

### 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

2020年度第2四半期(2020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926件、紛争解決手続が108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914件、紛争解決手続が103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	926	1,350	317	597	609	753
紛争解決手続	108	199	3	100	105	99

(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

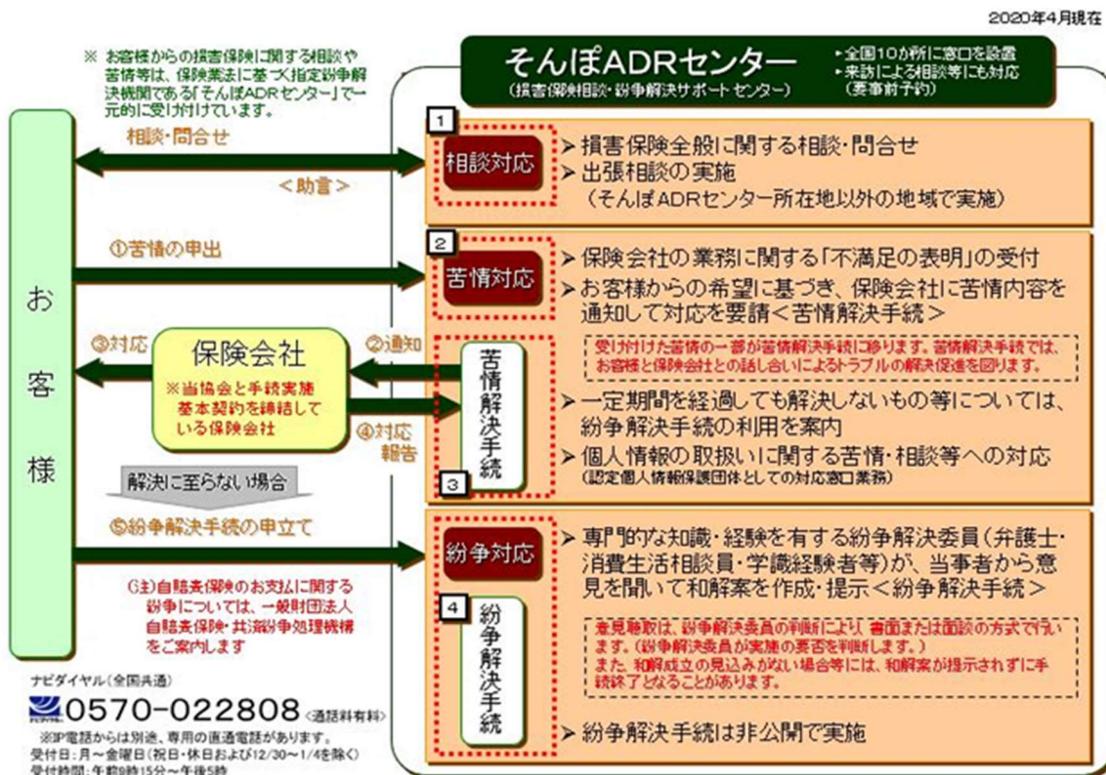
この受付状況について2020年度第1四半期(2020年4月1日～6月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は91件(10.9%)増加し、紛争解決手続は12件(12.5%)増加した。また、2019年度第2四半期(2019年7月1日～9月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は2件(0.2%)増加し、紛争解決手続は2件(1.9%)減少した。(4ページ、10ページ参照。)



# 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)



### (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
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	7,885 (100.0)	8,085 (100.0)	8,096 (100.0)	8,174 (100.0)	32,240 (100.0)
苦情	2,436 (30.9)	2,484 (30.7)	2,561 (31.6)	2,473 (30.3)	9,954 (30.9)
相談	5,449 (69.1)	5,601 (69.3)	5,535 (68.4)	5,701 (69.7)	22,286 (69.1)
2020年度	6,715 (100.0)	7,133 (100.0)			13,848 (100.0)
苦情	1,969 (29.3)	2,218 (31.1)			4,187 (30.2)
相談	4,746 (70.7)	4,915 (68.9)			9,661 (69.8)

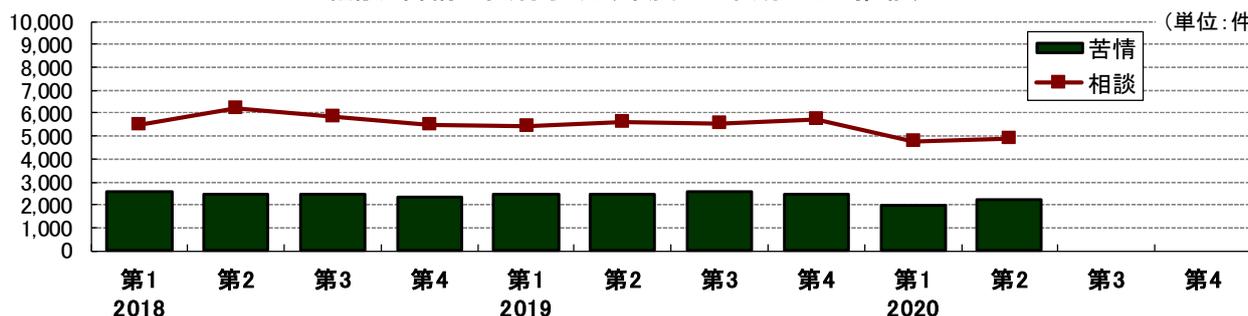
<2020年11月19日集計>

(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
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	17,883 (55.1)	4,238 (13.1)	2,146 (6.6)	3,130 (9.6)	5,053 (15.6)	32,450 (100.0)
苦情	7,539 (75.4)	1,202 (12.0)	406 (4.1)	654 (6.5)	200 (2.0)	10,001 (100.0)
相談	10,344 (46.1)	3,036 (13.5)	1,740 (7.8)	2,476 (11.0)	4,853 (21.6)	22,449 (100.0)
第1四半期	4,561 (57.5)	799 (10.1)	575 (7.2)	804 (10.1)	1,197 (15.1)	7,936 (100.0)
苦情	1,914 (78.3)	224 (9.2)	101 (4.1)	157 (6.4)	50 (2.0)	2,446 (100.0)
相談	2,647 (48.2)	575 (10.5)	474 (8.6)	647 (11.8)	1,147 (20.9)	5,490 (100.0)
第2四半期	4,522 (55.6)	993 (12.2)	535 (6.6)	831 (10.2)	1,255 (15.4)	8,136 (100.0)
苦情	1,898 (76.1)	273 (10.9)	102 (4.1)	164 (6.6)	58 (2.3)	2,495 (100.0)
相談	2,624 (46.5)	720 (12.8)	433 (7.7)	667 (11.8)	1,197 (21.2)	5,641 (100.0)
第3四半期	4,324 (53.1)	1,447 (17.8)	442 (5.4)	751 (9.2)	1,185 (14.5)	8,149 (100.0)
苦情	1,875 (72.8)	371 (14.4)	110 (4.3)	168 (6.5)	52 (2.0)	2,576 (100.0)
相談	2,449 (43.9)	1,076 (19.3)	332 (6.0)	583 (10.5)	1,133 (20.3)	5,573 (100.0)
第4四半期	4,476 (54.4)	999 (12.1)	594 (7.2)	744 (9.0)	1,416 (17.2)	8,229 (100.0)
苦情	1,852 (74.6)	334 (13.4)	93 (3.7)	165 (6.6)	40 (1.6)	2,484 (100.0)
相談	2,624 (45.7)	665 (11.6)	501 (8.7)	579 (10.1)	1,376 (24.0)	5,745 (100.0)
2020年度	7,188 (51.5)	2,109 (15.1)	794 (5.7)	1,412 (10.1)	2,451 (17.6)	13,954 (100.0)
苦情	2,994 (71.0)	737 (17.5)	128 (3.0)	279 (6.6)	81 (1.9)	4,219 (100.0)
相談	4,194 (43.1)	1,372 (14.1)	666 (6.8)	1,133 (11.6)	2,370 (24.3)	9,735 (100.0)
第1四半期	3,534 (52.3)	956 (14.2)	388 (5.7)	730 (10.8)	1,148 (17.0)	6,756 (100.0)
苦情	1,426 (71.9)	337 (17.0)	61 (3.1)	130 (6.6)	29 (1.5)	1,983 (100.0)
相談	2,108 (44.2)	619 (13.0)	327 (6.9)	600 (12.6)	1,119 (23.4)	4,773 (100.0)
第2四半期	3,654 (50.8)	1,153 (16.0)	406 (5.6)	682 (9.5)	1,303 (18.1)	7,198 (100.0)
苦情	1,568 (70.1)	400 (17.9)	67 (3.0)	149 (6.7)	52 (2.3)	2,236 (100.0)
相談	2,086 (42.0)	753 (15.2)	339 (6.8)	533 (10.7)	1,251 (25.2)	4,962 (100.0)
第3四半期						
苦情						
相談						
第4四半期						
苦情						
相談						

<2020年11月19日集計>

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

## 2. 苦情解決手続の実施状況

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

### (1) 受付件数の推移

(単位:件, %)

	2019年度					2020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	716 (77.5)	683 (73.7)	734 (74.2)	722 (73.1)	2,855 (74.6)	566 (67.5)	618 (65.9)			1,184 (66.6)
	火災	95 (10.3)	123 (13.3)	143 (14.5)	152 (15.4)	513 (13.4)	176 (21.0)	217 (23.1)			393 (22.1)
	傷害	41 (4.4)	47 (5.1)	40 (4.0)	37 (3.7)	165 (4.3)	38 (4.5)	34 (3.6)			72 (4.1)
	新種・海上	65 (7.0)	68 (7.3)	64 (6.5)	64 (6.5)	261 (6.8)	52 (6.2)	61 (6.5)			113 (6.4)
	その他	7 (0.8)	6 (0.6)	8 (0.8)	13 (1.3)	34 (0.9)	7 (0.8)	8 (0.9)			15 (0.8)
合計	924 (100.0)	927 (100.0)	989 (100.0)	988 (100.0)	3,828 (100.0)	839 (100.0)	938 (100.0)			1,777 (100.0)	
苦情局面別	契約募集	62 (6.7)	81 (8.8)	79 (8.0)	76 (7.7)	298 (7.8)	63 (7.5)	81 (8.7)			144 (8.2)
	契約管理	48 (5.2)	56 (6.1)	70 (7.1)	62 (6.3)	236 (6.2)	60 (7.2)	59 (6.4)			119 (6.8)
	保険金支払	809 (87.6)	785 (85.0)	831 (84.5)	842 (85.5)	3,267 (85.6)	708 (84.8)	782 (84.4)			1,490 (84.6)
	その他	4 (0.4)	2 (0.2)	4 (0.4)	5 (0.5)	15 (0.4)	4 (0.5)	4 (0.4)			8 (0.5)
合計	923 (100.0)	924 (100.0)	984 (100.0)	985 (100.0)	3,816 (100.0)	835 (100.0)	926 (100.0)			1,761 (100.0)	
申出内容別	契約引受	18 (1.3)	20 (1.4)	24 (1.7)	25 (1.7)	87 (1.5)	30 (2.5)	31 (2.3)			61 (2.4)
	接客態度	227 (16.1)	205 (14.7)	224 (15.4)	226 (15.5)	882 (15.4)	153 (12.7)	197 (14.3)			350 (13.6)
	手続遅延等	189 (13.4)	197 (14.2)	214 (14.8)	218 (14.9)	818 (14.3)	150 (12.4)	178 (13.0)			328 (12.7)
	説明不足等	208 (14.8)	187 (13.5)	206 (14.2)	174 (11.9)	775 (13.6)	174 (14.4)	202 (14.7)			376 (14.6)
	不適正手続	100 (7.1)	137 (9.9)	136 (9.4)	108 (7.4)	481 (8.4)	87 (7.2)	93 (6.8)			180 (7.0)
	提示内容	435 (30.9)	385 (27.7)	403 (27.8)	442 (30.3)	1,665 (29.2)	360 (29.8)	383 (27.9)			743 (28.8)
	支払可否	146 (10.4)	182 (13.1)	171 (11.8)	209 (14.3)	708 (12.4)	181 (15.0)	212 (15.4)			393 (15.2)
	保険金関連	72 (5.1)	55 (4.0)	51 (3.5)	45 (3.1)	223 (3.9)	54 (4.5)	60 (4.4)			114 (4.4)
	その他	13 (0.9)	22 (1.6)	21 (1.4)	14 (1.0)	70 (1.2)	19 (1.6)	17 (1.2)			36 (1.4)
合計	1,408 (100.0)	1,390 (100.0)	1,450 (100.0)	1,461 (100.0)	5,709 (100.0)	1,208 (100.0)	1,373 (100.0)			2,581 (100.0)	

<2020年11月19日集計>

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

### (2) 手続終了状況

(単位:件, %)

	2019年度					2020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	3 (0.4)	3 (0.3)	3 (0.3)	3 (0.3)	12 (0.3)	5 (0.5)	3 (0.3)			8 (0.4)
	解決	734 (87.1)	751 (85.8)	813 (85.2)	858 (87.0)	3,156 (86.3)	813 (87.4)	782 (85.6)			1,595 (86.5)
	移行	47 (5.6)	54 (6.2)	44 (4.6)	55 (5.6)	200 (5.5)	53 (5.7)	55 (6.0)			108 (5.9)
	不承諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	不調	52 (6.2)	59 (6.7)	84 (8.8)	61 (6.2)	256 (7.0)	53 (5.7)	71 (7.8)			124 (6.7)
	その他	7 (0.8)	8 (0.9)	10 (1.0)	9 (0.9)	34 (0.9)	6 (0.6)	3 (0.3)			9 (0.5)
	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	843 (100.0)	875 (100.0)	954 (100.0)	986 (100.0)	3,658 (100.0)	930 (100.0)	914 (100.0)			1,844 (100.0)	
所要期間別	1か月未満	233 (27.6)	224 (25.6)	247 (25.9)	227 (23.0)	931 (25.5)	233 (25.1)	214 (23.4)			447 (24.2)
	3か月未満	309 (36.7)	317 (36.2)	352 (36.9)	368 (37.3)	1,346 (36.8)	352 (37.8)	353 (38.6)			705 (38.2)
	6か月未満	106 (12.6)	154 (17.6)	173 (18.1)	180 (18.3)	613 (16.8)	166 (17.8)	155 (17.0)			321 (17.4)
	6か月以上	195 (23.1)	180 (20.6)	182 (19.1)	211 (21.4)	768 (21.0)	179 (19.2)	192 (21.0)			371 (20.1)
合計	843 (100.0)	875 (100.0)	954 (100.0)	986 (100.0)	3,658 (100.0)	930 (100.0)	914 (100.0)			1,844 (100.0)	
手続方法別	電話	2,649 (97.7)	2,685 (97.8)	3,117 (98.5)	3,449 (98.2)	11,900 (98.1)	2,750 (98.5)	2,845 (99.1)			5,595 (98.8)
	文書(郵便)	39 (1.4)	29 (1.1)	17 (0.5)	29 (0.8)	114 (0.9)	28 (1.0)	13 (0.5)			41 (0.7)
	来訪	21 (0.8)	30 (1.1)	30 (0.9)	33 (0.9)	114 (0.9)	14 (0.5)	12 (0.4)			26 (0.5)
	その他	2 (0.1)	1 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.0)	4 (0.0)	1 (0.0)	0 (0.0)			1 (0.0)
合計	2,711 (100.0)	2,745 (100.0)	3,164 (100.0)	3,512 (100.0)	12,132 (100.0)	2,793 (100.0)	2,870 (100.0)			5,663 (100.0)	

