

# 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  
2019年度第2四半期

## 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

2019年度第2四半期(2019年7月1日～9月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が924件、紛争解決手続が110件となった。

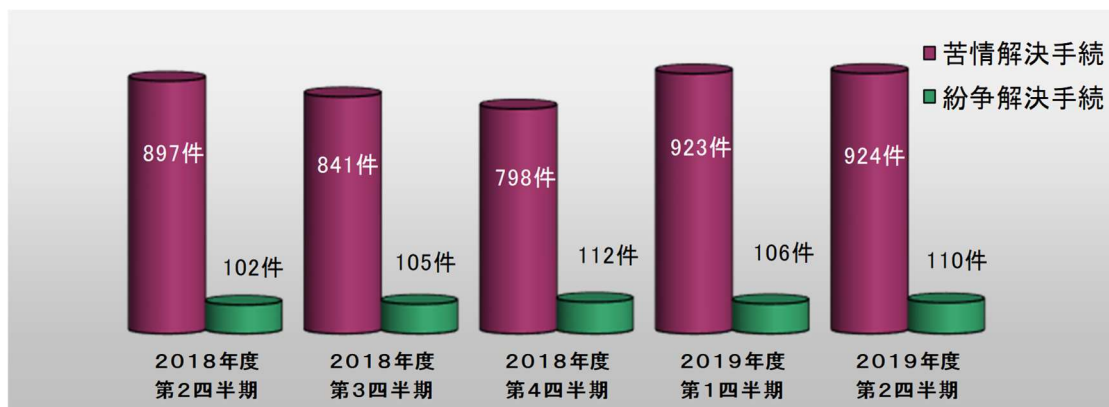
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が875件、紛争解決手続が122件となった。

(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	924	1,367	317	558	607	809
紛争解決手続	110	207	5	117	105	90

(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

この受付状況について2019年度第1四半期(2019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1件(0.1%)増加し、紛争解決手続は4件(3.8%)増加した。また、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27件(3.0%)増加し、紛争解決手続は8件(7.8%)増加した。(4ページ、10ページ参照。)

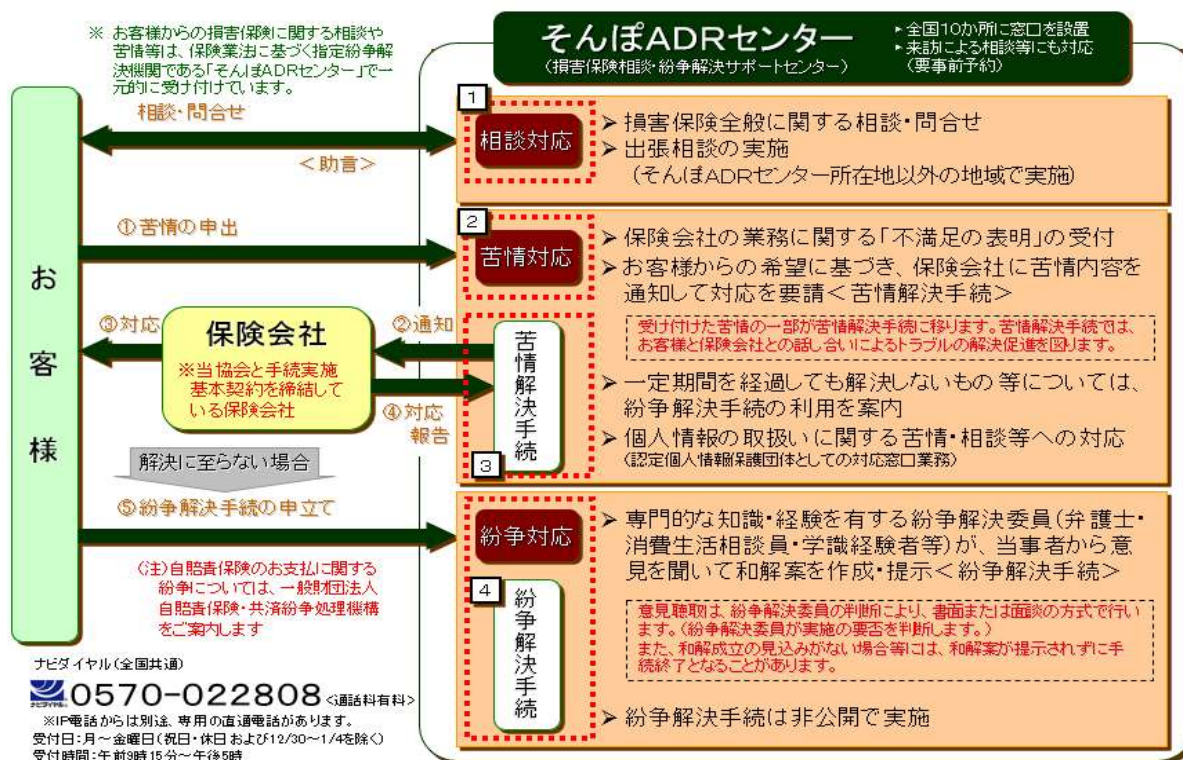


# 1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

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)

2019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
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)	8,308 (100.0)	7,850 (100.0)	32,840 (100.0)
苦情	2,598 (32.2)	2,436 (28.3)	2,451 (29.5)	2,351 (29.9)	9,836 (30.0)
相談	5,461 (67.8)	6,187 (71.7)	5,857 (70.5)	5,499 (70.1)	23,004 (70.0)
2019年度	7,884 (100.0)	8,087 (100.0)			15,971 (100.0)
苦情	2,429 (30.8)	2,456 (30.4)			4,885 (30.6)
相談	5,455 (69.2)	5,631 (69.6)			11,086 (69.4)

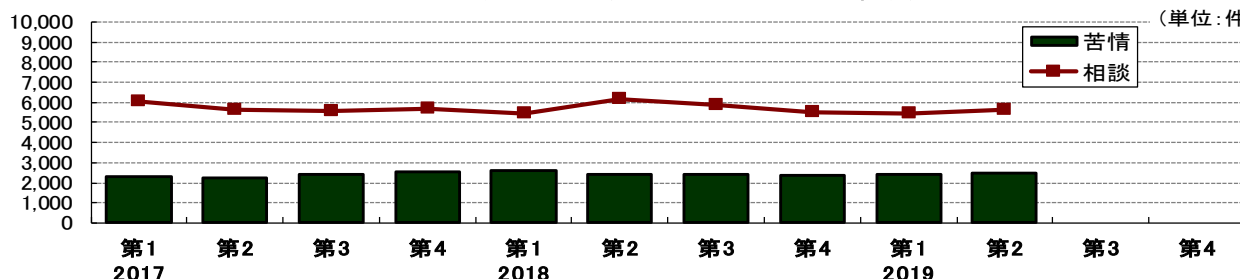
<2019年10月1日集計>

(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)

(単位: 件)



(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
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	18,837 (57.1)	4,234 (12.8)	2,101 (6.4)	3,016 (9.1)	4,830 (14.6)	33,018 (100.0)
苦情	7,695 (77.9)	1,029 (10.4)	408 (4.1)	588 (6.0)	158 (1.6)	9,878 (100.0)
相談	11,142 (48.2)	3,205 (13.9)	1,693 (7.3)	2,428 (10.5)	4,672 (20.2)	23,140 (100.0)
第1四半期	4,941 (61.0)	654 (8.1)	548 (6.8)	803 (9.9)	1,149 (14.2)	8,095 (100.0)
苦情	2,125 (81.5)	227 (8.7)	85 (3.3)	129 (5.0)	40 (1.5)	2,606 (100.0)
相談	2,816 (51.3)	427 (7.8)	463 (8.4)	674 (12.3)	1,109 (20.2)	5,489 (100.0)
第2四半期	4,725 (54.4)	1,447 (16.7)	513 (5.9)	726 (8.4)	1,271 (14.6)	8,682 (100.0)
苦情	1,883 (77.0)	274 (11.2)	105 (4.3)	142 (5.8)	41 (1.7)	2,445 (100.0)
相談	2,842 (45.6)	1,173 (18.8)	408 (6.5)	584 (9.4)	1,230 (19.7)	6,237 (100.0)
第3四半期	4,616 (55.3)	1,257 (15.1)	486 (5.8)	745 (8.9)	1,246 (14.9)	8,350 (100.0)
苦情	1,858 (75.4)	288 (11.7)	114 (4.6)	161 (6.5)	42 (1.7)	2,463 (100.0)
相談	2,758 (46.8)	969 (16.5)	372 (6.3)	584 (9.9)	1,204 (20.5)	5,887 (100.0)
第4四半期	4,555 (57.7)	876 (11.1)	554 (7.0)	742 (9.4)	1,164 (14.8)	7,891 (100.0)
苦情	1,829 (77.4)	240 (10.2)	104 (4.4)	156 (6.6)	35 (1.5)	2,364 (100.0)
相談	2,726 (49.3)	636 (11.5)	450 (8.1)	586 (10.6)	1,129 (20.4)	5,527 (100.0)
2019年度	9,080 (56.5)	1,791 (11.1)	1,110 (6.9)	1,635 (10.2)	2,455 (15.3)	16,071 (100.0)
苦情	3,780 (77.0)	494 (10.1)	204 (4.2)	321 (6.5)	107 (2.2)	4,906 (100.0)
相談	5,300 (47.5)	1,297 (11.6)	906 (8.1)	1,314 (11.8)	2,348 (21.0)	11,165 (100.0)
第1四半期	4,559 (57.5)	799 (10.1)	576 (7.3)	804 (10.1)	1,197 (15.1)	7,935 (100.0)
苦情	1,906 (78.1)	224 (9.2)	102 (4.2)	157 (6.4)	50 (2.1)	2,439 (100.0)
相談	2,653 (48.3)	575 (10.5)	474 (8.6)	647 (11.8)	1,147 (20.9)	5,496 (100.0)
第2四半期	4,521 (55.6)	992 (12.2)	534 (6.6)	831 (10.2)	1,258 (15.5)	8,136 (100.0)
苦情	1,874 (76.0)	270 (10.9)	102 (4.1)	164 (6.6)	57 (2.3)	2,467 (100.0)
相談	2,647 (46.7)	722 (12.7)	432 (7.6)	667 (11.8)	1,201 (21.2)	5,669 (100.0)
第3四半期						
苦情						
相談						
第4四半期						
苦情						
相談						

<2019年10月1日集計>

- (注1) 「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
- (注2) カッコ内の数値は、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, %)

	2018年度					2019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	816 (80.6)	692 (76.6)	637 (75.4)	612 (75.8)	2,757 (77.3)	715 (77.4)	683 (73.7)			1,398 (75.5)
	火災	92 (9.1)	95 (10.5)	94 (11.1)	85 (10.5)	366 (10.3)	95 (10.3)	123 (13.3)			218 (11.8)
	傷害	42 (4.1)	48 (5.3)	46 (5.4)	40 (5.0)	176 (4.9)	42 (4.5)	47 (5.1)			89 (4.8)
	新種・海上	54 (5.3)	59 (6.5)	56 (6.6)	65 (8.1)	234 (6.6)	65 (7.0)	68 (7.3)			133 (7.2)
	その他	9 (0.9)	9 (1.0)	12 (1.4)	5 (0.6)	35 (1.0)	7 (0.8)	6 (0.6)			13 (0.7)
	合計	1,013 (100.0)	903 (100.0)	845 (100.0)	807 (100.0)	3,568 (100.0)	924 (100.0)	927 (100.0)			1,851 (100.0)
苦情局面別	契約募集	45 (4.5)	46 (5.1)	62 (7.4)	46 (5.8)	199 (5.6)	62 (6.7)	79 (8.5)			141 (7.6)
	契約管理	66 (6.5)	47 (5.2)	42 (5.0)	56 (7.0)	211 (5.9)	48 (5.2)	57 (6.2)			105 (5.7)
	保険金支払	897 (88.7)	791 (88.2)	729 (86.7)	691 (86.6)	3,108 (87.6)	809 (87.6)	786 (85.1)			1,595 (86.4)
	その他	3 (0.3)	13 (1.4)	8 (1.0)	5 (0.6)	29 (0.8)	4 (0.4)	2 (0.2)			6 (0.3)
	合計	1,011 (100.0)	897 (100.0)	841 (100.0)	798 (100.0)	3,547 (100.0)	923 (100.0)	924 (100.0)			1,847 (100.0)
申出内容別	契約引受	14 (0.9)	9 (0.7)	18 (1.4)	21 (1.8)	62 (1.2)	18 (1.3)	20 (1.4)			38 (1.4)
	接客態度	222 (14.9)	210 (15.8)	209 (16.7)	164 (13.8)	805 (15.3)	227 (16.2)	201 (14.6)			428 (15.4)
	手続遅延等	249 (16.7)	221 (16.6)	196 (15.7)	186 (15.7)	852 (16.2)	187 (13.3)	196 (14.2)			383 (13.7)
	説明不足等	179 (12.0)	167 (12.6)	144 (11.5)	156 (13.1)	646 (12.3)	208 (14.8)	187 (13.5)			395 (14.2)
	不適正手続	119 (8.0)	105 (7.9)	106 (8.5)	108 (9.1)	438 (8.3)	100 (7.1)	136 (9.8)			236 (8.5)
	提示内容	490 (32.9)	409 (30.8)	371 (29.6)	366 (30.8)	1,636 (31.1)	435 (31.0)	382 (27.7)			817 (29.3)
	支払可否	160 (10.7)	132 (9.9)	139 (11.1)	128 (10.8)	559 (10.6)	146 (10.4)	181 (13.1)			327 (11.7)
	保険金関連	48 (3.2)	63 (4.7)	54 (4.3)	43 (3.6)	208 (4.0)	71 (5.1)	58 (4.2)			129 (4.6)
	その他	10 (0.7)	12 (0.9)	15 (1.2)	16 (1.3)	53 (1.0)	13 (0.9)	20 (1.4)			33 (1.2)
	合計	1,491 (100.0)	1,328 (100.0)	1,252 (100.0)	1,188 (100.0)	5,259 (100.0)	1,405 (100.0)	1,381 (100.0)			2,786 (100.0)

<2019年10月1日集計>

- (注1) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。  
 (注2) 苦情局面別および申出内容別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。  
 (注3) かっこ内の数値は、各分類(保険種類別・申出内容別・苦情局面別)中に占める構成割合である。  
 (注4) 保険種類別および申出内容別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

### (2) 手続終了状況

(単位:件, %)

	2018年度					2019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	2 (0.2)	3 (0.3)	1 (0.1)	4 (0.5)	10 (0.3)	3 (0.4)	3 (0.3)			6 (0.3)
	解決	805 (87.8)	783 (84.5)	836 (85.7)	713 (84.0)	3,137 (85.5)	734 (87.1)	751 (85.8)			1,485 (86.4)
	移行	40 (4.4)	51 (5.5)	51 (5.2)	44 (5.2)	186 (5.1)	47 (5.6)	54 (6.2)			101 (5.9)
	不応諾	0 (0.0)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	不調	61 (6.7)	85 (9.2)	77 (7.9)	76 (9.0)	299 (8.1)	52 (6.2)	59 (6.7)			111 (6.5)
	その他	9 (1.0)	4 (0.4)	11 (1.1)	12 (1.4)	36 (1.0)	7 (0.8)	8 (0.9)			15 (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)
合計	917 (100.0)	927 (100.0)	976 (100.0)	849 (100.0)	3,669 (100.0)	843 (100.0)	875 (100.0)			1,718 (100.0)	
所要期間別	1か月未満	251 (27.4)	233 (25.1)	228 (23.4)	185 (21.8)	897 (24.4)	233 (27.6)	224 (25.6)			457 (26.6)
	3か月未満	340 (37.1)	349 (37.6)	342 (35.0)	284 (33.5)	1,315 (35.8)	309 (36.7)	317 (36.2)			626 (36.4)
	6か月未満	163 (17.8)	166 (17.9)	191 (19.6)	169 (19.9)	689 (18.8)	106 (12.6)	154 (17.6)			260 (15.1)
	6か月以上	163 (17.8)	179 (19.3)	215 (22.0)	211 (24.9)	768 (20.9)	195 (23.1)	180 (20.6)			375 (21.8)
	合計	917 (100.0)	927 (100.0)	976 (100.0)	849 (100.0)	3,669 (100.0)	843 (100.0)	875 (100.0)			1,718 (100.0)
手続方法別	電話	2,654 (98.1)	3,126 (98.2)	3,137 (97.8)	2,701 (98.6)	11,618 (98.2)	2,631 (97.7)	2,658 (97.9)			5,289 (97.8)
	文書(郵便)	20 (0.7)	21 (0.7)	39 (1.2)	20 (0.7)	100 (0.8)	39 (1.4)	27 (1.0)			66 (1.2)
	来訪	27 (1.0)	35 (1.1)	32 (1.0)	19 (0.7)	113 (1.0)	21 (0.8)	29 (1.1)			50 (0.9)
	その他	4 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (0.0)	2 (0.1)	1 (0.0)			3 (0.1)
	合計	2,705 (100.0)	3,182 (100.0)	3,208 (100.0)	2,740 (100.0)	11,835 (100.0)	2,693 (100.0)	2,715 (100.0)			5,408 (100.0)

<2019年10月1日集計>

- (注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。  
 (注2) 終了事由別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。  
 (注3) かっこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・手続方法別)中に占める構成割合である。  
 (注4) 手続方法別に関して、1事案に複数回の申出があったものについては、それらを重複して計上した。

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況 (保険種別別/苦情局面別)

(単位:件)

