

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

2013年度第1四半期(2013年4月1日～6月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が634件、紛争解決手続が106件となった。

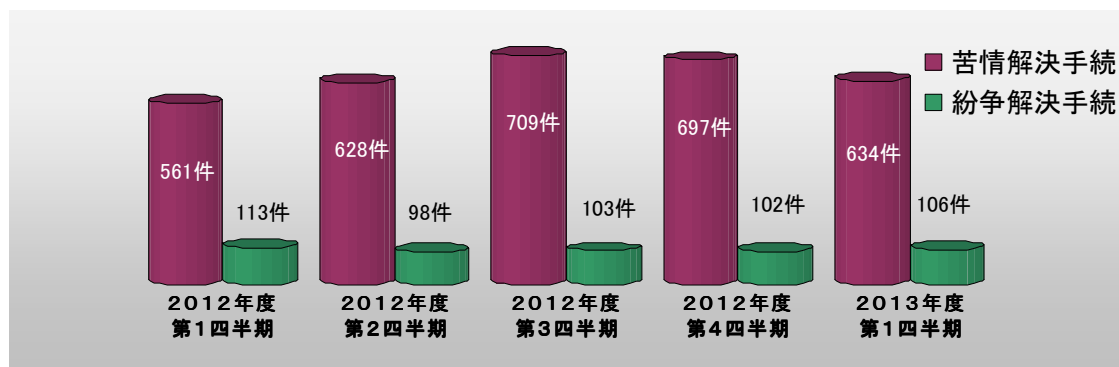
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が696件、紛争解決手続が93件となった。

(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	634	1,006	204	492	430	514
紛争解決手続	106	186	6	87	100	99

(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4四半期(2013年1月1日～3月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は63件(9.0%)減少し、紛争解決手続は4件(3.9%)増加した。また、2012年度第1四半期受付分と比較すると、苦情解決手続は73件(13.0%)増加し、紛争解決手続は7件(6.2%)減少した。(7ページ、13ページ参照。)

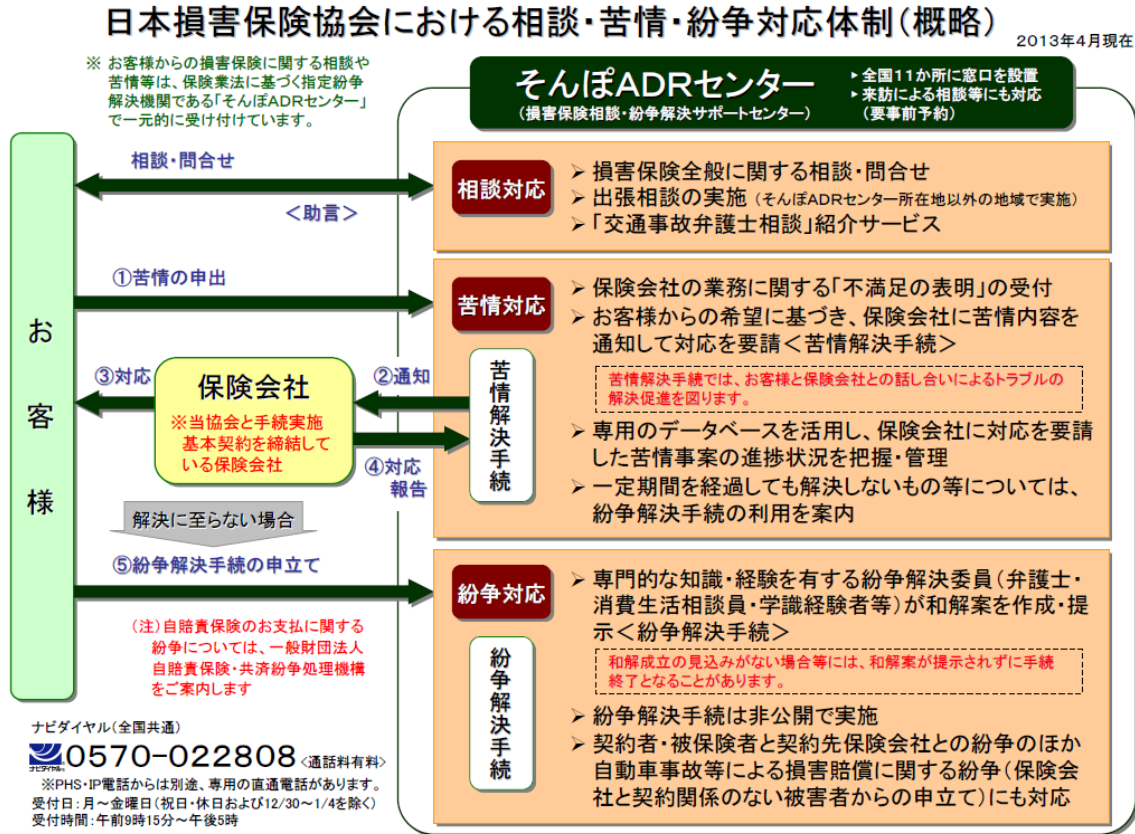


上表のとおり、苦情解決手続に関しては、紛争解決手続に比べて四半期ごとに件数が変動している状況にある。そんぽADRセンターでは、苦情解決手続を開始した後、一定期間を経過してもトラブルが解決しないケースにおいて、紛争解決手続を利用可能な場合には、申出人に同手続の利用を案内していることから、現在は100件程度で推移している紛争解決手続に関しても、今後、件数が増加していく可能性があると考えられる。

このため、そんぽADRセンターでは、苦情解決手続における事案管理を強化することにより苦情段階での解決促進を図るとともに、紛争解決委員等の増員や対応要員への研修実施等を通じて紛争解決サポート体制の強化に努めることとしている。

1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

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



(1) 受付件数の推移

(単位:件)

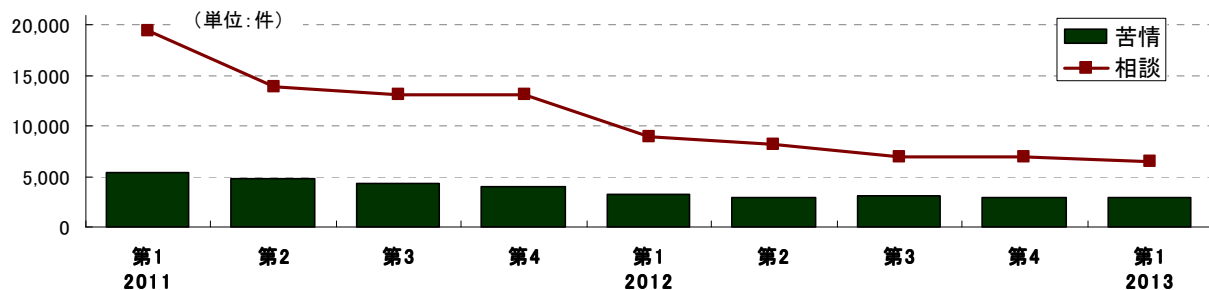
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2011年度	24,882 (100.0)	18,808 (100.0)	17,417 (100.0)	17,154 (100.0)	78,261 (100.0)
苦情	5,390 (21.7)	4,847 (25.8)	4,331 (24.9)	3,974 (23.2)	18,542 (23.7)
相談	19,492 (78.3)	13,961 (74.2)	13,086 (75.1)	13,180 (76.8)	59,719 (76.3)
2012年度	12,112 (100.0)	11,124 (100.0)	10,063 (100.0)	9,877 (100.0)	43,176 (100.0)
苦情	3,191 (26.3)	2,933 (26.4)	3,092 (30.7)	2,933 (29.7)	12,149 (28.1)
相談	8,921 (73.7)	8,191 (73.6)	6,971 (69.3)	6,944 (70.3)	31,027 (71.9)
2013年度	9,425 (100.0)				9,425 (100.0)
苦情	2,942 (31.2)				2,942 (31.2)
相談	6,483 (68.8)				6,483 (68.8)

<2013年8月16日集計>

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

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件)

	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2011年度	54,439 (69.4)	10,001 (12.8)	3,568 (4.6)	2,956 (3.8)	7,450 (9.5)	78,414 (100.0)
苦情	14,632 (78.8)	1,969 (10.6)	712 (3.8)	715 (3.9)	542 (2.9)	18,570 (100.0)
相談	39,807 (66.5)	8,032 (13.4)	2,856 (4.8)	2,241 (3.7)	6,908 (11.5)	59,844 (100.0)
第1四半期	14,921 (59.8)	5,710 (22.9)	1,109 (4.4)	812 (3.3)	2,395 (9.6)	24,947 (100.0)
苦情	3,855 (71.4)	968 (17.9)	194 (3.6)	201 (3.7)	184 (3.4)	5,402 (100.0)
相談	11,066 (56.6)	4,742 (24.3)	915 (4.7)	611 (3.1)	2,211 (11.3)	19,545 (100.0)
第2四半期	13,577 (72.0)	1,829 (9.7)	981 (5.2)	766 (4.1)	1,695 (9.0)	18,848 (100.0)
苦情	3,909 (80.6)	436 (9.0)	203 (4.2)	177 (3.6)	127 (2.6)	4,852 (100.0)
相談	9,668 (69.1)	1,393 (10.0)	778 (5.6)	589 (4.2)	1,568 (11.2)	13,996 (100.0)
第3四半期	13,169 (75.5)	1,256 (7.2)	725 (4.2)	704 (4.0)	1,588 (9.1)	17,442 (100.0)
苦情	3,562 (82.1)	337 (7.8)	154 (3.6)	167 (3.8)	118 (2.7)	4,338 (100.0)
相談	9,607 (73.3)	919 (7.0)	571 (4.4)	537 (4.1)	1,470 (11.2)	13,104 (100.0)
第4四半期	12,772 (74.4)	1,206 (7.0)	753 (4.4)	674 (3.9)	1,772 (10.3)	17,177 (100.0)
苦情	3,306 (83.1)	228 (5.7)	161 (4.0)	170 (4.3)	113 (2.8)	3,978 (100.0)
相談	9,466 (71.7)	978 (7.4)	592 (4.5)	504 (3.8)	1,659 (12.6)	13,199 (100.0)
2012年度	31,026 (71.7)	2,559 (5.9)	1,882 (4.4)	2,151 (5.0)	5,638 (13.0)	43,256 (100.0)
苦情	10,306 (84.6)	663 (5.4)	546 (4.5)	477 (3.9)	183 (1.5)	12,175 (100.0)
相談	20,720 (66.7)	1,896 (6.1)	1,336 (4.3)	1,674 (5.4)	5,455 (17.6)	31,081 (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	2,724 (85.1)	175 (5.5)	122 (3.8)	130 (4.1)	49 (1.5)	3,200 (100.0)
相談	6,078 (68.0)	553 (6.2)	400 (4.5)	466 (5.2)	1,439 (16.1)	8,936 (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	2,491 (84.8)	158 (5.4)	129 (4.4)	104 (3.5)	56 (1.9)	2,938 (100.0)
相談	5,452 (66.5)	480 (5.9)	336 (4.1)	382 (4.7)	1,550 (18.9)	8,200 (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	2,618 (84.6)	162 (5.2)	150 (4.8)	122 (3.9)	44 (1.4)	3,096 (100.0)
相談	4,724 (67.6)	421 (6.0)	277 (4.0)	379 (5.4)	1,187 (17.0)	6,988 (100.0)
第4四半期	6,939 (70.1)	610 (6.2)	468 (4.7)	568 (5.7)	1,313 (13.3)	9,898 (100.0)
苦情	2,473 (84.1)	168 (5.7)	145 (4.9)	121 (4.1)	34 (1.2)	2,941 (100.0)
相談	4,466 (64.2)	442 (6.4)	323 (4.6)	447 (6.4)	1,279 (18.4)	6,957 (100.0)
2013年度	6,477 (68.5)	606 (6.4)	486 (5.1)	593 (6.3)	1,290 (13.6)	9,452 (100.0)
苦情	2,484 (84.3)	178 (6.0)	135 (4.6)	103 (3.5)	48 (1.6)	2,948 (100.0)
相談	3,993 (61.4)	428 (6.6)	351 (5.4)	490 (7.5)	1,242 (19.1)	6,504 (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	2,484 (84.3)	178 (6.0)	135 (4.6)	103 (3.5)	48 (1.6)	2,948 (100.0)
相談	3,993 (61.4)	428 (6.6)	351 (5.4)	490 (7.5)	1,242 (19.1)	6,504 (100.0)
第2四半期						
苦情						
相談						
第3四半期						
苦情						
相談						
第4四半期						
苦情						
相談						