<2020年11月19日集計>

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

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

(単位:件)

	保険種類別						苦情局面別				
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計	契約募集	契約管理	保険金支払	その他	合計
北海道	21	6	1	2	0	30	2	4	22	0	28
青森県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
岩手県	3	1	0	0	0	4	1	1	2	0	4
宮城県	17	2	0	4	0	23	3	1	19	0	23
秋田県	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1
山形県	3	0	0	0	0	3	0	1	2	0	3
福島県	5	2	1	0	0	8	1	0	7	0	8
茨城県	19	5	1	0	0	25	0	2	23	0	25
栃木県	13	4	0	1	0	18	0	0	17	0	17
群馬県	11	3	0	1	1	16	1	2	13	0	16
埼玉県	49	11	1	4	0	65	11	4	50	0	65
千葉県	35	20	5	5	0	65	2	3	60	0	65
東京都	75	38	3	9	1	126	14	7	103	0	124
神奈川県	57	19	3	7	1	87	10	6	71	0	87
新潟県	10	1	1	3	1	16	4	2	9	1	16
富山県	5	0	0	0	0	5	1	0	4	0	5
石川県	6	1	0	0	0	7	1	0	6	0	7
福井県	4	1	0	0	0	5	0	0	5	0	5
山梨県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
長野県	9	0	0	0	0	9	2	0	7	0	9
岐阜県	9	0	1	0	0	10	1	0	8	0	9
静岡県	17	8	0	1	1	27	0	1	26	0	27
愛知県	34	12	0	4	0	50	7	3	40	0	50
三重県	14	1	1	1	0	17	1	1	14	0	16
滋賀県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
京都府	13	2	2	1	0	18	1	2	15	0	18
大阪府	32	30	1	6	0	69	4	2	62	1	69
兵庫県	28	11	4	1	0	44	2	3	38	1	44
奈良県	12	5	1	0	0	18	0	2	16	0	18
和歌山県	4	4	1	1	0	10	1	0	7	0	8
鳥取県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	18	0	1	0	0	19	0	1	18	0	19
広島県	10	3	1	1	0	15	2	3	10	0	15
山口県	6	1	0	1	0	8	0	1	7	0	8
徳島県	2	4	0	0	0	6	1	1	4	0	6
香川県	9	2	0	1	1	13	0	1	12	0	13
愛媛県	5	4	1	1	1	12	1	1	7	1	10
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	14	4	2	2	0	22	2	2	18	0	22
佐賀県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
長崎県	6	0	0	0	0	6	0	0	6	0	6
熊本県	7	7	1	1	1	17	2	0	14	0	16
大分県	2	1	0	0	0	3	0	0	3	0	3
宮崎県	3	0	0	1	0	4	1	0	3	0	4
鹿児島県	8	3	0	1	0	12	0	1	11	0	12
沖縄県	6	0	1	1	0	8	0	1	7	0	8
その他	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
合計	618	217	34	61	8	938	81	59	782	4	926

<2020年11月19日集計>

- (注1) 苦情を申し出た顧客の居住地に基づき、都道府県別に計上した。
- (注2) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
- (注3) 苦情局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
- (注4) 保険種類別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

[参考2] 当四半期における都道府県別の受付状況(申出内容別/法人個人別)

(単位:件)

	申出内容別										法人個人別		
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適正手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他	合計	法人	個人	合計
北海道	1	8	5	6	5	13	6	1	0	45	3	25	28
青森県	0	1	0	2	0	3	0	0	0	6	0	4	4
岩手県	1	1	0	0	0	2	0	0	2	6	0	4	4
宮城県	1	6	5	6	2	9	5	4	0	38	4	19	23
秋田県	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	1	1
山形県	0	1	1	0	0	2	0	0	1	5	0	3	3
福島県	1	2	1	2	1	5	1	0	0	13	0	8	8
茨城県	0	5	10	4	3	10	2	2	0	36	1	24	25
栃木県	0	2	2	3	1	11	3	1	0	23	1	16	17
群馬県	0	4	4	3	0	6	4	1	0	22	0	16	16
埼玉県	5	14	12	15	5	29	11	1	2	94	3	62	65
千葉県	1	15	7	14	6	28	14	5	2	92	1	64	65
東京都	5	26	26	26	16	42	39	7	3	190	20	104	124
神奈川県	4	17	12	31	4	42	19	2	0	131	7	80	87
新潟県	2	2	1	6	4	2	5	3	0	25	0	16	16
富山県	0	1	1	1	1	2	2	0	0	8	1	4	5
石川県	0	1	0	0	2	5	1	0	0	9	0	7	7
福井県	0	1	1	1	0	4	1	0	0	8	1	4	5
山梨県	0	1	0	0	1	1	2	1	0	6	0	4	4
長野県	0	1	1	1	1	7	1	1	0	13	0	9	9
岐阜県	1	1	4	0	3	5	0	1	0	15	0	9	9
静岡県	0	6	4	8	2	14	6	2	0	42	2	25	27
愛知県	2	11	15	10	5	17	10	5	2	77	5	45	50
三重県	1	2	3	1	1	4	4	1	0	17	3	13	16
滋賀県	0	2	0	3	0	1	1	0	0	7	1	3	4
京都府	0	5	4	6	1	8	5	1	1	31	1	17	18
大阪府	0	11	17	5	7	29	18	5	0	92	10	59	69
兵庫県	1	10	11	11	5	14	10	4	0	66	1	43	44
奈良県	0	7	4	2	1	7	6	0	0	27	3	15	18
和歌山県	1	1	1	4	1	3	2	0	0	13	2	6	8
鳥取県	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	1	1
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	0	4	7	5	2	7	4	1	0	30	3	16	19
広島県	1	2	1	4	2	6	4	0	1	21	4	11	15
山口県	0	1	4	1	0	5	1	0	0	12	0	8	8
徳島県	0	1	1	1	1	2	1	0	0	7	0	6	6
香川県	0	2	2	2	1	3	3	3	1	17	2	11	13
愛媛県	1	6	1	1	2	4	1	1	0	17	0	10	10
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	1	5	3	1	1	11	6	0	0	28	4	18	22
佐賀県	0	0	1	0	0	1	2	0	0	4	0	3	3
長崎県	0	3	1	1	0	2	1	1	0	9	0	6	6
熊本県	0	2	1	6	2	6	4	3	1	25	7	9	16
大分県	0	0	0	0	0	0	2	1	1	4	0	3	3
宮崎県	0	0	1	2	1	1	1	0	0	6	0	4	4
鹿児島県	0	3	2	3	2	5	1	2	0	18	0	12	12
沖縄県	0	2	1	3	1	4	2	0	0	13	1	7	8
その他	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
合計	31	197	178	202	93	383	212	60	17	1,373	91	835	926

<2020年11月19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不適切な契約の保険料返還を求める〔火災保険／契約者からの申出〕

申出人の親族が認知症を患って入所していた施設で火災保険に加入していたところ、親族の立会いもせず施設関係者が代行して保険加入したことが判明した。保険会社は不適切な契約であることを認めたと、契約取消による保険料の返還にあたり、後見人としての書類を申出人に求めたため、これに納得できないとして、苦情解決手続を申し出たもの。

##### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、代理店の募集人がコンプライアンス遵守の意識が希薄であり、契約者に直接コンタクトを取らず、第三者募集を行う等、不適切な募集行為があったことが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、後見人の条件を撤回した上で、全ての契約について始期日から契約の取消を行い、契約者に保険料を全額返金することで申出人の了解を得た。

##### <保険会社における再発防止の取り組み>

当該募集人に対して、保険会社が毎月コンプライアンス研修を実施すること、また、当該募集人の契約の都度、代理店店主が不適切な募集行為、不適切な契約がないかチェックすること等指導することで、再発防止を図ることとした。

#### ②適切な過失割合の協定を求める〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、交差点で対物事故があり、保険会社担当者から当初は申出人の有利な過失割合を打診された。相手方の保険会社から五分五分の過失割合の提示があったことを聞き、申出人は承諾しなかったが、その後に五分五分での解決のハガキが届き、担当者に説明を求めたところ、回答内容に納得できないとして、適切な過失割合での協定等を求めて、苦情解決手続を申し出たもの。

##### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、保険会社担当者は解決に至るまで代理店を窓口で申出人に報告を行っていたが、代理店から申出人に対する交渉経緯の説明不足、過失割合に関する意向確認漏れ、また、申出人が保険会社へ過失交渉を一任することに関しても、申出人との認識の違いが生じていたことが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、代理店からの正しい報告がなかったことから申出人の意図しない過失割合による解決に至ったことを謝罪し、今後の取り組みについて代理店と協議し再発防止に努める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>

代理店に契約者の意向確認と保険会社担当者への連携を主眼においた事故対応を徹底させること、代理店が契約者への説明を適切に行っているか、契約者の意向がどう変遷しているかの確認を保険会社担当者から都度行うこと、契約者が誤解を招くような発言や説明誤りを防止するよう代理店に指導することで、再発防止を図ることとした。

### ③二重契約させられたので、契約の是正を求める〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、自動車を購入したことを代理店に連絡したところ、募集人が既存の自動車保険を確認せずに契約したため、廃車にした自動車と車両入替するところが新規契約になり、2台分の保険料が引き落とされた。保険会社へ新規契約を遡及解約し保険料を戻すことと車両入替を求めたところ、保険会社から車両入替の通知を受けていないので遡及して手続はできないとの回答があったため、これに納得できないとして、苦情解決手続を申し出たもの。

#### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、自動車保険については、本来の募集人が休職中であったため、代わりの募集人が対応したが、担当者変更の手続が遅れたため、既存契約が確認出来ず、適切な対応を行っていなかったことが原因と判明した。

申出人の意向に沿って自動車保険の新規契約の取消手続を行い、遡及して車両入替手続を行う旨を伝えたところ、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>

代理店に対し、休職中の募集人が担当する契約業務を他の募集人が引き継ぐ場合は、契約の有無を必ず確認し、契約が確認できない場合は、上席者に契約確認を依頼する等確認作業を励行すること、また、休職している募集人の契約担当を変更する場合は速やかに変更手続を実施することを徹底するように厳重指導することで、再発防止を図ることとした。

### ④適切な治療期間の認定を求める〔自動車保険／被害者からの申出〕

申出人は、駐車場でバックしてきた自動車に接触されて申出人と同乗の子供が受傷した。保険会社から、医師の診断結果も確認せずに駐車場内の事故だから1日の通院治療しか認めないとの説明があったため、これに納得できないとして、適切な治療期間の認定を求めて、苦情解決手続を申し出たもの。

#### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、保険会社担当者が契約者からの報告により、自動車損害が軽微であり、けがも考えにくいことから、車両損害、医療機関への調査前に治療期間を一方向的に申入れたことが原因と判明した。

保険会社は、医療調査するとともに車両損害を確認した上で、申出人に一定の治療期間認定を提案し、申出人の了解を得た。

#### <保険会社における再発防止の取り組み>

担当者に対して、被害者と見解が相違する場合は、丁寧な説明をし、必要な調査を実施した上で判断するよう指導するとともに、保険会社担当部署の会議で本件の事例を共有することで再発防止を図ることとした。

### ⑤車両入替の不備を認め保険金の支払を求める〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、走行中の飛び石事故で車両保険金の支払を求めたところ、保険会社から自動車が車両入替できない法人名義のため補償対象外との回答があったため、これに納得できないとして、苦情解決手続を申し出たもの。

#### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、車両入替手続の際、代理店が車両入替できない法人名義の自動車であることを確認したが、個人名義から法人名義への車両入替ができないことの説明や個人名義への変更を促さないまま、手続をしたことが原因と判明した。

保険会社から申出人に連絡し、車両入替時点に遡って自動車保険を解約の上、保険料を返還することで申出人の了解を得た。

#### <保険会社における再発防止の取り組み>

代理店に、契約異動時の詳細内容確認について代理店の全拠点へ周知させるとともに、コンプライアンスと車両入替を含む規定の研修を行うことで、再発防止を図ることとした。

### ⑥自賠償保険の特別措置による契約継続を求める〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、自動車で走行中にタイヤが脱落し、後続自動車の搭乗者がけがをしたので、自賠償保険による保険金の支払が必要になったが、保険会社から、自賠償保険が切れており支払えないと回答があったため、苦情解決手続を申し出たもの。

#### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、申出人は新型コロナウイルスの影響で車検満了日までに車検に出せなかったが、自賠償保険継続契約の特例措置による猶予期限前に車検に出したところ、車検・修理の完了日、自賠償保険の保険始期日が猶予期限後となったため、無保険期間が発生していた。特例措置期限前に入庫した自動車が特例措置期限を過ぎて車検を受検した場合の十分な知識が代理店になかったこと、保険会社に確認せず独自の判断で保険契約手続をしたことが原因であることが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、前契約の自賠償保険の終期の訂正を行い、事故対応の有責を伝えたと、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>

保険会社から代理店に対し、車検伸長に伴う特別措置の対応についてのマニュアルに基づいて適正に自賠償保険を締結すること、イレギュラーな対応については独自に判断せず、必ず保険会社担当者に確認するように指導することで、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, %)

