には応じるが、人身傷害保険金の支払には応じることはできないとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故の発生状況や受傷状況について、申立人が病院に申告した内容とリサーチ会社へ回答した内容は大きな矛盾があるため、事故の発生や受傷自体に疑問があると主張し、受傷と本件事故との因果関係が認められないため、人身傷害保険金の支払はできないと主張した。

当事者双方から提出された資料および専門医からの意見等を総合的に検討した結果、申立人および保険会社には本紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－15】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に交差点で衝突事故に遭い受傷し、相手方との間で公益財団法人交通事故紛争処理センター(以下「紛争処理センター」)において、損害賠償金から自身の過失割合分を相殺した金額を受け取る内容で示談が成立したため、保険会社に自動車保険の人身傷害保険に基づき過失相殺減額に相当する保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険約款によれば、支払うべき保険金は、「傷害・後遺障害・死亡の区分ごとに算定基準に従い算出した合計額」から、「相手から既に支払われた金額」を控除した額となることから、同約款に基づき算出した申立人の損害額から申立人が相手方から受領した損害賠償金を控除すると、支払対象となる差額が発生しないことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、①保険会社の担当者が、相手方との示談交渉を先行させても、保険金を支払うことができるとの誤った回答をしたこと、②保険会社の担当者が①のとおり誤った回答を行ったことから、申立人は人身傷害保険金の支払請求を先行させる機会を失ったこと、③申立人が保険金請求を先行すれば、保険会社から保険金の支払を受けることができ、その保険金は過失相殺によって減額されるべき金額に充当され、その差額について保険会社が相手方に代位求償するが、代位請求しない金額については、申立人が相手方に請求できることから、相手方が申立人および保険会社に支払うべき金額は、示談金額と同額となる等を主張した。

これに対して保険会社は、示談交渉を先行させても保険金を支払うことができるとの回答はしていないこと、保険金の算出は保険約款に基づき算出するので、先行受領するか否かに関わらず、支払保険金の金額に

相違は生じないこと、保険約款にある「判決または裁判上の和解での損害額」を補償対象となる損害額とみなす旨の規定は、紛争処理センターでの示談額には適用されないこと等を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が示談成立前に保険金請求を先行した場合に、過失総額が保険金の支払対象となったか否か、このことに対して保険会社が申立人に誤った説明を行ったか否か、および紛争処理センターによる示談金が、保険約款に裁判上の和解に基づく金額と同様に損害額とみなすか否かの約款解釈を客観的に判断することが必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－16】 [保険金の支払]

申立人は、被保険自動車で道路を走行中、前方のトラックから落下した砂利等により被保険自動車のボディー前面、上部、両側面等に損傷を被ったため、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、申立人から本件事故が発生したとされる日から数か月以上も経過して報告されており、事故調査が実施できたのは、事故から1年以上経過した後であるため、本件事故と車両の損傷との因果関係を認めることが困難であるなどとして保険金は支払えないと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が申告する事故が発生したかどうかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－17】 [保険金の支払]

申立人が自動車を運転中に、右方向から直進してきた自転車との接触を避けるためにハンドルを右に切ったために、右側の縁石に乗り上げて壁に接触し、その後、接触したまま壁沿いに進んだ結果、車両が損傷し、申立人も頭部および腰部を打撲したことから、自動車保険に基づく車両保険金および人身傷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、事後発生現場等を調査した結果、申立人が故意にハンドルを右に切って、本件車両を損傷させたと考えられること、申立人の主張は不合理で全く信用できないこと、本件保険契約の締結過程にも疑義があることから、保険金の支払いには応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に発生したものかどうかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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－18】 [保険金の支払]

申立人は、原動機付自転車で走行中に他の車両との接触事故を起こし頭部打撲等の傷害を負ったことから、自動車保険付帯のファミリーバイク特約に基づき人身傷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、事故によるものと判断できる傷害分については人身傷害保険金を支払ったが、申立人には持病があるとの申告や以前の交通事故(以下「前回事故」)により後遺障害の認定を受けており、事故による傷害の程度を正しく判断するためにも、申立人の通院先の医療機関からの診断書等の取り付けが必要であるが、申立人は同意書の提出に協力しないため、これ以上の人身傷害保険金の支払には応じられないこと、今後、診断書等の客観的・合理的資料により、同保険金を支払うべき根拠が確認できた場合には、別途追加の保険金を支払う予定であること、申立人は、診断書等の提出に代えて担当医との面談であれば同意するとの提案があったが、前回事故に起因する既存の後遺障害の存在を勘案すれば、事故による傷害が労働能力の喪失にどの程度影響を与えるのか正確に判断する等のためにも診断書等の確認が必要であることを主張した。

本件紛争の解決を図るためには、事故と傷害との間の因果関係や事故による後遺障害の程度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、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であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－19】 [保険金の支払]

申立人は、自宅の駐車場に駐車していた自動車が盗難されたことから、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、第三者が自動車を盗難したという外形的事実について合理的な疑いを超える程度にまで立証されているとは認められていないため、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自動車盗難が、第三者の犯行によるものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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－20】 [保険金の支払]

申立人が、高速道路を自動車で行っていたところ、前方を走るダンプカーが減速後再加速した際に、泥水や廃材様のものが飛散し、それらが本件車両に接触し損害が発生したとする事故(以下、「事故1」)および、路上に停車していたところ、強風にあおられた傘が飛来し、本件車両の後部と側面に接触し、車両が損傷する事故(以下、「事故2」)が発生したことから、保険会社に2件の事故報告を行い、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1については、事故現場の高速道路の管理会社に確認したところ、当日に事故現場付近の道路に多数の砂利や小石が飛散した事実や、他の自動車が同様の被害に遭った記録はなかったこと、②事故2については、また、事故が発生したとされる日時当該地区の風速から、ビニール傘を宙に浮かせて飛ばすほどの強さはなく、飛来した傘によってへこみキズが生じることは考えられないこと、更に③申立人から事故1および事故2の事故報告があったのは事故2の発生から相当期間後であることから、両事故の発生自体に疑問があるため、保険金は支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然の事故か否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方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]

申立人は、原付自転車を運転中に転倒して背側肋骨を骨折したことから、自動車保険の搭乗者傷害保険に基づく部位・症状別医療保険金(背部の骨折)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、申立人の受傷部位は肋骨であるため「胸部」に該当すること、肋骨を胸部と背部に区分することは、不明瞭な認定基準になる危険性があること等から、「背部」ではなく「胸部」を受傷したとして医療保険金が決定されることになる旨を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、肋骨を「胸部」と考えるのか、部位によっては「背部」と考えるのかは、社会通念をもとにして判断せざるを得ないことから、肋骨とは一般的にどのような語義を有しているかを調べたところ、一般的に肋骨の骨折は「胸部」の骨折と考えるのが妥当であることを確認した。

このため、保険会社は、受傷部位を「胸部」とする部位・症状別医療保険金を支払う旨の和解案(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、本紛争解決手続によっては当事者間に和解が成立する見込みはないとして、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、貨物自動車を駐車場に停車させて後部の扉から荷物を下ろす際に、上部に跳ね上げていた扉が落下して負傷したために、保険会社に自動車保険および交通傷害保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

その他

<紛争解決手続の概要>

本件申立事案については、以前に申立人から申立があり、当事者双方に和解案(特別調停案)の受諾勧告を行ったものの、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、紛争解決手続を終了した事案と実質的に同一であることを確認した。

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、これらの状況を踏まえると、既に本紛争の内実がなくなっていると考えられ、業務規程第33条第1項第5号「…具体的な被害がないものその他紛争としての内実がないもの」との関連で、同条第11号「その他、前各号に準ずるもの」に該当すると認められることから、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、自動車サーキット場で自動車がエンジン故障により自走不能となったことから、修理工場までの搬送について自動車保険に付帯されている車両の搬送費用を補償する特約に基づき搬送サービスの提供を求めたところ、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>

保険会社はエンジン故障の発生原因については不明としながらも、サーキット場で車を使用し、サーキット場から保険会社に事故の連絡をしていることなどから、約款上の「競技または曲技を行うことを目的とする場所」における使用中にあたるとして免責を主張した。

申立人は、サーキット走行前に発生していた故障である可能性があること、競技には使用していないこと等から免責条項には該当しない旨を反論した。

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、事実関係は大筋一致していること、約款上の規定もサーキット走行が保険金支払対象外である趣旨は重要事項説明書に記載があること、申立人から提出された事故報告時の記載にもサーキット場を走行してからトラブルを感じたという事実を認める記述があること、このほか保険会社の落ち度を認める特段の事情も見当たらないことを確認した。

このため、申立人および保険会社には本紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－24】 [保険金の支払]

