

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

2017年度第1四半期(2017年4月1日～6月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が951件、紛争解決手続が107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1,001件、紛争解決手続が125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	951	1,522	345	656	606	866
紛争解決手続	107	206	9	116	98	90

(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4四半期(2017年1月1日～3月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は167件(14.9%)減少し、紛争解決手続は21件(16.4%)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202件(17.5%)減少し、紛争解決手続は33件(23.6%)減少した。(4ページ、10ページ参照。)



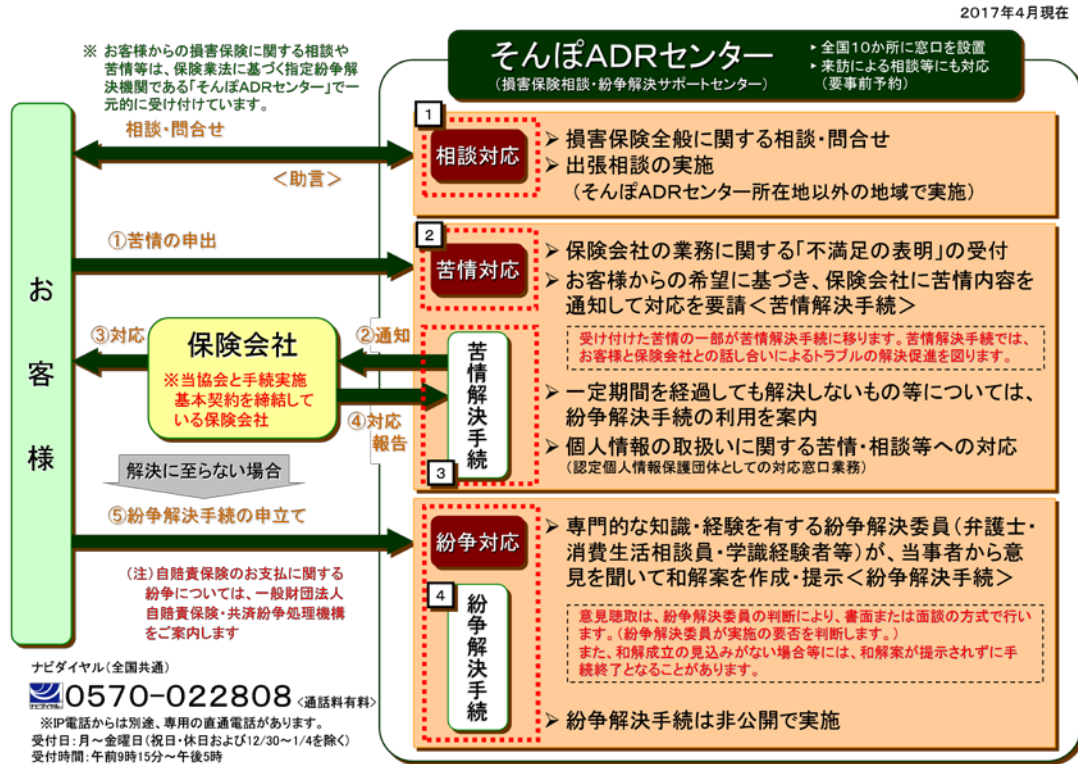
2016年度第1四半期から2017年度第1四半期までの受付件数の増減に関しては、苦情解決手続・紛争解決手続ともほぼ同じ傾向を示している。両手続の受付件数は、2016年度第1四半期から第3四半期まで緩やかに減少していき、第4四半期に一時増加に転じたものの、2017年度第1四半期では、2016年度の各四半期よりも減少している。

受付件数の減少傾向には、交通事故件数の減少と、それに伴う自動車保険に関する申出の減少等が影響していると考えられる。

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)

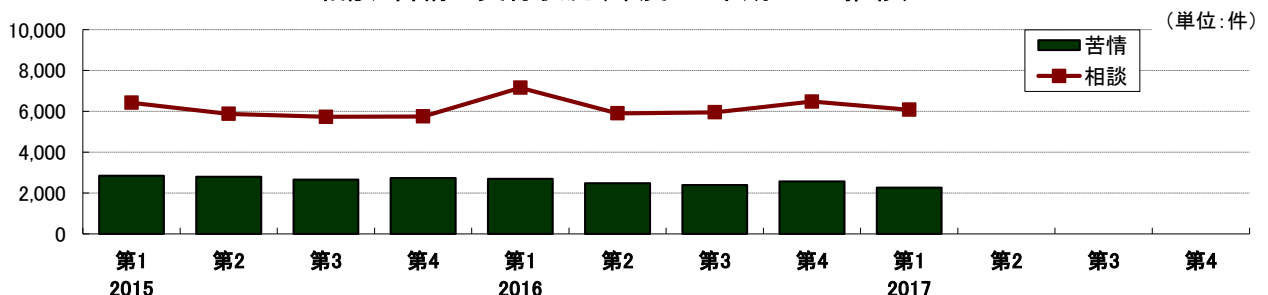
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2015年度	9,280 (100.0)	8,681 (100.0)	8,401 (100.0)	8,497 (100.0)	34,859 (100.0)
苦情	2,858 (30.8)	2,803 (32.3)	2,668 (31.8)	2,742 (32.3)	11,071 (31.8)
相談	6,422 (69.2)	5,878 (67.7)	5,733 (68.2)	5,755 (67.7)	23,788 (68.2)
2016年度	9,856 (100.0)	8,393 (100.0)	8,347 (100.0)	9,053 (100.0)	35,649 (100.0)
苦情	2,701 (27.4)	2,487 (29.6)	2,392 (28.7)	2,575 (28.4)	10,155 (28.5)
相談	7,155 (72.6)	5,906 (70.4)	5,955 (71.3)	6,478 (71.6)	25,494 (71.5)
2017年度	8,352 (100.0)				8,352 (100.0)
苦情	2,270 (27.2)				2,270 (27.2)
相談	6,082 (72.8)				6,082 (72.8)

<2017年9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
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	9,260 (83.4)	710 (6.4)	454 (4.1)	527 (4.7)	153 (1.4)	11,104 (100.0)
相談	14,459 (60.6)	1,825 (7.6)	1,652 (6.9)	2,334 (9.8)	3,603 (15.1)	23,873 (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	2,401 (83.9)	165 (5.8)	127 (4.4)	128 (4.5)	42 (1.5)	2,863 (100.0)
相談	3,872 (60.1)	390 (6.1)	517 (8.0)	713 (11.1)	948 (14.7)	6,440 (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	2,376 (84.6)	183 (6.5)	107 (3.8)	105 (3.7)	38 (1.4)	2,809 (100.0)
相談	3,546 (60.2)	565 (9.6)	335 (5.7)	556 (9.4)	891 (15.1)	5,893 (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	2,191 (81.8)	188 (7.0)	115 (4.3)	151 (5.6)	35 (1.3)	2,680 (100.0)
相談	3,572 (62.0)	427 (7.4)	298 (5.2)	580 (10.1)	881 (15.3)	5,758 (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	2,292 (83.3)	174 (6.3)	105 (3.8)	143 (5.2)	38 (1.4)	2,752 (100.0)
相談	3,469 (60.0)	443 (7.7)	502 (8.7)	485 (8.4)	883 (15.3)	5,782 (100.0)
2016年度	22,387 (62.5)	4,017 (11.2)	2,321 (6.5)	2,636 (7.4)	4,444 (12.4)	35,805 (100.0)
苦情	8,359 (82.1)	778 (7.6)	413 (4.1)	511 (5.0)	124 (1.2)	10,185 (100.0)
相談	14,028 (54.8)	3,239 (12.6)	1,908 (7.4)	2,125 (8.3)	4,320 (16.9)	25,620 (100.0)
第1四半期	5,716 (57.7)	1,820 (18.4)	638 (6.4)	724 (7.3)	1,005 (10.1)	9,903 (100.0)
苦情	2,164 (79.8)	249 (9.2)	119 (4.4)	150 (5.5)	31 (1.1)	2,713 (100.0)
相談	3,552 (49.4)	1,571 (21.8)	519 (7.2)	574 (8.0)	974 (13.5)	7,190 (100.0)
第2四半期	5,539 (65.7)	782 (9.3)	484 (5.7)	609 (7.2)	1,016 (12.1)	8,430 (100.0)
苦情	2,062 (82.7)	207 (8.3)	89 (3.6)	110 (4.4)	26 (1.0)	2,494 (100.0)
相談	3,477 (58.6)	575 (9.7)	395 (6.7)	499 (8.4)	990 (16.7)	5,936 (100.0)
第3四半期	5,447 (65.0)	681 (8.1)	574 (6.9)	546 (6.5)	1,131 (13.5)	8,379 (100.0)
苦情	1,983 (82.8)	160 (6.7)	94 (3.9)	124 (5.2)	35 (1.5)	2,396 (100.0)
相談	3,464 (57.9)	521 (8.7)	480 (8.0)	422 (7.1)	1,096 (18.3)	5,983 (100.0)
第4四半期	5,685 (62.5)	734 (8.1)	625 (6.9)	757 (8.3)	1,292 (14.2)	9,093 (100.0)
苦情	2,150 (83.3)	162 (6.3)	111 (4.3)	127 (4.9)	32 (1.2)	2,582 (100.0)
相談	3,535 (54.3)	572 (8.8)	514 (7.9)	630 (9.7)	1,260 (19.4)	6,511 (100.0)
2017年度	5,336 (63.6)	575 (6.9)	605 (7.2)	779 (9.3)	1,093 (13.0)	8,388 (100.0)
苦情	1,894 (83.3)	155 (6.8)	81 (3.6)	119 (5.2)	26 (1.1)	2,275 (100.0)
相談	3,442 (56.3)	420 (6.9)	524 (8.6)	660 (10.8)	1,067 (17.5)	6,113 (100.0)
第1四半期	5,336 (63.6)	575 (6.9)	605 (7.2)	779 (9.3)	1,093 (13.0)	8,388 (100.0)
苦情	1,894 (83.3)	155 (6.8)	81 (3.6)	119 (5.2)	26 (1.1)	2,275 (100.0)
相談	3,442 (56.3)	420 (6.9)	524 (8.6)	660 (10.8)	1,067 (17.5)	6,113 (100.0)
第2四半期						
苦情						
相談						
第3四半期						
苦情						
相談						
第4四半期						
苦情						
相談						

<2017年9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。

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

	2016年度					2017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	913 (78.8)	894 (82.7)	864 (80.9)	924 (82.4)	3,595 (81.2)	791 (82.8)				791 (82.8)
	火災	105 (9.1)	93 (8.6)	80 (7.5)	67 (6.0)	345 (7.8)	67 (7.0)				67 (7.0)
	傷害	56 (4.8)	41 (3.8)	47 (4.4)	56 (5.0)	200 (4.5)	41 (4.3)				41 (4.3)
	新種・海上	75 (6.5)	48 (4.4)	64 (6.0)	59 (5.3)	246 (5.6)	49 (5.1)				49 (5.1)
	その他	9 (0.8)	5 (0.5)	13 (1.2)	15 (1.3)	42 (0.9)	7 (0.7)				7 (0.7)
	合計	1,158	1,081	1,068	1,121	4,428	955				955
苦情局面別	契約募集	55 (4.8)	56 (5.2)	46 (4.3)	51 (4.6)	208 (4.7)	52 (5.5)				52 (5.5)
	契約管理	80 (6.9)	70 (6.5)	64 (6.0)	71 (6.4)	285 (6.5)	55 (5.8)				55 (5.8)
	保険金支払	1,010 (87.6)	945 (87.6)	938 (88.3)	979 (87.6)	3,872 (87.8)	839 (88.2)				839 (88.2)
	その他	8 (0.7)	8 (0.7)	14 (1.3)	17 (1.5)	47 (1.1)	5 (0.5)				5 (0.5)
	合計	1,153	1,079	1,062	1,118	4,412	951				951
申出内容別	契約引受	31 (1.9)	18 (1.2)	12 (0.8)	11 (0.7)	72 (1.2)	22 (1.7)				22 (1.7)
	接客態度	212 (13.3)	245 (16.3)	225 (15.0)	244 (15.5)	926 (15.0)	219 (16.5)				219 (16.5)
	手続遅延等	268 (16.8)	255 (16.9)	252 (16.8)	255 (16.2)	1,030 (16.7)	194 (14.6)				194 (14.6)
	説明不足等	165 (10.3)	152 (10.1)	138 (9.2)	155 (9.8)	610 (9.9)	126 (9.5)				126 (9.5)
	不適正手続	145 (9.1)	122 (8.1)	127 (8.5)	124 (7.9)	518 (8.4)	108 (8.1)				108 (8.1)
	提示内容	508 (31.8)	458 (30.4)	493 (32.9)	547 (34.7)	2,006 (32.5)	441 (33.2)				441 (33.2)
	支払可否	168 (10.5)	168 (11.1)	163 (10.9)	163 (10.3)	662 (10.7)	149 (11.2)				149 (11.2)
	保険金関連	87 (5.5)	79 (5.2)	77 (5.1)	66 (4.2)	309 (5.0)	65 (4.9)				65 (4.9)
	その他	12 (0.8)	10 (0.7)	12 (0.8)	10 (0.6)	44 (0.7)	6 (0.5)				6 (0.5)
合計	1,596	1,507	1,499	1,575	6,177	1,330				1,330	

<2017年9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) かっこ内の数値は、各分類(保険種類別・申出内容別・苦情局面別)中に占める構成割合である。
 (注4) 保険種類別および申出内容別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(2) 手続終了状況

(単位: 件, %)

	2016年度					2017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	4 (0.4)	4 (0.3)	5 (0.4)	4 (0.4)	17 (0.4)	1 (0.1)				1 (0.1)
	解決	852 (83.9)	980 (84.0)	964 (86.1)	946 (85.5)	3,742 (84.9)	858 (85.7)				858 (85.7)
	移行	66 (6.5)	64 (5.5)	53 (4.7)	57 (5.1)	240 (5.4)	51 (5.1)				51 (5.1)
	不応諾	(0.0)	(0.0)	(0.0)	1 (0.1)	1 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
	不調	76 (7.5)	107 (9.2)	89 (7.9)	91 (8.2)	363 (8.2)	84 (8.4)				84 (8.4)
	その他	17 (1.7)	11 (0.9)	9 (0.8)	8 (0.7)	45 (1.0)	7 (0.7)				7 (0.7)
	移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
	合計	1,015	1,166	1,120	1,107	4,408	1,001				1,001
所要期間別	1か月未満	286 (28.2)	271 (23.2)	291 (26.0)	279 (25.2)	1,127 (25.6)	264 (26.4)				264 (26.4)
	3か月未満	411 (40.5)	430 (36.9)	412 (36.8)	379 (34.2)	1,632 (37.0)	383 (38.3)				383 (38.3)
	6か月未満	132 (13.0)	223 (19.1)	174 (15.5)	209 (18.9)	738 (16.7)	170 (17.0)				170 (17.0)
	6か月以上	186 (18.3)	242 (20.8)	243 (21.7)	240 (21.7)	911 (20.7)	184 (18.4)				184 (18.4)
	合計	1,015	1,166	1,120	1,107	4,408	1,001				1,001
手続方法別	電話	3,259 (98.5)	3,199 (98.3)	2,997 (97.9)	3,078 (97.4)	12,533 (98.0)	2,508 (98.2)				2,508 (98.2)
	文書(郵便)	18 (0.5)	21 (0.6)	34 (1.1)	17 (0.5)	90 (0.7)	14 (0.5)				14 (0.5)
	来訪	31 (0.9)	35 (1.1)	29 (0.9)	65 (2.1)	160 (1.3)	31 (1.2)				31 (1.2)
	合計	3,308	3,255	3,060	3,160	12,783	2,553				2,553