		2019年度					2020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	45 (42.5)	60 (54.5)	54 (55.1)	44 (45.4)	203 (49.4)	53 (55.2)	61 (56.5)			114 (55.9)
	火災	18 (17.0)	28 (25.5)	17 (17.3)	28 (28.9)	91 (22.1)	19 (19.8)	30 (27.8)			49 (24.0)
	傷害	32 (30.2)	10 (9.1)	19 (19.4)	18 (18.6)	79 (19.2)	11 (11.5)	6 (5.6)			17 (8.3)
	新種・海上	11 (10.4)	12 (10.9)	7 (7.1)	7 (7.2)	37 (9.0)	13 (13.5)	9 (8.3)			22 (10.8)
	その他	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.0)	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)	2 (1.9)			2 (1.0)
	合計	106 (100.0)	110 (100.0)	98 (100.0)	97 (100.0)	411 (100.0)	96 (100.0)	108 (100.0)			204 (100.0)
手続区別	一般(東京)	43 (40.6)	50 (45.5)	46 (46.9)	58 (59.8)	197 (47.9)	38 (39.6)	54 (50.0)			92 (45.1)
	一般(大阪)	56 (52.8)	49 (44.5)	36 (36.7)	33 (34.0)	174 (42.3)	47 (49.0)	50 (46.3)			97 (47.5)
	交通賠償	7 (6.6)	11 (10.0)	16 (16.3)	6 (6.2)	40 (9.7)	11 (11.5)	4 (3.7)			15 (7.4)
	合計	106 (100.0)	110 (100.0)	98 (100.0)	97 (100.0)	411 (100.0)	96 (100.0)	108 (100.0)			204 (100.0)
紛争局面別	契約募集	3 (2.8)	4 (3.6)	6 (6.1)	2 (2.1)	15 (3.6)	3 (3.1)	2 (1.9)			5 (2.5)
	契約管理	9 (8.5)	11 (10.0)	8 (8.2)	8 (8.2)	36 (8.8)	14 (14.6)	14 (13.0)			28 (13.7)
	保険金支払	89 (84.0)	91 (82.7)	80 (81.6)	80 (82.5)	340 (82.7)	72 (75.0)	89 (82.4)			161 (78.9)
	その他	5 (4.7)	4 (3.6)	4 (4.1)	7 (7.2)	20 (4.9)	7 (7.3)	3 (2.8)			10 (4.9)
合計	106 (100.0)	110 (100.0)	98 (100.0)	97 (100.0)	411 (100.0)	96 (100.0)	108 (100.0)			204 (100.0)	

<2020年11月19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, %)

		2019年度					2020年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
終了事由別	成立	47 (49.5)	47 (38.5)	55 (44.7)	31 (37.8)	180 (42.7)	34 (41.5)	43 (41.7)			77 (41.6)
	特別調停	0 (0.0)	1 (0.8)	1 (0.8)	0 (0.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	見込みなし	41 (43.2)	58 (47.5)	59 (48.0)	43 (52.4)	201 (47.6)	43 (52.4)	57 (55.3)			100 (54.1)
	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	6 (6.3)	15 (12.3)	6 (4.9)	7 (8.5)	34 (8.1)	4 (4.9)	3 (2.9)			7 (3.8)
	その他	1 (1.1)	1 (0.8)	1 (0.8)	1 (1.2)	4 (0.9)	1 (1.2)	0 (0.0)			1 (0.5)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	合計	95 (100.0)	122 (100.0)	123 (100.0)	82 (100.0)	422 (100.0)	82 (100.0)	103 (100.0)			185 (100.0)
所要期間別	1か月未満	0 (0.0)	2 (1.6)	1 (0.8)	0 (0.0)	3 (0.7)	1 (1.2)	0 (0.0)			1 (0.5)
	3か月未満	17 (17.9)	16 (13.1)	26 (21.1)	15 (18.3)	74 (17.5)	6 (7.3)	9 (8.7)			15 (8.1)
	6か月未満	52 (54.7)	62 (50.8)	66 (53.7)	38 (46.3)	218 (51.7)	38 (46.3)	51 (49.5)			89 (48.1)
	1年未満	23 (24.2)	39 (32.0)	28 (22.8)	24 (29.3)	114 (27.0)	32 (39.0)	40 (38.8)			72 (38.9)
	2年未満	3 (3.2)	3 (2.5)	2 (1.6)	4 (4.9)	12 (2.8)	4 (4.9)	3 (2.9)			7 (3.8)
	2年以上	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.2)	1 (0.2)	1 (1.2)	0 (0.0)			1 (0.5)
合計	95 (100.0)	122 (100.0)	123 (100.0)	82 (100.0)	422 (100.0)	82 (100.0)	103 (100.0)			185 (100.0)	
所要回数別	0回~2回	14 (14.7)	26 (21.3)	17 (13.8)	10 (12.2)	67 (15.9)	7 (8.5)	25 (24.3)			32 (17.3)
	3回~4回	43 (45.3)	41 (33.6)	52 (42.3)	34 (41.5)	170 (40.3)	31 (37.8)	31 (30.1)			62 (33.5)
	5回~10回	37 (38.9)	54 (44.3)	53 (43.1)	34 (41.5)	178 (42.2)	38 (46.3)	45 (43.7)			83 (44.9)
	11回以上	1 (1.1)	1 (0.8)	1 (0.8)	4 (4.9)	7 (1.7)	6 (7.3)	2 (1.9)			8 (4.3)
合計	95 (100.0)	122 (100.0)	123 (100.0)	82 (100.0)	422 (100.0)	82 (100.0)	103 (100.0)			185 (100.0)	

<2020年11月19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、自動車保険の保険期間前に自動車事故を起こしたが、代理店の説明が十分であれば、事故前に保険契約を締結できたとして、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人と代理店との間のやりとりは SNS 上で行われている事実が認められるところ、本件やりとりは見積書の提示段階にとどまっており、契約の成立に必要な双方の合意はなかった旨主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険契約の成立日に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張が鋭く対立しており、申立人から反論書が提出されないことから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－2】[契約の募集]

申立人は、自損事故により自動車が全損になり、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めた際に、契約時に代理店から新車に付帯できる特約の説明を受けておらず、これを付帯できなかったことに気付いたため、当該特約が付帯されていれば、支払われたであろう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、本件自動車保険に当該特約を付帯しなかったのは、申立人の意向を受けたものであることから、申立人の意向を把握する義務の違反はないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件自動車保険の契約に際し、代理店は申立人の意向を踏まえて本件保険契約の補償内容を申立人に提示したこと、申立人がこれを確認して「お申込控」の「ご確認」欄の「はい」に自らチェックマークを付したことが推定され、代理店には、申立人の意向把握や商品説明に不足等の契約締結上の過失は認められないこと等を確認した。

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

#### 【自動車保険－3】[契約の管理・保全]

申立人は、募集人に自動車保険の解約を伝え、その契約の等級を他の保険会社で息子名義の自動車保険に適用する予定だったが、募集人が解約手続を行わず等級継承ができなかったことから、解約手続を遡及して行うことを求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

一方の離脱

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①契約者から保険期間中に契約を解約したいとの申入れを受けた場合は、契約者に所定の解約承認請求書を交付し、希望する解約日等を記載した同書面の提出をもって、契約者から解約の意思表示を受領したものとして取り扱っているが、本件では申立人から提出された解約承認請求書を受取っておらず、契約期間の終期日で契約は終了していること、②申立人が主張する日に募集人に「保険を切り替えた」旨の電話連絡があったことは確認されるが、このことが申立人の同日付の本件解約の意思表示であったと認めることはできないことから、本契約を遡及して解約するとの申立人の要求に応じることはできない旨主張した。

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

【自動車保険－4】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険がセットされたリース契約のリース車について、リース業者から買取後に自動車事故を起こし、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険未加入であるとして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、リース契約と自動車保険をセットした保険契約は、リース期間満了までを保険期間としており、後に売買契約にて所有者変更となった場合にはリース契約は満了となり、契約者自身での保険加入が必要となること、代理店は継続の意思確認を行っているが、その際、継続の意思がないことを確認していることから、保険会社側の説明や案内等の対応に問題はなかったものと判断しており、申立人の要求に応じることはできない旨主張した。

これに対して申立人は、代理店において名義変更手続がなされていれば、保険会社から満期案内が届くと思われること、満期案内が来ていれば、それを基に継続を依頼できたとして、保険会社の代理店の手続に関する監督・指導ができていない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、リース業者からの売買時点で代理店が申立人に対して自動車保険の加入の意向を確認した際に申立人から継続しないとの意向が口頭で示され、その事実には争いはない。申立人は、継続する可能性もあり、満期日前には最終確認するのが通常と主張するが、継続の意思があるのであれば、申立人自身で継続しないとの発言を撤回するべきであったと思われることから、申立人の主張に妥当性はないと判断した。

このため、申立人および保険会社は、本件紛争に関して何らの債権債務は存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－5】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の満期更改後、保険料の未納による契約解除により、ノンフリート等級が継承できなくなったため、保険料の未納は保険会社担当者の誤った説明によるものであるとして当該ノンフリート等級の復活を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険料支払期限の通知および保険料支払督促について、申立人に対して、可能な限りの手段で連絡を行ったことから、自動車保険の契約解除についての責任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を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社が本件自動車保険の契約解除を取り消す責任を負う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。

### 【自動車保険一6】[契約の管理・保全]

申立人は、一時払保険料の引落しができず、保険料の支払方法を連絡する FAX やコンビニ払いの振込書の送付を待っていたが届かないまま保険料を支払えず失効となったため、保険契約の復活を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①解除予告兼コンビニ払込票を送付し、不着還付物として返送されていないことから払込票は申立人に到達していると考えられること、②その後も保険料の払込みが確認できなかったため保険契約を解除したのであり、保険会社の対応に不備があったとは考えていないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件紛争を解決するためには、申立人が主張しているように解除予告兼コンビニ払込票や保険会社からの FAX の到着の有無、また保険会社から口頭での説明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、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。

### 【自動車保険一7】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車が台風被害により廃車となったため、車両入替、車両保険の付保を求め、また、火災保険の締結を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が自動車保険の車両入替手続に際し、自動車保険変更のための書類を提出しないこと、②火災保険の見積依頼は一切受けていないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、申立人からの保険会社に対する依頼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－8】**[契約の管理・保全]

申立人は、他社に自動車保険契約を移行するため、移行前の契約を解約し、その解約日を代理店に連絡したが、代理店は当該解約日を無視して手続を進めたため、前契約の解約日から期間が7日以上開いてしまい、ノンフリート等級が引き継げなくなったことから、前契約の等級の継承ができるよう契約の是正を求めて、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、契約締結の際に代理店は申立人から前契約の解約日に関する話を聞いておらず、手続は適正に行われていること等から、ノンフリート等級訂正や保険始期の変更には応じることはできないと主張した。

申立人は、代理店に電話して前契約の解約日を伝えていること、前契約の解約日と他社移行後の契約の始期日が7日以上開いた場合にノンフリート等級の継承ができないことについて代理店からの説明がなかったこと等を主張して等級の継承を求めたが、その後、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－9】**[契約の管理・保全]

申立人は、運転中に出合頭の衝突事故を起こしたため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は元妻を記名被保険者とする本人・配偶者限定特約であることを理由としてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①募集人は、前契約の満期にあたり、保険契約の見積書、更改申込書、重要事項説明書等を送付したところ、申立人から保険料が高くなったことへの問合せがあったので、保険期間中に3等級ダウン事故があったことを説明し、意向に沿って保険料を安くする見積りを再度作成すると伝えたこと、②前契約は20等級で長期優良割引、運転者本人・配偶者割引、被保険者のゴールド免許割引等も付帯していたことから安くなっており、3年契約とすることにより5年目には「奥様が現在と同じゴールド免許であれば昨年並みの保険料になる」旨を記載した送付状と見積りをFAX送信したこと、③FAX送信の翌日に募集人から申立人へ電話し、同意を得て契約に至ったことを主張した。

これに対して申立人は、①自分が契約者なのに、なぜ事故の時に対象にならない保険を販売したのか、契約時には簡単な説明のみで、申立人に通知義務があることや、契約者と記名被保険者の違い等の説明は一切なかったこと、②申立人は、保険のプロである代理店の指示どおり契約をしたのに、このような結果になり残念であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本保険契約の記名被保険者が申立人の元配偶者のままになっていた点について、募集人の募集行為に不備があったと認定できるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－10】**[契約の管理・保全]

申立人は、接触事故発生後、車両保険金額が数年前の車両入替時に見直されていないことに気付いたため、保険金額を増額した上で、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、募集人が車両入替時の車両保険金額の見直しを怠ったことを認め、申立人の要求に応じることで、和解に応じる旨提案した。

このため、保険会社は車両入替時、ならびに事故発生時の車両保険金額を増額した上で支払保険金の額を算定することを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－11】**[契約の管理・保全]

申立人は、自動車の買替えに伴い、他社で自動車保険契約を締結したので、加入していた自動車保険契約を解約したい旨連絡したにもかかわらず、代理店が誤って車両入替の手続を行ったため、他社の保険始期日に遡及して解約を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①代理店が対応を誤り、車両入替の手続を行った場合は、保険会社に非があるため遡及解約は可能だが、車両入替の依頼を受け、正しく手続をしている場合には遡及解約を認めることはできないこと、②代理店は、申立人に新しい自動車の車検証のFAXを依頼し、車両入替の変更依頼書を作成すること、③実際に、車両入替の変更依頼書に申立人自身が署名して提出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、①代理店が、申立人の申出を誤解して、間違った手続を行った事実があったとは認められないこと、②仮に、代理店が対応を誤ったとしても、申立人は、誤りを是正する機会があったにもかかわらず、代理店が作成した手続書面や解約時の具体的な内容の確認を怠っていたこと等を確認した。

このため、当事者双方は、実際に申立人が保険会社に解約の申出を行った日に本件契約を解約することに合意し、保険会社は、本件契約の解約日を当該日に遡及して解約返還保険料を支払う内容の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－12】**[契約の管理・保全]

申立人は、代理店に自動車保険の解約申出を行い、他の保険会社にて等級継承し加入したが、後日解約処理されていないことが判明したため、遡及解約を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①申立人は解約手続の依頼をしたと主張するが、代理店はその連絡を単なる車両入替の報告と理解し、自動車保険の解約を依頼された認識はないこと、②解約は手続をした時点から将来に向かって効力が生ずるものであること、③契約を移行した保険会社に保険始期日の訂正に応じてもらえれば等級継承は可能と考えること、④代理店が申立人の意向を汲み取れなかった点は謝罪するが、解約日の遡及訂正には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①代理店の対応に不十分な点があったことを認めた謝罪文の提出を求めること②代理店がミスを認めて謝罪すれば、再確認の連絡日を解約日とする解約手続に同意する旨を主張した。