申立人は、自動車の運行に起因する事故により後遺障害が残存したことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社から提示された後遺障害による逸失利益は労働能力喪失率および喪失期間が低く認定されていたため、保険会社に再考を求めた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、①保険会社が労働能力喪失率等の認定において参考にした医療関係資料は症状固定日の1年以上前に作成され、また、申立人の症状が順調な経過を辿った場合のみを前提としており不適切であること、②事故がなければ更なる現実収入の増加が見込めたこと、③保険金請求書類を提出した後、保険約款に定める特別な照会を要した件であるのに保険金支払期限の通知がなく遅延損害金を支払うべきであることなどを主張した。

保険会社は、①医師の見解や過去の裁判例等も参考にしつつ申立人からの申し出を受け労働能力喪失率等を認定したこと、②申立人から自助努力により収入の減収が抑止できたとの申し出があったこと、③後遺障害等級認定にあたり外部機関に依頼した結果判明日が請求完了日であり、医師への確認が必要と判断した際にはその旨を申立人に伝えており、遅延損害金の支払義務は負わないことなど主張した。

本件紛争の解決を図るためには、事故による労働能力喪失率等の評価や遅延損害金の支払義務の前提となる請求完了日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、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であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－25】 [保険金の支払]

申立人は、駐車場に停めていた自動車に乗車しようとしたところ、タイヤおよびホイールの全てが紛失していることに気づき、盗難事故として警察に届け出た後、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたが、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は事故報告を受けた後、事故発生の経緯および事故後の申立人の行動等について調査を行ったところ、申立人の事故発生についての申告内容が調査の進行に伴って変遷が認められる等、合理的に疑問を解消できないことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自動車のタイヤ等が盗難さ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ができず、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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、双方の互譲の精神に基づく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、夜間に路上に自動車を駐車していたところ、翌日までに、ガラスを割られ、車内からカーナビ、モニター、ルームミラー、DVD、CD、等が盗難被害に遭ったため、自動車保険に基づく車両保険金および車内携行品の損害を補償する特約保険金の支払を求めたところ、保険会社は申立人と無関係の第三者により惹起された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、調査の結果盗難の被害品の存在を裏付ける資料が提出されないことから、事故そのものの発生に疑義があるとし、また、客観的価値を超える車両保険金額が設定されていること等から、保険金支払いには応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生事実に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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－27】 [保険金の支払]

申立人は、リース会社からリース期間12ヶ月で借用していた車両(以下「リース車」)を運転中に追突事故を起したため、自身の自動車保険に付帯されていた他車運転危険補償特約(以下「特約」)に基づき車両の修理費用および代車費用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>

申立人は、リース契約はあくまで勤務先の会社が締結したものであり、リース料も勤務先が支払っていること、また、リース車は勤務先の会社周辺での駐車場確保が困難であるため、申立人の居住地近辺で保管し、勤務先から包括的に承諾を得て業務上緊急時に使用していたと主張した。

これに対して保険会社は、①特約の補償対象は、記名被保険者である申立人およびその家族が所有する自動車以外の自動車であること、「所有する自動車」には1年以上を期間とする貸借契約により借用した自動車を含むこと、また車検証・登録事項等証明書によれば、車両所有者はリース会社、使用者が申立人とされていることを勘案すれば、申立人が「所有する自動車」を運転中に生じた事故に該当することから、特約は適用されないこと、②車検証・登録事項等証明書の記載にかかわらず、リース契約の実質的な賃借人は、申立人ではなくリース料を負担していた勤務先であったとしても、その使用実態から見て、申立人には、個別的・一時的な使用許可ではなく、包括的な使用許可に基づいて、リース車を常時使用していたと考えられることから、特約の補償対象外に該当すること、③また、申立人が「業務使用に限って」包括的な使用許可が与えられていた場合、私用で使用することについては、正当な権利を有する者の承諾を得ていない他の自動車を運転している場合に該当し、特約の補償対象外となること、等を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、特約に基づく保険金の支払要件を満たしているか否かに関する認定が必要となるが、そのためには運転車両の貸主の特定、貸主が申立人の勤務先の会社であると解した場合において、勤務先の会社と申立人の間のリース車の使用に関する合意の内容、使用の条件等を確認する必要があるところ、申立人の供述に基づく使用の実態については一定程度明らかになっているものの、勤務先の会社からの供述を得ることができず、運転車両の実際の使用関係については、その実情を認定するのは困難であること、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲によ

る解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－28】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中にハンドル操作を誤って壁に衝突し、さらに法面に乗り上げ横転したことで、より車両各部が損傷したとして、自動車保険契約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申立人は下りのカーブで助手席に置いていた携帯電話が転がったことに気をとられてよそ見をして壁に衝突したとの申告を行っているが、カーブ走行中に制動動作がない状態では、助手席上にある携帯電話の移動は物理的に考え難いこと、②現場のタイヤ痕、接触痕、横転痕等から事故状況を推測されるハンドル操作では①の内容と整合しないこと、③事故発生に至る経緯に関しても、申立人の供述に一貫性がなく、運行目的もはっきりしないこと、④車両の購入経緯、購入金額が判然とせず、申立人の申告に一貫性がないこと等、を勘案すれば、偶然な事故によって発生したものと認めることはできず、車両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には、事故が偶然な事故により発生したか否かの事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料によっては客観的に判断することができず、当事者間の事実認定に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－29】 [保険金の支払]

申立人は自損事故により自動車が破損したことから修理工場に修理費の見積を依頼したが、提示された金額が高額であったため代替車両を購入することとし、納車までの間、第三者に代車を借りて運転していたが、その後、追突事故をおこしたため、自動車保険の臨時代替自動車補償特約に基づいて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、臨時代替自動車補償特約は被保険車両が整備・修理・点検等の為に使用できない間に臨時に借りた自動車を使用中の事故によって生じた損害について保険金を支払うものであるところ、申立人は購入した車両が納車されるまでの間に借用した車両を運転中に事故をおこしたことから、同特約の適用対象外となる旨を主張した。

これに対して申立人は、同特約の「臨時代替自動車」の定義は、「整備・修理・点検等の為に修理工場の管理下にあり使用できない間にその代替自動車として臨時に使用する自動車」となっていることから、本件は「等」のケースに該当すると解釈するのが自然である等と反論した。

本件紛争の解決を図るためには、保険約款の「臨時代替自動車」の定義について解釈を行う必要があるところ、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。

【自動車保険－30】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を駐車中に線状の傷がつけられたことから、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、被害車両が損害発生の数か月前から車検切れのために放置されていたことに関する説明が一貫していないこと、当該駐車場には同様の車両が10数台から20数台保管されているが、公道からは壁に遮られ見えにくい位置にある被害車両のみが線状の傷をつけられ、他の車両には全く傷がつけられていないのは不自然であること、車検切れの被害車両を使用する必要があったとは言えないこと等から、偶然的事故であるとは判断できず、車両保険金の支払に応じることはできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、偶然的事故か否かの事実認定が必要であるところ、当事者間における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。

【自動車保険－31】 [保険金の支払]

申立人は、自宅前路上に駐車していた自動車が盗難に遭ったことから、保険会社に対して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、申立人が申告した購入価格は市場価格を大幅に上回るものであり、購入価格に基づく保険金額設定は不自然であること、購入資金の出所について説明が曖昧であること、事故発生場所が住宅密集地の狭路で人目に付きやすいところであること、ガラス片の落下、路面擦過痕といった盗難のあった痕跡がない等のことから、本件事故に偶然性がないため、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に発生したかどうかの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、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－32】 [保険金の支払]

申立人は、申立人の親族(以下「運転者」)が自動車を運転中、カーブで車線をはみ出してきた相手車両を避けようとして車体をガードレールに接触させ、その後、その場を立ち去ろうとした相手車両を追跡した際にもガードレール支柱に衝突したことから、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、運転者からの事故状況報告の内容が面談や電話での確認の度に変遷していること、事故現場での実車実験で事故状況と車両損傷状況とが整合せず、運転者の説明は不自然であること、さらに前契約は運転者が契約者となっていたが保険料不払のまま解約され、その後、僅かの期間が経過した後に申立人が車両保険金額を大幅に増額したうえで自動車保険に加入し、その直後に事故が発生しており極めて不自然であること等、により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、本件事故が偶然の事故か否かの事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料によっては客観的に判断することができず、当事者間の事実認定に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－33】 [保険金の支払]

申立人は、夜間、自動車を勤務先駐車場に駐車していたところ、何者かによってフロント三角窓が割られ、車内からカーナビ、ゴルフバッグに入ったゴルフクラブ一式、DVDソフトなどが盗難される車上荒らしの被害に遭ったことから、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金および車内携行品の損害を補償する特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件盗難事故が申立人または申立人の意を受けた者以外の第三者によって起こされたとは考えがたいとして、車両保険金の支払に応じることはできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が申立人以外の第三者によって引き起こされた偶然の事故かどうかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－34】 [保険金の支払]

