

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2四半期(2013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639件、紛争解決手続が102件となった。

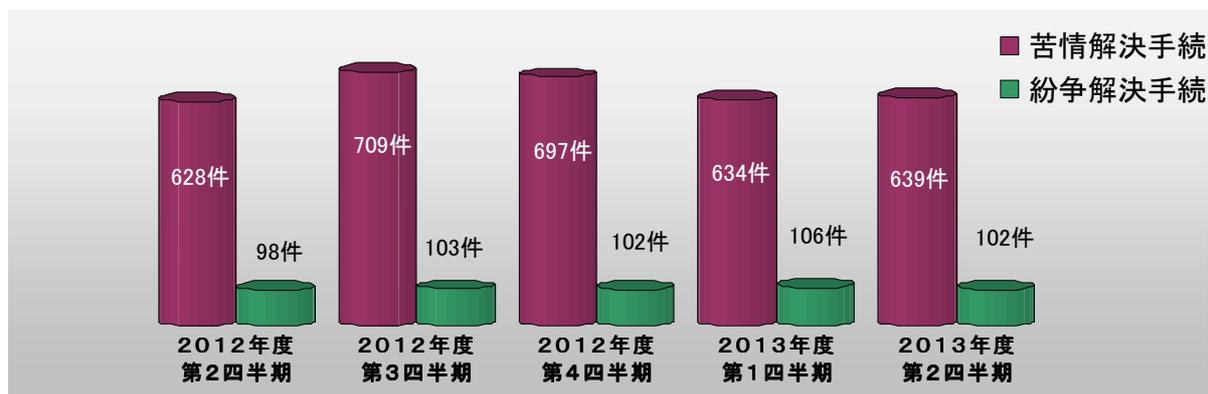
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が618件、紛争解決手続が115件となった。

(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	639	944	204	414	435	530
紛争解決手続	102	199	4	111	98	88

(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

この受付状況について2013年度第1四半期(2013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5件(0.8%)増加し、紛争解決手続は4件(3.8%)減少した。また、2012年度第2四半期受付分と比較すると、苦情解決手続は11件(1.8%)増加し、紛争解決手続は4件(4.1%)増加した。(7ページ、13ページ参照。)

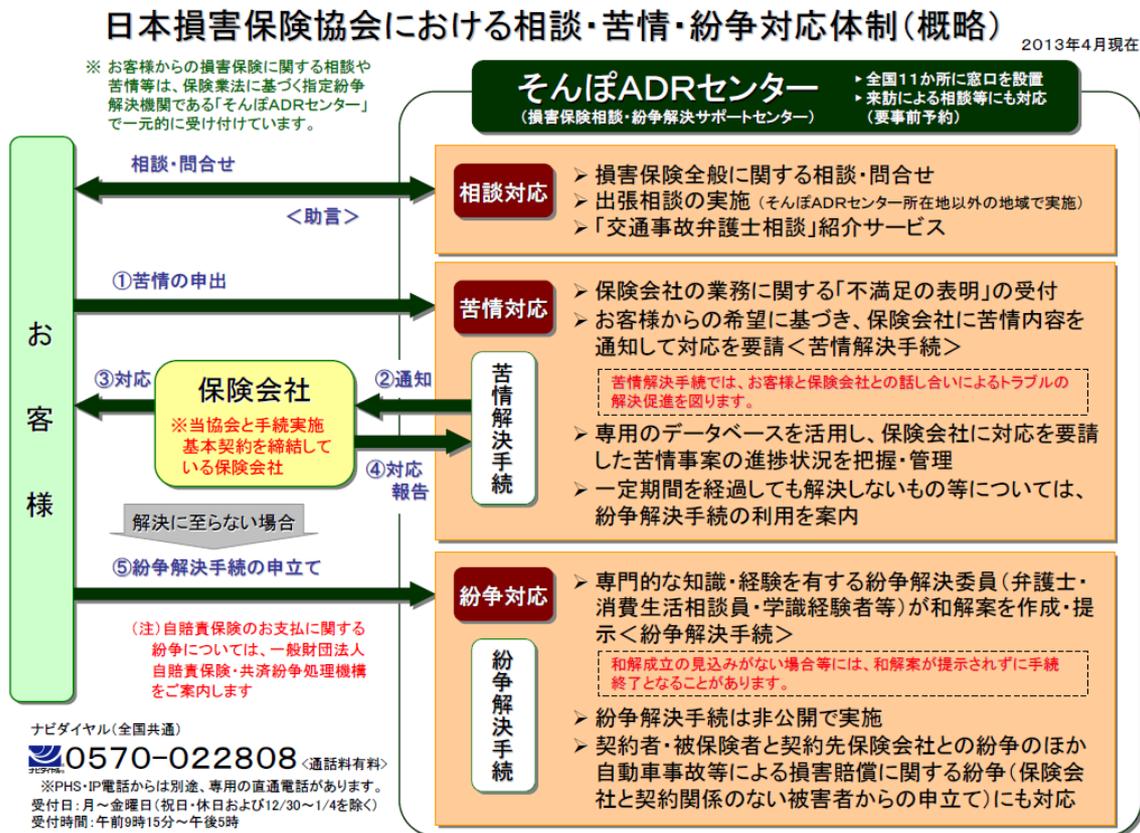


苦情解決手続に関しては、四半期ごとに季節変動と考えられる件数の増減が見られる。ただし、前年度同四半期との対比では件数が増加しており、そんぽADRセンターでは、苦情解決手続を開始した後、一定期間を経過してもトラブルが解決しないケースにおいて、紛争解決手続を利用可能な場合には、申出人に同手続の利用を案内していることから、今後、紛争解決手続の件数が増加していく可能性があると考えられる。

今後、紛争解決手続の体制強化とともに、紛争解決手続の利用者に対して実施しているアンケート結果等を踏まえ、引き続き業務改善に努めていく。

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	3,192 (26.4)	2,936 (26.4)	3,097 (30.8)	2,946 (29.8)	12,171 (28.2)
相談	8,920 (73.6)	8,188 (73.6)	6,966 (69.2)	6,931 (70.2)	31,005 (71.8)
2013年度	9,425 (100.0)	8,966 (100.0)			18,391 (100.0)
苦情	2,984 (31.7)	3,044 (34.0)			6,028 (32.8)
相談	6,441 (68.3)	5,922 (66.0)			12,363 (67.2)

<2013年11月14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	31,027 (71.7)	2,559 (5.9)	1,882 (4.4)	2,151 (5.0)	5,637 (13.0)	43,256 (100.0)
苦情	10,328 (84.7)	663 (5.4)	546 (4.5)	477 (3.9)	183 (1.5)	12,197 (100.0)
相談	20,699 (66.6)	1,896 (6.1)	1,336 (4.3)	1,674 (5.4)	5,454 (17.6)	31,059 (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)	50 (1.6)	3,201 (100.0)
相談	6,078 (68.0)	553 (6.2)	400 (4.5)	466 (5.2)	1,438 (16.1)	8,935 (100.0)
第2四半期	7,943 (71.3)	638 (5.7)	465 (4.2)	486 (4.4)	1,606 (14.4)	11,138 (100.0)
苦情	2,494 (84.8)	158 (5.4)	129 (4.4)	104 (3.5)	56 (1.9)	2,941 (100.0)
相談	5,449 (66.5)	480 (5.9)	336 (4.1)	382 (4.7)	1,550 (18.9)	8,197 (100.0)
第3四半期	7,342 (72.8)	583 (5.8)	427 (4.2)	501 (5.0)	1,231 (12.2)	10,084 (100.0)
苦情	2,623 (84.6)	162 (5.2)	150 (4.8)	122 (3.9)	44 (1.4)	3,101 (100.0)
相談	4,719 (67.6)	421 (6.0)	277 (4.0)	379 (5.4)	1,187 (17.0)	6,983 (100.0)
第4四半期	6,940 (70.1)	610 (6.2)	468 (4.7)	568 (5.7)	1,312 (13.3)	9,898 (100.0)
苦情	2,487 (84.2)	168 (5.7)	145 (4.9)	121 (4.1)	33 (1.1)	2,954 (100.0)
相談	4,453 (64.1)	442 (6.4)	323 (4.7)	447 (6.4)	1,279 (18.4)	6,944 (100.0)
2013年度	12,665 (68.7)	1,244 (6.7)	918 (5.0)	1,161 (6.3)	2,448 (13.3)	18,436 (100.0)
苦情	5,045 (83.6)	365 (6.0)	291 (4.8)	246 (4.1)	91 (1.5)	6,038 (100.0)
相談	7,620 (61.5)	879 (7.1)	627 (5.1)	915 (7.4)	2,357 (19.0)	12,398 (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	2,520 (84.3)	179 (6.0)	137 (4.6)	105 (3.5)	49 (1.6)	2,990 (100.0)
相談	3,957 (61.2)	427 (6.6)	349 (5.4)	488 (7.6)	1,241 (19.2)	6,462 (100.0)
第2四半期	6,188 (68.9)	638 (7.1)	432 (4.8)	568 (6.3)	1,158 (12.9)	8,984 (100.0)
苦情	2,525 (82.8)	186 (6.1)	154 (5.1)	141 (4.6)	42 (1.4)	3,048 (100.0)
相談	3,663 (61.7)	452 (7.6)	278 (4.7)	427 (7.2)	1,116 (18.8)	5,936 (100.0)
第3四半期						
苦情						
相談						
第4四半期						
苦情						
相談						

<2013年11月14日集計>

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

(3) 受付地域別の受付状況

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	2011年度														
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			合 計		
	苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談	
北海道	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	3,949	14,138	12,665	3,470	9,195	11,660	2,991	8,669	11,698	2,845	8,853	54,110	13,255	40,855
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	3,120	8,394	8,374	2,809	5,565	8,052	2,435	5,617	7,739	2,351	5,388	35,679	10,715	24,964
その他	3,281	345	2,936	2,305	261	2,044	1,997	188	1,809	2,349	188	2,161	9,932	982	8,950
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
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
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
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	5,390	19,492	18,808	4,847	13,961	17,417	4,331	13,086	17,154	3,974	13,180	78,261	18,542	59,719
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	4,451	12,903	13,688	4,088	9,600	13,087	3,707	9,380	12,640	3,442	9,198	56,769	15,688	41,081
その他	3,995	405	3,590	2,938	310	2,628	2,576	225	2,351	2,757	206	2,551	12,266	1,146	11,120

<2013年11月14日集計>

- (注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。なお、「そんがいほけん相談室」および「自動車保険請求相談センター」(いずれも2012年3月末をもって閉鎖)における受付件数も同区分に沿って計上した。
(注2) 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			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	322	85	237	288	56	232	335	69	266	297	65	232	1,242	275	967
契約募集	29	10	19	26	4	22	25	3	22	28	1	27	108	18	90
契約管理	14	6	8	18	4	14	17	7	10	17	6	11	66	23	43
保険金支払	250	69	181	194	47	147	246	58	188	221	56	165	911	230	681
その他	29		29	50	1	49	47	1	46	31	2	29	157	4	153
東北	500	139	361	455	129	326	414	130	284	426	132	294	1,795	530	1,265
契約募集	18	7	11	21	6	15	33	8	25	33	5	28	105	26	79
契約管理	20	9	11	16	4	12	27	4	23	19	6	13	82	23	59
保険金支払	287	112	175	283	111	172	237	108	129	241	111	130	1,048	442	606
その他	175	11	164	135	8	127	117	10	107	133	10	123	560	39	521
東京	6,148	1,564	4,584	5,735	1,484	4,251	5,029	1,573	3,456	4,902	1,488	3,414	21,814	6,109	15,705
契約募集	399	67	332	347	63	284	309	68	241	430	83	347	1,485	281	1,204
契約管理	361	104	257	320	84	236	291	102	189	341	79	262	1,313	369	944
保険金支払	4,153	1,351	2,802	3,822	1,286	2,536	3,488	1,354	2,134	3,143	1,282	1,861	14,606	5,273	9,333
その他	1,235	42	1,193	1,246	51	1,195	941	49	892	988	44	944	4,410	186	4,224
静岡	286	123	163	277	126	151	207	78	129	208	73	135	978	400	578
契約募集	12	4	8	16	5	11	8	2	6	14	3	11	50	14	36
契約管理	16	3	13	19	4	15	19	4	15	16	3	13	70	14	56
保険金支払	223	111	112	212	114	98	153	71	82	158	67	91	746	363	383
その他	35	5	30	30	3	27	27	1	26	20		20	112	9	103
北陸	223	93	130	201	80	121	198	89	109	202	96	106	824	358	466
契約募集	17	2	15	14	2	12	13	2	11	11	4	7	55	10	45
契約管理	12	5	7	11	4	7	19	10	9	11	5	6	53	24	29
保険金支払	161	83	78	147	70	77	134	74	60	154	85	69	596	312	284
その他	33	3	30	29	4	25	32	3	29	26	2	24	120	12	108
中部	579	123	456	560	178	382	625	206	419	515	173	342	2,279	680	1,599
契約募集	15	8	7	25	3	22	33	8	25	32	10	22	105	29	76
契約管理	8	4	4	25	10	15	45	16	29	26	6	20	104	36	68
保険金支払	173	76	97	423	161	262	489	179	310	405	155	250	1,490	571	919
その他	383	35	348	87	4	83	58	3	55	52	2	50	580	44	536
近畿	2,035	632	1,403	1,868	527	1,341	1,624	524	1,100	1,653	524	1,129	7,180	2,207	4,973
契約募集	77	12	65	77	16	61	59	21	38	78	12	66	291	61	230
契約管理	74	27	47	77	28	49	68	23	45	73	32	41	292	110	182
保険金支払	1,569	563	1,006	1,415	467	948	1,234	461	773	1,238	471	767	5,456	1,962	3,494
その他	315	30	285	299	16	283	263	19	244	264	9	255	1,141	74	1,067
中国	425	72	353	387	74	313	367	60	307	398	75	323	1,577	281	1,296
契約募集	44	7	37	37	5	32	28	6	22	36	6	30	145	24	121
契約管理	15	1	14	10	2	8	22	6	16	13	3	10	60	12	48
保険金支払	333	64	269	291	67	224	271	47	224	292	65	227	1,187	243	944
その他	33		33	49		49	46	1	45	57	1	56	185	2	183
四国	396	136	260	301	91	210	325	106	219	324	65	259	1,346	398	948
契約募集	12	1	11	11	3	8	11	1	10	19	2	17	53	7	46
契約管理	12	3	9	10	4	6	15	5	10	6	2	4	43	14	29
保険金支払	288	117	171	228	78	150	249	92	157	241	59	182	1,006	346	660
その他	84	15	69	52	6	46	50	8	42	58	2	56	244	31	213
九州	1,058	156	902	956	154	802	861	226	635	863	234	629	3,738	770	2,968
契約募集	73	10	63	69	9	60	47	18	29	48	13	35	237	50	187
契約管理	57	14	43	65	11	54	53	10	43	47	16	31	222	51	171
保険金支払	788	125	663	722	129	593	677	196	481	545	199	346	2,732	649	2,083
その他	140	7	133	100	5	95	84	2	82	223	6	217	547	20	527
沖縄	140	69	71	100	41	59	81	39	42	89	21	68	410	170	240
契約募集	10	2	8	3		3				5	1	4	18	3	15
契約管理	4	1	3				1	1		1		1	6	2	4
保険金支払	99	66	33	70	40	30	70	37	33	68	20	48	307	163	144
その他	27		27	27	1	26	10	1	9	15		15	79	2	77
合計	12,112	3,192	8,920	11,128	2,940	8,188	10,066	3,100	6,966	9,877	2,946	6,931	43,183	12,178	31,005
契約募集	706	130	576	646	116	530	566	137	429	734	140	594	2,652	523	2,129
契約管理	593	177	416	571	155	416	577	188	389	570	158	412	2,311	678	1,633
保険金支払	8,324	2,737	5,587	7,807	2,570	5,237	7,248	2,677	4,571	6,706	2,570	4,136	30,085	10,554	19,531
その他	2,489	148	2,341	2,104	99	2,005	1,675	98	1,577	1,867	78	1,789	8,135	423	7,712

