

## 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4四半期(2015年1月1日～3月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が1,027件、紛争解決手続が118件となった。

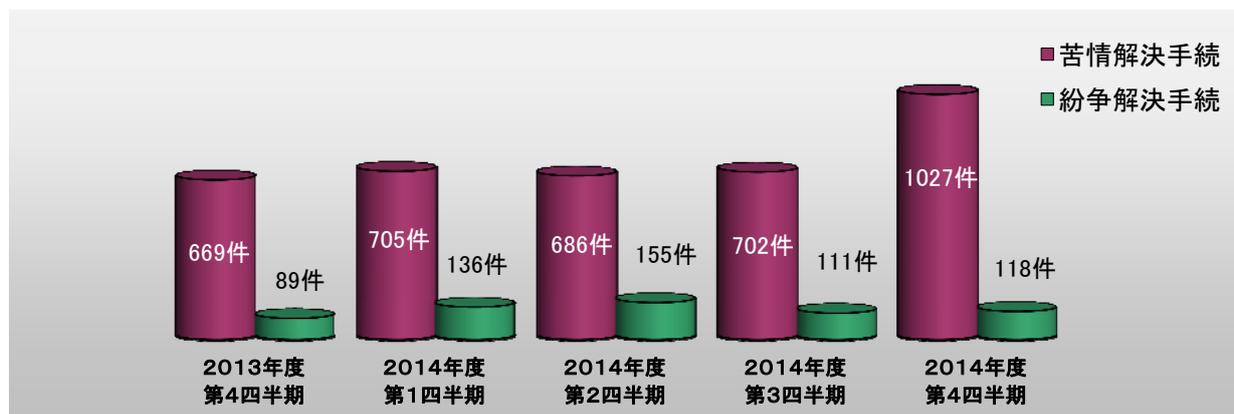
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が843件、紛争解決手続が125件となった。

(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	1,027	1,088	342	501	685	587
紛争解決手続	118	220	9	116	109	104

(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3四半期(2014年10月1日～12月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は325件(46.3%)増加し、紛争解決手続は7件(6.3%)増加した。また、2013年度4四半期受付分と比較すると、苦情解決手続は358件(53.5%)増加し、紛争解決手続は29件(32.6%)増加した。(7ページ、13ページ参照。)



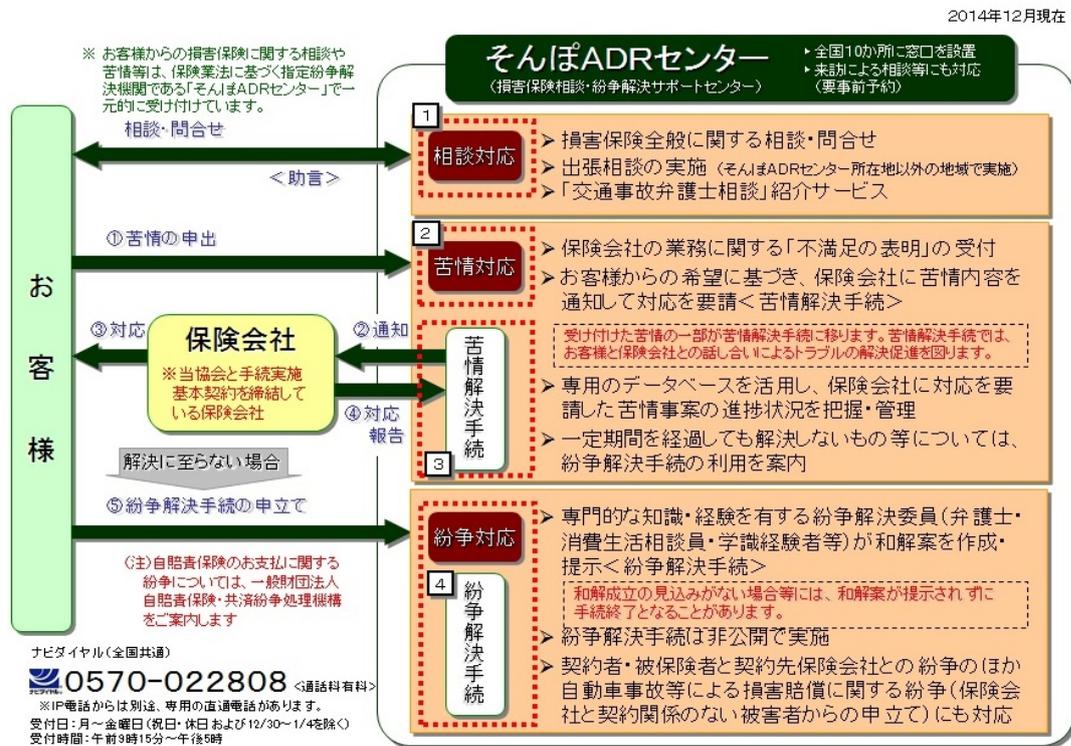
2014年度の新規受付件数は、苦情解決手続は3,120件(前年度比21.6%増)、紛争解決手続は520件(前年度比27.1%増)となり、苦情・紛争ともに大幅に増加となった。

これは、お客様の意向をより踏まえた対応を実施することを目的として、直近四半期から苦情解決手続の案内を再徹底する方針をとったことから、件数が大幅に増加したこと等が影響している。また、紛争解決手続に関しても、苦情解決手続から紛争解決手続へ「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、新規受付件数が増加した。

# 1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

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

## 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	3,196 (26.4)	2,937 (26.4)	3,105 (30.9)	2,952 (29.9)	12,190 (28.2)
相談	8,916 (73.6)	8,187 (73.6)	6,958 (69.1)	6,925 (70.1)	30,986 (71.8)
2013年度	9,424 (100.0)	8,965 (100.0)	8,866 (100.0)	9,483 (100.0)	36,738 (100.0)
苦情	2,996 (31.8)	3,071 (34.3)	3,106 (35.0)	3,167 (33.4)	12,340 (33.6)
相談	6,428 (68.2)	5,894 (65.7)	5,760 (65.0)	6,316 (66.6)	24,398 (66.4)
2014年度	9,315 (100.0)	9,177 (100.0)	8,699 (100.0)	9,368 (100.0)	36,559 (100.0)
苦情	3,143 (33.7)	2,839 (30.9)	2,723 (31.3)	3,219 (34.4)	11,924 (32.6)
相談	6,172 (66.3)	6,338 (69.1)	5,976 (68.7)	6,149 (65.6)	24,635 (67.4)

<2015年5月14日集計>

(注1) かつこ内の数値は、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

	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)	1,883 (4.4)	2,152 (5.0)	5,636 (13.0)	43,257 (100.0)
苦情	10,345 (84.7)	663 (5.4)	548 (4.5)	479 (3.9)	182 (1.5)	12,217 (100.0)
相談	20,683 (66.6)	1,895 (6.1)	1,335 (4.3)	1,673 (5.4)	5,454 (17.6)	31,040 (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	2,728 (85.1)	175 (5.5)	122 (3.8)	130 (4.1)	50 (1.6)	3,205 (100.0)
相談	6,074 (68.0)	553 (6.2)	400 (4.5)	466 (5.2)	1,438 (16.1)	8,931 (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)	159 (5.4)	129 (4.4)	104 (3.5)	56 (1.9)	2,942 (100.0)
相談	5,449 (66.5)	479 (5.8)	336 (4.1)	382 (4.7)	1,550 (18.9)	8,196 (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	2,630 (84.6)	162 (5.2)	150 (4.8)	123 (4.0)	44 (1.4)	3,109 (100.0)
相談	4,712 (67.6)	421 (6.0)	277 (4.0)	378 (5.4)	1,187 (17.0)	6,975 (100.0)
第4四半期	6,941 (70.1)	609 (6.2)	469 (4.7)	569 (5.7)	1,311 (13.2)	9,899 (100.0)
苦情	2,493 (84.2)	167 (5.6)	147 (5.0)	122 (4.1)	32 (1.1)	2,961 (100.0)
相談	4,448 (64.1)	442 (6.4)	322 (4.6)	447 (6.4)	1,279 (18.4)	6,938 (100.0)
2013年度	25,237 (68.5)	2,703 (7.3)	1,810 (4.9)	2,330 (6.3)	4,755 (12.9)	36,835 (100.0)
苦情	10,341 (83.7)	774 (6.3)	569 (4.6)	495 (4.0)	180 (1.5)	12,359 (100.0)
相談	14,896 (60.9)	1,929 (7.9)	1,241 (5.1)	1,835 (7.5)	4,575 (18.7)	24,476 (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	2,531 (84.3)	179 (6.0)	137 (4.6)	106 (3.5)	49 (1.6)	3,002 (100.0)
相談	3,946 (61.2)	427 (6.6)	349 (5.4)	487 (7.6)	1,241 (19.2)	6,450 (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	2,582 (83.1)	206 (6.6)	147 (4.7)	131 (4.2)	40 (1.3)	3,106 (100.0)
相談	3,619 (62.7)	486 (8.4)	258 (4.5)	374 (6.5)	1,038 (18.0)	5,775 (100.0)
第4四半期	6,370 (67.0)	766 (8.1)	487 (5.1)	660 (6.9)	1,228 (12.9)	9,511 (100.0)
苦情	2,679 (84.4)	202 (6.4)	129 (4.1)	115 (3.6)	49 (1.5)	3,174 (100.0)
相談	3,691 (58.2)	564 (8.9)	358 (5.6)	545 (8.6)	1,179 (18.6)	6,337 (100.0)
2014年度	24,978 (68.2)	2,547 (7.0)	1,892 (5.2)	2,351 (6.4)	4,876 (13.3)	36,644 (100.0)
苦情	9,924 (83.0)	776 (6.5)	497 (4.2)	580 (4.9)	174 (1.5)	11,951 (100.0)
相談	15,054 (61.0)	1,771 (7.2)	1,395 (5.6)	1,771 (7.2)	4,702 (19.0)	24,693 (100.0)
第1四半期	6,370 (68.2)	637 (6.8)	477 (5.1)	657 (7.0)	1,201 (12.9)	9,342 (100.0)
苦情	2,601 (82.6)	209 (6.6)	134 (4.3)	163 (5.2)	43 (1.4)	3,150 (100.0)
相談	3,769 (60.9)	428 (6.9)	343 (5.5)	494 (8.0)	1,158 (18.7)	6,192 (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	2,321 (81.7)	190 (6.7)	136 (4.8)	149 (5.2)	46 (1.6)	2,842 (100.0)
相談	3,843 (60.5)	432 (6.8)	302 (4.8)	473 (7.5)	1,297 (20.4)	6,347 (100.0)
第3四半期	5,956 (68.3)	648 (7.4)	386 (4.4)	505 (5.8)	1,222 (14.0)	8,717 (100.0)
苦情	2,232 (81.8)	196 (7.2)	113 (4.1)	137 (5.0)	51 (1.9)	2,729 (100.0)
相談	3,724 (62.2)	452 (7.5)	273 (4.6)	368 (6.1)	1,171 (19.6)	5,988 (100.0)
第4四半期	6,488 (69.1)	640 (6.8)	591 (6.3)	567 (6.0)	1,110 (11.8)	9,396 (100.0)
苦情	2,770 (85.8)	181 (5.6)	114 (3.5)	131 (4.1)	34 (1.1)	3,230 (100.0)
相談	3,718 (60.3)	459 (7.4)	477 (7.7)	436 (7.1)	1,076 (17.5)	6,166 (100.0)

<2015年5月14日集計>

- (注1) 「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。  
(注2) かっこ内の数値は、保険種類別分類中に占める構成割合である。  
(注3) 1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。  
(注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(3) 受付地域別の受付状況

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	2012年度												合 計		
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期					
	苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談	苦情	相談		
北海道	320	84	236	288	56	232	335	66	269	298	67	231	1,241	273	968
契約募集	29	10	19	25	3	22	25	3	22	28	1	27	107	17	90
契約管理	13	5	8	18	4	14	16	6	10	17	6	11	64	21	43
保険金支払	249	69	180	195	48	147	248	57	191	222	58	164	914	232	682
その他	29		29	50	1	49	46		46	31	2	29	156	3	153
東 北	499	138	361	456	130	326	415	131	284	425	131	294	1,795	530	1,265
契約募集	18	7	11	21	6	15	33	8	25	33	5	28	105	26	79
契約管理	20	9	11	16	4	12	28	5	23	19	6	13	83	24	59
保険金支払	286	111	175	283	112	171	237	108	129	240	110	130	1,046	441	605
その他	175	11	164	136	8	128	117	10	107	133	10	123	561	39	522
東 京	6,156	1,572	4,584	5,734	1,483	4,251	5,035	1,584	3,451	4,905	1,493	3,412	21,830	6,132	15,698
契約募集	399	67	332	348	64	284	309	68	241	429	83	346	1,485	282	1,203
契約管理	362	105	257	320	84	236	291	102	189	342	80	262	1,315	371	944
保険金支払	4,159	1,357	2,802	3,821	1,284	2,537	3,493	1,364	2,129	3,148	1,288	1,860	14,621	5,293	9,328
その他	1,236	43	1,193	1,245	51	1,194	942	50	892	986	42	944	4,409	186	4,223
静 岡	283	121	162	276	125	151	204	75	129	208	73	135	971	394	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	18	3	15	16	3	13	69	13	56
保険金支払	220	109	111	211	113	98	151	69	82	158	67	91	740	358	382
その他	35	5	30	30	3	27	27	1	26	20		20	112	9	103
北 陸	223	93	130	198	77	121	194	85	109	200	96	104	815	351	464
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	148	71	77	133	73	60	153	85	68	595	312	283
その他	33	3	30	25		25	29		29	25	2	23	112	5	107
中 部	580	126	454	561	179	382	626	209	417	518	173	345	2,285	687	1,598
契約募集	15	8	7	25	3	22	33	8	25	33	10	23	106	29	77
契約管理	8	4	4	25	10	15	46	17	29	26	6	20	105	37	68
保険金支払	174	77	97	424	162	262	489	181	308	406	155	251	1,493	575	918
その他	383	37	346	87	4	83	58	3	55	53	2	51	581	46	535
近 畿	2,033	630	1,403	1,867	526	1,341	1,620	523	1,097	1,650	522	1,128	7,170	2,201	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	68	23	45	73	32	41	292	110	182
保険金支払	1,566	560	1,006	1,414	466	948	1,230	460	770	1,236	470	766	5,446	1,956	3,490
その他	316	31	285	299	16	283	263	19	244	263	8	255	1,141	74	1,067
中 国	423	71	352	387	74	313	368	61	307	397	75	322	1,575	281	1,294
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	332	63	269	291	67	224	272	48	224	291	65	226	1,186	243	943
その他	32		32	49		49	46	1	45	57	1	56	184	2	182
四 国	397	136	261	301	92	209	325	106	219	324	66	258	1,347	400	947
契約募集	12	1	11	11	3	8	11	1	10	19	2	17	53	7	46
契約管理	12	3	9	10	4	6	15	5	10	6	2	4	43	14	29
保険金支払	288	117	171	228	79	149	249	92	157	241	60	181	1,006	348	658
その他	85	15	70	52	6	46	50	8	42	58	2	56	245	31	214
九 州	1,058	156	902	956	154	802	860	226	634	863	235	628	3,737	771	2,966
契約募集	73	10	63	69	9	60	47	18	29	48	13	35	237	50	187
契約管理	57	14	43	65	11	54	53	10	43	47	16	31	222	51	171
保険金支払	788	125	663	722	129	593	676	196	480	545	200	345	2,731	650	2,081
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	3,196	8,916	11,124	2,937	8,187	10,063	3,105	6,958	9,877	2,952	6,925	43,176	12,190	30,986
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	571	159	412	2,312	679	1,633
保険金支払	8,322	2,737	5,585	7,807	2,571	5,236	7,248	2,685	4,563	6,708	2,578	4,130	30,085	10,571	19,514
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5月14日集計〉

(注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。なお、「そんがいほけん相談室」および「自動車保険請求相談センター」

(いずれも2012年3月末をもって閉鎖)における受付件数も同区分に沿って計上した。

(注2) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。また、本部受付分の地域分類は、東京として計上した。

(注3) 苦情(相談)局面別分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	2013年度														
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			合 計		
	苦情	相談	その他	苦情	相談	その他	苦情	相談	その他	苦情	相談	その他	苦情	相談	その他
北海道	353	75	278	300	86	214	314	82	232	334	86	248	1,301	329	972
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	29	10	19	27	6	21	32	4	28	111	22	89
保険金支払	257	69	188	226	69	157	230	76	154	251	79	172	964	293	671
その他	31		31	20		20	31		31	31	2	29	113	2	111
東 北	318	97	221	286	87	199	274	114	160	314	115	199	1,192	413	779
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	10	5	5	15	11	4	19	8	11	62	34	28
保険金支払	193	76	117	177	76	101	175	85	90	203	98	105	748	335	413
その他	84	5	79	86	2	84	71	11	60	66	5	61	307	23	284
東 京	4,503	1,465	3,038	4,146	1,438	2,708	4,225	1,511	2,714	4,493	1,512	2,981	17,367	5,926	11,441
契約募集	320	55	265	296	51	245	312	64	248	378	53	325	1,306	223	1,083
契約管理	301	99	202	282	93	189	309	85	224	368	92	276	1,260	369	891
保険金支払	2,866	1,247	1,619	2,691	1,252	1,439	2,777	1,316	1,461	2,851	1,312	1,539	11,185	5,127	6,058
その他	1,016	64	952	877	42	835	827	46	781	896	55	841	3,616	207	3,409
静 岡	237	79	158	211	74	137	232	90	142	222	62	160	902	305	597
契約募集	12	3	9	10	3	7	11	2	9	10	3	7	43	11	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	171	66	105	159	64	95	173	85	88	144	55	89	647	270	377
その他	30	2	28	27	1	26	33	1	32	47	1	46	137	5	132
北 陸	245	92	153	309	147	162	300	142	158	372	161	211	1,226	542	684
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	159	79	80	220	130	90	218	125	93	223	139	84	820	473	347
その他	51		51	48	1	47	48	4	44	87	2	85	234	7	227
中 部	648	197	451	601	209	392	558	226	332	614	251	363	2,421	883	1,538
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	437	172	265	417	181	236	430	201	229	447	218	229	1,731	772	959
その他	134	4	130	94	6	88	62	1	61	65	3	62	355	14	341
近 畿	1,586	545	1,041	1,559	533	1,026	1,481	496	985	1,523	489	1,034	6,149	2,063	4,086
契約募集	77	11	66	81	8	73	57	6	51	69	9	60	284	34	250
契約管理	92	34	58	101	31	70	122	40	82	112	44	68	427	149	278
保険金支払	1,182	491	691	1,143	487	656	1,115	446	669	1,131	425	706	4,571	1,849	2,722
その他	235	9	226	234	7	227	187	4	183	211	11	200	867	31	836
中 国	372	130	242	368	141	227	363	142	221	382	131	251	1,485	544	941
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	285	128	157	264	123	141	260	114	146	1,094	484	610
その他	41	2	39	38		38	38	3	35	46	2	44	163	7	156
四 国	338	82	256	349	115	234	359	92	267	395	117	278	1,441	406	1,035
契約募集	24	2	22	18	2	16	18	5	13	27	5	22	87	14	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	248	70	178	272	102	170	252	78	174	273	99	174	1,045	349	696
その他	52	3	49	37	3	34	67	5	62	73	7	66	229	18	211
九 州	746	214	532	742	208	534	672	179	493	746	211	535	2,906	812	2,094
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	466	186	280	452	181	271	415	150	265	474	175	299	1,807	692	1,115
その他	200	8	192	202	3	199	173	6	167	163	2	161	738	19	719
沖 縄	78	20	58	94	33	61	88	32	56	89	32	57	349	117	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	61	20	41	76	28	48	63	27	36	62	30	32	262	105	157
その他	7		7	8	3	5	12	1	11	11		11	38	4	34
合 計	9,424	2,996	6,428	8,965	3,071	5,894	8,866	3,106	5,760	9,484	3,167	6,317	36,739	12,340	24,399
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	2,712	3,400	6,319	2,744	3,575	24,874	10,749	14,125
その他	1,881	97	1,784	1,671	68	1,603	1,549	82	1,467	1,696	90	1,606	6,797	337	6,460

