

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

2023年度第1四半期(2023年4月1日～6月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が1,130件、紛争解決手続が123件となった。

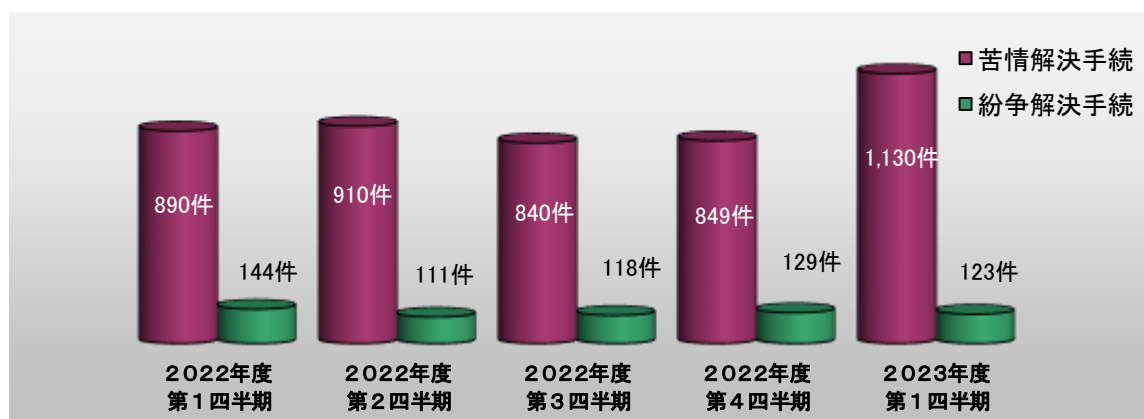
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が863件、紛争解決手続が119件となった。

(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	1,130	1,213	366	497	764	716
紛争解決手続	123	209	5	114	118	95

(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4四半期(2023年1月1日～3月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は281件(33.1%)増加し、紛争解決手続は6件(4.7%)減少した。また、2022年度第1四半期(2022年4月1日～6月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は240件(27.0%)増加し、紛争解決手続は21件(14.6%)減少した。(5ページ、8ページ参照。)

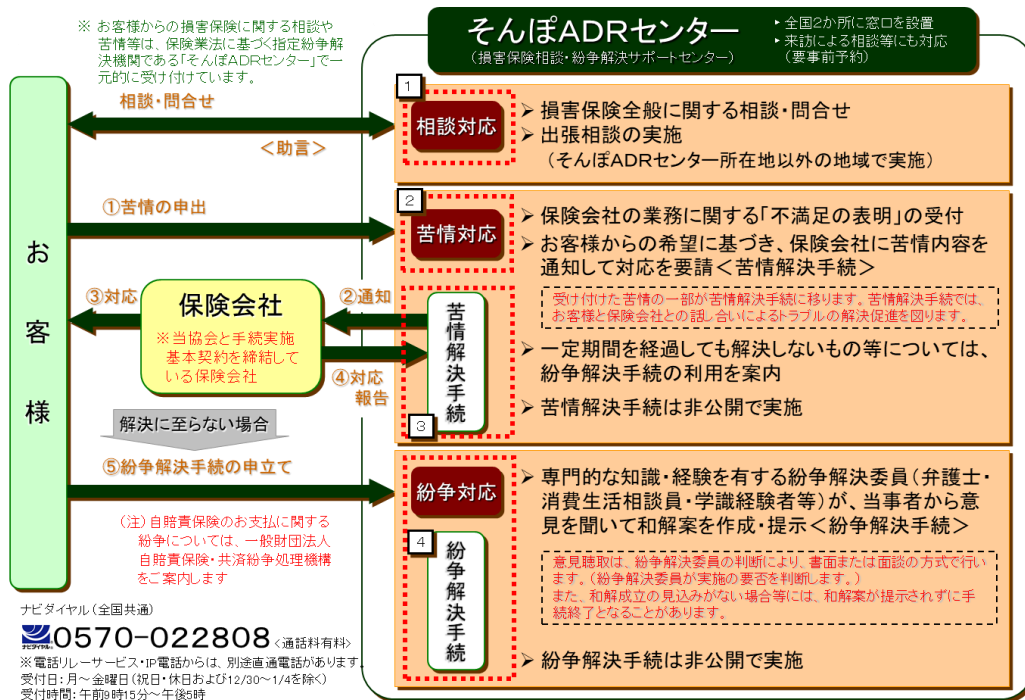


1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

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
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	7,744 (100.0)	7,408 (100.0)	7,284 (100.0)	7,100 (100.0)	29,536 (100.0)
苦情	2,455 (31.7)	2,388 (32.2)	2,210 (30.3)	2,303 (32.4)	9,356 (31.7)
相談	5,289 (68.3)	5,020 (67.8)	5,074 (69.7)	4,797 (67.6)	20,180 (68.3)
2023年度	7,101 (100.0)				7,101 (100.0)
苦情	2,407 (33.9)				2,407 (33.9)
相談	4,694 (66.1)				4,694 (66.1)

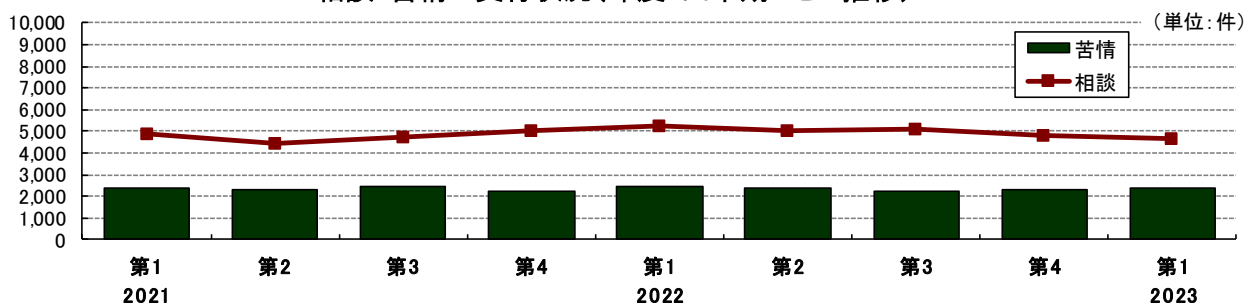
<2023年9月11日集計>

(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
2021年度		13,662 (48.0)	5,090 (17.9)	1,586 (5.6)	3,189 (11.2)	4,949 (17.4)	28,476 (100.0)
	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		13,545 (45.7)	5,009 (16.9)	2,435 (8.2)	3,092 (10.4)	5,586 (18.8)
苦情		6,206 (66.1)	1,869 (19.9)	347 (3.7)	787 (8.4)	183 (1.9)	9,392 (100.0)
相談		7,339 (36.2)	3,140 (15.5)	2,088 (10.3)	2,305 (11.4)	5,403 (26.6)	20,275 (100.0)
第1四半期		3,476 (44.6)	1,471 (18.9)	611 (7.8)	800 (10.3)	1,427 (18.3)	7,785 (100.0)
苦情		1,609 (65.3)	549 (22.3)	77 (3.1)	187 (7.6)	42 (1.7)	2,464 (100.0)
相談		1,867 (35.1)	922 (17.3)	534 (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		1,599 (66.9)	477 (19.9)	94 (3.9)	173 (7.2)	48 (2.0)	2,391 (100.0)
相談		1,796 (35.6)	782 (15.5)	538 (10.7)	606 (12.0)	1,319 (26.2)	5,041 (100.0)
第3四半期		3,318 (45.4)	1,243 (17.0)	578 (7.9)	728 (10.0)	1,448 (19.8)	7,315 (100.0)
苦情		1,415 (63.8)	460 (20.7)	94 (4.2)	204 (9.2)	46 (2.1)	2,219 (100.0)
相談		1,903 (37.3)	783 (15.4)	484 (9.5)	524 (10.3)	1,402 (27.5)	5,096 (100.0)
第4四半期		3,356 (47.0)	1,036 (14.5)	614 (8.6)	785 (11.0)	1,344 (18.8)	7,135 (100.0)
苦情		1,583 (68.3)	383 (16.5)	82 (3.5)	223 (9.6)	47 (2.0)	2,318 (100.0)
相談		1,773 (36.8)	653 (13.6)	532 (11.0)	562 (11.7)	1,297 (26.9)	4,817 (100.0)
2023年度			3,442 (48.2)	1,061 (14.9)	487 (6.8)	719 (10.1)	1,426 (20.0)
	苦情	1,644 (68.1)	434 (18.0)	75 (3.1)	211 (8.7)	51 (2.1)	2,415 (100.0)
	相談	1,798 (38.1)	627 (13.3)	412 (8.7)	508 (10.8)	1,375 (29.1)	4,720 (100.0)
	第1四半期	3,442 (48.2)	1,061 (14.9)	487 (6.8)	719 (10.1)	1,426 (20.0)	7,135 (100.0)
	苦情	1,644 (68.1)	434 (18.0)	75 (3.1)	211 (8.7)	51 (2.1)	2,415 (100.0)
	相談	1,798 (38.1)	627 (13.3)	412 (8.7)	508 (10.8)	1,375 (29.1)	4,720 (100.0)
	第2四半期						
	苦情						
	相談						
	第3四半期						
	苦情						
	相談						
	第4四半期						
	苦情						
	相談						

