

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3四半期(2014年10月1日～12月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が702件、紛争解決手続が111件となった。

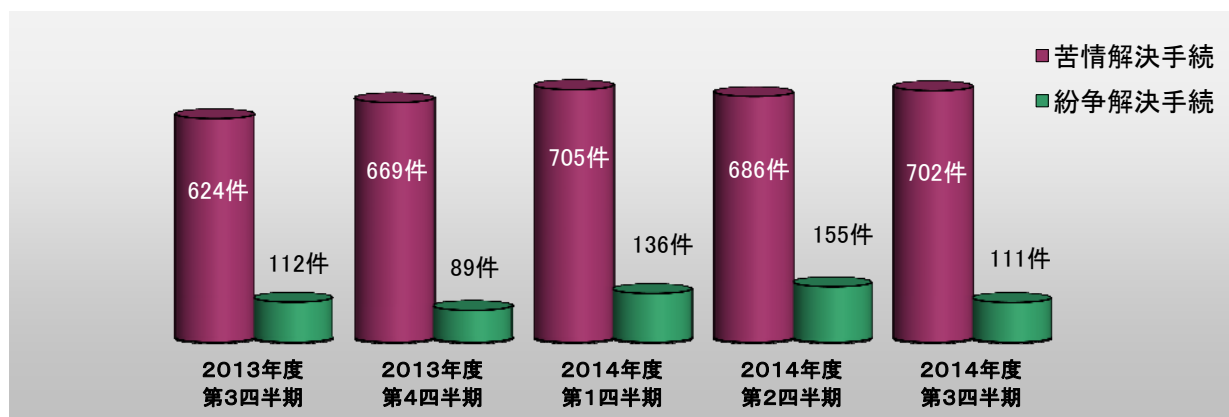
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が699件、紛争解決手続が125件となった。

(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	702	1085	223	476	479	609
紛争解決手続	111	234	8	117	103	117

(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2014年度第2四半期(2014年7月1日～9月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は16件(2.3%)増加し、紛争解決手続は44件(28.4%)減少した。また、2013年度3四半期受付分と比較すると、苦情解決手続は78件(12.5%)増加し、紛争解決手続は1件(0.9%)減少した。(7ページ、13ページ参照。)



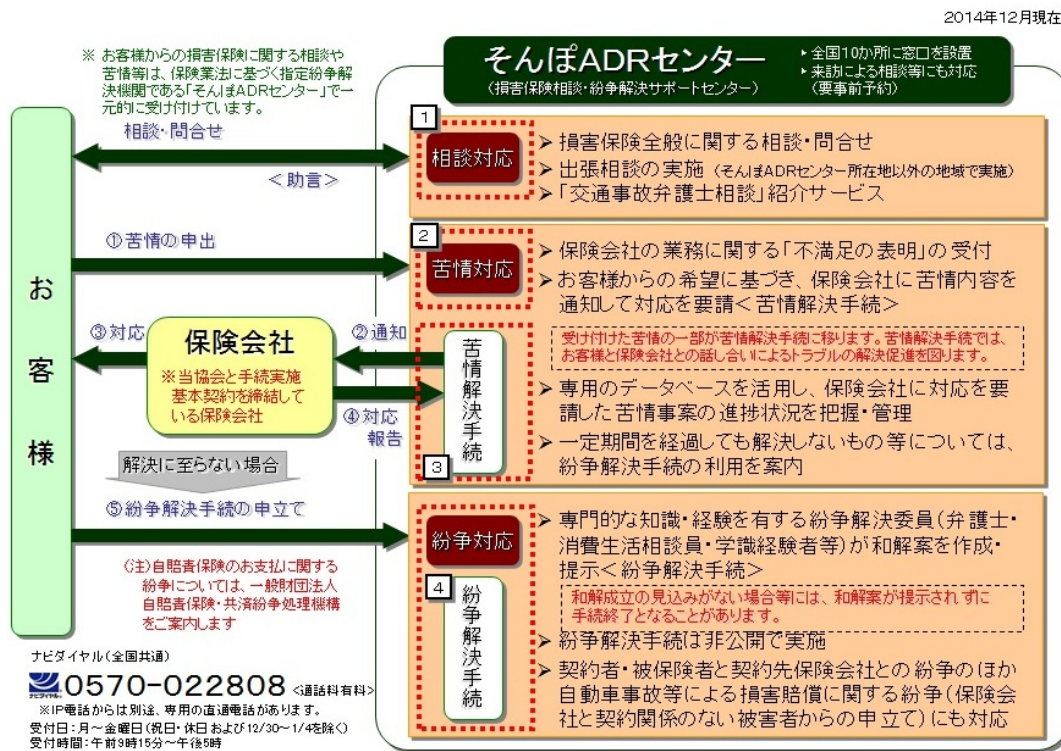
苦情解決手続に関しては、直近1年間の新規受付件数に増加傾向が窺える。また、現在、苦情解決手続の案内態勢を整える等、お客様の意向をより踏まえた対応を実施していることから、引き続き苦情解決手続の増加が見込まれる。紛争解決手続に関しても、苦情解決手続によっては解決が困難な場合等において紛争解決手続へ「移行」する可能性があることから、苦情解決手続の受付件数の増加に伴い、新規受付件数が高水準で推移している状況である。

そんぽADRセンターでは、こうした状況を踏まえ、今後に向けて審査対応の強化(紛争解決委員の増員等)を行う等、手続実施態勢の見直しを図っている。

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。

日本損害保険協会における相談・苦情・紛争対応体制(概略)



(1) 受付件数の推移

(単位: 件)

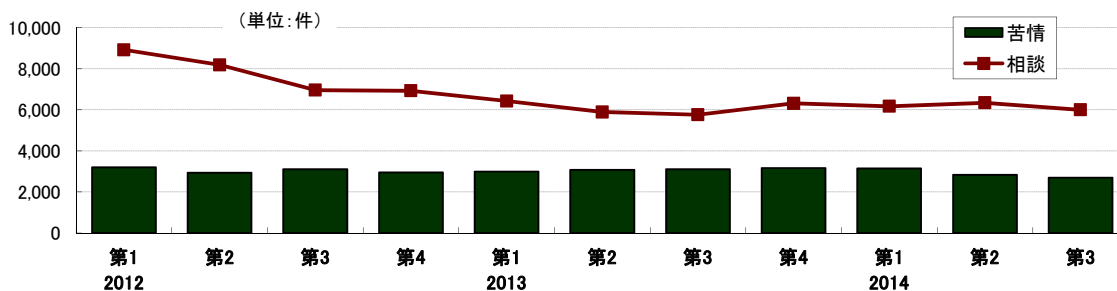
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2012年度	12,112 (100.0)	11,124 (100.0)	10,063 (100.0)	9,877 (100.0)	43,176 (100.0)
苦情	3,195 (26.4)	2,936 (26.4)	3,104 (30.8)	2,951 (29.9)	12,186 (28.2)
相談	8,917 (73.6)	8,188 (73.6)	6,959 (69.2)	6,926 (70.1)	30,990 (71.8)
2013年度	9,424 (100.0)	8,965 (100.0)	8,866 (100.0)	9,484 (100.0)	36,739 (100.0)
苦情	2,995 (31.8)	3,071 (34.3)	3,105 (35.0)	3,167 (33.4)	12,338 (33.6)
相談	6,429 (68.2)	5,894 (65.7)	5,761 (65.0)	6,317 (66.6)	24,401 (66.4)
2014年度	9,315 (100.0)	9,177 (100.0)	8,699 (100.0)		27,191 (100.0)
苦情	3,141 (33.7)	2,834 (30.9)	2,700 (31.0)		8,675 (31.9)
相談	6,174 (66.3)	6,343 (69.1)	5,999 (69.0)		18,516 (68.1)

<2015年2月13日集計>

(注1) カッコ内の数値は、各四半期中に占める相談・苦情件数の構成割合である。

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件)

	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2012年度	31,028 (71.7)	2,558 (5.9)	1,882 (4.4)	2,152 (5.0)	5,636 (13.0)	43,256 (100.0)
苦情	10,342 (84.7)	662 (5.4)	547 (4.5)	479 (3.9)	182 (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	2,727 (85.1)	175 (5.5)	122 (3.8)	130 (4.1)	50 (1.6)	3,204 (100.0)
相談	6,075 (68.0)	553 (6.2)	400 (4.5)	466 (5.2)	1,438 (16.1)	8,932 (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	2,494 (84.8)	158 (5.4)	129 (4.4)	104 (3.5)	56 (1.9)	2,941 (100.0)
相談	5,449 (66.5)	480 (5.9)	336 (4.1)	382 (4.7)	1,550 (18.9)	8,197 (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	2,629 (84.6)	162 (5.2)	150 (4.8)	123 (4.0)	44 (1.4)	3,108 (100.0)
相談	4,713 (67.6)	421 (6.0)	277 (4.0)	378 (5.4)	1,187 (17.0)	6,976 (100.0)
第4四半期	6,941 (70.1)	609 (6.2)	468 (4.7)	569 (5.7)	1,311 (13.2)	9,898 (100.0)
苦情	2,492 (84.2)	167 (5.6)	146 (4.9)	122 (4.1)	32 (1.1)	2,959 (100.0)
相談	4,449 (64.1)	442 (6.4)	322 (4.6)	447 (6.4)	1,279 (18.4)	6,939 (100.0)
2013年度	25,238 (68.5)	2,703 (7.3)	1,810 (4.9)	2,331 (6.3)	4,755 (12.9)	36,837 (100.0)
苦情	10,339 (83.7)	774 (6.3)	569 (4.6)	496 (4.0)	180 (1.5)	12,358 (100.0)
相談	14,899 (60.9)	1,929 (7.9)	1,241 (5.1)	1,835 (7.5)	4,575 (18.7)	24,479 (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	2,530 (84.3)	179 (6.0)	137 (4.6)	106 (3.5)	49 (1.6)	3,001 (100.0)
相談	3,947 (61.2)	427 (6.6)	349 (5.4)	487 (7.5)	1,241 (19.2)	6,451 (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	2,581 (83.1)	206 (6.6)	147 (4.7)	131 (4.2)	40 (1.3)	3,105 (100.0)
相談	3,620 (62.7)	486 (8.4)	258 (4.5)	374 (6.5)	1,038 (18.0)	5,776 (100.0)
第4四半期	6,371 (67.0)	766 (8.1)	487 (5.1)	661 (6.9)	1,228 (12.9)	9,513 (100.0)
苦情	2,679 (84.4)	202 (6.4)	129 (4.1)	116 (3.7)	49 (1.5)	3,175 (100.0)
相談	3,692 (58.3)	564 (8.9)	358 (5.6)	545 (8.6)	1,179 (18.6)	6,338 (100.0)
2014年度	18,491 (67.9)	1,907 (7.0)	1,300 (4.8)	1,784 (6.5)	3,765 (13.8)	27,247 (100.0)
苦情	7,126 (82.0)	595 (6.8)	382 (4.4)	447 (5.1)	140 (1.6)	8,690 (100.0)
相談	11,365 (61.2)	1,312 (7.1)	918 (4.9)	1,337 (7.2)	3,625 (19.5)	18,557 (100.0)
第1四半期	6,370 (68.2)	637 (6.8)	476 (5.1)	657 (7.0)	1,201 (12.9)	9,341 (100.0)
苦情	2,600 (82.6)	209 (6.6)	133 (4.2)	162 (5.1)	43 (1.4)	3,147 (100.0)
相談	3,770 (60.9)	428 (6.9)	343 (5.5)	495 (8.0)	1,158 (18.7)	6,194 (100.0)
第2四半期	6,164 (67.1)	622 (6.8)	438 (4.8)	622 (6.8)	1,343 (14.6)	9,189 (100.0)
苦情	2,317 (81.7)	190 (6.7)	136 (4.8)	148 (5.2)	46 (1.6)	2,837 (100.0)
相談	3,847 (60.6)	432 (6.8)	302 (4.8)	474 (7.5)	1,297 (20.4)	6,352 (100.0)
第3四半期	5,957 (68.3)	648 (7.4)	386 (4.4)	505 (5.8)	1,221 (14.0)	8,717 (100.0)
苦情	2,209 (81.6)	196 (7.2)	113 (4.2)	137 (5.1)	51 (1.9)	2,706 (100.0)
相談	3,748 (62.4)	452 (7.5)	273 (4.5)	368 (6.1)	1,170 (19.5)	6,011 (100.0)
第4四半期						
苦情						
相談						

<2015年1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) かつこの数値は、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	相談	苦情	相談	相談	苦情	相談	相談	苦情	相談	相談	苦情	相談	相談
北海道	321	84	237	287	55	232	335	66	269	297	66	231	1,240	271	969
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	17	7	10	17	6	11	65	22	43
保険金支払	250	69	181	194	47	147	247	56	191	221	57	164	912	229	683
その他	29		29	50	1	49	46		46	31	2	29	156	3	153
東北	500	139	361	455	130	325	414	130	284	426	132	294	1,795	531	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	27	4	23	19	6	13	82	23	59
保険金支払	287	112	175	283	112	171	237	108	129	241	111	130	1,048	443	605
その他	175	11	164	135	8	127	117	10	107	133	10	123	560	39	521
東京	6,150	1,565	4,585	5,735	1,483	4,252	5,031	1,582	3,449	4,903	1,490	3,413	21,819	6,120	15,699
契約募集	399	67	332	348	64	284	309	68	241	430	83	347	1,486	282	1,204
契約管理	362	105	257	320	84	236	292	103	189	341	79	262	1,315	371	944
保険金支払	4,153	1,350	2,803	3,821	1,284	2,537	3,488	1,361	2,127	3,146	1,286	1,860	14,608	5,281	9,327
その他	1,236	43	1,193	1,246	51	1,195	942	50	892	986	42	944	4,410	186	4,224
静岡	286	124	162	277	126	151	207	78	129	208	73	135	978	401	577
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	112	111	212	114	98	153	71	82	158	67	91	746	364	382
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	202	96	106	817	351	466
契約募集	17	2	15	14	2	12	13	2	11	11	4	7	55	10	45
契約管理	12	5	7	11	4	7	19	10	9	11	5	6	53	24	29
保険金支払	161	83	78	147	70	77	134	74	60	154	85	69	596	312	284
その他	33	3	30	25		25	29		29	26	2	24	113	5	108
中部	579	125	454	560	178	382	624	205	419	515	173	342	2,278	681	1,597
契約募集	15	8	7	25	3	22	33	8	25	32	10	22	105	29	76
契約管理	8	4	4	25	10	15	45	16	29	26	6	20	104	36	68
保険金支払	173	76	97	423	161	262	488	178	310	405	155	250	1,489	570	919
その他	383	37	346	87	4	83	58	3	55	52	2	50	580	46	534
近畿	2,035	632	1,403	1,868	527	1,341	1,622	525	1,097	1,652	524	1,128	7,177	2,208	4,969
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	67	22	45	73	32	41	291	109	182
保険金支払	1,568	562	1,006	1,415	467	948	1,233	463	770	1,238	472	766	5,454	1,964	3,490
その他	316	31	285	299	16	283	263	19	244	263	8	255	1,141	74	1,067
中国	425	72	353	388	74	314	367	60	307	398	75	323	1,578	281	1,297
契約募集	44	7	37	37	5	32	28	6	22	36	6	30	145	24	121
契約管理	15	1	14	10	2	8	22	6	16	13	3	10	60	12	48
保険金支払	333	64	269	292	67	225	271	47	224	292	65	227	1,188	243	945
その他	33		33	49		49	46	1	45	57	1	56	185	2	183
四国	396	137	259	301	92	209	325	106	219	324	66	258	1,346	401	945
契約募集	12	1	11	11	3	8	11	1	10	19	2	17	53	7	46
契約管理	12	3	9	10	4	6	15	5	10	6	2	4	43	14	29
保険金支払	288	118	170	228	79	149	249	92	157	241	60	181	1,006	349	657
その他	84	15	69	52	6	46	50	8	42	58	2	56	244	31	213
九州	1,057	155	902	956	154	802	862	227	635	863	235	628	3,738	771	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	787	124	663	722	129	593	678	197	481	545	200	345	2,732	650	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	89	21	68	410	170	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	68	20	48	307	163	144
その他	27		27	27	1	26	10	1	9	15		15	79	2	77
合計	12,112	3,195	8,917	11,124	2,936	8,188	10,063	3,104	6,959	9,877	2,951	6,926	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	2,570	5,237	7,248	2,684	4,564	6,709	2,578	4,131	30,086	10,568	19,518
その他	2,491	152	2,339	2,100	95	2,005	1,672	95	1,577	1,864	75	1,789	8,127	417	7,710