<2015年5月14日集計>

(注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。また、本部受付分の地域分類は、東京として計上した。

(注2) 苦情(相談)局面別分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注3) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	2014年度														
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			合 計		
	苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談	
北海道	320	99	221	271	79	192	286	112	174	340	129	211	1,225	427	798
契約募集	26	3	23	19	3	16	31	7	24	40	8	32	116	21	95
契約管理	17		17	17	3	14	17	4	13	29	2	27	80	9	71
保険金支払	234	93	141	197	79	118	206	100	106	238	119	119	875	391	484
その他	43	3	40	46	2	44	32	1	31	33		33	154	6	148
東 北	317	112	205	302	121	181	283	98	185	345	118	227	1,247	449	798
契約募集	28	6	22	12	3	9	9	4	5	29	9	20	78	22	56
契約管理	12	4	8	9	4	5	10	5	5	11	2	9	42	15	27
保険金支払	201	93	108	200	99	101	173	80	93	224	102	122	798	374	424
その他	76	9	67	81	15	66	91	9	82	81	5	76	329	38	291
東 京	4,330	1,429	2,901	4,414	1,341	3,073	4,298	1,323	2,975	4,459	1,546	2,913	17,501	5,639	11,862
契約募集	319	52	267	290	53	237	241	37	204	400	59	341	1,250	201	1,049
契約管理	290	55	235	323	87	236	317	83	234	372	79	293	1,302	304	998
保険金支払	2,700	1,265	1,435	2,747	1,151	1,596	2,721	1,152	1,569	2,789	1,357	1,432	10,957	4,925	6,032
その他	1,021	57	964	1,054	50	1,004	1,019	51	968	898	51	847	3,992	209	3,783
北 陸	270	111	159	245	93	152	138	65	73	138	58	80	791	327	464
契約募集	24	8	16	18	3	15	10	2	8	13	4	9	65	17	48
契約管理	20	10	10	21	6	15	6	3	3	9	1	8	56	20	36
保険金支払	168	91	77	142	81	61	89	56	33	86	51	35	485	279	206
その他	58	2	56	64	3	61	33	4	29	30	2	28	185	11	174
中 部	949	370	579	904	299	605	825	315	510	928	335	593	3,606	1,319	2,287
契約募集	76	14	62	73	14	59	47	11	36	78	18	60	274	57	217
契約管理	66	25	41	78	24	54	63	13	50	109	27	82	316	89	227
保険金支払	677	322	355	642	258	384	611	286	325	641	289	352	2,571	1,155	1,416
その他	130	9	121	111	3	108	104	5	99	100	1	99	445	18	427
近 畿	1,403	478	925	1,314	407	907	1,241	376	865	1,284	466	818	5,242	1,727	3,515
契約募集	77	12	65	30	5	25	25	6	19	42	10	32	174	33	141
契約管理	92	34	58	65	27	38	111	31	80	115	34	81	383	126	257
保険金支払	953	414	539	941	365	576	905	335	570	914	414	500	3,713	1,528	2,185
その他	281	18	263	278	10	268	200	4	196	213	8	205	972	40	932
中 国	457	173	284	439	154	285	418	125	293	508	146	362	1,822	598	1,224
契約募集	48	7	41	39	6	33	33	5	28	49	5	44	169	23	146
契約管理	22	6	16	27	6	21	58	14	44	41	11	30	148	37	111
保険金支払	342	159	183	331	141	190	275	105	170	369	128	241	1,317	533	784
その他	45	1	44	42	1	41	52	1	51	49	2	47	188	5	183
四 国	392	117	275	410	127	283	348	107	241	411	107	304	1,561	458	1,103
契約募集	25	5	20	26	6	20	21	3	18	33	4	29	105	18	87
契約管理	29	11	18	22	4	18	38	7	31	36	6	30	125	28	97
保険金支払	280	95	185	280	109	171	243	91	152	281	87	194	1,084	382	702
その他	58	6	52	82	8	74	46	6	40	61	10	51	247	30	217
九 州	781	227	554	775	179	596	763	180	583	844	281	563	3,163	867	2,296
契約募集	36	5	31	50	8	42	49	4	45	53	10	43	188	27	161
契約管理	49	11	38	45	11	34	50	16	34	71	19	52	215	57	158
保険金支払	541	200	341	520	155	365	527	158	369	529	246	283	2,117	759	1,358
その他	155	11	144	160	5	155	137	2	135	191	6	185	643	24	619
沖 縄	96	27	69	95	31	64	99	22	77	111	33	78	401	113	288
契約募集	5		5	3	1	2	4	1	3	7		7	19	2	17
契約管理	2	1	1	5	1	4	6	1	5	8	2	6	21	5	16
保険金支払	78	26	52	76	29	47	69	20	49	79	31	48	302	106	196
その他	11		11	11		11	20		20	17		17	59	0	59
合 計	9,315	3,143	6,172	9,177	2,839	6,338	8,699	2,723	5,976	9,368	3,219	6,149	36,559	11,924	24,635
契約募集	664	112	552	560	102	458	470	80	390	744	127	617	2,438	421	2,017
契約管理	599	157	442	612	173	439	676	177	499	801	183	618	2,688	690	1,998
保険金支払	6,174	2,758	3,416	6,076	2,467	3,609	5,819	2,383	3,436	6,150	2,824	3,326	24,219	10,432	13,787
その他	1,878	116	1,762	1,929	97	1,832	1,734	83	1,651	1,673	85	1,588	7,214	381	6,833

<2015年5月14日集計>

- (注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。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

	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)	864 (83.7)	2,519 (80.5)
	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)	69 (6.7)	254 (8.1)
	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)	56 (5.4)	176 (5.6)
	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)	38 (3.7)	161 (5.1)
	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)	5 (0.5)	20 (0.6)
	合計	635	640	625	670	2,570	707	686	705	1,032	3,130
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)	44 (4.3)	122 (3.9)
	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)	67 (6.5)	222 (7.1)
	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)	901 (87.7)	2,721 (87.2)
	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)	15 (1.5)	55 (1.8)
合計	633	639	624	669	2,565	705	686	702	1,027	3,120	
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)	23 (1.7)	73 (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)	221 (16.1)	623 (15.2)
	手続遅延等	134 (15.8)	150 (17.6)	119 (14.5)	118 (14.0)	521 (15.5)	132 (14.6)	149 (16.2)	131 (14.5)	174 (12.7)	586 (14.3)
	説明不足等	126 (14.9)	110 (12.9)	69 (8.4)	78 (9.3)	383 (11.4)	92 (10.2)	99 (10.7)	77 (8.5)	132 (9.6)	400 (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)	127 (9.2)	385 (9.4)
	提示内容	257 (30.3)	236 (27.8)	248 (30.3)	235 (28.0)	976 (29.1)	269 (29.8)	261 (28.3)	250 (27.6)	442 (32.2)	1,222 (29.8)
	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)	104 (11.5)	147 (10.7)	446 (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)	91 (10.1)	98 (7.1)	333 (8.1)
	その他	5 (0.6)	7 (0.8)	17 (2.1)	5 (0.6)	34 (1.0)	8 (0.9)	8 (0.9)	8 (0.9)	10 (0.7)	34 (0.8)
合計	847	850	818	840	3,355	902	921	905	1,374	4,102	

〈2015年5月14日集計〉

- (注1) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。  
 (注2) 苦情局面別および申出内容別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。  
 (注3) 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)	2 (0.2)	7 (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)	717 (85.1)	2,318 (81.4)
	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)	52 (6.2)	241 (8.5)
	不応諾	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)
	不調	86 (12.4)	50 (8.1)	60 (9.2)	53 (8.7)	249 (9.7)	52 (8.3)	77 (11.3)	54 (7.7)	60 (7.1)	243 (8.5)
	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)	12 (1.4)	39 (1.4)
	移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)
合計	695	618	650	608	2,571	627	679	699	843	2,848	
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)	222 (26.3)	705 (24.8)
	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)	310 (36.8)	1,070 (37.6)
	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)	147 (17.4)	509 (17.9)
	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)	164 (19.5)	564 (19.8)
合計	695	618	650	608	2,571	627	679	699	843	2,848	
手続方法別	電話	1,895 (97.6)	2,191 (97.2)	1,833 (97.3)	2,187 (97.7)	8,106 (97.5)	2,211 (96.2)	2,231 (97.3)	2,211 (97.4)	2,774 (98.4)	9,427 (97.4)
	文書(郵便)	17 (0.9)	26 (1.2)	18 (1.0)	16 (0.7)	77 (0.9)	38 (1.7)	22 (1.0)	21 (0.9)	20 (0.7)	101 (1.0)
	来訪	30 (1.5)	36 (1.6)	32 (1.7)	36 (1.6)	134 (1.6)	50 (2.2)	41 (1.8)	37 (1.6)	24 (0.9)	152 (1.6)
	合計	1,942	2,253	1,883	2,239	8,317	2,299	2,294	2,269	2,818	9,680

〈2015年5月14日集計〉

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

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況(保険種別別/苦情局面別)

(単位:件)

	保険種別別						苦情局面別				
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計	契約募集	契約管理	保険金支払	その他	合計
北海道	20	7	1	0	0	28	3	2	23	0	28
青森県	3	0	0	0	0	3	0	1	1	1	3
岩手県	4	0	0	0	0	4	1	0	3	0	4
宮城県	16	2	1	0	0	19	2	0	16	1	19
秋田県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
山形県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
福島県	6	0	0	0	0	6	0	0	6	0	6
茨城県	28	1	3	0	0	32	2	1	29	0	32
栃木県	17	0	0	0	1	18	1	0	16	1	18
群馬県	21	1	1	0	0	23	1	1	21	0	23
埼玉県	49	5	5	3	0	62	2	4	56	0	62
千葉県	63	2	4	1	0	70	2	2	66	0	70
東京都	96	15	6	7	1	125	8	9	103	4	124
神奈川県	64	5	8	8	0	85	1	2	81	1	85
新潟県	10	3	0	0	1	14	0	2	11	1	14
富山県	8	1	0	1	0	10	1	1	8	0	10
石川県	7	0	1	0	0	8	0	0	7	1	8
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	9	0	0	0	0	9	1	0	8	0	9
長野県	13	0	1	0	0	14	2	0	12	0	14
岐阜県	7	2	1	0	0	10	0	1	9	0	10
静岡県	15	0	3	2	0	20	0	2	18	0	20
愛知県	45	4	3	2	0	54	3	5	44	0	52
三重県	9	0	1	0	0	10	1	1	8	0	10
滋賀県	10	1	1	0	0	12	1	0	11	0	12
京都府	24	3	1	3	0	31	0	1	30	0	31
大阪府	95	8	2	3	0	108	1	15	92	0	108
兵庫県	44	3	2	0	0	49	1	4	44	0	49
奈良県	12	1	2	0	0	15	2	1	12	0	15
和歌山県	4	0	0	0	0	4	0	1	3	0	4
鳥取県	3	0	1	0	0	4	0	0	4	0	4
島根県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
岡山県	15	0	1	0	0	16	0	1	15	0	16
広島県	26	1	3	1	1	32	2	1	26	1	30
山口県	6	0	0	0	0	6	1	0	4	1	6
徳島県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
香川県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
愛媛県	6	0	0	0	0	6	0	0	4	2	6
高知県	1	1	0	0	0	2	0	0	2	0	2
福岡県	42	1	2	2	1	48	3	5	39	1	48
佐賀県	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1
長崎県	7	0	1	0	0	8	0	2	6	0	8
熊本県	13	0	1	1	0	15	0	0	15	0	15
大分県	13	0	0	0	0	13	0	0	13	0	13
宮崎県	3	1	0	1	0	5	0	2	3	0	5
鹿児島県	9	0	0	3	0	12	1	0	11	0	12
沖縄県	7	0	0	0	0	7	1	0	6	0	7
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	864	69	56	38	5	1,032	44	67	901	15	1,027

<2015年5月14日集計>

- (注1) 苦情を申し出た顧客の居住地に基づき、都道府県別に計上した。
- (注2) 保険種別別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
- (注3) 苦情局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
- (注4) 保険種別別に関して、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	7	5	4	3	9	11	0	1	42	1	27	28
青森県	0	0	2	0	1	1	0	0	0	4	0	3	3
岩手県	0	0	1	1	0	2	0	0	0	4	0	4	4
宮城県	0	3	3	6	1	5	3	2	1	24	0	19	19
秋田県	0	0	1	0	0	3	0	0	0	4	0	4	4
山形県	0	2	0	0	0	1	0	1	0	4	0	3	3
福島県	0	1	2	1	0	3	0	0	0	7	0	6	6
茨城県	1	9	7	4	4	9	7	1	0	42	3	29	32
栃木県	0	2	4	1	1	8	2	1	0	19	1	17	18
群馬県	2	5	4	4	1	13	1	1	0	31	4	19	23
埼玉県	1	20	8	7	5	27	9	6	0	83	4	58	62
千葉県	1	20	12	6	6	37	8	10	0	100	3	67	70
東京都	5	27	19	9	11	52	20	18	1	162	12	112	124
神奈川県	0	6	17	5	5	49	12	5	0	99	5	80	85
新潟県	1	1	1	1	1	4	1	4	0	14	2	12	14
富山県	1	3	3	1	0	6	0	1	0	15	0	10	10
石川県	0	0	3	1	4	5	0	1	1	15	0	8	8
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	0	0	2	2	1	5	0	1	1	12	0	9	9
長野県	1	3	1	2	1	8	1	0	0	17	0	14	14
岐阜県	0	3	1	2	1	4	2	1	0	14	2	8	10
静岡県	0	5	5	5	1	9	3	1	0	29	2	18	20
愛知県	2	14	5	5	5	21	8	10	1	71	3	49	52
三重県	0	0	1	3	2	5	1	0	0	12	1	9	10
滋賀県	0	2	0	2	4	6	1	2	0	17	0	12	12
京都府	0	6	8	5	6	7	8	3	0	43	1	30	31
大阪府	0	22	16	14	27	39	12	11	1	142	9	99	108
兵庫県	1	10	5	5	9	20	13	3	0	66	2	47	49
奈良県	1	3	3	1	3	6	1	1	1	20	0	15	15
和歌山県	0	0	1	2	1	0	0	0	0	4	0	4	4
鳥取県	0	0	2	2	1	1	1	0	0	7	1	3	4
島根県	0	1	1	0	0	1	0	0	0	3	0	1	1
岡山県	0	10	4	3	4	10	2	4	0	37	0	16	16
広島県	1	15	6	7	6	20	3	1	0	59	4	26	30
山口県	1	3	0	3	1	3	0	0	1	12	1	5	6
徳島県	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2	2
香川県	0	0	0	0	0	2	0	3	0	5	0	4	4
愛媛県	0	2	0	0	0	2	2	0	0	6	0	6	6
高知県	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0	2	2
福岡県	1	5	8	10	6	14	5	1	1	51	2	46	48
佐賀県	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
長崎県	0	0	0	0	4	2	2	0	0	8	0	8	8
熊本県	0	3	2	2	0	8	1	2	0	18	0	15	15
大分県	0	5	4	1	0	5	0	2	0	17	0	13	13
宮崎県	0	1	1	2	0	1	1	0	0	6	0	5	5
鹿児島県	1	0	4	1	1	4	2	1	0	14	1	11	12
沖縄県	0	1	1	2	0	5	1	0	0	10	0	7	7
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	23	221	174	132	127	442	147	98	10	1,374	64	963	1,027

<2015年5月14日集計>

- (注1) 苦情を申し出た顧客の居住地に基づき、都道府県別に計上した。
- (注2) 申出内容別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
- (注3) 申出内容別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

### (3) 苦情の代表的な事例 (当四半期における手続終了事案から)

#### ① 対物保険金を返金するので保険使用を取りやめたい[自動車保険/契約者からの申出]

自動車を運転中、自転車との接触事故を起こした。  
被害者の自転車修理代は対物保険金として支払われ、対人は示談交渉中である。  
その後、対物保険金の支払により、次年度の保険料上昇額が保険金よりも高額となることが判明した。  
保険を使わない方が有利であるのであれば、契約者に説明すべきではなかったか。支払われた保険金を保険会社に返金するので、保険使用を取りやめたい。

##### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、対物保険金支払時の説明が不足しており、保険使用の意思確認は行っていたものの、具体的な保険料上昇額の説明を怠っており、判断するには不十分な状況であったことが判明した。

保険会社から謝罪の上、保険金の返金および保険使用の取消しについて手続をすることで、申出人の了解を得た。

##### <保険会社における再発防止の取り組み>

対物事案の保険使用意思確認の部分を明確化する旨のマニュアルの改訂を行うとともに、対物担当者を対象とした研修において、マニュアル改定内容の再確認を行った。

#### ② 自動車保険の等級継承に関する不満[自動車保険/契約者からの申出]

自動車保険について、更改にあたり他社に切り替えることとし、記名被保険者を別居の未婚の子である息子に変更し、さらに保険料の節約のため、本人限定特約を付帯することとした。  
その結果、等級が18等級から6等級まで下がってしまった。  
保険会社のコールセンターから記名被保険者を問われた際に、オペレーターの説明不十分と申出人の知識不足が原因で、誤って息子に変更し本人限定特約を付けてしまったものであるため、従来の等級で等級継承ができるようにしてほしい。

##### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、記名被保険者についてオペレーターから申出人への確認が十分ではなかったことが判明した。

保険会社から申出人に連絡の上、始期日に遡及して記名被保険者を別居の未婚の子から申出人に訂正し、等級を引き継ぐことで申出人の了解を得た。

##### <保険会社における再発防止の取り組み>

担当者に対し、等級継承の理解を深めるよう再教育し、再発防止の徹底を図った。

### ③修理内容の説明と担当者の変更を求める[自動車保険/契約者からの申出]

駐車場に自動車を駐車していたところ、強風で運転席側のドアが隣に駐車していた自動車のドアに当たり傷を付けてしまった。

事故当初、修理金額によっては割引等級の問題もあり保険を使用するかどうか決めかねていた。

その後、代理店から相手車の修理代に関する連絡があった。相手車の修理納品書が送付されてきたため、内容を確認したところ、フロントドアバイザー等の明細があり、事故とは関係無い項目と思われるため、説明してほしい。

また、保険会社の担当者から、「今回の事故に関する修理費を自分で支払うのか支払わないのか、今回の件から早く手を引きたい」と言われた。不快な対応に対する謝罪と担当者の変更をしてほしい。

#### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、フロントドアバイザー等は修理作業工程上必要なものであるため修理費として計上していることを申出人に説明をしていたが、申出人の理解が得られていない状況であった。

また、本件は代理店経由で経過報告していたことから、内容が申出人へ十分伝わらず、相手車の修理内容についても不審感を持ってしまったこと、さら代理店の担当者の行き過ぎた言動があったため、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、対応不備を謝罪の上、相手車の修理内容につき改めて説明するとともに、申出人の意向に沿って今後の対応は上席者が担当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>

代理店経由の連絡の場合は、適宜契約者・被保険者の反応を確認すること、また、保険使用の有無が絡む事案は、相手方修理費等に納得いただけるよう丁寧に説明するよう努めることとした。

### ④相手方保険会社の対応放置等に不満である[自動車保険/被害者からの申出]

駐車場に自動車を駐車していたところ、別の自動車に衝突され、車両全損となった。

本件事故に関して、相手方保険会社(A社)からの初動連絡が全くなかったため、当方が契約している保険会社(B社)に相談した。B社がA社に連絡を取ってくれたおかげで、事故後1か月経過後に初めてA社から連絡があった。

連絡が遅れたことについて、A社は「申出人はB社に車両保険金を請求すると思ったため連絡する必要はないと判断した」と言い訳された。

被害者に対するA社の対応に不満である。今後はきちんと誠実に対応してほしい。

#### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、申出人の車両損害について立会調査を行った結果、経済全損と判断したため、申出人に経済全損等の損害賠償に関する考え方等を丁寧に説明し交渉すべきであったところ、申出人に連絡がつく前にB社から照会を受け、B社から申出人へ説明する旨伝えられたことから、その後の交渉窓口もB社でよいと誤認し、申出人に直接対応することをしなかったため、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、交渉窓口先に関して意思確認をしなかったこと等の対応不備を謝罪した上で、車両の時価額に関する説明を改めて行い、了解を得た。

#### <保険会社における再発防止の取り組み>

示談交渉においては、正当な損害賠償請求権者が誰かを確認した上で、交渉窓口を正確に確認するよう努めることとした。

### ⑤対物担当者の処理遅延と約束不履行への不満[自動車保険/被害者からの申出]

優先道路を走行中、脇道から出てきた相手車両と接触した。

申出人自身の過失割合が少ないため、自らの保険を使用しないことも考慮に入れて、相手方の保険会社に対し、保険会社ではなく自分に直接連絡をすることおよび早期解決をお願いした。

一向に相手方保険会社から連絡がないため、自分から連絡を取ったところ、相手方保険会社は相手方車両を修理に出すのが遅くなり相手方の損害の確定が遅れていたとの理由で、被害者である自分に対する連絡も遅れていたことがわかった。

納得できないので相手方保険会社に担当者の変更を申し入れたところ、謝罪もなくいつの間にか担当者が変更された上、約束を破り自分に直接ではなく契約している保険会社を通じて連絡をしてきたので不満である。

#### <経過・対応結果>

保険会社から申出人に連絡の上、担当変更の際の挨拶の遅延および申出人の同意を得ることなく保険会社経由で連絡をしたことについて丁寧に謝罪し、申出人の了解を得た。

#### <保険会社における再発防止の取り組み>

事故の相手方に対して、交渉窓口を正確に確認するよう努めることとした。

### ⑥寄託手荷物遅延等費用補償特約に基づく保険金の支払を求める[傷害/契約者からの申出]

海外旅行から帰国した際に、寄託したスーツケースの到着が大幅に遅れそうなので、海外旅行保険の寄託手荷物遅延等費用補償特約を使用し、衣類を購入することとなった。保険会社に事故報告したところ、「96時間以内に購入をして、その領収書を添付して保険金請求をすれば支払えるが、自宅に到着後に負担した費用は対象外である」と言われた。

ところが、後日、保険金請求をしたところ、「保険責任期間外なので支払えない」と言われた。

最初から保険金が支払えないと言われていれば、我慢をして衣類を購入しなかった。保険金が支払われると言われて購入をしたので支払ってほしい。

#### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、申出人は、自宅に直接帰らず、実家に立ち寄っていたこと、また、実家に到着した翌日に衣類を購入していたことが判明した。

担当者は申出人に対し、事故報告時に、自宅到着時に旅行が終了し、保険適用外となる旨の説明は行っていたものの、申出人が実家に立ち寄ることを考えている旨の発言が有った際に、住居に到着した時点で旅行が終了する旨の説明がなかったため、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、保険責任期間の考え方、また、本件は「負担を余儀なくされた費用」に該当しないため保険金の支払には応じられない旨を改めて説明し、了解を得た。

#### <保険会社における再発防止の取り組み>

旅行事故緊急費用における寄託手荷物遅延に伴う身の回り品購入に関する説明において、自宅到着に限らず、住居に帰着することによって旅行行程が終了し、責任期間も終了する旨、また、負担を余儀なくされた費用が支払対象となる旨の十分な説明を行うよう努めることとした。

### 3. 紛争解決手続の実施状況

そんぽADRセンターでは、顧客または保険会社から紛争解決手続の申立てを受け付けた場合、当該紛争の内容に応じて適切な紛争解決委員(中立・公正な第三者である弁護士・消費生活相談員・学識経験者等)を選任した上で、紛争解決委員による紛争解決手続を実施している。

#### (1) 受付件数の推移

(単位:件,%)

		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)	72 (61.0)	313 (60.2)
	火災	17 (16.0)	20 (19.6)	12 (10.7)	19 (21.3)	68 (16.6)	20 (14.7)	29 (18.7)	30 (27.0)	17 (14.4)	96 (18.5)
	傷害	28 (26.4)	21 (20.6)	20 (17.9)	15 (16.9)	84 (20.5)	19 (14.0)	23 (14.8)	14 (12.6)	24 (20.3)	80 (15.4)
	新種・海上	1 (0.9)	6 (5.9)	3 (2.7)	1 (1.1)	11 (2.7)	11 (8.1)	9 (5.8)	3 (2.7)	5 (4.2)	28 (5.4)
	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)	(0.0)	3 (0.6)
	合計	106	102	112	89	409	136	155	111	118	520
手続区分別	一般(東京)	36 (49.0)	49 (48.0)	42 (37.5)	50 (56.2)	177 (43.3)	54 (39.7)	73 (47.1)	40 (36.0)	52 (44.1)	219 (42.1)
	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)	45 (38.1)	206 (39.6)
	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)	21 (17.8)	95 (18.3)
	合計	106	102	112	89	409	136	155	111	118	520
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)	1 (0.8)	12 (2.3)
	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)	9 (7.6)	45 (8.7)
	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)	101 (85.6)	444 (85.4)
	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)	7 (5.9)	19 (3.7)
	合計	106	102	112	89	409	136	155	111	118	520

<2015年5月29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)	23 (17.7)	24 (19.2)	27 (21.3)	88 (17.9)
	和解	11 (11.8)	20 (17.4)	19 (17.1)	21 (22.3)	71 (17.2)	16 (14.7)	22 (16.9)	21 (16.8)	15 (11.8)	74 (15.1)
	特別調停	63 (67.7)	78 (67.8)	70 (63.1)	51 (54.3)	262 (63.4)	71 (65.1)	78 (60.0)	75 (60.0)	73 (57.5)	297 (60.5)
	見込みなし	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)
	双方の離脱	3 (3.2)	4 (3.5)	10 (9.0)	4 (4.3)	21 (5.1)	5 (4.6)	7 (5.4)	5 (4.0)	10 (7.9)	27 (5.5)
	一方の離脱	2 (2.2)	1 (0.9)	1 (0.9)	1 (1.1)	5 (1.2)	3 (2.8)	(0.0)	(0.0)	2 (1.6)	5 (1.0)
	その他	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)
	不応諾	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)
	移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)
合計	93	115	111	94	413	109	130	125	127	491	
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)	1 (0.8)	4 (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)	23 (18.1)	102 (20.8)
	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)	67 (52.8)	240 (48.9)
	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)	31 (24.4)	122 (24.8)
	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)	3 (2.4)	19 (3.9)
	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 (1.6)	4 (0.8)
	合計	93	115	111	94	413	109	130	125	127	491
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)	65 (50.0)	71 (56.8)	29 (22.8)	196 (39.9)
	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)	34 (27.2)	73 (57.5)	198 (40.3)
	5回~10回	18 (19.4)	17 (14.8)	19 (17.1)	21 (22.3)	75 (18.2)	32 (29.4)	18 (13.8)	20 (16.0)	25 (19.7)	95 (19.3)
	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)	(0.0)	2 (0.4)
	合計	93	115	111	94	413	109	130	125	127	491

<2015年6月10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、経費節減を謳ったラジオCMを聞き、自動車保険に加入したが、3年ほど無事故で利用し、新車に乗り換えても通勤距離が短くなっても一向に保険料が安くならなかったため、これまで支払った分の保険料全額の返還を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、ラジオCMにおける「自動車保険でも節約できる」のコピーは、モデル事例を説明したもので、誇大広告や詐欺には該当せず、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、当該ラジオCMが誇大ないし詐欺的の広告で申立人がこれに欺罔されて本件保険契約を締結したものであるかどうかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－2】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険を解約しようと代理店に相談した際に、代理店担当者から追加保険料の請求を受けたことから、その理由を問いただしたが、システム画面の金額を案内しているなど十分な説明がなかったことから放置していた。その結果、契約が解除されたため、保険会社に解除を撤回して任意解約という取扱いにしてほしいと依頼したものの、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、代理店から申立人に対し、解約時に必要な追加保険料の支払を請求したことは、事実確認できなかったとするが、この請求と保険料不払いとの関係には合理性が認められないと主張した。解約手続は約款に定められているとおり適切に行われており、保険料の督促と注意喚起の案内も適時に実施していることから、本件保険契約の解除の撤回には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社並びに代理店は保険料の督促と注意喚起を行っていたこと、②代理店が申立人と頻繁に連絡をしていたこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社は、本件紛争に関し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。

**【自動車保険－3】**[契約の管理・保全]

申立人は、運転代行業をしており、5台の自動車を有し、それぞれ自動車保険契約を締結している。保険契約締結時に自動車保険に多数割引があることのご案内が無かったため、多数割引の対象になっていたにもかかわらず、適用されなかったことから、保険会社に苦情を申出たところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、直近の5契約については、いずれも長期契約のため、多数割引の対象外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、申立人と保険会社の間に5件の保険契約が締結されたこと、このうちの3件の契約に関し、客観的には「ミニフリート化(多数割引)」することが可能であったことについては、当事者間に争いが無いこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、①保険始期が同一である3契約に関して、2年分の保険料について多数割引を適用した場合との差額返還保険料の合計額を返還すること、②申立人と保険会社は、前項の保険料返還手続について協力して速やかに行うこと、③申立人および保険会社は、本件紛争に関し、本和解案に定めるほか、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を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－4】**[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険契約の満期にあたり、A保険会社(5年契約)からB保険会社(3年契約)に変更したところ、当初は9等級としての契約となっていたが、後日、7等級が正しいとして追加保険料の請求を受けた。契約前に事故歴は正しく申告しており、保険会社によって等級の取扱が異なるという説明も受けていなかったことから、当初の9等級のままとするか、それができなければ保険料追徴の撤回を求めるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

B保険会社は、本保険契約締結に際し、事故件数についての確認が不十分であり、申立人から回答のあった等級をそのまま引き受けたことについては認めざるを得ないが、申立人側にも事故件数について、問い合わせた時に、正確に回答しなかった点については一定の過失があると考えられ、契約者間の公平性の観点からも、等級の変更には応じられない旨を主張した。しかし、本件については、会社側責任を認めざるを得ないことから、申立人が等級訂正に応じ、正しい保険料を支払うことを前提に、一定の和解金を支払う用意があったとした。

申立人は、事故件数に関しては、保険募集人から問い合わせを受けておらず、問い合わせを受けた引継ぎ等級と事故有り係数については正確に回答しているのだから、申立人には一切の過失がないものであり、また、なぜ、A保険会社の引継ぎ等級に変更できないのか、法的根拠について納得のいく説明を求める旨を主張した。しかし、法律上、等級変更が認められないのであれば、B保険会社からの謝罪を求めた上で、和解金の支払で了承せざるを得ないとした。

当事者双方から提出された資料等を総合的に検討した結果、本件保険契約締結に関し、B保険会社側に確認不足、説明不足の過失があったと認定せざるを得ないと判断した。

このため、保険契約の訂正を行った上で、B保険会社は申立人に対し、一定の和解金を支払うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－5】** [契約の管理・保全]

申立人は、保険会社と保険期間の異なる2つの自動車保険契約を締結していたところ、保険会社からいずれの契約も継続契約の締結を拒否されたことから、締結拒否の情報開示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、契約内容や過去の事故歴等を総合的に検討し、引き受けの可否を判断した結果、引き受けはできないとの判断をしたこと、また、引き受け基準の一部は重要事項説明書等で開示しているが、本件では、契約締結前の引受拒絶であり、引受拒絶の理由は開示できない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、申立人と保険会社の間には、車両保険金の支払を巡って紛争が発生し、現在も紛争が継続中であることが認められ、保険会社は、このような事情などを総合的に考慮した結果、継続契約の締結に応じることができないとの判断に至ったものであり、保険会社の判断を著しく不当と認めるほどの特段の事情は認められないことを確認した。

このため、保険会社が継続契約を締結しない理由を申立人に開示する義務を負わ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－6】** [契約の管理・保全]

申立人は、共済で等級据置特約付きの自動車保険(20等級)を契約していたが、満期を迎えたため保険会社の自動車保険に契約を変更した。その際、代理店に軽微な自損事故で保険適用して修理をしたこと、等級据置特約があり共済に確認したところ20等級であることを確認した旨を通知したところ、20等級で保険会社から契約申込書が送付され、それで申込みした結果、保険証券が送付された。ところが、後日、保険会社から共済の等級据置特約は扱えないので、17等級に訂正要求があった。最初からこの取り扱いが分かっていたら共済で契約更新をしていた。また、等級変更の要求を受けてから、交渉等で計り知れない精神的苦痛を受けており、眠れない日々が続いている。

については、17等級から20等級に戻るまでの3年間分の保険料の差額を要求するとともに、精神的慰謝料として、等級変更の要求を受けた日から解決するまでの日数分を要求するとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、保険募集人が本件契約締結に際し、次年度、予定されていた等級について共済から20等級と確認した旨、申告がされたこと、本件申込書に契約内容を確認した旨の確認チェック記載があり、前契約の事故件数も0件と記載していることから、前共済契約における等級据置特約の付帯は認識していないものの、本件保険契約は適正な保険募集に基づく有効な契約であり、代理店および保険会社に責任はなく、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険募集人は保険契約の締結に当たり、基本的な対応は行っているものの、商品内容の違う契約からの移行に際しては、より慎重に対応すべきであったこと、申立人においては、共済から保険会社への契約変更の際、適用される等級を確認することもできたこと等を確認した。

このため、申立人は契約の訂正に応じること、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を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－7】** [保険金の支払]

申立人は、大雪によりカーポートの屋根が破損し、車両が損害を受けたため、保険会社に車両保険金を請求したところ、保険会社による修理見積額と申立人の入庫先ディーラーの見積額とに差異があったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、損害確認の結果、部品交換ではなく、補修による現状復旧が可能であり、板金による修理費を損害額として認定することが妥当であると判断するが、申立人が実際に修理をするのであれば、修理の実作業の確認を前提に入庫先ディーラーの見積書どおり部品交換での損害認定を行うと主張した。

これに対して、申立人は、補修ではへこみが残る可能性があり、十分な復旧とはいえず、入庫先ディーラー作成の見積書どおり部品交換による損害認定を行うべきであり、修理の実作業の確認が必要になることについても納得できないと反論した。

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、本件紛争の解決を図るためには、現状復旧方法として部品交換が必要か板金作業で足りるのかについて事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－8】** [保険金の支払]

申立人は、運転する自動車が路外に逸脱して店舗駐車場に突っ込み、ガードレール、駐車車両、店舗のぼりを破損した事故により車両が損傷したとして、自動車保険に基づき車両保険金の支払を請求したが、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>**

取下げ(一方の離脱)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人の事故原因の証言が食い違ってきていること、事故後警察への届け出を行わず事故現場から離れたことなど、調査した事故状況からは、単なる運転ミスによる事故とは考えられず、飲酒運転であった旨主張し、加えて、申立人の車両保険契約には車対車事故特約＋車両危険限定補償特約(A)が付帯されており、車両以外の構築物に衝突した事故形態から保険金の支払の対象には該当しないと主張した。これに対して申立人は、当時は体調が悪く、事故の7時間前に薬を服用していたが、飲酒や睡眠薬の服用はなく、事故とは無関係であると主張した。

手続開始後、申立人が保険会社からの主張内容を検討した結果、紛争の申立てを取り下げることとしたとして、所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－9】** [保険金の支払]

申立人は、自動車をバックさせた際に足を滑らせてアクセルペダルを踏んでしまい、駐車場に停止していた無人の相手自動車に衝突し負傷したため、保険会社に自動車保険に基づく対物賠償保険金および人身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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、当初、申立人が説明する事故状況と受傷状況に不自然な点があるとして本件事故の発生を争っていたが、その後、申立人が受診した医療機関の主治医から聴取した内容や、既存障害の影響を見極めるために実施した申立人の治療歴の調査などを総合的に検討した結果、申立人の受傷は本件事故によるものであると判断した。