	保険種別別					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	36	8	1	2	0	47	6	4	37	0	47
青森県	2	1	0	0	0	3	0	0	3	0	3
岩手県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
宮城県	16	1	2	0	0	19	1	1	17	0	19
秋田県	1	0	1	1	0	3	0	0	3	0	3
山形県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
福島県	5	2	0	0	0	7	1	1	5	0	7
茨城県	26	3	1	0	0	30	1	2	26	1	30
栃木県	13	0	1	1	0	15	0	1	14	0	15
群馬県	14	0	0	0	0	14	0	3	11	0	14
埼玉県	40	9	3	6	1	59	3	6	50	0	59
千葉県	47	6	1	5	0	59	7	0	52	0	59
東京都	78	21	7	24	0	130	12	7	111	0	130
神奈川県	60	9	5	7	0	81	9	3	68	0	80
新潟県	6	1	0	0	0	7	2	1	4	0	7
富山県	6	0	0	0	0	6	0	0	6	0	6
石川県	10	0	0	0	0	10	2	2	6	0	10
福井県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
山梨県	5	2	0	0	0	7	1	1	5	0	7
長野県	9	2	0	0	0	11	1	1	9	0	11
岐阜県	7	0	0	1	1	9	0	0	9	0	9
静岡県	20	1	0	1	0	22	0	1	21	0	22
愛知県	42	5	3	5	0	55	4	2	49	0	55
三重県	8	0	2	1	0	11	1	0	10	0	11
滋賀県	9	0	0	0	0	9	0	2	7	0	9
京都府	16	2	1	2	0	21	1	1	19	0	21
大阪府	46	21	1	1	1	70	5	4	59	1	69
兵庫県	17	9	5	1	0	32	4	0	28	0	32
奈良県	8	1	2	1	0	12	0	1	11	0	12
和歌山県	2	1	0	1	1	5	3	1	1	0	5
鳥取県	1	0	1	0	0	2	0	0	2	0	2
島根県	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1
岡山県	11	2	2	2	0	17	3	0	14	0	17
広島県	11	2	2	1	0	16	0	2	14	0	16
山口県	3	0	1	0	1	5	0	1	4	0	5
徳島県	6	0	0	0	0	6	0	1	5	0	6
香川県	5	0	0	0	0	5	0	0	5	0	5
愛媛県	7	2	0	0	0	9	2	1	6	0	9
高知県	3	0	0	0	0	3	1	0	2	0	3
福岡県	34	3	3	4	0	44	4	0	40	0	44
佐賀県	2	1	0	0	0	3	0	1	2	0	3
長崎県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
熊本県	12	0	1	0	1	14	1	2	11	0	14
大分県	6	2	0	1	0	9	0	2	7	0	9
宮崎県	4	1	0	0	0	5	0	1	4	0	5
鹿児島県	7	2	1	0	0	10	2	0	7	0	9
沖縄県	12	2	0	0	0	14	1	1	12	0	14
その他	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
合計	683	123	47	68	6	927	79	57	786	2	924

<2019年10月1日集計>

- (注1) 苦情を申し出た顧客の居住地に基づき、都道府県別に計上した。
- (注2) 保険種別別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
- (注3) 苦情局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
- (注4) 保険種別別に関して、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	14	9	10	7	20	9	6	1	77	2	45	47
青森県	0	1	1	1	0	2	0	0	0	5	1	2	3
岩手県	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	0	2	2
宮城県	0	2	4	1	3	9	3	1	0	23	2	17	19
秋田県	0	0	0	1	0	1	1	0	0	3	0	3	3
山形県	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	2	2
福島県	0	1	2	1	1	2	2	0	0	9	2	5	7
茨城県	0	9	7	6	7	13	5	3	1	51	2	28	30
栃木県	0	3	3	4	2	7	3	0	0	22	1	14	15
群馬県	0	5	3	2	3	6	0	0	0	19	2	12	14
埼玉県	1	13	10	13	9	25	11	2	1	85	4	55	59
千葉県	2	9	10	12	8	25	13	7	3	89	1	58	59
東京都	4	23	25	26	18	55	27	7	1	186	8	122	130
神奈川県	3	16	18	12	14	31	16	3	2	115	5	75	80
新潟県	0	1	2	1	0	2	2	0	1	9	0	7	7
富山県	0	2	2	0	0	4	0	0	0	8	0	6	6
石川県	0	2	3	1	3	4	1	0	1	15	0	10	10
福井県	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	2	2
山梨県	1	2	0	1	4	1	0	1	0	10	1	6	7
長野県	0	2	4	4	2	5	0	0	0	17	0	11	11
岐阜県	0	3	2	1	1	5	2	0	0	14	0	9	9
静岡県	0	8	7	6	1	10	3	1	0	36	0	22	22
愛知県	0	15	12	16	6	21	12	5	0	87	4	51	55
三重県	0	1	2	2	4	8	1	0	0	18	0	11	11
滋賀県	0	1	1	2	3	5	0	0	0	12	0	9	9
京都府	0	6	2	7	5	7	5	0	0	32	1	20	21
大阪府	1	20	13	16	7	28	15	6	0	106	4	65	69
兵庫県	3	6	4	4	4	12	11	1	1	46	2	30	32
奈良県	0	1	2	3	4	7	1	0	0	18	2	10	12
和歌山県	0	0	1	0	3	1	0	0	0	5	1	4	5
鳥取県	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	2	2
島根県	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1
岡山県	2	3	4	2	2	5	4	2	2	26	1	16	17
広島県	1	2	6	4	1	5	3	2	0	24	0	16	16
山口県	0	1	2	1	0	2	1	0	0	7	2	3	5
徳島県	0	2	2	2	0	3	1	1	1	12	1	5	6
香川県	0	1	1	0	0	4	0	1	0	7	0	5	5
愛媛県	1	3	0	4	1	3	2	0	0	14	3	6	9
高知県	0	0	1	0	1	2	1	0	0	5	0	3	3
福岡県	0	10	9	9	5	17	14	6	1	71	2	42	44
佐賀県	0	0	0	2	0	0	2	0	1	5	0	3	3
長崎県	0	1	3	0	0	0	0	0	0	4	1	2	3
熊本県	0	5	6	0	3	6	2	1	0	23	1	13	14
大分県	0	1	4	2	0	3	0	0	1	11	0	9	9
宮崎県	0	0	1	1	0	2	2	0	0	6	1	4	5
鹿児島県	0	1	3	3	3	3	2	1	1	17	0	9	9
沖縄県	0	4	3	3	0	8	2	0	0	20	0	14	14
その他	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	1	1
合計	20	201	196	187	136	382	181	58	20	1,381	58	866	924

<2019年10月1日集計>

(注1) 苦情を申し出た顧客の居住地に基づき、都道府県別に計上した。

(注2) 申出内容別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注3) 申出内容別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

### (3) 苦情の代表的な事例 (当四半期における手続終了事案から)

#### ① 車両入替の遡及手続をしてほしい [自動車保険/契約者からの申出]

申出人は、所有する3台の自動車について自動車保険を契約していたが、そのうち1台を自損事故で全損にしてしまった。その後、代替車両を購入したため、代理店に車両入替した場合と解約して新規契約した場合の保険料を比較してもらったところ、新規契約の方が保険料が安かったことから既存の契約を解約し、新規契約した。後日、代理店から、新規契約の等級に誤りがあったため等級訂正が必要になった旨の連絡があった。

代理店が規定を正しく理解していなかった結果、新規契約を締結したものであり、納得できないため、遡及して車両入替の手続をするよう求めて、苦情解決手続の申出を行ったもの。

##### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、募集人が、増車車両について解約した車両の事故係数が適用されるなどの知識が不足していたため、誤った提案を行った上、代理店から相談を受けた保険会社担当部署において、十分な事実確認および指示を行っていなかったことが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、状況を踏まえ申出人の要望どおりに遡及して車両入替の手続をする旨を伝えたと、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>

代理店に対し、ノンフリート等級に係る研修と業務知識の勉強会を実施するとともに、保険会社においても代理店から相談を受けた際に十分な事実確認を行うよう徹底することで、再発防止を図ることとした。

#### ② 保険会社の対応に不満 [自動車保険/被害者からの申出]

申出人は、横断歩道を歩行中に自動車に轢かれ、鼻骨骨折や打撲等のけがを負った。事故により差し歯が取れてしまったため、保険会社の担当者に掛かりつけの歯科医院で治療したいと伝えたが、治療費が高額という理由で一度は断られた。どうしても掛かりつけで治療したいと依頼し、最後は認められたが、治療費の支払については話し合いたいと言われた。

保険会社から送られてきた書類についても説明がなく、書き方がわからない状況であり、もっと親切に対応してくれる担当者への変更を求めて、苦情解決手続の申出を行ったもの。

##### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、治療費の請求方法については歯科医院の事務員と打合せ済みであったが、院長との認識合わせができておらず、院長が申出人に異なる説明をしたことが、苦情の原因となったことが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、治療費を全額補償する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>

社内で対人担当者向けの研修を実施し、①治療費直接請求に慣れていない歯科医院についてはより丁寧に説明を行うこと、②被害者の心情に配慮して対応することを徹底し、再発防止を図ることとした。

### ③修理費の提示金額について納得できる説明を求める〔火災保険／契約者からの申出〕

申出人は、台風により自宅建物の屋根が破損する被害を受け、保険会社に修理業者作成の見積書を提出し、火災保険に基づく保険金の請求を行った。保険会社の査定担当者が調査した結果、屋根全体の修理については保険金支払の対象とならないものの、被害を受けた箇所周りの修理は認められると言われたが、保険会社が提示した保険金の額は見積金額の2割ほどであり、近所の被害建物と比較しても低い金額であった。

保険会社に再調査を求めたものの、保険金の額は変わらず、納得できる説明もなかったことから、保険金の額が修理見積金額から大幅に減額されたことについて納得できる説明を求めて、苦情解決手続の申出を行ったもの。

#### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、台風によって生じた損害の範囲について保険会社と申出人の見解が一致せず、認定根拠に関する保険会社の説明にあたり、修理業者の見積金額と認定金額の差異について申出人の理解が得られる十分な説明を行えていなかったことで、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、別の鑑定人および修理業者による鑑定を行うことを提案し、再鑑定を行った上で、改めて認定金額を算出し、根拠について詳しく説明したところ、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>

上席者から担当者に対し、お客様に対して適宜面談等を行って丁寧に説明するよう指導するとともに、社内でも本事案を共有することで、再発防止を図ることとした。

### ④中断特約で等級が継承できるようにしてほしい〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、所有する2台の車両について自動車保険を契約していたが、2台とも売却したため、保険契約を解約した。その後、新たに2台の自動車を購入したので、自動車保険契約を依頼したところ、1台目は解約を取り消したうえで車両入替して契約できたが、2台目は複数所有新規契約となった。

知人から指摘され、2台目の車両について車両入替がなされず、中断証明書の発行もなく複数所有新規契約で手続されていることは不自然な対応であることに気付いたことから、解約した自動車保険の中断証明書発行による等級継承を求めて、苦情解決手続の申出を行ったもの。

#### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、代理店担当者が、解約日より以前に車両を廃車した場合、解約日より13か月以内であれば中断証明書が発行できるという知識が不足していたために、中断証明書の発行手続を取ることなく、複数所有新規契約を締結していたことが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、経緯を説明して謝罪の上、中断証明書を発行し、等級を遡及して戻す旨を説明したところ、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>

代理店内でも本事案を共有し、注意喚起するとともに、中断制度に関する知識の確認を含め募集ルールを周知徹底することで、再発防止を図ることとした。



## ⑤早急な保険金支払を求める〔自動車保険／被害者からの申出〕

申出人は、自動車を運転中に追突事故に遭い負傷したため、治療を受けた。治療が終了したため、対人賠償保険金の支払を求めて保険会社に必要書類を提出したものの、なかなか保険金の支払がないため状況を確認したところ、保険契約者から保険会社へ必要書類が届いていないので支払ができないことが判明した。

必要な書類であるにもかかわらず、すぐに取り付けを行わず、未だに保険金を支払わない保険会社の対応に納得ができないことから、早急な保険金支払を求めて、苦情解決手続の申出を行ったもの。

### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、担当者は保険契約者へ電話、メール、手紙で書類の提出を促していたものの、さらに踏み込んだ対応を行っておらず、上席者への相談・報告も不十分であったために組織的なフォローが行えていなかったことが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、保険金支払に時間がかかっていることを謝罪の上、対応経緯や今後の方針について丁寧に説明するとともに、保険契約者に対し改めて事情を説明したところ、同日中に必要書類を提出するとの確約を得られたことから、申出人に対人賠償案を提示したところ、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>

担当者と上席者間の報告・相談を徹底して組織的な事案フォローを心掛けるとともに、保険契約者に対し保険金請求書類の提出を催促する際は、具体的な提出期限を明示して工程管理し、期限を超過する場合は直接訪問する等、踏み込んだ対応を検討することで、再発防止を図ることとした。

## ⑥解約時に追加保険料の支払を求められることに納得がいかない〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、自動車保険のフリート契約を結んでいたが、保険会社の事故対応等に問題があったため、満期時に他社へ契約を移行することを検討していた。結果的に検討が間に合わず、契約を継続したが、他社への移行を検討する過程で、保険会社社員および代理店に対し、途中で解約した場合に追加保険料等が発生するか2度確認したところ、追加保険料は発生しないと言われていた。その後、再度検討し、他社へ移行するため解約すると伝えたところ、解約には追加保険料が必要であると言われた。

解約する場合の追加保険料の要否について事前に確認したにもかかわらず、虚偽の説明を受けたとして、当初の説明どおり追加保険料なしで解約することを求めて、苦情解決手続の申出を行ったもの。

### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、当該代理店では他社の保険の取扱いが多く、募集人が、解約時に追加保険料が発生しない他社の規程を前提として、誤った説明をしたことが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、誤った説明を行ったことについて謝罪するとともに、①虚偽説明の意図はなかったこと、②規程上、追加保険料なしでの解約はできないことを伝えたところ、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>

当該募集人に対し、不明点は調べた上で回答するよう指導するとともに、代理店内における事務手続の不明点にかかる確認方法を整理することで、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,%)

	2018年度					2019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	51 (65.4)	62 (60.8)	59 (56.2)	59 (52.7)	231 (58.2)	45 (42.5)	60 (54.5)			105 (48.6)
	火災	7 (9.0)	23 (22.5)	25 (23.8)	18 (16.1)	73 (18.4)	18 (17.0)	28 (25.5)			46 (21.3)
	傷害	11 (14.1)	8 (7.8)	14 (13.3)	26 (23.2)	59 (14.9)	32 (30.2)	10 (9.1)			42 (19.4)
	新種・海上	8 (10.3)	8 (7.8)	6 (5.7)	8 (7.1)	30 (7.6)	11 (10.4)	12 (10.9)			23 (10.6)
	その他	1 (1.3)	1 (1.0)	1 (1.0)	1 (0.9)	4 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	合計	78 (100.0)	102 (100.0)	105 (100.0)	112 (100.0)	397 (100.0)	106 (100.0)	110 (100.0)			216 (100.0)
手続区別	一般(東京)	34 (43.6)	39 (38.2)	53 (50.5)	50 (44.6)	176 (44.3)	43 (40.6)	50 (45.5)			93 (43.1)
	一般(大阪)	30 (38.5)	50 (49.0)	35 (33.3)	54 (48.2)	169 (42.6)	56 (52.8)	49 (44.5)			105 (48.6)
	交通賠償	14 (17.9)	13 (12.7)	17 (16.2)	8 (7.1)	52 (13.1)	7 (6.6)	11 (10.0)			18 (8.3)
	合計	78 (100.0)	102 (100.0)	105 (100.0)	112 (100.0)	397 (100.0)	106 (100.0)	110 (100.0)			216 (100.0)
紛争局面別	契約募集	4 (5.1)	6 (5.9)	1 (1.0)	5 (4.5)	16 (4.0)	3 (2.8)	4 (3.6)			7 (3.2)
	契約管理	8 (10.3)	7 (6.9)	10 (9.5)	5 (4.5)	30 (7.6)	9 (8.5)	11 (10.0)			20 (9.3)
	保険金支払	62 (79.5)	82 (80.4)	92 (87.6)	97 (86.6)	333 (83.9)	89 (84.0)	91 (82.7)			180 (83.3)
	その他	4 (5.1)	7 (6.9)	2 (1.9)	5 (4.5)	18 (4.5)	5 (4.7)	4 (3.6)			9 (4.2)
合計	78 (100.0)	102 (100.0)	105 (100.0)	112 (100.0)	397 (100.0)	106 (100.0)	110 (100.0)			216 (100.0)	

<2019年10月1日集計>

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

(注2) 手続区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,%)

	2018年度					2019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	40 (43.5)	37 (46.3)	38 (39.6)	40 (40.0)	155 (42.1)	47 (49.5)	47 (38.5)			94 (43.3)
	特別調停	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.0)	0 (0.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	1 (0.8)			1 (0.5)
	見込みなし	45 (48.9)	39 (48.8)	49 (51.0)	57 (57.0)	190 (51.6)	41 (43.2)	58 (47.5)			99 (45.6)
	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)
	一方の離脱	7 (7.6)	4 (5.0)	8 (8.3)	3 (3.0)	22 (6.0)	6 (6.3)	15 (12.3)			21 (9.7)
	その他	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.1)	1 (0.8)			2 (0.9)
	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)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	合計	92 (100.0)	80 (100.0)	96 (100.0)	100 (100.0)	368 (100.0)	95 (100.0)	122 (100.0)			217 (100.0)
所要期間別	1か月未満	0 (0.0)	3 (3.8)	2 (2.1)	0 (0.0)	5 (1.4)	0 (0.0)	2 (1.6)			2 (0.9)
	3か月未満	25 (27.2)	12 (15.0)	16 (16.7)	16 (16.0)	69 (18.8)	17 (17.9)	16 (13.1)			33 (15.2)
	6か月未満	47 (51.1)	28 (35.0)	54 (56.3)	53 (53.0)	182 (49.5)	52 (54.7)	62 (50.8)			114 (52.5)
	1年未満	15 (16.3)	32 (40.0)	19 (19.8)	28 (28.0)	94 (25.5)	23 (24.2)	39 (32.0)			62 (28.6)
	2年未満	5 (5.4)	4 (5.0)	4 (4.2)	0 (0.0)	13 (3.5)	3 (3.2)	3 (2.5)			6 (2.8)
	2年以上	0 (0.0)	1 (1.3)	1 (1.0)	3 (3.0)	5 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	合計	92 (100.0)	80 (100.0)	96 (100.0)	100 (100.0)	368 (100.0)	95 (100.0)	122 (100.0)			217 (100.0)
所要回数別	0回~2回	12 (13.0)	6 (7.5)	14 (14.6)	14 (14.0)	46 (12.5)	14 (14.7)	26 (21.3)			40 (18.4)
	3回~4回	47 (51.1)	32 (40.0)	42 (43.8)	40 (40.0)	161 (43.8)	43 (45.3)	41 (33.6)			84 (38.7)
	5回~10回	30 (32.6)	40 (50.0)	38 (39.6)	41 (41.0)	149 (40.5)	37 (38.9)	54 (44.3)			91 (41.9)
	11回以上	3 (3.3)	2 (2.5)	2 (2.1)	5 (5.0)	12 (3.3)	1 (1.1)	1 (0.8)			2 (0.9)
	合計	92 (100.0)	80 (100.0)	96 (100.0)	100 (100.0)	368 (100.0)	95 (100.0)	122 (100.0)			217 (100.0)

<2019年10月1日集計>

(注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。

(注2) 終了事由別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注3) かつこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・所要回数別)中に占める構成割合である。

### (3) 紛争の事例 (当四半期における手続終了事案)

※当四半期に手続が終了した全事案を掲載しています。また、同一内容の紛争申立てが複数あった場合(契約が複数ある場合や相手先保険会社が異なる場合等)も別事案として扱い、重複して掲載しています。