申立人は、夜間に自宅近くの駐車場に自動車を駐車していたが、翌日、当該自動車がなくなっていたことから、警察に盗難届けをしたうえで、保険会社に対し、自動車保険契約に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故が、盗難の外形的事実が合理的な疑いを超える程度にまで立証されたとはいえないと判断されることから、免責であると主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が申立人以外の第三者によって引き起こされた偶然の事故かどうかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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。

【自動車保険一35】 [保険金の支払]

申立人は、申立人の親族(以下「運転者」)が運転していた自動車を停車中の車両に追突させる事故をおこして死亡したため、保険会社に対して自動車保険に基づく自損事故保険金および搭乗者傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は、偶然な事故に当たら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、運転者の車両の発車地点から事故の現場までの距離の短さや衝突角度等の状況から脇見運転の可能性はないこと、運転者の家族からの聞き取りで家族間トラブルを確認しており、また、運転者には精神疾患があり本件事故に影響していると考えられることから、本件事故は運転者により意図的に起こされた事故である旨を主張した。

これに対し申立人は、運転者が運転中に足元に落ちた書類を拾おうとした際、ハンドル操作を誤って追突事故をおこしたと思われること、事故当日の運転者の様子からは保険会社の主張する厭世感等により意図的に本件事故を引き起こしたとは考えられないことなど、偶然に発生した事故である旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、事故が偶然に発生したものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方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。

【自動車保険一36】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を路上に駐車中に車両が追突されたことから、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、申立人が事故の発生場所の説明や駐車していた理由を変遷させていること、車両の損傷状況から申立人が主張するような車両に追突されたものではないこと等から、申立人が主張する事故が発生したとは認定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、申立人が主張する事故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であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険一37】 [保険金の支払]

申立人は、自動車が車上荒らしに遭い、カーナビゲーションと積載していたアルミホイール、スタッドレスタイヤ等が盗難されたとして、保険会社に自動車保険契約に基づく車両保険金および車内携行品の損害を補償する特約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、調査した結果、車両のセキュリティは正常に作動しており車体にキズがなかったこと、盗難されたカーナビゲーションは極めて丁寧に取り外されていること等から、本件事故が第三者による盗難ではないと判断されるため、保険金支払には応じられないと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が盗難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、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－38】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に自宅の塀と接触して車両が破損したことから、自動車保険に基づく車両保険の支払を求めたところ、保険会社は自損事故が補償対象外となるエコミー車両保険であることを理由にこれに応じなかったため、申立人は契約時に代理店に対して一般車両保険の締結を要望して同保険に加入していたはずであり、納得できないとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約時に代理店は申立人と面談して重要事項の説明を行った際に、一般車両保険とエコミー車両保険の違いも説明していること、その後に意向確認をしたうえで契約を締結した旨を主張した。

これに対し申立人は、面談時に一般車両保険の締結を要望したところ、代理店は了承したと明確に返答した旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、契約締結時の状況について事実認定を行うことが必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の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－39】 [保険金の支払]

申立人が、自動車を運転して帰宅中に、橋脚に衝突して車両が全損となったため、自動車保険契約に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、本件車両の購入履歴に疑義があり、正確な登録年月が確認できないなど、本件車両に関する信憑性ある立証資料が確認できない限りは、車両保険金支払には応じられないとし、確認できたとしても車両保険金額は実勢価格と同額である旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件車両の購入金額を基礎としつつも、保険会社の調査による本件車両の実勢価格を考慮して、本件車両の車両保険金額を評価することが適切であること等を確認した。

このため、保険会社が申立人に車両保険金および全損時諸費用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。

【自動車保険－40】 [保険金の支払]

申立人は、会社が所有する車両を借りて運転していたところ、対物事故を起こしてしまったため、保険会社に対して、当該代車に付保されている保険契約に基づく対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社は、申立人は被保険者に該当するものの保険契約者である会社が保険を使用しないと意思表示をしたことから、保険金支払手続を進めることは好ましくないとして、事故の対物賠償保険金の支払手続を留保としたことから、申立人は、これを不服として、対物賠償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、申立人が本件事故における被保険者に該当し、保険金請求権を有していることから、本件事故にかかる保険金は支払わざるを得ないが、保険契約者が保険を使用しないと意思を表明している状況下において、保険金の支払手続をすることは好ましくないため、申立人と保険契約者で、本件事故とは関係ない車検整備をめぐるトラブルを解決次第、本件事故にかかる保険金の支払をしたい旨を主張した。

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おける被保険者であることは明白で、保険金請求権を有する立場にあり、保険会社もこれを認めており、本件事故の対物賠償保険金を被害者が指示する支払先に支払う手続を進める意向を示しており、申立人も、保険会社に対して保険金の支払を請求する意思表示を有しており、保険会社の意向にも同意していることを確認した。

このため当事者間の合意に基づいて本件紛争を解決することが相当であると判断し、保険会社と申立人との間で同意した内容の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告し、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－41】 [保険金の支払]

申立人は、林道を自動車で運転していた親族(以下「運転者」)が、道路肩より崖下に転落して死亡しているのを発見したため、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、事故現場は崖に沿った日中でもほとんど人気のない山中の林道で、運転者が敢えて事故現場に向かった理由がわからないこと、自動車の崖下への転落地点は、転落回避が必ずしも不可能な場所ではなく、仮に運転を誤ったとしても制動措置を講ずることによって十分逸走を回避できること、また、逸走時の速度と逸走箇所の痕跡からも故意に転落を図った可能性が高いことから、本件事故は偶然性を欠くと言わざるを得ないことから、人身傷害保険金等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、本件事故が偶然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、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－42】 [保険金の支払]

申立人は、自動車の運転席から降車しようとした際に誤って転落し、わき腹と後頭部を地面に強打し、手首を骨折したことから、申立人が加入していた自動車保険の搭乗者傷害保険に基づく医療保険金、人身傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、搭乗者傷害保険に基づく医療保険金の支払には応じたものの、人身傷害保険に基づく保険金の支払については直ち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当初、申立人が運転席から転落した直接の原因は、ドアを開放後に足がもつれたために足が車外にでなかったためであり、ドアの開閉によるものではないことから、「自動車の運行に起因する事故」には該当しないものと判断し、申立人に保険金を支払うことはできない旨を説明したこと、②申立人は、保険会社が設置した保険金支払審査会(社外有識者等で構成)に異議の申立てを行い、同審査会で審議の結果、運行起因性について運行と受傷の間にある相当因果関係の有無を評価し尽くされていないとの指摘を受けたことから、再検討した結果、相当因果関係があると判断したこと、③これを受けて申立人に対して、支払うべき搭乗者傷害保険金の額を提示したこと、④人身傷害保険金については、個別に治療費や休業損害等の実額を確認した上で算出することから、別途提示することを主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から、人身傷害保険金として、治療日や休業損害等の実額を確認したうえで算出した金額を支払う等の提案があり、その後申立人から、保険会社の提案を受諾するとの意思が示された。

このため、当事者間の合意に基づいて本件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提示内容に基づいて人身傷害保険金等を支払うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、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－43】 [保険金の支払]

申立人は、2台の自動車がいたずらによる損害を受けたことから、自動車保険に基づき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、事故現場や車両の損傷状況、申立人が本件車両の損傷を発見した際の行動から、第三者によるものとは言えないため、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、本件事故が第三者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、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－44】 [保険金の支払]

申立人は、自動車で高速道路を走行していたところ、風雨により舞ってきた飛来物が自動車に衝突して損傷したとして、自動車保険に基づく車両保険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、本件事故によって本件車両が損傷したという外形的な事実の立証ができていないことから、保険金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、車両についての損傷が走行中の飛来物により生じ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、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－45】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に他の車両との衝突事故に遭って負傷するとともに車両が大破したため、事故の相手方との示談交渉を弁護士に委任し、弁護士から請求のあった着手金について、自動車保険の弁護士費用等補償特約(以下「特約」)に基づく補償を求めたところ、保険会社は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＞

保険会社は申立人に対し、①弁護士費用および法律相談料について特約に基づく補償を受けるためには、保険会社に対して事前に連絡する必要があること、②特約による補償基準は、日弁連リーガル・アクセス・センター(以下、「LAC」)が発行している「弁護士保険における弁護士費用の保険金支払基準」(以下、「LAC基準」)を参考として定めており、この基準により算定される保険金を超える報酬に関しては、事件依頼者の個人的な負担となることが原則となること等を適切に説明していること等から、申立人の請求金額全額の補償に応じることはできない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社は申立人が弁護士と委任契約を締結する前に着手金が保険会社のLAC基準による補償額を上回る場合には、申立人が負担することになる等を説明していること、また、委任契約に基づく着手金額について、申立人の依頼に基づきLAC基準により算定した金額を特約保険金として支払っていること等を確認した。

