

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2四半期(2017年7月1日～9月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が947件、紛争解決手続が109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985件、紛争解決手続が1116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	947	1,472	360	625	587	847
紛争解決手続	109	188	4	112	105	76

(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2017年度第1四半期(2017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4件(0.4%)減少し、紛争解決手続は2件(1.9%)増加した。また、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132件(12.2%)減少し、紛争解決手続は16件(12.8%)減少した。(4ページ、10ページ参照。)



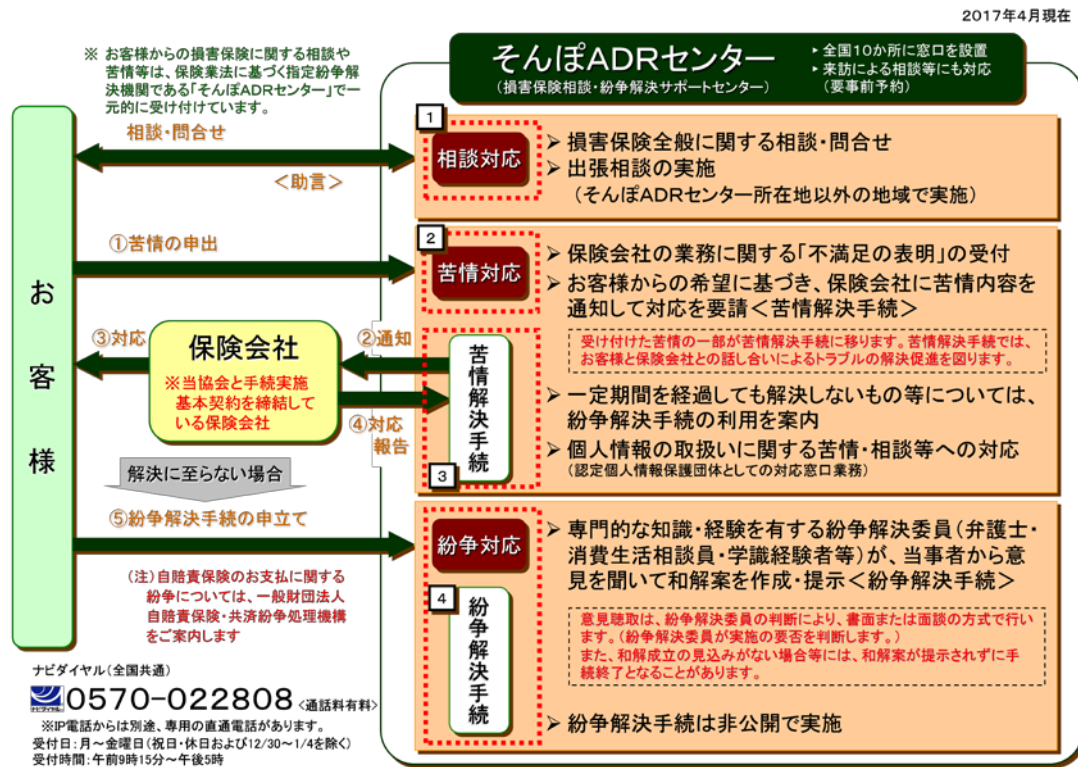
2016年度第2四半期から2017年度第2四半期までの受付件数の増減に関しては、2016年度第4四半期に苦情解決手続・紛争解決手続とも増加に転じたものの、緩やかな減少傾向にある。

受付件数の減少傾向には、交通事故件数の減少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, %)

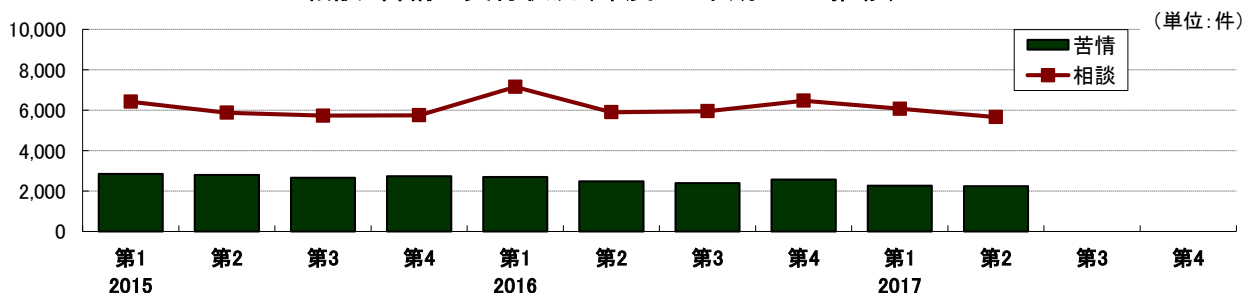
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2015年度	9,280 (100.0)	8,681 (100.0)	8,401 (100.0)	8,497 (100.0)	34,859 (100.0)
苦情	2,858 (30.8)	2,803 (32.3)	2,668 (31.8)	2,742 (32.3)	11,071 (31.8)
相談	6,422 (69.2)	5,878 (67.7)	5,733 (68.2)	5,755 (67.7)	23,788 (68.2)
2016年度	9,856 (100.0)	8,393 (100.0)	8,345 (100.0)	9,053 (100.0)	35,647 (100.0)
苦情	2,701 (27.4)	2,487 (29.6)	2,392 (28.7)	2,577 (28.5)	10,157 (28.5)
相談	7,155 (72.6)	5,906 (70.4)	5,953 (71.3)	6,476 (71.5)	25,490 (71.5)
2017年度	8,352 (100.0)	7,909 (100.0)			16,261 (100.0)
苦情	2,275 (27.2)	2,243 (28.4)			4,518 (27.8)
相談	6,077 (72.8)	5,666 (71.6)			11,743 (72.2)

<2017年11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)	2,320 (6.5)	2,635 (7.4)	4,444 (12.4)	35,803 (100.0)
苦情	8,360 (82.1)	778 (7.6)	414 (4.1)	511 (5.0)	124 (1.2)	10,187 (100.0)
相談	14,027 (54.8)	3,239 (12.6)	1,906 (7.4)	2,124 (8.3)	4,320 (16.9)	25,616 (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)	573 (6.8)	545 (6.5)	1,131 (13.5)	8,377 (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)	479 (8.0)	421 (7.0)	1,096 (18.3)	5,981 (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	2,151 (83.2)	162 (6.3)	112 (4.3)	127 (4.9)	32 (1.2)	2,584 (100.0)
相談	3,534 (54.3)	572 (8.8)	513 (7.9)	630 (9.7)	1,260 (19.4)	6,509 (100.0)
2017年度	10,326 (63.2)	1,156 (7.1)	1,086 (6.6)	1,539 (9.4)	2,229 (13.6)	16,336 (100.0)
苦情	3,728 (82.2)	299 (6.6)	172 (3.8)	262 (5.8)	76 (1.7)	4,537 (100.0)
相談	6,598 (55.9)	857 (7.3)	914 (7.7)	1,277 (10.8)	2,153 (18.2)	11,799 (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	1,899 (83.3)	155 (6.8)	81 (3.6)	119 (5.2)	26 (1.1)	2,280 (100.0)
相談	3,437 (56.3)	420 (6.9)	524 (8.6)	660 (10.8)	1,067 (17.5)	6,108 (100.0)
第2四半期	4,990 (62.8)	581 (7.3)	481 (6.1)	760 (9.6)	1,136 (14.3)	7,948 (100.0)
苦情	1,829 (81.0)	144 (6.4)	91 (4.0)	143 (6.3)	50 (2.2)	2,257 (100.0)
相談	3,161 (55.5)	437 (7.7)	390 (6.9)	617 (10.8)	1,086 (19.1)	5,691 (100.0)
第3四半期						
苦情						
相談						
第4四半期						
苦情						
相談						

<2017年11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) かっこ内の数値は、保険種類別分類中に占める構成割合である。
- (注3) 1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。
- (注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

2. 苦情解決手続の実施状況

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

(1) 受付件数の推移

(単位:件,%)

	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)	758 (79.7)			1,549 (81.3)
	火災	105 (9.1)	93 (8.6)	80 (7.5)	67 (6.0)	345 (7.8)	67 (7.0)	71 (7.5)			138 (7.2)
	傷害	56 (4.8)	41 (3.8)	47 (4.4)	56 (5.0)	200 (4.5)	41 (4.3)	47 (4.9)			88 (4.6)
	新種・海上	75 (6.5)	48 (4.4)	64 (6.0)	59 (5.3)	246 (5.6)	49 (5.1)	59 (6.2)			108 (5.7)
	その他	9 (0.8)	5 (0.5)	13 (1.2)	15 (1.3)	42 (0.9)	7 (0.7)	16 (1.7)			23 (1.2)
	合計	1,158 (100.0)	1,081 (100.0)	1,068 (100.0)	1,121 (100.0)	4,428 (100.0)	955 (100.0)	951 (100.0)			1,906 (100.0)
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)	47 (5.0)			99 (5.2)
	契約管理	80 (6.9)	70 (6.5)	64 (6.0)	71 (6.4)	285 (6.5)	55 (5.8)	62 (6.5)			117 (6.2)
	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)	828 (87.4)			1,667 (87.8)
	その他	8 (0.7)	8 (0.7)	14 (1.3)	17 (1.5)	47 (1.1)	5 (0.5)	10 (1.1)			15 (0.8)
	合計	1,153 (100.0)	1,079 (100.0)	1,062 (100.0)	1,118 (100.0)	4,412 (100.0)	951 (100.0)	947 (100.0)			1,898 (100.0)
申出内容別	契約引受	31 (1.9)	18 (1.2)	13 (0.9)	11 (0.7)	73 (1.2)	22 (1.7)	16 (1.2)			38 (1.4)
	接客態度	212 (13.3)	245 (16.3)	226 (15.1)	245 (15.5)	928 (15.0)	219 (16.5)	199 (14.8)			418 (15.6)
	手続遅延等	268 (16.8)	255 (16.9)	252 (16.8)	255 (16.2)	1,030 (16.7)	195 (14.7)	210 (15.6)			405 (15.1)
	説明不足等	165 (10.3)	152 (10.1)	138 (9.2)	155 (9.8)	610 (9.9)	126 (9.5)	148 (11.0)			274 (10.2)
	不適正手続	145 (9.1)	122 (8.1)	127 (8.5)	124 (7.9)	518 (8.4)	108 (8.1)	115 (8.6)			223 (8.3)
	提示内容	508 (31.8)	458 (30.4)	493 (32.8)	547 (34.7)	2,006 (32.5)	441 (33.1)	428 (31.8)			869 (32.5)
	支払可否	168 (10.5)	168 (11.1)	163 (10.9)	163 (10.3)	662 (10.7)	149 (11.2)	147 (10.9)			296 (11.1)
	保険金関連	87 (5.5)	79 (5.2)	77 (5.1)	66 (4.2)	309 (5.0)	65 (4.9)	72 (5.4)			137 (5.1)
	その他	12 (0.8)	10 (0.7)	12 (0.8)	10 (0.6)	44 (0.7)	6 (0.5)	10 (0.7)			16 (0.6)
合計	1,596 (100.0)	1,507 (100.0)	1,501 (100.0)	1,576 (100.0)	6,180 (100.0)	1,331 (100.0)	1,345 (100.0)			2,676 (100.0)	

<2017年11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,%)

	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)	11 (1.1)			12 (0.6)
	解決	852 (83.9)	980 (84.0)	964 (86.1)	946 (85.5)	3,742 (84.9)	858 (85.7)	854 (86.7)			1,712 (86.2)
	移行	66 (6.5)	64 (5.5)	53 (4.7)	57 (5.1)	240 (5.4)	51 (5.1)	45 (4.6)			96 (4.8)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.1)	1 (0.0)	0 (0.0)	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)	66 (6.7)			150 (7.6)
	その他	17 (1.7)	11 (0.9)	9 (0.8)	8 (0.7)	45 (1.0)	7 (0.7)	9 (0.9)			16 (0.8)
	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)
合計	1,015 (100.0)	1,166 (100.0)	1,120 (100.0)	1,107 (100.0)	4,408 (100.0)	1,001 (100.0)	985 (100.0)			1,986 (100.0)	
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)	241 (24.5)			505 (25.4)
	3か月未満	411 (40.5)	430 (36.9)	412 (36.8)	379 (34.2)	1,632 (37.0)	383 (38.3)	380 (38.6)			763 (38.4)
	6か月未満	132 (13.0)	223 (19.1)	174 (15.5)	209 (18.9)	738 (16.7)	170 (17.0)	161 (16.3)			331 (16.7)
	6か月以上	186 (18.3)	242 (20.8)	243 (21.7)	240 (21.7)	911 (20.7)	184 (18.4)	203 (20.6)			387 (19.5)
	合計	1,015 (100.0)	1,166 (100.0)	1,120 (100.0)	1,107 (100.0)	4,408 (100.0)	1,001 (100.0)	985 (100.0)			1,986 (100.0)
手続方法別	電話	3,262 (98.5)	3,212 (98.3)	3,018 (98.0)	3,140 (97.3)	12,632 (98.0)	2,626 (98.2)	2,510 (97.9)			5,136 (98.1)
	文書(郵便)	18 (0.5)	21 (0.6)	34 (1.1)	18 (0.6)	91 (0.7)	15 (0.6)	23 (0.9)			38 (0.7)
	来訪	31 (0.9)	35 (1.1)	29 (0.9)	68 (2.1)	163 (1.3)	32 (1.2)	31 (1.2)			63 (1.2)
	合計	3,311 (100.0)	3,268 (100.0)	3,081 (100.0)	3,226 (100.0)	12,886 (100.0)	2,673 (100.0)	2,564 (100.0)			5,237 (100.0)

<2017年11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	0	5	2	36	2	6	27	1	36
青森県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
岩手県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
宮城県	8	2	3	1	0	14	1	0	13	0	14
秋田県	2	0	0	0	1	3	1	0	1	1	3
山形県	5	0	0	0	0	5	0	1	4	0	5
福島県	4	0	0	1	0	5	0	0	5	0	5
茨城県	21	5	1	3	0	30	0	1	29	0	30
栃木県	18	0	0	1	0	19	0	1	18	0	19
群馬県	15	1	0	0	1	17	1	1	14	1	17
埼玉県	36	4	3	5	0	48	1	1	46	0	48
千葉県	42	6	0	3	2	53	4	3	44	2	53
東京都	68	10	6	10	5	99	5	8	82	3	98
神奈川県	75	5	5	4	2	91	6	4	79	1	90
新潟県	16	0	0	0	0	16	1	1	14	0	16
富山県	4	0	0	0	0	4	0	1	3	0	4
石川県	6	0	0	0	0	6	1	1	4	0	6
福井県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
山梨県	3	1	0	0	0	4	0	0	4	0	4
長野県	10	0	0	0	0	10	1	2	7	0	10
岐阜県	13	1	0	0	0	14	0	1	13	0	14
静岡県	25	1	0	2	0	28	3	0	25	0	28
愛知県	44	5	5	2	0	56	4	3	49	0	56
三重県	17	1	1	0	0	19	1	2	15	1	19
滋賀県	7	1	0	1	0	9	0	0	9	0	9
京都府	18	3	3	0	0	24	0	3	20	0	23
大阪府	83	4	7	5	2	101	4	6	91	0	101
兵庫県	37	2	1	3	1	44	2	2	40	0	44
奈良県	6	4	2	0	0	12	0	1	11	0	12
和歌山県	6	0	0	1	0	7	1	0	6	0	7
鳥取県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	17	0	0	0	0	17	0	2	15	0	17
広島県	17	0	2	1	0	20	1	0	19	0	20
山口県	8	0	0	0	0	8	1	1	6	0	8
徳島県	6	1	0	1	0	8	1	2	5	0	8
香川県	7	0	0	2	0	9	0	0	9	0	9
愛媛県	5	0	2	0	0	7	0	0	7	0	7
高知県	3	0	0	1	0	4	0	0	4	0	4
福岡県	36	1	2	3	0	42	3	3	35	0	41
佐賀県	2	1	0	0	0	3	0	0	3	0	3
長崎県	3	1	0	0	0	4	0	1	3	0	4
熊本県	9	3	0	1	0	13	0	2	11	0	13
大分県	6	0	0	1	0	7	1	0	6	0	7
宮崎県	3	1	0	1	0	5	0	1	4	0	5
鹿児島県	4	3	2	1	0	10	1	1	8	0	10
沖縄県	11	0	2	0	0	13	0	0	13	0	13
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	758	71	47	59	16	951	47	62	828	10	947