#### 【自動車保険-1】[契約の募集]

申立人は、代理店に対して、自動車保険の期間満了をもって他社に切り替える旨を伝え自動車保険の解約手続を行ったところ、他社へのノンフリート等級の引き継ぎが出来なかったため、解約手続の取消を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人がすぐに解約してほしいという意思を示した上で自動車保険の解約手続の書類を送付してきたことから、本件自動車保険の解約手続は適切であるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、申立人が期間途中で解約の意向を示した事実を証することはできないとして、本件自動車保険の解約手続の取消に応じることによって和解したい旨の提案がなされた。

このため、保険会社は本件自動車保険の解約手続の取消に応じ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-2】[契約の募集]

申立人は、加入している保険期間3年間の自動車保険に基づき保険金請求を行ったところ、保険期間内の次年度に適用されるノンフリート等級がダウンするとされたため、募集時には事故があっても3年間は等級に変動がない契約を締結していたはずであるとして、次年度の等級を変更しないように求めたものの、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長期自動車保険には2種類あること、②ノンフリート等級の扱いとして、単年契約と同様に事故有無により次年度の等級が上下する変動型と、事故有無にかかわらず保険期間にわたり変動しない均一型があること、③均一型は自動車販売店にのみ販売を認めていること、④申立人は一般代理店で自動車保険に加入しているが、当該代理店には均一型の商品があることを周知していないこと、⑤申立人は代理店に長期自動車保険の契約可否について照会したが、均一型を希望する意思表示はなく、変動型の契約が成立したことについて落ち度はないことから、申立人の要望に応じることはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人はもっぱら事故があった場合の等級のダウンに注目するが、変動型で事故がなければ等級が上がり保険料では有利であること、②3年後に更改する際の等級は変動型も均一型も同じであること、③変動型は2年目、3年目に一定の割引があること、④本件契約には団体割引が適用されていることから、保険料を勘案すると申立人が自動車販売店で均一型の自動車保険を選択することはないことを確認した。

このため、本件契約のノンフリート等級は保険金請求によりダウンした等級である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、自動車保険の契約手続において重要事項説明を怠るなど募集人の不適切な対応があったため保険会社に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、①契約書類を申立人宛に郵送し募集人が電話で説明をしており、重要事項説明義務の違反は認められないこと、②契約書類は申立人から募集人宛に返送され契約は成立していること、③申立人から送付された申込書には補償内容確認欄にチェックがあり申込に同意する署名があること、④申立人は契約内容を了解の上で申込をしていることから、保険会社が損害賠償責任を負う必要はなく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募集人が保険会社の主張するような手続をしていないこと、②期日ぎりぎりに保険料の記載のない書類が送られてきたこと、③電話での説明は一切受けていないことから、保険会社には管理責任があると主張し反論した。

当事者双方から提出された資料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、本保険契約締結時における保険会社の義務違反の有無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、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－4】[契約の管理・保全]

申立人は、代理店に継続意思を伝えていないにもかかわらず自動車保険契約が継続されたため、継続契約の取消しと保険料の返還を求めたところ保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

一方の離脱

#### <紛争解決手続の概要>

手続開始後、保険会社が必要な調査を完了し、申立人に対して継続契約の取消手続を行ったことを受け、本件紛争が解決したとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－5】[契約の管理・保全]

申立人は、保険金請求にあたり等級ダウンに該当するか否かをあらかじめ保険会社に確認し、等級ダウン非該当との回答を得て保険金請求を行ったが、保険会社は3年ほど経過後に当時の回答誤りを理由に適用等級を遡及訂正したため、等級の復元を求めたところ保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人に対して誤った説明をしたこと、②等級ダウンとなる車両新価特約の適用で支払

われた保険金は、適用がない場合と比較し多くなること、③過去の3年分の差額保険料は追徴を放棄するがノンフリート等級制度の適正運用の観点から等級を遡って訂正することは必要であることを主張した。

これに対して申立人は、①本件事故は申立人に過失がないこと、②車両新価特約を適用しても等級ダウンしないと複数回説明を受けたこと、③等級訂正を取り消し差額保険料の返還を要求すること、④等級訂正が出来ない場合、等級復活までの差額保険料を損害賠償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等に基づき検討した結果、①車両新価特約を適用した場合は3等級ダウンとなること、②負担増となる保険料追加額は、特約を適用したことで申立人が得た保険金の差額よりも低いこと、③従って保険会社の説明誤りによって申立人が損害を被ったことにはならないこと、④しかし保険会社の説明誤りにより申立人に多大な混乱を生じさせたと考えられること、⑤保険会社は過去の差額保険料を申立人に求めない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過去の差額保険料相当額を和解金として支払うものとし、申立人の本保険契約過去3年分の差額保険料の支払義務については、同和解金の支払義務と相殺処理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－6】[契約の管理・保全]

申立人は、自社の自動車保険フリート契約に子会社の事故あり契約が参入したことから、保険料が高額になったため、当該子会社契約の参入は保険会社によるノンフリート等級制度についての説明不足が原因であるとして、当該子会社契約の参入により負担が増加した保険料相当額の金銭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>

その他

#### <紛争解決手続の概要>

申立人から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人は、一定の資本金を有する大企業であること等を確認した。

したがって、業務規程第33条第2号「顧客が大企業(中略)またはこれに準ずる企業であつて、会社との間に交渉能力等の格差がないもの」に該当すると認められることから、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、同規程第39条第2項第3号に基づき、手続を終了した。

### 【自動車保険－7】[保険金の支払]

申立人は、個人事業主から法人に事業継承した時に個人で契約していた自動車保険を法人契約に変更したが、その後、法人事業を廃業することになり法人から個人に再変更を求めたところ、保険会社は等級継承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、申立人より法人から個人事業主となり事業の同一性が確認できる資料の提出があれば、遡及してノンフリート等級継承を前提とした法人から個人契約への名義変更を行うこと、申立人のみを特別に扱うことはできないため、上記書類の提出がない限り等級継承は困難である旨主張した。

これに対して申立人より、「個人事業開業届出書」と補完資料が提出されたことから、本件保険契約の個人名義への変更にあたり、法人契約時のノンフリート等級を継承することが認められることについて、申立人および保険会社の意向が争いなく一致した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争に関し、個人名義への変更にあたり、法人契約時のノンフリート等級を継承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－8】[保険金の支払]

申立人は、自動車を廃車したことから、保険会社と契約する2件目の自動車保険の契約自動車と入れ替え、当該自動車保険を解約したため、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、中断証明書の発行条件が規定上定められていることから、本件自動車については当該発行条件を充たしていないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、契約のしおり等に自社の自動車保険の中断制度の説明を記載し、自動車保険の契約に際し、当該中断制度について注意喚起していること等を確認した。

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

### 【自動車保険－9】[保険金の支払]

申立人は、他人に自動車を貸したところ、借り主が自宅前のフェンスの扉に衝突させ車両損傷を被った。その際、申立人は、借り主が加入する自動車保険の保険会社に冷却水漏れの可能性がある旨指摘していたが、その後、車両がオーバーヒートを起こし走行不能となったため、自動車保険に基づく復旧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本件保険において車両所有者から保険会社に対して直接請求権を有する規定がなく、保険金請求をできるのは契約者のみであり、損傷車両を復旧し、契約者がその費用を負担した時点で契約者に保険金請求権が発生するものであるので申立人からの請求を受ける立場にないこと、②本件事故による損傷は外傷のみであり、内部への損傷波及はなく、エキスパンションタンクのみ衝撃で亀裂が入ることは考えられないこと、③周りの部品との接触痕が確認できないので、本件事故との因果関係がないと考えられること、④本件車両について納車後に搬送されるまで時間が経過しており、引取・納車時には走行に問題がなく、初回立会時の走行距離が約6.7万km超であったこと等から、本件損傷は経年劣化により亀裂が入った可能性が高いことを主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、本件保険の約款上、契約者ではない申立人は保険会社に対して本件保険に基づく保険金請求権を有していないものであり、双方の互譲による解決を図ることは困難な事案であると判断し、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、高速道路を走行中に前を走行していた大型トラックが跳ねた砂利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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、損害箇所は広範囲にわたっているが、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難く、車両の年式、走行距離から考えて生活上蓄積されたキズが混在していると考えられることから、1回の事故で生成されたものであると認定することはできない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社はボンネットとフロントガラスの2箇所の損傷を認めておきながら、他に生活キズもあることから会社の方針でどちらか1箇所のみしか認定できないというのは納得できる理由にならないと主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討し意見聴取を行った結果、申立人から、保険会社の提案を受け入れることに同意する旨の回答を得るに至った。

このため、保険会社は申立人に対して保険会社が提案した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－11】[保険金の支払]

申立人は、交通事故により負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は休業損害の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は個人事業主であるが、休業損害につき虚偽申告、虚偽請求が判明したため追加の支払に応じないのはもちろんのこと、既払いの休業損害保険金を返還するべきであること、②申立人が保険金支払を要求するのであればその裏付けのための調査協力が必要である旨主張した。

これに対して申立人は、①仕事は休んでいるかと聞かれ、休んでいると言ったものであり、虚偽申告、虚偽説明はしておらず、少なくとも自分自身が現場で得た収入はないこと、②事故後にフィジークのコンテストに出場したのは事実であるが、フィジークは、ウォーキングやポージングの審査のみであり、現場作業と同等に見なされることは納得できないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討し意見聴取を行った結果、申立人は虚偽申告までは行っていないこと、および元請からの仕事は外注に出して対応していたことから休業損害はゼロではないことが確認されたため、保険会社に対して再度の計算による提案を求めたところ、一定の休業損害を容認する新たな提案が示された。

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－12】[保険金の支払]

申立人は、自動車で行中、ガードパイプに衝突し当該自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故にかかる申立人の説明は、事故現場等の調査結果を踏まえると、本件事故態様が客観的状況と整合せず、不合理であること、②本件事故の真正性を否定する複数の重要な間接事実

が存することから、本件事故が本件保険約款に定める偶然な事故とは認められないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然な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、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－13】[保険金の支払]

申立人は、自動車をバックした際に相手方自動車に衝突した事故について、対物賠償保険金を受領後、保険会社から保険料の追加負担がないので車両保険も請求するよう勧められ自動車を修理したところ、修理完了後になって事前に説明のなかった車両免責金額の負担を求められたため、説明が不適切であったとして、保険会社に対して免責金額と同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、申立人に対して免責金額の負担について説明をしなかったが、①自動車を修理することで保険契約に定められた経済的な利得が生じていること、②免責金額は保険契約締結時の合意に基づき保険証券にも記載されているから口頭で説明しなかったことが損害賠償に応じる理由にならないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社は対物損害の程度から自動車の損傷がある程度大きいものと誤認していたこと、②保険会社は車両保険金請求を勧めるにあたり、免責金額の支払が必要であることの説明を一切行っていなかったこと、③修理を行わないとしていた申立人がこれを撤回したのは保険会社の説明が大きく寄与したと考えられること、④免責金額を控除した車両保険金支払額は僅少であること、⑤一方、保険契約において免責金額は約定された内容であり、車両保険金を請求するのであれば、免責金額は申立人が負担すべきものであること、⑥修理によって、申立人も現実に利益を享受したことを確認した。

このため、申立人が保険会社に対して車両保険金を請求し、免責金額の支払を履行することを条件として、保険会社が申立人に対して一定の和解金を支払う旨の和解案を提案したところ、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－14】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、相手自動車に追突したことにより負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、本件事故の追突速度は低速で物損については極めて軽微であり、また相手方と申立人の損傷箇所が整合しないこと等から、申立人が申告する損害を認定できないとして、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、本件事故による損害内容に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔りがあり、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－15】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に、出会い頭の接触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、保険会社はこれに応じなかったことから、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、申立人の治療内容について、本件事故との因果関係が不明であることから、治療費認定の可否を判断できないとして、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、申立人の治療内容に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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、被保険者が交通事故により死亡したため、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約款において「被保険者が酒気を帯びて契約車両を運転している場合に生じた事故」を免責とし、酒気を帯びての注釈として「道交法第65条第1項違反またはこれに相当する状態」と定めていること、②道交法第65条第1項は「何人も酒気を帯びて車両等を運転してはならない」と規定しており、同法第117条でその濃度による罰則を定めていることから、道交法第65条第1項違反とはアルコール濃度を問わないものであること、③鑑定書には被保険者の流血から定性分析によりエチルアルコールを検出したと記載されていること、④裁判例から「アルコールの影響により正常な運転ができないおそれがある状態での運転を免責事由とする」と解釈するとしても、本件事故形態からは単純な速度超過や不注意で生じた死亡事故とは考えられないことから、本件免責条項に該当するものであり、申立人らの保険金請求には理由がないものと主張した。

これに対して申立人は、①申立人引用の裁判例からは、アルコールと全く因果関係がない事故にまで保険金支払を免責することになり妥当性がないことは明らかであること、②保険会社引用の裁判例は、「通常の状態に身体に保有する程度以上にアルコールを保有している状態」とする規範を立て、この状態のみならず、それが「顔色、呼気等により外観上認知することができるような状態」という要件を設けているが、「アルコールの影響により正常な運転ができないおそれがある状態」はもとより「顔色、呼気等により、外観上認知することができるような状態」であることをうかがわせる資料もなく、保険会社によりこの立証はされていないこと、③本件事故の態様や検出される資料からして、契約者が「アルコールの影響により正常な運転のできないおそれのある状態」であったとは到底認められない旨反論した。

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、当事者間の解決に向けた歩み寄りが必要であるところ、両当事者の意見は鋭く対立しており、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紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－17】[保険金の支払]

申立人は、高速道路走行中、前方ダンプから飛び散った多数の小石により車体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、保険会社は一部の損害を除きこれに応じなかったことから、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多数の小石が同時に飛散し被害が広範囲に及ぶことは考えられないこと、②事故申告の時期が遅く、事故発生日、事故場所を特定する客観的な証拠がないこと、③フロントガラス以外の損傷箇所は、本件事故により発生した事実関係が確認できないこと、④フロントガラスの損害について、本来の仕様と異なり、より高額な寒冷地仕様の見積書が提出されていること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故発生の事実は、フロントガラス交換費用を支払済のため保険会社が認めていること、②事故日は保険会社の聞き間違いがありすでに訂正されていること、③フロントガラスの寒冷地仕様見積は修理工場の誤りであること、④ダンプが時速80kmで走行すれば同じ速度の風で小石が十分に吹き飛ばされ、路面状態によって小石は飛び出すこと、⑤小石の動きは計算式で予測できるものではなく保険会社の主張には矛盾があること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生に関する事実認定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出来ず、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－18】[保険金の支払]

申立人は、借用中の自動車がポールに接触して左前部が損傷したため、ドライバー保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故発生についての申立人の申告が変遷していること、本件自動車に損害が発生したことの立証がなされていないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することは出来ず、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－19】[保険金の支払]

申立人は、保有する他の車と同条件で自動車保険契約を締結し、その後事故が発生したため、自動車保険の傷害一時費用保険金倍額払特約に基づく人身傷害補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保険契約締結の際、申立人が署名した自動車保険契約申込書には、傷害一時費用不担保と表示されていること、②保険契約の締結にあたり、申立人に対して補償内容は十分に説明していることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、補償の概要、保険契約時の記憶等は定かではないが、傷害一時費用保険金倍額払特約も含め必要となる特約はすべて付与した旨反論した。

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、申立人が署名した自動車保険申込書には傷害一時費用不担保特約の文言が表示されており、本件保険契約については傷害一時不担保を前提とした保険料の設定がなされているものであって、申立人と保険会社との間で傷害一時費用保険金倍額払特約を担保する合意がなされていたとは認められないことを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し、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－20】[保険金の支払]

申立人は、駐車場で自動車をバックした際に側溝の蓋が割れ、破片がフロントバンパーに当たるとともに、その際の衝撃で積載していた石油ストーブから灯油が漏れて自動車および積載荷物を汚損させたとして、自動車保険に基づく車両保険金および身の回り品補償を求めたところ、保険会社は当初車内の汚損修理および積載品の請求を認めながら、後にフロントバンパーの修理しか認定できないとしたことから、これを不服として紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損傷は軽微であり車体が大きく振動したとは言えないこと、②荷物スペースにはキャンプ用品等が満載されており車体が振動しても石油ストーブから灯油が漏れないこと、③申立人の事故状況の説明は変遷していることから、本件事故の発生に疑問があり、モラルリスク事案と認識しているが、早期解決のため、フロントバンパーの修理のみ認定する旨主張した。

これに対し申立人は、①石油ストーブから灯油が漏れたところを見てはいないが、バックドアを開けたところ強い灯油臭がしたこと、②有無責が不明なため、事故報告に先行して保険金支払の対象となるか照会していること、③無責であれば簡易な修理を意図していたこと、④保険会社が見解を変更した段階で修理を変更することが困難であったこと等から、保険会社は当初の案内のとおり、保険金を支払うべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、争点である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、いずれが真実か判断することができなかつたものの、①保険会社が車両を調査した時点でも灯油臭が残存していたこと、②保険会社は担当者が有責を伝えたことが保険金前提の修理につながっており、不適切であったことを認めていること、③申立人には簡易修理を選択する方策があつたがその機会を喪失したこと、④保険会社がモラルリスク事案と判断するために不可欠である事故の偶然性や申立人の故意を裏付ける証拠は存在しないこと、⑤間接事実からの申立人の動機を含む推論による主張は免責が妥当であると考えられるまでの立証がされていないことを確認した。

このため、申立人が本件事故の保険金請求を放棄することを前提として保険会社が申立人に対し一定の和解金を支払う旨の和解案を提案したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－21】**[保険金の支払]

申立人は、交通事故被害者に療養給付金を支払い、損害賠償請求権代位により事故相手方の保険会社の対人賠償保険に求償したところ、自賠責保険から被害者に対して事故相手方の過失割合以上の支払がされているとして、保険会社が支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①事故相手方よりも被害者の過失割合が相対的に大きいこと、②判例によると、保険者の代位求償と被害者の自賠責保険金請求が競合した場合、被害者の請求が優先されること、③被害者が自賠責保険から受領した額は、事故相手方の過失割合に応じた損害賠償債務の額を超えており、損害賠償債務そのものが消滅していること、④そのため、申立人の求償権は消滅している旨主張した。

これに対して申立人は、①被害者が自賠責保険の支払を受ける前に、申立人が療養給付をしており、判例によると申立人は代位求償可能と考えること、②事故相手方の過失割合を超える自賠責保険の支払は、被害者救済の特別な給付であり、損害賠償の弁済とは異なること、③健康保険法の代位の性質により、申立人は当然に求償できること、④そのため保険会社は支払に応じるべきであると反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①申立人の求償権は被害者の損害賠償請求権の代位行使であること、②被害者が自賠責保険から受領した額が、事故相手方の損害賠償債務の額を超えており、事故相手方は追加の賠償義務を負わないこと、③近時の判例では、社会保険の求償は被害者の自賠責保険請求に劣後するとされていること、④自賠責保険による給付は損害を填補する性質を有していることを確認した。

