

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

2025年度第3四半期

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

2025年度第3四半期(2025年10月1日～12月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が1,226件、紛争解決手続が199件となった。

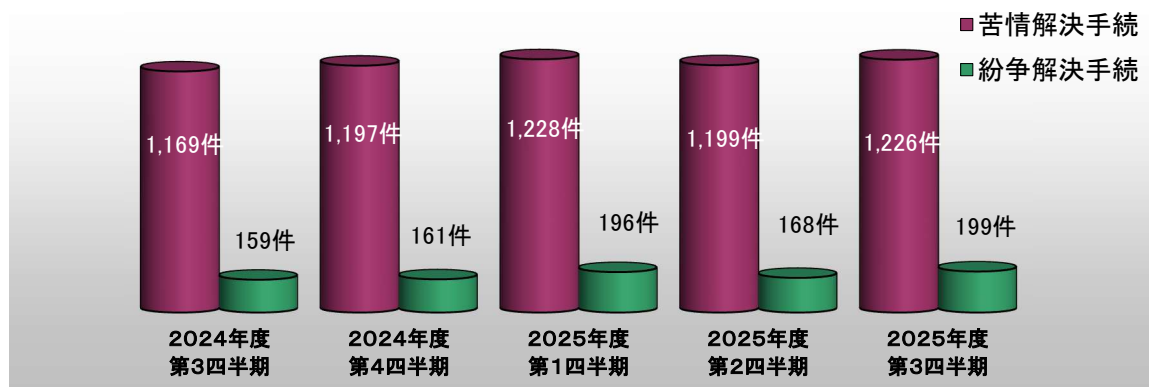
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が1,196件、紛争解決手続が196件となった。

(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	1,226	1,827	415	781	811	1,046
紛争解決手続	199	336	7	189	192	147

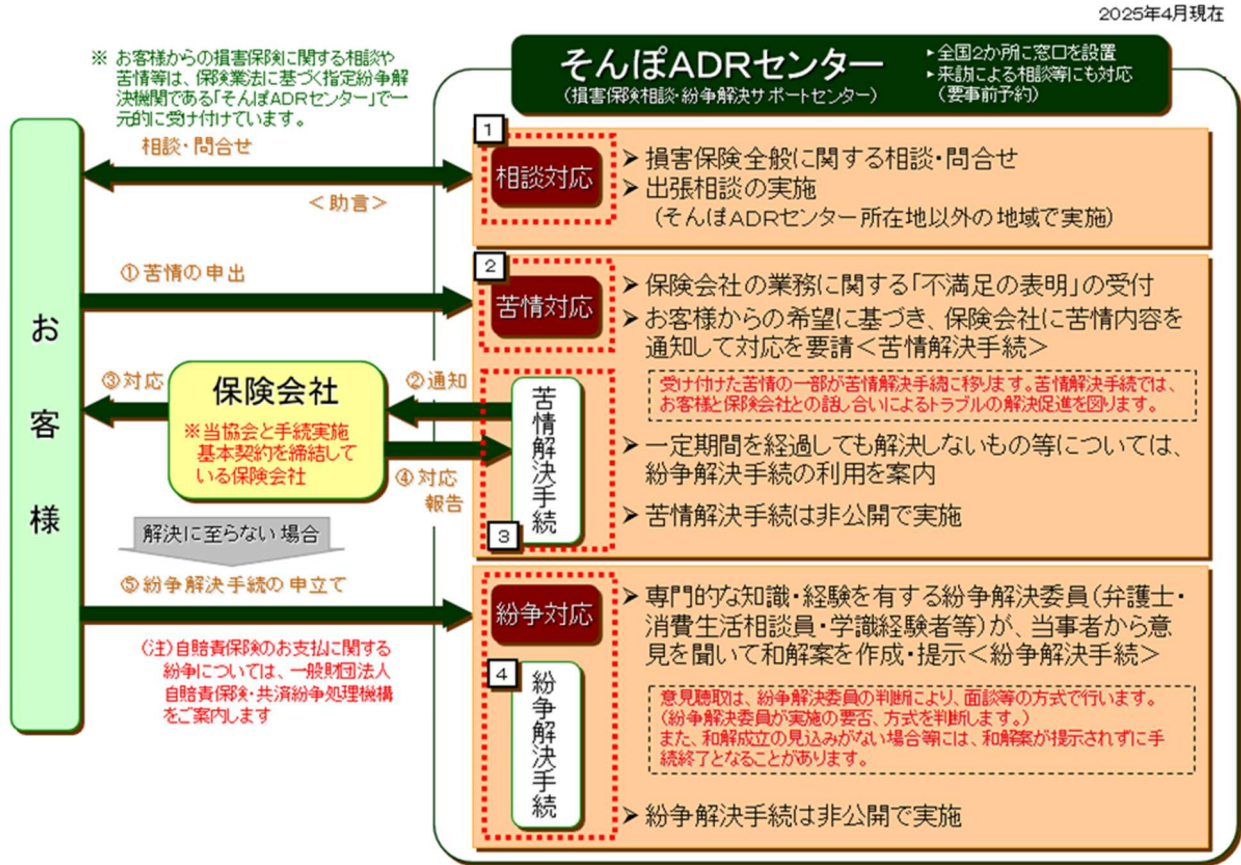
(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

この受付状況について2025年度第2四半期(2025年7月1日～9月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は27件(2.3%)、紛争解決手続は31件(18.5%)増加した。また、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57件(4.9%)、紛争解決手続は40件(25.2%)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, %)

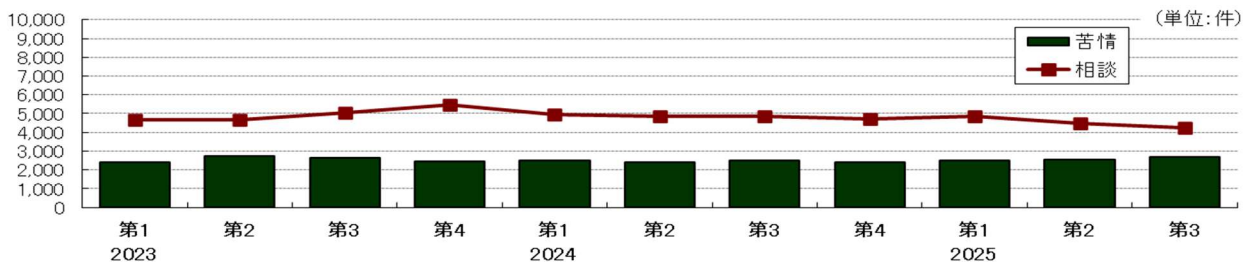
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2023年度		7,099 (100.0)	7,401 (100.0)	7,687 (100.0)	7,900 (100.0)	30,087 (100.0)
	苦情	2,410 (33.9)	2,716 (36.7)	2,635 (34.3)	2,448 (31.0)	10,209 (33.9)
	相談	4,689 (66.1)	4,685 (63.3)	5,052 (65.7)	5,452 (69.0)	19,878 (66.1)
2024年度		7,429 (100.0)	7,250 (100.0)	7,370 (100.0)	7,135 (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年度		7,337 (100.0)	7,009 (100.0)	6,950 (100.0)		21,296 (100.0)
	苦情	2,503 (34.1)	2,546 (36.3)	2,689 (38.7)		7,738 (36.3)
	相談	4,834 (65.9)	4,463 (63.7)	4,261 (61.3)		13,558 (63.7)

<2026年3月16日集計>

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

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件, %)

	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
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年度	10,870 (50.8)	2,709 (12.7)	1,367 (6.4)	2,176 (10.2)	4,289 (20.0)	21,411 (100.0)
苦情	5,388 (69.2)	1,177 (15.1)	326 (4.2)	774 (9.9)	124 (1.6)	7,789 (100.0)
相談	5,482 (40.2)	1,532 (11.2)	1,041 (7.6)	1,402 (10.3)	4,165 (30.6)	13,622 (100.0)
第1四半期	3,716 (50.4)	893 (12.1)	506 (6.9)	779 (10.6)	1,474 (20.0)	7,368 (100.0)
苦情	1,740 (69.2)	390 (15.5)	91 (3.6)	257 (10.2)	35 (1.4)	2,513 (100.0)
相談	1,976 (40.7)	503 (10.4)	415 (8.5)	522 (10.8)	1,439 (29.6)	4,855 (100.0)
第2四半期	3,533 (50.1)	866 (12.3)	513 (7.3)	692 (9.8)	1,441 (20.5)	7,045 (100.0)
苦情	1,763 (68.8)	370 (14.4)	116 (4.5)	272 (10.6)	42 (1.6)	2,563 (100.0)
相談	1,770 (39.5)	496 (11.1)	397 (8.9)	420 (9.4)	1,399 (31.2)	4,482 (100.0)
第3四半期	3,621 (51.7)	950 (13.6)	348 (5.0)	705 (10.1)	1,374 (19.6)	6,998 (100.0)
苦情	1,885 (69.5)	417 (15.4)	119 (4.4)	245 (9.0)	47 (1.7)	2,713 (100.0)
相談	1,736 (40.5)	533 (12.4)	229 (5.3)	460 (10.7)	1,327 (31.0)	4,285 (100.0)
第4四半期						
苦情						
相談						

<2026年3月16日集計>

- (注1) 「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
- (注2) 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, %)

	2024年度					2025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	746 (67.0)	716 (67.9)	815 (69.2)	849 (70.8)	3,126 (68.8)	855 (69.2)	813 (67.5)	859 (69.5)		2,527 (68.8)
	火災	216 (19.4)	206 (19.5)	181 (15.4)	177 (14.8)	780 (17.2)	214 (17.3)	190 (15.8)	199 (16.1)		603 (16.4)
	傷害	47 (4.2)	41 (3.9)	62 (5.3)	62 (5.2)	212 (4.7)	38 (3.1)	60 (5.0)	57 (4.6)		155 (4.2)
	新種・海上	96 (8.6)	85 (8.1)	110 (9.3)	103 (8.6)	394 (8.7)	122 (9.9)	133 (11.0)	110 (8.9)		365 (9.9)
	その他	9 (0.8)	6 (0.6)	9 (0.8)	8 (0.7)	32 (0.7)	6 (0.5)	8 (0.7)	11 (0.9)		25 (0.7)
	合計	1,114 (100.0)	1,054 (100.0)	1,177 (100.0)	1,199 (100.0)	4,544 (100.0)	1,235 (100.0)	1,204 (100.0)	1,236 (100.0)		3,675 (100.0)
苦情局面別	契約募集	115 (10.4)	94 (9.0)	94 (8.0)	94 (7.9)	397 (8.8)	104 (8.5)	109 (9.1)	93 (7.6)		306 (8.4)
	契約管理	66 (5.9)	63 (6.0)	74 (6.3)	94 (7.9)	297 (6.6)	74 (6.0)	86 (7.2)	112 (9.1)		272 (7.4)
	保険金支払	923 (83.2)	885 (84.3)	996 (85.2)	1,004 (83.9)	3,808 (84.1)	1,042 (84.9)	999 (83.3)	1,014 (82.7)		3,055 (83.6)
	その他	6 (0.5)	8 (0.8)	5 (0.4)	5 (0.4)	24 (0.5)	8 (0.7)	5 (0.4)	7 (0.6)		20 (0.5)
	合計	1,110 (100.0)	1,050 (100.0)	1,169 (100.0)	1,197 (100.0)	4,526 (100.0)	1,228 (100.0)	1,199 (100.0)	1,226 (100.0)		3,653 (100.0)
申出内容別	契約引受	25 (1.1)	28 (1.4)	17 (0.8)	26 (1.1)	96 (1.1)	30 (1.2)	25 (1.1)	24 (1.0)		79 (1.1)
	接客態度	342 (15.6)	336 (17.2)	378 (17.0)	346 (15.3)	1,402 (16.2)	402 (16.2)	366 (15.5)	393 (15.8)		1,161 (15.8)
	手続遅延等	383 (17.4)	339 (17.4)	404 (18.2)	433 (19.1)	1,559 (18.1)	431 (17.3)	413 (17.5)	433 (17.4)		1,277 (17.4)
	説明不足等	384 (17.5)	337 (17.3)	381 (17.1)	412 (18.2)	1,514 (17.5)	481 (19.4)	447 (18.9)	487 (19.6)		1,415 (19.3)
	不適正手続	223 (10.2)	172 (8.8)	225 (10.1)	223 (9.8)	843 (9.8)	250 (10.1)	234 (9.9)	272 (11.0)		756 (10.3)
	提示内容	426 (19.4)	411 (21.1)	466 (21.0)	478 (21.1)	1,781 (20.6)	505 (20.3)	460 (19.5)	488 (19.7)		1,453 (19.8)
	支払可否	278 (12.7)	229 (11.7)	236 (10.6)	235 (10.4)	978 (11.3)	269 (10.8)	261 (11.0)	251 (10.1)		781 (10.7)
	保険金関連	97 (4.4)	74 (3.8)	80 (3.6)	82 (3.6)	333 (3.9)	97 (3.9)	108 (4.6)	101 (4.1)		306 (4.2)
	その他	37 (1.7)	24 (1.2)	37 (1.7)	31 (1.4)	129 (1.5)	20 (0.8)	50 (2.1)	34 (1.4)		104 (1.4)
	合計	2,195 (100.0)	1,950 (100.0)	2,224 (100.0)	2,266 (100.0)	8,635 (100.0)	2,485 (100.0)	2,364 (100.0)	2,483 (100.0)		7,332 (100.0)