保険会社から保険金および相応の遅延損害金の支払に応じる旨の和解案が示され、申立人も保険会社の和解案に沿って和解する意思が示されたことが確認できたため、本内容に基づく和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－10】** [保険金の支払]

申立人は、ホームセンターの駐車場で当て逃げの被害に遭ったことから、保険会社に対し、車両保険金を請求したところ、保険会社はガードレールに接触した自損事故であるとして、当て逃げ被害を認定せず、保険金は支払えないとした。申立人は、自損事故を起こした認識はなく、当て逃げの被害を受けたことは確かであるので、車両修理費用とレンタカー代の合計額の支払を求める、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、自動車の損傷は左側面の広範囲に上下2本の直線状の線キズであること、回転痕の損傷があること等から、本件事故は自動車が走行中にガードレール等の構築物等に接触したものと判断されること、本件契約には、車対車「車両損害」補償特約(相手自動車確認条件付)、車両危険限定補償特約(A)、衝突・接触に関する追加補償特約が付帯されていることから、自動車運転中に生じた事故は補償対象外である旨を主張した。

申立人は、自身が運転中に事故を起こしたことはなく、他人に貸したこともないと主張し、また、一般的なガードレールの高さで自動車の損傷は高さが異なると主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、自動車の損傷がどのような事情で発生したかについて確認が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－11】** [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に前方車両に追突し自車両が破損したため、保険会社が薦める提携修理工場において自動車の修理を行ったが、修理の仕上がりに満足できなかったことから、再修理および代車費用に関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、申立人が代車の提供を希望していることから、提携修理工場を紹介したが、当該修理を行った提携修理工場での仕上げ具合に申立人が満足できず、ディーラーでの再修理を要望したものであるが、当該提携修理工場が修理費用請求権を放棄した。そのため、保険会社は保険金の二重払いの問題は解消されたことから、申立人が希望するディーラーで再修理することを前提に、修理費用相当額の

保険金を支払う意向があるが、申立人の要求額に含まれている代車費用については、本件保険契約の補償対象外であり、これを除いて支払う旨を主張した。

申立人は、保険会社に対し、本件車両の再修理の方法として、本件提携修理工場に再度、本件車両を入庫させた上で、本件修理工場にて申立人が再修理を希望するディーラーに再委託することで、再修理についてもワンオーナー保証制度による代車費用給付サービスが受けられるべきと主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討を行った結果、本件保険契約は、車両を修理する際の代車費用について補償する内容となっていないことから、申立人の要求する金額から代車費用を控除した額をもって保険金とすることが妥当であることを確認した。

このため、申立人の要求金額から代車費用を控除した額をもって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、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【自動車保険－12】 [保険金の支払]

申立人は、被保険自動車を台風の中、運転していたところ、水溜りにはまって壁に衝突する自損事故を起こしたことから、車両保険金と人身傷害保険金を請求したところ、保険会社は、自損事故が合理的な疑いを超える程度にまで保険事故の立証がされていると到底評価できないため、車両保険金、人身傷害保険金の支払は出来ないとしたことから、これに対し不服とし、自動車保険の契約をしている以上、車両保険および人身傷害保険の支払を求めるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が本件事故の回避措置を取っていないものと判断していること、自動車の入手方法、取得金額に疑問があること、自動車の保険金額が中古車の相場より高額であること、2か月間無保険状態であったにもかかわらず事故前日に車両入替をしており、しかも車両保険の契約タイプをエコミーから一般に変えていること等から、本件事故が偶然に発生したことに疑問があると主張した。

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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生の偶然性の確認が必要であるところ、当事者間の当該事故状況に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－13】 [保険金の支払]

申立人は、バイク走行中に転倒し、脳出血を起こして、左上下肢完全麻痺の後遺障害を残したため、保険会社に対して、自動車保険および傷害保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は脳出血の原因は疾病であるとして、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、脳出血には画像上、外傷所見が一切ないこと、右視床出血も時系列的に出血の大きさが変わらないことから、脳出血の症状は外因性ではないと考えられること、既往症に高血圧症があり、事故直前の収縮期血圧も数値が基準より高かった上、当日は寒かったことなど内因性の出血の条件がそろっていたと考えられることから、既往症である高血圧症が悪化して、事故以前に脳の右視床出血が生じ、左半身の麻痺が生じて転倒したと考えるのが合理的である旨を主張した。

専門医に医療照会を行った結果、申立人に生じた脳出血は、典型的な高血圧性脳出血であり、外傷性所見は見当たらないとの見解が示された。ただ、視床出血を起こして事故を起こした可能性が非常に高い

と考えるが、事故のストレスでの血圧上昇から出血した可能性も1割程度はあるとの見解も示された。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、脳出血の原因が外傷性のものか疾病に起因するもの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、両当事者から提出された資料および専門医への意見聴取結果からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－14】 [保険金の支払]

申立人は、自動車で行き中に猫が飛び出してきたため、急ブレーキをかけた際に、左肩を負傷した。このため自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、シートベルトを装着した状態で左肩に腱板断裂が生じるほどの直接的な衝撃があったとは考えられないこと、画像から推定される発症時期が、申立人の主張する発症時期と一致しないこと、事故発生後、2ヶ月近くも検査が行われていないことなどを理由に、本件事故と左肩腱板断裂との因果関係が認められない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見も踏まえて検討した結果、腱板断裂は、重いものを持ち上げる動作や下からの急激な突き上げで生じるものであり、前方からの衝撃で発生するものではないこと、後遺障害診断書によれば肩関節の外旋運動は制限されているが、それ以外の運動に制限がないこと、受傷容態、腱板断裂と診断されるまでの時間経過などに鑑みると、本件事故に由来する後遺障害はないとの見解が示された。一方、申立人の主治医は受傷前のMRI画像では断裂はなく、急ブレーキによって腱板断裂は生じるとの説明を行っている。

本件紛争の解決を図るためには、事故により左肩腱板断裂が生じ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、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－15】 [保険金の支払]

申立人は、運転する自動車が降雪のため左折時にスリップし公園の壁に衝突し車両が損傷したとして、自動車保険契約に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の事故原因の証言が、確認の都度変遷していることに加えて、事故に関する記憶がないとの理由で、運行経緯や事故状況等が特定できないことから、事故の外形的事実の証明がなされないと判断せざるを得ず、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

手続開始後、申立人が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－16】 [保険金の支払]

申立人は、被保険自動車の車体に第三者による引っかき傷のいたずら被害を受けたことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件車両の傷は、傷の付け方が執拗であって、通りがかりの悪戯で付けられたものとは様相が違うこと、②被害場所は人目に付きやすく日中に第三者が本件車両に執拗に傷を付けていくことも考えがたいこと、③同じ駐車場に駐車していた他の自動車には傷がないことなどから、本件事故が第三者によって行われたという事実は認め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なされたものかどうかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－17】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、多数の猿が出現したため、これを避けようとしてハンドル操作を行ってかわしたが、誤ってガードレール支柱に衝突し、車を損傷させるとともに、頸椎捻挫・左肩挫傷のケガをしたので、保険会社に対し、自動車保険ならびに傷害疾病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、車両の損傷状態から、事故車両は低速で走行していた可能性が高く、その後、急加速してガードレールの支柱に衝突させていること、事故発生前からレッカー業者に連絡していること、申立人が本件自動車の事故歴につき虚偽の申告をしたこと等から、本件は事故の偶然性に疑いがあるとして保険金を支払うことはできない旨を主張した。

これに対して申立人は、最初に左側面をガードレールに接触した後、突然多数の猿が出現し、驚いて左にハンドルを切ると同時にブレーキを踏んだが、怖くなりアクセルを踏んだために生じた事故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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然発生した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、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－18】** [保険金の支払]

申立人の配偶者が起こした車両単独事故について、申立人は事故状況から一連の流れの中で発生したことから1事故扱いとすべきであるとして、修理工場の見積額の85%相当額から免責金額控除した金額の支払を保険会社に求めたところ、保険会社は、事故状況から2事故扱いになるとして、保険会社の損害調査額から1回目の免責金額と2回目の免責金額を控除した金額の支払との見解であったことから、申立人は1事故扱いで保険金の支払を求めるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、現場調査、申立人からの聞き取りの結果、本件事故は運転者が自動車を後退させて路上に出た後、隣家の塀に接触し、その後、200m程先にあるアパートに衝突して停止したものであり、隣家との接触により運転者はパニック状態となり記憶が曖昧となっていること、自動車には3箇所の大きな損傷があり、上記事故状況からそのうち2か所は保険会社としては推測が可能であるが、もう1か所は運転者の記憶がないこともあり特定は不能であること、事故回数の判断は、先行事故と後行事故の時間的・場所的連続性または不可避性を考慮すべきであるとし、隣家との接触後、アパートに向かい走行を始めた段階で危機的状況から脱却したものと考えると、本件事故は少なくとも2事故の扱いとすることが妥当と判断し、適用すべき免責金額は、1回目の免責金額と2回目の免責金額の合計額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、保険会社が答弁した事故回数の判定方針、に一定の合理性があることを確認した。

このため、保険会社が認定した損害額から免責金額の合計額を控除した金額を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－19】** [保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に、前方を走行していたトラックから土石と角材が落下して自動車に多数の傷が生じたため、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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、飛来物と自動車とが接触した事実や飛来物の接触と本件損傷との間に因果関係が認められない理由として、土石と角材がトラックの荷台から大量に落下することは不自然であること、仮に土石が落下するとしても自動車に接触する可能性は低く損傷が生じることは考えにくいこと、1度の衝突による損傷で数百箇所に及ぶ損傷が生じるとは考えにくいこと、道路管理会社に落下物情報・回収報告等がないこと、申立人が警察への届出をしていないことは不自然であることなどを主張した。

これに対して、申立人は、損傷は数百箇所に及ぶものではなく、数十個程度のものであることや、必要であれば警察への届出を行うと主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、飛来物の接触と本件損傷との間に因果関係が認められ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、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－20】** [保険金の支払]

申立人の別居の未婚の子が起きた事故について、自動車保険の他車運転補償特約に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は事故車両の車検証上の所有者名は申立人の個人名になっており、使用実態から記名被保険者が所有または常時使用する自動車と判断できることから、「他の自動車」には該当しないとしてこれに応じなかったことから、申立人は自動車保険の加入時には申立人の経営する法人の所有と保険会社も認めており、「他の自動車」に該当するため、保険金の支払を求めるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件契約の記名被保険者は申立人であり、記名被保険者が「所有」または「常時使用」する自動車は他車運転補償特約の「他の自動車」には該当しないこと、「所有」については、車検証上も申立人個人の名義のままであり、「近日名義変更を行う」とした上で法人契約としたが、会社が事故車両を所有している客観的事実は確認できず、契約時の説明をもって会社の所有車両であることの立証にはならないこと、「常時使用」については、事故車両は申立人が鍵を管理しており、他の従業員は業務中であっても自由に使用することができず、申立人が使用上の制限なく自由に利用できる状態にあるため、申立人が常時使用する自動車であると評価できること等から、保険金の支払には応じることができない旨を主張した。

これに対し、申立人は、事故車両については、個人の住宅から5キロメートルほど離れたところにある会社に車庫を備えていて、維持費もすべて法人の経費として処理し、会社の償却資産台帳にも記載されていること、使用は法人の業務使用に限っていること、申立人と配偶者とその娘もそれぞれ個人の自動車を所有していること、会社の自動車の管理を申立人が行っているのは、申立人が法人の代表者であることからすれば当然のことであることなどから、会社が「所有」しているものであると主張した。

また、事故車両の保険加入時には、使用状況、管理状況を説明した上で保険会社の営業サイドの判断で法人契約になったものであり、保険会社は、契約締結時に法人契約を認めながら、事故発生時には申立人個人の所有・使用であるとするには到底納得できない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、事故車両が他車運転補償特約の「他の自動車」に該当するかどうかの約款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、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－21】** [保険金の支払]

申立人は、契約車両が事故で全損となったことから、ディーラーで借りていた代車を運転し、駐車場でバックしようとしたところ、トラックに接触する事故に遭ったことから、保険会社に対し、自動車保険の他車運転補償特約に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、道の駅の駐車場で当て逃げされた事故は、申立人が自ら運転者として運転席に搭乗中に生じた損害ではないため、他車運転補償特約に基づく対物保険金の補償対象外であるが、その後、申立人から道の駅で発生したとする事故は申立人の虚偽の報告であり、本当は、自分の勤務していた会社の駐車場で会社のトラックに接触したものであるとするが、そもそもトラックと衝突した事故事実について

は立証資料の提出がなく事実の確認もできないため、保険金支払はできない旨を主張した。

これに対し、申立人は、自分の勤務していた会社の中で、会社のトラックに乗用車をぶつけたことが事実であるが、会社の上司にばれるのを恐れて道の駅で事故が発生したと虚偽の報告をしたと主張し、会社のトラックは事故翌日に自分で修理したものであり、トラックの塗装を落とせば傷・へこみは確認できる旨を主張した。

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、本件紛争の解決を図るためには、事故発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－22】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車を運転中、ガードレールに衝突して側溝に転落した自損事故について自動車保険に基づく人身傷害保険および搭乗者傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査によれば、申立人は事故当日、勤務先の宴会で飲酒していることが判明したとし、二次会時には、泥酔しており、店を出る時には、あまりに酔って一人では階段を降りられない状態であったとの証言があること、三次会を経て自宅に一旦帰宅し、再度外出して、本件事故が発生したこと、医療機関からは「アルコール飲酒検査未施行」の回答があるも、カルテの記録では、複数の医師、看護師が飲酒および泥酔を認め、「飲酒している。体動激しく血圧測定できない」等の記載があること、事故は一旦帰宅後、再度外出した数分後に起こっていることから、居眠り運転は考えづらいこと、事故は緩やかなカーブを一旦縁石に接触後、反対側車線を横断して転落していることから、正常なハンドル操作ができない状態にあったと推察されるなどの状況から、事故時に明らかに酒気を帯びた状態にあったものと判断しており、本件事故は免責と考える旨を主張した。

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、本件紛争の解決を図るためには、事故発生時に酒気帯び運転が行われた否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－23】 [保険金の支払]

歩行中、自動車に接触した事故による後遺障害について非該当と認定されたため、異議申立てをしたが、後遺障害として認定されなかった。事情により事故後すぐには診察を受けていなかったが、後遺障害診断書や医療照会回答書の記載内容等から、後遺障害に該当することは客観的に整合性があるので、後遺障害として相応の等級認定を求める、として紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

申立人は、本件事故の9日後に受診した病院で、膝内側側副靭帯損傷の疑い、膝半月板損傷との診断を受けたことから、関節鏡下半月板切除術を行ったものの、神経症状、可動域制限があることから、後遺障害と認定すべきである旨を主張した。保険会社は、本件事故の9日後に転移した病院の治療は、本件事故との因果関係が認められなかったことから、後遺障害には該当しない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき、審査会が専門医に意見を求めたところ、「そもそも外傷による膝半月板損傷は、受傷直後から膝関節部に痛みや可動域制限が発症する。本件事故当日、申立人は膝に激しい痛みがあったことを訴えておらず、その2日後に受診した病院の診断は肩関節の症状の訴えを受けたものであり、受傷直後から疼痛等が顕在化していないことから、本件事故との因果関係は認められない。」とする回答があった。

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。

#### 【自動車保険－24】 [保険金の支払]

申立人は、コインパーキングに駐車していた自動車を動かすために、自動車を前進させたところ、停車板が下がっていないことに気づかずにより乗上げたため、慌てて後退したところ、駐車枠の後ろにあるポールに接触し、自動車の前後が損傷したため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は申立人の請求の一部に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、当初、前部損傷と後部損傷の横方向の位置が一致しないこと、後部損傷の接触痕の形態から新しい傷であるとの判断ができなかったことなどから、後部損傷は本件事故により生じた損害ではないと判断したが、改めて検証を行った結果、申立人の主張する一連の行動で、自動車の後部損傷も本件事故によって発生した可能性がないとは言い切れないとして、前部、後部の損傷ともに同一事故によるものとして認定すると回答した。

このため、保険会社の回答内容に基づき、和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険－25】 [保険金の支払]

自動車同士の接触事故について保険金の支払を請求したところ、一部の損傷は今回の事故によるものではないとして、修理費の一部しか認められなかった。いずれも今回の事故による損傷なので、車両保険金として未払い修理費の支払を求めるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

申立人は、追突事故を回避しようと、追越車線から走行車線に車線変更した際に事故が発生し、本件事故により被害車両の右側面と被保険車両の左側面が複数回接触しており、被害者もこれを認めている。また、保険会社は調査機関の被害者面談によりこれを確認しながら、申立人に対して適切に情報を開示しなかったと主張した。

保険会社は、被保険車両を確認したアジャスターが、被害車両と被保険車両の損傷箇所の一部の高さ、損傷形状が整合しないと判断していることから、本件事故以外の損傷が混在している旨を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見も踏まえて検討した結果、「被保険車両の損傷に被害車両との接触以外の損傷が含まれると断定するまでの理由はない。」との結果等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して保険会社が妥当と認める範囲の修理代を支払うことを内容とする

和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－26】** [保険金の支払]

申立人は、高速道路で、被保険自動車を運転中に側壁に衝突する事故に遭い、被保険自動車をレッカー車で搬送することとなったことから、保険会社に対し、自動車保険の付帯サービスに基づきレッカー代金を請求したところ、保険会社は、これに応じなかったことから、申立人はこれを不服として、立替払いしているレッカー代金の支払を求めるとして、紛争解決手続の申立を行ったもの。

**<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、高速道路で事故を起こし被保険車両が自走不能となったことから、事故現場付近の非常電話でレッカー車を要請した。保険会社は、無料ロードサービスを適用するのは、専用フリーダイヤルを経由することが条件とするが、事故当時、そのような所定の手続を履行できる状態でなかったとし、申立人が負担したレッカー費用について、保険会社が何らかの酌量を行い、支払うことを主張した。

保険会社は、被保険車両の搭乗者が負傷し意識不明となるなど、フリーダイヤルに連絡することが事実上不可能となったような場合には、適用条件を緩和することもあるが、本件はそのような事情がないことから、無料ロードサービスの適用はできない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社は、無料ロードサービスの利用条件について、保険証券、自動車保険パンフレット、携帯用「ご契約カード」において、保険契約者に対して告知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は、本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案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－27】** [保険金の支払]