当審査会は、当事者双方から提出された資料を検討した結果、仮に代理店が申立人からの連絡を車両入替の連絡と認識したとしても、何らかの手続が必要であるのに、申立人から指摘があるまで対応を行っていなかったことを確認したが、保険会社が答弁書において改めて謝罪していることから、申立人の主張を満したものと判断した。

このため、申立人および保険会社が解約日を申立人が確認の電話をした日とすることで合意する旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【自動車保険－13】[契約の管理・保全]

申立人は、年齢条件の変更を依頼したが意図した変更がされず、その後もそのまま契約継続を繰り返して過払いとなった保険料の返還を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から娘が自動車を購入して被保険者から外れたことによる年齢条件変更の申出を受けた際、「同居の親族の内、最も若い運転者」を長男として「21 才以上補償」から「26 才以上補償」に変更したことについては、申立人の長男が別居していた事実を確認できなかった以上、年齢条件を遡及訂正することはできないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人が保険会社に対し「最も若い運転者である長男が別居している」旨の通知または連絡を行ったことの実事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、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－14】[契約の管理・保全]

申立人は、同居の子供が運転中に事故を起こしたことから、自動車保険に基づく対物賠償および車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は運転者夫婦限定契約であるとして支払に応じないことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①継続手続時には「家族限定」を廃止していたため、前契約が「家族限定」の場合の継続手続は「限定なし」で案内しているが、申立人自身がウェブサイト上で運転者範囲を「限定しない」から「本人・配偶者限定」に変更して契約を申し込んでいること、②継続手続完了までの間に「運転者限定と年齢条件の補償範囲」を図示した画面を複数回経由した上で、最終的に契約者の意向確認のプロセスを経て継続申込みに至っていること、③商品改定については、満期案内時に書面で「自動車保険改訂のお知らせ」を注意喚起として案内しており、ウェブサイトにおいても確認できるようになっていることから、保険会社のオペレー

ションに瑕疵はなく、保険金支払対象とする事案ではないものと判断している旨主張した。

これに対して申立人は、①前契約では同居の家族が運転者範囲に含まれており、同居の子供の保険事故もあったことから、当然「家族限定」での継続を目指したこと②しかし、商品改定によって「家族限定」の選択肢がなく、申込者にとってわかりにくい設定であったために、申立人は「本人・配偶者限定」をそれと勘違いしてしまったものであること、③申立人に「本人・配偶者限定」とする意思があったならば「年齢条件」として「30歳以上を補償」を選択していたはずであるが、実際には「21歳以上を補償」を選択していること、④再度の商品改定により「本人とその家族に限定」が復活したことは、「本人・配偶者限定」と「限定しない」の2区分は申込者に誤解を与える可能性が高いため是正措置であると思われること、⑤保険会社は、前契約で事故があった者が補償の範囲から外れる場合に注意喚起する仕組みをシステムに組み込んでおくべきである旨主張し、反論した。

当審査会は、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－15】[保険金の支払]

申立人は、二輪自動車を運転中、転倒して肩部を負傷し、肩関節可動域制限の後遺障害が生じたため、自動車保険の人身傷害保険に基づき後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、後遺障害診断書等に記載された内容と申立人の事故後の症状経過とが整合しないこと等を理由に、後遺障害非該当である旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに第三者の専門家の意見を踏まえた上で、意見聴取を行った結果、後遺障害に関して、①機能障害や神経障害を認定することは妥当ではないものの、「鎖骨に著しい変形を残すもの」として後遺障害12級と評価できること、②労働能力喪失期間については5年とすることで双方とも合意する意思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上記内容に基づき後遺障害保険金を支払う内容の和解案を提示し、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－16】[保険金の支払]

申立人は、磯釣り中、海に向かって釣り竿を強く投げ込んだところ、釣り竿の先端部分が折れたため、自動車保険の携行品損害補償特約に基づき保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件損害は自然の消耗による破損であると考えられることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、通常使用の劣化ではなく、釣り竿に過度の負荷がかかり、破損に至ったものである旨反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに、意見聴取を行った結果、本件損害が免責条項に該当することの立証は保険会社側にあるところ、保険会社は上記立証を尽くしておらず、結果的に、保険金支

払対象であることを認める旨の発言があった。

このため、保険会社は申立人に対して、釣り竿の再調達価額から免責金額を控除した金額を保険金として支払う内容の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【自動車保険－17】[保険金の支払]

申立人は、走行中飛び石により自動車のフロントガラス、フード、バンパーの計3か所が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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事故発生後、自動車には多数の生活傷があるのを確認したこと、②複数の飛び石が同時発生したとは考えられないこと、③相当の車間距離を空けて前方を走行する自動車の飛び石が衝突するのは物理的に考えられないこと、④1つの飛び石が3か所連続して損傷を与えるとは考えられないこと、⑤複数の損傷が同時発生したとする申立人の合理的説明がないことから、フロントガラスの損傷のみを保険金支払の対象とする旨主張した。

これに対して申立人は、①複数の衝突音が聞こえたことから、複数の飛び石損傷が発生したのは明らかなこと、②一部の損傷を認めるなら他の損傷箇所の発生にも合理性があること、③生活傷と本件の損傷とは形状が異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や意見聴取の結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①第三者の専門家から保険会社の見解が妥当との報告があったこと、②1つの飛び石により3か所の損傷が同時に発生したと認定するのは困難なこと、③前方を走行する自動車からの飛び石の他に、飛び石が同時発生する可能性を示す資料の提出はないことから、申立人の主張を妥当とする根拠はないと判断し、保険会社は申立人にフロントガラスの損害に対する車両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－18】[保険金の支払]

申立人は、自転車運転中、対向走行してきた自転車と接触する事故によって、転倒して肩関節脱臼骨折等の傷害を負い、肩関節の機能障害が生じたため、自動車保険の人身傷害保険に基づき後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社が申立人にとって十分な保険金を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、肩関節脱臼骨折等による肩関節の機能障害に関して、後遺障害10級を認定する一方で、後遺障害逸失利益の計算にあたり、申立人の労働能力喪失期間については、障害の改善が見込まれること、収入の減少がないこと、就労への影響は限定的であること等を勘案して4年と判断した旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①肩関節脱臼骨折等は良好に治癒しており、恒久的な関節機能障害を示す所見は見当たらないこと、②労働能力喪失期間は、原則として67歳までの労働終期(11年)を認定することが妥当であること等を確認した。

専門家の意見書によれば、保険会社が認定した後遺障害等級よりも低い後遺障害等級を前提に労働能力喪失期間を11年とすることが妥当との所見であるが、当該条件では申立人に不利となるため、保険会社は申立人に対して、保険会社が支払提示した後遺障害保険金を支払う内容の和解案を提示し、その後、両

当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険－19】[保険金の支払]

申立人は、交通事故により後遺障害を残す傷害を被り、相手方との示談交渉を弁護士に委任したため、弁護士費用について、労働能力喪失期間10年を前提に弁護士費用等特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、LAC基準(日弁連リーガル・アクセス・センターが定めた弁護士保険における弁護士費用の保険金支払基準)に定める着手金の経済的利益算定にあたっては、賠償されるべき額を社会通念上妥当な範囲か否かで判断しており、申立人は事務職であり、休業損害の発生はなく減収もない内容であり、労働能力喪失期間は認められても5年が妥当であると判断している旨主張した。

これに対して申立人は、LAC基準に基づいて着手金を算定することに争いはないが、着手金と報酬金で経済的利益の額の意味が異なるのは、着手時の経済的利益の額と事件解決時の経済的利益の額が異なることを前提としていること等から、保険会社が主張する着手金の経済的利益の額は、一般的に賠償が見込まれる額という解釈は妥当ではないと反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討を行った結果、本事案の争点は、LAC基準において、着手金算定の基準とされている「経済的利益の額」の解釈およびそれが本事案においていくらと判断されるべきかにあるが、両当事者の主張は大きく乖離しており、申立人と保険会社のいずれの主張に理があるかを判断することは困難としたが、保険会社から、申立人の請求金額と保険会社が妥当と考える金額の中間値を上限として和解に応じる用意がある旨の提案がなされたことから、当事者の互譲の精神による解決として保険会社の提案内容にて和解案を提示し、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、駐車場に停めていた自動車がいたずら被害によって損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社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事故連絡日や入庫日の説明に変遷があること、②年に2回程度と申告される使用頻度と実際の走行距離に大きな乖離があること、③周りの自動車には被害がなく、当該自動車のみ全周囲にわたり徹底的に傷つけられていること等から、不自然であり保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して、申立人は、前日に駐車場にきた時に、2人の男性が申立人の駐車スペースに自転車を止め何かしていたところを注意したことがきっかけになった可能性がある旨反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、第三者によるいたずらであるかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－21】**[保険金の支払]

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

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①自動車が右に傾き、自動車底部が路面に擦れ、45度まで傾いたことに気がつかず、横転したとの事故状況には疑問があること、②本件自動車は前回の横転事故から数か月後の本件事故までオドメータに変化がないことから使用されていなかったと推認されるから、本件事故当日に限り使用したこと自体が不自然であること、③前回事故の損傷が修理されておらず、保安部品がないまま公道走行することや、この期間に2回も自動車単独の転倒事故を起こすことは不自然であること等から、本件事故は偶然な事故が発生したとの外形的事実が合理的な疑いを超える程度に立証されていない旨主張した。

これに対して申立人は、①警察、代理店、JAFに事故の連絡を入れていること、②前回の事故で損傷した左ドアミラーは固定して運転していたこと等を主張し、反論した。

当審査会は、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、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こ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－22】**[保険金の支払]

申立人は、自転車搭乗中に自動車と接触し受傷したことから、自動車保険の弁護士費用補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は記名被保険者である申立人の父親との同居の事実が確認できないとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①事故証明書に記載された申立人住所は申立人の父親の住所と相違しているため、同証明書だけでは申立人が弁護士費用補償特約の被保険者とは認められないこと、②記名被保険者との同居の事実を示す資料として免許証写しが提出されたが、免許証の内容では不十分なため住民票等他の資料の提出を求めたこと、③申立人は保険会社が求める資料の提出や調査会社による調査に応じなかったことから、申立人と記名被保険者との同居の事実確認ができないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①免許証写しは保険会社の求めに応じて提出したこと、②事故当時、仕事の関係で配偶者とは別居し、父親と同居していたこと、③事故証明書記載の住所は配偶者の居住先だが、事故現場で警察官に促されて当該住所を申告したに過ぎないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに、意見聴取の結果を踏まえて、申立人の主張を裏付けるため、当審査会から申立人に対して保険会社の求める調査に応じる意向の有無を確認したところ、申立人から意向は示されなかった。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人と父親との「同居」の実情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－23】[保険金の支払]

申立人は、勤務先の上司からパワーハラスメントを受け、体調不良によって休職を余儀なくされたため、勤務先に対して損害賠償請求を行った際に負担した弁護士費用について、自動車保険に付帯された日常生活の法的トラブルに関する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、医療機関に照会したところ、体調不良の原因はストレスの可能性が高いが、ストレスの原因が職場のパワハラが原因であるか否かについては不明であるとの回答がある等、原因がパワハラによるものとは判断できず、偶然な事故を原因として被害を被っているか不明であるため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、医療機関にパワハラの実態を伝えなかったのは、体調不良が持病によるものではなく、ストレスによるものであれば保険金支払の対象である旨保険会社から説明を受けてい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、本件事故がパワハラを原因とするものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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－24】[保険金の支払]

申立人は、自動車は何者かによっていたずらキズを付けられたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、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、申立人が申告した事故の発生事実や発生時期等に関する調査内容を総合的に検討した結果、①事故場所の特定ができていないこと、②全パネルに線傷が丁寧に付けられていること等、多くの不自然な点が生じているため、本件事故の外形的事実が合理的な疑いを超える程度にまで立証されたとは言えないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件自動車の損傷が被保険者以外の第三者のいたずらによってなされたものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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－25】[保険金の支払]

申立人は、被保険者である配偶者が車外での自動車積載作業中に追突事故で死亡したため、自動車保険に基づく無保険車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、申立人の配偶者は、業務として自動車を受託している自動車取扱者であることから、自動車保険約款の規定から被保険者には該当しないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、他社数社の自動車保険約款を提出し、被保険自動車に搭乗中以外においても、申立人の配偶者が業務として自動車を受託している自動車取扱業者であることを理由として、保険会社が被保険者に該当しないとするのは、他の保険会社に比べ、不合理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いて検討した結果、業務として自動車等を受託する自動車取扱業者は、その業務遂行中に交通事故に遭遇するリスクが高いため、上記規定が適用されるとしても、あながち不合理とはいえないこと等を確認した。

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

## 【自動車保険－26】[保険金の支払]

申立人は、申立人と別居している未婚の子が自動車を運転中に事故を起こし、自動車に損害が生じたため、自動車保険に基づき車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本保険には運転者限定特約(本人・配偶者・別居未婚の子補償型)が付帯されており、申立人の子が申立人の配偶者と同居していることを確認したこと、②申立人からの問合せに対し、間違った説明は行っていないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、申立人と別居している未婚の子が運転する場合、保険適用の可否が不明だったので保険会社に問い合わせたところ、本特約の被保険者の範囲に該当することを確認した旨反論した。

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、本特約の適用を受けるためには、未婚の子が、記名被保険者本人およびその配偶者のいずれとも別居していることが保険適用の要件として必要となっているところ、申立人からの具体的な問合せに対し、保険会社は本特約の内容について、不正確ではないが、漏れなく正確な説明を尽くしたとは言えないと判断した。

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内容の和解案を提示し、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。