<2017年9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) かっこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・手続方法別)中に占める構成割合である。
 (注4) 手続方法別に関して、1事案に複数回の申出があったものについては、それらを重複して計上した。

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況(保険種別/苦情局面別)

(単位:件)

	保険種別						苦情局面別				
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計	契約募集	契約管理	保険金支払	その他	合計
北海道	34	5	1	0	0	40	2	2	36	0	40
青森県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
岩手県	3	0	0	0	0	3	0	1	2	0	3
宮城県	20	3	3	0	0	26	1	0	25	0	26
秋田県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山形県	3	0	0	0	0	3	2	1	0	0	3
福島県	6	0	0	1	0	7	0	1	6	0	7
茨城県	27	2	1	1	0	31	2	1	28	0	31
栃木県	15	1	0	0	0	16	0	0	16	0	16
群馬県	9	1	0	1	0	11	1	0	10	0	11
埼玉県	62	2	2	0	1	67	6	8	53	0	67
千葉県	44	5	2	2	2	55	1	1	51	2	55
東京都	66	7	8	10	2	93	8	7	76	1	92
神奈川県	65	8	2	5	1	81	3	2	75	1	81
新潟県	11	0	0	0	0	11	0	1	10	0	11
富山県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
石川県	11	0	0	0	0	11	0	0	11	0	11
福井県	2	0	1	0	0	3	0	0	3	0	3
山梨県	5	0	1	0	0	6	0	1	5	0	6
長野県	11	1	0	0	0	12	0	1	10	0	11
岐阜県	18	2	0	1	0	21	2	1	16	0	19
静岡県	19	0	0	0	0	19	2	0	17	0	19
愛知県	58	4	0	3	0	65	3	4	58	0	65
三重県	8	1	0	3	0	12	1	1	10	0	12
滋賀県	15	4	0	1	0	20	2	1	17	0	20
京都府	19	1	3	0	0	23	1	1	21	0	23
大阪府	70	5	3	8	0	86	3	5	78	0	86
兵庫県	40	1	2	4	1	48	2	5	40	1	48
奈良県	8	0	0	1	0	9	0	0	9	0	9
和歌山県	6	0	0	1	0	7	2	0	5	0	7
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	11	0	2	1	0	14	0	0	14	0	14
広島県	14	2	2	2	0	20	1	0	19	0	20
山口県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
徳島県	6	1	0	0	0	7	2	0	5	0	7
香川県	9	2	0	0	0	11	0	1	10	0	11
愛媛県	10	1	1	0	0	12	1	3	8	0	12
高知県	3	0	1	0	0	4	0	0	4	0	4
福岡県	27	3	3	1	0	34	3	2	29	0	34
佐賀県	1	2	1	0	0	4	0	1	3	0	4
長崎県	4	0	0	0	0	4	0	1	3	0	4
熊本県	8	3	1	0	0	12	0	0	12	0	12
大分県	8	0	0	1	0	9	0	1	8	0	9
宮崎県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
鹿児島県	10	0	0	1	0	11	0	1	10	0	11
沖縄県	8	0	0	1	0	9	1	0	8	0	9
その他	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1
合計	791	67	41	49	7	955	52	55	839	5	951

<2017年9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) 保険種別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
- (注3) 苦情局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
- (注4) 保険種別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

[参考2] 当四半期における都道府県別の受付状況(申出内容別/法人個人別)

(単位:件)

	申出内容別									合計	法人個人別		
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適正手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他		法人	個人	合計
北海道	2	10	9	4	3	18	6	1	0	53	4	36	40
青森県	0	2	1	1	1	1	0	0	0	6	0	4	4
岩手県	0	0	0	1	1	2	0	0	0	4	0	3	3
宮城県	0	6	7	3	0	16	6	1	0	39	2	24	26
秋田県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山形県	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3	0	3	3
福島県	0	2	0	3	0	5	1	0	0	11	1	6	7
茨城県	1	6	10	2	3	9	6	5	1	43	0	31	31
栃木県	0	5	6	1	0	11	0	1	0	24	0	16	16
群馬県	0	1	3	3	1	2	3	2	0	15	1	10	11
埼玉県	3	16	18	13	8	31	4	4	0	97	1	66	67
千葉県	3	22	12	5	6	27	10	2	0	87	5	50	55
東京都	0	19	14	13	13	42	14	3	0	118	5	87	92
神奈川県	0	14	9	11	7	48	13	5	0	107	5	76	81
新潟県	0	3	3	0	3	6	0	2	0	17	0	11	11
富山県	0	1	0	1	0	3	0	0	0	5	0	3	3
石川県	0	3	2	0	1	6	2	0	0	14	0	11	11
福井県	0	0	0	0	0	1	2	0	0	3	0	3	3
山梨県	0	1	2	2	0	2	1	2	0	10	0	6	6
長野県	1	3	1	2	0	5	1	3	0	16	1	10	11
岐阜県	2	2	6	2	1	8	3	3	0	27	4	15	19
静岡県	1	5	6	4	0	9	2	0	0	27	1	18	19
愛知県	2	19	12	7	10	33	8	2	1	94	6	59	65
三重県	1	1	3	1	2	3	3	2	1	17	1	11	12
滋賀県	1	6	4	2	4	7	4	0	0	28	1	19	20
京都府	0	4	6	2	3	9	5	0	1	30	0	23	23
大阪府	1	20	19	6	8	47	14	9	0	124	11	75	86
兵庫県	1	13	8	10	9	20	11	4	0	76	0	48	48
奈良県	0	2	0	2	2	5	1	2	0	14	0	9	9
和歌山県	1	2	0	1	1	1	1	0	0	7	0	7	7
鳥取県	0	2	1	1	0	2	0	0	0	6	0	4	4
島根県	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1
岡山県	0	2	1	1	1	4	5	1	1	16	0	14	14
広島県	0	4	7	6	1	6	5	1	0	30	2	18	20
山口県	0	2	0	1	0	1	0	0	0	4	0	3	3
徳島県	1	0	1	0	2	1	2	0	0	7	1	6	7
香川県	0	3	0	2	2	4	1	1	0	13	1	10	11
愛媛県	0	1	3	4	3	4	2	0	0	17	1	11	12
高知県	0	0	1	0	1	2	1	0	0	5	0	4	4
福岡県	1	7	8	3	5	13	7	3	0	47	3	31	34
佐賀県	0	1	1	0	0	2	0	1	0	5	0	4	4
長崎県	0	2	1	0	1	2	0	0	0	6	0	4	4
熊本県	0	2	1	0	1	6	2	3	0	15	0	12	12
大分県	0	2	2	3	1	5	0	0	1	14	0	9	9
宮崎県	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	2	2
鹿児島県	0	1	3	2	1	5	1	1	0	14	1	10	11
沖縄県	0	1	1	0	0	7	1	1	0	11	0	9	9
その他	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1
合計	22	219	195	126	108	441	149	65	6	1,331	58	893	951

<2017年9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 整骨院での施術を認めないことに対する不満 [自動車保険/被害者からの申出]

申出人は、子ども2名とともに追突事故に遭い、整形外科が遠距離にあるため通院が困難なことから、整形外科の医師に所見を書いてもらい、保険会社の了解を得た上、整骨院で施術を受けていたが、その後保険会社から、医師が書いた所見の内容では、整骨院での施術は認められないので、施術費用は支払えないとの連絡があったため、施術費用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、医師が書いた所見では、整骨院での施術を推奨・指示はされていないものの、患者が希望する場所に通院するのは問題ないと記されており、整骨院での施術は医学的に問題ないことを確認した。

このため、保険会社から申出人に対して、定期的に整形外科で受診すること、子ども2名は1か月程度様子を見た後、その時点で施術の要否の判断をすることの2点を条件に施術費用の支払継続を提案し、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>

整形外科の医師の所見が、一般の方が見た場合には医師の了承を得たと理解されるものの、医師からの所見の意味の確認や、整形外科に通院いただきたいという趣旨の説明が不足していたため、整骨院への施術費用の支払を容認する場合には、丁寧に理由を説明するよう、社内研修なども実施し、担当者のスキルアップを図ることとした。

② 遺言執行者による解約申出を受理してほしい [自動車保険/代理人からの申出]

申出人(遺言執行者、契約者の姪)は、遺言執行者として故人所有の自動車を処分したため、契約していた自動車保険の解約を申し出たところ、保険会社から保険約款の規定を理由に拒否されたことから、早期の解約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、保険約款上、「仮に保険契約者がすべての財産を第三者に相続させる旨の遺言を残したとしても契約上の権利・義務は法定相続人に帰属する」ことが前提にあるものの、公正証書で遺言執行者が選任され、権限も明記されており、遺言執行者が解約手続をすることが可能であることが判明した。

このため、遺言執行者による解約ができる旨の回答が遅れたことについて謝罪するとともにここまでに至る経緯について書面で通知することで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>

解約是非については、本店専門部門の誤認による判断誤りによるものであり、本事例を社内で共有することで再発防止に努めることとした。

③担当者からの謝罪を求める[火災保険/代理人からの申出]

申出人(契約者の妻)は、申出人の父親の死去に伴い、これまで契約していた火災保険の契約者および振替口座名義を、申出人の夫へ変更する手続を行ったが、保険会社から再度の口座振替依頼書の送付要請があったため、理由を確認したところ、誤って社内の別部署へ送ってしまったからとのことだった。

後日対応した別の担当者から「社内で探すので再度の送付は不要」と言われたが、1か月経過しても何の連絡もなかったことから、担当者からの謝罪を求めて苦情解決手続を行ったもの。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、担当者が誤って別部署に口座振替依頼書を送ってしまい、口座振替処理が遅延した場合には、保険料の引落月に遅れが生じてしまうため、代理店を通じて契約者に了承を得た上で、口座振替依頼書の送付要請をし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、本件対応の謝罪をして了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

誤った事務処理から申出人側へ負担をかけることになり、申出人の理解を得られていたと判断し対応を進めていたが、結果として申出人の心情を理解できていなかったことが苦情に至ったもの。できるだけ申出人の心情を理解し、丁寧な対応に努めることとした。

④自動車保険使用の確認がなかったことへの不満[自動車保険/契約者からの申出]

申出人は、接触事故を起こし、過失割合は申出人7:相手3であったが、保険を使用しなかったため、相手の損害は自費で賠償する旨を担当者に事前に伝えていた。

契約更新の案内が届き、3等級下がっていたため問合せると、相手のケガの損害額が自賠責保険の限度額を超えたためとの説明を受けたが、担当者から何の相談もなく保険が使用されたことから、事故がなかった状態に戻すこと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、①初動の説明時、一括払対応に伴い事故ありで等級ダウンになる案内をしていないこと、②保険不使用の方向であったにもかかわらず最終確認を怠っていたこと、③保険金と次年度以降保険料の比較検討をしていないこと、④保険使用なしで完了した車両担当者、対人対物担当者との間で連携がとれていないこと、⑤決裁時に保険使用を確認していないことが判明したため、申出人に謝罪の上、保険使用なしの等級に戻すことで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>

①対人対応する場合は等級ダウンが前提となることを説明し、自賠責内解決の約束や期待を持たせるような案内はしないこと、②事故対応の途中で保険使用有無が確定していないものは、最終支払時等に特に留意して確認し、記録に残すこと、③支払われる保険金が比較的少額である場合、次年度以降の保険料を試算の上契約者に提示し、保険使用の有無を検討いただくことを徹底した。

⑤算出された慰謝料について根拠の説明を求める[新種保険／被害者からの申出]

申出人は、運動会でペアで走る競技に参加したところ、ペアで走った相手方の過失により受傷した。
ペアで走った相手方の保険会社から、治療費、休業損害のほか、慰謝料の提示があったが、慰謝料の計算根拠が不明だったため説明を求めたところ、素人には分からないといった態度で明確な回答がなかったため、算出された慰謝料について、根拠を求めて苦情解決手続を行ったもの。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、担当者は申出人が慰謝料に対しての疑問を持っていたことは承知していたが、却って申出人を混乱させると考え、明確な説明を避けたことが原因であることが判明したため、申出人に対して、本件について謝罪するとともに慰謝料の計算書およびその考え方について説明し、申出人の了承を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

申出人がどこに疑問を持っているのか、理解度はどうかといった相手の気持ちに配慮する事故対応が重要であることを職場内ミーティングで共有した。

⑥年金払積立傷害保険の解約返戻金について当初の額を求める[その他／契約者からの申出]

申出人は、年金払積立傷害保険の解約にあたり、契約者貸付を利用していることを説明の上、解約返戻金の概算額を確認したが、解約時期までには相当の期間があり、保険会社から解約日が近くになってから連絡がほしいと言われた。

その後、代理店を経由して解約手続を依頼し、解約日と返戻金を確認の上手続したものの、急遽保険会社から連絡があり、手続きした解約日では解約ができず、解約返戻金の額も下がると言われたため、当初申し出た解約日で当初確認した解約返戻金の支払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、年金払積立傷害保険の解約返戻金の手続にあたり、契約者貸付がある場合の解約日付について、担当者の案内に誤りがあることが判明したため、社内で再度検討し、当初案内した金額の解約返戻金を支払うことを申出人に説明し、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>

解約返戻金の案内にあたっては、契約者貸付の有無等、解約手続が可能な日付かどうか十分に確認した上で案内するよう努めることとした。

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,%)

	2016年度					2017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	91 (65.0)	76 (60.8)	68 (61.8)	75 (58.6)	310 (61.6)	72 (67.3)				72 (67.3)
	火災	17 (12.1)	16 (12.8)	19 (17.3)	22 (17.2)	74 (14.7)	12 (11.2)				12 (11.2)
	傷害	23 (16.4)	24 (19.2)	14 (12.7)	23 (18.0)	84 (16.7)	18 (16.8)				18 (16.8)
	新種・海上	9 (6.4)	7 (5.6)	9 (8.2)	7 (5.5)	32 (6.4)	5 (4.7)				5 (4.7)
	その他	(0.0)	2 (1.6)	(0.0)	1 (0.8)	3 (0.6)	(0.0)				0 (0.0)
	合計	140	125	110	128	503	107				107
手続区分別	一般(東京)	58 (49.0)	56 (44.8)	48 (43.6)	56 (43.8)	218 (43.3)	44 (41.1)				44 (41.1)
	一般(大阪)	58 (41.4)	49 (39.2)	46 (41.8)	55 (43.0)	208 (41.4)	46 (43.0)				46 (43.0)
	交通賠償	24 (17.1)	20 (16.0)	16 (14.5)	17 (13.3)	77 (15.3)	17 (15.9)				17 (15.9)
	合計	140	125	110	128	503	107				107
紛争局面別	契約募集	7 (5.0)	4 (3.2)	7 (6.4)	10 (7.8)	28 (5.6)	7 (6.5)				7 (6.5)
	契約管理	12 (8.6)	14 (11.2)	11 (10.0)	14 (10.9)	51 (10.1)	9 (8.4)				9 (8.4)
	保険金支払	113 (80.7)	104 (83.2)	86 (78.2)	98 (76.6)	401 (79.7)	82 (76.6)				82 (76.6)
	その他	8 (5.7)	3 (2.4)	6 (5.5)	6 (4.7)	23 (4.6)	9 (8.4)				9 (8.4)
	合計	140	125	110	128	503	107				107