申立人は、自動車を駐車場に駐車していた際に、何者かによって車両のほぼ全面およびフロントガラスに無数の傷が付けられたとして、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、本件損傷を生じさせるためには、騒音、異音が相当程度発せられたと考えられ、また、加害者は相当な時間をかけたと推測されるが、本件駐車場の位置関係や周囲の状況を考えると、申立人が主張する日時場所で第三者が本件損傷を与えたとは考えにくいこと、さらに申立人の本件損傷発見前後の行動には不自然、不合理な点が多いことから、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、本件紛争の解決を図るためには、本件損傷が偶然の事故によって車両に生じた損害であるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－28】** [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に追突事故を起こしたため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、刑事記録により、酒気を帯びた状態にあったことは明白であり、また飲酒後約1日経過しても申告された飲酒量からすると申立人が本件事故時においても酒気帯びの状態にあったものと推認されるため、免責条項に該当するとして、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に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るために申立人が「酒気を帯びた状態」で被保険自動車を運転していたかどうかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－29】** [保険金の支払]

申立人は、国道を走行中、飛び出してきた軽四輪自動車と衝突し、車両全損事故に遭ったことから、保険会社に対して、自動車保険に基づく車両保険金と搭乗者傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人が本件事故に遭った直後、現場に臨場した警察官に対して同乗者が運転していたと虚偽の説明を行い、その後しばらくしてから警察署に出頭し、申立人が運転していた事実を申告したこと、また、救急搬送を一度は拒否し、その後病院に搬送された後に、採血のため看護師が説明しようとしたところ興奮状態となり病院から出て行ったこと、救急記録によれば申立人からアルコール臭が認められたこと等を理由として、事故当時、申立人は酒気帯び運転であった旨を主張した。

これに対し、申立人は、運転者のすり替えを依頼した理由は交通事故を起こしたことによって免許停止処分を受けることで職場に迷惑をかけることを恐れたためであると説明し、また、アルコール臭については、現場に臨場した警察官も気づいていたはずであるが指摘がなかったこと、仮にアルコール臭があったとしてもアルコール濃度は基準値以下であったはずとして、なんら具体的な証拠を提出することなく憶測だけで酒気帯び運転の状態にあったとして、保険会社は保険金の支払を拒否することはできない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、酒気帯び運転に関する事実認定が必要であるところ、アルコール濃度に関する検査は実施されておらず、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－30】** [保険金の支払]

申立人は、自動車がいらずら事故に遭ったことから、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、当初は保険会社から保険金を支払うとの説明があったにもかかわらず、修理着工後に弁護士委任され支払を拒否されたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人が不審なバイクに乗った若者達がいるにもかかわらず、その場を離れ、釣りに行っている際に被保険自動車にスプレーでいたずらされていたとする事故の状況が不自然であり、いたずら傷の外形的事実が「合理的な疑いを超える程度に立証された」とは到底判断できないとして、保険金請求に応じられない旨を主張した。

これに対し、申立人は、バイクに乗った若者たちによる、いたずらであることが濃厚であると考えており、第三者による事故であること、また、保険会社の調査結果には疑問が多数あり、完全なこじつけによる払い渋りでしかないこと、また、申立人自身から修理金額を提示したことは一度もなく、保険会社が算出した金額で全損の協定を行い、修理着工を了承した以上、提示した保険金は速やかに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に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、いたずら傷が偶然の事故によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－31】** [保険金の支払]

申立人は、自動車が自宅駐車場で水没し全損となった事故が発生したことから、保険会社に対して自動車保険に基づく車両保険金を請求したところ、保険会社は有責判断をしたものの、今回の車両保険金から半年前に発生した事故で車両保険金を支払った分を差し引いた金額を支払うとしたことから、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、本件事故により被保険車両は全損になったものと判断するが、先行事故の損害を車両保険金として支払っていることから、本件事故の発生時まで先行事故前の状態に復旧したことについて申立人側で立証しない限り、本件事故当時の被保険車両の時価は保険金額と先行事故の保険金との差額となることを判断せざるを得ない旨を主張した。

申立人は、先行事故の修理金額の算定は保険会社が行ったものであること、申立人自身が2級整備士の有資格者であったことから先行事故後の被保険車両の復旧は自身で行ったこと、先行事故当時復旧を客観的に裏付ける資料を保険会社から求められていなかったことからこれらを破棄していること、保険会社は先行事故の修理を保険会社が認定したとおりに行うことについて申立人と保険会社間に黙示の合意があったとするが、保険会社の思い込みであること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、先行事故の損害が保険会社の支払済み保険金であること、申立人においては自己の負担で被保険車両を復旧したものの、当該修理により先行事故の状態から何らかの価値が付加されていることは認められるが、申立人においては具体的な立証ができないこと等を確認した。

このため、車両保険金額から先行事故の損害認定額を控除し、さらに全損時諸費用保険金を付加した

金額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－32】** [保険金の支払]

申立人は、借用した自動車で事故を起こしたことから、保険会社に自動車保険の他車運転補償特約に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は常時使用にあたる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、①申立人は本件車両を借りた時期について著しく証言を変遷させていることや本件車両の所有者との間でも本件車両の借用の経緯等について重大な齟齬が複数見受けられる上、申立人から本件車両が申立人名義に変更された上で廃車手続がなされている等、申立人が本件車両を「常時使用」していないことについて客観的・合理的な裏付けに基づいた主張・立証はなされたものとは言い難いこと、②申立人が本件車両を事故日までほぼ2か月継続して借り受け、自由な裁量で使用していること、またそれ以前の借り受け状況の本件車両の所有者からの証言なども踏まえると、本件車両は「常時使用」されたものであり、他車運転補償特約の約款上「他の自動車」に該当しない旨を主張した。

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、本件車両が他車運転補償特約の「常時使用」に該当するかどうかについて、当事者双方の主張は鋭く対立している状況にあること等を確認した。

本件紛争の解決を図るためには、本件車両の使用状況が「常時使用」に該当しているか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－33】** [保険金の支払]

申立人が道路歩行中に前方から車が接近してきたため、避けようとしたところ、電柱にぶつかり転倒し、腰椎圧迫骨折を負った事故について、後遺障害8級が認定されたが、保険会社は人身傷害保険の逸失利益算定において主婦業の支障は大きくないとして、後遺障害12級相当の労働能力喪失率を認定したため、申立人は約款上限の喪失率を適用した後遺障害逸失利益の算出額を含めて人身傷害保険金の支払を求めるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人から「起き上がる時に腰が痛い」とのみ申告されており、後遺障害診断書にも「立ち上がる時の痛み」が自覚症状として記載され、病院の診断書にも「嘔気なし。しびれなし。」と記載されていることから、家事労働へ多少なりとも影響もあると考え、12級相当の喪失率を認定したと主張する。

これに対し、申立人は、胸腰部の主要可動域制限は正常値の1/2以下に制限されているとし、また、日常生活における支障については、拭き掃除は全くできず、洗濯も重いものは物干し場まで運べない、調理や食器洗いの立ち仕事は30分連続してできないことが実態であると主張した。申立人の主張について、保険会社に対し見解を求めたところ、申立人が主張する具体的な支障状況に関する具体的な反論はなく、また日常生活における支障状況について追加調査を行うなどの意思も示されなかった。

このため、通常適用される後遺障害8級の約款上限の喪失率45%を削減する理由はないと判断し、保

險会社は申立人に対し、約款上限の喪失率を適用した保険金を支払うとする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－34】** [保険金の支払]

申立人は、自動車で職場から自宅に帰宅途中、前方に小動物が飛び出してきたため、よけようとハンドルを切ったところ道路標識に衝突して負傷したことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社から後遺障害について労働能力喪失期間がわずか3年で計算されたことから、日常生活に支障をきたしており、労働能力喪失期間を30年の認定を求めるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件事故により申立人が被った後遺障害について、神経症状は機能障害とは異なり月日の経過とともに労働能力の喪失の程度が軽減していくものであり、また本件では、もともと存在していた頸椎椎間板ヘルニアが事故の衝撃により、症状を増悪させていると考えられるため、和解による解決を図るとしても5年を超えて労働能力喪失期間を認めるべきではない旨を主張した。

これに対し、申立人は、本件事故は時速50キロメートルで走行中に道路標識に激突したもので、強い衝撃を受けていることから、本件事故により椎間板ヘルニアの発症あるいはCRPStype I (反射性交感神経ジストロフィー)が発症したことは明らかであることから、せめて15年間は認めら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に基づき検討した結果、本件の争点は、申立人の被った後遺障害等級に基づく労働能力喪失期間の認定に関するものであるが、紛争解決手続の中で解決の方策を探った結果、保険会社は、過去の裁判例に照らして労働能力喪失期間5～7年程度の範囲で解決を検討したい旨提案がなされたことに対して、申立人から労働能力喪失期間を10年に譲歩するので再検討できないかとの意向が示された。そして、保険会社は、今後当事者双方が医的資料等を準備して主張立証することは双方の負担となることを勘案して、労働能力喪失期間10年とする旨の回答を示した。

このため、当事者双方の意向が歩み寄ったことに鑑み、労働能力喪失期間10年とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－35】** [保険金の支払]

申立人は、申立人の子が運転中に突然車線変更してきた自動車との衝突を回避しようとして急ハンドルを切ったことにより、縁石等の道路設備に衝突して自動車が大破したため、自動車保険契約に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、保険契約に車対車事故特約+車両危険限定補償特約Aが付されており、特約で①「契約自動車と相手自動車との衝突または接触によって生じた損害」と定めていること、②相手自動車の登録番号等や事故発生時の運転者または所有者の住所、氏名等が確認された場合に保険金を支払う旨規定していることから、「契約自動車と相手自動車の衝突または接触」による事故と判断するのが困難である以上、保険金支払には応じられないと主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討等を行った結果、申立人も「契約自動車と相手自動車との衝突または接触」がないことを認めており、特約上、保険金請求権は生じないと判断されるとともに、申立人は特約の拡大解釈を要望しているが、特約を付していない契約者との公平性の観点から拡大解釈はできないと判断した。

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承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—36】** [保険金の支払]

申立人は、被保険自動車を運転中に自動二輪車に追突され受傷したため、人身傷害保険金を請求したところ、保険会社は休業損害支払分について理由も無く打ち切りを予告してきたことから、この事故による頸椎根損傷は、リハビリ治療によって回復傾向にはあるものの、いまだに右手に力が入らず、治療中である現時点での職場への復帰は難しいので、継続して保険金支払を求めて、紛争解決手続の申立を行ったもの。

＜手続終了事由＞

取下げ(一方の離脱)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、申立人から事故発生の約3週間後に右手に力が入らなくなったとの報告を受けたこと、申立人がその旨を相手方の保険会社に伝えたところ当該保険会社は事故から時間が経っており事故と不調との因果関係が不明であることを理由として賠償を拒否されていること、保険会社においては上記因果関係の調査、確認を行った上、結果的に人身傷害保険で対応することとなった旨の説明があった。その後、主治医への医療調査を複数回実施し、申立人の症状が一進一退であることを確認したことから、休業損害の支払を打ち切ることを説明したが、申立人の了承を得ることができなかったものの、保険会社としては、このような経緯から申立人は既に症状固定時期を迎えており、以後、休業損害を支払う理由がない旨を主張した。

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—37】** [保険金の支払]

申立人は、自動車共済から保険会社の自動車保険に契約を変更する際、保険会社のコールセンターに自動車共済にあった等級プロテクト特約を継承することが可能か問い合わせたところ、可能との回答があったため、契約を変更した。ところが、保険会社の自動車保険には、そのような特約は無く、前契約で保険を使用していたことから、ノンフリート等級がダウンし、追徴保険料を払った。申立人は、そもそも保険会社の説明誤りがなければ、自動車共済から契約を変えなかったし、ノンフリート等級が維持されていたはずであるので、元のノンフリート等級に戻し、保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人がインターネットで本件保険契約を申し込んだ際、前共済契約において保険事故が1件発生していたことを認識していたのであれば、見積入力画面の「事故の種類と件数」の「等級すえおき事故/1等級ダウン事故」欄に「0件」と入力した場合、WEB画面上でノンフリート等級アップの表示が行われるので違和感を抱き気づくはずであること、②前共済契約には3等級ダウン事故があり、前契約で等級プロテクトがある場合、3等級ダウン事故を1等級ダウン事故として扱う規定があるため、現在のノンフリート等級が正しい等級であり、オペレーターは誤った回答をしたものの、特に申立人に不利益を与えている訳ではない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討し当事者双方に対する意見聴取を行った結果、誤った説明による保険会社の責任について申立人の意見と保険会社の意見とは鋭く対立していること等を確

認した。

本件紛争の解決を図るためには、保険会社の誤った説明による責任が申立人に対しどこまで及ぶかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－38】** [保険金の支払]

申立人は、申立人の配偶者が自転車運転中に前方から飛来物が衝突して左前のタイヤハウス近辺に強い衝撃があり、ヘッドライトやタイヤ、バンパー等に損傷が生じたので、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、保険会社が一部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、車対車事故特約+車両危険限定補償特約(A)が付帯されている本契約では、飛来中もしくは落下中の他物との衝突により生じた損害に限り補償の対象となるが、ヘッドライト以外の損傷はその状況から構築物等との衝突により生じたものである可能性が非常に高いことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

これに対して、申立人は、現場に損傷を生じさせる固定構築物等は発見できず、車両がガードレール等に接触したとしても、その形状および設置位置から当該損傷を生じさせるのは困難であること等について反論した。

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、本件紛争を解決するためには、タイヤ、バンパー等の損傷が飛来物等との衝突によるものかどうかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－39】** [保険金の支払]

申立人は、自動車保険人身傷害補償条項・自転車事故補償特約に基づき休業損害保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人は退職前の1か月間は出勤がなかったことおよび当該期間については給与が全額支給されていることから、退職前1か月間の休暇期間においては本件事故による直接的な損害とは認められず、また収入の減少が生じたとも認められないとして、その間の休業損害保険金の支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、有給休暇は休業期間として認められていると反論したが、保険会社は、他の休暇取得に有給休暇を利用できなかったために、減給を伴う欠勤が生じた事実も確認できないこと、退職により後日の欠勤による不支給が生じないことから、就労実態から損害が発生したとは捉えがたく、通院の有無にかかわらず、休業損害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した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人の退職前1か月の有給休暇取得期間についての休業損害の認否に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを

客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－40】 [保険金の支払]

申立人は、運転していた被保険車両がスリップして縁石に衝突し、そのまま路肩へ横転して路外に転落する事故に遭ったとして、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求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件保険契約には「車対車事故特約＋車両保険限定補償特約(A)」が付されエコミータイプの車両保険となっており、自動車以外の他物との衝突または接触等による車両の損害は補償対象外であるとして車両保険金の支払に応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、本件保険契約締結時に代理店がエコミータイプの車両保険について「自爆は出ない」旨の説明をしたことから、申立人は自ら故意に自動車をぶつけた場合に保険金が支払われない特約であると誤解し、契約したものであること、本件車両をレッカー移動する際に付けられたものなので、他車との接触と見做して車両保険金が支払われるべきであること、台風の影響による車両損害であるとして、車両保険金が支払われるべきであることについて反論した。

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、本件紛争の解決を図るためには、エコミータイプの車両保険に関する代理店の説明が適切であったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－41】 [保険金の支払]

申立人は、申立人の配偶者が自動車を運転し、後退する際に後方に設置されている街灯に接触する事故を起こしたとして、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、申立人が、保険期間内に発生した事故であることを立証するまでには至らなかったこと、また、仮に保険期間内に発生したことが認められるとしても、判例によれば、保険金請求者は、事故の外形的な事実を立証しなければならず、また、当該立証の程度は合理的な疑いを超える程度のものであることが必要とされるところ、本件事故後の調査では、本件自動車は経年劣化による錆が車体全体に浸食されており、車両の損傷箇所と本件事故場所との間に整合性はないと判断されること、前年契約時には車両保険の付保はなく、当該年度に限って車両保険が付保されていたことなどから、本件事故が発生したという外形的事実が合理的な疑いを超える程度にまで立証されたとはいえず、申立人の保険金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等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、当該事故が保険期間中に発生しているか否かおよび車両の損傷箇所と事故場所の整合性に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－42】** [保険金の支払]

申立人は、被保険自動車を運転中に事故にあったことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社は休業損害の認定額について、事故前3か月の給与を90日で割り算して1日あたりの金額を算出の上、提示し、実労働日数で割り算をした上で1日あたりの金額を算出すべきとした請求に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①休業補償に関しては、本件保険約款上、原則として90日で除することと明記してあること、②自賠責保険においても同様の算定方式をとっていること、③本件において規定計算式における算定額が実際の減収額と著しくかい離する等の不都合は見られないこと、④本件において実労働日数で除することは他の契約者との関係で不公平を生じること等を理由に、提示した保険金以上の支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件計算方法による休業損害に関する保険金が、本件において、特段の不合理を招来したとは認められないこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、人身傷害保険金として既に提示した金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－43】** [保険金の支払]

申立人は、自動車を自宅兼事務所の駐車場に駐車していたところ、線状の傷が付けられていることを発見し、自動車保険契約に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

取下げ(一方の離脱)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人の事故に関する説明を前提とすると、いたずら発生現場の客観的な状況と車両の被害内容には不自然な点があるとともに、申立人からのいたずらを確認した前後の経緯に関する申告内容には不合理な点が存在するため、事故の外形的事実を認めることができないと判断せざるを得ないので、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

手続開始後、申立人が保険会社からの主張内容を検討した結果、紛争の申立てを取り下げることとしたとして、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－44】** [保険金の支払]

申立人は、駐車場で車から降りる際に左足をブレーキに引っ掛けてそのまま車外に転落して左足捻挫・打撲・左手首骨折・右肩打撲等の診察を受け、病院に通院した後、後遺障害が残存したことから、保険会社に他の保険会社が認定した等級と同様の等級を認定し、保険金を支払うよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、後遺障害の認定にあたっては、社会保障的な性格が強い自賠責保険における公平な調査を行うことを目的としている損害保険料率算出機構による後遺障害等級サポートサービスを利用し、その結果を参考にして後遺障害第14級の後遺障害保険金を支払ったものであり、公正かつ客観性を担保できる第三者の評価を参考に判断したものであるから、上位等級が相当と判断される新たな資料の提出がない以上、現時点で見直す考えはない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料および専門医による医療照会の見解等に基づき検討した結果、本件事故による申立人の後遺障害等級の認定は妥当であること等を確認した。

このため、申立人および保険会社に対し、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、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険-45】** [保険金の支払]

