

## 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

2013年度第4四半期(2014年1月1日～3月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が669件、紛争解決手続が89件となった。

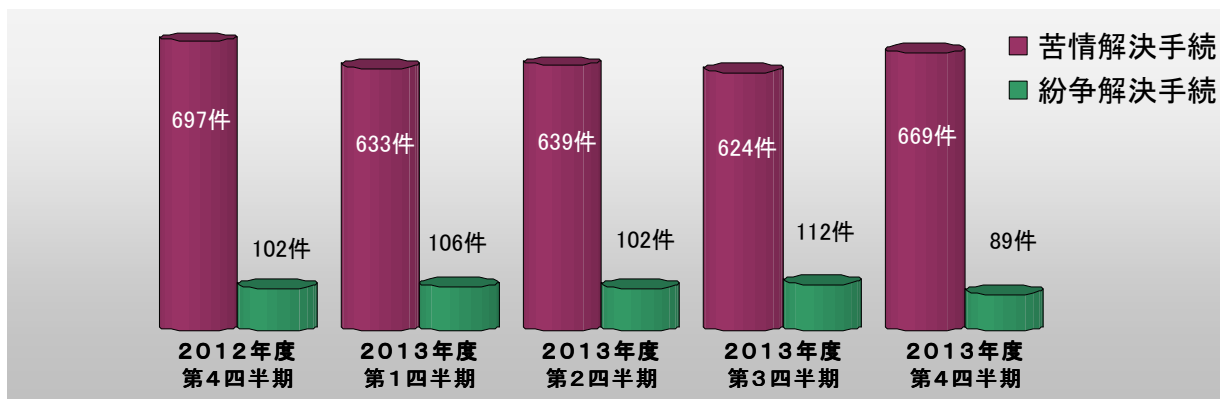
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が608件、紛争解決手続が94件となった。

(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	669	939	208	400	461	539
紛争解決手続	89	187	5	89	84	98

(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2013年度第3四半期(2013年10月1日～12月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は45件(7.2%)増加し、紛争解決手続は23件(20.5%)減少した。また、2012年度第4四半期受付分と比較すると、苦情解決手続は28件(4.0%)減少し、紛争解決手続は13件(12.7%)減少した。(7ページ、13ページ参照。)

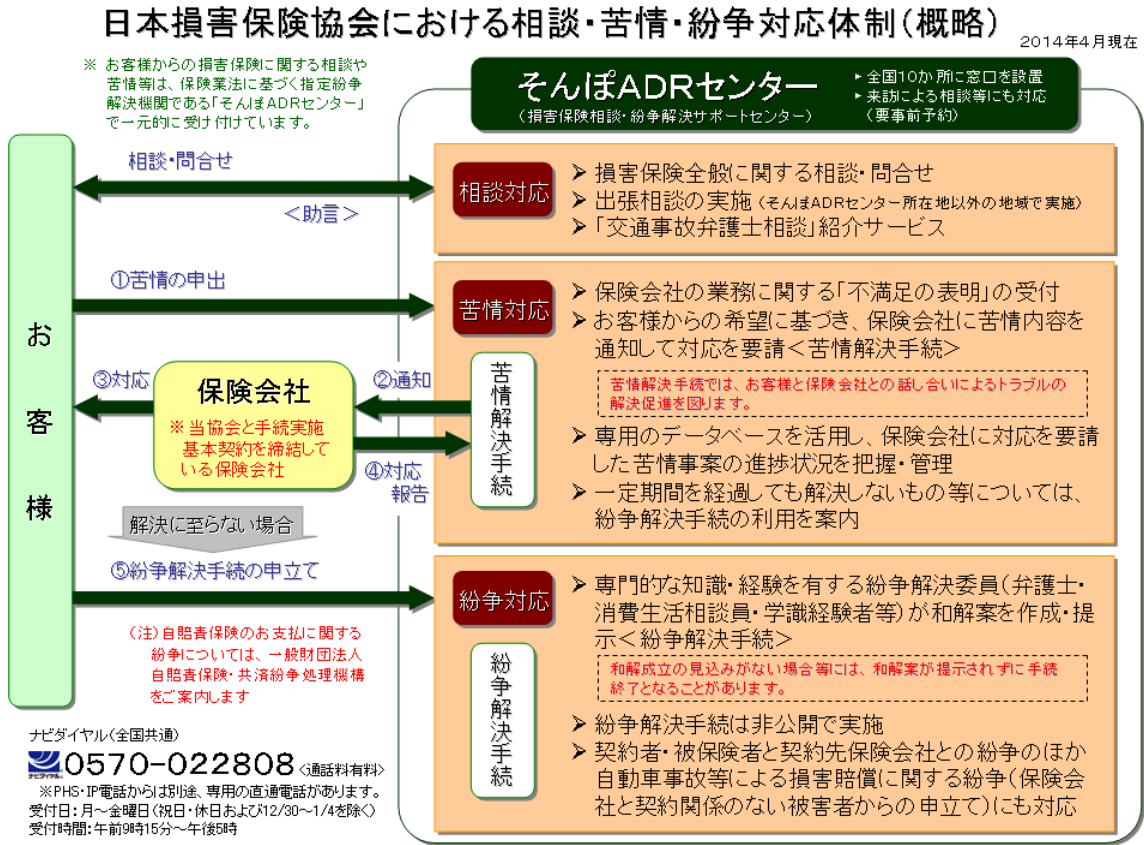


2013年度(2013年4月1日～2014年3月31日)の新規受付件数は、苦情解決手続は2,565件(前年度比1.2%減)、紛争解決手続は409件(前年度比1.7%減)となり、苦情・紛争ともに前年度とほぼ同水準となった。

一方で、2013年度の手続終了件数については、特に紛争解決手続において審査対応の強化(紛争解決委員の増員等)を行い、円滑な手続実施体制の整備を図ったことから、前年度に比べて苦情解決手続は6.6%、紛争解決手続は7.3%増加し、滞りなく手続が実施されたといえる。

# 1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

損保協会のお客様対応窓口である「そんぽADRセンター」では、損害保険に関する一般的な相談に対応するほか、保険業法に基づく指定紛争解決機関として、損害保険会社とのトラブルが解決しない場合の苦情の受付や損害保険会社との間の紛争解決のための業務を行っている。



## (1) 受付件数の推移

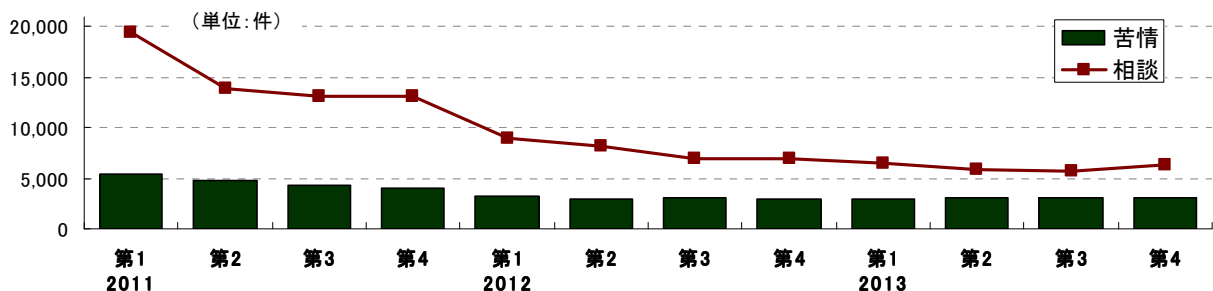
(単位:件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2011年度	24,882 (100.0)	18,808 (100.0)	17,417 (100.0)	17,154 (100.0)	78,261 (100.0)
苦情	5,390 (21.7)	4,847 (25.8)	4,331 (24.9)	3,974 (23.2)	18,542 (23.7)
相談	19,492 (78.3)	13,961 (74.2)	13,086 (75.1)	13,180 (76.8)	59,719 (76.3)
2012年度	12,112 (100.0)	11,124 (100.0)	10,063 (100.0)	9,877 (100.0)	43,176 (100.0)
苦情	3,193 (26.4)	2,938 (26.4)	3,102 (30.8)	2,949 (29.9)	12,182 (28.2)
相談	8,919 (73.6)	8,186 (73.6)	6,961 (69.2)	6,928 (70.1)	30,994 (71.8)
2013年度	9,424 (100.0)	8,965 (100.0)	8,866 (100.0)	9,489 (100.0)	36,744 (100.0)
苦情	2,990 (31.7)	3,068 (34.2)	3,094 (34.9)	3,151 (33.2)	12,303 (33.5)
相談	6,434 (68.3)	5,897 (65.8)	5,772 (65.1)	6,338 (66.8)	24,441 (66.5)

<2014年5月16日集計>

(注1) かつこ内の数値は、各四半期中に占める相談・苦情件数の構成割合である。  
 (注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

### 相談・苦情の受付状況 (年度・四半期ごとの推移)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件)

	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2011年度	54,439 (69.4)	10,001 (12.8)	3,568 (4.6)	2,956 (3.8)	7,450 (9.5)	78,414 (100.0)
苦情	14,632 (78.8)	1,969 (10.6)	712 (3.8)	715 (3.9)	542 (2.9)	18,570 (100.0)
相談	39,807 (66.5)	8,032 (13.4)	2,856 (4.8)	2,241 (3.7)	6,908 (11.5)	59,844 (100.0)
第1四半期	14,921 (59.8)	5,710 (22.9)	1,109 (4.4)	812 (3.3)	2,395 (9.6)	24,947 (100.0)
苦情	3,855 (71.4)	968 (17.9)	194 (3.6)	201 (3.7)	184 (3.4)	5,402 (100.0)
相談	11,066 (56.6)	4,742 (24.3)	915 (4.7)	611 (3.1)	2,211 (11.3)	19,545 (100.0)
第2四半期	13,577 (72.0)	1,829 (9.7)	981 (5.2)	766 (4.1)	1,695 (9.0)	18,848 (100.0)
苦情	3,909 (80.6)	436 (9.0)	203 (4.2)	177 (3.6)	127 (2.6)	4,852 (100.0)
相談	9,668 (69.1)	1,393 (10.0)	778 (5.6)	589 (4.2)	1,568 (11.2)	13,996 (100.0)
第3四半期	13,169 (75.5)	1,256 (7.2)	725 (4.2)	704 (4.0)	1,588 (9.1)	17,442 (100.0)
苦情	3,562 (82.1)	337 (7.8)	154 (3.6)	167 (3.8)	118 (2.7)	4,338 (100.0)
相談	9,607 (73.3)	919 (7.0)	571 (4.4)	537 (4.1)	1,470 (11.2)	13,104 (100.0)
第4四半期	12,772 (74.4)	1,206 (7.0)	753 (4.4)	674 (3.9)	1,772 (10.3)	17,177 (100.0)
苦情	3,306 (83.1)	228 (5.7)	161 (4.0)	170 (4.3)	113 (2.8)	3,978 (100.0)
相談	9,466 (71.7)	978 (7.4)	592 (4.5)	504 (3.8)	1,659 (12.6)	13,199 (100.0)
2012年度	31,027 (71.7)	2,558 (5.9)	1,882 (4.4)	2,152 (5.0)	5,637 (13.0)	43,256 (100.0)
苦情	10,337 (84.7)	662 (5.4)	547 (4.5)	479 (3.9)	183 (1.5)	12,208 (100.0)
相談	20,690 (66.6)	1,896 (6.1)	1,335 (4.3)	1,673 (5.4)	5,454 (17.6)	31,048 (100.0)
第1四半期	8,802 (72.5)	728 (6.0)	522 (4.3)	596 (4.9)	1,488 (12.3)	12,136 (100.0)
苦情	2,725 (85.1)	175 (5.5)	122 (3.8)	130 (4.1)	50 (1.6)	3,202 (100.0)
相談	6,077 (68.0)	553 (6.2)	400 (4.5)	466 (5.2)	1,438 (16.1)	8,934 (100.0)
第2四半期	7,943 (71.3)	638 (5.7)	465 (4.2)	486 (4.4)	1,606 (14.4)	11,138 (100.0)
苦情	2,496 (84.8)	158 (5.4)	129 (4.4)	104 (3.5)	56 (1.9)	2,943 (100.0)
相談	5,447 (66.5)	480 (5.9)	336 (4.1)	382 (4.7)	1,550 (18.9)	8,195 (100.0)
第3四半期	7,342 (72.8)	583 (5.8)	427 (4.2)	501 (5.0)	1,231 (12.2)	10,084 (100.0)
苦情	2,627 (84.6)	162 (5.2)	150 (4.8)	123 (4.0)	44 (1.4)	3,106 (100.0)
相談	4,715 (67.6)	421 (6.0)	277 (4.0)	378 (5.4)	1,187 (17.0)	6,978 (100.0)
第4四半期	6,940 (70.1)	609 (6.2)	468 (4.7)	569 (5.7)	1,312 (13.3)	9,898 (100.0)
苦情	2,489 (84.2)	167 (5.6)	146 (4.9)	122 (4.1)	33 (1.1)	2,957 (100.0)
相談	4,451 (64.1)	442 (6.4)	322 (4.6)	447 (6.4)	1,279 (18.4)	6,941 (100.0)
2013年度	25,243 (68.5)	2,703 (7.3)	1,809 (4.9)	2,332 (6.3)	4,755 (12.9)	36,842 (100.0)
苦情	10,305 (83.6)	773 (6.3)	568 (4.6)	496 (4.0)	181 (1.5)	12,323 (100.0)
相談	14,938 (60.9)	1,930 (7.9)	1,241 (5.1)	1,836 (7.5)	4,574 (18.7)	24,519 (100.0)
第1四半期	6,477 (68.5)	606 (6.4)	486 (5.1)	593 (6.3)	1,290 (13.6)	9,452 (100.0)
苦情	2,526 (84.3)	179 (6.0)	137 (4.6)	105 (3.5)	49 (1.6)	2,996 (100.0)
相談	3,951 (61.2)	427 (6.6)	349 (5.4)	488 (7.6)	1,241 (19.2)	6,456 (100.0)
第2四半期	6,189 (68.8)	639 (7.1)	432 (4.8)	572 (6.4)	1,159 (12.9)	8,991 (100.0)
苦情	2,547 (82.9)	186 (6.1)	156 (5.1)	143 (4.7)	42 (1.4)	3,074 (100.0)
相談	3,642 (61.6)	453 (7.7)	276 (4.7)	429 (7.3)	1,117 (18.9)	5,917 (100.0)
第3四半期	6,201 (69.8)	692 (7.8)	405 (4.6)	505 (5.7)	1,078 (12.1)	8,881 (100.0)
苦情	2,570 (83.1)	206 (6.7)	147 (4.8)	131 (4.2)	40 (1.3)	3,094 (100.0)
相談	3,631 (62.7)	486 (8.4)	258 (4.5)	374 (6.5)	1,038 (17.9)	5,787 (100.0)
第4四半期	6,376 (67.0)	766 (8.0)	486 (5.1)	662 (7.0)	1,228 (12.9)	9,518 (100.0)
苦情	2,662 (84.3)	202 (6.4)	128 (4.1)	117 (3.7)	50 (1.6)	3,159 (100.0)
相談	3,714 (58.4)	564 (8.9)	358 (5.6)	545 (8.6)	1,178 (18.5)	6,359 (100.0)