<2026年3月16日集計>

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

(2) 手続終了状況

(単位:件, %)

	2024年度					2025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)	4 (0.4)	2 (0.2)	7 (0.6)	15 (0.3)	4 (0.4)	5 (0.4)	8 (0.7)		17 (0.5)
	解決	923 (85.4)	956 (88.3)	948 (87.2)	965 (85.9)	3,792 (86.7)	975 (85.8)	1,014 (87.6)	1,025 (85.7)		3,014 (86.4)
	移行	83 (7.7)	68 (6.3)	72 (6.6)	82 (7.3)	305 (7.0)	102 (9.0)	82 (7.1)	94 (7.9)		278 (8.0)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	不調	68 (6.3)	51 (4.7)	62 (5.7)	65 (5.8)	246 (5.6)	55 (4.8)	53 (4.6)	68 (5.7)		176 (5.0)
	その他	5 (0.5)	4 (0.4)	3 (0.3)	4 (0.4)	16 (0.4)	0 (0.0)	4 (0.3)	1 (0.1)		5 (0.1)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	合計	1,081 (100.0)	1,083 (100.0)	1,087 (100.0)	1,123 (100.0)	4,374 (100.0)	1,136 (100.0)	1,158 (100.0)	1,196 (100.0)		3,490 (100.0)
所要期間別	1か月未満	270 (25.0)	269 (24.8)	284 (26.1)	278 (24.8)	1,101 (25.2)	269 (23.7)	284 (24.5)	276 (23.1)		829 (23.8)
	3か月未満	402 (37.2)	436 (40.3)	407 (37.4)	428 (38.1)	1,673 (38.2)	486 (42.8)	450 (38.9)	459 (38.4)		1,395 (40.0)
	6か月未満	188 (17.4)	183 (16.9)	194 (17.8)	201 (17.9)	766 (17.5)	187 (16.5)	219 (18.9)	238 (19.9)		644 (18.5)
	6か月以上	221 (20.4)	195 (18.0)	202 (18.6)	216 (19.2)	834 (19.1)	194 (17.1)	205 (17.7)	223 (18.6)		622 (17.8)
	合計	1,081 (100.0)	1,083 (100.0)	1,087 (100.0)	1,123 (100.0)	4,374 (100.0)	1,136 (100.0)	1,158 (100.0)	1,196 (100.0)		3,490 (100.0)
手続方法別	電話	3,644 (97.5)	4,068 (98.1)	3,528 (97.8)	3,675 (97.4)	14,915 (97.7)	3,726 (97.0)	3,874 (97.2)	4,212 (97.4)		11,812 (97.2)
	文書(郵便)	18 (0.5)	21 (0.5)	15 (0.4)	29 (0.8)	83 (0.5)	24 (0.6)	20 (0.5)	15 (0.3)		59 (0.5)
	来訪	6 (0.2)	4 (0.1)	8 (0.2)	3 (0.1)	21 (0.1)	9 (0.2)	6 (0.2)	9 (0.2)		24 (0.2)
	その他	71 (1.9)	54 (1.3)	58 (1.6)	66 (1.7)	249 (1.6)	82 (2.1)	86 (2.2)	90 (2.1)		258 (2.1)
	合計	3,739 (100.0)	4,147 (100.0)	3,609 (100.0)	3,773 (100.0)	15,268 (100.0)	3,841 (100.0)	3,986 (100.0)	4,326 (100.0)		12,153 (100.0)

<2026年3月16日集計>

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

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況（保険種類別／苦情局面別）

(単位:件)

	保険種類別					合計	苦情局面別				合計
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他		契約募集	契約管理	保険金支払	その他	
北海道	33	9	1	4	0	47	5	5	36	0	46
青森県	2	1	0	0	0	3	0	2	1	0	3
岩手県	5	2	2	0	0	9	0	2	4	0	6
宮城県	8	3	0	1	0	12	0	2	10	0	12
秋田県	2	1	0	0	0	3	1	0	2	0	3
山形県	5	0	2	0	0	7	2	1	4	0	7
福島県	5	0	0	1	0	6	0	1	5	0	6
茨城県	19	5	0	3	0	27	3	4	20	0	27
栃木県	21	1	2	2	0	26	3	2	21	0	26
群馬県	15	4	0	0	0	19	3	1	15	0	19
埼玉県	65	13	4	6	1	89	3	7	76	2	88
千葉県	50	15	3	4	0	72	1	10	61	0	72
東京都	90	33	8	28	1	160	15	9	135	1	160
神奈川県	63	15	4	7	2	91	1	5	83	2	91
新潟県	6	1	1	1	0	9	0	0	9	0	9
富山県	7	2	0	1	0	10	1	1	8	0	10
石川県	6	1	0	0	0	7	0	0	7	0	7
福井県	4	1	0	0	0	5	0	0	5	0	5
山梨県	3	1	1	0	1	6	0	1	4	0	5
長野県	13	0	0	2	0	15	2	2	11	0	15
岐阜県	7	5	0	1	0	13	0	3	10	0	13
静岡県	23	4	0	0	0	27	2	3	21	0	26
愛知県	74	7	7	4	0	92	8	9	74	0	91
三重県	17	2	1	0	0	20	2	3	15	0	20
滋賀県	17	2	3	1	0	23	3	1	19	0	23
京都府	17	0	2	3	2	24	3	3	17	1	24
大阪府	65	20	4	15	0	104	12	7	84	0	103
兵庫県	39	6	2	6	1	54	5	6	43	0	54
奈良県	11	0	1	0	0	12	0	0	12	0	12
和歌山県	5	0	0	1	0	6	0	0	6	0	6
鳥取県	5	0	0	0	0	5	0	0	5	0	5
島根県	5	0	0	0	0	5	0	0	5	0	5
岡山県	16	4	1	0	1	22	0	3	19	0	22
広島県	21	6	0	3	0	30	2	2	26	0	30
山口県	7	2	1	1	0	11	0	0	11	0	11
徳島県	4	0	0	2	0	6	0	1	5	0	6
香川県	7	0	0	1	1	9	1	2	6	0	9
愛媛県	6	0	0	0	0	6	0	1	5	0	6
高知県	2	1	0	0	0	3	0	0	3	0	3
福岡県	39	19	5	4	0	67	11	3	52	0	66
佐賀県	8	0	1	0	0	9	0	2	7	0	9
長崎県	8	3	0	0	0	11	1	3	7	0	11
熊本県	10	5	1	2	0	18	1	2	15	0	18
大分県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
宮崎県	3	1	0	1	1	6	1	0	4	1	6
鹿児島県	5	3	0	2	0	10	0	1	9	0	10
沖縄県	9	0	0	3	0	12	0	2	10	0	12
その他	5	1	0	0	0	6	1	0	5	0	6
合計	859	199	57	110	11	1,236	93	112	1,014	7	1,226

<2026年3月16日集計>

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

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

(単位:件)

	申出内容別										法人個人別		
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適正手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他	合計	法人	個人	合計
北海道	0	16	15	18	14	19	8	2	0	92	6	40	46
青森県	0	2	2	2	0	0	1	0	0	7	0	3	3
岩手県	0	2	1	5	3	3	2	0	0	16	1	5	6
宮城県	0	3	6	5	3	5	1	2	1	26	0	12	12
秋田県	0	0	1	1	0	0	1	0	0	3	0	3	3
山形県	3	2	2	4	2	2	1	2	0	18	0	7	7
福島県	0	1	3	2	1	3	2	1	1	14	0	6	6
茨城県	0	6	10	11	6	13	4	1	1	52	5	22	27
栃木県	0	11	10	14	4	9	4	4	1	57	1	25	26
群馬県	1	7	6	7	3	8	3	1	0	36	3	16	19
埼玉県	2	22	37	37	14	37	15	5	2	171	3	85	88
千葉県	0	32	28	30	18	32	18	3	4	165	3	69	72
東京都	5	44	56	66	32	65	34	11	2	315	27	133	160
神奈川県	0	26	29	35	12	36	21	11	2	172	11	80	91
新潟県	0	2	3	5	0	6	1	1	0	18	1	8	9
富山県	0	4	4	3	4	1	2	1	0	19	1	9	10
石川県	0	1	1	4	1	2	3	0	1	13	1	6	7
福井県	0	0	3	3	0	2	1	0	0	9	2	3	5
山梨県	0	4	2	1	2	2	0	0	1	12	0	5	5
長野県	2	9	7	5	5	7	1	2	0	38	1	14	15
岐阜県	0	5	5	5	4	3	3	3	3	31	1	12	13
静岡県	0	9	7	5	8	11	5	0	0	45	0	26	26
愛知県	3	25	25	34	23	35	19	6	2	172	5	86	91
三重県	2	8	10	4	6	7	2	2	0	41	0	20	20
滋賀県	0	10	4	5	8	14	1	3	0	45	1	22	23
京都府	1	8	8	10	6	7	3	2	0	45	2	22	24
大阪府	0	30	34	45	21	40	20	7	5	202	17	86	103
兵庫県	2	18	21	24	15	19	11	4	0	114	4	50	54
奈良県	0	6	7	3	1	5	2	3	0	27	1	11	12
和歌山県	0	4	3	2	0	2	1	0	0	12	0	6	6
鳥取県	0	4	1	0	1	2	2	1	0	11	0	5	5
島根県	0	3	2	2	1	3	0	1	0	12	1	4	5
岡山県	0	9	9	11	4	10	6	2	0	51	1	21	22
広島県	0	8	11	12	9	15	4	4	2	65	6	24	30
山口県	0	3	5	1	0	5	3	2	0	19	0	11	11
徳島県	0	2	3	1	0	0	3	0	1	10	0	6	6
香川県	0	4	4	3	4	3	1	0	0	19	3	6	9
愛媛県	0	3	2	1	2	3	0	0	0	11	1	5	6
高知県	0	0	1	0	1	3	0	0	0	5	0	3	3
福岡県	2	21	19	31	16	17	23	5	2	136	4	62	66
佐賀県	0	3	3	5	4	5	1	1	0	22	0	9	9
長崎県	0	4	4	3	3	3	3	1	1	22	3	8	11
熊本県	1	2	7	9	3	7	5	1	1	36	2	16	18
大分県	0	1	1	2	1	2	0	0	0	7	0	2	2
宮崎県	0	1	1	3	3	3	2	2	0	15	1	5	6
鹿児島県	0	3	3	4	0	5	3	2	1	21	0	10	10
沖縄県	0	3	6	4	3	2	5	2	0	25	1	11	12
その他	0	2	1	0	1	5	0	0	0	9	0	6	6
合計	24	393	433	487	272	488	251	101	34	2,483	120	1,106	1,226

<2026年3月16日集計>

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

3. 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

		2024年度					2025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	64 (39.3)	44 (28.0)	59 (37.1)	74 (46.0)	241 (37.7)	82 (41.8)	64 (38.1)	74 (37.2)		220 (39.1)
	火災	74 (45.4)	78 (49.7)	63 (39.6)	52 (32.3)	267 (41.7)	66 (33.7)	69 (41.1)	79 (39.7)		214 (38.0)
	傷害	13 (8.0)	15 (9.6)	23 (14.5)	11 (6.8)	62 (9.7)	24 (12.2)	9 (5.4)	19 (9.5)		52 (9.2)
	新種・海上	12 (7.4)	18 (11.5)	13 (8.2)	23 (14.3)	66 (10.3)	20 (10.2)	26 (15.5)	25 (12.6)		71 (12.6)
	その他	0 (0.0)	2 (1.3)	1 (0.6)	1 (0.6)	4 (0.6)	4 (2.0)	0 (0.0)	2 (1.0)		6 (1.1)
	合計	163 (100.0)	157 (100.0)	159 (100.0)	161 (100.0)	640 (100.0)	196 (100.0)	168 (100.0)	199 (100.0)		563 (100.0)
手続区分別	一般(東京)	81 (49.7)	74 (47.1)	61 (38.4)	76 (47.2)	292 (45.6)	96 (49.0)	102 (60.7)	90 (45.2)		288 (51.2)
	一般(大阪)	73 (44.8)	75 (47.8)	81 (50.9)	67 (41.6)	296 (46.3)	84 (42.9)	53 (31.5)	84 (42.2)		221 (39.3)
	交通賠償	9 (5.5)	8 (5.1)	17 (10.7)	18 (11.2)	52 (8.1)	16 (8.2)	13 (7.7)	25 (12.6)		54 (9.6)
	合計	163 (100.0)	157 (100.0)	159 (100.0)	161 (100.0)	640 (100.0)	196 (100.0)	168 (100.0)	199 (100.0)		563 (100.0)
紛争局面別	契約募集	7 (4.3)	8 (5.1)	7 (4.4)	12 (7.5)	34 (5.3)	15 (7.7)	6 (3.6)	5 (2.5)		26 (4.6)
	契約管理	8 (4.9)	10 (6.4)	10 (6.3)	12 (7.5)	40 (6.3)	12 (6.1)	17 (10.1)	19 (9.5)		48 (8.5)
	保険金支払	144 (88.3)	137 (87.3)	137 (86.2)	133 (82.6)	551 (86.1)	166 (84.7)	138 (82.1)	172 (86.4)		476 (84.5)
	その他	4 (2.5)	2 (1.3)	5 (3.1)	4 (2.5)	15 (2.3)	3 (1.5)	7 (4.2)	3 (1.5)		13 (2.3)
	合計	163 (100.0)	157 (100.0)	159 (100.0)	161 (100.0)	640 (100.0)	196 (100.0)	168 (100.0)	199 (100.0)		563 (100.0)

