

# そんぽADRセンター

(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)

統計号

2018年度第1四半期

## そんぽADRセンターにおける苦情・紛争解決手続の実施概況

2018年度第1四半期(2018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1,011件、紛争解決手続が78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917件、紛争解決手続が92件となった。

(単位:件)

	新受	前四半期の未済	既済		未済	
			当四半期の新受分	前四半期の未済分	当四半期の新受分	前四半期の未済分
苦情解決手続	1,011	1,409	334	583	677	826
紛争解決手続	78	167	5	87	73	80

(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4四半期(2018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44件(4.6%)増加し、紛争解決手続は13件(14.3%)減少した。また、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60件(6.3%)増加し、紛争解決手続は29件(27.1%)減少した。(4ページ、10ページ参照。)



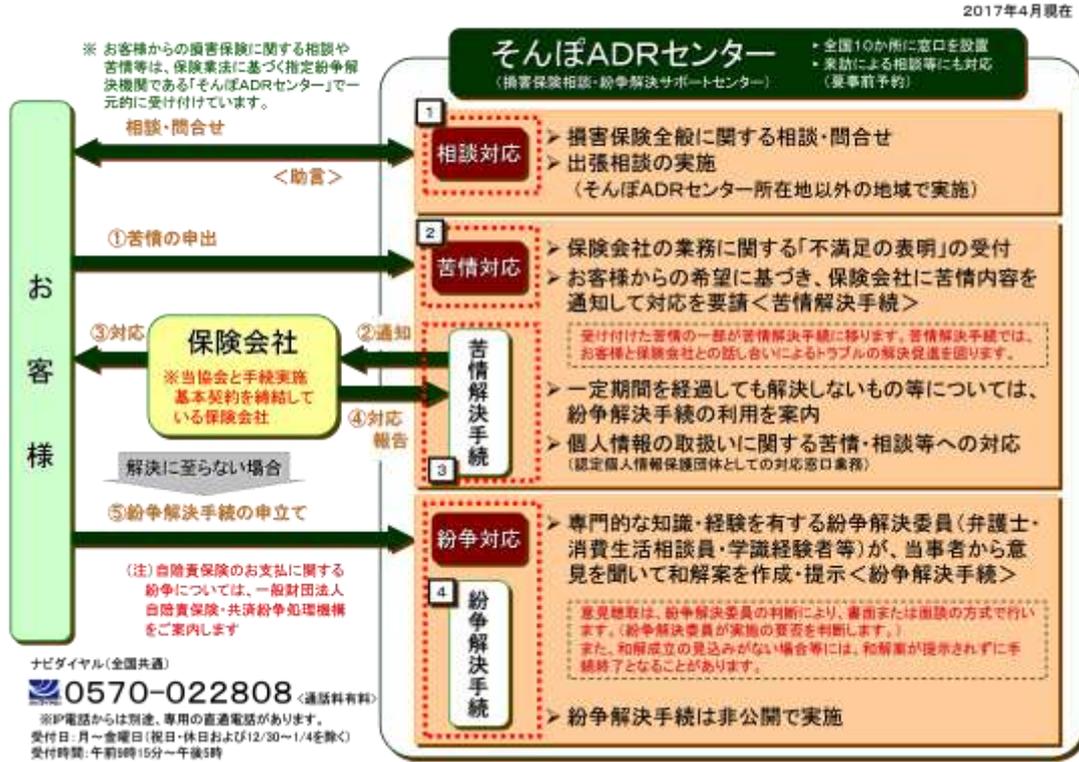
苦情解決手続の受付件数は、2017年度第4四半期に減少したが、2018年度第1四半期は再び増加に転じた。

紛争解決手続の受付件数は2017年度第2四半期から減少傾向が続いている。

# 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
2016年度		9,856 (100.0)	8,394 (100.0)	8,347 (100.0)	9,053 (100.0)	35,650 (100.0)
	苦情	2,698 (27.4)	2,486 (29.6)	2,388 (28.6)	2,566 (28.3)	10,138 (28.4)
	相談	7,158 (72.6)	5,908 (70.4)	5,959 (71.4)	6,487 (71.7)	25,512 (71.6)
2017年度		8,350 (100.0)	7,907 (100.0)	8,010 (100.0)	8,263 (100.0)	32,530 (100.0)
	苦情	2,281 (27.3)	2,261 (28.6)	2,439 (30.4)	2,545 (30.8)	9,526 (29.3)
	相談	6,069 (72.7)	5,646 (71.4)	5,571 (69.6)	5,718 (69.2)	23,004 (70.7)
2018年度		8,056 (100.0)				8,056 (100.0)
	苦情	2,566 (31.9)				2,566 (31.9)
	相談	5,490 (68.1)				5,490 (68.1)

<2018年7月2日集計>

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

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

### 相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件, %)

	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2016年度	22,389 (62.5)	4,016 (11.2)	2,320 (6.5)	2,637 (7.4)	4,444 (12.4)	35,806 (100.0)
苦情	8,345 (82.1)	776 (7.6)	412 (4.1)	511 (5.0)	124 (1.2)	10,168 (100.0)
相談	14,044 (54.8)	3,240 (12.6)	1,908 (7.4)	2,126 (8.3)	4,320 (16.8)	25,638 (100.0)
第1四半期	5,716 (57.7)	1,819 (18.4)	638 (6.4)	725 (7.3)	1,005 (10.1)	9,903 (100.0)
苦情	2,162 (79.8)	248 (9.2)	119 (4.4)	150 (5.5)	31 (1.1)	2,710 (100.0)
相談	3,554 (49.4)	1,571 (21.8)	519 (7.2)	575 (8.0)	974 (13.5)	7,193 (100.0)
第2四半期	5,540 (65.7)	782 (9.3)	484 (5.7)	609 (7.2)	1,016 (12.1)	8,431 (100.0)
苦情	2,061 (82.7)	207 (8.3)	89 (3.6)	110 (4.4)	26 (1.0)	2,493 (100.0)
相談	3,479 (58.6)	575 (9.7)	395 (6.7)	499 (8.4)	990 (16.7)	5,938 (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	1,979 (82.7)	160 (6.7)	94 (3.9)	124 (5.2)	35 (1.5)	2,392 (100.0)
相談	3,468 (57.9)	521 (8.7)	480 (8.0)	422 (7.0)	1,096 (18.3)	5,987 (100.0)
第4四半期	5,686 (62.5)	734 (8.1)	624 (6.9)	757 (8.3)	1,292 (14.2)	9,093 (100.0)
苦情	2,143 (83.3)	161 (6.3)	110 (4.3)	127 (4.9)	32 (1.2)	2,573 (100.0)
相談	3,543 (54.3)	573 (8.8)	514 (7.9)	630 (9.7)	1,260 (19.3)	6,520 (100.0)
2017年度	20,625 (63.1)	2,450 (7.5)	2,104 (6.4)	2,987 (9.1)	4,495 (13.8)	32,661 (100.0)
苦情	7,881 (82.5)	649 (6.8)	361 (3.8)	517 (5.4)	150 (1.6)	9,558 (100.0)
相談	12,744 (55.2)	1,801 (7.8)	1,743 (7.5)	2,470 (10.7)	4,345 (18.8)	23,103 (100.0)
第1四半期	5,334 (63.6)	575 (6.9)	605 (7.2)	779 (9.3)	1,093 (13.0)	8,386 (100.0)
苦情	1,905 (83.3)	155 (6.8)	81 (3.5)	119 (5.2)	26 (1.1)	2,286 (100.0)
相談	3,429 (56.2)	420 (6.9)	524 (8.6)	660 (10.8)	1,067 (17.5)	6,100 (100.0)
第2四半期	4,989 (62.8)	581 (7.3)	481 (6.1)	761 (9.6)	1,134 (14.3)	7,946 (100.0)
苦情	1,847 (81.2)	144 (6.3)	91 (4.0)	144 (6.3)	49 (2.2)	2,275 (100.0)
相談	3,142 (55.4)	437 (7.7)	390 (6.9)	617 (10.9)	1,085 (19.1)	5,671 (100.0)
第3四半期	5,141 (63.9)	657 (8.2)	460 (5.7)	697 (8.7)	1,086 (13.5)	8,041 (100.0)
苦情	2,017 (82.5)	165 (6.7)	96 (3.9)	135 (5.5)	32 (1.3)	2,445 (100.0)
相談	3,124 (55.8)	492 (8.8)	364 (6.5)	562 (10.0)	1,054 (18.8)	5,596 (100.0)
第4四半期	5,161 (62.3)	637 (7.7)	558 (6.7)	750 (9.0)	1,182 (14.3)	8,288 (100.0)
苦情	2,112 (82.8)	185 (7.2)	93 (3.6)	119 (4.7)	43 (1.7)	2,552 (100.0)
相談	3,049 (53.2)	452 (7.9)	465 (8.1)	631 (11.0)	1,139 (19.9)	5,736 (100.0)
2018年度	4,934 (61.0)	654 (8.1)	548 (6.8)	806 (10.0)	1,149 (14.2)	8,091 (100.0)
苦情	2,094 (81.4)	227 (8.8)	85 (3.3)	128 (5.0)	39 (1.5)	2,573 (100.0)
相談	2,840 (51.5)	427 (7.7)	463 (8.4)	678 (12.3)	1,110 (20.1)	5,518 (100.0)
第1四半期	4,934 (61.0)	654 (8.1)	548 (6.8)	806 (10.0)	1,149 (14.2)	8,091 (100.0)
苦情	2,094 (81.4)	227 (8.8)	85 (3.3)	128 (5.0)	39 (1.5)	2,573 (100.0)
相談	2,840 (51.5)	427 (7.7)	463 (8.4)	678 (12.3)	1,110 (20.1)	5,518 (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						

<2018年7月2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,%)

	2017年度					2018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	791 (82.8)	759 (79.8)	868 (81.8)	808 (83.3)	3,226 (81.9)	816 (80.6)				816 (80.6)
	火災	67 (7.0)	71 (7.5)	68 (6.4)	76 (7.8)	282 (7.2)	92 (9.1)				92 (9.1)
	傷害	41 (4.3)	47 (4.9)	46 (4.3)	32 (3.3)	166 (4.2)	42 (4.1)				42 (4.1)
	新種・海上	49 (5.1)	59 (6.2)	68 (6.4)	46 (4.7)	222 (5.6)	54 (5.3)				54 (5.3)
	その他	7 (0.7)	15 (1.6)	11 (1.0)	8 (0.8)	41 (1.0)	9 (0.9)				9 (0.9)
	合計	955 (100.0)	951 (100.0)	1,061 (100.0)	970 (100.0)	3,937 (100.0)	1,013 (100.0)				1,013 (100.0)
苦情局面別	契約募集	52 (5.5)	47 (5.0)	58 (5.5)	61 (6.3)	218 (5.6)	46 (4.5)				46 (4.5)
	契約管理	55 (5.8)	62 (6.5)	73 (6.9)	53 (5.5)	243 (6.2)	65 (6.4)				65 (6.4)
	保険金支払	839 (88.2)	829 (87.5)	921 (87.1)	849 (87.8)	3,438 (87.7)	896 (88.6)				896 (88.6)
	その他	5 (0.5)	9 (1.0)	5 (0.5)	4 (0.4)	23 (0.6)	4 (0.4)				4 (0.4)
	合計	951 (100.0)	947 (100.0)	1,057 (100.0)	967 (100.0)	3,922 (100.0)	1,011 (100.0)				1,011 (100.0)
申出内容別	契約引受	22 (1.7)	16 (1.2)	15 (0.9)	11 (0.7)	64 (1.1)	14 (0.9)				14 (0.9)
	接客態度	219 (16.4)	199 (14.8)	230 (14.5)	225 (15.1)	873 (15.2)	222 (14.9)				222 (14.9)
	手続遅延等	195 (14.6)	210 (15.6)	261 (16.5)	246 (16.5)	912 (15.8)	249 (16.7)				249 (16.7)
	説明不足等	126 (9.5)	149 (11.1)	189 (11.9)	189 (12.7)	653 (11.3)	179 (12.0)				179 (12.0)
	不適正手続	108 (8.1)	115 (8.5)	115 (7.3)	116 (7.8)	454 (7.9)	118 (7.9)				118 (7.9)
	提示内容	441 (33.1)	428 (31.8)	524 (33.1)	471 (31.5)	1,864 (32.4)	488 (32.8)				488 (32.8)
	支払可否	150 (11.3)	147 (10.9)	150 (9.5)	151 (10.1)	598 (10.4)	160 (10.8)				160 (10.8)
	保険金関連	65 (4.9)	72 (5.3)	82 (5.2)	70 (4.7)	289 (5.0)	47 (3.2)				47 (3.2)
	その他	6 (0.5)	10 (0.7)	19 (1.2)	15 (1.0)	50 (0.9)	11 (0.7)				11 (0.7)
合計	1,332 (100.0)	1,346 (100.0)	1,585 (100.0)	1,494 (100.0)	5,757 (100.0)	1,488 (100.0)				1,488 (100.0)	

<2018年7月2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,%)

	2017年度					2018年度					
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	
終了事由別	不開始	1 (0.1)	11 (1.1)	5 (0.5)	3 (0.3)	20 (0.5)	2 (0.2)				2 (0.2)
	解決	858 (85.7)	854 (86.7)	897 (87.3)	867 (84.9)	3,476 (86.1)	805 (88.0)				805 (88.0)
	移行	51 (5.1)	45 (4.6)	44 (4.3)	49 (4.8)	189 (4.7)	38 (4.2)				38 (4.2)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	不調	84 (8.4)	66 (6.7)	74 (7.2)	88 (8.6)	312 (7.7)	61 (6.7)				61 (6.7)
	その他	7 (0.7)	9 (0.9)	8 (0.8)	14 (1.4)	38 (0.9)	9 (1.0)				9 (1.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	合計	1,001 (100.0)	985 (100.0)	1,028 (100.0)	1,021 (100.0)	4,035 (100.0)	915 (100.0)				915 (100.0)
所要期間別	1か月未満	264 (26.4)	241 (24.5)	261 (25.4)	232 (22.7)	998 (24.7)	251 (27.4)				251 (27.4)
	3か月未満	383 (38.3)	380 (38.6)	372 (36.2)	377 (36.9)	1,512 (37.5)	340 (37.2)				340 (37.2)
	6か月未満	170 (17.0)	161 (16.3)	180 (17.5)	176 (17.2)	687 (17.0)	161 (17.6)				161 (17.6)
	6か月以上	184 (18.4)	203 (20.6)	215 (20.9)	236 (23.1)	838 (20.8)	163 (17.8)				163 (17.8)
	合計	1,001 (100.0)	985 (100.0)	1,028 (100.0)	1,021 (100.0)	4,035 (100.0)	915 (100.0)				915 (100.0)
手続方法別	電話	2,349 (98.0)	2,298 (97.7)	2,224 (98.5)	1,455 (98.7)	8,326 (98.2)	758 (98.4)				758 (98.4)
	文書(郵便)	13 (0.5)	22 (0.9)	18 (0.8)	9 (0.6)	62 (0.7)	5 (0.6)				5 (0.6)
	来訪	34 (1.4)	30 (1.3)	15 (0.7)	10 (0.7)	89 (1.0)	5 (0.6)				5 (0.6)
	その他	2 (0.1)	2 (0.1)	1 (0.0)	0 (0.0)	5 (0.1)	2 (0.3)				2 (0.3)
	合計	2,398 (100.0)	2,352 (100.0)	2,258 (100.0)	1,474 (100.0)	8,482 (100.0)	770 (100.0)				770 (100.0)