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

申立人は、自動車単独事故により負傷したため、自動車保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社は非該当として保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①側溝への脱輪から脱出するため、何度も右にハンドルを力一杯切ったことで受傷したと主張するが、脱出のためのハンドル操作でこの状況が生じうるか疑問であり、後日、急ブレーキによりハンドルに肩をぶつけたと受傷機転が変遷していること、②腱板断裂が発生する原因の一つに年齢が挙げられており、後遺障害評価について保険会社が意見を求めた社外専門機関においても後遺障害には該当しないと判断されていること、③事故受付時にはケガはないと申告しており、治療中に1か月間治療の中断があること、④事故当初に腱板断裂時に認められる瞬間的な強い痛みや、肩を動かせない等の訴えがなかったこと、⑤画像上、腱板断裂は認められるものの明らかな外傷性の異常所見がないこと等から、申立人に後遺障害保険金の支払はできない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社から、意見を求めた社外専門機関には絶対に電話しては困ると言われたことから、後遺障害の評価について専門機関に意見を求めたとする保険会社の説明は疑わしいこと、②MRI検査では大変な痛みを感じ、医師からは手術をしても治るとは限らないと言われたこと、③痛みにつ

いては最初からずっと言っていたこと、④初期のレントゲン画像がないのは、説明もなく最初に整骨院でも良いと保険会社から指示があったためであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討し意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、当事者間の解決に向けた歩み寄りが必要であるところ、両当事者の意見は鋭く対立しており、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紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－23】[保険金の支払]

申立人は、勤務先でのパワハラにより適応障害となり退職したため、労災申請、損害賠償請求のため弁護士委任し自動車保険の弁護士費用特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社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労災による障害は本特約の保険金支払の対象外であること、②代理店は申立人に対し本特約による保険金支払が可能と誤回答したこと、③誤回答の段階で申立人から本特約の使用申出はなく、使用する場合は別途連絡を依頼していたこと、④誤回答した点について謝罪するがそれと相当因果関係のある損害は発生していないことから、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繰返し本特約が保険金支払対象となるのか確認したこと、②保険会社は誤回答した原因を明らかにすべきこと、③保険金支払対象外と説明があればその後の契約更新はしなかったこと、④免責の趣旨・根拠を明らかにすべきこと、⑤パワハラを受けた会社に対し損害賠償請求訴訟を提起する予定であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社は書面により謝罪のうえ保険金支払対象外であることを説明していること、②申立人が弁護士委任契約を締結した日、着手金支払日は保険会社説明文書の発信から1か月以上経過後であること、③従って申立人は保険金支払対象外と認識し、あえて弁護士委任契約を締結し着手金を支払ったこと、④パワハラを受けた会社に対する損害賠償請求訴訟の代理援助契約に基づく着手金等は本件の誤回答により発生した損害ではなく、法テラスの決定に基づいて支払われた金額であることが確認された。

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－24】[保険金の支払]

申立人は、病院で受けた筋肉注射で神経に障害を受けたため、医療過誤による損害賠償請求のため弁護士委任し自動車保険の弁護士費用特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①医療事故による障害は本特約の保険金支払の対象外であること、②代理店は申立人に対し本特約による保険金支払が可能と誤回答したこと、③誤回答の段階で申立人から本特約の使用申出はなく、使用する場合は別途連絡を依頼していたこと、④誤回答した点について謝罪するがそれと相当因果関係のある損害は発生していないことから、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繰返し本特約が保険金支払対象となるのか確認したこと、②保険会社は誤回答した原因を明らかにすべきこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①申立人および申立人が本件の相談をした弁護士は代理店から本件が本特約の保険金支払対象外であることの説明を受けていること、②保険会社は書面により謝罪のうえ保険金支払対象外であることを説明していること、③申立人は治療を受けた病院に対し医療過誤による損害賠償請求を提起するため弁護士と委任契約を締結したこと、④弁護士との委任契約締結日や弁護士費用を支払った事実を明らかにする資料の提出がなかったことから、代理店の誤回答によって申立人が弁護士費用相当額の損害を被ったことは確認できないと判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては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、業務中に自動車を運転していた際、自損事故を起こして負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社から十分な補償内容の提示がなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①後遺障害に関しては、自賠償の判断と相違なく、明白な神経学的異常所見に乏しいことから非該当であること、②本件事故と因果関係のある治療期間については、他覚的所見がなく、事故前後のMRI画像で明らかな変化がないことや顧問医の見解等に基づき相当と認められる期間を前提として人身傷害保険金額を提示していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、申立人には労災から給付金が支給されており、保険会社は、当該給付金全額を控除し本件保険金を認定しているところ、当該控除額は見直す余地があること等を確認した。

このため、保険会社が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－26】[保険金の支払]

申立人は、交通事故により負傷したため、交通事故傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①対人賠償社として行った自賠償の事前認定において後遺障害非該当との認定結果を確認していること、②傷害保険約款の記載に沿った判断を独自に行うため、他社の判断に従うものではないこと、③自賠償や他社での後遺障害認定に関する検査資料や画像に加え担当医師へ確認を行った結果、画像上で外傷性の異常所見は認められず、事故との因果関係を裏付ける医学的根拠もなく、他覚的所見の乏しい頸椎捻挫事例であること、④医師は診察日により申立人が疼痛を訴える部位が異なっていたためそのまま記載し、肩関節の画像に関して異常を認める所見はないと説明していること、⑤頭痛についても画像所見はなく、眩暈に対する耳鼻的検査でも異常は認められないことから、後遺障害非該当と判断している旨主張した。

これに対して申立人は、①傷害保険加入の他社(2社)へも自賠償の後遺障害事前認定が非該当と判断されたことを伝えているが、2社とも後遺障害が認定されていること、②自賠償非該当につき異議申立てを行う予定であったが相手方から後遺障害を争点として訴訟を提起されたため不能となったこと、③訴訟の和解内容は後遺障害非該当を前提としたものではないこと、④後日、担当者から他社で後遺障害が認定されればそれを根拠に後遺障害保険金を支払う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を検討した結果、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紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険一27】[保険金の支払]

申立人は、台風の影響で強風が吹いたことにより、飛来物が自動車に損傷を与えたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件車両全体に微細な塗膜の損傷・擦過傷・鉄粉の付着がまばらにあり、それらは本件台風の影響により生じたものではなく、明らかに走行中や日常生活の中で付いた傷であることを確認していることから、申立人の主張には信憑性がないとして、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。

#### 【自動車保険一28】[保険金の支払]

申立人は、自動車で走行中にハンドルがガタガタと震えだす異常が発生したため、修理工場へのレッカー移動および修理期間中のレンタカー費用について、自動車保険のロードサービス費用特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ハンドルの異常の原因は前軸に装着されていたタイヤの変形によること、②変形の原因は、当該タイヤが前輪部分の負荷能力として法令で要求される基準を大幅に下回っていたために発生したこと、③本件タイヤは走行実験も踏まえ、本件車両の前軸に装着されていたと判断すること、④法令に違反するタイヤの装着は、法令により禁止されている改造に当たり、ロードサービス費用特約において免責となること、⑤申立人は法令に違反するタイヤを装着していたことに対して故意がなかったとするが、故意は要件となっていないことから、保険金を支払うことはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料の確認や意見聴取を行うとともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①本件故障の原因は本件自動車の前輪に法令で定められた負荷能力を満たさないタイヤが装着されていたことに起因すると判断することに合理性があること、②道路運送車両法は安全確保を趣旨として違法改造を禁止しているものであり、保険会社が主張するように免責条項の適用に被保険者に違法改造の故意があったことを要件とすることは相当でないとして解すべきであり、保険会社が申立人に対してロードサー

ビス費用特約保険金を支払う理由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がない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－29】[保険金の支払]

申立人は、弁護士費用特約を利用して委任弁護士が対物賠償の示談交渉を進めてきたが、保険会社の担当者が、申立人や委任弁護士への連絡もなく相手弁護士と示談書を取り交わし、示談が成立していた。申立人は示談書に署名捺印をしていないし、示談内容にも納得できないとして本件事故の相手方に支払った対人賠償保険金と対物賠償保険金の返還を求めたところ、保険会社は応じなかったことから、本紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、担当者が申立人から過失割合を申立人95%:相手方5%として相手方と交渉することに了承を得ていたと誤認していたこと、対人賠償について本件事故当初から申立人より保険使用意思を確認のうえ保険金支払手続を行ったと考えていること、物件損害については相手方弁護士から示談書が返送される前に、担当者から示談の撤回を相手方弁護士へ連絡し、再度申立人弁護士と相手方弁護士との間で交渉するよう依頼しているため申立人の要求に応じることはできないことを主張した。

これに対して申立人は、保険会社の担当者が申立人に報告・連絡・相談をせずに一方的に決めてしまったことを自白していること、対人賠償保険金の説明をしたというのは虚偽であること、状況確認等の話し合いの際、初めて提出した書類が本件保険を使用するための書類だと説明されたこと、弁護士にも連絡せずに何故勝手に進めたのかに対しては明確な回答はないこと等を反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社担当者は、申立人への交渉経過報告および承諾書送付前段階における過失割合の最終意向確認をしないまま、本件事故の示談交渉を行ったことが認められることから、保険会社は申立人に対して一定額の和解金を支払う旨の和解案を提示したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険－30】[保険金の支払]

申立人は、実母が運転する申立人の夫所有の自動車の後部座席に同乗中、追突事故によって受傷したため、申立人の夫を契約者とする自動車保険に基づき人身傷害保険金の請求を行ったところ、保険会社は受傷から3か月で症状固定しているとして、それ以降の保険金支払に応じないため、その後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、①事故受付時に人身傷害保険の対応も含めて案内し、申立人はその翌日に医療機関を受診したが、その後は間隔が空いて、事故日から25日経過してから受診を再開し、以降長期にわたり治療を継続していたため、医療調査を実施したこと、②初診から受診再開までほぼ3週間の空白期間があり、再開後の訴えが初診時とは異なる主訴となっているため、本件事故と因果関係を有するケガであるのかについて疑問があると言わざるを得ず、保険会社が提示した認定額は妥当と判断している旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の初期対応の悪さが全てであり、申立人がケガの申告をした時点で、人身傷害保険が付保されていることも知らなかったこと、②受診再開までほぼ3週間の空白期間があるのは、子供が入院したために付添看護が必要となり、自宅に不在であったからであって、痛みがないといった理由で通院しなかったのではないこと等について反論した。



保険会社は、上記反論に対して、申立人が人身傷害保険に加入していることも知らなかったという主張は事実と反すること、介護等で1日だけ検査通院した後に通院できておらず、通院1日のみの対応でよいと申立人から連絡してきたので協定したこと、申立人は協定した後も自身の判断で通院を継続していること等から、保険会社が提示した認定基準額は妥当と判断していると主張した。

保険会社の認定内容について申立人の意向を確認したところ、当該内容で同意する旨の回答が寄せられたので、保険会社は申立人に対して認定した保険金を支払う旨の和解案を提示し、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険－31】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に一時停止していたところ、自転車と衝突し負傷したため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は事故とケガとの因果関係がないとして認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①受傷機転において、予想していたもので急に頸部を動かした申告・事実もなく、かつ、身構えていても損傷し得るような大きな衝撃も想定しがたい状態であること、②物件損傷を調査したところ極めて軽微であること、③保険会社顧問医見解によると、画像上からは外傷に起因した所見がなく、専ら申立人の自覚症状のみであることから、事故と受傷の間に相当因果関係が確認できないため、人身傷害保険金と搭乗者傷害保険金は支払対象外と判断していることを主張した。

これに対して申立人は、自転車と衝突するのがわかっていたら、当然車を後退させ、接触を避ける行動をとること、軽微であっても、相手自転車は下り坂を下ってきており、衝突した衝撃で額が腫れる程のものであること、突然の出来事であり車内で申立人が驚いたのは事実である旨反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえ検討した結果、本件紛争に関し、受傷に対して一定の保険金を支払うとする保険会社提案の和解案を申立人および保険会社に対して提示することが妥当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、保険会社が申立人に提示した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－32】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に相手自動車と接触事故を起こしたため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払ならびにノンフリート等級変更の撤回を求めたところ、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>

一方の離脱

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故にかかる証拠関係に照らし、事故発生の実態について検証を要することから、申立人の意思によらずに発生した事故であるとは直ちには認め難いとして、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、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－33】**[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に相手自動車との接触事故を起こしたため、自動車保険に基づく対物賠償保険金ならびに弁護士費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

一方の離脱

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件事故にかかる証拠関係に照らし、事故発生の実態について検証を要することから、申立人の意思によらずに発生した事故であるとは直ちには認め難いとして、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、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－34】**[保険金の支払]

申立人の子が自動車に搭乗中、他車との接触事故により負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

一方の離脱

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件事故にかかる証拠関係に照らし、事故発生の実態について検証を要することから、申立人の意思によらずに発生した事故であるとは直ちには認め難いとして、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、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－35】**[保険金の支払]

申立人の子が自動車に搭乗中、他車との接触事故に遭い負傷したため、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>**

一方の離脱

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件事故にかかる証拠関係に照らし、事故発生の実態について検証を要することから、申立人の意思によらずに発生した事故であるとは直ちには認め難いとして、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、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－36】**[保険金の支払]

申立人は、自動車に搭乗中、他車との接触事故に遭い負傷したため、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>**

一方の離脱

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件事故にかかる証拠関係に照らし、事故発生の実態について検証を要することから、申立人の意思によらずに発生した事故であるとは直ちには認め難いとして、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にしたとして、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、自動車に搭乗中、他車との接触事故に遭い負傷したため、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>**

一方の離脱

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件事故にかかる証拠関係に照らし、事故発生の実態について検証を要することから、申立人の意思によらずに発生した事故であるとは直ちには認め難いとして、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にしたとして、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－38】**[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に相手自動車と接触事故を起こしたため、自動車保険に基づく弁護士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>**

一方の離脱

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件事故にかかる証拠関係に照らし、事故発生の実態について検証を要することから、申立人の意思によらずに発生した事故であるとは直ちには認め難いとして、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にしたとして、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－39】**[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に相手自動車と接触事故を起こしたため、自動車保険に基づく弁護士費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

一方の離脱

**<紛争解決手続の概要>**

本件事故にかかる証拠関係に照らし、事故発生の実態について検証を要することから、申立人の意思によらずに発生した事故であるとは直ちには認め難いとして、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、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－40】**[保険金の支払]

申立人は、自動車に搭乗中、他車との接触事故に遭い負傷したため、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>**

一方の離脱

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件事故にかかる証拠関係に照らし、事故発生の実態について検証を要することから、申立人の意思によらずに発生した事故であるとは直ちに認め難いとして、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、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－41】**[保険金の支払]

申立人は、台風により車両損害が発生したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、すべての損傷が台風によって生じたとは認められないとし、車両保険金支払を拒絶したところ、申立人は損傷箇所の申告内容を訂正したため、再度アジャスターにより損傷を確認し台風での損害かどうかを判断し認定したいと申し入れたが、申立人はこれに応じず現在に至っている旨主張した。

これに対して申立人は、①リサーチ調査は既に完了しており、支払えない理由を説明するよう申し入れたが保険会社はこれを拒んでいること、②保険金支払ができない理由としての各損傷の新旧、形状、その他の状況が不明であるので、リサーチ調査報告書を社内内部検討資料とするのではなく情報開示してその説明をす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を検討した結果、保険会社にリサーチの調査報告書の開示義務までは

ないと考えられるが、申立人はこの点につき約束の履行を求める等、両当事者の意見は鋭く対立しており、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紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－42】**[保険金の支払]

申立人は、自動車保険の更新手続を行う際、走行距離区分を超過している旨を申告したところ、保険会社から、走行距離区分の変更に伴う追加保険料を指定支払期日までに支払う必要がある旨の説明があったものの、指定支払期限までに追加保険料の振込を行うことを失念し、追加保険料未払の状態で事故を起こしたところ、保険会社から免責である旨の連絡を受けた。走行距離区分の変更に伴う追加保険料の支払が指定支払期限までに行われない場合はその間に生じた保険事故は免責となるとの重要事項についての説明がなかったとして、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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人からの走行距離区分の超過通知を受けて、口頭(電話)で追加保険料の指定支払期限を案内し、申立人はこれを了解したこと、②変更内容確認書と払込票を郵送した際に用いた手続案内状に指定支払期限とともに、当該指定支払期限までに追加保険料が支払われない場合は保険事故が発生しても保険金の支払に応じられない旨を記載していること、③保険約款にもその旨が定められていることから、指定支払期限までに追加保険料を支払わなかった以上、保険会社は免責となると主張した。

これに対して申立人は、指定支払期限までに追加保険料を支払わなかった点で、申立人自身にも責任があることは承知しているが、保険対象外となる重要事項について保険契約者に誤解や不利にならないようにするため、保険会社には十分な説明責任があると反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件の争点は、走行距離区分の超過による走行距離区分変更に伴う追加保険料を指定支払期限までに支払わなかった場合、保険事故が発生しても保険会社が免責となるという説明の有無が本事案にどのように影響するかにあるが、申立人が主張するように、追加保険料が指定支払期限までに支払われない場合に免責となる旨の説明が保険会社からなされていれば、追加保険料の未払が防げた可能性を全く否定できないものの、仮にその説明がなされた場合でも、申立人が指定支払期限までに追加保険料を確実に払い込んだかどうかを現時点で証明することは困難であること、保険会社が申立人宛に送付した払込票等には、追加保険料が指定支払期限までに払い込まれない場合は免責となる旨の注意喚起が記載されていたところ、申立人は、当該郵送物を開封せずに放置していたため、免責となることに気付く機会を逸した点で申立人に過失があったと思われること、保険約款では、指定支払期限までに追加保険料が払い込まれなかった場合、追加保険料領収前に生じた事故による損害または傷害に対しては、保険金を支払わない旨を定めていることから、保険約款の定めとは異なる取扱いを認め、申立人を優遇することは、契約者間の公平性等の観点より妥当性を欠くと判断した。

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－43】**[保険金の支払]

申立人は、高速道路を走行中、金属物と接触し車両が損害を被ったため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険契約の支払要件である「飛来中または落下中の他物との衝突によって生じた損害」については、申立人車両と衝突前の対象物が、飛来中または落下中であつたと判断できないこと、また、支払除外要件である「偶然な事故によって生じた損害。ただし、契約自動車と他物との衝突もしくは接触によって生じた損害または契約自動車の転覆もしくは墜落によって生じた損害を除きます。」に該当するため、保険金支払の対象外と判断する旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の対応は一方的かつ断定的なものであり、根拠等の説明が不十分で、いたずらに時間を浪費する不誠実なものであつたこと、②対象物が飛来・落下後の慣性運動中であつたと特定することができなければ補償範囲外という保険会社の一方的な補償の可否判断の基準は、断じて受け入れることはできないこと、③代理店からの説明は、単独事故とあて逃げは補償対象外ということのみで物の飛来や単独事故の詳細について説明はなかつた旨反論した。