<2013年11月14日集計>

(注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。

(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)	2013年度												合 計		
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期					
	苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談	苦情	相談		
北海道	356	76	280	302	88	214						658	164	494	
契約募集	42	4	38	25	7	18						67	11	56	
契約管理	23	2	21	30	11	19						53	13	40	
保険金支払	259	70	189	226	69	157						485	139	346	
その他	32		32	21	1	20						53	1	52	
東 北	317	95	222	289	89	200						606	184	422	
契約募集	23	6	17	13	4	9						36	10	26	
契約管理	18	10	8	11	6	5						29	16	13	
保険金支払	192	74	118	179	77	102						371	151	220	
その他	84	5	79	86	2	84						170	7	163	
東 京	4,503	1,461	3,042	4,139	1,419	2,720						8,642	2,880	5,762	
契約募集	320	55	265	297	52	245						617	107	510	
契約管理	301	98	203	279	90	189						580	188	392	
保険金支払	2,870	1,248	1,622	2,687	1,234	1,453						5,557	2,482	3,075	
その他	1,012	60	952	876	43	833						1,888	103	1,785	
静 岡	239	80	159	216	78	138						455	158	297	
契約募集	12	3	9	10	3	7						22	6	16	
契約管理	24	8	16	15	6	9						39	14	25	
保険金支払	173	67	106	163	68	95						336	135	201	
その他	30	2	28	28	1	27						58	3	55	
北 陸	251	97	154	308	146	162						559	243	316	
契約募集	11	2	9	18	6	12						29	8	21	
契約管理	24	11	13	23	10	13						47	21	26	
保険金支払	161	80	81	219	129	90						380	209	171	
その他	55	4	51	48	1	47						103	5	98	
中 部	644	195	449	594	201	393						1,238	396	842	
契約募集	44	9	35	55	10	45						99	19	80	
契約管理	33	12	21	35	12	23						68	24	44	
保険金支払	433	170	263	409	172	237						842	342	500	
その他	134	4	130	95	7	88						229	11	218	
近 畿	1,586	542	1,044	1,562	529	1,033						3,148	1,071	2,077	
契約募集	77	11	66	80	7	73						157	18	139	
契約管理	92	34	58	102	32	70						194	66	128	
保険金支払	1,182	489	693	1,146	482	664						2,328	971	1,357	
その他	235	8	227	234	8	226						469	16	453	
中 国	372	130	242	365	140	225						737	270	467	
契約募集	27	2	25	27	5	22						54	7	47	
契約管理	19	7	12	18	8	10						37	15	22	
保険金支払	285	119	166	282	127	155						567	246	321	
その他	41	2	39	38		38						79	2	77	
四 国	337	80	257	352	115	237						689	195	494	
契約募集	24	2	22	18	2	16						42	4	38	
契約管理	14	7	7	22	8	14						36	15	21	
保険金支払	247	68	179	275	102	173						522	170	352	
その他	52	3	49	37	3	34						89	6	83	
九 州	748	215	533	746	209	537						1,494	424	1,070	
契約募集	37	8	29	39	6	33						76	14	62	
契約管理	43	12	31	48	17	31						91	29	62	
保険金支払	468	187	281	456	183	273						924	370	554	
その他	200	8	192	203	3	200						403	11	392	
沖 縄	76	17	59	93	30	63						169	47	122	
契約募集	9		9	6		6						15	0	15	
契約管理	1		1	4	2	2						5	2	3	
保険金支払	59	17	42	75	25	50						134	42	92	
その他	7		7	8	3	5						15	3	12	
合 計	9,429	2,988	6,441	8,966	3,044	5,922						18,395	6,032	12,363	
契約募集	626	102	524	588	102	486						1,214	204	1,010	
契約管理	592	201	391	587	202	385						1,179	403	776	
保険金支払	6,329	2,589	3,740	6,117	2,668	3,449						12,446	5,257	7,189	
その他	1,882	96	1,786	1,674	72	1,602						3,556	168	3,388	

<2013年11月14日集計>

- (注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。
(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)	505 (78.9)			1,023 (80.2)
	火災	36 (6.3)	54 (8.6)	58 (8.2)	51 (7.3)	199 (7.6)	49 (7.7)	43 (6.7)			92 (7.2)
	傷害	42 (7.4)	51 (8.1)	59 (8.3)	52 (7.4)	204 (7.8)	36 (5.7)	57 (8.9)			93 (7.3)
	新種・海上	41 (7.2)	32 (5.1)	33 (4.6)	38 (5.4)	144 (5.5)	29 (4.6)	32 (5.0)			61 (4.8)
	その他	3 (0.5)	5 (0.8)	7 (1.0)	5 (0.7)	20 (0.8)	4 (0.6)	3 (0.5)			7 (0.5)
	合計	568	631	710	698	2,607	636	640			1,276
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)	20 (3.1)			38 (3.0)
	契約管理	45 (8.0)	53 (8.4)	64 (9.0)	55 (7.9)	217 (8.4)	66 (10.4)	63 (9.9)			129 (10.1)
	保険金支払	466 (83.1)	534 (85.0)	596 (84.1)	594 (85.2)	2,190 (84.4)	546 (86.1)	550 (86.1)			1,096 (86.1)
	その他	16 (2.9)	8 (1.3)	6 (0.8)	14 (2.0)	44 (1.7)	4 (0.6)	6 (0.9)			10 (0.8)
	合計	561	628	709	697	2,595	634	639			1,273
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)	15 (1.8)			27 (1.6)
	接客態度	44 (7.4)	73 (10.6)	78 (9.3)	97 (10.9)	292 (9.7)	80 (9.4)	111 (13.6)			191 (11.5)
	手続遅延等	55 (9.2)	72 (10.5)	117 (14.0)	176 (19.7)	420 (13.9)	134 (15.8)	132 (16.1)			266 (16.0)
	説明不足等	50 (8.4)	54 (7.9)	82 (9.8)	98 (11.0)	284 (9.4)	126 (14.9)	87 (10.6)			213 (12.8)
	不適正手続	57 (9.6)	68 (9.9)	96 (11.5)	76 (8.5)	297 (9.9)	70 (8.3)	58 (7.1)			128 (7.7)
	提示内容	182 (30.5)	181 (26.4)	245 (29.3)	254 (28.5)	862 (28.6)	258 (30.4)	230 (28.1)			488 (29.3)
	支払可否	76 (12.8)	103 (15.0)	115 (13.7)	117 (13.1)	411 (13.6)	110 (13.0)	108 (13.2)			218 (13.1)
	保険金関連	96 (16.1)	103 (15.0)	78 (9.3)	55 (6.2)	332 (11.0)	53 (6.3)	71 (8.7)			124 (7.4)
	その他	12 (2.0)	7 (1.0)	1 (0.1)	1 (0.1)	21 (0.7)	5 (0.6)	7 (0.9)			12 (0.7)
合計	596	686	837	892	3,011	848	819			1,667	

<2013年11月14日集計>

- (注1) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
 (注2) 苦情局面別および申出内容別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
 (注3) カッコ内の数値は、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 (0.0)
	解決	505 (83.2)	383 (79.0)	541 (81.0)	528 (81.0)	1,957 (81.1)	544 (78.2)	517 (83.7)			1,061 (80.7)
	移行	67 (11.0)	55 (11.3)	50 (7.5)	56 (8.6)	228 (9.5)	60 (8.6)	47 (7.6)			107 (8.1)
	不承諾	(0.0)	(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)	50 (8.1)			136 (10.4)
	その他	1 (0.2)	8 (1.6)	10 (1.5)	8 (1.2)	27 (1.1)	6 (0.9)	4 (0.6)			10 (0.8)
	移送	(0.0)	(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	618			1,314
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)	168 (27.2)			328 (25.0)
	3か月未満	206 (33.9)	178 (36.7)	260 (38.9)	231 (35.4)	875 (36.3)	262 (37.6)	226 (36.6)			488 (37.1)
	6か月未満	155 (25.5)	92 (19.0)	117 (17.5)	128 (19.6)	492 (20.4)	132 (19.0)	101 (16.3)			233 (17.7)
	6か月以上	156 (25.7)	100 (20.6)	119 (17.8)	116 (17.8)	491 (20.4)	142 (20.4)	123 (19.9)			265 (20.2)
	合計	607	485	668	652	2,412	696	618			1,314
手続方法別	電話	1,856 (97.5)	1,961 (97.9)	2,293 (97.6)	2,083 (97.1)	8,193 (97.5)	1,786 (97.6)	1,857 (97.0)			3,643 (97.3)
	文書(郵便)	28 (1.5)	19 (0.9)	29 (1.2)	14 (0.7)	90 (1.1)	17 (0.9)	23 (1.2)			40 (1.1)
	来訪	20 (1.1)	24 (1.2)	28 (1.2)	48 (2.2)	120 (1.4)	27 (1.5)	35 (1.8)			62 (1.7)
	合計	1,904	2,004	2,350	2,145	8,403	1,830	1,915			3,745

<2013年11月14日集計>

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

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況(保険種別/苦情局面別)

(単位:件)

	保険種別					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	22	8	1	1		32	5	7	20		32
青森県						0					0
岩手県	1		1			2		1	1		2
宮城県	10					10		1	9		10
秋田県	1					1		1			1
山形県	1					1		1			1
福島県	3		1			4		1	3		4
茨城県	11	1	3			15	1	2	12		15
栃木県	5	1				6			6		6
群馬県	9					9		2	7		9
埼玉県	38	1	3	5		47	1	5	41		47
千葉県	33	1	4		1	39		3	34	2	39
東京都	65	7	8	4		84	1	5	77	1	84
神奈川県	43	1	9	4		57	2	5	49		56
新潟県	3	2		2		7	2		5		7
富山県	1		1			2		1	1		2
石川県			1			1			1		1
福井県	3					3	1		2		3
山梨県	4					4	1		3		4
長野県	5		1			6			6		6
岐阜県	7	1				8	1	1	6		8
静岡県	5	2	2			9		1	8		9
愛知県	29	3	4	1		37	1	5	30	1	37
三重県	6		1			7	1		6		7
滋賀県	5	1	1			7			7		7
京都府	11	3	3	3		20	1	1	17	1	20
大阪府	52	3	1	2		58	1	3	54		58
兵庫県	22	1	1	3	1	28		2	25	1	28
奈良県	4	1	1			6		1	5		6
和歌山県	4					4		1	3		4
鳥取県	2					2			2		2
島根県						0					0
岡山県	3					3			3		3
広島県	4			1		5		1	4		5
山口県	6					6		1	5		6
徳島県	2	1				3		2	1		3
香川県	3		1			4			4		4
愛媛県	2					2			2		2
高知県						0					0
福岡県	52	3	4	3		62	1	3	58		62
佐賀県	5	1	2			8		1	7		8
長崎県	3			1	1	5		2	3		5
熊本県	6	1		1		8			8		8
大分県	5					5		2	3		5
宮崎県	4					4		1	3		4
鹿児島県	2		2	1		5			5		5
沖縄県	3		1			4			4		4
その他						0					0
合計	505	43	57	32	3	640	20	63	550	6	639

<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		4	11	13	4	5	5	3		45	6	26	32
青森県										0			0
岩手県					1		1			2	2		2
宮城県	1	3	3			5	2			14	1	9	10
秋田県				1	1					2		1	1
山形県									1	1		1	1
福島県					1	3				4		4	4
茨城県			3	1		6	5	2		17	1	14	15
栃木県		2	2	1		1	1			7	2	4	6
群馬県		4	2	2	1	6	1			16		9	9
埼玉県	2	10	8	4	7	22	4	5		62	3	44	47
千葉県	1	11	6	5	5	14	7	4	1	54	2	37	39
東京都	2	11	23	10	4	34	13	7		104	8	76	84
神奈川県	2	13	10	6	3	21	9	6	2	72		56	56
新潟県	1	1	1	2	1		2			8	2	5	7
富山県					1	1				2		2	2
石川県		1						1		2		1	1
福井県		1	1		1			1		4		3	3
山梨県	1	1				2	1			5		4	4
長野県		1	2	2		2	1	1	1	10		6	6
岐阜県		1	1	1	1	2	2			8		8	8
静岡県			4	2	2	4	1			13	3	6	9
愛知県	2	4	8	3	1	9	16	2	1	46	1	36	37
三重県	1	2	2	1	1	5	1			13	2	5	7
滋賀県		2	1	2		2		5		12		7	7
京都府		2	4	1	5	2	5	3		22	2	18	20
大阪府		13	12	4	3	22	8	7		69	3	55	58
兵庫県	1	5	2	3	3	13	2	6		35	1	27	28
奈良県		1		1	1	4	1	1		9		6	6
和歌山県		2	1	2	2		1			8		4	4
鳥取県			1					1		2	1	1	2
島根県										0			0
岡山県		1	1	1		1				4		3	3
広島県		2		2		2	1			7		5	5
山口県			2	4		2				8	2	4	6
徳島県			1		1		1			3		3	3
香川県		1		1		3				5		4	4
愛媛県				1			1			2		2	2
高知県										0			0
福岡県	1	8	11	2	3	28	12	11	1	77	8	54	62
佐賀県			2	2	1	2	1	1		9		8	8
長崎県		1	2	1	1	2				7	1	4	5
熊本県		2	2	1	2	1	1	1		10	2	6	8
大分県			1	3		1				5		5	5
宮崎県			1	1	1		1			4		4	4
鹿児島県			1			1	1	2		5		5	5
沖縄県		1		1		2		1		5		4	4
その他										0			0
合計	15	111	132	87	58	230	108	71	7	819	51	588	639

<2013年11月14日集計>

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

(3) 苦情の代表的な事例 (当四半期における手続終了事案から)

① 積載物の損害補償を当初の説明どおり無事故扱いとしてもらいたい [自動車保険/契約者からの申出]

自動車を運転中に自損事故を起こし、積載物に損害が発生した。
 保険会社に事故報告をした際、積載物については修理見積を確認した上で保険を使用するかどうかの判断をしたい旨を伝えていた。
 その後、保険会社から連絡があり、積載物の修理に関しては特約で補償可能であり、次年度の割引等級にも影響がないとの説明があったため、修理を行い、保険金を受領した。
 ところが、次年度の契約更改にあたり、今回の事故の影響で割引等級が下がることが判明した。保険会社は、説明誤りを認め、支払われた保険金を返還することを条件に割引等級を元に戻すことを提案しているが、当方は担当者の指示どおりに対応した経緯にあり、保険会社の対応に納得がいかない。

<経過・対応結果>

保険会社において事実関係を調査したところ、事故報告時、担当者が知識不足により誤った説明を行っており、仮に当時正しい案内を行っていたら、申出人は当該積載物の修理を行わなかった可能性があることが確認できた。

このため、保険会社において対応を協議した結果、本件については申出人に賠償対応することとし、申出人に対し、無事故扱いとして割引等級を復活させることを申し入れ、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

担当者に対し、個別に指導するとともに、同様事態の発生を防止するため、社内で事故カウントについての勉強会を実施し、周知徹底した。

② 行政書士への手続委任に伴う費用について全額を補償してもらいたい [自動車保険/契約者からの申出]

自転車を運転中に相手自動車と衝突する事故に遭い、負傷した。
 この事故に関し、解決に向けて手続を行政書士に依頼し、その費用について、保険会社に弁護士費用特約に基づき請求しているが、十分な補償内容を提示してもらえない。
 また、このことについて保険会社に苦情を申し出たところ、保険会社は対応を弁護士に委任したが、保険会社のこの対応にも納得ができない。行政書士の依頼費用について、全額を補償してもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社の担当者は、申出人の負傷に関し、申出人が自賠責保険への被害者請求を行うにあたり行政書士への手続委任を行う意向を示したことから、弁護士費用特約に基づき補償できる範囲は文書作成料に限られる旨を説明していたが、後日、当該行政書士から請求があった金額は通常よりも高額なものであったことから、一般に妥当と考えられる金額のみを補償することにつき、弁護士を窓口として申出人に説明を行っているものだった。

申出人の意向を踏まえ、行政書士の報酬に関する弁護士費用特約に基づく補償の範囲について、改めて保険会社として約款に則り妥当と考える金額を説明し、申出人からの返答を待ったが、一定期間を経過しても連絡等はなかったことから、申出人の了解が得られたものと判断し、手続を終了した。

