

そんぽADRセンター

(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)

統計号
2024年度第4四半期

そんぽADRセンターにおける苦情・紛争解決手続の実施概況

2024年度第4四半期(2025年1月1日～3月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が1,197件、紛争解決手続が161件となった。

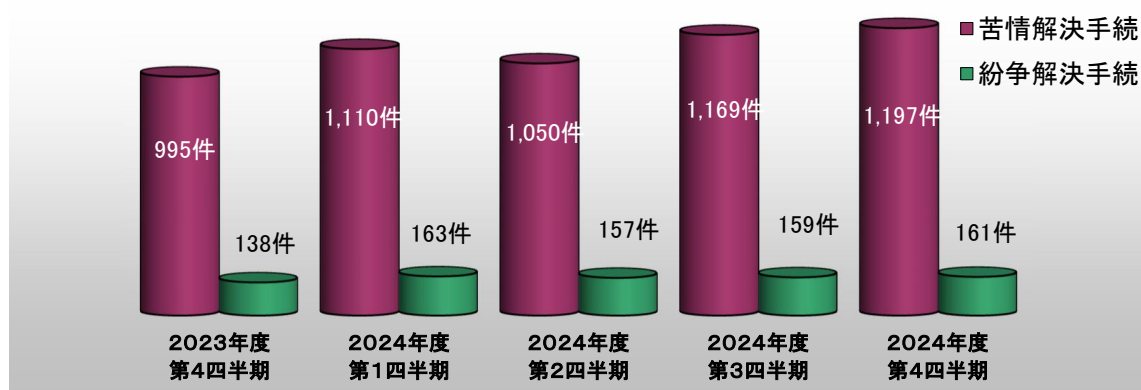
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が1,123件、紛争解決手続が170件となった。

(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	1,197	1,620	398	725	799	895
紛争解決手続	161	283	5	165	156	118

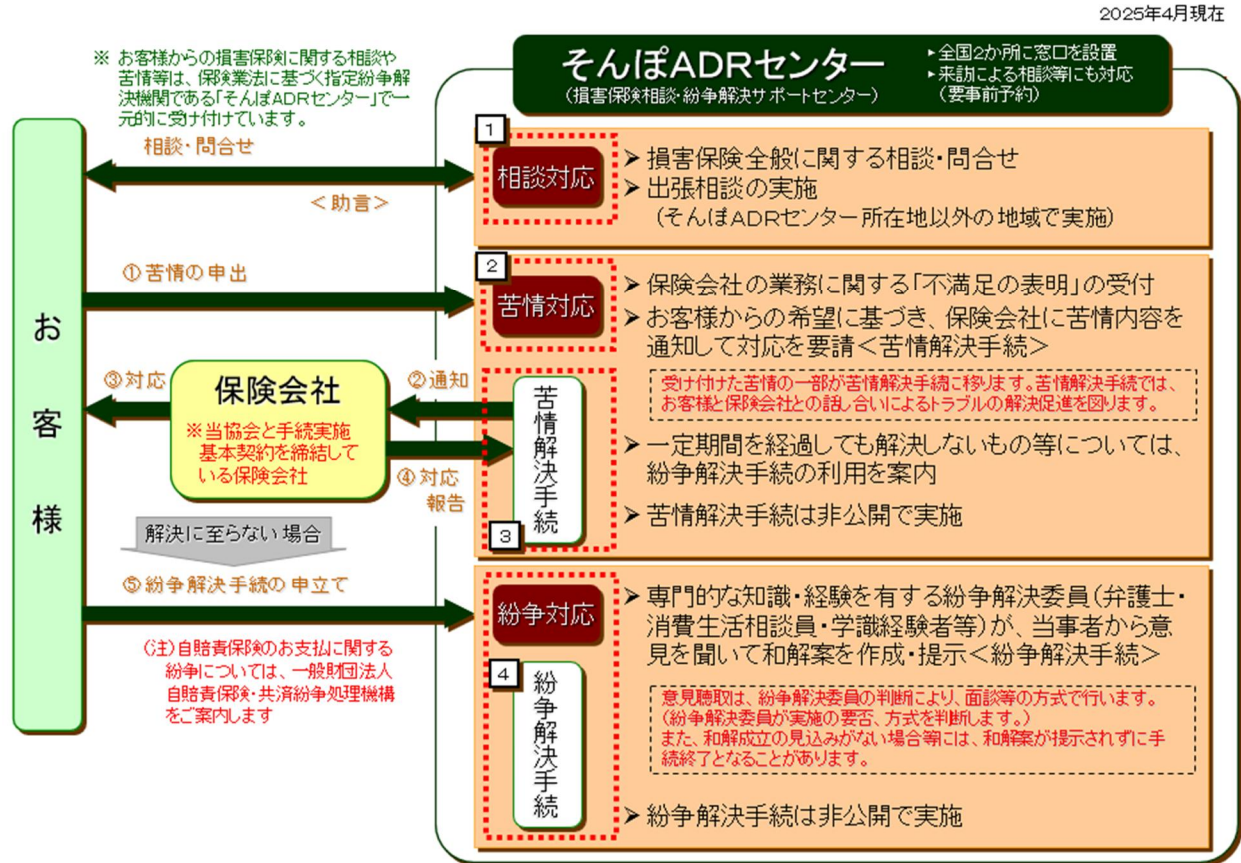
(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

この受付状況について2024年度第3四半期(2024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28件(2.4%)、紛争解決手続は2件(1.3%)増加した。また、2023年度第4四半期(2024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202件(20.3%)、紛争解決手続は23件(16.7%)増加した。(4ページ、7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。



(1) 受付件数の推移

(単位: 件, %)

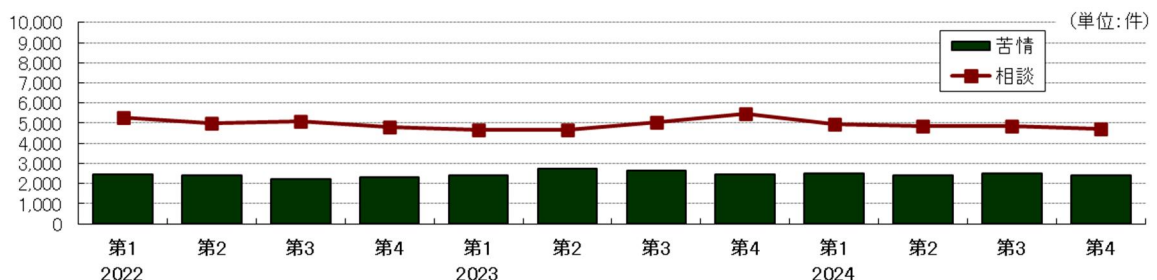
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2022年度	7,744 (100.0)	7,408 (100.0)	7,284 (100.0)	7,100 (100.0)	29,536 (100.0)
苦情	2,455 (31.7)	2,388 (32.2)	2,210 (30.3)	2,303 (32.4)	9,356 (31.7)
相談	5,289 (68.3)	5,020 (67.8)	5,074 (69.7)	4,797 (67.6)	20,180 (68.3)
2023年度	7,099 (100.0)	7,401 (100.0)	7,687 (100.0)	7,900 (100.0)	30,087 (100.0)
苦情	2,410 (33.9)	2,716 (36.7)	2,635 (34.3)	2,448 (31.0)	10,209 (33.9)
相談	4,689 (66.1)	4,685 (63.3)	5,052 (65.7)	5,452 (69.0)	19,878 (66.1)
2024年度	7,429 (100.0)	7,250 (100.0)	7,370 (100.0)	7,135 (100.0)	29,184 (100.0)
苦情	2,484 (33.4)	2,416 (33.3)	2,495 (33.9)	2,417 (33.9)	9,812 (33.6)
相談	4,945 (66.6)	4,834 (66.7)	4,875 (66.1)	4,718 (66.1)	19,372 (66.4)

<2025年5月1日集計>

(注1) かつこ内の数値は、各四半期中に占める相談・苦情件数の構成割合である。

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位: 件, %)

		自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2022年度		13,545 (45.7)	5,009 (16.9)	2,435 (8.2)	3,092 (10.4)	5,586 (18.8)	29,667 (100.0)
	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		14,316 (47.4)	4,967 (16.4)	2,031 (6.7)	2,994 (9.9)	5,911 (19.6)	30,219 (100.0)
	苦情	6,875 (67.1)	1,867 (18.2)	386 (3.8)	941 (9.2)	182 (1.8)	10,251 (100.0)
	相談	7,441 (37.3)	3,100 (15.5)	1,645 (8.2)	2,053 (10.3)	5,729 (28.7)	19,968 (100.0)
	第1四半期	3,442 (48.3)	1,061 (14.9)	487 (6.8)	719 (10.1)	1,424 (20.0)	7,133 (100.0)
	苦情	1,647 (68.1)	434 (17.9)	75 (3.1)	211 (8.7)	51 (2.1)	2,418 (100.0)
	相談	1,795 (38.1)	627 (13.3)	412 (8.7)	508 (10.8)	1,373 (29.1)	4,715 (100.0)
	第2四半期	3,644 (49.0)	1,224 (16.5)	499 (6.7)	712 (9.6)	1,353 (18.2)	7,432 (100.0)
	苦情	1,840 (67.4)	500 (18.3)	103 (3.8)	242 (8.9)	44 (1.6)	2,729 (100.0)
	相談	1,804 (38.4)	724 (15.4)	396 (8.4)	470 (10.0)	1,309 (27.8)	4,703 (100.0)
	第3四半期	3,673 (47.6)	1,263 (16.4)	487 (6.3)	759 (9.8)	1,531 (19.8)	7,713 (100.0)
	苦情	1,782 (67.4)	480 (18.2)	98 (3.7)	244 (9.2)	40 (1.5)	2,644 (100.0)
	相談	1,891 (37.3)	783 (15.4)	389 (7.7)	515 (10.2)	1,491 (29.4)	5,069 (100.0)
	第4四半期	3,557 (44.8)	1,419 (17.9)	558 (7.0)	804 (10.1)	1,603 (20.2)	7,941 (100.0)
	苦情	1,606 (65.3)	453 (18.4)	110 (4.5)	244 (9.9)	47 (1.9)	2,460 (100.0)
	相談	1,951 (35.6)	966 (17.6)	448 (8.2)	560 (10.2)	1,556 (28.4)	5,481 (100.0)
2024年度		14,336 (48.9)	4,298 (14.7)	2,147 (7.3)	3,039 (10.4)	5,499 (18.8)	29,319 (100.0)
	苦情	6,794 (68.9)	1,638 (16.6)	414 (4.2)	842 (8.5)	173 (1.8)	9,861 (100.0)
	相談	7,542 (38.8)	2,660 (13.7)	1,733 (8.9)	2,197 (11.3)	5,326 (27.4)	19,458 (100.0)
	第1四半期	3,492 (46.8)	1,148 (15.4)	589 (7.9)	768 (10.3)	1,468 (19.7)	7,465 (100.0)
	苦情	1,694 (67.9)	459 (18.4)	88 (3.5)	202 (8.1)	51 (2.0)	2,494 (100.0)
	相談	1,798 (36.2)	689 (13.9)	501 (10.1)	566 (11.4)	1,417 (28.5)	4,971 (100.0)
	第2四半期	3,518 (48.3)	1,097 (15.1)	507 (7.0)	765 (10.5)	1,391 (19.1)	7,278 (100.0)
	苦情	1,662 (68.5)	422 (17.4)	92 (3.8)	211 (8.7)	41 (1.7)	2,428 (100.0)
	相談	1,856 (38.3)	675 (13.9)	415 (8.6)	554 (11.4)	1,350 (27.8)	4,850 (100.0)
	第3四半期	3,678 (49.6)	1,071 (14.5)	548 (7.4)	737 (9.9)	1,375 (18.6)	7,409 (100.0)
	苦情	1,742 (69.4)	390 (15.5)	130 (5.2)	209 (8.3)	40 (1.6)	2,511 (100.0)
	相談	1,936 (39.5)	681 (13.9)	418 (8.5)	528 (10.8)	1,335 (27.3)	4,898 (100.0)
	第4四半期	3,648 (50.9)	982 (13.7)	503 (7.0)	769 (10.7)	1,265 (17.7)	7,167 (100.0)
	苦情	1,696 (69.9)	367 (15.1)	104 (4.3)	220 (9.1)	41 (1.7)	2,428 (100.0)
	相談	1,952 (41.2)	615 (13.0)	399 (8.4)	549 (11.6)	1,224 (25.8)	4,739 (100.0)

<2025年5月1日集計>

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

(注2) 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。

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, %)

		2023年度					2024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	776 (68.4)	800 (65.3)	791 (65.6)	672 (67.1)	3,039 (66.6)	746 (67.0)	716 (67.9)	815 (69.2)	849 (70.8)	3,126 (68.8)
	火災	222 (19.6)	263 (21.5)	265 (22.0)	196 (19.6)	946 (20.7)	216 (19.4)	206 (19.5)	181 (15.4)	177 (14.8)	780 (17.2)
	傷害	32 (2.8)	53 (4.3)	45 (3.7)	44 (4.4)	174 (3.8)	47 (4.2)	41 (3.9)	62 (5.3)	62 (5.2)	212 (4.7)
	新種・海上	96 (8.5)	109 (8.9)	100 (8.3)	85 (8.5)	390 (8.5)	96 (8.6)	85 (8.1)	110 (9.3)	103 (8.6)	394 (8.7)
	その他	8 (0.7)	1 (0.1)	4 (0.3)	4 (0.4)	17 (0.4)	9 (0.8)	6 (0.6)	9 (0.8)	8 (0.7)	32 (0.7)
	合計	1,134 (100.0)	1,226 (100.0)	1,205 (100.0)	1,001 (100.0)	4,566 (100.0)	1,114 (100.0)	1,054 (100.0)	1,177 (100.0)	1,199 (100.0)	4,544 (100.0)
苦情局面別	契約募集	103 (9.1)	116 (9.5)	93 (7.7)	85 (8.5)	397 (8.7)	115 (10.4)	94 (9.0)	94 (8.0)	94 (7.9)	397 (8.8)
	契約管理	72 (6.4)	63 (5.2)	65 (5.4)	58 (5.8)	258 (5.7)	66 (5.9)	63 (6.0)	74 (6.3)	94 (7.9)	297 (6.6)
	保険金支払	950 (84.1)	1,042 (85.2)	1,039 (86.4)	847 (85.1)	3,878 (85.2)	923 (83.2)	885 (84.3)	996 (85.2)	1,004 (83.9)	3,808 (84.1)
	その他	5 (0.4)	2 (0.2)	5 (0.4)	5 (0.5)	17 (0.4)	6 (0.5)	8 (0.8)	5 (0.4)	5 (0.4)	24 (0.5)
合計		1,130 (100.0)	1,223 (100.0)	1,202 (100.0)	995 (100.0)	4,550 (100.0)	1,110 (100.0)	1,050 (100.0)	1,169 (100.0)	1,197 (100.0)	4,526 (100.0)
申出内容別	契約引受	18 (0.9)	29 (1.4)	21 (0.9)	22 (1.2)	90 (1.1)	25 (1.1)	28 (1.4)	17 (0.8)	26 (1.1)	96 (1.1)
	接客態度	374 (19.0)	357 (16.7)	410 (18.3)	345 (19.0)	1,486 (18.2)	342 (15.6)	336 (17.2)	378 (17.0)	346 (15.3)	1,402 (16.2)
	手続遅延等	314 (15.9)	363 (16.9)	365 (16.3)	298 (16.4)	1,340 (16.4)	383 (17.4)	339 (17.4)	404 (18.2)	433 (19.1)	1,559 (18.1)
	説明不足等	296 (15.0)	336 (15.7)	401 (17.9)	320 (17.7)	1,353 (16.6)	384 (17.5)	337 (17.3)	381 (17.1)	412 (18.2)	1,514 (17.5)
	不適正手続	169 (8.6)	194 (9.0)	197 (8.8)	133 (7.3)	693 (8.5)	223 (10.2)	172 (8.8)	225 (10.1)	223 (9.8)	843 (9.8)
	提示内容	427 (21.7)	467 (21.8)	474 (21.2)	377 (20.8)	1,745 (21.4)	426 (19.4)	411 (21.1)	466 (21.0)	478 (21.1)	1,781 (20.6)
	支払可否	248 (12.6)	281 (13.1)	274 (12.2)	222 (12.3)	1,025 (12.6)	278 (12.7)	229 (11.7)	236 (10.6)	235 (10.4)	978 (11.3)
	保険金関連	87 (4.4)	79 (3.7)	70 (3.1)	81 (4.5)	317 (3.9)	97 (4.4)	74 (3.8)	80 (3.6)	82 (3.6)	333 (3.9)
	その他	36 (1.8)	38 (1.8)	26 (1.2)	14 (0.8)	114 (1.4)	37 (1.7)	24 (1.2)	37 (1.7)	31 (1.4)	129 (1.5)
	合計	1,969 (100.0)	2,144 (100.0)	2,238 (100.0)	1,812 (100.0)	8,163 (100.0)	2,195 (100.0)	1,950 (100.0)	2,224 (100.0)	2,266 (100.0)	8,635 (100.0)

＜2025年5月1日集計＞

- (注1) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
(注2) 苦情局面別および申出内容別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
(注3) かつこ内の数値は、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, %)

