

# そんぽADRセンター

(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)

統計号

2015年度第3四半期

## そんぽADRセンターにおける苦情・紛争解決手続の実施概況

2015年度第3四半期(2015年10月1日～12月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が1,103件、紛争解決手続が125件となった。

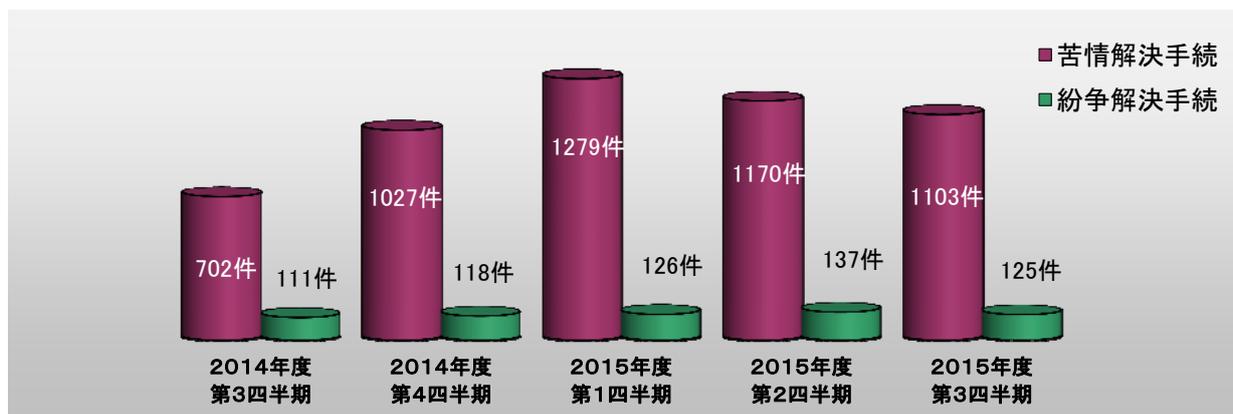
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が1,123件、紛争解決手続が139件となった。

(単位:件)

	新受	前四半期の未済	既済		未済	
			当四半期の新受分	前四半期の未済分	当四半期の新受分	前四半期の未済分
苦情解決手続	1,103	1,586	390	733	713	853
紛争解決手続	125	258	4	135	121	123

(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2015年度第2四半期(2015年7月1日～9月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は67件(5.7%)減少し、紛争解決手続は12件(8.8%)減少した。また、2014年度第3四半期受付分と比較すると、苦情解決手続は401件(57.1%)増加し、紛争解決手続は14件(12.6%)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、2014年度第4四半期から苦情解決手続の案内を強化していること等もあり、件数が高水準で推移している。紛争解決手続に関しては、苦情解決手続の増加等に併せ、高水準で推移している。

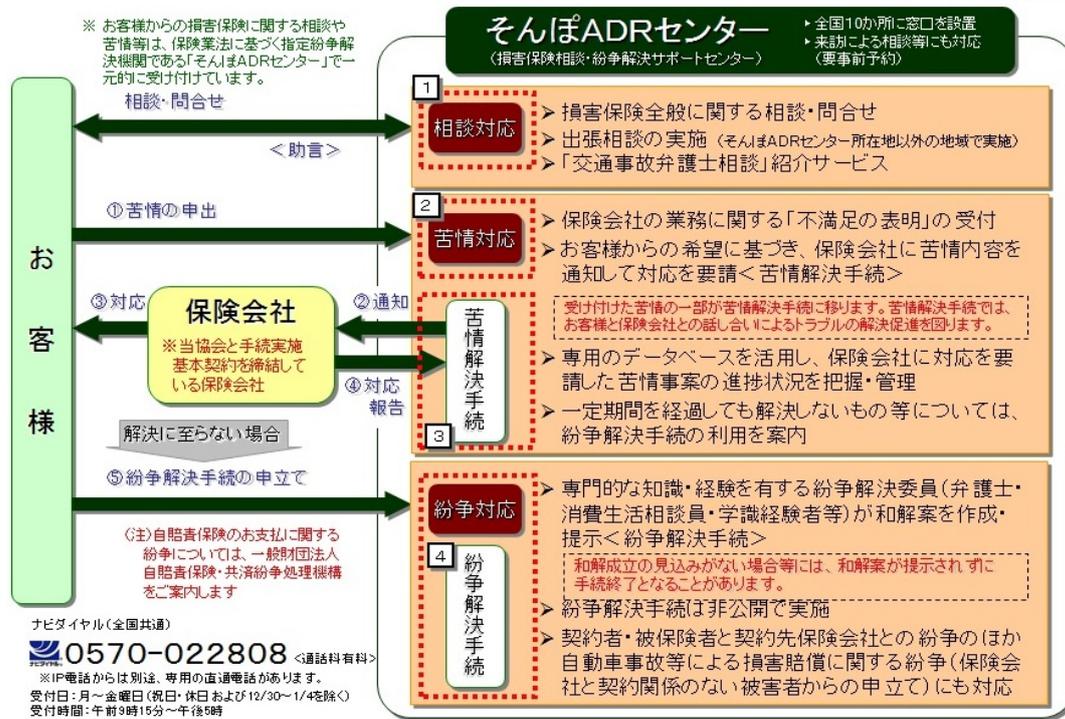
そんぽADRセンターでは、お客様対応の基本方針を定め、お客様満足の上昇を追求するとともに、中立・公正な立場でお客様の正当な権利を保護し、損保業界の信頼性の一層の上昇に貢献する等としている。引き続き、高まるお客様のニーズに十分お応えできるよう努めていくこととする。

# 1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

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

## 日本損害保険協会における相談・苦情・紛争対応体制(概略)

2014年12月現在



### (1) 受付件数の推移

(単位:件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2013年度	9,424 (100.0)	8,965 (100.0)	8,866 (100.0)	9,484 (100.0)	36,739 (100.0)
苦情	2,996 (31.8)	3,073 (34.3)	3,107 (35.0)	3,169 (33.4)	12,345 (33.6)
相談	6,428 (68.2)	5,892 (65.7)	5,759 (65.0)	6,315 (66.6)	24,394 (66.4)
2014年度	9,314 (100.0)	9,177 (100.0)	8,699 (100.0)	9,368 (100.0)	36,558 (100.0)
苦情	3,148 (33.8)	2,844 (31.0)	2,740 (31.5)	3,243 (34.6)	11,975 (32.8)
相談	6,166 (66.2)	6,333 (69.0)	5,959 (68.5)	6,125 (65.4)	24,583 (67.2)
2015年度	9,287 (100.0)	8,687 (100.0)	8,410 (100.0)		26,384 (100.0)
苦情	2,855 (30.7)	2,789 (32.1)	2,646 (31.5)		8,290 (31.4)
相談	6,432 (69.3)	5,898 (67.9)	5,764 (68.5)		18,094 (68.6)

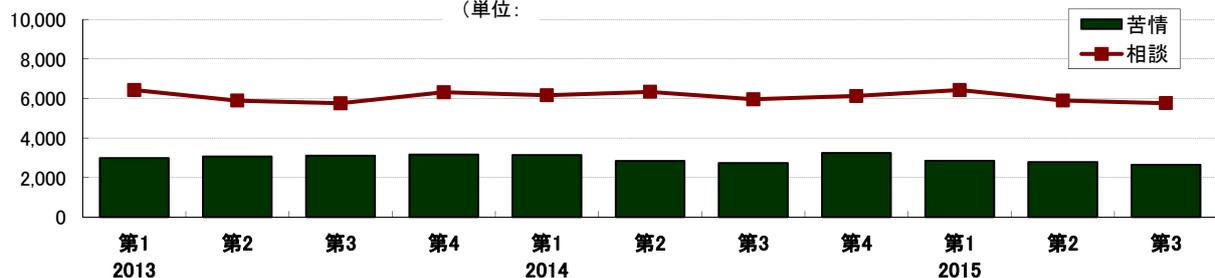
<2016年2月12日集計>

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

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

### 相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)

(単位:)



(2) 保険種類別の受付状況

	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2013年度	25,237 (68.5)	2,703 (7.3)	1,810 (4.9)	2,331 (6.3)	4,756 (12.9)	36,837 (100.0)
苦情	10,346 (83.7)	774 (6.3)	569 (4.6)	495 (4.0)	180 (1.5)	12,364 (100.0)
相談	14,891 (60.8)	1,929 (7.9)	1,241 (5.1)	1,836 (7.5)	4,576 (18.7)	24,473 (100.0)
第1四半期	6,477 (68.5)	606 (6.4)	486 (5.1)	593 (6.3)	1,290 (13.6)	9,452 (100.0)
苦情	2,531 (84.3)	179 (6.0)	137 (4.6)	106 (3.5)	49 (1.6)	3,002 (100.0)
相談	3,946 (61.2)	427 (6.6)	349 (5.4)	487 (7.6)	1,241 (19.2)	6,450 (100.0)
第2四半期	6,189 (68.8)	639 (7.1)	432 (4.8)	572 (6.4)	1,159 (12.9)	8,991 (100.0)
苦情	2,551 (82.9)	187 (6.1)	156 (5.1)	143 (4.6)	42 (1.4)	3,079 (100.0)
相談	3,638 (61.5)	452 (7.6)	276 (4.7)	429 (7.3)	1,117 (18.9)	5,912 (100.0)
第3四半期	6,201 (69.8)	692 (7.8)	405 (4.6)	505 (5.7)	1,079 (12.1)	8,882 (100.0)
苦情	2,583 (83.1)	206 (6.6)	147 (4.7)	131 (4.2)	40 (1.3)	3,107 (100.0)
相談	3,618 (62.6)	486 (8.4)	258 (4.5)	374 (6.5)	1,039 (18.0)	5,775 (100.0)
第4四半期	6,370 (67.0)	766 (8.1)	487 (5.1)	661 (6.9)	1,228 (12.9)	9,512 (100.0)
苦情	2,681 (84.4)	202 (6.4)	129 (4.1)	115 (3.6)	49 (1.5)	3,176 (100.0)
相談	3,689 (58.2)	564 (8.9)	358 (5.7)	546 (8.6)	1,179 (18.6)	6,336 (100.0)
2014年度	24,976 (68.2)	2,547 (7.0)	1,891 (5.2)	2,353 (6.4)	4,876 (13.3)	36,643 (100.0)
苦情	9,972 (83.1)	776 (6.5)	497 (4.1)	583 (4.9)	174 (1.4)	12,002 (100.0)
相談	15,004 (60.9)	1,771 (7.2)	1,394 (5.7)	1,770 (7.2)	4,702 (19.1)	24,641 (100.0)
第1四半期	6,369 (68.2)	637 (6.8)	477 (5.1)	657 (7.0)	1,201 (12.9)	9,341 (100.0)
苦情	2,606 (82.6)	209 (6.6)	134 (4.2)	163 (5.2)	43 (1.4)	3,155 (100.0)
相談	3,763 (60.8)	428 (6.9)	343 (5.5)	494 (8.0)	1,158 (18.7)	6,186 (100.0)
第2四半期	6,164 (67.1)	622 (6.8)	438 (4.8)	622 (6.8)	1,343 (14.6)	9,189 (100.0)
苦情	2,326 (81.7)	190 (6.7)	136 (4.8)	149 (5.2)	46 (1.6)	2,847 (100.0)
相談	3,838 (60.5)	432 (6.8)	302 (4.8)	473 (7.5)	1,297 (20.5)	6,342 (100.0)
第3四半期	5,954 (68.3)	648 (7.4)	386 (4.4)	505 (5.8)	1,224 (14.0)	8,717 (100.0)
苦情	2,245 (81.8)	196 (7.1)	114 (4.2)	139 (5.1)	52 (1.9)	2,746 (100.0)
相談	3,709 (62.1)	452 (7.6)	272 (4.6)	366 (6.1)	1,172 (19.6)	5,971 (100.0)
第4四半期	6,489 (69.1)	640 (6.8)	590 (6.3)	569 (6.1)	1,108 (11.8)	9,396 (100.0)
苦情	2,795 (85.9)	181 (5.6)	113 (3.5)	132 (4.1)	33 (1.0)	3,254 (100.0)
相談	3,694 (60.1)	459 (7.5)	477 (7.8)	437 (7.1)	1,075 (17.5)	6,142 (100.0)
2015年度	17,971 (67.9)	1,922 (7.3)	1,503 (5.7)	2,235 (8.4)	2,835 (10.7)	26,466 (100.0)
苦情	6,941 (83.5)	534 (6.4)	347 (4.2)	379 (4.6)	113 (1.4)	8,314 (100.0)
相談	11,030 (60.8)	1,388 (7.6)	1,156 (6.4)	1,856 (10.2)	2,722 (15.0)	18,152 (100.0)
第1四半期	6,279 (67.4)	556 (6.0)	644 (6.9)	842 (9.0)	989 (10.6)	9,310 (100.0)
苦情	2,398 (83.8)	165 (5.8)	127 (4.4)	128 (4.5)	42 (1.5)	2,860 (100.0)
相談	3,881 (60.2)	391 (6.1)	517 (8.0)	714 (11.1)	947 (14.7)	6,450 (100.0)
第2四半期	5,926 (68.0)	750 (8.6)	443 (5.1)	661 (7.6)	929 (10.7)	8,709 (100.0)
苦情	2,368 (84.7)	182 (6.5)	107 (3.8)	102 (3.6)	37 (1.3)	2,796 (100.0)
相談	3,558 (60.2)	568 (9.6)	336 (5.7)	559 (9.5)	892 (15.1)	5,913 (100.0)
第3四半期	5,766 (68.3)	616 (7.3)	416 (4.9)	732 (8.7)	917 (10.9)	8,447 (100.0)
苦情	2,175 (81.8)	187 (7.0)	113 (4.3)	149 (5.6)	34 (1.3)	2,658 (100.0)
相談	3,591 (62.0)	429 (7.4)	303 (5.2)	583 (10.1)	883 (15.3)	5,789 (100.0)
第4四半期						
苦情						
相談						

<2016年2月12日集計>

(注1) 「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。

(注2) かつこ内の数値は、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)	2013年度														
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			合 計		
	苦情	相談		苦情	相談	苦情	相談								
北海道	353	75	278	304	87	217	313	81	232	337	89	248	1,307	332	975
契約募集	42	4	38	24	6	18	26		26	20	1	19	112	11	101
契約管理	23	2	21	29	9	20	26	5	21	32	4	28	110	20	90
保険金支払	256	68	188	231	72	159	230	76	154	254	82	172	971	298	673
その他	32	1	31	20		20	31		31	31	2	29	114	3	111
東北	318	97	221	286	88	198	270	110	160	312	112	200	1,186	407	779
契約募集	23	6	17	13	4	9	13	7	6	26	4	22	75	21	54
契約管理	18	10	8	9	5	4	15	11	4	20	8	12	62	34	28
保険金支払	193	76	117	178	77	101	171	81	90	200	95	105	742	329	413
その他	84	5	79	86	2	84	71	11	60	66	5	61	307	23	284
東京	4,516	1,478	3,038	4,150	1,444	2,706	4,240	1,525	2,715	4,507	1,522	2,985	17,413	5,969	11,444
契約募集	320	55	265	297	52	245	312	64	248	378	53	325	1,307	224	1,083
契約管理	303	101	202	285	96	189	311	86	225	369	94	275	1,268	377	891
保険金支払	2,877	1,259	1,618	2,692	1,254	1,438	2,789	1,329	1,460	2,862	1,320	1,542	11,220	5,162	6,058
その他	1,016	63	953	876	42	834	828	46	782	898	55	843	3,618	206	3,412
静岡	237	80	157	215	78	137	232	89	143	222	63	159	906	310	596
契約募集	12	3	9	10	3	7	11	2	9	11	4	7	44	12	32
契約管理	24	8	16	15	6	9	16	3	13	21	3	18	76	20	56
保険金支払	172	67	105	163	68	95	171	83	88	143	55	88	649	273	376
その他	29	2	27	27	1	26	34	1	33	47	1	46	137	5	132
北陸	245	91	154	311	150	161	302	144	158	373	162	211	1,231	547	684
契約募集	11	2	9	18	6	12	17	5	12	30	5	25	76	18	58
契約管理	24	11	13	23	10	13	18	9	9	32	15	17	97	45	52
保険金支払	159	78	81	221	133	88	219	126	93	223	140	83	822	477	345
その他	51		51	49	1	48	48	4	44	88	2	86	236	7	229
中部	642	193	449	594	201	393	553	222	331	613	250	363	2,402	866	1,536
契約募集	44	9	35	55	10	45	42	13	29	60	11	49	201	43	158
契約管理	33	12	21	35	12	23	22	9	13	41	18	23	131	51	80
保険金支払	431	168	263	410	173	237	427	199	228	448	218	230	1,716	758	958
その他	134	4	130	94	6	88	62	1	61	64	3	61	354	14	340
近畿	1,580	538	1,042	1,558	532	1,026	1,475	490	985	1,512	483	1,029	6,125	2,043	4,082
契約募集	77	11	66	81	8	73	57	6	51	69	9	60	284	34	250
契約管理	91	33	58	100	30	70	121	39	82	111	43	68	423	145	278
保険金支払	1,177	485	692	1,144	487	657	1,110	441	669	1,122	420	702	4,553	1,833	2,720
その他	235	9	226	233	7	226	187	4	183	210	11	199	865	31	834
中国	379	136	243	372	144	228	367	145	222	379	129	250	1,497	554	943
契約募集	27	2	25	27	5	22	36	5	31	46	7	39	136	19	117
契約管理	19	7	12	19	9	10	25	11	14	31	9	22	94	36	58
保険金支払	292	125	167	288	130	158	268	126	142	257	111	146	1,105	492	613
その他	41	2	39	38		38	38	3	35	45	2	43	162	7	155
四国	334	79	255	344	112	232	361	93	268	396	116	280	1,435	400	1,035
契約募集	24	2	22	18	2	16	18	5	13	26	4	22	86	13	73
契約管理	14	7	7	21	7	14	23	5	18	21	5	16	79	24	55
保険金支払	244	67	177	268	100	168	251	77	174	275	100	175	1,038	344	694
その他	52	3	49	37	3	34	69	6	63	74	7	67	232	19	213
九州	744	211	533	740	205	535	664	175	489	745	211	534	2,893	802	2,091
契約募集	37	8	29	39	6	33	43	7	36	58	10	48	177	31	146
契約管理	42	11	31	48	17	31	40	16	24	51	24	27	181	68	113
保険金支払	465	184	281	451	179	272	410	146	264	473	175	298	1,799	684	1,115
その他	200	8	192	202	3	199	171	6	165	163	2	161	736	19	717
沖縄	76	18	58	91	32	59	89	33	56	88	32	56	344	115	229
契約募集	9		9	6		6	6	2	4	12	2	10	33	4	29
契約管理	1		1	4	2	2	7	2	5	4		4	16	4	12
保険金支払	59	18	41	73	27	46	66	29	37	62	30	32	260	104	156
その他	7		7	8	3	5	10		10	10		10	35	3	32
合 計	9,424	2,996	6,428	8,965	3,073	5,892	8,866	3,107	5,759	9,484	3,169	6,315	36,739	12,345	24,394
契約募集	626	102	524	588	102	486	581	116	465	736	110	626	2,531	430	2,101
契約管理	592	202	390	588	203	385	624	196	428	733	223	510	2,537	824	1,713
保険金支払	6,325	2,595	3,730	6,119	2,700	3,419	6,112	2,713	3,399	6,319	2,746	3,573	24,875	10,754	14,121
その他	1,881	97	1,784	1,670	68	1,602	1,549	82	1,467	1,696	90	1,606	6,796	337	6,459