このため、当事者双方は何らの債権債務が存在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－46】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転して左折しようとした際に縁石と接触する事故により、車両が損傷するとともに負傷したとして、自動車保険に基づく車両保険金および人身傷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、申立人からの申告内容に変遷が見られ、接触対象物の特定が難しいこと、車両と事故現場の損傷が申告内容と合致しないこと、申告内容からでは発生したと推認することが困難な車両の不具合の申告がなされていること等、事故発生に関する客観的な裏付けが困難であることから、車両保険金等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、事故発生と車両の損傷等との因果関係等に関する事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料によっては客観的に判断することができず、当事者間の事実認定に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険—47】 [保険金の支払]

申立人が自転車で走行中に交通事故に遭い、携行していた高級時計やOA機器等(以下「携行品」)が損傷したため、加害者に対して損害賠償請求を行うにあたり、弁護士に対応を委任することとし、親族が加入していた自動車保険に付帯された弁護士費用補償特約(以下「特約」)の使用を申し出たところ、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、申立人は加害者に対して、携行品の損傷に関し、申立人の主張内容と被害状況に整合性がないこと、微細な傷をもって全損となったとして請求していること等、不正な保険金請求を行っている疑義があり、特約使用の不同意に関して合理的な根拠があることを主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険会社が特約の使用に関して不同意とする点が妥当か否か、保険会社に不同意にする合理的根拠が存するか否か等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、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—48】 [保険金の支払]

申立人は、月極駐車場において、申立人所有の車両が何者かによって車体右側および右バンパー付近への線傷および左ドア付近への凹みをつけられた事故について、保険会社に事故報告のうえで修理着工し、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は、申立人または申立人の意を受けた者以外の第三者によって起こされたものではないため、真正な保険事故であるとは到底考えられないため、車両保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に起き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、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－49】 [保険金の支払]

申立人は、申立人と同居の子が自動車を運転中に起こした追突事故について、保険会社に対して自動車保険に基づく対人・対物賠償責任保険および車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は車両保険金の支払には応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の自動車保険には運転者限定特約(同居の子以外補償型)が付帯されているが、申立人が所定の手続を行ったため救済措置が適用され、対人および対物賠償責任保険金を支払うことができること、保険会社の担当者が申立人からの照会を受けた際、車両保険金の支払も可能であるとの誤った説明を行ったが、救済措置の対象外であり、同保険金を支払うことはできない旨を主張した。

申立人は、保険会社の担当者の誤った説明を信じて車両保険金の支払を前提として、自動車修理業者に全ての損傷箇所の修理を依頼したことから、保険会社は、特例措置適用のために支払った追加保険料の返還および当該修理費用全額相当分を支払うべきである旨を反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人は救済措置に基づき対人および対物賠償責任保険金の支払を受けていることから、同措置の適用に必要な追加保険料の返還請求を求めることはできないこと、保険会社の担当者の誤って車両保険金も支払対象となることを説明したとしても、それをもって本来受け取ることができない保険金を受け取る権利が発生する訳ではないので、申立人には損害が発生していないと言わざるを得ないこと、しかしながら、申立人が車両保険金の支払対象とならないとの説明を受けていれば、申立人が今回行ったように最大限の修理を自動車修理業者に依頼することはせず、費用対効果を考慮して、あえて一定程度の修理に留める可能性は十分に考えられることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して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事から和解が成立した。

【自動車保険－50】 [保険金の支払]

申立人が、自動車を運転して勤務先から帰宅中に、ガードレールを突き破り、川に転落した自損事故をおこして脳梗塞、内頸動脈閉鎖症の傷害が生じたことから、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、本件傷害について、労災保険で神経系統の機能障害と認定され、共済保険でも同様の判断で共済金が支払われていることから、事故と傷害との因果関係はあるとして、保険会社からも保険金が支払われるべきであると主張した。

保険会社は、顧問医の見解等から、本件事故は、事故発生前に発症した脳梗塞によって生じたものであるから、保険金を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による医療照会の見解等に基づき検討した結果、保険会社から何らかの給付を申立人にすることが妥当であるとの結論に至ったため、本件自動車保険契約での保険金額をも考慮し、最終的には本件事故と傷害との因果関係の不存在が確定できない状況を踏まえ、保険会社が一定の和解金を支払うことにより、本件紛争を解決することが適切と判断した。

このため、当事者間の合意に基づいて本件紛争を解決することが相当であると判断し、和解金を申立人に支払う旨の和解案を提示し、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－51】 [保険金の支払]

申立人は、自宅車庫から自動車をバックで道路上に出庫させた際に、直進してきた相手方車両と接触した事故について、保険会社が提示した過失割合をもとに示談を行ったが、本件過失割合による示談は不服であるとして、保険会社に対して自己負担した被保険自動車の修理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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から本件事故の状況を十分に聞いたうえで過失割合を提示し、申立人が自ら示談書に署名押印をしたものであり、押印する際は再調査の申出も無く、示談書へ署名押印を強制した事実もないため、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故に係る示談が適正に行われたかどうかの事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料によっては客観的に判断することができず、当事者間の事実認定に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－52】 [保険金の支払]

申立人は、被保険自動車で路上を走行中、左方から進行してきた車両に驚いてハンドルを右に切ったところ、センターラインをオーバーし、反対車線側のカーブミラーと花壇に衝突し、車両が大破したことから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、調査の結果、本件事故直後の申立人の様子や主治医から精神的に不安定であることが確認されており、申立人が本件事故は「イライラしており、わざとではないが電柱にぶつけてしまった」と述べていることから、「偶然な事故」には該当しないとして、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然な事故か否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方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－53】 [保険金の支払]

自動車とバイクの接触事故で、相手方の治療費等を支払った後、保険会社から初めて慰謝料も支払う必要があるとの説明があったが、保険会社の説明義務違反に該当することから、保険会社に相手方に申立人が支払った慰謝料相当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ことから、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、申立人に法律上の損害賠償責任を負うことによる損害を保険金で支払う旨を説明しており、人身傷害に関する慰謝料の支払に関しては事前の説明がなかったとしても、相手方が負傷したことに対する慰謝料は、自賠責保険に請求すれば支払われるものであり、慰謝料を支払ったことにより申立人に具体的な損害が発生してはいない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件合意は、自動二輪車の修理代の負担すなわち物損に関する合意であり、慰謝料は相手方が受けた精神的苦痛を賠償するものすなわち人身に関する損害に該当し、修理代の合意と人身に関する慰謝料は別個のものであり、一方の合意が他方の合意の前提とならないこと、また申立人が慰謝料の支払の事実を知らずに物損の合意をしても、申立人には何等の損害も生じないと考えざるを得ないこと、また慰謝料支払の説明がないことをもって保険会社に説明義務違反の責任を認めることはできないことを確認した。

このため、申立人および保険会社は、本件紛争に関し、何らの債権債務関係が存在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—54】 [保険金の支払]

申立人が自動車を運転中に他の車両と接触する事故に遭い、同乗していた親族が負傷したために保険会社に事故報告を行った際に、自動車保険に基づく人身傷害保険の入通院一時金の支払があるとの説明を受けたことから、後日、同一時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>

申立人は、保険会社の担当者から入通院一時金を支払うとの説明があったために、その金額を受け取ることを見込んで車両を購入した後に、保険会社から支払うことはできないとの説明があったこと、もし通院一時金の支払がなければ販売価格が低額である別の車両を購入したため、必要以上に高額な車両を購入したことにより経済的損失を被ることはなかったことから、保険会社は入通院一時金相当額を損害賠償金として支払う責任がある旨を主張した。

これに対して保険会社は、申立人からの事故報告時に担当者が自動車保険契約に入通院一時金不担保特約が付帯していることを見落として説明したことを謝罪したうえで、入通院一時金を支払うことはできないことを改めて説明した旨、申立人は購入車両に見合う経済的利益を享受しており、保険会社の説明誤りによる損害は発生していないことから、損害賠償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、保険会社が誤った説明をした事実は認められるものの、それにより申立人に対する法的損害が発生したとは認められないことから、申立人の損害賠償請求については認めることはできないこと、しかしながら、保険会社の誤った説明により申立人が期待を抱くに至ったことも事実であり、また資金使途の判断に影響を生じたことも否定できないこと、さらには保険会社も繰り返し謝罪していることを確認した。

このため、保険会社が申立人に対して和解金の支払を行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。

【自動車保険－55】 [契約の管理・保全]

