

# 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3四半期

## そんぽADRセンターにおける苦情・紛争解決手続の実施概況

2018年度第3四半期(2018年10月1日～12月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が841件、紛争解決手続が105件となった。

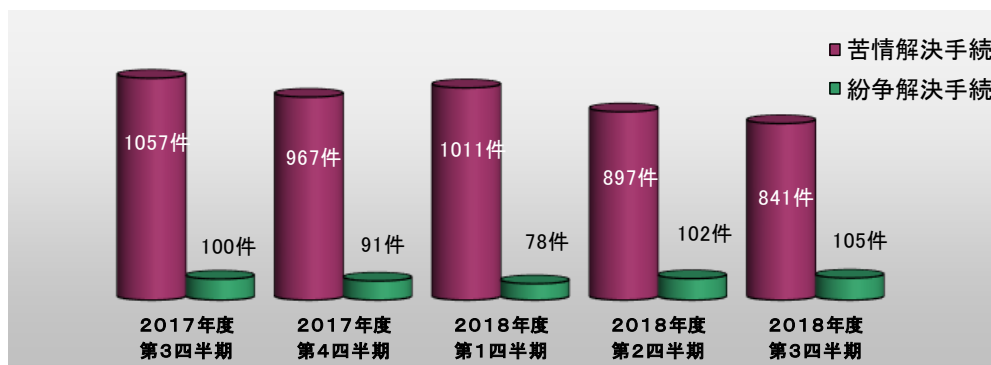
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が976件、紛争解決手続が96件となった。

(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	841	1,473	340	636	501	837
紛争解決手続	105	175	8	88	97	87

(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2018年度第2四半期(2018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56件(6.2%)減少し、紛争解決手続は3件(2.9%)増加した。また、2017年度第3四半期(2017年10月1日～12月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は216件(20.4%)減少し、紛争解決手続は5件(5%)増加した。(4ページ、10ページ参照。)



苦情解決手続の受付件数(841件)は、2015年度以降の各四半期では最も少なく、また、2018年度の第3四半期までの累計受付件数(2,749件)も昨年度(2,955件)と比較して減少傾向にある。(4ページ参照。)

一方、紛争解決手続の受付件数は、2017年度第3四半期から減少傾向にあったが、2018年度第2四半期には増加に転じて、第3四半期も増加傾向(105件)にある。(10ページ参照。)

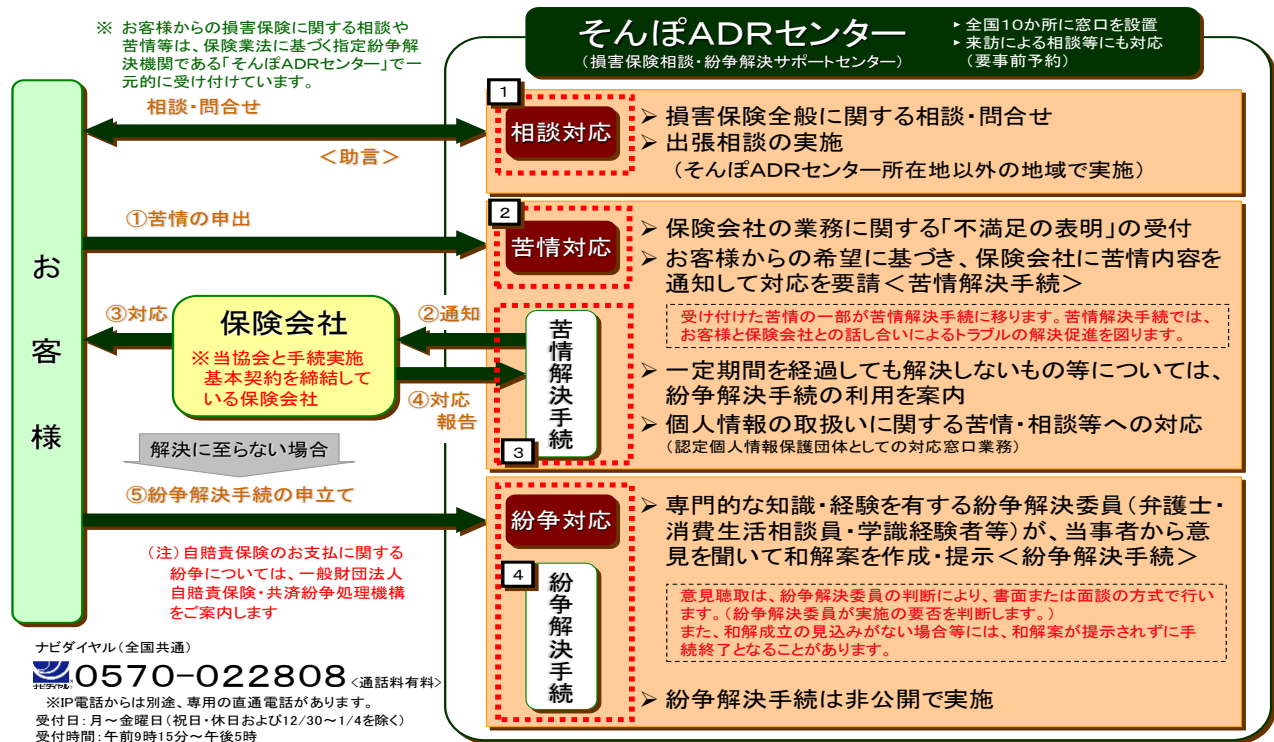
なお、2018年度の第3四半期までの累計受付件数(285件)は、2018年第1四半期の減少が影響し、昨年度(316件)と比較して減少となっている。

# 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)

2018年4月現在



### (1) 受付件数の推移

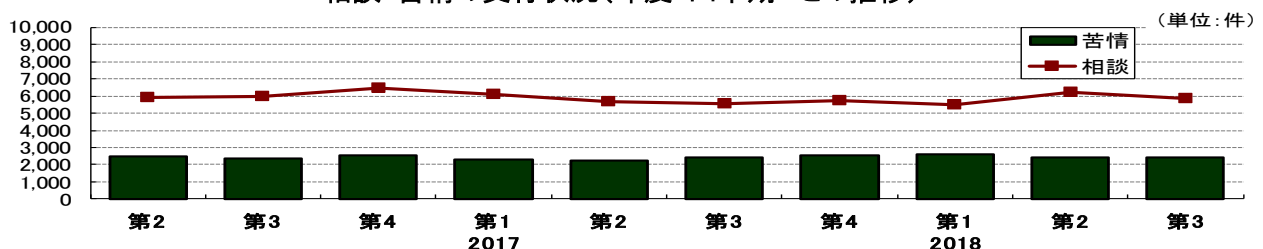
		(単位: 件, %)				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2016年度		9,856 (100.0)	8,394 (100.0)	8,347 (100.0)	9,053 (100.0)	35,650 (100.0)
	苦情	2,698 (27.4)	2,486 (29.6)	2,388 (28.6)	2,566 (28.3)	10,138 (28.4)
	相談	7,158 (72.6)	5,908 (70.4)	5,959 (71.4)	6,487 (71.7)	25,512 (71.6)
2017年度		8,350 (100.0)	7,907 (100.0)	8,010 (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		8,059 (100.0)	8,623 (100.0)	8,309 (100.0)		24,991 (100.0)
	苦情	2,593 (32.2)	2,428 (28.2)	2,435 (29.3)		7,456 (29.8)
	相談	5,466 (67.8)	6,195 (71.8)	5,874 (70.7)		17,535 (70.2)

<2019年1月7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	14,283 (56.8)	3,357 (13.4)	1,546 (6.2)	2,272 (9.0)	3,667 (14.6)	25,125 (100.0)
苦情	5,847 (78.2)	785 (10.5)	303 (4.1)	425 (5.7)	121 (1.6)	7,481 (100.0)
相談	8,436 (47.8)	2,572 (14.6)	1,243 (7.0)	1,847 (10.5)	3,546 (20.1)	17,644 (100.0)
第1四半期	4,941 (61.0)	654 (8.1)	549 (6.8)	803 (9.9)	1,148 (14.2)	8,095 (100.0)
苦情	2,120 (81.5)	227 (8.7)	86 (3.3)	128 (4.9)	39 (1.5)	2,600 (100.0)
相談	2,821 (51.3)	427 (7.8)	463 (8.4)	675 (12.3)	1,109 (20.2)	5,495 (100.0)
第2四半期	4,724 (54.4)	1,447 (16.7)	513 (5.9)	726 (8.4)	1,271 (14.6)	8,681 (100.0)
苦情	1,877 (77.1)	273 (11.2)	105 (4.3)	141 (5.8)	40 (1.6)	2,436 (100.0)
相談	2,847 (45.6)	1,174 (18.8)	408 (6.5)	585 (9.4)	1,231 (19.7)	6,245 (100.0)
第3四半期	4,618 (55.3)	1,256 (15.0)	484 (5.8)	743 (8.9)	1,248 (14.9)	8,349 (100.0)
苦情	1,850 (75.7)	285 (11.7)	112 (4.6)	156 (6.4)	42 (1.7)	2,445 (100.0)
相談	2,768 (46.9)	971 (16.4)	372 (6.3)	587 (9.9)	1,206 (20.4)	5,904 (100.0)
第4四半期						
苦情						
相談						

<2019年1月7日集計>

- (注1) 「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
- (注2) かつこ内の数値は、保険種類別分類中に占める構成割合である。
- (注3) 1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。
- (注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

## 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)	692 (76.7)	637 (75.4)		2,145 (77.7)
	火災	67 (7.0)	71 (7.5)	68 (6.4)	76 (7.8)	282 (7.2)	92 (9.1)	95 (10.5)	94 (11.1)		281 (10.2)
	傷害	41 (4.3)	47 (4.9)	46 (4.3)	32 (3.3)	166 (4.2)	42 (4.1)	48 (5.3)	46 (5.4)		136 (4.9)
	新種・海上	49 (5.1)	59 (6.2)	68 (6.4)	46 (4.7)	222 (5.6)	54 (5.3)	59 (6.5)	56 (6.6)		169 (6.1)
	その他	7 (0.7)	15 (1.6)	11 (1.0)	8 (0.8)	41 (1.0)	9 (0.9)	8 (0.9)	12 (1.4)		29 (1.1)
合計	955 (100.0)	951 (100.0)	1,061 (100.0)	970 (100.0)	3,937 (100.0)	1,013 (100.0)	902 (100.0)	845 (100.0)		2,760 (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)	45 (4.5)	46 (5.1)	62 (7.4)		153 (5.6)
	契約管理	55 (5.8)	62 (6.5)	73 (6.9)	53 (5.5)	243 (6.2)	66 (6.5)	47 (5.2)	42 (5.0)		155 (5.6)
	保険金支払	839 (88.2)	829 (87.5)	921 (87.1)	849 (87.8)	3,438 (87.7)	897 (88.7)	791 (88.2)	729 (86.7)		2,417 (87.9)
	その他	5 (0.5)	9 (1.0)	5 (0.5)	4 (0.4)	23 (0.6)	3 (0.3)	13 (1.4)	8 (1.0)		24 (0.9)
	合計	951 (100.0)	947 (100.0)	1,057 (100.0)	967 (100.0)	3,922 (100.0)	1,011 (100.0)	897 (100.0)	841 (100.0)		2,749 (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)	9 (0.7)	18 (1.4)		41 (1.0)
	接客態度	219 (16.4)	199 (14.8)	230 (14.5)	225 (15.1)	873 (15.2)	222 (14.9)	210 (15.8)	209 (16.7)		641 (15.8)
	手続遅延等	195 (14.6)	210 (15.6)	261 (16.5)	246 (16.5)	912 (15.8)	249 (16.7)	221 (16.7)	193 (15.4)		663 (16.3)
	説明不足等	126 (9.5)	149 (11.1)	189 (11.9)	189 (12.7)	653 (11.3)	179 (12.0)	167 (12.6)	145 (11.6)		491 (12.1)
	不適正手続	108 (8.1)	115 (8.5)	115 (7.3)	116 (7.8)	454 (7.9)	119 (8.0)	105 (7.9)	106 (8.5)		330 (8.1)
	提示内容	441 (33.1)	428 (31.8)	524 (33.1)	471 (31.5)	1,864 (32.4)	490 (32.9)	409 (30.8)	371 (29.7)		1,270 (31.2)
	支払可否	150 (11.3)	147 (10.9)	150 (9.5)	151 (10.1)	598 (10.4)	160 (10.7)	132 (9.9)	139 (11.1)		431 (10.6)
	保険金関連	65 (4.9)	72 (5.3)	82 (5.2)	70 (4.7)	289 (5.0)	48 (3.2)	62 (4.7)	56 (4.5)		166 (4.1)
	その他	6 (0.5)	10 (0.7)	19 (1.2)	15 (1.0)	50 (0.9)	10 (0.7)	12 (0.9)	14 (1.1)		36 (0.9)
合計	1,332 (100.0)	1,346 (100.0)	1,585 (100.0)	1,494 (100.0)	5,757 (100.0)	1,491 (100.0)	1,327 (100.0)	1,251 (100.0)		4,069 (100.0)	

<2019年1月7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,%)

	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)	3 (0.3)	1 (0.1)		6 (0.2)
	解決	858 (85.7)	854 (86.7)	897 (87.3)	867 (84.9)	3,476 (86.1)	805 (87.8)	783 (84.5)	836 (85.7)		2,424 (86.0)
	移行	51 (5.1)	45 (4.6)	44 (4.3)	49 (4.8)	189 (4.7)	40 (4.4)	51 (5.5)	51 (5.2)		142 (5.0)
	不承諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.1)	0 (0.0)		1 (0.0)
	不調	84 (8.4)	66 (6.7)	74 (7.2)	88 (8.6)	312 (7.7)	61 (6.7)	85 (9.2)	77 (7.9)		223 (7.9)
	その他	7 (0.7)	9 (0.9)	8 (0.8)	14 (1.4)	38 (0.9)	9 (1.0)	4 (0.4)	11 (1.1)		24 (0.9)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
合計	1,001 (100.0)	985 (100.0)	1,028 (100.0)	1,021 (100.0)	4,035 (100.0)	917 (100.0)	927 (100.0)	976 (100.0)		2,820 (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)	233 (25.1)	228 (23.4)		712 (25.2)
	3か月未満	383 (38.3)	380 (38.6)	372 (36.2)	377 (36.9)	1,512 (37.5)	340 (37.1)	349 (37.6)	342 (35.0)		1,031 (36.6)
	6か月未満	170 (17.0)	161 (16.3)	180 (17.5)	176 (17.2)	687 (17.0)	163 (17.8)	166 (17.9)	191 (19.6)		520 (18.4)
	6か月以上	184 (18.4)	203 (20.6)	215 (20.9)	236 (23.1)	838 (20.8)	163 (17.8)	179 (19.3)	215 (22.0)		557 (19.8)
	合計	1,001 (100.0)	985 (100.0)	1,028 (100.0)	1,021 (100.0)	4,035 (100.0)	917 (100.0)	927 (100.0)	976 (100.0)		2,820 (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)	2,651 (98.1)	3,107 (98.2)	3,117 (97.8)		8,875 (98.0)
	文書(郵便)	13 (0.5)	22 (0.9)	18 (0.8)	9 (0.6)	62 (0.7)	20 (0.7)	21 (0.7)	39 (1.2)		80 (0.9)
	来訪	34 (1.4)	30 (1.3)	15 (0.7)	10 (0.7)	89 (1.0)	27 (1.0)	35 (1.1)	32 (1.0)		94 (1.0)
	その他	2 (0.1)	2 (0.1)	1 (0.0)	0 (0.0)	5 (0.1)	4 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)		4 (0.0)
	合計	2,398 (100.0)	2,352 (100.0)	2,258 (100.0)	1,474 (100.0)	8,482 (100.0)	2,702 (100.0)	3,163 (100.0)	3,188 (100.0)		9,053 (100.0)