<2016年2月12日集計>

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

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

(注3) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	2014年度														
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			合 計		
	苦情	相談	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	320	97	223	276	86	190	286	111	175	345	134	211	1,227	428	799
契約募集	26	3	23	19	3	16	31	7	24	40	8	32	116	21	95
契約管理	17		17	17	3	14	18	5	13	28	2	26	80	10	70
保険金支払	234	91	143	194	78	116	204	98	106	244	124	120	876	391	485
その他	43	3	40	46	2	44	33	1	32	33		33	155	6	149
東 北	316	110	206	304	122	182	283	101	182	343	118	225	1,246	451	795
契約募集	28	6	22	12	3	9	9	4	5	29	9	20	78	22	56
契約管理	12	4	8	9	4	5	9	4	5	11	2	9	41	14	27
保険金支払	200	91	109	202	100	102	174	84	90	222	102	120	798	377	421
その他	76	9	67	81	15	66	91	9	82	81	5	76	329	38	291
東 京	4,339	1,439	2,900	4,419	1,345	3,074	4,310	1,343	2,967	4,462	1,557	2,905	17,530	5,684	11,846
契約募集	321	54	267	289	52	237	241	37	204	400	59	341	1,251	202	1,049
契約管理	291	56	235	324	88	236	317	83	234	372	79	293	1,304	306	998
保険金支払	2,705	1,272	1,433	2,747	1,154	1,593	2,734	1,172	1,562	2,795	1,369	1,426	10,981	4,967	6,014
その他	1,022	57	965	1,059	51	1,008	1,018	51	967	895	50	845	3,994	209	3,785
北 陸	268	110	158	244	92	152	141	68	73	133	54	79	786	324	462
契約募集	23	7	16	19	4	15	10	2	8	13	4	9	65	17	48
契約管理	20	10	10	21	6	15	6	3	3	9	1	8	56	20	36
保険金支払	167	91	76	141	80	61	92	59	33	81	47	34	481	277	204
その他	58	2	56	63	2	61	33	4	29	30	2	28	184	10	174
中 部	948	369	579	901	298	603	819	311	508	927	340	587	3,595	1,318	2,277
契約募集	76	14	62	73	14	59	47	11	36	78	18	60	274	57	217
契約管理	65	24	41	77	23	54	63	13	50	109	27	82	314	87	227
保険金支払	677	322	355	641	258	383	605	282	323	640	294	346	2,563	1,156	1,407
その他	130	9	121	110	3	107	104	5	99	100	1	99	444	18	426
近 畿	1,405	483	922	1,320	415	905	1,244	383	861	1,284	465	819	5,253	1,746	3,507
契約募集	77	12	65	31	6	25	26	7	19	41	9	32	175	34	141
契約管理	92	34	58	65	27	38	111	31	80	115	35	80	383	127	256
保険金支払	955	419	536	946	372	574	908	342	566	912	413	499	3,721	1,546	2,175
その他	281	18	263	278	10	268	199	3	196	216	8	208	974	39	935
中 国	456	171	285	438	153	285	411	121	290	504	146	358	1,809	591	1,218
契約募集	47	6	41	38	5	33	33	5	28	49	5	44	167	21	146
契約管理	22	6	16	27	6	21	58	14	44	41	11	30	148	37	111
保険金支払	342	158	184	330	141	189	267	100	167	366	128	238	1,305	527	778
その他	45	1	44	43	1	42	53	2	51	48	2	46	189	6	183
四 国	387	115	272	406	125	281	345	104	241	413	111	302	1,551	455	1,096
契約募集	25	5	20	26	6	20	20	2	18	34	5	29	105	18	87
契約管理	29	11	18	22	4	18	38	7	31	36	6	30	125	28	97
保険金支払	275	93	182	279	107	172	242	89	153	283	90	193	1,079	379	700
その他	58	6	52	79	8	71	45	6	39	60	10	50	242	30	212
九 州	778	227	551	773	177	596	760	175	585	847	286	561	3,158	865	2,293
契約募集	36	5	31	50	8	42	49	4	45	53	10	43	188	27	161
契約管理	49	11	38	45	11	34	49	15	34	72	19	53	215	56	159
保険金支払	539	200	339	519	153	366	525	154	371	531	250	281	2,114	757	1,357
その他	154	11	143	159	5	154	137	2	135	191	7	184	641	25	616
沖 縄	97	27	70	96	31	65	100	23	77	110	32	78	403	113	290
契約募集	5		5	3	1	2	4	1	3	7		7	19	2	17
契約管理	2	1	1	5	1	4	7	2	5	8	2	6	22	6	16
保険金支払	79	26	53	77	29	48	68	20	48	78	30	48	302	105	197
その他	11		11	11		11	21		21	17		17	60	0	60
合 計	9,314	3,148	6,166	9,177	2,844	6,333	8,699	2,740	5,959	9,368	3,243	6,125	36,558	11,975	24,583
契約募集	664	112	552	560	102	458	470	80	390	744	127	617	2,438	421	2,017
契約管理	599	157	442	612	173	439	676	177	499	801	184	617	2,688	691	1,997
保険金支払	6,173	2,763	3,410	6,076	2,472	3,604	5,819	2,400	3,419	6,152	2,847	3,305	24,220	10,482	13,738
その他	1,878	116	1,762	1,929	97	1,832	1,734	83	1,651	1,671	85	1,586	7,212	381	6,831

<2016年2月12日集計>

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

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

(注3) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(注4) そんぽADRセンター静岡は、2014年3月末に閉鎖した。

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	2015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	苦情	相談	苦情	相談	
北海道	303	90	213	285	94	191	298	96	202				886	280	606
契約募集	40	5	35	43	9	34	23	3	20				106	17	89
契約管理	19	2	17	16	4	12	31	4	27				66	10	56
保険金支払	215	83	132	197	80	117	218	89	129				630	252	378
その他	29		29	29	1	28	26		26				84	1	83
東 北	392	120	272	387	110	277	355	102	253				1,134	332	802
契約募集	19	6	13	8	4	4	13	4	9				40	14	26
契約管理	24	9	15	25	10	15	33	6	27				82	25	57
保険金支払	262	99	163	269	94	175	241	91	150				772	284	488
その他	87	6	81	85	2	83	68	1	67				240	9	231
東 京	4,149	1,308	2,841	3,874	1,230	2,644	3,767	1,161	2,606				11,790	3,699	8,091
契約募集	432	57	375	347	55	292	274	40	234				1,053	152	901
契約管理	367	76	291	404	81	323	362	65	297				1,133	222	911
保険金支払	2,716	1,146	1,570	2,581	1,067	1,514	2,566	1,038	1,528				7,863	3,251	4,612
その他	634	29	605	542	27	515	565	18	547				1,741	74	1,667
北 陸	190	64	126	199	70	129	179	62	117				568	196	372
契約募集	18	2	16	19	4	15	21	4	17				58	10	48
契約管理	15	4	11	23	9	14	19	5	14				57	18	39
保険金支払	129	57	72	130	57	73	120	51	69				379	165	214
その他	28	1	27	27		27	19	2	17				74	3	71
中 部	859	264	595	782	280	502	777	260	517				2,418	804	1,614
契約募集	60	3	57	42	5	37	30	10	20				132	18	114
契約管理	92	19	73	104	22	82	86	20	66				282	61	221
保険金支払	615	235	380	552	244	308	587	225	362				1,754	704	1,050
その他	92	7	85	84	9	75	74	5	69				250	21	229
近 畿	1,560	486	1,074	1,439	459	980	1,422	512	910				4,421	1,457	2,964
契約募集	207	7	200	158	17	141	201	28	173				566	52	514
契約管理	108	32	76	95	20	75	72	9	63				275	61	214
保険金支払	922	433	489	916	418	498	957	471	486				2,795	1,322	1,473
その他	323	14	309	270	4	266	192	4	188				785	22	763
中 国	501	131	370	410	134	276	404	115	289				1,315	380	935
契約募集	64	1	63	34	3	31	51	10	41				149	14	135
契約管理	40	9	31	34	4	30	26	1	25				100	14	86
保険金支払	350	117	233	311	126	185	296	103	193				957	346	611
その他	47	4	43	31	1	30	31	1	30				109	6	103
四 国	375	80	295	344	101	243	352	76	276				1,071	257	814
契約募集	37	4	33	15	3	12	36	6	30				88	13	75
契約管理	50	12	38	34	7	27	40	3	37				124	22	102
保険金支払	234	56	178	239	81	158	216	60	156				689	197	492
その他	54	8	46	56	10	46	60	7	53				170	25	145
九 州	833	265	568	853	271	582	772	231	541				2,458	767	1,691
契約募集	63	7	56	62	8	54	43	10	33				168	25	143
契約管理	73	22	51	80	20	60	73	14	59				226	56	170
保険金支払	526	229	297	588	234	354	552	204	348				1,666	667	999
その他	171	7	164	123	9	114	104	3	101				398	19	379
沖 縄	125	47	78	114	40	74	84	31	53				323	118	205
契約募集	14	1	13	9	1	8	5	1	4				28	3	25
契約管理	7	1	6	6		6	6	1	5				19	2	17
保険金支払	84	45	39	81	39	42	64	29	35				229	113	116
その他	20		20	18		18	9		9				47	0	47
合 計	9,287	2,855	6,432	8,687	2,789	5,898	8,410	2,646	5,764				26,384	8,290	18,094
契約募集	954	93	861	737	109	628	697	116	581				2,388	318	2,070
契約管理	795	186	609	821	177	644	748	128	620				2,364	491	1,873
保険金支払	6,053	2,500	3,553	5,864	2,440	3,424	5,817	2,361	3,456				17,734	7,301	10,433
その他	1,485	76	1,409	1,265	63	1,202	1,148	41	1,107				3,898	180	3,718

<2016年2月12日集計>

- (注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。また、本部受付分の地域分類は、東京として計上した。
- (注2) 苦情(相談)局面別分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
- (注3) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。
- (注4) そんぽADRセンター静岡は、2014年3月末に閉鎖した。

## 2. 苦情解決手続の実施状況

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

### (1) 受付件数の推移

	2014年度					2015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	562 (79.5)	536 (78.1)	557 (79.0)	864 (83.7)	2,519 (80.5)	1,061 (82.8)	984 (83.9)	890 (80.1)		2,935 (82.3)
	火災	63 (8.9)	61 (8.9)	61 (8.7)	69 (6.7)	254 (8.1)	82 (6.4)	74 (6.3)	89 (8.0)		245 (6.9)
	傷害	36 (5.1)	42 (6.1)	42 (6.0)	56 (5.4)	176 (5.6)	67 (5.2)	59 (5.0)	50 (4.5)		176 (4.9)
	新種・海上	45 (6.4)	43 (6.3)	35 (5.0)	38 (3.7)	161 (5.1)	61 (4.8)	42 (3.6)	73 (6.6)		176 (4.9)
	その他	1 (0.1)	4 (0.6)	10 (1.4)	5 (0.5)	20 (0.6)	11 (0.9)	14 (1.2)	9 (0.8)		34 (1.0)
	合計	707	686	705	1,032	3,130	1,282	1,173	1,111		3,566
苦情局面別	契約募集	26 (3.7)	28 (4.1)	24 (3.4)	44 (4.3)	122 (3.9)	38 (3.0)	46 (3.9)	54 (4.9)		138 (3.9)
	契約管理	47 (6.7)	59 (8.6)	49 (7.0)	67 (6.5)	222 (7.1)	91 (7.1)	78 (6.7)	55 (5.0)		224 (6.3)
	保険金支払	616 (87.4)	591 (86.2)	613 (87.3)	901 (87.7)	2,721 (87.2)	1,136 (88.8)	1,035 (88.5)	988 (89.6)		3,159 (88.9)
	その他	16 (2.3)	8 (1.2)	16 (2.3)	15 (1.5)	55 (1.8)	14 (1.1)	11 (0.9)	6 (0.5)		31 (0.9)
	合計	705	686	702	1,027	3,120	1,279	1,170	1,103		3,552
申出内容別	契約引受	15 (1.7)	15 (1.6)	20 (2.2)	23 (1.7)	73 (1.8)	32 (1.9)	24 (1.5)	27 (1.7)		83 (1.7)
	接客態度	122 (13.5)	132 (14.3)	149 (16.4)	221 (16.0)	624 (15.2)	244 (14.7)	208 (13.1)	237 (15.3)		689 (14.4)
	手続遅延等	132 (14.6)	149 (16.2)	132 (14.6)	177 (12.8)	590 (14.4)	248 (14.9)	225 (14.2)	266 (17.2)		739 (15.4)
	説明不足等	94 (10.4)	99 (10.7)	76 (8.4)	132 (9.6)	401 (9.8)	138 (8.3)	161 (10.1)	157 (10.1)		456 (9.5)
	不適正手続	89 (9.8)	93 (10.1)	75 (8.3)	128 (9.3)	385 (9.4)	127 (7.6)	157 (9.9)	124 (8.0)		408 (8.5)
	提示内容	269 (29.8)	261 (28.3)	251 (27.7)	442 (32.1)	1,223 (29.7)	568 (34.2)	538 (33.9)	508 (32.8)		1,614 (33.6)
	支払可否	93 (10.3)	102 (11.1)	104 (11.5)	148 (10.7)	447 (10.9)	179 (10.8)	192 (12.1)	152 (9.8)		523 (10.9)
	保険金関連	82 (9.1)	63 (6.8)	91 (10.0)	98 (7.1)	334 (8.1)	118 (7.1)	68 (4.3)	75 (4.8)		261 (5.4)
	その他	8 (0.9)	8 (0.9)	8 (0.9)	10 (0.7)	34 (0.8)	7 (0.4)	14 (0.9)	5 (0.3)		26 (0.5)
	合計	904	922	906	1,379	4,111	1,661	1,587	1,551		4,799

<2016年2月12日集計>

(注1) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。

(注2) 苦情局面別および申出内容別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注3) かつこ内の数値は、各分類(保険種類別・申出内容別・苦情局面別)中に占める構成割合である。

(注4) 保険種類別および申出内容別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

### (2) 手続終了状況

(単位: 件, %)

	2014年度					2015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	3 (0.5)	2 (0.3)	(0.0)	2 (0.2)	7 (0.2)	8 (0.8)	3 (0.3)	2 (0.2)		13 (0.4)
	解決	510 (81.3)	518 (76.3)	573 (82.0)	717 (85.0)	2,318 (81.4)	880 (83.5)	899 (83.2)	959 (85.4)		2,738 (84.1)
	移行	57 (9.1)	73 (10.8)	59 (8.4)	53 (6.3)	242 (8.5)	58 (5.5)	78 (7.2)	59 (5.3)		195 (6.0)
	不応諾	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)		0 (0.0)
	不調	52 (8.3)	77 (11.3)	54 (7.7)	60 (7.1)	243 (8.5)	93 (8.8)	86 (8.0)	91 (8.1)		270 (8.3)
	その他	5 (0.8)	9 (1.3)	13 (1.9)	12 (1.4)	39 (1.4)	15 (1.4)	14 (1.3)	12 (1.1)		41 (1.3)
	移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)		0 (0.0)
	合計	627	679	699	844	2,849	1,054	1,080	1,123		3,257
所要期間別	1か月未満	156 (24.9)	154 (22.7)	173 (24.7)	222 (26.3)	705 (24.7)	314 (29.8)	288 (26.7)	293 (26.1)		895 (27.5)
	3か月未満	250 (39.9)	266 (39.2)	244 (34.9)	311 (36.8)	1,071 (37.6)	429 (40.7)	459 (42.5)	425 (37.8)		1,313 (40.3)
	6か月未満	102 (16.3)	122 (18.0)	138 (19.7)	147 (17.4)	509 (17.9)	154 (14.6)	178 (16.5)	221 (19.7)		553 (17.0)
	6か月以上	119 (19.0)	137 (20.2)	144 (20.6)	164 (19.4)	564 (19.8)	157 (14.9)	155 (14.4)	184 (16.4)		496 (15.2)
	合計	627	679	699	844	2,849	1,054	1,080	1,123		3,257
手続方法別	電話	2,242 (96.1)	2,274 (97.3)	2,293 (97.3)	3,052 (98.5)	9,861 (97.4)	3,660 (97.6)	3,235 (98.0)	3,044 (98.1)		9,939 (97.9)
	文書(郵便)	38 (1.6)	22 (0.9)	21 (0.9)	24 (0.8)	105 (1.0)	40 (1.1)	22 (0.7)	22 (0.7)		84 (0.8)
	来訪	52 (2.2)	42 (1.8)	42 (1.8)	24 (0.8)	160 (1.6)	50 (1.3)	45 (1.4)	38 (1.2)		133 (1.3)
	合計	2,332	2,338	2,356	3,100	10,126	3,750	3,302	3,104		10,156

<2016年2月12日集計>

(注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。

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

(注3) かつこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・手続方法別)中に占める構成割合である。

(注4) 手続方法別に関して、1事案に複数回の申出があったものについては、それらを重複して計上した。

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況(保険種別/苦情局面別)

(単位:件)

	保険種別						苦情局面別				
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計	契約募集	契約管理	保険金支払	その他	合計
北海道	34	9	1	0	1	45	0	2	43	0	45
青森県	5	0	0	0	0	5	1	0	4	0	5
岩手県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
宮城県	13	1	0	0	0	14	1	1	12	0	14
秋田県	4	1	0	1	0	6	1	1	4	0	6
山形県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
福島県	10	0	0	0	0	10	1	0	9	0	10
茨城県	29	3	2	0	0	34	2	1	30	0	33
栃木県	16	2	1	1	1	21	1	1	19	0	21
群馬県	11	0	1	1	0	13	0	0	13	0	13
埼玉県	59	7	1	6	0	73	2	3	66	0	71
千葉県	57	2	6	3	2	70	1	7	59	3	70
東京都	102	19	7	15	0	143	6	8	129	0	143
神奈川県	66	6	2	10	0	84	5	4	75	0	84
新潟県	10	0	0	0	0	10	0	2	7	1	10
富山県	5	0	0	1	0	6	0	0	6	0	6
石川県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
福井県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
山梨県	8	0	0	0	0	8	0	1	7	0	8
長野県	6	0	1	0	0	7	1	1	5	0	7
岐阜県	7	1	1	0	0	9	0	0	9	0	9
静岡県	18	2	2	1	1	24	0	2	22	0	24
愛知県	60	5	3	2	2	72	6	8	56	0	70
三重県	7	0	0	1	0	8	1	0	7	0	8
滋賀県	13	0	0	0	0	13	2	1	10	0	13
京都府	24	1	1	6	0	32	1	0	30	1	32
大阪府	82	16	6	9	1	114	8	2	101	1	112
兵庫県	44	3	4	5	1	57	0	1	56	0	57
奈良県	15	0	0	0	0	15	0	2	13	0	15
和歌山県	13	1	0	0	0	14	2	1	11	0	14
鳥取県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	15	2	1	0	0	18	2	1	14	0	17
広島県	14	2	1	2	0	19	0	0	19	0	19
山口県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
徳島県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
香川県	4	0	1	0	0	5	1	0	4	0	5
愛媛県	4	0	0	0	0	4	1	0	3	0	4
高知県	2	0	1	0	0	3	0	1	2	0	3
福岡県	56	3	5	5	0	69	3	2	64	0	69
佐賀県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
長崎県	6	0	0	1	0	7	1	0	6	0	7
熊本県	18	1	0	0	0	19	2	0	17	0	19
大分県	4	0	0	2	0	6	0	0	6	0	6
宮崎県	8	0	0	1	0	9	1	1	7	0	9
鹿児島県	9	1	1	0	0	11	0	1	10	0	11
沖縄県	9	1	1	0	0	11	1	0	10	0	11
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	890	89	50	73	9	1,111	54	55	988	6	1,103

<2016年2月12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										法人個人別		
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適正手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他	合計	法人	個人	合計
北海道	0	12	12	7	4	20	8	4	1	68	1	44	45
青森県	0	1	0	0	2	3	0	0	0	6	0	5	5
岩手県	0	0	0	0	1	2	1	0	0	4	0	3	3
宮城県	1	4	5	3	2	3	1	1	1	21	1	13	14
秋田県	0	2	1	0	1	2	0	1	0	7	0	6	6
山形県	0	0	0	0	2	2	0	0	0	4	0	3	3
福島県	0	1	1	2	2	6	1	1	0	14	1	9	10
茨城県	2	7	7	2	4	15	3	2	0	42	0	33	33
栃木県	1	3	2	4	2	14	3	0	0	29	2	19	21
群馬県	0	2	3	2	0	8	1	0	0	16	1	12	13
埼玉県	2	10	22	6	6	33	11	1	0	91	3	68	71
千葉県	1	13	12	7	8	28	11	5	0	85	3	67	70
東京都	3	18	32	16	13	77	13	14	1	187	12	131	143
神奈川県	3	22	19	12	5	41	10	7	0	119	5	79	84
新潟県	0	1	1	3	4	6	1	1	0	17	0	10	10
富山県	0	2	3	0	0	2	2	0	0	9	0	6	6
石川県	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	0	3	3
福井県	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3	1	2	3
山梨県	0	2	0	2	1	5	1	0	0	11	0	8	8
長野県	1	2	3	1	0	2	1	2	0	12	0	7	7
岐阜県	0	2	3	1	0	3	2	0	0	11	2	7	9
静岡県	1	4	7	3	5	9	3	2	0	34	3	21	24
愛知県	3	16	13	4	6	29	14	2	0	87	2	68	70
三重県	0	1	0	1	1	5	0	1	1	10	0	8	8
滋賀県	1	3	5	2	0	5	2	0	0	18	0	13	13
京都府	0	10	9	4	4	11	6	3	0	47	1	31	32
大阪府	1	25	42	25	11	47	17	7	0	175	6	106	112
兵庫県	0	19	16	17	9	25	8	6	0	100	3	54	57
奈良県	0	7	5	6	1	8	0	1	0	28	1	14	15
和歌山県	0	4	1	5	1	6	2	1	0	20	0	14	14
鳥取県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	1	4	4	4	4	6	3	1	0	27	0	17	17
広島県	0	7	4	5	1	11	2	1	0	31	1	18	19
山口県	0	1	3	0	1	1	0	0	0	6	0	4	4
徳島県	0	0	1	0	0	2	0	0	0	3	0	3	3
香川県	1	0	0	1	0	3	0	1	0	6	0	5	5
愛媛県	1	1	0	1	0	2	0	0	0	5	0	4	4
高知県	0	1	1	0	0	0	0	0	1	3	0	3	3
福岡県	2	15	14	6	12	28	15	6	0	98	1	68	69
佐賀県	0	0	1	0	1	1	1	1	0	5	1	3	4
長崎県	1	2	1	0	1	3	3	1	0	12	0	7	7
熊本県	0	3	4	1	3	10	1	1	0	23	0	19	19
大分県	0	1	2	1	1	2	1	1	0	9	0	6	6
宮崎県	0	2	2	1	2	6	0	0	0	13	2	7	9
鹿児島県	0	3	1	2	2	5	3	0	0	16	0	11	11
沖縄県	1	3	4	0	0	8	0	0	0	16	0	11	11
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	27	237	266	157	124	508	152	75	5	1,551	53	1,050	1,103