<2017年9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,%)

	2016年度					2017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	57 (36.5)	58 (43.6)	55 (42.0)	45 (39.8)	215 (40.3)	47 (37.6)				47 (37.6)
	特別調停	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (2.4)				3 (2.4)
	見込みなし	95 (60.9)	69 (51.9)	66 (50.4)	60 (53.1)	290 (54.4)	66 (52.8)				66 (52.8)
	双方の離脱	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	一方の離脱	4 (2.6)	5 (3.8)	10 (7.6)	7 (6.2)	26 (4.9)	9 (7.2)				9 (7.2)
	その他	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)				0 (0.0)
	不承諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.9)	1 (0.2)	0 (0.0)				0 (0.0)
	移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
合計	156	133	131	113	533	125				125	
所要期間別	1か月未満	0 (0.0)	1 (0.8)	3 (2.3)	1 (0.9)	5 (0.9)	1 (0.8)				1 (0.8)
	3か月未満	25 (16.0)	26 (19.5)	31 (23.7)	22 (19.5)	104 (19.5)	33 (26.4)				33 (26.4)
	6か月未満	78 (50.0)	69 (51.9)	57 (43.5)	68 (60.2)	272 (51.0)	52 (41.6)				52 (41.6)
	1年未満	49 (31.4)	28 (21.1)	35 (26.7)	21 (18.6)	133 (25.0)	34 (27.2)				34 (27.2)
	2年未満	4 (2.6)	9 (6.8)	4 (3.1)	1 (0.9)	18 (3.4)	5 (4.0)				5 (4.0)
	2年以上	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)				0 (0.0)
合計	156	133	131	113	533	125				125	
所要回数別	0回~2回	26 (16.7)	27 (20.3)	20 (15.3)	13 (11.5)	86 (16.1)	25 (20.0)				25 (20.0)
	3回~4回	72 (46.2)	61 (45.9)	61 (46.6)	67 (59.3)	261 (49.0)	55 (44.0)				55 (44.0)
	5回~10回	58 (37.2)	43 (32.3)	48 (36.6)	32 (28.3)	181 (34.0)	41 (32.8)				41 (32.8)
	11回以上	0 (0.0)	2 (1.5)	2 (1.5)	1 (0.9)	5 (0.9)	4 (3.2)				4 (3.2)
合計	156	133	131	113	533	125				125	

<2017年9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、継続的に自動車保険契約を締結してきたが、運転者年齢条件を35歳以上担保とすべきところ、数年来26歳以上担保となっていたため、遡及して年齢条件を変更して差額の保険料を返還するよう求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から、①運転者限定を付せず、35歳以上担保から26歳以上担保への変更を求められたこと、②申立人は内容を確認の上署名捺印していること、③保険証券送付後も異議の申立てはなかったこと等から、申立人は年齢条件を承知した上で契約したと判断でき、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運転者限定を付けないことは求めたが、年齢条件の変更を求めたことはないこと、②代理店の説明が不十分であり、契約者が理解できるよう丁寧に説明して正しい年齢条件に基づく保険料を提示す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を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人は、①契約の締結について明確には記憶していないこと、②年齢条件の変更時および本保険契約の継続時において、年齢条件が明記された書面を受領していること、③保険会社の対応に対する不満が本紛争の発端であると窺うことができ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。

【自動車保険-2】[契約の募集]

申立人は、自動車保険の契約内容を確認した際、使用目的が家庭用にもかかわらず、業務用になっていたため、差額保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、基本的には、保険契約を始期日に遡って訂正することはできないが、今回のケースのように、通勤のみで使用している自動車を誤って「業務使用」として申込みをしてしまったことを踏まえ、勤務先等で発行する「車両使用用途確認書」等を提出することを条件に、始期日に遡及して使用目的を「家庭用」に訂正することで和解に応じる旨提案した。

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、申立人から「車両使用用途確認書」が提出されたことを踏まえ、保険会社は、申立人の要求に応じる意向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保険契約を訂正の上、差額保険料を返還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－3】[契約の募集]

申立人は、自動車保険契約が更新されていないことが分かったため、もとの等級での契約復活を求めたところ、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契約更新の意思確認について、申立人と代理店募集人の認識に相違があり、当時の事実を立証する具体的な証拠は双方共がないこと、②「自動更新停止のお知らせ」を送付しており、申立人は相違に気付くことができたにもかかわらず、特段の申し出がなかったこと、③遡及しての保険契約の復活は、他の契約者との公平性を損ない、適正かつ公正な事業運営に支障を及ぼすこと等から、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保険会社は、更新しない旨の意思確認を、誰にいつしたのかを明確にしておらず、矛盾点が多々あること、②更新しないとの意思表示をしたことはなく、割引が消滅し経済的損失を被っ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を検討するとともに意見聴取を行った結果、①契約更新に関する意思確認について、当事者双方の主張は大きく対立しているものの、申立人には、更新しない動機があったことを推認させるような事由はなく、申立人の主張には合理性があること、②申立人だけがすべての不利益を受忍することは公平性を欠くこと等を確認した。

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－4】[契約の募集]

申立人は、団体扱自動車保険に加入する際に、車両保険を付帯して申込んだにもかかわらず、実際には車両保険が付帯されておらず、事故を起こした際に車両保険金が支払われなかったとして、車両の修理費相当分を支払うよう求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約締結時に申立人からの電話に対応した代理店のメモ等によれば、代理店は申立人と電話で合意した内容を基に作成した捺印前申込書を事前に保険会社にFAX送信しており、車両保険なしのプランにチェックがあること、②代理店が申立人に対して車両保険に加入しないことにつき複数回確認した上で申込書を作成していること等から、申立人が車両保険に加入する意思がなかったことは明らかであり、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申立人が代理店に対して車両保険への加入を申し込んだか否かについての事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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。

【自動車保険一5】[契約の管理・保全]

申立人は、同居の親族が21歳になっていたにもかかわらず、「年齢を問わず補償」のまま、余分な自動車保険料を支払っていたとして、差額保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①今回の更新にあたって契約者からの申し出はなかったこと、②契約更新前に送付している「更新のご案内」の中で、「運転者の年齢条件が希望通りか」の確認を依頼しており、変更を希望する場合は、代理店等に依頼していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

手続開始後、申立人が保険会社からの主張内容を検討した結果、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。

【自動車保険一6】[契約の管理・保全]

申立人は、飛来物によって自動車が損傷したため、保険会社に連絡して見積書の作成を依頼したところ、保険会社から継続手続後の契約について等級ダウンに伴う追加保険料の請求を受けたため、まだ保険金請求を行った訳ではないとして追加保険料の請求を拒否したところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約手続が終わった契約について、保険期間中に事故があった旨の報告を受けたため、等級訂正と追加保険料の支払を行う手続となっているが、追加保険料支払後に保険金請求を取下げた場合は、申立人が支払った追加保険料は返還する旨主張した。

これに対して申立人は、見積書の作成を依頼しただけなので追加保険料を支払う必要はなく、保険金請求を取下げるとは反論した。

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申立人が保険会社に対して行った連絡が事故報告に該当するのか、単に見積書の作成を依頼しただけのものかについての事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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。

【自動車保険一7】[契約の管理・保全]

申立人は、フリート自動車保険契約を締結しているが、過去に発生した事故の未払保険金(備金)の計上について、保険会社が適切な情報収集と管理に基づき妥当な計上を行わなかったために、毎年高額な未払保険金を計上されたことにより、3年連続して多額の保険料を支払うこととなったとして、遡及して保険契約の割引訂正と保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①未払保険金の算定と計上については、客観的な情報を根拠とし蓋然性の高い見通しに基づいて行っており、治療状況や生活状況の確認並びに医師照会等によって得た情報に基づき算定した結果であること、②重度の後遺障害が予想されるものの不確定要素が多い事案においては、最終的な保険金を予定することは極めて困難であること、③一度に高額な未払保険金を計上することは妥当性を欠く算定となる可能性があること等から、算定および計上は適切であったものとして、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、未払保険金の算定、計上が適切であったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－8】[契約の管理・保全]

申立人は、何者かによって自動車が傷つけられているのに気付いたため、保険会社に対し、本件事故によって、等級ダウンや追加保険料が発生しないことを確認した上で、自動車を修理し自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は車両保険金支払後に説明を覆し、追加保険料の支払を求めるとともに等級もダウンするとしたことから、これを不服として、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、申立人が車両保険金を請求することとなったのは説明誤りが契機となったと認識しており、結果的に保険料を追徴することになったことについては謝罪する一方で、①申立人は自動車を修理済で車両保険金を受領し、経済的利益を享受していること、②等級制度運営の公平性からも追加保険料を支払うべきであるとし、継続契約についても等級ダウンする旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社から正しい説明があれば、修理せず、保険金も請求しなかったとし、その原因は説明をした担当者であり、責任を取る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、①保険会社は担当者の過失を自認していること、②申立人は相応の経済的利益を得ており、等級制度運営上、追加保険料の支払義務があること等を確認した。また、正しい説明があれば保険金を請求しなかったとする申立人の主張について検討した結果、この主張が、仮に申立人に保険金請求について錯誤があり、無効であると意味するのであれば、等級はそのまま、追加保険料支払を免れる一方、保険金相当額を保険会社に返還しなければならぬものであり、保険金と保険料の差額を考慮しても合理性のある主張とは言えないことを併せて確認した。

このため、申立人が保険会社に対して追加保険料を支払うことを条件として、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－9】[契約の管理・保全]

申立人は車両を買替えたため、代理店に自動車保険の解約を依頼して、同日付で他の保険会社と新たな保険契約を締結したところ、前契約が保険料未入金を理由に解除となり、新たに契約した保険契約に前契約のノンフリート等級が継承できなくなったことから、これを不服として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、①申立人からの解約の申出時に2回分の分割保険料が未納であると説明していること、②未入金による督促文書も2回送付し、電話連絡も数回行ったが留守電にもならず、繋がらなかったことを主張した。

これに対して申立人は、①保険料の未払があり等級継承できないと言われていれば即座に入金していたこと、②電話の留守録機能にメッセージを残せないはずはなく、代理店の対応が不十分で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、解約の連絡時に代理店が申立人に対して、未納保険料があり入金がなければ等級引継ぎができないことを十分に説明したかどうかの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－10】[契約の管理・保全]

申立人は、被相続人の自動車に、2つの自動車保険契約が存在し、2件の保険料が口座から引き落とされていることに気づき、保険会社に対して被相続人の契約意思がなかった保険契約について、遡って契約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、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、被相続人との間で自動車保険契約の満期継続手続は適正に行われたものであり、契約の取消には応じられないが、契約が二重にされた状態であったと考えられ、他社での契約の意向を持っていることを踏まえて、二重契約の申し出のあった時期に遡った解約として、解約日以降に支払われた保険料を返還することで和解に応じる旨提案した。

これに対して申立人は、被相続人は、別の保険会社と新規契約を結ぶ考えを示し、契約更新日以前に別の保険会社と契約手続がとられていたことから、二重に契約をする意思があったとは考えられないことから、当該契約は無効である旨反論した。

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ところ、保険会社から、二重契約が生じた事情は確認できないものの、申立人側に無用な経済的不利益が発生したことは事実であり、保険契約を取り消して、領収済の保険料を返還することによって和解したい旨の提案がなされ、申立人もこれに合意する意向を示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契約の取消および領収済の保険料を返還することを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－11】[契約の管理・保全]

申立人は、インターネットを通じて新規に自動車保険契約を締結したが、その後、保険会社から、情報交換制度によりデメリット等級および事故有係数適用期間の継承を行う必要があることが判明したとして、契約を訂正し追加保険料の支払を求めたことから、申立人はこれを不服として紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、デメリット等級または事故有係数適用期間を継承しなければならない現存契約がある場合には、料率制度上前契約と見なして、ノンフリート等級および事故有係数適用期間を訂正する取扱いとなっており、契約の訂正は必要である旨主張した。

これに対して、申立人は、保険会社からは廃車済の契約が継承される説明も、約款記載もないことから、別の車両に新規に契約締結したものであり、前契約からの継承として契約および保険料の変更は認められるべき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、①申立人からデメリット等級での事故有の前契約についての告知はなかったこと、②前契約がある場合の取扱いは重要事項説明書および契約のしおりで説明されていることが確認できたことから、保険会社から示された取扱いの合理性は認められる一方、保険会社の契約時の説明は十分とまでは言い難い点があったと判断した。

このため、①申立人は、契約の訂正を行い、必要な保険料を追加負担すること、②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－12】[契約の管理・保全]

申立人は、保険期間3年の自動車保険契約について代理店に対して中途解約を申し入れ、解約と同時に他社と契約したが、保険会社が解約日を勝手に変更したため分割保険料の未払が生じ、これを支払わずにいたところ契約を解除され、ノンフリート等級が引き継げなくなったため、保険会社に対し解約日の訂正および解約日以降支払った分割保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の解約申し入れに対して、代理店が始期応当日で解約すれば等級が進行し有利であることを説明の上、本件解約の了解を得たため、始期応当日を解約日とする「自動車保険変更届書」に申立人の署名を取付け、解約の事務手続を行ったが、その際、始期応当日までの保険料について、誤って口座振替不要として振替を行わなかった。このため、申立人に対し保険料の支払を要請したが、最終期限までに支払がなく契約を解除したもので、保険料不払に基づく本件解除は、申立人の責めに帰すものであり、妥当であると主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人が募集人に対して契約を他社に変更するので、同日付で本件契約を解約すると申し出たことは、当事者間に争いがないこと、②始期応当日付解約としたことについて、申立人と募集人の間に合意があったか否か、電話でのやりとりや変更届出書の作成等、当事者間の主張は真っ向から対立していること、③保険会社は、募集人の事務処理誤りにより、分割保険料の口座振替手続を怠ったこと、④保険会社は本件解約が有効として譲らないため、申立人は他社との新契約を取り消し、始期応当日に変更して再契約したこと、⑤新契約には等級を引き継ぐことはできなくなったことを確認した。

このため、申立人は保険会社に未払の分割保険料を支払うこと、保険会社は申立人が当該保険料を支払うことを条件とし、本件解除を取り消し、始期応当日付解約に変更するとともに、申立人のノンフリート等級継承について、必要な手続を実施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－13】[契約の管理・保全]