<2026年3月16日集計>

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

(2) 手続終了状況

		2023年度					2025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	48 (36.9)	47 (37.3)	47 (26.0)	60 (35.3)	202 (33.3)	59 (36.4)	56 (40.0)	66 (33.7)		181 (36.3)
	特別調停	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.6)	1 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	見込みなし	77 (59.2)	76 (60.3)	123 (68.0)	98 (57.6)	374 (61.6)	93 (57.4)	79 (56.4)	123 (62.8)		295 (59.2)
	双方の離脱	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	一方の離脱	5 (3.8)	3 (2.4)	9 (5.0)	10 (5.9)	27 (4.4)	10 (6.2)	5 (3.6)	7 (3.6)		22 (4.4)
	その他	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.1)	1 (0.6)	3 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
合計	130 (100.0)	126 (100.0)	181 (100.0)	170 (100.0)	607 (100.0)	162 (100.0)	140 (100.0)	196 (100.0)		498 (100.0)	
所要期間別	1か月未満	1 (0.8)	2 (1.6)	0 (0.0)	1 (0.6)	4 (0.7)	1 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.5)		2 (0.4)
	3か月未満	15 (11.5)	15 (11.9)	31 (17.1)	26 (15.3)	87 (14.3)	24 (14.8)	25 (17.9)	28 (14.3)		77 (15.5)
	6か月未満	69 (53.1)	73 (57.9)	91 (50.3)	91 (53.5)	324 (53.4)	89 (54.9)	71 (50.7)	102 (52.0)		262 (52.6)
	1年未満	43 (33.1)	33 (26.2)	55 (30.4)	44 (25.9)	175 (28.8)	45 (27.8)	41 (29.3)	54 (27.6)		140 (28.1)
	2年未満	1 (0.8)	3 (2.4)	4 (2.2)	8 (4.7)	16 (2.6)	3 (1.9)	3 (2.1)	11 (5.6)		17 (3.4)
	2年以上	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	合計	130 (100.0)	126 (100.0)	181 (100.0)	170 (100.0)	607 (100.0)	162 (100.0)	140 (100.0)	196 (100.0)		498 (100.0)
所要回数別	0回~2回	13 (10.0)	21 (16.7)	35 (19.3)	29 (17.1)	98 (16.1)	21 (13.0)	13 (9.3)	33 (16.8)		67 (13.5)
	3回~4回	56 (43.1)	45 (35.7)	75 (41.4)	68 (40.0)	244 (40.2)	77 (47.5)	67 (47.9)	66 (33.7)		210 (42.2)
	5回~10回	60 (46.2)	58 (46.0)	68 (37.6)	62 (36.5)	248 (40.9)	59 (36.4)	57 (40.7)	92 (46.9)		208 (41.8)
	11回以上	1 (0.8)	2 (1.6)	3 (1.7)	11 (6.5)	17 (2.8)	5 (3.1)	3 (2.1)	5 (2.6)		13 (2.6)
	合計	130 (100.0)	126 (100.0)	181 (100.0)	170 (100.0)	607 (100.0)	162 (100.0)	140 (100.0)	196 (100.0)		498 (100.0)

<2026年3月16日集計>

- (注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。
- (注2) 終了事由別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
- (注3) かつこ内の数値は、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、自動車保険を他保険会社から乗り換えたところ、ノンフリート等級継承ができなかったため、等級継承を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約締結時、オペレーターと申立人との間に、前契約の記名被保険者の聴取における認識相違が生じていたことに鑑み、契約訂正に関する保険料全額が支払われることを前提に、保険始期日に遡及して記名被保険者を法人名義に訂正することについて、要望に応える余地があること、②記名被保険者を遡及して法人名義に訂正することによって追加保険料が発生するが、当該保険料は等級判断の誤りによって生じた損害ではなく、記名被保険者の訂正に伴って当然に生じる契約条件の相違により発生したものであること、③申込みの際に重要事項説明書を了知していることから、契約者公平性の原則に照らして、特例として追加保険料の支払いなく補償を提供する正当な理由はないものと判断しており、保険料を当初の見積どおりとする旨の要求には応じられないことを主張した。

これに対して申立人は、①法人の代表者の個人名義で保険加入し、法人で加入していた保険等級を継承できるかを保険会社のオペレーターに確認したところ、個人でメインに使用しているのであれば、等級継承は可能とのことであったため契約したこと、②記名被保険者に関する保険会社の説明は、「主に運転される方は」と誰もが錯誤するような聞かれ方であったものの、記名被保険者を法人区分に戻し、等級を継承することは了承すること、③個人契約から法人契約に戻すために発生する差額の保険料負担は保険会社が負担すべき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等に基づき検討した結果、①オペレーターと申立人との間に、前契約の記名被保険者の聴取における認識相違が生じていたこと、②個人名義から法人名義に変更することについて双方が合意をしていること、③法人名義に変更することによって追加保険料が発生することを確認した。

このため、保険会社は保険契約の始期に遡及して保険契約を取り消し、再計上するとともに一定の和解金を支払い、申立人は追加保険料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－2】[契約の募集]

申立人は、自賠責保険に加入した際、保険料に対して実際の保険期間が短く設定されたことから、過剰徴収された保険料の返金とそれに関わる社員対応への慰謝料等を求めたところ、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担当者の発言について謝罪し、保険料の過剰徴収分を返金する意思があること、②担当者の発言は暴言には当たらず、申立人に対して不法行為や債務不履行による精神的な苦痛を与えたとは考えていないため、慰謝料請求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、過剰徴収分のみの返金には応じられず、代理店への指導監督の不手際とそれに関連して保険会社の従業員が落ち度のない申立人に対して暴言を吐いたことを認めたのであるから慰謝料の支払いに応じるよう主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社担当者の発言が慰謝料を請求しう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－3】[契約の募集]

申立人は、ガードレールに衝突させた自損事故により自動車が損傷したため、自動車保険の車両補償限定特約に基づく車両保険金の支払を求めたが、保険会社から補償対象外との見解が示されたため、車両保険の補償内容の説明がなかったとして保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車保険の契約手続時に、補償限定について、一般補償との補償内容の相違点を口頭で説明するとともに、補償内容が図示されている重要事項説明書をタブレットの画面に表示させて、内容確認を申立人に求めたこと、②車両入替手続時に、車両価額が増加したことに伴い、補償限定から補償範囲の広い一般補償への変更を提案することは自然であり、募集人の一般補償への変更を提案しているとの記憶は信用できることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、自動車保険の契約手続時および車両入替手続時において、保険業法に定める募集人の情報提供義務および顧客の意向把握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－4】[契約の募集]

申立人は、他保険会社から自動車保険の乗換えを行った際、募集人から本件契約に乗り換えてもデメリットはないとの誤った説明を受けて手続をした結果、締結後に、締結時に設定したノンフリート等級に誤りがあったことが発覚し、保険料の差額の請求を受けたため、保険料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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申込締結前に等級の確認を前契約の保険会社に確認するよう案内をしていなかった点は保険会社に非があるが、①保険募集に関して法令に抵触する行為はないこと、②他保険会社の契約情報は不明なため、事故はあったが保険は使わなかったとの申立人からの報告に基づき乗換え等級を結論付けたこと、③保険契約の締結にあたり意図的な等級の誘導等はなく、誤認した上で誤った等級で契約を締結したことから、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契約の締結に際し、前契約の概要や前契約期間中の事故の詳細を話したが、等級ダウンによる保険料追徴請求の可能性のある等のデメリットについては一切説明がなかったこと、②契約締結から数か月以上経過してから連絡があり、更に数か月以上経過してから等級ダウンによる差額の支

払を要求されたこと、③申立人の同意は十分な情報に基づかない不完全なものであり、有効な同意とは言えないこと、④契約締結時に重大な事実誤認があったことから、契約の有効性そのものに疑義があると考え、⑥消費者契約法や保険業法さらには民法上の規定に抵触している可能性があると考え、⑥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、申込締結前に等級の確認を前契約の保険会社に確認するよう案内をしていなかった点について、一定の非を認めていること、②保険契約の締結当日に説明と申込みが同時に行われた事情があったとしても、保険会社が、前契約期間中の事故の詳細を把握するよう努め、より丁寧かつ適切に対応していたならば、本件紛争の発生は回避可能であったと認められることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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－5】[契約の募集]

申立人は、保険会社より「来年の保険の更新はありません」との連絡があり、その理由も「事故件数が多い」と述べるのみで詳しい説明のないまま、保険契約の更新を断られたため、保険会社に賠償金を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険契約を締結するにあたっては、契約状況、他の契約者との公平性、補償引受の社会的要請などを総合的に判断し、引受の可否や契約条件を決定し、契約引受を断る場合があること、②過去の事故件数等を総合的に勘案し、保険金等の支払の有無にかかわらず更新を断った判断は正当であり、賠償金の支払に応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険料のノンフリート等級の影響のため自己負担して修理したこと、②弁護士特約やロードサービスを使用した、約款の金額の範囲内であること、③任意保険の義務を果たさない保険会社は、慰謝料の支払いや損害賠償をするのが当然であること等を主張し、反論した。

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

【自動車保険－6】[契約の募集]

申立人は、追突事故を起こしたため、自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を求めたところ、免責金額の支払を求められるとともに、継続契約の引受を拒絶されたことから、損害賠償金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保険金を支払うには免責金額の支払いが必要となり、継続契約は引受できないことを申立人に丁寧に説明したこと、②その上で申立人から保険金請求の意思を確認し事故対応したこと、③後日継続契約の引受を見合わせる旨の書面を申立人に送付したこと、④対物賠償保険金は免責金額を控除せずに相手自動車の修理業者に支払済であること、⑤免責金額を申立人から受領した上で代車費用を保険金として支払う予定であること、⑥事故日から相当の時間が経過していることから、申立人には免責金の支払を速やかに求める旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人は免責金の支払は理解している一方、相手自動車の修理費用に本件事故以外の損傷箇所が含まれている可能性があるとの認識を示したが、事故日から長期間経過しており、保険会社が事故発生後に損傷箇所を確認の上修理金額を認定したことを踏まえると、申立人の疑義に関する事実認定は困難であり、申立人の主張を認めることはできないと判断した。

このため、①申立人は保険会社に対して速やかに免責金を支払うこと、②保険会社は免責金を受領した後に「免責金」と「代車費用から免責金額を控除した保険金」の合計額をレンタカー会社に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－7】[契約の管理・保全]

申立人は、未払の保険料を支払期日までに支払をするために募集人に説明を求めたところ、募集人が適切に説明しなかったため、支払期日までに支払いすることができず、保険料の未払を理由に自動車保険の解除をされたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の支払が以前から滞っていること、②保険会社から申立人に保険料支払の払込票を送付していること、③募集人から申立人に保険料の支払期日に支払いをしなかった場合にノンフリート等級が継承できなくなることを説明していることから、申立人の要求に応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①募集人が保険料の適切な支払期日を説明していないこと、②申立人は保険料を支払う意思はあり、募集人が適切に説明をしていれば期日以内に保険料を支払うことが可能であった旨を主張し、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、募集人が適切な説明していなかったとしても、①募集人から申立人に対して期日までに支払いをしなないと等級が継承できないことを説明していること、②保険会社からも保険料の支払について文書が送付されていることから、申立人の主張は認められないものと判断した。

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－8】[契約の管理・保全]

申立人は、後方から走行してきた自動車に追突される自動車事故について加害者加入の自動車保険での賠償を受ける予定であったところ、自動車を修理後、加害者加入の保険が無責であるとして保険会社が保険金を支払わないとなったため、保険会社に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契約者が保険料を支払わなかったため、本件事故につき無責となったこと、②保険料払込猶予期間内であるからといって有責を前提とする事故対応を行わないとすると、事故の被害復旧を遅らせることになり、損害の拡大を招致する恐れもあるから、同期間内であっても申立人側との交渉は遅滞なく行うべきであること、③契約者の意思を尊重し、未納保険料が払込期日までに払い込まれることを前提として事故対応することは実務上行われていること、④代理店は、契約者に対して保険適用と未納保険料の支払と

の関係性や払込期日について説明を行っており、代理店が負うべき責任はないと考えられること、⑤過去の裁判例からも、不法行為による損害賠償責任を負うことはないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①修理費が車両時価額を超える可能性があったことから、保険会社に加害者の対物超過特約の加入の有無を確認したうえで修理することを選択したこと、②その後、加害者に保険料の未入金により保険契約が失効するため、直接加害者に対して請求するよう促されたこと、③アジャスターが修理工場を訪問した時点で、保険金により申立人の損害を填補出来ない可能性があることを伝えることは十分にできたこと、④保険会社による保険対応がなされないことが分かっていたら、申立人の資力状況から申立人自動車の修理をすることはなかったことから、保険会社の不法行為に基づく損害賠償として、自動車修理代金および代車費用の相当額の支払を求める旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人が主張する保険会社の不法行為による損害賠償責任が発生するとまでは判断できないものの、無責に至る過程において、保険金支払部門と営業部門の連携が不十分であったこと等、被害者救済を目的とする賠償責任保険における対応として保険会社の対応には疑問を禁じえない点があるものと判断した。

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－9】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険が継続されずにノンフリート等級継承ができなかったのは、代理店の案内や確認不足が原因であるとして等級の復活を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は保険会社から送付の満期案内を受領していること、②代理店が継続意向有無の確認を行った際、明確な更新拒絶の意思表示があったこと、③保険業法等法令上、満期案内・通知は保険会社や代理店に義務付けられているものではなく、サービスとして行っているものであり、満期管理は契約者が行うべき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。