<2015年1月13日集計>

- (注1) 地域分類は、そんぼADRセンターの所在地区分による。なお、「そんがいほけん相談室」および「自動車保険請求相談センター」(いずれも2012年3月末をもって閉鎖)における受付件数も同区分に沿って計上した。
- (注2) 地域分類は、そんぼ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		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談	
北海道	356	77	279	301	87	214	314	82	232	333	85	248	1,304	331	973
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	250	78	172	965	294	671
その他	32		32	20		20	31		31	31	2	29	114	2	112
東 北	317	96	221	289	90	199	275	115	160	319	119	200	1,200	420	780
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	207	102	105	754	341	413
その他	84	5	79	86	2	84	71	11	60	67	5	62	308	23	285
東 京	4,503	1,465	3,038	4,139	1,431	2,708	4,216	1,503	2,713	4,485	1,507	2,978	17,343	5,906	11,437
契約募集	320	55	265	296	51	245	312	64	248	377	52	325	1,305	222	1,083
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	1,248	1,619	2,687	1,248	1,439	2,768	1,307	1,461	2,843	1,308	1,535	11,165	5,111	6,054
その他	1,015	63	952	877	42	835	827	47	780	896	55	841	3,615	207	3,408
静 岡	239	81	158	216	79	137	237	94	143	228	66	162	920	320	600
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	68	105	164	69	95	178	89	89	149	58	91	664	284	380
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	300	142	158	370	158	212	1,225	539	686
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	17	8	9	32	15	17	96	44	52
保険金支払	161	80	81	219	129	90	218	125	93	221	136	85	819	470	349
その他	51		51	48	1	47	48	4	44	87	2	85	234	7	227
中 部	643	194	449	594	203	391	553	221	332	616	256	360	2,406	874	1,532
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	24	11	13	41	18	23	133	53	80
保険金支払	432	169	263	410	175	235	424	196	228	449	223	226	1,715	763	952
その他	134	4	130	94	6	88	63	1	62	65	3	62	356	14	342
近 畿	1,586	545	1,041	1,562	536	1,026	1,486	500	986	1,521	489	1,032	6,155	2,070	4,085
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	1,182	491	691	1,145	489	656	1,120	450	670	1,132	426	706	4,579	1,856	2,723
その他	235	9	226	234	7	227	187	4	183	210	11	199	866	31	835
中 国	372	130	242	365	140	225	365	145	220	383	130	253	1,485	545	940
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	285	119	166	282	127	155	266	126	140	260	113	147	1,093	485	608
その他	41	2	39	38		38	38	3	35	47	2	45	164	7	157
四 国	337	81	256	352	116	236	359	90	269	396	116	280	1,444	403	1,041
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	275	103	172	252	76	176	274	97	177	1,048	345	703
その他	52	3	49	37	3	34	67	5	62	72	7	65	228	18	210
九 州	748	215	533	746	211	535	673	181	492	743	208	535	2,910	815	2,095
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	456	184	272	416	152	264	471	172	299	1,811	695	1,116
その他	200	8	192	202	3	199	173	6	167	163	2	161	738	19	719
沖 縄	76	18	58	93	32	61	88	32	56	90	33	57	347	115	232
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	27	48	64	28	36	63	31	32	261	104	157
その他	7		7	8	3	5	11		11	11		11	37	3	34
合 計	9,424	2,995	6,429	8,965	3,071	5,894	8,866	3,105	5,761	9,484	3,167	6,317	36,739	12,338	24,401
契約募集	626	102	524	588	102	486	581	116	465	736	110	626	2,531	430	2,101
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	2,595	3,730	6,118	2,698	3,420	6,112	2,711	3,401	6,319	2,744	3,575	24,874	10,748	14,126
その他	1,881	96	1,785	1,671	68	1,603	1,549	82	1,467	1,696	90	1,606	6,797	336	6,461

<2015年1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												合 計		
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期					
	苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談	
北海道	319	98	221	278	87	191	290	115	175				887	300	587
契約募集	26	3	23	19	3	16	31	7	24				76	13	63
契約管理	17		17	17	3	14	17	4	13				51	7	44
保険金支払	233	92	141	196	79	117	210	103	107				639	274	365
その他	43	3	40	46	2	44	32	1	31				121	6	115
東 北	317	112	205	301	120	181	283	96	187				901	328	573
契約募集	28	6	22	12	3	9	9	4	5				49	13	36
契約管理	12	4	8	9	4	5	10	5	5				31	13	18
保険金支払	201	93	108	199	98	101	173	78	95				573	269	304
その他	76	9	67	81	15	66	91	9	82				248	33	215
東 京	4,331	1,428	2,903	4,414	1,338	3,076	4,295	1,308	2,987				13,040	4,074	8,966
契約募集	319	52	267	290	53	237	241	37	204				850	142	708
契約管理	290	55	235	323	87	236	318	84	234				931	226	705
保険金支払	2,700	1,263	1,437	2,748	1,149	1,599	2,717	1,136	1,581				8,165	3,548	4,617
その他	1,022	58	964	1,053	49	1,004	1,019	51	968				3,094	158	2,936
北 陸	270	111	159	245	93	152	138	65	73				653	269	384
契約募集	24	8	16	18	3	15	10	2	8				52	13	39
契約管理	20	10	10	21	6	15	6	3	3				47	19	28
保険金支払	168	91	77	142	81	61	89	56	33				399	228	171
その他	58	2	56	64	3	61	33	4	29				155	9	146
中 部	949	370	579	904	297	607	825	310	515				2,678	977	1,701
契約募集	76	14	62	73	14	59	47	11	36				196	39	157
契約管理	66	25	41	78	24	54	63	13	50				207	62	145
保険金支払	677	322	355	642	256	386	611	281	330				1,930	859	1,071
その他	130	9	121	111	3	108	104	5	99				345	17	328
近 畿	1,404	479	925	1,314	408	906	1,243	375	868				3,961	1,262	2,699
契約募集	77	12	65	30	5	25	25	6	19				132	23	109
契約管理	92	34	58	65	27	38	111	31	80				268	92	176
保険金支払	954	415	539	941	366	575	907	334	573				2,802	1,115	1,687
その他	281	18	263	278	10	268	200	4	196				759	32	727
中 国	457	173	284	440	154	286	418	125	293				1,315	452	863
契約募集	48	7	41	39	6	33	33	5	28				120	18	102
契約管理	22	6	16	27	6	21	58	14	44				107	26	81
保険金支払	342	159	183	332	141	191	275	105	170				949	405	544
その他	45	1	44	42	1	41	52	1	51				139	3	136
四 国	392	117	275	410	126	284	348	107	241				1,150	350	800
契約募集	25	5	20	26	6	20	21	3	18				72	14	58
契約管理	29	11	18	22	4	18	38	7	31				89	22	67
保険金支払	280	95	185	280	108	172	243	91	152				803	294	509
その他	58	6	52	82	8	74	46	6	40				186	20	166
九 州	781	227	554	776	180	596	760	177	583				2,317	584	1,733
契約募集	36	5	31	50	8	42	49	4	45				135	17	118
契約管理	49	11	38	45	11	34	49	15	34				143	37	106
保険金支払	541	200	341	520	155	365	525	156	369				1,586	511	1,075
その他	155	11	144	161	6	155	137	2	135				453	19	434
沖 縄	95	26	69	95	31	64	99	22	77				289	79	210
契約募集	5		5	3	1	2	4	1	3				12	2	10
契約管理	2	1	1	5	1	4	6	1	5				13	3	10
保険金支払	77	25	52	76	29	47	69	20	49				222	74	148
その他	11		11	11		11	20		20				42	0	42
合 計	9,315	3,141	6,174	9,177	2,834	6,343	8,699	2,700	5,999				27,191	8,675	18,516
契約募集	664	112	552	560	102	458	470	80	390				1,694	294	1,400
契約管理	599	157	442	612	173	439	676	177	499				1,887	507	1,380
保険金支払	6,173	2,755	3,418	6,076	2,462	3,614	5,819	2,360	3,459				18,068	7,577	10,491
その他	1,879	117	1,762	1,929	97	1,832	1,734	83	1,651				5,542	297	5,245

<2015年1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。

(注4) そんぽADRセンター静岡は、2014年3月末に閉鎖した。

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)	536 (80.0)	2,052 (79.8)	562 (79.5)	536 (78.1)	557 (79.0)		1,655 (78.9)
	火災	49 (7.7)	42 (6.6)	39 (6.2)	57 (8.5)	187 (7.3)	63 (8.9)	61 (8.9)	61 (8.7)		185 (8.8)
	傷害	36 (5.7)	56 (8.8)	51 (8.2)	39 (5.8)	182 (7.1)	36 (5.1)	42 (6.1)	42 (6.0)		120 (5.7)
	新種・海上	29 (4.6)	34 (5.3)	39 (6.2)	32 (4.8)	134 (5.2)	45 (6.4)	43 (6.3)	35 (5.0)		123 (5.9)
	その他	4 (0.6)	3 (0.5)	2 (0.3)	6 (0.9)	15 (0.6)	1 (0.1)	4 (0.6)	10 (1.4)		15 (0.7)
	合計	635	640	625	670	2,570	707	686	705		2,098
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)	28 (4.1)	24 (3.4)		78 (3.7)
	契約管理	66 (10.4)	63 (9.9)	60 (9.6)	55 (8.2)	244 (9.5)	47 (6.7)	59 (8.6)	49 (7.0)		155 (7.4)
	保険金支払	542 (85.6)	555 (86.9)	529 (84.8)	569 (85.1)	2,195 (85.6)	616 (87.4)	591 (86.2)	613 (87.3)		1,820 (87.0)
	その他	7 (1.1)	2 (0.3)	9 (1.4)	17 (2.5)	35 (1.4)	16 (2.3)	8 (1.2)	16 (2.3)		40 (1.9)
	合計	633	639	624	669	2,565	705	686	702		2,093
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 (1.6)	20 (2.2)		50 (1.8)
	接客態度	80 (9.4)	118 (13.9)	99 (12.1)	109 (13.0)	406 (12.1)	122 (13.5)	132 (14.3)	148 (16.4)		402 (14.8)
	手続遅延等	134 (15.8)	150 (17.6)	119 (14.5)	118 (14.0)	521 (15.5)	132 (14.7)	149 (16.2)	129 (14.3)		410 (15.1)
	説明不足等	126 (14.9)	110 (12.9)	69 (8.4)	78 (9.3)	383 (11.4)	92 (10.2)	99 (10.8)	77 (8.5)		268 (9.8)
	不適正手続	70 (8.3)	48 (5.6)	78 (9.5)	83 (9.9)	279 (8.3)	89 (9.9)	93 (10.1)	76 (8.4)		258 (9.5)
	提示内容	257 (30.3)	236 (27.8)	248 (30.3)	235 (28.0)	976 (29.1)	268 (29.7)	260 (28.3)	250 (27.7)		778 (28.6)
	支払可否	110 (13.0)	118 (13.9)	95 (11.6)	102 (12.1)	425 (12.7)	93 (10.3)	102 (11.1)	103 (11.4)		298 (10.9)
	保険金関連	53 (6.3)	49 (5.8)	73 (8.9)	86 (10.2)	261 (7.8)	82 (9.1)	62 (6.7)	92 (10.2)		236 (8.7)
	その他	5 (0.6)	7 (0.8)	17 (2.1)	5 (0.6)	34 (1.0)	8 (0.9)	8 (0.9)	8 (0.9)		24 (0.9)
合計	847	850	818	840	3,355	901	920	903		2,724	

<2015年1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)	2 (0.3)	(0.0)		5 (0.2)
	解決	544 (78.3)	517 (83.7)	534 (82.2)	511 (84.0)	2,106 (81.9)	510 (81.3)	518 (76.3)	573 (82.0)		1,601 (79.9)
	移行	60 (8.6)	47 (7.6)	47 (7.2)	35 (5.8)	189 (7.4)	57 (9.1)	73 (10.8)	59 (8.4)		189 (9.4)
	不応諾	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)		0 (0.0)
	不調	86 (12.4)	50 (8.1)	60 (9.2)	53 (8.7)	249 (9.7)	52 (8.3)	77 (11.3)	54 (7.7)		183 (9.1)
	その他	5 (0.7)	4 (0.6)	6 (0.9)	5 (0.8)	20 (0.8)	5 (0.8)	9 (1.3)	13 (1.9)		27 (1.3)
	移送	(0.0)	(0.0)	(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	679	699		2,005	
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)	154 (22.7)	173 (24.7)		483 (24.1)
	3か月未満	262 (37.7)	226 (36.6)	226 (34.8)	210 (34.5)	924 (35.9)	250 (39.9)	266 (39.2)	244 (34.9)		760 (37.9)
	6か月未満	132 (19.0)	101 (16.3)	136 (20.9)	115 (18.9)	484 (18.8)	102 (16.3)	122 (18.0)	138 (19.7)		362 (18.1)
	6か月以上	142 (20.4)	123 (19.9)	127 (19.5)	127 (20.9)	519 (20.2)	119 (19.0)	137 (20.2)	144 (20.6)		400 (20.0)
	合計	695	618	650	608	2,571	627	679	699		2,005
手続方法別	電話	1,894 (97.6)	2,177 (97.3)	1,813 (97.4)	2,177 (97.7)	8,061 (97.5)	2,177 (96.1)	2,192 (97.2)	2,040 (97.5)		6,409 (96.9)
	文書(郵便)	17 (0.9)	24 (1.1)	18 (1.0)	16 (0.7)	75 (0.9)	38 (1.7)	22 (1.0)	18 (0.9)		78 (1.2)
	来訪	30 (1.5)	36 (1.6)	31 (1.7)	36 (1.6)	133 (1.6)	50 (2.2)	41 (1.8)	35 (1.7)		126 (1.9)
	合計	1,941	2,237	1,862	2,229	8,269	2,265	2,255	2,093		6,613

<2015年1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(保険種類別/苦情局面別)

(単位:件)

	保険種類別						苦情局面別				合計
	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	
北海道	18	5	1	2	1	27	3	1	22	0	26
青森県	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
岩手県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
宮城県	8	0	1	0	0	9	0	0	9	0	9
秋田県	1	0	0	1	0	2	0	0	2	0	2
山形県	1	0	2	0	0	3	0	0	3	0	3
福島県	4	1	1	0	1	7	0	2	3	2	7
茨城県	21	2	2	1	0	26	0	2	23	1	26
栃木県	10	0	0	0	0	10	0	1	9	0	10
群馬県	10	1	0	0	0	11	0	0	11	0	11
埼玉県	35	6	2	3	1	47	0	4	41	1	46
千葉県	35	4	1	2	0	42	1	4	37	0	42
東京都	56	17	7	8	2	90	3	8	77	1	89
神奈川県	66	6	5	2	0	79	2	4	72	1	79
新潟県	7	0	0	1	0	8	0	0	8	0	8
富山県	7	0	0	2	0	9	0	1	8	0	9
石川県	7	1	0	0	0	8	0	0	7	1	8
福井県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
山梨県	7	0	0	0	0	7	1	1	4	1	7
長野県	8	1	1	0	0	10	1	1	7	1	10
岐阜県	6	0	1	0	0	7	0	0	6	1	7
静岡県	11	0	1	0	1	13	2	0	10	1	13
愛知県	27	2	2	0	1	32	1	3	27	1	32
三重県	5	1	0	0	0	6	0	2	4	0	6
滋賀県	7	0	0	0	0	7	1	0	6	0	7
京都府	15	2	1	0	0	18	1	1	16	0	18
大阪府	32	4	5	4	1	46	1	2	42	1	46
兵庫県	26	2	2	3	1	34	2	4	27	1	34
奈良県	10	0	0	0	0	10	0	0	10	0	10
和歌山県	3	1	0	0	0	4	0	0	4	0	4
鳥取県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
島根県	1	0	0	1	0	2	0	0	2	0	2
岡山県	17	0	1	0	0	18	2	0	16	0	18
広島県	8	1	2	0	1	12	0	1	10	1	12
山口県	2	0	0	0	0	2	0	1	1	0	2
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
愛媛県	4	0	0	0	0	4	1	0	3	0	4
高知県	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1
福岡県	36	1	3	1	0	41	1	4	36	0	41
佐賀県	1	0	1	0	0	2	0	0	2	0	2
長崎県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
熊本県	10	0	0	0	0	10	0	0	10	0	10
大分県	10	0	0	1	0	11	0	1	10	0	11
宮崎県	3	1	0	1	0	5	0	0	4	1	5
鹿児島県	6	1	0	2	0	9	0	0	9	0	9
沖縄県	4	1	0	0	0	5	0	0	5	0	5
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	557	61	42	35	10	705	24	49	613	16	702

<2015年1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) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
- (注3) 苦情局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
- (注4) 保険種類別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

[参考2]当四半期における都道府県別の受付状況(申出内容別/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	2	9	6	6	1	6	7	3	0	40	0	26	26
青森県	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
岩手県	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	1	1
宮城県	0	2	1	1	0	3	1	2	0	10	0	9	9
秋田県	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	2	2
山形県	0	1	1	0	0	1	1	0	0	4	0	3	3
福島県	1	0	0	1	1	1	1	0	2	7	1	6	7
茨城県	0	5	7	4	1	9	3	5	0	34	3	23	26
栃木県	0	4	3	1	1	3	0	2	0	14	1	9	10
群馬県	0	6	2	1	0	2	3	2	0	16	0	11	11
埼玉県	2	6	12	4	4	12	13	4	0	57	2	44	46
千葉県	2	4	4	2	2	16	12	6	0	48	3	39	42
東京都	2	14	14	6	9	26	13	17	1	102	12	77	89
神奈川県	1	21	9	7	7	38	10	5	1	99	3	76	79
新潟県	0	3	1	2	0	5	0	0	0	11	1	7	8
富山県	0	3	2	2	1	3	0	2	0	13	0	9	9
石川県	0	1	2	3	0	4	1	0	0	11	0	8	8
福井県	0	1	0	0	2	3	0	1	0	7	0	4	4
山梨県	0	0	2	1	2	3	1	1	0	10	0	7	7
長野県	1	0	3	1	1	3	1	2	0	12	2	8	10
岐阜県	0	1	1	1	1	5	1	1	0	11	0	7	7
静岡県	0	2	2	3	1	8	0	2	0	18	0	13	13
愛知県	1	10	5	7	4	11	2	1	0	41	1	31	32
三重県	0	0	2	4	0	1	0	0	0	7	2	4	6
滋賀県	1	1	0	0	1	4	0	0	0	7	0	7	7
京都府	1	2	6	1	4	2	2	1	0	19	1	17	18
大阪府	1	9	9	3	6	12	5	13	1	59	2	44	46
兵庫県	1	3	5	2	5	11	6	6	0	39	1	33	34
奈良県	0	1	0	0	2	7	2	1	0	13	2	8	10
和歌山県	0	0	0	0	2	1	2	0	0	5	0	4	4
鳥取県	0	2	0	0	1	1	1	0	0	5	0	2	2
島根県	0	1	0	1	2	0	1	0	0	5	1	1	2
岡山県	0	12	8	5	6	8	1	0	0	40	0	18	18
広島県	0	2	3	1	3	6	2	1	0	18	0	12	12
山口県	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	2	2
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1
愛媛県	0	1	0	0	1	1	1	0	0	4	0	4	4
高知県	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
福岡県	3	9	8	6	2	14	4	6	1	53	2	39	41
佐賀県	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	2	2
長崎県	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1	1	2
熊本県	0	4	1	0	0	4	1	2	1	13	0	10	10
大分県	0	2	3	0	1	5	2	0	0	13	0	11	11
宮崎県	0	3	0	1	2	1	0	2	0	9	1	4	5
鹿児島県	0	2	1	0	0	4	2	2	0	11	0	9	9
沖縄県	0	0	1	0	0	3	0	1	0	5	1	4	5
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	20	148	129	77	76	250	103	92	8	903	43	659	702