		2023年度					2024年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
終了事由別	不開始	2 (0.2)	3 (0.3)	2 (0.2)	6 (0.6)	13 (0.3)	2 (0.2)	4 (0.4)	2 (0.2)	7 (0.6)	15 (0.3)
	解決	748 (86.7)	954 (87.4)	1,069 (86.6)	896 (86.7)	3,667 (86.9)	923 (85.4)	956 (88.3)	948 (87.2)	965 (85.9)	3,792 (86.7)
	移行	66 (7.6)	69 (6.3)	88 (7.1)	73 (7.1)	296 (7.0)	83 (7.7)	68 (6.3)	72 (6.6)	82 (7.3)	305 (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)	0 (0.0)
	不調	43 (5.0)	58 (5.3)	71 (5.8)	51 (4.9)	223 (5.3)	68 (6.3)	51 (4.7)	62 (5.7)	65 (5.8)	246 (5.6)
	その他	4 (0.5)	7 (0.6)	4 (0.3)	7 (0.7)	22 (0.5)	5 (0.5)	4 (0.4)	3 (0.3)	4 (0.4)	16 (0.4)
	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)	0 (0.0)
合計		863 (100.0)	1,091 (100.0)	1,234 (100.0)	1,033 (100.0)	4,221 (100.0)	1,081 (100.0)	1,083 (100.0)	1,087 (100.0)	1,123 (100.0)	4,374 (100.0)
所要期間別	1か月未満	267 (30.9)	293 (26.9)	295 (23.9)	233 (22.6)	1,088 (25.8)	270 (25.0)	269 (24.8)	284 (26.1)	278 (24.8)	1,101 (25.2)
	3か月未満	344 (39.9)	473 (43.4)	509 (41.2)	385 (37.3)	1,711 (40.5)	402 (37.2)	436 (40.3)	407 (37.4)	428 (38.1)	1,673 (38.2)
	6か月未満	109 (12.6)	157 (14.4)	240 (19.4)	219 (21.2)	725 (17.2)	188 (17.4)	183 (16.9)	194 (17.8)	201 (17.9)	766 (17.5)
	6か月以上	143 (16.6)	168 (15.4)	190 (15.4)	196 (19.0)	697 (16.5)	221 (20.4)	195 (18.0)	202 (18.6)	216 (19.2)	834 (19.1)
	合計	863 (100.0)	1,091 (100.0)	1,234 (100.0)	1,033 (100.0)	4,221 (100.0)	1,081 (100.0)	1,083 (100.0)	1,087 (100.0)	1,123 (100.0)	4,374 (100.0)
手続方法別	電話	2,564 (99.2)	3,472 (99.0)	3,997 (98.1)	3,398 (97.7)	13,431 (98.4)	3,644 (97.5)	4,068 (98.1)	3,528 (97.8)	3,675 (97.4)	14,915 (97.7)
	文書(郵便)	19 (0.7)	23 (0.7)	25 (0.6)	24 (0.7)	91 (0.7)	18 (0.5)	21 (0.5)	15 (0.4)	29 (0.8)	83 (0.5)
	来訪	1 (0.0)	4 (0.1)	6 (0.1)	3 (0.1)	14 (0.1)	6 (0.2)	4 (0.1)	8 (0.2)	3 (0.1)	21 (0.1)
	その他	0 (0.0)	8 (0.2)	48 (1.2)	52 (1.5)	108 (0.8)	71 (1.9)	54 (1.3)	58 (1.6)	66 (1.7)	249 (1.6)
	合計	2,584 (100.0)	3,507 (100.0)	4,076 (100.0)	3,477 (100.0)	13,644 (100.0)	3,739 (100.0)	4,147 (100.0)	3,609 (100.0)	3,773 (100.0)	15,268 (100.0)

＜2025年5月1日集計＞

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

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況（保険種類別／苦情局面別）

(単位:件)

	保険種類別						苦情局面別				
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計	契約募集	契約管理	保険金支払	その他	合計
北海道	34	11	5	3	0	53	4	2	47	0	53
青森県	6	2	0	1	0	9	1	0	8	0	9
岩手県	5	0	0	0	0	5	0	1	4	0	5
宮城県	18	2	2	1	0	23	4	3	16	0	23
秋田県	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
山形県	2	0	0	0	0	2	1	1	0	0	2
福島県	9	2	1	1	0	13	1	0	12	0	13
茨城県	23	1	1	2	0	27	2	1	24	0	27
栃木県	8	0	1	0	0	9	1	0	8	0	9
群馬県	15	0	0	1	0	16	0	0	16	0	16
埼玉県	71	10	2	10	0	93	7	9	76	0	92
千葉県	49	5	3	5	1	63	6	6	50	1	63
東京都	99	21	9	23	2	154	10	14	130	0	154
神奈川県	75	20	3	7	1	106	7	4	94	1	106
新潟県	8	1	0	1	0	10	0	0	10	0	10
富山県	7	0	0	0	0	7	0	1	6	0	7
石川県	8	1	1	0	0	10	0	1	9	0	10
福井県	3	2	0	1	0	6	1	1	4	0	6
山梨県	7	4	1	1	0	13	2	1	10	0	13
長野県	4	2	0	1	0	7	0	0	7	0	7
岐阜県	17	3	0	2	0	22	1	1	20	0	22
静岡県	24	4	2	0	0	30	4	1	25	0	30
愛知県	50	6	3	3	0	62	4	11	47	0	62
三重県	17	2	0	1	0	20	4	1	15	0	20
滋賀県	12	3	2	3	0	20	4	4	11	0	19
京都府	18	1	1	4	0	24	1	5	18	0	24
大阪府	55	19	9	13	1	97	4	4	89	0	97
兵庫県	27	10	2	5	0	44	4	3	37	0	44
奈良県	13	0	0	1	0	14	0	4	10	0	14
和歌山県	4	1	0	0	0	5	1	0	4	0	5
鳥取県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
島根県	1	2	0	0	0	3	0	1	2	0	3
岡山県	17	2	0	1	0	20	2	3	15	0	20
広島県	25	6	0	2	0	33	0	0	32	1	33
山口県	4	2	1	0	0	7	3	0	4	0	7
徳島県	7	0	1	0	0	8	0	0	8	0	8
香川県	4	0	2	1	0	7	0	1	6	0	7
愛媛県	6	1	0	1	1	9	1	1	6	1	9
高知県	1	1	0	0	0	2	0	1	1	0	2
福岡県	52	13	5	6	0	76	7	2	67	0	76
佐賀県	5	0	0	1	0	6	0	0	6	0	6
長崎県	5	2	1	0	0	8	1	1	6	0	8
熊本県	8	2	1	0	1	12	3	2	7	0	12
大分県	1	4	0	1	0	6	0	1	5	0	6
宮崎県	6	5	1	0	0	12	1	0	11	0	12
鹿児島県	4	2	0	0	0	6	0	2	4	0	6
沖縄県	11	2	1	0	0	14	1	0	13	0	14
その他	1	0	1	0	1	3	0	0	2	1	3
合計	849	177	62	103	8	1,199	94	94	1,004	5	1,197

<2025年5月1日集計>

- (注1) 苦情を申し出た顧客の居住地に基づき、都道府県別に計上した。
(注2) 保険種類別について、「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	1	13	22	15	6	24	11	3	0	95	7	46	53	
青森県	0	1	2	3	1	3	2	0	1	13	0	9	9	
岩手県	0	1	2	2	0	3	0	0	1	9	1	4	5	
宮城県	0	7	6	6	8	9	3	1	1	41	1	22	23	
秋田県	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	1	
山形県	0	0	0	2	1	0	1	0	1	5	0	2	2	
福島県	0	6	5	5	2	7	1	1	0	27	0	13	13	
茨城県	0	10	10	10	4	11	6	1	0	52	1	26	27	
栃木県	0	2	2	6	3	2	3	0	1	19	0	9	9	
群馬県	0	8	7	2	1	8	1	3	0	30	2	14	16	
埼玉県	2	26	38	31	19	39	16	7	3	181	8	84	92	
千葉県	4	16	22	22	9	27	11	8	5	124	3	60	63	
東京都	7	46	52	53	20	64	25	8	2	277	12	142	154	
神奈川県	2	30	42	39	13	42	25	8	1	202	8	98	106	
新潟県	0	4	2	2	3	4	2	1	0	18	1	9	10	
富山県	0	1	5	4	0	2	1	0	1	14	1	6	7	
石川県	0	1	2	4	3	5	1	1	1	18	0	10	10	
福井県	0	1	1	3	1	1	1	2	0	10	0	6	6	
山梨県	0	3	5	4	5	4	4	1	0	26	0	13	13	
長野県	0	3	2	4	0	5	0	1	0	15	0	7	7	
岐阜県	0	6	10	7	3	10	4	2	0	42	2	20	22	
静岡県	2	9	6	9	6	11	4	3	0	50	2	28	30	
愛知県	1	21	23	28	12	18	13	3	3	122	7	55	62	
三重県	0	4	7	9	4	6	8	0	0	38	5	15	20	
滋賀県	0	5	6	8	5	6	3	0	2	35	2	17	19	
京都府	1	2	10	5	10	6	6	1	1	42	3	21	24	
大阪府	2	35	42	27	17	41	21	8	0	193	9	88	97	
兵庫県	0	13	12	14	8	27	11	3	2	90	3	41	44	
奈良県	0	6	5	5	6	2	3	0	1	28	0	14	14	
和歌山県	0	2	0	3	2	4	0	0	0	11	1	4	5	
鳥取県	0	2	0	1	0	1	0	0	0	4	0	2	2	
島根県	1	0	1	2	1	1	1	0	0	7	0	3	3	
岡山県	0	8	6	7	5	5	7	1	1	40	1	19	20	
広島県	0	11	13	15	6	15	2	2	0	64	4	29	33	
山口県	0	2	1	4	2	1	2	2	0	14	2	5	7	
徳島県	0	2	1	2	1	6	1	0	0	13	2	6	8	
香川県	0	0	3	4	2	3	1	0	0	13	3	4	7	
愛媛県	1	2	4	2	1	3	0	1	0	14	0	9	9	
高知県	0	1	1	2	1	0	0	0	0	5	0	2	2	
福岡県	0	17	29	19	17	30	22	4	2	140	7	69	76	
佐賀県	0	3	1	3	0	2	0	0	0	9	0	6	6	
長崎県	0	1	3	1	2	2	3	0	0	12	0	8	8	
熊本県	0	5	7	3	3	4	2	0	0	24	1	11	12	
大分県	1	2	3	2	1	0	0	3	0	12	1	5	6	
宮崎県	0	1	5	3	1	5	1	1	0	17	1	11	12	
鹿児島県	0	2	1	3	4	0	2	0	1	13	0	6	6	
沖縄県	0	5	5	4	3	7	4	1	0	29	2	12	14	
その他	0	0	1	2	1	2	0	1	0	7	0	3	3	
合計	26	346	433	412	223	478	235	82	31	2,266	103	1,094	1,197	

<2025年5月1日集計>

- (注1) 苦情を申し出た顧客の居住地に基づき、都道府県別に計上した。
(注2) 申出内容別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
(注3) 申出内容別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

3. 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, %)

		2023年度					2024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	46 (37.4)	51 (38.9)	52 (34.7)	46 (33.3)	195 (36.0)	64 (39.3)	44 (28.0)	59 (37.1)	74 (46.0)	241 (37.7)
	火災	58 (47.2)	58 (44.3)	73 (48.7)	70 (50.7)	259 (47.8)	74 (45.4)	78 (49.7)	63 (39.6)	52 (32.3)	267 (41.7)
	傷害	7 (5.7)	9 (6.9)	12 (8.0)	13 (9.4)	41 (7.6)	13 (8.0)	15 (9.6)	23 (14.5)	11 (6.8)	62 (9.7)
	新種・海上	10 (8.1)	13 (9.9)	11 (7.3)	9 (6.5)	43 (7.9)	12 (7.4)	18 (11.5)	13 (8.2)	23 (14.3)	66 (10.3)
	その他	2 (1.6)	0 (0.0)	2 (1.3)	0 (0.0)	4 (0.7)	0 (0.0)	2 (1.3)	1 (0.6)	1 (0.6)	4 (0.6)
	合計	123 (100.0)	131 (100.0)	150 (100.0)	138 (100.0)	542 (100.0)	163 (100.0)	157 (100.0)	159 (100.0)	161 (100.0)	640 (100.0)
手続区分別	一般(東京)	63 (51.2)	77 (58.8)	72 (48.0)	63 (45.7)	275 (50.7)	81 (49.7)	74 (47.1)	61 (38.4)	76 (47.2)	292 (45.6)
	一般(大阪)	52 (42.3)	47 (35.9)	64 (42.7)	66 (47.8)	229 (42.3)	73 (44.8)	75 (47.8)	81 (50.9)	67 (41.6)	296 (46.3)
	交通賠償	8 (6.5)	7 (5.3)	14 (9.3)	9 (6.5)	38 (7.0)	9 (5.5)	8 (5.1)	17 (10.7)	18 (11.2)	52 (8.1)
	合計	123 (100.0)	131 (100.0)	150 (100.0)	138 (100.0)	542 (100.0)	163 (100.0)	157 (100.0)	159 (100.0)	161 (100.0)	640 (100.0)
紛争局面別	契約募集	10 (8.1)	11 (8.4)	7 (4.7)	3 (2.2)	31 (5.7)	7 (4.3)	8 (5.1)	7 (4.4)	12 (7.5)	34 (5.3)
	契約管理	9 (7.3)	10 (7.6)	8 (5.3)	4 (2.9)	31 (5.7)	8 (4.9)	10 (6.4)	10 (6.3)	12 (7.5)	40 (6.3)
	保険金支払	100 (81.3)	106 (80.9)	133 (88.7)	130 (94.2)	469 (86.5)	144 (88.3)	137 (87.3)	137 (86.2)	133 (82.6)	551 (86.1)
	その他	4 (3.3)	4 (3.1)	2 (1.3)	1 (0.7)	11 (2.0)	4 (2.5)	2 (1.3)	5 (3.1)	4 (2.5)	15 (2.3)
	合計	123 (100.0)	131 (100.0)	150 (100.0)	138 (100.0)	542 (100.0)	163 (100.0)	157 (100.0)	159 (100.0)	161 (100.0)	640 (100.0)

<2025年6月26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) かっこ内の数値は、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, %)

		2023年度					2024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	36 (30.3)	53 (42.4)	58 (45.7)	48 (34.5)	195 (38.2)	48 (36.9)	47 (37.3)	47 (26.0)	60 (35.3)	202 (33.3)
	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)	1 (0.6)	1 (0.2)
	見込みなし	78 (65.5)	66 (52.8)	64 (50.4)	77 (55.4)	285 (55.9)	77 (59.2)	76 (60.3)	123 (68.0)	98 (57.6)	374 (61.6)
	双方の離脱	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	一方の離脱	5 (4.2)	4 (3.2)	5 (3.9)	12 (8.6)	26 (5.1)	5 (3.8)	3 (2.4)	9 (5.0)	10 (5.9)	27 (4.4)
	その他	0 (0.0)	2 (1.6)	0 (0.0)	2 (1.4)	4 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.1)	1 (0.6)	3 (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)	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)	0 (0.0)
	合計	119 (100.0)	125 (100.0)	127 (100.0)	139 (100.0)	510 (100.0)	130 (100.0)	126 (100.0)	181 (100.0)	170 (100.0)	607 (100.0)
所要期間別	1か月未満	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.7)	1 (0.2)	1 (0.8)	2 (1.6)	0 (0.0)	1 (0.6)	4 (0.7)
	3か月未満	22 (18.5)	21 (16.8)	17 (13.4)	24 (17.3)	84 (16.5)	15 (11.5)	15 (11.9)	31 (17.1)	26 (15.3)	87 (14.3)
	6か月未満	72 (60.5)	67 (53.6)	77 (60.6)	75 (54.0)	291 (57.1)	69 (53.1)	73 (57.9)	91 (50.3)	91 (53.5)	324 (53.4)
	1年未満	22 (18.5)	34 (27.2)	33 (26.0)	33 (23.7)	122 (23.9)	43 (33.1)	33 (26.2)	55 (30.4)	44 (25.9)	175 (28.8)
	2年未満	3 (2.5)	2 (1.6)	0 (0.0)	5 (3.6)	10 (2.0)	1 (0.8)	3 (2.4)	4 (2.2)	8 (4.7)	16 (2.6)
	2年以上	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	1 (0.7)	2 (0.4)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)
	合計	119 (100.0)	125 (100.0)	127 (100.0)	139 (100.0)	510 (100.0)	130 (100.0)	126 (100.0)	181 (100.0)	170 (100.0)	607 (100.0)
所要回数別	0回~2回	15 (12.6)	18 (14.4)	15 (11.8)	27 (19.4)	75 (14.7)	13 (10.0)	21 (16.7)	35 (19.3)	29 (17.1)	98 (16.1)
	3回~4回	59 (49.6)	44 (35.2)	55 (43.3)	55 (39.6)	213 (41.8)	56 (43.1)	45 (35.7)	75 (41.4)	68 (40.0)	244 (40.2)
	5回~10回	41 (34.5)	60 (48.0)	54 (42.5)	53 (38.1)	208 (40.8)	60 (46.2)	58 (46.0)	68 (37.6)	62 (36.5)	248 (40.9)
	11回以上	4 (3.4)	3 (2.4)	3 (2.4)	4 (2.9)	14 (2.7)	1 (0.8)	2 (1.6)	3 (1.7)	11 (6.5)	17 (2.8)
	合計	119 (100.0)	125 (100.0)	127 (100.0)	139 (100.0)	510 (100.0)	130 (100.0)	126 (100.0)	181 (100.0)	170 (100.0)	607 (100.0)

<2025年6月26日集計>

- (注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。
(注2) 終了事由別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
(注3) かっこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・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、自動車保険の満期に合わせて契約を他社から切り替えた際、保険会社の不適切な対応によりノンフリート等級継承が行われなかったため、追加で支払った保険料を返還し、等級継承されるように求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調（見込みなし）

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①前契約は法人契約で、本件契約は個人契約であるから、等級継承できないこと、②Webサイトからの申込に際し、申立人が前契約の契約者および記名被保険者名義が個人であると申告したこと、③仮に個人ではないと申告した場合にはWebサイトからの申込はできなかったこと、④等級訂正に伴う追加保険料の支払は、申立人に対して経緯を説明の上、所定の手続を経て支払を受けたことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①契約手続完了通知後、何週間も放置し、それを取り消すということはありません、②Webサイトには、顧客の不注意から損害を救済するべく仕組みが必ず搭載されているものであること、③追加保険料の支払は、支払に応じなければ契約破棄すると脅迫さ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。