<保険会社における再発防止の取り組み>

本件以外にも、高額な行政書士費用請求事案が頻発していることから、契約者に対し、行政書士費用はあくまで文書料相当額の支払となる旨を事前に説明するとともに、特定の行政書士への弁護士対応を徹底した。

③ 後遺障害診断書の文書料が自己負担となることについて説明がない [自動車保険/被害者からの申出]

保険会社を通じて自賠責保険の被害者請求を行った。
後日、保険会社から自賠責後遺障害認定結果の通知があり、結果は非該当となった。そのこと自体に不満はないが、認定申請にあたって支払った後遺障害診断書の文書料が自己負担となることについては納得できない。
後遺障害認定申請に関する説明に際し、きちんと説明をするべきではないか。この手続のために実際に支出した費用であるのだから、補償してもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社では、自賠責保険の被害者請求手続に関し、主として自賠責損害調査事務所で行われる損害調査にあたっての窓口として、必要書類の案内や支払までの流れの説明、請求を促す案内に主眼を置いており、支払われない項目の説明までは行っていない実態にあったほか、申出人が後遺障害に該当しない可能性が高いことも推測できない状況にあった。

保険会社から申出人に連絡し、自賠責保険の損害認定に関しては保険会社に裁量の余地がないこと等を丁寧に説明した後、一定期間を経過しても連絡等はなかったことから、申出人の理解が得られたものと判断し、手続を終了した。

<保険会社における再発防止の取り組み>

自賠責保険請求に関する案内冊子において、後遺障害非該当の場合には、後遺障害診断書の文書料も支払対象にならない旨の注意書きを追加し、同冊子の改定を行うこととした。

④ 契約時に代理店の説明不足があったので契約を取り消してもらいたい [火災保険/契約者からの申出]

保有している別荘で水道管凍結による水漏れ事故が発生したため、保険会社に事故報告をしたところ、担当者から、「水漏れ損害についての補償は行すが、水道管凍結による破損事故を補償する特約が付帯されていないので水道管の修理費用については補償対象外である」と言われた。
当方は、水漏れ損害を補償してくれるということで、今回のような事故の場合、水道管の修理費用についても当然に補償してくれるものと考えていた。契約当時、代理店からは水道管の損害補償に関する説明はなかったが、物件の所在地を考慮すれば水道管の凍結は予測可能であり、より丁寧な説明があっても良かったのではないかと。
今回の事故で水道管の修理費用が補償されないことは仕方がないが、結果的に当方の希望どおりの契約内容となっていなかったのだから、契約を取り消すとともに、安心して契約を任せられる代理店を紹介してもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社において事実関係を調査したところ、契約の際、代理店が申出人に対して水道管の損害補償に関する説明を行っていなかったことについては、代理店に注意深さが足りない点があったと考えられるが、募集時における意向確認手続や説明内容に不備があったとまでは認められない状況だった。

これを受け、保険会社から申出人に連絡し、契約に基づき一定の補償を行っており契約取消には対応できないが、代わりに申出人から本件苦情の申出があった日に遡って契約を解除すること、また、新たな契約については直扱契約とすることを提案し、理解を得た上で、必要な手続を完了した。

<保険会社における再発防止の取り組み>

代理店に対し、今後の契約募集にあたっては、お客様の意向を十分確認した上でより分かりやすく丁寧な説明を行うよう指導した。

⑤ 携行品損害についての補償有無を確認してもらいたい [傷害保険/契約者からの申出]

海外旅行中に携行品の盗難被害に遭ったため、クレジットカード付帯の海外旅行傷害保険で補償を受けるため保険会社に事故報告をしたところ、補償期間を過ぎた後の事故であり補償対象とならないとの回答があったが、旅行中(被害に遭う前)にもカード決済を行っており補償条件を満たしていると思うので、補償の有無について再度確認して回答してもらいたい。

<経過・対応結果>

本件保険契約では、国内でのカード決済の場合は出国日から、出国後のカード決済の場合はその日から2か月間が補償期間となり、これらが重複する場合は前者が優先されるものであったが、カード会社が作成した補償パンフレットにはそのことについて明記がなく、申出人もそのことを理解できていなかった。

保険会社から申出人に連絡し、補償内容およびカード会社作成の補償パンフレットには商品の概要を記載している事情等を説明した後、一定期間を経過しても連絡等はなかったことから、申出人の理解が得られたものと判断し、手続を終了した。

<保険会社における再発防止の取り組み>

カード会社に対し、利用条件は重複適用としない旨の注意文言を補償パンフレット等に順次挿入するよう対応を進めることとした。

⑥ 保険会社が十分な補償内容を提示してくれない [新種保険/契約者からの申出]

ゴルフクラブを損傷したため、契約しているゴルファー保険で補償を受けようと思い、保険会社に連絡したところ、担当者から「年10%の割合で償却するため保険金の支払額は購入価格の50%になる」との説明があった。

そのような重要な事項について、契約時にきちんとした説明はなかった。約款に「消耗分は控除する」との文言はあるが、償却率までは記載されておらず、保険会社の説明には納得ができない。

<経過・対応結果>

代理店が、契約時に、補償範囲が時価限度となることについて申出人に十分説明を行っていなかったため、申出人は保険金額内であれば修理費の全額が補償されると認識していた。

保険会社から申出人に連絡し、代理店の説明不足を謝罪するとともに、支払保険金の積算根拠について丁寧に説明を行い、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

代理店に対し、時価額の説明を募集チラシに加えるよう指導するとともに、契約時に時価額限度で支払われることを丁寧に説明するよう徹底した。

3. 紛争解決手続の実施状況

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

(1) 受付件数の推移

(単位:件,%)

		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)	53 (52.0)			113 (54.3)
	火災	21 (18.6)	14 (14.3)	17 (16.5)	21 (20.6)	73 (17.5)	18 (17.0)	20 (19.6)			38 (18.3)
	傷害	14 (12.4)	19 (19.4)	20 (19.4)	25 (24.5)	78 (18.8)	27 (25.5)	22 (21.6)			49 (23.6)
	新種・海上	7 (6.2)	5 (5.1)	8 (7.8)	3 (2.9)	23 (5.5)	1 (0.9)	6 (5.9)			7 (3.4)
	その他	1 (0.9)	1 (1.0)	3 (2.9)	1 (1.0)	6 (1.4)	0 (0.0)	1 (1.0)			1 (0.5)
合計		113	98	103	102	416	106	102			208
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)	50 (49.0)			86 (41.3)
	一般(大阪)	43 (38.1)	37 (37.8)	44 (42.7)	39 (38.2)	163 (39.2)	53 (50.0)	36 (35.3)			89 (42.8)
	交通賠償	17 (15.0)	14 (14.3)	9 (8.7)	13 (12.7)	53 (12.7)	17 (16.0)	16 (15.7)			33 (15.9)
	合計	113	98	103	102	416	106	102			208
紛争局面別	契約募集	1 (0.9)	3 (3.1)	6 (5.8)	3 (2.9)	13 (3.1)	0 (0.0)	3 (2.9)			3 (1.4)
	契約管理	2 (1.8)	5 (5.1)	3 (2.9)	12 (11.8)	22 (5.3)	12 (11.3)	8 (7.8)			20 (9.6)
	保険金支払	103 (91.2)	85 (86.7)	89 (86.4)	80 (78.4)	357 (85.8)	90 (84.9)	89 (87.3)			179 (86.1)
	その他	7 (6.2)	5 (5.1)	5 (4.9)	7 (6.9)	24 (5.8)	4 (3.8)	2 (2.0)			6 (2.9)
合計		113	98	103	102	416	106	102			208

<2013年11月14日集計>

(注1) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険(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)	18 (18.6)	3 (3.8)	41 (10.6)	14 (15.1)	12 (10.4)			26 (12.5)
	特別調停	21 (19.8)	14 (13.6)	13 (13.4)	13 (16.5)	61 (15.8)	11 (11.8)	20 (17.4)			31 (14.9)
	見込みなし	64 (60.4)	75 (72.8)	57 (58.8)	57 (72.2)	253 (65.7)	63 (67.7)	78 (67.8)			141 (67.8)
	双方の離脱	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)			0 (0.0)
	一方の離脱	7 (6.6)	7 (6.8)	7 (7.2)	5 (6.3)	26 (6.8)	3 (3.2)	4 (3.5)			7 (3.4)
	その他	(0.0)	1 (1.0)	2 (2.1)	1 (1.3)	4 (1.0)	2 (2.2)	1 (0.9)			3 (1.4)
	不承諾	(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		106	103	97	79	385	93	115			208
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)	(0.0)			1 (0.5)
	3か月未満	26 (24.5)	35 (34.0)	32 (33.0)	19 (24.1)	112 (29.1)	19 (20.4)	25 (21.7)			44 (21.2)
	6か月未満	53 (50.0)	51 (49.5)	47 (48.5)	43 (54.4)	194 (50.4)	40 (43.0)	48 (41.7)			88 (42.3)
	1年未満	26 (24.5)	16 (15.5)	15 (15.5)	16 (20.3)	73 (19.0)	24 (25.8)	38 (33.0)			62 (29.8)
	2年未満	(0.0)	(0.0)	2 (2.1)	1 (1.3)	3 (0.8)	9 (9.7)	4 (3.5)			13 (6.3)
	2年以上	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)			0 (0.0)
合計		106	103	97	79	385	93	115			208
所要回数別	2回以内	56 (52.8)	62 (60.2)	49 (50.5)	40 (50.6)	207 (53.8)	32 (34.4)	45 (39.1)			77 (37.0)
	4回以内	37 (34.9)	34 (33.0)	39 (40.2)	32 (40.5)	142 (36.9)	43 (46.2)	52 (45.2)			95 (45.7)
	5回~10回	13 (12.3)	7 (6.8)	9 (9.3)	7 (8.9)	36 (9.4)	18 (19.4)	17 (14.8)			35 (16.8)
	11回以上	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	1 (0.9)			1 (0.5)
合計		106	103	97	79	385	93	115			208

<2013年11月14日集計>

(注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。

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

(注3) 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】 [契約の管理・保全]

申立人は、加入していた自動車保険契約を解約して他社へ移行する際に、保険会社は次契約の申込手続が完了した後に解約日に確定するとしていたにもかかわらず、状況を確認せずに解約したためにノンフリート等級の継承ができなくなったとして、解約日を遡及して訂正することを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

手続開始後、申立人は、自社契約の満期日と次契約の始期日を一致させるために申立人が指定する日付で解約手続を完了したとする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2項第5号に基づき手続を終了した。

【自動車保険－2】 [契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険契約の更改の意思表示を代理店に行い保険料も支払ったが、その後、自動車運転中に自転車と接触する事故を起こしたために保険金を請求したところ、保険会社は自動車保険が更改されてい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>

申立人は、自動車保険契約の満期が過ぎていることを代理店から連絡があった際に、直ちに更改する旨を伝えた旨を主張した。

保険会社は、代理店が申立人から継続の意思表示を確認できないとして手続を保留していたことから、自動車保険契約は更改されていない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討を行った結果、保険料は事故後に支払われたため保険会社は預かり金として取り扱われていること、自動車保険契約の満期前に代理店から契約更改に関する通知がなされた形跡は何もないこと、保険会社および代理店から申立人に対して、保険料が支払われるまでの間、契約が更改されていないとの見解が示された事実がないこと等を勘案すれば、申立人において契約が更改されているものと信じるのもやむを得ないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して預かり金を返還するとともに和解金を支払う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。

【自動車保険－3】 [契約の管理・保全]

申立人は、保険会社から自動車保険契約の満期を迎えるに先立ち、更改契約の引受けはできない旨の連絡があったことに対して、契約を更改しない理由の説明と、契約を更改できないことによる精神的苦痛に対する慰謝料を含めた損害賠償金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人との契約締結後の契約管理および事故発生後の対応等を踏まえ、総合的に判断して契約の引受けはできないとの結論となったこと、契約引き受けの可否を契約自由の原則等に照らし慎重に判断しており、保険契約者に対してその判断理由は開示していないこと、また満期を迎える相当期間前に、更改契約の引受けはできないことを書面で通知しており、申立人は他の保険会社との間で保険契約を締結しており無保険状態は発生していないことなどを主張した。

本紛争解決手続は、当事者の相互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が、両当事者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、当事者双方互譲による和解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】 [契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の契約を他社に変更するため、代理店に解約を依頼していたところ、後日、解約手続がされていなかったことが判明したことから、契約の重複が発生し、等級継承の手続にも影響があったとして、保険会社に対し、指定した日付による解約手続と保険料の返戻を求めて、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、正式な解約の意思表示はなされていないため、解約手続を行っていなかったものであり、事務処理に問題はないことから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき紛争解決手続を進める中で、保険会社から、当該保険契約については、申立人主張の期日で遡及解約に応じることとし、受領済みの保険料も返戻する旨の提案がなされ、これは、申立人の要求と合致していること等を確認した。

このため、保険会社からなされた提案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。

【自動車保険-5】 [契約の管理・保全]

申立人は、他社の自動車保険に加入するため、契約している自動車保険を解約する旨を保険会社に申し出たところ、当該月の分割保険料の支払を求められ、保険料相当額を所定の銀行口座に入金したが、保険会社の社内手続の都合により2回に分けて引き落とされることを認識せずに、1回目の引落日の後に、引落額を確認せずに残額を引き下ろした。保険会社は、2回目の引落を行うことができなかったことを理由に自動車保険契約を解除したために、申立人はノンフリート等級を継承できなくなったとして保険会社に解除の取消を行ったうえで解約を求めたところ、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、内部の保険料振替スケジュールの関係上、保険料の口座振替日が申立人に案内されていた日と異なっていたことは認めるものの、2回目の口座振替ができなかった後に、申立人に口座振替ができなかったことにより解除対象契約となっているとの報告を行うとともに、申立人宛てにコンビニエンスストアでの保険料支払票(以下「コンビニ払込票」)を送付し、所定の期間内に入金がないと契約解除となるため次契約へのノンフリート等級の継承はできなくなることを文書で案内した旨、しかしながら申立人から期限までに入金がなかったことから、契約の解除取消には応じられない旨を主張した。

これに対し申立人は、保険会社からの案内文書およびコンビニ払込票を受領していない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社は保険料の引落しの時期について、当初の案内と異なり2回となることを申立人に伝えていなかったことから、申立人が当初案内の金額と異なる金額の振替処理がなされたことに気付かなかったために残額を引き下ろし、その結果として保険料未払による保険契約が解除されたことにつき、申立人に責任があるものと認めることができないこと、また申立人は保険会社からコンビニ払込票が送付されたことを認識すれば、保険会社に連絡を取るなど、保険契約の解除回避のために努力する必要があったがそのような行為を行った事実は認められないこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対し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示されたことから、和解が成立した。

【自動車保険一6】 [契約の管理・保全]

申立人は、代理店から満期案内がなかったため、自動車保険契約を更改できなかったとして、ノンフリート等級を承継したうえで同契約の締結を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続きの申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、代理店に確認した結果、満期通知書を申立人宛てに送付し、宛先不明等により返送されていないこと、また、満期通知書の送付は代理店または保険会社の義務ではないため、申立人に届いていなかったとしても特段の責任は生じない旨を主張した。

申立人双方から提出された資料等に基づき検討した結果、契約満期時において代理店または保険会社から契約者に対し、満期通知書を送付することが望ましいといえるが、満期通知書の送付が代理店または保険会社の義務であるとまでいうことはできないこと、また、契約を更改するかどうかは、契約者自らの意思で決定すべきであること等から、申立人が保険会社にノンフリート等級を継承した保険契約の締結を求める権利を有しているとはいえない旨を確認した。

このため、当事者双方は、本件紛争に関し、何らの債権債務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。

【自動車保険一7】 [契約の管理・保全]