<2014年5月16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。

(3) 受付地域別の受付状況

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	2011年度															
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			合 計			
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談
北海道	289	65	224	249	55	194	231	65	166	262	42	220	1,031	227	804	
契約募集	18	4	14	6	1	5	9	5	4	10	10	10	43	10	33	
契約管理	4	1	3	8	5	3	6	3	3	7	1	6	25	10	15	
保険金支払	261	59	202	229	46	183	212	55	157	242	40	202	944	200	744	
その他	6	1	5	6	3	3	4	2	2	3	1	2	19	7	12	
東 北	618	79	539	568	72	496	504	59	445	517	55	462	2,207	265	1,942	
契約募集	6	1	5	4		4	4	2	2	3		3	17	3	14	
契約管理	21		21	9	2	7	9	3	6	7	1	6	46	6	40	
保険金支払	459	71	388	434	65	369	409	52	357	426	52	374	1,728	240	1,488	
その他	132	7	125	121	5	116	82	2	80	81	2	79	416	16	400	
東 京	18,087	3,949	14,138	12,665	3,470	9,195	11,660	2,991	8,669	11,698	2,845	8,853	54,110	13,255	40,855	
契約募集	1,632	213	1,419	1,058	174	884	830	157	673	884	133	751	4,404	677	3,727	
契約管理	1,660	271	1,389	928	226	702	781	211	570	726	173	553	4,095	881	3,214	
保険金支払	11,514	3,120	8,394	8,374	2,809	5,565	8,052	2,435	5,617	7,739	2,351	5,388	35,679	10,715	24,964	
その他	3,281	345	2,936	2,305	261	2,044	1,997	188	1,809	2,349	188	2,161	9,932	982	8,950	
静 岡	285	77	208	246	73	173	221	75	146	226	51	175	978	276	702	
契約募集	9	1	8	10	2	8				7	1	6	26	4	22	
契約管理	3		3	3	1	2	2	1	1				8	2	6	
保険金支払	228	71	157	198	70	128	177	69	108	182	50	132	785	260	525	
その他	45	5	40	35		35	42	5	37	37		37	159	10	149	
北 陸	277	89	188	222	77	145	217	57	160	187	57	130	903	280	623	
契約募集	16	4	12	9	3	6	4	2	2	3	1	2	32	10	22	
契約管理	5	3	2	4		4	2	1	1	2		2	13	4	9	
保険金支払	227	82	145	184	74	110	185	53	132	163	54	109	759	263	496	
その他	29		29	25		25	26	1	25	19	2	17	99	3	96	
中 部	784	191	593	670	183	487	660	158	502	602	133	469	2,716	665	2,051	
契約募集	12	2	10	10	2	8	3	2	1	9	1	8	34	7	27	
契約管理	19	8	11	11	7	4	10	3	7	9	1	8	49	19	30	
保険金支払	665	174	491	575	170	405	535	142	393	562	130	432	2,337	616	1,721	
その他	88	7	81	74	4	70	112	11	101	22	1	21	296	23	273	
近 畿	2,140	468	1,672	1,846	387	1,459	1,892	452	1,440	1,662	342	1,320	7,540	1,649	5,891	
契約募集	22	8	14	27	6	21	13	1	12	10	3	7	72	18	54	
契約管理	28	5	23	23	4	19	17	2	15	18	1	17	86	12	74	
保険金支払	1,905	431	1,474	1,635	357	1,278	1,698	442	1,256	1,526	333	1,193	6,764	1,563	5,201	
その他	185	24	161	161	20	141	164	7	157	108	5	103	618	56	562	
中 国	602	45	557	480	60	420	445	51	394	399	23	376	1,926	179	1,747	
契約募集	8	1	7	2	2		2		2	2		2	14	3	11	
契約管理	4		4	6		6	5		5	5		5	20	0	20	
保険金支払	550	44	506	439	55	384	426	51	375	370	23	347	1,785	173	1,612	
その他	40		40	33	3	30	12		12	22		22	107	3	104	
四 国	477	98	379	458	75	383	400	51	349	387	58	329	1,722	282	1,440	
契約募集	5		5	5	1	4	4		4	6	1	5	20	2	18	
契約管理	6	2	4	5	2	3	7	2	5	6		6	24	6	18	
保険金支払	425	94	331	400	69	331	331	49	282	330	57	273	1,486	269	1,217	
その他	41	2	39	48	3	45	58		58	45		45	192	5	187	
九 州	1,127	254	873	1,204	308	896	1,008	278	730	1,038	277	761	4,377	1,117	3,260	
契約募集	37	7	30	32	5	27	29	3	26	26	7	19	124	22	102	
契約管理	14	1	13	19	5	14	15		15	14		14	62	6	56	
保険金支払	976	236	740	1,070	292	778	924	273	651	959	267	692	3,929	1,068	2,861	
その他	100	10	90	83	6	77	40	2	38	39	3	36	262	21	241	
沖 縄	196	75	121	200	87	113	179	94	85	176	91	85	751	347	404	
契約募集	2		2	3	1	2	1		1	2	1	1	8	2	6	
契約管理	2	2					1	1		1	1		4	4	0	
保険金支払	144	69	75	150	81	69	138	86	52	141	85	56	573	321	252	
その他	48	4	44	47	5	42	39	7	32	32	4	28	166	20	146	
合 計	24,882	5,390	19,492	18,808	4,847	13,961	17,417	4,331	13,086	17,154	3,974	13,180	78,261	18,542	59,719	
契約募集	1,767	241	1,526	1,166	197	969	899	172	727	962	148	814	4,794	758	4,036	
契約管理	1,766	293	1,473	1,016	252	764	855	227	628	795	178	617	4,432	950	3,482	
保険金支払	17,354	4,451	12,903	13,688	4,088	9,600	13,087	3,707	9,380	12,640	3,442	9,198	56,769	15,688	41,081	
その他	3,995	405	3,590	2,938	310	2,628	2,576	225	2,351	2,757	206	2,551	12,266	1,146	11,120	

<2014年5月16日集計>

- (注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。なお、「そんがいほけん相談室」および「自動車保険請求相談センター」(いずれも2012年3月末をもって閉鎖)における受付件数も同区分に沿って計上した。  
(注2) 苦情(相談)局面別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) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	2012年度												合 計		
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期					
	苦情	相談	相談	苦情	相談	相談	苦情	相談	相談	苦情	相談	相談	苦情	相談	相談
北海道	321	84	237	287	55	232	331	65	266	297	65	232	1,236	269	967
契約募集	29	10	19	25	3	22	25	3	22	28	1	27	107	17	90
契約管理	13	5	8	18	4	14	16	6	10	17	6	11	64	21	43
保険金支払	250	69	181	194	47	147	244	56	188	221	56	165	909	228	681
その他	29		29	50	1	49	46		46	31	2	29	156	3	153
東 北	500	139	361	455	130	325	414	130	284	426	132	294	1,795	531	1,264
契約募集	18	7	11	21	6	15	33	8	25	33	5	28	105	26	79
契約管理	20	9	11	16	4	12	27	4	23	19	6	13	82	23	59
保険金支払	287	112	175	283	112	171	237	108	129	241	111	130	1,048	443	605
その他	175	11	164	135	8	127	117	10	107	133	10	123	560	39	521
東 京	6,149	1,565	4,584	5,736	1,485	4,251	5,032	1,580	3,452	4,902	1,490	3,412	21,819	6,120	15,699
契約募集	399	67	332	348	64	284	309	68	241	430	83	347	1,486	282	1,204
契約管理	362	105	257	320	84	236	292	103	189	341	79	262	1,315	371	944
保険金支払	4,152	1,350	2,802	3,822	1,286	2,536	3,489	1,359	2,130	3,144	1,285	1,859	14,607	5,280	9,327
その他	1,236	43	1,193	1,246	51	1,195	942	50	892	987	43	944	4,411	187	4,224
静 岡	286	123	163	277	126	151	207	78	129	208	73	135	978	400	578
契約募集	12	4	8	16	5	11	8	2	6	14	3	11	50	14	36
契約管理	16	3	13	19	4	15	19	4	15	16	3	13	70	14	56
保険金支払	223	111	112	212	114	98	153	71	82	158	67	91	746	363	383
その他	35	5	30	30	3	27	27	1	26	20		20	112	9	103
北 陸	223	93	130	197	76	121	195	86	109	202	96	106	817	351	466
契約募集	17	2	15	14	2	12	13	2	11	11	4	7	55	10	45
契約管理	12	5	7	11	4	7	19	10	9	11	5	6	53	24	29
保険金支払	161	83	78	147	70	77	134	74	60	154	85	69	596	312	284
その他	33	3	30	25		25	29		29	26	2	24	113	5	108
中 部	579	124	455	560	178	382	625	206	419	515	173	342	2,279	681	1,598
契約募集	15	8	7	25	3	22	33	8	25	32	10	22	105	29	76
契約管理	8	4	4	25	10	15	45	16	29	26	6	20	104	36	68
保険金支払	173	76	97	423	161	262	489	179	310	405	155	250	1,490	571	919
その他	383	36	347	87	4	83	58	3	55	52	2	50	580	45	535
近 畿	2,035	632	1,403	1,868	527	1,341	1,624	525	1,099	1,653	524	1,129	7,180	2,208	4,972
契約募集	77	12	65	77	16	61	59	21	38	78	12	66	291	61	230
契約管理	74	27	47	77	28	49	68	23	45	73	32	41	292	110	182
保険金支払	1,568	562	1,006	1,415	467	948	1,234	462	772	1,239	472	767	5,456	1,963	3,493
その他	316	31	285	299	16	283	263	19	244	263	8	255	1,141	74	1,067
中 国	425	72	353	387	74	313	367	60	307	398	75	323	1,577	281	1,296
契約募集	44	7	37	37	5	32	28	6	22	36	6	30	145	24	121
契約管理	15	1	14	10	2	8	22	6	16	13	3	10	60	12	48
保険金支払	333	64	269	291	67	224	271	47	224	292	65	227	1,187	243	944
その他	33		33	49		49	46	1	45	57	1	56	185	2	183
四 国	396	136	260	301	92	209	325	106	219	324	65	259	1,346	399	947
契約募集	12	1	11	11	3	8	11	1	10	19	2	17	53	7	46
契約管理	12	3	9	10	4	6	15	5	10	6	2	4	43	14	29
保険金支払	288	117	171	228	79	149	249	92	157	241	59	182	1,006	347	659
その他	84	15	69	52	6	46	50	8	42	58	2	56	244	31	213
九 州	1,058	156	902	956	154	802	862	227	635	863	235	628	3,739	772	2,967
契約募集	73	10	63	69	9	60	47	18	29	48	13	35	237	50	187
契約管理	57	14	43	65	11	54	53	10	43	47	16	31	222	51	171
保険金支払	788	125	663	722	129	593	678	197	481	545	200	345	2,733	651	2,082
その他	140	7	133	100	5	95	84	2	82	223	6	217	547	20	527
沖 縄	140	69	71	100	41	59	81	39	42	89	21	68	410	170	240
契約募集	10	2	8	3		3				5	1	4	18	3	15
契約管理	4	1	3				1	1		1		1	6	2	4
保険金支払	99	66	33	70	40	30	70	37	33	68	20	48	307	163	144
その他	27		27	27	1	26	10	1	9	15		15	79	2	77
合 計	12,112	3,193	8,919	11,124	2,938	8,186	10,063	3,102	6,961	9,877	2,949	6,928	43,176	12,182	30,994
契約募集	706	130	576	646	116	530	566	137	429	734	140	594	2,652	523	2,129
契約管理	593	177	416	571	155	416	577	188	389	570	158	412	2,311	678	1,633
保険金支払	8,322	2,735	5,587	7,807	2,572	5,235	7,248	2,682	4,566	6,708	2,575	4,133	30,085	10,564	19,521
その他	2,491	151	2,340	2,100	95	2,005	1,672	95	1,577	1,865	76	1,789	8,128	417	7,711

〈2014年5月16日集計〉

(注1) 地域分類は、そんぼADRセンターの所在地区区分による。また、本部受付分の地域分類は、東京として計上した。

(注2) 苦情(相談)局面別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) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	2013年度												合 計		
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期					
	苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談	
北海道	356	77	279	301	87	214	314	82	232	333	84	249	1,304	330	974
契約募集	42	4	38	25	7	18	26		26	20	1	19	113	12	101
契約管理	23	2	21	30	11	19	27	6	21	32	4	28	112	23	89
保険金支払	259	71	188	226	69	157	230	76	154	250	77	173	965	293	672
その他	32		32	20		20	31		31	31	2	29	114	2	112
東 北	317	96	221	289	89	200	275	114	161	319	118	201	1,200	417	783
契約募集	23	6	17	13	4	9	13	7	6	26	4	22	75	21	54
契約管理	18	10	8	11	6	5	15	11	4	19	8	11	63	35	28
保険金支払	192	75	117	179	77	102	176	86	90	207	101	106	754	339	415
その他	84	5	79	86	2	84	71	10	61	67	5	62	308	22	286
東 京	4,503	1,463	3,040	4,139	1,432	2,707	4,215	1,495	2,720	4,487	1,502	2,985	17,344	5,892	11,452
契約募集	320	55	265	296	51	245	312	64	248	377	53	324	1,305	223	1,082
契約管理	301	99	202	279	90	189	309	85	224	369	92	277	1,258	366	892
保険金支払	2,867	1,246	1,621	2,687	1,248	1,439	2,767	1,299	1,468	2,845	1,302	1,543	11,166	5,095	6,071
その他	1,015	63	952	877	43	834	827	47	780	896	55	841	3,615	208	3,407
静 岡	239	80	159	216	79	137	237	93	144	228	66	162	920	318	602
契約募集	12	3	9	10	3	7	11	2	9	11	4	7	44	12	32
契約管理	24	8	16	15	6	9	15	2	13	21	3	18	75	19	56
保険金支払	173	67	106	164	69	95	178	88	90	149	58	91	664	282	382
その他	30	2	28	27	1	26	33	1	32	47	1	46	137	5	132
北 陸	247	93	154	308	146	162	300	142	158	370	158	212	1,225	539	686
契約募集	11	2	9	18	6	12	17	5	12	30	5	25	76	18	58
契約管理	24	11	13	23	10	13	17	8	9	32	15	17	96	44	52
保険金支払	161	80	81	219	129	90	218	125	93	221	136	85	819	470	349
その他	51		51	48	1	47	48	4	44	87	2	85	234	7	227
中 部	643	194	449	594	203	391	554	221	333	616	255	361	2,407	873	1,534
契約募集	44	9	35	55	10	45	42	13	29	61	12	49	202	44	158
契約管理	33	12	21	35	12	23	24	11	13	41	18	23	133	53	80
保険金支払	432	169	263	410	175	235	425	196	229	449	222	227	1,716	762	954
その他	134	4	130	94	6	88	63	1	62	65	3	62	356	14	342
近 畿	1,586	543	1,043	1,562	534	1,028	1,485	498	987	1,523	482	1,041	6,156	2,057	4,099
契約募集	77	11	66	81	8	73	56	5	51	68	8	60	282	32	250
契約管理	92	34	58	102	32	70	124	42	82	111	44	67	429	152	277
保険金支払	1,182	490	692	1,145	487	658	1,118	447	671	1,134	419	715	4,579	1,843	2,736
その他	235	8	227	234	7	227	187	4	183	210	11	199	866	30	836
中 国	372	130	242	365	140	225	366	146	220	383	130	253	1,486	546	940
契約募集	27	2	25	27	5	22	36	5	31	45	6	39	135	18	117
契約管理	19	7	12	18	8	10	25	11	14	31	9	22	93	35	58
保険金支払	285	119	166	282	127	155	267	127	140	260	113	147	1,094	486	608
その他	41	2	39	38		38	38	3	35	47	2	45	164	7	157
四 国	337	81	256	352	116	236	359	90	269	396	115	281	1,444	402	1,042
契約募集	24	2	22	18	2	16	18	5	13	28	6	22	88	15	73
契約管理	14	7	7	22	8	14	22	4	18	22	6	16	80	25	55
保険金支払	247	69	178	275	103	172	252	76	176	274	96	178	1,048	344	704
その他	52	3	49	37	3	34	67	5	62	72	7	65	228	18	210
九 州	748	215	533	746	211	535	673	181	492	743	208	535	2,910	815	2,095
契約募集	37	8	29	39	6	33	43	7	36	58	10	48	177	31	146
契約管理	43	12	31	49	18	31	41	16	25	51	24	27	184	70	114
保険金支払	468	187	281	456	184	272	416	152	264	471	172	299	1,811	695	1,116
その他	200	8	192	202	3	199	173	6	167	163	2	161	738	19	719
沖 縄	76	18	58	93	31	62	88	32	56	91	33	58	348	114	234
契約募集	9		9	6		6	6	2	4	12	2	10	33	4	29
契約管理	1		1	4	2	2	7	2	5	4		4	16	4	12
保険金支払	59	18	41	75	26	49	64	28	36	64	31	33	262	103	159
その他	7		7	8	3	5	11		11	11		11	37	3	34
合 計	9,424	2,990	6,434	8,965	3,068	5,897	8,866	3,094	5,772	9,489	3,151	6,338	36,744	12,303	24,441
契約募集	626	102	524	588	102	486	580	115	465	736	111	625	2,530	430	2,100
契約管理	592	202	390	588	203	385	626	198	428	733	223	510	2,539	826	1,713
保険金支払	6,325	2,591	3,734	6,118	2,694	3,424	6,111	2,700	3,411	6,324	2,727	3,597	24,878	10,712	14,166
その他	1,881	95	1,786	1,671	69	1,602	1,549	81	1,468	1,696	90	1,606	6,797	335	6,462

〈2014年5月16日集計〉

(注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区区分による。また、本部受付分の地域分類は、東京として計上した。

(注2) 苦情(相談)局面別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) 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, %)

	2012年度					2013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	446 (78.5)	489 (77.5)	553 (77.9)	552 (79.1)	2,040 (78.3)	517 (81.4)	505 (78.9)	494 (79.0)	537 (80.1)	2,053 (79.9)
	火災	36 (6.3)	54 (8.6)	58 (8.2)	51 (7.3)	199 (7.6)	49 (7.7)	42 (6.6)	39 (6.2)	57 (8.5)	187 (7.3)
	傷害	42 (7.4)	51 (8.1)	59 (8.3)	52 (7.4)	204 (7.8)	36 (5.7)	56 (8.8)	51 (8.2)	38 (5.7)	181 (7.0)
	新種・海上	41 (7.2)	32 (5.1)	33 (4.6)	38 (5.4)	144 (5.5)	29 (4.6)	34 (5.3)	39 (6.2)	32 (4.8)	134 (5.2)
	その他	3 (0.5)	5 (0.8)	7 (1.0)	5 (0.7)	20 (0.8)	4 (0.6)	3 (0.5)	2 (0.3)	6 (0.9)	15 (0.6)
	合計	568	631	710	698	2,607	635	640	625	670	2,570
苦情局面別	契約募集	34 (6.1)	33 (5.3)	43 (6.1)	34 (4.9)	144 (5.5)	18 (2.8)	19 (3.0)	26 (4.2)	28 (4.2)	91 (3.5)
	契約管理	45 (8.0)	53 (8.4)	64 (9.0)	55 (7.9)	217 (8.4)	66 (10.4)	63 (9.9)	60 (9.6)	55 (8.2)	244 (9.5)
	保険金支払	464 (82.7)	534 (85.0)	596 (84.1)	594 (85.2)	2,188 (84.3)	542 (85.6)	555 (86.9)	529 (84.8)	569 (85.1)	2,195 (85.6)
	その他	18 (3.2)	8 (1.3)	6 (0.8)	14 (2.0)	46 (1.8)	7 (1.1)	2 (0.3)	9 (1.4)	17 (2.5)	35 (1.4)
	合計	561	628	709	697	2,595	633	639	624	669	2,565
申出内容別	契約引受	24 (4.0)	25 (3.6)	25 (3.0)	18 (2.0)	92 (3.1)	12 (1.4)	14 (1.6)	20 (2.5)	24 (2.9)	70 (2.1)
	接客態度	44 (7.4)	73 (10.6)	78 (9.3)	97 (10.9)	292 (9.7)	80 (9.4)	119 (14.0)	97 (12.0)	109 (13.0)	405 (12.1)
	手続遅延等	55 (9.2)	72 (10.5)	117 (14.0)	176 (19.7)	420 (13.9)	134 (15.8)	151 (17.8)	113 (13.9)	118 (14.1)	516 (15.4)
	説明不足等	50 (8.4)	54 (7.9)	82 (9.8)	98 (11.0)	284 (9.4)	126 (14.9)	108 (12.7)	67 (8.3)	78 (9.3)	379 (11.3)
	不適正手続	57 (9.6)	68 (9.9)	96 (11.5)	76 (8.5)	297 (9.9)	70 (8.3)	49 (5.8)	79 (9.7)	83 (9.9)	281 (8.4)
	提示内容	182 (30.5)	181 (26.4)	245 (29.3)	254 (28.4)	862 (28.6)	257 (30.3)	236 (27.8)	247 (30.5)	235 (28.0)	975 (29.1)
	支払可否	76 (12.8)	103 (15.0)	115 (13.7)	118 (13.2)	412 (13.7)	110 (13.0)	118 (13.9)	94 (11.6)	101 (12.0)	423 (12.6)
	保険金関連	96 (16.1)	103 (15.0)	78 (9.3)	55 (6.2)	332 (11.0)	53 (6.3)	48 (5.6)	77 (9.5)	86 (10.3)	264 (7.9)
	その他	12 (2.0)	7 (1.0)	1 (0.1)	1 (0.1)	21 (0.7)	5 (0.6)	7 (0.8)	17 (2.1)	5 (0.6)	34 (1.0)
合計	596	686	837	893	3,012	847	850	811	839	3,347	