<2016年2月12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車両保険金の支払を求める[自動車保険/契約者からの申出]

自宅で洗車をした際に、自動車の車両全体にスプレーされたように塗料が付着していることに気付いた。  
塗料がいつ付着したのかは分からないが、前日の外出先または帰宅後に付いたものと考えている。  
保険会社に連絡後、修理工場に入庫し、修理見積書の金額を保険会社に提出した。  
現在、保険会社から保険金の支払がなされておらず、早急に支払ってほしい。

##### <経過・対応結果>

保険会社においては、アジャスターによる2度の修理工場への立会いや警察への面談等を行っており、また、修理金額について、修理工場とアジャスターの見積り金額に大きな差があったため、時間がかかっていたもの。

保険会社から申出人に連絡し、状況を改めて丁寧に説明するとともに、修理に着工するか否か確認等を行った上で、最終的に修理費の協定を行い、速やかに支払手続を進めることを申し入れ、了解を得た。

##### <保険会社における再発防止の取り組み>

責任者から担当者およびサービスセンター所属員全員に対し、保険金の支払に時間がかかる場合には、十分な説明を行うよう徹底を図った。

#### ②20等級での継続契約締結を求める[自動車保険/契約者からの申出]

自動車保険を同じ代理店の同一担当者で過去20年間継続して契約してきた。事故を起こしたことはなく、20等級だった。  
契約更改にあたっては、毎年、更改時期に当該担当者から電話があり、同条件で継続をしてきた。  
昨年の満期時に、当該担当者から連絡がなかったため、連絡をしたところ、担当が交代になるので新しい担当者に伝えておくとされた。  
満期を迎えたが、何の連絡もなかったため、不安になり、保険会社の夜間緊急連絡先に連絡したところ、契約が切れていることが判明し、追って保険会社から連絡をもらうことになった。  
後日、保険会社から連絡があり、保険契約が切れたため6等級になるとの説明があった。満期前に連絡して契約更改をお願いしていたので、納得できない。

##### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、契約の担当者が退職、交代になるタイミングで、代理店が最終確認を怠ったことが原因と判明した。

保険会社から申出人に連絡し、満期時に遡って継続契約手続を行うことを申し入れ、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、契約者の最終意向確認を徹底するよう指導した。

### ③修理代を全額支払ってほしい[自動車保険/契約者の父からの申出]

娘が車を運転中にガードレールに衝突する事故を起こし車が大破したため、代理店に事故の連絡をすると「車両保険で対応できる」と言われた。修理工場から修理代は100万円以上かかるとの見積りが出た。

ところがその後、代理店から連絡があり、「契約車両の本来の時価額は80万円だったが、誤って車両保険金額を180万円を設定してしまった。支払は80万円に全損時諸費用保険金を合計した金額となる。契約を訂正して差額保険料を返還する」と言われた。

契約の際、当方は契約車両(中古車)の車検証を代理店に提出し、車検証の年式に従って適正な保険金額を設定した上で契約しているのだから、納得できない。修理代を全額支払ってほしい。

#### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、代理店の前契約内容確認不足により更改時に誤った保険金額で申込書を作成していたことが判明した。

保険会社が申出人を訪問し、対応の不備を謝罪したところ、申出人から車両購入金額が低くなっている可能性がある旨申し出があったため、業者へ金額確認を行った。確認できた金額で車両保険金額を算出し直したところ、申出人の了解が得られたことから契約訂正した上で保険金支払を完了した。

#### <保険会社における再発防止の取り組み>

代理店に対し、申込書作成時に前契約内容を必ず確認すること、作成後にも再度作成した内容をダブルチェックすることで入力誤りを防止するよう指導した。

契約手続き時にも保険内容などの意向確認を契約者と確実にを行うことを徹底するよう指導した。

### ④ブロック塀損害の補償を求める[火災保険/契約者からの申出]

台風によりブロック塀に損害が発生したので、保険会社に連絡をした。

保険会社からは、見積書の提出依頼があり、その際に、補修工事の着工についても問題ないと言われた。

補修工事が開始された後、保険会社から、ブロック塀については加入している保険の対象外であるとの連絡があった。

補修工事着工前に、保険の対象外であることが分かっていたら、補修工事の方法等も工夫したので、納得できない。

#### <経過・対応結果>

事故の受付時には、保険の支払対象となるか否かに関しては写真、見積書等を確認した後に判断する流れになる旨を案内すべきであったが、台風の事故受付件数が想定以上の件数であり、事故受付後の初動連絡時に、まずは工事の着工を進めて良い旨の説明を優先したことから、保険契約内容を対応者が見落として対応してしまったため、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人を訪問し、対応不備について謝罪を行った。また、ブロック塀の損害は保険の支払対象外であるが、ブロック塀の損害の際に壁面にも損害が発生していることが確認できたため、その支払手続を進めることを申し入れ、了解を得た。

#### <保険会社における再発防止の取り組み>

工事着工を認めた案件が保険の支払対象であると誤認させないよう、「保険の支払対象となるか否かは写真と見積書を拝見した上で判断する」旨の案内を行うよう徹底を図ることとした。

⑤お客様対応の改善を図ってもらいたい[傷害保険/契約者からの申出]

二世帯で海外旅行に出かけるに際し、旅行代理店で海外旅行傷害保険に加入した。  
親が病気を患っており、万一の場合には旅行途中で帰国せざる得ないことを伝えたところ、担当者から旅行中断費用特約を紹介され、同特約も契約することにした。  
旅行中に親が重態になり帰国することとなったので、保険会社の受付窓口担当者にその旨を伝えたところ、旅行前から発症しているため保険金支払対象外と誤った説明を受けた。  
帰国後の翌日、親が亡くなり、あらためて旅行中断費用保険金を請求したところ、支払は行われることになったものの、既に死亡していることが分かっているにもかかわらず、危篤である旨の診断書を提出するように言われた。  
保険金が支払われないとの説明誤りと危篤である旨の診断書の提出要請に納得できない。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、受付窓口で誤った説明をしていたことを確認できた。

また、保険会社から、死亡診断書において保険期間中の死亡と死亡直前に危篤となったことは容易に推測できたことから、旅行中断費用保険金を支払うこととし、対応不備を謝罪の上丁寧に説明し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

当該担当者に対し、個別指導するとともに、委託先の会社で実施される窓口担当者の集合研修で本事例を取り扱い、当該商品の約款解釈について徹底を図った。

⑥満期返戻金を分割して受け取ることができないことへの不満[新種保険/契約者からの申出]

積立介護費用保険が満期を迎えるにあたり、保険会社に満期返戻金は分割払で受取りを希望する旨伝えた。  
保険会社からは、契約時に受取方法が選択されていなかったため、保険会社側で一括払にしたとの回答があった。  
契約時には受取りを分割払することも可能と説明を受けており、また、一括払にすることについては保険会社から連絡を受けておらず知らなかった。  
契約当時の約款には満期返戻金の受取りは「分割払または一括払」と記載されているので、その約款に従って、分割払で支払ってほしい。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、分割で受け取るためには特約条項の付帯が必要であったが、契約時には付帯されていなかったことを確認した。

保険会社において、経緯を踏まえ、社内で検討した結果、分割払で対応することを申し入れ、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

代理店に対し、契約時にはお客様の意向を正しく申込書に記載し、手続を行うよう指導徹底を図った。

### 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, %)

	2014年度					2015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	84 (61.8)	94 (60.6)	63 (56.8)	73 (61.9)	314 (60.4)	78 (61.9)	85 (62.0)	71 (56.8)		234 (60.3)
	火災	20 (14.7)	29 (18.7)	30 (27.0)	17 (14.4)	96 (18.5)	25 (19.8)	27 (19.7)	20 (16.0)		72 (18.6)
	傷害	19 (14.0)	23 (14.8)	14 (12.6)	24 (20.3)	80 (15.4)	13 (10.3)	18 (13.1)	24 (19.2)		55 (14.2)
	新種・海上	11 (8.1)	9 (5.8)	3 (2.7)	4 (3.4)	27 (5.2)	9 (7.1)	6 (4.4)	9 (7.2)		24 (6.2)
	その他	2 (1.5)	(0.0)	1 (0.9)	(0.0)	3 (0.6)	1 (0.8)	1 (0.7)	1 (0.8)		3 (0.8)
合計	136	155	111	118	520	126	137	125		388	
手続区分別	一般(東京)	54 (49.0)	73 (47.1)	40 (36.0)	52 (44.1)	219 (42.1)	50 (39.7)	64 (46.7)	54 (43.2)		168 (43.3)
	一般(大阪)	54 (39.7)	60 (38.7)	47 (42.3)	45 (38.1)	206 (39.6)	61 (48.4)	41 (29.9)	51 (40.8)		153 (39.4)
	交通賠償	28 (20.6)	22 (14.2)	24 (21.6)	21 (17.8)	95 (18.3)	15 (11.9)	32 (23.4)	20 (16.0)		67 (17.3)
	合計	136	155	111	118	520	126	137	125		388
紛争局面別	契約募集	6 (4.4)	3 (1.9)	2 (1.8)	1 (0.8)	12 (2.3)	4 (3.2)	3 (2.2)	6 (4.8)		13 (3.4)
	契約管理	12 (8.8)	13 (8.4)	11 (9.9)	9 (7.6)	45 (8.7)	12 (9.5)	10 (7.3)	9 (7.2)		31 (8.0)
	保険金支払	112 (82.4)	136 (87.7)	95 (85.6)	101 (85.6)	444 (85.4)	103 (81.7)	115 (83.9)	109 (87.2)		327 (84.3)
	その他	6 (4.4)	3 (1.9)	3 (2.7)	7 (5.9)	19 (3.7)	7 (5.6)	9 (6.6)	1 (0.8)		17 (4.4)
合計	136	155	111	118	520	126	137	125		388	

<2016年2月17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) 手続区分および紛争局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。  
 (注3) かつこ内の数値は、各分類(保険種類別・手続区分別・紛争局面別)中に占める構成割合である。

#### (2) 手続終了状況

(単位:件, %)

	2014年度					2015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 (12.8)	23 (17.7)	24 (19.2)	27 (21.3)	88 (17.9)	44 (40.4)	28 (26.2)	56 (40.3)		128 (36.1)
	特別調停	16 (14.7)	22 (16.9)	21 (16.8)	15 (11.8)	74 (15.1)	10 (9.2)	5 (4.7)	0 (0.0)		15 (4.2)
	見込みなし	71 (65.1)	78 (60.0)	75 (60.0)	73 (57.5)	297 (60.5)	52 (47.7)	68 (63.6)	80 (57.6)		200 (56.3)
	双方の離脱	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	一方の離脱	5 (4.6)	7 (5.4)	5 (4.0)	10 (7.9)	27 (5.5)	2 (1.8)	6 (5.6)	3 (2.2)		11 (3.1)
	その他	3 (2.8)	(0.0)	(0.0)	2 (1.6)	5 (1.0)	1 (0.9)	(0.0)	0 (0.0)		1 (0.3)
	不応諾	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)		0 (0.0)
	移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)		0 (0.0)
合計	109	130	125	127	491	109	107	139		355	
所要期間別	1か月未満	2 (1.8)	(0.0)	1 (0.8)	1 (0.8)	4 (0.8)	2 (1.8)	1 (0.9)	0 (0.0)		3 (0.8)
	3か月未満	25 (22.9)	31 (23.8)	23 (18.4)	23 (18.1)	102 (20.8)	22 (20.2)	14 (13.1)	32 (23.0)		68 (19.2)
	6か月未満	41 (37.6)	68 (52.3)	64 (51.2)	67 (52.8)	240 (48.9)	43 (39.4)	58 (54.2)	68 (48.9)		169 (47.6)
	1年未満	34 (31.2)	27 (20.8)	30 (24.0)	31 (24.4)	122 (24.8)	39 (35.8)	30 (28.0)	34 (24.5)		103 (29.0)
	2年未満	6 (5.5)	3 (2.3)	7 (5.6)	3 (2.4)	19 (3.9)	3 (2.8)	4 (3.7)	5 (3.6)		12 (3.4)
	2年以上	1 (0.9)	1 (0.8)	(0.0)	2 (1.6)	4 (0.8)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
合計	109	130	125	127	491	109	107	139		355	
所要回数別	2回以内	29 (26.6)	34 (26.2)	27 (21.6)	29 (22.8)	119 (24.2)	21 (19.3)	22 (20.6)	23 (16.5)		66 (18.6)
	4回以内	47 (43.1)	72 (55.4)	63 (50.4)	73 (57.5)	255 (51.9)	53 (48.6)	58 (54.2)	72 (51.8)		183 (51.5)
	5回~10回	32 (29.4)	23 (17.7)	33 (26.4)	25 (19.7)	113 (23.0)	34 (31.2)	27 (25.2)	43 (30.9)		104 (29.3)
	11回以上	1 (0.9)	1 (0.8)	2 (1.6)	(0.0)	4 (0.8)	1 (0.9)	(0.0)	1 (0.7)		2 (0.6)
合計	109	130	125	127	491	109	107	139		355	

<2016年2月17日集計>

- (注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。  
 (注2) 終了事由別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。  
 (注3) かつこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・所要回数別)中に占める構成割合である。

### (3) 紛争の事例 (当四半期における手続終了事案)

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

#### 【自動車保険-1】[契約の募集]

申立人は、別の保険会社と契約していた自動車保険(以下、「当該自動車保険」という)が満期を迎えるにあたり、保険会社とドライバー保険を契約したところ、ノンフリート等級(以下、「等級」という)の継承を拒否されたため、保険会社にドライバー保険の契約を取消して、当該自動車保険の満期日に遡及して当該自動車保険の等級を継承する自動車保険の契約を行うことを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が自身を契約者として、保険会社のWebサイトからインターネット手続によって本件ドライバー保険を契約していること、②保険会社のWebサイトは、総合自動車保険、総合バイク保険、本件ドライバー保険、医療保険の4種類の商品を正しく選択できるように設定されていること、③本件ドライバー保険を選択した場合には、次画面で本件ドライバー保険は車を所有する方が加入する自動車保険とは、補償の内容や範疇が異なる旨の説明もされていること、④さらに、本件ドライバー保険が自動車、バイク保険との間では、等級および事故有係数適用期間は相互に引き継ぐことができないことを明示していること、⑤自動車保険における等級継承が可能な期間については説明を行った旨を主張した。

これに対し、申立人は当該自動車保険の等級が本件ドライバー保険に引き継げないことの説明がなかった旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件ドライバー保険を、保険会社が一般の自動車保険に変更する義務があるかどうかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険-2】[契約の募集]

申立人は、自動車保険契約時において未成年であった別居の未婚の子が、被保険自動車を友人に運転させて搭乗中に自損事故にて死亡したことから、搭乗者傷害特約の保険金の支払を求めたところ、保険会社は運転者本人・配偶者限定特約が付帯された契約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、代理店において、契約者が未成年者とはいえ有職者であることを確認した上で、契約条件等重要事項について説明し、申立人より保険料負担等の事情から特約を付帯する申し出があったことから、念のため両親にも相談するよう助言をした上で、日をあらためて契約手続きしたことで特約は有効に成立しているとして保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、代理店が法定代理人に相談するよう助言したことは誰からも聞いておらず、法定代理人の同意の確認もなく、未成年者である契約者に適切な説明がない中で特約を付帯させた契約である旨を主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、契約者が代理店から適切な説明を受けたか否かの事実確認、および特約付帯の同意がない場合に未成年者の法定代理人である申立人が民法第5条第3項により本件特約を取り消すことができたときに得られたものとされる搭乗者傷害保険金相当額の損害を被ったか否かについての確認が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－3】[契約の募集]

申立人は、自転車搭乗中に交通事故に遭い負傷したことから、自動車保険契約に基づき人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は、人身傷害事故限定補償特約が付帯されており、被保険者が被保険自動車に搭乗中の事故に限定されているとして、保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が新車の買い替えの際、自動車販売店の社員である保険募集人が中途更改の条件として、申立人の更改前契約の証券を基に新たに新車特約を付帯するなど、申立人のニーズに応じてプランを作成して提示したが、申立人から前契約内容と同じにすることを条件とするとの意向は一切聞いておらず、まして、申立人が自転車通勤をしていることも知らないとして、保険募集時の説明義務違反などの不適切な行為は存在しなかった旨を主張した。また、保険証券到着後に、保険募集人が、人身傷害事故限定補償特約の内容について、申立人から照会を受けた記憶もない旨を主張した。

これに対し、申立人は中途更改に同意したが、更改前契約では人身傷害保険契約に被保険自動車搭乗中に限定するとの条件は設定されていなかったとし、中途更改後に保険証券を確認したところ、特約の付帯があり、保険募集人に説明を求めたところ、保険募集人はパンフレットを示し「自転車搭乗中も補償される。」と説明を受けた旨を主張した。また、保険募集人は、申立人が自転車通勤していることは知っていたはずであり、適切な保険募集といえない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件保険募集が適切に実施されたか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料や意見聴取からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－4】[契約の募集]

申立人は、自動車共済(保険会社は共済契約の引受会社)に加入していたが、新車購入を機に自動車共済で補償のない車両保険を保険会社の一般代理店を通じて加入することになり、自動車共済の等級を保険会社の車両保険に継承することができないか、代理店から保険会社に問い合わせたが、等級継承制度がないという回答を得たため新規等級で契約したところ、後日、自動車共済が指定する代理店を通じて車両保険に加入すれば自動車共済の等級が適用可能であることが判明したとして、それまでに支払った保険料と自動車共済の等級に基づく保険料との差額の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、毎年、自動車共済の加入者に対して、満期更改時に自動車共済が指定する代理店を通じて車両保険に加入する方法があることをチラシで案内しており、その場合には自動車共済の等級が車両保

険にも適用可能となることについて周知が図られている旨を主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取等に基づき検討した結果、申立人がチラシを見ただけで保険会社が主張するように読み取るとは困難であると考えられること、一般代理店からの問い合わせに対して保険会社内部で適切な対応ができたとは認められないことなど、保険会社は申立人に十分な説明を尽くしたとは言えないと判断した。

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

#### 【自動車保険－5】[契約の募集]

申立人は、道路標識と接触する単独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請求したところ、保険会社から、本件契約がエコノミー型車両保険であり保険金支払の対象外であると回答されたため、車両入替をした際に保険会社から一般型車両保険に関する十分な説明がなく、エコノミー型を勧められて契約したものであり、車両保険について十分な説明があれば、一般型で契約していたとして、車両入替時に遡って一般型として取り扱い、車両保険金を支払うことを求めて、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、申立人はインターネットを通じて継続手続を行っているが、その際、車両保険の一般型とエコノミー型について説明している「重要事項説明書」を了知して契約が成立していること、その後、車両保険を追加する際に、電話にて単独事故が補償対象外となるエコノミー型であることを説明しており、申立人も同意していること、申立人から一般型についての質問はなかったこと、重要事項説明書、承認書でも車両保険の種類について情報提供していること等から、本件は遡及して車両保険を一般型に変更し、保険金支払対象とすることはできない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、保険会社の申立人に対する説明に全く問題がなかったとは言いきれないものの、説明義務違反には該当するものではなく、車両保険の加入時に遡って一般型に訂正させるべきものではない旨を確認した。

このため、申立人および保険会社には、本件紛争に関して何らの債権債務が存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険－6】[契約の管理・保全]

申立人は、原動機付自転車を運転中、トラックと接触・転倒して受傷したことによる通院治療費等を相手の自賠責保険へ被害者請求して支払を受けたが、通院治療中断後の通院再開分にかかる治療費等は自賠責保険から支払不能と判断されたため、申立人が契約している自動車保険に基づく人身傷害保険金(ファミリーバイク特約)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、申立人が契約している自動車保険にファミリーバイク特約が付帯されていないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対し、申立人は、本保険に加入する前の契約ではファミリーバイク特約が付帯されており、同特約が付帯されていないのは保険会社の責任であるとして、同特約を付帯した保険に訂正した上で保険金を支払うべき旨を主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故と中断後の治療との因果関係や、自動車保険にファミリーバイク特約が付帯されていないことについての保険会社の責任に関する事実認定が必要なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料や意見聴取からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－7】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険が満期を迎える際に契約の更改をしないと言ったことはなく、ノンフリート等級を元の状態に戻して契約手続するよう求めたが、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、満期案内を住所あてに送付していること、代理店が申立人に継続意思を確認したところ、不継続の意思を確認したこと等から、保険会社側に何ら落ち度はなく、責任は発生しない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、具体的な当事者間のやりとりの内容を確認する必要があると判断し、申立人に意見聴取を案内したが、出席することが困難との回答があり、申立人から具体的な反論も出されなかったため、どのような経緯によって契約が更改されなかったかについて確認することができず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－8】[契約の管理・保全]

申立人および申立人の父は、自動車保険の更改の際、代理店から申立人らに対しては更改手続のための連絡がなかったばかりか、商品改定に伴う搭乗者傷害保険の補償内容の変更について一切説明がなく、勝手に更改手続がされたため、更改前の補償内容である「部位・症状別払」に訂正するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の更改手続は電話募集方式で行われていること、②更改手続前に送付した満期案内には、搭乗者傷害保険の医療保険金について、入院のみを担保することとなった旨の商品改定が案内されていること、③更改手続終了後、申立人あてに継続内容の確認文書が送付されていること等を確認したほか、申立人を保険契約者とする本件更改契約の手続が、代理店と申立人の父を窓口に行われたが、申立人あてに継続案内や証券も送付されており、申立人が更改後の契約内容を知る機会があったとし、またこれに対する異議もなかったと主張した。

