

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

2016年度第3四半期(2016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1,062件、紛争解決手続が110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1,120件、紛争解決手続が131件となった。

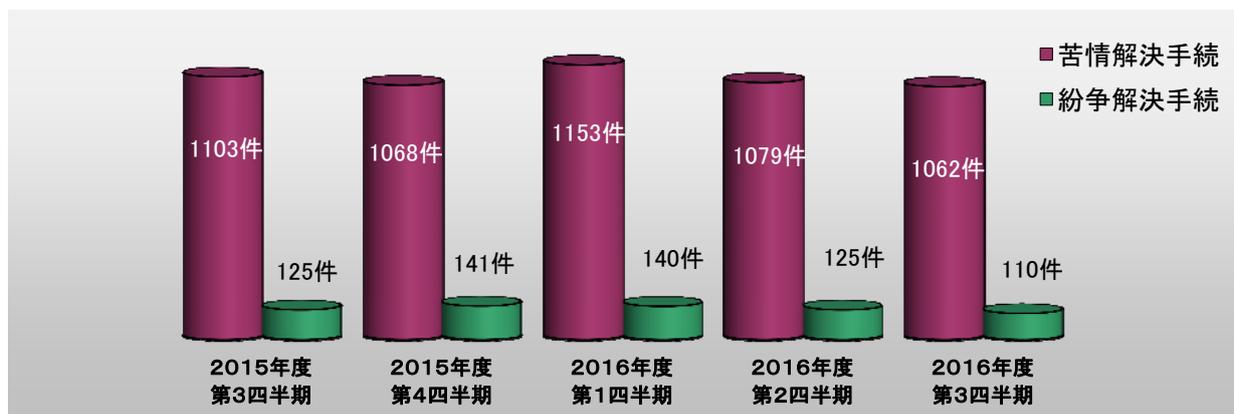
(単位:件)

	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	1,062	1,569	399	721	663	848
紛争解決手続	110	212	8	123	102	89

(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2016年度第2四半期(2016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17件(1.6%)、紛争解決手続は15件(12.0%)それぞれ減少した。

また、2016年度第1四半期(2016年4月1日～6月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は91件(7.9%)減少し、紛争解決手続は30件(21.4%)減少した。(7ページ、13ページ参照。)



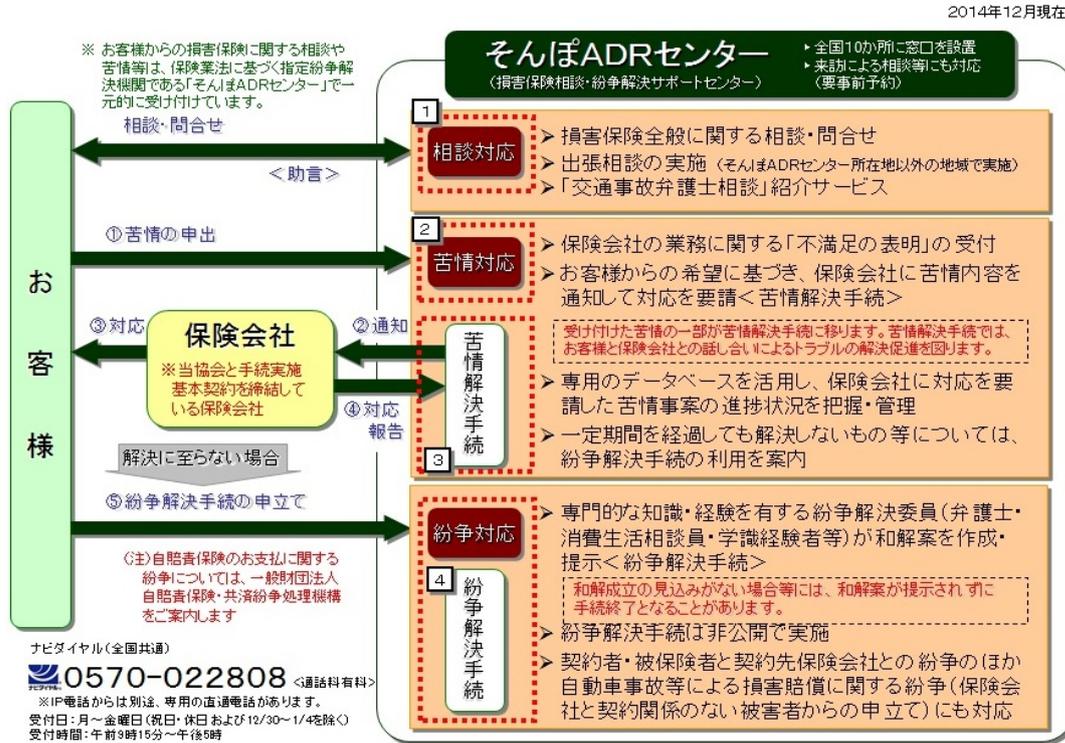
苦情解決手続については、2014年度第4四半期以降、案内の強化の影響で件数が増加したが、2015年には増加の勢いが落ち着き、年間を通じて減少傾向に転じた。この傾向は2016年第1四半期に、熊本地震による地震関連苦情の増加によって一時的に中断されたものの、第2四半期には2015年度第4四半期とほぼ同水準に戻り、この傾向が第3四半期も維持されている。

紛争解決手続は、苦情解決手続に比べ件数の変動は小さいが、2016年度第2四半期、第3四半期と連続して、前2四半期に比べやや減少している。これは苦情解決手続の件数の減少傾向に伴い、苦情解決手続を経て紛争解決手続に移行する件数も減少しているためと考えられる。

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)



(1) 受付件数の推移

(単位: 件)

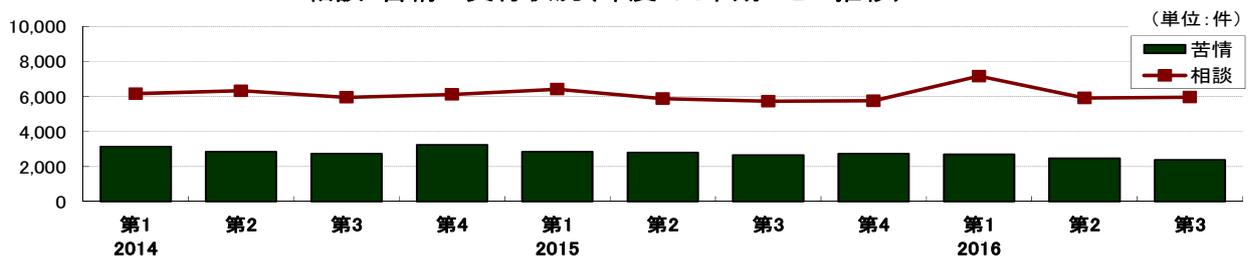
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2014年度	9,314 (100.0)	9,177 (100.0)	8,699 (100.0)	9,368 (100.0)	36,558 (100.0)
苦情	3,147 (33.8)	2,847 (31.0)	2,741 (31.5)	3,248 (34.7)	11,983 (32.8)
相談	6,167 (66.2)	6,330 (69.0)	5,958 (68.5)	6,120 (65.3)	24,575 (67.2)
2015年度	9,280 (100.0)	8,681 (100.0)	8,401 (100.0)	8,497 (100.0)	34,859 (100.0)
苦情	2,856 (30.8)	2,800 (32.3)	2,667 (31.7)	2,740 (32.2)	11,063 (31.7)
相談	6,424 (69.2)	5,881 (67.7)	5,734 (68.3)	5,757 (67.8)	23,796 (68.3)
2016年度	9,856 (100.0)	8,395 (100.0)	8,350 (100.0)		26,601 (100.0)
苦情	2,694 (27.3)	2,477 (29.5)	2,379 (28.5)		7,550 (28.4)
相談	7,162 (72.7)	5,918 (70.5)	5,971 (71.5)		19,051 (71.6)

<2017年3月1日集計>

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

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件)

	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2014年度	24,977 (68.2)	2,547 (7.0)	1,890 (5.2)	2,354 (6.4)	4,875 (13.3)	36,643 (100.0)
苦情	9,978 (83.1)	776 (6.5)	497 (4.1)	585 (4.9)	174 (1.4)	12,010 (100.0)
相談	14,999 (60.9)	1,771 (7.2)	1,393 (5.7)	1,769 (7.2)	4,701 (19.1)	24,633 (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	2,605 (82.6)	209 (6.6)	134 (4.2)	163 (5.2)	43 (1.4)	3,154 (100.0)
相談	3,764 (60.8)	428 (6.9)	343 (5.5)	494 (8.0)	1,158 (18.7)	6,187 (100.0)
第2四半期	6,164 (67.1)	622 (6.8)	437 (4.8)	622 (6.8)	1,344 (14.6)	9,189 (100.0)
苦情	2,329 (81.7)	190 (6.7)	135 (4.7)	149 (5.2)	47 (1.6)	2,850 (100.0)
相談	3,835 (60.5)	432 (6.8)	302 (4.8)	473 (7.5)	1,297 (20.5)	6,339 (100.0)
第3四半期	5,954 (68.3)	648 (7.4)	386 (4.4)	506 (5.8)	1,223 (14.0)	8,717 (100.0)
苦情	2,245 (81.7)	196 (7.1)	114 (4.1)	141 (5.1)	51 (1.9)	2,747 (100.0)
相談	3,709 (62.1)	452 (7.6)	272 (4.6)	365 (6.1)	1,172 (19.6)	5,970 (100.0)
第4四半期	6,490 (69.1)	640 (6.8)	590 (6.3)	569 (6.1)	1,107 (11.8)	9,396 (100.0)
苦情	2,799 (85.9)	181 (5.6)	114 (3.5)	132 (4.1)	33 (1.0)	3,259 (100.0)
相談	3,691 (60.1)	459 (7.5)	476 (7.8)	437 (7.1)	1,074 (17.5)	6,137 (100.0)
2015年度	23,719 (67.8)	2,535 (7.2)	2,106 (6.0)	2,861 (8.2)	3,756 (10.7)	34,977 (100.0)
苦情	9,255 (83.4)	708 (6.4)	454 (4.1)	526 (4.7)	153 (1.4)	11,096 (100.0)
相談	14,464 (60.6)	1,827 (7.7)	1,652 (6.9)	2,335 (9.8)	3,603 (15.1)	23,881 (100.0)
第1四半期	6,273 (67.4)	555 (6.0)	644 (6.9)	841 (9.0)	990 (10.6)	9,303 (100.0)
苦情	2,399 (83.9)	165 (5.8)	127 (4.4)	128 (4.5)	42 (1.5)	2,861 (100.0)
相談	3,874 (60.1)	390 (6.1)	517 (8.0)	713 (11.1)	948 (14.7)	6,442 (100.0)
第2四半期	5,922 (68.1)	748 (8.6)	442 (5.1)	661 (7.6)	929 (10.7)	8,702 (100.0)
苦情	2,375 (84.6)	182 (6.5)	107 (3.8)	104 (3.7)	38 (1.4)	2,806 (100.0)
相談	3,547 (60.2)	566 (9.6)	335 (5.7)	557 (9.4)	891 (15.1)	5,896 (100.0)
第3四半期	5,763 (68.3)	615 (7.3)	413 (4.9)	731 (8.7)	916 (10.9)	8,438 (100.0)
苦情	2,190 (81.7)	188 (7.0)	115 (4.3)	151 (5.6)	35 (1.3)	2,679 (100.0)
相談	3,573 (62.0)	427 (7.4)	298 (5.2)	580 (10.1)	881 (15.3)	5,759 (100.0)
第4四半期	5,761 (67.5)	617 (7.2)	607 (7.1)	628 (7.4)	921 (10.8)	8,534 (100.0)
苦情	2,291 (83.3)	173 (6.3)	105 (3.8)	143 (5.2)	38 (1.4)	2,750 (100.0)
相談	3,470 (60.0)	444 (7.7)	502 (8.7)	485 (8.4)	883 (15.3)	5,784 (100.0)
2016年度	16,706 (62.5)	3,281 (12.3)	1,696 (6.3)	1,881 (7.0)	3,153 (11.8)	26,717 (100.0)
苦情	6,180 (81.6)	614 (8.1)	302 (4.0)	385 (5.1)	92 (1.2)	7,573 (100.0)
相談	10,526 (55.0)	2,667 (13.9)	1,394 (7.3)	1,496 (7.8)	3,061 (16.0)	19,144 (100.0)
第1四半期	5,716 (57.7)	1,819 (18.4)	637 (6.4)	725 (7.3)	1,006 (10.2)	9,903 (100.0)
苦情	2,158 (79.7)	248 (9.2)	119 (4.4)	150 (5.5)	31 (1.1)	2,706 (100.0)
相談	3,558 (49.4)	1,571 (21.8)	518 (7.2)	575 (8.0)	975 (13.5)	7,197 (100.0)
第2四半期	5,541 (65.7)	782 (9.3)	484 (5.7)	609 (7.2)	1,016 (12.0)	8,432 (100.0)
苦情	2,052 (82.6)	207 (8.3)	89 (3.6)	110 (4.4)	26 (1.0)	2,484 (100.0)
相談	3,489 (58.7)	575 (9.7)	395 (6.6)	499 (8.4)	990 (16.6)	5,948 (100.0)
第3四半期	5,449 (65.0)	680 (8.1)	575 (6.9)	547 (6.5)	1,131 (13.5)	8,382 (100.0)
苦情	1,970 (82.7)	159 (6.7)	94 (3.9)	125 (5.2)	35 (1.5)	2,383 (100.0)
相談	3,479 (58.0)	521 (8.7)	481 (8.0)	422 (7.0)	1,096 (18.3)	5,999 (100.0)
第4四半期						
苦情						
相談						

<2017年3月1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)	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	321	99	222	278	87	191	288	115	173	343	131	212	1,230	432	798
契約募集	26	3	23	19	3	16	31	7	24	40	8	32	116	21	95
契約管理	17		17	17	3	14	17	4	13	29	2	27	80	9	71
保険金支払	235	93	142	196	79	117	208	103	105	240	121	119	879	396	483
その他	43	3	40	46	2	44	32	1	31	34		34	155	6	149
東北	316	112	204	302	120	182	284	99	185	348	122	226	1,250	453	797
契約募集	28	6	22	12	3	9	9	4	5	29	9	20	78	22	56
契約管理	12	4	8	9	4	5	10	5	5	11	2	9	42	15	27
保険金支払	201	93	108	200	98	102	173	81	92	227	106	121	801	378	423
その他	75	9	66	81	15	66	92	9	83	81	5	76	329	38	291
東京	4,329	1,429	2,900	4,410	1,342	3,068	4,300	1,333	2,967	4,455	1,552	2,903	17,494	5,656	11,838
契約募集	319	52	267	290	53	237	241	37	204	400	59	341	1,250	201	1,049
契約管理	290	55	235	323	87	236	317	83	234	372	79	293	1,302	304	998
保険金支払	2,698	1,265	1,433	2,745	1,153	1,592	2,724	1,162	1,562	2,787	1,363	1,424	10,954	4,943	6,011
その他	1,022	57	965	1,052	49	1,003	1,018	51	967	896	51	845	3,988	208	3,780
北陸	271	111	160	244	93	151	139	65	74	137	57	80	791	326	465
契約募集	24	8	16	18	3	15	10	2	8	13	4	9	65	17	48
契約管理	20	10	10	21	6	15	6	3	3	9	1	8	56	20	36
保険金支払	169	91	78	141	81	60	90	56	34	85	50	35	485	278	207
その他	58	2	56	64	3	61	33	4	29	30	2	28	185	11	174
中部	949	369	580	905	300	605	823	315	508	928	339	589	3,605	1,323	2,282
契約募集	76	14	62	74	14	60	47	11	36	78	18	60	275	57	218
契約管理	66	25	41	78	24	54	63	13	50	109	27	82	316	89	227
保険金支払	677	321	356	642	259	383	609	286	323	641	293	348	2,569	1,159	1,410
その他	130	9	121	111	3	108	104	5	99	100	1	99	445	18	427
近畿	1,401	481	920	1,316	411	905	1,239	377	862	1,285	470	815	5,241	1,739	3,502
契約募集	77	12	65	30	5	25	25	6	19	42	10	32	174	33	141
契約管理	92	34	58	66	28	38	111	31	80	115	35	80	384	128	256
保険金支払	951	417	534	943	369	574	905	336	567	914	417	497	3,711	1,539	2,172
その他	281	18	263	277	9	268	200	4	196	214	8	206	972	39	933
中国	457	173	284	438	155	283	417	126	291	508	148	360	1,820	602	1,218
契約募集	48	7	41	38	6	32	33	5	28	49	5	44	168	23	145
契約管理	22	6	16	27	6	21	58	14	44	41	11	30	148	37	111
保険金支払	342	159	183	331	142	189	274	106	168	369	130	239	1,316	537	779
その他	45	1	44	42	1	41	52	1	51	49	2	47	188	5	183
四国	392	117	275	409	126	283	348	108	240	411	110	301	1,561	461	1,100
契約募集	25	5	20	26	6	20	21	3	18	33	4	29	105	18	87
契約管理	29	11	18	22	4	18	38	7	31	36	6	30	125	28	97
保険金支払	280	95	185	280	108	172	243	92	151	281	90	191	1,084	385	699
その他	58	6	52	82	8	74	46	6	40	61	10	51	247	30	217
九州	782	229	553	779	183	596	762	181	581	843	287	556	3,166	880	2,286
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	12	33	50	16	34	71	19	52	215	58	157
保険金支払	542	202	340	523	157	366	526	159	367	531	252	279	2,122	770	1,352
その他	155	11	144	161	6	155	137	2	135	188	6	182	641	25	616
沖縄	96	27	69	94	30	64	99	22	77	110	32	78	399	111	288
契約募集	5		5	3	1	2	4	1	3	7		7	19	2	17
契約管理	2	1	1	5	1	4	6	1	5	8	2	6	21	5	16
保険金支払	78	26	52	75	28	47	68	20	48	78	30	48	299	104	195
その他	11		11	11		11	21		21	17		17	60	0	60
合計	9,314	3,147	6,167	9,176	2,847	6,329	8,699	2,741	5,958	9,368	3,248	6,120	36,557	11,983	24,574
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	613	175	438	676	177	499	801	184	617	2,689	693	1,996
保険金支払	6,173	2,762	3,411	6,076	2,474	3,602	5,818	2,401	3,417	6,153	2,852	3,301	24,220	10,489	13,731
その他	1,878	116	1,762	1,927	96	1,831	1,735	83	1,652	1,670	85	1,585	7,210	380	6,830