<2014年5月16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, %)

	2012年度					2013年度					
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	
終了事由別	不開始	1 (0.2)	4 (0.8)	3 (0.4)	2 (0.3)	10 (0.4)	(0.0)	(0.0)	3 (0.5)	4 (0.7)	7 (0.3)
	解決	505 (83.2)	383 (79.0)	541 (81.0)	528 (81.0)	1,957 (81.1)	544 (78.3)	517 (83.7)	534 (82.2)	511 (84.0)	2,106 (81.9)
	移行	67 (11.0)	55 (11.3)	50 (7.5)	56 (8.6)	228 (9.5)	60 (8.6)	47 (7.6)	47 (7.2)	35 (5.8)	189 (7.4)
	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)
	不調	33 (5.4)	35 (7.2)	64 (9.6)	58 (8.9)	190 (7.9)	86 (12.4)	50 (8.1)	60 (9.2)	53 (8.7)	249 (9.7)
	その他	1 (0.2)	8 (1.6)	10 (1.5)	8 (1.2)	27 (1.1)	5 (0.7)	4 (0.6)	6 (0.9)	5 (0.8)	20 (0.8)
	移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)
合計	607	485	668	652	2,412	695	618	650	608	2,571	
所要期間別	1か月未満	90 (14.8)	115 (23.7)	172 (25.7)	177 (27.4)	554 (23.0)	159 (22.9)	168 (27.3)	161 (25.0)	156 (25.9)	644 (25.2)
	3か月未満	206 (33.9)	178 (36.7)	260 (38.9)	231 (35.8)	875 (36.4)	262 (37.8)	226 (36.7)	226 (35.1)	210 (34.9)	924 (36.2)
	6か月未満	155 (25.5)	92 (19.0)	117 (17.5)	128 (19.8)	492 (20.5)	132 (19.0)	101 (16.4)	136 (21.1)	115 (19.1)	484 (18.9)
	6か月以上	156 (25.7)	100 (20.6)	119 (17.8)	109 (16.9)	484 (20.1)	141 (20.3)	121 (19.6)	121 (18.8)	121 (20.1)	504 (19.7)
	合計	607	485	668	645	2,405	694	616	644	602	2,556
手続方法別	電話	1,858 (97.3)	1,973 (97.8)	2,311 (97.6)	2,113 (97.1)	8,255 (97.5)	1,840 (97.6)	2,112 (97.3)	1,706 (97.3)	1,955 (97.5)	7,613 (97.4)
	文書(郵便)	31 (1.6)	19 (0.9)	29 (1.2)	14 (0.6)	93 (1.1)	17 (0.9)	24 (1.1)	18 (1.0)	16 (0.8)	75 (1.0)
	来訪	20 (1.0)	25 (1.2)	28 (1.2)	49 (2.3)	122 (1.4)	29 (1.5)	35 (1.6)	29 (1.7)	34 (1.7)	127 (1.6)
	合計	1,909	2,017	2,368	2,176	8,470	1,886	2,171	1,753	2,005	7,815

<2014年5月16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/苦情局面別)

(単位:件)

	保険種別					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	13	5	1	2	0	21	1	1	19	0	21
青森県	7	2	0	0	0	9	0	0	8	1	9
岩手県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
宮城県	8	1	0	1	0	10	0	2	8	0	10
秋田県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
山形県	1	0	1	0	0	2	0	1	1	0	2
福島県	4	3	0	0	0	7	0	0	6	1	7
茨城県	19	0	0	0	0	19	1	2	14	2	19
栃木県	4	1	1	1	0	7	0	0	7	0	7
群馬県	6	2	0	1	0	9	2	0	7	0	9
埼玉県	41	4	4	2	0	51	1	5	45	0	51
千葉県	45	6	0	0	1	52	0	3	46	3	52
東京都	59	8	5	7	0	79	1	5	72	1	79
神奈川県	51	3	2	1	0	57	2	2	52	1	57
新潟県	5	2	0	0	0	7	1	1	5	0	7
富山県	1	1	2	0	0	4	0	0	4	0	4
石川県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
福井県	1	0	0	1	0	2	0	0	2	0	2
山梨県	2	3	0	0	0	5	0	1	3	0	4
長野県	8	0	1	1	0	10	1	0	9	0	10
岐阜県	1	1	1	0	0	3	0	0	3	0	3
静岡県	10	0	0	0	0	10	1	0	9	0	10
愛知県	37	4	3	0	1	45	5	4	35	1	45
三重県	8	0	1	1	0	10	1	0	9	0	10
滋賀県	3	1	1	0	0	5	0	1	4	0	5
京都府	17	1	0	1	0	19	1	3	15	0	19
大阪府	46	3	2	7	0	58	3	7	48	0	58
兵庫県	18	1	1	1	0	21	0	0	20	1	21
奈良県	6	0	2	0	2	10	0	2	6	2	10
和歌山県	4	0	0	0	0	4	0	1	3	0	4
鳥取県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
島根県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
岡山県	13	1	0	1	0	15	0	2	13	0	15
広島県	20	0	2	0	0	22	1	1	20	0	22
山口県	7	0	1	1	1	10	1	0	9	0	10
徳島県	0	1	0	0	1	2	0	0	1	1	2
香川県	5	0	0	0	0	5	1	0	3	1	5
愛媛県	3	0	2	0	0	5	0	1	3	1	5
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	27	2	3	2	0	34	1	6	27	0	34
佐賀県	2	0	1	0	0	3	1	1	1	0	3
長崎県	3	0	0	0	0	3	0	1	2	0	3
熊本県	11	0	0	1	0	12	2	0	10	0	12
大分県	3	1	0	0	0	4	0	1	3	0	4
宮崎県	3	0	0	0	0	3	0	1	1	1	3
鹿児島県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
沖縄県	3	0	1	0	0	4	0	0	4	0	4
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	537	57	38	32	6	670	28	55	569	17	669

<2014年5月16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									合計	法人個人別		
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他		法人	個人	合計
北海道	0	3	9	3	0	5	4	3	1	28	2	19	21
青森県	2	1	3	1	0	3	0	0	0	10	1	8	9
岩手県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1
宮城県	0	3	1	1	2	5	0	1	0	13	2	8	10
秋田県	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1
山形県	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3	0	2	2
福島県	0	0	2	0	0	0	2	3	0	7	2	5	7
茨城県	2	5	2	2	2	9	2	0	0	24	1	18	19
栃木県	0	2	1	1	0	2	1	2	0	9	1	6	7
群馬県	1	3	1	2	0	5	1	0	0	13	0	9	9
埼玉県	2	6	11	5	7	17	14	5	0	67	3	48	51
千葉県	0	11	9	0	13	19	5	7	0	64	2	50	52
東京都	1	10	10	7	10	34	13	10	2	97	10	69	79
神奈川県	2	6	10	5	1	31	5	8	1	69	4	53	57
新潟県	0	1	2	2	3	0	1	0	0	9	1	6	7
富山県	0	0	1	0	0	3	0	0	0	4	0	4	4
石川県	0	0	1	0	0	2	0	0	0	3	0	2	2
福井県	0	1	1	0	0	1	0	0	0	3	0	2	2
山梨県	0	1	1	0	0	1	2	1	0	6	1	3	4
長野県	0	2	2	1	1	2	2	1	0	11	1	9	10
岐阜県	0	1	1	0	0	0	1	0	0	3	0	3	3
静岡県	0	3	1	3	1	6	0	2	0	16	1	9	10
愛知県	2	7	7	10	7	13	9	5	0	60	1	44	45
三重県	0	1	0	2	0	5	1	1	0	10	0	10	10
滋賀県	0	1	0	0	2	1	1	1	0	6	0	5	5
京都府	2	3	2	1	4	3	5	3	0	23	3	16	19
大阪府	3	5	7	8	7	16	10	8	1	65	3	55	58
兵庫県	0	6	4	2	1	8	3	4	0	28	1	20	21
奈良県	1	1	0	2	3	2	1	2	0	12	1	9	10
和歌山県	1	0	0	0	0	2	0	1	0	4	0	4	4
鳥取県	0	0	2	0	0	1	0	0	0	3	0	2	2
島根県	0	0	2	0	0	1	0	0	0	3	0	3	3
岡山県	0	5	3	3	2	8	0	2	0	23	0	15	15
広島県	1	7	5	1	2	7	4	3	0	30	5	17	22
山口県	0	6	2	4	3	3	1	3	0	22	1	9	10
徳島県	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	2	2
香川県	0	0	1	0	1	1	1	0	0	4	0	5	5
愛媛県	0	1	0	0	2	2	1	0	0	6	0	5	5
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	2	5	6	3	4	9	5	5	0	39	2	32	34
佐賀県	1	0	0	0	3	0	0	0	0	4	0	3	3
長崎県	0	0	1	1	0	0	1	0	0	3	0	3	3
熊本県	1	1	5	3	1	2	2	1	0	16	1	11	12
大分県	0	1	0	1	0	1	0	1	0	4	0	4	4
宮崎県	0	0	1	1	0	1	0	0	0	3	0	3	3
鹿児島県	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3	0	3	3
沖縄県	0	0	0	2	0	1	2	0	0	5	0	4	4
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	24	109	118	78	83	235	101	86	5	839	50	619	669

<2014年5月16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 納車までの期間について代車を手配してもらいたい [自動車保険/被害者からの申出]

信号待ちで停車中に後続車に追突され、自動車に損害を受けた。  
この事故で、自動車を買替えることとし、保険会社からレンタカーの手配を受けているが、まだ納車されていないにも関わらず、保険会社はレンタカーの貸与期限を申し入れてきた。  
当方は、事故後、速やかに自動車の購入手続をしており、納車まで時間を要しているのはメーカーの事情によるものである。担当者には事情を伝えて抗議をしたが、相変わらず納得のいく回答が得られない。

##### <経過・対応結果>

全損時の代車認定期間に関し、申出人と保険会社とで折り合いがつかなかったことが直接の原因だったが、関連して、当該自動車の評価額について、修理見積額と全損時価額との相違を申出人が理解できる程度に説明できていなかったことも、申出人が保険会社の対応に不満を抱ききっかけとなっていた。

保険会社、レンタカー会社およびディーラー(修理工場)の3者で対応を協議した結果、代車認定期間を一定延長した上で、納車まで不足する日数分に関してはディーラー(修理工場)による代車手配とすることとし、この旨を申出人に申し入れ、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、概算時価と立会い後の実際の時価額の差異が発生する可能性があることを、相手方と事前に十分打ち合わせするよう指導した。また、車両全損時の代車認定期間については、画一的・硬直的な対応ではなく、関係先を含め協力を求める等被害者へ配慮した対応を努めることとした。

#### ② 被害者の感情に配慮した対応をしてもらいたい [自動車保険/被害者からの申出]

歩行中に自動車に衝突されて受傷し、整形外科と鍼灸接骨院とに通院した。  
この通院に関し、保険会社から治療費の補償打切りを通告され、現在は社会保険で治療を続けている。補償打切りについて、保険会社の本社(相談室)にも苦情を申し出たが、納得できる回答が得られない。  
この事故について、加害者から一切連絡がないことも不満であり、保険会社として、被害者の心情に配慮した対応をしてもらいたい。

##### <経過・対応結果>

申立人は、保険会社との間で、いったんは症状固定による補償打切りについて合意していたが、その後の後遺障害認定手続の結果が非該当となったことをきっかけに、改めて本件苦情の申出となったもの。当初の症状固定に関する保険会社の説明について、結果的には十分に申出人の納得が得られていなかったことが背景にあった可能性がある。

責任者から申出人に連絡し、保険会社としての判断理由等を丁寧に説明するとともに、後遺障害認定結果に関しては異議申立手続を行うとともに、傷害に関しては先行して示談手続を進めることを提案し、了解を得た。

##### <保険会社における再発防止の取り組み>

被害者感情を汲んだうえで、判りやすく丁寧な対応を粘り強く行うことや、また、必要に応じて面談のうえ対応を行うことで不満感を払拭し、苦情を回避するように努めることとした。

③ 海外旅行保険の対応窓口での説明に誤りがあった [傷害保険/契約者からの申出]

海外旅行中、感染症にかかり、現地の病院で入院治療を行った。  
 退院後のホテル療養について、海外旅行保険の対応窓口について問い合わせたところ、特段指定はなく通常クラスのホテルであれば問題ないと回答され、費用は一旦立て替えることになった。  
 後日宿泊費の請求を保険会社にしたところ、医師のホテル療養の指示がなければ支払対象外と言われたが、窓口ではそのような説明はなかった。  
 説明があれば診断書に記載を頼むことができたはずである。窓口でのやり取りは録音されているはずであるから確認し、報告をもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社において対応窓口(業務提携会社)での通話記録を確認したところ、ホテル療養の宿泊費の支払可否に関する担当者の説明が不十分で、申出人に誤解を与えるような内容であったことが判明した。

保険会社から申出人にメールで連絡し、対応不備について謝罪するとともに、窓口での通話記録文を添付のうえ、ホテル宿泊費に関しては約款上支払対象外である旨を再度説明し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

責任者から海外旅行保険の業務提携会社に連絡し、海外旅行アシスタンス会社の担当者の対応について、に対して、契約者への説明の際は、誤解を与えることがないように対応スクリプトに従って丁寧な説明を行うようことを指示した。

④ 施設賠償責任保険に基づく賠償額の交渉が進展しない [新種・海上保険/被害者からの申出]

ホテルの駐車場で、誘導員の指示に従って自動車を駐車したところ、車両の底部がスロープに接触し損傷してしまった。ホテル側にその旨を申し入れたところ、賠償責任を認めてくれた。  
 修理工場に車両の修理を依頼し、後日、ホテルが契約する施設賠償責任保険に基づいて鑑定人が立会調査に来た。  
 しかし、その後1か月以上連絡がないため、当方からホテルに連絡を取ったところ、「申出人の自動車は新しくなく、本件事故以外の傷も見られるため、修理費用の10%なら支払う」と言われた。  
 納得できず、交渉を重ねたが進展しない上に、「申出人の保険会社や代理店、修理工場の間で賠償額について直接話し合う機会がほしい」という主張の一点張りで進展がない。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、ホテル(被保険者)が契約する施設賠償責任保険は示談代行サービスが付帯されていないため、これまで申出人とは一切交渉を行っていなかったところ、ホテル側が申出人に対し誤った対応を取ってしまったため、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、申出人に対し、契約内容上、ホテルが提示する賠償額の根拠を説明する立場にはないことを説明した上で、申出の内容についてはホテル側に連絡し、今後連携して早期解決に努める旨を申し入れ、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

本件事例を教訓として、示談代行サービスが付帯されていない賠償責任保険の対応について、代理店・被保険者と密に連携を取り、被保険者が被害者への対応に困ることのないようサポートを行うことを徹底した。

⑤ 新車特約に関する説明が無かった [自動車保険/契約者からの申出]

交通事故で、自動車を修理工場に入庫した。  
事故対応時の説明の際に、契約している保険会社から新車特約に関する説明は無かった。  
修理費は新車特約の条件を満たさなかったが、新車特約の適用の可能性があったのであれば他の修理工場に依頼をしていたと考える。  
同特約の適用の可能性があったのであれば、説明すべきではないか。

<経過・対応結果>

保険会社においては、新車特約適用の可能性について十分に検討したが、新車特約の支払対象外と判断した。

新車特約の具体的説明は、新車特約により支払可能であるとの誤解を生じさせる懸念があったことから、トラブルを回避する観点で、あえて説明を差し控えた結果、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、他のディーラーによるシミュレーション結果等も含め、修理費が新車特約適用条件に満たないため保険金支払対象外であることを丁寧に説明し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

責任者から当該担当者に対し、新車特約の支払案内について、支払可能性のない事案についても当初より説明を行うよう指導するとともに、本件事例を教訓として、サービスセンター内で勉強会を通じ周知徹底を行った。

⑥ 風災による保険金を早急に支払ってほしい [火災保険/契約者からの申出]

台風により木造住宅兼事務所の屋根が一部損傷し、当該損傷部分から水漏れ被害が発生する等、甚大な被害にあった。本件による損傷については修理業者から見積書の提示を受けている。  
その後、2度目の台風によってカラーベストが破損してしまい、建物の被害がさらに拡大した。  
1度目の台風が原因で建物や家財等が全損になったものと判断したため、保険会社に1度目の台風について保険金を請求したところ、「被害物件は築30年以上経過しているため、今回の台風のみが損傷の原因とは特定できない」と主張し、損害額の一部しか支払おうとしない。  
風災による保険金を早く支払ってほしい。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、申出人から提出された見積書や家財等の損害明細表には必要以上の項目が多かったため、損害調査に時間を要していたものであったが、損害調査に関する段取りやスケジュールが申出人に十分に伝わっておらず、また、経過報告が適切に行われていなかったため、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、再算出した建物損害額等の説明を行い、申出人が主張する損害についてその後専門家とも相談の上、支払保険金に関する資料を送付したところ、了解が得られた。

<保険会社における再発防止の取り組み>

本件事例を教訓として、損害額の算出までのスケジュールを契約者側が理解できるように説明し、金額の提示までに時間を要する場合は、適宜経過の報告を行うとともに、次回連絡の目処を伝える等、契約者側に不安感を与えないきめ細かな対応が必要であることをサービスセンター内で情報共有し徹底した。