<2018年7月2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	8	2	4	0	39	0	2	37	0	39
青森県	4	1	0	0	0	5	0	0	5	0	5
岩手県	2	1	0	0	0	3	0	0	3	0	3
宮城県	18	1	1	3	0	23	0	1	22	0	23
秋田県	6	0	0	0	0	6	0	1	5	0	6
山形県	4	0	0	0	0	4	0	1	3	0	4
福島県	10	2	1	0	0	13	1	0	12	0	13
茨城県	29	2	2	0	0	33	1	2	30	0	33
栃木県	23	1	0	2	0	26	1	2	23	0	26
群馬県	23	3	0	1	0	27	1	1	25	0	27
埼玉県	59	6	0	1	0	66	2	2	61	1	66
千葉県	49	6	6	7	1	69	2	2	64	0	68
東京都	83	14	8	7	3	115	4	8	101	2	115
神奈川県	59	8	3	5	0	75	8	2	65	0	75
新潟県	11	0	0	1	0	12	1	2	9	0	12
富山県	4	0	0	0	0	4	0	1	3	0	4
石川県	6	2	0	0	0	8	0	0	8	0	8
福井県	1	2	0	0	0	3	0	0	3	0	3
山梨県	6	0	0	1	0	7	0	0	7	0	7
長野県	8	2	1	0	0	11	2	0	9	0	11
岐阜県	19	1	1	0	0	21	0	0	21	0	21
静岡県	28	2	0	0	0	30	1	0	29	0	30
愛知県	49	6	3	0	1	59	6	4	49	0	59
三重県	11	0	1	1	0	13	0	1	12	0	13
滋賀県	4	1	0	0	1	6	0	0	5	1	6
京都府	13	3	0	0	0	16	1	1	14	0	16
大阪府	68	8	1	3	1	81	2	6	73	0	81
兵庫県	40	1	2	3	1	47	5	7	35	0	47
奈良県	14	0	0	1	0	15	1	2	12	0	15
和歌山県	7	0	0	1	0	8	1	0	7	0	8
鳥取県	1	1	0	0	0	2	0	1	1	0	2
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	17	1	4	1	0	23	1	5	17	0	23
広島県	25	1	0	2	0	28	1	2	25	0	28
山口県	5	1	0	0	0	6	0	0	6	0	6
徳島県	2	0	1	0	0	3	0	0	3	0	3
香川県	9	1	1	1	1	13	1	1	10	0	12
愛媛県	2	0	1	1	0	4	0	1	3	0	4
高知県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
福岡県	30	3	2	2	0	37	1	2	34	0	37
佐賀県	3	0	0	0	0	3	0	1	2	0	3
長崎県	3	0	0	1	0	4	0	0	4	0	4
熊本県	13	2	0	2	0	17	0	3	14	0	17
大分県	4	1	0	1	0	6	0	1	5	0	6
宮崎県	4	0	0	0	0	4	1	0	3	0	4
鹿児島県	4	0	1	2	0	7	0	0	7	0	7
沖縄県	9	0	0	0	0	9	1	0	8	0	9
その他	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
合計	816	92	42	54	9	1,013	46	65	896	4	1,011

<2018年7月2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	5	11	4	5	11	14	6	0	57	5	34	39
青森県	0	2	3	0	0	0	1	0	0	6	0	5	5
岩手県	0	0	1	0	0	1	1	0	0	3	0	3	3
宮城県	0	4	5	2	2	15	2	0	0	30	2	21	23
秋田県	0	1	1	1	1	3	0	0	0	7	0	6	6
山形県	0	1	1	1	0	2	0	0	1	6	1	3	4
福島県	0	2	4	3	1	7	4	0	0	21	1	12	13
茨城県	1	9	6	12	2	18	8	3	0	59	1	32	33
栃木県	1	6	4	4	4	16	3	1	0	39	1	25	26
群馬県	0	6	9	4	2	17	3	0	0	41	1	26	27
埼玉県	0	19	13	11	5	39	2	2	1	92	1	65	66
千葉県	0	13	13	12	6	38	15	0	1	98	2	66	68
東京都	1	25	31	17	16	57	12	9	1	169	11	104	115
神奈川県	0	17	15	18	9	43	4	2	0	108	6	69	75
新潟県	0	3	5	3	1	5	1	1	1	20	0	12	12
富山県	0	2	1	0	2	2	0	1	0	8	0	4	4
石川県	0	0	1	2	0	3	2	1	0	9	0	8	8
福井県	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3	0	3	3
山梨県	0	1	1	0	1	3	2	1	0	9	0	7	7
長野県	0	2	6	5	1	4	3	1	0	22	2	9	11
岐阜県	0	5	7	2	0	9	6	1	0	30	1	20	21
静岡県	0	6	6	3	1	14	6	4	0	40	2	28	30
愛知県	2	15	19	10	9	26	15	1	0	97	1	58	59
三重県	0	2	2	1	1	5	3	1	0	15	1	12	13
滋賀県	0	4	1	2	1	3	1	1	0	13	0	6	6
京都府	1	4	4	2	1	7	3	0	0	22	0	16	16
大阪府	0	18	22	14	14	36	14	5	1	124	5	76	81
兵庫県	4	9	14	11	7	18	6	0	1	70	2	45	47
奈良県	1	4	6	2	1	8	0	0	0	22	0	15	15
和歌山県	0	1	1	0	2	6	1	1	0	12	2	6	8
鳥取県	0	1	2	0	0	1	0	0	0	4	0	2	2
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	0	8	3	6	5	5	2	0	2	31	3	20	23
広島県	0	9	9	8	3	12	2	0	0	43	2	26	28
山口県	0	1	0	2	1	2	1	0	0	7	2	4	6
徳島県	0	0	1	0	1	2	0	0	0	4	0	3	3
香川県	1	4	3	2	2	7	4	0	0	23	0	12	12
愛媛県	0	1	1	1	1	1	0	0	0	5	0	4	4
高知県	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	1
福岡県	0	1	8	6	2	20	6	2	0	45	4	33	37
佐賀県	0	0	1	0	0	2	1	0	1	5	0	3	3
長崎県	0	1	1	0	0	1	3	0	0	6	0	4	4
熊本県	1	5	1	2	4	6	4	1	1	25	2	15	17
大分県	0	0	1	1	2	3	0	1	0	8	1	5	6
宮崎県	0	1	0	0	1	3	0	0	0	5	0	4	4
鹿児島県	0	1	2	1	0	2	3	1	0	10	0	7	7
沖縄県	0	2	2	4	0	3	1	0	0	12	0	9	9
その他	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
合計	14	222	249	179	118	488	160	47	11	1,488	62	949	1,011

<2018年7月2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故障でも保険金が支払われるとの誤った説明に対する不満〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、自動車に故障した場合に車両保険から保険金が支払われるかどうかを保険会社に照会したところ、オペレーターから補償されるとの回答を得たので、故障車の修理費用について保険会社に請求したところ、保険金の支払対象とならないとの回答があったことから、苦情解決手続を申し出たもの。

##### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、オペレーターが電話対応で故障リスクを車両保険で補償できるかという申出人の照会に対して、その照会内容を正確に把握せずロードサービスと勘違いしていたことが、苦情の原因であることが判明した。

オペレーターからの説明が正確さを欠いていたため、申出人に誤解を与えたことを陳謝するとともに、改めて自動車の故障による修理費用は、保険金の支払対象とならないことを丁寧に説明し、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>

顧客からの照会内容を正確に把握し、簡潔に分かりやすく回答するスキルの向上を図るための研修会を継続して実施していくこととした。

#### ②治療期間の延長と担当者の変更を求める〔自動車保険／被害者からの申出〕

申出人の自動車が後続の自動車に追突される事故に遭った。申出人は、整形外科を受診し頸椎捻挫の治療を受けていたが症状が改善しないため、保険会社の担当者の同意を得て、整骨院に切り替えて通院していたところ、突然、担当者から申出人の気持ちを逆なでするような口調で治療費の支払いを打ち切るとの電話連絡があったことから、治療期間の延長と担当者の変更を求めて、苦情解決手続を申し出たもの。

##### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、担当者はマニュアルに記載どおりの事項を伝えたが、申出人の個別事情を考慮した対応ができなかったこと、担当者は無意識に他人の感情を逆なでするような口調で話をする癖があることが、苦情の原因であることが判明した。

上席者が申出人に連絡し、担当者の口調が適切でなかったことを謝罪のうえ、担当者を変更したこと、また社内に関連部署と連携し、対応を進めていくことを説明した。その後、申出人の症状の改善具合を確認し、事故状況等を考慮して合理的な治療期間を認容することを伝えたところ、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>

担当者の通話録音を確認し、担当者が無意識に他人の気持ちを害する口調となる癖があること認識させたうえで、当事者間で見解が相違する場合には、①知識・情報レベルが一致しているか、②事案の個別事情を汲みとった判断になっているか、を確認したうえで対応していくこととし、会話に違和感があると思われた場合には、面談を行うことも効果的であることを指導した。

### ③給湯管の修理費用の支払を要求する〔火災保険／契約者からの申出〕

申出人は、床下の給湯管の破損により、床やカーペット等に水漏れ損害が発生したため、火災保険に基づき保険金の請求をしたが、保険会社は、床材やカーペット等の水漏れによる損害は保険金の支払対象となるが、給湯管の破損は、約款上、保険金の支払対象にならないと主張していることから、苦情解決手続を申し出たもの。

#### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、担当者が給湯管の腐食(劣化)による損害は、約款上、免責事項に該当するため保険金の支払対象とならないことを申出人に明確に説明していなかったことが、苦情の原因であることが判明した。

上席者と鑑定人が申出人の自宅を訪問し、担当者による説明の不備についてお詫びをし、床材やカーペット等の水漏れによる損害については保険金を速やかに支払うこと、給湯管の腐食(劣化)による損害については、約款上、免責事項に該当するため保険金は支払われないことを丁寧に説明したところ、申出人の了解を得た。

#### <保険会社における再発防止の取り組み>

本事案の担当者を含め実務経験の少ない担当者に対する勉強会を継続的に実施して、実務知識の習得に努めることとした。

### ④具体的な説明もなく保険契約を更新させられた〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、代理店の募集人からバイク保険の満期に伴い、電話で契約更新について連絡があったので、更新する旨回答した。その後、保険会社から契約更新の案内とカード会社から保険料の引き落としの通知があったが、契約更新申込書は、申出人が依頼するまで送付されず、またカード決済に関しても同意していなかったため、代理店と保険会社に謝罪と事務処理の不備の原因に関し説明を求めるとともに速やかな契約の取り消しを求めて、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代理店の募集人の電話による契約更新時の説明が十分でなかったこと、②契約の取消に関しては、保険会社の営業店が書面による取消手続に関し申出人の理解を得られなかったことで事務処理が遅延したことが、苦情の原因であることが判明した。

保険会社から申出人に取消手続が完了した証拠書面を申出人の自宅宛に送付した旨連絡したところ、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>

当該代理店に対しては、電話による契約募集のルールの再確認を促すとともに営業店主催の代理店コンプライアンス研修会で本件を実例とした研修を実施し、再発防止に努めることとした。

⑤新車特約を遡及して契約し、新価額での保険金の支払を求める〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人の配偶者が自動車を運転中、交差点で他車と衝突し自動車が損傷したので、保険会社に車両保険金の支払を請求したところ、新車であるにもかかわらず、車両入替時に新車特約を付帯していなかったため、買い替え費用ではなく修理費用しか支払われないことが判明した。代理店から車両入替時に新車特約の説明を受けていないことから、車両入替時に遡って新車特約の付帯を要望し、苦情解決手続を申し出たもの。

＜経過・対応結果＞

保険会社において確認したところ、代理店から車両入替時に新車特約の説明を申出人に行っていないことが、苦情の原因であることが判明した。

新車特約を付帯していれば、登録諸費用保険金として10%上乗せした金額が保険金として支払われるところ、代理店が車両入替時に新車特約の説明を怠ったことに原因があったことを考慮して、修理見積額に事故車の買取価額を加算した金額を支払うことを提案したところ、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＞

顧客が新車を購入(車両入替を含む)して自動車保険を新たに契約する場合には、新車特約があることを代理店(保険会社)から顧客に知らせること、また、顧客へのサービス向上の観点から、極力、カスタマーセンターからも新車特約をお知らせするように努めることとした。

⑥保険料率の適用誤りに対する不満〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、代理店と自動車保険の契約にあたり、ノンフリート多数割引率を適用できないにもかかわらず、同割引率を適用して契約を締結した。その後、保険会社から代理店の適用した料率に誤りがあったので、差額保険料の支払を求められたが、代理店が誤った割引率を適用したことが原因であるので、差額保険料は保険会社が負担すべきであるとして、苦情解決手続を申し出たもの。

＜経過・対応結果＞

保険会社において確認したところ、代理店がノンフリート多数割引率を誤って適用していたことが、苦情の原因であることが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、代理店から料率適用ミスがあったことを謝罪した。その後、申出人から訂正書類の提出と差額保険料の入金が確認されたので、申出人の了解を得られたと判断した。