<2017年11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	1	9	12	5	8	12	6	5	0	58	4	32	36
青森県	0	1	0	1	0	2	0	0	0	4	0	2	2
岩手県	0	0	0	0	0	2	1	0	1	4	0	3	3
宮城県	0	3	2	3	1	5	3	0	2	19	3	11	14
秋田県	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3	0	3	3
山形県	0	1	0	1	3	2	0	0	0	7	0	5	5
福島県	0	2	1	0	1	2	1	0	0	7	0	5	5
茨城県	0	6	5	2	2	18	5	3	0	41	0	30	30
栃木県	0	0	5	3	0	13	2	1	0	24	0	19	19
群馬県	1	5	6	3	0	8	0	1	1	25	0	17	17
埼玉県	0	11	9	4	2	26	9	5	1	67	6	42	48
千葉県	1	11	15	4	6	23	8	7	0	75	5	48	53
東京都	3	12	17	19	12	48	14	13	1	139	12	86	98
神奈川県	0	16	14	12	20	43	9	7	1	122	4	86	90
新潟県	0	6	6	4	2	8	0	2	0	28	2	14	16
富山県	0	0	0	0	0	3	0	0	1	4	0	4	4
石川県	0	2	0	3	2	2	1	0	0	10	0	6	6
福井県	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	1	1
山梨県	0	1	1	1	0	1	1	2	0	7	0	4	4
長野県	0	4	2	3	1	4	0	1	0	15	0	10	10
岐阜県	0	3	1	3	1	9	1	1	0	19	2	12	14
静岡県	2	4	2	4	6	12	7	2	0	39	0	28	28
愛知県	0	13	12	14	5	22	9	3	1	79	0	56	56
三重県	1	1	3	4	4	7	4	1	0	25	0	19	19
滋賀県	0	2	2	0	0	5	3	0	0	12	0	9	9
京都府	0	2	6	4	4	6	6	0	0	28	3	20	23
大阪府	2	22	30	15	9	41	20	5	0	144	9	92	101
兵庫県	0	9	16	6	5	19	6	1	0	62	3	41	44
奈良県	0	3	4	5	1	6	1	1	0	21	0	12	12
和歌山県	0	2	1	2	0	2	4	0	0	11	2	5	7
鳥取県	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	1	1
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	0	8	3	0	4	8	1	1	0	25	1	16	17
広島県	0	6	3	2	1	13	3	0	0	28	1	19	20
山口県	1	1	3	0	1	5	0	0	0	11	1	7	8
徳島県	1	2	3	2	2	3	0	0	0	13	1	7	8
香川県	0	2	2	1	1	5	1	1	0	13	0	9	9
愛媛県	0	2	2	1	1	2	1	1	0	10	0	7	7
高知県	0	2	1	0	0	1	1	0	0	5	1	3	4
福岡県	1	12	8	4	6	14	11	3	0	59	4	37	41
佐賀県	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3	0	3	3
長崎県	0	0	1	1	1	1	1	1	0	6	0	4	4
熊本県	0	4	2	4	2	5	3	1	0	21	2	11	13
大分県	0	2	3	1	0	3	0	0	0	9	2	5	7
宮崎県	0	1	1	1	0	2	0	1	1	7	0	5	5
鹿児島県	1	1	5	1	0	2	1	2	0	13	3	7	10
沖縄県	0	3	1	3	0	11	1	0	0	19	0	13	13
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	16	199	210	148	115	428	147	72	10	1,345	71	876	947

<2017年11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商品の盗難被害が補償されないことへの不満[火災保険/被保険者からの申出]

申出人は、中古車販売店と自動車修理工場を営んでおり、店舗内に収容できない商品(アルミホイール、バッテリー等)が盗難被害に遭ったが、保険会社から店舗外の商品盗難に対する保険金支払はできないとの連絡を受けた。

以前、商品の盗難被害に遭った経験があり、屋外の商品も補償対象となる保険商品への加入を募集人に依頼していたにもかかわらず、補償対象外となるのは納得できず、保険金の支払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、申出人からの要望に基づき、屋外商品を補償する特約を付帯していたが、その後の商品改定によって、申出人の契約には同特約が付帯できなくなったにもかかわらず、募集人はそれに気付かず、契約更改で従来の契約を更新していたことが判明した。

このため、契約の取消再計上を行い、正しい内容に修正することで、申出人から申告のあった損害額に基づく保険金を支払い、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、日常的な契約時の意向確認の徹底に加え、商品改定時の改定内容を正しく理解し、細心の注意を払って申込書作成と説明を行うよう指導した。

②継続契約を拒否する具体的な理由などの説明を求める[火災保険/契約者からの申出]

申出人は、火災保険を契約している代理店から「継続契約は引受できない」と言われ、保険会社とも話したが、「総合的に判断し継続契約の引受は辞退させていただくことになった」と言われた。

継続を拒否しているにもかかわらず、満期案内の葉書が届いたため、継続を拒否する具体的な理由を拒否しながら満期案内を送付した理由の説明を求めて苦情解決手続を行ったもの。

<経過・対応結果>

保険会社から申出人に連絡し、代理店の事務手違いで満期案内を送ってしまった事実を伝え謝罪した(代理店内での営業担当者と内務担当者の連携が取れていなかったため、満期案内を一律発送した結果、申出人へも更改の案内が届いてしまったもの)。

契約引受できない理由は、保険会社として総合的判断によるものであり、それ以上説明できない旨を繰り返し話した結果、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>

代理店に対して、引受見合わせの案件は、保険会社と代理店営業担当者で打合せを実施した場合、必ず営業担当者から内務担当者へ報告することとし、内務担当者も満期案内発送前に発送停止対象者の有無を営業担当者へ確認することを徹底するよう指導した。

③説明責任を果たさぬまま保険金請求を取り消されたことへの不満[自動車保険/契約者からの申出]

申出人の妻が自動車運転中、相手車両の無理な進入により衝突し、相手保険会社の事故調査により、申出人にも過失があることを加入保険会社から示されたが、納得できないため説明を求めたところ、自損自弁で折り合うか、少額訴訟を行ってはどうかとの提案があった。

申出人は保険会社にそのような解決は望まないことを告げたところ、突然、加入保険会社より保険金請求を取り消す旨の書面が届いたため、真摯に事故の解決を図るよう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、①当初から事故に対する主張が当事者双方で食い違っており、相手保険会社の事故調査結果が大きく反映されたこと、②保険会社が申出人との会話の中で、申出人が保険金請求を取り下げる意思を示したと誤った解釈をしたことが判明した。

申出人に対し、①過失割合については申出人の意向も踏まえて対応すること、②申出人の意向を正しく確認せず、保険金請求を取り下げしてしまったことについて謝罪することで、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>

当事者間の主張が対立している場合は、①共同による事故原因調査を行うことを積極的に提案すること、②保険金請求取消しの承認ルートを拡充し、チェック機能の向上を図ることとした。

④人身傷害保険の支払に対する不満[自動車保険/被保険者からの申出]

申出人は妻を助手席に乗せ、信号待ちの車の間を横切ったところ、左側からタクシーが走行してきて真横から自車に衝突した。過失割合は9:1で確定し、申出人と妻のケガは人身傷害補償保険で対応した。

妻は年末で治療を打ち切られ、今年4月になって申出人の治療も同日で打ち切られた。また、申出人の休業損害は20%減額で、さらに素因含めて45日の認定となった。妻の休業損害は100日認定されているのに、申出人は45日の認定なのか説明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、昨年末で申出人および妻の症状固定を打診したが、申出人分については了解が得られず、その後、保険会社から申出人と妻の休業損害の算出方法の違いについて丁寧に説明した結果、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>

不満足のポイントを的確に説明するよう担当者を個別指導した。また、申出人からの連絡によって毎月交渉を行っていたが、難航が予想される事案については、保険会社から積極的に働きかけをするよう管理者および担当者を個別指導した。

⑤非観血整復術およびギプス装着期間の支払を求める[傷害保険/契約者からの申出]

申出人は、フットサルの試合中に相手と接触し、非観血整復術を受け、その後ギプス固定を行ったため、加入保険会社へ傷害保険金の請求を行った。

保険会社から、非観血整復術およびギプス固定は支払対象外、通院のみの支払になるとのことだったため、説明を求めたところ、「約款に書いてある」と一方的に繰り返すだけであり、非観血整復術およびギプス装着期間の支払を求めて苦情解決手続を行ったもの。

<経過・対応結果>

保険会社から申出人に対して、①約款上、非観血整復術の場合は支払ができかねること、②負傷した部位の関係で今回の事故によるギプス装着期間は通院日とみなすことができないが、説明が分かにくいとの依頼に対して、ホームページを分かりやすく修正することを説明し、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>

当該ホームページに、通院日とみなす取扱いに関する内容を充実させることでお客様にとって分かりやすいものとなるように対応した。

⑥相手(契約者)に賠償金を支払うよう督促してほしい。[自動車保険/被害者からの申出]

申出人は、追突事故による修理費のうち、約30万円を相手が賠償することになり、保険会社が10万円、免責金額分として相手(法人)が20万円支払うことになった。

保険会社分の支払は済み、「残りは相手が振り込みます」と言われたが、相手から賠償金の振込がなかったため、保険会社に確認したところ、「相手と連絡が取れない」とのことだったため、早期の賠償金の支払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、加害者(契約者)に対する免責金額の通知は代理店を経由しての連絡となっており、確実な連絡と履行状況が不完全であったことが判明したため、契約者に対して、免責金額部分の支払がいつになるか継続確認を行い、後日、支払の確認ができたことで、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>

高額な免責金額の設定がある場合には、免責金額分の支払についても期間管理をシステムで実施し、フォローすることとした。

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)	59 (54.1)			131 (60.6)
	火災	17 (12.1)	16 (12.8)	19 (17.3)	22 (17.2)	74 (14.7)	12 (11.2)	22 (20.2)			34 (15.7)
	傷害	23 (16.4)	24 (19.2)	14 (12.7)	23 (18.0)	84 (16.7)	18 (16.8)	21 (19.3)			39 (18.1)
	新種・海上	9 (6.4)	7 (5.6)	9 (8.2)	7 (5.5)	32 (6.4)	5 (4.7)	6 (5.5)			11 (5.1)
	その他	0 (0.0)	2 (1.6)	0 (0.0)	1 (0.8)	3 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.9)			1 (0.5)
	合計	140 (100.0)	125 (100.0)	110 (100.0)	128 (100.0)	503 (100.0)	107 (100.0)	109 (100.0)			216 (100.0)
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)	54 (49.5)			98 (45.4)
	一般(大阪)	58 (41.4)	49 (39.2)	46 (41.8)	55 (43.0)	208 (41.4)	46 (43.0)	36 (33.0)			82 (38.0)
	交通賠償	24 (17.1)	20 (16.0)	16 (14.5)	17 (13.3)	77 (15.3)	17 (15.9)	19 (17.4)			36 (16.7)
	合計	140 (100.0)	125 (100.0)	110 (100.0)	128 (100.0)	503 (100.0)	107 (100.0)	109 (100.0)			216 (100.0)
紛争局面別	契約募集	7 (5.0)	4 (3.2)	7 (6.4)	10 (7.8)	28 (5.6)	8 (7.5)	5 (4.6)			13 (6.0)
	契約管理	12 (8.6)	14 (11.2)	11 (10.0)	14 (10.9)	51 (10.1)	8 (7.5)	6 (5.5)			14 (6.5)
	保険金支払	113 (80.7)	104 (83.2)	86 (78.2)	98 (76.6)	401 (79.7)	83 (77.6)	92 (84.4)			175 (81.0)
	その他	8 (5.7)	3 (2.4)	6 (5.5)	6 (4.7)	23 (4.6)	8 (7.5)	6 (5.5)			14 (6.5)
	合計	140 (100.0)	125 (100.0)	110 (100.0)	128 (100.0)	503 (100.0)	107 (100.0)	109 (100.0)			216 (100.0)

<2017年11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										
	和解	57 (36.5)	58 (43.6)	55 (42.0)	45 (39.8)	215 (40.3)	47 (37.6)	47 (40.5)			94 (39.0)
	特別調停	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (2.4)	2 (1.7)			5 (2.1)
	見込みなし	95 (60.9)	69 (51.9)	66 (50.4)	60 (53.1)	290 (54.4)	66 (52.8)	60 (51.7)			126 (52.3)
	双方の離脱	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			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)	5 (4.3)			14 (5.8)
	その他	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)	2 (1.7)			2 (0.8)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.9)	1 (0.2)	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 (0.0)			0 (0.0)	
合計	156 (100.0)	133 (100.0)	131 (100.0)	113 (100.0)	533 (100.0)	125 (100.0)	116 (100.0)			241 (100.0)	
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 (0.9)			2 (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)	22 (19.0)			55 (22.8)
	6か月未満	78 (50.0)	69 (51.9)	57 (43.5)	68 (60.2)	272 (51.0)	52 (41.6)	71 (61.2)			123 (51.0)
	1年未満	49 (31.4)	28 (21.1)	35 (26.7)	21 (18.6)	133 (25.0)	34 (27.2)	18 (15.5)			52 (21.6)
	2年未満	4 (2.6)	9 (6.8)	4 (3.1)	1 (0.9)	18 (3.4)	5 (4.0)	4 (3.4)			9 (3.7)
	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)			0 (0.0)
合計	156 (100.0)	133 (100.0)	131 (100.0)	113 (100.0)	533 (100.0)	125 (100.0)	116 (100.0)			241 (100.0)	
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)	19 (16.4)			44 (18.3)
	3回~4回	72 (46.2)	61 (45.9)	61 (46.6)	67 (59.3)	261 (49.0)	55 (44.0)	69 (59.5)			124 (51.5)
	5回~10回	58 (37.2)	43 (32.3)	48 (36.6)	32 (28.3)	181 (34.0)	41 (32.8)	25 (21.6)			66 (27.4)
	11回以上	0 (0.0)	2 (1.5)	2 (1.5)	1 (0.9)	5 (0.9)	4 (3.2)	3 (2.6)			7 (2.9)
合計	156 (100.0)	133 (100.0)	131 (100.0)	113 (100.0)	533 (100.0)	125 (100.0)	116 (100.0)			241 (100.0)	