### 【自動車保険一27】[保険金の支払]

申立人は、追突事故を受けて自動車が損傷し、修理費用が協定新価保険価額の50%以上となったため、自動車保険の車両新価保険特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、「修理費が協定保険価額に達しない場合でかつ協定新価保険価額の50%以上に相当する額となる場合で、復旧を行ったとき」に、車両新価保険特約が適用されるとしているが、保険会社アジャスターの調査によると、①申立人が提出した概算見積書には損傷が不明瞭な箇所が計上されていること、②修理可能な部分について取替を前提として算出されていること等から、妥当な見積りとはいえ、車両新価保険特約の適用要件を満たしていないことから、同特約に基づく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、車両新価保険特約の適用があるか否かについては、修理費用の妥当性に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決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(被保険者の相続人)は、被保険者が運転する自動車が池に落ち、死亡したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金、搭乗者傷害特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故現場は被保険者の熟知した道路であること、②この道路は本件事故現場に限ってガードレールが途切れていること等から、本件事故は、被保険者の故意または重大な過失による事故であるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①通り慣れた道であることと、不注意による事故が起きることは十分に両立すること、②ガードレールが途切れていた箇所は事故現場から数十メートル以上続いていることから、被保険者が本件事故現場を自死の場所として選択したのかは、説明がつかないこと等を確認したことから、保険会社の主張は、合理的な疑いを容れる余地を払拭することができず、立証されたと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、満額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、保険会社から和解案不受諾理由書が提出されたことから、審査の結果、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。

### 【自動車保険一29】[保険金の支払]

申立人は、自動車搭乗中、運転者の急ブレーキにより前方に飛び出して負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金、搭乗者傷害保険金ならびに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、本件事故に際しての申立人および運転者の行動、事故後の供述には不自然な点が多々あることから、本件事故があった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等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険—30】[保険金の支払]

申立人は、当て逃げによって駐車中の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本件自動車の損傷状況は、他の自動車等と接触したことによる損傷とは認められないこと、②当て逃げ被害事故の目撃者が存在しないことから、申立人主張の事故事実は確認できないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険—31】[保険金の支払]

申立人は、自転車で行き中、駐車中の自動車と接触し負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金および傷害一時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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が事故後現場から離れたため駐車していた自動車の状況等を自動車所有者に確認することが出来ず、支払対象となる自動車等の「運行」に該当するかについて判断できない状況にあること、②駐車していた自動車の状況、事故発生時刻や現場の状況、申立人の申告内容から駐車していた自動車が事故を惹起させたとは言い難く駐車していた自動車と申立人の受傷の間に相当因果関係が認められないことから、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た資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るには、自動車等の運行中の事故に該当するかの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－32】**[保険金の支払]

申立人は、高速道路で運転中に壁面等の構築物に接触し、自動車が損傷したほか自身も傷害を負ったため、自動車保険に基づく車両保険金および人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①申立人は事故当時の自動車の速度を「時速約80キロメートル」と説明するが、同程度の速度で防音壁やガードレール等の構築物に接触した場合、自動車全体が変形するなどの大きな損傷が発生すると考えられるが、自動車の実際の損傷は浅い擦過傷程度であり申立人の主張とは整合しないこと、②申立人は、当初、保険会社に対して「風にあおられて防音壁またはガードレール等の構築物に接触した」等と説明を行っていた上、事故の発生現場についての説明も二転三転しており、事故原因・事故現場という重要な点についての主張に不自然な変遷が見られることなどから、本件事故の存在自体が認めがたい旨を主張した。

これに対して申立人は、①本件事故時の自動車の速度については、高速道路上であることから「時速約80キロメートル」と回答したが、記憶をさかのぼるに、時速約20～40キロメートルでもおかしくないこと、②事故原因等については、居眠り運転を申告するのがはばかれたことと記憶が曖昧であったことに起因するものであり不自然な変遷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、本件紛争の解決を図るには、本件事故の存否に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－33】**[保険金の支払]

申立人は、借用自動車を運転中に自損事故により自動車を損傷したため、自動車保険の他車運転特約による保険金の支払を求めたところ、保険会社は当初支払対象としていた説明を覆しこれに応じなかったことから、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、他車運転特約を用いる場合にも車対車事故・限定危険特約が適用されることを失念し支払可能と誤った説明を行ったことは認めるが、申立人は保険金の支払の可否にかかわらず本件自動車を修理する蓋然性が高かったため、説明を誤ったことと自動車を修理したこととの間に相当因果関係が認められないことから、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た資料等に基づき検討した結果、本件紛争を解決するためには、当初から保険会社が支払はできない旨の回答を行っていた場合に、申立人の負担がどの程度であったかの事実認定が必要となること、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－34】**[保険金の支払]

申立人は、自宅の賃貸マンション駐車場のシャッターを破損させたため、自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を求めたところ、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、申立人が破損させたシャッターは、記名被保険者および契約自動車を運転中の者の使用する財物に該当するため、約款上免責に該当する旨主張した。

これに対して申立人は、①シャッターは賃貸マンションの設備の一部であり自身の所有物ではないこと、②賃貸マンションのオーナーという賠償責任を負うべき存在は明らかでないこと、③保険会社がリモコン所持を理由に免責判断することに納得できる説明を求めること等を主張し、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、保険会社がリモコンの所持を理由に免責判断したとする申立人の主張は保険会社担当者の誤認が原因であり、保険会社はこの点について謝罪したことを確認するとともに、記名被保険者であり契約自動車を運転していた申立人が自ら使用する財物を破損させた本件は、約款上の免責事由に該当すると判断した。

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－35】**[保険金の支払]

申立人は、高速道路を走行中、自動車に複数の石が飛来して、フロントガラス、ボンネット、ルーフ等に損傷が生じたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①本件損傷は、いずれも形状、位置、大きさ、向き、新旧等の違いから、同時に生じたものとは考えられないこと、②申立人が申告した事故状況に変遷が見受けられること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、フロントガラス以外の損傷部分は、本件事故による損害と認定することはできないことを確認した上で、双方に対して専門家の認定した内容で解決する意思の有無を照会したところ、双方から拒否する旨の回答があった。

本件紛争を解決するためには、本件事故の損傷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、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－36】**[保険金の支払]

申立人は、公園の駐車場に駐車していた自動車が、いたずら被害によって損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故は、犯行場所、時刻、当時の状況、自動車の車種、キズの付き方等からすれば、第三者によるいたずら事故と考えるには不自然であること、②申立人の保険会社への説明が多数の点で変更し、かつ第三者の供述と整合しないこと等から、多数の不自然な点があり、保険事故の発生が証明されたとはいえないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件自動車の損傷が第三者のいたずらによるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険—37】[保険金の支払]

申立人は、申立人と別居している息子が友人の自動車を運転中、単独事故を起こし同乗者が負傷したため、自動車保険の他車運転特約の適用を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故受付時に申立人の妻が、申立人の息子は「同居」の親族であると申告していたこと、②申立人の息子の住民票登録は申立人と同じ住所であること、③住民票登録の住所に、申立人の息子の荷物が多数確認されること等から、申立人の息子が申立人と「別居」していたと見做すことは困難であり、同居の親族として自動車保険の年齢条件が適用されるため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険—38】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に受傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、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、①直近3か月間に数度の受傷歴があり、本件事故時に完治していない可能性があること、②ドライブレコーダー映像によると事故時の衝撃は極めて微弱で乗員に受傷を窺わせる言動はないこと、③自動車の損傷はバンパーの擦過傷にすぎず、受傷に至る衝撃があったとは認められないことから、申立人の要求には応じられない旨、主張した。

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

**【自動車保険－39】**[保険金の支払]

申立人は、原動機付自転車で走行中に転倒して腱板断裂を負ったため、自動車保険のファミリーバイク特約に基づき自損傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は通院については保険金を支払ったものの、入院については支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①申立人は信号のない交差点で停止する際に誤って左側に転倒したこと、②申立人は本件事故による左肩腱板断裂で手術を受けているが陳旧性と考えられること、③ただし、本件事故により左肩打撲が生じたことは否定できないから通院保険金を支払う旨主張した。

当事者双方から提出された医療関係資料に基づいて第三者の専門家の意見照会を行った結果、①肩腱板断裂について外傷の影響を否定しきれず、入院を要した治療の全てが既に存在していた症状に対するものとまでは捉えがたいこと、②保険会社が入院治療について、本件事故によるものではないとして一切の認定を拒否する理由はないこと等を確認した。

このため、これらの事情を総合的に勘案し、保険会社は申立人に対して入院期間の50%を対象とする入院保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－40】**[保険金の支払]

申立人は、駐車中に自動車がいたずらによる損傷を受けたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、自動車の凹みは自動車が衝突または接触したときの動きのような相当な外力がかかったものと考えられることから、いたずらではなく本件自動車と他の自動車との衝突または接触によって生じたものであるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

**【自動車保険－41】**[保険金の支払]

申立人は、台風により走行中の自動車の損害を被ったため、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、①本件事故のような態様で本件自動車の損傷が生じることがないことは明白であること、②申立人がキズを認識したのは台風から3か月後、保険会社への報告はその1年後のため、事故日と損傷の

関係があまりに不明確であることから、真に申告日時に損傷したものか否かがあまりにも不明確であるため、申立人の要求には応じられない旨、主張した。

これに対して申立人は、①保険会社はこのような損傷が生じることがないことは明白であるとする根拠を示すべきであること、②自車の損傷を修理するタイミングを契約者が決めてはいけない理由はない旨を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、本件事故と自動車の損傷との因果関係の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては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、事故により自動車をレッカー移動したため、自動車保険に基づくロードサービスによるレッカー費用の支払を求めたところ、保険会社は費用の一部しか支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ロードサービスを利用する場合は事前連絡が必要であり、例外的に事前連絡ができないやむを得ない事情があると判断した場合は保険会社が定める金額を上限として事後精算するところ、本件はやむを得ない事情があったものと判断し、上限金額での事後精算手続を案内していること、②契約相談窓口で誤った回答をしてしまったことは事実であるが、そのことにより申立人の経済的な損害が拡大したものではないため、事後精算した以上の負担はできない旨主張した。

これに対して申立人は、事故当時申立人は救急車で運ばれ、レッカー手配は警察が行ったため、保険会社に確認したところ、ロードサービスに電話しないでレッカー移動されたものは対象にならない旨の回答であったが、別の契約相談窓口へ確認すると、全額支払対象になるとの回答であったことから、レッカー費用の全額を支払うべきであると主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討し意見聴取を行ったところ、保険会社はロードサービスの仕組みを超えた対応は難しい旨を重ねて主張したが、契約相談窓口での説明誤りは認めており、保険会社の説明に対し不信感を募らせた申立人の心情は一定の理解ができることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、一定の和解金を支払う旨の和解案を提示し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号1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－43】[その他]

申立人は、自動車を走行中に水溜まりでエンジンが停止したため、自動車保険に付帯しているロードサービスを利用し、ロードサービス業者にて損傷自動車を一旦保管してもらったところ、申立人の了解なしに損傷自動車を修理したこと、およびアンダーカバーが無くなっていることが判明したことから、申立人が立て替えたアンダーカバーの取付費用と修理期間中のレンタカー代の支払を求めたが、保険会社が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>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、エンジン停止のトラブルの場合はアンダーカバーを外して点検はしないこと、また、仮にロー

ドサービス業者がアンダーカバーを外した場合、約2メートルの大きさのアンダーカバーについて従業員の誰も気付かないことは考え難いため、アンダーカバー取付費用および修理期間のレンタカー代の支払には応じられない旨主張した。しかしながら、申立人との電話のやり取りにおいて、「調整をつけます」という表現で申立人に話をしているため、申立人がアンダーカバー取付費用とレンタカー代が必ず支払われると理解した可能性は考えられることから、一定の和解金にて和解に応じる用意がある旨回答した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人に事前連絡せずに行った修理費用はロードサービス業者が負担し、申立人には請求しないことが確認できたこと、アンダーカバーが無くなった原因は不明であるが、自動車保険契約には車両保険が付帯されておらず、また、修理期間におけるレンタカー代についてもレンタカー費用補償特約が付帯されていないものの、事前連絡せずに修理した点を踏まえ一定の和解金にて解決を図りたい旨の回答がなされたため、この旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

#### 【自動車保険-44】[その他]

申立人は、保険契約の継続手続きをクレジットカード払いにすることで、カード会社からキャッシュバックの特典を得ようとしたところ、利用日が決済の翌月にずれ込んだため、キャッシュバックを得ることができなかった。このため、保険会社にキャッシュバック相当額の支払またはクレジットカード利用日の変更を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続きの申立てを行ったもの。

##### < 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

##### < 紛争解決手続きの概要 >

保険会社は、①クレジットカード利用特典に関する規約や条件等はクレジットカード会社とカード会員の間で取り交わす事項であり、保険会社がキャッシュバック相当額を支払うことはできないこと、②カード決済のシステム上、クレジットカード利用日を個別に変更することもできないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社は、本件保険契約手続上、キャッシュバック相当額を支払う義務を負うものではないこと、また保険会社が保険契約手続上、キャッシュバック特典との関係において、クレジットカード利用日が翌月にずれ込む可能性があることをホームページ上やその他の方法で告知する義務を一般的に負うものでなく、クレジットカードの利用日を変更する責任を負うものとは言え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-45】[その他]

申立人は、保険契約者かつ被保険者である申立人の子を加害者とする自動車事故によって申立人の子が自殺に及んだ原因は、保険会社の契約者に対する報告義務違反にあるとして、保険会社に対して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、紛争解決手続きの申立てを行ったもの。

##### < 手続終了事由 >

和解成立

##### < 紛争解決手続きの概要 >

保険会社は、①保険会社の事故対応と契約者の自殺との間に因果関係は認められないこと、②代理店を通じて、事故対応の経緯説明等を実施していたことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに、意見聴取を行った結果、保険会社の契約者に対す

る報告義務の遂行は不十分であったこと、保険会社の報告義務違反が契約者の自殺の一因になったことが認められた。一方、損害に対して行為者の責任を認めるためには、行為と結果との間に、相当な因果関係がなければならぬところ、本件においては、保険会社の報告義務違反と被害者の自殺との間に、相当因果関係を認めることはできないことが認められた。

以上のように、保険会社の報告義務違反と契約者の自殺との間に相当因果関係を認めることは困難であるものの、①保険会社の報告義務違反によって、契約者が大きな心理的ショックを受けたこと、②契約者の自殺という極めて重大な結果が生じていること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、一定の和解金を支払う内容の和解案を提示し、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—46】[その他]