【自動車保険－2】[契約の募集]

複数台の被保険自動車を所有する申立人は、募集人にも確認の上、そのうちの1台のみに弁護士費用特約を締結したが、当該特約を締結していない自動車運転中に接触事故を起こしたため、自動車保険に基づく弁護士費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①複数台付保する法人契約で弁護士費用特約に基づく保険金の支払を求める場合は該当する契約に特約の付帯が必要であるが、事故自動車には特約が付帯されていないこと、②募集人が取り扱う法人契約を調査したが募集人の規定誤認の事実は確認できないこと、③それ以外にも客観的な事実が確認できないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①募集人の説明を信じて保険契約を締結したものであり、その募集人が規定の誤認を認めている以上、保険会社がその責任を認めないのは、経営理念に反すること、②募集人の説明を疑う理由はなく、説明を信じている以上、保険契約申込書や重要事項説明書により、補償内容の適否を確認する必要はないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①募集人の弁護士費用特約の誤認・誤説明があったと考えるのが合理的であり、募集人や保険会社に重大な過失があったこと、②一

方、申立人にも、特約の付帯の有無を確認する十分な機会があったと判断した。

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－3】[契約の募集]

申立人は、事故を起こしたことによって更新後の自動車保険のノンフリート等級がダウンし保険料が上がったことについて、契約申込書に事故を起こした場合の更新後の保険料が明記されていないのは不当であるとして、増額保険料相当分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募集時にパンフレット兼重要事項説明書を送付し、必ず読むように案内していること、②パンフレット兼重要事項説明書には、等級制度の仕組みが明記されていること、③直近の更新においても、適用される等級およびパンフレット兼重要事項説明書の内容を確認した旨が申込書の意向確認欄にチェックされていることから、申立人に対する保険募集は適切に行われているとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①申立人は自動車保険の更新時に、あらかじめ更新後の等級と具体的な保険料を保険会社から示され、これに基づいて自動車保険の更新に応じていること、②申立人の意思や予見に反する保険料の支払請求を受けた事実も認められないことを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し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－4】[契約の募集]

申立人は、自動車保険契約を申し込んだところ、保険代理店の手続不備により契約が有効に締結されず、他社への契約更改においてノンフリート等級を継承することができなかったため、等級継承ができなかった差額保険料、無保険状態に晒されたことによる慰謝料および自動車を使用することができなかった期間の減価償却相当額の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約における保険代理店の手続不備と保険会社としての管理不備を認めた上で、契約を復旧するための措置を行うとともに、申立人には他社への契約更改における等級継承のための留意点を十分に説明した旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社が契約復旧のために措置したとしても、申立人を無保険状態に晒した事態に対する保険会社の責任と関与が不十分であり、他社契約における留意点についても説明を受けた覚えはない旨反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行い、①保険会社が適切、適正な保険契約管理を行うことに対する申立人の期待権が侵害され、慰謝料を請求する権利があるものと考えているが、保険会社の本件対応のための未収保険料の金額を超えることはないと考えられること、②申立人が自動車を使用できなかったとは認め難く、減価償却費の請求を認めることはできないこと、③等級継承ができなかった主たる原因は申立人にあるものの、保険会社の説明不足も原因の一つと考えられることと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して等級継承できなかったことにつき一定の和解金を負担して解決する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－5】[契約の募集]

申立人は、自動車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傷害一時費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約申込書には、「傷害一時費用不担保特約」と明記されていること、②申立人が不担保特約を確認し、パンフレット兼重要事項説明書を確認した旨のチェックマークが契約申込書上のご契約内容確認欄に入れていること、③他社からの自動車保険の切替手続における募集人の説明に不足はなかったことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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申立人が従前の保険契約の補償内容の維持を希望していたこと、②保険会社は保険契約者との情報の非対称性に鑑み、保険契約締結に際しては、契約者の意向に応えるため、契約者にとって利益となる情報を提供する責務を有すると判断した。

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－6】[契約の管理・保全]

申立人は、離婚することとなったため、記名被保険者が配偶者である自動車保険の解約および中断証明書発行を募集人に依頼し、記名被保険者が配偶者と記載された中断証明書発行が発行された。その後、子が自動車を購入したため、中断証明書を使用して自動車保険に加入依頼をしたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、保険料の返還や慰謝料を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①当時の募集人が申立人から離婚の事実も含めて聞いていた可能性が高いものと推測し、中断証明書の発行内容を申立人の意向に沿った形で遡及訂正したこと、②申立人から支払われた保険料は適正に領収しているものであるため返還には応じかねること、③慰謝料請求については、不法な精神的損害は発生していないものと考えること等を主張した。

これに対して申立人は、①記名被保険者が旧契約と同一であることが条件であることの説明をそもそも受けておらず、中断証明書の発行をお願いした時に説明すべきこと、②中断証明書は申立人の要望どおりと書いてあるが、あくまで子が保険に入る時に使える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を検討するとともに意見聴取を行った結果、遡及訂正して中断証明書を再発行し、等級を承継できれば保険料上のメリットがあること、中断証明書発行時の当時の募集人の対応については過失が認められることを確認した。

このため、中断証明書の再発行と申立人への一定の精神的・労力的負担に対する一定の和解金の支払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】[契約の管理・保全]

申立人は、保険会社が自動車保険フリート成績計算期間中に適切な支払備金を計上しなかったことにより更改保険料が上がることになったため、割引率の修正を求めたところ、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、申立人が起こした前期末直前に発生した物損事故について、前期成績計算期間の末日までには客観的な損害額を示す見積書等の資料がなかったことから前期成績計算期間に未払保険金として計上することはできず、今期成績期間に計上することとなった旨主張した。

これに対し申立人は、①保険会社に事故に関する報告を実施した時点で、高額な保険金の支払が発生することが想定できたこと、②適時適切な調査を行えば損害金額を想定することが可能であったにもかかわらず、調査を実施していなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、事故により支払われるべき保険金の見込額をどの成績計算期間に計上すべきかの可否に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－8】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の契約更改に際し、代理店の不適切な対応により契約を更改できず、新規に再契約をしたため、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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①前契約の満期前に申立人の配偶者によってなされた保険契約を更新しない旨の意思表示は、日常の家事に関するもので配偶者に有効な代理権があり、保険契約は満期日をもって終了していること、②後日、本件保険契約が終了していることを前提に、申立人より新規の自動車保険加入の意思表示がなされ、同日、申立人との間で有効に新規の自動車保険の契約が締結されたことから、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、紛争の申立てを取り下げることとしたとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【自動車保険－9】[契約の管理・保全]

申立人は、自転車との対人事故を起こしたため、保険会社から「弁護士に委任しても、弁護士費用特約を利用するので、次年度のノンフリート等級はダウンしない」との説明を受け、自動車保険に基づく弁護士費用特約を使用したところ、事後になって保険会社から等級ダウンになる旨説明があり、更改契約の等級がダウンしたことから、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、弁護士費用に関して、詳細な経緯を把握せず間違った説明を行った事実はあるが、それは弁護士委任後の話で、弁護士委任に至るまでに保険会社が誤った説明した事実はなく、弁護士委任の判断に影響はないこと等を主張した。

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、紛争の申立てを取り下げることとしたとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【自動車保険－10】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の中断証明の有効期限について代理店が誤って説明したことから、有効期限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、中断証明書に有効期限が正しく記載されていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①申立人の主張が事実であることを裏付ける立証がされていないこと、②中断証明書の有効期限は正しく記載されていることを確認した。

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

【自動車保険－11】[契約の管理・保全]

申立人は、修理工場から借りた自動車での自動車事故について保険会社が申立人の意思に反して他車運転危険補償特約に基づく保険金支払を行ったため、保険金支払の取消を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人に保険使用意思を確認し、協定金額の報告を実施し、支払手続を進める旨を通知し、支払手続を行っていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－12】[契約の管理・保全]

申立人は、保険会社からの十分な説明もなく、対人賠償保険の未払保険金の計上により、フリート契約の割引率の悪化した状態で次年度以降の契約をしたとして、実際に支払った保険料と未払保険料を計上しなかった場合の保険料との差額の補償を求めたところ、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保険事故に関して刑事事件記録やドライブレコーダーの映像等の事故状況を正確に判断するだけの情報がない状況で被害者側から弁護士委任の可能性が想定されたこと、②保険会社の会計・税務上、支払備金に不足があってはならないことから、過失相殺率を0%として未払保険金を算出したこと、③フリート契約における成績計算期間末日を経過すると未払保険金を訂正することはできず、その時点での損害率が次年度契約における割増引率に影響すること、④次年度契約における割増引率が悪化したことについて、募集人はフリート契約の成績の仕組みと未払保険金を計上した根拠や今回計上した未払保険金が次年度契約の割増引率を算定する際に成績計算期間内の支払保険金から控除されることを説明したことを主張した。

これに対して申立人は、①本件事故については、任意保険金からの支払がほとんどなかったのであるから、次年度契約の割増引率に悪影響を与える未払保険金を計上すべきではないこと、②未払保険金を計上するのであれば、その場合のデメリットを説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、保険会社が計上した未払保険金の適切性の有無や、未払保険金の計上が次年度の保険契約の割増引率に悪影響を与えることへの募集人の説明の適切性の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－13】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の契約変更手続を行ったところ、募集人からの誤った説明があったため、保険料返還と謝罪を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人から契約内容変更の依頼があった日に契約内容変更依頼書を速やかに作成しており、誤った説明や対応は考えづらいこと、②仮に誤った説明が代理店からされていたとしても、その発言だけをもって直ちに保険料支払義務が消滅するものでないこと、③申立人は客観的な証拠を示していないこと、④申立人の主張のみを根拠にした金銭的な和解解決は考えてい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、本件紛争の解決を図るためには、契約内容変更手続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－14】[契約の管理・保全]

申立人は、代理店の説明不足により、自動車保険料のクレジットカード払いができず、保険契約が解除され新たに再契約せざるを得なかったため、ノンフリート等級の是正または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申立人が登録していたクレジットカードが支払不能となっていたため、募集人が申立人に対して登録手続が必要である旨説明していたこと、②「損害保険料クレジットカード払いに関するお知らせ」、「損害保険料お払込み手続のお願い」でクレジットカードの登録依頼をしていたこと、③保険料支払猶予期間を経過したことにより解除となった保険契約について、事後的に保険料を領収し、契約解除を取り消して等級を承継させる行為は、他の契約者との公平性を損なう行為であることから、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、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－15】[契約の管理・保全]

申立人は、他社への乗換契約時に、保険料未収により自動車保険を解除されたため、解除の取消またはノンフリート等級が継承できないことによる保険料差額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①保険会社から申立人宛に、損害保険料のクレジットカード払いによる払込督促の書面を出状しており、代理店から督促の電話連絡を行わなかったとしても、必ずしも問題があったとは言えないこと、②契約の解除を取り消して等級継承させる行為は他の契約者との公平性を損なう行為であることから、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、保険契約の締結や解除に至る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－16】[保険金の支払]

申立人は、保管中の自動車全面に及ぶ損傷を受けたことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、自動車の損傷状況、事故前の自動車使用・保管状況、近隣の同種事故発生状況、保険契約の付保内容等を踏まえると、申立人は事故が第三者による損壊行為であるとの外形的事実を立証していないことから、車両保険金を支払わない旨主張した。

これに対して申立人は、①現場付近において不審者が存在すること、②近隣における同種事故が発生していないことを立証事由とすることへの異論、③損壊行為に利益や動機は無用であること等、保険金請求の正当性を主張し、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、当該発生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－17】[保険金の支払]

申立人は、走行中の飛び石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、保険会社はこれに応じなかったことから、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偶然の事故であることに疑義があること、②申立人申告の事故態様により損傷が発生したことに疑義があること、③偶然な事故の外形的事実について申立人より立証されていないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、紛争の申立てを取り下げることとしたとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【自動車保険－18】[保険金の支払]

申立人は、自動車にいたずらキズを受けたことから、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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故状況等を調査した結果、事故発生の実実に疑義があると判断したため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－19】[保険金の支払]

申立人は、自動車がガラス被害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事故発生場所の周辺にガラスのねぐらになりそうな場所が見当たらず、近隣でガラスの被害が生じていないこと、②ガラスの爪は縦方向に動くのに、自動車の損傷は地面と平行方向に流れるような線状痕も多く見られ車体の全面に生じていること、③ガラスが自動車の全面にまんべんなく損傷が生じるように飛行を続けるとは考え難いことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件自動車に生じた損傷がガラスによるもの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、自動車事故について、保険会社が申立人の意図に反して車両保険を使用したことによってノンフリート等級がダウンしたため、発生した差額保険料および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事故受付から車両保険金の支払日までの間に、申立人から自動車を修理するつもりはないとの説明を受けていないこと、②事故の当事者双方の損害額が決まった段階になって、申立人が主張を変遷させ、修理するつもりはないと説明していたと主張するようになったこと、③顧問弁護士に対応経過を確認し、申立人への不法行為ならびに過失による損害賠償責任はないとする見解を得ていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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保険会社に不法行為があったとまでは判断できないこと、②事故対応全体として、一般消費者である申立人の期待や要望に十分に応えたとまでは言えず、そのことが本件紛争の長期化の一因とな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－21】[保険金の支払]

申立人は、自宅駐車場で自動車がいたずら被害に遭い、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支払うべき保険金はいたずら被害に遭ったドアとタイヤ1本の修理代金相当額であること、②申立人は残り3本のタイヤも交換しないと消耗のためアンバランスが生じると主張するが、約款で自然消耗による損害は支払対象外と定めていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①同じ摩耗度合いの中古タイヤを見つけることは困難であり、実際に市場では見つからなかったこと、②仮に中古タイヤを交換しても、前後のタイヤのバランスが保たれず、火災のリスク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、本件事故による損害の発生範囲は損傷を受けたタイヤ1本であり、保険会社は、被害を受けていない他の3本のタイヤの交換費用を車両保険金として支払う義務はないと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、ドアの損傷とタイヤ1本の損傷につき、保険会社は車両保険金を支払う義務がある旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－22】[保険金の支払]

申立人は、交通事故で受傷し後遺障害が残存したため、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、後遺障害による精神的損害は申立人の意向に沿うものの、逸失利益の算定については、骨折・骨癒合の不全による疼痛や後遺障害に至らない程度の影響がある状態は労働への支障にならないと判断し、後遺障害12級、労働能力喪失期間10年程度が妥当である旨主張した。

これに対して申立人は、①日々の生活において大きな影響を受け負担となっていること、②偽関節である以上、影響度が10年程度で改善すると評価するのは誤りで、労働能力喪失期間は就労可能年齢である67歳までとするのが相当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、①本件事故以前と同様の力作業を行うことは困難になったと認められること、②後遺障害の症状固定後の回復の見込みについては客観的に確認することができず、少なくとも、事故以前の作業を実施できるほどの回復は見込むことが困難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。

【自動車保険－23】[保険金の支払]

申立人は、飛び石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自動車の認められる損傷は、日常走行の過程で生じ得る微細な飛び石キズの形状であり、広範囲に及んでいることから、同一の機会に生じたものとは考え難く、偶然な事故による損害とは認められないこと、②走行中の自動車から落下する砂利は、慣性の法則により、その自動車の走行速度でその自動車の走行方向と同方向に進行するため、直接落下物が後続車に当たることは考え難いことから、申立人が主張する事故発生の事実を認めることはできないとして、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、紛争の解決を図るためには、本件損害が事故によるものか、事故によるものである場合、いくつの事故扱い件数となるかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－24】[保険金の支払]

申立人は、自損事故を起こし、後遺障害が残存することとなったため、自動車保険に基づく後遺障害逸失利益を含む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診断書等も確認したところ、運動障害は生じておらず、治療もコルセット固定がなされただけで、手術等を行われないまま、症状はほぼ消失するまで回復していること、②症状固定時年齢が比較的若く、身体の柔軟性があり自然回復力も十分に期待でき、将来的な障害に対する慣れ等により、今後10年程度で症状の逓減が期待されること、③同様の後遺障害に対して同様の判断をした判決が存在することを主張した。

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医療情報は申立人の陳述する後遺障害を裏付けるものであり、当該後遺障害では、これまで従事してきた職業に復職することは困難であり、他の職業に就くことも容易ではないこと、②保険会社が示した判例は、本件とは前提となる事情が全く異なり、適切ではないこと等から、労働能力喪失率および労働能力喪失期間は保険約款に定める所定のものであるべきと判断した。

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(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－25】[保険金の支払]

申立人は、自動車で物損事故を起こしたため、ドライバー保険に基づく対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故時における車検証の名義人は申立人ではないものの、申立人が自動車の車検費用を負担したり、鍵を保有して自由に運転できる状況にあったこと等から、本件自動車は約款に定める「借用自動車」に該当しないとして、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、本件自動車が「借用自動車」に該当するかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－26】[保険金の支払]

申立人は、自動車保険に基づく車両保険金の免責金額について保険会社が説明を誤ったため、免責金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事故報告を受けた際に、保険期間中で2回目の車両保険の利用となるため免責金額が適用されることを説明すべきところ、説明しなかったこと、②当初の時点における申立人およびディーラーへの連絡内容に誤りがあったことは事実であり、真摯に反省し、お詫びと説明をしたこと、③誤った説明をしたとしても、保険契約における免責金額は保険証券記載の内容で合意がなされているため、保険会社は免責金額の支払義務を負わないこと、④免責金額について正しく説明されていればより安価な簡易修理ができたことを前提とした主張については、簡易修理を行うことでどの程度修理代金が減額できるのか明らかではないこと、⑤紛争解決手続を尊重し、原則和解案に基づき対応す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保険会社が免責金額について誤った説明をしたために、申立人が保険使用の可否を検討する機会が失われたこと、②しかし、それをもって保険会社による不法行為であるまでは言えないと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う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－27】[保険金の支払]