当事者双方から提出された資料意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件争点をめぐる申立人と保険会社の主張は最後まで平行線を辿っており、当事者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-44】[保険金の支払]

申立人は、クラシックカーでラリーのイベントに参加し、走行中にエンジンマウントが脱落したので、保険会社に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つたことから、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「ラリー」と名の付く大会に参加していたことから調査を実施した結果、車両保険金(修理費および運搬費用)の支払が可能と判断しているものの、申立人から社会通念上相当な修理費の提示がないため、支払可能な車両保険金はレッカー代実費であること、②中古部品の流通情報から社会通念上相当な修理費の提出があれば妥当性を検討すること、③申立人が社会通念上相当な価格を示すことが困難である場合、損傷部品の製造当時の部品価格を損害額として、その価格に付随する費用と作業工賃およびレッカー代実費をもって本件事故の車両保険金として和解に応じることを主張した。

これに対して申立人は、レッカー代について車両搬送費用補償特約保険金請求書を提出し、修理に関しては候補の修理工場を提示するとともに、保険会社が指定する修理工場に入庫して協定することを改めて希望する旨反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、本件争点をめぐる申立人と保険会社の主張は最後まで平行線を辿っており、当事者の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないとして、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-45】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に呼吸困難となり病院に救急搬送され、急性心筋梗塞と診断されて手術を受けたため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社がこれに応じなかつたことから、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申立人は自身の意思で自動車を停止させており他物との衝突がなかったこと、②保険約款上には被保険者の脳疾患、疾病または心神喪失によって生じた損害を免責とする条項が存在することから、申立人に生じた手術等の治療費用を支払うことはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討した結果、①申立人が自身の体調の異変に気付いたのは運転中であったこと、②自動車を自力で停止させ、他物との衝突等はなかったこと、③傷病名は急性心筋梗塞であったこと、④約款に疾病によって生じた損害は免責であることが明記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。

#### 【自動車保険一46】[保険金の支払]

申立人は、駐車場で自動車から降車するために自動車の内側のドアノブに指を入れてドアを開けようとした際に、突風が吹いてドアが全開となり、指を負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険の既払保険金とは別に、追加治療に伴う追加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治療の継続を勧めたにもかかわらず、申立人から、最初の病院の通院をもって治療を終了する旨の強い希望があったこと、②申立人との間で一度合意が成立している以上、本来は困難であるものの、再度、最初の病院以外の複数の病院での追加治療の内容を精査する旨主張した。

保険会社から、精査の結果、追加治療についても本件事故との因果関係が認められたため、追加保険金の支払に応じる旨提案があり、申立人も保険会社からの提案を受け入れる旨回答した。

このため、保険会社は申立人に対して、既払金とは別に、追加保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険一47】[保険金の支払]

申立人は、自損事故で自動車が損傷したため1事故による損害として自動車保険に基づく車両保険金を請求したところ、保険会社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、左フロントアルミホイール以外の損傷箇所は本件事故による損害として保険金支払に応じるが、当該アルミホイールの損傷は、①本件事故によるもの以外に複数の損傷箇所があること、②これら損傷箇所は本件事故以前に発生した「先発事故」の損傷であること、③「先発事故」発生時点で既に左フロントアルミホイールは交換することが妥当であることから、本件事故による新たな損害の発生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。

これに対して申立人は、①「先発事故」による損傷は、通常使用に基づき発生した生活キズであり「先発事故」そのものを否定すること、②「先発事故」による損害について保険金請求の意思はないこと、③本件事故発生時点で左フロントアルミホイールに損害が発生したことは明らかなこと、④「先発事故」による損傷を除き本件事故による損傷箇所に対して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や意見聴取とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①本件事故発生時点でアルミホイールは一部損傷があっても無価値とは認められないこと、②安全性の観点

から保険会社がアルミホイール損傷は修理を認めず交換を推奨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アルミホイールの損害も含めて1事故として認め、交換費用相当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。

#### 【自動車保険一48】[保険金の支払]

申立人は、追突事故を起こし、自動車保険に基づく車両保険金を請求したところ、保険会社は、保険金の一部を支払ったが、エンジンおよびミッションマウントの損害については本件事故によるものではなく経年劣化によるものとして保険金支払に応じなかったため、請求どおりの保険金支払に応じるよう求めて、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、申立人の主張する損傷についての認否判断を行うには、申立人にて当該損傷が本件事故により生じたことを立証もしくは推定可能と判断し得る資料を提出する必要があるが、複数回にわたり口頭および書面にて案内しているものの、資料は提出されず、保険会社としては申立人主張の損傷が本件事故によって生じたものであるかを確認できないことから、車両保険金は既払金額のみとなる旨主張した。

これに対して申立人は、マウントラバーに経年劣化があったとしても、本件事故がマウントラバーの交換に至る最終ダメージを与えた可能性があり、エンジンおよびフレームに損傷がなくとも、マウントラバーの切断はあり得ると考える等について反論した。

保険会社は、上記の反論に対し、工学的な判断を伴う鑑定を行い、鑑定書の結果を踏まえて検討したが、鑑定書でも保険会社判断の妥当性が担保されており、見解に変わりはなく、本件事故と申立人の主張する損傷に相当因果関係が認められないと判断すると主張したことから、申立人に反論書を求めたが、提出されず、さらに期限を定めて督促するも提出されなかった。

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が、本事案の争点は、車両の損害が本件事故によって生じたか否かにあり、その検討には専門的な知見が求められることから、外部専門家に意見照会を行った結果、『申立人は「事故が最後の衝撃となった可能性もある」と述べるが、マウントのひび割れや亀裂は特に珍しいものではなく、また徐々に進行していくものであるから、よほど急激に致命的な状態に変化しない限り、「最後の衝撃」とは言えない。申立人車両のエンジンおよびミッションマウントの損傷は、マウントの機能や性能から考えて、経年劣化によるものとする。』との見解が示され、エンジンおよびミッションマウントの損傷は、経年劣化によるものとするのが相当と判断した。

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。

#### 【自動車保険一49】[保険金の支払]

申立人は、自動車から降車する際、右足をついたところ、滑って車外で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、自動車の運行と事故の間に相当因果関係が認められないことから、本件事故には運行起



因性が認められないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、本件事故の運行起因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－50】[保険金の支払]

申立人は、自動車走行中に飛来物と接触し車体が損傷したため自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損傷箇所のうち左リヤフェンダーは飛来物によるものと認めること、②リヤドアの損傷はかなりの荷重がかかっており、直線状の線傷に傷のブレや歪みがないため車両が走行中に固定物と接触したものと考えられ人為的なものとは考えにくいこと、③いたずら損害の特徴である傷の高さや線傷の乱れ等が見られないことから、リヤドアの損傷は固定物との接触が伺われ、いたずら等の人為的な損害とは考えにくいこと、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損傷を受けた車両は新車で傷はなかったこと、②事故前に確認できなかった傷が事故の翌日確認できたこと、③事故の時、大きな衝撃音が2回聞こえたこと、④飛来物による損傷でないならばいたずら傷としか考えられない等と主張し反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに申立人に対して意見聴取を実施したが、本件紛争の解決を図るためには、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－51】[保険金の支払]

申立人は、高速道路を走行中に、前方を走行していたトラックから積荷が飛来し、申立人所有の車両に衝突して損害が発生したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の申告にかかる事故状況と申立人車両の広範かつ多数の損傷状況とが整合しないこと、②損傷の入力方向が一様ではなく、飛来物ではない物体との接触により生成された損傷があること、③ドライブレコーダー映像が提供されないこと、④道路上に該当するような落下物がなかったこと、⑤基本的には、保険金支払義務はないと考えているが、紛争の早期かつ円満な解決の観点から、解決金として修理費用10%程度を支払うことでの解決が最大の譲歩案であると考えていることを主張した。

これに対して申立人は、①事故前に依頼した洗車業者の従業員のヒアリングによれば、事故日前までは傷はなかったと回答していること、②飛来物の状態は、時速約100kmで走行中に突然起こった出来事であり、申立人が明確に視認できなかったとみることが当然であること等を反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果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、申立人車両の①フロントバンパー、②ボンネット、③右フロントフェンダー、④右ドアミラー、⑤右フロント

ピラー(右Aピラー)、⑥右ヘッドライトの傷を本件事故による損害とすることを前提とした和解案を提示することが妥当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して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—52】[保険金の支払]

申立人は、交通事故により負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部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、①診療録において、「2～3年前より左膝関節痛が出現しておりいずれ人工膝関節置換術を行おうと思っている」との記載があること、②事故時に申立人が運転していた車両の運転席居住空間は維持されており、ダッシュボードにも損害はなく、事故としては打撲程度にとどまると考えられることから、人工膝関節置換術以降の治療費は事故との因果関係がなく保険金支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①担当者は物損についての示談をする際に、人工膝関節置換術の治療費を払うと約束していたこと、②以前から膝の治療を受けていたのは事実であるが、事故前にはすっかり良くなり仕事も順調に行っていたことから、人工膝関節置換術を行ったのは今回の事故が原因であることは明らかであると主張し反論したが、小規模法人役員としての休業損害を認定するのであれば、保険会社が主張する治療期間についての同意は可能であるとの提案を行った。

その後、申立人から事故当時に有職者であった事実を証する資料の提出がなされた結果、保険会社からは、有職者として定額を認定し、実通院日数の休業損害の支払に応じる旨の意見が示された。

このため、保険会社は申立人に対して保険会社が提案した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—53】[保険金の支払]

申立人は、申立人夫の運転車両が原因で後続車両運転手が死亡したとして、同運転手が契約する自動車保険で保険金を支払った相手保険会社から相続人として求償を求められたため、自動車保険に基づく他車運転特約を適用して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申立人夫は乗馬クラブのアルバイトとして乗馬クラブ代表者(以下「使用者」という)の指揮監督下にあったこと、②使用者は馬の搬送のため自身が所有する馬運車を運転させていたこと、③馬の搬送は使用者の業務であること、④馬運車は車検証上の所有者と使用者が代金を折半して購入したこと、⑤馬運車には乗馬クラブの名称表記があり、乗馬クラブ敷地内に駐車していたことから、本件は使用者の業務のためにその使用者の所有する車両を運転中の事故に該当することから他車運転特約適用対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①申立人夫と使用者との間には雇用関係がないこと、②馬運車の運行は使用者の業務ではないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社は合理的な調査の結果として本件が他車運転特約対象外と判断したと認められ、申立人の主張にはそれを裏付ける客観的資料の提出がないことから、本件は使用者の業務のために、その使用者の所有する自動車運転している間

に生じた事故に当たり他車運転特約の適用対象外であると判断した。

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、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険—54】[保険金の支払]

申立人は、相手方代理人である弁護士との間で本件事故につき示談を成立させたが、相手方保険会社が支払期限までに賠償金を支払わなかったことから、支払期日から実際に支払がなされた日までの遅延利息の支払を求めたところ、相手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支払が遅延した経緯について、申立人保険会社から相手方代理人宛てに示談書が返送されたのが支払期日直前であったこと、②保険会社担当者から相手方に対し、示談成立の案内と保険金請求に関する最終の意思確認を行うべく電話をしたが連絡がつかない状態が続いたこと、③支払手続は支払期限翌月の2週目以降の支払となる可能性を伝え、申立人保険会社に了承を得ていることを主張した。

これに対して申立人は、相手方代理人や保険会社担当者から遅延損害金免除の申し入れはなく、遅延損害金を払わなくても良いという合意はしていない旨反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社が、示談書が作成された日から支払期限までの間に、相手方の保険金請求の意思を確認することは可能であり、申立人の請求を否定するまでの事情は認められないと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う旨の和解案を提示したところ、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—55】[保険金の支払]

申立人は、公園の駐車場に自動車を駐車していたところ何者かによって損傷させられたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、事故による損傷範囲と修理費について保険会社と合意することができなかったことから、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、①自動車の周囲全体に損傷が及び一部はボディパネルの下地にまで及んでいることから、犯行にはある程度の時間を要したと考えられること、②事故現場は来園者に解放された駐車場であり第三者の眼を逃れて犯行に及ぶことが困難と思われることから、後部の損傷は本件事故と関係がないと説明していた。しかし、申立人の主張を再検討したところ、車両全体が損傷させられた事故としての蓋然性を否定できないと認め、改めて修理費認定金額を提示するとともに、当該金額にて協定するよう主張した。

これに対して申立人は、本件事故の修理範囲は合意できたものの、保険会社の修理費認定金額に納得できないとして、申立人が修理工場から取り付けた見積書に基づき保険金を支払うべきであると反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①見積書には必ずしも必要でない部品の脱着が計上されていること、②本件事故による損傷がないパネルの作業工賃が計上されていること、③塗装料金の計上が適切でない項目があることから、保険会社が提案した修理費認定金額を下回る専門家の見解見積書が示されたことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、保険会社の提案した修理費認定金額に基づき車両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－56】**[その他]

申立人は、車両の損害が軽微なものであったことから、車両保険の使用について保険会社と相談していたが、保険会社から車両保険における自己負担額の説明が車両修理完了までに一切なく、事前に自己負担額について説明があれば、修理しないとの選択肢もあり、保険会社の事故対応に不手際があったとして、車両保険における自己負担額の半分程度の負担を求めて、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、申立人が本件車両の修理実施に先立ち、保険会社担当者に対して、経済的負担を伴う修理は実施しない旨を伝えていたこと、保険会社から車両保険における自己負担額についての説明を本件車両修理完了までに申立人に対して行わなかったこと等は概ね認めるものの、客観的に本件契約には自己負担額が設定されており、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに意見聴取を実施した結果、本件契約に自己負担額の設定があったことに争いはなく、保険会社が保険適用の場面において申立人に対し自己負担額の説明を行う義務を負うか否か、保険会社の対応により申立人が損害を被ったと評価できるか否かが争点であり、これを一義的に確定することは困難であるものの、①申立人が本件修理時に自己負担額の設定を失念していたことを認めていること、②一方で保険会社と修理業者が相互に連絡を行わず、見積書ないし本件契約の精査を怠ったことがそれぞれ影響を与えていること、③既に修理業者が一定の値引きを行っていることから、申立人・保険会社・修理業者それぞれの責任が概ね均等であると評価した上で、申立人が修理による本件車両の価値向上という利益を取得していることも踏まえ、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う旨の和解案を提示したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－57】**[その他]

申立人は、接触事故により車両に損害を被ったため、自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社は車両修理費相当額の支払に応じた一方で、タッチペン等の応急修理費用の支払に応じなかったため、保険金支払審査会に申立てを行ったが申立対象外として却下されたことから、保険金支払審査会申立にかかる郵送代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保険金支払審査会は保険金請求権者を対象とし、申立人のように保険会社への直接請求権を有する損害賠償請求権者(事故の被害者)は含まれないこと、②対象事案は、一切保険金が支払われない事案であり、保険金支払対象である申立人の請求は対象外であること、③保険金支払審査会に関するウェブサイトには、付議対象外について誤解を与える記載はないこと、④規程で定められた全対象者に書面で保険金支払審査会への付議が可能である旨を通知しており、通常の手続であれば対象者に郵送料等の費用は発生しないことから、申立人の要求する郵便代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、ウェブサイトに掲載された「顧客中心主義に基づく業務運営方針」の具体的取組の記述に基づき保険金支払審査会へ申出したものであり、保険会社の保険金支払審査会が異議申立てに応じないのは義務の不履行であるため、無駄となった郵便料を損害賠償請求する旨反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社のウェブサイトの表示に誤った内容の記載はなく、この表示が申立人の正当な期待を裏切るもの、あるいは申立人の法律上保護された利益を侵害するものであるとは認められないことから、保険会社が本件申立てに係る郵送代金を負担すべきであるとの申立人の請求には理由がないと判断し、申立人および保険会社には本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、紛争手続によって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－58】[その他]

申立人は、保険料の不払いを理由として自動車保険が解除されたため、自動車保険の解除の取消を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

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、自動車保険の保険料の支払を口座振替とすることを選択していることから、保険料相当額の残高を保持すべきであること、②申立人宛に、1回目の保険料口座振替不能後、保険料口座振替再請求の案内文書を送付していること等から、保険料未納の原因は申立人にあるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社が保険料の不払いを理由に本件自動車保険を解除したことに何ら違法性はないこと等を確認したことから、本件自動車保険の解除は有効であると判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては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－59】[その他]

申立人は、申立人自動車と相手自動車との接触事故における事故状況や過失割合等について、保険会社が外部調査会社による事故調査を行わず、保険会社としての義務を果たさなかったために、相手方との示談ができず損害が拡大したとして、債務不履行に基づく損害賠償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実施に至るまで時間はかかったものの、社外調査機関による調査を実施したこと、②申立人の意向に沿って相手方との交渉に臨んだが、過失割合について合意に至らなかったこと、③申立人には連絡しなかったが、交渉の窓口である申立人の兄に、車両保険を使用して対応することを説明したこと、④履行の有無と損害の発生との間に因果関係が存在しないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社の調査の遅れや説明不足と、申立人が不自由な生活を強いられたこととの間には一定の因果関係が認められること、②申立人に財産上の損害が発生したか否かは不明であるものの、車両保険の使用にあたり、申立人への直接の意思確認を行わなかったこと等を確認したことから、保険会社は一定額の和解金を支払うことが妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、上記和解金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【火災保険－1】**[契約の管理・保全]

申立人は、火災保険に付帯された地震保険の更新の際に、建物の耐震等級に応じた保険料割引の適用を申し出たところ、保険会社から、耐震等級割引の確認資料について、「住宅性能評価書」しか認められない旨の誤った説明を受け、本来不要であった当該評価書を取得したため、①当該評価書の取得費用相当額の支払、②更新前契約の残期間について、当該割引率を適用した保険料と既払保険料との差額の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①確認資料の代表的な例として、申立人に「住宅性能評価書」を案内したもので、当該評価書に限定した説明ではなかったこと、②申立人に対して、「竣工現場検査に関する通知書・適合証明書(金融機関提出用)」等、他の資料でも代替できることを伝えた旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社から、代替可能な書類の説明はなく、「住宅性能評価書」でなければ割引できないと説明を受けたこと、②「竣工現場検査に関する通知書・適合証明書(金融機関提出用)」であれば、金融機関から入手可能であり、「住宅性能評価書」を取得することはなかった旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社の保険料割引適用のための確認資料に関する説明は著しく不十分であったこと、②地震保険の取扱規定上、更改前の契約に保険料割引を遡及適用することはできないことを確認したことから、「住宅性能評価書」の取得費用相当額を和解金として支払うことが妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、上記和解金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【火災保険－2】**[保険金の支払]