申立人は、自動車を運転中の事故で負傷したため、自動車保険の人身傷害補償特約に基づき保険金の支払を求めたところ、保険金の支払等を巡って、保険会社の担当者から不快、不当な対応を受け、精神的苦痛を負ったため、損害賠償金の支払を求めるとともに、事故対応の経緯についての誠意ある説明および後遺障害等級の認定根拠となった調査結果報告書等の文書の開示を求めて、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入院費等の支払可否に時間を要したのは外部の調査機関に医学的な見解を聴取していたこと、②後遺障害等級の判断根拠になっている回答書は非開示対応としていること、③申立人が外国人で、日本語会話に支障があったため、保険会社の見解が伝わらない状況下だったとは言え、誤解を招く言葉を選択し、不快な思いをさせた点については口頭で謝罪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等に基づき検討した結果、意思疎通が困難な申立人に対して、より一層、丁寧な顧客対応が期待されること、人身傷害保険金の協定や支払は完了しており、また保険会社から謝罪がされており、申立人の受けた精神的苦痛を損害賠償として慰謝されるべき損害と認めることは困難であることを確認した。

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

#### 【自動車保険—47】[その他]

申立人は、申立人の親族が自損事故を起こし事故報告を行った際、ロードアシスタンス特約に基づく保険会社・代理店の事故対応が適時迅速に履行されなかったため、保険会社に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>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人に対して既に謝罪し、道義的な対応は尽くしていること、②代理店の対応に不手際は認められないこと、③損害賠償金を支払う法的責任はないことから、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保険会社は代理店の監督管理責任を怠っていること、②申立人に対する代理

店の対応には不手際があったこと、③保険会社は適切な事故連絡が可能となるよう措置を講じるべきこと、④常時代理店が事故対応可能となるよう社内で検討することを約束すること、⑤和解に向けた必要経費として30万円の支払を要求すること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社は複数回にわたり申立人に謝罪していること、②代理店の事故対応には一定の合理性があること、③申立人は慰謝料を請求するに足る精神的苦痛を被ったとは認められないこと、④申立人が要求する必要経費と保険会社・代理店の対応には相当因果関係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－1】[契約の募集]

申立人は、火災保険契約の保険料に過払いがあったことから、建物の新築当時に遡って保険料の返還と利息の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約の存在が確認できたものは利息を含め返還に応じること、②調査の結果、申立人に提示した契約以外の契約は確認できなかったこと、③申立人からも他の契約が存在したことを示す資料は提出されていないことから、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、銀行が発行した領収証の記載内容から、銀行との住宅ローン契約締結時に合わせて火災保険契約を締結したことは明らかである旨反論した。

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申立人が住宅ローン契約締結に合わせて契約した火災保険の保険会社は特定できなかったこと、②存在が確認できた契約は他社契約を切り替えて新規契約した可能性が高いこと、③住宅ローン返済期間に合わせて保険期間を設定した場合、保険料の適用誤りは発生していない可能性が高いことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、存在が確認された契約の保険料適用誤りにより超過して領収した保険料、および遅延利息金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

## 【火災保険－2】[契約の管理・保全]

申立人は、家財の火災保険の解約を依頼したところ、募集人にいい加減な対応をされて解約ができなかったことから、依頼時に遡って家財保険の解約および解約返戻金、慰謝料等の支払を求めて、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当初の連絡時に、申立人から家財の保険解約の話は出ておらず、募集人から家財の解約ができないとの発言はしていないこと、②家財の解約返戻金の確認に時間がかかったことについて謝罪していること、③申立人の意向を踏まえ、遡って家財保険の契約を解約して解約返戻金を支払うとの和解を希望することを主張した。

これに対して申立人は、募集人が最初から最後まで適当な口調と横柄な態度で大変遺憾であること、まっ

たく事実を認めず、反省すらしめないようであれば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等に基づき検討した結果、①遡及しての家財保険の解約、解約返戻金の支払は、申立人および保険会社の意向が既に争いなく一致しているといえること、②家財保険の解約はできない旨の発言は、当事者双方の主張が鋭く対立していることから、当該事実を認定することは困難であるが、代理店がもう少し丁寧に対応していれば、申立人に不快な思いをさせずに早く対応することができたことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して家財の解約返戻金と一定の和解金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【火災保険－3】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物が損傷したため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社の一部損の認定に不満があったことから、半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>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、地震発生から7年以上経過後に損害確認したため、本件対象物件の損害は、本件地震、それ以外の地震のいずれにより発生したものか、また経年による劣化、その他の要因によるものか明確に判断できるものではないところ、本件地震によるものと推認できる損害については積極的に認定した結果、一部損の認定が妥当であるため、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、当初、本件建物の損傷程度では全く支払対象にならないと思っていたため事故連絡が遅れたこと、保険会社の2度の調査が不十分であったことは明白であり、支払を否認した箇所判断については容認できない等反論した。

当事者双方からの資料を検討するとともに第三者の専門家に意見を求めたところ、双方の主張が分かれる損傷箇所について、地震による損傷の可能性はあるものの、判断が困難との見解であった。他に何らの証拠もないことから、双方の主張のいずれが正当であるかは判断が困難であるが、申立人が一部損の保険金をまだ受領していないこと踏まえ、申立人が一部損を受容しようとした場合、本手続を終了するよりも、一部損としての和解案を提示することが申立人にとっても手続的に簡便であり、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たところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【火災保険－4】[保険金の支払]

申立人は、台風により住宅建物の屋根や縦樋が破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人提出の見積書と保険会社の提案額の差額のうち、2階北側軒樋については、追加提案をし、支払済であること、②屋根瓦補修工事については、本来であれば、面積について実測数量を前提に算定するのが原則であるところ、申立人からの要望を最大限斟酌して、見積書記載の面積を前提に算定をしたことから、追加認定として一定の保険金を支払うことで和解に応じる旨提案した。

これに対して申立人は、追加認定額であれば、和解で解決したいとの見解を示した。

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、保険会社が申立人に対して、追加認定額を

支払うことで本紛争を解決することについて、申立人および保険会社の意向が既に争いなく一致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、保険会社提案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。

#### 【火災保険一5】[保険金の支払]

申立人は、台風によって建物の屋根から雨漏りしたので、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は当初の説明を覆してこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人側に1週間から2週間程度で保険金を支払う旨説明したが、社内確認で申立人側から当初より本件建物に外部損傷がない旨の申告を受けたこと、②提出された写真からも明確な外部損傷が確認できないため保険金支払要件に該当せず支払対象外との判断に至ったこと、③鑑定人の立会調査でも外部破損が確認できなかったこと、④雨漏りは、約款の「建物の外側の部分が風災、雹災または雪災によって破損したために生じた損害」に当たらず、また「建物の外側の部分が破損したために生じた吹き込み等損害」にも当たらないため保険金の支払対象とはならないことを主張するとともに、申立人側に保険金が支払われるとの期待を抱かせてしまった点については謝罪した。

これに対して申立人は、支払うと言った以上、保険会社は保険金を支払って欲しい旨反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社が、誤った説明をした翌日には、前日の説明が誤りで保険金の支払対象外であったことを説明し、謝罪していること、②申立人側に実害が生じたことは窺えないこと、一方③申立人側に保険金が支払われるとの期待を抱かせてしまい、本紛争を招来する発端を作出してしまったこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険一6】[保険金の支払]

申立人は、地震により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、申立人の主張する損傷の発生原因は、すべて経年劣化であるため、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、内壁では複数の入隅に亀裂があること、基礎には一定以上の幅の損傷があること等認定されるべき損傷があると主張し、反論した。

双方から提出された書面、資料、第三者の専門家による意見を踏まえて慎重に検討した結果、内壁3箇所および基礎1箇所を本件地震によるものと判断できるため、本件地震による本件建物の損害認定の程度を一部損と認定した。

このため、保険会社は申立人に対して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。

### 【火災保険一7】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物が損傷したため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社の一部損の認定に不満があったことから、半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>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、地震発生から8年経過後の保険金請求であり、本来は地震による損害の認定は困難であるところ、可能な範囲で地震に起因する損害として認定したこと、確認された損傷のうち経年劣化または本件地震以外の地震に起因すると解されるものは認定しなかった旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社の主張には納得できないものの、保険会社の一部損の認定を受け入れるとの意向を示した。

このため、保険会社は申立人に対して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たところ、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【火災保険一8】[保険金の支払]

申立人は、地震により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全損認定されたが、認定までに時間を要したことに対する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>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①過去に発生した地震で半損認定し地震保険金支払の履歴があること、②当該損傷箇所の修復がされないまま本地震が発生し損害認定に慎重な判断を要したこと、③立会調査は3回にわたり適切に行われ最終的に全損と判断したこと、④保険金請求書受領後2日で保険金支払が完了していることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①請求完了日は初回の立会調査後、鑑定人が支払額を申立人に伝えた日とすべきこと、②建物の傾き調査を怠る等適切な調査が行われなかったこと、③一部損から無責、全損と認定結果が著しく変遷したことから、初回調査に不備があったのは明白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初回調査時において、申立人から保険金請求書が提出されておらず、保険会社の一部損提示を拒否していることから、保険会社に保険金支払遅延の事実はないこと、②保険会社の調査が不適切で違法なものと判断する根拠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て受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【火災保険一9】[保険金の支払]

申立人は、台風により申立人所有の建物の高架水槽のパネルの一部が落下し、その他のパネルにも亀裂が生じたとして、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、鑑定会社による立会調査を2回実施し、貯水タンクが耐久年数を大きく経過したことによる劣化が破損・脱落の原因であり、保険金支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、事故発生の1か月前に業者が水質検査や掃除のため貯水タンクを確認しているが、パネルの破損等は見受けられなかったこと、暴風雨は東側から強い風が吹いていたため、東側のパネルのみ破損し、その他の方向のパネルは損害を全く受けていないこと、経年劣化でパネルが落下するほどの破損はありえないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに、本事案は専門家の見解を踏まえて検討する必要があるとして、第三者の専門家に意見照会を行ったが、保険会社の主張は妥当と思われるものの、提供された資料等では、風災か経年劣化かを明確に判断することが難しい旨の見解が示された。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故の原因が風災か経年劣化かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲により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－10】[保険金の支払]

申立人は、台風により申立人所有の建物に損害が生じたことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、鑑定会社による立会調査を2回実施し、いずれも外壁には割れや損傷はなく、コーキングの経年劣化による雨の染み込みが原因と確認し、風、雨等の吹き込みまたはこれらのものの混入により生じた損害は保険金支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、本件がもし経年劣化による被害なら、西側・北側・南側も被害を受けるはずであるが、東側部分のみ浸水被害を受けているため、経年劣化ではなく、台風の影響による風災・水災被害といえること、今回の台風直前も大雨等があったが、浸水被害などは受けたことがないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに、本事案は専門家の見解を踏まえて検討する必要があるとして、第三者の専門家に意見照会を行ったが、保険会社の主張は妥当と思われるものの、提供された資料等では、風災か経年劣化かを明確に判断することが難しい旨の見解が示された。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故の原因が風災か経年劣化かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲により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－11】[保険金の支払]

申立人は、地震により住宅建物に損害が生じたため、地震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、①3回の調査の結果、建物の損傷はモルタルの乾燥収縮、経年劣化によるものであり地震による損傷ではないこと、②当該建物は2004年の新築物件であり耐震性が高いこと、③鑑定人が調査の際に半損を認めた事実はないことから、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外壁、内壁の多数の損傷は地震が原因であること、②鑑定人は責任をもって半損と認定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書面、資料、第三者の専門家による意見を踏まえて慎重に検討した結果、①地震発生から7年以上経過しており、損傷が本件地震によるものか否かは判断できないこと、②申立人が主張する鑑定人の発言を裏付ける資料の提出はなかったこと、③鑑定人は当該発言を否定していることが確認された。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故の原因が地震によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、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－12】[保険金の支払]

申立人は、建物の共用部分を原因とする漏水事故が発生したため、マンション総合保険の施設賠償責任特約に基づく賠償保険金および損害防止費用として漏水原因箇所の修復費用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、施設賠償責任保険の損害範囲は被害者である区分所有者の所有権の及ぶ財物に限定されること、これに基づき保険会社として賠償保険金を具体的に提示していること、約款上損害防止費用を支払対象とする旨記載されているが、本件事故の漏水原因箇所の修復費用はこれに該当しない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討した結果、①保険会社は区分所有者の所有権の及ぶ箇所の損害認定を行っており妥当性が認められること、②約款上の損害防止費用の認定に関する説明において保険会社が用いた例示が漏水事故のものではなく、申立人にとって極めて分かりにくいこと説明であったこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に提案した損害認定案に基づいて賠償保険金を支払うこと、また損害防止費用が認定されるケースについては様々な事故形態に応じて被保険者に分かりやすく説明するよう保険会社に求めることを付言した和解案を提示したところ、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【火災保険－13】[保険金の支払]

申立人は、申立人所有の建物に台風により損害が生じたことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根の棟板金が風の力で動かされて釘を浮かしたのであれば、釘穴の周辺に無理に引っ張ったような痕跡が見られるが、このような痕跡は確認できないこと、②雪止めは風の力を受ける部分は大きくなく、屋根材の被害がない中で雪止めだけが向きが変わることは通常考えられないこと、③雨樋は、その構造上、風の力を受けやすく、風の力が雨樋全体に加わり金属製の器具では固定しきれずに飛散したり、

一部が外れて変形が生じる損傷が多く生じるが、雨樋を固定する金属製の器具から雨樋が外れたり、器具が変形したような明らかな痕跡は確認できないこと、④サイディングは棟板金や雨樋、屋根材等に比べて風災による損害が生じにくい箇所であり、棟板金や雨樋、屋根材などに風災による損害が生じていないのに、サイディングに損害が生じるとは考えにくいことから、損害の原因は台風によるものではなく、経年劣化であると判断したため、保険金の支払対象外であると主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに、本事案は専門家の見解を踏まえて検討する必要があるとして、第三者の専門家に意見照会を行ったところ、争点となっている「屋根棟板金の釘浮き、隙間発生」「雪止め金具の傾き」「雨樋の歪み変形」「外壁サイディングの反り、変形」のいずれにおいても、保険会社の経年劣化が原因との主張が妥当との見解であった。

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

#### 【火災保険－14】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物が損傷したため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社の一部損の認定に不満があったことから、半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、建物の損傷が保険期間中に発生した地震によりすべて発生したのか、保険解約後に発生した地震によって発生した損傷も含まれるか、その損傷程度および割合をどのように判断するべきかが争点であるところ、2回にわたり現場調査を実施し、後者の地震により損害が拡大した蓋然性が高いことから、前者の地震による影響度合いを踏まえて「一部損」と認定したこと、それ以上の認定は正確な損傷発生日や損傷が生じた経緯等の確認のため、申立人以外の関係者に対するヒアリングや周辺の客観的状況を確認するための再調査が必要であると主張した。