<2015年1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 過失割合について早期の回答を求める[自動車保険/被害者からの申出]

バイクを運転中、自動車との衝突事故が発生した。
過失割合について、相手方保険会社から提案のあった過失割合と異なる過失割合を主張したところ、その後、2か月間も相手方から連絡がない。
督促すると、「すぐ対応します。」と回答はあるものの、一向に進展しない。過失割合について、当方の主張に対する早期の回答を求める。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、担当者が、申出人の主張する過失割合の提案を受けていたにもかかわらず、処理が進んでおらず回答が遅延していたことが判明した。

また、その後の保険会社間の事務連絡においても、迅速な対応ができていなかったことも判明した。

このため、直ちに、示談の合意に向けて手続を行い、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、対応中の事案について要対応事案ファイルの選別保管を行う等、事案管理の方法を指導・徹底した。

② 保険会社に一部負担を求めたい[自動車保険/契約者の親からの申出]

駐車場でドアを開けた際、隣に駐車していた車両のドアにキズをつける事故を起こした。保険を使用するかどうかは後から決めることとして、保険会社が損害調査を実施し、おおよその修理費の案内があった。

ところが、相手方は保険使用だと思い込み、急ぐ事情もないのに代車を使用し、修理費と代車費用が高額となった。また、担当者から保険を使用した場合、次年度以降の保険料が10万円アップする旨の説明を受けていたが、その後18万円アップすると言われた。当初から高額な保険料になるとわかっていたら、保険を使用せず自己負担として相手方との個別交渉で損害額を引き下げることができたはずである。

保険を使用するかどうかの判断材料となる次年度以降の保険料について、保険会社から正確な説明を受けられなかったため、損害額が拡大した。保険会社に一部負担を求める。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、保険を使用した場合の次年度以降の保険料を試算する際、契約の形態を誤り、保険料を過少案内してしまったことにより苦情の申出となったもの。

保険会社の責任者から申出人に連絡し、保険料試算の説明誤りについて改めて謝罪するとともに、修理代および代車代は妥当な金額であり、仮に申出人が相手方と直接交渉しても損害額を減額できたかは不明であるため、費用の一部負担はできかねる旨説明し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

特に長期契約の場合は、契約の形態に応じた計算に留意するとともに、契約者に対して、保険使用時の正しい次年度保険料の説明に努めることとした。

③火災保険に加入した際、補償内容について誤った説明を受けた[火災保険/契約者からの申出]

長期の火災保険に加入する際、代理店に対し、建物に付属する車庫(一部を他者に貸している)について、補償対象になるかメールにより確認した。

代理店が、建物本体と車庫を見て、一部を他者に貸していることも認識した上で、車庫は補償対象になると説明したことを受け、火災保険に加入した。

その後、保険会社から連絡があり、事業用の車庫は補償対象に含まれないので、補償対象に含めるのであれば、年払保険料が毎年増額になるとの連絡を受けた。

納得できないので、当初の説明どおり、現在の保険料で車庫も補償対象とするよう求める。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、契約者は代理店に対し、当該物件の車庫について明確に照会しており、募集人の知識不足が原因であったことが判明した。

保険会社から申出人に対応不備を謝罪のうえ、募集人への再教育の実施と再発防止の徹底を約束したところ、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>

募集人に対し、火災保険の付属建物等の取扱いに関し、再教育を実施し再発防止の徹底を図った。

④保険料を勝手に引き落とされたことへの不満[火災保険/契約者からの申出]

火災保険を代理店扱いで契約した。その後、保険証券も申込書の控えも受け取っていない状態で保険料が勝手に引き落とされた。

代理店に連絡し、保険料の返還を求めたところ、謝罪はあるものの明確な回答がなく、未だに保険料の返還はない。きちんと経緯を説明し、早急に保険料の返還をして欲しい。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、郵送募集で更改手続を実施したが、申込書の控えの返送及び保険料の引落日の連絡が漏れたため、予期せぬ保険料の引き落としとなり、苦情の申し出となったもの。

保険会社の責任者が面談し、保険証券を持参して経緯および契約内容の説明を行ったところ、「申込書の控えをもらえればよい」との回答を得たため、代理店から手交することを申し入れ、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

代理店に対し、丁寧な更新手続を行うよう指導した。

⑤土砂災害の事故対応が遅延している[火災保険/契約者からの申出]

土砂災害で所有しているアパート2棟が罹災したので、保険会社に事故報告した。
1か月後ようやく立会調査が実施され、修理見積書が完成したので保険会社に郵送した。
約5日後、保険会社からA棟のアパートの保険金が一部振り込まれたが、B棟に関する保険金とA棟の残りの金額の提示はなかった。
罹災から約2か月経過し、保険会社の対応が遅すぎるので本社や代理店に苦情を申し出たところ、保険会社の担当者から「金額が大きく社内手続が必要であるため、後日行う再調査結果が出てから90日ほど支払まで時間が必要」と言われた。
同地域の他の建物については他損保が迅速な対応を行って概ね1か月以内に保険金支払を受けている。他損保の対応に比して対応が遅すぎる。早期に保険金支払額を提示してもらいたい。

<経過・対応結果>

事故直後に立会調査をした際、建物内部に立ち入ることができず損傷状況が確認できない状態であり、その後申出人からの連絡を待っていたが、申出人は保険会社から連絡が来るものと誤認していたことが判明しており、定期的な連絡が不足していたため、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、対応遅滞を謝罪のうえ、損害額を早急に算出することを申し入れ、了解が得られたことから、必要な手続を行った上、保険金支払を完了した。

<保険会社における再発防止の取り組み>

被害の大きい事案ほど定期的に連絡を行うこと、可能な限り被災地区に最も近いサービスセンターで損害調査を行うよう努めることとした。

⑥個人賠償責任保険特約の支払を求める[新種・海上保険/契約者からの申出]

マンション契約時に、火災保険の加入を求められ、個人賠償責任保険特約付きの火災保険に加入した。
加入時には、パンフレットおよび重要事項説明書が渡されたが、詳しい説明は無かった。
先日、会社から預かったカメラを自宅で誤って破損させてしまい、会社から修理した上での返還を求められているので保険会社に対し、個人賠償責任保険特約の保険金を請求したところ、他人の財物の破損であるので、支払できないとの通知を受け取った。
保険会社に説明を求めたが納得できる説明が受けられていない。保険金を支払って欲しい。

<経過・対応結果>

保険会社において改めて確認したところ、約款上免責となる「被保険者の所有、使用または管理する財物」に該当することが明らかであった。

保険会社から申出人に連絡して免責となる旨を説明し、約款を同封のうえ書面による説明を行い、申出人の了解が得られた。

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)	94 (60.6)	63 (56.8)		241 (60.0)
	火災	17 (16.0)	20 (19.6)	12 (10.7)	19 (21.3)	68 (16.6)	20 (14.7)	29 (18.7)	29 (26.1)		78 (19.4)
	傷害	28 (26.4)	21 (20.6)	20 (17.9)	15 (16.9)	84 (20.5)	19 (14.0)	21 (13.5)	14 (12.6)		54 (13.4)
	新種・海上	1 (0.9)	6 (5.9)	3 (2.7)	1 (1.1)	11 (2.7)	11 (8.1)	11 (7.1)	4 (3.6)		26 (6.5)
	その他	(0.0)	1 (1.0)	1 (0.9)	1 (1.1)	3 (0.7)	2 (1.5)	(0.0)	1 (0.9)		3 (0.7)
	合計	106	102	112	89	409	136	155	111		402
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)	73 (47.1)	40 (36.0)		167 (41.5)
	一般(大阪)	53 (50.0)	37 (36.3)	53 (47.3)	29 (32.6)	172 (42.1)	54 (39.7)	60 (38.7)	47 (42.3)		161 (40.0)
	交通賠償	17 (16.0)	16 (15.7)	17 (15.2)	10 (11.2)	60 (14.7)	28 (20.6)	22 (14.2)	24 (21.6)		74 (18.4)
	合計	106	102	112	89	409	136	155	111		402
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)	3 (1.9)	2 (1.8)		11 (2.7)
	契約管理	11 (10.4)	8 (7.8)	10 (8.9)	7 (7.9)	36 (8.8)	12 (8.8)	13 (8.4)	11 (9.9)		36 (9.0)
	保険金支払	91 (85.8)	90 (88.2)	97 (86.6)	72 (80.9)	350 (85.6)	112 (82.4)	136 (87.7)	95 (85.6)		343 (85.3)
	その他	4 (3.8)	2 (2.0)	4 (3.6)	4 (4.5)	14 (3.4)	6 (4.4)	3 (1.9)	3 (2.7)		12 (3.0)
	合計	106	102	112	89	409	136	155	111		402

<2015年1月19日集計>

(注1) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険(自賠責保険金の支払および支払業務に関するもの以外)に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。

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

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

(2) 手続終了状況

(単位:件,%)

	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)	24 (18.5)	25 (20.0)		63 (17.3)
	特別調停	11 (11.8)	20 (17.4)	19 (17.1)	21 (22.3)	71 (17.2)	16 (14.7)	21 (16.2)	20 (16.0)		57 (15.7)
	見込みなし	63 (67.7)	78 (67.8)	70 (63.1)	51 (54.3)	262 (63.4)	71 (65.1)	78 (60.0)	75 (60.0)		224 (61.5)
	双方の離脱	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)		0 (0.0)
	一方の離脱	3 (3.2)	4 (3.5)	10 (9.0)	4 (4.3)	21 (5.1)	5 (4.6)	7 (5.4)	5 (4.0)		17 (4.7)
	その他	2 (2.2)	1 (0.9)	1 (0.9)	1 (1.1)	5 (1.2)	3 (2.8)	(0.0)	(0.0)		3 (0.8)
	不応諾	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)		0 (0.0)
	移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)		0 (0.0)
	合計	93	115	111	94	413	109	130	125		364
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)	(0.0)	1 (0.8)		3 (0.8)
	3か月未満	19 (20.4)	25 (21.7)	22 (19.8)	22 (23.4)	88 (21.3)	25 (22.9)	31 (23.8)	23 (18.4)		79 (21.7)
	6か月未満	40 (43.0)	48 (41.7)	58 (52.3)	42 (44.7)	188 (45.5)	41 (37.6)	68 (52.3)	64 (51.2)		173 (47.5)
	1年未満	24 (25.8)	38 (33.0)	26 (23.4)	22 (23.4)	110 (26.6)	34 (31.2)	27 (20.8)	30 (24.0)		91 (25.0)
	2年未満	9 (9.7)	4 (3.5)	4 (3.6)	7 (7.4)	24 (5.8)	6 (5.5)	3 (2.3)	7 (5.6)		16 (4.4)
	2年以上	(0.0)	(0.0)	1 (0.9)	(0.0)	1 (0.2)	1 (0.9)	1 (0.8)	(0.0)		2 (0.5)
合計	93	115	111	94	413	109	130	125		364	
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)	66 (50.8)	73 (58.4)		170 (46.7)
	4回以内	43 (46.2)	52 (45.2)	52 (46.8)	43 (45.7)	190 (46.0)	45 (41.3)	46 (35.4)	33 (26.4)		124 (34.1)
	5回~10回	18 (19.4)	17 (14.8)	19 (17.1)	21 (22.3)	75 (18.2)	32 (29.4)	17 (13.1)	19 (15.2)		68 (18.7)
	11回以上	(0.0)	1 (0.9)	2 (1.8)	1 (1.1)	4 (1.0)	1 (0.9)	1 (0.8)	0 (0.0)		2 (0.5)
	合計	93	115	111	94	413	109	130	125		364

<2015年1月19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)

※当四半期に手続が終了した全事案を掲載しています。また、同一内容の紛争申立てが複数あった場合(相手先保険会社が異なる場合等)も別事案と扱い、重複して掲載しています。

【自動車保険－1】[契約の募集]

申立人は、申立人の内縁の妻の子が被保険自動車を運転中、前方の自動車に追突したことで損害が発生したため、保険会社に自動車保険契約に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件保険契約には、運転者限定特約(家族型)が付帯され、運転していた内縁の妻の子は、申立人とは別居し、独立して生計を営んでいて、婚姻歴があることから、被保険者に該当しないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対し、申立人は、本件保険契約締結前の保険会社の社員に30歳以上の者であれば誰が運転していても保険が適用できるように依頼した旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①申立人の内縁の妻の子は、申立人方に年末年始、ゴールデンウィークやお盆休みなどに帰省する程度であることが認められ、同居の親族と認定することはできないこと、②申立人の内縁の妻の子は、独立して生計を営んでいて、婚姻歴があることから、被保険者に該当しないこと、③申立人に送付されている自動車保険証券で家族型である旨が明記されていること、④保険会社から提出された申立人との通話記録においても申立人の主張を裏付ける内容の会話は認められないことから、家族限定特約を付保しない申告がなされたことの実事認定はできないこと等を確認した。

このため、当事者双方に債権債務が存しないことを相互に確認することを内容とする和解案(特別調停案)を提示して、受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書が提出されなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－2】[契約の募集]

申立人は、申立人所有のセミトレーラ(車両A)と、トラクタ(車両B)について、自動車保険を各々締結していたが、車両Aは、常に車両Bと接合し、分離して使用されることはないため、車両Bについてのみ保険契約を付保すれば良く、車両Aについては、保険契約を締結する必要はなかったことから、保険会社に初度登録時に遡って車両Aの保険料全額の返還を求めたところ、保険会社は、社内で保管している記録で確認できる契約分の保険料は返還できるが、それ以前の保険料については記録が確認できないため返還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、社内規定上、保険期間終期の属する年度から一定期間を超える書類は保管していないため、それ以前の契約については、調査結果を踏まえ、数年分の保険料を追加返戻する旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、確定している保険料を保険会社が申立人に返還するとともに、それ以前の保険料については、保険料支払事実が相当の程度に推認されること、保険会社の契約時の取扱い誤りが明確であることから、保険会社が申立人に相応の和解金を支払うことが

相当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対し、追加返戻するとしている保険料に加え、一定の和解金を支払うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、当事者双方から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－3】[契約の募集]

申立人らは、自動車を駐車場で後退させた際に柵に衝突した事故により頸部等に傷害を負ったため、保険会社に自動車保険の傷害一時金支払特約に基づく傷害一時金の支払を求めたところ、保険会社は保険契約に傷害一時金特約が付帯されていないとして保険金支払を拒否したが、申立人は、前年契約は傷害一時金特約が付帯されており、保険契約更新時に代理店に対して前年と同条件での更新を求めたと主張し、保険契約に傷害一時金特約が付帯されていないのは、保険会社の責任であるとして傷害一時金の支払を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、代理店を経由することなく満期日の一定期間前に保険会社から直接申立人に更新プランを提案し、代理店募集人が申立人に電話で更新内容の説明を行う際に申立人に前年の事故のため同条件では保険料が上がることを説明したところ、見直しを求められたため、傷害一時金特約を削除して保険料を減額する案を提示して了承が得られていることから、更新手続に問題はない旨を主張した。

これに対し、申立人は、保険会社から事前に何らかの書類が申立人に送付された事実はなく、また保険契約の更新の際も代理店募集人に、前回と同じ内容で更新してほしいと伝えたにすぎず、傷害一時金特約を付帯するか否かについてのやり取りは一切ない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、契約更新時の傷害一時金特約の付帯説明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を検討するとともに意見聴取を行ったが、契約更新時における傷害一時金特約を巡る当事者間のやり取りの主張は鋭く対立しており、いずれの主張が真実であるかについて客観的な判断はできず、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当事者間に和解の成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－4】[契約の募集]

申立人は、駐車場に被保険自動車を駐車していたところ、何者かによって損傷させられたことから、保険会社に対し、車両保険金を請求したところ、車両保険の契約がないため、保険金支払はできない旨の連絡があった。代理店に対しては、以前に車両保険を中途付帯することは伝えていたことから、代理店からの契約できない旨の連絡が早期に適切になされていれば、別の保険会社と車両保険の契約を締結できたはずであるとして、車両保険金相当額の支払を求め、本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代理店から本件中途付帯の申込みがあった際に、申立人が若年者で申立人の家族が保険料不払いでの契約失効を繰り返していたことなどから、当面は引受できないことを代理店に伝えていたこと、②代理店は、引受できなかった旨を申立人にメールで連絡しており、適正に手続を行っていることから、保険会社に賠償義務は発生しないと主張した。

当事者双方から提出された資料および意見聴取の結果を踏まえ検討した結果、代理店が主張する契

約引受不可の連絡を行った客観的事実の確認はできなかったこと、保険会社は中途付帯拒否の場合の連絡方法や説明内容をルール化しておらず、またその記録も残していないこと、保険会社と代理店、代理店と申立人との間の情報連携が十分であったとは言えないこと、契約更新時に何度かメールを送信しただけというのではやや不親切な対応であり、申立人に対し早期に電話や面談での説明を行っていたら、本件紛争は回避できたことを確認した。

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、当事者双方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－5】[契約の募集]

申立人は、他社に加入していた自動車保険契約を解約し、インターネットで保険会社に契約申込をしようとしたが、前契約の解約日から規定の日数を超えてしまったため、前契約のノンフリート等級の継承ができなくなった。保険会社との電話のやり取りで等級の引継ぎは保証されているのであるから、ノンフリート等級継承はなされるべきであり、また、営業が妨害されたことについての損害賠償と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、事前に本保険契約のノンフリート等級を継承することを口頭で保証した事実、営業妨害を行った事実はいずれもなく、申立人には解約日から規定日以内に保険始期を設定する必要があることは説明済みである旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社の担当者が申立人に対して、前契約のノンフリート等級を保証する旨の説明をしているとは言えないこと、申立人の営業を妨害する行為があったと認めることはできないことを確認した。しかしながら、通話記録によれば、ノンフリート等級の継承に関して、申立人は保険会社に保険始期を規定日以内としてほしいと明確に伝え、保険会社もこれを了承していたものの、保険会社は、等級継承の条件が前契約の解約日から規定された日以内に始期を設定することについて、当該規定日以前に申立人に伝えていなかったことを確認した。