申立人は、追加保険料の不払を理由に自動車保険契約を解除されたが、解除に至るまでに保険会社から書面や電話による連絡は一切なく、追加保険料の支払が必要なことを知らないまま一方的に解除されたとして解除の取消を求めたが、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の申告内容に沿って他社からの移行契約を引き受けたが、その後ノンフリート等級情報交換制度を通じて、申立人が申告した適用等級が誤っていることが判明したため、申立人に対して追加保険料を伴う等級訂正が必要なことを文書およびメールで各2回連絡し、更に等級訂正手続に応じない場合は保険契約を解除する旨を文書およびメールで連絡したが、それでも申立人が等級訂正手続に応じなかったため保険契約を解除したものであり、保険会社の対応に不適切な点はないとして、解除の取消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、等級訂正手続に関する連絡が、保険会社から申立人に対して適切に通知されていたか否かについての事実認定が必要であるところ、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－14】[保険金の支払]

申立人は、追突被害事故による損害賠償請求交渉を遠隔地の弁護士に委任し、和解解決したため、自動車保険に基づく弁護士費用保険金の支払を求めたところ、保険会社が請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、予め示した報酬基準を上回る金額には同意できないことを弁護士に説明して了承済みであり、あらためて示された報酬金額等は当初同意した費用・金額を超えるため、同意した金額を超える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、保険会社に対して期限を示した上で同意を求めた委託契約書について、期限までの回答がなかったことは同意したものと判断できると主張し、必要かつ妥当な費用として当然支払われるべき旨反論した。

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、①保険会社から費用基準等についての説明がなされ、弁護士はそれに了解していること、②以前から同様のトラブルが弁護士との間で複数発生していること等が確認された。その後、保険会社から互譲認定可能な費用・金額について本案に限定して追加支払に応じることによって和解したい旨の提案がなされ、申立人もこれに合意する意向を示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、新たに追認した費用を保険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－15】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中、トンネルの側壁に衝突する単独事故を起こしたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険契約締結までの経緯が不自然であること、②事故当日の行動についての説明に変遷があること、③申立人申告の事故状況と自動車の損傷状況が整合しないこと等から、保険事故には該当しないと、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、本件事故の発生状況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。

【自動車保険－16】[保険金の支払]

申立人は、バイクで走行中、衝突事故により負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は、事前相談で回答した金額の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人に対して回答した本件保険金の支払予定金額は、概算金額であり、支払実額は前後する可能性があることを説明していたことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、事前説明を受けていた本件保険金の支払予定金額と保険会社が示す支払金額との差額は誤差の範囲内であるとは言い難い旨反論した。

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、①保険会社が行った、本件保険金支払金額算出方法の不確かさが本件紛争を惹き起こした原因であると考えられること、②本紛争解決手続中において、本件保険金支払金額算出方法に誤りがあることが判明したこと、③本件保険金支払金額の適切な算出は、本件保険金の支払金額提示の根幹をなす部分であるので、契約者等に支払保険金の金額を案内するに際しては、担当者の経験や業務知識の多寡にかかわらず、誤説明の防止を図るべきところ、担当者等の誤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保険金に加え、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－17】[保険金の支払]

申立人は、娘が事故を起こした車両の修理中に保険会社に対し新車特約を適用するよう申し入れたところ、保険会社は既に申立人の意思で修理を行っていることを理由にこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人に対しては「補償内容に関するご案内」を送付し、被保険者である申立人の娘に対しては複数回にわたり新車特約の説明を行っていること、②ローン残を踏まえ、最終的には修理を選択したことから、保険会社としての説明責任は果たしている旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき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、保険会社の被保険者に対する新車特約の説明がタイムリーに、また十分に行われたかの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－18】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中の被害事故により傷害を負ったことから、損害賠償請求訴訟を起し判決を取得したが、加害者の支払能力に問題があることから、自動車保険に基づく人身傷害保険金の差額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、①判決は加害者の欠席裁判により加害者が請求原因事実を自白したものとみなされて言い渡されたものであり、休業損害および後遺障害の請求内容が十分検討されたものではないこと、②休業損害を含む傷害部分については既に協定が成立していること、③後遺障害については調査事務所から非該当とされているため、診療録および画像所見を取り付けの上、慎重に検討されるべきであり、人身傷害保険金の認定に関する民事裁判手続において行うことが望ましい旨主張した。

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、休業損害及び後遺障害の請求が妥当であるかどうかの事実認定が必要であるところ、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、保険会社においてはADRでの解決に馴染まない旨主張していることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、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、自転車転倒により受傷し後遺障害の認定を受けたため、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、保険会社は保険金を支払ったものの遅延利息を支払わなかったことから、遅延利息の支払と後遺障害逸失利益に係る保険金の追加支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①後遺障害逸失利益を含む保険金支払額について申立人と合意の上保険金を支払ったこと、②申立人は本件事故後減収がなく、事故以前からの業務を遂行することが可能であること、③逸失利益算定に係る一部立証資料の提出がないこと、④後遺障害逸失利益における労働能力喪失率の認定は判例に照らしても適正であることから、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保険会社の代理人弁護士から労働能力喪失率を引き上げる回答を得ていたこと、②労働能力喪失率の判断は保険会社引用のものとは異なる判例によるべきこと、③申立人が労働能力喪失率の認定内容を知ったのは保険金協定後に送られた計算書を見た時点であること、④遅延利息は発

生しており説明も受けたこと等について反論した。

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、後遺障害逸失利益を増額認定することは困難であり、遅延損害金の支払義務も発生しないものと判断した。

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－20】[保険金の支払]

申立人は、申立人の配偶者が、自動車を後退させたところ、自宅ガレージに駐車していた借用自動車にぶつけたため、自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故が、約款上、免責であることを職員が見過ごしたことを認めた上で、本件誤認がなければ、申立人は代車を借りず、本件借用自動車の修理費等も減縮できた可能性は否定できないものの、本件借用自動車の修理義務は申立人の配偶者にあることから、保険会社の負うべき負担は、本件誤認によって拡大した損害部分のみである旨主張した。

手続開始後、申立人が保険会社からの主張内容を検討した結果、紛争の申立てを取り下げることとしたとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【自動車保険－21】[保険金の支払]

申立人は、原動機付自転車を運転し、自動車と衝突したため、自動車保険に基づく弁護士費用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、本件事故はファミリーバイク特約により、対人・対物賠償保険金の支払対象にはなるものの、契約自動車による事故ではないことから、自動車事故弁護士費用特約に基づく弁護士費用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申立人は本件自動車保険の契約を行った際、保険証券に記載された契約自動車のみを使用していたこと、②申立人が通勤のために原動機付自転車をを使用することになり、本件自動車保険にファミリーバイク特約を追加付帯したこと、③募集人は、本件自動車保険の契約時に付帯された自動車事故弁護士費用特約が、本件原動機付自転車による事故についても適用されると誤解していたこと等を確認したことから、募集人はファミリーバイク特約の追加付帯の際、申立人に対して、自動車事故弁護士費用特約の適用範囲を正確に説明する責任があったと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して本件自動車保険の契約締結時に遡及して、自動車事故弁護士費用特約の付帯手続を取り消し、補償対象を契約自動車の運転時の事故に限定しない弁護士費用特約の付帯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－22】[保険金の支払]

申立人は、駐車中の自動車が盗難に遭ったため、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、自宅駐車場で盗難事故が発生したとの外形的事実について、①センサーライトが設置されており盗難は困難であること、②窃盗犯がナンバープレートを目立ちやすい溝に放置することはないこと、③自動車購入資金の出所は全く不明であること、④自動車にイモビライザーが搭載されており、窃盗犯が周辺住民に気付かれず、本件車両を盗難することは困難であること等から、合理的な疑いを超える程度まで申立人が立証を尽くしたとは言えず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、本件事故発生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や意見聴取からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解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、申立人の母が運転する別居の姉所有の車との衝突事故を起こしたが、保険会社は対物賠償保険が対象になると回答したことから、相手車を修理して、自動車保険契約に基づき対物賠償保険金の支払を求めたところ、支払通知を受け取った後に保険会社が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、相手車の運転者が母親である場合には免責となることを失念し、支払決裁時に気付いたことは謝罪するが、約款上免責事案を支払うことはできない旨主張した。

これに対して申立人は、保険で対応できると回答したのは保険会社であり、修理および代車の利用が終わり、支払通知も来てから、今さら支払えないというのは納得できず、最初から支払えないと言われていたら、他の方法を選択していた旨反論した。

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、本件の対物車両は申立人の姉の所有であるため、保険で対応できないのであれば代車の利用はせずに修理も安価に収めていたという申立人の主張には一定の合理性があることを確認した。

このため、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－24】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に隣の車線を走行中の自動車からの飛来物が自動車に接触してキズがついたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、自動車の損傷の形状は飛来物では発生し得ない鋭利なキズであり、自動車が飛来物と接触した場合の損傷の特徴とは一致せず、飛来物によって発生したものと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。

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、①本件事故が発生したこと、②自動車の損傷が本件事故によって発生したことに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔りがあり、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、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－25】[保険金の支払]

申立人は、走行中に運転を誤り、自損事故を起こし、車両が全損となったため、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申立人は保険会社の調査員への説明内容が供述日によって異なること、②申立人が主張する自宅を出発した時刻と事故現場の到着時刻に整合性がないこと、③申立人は電柱との接触まで全く気が付かなかったと供述しているが、事故現場は未舗装道路であり、走行時に気が付かずに電柱に接触したとは考えられないこと、④申立人は、事故前に薬を服用していないとしているが、薬によっては免責事由に該当する可能性があることから保険金の支払には応じられないが、申立人が保険会社の事故調査に協力してもらえれば、改めて保険金の支払の有無について検討する旨提案した。

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、本件紛争の解決を図るためには本件事故発生の実事認定が必要であるところ、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、当事者の互譲の精神による解決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－26】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中、ハンドル操作を誤り電柱に衝突したため、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事故発生現場は申立人も良く知る狭い道であり、夜間に走行しながら視線を外すことは不自然であること、②申立人は一部の資料の提出や事故状況の再確認を拒否していること等から、保険事故と判断するだけの事実確認ができないため、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事故時は物を足元に落とし、視線を外して事故を起こしたものであること、②調査には十分に協力したつもり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、本件事故の発生状況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－27】[保険金の支払]

申立人は、バイク走行中に相手自動車に追突して手指に傷害を負い、後遺障害等級12級の障害が残存したため、自動車保険に基づく人身傷害保険の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、末節骨の1/2以上を失っていないこと、可動域制限は手指の用を廃したものと認定されるものではないことから、手指の指骨の一部を失ったものであるとして申立人の求める後遺障害等級には該当しない旨主張した。

これに対して申立人は、後遺障害診断書には末節骨の1/2以上を失っていると記載されていること、日常生活に支障がある旨反論した。

当事者双方から提出された資料や病院への後遺障害に関する照会結果を踏まえ検討した結果、申立人に後遺障害等級14級で和解に応じる意思の有無について照会したところ、申立人から和解に応じる意思があることを確認した。

このため、保険会社は申出人に対して人身傷害保険の後遺障害保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－28】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、代理店が、申立人の契約意思を本件事故発生日以降に確認したにもかかわらず、本件自動車保険の契約日を本件事故発生日以前として契約手続を行ったことを確認したことから、本件自動車保険は無効であるとして、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、本件事故発生日以前に代理店事務所を訪問し、本件自動車保険について契約意思を口頭で伝え、代理店から口頭で了解されたことから、本件自動車保険の見積書の受領日以降、本件自動車保険は有効である旨反論した。

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、本件自動車保険の契約締結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。

【自動車保険－29】[保険金の支払]

申立人は、一時停止していたところ、がれき等がくずれ落ち、自動車に損傷を被ったため、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落下物が直接接触したことによって生じた損傷でなく、走行中に他物との衝突により発生したものであること、②申立人が具体的に落下物を特定できないことは不自然であること、③申立人自身が、落下物との衝突以外にも、走行中に他物と衝突したと自ら認めていること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料および第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本紛争の解決を図るためには、本件事故の発生に関する事実認定等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－30】[保険金の支払]

申立人は、自動二輪車で転倒、腰椎椎体を骨折し、脊柱に変形を残すものとして後遺障害が認定されたため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は逸失利益の算定について、後遺障害等級に該当する損害額基準表の労働能力喪失率表、労働能力喪失期間を採用せずこれを下回る金額しか提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から提出された資料からは申立人の脊柱変形が現在の労働に及ぼしている支障・影響の程度が客観的に明らかでないため、提示内容を超える認定をするのは困難である旨主張した。

手続開始後、申立人が保険会社からの主張内容を検討した結果、所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【自動車保険－31】[保険金の支払]

申立人は、自動車が川に水没したため、自動車保険に基づく車両保険金、代車費用保険金の支払とロードアシスタンス特約の適用を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①当該契約には「車対車事故・限定危険特約」が付帯されており、本件事故は川の土手から川への「墜落」に該当するため、車両保険金の支払対象外になること、②申立人が申告する事故状況は外形的・客観的事実に乏しく、事故の発生を認めることができないとして、代車費用保険金の支払、ロードアシスタンス特約の適用にも応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故は一度駐車した車が動き出した結果、水没したものであり、単なる墜落ではないこと、②事故状況については警察官が立ち会って確認しており、交通事故証明書も発行されているので事実関係に間違い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等に基づき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、①事故が墜落に該当するか否か、②申立人が主張する状況で本件事故が発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者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－32】[保険金の支払]

申立人は、国道を走行中、飛び石により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、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慣性の法則から申立人が主張するような形態で本件車両に損傷が発生するとは考えられないこと、②申立人が客観的証拠として提出してきたドライブレコーダーの映像からは、本件事故が発生したことが確認できないことから、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、本件事故発生についての事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の両当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－33】[保険金の支払]

申立人は、原動機付自転車で走行中に飛来物が頭部ヘルメットに当たり転倒して負傷したため、自動車保険および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申立人の申告以外に本件事故の発生を証明するものがないこと、②申立人が主張する頸髄損傷の診断について医学的他覚所見が明らかでないこと、③本件事故後に発症したとされるPTSDを含め医学的に難しい問題が存在すること、④本事案は裁判手続において双方が主張立証を尽くした上で結論が出されるべきであることから、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本件事故後に飛来物の原因と思われる相手車両を追跡しようとしたが果たせず転倒したこと、②中心性脊髄損傷による後遺障害を示す他覚的医学所見が存在すること、③本件事故により非器質性精神障害を発症したこと、④申立人の両下肢には麻痺が残存し後遺障害に該当すること等を反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故による申立人の頸髄損傷の受傷有無および本件事故の態様と受傷との関連性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－34】[保険金の支払]