本件については、当事者双方が提出した資料に基づき第三者の専門家に意見照会したところ、本件地震による損傷か否かを判断するのは困難との見解が示されたことから、事実確認を進めるため、保険会社が主張する再調査の実施を当事者双方に提案した。

これに対して申立人は、保険会社の主張には虚偽が多いこと、そんぽADRセンター主導の中立性が担保された鑑定人による再調査を求めること等を反論するとともに、再調査の実施にあたっては、申立人、申立人依頼の業者、そんぽADRセンターの立会いを求めること、保険会社による虚偽記載に対してそんぽADRセンターとして調査・指導を行うこと等を要求した。

本紛争解決手続は、両当事者から提出された資料の記載内容等を事実として捉え、地震によって被災した建物等の損害程度を判断するものであり、申立人が求める虚偽記載の調査・指導を行うものではないこと、当事者双方に提案した再調査を実施することができず、事実認定を進めることができないことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険－15】[保険金の支払]

申立人は、2度の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、保険会社は申立人にとって十分な金額を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物屋根の隅棟板、天井ボードの張替等を台風による損害として認定したこと、②ベランダの損害は主に経年劣化によるものとしたが、その一部は申立人の申告に基づき台風による損害として認定したこと、③申立人提出の見積書は、本件台風によるベランダの破損の修理とは異なること、④屋根の復旧に必要なのは棟部分の修繕のみであり、カバー工法を選択する必要はないことから、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台風により屋根が破損し雨漏りが発生したこと、②屋根の復旧に向けたカバー工法の選択は正当であること、③ベランダの損害は台風によるものに相違ないこと、④業者が十分検討した上で工事が行われたことから、見積額全額の保険金支払を求むる旨、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、保険会社の主張通り、①屋根の隅棟板、天井ボード、一部のベランダの補修費用は台風損害として認められること、②それ以外の損害は主として経年劣化によるものであり、客観的に台風による損害とは認められる根拠はないと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して見積額の一部を保険金として支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【火災保険－16】[保険金の支払]

申立人は、地震により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、本件建物の所在地において、本件地震より地震保険付保前に発生した東日本大震災の震度、地震力が大きいこと等から、申立人の主張する損傷箇所は、本件地震の影響によるものではなく、東日本大震災に起因する可能性が高いため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、東日本大震災後に外壁塗装を施工したので、外壁のひび割れ等は本件地震で発生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等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ところ、本件建物のひび割れの多くは経年劣化に起因する蓋然性が高いとの見解が示されたが、一方、保険会社の認定結果を全面的に肯定することもできないと判断した。

本件紛争の解決を図るためには、本件損傷原因が本件地震によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、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－17】[保険金の支払]

申立人は、台風により住宅のサッシ付近から雨漏りして床が歪んだため、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外壁コーキング断裂部等からの吹込みであり、屋根等の損傷は確認できないこと、②庇がなく防水処理がない可能性があるサッシ上部から雨漏りした可能性があること、③サッシ材等の経年劣化等が考えられること、④約款の支払要件を満たさず保険金支払対象外であること、⑤過去の保険金支払書類は保管期限が過ぎており内容を確認できない旨主張した。

これに対して申立人は、①強風を伴った豪雨によりサッシ上部から雨漏りしたこと、②これによりフローリング等が歪んだこと、③以前の台風による雨漏りで同じ箇所に損害が発生した際には保険金が支払われていること、④ネット社会において保険会社の定める書類保管期限は納得できない旨反論した。

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、台風による建物外部の破損を客観的に確認できないことから、保険約款の保険金支払事由には該当し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—18】[保険金の支払]

申立人は、所有する腕時計や財布等が盗難被害に遭ったので、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を認めなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は5回にわたり保険金の支払を求めているが、第3回保険金請求の時計については「貴金属・宝石等」に該当し、かつ、被害物の写真が変遷していること、第4回保険金請求の時計については、第3回の請求品と誤って申告したと申立人は説明しているが、これは不自然であること、第5回の保険金請求については、本件事故から8か月を経過してからの請求であり、その遅延理由に合理的理由が認められないばかりか、占有と存在の事実についても疑義があること等について主張し、申立人から新たな立証資料の提出があり、盗難されたとする新たな事実が確認された場合は、保険金支払を検討する旨主張した。

これに対して申立人は、申立書に記載されたことは事実であり、細かいことで論争することではなく、未払の保険金支払に応じてほしい旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき、両当事者の主張等を検討したものの、本件においては、両当事者の主張が大きく対立しており、いずれの主張に理があるかを判断することは困難であり、また、保険会社が保険金支払を検討するために申立人に求めている該当物件の盗難にかかる新たな立証資料について、申立人に提出の意向を照会したところ、提出はしない旨の回答があった。

このため、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判断し、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—19】[契約の管理・保全]

申立人は、建物が火災に遭ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は契約が切れているとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人から、満期案内はがきを申立人へ送付、複数回、申立人自宅固定電話へ連絡(不通)、申立人自宅を訪問し名刺をポストへ投函、「保険契約期間満了のご通知」を申立人へ郵送したこと、②満期案内は保険会社の法的義務ではなく満期管理は基本的には保険契約者側で行うものであるが、無保険の発生抑止、CSの向上、トラブル未然防止の理由から委託契約に定める代理店業務として実施していること、③募集人の行った満期案内は適切であり、保険契約の継続がされなかった原因は満期管理をすべきであった申立人自身にあると考えられ、本件事故の損害を支払うべき保険契約は保険会社に存在せず、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①大概、申立人または妻が在宅しているので、保険会社が主張する電話の不通や訪問時の不在は無理があること、②何度も電話をかけたのなら、何故、留守電にメッセージを残さなかったのか、事実、留守電はなかったこと、③申立人宅はカメラ付きインターホンを設置し、ボタンを押せばどのような来客か確認でき、訪問には疑念を抱くこと、④郵便物は見ていないこと、⑤申立人宅は、ほぼ毎日のように来客があり、会えなかったというのは不自然であること、⑥申立人は、新聞や郵便物でポストに投函されたものは、一日何度も確認しているが、募集人の名刺はなかったこと、⑦申立人は他の損害保険会社とも契約しているが、連絡がとれなかったこと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、本件紛争の解決を図るためには、募集人が顧客への業務を誠実に実行せず、申立人に無保険状態を作りだしたとして、申立人の損害につき保険会社の責任が認められるかどうかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

## 【火災保険－20】[保険金の支払]

申立人は、所有する貸家が台風による被害に遭ったため、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台風によって保険の対象に直接破損が生じた事実は確認できず、内部への吹込み損害は支払対象外となること、②応急修理費用および仮修理費用は損害保険金にはならないこと、③屋上防水シートは、建物に固着しているものではないから保険の対象とならないこと等から、申立人の保険金支払要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件事故は台風による風災とその結果発生した漏水に伴う被害であること、②台風が原因と判断したため事故の再発生を避けるために保全修理を施行したところ、それ以降の損害はないことから、保険対象外とするなら、被災事故の原因を詳しく説明してもらいたいこと、③一方的な査定による判断は納得できないこと等を主張し、反論した。

当審査会は、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、本件事故が台風による被害であることに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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－21】[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、保険会社は申立人にとって十分な金額を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①フェンスの損害のみ台風によるものと認め、見積額の一部を保険金として支払うこと、②建物の損害は経年劣化によるものであり、台風による損害とは認められないこと、③見積書には保険の対象外の箇所が含まれていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①台風により損害が発生したことは間違いのないこと、②メンテナンス不足の指摘

はあるが、建物の損害を認めないとの判断には納得できないこと、③台風以前に発生した建物の損傷も保険金支払の対象と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建物の損傷は主に経年劣化によるものと考えられること、②建物に隣接するフェンスの損害は台風によるもの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フェンスの損害に相当する保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【火災保険—22】[保険金の支払]

申立人は、申立人の所有するマンションの入居者が壁や床等にキズを付ける事故が発生し、当該入居者との間の借家人賠償責任保険で示談解決したので、火災保険に基づく臨時費用保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は賠償保険付保会社が支払った損害賠償金の額をベースに臨時費用保険金を算出すべきと主張するが、保険約款の規定に沿って損害額を算出しており、賠償保険付保会社の認定した額をそのまま申立人が被った損害額として容認し、採用すべき合理的根拠はないと判断しているが、互譲の精神による和解は検討したいと主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに、保険会社が主張する和解の方向性を確認したところ、保険会社から、申立人が求める額に近い金額を損害認定額とする提案が示されたことから、本紛争解決手続が当事者双方の互譲により解決を図ることを目的としていることに鑑み、保険会社提案内容で和解案を勧告したところ、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—23】[保険金の支払]

申立人は、申立人の所有するマンションの入居者が壁や床等にキズを付ける事故が発生し、当該入居者との間の借家人賠償責任保険で示談解決したので、火災保険に基づく臨時費用保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は賠償保険付保会社が支払った損害賠償金の額をベースに臨時費用保険金を算出すべきと主張するが、保険約款の規定に沿って損害額を算出しており、賠償保険付保会社の認定した額をそのまま申立人が被った損害額として容認し、採用すべき合理的根拠はないと判断している。本事案については、保険会社の損害認定額が借家人賠償責任保険の損害額を超過しており、これ以上の見直しの余地はないと考えることから、提示額にて和解したい旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討したところ、本件の争点は、臨時費用保険金の算定基礎となる損害認定額の如何にあるが、本事案は、保険会社の損害認定額が借家人賠償責任保険における損害賠償額を上回っていることから、保険会社にこれ以上の譲歩を求めることは困難と判断し、保険会社提示額にて和解案を勧告したところ、申立人および保険会社より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－24】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物に雨漏り損害を被ったため、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現地立会調査および修理業者から入手した写真等から、屋根材の風災による損害は見受けられないこと、②修理業者に対するヒアリングから、屋根材に剥がれ等はなく、単に雨漏れをしていることが確認されたことから、本件建物の雨漏り損害は経年劣化が原因であるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、雨漏りの原因となった屋根材の損害が風災によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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－25】[保険金の支払]

申立人は、家財の盗難に遭ったため、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、本件事故が偶然に生じた盗難事故であるとの客観的な判断ができないことから、申立人の保険金支払請求には応じられない旨主張した。

当審査会は、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、本件が盗難事故であるかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては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－26】[その他]

申立人は、マンション上階から漏れたトイレの汚水により損害を被り保険会社に事故報告した際、保険会社は加害者と加害者加入の保険会社に申立人の個人情報漏洩したとして損害賠償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代理店が申立人の許可なく、加害者である上階居住者に申立人の名前を伝えたことは口頭による顧客情報漏洩に該当するため謝罪すること、②申立人、加害者ともに同一保険会社に加入しており、加害者からも事故報告を受けている以上、保険会社の対応は顧客情報漏洩には該当しないこと、③代理店が加害者に伝えた情報は申立人の利益を損なうに至っていないことから、申立人に対して損害を賠償する根拠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代理店の軽率な行動で個人情報漏洩したこと、②保険会社の対応はコンプライアンス違反に該当すること、③和解のために損害賠償金の引下げ等の譲歩をすること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人の精神的損害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。

#### 【傷害保険－1】[契約の管理・保全]

申立人は、クルーズ船旅行に参加する予定であったが、新型コロナウイルス感染の影響により主催会社が出発日前に旅行中止を決定したことから、海外旅行傷害保険を解除して保険料全額の返還を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、旅行変更費用補償特約の約款で保険契約を解除した場合も、本特約にかかる保険料は返還されないと規定されていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、申立人が手続に詳しくないことに乗じて、代理店が本来取るべきではない契約解除を誘導したこと、主催会社は保険会社の代理店であり、代理店が問題のある行為を行った場合には、使用者である保険会社も責任を負うものというべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件特約の保険料が返還されないことは約款において明確に区別して規定されていること、代理店は旅行出発前に旅行を取り消した場合であっても本件特約分の保険料は返金されない旨が記載された文書を申立人に送付して事前説明を行っていることが確認できた。また、約款の定め反して取り扱うことは、保険契約者間の公平性、平等性の確保の観点から妥当ではないこと、保険契約の解除が行われなければ、主契約の保険料自体も返還されないことから、代理店が解除に申立人を誘導し、申立人に損害を与えたとの申立人の主張は採用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－2】[契約の管理・保全]

申立人は、クルーズ船旅行に参加する予定であったが、新型コロナウイルス感染の影響により主催会社が出発日前に旅行中止を決定したことから、海外旅行傷害保険を解除して保険料全額の返還を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。  
※本事案は、被保険者が異なりますが、【傷害保険－1】と同一の事案になります。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、旅行変更費用補償特約の約款で保険契約を解除した場合も、本特約にかかる保険料は返還されないと規定されていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、申立人が手続に詳しくないことに乗じて、代理店が本来取るべきではない契約解除を誘導したこと、主催会社は保険会社の代理店であり、代理店が問題のある行為を行った場合には、使

用者である保険会社も責任を負うものというべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件特約の保険料が返還されないことは約款において明確に区別して規定されていること、代理店は旅行出発前に旅行を取り消した場合であっても本件特約分の保険料は返金されない旨が記載された文書を申立人に送付して事前説明を行っていることが確認できた。また、約款の定め反して取り扱うことは、保険契約者間の公平性、平等性の確保の観点から妥当ではないこと、保険契約の解除が行われなければ、主契約の保険料自体も返還されないことから、代理店が解除に申立人を誘導し、申立人に損害を与えたとの申立人の主張は採用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－3】[契約の管理・保全]

申立人は、インターネットを利用して旅行の申込みを行い、その際、オプションでキャンセルサポート保険に加入したが、旅行をキャンセルしたため、保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、インターネット上の保険概要の「注意事項」や重要事項説明書において、「契約日の翌日午前0時を経過すると、本件保険料は返金されないこと」が明記されており、申立人はこれらの内容に承諾して保険契約を締結していること等を主張した。

これに対して申立人は、旅行会社の旅行費用のキャンセル費用が発生する時からサポートするのが主旨であることから、保険料の返還が必要であること、本件保険契約が、申込みの翌日午前0時から補償が発生するとされていることに疑問を持つこと等を主張し、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を行ったところ、重要事項説明書において、「契約日の翌日午前0時を経過すると、本件保険料は返金されないこと」が明記されており、申立人はこれらの内容に承諾して保険契約を締結していること、約款の定め反する取扱いは、保険契約者間の公平性、平等性の確保の観点から妥当ではないこと、本件保険契約の補償内容は、旅行本体のキャンセル費用だけでなく、渡航手続費、宿泊代、食事代等多岐にわたり、契約締結の翌日午前0時から一切の保険料を返還できない約款としている商品設計にも一定の合理性があることを確認した。

