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）

統計号
2012年度第2四半期

そんぽADRセンターにおける苦情・紛争解決手続の実施概況

2012年度第2四半期（2012年7月1日～9月30日）に新規に受け付けた手続件数（新受）は、苦情解決手続が628件、紛争解決手続が98件となった。

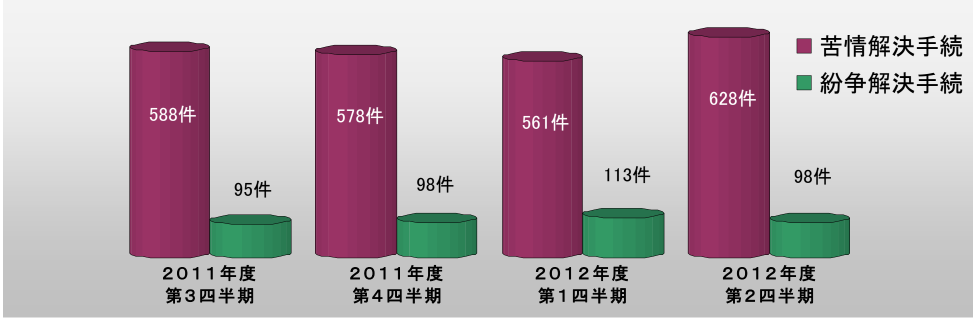
また、同四半期中に手続が終了した件数（既済件数）は、苦情解決手続が485件、紛争解決手続が103件となった。

（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	628	777	163	322	465	455
紛争解決手続	98	162	5	98	93	64

（注）「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

この受付状況について2012年度第1四半期（2012年4月1日～6月30日）受付分と比較すると、苦情解決手続は67件（11．9％）増加し、紛争解決手続は15件（13．3％）減少した。また、2011年度第2四半期受付分と比較すると、苦情解決手続は59件（10．4％）増加し、紛争解決手続は9件（10．1％）増加した。（8ページ、13ページ参照。）



今四半期において苦情解決手続に関しては件数増加に転じた。また、相談および苦情の総受付件数は2012年度から減数傾向にある。こうした状況を踏まえ、損保協会としては、当面は現行の窓口体制を維持しつつ、引き続き相談員の対応力向上等の取り組みを推進することとしている。一方、紛争解決手続に関しては、今四半期の受付件数が前期と比較して若干減少したとはいえ、全体的には継続して増加基調にあると考えられることを踏まえ、お客様からの紛争解決サポートに対するニーズに応えるべく、2012年11月に紛争解決手続にかかる審査対応の強化（紛争解決委員の増強等）を図っている。これらの取り組みを通じて、今後、「そんぽADRセンター」の紛争解決等業務にかかる一層の品質向上に努めていきたい。

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） 2012年4月現在

（1）受付件数の推移

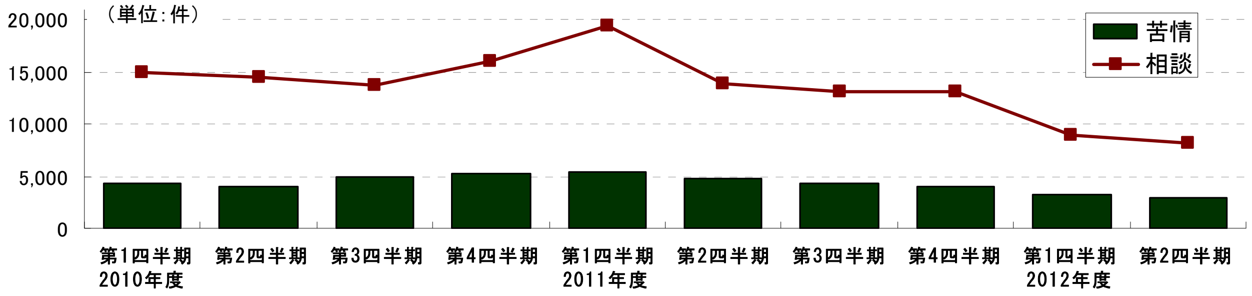
（単位：件）

		第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期		合計	
2010年度		19,279	(100.0)	18,548	(100.0)	18,636	(100.0)	21,199	(100.0)	77,662	(100.0)
	苦情	4,291	(22.3)	4,019	(21.7)	4,922	(26.4)	5,186	(24.5)	18,418	(23.7)
	相談	14,988	(77.7)	14,529	(78.3)	13,714	(73.6)	16,013	(75.5)	59,244	(76.3)
2011年度		24,882	(100.0)	18,808	(100.0)	17,417	(100.0)	17,154	(100.0)	78,261	(100.0)
	苦情	5,389	(21.7)	4,847	(25.8)	4,331	(24.9)	3,972	(23.2)	18,539	(23.7)
	相談	19,493	(78.3)	13,961	(74.2)	13,086	(75.1)	13,182	(76.8)	59,722	(76.3)
2012年度		12,112	(100.0)	11,124	(100.0)					23,236	(100.0)
	苦情	3,181	(26.3)	2,905	(26.1)					6,086	(26.2)
	相談	8,931	(73.7)	8,219	(73.9)					17,150	(73.8)

〈2012年11月15日集計〉

（注1） かっこ内の数値は、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

(単位:件)

	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2010年度	57,467 (73.9)	4,460 (5.7)	2,835 (3.6)	2,487 (3.2)	10,563 (13.6)	77,812 (100.0)
苦情	15,630 (84.6)	994 (5.4)	785 (4.2)	659 (3.6)	413 (2.2)	18,481 (100.0)
相談	41,837 (70.5)	3,466 (5.8)	2,050 (3.5)	1,828 (3.1)	10,150 (17.1)	59,331 (100.0)
第1四半期	14,289 (74.0)	590 (3.1)	651 (3.4)	552 (2.9)	3,239 (16.8)	19,321 (100.0)
苦情	3,720 (86.2)	175 (4.1)	207 (4.8)	132 (3.1)	80 (1.9)	4,314 (100.0)
相談	10,569 (70.4)	415 (2.8)	444 (3.0)	420 (2.8)	3,159 (21.1)	15,007 (100.0)
第2四半期	14,170 (76.2)	674 (3.6)	592 (3.2)	564 (3.0)	2,585 (13.9)	18,585 (100.0)
苦情	3,502 (86.8)	175 (4.3)	157 (3.9)	145 (3.6)	54 (1.3)	4,033 (100.0)
相談	10,668 (73.3)	499 (3.4)	435 (3.0)	419 (2.9)	2,531 (17.4)	14,552 (100.0)
第3四半期	14,434 (77.3)	646 (3.5)	585 (3.1)	664 (3.6)	2,349 (12.6)	18,678 (100.0)
苦情	4,167 (84.4)	234 (4.7)	219 (4.4)	196 (4.0)	123 (2.5)	4,939 (100.0)
相談	10,267 (74.7)	412 (3.0)	366 (2.7)	468 (3.4)	2,226 (16.2)	13,739 (100.0)
第4四半期	14,574 (68.7)	2,550 (12.0)	1,007 (4.7)	707 (3.3)	2,390 (11.3)	21,228 (100.0)
苦情	4,241 (81.6)	410 (7.9)	202 (3.9)	186 (3.6)	156 (3.0)	5,195 (100.0)
相談	10,333 (64.4)	2,140 (13.3)	805 (5.0)	521 (3.2)	2,234 (13.9)	16,033 (100.0)
2011年度	54,439 (69.4)	10,001 (12.8)	3,568 (4.6)	2,956 (3.8)	7,450 (9.5)	78,414 (100.0)
苦情	14,629 (78.8)	1,969 (10.6)	712 (3.8)	715 (3.9)	542 (2.9)	18,567 (100.0)
相談	39,810 (66.5)	8,032 (13.4)	2,856 (4.8)	2,241 (3.7)	6,908 (11.5)	59,847 (100.0)
第1四半期	14,921 (59.8)	5,710 (22.9)	1,109 (4.4)	812 (3.3)	2,395 (9.6)	24,947 (100.0)
苦情	3,854 (71.4)	968 (17.9)	194 (3.6)	201 (3.7)	184 (3.4)	5,401 (100.0)
相談	11,067 (56.6)	4,742 (24.3)	915 (4.7)	611 (3.1)	2,211 (11.3)	19,546 (100.0)
第2四半期	13,577 (72.0)	1,829 (9.7)	981 (5.2)	766 (4.1)	1,695 (9.0)	18,848 (100.0)
苦情	3,909 (80.6)	436 (9.0)	203 (4.2)	177 (3.6)	127 (2.6)	4,852 (100.0)
相談	9,668 (69.1)	1,393 (10.0)	778 (5.6)	589 (4.2)	1,568 (11.2)	13,996 (100.0)
第3四半期	13,169 (75.5)	1,256 (7.2)	725 (4.2)	704 (4.0)	1,588 (9.1)	17,442 (100.0)
苦情	3,562 (82.1)	337 (7.8)	154 (3.6)	167 (3.8)	118 (2.7)	4,338 (100.0)
相談	9,607 (73.3)	919 (7.0)	571 (4.4)	537 (4.1)	1,470 (11.2)	13,104 (100.0)
第4四半期	12,772 (74.4)	1,206 (7.0)	753 (4.4)	674 (3.9)	1,772 (10.3)	17,177 (100.0)
苦情	3,304 (83.1)	228 (5.7)	161 (4.0)	170 (4.3)	113 (2.8)	3,976 (100.0)
相談	9,468 (71.7)	978 (7.4)	592 (4.5)	504 (3.8)	1,659 (12.6)	13,201 (100.0)
2012年度	16,761 (72.0)	1,368 (5.9)	988 (4.2)	1,082 (4.6)	3,075 (13.2)	23,274 (100.0)
苦情	5,179 (84.9)	333 (5.5)	250 (4.1)	234 (3.8)	104 (1.7)	6,100 (100.0)
相談	11,582 (67.4)	1,035 (6.0)	738 (4.3)	848 (4.9)	2,971 (17.3)	17,174 (100.0)
第1四半期	8,813 (72.6)	728 (6.0)	522 (4.3)	596 (4.9)	1,477 (12.2)	12,136 (100.0)
苦情	2,715 (85.1)	175 (5.5)	122 (3.8)	130 (4.1)	48 (1.5)	3,190 (100.0)
相談	6,098 (68.2)	553 (6.2)	400 (4.5)	466 (5.2)	1,429 (16.0)	8,946 (100.0)
第2四半期	7,948 (71.4)	640 (5.7)	466 (4.2)	486 (4.4)	1,598 (14.3)	11,138 (100.0)
苦情	2,464 (84.7)	158 (5.4)	128 (4.4)	104 (3.6)	56 (1.9)	2,910 (100.0)
相談	5,484 (66.7)	482 (5.9)	338 (4.1)	382 (4.6)	1,542 (18.7)	8,228 (100.0)
第3四半期						
苦情						
相談						
第4四半期						
苦情						
相談						

〈2012年11月15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)	2010年度 第1四半期	苦情	相談	第2四半期	苦情	相談	第3四半期	苦情	相談	第4四半期	苦情	相談	合計	苦情	相談
北海道	319	74	245	277	63	214	324	60	264	323	58	265	1,243	255	988
契約募集	9	4	5	10	4	6	19	7	12	10	3	7	48	18	30
契約管理	11	6	5	5	4	1	4	2	2	7		7	27	12	15
保険金支払	274	62	212	245	51	194	290	50	240	298	55	243	1,107	218	889
その他	25	2	23	17	4	13	11	1	10	8		8	61	7	54
東　北	686	178	508	699	138	561	669	91	578	584	78	506	2,638	485	2,153
契約募集	5	2	3	3		3	5	2	3	5	1	4	18	5	13
契約管理	5	2	3	12	4	8	5	1	4	10	5	5	32	12	20
保険金支払	552	163	389	581	127	454	557	84	473	466	68	398	2,156	442	1,714
その他	124	11	113	103	7	96	102	4	98	103	4	99	432	26	406
東　京	12,017	2,754	9,263	11,282	2,473	8,809	11,730	3,510	8,220	14,362	3,714	10,648	49,391	12,451	36,940
契約募集	794	175	619	774	162	612	771	206	565	1,248	197	1,051	3,587	740	2,847
契約管理	473	172	301	417	131	286	538	256	282	857	247	610	2,285	806	1,479
保険金支払	6,934	2,260	4,674	6,827	2,043	4,784	7,708	2,841	4,867	9,321	2,978	6,343	30,790	10,122	20,668
その他	3,816	147	3,669	3,264	137	3,127	2,713	207	2,506	2,936	292	2,644	12,729	783	11,946
静　岡	311	100	211	306	89	217	289	107	182	269	86	183	1,175	382	793
契約募集	11	2	9	6	1	5	3	2	1	16		16	36	5	31
契約管理	5	2	3	1	1		5		5	5	3	2	16	6	10
保険金支払	257	94	163	254	85	169	249	101	148	209	74	135	969	354	615
その他	38	2	36	45	2	43	32	4	28	39	9	30	154	17	137
中　部	950	138	812	888	136	752	777	115	662	869	171	698	3,484	560	2,924
契約募集	6	1	5	7	4	3	6	2	4	14	5	9	33	12	21
契約管理	14	10	4	8	3	5	11	7	4	16	3	13	49	23	26
保険金支払	606	98	508	620	104	516	579	99	480	642	147	495	2,447	448	1,999
その他	324	29	295	253	25	228	181	7	174	197	16	181	955	77	878
北　陸	279	60	219	317	70	247	291	64	227	273	77	196	1,160	271	889
契約募集	4	2	2	2		2	5	2	3	7	4	3	18	8	10
契約管理	2	1	1	2	1	1	2	1	1	10	4	6	16	7	9
保険金支払	234	55	179	265	65	200	249	60	189	225	68	157	973	248	725
その他	39	2	37	48	4	44	35	1	34	31	1	30	153	8	145
近　畿	2,250	565	1,685	2,246	536	1,710	2,116	488	1,628	2,024	486	1,538	8,636	2,075	6,561
契約募集	27	11	16	31	10	21	15	5	10	20	3	17	93	29	64
契約管理	41	6	35	20	4	16	28	6	22	25	8	17	114	24	90
保険金支払	1,968	541	1,427	1,948	500	1,448	1,858	462	1,396	1,784	457	1,327	7,558	1,960	5,598
その他	214	7	207	247	22	225	215	15	200	195	18	177	871	62	809
中　国	590	136	454	600	82	518	588	85	503	612	87	525	2,390	390	2,000
契約募集	19	8	11	2	1	1	5	1	4	1		1	27	10	17
契約管理	10	4	6	7	3	4	8	2	6	5		5	30	9	21
保険金支払	494	124	370	548	77	471	548	81	467	564	84	480	2,154	366	1,788
その他	67		67	43	1	42	27	1	26	42	3	39	179	5	174
四　国	481	107	374	458	88	370	472	90	382	489	92	397	1,900	377	1,523
契約募集	7	1	6	6	4	2	4	3	1	4	1	3	21	9	12
契約管理	5	1	4	9	2	7	7	4	3	7	2	5	28	9	19
保険金支払	435	103	332	400	81	319	419	80	339	422	86	336	1,676	350	1,326
その他	34	2	32	43	1	42	42	3	39	56	3	53	175	9	166
九　州	1,250	140	1,110	1,340	304	1,036	1,205	257	948	1,238	282	956	5,033	983	4,050
契約募集	27	5	22	37	11	26	25	4	21	24	1	23	113	21	92
契約管理	21	1	20	25	3	22	31	8	23	21	3	18	98	15	83
保険金支払	1,104	131	973	1,188	280	908	1,071	239	832	1,085	273	812	4,448	923	3,525
その他	98	3	95	90	10	80	78	6	72	108	5	103	374	24	350
沖　縄	146	39	107	135	40	95	175	55	120	156	55	101	612	189	423
契約募集				4		4	5	2	3				9	2	7
契約管理							4	1	3				4	1	3
保険金支払	109	36	73	102	39	63	113	50	63	111	50	61	435	175	260
その他	37	3	34	29	1	28	53	2	51	45	5	40	164	11	153
合　計	19,279	4,291	14,988	18,548	4,019	14,529	18,636	4,922	13,714	21,199	5,186	16,013	77,662	18,418	59,244
契約募集	909	211	698	882	197	685	863	236	627	1,349	215	1,134	4,003	859	3,144
契約管理	587	205	382	506	156	350	643	288	355	963	275	688	2,699	924	1,775
保険金支払	12,967	3,667	9,300	12,978	3,452	9,526	13,641	4,147	9,494	15,127	4,340	10,787	54,713	15,606	39,107
その他	4,816	208	4,608	4,182	214	3,968	3,489	251	3,238	3,760	356	3,404	16,247	1,029	15,218