さらに、申立人の父と直接電話募集により、更改手続を実施した根拠として、代理店が、年齢条件等を説明したほか、申立人の父の契約に関する免許証の色の変更に伴う保険料の修正を行うなど申立人の父に確認しなければわからない事実に基づいて手続が実施されており、これらの事情を総合すれば更改手続が不適切という理由はなく、本件契約は有効に成立しており、申立人の主張には理由はなく、搭乗者傷害保険の補償内容の訂正には応じることができないと主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取に基づき検討した結果、更改時には「部位・症状別払」は販売停止されていたこと、本件契約と同時に行われた申立人の父を保険契約者とする契約の更改手続において、申立人の父に確認しない限り知りえない情報をもとにして継続案内の内容を変更して更改していることな

どが認められ、少なくとも申立人の父と代理店が更改手続にあたって連絡し、補償内容についても一定程度説明があったと推認でき、本件更改手続が十分であったとは言えないとしても、代理店の対応が不適切とまでは言えず、更改契約が有効に成立しているとする保険会社の主張には合理性があることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案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の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－9】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の更改の際、代理店から商品改定に伴う搭乗者傷害保険の補償内容の変更について一切説明がなく、勝手に更改手続がされたため、更改前の補償内容である「部位・症状別払」に訂正するよう求めたが、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の更改手続は電話募集方式で行われていること、②更改手続前に送付した満期案内には、搭乗者傷害保険の医療保険金について、入院のみを担保することとなった旨の商品改定が案内されていること、③申立人の免許証の色を変更していること、④更改手続終了後、申立人あてに更改後の契約内容の確認文書が送付されていること等から、更改手続は適正に行われており本件契約は有効に成立しているから、申立人の主張には理由がなく、補償内容の訂正には応じることができない旨を主張した。

これに対して申立人は、本件契約の更改手続において、電話・面談等により代理店と接触したことは一切なく、代理店が、勝手に保険契約を更改した旨を主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取に基づき検討した結果、更改時には「部位・症状別払」は販売停止されていたこと、申立人は代理店との接触は一切なかったとするが、申立人に確認しない限り知れない情報をもとにして継続案内の内容を変更して更改していることなどが認められ、申立人と代理店が更改手続にあたって接触していたことが窺われる事情があることから、更改手続は適切に実施されたとする保険会社の主張には合理性があることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案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の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－10】[契約の管理・保全]

申立人は、海外赴任から帰国したため、保険会社に中断証明書に基づき、自動車保険契約の再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、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、当初、本件中断証明書は被保険車両(以下、「本件車両」という)の譲渡を前提に発行された国内特則用であり利用できないとし、申立人が海外赴任中に妹が貸与された本件車両に付保した自動車保険(事故あり)の等級を引き継いだ上で、申立人と自動車保険契約を締結したとする旨を主張した。

その後、当事者双方から提出された資料等に基づき検討する中で、保険会社から、①本件中断証明書の発行当時の経緯から、代理店は国内特則ではなく海外特則に基づく中断証明書の発行手続をすべきであったこと、②申立人が3年間の期限付きの海外赴任であったことから、申立人が帰国後には再度本件車両を

自分で使用する可能性も高く、譲渡ではなく妹に貸与しただけであると推察できること等から海外特則による中断証明書の発行が可能であり、申立人の要求に応じることができる旨の報告があった。

このため、保険会社は申立人に対して申立人が本紛争解決手続において求めた要求内容に応じることを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険－11】[契約の管理・保全]

申立人は、保険会社と自動車保険契約を締結していたところ、3年間の保険期間中に8回の保険金請求を行ったことにより、保険会社が保険契約の更新に応じない旨を通知してきたが、事故が発生した場合はその都度請求してほしいとの保険会社の指示に基づき請求しただけであり、納得できないとして、保険会社に対して契約の更新に応じることを求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、古い傷と新しい傷が混在していると事故日の特定や事故件数の判断が非常に難しくなるため、発生した都度報告してほしいという趣旨であり、事故報告をした上で実際に保険金を請求するかどうかは契約者の判断に任されているため保険会社の指示に問題はないこと、契約自由の原則に基づき、契約締結の可否や契約内容等については当事者間で自由に決定することができるものであり、保険会社として総合的な判断の結果として本件保険契約の更新に応じないとの判断に至ったこと、自動車保険の引受基準について保険会社に開示義務はないため、その開示を拒絶した経緯にあること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社が保険契約の更新を見合わせたことが、それまでの申立人との保険金請求に関するやり取りを踏まえて不当であるか否かにあるところ、両当事者から提出された資料を検討するとともに、意見聴取を実施したが、それを客観的に判断することはできず、申立人は既に契約を他の保険会社に切り替えている実情等も踏まえると、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－12】[契約の管理・保全]

申立人は、事故の相手方に重傷を負わせる加害者となったが、保険会社は、被害者に重大な後遺障害が発生したことを認識しながら、意図的に対人賠償保険の未払保険金を過小評価して計上した上、翌年になって増額修正した結果、自動車保険のフリート保険料を過大に負担することになったため未払保険金の計上およびフリート保険料の割引率の修正を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、初回に未払保険金を計上する時点で、被害者の傷害の程度を詳細に認識し得ず、受傷部位と症状、職業の有無、入院の有無等を基にした過去の支払保険金の平均値を計上した旨を主張した。

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、保険会社が初回の未払保険金を計上する時点で、被害者が負った傷害をどの程度具体的に認識していたかを確認する必要があるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－13】**[契約の管理・保全]

申立人は、1つの保険会社と2件の自動車保険(メリット等級とデメリット等級)を契約していたところ、新たに車両(以下、「新車両」という)を購入し、新規の自動車保険をその保険会社と契約した。その後、他の保険会社の自動車保険(メリット等級)を付保していた別の車両(以下、「売却車両」という)を売却した際、先の保険会社より、メリット等級の自動車保険を付保していた車両(以下、「当該車両」と記載)を売却車両と入れ替えて他の保険会社に移し、同時に、デメリット等級の自動車保険(以下、「当該自動車保険」という)を付保していた車両をメリット等級の当該車両と入れ替えた後、当該自動車保険を解約することで、自動車保険のノンフリート等級(以下、「等級」という)について、高い等級を適用できるよう契約内容の変更手続(以下、「本件変更手続」という)を指示されたため、保険会社に対して本件変更手続を行ったところ、後日、上記等級の適用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>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件変更手続により解約した、当該自動車保険の等級は、代替車と見なされる新車両が継承する必要があると主張した。ただし、新車両が売却車両の代替車ではなく、所有車両の増加として確認できれば、デメリット等級の継承は不要であるが、増加であること(以下、「増車」という)を証する書類の提出が必要である旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社の新車両が増車に該当する事実確認のために必要とする書類(以下、「当該書類」という)が明らかになったため、申立人が当該書類を当審査会に提出し、当該書類を保険会社に送付したところ、保険会社から、新車両は売却車両の代替車ではなく増車に該当するとの結論に至った旨が報告された。

このため、保険会社は、新車両が売却車両の代替車ではなく増車であることを確認し、本件変更手続は適正であったことを確認する旨を内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－14】**[契約の管理・保全]

申立人は保険会社との間で、自動車保険フリート契約を締結していたところ、2事業年度前に事故が多発したため、保険会社は未払保険金を計上したが、その額が過剰であったため、翌年度と翌々年度の保険料が高額となったとして、保険会社に対して、遡って損害率等を見直し、保険料を減額するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人は自己負担による損害賠償ではなく、保険での対応を希望したこと、未払保険金を計算するに際して、申立人、代理店および保険会社で協議して妥当な計上額として合意した内容であること、一度計上した場合は後になって訂正できないことなどから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

申立人は、保険会社は最悪のケースを想定して算出しており、未払保険金と解決金の差異が大きいのは妥当とは言えない旨、保険会社と比較して知識が不足し、保険会社を信頼して提示内容を追従するしかなかった旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社の計上した未払保険金が過剰であったか否か、申立人は保険会社を信頼して提示内容を追従するしかなかった否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはな

いとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－15】[保険金の支払]

申立人は、路上を歩行中に自動車のミラーと接触した事故で負傷したとして保険会社に人身傷害保険金、傷害一時金、弁護士費用特約の保険金の支払を請求したところ、保険会社は事故による傷害とは確認できないなどとして保険金の支払を拒否したことから、申立人は事故証明書も発行され、自賠責保険も支払われているので相応の保険金を支払うよう求めるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故状況の検証結果から、加害車両の速度は徐行程度であり、衝撃は殆どなかったことが窺え、主治医への面談調査の結果からも、本件事故による受傷には疑問を抱かざるを得ず、事故態様および医学的見地の両面から検討しても傷害の発生を認定することは困難である旨を主張した。また、申立人は過去に複数回の保険金の支払を受けていることから、申立人の愁訴のみに依拠し、申立人が受傷したと認めるべきでない旨を主張した。

申立人は医師の書いた診断書に怪我の事実が書かれており、医師の診断書は絶対に間違えたことは書かないと信じていると受傷の事実を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには申立人が主張するような傷害が発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、また申立人との連絡がとれなくなっていることから紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－16】[保険金の支払]

申立人は、いたずらにより自動車の車体およびフロントガラスに損傷を受けたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険契約締結後、約1か月後の事故であり、元々、傷のある中古車を購入して修理代金を請求しているという疑念を払拭できないこと、人目につき易く見通しの良い場所において、第三者が本件自動車だけを狙って複数のキズを付ける蛮行に及ぶことは考え難いこと等から、保険事故としての信憑性に疑問があるものの、フロントガラスについては、飛び石損傷の可能性も勘案し、請求金額の一部を認容して、和解的解決による協定が成立しており、既に保険金は支払済であることから、本件申立ては前提を欠いている旨を主張した。

これに対し、申立人は、ディーラーからの修理見積書を提出しており、まして、保険契約の等級まで下げられている以上は、見積書どおりの金額は支払って当たり前であって、和解的解決の協定は覚えがない旨を反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人は、協定書に調印しており、本件は、合意解決済であること、協定内容に錯誤があったとも思われないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案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の成立する見込みはないとして、業務規程

第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－17】**[保険金の支払]

申立人は、交通事故により脊髄損傷等の傷害を被ったが、相手保険会社による後遺障害等級の認定結果に納得できないため、弁護士委任をして交渉することとし、保険会社に弁護士費用等補償特約に基づく支払を請求したところ、保険会社は後遺障害の等級に比して着手金が高額であるとして支払を拒否したため、請求する着手金および遅延損害金の支払を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人が請求する着手金については、妥当性に疑問を示すものの、当面の着手金として一定額を、さらに訴訟提起時に追加着手金として一定額および印紙代・郵券代の実費を支払い、着手金や報酬金等の費用額の確定は、当事者双方で真摯に話し合うとの内容で和解したいとの意向を示した。

当事者双方から提出された資料等や意見聴取に基づき検討した結果、保険会社は申立人に対し、(1)相談料(2)当初の着手金一定額(3)訴訟提起の場合の追加着手金一定額(4)印紙代・郵券代等実費について、それぞれ必要な手続が完了次第速やかに支払うといった旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－18】**[保険金の支払]

申立人は、自動車から降りる際に転倒し傷害を被ったため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は運行に起因する事故には該当しないとして、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、自賠責保険へ有無責事前認定を行った結果、「運行によって発生したものと認められず対象外」であったこと、「運行」とは、「自動車としての定型的な危険性を随伴する使用方法であり、自動車の固有装置を使用・操作することをいう」とあり、社会通念上の「乗・降車」という一連の動作が完了するまでを言うわけではないこと、本件事故は、自動車の運行とは直接関わりのない原因によって発生したものであり、運行と事故発生ならびに受傷との因果関係は認められないこと等から、本件事故は、「運行に起因する事故」には該当せず、保険金支払対象外と判断している旨を主張した。

これに対し、申立人は、通常の降車方法は、ドアを半開きで降車しているのに、この時は、ドアが全開だったので、運転者の急激なギア操作が、ドアを保持している申立人の左手に衝撃を与えたと考えられ、これは、数秒単位の出来事であること等を主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、事故発生状況および傷害が運行に起因するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－19】**[保険金の支払]

申立人は、保険契約者である申立人の父の所有する自動車を運転中に発生した交通事故により受傷し、通院したため、自動車保険契約に基づき「部位・症状別払」として搭乗者傷害保険医療保険金の支払を請求したところ、保険会社は本件事故を担保する更改後の保険契約上、通院は補償の対象外であるとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件契約の更改前に自動車保険の商品改定が実施され、搭乗者傷害保険の補償内容は、入通院の日数が5日以上の場合、部位症状に応じ医療保険金を支払うとしたものから、入院のみ担保するものに変更されたが、この商品改定については、更改手続前に申立人の父に送付した満期案内で案内していると主張した。

さらに、代理店が申立人の父に無断で更改手続を行ったとの申立人の主張に対しては、代理店は、申立人の父と本件契約等について直接電話募集により、更改手続を実施しており、その根拠として、年齢条件の説明等のほか、申立人の父の契約に関する免許証の色の変更に伴う保険料の変更を行うなど申立人の父に確認しなければわからない事実に基づき更改していることから、更改手続は適正に行われ、本件契約は有効に成立しているため、申立人の主張には理由がなく、補償内容を訂正し、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や意見聴取に基づき検討した結果、更改時には「部位・症状別払」は販売停止されていたこと、申立人および申立人の父は代理店との接触は一切なかったとするが、申立人の父に確認しない限り知りえない情報をもとにして継続案内の内容を変更して更改していることなどが認められ、申立人の父と代理店が更改手続にあたって接触していたことが窺われる事情があることから、更改手続は適切に実施されたとする保険会社の主張には一定の合理性があることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案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の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－20】**[保険金の支払]

申立人は、保険契約者である夫の所有する自動車を申立人の次男が運転中に発生した交通事故により受傷し、通院したため、自動車保険に基づく「部位・症状別払」としての搭乗者傷害保険医療保険金の支払を請求したところ、保険会社は、本件事故を担保する更改後の保険契約上、通院は補償の対象外であるとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件契約の更改前に自動車保険の商品改定が実施され、搭乗者傷害保険の補償内容は、入通院の日数が5日以上の場合、部位症状に応じ医療保険金を支払うとしたものから、入院のみ担保するものに変更されたが、この商品改定については、更改手続前に申立人の夫に送付した満期案内に案内している旨を主張した。

さらに、代理店が申立人の夫に無断で更改手続を行ったとの申立人の主張に対しては、代理店は、申立人の夫と本件契約等について直接電話募集により、更改手続を実施しており、その根拠として、年齢条件の説明等のほか、申立人の夫の契約に関する免許証の色の変更に伴う保険料の変更を行うなど申立人の夫に確認しなければわからない事実に基づき更改していることから、更改手続は適正に行われ、本件契約は

有効に成立しているため、申立人の主張には理由がなく、補償内容を訂正し、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や意見聴取に基づき検討した結果、更改時には「部位・症状別払」は販売停止されていたこと、申立人および申立人の夫は代理店との接触は一切なかったとするが、申立人の夫に確認しない限り知りえない情報をもとにして継続案内の内容を変更して更改していることなどが認められ、申立人の夫と代理店が更改手続にあたって接触していたことが窺われる事情があることから、更改手続は適切に実施されたとする保険会社の主張には一定の合理性があることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案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の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－21】[保険金の支払]

申立人は、保険契約者である夫が所有する自動車を運転中に発生した交通事故により受傷し、通院したため、自動車保険に基づき「部位・症状別払」として搭乗者傷害保険医療保険金の支払を請求したところ、保険会社は本件事故を担保する更改後の保険契約上、通院は補償の対象外であるとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約の更改前に自動車保険の商品改定が実施され、搭乗者傷害保険の補償内容は、入通院の日数が5日以上の場合、部位症状に応じ医療保険金を支払うとしたものから、入院のみ担保するものに変更されたが、この商品改定については、更改手続前に申立人の夫に送付した満期案内に案内している旨を主張した。

さらに、代理店が申立人の夫に無断で更改手続を行ったとの申立人の主張に対しては、代理店は、申立人の夫と本件契約等について直接電話募集により、更改手続を実施しており、その根拠として、年齢条件の説明等のほか、申立人の夫の契約に関する免許証の色の変更に伴う保険料の変更を行うなど申立人の夫に確認しなければわからない事実に基づき更改していることから、更改手続は適正に行われ、本件契約は有効に成立しているため、申立人の主張には理由がなく、補償内容を訂正し、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や意見聴取に基づき検討した結果、更改時には「部位・症状別払」は販売停止されていたこと、申立人および申立人の夫は代理店との接触は一切なかったとするが、申立人の夫に確認しない限り知りえない情報をもとにして継続案内の内容を変更して更改していることなどが認められ、夫と代理店が更改手続にあたって接触していたことが窺われる事情があることから、更改手続は適切に実施されたとする保険会社の主張には一定の合理性があるものとことを確認判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案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の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－22】[保険金の支払]

申立人は、被保険自動車に搭乗中、原付自転車に衝突され負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は事故と傷害との因果関係が不明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、申立人が本件事故の痕跡とする被保険自動車の損傷は極めて軽微であることから申立人が主張するような怪我をするほどの衝撃があったとは考えられないこと、保険会社が申立人に対して事実関係の確認を行ったところ事故発生時の自動車内の搭乗位置や事故発生前後の経緯等について証言の変遷が見られること、過去数回の保険金請求歴があること等から、本件事故と申立人の負傷との相当因果関係に疑問がある旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故により申立人が負傷したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－23】[保険金の支払]

申立人は、被保険自動車を運転中、原付自転車に衝突され負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は事故と傷害との因果関係が不明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、申立人が本件事故の痕跡とする被保険自動車の損傷は極めて軽微であることから申立人が主張するような怪我をするほどの衝撃があったとは考えられないこと、保険会社が申立人に対して事実関係の確認を行ったところ事故発生時の自動車内の搭乗位置や事故発生前後の経緯等について証言の変遷が見られること、過去数回の保険金請求歴があること等から、本件事故と申立人の負傷との相当因果関係に疑問がある旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故により申立人が負傷したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－24】[保険金の支払]

申立人は、被保険自動車に搭乗中、原付自転車に衝突され負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は事故と傷害との因果関係が不明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、申立人が本件事故の痕跡とする被保険自動車の損傷は極めて軽微であることから申立人が主張するような怪我をするほどの衝撃があったとは考えられないこと、保険会社が申立人に対して事実関係の確認を行ったところ事故発生時の自動車内の搭乗位置や事故発生前後の経緯等について証言の変遷が見られること、過去数回の保険金請求歴があること等から、本件事故と申立人の負傷との相当因果関係に疑問がある旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故により申立人が負傷したことに係る事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方

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

**【自動車保険－25】**[保険金の支払]

申立人は、被保険自動車に搭乗中、原付自転車に衝突され負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は事故と傷害との因果関係が不明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、申立人が本件事故の痕跡とする被保険自動車の損傷は極めて軽微であることから申立人が主張するような怪我をするほどの衝撃があったとは考えられないこと、保険会社が申立人に対して事実関係の確認を行ったところ事故発生時の自動車内の搭乗位置や事故発生前後の経緯等について証言の変遷が見られること、過去数回の保険金請求歴があること等から、本件事故と申立人の負傷との相当因果関係に疑問がある旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故により申立人が負傷したことに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－26】**[保険金の支払]

申立人は、被保険自動車を運転中にセーフティコーンと衝突してラジエーターが損傷したので、保険の支払要件である「爆発」に該当するとして、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、被保険自動車のボディ部分に大きな損傷がないことから、事故の衝撃は小さく、ラジエーターの冷却機能を低下させるような物理的変化も認められないため、ラジエーターの補助タンクの内部圧力の急激な上昇によって補助タンクが爆発することはない旨を主張するとともに、損傷は経年劣化によるものである旨を主張した。

これに対して申立人は、被保険自動車の初度登録からの経過年数は長いものの、経年劣化によるものとは考えられず、仮に経年劣化部分があったとしても損傷のきっかけに過ぎない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、ラジエーターの損傷が本件事故によって生じた「爆発」に該当するか否か、セーフティコーンの衝突と損傷との因果関係の有無等について、具体的な事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－27】**[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転していて追突事故を起こし、負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人が本件事故を含めて短期間に多数の自動車事故を起こしたことから、事故原因として違法薬物の摂取を疑い調査を行っていたところ、本件申立てに至ったが、調査の結果、違法薬物等、約款上の免責事由に該当する事実がなかったことを確認したことから、本件事故を有責と判断するとした。

保険会社が有責処理の意向を示したことから、申立人から人身傷害保険にかかわる損害の立証資料の提出を求めることとし、保険会社が当該資料に基づいて算定した認定金額提示案を受けた。

このため、保険会社は申立人に対して、上記提示案に基づく保険金の支払を行うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－28】**[保険金の支払]

申立人は、被保険自動車を運転中、ハンドル操作を誤り、本件事故を起こして負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人が本件事故を含めて短期間に多数の自動車事故を起こしたことから、事故原因として違法薬物の摂取を疑い調査を行っていたところ、本件申立てに至ったが、調査の結果、違法薬物等、約款上の免責事由に該当する事実がなかったことを確認したことから、本件事故を有責と判断するとした。

保険会社が有責処理の意向を示したことから、申立人から人身傷害保険にかかわる損害の立証資料の提出を求めることとし、保険会社が当該資料に基づいて算定した認定金額提示案を受けた。