<2019年1月7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	28	11	0	3	0	42	3	2	37	0	42
青森県	6	1	0	1	0	8	1	1	6	0	8
岩手県	2	0	1	0	0	3	0	0	3	0	3
宮城県	19	0	1	4	1	25	1	0	23	0	24
秋田県	3	0	0	0	0	3	1	1	1	0	3
山形県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
福島県	13	0	0	0	0	13	0	1	12	0	13
茨城県	14	2	0	0	0	16	1	1	14	0	16
栃木県	21	0	0	0	0	21	1	1	19	0	21
群馬県	14	0	1	1	1	17	0	0	17	0	17
埼玉県	37	1	2	1	1	42	5	3	33	1	42
千葉県	41	10	2	1	1	55	5	2	47	1	55
東京都	69	18	6	14	1	108	9	4	93	1	107
神奈川県	50	2	4	7	2	65	5	3	55	1	64
新潟県	9	0	0	0	0	9	2	0	7	0	9
富山県	5	1	0	0	0	6	0	1	5	0	6
石川県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
福井県	4	0	0	0	0	4	0	1	3	0	4
山梨県	7	2	0	0	0	9	0	0	9	0	9
長野県	4	1	1	0	0	6	0	0	6	0	6
岐阜県	6	1	0	1	0	8	0	0	8	0	8
静岡県	14	3	0	1	0	18	3	0	15	0	18
愛知県	46	2	3	0	1	52	3	2	47	0	52
三重県	9	2	3	0	0	14	0	0	14	0	14
滋賀県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
京都府	12	2	2	3	0	19	0	3	16	0	19
大阪府	53	19	5	6	0	83	6	3	74	0	83
兵庫県	26	4	4	4	1	39	3	2	33	0	38
奈良県	9	1	0	0	1	11	1	1	9	0	11
和歌山県	3	1	0	0	0	4	1	0	3	0	4
鳥取県	2	0	0	1	0	3	0	1	1	1	3
島根県	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1
岡山県	7	2	1	0	1	11	1	2	7	1	11
広島県	8	2	2	3	0	15	1	1	13	0	15
山口県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
徳島県	2	0	0	0	0	2	1	0	1	0	2
香川県	3	1	0	1	0	5	0	0	5	0	5
愛媛県	8	0	0	0	0	8	0	1	6	1	8
高知県	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
福岡県	32	2	3	1	0	38	2	3	33	0	38
佐賀県	3	1	1	1	0	6	1	0	5	0	6
長崎県	4	0	2	1	1	8	1	0	6	1	8
熊本県	5	1	0	0	0	6	0	0	6	0	6
大分県	8	0	1	0	0	9	0	2	7	0	9
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	6	1	0	0	0	7	1	0	6	0	7
沖縄県	11	0	1	0	0	12	1	0	11	0	12
その他	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
合計	637	94	46	56	12	845	62	42	729	8	841

<2019年1月7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	10	8	4	12	8	9	0	61	3	39	42
青森県	1	1	4	1	1	3	1	0	0	12	0	8	8
岩手県	0	0	2	0	0	1	2	1	0	6	0	3	3
宮城県	0	10	3	2	0	14	4	3	0	36	2	22	24
秋田県	0	1	1	0	1	1	0	0	0	4	1	2	3
山形県	0	2	1	1	0	3	0	0	0	7	0	4	4
福島県	0	5	1	2	2	8	2	0	1	21	0	13	13
茨城県	0	3	4	3	3	7	2	1	0	23	0	16	16
栃木県	0	7	7	2	5	12	0	0	0	33	1	20	21
群馬県	0	7	1	2	1	10	5	0	0	26	0	17	17
埼玉県	0	6	8	8	6	20	7	3	1	59	3	39	42
千葉県	2	12	15	9	7	19	6	7	3	80	2	53	55
東京都	2	25	24	14	13	48	16	5	3	150	11	96	107
神奈川県	2	12	17	9	10	32	9	3	2	96	3	61	64
新潟県	0	3	0	0	3	6	1	0	0	13	1	8	9
富山県	0	3	2	1	2	2	1	0	0	11	1	5	6
石川県	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3	0	2	2
福井県	0	1	1	1	1	3	0	0	0	7	0	4	4
山梨県	0	2	2	0	0	4	1	2	0	11	1	8	9
長野県	0	2	1	1	1	4	0	0	0	9	0	6	6
岐阜県	0	4	2	0	0	2	2	1	0	11	0	8	8
静岡県	1	5	3	5	0	8	3	1	0	26	0	18	18
愛知県	3	16	11	12	6	24	8	2	3	85	4	48	52
三重県	0	1	3	4	0	6	3	1	0	18	1	13	14
滋賀県	0	0	2	0	0	1	0	0	0	3	0	2	2
京都府	0	5	5	8	3	7	2	2	0	32	1	18	19
大阪府	1	20	19	16	7	35	18	6	0	122	4	79	83
兵庫県	0	14	9	4	5	15	5	1	0	53	2	36	38
奈良県	0	3	3	4	1	5	1	0	0	17	2	9	11
和歌山県	1	0	1	0	1	2	2	0	0	7	1	3	4
鳥取県	0	1	0	1	1	0	1	0	0	4	0	3	3
島根県	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1
岡山県	1	1	2	2	4	3	2	0	0	15	1	11	12
広島県	0	4	4	5	0	4	5	2	0	24	4	10	14
山口県	0	1	2	0	1	2	1	0	0	7	0	4	4
徳島県	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	1	1	2
香川県	0	2	3	3	0	2	1	1	0	12	0	5	5
愛媛県	0	2	2	0	0	4	1	0	1	10	1	7	8
高知県	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1
福岡県	0	7	4	6	9	19	10	1	0	56	6	32	38
佐賀県	0	2	2	1	1	1	2	1	0	10	1	5	6
長崎県	1	1	0	1	1	4	1	1	0	10	0	8	8
熊本県	0	2	0	3	1	4	1	1	0	12	0	6	6
大分県	0	3	4	3	2	4	0	0	0	16	0	9	9
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	0	2	3	1	1	1	2	1	0	11	0	7	7
沖縄県	1	1	4	2	0	8	1	0	0	17	0	12	12
その他	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1
合計	18	209	193	145	106	371	139	56	14	1,251	59	782	841

<2019年1月7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事故被害により発生した店舗の営業損害の補償を求める [自動車保険/被害者からの申出]

申出人は、乗車していたタクシーが自動車に追突されたため傷害を負った。申出人は美容室を経営しており、事故の影響で予約のキャンセルが発生したため美容室の売上が減少した。保険会社に対して営業損害の補償を求めたが、応じてもらえなかったため、予約のキャンセルにともなう美容室の営業損害の補償を求めて、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、店舗の売上減少が必ずしも損害賠償の対象になるものではない点について、申出人の理解を得られていなかったことが苦情申出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、休業補償は申出人本人の休業損害を補償するものであり、店舗の売上減少を直接補償するものではないことを改めて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>

自営業の休業損害に限らず、損害賠償の説明にあたってお客様の理解が得られにくい事項については、積極的に面談を実施するなど、丁寧に分かりやすく説明を行うように努め、再発防止を図ることとした。

#### ②年齢条件により補償対象外とされたことに納得できない[自動車保険/契約者からの申出]

申出人の配偶者が運転する自動車が信号待ちをしていた自動車に追突した。申出人は、代理店に事故報告し、保険での対応を求めたが、事故発生時の申出人の配偶者の年齢が「運転者年齢条件特約(35歳以上担保)」に該当しないため、保険での対応は出来ないと言われた。自動車保険の継続契約締結時に代理店から「運転者年齢条件特約(35歳以上担保)」に関する保険金の支払条件等の説明がなかったにもかかわらず、保険での対応は出来ないと保険会社の主張には納得できないので、保険での対応を求めて、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、自動車保険の継続契約締結時に、代理店が「運転者年齢条件特約(35歳以上担保)」の付帯にあたって、同特約の保険金の支払い条件の説明と申出人の配偶者の年齢を確認しなかったことが苦情申出の原因であることが判明した。

申出人と面談の上、運転者年齢条件を「26歳以上担保」に変更するとともに、本件事故に関し保険金を支払うことを申出人に伝えたところ、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>

自動車保険に運転者年齢条件や運転者限定条件の特約を付帯するにあたっては、お客様の立場に立ち、誤認を与えないように分かりやすく説明するよう代理店を指導した。

### ③2事故扱いとなったことに納得できない〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、運転を誤り、自動車の左側面をコンクリート壁にぶつけた。その際、動揺して自動車を左右に動かしたため、当該自動車に合計4か所の損傷を付けてしまった。保険会社に電話で事故報告を行い、事故発生状況を説明した。その後、申出人の都合により事故から3か月後に修理を行ったが、修理完了後に、保険会社から2事故扱いになる旨の連絡があった。同じ日に同じ場所でぶつけているのに2事故扱いになること、修理完了後まで説明がなかったこと等に納得できないので、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、事故が発生した敷地が広く、また申出人が途中でギアをチェンジ等の操作が行われていたといった状況から2事故と安易に判断してしまったこと、申出人に対するフォローが遅延したために、修理完了後の説明になってしまったことが苦情申出の原因であることが判明した。改めて事故状況を精査し、同一対象物への衝突であることを踏まえて1事故扱いとする旨を伝えたと、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>

事故状況等に不明点がある場合には、直ちに契約者に説明すること、スケジュール管理を徹底すること、保険約款等に立ち返って適正な判断を行うよう社内の研修会で共有し、再発防止に努めることとした。

### ④保険料の引き落とし不能により解除された契約の存続を求める〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、自動車保険の更新を電話で代理店に依頼し、保険料はクレジットカード払としたが、クレジットカードの有効性が確認できず、保険料の引き落としが出来なかったため、同契約が解除された。保険料を支払う意思があるにもかかわらず、保険料の引き落としができなかった旨の通知をはがきの送付のみで契約を解除したことに対して不満がある。保険料を改めて支払うので、保険会社は事務処理手続の不備を認めたと、自動車保険の契約の存続を求めて、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保険料未入金対応の重要性および契約解除規定に関する募集人の理解不足、②代理店における契約者等管理体制の不備、③保険会社における当該代理店に対する事務手続の管理不足があったことが苦情申出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たところ、申出人から別の保険会社と自動車保険を契約したので、本件申出を取り下げるとの回答があった。

#### <保険会社における再発防止の取り組み>

当該代理店を対象に契約解除に関する勉強会を実施するとともに、当該代理店の各種事務処理に関する管理体制を再構築することで、再発防止に努めることとした。



⑤飛び石による複数の損害を1事故として認めてほしい〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人が高速道路で自動車を運転していた際に、石が跳ねるような音がしてフロントガラスにひびが入った。高速道路を降りてから保険会社に連絡したところ、ボディに損害がないか聞かれたので確認すると、バンパーに2か所のキズがあった。フロントガラスのひびが拡大したため修理工場に修理を依頼し完了したが、その後、保険会社から、バンパーのキズは、フロントガラスのひびと同一事故として認められないとの連絡があった。フロントガラスのひびとバンパーのキズは、同日の飛び石で受けた損害であり、1事故として認めてほしいので、紛争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、一度に複数の飛び石による損害が発生する可能性は低いことについて、申出人の理解を得られていなかったことが苦情申出の原因であることが判明した。

保険会社から申出人に対して、一つの飛び石により複数の損害が発生する可能性、および複数の飛び石が同時に衝突して損害が発生する可能性は、いずれも極めて低い旨を繰り返し説明したところ、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＞

本事案のように、保険会社としては一般的であっても契約者にとっては理解し難い内容については、分かりやすく丁寧に説明することで、再発防止に努めることとした。

⑥地震保険の保険金支払の対象外とされた損害の再調査を求める〔火災保険／契約者からの申出〕

申出人は、地震で傾斜地地盤の土留をしている擁護壁が破損したことにより、自宅玄関周りの床面にひび割れが生じたため、保険会社に調査を依頼したが、鉄骨造で主要構造部に損害がないため地震保険金の支払対象にならないとの回答があった。ひび割れの規模が大きく、基礎部分にも損害が派生している可能性があるため、再調査の要望と保険金の支払を求めて、苦情解決手続を申し出たもの。

＜経過・対応結果＞

保険会社において確認したところ、玄関周りのたたきや基礎部分の損害については、鉄骨造の調査項目に含まれず、開口部の不良についても一部損に至らないため無責となる旨説明して了解を得ていたものの、申出人としては軽量鉄骨造の建物に重量鉄骨造の建物と同じ認定基準を用いることに納得できないことで、苦情申出に至ったことが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、保険会社は、個別事案毎に異なる損害認定基準を用いることはできず、結果として無責の判断は変わらないことを説明したところ、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＞

地震保険の損害認定基準は各社同一であるものの、契約者の個別事情を踏まえ丁寧な調査および意見聴取の上、より理解を得られるような説明に努めることで、再発防止を図ることとした。

### 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,%)

		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)	62 (60.8)	59 (56.2)		172 (60.4)
	火災	12 (11.2)	22 (20.2)	23 (23.0)	16 (17.6)	73 (17.9)	7 (9.0)	23 (22.5)	25 (23.8)		55 (19.3)
	傷害	18 (16.8)	21 (19.3)	12 (12.0)	13 (14.3)	64 (15.7)	11 (14.1)	8 (7.8)	14 (13.3)		33 (11.6)
	新種・海上	5 (4.7)	7 (6.4)	4 (4.0)	4 (4.4)	20 (4.9)	8 (10.3)	8 (7.8)	6 (5.7)		22 (7.7)
	その他	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.3)	1 (1.0)	1 (1.0)		3 (1.1)
	合計	107 (100.0)	109 (100.0)	100 (100.0)	91 (100.0)	407 (100.0)	78 (100.0)	102 (100.0)	105 (100.0)		285 (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)	39 (38.2)	53 (50.5)		126 (44.2)
	一般(大阪)	46 (43.0)	36 (33.0)	44 (44.0)	33 (36.3)	159 (39.1)	30 (38.5)	50 (49.0)	35 (33.3)		115 (40.4)
	交通賠償	17 (15.9)	19 (17.4)	17 (17.0)	17 (18.7)	70 (17.2)	14 (17.9)	13 (12.7)	17 (16.2)		44 (15.4)
	合計	107 (100.0)	109 (100.0)	100 (100.0)	91 (100.0)	407 (100.0)	78 (100.0)	102 (100.0)	105 (100.0)		285 (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)	6 (5.9)	1 (1.0)		11 (3.9)
	契約管理	8 (7.5)	6 (5.5)	12 (12.0)	8 (8.8)	34 (8.4)	8 (10.3)	7 (6.9)	10 (9.5)		25 (8.8)
	保険金支払	84 (78.5)	93 (85.3)	83 (83.0)	77 (84.6)	337 (82.8)	62 (79.5)	82 (80.4)	92 (87.6)		236 (82.8)
	その他	8 (7.5)	5 (4.6)	1 (1.0)	5 (5.5)	19 (4.7)	4 (5.1)	7 (6.9)	2 (1.9)		13 (4.6)
	合計	107 (100.0)	109 (100.0)	100 (100.0)	91 (100.0)	407 (100.0)	78 (100.0)	102 (100.0)	105 (100.0)		285 (100.0)