<2012年11月15日集計>

（注1） 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。なお、「そんがいほけん相談室」および「自動車保険請求相談センター」（いずれも2012年3月末をもって閉鎖）における受付件数も同区分に沿って計上した。
（注2） 苦情（相談）局面別分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
（注3） 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

（単位：件）

（地域・苦情（相談）局面）	2011年度 第1四半期	苦情	相談	第2四半期	苦情	相談	第3四半期	苦情	相談	第4四半期	苦情	相談	合　計	苦情	相談
北海道	289	65	224	249	55	194	231	65	166	262	42	220	1,031	227	804
契約募集	18	4	14	6	1	5	9	5	4	10		10	43	10	33
契約管理	4	1	3	8	5	3	6	3	3	7	1	6	25	10	15
保険金支払	261	59	202	229	46	183	212	55	157	242	40	202	944	200	744
その他	6	1	5	6	3	3	4	2	2	3	1	2	19	7	12
東　北	618	79	539	568	72	496	504	59	445	517	55	462	2,207	265	1,942
契約募集	6	1	5	4		4	4	2	2	3		3	17	3	14
契約管理	21		21	9	2	7	9	3	6	7	1	6	46	6	40
保険金支払	459	71	388	434	65	369	409	52	357	426	52	374	1,728	240	1,488
その他	132	7	125	121	5	116	82	2	80	81	2	79	416	16	400
東　京	18,087	3,948	14,139	12,665	3,470	9,195	11,660	2,991	8,669	11,698	2,843	8,855	54,110	13,252	40,858
契約募集	1,632	213	1,419	1,058	174	884	830	157	673	884	133	751	4,404	677	3,727
契約管理	1,660	271	1,389	928	226	702	781	211	570	726	173	553	4,095	881	3,214
保険金支払	11,514	3,119	8,395	8,374	2,809	5,565	8,052	2,435	5,617	7,739	2,350	5,389	35,679	10,713	24,966
その他	3,281	345	2,936	2,305	261	2,044	1,997	188	1,809	2,349	187	2,162	9,932	981	8,951
静　岡	285	77	208	246	73	173	221	75	146	226	51	175	978	276	702
契約募集	9	1	8	10	2	8				7	1	6	26	4	22
契約管理	3		3	3	1	2	2	1	1				8	2	6
保険金支払	228	71	157	198	70	128	177	69	108	182	50	132	785	260	525
その他	45	5	40	35		35	42	5	37	37		37	159	10	149
中　部	784	191	593	670	183	487	660	158	502	602	133	469	2,716	665	2,051
契約募集	12	2	10	10	2	8	3	2	1	9	1	8	34	7	27
契約管理	19	8	11	11	7	4	10	3	7	9	1	8	49	19	30
保険金支払	665	174	491	575	170	405	535	142	393	562	130	432	2,337	616	1,721
その他	88	7	81	74	4	70	112	11	101	22	1	21	296	23	273
北　陸	277	89	188	222	77	145	217	57	160	187	57	130	903	280	623
契約募集	16	4	12	9	3	6	4	2	2	3	1	2	32	10	22
契約管理	5	3	2	4		4	2	1	1	2		2	13	4	9
保険金支払	227	82	145	184	74	110	185	53	132	163	54	109	759	263	496
その他	29		29	25		25	26	1	25	19	2	17	99	3	96
近　畿	2,140	468	1,672	1,846	387	1,459	1,892	452	1,440	1,662	342	1,320	7,540	1,649	5,891
契約募集	22	8	14	27	6	21	13	1	12	10	3	7	72	18	54
契約管理	28	5	23	23	4	19	17	2	15	18	1	17	86	12	74
保険金支払	1,905	431	1,474	1,635	357	1,278	1,698	442	1,256	1,526	333	1,193	6,764	1,563	5,201
その他	185	24	161	161	20	141	164	7	157	108	5	103	618	56	562
中　国	602	45	557	480	60	420	445	51	394	399	23	376	1,926	179	1,747
契約募集	8	1	7	2	2		2		2	2		2	14	3	11
契約管理	4		4	6		6	5		5	5		5	20	0	20
保険金支払	550	44	506	439	55	384	426	51	375	370	23	347	1,785	173	1,612
その他	40		40	33	3	30	12		12	22		22	107	3	104
四　国	477	98	379	458	75	383	400	51	349	387	58	329	1,722	282	1,440
契約募集	5		5	5	1	4	4		4	6	1	5	20	2	18
契約管理	6	2	4	5	2	3	7	2	5	6		6	24	6	18
保険金支払	425	94	331	400	69	331	331	49	282	330	57	273	1,486	269	1,217
その他	41	2	39	48	3	45	58		58	45		45	192	5	187
九　州	1,127	254	873	1,204	308	896	1,008	278	730	1,038	277	761	4,377	1,117	3,260
契約募集	37	7	30	32	5	27	29	3	26	26	7	19	124	22	102
契約管理	14	1	13	19	5	14	15		15	14		14	62	6	56
保険金支払	976	236	740	1,070	292	778	924	273	651	959	267	692	3,929	1,068	2,861
その他	100	10	90	83	6	77	40	2	38	39	3	36	262	21	241
沖　縄	196	75	121	200	87	113	179	94	85	176	91	85	751	347	404
契約募集	2		2	3	1	2	1		1	2	1	1	8	2	6
契約管理	2	2					1	1		1	1		4	4	0
保険金支払	144	69	75	150	81	69	138	86	52	141	85	56	573	321	252
その他	48	4	44	47	5	42	39	7	32	32	4	28	166	20	146
合　計	24,882	5,389	19,493	18,808	4,847	13,961	17,417	4,331	13,086	17,154	3,972	13,182	78,261	18,539	59,722
契約募集	1,767	241	1,526	1,166	197	969	899	172	727	962	148	814	4,794	758	4,036
契約管理	1,766	293	1,473	1,016	252	764	855	227	628	795	178	617	4,432	950	3,482
保険金支払	17,354	4,450	12,904	13,688	4,088	9,600	13,087	3,707	9,380	12,640	3,441	9,199	56,769	15,686	41,083
その他	3,995	405	3,590	2,938	310	2,628	2,576	225	2,351	2,757	205	2,552	12,266	1,145	11,121

<2012年11月15日集計>

（注1）　地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。なお、「そんがいほけん相談室」および「自動車保険請求相談センター」（いずれも2012年3月末をもって閉鎖）における受付件数も同区分に沿って計上した。

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

（注3）　苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

（単位：件）

（地域・苦情（相談）局面）	2012年度 第1四半期	苦情	相談	第2四半期	苦情	相談	第3四半期	苦情	相談	第4四半期	苦情	相談	合計	苦情	相談
北海道	321	84	237	287	54	233							608	138	470
契約募集	29	10	19	25	3	22							54	13	41
契約管理	13	5	8	18	4	14							31	9	22
保険金支払	250	69	181	194	46	148							444	115	329
その他	29		29	50	1	49							79	1	78
東　北	500	138	362	455	128	327							955	266	689
契約募集	18	7	11	21	6	15							39	13	26
契約管理	20	9	11	16	4	12							36	13	23
保険金支払	287	111	176	283	110	173							570	221	349
その他	175	11	164	135	8	127							310	19	291
東　京	6,149	1,561	4,588	5,736	1,467	4,269							11,885	3,028	8,857
契約募集	399	67	332	348	64	284							747	131	616
契約管理	362	105	257	320	84	236							682	189	493
保険金支払	4,153	1,348	2,805	3,822	1,269	2,553							7,975	2,617	5,358
その他	1,235	41	1,194	1,246	50	1,196							2,481	91	2,390
静　岡	286	123	163	277	125	152							563	248	315
契約募集	12	4	8	16	5	11							28	9	19
契約管理	16	3	13	19	4	15							35	7	28
保険金支払	223	111	112	212	113	99							435	224	211
その他	35	5	30	30	3	27							65	8	57
中　部	579	123	456	560	177	383							1,139	300	839
契約募集	15	8	7	25	3	22							40	11	29
契約管理	8	4	4	25	10	15							33	14	19
保険金支払	173	76	97	422	159	263							595	235	360
その他	383	35	348	88	5	83							471	40	431
北　陸	223	93	130	197	76	121							420	169	251
契約募集	17	2	15	14	2	12							31	4	27
契約管理	12	5	7	11	4	7							23	9	14
保険金支払	161	83	78	147	70	77							308	153	155
その他	33	3	30	25		25							58	3	55
近　畿	2,035	627	1,408	1,868	524	1,344							3,903	1,151	2,752
契約募集	77	12	65	77	16	61							154	28	126
契約管理	74	27	47	77	28	49							151	55	96
保険金支払	1,569	558	1,011	1,421	464	957							2,990	1,022	1,968
その他	315	30	285	293	16	277							608	46	562
中　国	425	72	353	387	71	316							812	143	669
契約募集	44	7	37	37	5	32							81	12	69
契約管理	15	1	14	10	2	8							25	3	22
保険金支払	333	64	269	291	64	227							624	128	496
その他	33		33	49		49							82	0	82
四　国	396	136	260	301	91	210							697	227	470
契約募集	13	2	11	11	3	8							24	5	19
契約管理	11	2	9	10	4	6							21	6	15
保険金支払	288	117	171	228	78	150							516	195	321
その他	84	15	69	52	6	46							136	21	115
九　州	1,058	156	902	956	151	805							2,014	307	1,707
契約募集	74	10	64	69	9	60							143	19	124
契約管理	58	14	44	65	11	54							123	25	98
保険金支払	797	125	672	730	126	604							1,527	251	1,276
その他	129	7	122	92	5	87							221	12	209
沖　縄	140	68	72	100	41	59							240	109	131
契約募集	10	2	8	3		3							13	2	11
契約管理	4	1	3										4	1	3
保険金支払	99	65	34	70	40	30							169	105	64
その他	27		27	27	1	26							54	1	53
合　計	12,112	3,181	8,931	11,124	2,905	8,219							23,236	6,086	17,150
契約募集	708	131	577	646	116	530							1,354	247	1,107
契約管理	593	176	417	571	155	416							1,164	331	833
保険金支払	8,333	2,727	5,606	7,820	2,539	5,281							16,153	5,266	10,887
その他	2,478	147	2,331	2,087	95	1,992							4,565	242	4,323

<2012年11月15日集計>

（注1） 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。
（注2） 苦情（相談）局面別分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
（注3） 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

2. 苦情解決手続の実施状況

そんぽADRセンターでは、顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求める苦情解決手続を実施している。

(1) 受付件数の推移

（単位：件，％）

		2011年度					2012年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
保険種類別	自動車	454 (70.2)	413 (72.3)	443 (75.1)	462 (79.9)	1,772 (74.3)	446 (78.5)	489 (77.5)			935 (78.0)
	火災	120 (18.5)	75 (13.1)	69 (11.7)	44 (7.6)	308 (12.9)	36 (6.3)	54 (8.6)			90 (7.5)
	傷害	26 (4.0)	51 (8.9)	37 (6.3)	35 (6.1)	149 (6.2)	42 (7.4)	51 (8.1)			93 (7.8)
	新種・海上	44 (6.8)	28 (4.9)	40 (6.8)	30 (5.2)	142 (6.0)	41 (7.2)	32 (5.1)			73 (6.1)
	その他	3 (0.5)	4 (0.7)	1 (0.2)	7 (1.2)	15 (0.6)	3 (0.5)	5 (0.8)			8 (0.7)
	合計	647	571	590	578	2,386	568	631			1,199
苦情局面別	契約募集	31 (4.8)	41 (7.2)	28 (4.8)	21 (3.6)	121 (5.1)	34 (6.1)	33 (5.3)			67 (5.6)
	契約管理	57 (8.9)	48 (8.4)	50 (8.5)	46 (8.0)	201 (8.5)	45 (8.0)	53 (8.4)			98 (8.2)
	保険金支払	528 (82.4)	449 (78.9)	501 (85.2)	504 (87.2)	1,982 (83.4)	466 (83.1)	534 (85.0)			1,000 (84.1)
	その他	25 (3.9)	31 (5.4)	9 (1.5)	7 (1.2)	72 (3.0)	16 (2.9)	8 (1.3)			24 (2.0)
	合計	641	569	588	578	2,376	561	628			1,189
申出内容別	契約引受	27 (3.4)	33 (4.8)	20 (2.8)	16 (2.2)	96 (3.3)	24 (4.0)	25 (3.6)			49 (3.8)
	接客態度	98 (12.4)	86 (12.6)	77 (10.7)	92 (12.7)	353 (12.1)	44 (7.4)	73 (10.7)			117 (9.2)
	手続遅延等	104 (13.1)	94 (13.7)	99 (13.7)	96 (13.3)	393 (13.4)	53 (8.9)	71 (10.4)			124 (9.7)
	説明不足等	89 (11.2)	64 (9.4)	62 (8.6)	61 (8.4)	276 (9.4)	50 (8.4)	54 (7.9)			104 (8.1)
	不適正手続	57 (7.2)	60 (8.8)	63 (8.7)	48 (6.6)	228 (7.8)	56 (9.4)	68 (9.9)			124 (9.7)
	提示内容	199 (25.1)	187 (27.3)	202 (28.0)	224 (30.9)	812 (27.8)	182 (30.7)	179 (26.1)			361 (28.2)
	支払可否	118 (14.9)	61 (8.9)	121 (16.8)	102 (14.1)	402 (13.8)	76 (12.8)	103 (15.0)			179 (14.0)
	保険金関連	94 (11.9)	91 (13.3)	70 (9.7)	79 (10.9)	334 (11.4)	96 (16.2)	105 (15.3)			201 (15.7)
	その他	7 (0.9)	8 (1.2)	7 (1.0)	6 (0.8)	28 (1.0)	12 (2.0)	7 (1.0)			19 (1.5)
	合計	793	684	721	724	2,922	593	685			1,278

〈2012年11月15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） かっこ内の数値は、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，％）

		2011年度					2012年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
終了事由別	不開始	(0.0)	1 (0.2)	2 (0.3)	3 (0.7)	6 (0.3)	1 (0.2)	4 (0.8)			5 (0.5)
	解決	452 (84.2)	494 (81.1)	453 (78.2)	313 (74.3)	1,712 (79.8)	505 (83.2)	383 (79.0)			888 (81.3)
	移行	50 (9.3)	53 (8.7)	56 (9.7)	60 (14.3)	219 (10.2)	67 (11.0)	55 (11.3)			122 (11.2)
	不応諾	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)			0 (0.0)
	不調	29 (5.4)	54 (8.9)	56 (9.7)	40 (9.5)	179 (8.3)	33 (5.4)	35 (7.2)			68 (6.2)
	その他	6 (1.1)	7 (1.1)	12 (2.1)	5 (1.2)	30 (1.4)	1 (0.2)	8 (1.6)			9 (0.8)
	移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)			0 (0.0)
	合計	537	609	579	421	2,146	607	485			1,092
所要期間別	1か月未満	159 (29.6)	166 (27.3)	157 (27.1)	83 (19.7)	565 (26.3)	90 (14.8)	115 (23.7)			205 (18.8)
	3か月未満	229 (42.6)	232 (38.1)	220 (38.0)	174 (41.3)	855 (39.8)	206 (33.9)	178 (36.7)			384 (35.2)
	6か月未満	116 (21.6)	137 (22.5)	113 (19.5)	92 (21.9)	458 (21.3)	155 (25.5)	92 (19.0)			247 (22.6)
	6か月以上	33 (6.1)	74 (12.2)	89 (15.4)	72 (17.1)	268 (12.5)	156 (25.7)	100 (20.6)			256 (23.4)
	合計	537	609	579	421	2,146	607	485			1,092
手続方法別	電話	529 (98.5)	603 (99.0)	574 (99.1)	416 (98.8)	2,122 (98.9)	599 (98.7)	474 (97.7)			1,073 (98.3)
	文書（郵便）	5 (0.9)	4 (0.7)	3 (0.5)	1 (0.2)	13 (0.6)	5 (0.8)	6 (1.2)			11 (1.0)
	来訪	3 (0.6)	2 (0.3)	2 (0.3)	4 (1.0)	11 (0.5)	3 (0.5)	5 (1.0)			8 (0.7)
	合計	537	609	579	421	2,146	607	485			1,092