申立人は、ひょう災によって保険の対象である自宅建物に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、保険会社は屋根等の修繕費用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>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人が求める修繕費用の一部について、損害箇所を修繕するために必要な作業とは認められないことから、申立人が主張する金額の全額を支払認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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、屋根材ブラッシング洗浄工事や雨樋継手交換工事等について、追加工事の必要性が認められ、損害額の一部見直しを行うことが可能なことを確認したため、保険会社に再検討を求めたところ、追加修繕費用として保険金を支払うことを認めた。

このため、保険会社は申立人に対して、一定の追加保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【火災保険－3】**[保険金の支払]

申立人は、所有アパートで入居者の洗濯機から排水が漏出し水濡れ損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は修理額の一部を除いて支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の請求は①損害範囲を超えること、②再使用可能設備、仕様変更費用が見積額に含まれていること、③事故発生2か月後の報告のため、現場調査時に損害確認できない箇所は認定できないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①見積額は必要な修理費用であること、②仕様変更分は請求していないこと、③保険会社主張の損害認定範囲に理由がないこと、④損害原因調査費用、損害範囲確定費用を請求すること、⑤改めて見積書を提出するので再検討を要請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等に基づき検討した結果、保険金の支払対象は本件事故による水漏れによって損害を被った場所的範囲となること、本件建物は建築から相応の年数が経過しており、以前からの損傷や経年劣化も多数あると認められることも考慮すると、保険会社が本手続において提案するに至った損害額を超える損害が本件建物に発生したことを客観的な根拠に基づいて認めることは困難であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、一定の保険金を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出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—4】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の要請により3回の現地調査を実施したが、結果はいずれも無責であったこと、②申立人から提出された写真は2015年補修時のものであり、地震による損害か否か確認できないこと、③補修後に発生したタイルのひび割れ等も存在し、経年的な要因と思われる損害が多数あったため、本件地震による損害とは確認できないと主張した。

これに対して申立人は、事故報告が遅れたのは地震保険の対象とは知らなかったこと、地震の影響と思われるタイルのひび割れが建物全体に入っており、2015年4月に540万円をかけて補修していると主張し、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、保険会社の主張内容には合理性があると判断されるものの、提出されている資料だけでは、申立人の主張を完全に否定することができないため、当該損傷箇所について確認できる未提出資料(補修工事前の損傷部分の写真、クラックを計測したことがわかる写真等)の追加提出を求めたが、申立人においては、既提出の資料の他に提出可能な資料はないとの回答であった。

このため、これ以上、専門家において本件地震による損害か否かについて判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—5】[保険金の支払]

申立人は、強風による倒木で家屋損壊の被害に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、本件事故について、①申告された事故日に強風が発生した事実が確認できなかったこと、②保険会社および保険会社の依頼した調査会社による調査の結果、申告されている事故の存在自体が確認できなかったことを理由に、保険金を支払えないと判断したことを主張した。

これに対して申立人は、①本件事故発見時に速やかに保険代理店担当者に事故状況の報告等を行ったこと、②本件保険契約時より事故当日までの間に保険代理店担当者が本件建物の確認を行っており、事故日以前に損壊していなかった事は確認されていること、③調査会社の調査には全面的に協力したこと、④事故発生より3か月も音信不通であるという保険会社の不誠実な対応にも代理店に定期確認を行い続け返答を待ち続けたこと等を反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、本件の争点を巡り、申立人と保険会社それぞれの主張が上記のとおり大きくかい離しており、提出された資料等によって事実認定を行うことは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないとして、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—6】[保険金の支払]

申立人は、風呂場に設置された給湯器のリモコンを破損させたため、建物の火災保険に基づく給湯器本体の全交換費用相当額の保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①給湯器のリモコンは風呂場と台所の2か所があり、台所のリモコンは通常使用が可能なこと、②風呂場のリモコンだけの損傷であるため、給湯器本体を含めた全交換の必要はないこと等から、損傷のあった風呂場のリモコンの修理費に相当する保険金を支払う旨主張した。

これに対して申立人は、①リモコンの部品は在庫がなく、互換性に適合する代替リモコンもないこと、②保険会社が、給湯器の全交換の見積書や給湯器製造会社の見解書を求めたのは、全交換の保険金支払が可能であることの証左である旨反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①風呂場のリモコンの損傷によって給湯器本体が作動しなくなったわけではなく、風呂場のリモコンの損傷を給湯器本体の損傷と同一に考えることはできないため、給湯器本体の交換費用が保険金支払の対象とは認められないこと、②保険会社の担当者から、給湯器の全交換費用の支払を確約するような発言がなかったとしても、申立人に誤解を与えるような発言がなされた可能性が高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、保険会社が提示した保険金に一定金額の和解金を上乗せして支払うこととする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【火災保険—7】[保険金の支払]

申立人は、爆弾低気圧による東南東方向からの暴風で自宅の東側の壁に穴が開くとともに表面剥離が発生したため、修理費用につい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、鑑定人により実際の現場確認を実施し、損傷状況を調査した結果から、①外壁の塗装の剥離、剥離箇所のシミおよび緑色の変色等は、サイディング塗装の劣化により発生する症状であり、劣化箇所に浸み込んだ水分が冬期間に凍結融解を繰り返す、いわゆる「凍害」が原因であると考えざるを得ないこと、②東面および南面が他面に比べて劣化が進行しているのは、建物の周囲に障害物がないので、風、熱、水、紫外線を浴びやすいためと判断していること、③本件建物は昭和63年の新築から塗り替えおよびサイディングの張替えが行われていないので、サイディングが劣化するの是一般的とも考えられること等から保険金支払はできない旨主張した。

これに対して申立人は、南側外壁の損害は、落雪による表面剥離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する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、本件建物の外壁の損傷が本件約款に規定する「風災」によって発生した損害と認めることはできないと考えるのが妥当であり、本件建物の軒天の破損を対象に保険会社が申立人に提示した保険金額も妥当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、保険会社が申立人に提示した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。

### 【火災保険－8】[保険金の支払]

申立人は、地震により共同住宅建物が損傷したため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社が一部損と認定したことに不満であったことから、全損の認定を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、初回の立会調査で一部損と認定し、申立人の了承を得て保険金を支払ったが、その後、申立人から液状化現象により建物に傾きが生じたとの申出があったため、2回の立会調査を実施した結果、目的建物および周囲の地盤に液状化が生じた形跡は確認できず、傾きは認められるものの基準に照らして損害と認定する数値には達していないため、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、同じ町内では噴砂という現象も発生しているため液状化現象を否定できないなどと反論したが、目的建物の地盤そのものに液状化現象が発生したと認められる客観的な資料の提出はなかった。

当事者双方から提出された資料により検討した結果、当事者間の当該事実に関する主張には隔たりがあり、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、紛争解決手続によっては紛争の当事者に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【火災保険－9】[保険金の支払]

申立人は、所有するビルの地下受水槽タンクが内部からの水圧で破裂したことから損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件受水槽の事故は、保険約款に規定された、保険金を支払う場合である「破裂・爆発」に該当しないこと、②本件破損事故は、受水槽の自然の消耗もしくは劣化、あるいは地震による損害であり、これらはいずれも保険金を支払わない場合として保険約款に規定されていることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

#### 【火災保険－10】[保険金の支払]

申立人は、雪害により屋根部分に損害を被ったので、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について雪害によるものではないとして損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故受付時に「全ては保険の支払対象にならないかもしれない」との案内をしていないのは事実だが、原因が約款に定める「事故」によるものが前提であり、申立人もそのような認識であったこと、②本件事故の保険金支払可否に関する判断は、損傷写真、修理見積書等で足りるものと判断したこと、③保険会社には着工承認の権限はなく、施工するならば損傷状態を保全しておくことを伝えたにすぎないこと、④本件事故の支払可否判断に関する説明に過失があったとは考えていないこと等から保険会社に過失およびこれに基づく賠償責任は認められない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社担当者から「契約者の加入している保険の補償範囲」及び「雪害に当たる事故(凍害が雪害の対象外)」の説明は一切受けていないこと、②「施工に入ったら現場写真を撮っておくように」の説明を、「施工するならば損傷状態を保全しておくことを求める趣旨」とイコールとする意味が解らないこと等を反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件保険契約に基づき支払われる保険金は、保険会社から提示されている保険金額が妥当であるが、保険会社によってより丁寧な説明がなされていたならば、申立人自ら保険金支払可否を考慮に入れて屋根の修理時期・方法を考えることが可能であったと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して保険金とともに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－11】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物に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、保険会社は請求額の一部を除き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>

一方の離脱

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、強風による損傷箇所は2箇所にとどまり損害額が20万円未満のため保険金支払対象外であるとしたうえで、その他の損傷箇所について①申立人が提出した損傷箇所の写真撮影時期は事故以前であること、②損傷状態から風災による損傷とは考えられないこと、③経年劣化による損傷箇所であること、④雨漏りによるシミは建物外部の損害が確認できないため保険金支払対象外であることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、申立人の会社で現金が盗難される事件があったので、企業財産包括保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が窃盗の被害にあった事実そのものについては争わないものの、被害店舗における警備システムの状況から店舗の内部者以外の侵入が認められないことや、店舗関係者のみが知り得る隠された現金が短時間で窃取されていることなどを総合的に勘案し、店舗の内部者による犯行であるとして、約款の「保険契約者…の使用人…が行った窃盗」にあたるとして、保険金支払の対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、退職した元従業員が犯人である可能性自体は認めつつも、未だ元従業員は刑事処分を受けておらず、捜査機関によっても犯人は特定されていないとして、現段階における保険金の支払がなされるべきである旨反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、事案の性質上、客観的資料は捜査機関が保有しているものであり、また、元従業員の正確な供述状況その他の捜査状況についても明らかではない状況において、申立人と保険会社の主張は最後まで平行線を辿っており、前記窃盗の犯人を確定すること、すなわち申立人と保険会社いずれの主張に合理性があるかを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－13】[保険金の支払]

申立人は、地震により自宅建物が損傷したため、地震保険に基づく保険金を求めたところ、保険会社の一部損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、鑑定会社2社により2度にわたる調査を実施した結果、①建物全体の損害割合は7%であること、②地震発生から7年以上経過しているため、申立人の主張する損害箇所が当該地震による損害と明確に認定することは困難であること、③当該地震による損害と類推できる箇所は積極的に認定したこと、④すでに十分な調査を実施しており再調査は必要ないことを主張した。

これに対して申立人は、①2度の調査結果では損傷箇所の認定に相違があること、②当該地震による損害であることを明確に記憶していること、③その後大きな地震は発生していないこと、④専門的な再調査を要請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申立人の主張する外壁のひび割れ、タイルの損傷、内壁のクロスのはわは経年劣化と考えられること、②それらの損傷は、その後に発生した地震により生じた可能性も考えられること、③したがって保険会社の調査結果については合理性が認められること、④保険会社が認定していない比較的大きな損傷箇所を仮に認定したとしても、保険会社の認定結果に影響を及ぼすものではないことを確認した。

このため、保険会社は建物の損害を一部損として認定し、一部損に相当する保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

## 【火災保険－14】[保険金の支払]

申立人は、集中豪雨により家が水没したため家財の損害に対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建物の火災保険を保険期間の途中で切替え1年から5年の契約とする際に、申立人からその保険料増額分を圧縮したい意向があり家財を水災危険不担保としたこと、②本件事故直後にその契約経緯を説明し申立人は納得していたこと、③事故日から1年半経過の後、紛争解決手続の申立てがあったこと、④家財を水災危険不担保とした契約内容は申立人に通知されていること、⑤保険会社、代理店に説明や対応の誤りはないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険料を安くする意向はなかったこと、②保険契約切替の際は同条件にするよう募集人に伝えたこと、③契約締結手続にあたりタブレット端末の入力を募集人が誤ったと考えていること、④住まいの環境整備に時間を要し事故日から1年半後の申立てにな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実施した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件保険切り替え時における家財に関する水災危険担保の取扱いに関する保険内容に係る合意の有無、内容についての事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

## 【火災保険－15】[保険金の支払]

申立人は、地震による家財の損害に関して半損認定を受け、保険金を受領した後、余震により同じく家財に損害が発生したとして、再度、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社が立会調査の結果は一部損であると主張していることに納得できず、小半損の保険金支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は被災した家財を既に処分しており、また損傷部位の写真も撮っていなかったため、被害を受けた財物の存在や所有権の事実関係で不明点がある中、所在地の震度情報(震度4)から一定の揺れはあったことを踏まえ、申告をもとに蓋然性の高い品目を極力認定した結果、家財の損害の額が家財全体の時価の10%以上30%未満であったため、一部損と判断したこと、②申立人が、被害を受けた家財の一部を友人やリサイクルショップから購入したと主張したため、その事実確認を行おうとしたものの、申立人は当該友人への確認を拒否するとともに、リサイクルショップ名も思い出せない等と述べている点が不自然であることを主張した。

申立人に対して、保険会社の主張に対する反論を求めるとともに、被害を受けた家財の購入についての裏付け資料等の提出を求めたところ、申立人から、一部損の保険金を払うことで和解するとの保険会社の意向を受け入れる旨の書面が提出されたため、保険会社は家財の損害を一部損として認定し、一部損に相当する保険金を支払うことを内容とする和解案を提示しその後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【火災保険－16】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物に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屋根損傷については一部を除き経年劣化であると認められること、②一部居室への漏水は吹込み損害であり本件事故の対象外と認められること等から、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社は、紛争解決手続開始前の認定額を超える金額を誤って提示し、本紛争解決手続において申立人がその金額に応じる意思表示を行ったこと、その後、保険会社が、当該認定金額を訂正し引き下げたことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金と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－17】[保険金の支払]

申立人は、自宅でタブレット端末を破損し保険会社に保険金支払対象との確認をした上で修理を行ったため、火災保険の家財補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①タブレット端末は約款で保険金支払の対象外と定められたノート型パソコン等の携帯式電子事務機器に該当すること、②当初申立人に対して保険金支払対象の事故であると誤った説明を行ったのは事実であること、③その翌日には保険金支払対象外である旨の訂正連絡を行ったこと、④タブレット端末の修理見積書に記載の日付は保険金支払対象外との訂正連絡をした翌日以降であること、⑤説明を誤ったことと修理代金の支出の間には相当因果関係が認められないことから、保険金の支払ならびに保険金を支払えない場合は修理相当額の損害賠償金を求めるとの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約款の記載内容はタブレット端末が保険金支払対象機器か否か明確でないこと、②当初保険会社がタブレット端末を保険金支払対象機器であると判断したのは社内結論であると認識したこと、③当初の判断に従って保険金の支払を求めると、④保険金が支払われない場合に保険会社の誤った説明がなければ修理をしない選択が可能であったこと、⑤保険会社の過失により不利益を被ったため賠償金として修理代金相当額を保険会社が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に基づき検討した結果、タブレット端末は機能や使用形態等から保険金の支払対象外と規定された機器に該当すること、保険会社が説明の訂正をした時点において申立人は修理依頼を撤回できたことを確認した。

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、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－18】[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、現地調査結果から、本件事故は給水管と止水栓接続のナットの緩みから発生した漏水が漸次的に進行して発生したといえることから、本件事故の発生は突発性に欠けるとして、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、保険会社から、本紛争の円滑かつ迅速な解決を図ることを踏まえ、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。

【火災保険—19】[その他]

申立人は、賃借中の建物の窓ガラスに亀裂が生じたため、火災保険に付帯された借家人賠償責任補償特約に基づき事故報告を行ったところ、保険会社側の対応等に問題があったため、申立人との交渉の詳細や事故原因について、保険会社の見解を求めるとともに、本件事故の解決を困難にした原因は保険会社側にあるとして保険会社に対して修理費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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ガラス亀裂は熱割れによるものであると判断したこと、②事故調査に立ち会った鑑定人の対応に特段の問題はなかったこと、③本件事故は、本保険の約款上、修理費用補償特約でも借家人賠償責任補償特約でも補償対象外の事故であることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①修理費用補償特約では保険金が支払われないという説明はあったが、借家人賠償責任補償特約に基づく支払責任には言及がなかったこと、②保険会社の説明が曖昧で不誠実だったため、申立人は建物所有者との賠償交渉のタイミングを逸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、①本保険の約款上、借家人の責任の有無に関係なく、本件事故は両特約ともに補償対象外の事故であること、②事故による損害と保険会社の説明の有無との間に因果関係は認められないこと、③保険会社は、できるだけ早い段階で、両特約とも補償対象外である旨を申立人に説明すべきであったにもかかわらず、十分な説明が行われなかった可能性が高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、一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険—1】[保険金の支払]

申立人は、腰部脊柱管狭窄症により入院し手術を受けたため傷害保険に基づく疾病入院保険金を請求したところ、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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険期間開始日前に発症した疾病は保険金支払対象外である旨を文書で送付したこと、②診断書、主治医の回答書により腰部脊柱管狭窄症の発症日、初診日は保険期間開始日前であると確認

したこと、③変形性脊椎症と腰部脊柱管狭窄症は病名が異なるが医学的に継続性・同一性が認められること、④申立人は保険期間開始日前の時点で腰痛・間欠性跛行・下肢痛・しびれの自覚症状を訴えていることから、本件は保険期間開始日前の発症であり、保険金の支払対象外である旨を主張した。

これに対して申立人は、①重症筋無力症を告知しており、腰部脊柱管狭窄症は重症筋無力症治療薬の副作用の疑いがあること、②重症筋無力症の検査入院で腰部脊柱管狭窄症が偶然発見され、その発病時期は不明であること、③告知書に変形性脊椎症の記載を確認したので、代理店を通じ保険会社に告知したが無条件加入が認められたこと、④発病の推定時期で保険金支払対象外と判断した保険会社の見解は疑問であること、⑤始期前発病不担保の十分な説明があればこの契約に加入しなかった等を主張し、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、①保険始期開始日前の発症は明らかであり保険金の支払は対象外であること、②保険会社が十分な説明を行うことで申立人は契約加入せず本紛争にも至らなかったと考えられることを確認した。

このため、保険会社は保険契約を取り消したうえで申立人に対し保険料の全額を返還するとともに、一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示したが、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－2】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行先で高山病のため自力歩行することができなくなり、ガイドの手配したヘリコプターで現地の病院に搬送され、入院・治療を受けたことから、海外旅行傷害保険に基づくヘリコプター救助費および入院治療費にかかる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>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、現地の登山業者が観光客に不要かつ高額なヘリコプターによる下山を無理強いする等のケースが報道されていたため、ヘリコプターによる緊急移送の必要性や治療内容の妥当性等を判断するため、医療記録やヘリコプターのフライトログの追加提出を申立人に依頼したものの、外国語が不得意との理由で資料が提出されなかったため、保険会社で支払可否の判断ができない旨を申立人に伝えたところ、保険金支払に応じてくれないとの不満に発展したものであって、現地登山業者が観光客に不要かつ高額なヘリコプターによる下山を無理強いするケースに該当するとは説明していない旨主張した。

