

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

2022年度第3四半期(2022年10月1日～12月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が840件、紛争解決手続が118件となった。

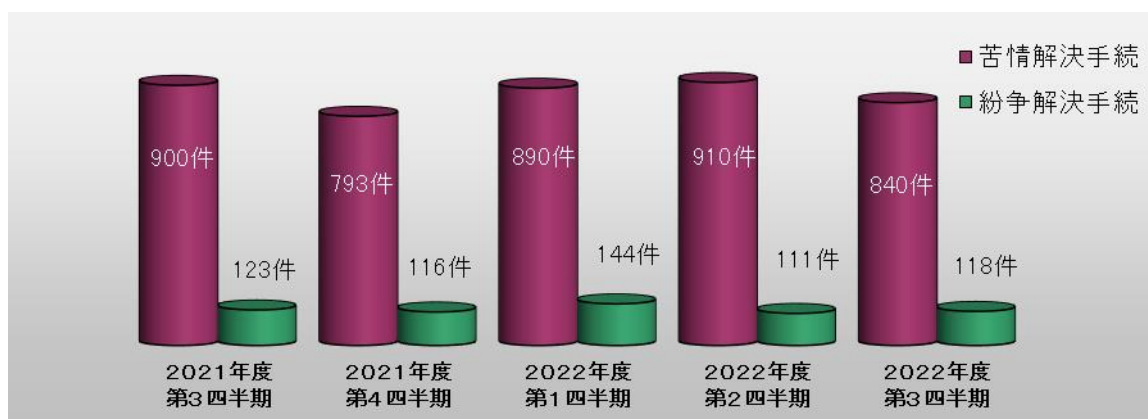
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が921件、紛争解決手続が121件となった。

(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	840	1,304	322	599	518	705
紛争解決手続	118	212	3	118	115	94

(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2022年度第2四半期(2022年7月1日～9月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は70件(7.7%)減少し、紛争解決手続は7件(6.3%)増加した。また、2021年度第3四半期(2021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60件(6.7%)、紛争解決手続は5件(4.1%)それぞれ減少した。(5ページ、8ページ参照。)

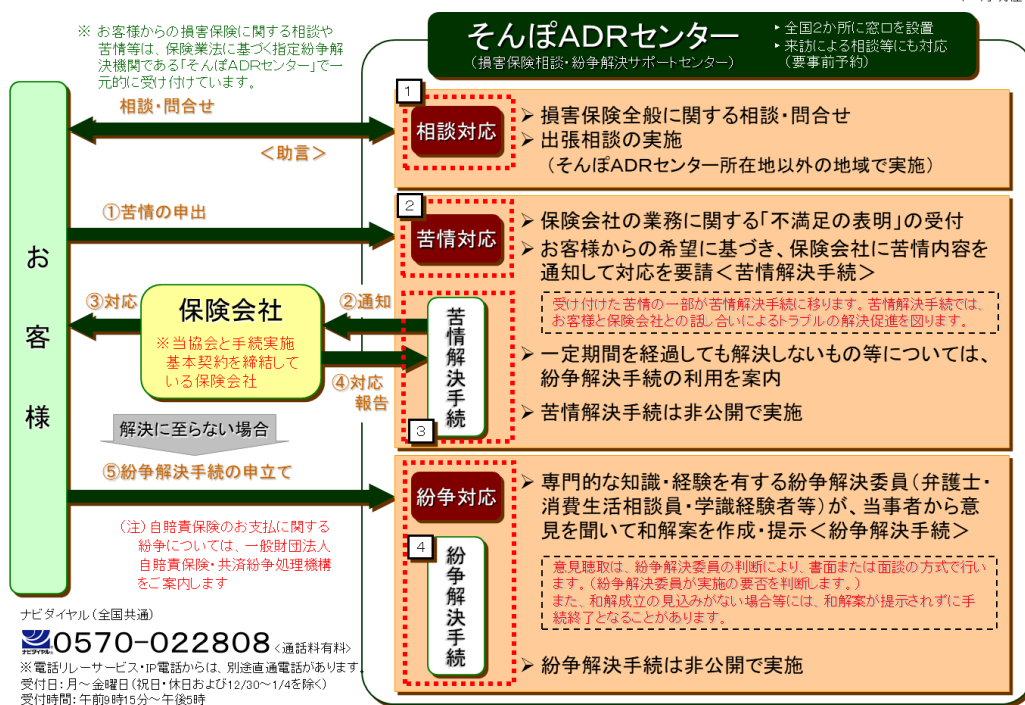


1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

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

日本損害保険協会における相談・苦情・紛争対応体制(概略)

2023年4月現在



(1) 受付件数の推移

(単位: 件, %)

年度	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2020年度	6,715 (100.0)	7,133 (100.0)	7,087 (100.0)	7,491 (100.0)	28,426 (100.0)
苦情	1,972 (29.4)	2,226 (31.2)	2,227 (31.4)	2,272 (30.3)	8,697 (30.6)
相談	4,743 (70.6)	4,907 (68.8)	4,860 (68.6)	5,219 (69.7)	19,729 (69.4)
2021年度	7,252 (100.0)	6,694 (100.0)	7,144 (100.0)	7,232 (100.0)	28,322 (100.0)
苦情	2,367 (32.6)	2,276 (34.0)	2,435 (34.1)	2,220 (30.7)	9,298 (32.8)
相談	4,885 (67.4)	4,418 (66.0)	4,709 (65.9)	5,012 (69.3)	19,024 (67.2)
2022年度	7,745 (100.0)	7,408 (100.0)	7,285 (100.0)		22,438 (100.0)
苦情	2,456 (31.7)	2,386 (32.2)	2,210 (30.3)		7,052 (31.4)
相談	5,289 (68.3)	5,022 (67.8)	5,075 (69.7)		15,386 (68.6)

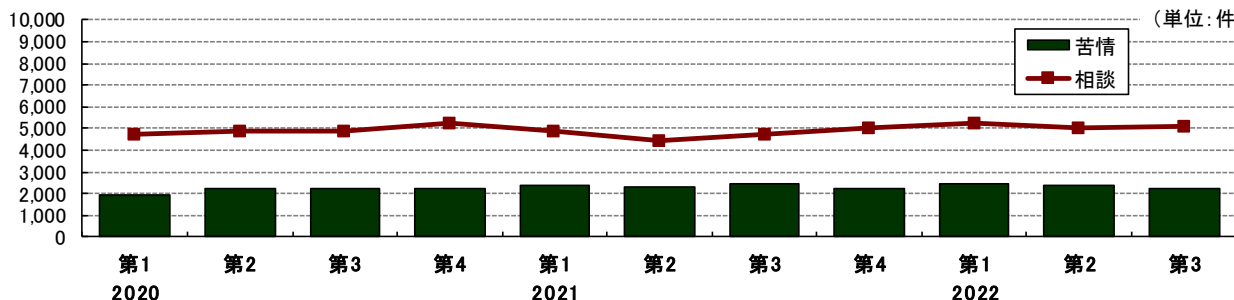
<2023年3月20日集計>

(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)

(単位: 件)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件, %)

		自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2020年度		14,421 (50.3)	4,656 (16.2)	1,675 (5.8)	2,950 (10.3)	4,955 (17.3)	28,657 (100.0)
	苦情	6,087 (69.6)	1,605 (18.3)	290 (3.3)	594 (6.8)	172 (2.0)	8,748 (100.0)
	相談	8,334 (41.9)	3,051 (15.3)	1,385 (7.0)	2,356 (11.8)	4,783 (24.0)	19,909 (100.0)
	第1四半期	3,534 (52.3)	956 (14.2)	387 (5.7)	730 (10.8)	1,147 (17.0)	6,754 (100.0)
	苦情	1,428 (71.9)	337 (17.0)	61 (3.1)	131 (6.6)	29 (1.5)	1,986 (100.0)
	相談	2,106 (44.2)	619 (13.0)	326 (6.8)	599 (12.6)	1,118 (23.4)	4,768 (100.0)
	第2四半期	3,654 (50.8)	1,153 (16.0)	406 (5.6)	682 (9.5)	1,303 (18.1)	7,198 (100.0)
	苦情	1,576 (70.2)	400 (17.8)	67 (3.0)	149 (6.6)	52 (2.3)	2,244 (100.0)
	相談	2,078 (41.9)	753 (15.2)	339 (6.8)	533 (10.8)	1,251 (25.3)	4,954 (100.0)
	第3四半期	3,583 (50.0)	1,133 (15.8)	434 (6.1)	720 (10.1)	1,292 (18.0)	7,162 (100.0)
	苦情	1,521 (67.9)	402 (17.9)	103 (4.6)	177 (7.9)	38 (1.7)	2,241 (100.0)
	相談	2,062 (41.9)	731 (14.9)	331 (6.7)	543 (11.0)	1,254 (25.5)	4,921 (100.0)
	第4四半期	3,650 (48.4)	1,414 (18.7)	448 (5.9)	818 (10.8)	1,213 (16.1)	7,543 (100.0)
	苦情	1,562 (68.6)	466 (20.5)	59 (2.6)	137 (6.0)	53 (2.3)	2,277 (100.0)
	相談	2,088 (39.7)	948 (18.0)	389 (7.4)	681 (12.9)	1,160 (22.0)	5,266 (100.0)
	2021年度		13,662 (48.0)	5,090 (17.9)	1,586 (5.6)	3,189 (11.2)	4,949 (17.4)
苦情		6,151 (65.9)	2,022 (21.6)	273 (2.9)	734 (7.9)	160 (1.7)	9,340 (100.0)
相談		7,511 (39.3)	3,068 (16.0)	1,313 (6.9)	2,455 (12.8)	4,789 (25.0)	19,136 (100.0)
第1四半期		3,423 (47.0)	1,425 (19.6)	412 (5.7)	770 (10.6)	1,258 (17.3)	7,288 (100.0)
苦情		1,535 (64.6)	570 (24.0)	74 (3.1)	168 (7.1)	30 (1.3)	2,377 (100.0)
相談		1,888 (38.4)	855 (17.4)	338 (6.9)	602 (12.3)	1,228 (25.0)	4,911 (100.0)
第2四半期		3,312 (49.2)	1,193 (17.7)	316 (4.7)	752 (11.2)	1,165 (17.3)	6,738 (100.0)
苦情		1,496 (65.4)	512 (22.4)	58 (2.5)	184 (8.0)	38 (1.7)	2,288 (100.0)
相談		1,816 (40.8)	681 (15.3)	258 (5.8)	568 (12.8)	1,127 (25.3)	4,450 (100.0)
第3四半期		3,530 (49.2)	1,293 (18.0)	361 (5.0)	763 (10.6)	1,233 (17.2)	7,180 (100.0)
苦情		1,615 (66.0)	519 (21.2)	71 (2.9)	204 (8.3)	38 (1.6)	2,447 (100.0)
相談		1,915 (40.5)	774 (16.4)	290 (6.1)	559 (11.8)	1,195 (25.2)	4,733 (100.0)
第4四半期		3,397 (46.7)	1,179 (16.2)	497 (6.8)	904 (12.4)	1,293 (17.8)	7,270 (100.0)
苦情		1,505 (67.5)	421 (18.9)	70 (3.1)	178 (8.0)	54 (2.4)	2,228 (100.0)
相談		1,892 (37.5)	758 (15.0)	427 (8.5)	726 (14.4)	1,239 (24.6)	5,042 (100.0)
2022年度			10,188 (45.2)	3,975 (17.6)	1,821 (8.1)	2,307 (10.2)	4,243 (18.8)
	苦情	4,618 (65.3)	1,488 (21.0)	266 (3.8)	564 (8.0)	137 (1.9)	7,073 (100.0)
	相談	5,570 (36.0)	2,487 (16.1)	1,555 (10.1)	1,743 (11.3)	4,106 (26.6)	15,461 (100.0)
	第1四半期	3,476 (44.6)	1,472 (18.9)	611 (7.8)	800 (10.3)	1,427 (18.3)	7,786 (100.0)
	苦情	1,608 (65.2)	550 (22.3)	78 (3.2)	187 (7.6)	42 (1.7)	2,465 (100.0)
	相談	1,868 (35.1)	922 (17.3)	533 (10.0)	613 (11.5)	1,385 (26.0)	5,321 (100.0)
	第2四半期	3,395 (45.7)	1,259 (16.9)	632 (8.5)	779 (10.5)	1,367 (18.4)	7,432 (100.0)
	苦情	1,597 (66.8)	477 (20.0)	94 (3.9)	173 (7.2)	48 (2.0)	2,389 (100.0)
	相談	1,798 (35.7)	782 (15.5)	538 (10.7)	606 (12.0)	1,319 (26.2)	5,043 (100.0)
	第3四半期	3,317 (45.3)	1,244 (17.0)	578 (7.9)	728 (10.0)	1,449 (19.8)	7,316 (100.0)
	苦情	1,413 (63.7)	461 (20.8)	94 (4.2)	204 (9.2)	47 (2.1)	2,219 (100.0)
	相談	1,904 (37.4)	783 (15.4)	484 (9.5)	524 (10.3)	1,402 (27.5)	5,097 (100.0)
	第4四半期						
	苦情						
	相談						

<2023年3月20日集計>

(注1) 「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。

(注2) かっこ内の数値は、保険種類別分類中に占める構成割合である。

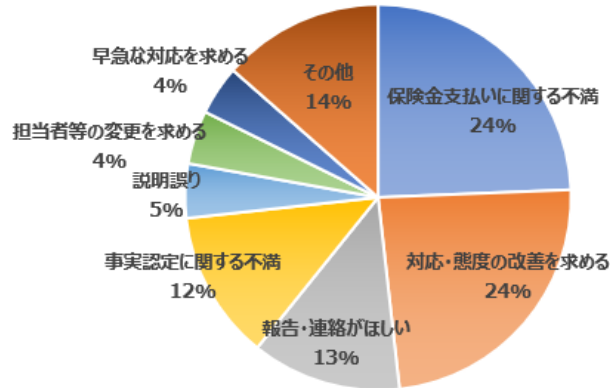
(注3) 1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