〈2012年11月15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） かっこ内の数値は、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。

［参考1］ 当四半期における都道府県別の受付状況（保険種類別／苦情局面別）

（単位：件）

	保険種類別						苦情局面別				
	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	15	4	4	1		24	2	1	21		24
青森県	4	1			1	6		1	4	1	6
岩手県	1	1		1		3			3		3
宮城県	11	1	3			15	1		14		15
秋田県	1	1				2	1	1			2
山形県	2	1				3		1	2		3
福島県	11		1			12		1	11		12
茨城県	14	2				16	1	1	14		16
栃木県	5		1	1		7			7		7
群馬県	7					7			7		7
埼玉県	30	3	4	2		39	3	3	32	1	39
千葉県	30	2	4	1		37	3	3	30	1	37
東京都	50	6	6	5	1	68	1	5	59	2	67
神奈川県	44	3	4	2		53	2	6	44	1	53
新潟県	5					5			5		5
富山県	2	1				3		1	2		3
石川県	3				1	4		1	3		4
福井県	3					3			3		3
山梨県	5					5		2	3		5
長野県	6					6			6		6
岐阜県	7	1				8			8		8
静岡県	12	1	1			14	2	1	11		14
愛知県	33	4	3	4	1	45	3	5	36	1	45
三重県	12					12			12		12
滋賀県	9	2	1			12	1		11		12
京都府	12	1	1			14			13	1	14
大阪府	52	8	2	3		65	3	9	53		65
兵庫県	27	3	5	3		38	1	2	35		38
奈良県	11	1	1	1		14	3	1	10		14
和歌山県	2			1		3			3		3
鳥取県	1					1			1		1
島根県		1				1	1				1
岡山県	7		1			8			8		8
広島県	8	1	1			10	1		9		10
山口県	2		1			3			3		3
徳島県						0					0
香川県	1	1				2		1	1		2
愛媛県	3			1		4		1	3		4
高知県				1		1			1		1
福岡県	15	4	5	4		28		4	23		27
佐賀県	2					2			2		2
長崎県	1					1			1		1
熊本県	7		1			8	2		6		8
大分県	3					3			3		3
宮崎県	5			1		6		1	5		6
鹿児島県	5				1	6	2	1	2		5
沖縄県	3		1			4			4		4
その他						0					0
合計	489	54	51	32	5	631	33	53	534	8	628

<2012年11月15日集計>

（注1） 苦情を申し出た顧客の居住地に基づき、都道府県別に計上した。
（注2） 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
（注3） 苦情局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
（注4） 保険種類別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

［参考2］当四半期における都道府県別の受付状況（申出内容別／個人法人別）

（単位：件）

	申出内容別										個人法人別		
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適正手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他	合計	個人	法人	合計
北海道	1	5	2	3	2	4	7	1		25	21	3	24
青森県			2			1		2	1	6	5	1	6
岩手県						1	1	1		3	2	1	3
宮城県	1	1	1	1		4	2	5		15	15		15
秋田県				1	1					2	1	1	2
山形県	1							2		3	3		3
福島県		2				1	2	6	1	12	12		12
茨城県	1	1	6	2		3	2	6		21	15	1	16
栃木県		2	1		1	5				9	7		7
群馬県				1		4	1	1		7	7		7
埼玉県	2	8	2	4	8	9	5	6		44	36	3	39
千葉県	3	2	6	6	7	15	2	4		45	33	4	37
東京都		13	12	5	6	26	10	7		79	60	7	67
神奈川県	1	6	6	5	6	16	9	9	2	60	48	5	53
新潟県		1	2			4				7	5		5
富山県			1		1		1			3	3		3
石川県		1			1	1	1			4	4		4
福井県		1		1		1	1			4	3		3
山梨県	1		2	1	1	2				7	4	1	5
長野県		3					1	2		6	4	2	6
岐阜県		1	1	1		2	2	1		8	7	1	8
静岡県	1	2	2		2	3	4	3		17	14		14
愛知県		7	4	5	5	11	8	6	1	47	43	2	45
三重県		2	1	2	2	1	1	4		13	12		12
滋賀県		1	2	2	1	3	1	2		12	12		12
京都府		1	3		2	2	4	2		14	13	1	14
大阪府	6	4	7	6	3	15	14	12		67	61	4	65
兵庫県	1	5	2		5	9	9	7	2	40	35	3	38
奈良県	2	1		2	1	4	3	1		14	14		14
和歌山県								3		3	3		3
鳥取県						1				1	1		1
島根県					1					1	1		1
岡山県					2	3	1	2		8	8		8
広島県			1	1	1	3	1	3		10	9	1	10
山口県						3				3	3		3
徳島県										0			0
香川県					1		1			2	2		2
愛媛県			1		1	1		1		4	3	1	4
高知県							1			1		1	1
福岡県	2	1	1	3	4	9	4	3		27	26	1	27
佐賀県						1	1			2	2		2
長崎県						1				1	1		1
熊本県	1		1		1	3	2			8	8		8
大分県					1	1		1		3	3		3
宮崎県	1	1	1		1	2		1		7	6		6
鹿児島県		1	1	2		2				6	5		5
沖縄県						2	1	1		4	4		4
その他										0			0
合計	25	73	71	54	68	179	103	105	7	685	584	44	628

〈2012年11月15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 立て替えている通院交通費を速やかに支払ってもらいたい ［自動車保険／被害者からの申出］

歩行中に自動車に衝突されて負傷し、救急車で病院に搬送されて治療を受けた。
事故の翌日、相手方保険会社から電話があり、同意書や交通費明細などの書類を提出するよう求められて当該書類を提出したが、1週間程度経過しても何の連絡もない。
このため、保険会社に連絡して立て替えている通院交通費の支払を督促したところ、担当者は言い訳がましいことを言い、支払を約束してくれない。当方は無職で生活に困っているので、速やかに支払手続を進めてもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社は、加害者（契約者）から送付された保険金請求書類に不足があったために支払手続を進められずにいたが、申出人から連絡を受けるまで加害者（契約者）に対して不足書類の提出を要請しておらず、早期の支払手続を期待していた申出人にとっては担当者の対応が不信に感じられ、苦情の申出となったもの。

不足していた書類の到着を確認した後、保険会社から申出人に連絡して支払日を案内するとともに、速やかに支払手続を完了し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

事故受付の段階で被害者に立替金があることが明らかな場合には、事案の特性に応じて加害者（契約者）から早期に保険金請求書類を取り付ける等の対応を行うよう、担当者を指導した。

② 事故対応できない理由を説明してくれない ［自動車保険／被害者からの申出］

妻が運転中に追突事故に遭った。
事故の翌日、相手方保険会社の担当者から連絡があり、「自動車を修理工場に入庫して着工してください」とのことだったが、その後、担当者に修理見積書を送付すると、今度は「半月ほど待ってもらいたい」と言う。
このような対応について保険会社の本社（相談室）に苦情を申し出たが、対応の責任者は「契約上の問題で現在確認中です」と言うのみで事情をきちんと説明してくれない。

<経過・対応結果>

保険会社は、加害者（契約者）の契約について保険料の入金が確認できない状況であったため、申出人への事故対応を保留していたものだった。

保険会社から申出人に連絡し、加害者（契約者）が保険解約を含めて検討中であるため、その確認が取れるまで保険会社として対応保留とせざるを得ない事情を説明し、了解を得た。その後、申出人が対応を弁護士に委任したことを契機に、加害者（契約者）は保険を使用する方針となった。

<保険会社における再発防止の取り組み>

保険金の支払可否が確定していない事案については、より慎重な対応が必要となることについて担当者を指導するとともに、本件事例をサービスセンター内で情報共有した。

③ 勝手に継続された契約を取り消してもらいたい ［自動車保険／契約者からの申出］

ディーラー（代理店）で自動車を購入した際、併せて車両入替手続を依頼した。
その後、当該契約が満期を迎えたため他社で契約手続を行ったところ、元の契約が勝手に継続されており、新たな契約と重複することとなった。
このため、ディーラー（代理店）に連絡して元の契約の継続を取り消すよう依頼したところ、担当者は「車両入替手続の際、同時に契約更改申込みが行われているため、契約は取消できない」と言うが、当方はそのような手続を行った覚えはない。
このことについて保険会社の本社（相談室）に苦情を申し出たが、解約手続を案内されるだけで当方が希望する対応をしてもらえない。契約更改申込みが含まれていることについてディーラー（代理店）から説明を受けておらず、当方に契約継続の意思はなかったのだから、契約を取り消してもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社は、申出人に更改手続を事前案内していたとする代理店の説明および更改申込書に申出人自身の署名等があること等を踏まえ、当初、申出人に契約取消ではなく解約手続を案内していた。

その後、保険会社において対応を検討した結果、申出人があえて重複して契約を行う必要はなく、ディーラー（代理店）からの手続案内が申出人に理解される程度に十分なものでなかったために契約錯誤があったと考えられることから、申出人の意向に沿って契約取消に応じることとし、必要な手続を完了して了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

郵送による契約手続に際しては、手続書類を送付する前後に各書類について丁寧に説明を行い、契約者の意向を確実に確認するよう代理店を指導するとともに、営業店に所属する他の代理店に対しても研修を実施して徹底を図った。

④ 花壇の損害が補償されないことについて説明を求める ［火災保険／契約者からの申出］

所有しているアパートの敷地内にある花壇のブロックが、自動車の当て逃げ事故により損傷した。
加害者が見つからないため、火災保険で補償を受けようと思い保険会社に事故報告したところ、担当者は「花壇は補償の対象外なので保険金は支払えない」と言う。
契約時に代理店は実際に物件を確認しているほか、昨年、花壇を拡張工事した際にも代理店にその旨を通知しており、どうして補償の対象となっていないのか。
代理店からは対応放置されており信用できないので、保険会社としてきちんと対応してもらいたい。

<経過・対応結果>

損傷のあったブロックは1～2段積みであることから、保険会社は、当該ブロックは本件保険契約において補償対象となる塀には当たらず、保険金支払の対象外である旨を申出人に回答したものだった。

また、代理店は、申出人から花壇拡張の連絡を受けていたにも関わらず、申出人に、現在の契約（住宅総合保険）では補償対象とはならず、別の火災保険に加入する必要があることを案内していなかった。

保険会社から申出人に連絡し、代理店の対応不備を謝罪した上で、申出人の意向に沿って当該契約の解約手続を行い、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

契約者から新たな情報の提供を受けた場合には、契約者に対して現在の契約内容を案内して補償内容に過不足がないか等の確認を励行するよう代理店を指導した。また、特に長期の契約に関しては書面（ダイレクトメール）だけでなく、対面での接点を持つことにより情報更新に努めるよう注意喚起した。

⑤ 補償対象外との判断は納得がいかないので再検討を求める ［火災保険／契約者からの申出］

台風の後、自宅天井から雨漏りをするようになったため、修理業者に依頼して仮復旧工事をした。
このことについて、修理業者からのアドバイスもあり保険会社に火災保険金請求を行ったところ、鑑定人による損害調査が行われた後に保険会社から連絡があり、「台風による損害とは認められないので補償できない」と言う。
修理業者からは、台風による瓦のズレが原因であるとして30万円程度の見積提示を受けているにもかかわらず、補償されないのでは火災保険を契約している意味がないので、再検討してもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社は、鑑定人による立会調査の結果、台風や暴風雨等が原因と特定できる損害は認められず、仮に不確定な損害箇所を風災による損害と認定した場合でも損害額が20万円を超えないため補償対象とならない旨を申出人に説明していたが、申出人としては修理業者の見積と保険会社の見解とが食い違っていたため、納得がいかずに苦情の申出となったもの。

申出人の意向を踏まえ、改めて鑑定人による立会調査を実施した上、風災と考えられる損害箇所の認定内容について保険会社から申出人に丁寧に説明し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

保険金の支払に関する説明について、特に支払対象外となる場合には、契約者がその理由を十分に理解できる程度に分かりやすく丁寧な説明を行うよう、担当者を指導した。

⑥ 保険金が削減払いされることについて事前に説明を受けていない ［傷害保険／契約者からの申出］

息子が足を骨折して手術をしたため、家族傷害保険に基づく補償を受けるため保険会社に連絡した。
後日、保険会社から連絡があり、「医療調査を行うので支払手続まで時間がかかる」と言われ、さらに「既往症（骨形成不全症）があるため削減払いになる」とのことだった。
これまで数回保険金を請求したことがあったが、いずれも請求額が10万円未満であったので、診断書を提出しなくても満額の支払が受けられた。
契約時には担当者に過去の保険金請求も伝えて「問題ない」との回答があったほか、パンフレットにも削減払いについての記載はなく担当者からも説明は受けていない。また、このことについて保険会社に苦情を申し出ても、「保険約款に書いてある」としか回答してもらえず、保険会社の対応に不満である。

<経過・対応結果>

保険会社の担当者は、申出人に対し、医師の診断結果を踏まえ、申出人の息子には「他の身体の障害または疾病の影響」があることから割合的認定を行い、保険約款に基づき削減払いとなることを説明していたが、申出人はパンフレットに当該説明がないことから納得がいかず、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、担当者の説明が申出人にとって納得できる程度に十分なものでなかったことを謝罪するとともに、改めて保険約款の該当箇所等の資料を送付して保険金支払内容および根拠を丁寧に説明し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

損害の認定基準や必要書類の提出根拠等について、契約者に理解されるような丁寧な説明を行うよう、また、苦情の申し出があった場合には申立人の立場に立ち、親身に対応するよう、担当者を指導した。

3. 紛争解決手続の実施状況

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

(1) 受付件数の推移

（単位：件，％）

		2011年度					2012年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度累計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度累計
保険種類別	自動車	43 (55.1)	51 (57.3)	49 (51.6)	54 (55.1)	197 (54.7)	70 (61.9)	61 (62.2)			131 (62.1)
	火災	16 (20.5)	23 (25.8)	30 (31.6)	22 (22.4)	91 (25.3)	21 (18.6)	15 (15.3)			36 (17.1)
	傷害	8 (10.3)	6 (6.7)	9 (9.5)	11 (11.2)	34 (9.4)	14 (12.4)	18 (18.4)			32 (15.2)
	新種・海上	10 (12.8)	5 (5.6)	6 (6.3)	9 (9.2)	30 (8.3)	7 (6.2)	3 (3.1)			10 (4.7)
	その他	1 (1.3)	4 (4.5)	1 (1.1)	2 (2.0)	8 (2.2)	1 (0.9)	1 (1.0)			2 (0.9)
	合計	78	89	95	98	360	113	98			211
手続区分別	一般（東京）	40 (51.3)	50 (56.2)	46 (48.4)	50 (51.0)	186 (51.7)	53 (46.9)	47 (48.0)			100 (47.4)
	一般（大阪）	25 (32.1)	30 (33.7)	41 (43.2)	36 (36.7)	132 (36.7)	43 (38.1)	37 (37.8)			80 (37.9)
	交通賠責	13 (16.7)	9 (10.1)	8 (8.4)	12 (12.2)	42 (11.7)	17 (15.0)	14 (14.3)			31 (14.7)
	合計	78	89	95	98	360	113	98			211
紛争局面別	契約募集	7 (9.0)	4 (4.5)	7 (7.4)	4 (4.1)	22 (6.1)	1 (0.9)	3 (3.1)			4 (1.9)
	契約管理	2 (2.6)	8 (9.0)	12 (12.6)	4 (4.1)	26 (7.2)	2 (1.8)	5 (5.1)			7 (3.3)
	保険金支払	66 (84.6)	68 (76.4)	74 (77.9)	86 (87.8)	294 (81.7)	102 (90.3)	85 (86.7)			187 (88.6)
	その他	3 (3.8)	9 (10.1)	2 (2.1)	4 (4.1)	18 (5.0)	8 (7.1)	5 (5.1)			13 (6.2)
	合計	78	89	95	98	360	113	98			211