<2017年11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、自動車保険に基づく車両保険の事故報告を行ったところ、保険会社から、次年度の契約更新は行わないと通知されたことから、自動車保険契約の更新を求めて、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、①保険契約を更新するかどうかは、当事者双方で決することのできる事柄であり、契約者側に違法行為がなければ、保険会社は契約を更新しなければならないというようなものではないこと、②保険契約締結に当たり、契約状況や他の契約者との公平性や補償引受の社会的要請等を総合的に判断し、引受の可否や契約条件を決定しているため、引受を断る場合があること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

手続開始後、既に他社に加入しており、これ以上、保険会社を相手に争いたくないとして、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－2】[契約の募集]

申立人は、対人事故の未払保険金が支払保険金と比較して高く計上されていたことにより、自動車保険(フリー契約)の割引率が大きく下がったため、割引率の修正を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①フリー契約の割引率決定時における未払保険金は妥当であること、②申立人が問題視する対人事故については、示談解決日に未払保険金が修正されたとしても、フリー契約割引率には影響しないこと、③フリー契約割引率の決定方法は定められており、それ以外の方法はないこと等から、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、対人事故について、高額な未払保険金の計上時から、わずかな期間で低額の示談が成立しており、このような短期間で、未払保険金と比べ相当低額で示談が成立すること等、通常の交渉経過からは起こり得ず、低額での示談交渉が内々に進んでいたと考えられ、未払保険金の算定額は著しく不適切なものである旨主張し、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、本件保険契約に関する未払保険金の計上経緯に関する事実認定および未払保険金の妥当性に関する認定が必要であるところ、当事者間の当該事実等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－3】[契約の募集]

申立人は、自己の所有する自動車の総保有台数が10台になり、代理店からフリート契約を勧められたので、保険期間を1年間とするフリート契約を締結しようとしたところ、10台とも保険期間を3年とするノンフリート契約であることが判明したため、保険会社に対して保険期間を変更の上、フリート契約を締結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、①代理店が、保険期間について3年と1年を提案し、申立人が3年を選択したこと、②申立人が保有する自動車に他人名義のものがあり、フリート契約にはできないと説明したこと、③その後、扱代理店変更後の募集人が誤ってフリート契約であると述べたが、改めて申立人に対してフリート契約にできないことを説明しており、契約は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。

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申立人は保険期間1年のつもりで契約したが、その後3年と判明した際に3年契約のメリットの説明を受けて契約の継続を了承したこと、②申立人の自動車の保有状況、名義の問題から、申立人がフリート契約にできないことを理解したこと等を確認した。

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－4】[契約の募集]

申立人は、3件の自動車保険契約が満期時に更新されていないことに気付いたため、更新前のノンフリート等級を継承して契約を締結するよう求めたところ、保険会社はこのうち1件の契約について応じなかったことから、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申立人あてに満期案内書類を送付した上、更新の意思確認のため代理店が申立人の携帯電話に連絡したものの、電話に出なかったため、メールにて満期となることを通知したが、それでも連絡がなかったため、結果的に更新不成立となったこと、②契約が更新されていないことに気付いた申立人から、新たに保険契約を締結したいとの連絡があったため、「等級承認の期間延長に関する特則」を適用することとしたが、本特則に基づく新規契約は、満期日の翌日から起算し180日以内に新規加入手続を行う必要があり、3件のうち2件はこの条件を満たしたが、本件契約はこの期間を超過していたことから、本特則による等級継承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保険会社の満期案内や代理店の満期前の電話照会等は実施されていたこと、②申立人が、契約は自動更新されるものと思込み、代理店への連絡を怠ったこと等から、本件契約に「等級承認の期間延長に関する特則」を適用してノンフリート等級の継承を行う理由がないことを確認する一方、③更新不成立の主因は申立人が代理店への連絡を怠ったことにあるが、保険契約者が法人であることから、代理店が申立人の事務所に直接連絡する等、更に踏み込んだ対応を行ってれば、申立人の意思確認ができた可能性があったと思われ、保険会社も同様に認識していること、④代理店は申立人が他の代理店で更新したものと憶測し、丁寧な連絡を行わなかった経緯があり、結果的に申立人に経済的不利益が生じたことからすると、本更新手続における代理店の対応はベストであったとは言い難いと判断した。

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－5】[契約の管理・保全]

申立人は、自身を契約者かつ記名被保険者とした自動車保険契約を中途解約し、他の保険会社に息子を契約者・記名被保険者とする契約を申し込んだところ、記名被保険者の変更は別居の息子を対象にできないことが判明したため、中途解約した元の保険会社に遡及して契約内容の訂正を申し入れたところ、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数年前の息子の免許取得に伴う契約内容の変更の際、記名被保険者の変更および無事故等級の継承は同居の親族間でなければできないことを説明し、記名被保険者の変更を提案したが、申立人のゴールド免許保有による割引を適用するために変更をしなかった経緯があること、②その後の契約更新の際にも別居独立の事実をはじめ、契約変更の必要性についての申出や相談もないまま解約手続が行われ、解約まで契約者の契約意思を反映した適正な契約であったと判断していることから、遡及した記名被保険者の変更には応じられないと主張した。

これに対して申立人は、保険会社から説明された事実はない旨反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに、意見聴取を実施しようとしたところ、申立人から意見聴取や書面提出等今後の手続への対応が困難となったため、これまで提出した資料等で審議してほしい旨の意向が示されたが、それまでに当事者双方から提出された資料等では具体的な事実確認を行うことができず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解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、中断証明書を用いて自動車保険契約を締結したが、保険会社から、等級継承要件に該当しないことが判明したとして、等級訂正とそれに伴う差額保険料の支払を求められたことから、中断証明書の返還と等級訂正による差額保険料の請求取消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申立人は同居の親族から自動車を取得することを前提に保険契約を締結したが、車検証上の使用者名義は申立人の親族のままとなっていたため、申立人の中断証明書を使用して等級を継承することは自動車保険取扱規程上認められていないこと、②差額保険料を支払わなければ中断証明書の返還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を検討するとともに意見聴取を行った結果、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解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－7】[契約の管理・保全]

申立人は、対物賠償事故を起こし、等級ダウンによる保険料増加金額を確認した上で、自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を求めた後に、試算誤りにより次年度保険料がさらに増加する旨案内を受けたため、試算誤りによる増加保険料の負担を求めたところ、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、本件案内において次年度以降の保険料に誤りがあったことを認めた上で、公平・公正な保険制度運営の観点から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対し申立人は、①本件案内が正確に通知されていれば、本件事故について保険金請求を行わず、自動車等の修理費負担については、業者を選ぶ等により安く抑えることもできたはずであること、②保険会社が、本件案内の内容を示し、「保険を使った方が得だ」と助言したことにより、本件事故について、保険金請求を行うことを決めたこと等を主張し、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、①自動車保険制度において、規定外の取扱いが認められるものではないこと、②申立人が自動車等の修理費の負担を安く抑える機会を奪われたとする当該費用の発生と本件案内の誤りについて、相当因果関係を認めることはできないこと、③保険会社による本件案内の誤りが、申立人による本紛争解決手続の申立てを惹起させた事実は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解決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－8】[契約の管理・保全]

申立人は、代理店が自動車保険の満期継続手続を怠ったことから、ノンフリート等級がダウンしたため、ノンフリート等級を戻すよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、満期日までに、当時の申立人法人代表者から代理店に対して、本件自動車保険は満期継続しないとの意向が示されていたことから、本件自動車保険が満期継続されなかった責任は一切ないとして、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を検討するとともに意見聴取を行った結果、①満期日経過後に本件自動車保険を再度契約するか否かは、当事者の自由であって、満期後も当該自動車保険を契約するよう告知する法的義務はないこと、②当該告知を満期日到来直前の適切な時期に行う法的義務はないこと、③申立人の代表者が交代することは、申立人の内部事情であるから、保険会社や代理店がこれを知っていたとしても、新代表者に対して、本件自動車保険の満期日到来を告知する法的義務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。

【自動車保険－9】[契約の管理・保全]

申立人は、継続的に自動車保険を契約していたが、保険会社へ照会した際に自動車保険契約が継続されていないことが判明したため、保険契約が継続されなかったのは、保険会社が満期継続管理を怠ったためであるとして、従前契約の等級に基づく契約継続を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、継続契約の締結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契約満期前に申立人に対して満期案内資料を送付していること、②代理店は申立人に対して満期前に継続契約申込書を送付していること、③代理店は申立人に複数回電話連絡をしたが連絡が取れなかったこと、④満期後に契約が締結されていないことを文書で通知していること、⑤等級継承を可能にするため継続手続書類を送付したこと、⑥申立人の留守番電話に伝言し書類の返送を依頼したが返送されなかったこと、⑦申立人に継続契約ができていないことを通知する文書を送付したが返送されていないこと等から、申立人に対して契約継続手続に関する十分な対応を行っており、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、電話連絡は一度も受けていないこと、書類は書留ではないこと、保険会社の代理店指導は不十分であ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するとともに、意見聴取を実施した結果、申立人の主張、意見を考慮しても、保険会社が本件取扱に関して責任を負うべき事情がある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－10】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車で加害事故を起こしたため、対人一括払の委任状を提出し、保険会社に示談交渉を委ねて事故解決できたものの、損害賠償金の一部が自賠責保険で認定されず、任意保険金で支払われたことによって自動車保険の更新時にノンフリート等級がダウンしたため、自賠責保険で認定されなかった金額の返金を条件に、等級ダウンの訂正とそれに伴う差額保険料の返還を求めたが、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が保険会社による対人一括払の対応を希望していたこと、②対人賠償保険金請求による等級ダウンの説明を行った上で、申立人から保険金請求書の提出を受けたため、任意保険金の支払請求をなかったこととするのは困難である旨主張した。

これに対して申立人は、①対物賠償金は任意保険を使用せず、全額自己負担したこと、②任意保険使用について、保険会社から申立人に対して何も報告がなかっ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に基づき検討するとともに、意見聴取を実施した結果、①対人一括払の委任は、任意保険金の請求の有無について、申立人の選択権を留保した委任と考えるのが妥当であること、②保険会社は契約者の申し出によって、任意保険金の支払の取消を認めるケースもあり得ることを確認した。

このため、申立人は保険会社に対して自賠責保険で認定されなかった金額を保険会社に返金すること、保険会社は申立人に対して、自動車保険のノンフリート等級を訂正するとともに、それに伴う差額保険料を返還することを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－11】[契約の管理・保全]

申立人は、代理店に対して、生命保険および自動車保険の解約の申出を行い、自動車保険を等級継承して他社に契約したところ、後日、他社からの連絡で前契約が解約されていないことが判明したため、保険会社に対し、他社契約日に遡及しての解約を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から代理店(生命保険業)のホームページにて保険の解約を検討したいとの要望を受け付けたが、募集人が申立人と面談して生命保険の解約手続を行った際、自動車保険の解約については全く申出がなかったこと、②申立人はその後も代理店に自動車保険の解約申出の電話をしたと言いがそのような電話は受けていないことから、保険会社には責任はなく解約日の遡及には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①代理店のホームページにて現在加入している全ての保険の解約を申し出ていること、②解約日付の月初に代理店の営業所に解約依頼の電話をしていること、③その後も保険会社が解約日の遡及を認めなかったことから、他社と契約が重複してしまい、1年分の保険料が無駄になる等、甚大な損害を被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、代理店のホームページには「現在加入している保険の解約を検討したい」との申出があったことが記録されており、全ての保険の解約と解釈できるにもかかわらず、募集人は自動車保険の解約申出は受けていないと解釈し、また申立人においても募集人との接触を拒み、双方が意思疎通を欠いていたことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う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－12】[契約の管理・保全]

申立人は、車両入替を行うにあたり、車両を売却後に代理店に中断を申出し、翌月の新車登録時に新代理店との間で保険契約を締結したところ、後日新代理店から前契約は中断されておらず分割保険料未納で失効しているため、等級は継承されないと連絡があったことから、等級の復活を求めたが、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立を行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①代理店は申立人から車両入替の予定であるとの電話はあったが中断の申出は受けておらず、納車日まで借りる代車が無保険であれば自動車保険契約は解約しないようにと説明したこと、②その後申立人は新代理店に解約手続を委任しており、その時点で解約されていない認識があったと思われる、また解約した際の請求保険料も案内していること、③保険会社からは2度の督促文書を送付していること等から、他契約者との公平性の観点から鑑み申立人の要望に応え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申立人が募集人に対して中断の申出を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－13】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の満期継続手続後、他社と自動車保険の契約を行ったため、本件満期継続手続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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が満期継続手続を取り消す意思表示を行ったのは、満期継続した自動車保険の保険始期以降であったことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、早期解決を図るため、本件満期継続手続の取消に応じることによって和解したい旨の提案がなされた。

このため、保険会社は申立人に対して本件満期継続手続の取消に応じ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】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に自損事故を起こして自動車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実況見分調書で酒気帯びと認定されていること、②呼気検査で基準値以上のアルコール量が検出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。

これに対して申立人は、①申立人自身が行った呼気検査では基準値以下だったこと、②本事故は不起訴処分になっているため、酒気帯びまたは飲酒による事故に該当しない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に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには運転者が酒気帯び状態またはこれに相当する状態で自動車を運転中に発生した事故であるか否かに関する事実認定が必要であるところ、両当事者の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方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－15】[保険金の支払]

申立人は、深夜にガードレール等にぶつかる単独事故を起こしたことから、自動車保険契約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は偶然な事故によるものではないとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①深夜遠方のスーパーに赴くような行動は一般的でなく、走行ルートも不自然であること、②申立人の申告する速度での第一衝突は本件車両の損傷状況と整合性がないこと、③第一衝突後にハンドルを戻し、アクセルとブレーキを間違え、左側のガードレールに衝突したと言うが、第二衝突地点間までの距離からすると不自然であり、事故状況の説明も変遷していることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①時間的に余裕もあり、ドライブがてらに運転していたのでコンビニではなく離れたスーパーへ行くのは普通であること、②事故状況が変遷したものではない旨主張し、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、本件紛争の解決を図るためには本件事故が偶然発生したか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－16】[保険金の支払]

申立人は、自動車から降車シドアを閉めた際に親指を負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人は左手にビニール袋を持って左親指を立てた状態でドアを閉めたとするが、再現調査によれば極めて不自然な姿勢であることが確認されたこと、②半ドアにならないよう力を入れて閉めたとするが、実際には半ドアにならず、強く閉めることが必要なドアではないと判明したこと、③左手で持っていた荷物の種類、荷物の持ち方や受傷状況等の説明に多数の変遷があること、④休業実態や休業損害証明書は信頼性が欠けることから、本件事故が申立人の意思によることなく発生することは極めて不自然で考え難く、事故の偶然性が認め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、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－17】[保険金の支払]

申立人は、親族が交通事故で死亡したことから、弁護士に委任して相手方に損害賠償請求訴訟を提起し、自動車保険弁護士費用特約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＞

取下げ(一方の離脱)

＜紛争解決手続の概要＞

手続開始後、申立人から、保険会社との間で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－18】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に駐車場門扉等に衝突して損傷させたため、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、被害者の要求する復旧工事費用が妥当と考えられるにもかかわらず、保険会社がこれを認めないことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、損傷したオーバードアの交換、これに伴う土間コンクリートの部分打ち替え等について、復旧方法、計上金額等で妥当と判断される認定金額を申立人に提案したが、申立人は、新築で美観を憂慮する被害者から土間コンクリートを全面打ち替えとする見積書に基づき賠償することを要求されたため、①被害者の要望する補修内容は相当因果関係の認められる範囲を逸脱していると考えられること、②保険会社が妥当と判断した見積書の内容も被害者の意向を斟酌した譲歩案になっていることを説明したが、申立人の了承を得ることができなかったと主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①本件オーバードアについて保険会社は希望小売価格で認定金額を計上していること、②土間コンクリートは本件事故時点で既に均一の色合いを保っていないことから、部分打ち替えが妥当であること、③本件補修によって物件全体の美観を大きく損ねることは考え難いこと等から、保険会社の認定内容で十分に復旧可能であると判断さ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、保険会社提案の対物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－19】[保険金の支払]