申立人は、被保険者が運転中に他人の家屋の木製扉を損傷させたため、保険会社に対して修理見積額によっては保険金を使わず自己負担して解決を図る可能性がある旨を伝えていたところ、予想と大きく乖離する修理見積額が提示されたため、修理内容の見直しを求めて修理の中断を要請したものの、保険会社や修理業者との合意に至らず、事故が未解決となったまま自動車保険の満期を迎えたことから、更改契約5年分の割増保険料等の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、木製扉の損傷について修理業者が提示する修理費と修理内容は、損傷の実態に応じた妥当なものであり、修理業者の過失は存在しない旨主張した。

これに対して申立人は、修理業者の過失により高額化した修理費までを加害者の賠償責任として負担する必要はない旨反論した。当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人は保険会社の認定方針に納得はしていないものの、修理が中断し木製扉の原状回復が果たせず、被害者に迷惑をかけることを危惧し、当該修理費相当額の保険金を保険会社が支払い、本件損傷の修理を速やかに再開・完了させることが、被害者に対する誠意ある対応である旨の歩み寄りを確認した。

このため、修理業者と保険会社が提示する修理内容および修理見積額をもって速やかに示談を再開し、対物保険金を支払う旨の和解案を提示したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－28】[保険金の支払]

申立人は、運転者が後部ドアを半ドア状態で自動車を発進させたところドアが開き、自転車に接触し、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同乗者が後部ドアの開め方がわからなかったということは想定し難い上、警告灯が表示されていたはずであること、②仮に自動車のドアが自転車に接触したのであれば、人通りの多い商店街で、そのまま現場を去ることは考え難いこと、③事故状況の申告に変遷が見られること、④事故発生時刻は車両進入禁止である上、事故現場状況と申告状況が相違すること、⑤短期間のうちに多数の事故が発生したとする申告がなされており、疑問があること、⑥事故様態が不自然で自転車等の客観的証拠が存在せず、警察への届出もないことから、保険契約期間内に事故が発生した外形的事実を認定するに至らないとして、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、本件事故とは別に発生した自損事故は偶発性を認めながら、本件事故について否定することは一貫性を欠くこと等を主張し、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、本件事故の発生状況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ができず、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】[保険金の支払]

申立人は、自動車でバックした際に車止めにぶつかり負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が申告する事故状況と実際の事故状況が整合しないこと、②申立人の申告に従い、車止めに乗り上げた状態で停止したのであれば、その衝撃は日常的に経験する衝撃を大きく超えるところではなく、傷害発生の蓋然性はないこと、③外傷性の他覚的所見や神経学的所見は認められていないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、事故の発生状況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、自動車が雹災で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、先発事故であるにもかかわらず保険会社が免責金額を控除したため、免責金額適用の取消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同一保険期間内に発生した借用自動車の損害(後発事故)に対して申立人から保険金の請求があり、先発事故については保険金の支払を求めないことを確認した上で、後発事故に免責金額を適用せず保険金を支払ったこと、②発生日順では雹損事故が先発事故に該当するが、免責金額は保険金請求の時期に従って適用せざるを得ず、後日保険金請求された先発事故に対して免責金額を適用することに問題はないこと、③先発事故に免責金額が適用されることは事前に説明し同意を得ていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故発生日の順で免責金額が適用されるべきであること、②先発事故に免責金額が適用されると知っていたなら当初から保険金の支払を求めていたと主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、後発事故で車両保険金が支払われている以上、同一保険期間内でその後保険金請求された先発事故に免責金額が適用されることは妥当であるが、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、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、対向自動車を避けたところ、縁石に乗り上げ、自動車を損傷したことから、自動車保険に基づく車両保険金を受領したが、その後、保険会社から保険金の返還請求があったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①事故を裏付ける客観的な証拠が存在しないこと、②仮に事故自体が発生していたとしても、事故の発生は契約期間外であった可能性が極めて高いこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、紛争の解決を図るためには、事故が契約期間内に発生し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、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－32】[保険金の支払]

申立人は、自動車盗難に遭い、その後、自動車窃盗グループが警察に検挙され、取調べ過程で申立人の自動車も当該グループによる被害自動車であることが判明したことから、改めて、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契約自動車は他の自動車とドアミラー同士が重なった状態で駐車されており、第三者が契約自動車を動かすことは困難であると思われること、②盗難時、防犯対策として契約自動車のハンドルは外されているが、盗難現場から契約自動車が発見された場所まで、ハンドルなしに、エンジンも始動せずに移動させることは困難であること等を主張した。

これに対して申立人は、①実況見分調書等謄本を入手できた事実は、自動車窃盗事件が敢行されたことを意味するものであること、②警察において事件捜査が行われ、検察庁に送致され受理されたことでも自動車窃盗事件発生の事実の証明として十分である等を主張し、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保険会社の意見聴取を行った結果、紛争解決手続の場で確定的な事実認定を行うことは困難であることや、実況見分調書等を検察庁から入手し得たということのみをもって、本件事故の確定的な判断まで至るということも困難であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した

【自動車保険－33】[保険金の支払]

申立人は、対物事故に関する自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払において、①事故調査の開示と調査が不十分であった場合の事故調査のやり直し、②保険契約の変更手続における代理店の説明誤り等につき判明した金額差異の返金等を求めたところ、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申立人の過失による事故である可能性が高かったが、申立人の意向を受けて現地調査を行い、相手側の過失を認定することは困難であることは、繰り返し申立人に説明していること、②代理店が保険契約内容の変更と払戻金の金額について案内を誤った点については謝罪しており、保険契約内容の変更の申出があった当初に遡って返還手続の意向がある旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①本件事故の調査において不十分な点や保険会社による虚偽の説明等の事実を確認できないこと、②本件保険契約内容の変更手続については、代理店に対応の不備があったことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う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－34】[保険金の支払]

申立人は、自宅である賃貸アパートの駐車場で自動車の運転操作を誤りフェンスを破損させたため、自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①対物事故により被保険者の所有、使用もしくは管理する財物が損壊した場合、その損害に対しては、対物賠償保険金を支払わないこと、②本件フェンスは申立人の専有部分を囲う工作物で、自宅ベランダの柵であるから、約款の免責条項に該当して支払わないとしていたものの、本件フェンスは、賃貸借契約上の居住者専用スペースに位置するものの、一般的に管理責任も賃借人ではなく所有者に問われることが多いことから、申立人の管理下財物には該当せず、対物賠償保険金の支払対象となること、これまで誤った説明を行っていたことを認めるとともに申立人に対しお詫びし、申立人が要求する対物賠償保険金を支払う旨主張した。

このため、保険会社は申立人に対して見積書に準じ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。

【自動車保険－35】[保険金の支払]

申立人は、バイクで追突事故を起こしたため、自動車保険のファミリーバイク特約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たもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、ファミリーバイク特約には記名被保険者またはその配偶者の同居の親族を被保険者とする旨が規定されているが、申立人は記名被保険者またはその配偶者の同居の親族ではないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生時点における記名被保険者等と申立人の同居の実態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】[保険金の支払]

申立人は、自動車の塗装が剥がれたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①塗装の剥がれは位置関係に一連性がなく、大きさも異なるから同時に発生したとは認められないこと、②塗装が剥がれた周辺に他物との衝突・接触および物体の飛来・落下の痕跡が認められないこと、③損傷発見時に付着していた白い物体は、クリア層が白濁化したものであると考えられ、それ以外の付着物が残留していた痕跡がないこと、④損傷個所であるルーフは日光による紫外線の影響を受けやすいこと、⑤被保険自動車の初年度登録後の年数を踏まえると塗装の剥がれは経年劣化によるものであることから、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、本件自動車に生じた塗装の剥がれに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－37】[保険金の支払]

申立人は、交通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家事従事者としての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、本件紛争の早期解決のため、紛争申立て以前に提示した休業損害保険金に加えて、申立人の要望する休業期間を認定した保険金を支払う和解案に応じる旨主張した。

これに対して申立人から、保険会社の譲歩案に対する意見・反論はないとの回答が示された。

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－38】[保険金の支払]

申立人は、事故により自動車が損傷したため、自動車保険の車両新価保険特約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＞

一方の離脱

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、保険契約に車両新価保険特約が付帯されていないため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

手続開始後、申立人が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。

【自動車保険－39】[保険金の支払]

申立人は、自動車自損事故の6か月後に被保険者が死亡したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金および傷害保険に基づく死亡保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①死亡診断書に直接の死因は「胃癌」と記載されており死亡保険金の支払対象とならないこと、②病院の診療記録から、事故の外傷により癌の化学療法が遅延した結果、予測された余命期間が短縮したとは判断できないこと、③傷害保険においては、被保険者の死亡日と事故発生日の関係から死亡保険金は支払対象とならず、後遺障害保険金についても支払対象外であることを主張した。

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、本件紛争の解決を図るためには、被保険者の死亡が本件事故による外傷の直接の結果として生じたもの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－40】[保険金の支払]

申立人は、自転車で行走中に転倒して負傷し後遺障害が残存したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を受けたが、その後、傷害保険においてより重い後遺障害認定がされたため差額保険金を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人との間では、本件事故について後遺障害等級を合意の上、協定書を取り交わし保険金の支払が完了していること、②申立人の要求の根拠について医学的に他覚的所見が認められないこと、③申立人に対しては、保険会社によって後遺障害等級の認定結果に差が生じ得ることは説明済であることから、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、協定書の有効性ならびに後遺障害等級および逸失利益に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－41】[保険金の支払]

申立人は、自動車搭乗中に受傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故が発生したこと、および事故発生時に申立人が契約自動車に乗車していたことを裏付ける証拠がないこと、②自動車の損害程度から申立人への衝撃は少なかったものと考えられること、③契約者から事故に関して申立人は通院しておらず保険金の支払を求めないと確認しているが、その後、契約者から保険金支払の申出があったことから、自動車の運行に起因する事故によって傷害を被ったことを認めることはできないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－42】[保険金の支払]

申立人は、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、保険会社は一部の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が最終治療と申告した通院日から約2か月間の治療中断後の通院は、事故による治療として認定する理由がない旨主張した。

申立人は、事故受傷の診断書に記載された通院期間は保険会社の主張とは異なると指摘し、保険会社は顧問医による医学的見解をもって保険金認否の理由を示すべきと主張し、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、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、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－43】[その他]

申立人は、自動車運転中に誤って路外へ滑落し、横転したため、自動車保険に付帯されたロードサービスを依頼したところ、自己負担となる引き上げ作業の請求額が相場に比して高額であり、また申立人の承諾を得ることなく自動車を廃車処分にされたこと等から、引き上げ作業請求額の適正化と自動車転売価格の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車の引き上げ作業が、滑落・横転した自動車を引き上げるための特殊作業であったことから請求額は妥当であること、②廃車は、申立人の依頼と親族を介して提出された所定の書類をもとに進めたものであることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件事故現場は保険会社が主張するほどの特殊作業を要する状況にはなく、他のレッカー業者が作業すれば、これほどの請求額に及ぶことなく作業は遂行可能であったこと、②自動車の所有者である申立人が廃車の決定権を持つにもかかわらず、保険会社はこれを踏まえることなく転売価格の残存する自動車を廃車処分にした旨反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、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－44】[その他]

申立人は、自宅前の倉庫が風に飛ばされ、所有自動車にぶつかり損傷したため、自動車保険に基づく「飛来中の他物との衝突事故」として、1等級ダウン事故として扱うよう求めたのに対し、保険会社は「他物との衝突事故」として3等級ダウン事故であるとして、1等級ダウン事故としての保険金支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は倉庫が自立した状態から強風により倒れただけであり、飛来中または落下中の他物との衝突に該当しないため、3等級ダウン事故に該当する旨主張した。

これに対して申立人は、①代理店から本件事故は1等級ダウンに該当すると言われたこと、②3等級ダウン事故であれば自動車の修理は行わなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、代理店が申立人に対して等級に関し、どのような説明をしたか聴取できていないと述べているが、代理店の発言に一定の責任があると考え、②申立人は、代理店の発言によって、自動車の修理可否に関する判断機会を奪われたと考えられるが、自動車を修理することによって、修理する前に比べて価値の増加を受けているのであるから、支出した修理費がすべて損害になるわけ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－45】[その他]

申立人は、自動車の修理金額について適切な時期に適切な情報が提供されなかったことで修理するか買い替えるかの判断機会を失い、車両保険を適切に使用できなかったため、保険会社に損害賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の主張する保険会社の法的義務の内容が明らかではないこと、②申立人および代理店から「修理金額によって修理するか」「買い替えをするか」判断するという考えを事前に通知された事実はないこと、③修理金額が確定したのが、修理着工後であり、修理着工前に修理金額を通知できたわけではないこと、④修理金額に関する申立人と修理工場との民事訴訟が和解となって申立人も承諾のもと保険会社は車両保険により修理金額全額を支払っていることから、賠償すべき損害は生じていないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、修理工場と協定した修理金額に代理店が異議を唱えたことをきっかけとして、修理工場から申立人に対して民事訴訟が提起されたことで申立人は不要な応訴に巻き込まれ、時間的・精神的な負担を余儀なくされ、その一因は保険会社と代理店の連携不足に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－46】[その他]

申立人は、自動車事故により駐車中の自動車が損傷したことから、加害者が加入している保険会社が示談代行を開始したにもかかわらず、加害者の保険料不払による解除を理由に保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険契約で対物賠償保険金を支払うためには、期日までに契約者が保険料を払い込む必要があったが、契約者から保険料が支払われず契約が解除されたため、申立人が負担した修理代および代車費用代を保険金として支払うことはできないこと、②払込期日前に保険会社から申立人に全額賠償する旨を案内したことは事実であるが、これは保険約款に基づく保険業務を行ったもので、保険会社の保険金支払義務は契約者の保険料未納時点で消滅するものであるから、契約解除確定前まで保険会社が申立人に対して保険業務を行うことに問題はないこと、④全額賠償を約束したあとで保険金の支払を行わないことについては、保険料が期日までに支払われなかったことが理由であり、保険会社の判断に問題はなかったことを主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険約款は、期日までに保険料が支払われなかった場合には保険会社の保険金支払義務が消滅すると定めており、本件保険金支払義務も消滅していると解されること、②保険会社が保険料未納について払込期日3日後まで申立人に通知しなかったことは、保険会社が未納の事実を不法に隠蔽したと評価することはできないこと、③通知までの間、申立人、修理工場、レンタカー会社へ事故対応を行い、アジャスターによる修理費協定を行ったことについて、保険会社の法的責任を認めることもできないことを確認したことから、本件において、保険会社が申立人に対して保険金支払債務等はないと判断した。

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、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－47】[その他]

申立人は、雹災で損傷した借用自動車に対して支払われた保険金請求の取消を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①借用自動車の損害が発生した場合は申立人が弁済する契約であること、②借用自動車の保険金は修理工場に支払済であること、③当初、所有自動車に発生した先発事故については保険金請求の意向がないことを確認したこと、④その後所有自動車についても車両保険金の支払を求める意向が示されたため、その場合は免責金額が適用されることを申立人に説明していることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、借用自動車に対する保険金請求の意向は当初からなく、保険会社に対しても保険金請求をした事実はないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人の要求に応じて保険金請求を取り消した場合、借用自動車の損害は申立人が修理工場に賠償する必要があると、申立人の要求が何ら有意義なものではないことを確認したが、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、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－48】[その他]

申立人は、自動車が駐車中に追突事故に遭い、修理費用と代車費用が発生したため、加害者が契約する保険会社に対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故発生時に加害者が運転していた自動車は、保険会社の自動車保険に加入していないこと、②本件契約の他車運転危険補償特約および車両入替自動補償特約の支払対象にならないこと、③契約での有無責を確定するため、加害者に事実確認するべく何度も連絡を試みているが、連絡が不通で時間を要している状況について報告を行っていること、④修理工場に対して損害調査の一環として資料の送付を依頼しているが、保険会社は修理の着工や中止を指示できる立場にないこと等から、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保険会社は加害自動車に保険契約がないことを認識した後も、代車の使用と修理の進行を止めなかったこと、②保険会社から保険適用できないことを明確に伝えられていないこと、③加害者との連絡がつかないのであれば、住居や勤務先を訪ねて確認するよう求めたが応じなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を実施した結果、加害自動車は加害者の所有物で他車運転危険補償特約の支払対象とはならないこと、また、保険会社は申立人に対して複数回にわたり、保険金支払対応ができない可能性があることを伝えていることを確認した。

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

【火災保険－1】[契約の募集]

申立人は、風災により建物が損傷し、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、経年劣化に起因する損傷であるとして保険会社がこれに応じなかったことから、保険締結時に契約内容を十分に説明していない等の不作為があるとして、数十年間加入した保険料全額の返金を求めたところ、保険会社はこれにも応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約申込書の記載を見れば火災以外の風災が補償対象であることは一見して明らかであり、申立人に認識が困難であるとの特別の事情も認められないこと等から、保険会社の不作為はない旨主張した。

これに対して申立人は、募集人が申立人に行った説明は不十分であり、保険会社には、募集人の契約締結のあり方に対する指導、その他の管理に対する不作為が認められる旨を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、裁判機関ではない紛争解決手続において、申立人が保険会社と最初に保険契約を締結した数十年前(その後の更新契約も含む)に遡って、募集人が申立人に対する説明の有無を客観的に判断することはできず、当事者双方による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1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－2】[契約の募集]

申立人は、申立人が所有するA工場内の設備什器が損傷したため、事業活動包括保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は契約上の物件所在地が災害で壊滅したB工場となっていたため、無責と判断されたが、申立人は適正な所在地により申し込んでいたにもかかわらず、募集人による工場所在地の誤りであるとして、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契約締結時に申立人から、物件所在地はA工場であるとの申出がなかったこと、②申立人は物件所在地欄にB工場と記載された申込書に捺印していること、③当初から設備什器に関する保険会社への付保意向はA工場の物件であったことを示す客観的かつ具体的な根拠がないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①募集人はB工場が存在しなくなったことを知っていたこと、②現在操業しているのはA工場だけで設備什器はすべてA工場に収容していること、③募集人は契約申込時に申立人に対して保険内容について説明をしておらず、物件所在地の確認もしていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、募集人は、申立人がA工場の設備什器に保険を付けたいとの意向であったこと等を認識していたことから、保険会社から契約を遡及訂正した上で保険金の支払う意向が示されたことを確認した。