その後、申立人から保険会社の要求する資料が提出され、ヘリコプター救助費および入院治療費について保険会社が全額認定したことから、保険会社は申立人に対して認定した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、駅のホームで転倒し腰椎圧迫骨折等により通院・休業したため、傷害保険に基づく通院保険金、療養給付金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は過去多数の保険金請求歴があること、②多くが交通傷害事故で、加害者不在の単独事故であること、③本件発生場所も駅ホームで目撃者不在であり、駅係員も現認していないこと、④防犯カメラ等映像の確認もできないこと、⑤受傷後、係員に報告せずそのまま帰宅し不自然であること、⑥

駅係員への申告が遅れた理由も不明であること、⑦申立人の申告以外に受傷の事実を裏付ける証拠が一切なく、日常生活動作により発生した可能性も否定できないこと等から、保険金支払に応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①過去の申告事案も実際に通院している事故であること、②目撃者がいても氏名等を教えてくれるはずもないこと、③受傷後痛みを耐えて休んでから帰宅し、受傷直後は駅員に報告する余裕はなかったこと、④地方公務員災害補償基金では、医療機関からの資料等の調査を経て通勤災害が認定されていること、⑤保険会社は推測で支払を拒んでいるにすぎないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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】[保険金の支払]

申立人は、サッカーの練習中に負傷し、入院および手術を行ったため、傷害保険に基づく入院保険金および手術保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の入院は、保険約款に規定された支払対象期間を過ぎてからのものであり、手術についても入院保険金の支払対象期間経過後のものであることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社は、申立人からの問合せに対し、事故日、入院日および手術日といった基本的な情報を確認しさえすれば、申立人は、早い段階で入院保険金および手術保険金は支払対象外となることの説明を受けることができたはずであること等を確認した。

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

#### 【傷害保険—5】[保険金の支払]

申立人は、自宅での転倒事故(第1事故)および歩道歩行中の転倒事故(第2事故)によって腰部椎間板ヘルニアを発症して通院するとともに、医師から就業不能との診断がなされたので、傷害保険に基づく通院傷害保険金および所得補償保険に基づく所得補償保険金の請求を行ったところ、保険会社は保険金の一部の支払に応じなかったことから、保険金の全額支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、第1事故による傷害通院保険金については、上限日数分の傷害通院保険金を支払済であり、第2事故については診断書からは医学的他覚所見が認められないものの、第1事故と重複しない通院日1日について認定し、傷害通院保険金1日分を支払う旨提案するが、一方、所得補償保険金については、申立人が第1事故以前より休業しており、第1事故および第2事故によって休業したのではなく、もともと(かつ申立て時点でも継続中の)休業中であった最中に当該事故が発生したものであるため、申立人への面談、医療機関への調査確認や保険会社顧問医への確認等を行った結果を踏まえて、一定の期間に対する所得補償保険金を支払済であり、それを超える期間は申立人が就労不能状態であったとは認められないと主張した。



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、①申立人は複数の事故で負った傷害の治療のための通院が重複している場合や就業不能期間が重複している場合において、通院保険金や所得補償保険金が重複して支払われないことを理解せずに要求していること、②保険会社は、傷害通院保険金については、期間が重複している中で第1事故と重複しない通院日1日について、申立人有利に保険金支払を提案していること、③所得補償保険金については、もともと休業中であった最中に本件事故が発生したものであり、申立人本人から聴取した休業理由の精神疾患は、保険約款では、これを原因として生じた就業不能に対して保険金を支払わないとされているところ、保険会社は申立人の主張に柔軟に対応しており、本件事故にかかる保険会社判断についても妥当であると判断した。

このため、保険会社は、申立人に対して傷害通院保険金1日分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。

#### 【傷害保険－6】[保険金の支払]

申立人は、車止めにつまづき転倒し、両膝を強打して両膝内側半月板損傷の傷害を負い、入通院するとともに就業不能と診断されたので、傷害保険に基づく通院保険金および所得補償保険に基づく所得補償保険金の請求を行ったところ、保険会社は、疾病による所得補償保険金を支払ったものの、傷害による通院保険金および所得補償保険金の支払に応じなかったことから、保険金支払を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故による傷害は保険契約の定める「傷害」ではなく、元々あった半月板の症状が、転倒により増悪した「疾病」と判断し、疾病入院保険金、手術保険金および手術適用となった病院での初診日を起算日とした一定期間について、疾病による就業不能期間における所得補償保険金を支払済であり、本件事故による傷害での傷害通院保険金および所得補償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申立人は複数の事故で負った傷害の治療のための通院が重複している場合や就業不能期間が重複している場合において、通院保険金や所得補償保険金が重複して支払われることはないことを理解せずに要求していること、②通院保険金については、他の事故における通院期間と一部重複し、重複しない期間も既往疾病の出現による疾病として判断され、疾病通院保険金を支払対象とする特約が付帯されていないため、通院に関する保険金の支払はないこと、③一方、所得補償保険金については、もともと休業中であった最中に本件事故が発生したものであり、その休業の理由は、申立人本人から聴取したところでは精神疾患であり、保険約款では、被保険者が精神障害を被り、これを原因として生じた就業不能に対しては、保険金を支払わないとされているところ、保険会社は申立人の主張に対して柔軟に対応していることから、本件事故にかかる保険会社判断は妥当であると判断した。

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。

#### 【傷害保険－7】[保険金の支払]

申立人は、自宅の階段を降りている際に足を滑らせて腰と股関節を負傷したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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同種の事故が過去にも複数回起きていること、②申立人が申告した受傷部位と整骨院での施術部位との間に相違があること等から、保険金支払のためには現場確認等の調査が必要である旨主張した。

これに対して申立人は、調査や面談に応じる意思はない旨反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社による現場確認等の調査が必要であると考えられるところ、申立人がこれに応じない以上、本件事故の発生の有無に関して事実認定を行うことは困難であるため、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【傷害保険一8】[保険金の支払]

申立人は、交通事故に遭い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、保険会社は実通院日数の一部しか認めなかったことから、募集人から支払限度日数についての説明を受けていないとして、実通院日数分の保険金支払を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、募集人が募集時に使用したパンフレット、重要事項説明書すべてに支払限度日数に関する記載があり、申立人も同書類を受領したことから、文書による本件傷害保険の補償内容の説明を行っているとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社は、本件傷害保険の契約締結に際し、パンフレット、重要事項説明書に、通院保険金の支払限度日数を記載し注意喚起していること等を確認したことから、本件事故にかかる通院保険金支払日数について、本件傷害保険の保険約款に定められた支払限度日数を超えて認定を行わず、申立人からの要求に応じなかったことの責は保険会社にはないと判断した。

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。

#### 【傷害保険一9】[保険金の支払]

申立人は、夫が自宅内で転倒受傷し入院2日後に死亡したため傷害保険に基づく死亡保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①直接死因はS状結腸癌、傷病経過に影響を及ぼした傷病名等は多発転移性肺腫瘍、多発転移性肝腫瘍、死因の種類は病死および自然死であり外傷とは関係ないこと、②外傷性の骨折なども画像上確認されず傷害と死亡との間に因果関係はないとの主治医見解であること、③StageⅣの閉塞性大腸がんと診断されていたこと、④その後腫瘍が増大していたこと、⑤顧問医も事故と死亡との間に因果関係はないとの見解であること、⑥事故当日の血液データは非常に悪く、いつ死亡してもおかしくない状態であっ

たこと、⑦最終的には呼吸状態の悪化で死亡に至ったことから、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抗がん剤治療が効いて健康な状態であったこと、②突然容体が急変し2日後に死亡することはあり得ないこと、③死亡原因は大腸がんではないこと、④転倒して打撲、骨折により入院し2日後に死亡したのであり死因は転倒事故であること、⑤転倒しなければ病院へ行く必要もなく、転倒しなければ入院が長引いたこともあり得ると担当医師から聞いたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、死亡診断書の死因は病死、自然死であり外傷に関する記載は確認できず、申立人の夫はS状結腸癌を直接の原因として死亡し、急激かつ外来の事故による死亡ではないことを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し、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、高級腕時計数点を購入し、台湾在住の友人にプレゼントするために渡航したところ、現地で当該腕時計全てが盗難被害に遭ったため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ポリスレポートには紛失と記載され、現地警察への聴取でも盗難として受理されていないこと、②本件腕時計は購入動機が不自然で、友人に数点の本件高級腕時計をプレゼントするだけの理由が不明であること等から、申立人の本件高級腕時計の購入動機から保険金請求までの行動は不自然であるとして、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を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争を解決するためには、本件盗難の発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【傷害保険－11】[保険金の支払]

申立人は、高級腕時計数点を購入し、台湾在住の友人にプレゼントするために渡航したところ、現地で当該腕時計全てが盗難被害に遭ったため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①友人からは高級腕時計をプレゼントされる理由は思い当たらないとの回答を得ていること、②現地警察では盗難ではなく遺失で処理されていること等から、申立人の本件高級腕時計の購入動機から保険金請求までの行動は不自然であるとして、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、本件盗難の発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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－12】[保険金の支払]

申立人は、高級腕時計数点を購入し、台湾在住の友人にプレゼントするために渡航したところ、現地で当該腕時計全てが盗難被害に遭ったため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の渡航目的は本件腕時計を友人にプレゼントするためであったとのことであるが、友人からはそのような恩義はない旨の回答を得ていること、②現地警察への確認では、申立人からの届出内容は盗難ではなく紛失となっていることから、申立人の本件高級腕時計の購入動機から保険金請求までの行動は不自然であるとして、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、本件盗難の発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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－13】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に、搭乗予定の航空機が欠航したことに伴い、食事代、タクシー代、およびホテルのキャンセル費用を負担したため、海外旅行保険の航空機遅延費用等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、本保険の被保険者は日本から出発した申立人家族3名であるところ、申立人が負担した費用の中には、現地で合流した、被保険者ではない申立人の子供1名分が含まれているため、いずれの費用も1名分の費用は保険金支払対象外となり、3名分の費用が保険金支払額となる旨主張した。

これに対して申立人は、①タクシー代やホテル代は、4名で利用しても3名で利用しても費用総額は変わらないこと、②食事代は、保険会社への保険金請求は3名分に相違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ホテルのキャンセル費用は、被保険者ではない子供の分も含めて4名分の費用であり、1名分については保険金支払の対象とはならないこと、②食事代は、3名分の費用か4名分の費用か、明確な証拠資料がない以上、申立人の負担した費用が3名分であると認めることは困難なこと、③タクシー代は、利用したタクシーに同乗者がいたとしても、被保険者の被った損害が同乗者の人数に応じて軽減されることにはならないため、タクシー代全額を保険金支払することが妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、上記保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【傷害保険－14】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行の出発前日に国内乗継便の欠航が決まったため、前日中に航空機で国内を移動して宿泊したことから、宿泊費および交通費が発生したため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、本紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①再審査を実施した結果、本件保険事故は当初予定していた航空機の欠航とすることが適当であること、②欠航当日が保険期間中であることを踏まえ、一定の保険金を支払うことで和解に応じる旨提案した。

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旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

【傷害保険－15】[保険金の支払]

申立人は、自宅の階段で転倒して頸椎症性脊髄症になり、手足が不自由になったため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は傷害保険金の一部を認めたが、後遺障害保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故当初は無責と判断していたが、申立人との面談の結果、転倒事故直後より四肢の痺れが強くなったため救急搬送され大学附属病院に入院していることから、本件の転倒事故として疾病による影響30%を減額して傷害保険金を支払っていること、②後遺障害は、過去に別事故で後遺障害保険金を支払っており、それを上回る障害は認められないことを主張した。

これに対して申立人は、①本件事故前には、痺れは左手と右足にほんの少々あったが仕事やゴルフには支障はなかったこと、②別事故の後遺障害はそれ程ひどくなく、今回は歩行困難で腰椎の手術も施行したが経過が悪く、四肢の麻痺がひどく、排便障害まであり、現在は車イスでの生活であること、③これを障害と認定しないなら保険は必要ないこと等を反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討するとともに、第三者の専門家の意見を求めたが最終的に明確な判断を得られず、本件事故と後遺障害との因果関係を認めることができるまでに至らなかったという状況を踏まえると、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紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－16】[保険金の支払]

申立人は、自宅の階段転倒して頸椎症性脊髄症になり、手足が不自由になったため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は傷害保険金の一部を認めたが、後遺障害保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故発生日の翌日時点で症状が極めて軽微であり、転倒による外傷所見も確認されておらず、後遺障害が本件事故発生により発生した事実が確認できないこと、②主治医の見解や保険会社相談医への相談結果を総合すると、申立人の症状は透析治療を原因とする脊髄症に起因するが、整形外科の診断書上では打撲・捻挫によるものも含まれると考えられるため、被保険者利益の観点から、入院・入院前の通院・手術の保険金について、素因による影響を考慮し、支払手続をした通常算出の40%相当が妥当と判断していること、③整形外科は「透析性脊椎症に伴う頸椎症性脊髄症の憎悪」「事故との関連性は医学的に証明出来ない」との見解であること、④それらを踏まえ保険会社相談医とも協議し、検討した結果、入

院・通院・手術保険金の認定は支払済保険金とし、後遺障害保険金は支払対象外であることを主張した。

これに対し申立人は、①腎臓内科の医師も手術が必要な原因として転倒が考えられるとの診断書を書いていること、②透析はまだ7年間でほとんど影響はないと腎臓内科に医師は言われていること、③転倒するまでは年間130回位ゴルフのラウンドをしていたこと等を反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討するとともに、第三者の専門家に意見を求めたが最終的に明確な判断を得られず、本件事故と後遺障害との因果関係を認めることができるまでに至らなかったという状況を踏まえると、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－17】[保険金の支払]

申立人は、自転車で走行中、相手自転車と接触し、受傷したことから治療を受けたため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、申立人と通院先の受傷状況の説明が一致しないこと、また事故現場には防犯カメラがなく、事故の目撃者、事故の相手等も一切不明で受傷状況がまったく不明確であることから、保険金の支払に応じられない旨主張した。

当事者双方から提出されている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。

#### 【傷害保険－18】[保険金の支払]

申立人は、トイレに行こうとした際にベッドから転落して左膝を打ち、その結果、医療機関から左膝・下腿打撲と診断される傷害を負って通院したことから、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、通院保険金および遅延利息の支払を求めて、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申立人から異常ともいえる頻度で事故報告がなされていること、②申告内容の確認に対する対応が不誠実であり、一方的な主張を繰り返すだけで、自らの申告の合理性・正当性を真摯に説明しようとする態度が見られないこと、③目撃者のいない自宅で発生している事故である点、相手方のいない自傷事故である点、受傷内容は打撲等の自覚症状を主体とする傷病である点、傷病名からすれば複数回の通院は不要とも考えられるにも拘らず、長期にわたり通院している点等が共通していること、④傷病名が過去の多数の事故報告内容と共通するため、保険金支払の可否判断のためには、医療機関への医療確認が必須と考え、事実確認と医療確認の実施につき、申立人との間で面談調整を行うも反故ないしキャンセルされ、紛争解決手続の申立てに至ったことから、調査が不十分であるとして和解に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等に基づき検討したが、傷害の受傷機転が争点となっており、保険金支払の可否判断のための医療機関への医療確認を行うにあたり、申立人との面談がなされていない状況で本紛争解決手続の申立てに及んでいるため、このまま当事者間の直接交渉を禁じている紛争解決手続を進めることは、保険金支払の可否の判断をするための資料収集の妨げとなり、当該可否判断を困難にしている

ことから、当事者の互譲の精神による解決が困難な事案であるといわざるを得ず、本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。

#### 【傷害保険—19】[保険金の支払]

申立人は、車イスで坂道を下る時に車イスから落ちて救急車で病院に搬送され、医療機関から右下腿と右肩の打撲と診断される傷害を負って通院したことから、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、通院保険金および遅延利息の支払を求めて、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申立人から異常ともいえる頻度で事故報告がなされていること、②申告内容の確認に対する対応が不誠実であり、一方的な主張を繰り返すだけで、自らの申告の合理性・正当性を真摯に説明しようとする態度が見られないこと、③相手方のいない自傷事故である点、受傷内容は、打撲等の自覚症状を主体とする傷病である点、傷病名からすれば複数回の通院は不要とも考えられるにも拘らず、長期にわたり通院している点等が共通していること、④傷病名が過去の多数の事故報告内容と共通するため、保険金支払の可否判断のためには、医療機関への医療確認が必須と考え、事実確認と医療確認の実施につき、申立人との間で面談調整を行うも反故ないしキャンセルされ、紛争解決手続の申立てに至ったものであることから、調査が不十分であるとして和解に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等に基づき検討したが、傷害の受傷機転が争点となっており、保険金支払の可否判断のための医療機関への医療確認のための申立人との面談がなされていない状況で本紛争解決手続の申立てに及んでいるため、このまま当事者間の直接交渉を禁じている紛争解決手続を進めることは保険金支払の可否判断をするための資料収集の妨げとなり、当該可否判断を困難にしていることから、当事者の互譲の精神による解決が困難な事案であるといわざるを得ず、本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。

#### 【傷害保険—20】[保険金の支払]

申立人は、自宅にて就寝しようとして、ベッドに右足を引き上げた際にベッドの角に足をぶつけ、医療機関から右下腿部打撲と診断される傷害を負って通院したことから、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、通院保険金および遅延利息の支払を求めて、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申立人から異常ともいえる頻度で事故報告がなされていること、②申告内容の確認に対する対応が不誠実であり、一方的な主張を繰り返すだけで、自らの申告の合理性・正当性を真摯に説明しようとする態度が見られないこと、③目撃者のいない自宅で発生している事故である点、相手方のいない自傷事故である点、受傷内容は、打撲等の自覚症状を主体とする傷病である点、傷病名からすれば複数回の通院は不要とも考えられるにも拘らず、長期にわたり通院している点等が共通していること、④傷病名が過去の多数の事故報告内容と共通するため、保険金支払の可否判断のためには、医療機関への医療確認が必須と考え、事実確認と医療確認の実施につき、申立人との間で面談調整を行うも反故ないしキャンセルされ、紛争解決手続の申立てに至ったものであることから、調査が不十分であるとして和解に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等に基づき検討したが、傷害の受傷機転が争点となっており、保険金支払の可否判断のための医療機関への医療確認を行うにあたり、申立人との面談がなされていない状況で本