〈2012年11月15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） かっこ内の数値は、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，％）

		2011年度					2012年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
終了事由別	成立 和解	4 (6.6)	7 (8.0)	11 (13.4)	8 (11.6)	30 (10.0)	14 (13.2)	12 (11.7)			26 (12.4)
	成立 特別調停	8 (13.1)	12 (13.8)	15 (18.3)	15 (21.7)	50 (16.7)	21 (19.8)	8 (7.8)			29 (13.9)
	見込みなし	46 (75.4)	61 (70.1)	44 (53.7)	40 (58.0)	191 (63.9)	64 (60.4)	75 (72.8)			139 (66.5)
	双方の離脱	(0.0)	(0.0)	2 (2.4)	2 (2.9)	4 (1.3)	(0.0)	(0.0)			0 (0.0)
	一方の離脱	1 (1.6)	5 (5.7)	8 (9.8)	4 (5.8)	18 (6.0)	7 (6.6)	7 (6.8)			14 (6.7)
	その他	2 (3.3)	2 (2.3)	2 (2.4)	(0.0)	6 (2.0)	(0.0)	1 (1.0)			1 (0.5)
	不応諾	(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)
	合計	61	87	82	69	299	106	103			209
所要期間別	1か月未満	1 (1.6)	2 (2.3)	1 (1.2)	(0.0)	4 (1.3)	1 (0.9)	1 (1.0)			2 (1.0)
	3か月未満	14 (23.0)	29 (33.3)	23 (28.0)	21 (30.4)	87 (29.1)	26 (24.5)	35 (34.0)			61 (29.2)
	6か月未満	39 (63.9)	50 (57.5)	43 (52.4)	32 (46.4)	164 (54.8)	53 (50.0)	51 (49.5)			104 (49.8)
	1年未満	7 (11.5)	6 (6.9)	15 (18.3)	13 (18.8)	41 (13.7)	26 (24.5)	16 (15.5)			42 (20.1)
	2年未満	(0.0)	(0.0)	(0.0)	3 (4.3)	3 (1.0)	(0.0)	(0.0)			0 (0.0)
	2年以上	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)			0 (0.0)
	合計	61	87	82	69	299	106	103			209
所要回数別	2回以内	24 (39.3)	48 (55.2)	32 (39.0)	36 (52.2)	140 (46.8)	56 (52.8)	67 (65.0)			123 (58.9)
	4回以内	30 (49.2)	35 (40.2)	42 (51.2)	24 (34.8)	131 (43.8)	37 (34.9)	29 (28.2)			66 (31.6)
	5回～10回	7 (11.5)	4 (4.6)	8 (9.8)	9 (13.0)	28 (9.4)	13 (12.3)	7 (6.8)			20 (9.6)
	11回以上	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)			0 (0.0)
	合計	61	87	82	69	299	106	103			209

〈2012年11月15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） かっこ内の数値は、各分類（終了事由別・所要期間別・所要回数別）中に占める構成割合である。

(3) 紛争の事例 （当四半期における手続終了事案）

【自動車保険－1】［契約の管理・保全］

申立人は、自動車保険の更改に先立ち、A保険会社の代理店に対し、割引等級を継承する前提でB保険会社と契約している自動車保険（法人契約）をA保険会社の自動車保険（個人契約）に切り替えることの可否を照会したところ、「可能」との返答であったことから、A保険会社の自動車保険（個人契約）に加入した。ところが後に本保険契約は割引等級継承ができないことが判明し、保険会社から追加の保険料の支払を求められたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①法人契約の等級を個人契約に引き継ぐための条件を満たしていないこと、②当該自動車は使用実態から個人所有であり、従来のように法人契約として継続することはできないこと等から、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①本保険契約は割引等級継承することはできず、割引等級の是正が必要であること、②申立人は代理店の不適切な説明を受けなければ、従来同様法人契約を継続できた可能性が高いことから、申立人には一定の損害が生じたと考えるべきであること等を確認した。

このため、①申立人および保険会社は本件保険契約に適用される割引等級を保険期間の始期に遡って是正することを相互に確認すること、②申立人は保険会社に対して割引等級是正にかかる追加保険料を支払うべきこと、③保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案（特別調停案）を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－2】［契約の管理・保全］

申立人は、所有する大型貨物自動車が事故で大破したものの、代理店に相談して補償内容を変更して自動車保険を継続したが、当該自動車の修理に1年以上要したため、修理中に使用できない期間の保険料の返還等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

申立人は、事故で大破した自動車の修理期間中は、運行能力を失っていたにもかかわらず、自動車保険契約が継続されていることについて、運行不能期間は保険契約が解除されたものとして扱われるべきであるため、保険料を返還すべき旨を主張した。

保険会社は、申立人から「解約を行わずに保険料を低額にして契約を存続させたい」との申出があったため、車両入替の可能性等を考慮して契約を継続させたものであって、保険契約の解約を勧める義務はないことから、申立人の主張には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等および意見聴取に基づき検討した結果、被保険自動車が大破し、運行能力を失っていた点について、代理店は速やかに把握していたと推定され、契約を解約しなかった理由は明らかではないものの、①調査をすれば明らかに車両入替ができる状況でないこと、②翌年度に割増保険料を徴収してまで保険契約を更改していること等を考慮すると、代理店が適切な対応をしたとはいいがたいこと、しかしながら一方で、申立人は十数台の自動車で事業を行っており、保険手続を代理店に一任していたことに落ち度がなかったとはいえないこと等を確認した。

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

【自動車保険－3】［契約の管理・保全］

申立人は、インターネットで前契約の等級を継承する内容で契約を締結したが、その後、保険会社から前契約の記名被保険者が法人名義であり、前契約の等級の引き継ぎはできず、本保険契約は新規契約となるとして、等級訂正に伴う追加保険料の支払を求められ、それに応じたものの上記の契約変更には納得ができないため、保険会社に本保険契約の等級および補償内容を前契約と同内容とすることを求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①法人から個人への等級継承を行うことは制度上できないこと、②申立人は前契約において、実態上の記名被保険者が法人から個人に変更された際、契約上の記名被保険者についても変更すべきであったにも関わらずそれを怠っていたため、前契約の等級を保護すべき利益があるとは言えないこと、③契約の申込画面では、記名被保険者が同一であることの確認や、等級情報交換制度の説明、申込に誤りがある場合の連絡時期に関する注意事項を複数回に亘って記載しており、申立人も確認・同意していることから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①記名被保険者について申立人が本契約締結の際に申告した名義が、前契約の名義と異なっていることについては申立人に大きな不注意があったと認められること、②本契約は、前契約と記名被保険者が異なるため、ノンフリート等級制度上、等級継承が認められないこと、③等級制度の前提条件が広く消費者に知られている事柄であるとは言いがたいことを勘案し、保険会社は等級継承ができない場合を分かりやすく説明することが望ましく、本件紛争は明確な説明がなされていれば回避することができたこと、④保険会社は、申込に誤りがある場合の連絡の時期を誤って説明している事実が認められ、申立人に誤解・不信を与えたこと等を確認した。

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

【自動車保険－4】［保険金の支払］

申立人は、保有している自動車が盗難事故に遭ったため、保険会社に対し自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、当該自動車はイモビライザーが搭載されている車種であることや、事故状況に不自然な点があるとして、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てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件に関して損害調査を行った結果、申立人が本件自動車を駐車した外形的事実および申立人以外の第三者によって、本件自動車が持ち去られた外形的事実がいずれも合理的な疑いを超える程度まで立証されたとは認められないことから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生の有無等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争当事者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－5】［保険金の支払］

申立人は、事故により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払いを請求したところ、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時速40㎞で走行し舗装道路から外れた時点でブレーキを踏んだ場合、報告されている事故状況のようになるとは考えにくいこと、②事故現場は申立人の配偶者がよく通行し慣れた道であるにもかかわらず、カーブの状況を誤解していたとの説明が不自然であること、③路外に出る際のハンドル操作が不自然であることから、「偶然な事故」とは認められないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故状況に関する事実認定が必要であるところ、当事者の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－6】［保険金の支払］

申立人は、保険会社から交通事故による保険金支払について連絡があったため、保険金を請求したところ、保険会社は、申立人は既に加害者から賠償金を受け取っており、示談も成立していることが判明したとして、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、申立人が加害者との間で保険会社に了解なく示談をしたことは、請求権の保全義務違反であり、示談が任意に撤回されるか、または裁判で無効が確認されない限り、保険金支払に応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、示談自体に問題となる余地がないかということについて判断が必要となるところ、示談契約の効力については、当事者双方の互譲による解決を図る当審査会での判断は困難であり、最終的には裁判所において判断されるべき事項であると考えられることから、紛争解決手続によっては当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－7】［保険金の支払］

申立人は、自動車を運転中に対向車とすれ違いざまに接触する事故を起こし、自動車を修理したものの、直後にブレーキ等に不具合があったため、改めて保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、申立人が主張するブレーキ等の不具合は、本件事故の態様や自動車の損傷状況から判断して本件事故が原因であるとはいえないことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、当該不具合が本件事故によって発生したものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－8】［保険金の支払］

> 申立人は、車上荒らしの被害に遭ったため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①事故調査結果を踏まえて、保険金の支払対象となる事故が発生事実の立証がなされていないこと、②損傷状況、発生場所、警察への届出状況、保険金請求に伴う申立人の金銭的享受の可能性、その他調査過程での説明の変遷等不自然な点が多いことから、盗難やいたずらによる損害であることの外形的な事実を合理的な疑いをこえる程度まで立証されているとは言えないため、保険金の支払には応じられないと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生の有無等に関する事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、双方の主張には大きな乖離があるとともに、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によって和解が成立する見込みはないとして業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－9】［保険金の支払］

> 申出人は、自動車事故による傷害に関して、人身傷害保険の後遺障害保険金が支払われるとの説明があったため、治療費の打ち切りに承諾し、後遺障害の認定および後遺障害保険金を請求したところ、後遺障害は非該当と判断され、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人の残存症状について、医療照会の結果、画像上に外傷性の異常所見が見当たらないこと、②受傷直後から症状固定日に至るまでの症状や治療経過等より、将来においても回復が困難と見込まれる傷害とは捕らえ難いことから、人身傷害保険における後遺障害に該当しないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の残存症状が人身傷害保険における後遺障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、本紛争解決手続で後遺障害該当の可否を判断することは著しく困難であり、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－10】［保険金の支払］

> 申立人は、子供のために新しく購入した自動車を運転していたところ、誤ってブロック塀に衝突させ自動車が全損となったため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は、申立人が加入しているエコノミー車両保険は他車との衝突等による損害を補償するものであり、本件事故による自動車の損害は補償対象ではないとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

申立人は、既に加入している自動車保険の補償対象を、従来から保有している自動車から新しく購入した自動車に変更するよう、車両入替を希望していることを説明しようとしたが、代理店は十分に聞こうとせず、セカンドカー割引を活用して新規に自動車保険に加入することを強く勧めたことから、やむなくこれに従った旨を主張した。

保険会社は、①本件契約の経緯について、代理店は一般車両保険を説明した後、エコノミー車両保険の保険料等を提示し、それを受けて申立人は、本件契約がエコノミー車両保険であることが明示されている申込書に自ら署名して契約を締結していることから、申立人は車両保険の補償内容を認識していたこと、②代理店は、申立人から車両入替を希望する旨の話を聞いていないこと、さらに申立人の話を十分に聞こうとしなかったという事実も認められず、契約手続は円滑に完了していることから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①代理店は、顧客の利益の観点から、新規に自動車を取得した申立人に対して、車両入替を勧めるべきであったと考えられること、②保険会社が、本件事故後、申立人との交渉の中で、車両入替を行い、差額の保険料を返還することを認めた経緯があり、代理店が申立人の希望を十分に汲み取ることができなかったために本件紛争に至ったことは否定し得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て一定の和解金を支払うべき旨を内容とする和解案（特別調停案）を提示して受諾を勧告したが、その後、保険会社において和解案の内容をふまえ申立人に提案した結果、本紛争の当事者間に業務規程第38条第2項第4号に規定するところの紛争解決委員が提示した和解案によらない和解が成立したことを確認した。よって、本紛争に関しては、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、同規程第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、センターラインを超えて走行してきた対向車を避けようとしたところ、路外のブロック塀と衝突し、当該自動車が全損となったため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、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事故現場の車線幅は、当該自動車が危険を感じて路外に逸脱して衝突しなければならないほど狭くないこと、②当該自動車は全損であるにも関わらず、申立人および同乗者はケガを負っていないこと、③本件事故にかかる調査の過程で、申立人に対し携帯電話の通話記録の開示を求めたものの、申立人はこれを拒否し、調査に非協力的であったこと等から、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が「偶然な事故」に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－12】［保険金の支払］

申立人は、店舗の駐車場に駐車していた自動車についていたずら被害に遭ったため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人が申告する事故発生時刻には、当該駐車場付近を多くの客が通行していたにも関わらず、目撃情報がないこと、②当該自動車の損傷は執拗な行為によるものであり、相当数の客が出入りする状況下においてそのような傷をつける行為に及ぶ者が存在するとは考えられないこと、③本件事故当日に当該自動車を使用した経緯について、申立人の説明には不自然な点があること等から、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、いたずら事故の発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間における当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－13】［保険金の支払］

申立人は、自動車が盗難事故に遭い、その後、水没した状態で発見されたため、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、保険会社は不自然な事故であるなどとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、損害調査の結果、①盗難については、その発生事実が極めて不明確であること、②水没については、盗難日時に当該車両を持ち去ったものまたはその占有継承者による当該車両の占有処分の一過程にすぎないと考えられること、③本件盗難の外形的事実が確認できないことから、いずれの場合も保険金の支払対象ではないため、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本紛争の解決を図るためには申立人が主張する自動車の盗難事故の発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者双方の主張は大きく対立しており、また当事者双方から提出された資料等からその主張のいずれが真実であるかについての事実認定に関する判断は困難であること、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－14】［保険金の支払］

申立人は、自動車へのいたずら事故に関して警察にも届出をしており、アジャスター（保険の補償対象となる事故の損害調査業務（自動車の物損事故による損害額や事故の原因・状況などの調査）を行う者）も修理工場に着工の指示をしていることから、自動車保険に基づいて車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は事故状況に不自然な点があるなどとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、調査結果を踏まえ、自宅駐車場内において被害にあった場合、外部の駐車場において被害にあった場合のいずれにおいても不審点があり、本件には重大かつ多数の疑問があるとして、「偶然の事故」とは言えず保険対象とはならないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自動車に生じた損害が偶然な事故により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が真っ向から対立しているほか、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないとして、業務規程第39

条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－15】［保険金の支払］

申立人は、相手方は配偶者ではなく、第三者であるので、日常生活弁護士費用担保特約に基づき、自宅から便器等が盗難された事故について弁護士費用の支払を求めたところ、保険会社は約款上、配偶者が賠償義務者に該当す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、本件盗難には申立人の配偶者の関与が認められ、被保険者である配偶者が賠償義務者になり、日常生活弁護士費用担保特約第9条第1項第2号（被保険者の配偶者が賠償義務者であるときは、保険金を支払わないとする規定）の適用となるため、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、当事者双方の主張の乖離が大きく和解成立の見込みがないことから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－16】［保険金の支払］

申立人は、相手方は配偶者ではなく、第三者であるので、日常生活弁護士費用担保特約に基づき配偶者の不貞に関する弁護士費用の支払を求めたところ、保険会社は約款上、配偶者が賠償義務者に該当するとして保険金の支払を拒否されたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、配偶者は不貞による損害賠償義務者となり、日常事故弁護士費用等補償特約第9条第1項第2号（被保険者の配偶者が賠償義務者であるときは、保険金を支払わないとする規定）に該当するため、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、配偶者の不貞とパーソナルディスオーダー（人格障害）の罹患との間に因果関係があることが前提となるが、この点についての両者の主張の乖離が大きく事実認定が困難であること、また、仮に不貞関係が上記傷病の原因になったとしても、保険会社は、配偶者は不貞による損害賠償義務者となり、日常事故弁護士費用等補償特約第9条第1項第2号（被保険者の配偶者が賠償義務者であるときは、保険金を支払わないとする規定）に該当すると主張していることから、当事者双方の主張の乖離が大きく和解成立の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－17】［保険金の支払］