このため、保険会社の提示額を保険金として支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－3】[契約の募集]

申立人は、デジタルカメラを水没させたため、火災保険の携行品特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社からデジタルカメラは補償の対象外との説明を受けたことから、説明誤りに基づく損害賠償を求めて、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本契約の携行品特約では、カメラ等の携帯可能な電子機器を補償対象外としていること、②携行品特約の中途付帯時に、募集人から申立人に誤った説明をした事実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。

これに対して申立人は、①携行品特約の中途付帯時に、募集人からカメラは補償対象であるとの説明を受けたこと、②写真撮影が趣味で、カメラが補償対象外であれば携行品特約を中途付帯しなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から、携行品特約を付帯時に遡って取り消し、申立人から領収した同特約の保険料を返戻することによって和解したい旨の提案がされ、申立人もこれに合意する意向を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、携行品特約を付帯時に遡って取り消し、既に領収済の保険料を返戻することを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

【火災保険－4】[契約の募集]

申立人は、他の2名と区分所有している戸境壁のない店舗用物件で漏水事故、窓ガラス破損事故が発生したため、事業活動総合保険および賠償責任特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が区分所有者である建物は保険証書の記載および不動産登記から明らかであるが、他の2名の区分所有者所有建物の戸境壁が撤去された店舗用物件とは別物であること、②ガラスの破損については、保険対象物件のガラスでなければ損害保険金の支払をすることはできないが、免責額を控除して一定額を保険金として支払うこと、③漏水事故については、水漏れ工事費が対象物件の所有・使用・管理に起因する事故でなければ、賠償責任特約に基づく保険金の支払をすることはできないこと、④申立人から保険加入の申出を受けたため、登記部分のみの補償になる旨説明し、保険の引受けを行ったもので、募集人に説明義務違反はなかったこと等を主張した。

これに対して申立人は、①本物件は保険に加入した当初から他の所有者との戸境壁は存在しなかったこと、②保険会社の説明には捏造があること、③漏水事故発生時、保険会社に事故連絡した際、募集人に対応してもらえず、その後の対応も悪く保険会社の責任を問うこと、④本物件の総面積について保険金を支払えと主張した事実はなく、申立人個人が支払った額だけ適用してほしい等主張し、反論した。

このため、当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社は申立人に対して①当初保険会社が提示していたガラス破損に係る保険金を支払うこと、②募集人の更改手続、事故の対応について十分な説明・対応がなされなかったことに対する和解金を支払う旨の和解案を提示し、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－5】[契約の管理・保全]

申立人は、火災保険の構造級別が誤っていたため、遡って差額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契約内容が特定されている契約については本来の保険料と過大に領収した保険料との差額を返還すること、②契約内容を確認できる保険証券等や契約データが存在しない契約については、保険料を過大に領収したことを確認することができないことから差額保険料を返還はできないこと、③差額保険料を確認・算出するため、本件建物の詳細が判る客観的資料、建築以後の建物の増改築の有無に関する資料の提出を求めることを主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社は申立人の提供した建物の写真等により構造の判定が可能であるとして差額保険料全額を返還すること、②申立人はその提案に応じることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して差額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。

【火災保険－6】[保険金の支払]

申立人は、地震および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、地震については、地震保険金の支払対象になるような損傷は確認することができないこと、風災について、損傷の多くは経年劣化によるものか、現地立会いの確認時に補修済であり、被害を受けた事実自体を確認することができないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、過去の台風での被害調査およびメンテナンス工事を実施した証拠として資料を提出し、経年劣化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、申立人から提出された資料からは、台風による損害と判断することができ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－7】[保険金の支払]

申立人は、風災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＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①屋根の割れの位置が、通常風災で生じるものと異なること、②損害のないスレートにずれや移動の痕跡がないこと、③割れた破片や亀裂のみ生じたスレートが吹き飛ばされずに屋根上に残っているのは不自然なこと、④風災の影響を受け易い棟板金や雨樋に損害がないことから、保険金の支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①大きな破片は風で吹き飛ばないこと、②隣家の位置から直接に風が当たる北面に損害が集中していること、③自然の劣化が原因であれば、屋根の全体に同様の損害が見られるはずであるが、そのような状態になっていないこと等から、風災以外に考えられる原因がない旨反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、屋根の損害が風災によるもの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ができず、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、貴金属等が盗難に遭ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人が被害品を所持していたこと自体を積極的に争うものではないこと、②盗難が認定できるだけの外形的な事実はなく、申立人が主張する申立人の行動は、紛失したことを前提にしても成り立ちうるものであること、③被保険者以外の者がその場所から財物を持ち去ったという事実が認定できるかどうかを審査したものの、そのような事実が認定でき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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が盗難によるものかの可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－9】[保険金の支払]

申立人は、金属製の他物との衝突によって玄関のガラスが熱割れ破損したため、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ペアガラスのうち室内側のガラスには、熱割れでみられる線状のひび割れが確認できるが、本契約は熱割れを補償対象としていないこと、②他物が衝突した屋外側のガラスには、ひび割れ等の衝突痕が確認できないこと、③室内側のガラスはワイヤー入りで、ワイヤーが太陽光により高温となり、熱割れが生じた可能性が高いこと、④申立人の事故状況に関する申告は変遷しており、屋外側のガラスに他物が衝突した事実が不明確であること等から、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は、①建物は築十数年経過しているが、ガラスに熱割れが生じた事実は一度もないこと、②屋外側のガラスに他物が衝突した衝撃が、アルミ部材を通じて室内側ガラスに伝わり熱割れを誘発させたものであり、保険金の支払対象となる事故が原因であること、③屋外側のガラスは太陽光の熱を低減させるコーティングが施されており、外部からの作用なしに熱割れが生じるような高温にはならないこと、④外部からの衝突により熱割れが誘発される事象は、ガラスメーカーも認め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、本件損害が他物の衝突の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者双方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、太陽光発電設備の銅線ケーブルが盗難により破損して稼働できなかったため、企業総合保険に基づく財物補償保険金と利益補償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財物補償について、一部保険の状態を是正するため、申立人が保険金額増額のための追加保険料を支払えば、保険金は減額しないこと、②財物補償について、申立人が主張する損害品の価額が非常に割高であるため、一般的な価額に修正していること、③利益補償について、申立人が主張する復旧期間は通常要する期間を超えているが、諸般の影響を考慮して追加で一部主張を認めること、④利益補償の保険金は消費税の支払対象にならないこと、⑤利益補償の1日当たりの平均売電額の計算方法については、申立人の計算方法を認めること等から、既に提示した保険金を修正して申立人へ支払うことで、和解したい旨の提案を行った。

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、申立人も保険会社の提案に同意し、和解したい旨の意向があることを確認した。

このため、申立人は保険会社に対して保険金額訂正のための追加保険料を支払い、保険会社は申立人に対して既に提示した保険金に一定の保険金を上乗せして支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－11】[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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物所在地における事故当日は、異常気象と呼べるほどの強風が吹いたと言い難いこと、②写真を見ると、屋根が全体的に著しく劣化しており、残存した棟板金も錆により著しく変色し、これらの状態から少なくとも相当長期にわたってメンテナンスされていないこと、③保険契約の始期日より前に撮影された Google の衛星画像からは建物の棟板金はその時点において既に外れていたり、貫板が露出したりしていること等を主張した。

これに対して申立人は、①観測所はかなり離れており、狭い地域の突発的な強風までは観測できず、風がなかった根拠にはならないこと、②Google の衛星写真について、画像が荒く屋根材が剥がれているかどうかまで読み取ることは不可能であること、③屋根の修理業者の見解について保険会社からの回答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、①棟板金の下地である貫板の一部は分解・剥離していることから、貫板の湿潤・乾燥を繰り返すことで時間をかけて起きた現象であること、②既に釘が抜けて保持力を失った板金が外れたものであり、風災による損害とは言い難く、保険会社の主張に合理性が認められること等が確認された。

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

【火災保険－12】[保険金の支払]

申立人は、自宅で電子機器を落とし損傷したことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①電子機器は購入後十数年が経過し直近の使用頻度は極めて低いこと、②電子機器の現物は現地調査を実施する以前に廃棄されていたこと、③申立人により申告された事故によって電子機器が損傷した事実を客観的に認定することは困難であること等から、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現地調査に立ち会って保管状況・落下箇所の詳細を報告したこと、②保険会社は調査報告書を開示すること、③現状の資料で判断できないのであれば判断可能な資料がどのようなものか具体的に示すこと等を主張し、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－13】[保険金の支払]

申立人は、台風により、自宅の屋根等が損傷したため、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、①屋根のスレート材の割れ等が確認されるが、スレート瓦の表面は塗装の劣化が著しく、全面的に苔の付着等、長年葺き替えがなされていないと推認されること、②スレート瓦が雨水を吸い込んで膨張し、太陽光を浴びて収縮することを長年繰り返す経年的劣化が確認されること、③屋根面には、風による飛来物の衝突痕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、本件事故の原因が台風によるもの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－14】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物が損傷したため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社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立会い調査の際、申立人と鑑定人が損害状況について確認し合意済であること、②地盤液状化や地盤損害の認定はなく、軸組の損傷・基礎の傾斜も認められないこと、③申立人の申告する損害範囲は、いずれも過剰であること、④3回にわたり立会い調査を行い、3回目の調査が最も調査精度が高いと判断していること等から、一部損の認定は妥当であり、大半損を主張する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市の住宅安全性確認結果では、地盤沈下と建物の傾きを認めていること、②3回目の調査は1回目の調査より損害割合が低い、その根拠が明確でないこと、③保険会社の測定に一部誤り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、損害割合は保険会社の認定結果とは若干異なるが、保険会社が提示している一部損の範疇に該当するとの専門家の見解を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、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－15】[保険金の支払]

申立人は、雪災により生垣が破損したため、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、Google ストリートビューで確認すると、生垣の中ほどがくぼみ、場所によっては樹形が道路側に大きく傾いているところ、これらの変形が毎年の降雪の重みによるものなのか、樹木の自然な生長による樹形なのか、あるいは別の原因によるものなのか、いずれの可能性も否定できない上、申立人からは、積雪の重みが原因であることを説明する資料は提出されていないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、冬季期間に降雪・積雪で生垣が倒れたり折れたりした様子は Google ストリートビューから確認されないこと等から、保険会社の主張に違和感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－16】[保険金の支払]

申立人は、風災で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、①強風による風圧が瓦に変化を生じさせることなく漆喰のみに損傷が生じることは考え難いこと、②下方にずれたとする瓦は固定されており、本件風災によってずれたものではないこと、③瓦に打痕やひび割れが確認できないこと、④冠瓦の割れは曲線的に生じており、これは棟巴板金を設置するためにハンマー等で少しずつ叩いて欠いたものと考えるのが自然であること、⑤建物の屋根は四方をパラペットで囲まれており、パラペットの内側から外側に向かって風が吹くということは構造上考え難いことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が風災によるもの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、風災で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、①風圧によって金属製の水切り板金の一部に変形が生じるとは考え難いこと、②仮に風災に該当するとしても、単なる外観上の損傷であって、機能の喪失または低下を伴わないことから免責事由に該当すること、③破風板の剥がれは表面の塗料の劣化等によって起こったと考えられること、④外壁出窓下部角の損傷部分には強風による飛来物の衝突による打痕が確認できないこと、⑤外壁サイディングの損傷部分は、強風による飛来物の衝突による打痕が確認できないこと、⑥建物よりも出っ張っている水切り金物は駐車等による日常的な損傷が生じていた可能性が高いことから、風災による損傷が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、本件損害が風災によるもの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、強風により自宅建物の雨樋が損傷したことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から提出された資料・写真から本件事故は経年劣化による損傷のため申立人の要求には応じられないこと、②現地調査の実施を申立人に申し入れたが調査は不要との連絡を受けたこと、③現地調査を実施しない場合は本件に関する判断には変更がない旨を主張した。

これに対して申立人は、①2年前に同一箇所が損傷し修理済のため経年劣化でないこと、②保険会社から責任ある回答がない旨反論するとともに、保険会社による現地調査の実施を受け入れる意向が示された。

申立人の意向を踏まえ保険会社は現地調査を実施した結果、本件の損傷が風災により生じたとは判断できず、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、本件の雨樋の損傷は風により発生したものと断定できる要素がないことから、保険会社の主張および損害認定の判断に合理性・妥当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－19】[保険金の支払]

申立人は、豪雨によって浄化槽が破損したことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①配管の凍結修理費用として保険金を支払済であること、②現地調査の結果でも外観上の破損は確認できないこと、③申立人が申告する水が垂れる音は確認できず排水が垂れていることも確認できないこと、③水災補償の保険金支払要件を満たしていないことから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の現地調査では事実確認が不十分であること、②配管部分はコンクリートで覆われており、事実確認をすること自体が非現実的であること、③業者からは浄化槽の沈下が原因と言わ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を検討するとともに意見聴取を行った結果、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－20】[保険金の支払]

申立人は、大雪等により浄化槽が破損したことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①現地調査により検討した結果、浄化槽は損傷部分を含め土壌に埋められた状態であること、②一過性の突発的な外力により生じる特徴的な痕跡を確認できなかったことから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、①雪や雨がすべて浄化槽内に流入したこと、②浄化槽の補修時には一部がむき出しであったが補修済のため確認が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意見聴取を行った結果、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－21】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物の屋根が損害を被ったため、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①風災の場合、スレート材は一定の範囲で損害が発生することが通常であるが、そのような形跡は見られず、飛来物による打撃痕も残っていないこと、②スレート材の損害状況は、気温変化で膨張収縮を繰り返し、さらに端部においては膨張した際に隣の部材と干渉して割れが生じやすくなる状況と酷似していることから、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、保険会社から、建物の屋根の別の一定部分を風災による損害と認定することができる旨の提案がなされたことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して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示されたことから和解が成立した。

【火災保険－22】[保険金の支払]

申立人は、建物の玄関ドア、外壁および水切り部が突風により破損したため、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玄関ドアは、事故前からラッチがかかりにくい状態となっていたため、強風で開いてしまったと考えるのが自然であること、②外壁と水切り部の損傷は、リペア補修により機能的な回復が可能であり、取替は過剰であること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①申立人は、外壁および水切り部に関しては、リペア補修を前提とした修理費に相当する保険金の支払を受けることに同意したこと、②保険会社は、玄関ドアのラッチの調整費用を認定することが可能であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う旨の和解案を提示し、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、風災により建物が損傷し雨漏りが発生、天井が落下したため、火災保険に基づく保険金を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から提出された写真では、屋根や外壁に飛来物の打痕や強風を原因とする損傷は確認できなかったこと、②建物は建築されて以降、防水・外壁塗装等のメンテナンスは行われていないこと、③雨水はルーフバルコニー床と外壁の目地切れ・剥離により建物内に浸入しており、本件損傷は経年劣化に伴う防水機能低下等が原因であることから、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、本件の損傷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－24】[保険金の支払]

申立人は、居住アパートの集合ポスト前で郵便物を確認していた際、通帳の入ったスーツケースを盗難され、また再発行された通帳が何者かによって不正に受け取られたため、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、①スーツケース等は、戸室から持ち出された家財であり、保険金支払対象外と判断していること、②再発行した通帳は不在のため郵便局が持ち戻りをしており、敷地内に所在する宅配物には該当しないこと、③通貨・預貯金証書等の盗難については保険証券記載の建物内における盗難と定義していることから、郵便局に持ち戻りをされた通帳は保険金支払対象外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代理店からは何の説明も受けていないこと、②民法の債務不履行(契約不履行)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踏まえて検討した結果、約款によれば①スーツケース等や不在により持ち戻りされた通帳等は補償対象となる家財には該当しないこと、②郵便局に持ち戻りされた通帳の盗難は保険金支払対象外であることが確認された。

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

【火災保険－25】[保険金の支払]

申立人は、前々年秋に雪囲いを行い、前年夏前に雪囲いを外したところ、大雪により建物が損傷し、トイレやシャワーも凍結により破損していることを発見したため、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建物の雪囲いの設置の間、建物への来訪者はいないことから、事故が契約期間の始期後に発生したものなのか客観的に確認することが困難であること、②トイレ・シャワーの凍結破損の発生日を特定できる資料が提出されていないこと、③屋根等の建物の外側部分が雪災によって破損したことが確認できないこと、④鑑定人による現場調査の実施の申し入れに対して同意が得られていないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－26】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物に損害が生じたため、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基礎のひび割れは、表層モルタルのひび割れにとどまり、基礎にまで生じているとは認められないこと、②入居者共用部通路の大きなひび割れは内壁の損害となること、仮に第二次査定を行ったとしても無責となることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、保険会社の判断は妥当であると判断した。

このため、申立人および保険会社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－27】[保険金の支払]

申立人は、大雨により居住用賃貸物件の浄化槽が損傷したとして、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、浄化槽が大雨により破損したと特定することはできないこと、破損したとしても、経年劣化に