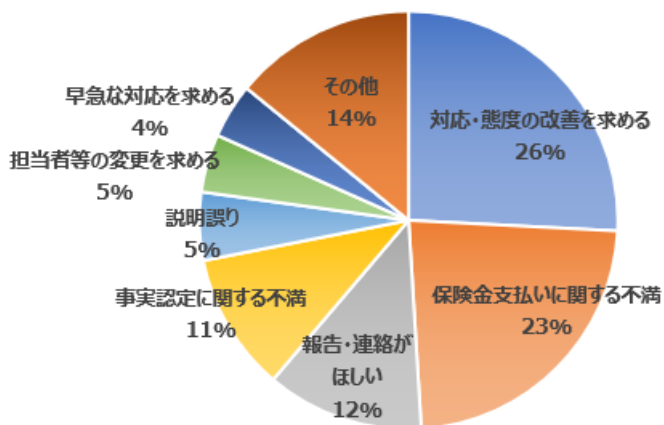
<2023年9月11日集計>

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

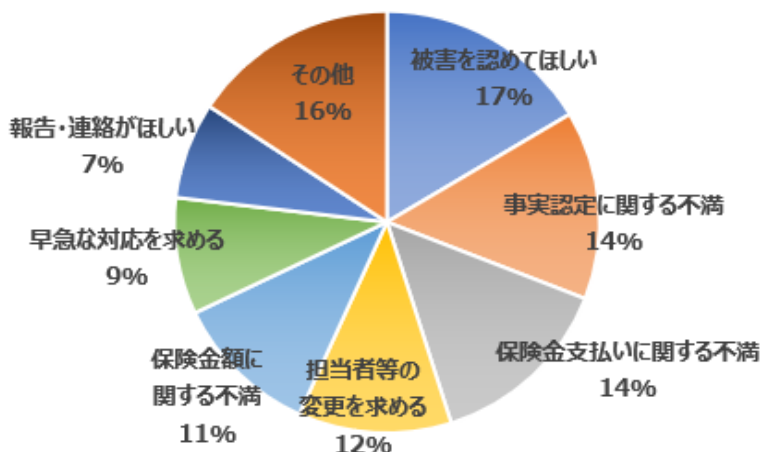
【参考】 テキストマイニングによる苦情内容分析

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。

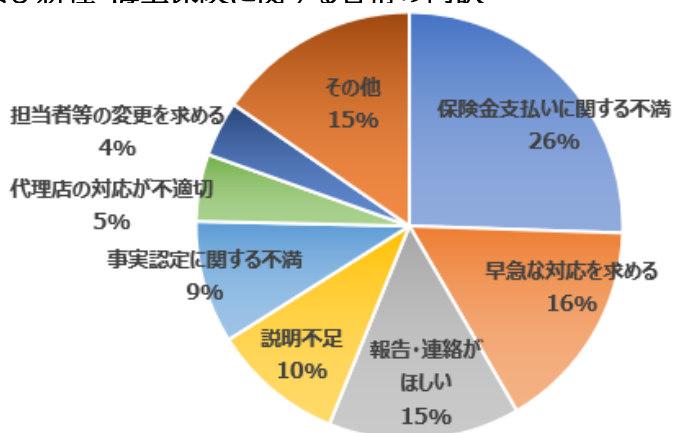
自動車保険に関する苦情の内訳



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

		2022年度					2023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	576 (64.6)	578 (63.4)	533 (63.2)	545 (63.6)	2,232 (63.7)	776 (68.4)				776 (68.4)
	火災	201 (22.5)	215 (23.6)	191 (22.6)	181 (21.1)	788 (22.5)	222 (19.6)				222 (19.6)
	傷害	31 (3.5)	31 (3.4)	37 (4.4)	33 (3.9)	132 (3.8)	32 (2.8)				32 (2.8)
	新種・海上	75 (8.4)	81 (8.9)	77 (9.1)	89 (10.4)	322 (9.2)	96 (8.5)				96 (8.5)
	その他	9 (1.0)	7 (0.8)	6 (0.7)	9 (1.1)	31 (0.9)	8 (0.7)				8 (0.7)
	合計	892 (100.0)	912 (100.0)	844 (100.0)	857 (100.0)	3,505 (100.0)	1,134 (100.0)				1,134 (100.0)
苦情局面別	契約募集	72 (8.1)	83 (9.1)	78 (9.3)	81 (9.5)	314 (9.0)	103 (9.1)				103 (9.1)
	契約管理	44 (4.9)	44 (4.8)	36 (4.3)	57 (6.7)	181 (5.2)	72 (6.4)				72 (6.4)
	保険金支払	768 (86.3)	780 (85.7)	721 (85.8)	707 (83.3)	2,976 (85.3)	950 (84.1)				950 (84.1)
	その他	6 (0.7)	3 (0.3)	5 (0.6)	4 (0.5)	18 (0.5)	5 (0.4)				5 (0.4)
	合計	890 (100.0)	910 (100.0)	840 (100.0)	849 (100.0)	3,489 (100.0)	1,130 (100.0)				1,130 (100.0)
申出内容別	契約引受	21 (1.5)	29 (2.0)	12 (0.9)	15 (1.1)	77 (1.3)	18 (0.9)				18 (0.9)
	接客態度	260 (18.0)	241 (16.5)	213 (15.1)	244 (17.4)	958 (16.7)	373 (19.0)				373 (19.0)
	手続遅延等	228 (15.8)	233 (15.9)	243 (17.2)	245 (17.5)	949 (16.6)	311 (15.8)				311 (15.8)
	説明不足等	197 (13.6)	195 (13.3)	189 (13.4)	199 (14.2)	780 (13.6)	296 (15.1)				296 (15.1)
	不適正手続	115 (8.0)	93 (6.3)	129 (9.1)	111 (7.9)	448 (7.8)	169 (8.6)				169 (8.6)
	提示内容	345 (23.9)	367 (25.1)	328 (23.3)	325 (23.2)	1,365 (23.9)	426 (21.7)				426 (21.7)
	支払可否	184 (12.7)	227 (15.5)	212 (15.0)	188 (13.4)	811 (14.2)	247 (12.6)				247 (12.6)
	保険金関連	84 (5.8)	63 (4.3)	64 (4.5)	51 (3.6)	262 (4.6)	87 (4.4)				87 (4.4)
その他	11 (0.8)	17 (1.2)	20 (1.4)	23 (1.6)	71 (1.2)	36 (1.8)				36 (1.8)	
合計	1,445 (100.0)	1,465 (100.0)	1,410 (100.0)	1,401 (100.0)	5,721 (100.0)	1,963 (100.0)				1,963 (100.0)	

<2023年9月11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

		2022年度					2023年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
終了事由別	不開始	2 (0.2)	1 (0.1)	4 (0.4)	1 (0.1)	8 (0.2)	2 (0.2)				2 (0.2)
	解決	691 (84.4)	763 (86.7)	797 (86.5)	737 (85.8)	2,988 (85.9)	748 (86.7)				748 (86.7)
	移行	66 (8.1)	53 (6.0)	64 (6.9)	65 (7.6)	248 (7.1)	66 (7.6)				66 (7.6)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	不調	53 (6.5)	60 (6.8)	52 (5.6)	53 (6.2)	218 (6.3)	43 (5.0)				43 (5.0)
	その他	7 (0.9)	3 (0.3)	4 (0.4)	3 (0.3)	17 (0.5)	4 (0.5)				4 (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)
合計	819 (100.0)	880 (100.0)	921 (100.0)	859 (100.0)	3,479 (100.0)	863 (100.0)				863 (100.0)	
所要期間別	1か月未満	207 (25.3)	225 (25.6)	210 (22.8)	187 (21.8)	829 (23.8)	267 (30.9)				267 (30.9)
	3か月未満	307 (37.5)	351 (39.9)	376 (40.8)	338 (39.3)	1,372 (39.4)	344 (39.9)				344 (39.9)
	6か月未満	131 (16.0)	163 (18.5)	165 (17.9)	148 (17.2)	607 (17.4)	109 (12.6)				109 (12.6)
	6か月以上	174 (21.2)	141 (16.0)	170 (18.5)	186 (21.7)	671 (19.3)	143 (16.6)				143 (16.6)
	合計	819 (100.0)	880 (100.0)	921 (100.0)	859 (100.0)	3,479 (100.0)	863 (100.0)				863 (100.0)
手続方法別	電話	2,796 (99.2)	2,664 (98.9)	3,003 (98.8)	2,837 (99.0)	11,300 (99.0)	2,545 (99.2)				2,545 (99.2)
	文書(郵便)	20 (0.7)	25 (0.9)	34 (1.1)	25 (0.9)	104 (0.9)	19 (0.7)				19 (0.7)
	来訪	3 (0.1)	4 (0.1)	2 (0.1)	4 (0.1)	13 (0.1)	1 (0.0)				1 (0.0)
	その他	0 (0.0)	1 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
合計	2,819 (100.0)	2,694 (100.0)	3,039 (100.0)	2,866 (100.0)	11,418 (100.0)	2,565 (100.0)				2,565 (100.0)	

<2023年9月11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	26	10	1	5	0	42	3	2	37	0	42
青森県	6	2	0	0	0	8	1	0	7	0	8
岩手県	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1
宮城県	12	7	0	1	0	20	2	1	17	0	20
秋田県	2	1	0	0	0	3	0	0	3	0	3
山形県	5	3	0	2	0	10	2	1	7	0	10
福島県	6	2	0	1	0	9	0	0	9	0	9
茨城県	30	3	0	0	0	33	3	2	28	0	33
栃木県	15	2	2	1	0	20	2	2	16	0	20
群馬県	19	6	0	0	0	25	3	2	20	0	25
埼玉県	50	21	0	9	0	80	5	3	72	0	80
千葉県	37	22	2	8	0	69	6	6	57	0	69
東京都	99	33	4	18	0	154	16	6	131	0	153
神奈川県	64	14	1	4	1	84	7	1	75	1	84
新潟県	5	3	0	0	0	8	1	2	5	0	8
富山県	2	0	0	0	0	2	1	1	0	0	2
石川県	4	3	0	1	0	8	1	0	7	0	8
福井県	1	4	0	0	0	5	0	0	5	0	5
山梨県	9	2	0	1	0	12	1	2	9	0	12
長野県	10	4	0	0	0	14	2	0	12	0	14
岐阜県	10	2	0	0	1	13	4	0	8	1	13
静岡県	25	5	0	1	0	31	3	1	27	0	31
愛知県	42	12	4	1	1	60	5	6	47	0	58
三重県	9	4	0	1	0	14	1	2	11	0	14
滋賀県	7	0	0	1	0	8	0	0	8	0	8
京都府	16	7	1	3	0	27	1	1	25	0	27
大阪府	66	10	5	10	2	93	5	8	80	0	93
兵庫県	33	3	3	7	1	47	9	2	36	0	47
奈良県	11	5	1	0	1	18	1	1	15	1	18
和歌山県	8	2	0	0	0	10	1	2	7	0	10
鳥取県	2	1	0	0	0	3	0	0	3	0	3
島根県	1	0	0	2	0	3	0	0	3	0	3
岡山県	8	5	0	2	0	15	0	6	8	1	15
広島県	15	8	0	3	1	27	3	0	24	0	27
山口県	4	2	0	1	0	7	1	0	6	0	7
徳島県	4	0	0	1	0	5	1	0	4	0	5
香川県	6	0	1	1	0	8	1	0	7	0	8
愛媛県	7	1	1	1	0	10	1	1	8	0	10
高知県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
福岡県	47	1	5	3	0	56	3	4	49	0	56
佐賀県	7	0	1	1	0	9	1	2	6	0	9
長崎県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
熊本県	7	3	0	1	0	11	1	2	8	0	11
大分県	6	2	0	2	0	10	2	0	8	0	10
宮崎県	6	1	0	1	0	8	0	0	8	0	8
鹿児島県	11	3	0	2	0	16	3	2	9	1	15
沖縄県	7	3	0	0	0	10	0	0	10	0	10
その他	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
合計	776	222	32	96	8	1,134	103	72	950	5	1,130

<2023年9月11日集計>

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

[参考2] 当四半期における都道府県別の受付状況 (申出内容別/法人個人別)

(単位:件)

	申出内容別										法人個人別		
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適正手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他	合計	法人	個人	合計
北海道	1	11	10	13	8	19	7	3	0	72	7	35	42
青森県	1	3	1	4	1	5	0	0	1	16	1	7	8
岩手県	0	0	1	0	1	0	0	0	1	3	0	1	1
宮城県	0	8	5	5	2	7	3	3	2	35	0	20	20
秋田県	0	1	1	1	0	1	1	0	0	5	1	2	3
山形県	0	4	3	2	2	3	5	0	0	19	2	8	10
福島県	0	4	4	0	1	4	1	2	0	16	0	9	9
茨城県	0	9	8	6	6	14	8	4	3	58	1	32	33
栃木県	0	6	5	3	6	8	3	2	0	33	0	20	20
群馬県	1	13	5	5	3	8	9	2	1	47	2	23	25
埼玉県	1	36	19	22	11	32	20	7	4	152	7	73	80
千葉県	1	22	17	20	13	21	14	2	2	112	1	68	69
東京都	0	39	49	42	23	54	35	17	4	263	23	130	153
神奈川県	2	30	23	22	10	34	15	4	2	142	6	78	84
新潟県	0	2	3	3	2	2	2	0	0	14	1	7	8
富山県	1	1	0	1	1	0	0	0	0	4	0	2	2
石川県	0	3	2	4	0	3	2	2	0	16	0	8	8
福井県	0	2	0	0	0	2	2	1	0	7	1	4	5
山梨県	0	5	6	2	1	3	1	0	1	19	0	12	12
長野県	0	4	4	3	1	8	1	1	0	22	0	14	14
岐阜県	0	1	3	5	3	7	1	2	0	22	1	12	13
静岡県	0	13	9	9	4	14	6	0	0	55	1	30	31
愛知県	0	24	17	16	8	26	10	6	1	108	4	54	58
三重県	0	7	3	5	1	3	5	0	1	25	3	11	14
滋賀県	0	2	3	1	2	2	2	0	1	13	1	7	8
京都府	0	9	6	9	4	8	12	4	0	52	3	24	27
大阪府	1	33	31	20	12	35	20	5	5	162	6	87	93
兵庫県	1	13	10	11	10	18	13	4	0	80	2	45	47
奈良県	0	6	2	4	3	7	5	1	1	29	2	16	18
和歌山県	0	2	1	4	2	4	2	2	1	18	0	10	10
鳥取県	0	1	0	0	0	1	1	1	0	4	0	3	3
島根県	0	2	2	1	0	0	0	0	0	5	1	2	3
岡山県	1	3	5	4	5	5	4	0	0	27	3	12	15
広島県	1	8	4	8	2	11	5	4	0	43	2	25	27
山口県	1	2	3	2	2	1	2	0	3	16	1	6	7
徳島県	0	2	3	1	1	1	0	0	0	8	1	4	5
香川県	0	3	2	3	1	4	1	0	0	14	0	8	8
愛媛県	1	2	3	1	1	3	1	0	0	12	0	10	10
高知県	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	2	2
福岡県	1	17	18	17	7	18	13	3	1	95	4	52	56
佐賀県	1	5	3	4	2	3	2	0	0	20	0	9	9
長崎県	0	1	1	2	0	1	1	0	0	6	0	4	4
熊本県	0	1	1	2	2	3	4	2	1	16	1	10	11
大分県	1	2	2	4	2	6	0	0	0	17	0	10	10
宮崎県	0	3	1	1	0	3	4	1	0	13	0	8	8
鹿児島県	1	5	6	2	3	6	1	1	0	25	2	13	15
沖縄県	0	2	5	2	0	5	3	0	0	17	1	9	10
その他	0	1	0	0	0	2	0	1	0	4	0	2	2
合計	18	373	311	296	169	426	247	87	36	1,963	92	1,038	1,130