<2013年8月16日集計>

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

(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	相談	苦情	相談	相談	苦情	相談	相談	苦情	相談	相談	苦情	相談	相談
北海道	356	76	280										356	76	280
契約募集	42	4	38										42	4	38
契約管理	23	2	21										23	2	21
保険金支払	259	70	189										259	70	189
その他	32		32										32	0	32
東 北	317	95	222										317	95	222
契約募集	23	6	17										23	6	17
契約管理	18	10	8										18	10	8
保険金支払	192	74	118										192	74	118
その他	84	5	79										84	5	79
東 京	4,503	1,458	3,045										4,503	1,458	3,045
契約募集	320	55	265										320	55	265
契約管理	301	98	203										301	98	203
保険金支払	2,870	1,246	1,624										2,870	1,246	1,624
その他	1,012	59	953										1,012	59	953
静 岡	239	80	159										239	80	159
契約募集	12	3	9										12	3	9
契約管理	24	8	16										24	8	16
保険金支払	173	67	106										173	67	106
その他	30	2	28										30	2	28
中 部	644	194	450										644	194	450
契約募集	44	9	35										44	9	35
契約管理	33	12	21										33	12	21
保険金支払	433	169	264										433	169	264
その他	134	4	130										134	4	130
北 陸	247	93	154										247	93	154
契約募集	11	2	9										11	2	9
契約管理	24	11	13										24	11	13
保険金支払	161	80	81										161	80	81
その他	51		51										51	0	51
近 畿	1,586	541	1,045										1,586	541	1,045
契約募集	77	11	66										77	11	66
契約管理	92	34	58										92	34	58
保険金支払	1,182	488	694										1,182	488	694
その他	235	8	227										235	8	227
中 国	372	95	277										372	95	277
契約募集	27	1	26										27	1	26
契約管理	19	6	13										19	6	13
保険金支払	285	86	199										285	86	199
その他	41	2	39										41	2	39
四 国	337	80	257										337	80	257
契約募集	24	2	22										24	2	22
契約管理	14	7	7										14	7	7
保険金支払	247	68	179										247	68	179
その他	52	3	49										52	3	49
九 州	748	214	534										748	214	534
契約募集	37	8	29										37	8	29
契約管理	43	12	31										43	12	31
保険金支払	468	186	282										468	186	282
その他	200	8	192										200	8	192
沖 縄	76	16	60										76	16	60
契約募集	9		9										9	0	9
契約管理	1		1										1	0	1
保険金支払	59	16	43										59	16	43
その他	7		7										7	0	7
合 計	9,425	2,942	6,483										9,425	2,942	6,483
契約募集	626	101	525										626	101	525
契約管理	592	200	392										592	200	392
保険金支払	6,329	2,550	3,779										6,329	2,550	3,779
その他	1,878	91	1,787										1,878	91	1,787

<2013年8月16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,%)

	2012年度					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	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	446 (78.5)	489 (77.5)	553 (77.9)	552 (79.1)	2,040 (78.3)	518 (81.4)				518 (81.4)
	火災	36 (6.3)	54 (8.6)	58 (8.2)	51 (7.3)	199 (7.6)	49 (7.7)				49 (7.7)
	傷害	42 (7.4)	51 (8.1)	59 (8.3)	52 (7.4)	204 (7.8)	36 (5.7)				36 (5.7)
	新種・海上	41 (7.2)	32 (5.1)	33 (4.6)	38 (5.4)	144 (5.5)	29 (4.6)				29 (4.6)
	その他	3 (0.5)	5 (0.8)	7 (1.0)	5 (0.7)	20 (0.8)	4 (0.6)				4 (0.6)
	合計	568	631	710	698	2,607	636				636
苦情局面別	契約募集	34 (6.1)	33 (5.3)	43 (6.1)	34 (4.9)	144 (5.5)	18 (2.8)				18 (2.8)
	契約管理	45 (8.0)	53 (8.4)	64 (9.0)	55 (7.9)	217 (8.4)	66 (10.4)				66 (10.4)
	保険金支払	466 (83.1)	534 (85.0)	596 (84.1)	594 (85.2)	2,190 (84.4)	546 (86.1)				546 (86.1)
	その他	16 (2.9)	8 (1.3)	6 (0.8)	14 (2.0)	44 (1.7)	4 (0.6)				4 (0.6)
	合計	561	628	709	697	2,595	634				634
申出内容別	契約引受	24 (4.0)	25 (3.6)	25 (3.0)	18 (2.0)	92 (3.1)	12 (1.4)				12 (1.4)
	接客態度	44 (7.4)	73 (10.6)	78 (9.3)	97 (10.9)	292 (9.7)	80 (9.4)				80 (9.4)
	手続遅延等	55 (9.2)	72 (10.5)	117 (14.0)	176 (19.7)	420 (13.9)	134 (15.8)				134 (15.8)
	説明不足等	50 (8.4)	54 (7.9)	82 (9.8)	98 (11.0)	284 (9.4)	126 (14.9)				126 (14.9)
	不適正手続	57 (9.6)	68 (9.9)	96 (11.5)	76 (8.5)	297 (9.9)	70 (8.3)				70 (8.3)
	提示内容	182 (30.5)	181 (26.4)	245 (29.3)	254 (28.5)	862 (28.6)	258 (30.4)				258 (30.4)
	支払可否	76 (12.8)	103 (15.0)	115 (13.7)	117 (13.1)	411 (13.6)	110 (13.0)				110 (13.0)
	保険金関連	96 (16.1)	103 (15.0)	78 (9.3)	55 (6.2)	332 (11.0)	53 (6.3)				53 (6.3)
	その他	12 (2.0)	7 (1.0)	1 (0.1)	1 (0.1)	21 (0.7)	5 (0.6)				5 (0.6)
合計	596	686	837	892	3,011	848				848	

<2013年8月16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,%)

	2012年度					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	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	1 (0.2)	4 (0.8)	3 (0.4)	2 (0.3)	10 (0.4)	(0.0)				0 (0.0)
	解決	505 (83.2)	383 (79.0)	541 (81.0)	528 (81.0)	1,957 (81.1)	543 (78.0)				543 (78.0)
	移行	67 (11.0)	55 (11.3)	50 (7.5)	56 (8.6)	228 (9.5)	60 (8.6)				60 (8.6)
	不応諾	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
	不調	33 (5.4)	35 (7.2)	64 (9.6)	58 (8.9)	190 (7.9)	86 (12.4)				86 (12.4)
	その他	1 (0.2)	8 (1.6)	10 (1.5)	8 (1.2)	27 (1.1)	7 (1.0)				7 (1.0)
	移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
合計	607	485	668	652	2,412	696				696	
所要期間別	1か月未満	90 (14.8)	115 (23.7)	172 (25.7)	177 (27.1)	554 (23.0)	160 (23.0)				160 (23.0)
	3か月未満	206 (33.9)	178 (36.7)	260 (38.9)	231 (35.4)	875 (36.3)	262 (37.6)				262 (37.6)
	6か月未満	155 (25.5)	92 (19.0)	117 (17.5)	128 (19.6)	492 (20.4)	132 (19.0)				132 (19.0)
	6か月以上	156 (25.7)	100 (20.6)	119 (17.8)	116 (17.8)	491 (20.4)	142 (20.4)				142 (20.4)
	合計	607	485	668	652	2,412	696				696
手続方法別	電話	600 (98.8)	476 (98.1)	647 (96.9)	631 (96.8)	2,354 (97.6)	682 (98.0)				682 (98.0)
	文書(郵便)	4 (0.7)	6 (1.2)	11 (1.6)	13 (2.0)	34 (1.4)	7 (1.0)				7 (1.0)
	来訪	3 (0.5)	3 (0.6)	10 (1.5)	8 (1.2)	24 (1.0)	7 (1.0)				7 (1.0)
	合計	607	485	668	652	2,412	696				696

<2013年8月16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。

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況(保険種別/苦情局面別)

(単位:件)

	保険種別					合計	苦情局面別				合計
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他		契約募集	契約管理	保険金支払	その他	
北海道	18	6	3		1	28		1	27		28
青森県	3					3		1	2		3
岩手県		1				1			1		1
宮城県	8	2	2	2		14	1	6	7		14
秋田県						0					0
山形県	1					1			1		1
福島県	1	1	1		1	4			4		4
茨城県	12	1		1		14			14		14
栃木県	7	1		1	1	10		1	9		10
群馬県	7		1			8			8		8
埼玉県	34	2		3		39	2	3	31	2	38
千葉県	30	2	1	4		37		9	27		36
東京都	60	8	8	6		82	1	12	67	2	82
神奈川県	57	8	1	4		70	4	3	63		70
新潟県	2					2			2		2
富山県	2			1		3		1	2		3
石川県	3					3			3		3
福井県	1					1			1		1
山梨県			2			2			2		2
長野県	3					3		1	2		3
岐阜県	11	1	1			13		2	11		13
静岡県	9	1	2			12		1	11		12
愛知県	30	3	2	1		36	3	7	26		36
三重県	7					7		2	5		7
滋賀県	9					9			9		9
京都府	17		1			18		1	17		18
大阪府	51	4	4	2		61	4	4	53		61
兵庫県	31		3		1	35		5	30		35
奈良県	5					5	2		3		5
和歌山県	4	1				5			5		5
鳥取県	2	1				3	1		2		3
島根県						0					0
岡山県	13					13		1	12		13
広島県	4		2	1		7		1	6		7
山口県	7	1				8			8		8
徳島県	1					1			1		1
香川県	1					1			1		1
愛媛県	1			1		2			2		2
高知県						0					0
福岡県	35	4	1	2		42		3	39		42
佐賀県	4					4			4		4
長崎県	6	1				7			7		7
熊本県	6					6		1	5		6
大分県	2					2			2		2
宮崎県	4					4			4		4
鹿児島県	8		1			9			9		9
沖縄県	1					1			1		1
その他						0					0
合計	518	49	36	29	4	636	18	66	546	4	634

<2013年8月16日集計>

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

[参考2] 当四半期における都道府県別の受付状況(申出内容別/法人個人別)

(単位:件)

	申出内容別									合計	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		法人	個人	合計
北海道	1	4	7	4	3	8	15	1		43	2	26	28
青森県					1	2				3		3	3
岩手県			1							1		1	1
宮城県	2		2	3	4	2		3	1	17		14	14
秋田県										0			0
山形県						1				1		1	1
福島県			1			2		1		4	1	3	4
茨城県		3	3	2	1	9	2	2		22	5	9	14
栃木県		1	2		2	4	2	1		12	1	9	10
群馬県		2	1	3		4	1			11		8	8
埼玉県		8	7	10	2	19	5	4		55	5	33	38
千葉県		9	13	7	5	10	6	1	1	52	1	35	36
東京都	2	11	19	19	11	26	15	6		109	7	75	82
神奈川県	3	9	16	16	4	27	15	5	1	96	5	65	70
新潟県			1		1	1				3		2	2
富山県				1	1	2				4		3	3
石川県		1				3				4		3	3
福井県				1		1		1		3		1	1
山梨県							2			2		2	2
長野県			2			1	1			4		3	3
岐阜県			4	2	1	8	2	2		19		13	13
静岡県		2	3	1	1	7	1			15	1	11	12
愛知県	1	2	8	9	5	12	6	2		45	2	34	36
三重県			2		1	3	2			8		7	7
滋賀県		2		3		3	1	1		10		9	9
京都府		4	3	1	3	8	3			22		18	18
大阪府		7	14	12	6	20	10	6		75	2	59	61
兵庫県	1	4	3	6	6	16	4	6		46	2	33	35
奈良県	1		1	2	2	2				8		5	5
和歌山県		1	3	1		2				7		5	5
鳥取県	1	1				1		1		4		3	3
島根県										0			0
岡山県		1	3	5		9	1	1	1	21		13	13
広島県		1	1	2	1	3	2	1		11		7	7
山口県		1	2	3		4	1	1		12	3	5	8
徳島県						1				1		1	1
香川県						1				1		1	1
愛媛県		1	1				1			3		2	2
高知県										0			0
福岡県		2	8	5	5	16	8	5	1	50	2	40	42
佐賀県						4	1			5		4	4
長崎県			1	1	2	3	1			8		7	7
熊本県				3	1	4		1		9		6	6
大分県				1		1		1		3		2	2
宮崎県				1	1	2				4		4	4
鹿児島県		3	2	2		5	2			14	1	8	9
沖縄県						1				1		1	1
その他										0			0
合計	12	80	134	126	70	258	110	53	5	848	40	594	634

<2013年8月16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 事故報告のみで保険料が上がったことについて説明してもらいたい [自動車保険/契約者からの申出]