申立人は、自動車を運転中に飛び石によりフロントガラスの一部等を破損する事故に遭ったことから、保険会社に事故報告した際に、担当者から車両保険金を請求しても「等級据え置き事故」として、次年度のノンフリート等級(以下「等級」)は今年度と同一となるため保険料の金額は変わらないとの説明を受け、車両保険金でガラスの交換を行った。後日の契約更改時に次年度の等級は1等級ダウンとなることが判明し、次年度の自動車保険契約の等級がダウンして保険料が上がる旨の説明があれば、交換しなかったとして、保険会社に等級の据え置きおよび修理費用相当額の一部負担を求めたところ、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、通常、事故受付センターでは等級や保険料の案内は行っていないこと、申立人は事故受付時には既に修理工場に部品手配を依頼済みであるとの受付記録があり、これは次年度等級にかかわらず修理の意思があり、「次年度の自動車保険契約の等級がダウンして保険料が上がる旨の説明があれば、修理しなかった」との主張と合致しないこと、修理費用の金額は、車両保険を使用することにより引き上げられる保険料の金額を大幅に上回るものであり、申立人に経済的メリットがあること等を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、事故受付時に保険会社が申立人に対し、車両保険を使用した場合の次年度契約の等級および引き上げられる保険料の金額を説明したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の当該事実に関する主張に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－56】 [その他]

申立人は知人の自動車に同乗中、運転手が対向車を避けるために急ブレーキをかけた際に、路面が凹んでいたため車がバウンドし車内にぶつかり受傷した。その際、事故報告はしたものの保険金請求をしなかったことから、保険会社から面談調査の依頼があり、面談時に求めに応じて預金通帳を提出したが、保険会社は申立人からの数次にわたる返却請求にもかかわらず、返却しなかったことから、調査の詳細の説明、預金通帳の返還、通帳再発行費用の支払および一連の対応に関する謝罪を求め、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、①事故による車両の損傷は認められず、事故発生の実態、受傷との因果関係等について疑義があったため調査を実施したこと、②申立人は医療機関に対し調査を実施するための「医療調査同意書」を提出したこと等から、申立人は保険金請求の意向があるものと理解していたこと、③保険金の適正な請求であることを確認する調査の一環として、申立人の経済状況の確認の一環として預金通帳の写しの提出を求めたこと、④申立人から保険金の支払いを請求しないことを確認し、これ以上の調査を行わないことを説明した後に、申立人は預金通帳の原本を送付したことから、数次にわたってこれを返却しようと試みたところ、申立人は受け取りを拒否し返却できない状況が続いていること、⑤申立人が受け取りを拒否し続けていること等から、保険会社が謝罪する理由はなく、また、預金通帳の再発行費用等を負担する理由はないことを主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が預金通帳を受け取ること、また保険会社が申立人に謝罪すること等につき当事者双方が合意すること等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。

【火災保険－1】 [保険金の支払]

申立人は、建物・家財の補償等を内容とする火災総合保険(以下「保険①」)の加入時に、代理店から建物敷地内にある建設機械の盗難損害についても補償されるとの説明を受けたが、その後支払対象とならないことが判明したことから、保険①の支払済保険料の全額の返還を求め、また保険①の加入時に、休日にたまたましか自動車を運転しないことを代理店に相談したところ、勧められた自動車保険(以下「保険②」)に加入したが、保険②は他人から借りた自動車を運転することに起因するリスクを補償することを目的とするものであり、申立人自身が所有する自動車の運転は対象外であることが判明したことから、支払済み保険料の返還を求め、さらに申立人は上記の通り誤った説明を受けたことに対し、相当額の慰謝料を求めたところ、保険会社は、保険②については支払済保険料の返還に応じるが、保険①の保険料の返還および慰謝料の請求には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、保険①について、申立人から代理店に対して天災による建物の損害リスクや家財の盗難リスクについて相談があったが、建設機械の盗難損害について特に照会はなく、代理店も建設機械が保険①の補償対象となると誤認を与えるような説明もしていないこと、契約時にはパンフレット兼重要事項説明書に基づき適正に説明して申立人の契約意思確認を行った上で手続を行っていることから、保険①の契約は有効に成立していると判断しており、保険料の返還には応じられない旨を主張した。また、申立人は所有する自動車を運転することを前提に自動車保険に加入していることを勘案すれば、記名被保険者が所有する自動車を補償対象外とする保険②は無効な契約であったと判断できることから、契約を取り消したうえで支払済保険料は返還するとした。しかしながら、慰謝料請求については、代理店が申立人の意図を十分汲み取ることができず、結果として申立人が誤認したことについて謝罪するが、応じることはできない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等を踏まえると、保険①の支払済み保険料の返還までは認めるには足りないと考えられるが、保険会社には申立人の意図を必ずしも十分に汲み上げられていない面があったことは否定できず、また保険②の対応についても、結果として被保険利益のない保険契約を締結したという点で、保険会社の対応としては適切ではなかったと言わざるを得ないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に、保険②の支払済保険料の返還に加えて一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程定第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－2】 [契約の管理・保全]

申立人が所有する工場に火災が発生し、建物と什器に損害が発生したため、保険会社に事故発生の連絡をしたが、保険会社から、申立人との間には火災保険契約が締結されていないとして保険金の支払ができないとの回答がなされた。申立人は、火災保険を含む複数の保険契約を申立人の親族が勤務する保険代理店を通して締結していたが、親族が同代理店を退職したことから、親族の知人が経営している保険代理店に変更して継続していたはずであり、契約が継続されていなかったのであれば、その原因は保険会社および代理店にあるので、保険会社に代理店の過失相当分の損害賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査した結果、申立人から火災保険契約の締結について必要な資料の提出や補償内容の確認に関して申立人からの回答がなされなかったために、火災保険契約締結に必要な手続を行うことができなかったものであり、保険会社にも代理店にも責任はないため、損害賠償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、火災保険が締結されなかったことについて保険会社または代理店に過失があったかの事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の当該事実に関する主張に大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－3】 [契約の管理・保全]

申立人は、満期を迎えた積立火災保険について、契約時に前契約と同一の契約条件で更改する旨を代理店に要望した上で契約したにもかかわらず、建物の保険金額が増加する一方、満期返戻金の金額が減額されていたことから、保険会社に前契約の満期返戻金相当額と提示のあった満期返戻金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ことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約更改時に代理店は申立人に対して募集用パンフレット等に基づいて建物の再調達価額等をもとに設定するために保険金額が増額となること、また満期返戻金については、前契約と同額とした場合には保険料の大幅な増額となることから減額を勧めたこと、そして申立人は、代理店から勧められた内容を検討し、自ら契約申込書および契約内容確認シートに署名・押印し、更改手続を完了した経緯があることから、更改手続は適切に行われた旨を主張した。

申立人は、保険会社の主張は事実と違っていること、代理店は申立人を誘導して契約させたものであり、契約内容の変更を希望していなかったし、その事実も理解していなかった旨反論した。

当事者双方から提出された資料等をもとに検討した結果、更改契約申込書に保険金額および満期返戻金が明記されており、申立人自身がこれに署名・押印したこと、また、契約内容の確認シートの各確認項目の欄にも、いずれも「はい」に○印が付され、署名・押印していたことを勘案すれば、申立人が契約内容を全く理解せずに、前契約と同一の内容であると認識した上で、契約を更改したと認めることは困難であること、更改契約において、保険金額を増額し、かつ保険料を前契約とほぼ同程度の金額とするために満期返戻金は減額となったが、仮に保険期間中に火災等の保険事故が発生した場合には、申立人は、損害額の全額が補償されていたはずであり、これは、一部保険だったと考えられる前契約のもとでは、受けることのできなかつたメリットだったと言わざるを得ず、単に、前契約よりも満期返戻金が減額となるというだけで、申立人が不利益を受けたと評価することはできないこと等を確認した。

このため、当事者双方は何らの債権債務が存在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)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－4】 [契約の管理・保全]

申立人は、代理店を通じて住宅総合保険に加入したが、その数週間後に他社の住宅総合保険に加入したことから、申立人の親族を通じて代理店に解約の申出を行ったにもかかわらず、銀行口座から保険料が引き落とされたことから、申出日に遡って保険契約を解約して保険料の返戻を求めたところ、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代理店が申立人または申立人の親族から保険契約解約の申出を受けた事実はないこと、②申立人が代理店または保険会社に解約の申出をしていないことを認めていること、③申立人は、自らが主張する解約申出日から数週間経過後に、保険契約が有効であることを確認したうえで、台風で飛来物が自宅屋根にあたり破損する事故(以下「第1事故」)が発生したとして保険金請求を行い、保険金を受け取っていること、さらにその数週間後に自宅洗面台の水道管が破裂する事故(以下「第2事故」)が発生したとして保険金請求を行い、保険金を受け取っていることから、保険契約の遡及解約には応じられないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等をもとに検討したところ、保険会社から、第1事故および第2事故の臨時費用保険金を支払うことは可能であることから、保険契約が有効であることを前提として、申立人が保険会社に対して保険金請求を行うとの意思を確認することができれば、同保険金を支払うとの提案があり、その後申立人から、保険会社の提案を受諾するとの意思が示された。

このため、当事者間の合意に基づいて本件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提示内容に基づいて臨時費用保険金等を支払うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、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—5】 [契約の管理・保全]