申立人は、路上に自動車を駐車していたところ、いたずら被害を受けたことから、警察に届出をするとともに保険会社に対して自動車保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、第三者がいたずら傷を与えるなら、車両の一部のみにいたずら傷を与えれば十分ともいえ、車両全周にわたり鋼板に達する程度の深い損傷を与える必要はなく、極めて不自然な損傷状況であること、車両は深い側溝に沿って駐車されており、左側面に傷を付けるためには、柵から身を乗り出し、深い側溝に落ちる危険を冒しながら行う必要があること等から極めて事故の態様が不自然と言えること、駐車していた場所は、住宅地で、付近に修理工場もあり、近所の住民や通行人に発見される危険性が高い立地であること、申立人から事故報告がされた翌日が車検有効期間最終日であること等、疑問点が多々認められることから、本件事故は真正な保険事故とは考え難く、保険金支払はできない旨を主張した。

一方、申立人からは、反論書等の提出期限を延長して求めたものの期限内に提出がなされなかった。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、事故発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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-46】** [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、緩やかな右カーブで煙草を足元に落としたので、拾おうとしたところ、そのままガードレールに接触し、全損となったことから、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、保険会社は調査中であるとして、請求に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が過去に複数回の交通事故を起こし、中には本件事故と酷似している事故もあり、いずれの事故においても事故発生前に車両保険の「車両危険限定特約」の付帯を外している事実をもって、本件は不正請求事案であると判断したことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。これに対し、申立人は車両保険を掛けなおしたのは、前の事故で修理代が出なかったためであり、保険料もきちんと支払っている、また事故は不注意によるもので、車両保険金は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に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには本件事故が偶然に生じたものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの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の和解の成立する見込みはないものとして、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]

申立人は、原動機付自転車を運転中、左方道路から直進してきた車両と衝突し、左肩を負傷したため、自動車保険に基づく搭乗者傷害保険および人身傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社から一定割合の素因減額を主張され、減額の撤回を求めたが、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>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人には以前に手術歴があり、事故前に両肩痛での通院があったことから、事故発生前の段階で一定の症状が発生しているものと認識し、顧問医の意見を踏まえ搭乗者傷害保険の後遺障害保険金について一定割合の素因減額を適用する旨を主張した。

これに対し申立人は、事故以前の生活は、一般家事を全てこなし、かつ、個人事業主として責任ある事業活動を営み、完全に自立した生活を送っており、事故以前の日常活動の状態から事故後の身体状態となることに対して素因減額の状態は存在していないと反論した。

当事者から提出された資料等を検討するとともに、外部専門医に意見照会した結果を踏まえ、保険会社に再検討を求めたところ、保険会社から素因減額の割合を当初より軽減した内容の案が示され、一定の妥当性があると判断した。このため保険会社が提案した内容に基づく和解案を双方に提示したところ、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-48】 [保険金の支払]

申立人は、月極駐車場内に駐車中の自動車に乗車しようとして、車両のボンネットに手を添えながら歩いていたら、圧雪がアイスバーン化していたため、足が滑って転倒し、負傷したと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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、人身傷害保険では、「運行に起因する事故」で被保険者が身体に被った傷害に対し保険金を支払う旨定めているが、「運行」とは、自動車の発進、走行、停止、ドアの開閉など自動車の各種装置の使用または操作を含み、また、「起因する」とは運行と傷害との間に因果関係があることとしているため、本件は申立人が駐車中の車両に両手を掛け、歩き出したところ、足を滑らせたものであり、自動車固有の

装置を使用したものとは認められず、また、申立人の不注意に起因する転倒・受傷であるため、運行と受傷との間に相当因果関係を有しないことから、保険金の支払に応じられない旨を主張した。

これに対し申立人は、同乗者である申立人の配偶者が自動車装置を操作し、エンジンを起動させ、申立人が助手席に乗り込むのを待っている発車待ちの準備行為中に、申立人が助手席ドアの手前という接近した場所で起きた転倒事故であり、時間的に運行と密接した駐車中に起こった事故で、乗り込みと転倒とは時間的にも距離的にも接近性があり、相当因果関係が認められること、また、人身傷害保険はそもそも被保険者の過失を問うことなく損害を補償する制度であり、申立人の不注意を問うことは人身傷害保険制度の趣旨に反すると主張をした。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、本件事故は「運行に起因する事故」と認めることは困難であるものと判断したことから、申立人および保険会社は、本紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを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当事者間に和解が成立する見込みはないとして、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、自動車運転中に申立人の友人と事故を起こし、車両・対人・対物・人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、運行目的に信憑性がなく、当事者が説明する事故発生原因や内容に齟齬があり、事実関係の特定ができず、事故発生後の当事者の行動も不自然であることから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

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－50】 [保険金の支払]

申立人は、被保険自動車を運転中に縁石に衝突し、負傷したため、保険会社に対して人身傷害保険金および交通傷害保険金を請求したところ、後遺障害は認定されたが、後遺障害認定等級に不満があるとして異議を申立てるも、保険会社はこれを認めないため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

申立人は、本件事故により末梢神経障害(上肢)複合性局所疼痛症候群(CRPS)の診断を受けたこと、他の保険会社や共済がより上位等級を認定していることから、保険会社の主張には納得がいかず、7級に認定すべき旨をと主張した。なお、申立人によれば保険会社は後遺障害の交渉過程において、一旦は7級の後遺障害の該当及び既存障害9級の存在を認定しておきながら、最終的にはこれを反故にして12級より上の等級には認定できないと主張したとする。

保険会社は、医療機関作成の各種資料の検討を行い、右肩関節痛、右手関節痛を局所の頑固な神経症状に該当すると判断されたことから12級に該当する旨を主張した。また、申立人が主張するCRPSは、関節拘縮、骨萎縮、皮膚の変化が認められないことから、該当しない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討を行い、専門医の見解を求めた結果、申立人の後遺障害はCRPSに該当する条件である、関節拘縮、骨萎縮、皮膚の変化を満たしていないことから、CRPSに該当せず、保険会社の見解を妥当と判断した。

このため、既払保険金以外に保険会社と申立人には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。

**【自動車保険—51】** [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に縁石に衝突し、負傷したため、保険会社に対して交通傷害保険金を請求したところ、後遺障害は認定されたが、後遺障害認定等級に不満があるとして異議を申立てても、保険会社はこれを認めないため、紛争解決手続の申立を行ったもの。

**<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、本件事故により末梢神経障害(上肢)複合性局所疼痛症候群(CRPS)の診断を受けたこと、他の保険会社や共済がより上位等級を認定していることから、保険会社の主張には納得がいかず、7級に認定すべきと主張した。

保険会社は、当初後遺障害非該当の判断であったが、手関節の疼痛、手関節以遠の知覚低下等が認められることから14級9号に該当するとしたものであり、CRPSに該当する条件を満たしていない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討を行い、専門医の見解を求めた結果、申立人の後遺障害はCRPSに該当する条件である、関節拘縮、骨萎縮、皮膚の変化を満たしていないことから、CRPSに該当せず、保険会社の見解を妥当と判断した。

このため、既払保険金以外に保険会社と申立人には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。

**【自動車保険—52】** [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に突然右方から現れた自動車と接触しそうになったため、一時停止したところ、後方から来た別の自動車に追突され、その後、電柱に衝突したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社は申立人の休業および減収の事実が認められないとして、休業損害は支払えないとの連絡があり、その後、同乗者の損害を確認する過程で事故発生時の状況や申立人らの就業状況に疑義が発生したとして、すべての請求に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、当初、事故の事実を認定したことから、一旦は人身傷害保険金の支払を提示したが、その後、申立人が、休業損害の請求に際し、当初、述べていた事実とは異なる内容を主張してきたことや、同乗者との関係も、後になって説明と異なる事実が判明したこと等、不審な点が発覚し、また同乗者が保険会社に対し提起した保険金支払請求訴訟においては、本件事故の発生自体が争点になっていることもあり、同訴訟に先行して、申立人との紛争を解決することはできず、保険金の支払に応じることはできない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには本件事故の発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また別途、提起され

ている訴訟の中で事故の発生事実が争われていることもあることから、解決の方策を探ったものの、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－53】**[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に飛び石をあびて、車体に損傷が生じたため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①被保険車両には損傷が広範囲、多数の損傷が生じているところ、損傷は大きさ、形状、向きも区々で、同一時期に生じたものとは認められないこと、②路面の砂利が先行車両により舞い上がって後方車両に多数衝突するという現象は物理的に考えられないこと等から、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対し、申立人は、保険会社から飛び石事故による損害について車両保険にて修理しても良いと言われたので、板金工場も修理を開始して協定金額も決定したのに、その後になって保険金を支払えないとしたのは不当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、本件紛争の解決を図るためには、申立人の主張する保険事故発生の有無、および、保険会社が申立人に対して、車両保険にて修理しても良いと言ったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－54】**[保険金の支払]

申立人は、被保険車両を運転中に、先行車が跳ね上げたと思われる物体の飛来、落下によって、車体に多数の損傷が生じたため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<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、被保険車両を運転中に、先行車が跳ね上げたと思われる物体の飛来、落下によって、車体に多数の損傷が生じたため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

保険会社は、①被保険車両には損傷が広範囲、多数の損傷が生じているところ、損傷は大きさ、形状、向きも区々で、同一時期に生じたものとは認められないこと、②路面の砂利が先行車両により舞い上がって後方車両に多数衝突するという現象は物理的に考えられないこと、③また、申立人は近接した時期に別の車両で走行中、飛び石により同様の損傷を受けたと主張しているが、近接した時期に同様の飛び石事故に2度も遭うことは偶然とは考えられない等から、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、保険会社から飛び石事故による損害について車両保険にて修理しても良いと言われたので、板金工場も修理を開始して協定金額も決定したのに、その後になって保険金を支払えないとしたのは不当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、本件紛争の解決を図るためには、申立人

の主張する保険事故発生の有無、および、保険会社が申立人に対して、車両保険にて修理しても良いと言ったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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]

申立人は、建築業者である代理店に建築費用と火災保険料を振り込んだが代理店から保険会社に入金がなされなかったことにより、保険料払込みの督促を受け、再度、火災保険料を支払ったため、保険会社に重複して支払った保険料について返還を求めたところ、保険会社は代理店や融資金に対しての明細がなく証拠が確認できないとして、返還に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、代理店に確認した結果、申立人からの保険料振込みの事実、保険料受領の事実、申立人に謝罪した事実等は確認できないとし、また代理店の不適切行為によって申立人に損害を与えた事実も確認できないため、火災保険料の返還要求には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには申立人から保険料の振込み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は大きく隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－2】** [契約の募集]

申立人は、申立人所有の銭湯に火災保険の加入をしているが、申立人の知らないうちに代理店が同一物件に勝手に別の火災保険を契約し、保険料も勝手に集金されていたことが判明したことから、保険料をだましとられたとして、保険会社に対して、勝手に契約されていた火災保険契約の無効の確認と保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件保険契約は、申立人の知人であった保険代理店募集人から、後に本件代理店が引き継いだ後、長期に亘り、本件銭湯の従業員の女性と手続を行ってきたとし、申立人が直接手続した事実はないものの、取引開始から長期間、書類の授受や保険料の支払の事実を申立人が知らなかったとは思えないこと、保険事故の際も申立人名義の銀行口座に保険金を振り込んでいること、等の事情から、本件代理店が、上記従業員に代理権の付与があったと信ずべき理由があったとし、申立人が求める保険契約の無効と保険料返還には応じられないこと、また申立人は本件紛争手続において限定した契約だけの無効と保険料返還を求めているが、過去の契約に関しても清算する解決でなければ終局的な解決はできないとして、申立内容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を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人は現在、入院中であり、従前より銭湯の運営を契約締結の窓口となっていた従業員女性に一任していたこと等を確認した。

本件紛争の解決を図るためには過去からの事情を聴取することが必要と思われるところ、申立人においてはこれらの事情は本件に無関係と主張するなど、当事者間の主張には大きな隔たりがあるほか、両当事

者から提出された資料からは、双方主張の妥当性を判断することはできず、紛争の解決を採ったものの、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－3】 [保険金の支払]

申立人は、所有するマンションの戸室の賃借人が店舗オープンに向けて内装工事を行っていた際に、天井部から水漏れ事故が発生し、応急の修繕工事を行ったとして、保険会社に工事代金相当額の保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約では給排水設備に生じた事故または被保険者以外の者が占有する戸室で生じた事故に伴う漏水、放水または溢水による水漏れによって保険の対象について生じた損害(ただし、給排水設備自体に生じた損害を除く)に対して保険金を支払うと定められているが、本件戸室を賃借人に賃貸した時点で申立人所有の内装資産は既に撤去されており、本件事故によって室内に水濡れが生じたものの、損害の箇所は戸室の天井と躯体の間に敷設されている給排水設備自体および賃借人所有の内装資産のみであるため、保険契約の対象である申立人の戸室自体に水濡れ損害は発生していないため、保険金支払対象外である旨を主張した。

これに対して、申立人は、戸室の躯体部分に水濡れ損害が発生しており、修繕する必要があったことや事故受付時に修繕工事(水濡れの受け皿設置工事)の内容を保険会社に伝えていたことなどについて主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、損害発生箇所が補償対象となっているか否か、および保険会社が事故受付時に修繕工事の内容を聞き、保険金の支払を了承していたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を採ったものの、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－4】 [保険金の支払]

申立人は、空き巣に遭い、明記物件である高級腕時計の盗難被害を受けたことから、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、保険会社からは、全額の支払はできず、一部しか支払えないと説明があったため、契約当時の説明では明記物件であれば、事故などがあつた場合に補償してもらえることを聞いて加入したものであり、全額を支払うよう請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

#### <紛争解決手続の概要>

手続開始後、申立人が所定の手続により、紛争解決手続の申し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、お客様の不注意で店舗内の洗面台が破損した事故について、以前加入していた保険では同じような事故で保険金支払がなされたので、今回も店舗総合保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険金支払対象外との説明があった。これにより、保険を切り替える際に、前契約の補償内容と同じ内容で依頼していたにもかかわらず、違う内容になっていたことが判明したが、これは、契約時の代理店の説明不足・理解不足が原因であり、当初依頼していた内容であれば保険金の支払はなされたはずであるから、洗面台の修理費の保険金支払を求めるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件保険契約の締結時に申立人に前保険契約の内容が分かる資料の提出を依頼したが、申立人から前保険契約の内容を示された事実がなかったこと、本件保険契約は、火災保険として標準的なものであり、特に求められなければこれ以上の保険を敢えて勧めることはしていないこと、本件保険契約締結時、パンフレット等において申立人に保険内容を説明するなど、必要な手続を踏まえた上で契約を締結していることなどを主張し、保険契約締結時においても何ら不適切な対応はなかった旨を主張した。

当事者双方から提出された資料および両当事者からの意見聴取結果に基づき検討した結果、①確かに本件保険契約を締結するに際し、申立人から積極的に前保険契約の具体的な内容を示したことを窺わせるものはないが、本件保険契約が代理店の募集人と申立人の親密な人間関係に起因し、前保険契約を更新することなく、新たに保険会社との間で締結されたものであること、②申立人は前保険契約と同内容の保険契約の締結を望んでいたこと、③代理店において申立人から前保険契約の内容を確認した上で保険契約が締結されていなかったこと、④保険会社の商品には店舗の備品の破損を補償する事業者総合保険が存在しており、事業者総合保険の契約を締結していれば本件事故の損害は補償対象となること、代理店からこの点の説明がなされなかったことが窺われること、⑤本件紛争後、代理店は、事業者総合保険との差額保険料の負担や、洗面台の修理費用を負担する旨を申立人に提案しているなどの事情があること、⑥申立人は、保険証券が送付されていたにも拘わらず、契約内容を確認していなかったこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、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－6】** [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、風災による損害が生じたとして火災保険に基づく保険金支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、当初鑑定人事務所の立会調査を行い、その際は風災により屋根が損傷し、雨漏りが生じた可能性を否定できないとの報告がなされたが、申立人が金属瓦への全部葺き替えを要望したことから、その要望には応じられない旨回答したところ、申立人から屋根診断技士による再度の診断の依頼があり、その診断結果、建物の屋根の損害は台風等の風災による損傷に該当しないと結論に至ったので、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、第1回目の調査において風災により雨漏りが生じた可能性を否定できないとの報告があるので、第2回目の調査で否定することは納得できないと反論したが、保険会社は、第1回の調査では可能性がある旨の記載が報告書にあるものの、有無責任の根拠にはならない旨主張した。

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、本件紛争の解決を図るためには、屋根の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、当事者双方の主張には大きな隔たりがあり、解決の方策を探ったものの、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険一7】 [保険金の支払]

申立人は、数日自宅を不在にし、帰宅したところ、鍵をかけていたはずの自宅倉庫の鍵が壊されており、子供が作成した貯金箱や時計、指輪が盗難されていたことから、保険会社に対して、自宅倉庫のドアや鍵の修理代金と盗難された家財について火災保険金の支払を請求したところ、保険会社は当初、自宅倉庫の修理代金と指輪、貯金箱については、支払ができるとしたにもかかわらず、後になって盗難の事実が確認できないなどとして保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、腕時計や指輪といった高価品の盗難事実を後になって申告されたことに疑問を抱き、申立人等に対して複数回の面談調査を求めたが、申立人は頑なに拒否し、高価品が倉庫内に置かれていた経緯について合理的な説明がなされないことなどから、事故の発生事実に関する疑問があるとして保険金支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには盗難事故発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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。

#### 【火災保険一8】 [保険金の支払]

申立人は、自宅建物が全焼したため、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、保険会社は、本件建物の登記名義は申立人と他の共有者の共有であり、申立人に対しては申立人の持分についてのみ保険金を支払、残余の額について支払に応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件建物の登記簿において申立人と他の共有者の共有持分割合が表示されており、他の共有者の持分については、申立人には被保険利益が存在せず、また申立人は登記簿が申立人の同意なく変更されたと主張するものの事実それを立証する資料もないことから、申立人に対して申立人の持分割合についてのみ保険金を支払、残余の額について支払うことはできない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人と他の共有者との間の権利関係について事実認定を行うことが必要であるところ、当事者双方から提出され

た資料等によっては、それを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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はないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【火災保険一9】** [保険金の支払]

申立人は、賃借している飲食店店舗(2階部分)の冷蔵庫裏の給水管付近から1階天井に漏水したことにより、1階賃借人の財物に損害が生じたため、保険会社に対して火災保険に基づく賠償責任保険金、賠償事故付随費用保険金、休業損害保険金の支払を請求したところ、保険会社は保険金の一部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、①漏水事故は給水管からの発生が判明しており、給水管は建物所有者の所有なので、申立人は賠償責任を負うものではないこと、②賠償事故付随費用のうちの「事故等の原因調査費用」には原因調査後の復旧に要する費用は含まれず、申立人が支払を求める内装工事費用や厨房工事費用には原因調査に不要な項目が多く含まれていること、③休業損害保険金については、申立人から休業損失を算定するための資料提出を待っている状況である旨を主張した。