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、当事者双方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－6】[契約の管理・保全]

申立人は、保険期間中に生じた2度の事故について、申立人の保険使用意思を確認しないまま保険会社が事故対応したとして、両事故の保険金支払を取り消してノンフリート等級を戻すように求めたが、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、両事故とも申立人の意向を十分確認したうえで保険対応したと主張するものの、紛争解決のために、2度目の事故に限って、申立人が支払を受けた保険金を全額返還することを条件に等級訂正に応じる用意があると主張した。

当事者双方に対して意見聴取を案内したが、申立人は意見聴取に応じず、また、保険会社からの提案に対する反論書も提出されなかった。

このような状況を踏まえ、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないと判断して、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、団体扱自動車保険を契約更新した際、自動車の使用目的区分が、本来「日常・レジャー使用」とすべきところ、「業務使用」として申込みされていたことから、保険料の過払いが発生していることが明らかになった。そこで、申立人は、保険会社に対し、使用目的区分を是正するとともに、遡って既経過期間の保険料過払額の返還を求めたところ、保険会社は、保険契約更新手続は正しく行われているとして、これに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険契約更新手続では、更新案内資料中、補償範囲・保険料に影響がある事項は付箋や蛍光マーカーにより注意喚起するとともに、申込書到達前に電話で重要事項の確認案内をしており、誤認を与えるような不適切な行為をしていないため、差額保険料相当額の返還には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等をもとに検討等を行った結果、本件自動車保険契約は、団体扱契約で、契約書類は郵送により授受されるため、個別の契約内容について特段の相談がなされる状況にはないこと、保険会社の代理店は、新たなリスク細分型契約について十分な知識を欠いており、しかも誤った区分選択をしたことを見逃して契約が更新されていたことが確認できる。一方で申立人も、代理店が契約更新時に契約者に送付する書類の重要項目には付箋を施したり、蛍光マーカーで注意を喚起しており、申立人も相当の注意を払っていたら、本件自動車の使用目的の区分選択に誤りがあることを、知り得る状況にあったことを確認した。

このため、保険会社は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、当事者双方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】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険契約の満期直前に小型自動車から軽自動車へ車両入替予定であり、更改契約で車両保険の追加と人身傷害保険の保険金額の増額を申し入れたところ、保険会社から新旧保険料差額精算を前提として旧車両に基づく保険契約締結を案内され、その後、異動追加保険料を支払ったので新旧保険料差額分の保険料返戻を求めたが、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、満期日時点では車両入替が完了していないため、等級継承のためには旧車両での契約を存続させたいので新車両取得時に車両入替手続する旨を案内しており、申立人への対応は適切に行われているので返還すべき保険料はないと主張した。

これに対して、申立人は、旧車両は契約締結前に既に廃車しており、現契約は新車両での契約なのだから新旧差額保険料は返還すべきだと反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討等を行った結果、保険会社は申立人に対して追加保険料と返戻保険料の明細を開示せず、合計異動保険料のみ案内し、異動保険料の内訳について十分に説明を行っていなかったため申立人の不信感が募ったことが認められたが、申立人が支払った異動追加保険料は保険会社所定の保険料計算によるものであることを確認した。

このため、申立人および保険会社は、本件紛争に関して何らの債権・債務が存しないことを相互に確認することを内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込み

はないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－9】[契約の管理・保全]

申立人は、自分の子供が新規に自動車を購入する際、保険会社に対して申立人の亡父が利用していた自動車に契約されていた自動車保険契約の等級継承手続を求めたところ、保険会社は当該自動車保険については中断証明の発行がなく、また、契約中断制度利用申出期間を大きく経過しているため等級継承手続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、①契約中断制度については、その記載がある重要事項説明書を申立人側に交付していること、②契約締結時には、契約中断制度の説明を口頭で行うことを代理店に求めておらず、重要事項説明書の交付で説明責任は果たしていると考えていること、③解約手続時にも契約中断制度の説明は必須とされるわけではないこと、④申立人より中断証明書発行の照会があったのは解約手続を行ってから6年10か月を経過した後であり、当時の契約中断制度の申出期限を経過していることなどから、保険契約上の公平性の観点などから申立人の請求には応じられないと主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険契約者である申立人の亡父は相当以前より、恒常的に2台の自動車を保有しており、自動車保険について、同一の代理店募集人が関与してきたことが認められること、②申立人の亡父は視力障害を発症したため、自動車を売却して、本件保険契約も解約した経緯にあること、③代理店募集人と申立人との長年にわたる関係を見て取れ、おそらく申立人の家族構成についても、確かに代理店募集人は少なからず知り得る立場にあったと見られること、④当時、申立人の子供は自動車運転免許を取得する年齢を下回っており子供が将来、本件保険契約の適用等級を継承し得る条件の下で自動車保険に加入することまでを予見するに十分な証拠は認められないこと、⑤保険契約解約時に当事者間でいかなる話し合いがなされたかは、判然としないこと等を確認した。

本件紛争の解決を図るためには、契約解約時における中断証明の説明に関する事実認定が必要であるところ、契約解約時のやり取りに関する当事者間の主張は鋭く対立しており、いずれの主張が真実であるかについて客観的に判断することができず、また、保険会社は和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては当事者間に和解の成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した

【自動車保険－10】[契約の管理・保全]

申立人の営む業務に従事していた従業員(事故当時の年齢30歳未満)の運転する車両が、前方を走行する車両に追突し、その車両の搭乗者2名が受傷する事故が発生したため、保険会社に自動車保険に基づく保険金の支払を請求したところ、車両入替手続の際に年齢条件が30歳以上の場合のみ補償する旨の契約になっていたことが判明した。車両入替手続の際には、年齢条件に関する明確な説明がなかったことから、年齢条件の是正および保険金の支払を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、車両入替手続の際の申立人と保険会社のコンタクトセンターとの通話記録から、申立人に対する年齢条件の意向確認は明確に行われており、申立人もこの年齢条件(30歳以上補償)を明白に了承していることから、車両入替手続に伴う年齢条件の設定は適正に行われている旨主張した。

申立人は、契約時に年齢条件に関する説明を代理店から受けておらず、期の中途において車両入れ

替え手続を行った際も明確な説明がないまま年齢条件の設定が行われたので、この年齢条件は無効であると反論した。

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、申立人は契約時の代理店の説明不足や不備を問題としているが、年齢条件の設定手続は適正に実施されていると判断されるので、申立人の請求は認められないことを確認した。

このため、申立人および保険会社は本件紛争に関し、何らの債権債務が存存しないことを相互に確認することを内容とする和解案(特別調停案)を提示し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、紛争解決手続による紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、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】[契約の保全・管理]

申立人は、自動車運転中に相手自動車に損害を与えたとして、自動車保険契約に基づき、本件事故対応と保険金支払を求めた。保険会社は申立人に未払となっている分割保険料の支払の意思を確認したうえで事故対応を開始したが、約款に定める支払期日以内に保険料の支払がなかったため、保険金の支払は出来ず、本件保険契約も解除すると主張したことから、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、申立人に代理店を通じて再三、振替口座の設定、振替開始までの保険料を指定口座へ入金するよう書面と口頭で依頼したが、支払期日以内に入金がなく、事故報告受付時に3ヶ月分の保険料が未収であったため、事故発生月の末日までに保険料の支払がない場合は保険金を支払できない旨を説明し、着金可能か否か金融機関に確認後に振込み手続をするように依頼したが、支払期限日翌日の着金となったことを確認されたことから保険料領収前の事故となり、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に基づき検討した結果、本件代理店が申立人に通知した書面では、代理店指定口座に未収保険料を書面通知日の月末である支払期日までに必ず入金するようこの文面があり、さらに払込期日を過ぎると、保険の使用ができないとの注意喚起の文面で説明されていること、保険料領収前の事故に関する本件特約条項にも保険金を支払わない旨の規定が確認できることから保険金を支払うべき合理的根拠を見出すことは困難であることを確認した。

このため、当事者双方に対して、申立人および保険会社は、保険料不払により、本件保険契約は保険契約始期日付けで解除されたことを相互に確認することおよび、保険会社は申立人に対して払込期日翌日に着金した金額相当額を申立人の指定する口座に返還する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)に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がないとして業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－12】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の満期が到来するため、代理店に次年度は別の保険会社で契約をすることを伝え、別の保険会社で次年度の自動車保険を締結したところ、現在の保険会社から自動車保険契約が保険料未払いにより解除となったため、ノンフリート等級が継承されなくなったとの連絡を受けたことから保険会社に対し、最終回の保険料を追加で支払うことを条件に等級の引継ぎができるように求めたが、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、申立人から契約を他社に移行する旨の申し出があった際、代理店は分割保険料の最終回の引き落としが残っていることを案内し、申立人の携帯電話にメッセージを残したり、自宅を訪問してポストにメモを入れるなど、最終回の分割保険料が期日までに支払われるために案内をするなど、書面による解除予告通知や、代理店による案内を適切に実施しているとし、申立人が保険料を支払わなかったために、本件保険契約を解除したものであり、特段の斟酌すべき事情はないことから、解除の撤回はできないと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、最終回の保険料支払に関する案内が適切になされていたかどうかの事実認定が必要であるところ、当事者間の主張は鋭く対立しており、いずれの主張が真実であるかについて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、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当事者間に和解の成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した

【自動車保険－13】[契約の管理・保全]

申立人は、申立人所有の自家用軽四輪乗用車を被保険自動車とする自動車保険(以下「契約①」という。)および自家用普通貨物車を被保険者自動車とする自動車保険(以下「契約②」という。)を締結していたが、これらの契約について不備があったので、保険会社に訂正等を求めたところ、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>

申立人は、契約①の法人契約締結時に、車検証を保険会社担当者にファックス送信し、申込書を作成してもらったところ、担当者が記名被保険者欄に法人の代表者名の記入をしなかったため、同欄の補正を求めるとともに、契約②に関しては、保険期間の満了日に、被保険自動車の廃車・譲渡又はリース業者への返還による契約の中断により契約の中断証明書の発行を保険会社に依頼したが拒否されたため、同証明書の発行または担当者の勧めにより引き続き契約していたことから、継続契約の取消しと保険料の返還を行うことを要求した。

これに対して保険会社は、契約①については、申込書原本を確認したところ、契約時に保険会社の代理店主であった申立人が自ら手書きで申込書を記入しており、記名被保険者欄に代表者名の記載がなかったうえ、同欄には「法人」に丸印が付されていることや、申込書において「賠償被保険者」を申立人と同一である法人として申込みしていることから、継続申込書において同欄に代表者名が印字されなかったこと、申立人は契約①の申込書記入に関し、担当者の関与を指摘しているが、当時の担当者に聴取したところ、その事実がないことを確認したこと、申立人は契約内容を納得したうえで保険料を支払っていたことに加え、保険証券や継続時の申込書等から契約①の内容を確認できたことを主張した。また、契約②における中断証明書の発行については、申立人から満期時に被保険自動車の廃車・譲渡又はリース業者への返還を裏付ける必要書類の提出がなく、保険会社が「登録事項等証明書」を取り付けて確認したところ、それらの事実の確認ができずに自動車保険取扱規定の同証明書の発行要件を満たしていないこと、申立人が主張する車検切れ時の担当者からの契約継続の推奨の事実は、確認できなかったこと、自動車保険の中断制度については、申立人はこの保険契約の契約者であると同時に、代理店主であった立場からしても十分な知識があったと認められると主張した。

双方から提出された資料等を総合的に検討した結果、当事者のいずれの主張に理由があるのかを確認することは困難であり、本紛争解決手続は、当事者間双方の互譲に基づく解決を図るのを目的とするところ、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当事者間の和解が成立する見込みはないとして、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、路上で男性から暴行を受け、上顎・下顎骨折、歯牙脱臼などの重傷を負ったとして、歯列矯正に要した費用について、自動車保険の人身犯罪被害事故特約に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の傷病(上下顎骨折、歯牙脱臼)に関しては、医療調査を行った結果、申立人に本件事故以前から上顎の歯列不整が認められており、歯列矯正の必要性が認められないこと、②そのうえで、加害者との間では歯列矯正費用も含めた損害賠償について示談が締結していること、③治癒から数年後に主張した噛み合わせの違和感による頭痛・肩こりの症状については、事故との因果関係が完全には否定できないため、後遺障害を認定しているが、後遺障害の認定と歯列矯正費用の認否とは判断基準が異なることから、歯列矯正費用に対する保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対し、申立人は、歯列矯正費用が、本件事故と因果関係がないという理由、また、歯列矯正費用を損害として認定することができないとした理由を保険会社から説明されたこともなく、保険会社の医療照会の結果と自分の主治医の見解が異なっており、歯列矯正費用は支払われるべきであると主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、歯列矯正費用について保険金支払が認められるかについて、加害者側との示談が成立しており、示談書の清算条項で本件事故と相当因果関係のある後遺障害が発生した場合を除き、債権債務関係は有しないとしていることから、一般的には当事者間の損害賠償額は確定したと解するのを相当であること、また、後遺障害の認定と、歯列矯正費用に関する判断基準が異なるため関連性がないこととしていることを確認した。

このため、当事者双方に債権債務が存しないことを確認することを内容とする和解案(特別調停案)を提示して、受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書が提出されなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－15】[保険金の支払]

申立人は、被保険自動車を低速で運転中、落としたペットボトルを取ろうとして前かがみになったところ、腰椎捻挫・左下肢末梢神経障害・左下肢痙攣性神経痛および腰椎椎間板ヘルニア等の傷病が発症したとして、保険会社に自動車保険契約の人身傷害保険および搭乗者傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は一定割合を減額した保険金を支払うとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が、事故前から椎間板ヘルニアを発症しやすい状態にあったためであり、既往の身体の障害もしくは疾病などの原因により傷害が重大となった場合は、その寄与度を斟酌して保険金を支払う規定に基づき、一定の割合を素因減額した保険金支払が妥当である旨を主張した。

専門医に照会を実施した結果を踏まえ検討した結果、本件事故が誘因となり腰痛等の症状が発現したことは否定できないこと、素因として腰椎椎間板の変性が存在しており、これが本件事故でヘルニア症状を発生したものと捉えることが確認できたことから、当事者双方に譲歩可能かの見解を求めたところ、申立人は譲歩の姿勢を見せたが、保険会社は応じられないとの意向を堅持した。

このため、当事者双方から提出された資料および医療照会の結果等を踏まえ、保険会社が提示した一

定割合の素因減額を行った保険金を支払う内容の和解案を提示したところ、当事者双方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－16】[保険金の支払]

申立人は、自動車保険契約に基づき、交通事故による人身傷害保険金を申立人が受領した後に、保険会社が保険金の支払が遅れた不備を認めて遅延利息が支払われたが、その起算点とすべき日に誤認があるとして、申立人が、遅延利息の追加支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人には成年後見人が選任されていることを証する書類等の必要書類が未だ完備していないとして遅延には当たらないと主張した。

紛争解決手続を進めていく中で、申立人から、提出済みの書類で成年後見人が選任されていないことが確認可能との主張があり、保険会社が確認した結果、必要書類が完備済みであったので、申立人の請求に応ずることを確認した。

このため、当事者双方に対して、遅延利息の追加支払を行うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示したところ、当事者双方から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－17】[保険金の支払]

申立人は、原動機付自転車を運転中に操作を誤って転倒したことで、足の脛を受傷したとして自動車保険契約のファミリーバイク特約に基づく自損事故傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、目撃者の見つからない単独・自損事故であり、事故発生を示す客観的な証拠はなく、むしろ事故発生自体が疑われる事故が1年以内に本件事故の他に複数回発生したとの申告がなされていること、また①本件事故の発生場所は自宅の前で申立人が使い慣れた場所であり、路面に段差等はなく当該場所でバランスを崩した単独事故が発生することは不自然であること、②申立人が主張する原動機付自転車の破損箇所は、以前に自損事故を起こしたとして保険金請求を行った際に確認した箇所と変わりはないこと等から、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が申告する事故発生の有無の確認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、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、運転する原動機付自転車で車道からスーパーマーケットの駐車場へ左折して進入した際、前方からの歩行者を避けようとして運転操作を誤って駐車場内通路右側の壁に衝突して転倒した事故(以下「本件事故」)により、手首の捻挫および胸と腰の打撲傷を負ったとして、自動車保険契約のファミリーバイク特約に基づく自損事故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、目撃者の見つからない単独・自損事故であり、事故発生を示す客観的な証拠はなく、むしろ事故発生自体が疑われる事故が1年以内に本件事故の他に複数回発生したとの申告がなされていること、また本件事故に関して①原動機付自転車のフロントカウル部分の擦過痕に合致する損傷が事故現場の壁にないこと、②事故報告時に述べた事故場所と調査会社面談時に述べた事故場所は別々の場所であるが、さらに実際の事故があったとされるスーパーマーケットは、また別の場所であること、③申立人から聞いた交番の担当官は実在せず、また、当該事故現場であれば、担当交番は申立人の述べる交番ではなく、別の交番であること等から、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が申告する事故発生の有無の確認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、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－19】[保険金の支払]

申立人は、原動機付自転車を運転中に操作を誤って転倒したことで、足の脛を受傷したとして自動車保険契約のファミリーバイク特約に基づく自損事故傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、目撃者の見つからない単独・自損事故であり、事故発生を示す客観的な証拠はなく、むしろ事故発生自体が疑われる事故が1年以内に本件事故の他に複数回発生したとの申告がなされていること、また①本件事故の発生場所は自宅の前で申立人が使い慣れた場所であり、路面に段差等はなく当該場所でバランスを崩した単独事故が発生することは不自然であること、②申立人が主張する原動機付自転車の破損箇所は、以前に自損事故を起こしたとして保険金請求を行った際に確認した箇所と変わりはないこと等から、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が申告する事故発生の有無の確認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、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－20】[保険金の支払]