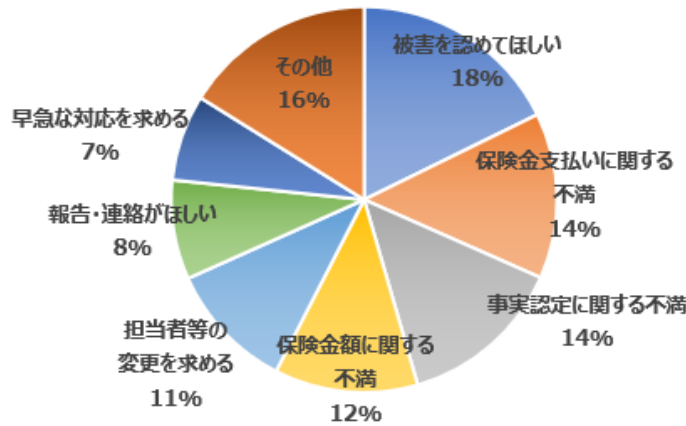
〔参考〕 テキストマイニングによる苦情内容分析

当四半期に受け付けた苦情について、テキストマイニングの手法を用いて内容を分析しました。保険種類別に、主な苦情の内訳を示しています。

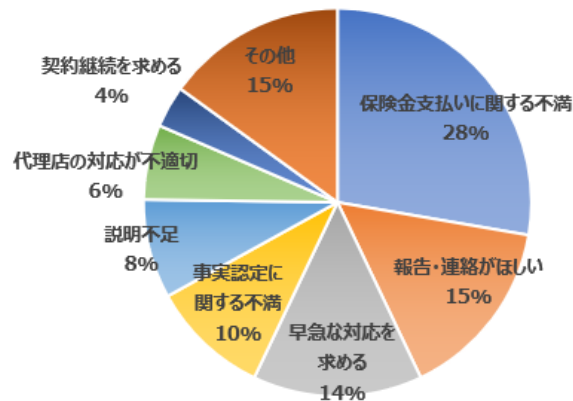
自動車保険に関する苦情の内訳



火災保険に関する苦情の内訳



傷害保険および新種・海上保険に関する苦情の内訳



(注1) そんぽADRセンターで受け付けた苦情の内容を文書化し、その文書を解析するテキストマイニングの手法を用いて分析した。

(注2) 「自動車保険」には自賠責保険に関するものを含み、「火災保険」には地震保険に関するものを含む。

(注3) 1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、いずれの保険種類でも分析対象とした。また、複数項目に関わる事案は、いずれの項目にも重複して計上した。

(注4) 分析対象には、苦情解決手続事案も含まれる。

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, %)

	2021年度					2022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	518 (59.1)	526 (58.9)	563 (62.3)	521 (65.5)	2,128 (61.4)	576 (64.6)	578 (63.4)	533 (63.2)		1,687 (63.7)
	火災	255 (29.1)	256 (28.7)	227 (25.1)	171 (21.5)	909 (26.2)	201 (22.5)	215 (23.6)	191 (22.6)		607 (22.9)
	傷害	37 (4.2)	19 (2.1)	32 (3.5)	32 (4.0)	120 (3.5)	31 (3.5)	31 (3.4)	37 (4.4)		99 (3.7)
	新種・海上	60 (6.8)	84 (9.4)	74 (8.2)	61 (7.7)	279 (8.0)	75 (8.4)	81 (8.9)	77 (9.1)		233 (8.8)
	その他	6 (0.7)	8 (0.9)	7 (0.8)	11 (1.4)	32 (0.9)	9 (1.0)	7 (0.8)	6 (0.7)		22 (0.8)
	合計	876 (100.0)	893 (100.0)	903 (100.0)	796 (100.0)	3,468 (100.0)	892 (100.0)	912 (100.0)	844 (100.0)		2,648 (100.0)
苦情局面別	契約募集	69 (7.9)	80 (9.0)	83 (9.2)	71 (9.0)	303 (8.8)	72 (8.1)	83 (9.1)	78 (9.3)		233 (8.8)
	契約管理	62 (7.1)	50 (5.6)	46 (5.1)	40 (5.0)	198 (5.7)	44 (4.9)	44 (4.8)	36 (4.3)		124 (4.7)
	保険金支払	734 (84.4)	751 (84.7)	760 (84.4)	676 (85.2)	2,921 (84.7)	768 (86.3)	780 (85.7)	721 (85.8)		2,269 (85.9)
	その他	5 (0.6)	6 (0.7)	11 (1.2)	6 (0.8)	28 (0.8)	6 (0.7)	3 (0.3)	5 (0.6)		14 (0.5)
合計	870 (100.0)	887 (100.0)	900 (100.0)	793 (100.0)	3,450 (100.0)	890 (100.0)	910 (100.0)	840 (100.0)		2,640 (100.0)	
申出内容別	契約引受	28 (2.1)	28 (2.0)	19 (1.3)	23 (1.7)	98 (1.8)	21 (1.5)	29 (2.0)	12 (0.9)		62 (1.4)
	接客態度	209 (15.7)	212 (15.2)	219 (15.3)	229 (17.2)	869 (15.9)	260 (18.0)	240 (16.4)	213 (15.2)		713 (16.5)
	手続遅延等	183 (13.8)	188 (13.5)	203 (14.2)	168 (12.6)	742 (13.5)	228 (15.8)	233 (15.9)	240 (17.1)		701 (16.2)
	説明不足等	181 (13.6)	201 (14.4)	193 (13.5)	209 (15.7)	784 (14.3)	197 (13.6)	195 (13.3)	189 (13.5)		581 (13.5)
	不適正手続	104 (7.8)	126 (9.0)	120 (8.4)	116 (8.7)	466 (8.5)	115 (8.0)	93 (6.4)	129 (9.2)		337 (7.8)
	提示内容	335 (25.2)	356 (25.5)	354 (24.8)	336 (25.3)	1,381 (25.2)	345 (23.9)	367 (25.1)	326 (23.2)		1,038 (24.1)
	支払可否	220 (16.6)	229 (16.4)	237 (16.6)	182 (13.7)	868 (15.8)	184 (12.7)	227 (15.5)	212 (15.1)		623 (14.4)
	保険金関連	59 (4.4)	39 (2.8)	72 (5.0)	52 (3.9)	222 (4.1)	84 (5.8)	63 (4.3)	64 (4.6)		211 (4.9)
	その他	8 (0.6)	15 (1.1)	13 (0.9)	15 (1.1)	51 (0.9)	11 (0.8)	17 (1.2)	20 (1.4)		48 (1.1)
合計	1,327 (100.0)	1,394 (100.0)	1,430 (100.0)	1,330 (100.0)	5,481 (100.0)	1,445 (100.0)	1,464 (100.0)	1,405 (100.0)		4,314 (100.0)	

<2023年3月20日集計>

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

(2) 手続終了状況

(単位:件, %)

	2021年度				合計	2022年度				
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
終了事由別	不開始	3 (0.3)	6 (0.7)	4 (0.4)	2 (0.2)	15 (0.4)	2 (0.2)	1 (0.1)	4 (0.4)	7 (0.3)
	解決	812 (86.4)	773 (85.7)	809 (86.3)	703 (85.6)	3,097 (86.0)	691 (84.4)	763 (86.7)	797 (86.5)	2,251 (85.9)
	移行	67 (7.1)	65 (7.2)	63 (6.7)	66 (8.0)	261 (7.3)	66 (8.1)	53 (6.0)	64 (6.9)	183 (7.0)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	不調	54 (5.7)	51 (5.7)	53 (5.7)	48 (5.8)	206 (5.7)	53 (6.5)	60 (6.8)	52 (5.6)	165 (6.3)
	その他	4 (0.4)	7 (0.8)	8 (0.9)	2 (0.2)	21 (0.6)	7 (0.9)	3 (0.3)	4 (0.4)	14 (0.5)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	合計	940 (100.0)	902 (100.0)	937 (100.0)	821 (100.0)	3,600 (100.0)	819 (100.0)	880 (100.0)	921 (100.0)	2,620 (100.0)
所要期間別	1か月未満	228 (24.3)	197 (21.8)	222 (23.7)	169 (20.6)	816 (22.7)	207 (25.3)	225 (25.6)	210 (22.8)	642 (24.5)
	3か月未満	381 (40.5)	365 (40.5)	400 (42.7)	326 (39.7)	1,472 (40.9)	307 (37.5)	351 (39.9)	376 (40.8)	1,034 (39.5)
	6か月未満	155 (16.5)	159 (17.6)	150 (16.0)	162 (19.7)	626 (17.4)	131 (16.0)	163 (18.5)	165 (17.9)	459 (17.5)
	6か月以上	176 (18.7)	181 (20.1)	165 (17.6)	164 (20.0)	686 (19.1)	174 (21.2)	141 (16.0)	170 (18.5)	485 (18.5)
	合計	940 (100.0)	902 (100.0)	937 (100.0)	821 (100.0)	3,600 (100.0)	819 (100.0)	880 (100.0)	921 (100.0)	2,620 (100.0)
手続方法別	電話	3,104 (99.1)	3,285 (98.3)	3,007 (99.2)	2,734 (98.3)	12,130 (98.7)	2,792 (99.2)	2,662 (98.8)	2,996 (98.8)	8,450 (98.9)
	文書(郵便)	23 (0.7)	41 (1.2)	17 (0.6)	44 (1.6)	125 (1.0)	20 (0.7)	25 (0.9)	34 (1.1)	79 (0.9)
	来訪	5 (0.2)	14 (0.4)	6 (0.2)	2 (0.1)	27 (0.2)	3 (0.1)	4 (0.1)	2 (0.1)	9 (0.1)
	その他	1 (0.0)	1 (0.0)	1 (0.0)	1 (0.0)	4 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.1)	0 (0.0)	2 (0.0)
	合計	3,133 (100.0)	3,341 (100.0)	3,031 (100.0)	2,781 (100.0)	12,286 (100.0)	2,815 (100.0)	2,693 (100.0)	3,032 (100.0)	8,540 (100.0)

<2023年3月20日集計>

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

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況（保険種類別／苦情局面別）

(単位:件)

	保険種類別					合計	苦情局面別				合計
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他		契約募集	契約管理	保険金支払	その他	
北海道	24	13	1	1	0	39	2	3	34	0	39
青森県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
岩手県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	10	6	1	0	0	17	1	0	16	0	17
秋田県	2	0	0	1	0	3	0	0	3	0	3
山形県	1	1	2	1	0	5	1	0	3	0	4
福島県	4	3	0	0	0	7	0	2	5	0	7
茨城県	6	1	0	1	1	9	2	0	6	1	9
栃木県	14	3	1	0	0	18	2	0	16	0	18
群馬県	17	5	0	4	0	26	1	1	24	0	26
埼玉県	42	14	3	4	0	63	2	0	61	0	63
千葉県	40	11	3	4	1	59	7	1	50	1	59
東京都	64	25	9	14	2	114	9	5	96	1	111
神奈川県	44	11	2	6	0	63	2	3	58	0	63
新潟県	4	1	0	1	0	6	1	0	5	0	6
富山県	3	1	0	1	0	5	0	0	5	0	5
石川県	5	2	0	1	0	8	0	0	8	0	8
福井県	1	0	0	1	0	2	1	0	1	0	2
山梨県	2	0	0	1	0	3	0	0	3	0	3
長野県	8	5	0	0	0	13	0	0	13	0	13
岐阜県	11	2	0	0	0	13	3	0	10	0	13
静岡県	20	5	0	1	0	26	1	2	23	0	26
愛知県	23	10	0	8	0	41	6	4	30	1	41
三重県	7	2	1	0	0	10	3	0	7	0	10
滋賀県	9	4	0	1	0	14	2	0	12	0	14
京都府	6	1	1	3	0	11	0	2	9	0	11
大阪府	27	23	4	4	1	59	3	2	54	0	59
兵庫県	28	9	2	3	0	42	5	2	35	0	42
奈良県	8	5	0	1	0	14	1	0	13	0	14
和歌山県	4	1	0	0	0	5	1	0	4	0	5
鳥取県	2	1	0	0	0	3	1	0	2	0	3
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	10	3	1	4	0	18	5	1	12	0	18
広島県	11	3	2	1	0	17	0	1	16	0	17
山口県	6	3	0	0	0	9	1	2	6	0	9
徳島県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
香川県	8	1	0	0	0	9	0	1	8	0	9
愛媛県	6	1	0	1	1	9	2	1	5	1	9
高知県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
福岡県	24	7	3	5	0	39	8	1	30	0	39
佐賀県	3	1	0	0	0	4	1	0	3	0	4
長崎県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
熊本県	5	1	1	3	0	10	2	0	8	0	10
大分県	6	1	0	0	0	7	1	0	6	0	7
宮崎県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
鹿児島県	3	4	0	0	0	7	1	0	6	0	7
沖縄県	7	1	0	1	0	9	0	2	7	0	9
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	533	191	37	77	6	844	78	36	721	5	840

<2023年3月20日集計>

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

[参考2] 当四半期における都道府県別の受付状況(申出内容別/法人個人別)

(単位:件)