<2023年9月11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,%)

	2022年度					2023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	50 (34.7)	36 (32.4)	41 (34.7)	36 (27.9)	163 (32.5)	46 (37.4)				46 (37.4)
	火災	71 (49.3)	50 (45.0)	65 (55.1)	58 (45.0)	244 (48.6)	58 (47.2)				58 (47.2)
	傷害	13 (9.0)	11 (9.9)	7 (5.9)	18 (14.0)	49 (9.8)	7 (5.7)				7 (5.7)
	新種・海上	10 (6.9)	13 (11.7)	5 (4.2)	15 (11.6)	43 (8.6)	10 (8.1)				10 (8.1)
	その他	0 (0.0)	1 (0.9)	0 (0.0)	2 (1.6)	3 (0.6)	2 (1.6)				2 (1.6)
	合計	144 (100.0)	111 (100.0)	118 (100.0)	129 (100.0)	502 (100.0)	123 (100.0)				123 (100.0)
手続区分別	一般(東京)	84 (58.3)	58 (52.3)	59 (50.0)	63 (48.8)	264 (52.6)	63 (51.2)				63 (51.2)
	一般(大阪)	49 (34.0)	45 (40.5)	53 (44.9)	56 (43.4)	203 (40.4)	52 (42.3)				52 (42.3)
	交通賠償	11 (7.6)	8 (7.2)	6 (5.1)	10 (7.8)	35 (7.0)	8 (6.5)				8 (6.5)
	合計	144 (100.0)	111 (100.0)	118 (100.0)	129 (100.0)	502 (100.0)	123 (100.0)				123 (100.0)
紛争局面別	契約募集	9 (6.3)	6 (5.4)	9 (7.6)	5 (3.9)	29 (5.8)	5 (4.1)				5 (4.1)
	契約管理	7 (4.9)	8 (7.2)	7 (5.9)	9 (7.0)	31 (6.2)	9 (7.3)				9 (7.3)
	保険金支払	124 (86.1)	94 (84.7)	96 (81.4)	113 (87.6)	427 (85.1)	105 (85.4)				105 (85.4)
	その他	4 (2.8)	3 (2.7)	6 (5.1)	2 (1.6)	15 (3.0)	4 (3.3)				4 (3.3)
	合計	144 (100.0)	111 (100.0)	118 (100.0)	129 (100.0)	502 (100.0)	123 (100.0)				123 (100.0)

<2023年9月11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,%)

	2022年度					2023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	43 (38.4)	40 (29.9)	35 (28.9)	44 (34.1)	162 (32.7)	36 (30.3)				36 (30.3)
	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)
	見込みなし	65 (58.0)	82 (61.2)	81 (66.9)	78 (60.5)	306 (61.7)	78 (65.5)				78 (65.5)
	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)
	一方の離脱	4 (3.6)	10 (7.5)	5 (4.1)	7 (5.4)	26 (5.2)	5 (4.2)				5 (4.2)
	その他	0 (0.0)	2 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.4)	0 (0.0)				0 (0.0)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
合計	112 (100.0)	134 (100.0)	121 (100.0)	129 (100.0)	496 (100.0)	119 (100.0)				119 (100.0)	
所要期間別	1か月未満	0 (0.0)	2 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.4)	0 (0.0)				0 (0.0)
	3か月未満	9 (8.0)	21 (15.7)	16 (13.2)	15 (11.6)	61 (12.3)	22 (18.5)				22 (18.5)
	6か月未満	67 (59.8)	73 (54.5)	56 (46.3)	69 (53.5)	265 (53.4)	72 (60.5)				72 (60.5)
	1年未満	34 (30.4)	37 (27.6)	49 (40.5)	44 (34.1)	164 (33.1)	22 (18.5)				22 (18.5)
	2年未満	2 (1.8)	1 (0.7)	0 (0.0)	1 (0.8)	4 (0.8)	3 (2.5)				3 (2.5)
	2年以上	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
合計	112 (100.0)	134 (100.0)	121 (100.0)	129 (100.0)	496 (100.0)	119 (100.0)				119 (100.0)	
所要回数別	0回~2回	10 (8.9)	21 (15.7)	15 (12.4)	16 (12.4)	62 (12.5)	15 (12.6)				15 (12.6)
	3回~4回	47 (42.0)	55 (41.0)	42 (34.7)	47 (36.4)	191 (38.5)	59 (49.6)				59 (49.6)
	5回~10回	54 (48.2)	56 (41.8)	63 (52.1)	61 (47.3)	234 (47.2)	41 (34.5)				41 (34.5)
	11回以上	1 (0.9)	2 (1.5)	1 (0.8)	5 (3.9)	9 (1.8)	4 (3.4)				4 (3.4)
	合計	112 (100.0)	134 (100.0)	121 (100.0)	129 (100.0)	496 (100.0)	119 (100.0)				119 (100.0)

<2023年9月11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、配偶者が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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人は見積書作成前に車両保険の補償限定タイプについて説明していること、②見積書において、車両保険が補償限定タイプであることを明記した契約プランを申立人は選択していること、③重要事項説明書において、車両保険の補償限定タイプでは補償の対象とならない事故をわかりやすく明確に記載していること等から、申立人は補償内容を理解して契約したというべきであり、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①見積書で提示された「車両保険付きプラン」は補償限定タイプのみであり、自損事故を補償しない旨の説明もなかったため、補償対象と認識したこと、②契約手続時にも補償内容の説明は一切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を検討するとともに意見聴取を行った結果、法的な説明義務違反等を認定することはできないが、仮に募集人の説明を前提にしたとしても①見積書送付前に車両保険の種類や内容について申立人に説明したのは電話による口頭の1回のみであること、②見積書において提示した車両保険付きのプランは補償限定タイプ1種類のみであること、③重要事項説明書を渡したのは契約締結手続の途中であったこと等が認められ、募集人の説明・情報提供等は必ずしも十分ではなか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－2】[契約の募集]

申立人は、保険会社の説明に従ってノンフリート等級20等級で契約した自動車保険について、保険会社から7等級への変更を求められたため、20等級で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本件契約は権利付譲渡契約であり、譲渡後の保険期間満了後に締結される新たな契約では前契約の等級を継承できないところ、保険会社の誤りにより20等級で契約を締結したこと、②申立人に実損害は発生していないこと、③保険契約の開始日に遡り補償内容の変更を行うか、保険契約の開始日に遡り契約を取り消すことで和解に応じること等を主張した。

これに対して申立人は、①追加保険料の支払が必要となる内容での契約は行わないこと、②保険会社が追加保険料の請求を行わず、現在の契約内容を満期日まで保証した上で、次回更新の際、契約内容を見直し、適正等級(8等級)での契約更新を希望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、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－3】[契約の募集]

申立人は、自動車が故障したため、自動車保険の代車費用特約に基づく保険金の支払を求めたが、同特約は契約更改時に補償対象外に変更されていたため使用できなかった。保険会社から適切な説明がなかった等として慰謝料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契約更改のために申立人に架電したところつながらなかったことから、申立人の配偶者に説明したこと、②申立人の配偶者から代車費用特約を付帯すると保険料が高くなるので、保険料が安い方が良いとの回答を得たこと、③申立人には、代車費用が支払われないことによる経済的な負担は発生していないこと、④申立人は無断で自動車を修理したと主張しているが、申立人が修理業者に修理を依頼したことの確認がとれていること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①契約更改の際に、募集人は申立人に直接意思確認をしていないこと、②募集人から申立人の配偶者に対する説明は、わずか数十秒であり更改内容の説明は不可能であること、③自動車を修理中、申立人は配偶者の自動車を使用していたことから、申立人および申立人の配偶者には日常的な制約ないし負担が発生していたこと、④了承していないにもかかわらず、修理業者によって自動車の修理が進め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本件契約更改における募集人の対応は、申立人への意思確認や説明が欠如しており、申立人の配偶者に対する説明も具体的かつ適切になされたものとはいえないこと、②その結果、申立人が代車を利用できずに申立人およびその配偶者において日常的な制約ないし負担が生じたこと、③保険料としては低額となっていること、④自動車の修理については申立人と修理業者の問題であり、保険会社に法的責任を基礎付ける理由とはなら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－4】[契約の募集]

申立人は、自動車保険を他社から乗り換えた際、ノンフリート等級が継承できなかったため、他社契約の等級を継承でき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、他社の自動車保険の解約日を保険始期として自動車保険を契約することによって、ノンフリート等級は継承できることを申立人に説明していることから、保険会社にノンフリート等級を継承できなかったことに対する責任はない旨主張した。

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、保険会社から本件契約の保険始期を訂正し、他社契約のノンフリート等級を継承させ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、本件契約の保険始期の訂正等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－5】[契約の募集]

申立人は、自動車事故を起こしたため、自動車保険に基づく対人賠償保険金の支払を求めたところ、事故発生時に有効な保険契約が確認できないとして、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原契約には自動継続に関する特約が付帯されていたが、申立人は必要な書類を提出しなかったため、規定に基づき継続契約の引受はできなかったこと、②必要書類の提出案内、継続契約の引受不可を通知する書面を契約者住所宛に送付したが、宛先不明で返送されたこと、③案内や書面が返送されたため、ショートメールや電子メールでその旨を通知したが、申立人からの連絡は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。

これに対して申立人は、①自動継続に関する特約がクレジットカード一括払に適用されないことについての記載を見たことがないこと、②保険会社からのダイレクトメールが多く、重要な通知を見落としたこと、③契約締結や更新にかかわる重要な書類については、契約締結の前に提出を求め、当該書類を確認の上で契約を締結すべきであること、④連絡手段として確実に用件を伝えられる電話も使用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、自動車保険契約が本件事故時に有効に存続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等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－6】[契約の募集]

申立人は、自動車保険を他社に切り替えたのに代理店に勝手に原契約を更新され二重契約となったため、保険料を全額返還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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①代理店から申立人に対し、電話で前年同条件での契約更新意思を確認の上、手続を完了していること、②申立人から代理店に対し、他社に切り替えたため解約したいとの申出があったのは契約更新後であり、その後、解約書類にも記入の上、返送されてきていること等から、代理店の募集行為に不適切な点はないため、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、本件契約の更新手続が適切なもので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－7】[契約の募集]

申立人は、自動車保険を共済から切り替えたが、数年後に保険会社からノンフリート等級の訂正および差額保険料の追加支払を求められたため、追加支払には応じられないとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故件数は告知事項であり、申立人は事故件数を1回と告知の上、ノンフリート等級を継承し加入していること、②申立人は、前契約で事故が2回発生しており、申立人は共済金の受け取りをしていること、③申立人が追加保険料の支払を拒否する根拠としている「長期間一切連絡が無かった」点については、保険会社と共済との間での事故カウントの相違によるやりとりを、都度、代理店から申立人に進捗を報告しているので事実ではないこと、④長期間経過後に改めて追加保険料の支払が必要となったことは、基本的には申立人と共済との間の問題と考えていること等を主張した。

これに対して申立人は、①代理店からは、1回か2回くらい、簡単にしか説明されていないこと、②保険会社に関しては、何もわからないまま時間だけ過ぎて、対応が遅すぎることを主張し、反論した。

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

【自動車保険－8】[契約の管理・保全]

申立人は、車両入替の連絡をした直後に入替後の自動車を運転中に事故を起こしたため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険金は支払われたが、入替手続の過程における代理店の不適切な対応への損害賠償等を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故発生時点で車両入替手続が未了であったため、本件約款上は免責に該当すること、②申立人は入替前の自動車に乗る可能性はなく、事故後に廃車手続も完了したことから、最終的に車両入替の成立を認めて有責事故として取り扱うこととしたこと、③同乗者の通院に関する相談については、申立人に自己負担が発生することのないよう回答したこと等を主張した。

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通院に関するやり取りで申立人および同乗者に損害が生じたとは認定できないこと、②車両入替手続に関して申立人に損害は生じておらず、精神的な損害が発生したとは認められないこと、③申立人が要求する自動車修理費用の自己負担額は、本来保険金として請求可能であり、それとは別に保険会社に損害賠償責任があるとは考えられないこと等から、保険会社が損害賠償金を支払う理由はないことを確認した。

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

【自動車保険－9】[契約の管理・保全]

申立人は、募集人が自動車保険の解約手続にあたって解約日を誤ったため、解約日の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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、募集人は申立人と対面で適正に手続を行ったことから、募集人の解約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、保険会社から本件契約の解約日を訂正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、保険会社は本件契約の解約日を申立人の要求どおり訂正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－10】[契約の管理・保全]