申立人は、交通事故により負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めるとともに、事故相手方との示談交渉において、申立人の意向に反して勝手に過失割合を決定したことに対する謝罪等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①医療機関作成の診療情報提供書では、明らかに外傷に起因する所見はなく、外傷との因果関係がない旨の記載があること、②手術を行った他の医療機関の診断書でも、事故との関連性はない旨の記載があること、③レントゲンおよびMRI上、加齢的变化が認められること、④相手方との示談については、事故当日に申立人と面談し、過失割合について了承を得た上で、相手方と示談したものであること等から、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、過失割合を了解したという保険会社の主張は虚偽で、架空の話であり、あくまでも謝罪等を要求する旨を主張し、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、本件紛争の解決を図るためには、傷病と本件事故との因果関係の認定、および、対物賠償の示談成立に至る経緯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－35】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に前方を走行中の自動車から小石が多数落下して自動車に損傷が生じたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の主張する事故の態様では発生し得ない損傷であること、②申立人が本件事故による損傷と主張する損傷以外にも多数の飛び石損傷が認められ、これらの損傷の中から本件事故によって生じた損傷を見分けることは困難であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、①本件事故が発生したこと、②自動車の損傷が本件事故によって発生したことに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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－36】[保険金の支払]

申立人は、対物事故を起こしたため、保険会社に事故報告を行い、保険会社が相手方との示談交渉後、取り付けた免責証書を確認したところ、修理費のほかにレンタカー費用を支払うとする内容であったが、レンタカー費用は保険会社が勝手に認定したものであるとして、保険金請求を放棄するとともに、約定された修理費については申立人が直接相手方に支払い、レンタカー費用については保険会社が保険金以外で支払うよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人に対し、①相手方へのレンタカー提供を事前に案内していること、②相手方に免責

証書を送付することの了解を得ていることから、事故対応手続上問題がないとした上で、申立人が保険金を請求しない以上、修理費用に加えて、レンタカー費用を支払うべきであると主張した。

これに対して申立人は、①車両修理業者が無償で提供する「代車」とレンタカーとは根本的に異なるものであること、②保険会社からレンタカー費用を認定するとの説明はなかったこと、③相手方は車両を修理したか不明であること、④レンタカー費用は明らかに相手車両の修理に必要な期間以上の請求となっていること、⑤保険会社の免責証書の手配について申立人は了承した事実はないこと等主張し、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、申立人が、①本件事故が軽微なものであり、相手車両の修理の必要性に疑問を持つなか、ましてドアの交換要求があると保険会社から聞かされ過大な要求があると認識していたこと、②相手車両の修理の必要性について、保険会社に出向いて打ち合わせしたほか、修理工場に出向き保険会社の担当者と協議していること、③保険会社の担当者から保険使用した場合の保険料について説明を受けるまで、レンタカーが事故の翌日から提供されていたことを知らなかったこと、④損害額によっては保険を使用せず、自己負担することを検討していたことから、申立人は示談内容を照会しつつ、保険会社の交渉に関し一定程度関与していたこと等を確認した。一方、保険会社の免責証書の交付については、申立人が保険金を請求せず、修理費相当額は申立人が支払うが、レンタカー費用は保険会社で負担するよう主張していることを知りつつ、相手方に対する再交渉の申入れや申立人との最終合意を得ることなく、保険金を支払う前提の免責証書を相手方から取付けており、適切な対応とは言えないものの、未払となっているレンタカー費用は、保険金請求を放棄した申立人において負担すべき費用と考えることが合理的であるとの結論に至った。

このため、申立人がレンタカー費用を支払うことを条件として、保険会社が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－37】[保険金の支払]

申立人は、自動車に衝突する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、保険会社は車両入替の手続がなされていないとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車を買替えたにもかかわらず、取得日の翌日から30日以内に車両入替の手続を行っていないこと、②代理店募集人は、申立人に重要事項説明書を交付し、車両入替に関する手続について注意喚起を行っていたこと等から、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保険会社に事故報告した際に、車両入替をしていないものの、保険は使えると言われたこと、②その後、一旦、支払いできないと言われたが、相手方の修理代だけは支払うと言われたこと、③保険会社が修理工場に保険対応で修理に取り掛かるように伝えたために、紛争に発展してしま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車両入替手続が行われておらず、保険金支払の対象とはならないこと、②申立人は、事故報告時に、保険会社に対し、自動車を買替えたことを伝えていること、③保険会社は、車検証を取り付け、車両入替が行われていないことを早期に確認できていたにもかかわらず、修理工場に対し、保険対応することを伝えていること、④その数か月経過後に免責通知を行っ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—38】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、前方不注視により電柱に衝突したため、自動車保険に基づく車両保険金、人身傷害保険金および対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①道路幅員から申立人主張の走行速度は不自然であること、②申立人はハンドル操作をしていないとするが、客観的な事故状況と整合しないこと等から、本件事故は偶然に発生したものでなく、申立人の意思に基づき発生したとして免責を主張した。

これに対して申立人は、①慣れた道路であり、見通しも良く、人通りもない状況であったから、スピードを出したこと、②積極的にハンドルは切っていないが、ライターを拾う際にハンドルがぶれた可能性は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および意見聴取に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、事故発生 of 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および意見聴取からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解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、駐車場で自動車のハンドル操作時、右肘をドアまたは運転席ガラスに強打し、痺れ等が持続したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件事故による申立人の症状については、①申告された受傷機転と不相応な症状経過であること、②申立人の異議申立てを含めて3度にわたる自賠責保険の後遺障害等級認定相談の結果も全て自賠責保険における後遺障害には該当しないと判断されていることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、申立人の本件症状が後遺障害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—40】[保険金の支払]

申立人は、自動車から降車する際、足を踏み出したところ、路上の石に乗り右足を捻挫したため、自動車保険に基づく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＞

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故時、石の存在、石を踏んで受傷したという事実自体も立証されていないこと、②本件事故は自動車の運行とは関わりのない原因で発生したことから、本件事故が「自動車の運行に起因して発生した事故」とはいえないため、保険金の支払はできないと主張した。

これに対して申立人は、本件事故は自動車が停止した場所に石があり、足場が悪くなっていたことが原因となって負傷したため、「運行起因性」は認められてしかるべきであると主張し、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、本件事故はエンジンをかけたまま、降車した際に発生しており、「運行中の事故」であることは明らかであるが、石に乗り、足首を痛めるという危険は、自動車からの降車時であろうと、歩行中であろうと等しく存在するもので、自動車の持つ本来的な危険とは無関係であり、本件事故は、たまたま石があった場所に停車したことが、運行によって新たに付加されまたは増大した危険に起因して事故が発生したものとまでは認められず、「運行に起因して発生した事故」と解することができないとの結論に至った。

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がないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－41】[保険金の支払]

申立人は、申立人の子が自動車を運転中、相手車両と接触したため、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、保険会社は事故発生前に変更した運転者本人・配偶者特約では補償対象外であるとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、募集人に契約変更手続に誤りがあり、申立人の子が補償の対象外となる契約内容となっていたことから、①申立人が改めて保険金を請求する意向があれば、契約変更手続日に遡及し契約を是正し、対物保険金を支払う一方、保険金支払に伴い保険料の追徴が必要であること、②申立人が示談代行サービスを受けることができなかったことに対する損害賠償には応えられないこと等を主張した。

これに対して申立人は、契約変更手続に瑕疵があったため、対物保険金が支払われず、示談代行サービスを受けられなかったばかりか、募集人は手続上の瑕疵を隠蔽しようとしたことから、さらに精神的な苦痛も受けたとして、保険会社は申立人が負担した損害額および示談代行サービスが受けられなかったことによる損害相当額を支払うべきであると主張し、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、①申立人は、本件事故の保険金を請求することで、保険料アップ等があっても、経済的にはメリットがあることを認識しつつ、保険金を請求しないことを選択したこと、②契約変更手続に瑕疵があったことが明らかであることから、保険会社は、事故発生時に遡及して、速やかに変更手続を実施することで有責事故として対応した上で、申立人が軽微事故として保険金請求放棄を選択するか、本件事故の示談代行サービスを通常どおり実施すべきか判断を委ねるべきであったこと等を確認した。

このため、申立人が保険金請求権を放棄することを前提として、保険会社は申立人に対し、一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提案し、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。

【自動車保険－42】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転して追突事故を起こして受傷し後遺障害の認定を受けたため、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、①鍼灸の施術は必要かつ妥当とは認められないこと、②申立人は無職であるが家事労働を専ら行っていたとは言えず休業損害の認定は配偶者の退職日までとすべきこと、③後遺障害等級10級を認めるが就労への影響から見て労働能力喪失率は12級程度とすべきこと、④無職の期間と症状の改善を勘案すると後遺障害の労働能力喪失期間は限定的に見るべきであることから、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鍼灸の施術は本件事故と因果関係が認められ必要かつ妥当であること、②申立人は配偶者の扶養に入っており全治療期間にわたり家事労働の休業損害を認めるべきこと、③実際の肩関節可動域から見て後遺障害等級10級相当の労働能力喪失率を認めるべきこと、④広範囲にわたる後遺障害が残存しており労働能力喪失期間は就労可能年齢の終期までとすべきこと等を主張し、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、①鍼灸の施術は医師による指示を確認できず認めることは困難であること、②休業損害については配偶者の退職日までを認めること、③後遺障害の労働能力喪失率は12級相当を認めること、④労働能力喪失期間は就労可能年齢の終期まで認めることが妥当であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して上記を前提とし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。

【自動車保険—43】[保険金の支払]

申立人が赤信号停止中に追突される事故に遭い、頸椎捻挫の傷害を負ったことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、事故の治療について当日以降、1か月間通院せず、事故報告してからさらに日数を経過してからの治療再開であり、事故の態様、衝撃の程度から治療期間は長くても1か月程度であり、休業損害としては事故から2週間程度が妥当と判断せざるを得ない旨主張した。

これに対して申立人は、事故直後の治療以降、勤務先を休んでおり、経済的な事情もあり通院できなかったことから、保険会社から支払可能と説明があるまで治療を開始でき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、申立人の就労不能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—44】[保険金の支払]※【火災保険—19】と同一事故ですが、保険種目が異なるため、重複掲載しています。

申立人は、住宅から発生した火災により自動車を焼失したことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は調査の結果、①火災により死亡した被相続人は要介護状態であったが、申立人の説明する

被相続人の状況には疑問があること、②被相続人の救助の優先順位が後となり救出を断念した理由も明確でないこと、③出火場所付近に火源が認められず被相続人のベッド周辺の複数箇所から灯油成分も検出されていること、④人為的出火以外の出火原因が想定しがたく無関係の第三者が火災を惹起させることも困難であると考えられることから、本保険約款上の故意免責に該当するとして、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警察・消防調査の結果でも出火元は特定されておらず保険会社の主張とは異なること、②保険会社の主張に係る事実はなく証拠もないこと、③灯油成分が検出されたのは火災によって2階の床が抜け灯油ストーブが落下したためであり不自然ではないこと等を反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件火災が保険約款上の故意によって生じたものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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－45】[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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故の状況、申立人の保険金請求歴等に照らせば、本件事故が申立人以外の第三者の犯行であるとは認めることはできないことから、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、本件事故が申立人以外の第三者の犯行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－46】[保険金の支払]

申立人は、別居の未婚の子が自動車を運転中、操作を誤り、道路脇の塀、車庫、自動車に衝突したため、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、保険会社は運転者本人・配偶者限定特約が付帯されており、限定運転者以外が運転している間の事故であるとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、限定運転者以外の者が運転している間に生じた事故による損害は保険金を支払うことができないとした上で、募集人が対応すべき、申立人の意向把握・意向確認や情報の提供、重要事項説明書の交付や申込書における確認、口頭での照会等も実行しており、募集手続上の問題もないと主張した。

これに対して申立人は、募集人からは「運転者本人・配偶者限定特約」に変更しても「別居の未婚の子」の補償がなくなるとの説明が全くなく、「別居の未婚の子」が運転中も補償されるものと認識して契約してきたと主張、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、本件紛争は、①募集時の照会と回答のすれ違い等申立人と募集人間の意思疎通が十分でなかったこと、②申立人が本件契約にも「別居の未婚の子」

に対する補償があると思いでいたことに原因があるが、そうした認識の違いが生ずるに至った原因について、募集人の募集行為の瑕疵を見出すまでには至らないと判断した。

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が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－47】[保険金の支払]

申立人は、高速道路を走行中、塊状の物体が路面で砕けて多数の飛散物となり、自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、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各損傷箇所の状況は、キズの大きさ、深さ、形が異なる物が多数確認され、中には埃や汚れが堆積したものやタッチアップ修理されたものがあつたこと、②高速道路会社に確認したが、落下物の存在は確認できなかったことから、事故と損傷との整合性がないと主張しつつ、損傷があるのは事実であり、損傷がある20パーツについて、パーツごとに1事故として認定し、合計20事故として請求するのであれば保険金の支払に応じる旨主張した。

これに対して申立人は、これまでにタッチアップ修理した7箇所のキズについては今回の事故によるものではないと認めるが、それ以外のキズは今回の事故によるものであり、保険会社は20事故と主張することで保険料をつり上げる意図があると反論した。

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、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。

【自動車保険－48】[保険金の支払]

申立人は、大型二輪車を運転して交差点を直進中、右折車を避けようとした際に転倒して負傷し、休業して治療を受けたため、自動車保険に基づく人身傷害保険の支払に係る休業損害について、事故前の収入を基に算出した日額を認定するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、当初、申立人の収入は全額役員報酬であるとして、休業損害日額は5,700円であるとしたものの、その後、申立人の労災保険の休業給付に関する給付基礎日額に基づき、休業損害日額について一定額を認定したと主張した。

これに対して申立人は、①自分は役員であるが自分以外に社員はおらず、役員報酬は全額が労働の対価であること、②従来、労災保険の給付基礎日額は保険会社の提示額の倍以上あつたが、事故直前に減額した経緯が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、保険会社から、企業規模別年齢別平均給与額表を基に算出した額を休業損害日額として認定することによって和解したい旨の提案がなされ、申立人もこれに合意する意向を示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上記を前提とした和解案を提示し、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—49】[保険金の支払]

申立人は、保険会社から車両保険金を受領した後、保険会社が相手方に対して訴訟を提起することにより、自動車の修理費だけでなく、等級ダウンによって増額された保険料相当額を取り戻せると思って訴訟提起に同意したが、その後、等級ダウンによる増額分については訴訟の対象外であることが判明したとして、保険会社に対して増額分の補填を求めたが、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、車両保険金を支払う際に、①申立人から権利移転に関する念書を取り付けた上で、車両保険金を回収するために相手方に対して訴訟を提起することを説明した上で申立人の同意を取り付けていること、②相手方から車両保険金全額を回収できれば、無過失車対車事故の特則が適用されて等級ダウンはなくなるが、その可能性は極めて低いことについて申立人に説明しており、保険会社として適切に対応しているため、等級ダウンによる保険料増額分の補填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、保険会社は、車両保険金の支払から相手方に対する求償手続、申立人に対する無過失車対車事故の特則の説明を適切に行っており、保険会社の対応に問題がないと判断した。

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。

【自動車保険—50】[保険金の支払]

申立人は、出勤途上、自転車で行進中に転倒し負傷して後遺障害を負い、保険会社と協定して自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を受けたが、後遺障害損害額算定のうちの逸失利益、特に労働能力喪失率の評価が低額過ぎると思えることから、保険会社に改めて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、逸失利益の算定に当たっては、申立人の業務内容、事故前後の就労状況、日常生活状況、減収の有無、将来の収入の蓋然性、参考判例等を確認の上、後遺障害の具体的影響を考慮し、申立人と面談して協定したものであり、算定内容は妥当である旨主張した。