申立人は、追突事故による通院に関して自動車保険に基づき搭乗者傷害保険金の支払を請求したところ、契約更改時には何の説明もなく、変更を希望しなかったにもかかわらず、保険金の支払方法について従来の日数払いから部位・症状別払いの契約になっていることが判明したため、従来どおり通院日数に応じた搭乗者傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は、これに応じなかったことから、紛争解決の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①契約の募集に先立ち、次年度契約の更改案内に加え、新商品の案内、重要事項説明書を郵送し、申立人に提供したうえで代理店の募集人が面談で説明したことを確認しており、募集行為に法令等に違反する点はないこと、②更改契約締結時から保険金支払をするまで、書面ならびに電話で補償内容を少なくとも7回案内しており、この間補償内容について、申立人から問い合わせもなかったことから、補償内容が「一切の説明なくして変更された」とする申立人の主張を認める合理的理由はないとして、部位・症状別払いに従った保険金の支払が妥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、保険契約締結時における説明については、当事者双方の主張が対立し、一致点は見出しがたく、当該事実についてその判断を行うことは困難と言わざるを得ないものの、①申立人は、本件保険契約以前から保険会社と自動車保険を締結し、本件保険契約に至るまでの搭乗者傷害保険の補償内容が、日数払いから部位・症状別払いに変更があっても契約を更改していること、②その場合、保険会社から送付される保険証券によって、複数回、補償内容の相違を指摘できる機会があったこと、③この間の事情について、申立人からの合理的な反論はなく、保険会社の主張を覆すに足りる事由を見いだすことは困難であることから、申立人は本件保険契約の補償内容を認識していたと判断するのが合理的であることを確認した。

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

【自動車保険－18】［保険金の支払］

申立人は、自動車の不具合により走行不能となったため、保険会社にロードサービスの手配を依頼したところ、車両保険の契約がないとの理由で拒否された。しかし、後日契約内容を確認したところ、車両保険の契約にかかわらずロードサービスを利用できることが判明したことから、自動車の修理にかかった費用および保険料の返還を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

申立人は、本件事故について車両保険に入っていないので、保険会社に自動車を見てもらえず現場対応をしてもらえなかったと理解していること、および、ロードサービスによる応急作業の対応をしてもらえなかったので、本件保険契約の意味がないとの旨を主張した。

保険会社は、申立人から本件事故の報告を受けたが、担当は申立人の本件事故状況の報告から「エンジン周辺部品が外れて、基本的には自走困難な状態」で「応急処置ではなく修理対応が必要な可能性が高い」と認識し、本件保険契約には車両保険の付保がないため、修理費の支払が出来ないことを伝え、そのうえ2度にわたり、ロードサービスデスクへの直接連絡もしくは当該通話の転送案内を行ったが、担当者の対応については、必ずしも十分と言える説明ではなかったことは認めることを主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、 ①本件事故時におけるロードサービスの案内内容については、当事者双方の主張が対立し、一致点は見い出しがたく、当該事実についてその判断をおこなうことは困難と言わざるを得ないが、申立人は、本件保険契約による保険利益を享受していること、②本件ロードサービスは、保険会社の契約者に対する付帯サービスであり、それを受けられないことをもって、本件保険契約を意味がないとすることは相当ではないこと、③保険会社はロードサービスに関する案内が必ずしも十分な説明ではなかったことを認識しており、申立人が負担している実費相当額を負担する旨の提案をしていることを確認した。

このため、これらの事情を総合的に判断し、保険会社は、本件に関して申立人が負担している実費相当額を解決金として支払う旨を内容とする和解案（特別調停案）を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－19】［保険金の支払］

> 申立人は、事務所前に駐車していた自動車が盗難事故に遭ったため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件自動車の購入経緯や使用目的が不明確、不合理であり、本件車両が盗難にあったとされる状況が不合理であるなど、その外形的事実も申立人によって立証されていないことから、申立人以外の第三者によって、本件自動車が持ち去られた外形的事実が合理的な疑いを超える程度まで立証されていないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が申告する車両盗難事故の発生の有無等に関する事実認定が必要であるところ、この点に関する双方の主張は大きく対立しており、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－20】［保険金の支払］

> 申立人は、自宅駐車場前にて自動車を停止した際に、クリープ現象によって自動車が動いている最中に申立人の親族が降車しようとドアを開け、左足を地面につけ右足を車から出そうとした際に、自動車のステップに躓き路上に転倒し受傷したことから、保険会社に自動車保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

取下げ（一方の離脱）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、事故状況について申立人は、保険金の支払対象外となる旨を通知するまでは、首尾一貫して「自動車は停止していた」と主張していたことから、これを前提とすべきであること、よって事故状況から固有装置であるステップ等の構造が原因で発生した事故ではなく、専ら申立人側の過失に起因する事故であり、運行起因性は認められず、保険金支払には応じられないことを主張した。

手続開始後、保険会社からの書面による答弁を確認した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－21】［保険金の支払］

> 申立人は、勤務先の上司が所有する自動車を運転中に、信号待ちで停車していた前方の自動車に追突して損傷等を負わせたことから、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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、申立人との面談時に「車は一応、自由に使ってよいと言われており、週数回位使用し、運転していたのはほぼ自分であって、鍵も通常持っていた」等の供述を得たこと等を踏まえ、本件事故の有無責を慎重に検討した結果、本件自動車は「申立人が常時使用する自動車」に当たると解されることから、当該特約の支払対象外の事故に該当するため、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、当該特約の対象となるための条件である本件車両が「申立人が常時使

用する自動車」に当たるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないとして、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－22】［保険金の支払］

申立人は、自動車を駐車していた際、いたずら被害に遭い、車体に傷を付けられるとともに、車内装備であるカーナビゲーション等が盗難されたため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、事故発生状況や自動車の損傷状況、申立人の車両保険の付保動機等に関する調査結果に基づき、本件事故は、第三者による被害事故とは認められないため、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件自動車の損傷被害およびオーディオの盗難が第三者によるいたずら被害であるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないとして、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－23】［保険金の支払］

申立人は、自宅マンションの駐車場において、自動車に多数の線傷およびへこみ傷を付けられるといういたずら被害に遭ったため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件事故についての事実関係を調査した結果、本件損傷は第三者によるものとは認められないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件自動車の損傷被害が第三者によるいたずら被害であるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－24】［保険金の支払］

申立人は、2011年5月の深夜に自動車を駐車場に駐車し、飲食店で飲食をした後、本件駐車場に戻ってきたところ、当該自動車がいたずら被害に遭ったため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①自動車の損傷個所や傷の付き方において、人為的な傷ではなく、機械部品等の落下による損傷と考えても矛盾のない損傷個所があったこと、②申立人から、同年3月11日の東日本大震災によって居住マンションのタワー式駐車場が故障し本件車両を出庫できないことを理由に、本件保険契約のレンタカー費用補償特約に基づくレンタカー費用の補償請求があった経緯（保険金支払事故に該当するか確定できないことから保留中）を勘案すれば、当該自動車の損傷がいたずら事故により負ったものであるか否かについての詳細な追加調査が必要であること、③追加調査の実施を試みたところ申立人から協力を得られないため、保険金請求に応じるために必要な調査が実施できないこと等、当該自動車の損傷が東日本大震災に起因する自宅駐車場の破損・故障等による損傷ではなく、いたずら事故によるものであることを確認することは困難であり、申立人が調査に協力をしない限り、保険金請求に応じることはできない旨を主張した。

本件紛争解決を図るためには、本件自動車の損傷が、東日本震災によるものでなく、いたずら事故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、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－25】［保険金の支払］

申立人は、自動車から降りる際に転倒して指にケガを負ったことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金を請求したところ、後遺障害等級第14級として認定されたが、休業損害と後遺障害にかかる逸失利益の考え方に相違があるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は自賠責保険についての「後遺障害等級（事前認定）結果のご連絡」において、申立人の後遺障害等級が第14級第9号に該当するとの判断が示されたことを受け、傷害による損害額と第14級第9号の後遺障害による損害額を加えた額の保険金の支払を提示し、休業損害や後遺障害にかかる逸失利益についても妥当な期間分を提示している旨を主張した。

当事者双方の主張および提出された資料等を医療機関による診断書の記載にある治療経過と病状、家事に支障があると判断される期間を基礎として、総合的に検討した結果、互譲の精神による解決を図る和解の趣旨に鑑みると、保険会社が提示した保険金には、相当の合理性があり、申立人からそれを覆すだけの資料が提示されているとは判断できないことを確認した。

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

【自動車保険－26】［保険金の支払］

申立人は、自動車の部品が盗難被害に遭ったため、警察にも届出をした上で、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は、事実の認定ができないなどとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①盗難が申立人の自宅敷地内で発生していること、②盗難されたホイールの価格を確認するため立証資料の提出を申立人に求めたが、提出されていないことなどを総合的に勘案した結果、盗難発

生の事実を認定することはできないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が申告する盗難事故の発生の有無等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、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、駐車場内で自動車にいたずら被害を受け、積載物を盗難されたうえに、車内に消火剤を散布されたことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は、偶然な事故とは認められないこと、および保険金額が購入価格に比べて高額であることを理由として、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件は申立人が、老朽車を廉価で購入し、高額の車両保険を付保したものであること、②本件事故状況、車両使用状況、車両入替による保険金額変更から事故までの近接性等から判断した結果、偶然な事故とは認められないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自動車に生じた損害が偶然な事故によって発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあるほか、当事者双方から提出された資料等によっては、それを客観的に判断することが出来ないため、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－28】 ［保険金の支払］

申立人は、横断歩道を青信号で歩行中に自動車と衝突して受傷したことから、自動車保険に基づく人身傷害保険の支払を請求したところ、後遺障害による保険金の算出根拠があいまいであったことから、約款に基づき、労働能力喪失率、期間等を考慮した保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、後遺障害に係る人身傷害保険金について、当初、申立人の被った傷害は、ほとんど実質的な勤務上の不利益を生じないものと判断し、精神的損害のみを認定していたが、その後、申立人の骨盤部の痛みが残存することを踏まえて逸失利益を追加して算定する旨を主張した。

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、保険会社は、申立人から新たに提出された資料に基づき改めて検討のうえ、逸失利益、慰謝料、後遺障害にかかる損害額を再計算し、申立人に対して保険金を支払う旨の提案をし、申立人もその申出を受け入れる旨、文書で回答していること等を確認した。

このため、保険会社は、申立人に対して本件事故にかかる人身傷害保険金を支払うべきことを内容とする和解案（特別調停案）を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－29】 ［保険金の支払］

申立人は、自動車を運転中、車体に飛び石による傷を負ったため、自動車保険に基づく車両保険金の支払いを請求したところ、保険会社は今回の事故による損害とは認められないなどとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件事故に関する損害調査の結果を踏まえて、①車両保険の支払対象と認める損傷は、古い損傷と混在のない部分のみで、その修理相当額が妥当であること、②その他の部位については、申立人の現状の申告内容に数々の不自然な点があり、変遷があることから、外形的事実が合理的な疑いを超える程度にまで立証がされてないものと判断していることから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者双方の主張は大きく対立しており、また当事者双方から提出された資料等からその主張のいずれが真実であるかについて事実認定は困難であること、しかも保険会社において和解による解決に応じる余地がないことから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－30】［保険金の支払］

申立人は、飛石によるバンパーと給油口付近の損傷について、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はバンパーの交換費用については支払があったが、給油口付近の損傷は同一の事故によるものではないため、対象外であるとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、フロントバンパー付近に生じた傷については、打痕が認められ、飛石による損傷と認定したものの、給油口付近の傷については、線状であること、等間隔の複数の傷であることを根拠として、走行中にトラックの荷台から落下した砂利による損傷とは認められないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自動車に生じた損傷が同一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、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出来ないため、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－31】［保険金の支払］

申立人は、クレーン付トラック内の道具箱に収納していた、クレーンを操作するためのリモコンが盗難されたため、保険会社にリモコン代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、本件契約の約款において、付属品のうち契約車両に定着されていない物に生じた損害については保険金を支払できない場合に当たるとされており、申立人が主張するリモコンは、本件トラックのクレーン操作のための装置であるが、クレーン操作自体はクレーン本体に設置されたレバー等によってなし得るものであり、リモコンはクレーン操作の利便性を高めるために、本件トラックから離れた位置でも操作が可能なように提供されたものであるから、リモコンはクレーンからは独立したオプション品であり、クレーンの一部を構成する部品とは言えず、リモコンは「付属品」に該当し、定着されていないものであることから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本事案の争点である申立人が盗難に遭ったと主張するリモコンが、本保険の車両保険の支払対象となる本件車両の部品であるか、支払対象とならない非定着の付属品に当たるか否かという点について、①クレーン本体とそのリモコンについては、機能的に強度の関連性を認められるものの、クレーンの機能発揮のため不可欠な構成要素とまではいうことができず、クレーンの利便性を高めるための付属品に当たるとみることが相当であると考えられること、②リモコンは本件車両には定着されていなかったものであるから、リモコンの盗難については、車両保険の支払対象とはならないこと、③盗難に遭ったのはリモコンであり、これに対応するクレーン本体の基盤については、本件事故の前後を通じて特に損害を受けたという事実はないこと等を確認した。

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

【自動車保険－32】［保険金の支払］

申立人は、高速道路を走行中に運転席外側で衝撃音を聞いたため、インターチェンジで降りた際に車体を確認したところ、線傷を発見し、他車との接触ではないことから飛来物による損害によるものとして、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件損傷の状況は一定時間自動車に対して押し付ける力が加わり続けたものであると判断され、飛来物によって本件損傷が生ずるとは考えられないことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

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、本事案の争点は、本件自動車に生じた損傷が、保険約款において保険金を支払う場合としている「飛来中の他物との衝突」によって生じたものか否かという点にあるところ、本事案において提出された証拠資料および両当事者の主張に基づいて、専門家による中立的な鑑定意見を求めた結果、客観的な損傷の状況等を踏まえ、飛来物で本件のような損傷がつくとは考えにくいと認められること等を確認した。

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

【自動車保険－33】［保険金の支払］

申立人は、契約の更改時に、前契約において運転者の範囲を「運転者家族限定」としていたが、申立人の子が海外在住であり運転する機会が少ないことを考慮し、代理店の勧めで「運転者本人・配偶者限定」特約に見直した上で本保険契約を締結するに至ったが、その後帰国した申立人の子が自動車を運転中に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＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

申立人は、①代理店から契約更改時に、申立人の子が帰国した際には電話連絡をすれば、「運転者家族限定」に切り替えられること、さらに連絡をし忘れても自動車保険に付帯されているサポートがあるので心配ないとの説明を受けたと認識していること、②本件事故連絡を保険会社にした時点では、申立人は保険会社に「運転者家族限定」に切り替える旨の連絡をしていなかったものの、保険会社の担当者からは「本件サポ

ートによって保険金支払の対象となる」との説明を受けていたため、本件事故に対する保険金は支払われるべきである旨を主張した。

保険会社は、①本保険契約の締結時、申立人の子が帰国した際に連絡するよう依頼していること、②本保険契約の締結時に代理店が申立人が主張するような説明をした事実はないこと、③本件事故後に保険会社の担当者が、本件サポートによって本件事故の損害は保険の対象となるとの誤った説明をしたことは事実であり、この点については謝罪していること、④本保険契約に付帯されているのは、「運転者本人・配偶者限定特約」であることから、契約者本人・配偶者に当たらない申立人の子が運転中に起こした事故については保険金の支払対象外となること、⑤保険会社の担当者による誤った説明が原因で申立人らに新たに損害が発生したとは言えないこと等から、保険金支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①本保険契約締結時の説明について代理店は、申立人の主張する説明をしたと認めることができないこと、②申立人が「運転者家族限定特約」への変更手続を行わないうちに本件事故が発生したことから、本保険契約の解釈上、保険金の支払を認めることはできないこと、③本件サポートは、保険契約の始期日時点で「運転者本人・配偶者限定特約」の補償対象となった者が、その後の続柄の変更により補償対象外となった場合に、一定の条件のもと、補償対象とみなすものであることから、本件事故には適用されないこと、④本件事故後、保険会社担当者は、申立人に対して誤った説明をし、本件事故における損害は保険金によってカバーされるとの誤った期待を申立人に抱かせた事実を認めることができること等を確認した。