申立人は、保険料不払により自動車保険契約が解除されたため、解除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契約の解除は、保険料払込を督促する書面等を申立人に送付した上で行ったこと、②申立人から申込書等の返送があり、書類が届いていることは間違いないこと、③保険会社に契約解除の手続上の瑕疵はないこと、④特例を認める事情もないこと等から、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から反論書の提出がなかった。

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、保険料の払込方法に関する保険会社の説明や保険料の督促手続に問題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－11】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車が故障した際、ノンフリート等級はダウンしないことを保険会社に確認した上でレンタカー特約に基づく保険金の支払を受けたが、1等級ダウン事故として扱われたため、そ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、事故発生時に「長期契約のため、次回契約更改時までには別事故がなければ等級ダウンしない」と説明した上で、申立人の保険金請求の意思を確認しており、何ら過失はないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から申立人が支払

済保険金を戻入することを条件にノンフリート等級ダウンを取り消す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、申立人が支払済保険金相当額を戻し入れた後、本件ノンフリート等級ダウンを取り消す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－12】[契約の管理・保全]

申立人は、自損事故で自動車が増傷したため、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>

申立人は、①本件契約の車両保険は自損事故では支払の対象とならないエコノミー車両保険であること、②車両入替の際に申立人からオールリスク車両保険への変更依頼を受付した事実は確認できないこと、③代理店は、申立人の意向を確認した上で契約更新していること、④本件事故の前に発生した自損事故の際に、申立人からオールリスク車両保険に変更した場合の保険料試算の依頼を受けたが、代理店から電話をしたものつながらず、申立人からの連絡もなく、保険料提示や保険契約の締結を行った事実は確認でき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、本件契約がオールリスク車両保険で締結されず本件事故が無責となったことについて、保険会社の不適切な対応に原因があるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－13】[契約の管理・保全]

申立人は、募集人が自動車保険の更新手続を怠ったことでノンフリート等級を喪失したため、等級の回復または等級変更で発生した差額保険料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判例や通説によれば代理店や保険会社には満期管理を行う法的義務はないこと、②申立人は、契約の満期日以前に、募集人に対して取扱代理店を変更する意向を明らかにしたこと、③このため、募集人は、自己の取扱いで契約する必要があるならば申立人から連絡が来るものと認識したこと等から、代理店の手続には問題はないものと判断しており、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、継続契約の意向確認の進め方等から、満期管理において募集人が申立人に誤認を与えていないとは判断でき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、遡及して継続契約を締結の上、ノンフリート等級の継承を行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－14】[保険金の支払]

申立人は、自損事故により負傷して後遺障害が生じたため、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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が訴える後遺障害の症状は、本人の自覚症状のみで、それを裏付けるに足りる医学的他覚所見の確認ができず、本件約款上の後遺障害とは認められないこと、②傷害による損害に対して治療費等を支払うこと等を主張した。

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、後遺障害は認められず、保険会社の主張は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、傷害による損害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－15】[保険金の支払]

申立人は、自損事故により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、本件自動車の2箇所の損傷のうち、左後部バンパーの損傷については、申立人の主張する状況下で発生したとは認め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を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件自動車の2箇所の損傷が1事故により発生し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－16】[保険金の支払]

申立人は、親族が自動車から降車する際に負傷したとして、自動車保険に基づく人身傷害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申立人が主張する本件自動車の停車方法は不自然であり、合理的事情を見出すことができないこと、②そのような状況が生じたことを証明または補足できるような人物や機関も存在せず、事実を確認することが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、本件紛争の解決を図るためには、申立人が

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

【自動車保険－17】[保険金の支払]

申立人は、追突事故により自動車が損傷したため、自動車保険の車両保険金の支払を前提に新車特約に基づき新車を購入したが、保険会社は重大な過失があるとして保険金の支払に応じなかった。このため、保険金の支払または本件自動車の買取差額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故は申立人の重大な過失により発生したものであり、免責となること、②申立人は自身で本件自動車を処分する機会を逃したとして買取差額を請求しているが、申立人が免責事由に関して事実と反する説明をしたことによって保険金を支払うことを前提に対応したものであり、過失はないこと等を主張した。

これに対して申立人は、本件自動車を引き取りたい旨を連絡したが、引取不可とのことで、現実的に本件自動車買取額に損失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等に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人は自身の重大な過失の有無を争う意向がない旨の意思を表明していること、②免責が確実と判断された時点で既に本件自動車の引取業者らによる修理が着工され、申立人への本件自動車の返還不能という事態を招く等、保険会社の対応の不手際により申立人に何らかの不利益が生じたこと、③申立人は、免責事由に関する保険会社からの質問に対して事実と異なる説明をしたこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う旨の和解案を提示し、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－18】[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後遺障害逸失利益の労働能力喪失期間については本件約款上明確な定めがないこと、②本件のような後遺障害では、労働能力喪失期間を2年間とする扱いをしてい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、保険会社から、担当者の確認不足や認識誤り等があり、説明が不十分な点や提示に当たって適切ではない点を確認できたことから、労働能力喪失期間について申立人が主張する5年間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労働能力喪失期間を5年間と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－19】[保険金の支払]

申立人は、親族から借用した自動車を運転中、同乗者が自損事故により負傷したため、自動車保険の他車運転特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は本件自動車を週に数回程度の頻度で使用しており、その使用状況は本件約款に規定された常時使用に該当し、他車運転特約の対象とならないことから、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を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人による本件自動車の使用状況が、常時使用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－20】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が事故状況のように自動車を後退させる必要性が認められず、ハンドル操作がほとんど見られないこと、②事故自体が極めて軽微であり申立人主張の傷害には他覚所見が認められず、休業損害に疑義があること、③申立人が追加調査に応じない姿勢を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から反論書の提出がなかった。

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、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－21】[保険金の支払]

申立人は、いたずらにより駐車中の自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は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申立人との間のトラブルについては複数回にわたり謝罪済であるが、不快な思いをさせてしまい改めて謝罪すること、②本件事故現場周辺は終日人目につきやすく、自動車全周に損傷を付けるには長時間を要すること、③本件損傷は複数回にわたって付けられたと考えられ、本件事故を損傷パネル

別に分割して複数回の事故として扱い、各々免責金額を控除した上で保険金を支払うこと等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の担当者から配慮を欠いた対応や不適切な対応を受けたこと、②本件事故は全体のキズが同じくらいの高さに付けられていることから、1回の事故と考えるのが自然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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の事故回数および適切な保険金の支払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、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、転倒によるバイクの損傷、自身の負傷のため、自動車保険に基づく車両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バイクの損傷については、修理費用と車両保険を使用した場合の翌年以降の保険料増額分を検証した結果、車両保険を使用しなかったこと、②申立人の負傷については、医療調査で担当医から、申立人が治療を受けたけがは本件事故での受傷との認識はない旨の回答を得たため、人身傷害保険金の支払には至らなかったこと、③申立人が主張する個人情報漏洩については、一切関与し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を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人の主張を基礎づける事実は確認することができず、また保険会社の主張内容を覆すに足りる事実も確認できないと判断した。

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

【自動車保険—23】[保険金の支払]

申立人は、事故を起こして自動車が全損となったため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は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車両価額協定保険特約には、協定保険価額が保険価額を著しく超える場合は、その価額を協定保険価額および保険金額とすることが規定されていること、②本件自動車は、本件事故が発生する以前の先発事故後に未修理の状態にあったため、協定保険価額は先発事故による価値の減少を考慮し、事故時点の保険価額を協定保険価額および保険金額とすべきであること、③協定保険価額と先発事故による価値の減少を考慮した保険価額を比較すると約30%減となっており、これは本件特約にいう協定保険価額が保険価額を著しく超える場合に該当するものと判断できること等から、1事故として扱うのであれば、未修理である先発事故の損害額を控除した額を協定保険価額として保険金を支払うとして、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本件事故による損害額のみで保険金額を大きく上回ることが明らかであり、かつ先発事故による保険金請求は取り下げられるのだから、保険会社は1事故として保険金額全額を支払うべき

であること、②保険会社は、先発事故による保険価額の減少が、協定保険価額が保険価額を著しく超える場合に該当すると主張するが、70%程度の減少があつて初めて「著しく超える」場合に該当するものと考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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①本件協定保険価額から先発事故による原状回復費用を控除した額を本件事故時の本件自動車の保険価額と考えることが相当であること、②約30%の減少率をもって協定保険価額が保険価額を著しく超えるとする保険会社の判断は相当ではないこと、③本件事故の損害のみで全損と評価できること等から、本件事故を1事故扱いで全損として取扱うことが妥当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う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－24】[保険金の支払]

申立人は、自動車にいたずらによる損害が生じたため、自動車保険に基づく車両保険金について1等級ダウンでの支払を求めたところ、保険会社は他物との接触事故として3等級ダウン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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、自動車の損害については、人為的加害行為によって生じた損傷であるとは判断できないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

手続開始後、申立人が保険会社の主張内容を検討した結果、納得できない点があるものの言い分が認められる可能性が低いとして、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－25】[保険金の支払]

申立人は、雹災により自動車に損害が生じたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、本件自動車は未修理状態であるため、修理を実施しない修理工場の見積りをそのまま採用することはできず、損傷程度や損傷範囲、車両構造等から部品取替の要否、作業内容・範囲を判断して修理費を算定する旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社が修理を実施しない修理工場の見解を認定しないのは問題である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社から修理費用の認定額について譲歩する提案がなされた。

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－26】[保険金の支払]

申立人は、原動機付自転車で対物事故を起こしたため、自動車保険の原付特約に基づく対物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原動機付自転車を取り扱う業務のために所有、使用または管理する原動機付自転車について生じた事故は、本件特約条項において免責であること、②申立人はバイクショップを経営しており、本件事故は試乗車ナンバーを付けて走行した際に発生したものであること、③申立人が試乗車ナンバーを所持していたのは、バイクショップの業務において販売用の二輪車を代車として貸し出すためであり、本件原動機付自転車が商品であったことが裏付けられること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件原動機付自転車の使用実態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－27】[保険金の支払]

申立人は、自動車がいたずら被害によって損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、本件自動車が損傷した箇所の形状、深さ、想定される損傷原因等から、認定した2箇所以外はいたずら被害による損傷とは認められないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、いたずら被害であると認定できる範囲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－28】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故で負傷したため、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＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①自賠責保険の有無責事前認定では本件事故と治療の間の相当因果関係は認められないとの回答であったこと、②本来であれば、自賠責保険事前認定の回答に基づき治療費の補償は断るところであるが、一定期間内の治療費および精神的損害に対して保険金を支払っており、これ以上の認定は困難であること、③申立人は、本件事故に関する人身傷害保険金の請求が一切終了したことを確認する旨の

協定書に署名捺印していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故と治療の間の相当因果関係や本件事故後の対応経緯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－29】[その他]

申立人は、自動車の接触事故に関する事故対応において、保険会社が申立人の個人情報をご不適切に取り扱ったため、損害賠償金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の承諾を得て示談が成立し本件事故に係る紛争は解決して保険金の支払は完了していること、②本件事故に係る申立人の個人情報の取扱いについて、申立人は損害を被っているとはいえないこと等から、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、申立人の主張を裏付ける事実を確認することはできず、また保険会社の主張内容を覆すに足る事実も確認できないと判断した。

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

【自動車保険－30】[その他]

申立人は、自動車事故の過失交渉過程で保険会社の対応に問題があったため、謝罪と再発防止策の説明を求めたところ、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客観的資料に基づく調査を怠り過失割合を決定した点を理由に申立人は謝罪を要求するが、申立人がドライブレコーダーの開示を拒否し、本件事故の相手に対して危害を及ぼすかのごとき発言をした経緯があること、②事前に番号案内のない携帯電話の使用による連絡が問題と申立人は主張するが、事前案内は社会通念上必要とされていないこと、③申立人は書面による回答がないと主張するが、弁護士を通じて書面による回答は行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、保険会社の主張に対して反論主張はない旨回答した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社の対応によって申立人に精神的苦痛が生じ、そのことを理由として申立人の保険会社に対する謝罪を求める権利あるいは慰謝料請求権が発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－31】[その他]

申立人は、交通事故により負傷したため、加害者が加入する自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、加害者である契約者が払込期日までに第1回保険料の振込を行わなかったことから、保険期間の初日以後に発生した事故については保険金を支払わない旨の本件約款の規定により、保険金支払対象外になる旨主張した。