娘が自損事故を起こし、代理店に事故報告をした。その際、保険を使用するかどうかは伝えていない。そのような中、数か月して毎月銀行口座から引き落とされている保険料がアップしていることに気づき、驚いて保険会社に問い合わせたところ、「事故報告を受けたので割引等級が下がり保険料がアップした。もし保険を使用しないことになれば割引等級を元に戻して差額保険料を返金する」という。当方は、事故報告をするだけで保険料がアップするとの認識はなく、まるで詐欺に遭ったようである。どのような経緯でこのようなことになったのか、きちんと説明してもらいたい。

<経過・対応結果>

申出人の娘(契約者)は、代理店に修理の見積を依頼したつもりであったが、代理店が気を利かせて保険会社に事故報告をしたため、保険会社は等級ダウン事故としてカウントし、保険料がアップしたものであったが、代理店は申出人の娘(契約者)に十分に意思確認を行っていなかった。また、保険会社の担当者の対応も、約款等の説明が中心となり、申出人の心情に配慮したものでなかったため、苦情の申出となったもの。

保険会社の責任者が申出人および申出人の娘(契約者)を訪問し、対応不備を謝罪した。また、保険を使用しないとの意思表示を受けて、元の等級に訂正し、差額保険料を返還する旨を案内し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

代理店に対し、事故受付にかかる保険会社への連絡について契約者への報告徹底を図ったほか、担当者に対し、苦情申出を受けた際には申出人の心情に十分配慮して対応すべきことを指導した。

② 担当者の事故対応に不安があるので納得のいく対応をしてもらいたい [自動車保険/被害者からの申出]

走行中に相手自動車と接触して、自車が損傷した。その後、保険会社から連絡があり、「代車を用意する事情もあるので、保険会社指定の修理工場で修理を行ってほしい」とのことだったが、当方は、既に自動車を購入したディーラーに修理を依頼した経緯もあり、保険会社の要請には応じられない事情があった。このような事情を説明したところ、保険会社担当者の説明が、「修理費用は負担するが、代車費用は難しい」と言ったり、「やはり修理費用も全額は負担できないかも知れない」などと二転三転し、誠意ある対応をしてもらえない。保険会社に担当者の変更を申し入れたが対応してもらえず、また、保険会社からディーラーへも連絡が入っていないようで今後の対応に不安があるので、納得のいく対応をもらいたい。

<経過・対応結果>

本件事故に関し、申出人は無過失を主張し、また代車費用を含めた全額の賠償要求の意思表示を行っていたが、保険会社は当事者双方に過失が発生する事故と判断しており、また、修理費用が自動車の時価額を上回る可能性がある段階では全額賠償に応じられるかどうかの判断ができない状況にあったため、柔軟な事故対応に向けて指定の修理工場への入庫を案内していたものだった。

その後、保険会社において修理費用が自動車の時価額を下回ることが確認でき、申出人の意向に沿った事故対応が可能となったため、保険会社から申出人に連絡し、事故解決に向けた今後の手続を案内し、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、事故対応に際してのお客様への説明事項について、事故状況等を踏まえ、お客様にとって十分なものとなるよう確認を徹底するよう指導した。

③ 継続しない旨を伝えていたにも関わらず契約が継続されている [自動車保険/契約者からの申出]

保険会社の事故対応に不満があり、代理店に解約を申し入れたところ、「中途解約すると不利になるので満期時に他社への切替えをするといいい」とのアドバイスがあり、その意向を伝えていた。

その後、満期に際して他社へ契約を切り替えたが、保険料の支払口座を確認したところ、継続しないこととしていた保険会社からも保険料を引き落とされていることが判明した。

保険料の返還を求めるとともに、なぜこのようなことになったのか、きちんと説明してもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社において事実関係を確認したところ、代理店は、申出人から満期時の契約継続を行わない旨の意思表示を受けた際、契約中の保険契約は自動継続プランとなっているため更新停止手続が必要となることを案内し、必要書類を申出人に送付していたが、申出人は同手続の必要性を認識しておらず、また代理店もその後のフォローを失念したため、申出人の意向に反した手続となってしまう。

保険会社から申出人に連絡し、経緯を説明して対応不備を謝罪するとともに、満期日に遡って契約を取り消し、速やかに保険料を返還する旨を申し入れ、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

代理店に対し、契約更新を行わない旨の意思表示をしたお客様からの必要書類の回収管理を徹底するよう指導したほか、本件事例を社内で情報共有して関係者に注意喚起を行った。

④ 当初の見積りを大きく下回る支払提示額に納得できない [火災保険/契約者からの申出]

自宅のテラスが雪の重みにより損傷したため、保険会社へ事故報告をしたところ、担当者から、修理見積書を取り付けた上で後日連絡するよう案内された。

見積書提出後、保険会社は建築士とハウスメーカーによる調査を行い、雪がかかっているテラス半面部分の修理費である百数十万円が保険対象になる旨説明があったが、その後、建築士と保険会社の修理業者が再度確認のため来訪し、保険対象となる修理費は30万円程度である旨が伝えられた。

当初の見積りを大きく下回る支払提示額には納得できない。責任者から誠意ある回答を求める。

<経過・対応結果>

保険会社の担当者は、申出人に対し、提示した保険金支払額の内訳について説明を行っていたが、ハウスメーカーから提示された見積りは、ハウスメーカーでは修理対応ができないためテラスの全面を取り替える内容となっていたものであったことから、申出人の期待と損害保険における補償範囲の考え方とに乖離が生じたため、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、損害の補償範囲に関する考え方を説明するとともに、申出人の意向を踏まえ改めて修理業者に再見積りを提示するよう求めた結果、保険金で修理可能な範囲であることが確認できたことを説明したところ、了承を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

担当者に対し、立会調査時におけるお客様への説明に関し、補償範囲および損害認定内容について、お客様との間で認識相違を生じさせることのないよう丁寧に対応すべきことを徹底した。

⑤ 家族特約の補償範囲が説明と異なっていた [傷害保険/契約者からの申出]

海外旅行保険の契約締結時に、代理店から、「家族特約は、保険料が安くなるだけで、補償内容は個別付保の場合と変わらない」旨の説明を受けたため、被保険者を申出人と夫の2名とする家族特約を付保することにした。

旅行中、申出人と夫のバッグ2個の到着が遅延したため、保険会社に手荷物遅延費用を請求したところ、「合わせて1事故としてカウントされ、1事故の限度額までしか保険金が支払われない」と言われた。

事故直後に保険会社に連絡をした際にも被保険者それぞれの保険金額分が支払われる旨の説明を受けており、十分な補償が受けられないことには納得がいかない。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、契約締結時の説明誤りがあったことは確認できなかったものの、申出人から事故報告を受け付けた際、担当者が保険金支払額について誤った案内をしていたことが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、説明誤りを謝罪するとともに、1事故の限度額を保険金として支払う契約であることを改めて説明し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

担当者に対し、お客様からの事故報告等への対応にあたり、契約内容を十分に確認し、補償内容について誤った回答をすることがないように十分に注意すべきことを徹底した。

⑥ 水漏れ損害について補償してもらえない [新種保険/契約者からの申出]

所有している賃貸物件の2階で水漏れ事故が発生し、1階の店舗に損害を与えてしまった。

保険会社に事故報告をしたところ、鑑定人による調査が実施された結果、賠償責任保険金は支払われないといわれたが、保険会社から理解できるような説明はもらっていないので、丁寧に説明してもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社は、本件事故に関し鑑定人による立会調査を実施した結果、事故の発生原因が2階賃借人の責任によるものと考えられることから、物件所有者である申出人(契約者)には賠償責任が発生しないため施設賠償責任保険の支払対象とはならないと判断したものだったが、このことについて代理店から申出人に対し、理解できる程度に十分な説明がされなかったため、苦情の申出となったもの。

申出人の意向を踏まえ、修理業者に漏水の原因等を確認した上で、保険会社から申出人(契約者)に対し、1階店舗の損害につき賠償責任が発生しないこと等を丁寧に説明し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

補償対象とならない事故に関しては、その旨を代理店から説明するのではなく、保険会社から直接お客様に説明するよう運用を変更した。

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,%)

		2012年度					2013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	70 (61.9)	59 (60.2)	55 (53.4)	52 (51.0)	236 (56.7)	60 (56.6)				60 (56.6)
	火災	21 (18.6)	14 (14.3)	18 (17.5)	21 (20.6)	74 (17.8)	18 (17.0)				18 (17.0)
	傷害	14 (12.4)	19 (19.4)	19 (18.4)	25 (24.5)	77 (18.5)	27 (25.5)				27 (25.5)
	新種・海上	7 (6.2)	5 (5.1)	8 (7.8)	3 (2.9)	23 (5.5)	1 (0.9)				1 (0.9)
	その他	1 (0.9)	1 (1.0)	3 (2.9)	1 (1.0)	6 (1.4)	0 (0.0)				0 (0.0)
合計		113	98	103	102	416	106				106
手続区分別	一般(東京)	53 (46.9)	47 (48.0)	50 (48.5)	50 (49.0)	200 (48.1)	36 (34.0)				36 (34.0)
	一般(大阪)	43 (38.1)	37 (37.8)	44 (42.7)	39 (38.2)	163 (39.2)	53 (50.0)				53 (50.0)
	交通賠償	17 (15.0)	14 (14.3)	9 (8.7)	13 (12.7)	53 (12.7)	17 (16.0)				17 (16.0)
	合計	113	98	103	102	416	106				106
紛争局面別	契約募集	1 (0.9)	3 (3.1)	6 (5.8)	3 (2.9)	13 (3.1)	2 (1.9)				2 (1.9)
	契約管理	2 (1.8)	5 (5.1)	3 (2.9)	12 (11.8)	22 (5.3)	12 (11.3)				12 (11.3)
	保険金支払	103 (91.2)	85 (86.7)	89 (86.4)	79 (77.5)	356 (85.6)	88 (83.0)				88 (83.0)
	その他	7 (6.2)	5 (5.1)	5 (4.9)	8 (7.8)	25 (6.0)	4 (3.8)				4 (3.8)
合計		113	98	103	102	416	106				106

<2013年8月16日集計>

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

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

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

(2) 手続終了状況

(単位:件,%)

		2012年度					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	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 (13.2)	6 (5.8)	17 (17.5)	3 (3.8)	40 (10.4)	14 (15.1)				14 (15.1)
	和解	21 (19.8)	14 (13.6)	14 (14.4)	13 (16.5)	62 (16.1)	11 (11.8)				11 (11.8)
	特別調停	64 (60.4)	75 (72.8)	57 (58.8)	57 (72.2)	253 (65.7)	63 (67.7)				63 (67.7)
	見込みなし	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
	双方の離脱	7 (6.6)	7 (6.8)	7 (7.2)	5 (6.3)	26 (6.8)	3 (3.2)				3 (3.2)
	一方の離脱	(0.0)	1 (1.0)	2 (2.1)	1 (1.3)	4 (1.0)	2 (2.2)				2 (2.2)
	その他	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
	不承諾	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)	
合計		106	103	97	79	385	93				93
所要期間別	1か月未満	1 (0.9)	1 (1.0)	1 (1.0)	(0.0)	3 (0.8)	1 (1.1)				1 (1.1)
	3か月未満	26 (24.5)	35 (34.0)	32 (33.0)	19 (24.1)	112 (29.1)	19 (20.4)				19 (20.4)
	6か月未満	53 (50.0)	51 (49.5)	47 (48.5)	43 (54.4)	194 (50.4)	40 (43.0)				40 (43.0)
	1年未満	26 (24.5)	16 (15.5)	15 (15.5)	16 (20.3)	73 (19.0)	24 (25.8)				24 (25.8)
	2年未満	(0.0)	(0.0)	2 (2.1)	1 (1.3)	3 (0.8)	9 (9.7)				9 (9.7)
	2年以上	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
合計		106	103	97	79	385	93				93
所要回数別	2回以内	56 (52.8)	62 (60.2)	48 (49.5)	41 (51.9)	207 (53.8)	32 (34.4)				32 (34.4)
	4回以内	37 (34.9)	34 (33.0)	40 (41.2)	31 (39.2)	142 (36.9)	43 (46.2)				43 (46.2)
	5回~10回	13 (12.3)	7 (6.8)	9 (9.3)	7 (8.9)	36 (9.4)	18 (19.4)				18 (19.4)
	11回以上	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
合計		106	103	97	79	385	93				93

<2013年8月16日集計>

(注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。

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

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

(3) 紛争の事例 (当四半期における手続終了事案)

【自動車保険-1】 [契約の募集]