<2019年1月7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。

		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)	37 (46.3)	38 (39.6)		115 (42.9)
	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)	1 (1.0)		1 (0.4)
	見込みなし	66 (52.8)	60 (51.7)	49 (44.1)	47 (50.0)	222 (49.8)	45 (48.9)	39 (48.8)	49 (51.0)		133 (49.6)
	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)		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)	4 (5.0)	8 (8.3)		19 (7.1)
	その他	0 (0.0)	2 (1.7)	2 (1.8)	2 (2.1)	6 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	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)	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)		0 (0.0)
合計	125 (100.0)	116 (100.0)	111 (100.0)	94 (100.0)	446 (100.0)	92 (100.0)	80 (100.0)	96 (100.0)		268 (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)	3 (3.8)	2 (2.1)		5 (1.9)
	3か月未満	33 (26.4)	22 (19.0)	34 (30.6)	20 (21.3)	109 (24.4)	25 (27.2)	12 (15.0)	16 (16.7)		53 (19.8)
	6か月未満	52 (41.6)	71 (61.2)	49 (44.1)	43 (45.7)	215 (48.2)	47 (51.1)	28 (35.0)	54 (56.3)		129 (48.1)
	1年未満	34 (27.2)	18 (15.5)	22 (19.8)	24 (25.5)	98 (22.0)	15 (16.3)	32 (40.0)	19 (19.8)		66 (24.6)
	2年未満	5 (4.0)	4 (3.4)	3 (2.7)	5 (5.3)	17 (3.8)	5 (5.4)	4 (5.0)	4 (4.2)		13 (4.9)
	2年以上	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.3)	1 (1.0)		2 (0.7)
合計	125 (100.0)	116 (100.0)	111 (100.0)	94 (100.0)	446 (100.0)	92 (100.0)	80 (100.0)	96 (100.0)		268 (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)	6 (7.5)	14 (14.6)		32 (11.9)
	3回~4回	55 (44.0)	69 (59.5)	58 (52.3)	40 (42.6)	222 (49.8)	47 (51.1)	32 (40.0)	42 (43.8)		121 (45.1)
	5回~10回	41 (32.8)	25 (21.6)	34 (30.6)	29 (30.9)	129 (28.9)	30 (32.6)	40 (50.0)	38 (39.6)		108 (40.3)
	11回以上	4 (3.2)	3 (2.6)	1 (0.9)	5 (5.3)	13 (2.9)	3 (3.3)	2 (2.5)	2 (2.1)		7 (2.6)
	合計	125 (100.0)	116 (100.0)	111 (100.0)	94 (100.0)	446 (100.0)	92 (100.0)	80 (100.0)	96 (100.0)		268 (100.0)

<2019年1月7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)も別事案として扱い、重複して掲載しています。

#### 【自動車保険-1】[契約の募集]

①申立人は、当て逃げ損害による車両保険金を受領後のノンフリート等級について、3等級ダウンではなく、1等級ダウンとする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。

②申立人は、前契約の途中でゴールド免許になったため、自動継続契約にて、本来、前契約でゴールド免許により割引されていたはずの保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、ノンフリート等級に関しては、①申立人より当て逃げ事故により車両修理代金が発生した保険金請求を受け、3等級ダウンになる説明を行ったうえで、支払手続を完了していること、②申立人に対し、当て逃げ事故が3等級ダウンになることを繰り返し説明していること、③申立人は当て逃げ事故以外の可能性を示唆するも、自動車の損傷は横方向のキズであり、落下物等による損害ではないこと等から、申立人からの要求には応じられない旨主張した。

また、保険会社は、ゴールド免許割引に関しては、①現契約は、ゴールド免許割引が既に適用されていること、②等級プロテクト特約が廃止になったことについて、案内をしていなかったのは、申立人の以前の契約には等級プロテクト特約の付帯がなかったためであること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社の対応は正当であること、②申立人の主張には無理が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-2】[契約の募集]

申立人は、自動車の盗難に遭い、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めた際、保険金額の設定が小さすぎたとして差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、車両保険の保険金額に関し、①本件保険契約の新規契約時、代理店は申立人に3年契約の車両保険の保険金額について、1年毎に車両保険の保険金額が下がることを説明しており、保険契約時に渡しているパンフレット兼重要事項説明書にも、その内容が記載されていること、②1年毎の契約内容確認時においても、代理店は、申立人に車両保険の保険金額を含めた補償内容について、確認を行い、申立人からは、車両保険の保険金額を引き上げたい旨の要望はなかったこと、③本事案は、盗難発生後の車両保険の保険金額の引き上げ要求であること等から、代理店に不適正な募集行為はなく、また、不法行為等の法的責任も認められないため、申立人の要求には応じられないと主張した。

これに対して申立人は、代理店からは新規契約時や1年毎の内容確認時に、車両保険の保険金額が下がる説明しか受けておらず、車両保険の保険金額の不満を言っても、保険金額を上げられる説明はなく、選択肢を与えられなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社の対応に過失は認められないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨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－3】[契約の募集]

申立人は、インターネットを利用し新規に加入した自動車保険契約が満期となり、その数日後に改めて新規として契約を締結したところ、保険会社が新規として締結されている契約は、規定上継続契約として扱うこととなり、ノンフリート等級は進行するが、新規契約に関する優遇割引制度等は適用できず保険料が上がるため、申立人が契約を解約したところ、解約返戻金から追加保険料相当額を控除されたことから、本来の解約返戻金の返還およびインターネット加入システムの改善等を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

#### <紛争解決手続の概要>

手続開始後、申立人が国民生活センターにも紛争解決手続を依頼しており、重複した申立てができないことが判明したとして、紛争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－4】[契約の管理・保全]

申立人は、契約者を母親から申立人に変更した際、保険会社が契約の継続の意思確認や保険料が不払であることを通知することなく、一方的に契約を解除したのは不当であるとして、ノンフリート等級の継承を可能とする中断証明書の発行または新規から現行等級まで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>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①代理店が契約締結時に保険料払込方法は口座振替か払込票払のいずれかであることを丁寧に説明し、申立人が払込票払を選択したこと、②保険料払込猶予期日までに申立人の携帯電話に2回連絡したが繋がらなかったこと、③申立人に払込票を送付して、保険料支払期日、保険料支払猶予期日を明らかにして、保険料の支払を依頼したこと、④払込票は不着還付されておらず、契約解除通知書は申立人に届いていることから、払込票は申立人に届いているものと思料されること、⑤保険料不払による契約解除は、申立人に渡した「ご契約のしおり」や「重要事項説明書」で注意喚起を行っていることから、申立人の要求には応じられないと主張した。

これに対して申立人は、①申立人が払込票払を選択したと主張するが、説明もなければ、選択した記憶もないこと、②申立人の携帯電話に2回連絡したが繋がらなかったでは、連絡したことにならないこと、③「ご契約のしおり」や「重要事項説明書」は受け取っていないこと等と反論した。

本事案における事実関係把握のため、保険会社への意見聴取を実施したところ、「重要事項説明書」が

申立人に渡っていないことなどの不備が判明したことから、再考を求めた結果、保険料支払義務は契約上最も基本的な義務であり、申立人には保険料不払という債務不履行責任があること、過去の裁判例から、保険料の支払を催告する権利はあっても、催告しなければならない義務はないと主張しつつも、重要事項説明において一部不適切な手続が認められ、また、早期解決を図るため、手続にかかる保険料は申立人が負担することを前提に申立人の自動車保険契約のノンフリート等級を継承できるように手続を進めたい旨の回答がなされた。

上記保険会社の提案を具体化するため、申立人への意見聴取を実施して和解の方向性を探った結果、申立人の契約解除後の状況を踏まえた契約の復活および中断証明書の発行にかかる保険会社の提案がなされ、申立人から提案内容に同意する旨の回答が寄せられたため、保険会社からの提案に基づく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－5】[契約の管理・保全]

申立人は、保険金の請求を行っていないにもかかわらず、保険会社がノンフリート等級ダウンにより発生した追徴保険料の不払を理由に自動車保険契約を解除し、その後の契約継続手続の際、従前のノンフリート等級の継承ができなくなったことから、保険会社に契約解除の手続の取消とノンフリート等級の回復を求めて、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、自動車のいたずら被害を受けた申立人から無料修理見積り対応業者の紹介依頼を受け、業者を紹介するとともに、申立人が次契約の継続手続を行う際は、ノンフリート等級を1等級ダウンして手続するよう伝えたところ、その後の継続契約は事故なし等級で手続されていたため、申立人に対し等級訂正による保険料の差額追徴が必要であることを連絡したが、追徴保険料の支払がなかったため、保険会社の規定に基づき自動車保険契約を解除し、解除手続後、申立人の保険金請求意思はないと判断しノンフリート等級を訂正した。

これに対して申立人は、保険金を請求した事実はないこと、継続契約の保険料は一括払で支払済であること、自動車損害は軽微であり修理の必要もなく、仮に修理する場合は保険会社に改めて連絡する旨を伝えており、保険会社もそれを認めていたことから、自動車保険契約を解除される理由がないと主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人は、保険会社から発信された文書等を十分確認していなかった点はあるが、保険金請求の事実もなく、その主張内容は事実と相違ないことを確認した。

このため、保険会社は、申立人に対して追徴保険料を請求する根拠がなく、また申立人は適正な保険料を支払済のため自動車保険契約を解除される原因もないため、保険会社は契約解除手続を速やかに取消す義務を負う旨の和解案を提示したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険－6】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の解約日が申し出ていた日付けと違っていただけから、1か月分の保険料を余分に支払ったとして、その保険料の返還を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、ヘルプデスクに解約日の違う2つの変更依頼書を作成した履歴が残っているのは、申立人が電話で申し出た最初の解約日の2日後に解約手続に代理店を訪問した際、契約自動車に乗って来たため、自動車は廃車も保険加入もしていないことを確認し、代理店が申立人の同意を得て解約日を当日に変更したものであり、保険会社および代理店に責任はなく、保険料の返還要求には応え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、本紛争の解決を図るためには、申立人が解約手続を代理店事務所で行った際に、代理店の勧めに応じて解約日を当日に変更する意思表示を行ったかどうかにあるところ、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、申立人からは反論書を提出しない意向も示されたことから、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。

## 【自動車保険一7】[契約の管理・保全]

申立人は、新車をヘッドライトの不備で返品し、代理店から新たな自動車があるまでは自動車保険はそのままよいと言われたことから、何ら変更手続を行わず、自動車がないままで更新手続し、その後、別の新車を購入して車両入替をしようとしたところ、保険会社は被保険自動車がない自動車保険であるとして更新手続に応じないため、等級が継承できることを求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件保険の前契約は、自動車所有者および契約者が申立人、記名被保険者が申立人の息子で、今までどおりゴールド免許で無事故の息子を記名被保険者としていたとの継続要望により更新したこと、②その後新車を購入し、代理店は車両入替の手続を行ったものの、欠陥自動車ということで返還され、申立人から、そのうち別の自動車を購入するので、自動車保険はそのままするように申出があったが、契約更新時まで新車を購入せず、別の代理店に代車で訪れ、前契約の保険証券を提示し、被保険自動車は修理中で代車に乗っていると偽った申告をし、売却済とは申告せずに自動車保険契約を継続したこと、③申立人と記名被保険者である息子は別居であるため、申立人が他の自動車を使用中の事故は保険金の支払対象外となる旨説明したが、息子の等級を継承したいとの強い意向を示して契約を締結した経緯にあること、④その後、代車で事故を起こしたが、申立人が代車を占有して常時使用していたことを確認するとともに、記名被保険者は別居の息子のため、他車運転危険補償特約の被保険者には該当せず保険金の支払対象外とするとともに、本件保険を取り消したこと、⑤申立人から中断証明書の発行の依頼があったが、発行可能な条件は満たしていたものの、その後自動車保険契約が締結されていることが確認できたことから、発行できないと回答したこと等、これまでの経緯から申立人の要求に応えることはできないと主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は契約締結時に了承したので、どんな事故でも補償されると思っていたが、事故が起きた時に使えないのでは何のための保険かわからないこと、②ゴールド免許で無事故の息子を今までどおり記名被保険者としていたとの意向はなかったこと、③新車を返品した際、自動車保険がすぐに書き替えられるよう早く自動車を見つけるから、自動車保険はそのまま続けるよう言われたこと、④代車に乗って事故を起こしても補償されると言われたこと等を主張し、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が、申立人と保険会社の主張は真っ向から対立し、両当事者の主張のいずれが妥当であるかを客観的に判断することは困難で、当事者の互譲による解決が困難な事案であると言わざるを得ないため、紛争解決手続によっては和解成立の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－8】**[契約の管理・保全]

申立人は、人身事故を起こしたため保険会社に示談代行を求めたが、相手方と交渉した保険会社から、人身損害は自賠責保険内で解決する見込みであり、物損となる相手方の靴の損害を申立人が自己負担すればノンフリート等級もダウンしないとされたため負担したところ、結果的に休業損害が自賠責保険で認定されなかったため、無事故等級を継続するために休業損害についても自己負担するよう求められたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人に対し、①保険を使用する場合、等級が3等級ダウンすること、②物損を自己負担する方が等級を維持するうえで申立人に有利になること、③自賠責保険で認定されない損害が生じた場合は、事前に申立人に相談すると説明したこと、④結果的に休業損害が自賠責保険で認定されなかったため、休業損害も申立人が負担するか確認したこと、⑤もともと自賠責保険の範囲内で示談をするとの約束はしていないことを主張した。

これに対して申立人は、①保険会社に追加負担の経緯について説明を求めたにもかかわらず納得のいく説明がなかったこと、②パート・アルバイトの休業損害の認定について照会したが適切な回答がなかったこと、③担当者が休業損害について自賠責保険への事前確認を怠ったこと、④示談成立後に自賠責損害調査事務所から休業損害立証資料の不備を指摘されたのは担当者の不手際であることから、保険会社は休業損害の支払について責任を負うべきであると主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社は被害者との間で円満な示談解決を図るために示談交渉を進めたと認められること、②紛争解決申立後、保険会社の異議申立により一旦否認した休業損害の一部を認定すると変更するなど自賠責保険の認定に疑問がないとはいえないこと、③保険会社の休業損害認定手続等において適切ではない面があり、かつ休業損害認定に齟齬を来した後の自賠責保険への対応や申立人への説明・対応に問題があったこと、④これらが本件紛争の申立の原因となつたとは否定できないことを確認した。

このため、申立人は最終的に自賠責保険で認定されなかった金額を保険会社に支払った上、保険事故なしを確定させるとともに、保険会社が申立人に対し一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示したところ、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－9】**[保険金の支払]

申立人は、自損事故により人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は、内払後に既往症を理由に素因減額を主張したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①担当者から補償金額について口頭で説明しており、協定書の取り交わし以前といつても申立人にとって唐突極まりなく、大変申し訳ないという認識であり、信義則上かつ公益性が高く要求される保険会社として、理解を得ることができる時期での提案ではなかったと反省していること、②事故形態、受傷部位、傷病名、医療調査等から精査した外部機関による医師見解(医学意見書)を踏まえた内容〔素因減額〕で提案することは、保険約款に規定しており、契約内容から逸脱したものではないこと、③本来素因減額50%と判断されるところ、交渉経過を踏まえ、素因減額25%の補償内容にて、既払額を除く支払保険金残額による支払で本件を解決したいと主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は、常に「素因」を念頭に置きながら精査し、その結果、素因減額性