よるものであるとして保険金支払の要件である水災に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等を検討した結果、当事者間の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、風災により建物外壁のカバー材が落下したため、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事故前の写真では、カバー材の接続部分に若干のズレがあること、②カバー材は地表に近い位置に固定されているため、風の影響で損壊するとは考え難いこと、③事故当日の最大風速では、損害発生は考え難いこと、④建物が面する道路は風が吹き抜けにくい形状で、周囲の建物により風速が弱まる可能性が高いこと等から、保険金の支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①強風当日、カバー材が建物に面する道路に落下していること、②事故前の写真では、上部のカバー材は建物に密着していること、③高いビルに囲まれているため、偶発的に風速が強まる場所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、損害が風災や不測かつ突発的な事故によるものかに関する事実認定が必要であるところ、当事者双方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－29】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①過去にも申立人から同一事故による同一の箇所の損傷に対する保険金請求を受け付けたが、現地調査の結果、損傷の原因は経年変化のため保険金支払の対象外と判断したこと、②本件は既に現地調査を実施済みであり、保険金支払対象外の判断に変わりはないこと、③新たに損傷箇所の写真が提出されたが、隅棟板金の腐食や大棟板金の貫板には苔による腐食が進行していることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①修理業者から保険金の請求が可能と言われ、再度保険金の支払を求めたこと、②経年劣化もあると思うが隅棟板金の飛散は台風による強風が原因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、①築後数十年が経過している本件建物の屋根材表面の塗膜は劣化が激しく屋根全体の痛みが進行していること、②隅棟板金を固定する貫板は一部欠損し既に釘の固定機能が失われていることから、台風による強風で棟板金が飛散したとしても風災損害とは認められないことを確認した。

このため申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認

する旨の和解案を提示し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、相続した店舗兼住宅が火災により全焼したため、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＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①火災の原因等に不自然な点があり、保険金支払要件を満たさない可能性があること、②疑問点を解消するために、経済状況のわかる資料の提出を求めているが、提出されないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－31】[保険金の支払]

申立人は、水濡れで備品が損傷したため、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備品に濡れた痕跡が見受けられないこと、②備品がいつ損傷したのか不明であること、③水漏れ原因が不明であり、かつ、備品の損傷との因果関係も不明であることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が保険金の支払対象となる事故に起因するかの可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－32】[保険金の支払]

申立人は、建物内で水濡れを発見し、水漏れ付近に設置していた備品が損傷していたため、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調査時点では既に備品は建物外に出され、動作確認ができないこと、②申立人が水漏

れ発覚前から備品が故障していたと申告していること、③申立人は備品の故障原因を調べておらず、故障していたとしても原因不明であること、④水漏れによる故障であったとしても、その原因は建物外部に風災等による事故が発生したことに起因しない雨漏れであると判断されることから、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等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人の主張する損害が保険金の支払対象となる事故に起因するかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－33】[保険金の支払]

申立人は、雹災によるカーポートの損傷による保険金の支払を受けたが、カーポート屋根材の色違いによる交換修理と同雹災により新たに発見された建物損害につき、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、建物の損害については立会い調査結果に基づき一定の保険金を支払うこと、カーポートの屋根材交換修理については①保険会社は修理業者との打合せに関与せず、約款上の修理として問題ないこと等から屋根材の交換費用を支払うことはできないこと、②申立人は修理業者と面談しており、申立人配偶者が修理着工を了承し、修理業者の請求に基づき修理代金を支払っていること等から、交換修理は認められない旨主張した。

これに対して申立人は、①修理業者は募集人が勝手に連れてきたこと、②申立人配偶者は、申立人が了承しているものと思って修理開始を承諾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母屋の損害に対する認定額は再検討の余地があること、②屋根材の交換費用を求める根拠はないと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して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、地震により建物に損害が生じたため、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は倉庫の損傷が損害に該当すると主張するところ、倉庫は損害認定の対象とすべき「居住の用に供する建物」に該当せず、地震保険における主要構造部に該当しないこと、②軸組以外の基礎・屋根・外壁・内壁の損害を認定しても損害認定は一部損であることを主張した。

これに対して申立人は、倉庫部も含めた建物一体が居住の用に供した建物であり、倉庫は屋根・壁を支えており、積雪荷重、風圧を支えており、建築基準法に記載のある主要構造部であることを主張し、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、保険会社の判断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部損に相当する保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後両

当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険―35】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物や生活用動産に損害が生じたため、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基礎のひび割れのうち、多数は経年のものと見られる古いひび割れであること、②外壁について、経年のものと見られる古いひび割れであること、③物置は、建物とは用途が異なる付属建物であること、④生活用動産について、損害割合は一部損に満たないことから、建物と生活用動産ともに無責につき、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、保険会社の判断は妥当であると判断した。

このため、申立人および保険会社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―36】[保険金の支払]

申立人は、飼い猫が建物を傷つけたため、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＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①猫が容易に人の出入りに伴って他の部屋に出してしまう可能性を予測できるから、偶然の事故には該当しないこと、②飼育スペースから猫が出ることもあるし、爪とぎの習性があるから偶然性が認められないこと、③事故日が特定されておらず、保険事故の立証がなされていないことを主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに双方に慎重に意見聴取を行った結果、①偶然の事故に該当するか否かを判断するために提示された要件はいずれも保険会社が独自に定めた基準であり、適切か否かは疑問であること、②猫が飼育部屋からたまたま外に出ていくこと、加えて、すぐに連れ戻されずに爪とぎまですることは、必然性のある事象とまでは言えず、偶然性を否定するには至らないと考えられること、③本件事故は、保険契約の契約期間内に生じていたことを確認した。

このため、保険会社は申立人に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案が成立した。

【火災保険―37】[保険金の支払]

申立人は、飼い猫が家財を傷つけたため、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＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①猫は容易に人の出入りに伴って他の部屋に出してしまう可能性を予測できるから偶然の事故には該当しないこと、②偶然性の立証責任は申立人にあること、③本件事故の事故日が特定されておらず、保険事故の立証がなされていないことを主張した。

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偶然な事故に該当するかどうかを判断するために提示された要件はいずれも保険会社が独自に定めたものであり、要件として適切かどうかは疑問であること、②保険会社の主張では申立人の猫による損害だとする主張を否定するには至らないこと、③事故日は保険契約の契約期間内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案が成立した。

【火災保険－38】[保険金の支払]

申立人は、子供が建物を損傷させたため、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拭き取れなかった水がシートの下に残っていたことで水濡れし、床が変色するまでに相当の時間的経過が生じていることから突発的な事故に該当しないこと、②申立人の主張が変遷しており、本件事故の特定、立証がされたとはいえないことを主張した。

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、本件事故と床の変色については相当の因果関係があり、かつ保険期間内に本件事故が生じ、床の変色が生じたことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して保険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案が成立した。

【火災保険－39】[保険金の支払]

申立人は、台風による損害調査時に、鑑定人が被害箇所を見逃したとして、改めて火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、鑑定人が現場立会い調査を実施したが、申立人が同席しなかったため、事故の発生日や損害の発生経緯等の事故の詳細について十分な情報を得られず、現状において保険金支払可否の判断ができないため、申立人に追加調査への協力を依頼することを主張した。

また、当審査会から申立人に対し、複数回にわたり、ヒアリングの実施に向けた日程調整、連絡等を行うように求めるとともに、当該ヒアリング等が実施されない場合には、その前提で審議を進める場合がある旨を申立人に伝えたが、ヒアリングの実施等の調査について進展せず、ヒアリングが実施される目途が立たなかった。

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―40】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物に損害が生じたため、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建物の入隅損傷は、地震以外の振動、乾燥収縮、経年劣化、その他の衝撃等の他の原因によって損傷した可能性が高く、地震による損傷と判断できないこと、②建物は建築から地震発生まで相当な期間が経過する中で、人的な損傷その他の理由で入隅に損傷が入ることは十分あること、③地盤液状化に係る傾斜、最大沈下量ともに一部損と認定できる基準に達しないことから、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、本件建物の損害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―41】[保険金の支払]

申立人は、雹災により建物等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、保険会社が損害の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①復旧費用に該当しないと考えられる費用については保険金支払対象外であり、見積書の仮設工事費に損害調査費用や全国から応援召集した緊急特別対応費が含まれていることから、当該費用は支払対象外であること、②復旧工事に必要な工賃や足場費用および養生費等は別項目において十分に計上されていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、保険会社から互譲の精神に沿って検討し、一定の保険金を支払い、早期解決した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―42】[保険金の支払]

申立人は、取引先である債務者からの報酬支払が遅延したため、事業活動総合保険の取引先倒産・入金遅延補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①保険期間の開始直前12か月間に、支払期日を延長した債務者との間の債務に生じた事故は、約款上、免責であること、②本件は、保険期間の開始直前12か月間に、資金繰りの厳しい債務者か

らの要請に応じて、毎月の支払から契約期間満了日に一括支払することに変更したと、調査時に申立人から確認しているため、免責事由に該当すること、③仮に前契約の保険期間中に毎月発生した入金遅延事故だとしても、入金遅延事故後の債権については、約款上、保険金支払対象外であること等から、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債務者に対して支払の延長を認めた事実はなく、当初から契約期間満了日に一括支払することで合意していたこと、②仮に1か月分の支払を毎月支払う内容で契約が成立したとしても、前契約において保険金の支払が可能であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、申立人が保険期間の開始直前12か月間に債務者への支払期日の延期の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者双方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、屋根・エアコン室外機・エコキュート等が雹により損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社が損害の一部のみ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自然の消耗や劣化、さびや腐食等によって生じた損害は免責としたこと、②室外機とエコキュートに関しては、損傷状況を鑑み、部分修理が可能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エコキュートに関してはメーカーに確認し、保険会社の認定結果に納得したこと、②室外機に関しては修理方法の認定結果に納得ができずにいること、③見積業者が指南していると断言している点においてもその要因や証拠を示していないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、保険会社から室外機の修理に関して修理方法を変更した認定額で和解に応じる考えであることが確認された。

このため、保険会社は申立人に対して再認定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－44】[保険金の支払]

申立人は、台風による強風で建物の屋根やアンテナが損傷したことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社が要求に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、現地調査の結果、①屋根瓦のひび割れや屋根全体の反りが見られるが、当該損傷は相当以前から発生していたと考えられること、②風災損害で見られる特徴的な損傷は確認できなかったこと、③屋根材にはノンアスベスト材特有の経年変化症状が見られたこと、④アンテナ本体は劣化により脱着して再利用することは困難であること、⑤アンテナの支線は風災損害と認定したが、免責額以上の損害には至っていないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人は、保険会社の主張に反論はない旨を記載した書面を提出したため、保険会社の主張に同意したものと判断した。

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－45】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物の出窓屋根が損傷したため、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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から事故の申告を受付けたのは本件損傷の発生から1年以上経過した後であり、その時点で損傷箇所は修理済であったこと、②Google ストリートビューにおいて、申告された事故日以前に申立人が主張する損傷箇所にはめくれや反り等が生じていたこと、③気象データによっても、建物に損傷が生じるような強風は記録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を主張した。

これに対して申立人は、①本件水漏れ被害は経年劣化で徐々に進行した雨水の浸み込みではなく、台風による風雨が原因であり風災であること、②大量の雨水が浸入した階下の店舗に迷惑がかかるためすぐに修理を実施したこと、③火災保険の保険金の支払を求めることが可能と気付いた時には既に事故発生日から何か月も経過しており、速やかに申告しなかった点は反省していること、④保険会社が提出した気象データは本件建物から離れた場所で観測されており実態とは異なること、⑤建物の立地から風速の街路加速の可能性もあること、⑥知人の建築士の見解も申立人と同様の意見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、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、雪災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屋根全体に降り、降雪時点では固形物でない雪とスレートの局所的な割れ欠けという損傷には整合性がないこと、②リフォーム後の写真でも屋根スレートの欠けが散見されること、③屋根の割れの断面に屋根塗装を施した際の塗料が付着していること、④事故の約1年前のリフォームは屋根の塗装のみで、屋根材にはコーキングを施した形跡がないこと、⑤屋根材破損は、温度変化等の材質変化で自然発生した亀裂等への雨水の浸み込みや乾燥等の経年変化が原因であること等から、保険金の支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①約1年前にリフォーム工事をしていること、②屋根の既存のクラックにコーキング補修を実施して、塗装をしていること、③最近の台風、豪雨、高温でも屋根材の破損や剥がれ落ちがないことから、大雪による損害である旨反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①屋根のリフォーム時に施されたのは塗装のみで、屋根の欠けやひび割れの補修や屋根のコーキング工事がなされていないこと、②屋根損傷は、屋根のリフォーム以前から存在した亀裂等であり、これらの箇所に経年的な影響が加わったと解することが合理的であると判断した。

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－47】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物に損害が生じたため、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、基礎や外壁のひび割れは経年劣化によって生じたものであり、地震による損害ではないことから、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、本件損傷は地震によるものではないと考えられ、建物の損害は一部損に至ら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－48】[保険金の支払]

申立人は、強風により建物の外壁が破損したため、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外壁に飛来物による打痕、その他強風を原因とする損傷は確認できないこと、②Google ストリートビューから、事故日以前の時点で、既に申立人の主張する損害が発生していたこと等を主張した。

これに対して申立人は、①Google ストリートビューの画像に風害前のクラックが生じているのは自然のことで、風害が度重なり徐々にクラックが生じ、事故日の週に大きなダメージを受けたことで保険の申請に至ったこと、②保険会社は、風害ではクラックが絶対発生しないという根拠を被保険者に開示する義務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、外壁損傷が強風により発生したと断定できる証拠がないことから風災認定はできず、保険会社の保険金支払の対象外との判断は妥当であると判断した。このため、申立人および保険会社は、本件紛争に関して何らの債権債務が存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－49】[保険金の支払]

申立人は、大雨により建物が冠水したため、保険会社に見積書の許可を得て復旧工事を開始し、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部しか支払に応じなかったことから、支払保険金と既に着工した復旧工事費用との差額の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険契約の内容変更時に水災補償内容に関する説明を行っていること、②立会い調査における鑑定人の発言は現場保全の必要性がなくなったことを告げたものに過ぎず、支払われる保険金について何らかの見解を述べたものではないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①保険契約の内容変更時から保険会社による水災補償にかかる十分な補償内容の説明を受けていないこと、②立会い調査における鑑定人による「工事を進めても良い」旨の発言は工事代金相当額が保険金により賄われるという趣旨であって、これら説明の不足あるいは誤った説明により損害を被ったことを主張し、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、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険―50】[保険金の支払]

申立人は、台風により事業用建物や設備・什器が損傷したため、企業総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、申立人が請求する修理費と保険会社の認定額との乖離が大きかったため、請求額と認定額との乖離解消を求めて、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、現地立会いに行った結果、①見積書に計上された一部の損傷が確認できないこと、②見積書には本件事故とは関連性のない費用が含まれていること、③建物の各所に腐食と錆が生じていること等を理由に、申立人の請求には応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、保険会社の認定理由における約款解釈に誤りがあることを指摘し、台風による甚大な被害実態を十分に反映した認定額の再考と請求額との乖離の解消を主張し、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へ意見を照会したところ、保険会社の認定を概ね妥当とするものの、一部に認定額を加算する要素があることを確認した。

このため当事者双方との意見聴取を行った上で、保険会社の認定額に一部修理費を加算して解決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―51】[保険金の支払]

申立人は、申立人と従業員との間で退職をめぐるトラブルが生じ、従業員側から脅迫的な発言や店舗外壁の装飾品に対する破壊行為があったことから、休業を余儀なくされたため、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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①休業損害補償条項では、「保険の対象が損害を受けたこと」によって損失が生じることが要件となっているが、従業員側の再来の不安は支払対象外であること、②事故で損傷した店舗外壁の装飾

品について、鑑定人による立会い調査が必要であること、③損傷した装飾品を遅延なく復旧した時までには要した相当期間は、休業損害保険金の支払は可能であったが、約定復旧期間内に復旧されていないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①休業損害補償条項には労働争議等との記載があり、これに該当する可能性があること、②他の従業員等の生命を守るために休業しているのであり、物理的損害でなくとも損害に該当すること、③調査員には調査してほしい旨反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生の事実関係および保険事故該当の可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－52】[保険金の支払]

申立人は、所有建物である共同住宅の一室から出火し、屋根に設置していた太陽光パネル等も被災したため、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太陽光パネルメーカーの見解は、出力低下の可能性について言及しているもので、実際どのような機能が低下ないし喪失し、いくらの損害になるかについて、立証されていると判断できないこと、②建物の見積書は、全体を解体・再建築を前提としているのに対し、保険会社の認定内容は、火災により損傷した部分のみの解体・再建築を前提と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、建物損傷については①ツーバイフォーであるため、ユニット全体を復旧しなければならないという判断にはならないこと、②保険会社の認定範囲は妥当な範囲といえ、目視で確認されていない範囲まで被害が広がっている可能性もあるが、これは解体時に明らかになるため施工前段階の案としては適切であること、③太陽光パネルについては、具体的情報がなく、客観的な意見を述べることはできないこと等が確認された。

その後、申立人が建物の解体工事を行うことになり、その際に保険会社が再立会い調査を実施した結果、保険会社は新たに損害箇所が確認され一定の金額を増額した認定額を提示した。

このため、保険会社の再認定額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－53】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物の基礎・外壁・内壁に損害を被ったため、地震保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①基礎については、表面塗装の内側にある基礎自体に構造クラックが生じたものではなく、ヘアークラックであること、②外壁については、小規模かつ部分的な目地切れでありが、経年的な変化によって発生した可能性が高いこと、③内壁については、そもそも主要構造部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、基礎・外壁・内壁のいずれについても、本件地震によるものではないとした保険会社の主張は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は、本件紛争に関して何らの債権債務が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―54】[保険金の支払]

申立人は、雪災で雨樋が損傷したため、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経年的な熱収縮の繰り返しによって生じた損害であること、②契約締結後の約款で用語の注釈は変更となっているが、雪災の定義が変更になったものではないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①明らかに異常気象と呼べるもので、契約当時の約款に則れば保険金支払要件に該当すること、②契約締結時に約款の用語の注釈に記載された判断基準を知らされておらず、その約款が適用されることはないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、雪災によ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―55】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物に雨漏れが生じたため、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、①屋根の損傷は疲労破壊の可能性のあるものの、損傷部上のベランダに浮きが生じており、強風によってこれが揺れて屋根と接触して損傷した可能性もあるため、強風の影響による損傷と認めること、②一方で、申立人の主張する屋根の損傷が漏水原因とは特定できず、防水シートの損傷は劣化による損傷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防水シートの損傷は、ベランダの受け部のみが大きく損傷していること、②ベランダの下の屋根穴のみが大きく損傷しており、その他は損傷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、保険会社の見解は許容範囲であることが確認された。