申立人は、マンションの1室の購入と同時に火災保険を契約したが、その後、申立人は取扱代理店が遠方であるため、近くの代理店での取扱いに切り替えたいと考え、業務の関係で面識のある代理店を通じて他の保険会社へ見積もりを取ったところ、本件保険契約が超過保険になっているのではないかと指摘を受けたので保険会社に確認した。当初問題ないとしていたが、その後、保険料の算出根拠に誤りがあったことが判明したとして、保険金額変更書類が申立人宛に送付されたが、申立人は、本保険契約そのものが無効であるとして保険料全額の返還およびこれに対する延滞利息の支払を求めたところ、保険会社は、保険契約が有効であることを前提として超過保険となっている部分の保険料の返還とこれに対する延滞利息を支払う旨回答したことから、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、マンションの専有部分と共有部分の境界を定める基準として壁芯基準を採用して保険金額を設定したが、申立人から提出されたマンション管理組合の規約を確認したところ、壁芯基準ではなく上塗基準を採用すべきであったことが判明したため、保険金額を減額し、超過保険金額に相当する保険料を返還する旨を主張した。

申立人は、保険会社側の不適切な対応で保険金額が不適切に設定されたことから、火災保険契約自体が無効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検討した結果、保険金額は適切ではなかったが、火災保険契約自体は有効に成立していること等を確認した。

このため、保険会社は先に申立人に提示した保険料の返還に加えて、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。

【火災保険—6】 [保険金の支払]

申立人は、地震により建物に損害が発生したことから、地震保険における一部損に該当するとして保険金の支払を求めたところ、保険会社は無責と認定したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

手続開始後、申立人が仕事に支障が出るためとして、所定の手続により紛争解決手続の申立てを取下げたため、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、前年発生した台風により自宅建物の屋根の一部が破損し、建物内に雨漏りが生じるようになったことから、保険会社に対し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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、数次にわたる鑑定人の現場調査の結果に基づき、屋根の損害箇所の一部については強風によるものではないこと、また他の損害箇所について既に修復されたことは確認できるものの、強風との因果関係が認められず、客観的資料もなく、検証不可能な状態であること等から、保険金の支払に応じることはできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、雨漏りの原因となった建物の屋根との損害が強風を原因とし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、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険一8】 [保険金の支払]

申立人は、建物が全焼したため、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>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査したところ、出火は複数かつ離れた箇所で発生しているが、偶然が重なって異なる箇所から同時に発生することは稀であるため、火災が偶然ではなく人為的に発生したものと推認されること、また、火災の第1発見者は被災建物の隣家に在宅中であり、第三者が被災建物に侵入して放火したのであれば、そのような人の動きに気付くと思われること等から、火災事故は偶然発生したものと認められないため、保険金の支払に応じることはできない旨を主張した。

手続開始後、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【火災保険一9】 [保険金の支払]

申立人は、自身が所有する建物が、風災により被害を被ったため、火災保険契約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、申立人が申告する事故当日は風災によって建物に被害が発生する状況ではなかったこと、また、損害額が所定の免責金額内であるとして、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、事故発生日とされる日の前後3日の気象記録を気象庁に確認したところ、建物が揺れるほどの風が吹いた記録は確認できなかったため、事故当日は風災によって被害が発生するような状況ではなく、損害調査の結果、申出人が主張する損傷を裏付ける痕跡もなく、外壁には多数のクラックがあるものの、以前に修理された跡も散見されるため、本件事故以前に発生した損傷として、認定できる損害額は免責金額内であることから、保険金の支払はできないと主張した。

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、保険会社から報告された損害認定の方法、損害認定の判断理由および損害額の認定結果について一定の合理性があることを確認した。

このため、当事者双方に何らの債権債務が存在しないことを相互に確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－10】 [保険金の支払]

申立人は、保険会社に対して火災保険契約の対象物件を申立人自宅建物から貸家建物に変更することを求めたが、保険会社は応じなかった。その後、発生した台風によって貸家に雨漏り被害が発生したため、火災保険に基づく補償および貸家への保険契約の変更に伴って減額された保険料の返還等を求めたところ、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>

保険会社は火災保険の住宅物件は1つの建物ごとに所在地・建物構造・用法等を決定していることから、保険の対象を別の建物に変更する契約変更はそもそもできず、また、契約は変更していないことから、保険金支払も保険料の払戻しも行えないと主張した。

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、本件について保険の目的である建物の変更ができないため、貸家建物に生じた損害の保険金支払義務も保険料返還義務も生じないこと、それを契約当初から申立人に説明していることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－11】 [保険金の支払]

申立人は、自宅の金庫やタンス等に保管していた高額な貴金属類および現金が、申立人が雇用していた従業員等に盗難されたことから、店舗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、申立人の盗難に関する申告内容が不自然、かつ、不合理に変遷していること、被害総額が高額となる盗難被害が生じた場合には、被害に関する痕跡等が相当程度残されていて然るべきであるがそれがないこと、警察による捜査の結果等も含めて申立人の被害申告を裏付ける資料が一切提出されていないこと、申告内容が明らかに不合理であり、盗難の外形的事実の立証がなされているとは言えないこと等か

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、不法に申立人の自宅に侵入した第三者によって貴金属等が盗難さ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、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－12】 [保険金の支払]

申立人は、自宅建物付近に鋼製波トタン(以下「トタン」)が落下していたため、確認したところ外壁にえぐり痕を発見したこと(以下「損傷事故」)から、トタンの飛来により損傷を受けたとして、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、事故日には申立人の居住地付近を通過した台風による被害が多発しており、台風の影響でトタンが飛来・衝突して損傷を受けたと思われるが、保険約款において、強風が直接の原因として所定の金額以上の損害が発生した場合には保険金の支払対象となるものの、損傷事故による損害額はこの金額を下回ると判断されると主張し、また、当該事故が風災以外を原因とするとの主張であれば、その立証責任は申立人側にあること等を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、建物を損傷させたトタンの飛来原因に関する事実認定等が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方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－13】 [保険金の支払]

申立人は、自身が所有する住宅建物が台風で被害を被ったことから、修理見積書と被害状況を示す写真を提出し、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、調査の結果、強風によると認められる損害があったものの、損害額が免責金額に満たなかったことから保険金の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、当該家屋の損害額が免責金額未満であることに合理性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相互に確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－14】 [保険金の支払]

申立人は、自宅で非常用持出袋の中に保管していた貴金属が盗難に遭ったとして、火災保険契約に基づき保険会社に対して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、被害品の購入履歴等がないため、被害品が存在したことの立証がないこと、何者かが申立人家に侵入した痕跡もないことから、盗難被害にあったことを立証する外形的事実がないことから、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、貴金属が盗難されたこと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、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－15】 [保険金の支払]

申立人は、除雪のため郊外の事業施設を訪問した際に、雪害により損傷したことを確認したことから、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、申立人からの事故報告後に損害状況の調査を行おうとしたが、積雪が深く内部の損害確認が困難であったため雪解け後に調査を行うこととし、その後、申立人の同意のもとに損害発見に至る経緯、事故連絡後の対応等につき調査を行った結果、①事業施設が築後相当期間を経過した木造中心の建物であり老朽化が進んでいたこと、②被災事故発生前に、住民から行政機関に対し、事業施設が倒壊しかけていたとの通報があり、行政機関から申立人に対し、倒壊のおそれがあるため雪下ろしを行うよう指示されていたが、この指示に従わずに倒壊するまで漫然と放置していたこと等が認められることから、保険約款に規定する免責事由の「契約者、被保険者またはこれらの者の法定代理人の故意もしくは重大な過失または法令違反」によって生じた蓋然性が極めて高いとして、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、雪害による損傷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、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－1】 [契約の管理・保全]

申立人は、加入した傷害保険契約が満期を迎える前に、契約の継続を希望したにもかかわらず、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、保険契約の継続加入に応じなかったことに関して、①申立人の加入していた傷害保険は特定の団体を契約者として当該団体の加入者を対象とする団体契約であるが、傷害保険は、過去の保険金支払状況や年齢といった事情によって加入を制限する場合があります、このことは募集用パンフレットにも記載されていること、②申立人の契約継続の見合わせは、①の事情を勘案して、事前に契約者である団体および取扱代理店と協議した上で、総合的に判断したもの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検討した結果、一般に、契約自由の原則が認められており、契約を締結するか否かは当事者の意思に委ねられていることから、契約期間が満了した場合の継続契約の締結についても、同様に契約自由の原則が適用され、継続契約の締結に応じないことが相手方の信頼を大きく損なうなど、著しく不当であると認められる特段の事情がない限り、継続契約の締結を拒むことも許されると考えられること、また保険会社は、過去の保険金の支払状況や年齢等を総合的に勘案して、本件保険契約にかかる継続契約の締結に応じられないとの判断に至ったものであり、保険会社のかかる判断を著しく不当とするほどの特段の事情は認められないこと、申立人が加入していた損害保険に関しては、加入が制限される場合があることは、募集用パンフレットにも記載されており、申立人自身も当該記載内容を知っていたこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社は、本件紛争に関し、何らの債権債務が存在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、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]