申立人は、保険料を月払(口座振替)とする自動車保険契約を締結していたが、保険会社は最終月分の分割保険料が期日までに支払われなかったとして、保険期間満了日をもって契約を解除したことから、分割保険料を支払うことを条件に契約解除の取り消しを求めたところ、保険会社がこれに応じなかったため、紛争解決手続きの申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、契約締結時に交付したパンフレット兼重要事項説明書にも契約解除の場合のノンフリート等級の取扱いに関する記載があること、ご契約内容確認欄の「はい」の欄にチェックが入っており、契約者署名欄には申立人自筆の署名があることから、契約時の説明には問題ない旨、また、最終月分の分割保険料振替不能時にも再請求書を送付するとともに代理店からも留守番電話に複数回の伝言を行うなどの連絡を行ったにもかかわらず振込されなかったことから、契約の解除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、保険会社が申立人に交付したパンフレット兼重要事項説明書には、契約が解除された場合のノンフリート等級の取扱いについても記載があり、重要事項説明書確認欄のチェックと、契約者ご署名欄に自筆の署名があること、保険会社が申立人に再三の連絡を

行いフォローしていること、口座振替不能通知には注意事項として保険契約解除についての記述があり、誤認を与えるもので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－8】 [契約の管理・保全]

申立人は、代理店との間で、自動車保険の保険料をクレジットカードで払うこととして契約を締結していたが、契約手続の際にクレジットカード払に必要な「クレジットカード払申込書」を代理店が申立人に渡すことを失念していたため、クレジットカードによる保険料年払の手続ができておらず、結局、初年度保険料の支払期限までに、保険料を支払えなかったため、保険会社は契約を解除した。

その後、他の保険会社と新車特約付自動車保険契約を締結したところ、ノンフリート等級が継承されず、新車割引および新車特約による補償の期間が数か月短縮されたことから、保険会社に対し、等級継承できなかったために増額となった保険料と期間が短縮されたことに対する新車割引保険料などのほか交渉過程で申立人が受けた精神的苦痛と名誉毀損に対する慰謝料請求と謝罪を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約募集時に代理店がクレジットカード払のための申込書を渡すことを失念したため、クレジットカードで保険料払込みができなくなったことについて謝罪し、事情説明するとともにクレジットカード払いを希望する場合の手続として郵送による申込みがあることについて説明したが、申立人はこれに応じなかったこと、申立人の事情に応じて保険料払込みの支払猶予期間を延長するなどの便宜を講じたことなどを主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社と代理店が当初申立人に対しクレジットカード払いのための申込書を渡すことを失念したなどの事務手続には問題があるが、保険契約の解除に至ったのは、申立人がそれを容認したと判断できること等を確認した。

このため、申立人と保険会社は、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－9】 [契約の管理・保全]

申立人は、代理店の不手際により申立人名義の保険契約の更改手続が行われていなかったために、事故による補償を受けることができず、また、数年前の更改時の説明も、申立人ではなく父親に対して行われており、このことは代理店も不手際として認めていることから、遡って契約更改の手続をした上で、今回の事故に対する保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から別の保険に加入するとの連絡があったため、更改手続が行われなかったことは確認済みである旨、代理店がこれまで行った説明内容に申立人を誤解させる恐れのある点は特段なく、また以前は父親が契約者であったため更改時の説明も父親に行ったが、その際に申立人への名義変更手続が行

われ、また、保険料も申立人の口座から支払われたことから、申立人は契約についての認識はあったと考えることが相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、満期日以降、保険契約が更改されていないこと、また保険証券が送付されず、保険料の口座振替がなされていないことから申立人は契約が更改されていないことに容易に気付くことができたこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社は、本件紛争に関し、何らの債権債務が存在しないことを相互に確認することを内容とする和解案(特別調停案)を提示し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－10】 [保険金の支払]

申立人は、申立人の家族が自動車走行中に道路側壁に衝突して車両を大破させたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は申立人が加入したのはエコミー車両保険であり単独事故による損害は補償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>

申立人は、家族が免許を取得したばかりであったため、単独事故も補償する一般車両保険に加入したと認識しており、認識の齟齬は、保険契約の際に代理店から、車両保険の補償条件に関する説明が十分になされなかったことが原因であることから、一般車両保険であれば支払われたであろう保険金相当額を支払うべきであることを主張した。

保険会社は、代理店を通じて申立人との契約締結の際に契約の補償内容や条件等について適切に説明しており、申立人は車両保険には一般車両保険とエコミー車両保険の2種類があることを認識した上で、自身の判断でエコミー車両保険に加入したこと、申込書と一緒に送付したパンフレットにもエコミー車両保険の支払条件についての詳細説明が記載されており、保険会社および代理店に保険募集上の説明義務違反はない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るには、契約の募集時において車両保険に関する説明が適切に行われたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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、自動車を運転中に単独で横転事故を起こしたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は申立人が加入したのはエコミー車両保険であり単独事故による損害は補償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>

申立人は、パンフレットの記載がわかりにくいばかりでなく、代理店からも車両保険の補償内容についての十分な説明はなかったことから、単独事故であっても車両保険金が支払われるべきであることを主張した。

保険会社は、事前に募集人から電話、FAXにて車両保険の補償プランの違いについて十分説明を行い、その結果、申立人自らがエコミー車両保険を選択した旨、その後、募集人が申立人宅を訪問し、在宅中の申立人の配偶者にパンフレットを手渡し、補償内容および重要事項説明書の記載内容について十分説明し

た旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、契約の募集時において車両保険に関する説明が適切に行われたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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、高速道路を自動車で行く中、飛び石により自動車に無数の損傷が生じたことから、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払いを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が主張する損傷が飛び石によって生じたものであれば、他の走行車両にも同様の飛来物による被害が発生すると考えられるが、道路管理会社への照会結果によれば、事故現場周辺において飛来物による被害を受けたという申告はなく、また小石等の障害物を発見・除去したという記録もないこと、②申立人の事故発生日にかかる保険会社への申告内容が変遷していること、③申立人の事故発生時の状況にかかる申告内容も事故の損傷態様とは整合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。

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

【自動車保険－13】 [保険金の支払]

申立人が自宅前に自動車を路上駐車していたところ、当て逃げの事故に遭い、フロントドアおよびドアミラー等を破損したことから、レッカー業者に依頼して修理工場に搬送するとともに、同業者のレンタカーを利用したことから、レッカーおよびレンタカー費用等について特約に基づき保険金の支払を求めたところ、保険会社はその一部しか応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が補償を求めるレッカー費用およびレンタカー費用は、一般的な料金水準に比して大幅に高いことから、一般的な料金水準を参考に本件事故状況等も踏まえて算出した金額を保険金として支払う旨を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、保険会社の主張通り、申立人が求めるレッカー費用等は高額であり、また高額であることに合理的な理由を見出すことができないこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に提示した金額を保険金として支払う旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、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]

申立人の自動車は故障で走行不能となったことから、自宅前に自動車を路上駐車していたところ、当て逃げの事故に遭い、フロントドアおよびドアミラー等を破損したことから、自身で手配したレッカー業者に依頼して修理工場に運送願うとともに、同業者のレンタカーを利用したことから、レッカーおよびレンタカー費用等について特約に基づき自動車保険の補償を求めたところ、保険会社はその一部の支払いしか応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が補償を求めるレッカー費用およびレンタカー費用は、一般的な料金水準に比して大幅に高いことから、一般的な料金水準を参考に本件事故状況等も踏まえて算出した金額を保険金として支払う旨を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、保険会社の主張通り、申立人が求めるレッカー費用等は高額であり、また高額であることに合理的な理由を見出すことができないこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に提示した金額を保険金として支払う旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、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、高速道路を自動車で行く中、前方の車両の荷台から飛来した砂利でボンネットなどを損傷し、また、その数週間後に別の高速道路を走行中、道路に落下していた木材を轢過した際に車両下部を破損し、マフラー等が落下した事故で、それぞれ車両保険金の支払を請求したところ、1回目の事故の際にはほとんど調査もされずに保険金の支払を拒否され、2回目の事故では保険会社の指示に基づいて修理をしたにもかかわらず、修理後に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、①1回目の事故については、車両への損害発生の実事は認められるがすべての飛び石によるものではなく、具体的な事故内容が特定できないこと、②2回目の事故では、事故の重要な証拠物である轢過した木材、脱落したマフラー等が道路管理会社においても確認されていないことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、1回目の事故および2回目の事故が発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者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－16】 [保険金の支払]

申立人は、自動車修理中に借用していた代車で事故を起こしたため、保険会社に自動車保険での補償の可否について確認したところ、当初は所有している複数の自動車保険に付帯しているいずれの保険契約でも対応できるとの説明があったため、修理に着手したが、後になって実際に使用できる保険は1契約であり、事故を起こした車は契約自動車の代車では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、保険会社と本件事故に関して電話で照会した際、担当者の説明に基づく修理に着手しており、照会時に入庫した車両までの確認がなされなかったのであるから、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、担当者は申立人が主張しているような説明を行った事実は認められない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人と担当者間に保険使用に関する合意にかかる事実の存否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－17】 [保険金の支払]

申立人は自動車で交差点を右折しようとした際に対向車線を直進してきた他車と接触する事故に遭い、その後、本件事故による申立人側の賠償責任については公益財団法人交通事故紛争処理センター(以下、「紛争処理センター」)の和解あっ旋により示談解決がなされたが、解決に至る過程において、保険会社が行うべき示談代行サービスの一環としての現地調査・分析、意見書作成等を行わなかったのは契約上の債務不履行または不法行為であり、結果として申立人が行わざるを得なかったことから、契約不履行等による精神的苦痛に対する補償、また、現地調査に要した費用等の補償を保険会社に求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故対応の経過について何の過失はなく、適切に業務遂行をしていること、ただし、保険約款に基づき、「示談交渉費用」として交渉のために要した交通費、通信費等の実費等については補償対象となる旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社は、事実確認および相手方保険会社との示談交渉において、事実の確認・調査および過失割合の認定等について、双方車両の運転者の状況説明および広く用いられている過失認定にかかる客観的な基準も踏まえて、真摯に行ったものと評価することができること、また最終的に申立人の意向により紛争処理センターでの解決に委ねられることとなったが、この間において、事実の確認・調査および過失割合の認定等について、申立人に対する保険会社の認識に関する説明もなされており、申立人の見解と保険会社の認識に齟齬があったとしても、申立人の意向に沿って相手方保険会社と交渉をしている事実も認められることから、保険会社の対応について申立人の法的利益を侵害するような行為があったとは認めることはできないこと、②申立人が負担した現地調査交通費、通信費・印刷費等について、「示談交渉費用」として保険金の補償対象とすることが相当であることを確認した。

このため保険会社は、「示談交渉費用」を保険金として支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－18】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を走行中に追突されたが、相手方の特定ができず、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、保険会社はその一部の支払いしか応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、リアホイールおよびリアタイヤの損傷は追突によるものとは明らかに異質であり、事故との因果関係は認められず車両保険金の支払には応じられない旨を主張した。

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

【自動車保険－19】 [保険金の支払]

申立人(保険契約者の相続人)らは、保険契約者が自動車走行中に防波堤から海に転落して死亡したため、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、車両転落後の保険契約者の行動、落下直前に回避行動・ブレーキ痕がないこと、死体検案書に自殺と記載があることなどから、保険契約者の故意による事故(自殺)である旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険契約者の死因が自殺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－20】 [保険金の支払]

申立人は、勤務先から帰宅途中、バスと接触して受傷したことから、自動車保険に基づく弁護士費用特約の利用と人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

申立人は、本件事故は、通勤経路の逸脱・中断中の事故であり、付帯されている弁護士費用特約では免責とされる労災事故には該当しない旨を主張した。

保険会社は、調査の結果、本件事故が通勤途上において発生したことは明らかであることから労災事故に該当する旨、また、警察やバス会社への調査の結果、自動車の運行に起因する傷害であって支払対象と

なる事故と判断できれば、自動車保険に基づく人身傷害保険金を支払う旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、弁護士費用特約の補償対象となるか否かを判断するにあたり、本件事故が通退勤中の事故かどうかに関する事実認定が必要であるところ、当事者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、また人身傷害保険金の支払対象となるか否かについては、保険会社は申立人が事故証明書が提出できない相当な理由を確認したいとしているところ、申立人は、弁護士費用特約利用の主張に終始していることを確認した。このため、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-21】 [保険金の支払]

申立人は、高速道路を自動車で行中、前方を走行していたダンプカーの荷台から砂利が落下し、車両に損傷が生じたことから、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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から本事故の発生場所についての明確な申告がないこと、②申告状況と実際の損害状況が相違する等、申立人の主張は不明瞭であること、③車両の損傷は日常走行においても発生することは不可避であり、当該損傷は本件事故によって発生した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、当該損傷が飛来した砂利によって生じたものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険-22】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、交差点で信号待ちの車に衝突して破損したことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、本件事故の発生状況に不自然な点であり、申立人の過失により偶然生じたもの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、本件事故が、偶然に発生したか否かについて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－23】 [保険金の支払]

申立人は、自宅付近の路上に自動車を駐車していたところ何者かにいたずらされる被害に遭ったため、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、申立人の申告に不自然な点が多々あったため、申立人に協力を要請して調査を行ったものの、疑問を払拭できなかったために追加調査を実施したが、申立人が申告した本件車両の購入および事故後に転売した経緯等を客観的資料によって確認できなかったことから、事故が発生したとする外形的事実が合理的な疑いを超える程度にまで立証されたとは言い難いこと等から、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に発生した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－24】 [保険金の支払]

申立人は、自宅駐車場で、自動車へのいたずらによる傷入れ事故を発見したが、その数日前には傷はなかったことから、場所の特定はできないが自動車を駐車していた際に傷をつけられたとして、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、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、申立人が自動車に傷をつけられたことを数日間も気がつかないとは考えられないこと、申立人から申告のあった複数の駐車場所における事故発生の蓋然性を検討したが、いずれの場所でも事故が発生したと考えにくく、申立人の説明・行動に不自然な点も多数存在するため、事故が発生した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、申立人が主張するいたずら事故が発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者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－25】 [保険金の支払]

申立人は、自宅駐車場から自動車が盗難され、その翌日に市内の農道で全焼された形で発見されたことから、自動車保険の車両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、調査の結果、盗難場所は、深夜でも相当に明るく、鉄道も通っているなど盗難を行うには不向きな場所であること、第三者の盗難を裏付ける根拠となる事実がないことなど、盗難についての外形的事実が合理的疑いを超える程度にまで立証されていないことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、車両盗難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-26】 [保険金の支払]

申立人は、自宅近くの路上に自動車を駐車中に、何者かによって車両外面が傷つけられたため、保険会社に自動車保険の車両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、調査の結果、申立人の証言には信憑性がなく、事故が第三者の犯行によるもので、かつ、偶然に発生したと判断することは極めて困難であることから、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、いたずら事故が偶然に発生したものであるか否かの事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料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-27】 [保険金の支払]

申立人(保険契約者の相続人)は、保険契約者が車道横断中に自動車に轢過され死亡したため、保険会社に自動車保険の弁護士費用特約に基づき、弁護士費用全額の補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

申立人は、弁護士会の報酬基準に準拠する義務はないことから、実際に出費した弁護士費用の全額が補償されるべきである旨を主張した。

保険会社は、弁護士費用特約の支払対象となる費用は、約款に定められているとおり、相当と認められない費用については補償対象外となる旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、弁護士特約の補償対象基準に関する約款解釈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。

【自動車保険一28】 [保険金の支払]

申立人は、停車中の車両と接触事故(以下「第1事故」という)を起こしたため保険会社に相手方との示談交渉を依頼したが、保険会社の担当者の不誠実な対応によるストレスで体調不良となり、これが原因で運転を誤り、自損事故(以下「第2事故」という)を起こしたため、保険会社に対し、次契約のノンフリート等級については担当者が約束したとおり第1事故による3等級ダウンのみとして、第2事故により損傷した車両の修理費を支払うこと等を求めたところ、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、①第1事故の示談交渉を行う際に申立人に対し、過失はない物損事故として相手方と交渉を行うことを説明したが、その後、事故が原因で体調に不具合が生じたことを理由に人身事故として警察に届け出たのは相手方の意向であり、保険会社は同届け出をやめさせる立場にないこと、②第1事故の対応時に担当者は申立人に対し、対人賠償保険、対物賠償保険金および車両保険を使用しても、次契約のノンフリート等級が3等級ダウンすることには変わりはないことを説明したが、これは第2事故で車両保険を使用した場合についても適用されることを説明したものであることを主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、第1事故については、申立人の同意のもと、相手方との示談が成立し、対物および対人賠償保険金、車両保険金が支払われていること等から、保険会社の担当者に不誠実な対応があったとは認められないこと、また、第1事故における保険会社の担当者の対応が申立人のストレスと体調不良を惹起し、第2事故が発生したことを証する診断書等が示されていない中で、第1事故における保険会社の担当者の対応と第2事故発生との間に相当因果関係を認めることは困難であり、また、保険会社の担当者が第2事故において車両保険を使用したとしても次契約のノンフリート等級は3等級ダウンのままであることを説明したと認めることは困難である旨を確認した。