<2017年3月1日集計>

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

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

(注3) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	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		
	苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談	
北海道	312	97	215	284	95	189	304	101	203	359	111	248	1,259	404	855
契約募集	40	5	35	42	9	33	24	3	21	46	8	38	152	25	127
契約管理	21	4	17	17	5	12	31	4	27	39	5	34	108	18	90
保険金支払	220	87	133	196	80	116	222	94	128	246	97	149	884	358	526
その他	31	1	30	29	1	28	27		27	28	1	27	115	3	112
東北	394	124	270	390	115	275	354	104	250	387	119	268	1,525	462	1,063
契約募集	19	6	13	8	4	4	13	4	9	14	4	10	54	18	36
契約管理	24	9	15	24	9	15	33	6	27	31	6	25	112	30	82
保険金支払	264	103	161	272	99	173	241	92	149	263	102	161	1,040	396	644
その他	87	6	81	86	3	83	67	2	65	79	7	72	319	18	301
東京	4,109	1,296	2,813	3,855	1,219	2,636	3,747	1,158	2,589	3,828	1,194	2,634	15,539	4,867	10,672
契約募集	401	56	345	348	55	293	272	41	231	327	40	287	1,348	192	1,156
契約管理	367	76	291	403	81	322	363	66	297	436	76	360	1,569	299	1,270
保険金支払	2,710	1,137	1,573	2,566	1,058	1,508	2,551	1,032	1,519	2,584	1,061	1,523	10,411	4,288	6,123
その他	631	27	604	538	25	513	561	19	542	481	17	464	2,211	88	2,123
北陸	187	59	128	205	74	131	180	63	117	131	46	85	703	242	461
契約募集	19	2	17	18	4	14	21	4	17	14	5	9	72	15	57
契約管理	14	3	11	23	9	14	19	5	14	9	1	8	65	18	47
保険金支払	126	53	73	137	61	76	120	52	68	83	40	43	466	206	260
その他	28	1	27	27		27	20	2	18	25		25	100	3	97
中部	864	270	594	778	278	500	779	263	516	852	293	559	3,273	1,104	2,169
契約募集	59	3	56	43	5	38	32	11	21	76	13	63	210	32	178
契約管理	94	21	73	104	22	82	86	20	66	96	19	77	380	82	298
保険金支払	618	239	379	548	242	306	587	227	360	612	258	354	2,365	966	1,399
その他	93	7	86	83	9	74	74	5	69	68	3	65	318	24	294
近畿	1,558	494	1,064	1,448	469	979	1,425	521	904	1,368	546	822	5,799	2,030	3,769
契約募集	208	8	200	157	16	141	201	28	173	154	26	128	720	78	642
契約管理	106	30	76	95	20	75	71	8	63	104	22	82	376	80	296
保険金支払	921	442	479	925	429	496	961	481	480	962	492	470	3,769	1,844	1,925
その他	323	14	309	271	4	267	192	4	188	148	6	142	934	28	906
中国	497	127	370	413	137	276	407	119	288	351	93	258	1,668	476	1,192
契約募集	64	1	63	35	4	31	52	11	41	34	1	33	185	17	168
契約管理	39	8	31	35	5	30	26	1	25	38	3	35	138	17	121
保険金支払	347	113	234	311	127	184	298	106	192	253	89	164	1,209	435	774
その他	47	5	42	32	1	31	31	1	30	26		26	136	7	129
四国	375	80	295	338	96	242	352	75	277	346	80	266	1,411	331	1,080
契約募集	37	4	33	16	3	13	35	5	30	24		24	112	12	100
契約管理	50	12	38	33	6	27	40	3	37	47	8	39	170	29	141
保険金支払	233	56	177	233	76	157	216	60	156	226	64	162	908	256	652
その他	55	8	47	56	11	45	61	7	54	49	8	41	221	34	187
九州	828	261	567	856	275	581	771	233	538	763	213	550	3,218	982	2,236
契約募集	63	7	56	62	8	54	42	9	33	74	7	67	241	31	210
契約管理	73	22	51	80	20	60	73	14	59	96	24	72	322	80	242
保険金支払	521	225	296	590	237	353	551	207	344	513	179	334	2,175	848	1,327
その他	171	7	164	124	10	114	105	3	102	80	3	77	480	23	457
沖縄	126	48	78	114	42	72	82	30	52	113	45	68	435	165	270
契約募集	14	1	13	9	1	8	5	1	4	14	4	10	42	7	35
契約管理	7	1	6	6		6	6	1	5	6	3	3	25	5	20
保険金支払	85	46	39	81	41	40	63	28	35	85	38	47	314	153	161
その他	20		20	18		18	8		8	8		8	54	0	54
合計	9,250	2,856	6,394	8,681	2,800	5,881	8,401	2,667	5,734	8,498	2,740	5,758	34,830	11,063	23,767
契約募集	924	93	831	738	109	629	697	117	580	777	108	669	3,136	427	2,709
契約管理	795	186	609	820	177	643	748	128	620	902	167	735	3,265	658	2,607
保険金支払	6,045	2,501	3,544	5,859	2,450	3,409	5,810	2,379	3,431	5,827	2,420	3,407	23,541	9,750	13,791
その他	1,486	76	1,410	1,264	64	1,200	1,146	43	1,103	992	45	947	4,888	228	4,660

<2017年3月1日集計>

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

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

(注3) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	2016年度												合 計		
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期					
		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談	苦情	相談	
北海道	370	106	264	431	113	318	448	134	314			1,249	353	896	
契約募集	51	5	46	39	3	36	59	7	52			149	15	134	
契約管理	36	11	25	45	9	36	49	11	38			130	31	99	
保険金支払	254	89	165	299	98	201	280	116	164			833	303	530	
その他	29	1	28	48	3	45	60		60			137	4	133	
東 北	431	109	322	452	121	331	459	130	329			1,342	360	982	
契約募集	28	7	21	29	4	25	26	4	22			83	15	68	
契約管理	42	2	40	30	4	26	40	8	32			112	14	98	
保険金支払	274	98	176	282	109	173	298	115	183			854	322	532	
その他	87	2	85	111	4	107	95	3	92			293	9	284	
東 京	4,447	1,144	3,303	3,214	948	2,266	3,017	871	2,146			10,678	2,963	7,715	
契約募集	332	41	291	272	34	238	224	26	198			828	101	727	
契約管理	660	80	580	370	78	292	348	48	300			1,378	206	1,172	
保険金支払	2,770	1,000	1,770	2,054	819	1,235	1,953	781	1,172			6,777	2,600	4,177	
その他	685	23	662	518	17	501	492	16	476			1,695	56	1,639	
北 陸	198	78	120	191	69	122	221	58	163			610	205	405	
契約募集	24	7	17	21	4	17	17	2	15			62	13	49	
契約管理	13	5	8	11	4	7	21	6	15			45	15	30	
保険金支払	144	63	81	133	60	73	138	47	91			415	170	245	
その他	17	3	14	26	1	25	45	3	42			88	7	81	
中 部	887	284	603	921	249	672	887	224	663			2,695	757	1,938	
契約募集	69	10	59	52	6	46	56	6	50			177	22	155	
契約管理	101	28	73	110	19	91	142	22	120			353	69	284	
保険金支払	623	244	379	667	221	446	576	194	382			1,866	659	1,207	
その他	94	2	92	92	3	89	113	2	111			299	7	292	
近 畿	1,331	510	821	1,223	517	706	1,247	463	784			3,801	1,490	2,311	
契約募集	236	26	210	144	41	103	131	19	112			511	86	425	
契約管理	82	20	62	79	15	64	85	19	66			246	54	192	
保険金支払	860	457	403	827	458	369	854	420	434			2,541	1,335	1,206	
その他	153	7	146	173	3	170	177	5	172			503	15	488	
中 国	444	111	333	426	104	322	562	146	416			1,432	361	1,071	
契約募集	55	6	49	32	5	27	41	5	36			128	16	112	
契約管理	45	9	36	48	7	41	66	7	59			159	23	136	
保険金支払	289	95	194	304	92	212	387	132	255			980	319	661	
その他	55	1	54	42		42	68	2	66			165	3	162	
四 国	384	77	307	374	99	275	394	90	304			1,152	266	886	
契約募集	36	4	32	38	6	32	30	4	26			104	14	90	
契約管理	59	5	54	45	8	37	69	8	61			173	21	152	
保険金支払	231	62	169	232	74	158	235	74	161			698	210	488	
その他	58	6	52	59	11	48	60	4	56			177	21	156	
九 州	1,194	222	972	1,047	222	825	989	218	771			3,230	662	2,568	
契約募集	82	9	73	71	12	59	71	8	63			224	29	195	
契約管理	137	11	126	95	10	85	101	12	89			333	33	300	
保険金支払	871	198	673	733	197	536	650	193	457			2,254	588	1,666	
その他	104	4	100	148	3	145	167	5	162			419	12	407	
沖 縄	170	53	117	116	35	81	126	45	81			412	133	279	
契約募集	18	1	17	13	6	7	12	3	9			43	10	33	
契約管理	10	3	7	7	2	5	9	1	8			26	6	20	
保険金支払	129	49	80	78	27	51	88	40	48			295	116	179	
その他	13		13	18		18	17	1	16			48	1	47	
合 計	9,856	2,694	7,162	8,395	2,477	5,918	8,350	2,379	5,971			26,601	7,550	19,051	
契約募集	931	116	815	711	121	590	667	84	583			2,309	321	1,988	
契約管理	1,185	174	1,011	840	156	684	930	142	788			2,955	472	2,483	
保険金支払	6,445	2,355	4,090	5,609	2,155	3,454	5,459	2,112	3,347			17,513	6,622	10,891	
その他	1,295	49	1,246	1,235	45	1,190	1,294	41	1,253			3,824	135	3,689	

<2017年3月1日集計>

(注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在区分による。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。

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

	2015年度					2016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	1,061 (82.8)	984 (83.9)	890 (80.1)	863 (80.7)	3,798 (81.9)	913 (78.8)	894 (82.7)	864 (80.9)		2,671 (80.8)
	火災	82 (6.4)	74 (6.3)	89 (8.0)	80 (7.5)	325 (7.0)	105 (9.1)	93 (8.6)	80 (7.5)		278 (8.4)
	傷害	67 (5.2)	59 (5.0)	50 (4.5)	50 (4.7)	226 (4.9)	56 (4.8)	41 (3.8)	47 (4.4)		144 (4.4)
	新種・海上	61 (4.8)	42 (3.6)	73 (6.6)	69 (6.4)	245 (5.3)	75 (6.5)	48 (4.4)	64 (6.0)		187 (5.7)
	その他	11 (0.9)	14 (1.2)	9 (0.8)	8 (0.7)	42 (0.9)	9 (0.8)	5 (0.5)	13 (1.2)		27 (0.8)
	合計	1,282	1,173	1,111	1,070	4,636	1,158	1,081	1,068		3,307
苦情局面別	契約募集	38 (3.0)	46 (3.9)	54 (4.9)	42 (3.9)	180 (3.9)	55 (4.8)	56 (5.2)	46 (4.3)		157 (4.8)
	契約管理	91 (7.1)	78 (6.7)	55 (5.0)	73 (6.8)	297 (6.4)	80 (6.9)	70 (6.5)	64 (6.0)		214 (6.5)
	保険金支払	1,136 (88.8)	1,035 (88.5)	988 (89.6)	950 (89.0)	4,109 (88.9)	1,010 (87.6)	945 (87.6)	938 (88.3)		2,893 (87.8)
	その他	14 (1.1)	11 (0.9)	6 (0.5)	3 (0.3)	34 (0.7)	8 (0.7)	8 (0.7)	14 (1.3)		30 (0.9)
	合計	1,279	1,170	1,103	1,068	4,620	1,153	1,079	1,062		3,294
申出内容別	契約引受	32 (1.9)	24 (1.5)	27 (1.7)	19 (1.2)	102 (1.6)	31 (1.9)	18 (1.2)	12 (0.8)		61 (1.3)
	接客態度	244 (14.7)	208 (13.1)	238 (15.3)	217 (14.3)	907 (14.3)	212 (13.3)	245 (16.3)	225 (15.0)		682 (14.8)
	手続遅延等	248 (14.9)	228 (14.3)	270 (17.3)	229 (15.0)	975 (15.4)	268 (16.8)	255 (16.9)	251 (16.8)		774 (16.8)
	説明不足等	138 (8.3)	161 (10.1)	157 (10.1)	166 (10.9)	622 (9.8)	165 (10.3)	152 (10.1)	138 (9.2)		455 (9.9)
	不適正手続	127 (7.6)	157 (9.9)	124 (8.0)	125 (8.2)	533 (8.4)	145 (9.1)	122 (8.1)	127 (8.5)		394 (8.6)
	提示内容	568 (34.2)	539 (33.9)	508 (32.6)	514 (33.8)	2,129 (33.6)	508 (31.8)	457 (30.3)	493 (32.9)		1,458 (31.7)
	支払可否	179 (10.8)	192 (12.1)	153 (9.8)	163 (10.7)	687 (10.9)	168 (10.5)	168 (11.2)	163 (10.9)		499 (10.8)
	保険金関連	118 (7.1)	68 (4.3)	75 (4.8)	78 (5.1)	339 (5.4)	87 (5.5)	79 (5.2)	77 (5.1)		243 (5.3)
	その他	7 (0.4)	14 (0.9)	5 (0.3)	11 (0.7)	37 (0.6)	12 (0.8)	10 (0.7)	12 (0.8)		34 (0.7)
合計	1,661	1,591	1,557	1,522	6,331	1,596	1,506	1,498		4,600	

<2017年3月1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、%)

	2015年度					2016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	8 (0.8)	3 (0.3)	2 (0.2)	6 (0.5)	19 (0.4)	4 (0.4)	4 (0.3)	5 (0.4)		13 (0.4)
	解決	880 (83.5)	899 (83.2)	959 (85.4)	967 (86.6)	3,705 (84.7)	852 (83.9)	980 (84.0)	964 (86.1)		2,796 (84.7)
	移行	58 (5.5)	78 (7.2)	59 (5.3)	58 (5.2)	253 (5.8)	66 (6.5)	64 (5.5)	53 (4.7)		183 (5.5)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	不調	93 (8.8)	86 (8.0)	91 (8.1)	74 (6.6)	344 (7.9)	76 (7.5)	107 (9.2)	89 (7.9)		272 (8.2)
	その他	15 (1.4)	14 (1.3)	12 (1.1)	11 (1.0)	52 (1.2)	17 (1.7)	11 (0.9)	9 (0.8)		37 (1.1)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
合計	1,054	1,080	1,123	1,116	4,373	1,015	1,166	1,120		3,301	
所要期間別	1か月未満	314 (29.8)	288 (26.7)	293 (26.1)	246 (22.0)	1,141 (26.1)	286 (28.2)	271 (23.2)	291 (26.0)		848 (25.7)
	3か月未満	429 (40.7)	459 (42.5)	425 (37.8)	441 (39.5)	1,754 (40.1)	411 (40.5)	430 (36.9)	412 (36.8)		1,253 (38.0)
	6か月未満	154 (14.6)	178 (16.5)	221 (19.7)	199 (17.8)	752 (17.2)	132 (13.0)	223 (19.1)	174 (15.5)		529 (16.0)
	6か月以上	157 (14.9)	155 (14.4)	184 (16.4)	230 (20.6)	726 (16.6)	186 (18.3)	242 (20.8)	243 (21.7)		671 (20.3)
	合計	1,054	1,080	1,123	1,116	4,373	1,015	1,166	1,120		3,301
手続方法別	電話	3,746 (97.6)	3,372 (97.9)	3,355 (98.2)	3,056 (98.5)	13,529 (98.0)	3,214 (98.5)	3,136 (98.3)	2,862 (98.0)		9,212 (98.3)
	文書(郵便)	40 (1.0)	24 (0.7)	25 (0.7)	14 (0.5)	103 (0.7)	18 (0.6)	21 (0.7)	32 (1.1)		71 (0.8)
	来訪	54 (1.4)	48 (1.4)	38 (1.1)	33 (1.1)	173 (1.3)	31 (1.0)	32 (1.0)	27 (0.9)		90 (1.0)
	合計	3,840	3,444	3,418	3,103	13,805	3,263	3,189	2,921		9,373

<2017年3月1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 (保険種類別/苦情局面別)

(単位:件)

	保険種類別					合計	苦情局面別				合計
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他		契約募集	契約管理	保険金支払	その他	
北海道	25	4	2	2	0	33	2	4	27	0	33
青森県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
岩手県	6	0	0	1	0	7	1	0	6	0	7
宮城県	15	0	0	1	0	16	0	1	15	0	16
秋田県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
山形県	4	0	0	0	1	5	0	0	3	2	5
福島県	11	3	1	0	0	15	0	0	15	0	15
茨城県	33	4	1	1	2	41	1	1	38	1	41
栃木県	14	0	0	1	0	15	1	0	14	0	15
群馬県	13	0	0	1	0	14	2	1	11	0	14
埼玉県	44	3	3	6	0	56	1	2	52	1	56
千葉県	63	6	5	1	0	75	4	4	66	1	75
東京都	82	17	7	9	2	117	5	6	101	2	114
神奈川県	88	8	4	9	0	109	2	6	100	1	109
新潟県	6	1	0	2	0	9	1	2	6	0	9
富山県	4	1	0	0	0	5	0	0	5	0	5
石川県	7	1	0	0	1	9	1	1	6	1	9
福井県	5	0	0	0	0	5	1	0	4	0	5
山梨県	5	0	1	0	0	6	0	1	5	0	6
長野県	12	1	0	0	0	13	1	2	10	0	13
岐阜県	11	1	0	0	0	12	1	0	11	0	12
静岡県	31	0	2	2	0	35	1	3	31	0	35
愛知県	46	3	3	5	2	59	3	7	48	0	58
三重県	12	1	0	0	0	13	1	1	11	0	13
滋賀県	5	0	0	1	0	6	0	1	5	0	6
京都府	19	0	0	1	0	20	1	0	19	0	20
大阪府	74	3	6	4	4	91	7	4	76	2	89
兵庫県	41	2	0	8	1	52	2	5	44	1	52
奈良県	12	0	0	1	0	13	0	0	13	0	13
和歌山県	12	0	0	1	0	13	0	1	12	0	13
鳥取県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
島根県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
岡山県	14	0	0	1	0	15	0	0	14	1	15
広島県	24	0	2	1	0	27	1	0	26	0	27
山口県	7	1	2	0	0	10	1	3	6	0	10
徳島県	6	0	0	0	0	6	0	0	6	0	6
香川県	8	0	0	0	0	8	0	0	8	0	8
愛媛県	3	0	1	0	0	4	0	0	4	0	4
高知県	1	1	1	1	0	4	0	0	4	0	4
福岡県	36	7	3	0	0	46	2	1	43	0	46
佐賀県	7	0	1	0	0	8	0	1	7	0	8
長崎県	4	1	0	0	0	5	0	1	4	0	5
熊本県	14	9	0	0	0	23	2	2	18	1	23
大分県	6	1	0	1	0	8	0	0	8	0	8
宮崎県	4	1	1	1	0	7	0	0	7	0	7
鹿児島県	13	0	1	1	0	15	0	3	12	0	15
沖縄県	6	0	0	1	0	7	1	0	6	0	7
その他	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
合計	864	80	47	64	13	1,068	46	64	938	14	1,062