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保険会社が申立人の逸失利益算定にあたって確認したとする、今後の具体的な業務内容、減収の有無、将来の収入の蓋然性、本件事故前後での就労状況および日常生活状況については必ずしも十分な調査に基づくものであるとはいえないこと、②後遺障害によって、日常生活だけでなく、仕事上も支障があることや将来の収入にも影響があること等の申立人の主張は否定できないことから、保険会社の労働能力喪失率の評価は再検討の余地があると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して提示額とは異なる労働能力喪失率に基づく損害額算定による逸失利益の保険金について追加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—51】[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、いたずらによって車の全周にキズを付けられ損傷したため、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駐車場に設置されている複数の防犯カメラの映像に犯人が映っていないこと、②駐車車両のうち契約車両だけが被害に遭っていること等から、偶然な事故とは考えられず、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事故場所はコンビニの駐車場かもしれないこと、②以前から自分に対して何度も嫌がらせをしてくる人物がいること等から、第三者によるいたずらに間違いなく、保険金を支払うべきであると反論した。

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—52】[保険金の支払]

申立人の配偶者が自動車をスーパーの駐車場に駐車していた際に、いたずらによって車の全周にキズを付けられ損傷したため、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周囲の状況からいたずら事故が起きる場所とは考えにくいこと、②駐車車両のうち契約車両だけが被害に遭っていること、③運転者の事故後の言動が不自然であり事故報告までに1か月以上経過していること等から、偶然な事故とは考えられず、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代理店から事故報告が多少遅れても大丈夫と言われたこと、②子供を迎えに行く時間が迫っていたため事故現場を離れたが、自宅から警察に電話をして被害届を出していること、③以前から自分に対して何度も嫌がらせをしてくる人物がいること等から、第三者によるいたずらに間違いなく保険金を支払うべきであると反論した。

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—53】[保険金の支払]

申立人は、交通事故により負傷したため、搭乗者傷害保険(部位症状別払)のより高い区分の医療保険金に該当するとして、自動車保険に基づく搭乗者傷害保険金の追加支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自賠責後遺障害等級認定の申請結果は、自覚症状はあるが他覚的所見はないものと結論付けられていること、②診断書に記載された傷病名は、本人愁訴に基づくものであり、信憑性がないこと、③申立人が主張する傷病とは症状経過が明らかに矛盾すること、④申立人が訴える症状は、既往症の影響が考えられること等から、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、本件事故により失業し、日常生活にも著しい障害が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、主治医が臨床所見から診断した傷病名について、これを否定する根拠は見当たらないこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う旨の特別調停案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－54】[保険金の支払]

申立人は、配偶者が運転していた自動車に同乗中、正面衝突事故により腰椎破裂骨折等の傷害を負って後遺障害等級の認定を受けたため、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、保険会社の休業日数および労働能力喪失率に係る提示額に納得しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、休業損害については適正な休業日数を算定し、後遺障害による労働能力喪失率については、一定期間は20%、その後減少させることが妥当であるとして、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、休業日数を保険会社が算定した日数の1.2倍程度、後遺障害による労働能力喪失率については、全期間について20%として認定するよう反論した。

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、休業損害については当初の提示どおりとするが、後遺障害による労働能力喪失率については、一定期間は20%、その後、段階を踏んで逡減して認定することによって和解したい旨の提案がなされ、申立人もこれに合意する意向を示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提示内容に基づく和解案を提示し、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－55】[保険金の支払]

申立人は、自動車に同乗中、交差点で相手自動車との衝突事故によって負傷し、後遺障害を生じたため、自動車保険搭乗者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自賠責保険では後遺障害に該当しないと判断されていること、②申立人が提起した損害賠償請求訴訟の判決でも後遺障害の残存が否定され、和解が成立していることから後遺障害保険金の支払

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、後遺障害の発生については判決で明確に否定されており、保険会社も申立人主張の後遺障害の残存を真つ向から争っていることが認められるところ、後遺障害の有無についてさらに具体的な事実認定を行うことは困難であると判断した。

このため保険会社の判断を不合理として排斥することは困難であること等を踏まえると、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、自動車同士の接触事故を起こしたため、自動車保険に基づく事故対応を求めたところ、保険会社の事故対応が不十分であったことから、自動車を使用できなかった期間の代車使用料相当額の支払等を求めて、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申立人自動車の入庫先修理工場から申立人への当初の連絡が遅延したことについて謝罪の上経過報告したこと、②申立人の意向に沿って事故相手方との示談代行および示談援助等の業務を適切に遂行したこと、③申立人へ代車の貸与を提案したが他に所有車両があり代車は不要であるとの回答が申立人からあったことから、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修理工場から謝罪はなく保険会社の対応にも不信感を持ったこと、②保険会社は申立人の了解を得ないまま示談代行を中止したこと、③申立人への代車貸与の提案はなく他に所有車両がないためパート社員から自動車を有料で借りたこと等を反論した。

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、保険会社による示談代行等の適切性および申立人車両が使用不能となったことによる損害の発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間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－57】[その他]

申立人は対物事故を起こしたが、保険を使うメリットがあるかどうか保険会社の説明が十分理解できないまま保険使用の回答を行ったが、後日に保険を使用した際のデメリットが大きいと理解したため保険金請求の取り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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険を使用した場合には今後の保険料アップが相手方への賠償額以上の金額となるため、保険を使用しないケースが多いと説明したが、申立人は一旦回答を保留したため、後日に再度同じ説明を行い回答を求めた結果、申立人が保険使用を選択されたものであるとして、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、大きな事故を起こし精神的に不安定になっていたことに加えて運転初心者で知識もなかったことから保険を使用すると言ったが、保険会社は文書等で分かりやすく説明する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を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社に対応ミスはないものの、申立人側の事情も考慮すべきであることを確認した。

このため、申立人は保険会社に対して、支払済の保険金相当額を返金すること、保険会社は申立人に対して、保険金請求を取り消すことを内容とする旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－58】[その他]

申立人は、申立人所有の自動車を保険会社が申立人の同意を得ずに修理して保険金を息子に支払ったため、新車購入の機会を失ったとして賠償金を求めたところ、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、所有者である申立人に確認せずに息子の口座に車両保険金を支払ったことは事実である一方で、①事故の当事者である申立人の息子からは自分が窓口となり申立人には伝えておくつもりでいたこと、②申立人が登録していたメールアドレスに事故関係の案内を行っていたため、賠償金の支払は保険金の二重払いになるとして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保険会社は申立人への確認をしなかったこと、②本件の車両は修理後に売却されていることから新車購入の機会を喪失したという申立人の主張には一定の合理性があることを確認した。

このため、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－59】[その他]

申立人は、自動車被害事故によって自動車保険に基づく人身傷害保険金を保険会社から先行して受け取った後、損害賠償請求訴訟の判決が確定して相手加害者から損害賠償金の支払を受けたが、保険会社が取得した代位請求権の額と保険会社に移転する申立人債権の限度額との差額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判決には誤りがあり、差額金は判決の誤りに起因して生じたものであって、保険会社が差額金の支払義務を負うものではないこと、②申立人が有する債権は存在しない旨主張した。

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、客観的に申立人に生じた損害の一部が補償されていない状態であると確認したため、意見聴取の場で一定の譲歩案を提示したものの合意に至らなかったため、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。

【火災保険－1】[契約の募集]

申立人は、入居するショッピングセンターの火災による店舗休業について、保険契約に基づく休業補償保険金の支払を求めて事故報告を行った際、契約募集時の説明と異なり、実際に生じた損害の一部しか補償を受けられないことが判明したため、保険会社に対して初回保険契約締結時からの保険料の返還および保険会社の対応により苦痛を受けたとして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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①初回契約のみならず、更新時も休業補償に関して、申立人に対し誤った説明を行った事実もなく、約款に定める補償内容で同意の上で契約が有効に成立しており、保険料返還には応じられないこと、②本件紛争は保険金支払額の認定に関するものであり、慰謝料の要求に応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①募集時、休業補償について、支払保険金計算上複数店舗がある場合の特則等の説明は一切受けていない上、損害の一部の補償しか受けられない保険商品であることから、錯誤に基づいて契約を継続してきたこと、②募集人が自己の責任を回避するため虚偽の報告をしていることから、慰謝料の支払も求めることを主張し、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、①募集経緯については、保険商品を切り替えた際に、休業補償の内容が大きく相違しているにもかかわらず、募集人の説明が十分とはいえないこと、②申立人は保険金額について複数店舗が同時に休業した場合の上限として容認できる額であると理解する等、一部誤解の上に契約が成立したものであること、③この本質は休業補償が不要であったわけではなく、休業補償の保険金額の設定にあったことを確認したことから、募集人が申立人の意向確認を十分行っていれば、少なくとも保険金額の設定如何で、申立人のニーズに一定程度応えることができたものと結論に至った。

このため、保険会社が申立人に対して一定の保険金および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－2】[契約の管理・保全]

申立人は、経営する店舗の火災保険について、商品は保険加入できなかったことが判明したため、商品分の保険料の返還と延滞利息の支払を求めたところ、保険会社は契約データが残っていないとして、一部の支払しか応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申込書の保管期限が過ぎた契約は、「商品・製品等」部分の保険金額、保険料を確認することができないため、保険料の返戻には応じられないこと、②契約内容が確認できない契約について保険料を返戻することは、保険業務運営の適切性、公平性の観点から困難であること等から、申込書の保管期限内の契約分の保険料の返戻、遅延利息を支払う旨を主張した。

これに対して申立人は、火災保険に加入していたことは明白であり、その内容を調査する責任は保険会社にあることを主張し、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過去から、火災保険契約が継続して締結されていたこと、②保険会社は契約内容が確認できた場合は、契約を是正し、返戻保険料および遅延利息を支払う方針であること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して①保管期限内の契約は、返戻保険料および遅延利息を支払うこと、②保管期限が経過した契約については、一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、

両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－3】[契約の管理・保全]

申立人は、自宅建物について住宅金融公庫の火災保険に個人で加入していることを失念し、同一建物について法人として6年間火災保険契約をしていたことが判明したため、火災保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

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。

【火災保険－4】[保険金の支払]

申立人は、風災を原因とする建物内への雨水の浸入により、建物地下1階所在店舗内の申立人所有の営業用什器、備品に濡れ汚損が生じたとして、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は風災による損害とは認められないとして支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、①建物屋上に設置されたダクト(空調換気装置)の接合部から漏入した雨水が、店舗の天井から同店舗内に漏水したと考えられ、申立人が依頼した修理業者も同様の見解で、原因はダクトの老朽化であるとしていること、②ダクトと建物との接着部には強風の影響と思われる不具合はないこと等から、風災による損害とは認められないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、①申立人が依頼した修理業者が間違っって経年劣化と言ったこと、②申立人が依頼した調査によれば、ダクトが固定されていないために強風大雨で動いたこと、③保険会社の調査員は屋上のダクトを確認していないこと等を反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①ダクトに外傷がないこと、②強風による位置ずれがないこと、③防水部材の劣化によって雨水が浸入したと考えられること等から、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するのが妥当と判断した。

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

【火災保険－5】[保険金の支払]

申立人は、自宅の窓ガラスが割られて現金や腕時計等の貴重品を収めていた金庫2個が何者かに盗まれたとして、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は窓ガラスの破損に関わる修理費用の支払には応じたものの、盗難による損害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、窓ガラスの修理費用については火災保険に付帯している借家賠償・修理費用特約に基づいて支払が可能であるものの、盗難による損害については被害物件が盗難現場に所在していた事実が明らかではなく、盗難の発生自体も明らかでないとして、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、①被害物件が盗難現場に所在していたか否か、②盗難が発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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。

【火災保険一6】[保険金の支払]

申立人は、賃借店舗と同一敷地内に所在する別棟の作業場を火元とする火災により作業場および作業場内の収容品や隣接する家屋に損害が生じたため、火災保険に基づく火災保険金および借家人賠償責任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、申立人の望んでいた賃借建物全体をカバーする保険となっていなかった事実は認める一方で、店舗の他に作業場が存在することを申立人から知らされておらず、保険の対象である収容品を収容する店舗建物と火元の作業場建物とは明らかに別の建物であるため、作業場内の収容品の損害に対する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、本契約締結時に、代理店の募集人は平面図を見ながら店舗内を見ていたので作業場も当然に補償対象となると思っていた旨反論した。

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、保険証券上、店舗が補償対象となっていることは認められるものの、作業場が保険契約の対象に含まれていると認めるのは困難であることを確認した。また、作業場が補償対象となっていなかったことについて保険会社または代理店の責任が認められるかという点については、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。

【火災保険一7】[保険金の支払]

申立人は、保険の対象である建物に給排水設備からの2度にわたる漏水によって水濡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、保険会社はこれに応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、1度目の事故については、給排水設備に水濡れ事故が発生した外形的事実が確認できず、事故から7か経過してから事故報告が行われているが、その間に事故に関する申告が一切なかったこと、2度目の事故については、長期間にわたる腐食やカビを原因とする損害であり、因果関係が認められないことから、保険金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、事故発生の

有無や事故と損害との間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。

【火災保険一8】[保険金の支払]

申立人は、所有する建物内に風災による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、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、①申立人が水漏れ損害の原因として指摘する箇所に風災による破損は確認できなかったこと、②損害発生後補修時の写真によれば原因箇所周辺部をコーキング(目地充填)補修しており、コーキング材の脱落により雨漏りが生じたと考えられること、③本件建物では未補修の箇所に経年劣化が顕著に認められる等から、水漏れ損害の原因は風災ではないと判断できるので、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件事故の争点が損害発生の原因が風災であるかどうかであるところ、当事者双方から提出された資料等からは、いずれの主張に妥当性があるかについて事実認定を行うことはできず、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。

【火災保険一9】[保険金の支払]

申立人(マンション管理組合)は、地震により、鉄筋コンクリート共同住宅5棟全棟が傾斜し、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社から、2棟は全損認定であったが、残る3棟は無責という判断であったため、全棟全損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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①5棟が同一構内にあるものの被害形態が相違しており、無責の3棟は一部損の認定要件を充足していないこと、②申立人は依頼した業者の見積書に記載されている「建物を支える杭が将来において設計が期待する耐力を十分に発揮できない」ことを前提に主張しており、「主要構造部に生じた損害に関する復旧見積書」の提出があれば、同見積書をもって再度損害認定を行う旨提案した。

これに対して申立人は、自治体による公費解体の予定があり、公費解体が実施された場合は基礎および基礎杭の損傷状況を直接目視でき、その時点で損害認定を行うべきであると主張し、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現時点では公費解体の実施の有無およびその時期についても不透明であり、その間手続を進行させることができないこと、②申立人は保険会社が提案する復旧見積書を提出する用意がないことを確認したが、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－10】[保険金の支払]