### 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,%)

		2012年度					2013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	70 (61.9)	59 (60.2)	55 (53.4)	52 (51.0)	236 (56.7)	60 (56.6)	54 (52.9)	76 (67.9)	53 (59.6)	243 (59.4)
	火災	21 (18.6)	14 (14.3)	17 (16.5)	21 (20.6)	73 (17.5)	17 (16.0)	20 (19.6)	12 (10.7)	19 (21.3)	68 (16.6)
	傷害	14 (12.4)	19 (19.4)	20 (19.4)	25 (24.5)	78 (18.8)	28 (26.4)	21 (20.6)	20 (17.9)	15 (16.9)	84 (20.5)
	新種・海上	7 (6.2)	5 (5.1)	8 (7.8)	3 (2.9)	23 (5.5)	1 (0.9)	6 (5.9)	3 (2.7)	1 (1.1)	11 (2.7)
	その他	1 (0.9)	1 (1.0)	3 (2.9)	1 (1.0)	6 (1.4)	0 (0.0)	1 (1.0)	1 (0.9)	1 (1.1)	3 (0.7)
合計		113	98	103	102	416	106	102	112	89	409
手続区分別	一般(東京)	53 (46.9)	47 (48.0)	50 (48.5)	50 (49.0)	200 (48.1)	36 (34.0)	49 (48.0)	42 (37.5)	50 (56.2)	177 (43.3)
	一般(大阪)	43 (38.1)	37 (37.8)	44 (42.7)	39 (38.2)	163 (39.2)	53 (50.0)	37 (36.3)	53 (47.3)	29 (32.6)	172 (42.1)
	交通賠償	17 (15.0)	14 (14.3)	9 (8.7)	13 (12.7)	53 (12.7)	17 (16.0)	16 (15.7)	17 (15.2)	10 (11.2)	60 (14.7)
	合計	113	98	103	102	416	106	102	112	89	409
紛争局面別	契約募集	1 (0.9)	3 (3.1)	6 (5.8)	3 (2.9)	13 (3.1)	0 (0.0)	3 (2.9)	1 (0.9)	4 (4.5)	8 (2.0)
	契約管理	2 (1.8)	5 (5.1)	3 (2.9)	12 (11.8)	22 (5.3)	11 (10.4)	8 (7.8)	9 (8.0)	9 (10.1)	37 (9.0)
	保険金支払	103 (91.2)	85 (86.7)	89 (86.4)	80 (78.4)	357 (85.8)	91 (85.8)	89 (87.3)	95 (84.8)	72 (80.9)	347 (84.8)
	その他	7 (6.2)	5 (5.1)	5 (4.9)	7 (6.9)	24 (5.8)	4 (3.8)	2 (2.0)	7 (6.3)	4 (4.5)	17 (4.2)
合計		113	98	103	102	416	106	102	112	89	409

<2014年5月16日集計>

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

(注2) 手続区分別および紛争局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注3) カッコ内の数値は、各分類(保険種類別・手続区分別・紛争局面別)中に占める構成割合である。

#### (2) 手続終了状況

(単位:件,%)

		2012年度					2013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	14 (13.2)	6 (5.8)	18 (18.6)	3 (3.8)	41 (10.6)	14 (15.1)	12 (10.4)	11 (9.9)	17 (18.1)	54 (13.1)
	特別調停	21 (19.8)	14 (13.6)	13 (13.4)	13 (16.5)	61 (15.8)	11 (11.8)	20 (17.4)	19 (17.1)	21 (22.3)	71 (17.2)
	見込みなし	64 (60.4)	75 (72.8)	57 (58.8)	57 (72.2)	253 (65.7)	63 (67.7)	78 (67.8)	70 (63.1)	51 (54.3)	262 (63.4)
	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)
	一方の離脱	7 (6.6)	7 (6.8)	7 (7.2)	5 (6.3)	26 (6.8)	3 (3.2)	4 (3.5)	10 (9.0)	4 (4.3)	21 (5.1)
	その他	(0.0)	1 (1.0)	2 (2.1)	1 (1.3)	4 (1.0)	2 (2.2)	1 (0.9)	1 (0.9)	1 (1.1)	5 (1.2)
	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)
	移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)
合計		106	103	97	79	385	93	115	111	94	413
所要期間別	1か月未満	1 (0.9)	1 (1.0)	1 (1.0)	(0.0)	3 (0.8)	1 (1.1)	(0.0)	(0.0)	1 (1.1)	2 (0.5)
	3か月未満	26 (24.5)	35 (34.0)	32 (33.0)	19 (24.1)	112 (29.1)	19 (20.4)	25 (21.7)	22 (19.8)	22 (23.4)	88 (21.3)
	6か月未満	53 (50.0)	51 (49.5)	47 (48.5)	43 (54.4)	194 (50.4)	40 (43.0)	48 (41.7)	58 (52.3)	42 (44.7)	188 (45.5)
	1年未満	26 (24.5)	16 (15.5)	15 (15.5)	16 (20.3)	73 (19.0)	24 (25.8)	38 (33.0)	26 (23.4)	22 (23.4)	110 (26.6)
	2年未満	(0.0)	(0.0)	2 (2.1)	1 (1.3)	3 (0.8)	9 (9.7)	4 (3.5)	4 (3.6)	7 (7.4)	24 (5.8)
	2年以上	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)	1 (0.9)	(0.0)	1 (0.2)
合計		106	103	97	79	385	93	115	111	94	413
所要回数別	2回以内	56 (52.8)	62 (60.2)	49 (50.5)	40 (50.6)	207 (53.8)	32 (34.4)	45 (39.1)	45 (40.5)	42 (44.7)	164 (39.7)
	4回以内	37 (34.9)	34 (33.0)	39 (40.2)	32 (40.5)	142 (36.9)	43 (46.2)	52 (45.2)	48 (43.2)	36 (38.3)	179 (43.3)
	5回~10回	13 (12.3)	7 (6.8)	9 (9.3)	7 (8.9)	36 (9.4)	18 (19.4)	16 (13.9)	16 (14.4)	15 (16.0)	65 (15.7)
	11回以上	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	2 (1.7)	2 (1.8)	1 (1.1)	5 (1.2)
合計		106	103	97	79	385	93	115	111	94	413

<2014年5月16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) カッコ内の数値は、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)

#### 【自動車保険－1】 [契約の管理・保全]

契約者である申立人は、記名被保険者を主たる運転者である同居の親族としていたが、その親族が独立して別居することになったことを機に契約を他社に変更した際、その時点で記名被保険者が同居の親族ではないことを理由にノンフリート等級の継承ができないとされたため、前契約の保険会社に対して遡って記名被保険者を変更するよう求めたが、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、記名被保険者の変更は同居の親族間に限られること、記名被保険者の変更は契約者からの申出に基づき行われ、保険会社がこれを承認して有効になるものであり、かかる申出がなされていないことから、記名被保険者の変更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、保険会社から申立人に対し、担当代理店は主たる運転者は同居の親族であることを承知していたことを考慮し、申立人と親族が同居していた時期とそれを証明できる資料等の提出によってその内容が確認できれば変更手続を行う旨の提案があり、その後申立人から保険会社の提案を受諾する旨の意思が示された。これを受けて保険会社は申立人から提出された資料を確認したところ、申立人と親族が同居していた事実とその時期を確認した旨を回答した。

このため、当事者間の合意に基づいて本件紛争を解決することが相当であると判断し、保険会社は、記名被保険者を変更し、また申立人は、これにより必要となる契約条件の変更に伴い生じる追加保険料を支払うこと等を内容とする和解案(特別調停案)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－2】 [契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の記名被保険者をゴールド免許保有者とすることにより保険料が安くなることを知らずに保険契約を継続してきたため、過去に支払った保険料および割引を受けられたはずの保険料との差額を支払うよう保険会社に求めたところ、保険会社は一旦は保険料の一部返還に応じるとの回答を行ったが、後に見解を変更しこれを拒否したことから、申立人が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>

申立人は、保有する自動車2台について自身を保険契約者および記名被保険者とする保険契約を行ってきた。申立人はブルー免許保有者であり、その配偶者はゴールド免許保有者であった。申立人は、申立人配偶者も申立人が経営する会社の従業員として被保険車両を日常的に使用することから、申立人配偶者を記名被保険者とすれば保険料の割引を受けられたはずであったと主張し、永年取引をしてきた代理店から、ゴールド免許保有者を記名被保険者にすれば保険料が安くなるとの説明を受けてこなかった旨を主張した。

保険会社は、本件契約の記名被保険者は申立人または申立人配偶者のいずれでもかまわないケースであったこと、当該代理店は過去に被保険車両の使用実態の聴取、記名被保険者の指定及び適用保険料への影響について適切に説明したとは言えないことを認めた。しかし、申立人には事前に契約内容、重要事項説明書等を送付しており申立人が申込書記載内容の点検及び商品選択を行う機会があったこと、いずれを記名被保険者にするかは申立人からの告知・通知に従うべきであると考えことから、遡及して記名被保険者を選択し直しそれに基づく受領済み保険料の一部返還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を検討した結果、約款等各種資料を詳細に検討すれば免許証の色により保険料が異なることを申立人が認識することは可能であったかもしれないが、記名被保険者をいずれに

しても構わないことまで認識することは困難と思われ、むしろ代理店を介してその点についての告知・通知を促すべきであったことを確認した。

このため、保険会社は、申立人に対して一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)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－3】 [契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険契約の更改にあたり、満期日を過ぎてしまい、8日後に他社と契約をしたが、ノンフリート等級が継承できなかった。満期日から7日以内であれば等級継承ができることを後で知ったが、事前には何の説明もなかったことから、保険会社に対し、他社の契約は解約するので、等級の継承ができるように満期日に遡った前契約の更改を求めたところ、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更改にあたり、申立人から今後は他社で加入する申出を受けたが、満期日を過ぎて手続をしてもノンフリート等級の継承ができるとの説明は一切行っていないこと、②契約時に申立人に渡している重要事項説明書には「更改前の契約の満期日または解約日の翌日から起算して7日以内の日を始期日として契約を更改しない場合は、7等級以上の等級を継承することができない」旨記載されており、代理店が重要事項説明書の説明を行い、申立人が確認済みであったとしたほか、前契約の満期日から8日目であって1日だけの遅れである等は特別に等級継承を認めるべき理由に当たらないことから、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を行った結果、①パンフレット兼重要事項説明書に明確に記載があること、申込書のご契約内容確認欄にある「重要事項説明書についての確認欄」にチェックがあり、申立人による自署がされているなど保険会社または代理店に自動車保険契約の更改におけるノンフリート等級継承に関する説明義務に反する行為があったとは言えないこと、②保険契約の更改等については基本的には保険契約者が自らの責任においてなされるべきであり、とりわけ異なる保険会社との契約意思が示されている場合にその意向を尊重した対応が取られることはやむを得ないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社は、本件紛争に関し、何らの債権債務関係が存在しないことを相互に確認することを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【自動車保険－4】 [契約の管理・保全]

申立人は、新車を購入した後、別の車両に重複して保険契約が締結されていることに気付き、保険会社に対して、A代理店と締結している保険契約の保険料のうち重複していた数年間分の合計金額の支払を保険会社に求めたところ、保険会社は、B代理店において保険契約を締結する際、重複契約の有無を確認していること、それぞれの保険については契約内容が異なり被保険利益のない契約になっているとは言えないこと、契約が有効に成立している以上、その保険期間については保険会社においてリスクを補償していること、実際にリスクを補償していた契約に関し保険料を契約者に返還する行為は、特別利益の提供となることなどを理由に保険料の返還を拒んだことから、これを不服として紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は保険契約を締結する際、代理店において重複契約の有無を確認していること、それぞれの保険契約については契約内容が異なり、被保険利益のない契約になっているとは言えないこと、契約が

有効に成立している以上、その保険期間については保険会社においてリスクを補償していること、実際にリスクを補償していた契約に関し、保険料を契約者に返還する行為は特別利益の供与になることなどを理由に保険料の返還は行わない旨主張した。

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、過去に数年間、別の車両に対し、保険会社においてA代理店での保険契約とB代理店での保険契約が重複して締結されていた事実については当事者間に争いがなく、申立人がB代理店で保険契約を締結した経緯は別の車両を車検に出した際、B代理店から保険に加入するよう勧められたこと、また、保険会社は代理店が重複契約の有無を確認したとの主張をするが、「ご契約内容確認書」においては、他の保険契約の有無を確認したとは認められないこと、意見聴取の際の保険会社側の説明においても保険契約の有無を確認したとは認められないこと、さらに、B代理店では車両が一定期間使用されているものであることから、既に保険契約があると見るのが一般的であり、特に本件では申立人はA代理店として締結した保険契約の保険証券を別の車両に搭載し、車検のためにB代理店に入庫していたことから極めて容易に保険契約の有無を確認することができたはずであること、他方、申立人はB代理店を代理店として保険契約を締結した後、保険証券の送付を受けていること、その約数か月後にA代理店から保険契約更改の連絡を電話で受け、その保険証券の送付を受けていることから、容易に元の車両につき保険契約が重複していることを知り得たはずであるにもかかわらず、数年間、重複契約であることに気付かなかった点においては、申立人にも相当の落ち度があると言わざるを得ないこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険－5】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に正面から走行してきた自転車とすれ違う際に自転車と接触しそうになり、危険を感じたため、運転席側サイドミラーで自転車の状況を確認することに気を取られ、ガードレールに衝突する単独事故を起こした。本件事故により被保険車両が廃車となったこと、また自身が負傷したことを理由として、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は、本件事故の状況には合理性がないなどとして、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、事故状況に係る申立人の説明と事故現場の状況、被保険車両の損傷(左側面全体に擦過損傷があり、最終的に左前方部分がガードレールに衝突)との間には整合性が認められないこと、申立人の主張するように被保険車両を進行させるハンドル操作は事実上困難であると推定されること等から保険金支払はできないと判断した旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには事故状況の客観的な事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－6】 [保険金の支払]

申立人は、路上で自動車を接触して受傷したことから、保険会社に対し、確定申告(国内所得)および海外勤務を算定基礎とした休業損害および後遺障害に基づく逸失利益等について、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社は、確定申告の所得額のみを基礎とした休業損害および逸失利益を算出し、かつ、逸失利益に係る労働能力喪失期間を示したが、申立人は、これを不服として紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)



### <紛争解決手続の概要>

保険会社は損害認定について、休業損害の算定には事故前年度の確定申告に従うこととし、後遺障害逸失利益は労働能力喪失期間を申立人の年齢、障害の程度等を勘案して行ったと主張した。

申立人は、休業損害の算定には事故前年度の海外勤務による収入を算入すべきであること、また労働能力喪失期間は過去の実績とキャリアを考慮した期間とすべきことを主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の収入の正確な捕捉が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険一7】 [保険金の支払]

申立人の配偶者は、自動車に付着した砂塵(黄砂)による汚損を洗浄するためガソリンスタンドに出向いたところ、同スタンド店長より車両にキズがあることを指摘された。この損傷にかかる修理費用および事故・故障代車費用について、自動車保険に基づく車両保険金の支払をそれぞれ請求したところ、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、車両につけられたキズは車両全体に及ぶものであり相当執拗であることが窺われること、当該犯行の発生日、発生場所が不明であること、警察への届出がないこと、申立人は車両保険の保険金額について本件車両をオークションで入手した金額よりも高額に設定していたこと等を指摘し、本件は「偶然な事故によって契約自動車に生じた損害ではない」と判断した旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件損傷が偶然に発生したものであるかについての事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険一8】 [保険金の支払]

申立人が自動車を運転中、運転を誤り被保険車両が路外の池に転落し、水没するという事故を起こしたため、保険会社に対し自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は本件事故が偶然に発生した事故とは認められないとして、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、池への転落までの経緯が不自然であり意識的なハンドル操作を行わなければ着水地点に到達しないこと、事故後の避難行動に関する申立人の供述と同乗者の供述に相違があり客観的な状況と相入れない部分があること、保険契約締結の経緯が不自然であること、車両の購入経緯および購入資金の流れが不自然であること、申立人が供述する駐車場に被保険車両を駐車し管理していた証拠がないことなどを指摘し、本件事故が偶然に発生したものとは言えないとして、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、事故状況に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張が大きくかけ離れており、当事者双方から提出された資料等によっては、それを客観的に判断することができず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、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－9】 [保険金の支払]

申立人は、交差点で赤信号のため停車していたところ、前方不注意の加害者による追突を受け、頸椎骨折等の受傷をしたことから損害賠償請求をし、後遺障害にかかる請求について裁判所で争ったが、結局認容されなかったため、保険会社に対し自動車保険の弁護士費用等補償特約に基づいて控訴審における鑑定費用の立替分等の費用の支払を請求したところ、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、裁判での判決内容および控訴審において鑑定を行うに至った経過から、鑑定を行ったとしても、事故による骨折および骨折による後遺障害が認められる可能性は極めて低いものと判断し、鑑定の必要性は認められず鑑定費用を負担しないと説明していたと主張し、また、保険会社は、本件訴訟全体の経緯及び判決内容から、再審請求を行うことにより何らかの効果が望める事案ではないため、再審請求に係る費用負担も否認したと主張した。

申立人からは、保険会社の答弁書に対する反論書の提出がなく、督促したものの期限までに反論書の提出がなされなかった。

本件紛争の解決を図るためには、控訴審における鑑定および再審請求の必要性に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－10】 [保険金の支払]

申立人は、ガソリンスタンドで自動車の洗車と給油をした後、高速道路下の県道を走行していたところ、右前のフロントガラスにワイパー下方から亀裂が入ったことに気付いたため、すぐに保険会社のサポートデスクに事故の連絡を行い、他の被害状況を確認したところ、右ヘッドランプと右ボンネットにも飛び石によるキズが確認できたことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社が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、初回調査において申立人が主張するフロントガラス、右ヘッドランプ、ボンネットの3箇所以外にも100箇所程度の損傷を確認しており、「事故発生前には損傷はなく、ボディコーティングもしていた」とする申立人の申告とは矛盾していること、また、多数の損傷の中から「今回の事故による損傷」として3箇所を特定することも不自然であることから、申立人が説明する日時、場所、態様によって本件事故が発生したとするには疑義があるため保険金を払うことはできないと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生の有無についての事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－11】** [保険金の支払]