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、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、自動車保険の解約に際し、代理店の解約日誤りによりノンフリート等級を他社に継承できなかったため、解約日の是正を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険契約の解約手続の書類には、申立人が指定した解約日が記載されており、かつ、申立人の署名が付されていること、②解約日の設定について、募集人が複数回にわたり申立人に確認していること、③募集人は、申立人から解約日を解約手続日以外の日にすると申出を受けたことはなく、それに関する何らの書類の提示も受けていないことから、保険会社の業務運営に瑕疵はなく、解約日の遡及訂正の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－11】[契約の管理・保全]

申立人は、更新サポート制度に基づいて保険会社に自動車保険の自動継続を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険契約について、総合的に判断した結果、謝絶することを決定した上で、更新サポートによる自動更新を行わないこと、②継続の引受を謝絶する等を申立人に対して通知しているため、保険契約は、約款の規定により自動更新されず、満期日をもって既に終了している旨を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が代理人弁護士を通じて通知するのであれば客観的証拠を提示すること、②申立人の同意なく第三者である弁護士に個人情報を共有したのは非合法であること、③更新サポートは自動的に継続される客観的証拠があることから、保険会社が自動更新を行わないことは違法であり、直ちに契約を継続すべきことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社が意思表示の発信および到達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、保険会社に対物事故の事故対応を依頼したが、事故登録の復活を失念したままで契約を更改させ、後日追加保険料の支払が発生したため、その負担を保険会社へ求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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申立人から相手自動車の破損は無責を前提に対応するよう指示を受けたため、事故登録を復活させなかったこと、②申立人から事故登録を復活させ追加保険料の支払に応じることを確認した時点で事故登録は復活させるべきであったこと、③対物賠償責任保険の保険金を支払ったことによる追加保険料の負担は申立人にあり、保険会社が負担した場合、特別利益の提供に該当するおそれがあること、④適切なタイミングでノンフリート等級訂正手続の案内ができなかったことはお詫びするが、損害を与えた事実はないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社から、相手が訴訟を提起する可能性があるとの説明を受けたため、事故登録を復活させることを承諾したこと、②追加保険料の案内は申立人から依頼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に基づき検討した結果、本件は保険料の徴収時期が後ろ倒しになったにとどまるのみで、事故登録の遅延によって申立人に何ら現実の損害が発生した事実は認められないこと等を確認した。

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

【自動車保険－13】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の継続手続がなされていなかったのは、保険会社の責任によるものであるため、前契約のノンフリート等級継承のために必要な保険料支払の免除および等級継承をした継続契約の成立を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込み)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①満期管理は契約者自身が行うべきものであることから、継続手続がなされず等級が継承できなかったとしても、保険会社がそれによる損害を賠償する義務はないこと、②契約を継続する場合には申立人が保険料を支払う必要があること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①継続手続がなされていなかったことについて、保険会社または代理店の責任によると断定できる証拠はないこと、②保険料支払を継続しない限り等級の維持ができなかったことは自明であることから、等級を維持したいのであれば、保険期間中の保険料を支払うべきであると認めるのが相当であると判断した。

このため、申立人は保険会社に対して保険期間中の保険料を支払い、保険会社は車両入替の取消手続および新規契約の取消手続を行い、等級を継続して保険契約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－14】[保険金の支払]

申立人は、林道を外れて進んだ場所で自動車の前輪が溝にはまって動けなくなり、自動車の下回りを損傷したため、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厳冬期の夜間に、降雪・路面凍結等の恐れがある地域へノーマルタイヤで向かっていること、②事故発生日前後のカーナビゲーション履歴は確認できるものの、事故発生日の履歴は確認できないこと、③夜間に進入したとされる林道は、夜間に自動車を走行している状態では進路の発見すら困難であること等から、本件約款に定める偶然な事故によって発生した損傷とは考えにくいとして、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に基づき検討を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に発生した事故と認められるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－15】[保険金の支払]

申立人は、自宅を出て勤務先の仕入れのために飲食店舗に立ち寄ったのち、友人宅に届け物を行ったうえで、勤務先に出勤する予定であったところ、前方を走行中の相手方自動車と衝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ファミリーバイク特約は、被保険者の使用者が所有する原動機付自転車を、その使用者の業務のために被保険者が運転している間に生じた事故を免責としていること、②本件事故は、申立人が勤務先所有の原動機付自転車に乗り、通勤と店舗に仕入れ品を搬送する間に発生した事故であり、免責事由に該当すること、③通勤ルートからの逸脱はなく私用の途中の事故とはいえないこと、④特約付帯時の説明に誤りはなかったこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、全体として申立人の移動の目的をみれば、自宅から店舗に出勤し仕入れを行うとともに私用も済ませようと考えていたと認められるものであり、事故時に仕入れ商品を店舗に搬送するという性格が失われたとは言えないことを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何ら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－16】[保険金の支払]

申立人は、貨物自動車のシャーシフレームが破損したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①貨物自動車に衝撃的な外力を受けた痕跡がないこと、②衝撃破壊の場合、損傷部分は塑性変形が生じるが、本件はそのような状態がないこと、③破損周辺部に細かなクラックが発生しているため、疲労破壊の経過を辿り最終的に破断に至ったと考えられること、④破断面の錆は茶色・黒褐色に変色し、汚れが堆積した状態であることから、申立人が申告する事故日より以前からひび割れが生じ、経年劣化と認められること、⑤代理店は契約時に、経年劣化は保険金支払対象外であることを説明していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①代理店へ貨物自動車のフレームの破損等が保険金支払対象となるか確認を求めたところ、保険金支払対象であるとの回答を得たため契約を締結したこと、②契約時に経年劣化が保険金支払対象外であることの説明を受けていないこと、③保険会社は本件損害が経年劣化によるものであることの証明ができていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、①損傷はフレームの材料が疲労して突然破壊に至る、明らかな疲労破壊であること、②募集人が経年劣化も補償する旨説明したとの主張についても、申立人の主張を裏付ける客観的資料を確認することはできず、代理店が経年劣化を補償すると説明することは著しく不合理であることを確認した。

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

【自動車保険－17】[保険金の支払]

申立人は、自動車の助手席に乗車していた時に、児童が運転する自転車と接触した事故により負傷したため、自動車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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自転車との接触事故による外力は極めて軽微であり、自動車内部の搭乗者に傷害を及ぼす程度のものとは客観的に捉えられないこと、②受傷時の状況について、急ブレーキと急ハンドルによって車内で左半身を殴打したと申告しているが、医療機関では申立人が殴打を裏付ける打撲痕等を認められないこと、③事故から医療機関に数日間、整骨院に十数日間通院するような傷害が発生するとは考えられないこと、④自賠責保険で保険金が支払われたからといって、任意保険でも保険金が支払われるとは限らないこと、⑤警察署の記録において、申立人のけがは「異常なし」と記録されていること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－18】[保険金の支払]

申立人は、自動車の運転時に、児童が運転する自転車と接触した事故により負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金ならびに傷害一時費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自転車との接触事故による外力は極めて軽微であり、自動車内部の搭乗者に傷害を及ぼす程度のものとは客観的に捉えられないこと、②受傷時の状況について、右膝内側をハンドルの柄に接触させて負傷したと申告しているが、医療機関では申立人の右膝外側に紅斑を認めたものの、「内側」には異常が認められないこと、③本件事故から医療機関に数日間通院するような傷害が発生するとは考えられないこと、④助手席の搭乗者が自賠責保険で保険金が支払われたからといって、任意保険でも保険金が支払われるとは限らないこと、⑤警察署の記録において、申立人のけがについては「異常なし」と記録されていること等から、本件事故と申立人が主張する傷害との間には相当因果関係が認められないため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故と申立人の受傷との間に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。

【自動車保険－19】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に右折したところ、道路を横断する歩行者を前方に発見し、ブレーキをかけて停止した際に肋骨を打撲・骨折する傷害を負ったとして、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払および事故対応に不法行為等に基づく慰謝料を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故は低速度の状況からブレーキを踏んで停止したもので、申立人の身体への負荷は極めて軽微であり、保険金請求自体に不自然な点が見受けられること、②申立人の胸部には擦過傷や腫張等の受傷やシートベルトによる圧迫を裏付ける所見はなく、肋骨骨折を生じるような負荷が生じたことと整合しないこと、③肋骨骨折という傷害のために数カ月以上にわたり多数回の通院治療を要することは一般的ではないと認識していること、④申立人は勤務先に対して事故受傷に関して申告していないにもかかわらず、長期間休業していたとして休業損害の請求をしていること、⑤保険会社の担当者の電話対応が不適切であったことによって、心情を害した点はお詫びをするが、慰謝料が生じるほどの不法行為に該当するものではないと判断することから、保険金および慰謝料の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故と受傷態様の相当性と保険金請求は保険会社の担当者の指示に沿って行った正当な保険金請求であること、②保険会社の事故対応はコンプライアンスを軽視したものである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、本件受傷の原因および保険会社の事故対応に慰謝料を支払うべき不法行為に関する事実認定が必要なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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、ドアを開けて左足を自動車の縁に乗せた際に転倒したことによって、副靭帯損傷や打撲を負ったことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払および事故対応の不法行為等に基づく慰謝料を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故態様と申立人の受傷態様および保険金請求自体に不自然な点が見受けられることから、保険金を支払うことは出来ないこと、②申立人が指摘する保険会社の担当者の電話対応が不適切であったことによる精神的苦痛は、慰謝料が生じるほどの不法行為性はない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故と受傷態様の相当性と、保険金請求は保険会社の担当者の指示に沿って行った正当な保険金請求であること、②保険会社の事故対応における言動はコンプライアンスを軽視したものである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、受傷と事故の因果関係および保険会社の事故対応に慰謝料を支払うべき不法行為の有無に関する事実認定が必要なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づ

き手続を終了した。

【自動車保険－21】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の契約には車両保険が付帯されていないこと、②事故発生以前の車両入替手続にあたり、申立人は新車として保険契約をお願いしたと主張するが、新車とは聞いておらず車両保険の追加付帯の申出もなかったこと、③仮に新車への入替と聞いたとしても、それだけで車両保険の付帯を提案する義務はないこと、④車両入替手続時に登録年月日の年号を誤って記載したことは事実であるが、それが車両保険の付帯に影響はしないことから、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、再三の督促にもかかわらず反論書を提出しなかったことから紛争解決手続の継続意向はないと考えざるを得ず、双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－22】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故により自動車が大破したため、自動車保険に基づく車両新価特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、第1事故と第2事故は同時に発生したのではなく、動作の一連性も認められないため、第1事故と第2事故を一つの事故との判断には至らないことを主張した。

手続開始後、申立人は保険金の請求を取り下げるとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号)に基づき手続を終了した。

【自動車保険－23】[保険金の支払]

申立人は、2回の車両事故により全損の見積を作成したものの、全損となると保険会社に自動車を回収されるため、全損にならないように見積を作成し自動車保険の車両保険の支払を求めたところ、保険金の払い渋りをされたとして、追加の保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①第1事故の車両単独事故および第2事故の追突事故の受付をし、それぞれの事故に対して申立人が指定する工場の見積を確認し、整合性も問題なく、申立人の了解を得て保険金の支払をしたものであり、保険金支払について何ら問題ないこと、②本件申立とは別に申立人と保険会社の間では、自動車保険の走行距離訂正による追徴保険料の支払に関する苦情案件も発生しており、申立人が追徴保険料を支払わなかった場合には、保険会社は自動車保険の解除を行い、既払い保険金の返還を申立人に求め

ることも主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の組織がしっかりしていないこと、②事故連絡後連絡がないこと、③追徴保険料の件に関しても保険会社の回答が二転三転し、数年間も放置していたことが納得できない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件事案の争点は、第1事故および第2事故に関して支払われるべき損害保険金の金額の算定にあるが、別件苦情事案に関し、保険会社は申立人に対し、保険契約の解除を通知し、今後、支払済の保険金についても全額返還請求がなされる事態に至った以上、別件苦情事案にかかる紛争解決なく、本件事案に関し当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であり、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないと判断したため、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－24】[保険金の支払]

申立人は、自動車販売店から借用した代車を運転中に自宅駐車場の柱に接触させ、代車に損害が発生したため、保険会社に対して本件損害は保険の対象事故であることを確認のうえ、保険金請求を行ったところ、保険会社から車両保険では補償対象外事故となる旨の説明があったことから、代車の修理費全額の保険金の支払を求めたが、保険会社が応じなかったことから、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、事故の保険金支払可否についての誤回答を認めただうえで、申立人に謝罪するとともに、保険会社は解決方法として、協定済の修理費用から、改めて必要最小限度の修理を依頼した場合の修理見積額を差し引き、その差額を保険会社が負担し、改めて算出した修理見積額を申立人が支払うことによる和解を提案した。

これに対して申立人は、①保険会社が事故連絡後に補償対象か否かの判断を誤り、補償対象である前提で対応を進めていたことにより安価な修理方法を探索する機会を奪われたこと、②保険会社は謝罪のみで多くの時間を費やし能動的な対応策も提案してこなかったことから修理費用全額を負担するべきと主張し、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、保険会社から保険会社は必要最低限の修理内容で修理金額を再計算し、申立人が支払済の修理代と再計算した修理金額の差額を申立人に支払うことによって和解したい旨の提案がなされ、申立人もこれに合意する意向を示していることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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－25】[保険金の支払]