申立人は、以前より地震による事故時にも適用される自動車保険を希望し、そのような商品はないとの代理店の説明を信じて自動車保険に加入したが、東日本大震災で自動車が津波による損害を被った後に、地震および津波等による車両の損害を補償する地震・噴火・津波危険車両損害補償特約(以下「地震危険等車両補償特約」)の存在を初めて知り、特約を付帯する権利を奪われたとして、保険始期に遡って同特約を付帯したこととして車両保険金の支払等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、代理店は地震危険等車両補償特約を付帯した上での自動車保険の引受要請を正式に受けた認識はなかったこと、また、会社の方針として同特約の付帯を厳に制限していたことから、引受要請を受けたとしてもこれに応じること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、保険の提供の可否は保険会社の判断に基づくものであり、地震危険等車両補償特約が存在することをもってこれを引き受けるべき法的義務を保険会社が一義的に負っていると解することはできないこと、申立人も他社において同種の特約が付帯された自動車保険を求めるなどの調査・検討を行っていたとまでは認められないこと等に照らせば、申立人において、保険会社のそのような特約が付帯された自動車保険に加入することができなかったとしても、申立人が有する何らかの法的権利・利益を保険会社の違法な取り扱いによって侵害されたと認めることはできないことを確認した。

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

【自動車保険-2】 [契約の募集]

申立人は、中断証明書を期限切れであるとは知らずに提出して自動車保険契約を締結した後、別の保険会社に自動車保険を変更する際、20等級であることを告知したところ、保険会社から等級誤りであるとの連絡があった。前契約の保険会社は、追加分の保険料も払われており、等級も変更済みであると説明するが、そのような説明は全く受けていないこと、これまで30年間無事故無違反であることから、20等級として取り扱うことを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、当初、期限切れの中断証明書による誤った手続で20等級にしたことは事実であるが、直後に等級訂正の手続を行い、追加保険料も領収しており、手続書類への自署・捺印は申立人自身のものであることを申立人に確認済みであるため、20等級へ戻す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、本件自動車保険の等級継承にかかる手続は、適正になされていること等を確認した。

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

して、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－3】 [契約の管理・保全]

申立人は、保険期間中に契約を他の保険会社に切り替えることとしたため、代理店に解約手続の依頼をしていたところ、後日、他の保険会社から重複契約になっているとの指摘があり、解約手続がされていないことが判明したため解約日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、申立人の家族から別の代理店で満期時に他の保険会社と契約する発言があったために解約手続をしなかったとして代理店の対応に過失はなかった旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、電話による明確な解約の意思表示があったか、代理店における業務上の過失があったかなど事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－4】 [保険金の支払]

申立人は、運転中にカーナビを操作していて、路外に逸脱し用水路に転落、水没する自損事故を起こして全損となったため、保険会社に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、車両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、現場確認、申立人との面談などの調査を行った際、申立人の主張は変遷し、事故現場の痕跡とも合致していないことなどから、偶然な事故とは認められないため、保険金を支払えない旨を主張した。

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

【自動車保険－5】 [保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に追突事故に遭い頸椎捻挫等の傷害を負ったため、自動車保険に基づく搭乗者傷害保険金(通院日数払)の支払を求めたところ、保険会社は全通院日数分の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となったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約している搭乗者傷害保険は「平常の生活または平常の業務に従事することができる程度に治った日までの治療日数」に応じて補償する内容であるため、担当医の見解を踏まえて平常の生活等が

できる程度に治った日までの治療日数分について保険金を支払ったが、申立人からその後も通院したとして保険金の更なる支払を求めたことを受けて医療調査を提案したところ、申立人はその必要はないとして拒否したことから、これ以上の保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が主張する通院期間が搭乗者傷害保険金の支払要件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、また申立人は医療調査を拒んでいること等を踏まえると、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険一6】 [保険金の支払]

申立人は、自動車走行中に飛来した木箱のような物と接触した後に当該飛来物に乗り上げたことにより、車両が損傷したことから、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、車両の損傷状況を確認したが、飛来物との接触による損傷の特徴とおよそ整合していないこと等の理由により地上に固定された物との接触によるものと判断せざるを得ないこと、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対象とする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。

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

【自動車保険一7】 [保険金の支払]

申立人は、自動車の衝突事故に遭い受傷し、その後後遺障害が認定されたことから、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社から提示のあった人身傷害保険金のうち後遺障害保険金について納得ができないうして、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、後遺障害による逸失利益は、会社の経営者として事故前の現実収入、および経営者として業務遂行したと予想される期間を労働能力喪失期間として計算すべきである旨を主張した。

これに対し保険会社は、申立人が経営する会社の営業赤字額に鑑みれば、当該会社は申立人の役員報酬として、事故前と同額を引き続き支払うことは困難等であったと推測されること、また、申立人の年齢に応じた平均給与月額および労働喪失期間に基づいて逸失利益を計算することが適切であることから、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、逸失利益の算定基礎となる申立人の収入額および申立人の労働能力喪失期間の認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張が大きな隔たりがあり、また保険会社から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、自動車を運転中に道路沿いのブロック塀に接触して頸椎捻挫等を受傷し、また、車両も大破したことから、保険会社に対して自動車保険に基づく人身傷害保険金および車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は数ヶ月前に発生した事故で受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が、申告した事故内容に不自然な点があったため調査を開始したところ同請求を取り下げた経緯があること、本件事故の発生状況等に関する供述が変遷しているがいずれも不自然な点があり、申立人が主張するような事故が発生したと認めることはできず、本件事故は偶然な事故とは考えられないことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、接触事故が偶然に発生したものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは判断し、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－9】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、車内に落ちたタバコを拾おうとした際、ハンドル操作を誤り、自動車が川に転落して車両に損害が生じたため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、申立人が主張するハンドル操作ミスでは、事故現場の道路脇の川に進入することは不可能であることが認められ、本件事故は偶然の事故に該当しないことから、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、本件事故が偶然の事故に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－10】 [保険金の支払]

申立人は、何者かによって駐車場内に停めていた自動車の線状の傷を付けられたため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故現場である駐車場は、近隣住民以外の通行は極めて少ない環境に位置しており、

近隣住民以外の第三者が偶然通りがかりに犯行に及ぶとは考えにくいこと、②執拗に傷を付けるという手口から怨恨が動機だとしても、犯人にとって発見されるリスクが高い住宅街の駐車場で、あえて犯行に及ぶことは不自然であること、③立会調査の結果、経年劣化と再塗装の痕跡が複数確認され、申立人には、第三者によるいたずら被害を装い、保険修理する経済的利得が存在すると言わざるを得ないことから、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、本件事故が第三者のいたずらによる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、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－11】 [保険金の支払]

申立人は、反対車線にある店舗の駐車場に入庫しようと右折したところ、駐車場の入り口付近で後進してきた自動車と接触事故を起こしたことから、相手方と交渉を行った結果、車両の修理費用が同車両の時価を超過する(いわゆる「経済全損」)として、時価に基づく損害賠償額から申立人の過失分を差し引いた金額を支払う旨の提示を受けたことから、車両が全損したとして、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、代理店が提示した車両価額協定金額を車両保険金額としたが、その際、代理店は重要事項である車両価額協定特約の内容説明を全く行わなかったため、修理費が時価を超えていれば、車両保険金額相当額が支払われると一般的には認識する旨を主張した。

保険会社は、①代理店は保険会社が定めている車両保険金額の設定手順に従って、車両価額協定特約に関する説明を行い、申立人に車両の購入金額等を確認した上で設定していること、②申立人は対物賠償責任保険における全損認定と車両保険における全損認定を混同して、車両損害を車両保険における全損と誤解していることから、申出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車両保険加入時に代理店が申立人に対し、車両保険の車両価額協定特約についての説明や、申立人から車両の購入金額を確認することなく、一方的に車両価額協定金額を決めたと認めるに足る事実があったとはいえないこと、②事故による車両損傷の修理費用が車両保険の車両価額協定金額を上回らない状況において、車両保険における全損と認めることは困難であるといわざるを得ないこと、③申立人に対し、対物賠償責任保険の車両全損認定方法について説明しなかったとしても、車両保険の重要事項を説明しなかったことにはなら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既に提示した車両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－12】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転し右折しようとした際、中央分離帯に接触して横転し車両が大破したことから、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は車両保険に車両危険限定特約が付帯されていることを理由として、レッカー費用等を超える車両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>

申立人は車両入替に伴い車両保険に加入することとした際、車両危険限定特約付帯の有無による補償範囲の違いといった重要事項を説明していないことは代理店の重過失によるものであることから車両保険金を支払うべきである旨を主張した。

保険会社は、申立人からの指示に基づいて申立人の配偶者に対して、車両危険限定特約付帯の有無による補償範囲の違いについて説明していること、車両保険の追加加入手続が終了した旨を連絡する通知文書を送付した後に、申立人から特段の異論は寄せられなかったこと等を主張した。

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、代理店は申立人の配偶者に対して、車両危険限定特約付帯の有無による補償範囲の違いを説明せずに一方的に同特約を付帯しないことを決めたとはいえないこと、また、申立人は、同特約を付帯しないことを追認していたと認めざるを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先に提示した車両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－13】 [保険金の支払]

申立人は、自動車で高速道路を運転中、急に車線変更した先行車を避けようとしてハンドルを切ったところ操作困難となり、横転して後続車と衝突する事故に遭い車両が全損となったことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が加入している車両保険には車両危険限定特約が付帯されているため、横転によって先に全損状態になった後に後続車と接触した場合には補償対象外となることから、申立人の当初の申告内容および保険会社による客観的な事故損傷状況に係る調査結果等を踏まえると、本件事故は側壁との衝突および横転により全損状態となった後に後続車と衝突したものと考えられるため、ガラス代とレッカー費用にかかる保険金の支払は可能であるものの、これ以外は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、事故の発生順序としては、後続車との衝突以前の側壁への衝突で全損状態となったと判断するのが合理的であることから、申立人の主張を認めることはできないといわざるを得ないことを確認した。

このため保険会社は、先に申立人に提示した保険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－14】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に交差点付近の合流で、直進道路を走行中の相手車両に接触した事故により受傷したとして、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は因果関係が認められないとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、当該事故による治療の後、長期の治療中断を経た上で今回の受診をしていること、当該事故での治療部位と今回は異なる部位を治療していることなどから、本件事故と治療との間に相当因果関係はない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、当該事故と治療との間の因果関係を判断する必要があるところ、双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、当事者間の当該事実に関する

主張には大きな隔たりがあり、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、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－15】 [保険金の支払]

申立人は、自動車の助手席に同乗中、車両単独事故に遭い、整形外科で頸椎捻挫・右肩打撲と診断され、入院・通院治療をしていたところ、保険会社から補償の終了の連絡があり、一旦は自動車保険に基づく人身傷害保険金および搭乗者傷害保険金を受け取った。しかし、その後も受傷した箇所の痛みが継続したため、継続して治療の上で手術を受けたことから、保険会社に対し、当該治療費および交通費等の支払を新たに請求したところ、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、本件事故後に撮影されたMRI検査画像を基に判断した結果、治療中止の診断を行った以降における申立人の入通院治療の対象となった傷病と本件事故との間に因果関係が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、本件事故と保険会社から治療中止の診断を受けた後の手術や治療を受けた傷病との間に相当因果関係が存在するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－16】 [保険金の支払]

申立人は、飛び石およびいたずらによって自動車が損傷した事故に遭ったことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は事故の発生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、飛び石による損害については、申立人が申告した内容と道路保全・管理業者の記録に相違があることなどから、外形的事実の立証がなされていないとし、いたずらによる損害についても申立人の供述の変遷や第三者による事故であるとの立証がない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、飛び石事故およびいたずら事故に関する詳細な事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社は本件紛争について和解による解決を望まない姿勢を示しており、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。

【自動車保険－17】 [保険金の支払]

申立人は、追突事故で受傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、後遺障害について併合11級と認定されたが、併合8級に相当すると考えるため、保険会社に再審査を請求したものの、等級に変更はなかったことから、これを不服として、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、新たな医学的証拠資料がない以上、現在認定されている等級を上回る障害の残存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、申立人の主張を判断するためのさらなる資料を検討することが必要であるところ、当審査会からの資料提出要請を行ったにもかかわらず、申立人から医学的証拠の提出がなされなかったため、これ以上の事実確認を行うことができないこと、また、保険会社は申立人の請求に応じる意思がない旨を表明しており、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。

【自動車保険－18】 [保険金の支払]