このため、保険会社は申立人に対して、上記提示案に基づく保険金の支払を行うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－29】**[保険金の支払]

申立人は、雪道を走行中に雪だまりにはまってしまった自動車を脱出させようとしてドアを開け、胸の位置に右手を当ててフロントピラー一部を押し、左手でステアリングを操作しながら押し続けたところ、雪の段差を乗り越えられず自動車が後退したため、胸に衝撃を受け、後日、第7胸椎圧迫骨折であることが判明したことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社からは事故と受傷部位との関係が立証できないとして支払を拒否されたため、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、事故状況調査の結果、医療調査の結果、顧問医への相談結果などから、当初胸の部分で

車両を押ししたとの主張からの事故状況の変遷が確認されること、最終的な再現状況における体勢で車両を押しして前進させ、また、その体勢で受傷したとの主張に整合性がないこと、仮に同様の事故状況において胸椎圧迫骨折が生じる程の外力が働いたとする場合、胸椎以外の部位にも受傷が生じなければ不自然であること、同様の事故状況において胸椎圧迫骨折が生じる場合、主症状として必発すべき背部痛が生じていないこと等、事故事実および事故による受傷という点において整合性がなく、申立人の報告内容やその主張の変遷および臨床経緯の矛盾等を踏まえて総合的に判断した結果、免責と判断した旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故による受傷があったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－30】[保険金の支払]

申立人は、自損事故により被保険車両が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は損傷箇所から判断すると複数事故扱いでの対応となり、1回の事故として保険金を支払うことはできないと回答したことから、それを不服とし、1事故での支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は申立人が1事故と申告するも、損傷箇所と事故現場から、複数回の事故と判断され、そのうち、数箇所は本件現場とは不整合な損傷であり、また事故日についても申立人の証言は変遷し、特定されないことも不自然であることから、1事故としての処理は認められない旨を主張した。

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

### 【自動車保険－31】[保険金の支払]

申立人は、交通事故により負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は後遺障害逸失利益算出における収入額について、一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、逸失利益を算定する際の基礎収入に関して、具体的な根拠が示されていないこと、事故の相手方への損害賠償請求訴訟における裁判所の和解案は、現在減収はないが、本人の努力等で仕事を維持していることや、将来への影響を基に考慮したものであり、裁判所の和解案を以って、労働の対価としての部分が立証されていると評価することは困難であること等から、会社規模も考慮し、約款上に規定された年齢別平均給与額を適用する旨を主張した。

これに対し、申立人は、相手方への損害賠償請求訴訟において、裁判所が収入全額を逸失利益算定の基礎収入として評価しなかったために、裁判所提示の和解案を踏まえて現実収入額を1/2程度として評価していること、赤本および緑本においても、労務提供の対価部分が基礎収入として認められており、裁判所がその基準を離れて基礎収入を算出することはないため、保険会社の主張は不合理であること、収入全額が認められないとしても、少なくとも裁判所提示案を基礎収入とすべきであること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、後遺障害によって申立人の現実の収入が減少したとは認められないこと、申立人が少なくとも裁判所提示案を基礎収入とすべきとしたところ、その内容

は平成24年賃金センサス大卒男性全年齢平均額であるため現実収入額とは言えないことから、本件保険契約にかかる人身傷害保険金の支払額は、約款上、保険会社の主張する認定額(年齢別平均給与額の年相当額)が妥当と史料されることを確認した。

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

### 【自動車保険—32】[保険金の支払]

申立人は、自動車の運転を誤って道路左方の石垣およびガードパイプに衝突した事故を起こしたため、自動車保険に基づき車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、車検切れの本件車両に車両保険が付保されていること、事故現場の状況に照らして申立人の主張する事故の発生原因に不自然な点が存在すること、申立人の行動に不合理な点が存在すること、本件事故の発生により相応の利得が発生することが認められること等から、保険金の支払には応じられないと主張した。

これに対し、申立人は、保険会社から発生原因における不自然な点、申立人の行動における不合理な点についての具体的な説明がなく、事故の発生により相応の利得が発生するとする理由が不明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、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険—33】[保険金の支払]

申立人は、会社所有の自動車を運転中に被害事故に遭い負傷したことから、念のため、申立人の所有する自動車に付保していた自動車保険契約に基づき、保険代理店に事故の報告をしたところ、保険会社から保険金が内払されたが、後日、本件事故は、本来保険金の支払対象外であり、誤って保険金が支払われていたとして、保険会社から以降の保険金の支払を拒否されるとともに、既払金の返還を求められたことから、申立人はこれを不服として、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故の際に申立人が運転していた自動車は被保険自動車ではなかったにもかかわらず、申立人が被保険自動車を運転中に発生した事故であるとして、人身傷害保険金と弁護士費用保険金を支払った旨、その原因は、事故報告の際申立人から「被保険自動車以外の自動車を運転中の事故」との申告がなかったことから判断を誤ったものであり、申立人が受領した金額については保険会社に全額を返還すべきである旨、申立人が実費を負担した弁護士報酬については請求されても支払義務がない旨を主張した。

これに対し、申立人は、事故報告は保険代理店に対し行い、業務中に、自動車で信号待ちをしている際に、相手方に追突され、自動車が損傷し、自身も負傷したことなどを報告したが、代理店からは、特に聞かれなかったため、申立人から取立て、運転していた自動車のことについては説明しておらず、事故報告に必要な事項についての知識がない申立人としては、代理店に求められたこと以外に回答することはできなかった旨を主張した。また、申立人は、受領済みの人身傷害保険金については返還の協議に応じる意思はあるが、

弁護士費用については、弁護士費用特約の利用を保険会社側が勧めた結果発生したものであるから、保険金の返還に応じる理由がなく、残余の弁護士報酬にかかわる支払も認められるべきである旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等や意見聴取等に基づき検討した結果、申立人から事故報告を受けた代理店が、事故車両を被保険自動車であると思込み、申立人に運転していた自動車は何であったか確認していなかったことから、保険会社に対し、被保険自動車運転中の事故として事故報告を行ってしまったこと、保険会社は、事故車両を誤認したまま手続を進め、交通事故証明書を手にしたものの、事故車両が被保険自動車と異なることに気付かなかった上、複数回にわたる保険金支払時にもこれを見落としていたこと等を確認した。

このため、申立人が保険会社に対して受領済み金額のうち一部金額を返還すること、申立人の未払弁護士報酬等について保険会社に債務が存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【自動車保険－34】[保険金の支払]

申立人は、当て逃げ事故によって被保険車両が損傷を受けたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は申立人の請求の一部については支払に応じたが、本事故に基づく損傷ではない部分があるとして申立人の要求どお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、当て逃げによる損傷部分とは別の入力方向からの損傷が認められることや損傷の高さや付き方が同一事故によるものではない損傷がある旨を主張した。

これに対し、申立人は、当て逃げ事故の損傷部分と同一方向からの損傷であり、損傷の高さや付き方についてはホイール回転時にできた損傷であることから、すべて同一事故によるものである旨を主張した。

当事者双方から提出された資料や専門家への意見聴取に基づき検討した結果、専門家の所見によっても全ての損傷が当て逃げ事故によって生じた損傷か否かに関して、具体的な事実認定を行うことは困難であることを確認した。

本件紛争の解決を図るためには、全ての損傷が当て逃げ事故によって生じた損傷か否かについての事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－35】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故の対人賠償事案について、任意保険を使用せず自賠責保険での解決を依頼したが、保険会社は事前に相談なく任意保険を適用して示談したため、保険金の戻し入れをせずに元の等級への是正と慰謝料の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険金請求書の提出をもって、請求意思を確認し、示談交渉サービスを実施していること、事故相手方が自賠責の範囲内(以下、「自賠内」という)での解決を拒否した段階で、保険会社として申立人に改めて報告すべきであったことは否めないが、申立人から自賠内解決を要望された際に、担当者から自賠内で解決できない可能性も十分ある旨説明しており、勝手に任意保険を使用したわけではないこと等から、本件示談内容は通常負担すべき賠償額の範囲内であり、これによって申立人に損害を生じさせるものでは

ないため、申立人の請求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、当初に自賠内で解決できない可能性があることは説明を受けていないこと、事故相手方が過失を認めなくなった時点で意向を変更し、相手の要求に応じず、裁判になっても良いと伝えたこと、事故相手方が自賠内解決を拒否した段階で、事前協議しなかった点を保険会社は詫びているが、この時点での勝手な判断により、勝手に支払われた負担額は申立人には関係ないものであり、保険会社が負担して元に戻すべきである旨を主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取等に基づき検討した結果、任意保険を使用しない意向を保険会社も認識していたことは明確であって、保険会社は、事故相手方が自賠責の範囲内での解決を拒否した段階で、任意保険を使用すれば示談解決できる旨を予め申立人に説明し、改めて申立人の意向を確認すべきであったにもかかわらず、その確認を怠って示談を行った点に落ち度があったと言わざるを得ないこと、一方、保険会社が申立人との間で自賠内解決することを明確に約束したとまで認定することはできず、自動車保険契約に基づく示談交渉サービスによって相手方と示談解決している点を踏まえると、申立人が要求する「全額保険会社負担で戻し入れする」までの落ち度とも認定できず、また、慰謝料が発生するまでの落ち度とも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－36】[保険金の支払]

申立人は、被保険自動車を運転中に発生した交通事故の損害賠償交渉に関し、保険会社の提案に従い自動車保険契約に基づき、弁護士費用特約を適用することとなったが、保険会社の説明が十分でなく、弁護士委任手続が遅れ、交渉が遅延したため、保険会社に対して約款に違背した行為により保険加入の目的が達成されなかったとして、保険料の返還と精神的な苦痛に対する慰謝料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、申立人が相手方に損害賠償を求めているため、相手方との示談交渉に保険会社が当たることはできず、この交渉については、弁護士費用特約を使って弁護士に委任するところ、手続としては、申立人自身で弁護士との間で委任契約を締結することなどが必要である旨当初から明確に説明しており、申立人に対し、保険料返還や慰謝料を支払う理由がない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故について、弁護士費用特約の適用とその行使についての説明に関し、保険会社に不適切な対応があったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－37】[保険金の支払]

申立人は、運転中の事故で圧迫骨折し、後遺障害等級8級に認定されたことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社は後遺障害等級11級相当額の支払しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の後遺障害を8級と認定した上で、約款の算定基準で定めている労働能力喪失率

および喪失期間の範囲の中で 申立人の障害の部位・程度、年齢・職業および現実の減収額等を勘案し適正に認定した旨を主張した。

手続開始後、保険会社の答弁書において、損害額が約款に基づいて適正に算定されたものであることが確認でき、納得できたとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険一38】[保険金の支払]

申立人は、被保険自動車を運転中に、道路から隣接する川に誤って転落して車両が損壊したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故現場の状況から水路に転落したことの外形的事実立証されているものの、申立人の主張する運転操作等は事故発生状況と矛盾し、どのような状況で偶然な事故が発生したかについて、および、誤った運転操作等やその理由についての合理的な立証ができていないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対し、申立人は、本件事故が故意によると主張するのであれば、保険会社において故意によるものであることを立証すべき等を主張した。

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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生状況や被保険自動車の転落場所等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険一39】[保険金の支払]

申立人は、配偶者が被保険自動車を運転中に、駐車場のスライド式鉄柵門の支柱に接触して側面を損傷する事故に遭ったことから、車両の修理費用について自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は修理費の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、被保険自動車の損傷箇所は複数に及んでいるが、現場の状況と損傷箇所を照合した結果、一部修理費用については、一連の事故としては同時には発生し得ない損害である旨を主張した。

これに対し、申立人は、一連の事故により駐車場の支柱の突起物に接触して発生したものであり、別の事故による損害ではない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに、第三者の専門家による事故現場の実地調査を実施した上での意見も踏まえて検討した結果、保険会社が認めた修理範囲・金額には十分合理性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て、本件事故によって生じた修理費用について保険会社が認める修理範囲・金額にて車両保険金を支払うことを内容とする和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険一40】**[保険金の支払]

申立人は、高速バスに乗車中に負傷したため、自動車保険に基づく傷害一時金の支払と弁護士費用特約の適用を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争紛解手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、事故受付時には、申立人と契約者が同居していると聞いていたが、後日、事故当時は別居していたとの話であったため、事実確認のために住民票の提出を依頼したところ、事故証明書の住所と契約者の住所が異なっていたこと、住民票によれば、事故後に契約者の住所に転入しており、事故時点では契約者と別居していること、戸籍謄本により、事故前の婚姻歴が確認できるため、別居の未婚の子にも該当しないこと等から、申立人は約款に定める被保険者に該当せず、保険の支払対象外と判断する旨を主張した。

これに対し、申立人は、同居を証明するものとして、郵便物、健康保険証、運転免許証がある事を述べたが、保険会社からは、確認書類として住民票のみを送付してくるよう指示を受けたこと、同居を示す書類として源泉徴収票を提出しており、通勤も実家からしていたという証拠を出していること、住民票の住所変更届をしていなかったことを理由に、同居の事実はなかったと判断できるとは言えないこと等から、同居の事実は間違いない旨を主張した。

その後、申立人からは、勤務先に提出した身上調書および通勤手当申請書、給与明細票が新たに提出されたが、保険会社は疑念を晴らすには至っ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や意見聴取等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人と契約者が事故発生当時、同居していたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険一41】**[保険金の支払]

申立人は、数年前に遭った交通事故において加害者に損害賠償請求するために行政書士に作成してもらった調査報告書の費用を弁護士費用特約に基づき保険会社に請求したところ、保険会社は請求額の全額は支払えず、小額な保険金しか支払えないと回答したことから、これを不服として紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、行政書士の報酬も弁護士特約の対象となるが、本件行政書士が行った業務内容は、行政書士が行える業務の範囲を超えており、申立人との委任契約自体が無効であるから、その費用を支払うことはできないとしつつ、本件報告書の作成費用について小額の支払は検討する旨を主張した。

これに対し、申立人は行政書士に本件報告書作成を依頼する際、保険会社から、報酬の支払は保険金額を限度として弁護士特約が適用されるとの回答を得ており、当初に行政書士の氏名、連絡先も保険会社に伝えているため、限度額の範囲で請求額全額が支払われるべき旨を主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取に基づき検討した結果、本件行政書士の行った業務は法令に定められた業務の範囲を超えているのではないかという疑義が認められ、また請求された報酬金額は自ら提示した報酬額表に則らず、極めて高額であることが確認された。一方、保険会社においても弁護士特約の対象となる業務について行政書士から示された報酬額表を十分に確認せず、保険会社の一方的な算定に

て報酬額を提示していた事実を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、本件行政書士が示した報酬額表に基づき、算定した報酬金額を保険金として支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提示されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険－42】[保険金の支払]

申立人は、被保険車両のフロントガラスにひびが入っていること、また、左側面に2～3本の線傷があることに気付いたため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損傷発生時に大きな音や衝撃が発生するはずであるにもかかわらず、傷を認知した経緯に関する申立人の説明が変遷していること、②損傷を発見して保険金を請求しようとする者は通常現状保存を行うものであって、ペーパーがけをして現状を変更するのは極めて不自然であること、③申立人は本件保険契約の満期を迎える2か月前に車両保険を追加契約したものであること等に照らし、本件損傷は、車両保険を追加契約する前に発生した損傷である疑いが極めて強いことから、保険事故発生の信憑性に欠ける旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険事故発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－43】[保険金の支払]

申立人は、月極駐車場に駐車してあった被保険車両から、運転席・助手席シート2脚、後付け部品のカーナビゲーションシステム等が盗まれたため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①再現実験を行った結果として、被害車両と同様の駐車状況(運転席側に壁があり、車両と壁との距離が60cm、運転席ドアを最大限開けた際の隙間45cm)では、シート等の持ち出しが困難であること、仮に盗難があったとすれば、犯人は、運搬用の車両を用い、相応の時間をかけ、音を立てながらシート等を搬出したことになるが、これは窃盗犯人の通常の行動として合理性がない旨、②被害申告品が車両に付属していた証明がない旨、③車検切れ車両に保険が付されていたのは不自然である旨を主張した。

これに対し、申立人は、保険会社が再現実験に使用した車種は被害車両と異なっており、使用したシートは盗まれたシートと同一でないから、本件状況の再現になっ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、本件紛争の解決を図るためには、本件盗難事故発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険一44】**[保険金の支払]

申立人は、自身が被害を被った交通事故の損害賠償請求訴訟で弁護士費用を負担したため、自動車保険の弁護士費用特約に基づき、民事訴訟に係る弁護士費用および民事訴訟に関連した検察審査会審査申立費用を保険金として請求したところ、保険会社は着手金や検察審査会審査申立費用を支払ったものの、訴訟終結後の成功報酬金の支払には応じず、また受領済みの検察審査会審査申立費用については全額の返還を求められたことから、これを不服として、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、訴訟における着手金等の弁護士費用の内払金と、判決で認容され加害者から賠償金の一部として支払われた弁護士費用の合計額が、申立人と代理人弁護士との委任契約により、申立人が支払うべき弁護士報酬額を超えていたため、申立人に支払う保険金はない旨を主張した。また、検察審査会審査申立費用については、弁護士費用保険金の支払対象外であったものを誤って支払ったとして、返還を求め旨を主張した。

これに対し、申立人は、判決で認容される弁護士費用はあくまで名目上のものであり、弁護士費用を含んだ認容額全体を経済的利益の対象として報酬金を計算し請求できるとしたほか、検察審査会審査申立費用は、弁護士費用保険金として支払うことで保険会社担当者と合意したもので、返還する義務はない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取に基づき検討した結果、弁護士費用特約が賠償義務者から弁護士費用相当額の支払を受けることができず、弁護士報酬額の自己負担を生ずる場合のリスクを対象としているものであることから、判決で認容され、賠償金として支払われた弁護士費用を弁護士費用保険金から控除すべきであること、保険会社が支払を行った検察審査申立費用は、本来は弁護士費用保険金の対象外となるが、保険会社は保険会社担当者の錯誤があったことを認め、既払額の限度で和解に応ずる意思が示されたことを確認した。

このため、①保険会社は申立人に対し既払保険金以外に保険金支払債務がないこと、②保険会社は申立人に対して過誤払いした検察審査申立費用について返還請求権を放棄することを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険一45】**[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に相手車両に追突する事故を起こしたため、自動車保険に基づく、①申立人の治療中断後の治療費等に関わる人身傷害保険の保険金支払、②保険会社による事故の相手方への対応が稚拙だったことにより、相手方が物損事故扱いから人身事故扱いに変更し、精神的苦痛を受けたことに対する慰謝料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に関して、申立人から整骨院は通院に手間がかかるので治療を終了する旨の連絡があったこと、治療再開の場合には連絡をするよう依頼したことなどから、治療延長後の治療費等の支払には応じられない旨、②に関して、事故の相手方が怪我をした場合、人身事故の届出をすることが原則であるところ、本事故の損害程度(相手車両全損)からすれば、相手方の怪我の発生に疑問が生じる事案ではなく、一般的な事故と比較しても特段問題のある対応ではない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①は、治療中断後の当事者双方の交渉や申立人の怪我の程度について、②は、保険会社の相手方に対する対応の不備の有無や対応の不備があった

とした場合、対応の不備が物損事故扱いから人身事故扱いに変更となった要因であるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－46】**[保険金の支払]

申立人は、高速道路で、被保険車両(以下、「本件車両」という)を運転中、飛来物によって本件車両が損傷したため、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①申立人の申告によれば、前方の車両(ダンプカー)が進路変更を行った際に、洗面器またはバケツ一杯分の砂利や砂が落ちてきたとのことであるが、高速道路管理者に照会したところ、申立人が主張するような状況の事故自体の存在が確認できない旨、②申立人から、偶然な事故の発生と事故による損害の発生(因果関係、損害の発生およびその数・額)のいずれについても立証がなされていない旨を主張した。しかしながら、本件紛争の早期解決を図るために、保険会社が作成した見積書記載の金額の支払に応じる旨を主張した。

これに対し、申立人は、本件車両の正規ディーラーが作成した見積書(微細な傷の部分を除く、以下、「当該見積書」という)による車両保険金の支払を認めるのであれば和解に応じる旨を主張した。

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、申立人が提出した当該見積書の金額に適用されている数量・金額を前提に保険会社が主張する損害認定範囲での車両保険金の額を算定することが妥当であると思料し、その算定を保険会社に求め、算定額等を確認した。

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

**【自動車保険－47】**[保険金の支払]

申立人は、高速道路を走行中、タンクローリーを右車線から追い越そうとした際に、大量の小石等が跳ね上がり飛散したことによって、数千箇所余りの損傷が生じたとして、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、道路管理者への問い合わせ等を含む調査の結果、一度の機会に大量の飛び石傷がつくような特異な路面状況にはなかった旨、傷の位置や新旧混在の傷跡から申告された事故の状況とは整合しないと判断される等から、本件事故による損害としては認められない旨を主張した。

これに対し申立人は、事故前に車両には損傷がなかったことを確認していることから、保険会社が実施した調査のみでは、個々の傷が車両保険で担保できない損害であることを証する根拠にはならない等と主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、事故の発生および飛び石による損傷が発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－48】**[保険金の支払]