申立人は、高速道路を自動車で行っていたところ、インターチェンジ付近の水溜りを通過した後エンジンが停止して動かなくなったことから、車両を搬送して修理工場で修理を依頼したところ、水溜りを走行した際に吸気口から大量の水を吸い込んだことによる、いわゆるウォーターハンマー現象(燃焼室内に水が入り込み、ピストンが圧縮できずにコンロッドが折損してエンジンがブローする現象)によるエンジン損傷が生じたとして、自動車保険の車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、エンジン損傷状態の確認内容、修理工場の説明、申立人からの聴取内容等、保険会社が調査した範囲において車両が冠水路を走行し水を吸い込んだ事実が環境面、物証面から全く確認されないこと等から、偶然性のある事故とは認定できない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、エンジン停止が偶然なウォーターハンマー現象によって生じたものか否かにあるところ、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－21】[保険金の支払]

申立人は、借用自動車を運転中に自損事故(T字路交差点の突き当りを直進して用水路に転落)によって全身打撲の傷害を負ったため、保険会社に対して自動車保険に基づく人身保険金の支払を求めたが、保険会社は偶然な事故とは認められないとして保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、事故発生状況に不自然さが見られること、自動車を借用した経緯について申立人と保険契約者との説明が食い違っていることや申立人に過去多くの保険金請求歴があること等を総合的に判断すると保険金請求の動機に疑問があるため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、偶然に事故が発生したかどうかの確認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、申立人からも、期限を延長したものの反論書の提出がなされておらず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、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、大粒の雹によって自宅駐車場に駐車していた自動車に損害が生じたため、自動車保険に基づく車両保険金を請求したところ、保険会社は事故発生的事实が確認できないとして保険金の支払を拒否したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、調査の結果、被保険自動車には凹みや歪み等は発見されなかったため、雹災による損害は認められないと主張した。

これに対して申立人は、被保険自動車と同時刻、同一場所に駐車していた他の車両損害に対しては保険金が支払われているにもかかわらず、本件損害が支払われないことは不合理であると主張した。

本件紛争の解決を図るためには、被保険自動車への損害の有無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－23】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、相手方自動車と衝突し、「頸椎捻挫、胸部打撲」と診断され、療養していたところ、後日、「肺血栓塞栓症、深部静脈血栓症」と診断され、その際、主治医から肺塞栓症の原因は、本件事故で寝ていたことにより生じた血栓が原因の説明があったことから、保険会社に対して、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社は、事故と相当因果関係が認められないため保険金は支払え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、各病院への調査、および顧問医への医療照会の結果、本件事故による傷害と療養によって肺血栓塞栓症との間に相当因果関係は認められないため、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により医療照会を行った結果、事故から長期間経過してから発症した呼吸困難や肺血栓塞栓症は、本件事故との間に因果関係を認めることは困難であることを確認した。当事者双方に本件紛争に関し、何ら債権債務は存在しないとする和解案(特別調停案)を提示し、受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－24】[保険金の支払]

申立人は、走行中の申立人車両に相手方車両と接触する事故に遭い、ドアが損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は交換を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、板金補修による原状回復が可能であり、補修による修理費の支払が相当であることから、交換は認められないと主張した。

当事者双方から提出された資料により、専門機関に相当な修理費について意見を求め検討した結果、板金補修により、外観上、機能上、社会通念に照らし原状回復したと認められる程度に復旧することが可能であり、申立人が求めるドア交換費用については、約款上支払対象となる修理費の範囲を超えると考えるを得ないとことを確認した。

このため、保険会社は板金補修での復旧費用を支払うとする保険会社の算定内容に基づき和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－25】[保険金の支払]

申立人は、申立人所有の車両の運転席から降りる際に、左手親指をドアにはさみ、骨折の傷害を負ったことから、自動車保険の人身傷害保険に基づいて保険金の支払を求めたところ、保険会社が、休業損害日額につい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>

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、申立人から提出された、確定申告書、役員報酬手当等および人件費の内訳書他から、申立人の年間所得金額を認定した結果、休業損害額の日額を認定したと主張した。

これに対して申立人は、裁判所の判例の基準で算定されるべきであり、保険会社の基準では納得できず、所得金額に経費および一般管理費部分を追加していないことは不当である旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討した結果、申立人は一部休業の実情にあったことが認められることから、保険会社の算定結果が、算定基準に合致し、不合理な点はなく、特段考慮すべき事情もないことが確認した。

このため、保険会社が算出した休業損害額による和解案(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－26】[保険金の支払]

申立人は、車同士の衝突事故に遭い、損壊した自動車を修理したので、保険会社に対して自動車保険に基づく車両保険金を請求したところ、保険会社は、修理内容に比べて請求金額が高すぎるなどとして、保険金支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

取下げ(一方の離脱)

＜紛争解決手続の概要＞

手続開始後、保険会社からの答弁書によって紛争の原因が消滅したとして、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。

【自動車保険－27】[保険金の支払]

申立人は、搭乗する車両に加害車両が衝突することによって頸椎捻挫等の傷害を負い、頸部痛、左上肢痛および左上肢しびれの自覚症状ならびに運動障害が残存したとして、自動車保険に基づく、搭乗者傷害保険の後遺障害保険金の支払を請求し、保険会社は、後遺障害等級第14級に該当する保険金を支払ったが、申立人は、後遺障害等級第12級が相当であると主張し、保険金の追加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、申立人が事故以前から脳および脊髄損傷などの中枢神経系統の後遺障害等級第1級第1号に該当する既存の障害を有しており、事故による頸部痛および左上肢痛等の症状が加わったとしても、障害程度が加重したものとは捉えられず、後遺障害等級表上の後遺障害には該当しないと判断したうえで、損害賠償請求訴訟の判決で、受傷以前には存在しなかった新たな後遺障害として慰謝料が認容されたことを尊重し、この金額が後遺障害第14級を認定して保険金を支払ったと主張した。

当事者双方から提出された医学的見解および第三者の専門家の意見も踏まえて検討した結果、保険会社が、後遺障害慰謝料として14級に相当する賠償金を認容している判決を尊重して保険金を認定したことについては、十分に相当性があると認められることを確認した。

このため、当事者双方に債権債務はないとする保険会社の算定内容に基づき和解案(特別調停案)を提示したところ、当事者双方から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－28】[保険金の支払]

申立人は、コインパーキング(時間貸し駐車場)に自動車を駐車していたところ、何者かに特殊な薬剤をボディ外板パネル全体にかけられたことにより、塗装表面が劣化損傷し、経済的全損になったとして、保険会社に対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、本件車両の被害はルーフを含み、車両全周にわたっているが、事故現場の状況から、車両の左側に侵入することは困難であったことが伺えること付近で同種被害の発生は確認されていないこと、初度登録から15年以上経過している車両の市場価格を踏まえると、車両保険金を受領することの経済的メリットは大きいこと、事故発生前から代替車両の買替に着手していた可能性も否定できないこと等から、事故が第三者の悪戯による偶然な事故であることについて、外形的事実が合理的な疑いを超える程度まで立証されたとは言い難いとして、申立人の保険金請求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の主張する事故が第三者によって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と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－29】[保険金の支払]

申立人は、申立人の親族が運転する自動車が、港埠頭から海に転落して死亡したことから、保険会社に対して、自動車保険契約に基づく人身傷害保険金の死亡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、転落した場所には街灯もあり、見通しがよく、夜間であっても容易に視認できる状態で、ノーブレーキで車止めを乗り越え、岸壁から海に飛び込んだものと考えられること、被保険者が脱出を試みた形跡がないこと、車両内に睡眠改善薬の空シートが残されていたこと、事故前から「死にたい」との発言をしていたこと、等から偶然な事故とは考え難いとして、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、事故が偶然に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、被保険者である親族が自動車を運転中に誤ってガードレールに衝突・横転する自損事故を起こし、救急搬送先の病院において死亡したことから自動車保険の人身傷害保険に基づく死亡保険金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、死亡診断書記載の被保険者の死亡原因が「病死および自然死」となっていることから、人身傷害保険の免責条項に該当する可能性が高いこと、また医療調査の結果、交通事故の外傷と捉えられる証言・資料が得られなかったため、「病死および自然死」という判断を覆す有意な材料が得られなかったことから、保険金の支払には応じられないと主張した。

これに対し申立人は、被保険者は見通しの悪い事故多発地帯において運転を誤ってガードレールに衝突・横転したことによる外傷性ショックを受けて死亡した可能性が極めて高く、それ以外の発生原因を認めることが困難である旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、被保険者の死因が事故によるもの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、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－31】[保険金の支払]

申立人は自動車を契約駐車場に駐車していたところ、車両の全面にわたり線傷を付けられたため、保険会社に対して自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は、当初、保険での修理が可能としたものの、支払の段階になって、偶然の事故であるかを調査中であるとして保険金の支払を行わなかったことから、本紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故にかかわる損害認定等を一定程度実施済みであったが、保険金支払判断を保留したうえで、追加調査を行い弁護士に相談した結果、本件事故を無責判断することは妥当でないとの最終判断に至ったことから、有責判断として保険金の支払手続を進めると主張した。

このため、保険会社は申立人に対して、申立人が提出した資料により妥当と認定した金額を車両保険金として支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、当事者双方から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

【自動車保険－32】[保険金の支払]

申立人が、自動車を店舗駐車場に駐車したまま帰宅し、翌日、取りに戻ったところ、タイヤを盗取され、窓ガラスが破られ、車載カーナビゲーションも持ち去られた他、車内も著しく破損された状態で発見されたことから、保険会社に対して自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故報告後の面談調査などから自動車購入の経緯、購入資金等について申立人の説明が変遷しており、客観的資料とも一致しないうえ、申立人に面談調査を拒絶されており、必要な調査ができない以上、保険金の支払請求に応じられず、和解は困難と主張した。

本件紛争の解決を図るためには、事故発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者双方

から提出された資料を検討した結果、事故発生に関する当事者間の主張は鋭く対立しており、事故事実について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、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当事者間に和解の成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－33】[保険金の支払]

申立人は、いたずらにより自動車に損傷したため、自動車保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は事故に不自然な点があるなどとして、保険金の支払を拒否したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故状況を調査したところ、以前にも同様の事故が発生しているにもかかわらず警察や駐車場の所有者への届出をしていないなど、不自然な点が多々あり、事故の偶然性が確認できないとして、保険金の支払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。

【自動車保険－34】[保険金の支払]

申立人が自動車で高速道路を走行中、前方を走行していたダンプカーから飛来した石により車両のフロントガラス等が破損したことから、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は、飛来物による損傷は認められないとして、保険金の支払を拒否したことから、申立人はこれを不服として、車両修理代金とカーコーティング費用の支払を求めて本紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、自動車の損傷確認を行い、申立人から事故状況を詳細に聞き取った結果、申立人が主張する事故は発生していないとの確証を得たとし、保険金は支払えない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、被保険自動車が前方走行車両の搭載物の落下により損傷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は和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、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－35】[保険金の支払]

申立人は自動車を運転中、後退した際に、電柱に衝突した事故により、車両および電柱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、対物賠償保険金、人身傷害保険金および傷害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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故の発生状況が不自然であること、数日後の車検満了日までに車検の予約がないこと、過去の保険金受領歴の説明に変遷があること、車両の購入経緯が不自然であり、保有・使用の必然性がないこと、申立人の経済的状況などからも、本件事故は偶然な事故とは考えられないとして、保険金支払には応じられない旨主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に発生したものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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－36】[保険金の支払]

申立人は、軽自動車運転中に居眠りによって路肩の電柱に衝突し傷害を負ったため、自動車保険に基づく人身傷害保険と搭乗者傷害保険の後遺障害保険金の支払を請求したところ、保険会社は後遺障害14級9号に該当すると判断したが、申立人は、当該認定は不当であり、後遺障害併合7級の認定による後遺障害保険金が支払われるべきであると主張して、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、頸部画像所見や神経学的所見の推移等から、本件事故による頸髄損傷を裏付ける他覚的所見に乏しいものの、頸部痛等の神経症状は後遺障害14級9号に該当する旨を主張した。

これに対して申立人は、本件事故の当初から歩行困難と左太腿疼痛などの神経症状を発症したことを理由に、それぞれ後遺障害8級7号および12級13号に該当するので、併合7級が相当であると主張した。

当事者双方から提出された資料により、専門医への意見照会を行った結果、本件事故と頸髄損傷と診断された症状との間に因果関係は認められないこと、下肢の機能低下は頸髄損傷によるものとは説明できないことを確認した。

このため、局部に神経症状を残すものとして後遺障害14級相当の保険金支払を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、当事者双方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－37】[保険金の支払]

申立人は、前方を走行する自動車からの砂利の飛散によって車両のボディが広範囲に損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金を請求したところ、保険会社はフロントガラス部分の保険金支払のみ応じるとしたこと、これを不服として紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が目視確認したという申告を踏まえてフロントガラス部分の損害は認定するが、ボディ部分については古い損傷や入力方向の異なる損傷等が複数混在していることなどのため補償の対象外であると主張した。

これに対して、申立人は、本件事故前に業者が被保険自動車をコーティングした際には損傷はなかったことから、本件による損害であるため車両保険金は支払われるべきと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故によって被保険自動車のフロントガラス以外の部位についても損傷が生じたか否かについての事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張に

は大きな隔たりがあり、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、駐車場に自動車を駐車していたところ、装着していたタイヤおよびホイール等が盗難されたことから、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、盗難被害の事実が確認できないとして保険金の支払を拒否したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査会社による調査の結果、申立人が申告するタイヤおよびホイールを装着していた事実を確認できないこと、本件車両は、中古車としての市場価値がほとんどないこと、申立人が本件車両を本件事故から1年以上も修理することなく経過していること等から、本件は、申立人の故意による不正請求事案である蓋然性が極めて高いとして、保険金は支払えない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、盗難事故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当事者間に和解の成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－39】[保険金の支払]

申立人は、自損事故について代理店から自動車保険に基づく車両保険金の支払対象となるとの説明を受けたので、自動車を修理したところ、実際には支払対象外であることが判明し、保険金が支払われなかった。保険金が支払われないのであれば修理をしなかった。保険会社は保険金の支払に関して説明誤りを認めているにもかかわらず、実質的な損害は発生していないとして対応を拒否したことから、自動車の修理費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、本件事故の連絡を受けた際の申立人への対応において契約内容を見誤り、保険金が支払われることを前提とした対応を行ったことは認めつつも、保険金の支払対象外の事故であること、申立人が自動車の損害額を確定させるために早々に修理を進める意向で、本件車両の損傷状態も著しかったため、保険金の支払の有無にかかわらず修理は不可欠であったと考えられることから、保険会社の説明誤りがなければ修理を実施しなかったとは言えず、保険会社の説明誤りによって損害を被ったとは言えない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等および意見聴取を実施して検討した結果、保険会社が、保険金の支払が可能であるとしたことは、当事者双方の間で争いがなく、保険会社の誤った説明によって申立人に保険金支払対象に含まれるとの期待を抱かせた結果、申立人の車両の修理への判断に影響を与えたことを確認した。

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、当事者双方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、申立人の親族が歩行中に自転車との接触事故によって死亡したため、弁護士選任や加害者への損害賠償請求訴訟の提起等に伴う費用について、親族が契約していた自動車保険の弁護士費用特約で対応可能か保険会社に照会したところ、可能であるとの見解を得たことから、保険金の支払を求めたところ、保険会社は要求額全額の支払に応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、誤った説明を行った事実は認めるが、誤った説明と弁護士選任との間に因果関係はないため、損害賠償責任を負わないが、仮に因果関係があるとした場合に認定できる額の一定割合を和解金として支払う用意がある旨を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、申立人は弁護士から相応の役務の提供を受け、訴訟の遂行による利益を享受していることから、損害賠償額全額を保険会社の誤った説明による損害として評価することは困難であり、保険会社が示した解決金相当額が妥当であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、当事者双方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、自動車を運転中に事故に遭ったため、事故報告時に、運転免許証の有効期間が事故時点で終了していることを申告したが、保険会社担当者は一定期間内に申請手続をすれば問題ないと誤った説明をしたため、修理を行い、車両保険金を請求したところ、後日保険会社から保険金の支払はできないとしたことから、これを不服として紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、担当者の回答に誤りがあった事実は認めるものの、申立人には面談のうえ謝罪しており、自動車の損害は修理で回復しており、財産上の損害はないことを主張し、保険会社の誤った回答により申立人が廃車ではなく修理を選択したことについても、損害賠償義務を負うものではないと主張した。

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、申立人に財産上の損害は発生していないとは言えないこと、運転免許証の更新期限途過後の事故であることを、申立人が申告しているにもかかわらず、保険会社担当者が誤った回答を行ったことは、きわめて初歩的かつ重大な過誤であり、その回答を信用した結果、修理費用を他の有用な用途に使用する機会を喪失したことは、あながち否定できないことを確認した。

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

【自動車保険－42】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故による人身損害の解決を求めて賠償請求訴訟で和解した後、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、保険会社は申立人に追加して支払うべき保険金はないとして支払を拒否したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件保険約款の支払基準に沿って支払保険金を計算すると、申立人が賠償義務者から既に取得した損害賠償金を超える額に達しないため、申立人への保険金支払はないとして請求に応じないと主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき、算定額に争いのある損害項目について検討した結果、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、当事者双方に債権債務はないとする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険-43】[保険金の支払]

申立人は、対物賠償および対人賠償の示談交渉の過程で、保険会社の対応が不適切であったため、人身事故扱いとなり、免許停止処分や違反者講習を受けざるを得なくなったとして、過去に支払った保険料の全額の返還を求めたが、保険会社がこれに応じなかったことから、事故連絡から示談成立までの期間の慰謝料の支払を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は被害者の負傷が明らかであることから、被害者が警察に診断書を提出するのは道路交通法上の義務に基づいて行ったものであり、人身事故として取り扱うことは、自然であり、申立人の意向を尊重して示談交渉を進めている以上、交渉過程に問題はないため、保険会社が申立人に対して慰謝料を支払うなどの法律上の損害賠償責任は生じないことと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、事故の示談交渉の過程において保険会社の社員に慰謝料を生じさせるような事実があった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、当事者双方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当事者間に和解の成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険-44】[保険金の支払]