申立人は、自宅駐車場に自動車を施錠の上駐車して外出し、翌朝に帰宅したところ、本件車両が盗難されていたことがわかったので、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したが、保険会社は、本件車両のキーの保管状況に関する調査結果と本件車両の移動実験の結果から、申立人が保管しているキーを使用せずに本件車両を移動させることは不可能であり、盗難による損害発生の外形的事実が証明されていないため保険金の支払には応じられないと回答したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、事故現場前の道路幅は狭くレッカー使用による犯行は不可能であること、タイヤが引きずられた痕がなく被保険車両は自走して移動したものと考えられること、本件車両を盗難するにはエンジンを始動させて自走させなければならないこと、本件車両にはイモビライザーが装着されており正規のキーを使わずにエンジンを始動することは不可能と思われること、本件車両には当初マスターキー2本とカードキー1本がありマスターキーは申立人が保管しカードキーは申立人が本件車両を購入する前に紛失していること等を確認していることを主張し、さらに事故発生時刻に関する申立人と同居人の証言に食い違いがあること、本件車両購入のために申立人が組んだローンの月々の返済額が申立人の年収に比して高額であることなど、不自然な点があることを指摘し、申立人が申告する事故の発生自体に疑義があるため、保険金支払には応じられないと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件盗難事故が第三者によるものかどうかの事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－12】** [保険金の支払]

申立人は、先行する自動車が急に後退して、申立人の自動車に衝突するという事故に遭い、負傷するとともに車両の全損などの損害を被った。そこで、申立人が加害者側保険会社との示談交渉を依頼するために、弁護士費用等補償特約に基づき弁護士に委嘱することを決めたところ、保険会社から「弁護士への委嘱は争点がはっきりしてから検討してはどうか」などと言われたため、申立人は行政書士へ相談し、相談費用や交通費など、本来負担の必要のない経費支出を余儀なくされたことから、これら支出をした実費とこの間の精神的な苦痛に対する慰謝料を求めて、紛争解決手続を行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人が委任した弁護士の報酬を負担した上、行政書士相談料を支払うが、交通費等の実費の支払は応じられない旨、慰謝料についても、保険会社の対応により申立人に苦痛を与えたとまでは言えないことから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、保険会社が紛争の争点が明確でない状況では弁護士費用等補償特約の適用がないとの説明を行ったこと、これにより申立人としては同特約に対する信頼が損なわれ保険会社に対する強い不満と苦痛が生じたこと、保険会社は弁護士報酬に加えて行政書士の相談料を負担することを回答していることと申立人が主張する慰謝料まで填補する責任はないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して行政書士相談料について弁護士費用等補償特約に基づき補償するという和解案(特別調停案)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】 [保険金の支払]

申立人は、自宅のガレージにバックで車庫入れをしようとして後部を車庫の柱に接触した後、慌てて切り替えして前進し前部を花壇の角にぶつけ、再び前進した際にガレージ前を走行中の車にクラクションを鳴らされたため慌ててバックしたところ、後部をガレージ内に置いてあった家具にぶつけて後部を損傷したことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれらの破損は1回の事故によるものと認めることはできず、それぞれの修理費から免責金額を控除した金額が保険金として支払われる旨を説明したことから、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>

取下げ(一方の離脱)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、車両保険における1事故の判断基準として、「1事故目の事故が発生すれば当然に2事故目も起きること、次の事故が避けられない状況であること」が必要である旨を主張し、この基準に基づいて今回の請求事案を勘案すれば、3事故に該当しそれぞれの修理費用に免責金額を控除して保険金が算出される旨を主張した。

これに対し申立人は、車庫入れ中の一連の事故であり、1事故として保険金の支払をすべきと主張した。

その後、申立人から紛争解決手続の申立てを取り下げる旨の意思表示がなされ、所定の手続により申立を取り下げた為、業務規程第39条第2項第5号に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－14】 [保険金の支払]

申立人は、自動車で高速道路を走行中、2台前方を走行中のトラックからのものと思われる飛び石により、フロントガラス、ボンネット3箇所にも傷が発生したため、自動車保険に基づく車両保険の支払を請求したところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故状況、損傷状況およびこれらの整合性確認のため、申立人、申立人経営の修理工場等に数回程度面談を実施した結果、事故発生時刻、事故場所、損傷箇所がたびたび変遷し、最終的に損傷箇所は数十箇所となるなど、申立人の説明する事実関係の変遷が著しいこと、本件事故が発生したとの申立人主張に合理性がなく疑義があることから保険金を支払うことはできない旨主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が飛び石によって発生したか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－15】 [保険金の支払]

申立人は、新規に購入した車両の輸送中の事故に備えて、補償条件を一般条件とする短期自動車保険契約を締結した。新規購入車両到着後、既に締結済みであった自動車保険契約の車両入替手続を代理店で行った。申立人が入替をした車両を運転中、道路脇から飛び出した鹿と衝突し車両に被害が発生したため保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はエコノミー車両保険であるため、保険金を支払うことはできないと回答したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、エコノミー車両保険では、本件事故は支払対象外であったので、申立人に無責通知をしたものであると主張していたが、紛争解決手続を進めている中で、契約経緯を詳細に検討した結果、現契約の車両入替時点では申立人に車両保険の補償条件を一般条件とする意思があったことを推認できると判断し、現契約の車両補償条件を車両入替時に遡及して一般条件として保険金を支払う旨の提案をしたところ、申立人から保険会社提案を受け入れるとの意思が示された。

このため、本申立人と保険会社との間で同意された保険金の支払を内容とする和解案(特別調停案)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、自動車運転中に前方を走行していたダンプカーから飛来した無数の小石により、車両前部に数箇所の損傷が発生したことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、車両の損傷状況を確認した結果、車体に数十箇所の損傷を確認したが、申立人の主張する数箇所の損傷は、報告のあった事故状況では同時に発生したものととは考えられないこと、また、当該損傷が今回の飛び石事故で発生したことの立証責任は申立人側にあることを主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の損傷が報告のあった事故により同時に生じたものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－17】** [保険金の支払]

申立人は、申立人の親族(以下「運転者」)が自動車を運転中にセンターラインを越え安全地帯に停車中の相手車両に接触した後に擁壁に接触する衝突事故を起こし死亡したため、保険会社に対して自動車保険に基づく人身傷害保険金および搭乗者傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社は、急激かつ偶然な外来の事故の要件を満たさ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、事故前後で急ブレーキ等何らかの制動を行った形跡が確認できないことから、運転者は事故発生前に意識を喪失していたと考えられ、診察記録等からも外傷を確認できず、死亡診断書には直接原因は脳疾患、死因の種類として病死および自然死等の記載があること等から、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、事故による傷害と死亡との因果関係につき医学的所見等を踏まえた事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認めら

れることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－18】** [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転して駐車場出入口で左折したところ、ハンドル操作を誤り、被保険車両の左側面部を駐車場出入口の壁面に接触させ、被保険車両に損傷が生じたことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は、被保険車両に生じた損傷と現場の状況が一致しないこと、申立人の説明が変遷していることなどを理由に保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人が接触箇所として指摘する駐車場の出入口の柱の部分に被保険車両が接触または衝突した痕跡が全くないこと、申立人が示した接触箇所はタイル張りになっており、タイルの目地が等間隔であるにもかかわらず、被保険車両の傷が等間隔ではないことから、申立人の申告する事故状況と合致しないこと、また、申立人は、被保険車両の接触箇所に関する主張を変遷させており、仮に新たに主張する箇所であったとしても当該壁面の損傷箇所の範囲と車体の線傷の範囲が明らかに合致していないこと、さらに申立人が事故当時の運転者を当初は申立人本人としていたにもかかわらず、その後申立人の会社の従業員であると、本件車両の運行目的についても、業務時間中であるにもかかわらず、私用であると説明している点などから、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－19】** [保険金の支払]

申立人は、自動車に乗車中に衝突事故(以下「本件事故」)で頸椎捻挫等の傷害を負ったことから、負担した入院費および休業損害等について自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社はその一部に応じなかったことから、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、申立人のその後のタクシー乗車中の衝突事故(以下「後発事故」)により、同一箇所を再度受傷したことによりその傷害の程度が悪化したとして、当該後発事故による寄与が一定割合認められることから、後発事故以降の期間の傷害等を対象とする保険金は保険約款に基づき後発事故の寄与度合に応じて減額されることになる旨を主張した。

当事者双方から提出された資料および専門家の見解等に基づき総合的に検討した結果、本件事故による傷害が後発事故により悪化したと特定できる医学的根拠は認められないものの、他覚的所見上の差異や変化が見られない場合であっても、本件事故による傷害が後発事故により遷延化した可能性があることを確認した。

このため、後発事故に起因する寄与度合を新たに認定し、保険会社はその寄与度合をもとに算出した保険金の支払うことを内容とする和解案(特別調停案)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、自動車運転中に対向車と接触事故を起こし頸椎捻挫等を負ったとして自動車保険に基づく人身傷害保険金および搭乗者傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社は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、申立人の申告する事故状況と車両の損傷箇所との整合性、申立人の申告内容の重要な箇所における主張の変遷および管轄警察署における聴取内容との不一致、また申立人の傷害状況の不自然性から、申立人が申告する事故の発生は認められず、申立人の傷害は保険金支払要件である「急激かつ偶然な外来の事故」により発生したとは認定できないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が申告する事故が発生したか否か、発生したと認められる場合には傷害がこれにより生じたものであるか否かについての事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－21】** [保険金の支払]

申立人は自動車運転中、相手方自動車と出会い頭に衝突して、第4腰椎圧迫骨折などの受傷をした事故について、相手方(保険会社)と示談が成立し損害賠償金を受領後、腰椎圧迫骨折以外の箇所の腰椎においても骨折の疑いがあり、今後も治療を要するとして、先に締結した示談内容に納得がいかないとして追加請求を求めたところ、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>**

申立人は、示談内容を不服として、別途追加支払をすることを求めていると思料されるが、そもそも示談は相手方との裁判外の和解であり、その合意の基礎となる事項については、当事者の互譲により、その余の請求権を放棄したものとして確定効を有する。しかし、和解内容に錯誤がある場合や、和解の基礎とはならなかった事由が別途証明されれば、一般的には、その範囲で追加請求が可能であるとされている。

本件紛争の解決を図るためには、示談に関して当事者の錯誤や和解の基礎とはならなかった事実があったか否かについて詳細な事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－22】** [保険金の支払]

申立人らは、被保険者の相続人であるが、保険契約者が自動車を運転中、センターラインをオーバーした加害車両と正面衝突し、同乗していた被保険者が右骨盤骨折、中心性頸髄症等の重傷を負う事故に遭った。被保険者は、入院治療を受けていたが、心原性ショックにより事故から数ヵ月後に死亡した。そこで、申立人らは、被保険者の死亡は本件事故と因果関係があるとして、保険会社に死亡保険金の支払を請求したところ、保険会社は傷害部分の保険金支払は行ったものの、死亡保険金については本件事故との因果関係がないため、保険金支払に応じられないとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、被保険者が長年に亘り慢性腎不全により透析治療を受けていたこと、死因の心原性ショック(心筋梗塞)は、動脈塞栓により生じたものであるなどとして、本件事故による受傷と死亡との因果関係はないため、保険金支払には応じられない旨主張した。

本件紛争の解決を図るには、本件事故による受傷と死亡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、当事者双方から提出された資料等によると、被保険者は、本件事故から1か月余りを経過した時点で歩行器による歩行が可能となるなど相当程度の病状の回復が認められること、また、事故後に入院治療した医師は、死因のほとんどは疾病の影響によるが、外傷の事実が認められ、その影響を否定することができないとの見解を示していたことが確認できた。そこで、さらに専門家の意見を求めたところ、本件事故による受傷が死亡に影響を与えた可能性を否定することは困難であるとの回答があったことから、これらを踏まえ、保険会社に対して、保険金額の一定割合を支払うことの和解を勧めたが、保険会社は、事故と死亡の相当因果関係があるとは認められないこと、紛争の金額が高額であり、詳細な事実認定、判断が問題とされていることから、和解案が示されても応諾する考えはなく、本件は訴訟で判断すべきとして、和解による解決を望まない姿勢を変えなかったことから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては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、それまで契約していた保険会社との自動車保険契約を他の保険会社に変更した上で、申立人が保有する複数の自動車が被った損傷について、現在の保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、そのすべての損傷は保険期間中の事故ではないとされたため、前契約の保険会社に対して、保険金の支払を請求したところ、当該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、申立人が損害の発生のみを主張し、事故発生事実を具体的に特定して立証していないこと、約款上の「保険金を支払わない場合」に該当する摩滅、腐し、さび等の微細な傷も請求していること、時効により保険金請求権が消滅していると考えられる損傷も多数存在しており、それぞれの事故の認定が困難であることから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るには、申立人の主張する事故の発生に関する詳細な事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。



**【自動車保険－24】** [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に他の自動車との接触事故を起こしたため、保険会社に事故状況と運転免許証の有効期間を報告したところ、保険会社から自動車保険に基づく車両保険金の支払が可能である旨の説明があったことから、保険会社に車両修理見積書を提出して修理した後に車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、初動対応時に運転免許証の情報を受けながら失効状態に気付かず通常対応したことについては十分な謝罪をした上で、事故時に申立人の運転免許証が失効していたことは自動車保険の免責条項に該当することから保険金を支払うことはできない旨を主張した。

申立人は、車両の修理費は、保険会社が修理前に車両保険金の支払が可能であるとの誤った回答を伝えたために発生したものであり、もし同保険金の支払はできない旨の回答が先にあれば車両の買替等の選択もできたとして、保険会社は申立人が負担した修理費を補償すべき旨を主張した。

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、事故による車両の損傷は、申立人の運転免許証が失効中に発生したものであることから、車両保険の免責事由に該当し、また、保険会社が誤った説明を行ったことにより申立人に車両修理費相当額の損害が現実発生したと認めることは困難であり、よって保険会社がこれを補償すべき合理的理由もないと判断せざるを得ない旨、また、保険会社も初動対応時に過怠があったことを認め謝罪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和解金の支払を行うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険－25】** [保険金の支払]

申立人は、申立人の子が原動機付自転車で走行中に他の車両との衝突事故を起こしたことから、自動車保険契約のファミリーバイク特約に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は申立人の子は「別居の既婚の子」であり、この特約の被保険者に該当しないとして支払に応じなかったため、契約募集時にそのような説明を受けていないとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

取下げ(一方の離脱)

**<紛争解決手続の概要>**

手続開始後、申立人は、保険会社からの書面による答弁を確認し納得したとして、所定の手続により紛争解決手続の申立てを取下げたため、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－26】** [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、先行車によると思われる飛来物(飛び石)により、本件車両が損傷する事故が発生したため、保険会社に3か所の損傷について自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は、フロントガラスとボンネットまたは左リヤフェンダーのどちらか一方の修理を主張するとともに、一方的に代理人弁護士との交渉にされたとして、修理代、塗装表面研磨・コーティング処理および保険会社の対応の悪さにより時間的損失を受けたことに関する慰謝料の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、解析の結果、ボンネット右前部、フロントガラス左下部、左リアフェンダーの3か所に損傷があること自体に争いはないが、ボンネットおよびフロントガラスの損傷については本件事故による損傷と認められるものの、左リアフェンダーの損傷は飛来物による損傷とは考えられないことから、その前提で修理費を提示したとし、また、塗装表面研磨・コーティング処理費については申立人から提出のあった見積書のコーティング代から手洗い洗車代相当額を控除した金額を認定するが、慰謝料請求に関しては権利侵害は生じていないため、妥当でない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに専門家から意見を求めた結果、左リアフェンダーの傷はボンネットやフロントガラスの傷とは異なる状況(別事故)で生じたと考えることが妥当であること、修理費はボンネットおよびフロントガラスの修理費にコーティング費用を加算した金額が妥当であること、慰謝料については保険会社に慰謝料の支払義務を認めるまでの対応の不備は認められないため認定しないことが妥当であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対し本件事故にかかる車両保険金およびこれに対する遅延損害金を支払うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【自動車保険-27】** [保険金の支払]

申立人は、自動車を道路脇の駐車場に入れようとしたところ、縁石に乗り上げる自損事故を起こし、その衝撃で頸部捻挫や顔面および眼球打撲等を負ったことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を受けた。その後、申立人は視力の低下を感じたことから、自損事故に起因するものとして、再度、保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の主治医の診断には視力低下の原因が自損事故であることを裏付ける所見はないことから保険金を支払うことはできないが、申立人の同意のもと主治医に再度の医療照会を実施して自損事故との間に因果関係が認められた場合には保険金を支払う旨を提案した。

これに申立人は同意したため、保険会社は医療照会を実施したところ、視力低下について自損事故との因果関係が認められるとの回答が医療機関からあったことから、保険金の支払をもって和解したい旨を提案し、申立人も保険会社の提案に同意する旨の意思を表明し、和解の意向を示した。

このため、保険会社は自動車保険に基づく人身傷害保険金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)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-28】** [保険金の支払]

申立人は、自動二輪車運転中に転倒して受傷し、治療を受けたものの後遺障害が残存したことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社から提示された保険金のうち後遺障害保険金を構成する逸失利益については予想額よりも低く認定されたとして、保険会社に再考を求めたところ、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、人身傷害保険に基づく後遺障害保険金は、収入額に後遺障害による労働能力喪失率および労働能力喪失期間に対応する中間利息控除率を乗じて算出されるが、このうち労働能力喪失率について、申立人の障害発生部位では必ずしも保険約款に記載されている喪失率の上限には至らず、現実収入の減

少率を採用することが妥当であること、また労働能力喪失期間について、申立人は実際に同じ職場で働いている最高齢の同僚を基準として就労可能年数を算出するよう主張しているが、申立人がその年数まで就労する蓋然性が低いこと等から、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、申立人の後遺障害による労働能力喪失率は、障害の部位程度、職種、後遺障害確定後の就労状況や現実収入減少額等を勘案すると、保険会社の主張する喪失率を下限として、損害算定基準付表記載の喪失率を上限とする範囲内とすること、また労働能力喪失期間は、裁判例も参考にして症状固定時の平均余命の2分1とすることが合理的であることを確認した。