	申出内容別									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	不適正手続	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	9	8	9	4	18	10	6	2	66	1	38	39
青森県	0	1	1	0	0	1	0	1	0	4	0	2	2
岩手県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	0	2	5	2	2	6	4	5	0	26	2	15	17
秋田県	0	1	3	1	1	0	0	0	0	6	2	1	3
山形県	0	0	1	0	1	2	0	0	0	4	0	4	4
福島県	0	0	5	1	1	2	0	1	0	10	0	7	7
茨城県	1	1	2	1	1	5	2	1	1	15	0	9	9
栃木県	0	3	3	4	1	9	6	0	0	26	2	16	18
群馬県	1	5	7	4	3	7	11	1	0	39	2	24	26
埼玉県	0	15	23	13	6	29	14	4	3	107	2	61	63
千葉県	2	12	19	13	7	20	15	9	1	98	1	58	59
東京都	0	34	35	22	14	38	29	9	2	183	13	98	111
神奈川県	0	9	14	13	8	29	16	3	2	94	8	55	63
新潟県	1	1	1	1	1	2	2	0	0	9	0	6	6
富山県	0	4	2	2	1	2	1	0	0	12	0	5	5
石川県	0	4	3	2	1	3	4	0	0	17	0	8	8
福井県	0	1	2	1	0	0	1	0	0	5	0	2	2
山梨県	0	1	0	2	1	2	0	0	0	6	0	3	3
長野県	0	2	4	0	1	8	3	0	1	19	0	13	13
岐阜県	1	2	2	4	3	8	2	0	0	22	0	13	13
静岡県	0	5	7	6	3	8	7	2	2	40	0	26	26
愛知県	2	12	6	10	9	14	11	1	1	66	5	36	41
三重県	0	4	5	5	0	2	0	1	0	17	1	9	10
滋賀県	0	5	4	2	3	6	6	0	0	26	2	12	14
京都府	0	4	3	4	3	4	2	1	0	21	1	10	11
大阪府	0	16	19	10	11	21	18	5	0	100	7	52	59
兵庫県	1	12	12	13	7	11	11	5	1	73	5	37	42
奈良県	0	3	1	5	2	6	4	0	0	21	0	14	14
和歌山県	0	1	2	1	2	1	2	0	0	9	0	5	5
鳥取県	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	3	3
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	1	3	3	6	4	8	4	1	0	30	3	15	18
広島県	0	6	6	5	4	6	1	0	0	28	1	16	17
山口県	0	1	2	0	2	4	3	1	0	13	2	7	9
徳島県	0	0	1	0	0	1	0	1	0	3	1	1	2
香川県	0	4	4	1	1	6	1	0	0	17	0	9	9
愛媛県	0	4	2	2	2	2	1	1	1	15	1	8	9
高知県	0	0	1	0	0	2	0	1	0	4	0	2	2
福岡県	1	11	11	16	8	12	11	1	1	72	2	37	39
佐賀県	0	2	3	0	0	1	1	0	0	7	0	4	4
長崎県	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	1	0	1
熊本県	1	3	3	3	3	6	1	1	0	21	2	8	10
大分県	0	4	2	2	2	4	1	0	0	15	0	7	7
宮崎県	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	1	1
鹿児島県	0	3	0	1	3	3	4	0	0	14	2	5	7
沖縄県	0	3	2	1	3	4	2	2	2	19	0	9	9
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	12	213	240	189	129	326	212	64	20	1,405	69	771	840

<2023年3月20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. 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,%)

	2021年度					2022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	42 (31.3)	42 (40.0)	46 (37.4)	36 (31.0)	166 (34.7)	50 (34.7)	36 (32.4)	41 (34.7)		127 (34.0)
	火災	65 (48.5)	41 (39.0)	58 (47.2)	53 (45.7)	217 (45.4)	71 (49.3)	50 (45.0)	65 (55.1)		186 (49.9)
	傷害	19 (14.2)	11 (10.5)	3 (2.4)	9 (7.8)	42 (8.8)	13 (9.0)	11 (9.9)	6 (5.1)		30 (8.0)
	新種・海上	8 (6.0)	11 (10.5)	16 (13.0)	17 (14.7)	52 (10.9)	10 (6.9)	12 (10.8)	6 (5.1)		28 (7.5)
	その他	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.9)	1 (0.2)	0 (0.0)	2 (1.8)	0 (0.0)		2 (0.5)
	合計	134 (100.0)	105 (100.0)	123 (100.0)	116 (100.0)	478 (100.0)	144 (100.0)	111 (100.0)	118 (100.0)		373 (100.0)
手続区分別	一般(東京)	71 (53.0)	60 (57.1)	66 (53.7)	63 (54.3)	260 (54.4)	84 (58.3)	58 (52.3)	59 (50.0)		201 (53.9)
	一般(大阪)	56 (41.8)	36 (34.3)	47 (38.2)	49 (42.2)	188 (39.3)	49 (34.0)	45 (40.5)	53 (44.9)		147 (39.4)
	交通賠償	7 (5.2)	9 (8.6)	10 (8.1)	4 (3.4)	30 (6.3)	11 (7.6)	8 (7.2)	6 (5.1)		25 (6.7)
	合計	134 (100.0)	105 (100.0)	123 (100.0)	116 (100.0)	478 (100.0)	144 (100.0)	111 (100.0)	118 (100.0)		373 (100.0)
紛争局面別	契約募集	7 (5.2)	12 (11.4)	4 (3.3)	11 (9.5)	34 (7.1)	7 (4.9)	5 (4.5)	8 (6.8)		20 (5.4)
	契約管理	8 (6.0)	7 (6.7)	6 (4.9)	7 (6.0)	28 (5.9)	8 (5.6)	5 (4.5)	7 (5.9)		20 (5.4)
	保険金支払	116 (86.6)	78 (74.3)	107 (87.0)	94 (81.0)	395 (82.6)	124 (86.1)	98 (88.3)	97 (82.2)		319 (85.5)
	その他	3 (2.2)	8 (7.6)	6 (4.9)	4 (3.4)	21 (4.4)	5 (3.5)	3 (2.7)	6 (5.1)		14 (3.8)
	合計	134 (100.0)	105 (100.0)	123 (100.0)	116 (100.0)	478 (100.0)	144 (100.0)	111 (100.0)	118 (100.0)		373 (100.0)

<2023年3月20日集計>

- (注1) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険(自賠責保険金の支払および支払業務に関するもの以外)に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
 (注2) 手続区分別および紛争局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
 (注3) かつこ内の数値は、各分類(保険種類別・手続区分別・紛争局面別)中に占める構成割合である。

(2) 手続終了状況

(単位:件,%)

	2021年度					2022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 和解	29 (30.5)	45 (37.5)	48 (41.4)	42 (31.8)	164 (35.4)	43 (38.4)	40 (29.9)	35 (28.9)		118 (32.2)
	成立 特別調停	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	見込みなし	61 (64.2)	68 (56.7)	58 (50.0)	79 (59.8)	266 (57.5)	65 (58.0)	82 (61.2)	81 (66.9)		228 (62.1)
	双方の離脱	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	一方の離脱	4 (4.2)	5 (4.2)	9 (7.8)	8 (6.1)	26 (5.6)	4 (3.6)	10 (7.5)	5 (4.1)		19 (5.2)
	その他	1 (1.1)	2 (1.7)	1 (0.9)	3 (2.3)	7 (1.5)	0 (0.0)	2 (1.5)	0 (0.0)		2 (0.5)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
合計	95 (100.0)	120 (100.0)	116 (100.0)	132 (100.0)	463 (100.0)	112 (100.0)	134 (100.0)	121 (100.0)		367 (100.0)	
所要期間別	1か月未満	1 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)	2 (1.5)	0 (0.0)		2 (0.5)
	3か月未満	16 (16.8)	15 (12.5)	13 (11.2)	10 (7.6)	54 (11.7)	9 (8.0)	21 (15.7)	16 (13.2)		46 (12.5)
	6か月未満	44 (46.3)	64 (53.3)	62 (53.4)	78 (59.1)	248 (53.6)	67 (59.8)	73 (54.5)	56 (46.3)		196 (53.4)
	1年未満	30 (31.6)	38 (31.7)	33 (28.4)	43 (32.6)	144 (31.1)	34 (30.4)	37 (27.6)	49 (40.5)		120 (32.7)
	2年未満	4 (4.2)	2 (1.7)	7 (6.0)	0 (0.0)	13 (2.8)	2 (1.8)	1 (0.7)	0 (0.0)		3 (0.8)
	2年以上	0 (0.0)	1 (0.8)	1 (0.9)	1 (0.8)	3 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
合計	95 (100.0)	120 (100.0)	116 (100.0)	132 (100.0)	463 (100.0)	112 (100.0)	134 (100.0)	121 (100.0)		367 (100.0)	
所要回数別	0回~2回	20 (21.1)	11 (9.2)	11 (9.5)	21 (15.9)	63 (13.6)	10 (8.9)	21 (15.7)	15 (12.4)		46 (12.5)
	3回~4回	18 (18.9)	48 (40.0)	45 (38.8)	59 (44.7)	170 (36.7)	47 (42.0)	55 (41.0)	42 (34.7)		144 (39.2)
	5回~10回	54 (56.8)	60 (50.0)	58 (50.0)	51 (38.6)	223 (48.2)	54 (48.2)	56 (41.8)	63 (52.1)		173 (47.1)
	11回以上	3 (3.2)	1 (0.8)	2 (1.7)	1 (0.8)	7 (1.5)	1 (0.9)	2 (1.5)	1 (0.8)		4 (1.1)
合計	95 (100.0)	120 (100.0)	116 (100.0)	132 (100.0)	463 (100.0)	112 (100.0)	134 (100.0)	121 (100.0)		367 (100.0)	

<2023年3月20日集計>

- (注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。
 (注2) 終了事由別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
 (注3) かつこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・所要回数別)中に占める構成割合である。

(3) 紛争の事例 (当四半期における手続終了事案)

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

【自動車保険-1】[契約の募集]

申立人は、募集人が配偶者の死亡を承知しながら、本人・夫婦限定特約を付帯して自動車保険を継続し続けたため、本人限定特約が新設された年に遡り、保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人が申立人から配偶者の死亡を告げられた記録はないこと、②本人限定特約の新設はチラシで自動車保険改定の案内時に告げていることから、申立人に対する自動車保険の継続手続は適切であったとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、募集人が自動車保険の継続に際して、申立人の個別事情を確認し、きめ細かい対応を行っていれば、本件紛争は発生しなかったと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、過去2回の自動車保険契約について、運転者限定特約の内容を本人・夫婦限定特約から本人限定特約に訂正し、差額の保険料を返還する旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険-2】[契約の募集]

申立人は、サーキット走行中の事故により自動車が破損したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、運転者が運転者年齢条件を満たしていないとして、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、①本件事故の運転者は、本件契約の年齢条件を満たしていないことから保険金支払対象外であること、②代理店は契約締結時に年齢条件を含めた契約内容を説明し、パンフレット、重要事項説明書を送付の上、申立人より押印済の申込書が返送されており、契約は適正に締結されたものであること、③本件自動車の運転者について申立人から説明を受けていないこと、④申立人からの免許証の写しの送付は、各個人の自動車保険契約のためのものであり、本件契約に関するものではないこと、⑤本件事故の運転者の免許証が送付されたとの確認はとれていないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、本件契約時にすべての運転者の免許証の写しを提出しており、誤った運転者年齢条件が設定されたのは代理店側の過失によるものである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件契約の運転者年齢条件の設定について、代理店に過失があったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－3】[契約の管理・保全]

申立人は、募集人が自動車保険の解約依頼に応じなかったため、依頼日に遡って解約するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車保険の解約には書面による合意が必要であること、②申立人が解約の意思表示をしたとするショートメールは募集人の携帯電話に着信していなかったこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①自動車保険の解約には書面による合意が必要であるとしても、契約者が保険会社や募集人に解約の意思表示を発し、それが保険会社または募集人に到達すれば、保険会社は速やかに当該意思表示に沿った対応を行う責務を負うと考えられること、②申立人が発信した当該ショートメールが募集人に到着しなかったとする保険会社の主張を裏付けるものが不足していること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、申立人が求める解約日に遡り本件契約の解約に応じる旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－4】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険について他の保険会社に契約を切り替えたところ、ノンフリート等級がダウンしていたため、保険会社に過去の事故で支払われた保険金を戻し入れることで等級訂正するよう求めたところ、約束と異なり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支払保険金の戻し入れによる等級訂正には、応じられない可能性があることを申立人に説明していたこと、②本件契約に際して、募集人はノンフリート等級について説明していること等から、申立人の要求には応じられないと主張した。

これに対して申立人は、①保険会社担当者から、等級訂正には応じられない可能性があること等の説明は一切受けていないこと、②保険会社の主張する契約の募集経緯は虚偽であり、契約時にノンフリート等級の説明は受けていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社担当者による保険金返還請求を受理して等級を訂正する約束があったか否か、また本件契約時にノンフリート等級制度について説明があったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－5】[契約の管理・保全]

申立人は、保険会社に自動車保険のフリート優良割引を算定する際の事故に関する未払保険金の取扱に不適切な点があり、優良割引の割引率が下がったことで生じた保険料差額の返金、および用途車種の適用誤りを長期間見過していたことに対する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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故で計上した未払保険金は、申立人の意向で保険金の支払が保留され、請求取下げの意向が確認されたのは成績計算期間末日を経過してからのため、対応に不適切な点はなかったこと、②用途車種の適用を誤って契約していたことで発生した返戻保険料は返金済であること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人に対する優良割引制度についての説明や成績計算期間末日時点での保険金請求意思確認は、より丁寧に実施されるべきであったこと、②用途車種の適用誤りが複数年にわたり訂正されることなく契約が継続されていたこと等を踏まえれば、保険会社の対応は不適切であったと判断した。

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

【自動車保険－6】[保険金の支払]