申立人は、衝突事故を起こし受傷したため、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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

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、一般人としては異常な頻度で交通事故に遭遇し通院治療を受けていること、②本件事故において申立人は受傷していないことから、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、申立人が本件事故において受傷したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解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、交通事故により受傷し、後遺障害が残存したため、保険会社に後遺障害等級に関する事前認定手続を依頼したが、そのまま放置され、長期間経過の後、保険会社に照会したところ、保険会社は損害賠償請求の消滅時効が完成しているとして、事前認定手続の結果等を示さなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事前認定手続については、申立人による必要書類の提出がないことから手続を中止しているため、結果は出ていないこと、②申立人の代理人弁護士に再三、資料の提出を要請するも、申立人と連絡がとれないことを理由に提出がなかったこと、③後遺障害の損害賠償請求については、既に消滅時効が完成していると考えられること、④自賠責の事前認定は、自賠責の後遺障害等級認定を行う手続に過ぎず、申立人の加害者に対する損害賠償請求権の行使を何ら制約するものではないこと、⑤事前認定手続が進まなかったのは、申立人の事情によるものであり、保険会社の対応が不適切との主張は到底受け入れられないこと等から、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示談書の留保条項によって、損害賠償請求権の行使が制約されるため、現時点でも、後遺障害分の消滅時効が完成していないこと、②長期間にわたって、事前認定手続の結論が出ないのは極めて異常で、被害者の信頼を著しく害するものであり、著しく不適切な業務運営であること等から、後遺障害に関する事前認定手続を速やかに再開することを求める旨反論した。

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、事前認定手続の経緯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、また、損害賠償請求権の時効に関する一義的な判断を提示することも困難であること等からも、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－21】[保険金の支払]

申立人は、自宅マンション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ていることに気付いたため、自動車保険に基づき車両保険金の支払を求めたところ、保険会社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申立人は損傷に気付く前に複数回乗降しているのに、右ドアノブの真横にある線キズに全く気がつかないことは極めて不自然であること、②駐車場の防犯カメラの映像では、申立人が気付くまでに不審な人物が本件車両に近寄った形跡はないこと、③申立人は本件事故の発生日時、場所が特定できていないこと等、申立人主張の事実からは、損傷が第三者によって加えられたことを合理的に推認させるに足る間接事実の立証がなされておらず、本件はいたずらによる損傷の外形的な事実が主張立証されたとはいえないとして、保険金支払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および両当事者からの意見聴取に基づいて審議した結果、本件紛争の解決を図るためには、自動車が第三者によっていたずらされたか否かに関する事実認定が必要なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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－22】[保険金の支払]

申立人は単独自損事故により自動車が損傷したため、自動車保険契約に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は損傷のうちトランスミッションの損傷については走行に影響がないとして損害額から控除したため、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、①トランスミッションの損傷は安全性・耐久性・性能に問題はないため申立人の主張する交換には応じられないこと、②ただし、アンダーカバーを取り外すと美観に問題が生じるため、トランスミッションケースの補修費用を加算すること等を主張した。

これに対して申立人は、自動車保険約款に記載しているとおり、車両を事故発生直前の状態に復旧するために必要なトランスミッションの取替を認めるべきであると主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社の主張にも一定の合理性があると判断した。

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はなく、保険会社からも不受諾理由書が提出されたことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－23】[保険金の支払]

申立人は、同居の子が自動車運転中に事故を起こしたため、自動車保険に基づく賠償保険金の支払を求めたが、保険会社は有無責任を二転させ、最終的にこれに応じなかったことから、賠償保険金の支払とともに、保険会社の対応上の不手際によって被った精神的な苦痛に対する慰謝料の支払を求めるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、運転者本人・配偶者限定特約が付帯されているため、当初は補償対象外の運転者として無責としたが、家族内新規運転者の自動補償特約が付帯されているため、当該特約の適用が可能と考え、申立人から同居経緯に関する資料を取付け、追加保険料を追徴した上、有責対応することとしたが、同居に至る経緯を精査した結果、本件特約の適用条件である「新たに同居することになった」場合に該当しないと判断されたため、最終的に無責任判断となった旨主張した。

これに対して申立人は、①申立人の子は少年院を退院し同居することとなったが、これは「新たに同居することになった」場合に該当すること、②有無責任判断が二転する保険会社の対応には本件事故の相手方ともども翻弄された上、申立人らの個人情報等を不本意ながら開示せざるを得なくなった経緯に鑑み、申立人らが被った精神的苦痛を償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および意見聴取を行った結果、本件特約の適用について、①記名被保険者と運転者が別居することとなった事情として、少年院への入所のような法令上の強制を伴う措置に基づくことを想定していないこと、②病気入院等は長期不在であっても転居を伴わないため対象とならないこと、③本件特約は本来無責任となる事故について例外的に救済措置を講ずることを趣旨とすることから、ある程度制限的な適用とならざるを得ないものと確認したことから、本件事故を有責として保険金を支払う理由はないことを確認した。

次に、本件事故にかかる保険会社の対応全般については、申立人から約款解釈にかかわる関係資料の提出を求め、有責を前提として追加保険料を求めておきながら、有無責任判断を二転させる等、事故当事者双方を翻弄させたことが窺えるから、適切であったとは言い難く、またこの点について保険会社も認識していることを確認した。

このため、保険会社の対応が適切であれば本件紛争は未然に防止できたと考えられること、結果的に無責任となったにもかかわらず徴収した追加保険料を返還していないこと等を考慮し、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。

【自動車保険－24】[保険金の支払]

申立人は、自宅のリフォーム工事を依頼した後に、家の中に雨水が吹き込むようになったため、工事業者に対して、損害賠償請求訴訟を起こし、弁護士費用について、自動車保険の弁護士費用特約(日常生活の事故)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請負業者による施工ミスによる被害の損害賠償は「偶然な事故」による被害の損害賠償請求に該当しないこと、②仮に、「偶然な事故」であるとしても、被害は「財物の瑕疵」に該当し、免責事由に該当すること、③被害の一部は、「腐敗、腐食による財物の損壊」にあたり、免責事由に該当するため、弁護士費用保険金の支払対象とはならないこと等を主張した。

これに対し、申立人は、①リフォーム工事前の建物には何も欠陥はなく、自然に悪くなったものではないこと、②本件は、「日常生活の事故により、財物に損害を受け、損害賠償請求費用を負担した場合」に該当すること等を主張し、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本件特約の約款規定から、「偶然性」が排除される意味まで読み取ることはできず、保険会社の「偶然な事故」に該当しないという主張は採用できないこと、②第三者の故意または過失行為による急激な外力により財物を損壊させたような場合を免責の対象としているものではないこと、③被害の一部については、「腐敗、腐食による財物の損壊」に該当することから、免責事由に該当し、弁護士費用保険金の支払対象とはならないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して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。

【自動車保険－25】[保険金の支払]

申立人は、自動車を後進中に壁に衝突して負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は治療期間の一部を否認して算定した保険金を提示したことから、これを不服として、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、主治医から治療期間についての見解を入手した上、自動車の損傷状況を考慮し、本件事故にかかる妥当な治療期間を事故後2か月程度と判断したことを申立人に伝え、同意を得たと判断したことから、当該期間にかかわる損害算定資料を入手して、積算した結果を保険金として申立人に提案したものである旨主張した。

これに対して申立人は、①通院先は保険会社が勧めた病院であったこと、②保険会社の説明は事故後2か月の段階で改めて主治医からの見解を聴取し、それに基づいた妥当な治療期間について交渉するものと考えていたものであり、本件事故の治療打ち切り対応は一方的であること、③主治医の診断に基づき治療を行ったことから、保険会社は実際の総治療期間に基づく保険金を支払う義務があると反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに両当事者に対し意見聴取を行った結果、保険会社は妥当な治療期間として事故発生から3か月間を認定すべき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、妥当と確認した治療期間に基づき保険金を算定し、既払金を控除した額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－26】[保険金の支払]

申立人は、高速道路を運転中に、飛来してきた物体が本件車両に当たったことで損傷が発生したとして、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、事故状況および様々な態様の損傷が混在している状況から、前進中の車両に小石が衝突したとしても、ボデーやフロントガラス等広範囲にわたる多数の損傷すべてが1回の事故で発生したとは考えられない旨主張したものの、フロントガラスの損傷については1回の事故による損傷と認定して保険金を支払うことで和解に応じる用意があると主張した。

これに対して申立人は、古い傷についての請求は取り下げもの、事故時に大きな音を確認したと申告したにもかかわらず保険金を支払わないとすれば、過去の保険金請求歴や本件事故発生から2年経過後の保険金請求であることに基づき、意図的にフロントガラスの損傷のみの認定としているように感じられる旨反論した。

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、前方もしくは左側を走行していた車両からの落石もしくは巻き上げによる飛び石であると認めるに足る証拠はなく、損傷の場所や入力方向等の損傷状況からすれば、新しい傷のすべてを本件事故によるものと認め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てフロントガラスの損傷に対す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、自動車が、飛び石により損傷したため、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原理上、先行車が巻き上げた砂利等が進行方向に対して後ろ向き、即ち先行車の後方に向かって飛ぶことはあり得ないので、自動車に付着していた無数の傷は、本件事故と整合性がないことから、申立人の要求には応じられないこと、②しかしながら、フロントガラスの一部にやや深い陥没が認められたことから、損傷が拡大する可能性と保安基準の観点等を考慮し、フロントガラスの交換費用の支払には応じる旨主張した。

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、自動車の損傷が本件事故によって発生したことに係る事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解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、駐車場に自動車を駐車して鍵を閉め忘れて離れていた間に、車内に置いてあった腕時計およびスーツを盗難され、車体にいたずら傷の損害を被ったことから、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損傷が自動車の日常使用でつくものに酷似していること、②事故の発生場所は、周囲からの見通しが良く第三者が犯行をためらう場所であること、③短時間で車体に多数の傷を付け積載物を盗取したとは考え難いこと、④自動車内に高級腕時計や新品のスーツがあったことについての合理的な説明がないこと、⑤第三者による犯行として認められる状況にはないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件盗難および損傷が、第三者によって人為的になされたものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者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－29】[保険金の支払]

申立人は、自動二輪車で走行中、道路の左側車線に停止していた自動車のドアが突然開いたため衝突し、足指を骨折するとともに後遺障害が残存したため、自動車保険に基づく無保険車傷害特約保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求金額の全額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、①後遺障害逸失利益を算定する労働能力喪失期間について、申立人が後遺障害等級14級の認定を受けたこと、②年齢、就労実態や残存症状等を勘案して、労働能力喪失期間5年に相当する逸失利益の金額を支払うことが妥当である旨主張した。

これに対して申立人は、①申立人が加害者に対して提起した損害賠償請求訴訟の判決で、労働能力喪失期間を24年と認定されたが、紛争解決手続の中では10年まで譲歩すること、②申立人の後遺障害はむち打ち症のような他覚所見のない神経症状ではなく、骨折による歩行時の痛みが後遺障害診断書上も明らかに認められ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結果、申立人の主張と保険会社の主張の中間的な期間を申立人の労働能力喪失期間とした上で、逸失利益の金額を認定することが妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、保険会社が当初提示した金額に一定の上乗せを行った保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－30】[保険金の支払]

申立人は追突事故によって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、本件事故前に発生した別事故による損傷は支払の対象外であるとして、一部の保険金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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件車両の特定の部品の損傷は本件事故前に生じた別事故によるものであり、本件事故時点では既に価値を喪失しているため、保険金支払の対象外となること、②保険約款の規定により本件事故による損傷修理費から前事故による損傷修理費を控除して算定する旨主張した。

これに対して申立人は、①前事故による損傷があるために、本件事故による損傷に対する保険金が支払えなくなる契約ではないはずであること、②特定の部品は既に価値を喪失しているため修理費が支払われないとの主張には納得できない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に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、①前事故で損傷した一部の部品には一定価値の残存が認められること、②それ以外の修理内容については保険会社の認定に妥当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、一部の部品に一定価値の残存が認められるとして算出した修理費用に基づく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－31】[保険金の支払]

申立人は、自動車で行中、岩壁に接触し損害が発生したため、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、申立人は、自損事故を機に、車両保険について危険限定から一般条件に変更していたが、申立人から代理店募集人に対し、保険料を軽減するために車両保険を外してほしいと依頼があり、申立人の合意のもと車両保険を外し、その直後に本件事故が発生したものであることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、自動車保険の変更手続(車両保険の解約)の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、駐車場で自動車を運転して後退中に、駐車場脇の擁壁に衝突したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社から当初は車両免責金額がゼロとの説明があったが、その後、説明に誤りがあったとして免責金額部分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、当初の事故対応で誤って車両免責金額をゼロと説明した事実は認める一方で、車両修理は不可欠であること、対物賠償保険の使用も確定的であること等から、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、①車両修理の実施の有無や、修理方法・修理金額を選択する機会を失ったこと、②対物賠償保険については、被害者から損害賠償請求を受けておらず、保険使用するか否かは確定していないこと等反論した。

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、保険会社の誤った説明をもって申立人が主張する損害を全額認定することは困難であるものの、保険会社の誤った説明により申立人は選択の機会を失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、①免責金額を控除した車両保険金を支払うこと、②一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－33】[保険金の支払]

申立人は、交通事故の相手方への訴訟対応に関し弁護士に委任したため、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、申立人は本件交通事故により一定の後遺障害等級の認定を受けていることから、上位の後遺障害等級が相当であるとする訴訟にかかる経済的利益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等に基づき検討した結果、①弁護士費用保険金のうち着手金は、相手方に対する請求金額の算定が権利の濫用にあたる等特段の事情がない限り、相手方に対する請求金額から既払額および相手方の認める金額を差し引いた額を基準に算定されるべきであって、結果として裁判所が認定した金額を基準として算定されるべきではないこと、②当事者双方とも、本件弁護士費用保険金は、本件保険約款およびLAC基準に従い算定されるべき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。

【自動車保険－34】[保険金の支払]

申立人は、自動車から降りる際に転倒し、負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は、後遺障害逸失利益の喪失期間について、申立人にとって十分な補償内容を提示しなかったとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①医療機関に確認したところ、事故日からそれほど経過していない時点で、荷重時の痛みはそれほどでもなく、数ヶ月後レントゲン上でも外傷所見はないというべきであり、可動域の不良があったとしても、一時的な神経症状またはリハビリ不足に起因するものとしか考えられず、長期間にわたって障害が残存するものとは考えられないこと、②判例上、本件の機能障害が就労に及ぼす影響は比較的小さい上、時間の経過とともに代償動作の習得や、障害に対する慣れで、就労への支障は逡減するものと考えられていること等から、障害の部位・程度、事故後の減収の有無・程度を勘案して労働能力喪失期間を提示している旨主張した。

これに対して申立人は、①主治医の診断書には、症状は重い旨記載されていること、②医療機関において、十分なリハビリ通院を継続していたことから、保険会社が主張するリハビリ不足とは言えないことは明白であること、③現在も多くの支障が依然として残存しており、これらは器質的損傷によるものである以上、長期間にわたり症状が残存するという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