<2017年3月1日集計>

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

[参考2] 当四半期における都道府県別の受付状況 (申出内容別/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	7	3	4	7	11	9	0	0	41	3	30	33
青森県	0	1	0	0	1	1	1	0	0	4	0	3	3
岩手県	0	5	2	1	1	2	1	0	0	12	1	6	7
宮城県	0	5	6	2	0	6	2	0	1	22	0	16	16
秋田県	0	1	0	1	0	1	0	0	0	3	0	2	2
山形県	0	2	0	0	1	2	0	1	0	6	0	5	5
福島県	0	6	6	1	1	4	2	3	0	23	0	15	15
茨城県	0	8	8	5	5	20	8	4	1	59	1	40	41
栃木県	1	3	6	1	1	7	1	0	0	20	0	15	15
群馬県	2	2	4	3	1	5	1	0	0	18	0	14	14
埼玉県	0	21	11	5	7	28	6	4	0	82	2	54	56
千葉県	1	11	21	8	7	31	16	2	0	97	1	74	75
東京都	0	19	24	21	14	57	20	8	2	165	11	103	114
神奈川県	2	30	16	11	10	60	14	7	1	151	7	102	109
新潟県	0	2	1	1	1	3	3	0	1	12	0	9	9
富山県	0	0	0	0	0	2	2	1	0	5	0	5	5
石川県	0	2	3	2	3	2	0	0	0	12	0	9	9
福井県	0	0	1	0	1	3	0	0	0	5	0	5	5
山梨県	0	0	2	1	1	3	0	1	1	9	0	6	6
長野県	0	3	6	3	2	6	2	0	1	23	1	12	13
岐阜県	0	2	1	2	2	7	2	0	0	16	0	12	12
静岡県	0	10	12	5	7	14	5	3	0	56	3	32	35
愛知県	2	11	13	8	5	24	12	3	0	78	4	54	58
三重県	0	4	4	5	2	7	0	0	0	22	0	13	13
滋賀県	0	1	1	0	1	4	0	1	0	8	1	5	6
京都府	0	5	8	1	3	14	2	3	0	36	0	20	20
大阪府	3	13	31	12	10	41	12	6	1	129	3	86	89
兵庫県	0	12	15	4	5	18	11	6	3	74	2	50	52
奈良県	0	1	3	2	0	7	2	1	0	16	0	13	13
和歌山県	0	3	3	2	3	8	2	1	0	22	0	13	13
鳥取県	0	1	1	0	0	4	0	0	0	6	0	4	4
島根県	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1
岡山県	0	2	3	2	1	8	4	0	0	20	0	15	15
広島県	0	9	6	7	3	15	3	1	0	44	0	27	27
山口県	0	3	2	2	4	2	2	0	0	15	1	9	10
徳島県	0	1	0	0	0	4	1	1	0	7	1	5	6
香川県	0	0	2	0	0	7	0	0	0	9	0	8	8
愛媛県	0	1	0	0	1	1	0	1	0	4	0	4	4
高知県	0	1	1	0	2	1	0	0	0	5	0	4	4
福岡県	0	5	10	6	6	21	9	7	0	64	3	43	46
佐賀県	0	2	1	1	1	5	2	0	0	12	1	7	8
長崎県	0	0	1	0	0	3	1	0	0	5	0	5	5
熊本県	1	1	4	3	2	5	1	9	0	26	1	22	23
大分県	0	3	2	1	0	4	1	1	0	12	1	7	8
宮崎県	0	0	1	1	0	4	2	0	0	8	1	6	7
鹿児島県	0	3	3	3	4	5	1	2	0	21	1	14	15
沖縄県	0	2	2	1	1	6	0	0	0	12	0	7	7
その他	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
合計	12	225	252	138	127	493	163	77	12	1,499	50	1,012	1,062

<2017年3月1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保険の中断と保険料の返還を求める[自動車保険／契約者からの申出]

申出人は、腰を痛め自動車を運転できなくなったため、継続して自動車保険を締結しているディーラー代理店の担当者に満了となる車検を受けないことを伝えたと、保険の中断についての説明がなく、さらに中断後に保険会社のオペレーターに中断手続ができないか問い合わせた際も明確な回答が得られなかったため、車検切れ後も運転しない自動車のための自動車保険料を支払い続けることになったことから、本来保険の中断が可能であった車検満了日に遡及しての保険の中断および支払った保険料の返還を求めて苦情解決手続を申し出たもの。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、申出人は車検満了の際に、次の車検を受けないことをディーラー代理店の担当者ではない他の募集人に伝えたが、中断について説明がなく、車検切れ後に再度保険会社のオペレーターに保険の中断について照会した際にも、車検状況等の自動車の詳細は確認されず、中断についてのアドバイスがなかったために、苦情の申出となったことが判明した。

このため、保険会社において当該代理店に対し確認を行い、その結果を踏まえて遡って契約の取り消しおよび中断をすることとし、申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

代理店の保険担当役員および全募集人に本事例を共有し、①中断発行要件の中に「車検切れ」があること、②「車検情報」について募集担当者以外が情報を受けた際は必ず募集担当者へ情報共有すること、③車検が切れていても車を手元に置いているケースがあるため、募集人から保険の中断について積極的に確認することを徹底するよう指導した。

保険会社の関係部内でも本事例を共有し、お客さまへの親切・丁寧な説明・確認を徹底した。

②火災保険認定金額および担当者の対応に納得できない[火災保険／契約者からの申出]

申出人は、雪の重みで雨樋が壊れたため、火災保険に基づき保険会社に事故報告を行い、鑑定人の調査を受けたが、保険会社から通知された認定金額は、事前に申出人が修理費の見積りを依頼した業者のものよりも少なかった。

そのため、保険会社の担当者に詳しい説明を求めたが、説明を理解できず、また保険会社と業者との直接の交渉や示談を依頼しても、法律上難しいと説明されたことから、苦情解決手続を申し出たもの。

<経過・対応結果>

保険会社において、鑑定会社および業者立会いのもとあらためて調査を行い、最終的に過剰な見積りの内容を適正な金額に修正した上で認定金額についてあらためて申出人に丁寧に説明し、申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

見積書に対して減額認定となる場合は、事案内容に応じて担当者や担当者の上席が契約者に面談し、対面での説明を行う方針を徹底した。

③営業担当者に対する不満[自動車保険／契約者からの申出]

申出人は、単独事故を起こして保険会社に事故報告をした際に、事故担当者から、保険金の支払を求めた場合次年度保険料が値上がりし、追徴金が発生するため、修理代金が決定してから保険金請求の有無を検討した方が良い旨のアドバイスを受け、これに従うこととした。

一方で、取扱代理店の募集人は、申出人の保険金請求意思の確認や、具体的な保険料の差額の通知もせずに、保険金請求を前提に等級の訂正を進めようとしており、申出人の携帯に追徴保険料の支払を繰り返し督促してきた。

事故担当者と募集人で対応が一貫しない理由について保険会社に説明を求めたところ、納得できる回答が得られなかったことから、上席者からの回答を求めて苦情解決手続を申し出たもの。

<経過・対応結果>

保険会社の上席者が申出人と面談し、苦情の原因が、申出人の保険金請求意思の確認や保険料差額の通知なく支払の督促や等級訂正をしようとした募集人の対応と、お詫びの姿勢が感じられない代理店主の対応にあることを確認した。

その後、上席者と代理店主で改めて申出人と面談し、対応について謝罪するとともに担当募集人の変更を申し入れ、申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

本件は初めての事故による保険金請求である申出人に対し、請求までの詳細な流れの説明や丁寧な意思確認なく、一方的に更新時の差額保険料の請求を行った募集人の対応が苦情につながったものであるため、今後は事故発生に伴う保険料の追徴の際には、支払保険金と保険金請求による満期時の割増保険料の差額を比較する等、丁寧な説明を徹底するよう代理店主および募集人に指導した。

④等級継承ができず、追徴保険料を請求されることに納得できない[自動車保険／契約者からの申出]

申出人は新車を購入し、納車と同時に自動車保険も自動車を購入した代理店に切り替えたが、切替にあたって前契約の解約手続が必要とは思わなかったため、納車から2か月後に前契約の解約を行ったところ、等級継承ができず、代理店から2か月間の保険料を追徴されたことから、等級継承と解約日の関係について説明がないまま追徴保険料を請求する保険会社の対応に納得できないとして、苦情解決手続を申し出たもの。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、代理店から申出人に対し、数度にわたり、解約手続の依頼をしていたが、申出人は、前契約の代理店と同じ保険会社であったため、データ交換ができると勘違いし、解約手続が漏れてしまっていたことが判明した。

このため、保険会社から申出人へ連絡し、重複した契約を取り消すとともに、保険料は追徴しないことを伝え、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

保険期間の途中で解約し、新規契約を締結する場合には、前契約の解約手続を支援するとともに、前契約の解約承認請求書のコピー取付を代理店内でルール化した。また、コピー取付が困難な場合には、契約者から「解約した(する)」という確認書を取り付けることとした。

⑤担当者変更と所得補償の保険金支払を求める[傷害保険/契約者からの申出]

申出人は、仕事中に右膝半月板を損傷して休業し、所得補償保険に基づき、実際に休業した期間の実質収入にあたる額の支払を求めたが、保険会社は、医師の診断書に記載された就業不能期間分しか支払に応じず、やり取りの際の対応が不快な保険会社担当者の変更の申入れも認められなかったことから、休業期間分の所得補償および保険会社担当者の変更を求めて苦情解決手続を申し出たもの。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、本件は、診断書上の就業不能期間を妥当と認定することを電話にて協定済だったにもかかわらず、その後申出人が、自身の申告どおりの休業期間を認定するよう改めて求めてきたものであることが判明した。

このため、別の担当者から申出人に電話し、医療調査を実施したいこと、調査には一定の時間がかかることを説明し、申出人の了解を得た。申出人へ連絡し、支払保険金の額を案内できる日や支払までの手順を説明し、最終的に申出の2週間後に支払を完了し、申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

交渉が難航した事案については、書面で内容を確認しておくことと、保険会社側が適切な根拠を持って交渉にあたるため、医療調査や面談調査等、十分な準備を行うよう指導した。

⑥誤った説明・対応について謝罪を求める[傷害保険/契約者からの申出]

申出人は海外への留学生で、渡航前に1年間の海外旅行傷害保険に加入していたため、留学先で借家のシャワーヘッドを落として割ってしまった際に海外から事故通知をしたところ、通話料無料と聞いていたのに実際には有料であり、さらに付帯されているといわれていた賠償責任保険についても、家の中のもの対象外と言われた。

ハンドブックやパンフレットをもらったのは事故後で、重要事項の説明を十分に受けていなかったため、募集人に対して苦情を言ったところ、留学生プランに切り替える提案ばかりで謝罪を得られなかったことから、苦情解決手続を申し出たもの。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、①申出人の加入希望があったときには、留学先も滞在先も未定であったことから、個人契約用の海外旅行傷害保険の説明をし、了解を得ていたこと、②募集人は、留学先・滞在先が判明した時点で、留学生用の海外旅行傷害保険に切り替える必要がある旨申出人に説明すべきであったところ、この説明がなされていなかったことが判明した。

このため、保険会社から申出人代理人へ連絡し、留学先・滞在先が判明した時点で契約タイプを変更しなければならない旨の案内が行われていなかったことについて謝罪し、申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

募集人に対して、海外旅行傷害保険の契約時は、契約者の情報(渡航目的の変更有無)の確認を掘り下げてヒアリングし、変更がある場合にはお客様に連絡いただくよう案内することを指導した。

3. 紛争解決手続の実施状況

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

(1) 受付件数の推移

(単位:件,%)

		2015年度					2016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	78 (61.9)	86 (62.8)	71 (56.8)	83 (58.9)	318 (60.1)	91 (65.0)	77 (61.6)	69 (62.7)		237 (63.2)
	火災	25 (19.8)	27 (19.7)	19 (15.2)	26 (18.4)	97 (18.3)	17 (12.1)	16 (12.8)	18 (16.4)		51 (13.6)
	傷害	13 (10.3)	18 (13.1)	24 (19.2)	24 (17.0)	79 (14.9)	23 (16.4)	24 (19.2)	14 (12.7)		61 (16.3)
	新種・海上	9 (7.1)	5 (3.6)	10 (8.0)	8 (5.7)	32 (6.0)	9 (6.4)	7 (5.6)	9 (8.2)		25 (6.7)
	その他	1 (0.8)	1 (0.7)	1 (0.8)	0(0)	3 (0.6)	0(0)	1 (0.8)	0(0)		1 (0.3)
	合計	126	137	125	141	529	140	125	110		375
手続区分別	一般(東京)	50 (49.0)	64 (46.7)	54 (43.2)	56 (39.7)	224 (42.3)	58 (41.4)	56 (44.8)	48 (43.6)		162 (43.2)
	一般(大阪)	61 (48.4)	41 (29.9)	51 (40.8)	61 (43.3)	214 (40.5)	58 (41.4)	49 (39.2)	46 (41.8)		153 (40.8)
	交通賠償	15 (11.9)	32 (23.4)	20 (16.0)	24 (17.0)	91 (17.2)	24 (17.1)	20 (16.0)	16 (14.5)		60 (16.0)
	合計	126	137	125	141	529	140	125	110		375
紛争局面別	契約募集	4 (3.2)	4 (2.9)	8 (6.4)	5 (3.5)	21 (4.0)	6 (4.3)	4 (3.2)	7 (6.4)		17 (4.5)
	契約管理	12 (9.5)	9 (6.6)	8 (6.4)	14 (9.9)	43 (8.1)	12 (8.6)	15 (12.0)	11 (10.0)		38 (10.1)
	保険金支払	102 (81.0)	114 (83.2)	108 (86.4)	121 (85.8)	445 (84.1)	115 (82.1)	103 (82.4)	86 (78.2)		304 (81.1)
	その他	8 (6.3)	10 (7.3)	1 (0.8)	1 (0.7)	20 (3.8)	7 (5.0)	3 (2.4)	6 (5.5)		16 (4.3)
	合計	126	137	125	141	529	140	125	110		375

<2017年3月1日集計>

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

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

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

(2) 手続終了状況

(単位:件,%)

		2015年度					2016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	44 (40.4)	28 (26.2)	56 (40.3)	41 (27.5)	169 (33.5)	57 (36.5)	58 (43.6)	55 (42.0)		170 (40.5)
	特別調停	10 (9.2)	5 (4.7)	0(0)	1 (0.7)	16 (3.2)	0(0)	0(0)	0(0)		0 (0.0)
	見込みなし	52 (47.7)	68 (63.6)	80 (57.6)	95 (63.8)	295 (58.5)	95 (60.9)	69 (51.9)	66 (50.4)		230 (54.8)
	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)
	一方の離脱	2 (1.8)	6 (5.6)	3 (2.2)	8 (5.4)	19 (3.8)	4 (2.6)	5 (3.8)	10 (7.6)		19 (4.5)
	その他	1 (0.9)	0(0)	0(0)	4 (2.7)	5 (1.0)	0(0)	1 (0.8)	0(0)		1 (0.2)
	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	107	139	149	504	156	133	131		420
所要期間別	1か月未満	2 (1.8)	1 (0.9)	0(0)	3 (2.0)	6 (1.2)	0(0)	1 (0.8)	3 (2.3)		4 (1.0)
	3か月未満	22 (20.2)	14 (13.1)	32 (23.0)	27 (18.1)	95 (18.8)	25 (16.0)	26 (19.5)	31 (23.7)		82 (19.5)
	6か月未満	43 (39.4)	58 (54.2)	68 (48.9)	69 (46.3)	238 (47.2)	78 (50.0)	69 (51.9)	57 (43.5)		204 (48.6)
	1年未満	39 (35.8)	30 (28.0)	34 (24.5)	37 (24.8)	140 (27.8)	49 (31.4)	28 (21.1)	35 (26.7)		112 (26.7)
	2年未満	3 (2.8)	4 (3.7)	5 (3.6)	13 (8.7)	25 (5.0)	4 (2.6)	9 (6.8)	4 (3.1)		17 (4.0)
	2年以上	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0 (0.0)	0(0)	0(0)	1 (0.8)		1 (0.2)
合計	109	107	139	149	504	156	133	131		420	
所要回数別	2回以内	21 (19.3)	22 (20.6)	23 (16.5)	40 (26.8)	106 (21.0)	26 (16.7)	27 (20.3)	20 (15.3)		73 (17.4)
	4回以内	53 (48.6)	58 (54.2)	72 (51.8)	61 (40.9)	244 (48.4)	72 (46.2)	61 (45.9)	61 (46.6)		194 (46.2)
	5回~10回	34 (31.2)	27 (25.2)	43 (30.9)	47 (31.5)	151 (30.0)	58 (37.2)	43 (32.3)	48 (36.6)		149 (35.5)
	11回以上	1 (0.9)	0(0)	1 (0.7)	1 (0.7)	3 (0.6)	0(0)	2 (1.5)	2 (1.5)		4 (1.0)
	合計	109	107	139	149	504	156	133	131		420

<2017年3月1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、自動車保険契約が満期となるにあたり保険会社の提案に応じて更改することを承諾していたところ、保険会社は突然更改を拒否したことから、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、契約の満期を迎える時期に申立人から相談を受け、一旦は補償内容を拡充しそれに伴う更改後の保険料を伝えたものの、その後、申立人との過去の取引関係全体を考慮して更改を拒否することとなったのは事実であり、このような経緯については申立人に謝罪するが、更改拒否の方針を変更することはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社は、①当初、補償内容の拡充やこれに伴う更改後の保険料を提案し、同意を求めることで、申立人に契約が更改されることの期待を抱かせたと考えられること、②更改拒否の際に、補償内容の変更を提案していないことから、本件更改手続時の対応が適切であったとはいえないものの、③これらの対応について反省と謝罪の意を表明していることを確認するとともに、申立人は更改契約を他社と締結しており、具体的な損害等は発生していないと判断した。

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－2】[契約の募集]