申立人は、事故により後遺障害を被ったため、自動車保険の人身傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、認定する労働能力喪失期間を延長することで和解に応じる旨提案した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社提示の和解案において和解を行うことが相当であると判断した

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

【自動車保険－7】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に自損事故により負傷したため、自動車保険の人身傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①左下腿の鈍痛の症状については、神経系統の障害が他覚的に証明されていないこと、②左下腿の障害については、自賠償保険の認定実務において、後遺障害等級には該当しないこと、③仮に申立人主張の症状が後遺障害等級に相当するとしても、同症状が本件事故によるものか、過去の事故によるものかについて、慎重に検討をする必要があること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険一8】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故発生日および事故の状況に関する申立人の説明は、何度も変遷があること、②車体損傷部位と事故現場の状況が整合しないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①本件事故発生日は、修理会社の書面から立証できていること、②受傷日が事故日と同日であることは、後遺障害診断書から立証できていること等を主張し、反論した。

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

【自動車保険一9】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故により負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故が原因と申立人の主張する肩腱板損傷は、本件事故の相手方から債務不存在確認訴訟が提起されていること、②医療調査からは申立人が主張する肩腱板損傷と本件事故には因果関係が確認できないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、申立人が本件訴訟最終時に差額が発生した場合、再度本件保険金を請求する予定であることを受けて、内払保険金を追加支払することによって和解したい旨の提案がなされた。

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

【自動車保険一10】[保険金の支払]

申立人は、自損事故により負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、病院への医療照会の結果および顧問医の見解を踏まえ、症状固定時期、休業損害認定期間等を提示しており、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、改めて顧問医相談を実施した保険会社から、治療期間(症状固定日)を延長して算定した保険金の提示があった。

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

【自動車保険－11】[保険金の支払]

申立人は、申立人の親族が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求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故は4回にわたり塀と接触したものであり、計3回の事故に区分されるものであること、②自動車保険における1回の事故として取り扱う範囲は、初めの衝突後、事故の危機から回避するまでを総合的に勘案して判断すること等を主張した。

これに対して申立人は、一連の連続動作であり、危機回避はできておらず、同一事故として取り扱うべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を実施した結果、本件接触事故について、これを何件の事故として計算すべきであるかは判断の困難な問題であり、一義的な判断を示すのは適切ではないが、保険会社から修理費用の認定額について一定の譲歩案が示されたことを踏まえ、当該譲歩案で紛争を解決することが妥当と判断した。

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

【自動車保険－12】[保険金の支払]

申立人は、自動車に乗車する際に転倒して受傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は本件事故が自動車事故であると主張するが、その場合、事故と運行との間に相当因果関係が認められる必要があること、②申立人の受傷は駐車中の自動車に乗車する際に凍結した路面で転倒したことが原因であること、③申立人の受傷は本件約款で規定する自動車の運行に起因して受傷したとは判断できないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①自動車の運行とは、乗車時にドアに手をかけてから、降車時に着地ドアから手を放すまでと考えること、②自動車のドアを自動車固有の装置として本来の目的に従い作動させることは乗車時、降車時において違いはないこと、③受傷の原因は凍結路面上の歩行と自動車の乗車という双方の危険が顕在化したものであること等から、事故と運行の間には相当因果関係が認められ運行起因性は否定できない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件事故は申立人が凍結路面上で転倒したことが原因であり、自動車のドアの使用から通常予想される危険が発現したものと認められず、自動車の運行に起因した事故には該当しないと判断した。

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

【自動車保険－13】[保険金の支払]

申立人は、バイクで自損事故を起こし、自動車保険のファミリーバイク特約に基づき人身傷害保険金の支払を求めたところ、当初の説明と異なり、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人に説明した人身傷害保険における精神的損害の支払額が誤りであったことは事実であること、②誤った説明により申立人には金銭的な損害を与えておらず、本件約款に従い適正な支払額を提示していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、当初案内した金額の支払を保険会社が約束したのであり、本件契約および約款に基づく保険金の支払は納得できない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①本件誤説明により他の保険会社への契約変更に関する申立人の判断が歪められた可能性があること、②本件紛争にかかる申立人の精神的負担等を一定程度勘案する必要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を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－14】[保険金の支払]

申立人は、自動車を電柱に接触させた際に負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故発生およびその態様ならびに受傷機転が不明であること、②交通事故による受傷を理由とする保険金請求歴が複数回あること、③本件人身傷害条項所定の事故と認定することは非常に困難であるが、話し合いによる解決の見地から、従前の提示額を上限とする保険金を支払うことまでは否定しないこと等を主張した。

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、保険会社の提示額が妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う旨の和解案を提示し、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－15】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故の原因ならびに発生状況に関する申立人の供述内容に変遷が認められること等から、本件事故は偶然な事故であるとは認定できないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－16】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は処方薬の影響が残っている時間帯に本件事故は発生していること、②本件事故前、短期間に複数回交通事故を起こしており、恒常的に当該処方薬の影響がある中で運転していたと考えるのが妥当であり、本件約款の免責事由である重大な過失が認められること、③事故から一定期間経過後に整形外科を受診しており、受傷の事実自体も疑問を生じさせる状況であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－17】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、フロントガラス損傷の一部は一連のいたずら事故とは態様が異なり、ワイパーを作動させた際に発生した可能性が高く、立会調査を踏まえても一連のいたずら事故による損傷とは判断し難いと主張するとともに、改めて保険会社による本件自動車の立会調査を提案した。

これに対して申立人は、①全てのフロントガラス損傷が他のいたずら事故と一連性のある部位に発生していること、②いたずら事故が発生するまでフロントガラスの損傷はなかったこと、③既に証拠を全て提出しており、再度の立会調査には同意できないこと等を主張し、反論した。

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

【自動車保険－18】[保険金の支払]

申立人は、バイク事故により入院・手術加療をしたが、当初、保険会社から差額ベッド費用保険金の案内がなかったため、個室を利用できず大部屋を使用した。大部屋使用に伴い種々の不利益を被ったため、保険会社に差額ベッド費用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、①事故後の電話で、差額ベッド費用を含む人身傷害諸費用特約の内容について説明を行っていたこと、②当初の苦情申立ては、傷害一時金特約についての説明がなかったことに関するものであり、その際、本件担当者からは差額ベッド費用などについて再度説明を行っていたこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件担当者から差額ベッド費用についての説明があったならば、当初から個室利用ができたこと、②申立人の代理人が、本件事故後に保険会社から送付されてきた本件パンフレットを見て、差額ベッドが使用できることに気づいたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社担当者が申立人または代理人に、差額ベッド費用についての説明を行っていたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－19】[保険金の支払]

申立人は、サーキット場内において、練習走行中に壁に衝突して自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は本件約款に規定する免責事由に該当するので、保険金の支払には応じられない旨主張する一方、募集人が申立人に対して、サーキット場内での走行でも練習であれば本件契約で補償が可能であると誤った説明を行ったことを確認したことを踏まえ、一定の和解金を支払うことで和解に応じる旨提案した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から提案された和解案は妥当であると判断した。

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

【自動車保険－20】[保険金の支払]

申立人は、自動車を誤って発進して電柱に衝突させて自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は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シフトレバーをパーキングにせず、サイドブレーキをかけずにフットブレーキを踏んだまま駐車して仮眠していたとする行動が極めて不自然な行動であること、②エアバッグが展開し、シートベルトのプリテンションも作動したことから、相当程度高速度の状態で対象物と接触したものと推認され、事故態様との整合性がないこと、③アクセルペダルを踏んだか否かについての供述が途中で変遷し不自然であること等から、申立人の要求に応じることはできない旨主張した。

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

【自動車保険-21】[保険金の支払]

申立人は、飛び石により自動車が2箇所損傷したため、1事故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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損傷部位の形状から同一の飛来物により連続して衝突したと考えることは困難であること、②事故当初、申立人から複数の飛来物と衝突との申告はなかったこと、③飛び石等による損傷は日常的な走行で発生し得るものであること等を主張した。

これに対して申立人は、複数の飛来物と衝突との申告が遅れたのは、洗車後拭き取り作業の際にキズを発見したためである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、2つの損傷が1回の事故で生じたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険-22】[保険金の支払]

申立人は、交差点内で停車中に他の自動車とサイドミラー同士が接触した事故の際に受傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金、弁護士費用特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が申告する両下肢の痺れ、腰部痛等の症状を裏付ける医学的所見は確認されていないこと、②神経学的検査の結果によっても下肢の痺れや腰部の痛みの原因は特定されていないこと、③事故の衝撃は軽微であり受傷に至るとの判断はできないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、自賠責保険の事前認定においても事故と申

立人の受傷との相当因果関係は認められず、労災保険でも不支給決定についての審査請求は棄却されており、その判断を覆すに足りる新たな証拠の提出もないことから、申立人が本件事故により受傷した事実を認めることは困難であると判断した。

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

【自動車保険－23】[保険金の支払]

申立人は、接触事故の示談交渉において、保険会社が誤った過失割合で相手保険会社と交渉し、その誤りが明らかになった後も報告が滞る等、不適切な対応があったため、保険料相当額の補償および自動車修理代の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①誤って申立人が求める過失割合とは逆の割合で相手保険会社と示談交渉を進めていたこと、相手保険会社への迅速な過失割合訂正申入れと申立人が望むタイミングでの経過報告が出来ていなかったことは事実であり、謝罪すること、②示談解決に至っていない理由は、保険会社が申立人の要望と異なる過失割合で交渉を進めたためではなく、相手保険会社において、過去の判例に基づいて異なる過失割合を主張しているためであること、③現時点で申立人に何ら経済的不利益は生じていないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－24】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故が発生したため、自動車保険に基づくレンタカー費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約について、自動車の使用目的に関して告知義務違反があること、②保険金を不法に取得する目的をもって契約したものであり、契約が無効であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して、申立人から反論書の提出はなかった。

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

【自動車保険－25】[保険金の支払]

申立人は、自動車が故障した際に募集人の誤った説明によって損害を受けたことによる損害賠償、および自動車保険契約時に代理店の説明不足により過剰な保険料を支払ったことによる保険料返還等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①当初、募集人が故障の場合はレンタカー費用の支払対象外である旨の誤った説明を行ったことは事実であり、謝罪すること、②その後の請求によって、保険金の上限額を既に支払ったことから更に申立人が賠償請求する理由はないこと、③本件契約については、申立人が本件契約内容を確認の上契約し、有効に成立しており、契約の是正および保険料返還等の要求には応じられないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①レンタカーを利用できたにもかかわらず、利用できなかったことによる肉体的・精神的苦痛を慰謝料として請求すること、②毎年の契約更改において十分な契約内容の説明があれば、合理的な契約を締結することができたこと、③誠意のない代理店に対する怒りの代償としての金銭要求であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①申立人が本来享受できたはずのレンタカーサービスを受けられなかったことにより一定の不利益を被ったことは否めず、保険会社に全く責任がないとはいえないこと、②本件契約は数回にわたって更新を繰り返しており、その間、申立人は本件契約の内容を承知し、当該内容を了承してきた経緯があり、本件契約自体は有効に成立し継続されてきたものであることから、保険会社は申立人の保険料返還等の要求に応ずる義務を負わ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旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－26】[保険金の支払]

申立人は、原付バイクで走行中に転倒して負傷したため、自動車保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①医学的資料等を総合的に検討した結果、申立人の主張する症状が本件事故に起因するものとは判断できないこと、②申立人が本件事故以前から治療を受けていた医療機関によれば、本件事故に関する申告はなく、申立人が主張する症状に対する治療は行っていないこと、③第三者機関から後遺障害非該当との参考見解を得たこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件事故と後遺障害の間に相当因果関係が認められないとする専門家の見解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には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険一27】[保険金の支払]

申立人は、脱輪した自動車の引き上げ作業中に親族(被保険者)が転倒し、頭部を打撲しその後死亡したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、被保険者が自動車の運転席側のドアステップに立ったままで、両手でドア枠の内側に掴まりながら、自重を利用して自動車を揺らした行為は、一般に自招行為によって発生する危険が顕在化したものであって、ドアステップやドア枠の使用から通常予想される危険が顕在化したものと判断することは困難であり、自動車の当該装置の用い方に従い用いていたとは言えず、本件事故は本件約款に定める契約自動車の運行に起因する事故ではないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険一28】[保険金の支払]

申立人は、自損事故により自動車を損傷させたため、自動車保険に基づくレンタカー費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①担当者が誤ってレンタカー費用特約が付帯されている旨の説明をしたが、事情を丁寧に説明の上、重ねて謝罪を行っていること、②レンタカー費用特約付帯の有無について問い合わせがあった時点ですでに修理工場がレンタカーを手配済みであり、担当者の誤った説明と当該レンタカー手配にかかる費用の支払との間に相当因果関係はないこと、③事故の発生日以後にレンタカー費用特約を追加で付帯しても、遡って保険金が支払われることはないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から一定の和解金を支払うことによって和解したい旨の提案がなされた。

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

【自動車保険一29】[保険金の支払]

申立人は、駐車場に駐車した自動車が傷つけられたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故によるものと認定しなかった損傷箇所のうち2箇所は、損害賠償請求訴訟の判決で事故と損傷の因果関係が否定されていること、②当該箇所の損傷はすべて微細な損傷であり、自動車を使用する過程で発生する自然の消耗と判断されること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－30】[保険金の支払]

申立人は、修理工場の作業ミスにより自動車に複数の損傷を受けたため、1事故扱い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、損傷状況は連続性がない複数の箇所にわたっており、損傷の形状も統一的ではなく様々であることから、損傷の全てが同時に発生したとは認められず、1事故として扱うことはできないため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－31】[保険金の支払]