めには、後遺障害による労働能力喪失期間に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、労働能力喪失期間に関する事実認定を行うことも困難であることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、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、自動車でパーキングに入場する際、ゲートで駐車チケットを取るため、運転席ドア窓越しに身を乗り出したはずみで胸があたり、肋骨骨折等の傷害を負ったため、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、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故と傷害との因果関係が確認できないこと、②本件事故には運行起因性がないことから、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本件以外に事故は発生していないこと、②本件事故のようなケースで運行起因性を認めた判例が存在すること等を主張し、保険金の支払対象である旨反論した。

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、本件紛争の解決を図るためには、事故と傷害との因果関係および事故が自動車の運行に起因するものであるか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方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－36】[保険金の支払]

申立人は、自損事故によって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本件車両保険は車両危険限定タイプであり、自損事故が補償の対象とならないことについて、募集人は申立人に対して丁寧に契約内容の説明を行い、内容を確認した証として申立人の署名も得ていること、②重要事項の説明についても所定の手順を踏んでおり、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、保険会社に支払債務が存在する特段の事情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。

【自動車保険一37】[保険金の支払]

申立人は、飛来物によって前輪タイヤおよびホイールが損傷したとして、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社から、更新済の次年度契約について等級ダウンに伴う追加保険料の支払を求められたので、追加保険料を支払ったものの、2か月以上経ってから保険金支払対象外と回答されたため修理費用相当額の支払を求めたが、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険金支払対象外との判断結果の連絡が遅延した事実を認めて謝罪したが、保険金支払対象外との判断は変わらず、また対応の遅延による修理費用の拡大はないとして、申立人に対して追加保険料の返還と修理費用のうち写真代の支払には応じるが、それ以上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タイヤの損傷は飛来物による可能性があること、②修理費のうち4輪ホイールアライメントは保険金が支払われることを前提に実施したものであり、損害の拡大に繋がったと反論した。

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、車両の損傷が飛来物によるものとの判断まではできないものの、保険会社の対応遅延によって申立人に一定の損害を与えた可能性があるかと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、返還保険料、写真代に加え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。

【自動車保険一38】[保険金の支払]

申立人は、近隣で発生した火災によって駐車場に止めていた自動車のタイヤとホイールが損傷したとして、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が火災による損傷であると主張している箇所は外形的に熱による損傷であることが確認できない上に、火元により近い箇所には損傷がないことから、火災の熱による損傷とは認められず、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、火元により近い箇所に損傷がないのは、ガソリンへの引火を防ぐために消防が車体後方部左側から放水したためであると反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには自動車の損傷が火災の熱によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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。

【自動車保険一39】[保険金の支払]

申立人は、飛び石により自動車に損害を受けたとして、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①事故発生現場は、砂利等が飛散するような場所とは言えないこと、②申立人申告の事故日時には、台風によって小石が舞い上がるほどの強風が発生していたことを裏付ける客観的な事実が確認できないこと、③損傷の中には、金属表面の錆が塗装を浮かせたもの等が含まれており、不自然であること等から、申告の日時、場所において、本件のような飛び石損害が発生するとは考え難く、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事故発生場所においては、地形的に、強風が吹いていたことが想定されること、②事故発生場所の交差点や路上には小石が散在しており、周辺の土壌は無数の砂礫を含んでいるため、わずかな風でも小石が飛散しやすい状況であること、③本件事故前の一部損傷箇所がある可能性については否定しておらず、全てが本件事故による損傷かどうかは断定できない旨申告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を検討するとともに意見聴取を行った結果、①自動車の損傷について、発生原因、発生のしくみ等に関する当事者双方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困難であること、②自動車の損傷の全てが本件事故によるものとは判断できないものの、一部の損傷については、飛び石による比較的新しい損傷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。

【自動車保険－40】[保険金の支払]

申立人は、駐車場に止めていた自動車が当て逃げ被害に遭ったとして、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人の申告する事故発生場所がたびたび変遷すること、②事故状況についても当初は当て逃げと申告していたが、その後、自損事故であると主張を変えたこと、③自動車の損傷が申告のあったいずれの事故場所とも整合しないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

申立人は、本件車両の損傷状況と申立人の説明する本件事故の状況とが不整合であるとは考えられない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の事故場所や事故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。

【自動車保険－41】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に赤信号で停止していた際に、後方から走行してきた自動車に追突されて負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故当時、申立人が加入していた自動車保険には人身傷害保険が付帯されていなかったこと、②契約締結から長期間経過し、保管期限が過ぎているため資料が残存していないとして、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現在加入している自動車保険の契約内容から推測すると、事故当時も人身傷害保険が付帯された自動車保険に加入していたはずであること、②申込書は保険会社が偽造したものであり、申込書に押印された印鑑が普段使用していた印鑑とは異なること、③事故があった契約に関する資料を保険会社が廃棄するとは考えにくく、隠蔽している旨反論した。

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、保険証券等の重要な判断資料が提出されない中、解決に必要な争点について、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、交通事故で死亡した被相続人の自動車保険人身傷害保険の死亡慰謝料は、被相続人が専業農家として永年従事して収入も一定額あったので、「一家の支柱」と認定して支払うことを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、当初、80歳代の高齢者であることを理由に、人身傷害保険の死亡慰謝料は「65歳以上」と認定するとしていたが、その後、赤い本の死亡慰謝料における「一家の支柱」が未成年者を扶養する働き盛りの人を想定するものであるとの見解に変わりがないものの、互譲の精神に基づき、被保険者が農業従事者として現役第一線で働いていたことを肯定した上で、諸般の事情を総合的に勘案し、「一家の支柱」と認定して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、保険会社の回答内容に基づく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]

申立人は、自動車が故障により自走できなくなったため、レッカーを利用し、その後レンタカーを使用したため、自動車保険契約に基づくレッカーおよびレンタカー費用等の特約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、本件特約の適用要件である故障によって自動車が走行不能となった事実を確認することができず、また、自動車の購入および故障後の売却経緯が不自然であり、さらにはレッカーやレンタカーを使用した事実についても疑義があることから、保険金を支払うことが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、自動車が故障が発生し走行不能となったか否か、また、レッカーやレンタカーを実際に使用したか否か等に関する事実認定が必要なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することができず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決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]

申立人は、自動車を運転中、路面の凍結によりスリップして壁面に衝突し、車両が破損したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社が一部の修理費用の支払に応じなかったことから、修理費用全額の保険金支払および遅延損害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、申立人車両の損害箇所について、当初は異なる事故によって生じたものと判断して一部の修理費用を本件事故の対象外としていたが、その後の検討により、申立人が主張する事故状況によっては損害が発生しないと断定することは困難であり、申立人の主張等を総合的に検討の上、申立人車両の損害は本件事故によって生じたものとするのが妥当との判断に至ったとして、申立人主張のとおり保険金を支払い、遅延損害金を利率6%で算定して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、和解は受け入れる意向があるものの、遅延損害金の利率6%は低いと反論した。

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、車両保険金については争いがなく、遅延損害金の利率が争点となるが、保険会社に対して遅延損害金の利率に関する約款の規定および算定方法を照会して得た回答等を踏まえると、保険会社の提示する遅延損害金の算定方法は妥当であると考えられると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、保険会社が算定した保険金および遅延損害金を申立人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-45】[その他]

申立人は、申立人の配偶者が交通事故による受傷後に死亡し、相手方に損害賠償請求訴訟を提起するに際して自動車保険弁護士費用特約に基づく保険金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本件事故は軽微な被追突事故で外傷の治癒後に死亡しており、死亡診断書では病死とされていること、②自賠責保険に対する被害者請求は因果関係なしと判断されたこと等から、相手方への死亡に基づく損害賠償請求は困難であると判断されること、③弁護士費用特約は、社会通念上不当な損害賠償請求に対しては保険金を支払わないとしているところ、申立人の請求は、社会通念上不当な損害賠償請求に当たる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、本件事故は決して軽微なものではなく、保険会社の社会通念上不当との判断は疑問であること等から、保険金の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、交通事故と死亡の因果関係に係る訴訟提起と弁護士費用特約保険金の支払の可否が争点であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険—46】[その他]

申立人は、対物事故を起こしたため保険を使用して相手との示談は完了したが、何の説明もなしに車両保険を使うことを勧められたため疑問を持たず修理をしたところ、免責金額5万円の請求を受けたため、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、申立人はすでに対物保険を使用していたため、車両に損害があれば修理をしなくても認定した修理額から免責金額5万円を控除した金額を支払うことができることを申立人に具体例を挙げて説明し案内したものであり、修理を勧める、または修理した場合の修理代全額相当の保険金が支払われる等の説明は行っておらず、免責金額5万円の支払はできない旨主張した。

これに対して申立人は、①走行に支障がないので修理はしないと言ったが、保険会社から車両の修理を勧められ、修理工場に入庫させたこと、②保険会社は自分にも修理工場にも免責金額の説明はしておらず、後日いきなり、修理が完了したが、免責金額の超過部分を保険で支払うので免責金額5万円を修理工場へ払ってほしいと言われたものであることから、免責金額5万円の支払は説明不足である保険会社が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した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社が申立人へ修理見積りを依頼する際に、免責金額の説明を十分に行っ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】[その他]

申立人は、自身が起こした衝突事故で相手方保険会社より支払済の車両保険金について過失割合に応じた代位求償を求められたが、提示された相手方車両時価の算出方法と金額に納得できないとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、中古車市場において取得し得る全損車両と同種・同程度の車種・年式・型式・使用状態の4件の事例の下限値をもとに算出した価格は妥当な求償金額である旨主張した。

これに対して申立人は、申立人債権を放棄することを前提として、法定耐用年数を過ぎた車両であることを考慮した最終残価額での求償金額の再検討を求める旨反論した。

当事者双方から提出された資料・裁判例等に基づき検討した結果、①中古市場における同種・同等の車両の市場価格をもとに合理的に推認できると認められ、耐用年数に基づいた時価推認は適切でないこと、②保険会社の提示する額は、中古市場での取引価格からさらに譲歩をした金額と認められること等を確認した。

しかしながら、双方の互譲による解決を図ることを踏まえ、保険会社提示の車両価格に一定の譲歩を求めた車両価格を設定し、申立人は保険会社に対して、当該車両価格にレッカー代を合わせた合計金額の過失割合に当たる金額を代位請求の金額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-48】[その他]

申立人は、自動車運転中に追突事故を起こし、相手方への賠償が高額となるとの保険会社の説明および保険会社の勧めで自動車保険を使って申立人の自動車も修理したところ、後になって相手方への賠償額が少額であることが判明したため、自動車保険を使わなかったこととしてノンフリート等級を回復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、相手方代車料の確認が不十分であったことおよび申立人に車両保険の使用を勧めたことは認めたものの、①保険使用の前提を申立人に説明の上、対人賠償の対応を行っており、保険金請求書も受領していること、②保険を使用した場合、少なくとも今後3年間の保険料負担増が発生することを申立人に説明していることから、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対人賠償額を自賠責保険で賄える場合は保険を使わずに済むとの説明を受けたこと、②相手方への支払遅延を防ぐためにやむなく保険金請求書を提出したこと、③保険を使う場合は20等級になるまで数年間の保険料負担増が生じること、④相手方への賠償額が少額の場合は申立人の自動車は修理しなかっ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の上、保険会社に更なる検討を求めた結果、保険会社は、①申立人が対物賠償額を負担し、②保険会社が申立人の自動車の修理費を負担するとともに、③申立人の保険使用がないものとしてノンフリート等級を回復させる旨の提案がなされ、申立人も了解した。

このため、保険会社の提案に基づき、①保険は使用せずノンフリート等級ダウンがないこと、②相手方への対物賠償額を申立人が負担すること、③申立人自動車の修理費を保険会社が負担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-49】[その他]

申立人は、所有する自動車が相手方自動車に衝突されて損害を被ったため、相手方に対して訴訟を提起し、車両修理費全額について債務名義(執行機関の強制執行によって実現されるべき債権の存在および範囲を公的に証明する文書)を得たものの、相手方が支払に応じず、回収不能になったのは、保険会社が事故直後の相手方との対応、連絡において、申立人車両の損傷状況を正確に伝達しなかったこと等が原因であるとして、修理費相当額を損害賠償金として支払うことを求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、相手方との対応、連絡において申立人が主張するような落ち度はなく、また、申立人は債務名義を得ているのであるから、申立人に損害は残存していない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに、両当事者に意見聴取を実施した結果、本事案の争点は、相手方との連絡時における保険会社の対応が不法行為あるいは債務不履行を構成するか否か、これらに起因する申立人の損害が認められるか否かにあるところ、本件争点に関する両当事者の主張は大きく対立しており、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の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険—50】[その他]

申立人は、交通事故によって受傷した被害者が、症状固定日と保険会社が認定した以降の期間に、申立人の健康保険を使用して治療を受けたため、申立人が支払った医療費を交通事故の加害者と自動車保険契約を締結していた保険会社に対して求償請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、症状固定について主治医に確認し、①被害者に説明を行った上で示談解決していること、②症状固定日以降の治療については支払う義務はないこと、③被害者の治療に基づく代位求償権は既に時効となっていることから、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被害者の症状固定日は保険会社の主張する日ではなく、後遺障害診断書上の症状固定日であること、②示談書にも症状固定日の記載はないこと、③後遺障害診断書上の症状固定日から起算すれば時効とはならない旨反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、被害者の症状固定日に関する両当事者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。

【自動車保険—51】[その他]※【自動車保険—52】と同一契約ですが、事故日が異なるため、重複掲載しています。

申立人は、自転車乗車中に自動車との衝突事故を起こした際、代理店が自動車保険の補償内容の説明を誤ったことから、弁護士費用保険金を請求する機会を失ったため、弁護士委任を行っていれば増額していたであろう相手方からの示談金に相当する慰謝料の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、弁護士委任ができていれば本件示談交渉において、何らかの慰謝料の上乗せが行われた可能性はあると判断できることを踏まえ、同様の内容である、別件紛争解決手続申立事案とあわせて一定の和解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に基づき検討した結果、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—52】[その他]※【自動車保険—51】と同一契約ですが、事故日が異なるため、重複掲載しています。

申立人は、自転車乗車中に自動車との衝突事故を起こした際、別件の事故と同様に、代理店が自動車保険の補償内容の説明を誤ったことから、弁護士費用保険金を請求する機会を失ったため、弁護士委任を行っていれば増額していたであろう相手方からの示談金に相当する慰謝料の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、弁護士委任ができていれば本件示談交渉において、何らかの慰謝料の上乗せが行われた可能性はあると判断できることを踏まえ、同様の内容である、別件紛争解決手続申立事案とあわせて一定の和解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に基づき検討した結果、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－1】[契約の募集]

申立人は、外出時に腕時計の盗難に遭い、火災保険に基づく自宅外家財保険金の支払を受けたところ、契約時に代理店から保険金額の限度額についての選択の自由はないとの説明があったが、保険金額設定について選択が可能であったことが判明したことから、契約時に適切な説明があれば設定可能であった保険金額との差額の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>

その他

<紛争解決手続の概要>

紛争解決手続に際して申立人の適格性等について審議を行った結果、申立人は、保険業法第185条第5項の外国損害保険業免許を受けた保険会社の管理者であることが判明した。