申立人は、エンジン始動不可の警告表示として「走行可能距離が残り XXXkm」の表示がされたため、自動車を修理工場にレッカー移動し、修理期間中にレンタカーを借りたため、自動車保険のロードサービス費用補償特約およびレンタカー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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、特約の規定には「走行不能が発生した」ことが保険金支払条件と定められているところ、①

走行不能にあたる直前まで長距離の走行が可能であったこと、②残り走行可能な距離表示が正確であったこと、③修理工場までの移動に支障がなかった可能性があること等から、「走行不能が発生した」とは評価できないこと、④申立人が保険会社の調査を待たずにレッカーを希望したため、車両確認前のレッカー移動を了承した経緯があるものの、レッカー費用の支払を約束したものではないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①警告表示は車両コンピュータのソフトのトラブルであるから、修理工場において恒久的修理が可能であること、②走行可能距離の残距離より修理工場から保険の特約を使って搬送するよう指示を受けたこと、③保険会社に、走行不能ではない状態において、保険の特約の使用が可能かどうか問い合わせを行ったところ、使用可能かつ回数に制限なしとの回答が得たこと、④本件と同じ原因で前に保険金が支払われている実績があることから、保険金を支払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に基づき検討をした結果、①警告表示自体は故障ではなく、コンピュータプログラムの不具合があったとしても、同不具合により走行不能状態に至っていないこと、②保険会社の事故受付センターにおける申立人と担当者の会話内容についても、申立人が主張する事実はないことが判明したことから、保険金支払対象外とする保険会社見解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。

【自動車保険－26】[保険金の支払]

申立人は、サイドミラーと相手方自動車のドア付近の軽微な接触事故の対応において、保険会社の対応不備により相手方に対する賠償額が拡大したため、賠償額の拡大分は保険会社にて負担するよう求めたが、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人らへ不快な思いをさせてしまったことはお詫びすること、②保険会社は、専門家からの意見を確認した上で、申立人の意向に沿って損害を否認し、交渉したが、相手方は、紛争解決機関へ申立て、相手方請求の修理費および代車費用の全額が事故による損害として相当なものと認められるという内容の斡旋案が提示されたこと、③保険会社の事故対応によって損害賠償上の損害額は拡大するものではないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①修理見積が出た段階で相談の連絡をすとしていたにもかかわらず、申立人への連絡・同意なしに相手方の修理を一方向的に進めており、誠実義務や説明責任を果たしていないこと、②保険会社は、申立人と相手側の説明内容に齟齬・矛盾があることを把握していたにもかかわらず、実態の精査や客観的な確認を行わないまま、相手方の主張する全ての損害箇所を認定し、全てを申立人の責任としたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、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－27】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に道路端のフェンスに接触する単独事故により自動車が損傷したことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から事故の数時間前まで飲酒をしていたこと、②事故現場で臨場した警察官から飲酒の検査を受け、違反にまではならなかったが、「運転中止指示書」を警察官から受領していること、③保険会社が依頼した調査会社への調査でも飲酒の事実を認めていることから保険金の支払対象外であると判断したと主張した。

これに対して申立人は、提出の督促の他に提出期限を数回延長したが、反論書は提出がなく申立人には今後の紛争解決手続を継続する意向がないと判断せざるを得ず、紛争解決に必要な事実関係を確認できる見込みがないことから、紛争解決手続によって和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－28】[保険金の支払]

申立人は、自動車を貸与中に事故を起こされたため、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事故は運転者らが釣りをするために池に到着した後、脱輪したにもかかわらず、転回不可能な場所で転回しようとして池に転落しており、事故態様があまりに不自然であること、②事故の運転者らが、1度脱輪した後にもかかわらず、誘導することをしなかった等、事故の関係者の言動に不自然な点があること、③申立人らにおける自動車の運行目的・事故現場に至る経緯等が不自然であること等から、本件事故は、申立人と運転者が共謀して自動車を転落させ、申立人が相当額の利得を得ようとしたと考えることが自然であり、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－29】[保険金の支払]

申立人は、駐車場に駐車中の自動車がいたずらで損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、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複数の損傷箇所の形状や損傷の生成機転が異なり、同一の機会に人為的になされたものと認めることができないこと、②事故の発生時間の現場は人通りが多く、しかも通行人の視界に入る位置に駐車されていたこと、③警察への届出を案内したが、被害届を提出してい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すべてのキズは、一時的に自動車から離れて帰ってきたら傷付いていたことから、同時期につけられたとしか考えられないこと、②発生場所は人通りが多いと言うが、人通りはまるでなく、周囲に人が集まる場所もなく、休日の昼とは思えないくらいであること、③警察には後日被害相談という形で受理番号をもらっ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、人力のいたずらによる損害とは認められないが、自転車が衝突・接触した衝撃で発生したと考察すれば、それぞれが違う擦過傷・へこみ傷・鋭利なへこみ傷・複数の線傷とは整合する損傷であるとの意見は妥当性があると判断した。

このため、保険会社に自転車の当て逃げにより生じたキズとして認定することの可否を確認したところ、支払対象外とする認定方針に変更はないとの見解が示されたため、本件紛争を解決するために必要な事故発生の実事認定が必要なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等からそれを客観的に認定することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険一30】[保険金の支払]

申立人は、中央分離帯に自動車を乗り上げる車両単独事故を起こしたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、EDRデータを確認した結果、①路面が凍結状態にあることを認識しながら、急加速した上で急に大きくハンドル操作が行われていること、②事故回避のブレーキ操作は一切されていないこと、③横滑り抑制機能を人為的に解除させた状態で走行していたこと等から、申立人の運転操作は、約款に規定する「重大な過失」の免責条項に該当するとして、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、EDRデータ上の急加速後の最高速度はタイヤの空転時の速度であり、実際にはそこまで速度を出していない旨を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、事故にかかる申立人による運転操作が免責条項の「重大な過失」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。

【自動車保険一31】[保険金の支払]

申立人は、先発事故が未修理のまま後発事故が発生し、先発事故、後発事故それぞれにおいて損傷箇所が異なることから、既に支払われた保険金の他に、先発事故による損害についても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車両保険金として支払う修理費は自動車を事故発生直前の状態に復旧するために必要な費用であること、②後発事故発生時点で自動車の価値は既に減少しているため、後発事故は先発事故の損害を含めて評価すること、③後発事故を全損と認定したため、協定保険価格を車両保険金として支払ったことは妥当であること、④申立人は先発事故、後発事故のそれぞれについて車両保険金を支払うべきと主張するが、それは二重利得防止の観点から認められないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人は先発事故、後発事故のそれぞれの修理費用に基づき復元後の車両保険金額により車両保険金の支払を求めているが、先発事故の修理が終

わっていないのであるから、車両保険の保険金額は修理見積額相当の減額が生じている状態であり、その状態のまま後発事故が生じた以上、減額したままの保険金額に基づいて車両保険金を算出し支払われるべきと判断した。

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

【自動車保険－32】[保険金の支払]

申立人は、先行自損事故による損傷につき未修理の状況で、配偶者が事故を起こし、自動車が全損したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに一部しか応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故発生時点において、自動車は先行事故による損傷について未修理の状況であったから、自動車の保険価額は、先行事故による損傷分減価しており、約款に言う「協定保険価額が保険価額を著しく超える場合」に該当すること、②先行事故に対する車両保険金を支払った上で、さらに本件事故について全損として協定保険価額全額を支払うことは、先行事故の損害である保険金を二重に評価したことになり、二重利得防止の観点からも問題があると考えことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対し申立人は、①先行事故の損害に対して修理の意向を示し、部品を発注済で納品待ちの状態の中で本件事故が発生していることから、損害を放置して利得を得ようとしているわけではないこと、②2つの事故の損害箇所は同じではないから、修理の発注により経済的損失の発生が確定していること、③保険会社の保険金支払義務は、「実際に被った損害」の填補であり、経済的損失の発生が確定している状況では二重利得は発生しないから、先行事故の損害額を控除することなく保険金を支払うべき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等に基づき検討した結果、本件事故は全損事故であるところ、①自動車は未修理状態であって、このことから先行事故による損害分の価額が現実には低下していたことが明らかであるにもかかわらず、協定保険価額を支払うことは、先発事故の損害を二重に評価したこととなり妥当ではないこと、②未修理状態の車両に後発損害が生じた場合には、先発事故の損害分を包摂して、後発事故による協定保険価額の損害が発生したものと理解するのが相当であり、申立人は経済的全損の自動車を協定保険価額内で修理を行ったことが確認できるから、先行事故による修理代と、減額された保険金額を合算して協定保険価額を支払うことで申立人に不利益は生じないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して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－33】[保険金の支払]

申立人は、バイク乗車中に自動車と衝突したことにより負傷したことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金を訴訟基準差額説により支払を求めているが、保険会社はこれに応じないことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の主張する損害の額は、判決または訴訟上の和解で認定された損害額ではなく、相手方保険会社と申立人との交渉で、相手方保険会社が認定した損害額にすぎないから、「訴訟基準」の

損害ではなく、訴訟基準差額説を適用せよとの主張は前提を欠いていること、②判決または訴訟上の和解で認定された損害額であれば、約款上も受け入れるのが通常であるし、訴訟当事者の攻撃防御を通じて間接的に保険会社の手続保障が図られたと評価できようが、申立人と相手方保険会社のみで定めた損害額を保険会社が当然に受け入れる理由はないこと、③保険会社対応は約款の規定に基づいたものであり、人身傷害保険の支払保険金算定についての保険会社見解を理解いただきたいことを主張した。

これに対して申立人は、①いわゆる訴訟基準差額説は、必ずしも民事訴訟が提起された場合だけに適用される算定方法ではなく、訴訟外の示談解決の際にも適用される算定方法と言えること、②保険法第25条第2項は、被保険者の債権が保険者の代位債権に優先することを定めており、強行規定であり、これに反する約款解釈は許されず、これを前提に保険会社の約款を見ると、保険会社が支払った人身傷害保険金は、申立人の過失割合分から優先的に充当され、それを越えた部分だけを相手方保険会社に代位求償できることになること等を主張、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、訴訟基準差額説の適用の可否による保険会社による代位取得範囲に関する認定が必要であるところ、当事者間の当該認定に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－34】[保険金の支払]

申立人は、リース自動車の運転中の事故により全損となったため、自動車保険の車両保険新価特約に基づく車両保険金の支払を求めたが、保険会社はこれに応じず、リースの残債に基づき保険金を支払ったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①車両新価保険特約が適用されるためには、被保険自動車の所有者であるリース社が代替車を取得する必要があると、特約に基づき申立人に新価で保険金を支払うことには応じられないこと、②保険契約時に、募集人に購入方法につき確認したところ、「同じディーラーで購入しなくても保険金が支払われる」旨の回答をしたが、募集人は、この時点において被保険自動車がリース車であることを把握していなかったこと等を主張した。

これに対して申立人は、事故が発生した際に申立人に新価が支払われるように車両新価保険特約を付帯したのであるから、特約に基づき支払うべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件は①申立人の真意と異なる特約が締結され、それにより申立人にとって無意味な特約に保険料が支払われ続けたこと、②保険会社に対して、申立人が実際に支払った保険料と特約が付帯されなかった場合の保険料との差額を返還させることによって申立人の救済を図ることが、解決として妥当であること等を確認した。

このため、保険会社は保険契約の始期に遡及して車両新価特約の付帯がなかったものとし、申立人に対して差額保険料のほか、解決金を支払うことを内容とする和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－35】[保険金の支払]

申立人は、自動車のドライブシャフトおよび左前輪ブレーキの故障により、激しい異常振動と大きな異音が発生し走行不能状態になったため、自動車保険の故障運搬時車両損害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ドライブシャフトからの異音は、約款に定める故障損害に該当し、特約に基づく修理費として認定できること、②左前輪ブレーキからの異音は、原因であるブレーキ部品の変形が外力によるものと判断できることから、約款に定める故障損害に該当しないこと、③ドライブシャフトの異音とブレーキ部品の破損は、サスペンションの構造上および損傷原因上も同時に発生した故障とはいえないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、ブレーキローターとドライブシャフトは、ともに左前輪の構成部品であり、同一の回転軸で同じ動作を行う部品であり、左前輪ブレーキの「故障損害」は、走行不能の原因となったドライブシャフトの「故障損害」に起因した故障損害と考えるのが自然であると主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、ドライブシャフトとブレーキ装置は構成されている部品が異なっており、ドライブシャフトの故障と左前輪ブレーキの故障に関連性を認めることは困難であるが、保険会社から、本件紛争の解決に向けて、ドライブシャフトと左前輪ブレーキの損害について、2つの故障損害としての認定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、2事故扱いとしてノンフリート等級をダウンするものの、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。

【自動車保険－36】[保険金の支払]

申立人は、自動車走行中、鉄製の落下物に乗り上げ、タイヤがパンクした事故により、頸椎捻挫を負ったため、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、保険会社はこれに一部しか応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①人身傷害保険金について、申立人と「確認書」を交わし支払済であること、②医師の判断により、後遺障害診断書は作成されていないこと、③その後、申立人から新たな資料や証拠は提出されていないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故後、安定剤がないと眠れなくなり、自営の仕事や事業計画がストップしたこと、②確認書については、保険会社より「名前を書いてください」と言われ、分からぬままサインしたもので、担当者からも丁寧に説明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、本件事故の治療経過、休業状況および後遺障害等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－37】[保険金の支払]