紛争解決の手続を進めていく中で、申立人は、①賠償責任保険金は支払対象外であるとの保険会社主張を受け入れること、②内装工事費用と厨房工事費用が「事故等の原因調査費用」に含まれないとする保険会社主張に反論がないことを明らかにするとともに、③保険会社が提示した復旧期間を基に算定された休業損害保険金の額を了承するとの回答書を提出した。

このため、賠償事故付随費用保険金は支払済であることから、支払が未了の休業損害保険金について当事者双方の合意に沿った和解案(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。

**【火災保険一10】** [保険金の支払]

申立人は、申立人が所有する建物が原因不明の出火により焼失したとして、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、本件事故の現場調査の結果、火の気がなく失火による火災とは考え難いこと、申立人は建物出入口を施錠したと申告しているため第三者が出火場所に侵入することは困難な状況だったことなどから、保険約款の免責事由である「契約者の故意または重過失によって損害が発生した」蓋然性が極めて高いとして、保険金支払には応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、保険約款の解釈および社会通念として、「契約者の故意または重過失」の立証責任は、保険会社にあると解すべきであるところ、保険会社の調査は、関係機関への調査をしたというだけで、消防署関係や警察署関係、近隣住民などの具体的な調査対象も不明であり、消防署の調査結果では、一定の出火場所の推定もされており、漏電が原因である可能性も示唆しながらも、放火の可能性については不確実であるとされていることから、保険金は支払われるべき旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、火災事故が偶発的なものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者双方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からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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はないとして、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、所有する建物が地震によって外壁等に損傷が生じたため、地震保険における一部損に該当するとして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、2回にわたる立会調査を行ったが、①地震保険損害認定基準による認定、②修理費積算による認定のいずれにおいても、一部損には至らない旨を主張した。

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、本件紛争を解決するためには、①申立人が申し立てた外壁損傷が損害認定基準上の着目点に該当するか否か、②建物の主要構造部の損害額とそれに基づく損害割合はどうなるかの事実認定が必要であることから、2名の専門家に見解を求めて、慎重に検討を行った。その結果、①保険会社の外壁損傷に関する損害認定基準への該当有無の判断は概ね妥当であること、②地震保険損害認定基準による認定、修理費積算による認定のいずれにおいても損害割合は3%に満たないものであることが確認された。

このため、本件建物の損害の程度は一部損以上に該当せず、保険会社の保険金支払義務はないこと、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承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はないとして、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、降雪により倉庫に雨漏りが発生したとして、火災保険契約に基づく保険金の支払を請求したが、保険会社は請求の一部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、本件事故が保険金支払の対象とする雪災に該当するものの、本件建物の屋根については、本件事故により損害が生じたことが確認できないこと、保険の対象に損害が生じたときは損害発生の地および時において保険の対象を構造、質、用途、規模、型、能力等において事故発生の直前の状態と同一の状態に復旧するために必要な修理費を支払うものであって、将来の予防措置にかかる費用をも補償するものではないことから、保険金請求の一部しか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に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件建物の屋根が降雪を原因として損害が生じたか否かが争点となるが、当事者双方の当該事実に関する主張の隔たりは大きく、当事者双方から提出された資料等から、それを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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はないとして、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、給湯暖房熱源機の配管カバーの損傷について火災保険に基づく保険金の支払請求したところ、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、配管カバーの損傷については外観上軽微な変形が認められるものの、給湯暖房熱源機的美観を明らかに損なうほどのものとは判断できず、機能上の損害も発生していないことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、配管カバーは配管を保護する機能に加えて、配管を覆い給湯暖房熱源機器全体の美観を保護する重要な機能を担っているため、変形により美観を保護する機能が損なわれ、機能上の損害が発生しているとして、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に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、配管カバーの変形が明らかに美観を損なっていると認められる損害に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－14】** [保険金の支払]

申立人は、店舗内においてあった商品(ハーブ)が盗難される事故に2回あったことから、保険会社に対して企業総合保険に基づく保険金を請求したところ、保険会社は請求の一部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、本件盗難事故について少年審判において認定された金額は保険金として支払うと主張し、申立人が提出した盗難被害後に作成した在庫表と売上表のリスト、事故後に仕入先より特別に作成してもらった仕入れ時の領収書などでは「損害額または損失額を証明する書類」としては不十分である旨を主張した。一方、申立人からは、反論書等の提出期限を延長して求めたものの、期限内に提出がなされなかった。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、盗難被害による損害額の妥当性を判断するための詳細な証拠調査が必要であるところ、申立人から反論書の提出がなく、当事者双方から提出された資料等によっては、その損害額を客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったもの、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はないとして、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、給排水設備の事故(建物の雨水枡・給排水管の詰まり)により、申立人所有の共同住宅1階の事務所の床が水濡れしたため、保険会社に対し火災保険に基づく保険金の支払請求をしたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件保険契約には水災危険補償対象外特約が付帯されていることから、本件事故にかかる調査の結果、保険金の支払対象とならないとして、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が本件特約において保険金の支払対象外とする「水災」によるものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－16】** [保険金の支払]

申立人は、建物の火災による修繕のため、建物の外壁塗装を損傷箇所のみでは、修繕を行わない箇所との色むらが生じることから、損傷していない箇所を含めた全面塗装費用につい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ため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、修理費については、保険の対象についての同一の構造、質、用途、規模、型、能力のものを再築または再取得した状態に復旧するために必要な保険の対象の修理または交換費用としており、火災によって汚損されていない箇所は火災によって何らかの変化が生じたわけではないから、当該箇所にかかる塗装は、構造、質、用途、規模、型、能力を復旧するための工事とはいえ、また、損害にもあたらないので、火災による損傷の復旧を超える過剰な補修であり、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、本件紛争の解決を図るためには、本件建物の火災による損害範囲に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－17】** [保険金の支払]

申立人は、暴風雨によって建物が破損し雨漏りが生じたとして、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、本件建物またはその開口部の直接破損が確認できず、また、申立人から受領した修理費見積書はいずれも建物外壁に関するものは含まれていないとして、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、事故発生原因に関する事実認定が必要であるところ、和解の前提となる事実関係について当事者双方の主張には

大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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。

#### 【火災保険－18】 [保険金の支払]

申立人は、火災によって建物、什器備品一式、商品一式が全焼し、店舗総合保険に基づく、休業損害保険金の支払を請求したところ、保険会社は一部の期間しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約締結時に、申立人から月の売上高を口頭で確認し、粗利益の日額を保険金額として設定したものであること、建物復旧期間については12か月を上限としているが、建物復旧時期と営業再開時期について社外の1級建築士の見解では復旧期間は5か月であったが、最大9か月分を認定するとしたものである旨を主張した。

申立人および保険会社の双方から意見聴取を行った上で、保険会社に復旧期間等について再検討を促したところ、保険会社は、復旧期間を12か月と認定し、改めて休業損害保険金を算出し、本内容にて和解を希望する旨提案があり、内容につき検討したところ、休業損害保険金として妥当な金額であることを確認した。

このため、保険会社の提案内容に基づく和解案(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。

#### 【火災保険－19】 [保険金の支払]

申立人は、看板の損害額の認定に際して、保険会社の説明根拠には説得力がなく、3か月も放置されたことから、当初の見積金額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

その他

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、普通火災保険契約では時価を基準に算定した保険金を支払うことから、申立人の請求金額との間に隔たりがある旨を主張するとともに、本件看板の所有者で契約の被保険者となる者は、申立人とは異なる旨の回答がなされた。

本回答に基づき、申立人に照会したところ、所有者は申立人であると主張し、保険会社は申立人ではなく看板の使用人が所有者であると主張し、双方の主張が対立した。

申立人が所有者でない場合は、本件紛争解決手続を申し立てる正当な利益を有していないことになるが、当事者双方から提出された書面等ではいずれが看板の所有者であるかを確認することができないため、本事案に関しては、業務規程第33条第1項第10号「紛争解決手続申立書の記載内容から判断して明らかな失当があるもの」との関連で、同条同項第11号「その他、前各号に準ずるもの」に該当すると認められることから、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、同規程第39条第2項第3号に基づき、手続を終了した。

## 【火災保険－20】 [保険金の支払]

申立人は、所有する建物が東日本大震災によって外壁、内壁、基礎の一部に損傷が生じたため、地震保険における一部損に該当するとして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、3回にわたる立会調査において、いずれも申立人が主張する建物の損傷は地震によるものとは認定できず、仮に外壁、内壁の損傷を地震によるものと認定しても一部損には満たず無責である旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、地震と建物損傷との因果関係に関する事実認定が必要であるところ、双方から建物の損傷が地震により発生したことを認定できる資料は提出されておらず、仮に地震による損傷の可能性のある外壁、内壁で損害割合を試算しても、一部損となる要件を満たさないことが確認された。

このため、本件建物の損害の程度は一部損以上に該当せず、保険会社の保険金支払義務はないこと、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承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。

## 【火災保険－21】 [保険金の支払]

申立人は、自身が開業している美容院の外壁に取り付けている給湯器が何者かによって破損させられたことから、保険会社に対して企業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>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、店舗総合保険から企業総合保険に移行する際に保険料が2倍以上になることから、申立人のみならず、申立人の母親にも補償内容を募集人から電話で説明している旨を主張した。

これに対し、申立人は、保険会社が店舗総合保険から企業総合保険に商品を改訂したことに合わせて、企業総合保険に加入するにあたって、募集人から補償内容についての詳しい説明がなく、特に「その他偶然な破損事故等」が補償内容となるか否かについては何ら説明を受けていない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料および両当事者からの意見聴取内容に基づき検討した結果、保険会社は、企業総合保険の初年度契約締結時においては、必ずしも補償内容について十分な情報を提供したとはいえない難いと考えられるものの、その後の数次の更新時に、申立人は、一度は「電氣的機械的事故、その他偶然な破損事故等」を補償内容とするプランの提示を受けていること、その上で、申立人が従来と同条件での更新を求めていること等から、本件保険契約締結時においては、保険会社に補償内容に関する重大な説明不足や不適切な行為があったとまでは認められなかった。

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は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案承諾書が提出されたことから、和解が成立した。

### 【傷害保険－1】 [保険金の支払]

申立人は、近視矯正手術にかかる保険金について、手術前に保険会社に問合せしたところ、保険金支払額の回答があったが、実際にはその半分の保険金しか支払われなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、担当者による説明に誤りがあったことは認めているものの、説明はあくまでも一般的説明を行ったもので、申立人への保険金支払額を具体的に回答したものではない旨を主張した。

これに対し、申立人は、本件手術に踏み切ったのは、手術前に回答された保険金が支払われるのであれば、十分手術費用を賄い得ると考えたためであり、もし手術前に今回の保険金支払額が回答されていれば、本件手術は行わなかった旨を主張した。

当事者双方から提出された資料および保険会社からの意見聴取内容に基づき検討した結果、保険会社担当者は明らかに、本件近視矯正手術を「白内障による眼内レンズ挿入術」と思い込んで説明を行っていること、保険会社が適切な説明をしていれば、本件手術には踏み切らなかったとする申立人の主張には一定の合理性があり、申立人が、保険会社担当者の説明により手術前に回答された保険金が支払われるものと認識したことは無理からぬものがあること等を確認した。

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

### 【傷害保険－2】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に借り受けたレンタカーを返却する際に、車内に携行品を残したまま返却し、翌朝、レンタカー会社に問い合わせたところ、それらが見つからなかったため、盗難事故にあったとして、海外旅行傷害保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、本件事故は置き忘れに起因するものと判断され、保険約款により「保険の対象の置き忘れまたは紛失」は保険金支払の対象外となること、盗難事故の場合であっても、その原因が置き忘れによる場合は支払の対象外になる旨を主張した。

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、本件事故は申立人がレンタカー内に携行品を置いたまま持ってくることを忘れたことに起因する事故であり、置き忘れに該当することを確認した。

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－3】 [保険金の支払]

申立人は、職場で作業中にファイルが左目に当たり、左眼に傷害を負ったため、後遺障害の認定を求めたところ、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、傷害保険の後遺障害認定に関し、運動障害については、後遺障害保険金の支払対象となる複視の状態には該当しないこと、眼の調整機能は多焦点レンズが挿入された時点で失われてしまうため、申告の事故より前に調整機能障害の状態にあったと考えられ、申告の事故の直接の結果として生じた後遺障害には該当しないこと、視力障害については、矯正視力は1.5であることが確認できるため、視力障害は1眼の矯正視力が0.6以下となった場合と規定されていることから、後遺障害保険金の支払対象外となること、視野障害についても、後遺障害保険金の支払対象外と判断し、本件事故の直接の結果として、後遺障害保険金の支払はできない旨を主張した。

これに対し、申立人は、労災で後遺障害併合9級と認定されており、本来、傷害保険は労災基準に準拠して判断されるべきであり、後遺障害保険金は支払われるべきであるとし、また、保険会社の判断は旧基準を採用しているばかりではなく、本当に障害で困っていることを全く無視しているといわざるを得ない旨を主張した。

本件事案を審議するため、医療照会による専門医の意見を求めたところ、専門医からは、複視については非該当であること、調節機能については以前に眼内レンズを挿入しており非該当であること、視力については矯正1.5あり非該当であること、視野障害についても非該当であることから、本件の後遺障害認定は非該当であり、労災でなぜ後遺障害として評価したかは不明とする見解が示された。

当事者双方から提出された資料および専門医への意見聴取の結果等を総合的に検討した結果、保険会社と労災保険のいずれの後遺障害認定結果が妥当かの判断はできず、また、後遺障害の認定に関する当事者双方の主張には隔たりがあり、解決の方策を探ったものの、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。

【傷害保険一4】 [保険金の支払]

申立人は、台所で朝食の準備をしていたときに、包丁の刃がすべり、押さえていた左手薬指の先を切ってしまい受傷したため、数日間の通院を要したことから、加入していた2つの傷害保険に基づく通院保険金を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人との面談で事故状況を確認したところ、その説明は曖昧かつ不正確であり、その内容も不自然かつ不合理であって、偶然性に欠けるものと考えざるを得ないとし、本件事故の存在そのものに疑問を呈さざるを得ない旨を主張した。

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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【傷害保険一5】 [保険金の支払]

申立人は、自室においてソファーを持ち上げようとして腰痛を生じたことから、整形外科を受診したところ、急性腰痛症の診断を受け、約2週間入院治療し、2ヶ月間にわたり通院治療を受けたことから、保険会社に対し、傷害保険金に基づく入院保険金、通院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が支払われないことから、入院保険金、通院保険金支払を求めるとして紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の症状には他覚的所見がなく入院の必要性に疑問があること、本件保険契約締結時、申立人は他社の付保がないことを申告していたが、実際には、同種事故を担保する保険、共済2件があったこと、申立人は本件保険契約加入時に職業を美容師と申告したが、後の調査により大工であることが判明したこと等から、有無責判断にはさらに調査、検討が必要である旨を主張した。

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。

### 【傷害保険一6】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に衣類・携行品の破損事故、携行品の盗難事故、傷害事故、疾病事故の合計十数件の事故に遭ったとして、海外旅行傷害保険に基づき保険金請求をしたが、保険会社は一部の支払にしか応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、疾病事故1件については保険金を支払済みであり、衣類・携行品の破損事故数件については約款上保険金を支払わない場合として定める「保険の対象の自然の消耗」に該当する可能性が高く、それ以外の事故についてはいずれも保険金支払の対象となる事故が発生したと判断するには不自然な点があるとして、保険金支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、それぞれの事故発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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。

### 【傷害保険一7】 [保険金の支払]

申立人は、競輪場でのレース中、運転する自転車からの落車により受傷し病院に入院したので、医療保険に基づく、入院保険金等の支払を求めたが、保険会社は、一部の保険金の支払しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、治療内容は、入院当初から腰椎牽引と低周波による消炎鎮痛処置のみであり、外来で施

行困難な治療は一切行われていないこと、入院翌日の早朝から外出し、長期間外泊しており、症状に著変がなかったことが確認されていることなどから自宅での療養が十分可能であったと考え、入院した期間すべてが入院保険金の支払対象とならない旨を主張した。

これに対して申立人は、入院したとき、腰部の激痛や右足のしびれがあり、通院できる状態ではなかったこと、寝返りさえ打てない状態が続いていたことを考慮した入院日数を認定す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に基づき検討した結果、提出された資料等をもとに専門医の意見等を求めたところ、約款に定める入院に該当する期間は、外泊が許可された日までの期間であり、保険会社の主張は妥当であると認められた。

このため、保険会社の提示内容に基づく和解案(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。

#### 【傷害保険一8】 [保険金の支払]

申立人は、業務中に骨折した事故について保険金の支払を請求したところ、既に存在していた疾病の影響により発生したものであるとして一部の保険金しか支払われなかった。保険会社の判断には納得できないので、支払われた期間を除く通院保険金と、腰椎圧迫骨折による後遺障害としての認定と後遺障害保険金の支払を求める。

##### < 手続終了事由 >

和解成立

##### < 紛争解決手続の概要 >

申立人は、今回の新たな腰椎圧迫骨折が後遺障害に該当すること、通院保険金を90日分支払うことを求めた。

保険会社は、申立人には2箇所の腰椎圧迫骨折の既存後遺障害があり、既に6級に該当しており、今回の新たな腰椎圧迫骨折を加味しても後遺障害等級は6級で上位への変更がないこと、および、通院治療には既存疾病が影響していることから圧迫骨折を腰部捻挫に置き換え、腰部捻挫の一般的な治療期間である3週間を支障期間とし、当該期間内の実通院日数18日を認定することとし、申立人の了承を得て既に支払済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するとともに、専門医の意見を求めたところ、「今回骨折した腰椎は新鮮骨折であること、そうであるとしても結果的に上位後遺障害等級には該当しないこと、新鮮骨折に対して治療が行われていることから腰部捻挫に置き換えるとの見解は不自然であること、本件腰椎圧迫骨折が過去の2箇所の腰椎圧迫骨折による椎体の脆弱化が寄与した新たな変形障害と捕らえるなら50%程度の素因減額が可能と判断する」とのことであった。

このため、通院保険金90日分の50%である45日分を妥当な損害と捉えることとし、保険会社においては既に18日分を支払済であることから、残余の27日分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。