紛争解決手続の申立てに及んでいるため、このまま当事者間の直接交渉を禁じている紛争解決手続を進めることは、保険金支払の可否判断をするための資料収集の妨げとなり、当該可否判断を困難にしていることから、当事者の互譲の精神による解決が困難な事案であるといわざるを得ず、本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。

#### 【傷害保険－21】[保険金の支払]

申立人は、旅行中にうつ病が悪化し治療を受けたため海外旅行傷害保険に基づく治療・救援者費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申出人には自傷行為に至るまで明瞭な記憶が認められ自傷の意思を有していたこと、②自傷行為は本人の自由な意思決定に基づく行動であり故意に該当すること、③故意による自傷行為の治療は保険始期前の疾病を直接の原因とするものではないこと、④保険会社への説明内容が変遷していること、⑤症状は浅く重症に至らぬよう自制する判断能力を有していたことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①目覚めたらホテルロビーのトイレにいたこと、②救急車を呼ばれ、病院に着いてから事情を聞かれたが何も覚えていないこと、③知らない人と相部屋になり過度なストレスでうつ病の症状が急激に悪化し、その結果自傷行為に至ったこと、④保険会社は「自傷行為＝故意」の図式だけを考え精神疾患を理解し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申立人は旅行先や相部屋への変更といった環境変化への適応が困難だったこと、②その結果うつ病の急激な悪化により自傷行為に及んだことを確認し、救急搬送時の状況や診療記録、主治医の見解によれば、重大な傷を負うという結果を容認したうえで自傷行為に及んだとは認められないことから、保険会社が主張する故意免責の主張には理由がないと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して本件を有責と認め、治療救援費用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－22】[保険金の支払]

申立人は、自動車で急ブレーキをかけたことから負傷し就業不能になったため、所得補償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

一方の離脱

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から提出された診断書の記載内容、主治医に対する医療確認、医療専門家の意見等を参考に総合的な判断の上一定の保険金を支払う旨主張した。

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



**【傷害保険－23】**[保険金の支払]

申立人は、自動車で急ブレーキをかけ負傷し入通院したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

一方の離脱

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人が連続して生じた事故により負傷していることから、怪我の内容、治療費の内容等を精査する時間が必要であるとして、本件保険金の支払にまだ時間を要する旨主張した。

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

**【傷害保険－24】**[保険金の支払]

申立人は、マンション階段を降りる際に転倒して腰を打撲し、通院治療を受けたため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①申立人からの事故内容の申告に変遷があること、②申立人には変形性腰椎症の既往症があることから、打撲症状の一般的かつ妥当な治療期間を1か月程度とし、その間の通院日数分の通院保険金を認定したものの、その後、申立人から継続治療の申出があったため、事故状況や受傷機転を確認した上で、改めて事故と受傷との間の因果関係を判断する旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社による事故状況やケガの治療内容等の詳細な調査が必要であると考えられるところ、申立人はこれに応じる意思がない旨回答したため、本件事故と受傷との間の因果関係について、事実認定を行うことは困難であり、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解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－25】**[保険金の支払]

申立人は、ベトナムで多数開催された送別会の際に誤って硬い物を噛んで三歯の詰め物が毀損したため、海外旅行総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件毀損について実際に処置を行った本件歯科医への2回の医療照会の結果、歯科医は、診断名を「古い詰め物の交換」とし、「二次う蝕(虫歯)は発生していない」と回答していることから、本件事故は「疾病」に該当せず、また、申立人が硬いものを噛んだことによる詰め物の欠けや割れの可能性を明確に否定していることから、本件事故は「傷害」にも該当しない旨主張した。これに対して申立人は、本件歯科医において歯のクリーニングと歯のチェックを受け、すべての歯に異常がないことが確認されており、4か月後に外的要因なしにほぼ同時に3本の歯の詰め物の割れや欠けが生じることは現実的ではないこと、保険会

社の主張はベトナムの本件歯科医の回答が絶対的な証拠で申立人の申告した経緯説明と状況証拠が全く無視されており、被保険者救済の立場に立っていないこと等を反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件争点をめぐる申立人と保険会社の主張は最後まで平行線を辿っており、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—26】**[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に体調不良となり旅行先の医療機関で治療を受ける際、現地で日本語通訳を依頼し料金を支払ったため、海外旅行保険に基づく治療・救援費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はその一部について支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、海外旅行保険の治療・救援費用特約では、「治療費」、「通院・入院のための交通費」、「治療のための通訳雇入費」、「薬剤費」等保険金の支払対象となる費用を限定列挙していることから、申立人の現地通訳からの請求書に基づき支払った料金のうち、請求書に「治療のための通訳雇入費」と明記された費用は認定するが、「ホテル、病院往復の日本語スタッフアシスタント料金」と記載された費用は限定列挙された費用のいずれにも該当しないため、支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、現地通訳の対応内容は病院に同行、診察受付、医師への病状説明、点滴投与時の付添、処方薬の受領、費用の支払などであり、医療通訳とこれに付随する日本語スタッフアシスタントの対応を明確に分けることは困難であり、請求書兼領収書の記載のみで機械的に判断する保険会社の認定には承服できない旨反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①日本語スタッフアシスタント料金の中に医師等との直接の医療通訳ではないが、「治療のために必要な通訳」として、点滴治療等に付き添っていた時間も含まれていたこと、②現地通訳から2通の請求書兼領収書が提出されたが、分割された理由が不明であること、③日本語スタッフアシスタント対応時間のうち、どの程度が「治療のために必要な通訳」であるか明確に区分することは困難であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、支払対象外としていた日本語スタッフアシスタント料金の一部を認定し、保留としていたその他費用と合算して保険金を支払う旨の和解案を提案したところ、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—27】**[保険金の支払]

申立人は、配偶者が運転する自動車の後部座席に同乗中、十字路交差点を左折しようとした際に、対向方向から来た車両が突然右折してきて急ブレーキを掛けたことから、体が揺られて隣に載せていた車イスに左上腕をぶつけ、医療機関から左上腕打撲と診断されて通院をしたため、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いため、通院保険金および遅延利息の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

一方の離脱

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件事故の発生自体が明らかではなく、警察への届け出はなく、目撃者もおらず、割込み車両の詳細も存在自体も明らかではないこと、②医療照会の結果、申立人の主張する受傷内容は、あくまでも申立人の自己申告に留まるものであり、受傷の事実も明らかではないこと、③申立人の申告内容は、物理学の法則とは明らかに矛盾していること、④保険金請求書記載の事故状況が、申告内容から大幅に変遷

していることなどから、和解には応じられない旨主張した。

その後、申立人から、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—28】[保険金の支払]

申立人は、配偶者が運転する自動車の後部座席に同乗中、車両が右折しようとしたところ、対向方向から坂道を下ってきた自転車が車両の左後部ドアに衝突した際に左足を打ち、医療機関から打撲と診断されて通院したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じないため、通院保険金および遅延利息の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

一方の離脱

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故により申立人が受傷することは考え難いこと、②申立人は運転者より先に自転車に気づき「危ない」等と発声したと自認しており、申立人は事故時に不意を衝かれたのではなく、事前に認識していたとみることが自然であり、右折時の申立人同乗車両の速度は時速5km程度という点を踏まえると、申立人が受けうる身体的負担はごくわずかに留まるはずであること、③受傷部位が接触したとする場所の供述が曖昧であること、④申立人の受傷部位が当たったとする車両の乗車構造装置の部位が変遷しており、証言に一貫性が見られないこと、⑤申立人の申告内容は慣性の法則と矛盾していることなどから、和解には応じられない旨主張した。

その後、申立人から、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—29】[その他]

申立人は、被保険者である親族の傷害死亡事故に関して、別件で、もう一人の法定相続人である死亡保険金受取人と裁判中であり、裁判の経過が分かるまで被保険者死亡の連絡を留保するよう依頼したにもかかわらず、保険会社は申立人の意向を無視して、もう一人の法定相続人に連絡し、保険金支払の手続を進めたため、保険会社に謝罪を要求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①法定相続人全員が保険金請求権を有しており、もう一人の法定相続人に対しても連絡しなければ、速やかに保険金請求手続を案内するという保険会社の義務の不履行となるため、連絡せざるを得ない旨を繰り返し申立人に説明したこと、②もう一人の法定相続人への保険金支払は、正当な死亡保険金受取人に対する適時・適切な保険金支払の履行であることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、連絡を留保する期限について、申立人から保険会社への明確な申出があったか否かに関する事実認定が必要なところ、双方の主張は真っ向から対立しており、この点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紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【新種・海上保険－1】**[契約の管理・保全]

申立人は、積立介護費用保険の積立期間満了時返戻金の受取額案内を確認したところ、契約時の募集人説明と異なり過小な金額であったため、保険契約締結時の説明資料に基づき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パンフレット記載の金額は契約当時の利率を適用している旨の記載があること、②積立期間満了時には、その時点の利率により算出された金額を返戻するため、将来の受取額を約束するものではないこと、③保険証券には積立期間満了時返戻金の金額が記載され、分割払い額は記載されていないこと、④募集人は受取可能な金額を約束していないこと、⑤保険契約の募集に問題はなかったことから、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、パンフレットで「積立期間満了時以降、10年間にわたり毎月10万円、総額1,200万円を受け取ることができる」ということが強調されており、裏面にある、将来の受取金額を約束するものではないとの注記については、募集人から説明が一切なかったと主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、パンフレットの記載内容に誤りはないものの、申立人に誤解を与える余地があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定額の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。

**【新種・海上保険－2】**[保険金の支払]

申立人は、マンション1階の駐車場に侵入した際にカギを落としてオートロックの駐車場内に閉じ込められ、慌てて駆け出した際に駐車スペースのチェーンに躓き、駐車していた他人の車のボンネットに倒れこむなど2台の車を破損させたため、個人賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①申立人は記名被保険者と別居の既婚の子供であり被保険者には該当しないこと、②記名被保険者の住所で通勤定期を購入していると主張するが、そちらで申告する方が申立人にとって経済的に有利な事情がある状況ではかかる事情をもって申立人が記名被保険者の住所で同居していると判断することはできないこと、③本件事故について、申立人は駐車場で消火液をばら撒く行為やボンネットに乗る行為を行っており、それらは行為の性質から故意によるものと評価すべきであり、仮に故意に行っていないのであれば、心神喪失起因免責に該当することを主張した。

これに対して申立人は、①記名被保険者の住所による在職証明書、通勤定期券の領収書、保険証の各写しを提出するなどして記名被保険者と同居であったこと、②申立人に本件事故を故意に起こす動機・理由がなく、申立人の過失が重なったために起きた事故であること、③事故後通行人や警察官とも会話ができていたことから、心神喪失状態にあったとは考えられないこと等を反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、本件争点をめぐる申立人と保険会社の主張は最後まで平行線を辿っており、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。

**【新種・海上保険－3】**[保険金の支払]

申立人は、高級腕時計数点を購入し、台湾在住の友人にプレゼントするために渡航したところ、現地で当該腕時計全てが盗難被害に遭ったため、動産総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、申立人の渡航目的は本件腕時計を友人にプレゼントするためであったと申告するが、友人からはそのような恩義はない旨の回答を得ていることから、申立人の本件高級腕時計の購入動機から保険金請求までの行動は不自然であるとして、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、本件盗難の発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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－4】**[保険金の支払]

申立人は、高級腕時計数点を購入し、台湾在住の友人にプレゼントするために渡航したところ、現地で当該腕時計全てが盗難被害に遭ったため、動産総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、申立人の友人は高級腕時計をプレゼントされる理由は思い当たらないと回答していることから、申立人の本件高級腕時計の購入動機から保険金請求までの行動は不自然であるとして、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の発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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－5】**[保険金の支払]

申立人は、傷害により就労不能となったため、所得補償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部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、①申立人は会社役員、管理的職業従事者であり、面談の際にも経理・電話対応等の事務作業、営業、現場監督等の業務を行っていることを確認しているが、医療照会の回答では、電話番号、事務仕事、軽作業は可能であり、診断書上の医学的に就業不能と判断される期間については医師の診断によるもので

はなく本人の申告によるものと確認したこと、②医療記録によると下肢伸展挙上テストの結果は疼痛なく下肢挙上が可能であり、就労や日常生活に支障があったほどの症状とは言えず、徒手筋力検査も筋力の低下は見られないため、申立人の症状は軽度であり事故日から就業は可能であったと判断するが、既払い分については返還要求しない旨主張した。

これに対して申立人は、①所得補償保険の支払要件である「医師の治療を受け就業不能と医師が判断した場合」については医師の証明(診断書)により明らかであること、②保険会社は診断書の就業不能期間は医師の判断ではなく本人の申告であることを確認したと言うが、本人の申告だけで「医学的に就業・通学・家事労働が全く不可能とされる」と医師が証明するはずがないこと、③保険会社との面談時に、現場管理・監督・早朝の職人との打合せ・現場での職人のサポートもしなければいけないと申告しており、医師からは安静度についてはラジオ体操も無理と聞いていることから、就業不能は明らかであり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を検討し意見聴取を行った結果、保険会社から、以前に解決のため既払保険金の他に一定額の保険金を支払う旨提案したところ、申立人がこれを拒絶した経緯にあるが、再度その金額で保険金を支払うことで和解したいとの意思が確認された。

このため、保険会社は申立人に対して保険会社が提案した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。

#### 【新種・海上保険－6】[保険金の支払]

申立人は、建物の新築工事において外構工事を受注し、施工後にブロック塀が傾きタイルにひびが入ったため、請負賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、事故現場写真等の証拠がないとして支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件鑑定人は本件事故報告前に発生した地震の際に鑑定した者と同一人であり、その際に塀の傾きを確認していることから、塀の損壊は地震によるものであり地震損壊は約款上免責であること、②事故報告があった際、工事目的物のみの損害で拡大損害がない場合には保険金支払対象外であり、現場確認の必要性はないと伝えていること、③申立人は建設業法、建築基準法施行令に違反しており約款上免責となること、④申立人は事故の原因は地震でなく施工ミスであり工事目的物以外の損害もあると言うが、裏付ける客観的資料の提出がないことから、保険金の支払は困難である旨主張した。

これに対して申立人は、①事故報告を行った際に、代理店が保険の対象にならないとの間違った回答をしなければ必要な写真を残すことができたこと、②申立人が事故確認を行ったのは地震発生以前であり、写真等はないが施主の証言があること、③工事物以外の損害についても協力会社等の証言を得ることが可能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した結果、本件紛争の解決を図るためには、当事者間の解決に向けた歩み寄りが必要であるところ、両当事者の意見は鋭く対立しており、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紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【新種・海上保険－7】[保険金の支払]

申立人は、自身が経営する自動車整備工場の入庫車輛に対しヘッドランプユニットの脱着点検作業を実施し、納車後ヘッドライトの故障が生じたため賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社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故障の原因はヘッドランプユニットのカバー閉め忘れによる水漏れであること、②当初申立人が申告したヘッドランプユニットの脱着点検作業の実施時期(平成27年7月)は保険責任期間外であること、③保険責任期間外であることを説明した後、申立人は申告時期を訂正(同29年9月)したがそれを裏付ける資料はないこと、④仮に申立人が訂正した申告時期に整備作業が実施されていたとしても約款上支払の対象となる「整備」には該当しないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①整備作業が行われた当初の申告時期(同27年7月)は単純な説明誤りであること、②その申告した整備作業日(同27年7月)から訂正した日(同29年9月)までの間に車検・点検作業を行っているが何らの不具合も発見されていないことから、同27年7月の整備作業が原因ではないこと、③同29年9月にカバーの取外しを行ったことは間違いなく、この作業は約款上の「整備」に該当すること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、ヘッドランプユニットの脱着点検作業の実施日に関する事実認定が必要であるところ、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、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－8】[その他]

申立人は、保険会社が、事故報告に関し、申立人に対して不法行為に基づく損害賠償請求を行ったため、当該事故報告は不法行為にあたらぬとして損害賠償請求の取下を求めて、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、申立人は、本件事故により損害賠償責任を負担する相手が配偶者であるにもかかわらず、賠償責任保険金の支払先を親族関係にない他人であると虚偽の事実を述べたことから、本来不要な調査費の支出を余儀なくされたとして、申立人に対して損害賠償請求権を有する旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人による事故報告内容から、保険会社が申立人に対して、損害賠償請求権を有すると認め得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。

### 【その他－1】[その他]

申立人は、申立人夫の運転車両(以下「申立人側車両」という)が原因で後続車両運転手が死亡したとして、同運転手が契約する自動車保険で保険金を支払った保険会社から相続人として求償を受けたが、申立人は申立人側車両に過失がなく請求に応じないと主張したところ、保険会社はこれを認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人側車両の右後方安全不確認と方向指示の不履行等による過失が事故原因であること、②後続車両は時速137kmで後方から車線変更せず追抜きしており追越し違反走行には該当しないこと、③自賠責保険は有責で重過失減額はなかったこと、④高速道路の車線変更事故で後続車両の速度

違反を考慮しても申立人側車両の過失は70%であること、⑤代位求償により自賠責保険から回収したこと、⑥申立人が申立人側車両の過失割合70%を認め人損物損合計損害額に対し一定額を支払うことで和解に応じること等を主張した。

これに対して申立人は、①警察の捜査資料によると後続車両の事故直前の速度は時速144km に達していたこと、②申立人側車両は法定速度で走行しており車線変更を行ったのは緊急回避的なものだったこと、③後続車両は一切減速せずむしろ加速しハンドル操作で回避を図り制御不能となったこと、④後続車両との車間距離は十分あったこと、⑤後続車両の速度超過や危険運転を続けた重過失を考慮すれば後続車両の過失割合は少なくとも60%~70%となること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①ドライブレコーダー映像を確認し後続車両の危険な運転は事故直前まで継続されていたこと、②後続車両がガードレールに衝突した直接の原因は速度超過とその運転態様にあったこと、③申立人側車両の方向指示義務違反が事故発生の決定的な原因ではないこと、④申立人側車両の過失割合は事故発生状況の事情を考慮し45%が相当であること、⑤保険会社が主張する総損害額に対する申立人側車両の過失相当額は、保険会社が自賠責保険から回収した金額を下回るため申立人が負担すべき金額はないこと等を確認したことから、保険会社の本件請求に関する主張には理由がないと判断した。

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

#### 【交通賠償一1】[保険金の支払]

過失割合、治療期間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。

#### 【交通賠償一2】[保険金の支払]

過失割合、治療期間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。

#### 【交通賠償一3】[保険金の支払]

車両修理費、休車損害等について争いがあったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>



双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償一4】**[保険金の支払]

過失割合および車両修理費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】**[保険金の支払]

治療(鍼治療)費、傷害慰謝料等について争いがあるもの。

**< 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】**[保険金の支払]

共同住宅の上の階からの漏水事故による床フローリング復旧工事費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。双方から意見聴取(計4回)を実施。

※ 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	
	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