申立人は、借用自動車運転中の事故について保険会社が自動車保険の他車運転危険補償特約に関して適切な有無判断を実施せず、後日無責であることが判明したため、修理内容等について比較検討する機会を喪失したことによる、実際に支払った修理費用と中古輸入ガラスを用いて修理した場合の修理費用との差額の賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自動車は、他車運転危険担保特約の「他の自動車」に該当せず補償の対象外であること、②自動車は、保険会社の有無責判断に関係なく修理が必要であり、申立人が求める賠償責任は発生しないこと、③車両保険が支払われないのであればフロントガラスを新品ガラスではなく中古・輸入ガラスにて修理していたとする申立人の意見を真摯に受け止め、中古輸入ガラスとの差額が適正額であることを確認でき次第、損害賠償を検討する旨主張した。

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

【自動車保険－38】[保険金の支払]

申立人は、自宅マンションの駐車場に1週間駐車していた間にいたずら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とレンタカー費用の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①フロントバンパの損傷は走行起因の損傷であること、②左ドアミラーは相当程度の速度での他物との衝突によるものであること、③左ドアミラー直下の擦過傷は形状から書きキズとは考えがたいこと、④左リアドアの円弧状の線状傷は、取替もしくは大規模な板金修正を要する損傷が生じており、通りすがりの人間の落書きとしては不自然であること、⑤左クォータのアーチ部分の擦過傷は直線的であり書きキズではないことから、これらの損傷は保険金の支払対象外であると主張した。

これに対して申立人は、地面に落ちていた損傷したミラーの一部を発見時に、警察官立会いのもとでいたずら被害と断定した旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、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。

【自動車保険－39】[保険金の支払]

申立人は、信号待ちで停車中、他の自動車からの飛び石で自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車の損傷は、入力方向からボディと並行して移動していること、②凹み周辺の塗膜が剥がれているが、飛び石事故で塗膜が剥がれることはないこと等から、飛び石による損傷ではないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、警察はキズの形状だけでなく、その他の状況も検証の上、飛び石事故以外の可能性は低いと判断して、小石のような飛来物による事故という事故証明を発行している旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、飛び石事故の

キズ跡は長さを持たないこと、塗膜の剥がれから衝突したのは相当の重量物と考えられることから、飛び石が原因の事故の可能性はないとの専門家の意見は妥当であると判断した。

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

【自動車保険—40】[保険金の支払]

申立人は、路上を歩行中に進行してきた自動車のバンパー部分が両膝に接触し負傷したことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故受付当初の申立人からの聴取内容ならびに警察からの聴取内容により、人身傷害事故には該当しないこと、②ドライブレコーダー映像の取付依頼等できる限りの対応をしたが、その過程においても人身傷害事故に該当すると判断できるだけの事実、証拠が確認できなかったことを主張した。

これに対して申立人は、①本件は交通事故として捜査されたことが確認できること、②事故当初において保険会社が必要とする証拠を確保する対応等、必要な対応を怠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、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、バックで駐車する際、消火設備の保護パイプに接触する事故により受傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は過去に保険会社に対する複数の保険金請求履歴があること、②事故当初から申立人の証言の多くに変遷が見られること、③事故直後の自動車の損害写真や接触物の損傷程度等から、申立人が主張するような受傷をすることは考えられないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険—42】[保険金の支払]

申立人は、自動車が故障したことからレッカー依頼を行い、レッカー費用について自動車保険に基づくレッカー費用保険金の支払を求めたところ、保険会社は支払を拒否したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は保険会社に事前にレッカー依頼の連絡をし、保険会社でレッカー手配をしていると主張しているが、申立人からの連絡は一切受けていないこと、②レッカー代金の支払についても事前に保険会社に連絡をすることが必要であり、事故請求も認められないことから、保険金の支払いはできないと主張する。

これに対して申立人は、①保険会社に必ず連絡したので調べてほしいこと、②自宅から遠くのレッカー会社に手配する訳がないこと、③保険会社が連絡を受けていないということは虚偽であり、電話対応した人物がレッカー会社に便宜を図り、利益を中抜きしていると主張し、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申立人が保険会社に電話連絡やレッカー業者の手配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-43】[保険金の支払]

申立人は、道路走行中に飛び石等で車体が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、自動車は飛び石被害に遭っており、事故直前において、フロントガラスに損傷が存在する状態にあり、当該事故の損害は相手保険会社から賠償されていることから、本件事故による車両保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、過去の飛び石被害後の別件事故において保険会社が認定したフロントガラスの損傷は車両保険金は支払われるべきである旨を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、想定される修理内容がフロントガラスの交換修理費用は前回事故による損害内容と完全に一致するものであり、本件事故によりフロントガラスの傷が増加したとしても、法的に賠償されるべき損害が発生したとは認められないことから、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示して受諾を勧告したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険-44】[保険金の支払]

申立人は、自宅マンションの駐車場に駐車していた自動車が盗難に遭ったため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車の鍵の紛失時期が曖昧で、説明が変遷していること、②人気の多い駐車場で盗難は非現実的であること、③自動車購入先が明らかでないこと、④盗難直前に車両保険を締結したこと等から、不自然・不合理な点が多く、第三者による自動車の持ち去りと認定できず、支払対象外である旨主張

した。

これに対して申立人は、①鍵の紛失時期は、記憶違いや事故時の混乱によるものであること、②人気の多い場所でも車両盗難は発生し得ること、③自動車は販売店を気に入って購入したものではないため、自動車購入先の詳細を把握していないこと、④自動車盗難多発を地域の回覧板で知り、車両保険に加入したこと等から、保険会社は保険金支払義務を負う旨主張し、反論した。

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

【自動車保険－45】[保険金の支払]

申立人は、申立人の家族が当事者となった交通事故に関して保険会社との協議交渉を行う過程で、申立人が保険会社に対して脅迫の言辞を用いたという虚偽の内容を、申立人側の保険会社および申立人の勤務先に伝えたことにより名誉が毀損されたことから、保険会社に慰謝料の支払を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が脅迫文言を述べたことは、保険会社側で、そのような事実があったと認識しているから、虚偽の事実を伝えたという事実はなく、申立てに係る請求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社が指摘する言辞の証拠がないにもかかわらず、担当者の申告のみをもって虚偽の言辞を正当化する保険会社の主張は信憑性がない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争を解決を図るためには、暴言に関する事実認定が必要なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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－46】[保険金の支払]

申立人は、保険契約の始期日の翌日に自動車事故を起こしたため、自動車保険に基づき事故対応を依頼したが、事故前に保険契約が成立していないとして、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約の経緯および事故との時間的關係について関係者に事情聴取を行ったところ、①申立人は、保険契約およびその内容について、事故後に募集人から初めて説明を受け、保険申込書に自ら署名したのも事故後であると供述していること、②募集人は、申立人から従前より保険契約に関する全権委任を受けており、事故前日の時点で保険契約は有効に成立していると認識していたため、申立人にも了承も得て、保険契約日を遡及して申込書を作成し、契約を計上したと供述していることから、保険契約は事故発生後に締結されており保険金を支払うことはできない旨主張した。

これに対して申立人は、保険契約締結時の不備は、保険会社と募集人との間の問題であると主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、事故が発生した際の保険契約の有効性に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決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－47】[保険金の支払]

申立人は、自転車で転倒し下肢に後遺障害が残ったため、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故による骨折・脱臼、靭帯断裂等の器質的損傷は認められないこと、②自覚症状を裏付ける客観的な医学的所見に乏しいこと、③治療状況等も踏まえた結果、将来においても回復が困難であると見込まれる障害とは捉えがたいこと、④後遺障害の認定結果も非該当であったこと、⑤他保険会社の評価は参考程度に留ま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。

これに対して申立人は、①クリニックでの検査結果で客観的な医学所見が証明されていること、②現時点においても可動域制限が改善していないこと、③他保険会社2社と共済組合1社が全て後遺障害を認定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、自覚症状として疼痛が持続することを最大限考慮しても一定程度の後遺障害等級の認定にとどまると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定程度の後遺障害を認定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－48】[保険金の支払]

申立人は、自動車をブロック塀に衝突させる自損事故が発生したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに一部しか応じなかったことから、紛争解決手続を申立てたもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、フロント部等がブロック塀と衝突した事故により、外板パネルを伝ってフロントガラスに自動車部品が接触してフロントガラスに損傷が生じたのであれば、その衝撃波及経路上の部品には相当程度の損傷が生じていなければならないところ、それを窺わせる状況は認められないことから、本件事故による損傷のうち、フロントガラス損傷は、外板パネルからの衝撃波及により生じたものとは認められないとして、フロントガラス損傷の保険金の支払には応じられない旨等主張した。

これに対して申立人は、①事故でフロントガラスに亀裂が入ったことは疑う余地がないこと、②事故において、バンパーからの衝撃荷重がカウルトップエンドカバーに伝わり、カウルトップカバーがフロントガラス端部を衝撃的に押しつけて亀裂を生じさせたこと等を主張し、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、フロントガラスの損傷は、本件事故によるものではないとする専門家の分析は妥当であり、本事案においては、保険会社が提案する金額をもって解決を図ることが相当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して保険会社が提案した金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。

【自動車保険－49】[保険金の支払]

申立人は、自動車同士の事故で受傷し、訴訟を提起して調整加算金を加えて和解が成立したため、調整加算金の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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調整加算金は相手方から人身傷害に対し賠償される金額の一部であり、支払保険金から控除されると主張した。

これに対して申立人は、調整加算金は、弁護士費用や遅延損害の一部のため、人身傷害保険金の保険金から控除されないと主張し、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、申立人より、紛争解決手続による保険金を受領後3年以内に、当該保険会社にかかる人身傷害補償条項に基づく調整加算金に関する裁判所の判断が示された場合には、改めて誠実に別途協議をすることを条件として、調整加算金を加味しない保険会社提示の人身傷害保険金に応じる意向が示され、保険会社もこれに応じる意向を示された。

このため、保険会社は、この条件で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－50】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に小型の飛来物に衝突し、自動車に複数箇所の損傷が発生したため、自動車保険に基づき車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①各損傷箇所について、飛来物の衝突ではなく、地面に固着された構築物との接触、塗装された物体との接触や突起形状を有する物体との接触であり、本件事故によって生じたものでないこと、②ドライブレコーダーの映像から接触している様子が確認できないこと等から、いずれも本件事故によって生じた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、ドライブレコーダーの映像等を基に、いずれの損傷箇所も飛来物との接触で生じたものである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、専門家から、飛来物の正体が不明のなか各損傷箇所と事故との因果関係を絶対的に否定することは困難であるとの意見が提示されたので、保険会社に確認したところ、衝突した飛来物の特定がされず、本件事故で生じた蓋然性の検証が不十分であるとの主張が改めて示された。

このため、本件紛争を解決するためには、各損傷箇所と本件事故との因果関係の有無を判断することが必要であるところ、両当事者から提出された資料や第三者専門家の意見からはこれを客観的に判断できず、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－51】[保険金の支払]

申立人は、自動車が異常音とともに故障し走行できなくなったため、自動車保険のロードサービス、レンタカー特約に基づくレッカー代およびレンタカー代の支払を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、保険金請求に関わる事実確認や資料作成費用の支払を求めて、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事故発生後に自動車の確認をしたが、エンジンは始動し走行に問題がなく、故障の事実を確認できなかったこと、②ドライブレコーダーのデータおよびラインの履歴が提出されれば、調査の上判断すること、③車両確認時にエンジンの始動は確認したが、エンジンの分解はしていないこと、④事実確認や資料作成費用の請求は、自己の主張を立証するための費用であるから、自己負担が原則であること等から、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資料は全て提出すると伝えたが、保険会社から反応がなかったこと、②ドライブレコーダーにおけるエンジンが不調となった音声を確認することが重要であるところ、保険会社は音声がいない状態でそれを確認したこと、③保険会社は調査時にエンジンを分解した可能性があるが、その場合、エンジンに対する信用が低下するため、損害賠償を要求すること、④文書作成料等の支払を求める趣旨は、ドライブレコーダーを確認すれば、調査はすぐに終了するはずにもかかわらず、保険会社の姿勢には問題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を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人が手続開始後に提出したドライブレコーダーを確認した結果、自動車が停止するに至った原因は依然として不明であるものの、故障損害について一定程度の外形的事実は推認でき、早期解決の観点を考慮し、保険会社から申立人が要求するレッカー代およびレンタカー代等は保険金支払可能であるが、他方で、文書作成費用等の請求は、主張立証責任を果たすべく自己が要した費用は自己負担が原則とされるべきであるから、かかる費用の支払いを内容とする和解案は受け入れられないとの意向を確認した。

このため、保険会社は、申立人に対して申立人が請求するレッカー代およびレンタカー代等について保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し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－52】[保険金の支払]

申立人は、運転中に起こした追突事故で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自動車の損害を確認した時点で先発電災事故が未修理であることを確認し、このため自動車の協定保険価額が保険価額を著しく超える場合に該当するものと判断したこと、②約款の定めに従い、協定保険価額ではなく保険価額を上限に、車両保険金と全損時諸費用保険金を支払することが妥当と判断することから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対し申立人は、初期対応連絡において、申立人は、先発電災事故で車両保険金の支払を受けていることを伝えただけで、保険会社から一定金額を上限に補償する旨を伝えられたこと、②保険会社が速やかな損害確認を行わなかつたことから、先発電災事故について未修理であることの確認が遅延したこと、③3