申立人は、居住するマンションの機械式駐車場から自動車を出庫する際にゲートを破損したため、自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、破損したゲートは本件約款の免責条項にある申立人の「使用する財物」に該当するため、対物賠償保険金を支払うことはできない旨主張した。

これに対して申立人は、マンションの共用設備である機械式駐車場を本件約款の免責事由である「使用」に該当するという理由で支払対象外とすることは極めて不当である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人の使用実態から、本件ゲートの使用は本件約款の免責事項の「使用」には該当しないと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して本件事故による対物賠償保険金を支払う責任を有する旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－32】[保険金の支払]

申立人は、飛び石により自動車のボンネットとフロントガラスが損傷したため、これを1事故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ボンネットとフロントガラスの損傷は、ボンネットからフロントガラスの順に当たった場合の損傷と合致しないこと、②飛び石がボンネットとフロントガラスの2箇所にと認識しながら、2週間以上後に初めてフロントガラスの損傷に気づいたとする説明は不自然であること等から、本件事故は2事故であるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件自動車のボンネットおよびフロントガラスの損傷は、別の物体が衝突した2事故であるとする専門家の見解が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、本件事故がフロントガラスを1事故目、ボンネットを2事故目とする2事故であることを相互に確認した上で、保険会社は申立人に対して一定の車両保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－33】[保険金の支払]

申立人は、自損事故を起こして負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の傷病名は打撲、捻挫で異常所見はなく、担当医師の見込みは全治2週間であり、受傷より3か月間で症状固定と捉えるのが妥当であること、②休業損害について、就業していた会社に関する資料から、申告する報酬額を得ていたとは確認できないこと、③申立人の要求する慰謝料の計算は、本件約款の規定に従い計算されていないこと、④後遺障害について、外傷所見等の他覚的所見を伴うものではなく、治療状況を踏まえても後遺障害には該当しないこと等から、既に提示している保険金を超える申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①一般的に長期にわたる加療が必要な傷病名は付されておらず、検査所見で異常がなく、治療見込みが2週間と診断されていることから、長期に加療が必要であったとは客観的に認められないこと、②休業損害について、提出された資料等から申立人が申告する報酬を得ていた事実は認められないこと、③慰謝料の算定は本件約款に基づき算出されるものであり、いわゆる弁護士基準が妥当となる事案ではないこと、④後遺障害については、科学的な検査、外傷所見等を踏まえて判断されるのであり、本件においては愁訴以外に所見等がなく、後遺障害は非該当であること等を確認した。

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

【自動車保険－34】[その他]

申立人は、追突されて自動車が損傷し、加害者の保険会社から代車としてレンタカーが手配された。その後保険会社から、支払対象外であったとして、レンタカー費用の支払を求められたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約者(加害者)の申告を受けて、他車運転特約を適用して対応を開始し、代車手配を行ったこと、②確認の結果、契約者が運転した自動車は契約者名義であり、他車運転特約は免責となること、③免責である以上は保険会社がレンタカー費用を支払うことはできないこと、④申立人から加害者である契約者に対して損害賠償を求めるべきであること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件レンタカー費用の発生については、保険会社が初動対応時にレンタカー特約が使用できるかどうかの確認を十分に、かつ速やかに行っていれば防げた可能性が高いことを確認した。

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

【自動車保険－35】[その他]

申立人は、接触事故を起こして事故対応を依頼したが、保険会社は長期間にわたり事故対応を行わなかったため、自動車保険の保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険会社の対応に申立人が不満を抱いた事情はあるとしても、契約不成立とされるべき重大な事情があるとは判断できないこと、②申立人が主張する暴言や、電話を切ったりした事実はないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①事故後、1か月以上経過しても保険会社から連絡がなかったこと、②申立人から電話をすると、暴言があったり、何度も電話を切られたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社による本件事故への対応の不備を理由に、本件契約の保険料返還請求が認められるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－36】[その他]

申立人は、接触事故等を起こし、自動車保険に基づく保険金が支払われたが、保険会社は本件事故を2事故として扱い、ノンフリート等級がダウンしたため、等級ダウンの取消しを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は事故状況説明書で、接触事故の後「相手が窓枠を掴んでいたとは知らずに、さらに車を前進移動させて転倒負傷させてしまった。」と報告していること、②保険会社担当者において、保険使用の意思確認を実施した上で事故対応を行っていること、③1事故目(接触事故)、2事故目(傷害事故)は、時間的に近接しており、場所も同じ駐車場内であるが、通常起こりうる事故ではなく、一連の動作の結果として、社会通念上の妥当性が存在する事故とは言い難く、2事故判断が妥当と判断すること等を主張した。

これに対して申立人は、①届出をした担当警察官から、「相手方のけがは転んだ際のけがであり、自分の自動車に戻る時に転んだのだから事故には該当しない。」と言われたこと、②事故状況説明書については、事故に動揺した状態で、相手方がけがをしており、自動車の窓枠等を触れていた時に自動車を動かしたことが原因であると思込んで報告したこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故について2事故扱いとすることが妥当であるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－37】[その他]

申立人は、自動車事故で自動車が損傷したため、事故相手方が契約していた保険会社に自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を求めたが、保険会社は支払対象外としてこれに応じなかった。申立人は、保険会社が支払対象外との連絡をせず、事故相手方に賠償請求する機会を失ったため、保険会社に不法行為に基づく損害賠償金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約者(事故相手方)が契約自動車以外を運転中に事故を起こしたが、当該自動車は他車運転特約の対象外だったため支払義務がないこと、②本件事故は、保険金支払の対象外と判明した時点で、保険会社は申立人に対して何らの契約関係にも立たないことが判明したので、申立人に連絡する義務はないこと等を主張した。

これに対して申立人は、保険会社からの連絡がなかったため、事故相手方に賠償請求を行う機会を失うことになったので、保険会社が申立人に本件特約の適用有無について連絡をしなかったことは不法行為にあたる旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を実施した結果、①保険会社には、申立人に対する連絡義務に違反する行為が認められるものの、申立人に対する損害の発生、義務違反と損害との因果関係については、いずれも疑問の余地があること、②保険会社は、申立人に対する本件特約の適用の有無の連絡を行っていないだけでなく、本件特約の適用の有無の判断に長期間要する等対応が極めて遅く、保険会社の本件事故に対する対応に問題があったことが本件紛争の要因になったと考えられること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う旨の和解案を提示し、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－38】[その他]

申立人は、自動車が自走不能となり、保険会社のロードサービスで近隣ディーラーに自動車を搬送された。改めて、地元のディーラーまでの搬送を希望したが、保険会社がこれを拒否したため、修理する必要がなかった自動車の修理をすることになったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①保険会社が手配したロードサービス業者の対応に過失はないこと、②申立人が希望するディーラーへ搬送されなかったことで発生した損害は、申立人の特別損害であり、損害額に反映されるべきものではないこと、③本件自動車の故障に伴う修理費は保険会社の対応如何にかかわらず生じるものであるため、一連の保険会社対応との相当因果関係はないこと等を主張した。

これに対して申立人は、保険会社が手配したロードサービス業者による誤った対応と、欠陥のあるロードサービスのフローを機械的に運用したことによる保険会社の債務不履行である旨主張し、反論した。

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

【自動車保険－39】[その他]

申立人は、自動車事故による相手方への損害賠償について、保険会社が申立人の同意を得ずに相手方の修理見積額を認定したため申立人に損害が生じたとして、保険会社に修理見積額相当額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①相手方の求めに応じて、鑑定会社に修理見積額が妥当であることを確認し、その旨を相手方に伝えただけであること、②申立人に対しても見積内容は妥当であることの報告をしていたこと等から、保険会社の対応に過失はない旨主張した。

これに対して申立人は、本件修理見積額は妥当ではないと主張していたにもかかわらず、保険会社が妥当であると相手方に伝えたことにより、修理金額の妥当性を争えなくなり、修理見積額を支払わざるを得なくなった旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社は、申立人の同意を得ずに、相手方との間で本件修理見積額が妥当である旨を告げた点に過失があり、申立人に見積金額を争う機会を失わせたと考えられること、②申立人の主張からは、本件修理見積額にて申立人が相手方と実際に争った場合に、申立人が損害額を減額できたと明確に認定することはできないこと等を確認した。

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

【自動車保険－40】[その他]

申立人は、接触事故の相手自動車の損傷に納得していなかったにもかかわらず、保険会社が相手自動車の修理費等を自動車保険の対物賠償保険金で支払ったため、支払保険金の回収と等級訂正を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①相手自動車の写真および修理費見積書を手入れし、申立人から聴取した事故状況と損害

状況に矛盾がないことを確認したこと、②申立人から保険金請求書入手し、請求の意思を確認していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件事故の相手方が、事故自動車をすり替え、申立人から損害賠償金を詐取しようとしたものであること、②代理店に保険金請求書へのサインを強いられたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件事故により相手自動車に損害が生じたこと、②本件事故後に保険会社が調査を行った自動車が本件事故発生時の自動車であったことを否定することはできないこと、③保険会社の保険金支払は、申立人の保険請求に基づいて行われていたものであること等を確認した。

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

【火災保険－1】[契約の管理・保全]

申立人は、火災により設備什器が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は更新手続を行わなかったため、契約は本件事故発生前に満期終了していること、②本件契約満期前に保険証券記載の住所に満期案内、更新手続の督促、満期終了の案内を送付しているが、いずれも宛先不明で返送されておらず、申立人に到着したことが推認できること、③申立人は転居の事実を通知していないため通知義務違反に該当すること、④申立人が更新手続を行わなかったことに保険会社の過失はないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①設備什器を収容する建物は保険会社の代理店をしている会社が所有し、火災保険の加入が賃貸の条件であったこと、②転居について、代理店をしている会社に伝えていることから、保険会社側において、更新案内のために必要な手続を怠った過失があること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社は満期前に保険証券記載の申立人住所へ満期案内等を送付したが、いずれも返送はなく申立人に到着したと考えられ、契約を更新する機会の適切な提供やその注意喚起を怠ったとまでは評価できないこと、②申立人は、契約の一方の当事者として保険の状況について確認すべき立場であり、契約満了から本件事故発生までに2年以上の期間があり、本件契約の維持の可否を自ら判断するのは可能であったこと等を確認した。

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

【火災保険－2】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①外部通路は建物の主要構造部には該当しないので、同通路の損傷は地震保険の支払

対象とならないこと、②建物の開口部や外壁の損傷は本件地震により生じたものではないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、①外部通路は建物の主要構造部に該当するか、②建物の開口部・外壁等の損傷が本件地震により生じたものであるかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－3】[保険金の支払]

申立人は、強風によって建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①窓ガラスの損傷は強風による損害と認めて保険金を支払うこと、②堅樋は強風の影響で見られる横方向のずれが確認できないことから強風で煽られた損傷とは考えられないこと、③堅樋の脱落した状態から、原因の一つとして経年劣化の可能性が考えられること、④申立人は保険会社が損傷原因を特定すべきと主張するが、損傷の立証責任は申立人にあること、⑤経年劣化に加えて突発的な強風の影響で損傷に至ったとする申立人の主張は、経年劣化による影響を認めていることにもなること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、堅樋の損傷原因を風災とする客観的な根拠は示されておらず、損傷原因を特定することは困難であると判断した。

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

【火災保険－4】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件地震の前に発生している震度5強の地震では柱にひび割れが生じず、震度4である本件地震でひび割れが生じることは考え難いこと、②気象庁が示す一般的な被害状況の解説に照らせば、震度4の地震で鉄筋コンクリート造建物に被害が生じることは考え難いこと、③事故報告は、本件地震から2年半以上経過した後になされており、コンクリートの乾燥収縮等、本件地震以外の原因により生じた可能性も考えられること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件地震と同じ震度4の地震で一部損が認められた事例が存在すること、②本件地震の前に発生している地震の現場調査の際に作成した資料には、柱のひび割れの記載がないため、当該地震の際には柱のひび割れは存在していないと推測されること、③柱のひび割れは、ひびに沿ってタイルが欠けており、力がかかったものと考えられ、前からあった古い損傷には見えないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、柱のひび割れが本件地震によって生じたものであるかに関する事実認定が必要である

ところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険一5】[保険金の支払]

申立人は、隣家の火災によって屋根が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、現場調査の結果、火の粉の飛来による屋根の損傷は確認できるものの、損傷は軽微であり、妥当な修理は部分的な補修にとどまることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、損傷範囲の交換を前提とした修理内容を一部見直し、保険会社へ譲歩を求めたが、保険会社はこれに応じず、当初の認定額を変更しなかった旨主張し、反論した。

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。

【火災保険一6】[保険金の支払]

申立人は、大雪により自宅雨樋に損傷を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件の雨樋は、金具の変形・破損や、桶が全体的に外側に傾く変形は見られず、大雪等により発生すると考えられる損傷状況と整合しないことから、自然災害によって発生したものとは判断できない旨主張した。

これに対して申立人は、本件建物の10年点検、雨樋点検実施時には、雨樋の変形も劣化も見られないことから、その後の大雪で雨樋の損傷が発生した旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件損害には積雪荷重によるものと考えられる損傷は認められないとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

【火災保険一7】[保険金の支払]

申立人は、留守中に建物のガラスが何者かによって割られたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約には、外からの衝撃が建物に加わったことによる損傷を補償する特約の付帯がないため、本件事故は補償の対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①第三者が壊したことを物体の衝突とするのはおかしいこと、②本件事故は、不測かつ突発的な事故であり、保険金支払対象外のどれにも当てはまらないこと、③本件契約に付帯されている破損・汚損等を補償する特約により保険金は支払われるべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件損害は、①建物のガラスが建物の外部から何者かによって割られたことにより生じたものであることに争いはないものの、外からの衝撃が建物に加わったことによる損傷を補償する特約の付帯がないこと、②本件契約に付帯されている破損・汚損等を補償する特約は、建物の外部からの物体の落下、飛来、衝突または倒壊による損害を保険金支払の対象外としていること等を確認した。