がないと精査したから、申立人に最終報告し、申立人はその申し出を承諾したこと、②最終報告とは、1回1度しかなく、その最終報告に承諾を申し出たのは保険会社側であること、③保険会社の最終報告を申立人は承諾しているので、保険会社は最終報告どおりに手続を速やかに行うべきであると反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、人身傷害保険金残額の支払留保後の協議において、申立人より慰謝料だけであれば素因減額25%を受け入れるとの提案もなされ、保険会社は上記提案に対する検討自体を断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、慰謝料部分に素因減額割合25%を乗じた金額を支払う旨の和解案を提示したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険－10】[保険金の支払]

申立人は、自動車走行中の事故により負傷したため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部の損害しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、後発事故の事故状況、医療情報、自賠責保険の支払状況等を確認するため、各種資料を取り付け中であり、取り付け完了後に内容を精査し、対応を検討する旨主張した。

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、保険会社に早急に調査結果を提示するよう要請し、その後、再三にわたり、進捗状況の確認および督促を行うと同時に、申立人に必要な資料の提出を求めた結果、保険会社から一定の保険金を支払う旨の回答がなされ、申立人から合意する旨の意向が示された。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払うことを内容とする和解案を提示したところ、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－11】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中追突事故に遭い負傷したため、搭乗者傷害保険金の支払を求めたところ、当該保険が切替前と同様の日額払いでなかったことおよび弁護士費用特約が付帯されていなかったことから、日額払いでの保険金の支払と遡及して弁護士費用特約の付帯を求めて、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搭乗者傷害保険および弁護士費用特約については、他社からの切替え時、申立人が「安くなるなら切り替える。同じような補償で」という要望であったため、いくつかのパターンの見積を提示し、それぞれの相違も説明して最終的に決めてもらったこと、②本保険では、前契約で付帯されている日額払いの契約を締結することができない旨重要事項説明書でも記載していること等から募集人は適正な契約手続を行っていたこと、③事故発生後に中途付帯しても弁護士費用特約が補償されると代理店店主に言われたという申立人の主張に対しては、中途付帯後に発生した事故で補償される趣旨であり、本契約の契約内容(保険金支払)には影響しないが、申立人の誤解を招いたとすれば謝罪すると主張した。

これに対して申立人は、①見積時にしつこく弁護士費用特約だけは絶対に付けてほしいと募集人に伝えており、募集人は初めての契約でよくわからなかったと思われ、サポートせず一人でやらせた代理店にも責任があること、②間違いなく前保険会社の契約内容と同等で、弁護士費用特約等を付けるという約束で見積もり、契約しており、いざ事故になったら、そのような対応でかつ嘘ばかりで正直困っている等と反論した。



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

**【自動車保険－12】**[保険金の支払]※自動車-13と同一の申立人の事例ですが、事故が異なるため重複掲載しています。

申立人は、自動車を運転中に、居眠り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および搭乗者傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①本件事故が、前回の保険金請求事故に酷似しているだけでなく、前回事故での保険会社の見解に対抗するように、ドライブレコーダーの映像があると主張していること、②申立人は、以前にも多数の保険金請求歴があり、そのほとんどが単独事故であること等から、本件事故が、「急激かつ偶然な外来の事故」によるものとは認められないため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が、「急激かつ偶然な外来の事故」であるか否かに関する事実認定が必要であるところ、解決に必要な争点について、当事者の主張が鋭く対立している状況にあり、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。

**【自動車保険－13】**[保険金の支払]※自動車-12と同一の申立人の事例ですが、事故が異なるため重複掲載しています。

申立人は、自動車を運転中に、居眠り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および搭乗者傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①申立人主張の事故状況が発生することは考えられないこと、②申立人は、以前にも多数の保険金請求歴があり、そのほとんどが単独事故であること等から、本件事故が、「急激かつ偶然な外来の事故」によるものとは認められないため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が「急激かつ偶然な外来の事故」であるか否かに関する事実認定が必要であるところ、解決に必要な争点について、当事者の主張が鋭く対立している状況にあり、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。

**【自動車保険－14】**[保険金の支払]

申立人は、歩行中に接近してきた自動車を避けようとして受傷したため、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、休業損害の請求の一部しか認めなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、休業損害の算定額については、自賠責保険の規定で自営業者の休業損害の算定にあたっては、確定申告書による場合で全面休業しているときは、確定申告書の所得金額に必要経費中の固定費相当額を加算したものをもとに休業損害日額を認定し、この場合の加算できる固定費とは、「租税公課」、「損害保険料」、「減価償却費」、「地代」、「家賃」の5種とするとの考えを準用していると主張し、自営業者の休業損害については、実際の減収事実と減収額を確認し支払う必要があり、本件における休業損害の算出のためには、減収の立証内容を踏まえて算定すべきと主張した。

これに対して申立人は、固定費として、「福利厚生費」、「給料賃金」、「専従者給与」等は認められるべきこと、前年、前々年より売上げが減少していること、申立人の業務の範囲は広範囲にわたり、自動車の運転は仕事のうえで不可欠であり、退院後、自動車の運転ができ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、申立人の主張する固定費についての考えや実際の減収の立証の困難性についての理解、申立人の業務や業務地域等に考慮をしたうえで再検討の可能性について照会し、互譲による解決を試みた。保険会社は、実際の減収事実と減収額を確認したうえで支払をするものとなるが、その立証がなされない現状においては申立人の収入に関する過去の実績を参考に一定程度の推測を働かせ損害額を算出せざるを得ないとし、新たな和解提案がなされた。

このため、保険会社は、申立人に対して保険会社が新たに検討した和解案の金額を支払う旨の和解案を提示したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－15】**[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に追突事故に遭い、胸椎圧迫骨折等の傷害を負い後遺障害が残存し、また加害自動車逃走し不明なため、自動車保険に基づく人身傷害保険、後に無保険車傷害保険による保険金の支払を求めたところ、保険会社は、無保険車傷害保険に係る検討には相応の期間を要すると回答したため、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事故は軽微で申立人には既往症があること、②事故による傷害の治療期間、休業損害、後遺障害は限定的であること、③後遺障害等級第11級を認めるが、逸失利益は限定的であること、④無保険車傷害保険の請求以前に自動車損害賠償保障事業へ請求すべきであること、⑤通勤災害であり公務員災害補償制度への請求することが先決であること等を主張した。

これに対して申立人は、①追突時の衝撃は大きく既往症は考慮不要であること、②治療期間と休業損害を追加認定すべきこと、③業務への支障があり、逸失利益を限定的にみるべきでないこと、④自動車損害賠償保障事業への請求を先行する必要はないこと、⑤公務員災害補償制度への後遺障害請求を待たず、保険金を支払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い、当事者双方に必要な事務手続と追加主張を求めた結果、①事故による傷害および後遺障害に対する影響は限定的であること、②申立人による立証が十分とはいえない中で、保険会社の認定内容は申立人にとって不利なものではないこと、③後遺障害について自動車損害賠償保障事業は否認したが、公務員災害補償制度が後遺障害等級第11級を認定した点を踏まえて、保険会社が一定譲歩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一定の保険金を支払う旨の和解案を提示したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【自動車保険－16】[保険金の支払]

申立人は、事故で自動車を損傷したため、自動車の買替えも検討したが、保険会社の修理見積額を確認の上、自動車保険に基づく車両保険金の支払を見越して修理したところ、修理確定額が予想外に高額となったことから、自動車の買替え機会を奪われたとして、保険会社への自動車引渡しを条件として保険金を申立人に支払うこと、併せて保険会社が修理工場に修理費を別途支払うことを求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①修理着工前の見積額は修理工場と協議して決定したこと、②修理過程で修理額が高額になる可能性を申立人に伝えたこと、③修理過程で必要な修理方法変更が生じて修理費用が高額になったもので、損害確認の過程は適切であったこと、④修理費が一定額以上になったら申立人が自動車を買替えるとの申し出はなく、修理着工も申立人が修理工場に指示したこと等を主張した。

これに対して申立人は、①自動車の買替え意思を予め保険会社に伝えたこと、②保険会社は安価な修理見積額を示して修理へ誘導したこと、③修理見積額の協定を後回しにして修理を完了させたことは不適切であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、①保険会社が修理工場と修理内容の変更について適切に協議のうえに保険金支払額を決定したこと、②保険会社が申立人の意向に反して修理へ誘導した事実は認められないこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、確定修理費用に基づく車両保険金を支払うことのみを認める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－17】[保険金の支払]

申立人は、自動車に乗車しようとした際に崖から転倒しけがをしたため、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>

取下げ(一方の離脱)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、担当者が電話で事故状況を聴取した際に申立人は、自動車の後方を回っている途中で駐車場の崖から転落したと事故状況を報告したため、保険金の支払対象にならないと説明していたところ、後日、右後部座席ドアを開けようとした際に手が滑りバランスを崩して崖下に転落したと申告を変遷させたものであり、申立人の主張には信憑性がないことから保険金の支払対象にならない旨主張した。

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

### 【自動車保険－18】[保険金の支払]

申立人は、交通事故による法律相談費用および損害賠償請求費用について、弁護士費用特約に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は通勤中の労働災害による負傷であり補償対象外であるとして保険金の支払に応じないことから、弁護士費用保険金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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、通勤途中に発生した事故であり、保険約款上、労働災害(通勤災害も含む)を免責としているため、弁護士費用特約の保険金の支払には応じられないと主張した。

これに対して申立人は、①労働災害補償保険法では、業務災害と通勤災害を合わせて労働災害とする旨定めていないこと、②普通保険約款および弁護士費用特約には、「労働災害」の定義を規定しておらず、保険約款に規定していない事項は日本国の法令に準拠すると定めていること、③日本国の法令で「労働災害」に定めがある唯一のものは労働安全衛生法であるが、同法では、負傷等の原因として「業務上」という用語はあるが、「通勤」という用語は一切ないこと等から、「労働災害」の解釈において保険会社が保険約款、特約および日本国の法令の主旨に反していることは明らかであり、誤った判断を正し、保険金を支払うべきであると反論した。

保険会社は、①保険約款は外国法ではなく、日本国の法令(民法等)の定めに従うことを規定したものであり、文言解釈は常に法令に沿って行うということにはならないと判断していること、②労働安全衛生法は、事業所内での労災防止を目的に「労働災害」を定義付けているものであり、同法の「労働災害」の定義をもって、労働災害に通勤災害が含まれないとする申立人の主張は採用できないこと、③労働者災害補償保険法は、業務上の事由または通勤による労働者の負傷に対する迅速かつ公正な保護を目的として規定されており、誤った判断とする申立人の主張は採用できないこと、④保険約款に定める「労働災害により生じた身体の障害」には、「業務災害」に限定する旨の記載はなく、通勤災害も含めて免責としており、保険金を支払うことができないという結論に変更はなく、保険運営の公平性の観点から、和解の選択肢はないと主張した。

当事者双方から提出された資料等とともに意見聴取を実施して検討した結果、申立人と保険会社の主張は真っ向から対立し、両当事者の主張のいずれが妥当であるかを客観的に判断することは困難であり、当事者の互譲による解決が困難な事案であるといわざるを得ないため、紛争解決手続によっては和解成立の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－19】[保険金の支払]

申立人は、自動車で行中、小動物が飛び出したことから、ハンドルを切りながら急ブレーキをかけたところ電柱に衝突し負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自動車と電柱の損傷に整合性がないこと、②本件自動車の走行を示すタイヤ痕がないこと等から、申立人の申告内容には不自然な点が多くあり、本件事故発生の実を確認できないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、自転車で走行中、滑って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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故の発生状況に関し、申立人は飲酒を否認しているものの、調査の結果、事故前後の行動や事故現場の状況等から、申立人の申告には変遷や齟齬があり、飲酒事実に関する申立人の申告には信憑性が認められず、本件事故は酒気帯び運転によるものと判断しており、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、事故当日は飲酒はしていない旨を主張し、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、本紛争の解決を図るためには、申立人の飲酒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、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－21】**[保険金の支払]

申立人は、積雪路面で自動車を後退させた際、歩道に後輪が滑り落ち、トランスミッションを損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車後方下部にキズがないこと、②同様の不具合症例によると、そのほとんどが事故以外の摩耗や故障等であること、③申立人は自動車部品が破損するような無理な運転操作をしていないこと、④本件は通常の使用過程で生じた故障損害であり免責事由に該当すると主張した。

これに対して申立人は、①トランスミッション内部の損傷でありキズはないこと、②後輪がロックして想定外の方が加わり内部部品が損傷したと思われること、③双方の主張は推論によるものであり、修理費の半額を認める和解提案を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とともに第三者の専門家の意見を踏まえ検討した結果、①申立人が主張する事故状況ではトランスミッションが損傷することはないこと、②経年劣化が故障の主な要因と考えられること、③偶然な外来の事故に直接起因する損傷ではないこと等から保険金の支払対象にならないことを確認した。

このため申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示したところ、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－22】**[保険金の支払]

申立人は、自動車から降りる際に転倒して受傷したため、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、転倒の際、脚をひっかけたと主張する自動車内のUSBコードは細く軽量で全長1.6メートル余りあり、当該USBコードがプラグに接続されていて降車する際、その長さからは申立人が主張するようにピンと張るような状態になるとは考え難いこと、仮にコードがかかったとしても、身体あるいは衣類にかかったUSBコードがUSBプラグから外れる程度であること、事故状況に関して申立人の説明に明らかな矛盾・変遷がみられること、事故後の対応について申立人は、出血がひどく事故現場のコンビニエンスストアで絆創膏等を販売しているか確認したところ、販売していないと言われたと説明するが、実際には販売されており申立人の説明と整合しないこと、申立人が移動したと主張する薬局は、コンビニエンスストアから自宅までの最短経路上になく、合理的理由はなく、自宅へ帰宅するまでの経路等も当初の説明とナビゲーションシステムの履歴と整合していないこと、申立人には短期間に多数の類似した人身事故が頻発していること、申立人には保険金請求をする経済的動機があること等から、事故発生的事实には疑問があり、何らかの事故があったとしても別の事故を架装したか、故意によって事故を発生させたものというべきであると主張した。

これに対して申立人は、実際に起きた事故であり、疑われる余地はないこと、コンビニエンスストアではキズパット等は販売していないと言われたこと、当該コンビニエンスストアの近辺に住んでいるわけではなく、ナビゲーションシステムで検索をして薬局へ移動したこと、経済的動機については、保険会社が指摘する動機はないこと、ならびに本件のような事故をわざわざやる人はいない等と反論した。

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、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項に基づき終了した。

## 【自動車保険－23】[保険金の支払]

申立人は、タクシー乗務中に追突され受傷したため、弁護士委任したうえで加害者側の保険会社と交渉し損害賠償金を受領した。後日、申立人が契約している自動車保険に付帯されている弁護士費用特約に基づく弁護士費用相当額の保険金の支払を求めたところ、保険会社は保険金の支払対象外と回答したため、保険会社に弁護士費用相当額の損害賠償金の支払を求めて、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、契約締結時において、代理店が申立人に対し誤った説明を行ったことは事実であると認めたいうえで、代理店の説明の誤りを謝罪し訂正したこと、申立人が保険金支払の対象外であることを認識した後も示談交渉を弁護士に継続委任していること、予め保険会社の承認を得ないで弁護士委任を行っていることなどから、損害賠償責任を負う義務はないとして、申立人の要求には応じられないと主張した。