申立人は、追突事故で受傷し、後遺障害を負ったため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、後遺障害について併合14級として認定されが、併合12級に相当するとして保険会社に対し再審査を請求したものの、等級が変更されなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、新たな医学的証拠がない以上、現在認定されている等級を上回る障害の残存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、申立人の主張を判断するためのさらなる資料を検討することが必要であるところ、当審査会からの資料提出要請を行ったにもかかわらず、申立人から医学的証拠の提出がなされなかったため、事実確認を行うことができず、また保険会社は申立人の請求に応じる意思がない旨を表明しており、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。

【自動車保険－19】 [保険金の支払]

申立人は、交通事故による肩および膝の後遺障害に関して14級と認定されたが、それぞれ12級で併合11級に該当するとして、自動車保険に基づく人身傷害保険金、搭乗者傷害保険に係る後遺障害保険金および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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、肩および膝の後遺障害等級は14級であり、それに基づいて人身傷害保険金等の保険金を支払う旨を主張した。一方、申立人は、審議の過程において、膝の申立てについては保険会社主張を認め、

申立てを取り下げた。

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、肩の後遺障害等級は相当であるが、逸失利益算定の基礎数値に適用誤りがあること等を確認した。

このため、後遺障害等級14級に基づく人身傷害保険等に係る後遺障害保険金の支払と、基礎収入の適用誤りに対する和解金支払を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険-20】 [保険金の支払]

申立人は、わき見運転により、前方に駐車していた車両に衝突した事故による傷害に関して、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は、治療期間の一部について治療費を認め、休業損害に関しても一部期間を認めたものの、複数の会社での休業実態を調査する必要があるとしてそれ以上の保険金支払を行わなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、休業損害について、申立人は2つの会社で勤務していると主張しているが勤務実態が確認できないことから、同損害が生じていることの立証資料および就労実態確認調査などが必要である旨、また、治療期間についても、現在の資料からは、症状固定日は相当であるものの、本件事故と相当因果関係が認められる治療期間であったことを立証する資料があれば検討する旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、休業損害および治療期間に関する追加資料の検討が必要であるところ、一方の会社に関する休業損害については、双方の主張が大きく対立しており、いずれが真実であるかの事実認定はできず、他方の会社に関する休業損害については、申立人からの資料提出がなされず、治療期間に関する追加資料の提出もなかったことから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険-21】 [保険金の支払]

申立人は、水没によって自動車が全損となった事故に関して自動車保険に基づく車両保険金と代車費用およびレッカー代の支払を求めたところ、保険会社は、車両の引き上げや名義変更手続が完了したにも関わらず、調査中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、調査の結果、事故状況に不自然かつ不合理な点が多数あり、追加調査の協力も得られなかったため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、事故が保険金支払事由に該当するか否か、また、保険会社の手続ミスによる本件自動車の名義抹消により、申立人に具体的損害が生じたのかについて詳細な事実認定が必要であるところ、当事者双方の主張には乖離が大きく、また保険会社は全面的に争う姿勢を変えていない以上、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－22】 [保険金の支払]

申立人は、停止中の車に衝突した事故によって精神状態を悪化させ、統合失調症を発症した結果、自ら頸部を切創し傷害を負ったことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、本件事故によって申立人に外傷がないことを確認済みであり、本件以前から幻覚・妄想があり、事故時点では高度な精神症状が現れていることが確認できること、本件事故を原因として統合失調症が発症・悪化したことをうかがわせる診断・記録もないことから、本件事故と頸部切創・統合失調症の発症には因果関係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、申立人の統合失調症が本件事故によって発症あるいは悪化したかの判断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等によってはそれを客観的に判断することはできないこと、また、保険会社は本件紛争について和解による解決を望まない姿勢を示しており、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。

【自動車保険－23】 [保険金の支払]

申立人は、運転中に意識朦朧の状態では他物に接触する自損事故を起こした後、しばらく車両を走行させたため事故の場所がよく分からなくなりましたが、事故に遭ったことは間違いのないとして、自動車保険に基づく車両保険金を請求したところ、保険会社は、事故場所が特定されていないなどとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から申告のあった複数の場所を調査したが、いずれの場所にも事故の痕跡は確認できなかったため、事故が発生したと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、申立人が申告する本件事故の有無と場所の特定が必要であるところ、事故発生事実についての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等によってはそれを客観的に判断することはできないこと、また、保険会社は本件紛争について和解による解決を望まない姿勢を示しており、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。

【自動車保険－24】 [保険金の支払]

申立人は、食事から戻ってきたところ自動車に複数の引っかけ傷があったことから、いたずら事故に遭ったとして、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は、複数回の自損事故によるものであるとして、修理費全額の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、現場調査の結果を踏まえ、いたずら事故の可能性は低いとした上で、申立人が主張する引っかけ傷は、明らかに不自然であり、偶然に発生したとは認めがたいとし、また、自損事故と確認できた損害部分を分けても、今回支払可能金額は修理費の一部にとどまる旨、主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件車両の損傷がいたずら事故によるものか、複数回の自損事故で生じたものかの事実認定が必要であるところ、この点に関する当事者間の主張には大きな乖離があり、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ないこと、また、保険会社は本件紛争について和解による解決を望まない姿勢を示しており、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。

【自動車保険－25】 [保険金の支払]

申立人は、自動車の運転ミスにより崖下に転落した事故により傷害を負ったことから、保険会社に対し、後遺障害の適切な認定に加え、自動車保険に基づいて休業損害、医療費・交通費・精神的損害を含む人身傷害保険金および搭乗者傷害保険における後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社は、後遺障害を非該当とし、他の請求についても応じられないとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、医療機関の診断書により、症状固定日までの医療費・休業損害・精神的損害を支払済である旨、後遺障害は非該当であるが、神経症状については追加審査をした上で改めて協議する旨、休業損害は申立人が会社役員であるが、労働の対価として得た金額の立証資料が提出された場合には、追加支払も可能である旨を主張した。

本紛争解決手続は、互譲の精神に基づいて紛争解決を図ることを目的とするところ、後遺障害認定や休業補償などについて当事者双方の主張が対立しており、また、申立人から後遺障害および休業損害にかかる資料の提出もないことから、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－26】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転して駐車場から道路に出る際に走行中の他の自動車と接触事故を起こして頸椎捻挫等の傷害を被ったことから、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、保険会社は診断書には事故により受傷したものであるとの記載がないことを理由にこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が提出した通院先の診断書により、本件事故と申立人の傷害との因果関係が確認できたことから、搭乗者傷害保険金(部位・症状別)を支払ったが、人身傷害保険金に関しては、診断書だけでは算定困難なため、通院日の申告確認書、治療費および通院交通費の領収証を受領次第、保険金を算定するとしたが、その後、通院日確認書、治療費、通院交通費領収書に基づき、治療費、通院交通費、慰謝料等を算定し、休業損害については、休業損害証明書を受領すれば別途算定すると主張した。

申立人は、通院のために使用したタクシーの領収書は提出不能であること、また、休業損害については勤務時間の調整で対応したため勤務先からの証明書を提出することはできないこと等を主張したところ、保険会社は、申立人の上記主張を検討した結果、タクシー代金の一部を認め通院費に加算し、休業損害については家事従事者として算定するとしたことから、申立人は、保険会社の提案を受諾する旨を表明した。

このため、当事者間の合意に基づいて本紛争を解決することが相当であることが相当であると判断し、保険会社は申立人に対し、合意による保険金を支払うべきとする和解案(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－27】 [保険金の支払]

申立人は、現在の自動車を譲渡して新たに購入した自動車に現在の自動車保険の車両入替をし、知人に貸していた際に自損事故によって自動車が破損したことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は車両入替の手続が完了していないとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、自動車を譲渡したとする申立人の説明には整合性がなく、自動車の譲渡事実が認められないため、車両入替自動補償特約の補償対象には該当しない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自動車の譲渡に関する詳細な事実認定が必要であるところ、当事者双方の自動車譲渡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できず、さらに保険会社において本件紛争について和解による解決を望まない姿勢を示していることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険—28】 [保険金の支払]

申立人は、自動二輪車を運転中、路外から出てきた自動車と出会い頭に接触して受傷したため、本件事故に基づく対人賠償請求にあたり、行政書士に後遺障害申請および損害賠償請求についての支援を依頼していたことから、その報酬を支払うため、自動車保険の弁護士費用補償特約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、①特約の使用にあたっては、行政書士費用に関し事前に明細を保険会社に通知し、保険会社の同意を得なければならないところ、申立人の提示する行政書士費用については内訳が判明しないため、申立人が支払ったとされる同費用について同意できないこと、②本件行政書士の行為は、弁護士でない者が報酬を得る目的で法律事件に関して代理、仲裁もしくはその他の法律事務を取り扱ったものとして非行為に該当するため、その業務に対して保険金を支払うことはできないため、非行為が疑われない書類作成費用に該当する金額を保険金として支払うことが適当であることから、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、本件事故に基づく対人賠償請求につき、行政書士が行った業務の報酬金額が弁護士費用補償特約に基づく補償として支払うことが妥当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—29】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を走行中に飛び石被害にあった事故とその数週間後に車体に鋭利なもので撲打されたいたずら事故にあったことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は、最初の事故については、等級据え置き事故とするが、2回目の事故については等級ダウン事故としたことから、申立人はこれを不服として、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、修理工場への保険金入金は、現在紛争解決手続中であることから慎重に行わざるを得ないことを説明した上で、紛争解決手続の結果次第では、必要に応じて等級訂正を行うことなど前提に便宜上3等級ダウンで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および専門家の見解等に基づき検討した結果、2回目の事故による傷はいたずらによる傷とは言いがたく、いたずらとエンジン部分の不調とは関係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、何らの債権債務関係が存在しないことを相互に確認することを内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－30】 [保険金の支払]

申立人は、10年近く前に発生した電車の駅構内での転倒事故によって生じた後遺障害について、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は、治療費・交通費は支払うが、後遺障害には該当しないとして後遺障害保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査検討の結果、当該事故による受傷に伴う治療内容・経過、顧問医見解などから、事故と後遺障害との間に相当因果関係が認められないため保険金支払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および専門家への意見照会の結果を参考に検討した結果、申立人が主張する症状は本件事故との因果関係は認められないことを確認した。

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

【自動車保険－31】 [保険金の支払]

申立人は、自動車で高速道路を走行中に何かと接触したような衝撃音を感じたので、帰宅後に確認したところ、車体にへこみ傷が付いていたことから、自動車保険に基づく車両保険金支払を請求したところ、保険会社は調査の結果、へこみ傷は飛来物との接触で生じた傷ではないなどとして、保険金支払いに応じなかったことから、これを不服として、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、本件事故は走行中に飛来物が衝突してできた損傷ではないため、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するとともに、専門家へ意見聴取を行った結果、申立人の説明する事故発生状況と実際の自動車の傷の状態との整合性があるとはいえない等を確認できたことから、本件自動車の損傷は、走行中に飛来物の衝突によって発生した損傷と認められないことを確認した。

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

【自動車保険—32】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を駐車場に駐車していたところ、車上狙いの被害に遭い、ドアガラスの破損および車内への消火剤粉末の散布による損害を受けたため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を求め、その後、保険会社が調査のために当該自動車を保管していたところ、その保管方法に問題があり、当該自動車が全損となったことから、保険会社に全損となった分の賠償を求めるとして、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、①申立人による車両保険金の支払請求の際に、概算修理額が車両保険金額を超えることが確実と判断されたため、申立人に対して全損の通知をしていること、②保険金の支払可否については総合的に検討の結果、請求に疑問があるとして免責通知を出しており、申立人はこの免責通知に対する積極的な反論をしていないこと、③本件自動車をディーラー修理保留のままで保管した場合にはディーラーに対する車両保管料が発生することから、申立人に対して、保険会社が取引のある保管料不要の業者の下で保管することを提案し、申立人が当該業者による本件車両の保管に同意したことから、賠償金を支払う理由は存在しないため、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本紛争解決手続は、当事者の互譲の精神に基づいて紛争の早期解決を図ることを目的とするものであるところ、申立人らの主張する事実と保険会社の認識との間にはなお一定の隔たりがあり、また、保険会社の主張に対して申立人らから明確な返答が得られない状況にあることから、双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険—33】 [保険金の支払]

申立人は、交通事故による傷害について自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、整骨院における施術内容は事故との関連性が認められないとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故態様が傷害と整合しないこと、申立人が通院した整骨院での施術内容の詳細が確認できないことなどから、事故との因果関係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、本件事故と整骨院における施術との因果関係、および保険会社社員による保険金の支払に関する説明内容など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、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ことから、双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険—34】 [保険金の支払]

申立人は、自宅駐車場から被保険自動車が盗難されたことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は事故状況等の調査の結果、第三者による犯行である可能性は極めて低いとして、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>