申立人は、自己所有の自動車を勤務先前の路上に駐車中に盗難被害に遭ったとして、自動車保険契約に基づく車両保険金の支払を求めたが、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、盗難事故の客観的な物的証拠が存在せず、これまでの保険金の請求履歴においても事故発生状況に不自然性が見られる等の諸事情を総合すると、事故の発生事実に関し重大な疑義があり、車両保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対し申立人は、盗難による被害であることは警察に受理されており、最初から疑念を持った意図的な調査による不払である旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、盗難事故の発生自体の事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－49】**[保険金の支払]

申立人は、いたずらによって被保険自動車に損傷したため、自動車保険に基づき車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は申立人の主張する修理費の見積りは高額すぎるとして修理費の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人の修理見積りは過大な工賃や部品代を計上して損害額を高く見積るなど、信用性に相当程度疑問を持たざるを得ず、早期解決のために当初の見積額を増額した金額を既に提示しており、これ以上の増額は困難である旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、被保険自動車に生じた損傷を修理するために必要な費用の妥当性を認定する必要があるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－50】**[保険金の支払]

申立人は、車上荒らしによってタイムウォッチ等を盗まれたことに対する車両積載動産特約保険金の支払、ワイパーの不調、溶液の液だれおよびガラスの窓枠ゴムの変形に対し、自動車保険に基づく車両保険金の支払、またこれらの事故にかかる解決のための弁護士費用特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、車両積載動産特約保険金が支払われるのは被保険自動車に盗難に遭った場合に限られることから支払対象外である旨、ワイパーの不調、溶液の液だれおよびガラスの窓枠ゴムの変形は自然消耗や故障に該当するため支払対象外である旨、弁護士費用特約保険金については、申立人が主張している各事故が、被害事故に該当せず、自然消耗や故障に該当し、社会通念上不当な損害賠償請求に該当するなどの理由により支払対象外である旨を主張した。

手続開始後、申立人は保険会社の主張に対して反論書を提出せず、その後、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

**【自動車保険-51】**[保険金の支払]

申立人は、事業上使用する車両同士による駐車場内の接触事故が生じたので、自動車保険に基づく保険金の支払を請求したところ、当初、保険会社は加害車両の車両保険と対物賠償保険として1事故分の免責金額の適用となる旨の説明をしていたが、その後、2台それぞれの車両保険で免責金額が差し引かれた保険金として支払われたため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、当初より一貫してそれぞれの車両保険の適用となり、免責金額も2事故としての適用となる旨説明している旨を主張した。

申立人は、保険会社から当初、加害車両の保険での1事故扱と説明を受けており、後になって2事故扱に変更されたことが原因で、社内規定の罰則金額を変更せざるを得なくなり、当事者から不満が申立てられる等の社内不和をきたし、会社として損害を被った旨を主張した。

これに対し、保険会社は、保険会社の免責金額の適用と申立人の社内の罰則規定の取扱には因果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や意見聴取に基づき検討した結果、加害車両の保険のみでの対応が可能と説明したか否かについての事実認定は困難ではあるものの、約款上の規定から社有車同士の事故の場合は加害車両の対物賠償保険は適用されず、それぞれの車両保険での適用となり、免責金額もそれぞれの金額の適用となること、また申立人会社の社内不和と本件での免責金額が変更されたか否かには因果関係は認められないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案を提示し、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-52】**[保険金の支払]

申立人は、被保険自動車で高速道路を走行中、飛び石によってフロントガラスが破損したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、無資格運転中の事故であり、免責事由に該当するとして、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は数年前に来日した外国人であり、本件事故発生時、道路交通法で規定された日本国内における有効な運転免許証を保有せずに被保険自動車を運転していたことから、車両保険金を支払うことはできない旨を主張した。

これに対し、申立人は、数回契約を更改したが、新規に契約を締結した際、代理店から国際運転免許証のコピーを提出するよう求められたため提出したこと、それ以降、年1回母国に帰国した際、国際運転免許証を新たに取得し、その都度、代理店に取得した旨を報告していたこと、その際に代理店に対して「これで大丈夫か。」と確認を求め、代理店から「大丈夫です。」と回答されていたことから、保険の適用に問題がないと認識していたとし、契約者としての義務を果たしていたとして、保険金を支払うべきである旨を主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取に基づき検討した結果、本件事故当時の道路交通法では、3か月に満たない短期間の帰国後に再入国しても、期間が通算され、上陸後1年を経過したと取り扱われるため、申立人は道路交通法に定める運転資格を有していなかったとして、保険会社は車両保険金を支払う理由がないことを確認するとともに、申立人の代理店とのやりとりが事実であることも確認した。

これらを前提に、道路交通法改正による国際運転免許証の有効期間の変更時期、内容等を総合的に勘案すると、保険代理店から保険募集時に適切なアドバイスをしていれば、紛争を防ぎ得た可能性が高い事案であり、また、申立人のみならず、代理店等関係者全員が国際免許証の有効性に関する道路交通法の規定を知らなかったことからすると本件事故による損害をもっぱら申立人のみに負担させることは、事案の性質上、不公正といわざるを得ないことを確認した。

このため、保険会社にも一定の譲歩を求めることが当事者双方の互譲の精神に基づき解決を図る趣旨に合致することから、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【自動車保険－53】[保険金の支払]

申立人は、追突事故を起こし負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、家事従事者としての休業損害認定について実際に通院した日数によらず、治療に要する時間や家事従事の寄与率などにより算定されていることに疑問があったことから、保険約款に基づき算定するよう求めたところ、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、紛争申立て以前に保険会社が申立人に対して行った損害算定案の説明は適切ではなかったとしてこれを撤回し、改めて、家事に従事することに支障のある期間内の実際の通院日数を乗じることで算定するとし、主治医に照会して判明した業務支障期間範囲のうち中間値を採って、その期間内の実際の通院日数に、約款の定める家事従事者の休業損害の定額を乗じて算定する旨を主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取に基づき検討した結果、申立人の家事従事者としての休業損害の認定については、主治医が示した業務支障期間の最大値を採用すること、事故発生時、独居であった申立人が事故発生後、母親と同居したことから、同居日を起点として、上記認定期間内に実際に通院した日数に定額を乗じて算定することが妥当であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、上記認定期間内に実際に通院した日数に定額を乗じて休業損害を算定し、人身傷害保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【自動車保険－54】[保険金の支払]

申立人は、走行中に車線変更をしてきた相手車両と接触し、頸部挫傷、背部挫傷の傷害を負い、相手の過失分は損害賠償金として支払を受けたが、自らの過失分相当額について自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①約款に定められた基準によって算出した人身傷害保険金の額が、相手から申立人に対して支払われた損害賠償金の額を下回ること、②申立人が求めている自分の過失分を支払うことができるのは裁判による判決または裁判上の和解による場合に限られ、日弁連交通事故相談センターの示談あっ旋による解決は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。

その後、申立人は、保険会社の主張に対する反論書を提出しないとの意向を伝えてきたこと、また保険会社の主張には妥当性があることを確認した。

そのため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案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の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険—55】**[保険金の支払]

申立人は、前方を走行していたトラックから落下した飛来物が衝突したことにより、フロントガラス、ボンネット、フロントバンパーに損傷が生じたとして、保険会社に対し、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたが、保険会社は、これらの損傷は、1度の事故によって同時に損傷した事故とは認定できないと主張したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、走行するトラックからの飛来中または落下中の石により5箇所同時に損傷することはありえないこと、低速度での衝突でボディ塗装の下地、フロントウインドガラスを損傷させることはないこと、100メートル前方のトラックが跳ね上げた小石で被保険車両を破損させることは不可能であることなどから、これらの損傷は1度の事故によって同時に発生したものと認定できず、それぞれ異なる事故で損傷したものととして、3事故としての車両保険金の支払となる旨を主張した。

申立人は、衝突した飛来物は小石ではなく、かなりの大きさであったこと、前方のトラックとの距離は100メートルより相当に近い距離であったこと、3か月の間に極めて稀な事故が複数回起こる方が不自然である旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等とともに第三者の専門家の意見も踏まえて検討した結果、本件車両に生じた各損傷のうちフロントバンパーの損傷のみが本件事故によるものと認めるのが妥当であることを確認した。

このため、当事者双方に対して、申立人および保険会社は、本件車両に生じたフロントガラス、ボンネットおよびフロントバンパーの損傷が、1度の事故によって発生したものではなく、フロントバンパーの損傷のみが本件事故によるものと認めることを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険—56】**[その他]

申立法人の所有するトラックが駐車中に、別法人のトラックに衝突されたため、相手方保険会社からの連絡に基づき車両修理やレンタカー代車の使用を進めたところ、突然、相手法人契約者の初回保険料の支払がないことによる保険会社の契約の解除を理由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、申立人に対して、保険会社が車両修理の指示やレンタカーの借用を了解する立場にはない旨、契約者の初回保険料の不払による保険契約解除のリスクについて説明する義務はない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取等に基づき検討した結果、保険契約者の財務状況により保険料の支払が困難な状況で保険金支払に支障を来す可能性があることについて、保険会社から申立人への情報開示や説明の法的義務までではないとしても、道義上または信義則上、申立人が合理的な損害回復措置を採るためには、そのような事実や説明が求められるべきと判断した。

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ことを内容とする和解案を提示したところ、保険会社から和解案不受諾理由書が提出されたため、内容を審査した結果、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の判断に至ったことから、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－57】[その他]

申立人は、自動車保険の契約更新を忘れ、自損事故を起こし、その2日後に保険契約を締結したが、その契約締結後再度、自損事故を起こし、車両を修理工場までレッカー移動したので、自動車保険に基づく車両保険金等の支払を請求したところ、保険会社は契約締結後の2度目の事故は発生していないとして保険金の支払を拒否するとともにレッカー代を申立人に請求してきたことから、レッカー代の請求無効を求めて、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、申立人の申告内容に一貫性がなく契約前に事故があった事実が明確であることから、2度目の事故は発生しておらず、保険契約前の事故で発生した損害であると判断しており、車両保険もロードサービスのレッカー費用も支払できない旨を主張した。

申立人は、車両の損傷により走行に危険な状態であったのでレッカーを使用したこと、レッカーは保険契約締結後に使用しているので、支払われるべきである旨を主張した。

これに対し、保険会社から、車両修理代などの保険金支払には応じられないが、本件紛争を解決するためにレッカー代については請求しない旨の提案がなされた。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、申立人および保険会社の意向は一致していると思われることから、申立人は車両修理代などの保険金請求は行わないことおよび保険会社はレッカー費用の請求を無効とする旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－58】[その他]

申立人は、事故によって車両が自走不能になったため、保険会社のロードサービスを利用して車両の移動をしてもらったところ、後日保険会社からロードサービス適用範囲外としてのクレーン作業と清掃作業の費用についての請求があったが、保険会社のホームページによれば、無料のロードサービスとして「レッカー」「引き上げ・引き降ろし」の記載があり、レッカー搬送はもちろん、クレーンで吊り上げてレッカー車に積み込む作業を含めて、無料のサービスにあたるはずであるとして、保険会社に対して当該費用の請求権がないことの確認を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故による対応として通常のけん引作業以外に、クレーンで吊り上げてレッカー車に積み込む作業および路面の散乱物やオイル漏れに対する清掃作業を行ったが、ホームページおよびロードサービス利用規約に、通常のけん引作業以外にクレーン作業などの特殊作業を伴った場合には、その費用はお客さま負担になる旨が記載されていること、本件事故当日に申立人に対し、本件事故に対するレッカー業者の作業内容としてクレーン作業および清掃作業があり、これらは申立人の自己負担になることを案内し、申立人もこれを了解したこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、ロードサービス利用規約に記載があり、自己負担になることを申立人に事前に案内している点等を踏まえると、本件のクレーン作業と清掃作業の費用はロードサービスの範囲外であり、申立人が負担すべきものと判断せざるを得ないことを確認した。

このため、申立人は、保険会社が申立人に対するクレーン作業および清掃作業の実施費用の請求権を有することを確認し、当該費用を保険会社に支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険—59】**[その他]

申立人は、被保険自動車盗難された際に車両内の積載物も同時に盗難にあったが、保険会社から、自動車保険に付帯された積載物を補償する特約の保険金額は無制限である旨の虚偽の説明を受けたため、同特約に基づく保険金請求資料の作成に多大な労力を費やすとともに精神的苦痛を受けたとして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、同特約の保険金額について無制限である旨の説明はしておらず、保険金請求のために労力を費やすこと自体を損害と評価することはできず、慰謝料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、保険会社が誤った説明をしたか否か、申立人は保険会社の誤った説明によって通常要する労力よりも多大な労力を強いら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、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険—60】**[その他]

申立人は、所有する自動車を屋外駐車場に駐車していたところ、何者かに当て逃げされ、車両が損傷したので、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したが、保険会社から自動車の損傷は2事故で生じたものとして取り扱うとの説明があったので、1事故として取り扱うことおよび稚拙な対応に関する相応の迷惑料支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、被保険車両には、損傷形状や入力方向が異なる2か所の損傷が確認され、それは一連の事故で被ったとは言い難い旨、左前フェンダー・左前ドアの直線の傷の付き方からは申立人が主張するショッピングカート等で付く傷とは言い難い旨、また、保険会社としてはできうる限りの対応を行っており、慰謝料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および意見聴取の結果等に基づき検討を行い、さらに専門家の意見を求めたところ、本件車両の損傷は2事故で生じたものとして扱うことが妥当であるとの見解が示されことから、専門家の見解が妥当であると確認するとともに、保険会社の対応による精神的な損害を慰謝料として金銭評価することは困難であることを確認した。

このため、当事者双方に対して、申立人および保険会社は、本件紛争に関し、自動車の損傷は2事故で生じたものとして扱うことおよび保険会社の申立人に対する慰謝料支払義務は発生しないことを相互に確認する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾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。

#### 【自動車保険－61】[その他]

申立人は、自転車で行き中、転倒し、大腿骨骨折の傷害を負い、自動車保険の人身傷害補償条項に基づく後遺障害保険金の支払を受けたが、その後、両下肢の麻痺症状が悪化したため、保険会社に後遺障害等級の異議申立てを行ったところ、保険会社は本件事故と両下肢麻痺症状との間に相当因果関係はないとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、大腿骨骨折は治癒し壊死等の合併症も生じておらず、後遺障害診断書に股関節以外の足関節等に障害が残存していなかったことや、元々、申立人の頸椎に脊柱管狭窄があり、その場合は、外傷を受けた早い段階で症状が現れることが通常の過程であり、症状固定から3年以上を経過しての症状悪化をもって事故による症状悪化と捉えることは困難である旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討を行い、さらに専門医へ意見聴取した結果、事故から4年以上経過した後に脊髄損傷の診断を受け、その症状が徐々に進行していることから、申立人に既往する神経内科的な疾患によるものと診断することが妥当と考えられ、下肢の麻痺症状と事故との因果関係は認められないことを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案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の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－62】[その他]

申立人は、店舗の駐車場に駐車後、開けたドアが隣に駐車していた車両に当たって損傷を与えたため、保険会社に事故の発生を連絡し、その際に事故の相手方が修理工場から聞いた見積額を伝えた上で事故対応を依頼したところ、その後、保険会社から損害確認の結果、相手方の修理費用として提示があった金額が、当初の見積額から大幅に増加していること、見積金額に差異が生じているのに確認の連絡がなかったことから、保険会社に対応を任せた結果、修理費用が高くなったとして、当初の見積額と最終的に提示があった金額との差額分の支払を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から保険金請求意向について留保した状態で損害確認を含む対応について一任を受け、修理工場との間で修理費用を協定した一連の経過は、保険会社が行う保険金支払査定のための損害確認として通常の手続に則ったものであり何ら不備はないこと、申立人からは仮に修理費用が当初の見積額を超える場合には直ちに連絡がほしい旨の申出も受けていないこと、相手方から申立人に通知された修

理費用は、事故当日の暫定的な簡易見積であり、保険会社は工場に入庫された相手方車両の損害確認を行い、損害額の最終的な金額を算出したこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等や意見聴取等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社が行った損害確認等の対応に関する業務において、申立人に対する連絡および確認に不備があったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－63】[その他]

申立人は、自動車相互間の事故によって被った申立人の損害について、事故から3年以上経過して相手方に損害賠償を求めて訴訟を提起したところ、相手方から時効を援用されて敗訴したが、申立人が加入する保険会社から時効について何らの説明がなかったために損害賠償金を取得することができなくなったとして、保険会社に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、申立人の自動車保険には車両保険および弁護士費用等補償特約の付保はなく、事故の相手方から損害賠償請求がないため対物賠償保険の支払予定もないため、保険会社が相手方の交渉窓口になることは困難であり、その点は申立人も理解し、申立人自身が相手方に少額訴訟を提起することを確認していたと主張し、不法行為責任は認められないので損害賠償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、原則として本事故によって発生した申立人の相手方に対する損害賠償請求権の管理までを保険会社が負うことはないと考えられ、保険会社の責任を認めるべき特段の事情は見当たらないが、詳細な事実認定は困難であり、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－64】[その他]

申立人は以前に事故を起こし、相手方が負傷したことから、申立人が加入する保険会社に対人賠償保険にて対応を依頼したが、事故から長期間経過しても解決されないため、保険会社に早期解決を求めたところ、保険会社は相手方が治療中だと報告するだけで、一向に解決されないことから、保険会社の対応により精神的な苦痛を与えられたとして、慰謝料を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が起こした事故対応は申立人から保険請求を受けて適切に対応しており、相手方の治療長期化は、相手方の意思で治療が継続されたため、保険会社の対応遅延等によるものではなく、慰謝料請求には応じられない旨を主張した。

これに対し、申立人は当該事故の相手方に怪我はなく、すぐに対応が済んだはずなのに、保険会社が解決に向けた努力を怠ったから、相手方の治療が長期化したとし、長期に亘る精神的苦痛に対する慰謝料を支払うべき旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人の事故に対する保険会社の対応が不適切であったか否かの事実確認が必要であるが、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することは

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

#### 【火災保険－1】[契約の募集]

申立人は、賃貸マンションの保険契約について、風災にかかる免責金額の設定がない別の保険への変更を申し出たところ、保険会社はテナントに店舗が含まれているとの理由でこれに応じなかったが、後日、他社の保険に加入できたことから、経過期間の差額保険料と慰謝料の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が代理店に保険の切替えを依頼したとする事実を確認できないこと、申立人の要求は、保険料や補償の違いによる現時点での結果的な保険料および補償の差による得失を争うものであること、代理店は更改の都度、申立人のニーズを確認した上で、申立人と代理店間で契約を諾成していること、保険料の違いだけで一概にどちらの保険が契約者にとって有利か決定できるものではないこと等から、保険料の返還や慰謝料の支払に応じることは妥当ではない旨を主張した。

これに対し、申立人は、代理店から、こういう商品ができたと説明するのが代理店の義務であること、保険の切替えについて代理店に電話したが、店舗が入居しているので、契約できないとの一点張りであったこと等から、代理店に不手際があった旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、契約更新に際して、代理店に落ち度があったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険－2】[契約の管理・保全]

申立人は、火災保険契約において、家財の契約のほかに、借家にも建物の火災保険を付保していたという内容誤りがあったため、過去からの差額保険料の返戻を求めたところ、保険会社は一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、保管資料等をもとに過去に遡及して払戻したものであること、調査の結果、加入していた家財のみの火災保険を中途解約し、新たに建物および家財の火災保険契約に加入していたことが判明したこと、以前に、建物のみを対象とした火災保険に加入していた証跡はないこと等から、既に返戻済みの火災保険以外で、建物を対象とした火災保険を確認することはできず、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

申立人は、本件建物に入居した時から、建物の火災保険に加入していること、保険料の払込方法は口座振替であり、銀行の預金取引明細書からも、以前から火災保険に加入していたと思われること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、いつから建物の保険契約を締結していたかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【火災保険—3】**[契約の管理・保全]

申立人は、保険会社の元代理店店主が、申立人を騙し、2件の積立火災総合保険について不正に契約者貸付手続ならびに無断解約を行い、契約者貸付金と解約返戻金を詐取したため、保険会社に元代理店店主が詐取した本件契約者貸付金等の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件契約者貸付請求関連資料には申立人の実印の押印があり、本件契約者貸付金ならびに本件解約返戻金の振込先は申立人名義の銀行口座であること、また、本件契約者貸付ならびに本件解約については申立人または申立人の妻からの申し出であり、提出された書類の内容から、詐取または違法な手続であるとは認められない旨を主張した。さらに、保険会社は、本件契約者貸付の残高通知や本件解約承認書を送付しており、その際、申立人から本件に関する申し出が無かったことから、申立人は本件解約等を承知していたはずである旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件契約者貸付請求ならびに本件解約請求について、保険会社が使用者責任または同責任類似の監督責任に基づき、申立人に対する賠償責任を負うか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【火災保険—4】**[保険金の支払]

申立人は、火災によって建物および家財に損害が生じたため、火災保険に基づく火災保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、保険の対象が申立人の所有とは認められないことや、火災が申立人または申立人の意を受けた者の放火の可能性が高い旨を主張した。

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、建物の所有権や家財の存在の有無、出火原因に関する故意性の有無について事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【火災保険—5】**[保険金の支払]

申立人は、自宅内に収納・保管していた宝石類が盗難被害に遭ったとして、火災保険に基づき保険金の支払を求めたが、保険会社は、外部から不法に侵入された痕跡が確認できないため、保険金の支払対象には該当しないと回答したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は自宅内に収納していた宝石類がなくなったため、盗難被害に遭ったと主張しているが、外部から不法に侵入された痕跡が確認できないため、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、警察に被害届を提出したところ、当初は「遺失」として処理されたが、再度の申し入れで「盗難」として処理されたこと、外部から不法に侵入された痕跡は確認されていないが、ヘルパーが盗んだと思っていること等について主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人と保険会社のいずれの主張に妥当性があるかについて事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【火災保険－6】[保険金の支払]