週間以上も経過してから車両保険金を減額する旨を連絡があったため、一定金額の保険金が支払われる前提で、既に次の自動車を購入しており費用面で損害が生じる旨を主張し、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、未修理自動車の協定保険価額は、保険価額を著しく超える場合に該当することは、疑いがないものと考えられるが、保険会社において、①協定保険価額を減額するケースがあるのであれば、初期対応時に、申立人に対して、先発雹災事故に関して修理済みであるか否かの確認を行うべきであったこと、②先発雹災事故の対応経過から、本件事故発生時点においても、自動車が未修理の状態である可能性が大きかったことに気付けたこと、③大きな損害が発生しているのだから、速やかな損害確認を行うことが必要であったこと等、本件事故の対応において、過去の事故歴についても十分な注意を払い、適切な確認を行っていれば、本件紛争に至らなかった可能性が大きいことから、保険会社の説明・対応は不適切であったことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して協定保険価額が保険価額を著しく超える場合として一定の保険金を支払うとともに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－53】[保険金の支払]

申立人は、路上に自動車を駐車していたところ第三者から因縁をつけられ、自動車のエンジンキー、貴重品や身分証明書等を奪われる被害に遭ったため、保険会社に対してエンジンキーおよびキーシリンダーの取替費用等を請求したところ、保険会社は要求額の一部しか認定しなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、盗難されたエンジンキーの再作成費用を支払ったものの、①鍵の解錠費用の請求について、走行障害における「応急措置」を支払要件としていることから、盗難は補償対象外であること、②キーシリンダー交換費用は、自動車に生じた損害に対して支払うことを要件としているものの、本件ではキーシリンダー自体に損害が発生しておらず、補償対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①保険金が支払われた運搬・引取費用では盗難による事故となっていること、②物理鍵の盗難に加え電子的な始動制御までが第三者の支配下に置かれた状態であり、この状況をそのまま使用し続けるのは重大なリスクであること、整備事業者からも鍵一式交換を強く推奨さ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、①鍵の解錠費用については鍵を車内室等に置いた状態のまま施錠して車外から自動車の解錠ができなくなった状態を補償対象としていると解されることから、保険金の支払対象外が妥当であると考えられること、②キーシリンダー交換費用について、約款上、「損害」とは、その部分自体に物理的な損壊等が生じている場合のみにしか「損害」として認められないということにはなっておらず、物理的な損壊等が生じている部分と社会通念上一体と捉えられる部分についても損害として認められ、その脱着費用や補修・交換費用等の修理費が損害額として認められることがあることは、損害保険金の支払実務として通常見られる運用と判断し、本紛争解決手続においては、鍵の解錠費用を支払対象外とする一方で、キーシリンダー交換費用は保険金の支払対象として認める和解案を、申立人および保険会社の双方に提示することが妥当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、本件保険契約に基づく車両保険金としてキーシリンダー交換費用の追加支払を認める和解案を提示し、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—54】[保険金の支払]

申立人は、車線変更しようとしたところ相手自動車と接触したことにより自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①相手自動車の左フロントドアのガラスの破片は、相手自動車の内部に飛散していること、②自動車の右側面にはガラス破片による損傷は見当たらず、左側の方にまでガラスの破片が飛散したことは想定できないこと、③自動車の前部の広範囲におよぶ多くの微細な損傷は、日常的に飛び石などによる損傷と考えられることから、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、本件事故による自動車の損傷範囲に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険—55】[保険金の支払]

申立人は、草刈り中の飛び石で走行中の自動車に損害を与えたため、自動車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約款において「住宅以外の不動産の所有、使用または管理」に起因した事故は「日常生活」に含まれず、支払対象外になると定められていること、②事故が発生した田んぼは、居住の用に供される住宅ではないため、「住宅以外の不動産」に該当すること、から、保険金支払の対象外になる旨主張した。

これに対して申立人は、①今回の草刈りの目的は土地の価値を上げる等の行為ではなく、広く一般的に日常的に行われるものであり、日常生活以外の何ものでもないこと、②業務や依頼を受けて行ったものでもなく、言わば趣味の一環であること、③事故は田んぼで起こっただけであり、土地に起因するものではなく、草刈り機によって起こったものであること、④一般的に考えて、草刈りは日常生活に起因するものとの考えが定着していることから、本件事故は不動産の所有、使用または管理に起因するとは言えず、保険会社は保険金を支払うべきであると主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が特約に定める「住宅以外の不動産の所有、使用または管理」に起因する事由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—56】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中、鹿の群れと接触し自動車が破損したため車両保険金の請求をしたところ、保険会社は3事故であると主張するが、1事故として取り扱うことを求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の事故状況の説明が変遷していること、②申立人の申告を裏付ける客観的な証拠の提出がないことから、自動車のフロント中央部分と右フロント部分の損傷は別々の2回の事故、左側面部で1回の事故の計3回の事故と判断するとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①鹿の体は柔らかいことから、フロントの損傷箇所は鹿単独によると考えることは自然であること、②車内で体感的に受けたフロント部での衝撃は1度であることから、自動車のフロント中央部分と右フロント部分の損傷は、鹿との接触のみによって発生した1事故である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、当事者双方の主張・見解および和解に関する意向等について当初からの乖離が最後まで見受けられた。

このため、保険会社は申立人に対して、保険会社が提示し当事者間に争いもない、自動車の右フロント部分の損傷について車両保険金を支払うとい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—57】[保険金の支払]

申立人は、代車費用特約を中途付帯後に自動車の故障が発生し、レンタカー費用を負担したため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は支払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代車費用特約は保険会社の判断で付帯したものではないこと、②「補償切り替え」がなされた後に申立人から事故報告がなされたが、自動車の不具合が付帯前から存在していたと判断されたのは、あくまでその後の調査の結果に基づいたものに過ぎず、付帯経緯とは何ら矛盾しないことから、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事故発生日の数日前に自動車の警告灯が点灯し、数分後消灯したため、保険会社に代車費用特約の付帯を申込み、付帯を確認し、事故が発生したこと、②警告灯が点灯した件と本件故障が同じ不具合かは専門家ではないのでわからないが、保険会社の判断で代車特約が利用できないのは不合理である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討を行った結果、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－58】[保険金の支払]

申立人は、自動車で走行中、前方を走行していたトラックから落下した積荷と衝突したため事故報告したのち、同日、展望台駐車場内において鋼鉄製溝蓋との接触事故により損傷したとして、自動車保険に基づく車両損害・運搬費用・レンタカー費用に関する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先発事故については、訴訟となり判決が確定しているが、判決においても外形的事実が立証されているとは認めがたいと判断しており、保険会社の保険金支払に関する判断は、同判決に基づいていること、②後発事故については、申立人の説明する日時・場所・態様において、損傷が生じた事実には合理的な疑いが生じており、事故の外形的事実認められず、保険金支払の要件を満たさないものと判断していることを主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故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。

【自動車保険－59】[保険金の支払]

申立人は、駐車場に駐車した自動車が盗難にあったため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①判例上、盗難が発生したと認められるためには、申立人において「盗難」の外形的な事実を主張立証する責任があるが、当該事実に関する主張立証がされない場合には、保険会社は、保険金支払義務を負わないこと、②実際の事情からすれば、申立人等の関与なく、第三者が自動車を持ち去った可能性は低いこと、③申立人等の供述内容や調査への協力態度が、不自然かつ不合理であること、④対応経緯の中で申立人の過去の保険金請求歴が複数あること等から事故の偶然性について疑義を覚知していることから、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、本件紛争の解決を図るためには、盗難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。

【自動車保険－60】[保険金の支払]

申立人は、自動車をバックした際、壁に接触する自損事故により頸部・腰部・手足に痛みがあったことから、自動車保険に基づく人身傷害保険金および搭乗者傷害保険金の支払を求めたところ、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申立人は事故以前から腕のしびれや頸椎損傷で数年間通院するも改善していないという深刻な既往症を抱えており、本件傷病等と事故との相当因果関係は不明であること、②事故は軽微な事故であり、通常受傷するとは考え難いこと、③申立人が主張する症状等には、精神状態や複数のけがの経緯が複合的に影響している可能性もある等、全体的に信憑性は低いと考えられること、④当初の認定した治療期間の提案は、申立人に寄り添う姿勢を示すための暫定的な提案であり、申立人の治療期間を確定的に認めたものではないことを主張した。

これに対して申立人は、①有責認定した事故に契約内容に基づき誠実に保険金を支払う義務があること、②事故について正しく告知したことが不正請求と疑念されることについて怒りを感じることを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、申立人が訴える傷病等と事故との因果関係を完全に否定するものではないものの、症状については複合的原因が認められるものと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して当初認定した治療期間に対する人身傷害保険金および搭乗者傷害保険の一定額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－61】[その他]

申立人は、自動車事故による保険会社との折衝において、契約内容や補償の範囲との間に相違があったので、業務中や昼休みなどの多くの時間を要して精神的な負担が生じたため、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＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①説明の差異により、申立人に対して不信感を抱かせる結果になったことは謝罪すること、②保険会社の担当者等は営業時間外を含め、継続的に説明、調整を行い査定根拠の提示や再検討の実施等、可能な限り措置を講じており、保険会社の対応が不相当であったとの評価は当たらないこと、③その対応に起因する申立人の時間的損失について金銭的な補償を負うものではないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、精神的なストレスが生じた理由として、①査定額の認定方法についての説明が誤っていたこと、②担当者が保険内容を熟知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を検討した結果、本件紛争を解決するためには、保険会社対応の違法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ができず、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条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－62】[その他]

申立人は、更新時期に、保険会社からの他社で契約があると案内を信用していたが、自動車事故を起こし保険会社に問い合わせたところ無保険の状態となっていることが判明し、対物賠償の保険金の支払を得られず全額申立人が負担することとなったため、事故の賠償金相当額の支払を求めたが、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から保険会社に、契約がどこに引き継がれているか問い合わせを受け、確認したところ、契約時に誤って証券番号を入力されたため、保険会社のシステム上は「他社更新済」と表示されていたことが判明したこと、②他社へ移行した契約について、他社への契約移行に関して手続完了を確認する必要はないこと、③募集人より申立人に、他社で契約していないかの確認を依頼し、無保険状態であれば新規での自動車保険契約を依頼していたこともあり、保険会社が無保険状態を放置していたものではないこと、④保険料支払方法は複数あり、かつ保険料の支払管理は契約者が行うべきものであること等から、申立人の要求には応じられないと主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は、社内的には他社への引継ぎが実際にされているかを直ちにかつ容易に確認できたにもかかわらず、漫然とその確認を怠り、システム上の他社への引継ぎ情報をもって「更新できない」と安易に案内したこと、②ルール上、契約の引継ぎ状況について代理店に対して開示ができないとしても、保険会社は代理店に対して、契約者から直接連絡をしてもらえれば調査し開示できるとの点の案内をすべきであったのに、それを怠ったこと、③保険会社の過失が重なり、申立人は無保険の状態のまま事故を起こし、その賠償に関して対物賠償保険を利用することができなく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行った結果、本件紛争の解決を図るためには、無保険状態となったことに関する事実認定が必要なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－1】[契約の募集]

申立人は、材料に誤った加工を施し、納品したため、元請業者に対して使用不可になってしまった材料等の損害賠償を支払ったものの、企業活動包括保険の管理下財物補償特約を付保していないことから補償対象外となったことから、代理店の適切な説明があれば適切な契約していたにもかかわらず、どのような事故でも保険金が支払われない保険に加入させられたとして、過去3年間の保険料の返還を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約取消が妥当であるとする事務上のミスや料率・契約条件の説明または意向確認の不十分さによるが、代理店の募集行為に問題は確認できていないこと、②契約のプランは、本件事故以外にも、製造物責任や施設賠償責任、リコール事故、弁護士費用等、複数の補償があり、申立人は広範な事故に対する被保険利益を享受していたことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①代理店からは、加工でクレームが起きた際に不良品完成品特約が付いているから対応できるとの説明があったこと、②管理下財物については、会社で保管中に事故があった際の保険であるとの説明があり、代理店と話し合っただけで付かなかったこと、③代理店と数十年来付き合いがあるので、申立人の事業内容を代理店は熟知していること、④代理店の知識不足・説明不足で、補償対象となる割合がかなり低い保険に入っ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を検討するとともに意見聴取を行った結果、新規契約から本件契約までの契約の一部でも取消を認めて、保険料の返還を一部でも認めるような事情を認定することはできなかったものの、申立人と何十年の付き合いがあり、申立人の主な事業内容をよく把握し、管理下財物事故補償特約の補償対象事故について理解していたということであれば、管理下財物事故補償特約も付保に関する意向を確認すべきであったとも考えられると判断した。

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。

【火災保険－2】[契約の募集]

申立人は、所有建物に火災保険を締結した際に地震火災特約を付保したが、地震危険等上乗せ特約は付保しておらず、その後地震によって発生した建物損傷について補償が受けられなかったことから、保険会社に対し、保険契約締結時の説明と異なる内容の保険契約となっているとして、地震危険等上乗せ特約に基づく保険金相当額の支払等を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人がパンフレットを見せ、地震危険等上乗せ特約と地震火災特約を説明した上で、申立人は自らの意思で地震火災特約の付帯を選択したこと、②募集人の謝罪は、補償内容でなく、地震発生による立会調査再実施という事故対応についてであり、申立人の要求に応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、①募集人から水害以外は2倍の補償を受けられると説明があったから本件契約をしたこと、②事故後、本件特約が説明内容と異なっていたことが判明し、保険会社の募集人から契約内容につき謝罪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を検討するとともに意見聴取をした結果、本件紛争の解決を図るためには、保険契約締結時の募集人の申立人に対する説明内容等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－3】[契約の募集]