申立人が、ゴルフ場でプレー中に、コース上の排水溝にゴルフシューズのスパイクが挟まり、右足関節捻挫の負傷をしたことから、傷害保険およびゴルファー保険に基づいて、通院保険金の支払を請求したところ、保険会社は、傷害保険については通院保険金を支払ったが、ゴルファー保険は通院保険金の支払ができないとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故発生から約4か月が経過するまで、ゴルフ場に事故証明書の作成を依頼していないことや、ゴルフ場へ本件事故を報告する際にも具体的な事故発生場所を述べないなど極めて不自然な行動があり、2名の同伴競技者に対する確認調査でも、具体性に乏しく信憑性を欠くものであったことなどから、本件事故に関してゴルファー保険の保険金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、保険会社に提出した「傷害保険金請求書兼同意書」の「事故内容」欄に事故状況として「昼からのラウンド中、コースにある排水口の網にスパイクシューズのスパイク部分がはさまり、その時に右足首をひねってしまい、足首中央部に痛みおよび腫れが出てきました」と述べており、傷害保険が支払われていることが確認できるものの、同じ事故状況にもかかわらず、ゴルファー保険は支払われていない理由は判然とせず、本件事故に関して保険金が支払われないことに関する保険会社の説明は不十分であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－3】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中にバッグ等の盗難被害等に遭ったとして、海外旅行保険に基づく携行品損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、申立人との電話での協議内容から保険金請求を取り下げたものと解釈し、同日付で保険金請求書類の返却手続と取下げに関する通知書の送付等を行ったこと、申立人に保険金を請求する意思がある場合には、あらためて保険金請求書類を提出し、調査に協力することを前提に、保険金支払手続を進める旨を主張した。

これに対し申立人は、保険会社に対し電話で保険金支払手続の遅さ等について苦情は述べたが保険金請求の取下げを明言したことはなく、保険金請求に応じられないのであれば、保険に加入した意義がないので、保険料返還を求める旨を主張した。

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、電話通話記録における申立人の発言内容および申立人の電話を受けて保険金請求取下げ手続を実施した旨の保険会社からの通知に対し異議を示していないことなどから、申立人は保険金請求を取り下げる意思表示を行ったものと認め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は、本件紛争に関し、何らの債権債務が存在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)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険—4】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行先で歩行中に、警察官を自称する男性が検査と称して手荷持をチェックした際に、現金や貴金属類を盗取されたとして、海外旅行保険に基づく携行品損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、申立人は現地警察に事故発生から半日以上経過した日に盗難通知を行っており、またその内容が保険会社への申告内容と齟齬があること、盗難事故が申立人らの面前で行われたのであれば気付くと考えられること、申立人が申告した犯人の行動は不自然、かつ、不合理であること、申立人は宿泊ホテルのセキュリティはしっかりしていたが信用できないとして貴金属類を含め持ち歩いていたとしていること、貴金属類の所有を裏付ける書類が未提出であることなどを総合的に勘案すれば、盗難事故が明らかに発生したと認定することはできないため、保険金の支払に応じることはできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件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、当事者双方から提出された資料によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、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]

申立人が、海外旅行で市内観光をしていたところ、携行していたデジタルカメラを落として破損したため、保険会社に海外旅行傷害保険金に基づく携行品損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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が過去何度も保険金を請求し、そのたびに威圧的な発言を繰り返すというトラブルがあり、また、面談要請や書類提出にも応じないなど、調査が不十分であるため、保険金が支払える状態にな

い旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、当事者双方の認識の違いによる行き違いから生じた紛争であること等を確認した。

このため、相互の誤解を解き、保険金請求手続を具体的に進めたところ、保険会社の支払保険金の提示額に申立人が同意したことから、当事者間の合意に基づいて本件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提示内容に基づい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、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—6】 [保険金の支払]

申立人が、エレベーターのドアに左首を挟まれて頸椎捻挫の傷害を被った結果、頸部痛が残存したため、家族傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を請求したところ、保険会社は、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、後遺障害診断書および病院に対して照会した結果により、後遺障害に該当しないと判断し、申立人からの再審査要求で再検討を行ったものの、痛みの原因が本件事故によるものと確認できないため後遺障害には該当しないと判断した旨を主張した。

当事者双方から提出された資料および参考人として専門医の見解を求めた結果を保険会社に提示し再検討を依頼したところ、保険会社は顧問医の見解も踏まえ再検討を行い、その結果、後遺障害に該当すると判断し、一定の支払割合を乗じた保険金の支払う旨の提案を行ってきたため、これを受けて申立人に確認したところ、申立人から保険会社提案を受け入れる旨との意向が示された。

このため、当事者間の合意に基づいて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て、後遺障害保険金を支払う旨の和解案(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。

【傷害保険—7】 [保険金の支払]

申立人は、ゴルフプレー中、ゴルフクラブが破損したため、ゴルファー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、ゴルフクラブ1本のみを再取得する費用として保険金を提示してきたが、申立人はゴルフクラブのセット価格から減価償却を控除した金額が支払われるべきであるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

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—8】 [保険金の支払]

申立人は海外旅行の目的地に所在するホテルに到着し、スーツケースを開けたところ、カメラや周辺機器等がなくなっていたことから、スーツケースが目的地の国際空港のターンテーブルに出てくるまでの間に盗難されたとして、海外旅行保険の携行品損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、申立人は警察への届け出がないこと、航空会社および空港に対しても被害の申告をしていないこと、スーツケースの鍵に損傷がないこと、スーツケースの重量が相当程度軽くなっていたと考えられるにもかかわらずホテルに到着するまで被害を認識していなかったこと等、申立人の対応には不自然な点があることから、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、申立人が申告する事故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、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－9】 [保険金の支払]

申立人は、海外から帰国して帰宅するために乗車した電車の中でカメラ等が盗難されたとして、海外旅行保険に基づく携行品損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、申立人が提出した事故発生時の行動経過表や調査会社の面談調査によれば、申立人が申告した事故は盗難ではなく、紛失と判断できること、警察が盗難届を受理したことをもって、盗難事故があったと判断できないことから、保険金の支払に応じることはできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件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、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ができず、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、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、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、自宅屋根の調査時にハシゴから転落した事故、またその後生じた、自宅内で歩いていた際に木片が足にささった事故、2階から階段を下りる際に踏み外して落下した事故、玄関入口階段で足を踏み外して転倒した事故、玄関前でつまずいて倒れた事故等の事故により傷害を負ったことから、保険会社に対して家族傷害保険に基づく入通院保険金および後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社は転落事故に関しては保険金を支払ったが、その後、支払った保険金の返還請求を行うとともに、それ以外の事故については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、ハシゴから転落した事故について保険金支払後に改めて調査を行ったが、家族傷害保険約款に規定する保険金支払要件である「急激かつ偶然な外来の事故によって身体に被った傷害」に該当することを確認できなかったことから、申立人に対して既に支払った保険金の返還を求めるとともに、それ以外の事故については保険金支払要件に該当する事実を確認できないとして、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、各事故に関する「私製の詳細な事故報告書」、「同意書(関係病院調査分)」、「当該病院担当医の診断書」を保険会社に提出済みであること、保険会社が求める現場調査・立会等の全てを行い、記憶している範囲内で真実をありのまま報告したこと、故意または保険詐欺等に該当するような不正行為および請求を一切していないこと等を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、転落事故を含む全ての事故が保険金支払要件である「急激かつ偶然な外来の事故によって身体に被った傷害」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、当事者双方から提出された資料によっては客観的に判断することができず、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、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、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、悪天候のなか荷物を持って歩いていたが、勤務先玄関で滑って転倒し、胸椎圧迫骨折の傷害を負い、脊柱に一定程度の変形障害が残ったとして、傷害保険に基づく後遺障害保険金として、保険約款に記載された保険金額支払割合での支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張する胸椎圧迫骨折による脊柱の変形障害について、レントゲン画像では圧迫骨折は確認できず、MRI画像では骨折は変形を残さず骨癒合しているとの担当医の見解を勘案すれば、保険約款記載の「脊柱に変形を残すとき」には該当しないこと、また頸椎部の可動域も所定の割合以下に制限されておらず、頸部痛、背部痛も骨癒合が確認できるため、「将来においても回復できない機能の重大な障害」にはあたらないことから、後遺障害保険金の支払には応じることはできない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料および参考人として専門医の見解を求めた結果を保険会社に提示し、再検討を依頼したところ、保険会社は顧問医の見解も踏まえ再検討を行い、その結果、「脊柱に変形を残すもの」に該当すると判断し、一定の支払割合を乗じた保険金の支払う旨の提案を行ってきたため、これを受けて申立人に確認したところ、申立人から保険会社提案を受け入れる旨との意向が示された。