このため、保険会社の当初提示額を保険金として支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険―56】[保険金の支払]

申立人は、不注意により居住マンションの共用部の壁を破損させたため、火災保険の個人賠償責任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本件破損の発生は、故意を原因とする以外は社会通念上想定し難いこと、②破損が発生する程度に足を出すことは不自然であり、本件行為の動機が不合理であることから、破損は、免責条項に規定する申立人の「故意」によって生じた損害とするとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、破損が免責条項に規定する申立人の「故意」によるもの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―57】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物の屋根等が損傷したため、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＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、屋根のスレート材の破損、雨樋の破損ともに風災に起因する損害と認定することはできず、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、①2015年の新築物件であり、屋根のスレート材が自然かつ限定的に割れることは考えられず風災に起因する損害であること、②雨樋も風災に起因する飛来物による損害と考えられること等を主張し、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屋根の損害は、飛来物の衝突痕も確認できない状況から風災に起因するものでないこと、②雨樋の損害は、取付方法の脆弱性が主要因と考えられるが、強風に煽られて分離したと推定できることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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―58】[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、①内壁入隅の損傷は施工上の単なるヨレであること、②サッシ窓廻りの損傷は損傷には該当しないことから、一部損の認定に変更はない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件地震前にはクロスにヨレがなかったことから、地震による歪みが原因であること、②サッシ窓廻りの損傷は、構造耐力壁の内部に存在する建具周りの損傷であり、損傷として扱うべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等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内壁入隅の損傷は地震との因果関係が低いこと、②サッシ窓廻りの損傷はせん断方向の破壊があるため地震による可能性があり、また外周に面した建具周りも内部建具周りとして取り扱うべきであると確認するとともに、本件建物の損害の程度は小半損と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、既払額を除く小半損認定の保険金を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、保険会社から和解案不受諾理由書が提出されたことから、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判断して、業務規程第39条1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－59】[保険金の支払]

申立人は、突風により屋根材が剥がれたので、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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建物のフェンスは飛来物による損害が確認できたものの、屋根は衝突痕が見受けられないこと、②強風によって飛来物が接触して表面に亀裂が生じたとすれば、多岐にわたり擦過痕等が生じるが、今回の破損個所は限定されており、飛来物が接触したという蓋然性が認められないこと等を主張した。

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、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－60】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物の内壁・外壁・基礎に損傷が生じたため、地震保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、再度の立会い調査を提案し、保険会社による第2回目の立会い調査が実施されたが、保険会社の「小半損」の認定は変わらなかった旨主張した

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内壁・外壁・基礎のいずれについても、地震による損傷の可能性は低いこと、②地震との因果関係が完全に否定できない損傷を認定しても、小半損となること等を確認した。

このため、小半損の認定による保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－61】[保険金の支払]

申立人は、雪災により建物の屋根瓦や雨樋等が損傷したことから、火災保険契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、現地調査の結果、①屋根瓦の損傷は相当以前に発生しており、雪害や風災による損害は見られないこと、②Google ストリートビューにより雨樋の落下は事故日以前に発生しており、雪災には該当しないこと、③損傷の原因は経年性の変異と考えられること、④JIS規格の耐荷重強度があれば、本件雪災による積雪荷重に十分耐えることができることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①大雪による損傷を認めない鑑定結果は不自然であること、②雨樋の受具は同一方向に変形しており積雪荷重により軒下に落下したと考えられること、③瓦1枚当たりの積雪荷重を算出しても本来の構造物の強度と比較できるのか疑問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、本件の損傷は雪災によるものには該当せず、保険会社の主張は妥当であることを確認したが、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、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－62】[保険金の支払]

申立人は、風災により建物の屋根や雨樋が破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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、棟板金の損害および縦雨樋の損害は風災によるものであることを否定できないとしたが、①電動ルーフスクリーンの破断原因は、長年の風雨による風化であること、②サンルームの金属パネルの破損と漏水の原因は、経年による浮き上がりであること、③窓枠コーキングのひび割れによる雨漏りの原因は、長年使用によるコーキングの硬化であること、④空調機の配管カバーおよび排水ゴミ除け金具の脱落は容易に復旧可能で、損傷しているとは言い難いこと等から、雨樋と棟板金以外の損害は保険金の支払対象とならない旨主張した。

これに対して申立人は、①電動ルーフスクリーンはガラス繊維製のため経年劣化は生じにくいこと、②他のサンルームの金属パネルは経年劣化がなく、当該パネルのみ経年劣化するとは考えられないこと、③窓枠のコーキングは約10年前に補修をしており、経年劣化は進んでいないこと、④空調機の配管カバーおよび排水ゴミ除け金具は強風により破損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、①雨樋と棟板金以外の損害は風災によるものとは認められない、または免責金額内であること、②雨樋と棟板金の損害額は一部追加で認定可能であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う旨の和解案を提示し、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－63】[保険金の支払]

申立人は、台風の強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、階段室天井等については、現場立会い時に既に修理済であり、Google ストリートビューや提出写真からは事故前後で変色度合等に変化はなく、漏水が発生したとする場所との因果関係も確認でき

ないことから、本件台風によって生じた損傷として認定できないとして、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、階段室天井の損傷については、滅失に近い状態であったが、防水シート破損部分から雨水が浸入した可能性を否定できないことから、当該損傷は自然災害の寄与によって完全に滅失したとの認定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。

【火災保険―64】[保険金の支払]

申立人は、風災により建物の外壁やアンテナ等が破損したため、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本件建物は事故日時点で既に半世紀が経過しており、数十年前に空き家になって以降、改修や修繕等が施された形跡がないこと、②外壁・アンテナのいずれの損傷も、経年の温度変化による膨張や収縮等で外壁下地木材や釘が本来の強度や固定能力を失ったことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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外壁等につき Google ストリートビューで既に破損していることが確認でき、保険開始以前の損害であること、②風災の風向きと損害の整合性がないこと等から、保険会社の主張に合理性があると判断した。

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―65】[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、2回の地震による基礎、外壁の損害についてそれぞれ一部損の認定で保険金を支払っており、申立人が主張する地震による液状化現象については2回の立会い調査の結果、発生した蓋然性は低いことから、地震を原因とする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、液状化によって建物の傾きが発生した可能性は十分にあり、小半損と認定すべきである旨反論した。

当事者双方から提出された資料等とともに第三者の専門家による意見を踏まえて検討した結果、当事者間の地震による液状化の有無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―66】[保険金の支払]

申立人は、家族がシステムキッチンの引出しに誤って乗っかって引出しのレールを破損させたため、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申立人の申告する事故発生状況と損害状況が一致しないこと、②保険金支払対象外であることを伝えたあとに事故発生状況を変遷させる等、申立人の主張には信憑性に問題があること等から、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は、①事故の発生から修理見積書の入手まで1か月が経過しており、説明の変遷ではなく表現の多少の違いであること、②約款では偶然の事故による損壊は保険金の支払対象と記載され、免責事項として事故内容が詳細に書か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を検討するとともに、意見聴取を行った結果、申立人の申告した事故状況は、一般人の説明としては不自然ではなく、説明が変遷したとまでは評価できないことから、本件事故による保険金は支払われ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、本件事故に対する保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険―67】[保険金の支払]

申立人は、雪災で雨樋が損傷したため、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過去の屋根・外壁リフォーム修繕工事の際、経年劣化を理由に雨樋の一部を交換していること、②本件事故後も落下せず残り続けている雨樋からも著しい経年劣化が確認できることから、本件損害は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。

これに対して申立人は、①過去の屋根・外壁リフォーム修繕工事の際には問題なく、経年劣化は認められなかったこと、②本件軒樋は建築時のまま事故発生時まで何も問題なく機能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、損害は製品欠陥による経年劣化から品質低下し、脆弱化の進んだことによるもので、雪災による損害と認めることはでき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－68】[保険金の支払]

申立人は、風雨により所有建物の屋根の破損および1階室内の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、①通常、1階に雨漏りがあれば2階にも雨漏りがあるはずだがその痕跡がないことから、隣家との隔壁の間を雨水が通過したものと考えられること、②当時の風速は瓦がズレたり飛来物が飛んでくるほど強いものではなかったこと、③提出写真が建物のどこを映したか明らかでなく、仮に本件建物を写したものであっても風災によって生じたものでないこと、④瓦のズレの写真も目立った割れや大きなズレがなく一見して風災による被害は見当たらないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①家屋に災害があれば修復のために保険会社は契約に従い補償しなければならないこと、②その時その場所に保険会社の社員がいるわけでもないのに、気象庁の風速数字を示されても意味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、被害状況および風速の関係からも風災によって生じた可能性は考え難く、保険会社の主張に合理性があると判断した。

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－69】[保険金の支払]

申立人は、業務作業中に重量物に当たり負傷し、休業したため、事業活動総合保険に基づく通院補償保険金および休業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、①事故状況と傷害の状況が不整合であること、②体のどこに衝突したのかを明確に説明できないこと、③腫れ等がなく外見上で負傷したことが確認できないこと、④診断書と申立人申告の症状が整合しないことから、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「急激かつ偶然な外来の事故」によるもの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－70】[保険金の支払]

申立人は、自動車から降りた際に負傷し、休業したため、事業活動総合保険に基づく休業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、①約款の規定により、業務中の事故により傷害を被った場合に休業補償保険金が支払対象となるが、業務中に発生した事故であることを客観的に確認することはできないこと、②当初は業務外の事故と申告していたが、途中から業務中の事故であると主張を変更していること、③業務中であることが客観的に確認できる資料が提出されなかったことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件事故が業務中に生じた事故の該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－71】[保険金の支払]

申立人は、雹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＞

一方の離脱

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①建物の損傷状況は極めて軽微であり、単なる外観上の損傷であって、建物の機能の喪失または低下を伴わない損害であるため支払対象にはならないこと、②既に申立人に提示している金額を保険金として支払うこと等を主張した。

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、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－72】[保険金の支払]

申立人は、建物に水濡れ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＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①鑑定人の立会い調査実施時には水漏れが止まっており、漏水経路の特定ができていないこと、②備品からの漏水が認められるがその水量は少量であり、一定の部分と器具に限定された損害である可能性もあることから、一定の保険金を支払うことを主張した。

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

【火災保険－73】[保険金の支払]

申立人は、強風により建物の屋根が破損したため、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本件事故当時に風災と評価できるほどの強風は観測されていないこと、②見積書の提出もなく損害の立証がされていないこと、③雨漏りは、建物の状況から「自然の消耗または劣化」であること、④建物は増築に伴い防水層が切断され、その切れ目から浸水している可能性もあることから「給排水設備事故の水濡れ等による損害」にも該当しないことを主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件建物の損傷が強風によるもの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－74】[保険金の支払]

申立人は、窓ガラスが割られ空き巣により、鍵を含む家財が盗難されたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は錠の交換費用にかかる保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故により錠に損傷または汚損等の損害は発生していないため、保険金支払の要件には該当しないこと、②当初保険会社の担当者が保険金支払の対象になると誤った説明をしたため、安価なものを購入する選択権が奪われたとして、錠の交換費用相当額の損害賠償を求めている点については、保険金支払の可否にかかわらず、錠の交換を行う予定であったことを確認していること等から、保険会社が説明を誤ったことと、申立人が錠の交換費用を負担したこととの間に因果関係はないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の担当者から保険金支払の対象であるとの説明を受けたため、今まで使用していたものと同型の高価で特殊な錠を発注したこと、②保険会社が誤りを訂正し、謝罪したときには既に錠は発注済みであり、早期交換による安全性確保の点からもキャンセルは難しかったこと、③担当者の誤った説明により、交換する錠の選択権が奪われたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社の誤った説明により申立人の選択権が奪われたと評価せざるを得ず、保険会社は、説明を誤ったことにより申立人に生じた損害を賠償する義務があること、②他方、錠の交換費用がそのまま選択権の侵害による損害であると見ることも困難であること等と判断した。

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。

【火災保険－75】[その他]

申立人は、自宅トイレから水が逆流したトラブルについて火災保険の付帯サービスの応急処置適用を断られたため、本件契約を解約して保険料全額を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集合住宅においては、居室以外の共有部分で発生したトラブルはサービスの対象外である旨が規定されていること、②トイレを使用していないのに水が逆流したのであれば、トラブルの原因は、共有部分である立管にある可能性が高いこと、③付帯サービスの窓口から申立人に対してトラブルは対応できかねることを回答した対応は適切であったこと、④契約は有効で補償の効力が及んでおり、契約を解除し保険料全額を返還することはできないことを主張した。

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

【傷害保険－1】[保険金の支払]

申立人は、頭部をぶつけて出血し、約1か月半後に脳出血と診断されたため、総合生活保険に基づく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、①3名の顧問医に事故との相当因果関係の有無について確認したところ、症状の原因となった脳出血と部位が異なること等から、相当因果関係はないこと、②弁護士意見も踏まえ、事故と治療との間に相当因果関係はないもの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保険会社が傷病名から外傷性のけがでないと判断することは適切でないこと、②顧問医が、事故による入院であるとの判断に至らなかった理由を明確に答えていないこと、③転倒した日の診療画像で異常所見がないことをもって、外傷性のけがでないと判断することは不適切であること、④定期健診の際に医師や技師から、転倒後の症状と思われるものが見られるとの指摘があ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、主治医と、保険会社の顧問医および専門医との間で見解が異なり、いずれの見解が最も妥当かということについて、確定的な判断を下すということは困難であるところ、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、高速バスのトイレに入っていた際、バスが跳ね上がりバスの天井に頭部を激しくぶつけて頭部と頸部を痛めたことにより通院したため、団体総合生活補償保険に基づく傷害通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は調査中と回答するだけで保険金の支払に応じないことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

その他

＜紛争解決手続の概要＞

申立人は、保険会社の社員であることから、紛争申立事案の適格性について審議すべく、申立人および保険会社の双方に対し、申立人の業務内容や勤続年数等について照会を行ったところ、申立人は、保険会社の損害調査部門に所属し、交通事故被害者・人身傷害保険契約者・傷害保険契約者等のけが等につ

いて主治医に医師面談して調査する仕事等を行っており、勤続年数も数十年を超えることが確認された。

したがって、業務規程第33条第1号に該当すると認められることから、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、同規程第39条第2項第3号に基づき、紛争解決手続を終了した。

【傷害保険－3】[保険金の支払]

申立人は、腰椎椎間板ヘルニアによる下肢のしびれ症状等は自宅で転倒した事故を原因とする後遺症であるため、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＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①脳神経外科の医師による受診時の診断名は「神経調節性失神」であり、外傷に起因する所見はないこと、②整形外科の医師も申立人の申告のみを根拠として因果関係は否定できないと述べている一方、事故との因果関係を医学的に証明することはできないと述べていること、③顧問医も事故との相当因果関係は認められないとの見解を示していること等を主張した。

これに対して申立人は、①背中・腰をぶつけ転倒した事実があること、②事故後には腰の違和感等があり、診察を受けた結果、腰椎椎間板ヘルニアであったこと、③医師の診断書で症状固定と診断されたこと、④保険加入時に後遺障害に対する割合の説明がなく、説明義務が果た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、①客観的に事故と腰椎椎間板ヘルニアに相当因果関係があるものとは捉えがたいこと、②整形外科の医師も、積極的に事故と腰椎椎間板ヘルニアの因果関係を肯定しているものではないことが確認された。

このため、申立人および保険会社は本件紛争に関して何らの債権債務が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－4】[保険金の支払]

申立人は、被相続人である被保険者が転倒受傷し、後遺障害認定されたことから、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転倒による後遺障害等級は先発後遺障害として準用第8級を認定したこと、②対象契約2件は、後遺障害等級3級以上および同7級以上をそれぞれ補償対象としているためいずれも支払対象外であること、③申立人は転倒受傷により寝たきり状態になったと主張するが、仮にこの寝たきり状態を後発後遺障害として認定したとしても、先発後遺障害と後発後遺障害の保険金支払割合の差が少なくとも第7級以上に該当しなければ保険金支払の対象とはならないこと、④申立人から提出された資料に基づき改めて検討したが、転倒受傷と寝たきり状態との間には相当因果関係を認める事実が確認できないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、「寝たきり状態」であった被保険者は入院後に亡くなっており、障害死亡・後遺障害に該当すると主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討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、先発、後発の各後遺障害の相当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。

【傷害保険－5】[保険金の支払]

申立人は、新型コロナウイルスに感染した上、申立人の親族が入院する予定もあり、旅行をキャンセルしたため、海外旅行保険の旅行キャンセル費用補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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新型コロナウイルスは、本件約款の支払事由に定められた疾病に当たらないこと、②申立人の親族の入院については、旅行のキャンセル後に、親族の入院で旅行をキャンセルするつもりはない旨を申告していることから、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等に基づき検討した結果、①保険会社では申立人の親族が入院予定であることから旅行をキャンセルした場合であっても保険金支払に応じる運用をしていること、②申立人の親族の入院という客観的事実が本件保険金の支払事由として認められる以上、キャンセルの主観的事実が保険金支払義務に何らの影響をもたらすものではないことから、申立人の要求金額の一定額の支払をもって解決を図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。

【傷害保険－6】[保険金の支払]

申立人は、自転車運転中の衝突・転倒事故でペダルが損傷したため、傷害保険の携行品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本件特約で、自転車の付属品の定義は明記されていないが、原動機付自転車の付属品は定着または装備されているものと明記されているため、同様の意味と解することが合理的であること、②事故発生時にペダルは自転車に固定され、そのペダルを使って漕いでいた状況からすると、自転車の付属品に該当すると判断していることから、携行品には該当せず保険金の支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、自転車の中でもロードバイクの場合、販売時にペダルは別売となっており、本件自転車のペダルは付属品でない旨反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件自転車のペダルは事故発生時に自転車を運転するために機能していたと認められることから、付属品に該当し、特約の支払対象外であると判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何ら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－7】[保険金の支払]