申立人は、大雪によって保険の対象である倉庫建物の屋根に破損が生じ、破損部分から雪解け水が倉庫内に浸入して倉庫内の動産が汚損する事故(第一事故)が発生し、屋根復旧工事費用として保険金が支払われたが、その後、再び同様の事故(第二事故)が生じたのは、第一事故の修理が不完全であったことに起因していることから、第一事故によって生じた屋根の追加補修工事費用として火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、第一事故および第二事故の原因は、融雪水がせき止められて水位が上がったため、屋内に浸入したことによるもので、浸入防止には屋根の仕様や構造の変更が有効であるが、これらを行うための工事は雪害によって生じた損害の修理ではないことから、保険金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とともに専門家の意見を踏まえて検討した結果、大雪による屋根の損傷は認められず、申立人が主張する修復は対策工事であり、損傷の復旧工事とは認められないと判断した。

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が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。

【火災保険－11】[保険金の支払]

申立人は、大雨による土砂崩れにより、所有施設に損害を被ったため、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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故による損害内容は、水災補償の支払条件に該当していないこと、②申立人は募集人との間で、本件火災保険の補償内容について納得して、契約締結に至っていることから、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、募集人から、①土砂崩れによる被害時の支払条件について説明は受けていないこと、②契約締結後、送付される約款の水災補償の規定を読むようにとの注意喚起も受けてい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、募集人による本件火災保険の募集行為の適切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－12】[保険金の支払]

申立人は、自宅マンションで椅子を塗装中、テーブルの上にあったペンキ缶を倒し、近くにあったバッグおよびこれに入っていた所持品を汚損させたため、火災保険に基づく家財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バッグへの塗料のかかり方が不自然であること、②バッグが置いてあったカーペットラグの塗料の跡とバッグの底面の形状が一致しないこと、③ペンキ缶がどのように倒れたか不詳であること、④申立人の主張に基づき再現したがペンキ缶が倒れなかったことを確認したこと、⑤その後、申立人の事故発生状況の説明が変遷していること、⑥被害物の入手経緯が明らかでないこと等から、汚損被害が本件事故によって発生したと客観的に確認できないため、保険金を支払うことができないと主張した。

これに対して申立人は、鑑定人の調査に応じた際、損害品は処分して構わないと言われ処分したことから、十分な立証ができなくなった事情があり、保険会社の対応に問題があったと主張し、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、事故発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－13】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物の屋根が破損したため、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、申立人の要求内容に対して、損害査定の方法を改めて示し、屋根工事の修理認定範囲を一部増加した保険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保険金に加え、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－14】[保険金の支払]

申立人は、地震により共同住宅建物が損傷したため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社の一部損の認定に不満であり、保険会社の重要事項説明義務違反を求めて、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、重要事項の説明がなされた一方、主要構造部の実損害額の立証があれば再調査の余地があることを提案した。

これに対して申立人は、主要構造部の実損害額の資料を提出するので、再調査の上、一部損認定を半損認定とする旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討するとともに、鑑定人による再調査を実施した結果、新たな損傷箇所が見つかったことから、一部損認定を半損認定とすることが妥当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して上記を前提とし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。

【火災保険－15】[保険金の支払]

申立人は、借家のフローリングや壁を誤って損傷させてしまったとして、火災保険の借家人賠償責任保険特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、壁面の修理について、損傷箇所のみ張替えを認めるとした金額を提示し、それ以上の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、合計8面の壁面すべてについて張替えが必要であるとした修理費が妥当であると反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに、意見聴取を行った結果、保険会社は提示した金額以上の支払には応じられない旨主張し、申立人は保険会社がそれに応じないのであれば、保険会社が提示した金額でも止むを得ないとの意向を確認した。また、①借家の賃貸人は保険会社が当初提示した修理金額の支払で合意していたこと、②その後申立人の主張を踏まえて、保険会社が大幅に認定金額を増額した経緯があることを踏まえ、保険会社の提示金額は妥当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、申立人と賃貸人との間で示談が成立したことを条件に、保険会社が示談書に明記された支払先に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－16】[保険金の支払]

申立人は、雨水が建物内に入り込んだことにより、床や壁等が被害を受けたため、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>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①床の損害は、給排水設備事故、水災事故に該当しないこと、②天井・壁の損害は、風、雨等による建物内部へのしみ込みに該当し、免責となること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

手続開始後、申立人は本件紛争について訴訟を提起するとして、所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【火災保険－17】[保険金の支払]

申立人は、所有するビルが風災により雨漏り損害が生じたとして、火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社が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申立人から事故報告を受けた際に、事故原因が風災であれば保険金支払対象になるが、風災でなければ支払対象にならないと説明し申立人も了解したこと、②調査および修理業者への確認により

風災によって破損した箇所は見当たらず、風災による損害と認めることはできないことから、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代理店から申立人へのメールに支払を認める趣旨の記載があること、②代理店に修理費用見積書を提出した際に代理店は支払されると回答されたこと、③保険金支払に関する連絡において風災が原因である場合との説明はなかった等を反論した。

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、①代理店の申立人に対するメールは申立人主張の風災を原因とする場合の説明であり、支払を約したものと認めることはできず、法的責任があるとはいえないこと、②申立人は損害発生の原因が風災ではないとする判断に異議を唱えていないこと等を考えると、申立人の請求を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て受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－18】[保険金の支払]

申立人は、地震により住宅建物が損傷したため、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件建物の損傷が地震保険期間開始後の地震により生じた損害ではないと判断していることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社からの提案に基づき再度の損害確認調査を行ったところ、保険会社の主張する一部損には至らず無責とするその見解には合理性があり、地震保険の対象となる損傷があると認めるのは困難であると判断した。

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が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－19】[保険金の支払]※【自動車保険－44】と同一事故ですが、保険種目が異なるため、重複掲載しています。

申立人は、火災により住宅および家財を焼失したことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は調査の結果、①火災により死亡した被相続人は要介護状態であったが、申立人の説明する被相続人の状況には疑問があること、②被相続人の救助の優先順位が後となり救出を断念した理由も明確でないこと、③出火場所付近に火源が認められず被相続人のベッド周辺の複数箇所から灯油成分も検出されていること、④人為的出火以外の出火原因が想定しがたく無関係の第三者が火災を惹起させることも困難であると考えられることから、本保険約款上の故意免責に該当するとして、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警察・消防調査の結果でも出火元は特定されておらず保険会社の主張とは異なること、②保険会社の主張に係る事実はなく証拠もないこと、③灯油成分が検出されたのは火災によって2階の床が抜け灯油ストーブが落下したためであり不自然ではないこと等を反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件火災が

本保険約款上の故意によって生じたものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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—20】[保険金の支払]

申立人は、建物の屋上防水シートが破損したため、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、①発見から一定の期間経過後に事故連絡を受け、立会調査時には修理済であったこと、②立会調査で物体が飛来し衝突したと判断できる痕跡が認められなかったこと等から、本件事故は風災に起因した被害ではなく、屋上防水層の経年劣化によるもの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。

これに対して申立人は、①修理業者が作成した報告書では、経年劣化によるものではないと明確に記載されていること、②防水層の損傷は、金属製看板のようなものが飛来して防水シートに衝突、切断されたものと推定すること、③保険会社の主張は根拠のない憶測に過ぎ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等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生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—21】[保険金の支払]

申立人は、ガソリンスタンドに設置した申立人が所有するコンピューターシステムが落雷により故障したことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件保険契約に関し、申立人名義の契約であるが実質的に被保険利益を有するのは申立人の元配偶者であり、元配偶者が保険金請求手続を行っていること、②元配偶者は別件訴訟事件において保険会社から不正に保険金を取得したとの確定判決を受けていること、③ガソリンスタンドにコンピューターシステムが設置されていた事実が確認できないこと、④故障したとするコンピューターシステムが全損であるとの確認ができないこと、⑤申立人提出の資料に信憑性が認められないこと等から、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、落雷事故はコンピューターシステムの修理を依頼したメーカーが認めていることであり、修理費用はメーカーの請求金額であるから保険会社は保険金支払に応じるべきであると反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から、申立人と元配偶者が実質的に同視できることを前提として、本件落雷事故による損害を認めて保険金を支払う一方、同保険金は申立人と実質的に同視できる元配偶者に対して保険会社が有する債権額と対当額にて相殺することで和解したい旨の提案がなされ、申立人もこれに合意する意向を示していることを確認した。

このため、申立人および保険会社に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－22】[保険金の支払]

申立人は、台風による水災で店舗内の営業用パソコン等に損害が発生したため、企業総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は約款上の浸水条件(建物の地盤面より45cmを超える浸水を被り損害が生じた場合)を満たしておらず、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保険加入時に水災に関する説明は一切受けていないこと、②被災後3日後に鑑定人が店舗内の浸水の高さを調査したが、被災後相当時間を経過しており正確な鑑定が出来るか疑問であること等について反論した。

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が、本件紛争の解決を図るためには、①本件事故が約款上の浸水条件を満たしているか否か、②代理店が保険加入時に水災に関する説明を申立人に行ったか否かについての事実認定が必要となることから、当事者間の主張に大きな隔たりがあり、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、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－23】[その他]

申立人は地震保険の中途加入後に熊本地震で罹災し、損害調査の結果、全損として地震保険金が支払われたが、数か月後に保険料未収により契約は成立していないため保険金の返還を求められたことから、返還することはできないとして紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から電話で地震保険の中途加入申込みがあった際に、指定の期日までに郵便局かコンビニで保険料を振り込むように伝え、払込票を送付したが、指定の期日までに保険料入金はなかったことから、保険料領収前に生じた事故については保険金を支払うことはできないこと、②地震発生の際の混乱のため、加入確認手続が疎かになり、一旦保険金を支払う等の迷惑をかけた点については謝罪するが、過誤により支払った保険金を利得し続ける法律上の原因はなく、申立人は保険金を返還する義務がある旨主張した。

これに対して申立人は、①払込票は受け取っていないこと、②地震保険の保険料は火災保険同様に口座から引き落とされたと思っていたこと、③期日を過ぎても確認や催促の電話等はなかったこと、④保険契約は成立しているとの連絡を受けて保険金は支払われたため、今さら保険金を返すことは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に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、①保険会社が期日までに保険料を振り込む必要があることを適切に説明したかどうか、②払込票を送付したかどうかの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－1】[契約の募集]

申立人は、被保険者の業務に起因する賠償事故に備えて賠償特約付きの傷害保険に加入したが、その後、本件契約では業務上の事故は対象外であることが判明したため、保険会社に対して始期に遡及しての契約の取消および保険料返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の意向に沿った契約内容となっていなかったことは認める一方で、申立人が募集時に業務に起因する賠償事故について補償がされることを確認の上、契約を締結したとするが、①申立人からそのような質問がなかったこと、②被保険者が業務に従事していることも知らなかったことから、業務中の事故は支払対象外であるとの説明はしておらず、募集行為に誤りはなかった旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、①業務に起因する賠償事故について補償がされることを確認して契約の締結に至ったか否かについて、両当事者間で対立していること、②本件契約において、業務による賠償事故のニーズに応えることができる保険商品はなく、その点を考慮すれば、本件保険契約締結に際し、申立人の意向説明および募集人による意向確認のいずれも十分であったといい難く、相互に誤解を生ずる結果になったことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、始期に遡及して本件契約を取り消し、保険料を返還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－2】[契約の募集]

申立人は、①代理店から所得補償保険の保険料が誤って案内されたため保険料訂正を求められたが納得できず、当初提示どおりの保険料を前提とした契約の存続を求めるとともに、②火災保険に付帯された弁護士費用特約については、業務中の被害事故も補償されるとの説明を受けて契約したため、将来的な業務中の事故に対する本特約の適用または保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①誤った保険料の説明がされた事実は認める一方で、誤った保険料を前提とした契約の存続は不可能であること、②業務中の事故に対して弁護士費用特約の適用はできず、申立人に誤った説明も行っていないことから、申出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するとともに意見聴取を行った結果、①については事実関係に特段の争いはないものの、保険会社は、誤った保険料を前提とした契約を拒絶していることを確認し、②については当事者間の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－3】[契約の管理・保全]

申立人は、家族で海外旅行へ行くに当たり海外旅行保険を契約したが、海外旅行出発当日の搭乗手続において、申立人自身のパスポート残存期間が不足していた関係で出国できないことになったため、申立人分の海外旅行保険の解約を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、契約の解約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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本事案の事情と経緯を確認したところ、申立人の求める申立人本人のみの契約離脱は、解約および新たな契約締結手続により可能であり、代理店の認識相違により誤った説明を行ったものであることが判明したことを踏まえ、申立人に対して謝罪するとともに規定に基づく保険料を返還することで和解に応じる旨提案した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、①代理店が保険会社へ照会する際に照会内容が不十分であったことから、認識相違と説明誤りが生じたと考えられること、②その後代理店から保険会社へ問い合わせはなく保険会社は本紛争申立てを受けて初めて代理店の説明誤りを認識したこと、③保険会社が代理店からの照会時に確認を十分行っていれば適切な対応ができた可能性があること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、保険契約の解約に応じて規定に基づく保険料を返還するとともに、一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－4】[保険金の支払]

申立人は、旅行先で高山病に罹患したため、現地で支出した諸費用(交通費、通訳雇用費用、宿泊費等)について海外旅行傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が高山病に罹患したことに伴う諸費用(交通費、通訳雇用費用、宿泊費等)を支出したことは確認したものの、約款で保険金支払の要件と規定されている「医師の診断」を受けていないことから、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を検討するとともに意見聴取を行った結果、約款で規定されている「医師の診断」を受けていない以上、保険会社が申立人に保険金を支払うことは他の契約者との公平性を欠くことになるため困難であると判断した。

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－5】[保険金の支払]

申立人は、山道を歩行していた際、階段を踏み外して転げ落ち、通院、入院治療を受けたため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、私病である変形性膝関節症に対する手術等の治療は、本件事故によって被った傷害の直接の結果には該当しないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件事故と本件変形性膝関節症の手術等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。

【傷害保険－6】[保険金の支払]

申立人は、横断歩道を歩行していたところ、自転車に衝突され負傷したため、傷害保険および所得補償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が本件事故により頸椎捻挫、胸部打撲・捻挫、腰部打撲・捻挫、左下肢打撲等の受傷をすることは医学的に考え難いとして、本件事故と傷害による通院との相当因果関係は認められないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、本件事故で相手方は人身事故として損害賠償を認め、示談締結後、相手方から賠償金を受領していること等から、契約内容に基づき保険金を支払うことを主張し、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、本件事故と傷害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両当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－7】[保険金の支払]

申立人は、歩行中、自動車に衝突され負傷したため、傷害保険に基づく入通院保険金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、①加害車両の速度は極めて低速であったと推定されること、②事故形態と申立人の受傷部位が整合しないこと、③事故時申立人は酩酊状態であり、事実関係について詳細を説明できないこと等を確認したことから、申立人が本件事故により受傷したという事実は到底認定できず、無責ないし申立人の故意による免責であると主張した。

これに対して申立人は、①警察に届出を行い、実況見分調書も資料として提出していること、②診断書のほか、自賠責保険から後遺障害保険金も支払われているのであるから、本件事故について受傷事実を立証しており、保険会社は保険金を支払う義務があると主張し、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、本件紛争の解決を図るため