申立人は、自宅建物の玄関扉が風にあおられた結果、玄関扉と外壁が破損し、その後も何回か同様のことがあったとして、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、建物の玄関扉が強風にあおられ外壁水切りに凹みが生じるとともに、玄関扉自体にも損傷が生じたことと申立人が主張する事故の発生日時が不明確であるとともに、かつ、複数回により生じたものであることから、約款にいう「風災」に定義される「台風、旋風、暴風、暴風雨等」による事故とは認められないとして保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対し、申立人は、強風も「台風、旋風、暴風、暴風雨等」とともに風災に該当し、また、保険加入時に関係書面を提出しているため、住宅固有の情報を知った上で契約が成立していると主張するとともに、保険会社に対して、突風ではない風とは何かの説明や保険金支払対象外との判断の見直しを求めると反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件事故が約款に定める保険金の支払対象となる「風災」に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【火災保険－7】[保険金の支払]

申立人は建物から出火して全焼したため、火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、灯油が存在していないと思われる場所から灯油に相当する成分が発見され、油性反応等を検査する専門機関などと連携して分析した結果、申立人の申告したストーブの消し忘れによる失火とは認められず、火災保険普通保険約款の免責事由に該当するため、保険金の支払に応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、申立人の請求が認められるためには火災が偶然に発生したものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張

には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険一8】[保険金の支払]

申立人は、雪害により家屋が損傷したことから、火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、雨樋部分の損傷は保険金支払対象と認定されたが、屋根瓦等の損傷は雪害によって発生したものではないとして保険金支払対象外とされたため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、2度に亘る鑑定人および屋根診断士の立会調査によっても、申立人が主張する屋根瓦のズレは認められず、また棟漆喰および荒木田の侵食は、雪の重みや風の吹込みによって損傷しているものではなく、経年的な劣化によって生じたものと考えられること、軒樋の一部については雪害によって変形したと思われる箇所も確認されたが、その他の部分については長期間の使用に伴う劣化と判断され、保険金の支払対象外と考えられることから、雪害によって生じた軒樋の修理のために必要な範囲でのみ保険金支払対象と認定する旨を主張した。

保険会社の主張に対し、申立人からは反論書が提出されず、保険会社の主張どおりでやむを得ない旨の連絡がなされた。

このため、保険会社は申立人に対して、雪害によって生じた軒樋の修理のために必要な範囲で保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【火災保険一9】[保険金の支払]

申立人は、本件建物に設置されたアンテナの撤去を行った際に、屋根瓦の浮きやズレが発見されたため、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>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、2度にわたってそれぞれ別の鑑定事務所に調査を依頼したが各鑑定事務所の調査結果からは、申立人が主張する損害(屋根瓦の浮きやズレ)は、風災または雪災による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。

当事者双方から提出された資料に基づく専門家の見解を求めた結果、本件建物の屋根瓦の浮きやズレは経年劣化によるものであり、偶然な事故によって生じたものではないこと等を確認した。一方、申立人からは保険会社が提出した答弁書に対し、督促を行ったにもかかわらず、指定された期限までに反論はなかった。

これらの事情、および専門家の見解を総合的に検討した結果、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案を提示し、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－10】[保険金の支払]

申立人は、所有している賃貸マンションの1室から水漏れが発生したため、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、水漏れの原因箇所は外部の通気口周りであり、内部からのコーキングをしても水漏れは止まらず、外部からコーキング他の処置をしたら、水漏れが止まった事実が、この箇所から水漏れが発生している根拠となること、排水管からの漏水が原因ならば、現在も漏水は継続しているはずだが、既に漏水は止まっている事実があること等から、漏水原因はベントキャップと通気口の隙間から雨水が漏入したものと判断しており、給排水設備に何らかの事故が確認できないため、約款で対象とする事故に該当せず、免責である旨を主張した。

これに対し、申立人は、雨とは関係なく漏れ続けたという入居者の証言があること、外部からコーキング他の処置をした日の前後は晴れの日であり、前記処置で当日になぜ水漏れが止まったのか説明を求めると主張した。

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、建物の外壁に取り付けているベントキャップと通気口の間に隙間があり、その隙間から雨水が漏入していることが疑われたため、外壁タイル面のベントキャップの周りにシリコンコーキング他の処置を実施したところ水漏れが止まったこと、「給排水設備に生じた事故」の存在を認めることができないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案を提示し、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－11】[保険金の支払]

申立人は、雪害によって工場建物が損壊したため、火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は請求額全額の支払に応じなかったことから、差額の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が付保した建物の保険金額が過大であるため超過保険状態になっていると指摘し、時価損害額に対して保険金を支払う旨を主張する一方、既に領収した保険料と事故後に算定した保険価額に対する保険料との差額保険料の返還に応じる旨を主張した。

これに対し、申立人は、全ての建物に対して一律の経年残価率を適用して時価額を算出することは間違いであり、建物経過年数や増築などの要素を勘案すべき旨を主張した。

当事者双方から提出された資料や専門家への意見聴取等に基づき検討した結果を踏まえ、保険会社に対し意見を求めたところ、保険会社から、残価率の見直しによる追加保険金の支払と超過保険相当分の差額保険料の返還に応じる旨の回答があった。

このため、保険会社は申立人に対して追加保険金を支払うこと、差額保険料を返還することを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

## 【火災保険－12】[保険金の支払]

申立人は、地震によって家財に損傷が生じたため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部損と認定したことから、認定結果に納得できないとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、立会調査実施の時点以降に追加で被害申告のあった家財については、申立人を再訪問して損害認定方法を説明した際にも申告がなかったことに加え、申立人が申告する損害発生状況と実際の損害とが合致しないこと、本件地震の震度と地震加速度では申立人が主張する家財の損害は発生する可能性が極めて低いとの専門家見解があることから、一部損の認定は妥当である旨を主張した。

これに対し、申立人は全ての被害品の損害状況を保持できるような保管をしており、地震による損害発生の事実には間違いはない旨を主張した。

本件紛争を解決するためには、申立人が追加申告した家財が本件地震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、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することができず、当事者双方の互譲によって解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

## 【火災保険－13】[保険金の支払]

申立人は、台風により自宅の屋根に損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、台風当日は強風であったとの申立人の主張に対して、申立人宅に近い場所の気象データによれば、屋根材が飛ぶほどの強風は吹いていない旨を主張した。その上で、鑑定の結果、屋根材の破損は、本件事故以前に工事業者等が屋根に乗った際に踏圧で屋根が痛んでおり、それが時間の経過に従って損傷が顕在化したものと考えているとして、本件台風と屋根材の破損には因果関係がないとするほか、本件事故前に撮影された屋根の画像に本件事故で発生したとする割れた屋根材がそのまま写っているとして本件事故の発生自体に疑問がある旨を主張した。

これに対し、申立人は、本件台風は近年にないほどの規模であり、屋根材が飛ぶほどの強風であったとし、保険会社は、屋根材は台風以前に損傷していたと主張するが、主張にとどまるものであり、それ以上の証拠を示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や意見聴取等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、屋根材が台風で破損したことに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料や意見聴取からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【火災保険－14】**[保険金の支払]

申立人はマンションの管理組合であるところ、区分所有者の居宅からマンション共用部分に漏水していることを発見し、復旧工事を行ったことから、申立人が契約している火災保険のうち、区分所有者を包括的に賠償被保険者とする賠償責任保険特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件契約は、管理組合である申立人が、区分所有者等を賠償被保険者として住戸の使用、管理に起因する偶然な事故により他人の財物に損傷が発生し、法律上の損害賠償責任を負う場合に保険金を支払う特約として火災保険に付帯されたものであるところ、本件事故は、申立人が行っていた長期修繕工事の際、全居室のおよそ30%で漏水し亀裂部分より白い生成物が滲出している事象が発生していることが確認されたことに端を発するものであり、本件事故の根本的な原因は本件マンションが築40年程度経過していることから、経年的な劣化により複数箇所が発生した漏水事故であるとするのが妥当であり、賠償被保険者の管理に起因する偶然な事故とは認められず、保険金の支払義務はない旨を主張した。

これに対し、申立人は、事故原因については合理的な説明が可能であること、損害の発生については設備業者等の説明資料により明白である旨を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに、第三者である損害鑑定の特設家に見解を求めたところ、本件漏水事故の原因は、申立人マンションの相当数の居室において同種の漏水事故が発生していることから、マンションの躯体に経年的な劣化が生じたことにより、浴室から漏水が発生したものと判断するのが妥当であること、このような形態で漏水事故が発生することに対して、個々の賠償被保険者が漏水事故に気付くのは相当に困難と判断されること、賠償被保険者が漏水事故の発生を知らながら漫然とこれを放置した事実が確認できないことから、法律上の賠償責任を問うことは困難であるとの見解を得た。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案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－15】**[保険金の支払]

申立人は、洗面所床下給湯管に針で突いた程度の小さな穴が生じて漏水したことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部の支払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>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、水漏れによる損害のない居間等の損害、仮移転引越しに関する費用手間、また約款で除外されている給排水設備自体の損害については、保険の対象となる損害には当たらない旨を主張した。

これに対し、申立人は、水濡れが生じていない部分の修理は事故の原因調査を行ったものであり、漏水事故に伴い不可避免的に生じた費用であり、かつ給排水設備自体に生じた損害でもないことから、支払対象とされるべき損害であると反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取等に基づき検討した結果、保険会社の認定内容は、約款規定に則り対象となる範囲での修理について見積金額をもとに保険金の算定を行っていること、支払対象外とした修理については、給排水設備自体を対象とするものもしくは漏水の原因調査にかかわるもの等であることが確認できた。

このため、保険会社は申立人に対して支払対象となる損害範囲ごとに実際に修理に必要な具体的な金額を考慮した保険金および保険の対象となる工事分の割合を再度確認した保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【火災保険－16】[保険金の支払]

申立人は、①保険契約の対象である建物に損壊事故が生じたこと、②当該物件が競売となったところ、債権者である申立人は仮差押債権者および交付要求された公租公課に劣後することから、競売売却代金の一部しか配当を受けられなかったため、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>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①に関して、事故発生日時点でも建物の所有権は管財人にあつて申立人にはないので保険金請求権がない旨、②に関して、対象となる建物に生じた損害に対して、火災保険はその所有者に補償するものなので配当金が受けられなかった損害は火災保険で補償される損害ではない旨を主張した。

これに対し、申立人は、申立人が所有権を有しないという理由で保険金が支払われないのであれば、申立人にとって無意味な保険であり、無意味な保険契約を締結させ、保険料を領収した保険会社に責任がある旨を主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取等に基づき検討した結果、①および②ともに申立人に保険金請求権がないことは明らかであるが、保険会社および代理店は契約者の要望に適合した保険を提案したとは言い難く、申立人が当該建物の所有権を取得できなかった事実を代理店が知った後も解約手続をせずに保険料を領収し続けた事実が認められ、そのために申立人は不利益を受けたことを確認した。

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

#### 【火災保険－17】[保険金の支払]

申立人は、積雪によって建物に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、提出した見積書の金額を大幅に下回る保険金が支払われたので、その差額について支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張する屋根の損害について、屋根に大きな陥没等の損害はないことから保険会社の判断が妥当である旨を主張した。

当事者双方から提出された資料や専門家への意見聴取等に基づき検討した結果、屋根の損傷については落雪等の可能性を完全には否定できないという専門家所見が出されたので、当該見解に対する保険会社の意見を求めたところ、追加保険金の支払に応じる旨の回答があり、申立人からも保険会社の提示額で和解する意向が示された。

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

**【火災保険－18】**[保険金の支払]

申立人は、店舗建物内にあった設備什器一式が盗まれたため、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、盗取されたとする設備什器一式はある程度の大きさや重量があると考えられ、仮に物理的に搬出することが可能であったとしても、搬出には相当の時間と労力を要するものであり、申立人店舗は商店街の一角に立地しており、第三者に目撃される可能性が極めて高いにもかかわらず、目撃者は確認されていないことから、盗難事故発生が客観的に確認できない旨を主張した。また、申立人から本件設備什器一式を購入した事実を立証する資料はない旨の申告を受けており、申告された被害品の存在が客観的に確認できない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件盗難事故発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【火災保険－19】**[保険金の支払]

申立人は、賃借していた建物の火災事故により所有者に賠償金を支払ったため、火災保険に基づく借家人賠償責任特約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鑑定調査の結果、建物内の分電盤ボックス内のショートが出火原因と考えられること、②申立人は当該分電盤の所有者でなく使用・利用もしていないことから、家主自身の管理責任上、発生した失火であるため、申立人には損害賠償責任が発生しないこと、③当該分電盤はスイッチがむき出しの状態、入居時より触らないよう家主から言われていたこと、④申立人は、本件が無責であると説明を受けた後に、当該分電盤は入居時に申立人が工事したものであると供述を変遷させていること等から、賃借人である申立人に善良な管理者としての注意義務違反は認められないため、損害賠償責任は発生せず、無責である旨を主張した。

これに対し、申立人は、①入居時に家主から、当該分電盤には触らない様にとは聞いていないこと、②電気工事を行った業者の連絡先も伝えてあるのに、保険会社は、一切連絡や調査を行っていないこと、③配線工事の際、当該分電盤から新たに配線しているのは明らかな事実であること、④当該分電盤が原因というならば、申立人が当該分電盤の工事を行っているのは事実であること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに意見聴取の結果、本件紛争の解決を図るためには、出火原因および法律上の賠償責任の有無についての事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【火災保険一20】**[保険金の支払]

大雪により建物の軒樋および空調機室外機に損傷が生じたことから、火災保険に基づき保険金の支払を請求したところ、保険会社は、落雪により物理的に損傷が生じた範囲しか認定しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、冷暖房空調システムの不調は経年劣化によるものと判断したが、落雪の振動による影響を完全には否定しきれないことから、改善工事に相当するダクトの交換についてまでは応じられないものの、入れ替え後の性能増強分を割的に控除して認定した旨を主張した。

これに対し、申立人は、冷暖房空調システムは本体、室外機、ダクトが一体のシステムとなっており、事故前から正常に稼動していたものであり、交換部品がないため冷暖房空調システム全体を新規に導入することになったものであるとして、改善工事には当たらない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等や意見聴取等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、落雪によって支払対象となる損害が生じたと評価できるかどうかの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【火災保険一21】**[保険金の支払]

申立人は、近隣で発生したガス爆発事故の影響により、建物の壁の破損や天井のズレ等の損害、家財および設備什器の損害が生じたので、火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は、多くの被害箇所はガス爆発事故との因果関係はないとして、一部の損害しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人が本件事故による修理が必要としている箇所には爆発建物方向に面していない箇所も存在していること、本件建物の内壁入隅の損傷は前年に発生した地震による被害でも確認されていること、外壁の損傷については、外壁仕上げ材であるサイディング材に破損や剥落はなく、留め釘も抜けていない状態であり、本件建物の構造躯体に水平方向および鉛直方向の傾斜もないことから、爆風により損害が生じたとは認められ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、本件紛争の解決を図るためには、ガス爆発事故と因果関係が認められる本件建物等の損害の範囲に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【火災保険－22】**[保険金の支払]

申立人は、台風によって建物が損害を被り全損となったため、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、申立人の主張する損害は、長年に亘る空き家状態の建物に経年的損傷が生じているに過ぎず、台風による損害ではないと主張した。

これに対し、申立人は、外壁の亀裂等の損害は経年的損傷では説明がつかないことや公的機関が罹災証明書を発行していること等を主張した。

当事者双方から提出された資料や専門家への意見聴取等に基づき検討した結果、建物の損害が台風によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【火災保険－23】**[保険金の支払]

申立人は、自宅の北側外壁サイディングの塗膜剥離による損傷を発見したことから、雪災により生じたものであるとして、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、外壁塗装の剥離については、落雪等の外力が加わって生じたものとは確認できず、外壁に付着した雪が凍結、融解を繰り返すことによってサイディング材が劣化する「凍害」によって生じたものであり、雪災によって生じた損傷とは認められないことから、保険金の支払対象にはならない旨を主張した。

これに対し、申立人は、南側の外壁は損傷していないので、異常気象による豪雪によって損傷が生じたものであると反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、建物損傷が雪災によって生じたものであるか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【傷害保険－1】**[保険金の支払]

申立人は、自動車から降りる際に足を負傷し、入院および通院による治療を受けたが、保険会社は疾病の影響により傷害の程度が大きくなったとして、疾病がなかった場合の治療日数を通院日数とみなして保険金を認定したため、疾病の影響はないとした場合の入院日数、通院日数に相当する保険金と遅延利息の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、診療録を取り付けた上で専門医の意見を求めた結果、申立人には糖尿病による微少血管障害や過去の大腿骨骨折部における尖った仮骨があり、今回の症状が発現したのは既往症の影響が大きく、既往症の影響を差し引いて割合的に保険金を算出すると、支払える保険金は限りなくゼロに近いと主張する一方で、車から降車する動作で筋肉損傷が全く起こらないとまでは言えず、起こった場合、通常は軽微な損傷で3週間程度の通院治療を行うことが一般的であるとして、既に提案している通院日数で算出した保険金を支払うことで和解したいとの意向を示した。

これに対して申立人は、保険会社の主張は憶測に過ぎず、確実なる証明が示されていない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の既往症が症状に影響を与えたか否か、与えた場合はその影響はどの程度あるかについての事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【傷害保険－2】[保険金の支払]

申立人は、自宅内で転倒して頭部を打撲し意識障害を起こした結果、重度の後遺障害となったとして、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、保険会社は後遺障害には該当しないと見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、申立人の主治医、保険会社の顧問医に見解を求めた結果、事故当日、意識障害がなかったこと、頭部の画像所見では異常が認められないこと、本件事故の数週間後の画像に脳梗塞が認められるが、外傷性のものでないこと等を確認したことから、本件事故と申立人の主張する後遺障害には因果関係がなく、後遺障害保険金は支払うことができない旨を主張した。

これに対し、申立人は、本件事故により後頭部打撲で数日間入院後、意識障害を起こしたが、退院証明書には「意識障害の原因として頭部外傷による影響は否定できない」とあり、さらに後遺障害診断書でも傷病名に「頭部外傷後遺症」とあることから、保険会社は本件事故による後遺障害と認めるべきであると主張した。

当事者双方から提出された資料とともに意見聴取の結果、第三者である専門医の見解も踏まえて検討した結果、本件事故と申立人の後遺障害との間に因果関係があるとする医学的根拠を見出すことができないことを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案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の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【傷害保険－3】[保険金の支払]

申立人は、自宅内で転倒して頭部を打撲し意識障害を起こした結果、重度の後遺障害となったとして、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、保険会社は後遺障害には該当しないと見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、申立人の主治医、保険会社の顧問医に見解を求めた結果、事故当日、意識障害がなかったこと、頭部のCT画像所見では血腫等の明らかな外傷所見が認められないこと、むしろ人工透析後に脳梗塞を発生したことによる症状であると考えられることなどから、慎重に検討した結果、本件事故と本件後遺障害には因果関係がなく、後遺障害保険金は支払うことができない旨を主張した。

これに対し、申立人は、本件事故により後頭部打撲で数日間入院後、意識障害を起こしたが、退院証明書には「意識障害の原因として頭部外傷による影響は否定できない」とあり、さらに後遺障害診断書でも傷病名に「頭部外傷後遺症」とあることから、保険会社は本件事故による後遺障害と認めるべきであると主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者である専門医の見解を踏まえて検討した結果、本件事故と申立人の後遺障害との間に因果関係があるとする医学的根拠を見出すことができないことを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案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の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【傷害保険—4】[保険金の支払]

申立人は、買物中に暴漢に襲われ肋骨を骨折したため、事故当日医療機関を受診し医師の指示に従いバスタバンドを装着したことから、傷害保険に基づき、バスタバンド装着期間を通院実日数とみなして保険金を支払うよう求めたところ、保険会社は、事故当日に医療機関を受診した当日のみを実通院日数として認定したことから、申立人はこれを不服として、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件傷害保険約款は、「ギプス等」の装着期間であれば実際の通院がなくても通院日数とみなすことを規定しているが、申立人が装着していたバスタバンドは「ギプス等」に該当しないから、当該規定を適用することはできない旨を主張した。

これに対し、申立人は、通院は1日であったが医師からは全治数週間の診断を受けこの間指示どおりバスタバンドを装着していたこと、骨折した部位の治療のためにバスタバンドは有効に機能したと考えられること、本件傷害保険の約款には実際の通院はなくても医師の指示により「ギプス等」を常時装着していれば通院保険金の支払対象とすることを明記していることから、保険会社は既払いの実際の通院日数に対する保険金以外に、装着期間を通院日数とみなして保険金を支払うべきである旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社が主張するように、バスタバンドは約款上の「ギプス等」に該当しないとする保険会社の見解には、合理性が認められることを確認した。

ところが、保険会社は「ギプス等」の解釈・運用および被保険者向けの情報提供の内容、方法を見ると「ギプス等」に該当する器具の例示はあるものの、対象外とする「バスタバンド、軟性コルセット、サポーター、頸椎カラー等」については、約款、募集文書および保険金請求資料等において何らの説明もされておらず、それらが対象外であることが被保険者には明確に認識できないことから、申立人のように医療器具の知識に明るくない一般の契約者にとって、「ギプス等」に該当することの期待を抱いたとしても致し方ない面があると判断した。