申立人は、路上に自動車を駐車していたが、何者かに助手席ドアの鍵を壊され、ハンドル等の部品が盗まれたとして、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、本件事故が大がかりな部品盗難であり、大雪予報警報下での犯行とは考えられないこと、車両鍵穴の損壊により解錠不能となり車内への侵入できない中で犯行に及んでいること、殆ど使用しない車両に高額な車両保険を契約していること、他に駐車可能な敷地スペースがあるのに本件車両を路上駐車して出かけたこと、防犯システムの録画機能の故障を1年以上も放置していること、本件車両を入手して半年以内に事故が発生していることなど、不自然かつ不合理な点が多々あり、保険金支払対象の偶然な事故とは考えられないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

本件紛争の解決を図るには、本件事故が偶然に発生したか否かの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—45】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に車線変更しようとした際に、後方から進行してきた自動車との衝突を避けようとして左に急ハンドル操作を行った際に、右手指をハンドルに強打し負傷したとして、搭乗者傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故が警察への届出がなく、他車との接触がないため事故の外形的事実が確認できないこと、申立人の医療機関への受診は事故から相当期間経過しており、受診した医療機関の診察録ではエックス線画像では異常所見が認められないことなどから、搭乗者傷害保険の支払要件である「急激かつ偶然な外来の事故により身体に傷害を被った場合」には該当しない旨主張した。

本件紛争の解決を図るには、本件事故発生についての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—46】[保険金の支払]

申立人が被保険車両を運転中、ブロック塀に衝突し、頸椎捻挫、腰部捻挫、右肩打撲傷等を受傷し、後遺障害が残存したとして、人身傷害保険の後遺障害保険金の支払を請求したところ、保険会社は後遺障害等級認定で非該当となったとして、後遺障害保険金の支払が行われなかったため、これを不服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、後遺障害等級事前認定および異議申立てを行った結果、いずれも非該当であり、申立人から提出された後遺障害診断書でも医学的 he 覚的所見は示されていなかったため、後遺障害に該当するとの判断には至らず、申立人が医療機関から入手した各種資料からは、本件事故との因果関係を証明するものはなかったと主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき専門医の見解等も求めて検討した結果、申立人の症状は、いずれも本件事故による後遺障害と評価することはできないものの、保険会社から申立人に対し、後遺障害認定にかかる症状固定の意味や後遺障害の認定を受けた場合に症状固定後の治療費の負担や後遺障害等級が非該当となったときの補償等について、結果的に申立人の意図を保険会社が適切に理解しないまま、本件事故の対応を進めてしまったことが、後遺障害認定について申立人の不信感を助長させた原因の1つ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の支払を行うべきことを内容とする和解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－47】[保険金の支払]

申立人が、別車両のクレーンにより普通貨物車の荷台に水槽を積み込む作業中、バランスを崩して同車両の荷台から誤って転落し、右大腿骨を骨折したことから、保険会社に対して自動車保険に基づく搭乗者傷害保険金と人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は、申立人は保険約款の「正規の乗車装置または装置のある室内に搭乗中の者」に該当しないこと、同車両はもっぱら積み込み作業の荷台として役割を担っているため、保険約款の「被契約自動車の運行に起因する事故」とは言えないとして保険金の支払はできないとしたことから、本紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、人身傷害保険と搭乗者傷害保険の被保険者は、いずれも「正規の乗車装置またはその装置のある室内に搭乗中の者」と保険約款に規定されており、本件事故の状況からは、運行に起因する事故とは言えないことから、保険金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に基づき、検討した結果、申立人は、トラックの荷台から転落しており、本件事故が、積載作業の荷台として機能している状態で発生しており、「正規の乗車装置またはその装置のある室内に搭乗中の者」とは言えないことを確認した。

このため、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ための和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したところ、申立人の親族から申立人が死亡した旨の連絡があったため、相続人である申立人の親族に対して本件申立てを継続する意思があるかどうかを確認した結果、本件申立てを継続する意思表示はなされなかったため、本紛争については、「損害保険業務等にかかる紛争解決等業務に関する業務規程」第39条第1項に定める紛争解決手続の終了事由である「紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないと判断したとき」に該当するものと判断し、本紛争解決手続を終了した。

【自動車保険－48】[保険金の支払]

申立人は、自転車を運転中に転倒し、右腰部打撲、左足捻挫の傷害を負い、右肩鎖関節亜脱臼との診断を受け、自動車保険に基づく傷害保険金を請求したところ、打撲・捻挫については保険金を受領したが、保険会社は右肩鎖関節亜脱臼による保険金の支払には応じなかったことから、保険金の追加支払を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、初診時の自覚症状は右腰部痛および右膝痛であり、右肩痛の訴えはなく、レントゲン画像にも右肩鎖関節亜脱臼の所見はなく、本件以外に怪我をした可能性もある等の理由により、右肩鎖関節亜脱臼としての保険金の追加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、事故によって右肩鎖関節亜脱臼が生じたか否かについての事実認定が必要であるところ、医学的な所見自体が対立しており、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、また当事者双方の主張は大きくかけ離れていることから、当事者間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－49】[保険金の支払]

申立人は、車両入替を行った被保険自動車に事故に遭ったので、保険会社に自動車保険契約に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は、本件車両の車両入替はなされておらず、車両入替を反映した保険契約は成立していないとして保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、代理店は正しく募集を行っていること、申立人から当該車両の売却や車両入替に係る申し出を受けた事実は確認できないこと、代理店は申立人から、車両入替を失念していたことにして、保険金の支払を可能にしてほしいと依頼されていること等から、車両入替の事実は確認できないため、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、車両入替の申し入れ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は和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、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がないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－50】[保険金の支払]

申立人は、防波堤脇の道路を走行していたところ、自動車が道路脇の草木か壁面と接触し、被保険車両の右側面、左側面および左後方に損傷が生じたので、これらを1事故として、修理費用を請求したところ、保険会社は、本件事故が確認できないこと、仮に申立人申告どおりの事故であったとしても複数回の事故になること、保険会社が認めた損害額以上は、本件事故との相当因果関係が認め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、事故状況等を調査した結果、事故が一定以上離れた距離で相次いで発生しており、走行経緯、他物との接触状況ならびに時間的経過等から3事故であると主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故に関する事実認定が必要であるところ、事故件数に関する当事者双方の主張が鋭く対立し、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、本紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－51】[保険金の支払]

申立人が被保険車両を運転中、道路上に設置されたラバーポールに衝突して負傷したことから、保険会社に対して、自動車保険契約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、本件事故による受傷の事実はないとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故は発生し、ラバーポールに接触したとしても申立人が主張するような衝撃は車両には加わらず、申立人が負傷するとは考えられないため人身傷害保険金の支払はできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故による申立人の受傷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がないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険—52】[保険金の支払]

申立人が、被保険自動車を運転中に対向車両との衝突を回避するためにハンドルを左に切ったところ、電柱に衝突して当該自動車が損傷したことから、保険会社に対して自動車保険金の支払を請求したところ、保険会社は、事故状況と本件車両の損傷が整合しないため保険事故の発生が認められないとして保険金の支払を拒否したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人による事故状況の説明と本件車両の損傷状態が全く整合しないことから、保険金を支払うことはできないが、申立人が事故発生状況の修正申告を行い、保険会社が認める損害範囲に合意するのであれば、和解を検討する余地はある旨を主張した。

これに対して申立人は、保険会社の提案に同意することを主張した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、当事者双方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—53】[保険金の支払]

申立人は、申立人の親族が自動車運転中にハンドル操作を誤り、被保険自動車の左側面を立体駐車場の壁に接触し、被保険自動車の損傷が生じたことから、自動車保険に基づく車両保険金を請求したところ、保険会社が修理費用の一部しか認定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、本件事故で発生したと主張する損傷と衝突相手物や損傷時期が一致しない損傷が複数混在しており、全ての損傷を認定することはできず、認定できる箇所は左リアドア、左サイドシルガーニッシュ、左ホイールアーチプロテクタと左リアアウトサイドパネルの一部であり、左アウトサイドパネルの一部分とリアバンパは認定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を行った結果、損傷の原因について断定することはできないものの、保険会社による車両の損傷にかかる説明については一定の妥当性があることを確認した。

このため、申立人および保険会社に対して、保険会社の認定する損傷部分にかかる保険金の支払を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、当事者双方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－54】[保険金の支払]

申立人は、自動車を駐車場に駐車中にタイヤがパンクさせられ、車内に置いていた腕時計が盗難されたことから、自動車保険の身の回り品補償特約に基づき、腕時計の盗難被害損害の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張する腕時計が盗難されたとする事実が確認できないことや被保険自動車の損傷状況などから、盗難事故の発生は認められないとして、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るには、盗難事故が発生したか否かの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－55】[保険金の支払]

申立人は、原動機付自転車を運転中、相手車両が方向指示器を出さずに車線変更をして来たため、それを避けようとしてバランスを崩し、転倒して負傷したことから、加入していた自動車保険の人身傷害条項に基づく休業損害保険金の支払を請求したところ、保険会社は休業損害保険金の支払がなされなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、提出された休業損害証明書は作成日や作成担当者名の記載がなく、書類の信憑性に疑問があること、提出された賃金台帳では所得税が源泉徴収されているにもかかわらず、申立人は源泉徴収票の提出ができないこと、申立人の雇用区分が明らかでなく休業損害の実態自体が判断できないことなどから、休業保険金の支払はできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るには、申立人の休業損害の発生についての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－56】[保険金の支払]

申立人は、自動車を深夜路上に駐車中、いたずら事故の被害に遭ったとして、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、本件事故の発生現場は左右が空き地と運動場になっていて見通しがよく、近くにホテルもあって人が近くにいるような場所であるので、車両にいたずらすれば周囲の人や運転者に発見される可能性が高いためいたずらをするのは考え難いこと、車両の損傷はボディー全面に多数の凹み傷が付けられており、犯行には相当な時間がかかると考えられるところ駐車したのが約2時間であること、さらに別のいたずら事故から時間が経過していない中で発生しており、短期間の内に2度も同様の被害事故に遭っていること、当該車両の修理費用は時価額を大きく上廻り、修理費用相当額の車両保険金が支払われれば申立人に多大な利得が生じること等から、保険金の支払に応じられないと主張した。

本件紛争の解決を図るには、いたずら事故についての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—57】[保険金の支払]

申立人は、走行中に自動車が飛来物による損害を被ったとして自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求額の一部しか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、損害調査の結果、フロントガラスの損傷は認めるものの、フロントドアガラス、ガラスコーティング費用の請求には応じられないこと、数十箇所のボディ損傷は積載物落下による1回の事故で発生したものと考える難く経年損傷によるものと考えられることから、1回の事故として保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件車両のフロントガラス以外の損傷が本件事故と同じ原因で生じたものか否かの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—58】[保険金の支払]

申立人は、自動車を自宅駐車場で駐車中に盗難されたため、保険会社に対し、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、調査中であるとして保険金の支払に応じないことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件自動車の最終使用日時に関する申立人の申告が大きく変遷していること、本件自動車にはイモビライザーが装備されているうえ、事故現場は周囲を民家に囲まれた人目につきやすい場所であること、本件事故発生日の翌日が車検満了日であるにもかかわらず、車検を受けようとしていた事実はないこと、本件自動車の下取り価格と車両保険金額とは著しくかい離していることなどから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が第三者によって発生され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

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－59】[その他]

申立人は自動車を運転中、カーブミラーのポールに衝突する事故により、車両を損傷するとともに負傷したため、自動車保険に基づく対物賠償保険金、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>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故状況や運行経緯を調査したところ、不自然な点があり、自動車保険金の支払可否に必要な客観的事実の確認ができないとして、保険金を支払うことはできない旨主張した。

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。

【自動車保険－60】[その他]

申立人は、事故による相手車両の修理費について、保険会社から上限額の説明があり、保険を使用しない方向で検討していたところ、結果的にこれを上回る金額となった旨の連絡がなかったため、全額を自己負担することになった。保険会社は妥当な賠償額と説明を受けたが、結果的に当初保険会社が説明した修理費の上限額を超え、自己負担することになったのは保険会社の対応の不備によるものであるため、差額分の支払を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、相手方が被害に遭ったフェンダー部分について板金修理ではなく交換を希望していたこと、交換より板金修理の方が安価であるものの、交換を認めない場合は相手方が申立人へ直接請求することを説明したこと、交換の場合は修理期間が短縮され代車費用がかからないこと等を説明したところ、申立人は交換で対応することを了承したことから概算修理費用を伝え、保険金請求をするかどうかは正式な金額が判明次第検討する旨回答するとし、概算修理費用の金額の範囲内で必ず解決してほしいとの明示はなかったため、その後に見積を受け取った際に申立人に差額を伝えなかったとするとともに、相手方の最終損害額は当初の見積から洩れていた修理費用を盛り込んだ妥当な額であるため、減算すべき要素はないことから、差額の支払に応じることはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社が、申立人に対し、概算修理費用と実際にかかる修理費用に差異が生じたことが分かった時点で、申立人に対してその旨を説明せず、十分に理解させないまま修理を進めたことは、保険を使用するか否かの決定を保留して交渉を保険会社に依頼した申立人に対する説明、配慮が不十分であったと言わざるを得ないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案を提示して受諾を勧告したが、当事者双方から期日までに和解案受諾書の提出がなく、さらなる和解案の提示も困難なことから、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がないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険—61】[その他]

申立人は、交通事故で負傷したため、加害者の保険会社に対人賠償保険金を請求していたところ、事故対応中に、保険会社社員が、申立人の同意なしに住所、生年月日などの個人情報をも不正な手段で取得したとして、保険会社に対し、賠償金等の支払を求めたところ、保険会社が、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、そもそも事故当事者の氏名・住所・生年月日等については、交通事故証明書で保険会社が知り得る情報であること、申立人の生年月日は、保険会社の事故受付センターに対して、申立人が説明したことが確認できているため、申立人の個人情報を不正な手段で取得した事実はないため賠償金を支払う理由がない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険会社が申立人の個人情報について不正に取得したかどうかに関する事実認定が必要であるが、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方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。

【火災保険—1】[契約の募集/保険金の支払]

申立人は、物置に保管するタイヤの盗難事故が発生したことから、保険会社に対して火災保険に基づく保険金を請求したところ、契約申込み時に家財の保険に加入したいと告げていたにもかかわらず、家財の補償が保険の目的となっていないことが判明したことから、保険始期に遡って火災保険を解約して支払済みの保険料の全額を返還するか、または家財の追加の保険料を支払うことでタイヤの盗難事故について保険金を支払うよう求めたが、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、建物の補償のみで申込みがなされていること、契約に当たっては、申込書控・領収書等を交付しており、火災保険の内容については認識いただいていること、毎年のダイレクトメールでも、「変更・訂正が必要な項目はない」旨をハガキで連絡されていること等から、保険始期に遡っての解約には応じられず、家財についても、保険料を追加払いされても保険金は支払えない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、契約申込時に、申立人が家財も含めて契約の意思を示したか否か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、また当事者双方の主張は大きくかけ離れていることから、当事者間の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－2】[保険金の支払]

申立人が所有する鉄筋コンクリート造陸屋根の2階建住宅で、建物に漏水痕が残る損害が発生したことから、加入する火災保険に基づく保険金支払を請求したところ、保険会社は、経年劣化に伴う長期的な雨水の浸入の可能性が高いこと、一部保険であることを踏まえ、支払保険金見積額の一部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、鑑定人を替えて再調査のうえ、損傷の原因が確認できれば、認定金額を再検討する余地はあるが、漏水原因の調査費用は火災保険の対象ではない旨を主張した。

申立人は、漏水原因箇所の特定期および破損原因の特定期のために、当初調査を行った鑑定人以外の鑑定人による再調査を早期に実施することを希望するが、調査費用は負担できないと主張した。

紛争解決手続を進めていく中で、申立人から、保険会社の当初算出した鑑定書に基づいた保険金支払で合意したい意思が示された。

このため、保険会社は申立人に対して当初算定した鑑定書に基づいて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、その後当事者双方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－3】[保険金の支払]

申立人は、所有する建物の内部から出火し、建物および建物内部の商品等が全焼したことから、保険会社に対して、火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査・確認の結果、本件火災は、偶然に発生したとは考え難いことから、申立人に対する保険金請求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、出火原因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と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－4】[保険金の支払]

申立人は、別宅の屋根が損傷し、家中まで雨漏りしていることが判明したことから、保険会社に火災保険金を請求したところ、修理業者の見積金額との違いがあまりにも大きかったことから、これを不服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条第2項(第5号に該当)に基づき、手続を終了した。

【火災保険―5】[保険金の支払]

申立人は、東日本大震災により損傷した申立人所有の建物の地震保険金について、申立人の親族が保険金の支払手続を行い、保険会社は保険金請求書に記載された申立人の親族名義の銀行口座に保険金を振り込んだが、申立人は、保険金請求はしていないとして改めて保険金を支払うよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の建物は申立人の親族が契約者となって保険料を支払管理していること、申立人は親族が保険金請求者となり、保険金受領後に本件被害の修理・復旧を行うことで親族と合意していたと判断されることなどから申立人による保険金請求でない場合でも親族による保険金請求および受領について申立人による追認があったとして、保険金の支払は有効である旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、地震保険金の請求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および意見聴取によっては、それを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険―6】[保険金の支払]

申立人は、所有する建物が、隣接建物からの出火で全焼したことから、保険会社に火災保険に基づく保険金を請求し、保険金の支払を受けたが、保険会社は、契約時の床面積が異なっており、本件建物の評価額が低かったことが判明したとして、本来の評価額によって算出した保険料との差額を追徴するとされたことから、申立人は、契約締結時に適正な保険金額の設定をしていればその条件で保険契約をしていたはずであり、保険金額を適正な金額に変更し、現契約との保険料差額を支払ったならば、保険会社は、適正な金額に変更した保険金額に対する保険金を支払うべきであるとしたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①誤った床面積を基にして建物进行评估し、保険金額を算出したことは認めるとしながらも、申立人も建坪との違いに気付く機会があったとし、適正な保険料との差額は支払われるべきであること、②すでに建物が全焼している以上、保険金額を修正して保険金を支払うことはできないこと、③そもそもの保険金額は申立人との合意のうえで設定されている以上、保険会社は何らかの責任を負うものではないことから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