これに対して申立人は、弁護士委任の際は事前に保険会社に連絡が必要との説明をされたこともなく、契約締結時に代理店から正確な説明があれば、弁護士に委任することはなかった等と主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社は、申立人が弁護士委任した翌日、受任弁護士より弁護士費用特約の対応要請を受けたこと、②保険会社は、その申し出があった翌日、受任弁護士に対し弁護士費用特約が保険金支払の対象外であると伝えたこと、③保険会社は、その後の対応について受任弁護士と申立人とで話をすると確認していること、④同時に保険会社は、代理店の説明誤りについて申立人に謝罪し訂正したことから、申立人は、弁護士費用特約が保険金支払の対象外であることを認識したうえで、自己負担で弁護士委任を継続するか、あるいは弁護士委任をやめるかの判断が可能な状況にあったため、申立人が要求する損害賠償請求については根拠がないことを確認した。

このため、申立人および保険会社に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－24】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に、運転席の窓ガラスを開けて車外を確認しようとしたところ、雪が車内に入ってきたことに驚き、窓ガラス開閉ボタンの操作を誤り顔面を窓ガラスに挟むなどして受傷したことから、自動車保険に基づく人身傷害保険および搭乗者傷害保険の保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人がとっさに窓ガラス開閉操作をして顔が挟まれたとする点が不自然であること、②本件事故の存在および本件事故による受傷を認めることはできないと主張した。

これに対して申立人は、①申立人主張の事故状況に不自然な点はなく、②保険会社は判断を誤っており本件事故は存在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、本件紛争の解決を図るためには、保険金支払の根拠となる事故の存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は判断することはできず、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から、当事者双方の互譲による解決は困難であると判断し、紛争解決手続によっては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－25】[保険金の支払]

申立人は、他車に追突され負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金および搭乗者傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、自賠責保険における判断および再審査請求における審議においても、本件事故と受傷との間に相当因果関係は認められないとの判断であること、双方の自動車の損傷状況からも、本件事故により身体に傷害を被る程度の衝撃が加わったとは認められないこと等から、保険金の支払には応じられないと主張した。

これに対して申立人は、医師の所見として本件事故によって症状が起きたことは否定できないこと、右肩前方の痛みはシートベルトによる外力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、本件事故と受傷との因果関係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－26】[保険金の支払]

申立人は、自動車の運転を誤り海に落ち負傷したため、自動車保険に基づく車両保険金および人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故状況等について調査を行ったところ、①申立人はギアを入れ間違えたため自動車が海に落ちたとするが、海まで約20メートル離れていたため回避することが十分可能であったこと、②引き上げられた自動車のギアがニュートラルであったこと、③水没した自動車からドアを開けて脱出することは非常に困難であること、④水没した自動車の全てのドアが閉まっていたこと等から、事故発生が事実であることを確認できないため、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、事故発生に間違いはなく、①事故発生時に水面と車内の水位が同じ高さの方がドアが開くという知識があったため、水没まで待ってから脱出したこと、②脱出した際、脚がドアに挟まり負傷したこと、③ドアが閉まった経緯は分からないが、ギアがニュートラルであったのは脱出時に脚がかかった可能性があること、④保険会社はレッカー、レンタカー、治療費の支払等を約束したにもかかわらず、突然支払ができないとするのは許容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、事故の発生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－27】[保険金の支払]

申立人は、高速道路を走行中に飛び石被害によって、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、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件損傷に至る具体的状況が不明であること、②本件自動車に一度に数箇所もの損傷を発生させる大量の飛び石の飛来を申立人が目撃していないのは不自然であること等から、申立人が主張する箇所の損傷が同時に発生したと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が、前方自動車からの落石、あるいは前方自動車による石の跳ね上げがあった場合、本件自動車の前部に損傷が一切発生しないと断定することまではできないとして、フロントガラスの損傷についてのみ保険金の支払に応じる旨主張した。

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、本件損傷は、1事故により発生したものでないとする保険会社の説明には合理性があること等を確認するとともに、保険会社が提示したフロントガラスの損害認定は適正に行われていると判断した。

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－28】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に、路肩に駐車していた相手自動車に接触する事故を起こしたため、自動車保険に基づく車両保険金および対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>



和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車の損傷部位に複数回の衝突による痕跡が認められること、②相手自動車に対する回避行動が認められない損傷が発生していること、③本件事故前から事故後にかけての申立人の行動経緯に不自然な点があること等から、本件事故は偶然な事故とは認められないため保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、路肩に無人駐車中の相手自動車に不注意によって接触した偶然な事故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第三者の専門家の意見を踏まえ、保険会社に対して意見聴取を行った結果、本件事故は疑わしい点はあるものの、偶然性を否定するだけの新たな根拠となる資料の提出が困難であることから、車両保険金と対物賠償保険金を支払うことで和解に応じる旨提案があった。

このため、保険会社は申立人に対して、車両保険金を支払うことを内容とする和解案を提示したところ、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。

#### 【自動車保険一29】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中の相手自動車と衝突し負傷したため、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、保険会社は請求の一部である休業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>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車を後退中に発生した事故で衝撃が軽く相手方自動車の損害も軽微であること、②事故により就労不能を生じさせる程度のケガが発生したか不明であること、③カルテ上就労不能との所見はなく、就労を制限する指示もなかったこと、④申立人の勤務先代表者は親族であり、提出された資料から申立人の収入や減収を客観的に確認することができなかったこと、⑤過去の交通事故においても虚偽と考えざるを得ない休業損害証明書を提出していること等から、休業損害に関する保険金を支払うことはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、休業損害の発生有無にかかる客観的かつ合理的な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。

#### 【自動車保険一30】[保険金の支払]

申立人は、同一保険年度で2回の自動車保険の保険金を受領したところ、継続契約の引き受け条件に関して制限があったため、既払保険金を返還することにより等級を戻すこと、迷惑料の支払などを求めて、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等級については、第二事故の対応過程で保険金を請求した場合、次年度の契約内容に制限が生じる旨を申立人に説明しておらず、当年度と同一条件で引受可能であるかのように申立人に誤解を与えた可能性があるため、既払保険金の全額を返還することで等級の復元を認めること、②迷惑料につ

いては、申立人の請求する金員は、被保険自動車修理やレッカー移動の対価であり、申立人がその利益を享受しており理由がないこと、修理代金が高額であった場合には廃車の意思があった旨の発言も確認していないと主張した。

これに対して申立人は、第二事故の修理について、修理も自動車の引渡し後に金額提示ならびに保険金請求の意思確認が行われ、通常の商習慣、社会通念からも大きく外れており、保険会社の対応の不手際があったこと、保険会社の担当者による説明は、説明不足ではなく説明ミスであったと考えること、第二事故の修理ならびにそれに伴う出費が発生した要因は、保険会社の担当者の説明ミスによるものであり、正しい情報が得られていれば、この出費を避けられており、また、修理前に申立人が修理金額を確認してから修理内容を選択できなかったことにより、迷惑料を請求すると主張し、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、申立人からは、要求内容の確認、保険会社の契約更新等に関する説明内容、修理の経緯や保険会社とのやり取りを確認するとともに、保険会社からは、一般的な事故対応、申立人の第二事故への対応、修理の進め方、次年度保険契約の案内方法等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、①申立人が既払保険金を返金することを条件に、ノンフリート等級を3等級ダウンに回復すること、②和解金を支払うことを内容とする和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては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、配偶者所有の二輪自動車が盗難に遭ったため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人が新規契約の際、二輪自動車の盗難が補償できない旨の記載があるパンフレットを用いて、車両保険の内容について説明し、申立人に契約内容を確認してもらい締結したこと、②新規契約締結後、保険約款を申立人宛に送付しており、保険約款に自動車の盗難が補償対象外であることが規定されていること、③契約継続の際も重要事項説明書の内容に従い、募集人が補償内容について説明し、申立人が確認のうえで締結したこと、④募集人は社内研修等で二輪自動車の盗難が補償対象外であることを理解しており、正しい認識のもとパンフレット等の募集ツールを用いて、正しい補償内容を通知していると判断できること、⑤保険会社では、二輪自動車の盗難を補償する特約等はない等と主張した。

これに対して申立人は、①申立人が契約した際、募集人に対して、盗難その他全ての案件を網羅した自動車保険をお願いし、ここにサインしてくださいと言われて指示どおりしたものであり、契約自体にミスもしくは不正があったこと、②事故後募集人と行ったLINEのやり取りからも、盗難が補償対象外であると募集人が理解していないのは明らかであること等と反論した。

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項に基づき終了した。

### 【自動車保険—32】[保険金の支払]※自動車-33と同一事故の事例ですが、申立人が異なるため重複掲載しています。

申立人は、母親が運転する自動車に乗車中に追突事故によりケガをしたので、自動車保険に基づく人身傷害保険金および搭乗者傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社は事故の事実関係を調査中で、その調査結果を踏まえて判断するとして早急な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、事故の発生に関して多数の不自然な点があり、偶然な事故に該当すると判断できないこと、被保険自動車を運転していた申立人の母親は、複数回の保険金請求歴・事故歴があることが確認されていることから、さらなる証拠調べや事実確認を実施する必要があることから、保険金の支払に応じることができないと主張した。

これに対して申立人および申立人の母親は、今回の事故も今までの事故も故意によるものではないこと、今のままでは何のために保険に入っていたのかわからないと反論した。

本事案において争点となっている事故の発生状況については、申立人から保険会社の主張に対する具体的な反論がなされていないことから、申立人に対して、事故状況にかかる照会回答を求めたが、回答は提出されなかった。

当事者双方から提出された資料等をもとに検討を行った結果、争点である事故状況について申立人からの回答がなされない限り、紛争解決手続を進めることはできず、当事者の互譲による解決が困難な事案であるといわざるを得ないため、紛争解決手続によっては和解成立の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－33】[保険金の支払]※自動車-32と同一事故の事例ですが、申立人が異なるため重複掲載しています。

申立人は、自動車運転中に追突事故を起こしてケガをしたので、自動車保険に基づく人身傷害保険金、搭乗者傷害保険金および立替治療費の支払を請求したところ、保険会社は事故の事実関係を調査中で、その調査結果を踏まえて判断するとして支払に応じないので、保険金の早急な支払を求めて、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、事故の発生に関して多数の不自然な点があり、偶然な事故に該当すると判断できないこと、申立人は、複数回の保険金請求歴・事故歴があることが確認されていることから、さらなる証拠調べや事実確認を実施する必要があることから、保険金の支払に応じることができないと主張した。

これに対して申立人は、今回の事故も今までの事故も故意によるものではないこと、今のままでは何のために保険に入っていたのかわからないと反論した。

本事案において争点となっている事故の発生状況については、申立人から保険会社の主張に対する具体的な反論がなされていないことから、申立人に対して、事故状況にかかる照会回答を求めたが、回答は提出されなかった。

当事者双方から提出された資料等をもとに検討を行った結果、争点である事故状況について申立人からの回答がなされない限り、紛争解決手続を進めることはできず、当事者の互譲による解決が困難な事案であるといわざるを得ないため、紛争解決手続によっては和解成立の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－34】[保険金の支払]

申立人は、別居の息子が起こした事故について、運転者限定(同居の子以外補償型)の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「同居の子」であるとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①「同居」とは、「居所」が同一であることであり、「居所」とは、多少の時間、継続して居住する場所であって、「居所」が複数存在する場合もあること、②申立人の「住所」は、現在の妻の実家であるものの、週に3日程度は、息子が生活する前妻宅に宿泊しており、前妻宅は「居所」であること等から、息子は「同居の子」に該当し、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、息子とはあくまでも「住所」が別であり、「別居の子」である旨を主張し、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、本件紛争の解決を図るためには、「同居」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－35】**[保険金の支払]

申立人は、自転車に搭乗中、転倒して顔面等を負傷したため、骨折や歯の欠損にかかわる傷害について、自動車保険に基づく人身傷害保険金を先行して支払協定した際に、頸椎症と嗅覚障害に関しては、追って補償対応する旨の合意に従って、当該治療費および後遺障害の保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

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

**【自動車保険－36】**[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に受傷したため、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、請求の一部しか認めなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①症状の発症時期が本件事故から2週間経過後であり、本件事故との因果関係に疑義が持たれる案件であるが、既往症を素因として軽度の骨折が発生し、その後容態が悪化した可能性も否定できず、因果関係を全く否定することは困難であるため、社外専門医の意見に基づき、素因80%減額の積算が妥当であること、②休業損害については、正規な資料の提出がない限り、家事従事者としての積算が妥当であると主張した。

手続開始後、申立人と保険会社双方に意見聴取を行ったが、本件については交渉を弁護士に委任したとして、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－37】[保険金の支払]

申立人は、フラップ式駐車場において自動車から降車する際に、足元のフラップ装置に躓いて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、保険会社はこれに応じなかったことから、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担当者が電話で事故状況を聴取した際に、申立人は自動車から降りて歩いている途中で他の車のガラス片に躓いて転倒したと事故状況を報告したが、後日、降車する際に足元のフラップ装置に躓いて転倒したと申告を変遷させたものであり、申立人の主張には信憑性がないこと、②仮に後日に申告した事故状況が正しいとしても、自動車の運行に起因する事故ではないことから、保険金の支払対象にならない旨主張した。

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

### 【自動車保険－38】[保険金の支払]

申立人は、友人が所有する自動車を運転中、交通事故を起こしたため、他車運転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、①申立人は事故当初、本件自動車は友人から譲渡され、名義変更が未了で、自動車保険に未加入であったと供述する等具体的に本人しか知り得ない事情を説明したにもかかわらず、「常時使用の場合は他車運転危険補償特約が適用できない」と説明を受けると、その後保険適用を意図して当初の説明内容から大きく変遷した内容で請求が行われており、本件は事実認定そのものが争点であることから紛争解決にはなじまないこと、②既に申立人と保険会社を当事者とした損害賠償請求訴訟が提起されており、裁判所での適切な係争と司法判断を踏まえた解決を図ることが適切であると主張した。

これに対して申立人は、①訴訟において原告が本特約の適用があると立証することは不可能であり、本特約の適用の有無の判断を委ねることは不合理であること、②本件は保険会社の損害保険業務に関する苦情であり、本紛争解決手続で解決すべき事案であること、③保険会社は十分な資料提出を行っておらず、積極的に本特約の適用がないとの判断の基礎とした資料を提出すべきであること、④本件自動車は事故前日に申立人が友人から借りたもので、保険会社が主張するような譲渡等について説明した記憶はないこと、⑤友人からの貸与は、金銭のやりとりがない使用貸借であり、「常時使用していた」とは評価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等に基づき検討した結果、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては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項に基づき終了した。

### 【自動車保険－39】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に後方からの煽り運転によって、自動車が縁石に乗り上げて損傷して、申立人が負傷したため、自動車保険に基づく車両保険金および人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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煽り行為があったことを裏付ける客観的証拠がなく、本件事故の発生原因に不合理な点があること、②本件事故の発生に至る経緯が不明であること、③走行経路の申告内容に不自然な点があること、④申立人には不正請求を行う経済的な動機があること、⑤車両保険の種類を事故直前にエコノミータイプから一般車両保険に変更していること等から、本件事故が偶発的に発生したとは認められず、申立人の故意または重大な過失によって発生した事故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、本件事故の偶発性の有無に関する事実認定が必要であるところ、解決に必要な争点について当事者の主張が鋭く対立している状況にあり、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。

### 【自動車保険－40】[保険金の支払]

申立人は、対向車からの砂利等の落下により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はその損害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、一般に飛来物によって広範囲にかつ多数の損傷が同時に生成されるとは想定しがたく、フロントバンパーおよびフロントガラスのキズは新しく、他方、ヘッドライト、ボンネット、ルーフおよびフロントフェンダーのキズは古いことを確認していると主張しながら、解決のためボンネットの損傷を認定範囲に加えるが、申立人が交換を主張するフロントバンパーについては、修理不可能な程度に損傷しているものとはいえ補修と塗装に要した金額に対して保険金を支払う旨主張した。