申立人は、自動車保険の契約締結において保険会社から提示されたとおりの保険料を支払ったが、後日、案内した保険料が誤っていたとして追加保険料を請求されたため、追加保険料を保険会社が負担する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、保険料の案内が誤っていたことを認め、申立人に対して謝罪する一方で、公平な自動車保険制度の運営上、追加保険料の支払が必要である旨を主張し、その上で円満解決のために何らかの和解案が提示されれば応じる旨提案した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社は、申立人に対して誤った保険料を案内した事実を認めて謝罪していること、②申立人は、誤った保険料と正規の保険料との差額について保険会社に支払う必要があることを確認するとともに、早期解決のために、保険会社は手続の不備について申立人に対して一定の和解金を支払うことが妥当であると判断した。

このため、申立人は保険会社に対し、追加保険料を支払うことおよび保険会社は申立人に対し、追加保険料着金確認後に一定の和解金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。

【自動車保険－3】[契約の募集]

申立人は、新たに購入した自分の車で運転中に追突事故を起こしたため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、他車運転特約を含め適用できる保険が見当たらないとしてこれに応じなかったため、代理店の説明誤りによって補償が受けられなくなったとして、対物賠償金相当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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の親から自動車保険の取扱について相談された時点で、申立人の新車購入の話はなかったこと、申立人が運転するのは申立人の親が所有する自動車であることを確認していること、他車運転特約については「知人、友人の車を借りて運転する場合には補償対象となる。」と運転できる車を限定して説明を行っており、誤認されるような説明は行っていないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人の親は、申立人が自動車を新たに購入して運転する場合について質問をしていないこと、②代理店は、申立人の親から質問を受けた内容および保険料に関する申立人の親の意向に基づき、申立人の親の自動車保険の運転者の年齢条件を変更したこと、③申立人が将来において自動車を購入して、申立人所有の自動車を運転する場合にも、本件保険契約の補償対象になると誤認させるような説明を行ったと認めることは困難であることを確認した。

このため、申立人および保険会社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の和解案を提示し、受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－4】[契約の管理・保全]

申立人は、運転中に追突事故を起こし、自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社は、事故に先立ち振替不能となった保険料全額が払込猶予期日までに払い込まれなかったため免責となると主張し、これに応じなかったため、事故の連絡を入れた際に払込猶予期日に関する説明があれば保険料を納めることができたとして、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、事故受付の際に保険料が未入金であることに気付いていたにもかかわらず、払込猶予期日までに保険料を支払わなければ保険料不払による免責となることを説明しなかった点を踏まえ、互譲解決の観点から、一定の和解金を支払うことで和解に応じる旨提案した。

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。

【自動車保険－5】[契約の管理・保全]

申立人は、保険料滞納により自動車保険契約を解除されたため、解除の取消しを求めたところ、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、申立人に対し、①「保険料振込票」および「保険料お払込みのお願い」を複数回送付していること、②支払期限を記載した「解除予告通知」に新たな「保険料払込票」を同封して送付していることから、適切に保険料支払督促を継続実施しており、支払期日の延長をしてもなお、申立人から保険料の払込みが実施されなかったため、約款に基づいて保険契約の解除を行い、「解除通知書」を送付したものであるとして、解除の取り消しには応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険契約の解除・失効の前に、保険会社からメールや電話等による事前の最終確認の連絡がない状況での突然の契約解除は、あまりにも事務的な対応であり、受け入れ難いこと、保険契約の解除を知ったのは「解除通知書」が届いた時であり、②それ以前の書面は開封していなかったこと等を主張し、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、申立人が保険料の払込みを怠っていた事実について争いはないが、本件紛争について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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－6】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険契約が保険料不払により契約解除されたため、代理店が適切な対応をしていけば契約解除されることはなかったとして、契約解除の取消を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、他代理店で新規に自動車保険契約を締結した自動車保険の無事故割引等級の継承を求めて、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、申立人の主張を再検討した上で、保険料振替口座の変更について代理店の説明が不十分であったこと、代理店が口座変更の手続をしたが保険料振替期日に間に合わなかったこと等を勧告し、契約解除の取消および等級継承に応じる旨提案した。

これに対して申立人は、保険会社の提案を受け入れるとともに、復活させる自動車保険の満期時に、他代理店扱で契約を継続することを求めた。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社は、本件契約解除の取消、新規契約の取消、これらに伴う保険料差額の申立人への返戻、等級の継承、本件契約満期時における他代理店扱による自動車保険契約の継続について、いずれも応じることを提案し、かかる提案は申立人の意思に沿うことから、上記提案内容にて、本紛争を解決することが合理的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、上記提案内容を履行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－7】[契約の管理・保全]

申立人は、代理店に電話で自動車保険の解約を申し入れたところ、正常に解約がなされていなかったため、解約されるはずであった時点に遡って解約を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

手続開始後、保険会社が申立人と本件保険契約の解約に応じることで合意したことを受け、本件紛争

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

【自動車保険一8】[契約の管理・保全]

申立人は、新しい車を購入した際に、代理店からの提案に従い、既存の自動車保険契約を中途解約して新車両にそのノンフリート等級割引を継承させ、旧車両は新規契約として、それぞれ自動車保険契約を締結したところ、保険会社は、中途解約した既存保険契約の最終回の分割保険料の未払いにより失効したため、新車両にノンフリート等級割引が継承できなくなったとして、保険料の追徴を求めてきたことから、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最終回の分割保険料を支払う必要がある旨をタブレット端末画面にて説明し、申立人の確認をとって手続を完了していること、②支払の督促ハガキを見た申立人から代理店へ問い合わせがあったが、それは契約が移っているかどうかの確認であり、保険料に関する質問はなかったこと、③保険会社からは契約の失効について書面通知を行っていることから、解除取消には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①既存契約の最終回の分割保険料の支払については代理店から何も聞いていないこと、②支払督促ハガキを見て代理店に相談した際に、契約は適正に移っているとされたため、支払わなくても良いと理解したこと、③代理店から、最終回の分割保険料を支払わなければ失効する旨の通知があれば支払っていたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、中途解約手続に伴うリスクに対しては代理店が十分にフォローする必要がある、未収保険料に関する通知や契約保全に対する電話連絡等、代理店が通常行っている対応をしていれば、保険料の未払いによる失効は生じなかったものと判断されることを確認した。

このため、申立人は未払いの保険料を支払い、保険会社は解除した保険契約の解除取消手続を行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。

【自動車保険一9】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車に積載していた動産が自動車事故で損傷し、保険会社から保険使用によりノンフリート等級が下がることはないという説明を受けたため保険金の支払を求めたところ、保険会社は、説明は誤りだったとして、保険金支払に伴うノンフリート等級ダウンを適用するとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、担当者が等級ダウンしないと誤った説明を行った点については謝罪するが、保険会社の規定上、等級ダウンせずに保険金を支払うことはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人は、保険会社から受領した契約のしおりに相当する案内文書をよく確認すれば、本件特約がノーカウント事故に含まれていないことを確認し得る状況にあったこと、②保険会社の担当者は契約者が重視する等級ダウンについての確認を怠っており、申立人に保険金支払の期待を抱かせた点是否めないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う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－10】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険契約の満期継続手続きを代理店が行わなかったため、満期数か月後に改めて、配偶者を契約者として同一自動車に対する自動車保険契約を締結し、前契約のノンフリート等級の継承を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続きの申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続きの概要 >

保険会社は、①申立人に認知症が疑われたため、その後の対応に慎重を期すために申立人立会いのもと代理人と交渉したこと、②満期日の約1か月前に、募集人が入院中の代理人に契約の満期継続意思を確認したところ、継続しないとの意思表示を受けたこと、③さらに後日、代理人に対する電話でも、契約を継続しないとの意思表示を再確認したことを受けて満期継続手続きを行わなかったとして、ノンフリート等級を継承できる期間を過ぎて、申立人の配偶者である代理人の名義で契約した自動車保険に等級を継承させることには、応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、申立人も代理人も募集人から満期案内を聞いたことはなく、募集人の助言に従って手続きを任せたため、保険会社は前契約のノンフリート等級を継承させる責任がある旨反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社との交渉は代理人が行っていたため、申立人に認知症の症状が認められたとしても契約に影響はないと考えられること、②代理人は傷害を負い入院していたものの、意思能力に障害を受けていたとは認められないことから、申立人がノンフリート等級の継承が可能な期間内に自動車保険契約を継続する意思表示を行うことは可能であったと認められ、これを怠った責任は申立人側にあると認めざるを得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、紛争解決手続きによっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－11】[契約の管理・保全]

申立人は、保険料の未払いによって自動車保険契約が解除された際に、保険会社から保険料の口座振替不能の連絡がなかったため契約解除の取消しを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続きの申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続きの概要 >

保険会社は、申立人から住所変更の通知は受けておらず、再請求のお知らせ等が届かなかったことは、申立人側の個別事情で保険会社の管理・責任の範囲外の事由であるため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社から初めて電話連絡を受けた際には、既に解除の1週間前であったこと、②再請求のお知らせは郵便の誤配や他人の持ち去りによって受け取っていない可能性もあること、③過去に募集人は自分の勤務先に電話をしたり来社したりしてくれたため、今回もそういった行動を期待していたこと、④代理店が実家に連絡をして父親が出た際に、緊急で連絡が取りたい旨の伝言がなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、代理店の申立人への対応が適切かつ十分であっ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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－12】[契約の管理・保全]

申立人は、転居に伴い自動車に乗らなくなることや車検を受けないことを代理店に伝えていたにもかかわらず、保険会社から自動車保険に関する契約中断制度の説明がなかったため、支払った3年分の保険料の返還と、その間に支払った自動車税相当額の支払を求めたところ、保険会社は要求の一部にしか応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人が自動車に乗らなくなることは認識していたが車検を受けないことは聞いておらず、契約締結時には車検は有効で契約中断の条件を満たしていなかったため説明しなかったこと、②車検切れを認識できたのは3年目の契約更新を案内した時であったこと、③車検切れ以降も各種補償が提供されていたこと等を主張した上で、解決策として1年目の契約については満期をもって中断手続を実施し、2年目と3年目の契約については契約を取り消して保険料を返還することを提案した。

これに対して申立人は、①等級維持のために保険料を節約したいことを代理店に明確に伝えていたこと、②代理店から中断制度を知らされておらず、説明がなければ中断の条件も知り得ないこと、③自動車を売却しても契約中断が可能なら売却を選択して自動車税の納付も必要なかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、契約者に交付される重要事項説明書に契約中断制度の記載があるため、保険会社は常に口頭で中断制度の説明義務を負うわけではないが、本制度は一般的に知られているものとは言い難く、法的義務とまでは言えずとも、保険募集におけるベストアドバイスとして保険募集人には一般的な情報提供が期待されると判断した。

このため、保険会社は申立人に対し、2、3年目契約を取り消した上で保険料を返還し、1年目の契約の満期をもって中断手続を行うこと、および一定の和解金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。

【自動車保険－13】[契約の管理・保全]※【自動車保険－14】と同一契約ですが、申立人が異なるため、重複掲載しています。

申立人は、新車購入に伴い自動車保険の車両入替ならびに記名被保険者変更手続を行ったが、保険会社から有利な方法での異動手続の説明が無かったため、変更手続時に遡って契約の取消、訂正を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人から車両入替および記名被保険者の変更の申告があり、申立人の了承を得た上で変更手続を行っていること、②変更手続の受付時に、他社にて配偶者名義の契約が存在していることの申告はなく、この時点で、後日申出のあったような要望を推測して提案、案内することは不可能であったこと、③変更内容を記した「変更届出書」を送付し、申立人が署名・捺印していることから、変更手続の受付時における説明等に不足はなく、契約者である申立人も手続の内容について正しく認識していたものと判断していることから、申立人からの要求に応じることはできない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社には車両入替および記名被保険者変更の際には等級が変動するリスクを伴うことを重要事項として説明する義務があるはずであり、不本意な方法での異動は受付時における保険会社の重要事項の説明不足が原因である旨反論した。

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、変更手続は適切に行われ、保険会社に過失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の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－14】[契約の管理・保全]※【自動車保険－13】と同一契約ですが、申立人が異なるため、重複掲載しています。

申立人は、新車購入に伴い自動車保険の車両入替ならびに記名被保険者変更手続を行ったが、保険会社から有利な方法での異動手続の説明が無かったため、変更手続時に遡って契約の取消、訂正を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、電話およびインターネットで変更手続を完了しており、廃車に伴い車両入替をした新規購入の自動車かどうかについての情報は、申立人から申出がなかったことから、対応は適切で申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、変更手続は適切に行われ、保険会社の対応に過失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の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－15】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に自動車下部に衝撃音を聞いたので、修理工場で点検したところ、走行中の事故によると思われる損傷が確認されたため、当該損傷箇所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求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件自動車を確認したところ、アンダーカバーに擦過傷はあるが潰れはなく、トランスミッションに損害が認められるものの、外的要因とは考えられず、当該損害はミッション内部の故障が原因と考えられるので、無責と判断する旨主張した。

これに対して申立人は、①修理工場担当者によると、外的要因によりアンダーカバーが変形してトランスミッションに接触し損害が生じた可能性があり、同種の自動車と同様の故障事例はないこと、②本件事故前には何の異常もなかったこと、③本件事故1ヵ月前の点検時走行確認においても機械的異常は認められていない旨反論した。

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を踏まえて検討した結果、アンダーカバーに加わった力がトランスミッションに伝わって損害が生じた痕跡は認められず、本件損害は外的要因ではなく、トランスミッションの使用上の不備もしくは故障であると判断されることを確認した。

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

【自動車保険－16】[保険金の支払]

申立人は、自転車被害事故の損害賠償請求を弁護士に委任のうえ示談解決し、その際の弁護士費用について自動車保険に基づく保険金支払を求めたところ、保険会社はその一部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、申立人と保険金支払について交渉していたが、紛争解決手続の申立ての受付通知が当センターから到着する直前に、申立人の要求額について保険金を支払うことで申立人との間で合意が成立し、その後約定に沿って保険金支払を行った旨報告した。

手続開始後、申立人が保険金を受領したことを確認したとして、所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【自動車保険－17】[保険金の支払]

申立人は、自動車を自宅駐車場に駐車していた際に、いたずら被害によって損傷したため、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、①申立人は過去に複数のいたずら事故の保険金請求歴があること、②勤務先の駐車場でいたずら被害を発見したにもかかわらず、事故現場を自宅駐車場としていること、③自宅駐車場の駐車位置は自宅玄関近く、犯行の露見可能性が極めて高いこと等から、「損傷が被保険者以外の第三者によって行われたこと」という外形的事実を合理的な疑いを払拭できる程度まで立証がなされたとは言えず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①過去の保険金請求歴と今回の事故を結びつけるのは推測であり、事故は事実であること、②事故に気付いたのは勤務先であるが、勤務先での事故はあり得ないため、自宅駐車場で事故と伝えたものであり、間違った報告をしているわけではないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に発生したものである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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－18】[保険金の支払]

申立人は、道路中央付近を歩行中に、青信号で動き出した相手方自動車と接触して傷害を負ったため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、保険金の支払および保険料の返還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、調査を行った結果、①本件事故には不自然な点や疑問点が多数認められ、偶然な事故に該当しないか、または申立人の故意による事故であると判断せざるを得ないため、保険金の支払には応じられないと判断していること、②保険約款に定める保険料の返還事由に該当する事象が認められないため、保険料の返還もできないこと、③本件事故の真実性については裁判所の判断によるべきと考えていることを主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故における「偶然性」および「故意」の有無に関する事実認定、および保険料返還を認める根拠についての認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－19】[保険金の支払]

申立人は、勤務先の駐車場にバックで駐車しようとした際に、木製パレットの側面に接触して自動車が損傷し、申立人も負傷したため、自動車保険に基づく車両保険金、搭乗者傷害保険金および人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

取下げ(一方の離脱)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①保険金請求内容に疑問があり、偶然な事故であることが立証されているとは言えないこと、②車両保険金請求については複数の見積りを取り付け、高額な見積書のみに基づいて保険会社に請求していること、③自動車に対する衝撃は軽微であり、申立人が負傷することは考え難いこと等を主張し、保険会社から民事調停を申立てたところ、調停不成立となったため、訴訟提起した旨報告した。

手続開始後、申立人が保険会社からの主張内容を検討した結果、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－20】[保険金の支払]

申立人は、申立人の子が借用自動車を運転中に自損事故を起こし借用自動車を破損させたため、自動車保険の他車運転特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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借用自動車の実質的な所有者は申立人の子の同居人であり、申立人の子はこれを自由に使用できる状況にあったこと、②申立人らの説明には変遷があり信憑性が認められないことから、借用自動車の使用実態は「常時使用」にあたり約款上の「他の自動車」に該当しないため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①借用自動車の保険には家族限定特約が付帯されており所有者の家族以外の者には運転させないことにしていたこと、②キーは1本しかなく申立人の同居人が常時保持していること、③通勤、買い物等で同居人が使用することが多く、申立人の子が運転する機会は限られていたこと、④遠出する場合、同居人と申立人の子はガソリン代を折半していたこと、⑤被保険自動車が車検で使えなかったため借用自動車を使用した際に本件事故が発生した事情があったことから、保険金を支払うべきである旨反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、借用自動車に関する使用実態について、当事者双方のいずれの主張が真実であるかの事実認定を行うことは困難であるものの、①本件事故発生当時、被保険自動車は車検のため使用することはできず、保険会社が被保険自動車と借用自動車双方のリスクを負担する可能性はなかったこと、②申立人の子が借用自動車を常時使用していたと断定することはできないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う旨の和解案を提示したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－21】[保険金の支払]

申立人は、自宅の近所の駐車場に停めていた自動車は何者かによるいたずら被害によって損傷したため、車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故の経緯が判然とせず、特に、①車の全周にわたる線状痕被害に遭ったにもかかわらず、直ちに警察に被害の申告をしていないこと、②申立人との面談後、数か月弱後に所轄警察署、車入庫先、購入先への調査の同意を得られたものの、事故現場や周辺への聞き込み、事故発覚前後の立ち寄り先への裏付け調査の同意は現時点でも得られておらず、申立人が面談に消極的かつ非協力的であることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故の経緯が判然としない原因は、保険会社および調査会社の担当者による事実関係の錯誤や不十分な調査にあること、②警察への届出の遅延は、その必要はないとする調査人の発言に従ったものであること、③面談聴取への非協力的な態度の背景には、保険会社側の配慮のない言動等に対する不信感、不明確な調査の内容説明とともに、妻の出産・入院等で多忙だったことがあり、調査人とすぐに連絡がつかず、その事情を通知するのが遅れたことを主張し、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、いたずら被害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、さらに保険会社には本事案の再調査を行う意向はないため、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－22】[保険金の支払]

申立人は、自損事故により自動車の右側側面を損傷したため、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、損傷のうち自動車右後部の損傷を今回の事故によるものではないとして、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、①自動車右後部の損傷は後方から前方に向かってつけられており、申立人が申告した事故状況と整合しないこと、②損傷はブロック塀や壁等の硬い固定物に接触したようなキズであり、申立人が申告した合成樹脂性のポールとは材質が整合しないこと、③現場の道路状況や事故状況から見て自動車右後部がポールに接触することはないこと、④自動車が入庫したのは事故日から40日以上経過した後であり、この間に損傷した可能性があること等から、本件事故と自動車右後部の損傷との間に相当因果関係はない旨主張した。