には、本件事故の発生および本件事故と受傷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両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－8】[保険金の支払]

申立人は、寝違えによって頸肩腕症候群を発症したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、医療調査の結果、頸肩腕症候群の原因や発生メカニズムは不明とされており、頸肩腕症候群が寝違えによって発生したとは言えず、保険金支払の要件である急激かつ偶然な外来の事故によって被った身体の傷害とは言えないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、本件事故が保険金支払要件に該当するか否かの判断が必要であり、そのためには事故と受傷との相当因果関係についての事実認定が必要であるところ、当事者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－9】[保険金の支払]

申立人は、重量缶を持ち運んでいる際に、腕をひねって肩に傷害を負ったため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求を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、医療調査を行った結果、平常の業務に従事することまたは平常の生活に支障が生じた期間は1～2週間程度であることを確認して、通院保険金を算出した旨主張した。

これに対して申立人は、作業従事者のため業務支障期間が長いことから、診断書の記載に基づいて通院保険金の支払を求める旨主張し、反論した。

その後、保険会社から、医療機関に対する再度の医療調査ができない状況を踏まえて、申立人の主張および主治医の診断書の内容を尊重し、申立人からの申し出に沿った内容で和解したい旨の提案がなされ、申立人もこれに合意する意向を示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所定の保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－10】[保険金の支払]

申立人は、賠償責任事故の示談解決を弁護士に依頼したため、傷害保険の個人賠償責任特約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、本件事故について示談代行の提供を申し入れたのに対して、申立人は、その必要はないとして示談代行を求めなかったにもかかわらず、保険会社に対する保険金支払請求目的で弁護士に依頼したことから、約款に照らし、弁護士報酬については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、①保険会社は本件事故の示談金額を了承する旨申立人の代理人弁護士に通知し、示談金額相当額の保険金を被害者に支払っていること、②本件示談金額は、被害者の被った損害額の妥当な評価額であったと考えられること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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、世界一周クルーズからの帰国当日に受診し、船内感染の肺炎と診断され入院したことから、クレジットカードに付帯する海外旅行傷害保険に基づく疾病治療費用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、旅行中の船医による治療はなく、治療は出国から帰国まで90日を超過したのちの保険責任期間終了後の治療であるとして、保険金の支払には応じられないと主張した。

これに対して申立人は、パンフレットの説明には、旅行期間中に発病し、旅行行程終了後72時間が経過するまでに医師の治療を受けた場合に保険が適用される旨の記載があることから、本件は、旅行行程終了当日に医師診断を受けたことで保険金の支払要件を満たす旨主張し、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、①申立人は旅行中から体調の不良は生じていたものの船医の診断は受けていないこと、②最初に医師の診断を受けたのは帰港当日であり旅行開始から90日超が経過していたこと、③保険特約書記載では保険責任期間は最高90日と明記されていること、④ただしパンフレットには「旅行終了後72時間以内に発病」という約款にはない誤解をまねく記載があったことから、約款の規定から支払対象とはならないものの、パンフレット等の説明表現により誤解を招いたことが大きな原因になったことは問題があることを確認した。

このため、申立人の保険金請求は認められないが、保険会社のパンフレットの記載には改善・工夫の余地があり、申立人の主張にも首肯すべき点もあることを考慮し、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－12】[保険金の支払]

申立人は、被保険者が火災事故で死亡したため、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＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、被保険者に血中一酸化炭素濃度の上昇、上気道の火傷等の顕著な症状が見られないことから、本件火災事故により死亡したとは認められず、死亡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とともに第三者である専門家の意見を踏まえて検討した結果、①被保険

者の血液検査の結果、一酸化炭素濃度が低値であり、火災発生時、被保険者はすでに呼吸が停止していたと考えることは極めて自然であること、②死体検案書に気道熱傷、肺内部への煙(すす)の侵入の記載もないことから、火災による死亡は否定されることを確認した。

このため、被保険者の死亡は、傷害保険の支払要件である「急激かつ偶然な外来の事故」によるものとはいえないと判断し、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。

【傷害保険－13】[保険金の支払]

申立人は、被保険者が入浴中に浴槽内で溺死したため、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、急激かつ偶然な外来の事故を原因とする溺死ではなく、被保険者の疾病を先行原因とした死亡であるとして、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、本件紛争の解決を図るためには、被保険者の死亡が溺水によるものか、疾病により発生したもの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－14】[保険金の支払]

申立人は、携行中の電子辞書が損壊したため、傷害保険に基づく携行品補償特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本保険は団体保険であり、団体の構成員全員に保険の冊子を配布している他、補償の詳細等を記載した商品パンフレットを団体に提出し、加入を検討する場合はこれらを確認するように団体から通達を出していること、②商品パンフレットには対象にならない携行品として「携帯電話、ノート型パソコン等」と記載されており、電子辞書は「等」に含まれるため、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、保険の冊子の携行品損害の項目には対象外の携行品があるとの表記はないので、電子辞書も保険の対象と考えるべき等を主張し、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、①本保険の約款および特約によれば、対象にならない携行品として「携帯式電子事務機器」と記載されており、電子辞書は本保険の対象とはならないこと、②保険会社に説明義務違反があったとまでは言えないこと、③保険会社から誤った情報を与えられて契約したわけではないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社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。

【傷害保険－15】[保険金の支払]

申立人は、バスの降車時にバス前部のキャリアに積んでいた自転車を降ろそうとして、腕を痛めて肩関節の可動域制限の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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①約款上の後遺障害が認められるか否か不明であること、②申立人には既往症の存在も否定できないことから、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画像や治療経過からは後遺障害は非該当であるが、事故後に疼痛を訴え疼痛が残存しているならば局部に神経症状を残すものと認めることもやむを得ないと考えられること、②長引く疼痛残存の原因はほとんどが素因によるものであると考え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、①素因が影響を及ぼした割合を減額した後遺障害保険金を支払うこと、②保険金支払日まで年6分の割合の遅延利息を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－16】[保険金の支払]

申立人は、宿泊先で入浴中に転倒し負傷したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は経年性変性を理由として通院実日数の一部しか認定しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の頸椎の変形自体は経年性、加齢によるものであり、本件事故によって引き起こされたものではないとして、急性期の実通院日のみ認定するとしていたが、その後の検討で、本件事故で転倒する以前にはなかった症状が本件事故を契機に出現した可能性を否定できないことを踏まえ、治療に要したすべての通院についても本件事故によるものと認定し、保険金を支払うことで和解に応じる旨提案した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、保険会社の提案は妥当であり、この提案について申立人に見解を求めたところ、申立人もこれに合意する意向を示していることを確認した。

このため、保険会社が申立人に対して通院実日数に基づく通院保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

【傷害保険－17】[保険金の支払]

申立人は、国内旅行中に事故に遭い、現地で手術を受け、傷害保険に基づく手術保険金を受領し、半年後のプレート除去手術も手術保険金の対象になると保険会社に確認していたため、同じ病院でプレート除去手術を行い、手術保険金の支払を求めたが、保険会社はこれに応じなかったことから、損害賠償金として現地までの交通費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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①プレート除去手術も手術保険金の支払対象であると誤った説明をしたことは認める一方、故意ではなく、違法性はないこと、②誤った説明と同じ病院で除去手術を受けたことには因果関係がないことから申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社の説明を受けて保険金で交通費が賄えると判断して同じ病院で除去手術を受けたものであり、最初から支払対象外であると分かっていたら現地まで行かなかったとして、交通費だけでも支払うべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社が説明の誤りに気が付いたのは、申立人がプレートの除去手術を行い、保険金請求書を受領し保険金の支払手続を行う時であったことから、約半年にわたって誤った説明のままでいたことが双方の認識で確認された。

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－18】[保険金の支払]

申立人は、自宅で転倒して肋骨を骨折し、バストバンド(胸部固定帯)装着の治療を受けたので、傷害保険に基づくバストバンド装着期間を実治療日数に含めた通院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、本件保険契約の約款には、被保険者が通院しない場合であってもギプス等を常時装着したときは装着日数を実治療日数にみなす旨の規定があるが、バストバンドはギプス等に当たらないため、バストバンド装着期間を実治療日数に見なして計算することはできないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、バストバンドがギプス等に該当するか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解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]

申立人は、テニスの練習試合中に右肩腱板を負傷したため、傷害保険に基づく入通院保険金および手術保険金の支払を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の初診日が、申告している事故日から8日後であること、②カルテにテニスの練習試合中の事故である旨が記載されたのは初診日の4か月近く後であること、③申立人は以前、右肩腱板修復手術を受けており、その後も肩の治療を続けていることから、急激かつ偶然な外来の事故によって傷害を負ったとはいえないとして、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今回の事故以前に医師から上腕二頭筋長頭腱炎の手術を行うとの説明を受けていたため、今回の症状について、当初は過去に受けた右肩腱板修復術の後遺症と思い、医師に対して事故の報告をしなかったこと、②上腕二頭筋長頭腱炎の手術後に腱板が断裂していたことを知り、初めて事故

によるものと認識したことから、事故報告が遅れたことは不自然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、申立人の症状がテニスの練習に起因する傷害であるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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。

【新種・海上保険－1】[保険金の支払]

申立人は、うつ病により休職したため、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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は、申立人が精神障害を被り、これを原因として生じた就業不能であり、約款の免責事項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、代理店は、募集に際して、補償内容を十分に説明せず、「どんな病気でも適用になります」と説明していた旨反論した。

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、代理店による募集時の本件商品内容の説明の適切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。

【新種・海上保険－2】[保険金の支払]

申立人は、建築作業中に重機の操作誤りにより設置物を破損する事故を起こしたため、建設業総合賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、保険金支払を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①当該保険契約は第三者に対する賠償責任を担保するものであるが、本件事故の損害物は申立人が第三者に引き渡す前の自己管理財物であることから保険金支払対象にならないこと、②当該保険契約の締結に当たり代理店は申立人の意向を確認していること、③申立人が希望するオプション契約を付帯して十分に業務内容を確認した上で補償を設定していること、④重要事項説明書、見積書で説明していること等から、申立人は納得して契約したものと判断できるため、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、代理店に対し、①業務の内容として設置物は第三者に引き渡す前の物件であることを説明していること、②以前に同様の事故があったことを説明しており、代理店の理解誤り、認識相違により契約上の齟齬が生じたものであるから、保険会社は支払に応じる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、①双方の事実認識に様々な乖離等が認められること、②申立人は損害保険に関する知識・理解が十分でなく、代理店から申立人に対する詳細な聴取が行われていなかったと思われること、③自己管理物に対する補償について十分な検討がなされていないこと、④代理店は一定必要な説明は行っているものの代理店も認識の齟齬があったことを認め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—3】[保険金の支払]※【新種・海上保険—4】と同一事故ですが、保険種目が異なるため、重複掲載しています。

申立人は、バッグの盗難被害に遭い、バッグ内に収容していたクレジットカードで購入したカードケース2個が失われたため、クレジットカード付帯の動産総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故当時泥酔し旅館前で寝込んでいる際に盗取されたとする申立人の主張に対して、事故が発生したことを客観的に確認できないことから、保険金の支払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、申立人が旅館前で寝込んでいたことについて目撃者がいないとする保険会社の主張について、事故前後の事情から申立人の記憶は明確でなく、それを補うべく可能な限り事実関係を説明しているのだから、受け容れられるものではないと主張し、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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生についての事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の両当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険—4】[保険金の支払]※【新種・海上保険—3】と同一事故ですが、保険種目が異なるため、重複掲載しています。

申立人は、バッグの盗難被害に遭い、バッグ内に収容していた携行品が失われたため、傷害保険付帯の携行品特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人には事故前に被害にあった携行品を所持していたことおよび何者かがそれを持ち去ったことについて立証する必要があるが、事故当時申立人が泥酔していたこともあってこれを立証できると言えないこと、②事故の発生経緯全体から、申立人は旅館前において寝込む前に携行品を紛失していたと推定する余地があること、人の出入りが自由な場所で泥酔した上寝込んだことは、携行品の管理を放棄したものと評価することも可能であることから、重過失により免責と判断される事案でもであると主張した。

これに対して申立人は、本件のような被害態様の場合、被害状況を詳細に説明することは不可能であり、直近まで携行品を保有していたことと携行品を喪失した事実とを立証する以外にないのであるから、保険会社の主張は受け容れられるものではないと主張し、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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生についての事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の両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、ゴルフ練習中にゴルフクラブのヘッドを損傷したため、ゴルファー保険に基づき保険金の支払を求めたところ、保険会社が支払に応じなかったことから、修理費相当額の保険金および調査に伴って生じたプライバシーの侵害ならびに技量低下に係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、保険会社および社外調査機関による調査の結果、①ゴルフクラブは損傷後に製造業者によって無償修理が行われて損害が復旧されており請求には根拠がないこと、②プライバシーの侵害については約款の規定にある調査であって第三者に開示した事実はなく侵害に当たらないこと、③技量低下については根拠・理由がないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等をに基づき検討した結果、①本件ゴルフクラブは損傷後にゴルフクラブ販売店を通して製造業者によって修理され、申立人は受領して使用している事実があること、②本件修理に関して申立人は修理費用を支払っていないこと、③申立人が製造業者あるいは販売店から修理費用を負担するよう求められていないことが認められること、④プライバシーの侵害については侵害の事実を確認することができないこと、⑤技量低下についてはその根拠・理由が明らかではないと考えられることから、申立人の各請求を認める妥当性がないと判断した。

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

【新種・海上保険－6】[保険金の支払]

申立人は、申立人が管理する建物の給水管が破裂して漏水し、建物居室内にカビが発生して居住者の衣類、家具等に汚損損害が生じたことから、居住者に対する損害賠償責任保険に基づく保険金支払を求めたところ、保険会社の損害認定額に納得がいかないとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

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

【交通賠償－1】[対人]

慰謝料等について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計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－3】[対人]

休業損害、傷害慰謝料、逸失利益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。

事故状況および当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争の解決のための和解案を模索したが、和解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、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12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－5】[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 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

申立人から意見聴取(計1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。

【交通賠償一6】[対人]

事故の過失割合および治療費、慰謝料等について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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。

【交通賠償一7】[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手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2号(第5号に該当)に基づき、手続を終了した。

【交通賠償一8】[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】[対物]

車両格落ち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)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】[対物]

過失割合および車両損害額等について争いがあったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争の解決のため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－11】[対物]

過失割合および損害額等について争いがあったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争の解決のため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－12】[対物]

過失割合および車両損害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－13】[対物]

車両修理代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－14】[対物]

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－15】[対物]

過失割合、車両修理代金等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－16】[対物]

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－17】[対物]

車両修理費用、休車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－18】[その他]

車対自転車事故における過失割合および車両損害額等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争の解決のため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。

※ 本統計号において使用している統計分類の内容（用語の定義）

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

一般社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター（損害保険相談・紛争解決サポートセンター）



0570-022808 <全国共通・通話料有料>

IP電話からは以下の直通電話へおかけください

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

受付日：月～金曜日（祝日・休日および12月30日～1月4日を除く）／受付時間：午前9時15分～午後5時
 (64)

《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