このため、業務規程第33条第1項第1号(損害保険に関する知識を有する専門家)から、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、同規程第39条第2項(第3号に該当)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、所有する建物の地震保険が継続されていないことに気付き、保険会社に地震保険契約締結の意思を伝えて保険料振込用紙の送付を依頼したが、送付されず、地震保険未加入の間に発生した地震によって建物に損害が生じたことから、地震保険が契約できなかつたのは保険会社の不適切な対応によるものであるとして、遡っての継続を求めたが、保険会社がこれに応じなかつたため、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申立人から地震保険加入に関する問い合わせがあったので、申立人に対して保険契約の見積書を送付するとともに、申立人が契約内容を決めた後に保険料振込用紙を送付することを伝えたこと、②その後、申立人から契約内容の決定の連絡および保険料振込用紙の送付依頼がなく、保険料振込用紙を送付することができなかつたことから、保険会社の対応に不適切な点はない旨主張した。

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

【火災保険—3】[契約の募集]

申立人は、加入していた長期火災保険の保険金額の見直しを依頼したところ、保険会社が誤った資料で計算をしたこと等により正しい保険金額が算出されなかったため、加入当時の契約そのものが無効であったとして保険料の返還請求を行ったが、保険会社が応じなかったことから、これを不服として紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、時価評価を行う際の建築年確認・参照資料・評価方法が誤っていたことは申立人の主張どおりでありお詫びをするが、①再提出した計算シートのおり契約時における保険金額の設定は妥当であること、②途中で減額はされているが、その時々々の保険金額どおりの補償を行ってきたことから、不正な保険料を受け取っているわけでないため、返還すべき保険料はない旨主張した。

これに対して申立人は、長期契約を締結したが、建物の時価額は毎年減価償却するという事実を知り、保険金額の減額を希望したところ、現在の時価額および契約時の時価額算出の評価資料および評価方法が間違いだらけであることが判明したことから、保険会社が当時の保険金額は時価額の範囲内に収まっていると言うのは、結果として収まるように逆算しただけのものであり、本件契約は契約時点から無効の保険であるため、保険料の返還を求める旨を主張し、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、本紛争解決手続は当事者双方の互譲の精神による和解の手続であるところ、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】[契約の管理・保全]

火災保険の更改に当たって、地震保険の耐震診断割引の適用を求めるため、建築物の耐震改修の促進に関する法律第22条第2項の規定に基づく認定通知書(写)を保険会社に提出したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、地震保険割引の適用規定では、国土交通省の定める基準(平成18年国土交通省告示第185号)に適合する資料として指定された書類の提出が必要であるところ、提出された資料は、規定に該当しないことから、保険料の割引を適用することはできない旨主張した。

これに対して申立人は、提出の証明書は所管する地方自治体が同じ根拠法令に基づいて「建築物の耐震改修」を証したものであり、制度主旨からも適用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に基づき検討した結果、住宅の免震・耐震性能に応じた保険料の割引の適用を受けるためには、所定の確認資料の提出が必要であると定められており、申立人提出の資料は所定の資料に当たらないことを確認したため、申立人に対して適合する証明書類の再提出を打診したものの、申立人から拒絶されたため、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－5】[契約の管理・保全]

申立人は、火災保険の解約を請求したところ、保険会社は解約請求日まで手続を完了しなかったため、要望どおりの手続を行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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件火災保険の解約手続は、解約書類を受け付けた後、数営業日で処理を完了していること、②解約返還保険料の起算日は解約日からとしており、解約処理完了日が解約日以降であったとしても、契約者に何らかの不利益を与えているものではないことから、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、①金銭の支払を要求しているものではないこと、②保険会社は、本件対応を会社のルールだから問題ないと主張するだけであり、「会社のルール」とは何かについて説明を受けていないこと、③保険会社は、申立人からの質問事項について誠実な心をもって、誠実な対応を心がけて、事実を隠すことなく、内容をはぐらかすことなく回答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、申立人の要求内容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－6】[保険金の支払]

申立人は、マンション居室内の電気温水器の交換を工事業者に依頼したところ、作業中に漏水事故を起こし、階下居室に被害が生じたため、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、保険会社は有無責について結論を保留したまま、支払に応じなかったことから、これを不服として、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①工事業者による不法行為の立証資料が乏しいこと、②有無責判断に時間を要することから、取扱を保留すると主張し、申立人より階下住民に自らが加入している火災保険を優先して請求することを説明するよう求めていたが、申立人が自ら賠償交渉を進め、既に支払を実施していたため、紛争解決手続申立て後に、工事業者への求償債権保全に協力することを条件として、賠償責任保険金の支払に応じる旨主張を改めた。

これに対して申立人は、保険会社の要請により、階下の住民に火災保険の請求を先行するよう説明したことが、「保険会社が保険金を支払うつもりがないため、自身の火災保険を請求するよう言っている」との印象を与える結果となったとして、保険会社には、顧客の立場を十分理解し精神的な負担を軽減するような対応を求めたいと主張し、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、保険会社が申立人に対し、確定した損害についての保険金の支払を実施すると回答したところ、これに申立人が同意した。その後、当事者双方において本件事故の損害を確認するとともに、すべての保険金の支払が完了したことを相互に確認した。

このため、申立人と保険会社との間で合意・確認した内容を和解案として提示し、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、地震により共同住宅建物の共用部分が損傷したため、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ったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の要望を受け、鑑定会社5社、6名による3度にわたる立会調査を行い、最終的に損害割合が最大でも20%に至らないことから、一部損と認定していると主張した。

当事者双方から提出された資料とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、最大限可能な限り申立人に有利な条件で積算しても損害割合合計は20%未満であり一部損になると判断した。

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済であり、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。

【火災保険一8】[保険金の支払]

申立人は、借家の賃借人の退去に伴う点検で発見した玄関ドアの汚損損害について、火災保険に基づく破損・汚損損害等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、申立人が主張する損害は、自然消耗や平常の使用において通常生じる汚損であり、約款の「保険金を支払わない場合」にあたりと主張し、仮に事故による損害とした場合でも、免責金額以下の損害であり、支払う保険金はないと主張した。

これに対して申立人は、玄関ドア以外は賃借人の使用消耗による損害として保険金の請求はせず、玄関ドアのみを偶然な事故による損害と判断したものであること、部分的な損傷とはいえずドア一面全面の塗装修理を要することから免責金額を超える損害である旨反論した。

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建物の破損ないし汚損が自然消耗や平常の使用において通常生じる傷等による損傷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。

【火災保険一9】[保険金の支払]

申立人は、給水ポンプが損傷したのが原因で漏水事故が発生したため、火災保険に基づき給水ポンプの補修費用と臨時費用保険金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件ポンプの腐食が極めて顕著で、かつ外的要因による損傷箇所がないこと、②本件ポンプが建物の建築当時から設置されたとした場合には30年以上経過していること、③申立人は、水道料金の上昇原因と本件ポンプの損傷に因果関係があると主張しているが、ポンプを修理もせずに元の水道料金に戻ることは一般的に考え難いこと、④申立人は、水道局による貯水槽点検時に本件ポンプが損傷したと主張しているが、給水ポンプは点検対象ではないこと、⑤本件ポンプには漏水が発生しているが、居室への給水は行われており、ポンプの能力低下は考え難いことから、給水ポンプの破損原因が給水ポンプの損傷でなく、経年劣化によるものと判断することから、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等を検討するとともに意見聴取を行った結果、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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－10】[保険金の支払]

申立人は、風災によりベランダの屋根が飛んだため、火災保険契約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社の保険金支払額は見積額を大幅に下回ったため、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、①申立人の依頼により2社の鑑定会社に鑑定を依頼したが、ベランダの木製テラスの波板屋根の破損と木製母屋(もや)の修理は可能と判断していること、②仮に修理が不可能であったとしても、他の部分が脆弱な状態になったのは経年劣化に起因するものであり、風災の損害として認定できないこと、③しかしながら本件紛争を早期解決するため、若干の追加費用を加算して解決を図りたいと主張した。

これに対して申立人は、①工事は下地全体に及ぶ難工事になることは明白であること、②保険会社の提示金額で修理可能と言うならばその金額で業者を選定し修理するよう求めたところ、それは対応できないとの回答を受けたが、このことは、鑑定人による見積りでは実際に工事できないことを示す回答である等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討した上で、妥当な修理代について第三者の専門家に意見を求めたところ、保険会社の提示額は妥当であるとの意見がなされたことから、申立人の請求額を認め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一定の保険金を追加支払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－11】[保険金の支払]

申立人は、風災・雪災による店舗・住居部分からの雨漏りがひどくなったため、リフォーム会社に修理工事の見積を依頼し、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から風災・雪災として申告のあった箇所は、自然の消耗、劣化によって生じた損傷であること、②風災事故と認定できる損傷箇所の復旧費用は、約款で規定する免責金額20万円の範囲

内であることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、建物の損害が風災・雪災により生じた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。

【火災保険－12】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金支払を求めたところ、保険会社は損害の範囲や費目および請求金額が著しく過剰である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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、損傷箇所に関して、一部の破損については保険金支払を認めたものの、①それ以外の損傷箇所については経年劣化による腐食や劣化が原因であること、②修理実施時の道路使用許可申請の要否についても必要性が認められないこと等から、申立人の請求の一部しか認め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第三者の専門家の意見を踏まえて、保険会社に対して、再度意見を求めたが、認定内容の見直しは困難である旨の見解が示されたため、申立人に対して、保険会社の当初の提示金額で和解する意思の有無を確認したところ、申立人からこれに応じる旨の回答があった。

このため、保険会社は申立人に対して、保険会社が当初提示した金額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。

【火災保険－13】[保険金の支払]

申立人は、マンション戸室の給湯管が漏水したため、給湯管の交換を行い、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本件保険の約款上、給排水設備に生じた事故に伴う漏水によって保険の対象が損害を受けた場合は保険金を支払う一方、給排水設備自体に生じた損害は保険金支払の対象外であること、②修理業者の見積書の内容は給湯管の交換工事費用だけであり、漏水の発生原因は経年劣化による給湯管からの漏水と記載されており、仮にマンション戸室に水濡れ損害が生じたとしても、保険の対象である給湯管の自然の消耗もしくは劣化に該当するため保険金支払の対象外であること、③重要事項等説明書の挿絵と説明文の記載は、契約者に対して給排水設備自体に生じた損害が補償の対象となるという誤解を生じさせるものではない旨主張した。

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、当該挿絵と当該説明文を一体として読む限り、一般の契約者に前記のような誤解が生じると考え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－14】[保険金の支払]

申立人は、大雪により自宅建物の雨樋に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社が請求金額の一部しか認定しなかったことから、請求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、申立人から提出された写真および鑑定人による立会調査により、大雪による損害は金具の外れだけで、それ以外の申立人が主張する損害箇所は大雪によるものではないと判断されると主張した。

これに対して申立人は、①申立人依頼の修理業者は屋根に上り確認していること、②保険会社の調査は、写真を撮っての確認であって直接損害箇所を確認しているものではなく、修理業者も立ち会っていないことから十分な調査とはいえない旨反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに第三者の専門家に意見を踏まえて検討した結果、損害を確定するためには目視等の再調査、確認作業が必要であることを確認した。

このため、申立人に対して再調査実施を受け入れるか否かの意向を照会し、再調査を受け入れるとの回答を得たことにより、保険会社が再調査を実施し、申立人の要求を一部認容する認定金額を示したので、申立人に照会した結果、申立人も認定金額を受け入れる旨を表明したことから、保険会社は申立人に対して保険会社が再認定した金額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。

【火災保険－15】[保険金の支払]

申立人は、地震により工場建物が損傷したため、火災保険の地震危険補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、①工場ドアの開閉不良等の損害は地盤沈下により生じたこと、②震度3の本件地震では液状化は生じず地震による沈下とは考えられないこと、③建物各部の傾きの方向が異なり一方向性とされる地震による沈下とは考えられないこと、④地盤沈下は工場建物の荷重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荷重による地盤沈下ならば徐々に損害が生じるどころ本件損害は地震直後にいきなり発生したこと、②本件地震は本件工場所在地では震度3より大きいはずで液状化が生じないと断定できないこと、③本件地震による損害と認めて保険金を支払う旨主張し、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するとともに、意見聴取を実施した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件工場の損傷が生じた原因が本件地震に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。

【火災保険—16】[保険金の支払]

申立人は、所有する建物に温泉のお湯を運び入れるための揚湯管が落雷によって損傷したことから、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、①揚湯管は保険の対象である建物の附属設備ではなく独立した屋外設備・装置の一部であること、②落雷によって生じた損害であるとは合理的に判断できないことから、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揚湯管は保険の対象である建物と分離することが不合理な附属設備であり保険の対象であること、②保険会社の鑑定書には事故原因が落雷とは考えられないとの記載はなく、落雷との間の因果関係は認められることから、火災保険金は支払われ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、本件紛争の解決を図るためには、①揚湯管が本保険の対象となる建物の附属設備であるか否か、②損傷が落雷によって生じたものかどうかに関する事実認定が必要であるところ、両当事者の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方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—17】[保険金の支払]

申立人は、自宅建物の屋根に設置されているアンテナが風災により損害を被ったので、保険会社に照会した際に、保険会社から10万円以上の損害であれば保険金が支払われる旨説明されたので、10万円以上の損害であれば修理費用全額の保険金が支払われるものと認識して火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社から10万円の免責金額を差し引いた保険金が提示されたため、説明が十分でなかったとして、免責金額を含めた修理費用全額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約手続において、①申立人は契約内容を確認しており、免責金額を含む補償内容を認識していたと考えられること、②免責金額が記載されている保険証券も送付済であること等から、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、本件契約は6年前に締結したもので、当時の契約締結時における記憶がなく、保険証券は届いていないため、電話で契約内容を確認したものである旨反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに意見聴取を実施した結果、①申立人も修理の必要性を認めており、保険会社の説明内容や申立人の認識にかかわらず、修理の必要性や工事内容に差異が生じるものではないこと、②申立人が主張する保険会社の説明不足について客観的事実を認定することは困難であり、申立人に具体的損害が生じたことと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て修理費から免責金額を差し引いた金額を保険金として支払うことにより和解することが妥当と判断し、この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、本件地震によって損傷した本件建物の主要構造部分を補修するために要する費用に基づく損害割合は、3%未満であり一部損に該当しないと主張した。

これに対して申立人は、補修工事を実施するにあたり必要な警備員の人数8名分の費用も損害に含まれ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、警備員5名分の費用を含めることは妥当で、同費用を含めた本件建物の主要構造部分の補修費用による損害割合は3%以上20%未満に該当するため、一部損と認められると判断した。

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－19】[保険金の支払]

申立人は、所有している建物に台風による漏水被害が生じたとして、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、損害箇所について2社の鑑定会社による損害調査を実施した結果、①雨水浸入の形跡は確認できるが、外壁に外力による損傷は確認できないこと、②給排水管からの漏水とは考えられないこと、③外壁には地震等によると思われる亀裂が多数認められること、④建物に強風による損害は発生していないと考えられること等から、漏水損害の原因は建物の老朽化によるものと推定され、台風による損害発生と判断できないため、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、台風被害以前に漏水は発生しておらず、漏水は台風により雨が吹き上げられて発生したものであるから、保険会社は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等に基づき検討するとともに第三者の専門家に意見を踏まえて検討した結果、①建物に経年変化が認められること、②強風による損壊は見当たらないこと、③強風による雨の吹き上げはあり得ないとは言わないが損害が生じても限定的と思われること、④さまざまな要因により外壁に亀裂が生じることは避けられず雨漏りの原因が生じることが多いこと、⑤建物に台風による損害を認めることはできず、風災による損害と判断することは困難であるとの見解が示され、当該見解が妥当と考えられると判断した。