これに対して申立人は、①自動車右後部の損傷は前方から後方についたものであること、②硬い固定物に接触したキズであるという主張は保険会社の誤認であること、③自動車右後部はオーバーハング現象によってポールと衝突したこと、④入庫が事故日の40日後になったのは年末年始に自動車を使う予定があったためであること等を主張し、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、本件事故と自動車右後部の損傷との因果関係に関する事実認定が必要であるところ、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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－23】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、道路上の異物に乗り上げて自動車に損害が生じたため、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、タイヤ4本の交換費用およびエンジンアンダーカバーの修理費についてはこれを認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①タイヤの交換に関しては、タイヤ間に著しい消耗差が生じるレベルに至っていないため、直接損害を受けた2本の交換で足りること、②エンジンアンダーカバーの修理費に関しては、フロントアンダーカバーのアーチ部分等に損傷がなく、申立人の主張する事故発生の状況と自動車の損傷との間に整合性がない旨主張した。

これに対して申立人は、①オーナーズマニュアルは4本すべてを同時に交換することを勧めており、片側だけの交換では性能や安全性に支障が生じること、②事故前にアンダーカバーの損傷がなかったにもかかわらず、事故直後に自動車を持ち込んだ修理工場で見つかったため、本事故による損傷であると考えられることを主張し、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、タイヤの交換の必要性およびアンダーカバーの損傷時の状況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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－24】[保険金の支払]

申立人は、テニスプレー中に他人と衝突して肋骨を骨折し、自動車保険の傷害補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、通院保険金支払の対象となる「ギプス等」とは、一般にギプス包帯等のことで、患部を固定する目的で使用され、硬質な材料であり、伸縮性がなく、一般に患者自身で着脱が困難であるものを指すが、バストバンドは、伸縮性包帯の一種で、肋骨の骨折に対して固定を行うものであるものの、伸縮性があり、患者自身で着脱が可能であることから、ギプスとは相違するとして保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険金を請求する際に事故・けがの状況や治療内容、バストバンドの特徴につ

いて説明しており、その際にバストバンドは保険金支払の補償対象外であるという説明は受けていないことから、保険会社がバストバンドは支払対象外であると解釈しているのであれば、そのことを契約者が分かるように説明し、かつ約款にも明記すべきである旨反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社は申立人への説明が必ずしも十分ではなかったことを認めており、一定の譲歩をして申立人と早期に和解したい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一定の和解金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。

【自動車保険－25】[保険金の支払]

申立人は、左後方から走行してきた自転車が接触したことによって、所有する自動車の助手席ドアにキズがついたため、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、実況見分調書、鑑定人による事故解析等の結果、助手席ドア後方の打突痕は、本件事故による損傷と判断するが、その他の擦過損傷は本件事故による損傷ではないと判断しており、損傷の一部は認定できない旨主張した。

これに対して申立人は、①相手方が前方に飛ばされていることから、事故の衝撃の強さが証明できること、②実況見分調書では「自転車と相手方が左前方に転倒した」とあるが、実際は相手方のみが前方の植え込みに飛ばされており、自転車は前方へは飛んでいないこと、③本件自動車の後方部分のキズの位置と転倒した相手方自転車のペダルの高さが限りなく一致すること等から、全てのキズが本件事故により発生したものであることを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、相手方自転車は前方に飛ばされずに転倒し、本件自動車の後方部分に接触した可能性を否定できないことを確認した。

このため、本件自動車の後方の修理費用のうち、その一部については本件事故によるものと認め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－26】[保険金の支払]

申立人は、自動車で一時停止している際に後退してきた相手方自動車に衝突されて傷害を負い、後遺障害を負ったことから、相手方に対して損害賠償請求訴訟を提起し確定判決を得たが、相手方は無保険・無資力であったため、保険会社に人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は、保険会社独自の算定に基づく保険金支払を提示したことから、確定判決の金額に基づく算定による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、申立人に提示した算定保険金額は誤りであったとして、申立人の求める確定判決に基づく算定による人身傷害保険金の金額を支払うことで和解に応じる旨提案した。

このため、保険会社は申立人の求める保険金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。

【自動車保険－27】[保険金の支払]

申立人は、駐車場内での相手方自動車との衝突事故により負傷して治療を行ったため、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、保険会社は転院先での治療は本件事故によるものとは認められないとして、保険金支払を打ち切ったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①転院先医療機関では、事故による外傷の治療は行っていないこと、②事故発生時の画像検査においても明らかな所見なしと診断されていること、③転院前の医療機関の医師は、転院時点の症状は、「神経学的所見は無く、医学的には治療終了としても問題ない。」との見解を示していること等から、本件事故による治療期間は、転院前の最終受診日までが妥当と判断しており、転院後の治療は、本件事故との因果関係が認められない旨主張した。

これに対して申立人は、転院後の医療機関では、疾病の治療と併行して、本件事故による傷害の治療を受けていたこと等を主張し、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、転院先の病院で本件事故との因果関係がある治療が行われ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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－28】[保険金の支払]

申立人は、駐車場に駐車していた自動車がいらずら被害によって損傷したため、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、①キズは全周かつ高低にわたっており、立ったり屈んだりしながら長時間にわたってキズをつける必要があるが、いらずら被害の場合そのような作業を行う必要性が考えられないこと、②駐車場の三方のフェンスの向こうには民家やマンションが存在し、目撃されるリスクや逃走リスクが高すぎること、③駐車場を借りた当日の事故であり、付近の情報では過去にいらずら被害はないこと、④申立人が申告する既存キズ以外にも多くの走行キズ・生活キズが確認され、調査員に対してかねてから既存キズについては修理するか迷っていたとの回答があり、外装を一新するのは申立人に好都合で、大いなる動機があること等から、本件事故の真偽については相当程度疑問を持っており、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、自動車の損傷がいらずらによるもの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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－29】保険金の支払]

申立人は、バイク乗車中に転倒し、負傷したため、保険会社に自動車保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社は支払可能な金額は内払済の金額を上回らないとして、追加の保険金支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、確定していた後遺障害保険金を内払として案内したことは認めるが、後遺障害診断書記載の可動域制限が生じているとは判断できないことから、これ以上の後遺障害保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①後遺障害保険金の支払通知書の記載からも、保険会社が内払を行った後遺障害保険金は別の部位に対するものと考えられること、②保険会社は今になって、事実と全く逆の説明を行い、保険会社が有利な状況を作り出そうとしていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料や第三者の専門家の意見を踏まえて検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人の後遺障害については、保険会社が既に支払済である等級以上は考え難いこと、②本紛争は、保険会社による申立人への説明が不明瞭で、申立人に誤解を与えたことに端を発するものと認められること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う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－30】[保険金の支払]

申立人は、高速道路を自動車で走行中、ダンプトラックからの落下物により車体の複数箇所を損傷したため、車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は、フロントバンパーの損傷以外の箇所について支払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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、損害調査の結果、本件事故の落下物による損傷箇所として、自動車のフロントバンパーのほか右フロントフェンダーを認め、これらの修理費について保険金を支払うことを提案し、その他部分の損傷は別事故によるものであることを主張した。

これに対して申立人は、①その他部分を含む複数の損傷は本件事故1回で被ったものであること、②同一日に発生した事故を複数の事故として分割すべきではないこと、③保険会社の説明は不適切であること等を主張し、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、①保険会社は、申立人に対して、不適切な説明について謝罪していること、②申立人は、保険会社の誠意ある対応を前提として、保険会社の保険金支払提案に応じる意思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保険会社が支払可能とした金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。

【自動車保険－31】保険金の支払]

申立人は、自動車に搭乗中、衝突事故に遭い受傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は損害の一部しか認定しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、提示した申立人の労働能力喪失率および労働能力喪失期間は、申立人の現実の減収状況、主治医への医療調査、顧問医相談および過去の裁判例等を勘案して認定した旨主張した。

これに対して申立人は、①本件事故による逸失利益は、自賠責の後遺障害等級に基づき、約款に規定されている上限の喪失率および喪失期間を認定して計算されるべきであること、②保険会社が認定の資料としている過去の裁判例は事故内容およびけがの程度等が異なるため、本件事故による労働能力喪失率および労働能力喪失期間を求める判断材料にはならないことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社が認定した労働能力喪失率および労働能力喪失期間の相当性に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－32】[保険金の支払]

申立人は、勤務先で同僚の自動車を運転した際に借用自動車を破損させたため、申立人が加入している自動車保険の他車運転特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はレンタカー費用の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、借用自動車の所有者が申立人の同僚であり、代車費用が対象外であることを正しく説明していれば、指定修理工場等を利用することにより、無償の代車提供ができた可能性が高いことを踏まえ、レンタカー会社との協定額を和解金として支払うとともに、今後、同様の誤りが生じないよう研修等を通じて徹底を図る旨提案した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、①レンタカー費用が補償の対象外であることは約款上明確であり、誤った説明によってレンタカーの手配や協定を行った保険会社には過失が認められること、②申立人に発生した損害であるレンタカー費用は、担当者の誤った説明の有無にかかわらず発生した損害であり、説明の誤りと発生した損害との間には事実的因果関係は認められないこと、③保険会社が正しい説明を行っていれば無償の代車が利用できた可能性があることから、保険会社がレンタカー費用相当額を和解金として支払うとした提案には、一定の合理性が認めら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レンタカー相当額を和解金として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。

【自動車保険－33】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、後方から高速で接近してくる相手方自動車の接触を受けて受傷し、その後相手方自動車そのまま走り去って所在不明となったため、自動車保険に基づく人身傷害保険金および搭乗者傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が主張する事故現場の付近の防犯カメラには事故映像が映っていないこと、②加害自動車についての説明も合理的な理由なく変遷していること、③状況の説明に不整合が生じた原因は自律神経障害によるものという申立人の主張は、他の説明内容と矛盾し合理的理由とは認められないこと、④申立人申告の状況と自動車の損傷が整合しないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件事故に関しては政府保障事業からも支払を受けており、真正な事故として認められていること、②本件事故前から自律神経発作の症状があり、事故後に意識障害を呈したため不合理な説明になった点はあるが、障害者の申告内容を認めない判断は受け入れられないことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－34】[保険金の支払]

申立人は、レンタカーの運転中に路肩の立て看板や電柱に衝突して頸椎捻挫の傷害を負ったため、レンタカーに付保されている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申立人はノーブレーキで衝突したと主張するが、自動車の損傷は極めて軽微であり、立て看板にも接触痕がないこと、②自動車の損傷からすれば、身体への影響も軽微であると考えられること、③本事故の発生現場は見通しの良い直線道路であり、路外電柱に衝突するにはハンドルを切る必要があることから、事故発生状況が不自然で、事故の偶然性や受傷との相当因果関係が認められないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の主張はいずれも推測に過ぎないこと、②診断書やMRIにも本事故によって受傷したと診断されており、通院回数は複数回に及ぶことを主張し、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事故の偶然性や受傷との因果関係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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－35】[保険金の支払]

申立人は、自動車を脱輪させたため、保険会社のロードサービスを依頼したところ、特殊クレーンの使用によって車両保険の補償限度額を超えるロードサービス費用を請求され、高額な請求項目について保険会社に減額を求めたものの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、自動車の脱輪状況から特殊クレーンを使用せざるを得なかった上、費用の概算金額については事前に申立人の了承を得ており、請求金額は妥当であるため、早急に支払を求める旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①特殊クレーンの使用を含む、本件ロードサービス自体の必要性および妥当性については当事者双方に争いはないこと、②費用の妥当性に関しては、当事者間の主張に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ないことを確認した。

このため、引揚作業前に保険会社が申立人に示した概算金額と最終請求額、保険会社のレッカー費用の認定額等を総合的に勘案し、申立人が保険会社に対して一定のロードサービス費用を負担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－36】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に相手方自動車に追突され、頸部痛、腰痛等を生じたが、加害者側が無保険車であったため、申立人が加入している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、保険会社は休業損害に関する支払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>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が経営している2社における休業補償額と補償期間の算定の基礎となる資料を求めたが、提出がなかった旨主張した。

手続開始後、本事案については訴訟で明らかにしたいとして、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－37】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転して駐車場から出ようとした際に入入り口のコンクリート柱に衝突したため、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、①コンクリート柱の損傷および土台のガウジ痕等から、衝突の際の走行経路が申立人の申告とは異なると考えられること、②走行実験の結果によると、約2回半ハンドルを回転させる操作を行わなければコンクリート柱との衝突は起こらないことから、申立人が申告するような態様の事故が生じたとすれば、申立人が故意に衝突させたと考えられるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①走行経路について、保険会社の主張には根拠がなく、現地を確認すれば、斜め方向からの衝突の痕跡と確認できるはずであること、②ハンドルを2回半も回転させなくても、本件事故の衝突角度になるはずで、故意に衝突するようにハンドル操作したとする保険会社の主張は憶測であることを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、事故発生原因に関する事実認定が必要であるところ、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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－38】[保険金の支払]

申立人は、自宅の駐車場に駐車していた自動車がいたずら被害によって損傷したため、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、①現場は自宅前の駐車場であり、玄関や窓の近くまで回り込んで傷つけたとは考えにくいこと、②犯行に使われたと思われる紙やすりを通りすがりの人が持っている可能性は非常に低いこと、③塗膜へのダメージの少ないキズであって、怨恨目的の犯人がつけたキズとも考えにくいこと等から、損傷が申立人以外の第三者によって行われた事実が立証されていない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の偶然性に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－39】[保険金の支払]

申立人は、運転中に事故を起こしたため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、代理店にFAXで依頼した車両入替手続が正しく行われていなかったことが判明し、保険会社は、FAXによる車検証の送付記録がないとして保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①代理店が申立人から自動車を買替える予定である旨の連絡を受けたものの、その後申立人からの連絡および車両入替手続の依頼はなく、保険会社もこれを承認をしていないこと、②申立人は代理店に電話をし、車検証をFAXで送付したことを確認したとしているが、代理店は、車検証をFAXで受領したことおよびFAX後に申立人からの電話を受けた事実はないことを主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人と募集人との間で車両入替にかかるやりとりをFAXで行っ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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－40】[保険金の支払]

申立人は、自動車が海に進入して水没したため、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、①事故発生現場付近には、街路灯が設置されて明るいいため、誤って路外に出ることは考え難いこと、②申立人および同乗者は海中に転落して全身が水に濡れた状況なのに、ポケットに入れていた二人の携帯電話は水没を免れていること、③保険金額が時価額に比べて著しく高く、保険金受領によって相当程度の利得が発生すること、④本件自動車購入時には、申立人は実質無職であったにもかかわらず、高額な自動車を購入し、新規で高額な任意保険に加入していること、⑤申立人は多額の負債があることを自ら認めていること等から、本件事故は申立人が申告する内容で発生した事故と判断できず、約款上の「偶然な事故」と判断できないため、保険金支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故発生現場は、街路灯はあったものの、海に面した場所は大変暗い状況であったこと、②携帯電話は、防寒服の胸ポケット内にあり、外面が濡れた程度であったため、使用不能には至らなかったこと、③保険金額の設定を行ったのは保険会社であり、契約時点で利得の認識があれば、保険契約を引き受けなければ良かったこと、④無職である者が自動車を購入することについては、保険会社に干渉されることではないこと、⑤負債は、過去に法人として負ったものであること等を主張し、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、事故発生原因に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－41】[保険金の支払]

申立人は、高速道路を走行中に後続車に追突されて自動車の損害が生じたため、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、①自動車の損傷状況について立会調査を行い、自動車本体のフレーム検査も実施した上で、修理関係者への確認を経て修理費を認定したこと、②自動車は修理可能であり、修理代は保険金額の範囲内であることから全損とはならず、修理費が認定金額となること等を主張した。

これに対して申立人は、サブフレームを固定するボルトにズレが生じているため、サブフレームを外しての検査が必要であり、一見ただけで自動車は全損である旨主張し、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、自動車の全損扱いの相当性および検査の必要性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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－42】[保険金の支払]

申立人は、対物賠償事故報告の際、保険会社に相手方の修理費見積りが出た時点で連絡をもらうよう依頼していたが、連絡がないまま修理が完了したことから、自己負担で対応できる機会を失ったとして、保険会社に解決金の支払を求めて、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、①概算費用を伝えなかったことは事実であるが、実際の損害は代車料を含めて申立人が推測していた額よりも高額であり、妥当な金額であること、②仮に概算費用を連絡していたとしても、相手方が申立人の勧める修理工場での修理に同意したか、修理工場が申立人が推測していた額で修理を行うことができたかは不確定であることを主張する一方、実際に修理した修理工場と交渉し、代車料については請求しないとの回答を得たため、申立人が修理代のみを修理工場に支払うことで和解に応じる旨提案した。

このため、申立人は修理代のみを修理工場に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。

【自動車保険－43】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、居眠り状態でガードレールに衝突し、自動車が大破し、傷害を負ったため、自動車保険に基づく車両保険金および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ため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の申告する事故状況について、①不自然で事故発生時の説明に整合性がないこと、②損傷形態および申立人の供述と工学的分析結果とが一致せしないことから、本件事故は申立人の意識的運転操作によって生じたと考えられることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

申立人に対して保険会社の主張に対する反論書の提出を求めたが、期日までに提出がなく、改めて反論書の提出期限を設定した上で反論書の提出を促したところ、申立人から、紛争解決手続の申立てを取り下げる旨の意向が示され、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【自動車保険－44】[保険金の支払]

申立人は、自動車の左側面を塀に接触させ、自動車に損害が生じたため、車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が申告した事故現場の塀に事故の痕跡がなく、自動車の損傷との整合性が取れないこと、②事故発生前後の申立人の主張が不自然であること、③レンタカー特約を追加した経緯が不自然であること等の理由から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、車両保険金に加えてレンタカー費用を追加請求した上で、①事故当日は疲労等で注意力が散漫であり、さらに事故によって放心状態となり、事故の瞬間を覚えていないこと、②レンタカー特約を追加したのは、たまたま仕事の取引先から同特約の話を聞いたのがきっかけであり、不自然ではないこと、③保険会社のお客様相談窓口から、一般論として自損事故において事故場所が特定できない場合でも車両保険の適用は可能である旨回答を得たこと等を主張し、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、本件事故が申立人の申告した日時・場所で発生し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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－45】[保険金の支払]