申立人は、ゴルフ練習中に負傷したため、総合生活保険の傷害補償基本特約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医療確認の結果を踏まえ、申立人の訴える症状を裏付ける医学的他覚所見はなく、約款に定められた「傷害」の定義に該当しないこと、②ゴルフ練習場に対し、保険事故報告書の作成経緯等を確認したところ、申立人申告にかかる事故の発生や受傷事実を裏付けるに足りるものではなかったことから、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、本件事故により申立人申告の傷害発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－8】[保険金の支払]

申立人は、足をぶつけて負傷したため、団体総合生活保険に基づく治療給付金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件契約の支払要件は、単に病院へ通院しただけではなく、医師の治療の必要性があること、②主治医への聴取の結果、医師による治療の必要性がなかったものと判断していることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件事故による申立人の負傷が、保険金の支払要件に該当する旨の事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－9】[保険金の支払]

申立人は、申立人の子が転倒し負傷したため、団体総合生活保険に基づく治療給付金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件契約の支払要件は、単に病院へ通院しただけではなく、医師の治療の必要性があること、②主治医への聴取の結果、医師による治療の必要性がなかったものと判断していることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

による申立人の子の負傷が、保険金の支払要件に該当する旨の事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－10】[保険金の支払]

申立人は、足の指が擦れて出血負傷したため、団体総合生活保険に基づく治療給付金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の支払要件は、単に病院へ通院しただけではなく、医師の治療の必要性があること、②主治医への聴取の結果、医師による治療の必要性がなかったものと判断していることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件事故による申立人の負傷が、保険金の支払要件に該当する旨の事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－11】[保険金の支払]

申立人は、申立人の子が転倒し負傷したため、団体総合生活保険に基づく治療給付金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の支払要件は、単に病院へ通院しただけではなく、医師の治療の必要性があること、②主治医への聴取の結果、医師による治療の必要性がなかったものと判断していることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件事故による申立人の子の負傷が、保険金の支払要件に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－12】[保険金の支払]

申立人は、申立人の子が転倒し負傷したため、団体総合生活保険に基づく治療給付金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の支払要件は、単に病院へ通院しただけではなく、医師の治療の必要性があ

ること、②主治医への聴取の結果、医師による治療の必要性がなかったものと判断していることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件事故による申立人の子の負傷が、保険金の支払要件に該当する旨の事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－13】[保険金の支払]

申立人は、缶開けの際に出血負傷したため、団体総合生活保険に基づく治療給付金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件契約の支払要件は、単に病院へ通院しただけではなく、医師の治療の必要性があること、②主治医への聴取の結果、医師による治療の必要性がなかったものと判断していることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件事故による申立人の負傷が、保険金の支払要件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－14】[保険金の支払]

申立人は、申立人の子が転倒し負傷したため、団体総合生活保険に基づく治療給付金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件契約の支払要件は、単に病院へ通院しただけではなく、医師の治療の必要性があること、②主治医への聴取の結果、医師による治療の必要性がなかったものと判断していることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件事故による申立人の子の負傷が、保険金の支払要件に該当する旨の事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－15】[保険金の支払]

申立人は、足の指が壁に当たり出血負傷したため、団体総合生活保険に基づく治療給付金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の支払要件は、単に病院へ通院しただけではなく、医師の治療の必要性があること、②主治医への聴取の結果、医師による治療の必要性がなかったものと判断していることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件事故による申立人の負傷が、保険金の支払要件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－16】[保険金の支払]

申立人は、申立人の子が転倒し負傷したため、団体総合生活保険に基づく治療給付金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の支払要件は、単に病院へ通院しただけではなく、医師の治療の必要性があること、②主治医への聴取の結果、医師による治療の必要性がなかったものと判断していることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件事故による申立人の子の負傷が、保険金の支払要件に該当する旨の事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－17】[保険金の支払]

申立人は、申立人の子がストーブ前で転倒し火傷したため、団体総合生活保険に基づく治療給付金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の支払要件は、単に病院へ通院しただけではなく、医師の治療の必要性があること、②主治医への聴取の結果、医師による治療の必要性がなかったものと判断していることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件事故による申立人の子の負傷が、保険金の支払要件に該当する旨の事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－18】[保険金の支払]

申立人は、交通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、保険会社は確認調査が必要であるとして請求に応じなかったことから、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申立人の申告だけでは受傷機転や傷害内容との整合性が不明瞭であり、確認調査が必要であること、②一方、申立人は確認調査を拒否しているため、保険金の算出ができないこと、③申立人から、仮に確認調査を行わない場合の支払可能な保険金についての問い合わせがあり、一定の提案をしたところ、理解は得られなかったこと等から、申立人による確認調査への協力がなければ、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【傷害保険－19】[保険金の支払]

申立人は、釣りをしていた際に川で転倒し、度付きの偏光グラスを流失してしまったため、傷害保険の携行品特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、偏光グラスは、水面に反射する光を抑制する機能を有し、眩しさや照り返しを抑える等に用いるものであることから、約款上の身体の機能を補完するものではないものと判断できるものの、度付きのレンズは視力の矯正機能等の身体の機能を補完するものとなることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、偏光グラスに度が付けば、直ちにその全体が身体の機能を補完するためのものになるのかについての保険会社の説明は説得力に欠けるため、偏光グラスの再調達価額から、度付きレンズの価格を差し引いた残額については、保険金として支払う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－20】[保険金の支払]

申立人は、旅行中に自転車で転倒し受傷、携帯電話を破損したため、傷害保険に基づく通院および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＞

一方の離脱

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、契約期間と旅行日程が合致していることを確認するために、往路復路を含めた旅程が確認できるチケットの写し等の提出を求め、申立人より照会状に対する回答書が提出されれば、通院保険金および携帯電話の修理代を支払うことを主張した。

手続開始後、申立人に対して、保険会社からの照会状に対する回答書の提出を求めたが、申立人から回答書の提出はなく、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立ての取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【傷害保険－21】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に転倒して足を負傷したため、海外旅行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、後遺障害保険金の支払に加えて、保険会社の不誠実な対応への慰謝料および整骨院の施術費に対する保険金支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①後遺障害については、医療調査の結果、本件事故が原因であるか不明で、常時疼痛が残る状態といえないため、後遺障害には該当しないこと、②慰謝料については、事故と受傷との因果関係等を確認するための医療調査が必要であり、その対応に不備はなく賠償義務は生じないこと、③整骨院での施術費については事故の受傷部位に対する治療であることを確認した上で支払の可否を検討した結果、一定の保険金が支払えることを確認したこと等を主張した。

これに対して申立人は、①後遺障害診断書に疼痛残存見込みとの記載があり、画像上で剥離骨折が確認できるので、後遺障害保険金を支払うこと、②長期にわたり保険金が支払われず放置されたことにより十分な治療が受けられず、傷害が悪化し精神的に苦痛が生じたこと等を主張し、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後遺障害は非該当であること、②保険会社には慰謝料を支払うような過失や不適切な対応はないこと、③保険会社が提示した整骨院の施術費等に対する保険金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、妥当であると認定した整骨院の施術費等を保険金として支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－22】[保険金の支払]

申立人は、団体ツアーでの海外旅行中にコロナウイルスに感染し、同行者である配偶者もツアーから離団したため、海外旅行保険に基づき治療救済費用保険金として配偶者のツアー復帰のための交通費相当額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①被保険者である申立人は入院していなかったため、治療・救済費用担保特約の支払要件に該当せず、配偶者の航空券代を支払うことはできないこと、②申立人が主張する信義則違反、公序良俗違反にも該当しないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事前の説明なしに約款がすべてというのは信義則違反であること、②保険会社の姿勢は約款を頑なに守ろうとするあまり、条理等を見失い、結果的に公序良俗違反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、保険会社の行為において信

義則違反、説明義務違反や公序良俗違反の余地はないと判断するものの、現行の保険商品のもとでは、申立人のニーズを満たすことはできないが、今後、保険会社において、消費者のニーズを把握した上で、商品改定等を通じて、消費者により満足度の高い保険商品を提供していくことが望まれると判断した。

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。

【傷害保険－23】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に携行品が盗難に遭ったため、海外旅行保険の携行品特約および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ため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ホテルに立ち寄り、携行品を置くことができたにもかかわらず、遊戯施設に持参するのは不自然であること、②タクシーでホテルに帰る間にカバンの中を一度も確認しないのは考え難いこと、③遊戯施設で頻繁に出し入れするカバンに携行品を保管するのは不自然であること、④盗難発覚後、通常現地の警察署に届出を行うものであるが、届出をせず、速やかな被害回復を図ろうとしないのは不自然であること等から、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は、①携行品はコンパクトで重さも感じないため、ホテルに戻る必要性はないこと、②10分程度のタクシー移動の間に、カバン内を確認しないことは不自然でないこと、③遊戯施設で頻繁に出し入れするカバンに携行品を保管するのは不自然ではないこと、④過去にも海外で盗難に遭い、現地警察に届け出たが、全く取り合ってもらえなかったこと、⑤本件は海外で起こる一般的な盗難事故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、本件盗難事故が発生したと客観的に判断できる事実認定が必要であるところ、当事者双方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－1】[契約の募集]

申立人は、火災によって設備機械が焼失したが、募集人から当該機械の機械保険では火災は支払対象外であることの説明を受けていなかったため、損害額相当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本件契約成立に至る過程において、募集人は申立人へパンフレットおよび重要事項等説明書を手交しており、募集活動での過失は確認されないこと、②機械保険において火災が免責につき、念のために保険会社へ確認をしてから回答しようとしたので、即答できないことを詫び、その場を辞去したこと、③しかしながら、紛争解決手続において和解案の提示があれば、早期解決と互譲の精神に沿って検討したい旨主張した。

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募集行為に過失がなかったとする点の保険会社の立証が不十分であること、②法人である申立人が契約の補償の範囲等について十分な確認をしていないことにも過失があると判断した。

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。

【新種・海上保険－2】[契約の管理・保全]

申立人は、購入したパソコンの動作不良により、動産総合保険に基づく修理業者の訪問修理対応を求めたところ、保険会社はこれに応じず、さらに保険契約を勝手に解約したことから賠償金を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人に電話で指定修理業者にパソコンの送付を依頼したが、申立人は修理業者の訪問修理を求めたこと、②大型家電を除きパソコンは訪問修理の対象ではなく対応できないと伝えたこと、③申立人から保険契約の解約意向を確認したため、解約手続は適切に行われていること、④申立人は電話解約の無効を主張し賠償金の支払を要求するが、手続上何ら問題はなく賠償金を支払う義務はないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①保険契約を解約する意向を保険会社に伝えたことはないこと、②解約手続はWeb上でアクセスし契約者が自ら行うことになっており、電話解約は無効であること、③当時の保険会社との通話記録の開示を求めること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件事案を解決するためには、電話による保険契約の解約申出の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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－3】[保険金の支払]

申立人は、不動産売買取引において、説明義務違反を理由に提訴され、訴訟上の和解において損害賠償金および弁護士費用が発生したため、専門事業者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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①和解金は手付金の返還であり、保険金支払の免責事由と説明していたが、その後の確認により、当該説明が誤ったものであることを認め、謝罪すること、②契約締結に際し申立人から買主に対する説明内容の詳細について教示することを求め、説明内容に一定の説明義務があったと裁判で認定される可能性があり、申立人の和解案受諾判断は合理性があると判断したこと等を主張した。

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、保険会社の見解は、本紛争の解決として妥当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して保険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－4】[保険金の支払]

申立人は、預かった修理自動車を作業時に損傷させたため、自動車管理者賠償責任保険に基づく賠償責任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、本件事故の原因として申立人がトラブル報告書で拙劣なミスを自認していることから、事故は、免責条項に規定する「加工技術の拙劣」に起因す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、①本件事故が「加工技術の拙劣」に該当するとの保険会社の判断根拠は、申立人から提出されたトラブル報告書等によるものであって、免責条項に該当するかどうかの主張立証が十分にできていないこと、②トラブル報告書より、申立人が本件作業でのミスを一定程度認めた上で保険会社に報告している経緯等が認められることから、総合的に勘案して申立人の要求金額の一部を保険金として支払うことが解決に寄与するものと判断した。

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。

【新種・海上保険―5】[保険金の支払]

申立人は、スーパーマーケットのガラスドアを出る際に足を使い開けようとしたところ、ガラスが割れてしまったため、家財保険の個人賠償責任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ガラス破損は、申立人が靴で前蹴りしたことにより生じた損害であることが見解書の結論からも明らかになっていること、②申立人がガラスを蹴ったという行為そのものが自らの正常な意思による行為であり、申立人自身が当該行為を行うことを認識しており、故意免責が適用になる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損害の認識について、ガラス破損の認識があったことを理由に偶然な事故に当たらないというのは論理が飛躍していること、②手が塞がっている際に足でドアを開ける行為が、故意性にあたるとまでは考えら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を踏まえて検討した結果、事故の偶然性の有無や事故への故意免責条項の適用の可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。

【新種・海上保険―6】[保険金の支払]

申立人は、農場新設工事を行っていたところ、降雪により自動水やりシステムが破損し、設備や苗木が損害を受けたため、事業賠償・費用総合保険に基づく工事用物損害補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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件工事は補償対象外工事の「造園工事」に該当するため、工事用物損害保険金の支払義務を負わないこと、②申立人は「管工事業」に該当すると主張しているが、工事のうち、管を使用して水

等を送配するための設備を設置する工事割合は、代金額ベースで十数%に過ぎないため、「管工事」と判断することはできないこと、③保険約款上は、工事の全体を見て、その主たる目的に沿って判断すべきと考えていること、④実際の工事の進捗を裏付ける工程表や写真等の資料の提出はなかったこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①国土交通省に確認したところ、本件工事は造園工事に当たらないとのことであったこと、②当初計画どおりの工事工程にて施工を行っていたこと、③雪害時点では自動化システムの配管等の工事が残っていたが、工事は全く終わった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を検討した結果、工事全体の具体的・詳細な内容、各工程において具体的・詳細にどのような工事が行われてきたか、申立人が受けた損害の内容・金額等の事実関係について、確定的な判断を行うことは不可能であるため、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、障害者として認定を受けているところ、歩道で対面歩行していた男性を転倒・負傷させたため、個人賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件には目撃者がおり、目撃者の証言において、たまたま肩がぶつかり相手方を転倒させたようなものではなく、申立人が相手方を突き飛ばして頭を打撲させた状況であったこと、②本件は免責条項の「暴行」に該当すると判断していること、③申立人による突き飛ばし行為が確認できていること等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社がそんぽ ADR センターの存在について故意に隠蔽していたこと、②過失については暴行殴打免責に該当しないこと、③申立人は勾留期間中、簡易の精神鑑定を受けたが、処分保留で釈放され、相手側と示談成立後不起訴になったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を実施した結果、免責条項の適否を判断する必要があるところ、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和解を成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【その他－1】[契約の募集]

申立人は、申立人が経営する店舗の情報を募集人が無断でSNSに投稿したことで店舗の安全な運営が著しく阻害され損害が生じたため、保険会社に対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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

手続開始後、本件紛争解決手続の申立てにより自分の所在が関係者に知られてしまう危険性等を考慮したとして、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。

【交通賠償－1】[保険金の支払]

赤信号で停車中の申立人自動車に相手方自動車が追突してきた事故で、休業損害と慰謝料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－2】[保険金の支払]

自転車で走行中、相手方自転車と接触して負傷した事故で、後遺障害認定、対人賠償額と過失相殺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6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、和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－3】[保険金の支払]

赤信号で停車中の申立人自動車に相手原付自転車が追突した事故で、休業損害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、和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－4】[保険金の支払]

高速道路の渋滞で停止していた申立人2名の同乗する自動車に相手方自動車が追突した事故で、休業損害と慰謝料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、和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一5】[保険金の支払]

高速道路の渋滞で停止していた申立人2名の同乗する自動車に相手方自動車が追突した事故で、休業損害と慰謝料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、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]

申立人が車道を歩いていたところ、後ろから来た相手方自動車に足を轢かれた事故で、損害賠償額と過失割合について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計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、和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一7】[保険金の支払]

申立人が自動車搭乗中に追突を受けて受傷した事故で、対人賠償の治療期間と賠償額について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計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、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]

T字路交差点の直進路において、道路右側を進行しながら交差点に進入した加害自動車と、道路左側を対向進行していた申立人自転車とが衝突した事故で、対人賠償金(休業損害、傷害慰謝料、逸失利益、後遺障害慰謝料)と過失割合について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計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]

申立人が所有する初度登録から約2か月後の自動車が追突を受けた事故で、自動車の損傷に伴う評価損の認定額および査定費用と遅延損害金の認否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、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]

一時停止線手前で、申立人自動車が左折レーン走行中、後方より右側直進レーン走行中の相手方自動車が左に寄ったために、申立人自動車の右サイドに接触した事故で、過失割合と物損の認定額について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計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]

相手方自動車がT字路交差点内からウインカーを出し、発進して対向右折車線に進入してからハンドルを切り、直進中の申立人自動車に衝突した事故で、過失割合と物損認定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－12】[保険金の支払]

T字路交差点において、減速しながら直進していた申立人自動車と左方道路から飛び出してきた相手方自動車が衝突した事故で、過失割合と物損認定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－13】[保険金の支払]

マンション上階からの水漏れにより下階申立人宅が損害を被った事故で、便器・手洗器交換工事の認定と休業損害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、和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－14】[保険金の支払]

マンション上階からの水漏れにより下階申立人宅が損害を被った事故で、建物や家財の認定損害額について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計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、和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－15】[保険金の支払]

マンション上階からの水漏れにより下階申立人所有物件が損害を被った事故で、建物の認定損害額について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計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、和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－16】[保険金の支払]

上階からの水漏れにより下階申立人所有物件が損害を被った事故で、建物・家財等の認定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2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。

※ 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る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る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)

03-4332-5241 <全国共通>

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

企画・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