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。

【火災保険－20】[保険金の支払]

申立人は、水道管の凍結によって水道が使用不能になったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は水抜き栓レバーの損傷による交換費用については保険金を支払ったが、水道管の解氷費用については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、約款において「水道管が凍結によって損壊を受け、これを修理した場合」に保険金を支払うと定めており、水道管の損壊を伴わない凍結に対する解氷費用については、保険金の支払の対象にはならない旨主張した。

これに対して申立人は、①約款上「損壊」の定義が明確化されておらず、解釈に疑義がある場合は保険会社に不利に解釈すべきであること、②凍結によって水道管の機能が喪失しており、保険金は支払われるべきであること等反論した。

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「損壊」の定義について、約款には記載がないものの、約款を補完する位置づけにある「ご契約のしおり」に記載があること、②「損壊」に関する保険会社の約款解釈は社会通念上妥当と判断できることを確認した。

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－21】[保険金の支払]

申立人は、隣家の解体工事の際に、申立人所有の建物の外壁も一緒に剥がされて損害を被ったため、火災保険契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本件保険契約では、「火災」、「風災」、「水災」、「外部からの物体の落下、飛来、衝突、接触または倒壊」等によって生じた損害が補償内容となっており、「その他偶然な破損事故等」は補償内容として含まれておらず、また、本件建物の損害は、解体中の隣家建物の外壁を引っ張ったために生じたものであることから、本件建物に向かって、「外部からの物体の落下、飛来、衝突、接触または倒壊」があったとは言えないこと、②申立人が主張する、重機のアタッチメントが梁に衝突したことや、それによって柱が折れたことを裏付ける証拠はないこと等から、本件事故による損害は、約款上、保険金支払の対象外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、①「外部からの物体の落下、飛来、衝突、接触または倒壊」については、外部からの物体の衝突等が本件建物に対して直接に起こった場合に限って解釈するのは誤りであり、本件建物の外壁と、解体工事中の隣家の外壁とが一体化している現状では、本件建物に対して直接に衝突等があった場合のみならず、一体化した隣家の外壁に対して衝突等があり、それによって本件建物が衝撃を受け損傷を被った場合にも、当然に、「外部からの物体の落下、飛来、衝突、接触または倒壊」に該当すること、②本件事故に至る経緯、事故の状況等から、重機のアタッチメントが本件建物の柱ないしその補強材を挿んだことにより、本件事故が発生したことは明らか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、また、約款の解釈に関する一義的な判断を提示することも困難であること等から、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。

【傷害保険－1】[契約の募集]

申立人は、募集人による傷害保険の募集手続が不適切であったため、最初の加入分に遡りその後の更改分を含む支払済保険料全額の返還等を求めたところ、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件募集手続に際しては、募集人が申立人代表者およびその妻の面前で、パンフレットに基づき重要事項を説明し、契約書類を受領していること等から、募集人の募集行為は適切であるとして、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、募集人が、①申立人の従業員代表者でない者に申込書添付の確認書に署名させていること、②本件傷害保険に加入することが、最も安価であるとの虚偽の説明を行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本件確認書に申立人の従業員代表者とは認められない者が署名していたことは、保険契約締結上の瑕疵には該当するものの、本件傷害保険を無効にするほどの重大な瑕疵とは認められないこと、②募集人が申立人に対して虚偽の情報を提供して、本件傷害保険に加入させたことを認めるに足りる証拠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－2】[契約の募集]

申立人は、複数の年金払積立傷害保険が申立人に無断で契約されているとして、保険会社には是正を求めたところ、保険会社の対応が十分でなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険募集時の申込書において申立人の亡母や代理店による代筆等はあるものの、亡母が申立人に契約内容を伝え、申立人が契約後の一部手続に直接関与していること、②申立人は亡母より保険料支払および給付金受取の口座を引継ぎ、その後申立人が口座を変更して給付金はその口座に支払われていること等から、申立人は本件契約の存在を承知していたと判断しているが、申立人本人に申込書の記載を求めるべきであったことから、謝罪するとともに代理店に対して嚴重注意する旨回答した。

これに対して申立人は、①保険会社に対して、個人情報不適切に扱われたことへの損害賠償を求め、②保険会社は代理店が他人名義による募集を繰り返した事実を認めるべき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に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、本件契約自体は有効であったことを相互に確認し、保険会社は申立人に対して、①現在継続中の契約は解約すること、②解約返戻金および給付金請求可能な契約の給付金を支払うこと、③一定の和解金を支払うことで、当事者双方の契約関係を終了させることを内容とする和解案を提示し、その後、当事者双方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。

【傷害保険一3】[保険金の支払]

申立人は、自動車から降車する際、ステップを踏み外して左足首を捻挫し通院したため、申立人、申立人の配偶者および申立人の母を加入者とする3件の団体家族傷害保険および団体ファミリー交通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、申立人と母は同居していると言えないとして、母の保険契約については、補償の対象外としたことから、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>

その他

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の母は特別養護老人ホームに長期にわたり入居しており、約款上の申立人の同居の親族とは言えないことから、保険金の支払はできない旨主張した。

ところで本事案は、本紛争解決手続に並行して、保険会社を原告、申立人を被告とする債務不存在確認訴訟が係属することとなり、保険会社も訴訟による解決を希望していたことから、本紛争解決手続を一旦保留とし、訴訟の経過を見ることとした。

その後保険会社から、業務規程第18条第4号の規定に基づき、①最高裁決定にて保険会社の無責主張が認められたこと、②有責と判断していた契約にかかわる保険金は申立人に支払ったことが報告されたことから、当審査会がその内容を審議したところ、本件紛争にかかる判決が確定したことを確認した。

このため、本紛争については、業務規程第33条第7号の「訴訟において裁判が確定したまたは民事調停において調停が成立した請求にかかるもの」に該当すると認められることから、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、同規程第39条第2項第3号に基づき手続を終了した。

【傷害保険一4】[保険金の支払]

申立人は、注射のミスで皮下出血が生じ、右腕、右手指のしびれで通院したため、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、本件事故は医療処置によって生じたものであり、保険金支払の対象外であると主張した。

これに対して申立人は、傷害保険通院保険金の支払対象となることを事前に代理店に確認していると主張し、通院保険金は支払われるべきであると反論した。

上記反論に対して、保険会社は、申立人による代理店への事前確認は来店型代理店に一般論として問合せたものであり、保険金支払の有無は、代理店の窓口担当者の発言内容に関係なく、保険会社が事故内容と契約内容に基づき判断して申立人に説明済であることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、約款で保険金支払の対象外と規定されている「医療行為」に該当するとの保険会社の主張は妥当であることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務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、川釣り中に釣竿が破損し修理したため、傷害保険の携行品特約に基づき、修理費用についての保険金支払を求めたところ、保険会社は、同一保険期間内の別事故で支払保険金があることを理由に、保険金額と既払保険金との差額を支払うのみであったことから、修理費用全額の支払および募集時の重要事項説明義務の不履行により継続契約を錯誤無効として取り消した上で、保険料に法定利息を付して返金することを求めて、紛争解決手続の申立を行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、携行品特約は「支払保険金の額は、保険期間を通じ、保険金額をもって限度とする」となっており、保険金額から既払保険金を控除した残額が支払限度額となること、釣竿の修理費は当該残額を超えるものであったから、当該残額を申立人に支払った旨主張した。ただし、別事故の保険金支払時、申立人に対して、「以降の保険金支払可能額等」を通知することを怠ったとした。また、数年前から、契約継続時には更改申込書を申立人が経営する会社の事務員に渡して内容の確認と署名を依頼するのみで、申立人に対する説明が十分でなかったことを認めるが、継続契約は有効に成立しており、解約および保険料の返還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、本件紛争申立後に、本件紛争の対応に時間と労力を要したことによる申立人の損害として、別途、金銭的要求を追加するとした。

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支払保険金は保険期間を通じ、保険金額をもって限度であること、②保険会社は保険期間を通じて保険金額まで支払済であること、③保険金支払時に以降の保険金支払可能額等を申立人に通知しなかったこと、④保険会社は、本件事故の保険金を申立人の了解なく支払ったこと、⑤本件契約も継続契約も同様の経緯で締結されているから、仮に申立人が継続契約の錯誤無効を主張するのであれば、本件契約も同様に錯誤無効となり本件契約において受領した保険金も返還すべきであること、⑥保険金額に関する錯誤が保険契約の要素として一般的に無効をもたらすものとは評価できないこと、⑦申立人の時間と労力に関する損害請求は紛争解決手続の申立てにおいては妥当でないことを確認した。

このため、保険会社の対応が適切であれば、本件紛争は未然に防止できたとして、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。

【傷害保険―6】[保険金の支払]

申立人は、自宅内でバランスを崩し、壁に右肩をぶつけて右上腕を骨折して入院し、入院中に脳梗塞を発症したため、一時、他の病院に転院して入院し、その後前病院に戻って入院したので、通算の全入院期間について入院保険金の支払を求めたところ、保険会社が入院全日数を認定しなかったことから、全入院期間分の保険金支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、申立人の入院は、傷害治療のための入院のほか、脳梗塞のリハビリおよび脳梗塞による麻痺による通院困難なためのものもあって、本件傷害による必要な入院期間としては、保険会社認定の日数が妥当である旨主張した。

これに対して申立人は、脳梗塞の治療入院中も骨折のリハビリ治療は行っており、他の保険会社は全入院期間日数を認定していることから、全入院期間を傷害のための入院として認め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、本件は、申立人の入院した全入院期間が傷害のための入院として認められるかが争点となり、高度な医学的検討と判断を要する事案であるところ、両当事者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判断することは困難であるとともに、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解の成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険一7】[保険金の支払]

申立人は、積立傷害保険加入時からの保険証券・保険約款等の原本の返還および手術・入通院保険金の支払等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①満期返れい金の支払を受ける場合、提出された保険証券の返還はしないし、預り証にもその旨を記載してあること、また、保険約款等の書類については通常提出を求めることはないこと、②手術・入院保険金の請求は今回初めてであり、過去の事故報告は事実確認ができないことから保険金請求権の消滅時効の援用をすること、③直近の事故による手術は入院治療が行われておらず、当時の約款では支払対象とならないこと、④実通院治療日数は、診断書どおりに支払いしており未払はないこと、⑤後遺障害保険金は既に支払済であり、現行約款での支払割合との差額支払は認められないこと、⑥過去の保険料の返還請求については、その根拠ないし理由がないため応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①「保険証券」、「ご契約の内容について」および「保険約款および特約」は、保険期間の満期前に保険会社に預けたものであり、返還すべきであること、②他社では事故から数年後に積極的に保険金を支払っているため、消滅時効を援用すべきでないこと、③手術給付金および通院給付金の未払を支払うべきであり、また、後遺障害保険金は最新の約款に置き換えてその差額を支払うべきであること、④①から③の請求が不可能な場合は、支払った保険料全額を返還すべきである、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、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。

【傷害保険一8】[保険金の支払]

申立人は、旅行社主催のツアー旅行に参加するため、自動車で集合場所に向う途中、事故を起こし負傷したことから、傷害保険金の支払を請求するため、提出済の国内旅行傷害保険金請求取下書を撤回する意思表示を行ったところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は、短期間で本件保険金請求とその取り下げを数回繰り返してきたが、本紛争解決手続により、申立人が本件保険金請求を行う意思を明確に表明したと判断できたことを踏まえ、一定の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に基づき検討した結果、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－9】[保険金の支払]

申立人は、ゴルフ中に膝関節を痛めたことから、傷害保険に基づく手術・入院・通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は支払を拒んだため、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>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①レントゲン画像では明らかに新鮮な外傷所見は認められず、本件事故以前の画像と事故後の画像を比較したところ著明な変化は認められないこと、②申立人は事故時に痛みはなかったと申告しており、初診も事故日から数日経過後となっていること、③申立人は以前から右変形性膝関節症と診断されており、数回の通院歴があることから、繰り返し右膝を痛めて半月板に少しずつキズがついていたと思われ、今回のゴルフでの傷害とは認められない旨主張した。

これに対し申立人は、①過去の整形外科通院は数回あるが、その際のレントゲンでは半月板損傷は確認されておらず、損傷が判明したのは今回の事故が初めてであること、②ゴルフが趣味で毎年50回ぐらいプレーしているが、事故日以降はしておらず、元々膝が悪いのであればこれほどの回数のゴルフはできないこと等を主張し反論した。

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

【傷害保険－10】[保険金の支払]

申立人は、航空会社への預入手荷物が空港構内で破損したことから、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携行品のうち自動車部品については一組と見て約款に基づく上限額を認定すること、②その他の携行品については時価額を損害額として認定すること、③一定の遅延損害金を支払うことを主張した。

これに対して申立人は、①自動車部品は一組ではなく複数部品の価額を個別に認めるべきこと、②携行品損害保険金は一旅行の支払限度額全額を認めるべきこと、③遅延損害金は保険会社提案より多くな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に基づき検討するとともに意見聴取を実施した結果、自動車部品は一組と見て上限額を認定するべきことが妥当と判断し、その他の携行品に関しては争いが無いことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、自動車部品は一組と見た携行品損害保険金および遅延損害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－11】[保険金の支払]

申立人は、仕事中に転倒し、肩をけがして休業したが、保険会社から自動車の運転ができるので就業不能とは認められないと言われたため、保険金の請求をせずに無事故返戻金を受領したが、その後、保険金が支払われる可能性があることが分かったため、あらためて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、①申立人の保険金請求を待っていたが、請求意思がないことを確認したため、無事故返戻金を支払ったこと、②無事故返戻金を返還すれば保険金の支払に応じるが、現時点で支払可能な保険金は無事故返戻金を下回ること、③所得補償保険の保険金額(月額)は申立人の申告に基づいて定めたものであるが、事故後に提出された所得証明書の金額はこれを大幅に下回ること、④申立人から、これ以上の所得があったことを立証する新たな資料が提出されれば、保険金の額について再検討する余地があること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を実施したが、保険金の請求や無事故返戻金の支払経緯に関する両当事者の主張は大きく乖離しており、また、申立人から所得を立証する新たな資料が提出されなかったことから、事実関係を客観的に確認することはできず、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、自転車に搭乗して停車中に他の自転車に衝突され、右半身を強打し、右母指CM関節症の後遺障害が生じたとして、傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

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、①事故日より9か月経過後初めて診断されたこと、②医師の診断書には「外傷かどうかは判断不可」の記載があること、③事故前後のレントゲンの比較読影でも特段の変化はないことが確認されたことから、本件関節症は経年性変化による既存の病変であり、事故との因果関係はないと判断される旨主張した。

これに対して申立人は、①受傷直後よりペンが持てず、箸も使えない状態であること、②医師が診断を下したものであること、③痛みが消失しないで続いていること等から、事故による後遺障害として認定されるべきと反論した。

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事故前より疼痛等の主訴があったと考えられること、②事故から9か月後のレントゲンからは事故による悪化は認められないこと、③母指CM関節症は中年以降の女性に特発性の疾病であること等から保険会社の見解は妥当であることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを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－13】[保険金の支払]

申立人は、被保険者が交通事故で死亡したため、勤務先が加入していた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合理的な理由のないセンターラインオーバーによる事故であること、②主治医や顧問医によるCT画像診断で事故発生前に脳梗塞を発症していたことが判明していることから、本件事故は被保険者の脳疾患、疾病または心神喪失によって発生した傷害に該当するため、保険金を支払うことができない旨主張した。