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

【火災保険—8】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物の屋根が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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棟板金・水切り板金部の僅かな浮きは、加工する際に必然的に生じる隙間であること、②棟板金・水切り板金部が僅かに波打っている状況は、熱収縮の繰り返して基材に変化が生じたもので、突発的な事故とは認められないこと、③水切り板金部の釘抜けは、板金下地の貫板と板金基材との熱収縮率の違いから、経年による熱収縮の繰り返して徐々に釘が押し出されたものであること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件建物には申立人が主張する風災に起因する損傷は確認できず、保険会社の主張に合理性があることを確認した。

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

【火災保険—9】[保険金の支払]

申立人は、強風により建物の屋根が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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強風による本件屋根の損傷が認められないこと、②本件損傷は経年劣化によるものと考えられること等を主張した。

これに対して申立人は、①本件損傷は強風によるものと考えられること、②経年劣化が免責事由とは認められないこと、③事故の不存在について保険会社が立証すべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図

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

【火災保険－10】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が申告する本件地震の本件建物所在地の震度は2であり木造建物に及ぼす影響は格段に低いといえること、②基礎表面に人造洗い出し仕上加工がされている箇所のひび割れやモルタル化粧加工がされてある箇所のひび割れは主要構造部である基礎本体までの破断、亀裂にいたってないこと、③基礎の損害は施工後の乾燥と収縮により発生したものと考えられること等から、保険金支払の対象外と判断する旨主張した。

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

【火災保険－11】[保険金の支払]

申立人は、台風により自宅の物置・外壁が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①外壁の損傷は風災によるものではないこと、②物置の損傷は、衝突の痕跡もないため風災によるものではなく、経年劣化によるものと考えられること、③物置波板の損傷は風災による影響と認定すること等を主張した。

これに対して申立人は、屋根、木片、コンクリート片が隣の駐車場等に飛散していたこと等から、外壁と物置も風災によるものである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、物置の損傷が台風によって生じたものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては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、台風により建物1階の食堂、居間の天井と壁面が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、コーキングの劣化等により2階ベランダの室外機近辺の床から建物内に雨水が浸入し、室内に水濡れ被害が発生したもので、風災によって損傷を被った事実がないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－13】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①1回目の立会調査時の鑑定人の対応において、申立人が不快に感じた件については謝罪すること、②その後の立会調査を踏まえ、屋根の一部等の損害を追加認定し、一定の保険金を支払うことで和解に応じる旨提案した。

これに対して申立人は、立会調査の際の鑑定人の失礼な態度に対して保険会社の公印入りの謝罪文を作成・交付することが和解を進める第一条件であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人が基本的に妥協する考えがないことを表明していることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－14】[保険金の支払]

申立人は、腕時計が盗難被害に遭ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①盗難の場合に通常見られる侵入の際の痕跡や犯行現場における物色等の痕跡が見られないこと、②被保険者が被害品を占有していたことの立証が不十分であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—15】[保険金の支払]

申立人は、腕時計、ブレスレット等が盗難被害に遭ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①盗難の場合に通常見られる侵入の際の痕跡や犯行現場における物色等の痕跡が見られないこと、②被保険者が被害品を占有していたことの立証が不十分であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—16】[保険金の支払]

申立人は、建物の屋根や雨樋の損傷を発見したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から事故日と事故原因を特定した申告がなく、保険金支払事由に起因した損害であることを立証していないこと、②屋根の損傷は、事故日以前の画像等から、事故前に損傷が発生していたことが確認できること、③屋根瓦のひび割れ箇所には飛来物の衝突痕がなく、強風に煽られて広範囲に捲れるような風災に特徴的な状態ではないこと、④雨樋の破損は、風災に特徴的な樋の捲れが見られず、雪災により外側へ大きく傾いた状態にもないため、熱による変形等経年により歪んだものと考えられること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—17】[保険金の支払]

申立人は、建物が台風により損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張するベランダの防水シートの亀裂は、経年劣化により生じた可能性が高く、風災により生じたものとはいえないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件防水シートの亀裂の原因は経年劣化とみられてもやむを得ず、「風災による損害」とみなすことは困難であるとの専門家の意見は相当と判断した。

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

【火災保険－18】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物に損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①立会調査では、屋根材が新材に葺き替えられた形跡が確認できず、前回の台風時に設定をした葺き替えでの復旧が行われたと判断できない状況であったこと、②雨漏りによる濡損については、前回の台風により損傷した屋根の復旧が十分でなかったため生じたものであることから、免責条項に該当すること、③前回の台風による屋根の損害は一部補修したとする申立人の主張が事実とすれば、当該部分については今回の台風により何らかの損傷が生じている可能性があるため、申立人に調査同意書を提出してもらい、前回の台風以降の復旧に関して、保険会社にて修理業者へ調査を行った上で、改めて支払保険金を算定し提示することができること等を主張した。

これに対して申立人は、①立会調査時に、鑑定人は実際に屋根に登って見ていないこと、②前回の台風による損害の際、申立人は、屋根瓦は南側の被害だけと説明しているのに、保険会社と見積業者が、全面葺き替えをする見積りを勝手に決めたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件台風による適正な損害認定額に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、申立人から修理業者に対する調査同意書の提出がなかったことから、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－19】[保険金の支払]

申立人は、落雷による停電で設備機器が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款上の落雷による損害とは、落雷の直撃や引込線を通じた落雷の異常高電圧電流により損傷したものと解され、別の場所で発生した落雷による停電損害は、落雷による損害ではないと解されること、②落雷が本件建物付近で発生した事実や停電したという事実は確認できないこと、③所在地が異なる複数建物内の設備機器が同時に多数損傷することは不可解であること、④異常高電圧電流による溶融痕等が確認できず損傷原因が不明であること、⑤電氣的機械的事故および不測突発的な事故を補償対象としている契約があり、原因を問わず停電による損傷を補償対象としているが、停電による損傷である事実が確認できないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①損傷の発生現場で復旧作業を行い、停電による損傷を確認していること、②瞬

間的な停電については記録が残らないと電力会社に確認していること、③従業員から、短時間のうちに停電、通電が繰り返されて設備機器の損傷に至ったと確認していること、④落雷を起点とした停電による損傷も保険金支払対象であるとの説明を代理店から受けていること、⑤落雷の事実はメーカー等の報告書で客観的に確認できること等を主張し、反論した。

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

【火災保険－20】[保険金の支払]

申立人は、落雷による停電で設備機器が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款上の落雷による損害とは、落雷の直撃や引込線を通じた落雷の異常高電圧電流により損傷したものと解され、別の場所で発生した落雷による停電損害は、落雷による損害ではないと解されること、②落雷が本件建物付近で発生した事実や停電したという事実は確認できないこと、③所在地が異なる複数建物内の設備機器が、同時に多数損傷することは不可解であること、④異常高電圧電流による溶融痕等が確認できず損傷原因が不明であること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①損傷の発生現場で復旧作業を行い、停電による損傷を確認していること、②間断的な停電については記録が残らないと電力会社に確認していること、③従業員から、短時間のうちに停電、通電が繰り返されて設備機器の損傷に至ったと確認していること、④落雷を起点とした停電による損傷も保険金支払対象であるとの説明を代理店から受けていること、⑤落雷の事実はメーカー等の報告書で客観的に確認できること等を主張し、反論した。

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

【火災保険－21】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物に損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、立会調査の結果、①外壁の欠けについては風災による事故の可能性はないこと、②その他の損害については、風災によって生じたものであることを確認できる客観的な証拠はないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が本件台風によるものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解

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

【火災保険—22】[保険金の支払]

申立人は、居住するマンションの下階世帯から漏水による賠償請求を受けたため、火災保険に付帯されている個人賠償責任特約に基づき、弁護士による示談交渉費用について保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故受付時点では、損害賠償責任がないと判断できれば支払対象外となり、対応できないと回答したが、申立書に記載の通り、賠償責任に争いがあり、それに伴い支出が必要な争訟費用は支払対象にすべきと判断すること、②金額については申立人代理人弁護士と協議の上で決定したいと考え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、申立人から、保険会社の答弁について意見・反論等はないとの意向を確認した。

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

【火災保険—23】[保険金の支払]

申立人は、強風により建物の屋根が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根材のひび割れは縦方向で、強風で破損した場合に生じる横方向のひび割れが認められないこと、②ひび割れ部分周辺に割れるきっかけとなる打痕がなく、飛来物が衝突した可能性は低いこと、③飛来物が衝突した場合に生じる損傷下部の防水シートや下地野地板の損傷が認められないこと、④修理前に現地調査を実施せず、写真と修理見積書のみで保険金支払対象外と判断したが、専門家が判断するのに十分な資料であり問題がないこと等から、風災による損害と判断できないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損傷が風災によって生じたものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては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—24】[保険金の支払]

申立人は、台風で建物の門扉等が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、立会調査の結果、①アコーディオン門扉にジョイント部分の損傷や針金による仮留めは確認できない上、倒れた際に発生する痕もなく開閉も正常であること、②両開き門扉のストッパーに損害はなく、閉まった状態で維持が可能であること、③ポストの損傷は、応力の弱い蝶番部分の歪みではなく蓋の中央部分であるから強風によるものではないと考えられること等から、風災によって発生した損傷は確認できないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—25】[保険金の支払]

申立人は、家具を移動させた際に内壁等を損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件建物の内壁や木製建具に損傷は確認できるものの、変色がかなり進行しており、発生してから相当期間が経過していると考えられることから、本件契約の契約期間内に発生したものは判断できないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—26】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、見積書には本件契約で支払対象外となるものが含まれており、建物の損害と認定できるのは見積書の一部であることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の認定額の一部を加えて認定すべきとした専門家の意見は妥当と判断した。

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

【火災保険—27】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①第1回現場調査で、基礎のひび割れの存在は確認しているものの、本件地震で発生したものと立証できる客観的資料は存在せず、第2回現場調査においても乾燥収縮によるひび割れと区別がつかず、地震被害として判断できないこと、②本件地震発生から3年以上経過しているため、ひび割れの新旧の判別ができないこと、③ひび割れが本件地震による損害だと仮定して損害額を積算しても「積算した損害額は保険価額の3%以上の損害」に該当しないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①申立人が提出した画像から表層化粧材には、幅の広いひび割れや欠損・剥離等が確認できないことから、布コンクリート基礎本体に地震によるひび割れが生じていることを推認することは困難であること、②本件地震発生後3年以上経過しているため、ひび割れの新旧を判断することができないこと等に鑑みると、申立人の主張する本件建物基礎のひび割れを、本件地震により発生したものと判断するのは困難であることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては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—28】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物の堅樋の留め具が破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①堅樋の留め具が強風によって破損したのであれば、樋自体が風で煽られて損傷するはずであるが、樋自体に損傷は確認されていないこと、②強風で煽られたことによる、留め具の外壁への打ち込み部分が外壁面から浮き出て外壁の非塗装面が露出したとの事実は確認されておらず、立会調査時の接触調査で樋の固定強度にも問題はないこと、③外壁等にも飛来物による打痕をはじめとした損傷は確認されていないこと、④留め具の破損は、台風のような一時に生じたものではなく、時間の経過に伴い生じたものである可能性が高いこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、留め具の破断は風災による損害とは認められず、保険金支払の対象と認めることは困難であることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては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—29】[保険金の支払]

申立人は、強風により屋根に損傷が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損傷箇所は屋根のスレート1枚のみであり、周辺の棟板金や外壁には飛来物による打痕

を含めて損傷が確認されていないこと、②スレートが破損するほどに強風で煽られたのであれば、スレートは飛散して屋根上に残らないはずであるが、ずれたのみで当初の設置位置に残存していること、③屋根スレート破損状態は、縦筋状の亀裂で、微細な亀裂が熱伸縮や凍害、繰り返された地震や風雨といった日常的な外力によって徐々に拡大、顕在化し、元々の構造的な理由も相まってずれたものであること、④屋根スレートの破断面には、屋根改修時の塗料が付着していることから、破断は塗料の塗布前に生じており、本件契約前から生じていたこと等を主張した。

これに対して申立人は、①以前の台風時には損害はなかったため、強風によるものとリフォーム業者が推定したこと、②スレートが動いている点で自然災害の影響以外に考えられず、外部から力が掛からない限り動かないこと、③経年劣化なら屋根全体に起こりうること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件事故については、風災による損害とは認められず、保険金支払の対象と認めることは困難であることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては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－30】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件地震発生から事故連絡までに相当の期間が経過しているため、外壁の亀裂の変色、亀裂断面の風化から地震による損傷とは判断できないこと、②数年前の大規模修繕時の資料に外壁等の損傷はすべて経年等による劣化との記載があること、③申立人が主張する損害は、いつの地震により発生したのか、経年等による劣化を原因とした損害であるのか、その他の要因により発生した損害であるのか明確に判断できないこと等から、地震と損害との間の因果関係が確認できないため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－31】[保険金の支払]

申立人は、風災により建物の屋根・雨樋に損傷を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根の棟板金等や化粧スレートに損傷がなく、釘が浮いた状態が認められるだけのところ、風災によって釘だけが浮くことはないこと、②風災を原因とする場合、雨樋の軒樋が飛散することなく軒樋が波打ち状に変形することは考えられないこと等から、風災が原因ではない旨主張した。

これに対して申立人は、①屋根の棟板金は風の影響を受けやすく、強風等の風圧を釘だけで耐えていること、②本件建物は老朽化している状態にはないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、屋根および雨樋の損害は風災によるものではないとの専門家の見解は妥当と判断した。

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

【火災保険－32】[保険金の支払]