＜保険会社における再発防止の取り組み＞

代理店の募集人に対して、ノンフリート多数割引率に関する研修を実施した。また、不備が発生した場合には、速やかに保険会社に連絡すること、必要に応じて電話(口頭)だけでなく文書等によって顧客の理解に努めるように指導した。

### 3. 紛争解決手続の実施状況

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

#### (1) 受付件数の推移

(単位:件,%)

		2017年度					2018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	72 (67.3)	59 (54.1)	61 (61.0)	58 (63.7)	250 (61.4)	51 (65.4)				51 (65.4)
	火災	12 (11.2)	22 (20.2)	23 (23.0)	16 (17.6)	73 (17.9)	7 (9.0)				7 (9.0)
	傷害	18 (16.8)	21 (19.3)	12 (12.0)	13 (14.3)	64 (15.7)	11 (14.1)				11 (14.1)
	新種・海上	5 (4.7)	7 (6.4)	4 (4.0)	4 (4.4)	20 (4.9)	8 (10.3)				8 (10.3)
	その他	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.3)				1 (1.3)
	合計	107 (100.0)	109 (100.0)	100 (100.0)	91 (100.0)	407 (100.0)	78 (100.0)				78 (100.0)
手続区分別	一般(東京)	44 (41.1)	54 (49.5)	39 (39.0)	41 (45.1)	178 (43.7)	34 (43.6)				34 (43.6)
	一般(大阪)	46 (43.0)	36 (33.0)	44 (44.0)	33 (36.3)	159 (39.1)	30 (38.5)				30 (38.5)
	交通賠償	17 (15.9)	19 (17.4)	17 (17.0)	17 (18.7)	70 (17.2)	14 (17.9)				14 (17.9)
	合計	107 (100.0)	109 (100.0)	100 (100.0)	91 (100.0)	407 (100.0)	78 (100.0)				78 (100.0)
紛争局面別	契約募集	7 (6.5)	5 (4.6)	4 (4.0)	1 (1.1)	17 (4.2)	4 (5.1)				4 (5.1)
	契約管理	8 (7.5)	6 (5.5)	12 (12.0)	8 (8.8)	34 (8.4)	8 (10.3)				8 (10.3)
	保険金支払	84 (78.5)	93 (85.3)	83 (83.0)	77 (84.6)	337 (82.8)	63 (80.8)				63 (80.8)
	その他	8 (7.5)	5 (4.6)	1 (1.0)	5 (5.5)	19 (4.7)	3 (3.8)				3 (3.8)
	合計	107 (100.0)	109 (100.0)	100 (100.0)	91 (100.0)	407 (100.0)	78 (100.0)				78 (100.0)

<2018年7月2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,%)

		2017年度					2018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	47 (37.6)	47 (40.5)	48 (43.2)	42 (44.7)	184 (41.3)	40 (43.5)				40 (43.5)
	特別調停	3 (2.4)	2 (1.7)	1 (0.9)	0 (0.0)	6 (1.3)	0 (0.0)				0 (0.0)
	見込みなし	66 (52.8)	60 (51.7)	49 (44.1)	47 (50.0)	222 (49.8)	45 (48.9)				45 (48.9)
	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	9 (7.2)	5 (4.3)	11 (9.9)	3 (3.2)	28 (6.3)	7 (7.6)				7 (7.6)
	その他	0 (0.0)	2 (1.7)	2 (1.8)	2 (2.1)	6 (1.3)	0 (0.0)				0 (0.0)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	合計	125 (100.0)	116 (100.0)	111 (100.0)	94 (100.0)	446 (100.0)	92 (100.0)				92 (100.0)
所要期間別	1か月未満	1 (0.8)	1 (0.9)	3 (2.7)	2 (2.1)	7 (1.6)	0 (0.0)				0 (0.0)
	3か月未満	33 (26.4)	22 (19.0)	34 (30.6)	20 (21.3)	109 (24.4)	25 (27.2)				25 (27.2)
	6か月未満	52 (41.6)	71 (61.2)	49 (44.1)	43 (45.7)	215 (48.2)	47 (51.1)				47 (51.1)
	1年未満	34 (27.2)	18 (15.5)	22 (19.8)	24 (25.5)	98 (22.0)	15 (16.3)				15 (16.3)
	2年未満	5 (4.0)	4 (3.4)	3 (2.7)	5 (5.3)	17 (3.8)	5 (5.4)				5 (5.4)
	2年以上	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	合計	125 (100.0)	116 (100.0)	111 (100.0)	94 (100.0)	446 (100.0)	92 (100.0)				92 (100.0)
所要回数別	0回~2回	25 (20.0)	19 (16.4)	18 (16.2)	20 (21.3)	82 (18.4)	12 (13.0)				12 (13.0)
	3回~4回	55 (44.0)	69 (59.5)	58 (52.3)	40 (42.6)	222 (49.8)	47 (51.1)				47 (51.1)
	5回~10回	41 (32.8)	25 (21.6)	34 (30.6)	29 (30.9)	129 (28.9)	30 (32.6)				30 (32.6)
	11回以上	4 (3.2)	3 (2.6)	1 (0.9)	5 (5.3)	13 (2.9)	3 (3.3)				3 (3.3)
	合計	125 (100.0)	116 (100.0)	111 (100.0)	94 (100.0)	446 (100.0)	92 (100.0)				92 (100.0)

<2018年7月2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】[契約の管理・保全]

申立人は、自損事故により自動車が全損になったため、募集人に自動車保険契約を解約すると伝えましたが、解約手続が実行されず、その後も分割保険料を継続して振り替えられていたため、解約を申し出た日以降の保険料の返還を求めたところ、保険会社がこれに応じないことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、自動車が全損となったため、募集人から申立人に対して、「事故も多いので、新しい自動車を買って乗り続けるのか否か考えておいてほしい。」と伝えたものの、その後、申立人の最終的な意思を確認していなかったが、申立人からは、「保険契約を解約する」旨の確定的な意思表示を受けていないことから、保険料を遡及して返還する理由はない旨主張した。

これに対して申立人は、「自動車を廃車したうえ募集人に今後は運転しない」と伝えたことが解約にかかる確定的な意思表示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、保険会社から全損の通知を受けた募集人は、申立人に対して①自動車を買って替えて保険契約を存続するのか、②自動車を購入せず保険契約を解約するのか、③保険契約を存続し、自動車がなくなると対象となる人身傷害事故、他車運転事故等の危険に備えるのか、いずれを選択するのかを確認していれば、申立人が自動車を廃車していること、レンタカー返却後に一切自動車を運転していないことから、本件契約は、しかるべき時期に解約されていた蓋然性が極めて高いことを確認した。

一方申立人は、①預金通帳を見れば継続して保険料が口座振替されていることが容易に分かること、②過去に全損事故を経験し、保険契約を継続するか解約するかの選択が必要であることを認識していたと考えられることから、申立人が高齢者であることを考慮しても解約手続がされていないことを早期に気付くことが可能であったこと等も確認した。

このため、保険会社が保険契約継続の有無を申立人に対して適切に意思確認を行っていれば、本件紛争は未然に防止できたことを勘案のうえ、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－2】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険フリート契約を締結していたが、保険期間内に発生した対人賠償事故の未払保険金の計上が不適切であったため、フリート契約の割引率が大幅に低下したとして、過払保険料の返還を求めたところ、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、フリート契約の保険料率を決定する要素には、①当年度の割増引率、②成績計算期間の損害率、③成績計算期間末の総付保台数があり、契約者ごとに保険料率審査日、成績計算期間が定められているところ、申立人において対人賠償事故が発生したため、対人未払保険金を計上したが、これが損害率ひいては割引率に影響を与えることになったとした。なお、本件事故の未払保険金は、計上時におい

で確認できる事実に基づき適切に計上しており、申立人の恣意的な申入れにより未払保険金を見直し、割引率の修正に応じることは契約者間の公平性を損なうものであることから、申立人の要求には応じる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、①対人未払保険金の計上適否について検証したところ、保険会社の瑕疵は認められないこと、②申立人の個別申入れにより、過去に計上した未払保険金を遡及して見直し割引率を修正することは、保険契約の安定性や契約者間の公平性を損なうとする保険会社の主張に合理性があることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関し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－3】[契約の管理・保全]

申立人は、保険金は自賠責保険から回収できることを確認したことから、自動車保険に基づく対人賠償保険金の支払を求めたところ、支払完了後に、保険会社が支払済保険金のうち慰謝料相当分の保険金が自賠責保険から回収できなかったことから、次契約の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元に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>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件保険金が自賠責保険から回収できるとは約束していないこと、②本件保険金が自賠責保険から回収できず、任意保険から支払となったことから、次契約のノンフリート等級がダウンすることに何ら問題はないとして、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等に基づき検討した結果、①本件事故の発生が認められ、かつ同事故が「ノーカウント事故」に該当するものでないことから、次契約のノンフリート等級がダウンすることは正当であること、②申立人が保険会社に対して、自賠責保険から回収できなかった保険金相当の金銭を支払うことを引き替えに、次契約のノンフリート等級を遡及して修正することで和解したい旨提案を行っていること、③次契約のノンフリート等級が遡及して修正されると、既払い保険料の一部が返戻されることになること等を確認したことから、保険会社の提案に合意することは、申立人にとっても利益になると判断した。

このため、申立人は、保険会社に対して一定の金銭を支払うとともに、次契約のノンフリート等級修正手続に協力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－4】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険を解約し中断証明書を受領していたが、申立人が新たに自動車を購入し、自動車保険を契約したところ、別居中の配偶者が申立人に無断で中断証明書を使用して無事故等級を継承し、保険会社と自動車保険契約を締結していたことが離婚後に判明した。

このため、保険会社が中断証明書を有している申立人に対して確認を行わず、無事故等級継承の権利移転を元配偶者に認めたため、申立人が中断契約の無事故等級の利益を喪失させられたとして中断証明書の使用を変更するよう求めるとともに、無事故等級が継承できた場合の差額保険料の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の配偶者から自動車保険の申込があったが、①中断再開契約の成立に必要な事項をすべて確認したうえで、無事故等級を継承し引受けたこと、②中断再開契約の記名被保険者が配偶者であれば、配偶者自身が「正当な権利者」として中断証明書を使用して中断再開契約を締結できることから、中断再開契約を締結することに問題はなかった旨主張した。つまり中断制度では、申立人が主張するような「権利移転」は定められておらず、例え中断再開契約締結後に申立人と配偶者の離婚が成立したとしても、契約締結時に「正当な権利者である」配偶者の申し出を受け適切に契約を締結しているから、「権利移転の説明を怠っている」との申立人の指摘は適切ではない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、中断再開契約は、離婚の成立前に締結されたものであり、その適用条件もすべて満たしていた。この点について、①中断再開契約の記名被保険者は、その当時申立人の配偶者であったことから、中断再開契約上の「正当な権利者」に該当すること、②この取扱は中断再開契約がいずれの保険会社でも引受けできる規定となっていることから、保険会社の対応に不適切な点はないことを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関し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－5】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の中断証明書の発行を求めたところ、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、中断証明書の発行可否について、申立人から問い合わせがあった際、誤って発行可能と回答したことは事実であるが、自動車の名義変更がされていないため、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、自動車の名義変更に関する事実認定を行う必要があるところ、当事者間で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、当て逃げ事故による車両保険金を請求する際、次回の契約更改で1等級ダウン事故とすることを求めたが、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件保険契約の「契約のしおり」の1等級ダウン事故の具体例に「その他偶然な事故(他物との衝突もしくは接触またはご契約のお車の転覆もしくは墜落を除きます。)」と記載があり、自車の走行の有無は限定していないこと、申立人は、「他物との衝突もしくは接触」は自車の動作が伴う行為をさすと主張するが、文言からは自車の走行の有無は関係なく、当て逃げは、「他物との衝突もしくは接触」に該当するため、1等級ダウン事故には該当せず、3等級ダウン事故に該当する旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社の「自車の走行の有無は関係ない」との主張は、「衝突」、「接触」といった動作を伴う用語を使用していることと矛盾しており、広辞苑に記載されている日本語の解釈から逸脱しており、契約時に明示されない特有の解釈を契約後に示すのは詐欺行為に他ならず、「当て逃げ」という用語は、広辞苑にも記載があるとおり一般的な用語であり、明確に定義のある用語を他の用語によって婉曲に解釈することは、後からのこじつけであることを示唆している等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を実施した結果、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを強く主張していること等からも、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】[保険金の支払]

申立人は、自動車の損害について、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は以前に損傷した箇所が未修理のままだったため、保険金額から以前の損傷箇所の修理費を差し引いた金額が妥当な車両保険の保険金額であるとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、車両価額協定保険特約の協定保険価額が保険価額を著しく超える場合に該当し、保険契約の更新時点での保険価額が保険金額となることから、車両保険の保険金額は以前に損傷した箇所の修理費用を差し引いた金額が妥当である旨主張した。

これに対して申立人、①主張しているのは、自動車の市場販売相当額の保険金額であり、市場価格以上を望んでいるわけではないこと、②いろいろな判例等を確認しても、保険価額＝市場価格となっており、市場価格の根拠は、オークション相場で決まること等を主張し、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、保険会社の主張は、保険約款等からも納得感がないこと等を確認した。

このため、保険会社は一定の金額を保険金額として認める旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険－8】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、センターラインをオーバーして対向車と衝突し負傷したことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社の提示する通院付添看護料、精神的損害等に不満があること、また、保険金支払の交渉に関し弁護士費用特約を適用すべきであるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人と合意ができていない項目は、①通院付添看護料、②通院付添交通費、③精神的損害であるとしたうえで、通院付添看護料は、付添看護自認書に記載されている期間の通院実日数について、定額を認め、このための通院付添交通費を認定しているとした。また、精神的損害は、入院分に通院頻度を調整した通院分を加算し、規定に則り重傷割増を算定している旨主張した。

また、弁護士費用特約は、賠償義務者に対する損害賠償請求の際の弁護士費用が補償の対象であり、本件のように保険会社に対する人身傷害保険金の請求にかかる費用については、適用されない旨主張した。