これに対して申立人は、バンパーを補修した場合、将来色むらが発生する可能性があること、およびバンパーとボンネットのキズを認定して、間に存在するヘッドライトのキズを認めないことは不合理であると主張し、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、保険会社の一般的に飛来物によって広範囲にかつ多数の損傷が同時に生成されるとは想定しがたいとの主張は合理性があると考えられる中、保険会社による一定の歩み寄りが確認された。

このため、保険会社は申立人に対して、保険会社が提示した金額で保険金を支払うことを内容とする和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては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、保険会社から何の説明もなく、相手との示談内容が自損自弁となっていたことから、車両修理代金の相手責任割合分の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の了承を得て相手保険会社と示談交渉を行い、事故状況を確認して過失割合を判断したが、結果的には申立人の了解を得て自損自弁の解決を行ったこと、②その後申立人へ自損自弁での解決を内容とする「物損事故解決のご案内」を送付しており、本件示談は有効に成立しているものと考えことから、申立人の要求には応じられないと主張した。

これに対して申立人は、①過失割合の説明など聞いていないし、自損自弁の了解などしていない、その証拠に示談書が作成されていないこと、②過失割合は正反対の説明を受ける等、電話の都度保険会社の説明内容が変わるので信用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、本件紛争の解決を図るためには、物損の示談解決につき保険会社が申立人に十分な説明と意思の確認を実施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、自損事故を起こしたため、自動車保険に基づく人身傷害保険金、傷害一時金および運搬・搬送費用特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が申告する事故発生状況と現場状況との整合性に疑問があること、②申立人のこれまでの行動経緯や事故歴などを踏まえ、酒気帯び運転であると認められること等から、保険金の支払には応じられないと主張した。

これに対して申立人は、①酒気帯び運転ではないこと、②保険会社は憶測で物事を判断しているに過ぎないこと等を主張し、反論した。

その後、保険会社から運転記録証明書および運転免許経歴証明書を取り付けたうえで、保険金の支払可否を最終的に判断したい旨の申し入れがあったが、申立人からは、運転記録証明書等の取り付けに関する委任状は提出しない旨の意思が示された。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本紛争の解決を図るためには、飲酒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－43】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中、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および傷害一時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申立人と本件事故の相手方から聴取した事故状況および事故当時のドライブレコーダーの映像より、申立人が非常に危険な運転をした際の事故であることを確認したこと、②申立人のこれまでの行動経緯や事故歴等を踏まえ、酒気帯び運転であると認められること等から、保険金の支払には応じられないと主張した。

これに対して申立人は、①酒気帯び運転ではないこと、②保険会社は憶測で物事を判断しているに過ぎないこと等を主張し、反論した。

その後、保険会社から運転記録証明書および運転免許経歴証明書を取り付けたうえで、保険金の支払可否を最終的に判断したい旨の申し入れがあったが、申立人からは、運転記録証明書等の取り付けに関する委任状は提出しない旨の意思が示された。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本紛争の解決を図るためには、飲酒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。

【自動車保険一44】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中、対向車がセンターラインをオーバーしてきて衝突し負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金および傷害一時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本件事故前に缶ビールを飲んだことを申立人が自認したこと、②本件事故のドライブレコーダーの映像から、申立人が異常もしくは危険な運転をしていることを確認したこと等から、申立人は酒気帯び運転もしくはこれに相当する状態で運転していたと判断し、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、警察が酒気帯び運転を認知していないにもかかわらず、飲酒を理由に保険金が支払われないのは納得できない旨主張し、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、本紛争の解決を図るためには、飲酒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。

【自動車保険一45】[保険金の支払]

申立人は、自動車の盗難被害に遭ったため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①盗難前日にガレージの中に駐車した自動車が被害に遭うことが不自然であること、②申



立人自身が防犯カメラのパスワードを解除することができないため防犯カメラの原データを確認することができないこと等から、申立人において立証すべき第三者による自動車の持ち去りの事実は確認できないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

#### 【自動車保険-46】[その他]

申立人は、信号無視により自動車事故を起こしたため、保険会社に事故対応を依頼したところ、その対応が悪く物損事故扱いが人身事故扱いに変わり罰金を支払ったことから、罰金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、①当初は申立人が信号無視を認めず、申立人の全面過失を前提に示談交渉を進めることが困難だったこと、②相手方が申立人に電話した際に、相手方の主張を申立人が強く拒絶したこと、③人身事故の届出は受傷した相手方の意向によるものであり保険会社は関与できない等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の担当者の対応が悪いために人身事故扱いに変わったこと、②保険会社は調査内容を踏まえて、申立人の全面過失を前提に早期に交渉すべきであったこと、③相手方が通院したり弁護士委任する意思であったことは聞いていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①当初は申立人から一方的な事故でないとの主張があり、保険会社もその点を踏まえた対応を余儀なくされたこと、②保険会社の対応は全体として不適切ではないこと、③人身事故扱いは被害者の申告が基礎となるものであり、保険会社対応により申立人が罰金相当額の損害を被ったわけではないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受託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-47】[その他]

申立人は、自動車に対物事故を起こしたため保険会社に示談代行による解決を求めたところ、保険会社が申立人の主張に耳を貸さず不適切な示談を行ったため、申立人の損害について相手方から賠償金を得ることができなくなったとして、保険会社にその損害を賠償するよう求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故は申立人が逆突したものと判断しており、被追突事故として解決することは困難であること、②相手方保険会社とも協議の上、自損自弁による解決となったが、これは申立人の利益を毀損するものではないと判断していること、③自損自弁の解決に至るまで保険会社は申立人の了承を得るうえで

誠実に対応していることから、申立人からの支払要求は承諾できない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が申立人による逆突と判断するうえで申立人の見解を十分把握していないこと、②双方自動車の損傷状況、入力方向等から、本件事故は相手方による追突事故であること、③保険会社は申立人から自損自弁を了承する旨の回答を得たとするが、虚偽の答弁であること、④保険会社間において自損自弁で合意したため申立人は相手方に賠償を求めることができなくなったことから、本件自動車の修理費用は保険会社が負担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とともに第三者の専門家の見解を踏まえて検討した結果、本事案は申立人の逆突によるものと判断することが合理的であることを確認した。さらに、自損自弁とした示談の妥当性についての事実認定が必要なところ、保険会社が申立人から同意を得たとするのに対し、申立人は一貫して相手方が全面的に賠償責任を負うべき事案であるから自損自弁を受け入れられないとした上、法的措置を取りたいとまで主張していたとするなど、両当事者の主張は激しく対立していることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－48】[その他]

申立人は、バイクで走行中、衝突事故で負傷したため代理店に事故報告を行ったところ、代理店が保険会社への事故通知を怠り、保険会社による事故受付が遅延し適切な事故対応を行わなかったことから、保険会社に対して損害賠償を求めて、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、自動車保険に基づく傷害一時金保険金、ならびに、人身傷害補償保険金の支払を行っていることから、申立人には損害がないとして、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、保険会社の事故受付遅延により申立人が主張するような損害が発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、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】[契約の募集]

申立人は、保険会社との間で火災保険を契約してきたが、保険料率の誤りにより保険料が過払いであったことが判明したため、過去に遡及して過払保険料を返還するよう求めたが、保険申込書等の資料がない期間があることを理由に迅速に返還しないことから、遅延利息を含め早期の保険料の支払を求めて、紛争解決手続の申立てたもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人に対して、現存する保険申込書および契約データで確認できる契約を対象として過払保険料および遅延利息を支払うが、内容の詳細を証する資料がない契約については、返還には応じられないこと、また、保険会社は、本件は不法行為による損害賠償請求でなく不当利得返還請求事案であり、その時効は10年であるところ、時効援用を放棄しないものの、時効完成後であっても契約・保険料の領収事実が客観的に分かるものについては返還するが、申立人の推論に推論を重ねる根拠に基づく保険料の返還要求には応じることができないと主張した。

これに対して申立人は、①契約の初期に保険会社側が契約内容を整理して申立人に提出されたと考えられる書面、保険会社の社用便箋を使用して作成された手書きの書面、鑑定事務所が作成し保険会社に提出した保険対象物の評価鑑定書が存在すること、②その後詳細が不明となった期間はあるものの申立人の資料から、同一の保険金額で反復して契約が更改されていたこと、③保険会社側の不法行為に基づく損害賠償事案であるから、除斥期間20年間を考慮すべきであること等から、保険会社の提示した契約をさらに遡及して過払保険料の返還および遅延利息の支払に応じるべきであると主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険料率の誤りは申立人の業務に関する作業割増の誤適用に起因すること、②保険料率の適用誤りの原因はもっぱら保険代理店の錯誤によるものと推定されること、③各保険の目的に対応する契約保険期間が切れ目なく継続していた上、保険金額はほとんど見直されていないことが窺われること、④両当事者間の契約について立証資料が欠落しているものの、長期にわたり契約の存在が合理的に推測することができること、⑤保険会社が申立人との合意により既に返還された保険料および遅延利息のほか、本紛争解決手続において保険会社が返還を提案した保険料および遅延利息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提案した返還保険料および遅延利息を支払うこと、および一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示したところ、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。

### 【火災保険－2】[契約の管理・保全]

申立人は、契約者の死亡に伴い、保険契約上の権利を相続により継承しているとして、解約返戻金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約者の相続財産管理人が選任され、契約者の相続人は存在しないこと、②契約者の遺産は、特別縁故者への分与を除き国庫に帰属していることを確認していること、③申立人は契約者の従兄のため法定相続人ではなく、契約者の遺産に何ら利害関係を持たず、保険会社と債権債務の関係は存在しないこと、④契約者の遺言書がなく、本件保険契約に関係する地位または対象物件を、申立人に譲渡ないし相続させる旨の連絡や手続は何ら行われていないこと、⑤保険会社が本件名義変更書類を過去に申立人に送付していることの詳細は明らかではないが、送付することが申立人その他関係者に何らの損害を与える等の違法な行為ではないと主張した。

これに対して申立人は、①契約者が申立人に指定相続人といったのは、本件アパート事業の継承の同意人の趣旨と考えられること、②本件契約の解除に際しては、保険会社は申立人に対して名義変更書類を送付しているから、申立人に対し確認および通知の義務があると考えられること、③保険会社の担当者に名義変更書類が送付された経緯について問い合わせたが、電話も説明も受けていない等と反論した。

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、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、自宅付属倉庫が延焼により焼失したため、火災保険に基づく新価保険金の支払を求めたところ、保険会社は基礎部分については損害がなく再利用できるとして基礎部分の支払に応じなかったが、基礎部分を再利用すると現在の建築基準では建築許可がおりないことから、これを不服として紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は基礎部分を再利用しての再築は建築許可がおりないため基礎も損害に含めるべきと主張しているが、付属倉庫の基礎は火災による損害が発生していないことから総損害額から基礎部分は控除すべきであることを申立人に説明したが、その後、申立人の意向を検討した結果、付属倉庫基礎の損害は確認できないものの上屋内部がほぼ全焼していることや、現状の基礎では建築確認を申請しても認められない仕様であるため、当該基礎を取り壊す必要があることから、専門家の意見を参考にかつ互譲の精神に鑑み、付属倉庫の基礎損害を認定したうえで、当該基礎の再築費用を含めた保険金を支払うことで和解したいと回答した。

これに対して申立人は、保険会社が提示したこの和解案を受け入れる意思を表明したことから、保険会社は申立人に対して基礎部分の保険金も支払う旨の和解案を提示したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【火災保険—4】[保険金の支払]

申立人は、第三者から借用した自動車を駐車中に当て逃げにより損傷を被ったため、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、保険会社はこれに応じなかったことから、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本特約では保険金を支払わない場合として、「被保険者が所有、使用、または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」、「・・・車両・・・の所有、使用または管理に起因する賠償責任」と定めていること、②申立人に手交した取扱説明書において、補償内容について説明し、詳細については、「普通保険約款および特約」を参照するよう注意喚起していること等から申立人が支払できない場合について認識することは可能であると主張した。

これに対して申立人は、取扱説明書には、他の特約の記載と異なり例外がある旨記載がなく、保険約款集を確認する行動につながらなかったこと、もし保険金支払対象外と認識していれば、日帰り保険等に加入できたと反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件事故が規定上支払対象外であることは明白であること、取扱説明書において明確な注意喚起が記載されており、社会通念上支払対象外事由があることは認識し得たこと等から、本件においては、保険会社に保険金支払その他の法的責任を負わせる根拠を見出すことができなかったことを確認した。

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

### 【火災保険—5】[保険金の支払]

申立人は、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、保険会社は無責と認定して保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、地震による建物の損傷箇所の合計損害割合は2%であり、一部損認定のために必要な合

計損害割合(3%以上)を満たさないため、無責の認定に変更はないと主張した。

これに対して申立人は、内壁の損傷箇所だけでも損害割合は21%になり半損であると主張し、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、申立人主張のいずれの損傷箇所も地震によるものではなく、無責認定が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。

#### 【火災保険一6】[保険金の支払]

申立人は、サンルームの屋根が破損し、室内に水濡損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件建物は、サンルームの屋根のひび割れ箇所には汚れが堆積しており、床の濡れ箇所には苔のような汚れや変色等が見られ、損害発生から相当な期間が経過していると推察されること、②サンルームの床の損害は、屋根のひび割れからの雨の流入が原因ではなく、「結露」によるものと判断していること、③申立人は、申告内容を変遷させており、信憑性に疑問を持たざるを得ないこと等から、保険金の支払には応じられないと主張した。

これに対して申立人は、サンルームの床には多量の水が溜まっており、「結露」によるものではなく、屋根破損による雨漏りと考えられること等を主張し、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、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、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。

#### 【火災保険一7】[保険金の支払]

申立人は、突風により建物の屋根等が破損したため、火災保険に基づく風災保険金の支払を請求したところ、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、修理見積額の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、①代理店が申立人に修理見積全額の支払が可能であり修理に着工してよとの誤った連絡をしたこと、②申立人が提出した修理見積書には、事故以前に発生した損害の修理費用が含まれていること、③修理着工直前には正しい保険金支払額を申立人に連絡しており、代理店の説明誤りによって申立人に損害が生じてはいないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の立会調査後に、代理店から修理見積全額の支払が可能であるとの連絡を受けたこと、②代理店から修理着工しても問題ないと言われたこと、③修理見積額の一部のみが支払対象とされた時には既に工事発注済みであり、修理見積全額を支払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以前の雪災による損害は

本件保険金支払対象から除外すべきこと、②代理店による説明誤りはあるが、その3日後には保険会社から正しい保険金支払額を連絡したこと、③修理着工直前に工事を止めたため、工務店の仕事に支障をきたし申立人も迷惑を被ったこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う旨の和解案を提示したところ、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。

#### 【火災保険—8】[保険金の支払]

申立人は、店舗併用住宅に設置していた看板がグラついていたため、火災保険および動産総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、看板の枠や支柱の鉄骨は長年風雨にさらされ、設置以降、長期間、錆止め等のメンテナンスもなく、腐食が進んでおり、明らかに免責条項に抵触するもので、保険金の支払には応じられないと主張した。