これに対して申立人は、①本件契約は「保険休止状態」にあり解除されていないこと、②保険会社は契約者に保険料を払い込む旨の確約を行わせ、それと引き換えに保険金の支払を前提として対応することを確認し、行動したものとみるべきであるから、本件約款に基づく保険金支払義務が生じていること、③保険会社は契約者との間で保険料の支払期間を猶予し、保険者としての責任を負担する旨の特約を結んだと解されること、④保険会社がそれまでの対応や言動を覆して免責を主張することは信義誠実の原則により許され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、本件契約が失効したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－32】[その他]

申立人は、自動車が故障したため代理店に車両搬送を依頼し、遠方の修理工場に搬入された。修理後自動車を引き取ったが、引取費用を代理店に請求されて支払ったため、そ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、紛争解決手続を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レンタカー費用等不担保特約が付帯されており、修理後の引取費用は補償対象外であること、②募集人は、レッカー業者や修理業者が遠方だったものの、事前に申立人の了承を得て手配したこと、③募集人は、本件自動車修理後の納車について、申立人の了承を得た上で行っており、その際に要した費用を請求したものであること、④申立人が募集人からの請求に対して支払っており、申立人が自己負担することの合意はあった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を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件紛争の根本となる原因は、本件特約に関する募集人の説明不足にあること、②募集人は、遠方の業者を手配したが、最適な提案ができていなかったと言わざるを得ないこと、③募集人は自ら運転して納車する等申立人の負担となる引取費用を最小限に抑えるよう努めたこと等を確認した。

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

申立人は、配偶者の自動車死亡事故に基づく人身傷害保険金を受領したが、その後保険会社は免責事故である事実が判明したとして、支払から数年経過後に保険金の返還を求めたことから、申立人は返還には応じられないとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①警察の科学捜査研究所の鑑定書には、申立人配偶者の血液から酒気帯び状態で運転したものと判断できるアルコールが検出されたとの記載があること、②申立人配偶者の体表所見から、体内に菌が混入し血液が汚染される要素はないこと、③身体が腐敗しない時間内に採血は行われ、死後にアルコール産生が生じる状況ではないこと、④アルコール濃度は死後産生では到底生じない高い数値であり、アルコールの死後産生以外の要因が加わっていることは明白であること等を主張した。

これに対して申立人は、①医学的知見によれば、生前に飲酒がない場合でも死後産生により高濃度のアルコールが検出されることは有り得ること、②申立人配偶者の体内から死後に採取された血液中のアルコールは死後産生ではなく、生体由来のものであるとは鑑別できないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①本件事故は申立人配偶者が酒気を帯びた状態で運転していた中で生じた事故に当たり、申立人は保険金返還義務を負うこと、②保険会社は保険金支払に当たって十分な調査を尽くしていなかったこと、③保険会社は保険金支払から長期間を経て保険金返還請求をしており、この間保険会社への信頼に基づき保険金を使用し、また引き続き使用できるものとの期待を申立人が抱くことは無理からぬものであり、十分に斟酌すべきであること等を確認した。

このため、申立人は保険会社に対して保険金の一部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－34】[その他]

申立人は、保険会社が申立人の依頼通りに自動車事故の示談交渉を行わず賠償額が高額になったため、損害賠償金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件示談交渉により事故相手方と協定した内容は適切であり、申立人に対して法律上の損害賠償義務を負うものではないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社による本件示談交渉により相手方自動車の修理費等について、著しく高額な金額が定められたため、高額な修理費の自己負担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、本件紛争の解決を図るためには、保険会社が本件示談交渉結果により申立人に対して法律上の損害賠償責任を負うか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－1】[契約の募集]

申立人は、大雨により太陽光発電設備の高圧制御盤が浸水したため、企業総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の水災補償は浸水条件有型であり、本件事故の損害額では補償の対象外となること、②契約手続時において、申立人が浸水条件有型および無型のいずれの補償を希望したかについて示す客観的な資料が示されない以上、当時の申立人の意向を客観的に判断することはできないこと、③募集人は、重要事項説明書を「重要な内容が記載されている」と説明し交付しており、申立人がこの案内を受けて内容を読んでもらえば、水災補償の支払方式が2種類あることを認識できた可能性も否定できないこと、④補償内容に対する誤った説明はなく、募集手続時の重大な違反がないことから、保険会社として契約内容を遡及訂正することは認められないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①水災補償は途中からの加入のため、重要事項説明書を受け取った記憶も説明を受けた記憶もないこと、②水災補償は一種類であり、選択肢が複数あると認識していなかったため、浸水条件無型を当初から希望していたことを証明するのは難しいこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人が水災補償の支払方式が2種類あること自体を認識することは非常に困難であり、申立人が「浸水条件無型」を選択していたであろう蓋然性が相当程度高かったこと、②申立人の意向に反して「浸水条件有型」にて水災補償に加入した結果、保険金が支払われなかったこと、③本件紛争は、募集人側の様々な問題ある対応・事情等が原因となっており、その過失は申立人の過失と比較して格段に大きいこと等を確認した。

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

【火災保険－2】[契約の募集]

申立人は、台風により建物が浸水し、設備、商品等に損害が発生したため、企業財産総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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申立人は申込書に捺印し、本件約款および特約が適用されることを承認の上、契約の申し込みをしたこと、②重要事項説明書には、水災危険補償特約で支払う保険金の支払限度額を明記していること、③代理店は通常求められる十分かつ誤りのない説明をしており、契約手続に不適切な対応はないこと、④既に契約に基づいた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。

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、契約の締結にあたり、保険会社から申立人に対して補償内容の適切な説明が行われたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－3】[契約の募集]

申立人は、新型コロナウイルス感染症に罹患して保険の対象である施設が休業したため、事業活動総合保険に基づく休業損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募集人は申立人と面談して本件契約の募集を行った際、「重要事項のご説明」を交付し、募集文書を用いて補償内容を説明したこと、②新型コロナウイルス感染症の場合の保険金支払方法は定額ではなく実損払のため、加入口数の満額が支払われないこともあると説明したこと等から、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本件約款により本来支払われるべき保険金は、保険会社主張のとおりであること、②募集文書の記載が加入口数の額の休業損害保険金が支払われるとの誤認を与える可能性が高いものであること、③募集人は不適切な行為を複数行っており、募集時に丁寧に説明したというのは信用しがたいこと等を確認した。

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

【火災保険－4】[契約の募集]

申立人は、風災で工場の屋根等が損傷して雨漏りが発生したため、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既に損害の一部について損害保険金を支払済であること、②延床面積の誤りにより保険価額が過少に評価された一部保険であるのに誤って比例填補とせずに保険金を算出したこと、③自己負担額の控除が漏れていたこと等から、改めて支払保険金を算出すると過払の状態にあるため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件契約の締結経緯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－5】[契約の募集]

申立人は、所有する賃貸用マンションで漏水事故が発生したため、居住する家屋を対象とする火災保険に基づく日常生活賠償特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①記名被保険者が居住していない建物に起因する賠償事故は、日常生活賠償特約において保険金支払対象外であることを本件約款で定めており、重要事項説明書にも記載していること、②本件のような事故については賃貸建物の所有者向けに用意された賃貸建物所有者賠償特約を付帯することによって保険金支払が可能となること、③契約手続を行った募集人は他に所有する物件があるとの申出を受けておらず、賃貸建物所有者賠償特約の付帯を提案しなかったことに不適切な点はないこと、④申立人は賃貸建物所有者賠償特約を遡及付帯することにより保険金の支払を求めているが、当該特約は賃貸建物を保険の目的とする契約に付帯する必要がある本件契約に付帯することは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。

手続開始後、申立人が保険会社からの主張内容を検討した結果、他の方法による解決を希望するとして、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。

【火災保険一6】[契約の募集]

申立人は、台風により倉庫が損傷したため、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本件契約の募集に際して倉庫の不動産登記簿謄本に基づき契約内容を設計し、申立人の了承を経て契約が成立したものであること、②損害調査において、本件倉庫の延床面積が不動産登記簿謄本記載の延床面積と大きく異なり、本来必要な「屋外物件明記特約」を付帯していないこと等から、申立人の要求に応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、本件契約の代理店は、本件倉庫を現認していたにもかかわらず、不動産登記簿謄本のみで契約内容を設計したため、本来付帯すべき特約のない契約締結に至ったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、本件倉庫の保険価額調査と追加保険料払込を前提として本件契約を遡及訂正し、本件事故に対する保険金を算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、本件契約の是正を前提と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。

【火災保険一7】[契約の募集]

申立人は、自動車運転中に追突されて負傷したため、火災保険の交通傷害担保特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物を対象とする契約は本件契約のみで、交通傷害担保特約は付帯されていないこと、②別件訴訟の判決において、建物については本件契約によって損害に備えたものと推認されていること、③本件契約の申込書が偽造であるとの申立人の主張は、本判決において採用されず、退けられたものと認識していること、④本件契約の申込書における押印以外の必要事項については、契約者が記入するという定めはないこと、⑤申立人は本件契約に関して、住所変更および地震保険中途付帯の手続を行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保険会社が提出した本件契約の申込書類等は、不鮮明であるため意図的な隠ぺいの疑いがあること、②建物、家財を補償の対象とする火災保険それぞれに交通傷害担保特約を付帯していたこと、③契約者以外の者が申込書を記載する場合、契約者了承のもと、記入者名を記載することが保険会社のルールであること、④過去の保険契約の内容閲覧は可能であるところ、本件契約については保険会社が意図的に閲覧できなくしている可能性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、別件訴訟の判決によって、①本件契約に交通傷害担保特約が付帯されていないこと、②保険会社による申込書偽造の疑いがないことが確定していること等から、申立人には本件保険金の請求権はないことを確認した。

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

【火災保険－8】[契約の募集]

申立人は、バイクを運転中に負傷したため、火災保険の交通傷害担保特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物を対象とする契約は本件契約のみで、交通傷害担保特約は付帯されていないこと、②別件訴訟の判決において、建物については本件契約によって損害に備えたものと推認されていること、③本件契約の申込書が偽造であるとの申立人の主張は、本判決において採用されず、退けられたものと認識していること、④本件契約の申込書における押印以外の必要事項については、契約者が記入するという定めはないこと、⑤申立人は本件契約に関して、住所変更および地震保険中途付帯の手続を行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保険会社が提出した本件契約の申込書類等は、不鮮明であるため意図的な隠ぺいの疑いがあること、②建物、家財を補償の対象とする火災保険それぞれに交通傷害担保特約を付帯していたこと、③契約者以外の者が申込書を記載する場合、契約者了承のもと、記入者名を記載することが保険会社のルールであること、④過去の保険契約の内容閲覧は可能であるところ、本件契約については保険会社が意図的に閲覧できなくしている可能性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別件訴訟の判決によって、本件契約に交通傷害担保特約が付帯されていないこと、②保険会社による申込書偽造の疑いがないことが確定していること等から、申立人には本件保険金の請求権はないことを確認した。

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

【火災保険－9】[契約の募集]

申立人は、倉庫に保管していた商品が盗難に遭ったため、企業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募集人は本件契約締結時に申立人から商品の盗難補償の要望を聞いていたが、会社の規定により商品・製品には盗難補償は付帯できないことを説明して了解を得ていたこと、②本件契約締結後、募集人は申立人から商品の盗難保険はないのかと照会を受けたものの、その後催促はなく、話は立ち消えになったものと考えていたこと、③申立人は、商品の盗難補償は対象外であることを確認の上、申込書に署名捺印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、本件契約締結に際して、商品の盗難補償は最重要事項であり、盗難補償が付帯されていない旨の説明や契約書の説明は受けていない旨主張し、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、本件契約の締結経緯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】[契約の管理・保全]

申立人は、マンション管理組合の管理者が火災保険を解約して新たに火災保険を締結したことが組合員の意思を反映しておらず申立人の金銭的負担が増加したため、現在の火災保険を取り消して前契約への復旧を求めたところ、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管理者の前契約解約および現契約の締結の意思に何ら瑕疵はないこと、②総会議事録の記載等から、申立人の組合員および申立人は、具体的な損害保険契約の締結に関して管理者を代理人として一任していたと考えられること、③申立人に損失が生じているかどうかは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。