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

【自動車保険一29】 [保険金の支払]

申立人は、駐車場から自動車盗難されたとして、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、保険会社は当該自動車にはイモビライザーが装備されているので盗難されたとは考えられないなどとして保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

その他

<紛争解決手続の概要>

手続開始後、本件申立については、手続実施委員が紛争解決手続を終了する旨を定めている業務規程第39条第2項第1号「第29条第2項各号に掲げる要件に適合しないことが判明したとき」に該当することが確認されたことから、同条に基づき手続を終了した。

【自動車保険－30】 [保険金の支払]

申立人は、自動車事故により後遺障害が生じたとしてとして自動車保険の搭乗者傷害保険に基づき後遺障害12級(局部に頑固な神経症状を残すもの)にかかる保険金の支払を受けていたが、労災保険ではより上位の後遺障害が認定されたため、保険会社に対し、搭乗者傷害保険金について後遺障害等級の変更と差額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の主張する残存症状と事故との因果関係が訴訟において認められていない以上、追加で保険金を支払うことはできないこと、②労災の認定でそのまま認定するわけではないこと、③裁判所で成立した和解には、和解が成立した事項以外には当事者間には債権債務は生じない旨の清算条項が定められており、その清算条項は搭乗者傷害保険にも及ぶことから、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本件は裁判上の和解が成立しており、その中に清算条項が定められているのは、事故から生じた一切の紛争を解決する趣旨であると考えられること、②和解成立後に判明した労災保険の等級認定については、和解に至るまでの経緯から、労災保険の申請手続があることを前提としていたことが確認されたことから、和解成立時に予期していない新たな損害が発生したとまでは認められないこと等を確認した。

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

【自動車保険－31】 [保険金の支払]

申立人は、追突事故で受傷したことから、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害保険金および搭乗者傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は当初は保険金支払額の提示をしていたが、その後、保険金の支払には応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から契約車両での事故との報告があったことを信用して、保険金支払案内の説明をしたことは事実であるが、その後の確認で、事故車両は契約車両ではないことが判明したことから、保険金の支払対象外であることを説明した旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人の車両と事故を起こした車両の登録番号が異なっており、保険契約の対象でない車両で事故を起こしたこと、保険会社の確認ミスで保険金支払ができると誤って説明したこと、保険契約の内容および事故状況から、本件事故は保険金の支払対象となる事故でないことは明らかであること、保険会社の誤った説明があり申立人に不信感を抱かせたとはいえ、直ちに保険金支払義務を有するわけではないことを確認した。

このため、本件紛争に関して当事者双方に何らの債権債務が存在しないことを相互に確認する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、何者かによって駐車場内に停めていた自動車が車両全周に及ぶ線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、事故現場は人通りのほとんどない奥まった位置で、いたずら事故が生じる可能性が低い場所であること、いたずら傷は、犯行の発覚を恐れ短時間で付けられる傾向があるが、車両の全周に執拗に傷が付けられているのは不自然であること、申立人は事故日を特定できず1か月の間のいずれかとしているが、事故現場の隣に申立人の別車両が駐車され、長期間にわたりいたずら事故に気付かないとは信じがたいこと、本件事故による傷は申立人が以前起こした事故で破損したものの未修理の箇所とほぼ同一である等の不自然な点があることから、いたずらによる損傷の外形的事実が立証できたとはいえないとして、保険金の支払には応じることはできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が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－33】 [保険金の支払]

申立人は、前回の事故で修理費が自動車保険の車両保険の保険金額を上回ったため、全損として保険金を受け取り、その後、自分で修理をするつもりでいたところ、修理する前に再び事故に遭い、今回も修理費が車両保険の保険金額を上回ったので、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、今回の事故による損害箇所は前回事故と同一であり、既に前回事故で全損と評価して車両保険金を支払ったものの、申立人は車両の修理・復元をしていないことが判明していることから、当該車両の保険価格はゼロと評価されることから、車両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、前回事故において保険会社は既に全損と評価し車両保険金を支払ったものの、申立人は修理を行わなかったことから、保険会社の主張通り、申立人の車両の保険価格はゼロと評価されることを確認した。

このため、本件紛争に関して当事者双方に対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ことを内容とする和解案を提示し、和解案の受諾を勧告していたところ、申立人宛に送付した文書が住所不明として返送されたことから、サポートセンターで申立人の連絡先として届出された電話番号に複数回連絡したが繋がらず、申立人に連絡することができない状況となった。そこで、サポートセンターで相当な調査を行ったものの、結局、申立人の連絡先は判明しなかった。

本件は、本紛争における一方の当事者である申立人との連絡が不可能となったことにより、本紛争解決手続を継続することが極めて困難となったことが認められることから、本紛争は、「損害保険業務等にかかる紛争解決等業務に関する業務規程」第39条第1項に定める紛争解決手続の終了事由である「紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないと判断したとき」に該当するものと判断し、本紛争解決手続を終了することとした。

【自動車保険－34】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、交差点を右折する際、ハンドル操作を誤り中央分離帯のセブラゾーンに設置されていたラバーポールに接触、さらに交差点北西角の歩道上に当該車両を逸脱させて同車前部を電柱に衝突させたとする自損事故をおこしたことから、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、事故の態様、被保険自動車購入の経緯および価額、当該自動車の使用状況、申立人の経済状況および過去の保険事故などから、本件事故は偶然性を欠くとして、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に発生したかどうかについての事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、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－35】 [保険金の支払]

申立人は、親族を所有者とし、その車両の実質的所有者である申立人を被保険者とする自動車を申立人の駐車場で盗難され、数日後に車内に消火剤が撒布された状態で発見されたことから、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の請求をしたところ、保険会社は調査・確認の結果、申立人の意思によらない事故であるとの事実を認めることができないとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件車両にはイモビライザー機能などのセキュリティシステムが設置されており、車両盗難の際の移動方法が不明であること、盗難後に車内に消火剤を撒布する合理的な理由を見出すことができないことなど、申立人が主張する盗難発生状況および車両損傷状況について不自然な点が払拭できない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、盗難が第三者によって行われたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、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－36】 [保険金の支払]

申立人は、商談のため駐車場に自動車を駐車していたところ、何者かによって車両の全周を傷つけられたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社から調査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、申立人からの事故報告を受け、調査会社による申立人との面談調査を実施したが、申立人の申告内容には齟齬・変遷があり、また、車両の損傷を発見した前後の申立人の行動も、事実と異なる供述がされていることなどから、商談相手である顧客への事実確認を求めたものの、申立人から協力が得られないために調査が完了せず、保険金支払の判断ができない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、車両の損傷が第三者によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者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－37】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転していた際、ウォーターバリアに衝突して車両が横転した際のけがが原因で後遺障害が生じたとして、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(後遺障害保険金)の支払を求めたところ、保険会社は、申立人の後遺障害等級は、第14級(局部に神経症状を残すもの)に該当すると認定したが、申立人はより上位の等級に該当するとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

申立人は、自身が受診した複数の病院が作成した後遺障害診断書では、頸髄損傷と診断されており、その結果、四肢麻痺等の障害が発生したとして、保険会社主張より上位等級が認められるべきことを主張した。

保険会社は、申立人から提出された病院の診断は、事故発生から症状固定に至るまでの臨床所見からの診断であり、医学的かつ他覚的に脊髄損傷が証明されていることではなく、申立人に残存する四肢の障害が脊髄損傷に伴う障害であるか否かについては、専門医からも上位等級認定は否定的判断が妥当との見解を受けていることなどから上位等級の認定には至らない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料および専門家見解等に基づき総合的に検討した結果、申立人の後遺障害は、保険会社主張通りの等級が妥当であることから、支払われるべき人身傷害保険金および搭乗者傷害保険金の金額について確認した。

このため、保険会社の見解に基づい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】 [保険金の支払]

申立人は、自動車の運転を誤って駐車場に設置されているブロック塀を破損させる事故を起したとして、保険会社に対して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、保険会社はこれに応じなかったことから、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、記名被保険者が自身の所有、使用または管理する財物に与えた損害は自動車保険に係る対物賠償保険の補償対象外となること、破損した駐車場のブロック塀は、申立人の親族が隣人と協議して費用折半で建てたものであるが、申立人は壁面を排他的に使用している実態が認められること等を勘案し、保険金支払対象とならない旨を主張した。

その後、保険会社は申立人の主張を踏まえて再確認した結果、申立人は共同使用者である隣人に対して優位かつ主体的に壁面を使用・管理している状態とは必ずしも言えず、隣人の所有割合分に対する対物賠償金を支払できるとの結論に達したとして、見積った損害金に対する隣人の所有割合に応じた金額を支払う旨の提案があり、申立人から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－39】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を走行中、道路上にいた猫を避けようとしてハンドルを右に切った結果、川に転落水没したことから、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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故現地の道路は、ほとんど直線に近い穏やかなカーブであり、走行中に路外斜面に逸脱する要因がなく、現場にブレーキ痕もないことから路上の猫を避けたという供述に信用性は認められないこと、堤防道路上から川岸までの間に残された轍から、意図的に自動車を水没させようとしたことが推測できること、また、申立人の会社の経営状況が著しく悪化し、自動車のリース料の支払継続が困難になっている事実があることなどから、申立人が事故を生じさせる相応の動機はあるとして、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件水没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、東日本大震災の津波により所有する複数の車両が流出したとして、自動車保険契約(フリート契約)に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は、地震および津波等による車両の損害を補償する地震危険等車両補償特約の付帯が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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

申立人は、今回流出した車両とは別に保有していた車両(以下「車両①」)には、地震危険等車両補償特約を付帯した自動車保険(ノンフリート契約)を締結しており、自動車保険(フリート契約)の契約にあたり保険会社の担当者に対して、同じように地震危険等車両補償特約を付帯したいことを伝え、了承を得ていた旨を主張した。

これに対し保険会社は、地震危険等車両補償特約を付帯して自動車保険を引き受けるか否かは、適正なリスク管理の観点から慎重に検討して決定することとしており、もしそのような要望が申立人から寄せられていれば検討した記録があるはずだが、そのような記録は残っていないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、車両①の自動車保険契約を締結してから相当期間を経過した後の自動車保険(フリート契約)の締結時に、申立人が保険会社の担当者に対して、地震危険等車両補償特約の付帯を要望したことを認めるに足りる資料は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確認する旨の和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険-41】 [保険金の支払]

申立人は、スーパーマーケットの駐車場に自動車を駐車中、当て逃げ事故に遭ったとして、自動車保険に基づく車両保険金および代車費用の支払を請求したところ、保険会社は当て逃げ事故による損傷とは認められないとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

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、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立を取り下げたため、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-42】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、雨のため当該車両がスリップし、中央分離帯に接触する事故を起こし、頸部捻挫を発症したため、自動車保険に基づく自損事故保険金が支払われたが、その数か月後に患部に疼痛が再発したため通院を再開し、その後、頸椎ヘルニア悪化で短期間の入院治療も受けたことから、再度保険金の支払を求めたところ、保険会社は、治療中断後の再治療については、事故との相当因果関係は認められないとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、担当者の誤認による、保険金支払いを応諾するとも見られる対応等があった事実は認めるものの、中断後の治療については、本件事故と無関係な何らかの事情により、当該部位に疾患の素因を抱えていた申立人に症状が出現したものであり、事故との相当因果関係がないことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争手続は、事故と数か月後に発症した症状との間に相当因果関係があるかについての事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、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】 [その他]

申立人は、バイク搭乗中に転倒し負傷した事故について事故報告をしたところ、保険会社から当初は自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払対象となるとの説明があったため、治療を受けていたが、その後、保険会社は申立人の自動車保険には人身傷害保険が付帯されていないことが判明したとして、医療費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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約締結時に申立人に重要事項説明を行っており、申立人は自ら契約内容を確認すること

が可能であり、また、訂正通知後も治療を継続するなど保険会社の通知ミスの有無にかかわらず受診していた蓋然性が高いこと、医療機関での検査要否は、医師判断となるため、人身傷害保険の付保の有無と精密検査との実施に直接的な関係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、当初、人身傷害保険が付帯されているとの誤った情報を通知しているが、その翌日に訂正・謝罪がなされており、既に搭乗者傷害保険金および自損事故保険金が支払われていること等を確認した。

このため、当事者双方は本件紛争に関し、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－1】 [契約の募集]

申立人は、所有する建物に以前から積立型住宅総合保険および店舗総合保険に加入していたところ、積立型住宅総合保険の満期を迎えるにあたり、保険会社から入手した資料に基づき、申立人自身で、建物の新価による評価額を算出した結果、保険会社が算出していたものより低い金額となり、また、本来の建物床面積も広く取り扱われていたことが判明したことから、過払いとなっていた保険料の返戻を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物の保険金額の算定方法は様々あるが、最終的には申立人との合意により決定されるとし、保険金額は新築費単価表に基づき算出された上で妥当な範囲内で設定されており、保険金額が建物の評価額を超過する超過保険にはなっていないこと、②建物の保険契約手続について代理店に確認したところ、契約時に建物の登記内容の提示を受けていなかったため、申立人から提示のあった建物情報をもとに面積を設定し、新築費単価法により積立型住宅総合保険の保険金額の提案を行ったものであり、その際、申立人から保険金額を増額してほしい旨の要望があったため、店舗総合保険契約を追加して最終的に契約に至ったものであることから、保険金額の設定過程で契約を遡及して訂正するほどの不適切な対応があったとは認められない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①建物の評価額については、申立人に有利になるように配慮されていることが認められること、②差額保険料計算方法について、既に満期になっている積立型住宅総合保険ではなく店舗総合保険を対象にしたことには、合理性があること等を確認した。

このため、店舗総合保険に関する保険料のうち、超過となっていた補償分の保険料を返戻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－2】 [契約の管理・保全]

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保険会社に地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、同震災発生前に地震保険契約は更改されず終了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>

申立人は、地震保険契約締結後に数度にわたり転居しているが、担当代理店に対して保険期間中に建物の賃貸管理の委託をし、賃貸管理担当者と申立人住所の変更連絡をしている旨主張した。

保険会社は、保険期間満了日の前後に、数度にわたり、申立人に対し満期案内等の書類を送付したが保

保険料の支払がないこと等から、本件地震保険契約は失効しており、地震保険金を支払う義務はないと主張した。

本件紛争を解決するためには、上記住所変更の連絡をもって本件地震保険契約に関する住所変更の通知と評価し得るか、また、保険会社において保険料の支払がないことを理由とする失効を防ぐため調査や通知を行う義務があるか否かについて判断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－3】 [契約の管理・保全]

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保険会社に地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は同震災発生前に地震保険契約は更改されず終了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、申立人が建物の所有権を申立人の親族Aから相続する前に火災保険および地震保険の満期を迎えたが、その際に代理店が親族Aを訪問したところ、その当時、建物の共同所有者であった親族Bから、入院中の親族Aの依頼を受けたとして、火災保険契約のみ更改する旨の申出があったことから、地震保険契約の継続手続を行わなかった旨を主張した。

これに対し申立人は、代理店が訪問したとする日に親族Aが入院していたとの事実はなく、契約更改手続を行うことができる状態であった旨、したがって代理店は親族Aの意思を確認せずに地震保険契約の更改手続を行わなかった旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、親族Aが火災保険および地震保険の更改契約手続を行うことができる状態にあったか、また、親族Bが親族Aの代理人として手続を行う権限を有していたか等の事実認定を行う必要があるところ、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－4】 [契約の管理・保全]