これに対して申立人は、①通院付添看護料と通院付添交通費は、通院実日数ではなく、要看護期間の

自宅看護を含む期間を認定すること、②精神的損害は、通院頻度による修正率や重傷割増を見直すこと、③弁護士費用特約は、事故発生約1か月後に保険会社が交渉窓口を弁護士とするなど高圧的な交渉を行ったため、申立人自身の主張を代弁する弁護士の必要性があり、同特約を適用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、自宅看護について、①診断書に退院後も1か月は自宅での介助が必要であったとの見解が示されていること、②要看護証明書には通院付添看護を必要とした期間を証明していること、③付添看護期間、通院付添交通費を明示していること、④退院後の申立人の症状等から常に見守りが必要であること等それぞれ認められたことを確認した。

また、精神的損害は、入院日数、実通院日数に加え、自宅看護期間について通院日数とみなし算定すること、これに基づく通院頻度による調整、重傷割増は保険会社提案より加算することが合理的であることを確認した。なお、弁護士費用特約は、適用対象外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、改めて算定した人身傷害保険金から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－9】[保険金の支払]

申立人は、申立人所有の自動車を申立人の配偶者が運転中に自損事故により損傷したとして、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、一般車両保険を追加付保する前に本件事故が発生した疑いがあるとして保険金支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件保険契約における一般車両保険の追加付保の時期と本件事故の発生時期が近接していること、②本件損傷の中には接触箇所と整合しないものが含まれていること、③本件損傷の生成時期が同一のものと判断できないこと、④一般車両保険の追加付保の理由が不自然であること等から、本件事故が一般車両保険の追加付保の日以降に発生したものと認定することが困難であるとして、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、一般車両保険を追加付保したのは、従来使用していた自動車が小型車で車両保険を付保する程の価値がなかったが、本件自動車は付保するだけの価値があると判断し、本件自動車で行く機会に追加付保したものであり、保険会社の主張するような不自然さはないと主張し、反論した。

保険会社は、現状においては申立人からの保険金の支払請求には全面的には応じられないものの、本紛争について早期に円満解決を図るため、本件自動車の損傷のうち比較的新しい損傷についてのみ本件事故による損害と認定し、その認定金額を保険金として支払うことで和解に応じる意向がある旨提案したが、申立人は保険会社の和解提案に応じなかった。

本事案の争点は、本件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和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－10】**[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に衝突事故を起こし、事故相手方との間で申立人が被った損害にかかる訴訟において、本件自動車の損害の査定を行った保険会社所属のアジャスターの見積書の内容が不当であったことにより、申立人が損害を被ったとして、当該アジャスターを相手に損害賠償を請求するにあたり、弁護士費用特約の適用を求めたが、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、本件特約は被保険者の対象事故による被害について、保険金の受取人が法律上の損害賠償請求を行う場合に、弁護士費用を負担することによって被る損害に対して保険金を支払うが、①被害とは、財物の損壊等の場合、被保険者が所有、使用または管理する財物が損壊または盗取されること、②対象事故とは、日本国内において発生した急激かつ偶然な外来の事故を指すと定めていることから、申立人の主張する被害は、アジャスターが行った損害の評価額に起因するものであり、また急激かつ偶然な外来の事故にも該当しないことから、本件特約の適用は認められない旨主張した。

申立人は、アジャスター作成の見積書には一部の損傷が入っていないこと、ディーラー作成の見積額とアジャスター作成の見積額の差額が財物の損壊となる旨反論した。

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、申立人が主張する被害とは、アジャスターが行った損害の評価額に起因するものであること、また、申立人が主張する対象事故が急激かつ偶然な外来の事故にも該当しないことから、本件特約の適用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、本件特約が適用され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和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－11】**[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、追突され受傷したため、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、保険会社は休業損害および後遺障害逸失利益など申立人に不利となる算定方式で保険金を提示したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人の休業損害は、①一般事務として週 30 時間以上勤務していること、②パートタイマー・アルバイト・日雇労働者等は、保険約款上、1週間の労働時間が 30 時間未満の者に適用すると明記されていることから、パートタイマー兼家事従事者に該当せず、給与所得者として、提出された休業損害証明書、賃金台帳等に基づき算定した。また、申立人の後遺障害は、①「局部に神経症状を残すもの」として等級が認定され自賠責保険会社から後遺障害保険金が支払われていること、②人身傷害保険の算定では、自賠責保険からの後遺障害保険金の支払額を下回ることから、人身傷害保険の後遺障害保険金の支払は発生しない旨主張した。

これに対して申立人は、休業損害は、①家庭の事情から家事従事者をしていること、②週 30 時間を超えて勤務しているが、時給制で月額もわずかなパートタイマーであることから、パートタイマー兼家事従事者と認定すべきであるとしたうえ、後遺障害逸失利益の算定上、労働能力喪失期間は短すぎる旨反論した。

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、賃金台帳によると事故前後とも恒常的に週 30 時間以上の勤務となっていることが確認できたため、給与所得者とした保険会社の休業損害認定は妥当であることを確認した。また、後遺障害逸失利益の算定における労働能力喪失期間は、保

険約款の規定によるものではなく、後遺障害症状固定後の種々の状況に応じて判例の動向等も総合的に勘案し、妥当な労働能力喪失期間を認定すべきであることから、①申立人は勤務しているものの現在も治療を継続中であること、②神経機能の障害として頻発するむちうち等による後遺障害第14級に該当する判例の動向等を総合的に勘案すると、労働能力喪失期間を保険会社の算定期間に一定期間を加算して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、改めて算定した人身傷害保険金から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－12】[保険金の支払]

申立人は、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本件事故の発生場所は、人目につきやすい場所であること、②自動車の損傷状況は、いたずらによると認めるには不自然であることから、本件事故が第三者による犯行とは認められないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、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－13】[保険金の支払]

申立人は、申立人の配偶者が運転する自動車に同乗中、追突事故によって受傷したことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は、治療費と通院交通費の一部しか認めなかったこと、保険会社の損害調査が長期間放置されていたこと、および保険会社が治療費として認定しなかった治療費の領収書が返還されなかったことにより確定申告を行えなかったことについて保険会社の責任を追及するために、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治療期間は、症状固定日までを治療費支払の補償期間と案内したが、保険約款上、治療費の支払限度が180日と決まっていたとの案内をしていないこと、②後遺障害診断書受領後に速やかに後遺障害の審査に向けた準備を進めるべきであったところ、担当者の失念により長期間にわたり対応がなされなかったこと、③領収証原本未返却により申立人が確定申告を行えなかったこと、それぞれに対して謝罪するとともに、具体的影響が提示されれば、内容確認のうえ検討する旨回答した。

その後、保険会社から、申立人の反論の内容を踏まえ、改めて医療機関に対して医療調査を行った結果、治療費の一部を認定するとともに、通院日の回答を医療機関から保険会社が入手した時を「書類取付が完了した日」とし、これを起算日として30日を経過した日から支払日までの日数に対し年6%の遅延損害金を加算して支払う旨の回答がなされた。

本紛争解決手続が当事者双方の互譲の精神による紛争解決を図る手続であるところ、保険会社の提案内容については合理性があると判断し、保険会社は申立人に対して、保険会社提案の人身傷害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。

**【自動車保険－14】**[保険金の支払]

申立人は、二輪自動車の単独事故によって負傷し、休業損害が生じたため、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、休業損害以外の人身傷害保険金の支払については特段の争いはないものの、休業損害保険金に関しては、①休業中に申立人の役員報酬が支払われていないこと、②申立人の役員報酬が労務対価性を有していることを示す客観的な資料の提出がないことから、休業損害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、プライバシーの侵害に該当するおそれがあること等を理由として資料の提出には応じられない旨反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、紛争解決に必要な争点について当事者の主張が鋭く対立するとともに、申立人から休業損害が認定可能であることを示す客観的資料の提出がなく、対立点について事実認定を行うことも困難な状況を踏まえると、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－15】**[保険金の支払]

申立人は、自動車事故により受傷したため、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、保険会社は休業に関する請求を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①申立人は事故の当初から仕事を休んでいないこと、②主治医は休業の指示をしていないこと、③申立人から提出された診断書は、治療終了後に申立人が主治医に休業の必要性があることを記載してほしいと要請し、作成されたものであること等から、休業の事実およびその必要性を確認できないとして、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主治医は就労は困難と診断していること、②実際に長期間休業していること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、休業の実態およびその必要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、自動車事故により受傷したため、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、保険会社は休業に関する請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①主治医から休業の指示はないことを確認していること、②申立人から提出された診断書は、治療終了後に、申立人が主治医に休業の必要性があることを記載してほしいと要請したことにより作成されたものであること等から、休業損害の対象期間は当初の急性期が相当であるとして、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、①主治医からは就労について聞かれることはなかったこと、②主治医からの休業の指示は得られていたと考えるのが妥当であること、③実際に長期間休業していたのは事実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、休業の実態およびその必要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、高速道路を走行中に、前方を走行中の自動車が巻き上げた小石の飛散により、自動車に損傷を受けたため、自動車保険に基づく車両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>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自動車には入力方向の異なる多数の損傷が存在していること、②多数の飛び石が一度に発生することは考え難く、物理的にあり得ないこと、③走行距離が多いことから、飛来物による多数の生活傷が以前から発生していたとしても何ら不自然ではないこと等から、一度の事故によって全ての損傷が生じたとは考え難く、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対し申立人は、①本件自動車は新車でありとても大事にしており、損傷がないことを確認していたこと、②本件事故直前にも洗車をして損傷がなかったことを確認しており、本件事故時に、小石のようなものが当たった音聞き、走行前にはなかった損傷が新たに多数ついていたこと、③入力方向の違う損傷があるからといって、本件事故そのものを全否定することには納得がい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本件事故により、自動車に飛び石による損傷が発生したことは否定できないこと、②保険会社が、全面的に車両保険金等の支払を否定していることについては、納得感が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和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－18】**[保険金の支払]

申立人は、自動車を後退させた際にカーポートに接触させて、頸椎捻挫、右肩関節捻挫の傷害を負ったとして保険金の支払を求めたところ、保険会社は、入通院定額給付金を申立人に支払った後、本件事故は保険金支払対象外と判断し、支払済の保険金の返還を求めたため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①本件自動車やカーポート支柱の損傷状況から、本件事故の衝撃は極めて軽微であること、②本件事故により申立人の頸部に傷害が生じることを認めることは困難であること、③申立人は、過去に3回の負傷歴があり、直近の事故と部位・症状が同一かつ隣接する部位であり、本件事故前の負傷でないことを確認できないこと、④申立人は約2年間で、単独事故による保険金請求を複数回しており、単独事故が短期間で頻発するのは不自然である旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は申立人の立会いで事故調査の日程を決めておきながら、立会い確認をせずに調査を終了し、けがは発生していないと断定したこと、②保険会社の担当者から、「大したけがでもなく、担当者の判断で治療を打ち切った。」と言われたこと、③本件事故を起こす前に1か月近く通院歴もない等を主張し、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、保険会社が一旦は治療終了を提案しているが、本紛争解決手続は当事者の互譲の精神に基づいて解決を図ることを目的であることを考慮し、保険会社に対して一定の治療期間までの認定できないか再検討を依頼した。

保険会社は、負傷が事実であるかを確認できないため、申立人が主張する治療期間の認定は困難であるが、頸椎捻挫の急性期である事故後の2週間後までを限度に保険金の支払に応じるとの回答が示された。

このため、保険会社からの和解提案を受け入れる意思があるか申立人に照会したところ、受け入れる意思表示があったため、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、急な下り坂を走行中に飛び出してきた猫を避けるため右にハンドルを切って溝に落ちて、自動車の右リアショックアブソーバーから穴があき、左前輪のサスペンションばねも損傷したことから、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本件事故が発生したとする客観的な証拠が存在しないこと、②本件事故の保険会社に対する連絡が事故発生日から80日を超えていること、③本件事故の車両保険金の支払対象とならない前契約の限定タイプの保険期間中に発生した事故である可能性を否定できないこと、④本件事故の状況から見て、ショックアブソーバーがタイヤハウスの鋼板を突き抜ける程の損傷が生じないと考えられること、⑤申立人は本件事故後の応急措置として自ら本件自動車を修理したと主張するが、自ら被保険自動車を修理する場合は保険会社に承認を得るとの規定に違反しているうえに、申立人による修理は、「必要な応急の仮手当」の域を超えていること等から、車両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、保険会社の主張する本件事故の内容が申立人の話した内容と一致しておらず、すり合わせをして修正する必要があること、最初は、自分で直せばそれで乗っていればよいと思っていたが、状況は悪くなるばかりであり、保険会社に連絡して損害の査定をしてもらったのであり、被保険者の権利

として間違った査定を正すよう求める旨反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討を行った結果、本事案の争点は、本件事故発生に関する事実認定であるところ、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、高速道路を走行中、前方を走行していたダンプの荷台から落下した砂利によって自動車に多数の損傷が発生したため、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、①自動車の損傷が合計 300 箇所及び、その損傷には白異物の堆積や錆が確認されたこと、また、その損傷は自動車を確認した直前に発生したものでなく、かつ 1 回の事故によるものではないこと、②事故発生日時に関する申立人の申告が変遷していること、③事故当日、道路管理者に落下物の報告がなかったこと、④申立人が事故直後前走車を追走したり、警察や道路管理者等に報告したりしていない等極めて不自然であることから保険金は支払えない旨主張した。

これに対し申立人は、①錆の発生は新車ではないので普通のことであり、錆を理由にするのであればアジャスターが故意に遅く確認に来て発生させたものであること、②事故発生時間の申告の違いは動転していたからであること、③前走車から落ちてきたのは小石であり、道路管理者がすぐに確認できるものでないこと、④全く傷がない状態でないといふ飛び石による損害と認めないというのは保険約款のどこに記載があるのか等を主張し、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も踏まえて検討した結果、①ダンプの荷台に「風に舞うような」小さな砂利が大量に残っていたことは合理的でないこと、②事故当時の自動車の速度や天候から考慮すると、傷を残すほどの速さの飛来物によって生じたとは考えにくいこと、③物理的に大型ダンプの荷台から落下した砂利が申立人自動車に衝突する可能性は低い等を確認した。

このため申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては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、自動車を運転中、自損事故によって自動車が損傷し、申立人自身も負傷したため、自動車保険および傷害保険に基づく車両保険金および傷害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修理見積書の大半が自動車のキャンピング仕様部分であるが、損傷箇所が通常の高さで設置されたガードレールの高さと合致しないこと、②損傷状況は経年劣化によるパネルの歪みが確認できるのみであること、③ガードレールとの接触による損傷と推定できる箇所の原状回復に必要な修理費のみを車両保険金として支払うことで和解したい旨主張した。さらに、ガードレールとの接触による損傷と推定できる自動車の損傷は極めて軽微な擦過傷であり、申立人が負傷するような衝撃があったとは考えられないこと