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、本件契約の解約等における管理者の行為に問題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、また、管理者の行為の是非を問う争点における当事者は、第一義的には管理組合と管理者であり、保険会社を相手とする紛争解決手続にはなじまないことから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては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、倉庫が台風により被災したため、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風力によって生じる小屋組の被害の場合には、風が吹きこむことにより小屋組と一緒に屋根ふき材も飛散するが、本件建物にそのような損傷は確認できなかったこと、②相当以前から腐朽や食害が存在しており、これにより木材の強度が低下して屋根の荷重に耐えきれず脱落したものと判断されること等から、風災とは認められないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件建物の損傷が風災によって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、風災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、保険会社はこれに応じなかったことから、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、建物に発生した漏水は主に屋根の経年劣化によるものであり、風災による損害とは認められない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社による損害調査と認定根拠に不備があると指摘した上で、風災によって屋根が損傷して雨漏り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、本件事故は台風に伴う強風によって生じたものである可能性は低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－13】[保険金の支払]

申立人は、雪災によって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、①屋根については、効果的なメンテナンスがされていない印象であり、屋根材の経年損耗やルーフィングの傷みが影響して下地材の含水により屋根面の不陸と屋根材の浮きが生じ、更に下地不良の結果、屋根材のずり落ちが徐々に発生したと考えられるところ、雪は粘性物ではないので、雪によって屋根が引きずられる可能性はなく、雪が下地不良の原因となることはないこと、②軒樋については、その変形状態から、熱変形の影響が考えられること等から、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、①大雪が屋根の雪止めにかかり、落ちきれない上にさらに降った大雪の重さで屋根がずり落ちたこと、②日当たりの良い南側と東側では異常はなく、日当たりの悪い北側と西側に損害が生じ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、本件損害は雪災を原因とするものでは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－14】[保険金の支払]

申立人は、建物のブロック塀が何者かによって破壊されたため、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ブロック塀の損傷箇所は極めて小さな部分に限定されていること、②破損したブロックの一部のみを取り換える修理工事は一般的で、修理方法として現実的・合理的であること、③申立人が申告する損傷は保険金支払対象に該当するか疑問はあるものの、既に提示した金額を損害として認定すること、④申立人がこの金額を受け入れがたい場合は、改めて現地調査を実施すること、⑤現地調査の結果によっては、本件の判断が申立人に提示済の内容と異なる可能性があること等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が主張する修理方法ではブロック塀の他の部位に損傷が拡大する可能性があること、②保険会社が主張する合理的な方法について、適切な根拠を示すことなく押し通そうとするのは一方的であること、③保険会社には極度の不信感しかないため、現地調査は丁重にお断りすること、④提出した見積書通りの保険金支払が確定した場合は、最終的に現地を確認するだけであれば保険会社の現地調査に応じること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討した結果、①保険会社は申立人提出の写真および修繕工事見積書に基づき保険金支払可能額を算出していること、②申立人は保険会社主張の修理方法が危険かつ合理的ではないことを客観的に示していないこと、③保険会社が提示した保険金は適用される本件約款と照合して合理的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、保険会社が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。

【火災保険－15】[保険金の支払]

申立人は、台風により屋根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、①風災であれば通常発生する雨樋、棟、アンテナの損害はなく、また、飛来物による打痕やキズ等もないこと、②屋根に生じた損害について、専門家である屋根調査会社の建築士は「劣化現象」という見解であること、③申立人申告の事故日以前から損害が生じている箇所もあり、損害発生の日時が特定できないこと、④屋根の損害がもし何らかの外的要因により生じたものであったとしても、地震を含む数度の外的要因による損害を台風によるものとして保険金を支払うことは、地震保険制度ならびに1事故に対する免責金額の観点から適切ではないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①現地調査もしないうちに不払の判断をするのには疑問を感じる、②飛来物の打痕ならびに屋根の状況から経時的な劣化としているが、合理的な根拠は示され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、建物の屋根の破損については、多数箇所を確認できる線状のひび割れ痕は経年劣化により頻発する損傷形状と酷似していることから風災による損傷とは思えず、保険会社の見解は妥当と思われる、との専門家の意見は相当と判断した。

このため、保険会社および申立人には、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—16】[保険金の支払]

申立人は、建物内の破裂事故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、保険会社は本件事故原因を申立人配偶者の重過失と認定し、保険金支払後に申立人配偶者に代位求償すると主張したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損害保険金等の支払は可能であること、②本件事故の発生原因には申立人配偶者の重過失があり、保険金を支払った場合には申立人配偶者に代位求償すること等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が例示する重過失事故は本件事故と態様が異なること、②事故は人間のミスで事故が起きるものであり、保険はこうした事故の補償をするものと考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等に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、本件における保険会社から申立人配偶者への代位求償は相当ではないと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、申立人配偶者に代位求償することなく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—17】[保険金の支払]

申立人は、契約者である申立人の親族が台所で揚げ物をしていた際に、建物と家財、営業用備品が全焼となる火災が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①不自然な箇所(台所調理台上に置かれた木製まな板、鍋内部、客室)から油成分が検出されており意図的な火災であることが推認されること、②契約者以外の第三者の行為が介在したとは認められず、他方、契約者の申告内容には不自然な点が多く合理性に欠けること等から、事故は契約者の故意により生じた損害であると合理的に推認されるため、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不自然な箇所から油成分が検出されたとはいえないこと、②契約者の申告内容は不自然ではないこと等から、本件事故にかかる契約者の行為に重大な過失はない旨主張し、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、本件事故について契約者の重大な過失、あるいは故意が存在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。

【火災保険—18】[保険金の支払]

申立人は、風災により屋根および雨樋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申立人の事故日の申告は変遷してきており、申立人の主張する事故内容には合理的な疑いが残ること、②屋根スレートの破損部分は膨張収縮による経年劣化による損害と見受けられ、飛来物による損傷や強風による破損が確認できないこと、③雨樋の欠落については、僅かながら可能性があることを踏まえ、話し合いでの解決を模索する中で損害を認定・提案したこと等を主張した。

これに対して申立人は、①屋根・外壁を再塗装しており、再塗装が経年劣化の対策になっているはずであり、「経年劣化説」重視は原因として考えにくいこと、②家の前の2階にまで届く街路樹の枝が強い風雨で折れて飛んでくることは毎年のようにあり、飛来物によるダメージ・損傷を100%否定できるものではないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、雨樋の欠落については保険金支払の対象と認められるが、屋根スレートの破損については、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、保険会社は申立人に対して、雨樋の欠落について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－19】[保険金の支払]

申立人は、風災により建物が被害を受けたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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気象データから、申立人が主張する地域特有の強風が原因で損害が発生した蓋然性は極めて低いこと、②温水器には、強風によると考えられる損害が見られないこと、③軒先板金の変形は、その状況から強風によるもの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。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が強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－20】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物の玄関前の壁に横目地コーキングの裂けが認められるが、駐車場側や隣接建物側にも同様の損傷が確認できること、②本件コーキングの損傷は経年使用による損傷状況と矛盾しないこと、③コーキングを刃物で切り込んだ場合、その裂け目は平滑な面となるが、本件は引き裂かれた損傷状態であること、④申立人提出の資料ならびに現地調査の結果からも申立人が主張する切りカスは確認できないこと等から、本件損傷発生を理由を何者かによる刃物の切込みとする申立人の主張は合理性を欠き、「偶然的な事故によって保険の対象について生じた損害」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玄関前で前日にはなかった亀裂が急に発生していること、②損傷箇所の下には切りカスがあったこと等から、損傷原因は何者かのいたずらによるものと考え、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、本件損傷が第三者により切られて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。

【火災保険－21】[保険金の支払]

申立人は、マンション上階の工事の施工ミスによる漏水で居室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調査の結果、本件事故による漏水被害が確認できた範囲は一部にとどまること、②漏水の事実を確認できない箇所は、消毒により原状回復が可能であること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故による損害範囲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、トイレの詰まりにより水漏れが発生し、床等に腐食が生じたため、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、①1回目の調査の結果に基づき損害認定額を提示したが、申立人から不服である旨の主張があったため2回目の調査を実施したこと、②2回目の調査の結果、1回目の認定額に一部追加認定しており、当該認定額が妥当と考えること等を主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

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、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－23】[保険金の支払]

申立人は、台風により屋根が損傷して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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①2回にわたり鑑定人による調査が行われた結果、申立人が主張する本件屋根の損傷については、スレート瓦に反りや欠け、不自然な浮きは見られなかったこと、②雨漏りによる室内の損害については、屋根に損傷がないため、風災による屋根の破損に起因するものでないこと等を主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

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、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—24】[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、申立人主張の損傷箇所について、①過去に地震保険で認定済の箇所が含まれていること、②過去の地震保険の認定と重複しない損傷箇所は、いずれも乾燥・収縮等を原因とするもので、地震起因ではないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①いずれの損傷箇所も過去に地震保険の対象となっていない新たな損害であること、②幅の大きな亀裂もあり、全てがヘアクラックとの保険会社の主張は誤認に基づくものであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、申立人主張の損傷箇所が本件地震によって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、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、地震により建物に損害が発生したため、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、申立人が本件地震の損害として主張している箇所は、いずれも乾燥収縮等を原因とするものであり、本件地震による損害とは認められないため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

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、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、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、落雷により建物や家財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、①分電盤の電圧測定等に異常はなかったこと、②申立人宅への引込電柱上には落雷対策が施されており、付近で落雷があっても侵入しないようになっていること等から、本件落雷による損害はないものと推定されるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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損害が生じた機器の処分や早期の全面取替、修理対応の不実施は、申立人の過失と考えられること、②一部の侵入経路や引込設備を確認して、当該建物に雷は侵入していないと判断して無責主張する保険会社の対応は合理性を欠いていること、③一部の機器の損傷について、本件事故による損傷として認定すべきであること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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、自転車が強風により転倒し、自宅敷地内駐車中の原動機付自転車に接触して同原動機付自転車が損傷したため、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本件事故発生日における風速等の状況から本件損害は本件約款に規定する風災とは認められないこと、②本件事故は不測かつ突発的な事故に該当するため、原動機付自転車に生じた損害は支払対象外となること等を主張した。

これに対して申立人は、保険会社の主張する風速記録は平均風速に過ぎず、本件損害は瞬間的に発生した物理的負荷に起因するため、瞬間最大風速値を採用して判断す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、本件損害の原因となった強風が本件約款にいう「風災」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。

【火災保険—28】[保険金の支払]

申立人は、賃借している自宅建物の壁が子供の落書きによって汚損したため、火災保険の借家人賠償責任補償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借家人賠償責任補償において、落書きによる汚損損害は本件約款上保険金支払対象外であること、②申立人は、予め代理店に補償対象になることを確認した上で契約を締結したと主張するが、代理店に対して申立人からそのような問い合わせはなかったこと、③本件契約締結にあたり、申立人に交付したパンフレットには、落書きによる汚損は借家人賠償責任補償の保険金支払対象外であること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。

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

【火災保険—29】[保険金の支払]

申立人は、台風により屋根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、調査の結果、切り欠き瓦の損傷部分については台風による損害ではないと判断している旨主張した。

これに対して申立人は、①本件建物の屋根に購入時に損傷はなかったこと、②保険会社は棟瓦の損傷を台風による損害と認めているにもかかわらず、切り欠き瓦の損傷は経年劣化が原因であるというのは矛盾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、保険会社から、申立人主張の追加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—30】[保険金の支払]

申立人は、シャッターに落雷による損害が生じたため、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落雷地点は本件建物から離れていて、直撃雷や逆流雷により被雷した可能性は想定されないこと、②シャッターは開閉操作中ではなかったにもかかわらず、停電時にモーターの配線が断線していたことから、誘導雷により被雷した可能性は否定されること、③本件落雷による損害として既に支払った家財の保険金についても、本件シャッターの調査の過程において、落雷によって生じた損害ではないことが判明したことから、保険金は返金されるべきであるが、申立人が保険会社の見解に同意するのであれば、既払保険金の返金を求め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、申立人に保険会社の見解に同意する意向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－31】[保険金の支払]

申立人は、水道管から漏水が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①水漏れは地中で発生しており、損傷状況および損傷原因が確認できず、保険金支払義務を負うかどうか判断できないこと、②本件建物は築後50年近く経過しており、本件約款上保険金を支払わない場合としている経年劣化に該当することが考えられること、③事故発生の時期を考慮すると、建物の専用水道管が凍結で損壊したとは考えられず、水道管修理費用保険金の支払要件を満たさないこと等から、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、本件紛争の解決を図るためには、水漏れの原因が水道管に発生した保険金支払対象となる事故に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－32】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①調査、申立人提出の写真から建物の屋根に風災による損害は確認できないこと、②雨漏りの原因については、和室天井(目透かし天井)は水漏れにより穴が開いている状態で、この隙間から雨水が吹き込んだものとするのが合理的であること、③建物の前所有者の時からルーフィング等の劣化による雨漏りは至るところから継続的に生じていた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申立人がこの建物を譲り受けてから雨漏りはなく、ここ何年か前から発生しているものであること、②「風雨の吹込み」が原因とあるが、それが主たる原因とは到底思われず、違う部屋の雨漏りの原因とも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屋根の一部セメント瓦に陥没・ずれが確認できるが、屋根下地の劣化・腐食等が原因と思われること、②強風によるセメント瓦の剥離や飛散、飛来物衝突による破損痕は確認できないこと等から、風災とは認められないとの保険会社の見解は妥当である、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－33】[保険金の支払]