申立人は、保険契約の解約を申し出たところ、保険会社から解約返戻金の案内があったものの、後日、解約返戻金を誤って案内したので減額する旨の連絡が一方的に口頭でなされ、当初に案内された金額より少ない金額で支払われていたが、そもそも金額の変更を了承していないことから、当初案内した金額との差額の追加支払を求めるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、解約返戻金の金額を変更することとなった経緯について速やかに契約者に連絡しなかったこと、謝罪のために訪問した際に説明書類が十分に準備できていなかったこと、再訪問の時に申立人にアポイントを取らずに訪問したなど、対応の不十分さにより紛争が発生したことは明白であるが、当該契約にかかる解約返戻金を正しく申立人指定口座に入金しており、当初誤って案内した金額との差額の支払いはできない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社が計算誤りにより過大な返戻金額を

申立人に伝えたこと、申立人から照会を受けた際にも計算間違いについての説明を失念し、申立人の了解を十分得ることなく振込を行っていることは確認できるが、そもそも申立人に当初伝えられた金額は、保険会社の計算誤りによるものであり、差額の請求は保険会社に支払義務を課せられないこと、一定の謝罪は尽くされていること等を確認した。

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

【火災保険－5】 [契約の管理・保全]

申立人は、住宅ローン契約時に加入した長期火災保険について、保険会社から返信ハガキ付の満期案内が送付されたことから、契約更改を希望する旨を記述の上、返信はがきを送付したが、その後、悪天候により建物が破損したことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人より契約更改の意思を確認し担当者が数回電話したが連絡が取れなかったことから、自宅を訪問したものの不在であったため連絡文書を郵便受けに投函したが申立人からの返答がなかったことを勘案すれば、契約満期時の対応には特に問題はなく、よって事故発生時点で火災保険契約は存在しないことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社による満期案内の送付は、保険会社による申立人に対する新たな保険契約締結の申込や募集ではなく、新たな保険契約締結についての申立人の希望の有無等の調査にとどまると考えられることから、申立人からの返信ハガキの保険会社への到達によって、新たな保険契約を締結したと認めることはできないこと、しかしながら保険会社の担当者は、返信ハガキ到着後に速やかに申立人に連絡を取らなかったこと、また、連絡文書を投函後は特段の連絡を試みていなかったこと等、社内手続に則した対応を行わなかった等を確認した。

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示されたことから、和解が成立した。

【火災保険－6】 [保険金の支払]

申立人は、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以上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>

申立人は建物の全外壁面積は実測によるべきであり、外壁および基礎に保険会社が東日本大震災によるものと認めていない損傷があることなどから、半損に該当する旨を主張した。

保険会社は、建物の形状を踏まえると正確な実測は困難であること、また、外壁および基礎の亀裂の状況等を踏まえると東日本大震災による損傷ではない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料、さらに参考人として第三者の専門家から求めた見解に基づき検討した結果、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、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]

申立人が所有している建物の複数の階で台風による雨漏り損害が発生したことから、これらの階のベランダの雨漏り補修および排水管の詰まりを直す工事にかかる費用について、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、雨漏りの原因となったベランダのヒビは経年劣化によるものであり、保険約款において免責と規定される「保険の対象の自然の消耗もしくは劣化または性質によるさび、かび、変質、発酵、発熱、ひび割れその他これらに類似の事由またはねずみ食い、虫食い等によってその部分に生じた損害」に該当すること、また雨漏り損害のもう一つの原因となった排水管の詰まりの原因も、経年劣化によるものであり、排管洗浄費用についても、台風の被害による原状回復とは言えないことなどから、保険金の支払対象となるのは、点検口設置工事等の費用のみとなる旨を主張した。これに対し申立人は、ベランダのヒビは台風による飛来物によって生じたものと想定されると反論した。

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

【火災保険一8】 [保険金の支払]

申立人は、家族と外出中に貴金属が盗難事故に遭ったとして、火災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ため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から貴金属を紛失したとの連絡と保険金の支払対象となるか否かの照会があったことから、「紛失事故および紛失後の盗難事故は保険金の支払対象外となる」と説明したところ、後日、申告内容が「紛失事故」から「盗難事故」に変更されたが、申立人が申告する盗難事故の事実が立証されているとは言い難く、保険金を支払うことは困難である旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が主張する盗難事故の発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者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－9】 [保険金の支払]

申立人は、管理するマンションの1階の壁からの水漏れにより、入居しているテナントに損害を与えたとして、保険会社に施設所有者賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は免責条項に該当するとしてこれに応じなかったことから、保険金が支払われないのであれば、免責条項について説明義務違反があったとして損害賠償を求め、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漏水事故の原因は1階サッシ周囲のコーキング等に亀裂が生じて雨水が浸水したためであると認められ、保険契約において免責となる「屋根、扉、窓、通風筒等から入る雨、雪等による財物の損壊に起因する事故」に該当するため保険金の支払対象にならないこと、②契約時に代理店が、パンフレット、重要事項説明書を手交し一定の時間をかけて保険内容を説明したが、その中で水漏れ損害に起因する法律上の損害賠償責任を補償する保険ではない旨を十分に説明した旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、契約時に当該免責条項について十分な説明がなされたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、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]

申立人は所有する共同住宅の一室内の換気口が強風により破損する事故が発生したとして、保険会社に共同住宅の所有者向けの住宅総合保険に基づく保険金として換気扇の取換費用相当額を請求したところ、保険会社は申立人からの請求金額通り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、保険金の支払対象となるのは換気扇の取換費用相当額であり、取換にあわせて新たに設置されたフードについては対象外となる旨を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、事故時における換気口においてはフードに類する設備は設置されておらず、外からのごみ、冷たい空気、風雨、虫の侵入を防ぐために今回の修理において新たに設置したものであり、フードの設置は仕様の変更に当たるものと考えられること、したがって原状復旧に必要な費用として、保険会社が申立人に提示している保険金の額に不合理な点はなく、また、保険会社がかかる提示金額を超える保険金を支払うべきであると解すべき事情がある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対して、保険会社が提示した金額を支払う内容の和解案(特別調停案)を提示し受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－11】 [保険金の支払]

申立人は、東日本大震災で建物が被災し地震保険における一部損と認定されて保険金の支払を受けたものの納得できず再調査を依頼した結果、そもそも建物は 2003 年7月の宮城県北部地震によって既に全損状態(当時は一部損と認定済み)となっていたとして、一部損と全損の支払保険金の差額および遅延利息等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、2003 年7月の宮城県北部地震の損害認定に関する資料は既に存在せず、当時の調査に不足があったかどうかを確認・検証できないこと、それゆえ当時の損害認定として全損であったことを立証する材料がないことから、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、宮城県北部地震による損害程度を確認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－12】 [保険金の支払]

申立人は所有する共同住宅の一室内の壁、クロス、床等の複数の箇所が破損する事故が発生したとして、保険会社に共同住宅の所有者向けの住宅総合保険に基づく保険金として補修工事費用相当額の支払を求めたところ、保険会社は、申立人からの請求金額通り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、申立人が主張する各破損箇所は全て保険金の支払対象となるが、支払保険金はそれぞれの破損箇所の修理費用から約定の免責金額を差し引いた金額の合算した額となる旨を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、申立人が主張する室内の破損箇所は、その性状に照らし、それぞれに独立の事故と考えざるを得ないことから、それぞれの損害箇所ごとに免責金額を差し引くことについては保険約款上合理性があること等を確認した。

このため、申立人および保険会社に対して、保険会社が提示した金額を支払う内容の和解案(特別調停案)を提示し受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－13】 [保険金の支払]

申立人(火災保険－12と同一人物)は所有する共同住宅の一室内の壁、クロス、床等の複数の箇所が破損する事故が発生したとして、保険会社に共同住宅の所有者向けの住宅総合保険に基づく補修工事費用相当額の保険金支払を求めたところ、保険会社は、申立人からの請求金額通りの支払に応じなかったことから、紛争の申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、申立人が主張する各破損箇所は全て保険金の支払対象となるが、支払保険金はそれぞれの破損箇所の修理費用から約定の免責金額を差し引いた金額の合算した額となる旨を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、申立人が主張する室内の破損箇所は、その性状に照らし、それぞれに独立の事故と考えざるを得ないことから、それぞれの損害箇所ごとに免責金額を差し引くことについては保険約款上合理性があること等を確認した。

このため、申立人および保険会社に対して、保険会社が提示した金額を支払う内容の和解案(特別調停案)を提示し受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込がないとして、業務規程第 39 条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－14】 [保険金の支払]

申立人は、自己所有の建物が火災により全焼したことから、火災保険金に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、基礎・鉄骨部等を損害から除き、さらに、取片付け費用の一部も減額した上で保険金見積額を提示したことから、これを不服として紛争解決手続の申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

申立人は、基礎・鉄骨部等を損害から除いたことについて、損害の認定基準等について約款に沿った詳しい解釈と丁寧な説明を求め、保険金額調整等に関する特約に照らしても保険金額全額を当然支払うべきこと、養生シート張りにかかる費用は、取片付け費用保険金として支払われるべきであること、長期契約の保険であることから、未経過期間の保険料は返還されるべき旨を主張した。

保険会社は、建物と基礎は密接不可分ではないことから、基礎部分の工事費は保険金から除外しており、鉄骨部については、損害状況から損害割合を算出したとするなど、保険金の計算根拠を説明するとともに、未経過保険料は、保険金の支払の後に別途手続を行う旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した上、参考人の意見聴取を行った結果、保険会社の損害認定は客観性・相当性を欠くものとは言えず、認定内容は全体としては相当であること、基礎部分の解体にかかる費用に準じた金額を保険会社が追加支払する意向があること等を確認した。

このため、保険会社が提示していた保険金に基礎部分の解体にかかる費用に準じた金額を追加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－15】 [保険金の支払]

申立人は、営業時間外に店舗内の商品である金券類が盗難された事故が発生したことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、金券類を金庫に保管していない中での盗難であるとして保険金の支払を拒否したことから、これを不服として紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

申立人は、保険会社から営業時間外の店舗内保管で盗難危険を担保するとの説明を受けて、当該保険契約を締結したものであり、前回の盗難事故では金庫外保管のものでも保険金が支払われた旨を主張した。

保険会社は、事故時の警察の現場検証で盗難にあった商品券等が金庫内に保管されていた事実は確認されず、陳列ケースに保管されていたとの確認を得ていること、代理店に確認したところ補償内容について適切に説明を行い、申立人の意向に沿った内容であることを確認した上で契約している旨を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本契約手続に際して免責事項について説明が行われ、契約書に申立人自身が捺印したことを確認した。

本件紛争の解決を図るためには、保険契約締結時における補償内容の説明が適切になされたかについての事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、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－16】 [保険金の支払]

申立人は建物および家財一式を補償する火災保険に加入していたが、建物および家財に偶然の事故によりドア(蝶番)の破損、玄関タイルの破損、階段カーペットの汚損、カーテンの破損等、複数箇所におよぶ損害が発生したとして、保険金支払の請求をしたところ、保険会社は、保険事故の発生が確認できないなどの理由で保険金の支払に応じなかったことから、紛争の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の申告する損害事故は、いずれも発生日時が特定されておらず、継続的な使用に伴う自然の消耗・劣化であるか、単なる外観上の損傷であり、その機能には直接関係のない損害であるとして、保険金支払の対象にならないことを主張した。

本件紛争の解決を図るためには、各損害が「建物外部からの物体の落下、飛来、衝突または倒壊」により生じたものであるか否か、または「不測かつ突発的な事故」に該当するか否かを認定する必要であるところ、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－17】 [保険金の支払]

申立人所有の建物で事故があり、被害者との間で訴訟となったことから、弁護士費用等について火災保険の特約である賠償責任保険に基づく保険金を請求したところ、補償内容が異なっており、本来希望していた特約でなかったことが判明した。申立人は、希望している補償内容でなかったのは、契約時に適切な説明がなかったことが原因であるとして、保険会社に弁護士費用等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、申立人から契約締結以降、建物の賠償責任に関する要望、質問等は一切なかったため、賠償責任保険特約の説明は行っていないが、火災保険の契約内容を説明し、契約者の意向に沿った契約であることを確認し、申込書の契約内容確認欄で確認した上で、契約申込印を受領し契約手続を行っており、適正な手続を行っていること、代理店の説明義務違反もないことから、申立人の請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もとづき検討した結果、①代理店は、建物賠償責任保険を付帯させることが、以前からできたにもかかわらず、そのような説明を行っていなかったこと、②個人賠償責任保険との差異も認識していないと思われたこと、③申立人も、賃貸住宅を経営する事業者として、あらかじめ生じ得る危険を自覚し、対処する方策としての保険選択を自覚的に認識していなかったこと等を確認した。

このため、保険会社に対して、一定額の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。

【火災保険－18】 [保険金の支払]

申立人は、留守中に家財が盗難被害に遭ったとして、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、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、本件損害に関して調査を行ったが、申立人が盗難に遭ったと主張する家財を購入して所有した事実を確認できなかったことから、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、盗難に遭ったとされる家財の存在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－19】 [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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

申立人は東日本大震災により本件建物の外壁等に保険会社が確認できていない損傷があることなどから、半損以上に該当すると主張した。

本手続において保険会社による本件建物の再調査が行われ、その結果、保険会社は、本件建物の外壁の構造等を踏まえると外壁損傷の大半は地震保険の対象とはならないことなどを主張した。

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、参考人として第三者の専門家に見解を求めた結果、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、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、東日本大震災により建物および家財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、本件建物および家財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、保険会社が再調査を実施した結果、保険会社は、本件建物の損害は一部損、家財は半損に該当するとしたところ、申立人も同認定を認める主張がなされた。

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一部損、家財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-21】 [保険金の支払]

申立人は、建物のクローゼット内の天井部配水管が破裂漏水するという事故が発生し、申立人家族の衣類等の家財が汚損したことに對し、家財補償等の保険契約に基づき保険金請求をしたところ、保険会社は、申立人請求額の一定割合にあたる保険金を支払うとの提示をしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張する損害額の評価方法は、家財が減失または盗取されたりした場合の損害額の評価方法であり、本件事故のように家財が残存する場合には、修理費をその損害額として計算することが一般的で、損害認定の方法に妥当性があること、また、本件事故の因果関係に疑義はあるものの、現時点で因果関係の存否は不明確であり、話し合いの場で因果関係の存否を決することが不可能であること、一方的に支払を拒絶することもできないことから、損害額で合意に達する限りで、この点を争わずに早期に解決したい旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、当事者双方とも早期の解決を望んでいることから、一定の合理性がある損害額の認定に関する考え方を基礎にして総合的に判断した金額を和解案(特別調停案)として当事者双方に提示したところ、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－22】 [保険金の支払]

申立人は、留守中に家財が盗難被害に遭ったとして、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、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、本件事故に関して調査を行ったが、玄関の鍵がこじ開けられた形跡はない等、第三者の侵入が疑われる形跡は全く確認できなかったこと、申立人が盗難に遭ったと主張する家財は相当数に及び、部屋の広さ等を勘案すると、これらが存在したとは考えにくいこと等、不自然かつ不合理な点が多数存在し、盗難が発生した事実を確認できないことから、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、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－23】 [保険金の支払]

申立人は、自転車置場の屋根に凹みや歪みが生じたため、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、保険会社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雪による損害であるとして、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、本事故現場付近には、本事故の原因となるような落下物を特定・確認できず、また、落下物の落下の痕跡も発見することができないため、本事故は雪による損害であると判断できることから、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、本件事故が雪による損害に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者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－24】 [保険金の支払]

申立人は、展示会場に出展していた貴金属が搾取されたことから、保険会社に動産総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、動産総合保険契約に万引危険補償対象外特約が付帯されていること、事故の状況から万引に該当することから保険金支払には応じられない旨を主張した。

これに対し申立人は、あらゆる原因での事故に起因する損害の補償を希望して本件保険契約を締結したのであるから、今回の事故も保険金の支払対象となるべき旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険契約の締結に際して「万引危険補償対象外特約」に関する保険会社から申立人に対する説明状況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、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－25】 [保険金の支払]

申立人は、東日本大震災および余震により建物に損害が発生したことから、地震保険における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>

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

【火災保険－26】 [保険金の支払]