その他

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、その後の調査で警察署から自動車窃盗犯が検挙された旨の連絡を受け、経緯を確認した結果、本件被保険自動車の盗難事実が確認できたことから、車両保険金を支払う方針に変更し、申立人に面談して事情説明の上車両保険金の支払手続を完了した。この一連の経緯は保険会社から審査会に報告されていなかったため、答弁書で経緯報告を求めた結果、事実確認ができたことから、申立人に対し合計2回にわたって、本件申立による要求内容は充足されたことになると考えられるとして、答弁書の内容を確認し本件申立の取下げを勧めたが、申立人から何らの意思表示はなされなかった。

本件申立は、被保険自動車の盗難事故による車両保険金支払を求めるものであるところ、既に保険会社が申立人に車両保険金を支払っていることが確認できる以上、本件紛争は解消されており、現時点では紛争の内実がないと判断できることから、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」に該当し、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」に該当するため、本紛争解決手続を終了することとした。

【自動車保険－35】 [保険金の支払]

申立人は、妻が自動車を娘の配偶者宅の駐車スペースに入庫させようとした際、ハンドル操作を誤り、建物外壁を破損させたため、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求めたところ、保険会社は約款で保険金を支払わない場合としている『被保険自動車を運転中の者の子』または『被保険者の子』が所有、使用または管理する財物について損害が発生した場合に該当するとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款の免責の趣旨は、親子という密接な関係にある者の間においては、一般に損害賠償が行われないう社会通念があることから、保険があることを理由に殊更に損害賠償請求が行われる事態を防止することにあること、②本件約款でいう「使用」とは、日常的な字義の通り、対象となる財物を用いることであり、住宅であれば当該住宅で生活することをいうと考えられ、申立人の娘は、本件建物において生活していたことから、本件建物は、申立人の娘が使用する財物に該当するとして、保険金支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、①約款の他の条項において「運転者の範囲」で家族に限定した場合の「子」の定義には、「別居の未婚の子」と明記されているが、本件約款の「子」の定義とは異なっており、保険会社の「子」の定義(運転者の範囲、免責条項)には一貫性がなく、保険会社側の拡大解釈(内規)による運用がなされていること、②本件建物の名義人の配偶者である申立人の娘にも、本件建物の使用管理責任があることから、本件建物を100%申立人の娘の財物とすることは、契約者保護の観点から逸脱する不当な解釈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本件約款の免責の趣旨、および約款の他の条項との文言上の相違等を総合的に考慮すると、本件約款にいう「子」とは、婚姻の有無、および親との同居の有無を問わず、被保険自動車運転中の者の子または被保険者の子であることを意味すると解することが合理的であり、申立人の娘は、本件約款の「子」に該当すること、②申立人の娘が、本件建物を使用していることを否定すべき合理的理由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－36】 [その他]

申立人は、そんぽADRセンターによる紛争解決手続において終了となった事案に関して、保険会社に再審査請求制度の利用を申し出たが、紛争解決手続が終了した事案であるとして、利用を拒否された。紛争解決手続では和解案は提示されておらず、保険会社が制度の利用を断る理由はないことから、保険会社による再審査請求制度の利用を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

その他

<紛争解決手続の概要>

本件申立ては、保険会社の再審査請求制度の利用を求めるものであるが、実質的には、紛争解決手続が終了した保険金請求にかかる申立てと同一の事件に関する申立てであると判断でき、また、再審査請求制度の利用を求めるとの申立ては、それにより終局的に紛争の解決を図ることができないことから、和解による紛争の解決を目的とする本紛争解決手続になじまないと認められることから、本件申立は業務規程第33条(紛争解決手続を実施しない場合)第9号および第10号に準ずるものとして、同条第11号に該当するものと判断して、紛争解決手続を実施しないこととし、同第39条第2項第3号に基づき、紛争解決手続を終了した。

【自動車保険－37】 [その他]

申立人は、旅先で自動車が故障し自走不能となったため保険会社に連絡し、その際に説明を受けた事故・故障時に臨時に出費した諸費用を補償する特約(以下「本特約」)に基づきレンタカーを利用したことから、レンタカー費用に加えて有料道路通行料金およびガソリン代について保険金の支払を求めたところ、保険会社はレンタカー費用以外の支払には応じなかったため、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、有料道路通行料金等は補償対象外であることは本特約の約款上明白であること、申立人から連絡があった際に本特約に基づいてレンタカー費用について補償する趣旨の適正な説明を行っていること、また、申立人から有料道路交通料金等の取扱いについて特段の照会はなかったこと等から、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、約款上、有料道路通行料金等は補償対象外であること、また保険会社は申立人の誤解を招くような説明を行ったとは認められないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務関係は存在しないことを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－38】 [その他]

申立人は、走行中の事故によって破損したタイヤ、ホイール、バンパー等の損害につい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、偶然な事故による損害ではあるが、他物(地面)と接触したことが原因であるとして、等級据え置き事故には該当しないとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、被保険自動車の損害を確認した結果、走行前にタイヤが「いたずら」等により損傷した事実は確認できないこと、また、同車の右側リアタイヤには、タイヤ表面から裏面まで貫通した傷があり、当該タイヤの構造(三層構造)からして、人為的に傷を貫通させることは容易ではないこと、かかる状態で長時間走行することは考えられないこと、今回のようなタイヤの損傷は、走行中に鋭利な物体をタイヤで踏むなど一定の力によって押し込まなければ、通常では発生しないこと等から、本件事故は、被保険自動車が走行中に鋭利な物体や路面との接触によって生じた単独事故であり、「契約自動車が走行中に他物との衝突・接触した事故」にあたりと判断し、等級据え置き事故にあらず、また、車両無過失事故に関する特約については、本件事故が単独事故であることから、適用はない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、タイヤがバーストした原因の事実認定が必要であるところ、タイヤがバーストした原因について当事者の主張が大きく対立している状況にあり、当事者双方の主張のいずれが真実であるか、また、タイヤがバーストした原因について当事者双方から提出されている資料等によって事実認定を行うことは困難で客観的に判断できないことから、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。

【自動車保険-39】 [その他]

申立人が、店舗の駐車場で自動車に傷を付けられる損害を被ったとして自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社からは、いたずらによる損害であるとは認められず、等級据え置き事故として取り扱うことはできないとされたが、いたずらは第三者の故意によるものには限定されないと考えられるため、等級据え置き事故としての取り扱いを求めて、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、いたずらによる損害であるかどうかは事故状況から判断することになるが、いたずらとは加害者の故意による加害行為であって過失は含まないと解釈すべきであることから、本件事故はその損傷の状況から見てもいたずらとは認められず、3等級ダウンの事故となる旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が第三者の故意によるものか、あるいは過失によるものかなどの事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出されている資料等によって事実認定を行うことは困難で客観的に判断することはできず、また、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあることから、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】 [その他]

申立人は、被保険者が起こした交通事故に関して保険会社による不適切な対応が原因で、相手方との示談交渉が遅延したため、物損事故から人身事故の取扱いに変更となり、結果として罰金刑を科されることとなったことから、保険会社に対して、謝罪と慰謝料を求めたところ、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、示談解決までに時間を要し、期待に添えなかったことは謝罪するが、事故連絡後、示談締結に至るまで放置することなく被害者に電話、文書、訪問などを行い、被保険者の意向を反故にしたこと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た結果、保険会社は何度か被害者に連絡をしているが、

接触はできておらず、その経緯について被保険者に連絡した事実も認められないなど積極的に示談交渉をすすめようとする姿勢に欠けており、十分な対応がなされていたとは認められないことを確認した。

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

【火災保険－1】 [契約の募集]

申立人は、家財にかかる5年契約の火災保険が満期となったため、契約更改の希望を伝えたところ、保険会社から保険金の支払が多いなどの理由で引き受けを拒否されたため、家財についての保険契約の継続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、申立人に送付した満期案内は継続契約を約束したものではなく、これまでに発生した事故件数など総合的に判断した結果として、継続契約の引受を断ったもの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、契約自由の原則から、契約の継続は当事者の意思に委ねられており、申立人は他の保険会社との契約も可能であることから、申立人に看過できないほどの不利益が生ずるとは認められず、保険会社は特段の事情がない限り契約継続を拒否することも許されることを確認した。

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に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－2】 [保険金の支払]

申立人は、自宅マンションの共用部分である専用駐輪場に自転車を置いていたところ、自転車の前後輪のタイヤがともにパンクしていたことから、本件損害は他の物体の接触により生じたものおよび盗難未遂による損害として、火災保険に基づく補償を求めたところ、保険会社は、約款に定める事故に該当しないことや損害額が免責金額以下であることなどからこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、自転車の前後輪に生じている切り裂かれたようなパンクの形状から、他の物体の接触により生じたものとは認定できないとし、また、本件事故につき、申立人は盗難ではなく物損にて警察に対して被害届出を提出していることなどから盗難未遂による損害とは客観的に判断できないと主張し、また、本件事故が不測かつ突発的な事故であると判断しているものの免責金額以下の損害であることから、保険金の支払はできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、他物との接触および盗難未遂の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、また、保険会社は本件紛争について和解による解決を望まない姿勢を示しており、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、所有している空き店舗が火災により建物、内部の設備、什器が全焼した事故について消防の罹災証明書や必要な書類は提出した上で火災保険金の支払を求めたところ、保険会社は、偶然の事故とは認められないなどとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、本件事故は申立人による故意の事故招致であることから、保険金を支払う意思はない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件火災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、申立人からは、期限までに反論書の提出がなく、当事者から提出された資料等では火災の原因を客観的に判断することはできない。また、保険会社は全面的に争う姿勢を変えておらず、両者に歩みよりの余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－4】 [保険金の支払]

申立人は、エアコン設置業者による工事の不備が原因で漏水が発生し、エアコン近くの壁等にカビが大量発生したことから、修理を依頼した修理業者が作成した修理見積額の全額について火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は損害を確認できた箇所の修理費用のみが対象となるとして、請求額全額の補償に応じなかったことから、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、事務所が火災により全焼したことから、保険会社に対し、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故に関する調査の結果、建物の出火原因、保険契約の付保経緯、契約者である申立人の言動のいずれにも不審な点があることから、本件事故は申立人により意図的に引き起こされた放火であり、また、保険の目的となっている建物および家財の所有権が申立人にあることにも疑義があること等から、保険金の支払には応じられないことを主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件火災の発生原因が故意または重大な過失に該当するか否か、また保険の目的である建物および家財の所有権が申立人にあるか否かを認定する必要があるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の当該事実に関する

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

【火災保険一6】 [保険金の支払]

マンション管理組合である申立人は、台風の水がマンションの共用部から侵入して階下の居室に水漏れ損害が発生した事故(以下、「第1事故」)、またこれとは別に発生した、共用部に設置されていた給湯管からの水漏れにより階下の居室に水漏れ損害が発生した事故(以下、「第2事故」)について火災保険に付帯された施設賠償責任補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、第1事故について、マンション管理会社の調査結果から、漏水の原因は共用部バルコニー床面防水層・サッシ廻りのシーリングや建物外壁の劣化によるひび割れにあると認められることから、施設賠償責任保険の免責事由である「屋根、扉、窓、通風筒等から入る雨または雪等による財物の損壊に起因する損害賠償責任」に該当し、補償対象にはならないこと、また第2事故については、漏水の原因となった給湯管は建物建築時から相当期間使用しており、また給湯管自体に物体などが当たった形跡もないことを勘案すると、経年劣化が原因で漏水したものと判断されることから、補償対象となるのは、事故原因を調査するために申立人が負担した費用のみとなることを主張した。

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

【火災保険一7】 [保険金の支払]

申立人が他人に賃貸しているマンション一室の給湯器の配管に亀裂が生じたことに起因して階下の住民に漏水損害が生じたことから、火災保険に付帯された個人賠償責任担保特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が加入した個人賠償責任保険は「本人の居住の用に供される住宅の所有・使用又は管理に起因する偶然な事故」を対象とするものであり、本件建物は「本人」である申立人の住居の用に供されていないので、同保険の補償対象にはならないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討を行った結果、保険金支払要件に本人居住要件が定められていることを確認した。

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

【火災保険－8】 [保険金の支払]

申立人は、火災による家屋の損害について保険会社に火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、事故調査が完了していないなどとして相当の期間が経過しても保険金を支払われないことから、保険金の早期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、火災の発生状況に関して第一発見者である家族への聞き取り調査が必要であるとして申立人に要請していたが、申立人は家族が健康上の理由により正確な証言ができない恐れがあるなどとして保険会社の要請を拒否していることから、保険金の支払に必要な判断ができない状況である旨を主張した。