申立人は、雪災による漏水等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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件建物には白蟻による被害が確認できたこと、②本件建物の屋根・外壁、内壁および室内が広範囲にわたり相当に劣化進行していること等から、本件損害がいつ、どのような原因によって生じたかは不明であるとして、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等に基づき検討した結果、①本件建物の築年数は相当古いものと認められ、破損等した箇所には雪災によるものと断言しがたいものが散見されること、②少なくとも、申立人の主張する損害全てが積雪によって生じたことと証明されたとはいえないこと、③保険会社は、申立人の主張の一部を汲み解決案として保険金を一部認定したこと等を確認し、保険会社の提示金額をもって和解を促す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。

【火災保険－34】[保険金の支払]

申立人は、台風により外壁にひび割れと雨漏りによる損害が生じたため、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本件外壁のクラックは経年劣化によるものであること、②窓サッシに本件台風の風災程度の外力で歪みが生じるとは考え難いこと、③建物内壁のしみは経年性のクラック等の家屋の劣化によって雨漏りが生じたことによるものであること等から、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、本件損害が風災によって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。

【火災保険－35】[保険金の支払]

申立人は、盗難未遂被害に遭って窓ガラスとサッシが破損したため、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本件事故は、窓ガラスやサッシに損害が生じたものの、住居に侵入して物色した跡もなく、実際に盗難被害が生じたわけでもないため、単なるいたづらや嫌がらせ行為の可能性も否定できないこと、②火災保険においては、盗難による補償は、刑法同様に窃盗あるいは強盗の実行の着手があつて初めて対象になるものと解釈されること等から、本件事故は盗難事故ではなく不測かつ突発的な事故であるため、免責金額を控除する必要がある旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件侵入行為は、社会通念上、財物を窃取する目的のもとに行われようとしたものと理解することが相当であると考えられ、本件事故を

盗難未遂の被害であると理解することは不合理で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、盗難事故として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—36】[保険金の支払]

申立人は、風災により屋根や壁等が損傷したため、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、調査の結果、いずれの損害も風災によって発生したものと認められないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、提出された資料には風災が生じたことが確認できる資料が全くなく、保険会社の主張が合理的である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—37】[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、当初は一部損の認定をしたが、2回目の現場調査の結果、基礎コンクリート(躯体)には亀裂を生じていなかったことが確認されたとして、保険金支払対象外と考える旨主張した。

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、本件損傷が本件地震によって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、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—38】[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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が主張する損害のうち、4か所は本件保険始期以前に既に損害が確認できること

から支払対象外であること、②残り1か所についても、外観上の損傷、汚損であって保険の対象が有する機能の喪失または低下を伴わない損害であり、本件約款上、保険金支払対象外とされてい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、本件紛争の解決を図るためには、本件損傷の発生時期、程度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—39】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件地震において、本件建物には地震保険損害認定基準に定める損害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専門業者から、本件損害は地震保険の支払対象となるとの見解があったこと、②本件損害は、申告した地震発生日から過去3年間に発生した何れかの地震により生じたものであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、本件損傷が申立人が申告した地震発生日から過去3年間に発生した地震によって生じたものか否か等に関する事実認定が必要であるところ、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、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、雪害により雨樋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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から提出された写真等による損害状況等から、本件雨樋の変形は積雪荷重によるものではないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

手続開始後、申立人が保険会社からの主張内容を検討した結果、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—41】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①鉄金の歪みは施工不備に起因する損害であること、②スレートの割れは、損害箇所の周辺には飛来物の痕跡が認められず、経年劣化によるものであること、③玄関ポーチタイルの被害は、飛来物の痕跡がないこと等から、台風によるものとは認められない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件建物は開けた場所に建っており時々強風が吹くこと、②本件台風の夜に何か音が立ててガラガラ暴れていたのは事実であり、朝にタイルが剥がれ落ちていたのは全てが劣化のためとは言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、玄関ポーチタイルの剥離については台風の強風が直接原因の可能性があると専門家の見解は相当と判断した。

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—42】[保険金の支払]

申立人は、給水管からの漏水事故による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、本件損害は本件約款で補償の対象から除外している給排水設備自体の損害であることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、本件損害には給水管設備自体以外の修理費用も含まれ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、本件損害は本件約款で補償の対象外とされている給排水設備の修理費用であると判断した。

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—43】[保険金の支払]

申立人は、積雪により漏水が発生したため、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、漏水の原因となったエアコン配管部分のコーキングの損傷は耐用年数超過による経年劣化によるものと判断し、保険金の支払事由に該当しない旨主張した。

これに対して申立人は、①積雪による荷重・圧力等によってエアコン配管部分のコーキングが破壊されて亀裂が入り、融雪水が室内へ漏水して本件事故が発生したこと、②本件事故数年前に外装塗装と併せて本件事故の損傷部分にコーキングを実施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、本件損傷が積雪によって生じたとは認め難いとする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—44】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物の雨樋、屋根、玄関ドア等が破損したため、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風力による変形の場合、広い面の力が加わるため、大小様々な変形が認められるはずであるが、雨樋の局所的な一部が変形することは不自然であること、②雨水の重量による変形についても、雨は屋根全体に当たり、それぞれの場所から滞留することなく屋根を伝って下に流れていくだけであり、屋根を伝わる雨水が雨樋の一部分だけに極端に集中して流れ落ちることも、それが雨樋を変形させるほどの重量をもつ水量になることも通常は起こりにくいこと等を主張した。

これに対して申立人は、①本件台風の強力な風と膨大な降水量の両方の影響を受けて変形したのであり、それぞれ個別の影響で変形したのではないこと、②雨樋を故意的に変形させていないことは明らかであること、③経年変化であれば広範囲に変形が認められるが、今回は部分的にしか変形していないこと、④保険会社は台風の影響ではないことを証明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保険会社の「軒樋の湾曲・歪み現象は風災による損傷とは考えられない」との主張は妥当であること、②経年劣化した軒樋に熱膨張・収縮現象で生じた歪みが残存するようになったと判断され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—45】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件建物の基礎にはひび割れが存在するが、いずれも表面のみで補修を要する程度ではなく、コンクリートの乾燥・膨張で表面上に生じる劣化現象であって、地震による損傷とは認められない旨主張した。

これに対して申立人は、目視のみで躯体に細い亀裂の有無は判断し得ず、判断は表面のモルタルのひび割れで行うべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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—46】[保険金の支払]

申立人は、台風によりカーポートのシャッターが損傷したため、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本件シャッターは風を通す構造であるため本件台風の風圧で損傷する蓋然性は低いこと、②仮に台風で飛来した物が挟まり開閉時に引っかかったとしても、それは風災には該当しないこと、③本件損傷の周囲に風の影響で物が飛来・衝突した痕跡は確認でき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等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が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—47】[保険金の支払]

申立人は、落雷により設備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、①本件設備を収納する建物と落雷地点が離れており、落雷の影響が及んだとは考えにくいこと、②本件設備は耐用年数を超過しており、被害は経年劣化によるものと推定されること等から、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、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が落雷によって生じたか否かに関する事実認定が必要であるところ、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—48】[保険金の支払]

申立人は、台風によりウッドデッキが損傷したため、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本件ウッドデッキには飛来物によって損害が発生したことを推認させる衝突痕等はなく、外的要因によって発生した損傷とは考え難いこと、②本件損害は、強度不足等の製品の不具合によって発生したものと考えられること等から、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、本件損害

が風災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—49】[保険金の支払]

申立人は、強風によって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、①本件事故の発生原因が台風であるとの申立人の見解は、申立人と見積業者の憶測のみによるものであり、外形的事実について何ら確認できないこと、②棟板金の若干の浮きについては下地劣化あるいは下地材の反りの可能性が高く、また瓦のずれについては施工不備によって脱落した可能性が高く、飛来物の衝突痕もないことから、強風による損害とは考えられないこと、③事故日と申告された日の数年前から破損が生じていたことが画像により明らかであること等から、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、無責とした保険会社の有無責判断は、合理的かつ妥当であることを確認した。

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

申立人は、階下への漏水事故の保険金について保険会社から代位求償を受けたため、求償内容が過大であるとして求償額の減額を求めたところ、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、求償額の算出にあたり、①漏水箇所と位置的に整合する損害に絞ったこと、②本件マンションが建築後数十年経過しているため、新旧交換控除を行ったこと、③申立人からの減額希望を受け、歩み寄りのため一部修正を行って最終的な求償額を算出したこと等を主張した。

これに対して申立人は、保険会社の求償内容が社会通念上逸脱した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、保険会社の求償額から一部減額した求償額が専門家から示され、その額は妥当と判断した。

このため、申立人は保険会社に対して、専門家が算出した求償額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－51】[その他]

申立人は、従業員の新型コロナウイルス感染症の感染によって支払われた事業活動総合保険の「新型コロナウイルス感染症に関する緊急対応費用補償特約」に基づく保険金について、保険会社から返還請求があったため、請求の取下げを求めたところ、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保険金請求時の説明誤りおよび誤った保険金支払については謝罪すること、②本件保険金支払前に本件特約に基づく保険金が申立人に支払われていること、③本件特約には保険期間中に他の保険契約等を含めて1回のみを支払となる旨の規定があること等から、保険金を返還するよう主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人は本件保険金全額の返還義務があること、②本件紛争の原因が保険会社にもあること等を確認した。

このため、申立人は保険会社に対して本件保険金のうち一定の額を返還する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－1】[契約の募集]

申立人は、スマートフォンの補償が目的で携行品損害補償特約付きの傷害保険に加入していたところ、商品改定でスマートフォンが同特約の補償対象外となった事実を知らずに契約を更新し、その後当該契約を取り消した。このため、契約取消までの経緯により著しい損害を被ったとして、損害賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、商品改定の説明が記載されたパンフレットを更新前に申立人に送付しているため、説明義務違反はないことから、慰謝料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初回契約時から商品改定の可能性についての説明を受けておらず、これが記載されたパンフレットの交付も受けていないことから、同内容で契約更新できるとの期待は保護されるべきであること、②更新時に募集人から商品改定の説明を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、保険会社に商品改定に関する説明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なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、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】[契約の募集]

申立人は、加入する団体傷害保険について保険会社が継続契約の引受を見合わせると通知してきたため、契約を継続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給付金の請求状況によっては契約の継続をお断りすること等を重要事項説明書で注意喚起していること、②申立人の給付金請求状況等から契約見合わせを総合的に判断したものであり、契約自由の原則に照らしても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、継続契約を引き受けないとする保険会社の対応に不適切な点はないことを確認した。

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

【傷害保険－3】[契約の管理・保全]

申立人は、スマートフォンの補償が目的で携行品損害補償特約付きの傷害保険に加入していたところ、商品改定で継続契約ではスマートフォンが同特約の補償対象外となる事実を知らなかったため、携帯電話会社との間で機種変更時に加入可能な補償特約を締結できなかったとして、スマートフォンの補償措置等を求めたところ、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、商品改定の可能性について記載したパンフレットを申立人に送付しており、具体的な商品改定についての説明は契約更改時に行うことで足りることから、説明義務違反はない旨主張した。

これに対して申立人は、①初回契約時から商品改定の可能性についての説明を受けておらず、これが記載されたパンフレットの交付も受けていないことから、同内容で契約更新できるとの期待は保護されるべきであること、②保険会社が商品改定の決定をした時点で、速やかに契約者等に対してこれを適切に告知・説明す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、保険会社に商品改定に関する説明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なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－4】[保険金の支払]

申立人は、ランニング中にひき逃げ事故に遭い負傷したため、団体傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、傷害を被ったとする身体部位や治療経過、後遺障害の残存等に関する申立人の申告に変遷や齟齬があること等から、本件事故は「急激かつ偶然な外来による傷害」とは認められないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生状況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。

【傷害保険一5】[保険金の支払]