このため、申立人側が、保険金支払の対象とならない前提で相手方と交渉した場合に、支払うべき損害賠償額が低減した可能性を勘案し、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－34】［保険金の支払］

申立人は、他人から借用していた二輪自動車を運転中に他の自動車と接触し、二輪自動車の同乗者が死亡する事故に遭ったが、借用していた二輪自動車には任意自動車保険が付されていなかったため、保険会社に申立人が加入する自動車保険契約の他車運転特約（二輪・原付）に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は本保険契約には他車運転特約（二輪・原付）が付帯されていないとして保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

申立人は、他車運転特約（二輪・原付）は自動車保険契約には自動付帯されると判断していたとし、契約時に本特約が任意付帯であることの説明は一切なく、仮に契約時に説明がなされていれば、間違いなく同特約を付帯した旨を主張した。

保険会社は、①本保険契約は新規の締結以降、事故発生時まで3度の更改手続が行われており、その際には重要事項説明書等の資料を交付し、引受条件や補償内容等を十分に確認するよう注意喚起し、申込書および意向確認等の書面に、申立人名で署名・捺印・チェックの手続が行われていること、②保険契約締結後に送付される保険証券や契約のしおりに他車運転特約（二輪・原付）が付帯されていないことを申立人が確認できる状況であったと考えられること、③本保険契約の締結時に、申立人側から借用二輪自動車を運転する可能性があることや、他車運転特約（二輪・原付）を付帯したいとの申し出はなかったことから、保険会社の契約時の説明・対応には問題がないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

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、本保険契約の締結時において、保険会社側に他車運転特約（二輪・原付）に関して申立人への説明を怠ったということができないことから、本保険契約の補償内容は、他車運転特約（二輪・原付）は付帯されていないと考えるべきこと等を確認した。

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

【自動車保険－35】［保険金の支払］

申立人は、歩道上を自転車で走行中に自動車との接触事故により負傷し、後遺障害が認定されたため、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、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、申立人が加害者の保険会社に対して、訴訟提起した結果に基づき、人身傷害保険で支払出来る金額を算出した結果、既払保険金の他、入院臨時費用保険金のみである旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①人身傷害保険は保険約款に定める基準に基づいて保険金算定がなされる損害保険タイプの傷害保険であり、加害者などによる損害のてん補等その他の方法によって申立人の被った損害がてん補されることがあれば、その額を控除して保険給付がなされる性質のものであること、②申立人の負った後遺障害は、地方公務員災害補償基金、自賠責保険でそれぞれ判断が示され、それに基づく給付が既になされているが、申立人はこれと別に加害者に対して損害賠償請求訴訟を提起するとともに人身傷害保険金の先行払の請求を行い、総損害額から地方公務員災害補償基金および自賠責保険等から給付を受けた金額等を控除した額が支払われていること、③申立人が提起した訴訟で確定した判決を基準として人身傷害保険金を算定した結果、同保険金内払の基準とされた金額を下回るものとなったこと、④保険会社の債務は、判決においてはじめて因果関係ありと認容された負傷に関する入院臨時費用保険金を除いて存在し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、判決においてはじめて因果関係ありと認容された負傷に関する入院臨時費用保険金を支払うことを内容とする和解案（特別調停案）を提示し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、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、いたずらによって自動車に被害を受けたとして、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、保険会社は偶然な事故に当たらないなどとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件事故に関する調査の結果、被害の態様、被害状況等から外形的な事実が合理的疑いを超える程度まで立証されているとは言えないとして、保険金支払に応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自動車に生じた損害が偶然な事故により発生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の乖離が大きく、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断と判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－37】［保険金の支払］

申立人は、車上荒らしの被害に遭い、自動車が損傷するとともに、車内に置いてあったゴルフバッグや衣類などが盗難されたため、自動車保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は、事故状況に不自然な点があるなどとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

取下げ（一方の離脱）

＜紛争解決手続の概要＞

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

【自動車保険－38】［保険金の支払］

申立人は、他社から自動車保険契約切替の際に、前契約内容と同様、搭乗者傷害保険の補償を「入通院日数払い」とする内容で代理店と契約を締結した。後に自動車の後部より追突される事故に遭い、傷害を負ったため、自動車保険に基づく搭乗者傷害保険金の支払を請求したところ、本契約の搭乗者傷害保険の補償内容が日数払いでなく一時金払いとなっていることが判明し、申立人の求める保険金が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、代理店が申立人と面談の上、パンフレット、重要事項等の説明書類を用いて商品内容の説明を行った上で本契約を締結しており、搭乗者傷害保険の補償内容についても口頭で具体的に説明していることから、本件事故に対する搭乗者傷害保険金は一時払方式で補償がなされるべきであるため、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①本件契約の申込書等に申立人の押印があること、②本契約締結の際に申立人自らが保険料削減のために一部補償内容を削減するよう具体的に要望を伝えたという事実が認められることから、申立人の主張する日数払いに基づく搭乗者傷害保険金の支払を認めることができないこと等を確認した。

このため、保険会社は本件事故に関する搭乗者傷害保険金を一時払方式で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－39】［保険金の支払］

申立人は、駐車場において自動車を駐車スペースから後退して出ようとした際に、後方にいた自動車のバンパーに接触し損傷を与えたため、当該自動車の所有者に支払った修理費および代車費用について保険会社に自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を請求したところ、保険会社は一度は支払を認めたものの、その後主張を変え、高額すぎるとして申立人の求める金額以下の金額を提示したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件事故は、駐車場内における軽微な接触事故で、本件被害車両の損害は、バンパーの軽度な擦過損傷のみであること、②本件被害車両の損傷は、バンパー交換によらず、損傷部分を補修することで十分に外見的・機能的修復が可能であり、その修理費は保険会社が判断した金額が適正であること、③代車費用については、修理業者が使用者本人に対して日額料金等を明示せず提示したもので、自動車賃貸借契約に基づいたものとは言えないこと、④申立人が保険約款に定められた事故発生時の義務に反し、保険会社と本件被害車両の所有者との間での主張対立が明らかになった後に、保険会社の承認を得ずに同所有者が主張する内容を全面的に容認する念書の作成に応じ、その後、保険会社の念書撤回と弁護士委任の提案を拒んだ上で、本件被害車両所有者の請求額全額を支払ったが、保険約款に基づき支払われる保険金は、適正な賠償額と代車費用に基づき決められるものであり、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、当該自動車の修理費用および代車費用の金額について事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決

手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－40】［保険金の支払］

申立人は、満期を迎えるに先立ち代理店に対し、現在の自動車保険契約への車両保険の追加加入を依頼したところ、その直後に衝突事故に遭い自動車が損傷したため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は事故発生当時、車両保険に未加入の状態であったとして保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

取下げ(一方の離脱)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、代理店が誤って車両保険は更改後の加入と判断したため、事故発生時において車両保険に未加入の状態となったとの申立人の主張に対して、①代理店が申立人から車両保険追加加入の依頼を受け、またこれに合意した事実を確認できないこと、②申立人は代理店が送付した自動車保険契約内容の変更依頼書を事故日前日に受け取り、変更依頼書記載の車両保険追加日を確認しており、この時点で車両保険に未加入であったことを認識していたと判断できること、③申立人は事故日前日において変更依頼書の記載内容に誤りがあればその旨を指摘することは可能であったにもかかわらず、事故発生時まで車両保険の追加加入日に誤りがあることを指摘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。

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－41】［保険金の支払］

申立人は、自動車へのいたずらによる落書き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請求を行ったところ、保険会社は、不自然な事故であるなどとして、これに応じなかったことから、保険金支払を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、申立人の説明に不自然・不合理な点が認められ、申立人が意図的に自動車に傷を付けた疑いが濃厚であるとし、「偶然な事故」に該当しないことを理由として支払を拒否する旨を主張した。

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

【自動車保険－42】［保険金の支払］

申立人は、高速道路で自動車を運転していたところ、飛び石により損傷を受けたため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①自動車の傷が数十箇所に及んでいること、②左側の車線である第一車線を走行していた本件自動車の左側面にも傷があること、③申立人は飛び石の音を感知しながら、本件飛石事故の発生状況を覚えていない等の諸事情を総合的に考慮すると、自動車の広範囲にわたる箇所に存在する数十箇所の傷が申立人の主張する1回の飛石事故により生成されたものであることは認められないことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

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

【自動車保険－43】［保険金の支払］

申立人は、自動車を運転中、肉離れした右足をかばって左足でブレーキを操作したことにより、左足に傷害を負い、通院を開始したため、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、申立人が主張する傷害は、申立人が以前遭った事故によって右足に受傷したことが原因で右足でのブレーキ操作を円滑に行うことができないため左足でブレーキ操作をしながら運転をし続けていたところ、左足のくるぶしに既に痛みや痺れなどが出現していたと考えられ、それが本件事故当日に痛みが顕著となって事故報告を行ったと確認していることから、本件事故は保険約款において保険金を支払う場合としている「急激かつ偶然な外来の事故」に該当しないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が「急激かつ偶然な外来の事故」に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－44】［保険金の支払］

申立人は、娘が親戚の自動車を借用し、運転中に事故を起こしたため、他車運転特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は他車運転特約の対象となる「他の自動車」に該当しないとして、これに応じなかった。申立人は、保険会社の説明に法令違反があるとし、さらに、保険会社が親身なサービス・サポートをしなかった結果、事故の相手方から訴訟を提起されたとして、保険金と訴訟費用の支払を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①当該自動車の管理・使用状況、使用頻度等から本件自動車は約款に定める「他の自動車」に該当しないため、本件特約についての保険金の支払に応じることは出来ないこと、②訴訟費用については、他車運転特約の対象外であることから、保険金等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、当該自動車に関する申立人の管理・使用状況等から、「他の自動車」の概念に該当すると判断することは出来ず、申立人からの照会に対する保険会社の説明が法令に違反していると判断することも困難であること等を確認した。

本件紛争の解決を図るためには、「他の自動車」の概念に関する認識を合わせる必要があるものの、当事者双方の主張が大きくかけ離れており、互譲を促す基礎となるべき基準を確立することが困難であることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－45】［その他］

申立人は、強風によって倒れた自転車によって自動車に傷が生じたため、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際に、保険会社から事故受付時および初期連絡時において本件事故は割引等級据え置き事故であるとの説明を受けたものの、後に本件事故は割引等級ダウン事故であると保険会社の主張が変わったことから、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、担当者が本件の事故について2回にわたり誤った説明をしたことは認めるものの、①申立人が本件事故の交渉途中、本件事故の原因が台風による飛来物の可能性を示した点については、当初保険会社に対して自転車が倒れたことで生じた事故との報告を受けており、さらに傷の状況からして飛来物によるものとは認められないため、本件事故は割引等級ダウン事故と判断すべきであること、②申立人の自動車は未修理の状態であり、保険金の支払はなされていないため、担当者の誤った説明によって申立人が何らかの損害を受けたという事実は認められないことから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①本件事故は自転車が倒れてきたことによって生じた割引等級ダウン事故であること、②保険は広く公平に適用されるものであるため、担当者の誤った説明により、割引等級について異なった適用がなされるわけではないこと、③申立人は担当者の説明によって現に損害を受けた事実は認められないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社は本件事故が割引等級ダウン事故であると相互に確認する内容の和解案（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－46】［その他］

申立人は、駐車場において自動車を駐車するため後退した際に後方にいた自動車との接触事故に関して、保険会社が申立人の過失が100％であると誤った認定をしたため、保険会社に過失割合の訂正とともに割引等級の訂正を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件事故時に相手方自動車も走行していたという申立人の主張について、損害箇所の確認や原因調査の結果から、相手方自動車が走行していたとは立証できないため、当該過失割合の認定には誤りがないこと、②本件事故につき保険を利用することで割引等級がダウンすることについて申立人に説明済みであることから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、相手方自動車が本件事故発生時に走行していたか否か、および保険利用時の保険会社の説明に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－47】［その他］

申立人は、自動車を運転中、衝突事故に遭い、自動車を修理する際、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、申立人加入の自動車保険には車両保険の付保がないにもかかわらず、保険会社は申立人に対し当該自動車の修理代金を負担する旨説明したため、申立人の自己負担が大きくなってしまったことから、修理費全額の支払を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、複数回にわたり申立人に対して、本保険には車両保険が付保されていないため、当該自動車の修理費用については、申立人の自己負担になる旨を具体的な数字を挙げて説明していたことから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社は、修理工場に対して本保険に車両保険が付保されている旨の誤ったFAXを送信しており、修理工場は本自動車には車両保険が付保されていると誤解していた事実が認められること、②修理工場は当該自動車の修理の際、修理費用は車両保険から支払われる旨認識していたことから、修理内容について申立人と協議することなく、修理を行ったと考えられ、その結果、申立人の意向に沿わない修理がなされた可能性が高いこと、③申立人と修理工場が、当該自動車の修理に関して十分協議していれば、修理費用は申立人が負担した金額よりも低額に抑えられた可能性が高かったと考えられること等を確認した。

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

【火災保険－1】［契約の募集］

申立人は、東日本大震災により建物等損害が発生したため、火災保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は当該契約の縮小てん補方式に基づき損害額に縮小割合を乗じた額を保険金として提示したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

申立人は、契約募集時に当該契約が保険の対象の一定割合である金額の範囲内で実損害額が全額支払われること（支払限度額方式）の説明は受けたが、縮小てん補方式であるとの説明は受けていない旨を主張した。

保険会社は、当該保険契約は縮小てん補方式により契約されていること、また、契約募集時に当該契約が縮小てん補方式であることを申立人に説明し、申立人に提示した見積書にも縮小てん補方式であることが記載されているとして、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、上記見積書記載の趣旨や契約募集時の説明経緯について詳細な事実認定を行うことは困難であるほか、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－2】［保険金の支払］

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

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

申立人は、保険会社による認定では建物の柱の損害が含まれておらず、柱の損害を認定すれば本件建物は全損となる旨を主張した。

保険会社は、申立人が一部損で保険金請求を行っていること、また、鑑定人による現地調査時に確認・聴取した被害状況、2度の調査時に申立人から柱の損害についての申告がなかったこと等を踏まえ、柱の損害が東日本大震災により発生したものではない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件建物の柱の損害が東日本大震災によって発生したものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において再立会調査を拒否しており和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－3】［保険金の支払］

申立人は、自動車が自宅マンションの立体駐車場から盗難されたため、保険会社に火災保険に基づく補償を求めたところ、契約時に自動車が火災保険の対象外であるとの説明はなかったにもかかわらず、保険会社は保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、契約締結時には約款が記載されている募集ツールを代理店から配布しており、申立人が「自動車は火災保険の対象とならないこと」を確認できる状況であったことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

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火災保険が自動車を保険金支払の対象としていない以上、保険金が支払われることはないこと、②代理店には保険を募集するに際して説明義務違反等問題となる事実が認められないこと等を確認した。

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

【火災保険－4】［保険金の支払］

申立人は、東日本大震災により建物に損害が発生したことから、地震保険における一部損に該当するとして保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

申立人はハウスメーカーによる被害状況調査票において外壁に損傷があるとの記載等を根拠に一部損である旨を主張した。

保険会社は3回の現場調査結果に基づき無責と判断した旨および上記ハウスメーカーの被害状況調査票の記載では損傷がどのようなものか不明確である旨を張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件建物の外壁の損傷状況の事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－5】［保険金の支払］

東日本大震災の10数分後に建物設置のスプリンクラーの誤作動により店舗に漏水事故が発生し、店舗内の什器類や商品への損害および休業損害が生じたことから、火災保険（地震危険担保を含む）による補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

申立人は地震発生と漏水事故発生には時間的差異があり、本件損害がスプリンクラーの誤作動によって発生した旨を主張した。

保険会社は、本件損害は保険約款に定める免責事由である「地震によって生じた損害」によるものと認められることから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件損害がスプリンクラーの誤作動によるものであるか、東日本大震災により発生したものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－6】［保険金の支払］