このため、保険会社にも一定の譲歩を求めることが当事者双方の互譲の精神に基づき解決を図る趣旨に合致することから、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【傷害保険－5】**[保険金の支払]

申立人は自宅の庭で転倒し、胸椎を圧迫骨折した事故について、保険会社に傷害保険に基づく通院保険金の支払を請求したところ、保険会社はダーメンコルセット(以下「本件装具」という。)を装着した期間は通院日数として認めず、通院実日数のみを対象とする旨、回答したため、これを不服とし、ダーメンコルセットは約款の「ギブス等」と同等の固定力を持っているため、装着期間の日数も通院日数と認めて保険金を支払うよう求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件装具は、ギブス等と同等の固定力を有しているとは認められず、「ギブス等」に該当しないことから、通院実日数のみが支払対象となる旨を主張した。

これに対し、申立人は、本件装具はギブスと同等か、それ以上の固定力があり、効果があることから、「その他これらに類するもの」に該当するとして、保険会社は、通院実日数に加え、本件装具を装着した期間も通院保険金の支払対象とすべき旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等や意見聴取等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件装具が約款にいう「ギブス等」に該当するか否か、約款解釈が明確にされる必要があるところ、当事者間の約款解釈に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【傷害保険－6】**[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中の列車車中で、ショルダーバッグごと携行品が盗まれたので、海外旅行傷害保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、盗難事故の発生および被害品の損害についての事実関係の立証が尽くされていないとして、保険金の支払は困難である旨を主張した。

申立人は、公的関係機関への被害届等の証明書を提出し、被害申告リストに添えて、被害品ごとに購入時の領収書、携行時・付属ケース等の写真画像もしくはインターネットで公表されている画像等を提出して、申告内容の妥当性を主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取等に基づき検討した結果、保険会社は、申立人から追加で提出された資料等により申告の事実の確認はなされたとして保険金を支払うことが可能と回答し、申立人は、保険会社が算定した損害額を前提としての和解の意向があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して最終的に確認された損害額を保険金として支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

## 【傷害保険一7】[保険金の支払]

申立人は、バドミントン練習中に無理な体勢でスマッシュを打ったときに右肘を強く捻り負傷、上腕骨外上顆炎と診断されたため事故報告を行ったところ、保険会社から上腕骨外上顆炎は対象外だが、突発の場合は保険金支払できるとの説明があったことにより、傷害保険に基づく通院保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、主治医がレントゲン検査では異常を認めず、初診時に外傷を受けたとの申告もなく、上腕骨外上顆炎がスポーツ等での筋の使い過ぎか、外傷によるものかは判断できない等の見解を示したことや、医療調査から、基本的には本件傷害の原因が急激性に欠け、保険の支払要件を充足していないと判断するが、バドミントン練習中に発症した症状との因果関係を完全に否定し得ないとの考えや和解も視野に、申立人が請求する通院保険金に対し、スポーツ傷害の影響を一定割合で減額した金額なら支払可能である旨を主張した。

これに対し、申立人は、当初から上腕骨外上顆炎であると申告し、保険会社も突発の事故の場合は保険金が支払えると回答したので診断書等を提出したのに後になって支払対象ではないと主張するのは納得できない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見も踏まえて検討した結果、上腕骨外上顆炎は申立人が申告するスポーツ練習時における受傷を直接の原因として発症したとは言えないことを確認した。

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

## 【傷害保険一8】[保険金の支払]

申立人は、ガンの確定診断を受け、ガン手術を行ったため、医療保険に基づき手術保険金の支払を請求し、保険商品改定後の内容に従った保険金を受け取ったものの、保険会社から商品改定の説明や案内はなく、もし商品改定の説明があったならば商品改定前に手術を受けることが可能だったので、商品改定前と商品改定後の保険金の差額分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、申立人からの照会の有無を確認することができず、商品改定の案内は郵送している旨を主張し、申立人からは抗ガン剤治療を繰り返す必要があるとの連絡を受けており、商品改定前に手術を受ける状況にはなかった旨を主張した。

当事者双方から提出された資料や外部の専門家への意見照会等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険商品改定の説明・案内の有無や商品改定前の手術実施の可否に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【傷害保険－9】[保険金の支払]

申立人は、バイクに搭乗したまま車庫に入ろうとした際に転倒したため、通院保険金の支払を受けた後、後遺障害診断書(自覚症状:両下肢不全麻痺・両下肢疼痛・両下肢感覚障害)を提出し、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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が提出した資料および医療調査等で判明した事実等により、申立人が主張する後遺障害の症状と本件事故による受傷との間に因果関係がないと判断し、後遺障害保険金は支払対象外と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検討した結果、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の症状と本件事故による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、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【傷害保険－10】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行の往路において、航空機内に預けたスーツケースの収容品が破損していることを空港で発見し、また復路において、機内の棚に荷物を載せる際に、荷物が顔に落ちたためメガネが破損し顔面等に怪我をしたことから、海外旅行傷害保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から損害調査のために必要な資料の提出があり、損害を確認することができたものについてはすでに保険金を支払っているとした上で、往路の事故については、機内荷物として預けていた間に損害が発生したことを証明する客観的資料がないことから支払は困難であるとし、また、復路の事故については、申立人から追加して損害を証する資料および協定書の提出があれば、保険金の支払に応じる旨を主張した。

これに対して申立人から、別の手続とあわせ再度保険会社に支払を求めたいので一旦紛争手続を取り下げる旨の連絡があったが、その後具体的な手続や意思表示がなされなかった。

そこで、当事者双方から提出された資料等に基づき検討し、再度申立人に事情を確認した結果、申立人から保険会社に追加で資料が提出された損害については、保険会社でも追加支払を可能としていることが確認できた。

このため、保険会社は申立人に対して、追加で支払うことが可能な保険金を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【傷害保険－11】**[保険金の支払]

申立人は、取引先との商談後に帰宅中、交差点を歩行中に足を滑らせ転倒し、病院に救急搬送され、脳挫傷、頭部外傷後遺症と診断されたため、傷害保険に基づく保険金の支払を請求したが、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、搬送先の病院で治療にあたった医師から、搬送当時、申立人からは強いアルコール臭がしたとの説明を受けていること、申立人と取引先とは長年の友人であることから、少なくとも2軒目の会食については懇親に過ぎず、就業中とは認められないこと、本件事故現場は会食場所と申立人の自宅とを最短で結ぶ経路上になく、上記会食からの帰路として合理性が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、本件紛争の解決を図るためには、上記会食が就業中または懇親のいずれであったか否かおよび事故の発生場所が通勤途上にあつたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【傷害保険－12】**[保険金の支払]

申立人は、雪かきをしていた際に転倒し、腰椎を圧迫骨折したため、傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社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、主治医の所見としては、初診時と事故発生数か月後の画像所見を比較検討して腰椎の圧潰の進行が認められるとのことであつたが、保険会社の顧問医複数名の見解はいずれも、腰椎圧迫骨折はあるものの新鮮骨折とは認められないとのことであつたことから、後遺障害保険金の支払対象とならない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに、第三者である専門医の意見を踏まえ検討したところ、当該腰椎の圧迫骨折が本件事故によるものであるか否かについては、初診時と事故発生数か月後のレントゲンを比較しても圧潰は進行していないこと、一般に骨折があれば、事故発生数週間後にはCT画像で骨折線が読み取れるが、本件は異なるため当該骨折は陳旧性であると考えられることから、本件事故により当該骨折が発生したとは言えず、残存する症状が後遺障害に該当するとする理由がないことを確認した。

このため、申立人および保険会社に本件紛争に関して何らの債権債務が存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解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。

**【新種・海上保険－1】**[契約の管理・保全]

申立人は、財形住宅傷害保険の払込保険料累計額が間もなく財形制度の非課税限度額に達するため、保険料払込の中断手続を行ったが、中断手続から2年経過する前に払込の再開手続がないことを理由に非課税措置を受けることができなくなったのは、保険会社が適切な通知を怠ったからであり、保険会社に課税扱いから非課税扱いへの変更を求めたところ、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、本契約の税区分は税法上の区分であり、保険会社に変更できるものではないこと、最後の払込から2年経過した場合は、契約者によって解除されたとみなす旨が約款に定められていること、契約者への事前通知は義務的なサービスではなく、付随的サービスである旨を主張した。

これに対し、申立人は、中断手続時の変更申込書の記載例は紛らわしく、記入欄を正確に理解して記入することは困難であり、記載内容に間違いがあれば保険会社は確認の上、訂正を促すべき旨を主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取等に基づき検討した結果、変更申込書の書式の不明確さや保険会社による記載内容の確認不足が認められる一方で、住宅財形制度は広く利用されており、加入者である申立人も財形制度を理解することが求められ、記載ミスの原因をすべて保険会社に求めることは困難であることを確認した。

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

**【新種・海上保険－2】**[保険金の支払]

申立人は、水上バイクの事故により、右足関節脱臼骨折の傷害を負ったため、保険会社に対して搭乗者傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社は、本件事故前に発生した別の座礁事故により船体保険金(全損)を支払ったため、保険契約が失効しているとして保険金の支払に応じなかったことから、保険金の支払を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、船体に全損事故があった場合、契約全体が全損失効することを申立人に伝えていなかったこと、契約失効後も全損失効の手続を取っておらず申立人は保険料を支払い続けていたことなどから、申立人が全損失効したことを知っていれば、新たに同様の保険に再加入したであろうことが強く推認されるとして、保険会社の過失によって申立人が保険契約に再加入する機会を失ったことを認め、通院保険金相当額および証明書料の合計額を損害賠償金として支払うことで和解したいとの意向を示した。

このため、当事者双方から提出された資料等を検討し、保険会社が提示した内容にかかる申立人の意向も確認の上、保険会社が申立人に対して、通院保険金相当額および証明書料の合計額を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【新種・海上保険－3】**[保険金の支払]

申立人は、顧客から預かっていた自動車が盗難被害に遭ったため、自動車管理者賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は申立人に賠償責任がないとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、「当該預かり車両をその所在場所から第三者が持ち去ったこと」が十分には立証されておらず、その事実に疑義があること、敷地のレイアウトからレッカー車で持ち運ぶことは非常に難しい場所であり、自走により持ち運ばれた痕跡もないこと等から、盗難事故が起こったという事実は十分に立証されているとは考えていないこと、また当該預かり車両の保管場所やキーの管理方法からは申立人は十分に善良な管理者としての注意義務を果たしたものとイえること等から、盗難の外形的事実が合理的な疑いを超える程度まで立証されたと認定することは困難であり、車両所有者に対する法律上の損害賠償責任が発生したことは認められないため、保険金の支払に応じることはできない旨を主張した。

これに対し、申立人は、保管場所は道路脇にあり、道もさほど急な坂道ではないこと、二人もいれば簡単に道路に搬出でき、プロであれば鍵を壊して盗むことは簡単であること、長期に亘り調査した結果、何も疑わしい事が出ていないのに、保険金の支払を行わないのはどういう事なのか等と主張した。

本件紛争の解決を図るためには、盗難事故が発生したか否か、申立人に法律上の賠償責任が発生するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料、意見聴取の結果からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解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。

**【新種・海上保険－4】**[保険金の支払]

申立人は、歩行中に持っていたカバンを落としたことから、中に入っていたテニスラケットが破損し、修理不能となったため、クレジットカード付帯の動産総合保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社から一旦は支払可能との回答があったが、その後、事故発生の実事が確認できない等の理由で保険金の支払を拒否されたので、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人が申告する事故発生の実事を裏付ける客観的な状況・証拠等が認められず、申立人の説明内容が不自然、不明確、かつ変遷があることから、本件事故によってテニスラケットが破損したという外形的な事実を合理的な疑いを超える程度まで立証されたと認定することは困難であり、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、本件事故によってテニスラケット2本が破損したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【新種・海上保険－5】**[保険金の支払]

申立人は、市民後見人制度研修を受講するため歩行していた際に、点字ブロックにつまずいて転倒し右ひざを負傷したため、ボランティア保険に基づく傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社は、保険契約にいう「ボランティア活動」には該当しないとして、保険金の支払に応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人の市民後見人制度研修への参加は、①申立人の所属するNPO法人の企画・立案した具体的なボランティア活動ではなく、申立人個人として申込がされていること、②ボランティア活動推進法人に届け出た活動ではないこと、③市民後見人は有償の活動も可能であることから、ボランティア活動には当たらないので、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および意見聴取の内容に基づき検討した結果、申立人の市民後見人制度研修への参加が、申立人の所属するNPO法人の会則に則り企画、立案された活動であるかが争点であるところ、市民後見人制度研修への参加は、NPO法人が一定の手続を経るなどして企画、立案された事実は認められないことを確認した。

このため、市民後見人制度研修への参加は、ボランティア活動保険が定めたボランティア活動には該当せず、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案を提示し、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－6】**[保険金の支払]

申立人は、悪性リンパ腫を発症したため、医療保険に基づくガン診断保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、保険始期前に悪性新生物の診断確定がなされており、契約申込時の告知内容と相違する事実が判明したことから、保険金支払には応じられないこと、募集人は契約締結時にパンフレット等を用いて適切な説明を行い、申立人から悪性新生物の診断確定を受けたことがあるという事実を聞いていなかったこと等を主張した。

これに対し、申立人は、保険契約の締結に際し、悪性リンパ腫に罹患していたことを募集人に申告したが、募集人からの不告知の指示を受けて申告書を作成したのであるから、保険金を支払うべきと主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取等に基づき検討した結果、保険金支払の要件を欠いていることは明らかであるため、申立人の保険金請求は認められないが、募集人が不告知の指示といった不適切な募集行為をしたか否かについては、募集人による不告知の指示の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【新種・海上保険－7】**[保険金の支払]

申立人(医療法人)は、健康診断を実施したところ、受診者の一人(以下、「被害者」という)から健診の際の採血が原因で腕が痺れ痛むとの訴えがあったため、保険会社に医師賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件事故時に採血した看護師に確認したところ、経験豊かな看護師であり、通常行うべき手順に従って採血しており、看護師自身に落ち度の認識もなく、当日の採血直後にも被害者からの痛みや痺れの訴えはなかったことから、基本的に申立人に法律上の損害賠償責任は発生しないと述べた上で、ただ、100%過失がなかったとまでは言い切れないので、仮に法律上の損害賠償責任を負うとしても、限定的な見舞金程度であると判断した旨を主張した。

これに対し、申立人は、被害者に被害を与えた事実があること、および、被害者に誠心誠意対応するとのスタンスであり、事例によって保険金の支払の内容が異なると主張するのであれば、保険会社は、事故時ではなく、契約時点で予め保険契約者に説明を行う等、丁寧に顧客の相談に応じるべき旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等や意見聴取等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、被害者の治療期間および休業補償の対象とすべき期間に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【新種・海上保険－8】**[保険金の支払]

申立人は、ステロイド大量投与を原因とするステロイド精神病により病院に入院したことから、保険会社に対して、医療保険に基づく入院保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、入院の原因となったステロイド精神病は、約款で定める保険金を支払わない場合に該当することから、入院保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、契約時に代理店から「喘息以外は何でも出る」と説明を受けたこと、さらに保険会社からは代理店の契約時説明に問題があったことを認めた謝罪があったこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、代理店が申立人に対して「喘息以外なら何でも出る」と説明したか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【その他－1】[契約の管理・保全]**

申立人は、事故後の年金払積立傷害保険の継続を求めたところ、保険会社は保険金を満額支払ったので契約は失効になるとして、これに応じなかったことから、先々給付されるはずの年金給付金の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、後遺障害保険金として保険金額の100%の金額を支払っているため、保険契約の約款に従い、保険契約は終了(失効)すると判断していること、保険会社が保険金を支払する過程で、保険契約が全損失効することを申立人へ説明していなかったことは事実であり、この点については謝罪したこと、申立人は「保険に加入する時、全損失効の説明は一切聞いていない」というが、申立人は代理店の店主の立場であり、保険商品の説明を一切聞いていないということには当たらないこと、申立人の「将来に期待していた年金がなくなるという思い」の解決策として、支払保険金の全額を戻し入れの上、保険契約を継続するか生命保険等の代替の契約の相談に乗ることの2点を提案したが、申立人は了承しなかったこと等から、本件は、保険約款に基づいて正当に手続を行っており、保険会社から提案した方策以外の、和解による解決は困難である旨を主張した。

これに対し、申立人は、「後遺障害保険金を満額受け取れば、保険は失効になる」ということを一切聞いていないこと、代理店主の立場でも、保険募集については理解しているが、保険金請求受付からの後については、保険会社の領域であり、個々の商品での保険金受取後の保険失効までは理解していないこと等から、保険会社からの提案には応じる考えはない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、普通保険約款において、「同一保険年度内に発生した事故によって被った傷害に対する死亡保険金および後遺障害保険金の支払額が、当該保険年度の保険金額に相当する額となったときは、保険契約は、その保険金支払の原因となった傷害を被った時に終了し、その場合は、返戻金を支払いません。」と規定されていることを確認した。また、保険会社からの提案に対して、申立人は、応じない姿勢を示している以上、保険会社には、申立人の要求に応じる責任は生じないと判断せざるを得ないことを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案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の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【その他－2】[その他]**

申立人は、無保険の相手方との自動車事故のため、車両保険を先行使用して、免責金額を控除した車両保険金の支払を受けた後、保険会社が相手方から回収した損害賠償金のうち免責金額相当分を申立人の事前の了解を得ずに申立人が別の事故で届けた口座情報を相手方に通知し、申立人口座に直接振り込むように指示したことから、①保険会社の責任の明確化を記載した文書の提出、②保険契約を日割り解約、または相応の慰謝料の支払、③契約解約後の個人情報の内容の開示や削除を求めたが、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①については既に謝罪しており、法律上の賠償責任が判明した場合は、対応を協議するので改めて書面は提出しない、②についてはあくまで申立人の意思による解約であるため短期率での解約返還保険料となり、損害賠償上の観点から慰謝料の支払には応じられない、③については個人情報の開示や削除の要求には応じられず、適切な管理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結果、①は保険会社に責任があることを認めたことを理由に申立人が請求を取り下げたため判断しないこととし、②は保険会社が相手方に申立人の口座情報を開示したことにより、申立人が預金の移転や振替先口座の変更などに時間や労力を費やしたことが認められ、法律上の賠償責任がないとしても道義的責任がないとは言えないこと、③は個人情報保護法の違反を理由とするものであり、請求の適否について判断することはできないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して②の要求について一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【交通賠償－1】**[対人]

治療費、慰謝料、休業損害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。

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

**【交通賠償－2】**[対人]

過失割合および通院慰謝料等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計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－3】**[対人]

慰謝料等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。

本件事案は、本件事故後に発生した事故との異時の共同不法行為であったため、後発の事故の保険会社に対する申立ても踏まえ、当事者双方から提出された資料等を検討し、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－4】**[対人]

慰謝料等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＞

本件事案は、本件事故前に発生した事故との異時の共同不法行為であったため、先発の事故の保険会社に対する申立ても踏まえ、当事者双方から提出された資料等を検討し、紛争の解決のための和解案を模索したが、和解の成立する見込みがないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償一5】[対人]

休業損害、傷害慰謝料等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計2回)を実施。

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

【交通賠償一6】[対人]

後遺障害の認定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。

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

【交通賠償一7】[対人]

治療費、通院交通費等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一8】[対人]

慰謝料等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

**【交通賠償－9】[対人]**

休業損害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。

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

**【交通賠償－10】[対人]**

治療費、慰謝料等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計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－11】[対人]**

治療費等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計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－12】[対人]**

治療費、休業損害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。

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]**

車両の店舗飛び込みに伴う修繕費等について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計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－14】**[対物]

過失割合および修理代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－15】**[対物]

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－16】**[対物]

過失割合、車両修理代等について争いがあったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償－17】**[対物]

過失割合等について争いがあったもの

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争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－18】**[対物]

車両修理代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)実施。

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

**【交通賠償－19】**[対物]

車両修理代、代車費用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。

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－20】**[対物]

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。

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－21】**[対物]

門柱の修理費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－22】**[対物]

車両修理費用および代車費用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。

**【交通賠償一23】**[対物]

車両修理代、レッカー代、代車費用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。

**【交通賠償一24】**[対物]

車両修理代および休車補償について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方からの意見聴取(計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。

**【交通賠償一25】**[対物]

代車費用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。

**【交通賠償一26】**[対物]

自動車の住居への衝突に伴うブロック塀や自動二輪等の損害額について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(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。

**【交通賠償一27】**[対物]

過失割合および車両修理費用等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償一28】**[対人・対物]

休業損害、慰謝料および車両の修理代、代車費用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。

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。

**【交通賠償一29】**[対人・対物]

車両修理代、代車費用および傷害慰謝料について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計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。

**【交通賠償一30】**[対人・対物]

治療費および通院慰謝料、車両修理費用および代車費用について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計2回)実施。

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

※ 本統計号において使用している統計分類の内容（用語の定義）

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

一般社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター（損害保険相談・紛争解決サポートセンター）



0570-022808 <全国共通・通話料有料>

IP電話からは以下の直通電話へおかけください

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

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

《発行所》

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

電話：03-4335-9291  
ファックス：03-6731-2040

本誌掲載記事の無断転写・複写を禁じます