このため、申立人および保険会社には、本件紛争に関し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－4】[契約の管理・保全]

申立人は、業務中に受傷し傷害保険に基づく保険金を受領したが、後日保険料の口座振替不能により事故日以前に遡って保険契約が解除され、保険会社から保険金の返金を求められたことから、保険契約の存続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保険料の振替が2か月連続して不能となった場合、振替不能が生じた月の前々月の1日

をもって契約解除となる旨が重要事項説明書に記載されていること、②振替不能が生じた時点で申立人に対して文書を送付し、契約解除の可能性を示したうえで振替不能の回避に向けた注意喚起を行っていること、③申立人には過去に複数回、保険料の振替不能の履歴があること、④初めて保険料の振替不能が発生した際、代理店を通じて契約解除の可能性のあることを説明していることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故で入院していたため口座残高の確認や保険料振替に関する案内文書を確認できなかったこと、②代理店から直接注意喚起するような電話連絡もなかったことから、保険契約の存続を求めること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険料の振替結果から本件は契約解除となる条件を満たしていると認められた。そこで、保険会社が契約解除を撤回して申立人を救済することの当否を検討したが、本保険の約款の規定とは異なる救済を与えなければ当事者間の公平に反するという事情までを見出すことができず、救済の可否に関する当事者間の主張には大きな隔りがあることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【傷害保険—5】[保険金の支払]

申立人は、スポーツ練習中の傷害事故によって肩関節脱臼を負ったため、傷害保険に基づき入・通院保険金の支払を求めたところ、保険会社から、診断書の提出があれば保険金が増えると説明があったので診断書を取得の上、保険金の加算を求めたが、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、診断書が提出されれば、所定の保険金にプラスして保険金を支払うという誤った案内を行った事実は一切ない旨主張した。

これに対して申立人は、申立人が治療状況を自己申告する「治療状況報告書」ではなく、診断書を提出すれば、支払保険金が10万円を超過するため、診断書の提出が必要であると保険会社から伝えら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するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社が誤った説明をしたか否か、または誤解を招くような説明をしたか否かについて事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔りがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【傷害保険—6】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に追突され負傷したため、交通事故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>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の傷害と本件事故との相当因果関係について、受診した医療機関から明確な回答が得られなかったこと、②既往症があったこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、当該傷害と本

件事故との因果関係を完全に否定することは困難であること、既往症の影響も50%程度認められることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して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。

#### 【傷害保険一7】[保険金の支払]

申立人は、自転車レースで転倒負傷したため、傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①鎖骨変形についてはレントゲン画像で骨癒合が認められ整復は良好で関節面の不正はないこと、②申立人の裸体写真で確認できる隆起は、骨の変形によるものではなく、軟部組織による腫脹は将来的に残存すると判断できないこと等を理由として、申立人が求める後遺障害等級には該当せず、保険金の追加支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、申立人が主張している「裸体となったとき、変形が明らかにわかる程度のもの」が後遺障害認定の基本であり、右鎖骨の変形は外観上の変形が認められ、申立人の主張に妥当性があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して追加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。

#### 【傷害保険一8】[保険金の支払]

申立人は、原動機付自転車運転中に相手車両と接触事故を起こし、保険会社に対物賠償対応を依頼していたが、保険会社の説明不足により相手保険会社からの損害賠償金と修理代との間に差額が発生したため、保険会社に差額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①相手方が修理費用を全額負担してくれると担当者が連絡したという事実は一切認められないこと、②相手方の対物超過修理費用特約により修理費が時価額を上回り50万円を限度に相手過失割合分が保険金として支払われる説明を行う等、申立人に対して初動段階から示談成立時まで、一連の報告を継続的に実施しており、申立人の主張する説明不足、連絡不足を理由とする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、保険会社の説明や連絡内容に、申立人に対して賠償責任を負担すべき問題点が認められるか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては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、第三者からの暴行により負傷したため、傷害保険に基づく後遺障害保険金の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保険金請求当時、申立人が担当者に後遺障害保険金の支払を求める意思を伝えたとする主張に対しては、そのような記録は認められないこと、②申立人から被保険者カード等の契約内容が確定できる資料の提出があれば時効を援用せず、保険金の支払を検討する旨主張した。

これに対して申立人は、①過去に本件の通院保険金を受領していることは保険会社も認めていること、②通院保険金は、各コースの日額で除すると、コースの一つである X 型の通院保険金日額のみが該当し、事故発生当時、X 型の普通傷害保険に加入していたこと等を主張し、反論した。

申立人からは、X 型による後遺障害保険金が支払われるべきであると主張する一方、X 型の一つ下のコースである Y 型を基準にした保険金で和解したい旨の提案がなされ、保険会社もこれに合意する意向を示していることを確認した。

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

【傷害保険—10】[保険金の支払]

申立人は、自転車レースで転倒負傷したため、傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①鎖骨変形については、CT 画像で骨癒合が認められ、整復は良好で関節面の不正ないこと、②肥厚はあるものの鎖骨自体の変形はないこと等から、申立人が求める後遺障害等級には該当せず、保険金の追加支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、申立人が主張している「裸体となったとき、変形が明らかにわかる程度のもの」が後遺障害認定の基本であり、右鎖骨の変形は外観上の変形が認められ、申立人の主張に妥当性があることを確認した。

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

【傷害保険—11】[保険金の支払]

申立人は、バイクのタイヤ交換中バランスを崩し転倒して負傷したため、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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、別件の保険金の請求に関する申立人の行為が、自動車保険の存続を困難とする重大事由に該当すると判断したことから、本件事故発生以前に、傷害保険の解除通知を行っているとして、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、傷害保険の約款に定められた解除事由としての重大事由が発生した事実を確認し、保険会社による本件保険契約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。

#### 【傷害保険－12】[保険金の支払]

申立人は、スポーツ中の事故により臀部を負傷したため、傷害総合保険に基づき、入院保険金、通院保険金および手術保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、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提出された診断書の傷病名は腰部脊柱管狭窄症であり、本件事故以前から治療を受けていること、②通院期間の間に入院期間があり、そこで椎弓切除術を受けていること、③申立人は過去にも同様の事故で傷害保険金の支払を求めたところ治療日数の一定割合が認定されたとするが、当該事故に関してはデータも残っていないこと、④ただし、本件事故により身体的な衝撃を受けていることは否定できないから通院については認定限度日数まで支払うことを提案していること等を主張した。

これに対して申立人は、脊柱管狭窄症による影響があるとしても、過去の事故と同様に入院保険金、通院保険金および手術保険金の一定割合は認定されるべきである旨を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を確認したところ、①腰部脊柱管狭窄症については傷害保険の要件である急性性、偶然性、外来性に該当しないこと、②椎弓切除術は腰部脊柱管狭窄症に対応するものであり手術保険金を認定することはできないこと、③保険会社の提案は結果的に入院期間中の本件事故による身体的な衝撃への治療を考慮に入れていないこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、既に提案している通院保険金に加えて一定の入院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－13】[保険金の支払]

申立人は、交通事故により外傷性脳損傷、高次脳機能障害、脳幹損傷と診断される傷害を被ったため、保険会社に対し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、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故後の意識障害はなく、またCT・MRI等の画像資料における器質的な脳損傷も認められないが、最終的に「神経系統の機能又は精神に障害を残し、服することができる労務が相当な程度に制限されるもの」と判断して後遺障害等級第9級相当と認定したこと、本件傷害保険の約款に定める後遺障害保険金支払基準表には高次脳機能障害の概念がないため、労働基準法の基準を参考として26%となると主張した。

これに対して申立人は、第9級の場合には26%と口頭で言われたが、この数値を約款上見出すことができず、約款に記されていない事柄は、自賠償による労働能力喪失率の算定に従うべきであると主張し、反論した。

保険会社に対して和解に向けた方向性について再検討を求めたところ、後遺障害等級については第9級と判断しておりこれ以上の認定は困難であるが、申立人が主張する「意思疎通能力」「問題解決能力」「作業負荷に対する持続力・集中力」「社会行動能力」への影響を鑑み、保険金算定の際の基準点数を一定加算して、申立人の主張する割合に相当する金額を支払う旨の意向が示された。

上記保険会社の和解の方向性を受け、申立人の意向を確認したところ、保険会社が提案した和解の方向性について合意する旨の確認が申立人にできたため、保険会社の提案内容に基づく和解案を提示し、その後両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

**【傷害保険－14】[その他]**

申立人が、過去に行った保険金請求に関し、保険会社が申立人に関する情報を捏造、変造し申立人の信用を失墜させた等として、申立人に関して保険会社が取得・管理する情報を開示すること、損害調査業務の担当者に不適切な行為があったとして慰謝料を支払うことを求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①保険金請求に関する資料等は保存期限を経過しており保存されていないこと、②申立人と保険会社間で調停および訴訟が提起された結果、保険会社の責任が認められていないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険金請求の対象となった事故の存否、保険会社が情報を捏造・偽造した等の事実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39条第1項に基づき手続を終了した。

**【新種・海上保険－1】[保険金の支払]**

申立人が、白内障治療に伴い、多焦点眼内レンズを用いた水晶体再建術を受けたため、医療保険の先進医療費補償特約に基づき保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①申立人が先進医療を保障する保険契約に6社重複加入しており、うち保険会社を含む3社には短期間に集中加入していること、②医療特約の重複加入によって保険金額や保険金請求総額が著しく過大となり、保険制度の目的に反する状態となっていること等から、重大事由による契約の解除を適用することが妥当であるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社のウェブ入力フォームが全ての契約を告知する形式になっていないこと、②他の5社は保険金請求してから1か月以内に全て保険金支払を行っていること、③白内障の治療は手術が必要であるというだけで、具体的な治療法は決まっていなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人の保険金請求に対して、保険会社は先進医療特約の多数重複加入を理由とする重大事由解除を主張しており、当事者双方の主張は真っ向から対立し、歩み寄りによる紛争解決の意向が全く見られないことから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【新種・海上保険－2】[保険金の支払]

申立人は、大雨で太陽光発電設備を設置した土地が崩れたので、動産総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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保険の対象が動産に限られることはパンフレットに明記されており、不動産は支払外であること、②契約前に設備工事見積書の金額を募集人が聴取したのみであること、③本保険の対象から本来除外すべき土地造成費用等の見積額に相当する保険料を返還する意向である旨主張した。

これに対して申立人は、①土地造成費用も補償対象と認識して本保険に加入したこと、②募集人も土地造成費用が補償対象外との説明をしていないこと、③土地造成費用を含む設備工事見積書を提示して保険加入しており、土地造成費用も含めて本保険の対象とすべきである旨反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討していたところ、保険会社から、①申立人は土地造成費用も保険の対象と認識して保険加入したこと、②保険金額設定の際に設備工事見積書の提示を求めなかった過失が保険会社側にもあることを認め、復旧工事費の50%の額から既払保険金を控除した額を損害賠償金として支払うこと、③一部保険料を返戻することによって和解したい旨の提案がなされ、申立人もこれに応じる意向であることを確認した。

そのため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払い、かつ一部保険料を返戻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。

### 【新種・海上保険－3】[保険金の支払]

申立人は、所有する機械式駐車場システムに破損事故が生じたとして、機械保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損害鑑定人の現場調査やメンテナンス業者からのヒアリングを行ったこと、②当該装置は20年以上交換されずに高い頻度で使用されていた可能性があること、③落雷等の外来の要因が確認できなかったことから、システム破損の原因は特定できないものの経年劣化に起因する可能性が高く、保険金の支払対象と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を検討し、さらに第三者の専門家に意見照会を行ったが、保険の対象である本件機械が偶発的な事故で損傷したことを確認することができなかった。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては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、新型コロナウイルス感染の影響により事業売上げが減少したため、事業活動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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①約款における「対象施設における特定感染症の発生」に規定する「特定感染症」には新型コロナウイルスが該当しないこと、②申立人が指摘する「商品流通管理システムの中断」については、約款において、「商品流通管理システム」が「販売活動把握のために用いられるシステムで、通信回線等を用いて対象施設の端末と連結する財物をいいます。」と定義されており、申立人の主張する「物流のシステム」とは異なることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、新型コロナウイルスが約款に列記されている特定感染症に含まれるか、そして保険対象施設において、特定感染症が発生したか、さらに申立人の商品流通システムの中断が生じているのかについての事実認定が必要であるところ、保険会社の主張の通り、いずれも本件保険契約に該当する保険事故には当たらないと考えられることを確認した。

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

**【新種・海上保険－5】[その他]**

申立人は、海外旅行中に負傷する等の事故が発生したため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を受けたが、保険会社の不手際により保険金の支払が遅延したとして遅延損害金を支払を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件保険契約はクレジットカードに付帯し、旅行中の交通機関の決済に当該クレジットカードを利用することを条件としていること、②旅行中にクレジットカード決済したことを確認する必要があったこと、③申立人からカード決済の確認が取れた旨の連絡があったこと、④当該連絡に関し社内の情報連携が不十分で保険会社からクレジット会社への確認が遅れたこと、⑤結果的に申立人に対して保険金請求関係の書類を送付することが遅延したことから、このような事情が保険金の支払遅延に影響したと思しき期間について遅延損害金を支払う旨を提案した。

このため、保険会社は申立人に対して保険会社の提案する遅延損害金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【交通賠償一1】**[保険金の支払]

慰謝料等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償一2】**[保険金の支払]

休業損害、慰謝料等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償一3】**[保険金の支払]

事故車両の工場への回送費用等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償一4】**[保険金の支払]

車両修理費および貨物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。

**【交通賠償一5】**[保険金の支払]

高速道路走行中、前を走る加害車両からの落石により申立人車両に損害が生じたため、損賠賠償請求について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

不調(見込みなし)

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償一6】**[保険金の支払]

車両時価額および積載動産等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償一7】**[保険金の支払]

過失割合、車両修理額等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償一8】**[保険金の支払]

評価損等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償一9】**[保険金の支払]

過失割合と修理費等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償一10】**[保険金の支払]

自動車と自転車の接触事故に関し、自転車車両修理費、その他損害額等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計2回)を実施。

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

**【交通賠償一11】**[保険金の支払]

自転車による事故に関し、後遺障害等級およびその損害額等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

※ 本統計号において使用している統計分類の内容 (用語の定義)

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