申立人は、自宅の駐車場に駐車していた自動車が台風により水没し、全損となったため、自動車保険に基づく車両保険金を請求したところ、保険会社から前契約より100万円も減額された車両保険金額を提示されたことから、代理店から更新時の説明もないまま1年間で100万円も減額されていることは納得できないとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①前契約は申立人から提出された注文書を根拠資料として車両保険金額330万円を設定したが、現契約については車検証上の型式等の情報に基づいて機械的に設定したこと、②前契約の更新に際して、前年度からの変更点を明記して案内しており、更新手続は適正に実施されたことから、契約訂正による車両保険金額の増額および増額に基づく差額保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、本自動車は100万円以上の費用をかけて改造した自動車であり、前契約の更新の際、車両保険金額が100万円も減額設定されることの説明は受けておらず、認識もなかった旨反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①現契約の車両保険金額は車検証上の型式等に基づいて算出されたもので、改造自動車の実際の価格から相当離れていたこと、②通常、前年度の車両保険金額の90%で設定するという保険会社の定めたルールからも離れていること、③減額について丁寧な顧客への説明が行われておらず、納得の上での契約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、現契約の車両保険金を支払うこと、および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－46】[保険金の支払]

申立人は、駐車中の自動車に衝突して自動車に損害が生じたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は飲酒による事故であるとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は、一時停止することなく前方にあった相手方自動車に追突しており、相手車も全損であることから、相当程度のスピードで衝突したものと判断できること、②申立人がその場を立ち去り、

配偶者を身代わりとしたことは、道交法違反を構成する事実の隠蔽もしくは追及を逃れる目的があると考えられること、③警察署出頭前に飲酒することは尋常ではなく、事故前に飲酒した事実を隠蔽するための行動である可能性が高いこと等から、本件事故は、約款に定める「酒気を帯びた状態またはこれに相当する状態で運転している間に生じた事故」に該当し、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、飲酒運転での処罰は受けておらず、飲酒運転はしていない旨反論した。

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、本件事故が「酒気を帯びた状態またはこれに相当する状態で運転している間に生じた事故」に該当する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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－47】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、上空から落下してきた飛来物によって、フロントガラスやルーフ等が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はフロントガラスの損傷以外の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①フロントガラスは飛来物による損害と考えて差し支えないが、ルーフの損害は水平から、ルーフボックスの損傷は局面に沿って流れるように複数存在しているため、ルーフとルーフボックスは飛来物との接触損傷ではないこと、②それぞれの損傷は離れており入力角も違うことから一連性がなく別事故によるものであることを主張した。

これに対して申立人は、①本件事故によって同時にすべての損傷が生じたことは運転者以外の同乗者もそれぞれ証言していること、②保険会社は飛来物の落下による損傷はフロントガラスのみであると主張しているが、これはルームランプが落下したほどの衝撃であったことを考慮していないことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損傷が飛来物により一度に起こった損傷である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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－48】[保険金の支払]

申立人は、自宅前駐車場に駐車中の自動車がいたずら被害によって損傷したため、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、①現場は閑静な住宅街の自宅前であり、犯行が発覚しやすい場所であること、②損傷発見時の状況について、第一発見者の説明が変遷していること、③警察への届出を拒否していること、④事故発生日が車検満了日の直前であること等の理由により、いたずら損害の外形的事実が合理的な疑いを超える程度に立証されたとはいえないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①窓のシャッターを閉め、エアコンをつけていたために外の音は聞こえなかったこと、②第一発見者の説明に変遷はないこと、③以前別件で警察を呼んだ際に「呼ぶ必要がない」と言われたためすぐに呼ばなかったこと、④車検を受けるつもりで準備していたこと等を主張し、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、本件事故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、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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険—49】[保険金の支払]※[傷害保険—13]、[傷害保険—16]、[傷害保険—18]と同一事故ですが、保険種目や契約会社が異なるため、重複掲載しています。

申立人は、旅行中にレンタカーに乗車して路肩に乗り上げ、下車する際に傷害を負ったため、積立傷害保険に基づく傷害保険金の支払およびレンタカー会社が加入していた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申立人が申告した事故状況に基づく再現実験を実施した結果、申立人が申告するような前輪が空転する事象は生じないこと、②対向車の発見が遅れてこれを避けるために左側の路肩に乗り上げたというが、低速で乗り上げたとすれば、搭乗者の身体に衝撃が加わることはなく、頸椎捻挫の傷害を負うとは通常考えられないこと等から、申告に係る本件事故の発生が立証されておらず、また、これによる受傷の因果関係も不明であるとして、本件各保険については、いずれも保険金の支払にも応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、本件事故の発生については警察官の現認を得ているため、事故事実疑問はない旨反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人が申告する事故と損害の事実および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等からはそれを客観的に判断することはできず、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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険—50】[保険金の支払]

申立人は、自損事故により後遺障害を負ったため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は申立人の考えるよりも低い後遺障害等級を提示し、異議申立てを行っても認定が変更されなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①他覚的所見として記載されている変形は健常人にもみられるもので、病的意義は認められないこと、②症状の存在も確認されておらず、永続的な障害の残存を証明し得る医学的な証拠はないこと、③可動域制限の原因となるような傷害は確認されておらず、症状の永続性を示す事実はないこと等から、当初の後遺障害等級認定が妥当である旨主張した。

これに対して申立人は、長期にわたり治療したものの、日常生活が困難になるような痛みや可動域制限が残っていること自体が「症状の永続性を示す事実」である旨反論した。

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を踏まえて検討した結果、画像上、異常所見は認められず、障害の原因となるような所見は認められないことから、申立人の主張する等級に至る他覚的所見は認められず、保険会社の判断は妥当であること等を確認した。

このため、保険会社の認定が妥当であることを確認した上で、当事者双方の互譲の精神に鑑み、後遺障害逸失利益については、労働能力喪失期間を一定期間加算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－51】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に急ブレーキを踏んだことによって、右足底の筋を痛み、治療を続けたものの後遺障害が残ったため、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、保険会社は治療途中で治療費支払を打ち切り、後遺障害も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、①症状固定時期については申立人から同意を得ており、後遺障害を除く協定は既に完了していること、②申立人は急ブレーキを踏んだことによる受傷を主張しているが、申立人の身体に過大な外力がかかったとは考えがたく、画像および神経学的所見でも後遺障害としての異常は確認できないこと、③右足部の2回にわたるMRI検査でも外傷による直接的な損傷は認められず、日常生活に支障をきたすほどの傷害が残存していることは考えられないこと等により、後遺障害は非該当で症状固定日以降の保険金および後遺障害保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は、整骨院は医者ではないとして病院での治療を指示しておきながら、「足底疼痛は軽減している」という整骨院の記載を取り上げて後遺障害を否定していることには矛盾があること、②家庭事情や仕事の関係から病院には頻繁に通えないと説明していたにもかかわらず、通院頻度が低いので日常生活に支障をきたすほどの症状が残存していると考えるのは困難であるという保険会社の主張には納得できないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料および意見聴取の結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人の障害の程度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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－52】[保険金の支払]

申立人は、駐車場に駐車していた自動車がいたずら被害によって損傷したため、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、①申立人が主張する事故発生現場の状況では、いたずらが発生する可能性は極めて低く、警察署への被害届も提出していないこと、②自動車の損傷は、キズの線の種類が異なっていて、一般的に、第三者がわざわざ数種類の原因物で車体に損傷を加えることは考え難いこと等から、連続性のある線傷のみいたずら事故と認定することができるが、その他の損傷については、日常的に自動車を使用する過程で生じた生活傷である旨主張した。

これに対して申立人は、①事故前日の夕方に修理工場に洗車を依頼したが、修理工場の担当者は、納車時にはそのようなキズは無かったと証言していること、②修理工場の担当者は、いたずらと判断できるものだけを写真に撮り、見積書を作成したと明確に述べていること等を反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本紛争の解決を図るためには、事故発生原因に関する事実認定が必要であるところ、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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－53】[保険金の支払]

申立人は、申立人の過失により自動車を水没させたため、自動車保険に基づく車両保険金等の支払を求めるところ、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、事故の発生状況についての不自然性・不合理性から、事故が単なる過失により発生したものではないと判断し、保険金請求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①偽装事故ではなく、偶然が重なった上での事故であり、事故の状況等は保険会社の調査に対してありのままに申告していること、②保険金額と市場価格の乖離が指摘されている点についても、保険金額は代理店から提示され設定したものであることから、保険会社に都合よく作成された報告書をもとに、目撃者がいない単独事故は全て疑わしいとして保険金を支払わない姿勢は容認できない旨反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、事故が過失により発生したものである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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－54】[保険金の支払]

申立人は、自動車から降車する際に縁石に躓いて転倒し、左手橈骨を骨折したため、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、保険会社はけがの原因は自動車固有の装置に起因するものではなく申立人の不注意に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、①自動車としての固有の危険が具体化・顕在化したことによって発生した事故と評価することができないこと、②ステップ等の構造が原因で発生した事故ではなく、申立人の過失のみによる事故であり、運行起因性が認められないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①過去に他社で、同様の事故による人身傷害保険の請求を有責支払とした事案を確認していること、②保険会社によって約款が違うことは認識しているが、同じ約款であれば保険会社によって判断が異なることには納得できないことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取の結果とともに、「運行起因性」に関する判例および文献

等も参照して検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件傷害が運行に起因する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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－55】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に、車内後部に落ちた携帯電話を拾おうとして左腕を後部に伸ばした際に左肩を捻り負傷したため、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、保険会社は当初一定の後遺障害保険金を提示していたにもかかわらず、最終的に自動車の車内にて生じた事故であることが証明されていないとして保険金支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が申告する事故日の信憑性に欠けること、②事故日から初診日まで1か月以上も放置しており、過去に左肩腱板断裂損傷疑いの既往症があったのであればすぐに受診するはずであること、③申告時に左肩を右肩と間違えるのは不自然であること、④初診時の病院の記録には「物を持つとうとした時」との記載はあるが「車の中で携帯電話を取ろうとした時」との記載はないこと等から、自動車搭乗中に偶然な事故で受傷したことの立証はされておらず、申立人の要求に応じることはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件傷害が車内における急激かつ偶然な外来の事故によるものである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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－56】[その他]

申立人は、自動車事故の示談交渉に際して、保険会社の担当者が、適切な対応を行わず、相手方に申立人の個人情報等を漏洩する等の不法行為により、精神的損害を被ったため、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相手自動車の損害認定は妥当であること、②本件事故の対応窓口として、相手方への説明責任を果たしていることから、保険会社には不法行為はなく、申立人に対して、慰謝料を支払う根拠はない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件示談交渉に際しての保険会社の対応の妥当性に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－57】[保険金の支払]

申立人は、ダンプカーで自損事故を起こし、中心性頸髄損傷によって四肢麻痺となり、常に介護を要する状況となったため、自動車保険に基づく自損事故後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社は労災での認定よりも低い等級を認定したため、労災と同様の認定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、①後遺障害認定等級について後遺障害サポートサービスへ2度にわたる認定依頼を実施した結果、申立人の両上下肢の麻痺症状の裏付けとなる頸髄内の輝度変化や脊髄・神経根への明らかな圧迫所見は認められないこと、②後遺障害診断書、神経学的所見、労災の障害認定の資料からも明らかな神経学的所見は認められないことから、脊髄損傷に伴う中枢神経系の障害として評価することは困難であるため、提示した等級認定が妥当である旨主張した。

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の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張には一定の妥当性があることが確認されたが、保険会社からは、労災の認定および要介護状態にある被保険者の実態に鑑み、当初の認定額よりもやや引き上げた等級で認定する余地があることが示された。

このため、保険会社は申立人に対して提案した等級での保険金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。

【火災保険－1】[契約の募集]

申立人は、申立人の知らないうちに保険会社との間で締結されていた保険契約について、代理店により申立人の承諾を得ずに締結された不正、架空なものであるとして、不正架空契約の違法行為に関する改善報告書の提示および本件によって生じた精神的苦痛に対する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、①本件保険契約は、代理店の親族の住居に間借りしていた申立人の家財を補償するために、申立人の承諾なく代理店の親族が締結したものであること、②契約者の署名は代理店の親族が行い、保険料は親族が支払っていたことを確認していること、③本件保険契約は無権代理による契約であり、代理効果が申立人に帰属しないことは明白であるため、契約の消滅の手続を行うべきと判断していること、④申立人に対する保険会社の対応が精神的苦痛を与えたとはいえず、慰謝料請求には応じられないことを主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人の請求の根拠の妥当性に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－2】[契約の募集]

申立人は、自宅建物の屋根に雪や台風が原因と思われる損傷を発見したため、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、風災や雪災を保険の対象としない特約が付帯されているとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約当時の詳細は不明であるとしつつも、①契約締結時には保険契約内容を説明しており、「火災保険・地震保険 契約内容確認シート」を申立人自身が確認・署名していること、②契約締結後、保険証券を送付した際にも異議申立てがなかったこと等から、説明が不十分であったとはいえない旨主張した。

これに対して申立人は、①契約締結時に保険の内容や種類については一切説明を受けていないこと、②署名押印等は代理店の指示でしたにすぎないこと、③保険証券は受領しているが開封せずに保管していたため異議申立てはしなかったこと等を主張し、保険対象建物は降雪がある場所に所在しており、雪害について保険対象外となるのであればその旨を説明すべきであった旨反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、契約締結時のやり取りや具体的な説明内容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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－3】[契約の募集]

申立人は、営業する3店舗に従来締結していた火災保険について、水漏れ損害や盗難事故が支払対象外であったため、代理店に契約内容の見直しを依頼し、代理店から何があっても支払対象となるとの説明を受けていたが、1店舗において発生した盗難事故について火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、当該店舗に火災保険が契約されておらず、無保険状態となっていて保険金が支払われないことが判明したことから、代理店および保険会社の契約不履行であるとして、既払保険料の返還を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①代理店は適正な保険金額を設定するために申立人に対して固定資産台帳の提出を求めたが、申立人から提出がなかったために契約の締結ができなかったこと、②他の2店舗の契約についてもその都度説明義務を果たしており、代理店は申立人会社の担当者に補償内容を説明し、資料の提出を依頼していたことから、代理店および保険会社に契約不履行の責はなく、損害賠償責任もない旨主張した。

これに対して申立人は、①代理店から帳簿を作っておいた方が良いとは聞いたが、固定資産台帳の提出を明確に依頼されたことはないこと、②3店舗について火災保険の契約意思を表明していたこと、③2店舗の契約更新時に内容の説明はなかったことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、当該店舗につき無保険状態となっていたことについての代理店および保険会社の契約上の責任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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—4】[保険金の管理・保全]

申立人は、火災保険を契約し、保険証券を受領したが、保険会社はその後になって建物構造の入力ミスがあったとして追徴保険料を請求してきたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、代理店が保険料の見積書を作成する際に、誤った保険料を算出したことは認めたものの、誤って算出した保険料のままで本件保険に基づく補償をすることはできない旨主張した。

これに対して申立人は、代理店の誤りをチェックしないまま保険証券を発行したのは保険会社であり、申立人には一切過失がないため、追徴保険料は保険会社が負担すべきと主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、代理店が保険料の算出を誤っているにもかかわらず保険証券まで発行されていることが混乱を招く原因となっていることを確認した。

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。

【火災保険—5】[保険金の管理・保全]

申立人は、祖母(故人)が契約していた満期返戻金付火災保険契約を引き継ぎ、その後解約して一定の解約返戻金を受け取ったが、払込保険料と満期返戻金との差額分が不明であるとして、差額分が支払われず、保険会社に支払を求めても応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約履歴、満期返戻金支払履歴および解約返戻金支払履歴は、法律上の保管期限は7年、社内規定上の保管期限は10年だが、申立事案は既に満期から27年が経過しており、データが残っていないこと、②満期返戻金のある保険については、支払が済んでいない場合は追跡調査を行った上でデータを残す仕組みにしているが、本事案はデータが残っていないため、満期返戻金または解約に伴う返戻金支払が完了していると判断できること等から、支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、解約によって振り込まれた金額についてはデータが残っているのに、振り込まれなかった部分のデータが残っていないことは納得できない旨反論した。

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、本件契約の満期返戻金、解約返戻金支払履歴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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険一6】[保険金の管理・保全]

申立人は、旧火災保険契約の保険期間中に旧契約を解約して新契約へ中途更改したところ、旧契約が解約されないまま新旧契約の保険料が重複して口座振替され続けていたため、重複契約になった時点で遡及して旧契約を解約するように求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が旧契約の解約意思表示を行わなかったこと、②新契約の募集行為は適切に行われたこと、③旧契約の解約意思を確認したのは申立人が最初に保険会社に連絡した日であることから、当該連絡日以降ならば解約に応じる旨提案した。

これに対して申立人は、①保険会社のカスタマーセンターに解約申し入れの電話をしたが繋がらなかったこと、②新旧契約の管理上の問題によって重複契約が発生し、超過保険となったため、重複時点で遡及して旧契約の保険料返還を求めたことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人は「旧契約の解約手続を怠った事実はあるものの、募集人は申立人が保険会社のカスタマーセンターに電話したことを知っていたにもかかわらず、その後のフォローを積極的に行わず、不利益の発生を未然に防止する措置を採っていないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、最初の連絡日をもって旧契約を解約するとともに、一定の和解金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。

【火災保険一7】[保険金の支払]

申立人は、大雪で住宅建物の屋根にズレが生じ、室内に雨漏りが生じたため、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①棟瓦の修繕工事費用は、棟や軒樋に折れ曲がり等が確認できるため雪害と認定できるが、棟瓦を除く瓦修繕工事費用は雪による荷重で引き裂かれたような損傷は確認できなかったこと、②屋根瓦にズレが生じているのであれば雨が降る度毎に雨漏り被害が生じていたはずであるが、そのような被害の痕跡を確認することはできなかったこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①雨樋も大きく変形していること、②大雪で屋根瓦全体に荷重がかかり、下方にズレが生じたこと、③特に雪止め瓦付近に大きな荷重がかかり、雪止め瓦から軒先へかけて上方に反り返るようにズレが生じていること等から、瓦の損害についても雪害として認定されるべき旨反論した。

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を踏まえて検討した結果、屋根瓦の損傷および天井の雨漏りは雪害によるものとは判断できないこと、樋は雪の重みによる損傷が認められ、妥当な認定がされていることが、所見として示されたため、保険会社の提示金額を超える金額を認定することは困難であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対し、保険会社の提示金額で保険金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。

【火災保険―8】[保険金の支払]

申立人は、敷地内の樹木が風雪による凍結により損傷したとして、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、本件樹木は保険の目的に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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件樹木は火災保険約款の「垣」に該当するという申立人の主張に対して、約款には「垣」の用語の定義はないものの、一般的に使用されている「垣」の定義に照らして、本件樹木は、敷地内の一部のみを設置されており、敷地の外側を囲う役割を果たしていないことや、建物の外側に他の扉や門が設置されており、本件樹木が土地の境界線上に設置されたものか定かでないこと、樹木同士の間隔が不均等で連続性がないこと等から、約款上の「垣」には該当しない旨主張した。