当事者双方の提出資料および意見聴取等に基づき検討した結果、保険金額の算出の基礎となる床面積の誤りはあるが、申立人と保険会社との間で保険金額を合意して契約していることが確認できる以上、保険契約は合意した保険金額で有効に成立していること、また、保険事故が発生している以上、保険金額の設定方法に誤りがあったとして、保険金額を契約の始期に遡って訂正して、本件事故に関する損害の追加補てんを認めることは保険の性質上できないこと、しかし、結果的に正しい占有面積に基づく保険金額の提案がなされなかった結果、申立人は、本件保険契約の保険金額設定に関する選択の機会を失うことになったことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して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、当事者双方から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－7】[保険金の支払]

申立人は、台風によって自宅建物の屋根が損傷したことから、住宅総合保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、本件建物の損傷状態から台風等の風災による損傷とは考えにくいとして保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件損害が風災によるものか否か等の事実認定が必要であるところ、当事者双方の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また当事者双方から提出された資料等からは、それを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－8】[保険金の支払]

申立人は、自宅のサイドボードの中に保管していた指輪とクローゼット内に保管していたバッグが盗難にあったとして、住宅総合保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人宅に外部から不法に侵入した形跡や室内を物色した形跡もなく、申立人は盗難されたとする品に関し長期間その所在を確認していなかったこと、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、仮に盗難事故があったとしても、指輪やバッグの収容場所等から考え得る犯行の様態が不自然であること等から、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、第三者による盗難事故の発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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は困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－9】[保険金の支払]

申立人は、所有する建物が雪害で損傷したことから、火災保険に基づく保険金を請求したところ、保険会社は、当該建物は数年前にも雪害で保険金を支払っており、その時の損害の修理がなされていないことを理由として、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、数年前の雪害の際に複数回の損害調査を実施し、積雪により破損した雨樋とテラスの屋根などの損傷に対して火災保険金を支払った。

しかし、今回の事故で複数回の調査を実施した結果、新たな損害の発生が確認できなかったことから、追加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、本件事故によって、損害の拡大や新たな損害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からはそれら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。

【火災保険－10】[保険金の支払]

申立人は、東日本大震災により家財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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、家財の被害状況や被害の発見時期等を踏まえると、申立人が主張する損害が地震により発生したか否か不明であり、仮に地震と損害との間に因果関係が認められるとしても一部損に該当しない旨を主張した。

これに対し、申立人は、保険会社に申告した家財および申立人が主張する家財の被害額を踏まえると一部損に該当すると主張した。

本件紛争の解決を図るためには、地震と損害との間の因果関係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－11】[保険金の支払]

申立人は、東日本大震災により建物(鉄骨造)に損害が発生したことから、地震保険における半損に該当するとして保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部損と認定したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、損害調査による本件建物の沈下・傾斜や外壁等の損傷状況を踏まえると半損に該当しない旨を主張した。

これに対し、申立人は、保険会社が損害調査をした外壁材内側の壁面に損傷があり、その損傷を認定すれば半損に該当すると主張した。

本件紛争の解決を図るためには、地震と外壁材内側の壁面の損傷との間の因果関係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、東日本大震災で建物外壁に損害(事故①)を被り、その後台風による強風で屋根に損害(事故②)を被ったとして、火災保険および地震保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は、事故①および事故②について保険金支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故①については申立人から既に提出済みの修理見積書では地震による外壁損害であることが確認できず、さらに実施した現地調査の結果を踏まえて経年劣化によるものと判断していること、事故②についても申立人から提出された修理見積書および鑑定人による現地損害調査の結果をもとに検討のうえ、経年劣化によるため、いずれの事故も保険金支払対象外である旨を主張した。

本件紛争の解決を図るには、建物損害の原因が地震、台風によるものか否かの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、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－13】[保険金の支払]

申立人は、火災により店舗建物が全焼したことから、火災保険に基づく保険金請求したところ、休業損失補償特約保険金および臨時費用保険金の支払が遅延したことから、その遅延により発生した損害相当額および消費税増税に伴う差額の支払を求めて、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、申立人が本件事故の直後から休業損失補償特約保険金の一部でも支払って欲しいとの強い要請があったことは認めるとしながらも、本件事故に関して慎重な調査をする必要性があることを申立人に説明したうえで迅速に有無責の判断をし、かつ、保険の補償内容の説明も行っていることから、保険会社には何ら落ち度もないため、申立人の要求に応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るには、保険金支払が遅延した原因が保険会社に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。

【火災保険－14】[保険金の支払]

申立人は、集中豪雨により床下に流入して滞留した雨水がフローリングの床に影響を与え、結果的に床上浸水と同様の損害が生じたことから、保険会社に火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、床上浸水の実実は認められないこと、保険の対象に一定の損害が生じていないことから保険金の支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人の主張は保険約款に定める床上浸水の定義と整合しないこと、保険の対象に再取得価額の一定以上の損害が生じたとは認められないことを確認した。

このため、申立人および保険会社に対して、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－15】[保険金の支払]

申立人は、大雪により申立人所有のアパート建物の折板屋根が損傷したとして、火災保険に基づいて保険金支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、申立人は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、ボルト締結部の歪みは大雪により発生したものではないこと、中間固定ボルトの抜け落ちは大雪以前に発生したものと考えられることなどから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方の提出資料および損害保険登録鑑定人へ照会した結果に基づき検討したところ、大雪によって屋根に損傷が発生し、雨漏りの原因になったとは判断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に対して、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、その後当事者双方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－16】[保険金の支払]

申立人は、建物に設置されているホームエレベーターのピット部分が豪雨により浸水被害を受けたため、エレベーターが故障したとして、火災保険に基づい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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、「床上浸水または地盤面より45cmを超える浸水」に該当せず、また保険の対象に再取得価額の一定以上の損害が生じていないことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対し、申立人は地盤面から45cmを超える浸水についての判断は、エレベーターピットの床面を起点とするべきであり、本件事故は地盤面から45cmを超える浸水に該当する旨主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険契約締結時に建物の前所有者がホームエレベーターのピット部分に浸水被害を受けているので、その損害をカバーする保険を希望していたこと、エレベーターの「かご」の床面が本件建物の1階・2階に停止した場合に各階の床面と直結している点を踏まえ、保険会社に再検討を依頼したところ、エレベーターピットの床面を地盤面と解釈し、地盤面から45cmを超える浸水に該当する事故との判断が可能との回答がなされことを確認した。

そのため、申立人および保険会社に対して、保険会社の提案する判断による保険金支払を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、当事者双方から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－17】[保険金の支払]

申立人の自宅駐車場に設置されたチェーン付きの金属ポール(以下「チェーンポール」という。)が、何者かに当て逃げされる被害に遭ったため、火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険金の支払対象となる塀・垣は境界を示す機能と遮断性の機能を持つものと考えられるが、チェーンポールは遮断性の機能が不足しているため、塀・垣には該当しないこと、その解釈を社内で徹底していることと主張した。

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、保険会社は、チェーンポールが塀・垣に該当しない旨を申立人に対して告げていないこと、申立人は過去に同種の事故で保険金支払を受けていることから保険金の支払を受けられると考えても不自然ではなく、保険会社も十分予想できたはずであることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、当事者双方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－18】[保険金の支払]

申立人は、台風による強風で建物の屋根に損害が発生したとして火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、本件事故の発生原因は、消耗劣化に該当するため保険金は支払えない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故の原因が屋根の消耗劣化によって発生したものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の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。

【火災保険－19】[保険金の支払]

申立人は、自宅敷地内に設置された看板が、当て逃げ事故によって破損したため、保険会社に火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、看板は補償の対象外であるため保険金は支払われなかったことから、保険契約時に説明を受けていれば、看板も保険に加入していたとして、損害の一定割合の負担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>

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

本件火災保険の目的は建物のみで看板は屋外の設置物であるため建物に該当しないこと、保険募集時の契約内容確認書の確認欄には「はい」にチェックがあり、署名があるため、適正に契約されている主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件看板は、建物に固定されておらず、建物に付加されているとまでは言えないため屋外設備ととらえることが自然であること、火災保険証券の「建物付属物」に本件看板が記載されていないこと、契約内容確認書の保険の目的の確認欄にチェックがあり、申立人署名が確認できること、申立人は、火災保険を長期間にわたり契約を継続したうえで、契約更新をしているが、その間、保険の目的に関する特段の確認が行われていなかったことを確認した。このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務関係は存在しないことを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ところ、当事者双方から和解案受諾書の提出があったことから、和解が成立した。

【火災保険－20】[保険金の支払]

申立人は、所有する建物から現金の入った手提げ金庫等が盗まれたことから、火災保険に基づく、保険金の支払を請求したところ、保険会社は、申立人から申告のあった盗難の事実確認ができないとして、保険金の支払を拒否したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、申立人の盗難事故発生に関する説明は不自然な部分や疑問があり、偶然な事故の立証がなされていないため、保険金の支払はできないとし、和解による解決は困難である旨を主張した。

当本件紛争の解決を図るためには、本件盗難事故が偶然に発生したか否かの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

【火災保険－21】[保険金の支払]

申立人は、雷の過電流でパソコンとプリンター等が壊れたため、火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、申立人が取付けた家電量販店の見積金額と保険会社の提示額の乖離が大きかったことから、これを不服として見積金額に基づく保険金の支払、事故対応の遅延による家財の保管費用の支払、保険会社の社員の発言によって体調を崩したこと等による慰謝料の支払を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、火災保険の支払について、再調達価額を限度として算出したうえで支払保険金額を求め、事故対応の遅延についても申立人の了解を得ていること、被害を受けた家財の保管は申立人らの判断である以上、家財保管費用を支払う責任はないこと、社員の言動で申立人が体調を崩したなどという事実は確認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いて検討したところ、パソコン、プリンターの再調達価額の評価について、保険会社は申立人の近隣の家電販売店を複数訪問し、同等品の市場価格を確認したうえ

で、概ね客観的と思われる金額を再調達価額として提示したうえで支払保険金を算出し、算出方法と金額は合理的なものであること、保険会社との交渉過程で、保険会社の社員の言動により、申立人妻が体調を崩し、通常の生活ができなくなったことについては、当事者双方の主張は激しく対立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再調達価額として提示した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ところ、当事者双方から和解案受諾書の提出があったことから、和解が成立した。

【傷害保険－1】[契約の管理・保全]

申立人は、体調を崩して入院し、その後、別の疾病で入院し、別途に通院したため、医療保険に基づく入院保険金、がん入院保険金、がん診断保険金および化学療法による通院治療費実費の支払を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険料の口座振替できず、何度も保険料の支払を督促したが、保険料の支払が期日まてになかったため、申立人に通知のうえ遡って契約を解除したものであることから、事故日時点では有効な契約は存在しないとして、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、保険料引落口座の残高確認を怠っていた落ち度はあるとしつつも、保険料未納について保険会社や代理店からはまったく知らされていなかったことから、保険契約解除を撤回することおよび保険金の支払を求める旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険料の払込みに関する案内が適切になされていたか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方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歩み寄りは困難であると判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－2】[保険金の支払]

申立人は、傷害保険の被保険者の法定相続人であるが、当該被保険者がスーパーマーケットの店舗入り口に向かって歩いていた際に転倒して後頭部をアスファルトの地面に強打し、病院に救急搬送されたが、後に死亡したことから、保険会社に傷害保険に基づく死亡保険金の支払を請求したところ、保険会社は、被保険者の死亡は脳疾患などの疾病が原因であり、外来の事故による死亡ではないとして、保険金支払の対象外であるとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は、被保険者が脳疾患もしくは疾病を原因として死亡したものであり、傷害保険金の支払要件である「外来性」を欠くことから保険金の支払はできない旨を主張した。

申立人は、担当医師への照会書、カルテ等の記載から、本件事故による死亡の原因として、外傷が重大な影響を及ぼしたことを無視することはできないとし、たとえ疾病起因性が一定認められた場合であっても、転倒による外傷の重篤性、結果への影響の程度からすれば、割合的認定などの考えを取れるのではないかと主張した。

当事者双方から提出された資料および医療照会の結果を踏まえて検討した結果、本件事故が、転倒

後に発現した脳挫傷や急性硬膜下血腫が死亡に影響したとは捉えられないため、急激かつ偶然な外来の事故によって被った傷害とはいえないことを確認した。

このため、申立人および保険会社には、本件紛争に関して何ら債権債務が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。

【傷害保険－3】[保険金の支払]

申立人は、海外留学中、レンタカーのタイヤの交換を行っている間に車内に置いていたリュックサックを盗取された事故に遭い、また、路上駐車して昼食中にトランクに入れていたバッグを盗取されたという事故に遭ったことから、海外旅行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、いずれの事故も偶然の事故とは認められないとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、いずれの事故も発生状況等に不自然な点があり、盗難の事実について立証が十分なされていないとは言えないとして、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、警察の事故証明および同行者友人の陳述書等に基づく主張により、携行品の対象(購入履歴等)と損害額を提示し、これに基づき保険金が支払われるべきであると主張した。

その後、保険会社から検討の結果、保険金が支払可能である旨の意向が示され、申立人もそれを了解するに至ったことが確認された。

このため、保険会社が申立人に対して、保険金を支払うとする和解案(特別調停案)を提示したところ、当事者双方から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－4】[保険金の支払]

申立人が自動車で行く途中、路外から道路に出てきた自動車と衝突し、申立人は頸髄不全損傷等を負い、整形外科に事故当日から数ヶ月入院したことから、保険会社に対して、当該期間分の入院保険金の支払を求めたところ、保険会社は本件事故にかかる妥当な入院期間はそれよりも短期間となることから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、医療調査および顧問医などに見解を求めた結果、申立人は、経年変化による変形性頸椎症であるため本件事故を契機として疼痛やしびれが発現したと推察されること、カルテから頸髄損傷の証拠はなく入院治療の必要性はないものの、検査期間として約3週間の入院は認められること、申立人の入院は高血圧症治療が主たる理由であり、事故と無関係な疾病による治療は保険金支払の対象外であることなどから、入院期間は提示した期間が相当であると主張した。

申立人は、事故のため1か月以上ベッドから起きることができなかったこと、これまで高血圧症の経験はないにもかかわらず、入院後に血圧が急上昇したものであり、いずれの症状も本件事故の影響であるから、退院するまでに要した期間の保険金は支払われるべきであると主張した。

当事者双方から提出された資料および医療照会の結果を踏まえて検討した結果、入院加療が必要な具体的期間を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して入院加療が必要な相当な期間に対する入院保険金を支払うべ

きことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、当事者双方から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－5】[保険金の支払]

申立人は、リュックサックを背負って歩行後腰椎圧迫骨折を負ったとして、家族傷害保険契約に基づく入通院保険金および後遺障害保険金の支払を請求したところ、保険会社は本件傷害は、既往症である骨粗しょう症による影響があったとして、減額して保険金を支払ったため、全額の支払を求めて、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、調査の結果、申立人が事故当日に背負っていた荷物は過度に重いものではないこと、入院した病院の整形外科の診断書では、腰椎圧迫骨折の原因が「骨粗しょう症」との記載があり、同病院から骨粗しょう症に対する治療予定の回答を得ていること、本件事故のおよそ2年前にも腰椎別部位での圧迫骨折があり、軽微な外力でも骨折しやすい状態であったと考えられることから、約款の規定により支払割合を減額して支払った旨を主張した。

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、本件事故が外因のみにより圧迫骨折したものと捉えられないこと、腰椎の椎体が骨粗しょうの影響により骨折が生じた可能性が高いが、事故の関与を全く否定することはできないことから、保険会社の認定した事故の影響割合は、妥当な範囲内であることを確認した。

このため、当事者双方は本件紛争に関し、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)に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がないとして業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－6】[保険金の支払]

申立人は、自宅兼事業所の前に置いていた荷物を搬入する際に玄関で転倒し、受傷したことから、傷害保険に基づく通院保険金の支払を請求したところ、保険会社は職務に従事している間の傷害でないなどとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が搬入しようとした荷物が自家栽培の農作物であることから、職務従事中の傷害と認められないことから、傷害保険金は支払えない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ検討した結果、本件事故は会社の休日ではない曜日に発生していることや小規模企業の代表者としての申立人の業務実態に鑑みると、本件事故は業務に従事していない間に発生したものであると明確に言えないこと、保険会社の担当者が申立人の業態について十分な調査を行っていなかったこと等を踏まえ、本件事故と関連がある相当な実通院日数を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して本件事故と関連がある相当な実通院日数分の通院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、当事者双方から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険一7】[保険金の支払]

申立人は、自宅で転倒し胸椎骨折の傷害を負ったため、家族傷害保険に基づく入院保険金、通院保険金および後遺障害保険金の支払を請求したところ、保険会社は申立人の傷害は既往症である骨粗しょう症の影響が多大であるとして減額した金額を提示してきた。申立人が既往症は重度ではなく、素因による減額は妥当でない旨を反論したが、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込なし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、既往症である骨粗しょう症の影響が相当程度認められるとの専門医および保険会社顧問医の見解を聴取した上で、後遺障害の既往症の寄与率を判断したうえで保険金の支払額を提示しているため、申立人の主張には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには申立人の既往症の寄与率による減額の可否にあるところ、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からはそれを客観的に判断することはできず、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。

【傷害保険一8】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行先で盗難被害に遭ったため、海外旅行保険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>

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、事故状況に不自然な点があり、申立人が主張する盗難事故の発生を示す客観的な事実が確認できないこと、申立人提出の新たな資料等からも、事故状況の不自然な点は払拭されず、被害品の所有実態も確認できないことから、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、本件盗難事故の発生の有無および被害品の所有・所持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、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険一9】[保険金の支払]

申立人は、被保険者の法定相続人であるが、申立人の母である被保険者が高齢者介護施設において転倒した状態で発見され、その後、死亡したことから、傷害保険に基づく入院および死亡保険金の支払を請求したところ、保険会社は、本件事故は、疾病による死亡であるとして、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、本件施設職員、主治医への面談を行い、カルテ、本件施設の介護経過記録等を自社顧