このため、保険会社が事故の後遺障害逸失利益として相応の保険金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)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、自動車を運転中、大型車とすれ違った際に、大型車が跳ね上げた泥水を自動車の前部に被ったため、自動車前面の広範囲に数十箇所の損傷が生じたとして、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社がフロントガラスの損傷以外の部位に関する損傷については、補償対象とならないとして車両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、同一の飛び石被害から広範囲に多数の損傷が生じることはなく、先行車両からの落下物が後続車両まで飛散することはまずあり得ないこと、仮に道路上の石が跳ね上げられたとしても広範囲な損傷が一度に発生することもまずあり得ないことなどを指摘し、さらには、車両保険金の支払を請求する場合、保険金の請求者は、単に損害の発生のみを主張立証するだけでは足りず、客観的、外形的な事故発生の事実を具体的に特定して主張立証すべきところ本件は、立証がなされていないと主張した。

また、保険会社は、申立人が事故発生場所についての主張も変遷させており、いずれも肉眼で判別が困難なほどの極めて微細な損傷であり、それは再塗装後の数日間に発生したとしても不合理ではないことなどを指摘し、フロントガラス部分以外の損傷については、車両保険金を支払わないと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故により広範囲な損傷が一度に発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－30】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に中央分離帯に乗り上げる事故を起こし、現場近くの修理工場まで自力走行したものの、途中でオイル漏れが発生し、以降の自力走行ができなくなったため、保険会社が手配したレンタカーを利用して他県の自宅まで帰宅した。後日、申立人は、レンタカーを返却した際の高速道路料金とガソリン代について本件保険契約に基づき保険金の支払を請求したところ、保険会社は、契約車両を修理していないために保険金支払対象外としたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故受付センターではレンタカーを東京のレンタカー会社に返却する際の高速道路代金やガソリン代が対象になるとは説明していないこと、また、翌日以降レンタカーを申立人居住県内で乗り捨てた場合、乗り捨て料金は保険の補償対象外となること、修理が完了した契約車両を引き取りに行った場合にレンタカーで返却に向かう際の高速道路代金とガソリン代については「運搬・引取費用保険」で一定金額まで

は支払可能である等の具体的な説明を一貫して行っていると主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社は契約車両の修理を行った場合を前提とした説明を行っているものの、修理をしない場合についての説明は行っていないことを確認した。そのため、申出人からすると保険会社の説明が十分に理解できなかったことは推察されるが、それをもって保険会社に説明義務違反があったとまでいうのは相当ではなく、また、申出人に具体的な損害が発生していないことを確認した。

このため、申立人および保険会社は、本件紛争に関し、何らの債権債務関係が存在しないことを相互に確認することを内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から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－31】 [保険金の支払]

申立人は、自動車で高速道路を走行中、前方車両から落下した泥・小石等により、自動車に多数の傷がついたことから、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は、今回の事故で発生したものがどうか不明のため保険金の支払には応じられないとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人と一緒に本件車両の損傷範囲を確認した際に、申立人から確認箇所のすべてが本件事故によるものであり、本件車両全体の修理要望があったが、申立人に対して認定できる範囲はフロントバンパーとボンネットであると再三説明したものの了解が得られず、その後解決案として左右のフロントフェンダーの塗装を追加する提案も受け入れられなかったため、本件事故による損害と認定できる範囲は塗装費用である旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件車両が損傷を受けた範囲に関する詳細な事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－32】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を駐車中に車両に傷を付けられたことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、いたずらによる損害とは認められないなど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、被害の発見経緯が不自然であること、申告された発見時刻等に微妙な変遷があること、申立人が直ちに警察に届出をせず、防犯カメラによる記録の保存期間が経過してから届出を行ったことに対する合理的な説明がないこと等から、「外形的事実が合理的な疑いを超える程度までの立証」をされたとは判断できないため、車両保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、車両のいたずら傷が第三者による偶然なものに関する詳細な事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の

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

**【自動車保険－33】** [保険金の支払]

申立人は、走行中に運転を誤って道路の縁石に乗り上げて自動車を破損させる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の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、自動車には複数回の接触等による損傷が現に存在するものの、申立人の説明が変遷するため、その原因となった自損事故の発生日時・場所等の事実が特定できないこと等から、保険金支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、自損事故の発生にかかる事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－34】** [保険金の支払]

申立人は、駐車場に自動車を1時間程度駐車していた間に盗難されたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社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、事故の発生時間として報告された時間帯に事故現場に駐車されていたことを示す客観的証拠が存在しないこと、駐車場に面している道路の交通量が極めて少ない上に、その道路を通行しただけでは本件契約車両の確認ができないため、第三者が車両の存在を知ることは考えがたいこと、現在に至っても盗難された車両が発見されていないことを勘案すれば、盗取した犯人は単なる移動手段として盗難に及んだものではないということになるが、盗難された車両の経済価値を勘案すると、盗難目的を推定できないことなど、盗難について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ていないため、車両保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、車両盗難発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険—35】 [保険金の支払]

申立人は、国道上で自動車を停車中に、追突事故に遭い、右肩関節唇損傷、右肩腱板部分断裂等の傷害を受けた結果、後遺障害が発生し、自賠責保険において後遺障害等級第14級9号に該当すると判断されていたが、その後、申立人の異議申立ての結果、「1上肢の3大関節中の1関節の機能に著しい制限を残すもの」として他の神経症状(第14級9号)と併合し、併合10級に該当するとの判断に変更された。そこで、後遺障害10級を前提に自動車保険に基づく搭乗者傷害保険金から14級を前提とした既払額を控除した金額の追加払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、右肩関節唇損傷および右肩腱板部分断裂後の機能障害と本件事故との因果関係を争い、後遺障害等級に関しては既認定の14級が相当と判断し、追加支払に応じない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに専門医に意見照会を行った結果、本件事故により申立人が主張する後遺障害等級程度の後遺障害が残存したとの事実を認定することはできないことが認められた。本件紛争の解決を図るためには、本件事故と右肩関節唇損傷および右肩腱板部分断裂後の機能障害との因果関係に関する詳細な事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険—36】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転し、交差点を青信号で右折したところ、同じく青信号で横断歩道を歩いていた被害者と接触する事故を起こし、刑事処分を受けるとともに、本件事故の示談も成立していたが、後日になって、申立人は、車両と被害者は実は接触していないと主張し、保険会社に対して被害者に生じたとされる損害状況を明らかにし、刑事処分に関する弁護士費用特約の使用、保険料の返還、罰金額相当の支払および慰謝料等を請求して、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、弁護士費用特約は保険金を支払わない場合に該当するため支払うことはできないこと、刑事処分に関しては保険契約とは別個の問題であること、示談代行は申立人からの保険金請求を受けて示談交渉を適正に実施した旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の主張する事故の発生に関する詳細な事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－37】** [保険金の支払]

申立人は、自動車で高速道路を走行中に飛来物と接触し、フロントバンパーおよびタイヤ・ホイール等を損傷し、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求すると共に、飛来物との衝突による事故であるため、次契約におけるノンフリート等級は1等級のダウンとなる旨を主張したところ、保険会社は車両保険金の支払により3等級ダウンとなる旨を回答したため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、車両のフロントスポイラーの下部に生じた損傷は、飛来物の衝突によって生じたとは物理的・理論的には考えられないこと、タイヤの損傷やパンクについても、飛来物であればはじき飛ばされるのでそのような損傷は発生し得ないことから、飛来中または落下中の他物との衝突によるものではないとして、次契約のノンフリート等級は3等級のダウンとなる旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、車両に衝突した物は飛来物なのか否かを判断する必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－38】** [保険金の支払]

申立人は、店舗の駐車場で自動車を駐車させようとしたところ、運転を誤り、胸・頸等を負傷したことから、保険会社に対して自動車保険に基づく人身傷害保険金と傷害保険に基づく保険金を請求したところ、保険会社はいずれも請求額の一部について保険金を支払うとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は人身事故として警察への届出がなかったことから、比較的軽微な傷害事故であるとの判断のもと、人身傷害保険金および傷害保険金の金額を支払った旨主張した。

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、申立人に対し、必要とする調査協力の同意を取り付けた上で保険会社において再調査・再検討することとしたところ、保険会社から改めて再調査を行い、その結果に基づいて保険金支払額の提案があり、申立人は保険会社の提案を受諾する旨を表明した。

このため、当事者間の合意に基づいて本件紛争を解決することが相当であると判断し、保険会社は申立人に対し、合意による保険金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)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。

**【自動車保険一39】** [保険金の支払]

申立人は、数年前に発生した交通事故に関する損害賠償について裁判所で争い、裁判上の和解が成立した事案に関し、保険会社から、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払に関して訴訟となった場合に賠償金を受領するタイミングによって受け取る保険金の額に差が生じるとの説明がなかったために、受け取る保険金が少なくなったことについて、保険会社に対して事前に適切な説明があれば、受け取れたはずの保険金との差額および遅延損害金ならびに慰謝料を請求するとともに、自動車保険に基づく搭乗者傷害保険金の支払が遅れたことに伴う遅延損害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>**

保険会社は当初から2つの請求方式を案内していたが、申立人側が一貫して無過失を主張していたため、申立人側の意思を尊重して人身傷害保険金の先行請求の案内を特に行わなかったものであり、かかる手続は契約に基づく対応であって、義務違反としての法的責任を負うべきものではないと主張した。

当事者双方から提出された文書、両当事者からの意見聴取の結果に基づき、人身傷害保険金の支払方法については手続的に問題がないとは言え、訴訟提起が明らかとなった時点で保険会社が明確に説明していれば紛争は生じなかったことを確認した。

このため、保険会社が申立人への商品説明義務を十分に尽くしていたとは言えないことから、保険会社は申立人に対し一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険一40】** [保険金の支払]

申立人は、レンタカーとして使用している車を従業員が運転中、整備のために顧客から預かっていた自動車に接触した事故について、自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を請求したところ、保険会社は、約款上、通常の用途を著しく逸脱した使用による事故であるなど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>**

申立人はレンタカー事業中の事故についての責任まで求めているのではなく、当該自動車を他の販売用自動車と同様に管理している間に従業員が起こした事故の責任分は本保険の対象とすべきと主張した。

保険会社は、当該自動車が「わ」ナンバー登録であり、主にレンタカー目的に管理されている車であることから、約款の「販売の目的をもって輸送または管理する自動車」に該当せず、また、約款の「通常の販売過程を著しく逸脱した用途」に使用されているとして免責である旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、約款の担保危険の範囲について解釈を行うことが必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。



**【自動車保険-41】** [保険金の支払]

申立人は、自身が運転する自動車が、屋外パーキングエリアに駐車する際、本件自動車が駐車スペース後部車止めを乗り越えて、その背後にあったポールに衝突したため、頸部、両肩、腰部等挫傷傷害を被ったことから、治療費、通院交通費、休業補償等の損害について自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を請求したところ、保険会社はその一部の支払のみ応じたことから、これを不服として紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、駐車スペース外のポールに接触したとしても、当該ポールに特段の損傷を生じているわけではないこと、衝突による本件自動車のリアバンパーにも微小な擦過痕があるのみで、申立人に生じた傷害も軽微であり、また、他覚的所見があるとは認められないこと、認定以上の治療の必要性・相当性が認められないこと、申立人の就労実態が明らかでないことなどから、これ以上の保険金支払は認められない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故による傷害の程度と治療実態に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険-42】** [その他]

申立人は、事務処理の経過について保険会社の担当者が必要書類の手配・入手等に関して虚偽の経過報告を申立人に行っており、責任者もこれをほぼ全面的に認めていること、また、交通事故により痴呆症を発症したと考えているが、担当者が後遺障害の事前認定を受ける上で診断書等の必要な書類を適切なタイミングで手配しなかったことにより、痴呆症については申立人として納得のいく十分な資料を自賠責損害調査事務所に提出することができず、その結果、後遺障害非該当と判定されたとして、これまで受けた多大な精神的苦痛に対して慰謝料の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

取下げ(一方の離脱)

**<紛争解決手続の概要>**

手続開始後、申立人から、会社の真の反省と再発防止策を求めることが本件申立ての真意であり慰謝料を要求するのが本意ではないこと、また、保険会社の回答は方向違いであり中身も実態と違うものであり議論する意欲をなくしたとして、所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

**【自動車保険-43】** [その他]

申立人が、知人の運転する自動車に同乗中事故に遭って受傷した際に保険会社に対し、募集人に付保依頼をしていた弁護士費用等補償特約の付保確認を求めたところ、付保されていないということが判明し、また、同特約と同時期に保険会社の担当者と言われるままに振り込んだファミリーバイク特約は担当者の勘違いによる請求であることも判明したことから同特約の保険料の返還を求めたところ、保険会社は弁護士費用等補償特約の中途付保とファミリーバイク特約保険料を受領したことについて、書面等から事実関係を確認できないため、申立人の要求には応じられないとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、保険代理店の担当者から聴取したところ、前契約当時に申立人からバイクの付保希望を受けたため見積を提示したが、申立人からは加入の返答がなかったためそのままになったこと、前契約当時の弁護士特約の追加依頼については記憶がなく、現契約の証券に同特約の表示がないことで申立人から照会を受けたことも記憶していないことを主張した。また、現契約が当初ファミリーバイク特約を付帯して継続していたことについては、継続手続当時前担当者は病気療養していたが、申立人がバイクを所有していることは承知しており、後任担当者にファミリーバイク特約付帯で継続提案するように指示し、申立人がこれを了承したことが判明したと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が自動車保険に弁護士特約を申込んだかどうか、ファミリーバイク特約の保険料振込を行ったかどうかについての事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険-44】** [その他]

申立人は、ノンフリート等級を20等級を上限とする自動車保険等級別料率制度においては、保険金を請求すれば大幅な保険料の増額となるばかりで、20等級を継続している優良な契約者にとってはメリットがない制度なので、制度の改善を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

その他

**<紛争解決手続の概要>**

本事案の申立内容は、2012年10月に改定された自動車保険等級別料率制度の改善を求めているものと理解でき、それは保険会社の経営判断の妥当性のみを求めているものであると判断される。したがって、業務規程第33条第1項第5号「経営判断の妥当性のみを争うもの、具体的な被害がないものその他紛争としての内実がないもの」に該当するため、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-45】** [その他]

申立人は、車両からガソリンが大量に漏れるトラブルが発生したことから、保険会社の設置するコールセンターに連絡し、保険会社と提携しているロードサービスの提供を受けた際、申立人とロードサービス業者との協議で決定した修理業者で修理したところ、再度ガソリン漏れが発生し、再修理要求や修理代金の返還申出など、申立人と修理業者間でトラブルが生じた。このため、保険会社に対し、提携しているロードサービス会社との提携解消を求め、提携解消をしない場合は一定額の金銭を支払うよう求めて、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、本件は申立人と修理工場との修理を巡るトラブルによるもので、本件契約の特約サービスに係るものではないとして、ロードサービス会社との提携解消とは関係がなく、提携解消をしない場合の金銭支払請求についても根拠が不明のため、応じられないと主張した。

両当事者から提出された資料等から、本件は、提携解消の要求はロードサービスを実施する会社の選択に関するものであることから、保険会社の経営判断に属するものといえ、紛争解決手続になじみにくいものであると判断できること、また、金銭支払の要求については真っ向から対立しており、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であることを確認した。

このためロードサービス会社との提携解消については、業務規程第33条5号「経営判断の妥当性のみを争うもの」との関連で同条第11号「その他、前各号に準ずるもの」にあたり、したがって同規程39条第2項第3号に該当し、また、費用支払の請求については、紛争解決手続によっては和解成立する見込みがなく、業務規程第39条第1項に該当することから、紛争解決手続を終了した。

**【火災保険-1】** [契約の募集]

申立人は、瓶を落として自宅の洗面ボウルが破損するという事故があったとして、保険会社に対し住宅総合保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、保険会社に対し、契約時に代理店から補償範囲の説明が十分になされていなかったために希望どおりの契約内容になっていなかったとして、不要な賃貸建物所有者賠償特約(以下「賠償特約」)を含む保険契約の取消とそれに基づく保険料の返還および謝罪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、代理店は申立人が居住しているマンションを、将来、他人に賃貸する予定があることを聞いていたことから、賠償特約を付帯し、また、破損・汚損リスクについては、パンフレットのイラストに描かれているような自動車の飛び込み事故のリスクはマンションの上層階に住む申立人には考えにくいことから補償対象から外す内容で、パンフレットや見積書等を用いて補償内容を詳細に説明した旨を主張した。

申立人は、マンション内の物が壊れた場合などに対応する保険を要望していたことから、その旨を代理店に伝えたところ、代理店は申立人の勤務先を訪れ、休憩時間内の短時間の間に十分な説明をせず、契約内容確認のチェックをさせて契約をした旨を主張した。

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、①保険契約は、申立人がマンション購入の数か月後に締結されたものであり、当時、既に居住していたこと、②申立人が居住用のために購入したマンションを短期間のうちに他人に賃貸することは考えにくく、仮に賃貸する場合でも、その時点で改めて賠償特約を付帯すれば足り、具体的な賃貸の計画もない段階で、本人の意思によって賠償特約を付帯することは通常考えられにくいこと、③パンフレット記載の自動車の飛び込み事故に申立人が遭うことは考えられないが、その他の物の破損・汚損に起因するリスクは一般的に存在しており、明確な補償説明が行われていたならば、

申立人の希望に沿ったプランが選択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、申立人に対して一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)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、火災事故による建物の損害について火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は、事故前に契約が解除されているとして保険金の支払に応じなかった。しかし、申立人は保険会社からの契約解除に関する連絡を受けた記憶はなく、解除されたとの認識もないため、原因は保険会社の対応の不備にあるとして保険金相当額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件保険契約更新時に、保険契約継続証に同封されたコンビニ払込用紙で払込期限までに保険料を支払うことを説明の上、送付したが、払込期限までに本件保険料は支払われず、その後、保険料払込猶予期間までに保険料が支払われなければ解除となる旨の通知を行ったが、実際に保険料の支払がなかったため、「損害保険契約解除のお知らせ」の送付も行ったことから、保険会社および代理店の責に帰すべき事由がなく、保険金の支払請求に応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険契約が保険料不払により解除となったことについて、保険会社および代理店の責に帰すべき事由があったか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