申立人は、留学中に新型コロナウイルス感染症に感染して隔離措置を受けたため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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隔離期間中の食事代は保険金支払対象外であること、②食事代がホテル代の費用に含まれて治療に必要な費用の一部として支払われた場合には保険金の支払対象となる可能性があることを説明したが、本件ではホテルから他の費用と区分して食事代が請求されていることから、保険金の支払対象にはできないこと、③担当者の説明が不十分であったことが原因で申立人に余分な支出が生じたと評価できる部分については賠償金として支払うこと等を主張した。

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、①保険会社の担当者の説明が不十分なものであったため、申立人において食事代についても保険金が支払われるとの誤った認識を与えたこと、②食事代は日常生活上必要不可欠な費用であり、本来保険金の支払対象外であること、③保険会社が支払う賠償額は、ホテルでの食事を余儀なくされたとして通常必要な範囲を超えた部分のみを対象とすることが相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一定の和解金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険一6】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①医療機関の記録からは、転倒により外傷が発生したことが客観的に認められず、意識消失が先行して生じ、その結果として転倒したものと判断すること、②本件事故は、本件約款で免責と規定されている「被保険者の脳疾患、疾病または心神喪失」によって生じた傷害であること、③申立人が本件事故の結果発症したと主張する眼瞼下垂は、本件事故以前からの疾病と加齢に起因するものであること等から、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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張は妥当である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。

【傷害保険一7】[保険金の支払]

申立人は、自宅で転倒して負傷し、傷害保険に基づく後遺障害保険金を受領したが、その後発生した別事故の際に当該後遺障害保険金が減額されていたことが判明し、保険会社から減額分の保険金が支払われた。申立人は、保険会社の減額理由に納得せず、遅延損害金等の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件傷害には、既存傷害の影響があるため、素因減額を行った上で後遺障害保険金を支払ったこと、②減額理由は、代理店から申立人へ説明したこと、③申立人の異議申立てを受けて再調査した結果、減額した保険金を追加で支払ったこと、④遅延損害金を支払うことで和解したいと考えること等を主張した。

これに対して申立人は、①今般知らされた減額理由は納得できないこと、②減額理由を代理店に説明させる対応自体が問題であること、③見舞金の支払を求めること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から遅延損害金が発生する始期を見直し、遅延損害金を増額して支払う旨の提案がなされ、申立人もこ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一定の遅延損害金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険—8】[保険金の支払]

申立人は、バイク搭乗中の転倒事故により負傷したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故発生事実および本件事故と傷害との因果関係について確認する必要があるが、申立人から調査に必要な同意書が提出されないことから、保険金の支払ができない状況である旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が急激かつ偶然な外来の事故であるか否か、および通院治療は本件事故と因果関係があるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が申立人に求めている調査への協力が得られていない状況にあり、申立人も協力する意思がないことを比較的明瞭に意思表示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—9】[保険金の支払]

申立人は、バイク搭乗中の転倒事故により負傷したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故発生事実および本件事故と傷害との因果関係について確認する必要があるが、申立人は面談による調査に応じないことから、保険金の支払ができない状況である旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が急激かつ偶然な外来の事故であるか否か、および通院治療は本件事故と因果関係があるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあ

り、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が申立人に求めている調査への協力が得られていない状況にあり、申立人も協力する意思がないことを比較的明瞭に表示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－10】[保険金の支払]

申立人は、バイク搭乗中の転倒事故により負傷したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故発生状況の確認のため、面談による調査をする必要があるが、申立人はこれに応じないことから、保険金の支払ができない状況である旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が急激かつ偶然な外来の事故である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、また、本件については保険会社が申立人に求めている調査への協力が得られていない状況にあり、申立人も協力する意思がないことを比較的明瞭に表示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－11】[保険金の支払]

申立人は、バイク搭乗中の転倒事故により負傷したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約申込み時の告知事項である他社保険契約の有無、加入時期、保険金請求歴が事実と相違していないか確認する必要があるが、申立人から確認に必要な同意書が提出されないことから、保険金の支払ができない状況である旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、契約申込時の申立人の告知内容が正しい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申立人に求めている調査への協力が得られていない状況にあり、申立人も協力の意思がないことを比較的明瞭に表示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－12】[保険金の支払]

申立人は、バイク搭乗中の転倒事故により負傷したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故発生事実の確認のため、現場同行調査をする必要があるが、申立人から調査に必要な同意書が提出されないこと、②他社契約に関する申立人の告知事項の内容を確認するため、他社へ照会を行う必要があるが、照会に必要な個人情報同意書が提出されないこと等から、保険金の支払ができない状況である旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が急激かつ偶然な外来の事故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、また、本件については保険会社が申立人に求めている調査への協力が得られていない状況にあり、申立人も協力する意思がないことを比較的明瞭に表示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－13】[保険金の支払]

申立人は、バイク搭乗中の転倒事故により負傷したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約申込み時の告知事項である他社保険契約の有無、加入時期、保険金請求歴が事実と相違していないか確認する必要があるが、申立人から確認調査に必要な同意書が提出されないことから、保険金の支払ができない状況である旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、契約申込時の申立人の告知内容が正しい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申立人に求めている調査への協力が得られていない状況にあり、申立人も協力の意思がないことを比較的明瞭に表示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－14】[保険金の支払]

申立人は、バイク搭乗中の転倒事故により負傷したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は、保険事故発生の実事、事故と損害との因果関係等について立証していないこと、②事故発生事実と受傷事実に大きな疑問があること、③事故発生を客観的に確認できる資料および医療調査に必要な同意書の提出を求めているが、いずれも提出されないこと等から、保険金の支払ができない状況であり、また、保険金不正取得の動機を否定できない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が本件約款の支払要件を満たす事故であるか否か、および本件傷害は本件事故と因果関係があるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔た

りがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が申立人に求めている資料提出への協力が得られない状況にあり、申立人も協力の意思がないことを比較的明瞭に表示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－15】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中にノートパソコンが落下して破損したため、海外旅行保険に基づく携行品損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、損害額の認定のため、申立人に対して修理確認報告書の提出を求めているが、申立人は提出に応じないことから、保険金の支払ができない状況である旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故による損害の発生および確定した修理費に基づく損害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、また、本件については保険会社が申立人に求めている資料提出への協力が得られない状況にあり、申立人も協力の意思がないことを比較的明瞭に表示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－16】[保険金の支払]

申立人は、バイク搭乗中の転倒事故により負傷したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は、保険事故発生の事実、事故と損害との因果関係等について立証していないこと、②事故発生事実と受傷事実に大きな疑問があること、③事故発生を客観的に確認できる資料および医療調査に必要な同意書の提出を求めているが、いずれも提出されないこと等から、保険金の支払ができない状況であり、また、保険金不正取得の動機を否定できない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が本件約款の支払要件を満たす事故であるか否か、および本件傷害は本件事故と因果関係があるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が申立人に求めている資料提出の協力が得られない状況にあり、申立人も協力の意思がないことを比較的明瞭に表示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－17】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に新型コロナウイルス感染症に感染して帰国を延期し、ホテルの延泊費用等が発生したため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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本件約款には、被保険者が負担した費用に対して保険金を支払う旨の規定があること、②新型コロナウイルス感染症に感染したのは申立人のみであるが、ホテルの宿泊者は2名であり、ホテル宿泊代のうち認定可能なのは、料金を2名で除した1名分になること、③帰国のためホテルから空港まで利用したタクシー代については、当初予定されていたホテルから空港までの交通費との差額につき、利用人数で除した額を支払の対象とすること等から、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本件ホテルの宿泊料金は、宿泊人数が1名でも2名でも同額であることから、宿泊代の全額が認定されるべきであること、②帰国のためホテルから空港まで利用したタクシー代については、ホテルの送迎バス等を利用できなければ、申立人が帰国するにあたって負担せざるを得ない費用であり、かつタクシーは1台当たりの料金設定であるから、全額を認定すべきであること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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－1】[契約の募集]

申立人は、要介護状態になったため、介護費用保険に基づく保険金の支払等を求めたところ、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本件契約は寝たきりのみ担保特約が付帯されており、寝たきりにより介護が必要な状態であれば保険金は支払われないこと、②申立人は、寝たきりにより介護が必要な状態には該当しないこと、③申立人は、本件契約締結時、募集人から要介護状態になれば保険金の支払対象となる旨説明を受けたとするが、申込書の「寝たきりのみ担保」欄に○が付されていること、④本件契約が寝たきりのみ担保特約付であることは、申立人は保険証券等で確認可能であったこと等から、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現時点の申立人の状態では本件契約において保険金は支払われないこと、②本件契約締結にあたり、募集人の補償内容に関する説明自体に不十分な点があった可能性を否定できないこと、③申立人は、保険証券等から本件契約の補償内容について確認することができたはずであること等を確認した。

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

【新種・海上保険－2】[保険金の支払]

申立人は、要介護認定を受けたため、団体総合生活保険に基づく介護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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①告知義務違反により、保険金の支払には応じられないこと、②従前の契約が復活したものとみなすことはできないこと等を主張した。

手続開始後、申立人が死亡し、相続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－3】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中、路上で3人組の男にバッグを持ち去られたとして、動産総合保険等に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①現地警察に状況確認を行ったところ、申立人が事故発生場所と届け出た場所付近の防犯カメラ映像を確認したが事故の発生は確認できず、犯人も逮捕には至らず、被害品も見つかっていないこと、②事故発生場所、当日の行動等に関する申立人の説明が変遷していること、③申立人は過去にも同様な盗難被害に遭っているにもかかわらず、治安の悪い地域において深夜に一人で極めて高額な腕時計と多額の外貨を持って徒歩でホテルに帰ろうとしており、不自然であること等から、本件事故によって損害が発生したことが、客観的な外形的事実によって立証されていないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

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

【新種・海上保険－4】[保険金の支払]

申立人は、機械設備の売買契約先から損害賠償請求を受け、示談金を支払って解決したため、賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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売買契約上、その目的物ではない動産類を搬出したことによって賠償責任が発生したこと、②申立人は、売買契約先に返還すべき金額の範囲内で売買契約先と示談したものであり、賠償金を支

払ったとしても申立人には損害が発生していないこと等から、保険金支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①目的物に争いが生じるような売買契約を締結してしまったために損害賠償を負担することになったこと、②示談金は売却して得た利益ではなく、売買契約の目的物ではないにもかかわらず搬出された動産類の価値分および搬出により生じた建物損傷分の損害賠償金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、本件紛争の解決を図るためには、本件示談における本件契約上の損害の有無、内容に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－5】[保険金の支払]

申立人は、漏水事故による事故対応を加害者側保険会社が長期間放置したことにより、衣類・バッグにカビ等の損害が生じたため、損害賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故による損害賠償は加害者との調停手続で解決済みであり、申立人には請求権がないこと、②損害調査対応に不備はないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①漏水事故日には発生していなかったカビ等の損害が、時間の経過とともに発生したものであり、調停で合意した保険事故による損害とは別個のものであること、②示談交渉そのものが行われないなど、保険会社は申立人の請求を長期にわたり放置して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、保険会社が通常行すべき義務を放置したことにより解決が延び、加害者との間で発生した損害以外の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。

【新種・海上保険－6】[その他]

申立人は、契約していたがん保険を告知義務違反により解除されたため、解除は不当であるとして解除の撤回を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款では、告知義務違反の場合契約を解除することができる旨規定されていること、②申立人は通院の事実を告げずに本件契約を締結していること等から、告知義務違反があったとして本件約款に基づき本件契約を解除したことは妥当である旨主張した。

これに対して申立人は、故意に通院の事実を隠したことはない旨主張し、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、本件契約において申立人には告知義務違反があり、保険会社の本件契約の解除は有効と考えざるを得ないと判断した。

このため、申立人および保険会社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。

【交通賠償一1】[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。

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

【交通賠償一2】[保険金の支払]

過失割合、自動車損害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4回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争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。

【交通賠償一3】[保険金の支払]

建物損害に関する損害範囲と損害額について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争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]

自動車が乗り上げて損傷したブロックに関する修理費等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一5】[保険金の支払]

コンクリート作業車が損傷を負わせた建物外壁の損害範囲、修理金額等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一6】[保険金の支払]

過失割合、修理金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4回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争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。

【交通賠償一7】[保険金の支払]

車線変更してきた自動車に接触された事故で、過失割合、自動車損害額等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一8】[保険金の支払]

自転車同士の事故に関し、休業損害、慰謝料等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－9】[保険金の支払]

申立人が共同所有する物件に関し、入居者の退去時の原状回復義務違反(＝債務不履行責任)による損害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 >

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－10】[保険金の支払]

後ろから来た犬の影響で転倒し、頭部を受傷したことによる後遺障害認定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－11】[保険金の支払]

マンション上階の漏水による損害に関して、復旧費用、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	
	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		
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