これに対して申立人は、「垣」とは、①敷地全体を囲うものだけではなく、敷地の狭い宅地では前面や側面の一部に樹木を植えることがあること、②樹木と樹木の間隔があっても目隠しや風を防ぐ目的を果たしていれば足りること、③樹木は成長した際に隙間を想定して植えられていること等を主張し、「垣」を限定的に解するべきでない旨反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社は、本件樹木は本約款上の「垣」に該当しないとしつつも、一定の保険金を支払うことを提案した。

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。

【火災保険―9】[保険金の支払]

申立人は、申立人所有の建物内居室に給排水管からの水漏れ損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認定しなかったため、工事費用金額全額の支払を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件保険契約において水漏れ損害として補償対象となるのは、給排水設備に生じた事故に伴う漏水等による水濡れ損害であって、給排水設備自体に生じた損害については支払対象外となっていることから、給排水設備自体の損害補修金額を含む申立人の請求費用の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①契約締結時に給排水設備自体の損害が対象外であるとの説明は受けていないこと、②給排水設備の定義はあいまいで対象範囲が不明確であること、③必要工事の実態に鑑み請求金額全額の支払に応じるべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るために必要である給排水設備への損害保険支払の妥当性に関して双方の主張が厳しく対立していることを確認するとともに、互譲による解決の観点からは、「損害保険金」としての支払は認められないとしても、保険会社は、申立人が請求する初期調査費用・応急処置費用に加え、解体工事や残存物取片付費用等を費用保険金として支払う余地があると判断した。

このため、保険会社は当初提示した保険金に上記調査費用保険金を加えた金額を申立人に対して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。

【火災保険－10】[保険金の支払]

申立人は、所有する集合住宅が台風の影響による水濡れ事故で損害を被ったため、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件建物の立会調査を実施した結果、屋上の防水シートの捲れ、浮きはシート接着剤の劣化によって生じ、捲れた箇所から雨水が浸潤したものと考えられることを確認し、このような現象は、本約款上の免責事由である消耗・劣化による損害や雨水等の吹込み、漏入による損害に該当することから、支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、屋上排水口の閉塞物を除去して約1年が経過したが同様の現象が生じていないことから、本件事故は閉塞物による排水設備事故であり、経年劣化による雨水の浸潤という保険会社の主張は妥当でない旨反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取の結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①本件損害は、建物の消耗・劣化、台風による風雨が複合的に作用して生じたと解せざるを得ないこと、②本紛争の解決にあたっては割合的な損害填補を検討することが妥当であることを確認し、それぞれの寄与割合を認定した。

このため、保険会社は申立人に対し、本件事故による損害と考えられる妥当な修理費のうち、一定割合を控除した金額から免責金額を控除し、費用保険金を加算した金額を火災保険金として支払う旨の和解案を提案し、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、所有する建物の二階ベランダで溶接作業中に、溶接の火花が階下の内壁に引火して火災が発生したため、火災保険に基づく保険金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、本事故は①申立人の有する資格(一級建築士)や経歴(建設会社勤務経験)から、作業に伴う火災発生の危険性や養生の必要性について、申立人は熟知していたと考えられること、②過去にも、火花が引火して本件建物を焼損させる事故を起こしていること、③作業現場に消火器等を置いており、火災発生の危険性を認識していたこと等から、本件事故は申立人の重大な過失によって生じたものであり、免責事由に該当するとして保険金支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、作業中には養生しており、重大な過失はなかった旨反論した。

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、申立人の重大な過失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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－12】[保険金の支払]

申立人は、風災により所有建物の3階に設置した空調施設の故障によって、屋上の防水保護モルタルに損害を生じ、そこから浸入した雨水によって外壁タイルにひび割れ等が生じたため、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、建物および損害部の写真から、①当該建物は全体的に経年劣化が進んでいることが確認できること、②空調施設の故障は風災によるとは考えられないこと、③外壁タイルのひび割れ等は、経年劣化による保護モルタルの防水切れが原因で、外壁タイルの隙間に雨水が浸入した結果、外壁タイルに浮き・剥離・ひび割れが生じたものと考えられること、④長い年月を経る間に雨や雪どけ水が浸入したことにより生じたことによる損害であると判断できることから、本件事故は、風災が直接の原因で生じる可能性は極めて低く、発生原因が経年劣化と考えられるため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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を踏まえて検討した結果、①タイルの素材の性質上、強風によって損傷することは考えられないこと、②損傷の原因は経年劣化と判断されること、③その他の要因としては、建物壁面の構造的不備が考えられることを確認し、本件事故の発生原因は風災によるものと認めることはできないと判断した。

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。

【火災保険－13】[保険金の支払]

申立人は、ガス給湯器が外部からの強い衝撃を受けて修理不能となったため、火災保険に基づく交換工事費用相当額の保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から提出された写真や修理業者に対する聴取から、事故発生の事実を確認できなかったこと、②ガス給湯器の内部が破損するほどの強い衝突があった場合には外部部品に何らかの物理的変形が見られるのが一般的であるが、そういった変形が見られないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、事故の有無やガス給湯器の損害と事故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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－14】[保険金の支払]

申立人は、旅行先でカメラが壊れたため、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、①申立人は本件事故状況の報告内容を変遷させていること、②申立人が提出した本件事故後のカメラを写した写真からは、わずかな凹みが確認できるのみであり、本件カメラが損傷に至ったとする事実関係が不明であることから、本件事故が約款に定める不測かつ突発的な事故に起因するものである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主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が約款に定める不測かつ突発的な事故に起因するものである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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－15】[保険金の支払]

申立人は、所有する共同住宅の入居者が居室内で死亡し居室が汚損したため、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 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、本件保険契約については、本件事故が発生する以前に保険金請求があった別の事故につき申立人の不正請求であるとして保険法第30条に基づく重大事由解除通知を行っており、解除の効果は遡及することから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、別事故の保険金請求時に保険会社の主張を認めたのは、保険会社に自認を強要され、申立人も精神障害を有して判断能力に欠けるところがあったためであり、本件事故は実際に発生したものであることから、重大事由解除通知は理由がない旨反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、保険法第30条の重大事由解除における解除事由該当性の有無、別事故の真偽および別事故自認時の申立人意思能力の有無等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－16】[保険金の支払]

申立人は、所有するアパートの屋根、雨樋、破風板等が台風により破損したため、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 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、風災や雪災による損傷が確認されず、破損の状況、特徴から経年劣化によるものと判断されることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、風雪等により多少の経年劣化はあるものの、屋根部分の割れや釘の抜け、棟金具の変形等については、強風等の力が加わらなければ起こり得るものではない旨反論した。

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、事故発生原因に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－17】[保険金の支払]

申立人は、所有する建物内に設置した室内照明用の配線等が盗難に遭ったため、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、①申立人が盗難事故を確認したとする事故日に関する説明が合理的理由なく変遷していること、②申立人が事故を確認した時点で警察への通報や保険会社への報告、保険金請求手続等がなかったことから、申立人が主張する事故日に盗難があったことが確認できないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①近隣住民が本件建物内に何者かが侵入しているのを目撃していること、②警察へ通報しなかったのは通報しても捕まらないだろうと思ったからであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件盗難事故の発生日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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－18】[保険金の支払]

申立人は、地震により住宅が損壊したため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①来店した申立人と、地震による被害がないことを確認の上、当日を保険契約の成立日および保険始期とする本件地震保険契約を締結し、保険料を領収して、既存の火災保険契約に本件地震保険契約を中途付帯する手続を行ったこと、②申立人が保険会社に報告した本件損害については、本件地震保険契約の保険始期以前の前震又は本震を原因として生じたと考えられること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件前震の前に保険会社から送付されてきたダイレクトメールで地震保険契約の契約勧奨を受け、コールセンターに電話して、本件地震保険契約の申込みの意思表示を行ったため、諾成契約である本件地震保険契約は同日に成立していること、②保険会社の担当者が、本件損害について、本件地震保険契約上、「半損」に該当すると判定したため、保険会社は保険金の支払を行うべきであることを主張し、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、①本件地震保険契約の保険料領収日、成

立日および保険始期は同一日であり、保険始期以前に発生した本件損害は、本件地震保険契約上、無責であること、②保険会社は、本件損害の発生は、保険始期以降に発生した損害ではないとして、申立人に対して本件地震保険に基づく保険金支払の対象外である旨を伝えていること等を確認した。

このため、申立人および保険会社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の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－1】[保険金の支払]

申立人は、転倒して大腿骨を骨折したため、傷害保険に基づく入院・通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は、過去に2回同部位を骨折しており、今回の治療は2回目に挿入した髓内釘の損傷によるものであるとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、医療調査等の結果、申立人は転倒しておらず、髓内釘が金属疲労により折損したため再挿入手術を行ったものであることから、急激かつ偶然な外来の事故による傷害と見ることは困難であるため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、転倒により髓内釘が折損してけがをしたもので、担当医も転倒による骨折であると診断しており、金属疲労による髓内釘の折損ではない旨反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①1回目受傷日から3回目受傷日までの間は骨癒合が不完全であるため、これに対する治療は一連のものと解すべきであること、②本保険契約においては1回目受傷日から180日を超えて入院・通院保険金を支払うことはできないものの、申立人には後遺障害が発生していることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して保険会社が支払可能とした後遺障害保険金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。

【傷害保険－2】[保険金の支払]

申立人は、トレッキング中の滑落事故で、腰椎横突起骨折、肋骨骨折、腰椎分離すべり症の治療を受け、またその治療中に自宅階段にて腰部を強打し治療を受けたため、傷害保険に基づく入院、通院、入院一時金の各保険金の支払を求めたところ、保険会社は、腰椎すべり症は既往症であるとして保険金の一部しか支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、腰椎すべり症と椎弓拡大および後方固定術に関する一連の治療は、事故が発生する以前から存在し、その根治に対するものであったため、約款規定により保険金の支払対象外であると判断したが、主治医の見解を再検討した結果、腰椎すべり症の手術まで事故による治療と追加認定し、保険金を支払うことで和解に応じる旨提案した。

これに対して申立人は、①事故当時は既往症の状態が軽く、登山を行っていた際に意識障害を起こしたことによって受傷したこと、②受傷の原因はドクターヘリによって搬送されるほどの強いショックであったこと、③保存療法においても改善がみられないため手術に踏み切ったこと、④診断書上でも5年前の既往症と断定しているわけではないこと等から、全治療にかかる保険金について支払うべき旨反論した。

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を踏まえて検討した結果、検査資料

では椎間板変性と腰椎分離すべり症は変性が古いものであり、新たな外傷所見とは認められないこと等から、腰椎すべり症の手術以降は素因に対する治療とした保険会社の判断は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、手術日までの治療を保険金の対象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。

【傷害保険－3】[保険金の支払]

申立人は、脳梗塞により入院したため、医療保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が本件団体保険に加入する際に、「高血圧症」の治療歴があることを告知したことから、「循環器関係の病気」全てに対して保険金を支払わない条件で保険契約を引き受けていること、②本件団体保険の加入者証の「補償対象外とする疾病」欄に「循環器関係の病気」を表示して送付していることから、「脳梗塞」は「循環器関係の病気」に該当するため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件団体保険の募集は、「三大疾病」を補償するとしながら、不担保の部分が多く、過大広告であること、②申立人が加入した本件団体保険は、申立人に加入資格がないため無効であることを主張し、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、①申立人は、本件団体保険の加入に際して、本件告知を行っていること、②本件告知書には「条件つきで加入いただく場合がある」と記載されていること、③本件団体保険の加入者証に、「補償対象外とする疾病」が明記されていることから、本件団体保険の補償内容が制限されたという結果は、申立人自身が負うべきものであり、申立人の主張する本件団体保険の契約無効についても、そのように評価し得る事実はないことを確認した。

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

【傷害保険－4】[保険金の支払]

申立人は、被保険者である申立人の子供がインフルエンザを発症し、海外旅行を中止したことにより、旅行会社からキャンセル料の請求を受けたため、海外旅行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出発時に被保険者が病気外出できないことによって旅行が中止となった場合のキャンセル料は、補償対象ではないこと、②本件保険契約締結時において、募集人が、申立人に対し、本件キャンセル料が補償されると説明した事実はないことを主張する一方、本件海外旅行は、出発前に中止が決定されているため、本件保険契約の取り消しには応じる旨提案した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件保険契約の補償の範囲は、出発前の被保険者の発病により旅行が中止になった場合のキャンセル料には及ばないこと、②本件保険契約締結時の募集人による申立人に対する説明内容について、申立人において、保険会社の主張を覆すに足りうる立証をなし得たとは認められないこと等を確認した。

このため、保険会社は本件海外旅行保険契約の取消手続を行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。

【傷害保険－5】[保険金の支払]

申立人は、入院中にベッドから転落し、後遺障害が残ったため、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、本件事故について医療調査を行った結果、①申立人がベッドから転落したことにより後遺障害を生じたとする部位に外傷(打撲)が生じたとは認められないこと、②本件障害が外傷によるものとはいえないこと、③後遺障害の発生に関する医学的な認定がないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、申立人を直接、診断も検査もしていない医師の意見によって、保険金の支払を否定されることは納得できない旨反論した。

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、本件障害が、後遺障害保険金の支払要件に該当する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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－6】[保険金の支払]

申立人は、加入する積立傷害保険が満期を迎えたため、契約時に保険会社が約束した金額の満期返戻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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件保険証券および本件保険契約の申込書上に満期返戻金の金額が記載されているため、満期返戻金がそれ以上の金額になることはない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件保険証券と同時に、もしくは同時期に保険会社から申立人に送付された本件文書には、本件保険契約は、所定の年齢で「自動継続による転換処理」を行うので転換後の満期返戻金は、保険証券に記載された金額を超えることが明記されていること、②本件文書が保険会社名義で送付されれば、満期返戻金額が保険証券の記載金額を超えることを申立人が信頼することは、十分にあり得ること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う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。

【傷害保険一7】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に携行品を破損したため、海外旅行傷害保険に基づく携行品損害保険金の支払を求めたところ、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、本事故が保険金支払の対象事故か否かの判断をするためには一定の調査が必要であるため、再三、申立人に調査に関する協力を依頼したが、協力が得られない旨主張した。

これについて、申立人の請求が認められるためには、申立人が保険会社の調査に協力する必要があると判断し、保険会社の調査に応じない場合は、手続を終了せざるを得ないことを申し添えて、調査に応じる意思の有無について回答を求めたが、申立人からは回答が得られなかった。

本紛争解決手続は、当事者双方の互譲の精神に基づいて紛争の早期解決を図ることを目的とするものであるところ、解決に必要な争点の解明について当事者の協力が得られない状況であり、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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険一8】[保険金の支払]

申立人は、海外で自転車に乗車中に自動車と接触、転倒し、股関節に後遺障害を負ったため、海外旅行傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めるとともに、保険会社の対応によって精神的損害を被ったとして、慰謝料の支払および申立人への謝罪をホームページに掲載するように求めたところ、保険会社は保険金の支払には応じたものの、慰謝料の支払およびホームページへの掲載には応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険金の支払義務を負うことは認めているものの、申立人とのやり取りにおいて、不誠実な対応や保険金請求を妨げるような行為はなく、支払審査に時間を要したのは申立人が後遺障害診断書を提出しなかったことが主たる原因であること等から、申立人の慰謝料請求や謝罪広告の掲載には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、後遺障害診断書の提出が遅れたのは、保険会社が申立人の資料提出を妨害していたからである旨反論した。

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、個別のやり取りの際の対応の妥当性に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険一9】[保険金の支払]

申立人である相続人は、被相続人が自宅で入浴中に座位の姿勢で鼻や口が湯に浸かっている溺水状態で発見され、死亡に至ったことから、傷害保険に基づく死亡保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①入浴中の溺水による事故については、保険金を支払うべき傷害によって生じた場合を除き、支払対象外である旨約款に明記していること、②その後の調査結果により溺水につながるような明らかな外傷、出血痕が認められないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、被相続人には警察の検死から戻った際に手に大きな痣があったことから、傷害事故による溺水死と判断できるとして、再度調査確認を求める旨反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果を検討するとともに、被相続人の溺水による死亡の原因が傷害に起因するものであったかについて、再度保険会社に調査を求めた結果、保険会社は、申立人らの主張する痣は確認できなかったことを確認した。

上記再調査の結果等を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、被相続人の溺水事故の状況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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－10】[保険金の支払]

申立人は、被保険者が進行性乳癌およびその転移による治療を受け、傷害保険に基づく保険金の内払を受けたものの、追加支払に際して、入院とすべき期間が通院と認定されたため、入院および通院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 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①請求書・領収証書等に「外来」の表記があること、②医療機関から、常に医師の管理下において治療に専念することが必要な状態ではなかったとの回答を得ていること等から、通院について入院と扱うことはできないとして、通院として追加支払可能な保険金のみを支払う旨提案した。

これに対して申立人は、①病院へ行った日は医師や看護師が治療の状況を常に管理していること、②入院と同様の治療を受けていること、③治療費用は入院をした場合よりも高額といえること等を理由に入院として扱うべき旨反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、被保険者が病院で治療中は医師や看護師の管理下にあること、その治療の内容、費用が高額であること等の事情を踏まえても、申立人が請求する「入院」に該当する保険金の支払を認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追加予定の保険金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。

【傷害保険－11】[保険金の支払]

申立人は、自宅にてけがをして入院したため、傷害保険に基づく入院保険金の支払を求めたところ、保険会社は、本件受傷は急激かつ偶然な外来の事故に該当せず、支払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、診断書記載の傷病名から、新しい骨折はなく、いずれも急激かつ偶然な外来の事故により身体に被った傷害ではないと判断せざるを得ないことから、保険金支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、他社で加入している傷害保険では保険金が支払われている旨反論した。

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、本件傷害が急激かつ偶然な外来の事故により身体に被った傷害である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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険—12】[保険金の支払]

申立人は、献血中のミスで皮下出血および右腕、右手の薬指、小指のしびれを生じ、調理器具が持てなくなり、経営している飲食店の調理の仕事ができなくなったため、所得補償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は調査中を理由に保険金の支払を先延ばしていることから、早急な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>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、大学病院の診断書に基づき、就業不能期間のうち、免責7日を適用した8日間に対する保険金は既に支払っているものの、それ以外の就業不能期間と就業不能に伴う保険金支払額の算定の基礎となる資料(申立人自身の「所得証明書」等)の提出を申立人が拒んでいるため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

手続開始後、本事案を訴訟で明らかにしたいとして、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。

【傷害保険—13】[保険金の支払]※【自動車保険—49】、【傷害保険—16】、【傷害保険—18】と同一事故ですが、保険種目や契約会社が異なるため、重複掲載しています。