## 【火災保険－3】 [保険金の支払]

申立人は、自宅においてエアコンを使用しようとしてプラグをコンセントに差し込んだ際、導電部が焦げているため確認したところ、エアコンのコンセント本体が焦げていたことから、所轄消防署の発行する災証明書を手し、エアコンの交換費用とその工事費用について、保険会社に火災保険契約に基づく補償を求めたところ、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>

申立人は、災証明書の中に火災であるとの記載があること、当該事故と類似の事故につき他社火災保険契約では支払われたこと、保険約款に火災の定義がないにもかかわらず保険会社独自の判断で火災に該当しないとするのであれば、契約時に保険会社が火災に当たるか否かを個別に判断する旨の説明を行っていないのは説明義務違反であり、不当である旨を主張した。

保険会社は、①保険約款には火災の定義はないが、学説等では「社会通念上火災と認められる性質と規模を有する火力の燃焼作用」等と定義されており、かかる社会通念に従って火災該当性が判断されることから、契約締結時における説明義務違反には当たらないこと、②他社における保険金支払事例は炎が実際に発生していると思われ、本件事故とは異なること、③保険金支払の可否については、保険会社において火災該当性を個別事案毎に独自に判断するものであること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、当該事故はコンセント部分における過電流等により損傷が生じた、いわば電氣的事故であり、契約に基づき支払対象となる火災事故には該当しないと考えるのが相当である旨を確認した。

このため、申立人および保険会社は、本件紛争に関し、何ら債権債務関係が存在しないとする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続による紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険—4】 [保険金の支払]

申立人は、雹災により建物の1面に設置された雨樋の破損他の損害を受けたことから、建物4面全体の雨樋交換を含む修理費につき、住宅総合保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、雹災によって実際に損傷した雨樋や他の箇所の修理費用は保険金の支払対象として認定するが、修理箇所との色彩の差異が発生することを理由に損害を被っていない雨樋を交換するための費用まで認定することはできない旨を主張した。

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、住宅総合保険に基づく保険金の支払対象となる雹災による損害としては、実際に被害が発生した箇所の修理費用とすることが妥当であることを確認した。

このため、保険会社が雹災によって実際に損傷した箇所の修理費用等を保険金として支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)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—5】 [保険金の支払]

申立人は、自身が経営する飲食店に設置しているエアコンの電源が入らない状態になったため、保険会社に事故報告を行い、火災保険に基づく保険金を請求したところ、保険会社は調査の結果、自然の消耗または劣化に該当するために免責事由に該当するとして、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>

保険会社は鑑定人の現場調査結果を基に、申立人店舗の排気ダクトの吹き出し口がエアコン室外機に向いていたため、吹き出し口から出たグリスが恒常的に室外機に付着し目詰まりが発生し、最終的にコンプレッサーが作動不良を起こしたものであるから、偶然な事故に当たらないため、保険金支払対象にならない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るには、エアコンの故障が偶然な事故かどうかの事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等からは、本件事故の原因の特定が困難な上に当事者双方の主張が大きくかけ離れており、また、保険会社は和解による解決を望まない姿勢を示していることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【火災保険一6】** [保険金の支払]

申立人は、所有する賃貸マンションの1室の壁内を通っている給水管から水漏れが発生したため、壁、床等に濡水被害(1次損害)が発生するとともに、階下の2室にも漏水被害(2次損害)が発生したとして、保険会社に対して住宅総合保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は、漏水原因箇所の居室損害については保険金の支払対象と判断したが、階下については漏水損害が発生していないものとして支払に応じず、また支払対象と判断した居室の損害については、見積から過大と思われる範囲、工事単価を控除して認定したことから、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>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、鑑定人による損害調査を踏まえ判断した結果、1次損害は保険約款上「給水設備に生じた事故」により発生した事故と推認し、申立人提出の復旧見積の一部を損害保険金として認定し、費用保険金を付加して保険金支払を提示した。しかし、申立人が主張する2次損害については、鑑定人の調査で損害が確認できなかったとして支払を拒否した。

そこで、利害関係のない鑑定人に意見を求めたが、損害を客観的に評価することはできなかった。

本件紛争の解決を図るには、建物損害が発生したか否かの事実認定と損害が発生した場合の復旧費用に対する支払保険金額の認定が必要であるところ、いずれの事故についても両当事者の主張事実が大きく対立している状況にあり、また、事実関係について当事者双方から提出された資料および専門家からの意見を踏まえてもなお、当事者双方の主張のいずれが真実であるかについて事実認定を行うことは困難であること、また、保険会社は、現在提示している金額以上に上乗せすることを考えていないと主張していることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【火災保険一7】** [保険金の支払]

申立人は、雪害を原因とする雨漏りにより建物に水濡れ損害を被ったとして、保険会社に火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、雨漏りが、いわゆる「スガモリ」(屋根裏の暖かい空気により溶けた雪が軒先の冷気によって凍結し、融雪水をせき止め、せき止められた水が長く滞留することによって雨漏りの原因となる現象)によって生じたこと、または防水性能が経年劣化により低下したことが考えられるが、いずれにしても保険金支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、豪雪によって屋根のタラップの固定ボルトが浮き上がり、雨水が浸入したことにより雨漏りが生じたものであり、雪害を原因とするものである旨を主張した。

本件紛争の解決を図るには、雨漏りの原因に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

## 【火災保険一8】 [保険金の支払]

申立人経営の金属廃品リサイクル工場において、同工場に設置されていた金属廃品を裁断する大型のカーシュレッダー機械の点検を終了後、同機械の運転を開始したところ、モーター部分から黒煙と炎が上がったので、即座に通電を止めたものの当該機械が損傷し、修理等を行ったことから、火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故発生後、申立人の関係者より、当該モーター部分より大量の煙が発生したが炎が上がったわけではない旨の説明を受けたこと、また同機械を点検した過程で、モーター部分に「火災」の痕跡は認められないこと、「火災」の認定のためには、モーター部分の分解点検が欠かせないことを申立人側に説明・要請したが、現在も分解点検は実施されておらず、確認ができないと主張した。

本件紛争の解決を図るには、「火災」の発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

## 【火災保険一9】 [保険金の支払]

申立人は、申立人が所有するマンションの共用廊下などが強風等によって損傷したことから、契約していた火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は損害の一部しか保険金の支払対象と認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、鑑定人が確認した損傷状態に比べて復旧箇所の範囲および各工事項目の単価が過大であったので申立人との間で修理方法および復旧に必要な金額交渉を行い、支払保険金の提示を行ったが合意が得られなかったと主張した。

当事者双方から提出された資料および参考人として鑑定人から求めた意見に基づき検討した結果、保険会社の算定に理があると認められる項目もあるが、工事の状況が不明であることを理由に減額している項目もあり、また残存物取片付費用の考え方に疑問があることが確認された。これらを踏まえ、保険会社に対し、損害保険金、罹災時費用保険金および残存物取片付費用保険金を再確認の上、答弁願ったところ、再提案があり、これに対し、申立人は保険会社からの提示に応じる意向が確認された。

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

## 【火災保険－10】 [保険金の支払]

申立人は、東日本大震災により建物に損害が発生したことから、地震保険における半損に該当するとして保険金の支払を請求したところ、保険会社は一部損と認定したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

申立人は、保険会社が既に実施した損害調査で見落とされた損傷箇所等について申立人の主張する方法で損害認定を再度行えば損害の程度が半損になる旨を主張した。

これに対し保険会社は、見落とされた損傷箇所等を再調査し、また、申立人の主張する方法で損害認定を行ったとしても損害の程度は一部損で変わらないと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、まずは建物の損傷箇所や状況について申立人と保険会社双方の認識を一致させることが必要であることから、申立人に対して保険会社の行う再度の損害調査に協力するという意思があることを確認した後、保険会社に対して申立人と調整のうえ調査を実施することを求めた。しかし、長期間が経過しても両者の間で調査に関する条件で合意に至らず調査は実現できないと判断し、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－11】 [保険金の支払]

申立人は、申立人が区分所有するマンションの居宅の直下階において火災が発生し、申立人居室の室内汚損、ベランダ設置のエアコン室外機等の損傷などにつき、火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は、請求の一部のみの支払う旨を回答したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、直下階の火災による熱により、申立人居室の床暖房やフローリングに影響を及ぼすとは考えられないこと、また、躯体の構造から判断して、経験則上もコンクリートスラブ構造の上部に床暖房やフローリングに不都合をきたすほどの熱の伝導は考えにくく、また、配水管、給水管への影響も考えにくいとして、請求のあった保険金の一部のみの支払を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、火災と申立人が主張する居室損害との因果関係に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社は本件紛争について和解による解決を望まない姿勢を示していることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。



## 【火災保険－12】 [保険金の支払]

申立人は、地震により建物に損害が発生したことから、地震保険における半損に該当するとして地震保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は一部損と認定したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

申立人は、本件建物の柱および外壁等に損傷が発生したため、半損以上に該当すると主張した。

保険会社は、申立人が主張する損傷には今回の地震以前の東日本大震災等で発生したものが含まれているなどと主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき、本件建物の損傷が今回の地震または東日本大震災等で発生したものを区別するなどして認定した結果、一部損に該当することを確認した。

このため、本件建物の地震保険における損害の程度を一部損とすることを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

## 【火災保険－13】 [保険金の支払]

申立人は、自宅のダンス上段に保管中の貴金属が盗難されたことから、家財の住宅総合保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、盗難が不法に侵入した第三者による犯行であることの客観的な事実を確認できないこと、盗難の時期に関する申立人の主張内容が変遷しており、貴金属の盗難を認識してから相当期間経過後に警察に盗難被害の届出を行ったこと等不自然なことが多いことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、第三者が申立人の自宅に侵入したという事実があったこと、現金と貴金属が同時に盗難に遭ったと確信していること、現金盗難時は部屋も荒らされておらず、現金盗難で頭が一杯になり他の物を確かめる余裕はなかったことなどを主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の自宅における貴金属の持ち去り事故があったのか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【火災保険－14】** [保険金の支払]

申立人は、屋根や外壁の亀裂部分から雨水が吹き込んで1階の天井材が水漏れ汚損したとして、住宅総合保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は免責条項に該当するとしてこれに応じなかったこと、また、契約締結に当たり代理店から、屋根の隙間等から水が入り、水漏れが発生した場合には免責条項に該当し保険金は支払われないことの説明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>**

取下げ(一方の離脱)

**<紛争解決手続の概要>**

手続開始後、申立人が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－15】** [保険金の支払]

申立人は、大雨により、経営するペンションの敷地内にある貯水槽の基礎部分、井戸および石垣部分が破損したとして、保険会社に対し事業者向け総合保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、貯水槽および井戸は、保険の目的物である建物および設備什器に該当しないため、これらに生じた損害は保険金の支払対象にならない旨、また、貯水槽の下部の地盤が崩落したこと(貯水槽を支える基礎・土間の下部に隙間が生じたこと)については、もともと存在した土が経年の雨水により流出したものと考えられることから、保険の目的物である建物および設備什器に生じた損害ではないため保険金の支払対象とならない旨、過去の石垣の崩落事故は、保険の目的物である石垣自体が崩壊したために保険金の支払対象となったが、今回は石垣自体に損害が発生したわけではなく、土が流出したにすぎないことからこれも保険金の支払対象にはならない旨、申立人は崩落後に石垣を復旧せずに単にコンクリートの吹き付け等を行っているが、これは法面(人工的斜面)であり、石垣ということはできない旨を主張した。

申立人は、石垣についてコンクリート内にあるため目視はできないが、石垣が崩落していたのは事実である旨、土砂災害とは、そもそも経年に起因するものを含んでおり、損害の発生したことを事故として扱わなければ全ての土砂災害は保険の対象外となり不当である旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険の目的物である建物に損害が生じたか否かの確認が必要であり、そのためには、敷地内に石垣がなお残存していたか、損害が事故によって発生したのか、事故は突発的な出来事と評価できるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【傷害保険－1】 [保険金の支払]

申立人は、旅行中に海外の空港で機体トラブルのため予定されていた航空便がキャンセルされたことにより、食事代、通信費、ホテル代、交通費等の航空便遅延費用が発生したとして、後日、海外旅行傷害保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は申立人に面談等をし、保険金の請求に必要な書類等の作成を求めたが、申立人はその後の交渉を拒絶したために保険金の支払はできないとしたことから、申立人は、保険金の支払、保険金請求書類の詳細な説明、弁護士による申立人に対する不適切な発言に対する謝罪等を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人との間で数年前にも大きなトラブルが発生していること、申立人には過去に相当数の海外旅行保険に係る保険金請求歴があること、申立人から不当かつ威圧的な発言がなされたことがあることを主張した。

申立人は、保険会社の担当者等との間に「厳しい言葉の遣り取り」があったことは認めつつ、担当者等の業務知識不足に根本的な原因があること、保険会社は事故が申立人による不正請求であるという先入観を持って対応したことが事態をこじれさせた原因であること等を主張した。

紛争解決手続を進める中で、保険会社は、事故について申立人から提出された資料から、出航遅延および乗継遅延の費用保険金の支払を行う意思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対して、海外旅行傷害保険に基づく出航遅延および乗継遅延の費用保険金の支払を行うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【傷害保険－2】 [保険金の支払]

申立人は海外旅行中、レンタカーを駐車場に駐車していたところ、車内に置いていた高級カバンおよび高級腕時計等が盗難被害に遭ったとして、カード付帯の海外旅行保険に基づく携行品損害保険金の支払を請求したところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人および同行者に対する面談調査等を実施したが、申告内容のような極めて短時間での車上荒らしの犯行は困難と考えられること、②レンタカーの損害程度、被害品の所有者等につき、申立人と同行者の発言に整合しない点があることおよび警察への届出事実がないこと、③申立人が被害品を所有していた実態を確認できない等から、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図る為には、申立人が申告する盗難事故が発生したか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【傷害保険－3】 [保険金の支払]

申立人は実母が入所先の老人福祉施設内で転倒し病院に搬送されたが、翌日死亡したため、被保険者である同居の親族が不慮の事故で死亡したものであるとして、保険会社に対し傷害保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は、受傷者が「同居」の親族に該当しない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、「同居」の解釈について「同一家屋に居住し起居を共にしていること」が要件であること、申立人の実母は本件事故が発生するまで老人福祉施設に入居していたこと、当時の診断書によれば相当程度痴呆状態が進んでいたことが窺われるため、申立人の居宅に戻る具体的な見込みがなかったこと等から、保険会社は申立人の実母は同居の親族に該当しない旨主張した。

本件紛争の解決を図るためには、約款の「同居」について解釈を行う必要があるところ、双方の主張が大きくかけ離れており、また、約款解釈に関する問題であり、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【傷害保険－4】 [保険金の支払]

申立人は、傷害保険に加入しており、コインパーキングのタイヤ止めに足を引っ掛けて転倒したことにより頭部を打撲するという傷害を負い、味覚障害の後遺症が残ったとして、傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、傷害保険において後遺障害保険金の支払対象となる味覚障害とは、味覚を司る、顔面神経と舌咽神経の2つの脳神経に障害を負わせるような広範な外傷が脳幹に生じているか、舌そのものへの直接的な障害が認められる必要があるところ、申立人の味覚障害はいずれにも該当していないこと、また、味覚の基本4味(甘味、塩味、酸味、苦味)のうち、1味質以上が認知できない状態が支払対象基準となること、申立人の味覚障害は、「全成分の味覚低下」という状態であり、1味質以上が認知できない状態とは言えないとして、支払対象とならない旨を主張した。

申立人は、傷害保険後遺障害診断書に味覚障害の記載があること等を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の味覚障害が、①顔面神経と舌咽神経の2つの脳神経に障害を負わせるような広範な外傷が脳幹に生じているか、または、舌そのものへの直接的な障害と言えるのか否か、②味覚の基本4味のうち1味質以上が認知できない状態と言えるのか否かについて、医学的な所見等から事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

## 【傷害保険－5】 [その他]

申立人は、申立人の子が通学している学校を団体契約者とし、生徒を被保険者とする学生総合保険に加入していたところ、被保険者の弟が自転車で坂道を走行中に誤って駐車場内の自動車に衝突する事故が発生したことから、申立人が同保険に基づく賠償責任保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険募集時に「本人のみ担保特約」がセットされていることを明記したパンフレットと重要事項説明書等を送付するとともに説明会を開催していること、重要事項説明書中にはセットされた特約についてはパンフレットを参照することを求めていること等から、商品内容の説明を行っていることを主張し、また、加入者証に本人のみ担保特約の記載がないことをもって説明不足にはあたらないことを主張した。

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、本件契約の内容は団体契約者である学校と保険会社との間の合意により決定されており、申立人は本件契約内容の条件を了承して加入するか否かの選択しかなく、したがって申立人と保険会社との間で個別の契約条件を定めることを想定していないこと等を確認した。

このため、当事者双方に本件紛争に関し、何らの債権債務が存在しないことを相互に確認することを内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

## 【傷害保険－6】 [保険金の支払]

申立人は、階段を降りる際、床面への着地の際に誤って左足裏を強く打ち付け、右上肢を伸ばして転倒し、また、同日、レストラン内を歩行中にバランスを崩して横転したことにより、腰椎圧迫骨折、腰部捻挫、右肩関節周囲炎を受傷し、腰の手術をしたことから、傷害保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は、後遺障害等級第14級相当の後遺障害保険金の支払を行った。しかし、他の保険会社では後遺障害第11級相当の支払がなされていたことから、申立人は保険会社に同様の認定を請求したところ、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、申立人から提出された資料等に基づいて検討した結果、局部神経症状の後遺障害等級第14級相当と判断し、後遺障害保険金を支払ったところ、申立人の再審査請求を受けたことから、未提出のレントゲン画像の提出を求め、医療機関への確認も実施したが、本件事故で脊柱の変形が発生したことが認められないため、結果的に後遺障害等級14級相当の結論となったと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の後遺障害が具体的にどの等級に相当するかについての検討が必要となるため、当事者双方から提出された資料を検討するとともに、専門医の意見を求めたところ、「本件事故により、脊柱の変形傷害が発現したものは捉えられないが、本件事故が誘因となり、自覚的な腰痛等が発症し残存したことは否定できないため、障害等級認定基準に照らし、局部の神経症状として第14級の9号に該当する」との見解が示された。