申立人は、レストランで食事した際にバッグを盗難されたことから、火災総合保険の携行品損害補償特約に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件事故は申立人がバッグをレストランに置き忘れたことによって紛失したものであり、保険金支払の免責事項にあたり、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故の原因が置き忘れに起因する事故であるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、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－7】［保険金の支払］

申立人は、強風と大雨によって屋根に損害が生じ、雨漏りが発生したため、保険会社に火災保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は、屋根の損害は経年劣化によって発生したものであるなどとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件保険契約締結の際、代理店が申立人に補償内容を記載したパンフレットおよび重要事項説明書を手交しており、説明義務は果たしていること、②本件事故は、調査の結果、被害状況から風災による損害に該当せず、保険金の支払対象とならないこと、③仮に説明不足があったとしても、本件事故が保険金の支払対象事故に該当しない以上、申立人が保険金を受け取れないこととの因果関係はなく、損害賠償責任はない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件損害が風災によるものか否か等の事実認定が必要であるところ、当事者双方の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また当事者双方から提出された資料等からその主張のいずれが真実であるかについての判断は困難であること、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－8】［保険金の支払］

申立人は、火災で建物が全焼した事故に関して、保険会社に火災保険に基づく補償を求めたところ、偶然な事故とは判断できないとして、保険金の支払を拒否されたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、消防署によると出火原因となる確証を得られないため、出火原因が不明とされていること、建物の焼損状況からすると出火場所が、居間・台所のストーブがあった場所ではなく1階廊下のガラス戸南側床面であると考えられること、出火時に本件建物に在宅していた申立人の靴下・衣類から灯油成分が検出されたことなどから、本件出火は、申立人の故意または重過失によるものとして約款第8条第1項第1号（保険契約者の故意又は重大な過失による事由によって生じた損害については、保険金を支払わない旨の規定）に該当する旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件火災が放火によるものか否かの事実認定が必要であるところ、当事者双方の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－9】［保険金の支払］

申立人は、建物1階の床下の給水管からの漏水が原因で、本件建物の基礎、土台に水濡れ被害が生じたため、保険会社に火災保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件事故の原因となった漏水の発生時期、および申立人と本件建物工事請負業者らとの間で成立した高等裁判所における和解金額等を斟酌のうえ算出した保険金額は変わりないとして、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件保険契約開始後に発生した漏水による損害範囲の確定、その金銭評価、および高等裁判所の和解金との重複の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められるこ

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

【火災保険－10】［保険金の支払］

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

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

申立人は、本件建物の壁、床、浴室の損傷状況等を踏まえ半損に該当すすべき旨を主張した。

保険会社は、2度の現場調査の結果および損傷箇所を修復する場合の金額等を踏まえ一部損に該当すべき旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき、また参考人として第三者の専門家にも見解を求め、本件建物の保険価額および個別の損害を認定した結果、一部損に該当することを確認した。

このため、本件建物の地震保険における損害認定の程度を一部損とすることを内容とする和解案（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、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、妻が外出した際に、石油ストーブの消し忘れによって火災が発生し、所有する建物が全焼したため、保険会社に火災保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件火災に関する調査の結果、当該建物の焼失の原因が申立人の妻による石油ストーブの消し忘れとは認められず、本件火災は保険約款において保険金を支払わない場合としている「故意もしくは重大な過失または法令違反によって生じた損害」であると認められることから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件火災が申立人の妻による石油ストーブの消し忘れによって発生したものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、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、住宅兼店舗の台所において調理した後、外出中に出火して建物が焼損したため、保険会社に火災保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件火災について、発生原因に関する消防署の見解や発生時刻、また保険期間終了直前に発生していることなどを踏まえ、本件火災は「偶然な事故」とは認められないため、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件火災が「偶然な事故」に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－13】［保険金の支払］

申立人は、天井の水道管からの漏水が原因で、建物1階にあったピアノとその椅子に損害を被ったことから、保険会社に火災保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれらの損害について、一律再調達価額の10％と認定したことから、残額の90％に相当する保険金の支払を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①ピアノとその椅子の補償については申立人に対して資料の提出を求めたが提出がなされなかったため、早期解決の観点から、その時点の情報に基づいて査定を行い、再調達価額の10％と算定したものであること、②申立人は、本件保険契約開始から4か月の間に本件事故を含めて合計5件の保険事故の申告をしており、それらの審査の過程で、水漏れ部付近の梁の腐食が激しいことが判明し、近接する部位で発生した本件事故についても保険始期以前に既に発生したものと推認されるため、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、ピアノとその椅子の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、また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出来ないため、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－14】［保険金の支払］

申立人は、所有する納屋と門が台風により倒壊したため、保険会社に火災保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件建物は申立人が主張する台風によって被害が発生したものとは認められないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件建物の倒壊が台風によって発生したものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－15】［保険金の支払］

> 申立人は、自宅の屋根面に設置された太陽熱温水器が雪害により破損したため、保険会社に火災保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、被害を受けた太陽熱温水器がすでに廃棄済みであり、被害写真もないことから、立会調査により確認を行うとともに、業者から得た情報をもとに検討を行ったものの、事故原因が積雪加重や雪塊の衝突の衝撃により破損したとまでは確認できないため、保険金支払には応じられない旨を主張した。

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、業者に再確認をした情報をもとに事故原因を改めて検討したところ、積雪加重で太陽熱温水器に損害があったものと考えられるとして、申立人に対して保険金を支払う旨の提案をし、申立人もその申出を受け入れる旨、文書にて回答していること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して本件事故にかかる保険金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－16】［保険金の支払］

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

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

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

このため、本件建物の地震保険における損害認定の程度を半損とすることを内容とする和解案（特別調停案）を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－17】［保険金の支払］

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

＜手続終了事由＞

取下げ（一方の離脱）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、東日本大震災および余震による本件建物の損害はそれぞれ一部損に該当することを主張した。

その後、申立人から一身上の都合によるとして、所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項（第5号に該当）に基づき手続を終了した。

【火災保険－18】［保険金の支払］

> 申立人は、所有する店舗併用住宅が漏電によって焼失したため、保険会社に火災保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、出火の原因は漏電ではなく、本件火災は、保険約款において免責事由とされている「故意もしくは重大な過失または法令違反」に該当する事情によって発生した疑いが強いため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件火災の出火原因に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－19】［保険金の支払］

> 申立人は、爆弾低気圧による風雨により天窓から雨水が浸入し、建物に雨漏り被害が生じたことから、火災保険に基づく補償を求めたところ、風災による事故では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てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件に関する損害調査の結果として、風災に起因した損害とは認められないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

本件紛争の解決を図るためには、天窓からの雨水の侵入が風災に起因するか否かに関する事実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、また、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することが困難であるため、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－20】［保険金の支払］

> 申立人は、所有するレストラン厨房において、天ぷら油を加熱していた火を消し忘れたことにより出火し、本件建物が火災により全焼したため、保険会社に火災保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、申立人が天ぷら油の火を消し忘れたことが、本件建物焼失の原因であるとは認められず、本件事故は、保険約款において保険金を支払わない場合としている「故意もしくは重大な過失または法令違反の事由によって生じた損害」に該当するため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が本件約款の免責事由に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－21】［その他］

申立人は、火災保険契約の申込みを行うにあたって、保険契約の内容等に関し、詳細な説明を求めたところ、保険会社から契約を拒否したことから、十分な説明をしたうえで契約することを求めるとして、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＞

保険会社は、申立人の要請に沿って適切に対応するとともに、申立人からの指摘を踏まえ真摯に対応をしているが、現時点においては申立人の意向に適い満足いただける対応ができていないと判断し、申出人の新規保険契約の引受は総合的な判断から辞退している旨を主張した。

本紛争解決手続は、当事者の互譲により紛争の解決を図る手続であるが、そもそも保険会社には保険契約の申込みを承諾すべき法的義務はなく、承諾するか否かは、保険会社の判断によるものである。本件は、保険契約の引受に関して当事者の主張が真っ向から対立しており、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－1】［保険金の支払］

申立人は、国内旅行の帰りに自宅敷地内で転倒し、傷害を負ったため、傷害保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は、自宅敷地内の事故であるとして、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、国内旅行傷害保険において保険金を支払う場合の「旅行行程」の定義は、「保険証券記載の旅行の目的をもって住居を出発してから住居に帰着するまで」であり、「住居」とは建物の敷地内を含むと解釈するとして、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、「住居」に建物の敷地を含むか否かの約款解釈が必要であるところ、当事者双方の互譲の精神に基づき和解を図る紛争解決手続において約款の当該部分の解釈を行うことは困難であると判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－2】［保険金の支払］

申立人は、母が食事中に食物誤嚥による窒息が原因で死亡したことから、傷害保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、傷害保険は急激かつ偶然な外来の事故により被保険者の身体に被った傷害について保険金が支払われる保険であるところ、本件傷害は保険約款において保険金を支払わない場合としている「疾病に起因する傷害」に該当するため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件被保険者の死亡原因が疾病によるものか否かについて高度な医学的知見に基づく事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、

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

【傷害保険－3】［保険金の支払］

申立人は、母が食事中に食物誤嚥による窒息が原因で死亡したことから、傷害保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、傷害保険は急激かつ偶然な外来の事故により被保険者の身体に被った傷害について保険金を支払うものであるところ、本件傷害は保険約款において保険金を支払わない場合としている「疾病に起因する傷害」該当するため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件被保険者の死亡原因が疾病によるものか否かについて高度な医学的知見に基づく事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－4】［保険金の支払］

申立人は、風呂場で転倒する事故によって傷害を負ったため、傷害保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は平常な業務に支障がある期間として通院日数の一部しか認定しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、自社の医療顧問の意見書に基づき日常生活に支障があった期間については、同種・同程度の怪我における医学上の急性期に相当する期間の通院日数が対象日として妥当と主張したところ、申出人は、通院日数に関し、当初の主張から一定程度の譲歩の姿勢を示した。

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、保険会社が調査会社によって接骨院で確認した医療調査書を基本として考えた結果、7月中旬には、体動制限があったが全体として70％位改善し、9月には腰痛の残存はあるが経過は良好であったと判断できることを確認した。

このため、申立人および保険会社に対し、申立人の平常の生活および業務の遂行に支障があったとする期間を平成23年7月までとすることが相当とする和解案（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－5】［保険金の支払］

申立人は、自動車の自損事故による傷害に関して自動車保険の交通傷害保険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、調査の結果、疑問点があるなどとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

申立人は、事故状況、契約経緯に間違いはなく、他の保険会社からは保険金が支払われており、保険会社が保険金を支払わないのは不当であると主張した。

保険会社は、事故発生状況に関する申立人の説明が事実に反すること、また、複数加入していた他社の保険の申告がないなど、本件保険契約締結の経緯に関する申立人の説明にも疑念が残ること、また、本件は故意による事故である可能性が極めて高いことから紛争解決手続による解決は困難であり、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が負傷した事故が偶然に生じたものか否かについて事実認定が必要であるところ、この点に関して当事者間における主張は真っ向から対立しており、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－6】［保険金の支払］

申立人は、原動機付自転車を運転中に転倒し、ケガをして、通院し治療を受けたため、保険会社に傷害保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人の事故状況および事故態様の説明が曖昧であること、②当該原動機付自転車には転倒による損傷は見られず、現場の路面にも痕跡がないこと、③申立人の受傷内容は、申告されている事故状況と診察した医師の見解が整合しないことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

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

【傷害保険－7】［保険金の支払］

申立人は、対向してきたトラックをよけた際に転倒したことで傷害を負い、接骨院に178日間通院し治療を受けたため、保険会社に傷害保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件約款における通院期間とは、「平常の業務に従事することまたは平常の生活に支障がない程度に傷害が治るまで」であることから、接骨院の診断書および施術者意見書に基づき、通院保険金を算出したところ、提案した保険金額は妥当なものであることから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社が認めた通院日数以降の申立人の傷害については、医学的かつ客観的な意味において、平常の業務に従事することまたは平常の生活に支障がない程度に傷害が治っていないとみることはできず、本件契約に基づく通院保険金として、申立人が求める通院日数を前提とした保険金の支払を認めることは困難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、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－8】［保険金の支払］

> 申立人は、第三者の加害行為により怪我をしたため、傷害保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は、闘争行為に起因するものであるとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件傷害は、姉妹での口論を契機とした喧嘩を、申立人の母親が止めようとしたところ三者でもみ合い状態になった結果、受傷した事故であるから、「闘争行為」によって生じたものであり、保険金支払の免責条項に該当するため、保険金は支払えない旨主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が傷害を負った原因が闘争行為によるもの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、また、当事者双方から提出された資料等によっては、当事者双方の主張のいずれが真実であるかを客観的に判断することは出来ず、さらに保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－9】［保険金の支払］

> 申立人は、散歩の途中に溝に転落して怪我を負ったことから、保険会社に傷害保険に基づく補償を求めたところ、後遺障害に関しては第10級と認定されたが、さらに過去の事故や診断書の内容などから労災保険では後遺障害等級第8級相当であるとして後遺障害等級の訂正を求めたところ、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、後遺障害診断書等の記載内容から、認定した後遺障害等級に変更はなく、追加支払は出来ないが、末梢神経損傷により他動運動による測定値を採用することが好ましくない場合もあるため、申立人に対して、神経損傷の有無を判断できる資料の提出を提案したところ、申立人はこれを提出する意思がない旨を回答していることから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本紛争の解決を図るためには、後遺障害等級の認定を行う必要があるところ、申立事実のみに基づいて争いのある後遺障害等級の認定を行うことはできないうえ、当事者双方の主張に乖離が大きいことから、当事者双方の互譲により解決を図ることは困難と判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－10】［保険金の支払］

> 申立人は、海外旅行中、申立人の実弟から突然暴行を受け、精神的恐怖のほか膝痛等の症状が現れたため、保険会社に海外旅行傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、保険約款において後遺障害保険金を支払う場合としている「旅行行程中に傷害を被った直接の結果として後遺障害が生じた」こと、および「被保険者の身体に残された症状が将来においても回復できない機能の重大な障害に至った」ことが必要であるところ、①申立人が主張する症状は基本的に疾病であり、本件事故との因果関係を確認することができないこと、②医療の審査分析の結果、申立人からの症状は、

継続して十分な治療を行うことにより将来において大幅に症状が改善する可能性が大いにあり、今後も残存するとは断定できないことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の主張する諸症状が、海外旅行中に発生した本件事故に起因して発生したものであるか否かに関する事実認定、さらに、これらの症状が将来においても回復できない機能の重大な障害と認定できるか否かに関する個別具体的な確認を行うことが必要であるところ、当事者間の当該事実にに関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、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、海外旅行中に腎臓病を患い、通院し治療したため、保険会社に海外旅行傷害保険に基づく治療費および診断書を取得するために要した交通費の支払を請求したところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①診断書を取得するために要した交通費については、本保険の保険金を支払う場合に該当しないこと、②治療費については、申立人は本件に先立って海外旅行中に腎臓病の治療を受け、保険金の支払を受けており、仮に本件の疾病が以前治療を受けた疾病と同一のものである場合、保険約款上、本件治療は初診日から180日間を超えた治療ということになり、保険金は支払われないことになるため、支払義務の有無を判断するために事実確認が必要であるにも関わらず、申立人が医療照会同意書を提出しないことから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件治療が保険金支払の要件を満たす治療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、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－1】［保険金の支払］

申立人は、被保険者の成年後見人であるが、被保険者が要介護4に認定され、入院してから10か月が経過しているため、保険会社に介護費用保険金等の支払を求めたところ、保険会社は、寝たきりの状態ではないとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、介護費用保険の保険金支払要件である要介護状態を「寝たきり」のみに限定しており、主治医に確認した結果、被保険者は、離床可能になり独歩可能であることから、支払要件を満たしていないとして、保険金の支払はできない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①本件保険契約は、介護費用保険であり、担保条件は寝たきりのみであり、被保険者は、認知症に固有の症状を呈しているようであるが、それは保険給付対象外であること、②主治医によると傷病自体は脳委縮がみられる認知症であるが、気が向けば離床し歩行し、日常的に徘徊などの行動が見られるとされ、寝たきりの症状を呈しているとは言いがたいこと、③病状は改善の方向が認められるわけではなく、徐々に悪化を続けるであろうと診断されているが、現状においては、なお約款規定の寝たきりと認めることはできず、保険会社による給付義務を履行すべき状態にはないこと等を確認した。