申立人は、建物が給排水設備の事故により損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果として、ベランダのコンクリート部分のクラックから水が浸入した可能性が高く、本件約款に定める偶然な事故には該当しないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－33】[保険金の支払]

申立人は、漏水により建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①水濡れ損害のうち、浴室リフォーム工事費用に関しては浴室自体に損害が発生しているか否か不明な状況の下で損害の原因を調査するための費用であるので、支払われる保険金は損害保険金ではなく、損害原因調査費用として修理付帯費用保険金となること、②本件建物の配管の修理費用に関しては、本件事故の原因箇所自体に生じた損害であり支払対象外とな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、申立人から図面や写真等の資料が追加提出されたことを受けて、保険会社から一部追加認定した保険金を支払う旨の提案がなされた。

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

【火災保険－34】[保険金の支払]

申立人は、強風により建物の屋根が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件屋根部分に目立った損傷が認められないこと、②確認できる損傷については風災被害に一般的に見られる衝突痕等を伴うものではないこと等から、本件建物に風災による損害は認められない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①屋根の損傷写真を精査してもスレートの浮き自体を確認することは困難であり、さらにこれらが強風の影響とする根拠が判然としないこと、②スレートの欠けについては、屋根に衝突痕がないため、強風に起因する損傷とは認めないと判断した。

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

【火災保険—35】[保険金の支払]

申立人は、強風により建物の屋根、外壁等が損傷、また給排水設備の事故により床が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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現地調査の結果、建物屋根部分に目立った損傷は認められないこと、②風災や雪災で一般的に見られる衝突痕や広範囲に及ぶ損傷が確認できないこと、③給排水設備からの漏水による損害は確認できないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①屋根部分の損傷が通常の経年劣化を超えて何らかの外的要因により生じたものとは認められないこと、②本件建物に衝突痕が確認されず、雪災による金物の変形等が確認できないこと等から、本件契約の支払要件に該当する損傷とは認められないと判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し、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—36】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張する本件事故原因と修理見積金額に変遷があること等から、本件損害は風災による被害ではなく経年劣化によるものであるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、一部の損害を認定する旨の提案がなされた。

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

【火災保険－37】[保険金の支払]

申立人は、風災により建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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建物の外壁材であるALCパネル材が風によって損傷する場合、強風による飛来物が衝突することで損傷し、衝突箇所には衝突痕が残り波及するように割れが生じるが、本件建物の損傷状況とは整合しないこと、②立会調査を通じて、風による痕跡は確認できなかったこと、③日々の建物の使用、自動車通行等の振動を反復して受けることや度重なる地震によって外壁材にひび割れが生じることがあるが、本件建物の外壁の損傷はこのような損傷と類似性があること、④事故日の特定ができておらず、風災による損害であるという蓋然性の立証がなされていないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件建物の損傷は劣化によるものとする専門家の意見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には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－38】[保険金の支払]

申立人は、強風により建物のドアが損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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強風によりドアの蝶番に負荷がかかる場合、蝶番が損傷する前にドアクローザーが破損し、ドアが壁に衝突することになるが、そのような事象は確認できないこと、②強風により負荷がかかる蝶番全てに対して均等に負荷がかかるはずであるが、本件は一部の蝶番のみ破損していること、③本件建物は築20年以上経過しており、経年劣化による損傷と推測できること、④破損当時の気象データによれば、損傷が発生するような風速は観測されておらず、また風向きからドアが風に煽られ破損することは考えにくいこと等から、風災による損害とは判断できないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が示す風速の観測地点は、本件建物から20km以上離れた場所であり、根拠とはならないこと、②台風接近による風向きは突発的に変化すること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①ドアクローザーの破損やドアの衝突痕が確認できないこと、②蝶番の損傷は全てに均等ではなく、1か所のみ著しく生じている状況であること等から、風災を原因とした損傷ではないと判断した。

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

【火災保険－39】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物に損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①複数の鑑定人が、本件損傷は経年劣化によるものと結論付けていること、②鑑定人の見解を裏付ける資料が存在すること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張に合理性があることを確認した。

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

【火災保険—40】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果として、①屋根のスレートの割れは施工時の踏み割れによって生じた微細なクラックが経年により表面化したものであること、②這い樋のズレは、施工時にずれていたものを針金で固定するも、経年により腐食した針金が千切れた結果元の位置に戻っただけであり、何ら機能の喪失・低下はないと判断されること等から、風災によるものと認定できる損害がないため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—41】[保険金の支払]

申立人は、玄関ドアの鍵が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

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

【火災保険—42】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件建物の被害状況は、スレート屋根の浮き1枚ごとが別の場所で生じており僅かな浮きであること等から、強風の影響により同じ面・場所に飛来物の打痕跡とともに被害が及ぶ風災における典型的な被害状況とは異なるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－43】[保険金の支払]

申立人は、火災保険金の請求に要した写真代等の費用の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①保険金請求にあたって申立人が支出した写真代等は本件約款における「修理費」に当てはまらないため、損害保険金として支払うことはできないこと、②保険の対象が損害を受けたため臨時に発生する費用に対して事故時諸費用保険金を支払っており、申立人の写真代等は、既に一部補償されているともいえること等を主張した。

これに対して申立人は、保険会社の本件対応に要するコストと契約募集時の問題、保険金請求における保険会社の対応上の問題も踏まえて、写真代等相当額の支払を再検討するよう主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①本件約款において写真代等は保険金請求者たる申立人が負担するべきものと解されることから、写真代等相当額の請求には理由がないこと、②申立人が他に指摘する問題点等には、具体的な主張・根拠や請求を認めるだけの資料などの提出がないこと等を確認した。

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

【火災保険－44】[保険金の支払]

申立人は、大雨・大風により建物に損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、調査の結果、本件契約の契約期間内における風災に起因する損害の事実が確認できなかったことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の認定が合理的であることを確認した。

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

【火災保険—45】[保険金の支払]

申立人は、庭の植木が折れて屋根に当たり屋根が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の事故状況の申告に変遷が見られること、②本件建物は築数十年が経過しており、経年劣化が原因と考えられること、③申立人から提出された屋根瓦の写真から木の枝が当たったことにより発生したと考えられる局所的な損傷は見受けられないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—46】[保険金の支払]

申立人は、建物に付加されたビルトイン食洗機が故障したため、火災保険の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>

保険会社から、①担当部署が申立人に誤った説明を行ったことについて謝罪すること、②本件事故は本件特約で補償する電氣的・機械的事故と認められること、③保険金と保険金支払日までの遅延利息を申立人に支払うことで和解したいと考えること、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、保険会社が提示した保険金等の条件は妥当と判断した。

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

【火災保険—47】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物が損傷し、保険会社から火災保険に基づく保険金の支払を受けた。その後、建物に追加損害があったとして追加で保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の申告する追加損害は、台風との相当因果関係が不明確であるものの、屋根に何らかの理由で損害が生じていると考えられるため、一定範囲を認定するとともに、そこから自己負担額と既払金を差し引いた金額を提示したこと等を主張した。

これに対して申立人は、被災直後の復旧工事は、3か所の屋根の工事であり、今回、保険会社が認めた追加工事の対象となる屋根の工事量は初期復旧工事量の約3分の1程度であり、初期工事金額を全て差し引くのは論理的といえないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から一部保険金を上乗せする提案がなされ、その内容は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う旨の和解案を提示し、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—48】[保険金の支払]

申立人は、台風による屋根の損傷により雨漏りが生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故発生時の風の影響で、屋根材が飛散する可能性や、屋根材に亀裂が生じるほどの局所的な荷重がかかった可能性は低く、風災による損害と認定することは困難である旨主張した。

これに対して申立人は、①屋根の破損は少なくとも3か所に及び、当該部分は入り組んで複雑な形状になっていること、②保険会社の調査では、屋根のキズの細部・深部や周辺を細かく確認できていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件屋根材の欠損痕、ひび割れ痕は、いずれも風災による損傷ではないとの専門家の意見は妥当であると判断した。

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

【火災保険—49】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物の屋根が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、鑑定人による現地調査の結果、本件屋根の損傷は、施工時や太陽光パネル設置時に入ったひび割れが経年劣化によって現れた可能性が高く、風災以外の要因と推定されることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件損傷は風災と判断できる要素がないとする専門家の見解は相当であると判断した。

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

【火災保険—50】[保険金の支払]

申立人は、漏水事故による保険金が支払われたため、火災保険に基づく臨時費用保険金の支払を求めたところ、保険会社は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支払われた保険金は、賠償責任保険金または損害賠償解決費用であり、臨時費用保険金の支払対象となる損害保険金には該当しないこと、②申立人が支払を求めているその他の損害項目については、保険金支払対象外あるいは詳細が不明で保険金支払可否の判断ができないこと、③新たに発生したと主張する損害について、申立人からこれまで通知も保険金請求もされておらず、客観的な資料提出が必要であること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人が支払を求めている臨時費用保険金については、本件約款上請求できるものではないこと、②申立人が本件手続の中で新たに追加した損害にかかわる主張については、これまで保険会社に対して保険金請求すらなされていないものであり、本件手続で取り上げるべき状況に至っていないこと等を確認した。

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

【火災保険—51】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①雨樋の損傷以外は風災被害として認められないこと、②他の損傷が台風を原因とする風災被害であると主張するのであれば、その立証責任は保険金請求者である申立人にあること等を主張した。

これに対して申立人は、①損傷箇所の写真・見積書等により、風災被害であることを既に立証していること、②鑑定人による鑑定に不備等があること、③保険会社の対応は、不誠実で強権的であること等を主張し、反論した。

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

【火災保険—52】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、鑑定人による立会調査の結果、被害申告箇所に風災による損害を確認できず、経年劣化等による損害であると判断するため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①被害申告箇所の一部に、別の原因がある可能性を認めること、②他の多くの損害は本件台風前には確認されず、本件台風が関係していること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等とともに専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、損傷の一つである投げ板の破損が風災によるものであるか否か等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—53】[保険金の支払]

申立人は、暴風雨により建物に漏水の損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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漏水原因箇所である換気口および居室周辺の外壁に損傷がなく、風災による損傷を確認できないこと、②換気口からの雨水の吹込み損害に該当し、本件約款上の免責条項に該当すること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、換気口からの雨水の吹込みは暴風雨による換気口の損傷が原因であり、本件約款上の免責条項には抵触しない旨主張し、反論した。

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

【火災保険—54】[その他]

申立人は、火災保険に基づく保険金の支払を受けたことで保険料調整制度によって継続契約の保険料調整率に変更になるため、受領した保険金を返還することにより保険事故の取消しを求めたところ、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複数の弁護士による確認の結果、申立人の要求に応じるべきではないとする意見と、応じるべきであるとする意見に分かれたこと、②保険金の返還および保険料の再算定が、特別利益の提供にはあたらないと判断できることから、申立人の要求に応じることで和解に応じる旨提案した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、申立人も保険会社の提案に合意する意向であることを確認した。

このため、①申立人は受領済の保険金を返還すること、②保険会社は継続契約の保険料調整率を再算出することを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－1】[契約の募集]

申立人は、保険会社から傷害保険契約の継続を断られたため、契約の継続を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は過去に多くの保険金請求があること、②継続契約見合わせとする方針については、満期まで十分な時間を確保した上で書面および面談で確実に伝えていること、③民法の契約自由の原則に照らしても対応に問題はないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件契約の継続契約について、保険会社はその引受を行わず、申立人の加入を拒絶することの是非に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－2】[保険金の支払]

申立人は、雨で濡れた石段で転倒して負傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①レントゲン写真からは、胸椎圧迫骨折の診断は困難であること、②本件はMRI検査による診断が必要であるところ、それが行われておらず骨折との評価は困難であること、③本件事故により背部打撲傷等を受傷している可能性があるため、提示した保険金の支払であれば和解に応じることは可能であること等を主張した。

これに対して申立人は、①本件事故により通院治療した日数は全額支払われるべきであること、②担当医師からは胸椎圧迫骨折との診断を受けていること、③医師からは疼痛が半年から1年くらい続くとの説明があったこと、④保険会社が提示した通院日数について根拠の説明がないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、レントゲン写真からは、明らかに基準に該当する椎体変性はなく、胸椎圧迫骨折は存在しないため、保険会社の提示する通院日数は適正であるとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

【傷害保険－3】[保険金の支払]

申立人は、スキー場における受傷により後遺障害が残ったため、傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①レントゲン、MRI等の異常所見がないこと、②腱板断裂等の外傷性所見がないこと、③症状固定後に診察した医師の診断書には、本件事故と後遺障害との相当因果関係を認めるに足りる記載がないこと等から、後遺障害には該当しないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、申立人の本件事故による後遺障害は、本件契約の後遺障害には該当しないと判断した。

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

【傷害保険一4】[保険金の支払]

申立人は、旅行中に転倒して負傷したため、国内旅行傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が本件事故で傷害を負ったことに対する疑義が払拭できず、本件は訴訟における厳格な事実認定の下にその当否が判断されるべきであるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、①旅行行程中に本件事故が生じたか否か、②本件事故で本件傷害を負ったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを強く主張していること等からも、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険一5】[保険金の支払]

申立人は、登山中に負傷したため、傷害保険に基づく傷害入院保険金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①傷害入院保険金については、本件特約条項において、事故発生日からその日を含めて支払対象期間が満了した日の翌日以降の傷害入院の日数は含まないと規定されていること、②申立人が保険金請求の対象とする入院は、支払対象期間満了後であることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件特約における傷害入院保険金等の支払対象期間の起点を、本件事故の発生日とするか、本件事故によるけがを知り得た時点とすべきであるかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－6】[保険金の支払]