このため、当事者間の合意に基づいて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て、後遺障害保険金を支払う旨の和解案(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。

【傷害保険－12】 [保険金の支払]

申立人は、運動中に転倒して足首を捻挫する事故に遭ったことから、団体家族傷害保険および団体スポーツ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、家族傷害保険等の通院保険金の支払の可否を判断するためには、医療機関等の関係者への面談ヒアリングが必要であることから、調査内容の特定および調査実施のための調整を行ったが、申立人が同意書の提出を拒否したことから調査ができなかったこと、このため、入手することができた診断書等に担当医が記載した「平常の業務または平常の生活に著しい支障があると判断された期間」における実通院日数(以下「実通院日数」)に基づいて通院保険金を支払う旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社としては障害の状況等についての確認調査の実施を求めていたが、結果として調査を実施できなかった事情においては、保険会社の主張通り、

実通院日数に基づき通院保険金を決定することが妥当である旨を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して実通院日数に基づいて決定した通院保険金を支払うべきとする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

【傷害保険－13】 [保険金の支払]

申立人が海外旅行のツアーに参加した際、ホテルの部屋の鍵が壊れていたため、外出中に何者かに侵入され、部屋に置いていた度付サングラス等が盗難されたことから、ホテルに盗難被害を届出した上で保険会社に事故報告をし、クレジットカードに付帯する海外旅行傷害保険に基づいて保険金請求をしたところ、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、申立人から保険金請求に係る必要書類が提出されておらず、また、必要となる調査の協力が得られないこと、調査の結果、申立人の主張する盗難事故が発生したことが確認できなかったことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件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、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－14】 [保険金の支払]

申立人が海外旅行のツアーに参加した際、ホテルの部屋の鍵が壊れていたため、外出中に何者かに侵入され、部屋に置いていた度付サングラス等が盗難されたことから、ホテルに盗難被害を届出した上で保険会社に事故報告をし、クレジットカードに付帯する海外旅行傷害保険に基づいて保険金請求をしたところ、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、申立人から保険金請求に係る必要書類が提出されておらず、また、必要となる調査の協力が得られないこと、調査の結果、申立人の主張する盗難事故が発生したことが確認できなかったことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件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、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－15】 [保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に他車両との接触事故に遭い、頸椎および腰椎捻挫を負ったため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、通院期間における実通院日数の中のうち一定日数分しか支払われなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、傷害保険に基づき通院保険金の支払対象となるのは、傷害の直接の結果として平常の業務に従事することまたは平常の生活に支障がない程度に傷害が治癒するまでの実治療日数であり、それ以降については支払対象とならないこと、また、被保険者が頸椎捻挫、腰痛その他の症状を訴えている場合であっても、それを裏付けるに足る医学的他覚所見がないものに対しては、その症状の原因が如何なるものであっても、保険金の支払対象とならないこと、主治医や申立人との面談結果等をもとに検討したが、頸椎捻挫等に対する医学的他覚所見は認められないことから、通院保険金を追加払することはできない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社の主張が不合理とまで解することはできず、また申立人の主張を容認すべき客観的事情はないことを確認した。

このため、申立人および保険会社は本件紛争に関し、何らの債権債務が存在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－16】 [保険金の支払]

申立人は、歩行中に転倒した際に打撲した胸部の痛みが数日経過しても残存したため、病院で検査を受けたところ、肋骨を骨折していたことが判明したことから数か月間通院し、またこの傷害により就業できなかったとして、団体傷害保険に基づく通院保険金および休業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、申立人との面談の際、事故直後から両膝に痛みを感じるが、日常生活や就業に対し大きく影響することはなく、また、膝以外に事故により打撲した部位はないと述べていたこと、また、担当医との面談の結果、転倒したという情報はカルテ上にはなく、また、申立人が事故で膝を打撲したとの申し出があったかもしれないが、特に診察も治療もしていないこと等が判明しており、事故による受傷の事実を認定できないため通院保険金の支払には応じられないこと、また、申立人は自営業を営んでいるが、申立人は面談の都度、説明する勤務状況が大きく変わり、その内容に多大な疑問があると言わざるを得ないことから、休業保険金の支払についても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、転倒事故の有無、転倒事故と肋骨骨折との因果関係および就業不能の事実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、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－17】 [保険金の支払]

被保険者が、段差につまずいて転倒し前頭部を打撲受傷した約2か月後に慢性硬膜下血腫の手術を受けた際に、急性硬膜下血腫を発症し、開頭手術を受けるに至った。この影響により被保険者は、せん妄症状を引き起こし、夜中に病院内を歩き回る等の行動が続いた結果、全身の状態を悪化させ、約2か月後に死亡した。そこで、被保険者の相続人である申立人らは、傷害保険契約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、申立人の死亡の原因すべてが急激・偶然・外来の事故によるものではないとして、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、被保険者が死亡した主要な原因は、転倒事故とは何ら関係のない蜂窩織炎から発生したものであり、転倒事故の直接の結果であるとは認められないが、転倒事故による硬膜下血腫除去手術が全身麻酔下で行われていることから、全身的な負担を受けた結果、蜂窩織炎を増悪させたという可能性と遺族の心情等を踏まえて、死亡保険金の一部を支払うと案内していると主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき、参考人として専門医の見解を求め、検討を行った結果、保険会社の提案に一定の合理性があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して死亡保険金の一部を支払うとする和解案(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－18】 [保険金の支払]

申立人は駅構内の階段で転落して負傷したために医療機関に長期間通院し、保険約款で規定されている上限の通院日数を超過したことから、この上限日数分に相当する傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれよりも低額の保険金を提示したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の主治医との面談調査を行い、保険会社の顧問医の見解を踏まえた結果、通院保険金の支払対象となる「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ている期間」(以下「支障期間」)は、数週間程度と判断することが妥当である旨を主張した。

これに対し、申立人は主治医から紹介を受けた病院の診断書を提出し、保険会社が認定した支障期間後も日常生活に支障があるとの見解であった旨を反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、保険会社から、申立人が提出した診断書等をもとに判断した結果として、通院保険金の増額の提案があり、申立人は保険会社の提案を受諾する旨を表明した。

このため、当事者双方の合意に基づいて本件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ことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－1】 [保険金の支払]

申立人は、受注した水道工事において、申立人の下請けとして配水管取替を施工していた業者の作業工程に不備があったため、配水管から多量の漏水が発生し、周辺一帯の水道水に赤水被害が多発したことによる賠償金のうち、下請業者が負担した金額を除いた金額について賠償責任保険に基づく保険金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、①一律の料金減免措置により水道局の負担した費用の大半は本件事故による損害とは認められないこと、②周辺住民および店舗の財物損壊ならびに休業損害についても、本件事故との相当因果関係はない損害であるため、保険金支払対象外であることから、実損害分に相当する金額のみ支払義務を負うとし、また、申立人が請求した金額のうち通常生ずべき損害の範囲内の金額が特定できる資料等の資料があれば、再検討する旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、通常生ずべき損害と考えられる範囲の金額についての事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、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、交通事故の被害者が加害者(自動車保険契約者、以下「契約者」)に対して有する損害賠償請求権を代位取得したことから、保険会社にその支払を求めたところ、保険会社は申立人の主張する過失割合に同意できないとして、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>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

手続開始後、保険会社との間で過失割合につき合意に至ったとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【交通賠償－1】 [対人・対物]

事故の過失割合ならびに傷害慰謝料、車両の修理代および評価損の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計5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－2】 [対人・対物]

通院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－3】 [対人]

後遺障害逸失利益および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－4】 [対人]

治療費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9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－5】 [対人]

休業損害および通院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。

【交通賠償一6】 [対人]

死亡慰謝料および死亡逸失利益等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。

【交通賠償一7】 [対人]

休業損害および傷害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。

【交通賠償一8】 [対人]

休業損害および傷害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]

治療費および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>

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9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。

【交通賠償一10】 [対人]

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－11】 [対人]

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－12】 [対人]

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－13】 [対人]

治療費等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3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－14】 [対物]

休車損および車両の修理代等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>

意見聴取(1回)を実施。

本紛争解決手続の開始後、本紛争解決手続の目的となった請求について訴訟が提起され裁判が確定したことから、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]

事故の過失割合および車両の修理代の支払等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6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－16】 [対物]

車両の修理代および代車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5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－17】 [対物]

車両の修理代および代車料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－18】 [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。

※ 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		
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 2. 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) 2. (1) 2. [参考 1] 3. (1)
	契約管理	保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階	
	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	
	その他	上記以外の段階	
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) 2. [参考 2]
	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	
	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 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

《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