これに対して申立人は、①携帯電話をかけようとして運転を誤った可能性も否定できないこと、②主治医は、事故原因はわからないとしている上、警察は被保険者が死亡しているため本人に事情聴取ができおらず、事故原因は明確になっていないこと、③主治医はMRIによる診断を行っていないので確実な発症時間はわからないとしている上、業務中に脳梗塞の症状が出れば業務に支障が出たはずであり、作業終了し帰途についた直後に本件事故が発生していることから、100%脳梗塞による事故とは言い切れないこと、④労災保険では退勤途上の事故として遺族一時金が支給されたほか、被保険者が加入していた自動車保険では搭乗者傷害保険の死亡保険金が満額支払われたこと、⑤裁判例において、糖尿病に罹患していた被保険者が交通事故で死亡した事案で、特定の疾病による特定の症状の出現が当該交通事故の原因となったことは保険会社が主張立証すべきであるとしたものがあることから、保険会社は保険金を支払うべきである旨反論、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実施の上、第三者である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、本件事故が被保険者に発症している脳梗塞によって運転操作を誤り発生したものであるか否か、脳梗塞の発症時期に関する事実認定が必要なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、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]

申立人の娘は、海外研修中に学校の駐車場で携帯電話を落とし、翌日落し物として届けられていたが破損していたため、海外旅行傷害保険に基づき修理代金を請求したところ、保険会社は保険金の支払を拒んだことから、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>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件は免責条項の「紛失」に起因する事故であると同時に、紛失したものが発見されたとしても被保険者の管理下を外れた際の事故でもあり、「被保険者が旅行行程中に携行する身の回り品」ではないと解釈し保険の対象に含まれず、支払責任は発生しない旨主張した。

これに対して申立人は、①免責条項には「紛失」と記載されており、「紛失に起因する事故」とは記載されていないこと、②「携行品」は被保険者の管理下にある身の回り品であるとは約款のどこにも記載されていないことから、保険会社の解釈によるという説明には納得できない旨反論した。

手続開始後、約款の読み違いを理解したとして、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。

【傷害保険－15】[保険金の支払]

申立人は、転倒して中心性頸髄損傷となり、入院したため、傷害保険に基づく保険金請求をしたところ、保険会社から、部位・症状別保険金が支払われたものの、後遺障害保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、改めて検討した結果、①申立人の中心性頸髄損傷は、医学的他覚的所見に基づく診断であることから、部位・症状別保険金は「『頸部』の『神経の損傷または断裂』」として支払うこと、②申立人の神経症状は、中心性頸髄損傷に起因するものであり、他覚的に神経系統の障害が証明されるものに該当すると判断し、該当する後遺障害第等級に応じた後遺障害保険金を支払うこと、③部位・症状別保険金および後遺障害保険金に対する遅延損害金を支払うことについて回答し、申立人も了解した。

このため、保険会社は申立人に対して、保険会社の回答内容に基づく保険金および遅延損害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－16】[保険金の支払]

申立人は、母親が自宅浴槽内において、全身が沈んだ状態で死亡したため、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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①医師は、死体検案時に口腔内、気管内、気管支内のいずれにも水の存在を認めなかったと述べており、申立人の主張のみをもって、体内に水が残存していたと認めることはできないこと、②発見時に、全身が浴槽の水面下に沈んでいたことを根拠に、溺水である旨主張するが、遺体が水中に沈んでいる場合に溺水の事実を否定している裁判例も存在すること等から、内因的疾患により死亡した可能性が否定できない一方、溺水したことを明らかにする証拠は不十分であり、死因を溺死であると認定することはできない旨主張した。

これに対し、申立人は、①心臓マッサージをする度に鼻や口から水が大量に出たことや浴槽の水面下に全身が沈んでいたこと等から、溺死と考えられること、②判例では、水中に沈んでいる場合に溺死でなかった例の方が圧倒的に少ないと考えられ、判例だけで、溺水の事実を否定するのはおかしいこと、③脳脊髄液を調べたら血性だったということだけで、直接死因が頭蓋内出血というのは、推測でしか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専門家への意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、被保険者の死亡原因に関する事実認定を行う必要があるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、専門家への意見聴取の結果や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－17】[保険金の支払]

申立人は、自宅付近を歩行中に負傷したため、傷害保険に基づく入通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は治療期間の一部しか認定しなかったことから、入通院した全日数の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非外傷性の炎症の所見がみられ、経時的な可動域の低下は、これによるものと考えられること、②臨床医学上、徐々に可動域が制限されていくことは考えられず、入院治療を要する根拠はないこと、③妥当な通院期間については、画像上、明らかな器質的損傷が確認できず、頻繁な通院治療の必要はないため、急性期から一定期間と考えられること等を主張した。

これに対し申立人は、リハビリを継続中で、外傷以外の傷病はないことから、少なくとも約款で定められた支払限度期間である事故日から180日以内の通院日数については、保険金支払の対象とす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、保険会社の入院治療の要否に関する判断と、通院の妥当な治療期間の主張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－18】[保険金の支払]

申立人は、食後、意識不明、心肺停止となり、救急搬送された後に心拍は再開したが、誤嚥による窒息状態が生じたとして、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①担当医師は、救急隊からの情報により、食事直後の誤嚥によって意識を失ったと推定していること、②挿管時、管先が詰まることなく挿管できていること、③食後、むせや咳等の症状はなかったこと、④顧問医からは、誤嚥による窒息の証拠は極めて乏しいとの意見を確立していること等から、本件事故は、「急激かつ偶然な外来の事故」の要件を満たしていないため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対し、申立人は、①事故当日、担当医師からは、食塊が気管に詰まり、心肺停止となったものであるとの説明を受けていること、②診断書には、「食塊の誤嚥、窒息が原因」との記載があること、③担当医師は、精査した結果、窒息以外の意識障害の原因となる誘因は認められず、窒息が誘因と考えられる旨を述べ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複数回にわたる意見聴取を行い、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①誤嚥による窒息を否定できないこと、②保険会社は、免責の立証ができていないこと等を確立した。

このため、保険会社は申立人に対して保険契約に基づく保険金を支払う旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人からは和解案受諾書が提出されたものの、保険会社から不受諾理由書が提出され、顧客が当該和解案を受諾したことを会社が知った日から1か月以内に訴訟が提起されたことから、業務規程第39条第2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、自転車で行進中に前輪がスリップして電柱に衝突したことにより負傷したため、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申立人の負傷部位が不自然であり申告に変遷が見られ、本件事故と負傷との間に因果関係がないこと、②事故に至るまでの走行経路を覚えていないこと等から、偶然な事故にあたらぬ旨主張した。

これに対して申立人は、①掌の治療を受け一旦帰宅後に、肩から手首にかけて痛みが出てきてから再度病院に行ったものであること、②当日は数箇所立ち寄ったのでその内どこから来たのか思い出せ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、事故の事実および負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。

【傷害保険－20】[保険金の支払]

申立人は、酔っ払いから受けた頭突きおよび顔の殴打により負傷したため、傷害保険に基づく傷害保険金の請求をしたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故事実の証明として提出された示談書には申立人の署名捺印しかないこと、②申立人が申告した内容と調査内容とに整合しない事実があること、③事故前からの病院での治療内容に変更がなく、申立人の主張する負傷と本件事故との間に因果関係があるか疑問があること等を主張した。

これに対して申立人は、①示談書のコピーは警察にも提出していること、②事故状況についての申告内容と調査内容がどう整合しないのか説明すべきであること、③別事故と同じ部位を負傷すれば治療内容に変化がないのは当然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は、事故の事実および負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。

【傷害保険－21】[保険金の支払]

申立人は、自転車で行進中に前を歩いていた歩行者に追突したことにより負傷したため、傷害保険に基づく後遺障害保険金の請求をしたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①通院保険金支払の際には後遺障害がないことを確認していること、②症状固定日までの間にゴルフ練習場での事故や自転車での事故があることから、日常生活に支障があるとは考えにくいこと、③医療調査において既往症が確認されていることから、保険事故と相当因果関係のある後遺障害が残存しているとは認められない旨主張した。

これに対して申立人は、①労災および他社の傷害保険契約では、後遺障害等級が認定されていること、②現在でも固定装具がなければ日常生活にも支障が生じ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し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。

【新種・海上保険－1】[保険金の支払]

申立人は、自宅で転倒し、けがをして就業不能となったことから所得補償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部の期間のみを就業不能期間と認め保険金を支払ったが、残り期間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就業不能期間と判断できる期間については支払ったが、残りの期間については、申立人が数回ゴルフのラウンドプレーを行っていることから、約款上の「業務に全く就く事ができないこと」の支払要件に該当しないと判断していること、②今後の保険金支払検討のためにはさらに調査を行う必要があるため、調査協力依頼をするも申立人が調査協力を拒否していることから、今後の保険金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、①ゴルフは医師の了解のもとにリハビリを兼ねて恐る恐るプレーしたものであること、②診断書上、「完全就業不能」とされているにもかかわらずこれを無視して、保険会社が就業不能期間を決めるの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を検討した結果、本件紛争の解決を図るためには申立人が業務に全く従事できない状況であったか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解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、ゴルフの練習中に腰を痛めたことから通院治療を受けたため、ゴルファー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、本件事故における申立人の腰痛は、①既往症の出現・再発によるもので、ゴルフスイングによる傷害とは評価できないこと、②医学的他覚所見も認められないことから、偶然・外来の事故を原因とするものとは認められず、本件腰痛の原因は疾病であるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、本件事故における申立人の腰痛については、医学的他覚所見が認められ、明らかに既往症の出現・再発によるものとは必ずしも言い切れないこと等を確認するとともに、申立人は高度な腰椎の変形性変化があることから、腰痛に対する素因減額を認めることが相当と判断した。

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。

【新種・海上保険－3】[保険金の支払]

申立人は、航海中、ヨットが停止したことから、救助された後、プロペラに巻きついたロープと海藻を取り外す作業を業者に依頼し費用を支出したため、ヨット・モーターボート保険に基づく搜索救助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、①本件費用は、本件ヨット・モーターボート保険の支払対象外であること、②本件費用の内容は、船体の復旧費用であるから、本件ヨット・モーターボート保険では付保されていない「船体条項」の補償範囲となることから、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、本件保険約款の規定に照らし、支払の対象とする費用は、遭難した被保険者を「搜索」、「救出」もしくは「移送」する活動に従事した者(搜索者)からの請求に基づき、被保険者が支出した必要また妥当な搜索の費用であること等を確認したことから、本件費用は、本件保険金の支払対象でないと判断した。

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。

【新種・海上保険－4】[保険金の支払]

申立人は、顧客から遊休不動産の売却収入を「みなし寄附金」として損金処理しなかったことが税理士業務の懈怠であるとして損害賠償を請求されたため、税理士職業賠償責任保険に基づく賠償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、本紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が遊休不動産の売却収入に法人税法第37条第5項の「みなし寄附金」の適用を求めなかったのは、①本件事故の前提として不動産の売却収入が公益事業にかかわる借入金の返済に充てられた等の事実がないこと、②仮に申立人がそのような税務申告を行ったとしてもいわゆる「みなし寄附金」の適用を受けることはできず、現に後日提出された更正請求は税務署が認めなかったこと等から、税理士業務上、申立人には何ら過誤はなく、損害賠償義務はないものと判断する旨主張した。

これに対して申立人は、①顧客に対して善管注意義務違反に基づく損害賠償金を支払う旨の示談が成立したこと、②顧客との対応やその経緯について保険会社に逐次連絡していた旨主張した。このため、

賠償保険金の支払を求めるほか、保険会社はいたずらに有無責の決定を長引かせ、また顧客に責任を転嫁して申立人と顧客の関係を悪化させた責めを負うべきであると反論、主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人が顧客に対して行った業務に懈怠があり、その結果、顧客に損害を与えたか否か、また、保険会社対応の遅延により損害が拡大したとの申立人の主張が妥当かに関する事実認定が必要なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、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、セルフプレーにてホールインワンを達成したため、ゴルファー保険に基づくホールインワン保険金の請求をしたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人がホールインワンを目撃したと主張する一組前のパーティーのキャディに調査を行ったところ、「ホールインワンは目撃していない。カップインした後のボールさえ現場確認していない」との事実を確認したため、ゴルフ場使用人によるホールインワンの目撃には該当せ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ホールインワンしたことは事実であり、保険会社が翌日に現場に行けばグリーンの痕跡からホールインワンを確認できたはずであること、②確認もしていないホールインワンに対して、プレーヤーに何度も祝意を述べるキャディ等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を検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人がホールインワンをしたかどうかの事実認定が必要であるところ、双方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、本紛争解決手続を終了することとした。

【その他－1】[その他]

申立人は、台風によりエアコンが不調になったとして事故報告を行ったところ、鑑定人の調査が行われ、約款上免責であるとされたが、その際に提示された故障の原因が結果的に誤っており、本来の原因が判明した時点で当該エアコンの修理が困難となっていたため、エアコンの再購入費用の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①鑑定人の現場立会調査の結果、雨水の吹込みにより、室内機、室外機の内部基板に異常が生じた可能性が高いと判断し、約款上の「風、雨、雹もしくは砂塵の吹き込みまたはこれらのものの漏入により生じた損害」に該当するから免責であると申立人に説明し、了承を得ていること、②エアコンの不具合について、申立人は鑑定人が室内機基板が原因と断定したと主張するが、断定したわけではないし、どのような修理を行うかに関与する立場ではないこと、③その後、メーカーの修理業者が室内機基板の交換を行ったが、これは申立人と修理業者の問題であり、保険会社が関与することではない旨主張した。

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使用年数からして突発性や事故性は見出せず、他の故障が原因であっても無責の結論は変わらないこと、

②鑑定人はあくまでも外観からの目視調査のみであるから故障原因を断定するには至らないし、自己が推定する原因を申立人に提示しており、説明責任は果たしていると考えられること、③申立人はエアコンの復旧機会を喪失したと主張するが、修理内容を検討するのは修理業者であるから、鑑定人として倫理規範・行動規範に対する違反はなく、また不法行為に該当するような過失も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。

【交通賠償一1】[対人]

後遺障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6回)を実施。

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

【交通賠償一2】[対人]

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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

当事者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。

【交通賠償一3】[対人]

治療費および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6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。

【交通賠償一4】[対人]

治療費等について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計2回)を実施。

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。

【交通賠償一5】[対物]

事故の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。

【交通賠償一6】[対物]

車両の修理代金および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。

【交通賠償一7】[対物]

衝突されて枯れた庭園松の賠償額について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一8】[対物]

車両修理代、代車費用等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

【交通賠償一9】[対物]

駐車場内での事故の過失割合および修理代金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。

【交通賠償一10】[対物]

対向車線での追突事故により飛来した破片によるフロントガラス等の損傷にかかる修理代および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)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。

【交通賠償一11】[対物]

過失割合、自動車修理費用および代車費用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。

申立人は、紛争解決手続申立て後、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号(第5号に該当)に基づき、手続を終了した。

【交通賠償一12】[対物]

自転車の損害と精神的損害に対する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、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－13】[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)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]

損傷を被った外構の修理費用について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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】[その他]

自転車同士事故による過失割合、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から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－16】[その他]

自転車同士の衝突事故による過失割合および損害賠償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)
	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

《発行所》

一般社団法人日本損害保険協会
 そんぽADRセンター本部運営グループ
 〒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