申立人は、所有するホテルの建物内装・設備什器・建物外部照明が破壊され、ホテルレジ内に保管されていた現金も盗まれる被害に遭ったため、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、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建物内設備什器については、被害の態様から見て何者かによって建物内部で破壊されたものであると判断され、保険金支払対象となる「建物の外部からの物体の衝突等による損害」に該当しないこと、②盗難損害が第三者によって生じたものであることの確認ができず、「盗難による損害」として保険金を支払うこともできないこと、③事故がホテル関係者による内部犯行か、あるいは第三者による盗難行為に基づくものであるかは現時点において確認できないこと、④建物外部照明の損害については、保険契約内容では屋外設備装置は補償対象外であることから、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、建物内設備什器に生じた損害の発生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－27】 [保険金の支払]

申立人は、建物の2階窓に設置されているオーニングテントが強風により損壊したため、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、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鑑定人による現場立会時には、テントは既に撤去されており、損害の状況を確認することができなかったこと、②数年前に事故現場を写した画像によると、テントが既に破損している状態であることが確認でき、事故当時、テントとしての機能を有していなかったと推察されることから、損害が強風の影響を受けたものとは考えにくいと、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、損害が強風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。

【傷害保険－1】 [保険金の支払]

申立人は、ショッピングモールの駐車場内を自動車で行き中に接触事故に遭い、頸椎および腰椎捻挫等を受傷したため、半年近く休業を余儀なくされ、その間通院していたこと、また自賠責保険において後遺障害第14条第9号(局部に神経症状を残すもの)が認定されたことから、傷害保険に基づく通院保険金、後遺障害保険金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故の形態についての申立内容と実際の負傷内容、担当医への自覚症状の訴え内容等の整合性に疑問があること、②診察記録・画像等を確認しても申立人に明確な外傷、外傷性病変が確認できないため、申立人の警察への報告、保険会社の警察官に対する照会や担当医に対する医療調査の結果等から、申立人の頸部痛、腰部痛は軽微なものであり、長期の通院治療や休業の必要性は認められないこと、③他覚的所見が見られない頸部症候群、腰椎その他の症状に該当することから、保険金の支払対象とならない旨を主張した。

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

【傷害保険－2】 [保険金の支払]

申立人は、自宅の階段を踏み外して転倒し、腰部から大腿部にかけて強打したことにより、後遺障害が発生し歩行困難になったとして、保険会社に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、保険会社は申立人の主張通りの後遺障害保険金の支払には応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張している後遺障害のほとんどが既往症によるものであり、基本的に事故による後遺障害ではないが、治療状況や症状経過等を勘案すれば、後遺障害の程度は「局部に神経症状を残すもの」に該当する旨を主張した。

これに対し申立人は、歩行困難は事故によるものであり、既往症とは関係ないこと、またそのことを立証するために医療機関で診断を受けた旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の主張する歩行困難が事故によるものか否か、また既往症が後遺障害の原因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。

【傷害保険－3】 [保険金の支払]

申立人は、業務中に塀から転落し、足踵を骨折し整形外科に通院したことから、傷害保険に基づき通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は、契約更改手続に疑問があり、また、保険料を代理店が受領した事実が確認できないため、保険金を支払うことはできないとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

申立人は、前契約の保険期間内に代理店の指示に従って、契約書に捺印の上保険料も支払っていると、代理店も保険会社に保険料を送金するなど契約更改手続を支障なく行われており、保険は有効に成立していることから、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、契約更改手続について代理店との間に不備があり、結果的に前契約の満期日から数週間後に改めて契約を締結することとなったが、それは、申立人も代理店も承知・了承したものであり、今般の事故は、保険料領収前に発生したものであるから、無責となるため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、本来、契約の更改申込は、前契約の期間内に完了していることが認められるが、入金事務の不調のため新規契約へ継続することなく既存契約が終了し、改めて訂正印により更改手続を行ったものであること、保険会社は、入金事務の不調が生じた際に現金で受領するための措置を講じるなどの対応もしないなど、保険会社の事務手続に瑕疵があること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、一定の和解金を支払う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。

【傷害保険－4】 [保険金の支払]

申立人は、がんが再発したと確定診断されたことから、保険会社にご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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は今回も含め過去に数回のごん確定診断があり、これまで加入していたがん保険契約においてはがんが再発した場合でも保険金の支払対象であったが、現在加入しているがん保険契約の新約款では、保険金の支払対象となるのは、「初めてがんと診断確定された場合の他、原発がん(既に診断確定されたがん)を治療したことにより、治癒または寛解となり、その後初めてがんが再発したと診断確定された場合」と規定されていることから、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に基づき検討した結果、申立人のケースは、治癒等した原発がんが初めて再発したものと認めることはできず、保険金の支払対象には該当しないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社に対し本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを確認する旨を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、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、自動車運転中に居眠りをして道路側壁に接触する自損事故(以下「事故1」という)を起こして頸椎および腰椎捻挫となり通院治療していたが、さらにその数か月後に駐車場で車を駐車中に前方から後退してきた車両に衝突された事故(以下「事故2」という)で手首と肘を捻挫したことにより通院治療をしたことから、保険会社に傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は保険金を支払うべき事故に該当する否かについて調査が必要であるとして、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故1は軽微な物損事故であるにもかかわらず治療期間が長期となっていることから、車両損害と受傷程度の因果関係を確認するために医療機関および警察への照会を行っていること、また事故2による受傷箇所の治療を、事故1による受傷の治療を行っている医療機関とは別の医療機関に通院していることを踏まえ、傷害の程度、事故と傷害との関係、治療の過程と内容等について医療機関等に調査を行っていることから、これらの調査を踏まえて保険金の支払の可否等を判断する必要がある旨を主張した。

その後保険会社から、事故1および事故2による受傷とも通院保険金の支払対象となると判断し、保険金等を支払うことをもって和解に応じる見解が示され、申立人もこれ同意する旨の意思を表明した。

このため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(傷害保険－5と同一人物)は、自動車運転中に居眠りをして道路側壁に接触する自損事故(以下「事故1」という)をおこして頸椎および腰椎捻挫となり通院治療していたが、さらにその数か月後に駐車場で車を駐車中に前方から後退してきた車両に衝突された事故(以下「事故2」という)で手首と肘を捻挫したことにより通院治療したことから、保険会社に傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は保険金を支払うべき事故に該当する否かについて調査が必要であるとして、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故1は軽微な物損事故であるにもかかわらず治療期間が長期となっていることから、車両損害と受傷程度の因果関係を確認するために医療機関および警察への照会を行っていること、また事故2による受傷箇所の治療を、事故1による受傷の治療を行っている医療機関とは別の医療機関に通院していることを踏まえ、傷害の程度、事故と傷害との関係、治療の過程と内容等について医療機関等に調査を行っていることから、これらの調査を踏まえて保険金の支払の可否等を判断する必要がある旨を主張した。

その後保険会社から、事故1および事故2による受傷とも通院保険金の支払対象となると判断し、保険金等を支払うことをもって和解に応じる見解が示され、申立人もこれ同意する旨の意思を表明した。

このため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、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険一7】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行で搭乗していた航空機が悪天候のため乗り継ぎ地であるA地への到着が遅延し、B地に向かう搭乗予定機に乗り継げなくなったため、A地から最終目的地であるD地に向かう航空機に変更して旅行を続けたため、B地でのホテル宿泊費、B地からC地への航空券代金、C地からD地への航空券代金について、海外旅行傷害保険の航空機遅延費用等補償特約(以下「本件特約」)に基づいて保険金の支払を求めたところ、保険会社はB地のホテル宿泊費のみが保険金の支払対象となることとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件特約により保険金の支払対象となるのは、到着機の遅延によって乗継便への乗継ができなかったために新たに負担を要した費用であり、自らの意思によって直接最終目的地行きの航空機を選択した結果として申立人が負担したB地からC地への航空券代金等について、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件特約により保険金の支払対象となる①「乗継遅延費用」とは、予定した出発機の代替となる他の航空機が利用可能となるまでの間に、被保険者が負担した宿泊施設の客室料、食事代、交通費等の費用から、被保険者が払戻しを受けた金額または被保険者が負担することを予定していた金額を除いたものであり、B地からC地への航空券代金等はこれに該当しないことは明らかであること、②「提供を受けられなかった旅行サービス」とは、B地でのホテル宿泊費のように、場所的限定のある旅行サービスをいい、B地からC地への航空券代金等のような一定地から次の一定地までの交通費はこれに該当しないと考えることが相当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。

【傷害保険一8】 [保険金の支払]

申立人は、申立人の親族が自宅での転倒事故により骨折し入院した結果、肺炎で死亡した事故に関して、親族は傷害保険の被保険者であったことから、保険会社に対して、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、入院保険金と手術保険金については認めるが、既往症や疾病などの影響もあるとして死亡保険金を一定割合を減額して支払うとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

申立人は、事故がなければ父親は死亡するような状況ではなかったと考えられ、医師からも骨折の手術の影響により体力が減衰して機能不全になり、肺炎による死亡という結果になったとの経過所見を聞いており、手術行為との因果関係が大きいと、死亡保険金は全額支払われるべきと主張した。

保険会社は、保険約款で事故前に発生している疾病や既往症がある場合には、その影響を除いて保険金の支払をすることと規定しており、確かに骨折の手術も死亡時期を早めた要因の1つと考えられるが、長年に亘る既往症・基礎疾患の関与の方がはるかに重大であるが、事故後死亡までの期間が短いこと等を踏まえて金額を提示した旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討し、専門家の意見も参考にした結果、本件事故による死亡には、事故前に発症している疾病や既往症の影響が認められ、保険会社が主張している外傷の寄与割合は妥当である旨を確認した。

このため、入院保険金・手術保険金の全額と、死亡保険金額の一定割合を保険金として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。

【傷害保険一9】 [保険金の支払]

申立人は、数年前の膝の傷害を原因とする痛みや歩行障害について傷害保険に基づく後遺障害金の支払を求めたところ、保険会社は、外傷ではなく加齢による影響であるなどとして後遺障害には該当しないと判断したことから、これを不服として、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、医療調査の結果、打撲の治療に相当する期間以降の治療は加齢によるものであり、後遺障害には該当しない旨、また、十分な根拠資料も得ていることから、追加調査は不要である旨を主張した。

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

【傷害保険一10】 [保険金の支払]

申立人は、地下鉄乗車中に乗客に押されて手すりに衝突し負傷したことから、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、医療機関への照会などの調査の結果、事故の存在を認定することが困難であるとして、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、申立人の事故当時の供述はあいまいであるばかりでなく、説明を求める都度変遷している旨、また、いずれの供述内容ともに客観的な状況と整合しない点がある旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生の有無についての判断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。

【傷害保険一11】 [保険金の支払]

申立人は、作業中に自動車から降りる際に転倒し腰を負傷したことから、医師の診断を受け、傷害保険に基づく保険金の支払を受けたが、その後、申立人は、診断書の「就業不能期間」、「平常生活支障期間」に誤りがあったことに気付き、改めて正しい診断書を提出し、通院保険金の追加払いを求めたところ、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、主治医に確認したところ追加で提出された診断書の記載の変更は合理的理由はなく、記載に誤りがあったとの説明を受けていないこと、また、最初の診断書に基づく傷害保険金の支払時に、これ以外の請求を行わないとの確認書を提出していることなどから、申立人の請求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、就業不能期間、平常生活支障期間の延長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。

【傷害保険－12】 [保険金の支払]

申立人は、右肘の痛みのため長期間休業し、また、引き続き罹患したためまい症によって現在に至るまで休業をしているため、保険会社に長期就業不能所得補償保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、右肘の痛みによる休業およびめまい症による休業が、保険約款において保険金を支払う要件としている「就業不能」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、申立人の主張する罹患により就業不能にな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。

【傷害保険－13】 [保険金の支払]

申立人は、歩行中に、交差点右折の際に左後方より接近してきた原動機付自転車の右アクセル部分、ミラー部付近が申立人の左上腕部に当たり挫傷を負ったことから、普通傷害保険および交通傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は一定期間の通院日数は支払対象としたものの、それ以降は治療が不要な程度まで回復していたとして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、病院の診断書等を参考にした結果、受傷後一定期間内の治療には妥当性があるとして、その範囲で保険金支払対象日数を認定した旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づきを検討した結果、事故直後に診断した病院の診断書等に基づいて通院保険金の範囲を認定した保険会社の主張に一定の合理性があると判断した。一方、申立人からは、督促をしたにもかかわらず、資料の提出がなされなかった。

本件紛争の解決を図るためには、保険期間だ妥当性があるとした期間を超える通院治療の合理性の判断が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあるとともに保険会社は当該期間を超える通院保険金は支払対象外であるとの見解を改める考えはないという姿勢を示しており、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。

【傷害保険－14】 [保険金の支払]

申立人は、スキューバダイビングを行った際に、耳抜き不良等から傷害を負い通院したことにより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、本件事故が傷害保険の保険金支払要件である、急激・偶然・外来の事故のうち、外来の事故であることは認めるものの、事故に自然の原因と異なる異常性は見られず、また耳抜き不良を感じた際に潜降を中止することで傷害の発生を回避する余地があり得たといえるので急激性がないこと、耳抜きが潜行速度に追いつかない状態で潜行を行うこと自体が耳抜き不良と内耳障害の原因であり、結果を予見し得たものであり、偶然性にも欠ける旨を主張した。

本紛争の解決を図るためには、本件事故が急激・偶然・外来の要件を満たしているか否かの事実認定が必要であり、潜行過程における潜水深度の変動、潜行速度の変動、その間の耳抜き状況等の事実関係につき客観的な事実を認定することが必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の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－15】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に第三者がクレジットカードを不正使用して現金が引き出されて損害を被ったことから、クレジットカード会社が締結しているクレジットカード盗難保険契約に関する説明、保険証券および保険約款の開示を求めるとともに、不正使用によって被った損害に対する保険金の請求を求めたところ、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、クレジットカード盗難保険の保険契約者であるカード発行会社が申立人に対して提訴した不正使用された金額の支払訴訟において、カードの暗証番号管理について申立人に過失(善管注意義務違反)があり、クレジットカード会員規約違反と評価せざるを得ない等として、カード会社が勝訴したことを勘案すれば、保険約款に規定されている免責条項(クレジットカードの会員規約違反)に該当することから保険金の支払対象にはならないこと、保険証券は保険契約者に発行しており被保険者には発行していないこと、保険約款については、申立人と発行会社間で保険契約内容に関連する事項で係争中であったことを踏まえて、保険契約者の同意を得て申立人に送付したこと等を主張した。

当事者双方から提出された書類および主張を総合的に考慮した結果、申立人には本件カードの暗証番号の管理に過失があったと認めざるを得ず、保険約款に規定される免責条項に該当することから、保険金支払対象とならないとすることが合理的であること、また保険会社が本件保険契約に関する保険契約者への説明や保険証券への発行、保険約款の開示を怠っていたと認めることは困難であることを確認した。

このため、申立人および保険会社は本紛争に関する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項により手続を終了した。

【傷害保険－16】 [保険金の支払]

申立人は、自転車で走行中に道路の縁石につまずいて転倒した際に右半身を痛め、右手部打撲傷および右臀部打撲傷の診断を受け、翌日から整骨院に通院したことから、傷害保険に基づき全通院日数分の通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は医師の医学的な判断に基づき、認定できる範囲で通院保険金を支払うとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、通常の業務に従事することまたは平常の生活に支障がない程度に傷害が治った時以降の通院に対しては、通院保険金の支払対象にはならないこと、また、通院とは、治療が必要な場合において、病院もしくは診療所に通い、または往診により、治療を受けることであり、治療とは、医師による治療をいうことから、申立人が求める整骨院への通院日数の全てを傷害保険による補償対象期間と認定す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、申立人のケガの程度についての判断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。

【傷害保険－17】 [保険金の支払]

申立人(被保険者の相続人)は、被保険者が自宅玄関で転倒して死亡したことから、保険会社に対し、団体傷害保険に基づく死亡保険金の支払を求めたところ、保険会社は、急激かつ偶然な外来の事故によって被った傷害およびその傷害を直接の原因とした死亡に該当しないとして、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、保険加入時に「転んで死んだら対象になる保険」との説明を受けており、また、病院で医師から病気ではなく不詳の死であると言われており、そもそも玄関でつまずいて倒れていたのであるから、急激かつ偶然な事故であることから、保険金の支払対象とすべきであると主張した。