申立人は、旅行中にレンタカーに乗車して路肩に乗り上げ、下車する際に傷害を負ったため、国内旅行傷害保険に基づく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、今後新たな事実等が判明した場合には別途検討するとしつつも、これまでに行った調査に基づき検討した結果、申立人主張の事故と被った傷害は概ね確認できたとして具体的な通院保険金金額を示して保険金を支払う旨提案した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに申立人への意見聴取を行った結果、新たな事実等は判明しなかったが、早期解決を図るため、保険会社は申立人に対して、双方で合意が確認された保険金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。

【傷害保険－14】[保険金の支払]

申立人は、ゴルフプレー中転倒し負傷したため、ゴルフ傷害保険および傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか支払対象と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約3か月の治療期間のうち、診断書上、業務・日常生活に支障があると思われる期間が3週間とされていること、②主治医に照会した結果、日常生活に支障はなく3週間安静にすれば完治するとの見解を示したこと、③整骨院の施術証明書上、平常業務・平常の生活に著しい支障があると判断された期間は「なし」となっていることから、実際に業務および生活に支障を来たした期間を勘案し、実通院日数のうち一部を認定日数とする通院保険金を支払う旨提案した。

これに対して申立人は、①他社から限度日数の通院保険金を受領していること、②保険会社は他社との重複契約を問題視するが、負傷した場合の生活保障を考え加入したものであること、③整形外科での通院終了後も整骨院に通っていたが、日常生活にかなりの支障を来たしたこと、④ゴルフ傷害保険の約款には、業務や日常生活の支障に関する記載はないことから、限度日数にて保険金を支払うべき旨反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①ゴルフ傷害保険と傷害保険の約款の担保条件が異なること、②診断書に業務・日常生活に支障があると思われる期間が明示されていること、③他社に重複契約が存在し、当該契約において申立人主張のとおり保険金が支払われていること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、傷害保険については診断書にある業務・日常生活に支障があると思われる日数を、ゴルフ傷害保険については実通院日数にて算定した通院保険金をそれぞれ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。

【傷害保険－15】[保険金の支払]

申立人は、スポーツ中に負傷したため、傷害保険に基づく入通院保険金、手術保険金の支払を求めたところ、保険会社は、入院し手術を実施したのが事故発生から180日経過後であったとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、入通院および手術に関しては事故発生の日からその日を含めて180日以内のもの以外は支払対象外である旨約款で定めている(「180日条項」という。)ため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故後、勤務先の保険窓口担当者に事故報告を行ったところ、事故連絡票の提出は退院後でよいとされたことから、「180日条項」の存在を知ることがなかったこと、②当該条項を知っていれば、期間内に入院し手術を受けることが可能であったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人は過去に保険金を受領したことがあり、その際の保険会社の通知から「180日条項」を知っていた可能性があること、②「180日条項」が明示された募集パンフレットを受領していたこと、③約款の規定は明確であり、保険会社が本件入院・手術に関し「180日条項」を適用することは適切であることを確認した一方、④申立人と保険窓口担当者とのやり取りによって、本件事故の報告時期が遅延した可能性は否定できないこと、⑤事故連絡票が適切に提出されていれば、保険金請求書類の送付時や治療経緯の照会時に申立人が「180日条項」に気

付いた可能性が高いこと、⑥当該期間内の入院・手術を選択する余地があったとする申立人の主張は、首肯できないものではないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、事故日から180日以内の通院保険金を支払うとともに、一定の和解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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険一16】[保険金の支払]※【自動車保険一49】、【傷害保険一13】、【傷害保険一18】と同一事故ですが、保険種目や契約会社が異なるため、重複掲載しています。

申立人は、旅行中にレンタカーに乗車して路肩に乗り上げ、下車する際に傷害を負ったため、国内旅行傷害保険に基づく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申立人は旅行出発後いったん住居へ帰着していることが認められるため、その後の旅行の際に生じた事故については補償の対象外となること、②本件事故の発生態様等について、申立人の申告する内容と本件事故現場の状況等が整合せず、申立人の申告する本件事故の態様は本件傷害の受傷機転として極めて疑問があることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①旅行後に妻の所有するマンションにいったん泊まったことをもって自宅に帰宅したことはないこと、②本件事故の発生については警察官の現認を得ており、事故事実には疑問はないことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人が申告する事故および損害の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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険一17】[保険金の支払]※【傷害保険一19】と同一事故ですが、契約会社が異なるため、重複掲載しています。

申立人は、旅行先で自転車搭乗中に転倒し、左橈骨頭骨折等の傷害を負い、自転車および携行品等が損傷したため、国内旅行傷害保険に基づく傷害保険金および携行品損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、事実確認の結果、①旅行外でのエスカレーターでの転倒事故で左手首を負傷したと聴取されたこと、②携行品等の損害についても今回の事故では付かないようなキズの状態であったこと等多くの疑問があり、申立人の申告に信憑性がないことから、申告された事故による損害と認めることは困難である旨主張した。

これに対して申立人は、骨折は動かしようのない事実であり、申告した事故の事実には疑問はないこと、エスカレーターで転倒したことについては、診断書に「自転車事故」と記載されることから、事故による損害ではないとする根拠にはならない旨反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人が申告する事故および損害の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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険—18】[保険金の支払]※【自動車保険—49】、【傷害保険—13】、【傷害保険—16】と同一事故ですが、保険種目や契約会社が異なるため、重複掲載しています。

申立人は、旅行中にレンタカーに乗車して路肩に乗り上げ、下車する際に傷害を負ったため、国内旅行傷害保険に基づく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対向車を避けようと縁石に乗り上げたとしても、時速30kmで走行していれば前輪タイヤだけが乗り上げるということは現実的に想起し得ないこと、②自動車に全く損傷がないこと、③パラグライダーをするための旅行とのことであるが、事前予約なしで旅行計画に具体性がなく、不自然さを否認しないこと等から、申立人が申告するような事故が旅行期間中に発生したことを合理的に想定することが困難であり、保険金支払対象の事案と認定することができない旨主張した。

申立人は、①本件事故の発生については警察官の現認を得ているものであり、事故事実疑問はなく、保険会社の主張は不合理であること、②パラグライダーは平日予約なしでフライトできることから何ら不自然ではなく、家族のことを考えれば趣味のスポーツをする際に死亡保険に加入するのは極めて自然なことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人が申告する事故および損害の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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険—19】[保険金の支払]※【傷害保険—17】と同一事故ですが、契約会社が異なるため、重複掲載しています。

申立人は、旅行先で自転車搭乗中に転倒し、左橈骨頭骨折等の傷害を負ったため、国内旅行傷害保険に基づく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申告の事故状況および負傷状況が不自然であり、変遷していること、②旅行先での予約がないことに加えて申し込まれた旅行先と実際の事故場所が異なっていること等から、国内旅行傷害保険への加入自体が不自然であり、申告された事故および損害の発生についていずれも客観的な確認ができないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①骨折は動かしがたい事実であり、通院記録からも旅行中の事故であることは明らかであること、②旅行の目的地の申告は単なる誤りであり、主張に一貫性がないとは考えていないことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人が申告する事故および損害の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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－20】[保険金の支払]

申立人は、転んで負傷したため、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、①順調に回復していた関節の可動域が、症状固定時に、それまでの測定結果と比較して著しく悪い数値になっていること、②顧問医の意見では、症状固定時に急に可動域が低下したことはつじつまが合わず、不自然であるとの見解であること、③「可動域に著しい障害が残存している理由が痛みであること」について、症状の残存に疑義があること等から、後遺障害を認定することはできず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故当初から症状固定月まで可動域は改善されていないこと、②風に当たると患部に激痛が走り、痺れもあるため、現在もリハビリのため通院していること等を主張し、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、申立人が主張する後遺障害の残存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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－21】[保険金の支払]

申立人は、事故によって額を切傷し、後遺障害を負ったため、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が本件事故前に同一部位に傷害を負い、既に後遺障害保険金を受領していることから、その後の後遺障害等級認定の改定により認定される等級が変更されたとしても、新たに支払う保険金はない旨主張した。

これに対して申立人は、①従前の事故の傷害箇所とは部位が異なること、②既存の後遺障害等級と従前の等級の差額保険金については支払われるべきであることを主張し、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するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、早期解決を図る観点から、申立人に対して差額保険金を支払う準備がある旨の提案があり、申立人からもこれを受け入れる意向が示された。

このため、保険会社は申立人に対し、差額保険金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－1】[契約の募集]

申立人は、主たる業務が変わってきたため、代理店に相談した上で、従来契約していた自動車管理者賠償責任保険および整備受託者賠償責任保険を、補償対象の受託物を「皮革製品、バイク部品」とした受託者賠償責任保険に変更して契約を更新した。その後、作業中に顧客の自動車の部品を破損させた事故が発生したため、受託者賠償責任に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約の変更については、代理店が申立人から主な業務の変更について申出を受け、受託自動車に対する賠償補償が不要であることを確認した上で提案し、了解を得た上で行っていること、②契約更新時にも補償対象はバイク部品・皮革製品へのペイント作業に特定されると説明していること、③確認した内容で保険証券を送付しているが内容が相違しているとの連絡を受けたことはないことを主張した。

これに対して申立人は、①契約締結に当たって、自動車に関する補償は不要であると言ったことはないこと、②本件事故について問い合わせをした際に代理店から支払対象となるかのような話があったことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人の契約変更に際して、代理店側の商品知識や説明不測による誤加入等がなかっ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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－2】[保険金の支払]

申立人は、病気により就労不能になったため、団体長期障害所得補償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は免責期間において本件保険契約にて規定する就業障害の状態にあったとはいえ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、①申立人の身体障害は、団体長期障害所得補償保険にいう免責期間中の就業障害である「被保険者が従前の経験、能力に照らして客観的にいかなる業務にも全く従事できないこと」を確認できなかったこと、②病院から提出された診断書では「医学的にいかなる業務にも全く従事できないと判断された期間」は「無」と記載されていることや、別途通院したクリニックの医師からも業務に全く従事できない状態ではなかったとの報告を受けていることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、就業障害の定義につき、協定書では「被保険者が従前の経験、能力に照らして客観的にいかなる業務にも全く従事できないこと」とされているものの、その期間を判断するための診断書では「医学的にいかなる業務にも全く従事できないと判断された期間」と、その文章も意味も異なっている旨反論した。

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、免責期間中の就業障害における「被保険者の経験、能力に応じたいかなる業務にも全く従事できない状態」の解釈及び要件該当性についての認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－3】[保険金の支払]

申立人は、業務として舟艇の整備を行った後に、整備不良による別々の3件の故障が発生したため、艇の所有者に対する賠償金について、生産物賠償責任保険(仕事の目的物追加特約付)に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、1事故毎に基本補償と追加特約補償のそれぞれで免責金を控除した金額となると主張したことから、適用される免責金は1事故として適用されるべき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、約款の規定およびパンフレットの説明で、免責金は基本補償の免責金額と同額が特約にも適用されると定められている旨主張した。

これに対して申立人は、基本契約に加えて、特約の免責金が別個に適用されているのは免責金の二重計上に当たり、かつ代理店からも別個には適用されない旨の説明を受けて契約したことから、免責金の二重計上をすとの合意は存在しない旨反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに2度に亘る意見聴取を行った結果、①約款規定・パンフレット記載ともに、基本補償と特約補償それぞれに同額の免責金を控除して算定する旨の記述があること、②代理店の誤った理解によって適切でない説明がなされたこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う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－4】[保険金の支払]

申立人は、荷主から受託した重機の搬送作業中に、橋の高さ制限枠に衝突し受託物を破損させたため、運送業者貨物賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は免責条項の「法令で定める積載物の重量・大きさまたは積載方法の制限の違反(その違反が損害原因の一部のみを構成する場合を含みます。)」がある場合に該当することから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件事故は免責条項に該当しないこと、②本件契約更改後に行われた約款改定にあたり合理性のない本免責条項が削除されていること、③保険会社は、本件契約の更改時点で約款改定の内容について申立人に告知すべきであり、これを怠ったことにより損害が発生したことを主張し、保険金の支払もしくは、これが認められない場合には予備的に損害賠償を求める旨反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、①本件事故は申立人が自動車を使用する際の法令違反により生じたものであること、②本件事故に対し本免責条項を適用することについて、信義則に反するとの申立人の主張は採用できないこと、③申立人は運送業者であるとともに実質的に保険代理店を営んでいたため、改定約款では本免責条項が削除されていることを知りうる事情があったこと、④申立人は運送業務に係る自らのリスクヘッジのため、本件契約を中途解約し改定約款に基づく契約に切り替えることが可能であったことを確認した。

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の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかった

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

【新種・海上保険－5】[保険金の支払]

申立人は、請け負った土留め工事により、隣家の敷地にひびが入る事故を起こしたため、賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は免責事由に該当することから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社の担当者は、本件事故の報告を受けた際に、申立人の意向に反して特約が付帯されていないことを確認したが、これを保険始期に遡及して付帯しても、本件事故に対応する費用が免責事由に該当することに思い至らず、これを申立人に通知しなかったこと、②保険会社の担当者が、本件特約を保険始期に遡及して付帯しても、本件事故に対応する費用に免責事由に該当するものがあることに気付き、代理店を通じて、申立人に伝えようとしたところ、代理店が内容を誤解して伝え、申立人は、本件事故は免責とされないと考えていたこと、③申立人は、本件特約を保険始期に遡及して付帯することで、保険金が支払われると信じ、追加保険料を支払い、本件特約を遡及付帯したこと、④申立人は、代理店から免責であると伝えられなかった外注費用の一部を、既に支出していたこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金等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－6】[保険金の支払]

申立人は、顧客からタイヤ付ホイールを預かって倉庫で保管していたところ、ホイール等が盗難されていることに気付いたため、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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件保険契約は被保険者が管理する他人の自動車が保管施設内で管理されている間または業務遂行の過程として一時的に保管施設外で管理されている間に、損壊、盗難に遭うことにより被保険者が被る賠償責任を担保するものであるが、盗難されたとする物品は自動車から取り外されてあって自動車の付属品とはみなせないこと、②自動車の受託経緯等についての調査協力依頼を申立人が拒否したこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、冬用タイヤおよび本件夏用タイヤが、本件盗難事故の際、自動車から外されて保管され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が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－7】[その他]

申立人は、がん保険の保険金額を変更し、月々の保険料の減額を保険会社に求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件がん保険は、①低廉な保険料と充実した補償内容を実現するために、「期中の異動増減」を制限していること、②既に売り止めた商品であり、改めてシステム開発を行うことは極めて困難であることから、保険金額変更には応じられないとする一方、申立人に対しては、要求内容に極力沿った内容で、グループ内の生命保険会社が扱う「がん保険」を利用した提案を新たに行うことを主張した。

手続開始後、申立人が保険会社からの主張内容を検討し、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。

【その他－1】[その他]

申立人は、健康保険組合が医療機関に支払った治療費について、健康保険法第57条に基づき加害者が加入している保険会社に求償したところ、保険会社は、加害者の過失を100%とする示談内容にもかかわらず、求償額の50%しか支払わ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、申立人の紛争解決手続の申立てを受け、改めてその内容を検討した結果、本件個別事案解決の観点から、加害者の過失割合を100%とする示談内容どおり、申立人が請求する求償額の全額を支払うことで和解に応じる旨提案した。

このため、保険会社は申立人に求償額の全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。

【交通賠償－1】[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。

事故状況および当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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]

休業損害、慰謝料等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計2回)を実施。

事故状況および当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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＞

申立人の意見聴取予定日前に、申立人が入院したため、紛争解決手続の日程を退院後に再調整することとしていたが、その後、申立人が本事案について保険会社を相手に訴訟を提起した旨の報告が業務規程第18条に基づき保険会社からなされた。

このため、申立人に本紛争解決手続を継続しない旨の意思表示を確認したことから、和解が成立する見込みはないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償－4】[対人]

治療費、休業損害等の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計7回)を実施。

当事者から提出された資料等を踏まえ、和解案を提示したが、和解案受諾書を期限までに申立人から受領できなかったことから、和解が成立する見込みはないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償－5】[対人]

慰謝料等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

取下げ(一方の離脱)

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一6】[対人]

慰謝料等について争いがあったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一7】[対人]

治療費等にお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、紛争解決のための和解案を模索したが、和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償一8】[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4回)を実施。

事故状況および当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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。

【交通賠償一9】[対人]

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。

事故状況および当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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]

休業損害、慰謝料等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計5回)を実施。

事故状況および当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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、休業損害、慰謝料等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

事故状況および当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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]

過失割合等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

取下げ(一方の離脱)

< 紛争解決手続の概要 >

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下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【交通賠償－13】[対物]

過失割合、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)を実施。

事故状況および当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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]

休車損害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、和解案を提示したが、保険会社から和解案不承諾理由書が提出され、手続実施委員が審査の結果、不承諾理由は認め難いものの、和解が成立する見込みはないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償－15】[対物]

過失割合、車両の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、和解案を提示したが、保険会社から和解案不承諾理由書が提出され、手続実施委員が審査の結果、不承諾理由を正当と認め、和解が成立する見込みはないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償－16】[対物]

自動車の修理代金、代車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はないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償－17】[対物]

全損車両の評価額等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

事故状況および当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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。

【交通賠償一18】[対物]

過失割合および車両修理代等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一19】[対物]

駐車中の車両への損害にかかる修理費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、和解が成立する見込みはないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償一20】[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 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

事故状況および当事者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。

【交通賠償一21】[対物]

車両の修理代金について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

事故状況および当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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。

【交通賠償一22】[対物]

車両修理代、レッカー代、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。

事故状況および当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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】[その他]

上階の水漏れによる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5回)を実施。

事故状況および当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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】[その他]

上階の住人の漏水に伴う修繕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。

事故状況および当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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】[その他]

犬にかまれたことによる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。

事故状況および当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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－26】[その他]

自転車事故に伴う治療費、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5回)を実施。

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

【交通賠償－27】[その他]

ゴルフ練習場における傷害に対する治療費、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2回)を実施。

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

※ 本統計号において使用している統計分類の内容 (用語の定義)

項目名		内容	使用箇所
相談		損害保険に関する一般的な問合せ	1.
苦情		保険会社等の対応に「不満足」の表明があったもの	
苦情解決手続		顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求めたもの	表紙 2.
紛争解決手続		紛争(苦情のうち当事者間で解決を図ることができないもの)について、顧客または保険会社からの申立てを受けて紛争解決委員による紛争解決の手続を行ったもの	表紙 3.
苦情・紛争 局面別	契約募集	保険契約の勧誘(保険商品の説明等)や締結における段階	1. (3) 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は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

《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