#### 【傷害保険一9】 [保険金の支払]

申立人は、個人旅行で海外を訪問した際、地下鉄駅でスリの被害に遭い、バッグから長財布を盗難されたことから、海外旅行傷害保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争手続の申立てを行ったもの。

##### < 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

##### < 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①申立人主張の状況では、何者かがバッグのチャックを開けて中に入った財布だけを盗むことが難しいと考えられること、②被害に遭った時点に関する申立人の説明内容が変遷していること、

③申立人の母親の調査ができず、申立人が盗難されたとする被害品の財布を所有していた事実が確認できない等の不自然な点があることから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件事故が偶然に発生したかどうかについて、当事者の主張は激しく対立していること等を確認した。

本件紛争の解決を図るためには、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、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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、入浴中に夫が死亡したことから、傷害保険に基づく死亡保険金の支払を請求したところ、保険会社は請求の一部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、医療調査の結果、疾病が先行して溺水に至った可能性が高いが、外傷の影響も完全に否定することはできないという医師の見解を確認の上、最大値の50%を認定しているため、これ以上の支払はできない旨を主張した。また、さらに再調査の結果、影響割合が50%あるとする判断は変わらない旨を主張した。

これに対し、申立人は、被保険者は当日、手当てを受けている時、口より多量の水を吐いたと聞いていること、病院の医師からは、病死ではないと言われており、医師による具体的な証明がなされているにもかかわらず、保険会社は正当な保険金支払をしてく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するとともに、専門医の見解等も求めて検討した結果、被保険者の死因については、運動後の入浴により肝性昏睡状態に陥り、溺水に至った可能性が高いが、解剖が行われていないため死因を特定することは困難であることから、いずれの主張が妥当であるかについて、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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－11】 [保険金の支払]

申立人は、駅の階段から転落して、左肩腱板損傷および右大腿・左下腿打撲の傷害を被り、保険会社に対し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、申立人の請求の通院日数の一部の支払しか認めなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が事故時に治療を受けた主治医の聞き取り調査を踏まえ、日常生活動作に制限があった期間として、当初11日分の通院保険金の支払を提示したが、その後、申立人から主治医作成の意見書が提出され、受傷後3か月経過時点でも疼痛による可動域制限を認めており、「著しい支障」ではないが、「平常の生活に支障がある」程度の障害を認めるとの意見書の内容を踏まえ、提示している通院保険金を支払う旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人の平常の業務に従事することまたは平常の生活に支障がない程度に傷害が治った時がいつかを認定するこ

と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、解決の方策を探ったものの、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－12】** [保険金の支払]

申立人は、仕事の帰りに交通事故に遭い受傷したことから、傷害保険に基づく通院保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件事故の発生自体を疑わせる事実が認められ、申立人が別途係争中の訴訟でも本件事故の偶然性が争点となっていることから、当該訴訟の判断を待って検討する必要がある旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがある上、当事者が訴訟係属中であることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【傷害保険－13】** [保険金の支払]

申立人は、段差に躓いて右肩を負傷し、後遺障害が残存したので、傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社から後遺障害の認定を受け、1腕の機能に障害を残す場合に該当するので、傷害保険金額の5%の支払を受けたが、他の保険会社と比べ、認定等級が低いとして、後遺障害認定の見直しを求めたが、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を行ったもの。

**<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、他の保険会社に対しても同じ後遺障害診断書を提出したところ、「局部に頑固な神経症状を残すもの」に該当すると判断され、後遺障害保険金額の10%が認定されたことから、保険会社にも同様の認定を求めることを主張した。

保険会社は、保険会社顧問医に見解を求めたところ、右肩関節の可動域は4分の3以下に制限されていることから、「1腕の機能に障害を残すもの」に該当するものの、「局部に頑固な神経症状を残すもの」というには客観的根拠として症状の永続性が求められるところ、本件はこれに該当しない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに、専門医の見解を求めたところ、「打撲程度で肩の挙上制限は通常起こらない。可動域制限として2分の1以上とはなっていないことから、保険会社が支払割合5%で対応したことに妥当性がある」という回答であった。

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は存在しないことを相互に確認する旨の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。

**【傷害保険－14】** [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に、馬車から落下し、頸椎捻挫および右腕神経叢損傷を負ったことにより後遺障害が残存したため、海外旅行傷害保険契約に基づき後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社が提示した後遺障害等級に納得いかなないことから、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、MRIにおいて腕神経損傷の所見はなく、頸椎捻挫であって、筋力低下による可動域障害ではないことから、可動域を考慮しても後遺障害等級12級が妥当である旨を主張した。

これに対して申立人は、右肩の動きは2分の1以下に制限されていること、日常生活に大きな支障がある状態であること等から、上位の後遺障害等級に相当すると主張した。

このため、当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに、専門医の意見を求めたところ、骨傷等の器質的变化は認められず、肩関節の可動域は保たれていることから、申立人の後遺障害は保険会社提示の等級より下位であると認定することが合理的であるとの見解が示されたため、保険会社が当初の提示した後遺障害等級12級相当は、申立人に有利な提案であることから、保険会社の当該提案に基づく保険金の支払によって、本件紛争の解決を図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－15】** [その他]

申立人は、台所で調理中に手が滑り、包丁で指に裂傷を負ったとして家族傷害保険契約に基づく通院保険金および後遺障害保険金の支払を請求し、通院保険金は支払われたが、後遺障害保険金は相当の期間が経過した後に支払われたことから遅延損害金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人から資料が提出される都度、後遺障害保険金の支払の可否を判断の上、支払対象とならないことを申立人に伝えてきており、後遺障害該当が判明した後は可及的速やかに後遺障害保険金の支払を行っていることから、支払の遅延には該当しない旨を主張するとともに、申立人が提出したとする受傷時の写真の原本については、5年の保管期限を超過し書類一式が既に廃棄されていることから、当該写真を受領した事実の有無を含めて確認することができない旨を主張した。

申立人は、後遺障害保険金が支払われるまで長期間を要しており、この間に保険会社は早期に必要な調査を実施できたのにこれを行わない等の帰責事由があること、書類保管期間の算定については、保険金が支払われた日の5年後の応当日ではなく、5年後の営業年度末日と解すべきであり、当該写真を廃棄したとする保険会社の主張には合理性がない旨を主張した。

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、本件紛争の解決を図るためには、約款に定める保険金支払の履行期の基準となる後遺障害の認定時期の捉え方と本件における保険会社の遅延損害金の支払義務の有無に関する事実認定および申立人の受傷時の写真の存否・返却の可否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、解決の方策を探ったものの、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－16】** [保険金の支払]

申立人は、海外旅行先で2度の盗難被害にあったため、海外旅行傷害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、3か月の間に2度の盗難被害相次いで発生していること、被害金額が高額であること、1度目の事故については警察への届出がないこと等を踏まえ、保険金支払の対象となるかどうかを確認するために、申立人および同行者への面談調査を含め関係各所への確認調査を実施したが、損害の発生が客観的証拠によって裏付けられなかったことから、立証不十分として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、本件紛争の解決を図るためには、2度の盗難事故の発生の有無に関する事実認定および損害発生の認定可否の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、両当事者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、解決の方策を探ったものの、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－17】** [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に路上で携行品が盗難被害に遭ったことから、海外旅行傷害保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は保険金の支払には応じられないが、早期解決のため一定の和解金を支払う旨の提案がなされたものの、これに納得できないとして紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人の保険金請求に応じられないとした理由として、事故状況にかかる申立人の説明に不自然さが多く見られ、説明が変遷していると主張したが、警察への事故届出があることや被害が生じたことを完全に否定することはできないとして和解金支払に応じる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を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、物品盗難の場合の立証責任のあり方や申立人側の立証の困難さを踏まえて、和解金額の見直しを検討する旨の提案があり、その後、保険会社より和解金の見直し案が提示された。

このため、申立人に対し、見直し後の和解金額を支払う内容の和解案(特別調停案)を提示し、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

**【新種・海上保険－1】** [契約の管理・保全]

申立人会社は、介護費用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ず、また、既払保険料の返還等を請求したところ保険会社はこれにも応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①本件保険契約は被保険者が要介護状態であることを医師が診断した日から、その日を含めて180日を超えて要介護状態が継続したことを保険金支払の条件とすることから保険金の支払義務はないこと、②本件保険契約の解約返戻金は被保険者が満75歳に達するまでの経過期間に対応する保険料を元に計算する(被保険者は満80歳で死亡)ことから解約返戻金は発生せず、また、③契約締結後5年間にわたり申立人から保険料が支払われており、本紛争解決手続の申立てまでの間、申立人から本件契約の成立経緯や内容に関する照会はなかった旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社に介護諸費用保険金の支払義務は認められないこと、②保険会社に解約返戻金の支払義務が認められないこと、③契約締結時の申立人代表者は現在の申立人代表者と異なり現在の申立人代表者自身が説明を受けていなかったとしても不思議でなく、他に説明がなかったことをうかがわせる証拠は存在せず、また、保険申込書の署名が契約締結時の申立人代表者の筆跡でないとしても、法人である申立人代表者名の記名として有効であり、印影が申立人のものであることには当事者双方に争いはなく、他に保険契約の無効をうかがわせる証拠は存在しないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社は、本件紛争に関し、何らの債権債務が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。

**【新種・海上保険－2】** [契約の管理・保全]

申立人は、申立人の子である被保険者が保険事故以外の事由で死亡したため、法人を契約者とし、従業員であった申立人の子を被保険者とする介護費用保険契約の失効に伴う解約返戻金の請求をしたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

その他

**<紛争解決手続の概要>**

申立人、保険会社双方より提出された資料等をもとに確認したところ、契約者である法人は破産しており、申立人は、契約者または契約者の破産管財人等のいずれにも該当しないことから、申立人が当該保険の解約権限を有せず、また、解約した場合において解約返戻金の支払を受領すべき立場にはないことから、紛争解決手続の申立てをする正当な権限を有する請求権者に該当しないことが判明した。

このため、業務規程第33条第1項第10号「紛争解決手続申立書の記載内容から判断して明らかな失当があるもの」との関連で、同条同項第11号「その他、前各号に準ずるもの」に該当すると認められることから、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、同規程第39条第2項第3号に基づき、手続を終了した。

**【新種・海上保険－3】** [保険金の支払]

申立人は、ホールインワン達成後、ゴルファー保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、ホールインワン達成の連絡を受けた直後に、保険金の支払ができない旨を申立人に伝えたが、契約募集時において誤った判断をさせてしまった事実が認められたため、保険契約を無効とし、その間の保険料を返還するとともに一定の和解金を支払う旨を主張した。

これに対し、申立人は、ゴルファー保険を契約するにあたり、事前に本件事象でも保険金が支払われることを確認し、保険契約を締結した以上、ホールインワン達成により支出した費用を支払うべきである旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社側の誤った説明は極めて重大な過誤であるものの、他方、申立人も本件保険契約締結以来、本件免責事由以外の事項では保険が適用され、申立人は支払保険料に相当する利益を得ていたことや、申立人が保険会社から免責の連絡を受けた後であるにもかかわらず費用を支出していることから、これら支出を保険会社側の誤った説明に基づく損害と認定することはできないことを確認した。

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

**【新種・海上保険－4】** [保険金の支払]

申立人は、所有している風力発電設備と変電設備が強風・豪雨のため設備の一部が破損したことから、火災保険金を請求したところ、損傷の原因が特定できていないとして、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立を行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、風災によって設備に直接的な破損が生じたことが確認できないこと、近隣地域に風災が発生したという事実がないことから、保険約款上の風災には該当しない旨、また、発電機内に雨水が浸入したことがひとつの原因とも考えられるが、どのような経緯で発生したかが不明であり不測かつ突発的な事故ともいえない旨を主張した。

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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生原因の特定が必要であるところ、両当事者から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することができず、解決の方策を探ったものの、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、申立人の使用人が顧客から預かった車両2台が何者かによりスプレー塗料のようなもので落書され、車両の寄託者である顧客に損害賠償債務を負担したことから、自動車管理者賠償責任保険に基づく車両賠償保険金の支払を請求したが、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、通常の受託車両であれば存在する預かり書等の書面の作成・発行が行われておらず、被害車両を受託したという事実が確認できないこと、申立人の説明が変遷して事故発生状況が明らかでなく、第三者の犯行とするには極めて不自然であることから、保険金の支払には応じられないと主張した。

申立人は、使用人が友人から車検・整備の依頼を受けて車両を受託し、申立人経営の自動車整備工場に駐車中に、スプレー塗料等の吹き付けによって汚損していることから、受託自動車を申立人の保管施設内で管理している間の事故に該当する旨を主張した。

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、本件紛争の解決を図るためには、車両整備を受託した事実の有無および申立人保管中における第三者によるいたずら事故遭遇の有無に関する

事実認定が必要であるところ、当事者双方の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、いずれの主張に妥当性があるかを確認することは困難であることから、解決の方策を探ったものの、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。

**【新種・海上保険－6】** [保険金の支払]

申立人は、マンション戸室の清掃業務中に、台所ステンレスシンクに傷を発生させたとして、所有者からシンクの交換費用の損害賠償請求を受けたので、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、同質仕上げでの磨き修理での復旧が可能として、修理費用相当額しか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>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、台所ステンレスシンクの傷は修理による復旧が可能であり、交換の必要性・相当性が認められないことから、申立人が負うべき法律上の損害賠償責任の範囲は修理費用相当額である旨を主張した。

申立人は、所有者から磨き修理では質感が気に入らないと言われ、交換の求めに応じざるを得なかったこと等を主張した。

当事者から提出された資料等を総合的に検討した結果、修理による復旧が可能であったと考えることは合理的であると判断されるものの、修理費用では部品代や人工の単価設定などにより多少の変動枠があることを考慮し、保険会社に修理費用の再検討を求めたところ、保険会社から見直し案が提示された。

このため、保険会社から提示された見直し案に基づく和解案(特別調停案)を提示したところ、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。

**【その他－1】** [その他]

申立人は、自動車運転中にスーパーの立体駐車場のスロープに設置されたガードパイプを損壊させる事故を起こし、その対応について争っていたが、その後、スーパーが契約していた火災保険に基づく保険金を支払ったことにより取得した損害賠償請求権を代位取得したとして、保険会社が申立人に保険金支払相当額を請求したところ、その金額に納得できないとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件ガードパイプは、根元から曲損、破断していたため、同等品への交換修理を行わざるを得なかったものであり、交換によって価値増が生じたものではないとして、修理実費が時価相当の損害額になる旨を主張した。これに対して、申立人は本件事故の事実は争わないものの、ガードパイプの損害額に関して、築年数が経過していることを理由に築年数経過後の時価相当額が損害額になるべき旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、ガードパイプの損害額に関する評価が必要であるところ、当事者間の当該評価に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、解決の方策を探ったものの、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。

**【その他－2】** [その他]

交通事故で受傷した被害者が健康保険を使用して治療を受け、申立人(健康保険組合)が医療機関に支払った治療費のうち加害者の過失割合に相当する金額を加害者加入保険会社へ請求(求償)したが、被害者が保険会社へ人身傷害保険を請求して先行支払を受けているため、加害者加入保険会社はその確認のために求償金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>**

取下げ(一方の離脱)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人から提出された資料だけでは、事故と傷害との因果関係や治療経過を把握できず、過失割合も確定できないため、その確認が済むまでは申立人からの求償に対して支払うことができない旨を主張した。

申立人は、加害者加入保険会社は事故状況を調査・把握しており、治療費に関する資料も申立人が提供していたので、過失割合判断や治療費の妥当性判断も可能と思われることから、速やかに支払うべき旨を主張した。

手続開始後、申立人が所定の手続により申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項第5号に基づき手続を終了した。

**【交通賠償－1】** [対人]

後遺症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－2】** [対人]

介護費用および後遺障害逸失利益等の支払について争いがあったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

双方から意見聴取(計6回)を実施。

当事者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。

【交通賠償一4】 [対人]

後遺障害逸失利益等の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。  
当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争の解決のための和解案を模索したが、和解の成立する見込みがないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償一5】 [対人]

傷害慰謝料と休業損害保険金について争いがあるもの。

＜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、妥当な損害賠償金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]

傷害慰謝料および休業損害保険金について争いがあるもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計3回)を実施。  
当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一7】 [対人]

慰謝料の支払について争いがあるもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計3回)を実施。  
当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一8】 [対人]

被相続人の死亡にかかる葬儀費、慰謝料等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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]

通院慰謝料、通院費および通院交通費の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4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－10】 [対人]

休業損害および慰謝料について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

【交通賠償－11】 [対人]

休業損害保険金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 >

保険会社から意見聴取(1回)を実施。

申立人が意見聴取を欠席し、保険会社の意見聴取は実施したものの、申立人に再三意見聴取の日程を調整しても回答がなされなかったため、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－12】 [対人]

損害賠償金について保険会社との示談打ち切りなどに伴い争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計3回)を実施。  
当事者双方から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

**【交通賠償－13】** [対人]

休業損害、慰謝料等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、紛争解決手続申立後、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】** [対人]

治療費等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計3回)を実施。  
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－15】** [対人]

対人賠償金の内容の説明および慰謝料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－16】** [対人]

路線バスの運転手における復帰までの治療費、休業損害、慰謝料等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計3回)を実施。  
当事者双方から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償金を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一17】 [対人]

治療費等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計3回)を実施。  
当事者双方から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償金を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一18】 [対人]

慰謝料の額について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方からの意見聴取(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示して和解が成立した。

【交通賠償一19】 [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 >

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

【交通賠償一20】 [対物]

事故の過失割合および車両の修理代の支払について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。  
当事者双方から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

**【交通賠償－21】** [対物]

事故の過失割合および車両の修理代の支払について争いがあったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。  
当事者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提示したが、保険会社から和解案不応諾理由書が提出され、さらなる和解案について検討したものの提示が困難と判断したことから、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。

**【交通賠償－22】** [対物]

追突による車両損害の修理費について争いがあったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

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

**【交通賠償－23】** [対物]

車両損害の過失割合について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。  
当事者双方から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償金を和解案として提示して和解が成立した。

**【交通賠償－24】** [対物]

塀の修繕費としての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3回)を実施。  
当事者双方から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

**【交通賠償－25】** [対物]

損傷された自転車等の損害賠償金について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計3回)を実施。  
当事者双方から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償金を和解案として提示して和解が成立した。

**【交通賠償－26】** [対物]

車両相互の接触による加害者側の過失の有無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。  
当事者双方から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

**【交通賠償－27】** [その他]

自転車相互の事故での慰謝料等の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。  
当事者双方から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

※ 本統計号において使用している統計分類の内容 (用語の定義)

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

一般社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター (損害保険相談・紛争解決サポートセンター)



0570-022808 <全国共通・通話料有料>

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