保険会社は、病院作成の死亡診断書の死因の種類欄に「病死および自然死」、「外見上、外傷は認められない」と記載されており、顧問医に確認した結果、外傷性の死亡ではないとされており、急激・偶然・外来の事故を直接の結果として死亡した事故とは確認できないため、傷害保険の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等から、保険会社のパンフレットへの記載には誤りがなく、事故報告時の代理店の説明の限りでは、誤解を生じる内容とまではいえないので、募集時および事故報告時の説明に不備があったとは確認できないこと、死亡を確認した診断医の見解や医療資料によると被保険者には心臓に疾患を有していたことが確認でき、内因的疾患による死亡であることを推認しうる相当の事情があると判断されるとともに、転倒による打撲などの外傷がなかったことを確認した。

このため、当事者双方に何らの債権債務が存在しないことを相互に確認する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－18】 [保険金の支払]

申立人は、事務所の階段で転倒し、足首骨折の傷害を負って、入院したことから、傷害保険に基づく入院保険金の支払を求めたところ、保険会社から、日常生活には支障がなかったとして実際の入院期間より少ない日数しか保険金の支払対象と認めら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>

申立人は、労災保険では、休業期間のすべてを認定しているにもかかわらず、傷害保険においてはその一部しか認められないことに納得できない旨を主張した。

保険会社は、主治医への照会、顧問への意見照会を行ったうえ、さらに申立人の事情も考慮した上で、入院治療期間を算出したものであり、適切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、申立人が主張する症状から、リハビリテーションが必要な状態であっても、常に医師の管理下で入院治療が必要な状態が続いていたとは認められず、保険会社が申立人の事情等を考慮し、ギプス除去後まで入院期間を認めていることは妥当であること等を確認した。

このため、入院保険金の対象となる期間を保険会社提示日数とする和解案(特別調停案)を提示したところ、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－19】 [保険金の支払]

申立人は、知人のマンションを訪問した際、マンション前の乗用車から出てきた複数の男に追われたため、身の危険を感じ、マンション2階の手摺を乗り越えて、隣接する家屋の屋根沿いに逃げる途中、倉庫の屋根を割って転落し、足を骨折したことから、保険会社に対し傷害保険に基づく手術保険金と通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は、申立人の故意または重過失によること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申立人が警察の追跡から逃れるために、屋根伝いに逃走した挙句、屋根から飛び降りて受傷したものであり、これにはケガをしてもやむなしとする未必の故意があったことは明らかであること、②わずかの注意を払えばケガすることは、誰もが十分に予見できることから、重過失による傷害に当たるものであり、仮に足を踏み外して転落したのだとしても、屋根伝いに逃走する行為自体が危険を受認していることから、重過失に当たると判断しており、免責事由に該当することから、保険金の支払対象外であると主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件事故は、申立人がマンションの2階から隣家の屋根に渡って、屋根伝いに逃げるという危険で異常な行動の中で発生したものであり、この状況を客観的に判断すれば、申立人に重過失があるとする保険会社の主張に合理性があると言わざるを得ないこと等を確認した。

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

【傷害保険－20】 [保険金の支払]

申立人は、不安定な椅子に乗って物を取ろうとした際、ふらついて後ろ向きに転倒し、床に後頭部、肩、足を打撲し、頭部外傷を受けた結果、眼球運動障害による複視、視力障害、眼瞼下垂、斜視、視野狭窄の症状が生じたとして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、障害の認定判断に必要となる医学的根拠が確認できないことなどを理由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、医療調査の結果、骨折や器質的損傷が認められないこと、複視の存在を立証する検査結果の提出もなく、視力低下に影響する部位に損傷が確認できないこと、事故以前から眼瞼下垂と外斜視が認められていたことなどから、転倒事故と申立人が主張する複視など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、申立人が主張する後遺障害と転倒事故との因果関係を認定することが必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の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－21】 [保険金の支払]

申立人は、自宅階段から転倒して負傷し、頸髄損傷として入院し、その後も通院治療を要したことから、保険会社に対し、入通院に要した期間すべてを対象として、傷害保険に基づく入通院保険金の支払を求めたところ、一部を除き、保険会社がこれに応じないことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、初診時には、申立人は腰痛や足の痺れなどの症状はあるものの自力での歩行は可能で、腰椎のレントゲン写真でも明らかな外傷がなかったため、腰部打撲としての通院日数のみを保険金支払対象とする旨を主張した。

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

【傷害保険－22】 [保険金の支払]

申立人は、親族を被保険者として自動継続の団体医療保険を締結していたことから、被保険者が事故で入院した際に保険金の支払を求めたところ、保険会社は、当該保険契約は新規契約の場合満69歳まで、更改時は満79歳までを自動継続とする引受内容であるが、被保険者は、新規加入当時満84歳であったことが保険期間中に判明したため、本来は引受基準外であるものの当該年度のみという条件で引き受けたとし、自動継続されないことから支払対象外と主張したところ、申立人は、契約時点でそのような説明はなかったとして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>

申立人は、団体医療保険のご案内文書の自動継続の説明文からは保険会社から特段の意思表示がなされない以上、契約は継続されていると主張した。

保険会社は、特別に引き受けていること、および、本契約は1年限りであることを担当者が説明したうえで案内文書を手交した旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、当該契約は条件付の自動更改であり、「満79歳まで」という更改条件を満たさない以上、条件不成就により当該契約は更改されていないと考えることもでき、また、次年度契約の保険料は支払われていないことから、保険会社の責任は未だ発生していないこと、あるいはそれをもって更改拒絶の意思表示と見ることもできるのであって、保険会社の主張がまったく理由がないとは言えないことを確認した。

本件紛争の解決を図るためには、更改拒絶の事前説明の有無とその内容が適切であったかである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。

【傷害保険-23】 [保険金の支払]

申立人は、10年間に数十回の事故に遭ったが、当初事故による整骨院への通院は支払対象外であるとの説明を受けていたにもかかわらず、後に支払対象となることが判明したため、保険会社にこれまで発生した傷害保険に基づく通院保険金および説明義務違反による損害賠償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同種事故が極めて頻発しており、治療状況も類似していること、②本申立と別の傷害事故について、申立人および申立人の親族に対し保険金が支払われていること、③申立人自らが保険金請求書は適当に記載したものであること、④申立人に対し整骨院での施術については保険金の支払対象外である旨の説明した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。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が主張する数十回の事故が存在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。

【傷害保険-24】 [その他]

申立人は、工作中に職場で転倒し、傷害を負い入通院治療を受けたことから、保険会社に対して、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、疾病による影響があるなどとして、保険金を減額したことから、経緯説明が適切にされず、保険会社による不適切な対応によって不利益を受けたとして、保険金額に相当する慰謝料の支払を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人からの事情聴取、医療機関への照会を行い、改めて保険金の追加払いを行ったが、申立人から慰謝料でなければ受領しないとして、返金された旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、転倒事故と受傷との因果関係に関する事実認定が必要であるところ、当事者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。

【傷害保険－25】 [その他]

申立人は、従業員が業務中の事故により受傷して入通院したことにより、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、申立人から提出された資料等では事故が業務に従事中の事故とは確認できないため当該事故が保険金支払対象と認定できないことから、保険金の支払には応じることはできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには本件事故が業務中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。

【傷害保険－26】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、急ブレーキを掛けた際に打撲し受傷したことから、住宅総合保険に付帯された交通傷害補償特約に基づき保険金を請求したところ、保険会社は、事故状況から傷害を負った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、車両非接触の事故であり、事故状況から傷害を負うとは考えにくいこと、申立人が主張しているケガは、今回の事故で発生したものとは考えにくく、医学的他覚所見は存在しないことなどから、保険金請求に応じる余地はない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が本件事故によって診断書記載の傷害を負ったのかどうかであるかの事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の当該事実に関する主張に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】 [契約の管理・保全]

申立人は、20年前に契約した住宅ローン保証保険の保険料を支払済みであったが、施工業者の倒産により住宅は建築されず、ローンも実行されなかった。その後、20年が経過し、保険会社から、保険料の返還に関し、保険料をそのまま返還するとの連絡があった。保険会社からは契約の取り消し手続がされていなかったとして、20年も放置していたこと責任はないと言われたが、納得できないため、保険料の返戻と遅延利息を追加して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、申立人との住宅ローン保証保険契約については、保険会社を債権者とする抵当権が設定されていないことを確認することができず、また、被保険者である住宅ローンの債権者から異動承認請求書が提出されないことから、保険契約の取消しおよび保険料の返還を行うこともできない状態を取り扱ってきたものであり、20年間放置したものではないことを主張した。また、申立人に保険契約の取消請求手続を勧奨することなく現在に至ったのは、充分なお客様サービスが提供できていなかったと言えるが、当然に履行すべき法律上の義務ではないこと、また、当時としては容認されるものであり、保険契約の取消請求は、申立人が自ら行うべきものであることを主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、住宅ローン保証保険の性質上、融資手続期限が到来して融資を実施しなかった場合にも、申立人から契約を無効とする意思表示がない以上、保険会社が直ちに保険料の返還を行うことは困難であることは理解できるが、一方で、手続期限が到来しても融資を実行されないことは、保険会社として知り得べき状況にあったことは否定できないことから、保険契約者に対して、契約管理上の配慮が不足していたことは否めないこと、また、被保険利益の存在しない契約を20年もの長期に亘って放置したことは、保険会社として道義的責任も含めると一切の責任がないとまでは言えないこと等を確認した。

このため、保険料の全額返還と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。

【新種・海上保険－2】 [保険金の支払]

申立人は、脳梗塞を発症後、2度入院をし、要介護状態が継続したことから、介護費用保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、病院に対する調査の結果、申立人のADL(日常生活動作)からは、寝たきり状態が180日を超えて継続しているとは判断できないとして、保険金の支払を拒絶したことから、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、要介護1とされた約1か月後に申立人は要介護5と認定され、寝たきり状態である事実が認められる旨を主張した。

保険会社は、主治医の意見書では、要介護1と認定されていること、病院への調査の結果、自立した屋外歩行が可能であり、車いすを用いていないなどADL(日常生活動作)においては、寝たきり状態が180日を超えて継続してい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、寝たきりの期間が180日を超えて継続していたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者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。

【新種・海上保険－3】 [保険金の支払]

申立人は、経営する自動車整備工場において、エンジンオイルを入れ忘れたために顧客から預かった車両のエンジンが焼け付く事故や、エンジン内の洗浄作業を行った後でオイルを抜き取らなかったために、別の顧客の預かり車両のエンジンが損壊するという事故が発生したため、自動車管理者賠償責任保険に基づき、保険会社に保険金の支払を求めたところ、保険会社は、どちらの事故についても同保険の免責条項に定める「作業の拙劣」により生じた事故であるため、保険金を支払うことはできないとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

申立人は、保険会社から自動車管理者賠償責任保険に関して納得できる説明がないとし、加入した保険は、結果的に求めていた補償内容とは異なるものであったと主張した。

保険会社は、自動車管理者賠償責任保険において免責条項に定める「作業の拙劣」とは、技術などが劣っていることが原因で、本来請け負った業務を完全に履行できないことをいうとし、本件の発生原因は、いずれも通常の修理・作業工程における「拙劣な作業」に当たり、また破損部分は、「作業対象」自体であるので免責に該当すると主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険契約締結時において保険商品内容について当事者双方に重大な認識の相違を有していたことが確認され、保険商品の説明として十分な説明がなされなかったことが推測されること、損害発生の原因が技術的拙劣によるかどうかの観点を含めて約款の取扱いの当否について定立した判断を示すことは困難であること、当事者双方ともに歩み寄りによって解決しようとする姿勢・意思が確認できること等を確認した。

このため、当事者相互の認識に相違が生じた原因は保険商品を提供する態勢が必ずしも十分でなかったとして保険会社が申立人に和解金を支払うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－4】 [保険金の支払]

申立人は、舞台装置の保守点検作業によるミスで顧客に損害を与えた事故について、請負賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険期間外の事故であるとして保険金の支払を拒否されたものの、保守点検作業によって発生した汚損事故であり、請負賠償責任保険の対象事故であることから、保険会社は保険金の支払うべきであるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

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、不適切なグリスが使用されたことに起因して発生した崩落事故であるため、生産物賠償責任保険が適用される場所であるが、保険事故に該当しないため支払義務は生じず、汚損事故であるとしても保険始期前に指定外のグリスが塗布されているため、保険適用外であるとし、申立人が主張する関係者からの事情聴取によるグリス塗布の日時は信用性がない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、当該事故が崩落事故に該当するか否かについて、仮に汚損事故であった場合、原因となったグリス塗布の時期についての事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【その他ー1】 [契約の管理・保全]

申立人は、火災保険契約について、保険会社の担当者が満期案内の送付を失念したことにより満期日を過ぎてから更改手続を行うことになったことに謝罪を求めるとともに、今後は保険料を口座振替する際には通知ハガキの送付に加えて口頭連絡を行うと約束したにもかかわらず守られていないこと、また、自動車保険契約について、車両入替手続を行った際、設定できる上限で保険金額を設定したいとの要望を代理店に伝えていたにもかかわらず上限額になっていなかったために、その後の事故で自動車が全損した際に十分な補償を受けることができなかったこと等から、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜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、火災保険契約については、保険会社からの詳細な経緯説明と謝罪に併せて、約束通り保険料を口座振替する際には通知ハガキの送付に加えて口頭連絡を行うとともに、契約は存続させた上で支払保険料の全額を返還するべき旨、また自動車保険契約については、保険会社からの詳細な経緯説明とこれまで締結した契約の取消とそれらの保険料を返還するべき旨を主張した。

これに対し保険会社は、火災保険契約に関しては、口座振替に係る通知ハガキに加えて担当者から口頭でその旨を連絡することを約束したことはなく、また申立人の不満を解消するべく繰り返し説明・謝罪を行っているため、これ以上の要望には応じられない旨、また自動車保険の車両保険の保険金額についても所定のルールに沿って適正に設定しており、申立人にそのような疑念を抱かせるような説明を行ったことへの謝罪と改めての説明を十分に行ったことから、これ以上申立人の要望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、火災保険契約については、契約更改に当たって保険会社の担当者に対応不備があったものの、更改契約については通常の手続通り、ハガキによる保険料の口座振替通知を行っていること、②担当者による口頭連絡を併せて行うとの約束があったか否かについては当事者間で争いがあるところであるが、担当者からの個別通知がなかったことで申立人に特段の実害は生じていないこと、③保険会社の申立人に対する事情説明や謝罪は適切になされていると評価できることを確認した。

また自動車保険契約についても、①車両事故発生後の保険会社の担当者の発言が、申立人に疑念を抱かせたことは否めないが、これによって申立人に特段の不利益が生じていないこと、②担当者の軽率な発言に対する保険会社の謝罪は適切になされていること、③車両保険金額の設定に当たり保険会社は、申立人に送付した書面において同金額設定のルールを説明し、これに沿って設定したことを勘案すれば、保険会社の対応は十分であったと評価できることを確認した。

このため、申立人および保険会社は、本件紛争に関して何らの債権債務は存在しない旨の和解案(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。

【交通賠償－1】 [対人]

治療費等の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

【交通賠償－2】 [対人]

介護費用、後遺障害逸失利益および後遺障害慰謝料等の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

【交通賠償－3】 [対人]

治療費、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。

【交通賠償－4】 [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 >

取下げ(一方の離脱)

< 紛争解決手続の概要 >

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

【交通賠償一6】 [対物]

身の回り品等の損害の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計5回)を実施。

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

【交通賠償一7】 [対物]993

身の回り品の損害の支払および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5回)を実施。

当事者から提出された資料および事故状況等を踏まえ、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。

【交通賠償一8】 [対物]

車両の修理代の支払(過失割合)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4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－9】 [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 >

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。

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－10】 [対物]

車両の修理代等の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計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－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]

店舗内の商品の損害の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

【交通賠償－13】 [対物]

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－14】 [対物]

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 >

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。
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