問医と慎重に検討した結果、本件事故は、被保険者が転倒前に脳内出血を発症しそれが原因で転倒したものと判断できるとして、約款上免責であることから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、被保険者の転倒の前後いずれにおいて発生したかに関する事実確認が必要であるところ、当事者双方から提出された資料および医療照会の結果からもそれを客観的に判断することはできず、また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。

【傷害保険－10】[保険金の支払]

申立人は、被保険者が国道を横断の際、車両に撥ねられ死亡したため、保険会社に傷害保険に基づいて死亡保険金および入院保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、被保険者は事故車両が危険な距離に迫っていることを理解しながら横断しており、被保険者の意図的な結果による事故であるから、本件事故には偶然性が認められないため保険金請求には応じられない旨を主張した。

本件紛争を解決するためには本件事故が「偶然の事故」に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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－11】[保険金の支払]

申立人は、申立人の長男が薬物自殺した件について、後日、過労性うつ病が原因であるとして労災認定されたため、保険会社に対し、申立人の長男を被保険者とする団体傷害保険契約に基づく死亡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、被保険者は団体傷害保険に加入していたが、勤務先との雇用関係の終了に伴い、団体傷害保険の被保険者ではなくなっており、本件事故が発生した時点において有効な保険契約は存在していないこと、また、仮に有効な保険契約が存在していたとしても、被保険者の死亡原因が自殺であれば、偶然性の要件を満たさず、また、約款上の免責事由にも該当することから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

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、被保険者は、勤務先の事業の責任者として長時間の残業などの影響から、うつ病を発症し、病気休職を経て勤務先から退職勧奨を受け、その翌年に自殺したことが確認した。

このため、当事者双方は本件紛争に関し、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－12】[保険金の支払]

申立人は、野球場でノック練習を受けていたところ、ボールを受け損なって右中指末節骨骨折の傷害を負ったことから、傷害保険に基づく後遺障害保険金等を請求しところ、第14級の後遺障害保険金を受け取った。しかし、その後、症状が悪化したため、保険会社に後遺障害保険金の追加支払を求めたところ、追加の保険金支払はできないとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果を踏まえ顧問医などの見解を求めて検討した結果、申立人の症状は客観的所見に乏しいため、「局所の神経症状」として第14級が妥当であり、これより上位の後遺障害等級には該当しない旨を主張した。

申立人は、右中指末節部分に腫脹が存続し、軽度とは言えない状態にあり、むしろ悪化していること、保険会社からは「認定後でも障害が悪化した場合には7年間は請求できる」との説明を受けていることから、症状固定後に悪化した症状についても保険金が支払われるべきである旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等および医療照会の結果を踏まえ検討した結果、申立人には、保険会社が認定した後遺障害等級第14級を前提とした保険金を超える追加保険金の支払は発生しないと言わざるを得ないことを確認した。

このため、申立人および保険会社には、本件紛争に関して何ら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。

【傷害保険－13】[保険金の支払]

申立人は、勤務先の駐車場から道路に出ようとしたところ、通路にある鎖に足を引っ掛けて転倒し、左ひざを強打する傷害を負ったことにより通院治療を行ったため、傷害保険契約に基づく通院保険金の支払を請求したところ、保険会社は、申立人に生じた傷害の一般的な治療期間を踏まえ、通院保険金の支払を提示したが、支払限度日数分の通院保険金が支払われるべきと考えるため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が接骨院に通院したのは、医師の指示に基づかない通院であることから、本件保険の支払対象外であると主張し、そのことは保険金請求書類の送付時に申立人に送付した「保険金請求時の留意事項」およびパンフレットで、医師の治療を受けることが保険金支払の条件となっていること、医師の指示がなく本人の判断だけで通院を続ける場合は、保険金支払対象とはならないことを通知しているため、保険金は支払うことはできないことを主張した。

当事者双方から提出された資料および意見聴取に基づき検討した結果、保険会社が作成した「保険金請求時の留意事項」では、柔道整復師の施術は、打撲・捻挫・脱臼および骨折の場合に限り、医師の治療に準じて扱うことが認められており、必ずしも接骨院における施術が保険金の支払対象からすべて除外されているものではないこと、また、申立人は、最寄りの整形外科に通院するためには、片道1時間以上を要し、通院するには相当程度の負担があることが認められ、申立人が日常の治療とリハビリテーションについて勤務先に隣接する接骨院に通院したことについては、合理的な理由があること、さらに、申立人が接

骨院に通院することに対し、保険金の支払対象外になるとの説明を受けた事実は認められないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に相当と認められる通院日数分の通院保険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。

【傷害保険－14】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中にレンタカーを駐車して買物をしていたところ、車上荒らしに遭い、申立人と同乗者の荷物が持ち去られる盗難被害に遭ったことから、クレジットカード付帯の海外旅行保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は被害品所持の事実および事故発生前後を含めた事故状況の詳細を明らかにする必要があり、追加調査の実施および追加調査結果の精査の終了まで時間的猶予が必要であるとして、保険金の支払にすぐには応じられないと返答したことから、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、申立人が複数の海外旅行傷害保険に加入していること、申立人が現地の同行者に送信したメールに記載されている被害品の品目よりも警察届出品目が大幅に追加されていること、追加された品目には高額品が含まれ、また申立人が買物中に本件事故が発生しているにもかかわらず、被害品に小銭入れが含まれているなど不自然な点があること、被害品の多数の品目について、購入・所有の事実を客観的に裏付ける立証書類が提出されていないこと、申告された購入金額が参考市場価格と比較して高額なものが多数含まれること等の不審な点があるため、被害品を特定することができず、申立人の申告どおりの損害が発生したと認定することは困難である旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社は、被害品を申立人が所有し携行していたこと、保険会社は、申立人から領収書等の提出がなく所有の事実の確認が十分でないものについても、認定した再調達価格から算出した時価額の一部を損害額とするなどの提案を示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対して、保険会社が認定した損害額を支払うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示したところ、当事者双方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－15】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中にレンタカーを駐車して買物をしていたところ、車上荒らしに遭い、申立人と同乗者の荷物が持ち去られる盗難被害に遭ったことから、クレジットカード付帯の海外旅行保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は被害品所持の事実および事故発生前後を含めた事故状況の詳細を明らかにする必要があるのでとして、保険金の支払にすぐには応じられないと返答したことから、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、申立人が現地の同行者に連絡した被害品の品目よりも警察届出品目が大幅に追加されていること、追加品目には高額品が含まれており不自然であること、購入金額につき警察届出内容と保険会社に対する申告内容が一部異なること、申立人が買物中に事故が発生しているにもかかわらず、被害品に財布が含まれていること、被害品のうち多数の品目について、購入・所有の事実を客観的に裏付ける立証書類が提出されていないこと等の不審な点があるため、被害品を特定することができず、申立人の申告どおりの損害が発生したと認定することは困難である旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社は、被害品を申立人が所有し携行していたこと、保険会社は、申立人から領収書等の提出がなく所有の事実の確認が十分でないものについても、認定した再調達価額から算出した時価額の一部を損害額とするなどの提案を示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対して、保険会社の認定損害額を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、当事者双方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－16】[保険金の支払]

申立人が、木材を持ち上げた際に、体を捻って腰を痛めたことから傷害保険契約に基づく保険金の支払を請求したところ、後遺障害保険金が予想していたよりも低額であったことから、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、申立人の後遺障害は、6級相当と判断されるが、申立人に既存障害が確認されたことから、約款に従い、後遺障害等級6級相当の保険金支払割合から、既存障害相当分を減じた割合を、保険金額に乗じて求められた金額を後遺障害保険金として適正に算定したこと、他の保険会社の認定結果との差異は、保険契約により認定方法が異なるためであることを主張した。

当事者双方から提出された資料および専門医の見解を検討した結果、保険会社の既存障害および加重障害の認定は妥当であること、また、既存障害のある被保険者が同一部位について傷害を負った場合の後遺障害保険金の算出も、保険約款に則り適正に行われ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を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、当事者双方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－17】[保険金の支払]

申立人は、渡航先での疾病により治療を受けたとして、加入していた海外旅行保険に基づく保険会社に治療費相当額の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、申立人の渡航先の医療機関に対する調査および同国の医療情報等を確認したが、申立人が海外旅行中における疾病の事実および申立人が主張する治療が実際に行われたことを客観的に示す資料等を確認することができないことから、保険金を支払うべき事由が発生していない蓋然性が極めて高く、渡航先での治療費、帰国後の診療および調剤費用等に関して保険金を支払うことはできない旨を主張した。

本件紛争を解決するためには、申立人の渡航中における疾病による治療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、当事者双申立人が渡航中の疾病により治療を受けた事実について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－18】[保険金の支払]

申立人は、野球の練習中に送球した際、右肘が異音を発し激痛が走るという事故に遭遇し、医療機関に数日間通院後、入院して手術を受け退院後も通院したことから、傷害保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は入院前の通院保険金の支払対象とし、入院および手術後の通院の保険金の支払を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、本件事故が「急激かつ偶然な外来の事故」には該当しないが、検査を行った入院・手術前の通院保険金の支払対象となる旨主張した。

本件紛争を解決するためには本件事故が偶然に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。

【新種・海上保険－1】[保険金の支払]

申立人は、所有する賃貸用建物において、配電盤から出火し、配電盤および建物内配線等が焼損して電気の供給が止まったため、①建物内に入居するテナントの営業損害、②冷蔵庫内の食品の品質劣化の損害、③電気が使用できないことによる入居者の仮住まい費用について申立人が賠償責任を負ったことから、賠償責任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①③については保険金の支払の対象にならないとし、②については賠償額算定の資料等の提供を更に求めてきたことから、これを不服として紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は、火災発生後、電気供給が停止した時点で、これに起因して営業損害や仮住まい費用が発生したものであり、他人の財物の損壊に起因して発生したものではないので、約款上保険金の支払対象外であると主張した。

これに対して申立人は、約款上「財物の損壊」は、物理的損壊のみに限定されておらず、他人の電気器具を必ずしも物理的損傷ではなくとも使用不能にしたことが、「財物の損壊」に該当すると考えたと主張した。

本件紛争を解決するためには本件事故が「財物の損壊」の解釈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。

【新種・海上保険－2】[保険金の支払]

申立人は、ゴルフ場でセルフプレー中にホールインワンを達成したことから、申立人の後続プレイヤーがカップインした状況を確認したとする証明を付して、保険会社に対し、ゴルファー保険のホールインワン費用補償特約に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は後続プレイヤーの証明は、保険約款における目撃の要件を満たしていないとして、保険金の支払を拒んだことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、「目撃」とは、「被保険者が第1打目のティーショットを打ったときからカップインするまでの一連の過程」を見ていることが必要と解されることから、後続プレイヤーは、一連の過程ではなく、事後的にカップインした状況を確認したに過ぎないため、目撃には該当しないと主張した。

本紛争の解決を図るためには、ゴルファー保険の約款にいう「目撃」について解釈を行う必要があるところ、当事者の主張が激しく対立しており、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－3】[保険金の支払]

申立人は、自身の使用人である乗務員がトレーラーに背高コンテナを積載して輸送中、近道となる堤防道路に進入した直後に、鉄道高架衝突防止用の高さ制限ガード柵にコンテナ右上部を衝突させ、収納していた受託貨物を破損させる事故が発生したことから、物流業者包括賠償責任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、同保険特別約款の「法令で定める積算物の重量・大きさまたは積載方法に関する制限に違反して輸送された場合の『輸送中』に生じた損害」の免責条項に該当するとして、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、背高コンテナをトレーラーのシャーシーに積載した場合、道路交通法で定められた高さを超過するため、各種規制の下において運行しなければならないところ、申立人がこれを遵守していないことを確認したこと、また、調査機関の報告書によれば、申立人の乗務員の取った走行ルートは、予定のルートから逸脱していたことは明らかであり、その原因は不可抗力によるものでも、うっかり道を間違えたものでもないため、約款の免責条項に該当することから、保険金は支払えない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討した結果、申立人は官公庁に法令に基づく許可を得ていたが、本件事故の発生した運送の際には出発地の警察署長の「積載制限外許可」を得ていなかったと判断できること、特殊通行許可を得ている経路を運行していたならば、本件のような事故は起こりえないこと、乗務員がコンテナの確認を行わずに運行し、勝手な思い込みで正規のルートとは違う道で運行を行ったことを確認した。

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を内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－4】[保険金の支払]

保険会社は、盗難された宝石の仕入原価基準に損害額を算定することとしたことから、これを不服として、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、保険の目的である宝石は、仕入原価に基づいて保険金額が設定する旨が本件保険契約の特約条項に規定されているため、仕入原価を基準に保険金を算定するべきと主張した。

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

【新種・海上保険－5】[保険金の支払]

申立人は、複数事故によって生じた損害の保険金請求のため、事業活動包括保険に基づく保険金を請求したところ、保険会社の対応に不信感を抱いたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件申立の事故には、本件保険約款上の支払対象外の事故が含まれることや有無責の判断のために調査が必要であること等を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険会社が必要とする調査に申立人が具体的に協力する必要があるところ、当事者双方から提出された資料からは、調査を実施できない状態が続いており、当該状態が解消される見込みはないことを確認したことから、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないと判断して、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－6】[保険金の支払]

宝飾品取扱業者である申立人は、ダイヤモンドの販売をA社に委託し、A社はさらにB社に再委託した間に、そのダイヤモンドがB社の役員により強奪されたため被害を被ったとして、動産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、販売委託先であるA社は再委託先B社に対して債務の返済が滞っていた事情があり、それが原因でダイヤモンドがB社の役員によって略奪された事実が確認されたこと、本保険契約には「自力救済行為等不担保特約」が付帯されており、本件事故は自力救済行為に該当することから、保険金支払はできないと主張した。また、特約条項では、倒産又はこれに準ずる事態に随伴して発生した窃盗、強盗も免責されており、A社は、事故当時は既に経営が危ぶまれる状態であったことが強く推認できることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

本件紛争を解決するためには、B社の役員の行為が「自力救済行為」に該当するか否か、また、「倒産又はこれに準ずる事態に随伴して発生した強盗」に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方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。

【交通賠償－1】[対人・対物]

傷害慰謝料等の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方からの意見聴取(計3回)を実施。

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

【交通賠償－2】[対人]

後遺障害慰謝料等の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

【交通賠償－3】[対人]

休業損害等の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

【交通賠償－4】[対人]

傷害慰謝料および後遺障害慰謝料等の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

【交通賠償一5】[対人]

慰謝料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4回)を実施。

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

【交通賠償一6】[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＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(5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。

【交通賠償一7】[対人]

付添介護費用等の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計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。

【交通賠償一8】[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＞

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－9】[対人]

賠償額の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－10】[対人]

傷害慰謝料、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－11】[対人]

傷害慰謝料等の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

【交通賠償－12】[対人]

事故の過失割合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＞

双方の意見聴取(計3回)を実施。

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

【交通賠償－13】[対物]

車両の修理代(過失割合)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、保険会社との間で示談が成立し、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－14】[対物]

被害を受けた建物の修理費等の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－15】[対物]

車両の修理費等の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－16】[対物]

身の回り品等の損害の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方からの意見聴取(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－17】[対物]

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＞

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－18】[対物]

事故の過失割合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＞

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－19】[対物]

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＞

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。

※本統計号において使用している統計分類の内容(用語の定義)

項目名	内容	使用箇所	
相談	損害保険に関する一般的な問合せ	1.	
苦情	保険会社等の対応に「不満足」の表明があったもの		
苦情解決手続	顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求めたもの	表紙 2.	
紛争解決手続	紛争(苦情のうち当事者間で解決を図ることができないもの)について、顧客または保険会社からの申立てを受けて紛争解決委員による紛争解決の手続を行ったもの	表紙 3.	
苦情・紛争 局面別	契約募集	保険契約の勧誘(保険商品の説明等)や締結における段階	1. (3)
	契約管理	保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階	2. (1)
	保険金支払	保険金の支払額提示や支払手続における段階	2. [参考 1]
	その他	上記以外の段階	3. (1)
申出内容別	契約引受	保険商品の内容、保険契約の引受拒否・制限、保険料に関するもの	2. (1)
	接客態度	社員や代理店、鑑定人・アジャスター、弁護士等の態度に関するもの	2. [参考 2]
	手続遅延等	契約に関する各種手続や保険金支払手続の遅延・放置に関するもの	
	説明不足等	保険商品や契約の手続内容の説明不足・誤りに関するもの	
	不適正手続	無断対応や不当な募集行為、保険料の計算誤り等に関するもの	
	提示内容	医療費・休業損害・評価額・慰謝料等の認定(提示内容)に関するもの	
	支払可否	保険金の支払可否に関するもの	
	保険金関連	「提示内容」「支払可否」以外の保険金に関連するもの	
	その他	上記以外のもの	
苦情解決手続関係			
終了事由	不開始	手続の開始要件を満たさなかったために手続を開始しなかったもの	2. (2)
	解決	手続が開始され、苦情が解決した(顧客が了解した)もの	
	移行	手続により苦情が解決せず、紛争解決手続の申立てがあったもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	不調	手続によっては苦情が解決しなかったもの(「移行」を除く。)	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの(取下げのあったもの等)	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの	
紛争解決手続関係			
手続区分	一般(東京)	保険契約等に関する紛争事案(意見聴取等を東京で実施するもの)	3. (1)
	一般(大阪)	同上(意見聴取等を大阪で実施するもの)	
	交通賠償	交通事故等における損害賠償に関する紛争事案	
終了事由	成立	紛争解決委員が提示する和解案・特別調停案により解決したもの	3. (2)
	見込みなし	紛争解決委員が和解が成立する見込みがないと判断したもの	
	双方の離脱	当事者の双方が合意して申立てを取り下げたもの	
	一方の離脱	当事者の一方が申立てを取り下げる等したもの	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの	

一般社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)

 0570-022808 <全国共通・通話料有料>

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

受付日: 月～金曜日(祝日・休日および12月30日～1月4日を除く) / 受付時間: 午前9時15分～午後5時

《発行所》

一般社団法人日本損害保険協会
 そんぽADRセンター本部企画グループ
 〒101-0063
 東京都千代田区神田淡路町 2-105
 電話: 03-4335-9291
 ファックス: 03-6731-2040

本誌掲載記事の無断転写・複写を禁じます