このため、当事者双方に本件紛争に関し、何らの債権債務関係が存在しないことを相互に確認することを内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【傷害保険一7】** [保険金の支払]

申立人は、2階から階段を降りる際、誤って2段目から1階床面へ左足裏を強く打ち付け、右上肢を伸ばして転倒し、また、同日、ホテルでバイキング料理を取りに行く際、バランスを崩して横転したことにより、腰椎圧迫骨折、腰部捻挫、右肩関節周囲炎を受傷し、腰の手術をしたことから、傷害保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は、労働者災害補償保険後遺障害等級第14級相当の後遺障害保険金の支払を行った。しかし、他の保険会社では労働者災害補償保険後遺障害等級第11級相当の支払がなされていたことから、申立人は保険会社に同様の認定を求めたところ、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、申立人から提出された資料等に基づいて検討した結果、局部神経症状の後遺障害第14級相当と判断し、後遺障害保険金を支払ったところ、再審査請求に基づき再度検討を行った結果、外傷性変化に乏しく加齢性の変形所見を認めるのみであったため、結論に変更はなかったと主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の後遺障害が具体的にどの等級に相当する後遺障害であったかについての検討が必要となるため、当事者双方から提出された資料に基づき、専門医の意見を求めたところ、「本件事故により、脊柱の変形傷害が発現したものは捉えられないが、本件事故が誘因となり、自覚的な腰痛等が発症し残存したことは否定できないため、局部の神経症状として第14級の9号に該当する」との見解が示された。

このため、当事者双方に本件紛争に関し、何らの債権債務関係が存在しないことを相互に確認することを内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【傷害保険一8】** [保険金の支払]

申立人が海外出張の際、出張先空港到着ロビーの荷物引き取りターンテーブルから手荷物であるスーツケースならびにそれに収納されていたパソコン類および衣類等を盗難されたため、保険会社に対して、カード付帯の海外旅行保険の携行品損害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、盗難した犯人は、その後現地警察に逮捕され、スーツケースおよびパソコン等の一部は返還されており、盗難の事実は確認できるとした上で、申立人が盗難にあったと申告した衣服等が極めて高額であったこと等のため、盗難された衣服等に関する情報を犯人の供述等から入手しようとしたができなかったため、申立人から提出された資料等に基づき検討した結果、被害品目の時価額等から航空会社が申立人に支払った損害賠償金を控除した金額を保険金等として支払う旨の提案を行ったところ、申立人もこれに同意する旨の意思を表明した。

このため、保険会社が提案した金額を保険金等として支払う旨の和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

## 【傷害保険－9】 [保険金の支払]

申立人は、傷害保険で事故による後遺障害として左肩関節の機能障害が認定されたが、左肘や手指の関節の障害が含まれていないため別に認定するよう求めたところ、保険会社は因果関係が認められないなどとしてこれに応じなかったことから、紛争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 >

申立人は、事故の後遺障害として、左肩関節の可動域制限だけではなく、左肘関節、左手首関節、左手指にも機能障害が生じていると主張した。

保険会社は、左肘関節、左手首関節、左手指の機能障害については、これらの部位に器質的損傷がなく、また、左上腕骨脱臼骨折により左肘関節、左指関節まで機能障害を及ぼすことは医学的に相当因果関係が認められないこと、さらに申出人は本件傷害後、長期に亘り臥床しており、廃用性症候群を生じていることを理由に傷害との因果関係を否定する旨を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに専門医に意見を求めた結果、事故によって、「1上肢の3大関節中の1関節に著しい障害を残すもの」のほかに「1上肢に偽関節を残すもの」が認められると確認できるとし、後遺障害保険金の支払が妥当であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、後遺障害保険金を支払う旨の和解案(特別調停案)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]

プロスポーツ選手である申立人は、競技中に転倒して受傷・入院し(以下「第1事故」)、退院から数日後に通院した後にトレーニングを再開するまでの期間、およびその数か月後に競技終了後に器具の片付中に転倒して受傷(以下「第2事故」)したために自宅療養開始から練習を再開するまでの期間は、就業不能期間に該当するとして、所得補償保険に基づく休業損害保険金の支払を請求したところ、保険会社は申立人の主張する就業不能期間のすべてを認定しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### < 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

### < 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、プロスポーツ選手が保険金請求する際に提出願う就業不能報告書に記述されているとおり、同選手における就業不能期間は、①医師の治療を受けること等を必要とすること、②競技に参加することもしくは練習を実施することが全く不可能なこと、を満たす場合に認定されるものであり、また、その内容は保険約款に規定する就業不能期間の解釈(保険者が身体障害を被り、その治療のために入院等により保険証券記載の業務に全く従事できない状態をいう)を補完するものである旨、第1事故における就業不能期間は、事故の翌日から医療機関に最後に通院した日までの期間から所定の免責日数を差し引いた日数となり、また第2事故については、競技外での事故による受傷であることから、医療機関に初めて通院した日の翌日から練習再開日の前日までの期間から所定の免責日数を差し引いた日数となる旨を主張した。

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、①プロスポーツ選手にとっては、競技に参加することおよび競技参加を目的とした練習を行うことが就業であり、事故による負傷の結果、競技に参加することができない、または競技参加を目的とした練習ができない場合には、仮に一般の事務的な仕事などができたとしても、プロスポーツ選手にとっては生計を得るための就業とはなり得ないことを考慮すれば、就業不能期間の定義を保険会社の主張通りと解釈することに妥当性があること、②これを踏まえて第1事故および第2事故における就業不能期間については、保険会社の主張通りと解釈することに合理性が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等を支払うべき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、海外渡航先において、携行していたバッグの中からパスポート等貴重品を収納していた小型バッグが盗取されたため、パスポート、現金、電子航空券(e チケット)等について損害を生じたことから、パスポート再取得費用とeチケットについて海外旅行保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は、eチケットについて申立人の請求に応じられないとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人が盗取されたeチケットは飛行機搭乗の権利を電子化し、航空会社がシステムに電子データとして保管する仕組みであり、再発行が可能のため、「被った損害が無い」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、eチケットについては航空会社としては常に義務履行が可能で、申出人の航空会社に対する債権が実質的に消滅したという状況にないことを確認した。

このため、eチケットの損害に関しては、当事者間に何らの債権債務関係は存在しないことを内容とする和解案(特別調停案)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－12】** [保険金の支払]

申立人は、転倒して受傷した箇所を自身で治療していたが悪化して皮膚腫瘍となり、通院して摘出手術を受けたことから、団体傷害保険に基づく手術保険金の支払を保険会社に求めたところ、入院を伴う手術ではない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、入院を伴うことなく通院のみによって手術されたものであることから、保険約款における支払条件に照らし、保険金支払対象にはならない旨、また、加入時に交付したパンフレットや加入者証送付時に添付した保険約款や契約のしおりにそのことが明記されている旨、さらに申立人から電話での照会があった際にも同様に説明している旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険会社が申立人に対して入院を前提に傷害手術保険金が支払われることに関して十分な説明をしたかどうかの事実認定が必要であるが、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。



**【傷害保険－13】** [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中の交通事故で傷害を被ったことから、海外旅行保険に基づく後遺障害保険金の支払を請求したところ、後遺障害等級が認定され、保険金が支払われたが、他の保険会社では上位の後遺障害等級が認定されてとして、保険会社に対し、再審査請求をしたものの認められなかったことから、これを不服として、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は申立人からの再審査請求を受け、改めて調査を行ったが、後遺障害等級認定結果には変更がないため、後遺障害保険金の追加支払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、専門医の意見を求めたところ、「神経系統の後遺障害として上位等級に該当すると捉えることができない。」との回答が得られたことから、これらを総合的に検討した結果、本件事故により保険会社が認定した後遺障害等級は相当であることを確認した。

このため、申立人および保険会社は、本件紛争に関して何らの債権債務関係は存在しないことを相互に確認することを内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から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当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【傷害保険－14】** [保険金の支払]

申立人は、スポーツ中の転倒により負傷して長期間通院したことから、傷害保険に基づく上限日数分の通院保険金の支払を請求したところ、保険会社は平常生活に支障がある期間として通院日数の一部しか認定しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、提出された診断書に記載された平常生活に支障があると思われる期間内の実通院日数が通院保険金の支払対象日数となる旨を回答するとともに、と申立人の同意が得られれば医療機関への再度の照会を実施し、その結果や受傷部位画像資料を基に支障期間を再認定する旨を提案したところ、申立人はこれに同意したことから、保険会社は医療照会を実施し、その結果等を基に通院保険金の再提示を行った。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、保険会社が医療機関への再確認結果等を踏まえて認定した平常生活における支障期間を基に再提示した通院保険金は妥当であると判断できることを確認した。

このため、申立人および保険会社に対し、申立人の平常の生活に支障のあった期間として保険会社が再提示した期間までの実通院日数を対象として通院保険金を支払うことが相当とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

**【新種・海上保険－1】** [契約の募集]

申立人は、建設工事保険契約を締結していた保険会社に、建設した建物の瑕疵担保責任に対応する保険がないか照会した際、「生産物賠償責任保険特約」を付帯すればカバーできるとの説明を受けたため、同特約を付帯した上で万一の工事の瑕疵にも確実に対応できるとして営業していたところ、後日、保険会社から瑕疵担保責任について補償対象とするものではないとの説明があったことから、この営業活動を断念せざるを得ず、その結果、民事再生に至った。このそもそもの原因は、保険会社の説明誤りにあるとして、保険会社に対し、支払済みの保険料、CM費用、現実には発生した瑕疵補修費用、本来受注可能であった工事の逸失利益、将来の瑕疵補修費用、風評被害に伴う逸失利益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>**

審査会では、申立人の要求金額が十数億円であるが、そのうち将来受注可能であったとする工事の逸失利益、将来発生する恐れのある瑕疵補修費用、風評被害に伴う逸失利益等、詳細な事実認定または判断が必要となる内容が要求金額の9割以上を占めていることが確認できることから、申立人に対し、保険契約に直接関係のある現実に発生した損害の範囲に変更するなど要求内容を補正できないか再検討を依頼したが、申立人は、将来の逸失利益等も本件契約に直接関係するとして、応じる意思を示さなかった。

このため、本件申立が業務規程第33条第3号「紛争の金額が大きく、かつ、和解による紛争の解決の前提として詳細な事実認定または判断が問題とされる可能性が高いと考えられるもの」に準ずるもの、すなわち同条第11号「その他、前条各号に準ずるもの」に該当し、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「第33条の規定の基づき紛争解決手続を実施しないとき」に該当するため、手続を終了した。

**【新種・海上保険－2】** [保険金の支払]

申立人は、飼い犬が負傷し、動物病院に通院したので、保険会社に動物保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は手術費用保険金として保険金を支払ったが、申立人は、通院保険金を請求したものであり、年間2回までしか適用できない手術費用保険金は、別に予定されている手術に適用したいと考えていたにもかかわらず、保険会社が勝手に適用したものであるとして、通院保険金へ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、申立人の保険金請求の内容から約款上の手術の定義に該当するため、2回分の手術費用と判断して保険金を支払ったものであり、公平な取り扱いの観点から既払い保険金について遡及して請求取り消しは認めていないと主張した。

紛争解決手続を実施するなか中で、保険会社は、保険金請求書において請求内容を通院とする記載があり、申立人が手術保険金を認識していなかったことが確認できたことから、申立人が手術保険金を請求する機会に配慮し、保険金請求時に申立人へ十分な意思表示を図るべきであったとして、申立人の主張を認め、申立人に対し、保険会社が支払った手術保険金1回分を戻し入れることにより、申立人が希望する手術保険金を改めて支払う旨の意思が示され、これに対し申立人は、保険会社からの提示を受諾する意思表示を行った。

このため、当事者の合意に基づいて本件紛争を解決することが相当であると判断し、保険会社は申立人に対し、合意による保険金を支払うべきこと等を内容とする和解案(特別調停案)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、勤務先が所有する共同住宅の一室を社宅として居住していたが、使用する電気温水器の漏水により階下の部屋に水濡れ被害を生じさせたために、階下の部屋の居住者に火災保険金を支払った他の保険会社等から求償を受けたことから、共同住宅の管理組合を通じて加入した個人賠償責任保険に基づき保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①電気温水器を通常使用可能な状態として維持する責任は、申立人に社宅として貸与した勤務先の法人にあること、②事故の発生原因は電気温水器の給水管のゴムパッキンの劣化によるものであって、そのメンテナンスは賃貸人の責任で行われるべきであること、③事故当日は申立人が出勤・外出するまで、明らかな漏水の危険性を察知できる状況になかったことから、賃借人である申立人は事故による損害賠償責任を負わないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、電気温水器は申立人が定期点検を怠ったために発生したこと、温水器メーカーの判断では漏水が電気温水器の管理ミスにあるとされており、事故の発生責任は申立人にあるとして、保険金の支払対象に該当する旨主張した。

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、事故当日、申立人が出勤するまで、漏水の危険性を察知できる状況にあったと認定するに足りる事実が認められないこと、申立人と賃貸人の間に電気温水器の管理について申立人が責任を持つとの約定が行われていた事実も認められない旨を確認した。

このため、申立人および保険会社は、本件紛争に関し、何らの債権債務関係が存在しないことを相互に確認することを内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から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。

**【その他－1】** [その他]

申立人は、交通事故の被害者が加害者(自動車保険契約者、以下「契約者」)に対して有する損害賠償請求権を代位取得したことから、保険会社にそ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、契約者に意向を確認し、被害者にも過失があることから求償に応じることはできない旨を主張したが、その後、契約者ととも申立人の主張を踏まえて改めて検討した結果、判例タイムズを参考に算出した被害者の過失部分を差し引いた金額を支払う旨の提案を行い、申立人もこれに同意する旨の意思を表明した。

このため、当事者間の合意に基づいて本件紛争を解決することが相当であると判断し、被害者の過失分を差し引いた金額を支払う旨を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【交通賠償－1】** [対人]

休業損害および治療費等の支払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7回)を実施。

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

**【交通賠償－2】** [対人]

休業損害および傷害慰謝料の支払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。

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

**【交通賠償－3】** [対人]

傷害慰謝料および休業損害等の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

**【交通賠償－4】** [対人]

休業損害および付添看護費用等の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

当事者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－5】** [対人]

傷害慰謝料等の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

**【交通賠償一6】** [対人]

事故の過失割合ならびに傷害慰謝料および治療費等の支払について争いがあったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

双方から意見聴取(計2回)を実施。

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

**【交通賠償一7】** [対人]

事故の過失割合および後遺障害の程度について争いがあったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

**【交通賠償一8】** [対人]

事故の過失割合ならびに後遺障害慰謝料および傷害慰謝料等の支払について争いがあったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

**【交通賠償一9】** [対人]

傷害慰謝料等の支払および事故の過失割合について争いがあったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

**【交通賠償－10】** [対物]

被害を受けた建物の修理費の支払について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

**【交通賠償－11】** [対物]

車両の修理代の支払について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

**【交通賠償－12】** [対物]

車両の修理代等の支払(過失割合)について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

**【交通賠償－13】** [対物]

マンション構内の路面の損害の支払について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償－14】** [対物]

被害を受けた建物の修理費等の支払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9回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争の解決のための和解案を模索したが、和解の成立する見込みがないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償－15】 [対物]

車両の修理代等の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－16】 [対物]

被害自動車の評価損の認定額について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計3回)を実施。

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

※ 本統計号において使用している統計分類の内容（用語の定義）

項目名	内容	使用箇所	
相談	損害保険に関する一般的な問合せ	1.	
苦情	保険会社等の対応に「不満足」の表明があったもの		
苦情解決手続	顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求めたもの	表紙 2.	
紛争解決手続	紛争（苦情のうち当事者間で解決を図ることができないもの）について、顧客または保険会社からの申立てを受けて紛争解決委員による紛争解決の手続を行ったもの	表紙 3.	
苦情・紛争 局面別	契約募集	保険契約の勧誘（保険商品の説明等）や締結における段階	1. (3)
	契約管理	保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階	2. (1)
	保険金支払	保険金の支払額提示や支払手続における段階	2. [参考 1]
	その他	上記以外の段階	3. (1)
申出内容別	契約引受	保険商品の内容、保険契約の引受拒否・制限、保険料に関するもの	2. (1)
	接客態度	社員や代理店、鑑定人・アジャスター、弁護士等の態度に関するもの	2. [参考 2]
	手続遅延等	契約に関する各種手続や保険金支払手続の遅延・放置に関するもの	
	説明不足等	保険商品や契約の手続内容の説明不足・誤りに関するもの	
	不適正手続	無断対応や不当な募集行為、保険料の計算誤り等に関するもの	
	提示内容	医療費・休業損害・評価額・慰謝料等の認定（提示内容）に関するもの	
	支払可否	保険金の支払可否に関するもの	
	保険金関連	「提示内容」「支払可否」以外の保険金に関連するもの	
	その他	上記以外のもの	
<b>苦情解決手続関係</b>			
終了事由	不開始	手続の開始要件を満たさなかったために手続を開始しなかったもの	2. (2)
	解決	手続が開始され、苦情が解決した（顧客が了解した）もの	
	移行	手続により苦情が解決せず、紛争解決手続の申立てがあったもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	不調	手続によっては苦情が解決しなかったもの（「移行」を除く。）	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの（取下げのあったもの等）	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの	
<b>紛争解決手続関係</b>			
手続区分	一般（東京）	保険契約等に関する紛争事案（意見聴取等を東京で実施するもの）	3. (1)
	一般（大阪）	同上（意見聴取等を大阪で実施するもの）	
	交通賠償	交通事故等における損害賠償に関する紛争事案	
終了事由	成立	紛争解決委員が提示する和解案・特別調停案により解決したもの	3. (2)
	見込みなし	紛争解決委員が和解が成立する見込みがないと判断したもの	
	双方の離脱	当事者の双方が合意して申立てを取り下げたもの	
	一方の離脱	当事者の一方が申立てを取り下げる等したもの	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの	

一般社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター（損害保険相談・紛争解決サポートセンター）



0570-022808 <全国共通・通話料有料>

PHS・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センター本部企画グループ  
〒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