これに対して申立人は、①風災による破損であれば保険金の支払対象になるが、腐食や劣化が原因であれば保険金の支払対象外とは聞いていないこと、②腐食や劣化の免責条項は、新規契約時や更改時も、保険会社から一度も説明なかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、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—9】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物と建物内収容の設備・什器に被害が被ったため、火災保険に基づく風災保険金の支払を求めたところ、保険会社は風災による被害はなく、水災による被害であるとして水害保険金の支払だけを認定したことから、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、現場立会調査を実施したところ、本件建物は土台から上の部分が基礎から浮き上がってずれていたが、その原因が強風によるものであれば、被害を受けるはずの屋根や外壁の飛散が確認できず、高潮による水災被害を確認できるだけであるとして、水害保険金だけを支払うと主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに第三者の専門家の意見を踏まえたうえで、意見聴取を行った結果、本件建物の損害は水災による可能性が高く、風災による損害を立証するだけの証拠が提出されない中で、風災損害を認定することは困難と判断し、申立人に保険会社の提案を受け入れる意向の有無を確認したところ、受け入れ意思が表明された。

このため、保険会社は申立人に対して、水害保険金を支払うことを内容とする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。

## 【火災保険－10】[保険金の支払]

申立人は、台風により自宅建物の屋根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、保険会社はこれに応じなかったことから、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申立人は雨漏りの原因が台風によって屋根瓦がずれたためとの主張であり、リフォーム業者作成の資料等の提出があるものの、当該資料等は申立人の主張を裏付けるものではないこと、②日常的に建物へ伝わる振動や屋根瓦自体の重さによって、屋根瓦が下方向にずれることがあるが、屋根瓦は重なって積まれているため、強風で煽られた場合、1枚だけ下方向にずれることはないこと、③以前に実施された屋根点検の写真では、屋根瓦のずれや漆喰の剥がれ、谷板金のサビ等の経年劣化が進行していたことが確認できること等から、屋根瓦のずれは、老朽化によるものであるとして、保険金の支払には応じられないと主張した。

これに対して申立人は、①台風当日に雨漏りが分かったもので、以前から雨漏りはなかったこと、②台風により屋根瓦の1枚がずれることはないとの保険会社の主張は、推察の域を出ないものであること、③屋根業者も、台風直後に屋根に上がり、屋根瓦のずれは台風によるものであると断言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－11】[保険金の支払]

申立人は、煙草によりジャージのズボンに穴が開いたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故は、極めて小さい損傷であって、それ自体目立たない損傷であり、修理により修復可能であること、②申立人は、修復は困難と主張するが、目立たない穴に過ぎず、ジャージという性質上、通常の使用によって汚れや小さなすり切れや小さな穴などが生じることは当然のことであり、このような小さな穴が生じただけで、修理不能として、新品に買い替えることはないし、ジャージとして使用不能となることはないから、修復不能とはいえないこと等を主張し、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

## 【火災保険－12】[保険金の支払]

申立人は、火災により建物を焼失したため、火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件建物につき2日連続で発生した火災に関して、①1回目の火災は帰宅した申立人が水をかけて鎮火したというが、申立人以外に目撃者がなく、消防署への通報もないこと、②1回目の火災原因が電気ストーブだとする消防署見解には疑義があること、③2回目の火災は申立人が外出して1時間後に発生し、外出時に出火の予兆があったとも考え得ること、④申立人には著しい注意欠如、すなわち重過失があること等を主張した。

これに対して申立人は、①1回目の火災直後に帰宅した際、自然鎮火の再燃があり、自力消火して鎮火確認したため、消防署に通報しなかったこと、②厳寒期には暖房を切らずに外出することもあり、タイマーで通電した電気ストーブの熱で付近の紙等に着火したと考えること、③翌日朝には煙も熱も感じず鎮火を確信し、予定通り仕事のため遠方に外出したこと、④申立人には重過失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を検討するとともに意見聴取を行った結果、①消防署は、1回目の火災は電気ストーブ付近で紙類に着火したと推定していること、②申立人は1回目の火災の鎮火を確信して就寝したこと、③消防署は、2回目の火災は、木炭化した部分に一部残っていた火源から、申立人が外出後に出火したと推定していること、④申立人の主張は消防署見解とは矛盾しないが、保険会社は電気ストーブが出火原因ではないとしつつ他の出火原因を特定していないこと、⑤申立人に重過失を問うことは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支払う旨の特別調停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。

### 【火災保険－13】[保険金の支払]

申立人は、地震により一戸建て住宅建物が損傷したため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社の一部損の認定に不満であったことから、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、初回の立会調査で一部損と認定したものの、申立人の了承が得られなかったため、その後、2回の再調査を行ったが、一部損の認定に変更はないと主張した。

これに対して申立人は、保険会社による内壁等の調査は不十分で、認定結果に納得できないと反論したことから、第三者の専門家に意見を求めるとともに、保険会社に対して改めて立会調査(4回目)を行い、調査結果を提示するよう求めた。

保険会社は、4回目の立会調査によっても、一部損の認定結果に変更はないと主張した。

本紛争解決手続において、申立人が提出した資料および保険会社を実施した1～3回の調査結果、ならびに本手続開始後実施の4回目の調査結果を精査した結果、外壁について、物理的損傷割合が保険会社の算定した数値より高くなったので、それに伴って損害割合も保険会社認定の数値より高くなり、その他の内壁、基礎の損害割合と合算すると、半損と認定するのが相当であると判断し、申立人および保険会社に半損認定の和解案を提示したところ、両当事者より和解案受託書が提出されたことから和解が成立した。

### 【火災保険－14】[保険金の支払]

申立人は、給排水設備からの水漏れによって建物に水濡れ被害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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、水濡れ被害が発生した事実は認めた一方で、水濡れ被害の範囲について争いがあるとして、申立人から支払要求されている大理石タイルのひび割れ等の損害は認定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第三者の専門家の意見を踏まえたうえで、意見聴取を行った結果、大理石タイルのひび割れ等は水濡れ被害に相当するとの事実は確認できなかったものの、保険会社は、大理石タイルの清掃費用と天井照明器具の追加交換費用について、保険金の支払対象とする旨提案した。

このため、保険会社は申立人に対して、火災保険金として既に提示した金額に加え、上記追加認定した金額の合計額を支払うことを内容とする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。

【火災保険－15】[保険金の支払]

申立人は、建物の補修工事中に漏水事故が発生し建物に被害が生じたため、火災保険に基づき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、損害保険契約は、事故前の状態を物理的に完全に回復するための費用等を給付することが目的でなく、社会通念上、原状回復と認めるに足る費用を給付することを目的としており、申立人の見積書記載の単価を鑑定人により適正に修正したこと、本件事故との因果関係が不明の箇所について損害を認定していない等を説明するも、実際に修理する業者の見積書が提出されれば再検討すると主張した。

これに対して申立人は、保険会社が損害を認定しなかった箇所について反論したうえで、他の修理業者が作成した見積書を提出、これに対して保険会社から同見積書に関して照会書が提出されると、さらに別の修理業者が作成した見積書を提出し、今回は損害の範囲を今までやり取りしていた数量をもとに業者と現場打合せして作成したものであると反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえたうえで、保険会社の意見聴取を行った結果、各工事項目・費用に関する保険会社の見解および申立人の反論に対する意見等についても確認したうえで、保険会社に対して、互譲の精神に基づいて紛争の解決を図ることを目的とするものであることを最大限に考慮して、支払保険金額について再検討を依頼した結果、保険会社から新たな提示があった。

このため、保険会社は申立人に対して保険会社の新たな提示金額を申立人に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。

【火災保険－16】[保険金の支払]

申立人は、台風による強風で自宅の軒天井が剥がれる被害を受けたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は老朽化による損害として保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

取下げ(一方の離脱)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、2度にわたりそれぞれ別の鑑定人を派遣し損害調査を実施したが、2名の鑑定人は、軒天井に表層剥離が生じているものの、その原因は雨、風を繰り返して受けたことにより徐々に損傷が進み、最終的に剥がれた経年的な損傷であり、突発的に生じた損害とは認められないとの同じ結論に至っていることから、保険金支払に応じられないと主張した。

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

### 【火災保険－17】[保険金の支払]

申立人は、大雪により自宅建物の雨樋が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は修理見積額の一部は保険金支払対象外であるとして保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が提出した見積書、写真により損害状況の確認を行ったところ、一部に写真による損害が確認できない箇所があったこと、落雪による壁樋の損傷は考えられないこと等から、見積額の一部は保険金の支払対象外であると主張した。

これに対して申立人は、保険会社に対して保険金受取額の範囲内で修理を実施する意向を事前に伝えていたにもかかわらず、保険会社は現地の実地調査を行わなかったこと、損傷箇所の写真があればいつ修理工事に着工しても構わないと回答があったこと、資料提出後に保険金支払の認定額の判明時期を問合せても明確な回答がなかったことから、見積金額相当の保険金の支払に応じるべきである等と主張し、反論した。

保険会社は、申立人の反論を踏まえ損害状況について再度検討を行った結果、申立人が主張する見積額には至らないまでも、本手続に提出した追加答弁書において、新たに損傷箇所を追加認定すると主張し、和解案を提案した。

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、申立人が主張する大雪による建物の損害について、保険会社が示した金額を超える損害が発生したとは認められないことを確認した。

このため、保険会社が提案した金額を和解案として提示したところ、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。

### 【火災保険－18】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物に床上浸水が生じたため、火災保険に基づく建物と家財の水害保険金の支払を受けたところ、保険会社の当初の認定内容に不満があり、再調査を求めた結果、損害割合の見直しが認められて追加の保険金を受け取ったが、①受け取った追加保険金には家財の保険金が含まれていないため家財の保険金支払、および、②追加の保険金の支払遅延に伴う遅延利息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家財の保険金は、当初、申立人が受け取った水害保険金と重複しているため、既に支払

済みであること、②当初の調査で追加保険金の対象となる損害の確認が不足していたといった事情は認められないことから、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について、保険会社の答弁書の内容に納得できたとして請求を取り下げた。

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、追加保険金の支払が遅れたことに関して、特段、保険会社に過失は見受けられず、遅延利息は発生しないと考えざるを得ないと判断した。

このため、申立人および保険会社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。

## 【傷害保険—1】[契約の募集]

申立人は、精神疾患の治療のため休職したことから、団体長期障害所得補償保険に基づく保険金を請求したところ、保険会社は支払までの免責期間が365日であるとの理由から直ちに保険金の支払に応じず、精神疾患は2年間しか補償対象とならないと説明されたが、加入時に口頭での説明が一切なかったことで精神的苦痛が生じたとして、慰謝料の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本契約は団体契約であり、個別に説明を聞いて加入するものではなく、パンフレットを配布し、加入希望者が各自申し込みを行う契約形態であること、②精神疾患の場合、2年間保険金が給付される制度設計となっていること、③毎年、パンフレットと申込書は、所属団体を通じて配布していること、④パンフレットには免責期間365日、精神疾患の場合は2年間の給付である旨を記載しており、説明不足はないこと、⑤申立人は加入時より現在に至るまで、複数回、加入内容を確認する機会があったことから、加入内容は理解していたと推察されること、⑥毎年「加入内容のお知らせ」を配布しているにもかかわらず、加入内容を把握していなかったのであれば、それは申立人本人の責任であることから、保険会社に不法行為はなく、慰謝料の請求には応じられないと主張した。

これに対して申立人は、保険のことをまるで知らない素人に勧誘していた責任は、保険会社にあり、特に重要事項の説明は口頭で行うべきであること、保険会社による免責期間365日という決まりは、社会通念上認められないこと、精神疾患に対する特約は、精神障害者に対する差別であること、重要事項にもかかわらず、明確な説明を講じなかったこと、加入申込書の告知・確認事項は、予め黒塗りされており、加入者が同意したものではないことから、重大な不法行為を犯したと反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人と保険会社の主張は真っ向から対立し、いずれの主張が妥当であるかを客観的に判断することは困難であり、当事者の互譲による解決が困難な事案であると言わざるを得ないため、紛争解決手続によっては和解成立の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。

## 【傷害保険—2】[保険金の支払]

申立人は、申立人が契約する傷害保険の被保険者が、工作中、負傷し通院治療を受けたため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はその一部しか支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①被保険者には既往症として変形性腰椎症が認められること、②顧問医によれば、本件傷害の治療には1か月程度あれば足りると判断できることから、申立人の要求には応じられないと主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、既往症による一定の素因減額割合を認めることが相当であると判断した。

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

**【傷害保険－3】**[保険金の支払]

申立人は、自動車から降りる際に転倒し受傷したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、転倒の際脚をひっかけたと主張する車両内のUSBコードは細く軽量で全長1.6メートル余りあり、当該USBコードがプラグに接続されていて降車する際、その長さから申立人が主張するようにピンと張るような状態になるとは考え難いこと、仮にコードがかかったとしても、身体あるいは衣類にかかったUSBコードがUSBプラグから外れる程度であること、事故状況に関して申立人の説明に明らかな矛盾・変遷がみられること、事故後の対応について申立人は、出血がひどく事故現場のコンビニエンスストア店内で絆創膏等を販売しているか確認したところ、販売していないと言われたと説明するが、実際には販売されており申立人の説明と整合しないこと、申立人が移動したと主張する薬局は、コンビニエンスストアから自宅までの最短経路上になく、合理的理由はなく、自宅へ帰宅するまでの経路等も当初の説明とナビゲーションシステムの履歴と整合していないこと、申立人には短期間に多数の類似した人身事故が頻発していること、申立人には保険金請求をする経済的動機があること等から、事故発生の実態には疑問があり、何らかの事故があったとしても別の事故を架装したか、故意によって事故を発生させたものというべきであると主張した。

これに対して申立人は、実際に起きた事故であり、疑われる余地はないこと、コンビニエンスストアではキズパット等は販売していないと言われたこと、当該コンビニエンスストアの近辺に住んでいるわけではなく、ナビゲーションシステムで検索をして薬局へ移動したこと、経済的動機については、保険会社が指摘する動機はないこと、ならびに本件のような事故をわざわざやる人はいない等と反論した。

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、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項に基づき終了した。

**【傷害保険－4】**[保険金の支払]

申立人は、海外で登山中に受傷したため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は保険料の算出を誤ったため、保険料の不足額を申立人が支払うことを条件に保険金の支払に応じると回答があったが、保険料の算出を誤った責任は保険会社にあるとして、無条件で保険金の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人と契約締結を行った代理店の手続について、山岳登山を伴うことを認識しながら標高の確認を怠り、本来適用すべき特別危険担保特約の保険料の算出を誤った事実を認め謝罪しているが、契約の有効性、他の契約者との公平性確保の観点から、追加保険料を申立人から領収したうえで保険金を支払うと主張した。

これに対して申立人は、①保険料錯誤による契約引受は保険会社の重過失に相当すること、②そのため保険会社は契約無効を主張できないこと、③適正保険料を提示された他の契約者と申立人とを同様に扱うことは間違いであること、④保険会社の対応により経済的、精神的苦痛を強いられたことから、保険会社は追加保険料を請求することなく、速やかに保険金を支払うべきである等と主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社は当該契約の錯誤無効を主張しておらず、契約は有効であり、かつ保険金を支払うことができる条件として、適正な運動危険割増の追加保険料の支払を申立人に求めており、申立人が他の契約者と同様の補償を受ける以上、申立人に限り差額保険料を不要とすることは公平とはいえず、申立人の主張を踏まえても、追加保険料の支払を不要とすることはできないことを確認した。

このため、申立人は保険会社に対して追加保険料を支払うこと、保険会社は保険契約に基づき所定の保険金ならびに本紛争の原因が代理店の保険料算出誤りにあることから本紛争に関する解決金を支払うことを内容とする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。