当事者双方に対して保険金の支払を判断するために必要な調査の実施と協力を指示したところ、保険会社から調査の結果、相応の火災保険金を支払うとの連絡があり、申立人もこれに同意したことを確認した。

このため、保険会社が本件火災による損害に関して相応の保険金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提示されたことから、和解が成立した。

【火災保険－9】 [保険金の支払]

申立人は、建物内に設置していた給湯器が電氣的・機械的な内部不良によって破損したため、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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、当該給湯器には申立人が主張する外部からの衝撃や過電流・ショートによる焦損等が発生した形跡がないため、本件事故は当該給湯器の内部部品の経年劣化による故障であると認められるとして、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

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

【火災保険－10】 [保険金の支払]

申立人は、建物内に設置していた給湯器が電氣的・機械的な内部不良によって破損したため、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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、当該給湯器には申立人が主張する外部からの衝撃や過電流・ショートによる焦損等が発生した形跡がないため、本件事故は当該給湯器の内部部品の経年劣化による故障であると認められるとして、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

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

【火災保険－11】 [保険金の支払]

申立人は、2件の火災により申立人所有の建物および什器に損害が生じたことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、故意による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、調査の結果、いずれの火災事故も火の気のないところからの出火であるなど、出火原因及び態様が非常に不自然であり、保険契約者関係者の故意により生じたものであるとして、保険金支払はできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、火災事故が保険契約者の関係者の故意により発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の故意の立証に関する主張が真っ向から対立し、また、保険会社は本件紛争について和解による解決を望まない姿勢を示していることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－1】 [契約の募集]

申立人は、複数の傷害保険契約を締結していたところ、保険会社から告知義務違反に該当するとして契約を解除されたことから、告知に関する説明がなかったとして契約解除の取消しを求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が申込書類の告知欄に、他の保険契約があるにもかかわらず、これを告知していなかった事実が認められるため、1件を除く保険契約については約款に基づき、解除した旨主張した。

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、申立人には告知義務違反があり、保険会社による契約解除は有効であることを確認した。

その後紛争解決手続の中で、保険会社から本件紛争を解決するため、契約解除を取り消し、改めて契約の取消しをすることで、保険料の一部を申立人に返還するとの提案があった。

このため、保険会社が申立人に保険料の一部に相当する金額を支払うとすることを内容とする和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者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－2】 [契約の募集]

申立人が、未成年の子が契約した海外旅行傷害保険については親権者の同意がなく無効であるとして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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約者が未成年者であっても、未成年者が単独でできる財産の処分行為に該当すると判断できる場合には、契約は有効であるという社内ルールを定めている旨を主張した。

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、本契約は未成年者が親権者から処分を許された財産の処分として自由に契約できるものであると考えられ、有効であることを確認した。

このため、申立ての趣旨は契約の無効および保険料の返還にあることを勘案した上で、保険会社が申立人に一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提示されたことから、和解が成立した。

【傷害保険－3】 [契約の管理・保全]

申立人は、死亡した親族の年金払積立傷害保険の返戻金の支払を求めたところ、保険会社は既に支払済み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、記録保存期間満了による記録等廃棄により詳細な手続経過は不明であるものの、契約管理システム上の電子データでは、契約者死亡を原因として契約は解約され、申立人名義口座へ返戻金の支払手続を行っており、送金先銀行も当該口座の入出金履歴を保管していないが、保険会社の上記システム上に振込送金手続が履行されなかったときに表示されるメッセージが掲載されていないことから、正常に振込送金されたと判断できること、また、本件返戻金の振込先口座が申立人名義口座と指定されていることから、申立人および他の相続人により契約者名変更を伴う相続手続が行われたと推定されるため、本紛争解決手続前に他の相続人に確認を申し入れたが申立人がこれを拒絶したこと等から、年金払積立傷害保険の返戻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、本件保険契約の解約手続および相続手続がどのようになされたのか、本件返戻金の振込・着金が行われたか否かの認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、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、脳疾患を発症し数年間休職したため、長期所得補償保険に基づき保険金の支払を受けていた。その後職場復帰し、また、長期所得補償保険を継続したが、その数か月後に脳疾患を再度発症し休職したことから、長期所得補償保険に基づき、保険金として保険金額通りの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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

申立人は、復職後に長期所得補償保険を更改した際に、代理店担当者から保険金額から減額されて保険金が支払われる可能性があるとの説明を受けていない旨を主張した。

これに対し保険会社は、調査の結果、代理店は支払われる保険金の金額は、前回と同様、保険約款に基づき決定されることになる旨を説明したことは認められるが、更改契約時に設定された保険金額と同額が無条件に支払われると説明した事実はない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険金の算出方法の説明が適切に行われた事実が認められたか否かの事実認定が必要となるところ、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－5】 [保険金の支払]

申立人は、自宅浴室での転倒事故による傷害について傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、既往症による影響が大きいとして、保険金の一部を削減されたことから、保険会社に対し事故前に生活に支障はなかったため、減額をせず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、既往症の影響が相当程度認められるとの保険会社顧問医の見解を聴取した上で、複数の弁護士に対する照会も行い、さらに別の医師にも見解を求めたが同じ結論であったという経過を踏まえ、本件は、「被保険者が傷害を被った時、既に存在していた身体障害または疾病」の存在が傷害の結果を悪化させた場合に該当するとして、団体医療保険傷害約款により、保険金を削減して支払うこととし、削減割合は、画像からの既存障害の影響度が相当程度認められるものの、事故発生前の治療歴がないことから、一定程度の素因減額を行うことが妥当と判断した旨を主張した。

当事者双方から提出された資料により専門医への意見照会を行った結果、既存障害が本件傷害に影響を与えたものと考えることが相当であり、既存障害の本件傷害への関与に関する割合については、本件事故後に重篤な四肢麻痺が発症していることを考慮すると、症状の発症や重篤化した原因は、本件事故による転倒と既存障害の存在が同程度に関与したものと捉えることが妥当であるとの見解が示されているが、両当事者から提出された資料からは、この見解を積極的に否定する根拠が提示されているとは言えないことから、それぞれ相当程度の影響があると考えることが相当であることを確認した。

これらの事情を総合的に勘案し、保険会社が申立人に既存障害の影響度を踏まえて算出した保険金を支払うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－6】 [保険金の支払]

申立人は、自宅の階段でバランスを崩して転倒した際に足を強く打って下肢に神経麻痺の傷害を被り、その結果として後遺障害が発生したとして、申立人が加入する傷害保険に基づいて、上位の後遺障害等級であ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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、当初、申立人の主治医および保険会社の顧問医への確認結果等を踏まえ、著しい障害とまではいえないものの1関節の機能に障害が認められる後遺障害に該当すると判断したが、申立後に、申立人から関節の可動域が制限されている旨の申出があったことを踏まえ、申立人が同意すれば再度の医療調査を行い改めて検討を行う旨の提案を行った。その後、保険会社から医療調査の結果、上位の後遺障害等級をもって保険金の支払を行うことで和解に応じる見解を示し、申立人もこれに同意する旨の意思が示された。

このため、上位の後遺障害等級に該当する保険金等の支払を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険一7】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行先で買い物中にバッグ等を盗難されたとして海外旅行傷害保険の携行品損害補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人からの調査同意を得た上で、海外現地調査および同行者への面談調査を実施した結果、被害にあったバッグの商品名が申立人と同行者の申告が異なること、事故発生から警察への届け出までに時間がかかり過ぎていること、バッグとともに盗難されたパスポートの再発行のために領事館に速やかに行っていないことなど不自然な点があるため、これらの点が明らかにならなければ保険金を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、①保険会社から示された疑問に対して、申立人はすべて合理的な説明を行っていることと認められること、②保険会社は事故の発生自体を否認していないが、実施した調査には不十分な点があったと考えられること、③申立人が盗難されたとするバッグ等には購入から一定期間経過したため市場価値が相当程度低下したものや消耗品も含まれることから損害額の具体的認定が困難であることを確認した。

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

【傷害保険一8】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に携行していたバッグが盗難されたため、海外旅行傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険金支払の可否を判断するためには、申立人から提出された資料のみならず、盗難事故の発生状況を最も良く知っている申立人に面談調査を要求したところ、申立人はこれを拒んでいること等から保険金を支払うことはできない旨を主張した。

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

【傷害保険－9】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行でリムジンバスにて移動中に携行していたスーツケースが盗難されたため、海外旅行傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は荷下ろしの模様を見ていたにもかかわらず、自身のスーツケースを持ち出した者はいなかったと説明していること、通常であればスーツケースを管理していたバス会社に損害賠償を求めると思われるが、バス会社名等の確認をしていないこと等を勘案すれば、申立人が申告する盗難発生の事実等が客観的に裏付けられていないことから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。これに対して申立人は、荷下ろしを後ろの方で待っていて、荷物を取りに行ったところ荷物がなかったこと、英語を話すことができないこともあり盗難の事実気が付いたときに動揺してどうすれば良いか分からなくなったため、バスの運転手の助言に従い警察に行ったこと等を主張した。

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

【傷害保険－10】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中にひったくり事故に遭い転倒した際に足を受傷し、治癒後も疼痛が残存したこと等から、海外旅行傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険約款において後遺障害とは被保険者の身体に残された障害が「将来においても回復できない機能の重大な障害」に至ったものと規定されているが、①申立人の後遺障害診断書やX線画像からは、明らかな外傷性所見が確認できず、将来においても回復が困難と見込まれる障害とは認められないこと、②申立人の担当医に確認したところ、申立人は日常の屋外活動にほとんど支障はないとの回答があったこと、③申立人は治癒後に運動を行っていることから、疼痛が残存したとしても、症状による日常生活への支障もほとんどないか相当程度限定的であると判断できることから、後遺障害を認定することはできず、よって同保険金の支払はできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の身体症状が転倒時の受傷を原因として生じたものであり、「将来においても回復できない機能の重大な障害」であることの認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－11】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に乗車していたバイクタクシーが他の車両と接触、転倒したため、負傷するとともに携行品も損傷したことから、海外旅行傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、提出のあった資料、面談調査の結果に基づき、申立人は事故の発生地点および携行品の回収状況等に記憶がないこと、申立人が加害車両の運行会社および運転者の名前、連絡先等の損害賠償請求に必要な事項について一切確認を行っていないこと、負傷していれば申立人は速やかに現地病院にて検査および治療を受けるべきであるがこれらを行っていないこと、現地警察の捜査報告等の本件事故および損害の発生を裏付ける資料の提示がないこと等から、申立人が申告する事故の発生の実態等が客観的に裏付けられていないことから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

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

【傷害保険－12】 [保険金の支払]

申立人は、交通事故による肩、膝および腰の後遺障害に関して、約款では労災保険を準用するとされているので、既払金のほか、それぞれ14級と認定した場合の傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の後遺障害の保険金支払割合算出にあたっては、労災保険の障害補償における身体障害等級の考え方を準用した算定を行い、保険金を算出している旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、後遺障害保険金算定の考え方および後遺障害保険金の解釈が必要であるところ、当事者間のこれらに関する主張は厳しく対立している状況にあり、また当該約款について確立した解釈を示すことも困難であることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－13】 [保険金の支払]

申立人は、海外出張中の滞在したホテルの自室で就寝中にビジネスバッグ等が盗難されたとして、保険会社に海外旅行傷害保険の携行品損害補償特約に基づき保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から提出のあった資料および事故状況等につき申立人が面談調査において説明した内容も含めた調査結果も踏まえて精査・検討した結果、事故発生時刻が特定できない上に、ドアおよび鍵穴に損傷が見られないこと等、外形的事実により他者の侵入が特定できないため、保険約款において保険金を支払う場合としている「偶然な事故」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、申立人が申告する盗難事故の発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の主張内容には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決は困難と判断し、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、気管支喘息の治療のために勤務先の会社を休職したことから、所得補償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険約款に、就業不能の原因となった身体障害を被った時が初年度の保険契約の保険期間の開始時より前である場合には保険金を支払わない旨が規定されていること、②申立人の主治医への確認の結果、申立人は保険期間の開始前からA医療機関においてアレルギー反応(手や顔に蕁麻疹ができる程度)の治療を受けていたこと、③保険期間開始後にB医療機関においてアレルギー疾患の治療を受けているが、同機関の主治医等から、気管支喘息の直接の原因の特定は困難であるものの、アレルギー反応による症状が断続的に出現しているうちに発症した可能性が高いとの見解を確認していること等から保険金の支払に応じることはできないが、A医療機関における治療についての全てのカルテを確認することができれば気管支喘息と医学上因果関係がある診察所見の有無の程度をもとに、保険金支払の可否につき再検討を行う旨を主張した。その後、保険会社から、再検討を行った結果、アレルギー反応と気管支喘息との医学上の因果関係は認められないとする余地もあると判断し、保険金の支払を行うことをもって和解に応じる見解を示し、申立人もこれに同意する旨の意思を表明した。