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

【新種・海上保険－2】［保険金の支払］

> 申立人は、20年以上前に施工した工事に起因する事故が判明し、相手方に一定額の損害賠償を支払った。保険証券は残っていないものの、当時、保険契約を締結していたことから、保険会社に賠償責任保険に基づく保険金の支払を請求したところ、10年以上前の契約は確認できないなど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てを行ったもの。

＜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、保険会社との間で申立人の子会社を通じて、請負業者賠償責任保険契約を締結していたはずであると主張し、その根拠として、当時、申立人の役員が子会社に移籍した際に、保険会社の代理店業務を行っていたこと、申立人が保険会社との間で保険金の精算等を行っていることを主張した。

保険会社は、調査の結果、申立人主張の保険契約の存在が確認でき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、申立人から保険証券等保険契約の存在を示す資料等が一切示されていない以上、申立人が主張する保険契約の存在を前提とする申立ては認められないことを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務が存在しないことを相互に確認する旨の和解案（特別調停案）を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－3】［保険金の支払］

> 申立人は、ゴルフ場でキャディを伴わずプレーをしていた際にホールインワンを達成したため、保険会社に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、ゴルフ場支配人およびキャディへの確認を踏まえ、ホールインワンとして本保険対象になるか検討したところ、関係者へのヒアリングにおいて、保険約款に定める「同伴競技者の目撃」は確認できるものの、「同伴競技者以外の第三者による目撃」を確認することができず、また「記録媒体に記録された映像等」もないことから、本件ホールインワンは保険の対象とはならないとして、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、①本保険において、ホールインワンの達成という事実が客観的に発生したことを証明する手段として、利害関係を有しない公平中立な第三者によって客観的に確認されることを要求するものであり、キャディを伴わずに行われるゴルフ競技においては、同伴競技者のみによるホールインワンの目撃だけでは、事実の客観性を担保することが困難であることから、本保険におけるホールインワンという保険事故の性質や保険契約者間の公平性といった観点から、その妥当性と合理性を否定することはできないため、本件ホールインワンは約款所定の保険金支払の要件を満たしていないと認められること、②本件約款所定のような文言が一般加入者にとって理解が困難であるとも直ちに言えないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認す

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。

【新種･海上保険－4】［保険金の支払］

申立人は、生体腎移植のドナーとなり、手術のために入院したため、団体医療保険に基づく医療保険金の支払を請求したところ、保険会社はドナーは病人ではないとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

申立人は、ドナーの手術後の回復治療は病気治療と同様であり、パンフレットや約款にも除外する旨の規定はなく、共済の医療保険では支払われており、保険会社は、国の施策や他社の動向を把握せず、約款の見直しを怠り、契約者に不利益をもたらしたことから、保険金を支払うべきである旨を主張した。

保険会社は、①保険約款に「疾病」とは、「傷害以外の身体障害」と規定されており、申立人の術後の経過は良好に推移し退院に至ったことから、手術前後を通じて申立人が「疾病」を被ったとは言えないこと、②疾病保険特約を臓器の被提供者の疾病をもってドナーの疾病とみなすという解釈は文理上不可能であるから、申立人が保険約款に記載のある「疾病」を被ったと言えないとして、保険金の支払対象外である旨主張した。

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、生体腎移植等を含めてドナー制度の拡充等について、国は適正な移植医療の普及啓発に努めているとは言えるであろうが、当該保険契約の契約条項に該当するかどうかは、契約の趣旨、目的、契約文言などから合理的に判断されるべきものであり、それ以外の事情によって当然に契約内容が変更されるものではないこと、また申立人は前記の他社から保険金の支払がなされていることをもって、本件保険契約も同様に保険金の支払がなされるべきであると主張するが、他社の保険契約の内容を検討すると、ドナーに関して支払対象となることの記載があり、本件保険契約とは、明らかに異なること、したがって、本件保険契約の約款の文言をもって、ドナーを「疾病」とみなすことは、約款の合理的解釈から逸脱するものであり、保険会社に本件保険契約上の法的義務として、保険金の支払義務を認めることは相当でないことを確認した。

このため、申立人および保険会社には本紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案（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、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、マンション購入にあたり、長期所得補償保険契約を締結した際、すべての失業時に保険金が支払われるとの説明があったので、失業に伴い長期所得補償保険金の支払を請求したところ、保険会社は当該保険金は倒産や整理解雇による失業の場合に限り支払われるので、自己都合退職は約款上の「失業」には該当しないとして保険金の支払を拒否した。これに対し、申立人は実質的には会社都合による退職であり、整理解雇と同等と主張したが、保険会社はこれ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、マンション購入ローン説明会において、本件保険契約の説明にあたり長期所得補償保険の説明書を配付し、失業と整理解雇について特約条項に規定があること、また、「整理解雇」の説明において、明示的に「事業主の勧奨に応じた退職、自己都合退職は含みません」との記述があることを主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、被保険者の離職に至った状況は、勤務先企業からの退職証明書によると早期退職優遇制度を利用した「当社の勧奨による退職」であるとされており、一方、

離職票の雇用保険の喪失原因は、「事業主の都合による離職」とある。これらを考慮すると、退職勧奨に応じなければ整理解雇に至った可能性も否定できないが、雇用契約の終了形態は非常に微妙で、一律に割り切れないものであるものの、本離職は、あくまでも勧奨退職であり、いまだ整理解雇の状態に至っているとは言いがたいこと、また、本件保険契約の説明書には「整理解雇」に関し、明示的に「事業主の勧奨に応じた退職、自己都合退職は含みません」との記述があることなどを確認した。

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

【新種・海上保険－6】［保険金の支払］

申立人は、運送業者に依頼して引越しを行ったところ、本件引越業者による運送中に、漆塗り民芸調タンス等に損傷を負ったが、修繕に当たり当該タンスの一部を塗装しなおすと色むらが発生するため、タンス全体を再塗装するための費用について保険会社に運送保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

取下げ（一方の離脱）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、当該タンスは事故発生時において購入から相当年数が経過しており、日常の使用により微細な傷や損耗が認められ、新品の状態ではないことから、タンス全体の再塗装を行うことは過剰な修理であり、擦過傷を被った部分の塗装に限定した修理が妥当であるため、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

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。

【新種・海上保険－7】［保険金の支払］

申立人は、契約締結時に施工方法および使用機械が記載された資料を事前に保険会社に提出していたにもかかわらず、事故発生後に請負業者賠償責任保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は「施工方法と使用機械が約款上の免責事由にあたる」との理由で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＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件保険契約が申立人の意向に沿わない契約となることを知り得る状況にあったにもかかわらず、それを見落として、本件保険契約を引き受けたことを認めているものの、事故は本件免責事由に該当するため、保険金支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①本件事故は、免責事由に該当し、保険会社は、本件保険契約に基づく保険金の支払義務を負わないと解さざるを得ないこと、②申立人が、保険会社および代理店から、免責事由について、契約締結前に正しく説明を受けていたならば、本件事故の原因となる工事を請け負わなかったか否か、または設計変更により本件事故の発生を防止し得たか否か、もしくは本件免責事由に該当しない保険事故にとどめることが可能であったか否かについて、本事案において提出された資料から判断することは困難な状況にあること等を確認した。

このため、保険会社は本件保険契約を始期に遡って取り消し、申立人に対して、本件保険契約の保険料を返還するべきこと、および申立人に対して一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－8】［保険金の支払］

> 申立人は、引越しをする際に、保険会社の代理店である引越業者を通じて引越荷物運送保険契約を締結したところ、本件引越業者による運送中に、タンスに損傷および汚損が発生した。引越業者は、本件タンスの損害については、引越業者の手配および費用負担により、製造メーカーにて修理を実施しものの、損傷部分が完全に修理されていないため、申立人は本件保険契約の締結時および本件事故後に、代理店である本件引越業者から「損害が発生すれば年率7%で減価償却した金額が保険金として支払われる」との説明を繰り返し受けたと主張して、保険会社に代理店である本件引越業者から説明を受けた内容通りの全損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代理店はあくまでも運送の目的物が全損となった場合の保険金について、時価額の計算方法の1つとして年率7%の減価償却を説明したもので、目的物が修理できた場合にも全損扱いするとの説明は行っていないこと、②仮に説明義務があったとしても、それによる具体的な損害が発生した事実が認められないこと、③タンスについては、製造メーカーが修理を実施済で、修理代は確定しているため、当該金額が損害額になること、④申立人が主張するように、修理の仕上がりに問題があるのであれば、その実態について、検査機関を通じて確認したうえで、最終的な損害額を判断すべきであることから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、タンスに生じた損害の状況およびそれに関する保険会社の判断を把握するために、当該タンスの損害に関して検査機関等を通じて確認することが必要だと判断したものの、確認の対象の範囲をめぐって、当事者間の意見が鋭く対立し、確認手続が実施できない状況であることから、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。

【新種・海上保険－9】［保険金の支払］

> 申立人は、がん保険の保険料引落口座の変更を代理店に依頼していたが、届出用紙が送られてこなかったため、引落しができず、契約が失効していた。同じ時期にガンが見つかったことから、がん保険に基づき保険金請求を行ったところ、保険会社は、失効の取消しはできないとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

申立人は、本件契約が失効するに至ったのは、保険代理店の契約保全義務が果たされなかったことによるもので、保険会社も代理店が電話も訪問もしなかった事実を認めている以上、過失があることは明らかであるので、失効を取消し、保険金を支払うべきと主張した。

保険会社は、保険料の支払を怠ったのは申立人であること、口座振替ができなかったことにより保険料の支払がないこと、それにより本件契約が失効する旨の連絡はしていることから、仮失効の取消しはできない旨主張した。また、保険金支払は申立人の同意を得て医療調査をし、それが完了しない限り判断できないことを主張した。

当事者双方から提出された資料を総合的に検討した結果、申立人が保険契約の失効、復活の意義を解せず、その認識もなかったと認めることは相当ではないと言わざるを得ず、申立人の主張を認めることは困難であることを確認した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の協力を得て医療調査を行い、保険会社の最終判断を確認することが相当と判断し、申立人に何度も働きかけを行ったが、申立人からの回答はなかった。

このため、申立人から同意書の提出がない以上、保険金支払の可否判断に必要な調査が実施できないことから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－10】［保険金の支払］

申立人は、雪の重みによって建物が倒壊したため、保険会社に事業活動総合保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①保険約款において保険金を支払う場合としている豪雪は、「著しい災害が発生した顕著な大雪現象」という気象庁の定義を意味し、異常気象によって発生したものと解釈していること、②気象庁のデータによれば、本件事故当時の申立人居住地の地点においても、ここ数年と比較すれば最深積雪は多いものの、降雪量、降水量は過去と比較して大差はないことから、「著しい災害が発生した顕著な大雪現象」があったとはいえないこと等の事情から、豪雪に該当する異常気象であったとは考えられないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

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

【新種・海上保険－11】［契約の募集］

申立人は、日常生活動作の援助を要するとの医師の診断を受けたため、保険会社に介護費用保険に基づく補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本介護費用保険の保険金支払条件は、公的介護保険制度による要介護認定とは関連性がなく、保険約款に規定されている要介護状態に該当する必要があり、申立人の健康状態は保険約款の要介護状態に当たらず、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人の健康状態は、本件保険契約における保険金の支払対象にはならないこと等を確認した。

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

【新種・海上保険－12】［保険金の支払］

申立人は、太陽光発電設備の蓄電池を含む建物等が落雷により破損したため、事業活動総合保険に基づく補償を求めたところ、落雷事故と損害の間に相当因果関係が認められないなどとして、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てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、太陽光発電設備の蓄電池は、使用開始から12年経過しており、製品寿命により性能が劣化していた可能性が高く、そもそもの原因が蓄電池自体によるものなのか、落雷によるものなのかが不明であることから、保険金支払対象ではない旨主張した。

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

【その他－1】［その他］

申立人は、保険会社から事故に関する求償があった件において、保険会社の担当者が虚偽の説明によって威嚇する行為があったことから、金銭的な要求はしないが責任者からの直接の謝罪を求めるとして、紛争解決手続の申立を行ったもの。

＜手続終了事由＞

その他

＜紛争解決手続の概要＞

本申出は、申立内容から具体的な被害が伺えず、紛争の内実がないものに準ずるものと判断できることから、「損害保険業務等にかかる紛争解決等業務に関する業務規程」第33条第5号「…具体的な被害がないものその他紛争としての内実がないもの」に準ずるもの、すなわち同条第11号「その他、前各号に準ずるもの」に該当するため、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、同規程第39条第2項第3号「第33条の規定に基づき紛争解決手続を実施しないこととしたとき」に基づき、本紛争解決手続を終了した。

【交通賠責－1】［対人］

通院慰謝料、後遺障害慰謝料および休業損害の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取（計3回）を実施。

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

【交通賠責－2】［対人］

後遺障害慰謝料、通院慰謝料および休業損害の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取（計3回）を実施。

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

【交通賠責－3】［対人］

治療費の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

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。

【交通賠責－4】［対人］

治療費の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取（計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、和解が成立する見込みはないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠責－5】［対人］

傷害慰謝料等の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取（計3回）を実施。

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

【交通賠責－6】［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。

【交通賠責－7】［対物］

被害自動車の評価損の認定額について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

取下げ（一方の離脱）

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取（計2回）を実施。

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

【交通賠責－8】［対物］

車両の修理代および代車料の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取（計4回）を実施。

被害自動車の損傷状況および当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠責－9】［対物］

車両の修理代（過失割合）の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

取下げ（一方の離脱）

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取（計2回）を実施。

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

【交通賠責－10】［対物］

過失割合および代車料等の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

不調（見込みなし）

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取（計4回）を実施。

事故状況および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。

【交通賠責－11】［対物］

車両の修理代の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

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。

※ 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		そんぽADRセンターにおいて、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		そんぽADRセンターにおいて、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) 2.(1) 2.[参考1] 3.(1)
	契約管理	保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階	
	保険金支払	保険金の支払額提示や支払手続における段階	
	その他	上記以外の段階	
申出内容別	契約引受	保険商品の内容、保険契約の引受拒否・制限、保険料に関するもの	2.(1) 2.[参考2]
	接客態度	社員や代理店、鑑定人・アジャスター、弁護士等の態度に関するもの	
	手続遅延等	契約に関する各種手続や保険金支払手続の遅延・放置に関するもの	
	説明不足等	保険商品や契約の手続内容の説明不足・誤りに関するもの	
	不適正手続	無断対応や不当な募集行為、保険料の計算誤り等に関するもの	
	提示内容	医療費・休業損害・評価額・慰謝料等の認定（提示内容）に関するもの	
	支払可否	保険金の支払可否に関するもの	
	保険金関連	「提示内容」「支払可否」以外の保険金に関連するもの	
	その他	上記以外のもの	
苦情解決手続関係			
終了事由	不開始	手続の開始要件を満たさなかったために手続を開始しなかったもの	2.(2)
	解決	手続が開始され、苦情が解決した（顧客が了解した）もの	
	移行	手続により苦情が解決せず、紛争解決手続の申立てがあったもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	不調	手続によっては苦情が解決しなかったもの（「移行」を除く。）	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの（取下げのあったもの等）	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの	
紛争解決手続関係			
手続区分	一般（東京）	保険契約等に関する紛争事案（意見聴取等を東京で実施するもの）	3.(1)
	一般（大阪）	同上（意見聴取等を大阪で実施するもの）	
	交通賠責	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）
ナビダイヤル 0570-022808 〈全国共通・通話料有料〉
PHS・IP電話からは以下の直通電話へおかけください
北海道/011-351-1031 東北/022-745-1171 東京/03-4332-5241 静岡/054-333-5051
北陸/076-203-8581 中部/052-308-3081 近畿/06-7634-2321 中国/082-553-5201
四国/087-883-1031 九州/092-235-1761 沖縄/098-993-5951
受付日：月～金曜日（祝日・休日および12月30日～1月4日を除く）／受付時間：午前9時15分～午後5時

《発行所》
一般社団法人日本損害保険協会
そんぽADRセンター本部企画グループ
〒101-8335
東京都千代田区神田淡路町 2-9
電　　話 ： 03-4335-9291
ファックス ： 03-6731-2040

本誌掲載記事の無断転写・複写を禁じます