等から、人身傷害保険金、搭乗者傷害保険金および傷害保険金は支払うことはできない旨主張した。

保険会社からの提案について申立人に意見を求めたところ、車両保険金の支払に同意すること、また、人身傷害保険金、搭乗者傷害保険金および傷害保険金の請求を放棄する旨の意思が示された。

このため、①保険会社が申立人に対して提案した車両保険金を支払うこと、②申立人は人身傷害保険金、搭乗者傷害保険金および傷害保険金の請求を放棄することを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険－22】[保険金の支払]

申立人は、バイクを駐輪場から出す際にバイクに跨り足でバックさせていたところ、後部の籠が駐車中の自動車に接触し損傷させたため、ファミリーバイク特約に基づく対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社は籠の形状と被害自動車の損傷とが整合しないとして保険金支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①鋭利な角ばった部分がある物で上下に動かしたことによるキズでなければ当該塗膜のはがれ方にはならないが、申立人のバイク後部の籠の先端は丸くカーブした太さのあるステンレス製の物であり被害自動車のような塗膜のはがれ方にはなり得ないこと、②被害自動車の硬いドアの鋼板に凹みが生じているが、申立人主張の「バイクに跨り足で地面を蹴ってゆっくりと後退させたが、当たった感触もなく」被害自動車に凹みが生じることはあり得ないと考えられることから、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、本件損傷の高さも一致しており、当時の状況からすると申立人が被害自動車を損傷させたものとするのが相当であり、調査に来た調査員や修理工場の人も申立人が傷つけた損傷と思われると言っていたことから、相手に支払った修理費用を対物賠償保険金として支払うべきである旨反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、被害自動車の損傷が申立人によって損傷したものかどうかの事実認定が必要であるところ、三度の再現実験を含む調査によれば申立人のバイクが当たった可能性は低いものの「0%」ではないこと、また、少なくともモラル事案ではないと保険会社が認めていること、および既に申立人は相手に妥当と思われる修理費用を支払っていること等が確認された。

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。

#### 【自動車保険－23】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①立会調査の結果、自動車の損傷箇所が多数あること、②飛び石が容易に発生するような路面状況であったとは考えられないこと等から、一度に多数かつ広範囲に飛び石による損傷を受けることは物理的に考えられず、同時に発生した損傷としては認定できないものの、1パネル1事故としてなら支払可能と説明し、支払える保険金は既に支払済である旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、自動車の全ての損傷が本件事故により発生したものと認められないものの、本件事故により複数の箇所にも飛び石による損傷があっ

たことも否定できないこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を追加して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和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－24】[保険金の支払]

申立人は、商業施設の駐車場に駐車していた自動車盗難され、後日、全焼状態で発見されたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①窃取の痕跡が認められないこと、②本件自動車には高度な防犯装置が装備されており、第三者が本件自動車をその場から窃取することは考え難いこと、③合理的な犯人像が想定できないこと、④第三者による犯人とすると不自然な点があること等から、本件事故の発生を確認するには至らず、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申立人がまるで盗難を自作自演したような言動をされ非常に遺憾であること、②防犯装置が付いていても窃取は不可能ではないこと、③保険会社は申立人の立場になって犯人像等を突き止めてくれると期待していたこと、④申立人が行ったという証拠を見せてほしいこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件自動車が申立人申告の駐車場に存在していたこと、第三者がその場所から本件自動車を持ち去ったことの事実が認定できるか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、保険会社は、本件は訴訟における厳格な事実認定の下にその当否が判断されるべきと主張し和解による解決の意思はない旨述べており、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、対物賠償事故について、損害額によっては保険を使用せず自己負担しようと思っていたところ、担当者が誤った損害額で保険を使用後の保険料の金額を説明したこと、過大な修理費用で修理業者と協定したこと、また、申立人に説明することなく相手方にレンタカーを手配し使用させたことから、損害額が不当に高額になったとして、担当者の面談による謝罪と妥当な修理費用以外を保険会社の責任において負担することを求めたところ、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修理費用を再算定し協定金額との差額を負担すること、②申立人に概算修理費用を連絡した際に少なくともレンタカー使用を報告していれば、申立人の所有自動車を知人である相手方に提供することでレンタカーの発生を回避することができたとの申立人の主張には合理性があるため、レンタカー費用を負担すること、③担当者の対応不備については、上席者が申立人に面談して謝罪することを申し入れており、申立人の理解を得られるよう誠意を持って対応する旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本紛争により協定修理費用およびレンタカー費用ともに未払となっており、本件事故の利害関係者にも配慮が必要なこと、②申立人は保険を使用せずに本来負担すべき損害賠償額のみを負担するとしていること、③保険会社は、協定修理

費用と再算定修理費用の差額を負担し、申立人が賠償額として再算定修理費用を負担するとしていること、④本件事故の賠償すべき修理費用として算定修理費用には妥当性があること、⑤保険会社がレンタカー費用を負担するとしていること、⑥保険会社は、申立人と相手方で本件事故の賠償に関する合意を要請していること、⑦保険会社は担当者に不手際があったことを認め、上席者が謝罪することを申し入れていること、⑧申立人は担当者には単なる過失でなく悪意のある隠蔽があったとして直接謝罪すべきであるとしているが、上席者により謝罪するとした保険会社の対応は社会通念上妥当性に欠けるものではないこと等を確認した。

このため、申立人が保険を使用せずに本来負担すべき損害賠償額のみを負担する前提で、①申立人が再算定修理費用を支払うこと、②保険会社が協定修理費用と再算定修理費用の差額および修理期間中のレンタカー費用を支払うこと、③保険会社が申立人に対し一定の和解金を支払うこと、④申立人がこれらを踏まえ、相手方と本件事故についての賠償問題の最終的な解決を図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－26】[保険金の支払]

申立人は、自動車のタイヤがバーストしたため、自動車保険付帯の運搬・搬送・引取費用特約を使って搬送したところ、後日保険会社が、バーストしたタイヤは、違法に装着した扁平タイヤであるため搬送費用は支払えないと回答したことから、これを不服として紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は事前に保険金の支払対象となるか否かの確認をしたというが、扁平タイヤを装着していると申告した事実はなく、車高が低いとの話だけで免責の判断は不可能であること、②担当者は、保険金の支払対象であると前向きな回答をしたのではなく、自走不能でレッカーが必要という事実を確認するため、これに関し上限額等についての補償の説明を行ったものであること、③本件自動車が違法改造であるとの判断は、高度な知識と慎重な判断を要し一定の時間が必要であったことから、保険会社に過失はない旨主張した。

これに対して申立人は、①免責の可能性があるということを手高が低いという言葉で説明したものであり、保険会社は事故報告の内容から免責の可能性を事前に伝えるべきであったこと、②保険会社からは500kmまでは対応可能である等極めて前向きな回答を得たことから、JAFに依頼する等の料金が少額で済む手段を講じる機会を失ったこと、③後日、保険会社による自動車損害の立会いおよび写真撮影も実施されたが、この時点でも免責が判明することなく、担当者も時間を要したことを認めていることから、保険金支払が無理であれば費目は問わず一部でも支払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、本事故によって生じた損害は、保険約款の免責事由に該当し、保険会社は保険金支払義務を負わないが、事故受付から車両の立会調査～免責通知を行うまでの間に申立人に対して通知する機会が全くなかったとまでは言えないことも確認された。

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。

#### 【自動車保険－27】[保険金の支払]

申立人は、自動車単独事故によって負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めていたところ、当初受けていた整形外科と接骨院での治療効果が期待できなかったため、温泉治療に変更して、温泉治療期間に応じた休業損害保険金の支払を求めたものの、保険会社はこれに応じなかったことから、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、温泉治療に変更したことや、温泉治療も治療である旨の申立人からの主張に対して、①当該期間の休業の必要性、②温泉治療の事実、③温泉治療が医師による治療であることを裏付ける資料の提出がないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

手続開始後、保険会社と直接交渉するとして、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-28】[保険金の支払]

申立人は、相手自動車との接触事故を起こし自動車の修理を行ったが、納車後にエアコンガスが抜けたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人自動車のエアコンのガス漏れの配管は、錆による腐蝕が進んでいることが確認できること、ガス漏れ部分は事故の衝撃により配管が損傷したとは考えがたいことから、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保険会社に経年劣化によりガス漏れが起きた場合にどのような現象が生じるか質問したところ、「徐々に効き目が悪くなる」との回答があったが、申立人自動車は事故後突如としてエアコンの温度調節ができなくなったこと、②事故後エアコンガスを充填してもすぐに漏れる状態になったことは、事故を境に著しく変化したものであり、もともと錆があった箇所に衝撃等の外的要因が重なったことにより生じ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とともに第三者の専門家の意見も踏まえて検討した結果、事故発生時の加速度ではエアコンの配管にガスが漏れるような故障になると考えにくいこと、エアコンの配管からのガス漏れは自動車の故障としては一般的なものであること等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては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]※申立人は自動車保険-30と同一ですが、別の事故であるため重複掲載しています。

申立人は、自動車に多くのキズが付いていることを発見したため、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事故日時・場所の申告が変遷していること、②本件事故後、警察への被害届が出されていないこと、③本件事故前に車両保険の免責金額が「なし」に変更されていること、④キズの付き方が不自然であること等から、「偶然な事故」であることの立証が不十分であるとして、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、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]※申立人は自動車保険-29と同一ですが、別の事故であるため重複掲載しています。

申立人は、自動車を確認したところ、キズが増えていたため、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、①事故日時・場所の申告が変遷していること、②本件事故後、警察への被害届が出されていないこと、③本件事故前に車両保険の免責金額が「なし」に変更されていること、④キズの付き方が不自然であること等から、「偶然な事故」であることの立証が不十分であるとして、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、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和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－31】**[保険金の支払]

申立人は、日額20,000円のレンタカー費用特約を契約しているため、15日分のレンタカー費用として30万円の保険金の支払を求めたところ、保険会社は日額8,000円を主張し、請求どおり保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、レンタカー費用をロードサービス費用保険金として支払うためには、自走不能となって被保険者がレンタカー費用を負担することが要件となるが、申立人から故障の事実確認についての協力が得られないため、保険金の支払要件を満たしていることの確認が取れないこと、支払期間についても申立人からの説明、証明がなされないことから、現時点では保険金を支払えないこと、また、申立人はレンタカー費用として日額20,000円を主張しているが、自動車の年式や中古車市場の流通価格から判断すると、日額6,000円弱が妥当であると考えるが、レンタカー日額は8,000円を上限とすることを申し入れたものの合意には至っていない旨主張した。

これに対して申立人は、修理内容や期間が不明とあるが、報告義務があると説明された覚えはなく、事故受付センターに報告してレッカー移動を依頼した際に、20,000円までのレンタカーを借りることが可能と言われたが、後になって駄目だと言われても困る旨反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討を行った結果、両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いずれの主張に合理性があるかについて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、バイク搭乗中の追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(後遺障害保険金)の支払を求めたところ、保険会社は申立人に残存した症状は後遺障害に該当しないと判断したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①骨折等の明らかな外傷性の異常所見が認められないこと、②申立人が訴える神経症状や日常生活動作の支障等の機能障害については、これを裏付ける医学的な所見を確認できず、自覚症状にとどまること、③申立人の症状経過や治療状況等を踏まえると、将来においても回復が困難と見込まれる障害とは捉え難いこと等から、後遺障害は該当しないとして、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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故により骨折が生じたか否か、またそれに起因して後遺障害が生じたか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、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]※申立人は自動車保険-34 と同一ですが、申立内容が異なるため重複掲載しています。

申立人は、追突事故に遭ってけがを負ったことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金の治療費、休業損害の補償、精神的損害補償等の保険金の支払を請求したところ、保険会社が休業損害の一部と文書代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、休業損害および文書代について再検討した結果、休業損害の一部追加と文書代について認定する旨回答したが、申立人からは、本件事故に関する保険会社の対応に起因して、うつ病を発症したとして、その治療に要した治療費、薬代、通院交通費および休業補償の支払も求めており、本件事故とうつ病との因果関係は認められないものの、早期に円満解決を図るため、うつ病の治療に要した治療費、交通費などの実費を一定期間に限り、人身傷害保険における損害として追加認定する譲歩案を提示した。

これに対して申立人は、さらなる補償期間の延長を求めたが、保険会社は、申立人のうつ病に関する損害は、早期に円満解決のためにあくまでも譲歩案として提示したものであり、全面的に交通事故との因果関係を認めたものではないので、既に提示した損害額に追加認定額を増額して支払うことはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社が譲歩案を示している中で、和解の方向性を探るため、申立人に再度の意見聴取を行ったところ、申立人から最終的な意見書の提出がなされたが、保険会社の主張は変わらなかった。

当事者双方のやり取り等を踏まえて検討した結果、これ以上の互譲は困難な状況にあると判断するものの、保険会社は本件事故とうつ病との因果関係を否定しているが、解決のための譲歩案を提示しており、和解の見込みがないとして紛争解決手続を終了することは、これまで保険会社が提示してきた譲歩案が反故となりかねず、申立人にとって不利となりかねないと憂慮し、保険会社の提示する譲歩案にて解決を図ることについて申立人に再検討を勧めることが妥当であると判断し、和解案を提示したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－34】**[保険金の支払]※申立人は自動車保険-33 と同一ですが、申立内容が異なるため重複掲載しています。

申立人は、追突事故に遭ってけがを負ったことから、自動車保険に基づく人身傷害保険の治療費、休業損害の補償、精神的損害補償等の保険金の支払を請求したところ、保険会社と再三にわたり交渉を行ったが、保険会社の対応が悪く、うつ病を発症したため、人身傷害保険に基づき、うつ病にかかる治療費、休業損害の補償等を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が本件事故に関する保険会社の対応不備に起因してうつ病を発症したとして、その治療に要した治療費、薬代、通院交通費および休業補償の支払を求めているが、本件事故とうつ病との因果関係は認められないものの、早期に円満解決を図るため、うつ病の治療に要した治療費、交通費などの実費を一定期間に限り、人身傷害保険における損害として追加認定する譲歩案を提示した。