#### 【傷害保険—5】[保険金の支払]

申立人は、スポーツジムでトレーニング中にバランスを崩して体を捻り、頸部捻挫、左肩関節捻挫と診断され整骨院等に通院したため、団体契約傷害保険に基づく通院保険金を請求したところ、保険会社は受傷場所であるスポーツジムの利用履歴が確認できず、事故発生の事実が認められないとして通院保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人には本件事故に至るまで、複数回の通院保険金の請求歴があり、多額の保険金を受領しているが、その請求はいずれも医学的他覚所見が認められない捻挫の類で、病院ではなく整骨院への高頻度の通院を行っていることから、適正な保険金を支払うため、事故の発生事実、治療事実およびその因果関係の有無について、調査・確認を行ったうえで、保険金の支払の可否を検討したいと主張した。

さらに保険会社は、整骨院に対する再度の事実関係調査のため、同意書の提出を申立人に求め、同意書の提出後に調査を実施したところ、申立人の申告日時における受傷を客観的に証明する事実が確認できず、これまでの調査結果も踏まえて通院保険金の支払はできないと判断し、和解の余地はないと主張した。

当事者双方から提出された資料等をもとに検討した結果、本事案の争点は申立人の申告する本件受傷事故の発生事実の有無であるところ、争点をめぐる両当事者の主張は終始真っ向対立して、大きく乖離していることに加えて、各種資料等からは、本件受傷事故の発生事実の有無を客観的に判断することが困難であり、当事者の互譲による解決が困難な事案であるといわざるを得ないため、紛争解決手続によっては和解成立の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。

#### 【傷害保険—6】[保険金の支払]

申立人は、旅行中、階段を下りる際に左膝が「ガクッ」と音がして歩行困難となり、傷害保険に基づく入院保険金、通院保険金および手術保険金の支払を請求したところ、保険会社は通院保険金のみを支払うとの通知を受けたが、入院保険金および手術保険金の支払を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①傷害保険は、「急激かつ偶然な外来の事故」により身体に傷害を被り、その直接の結果として入院、通院や手術をしたことが保険金の支払事由であること、②被保険者が傷害を被ったときに、既に存在していた傷害または疾病が影響したことにより、身体障害が重大となった場合には、その事由がなかったときに相当する金額を支払う旨を定めており、本件事故により申立人が傷害を被った事実は認められないこと、③申立人の診断名である「変形性膝関節症」は、本件事故の発生以前から申立人に存在していた傷害または疾病であって、変形性膝関節症の影響により入院を伴う人工膝関節全置換術の施行が必要となり、身体障害が重大になったといえることから、変形性膝関節症がなかったときに相当する補償として、本件事故後の通院を対象とする保険金を支払うのが相当であると主張した。

これに対して申立人は、保険会社の主張通りの金額を受領することで、本紛争解決手続を進める意思がない旨回答してきたが、そのための手続として、本申立事案の取り下げまたは和解案勧告のいずれかの手続が必要となる旨説明したものの、申立人の了解が得られなかった。

本事案は当事者双方で一定の合意に達していると思われるが、申立人に本紛争解決手続の終了にかかる手続に了解が得られないこと、また、手続に固執することで無用な手続期間を要してしまうこと等を鑑み、業務規程第39条第1項に基づき、紛争解決手続によっては和解成立の見込みがないものとして終了とし、本事案終了後に当事者双方にて対応することが相当と判断した。

#### 【傷害保険一7】[保険金の支払]

申立人は、転倒して後遺障害が残存したため、傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社は認定した後遺障害等級から既存の身体障害の影響分を差し引いた金額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、医療調査により、申立人は以前に手術を受け、その影響により後遺障害が残存していることを確認していることから、後遺障害保険金支払割合から既存障害の影響分を差し引いた割合を本件事故による後遺障害保険金として支払う旨主張した。

これに対して申立人は、既存障害の影響度の明確な根拠が示されていないことから、影響度の見直しを再考願う旨主張し、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した結果、保険会社から既存障害の影響度を見直す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和解金を支払う旨の和解案を提示したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【新種・海上保険一1】[契約の募集]

申立人は、代理店が申立人を契約者とする賠償責任保険を無断で契約を行なったため、本件賠償責任保険の取消を行ったうえで、代理店を厳正に処分する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なったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が本件賠償責任保険の保険終期を過ぎても、特段の申し出を行わなかったことから、本件賠償責任保険は追認されているものと考えられるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争解決を図るためには、代理店の本件募集行為に関して、保険会社が申立人の要求に応じる義務が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。

**【新種・海上保険－2】**[保険金の支払]

申立人は、業務中従業員が熱中症となり入院したため、業務災害補償保険に基づく休業補償保険金の支払を求めたところ、保険会社は、契約時に聞いていた保険金支払限度日額による支払ではなく、従業員の平均所得日額を用いて保険金を支払うとしたことから、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、①休業補償保険金は、保険約款上、休業補償保険金支払限度日額の範囲内で平均所得日額に基づいて算定すると規定されていること、②募集時に保険金算定方法に関し申立人から具体的な質問がなかったため説明はしていないこと、③募集人はパンフレットや重要事項説明書を手交するなど募集上の瑕疵はないことから、支払限度日額に休業日数を乗じて算定することはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険約款において、「平均所得日額が保険金支払限度日額より小さい場合は、平均所得日額を休業補償保険金として算定する」と規定していること、②休業補償保険金の説明に関し募集人と申立人のやり取りについて両当事者の主張は真っ向から対立していること、③休業補償以外に入・通院補償に加入しているが、それぞれ保険金の算定方法が異なるため、募集人が初めて加入する申立人にその違いを正確に理解させていたとは言えないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して保険約款に従い平均所得金額に休業日数を乗じて算出した保険金を支払うとともに一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示したところ、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。

**【新種・海上保険－3】**[保険金の支払]

申立人は、従業員が足場で作業中、負傷したため、業務災害補償保険に基づく休業補償保険金の支払を求めたところ、保険会社は契約時に聞いていた保険金支払限度日額による支払ではなく、従業員の平均所得日額を用いて保険金を支払うとしたことから、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、①休業補償保険金は、保険約款上、保険金支払限度日額の範囲内で平均所得日額に基づいて算定すると規定されていること、②募集時に保険金算定方法に関し申立人から具体的な質問がなかったため説明はしていないこと、③パンフレットや重要事項説明書を手交するなど募集人に募集上の瑕疵はないことから、保険金支払限度日額に休業日数を乗じて算定することはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険約款において、「平均所得日額が保険金支払限度日額より小さい場合は、平均所得日額を休業補償保険金として算定する」と規定していること、②休業補償保険金の説明に関し募集人と申立人のやり取りについて両当事者の主張は真っ向から対立していること、③休業補償以外に入・通院補償に加入しているが、それぞれ保険金の算定方法が異なるため、募集人が初めて加入する申立人にその違いを正確に理解させていたとは言えないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して保険約款に従い平均所得金額に休業日数を乗じて算出した保険金を支払うとともに一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示したところ、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。

#### 【新種・海上保険－4】[保険金の支払]

申立人は、取引先の求めに応じ海外から商品を輸入しコンテナヤードに搬入したが、商品がコンテナ内部で自然発火し消火活動や港湾の使用不能に伴う損害が生じたため、生産物賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社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、生産物特別約款上、「被保険者の占有を離れた生産物に起因する偶然な事故による損害」について保険金を支払うとしているところ、本件では、①申立人は取引先に対して取引先がコンテナから商品を搬出するための書類を送付しているが、これは商法第575条に規定された「引渡」と同一の効力を有する「船荷証券」または「貨物引渡証」に該当しないこと、②民法第180条以降において占有の移転について各種形態が規定されているが、本件商品の取り扱いはそのいずれにも該当するといえないことから、本件商品は申立人の占有を離れているとはいえず、保険金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、①実務として「船荷証券」や「貨物引渡証」を作成していないこと、②取引先は事故発生前に申立人からコンテナ搬出にかかる必要書類を受領しているから、当該書面をコンテナヤード管理者に示すことにより商品を搬出・入手することが可能であること、③申立人の通常の業務として輸入品をたとえ一時的にでも申立人が物理的にも法的にも占有することはないと解すべきであることから、賠償保険金を支払うべきであると主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人の輸入実務では、輸入品の占有権はコンテナ搬出の必要書類が取引先に交付された時点で移転したと判断することが可能であるから、少なくとも本件事故発生時において、本件商品は申立人にとって「占有を離れた生産物」に該当すると解すべきことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、一定の保険金を支払うことを内容とする和解案を提示したところ、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。

#### 【新種・海上保険－5】[保険金の支払]

申立人は、台風の豪雨により倉庫内に漏水が発生し、保管していた顧客の小麦に損害が発生したため、受託者賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社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>



不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故の原因は屋根コーキングの劣化箇所からの漏水によるものと考え、台風による建造物の直接的な破損被害が存在しないから、免責条項に規定されている「屋根、扉、通風孔等から入る雨、雪等による受託物の損壊に起因する損害賠償責任」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、本件事故は同じく免責条項規定されている「保管施設の給排水管からの水の漏出、溢出による受託物の損壊に起因する損害賠償」に該当するが、これをカバーする漏水補償特約(受託者用)を付帯していることから、補償の対象となると主張し、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見解を踏まえて検討した結果、本事案の争点である本件事故の原因である漏水の発生原因についての事実認定が必要なところ、申立人は「排水管からの内容物の漏出、溢出」と主張し、保険会社は「屋根コーキングの劣化箇所からの漏水」として両当事者の主張は激しく対立している上、専門家の見解では、提出資料からは事故原因の究明は困難であることを確認したこと、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。

#### 【新種・海上保険一6】[保険金の支払]

申立人は、経営する複数店舗から収容していた商品が盗難に遭ったため、火災保険に基づく盗難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申立人の各店舗を訪問し、店内状況、レイアウト図等を確認し、従業員にヒアリング調査を行った結果、外部からの侵入盗の可能性はないこと、②配達業者が営業時間中に持ち去ることは不可能であり、盗難の外形的事実が存在しないこと、③実在庫数と管理システム上の商品在庫の差異は、商品在庫管理上の問題がかかわっていると認識していること等から、本件事故は盗難に該当しないと判断すると主張した。

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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生原因が「盗難」であるかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することができず、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・海上保険一7】[保険金の支払]

申立人は、がんで入院し手術を受けたため、がん保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、当初申立人に対して、肝細胞癌と確定診断されて以降、新たに確定診断されたがんがなく、

今回の入院手術はがんの治療ではないため、保険金の支払対象にならないと説明していたが、①答弁書において、医療調査で「現在がんは患っていない」ことは確認され、文理解釈として、保険約款上、保険金の支払とならないと判断したが、本紛争解決手続移行に伴い、顧問弁護士見解を入手の上、再度詳細に検討した結果、病院は「肝細胞癌肝移植術後胆管狭窄による胆管炎を何度も繰り返すため、ステント留置・入れかえを何度も行っている。」として、がんに関連する治療が行われていることを否定していないこと、②再発のリスクの期間を根拠とする支払可否判断を合理的に立証することも困難であり、すべての主張を裏付けるに足りるエビデンスが完備しているとは言い難いとの結論に至ったと述べ、本件入院手術に関しても、入院日数に応じた入院保険金および手術の種類・回数に応じた手術保険金を遅延損害金も付して支払うことを和解案として提示した。

このため、保険会社は申立人に上記答弁書で、保険会社が提示した保険金支払う旨の和解案を提示したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【新種・海上保険－8】[保険金の支払]

申立人は、抜歯手術を受けたため、医療保険に基づく手術保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件保険契約に適用される保険約款および支払対象となる手術および倍率表において、本件保険契約に基づく手術保険金の支払対象となる手術は、「上顎骨・下顎骨・顎関節観血手術(歯・歯肉の処置に伴うものを除く)」と定められており、本件抜歯術はこれに該当しないこと、例外として「埋伏歯抜歯術」は支払対象になると手術前に回答を行っており、本件抜歯手術が保険金の対象になると回答していないと主張した。

これに対して申立人は、医師に本件抜歯手術を勧められてから施術に至るまで、保険会社に対し、本件抜歯手術が保険金支払の対象になるか照会し、これを肯定する回答を得ていたから手術保険金の対象となり、仮にならないとしても、保険金相当額の請求が認められるべきと反論した。

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、本件抜歯術が客観的に埋伏歯抜歯術に該当せず、手術保険金の支払対象とならないことは明白であること、保険会社による申立人に対する事前説明の際、保険会社提出の送付状や施術担当医師からの聴取結果の報告書等の資料からみて、保険会社が本件抜歯手術が保険金の支払対象となる旨の回答を行ったと認めることはできないと判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示したところ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ものとして、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－9】[保険金の支払]

申立人は、医療保険の疾病入院保険金等の請求に際し、保険金の支払対象になると回答していたにもかかわらず、契約復活日前の発病であったとして免責と判断されたため、保険金相当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、医療機関への調査により、今回の入院および手術の原因となった疾病は、本件保険契約の最終復活日より前に発病していたことから、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、①本件は、契約復活日前の発病に該当し、保険約款上、保険金の支払対象にならないこと、②保険金支払の可否について、保険会社が誤った回答を行った事実があるものの、申立人に損害が生じたとまでは認定できないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示したところ、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－10】[その他]

申立人は、業務上受託した自動車を運転中に他の自動車と接触し損傷させたため、自動車管理者賠償責任保険に基づき事故報告を行ったが、保険会社は自動車使用不能損害特約の限度額が低額であるにもかかわらず、申立人に事前連絡せずにレンタカー費用について限度額を超える金額で協定したため、申立人が自己の裁量で使用不能損害を抑える機会が阻害され、結果的に自己負担額が過大になったとして保険会社に相当額の負担を求めたところ、保険会社は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、被保険者の自己負担が生じることが明らかな場合は事故対応に関する経過報告、情報共有が不可欠と考えるが、本件では担当者がこれを怠り、結果的にレンタカー使用期間が長期化したことを認め、一定期間のレンタカー費用相当額を支払う旨主張した。

これに対して申立人は、事故報告後、適切な時期に保険会社による経過報告や情報が提供されていれば、入庫期間の短縮、入庫時期の変更や修理先の変更等について、相手方に要請することによって、保険会社の主張を超えるレンタカー使用期間の削減が可能であったにもかかわらず、その機会を失ったと主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社の対応に不備があったことに争いはないこと、②申立人は、事故報告後入庫待ちの状態が継続しているものと考えレンタカーが使用されていることについて承知していなかったこと、③保険会社がレンタカー会社と折衝したことにより一定金額の減額ができたこと、④実際のレンタカー使用期間について申立人が自動車関係の会社であること等を考慮すると保険会社の主張以上に費用を削減する余地があったことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対し一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示したところ、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。

### 【交通賠償－1】[対人]

傷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。

**【交通賠償一2】**[対人]

傷害慰謝料、後遺障害逸失利益および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。

**【交通賠償一3】**[対物]

物損事故の過失割合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。

**【交通賠償一4】**[対物]

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 >**

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。

**【交通賠償一5】**[対物]

車両損害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)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。

**【交通賠償一6】**[対物]

過失割合および車両修理費等について争いがあったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償一7】**[対物]

車両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>**

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。

**【交通賠償一8】**[対物]

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り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

**【交通賠償一9】**[対物]

車両修理費について争いがあったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争解決のための和解案を模索したが、当事者双方が受諾可能と考える和解案を見いだせ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－10】**[対物]

過失割合および車両修理費等について争いがあったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争解決のための和解案を模索したが、当事者双方が受諾可能と考える和解案を見いだせ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－11】**[その他]

自転車同士の事故に関する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4回)を実施。

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

**【交通賠償－12】**[その他]

自転車同士の事故における治療費、慰謝料および過失割合等について争いがあったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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】**[その他]

自転車事故に伴う治療費等について争いがあったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

※ 本統計号において使用している統計分類の内容（用語の定義）

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