申立人は、親族が転倒事故で負傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故は軽微な外力で骨折に至っており、高齢等による脆弱性骨折であると考えられることから、素因減額を行うこと、②後遺障害に関しては、人工骨頭を挿入したものの関節可動域制限はないので、後遺障害等級第10級と判断していること等を主張した。

これに対して申立人は、後遺障害の程度は1関節の用を廃したものに該当するから、後遺障害等級第8級が相当である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件事故による後遺障害等級については保険会社が主張する第10級が相当であることを確認する一方、保険会社から素因減額割合について譲歩して保険金を支払う旨の提案がなされ、申立人もそれに同意する意向があることを確認した。

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

【傷害保険－7】[保険金の支払]

申立人は、カッターナイフを踏み負傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、各医療機関に対する照会の結果から、①既存の疾病の影響が強く示唆されており、医療機関によっては、行った治療は疾病に対するもので外傷性のものではないと回答していること、②早期解決を図る目的で一定の保険金支払を提示したが、申立人の了解が得られなかったこと、③本件申立てに至っていることから、保険金の提示を取り消すこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社が一旦認定した保険金を支払うことによって和解することが相当と判断した。

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

【新種・海上保険－1】[契約の募集]

申立人は、疾病により入院して手術をしたため、団体総合生活補償保険に基づく医療保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約には当該疾病を不担保とする条件が付いており、現在まで自動更新されてきて

いること、②申立人に対して不担保条件が自動消滅する旨の説明をした事実はないこと、③申立人が保険金の請求を行った時点では、加入者証に不担保条件が明記されていること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人が不担保条件は自動的に消滅したと誤解してもやむを得ない状況であったと考えられること、②申立人が加入者証を注意深く確認していれば、不担保条件を外すことができた可能性があることも否め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ことを内容とする和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－2】[契約の募集]

申立人は、補償対象者がアスベスト事故で死亡したため、業務災害保険の保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故は本件約款の免責条項に該当するため保険金の支払はできないこと、②契約の際にアスベスト事故が補償の対象となるとの誤った説明があったことは事実であり、謝罪すること、③申込時に手交した重要事項説明書には「保険金をお支払いしない主な場合」としてアスベスト事故が記載されており、申立人が同書を確認すれば、加入ニーズと補償内容の不一致は認識できたと考えること等を主張した。

これに対して申立人は、①アスベスト事故への補償を主な目的として、契約時と更改時の二度も保険会社に確認した上で本件契約を締結したこと、②本件契約の締結によってアスベスト事故を補償する他の保険商品への加入機会を失ったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から本件契約の遡及的解約とそれに基づく保険料の返還による和解が提案されたが、申立人はこれを望まない意向であることを確認した。

このため、当事者双方の互譲による解決は困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－3】[契約の募集]

申立人は、ビジネス総合保険の契約更新時に適切な説明がなかったため、支払限度額を減額したところ、生産物賠償事故発生時に十分な補償を得られなかった。そのため支払限度額の遡及増額を求めるとともに、誤った説明によって生じた損害の賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険の内容についてはパンフレットを用いて代理店が十分な説明を行っていること、②作業現場の対人対物事故だけが保険金支払対象となるとの誤った説明はしていないこと、③申立人から保険料を節約したいとの要望があったため、複数のプランを提示し、申立人が支払限度額を減額したプランを選択したものであること、④事故の有無責について誤った説明をした事実はあるが、速やかに訂正した上で保険金を支払っていること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本保険は、現場作業中に発生するリスクの補償である旨の説明を代理店から受けており、申立人の業務内容から必要性は低いと誤認させられたこと、②事故発生後の対応について、

代理店は当初保険金支払対象外との誤った説明をしており、保険の内容を的確に理解していなかったことが窺えること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、代理店の誤った説明により、申立人が支払限度額を減額させることになったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－4】[契約の管理・保全]

申立人は、積立介護費用保険が積立期間満了を迎えたため、満了時返れい金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①満了時返れい金の送金依頼書を申立人に送付したところ、取扱代理店欄を二重線で抹消した状態で返送されたこと、②他の全契約の取扱代理店を変更しない限り満了時返れい金の支払手続を進めることは認めない旨の意思表示が申立人からあったこと、③その後、本件契約は例外的に直扱いに変更して満了時返れい金の支払手続を進めたが、他の契約が満期を迎える都度申立人自身で代理店を探して切り替えることを提案したところ、申立人の了解は得られなかったこと等から、満了時返れい金の支払手続を進めることができない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①満了時返れい金が申立人に支払われるべきであるという点について当事者双方に争いはないこと、②送金依頼書の取扱代理店欄が抹消されていたとしても、申立人の満了時返れい金請求意思は明らかであること、③満了時返れい金の支払に取扱代理店の変更の有無は関係ないこと等から、満了時返れい金を支払えないとする保険会社の主張は同意できず、保険会社は支払が遅延していることに対する遅延損害金を支払う必要があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して満了時返れい金に遅延損害金を加えて支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－5】[保険金の支払]

申立人は、海外へ修理のために時計を梱包した状態で送付したが、海外の送付先で開封された際には時計が紛失していたため、動産総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件契約には国内のみ担保特約が付帯されていること、②貨物内の時計は日本国内を離れた後に何らかの事情により紛失したものと考えられ、「日本国内にある」保険の対象について損害が生じたということとはできないこと、③不着担保特約が付帯されており、保険の対象の紛失については、保険の対象が「運送中に荷造り単位で」紛失した場合に限って補償の対象となるが、本件では、荷造り単位としては、運送中の紛失が生じてないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①通関業者が貨物を発送して以降、海外に到着するまでの間に、第三者がケースを開き、時計を抜き取ったとしか考えられず、本件事故は、保険金の支払対象となる第三者による盗難その他の突発的な事故であること、②国外に貨物を出荷する場合には、輸出保税蔵置場や航空会社の上屋

を經由することは必然であるが、この区間内の貨物の状況を調査することはできず、保険会社が資料の収集が極めて困難であることを認識しながら、立証義務を申立人に課しているのであって、適用される本件約款の条項は、信義則に反し無効であること等を主張し、反論した。

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

【新種・海上保険－6】[保険金の支払]

申立人は、役員を担っていた会社から損害賠償請求を受けたため、会社役員賠償責任保険の保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が法令に違反することを認識しながら事業譲渡契約を締結したため、本件約款の免責条項に該当する旨主張した。

これに対して申立人は、本件免責条項にいう「法令違反」について、法令違反が明確で、それにより会社の損害の発生が明確に予測されるような法令違反行為に限られると厳格に解釈されなければならない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件損害賠償請求は、申立人が法令に違反することを認識しながら行った行為に起因する損害賠償請求に該当し、本件契約の保険金支払要件に該当しないと判断した。

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

【新種・海上保険－7】[保険金の支払]

申立人は、役員を担っていた会社から損害賠償請求を受けたため、会社役員賠償責任保険の保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が法令に違反することを認識しながら事業譲渡契約を締結したこと、②損害賠償請求がなされるおそれがある状況を知っていたこと等から、本件約款の免責条項に該当する旨主張した。

これに対して申立人は、①本件免責条項にいう「法令違反」について、法令違反が明確で、それにより会社の損害の発生が明確に予測されるような法令違反行為に限られると厳格に解釈されなければならないこと、②損害賠償請求がなされるおそれがある状況については被保険者ごとに免責事由を個別に検討する旨の定めがないことから、免責条項は厳格に解釈されなければならないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人が損害賠償請求がなされるおそれがある状況を知っていたか、少なくとも知っていたと判断できる合理的な理由があると認められ

るとして、本件契約の保険金支払要件に該当しないと判断した。

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

【新種・海上保険－8】[保険金の支払]

申立人は、役員を担っていた会社から損害賠償請求を受けたため、会社役員賠償責任保険の保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が法令に違反することを認識しながら事業譲渡契約を締結したため、本件約款の免責条項に該当する旨主張した。

これに対して申立人は、本件免責条項にいう「法令違反」について、法令違反が明確で、それにより会社の損害の発生が明確に予測されるような法令違反行為に限られると厳格に解釈されなければならない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件損害賠償請求は、申立人が法令に違反することを認識しながら行った行為に起因する損害賠償請求に該当し、本件契約の保険金支払要件に該当しないと判断した。

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

【新種・海上保険－9】[保険金の支払]

申立人は、工事中に大雨によって損害を被ったため、土木工事保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険金支払対象外とした工事については、工事目的物の発注者への引き渡し完了し、工事請負代金も全額支払われた後に本件事故が発生しており、すでに保険期間が終了していることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生当時、工事目的物の引渡しが完了し保険期間が終了していたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔りがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－10】[保険金の支払]

申立人は、設置業者からの委託を受けて屋内タンクを製造したが、このタンクにオイル漏れ等が発生し、設置業者から損害賠償請求を受けたため、生産物賠償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損害賠償について、申立人と設置業者の間でどのような交渉をしているか承知していないこと、②損害賠償の具体的な内容が分からないと、有無責を判断できないこと、③共同不法行為者である他の2つの業者との間の責任割合も明確にならないと保険金支払は難しいこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人は、①現在、相手方の弁護士と交渉しているが、賠償交渉の決着には相当時間がかかること、②賠償内容の詳細な中身は分かっていないこと、③保険でいくら支払われるか分からないと、相手方に賠償額の提示もできないこと等の状況であることを確認した。

手続開始後、賠償交渉の決着までにまだ相当の時間がかかるとすれば、それまでの間は紛争解決手続の場で審議を進めることは難しいことを申立人に説明したところ、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。

【新種・海上保険－11】[保険金の支払]

申立人は、商品が盗難に遭ったため、盗難保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張する事故の形態はいわゆる万引きであり、本件約款の免責条項に該当することから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件事故は、万引きによる盗難ということができ、本件約款の免責条項に該当することを確認した。

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

【新種・海上保険－12】[保険金の支払]

申立人は、業務中に派遣先で負傷した派遣従業員から損害賠償請求を受けたため、業務災害総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の使用者賠償責任特約では、派遣元である申立人の責任割合に応じて保険

金の支払額が決定されるものであり、派遣先の責任割合まで補填する性質のものではないこと、②本件事故は、派遣先の指揮命令管理下において受傷したものであるから派遣元の責任をゼロとする事例もあるところ、保険会社として損害賠償金の一部割合を保険金として認定した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を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から申立人の責任割合を一部上乘せして保険金を支払う旨の提案がなされた。

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

【新種・海上保険－13】[保険金の支払]

申立人は、疾病で入院して手術を受けたため、がん保険の特約に基づく手術保険金等の支払を求めたところ、当初の説明と異なり、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人からの問い合わせの際に案内した手術保険金の額に誤りがあったこと、また、保険金支払時にその訂正を行うことなく手続を進めたことについては謝罪すること、②社内で本件事象を関係部署で共有して再発防止に努めるよう周知をしたこと、③申立人の差額分の支払要求については、誤った案内や保険金支払手続によって具体的な金銭的損害が発生しているわけではなく、差額の支払を行う必要はないと判断していること等を主張した。

これに対して申立人は、①保険金請求について問い合わせた時の保険会社の説明内容と、実際の保険金の額が違っていること、②保険会社は説明したことに対して責任があること等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社には、申立人に誤った説明をしたことによって申立人が誤った金額に期待することとなったという過失はあるが、本件申立前に謝罪、反省の態度を繰り返し示し、社内でも再発防止に向けての体制を改めて確認をしていること、②誤った説明によって申立人に損害が生じていないこと等から、保険会社が申立人に迷惑料等を支払わなければならないとまでは認められないものと判断した。

このため、当事者双方の互譲による解決は困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－14】[保険金の支払]

申立人は、交通事故により負傷したため、事業活動総合保険に基づく通院補償保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、①申立人が申告する事故の発生事実と受傷機序が客観的に確認することができないこと、②申立人の症状を裏付ける医学的他覚所見がないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【交通賠償一1】[保険金の支払]

損傷自動車が電気自動車であり通常無料充電であったところ、代車がガソリン車となり発生したガソリン代等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一2】[保険金の支払]

治療費、慰謝料等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一3】[保険金の支払]

共同住宅の上階からの漏水事故による損害賠償の範囲および額等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計6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、和解が成立する見込みはないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償一4】[保険金の支払]

自転車同士の事故に関し、治療費、慰謝料、物損等の賠償額および過失割合等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一5】[保険金の支払]

修理しない場合の修理期間相当の代車費用について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償一6】[保険金の支払]

マンションの上階からの水漏れによる損害に関する修理費、修理期間中の仮住まい費用等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

※ 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	2. (1)
	契約管理	保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階	2.
	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	[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.
	手続遅延等	契約に関する各種手続や保険金支払手続の遅延・放置に関するもの	[参考2]
	説明不足等	保険商品や契約の手続内容の説明不足・誤りに関するもの	
	不適正手続	無断対応や不当な募集行為、保険料の計算誤り等に関するもの	
	提示内容	医療費・休業損害・評価額・慰謝料等の認定(提示内容)に関するもの	
	支払可否	保険金の支払可否に関するもの	
	その他	上記以外のもの	
苦情解決手続関係			
終了事由別	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	
紛争解決手続関係			
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	
終了事由別	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>

※ナビダイヤルでは、各電話会社の通話料割引サービスや料金プランの無料通話は適用されませんので、ご注意ください。

※電話ルーサーサービス、IP電話からは以下の直通電話へおかけください。

東京/03-4332-5241

近畿/06-7634-2321

受付日:月～金曜日(祝日・休日および12月30日～1月4日を除く) / 受付時間:午前9時15分～午後5時

《発行所》

一般社団法人日本損害保険協会
 そんぽADRセンター本部運営グループ
 〒101-0063
 東京都千代田区神田淡路町 2-105
 電話 : 03-4335-9291

本誌掲載記事の無断転写・複写を禁じます