これに対して申立人は、さらなる補償期間の延長を求めたが、保険会社は、申立人のうつ病に関する損害は、早期に円満解決のためにあくまでも譲歩案として提示したものであり、全面的に交通事故との因果関係を認めたものではないので、既に提示した損害額に追加認定して増額支払することは出来ない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等および両当事者に対する意見聴取の内容も踏まえて検討を行った結果、保険会社が譲歩案を示している中で、和解の方向性を探るため、申立人に再度の意見聴取を行ったところ、申立人から最終的な意見書の提出がなされたが、保険会社の主張は変わらなかった。

当事者双方のやり取り等を踏まえて検討した結果、これ以上の互譲は困難な状況にあると判断するものの、保険会社は本件事故とうつ病との因果関係を否定しているが、解決のための譲歩案を提示しており、和解の見込みがないとして紛争解決手続を終了することは、これまで保険会社が提示してきた譲歩案が反故となりかねず、申立人にとって不利となりかねないと憂慮し、保険会社の提示する譲歩案にて解決を図ることについて申立人に再検討を勧めることが妥当であると判断し、和解案を提示したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－35】**[保険金の支払]

申立人は、自動車で行中、路外に転落して負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金(後遺障害保険金)の支払いを求めたところ、保険会社は後遺障害には該当しないと判断したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、画像では外傷性の変化が確認できず、神経学的所見では問題がないことを確認していること等から、後遺障害は該当せず、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、後遺障害があることは事実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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張は妥当であること等を確認した。

このため、申立人および保険会社に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－36】**[保険金の支払]

申立人は、交通事故の加害者に対して損害賠償請求の訴訟を提起した際、弁護士費用特約を使用して弁護士費用を請求したところ、保険会社は弁護士費用のうち、第一審に要した費用は支払ったものの控訴審に要した費用を認めなかったことから、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、①申立人が訴訟において当該交通事故によって負傷したと主張する権利を奪ってはならず、実際に第一審に要した費用は既に支払済であること、②弁護士費用特約は、あらかじめ保険会社の承認を得て支出する費用に対して保険金を支払うものであるところ、本件では控訴審に要する費用は不承認である旨を事前に回答していることから、控訴審の弁護士費用の支払いには応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険金支払に関して保険会社が一定の裁量を有することは否定しないが、第一審の判決が不服であることから控訴審において自らの権利を主張したいと考えたものであり、弁護士に依頼し争う自由に制限を加えることは申立人の権利を奪うことになる旨反論した。

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双方の歩み寄りが必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、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和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－37】[保険金の支払]

申立人は、スーパーの駐車場で自動車が当て逃げされ損傷が生じたため、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本件車両保険は、自動車対自動車の衝突事故等によって生じた損害は補償されるが、単独事故によって生じた損害は補償されないこと、②本件損傷状況等から他の自動車との衝突や接触とは考えられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故前の洗車時には損傷はなかったこと、②自損事故を起こした記憶が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、本件損傷は、申立人の自動車が移動中に固定物に接触して生じた特徴を有し、自損事故によって生じたものとする専門家の所見に不合理な点はないと判断した。

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和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－38】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、信号機等に衝突する事故を起こし、傷害を負ったため、自動車保険に基づく車両保険金、人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社がこれに応じないこと、また保険会社が行った調査に不適切な点があったことから、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、①事故発生時刻や事故発生状況について虚偽申告をしていることを申立人自身が認めていること、②事故発生経緯等に関する説明が変遷していること、③事故発生までの申立人の行動が全く立証されておらず不明であること、④本件事故が申立人の飲酒運転により発生したか、申立人以外の者が運転していた可能性が極めて高いと推測されること、⑤事故発生後の一連の行動が社会通念上極めて不自

然であり、申立人の行動はこれらの事実を隠蔽しようとしたものであると考えられるとして、保険金の支払を拒否する旨主張した。

また、申立人はプライバシー侵害や許可のない個人情報の利用等を主張するが、保険会社は①申立人の同意に基づいて調査を実施していること、②保険金請求権者の義務として保険会社の行う調査に協力することが保険約款上に明記されており問題はない旨主張した。

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、本件紛争の解決を図るためには、本件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、自動車で行中、相手自動車への追突によって、自動車のエンジンオイルセンサーが破損したため、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、エンジンオイルセンサーは、①オイルパン内蔵ユニットの不良が原因であること、②衝撃等によるオイルパン内のセンサーへの損傷の影響はないことから、本件事故とエンジンオイルセンサーの損害との間に因果関係は認められないとして、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、追突事故で生じた加速度は、①走行中のシャシー振動の加速度より小さいレベルであること、②エンジン振動の加速度に比べると遥かに小さいものであること等から、本件事故によってエンジンオイルセンサーが損傷したとは認められないとする専門家の所見に不合理な点はないと判断した。

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、自動車で行中、飛び出てきた鹿を避けようとして、道路脇に設置された反射板(ポール)に接触し本件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、社外調査機関による確認結果を踏まえたうえで、申立人が報告した事故状況と自動車の損傷状況が一致しないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、自動車の複数の損害について、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、把握しているだけでも、申立人は保険期間中に多数の事故を起こしているところ、本件自動車の損害全部について、見積書が提出されただけでは、保険事故および事故との因果関係を有する損害の発生やいずれの事故によってどの損害が発生したのかという点が立証されておらず、保険金支払の要件を満たしているとは言えないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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保険会社は事故受付をしており、調査を実施した後、対人賠償保険金もしくは対物賠償保険金を既に支払済であること、②保険会社は、保険事故および事故との因果関係を有する損害の発生やいずれの事故によってどの損害が発生したのかという点が立証されていないと主張するが、損害調査により事故状況や本件自動車の損傷状況等を確認し、自ら損害額を算出することは可能であると思料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]

申立人は自動車運転中に誤って川に落ち、自動車が破損し、申立人も負傷したため、自動車保険に基づく車両保険金、人身傷害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、当初は脱輪後そのまま転落したとしていたが、目撃者の証言を示したところ、下車した後、転落したと事故状況の説明が変遷したこと、②再度乗車した際にシートベルトをしていなかったというが、再現実験の結果、シートベルトなしでは運転席に留まることは不可能と考えられるほどの衝撃があり、申立人の供述には疑問があること、③シートベルトを装着していないにもかかわらず、外傷性変化がないこと、④川からの脱出方法についても、川底に下りたとした当初の説明について指摘を受け、ドアの上から岸に上がったと変更したこと、⑤保険金を受領することによって経済的利益があること等から、申立人の主張や説明は不合理、不自然、不可解といわざるを得ず、偶然な事故と認定する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和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険-43】**[その他]

申立人は、会社の合併に伴い所有自動車が 10 台以上になったことから、他社でフリート契約の一本化の手続をするため、保険会社に対し合併日に遡及して自動車保険契約の解約を求めていたところ、その手続がなされておらず保険料の二重支払となったことから、重複した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、①申立人からの解約依頼の通知は、保険会社を変えずにノンフリート契約を解約しフリート契約に移行して欲しいとしか読めず、他の複数自動車を契約していた他社からフリート契約移行手続にかかわる連絡を待っていたものであり放置していたものではないこと、②申立人は当社契約が存続しているにもかかわらずその確認を怠り、合併日に遡及して全車両を他社と契約したために重複が生じることとなったものであること、③申出以前の日に遡及して任意解約することは、保険期間に応じた保険料収受を前提にリスクをカバーするという保険商品の性質上も認め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企業合併の場合、遡及解約ができないとする根拠はないこと、②手続を放置していたか、遡及解約が不可能という主張が虚偽であるかのいずれ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、合併日ではなく初回の申出日付であれば遡及して解約に応じる旨の意向が確認された。

このため、保険会社は申立人からの初回の申出日を解約日として計算した保険料の差額を申立人へ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-44】**[その他]

申立人は、交通事故被害者の医療費について医療機関に支払ったことにより加害者および保険会社に対する損害賠償請求権を取得したとして保険会社に求償したところ、保険会社は一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件事故発生から6か月を経過した時点をもって治療費の支払いを終了、症状固定との判断のもと示談が成立していること、示談が成立している以上、以降の治療費についての請求権は存在せず、申立人が被害者の治療費を負担したとしても、代位すべき権利が示談により消滅して存在しないため、求償権行使は認められない旨主張した。

これに対して申立人は、被害者と保険会社が示談をした時点では、被害者から申立人に対して、保険給付に対応する損害賠償請求権は全て代位し終わっており、その後、示談をしても、申立人に移転済みの損害賠償請求権まで消滅しないため、示談契約および健康保険法第 57 条第1項に基づく代位取得についての法的効果の理解を誤っていること、被害者の傷害について、保険会社は、傷病名の違う本件事故の他の被害者との比較を引き合いに症状固定を主張しているが、症状固定となることを示す資料は何もなく、事故より6か月経過したとして形式的に症状固定と扱ったものであり、不当であって、後遺障害診断書記載の日付をもって症状固定と扱うべきである旨反論した。

その後、保険会社は、健康保険法第 57 条第1項の解釈適用を争わないとしたうえで、症状固定時期についても見解に相違が生じることも理解できる旨主張した。

このため、保険会社は申立人にさらに3か月間の治療費相当額を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険—45】**[その他]

申立人は、自動車事故を起こし、自走不能になったため、保険会社に事故現場からタクシーで帰宅する場合のタクシー代は支払われるかを事故受付コールセンターに照会したところ、タクシー代は支払われるとの回答を得たのでタクシーで帰宅し、タクシー代について保険金の支払を求めたところ、保険会社はタクシー代の上限は1万円であるので全額は支払えないとの回答があったことから、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、事故発生直後に申立人から事故受付コールセンターに事故報告がなされ、事故受付やレッカー手配を行う中で、同コールセンターの受付員が申立人に「タクシー代の上限はない」と案内したか否かが争点となっているが、音声記録を確認したところ、タクシー代の上限はないと案内した記録はなく、また申立人に誤った案内をした事実はないことから、支払いできる保険金は、保険約款に定める上限1万円となり、申立人の要求する金額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、受付員から「タクシー代の上限はない」と聞いてタクシーで帰宅したので、勝手にタクシーで帰宅することはあり得ないこと、また保険会社提出の会話記録も本当かどうか疑わしい旨反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討し、保険会社に対しては申立人との電話のやり取りにかかる通話記録をすべて提出させて検討したものの、タクシー代の上限を案内したか否かを客観的に判断することはできず、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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】**[契約の管理・保全]

申立人は、地震保険の中途付帯ができなかったことにより、その後発生した地震について、支払われたであろう地震保険金相当額の損害賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、代理店の募集人が申立人から地震保険の中途付帯の依頼を受けたことおよび地震保険に中途加入できないと誤った説明をしたお詫びの訪問に行ったことに関する記憶がなく記録も確認できないこと、本件建物が全損一括認定地域にあったという申立人の主張については、本件建物の構造では適用されないこと等から、保険会社および代理店に損害賠償責任を生じさせるような不法行為や債務不履行行為はなかった旨主張した。

これに対して申立人は、地震保険加入について代理店の募集人から連絡があった際に第三者が同席していたこと、代理店の募集人が地震保険に加入できないと誤った説明をしたことを認めたことは明らかであること、全損一括認定地域でも鉄骨造・木造建物に保険金が支払われている旨反論した。

当事者双方から提出された資料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、紛争解決によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規定第39条第1項に基づき手続を終了した。

## 【火災保険－2】[保険金の支払]

申立人は、風災により建物が損傷したため、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申立人は、本件事故の被害物について、強度不足を理由として全交換を主張しているものの、損害保険の性格上、原状復旧費用が支払対象となること、②本件事故の仮復旧工事の費用は、保険の対象を事故発生直前の状態に復旧するために必要な費用ではないことから、本件火災保険の保険金に含まれないとして、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、本件事故による被害物の適正な損害の範囲とその復旧費用の金額の適否に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

## 【火災保険－3】[保険金の支払]

申立人は、マンションの上階の居住者の専有部分の配水管の損傷により、申立人の部屋全体に水漏れ損害が発生したため、火災保険(新価特約付帯)に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、加害者から支払われた賠償金と新価特約で算出した額との差額と臨時費用保険金を支払う旨回答があったが、原状復旧を前提とした適正な保険金の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は、既に上階の居住者(加害者)と個人賠償責任保険にかかる示談が成立しており、申立人から原状復旧を内容とする新たな資料が提出された場合は再検討するが、現状において、申立人の主張に基づく和解は困難である旨主張した。

申立人は、水濡れで傷んでいる箇所の修理には、表面だけでなく裏側が含まれていることは素人でも分別でき、ふやけた壁のボード、木材も確実に交換を必要とするにもかかわらず、原状復旧を内容とする保険金は支払えないという保険会社の主張には納得できない等を主張し、反論した。

保険会社は、再度実地調査を行い、追加で確認(認定)できる損害がある場合、改めて認定金額を提示するが、追加で確認(認定)する損害額があったとしても、申立人が既に上階の居住者(加害者)と示談が成立し、賠償請求権の一部を放棄しているため、追加損害部分の賠償請求権を保険会社が代位できないことから、当該損害の時価相当額は、追加で支払う保険金から控除する旨回答があった。

その後、申立人から紛争の申立てを取り下げるとして、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。

## 【火災保険－4】[保険金の支払]

申立人は、所有マンションの共有部分である窓ガラスにひび割れを発生させたため、火災保険付帯の個人賠償責任特約に基づく保険金支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故が、保険約款の「被保険者が所有、使用、管理する財物の損壊について、その財物に対し正当な権利を有する者に対して負担する賠償責任」の免責事項に該当すること、②申立人が加入時、免責事項の説明が一部であっても、特約付帯時の募集人の説明義務違反等の問題はないこと、③パンフレットはすべての免責条項を記載するものではなく、免責条項を列挙し、また詳細については保険約款を確認するよう注記していることから不適切な記載はないこと等から、保険会社または募集人の行為に不法行為上の義務違反はない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人は保険約款に定める内容で契約を締結するという意思があったものと推定され、保険約款によれば、本件事故が免責事由に該当し、本件特約を中途付帯する際の保険会社、募集人の行為に説明義務違反等の法的問題があったとまでは認められないことから、保険会社の免責を認めることが妥当であると判断した。