このため保険金の支払を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、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－15】 [保険金の支払]

申立人は、激しい下痢と嘔吐により外出できなくなり、医師の指示で会社を一定期間休んだことから、所得補償保険に基づく保険金の支払等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、所得補償保険における保険金の支払の要件である「就業不能」とは身体障害を被り、保険証券記載業務に全く従事できない状態を意味するが、申立人は激しい体調不良にもかかわらず休暇取得期間中に数回しか通院しておらず、また申立人の主治医に確認したところ、外出や仕事を控えるような指導はしていないこと等から、申立人が休暇取得期間に「就業不能」状態にあったと客観的に判断できないとして、保険金の支払等に応じることはできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の「就業不能」が客観的に認められるか否かの認定が必要である

ところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者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－16】 [保険金の支払]

申立人は、自転車搭乗中と引越作業中の2度の転倒事故で受傷し、数年後にこれらの事故による後遺障害であるとの診断を受けたため、傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社から、事故との因果関係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、顧問医等への照会結果を踏まえ、申立人の症状は過去2回の事故に起因するものではなく、これらとの相当因果関係は何ら認められないため、後遺障害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、申立人の症状は、過去2回の事故との相当因果関係を認めることができず、したがって、過去2回の事故による後遺障害とは認められないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社は、本件に紛争に関し、何らの債権債務関係は存在しないことを相互に確認する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－17】 [保険金の支払]

申立人は、会社都合で解雇され失業したため、保険会社に所得補償保険に付帯された債務返済支援特約に基づき保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は金融機関との間で住宅ローンを締結する際に、債務返済支援特約が付帯された団体長期所得補償保険(病気やケガを原因とする就業障害による損害に関する基本補償と、勤務先企業の倒産等により失業し雇用保険等の給付対象となったことによる損害を補償する特約で構成)に加入したが、特約の更新は住宅ローン融資実行日またはこの保険への加入承諾日のいずれか遅い日から5年までが限度であること、申立人が失業したのは特約による補償期間が終了した後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。

申立人は、保険契約時に代理店から特約の更新は5年が限度であるとの説明を受けていないこと、特約の補償期間が終了した際に何らの通知もなかったこと等を主張した。

当事者から提出された資料に基づき検討した結果、申立人が失業したのは特約による補償期間が終了後であること、保険契約締結時等において保険会社に申立人に対する損害賠償義務等を負わせるべき何らかの義務違反があったと認めることができないこと等を確認した。

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

【傷害保険－18】 [保険金の支払]

申立人は、脚立で作業中に転落して怪我を負ったことで脊柱の圧迫骨折および胸骨変形の傷害を負ったことにより、保険会社から「脊柱に著しい奇形を残すとき」に該当するものとして傷害保険に基づく後遺障害保険金が支払われたが、その後、残存する消化器不快感は胸骨変形が原因であるとして臓器障害による後遺障害保険金について追加支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が通院していた病院に医療照会を実施したところ、担当医から「申立人の主張する臓器障害は胸骨変形によるものとは認められない」旨の回答を得たこと等から、後遺障害保険金の追加支払には応じられない旨を主張した。

当事者から提出された資料および専門医への意見照会等に基づき検討した結果、脊柱の圧迫骨折等により消化器不快感の原因となる胸腹部の臓器を損傷したことをうかがわせる検査結果は認められず、消化器不快感の原因を医学的に特定することはできないこと等から、申立人の主張する臓器障害が本件事故による後遺障害であると認めることは困難であり、保険会社の認定について合理的であると認めざるを得ないことを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務関係は存在しないことを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－1】 [契約の募集]

申立人は、公共工事の発注者との間で公共工事施工契約(以下「本公共工事」)を締結するに当たり公共工事保証証券(履行ボンド)に加入した後、前年度に受注した別の公共工事(以下「旧公共工事」)用に依頼した履行ボンドの保証料の見積額をもとに本公共工事の履行ボンドの保証料を試算してみたところ実際に支払った金額を大幅に下回ったことから、適正な保証料との差額の返戻を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の受注した旧公共工事のために出した履行ボンドの保証料には試算誤りがあったことを申立人に謝罪した経緯があること、履行ボンドの保証料の見積りは、日々刻々と変化する企業の信用情報をもとに、当該契約ごとにその時点での保険会社の引受判断に照らして算出するものであること等を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、申立人が支払った履行ボンドの保証料が誤りであるとする証拠資料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は、本紛争に関して、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－2】 [契約の募集]

申立人は、船舶保険の補償範囲が契約時の説明と違っていることが判明したため、契約締結時に錯誤があったことから無効であるとして、保険料の返還を求めたところ、保険会社は、契約時に十分に確認しており、契約書に記名捺印があり複数回契約更改もしていることから、契約は有効に成立しているとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、船舶保険で支払う保険金のうち修繕費については約款で支払ができる原因が限定されており、申立人所有の船舶では、希望する特別約款付帯はできない旨主張した。

また、当初の契約時には、パンフレットおよび重要事項説明書を手交、説明しており、約款の補償内容の相違等を説明の上、申立人から記名捺印を得ていること、申立人が当初の契約後、複数回にわたり契約を更改し、その都度、代理店から重要事項説明書を受領し、記名捺印の上、保険証券を受領していることから、補償範囲に関して申立人に錯誤はなく、保険料を返還すべき義務はない旨を主張した。

一方、申立人から津波等による修繕費のてん補について照会を受けた際に行った保険会社の回答内容が申立人にとって保険契約を解約する判断根拠になりうることから、同日以降の保険料相当分を返還する旨を提案し、一旦は申立人からも同意を得ているという経緯がある旨の説明があった。

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、当該保険契約が複数回に亘って付保されていること、保険契約申込書に申立人の記名捺印があるとともに、保険引受サポートシートの確認事項欄にもチェックし署名していることから、契約内容は理解していたものと考えられ、契約締結時に要素の錯誤があったとまでは言いがたいこと、申立人からの照会に対する回答が、本件保険契約の更改時に保険会社および代理店からなされているが、より早期に回答がなされていれば、早期に本件保険契約を解約したとも考えられること等を確認した。

このため、保険会社が提案し、一旦は申立人も同意をした照会日以降の保険料の返還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、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－3】 [保険金の支払]

申立人は、病院の診断でがんと認められたとして、保険会社にがん保険に基づく診断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、保険期間満了日前に保険契約を更改しない旨を保険会社に申し出を行い、手続を完了したものの、病院の診断でがんと認められたのは保険期間満了日の数日前であり、また、診断後に速やかに保険会社に保険契約を更改しない旨を撤回するために保険会社に電話したが、担当者が不在のため連絡できなかった旨を主張した。

保険会社は、保険約款に規定されている診断保険金の支払は、保険期間中に「初めてがんと診断判定されたとき」とされ、がんの診断確定は、病理組織学的所見(生検を含む)により医師によってなされることを要するとされているところ、申立人は満了日の数日前の診断でがんの可能性があると聞いたと思われるが、「診断確定日」はこの日ではなく、病理組織診断報告書記載の診断日(満期日の数週間後)と判断するのが妥当である旨、また、申立人が主張する日に電話があったことを確認できなかった旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには申立人が、がんの告知を受けた後の保険会社に契約を更改しない旨を撤

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

【新種・海上保険－4】 [保険金の支払]

税理士法人である申立人は、業務上の過失により顧客に損害を与えたことにより損害賠償金を支払ったことから、税理士職業賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てとなったもの。

<手続終了事由>

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、自らが代表者となっている非税理士法人のA社との間で顧客Bの事務管理(法人税等の税金の申告書作成と税務当局に提出する業務を含む)を委任する契約を締結し、A社は申立人に対して本件税務業務を再委託しているが、A社は税理士法人ではないのにもかかわらず顧客の税務業務を行うことは税理士法に違反し、また申立人がA社から再委託を受けることは、税理士法に違反する者から業務の斡旋を受けるものであり、日本税理士会連合会会則および税理士法に違反すること、②このような申立人の行為は、保険約款で免責とされる「被保険者の犯罪行為もしくは他人に損害を与えるべきことを認識しながら行った行為に起因する賠償責任」に該当することから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。申立人は、申立人とA社とは人的・物的に一体であり、別法人となっているのは形式にすぎないため斡旋行為は存在しないこと、A社は顧客の税務業務を一切行っておらず、また上記①の事務手続スキームについて法律顧問からも法律違反の疑いは指摘されておらず、保険約款に規定される免責事由には当たらない旨を主張した。

本件紛争を解決するためには、申立人、A社、顧客Bの間の事務管理スキームが税理士法等に違反し、申立人の行為が保険約款の免責事由に該当するか否かについての事実認定が必要であるが、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の主張にも大きな隔たりがある。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項の規定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、宅地建物取引主任者であるが、土地取引にかかる契約解除が発生し、賠償金が発生したことから、保険会社に対し、賠償金について宅地建物取引主任者賠償責任保険に基づく保険金の請求をしたところ、経済損害に対する保険金であるとしてこれに応じなかったことから、これを不服として、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、当該保険は、専門職業人を対象とする賠償責任保険で、適正に遂行した業務を対象とし、業務遂行にあたり必要な調査、確認を怠ったことに起因する賠償責任は補償対象にならないものであり、そのことは、保険募集時のパンフレットに明記されており、本事案は、必要な調査、確認を怠ったことが原因であるものと認められるため、免責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、申立人が契約締結時に当該土地の最新情報を確認しなかったことは、宅地建物取引主任者として必要な確認を怠ったといえること、契約勧誘時のパンフレットにも補償の対象とならない場合として記載があること等を確認した。

このため、申立人および保険会社は、本紛争に関し、何らの債権債務関係は存在しないことを相互に確認する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

【新種・海上保険－6】 [保険金の支払]

申立人は、ペットの犬の手術費用について保険の対象であるとして動物病院の窓口精算で適用されたが、2年半経ってから、待機期間に発症した病気であるため保険の対象外であったとして、支払われた保険金の返還を求められた。保険会社から定期的に動物病院と保険利用の確認をしているとの説明があったが、納得できないので返金要求の取消しを求めるとして、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>

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

【交通賠償－1】 [対人・対物]

人身損害、精神損害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－2】 [対人・対物]

車両の修理代および休業損害等の支払について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計5回)を実施。

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

【交通賠償－3】 [対人]

傷害慰謝料等の支払について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一4】 [対人]

通院慰謝料の支払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。

【交通賠償一5】 [対人]

傷害慰謝料および休業損害等の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計2回)を実施。

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

【交通賠償一6】 [対人]

傷害慰謝料、休業損害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 >

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]

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 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

【交通賠償一8】 [対人]

休業損害および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5回)を実施。

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

【交通賠償－9】 [対物]

被害自動車の評価損の認定額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2回)を実施。

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

【交通賠償－10】 [対物]

車両の修理代の支払(過失割合)について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

【交通賠償－11】 [対物]

車両の修理代の支払(過失割合)について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

【交通賠償－12】 [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4回)を実施。

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

【交通賠償－13】 [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>

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－14】 [対物]

車両の修理代の支払(過失割合)について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計3回)を実施。

事故状況および当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償内容を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－15】 [対物]

車両の修理代の支払(過失割合)について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

【交通賠償－16】 [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3回)を実施。

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

【交通賠償－17】 [対物]

車両の修理代の支払(過失割合)について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計8回)を実施。

事故状況および当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案(特別調停案)として提示して和解が成立した。

【交通賠償－18】 [対物]

被害を受けた建物の検査に関する費用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(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

※ 本統計号において使用している統計分類の内容（用語の定義）

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

一般社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター (損害保険相談・紛争解決サポートセンター)



0570-022808 <全国共通・通話料有料>

PHS・IP電話からは以下の直通電話へおかけください

北海道/011-351-1031 東北/022-745-1171 東京/03-4332-5241 静岡/054-333-5051
北陸/076-203-8581 中部/052-308-3081 近畿/06-7634-2321 中国/082-553-5201
四国/087-883-1031 九州/092-235-1761 沖縄/098-993-5951

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

《発行所》

一般社団法人日本損害保険協会
そんぽADRセンター本部企画グループ
〒101-0063

東京都千代田区神田淡路町 2-105

電話 : 03-4335-9291

ファックス : 03-6731-2040

本誌掲載記事の無断転写・複写を禁じます