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、和解が成立する見込みはないとして、業務規定第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、外出中、近隣住民からの通報で駆けつけた警察官が建物内部を確認するために住居内に入った際に、窓ガラス等が破損したため、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本件事故は、申立人の安全確認のために警察官が住居に侵入した際に生じた損害であることから、保険約款上の「盗難」には該当しないこと、②契約手続について、申立人の意向は十分反映されており、重要事項に関する代理店の説明も適切に行われていることから、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を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件建物の損害は、盗難事故によって生じた損害とは言えず、また代理店に説明義務違反等の責任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、自宅建物の屋根材が暴風雨によってめくれて損傷を受けたため、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>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根の損傷は、台風や旋風、暴風等の「風災」という偶発の事故によって生じた損害であ

ことが確認できないこと、②本件事象は、一般的に経年劣化が進行した「凍害」と呼ばれる損害状況であることから、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、本件建物の損傷が風災等の自然災害によって生じたものと認めることは困難であるという専門家の所見に不合理な点があるとは言えないと判断した。

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、台風により屋根、軒下、部屋等に被害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部しか損害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、鑑定人が屋根業者とともに本件建物の損害状況を確認し、屋根の一部の漆喰の崩れ等の破損、雀口は風災による被害とするが、釘の浮きについては経年劣化を原因とし強風による被害ではない旨主張した。また、室内2階天井の水濡れ被害は、風災による建物破損の結果生じたものであることを前提に損害額を提示したうえで、申立人との解決を優先して和解案を提示した。

これに対して申立人は、①本件建物には当然経年劣化があり、その箇所が台風等で破損した時、風災として認定されるべきこと、②経年劣化ですべて片付けられるのであれば、古い建物の場合に火災保険に加入する意味がないこと、③本件建物は、従前より十分メンテナンスされていること、④本件建物2階天井の水濡れについては、鑑定人の勝手な判断で現地確認が省略されたこと等を主張し、反論した。

保険会社は、①屋根瓦の一部については風災による被害として認められないこと、②室内2階天井の水濡れについては、雨水が屋根から浸入した可能性が高いと考えられるが、鑑定人の損害確認の実施前に風災によって生じた被害として、一旦提示している事情を鑑み、支払保険金の対象に含めているとして、改めて和解案を提示した。

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、本紛争の争点に関する双方の主張は鋭く対立していることから、かかる争点について中立的な第三者である専門機関に意見照会を行った。その結果、保険会社から提示されている金額は妥当であると判断し、これ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。

#### 【火災保険一8】[保険金の支払]

申立人は、所有するアパートの入居者から水が出ないとの連絡を受け、修理業者による点検を行なったところ、落雷等による給水ポンプの不具合によるものであったため、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修理業者作成の報告書において、ポンプ不具合の原因が経年等によるものを落雷によるものと記載を改ざんされていること、②申立人の要望により落雷を前提とした修理見積書が作成されたこと、③申立人の申告による事故日当時、当該物件付近に落雷は発生していなかったことから、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不具合の原因について、修理業者に報告書の改ざんを依頼していないこと、②修理業者からの説明では、時期は特定できないが落雷等の強い力がポンプに加わったこと、③ポンプの耐用年数から経年劣化が原因とは考えられないとして、保険金を支払うべきである旨反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、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和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険－9】[保険金の支払]

申立人は、台風通過時に、賃借建物部分の側壁の天井から水漏れが発生し、店舗内の商品が水濡れ損害を受けたため、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、また、募集人の個人情報漏洩により営業妨害を受けたとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故による損害は、台風通過時に、建物の外壁から雨水が吹き込んだことによるものであり、保険約款上、保険金の支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①雨漏りから商品を守る保険に加入したいと考えて、保険会社の募集人に問い合わせ、それに対応する保険があると説明を受けたため、本件保険契約を締結したこと、②本件事故発生後、募集人は申立人の個人情報を第三者に漏洩し、申立人は不当な嫌がらせや営業妨害を受けたことによる精神的苦痛について損害賠償責任を負う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を検討するとともに意見聴取を行った結果、①商品損害の原因について、当事者間に争いはなく、保険金の支払対象外であることは明らかなこと、②募集人は、保険加入のニーズを十分に把握しないまま契約手続を行っており、募集手続としての適切さを欠いていたが、保険の説明誤りと商品損害との間に因果関係は認められないこと、③募集人が、本件事故対応に関する情報を第三者に説明していた事実は認められたものの、営業妨害等の有無について事実認定を行うことは困難であることを確認した。

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

#### 【火災保険－10】[保険金の支払]

申立人は、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、保険会社による「一部損」の認定に不満があったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、地震によって損傷した建物の損害箇所の損害割合は7%であり、「一部損」の認定に変更はない旨主張した。

手続開始後、「一部損」に納得したとして、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。

## 【火災保険－11】[保険金の支払]

申立人は、所有する共同住宅の屋根に積もった雪が滑り落ち、屋根材が剥離する損傷があったとして火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根材の縁の部分に損傷が生じており、真ん中に割れや全体のズレなどはないこと、②損傷は屋根全体に及んでいるが軒先の部分には損傷がないこと、③屋根材に苔が生えている箇所があり、水を含みやすい状況であったと推測できること、④瓦屋根診断技士は、屋根材自体が凍み割れを起こしやすいとの見解があることを確認したうえで、一級建築士も本件事故発生の要因は劣化、メンテナンス不足によるもので、本件建物の構造的にも雪の荷重によるものと認めることができないとの見解であったため、屋根材の損傷は雪災によって生じたものではなく、保険金の支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①屋根材の剥離損傷は、豪雪時に屋根に積もった雪が滑り落ちた際に発生したこと、②屋根材の劣化は豪雪被害後に発生したこと、③屋根の苔はごく一部分であり、屋根全体が水分を含みやすかったことにはならないこと、④豪雪時点でメンテナンス不足ではなかったこと、⑤屋根に積もった大量の雪が滑り落ちたのが原因であるにもかかわらず、保険会社の主張は滑っていない雪の荷重計算ばかりであり説明がなされていないこと、⑥小屋根と比較して大屋根の損傷が著しかったのは雪解け水の吸収時間が長かったからではなく、雪が滑り落ちる際の影響の大小によるものであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を確認するとともに意見聴取を行い、第三者である専門家の見解を踏まえて検討した結果、屋根材の損傷が著しく、本件事故が劣化の一因であるとする申立人の主張を考慮してもなお、専門家による雪災とは認め難いとする見解を覆すだけの合理的根拠は見出せず、また、屋根材の素材そのものに様々な問題が指摘され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。

## 【火災保険－12】[保険金の支払]

申立人は、台風により自宅家屋が床上浸水を被ったため、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本件保険契約は水害が補償対象になっていないこと、②申立人に対し、契約内容の確認を促すための「ご契約内容のお知らせ」を毎年送付しており、保険契約の内容を確認する機会を妨げてはい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。

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、申立人が水害を補償する特約に加入する機会を失ったか否か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、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、強風により古民家の茅葺屋根の一部が飛散したため、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事故当日の風は強くなかったこと、②茅葺屋根の損傷は著しい経年劣化によるもので、強風によるものではないこと、③契約時に建物が古いことの申告があったとしても、保険約款上、免責としている経年劣化による損害を認めることにはならないとして、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事故当日は日常的でない強い風が吹いていたこと、②保険会社の鑑定人も現地調査時に風による屋根材の飛散を認めていること、③契約時に古民家であることを申告しており、経年劣化を理由として損害を認めない取扱いには納得できないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、当該建物の茅葺屋根の損害が強風によるものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者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、建物が給排水管からの漏水により損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件火災保険で保険金の支払対象となる事故は、予測ができず、突発的に発生することが前提であるが、本件事故は長時間にわたり水がしたり落ちて天井のしみ・クロスのはがれが発生したものであることから、保険金の支払対象にならない旨主張した。

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、保険会社は鑑定会社による再調査の結果を踏まえ、一定の保険金を支払う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－1】[契約の管理・保全]

申立人は、申立人および申立人の配偶者が契約者となり、複数の積立傷害保険に加入していたが、申立人の配偶者の死亡を知りながら1年以上経っても、保険会社から給付金や満期返戻金が支払われないため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の配偶者の死亡後に放置や不誠実な対応を行った事実はなく、手続すべきものは手続を行い、支払うべきものは支払うことで円満に解決したい旨回答した。

手続開始後、申立人から紛争の申立てを取り下げるとして、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－2】[契約の管理・保全]

申立人は、30年前に住宅ローンの契約を締結した際、金融機関から勧められて積立普通傷害保険を締結のうえ質権を設定した。住宅ローンを完済したので満期返戻金の支払を請求したところ、保険会社から既に中途解約され満期返戻金は支払えない旨回答があった。申立人は中途解約した記憶がなく、解約したとの連絡も受けていないので、保険会社からの満期返戻金の支払を求めて、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、①本件保険契約の締結、質権設定・質権解除、満期返戻金への質権設定の経緯は現時点では記録がないため、正確なことは分からないこと、②保険料ローンを活用して加入し、その後必要が無くなったためか、保険料ローンの支払が負担となったためか、いずれかの理由で中途解約を行ったと推察されること、③保険会社の文書保存ルールに基づき、本件保険契約に関する書類を既に破棄しているが、保険会社が保存している積立異動履歴明細では、中途解約とされていること、④申立人が保険証券の控えしか所持していないことから、申立人が中途解約したと考えられること、⑤満期より3年以上の経過により保険会社の債務は時効により消滅していることから、満期返戻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、保険会社は①本件保険契約が中途解約されていることを確認することができると主張するが、質権設定がなされている保険契約は簡単に中途解約できないこと、②保険料ローンの支払の負担などの理由から解約を行ったと主張するが、住宅ローンおよび保険料ローンは、いずれも1日も滞ることなく返済していること、③積立異動履歴明細から確認できると主張するが、このような書面は後からでも作成できること、④中途解約手続には、保険会社の解約書類に申立人が印鑑を押捺することが必要と思われるが、1度も保険会社と連絡のやりとりや手紙類を受領したことがないことなどから、保険会社が本件保険契約の保険期間の途中で勝手に中途解約したものとする等を主張し、反論した。

本件の争点は、本件保険契約が満期前に中途解約されたのか否かにあるが、当事者双方から提出された資料等に基づき検討したものの、20年以上前の本件保険契約の中途解約の有無を判断することは困難であること、また、年月の経過により関係資料等が散逸して権利義務関係を確定するのは困難であること、消滅時効の趣旨から、消費者の保護に反するとは言えないと判断した。

このため、申立人および保険会社は、本紛争に関し、何らの債権債務が存在しないことを相互に確認する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]※傷害保険－7と同一事故ですが、申立人が異なるため、重複掲載しています。

申立人は、申立人代表者が右折待ちのため自動車を停車させた際、後続自動車に追突されたため、申立人が契約し申立人代表者が被保険者となっている傷害保険について、更新契約の確認と、これに基づく通院保険金と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代理店から申立人へ連絡のうえ契約更新の申込書を送付したが返送がなかったこと、②申立人は、加入者証が到着せず保険料口座振替もされないため、更新状況確認の機会があったにもかかわらず、申立人から保険会社への連絡がなかったこと等から、更新契約の成立を認めることはできず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①代理店に対して契約更新に関する書類を送付したこと、②契約更新されていないのは代理店の手続不備によるもので、代理店からは書類が未着であることの連絡もなかった等として、保険会社は更新契約の成立を認め、保険金を支払うべきである等を主張し、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和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【傷害保険—4】[契約の管理・保全]

申立人は、年金払積立傷害保険契約について、保険会社から契約者貸付を受けた後に未返済額が残存していたところ、年金給付金の支払開始期に至り、保険会社が契約上の基本給付金額を減額して給付金を支払ったことから、給付金の増額支払を求めて、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申立人から契約者貸付請求書等の提出を受けて契約者貸付を行ったこと、②基本給付金原資から契約者貸付金残高を控除するため、給付金原資および給付金が減額となること、かかる取扱いが契約者貸付制度による適正なものである旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社から貸付限度額の説明を受けて契約者貸付を受けたこと、②年金総額から契約者貸付金残高を差し引くと、給付金は保険会社の主張よりも多くなるはず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のうえ、保険会社に再答弁を求めた結果、①契約者貸付は約定に基づき適正に行われたこと、②保険会社から改めて基本給付金額が減額となる制度趣旨の説明があり、申立人もその内容を理解したこと、③減額の結果以降の給付金支払期間にかかる利息も減少することを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して減額後の年金給付金を約定期間にわたり支払うことを内容とする和解案を提示して受諾を勧告し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【傷害保険—5】[保険金の支払]

申立人は、申立人の被相続人がソフトボール競技中に打球が当たり転倒後死亡したため、傷害保険に基づく死亡保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部しか支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の被相続人(被保険者)の死亡原因は、基本的には内因性の疾病であると考えており、他方で、本件事故と申立人の被相続人(被保険者)のくも膜下出血およびこれによる死亡との間の相当因果関係が全く否定されるとまでは言い切れないこと、医療調査結果等を踏まえ考慮した結果、支払うことができる死亡保険金は、保険金額の20%にとどまる旨主張した。

本件事案の検討に当たっては医学的な見地からの意見が必要と判断されたため、第三者の専門家に意見を求めたところ、本件事故による外傷が原因で死亡したとは言えないこと、外傷と疾病との原因競合とも言えないこと、本件事故が結果として死亡に影響を与えたとは言えない、という所見であった。

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、保険会社は申立人に対して、死亡保険金の20%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和解が成立する見込みはないとして、業務規定第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、荷物を持ち上げた際、腰を痛めたため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求日数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、急性腰痛発作が、傷害保険の保険金の支払要件である「急激かつ偶然な外来の事故」に該当するため、一定期間の治療が必要である一方で、下肢の痺れは、経年性の腰椎の狭小化が原因であるため、この影響がなかったときに相当する期間に応じた治療日数を認定するとして、申立人の要求日数をそのまま認めることはできないこと、保険会社の判断は、医療調査結果等を踏まえたものであり、申立人が再調査を要求するのであれば、再調査に応じる旨の同意書を提出することを求める旨主張した。

これに対して申立人は、本件事故で治療を受けた整形外科の主治医も、申立人の日常生活の支障期間は、申立人の治療期間と同一期間であった旨の見解を述べていることから、保険会社は、再調査よりも判断のやり直しを行うべきと反論し、同意書の提出には応じなかった。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、保険金の支払対象となる通院日数を巡って、双方の主張が真っ向から対立しているのみならず、申立人が同意書の提出に応じないことにより再調査ができないことで、双方の主張する事実を具体的に認定することも困難なため、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] ※傷害保険－3と同一事故ですが、申立人が異なるため、重複掲載しています。

申立人は、右折待ちのため自動車を停車させた際、後続自動車に追突される事故に遭ったため、申立人が代表者を務める会社が契約し、申立人を被保険者とする傷害保険について、更新契約の確認と、これに基づく通院保険金と後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社は契約更新と保険金支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①代理店から申立人へ連絡のうえ契約更新の申込書を送付したが返送がなかったこと、②申立人は、加入者証が到着せず保険料口座振替もされないため、更新状況確認の機会があったにもかかわらず、申立人から保険会社への連絡がなかったこと等から、更新契約の成立を認めることはできず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①代理店に対して契約更新に関する書類を送付したこと、②契約更新されていないのは代理店の手続不備によるもので、代理店からは書類が未着であることの連絡もなかった等として、保険会社は更新契約の成立を認め、保険金を支払うべきである等を主張し、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、交通事故により負傷し、治療を受けたため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は通院治療期間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、①申立人の実通院日数が通院保険金の支払対象日数であること、②申立人が装着していたリブバンドは軟性装具であることから、当該装具の装着期間は通院保険金の支払対象日数には含まれないとして、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本件傷害保険は、本件加入者(申立人の配偶者)が関係する団体を契約者とする団体契約であり、保険約款は契約者である団体に交付されているが、本件加入者には交付されていないこと、②申立人ならびに本件加入者に対しては、本件保険金を請求する段階になって、初めて「固定具の種類」に関する説明があったこと、③本件加入者が本件傷害保険に加入する際に確認した募集文書には、通院保険金の補償内容について、「軟性装具は適用外」であるとの記載がなく、本件募集文書が本件傷害保険の内容を説明するものとして適正さを欠い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と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。

#### 【傷害保険一9】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に携行品(ビデオカメラ、財布、バッグ等)を破損したので、クレジットカード付帯の海外旅行保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社の対応が悪く、また保険会社が一部の損害しか認めなかったことから、請求どおりの保険金の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故について、再三にわたり申立人に必要書類の提出や面談調査の申し入れを行ったが、申立人が多忙であることを理由に拒否し、事故発生から約1年9か月経過後に保険金請求がなされているため、事実認定が困難となっていること、携行品(ビデオカメラ、サングラス、財布、靴、スーツケース)の損害については、早期解決を図るとしても、ビデオカメラに関する損害についてのみ保険金を支払うことが相当である旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社は、説明義務を果たさず、故意に連絡が取れない状況に申立人を陥れたので、保険会社の的確な対応を求めるとともに、携行品の損害について妥当な保険金の支払を求め等を主張し、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、申立人の意向等を保険会社に提示して再検討を求めたところ、保険会社から、「財布とビデオカメラの損害額の合計額から免責金額を差引いた金額で和解を受け入れる余地がある」との回答があった。

紛争解決手続は、当事者の互譲の精神に基づいて早期解決を図ることを目的とするところ、本事案における当事者双方の主張に基づく互譲により、和解に向けた一定の方向性が示されたと判断し、保険会社から最終的に和解を受け入れる余地があるとして提示のあった、財布とビデオカメラの損害額の合計額から免

責金額を差し引いた金額について、保険会社は申立人に保険金として支払う旨の和解案を提示したところ、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、駅のホームから転落して右大腿骨頸部骨折等の傷害を被り、就業障害となった期間について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、一部期間については申立人が事故前から受給している障害年金相当額を控除して保険金を支払ったが、一定時期以降については保険金支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が勤務していた法人が本件保険契約を締結する際、公的給付対象額を控除して保険金の支払をする旨を約定していること、②当初は障害年金を控除しなかったが、控除対象であることを確認し申立人に説明した以降は、障害年金を控除して保険金を支払ったこと、③就業障害に関する医師の見解等により、一定時期以降については事故に起因する就業障害であるとは確認できなかったことから、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保険会社が当初障害年金を控除せず、途中から障害年金を控除した取扱いは妥当でなく、また十分な説明も受けていないこと、②障害年金は今回の事故とは無関係であり控除すべきではないこと、③傷害により関節の可動域縮小と痛みが残存したことで従前の業務が行えず、就業障害状態は継続していたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社は、公的給付控除の説明が十分でなかった可能性があることを認め、また追加医療調査のうえ就業障害期間の追加認定を提案し、申立人もこれに同意したことから、①保険会社の説明不足があったと考えられる期間については公的給付を控除しない取扱いとし、②それ以降の期間については公的給付控除のうえ保険金を追加支払すること等を内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【新種・海上保険－1】[契約の募集]

申立人は、保険契約の解約返戻金の支払を求めたところ、低解約返戻金の介護保険のため返戻金が少なかったことから、契約時の説明が不十分であったとして支払済保険料の全額返金を求めて、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申立人は介護の補償がなかったので加入して良かったと述べていたこと、②介護保険は申立人のニーズに適合しており、実際に現在まで保険料の支払いは継続されていること、③申込書は介護保険のものであり年金保険に関する説明は設計書にも契約に関するお知らせにも一切ないこと、④募集人は募集時には契約内容の詳細説明として「契約のしおり」の重要事項説明の項目を読み上げて説明をしていること等を主張した。

これに対して申立人は、①募集人とは証券会社が扱う商品の顧客としての付き合いであり、予てから老後の年金となる貯蓄商品が希望であると伝えていたことから、担当者からの提案は貯蓄性の強い商品であると信じていたこと、②保険料も高額な介護保険は希望に合わないことから何度も断ったが、話だけ聞いて欲しいということで年末の押し迫った日に契約を迫られ、十分な説明がないままに契約を締結したこと等を主張し、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、当該保険契約が、問題なく

締結されてはいるものの、申立人が理解できる説明であったのか、やや不自然さが否めないという事実に鑑み、契約上の合意について保険会社の主張に疑問が残ることが確認された。

このため、保険会社は本件契約を一定期間遡って解約することおよび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－2】[保険金の支払]

申立人は、団体傷害保険の疾病補償に基づく手術保険金の支払を求めたところ、手術保険金支払倍率が当初に契約した際に規定されていた倍率を下回る補償内容に変更されていたことから、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保険約款の改定時に「商品改定のご案内」を郵送しており、宛先不明等で戻されていないこと、②当該保険は1年毎の自動更新で、毎年「ご継続のお知らせ」を送付しており、少なくとも申立人は保険の継続に対する認識があったものと判断されることから、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「商品改定のご案内」通知は受け取っていないが、送ったかどうかについてはお互いに証拠がないこと、②仮に送っていたとしても、毎年同じ書面が送られてくると思うのは当然であり、長い文章を毎回すべて読んで確認するのは困難なこと、③加入する時に保険会社は顧客に電話をして契約に至っていることから、自動継続とはいえ補償内容の変更時には電話で更新の案内および継続の確認をす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、保険会社が「商品改定のご案内」を申立人に郵送していることについては事実であると推定できるが、契約者にとって当該案内が特別なものであることが分かりにくく、毎年の自動継続案内の書式が変更されたものと誤解を招いた可能性もあり得ることが確認された。また、保険会社から、本件については募集上や商品改定の案内に関する対応について問題はなかったものの、早期に紛争解決を望む意思が示された。

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。

### 【新種・海上保険－3】[保険金の支払]

申立人は、互助会の会員に貸し付けた貸付金が、会員の自己破産によって、回収不能になったので、一般資金貸付保険に基づき、貸付金と遅延利息(60日分を限度)の支払を請求したところ、保険会社は、遅延利息の支払に応じなかったことから、遅延利息にかかる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、保険約款では、保険金を支払う損害の範囲を「貸付金元本の残高に対する保険事故発生後の延滞利息(ただし、当初約定の貸付利率による60日分をもって限度とします)」との定めがあるが、互助会の定める手引きでは、「遅延利息は、劣後債権として裁判所から否認されるので請求できない」と定められていることから、遅延利息にかかる保険金支払には応じられない旨主張した。

申立人は、遅延利息を支払わないことが保険約款上必須の項目なのであれば、保険約款でその旨を規定すべきであり、手引きが定めた「破産手続開始決定日以降の利息は、劣後債権として裁判所から否認されるので請求できない」ことは、そもそも保険の請求対象とは関係ないと考える旨反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討を行った結果、本件紛争以前に遅延利息が支払われた

事例があることが判明したため、保険会社に対して再検討を求めたところ、保険会社から本件を含め遅延利息を保険金の支払対象とできるよう、手引きの改訂等を協議し、手引きの改訂等がなされた際に本件遅延利息を支払うことで和解したい旨回答があった。

その後、手引きを一部改訂する事務連絡が発信され、当該改訂は前年度の契約から適用することが確認できたことから、保険会社は、申立人に対して遅延利息にかか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。

#### 【新種・海上保険－4】[保険金の支払]

申立人は、カメラのレンズ交換を行った際、誤ってカメラ本体を落とし破損させたため、動産総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を保険金として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約は、保険金額のほかに、1個または1組の物の損害に関し支払上限をみなし損害額が設定された契約であること、②カメラの時価損害額がみなし損害額を超えるため、みなし損害額を基に保険金を算出して支払済みであること、③パンフレットにはみなし損害額の説明があり、以前に誤った内容のパンフレットを提供したことがあるものの、申立人はみなし損害額がないものと誤認して保険加入したのではない旨主張した。

これに対して申立人は、①募集時に保険金の支払に関する重要事項の説明がなく、補償内容を見直す機会を失ったこと、②みなし損害額は事故後初めて知ったこと、③保険会社には募集文書を誤って2種類配付した責任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等に基づき検討した結果、①みなし損害額の記載があるパンフレットが募集時に申立人に手交されていること、②申立人が契約内容を誤認したことを認めるに足る証拠がないこと、③保険会社は保険約款・特約に基づく保険金を支払済み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、がんで入院して手術を受けたため、がん保険に基づく保険金の支払を求めるか、または、支払った保険料の返還を求めたところ、保険会社は告知義務違反を理由に保険契約を解除し、保険金の支払も保険料の返還にも応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険始期前に治療歴があることから、告知義務違反で契約を解除したことについて、①告知から5年以内の受診歴であること、②医療機関より、診断書等を入手し事実確認していること、③申立人は医師から病名告知を受け長期間にわたり継続的に受診しており、病気の認識はあったと判断されること、④正しく告知されていた場合、本保険契約を引き受けていなかったこと、⑤募集に際して不告知教唆などの不適正な行為はなかったこと、⑥不告知の事実とがんととの因果関係について、社外の医療顧問にて確認している旨主張した。また、保険会社が、「保険料を返戻する」と回答したとの主張には、そのように案内した事実はない旨主張した。

これに対して申立人からは、保険会社の答弁書に対する反論書が所定の期限までに提出されなかったことから、改めて反論書の提出期限を設定したうえで、書面および電話でも提出を促したが、反論書の提出はされなかった。

本紛争の争点は、告知義務違反の当否、申立人が「告知書」において告知した事実に関し、本保険契約の申込み時およびその後申立人と保険会社との間でどのようなやり取りがなされたか、ならびに、保険会社が本保険契約の保険料の返還を申立人に約束したか否かにあるところ、当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、申立人から反論書が提出されていないこともあり、確定的な認定を行なうことはできず、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和解が成立する見込みはないとして、業務規定第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【交通賠償－1】[対人]

治療費、慰謝料、休業損害、後遺障害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。

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

#### 【交通賠償－3】[対人]

治療費、慰謝料等について争いがあったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計2回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争解決のための和解案を模索したが、当事者双方が受諾可能と考える和解案を見出せなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【交通賠償一4】[対人]**

慰謝料等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

不調(見込みなし)

**< 紛争解決手続の概要 >**

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、紛争解決のための和解案を提示したが、申立人から和解案受諾書を受領できなかったことから和解が成立する見込みがないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【交通賠償一5】[対人]**

過失割合、後遺障害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、紛争解決のための方策を模索したが、協議により解決することは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【交通賠償一6】[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]**

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。

**【交通賠償一8】**[対物]

過失割合、修理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＞

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

**【交通賠償一9】**[対物]

過失割合および車両修理費用等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償一10】**[対物]

代車費用等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償一11】**[対物]

過失割合、携行品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。

**【交通賠償一12】**[対物]

車両修理費用、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－13】**[対物]

フェンスおよび壁面の修繕費用、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－14】**[対物]

過失割合、車両修理代等について争いがあったもの。

<手続終了事由>

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]

過失割合および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－16】**[その他]

個人賠償責任保険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】[その他]

自転車同士の事故における過失割合、慰謝料、介護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＞

申立人は、紛争解決手続申立後、所定の手続により紛争解決手続の申立を取下げたため、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－18】[その他]

自転車同士の事故における休業損害、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。

※ 本統計号において使用している統計分類の内容 (用語の定義)

項目名	内容	使用箇所	
相談	損害保険に関する一般的な問合せ	1.	
苦情	保険会社等の対応に「不満足」の表明があったもの		
苦情解決手続	顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求めたもの	表紙 2.	
紛争解決手続	紛争(苦情のうち当事者間で解決を図ることができないもの)について、顧客または保険会社からの申立てを受けて紛争解決委員による紛争解決の手続を行ったもの	表紙 3.	
苦情・紛争 局面別	契約募集	保険契約の勧誘(保険商品の説明等)や締結における段階	1. (3) 2. (1) 2. [参考1] 3. (1)
	契約管理	保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階	
	保険金支払	保険金の支払額提示や支払手続における段階	
	その他	上記以外の段階	
申出内容別	契約引受	保険商品の内容、保険契約の引受拒否・制限、保険料に関するもの	2. (1) 2. [参考2]
	接客態度	社員や代理店、鑑定人・アジャスター、弁護士等の態度に関するもの	
	手続遅延等	契約に関する各種手続や保険金支払手続の遅延・放置に関するもの	
	説明不足等	保険商品や契約の手続内容の説明不足・誤りに関するもの	
	不適正手続	無断対応や不当な募集行為、保険料の計算誤り等に関するもの	
	提示内容	医療費・休業損害・評価額・慰謝料等の認定(提示内容)に関するもの	
	支払可否	保険金の支払可否に関するもの	
	保険金関連 その他	「提示内容」「支払可否」以外の保険金に関連するもの 上記以外のもの	
<b>苦情解決手続関係</b>			
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	
<b>紛争解決手続関係</b>			
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