申立人は、集中豪雨による土砂災害により、建物敷地内の階段や法面、擁壁等が損壊したため、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建物敷地内の屋外設備は、これらが付属する建物が水災で損害を被った場合に当該建物の認定に基づき保険金が支払われるが、事故では建物自体に損傷が発生していないこと、②保険の募集手続において、募集人は申立人が希望するすべての事故をカバーする保険はないことを説明するとともに、重要事項説明書等をすべて申立人に交付しており、何ら不適切な点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すべての災害をカバーする保険への加入希望を伝えたが、希望した内容ではなかったこと、②募集人から重要事項説明書等の書類は一切交付されず、不適切な募集行為により契約が締結されたことを主張し、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、本件紛争の解決を図るためには、保険の加入時における申立人と募集人との具体的なやりとり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は真っ向から対立しており、両当事者から提出された資料等からこれを客観的に認定することはできず、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—4】[契約の募集]

申立人は、使用人が業務受託先の遊具運營業務に従事中、操作ミスにより受託先所有の遊具を破壊させたため、企業活動包括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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故で損傷した財物は、申立人の使用人が占有して排他的に管理していた管理下財物に該当するため、保険金の支払には応じられないこと、②過去業務委託元の会議室に置かれていた財物を損壊した事故について保険金を支払った経緯があるが、同案件においては、使用人の排他的な使用・管理に該当しないと判断したこと、③保険加入時に別代理店で加入していた契約と同条件および、売上高は全て労働者派遣業であると申告に基づく見積りを依頼されたことから、募集人には管理下財物補償特約の説明義務はないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①過去の同様の案件では、管理下財物に該当しないとして保険金が支払われており、保険会社の判断基準に一貫性がないこと、②保険加入時に管理下財物補償特約の必要性を適切に説明していないことは、説明義務違反に該当すること、③代理店に対しては、人材派遣事業とキャスティング事業であることを申告したが、主業務が人材派遣業なら単一業種の申告するように要請され申告したまでであり、説明義務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、①損傷した財物は、申立人の管理下財物に該当するため、保険の補償対象とはならないこと、②保険の加入時における具体的なやりとりをめぐる当事者双方の主張は真っ向から対立し、いずれの主張が信憑性を有するか判断できないことを確認した。

このため、本件紛争を解決するためには、募集人の説明義務違反の有無に関する事実認定が必要であるところ、いずれの主張に信憑性があるか判断するのは困難であり、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—5】[契約の管理・保全]

申立人は、事業活動総合保険を締結していたが、保険契約再締結の提案に際して、契約物件が実在していない(専有延面積が相違している)ことに気が付いたことから、保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約の締結に際して、募集人は申立人にパンフレットおよび重要事項説明書を手交し、申立人の申告に基づき保険対象である建物情報を取得し、申込書の所定欄に申立人にチェックと署名をもらって契約締結していること、②募集人は、申立人等から本件建物が存在しない旨の指摘を受けたが、建物は所在しており、専有延面積の相違は申立人の申告に基づいたものであるから、遡及した取消には応じられない旨を主張した。

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

【火災保険一6】[契約の管理・保全]

申立人は、火災保険の解約に際し、保険会社から解約返戻金額を記載した解約書類が送付されたが、後日、地震保険料の不払いが判明し、解約返戻金額が減額されたことから、当初提示した解約返戻金額を返戻す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、返戻金およびその遅延損害金、保険会社の高圧的かつ不誠実な対応に対する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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人に解約返戻金の誤案内をしたことについて、①解約返戻金は、契約内容や保険料の支払状況等に準拠して算定、支払がなされるべきであり、誤案内によって金額に変更が生じないこと、②申立人が地震保険の保険料の支払を怠っていたため、地震保険については解約返戻金が発生せず、火災保険部分の解約返戻金になること、③遅延損害金の請求については、正しい返戻金を支払う旨の通知を行っているにもかかわらず、申立人がこれに応じないため、遅延損害金は発生しないこと、④慰謝料の請求については、誤案内について謝罪し、申立人の希望を踏まえた対応を行っていることなどから、慰謝料を発生させる事情もないこと等を主張した。

これに対して申立人は、「火災保険契約内容変更依頼書」に未払保険料の記載がないことを指摘し、未払保険料があったと示すものがない以上、返戻されるべき保険料は、保険会社が当初提示した金額となる旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件保険契約解約に伴う返戻金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。

【火災保険一7】[契約の管理・保全]

申立人は、火災保険の解約を代理店に依頼していたところ、代理店は他社で契約する建物分のみ解約手続を行い、家財分の解約手続を失念していたため、解約依頼日に遡って解約保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人は、申立人から建物の用途変更の申出を受け、他保険会社の建物火災保険の証券番号のみを伝えられたため、他社の建物火災保険の解約手続のみ行ったこと、②申立人宛に家財火災保険の証券番号が記載された保険証券を送付しているから、申立人が他社の建物火災保険の証券番号のみ伝えたことは、建物についての解約申入れであるというべきであること、③申立人が募集人に火災保険の解約を申し入れたのは、契約締結の約3年後であるから、募集人が家財火災保険の存在を失念していたとしてもやむを得ないことから、募集人が家財火災保険の解約手続をしなかったことについて過失はないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社においては、①保険の募集に際し、募集人は、申立人に対して、保険の対象となる建物と家財の保険料が安い保険会社の商品それぞれ選択して提案したのは募集人であること、②募集人における顧客管理が不十分であったこと、③保険会社による募集人への指導・監督も不十分であったこと、他方、申立人においても、保険加入時の確認が十分ではなく、保険会社から毎年届く契約確認はがき等も確認できていなかったことを確認した。

このため、申立人および保険会社は申立人が主張する日を解約日とすることを確認し、保険会社は申立人に対して解約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－8】[保険金の支払]

申立人は、太陽光発電装置のパワーコンディショナが落雷により損傷したため、企業総合保険に基づき財物保険金および休業保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は落雷によって生じた損害であることを明らかにする必要があるが、エラー履歴が開示されず、パワーコンディショナが故障していたとしても、いつ故障したのかは不明であること、②落雷による損害であることを証明するに足る客観的資料の提出はないこと、③本件事故発生当月の総発電量は減少しているものの、日射量の減少の範疇に含まれることになるため、事故によって発電量が減少した事実自体が示されておらず、申立人の主張を基礎づけるに足る客観的資料の提出さ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。

これに対して申立人は、①落雷によって生じた損害であることにつき、申立人が明らかにする必要があると主張するが、完全に独立した2回線が同時に故障していることや落雷が原因であるとする修理業者の見解書からも、落雷によるものと確信していること、②落雷調査会社の調査により落雷は確認できなかったと主張するが、捕捉されていない落雷による故障であった可能性が十分あること、③発電量の低下が確認できないと主張するが、日射量と発電量の関係まで調査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、本件紛争の解決を図るためには、落雷により本件事故が発生したことに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－9】[保険金の支払]

申立人は、地震により木造枠組壁工法平屋専用住宅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外壁タイルに生じた割れについては、外壁の開口部出隅等、地震時により損傷が発生しやすい位置では亀裂が発生していないこと、②木造枠組壁工法では、建物施工時の降雨による下地木材の吸水や温度の変化によって壁下地木材に変形が発生することがあり、本件もこれにより壁クロスが伸縮して、しわや亀裂等が発生したものであること、③建物は築年数が浅く耐震性が高い建物であり、構造設計の想定内であれば主要構造部に損傷が発生することは考えにくいことから、地震によって壁・基礎等の部材に、ひび割れ、亀裂が入ることはないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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外壁タイルのひび割れは、地震によるものではなく、外壁下地ボードの熱膨張、収縮による移動によってできた割れであると判断するのが妥当であること、②内壁のしわ・亀裂は、地震によるものではないと考えられることから、無責であることを確認した。

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

【火災保険－10】[保険金の支払]

申立人は、住宅メーカーから引渡しを受けたが、施工ミスが複数見つかったところ、階段に傾きが生じていたために自らが転倒・負傷する事故が発生したとして、火災保険の弁護士費用等補償特約に基づいて支払われた保険金について、保険会社が支払要件を満たしていないものであったとして返還を求めたため、保険金返還要求の取消と今後追加で発生する保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の住宅メーカーに対する請求は、階段の傾きが通常有すべき安全性を欠いた状態であることを前提に、かかる状態を是正するための費用の支払を求めるものであり、請負契約について契約不適合責任を問うものであること、②弁護士費用特約は、「急激かつ偶然な外来の事故」によって受けた被害について法律上の損害賠償請求を行う場合に弁護士費用の負担に対して保険金が支払われるものであること、③適切な約款解釈に基づく範囲を超える部分に関する支払の拒絶等は、保険契約上当然認められるべきであることから、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、申立人の住宅メーカーに対する請求が本件特約の適用のある請求の可否、および保険会社が当初有責と判断したことの適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－11】[保険金の支払]

申立人は、住宅メーカーの担当者が定期点検をした際に勝手口のスライドドアにロールカーテンを挟んでしまい双方ともに破損したとする事故が発生したとして、火災保険の弁護士費用等補償特約に基づいて支払われた保険金について、保険会社が支払要件を満たしていないものであったとして返還を求めたため、保険金返還要求の取消と今後追加で発生する保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の住宅メーカーに対する請求は、住宅メーカー販売店の従業員が、勝手口のドアの損壊に関する修理を実施しないことに対する債務不履行に基づく請求であること、②弁護士費用特約は、被保険者が、「急激かつ偶然な外来の事故」によって受けた被害について法律上の損害賠償請求を行う場合に、弁護士費用の負担に対して支払われるものであること、③適切な約款解釈に基づく範囲を超える部分に関する支払の拒絶等は、保険契約上当然認められるべきであることから、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、申立人の住宅メーカーに対する請求が本件特約の適用のある請求の可否、および保険会社が当初有責と判断したことの適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－12】[保険金の支払]

申立人は、外壁の瑕疵の箇所や基礎のクラックから雨水が浸入して濡れ損害が生じた等の損害があったことから火災保険に基づく財物保険金、および当該損害につき住宅メーカーに損害賠償請求をすることのため火災保険の弁護士費用等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風、雨等その他これらに類するものの建物内部への吹き込み、浸み込みまたは漏入によって生じた損害に対しては保険金を支払わない旨が約款に規定されており、建物損害保険金の支払対象外であること、②申立人が提起した補修費用を請求する訴訟において、外壁の隙間を原因とした水漏れが発生したことは認定されていないこと、③仮に申立人にかかる損害が生じていたとしても、訴訟において、住宅メーカーが申立人に対してこれらの補修費用を含む支払をする旨の和解が成立しており、かかる損害は、住宅メーカーによる支払により填補されていること、④申立人の住宅メーカーに対する請求は、外壁パッキンの亀裂について契約不適合責任を問うものであり、急激かつ偶然な外来の事故によるものではなく、本件特約の適用のある請求ではないことから、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、本件事故による損害が保険契約の補償対象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。

【火災保険－13】[保険金の支払]

申立人は、建物にキッチン側板・フローリング・勝手口ドア・カーテン・点検口・壁紙・階段および屋根の損傷が確認されたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①新築建物に瑕疵がある場合、その設計・建築をした請負人は、注文者に対し、契約不適合責任を負い、当該費用の発生は、火災保険の補償対象たる「偶然な事故」のうち、「不測かつ突発的な事故」には該当しないこと、②破損等を原因とする事故であっても作業上の過失または技術の拙劣によって生じた損害に対しては保険金を支払わないと規定されていること、③申立人が支払を求める各損害については、申立人が住宅メーカーを被告として提起した訴訟において和解が成立しており、申立人に損害が生じていたとしても、住宅メーカーによる支払いにより填補されていることになることから、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、本件事故による損害が「不測かつ突発的な事故による損害」として保険契約の補償対象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、外壁からの漏水により建物に損傷が確認されたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①暴風雨によって外壁の継ぎ目におけるパッキンが捲れ上がったとすれば、近隣地域内においても同様の被害が生じるものと考えられるが、そのような事情は確認されていないこと、②建物は新築物件であり、新築ではない建物に比べ、パッキンの捲れ上がりは生じにくいものとも考えられること、③申立人が支払を求める損害については、申立人が住宅メーカーを被告として提起した訴訟の訴状において、「施工上の問題」とされることから、火災保険の補償対象たる「偶然な事故」のうち、「不測かつ突発的な事故」には該当しないこと、④訴訟において、住宅メーカーが申立人に対し、これらの補修費用を含む支払をすることの和解が成立し、かかる損害は住宅メーカーによる支払により填補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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故による損害が「不測かつ突発的な事故による損害」として保険契約の補償対象に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－15】[保険金の支払]

申立人は、ヒートポンプ給湯器の水濡れにより建物内部の電気配線等が損傷したため、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保険契約の約款において、「給排水設備事故の水濡れ等による損害」に関しては、給排水設備自体に生じた損害を除く旨を規定していること、②ヒートポンプ給湯器が給排水設備であると約款に明記はないものの、「給排水設備」とは文字どおり給水あるいは排水する機能をもった設備を総称するものとして約款に記載されており、ヒートポンプ給湯器は「給水する設備」と解され、約款上の給排水設備に該当するものと考えことから、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、約款には登録商品名が給排水設備であると明記されていないから、給排水設備に該当せず、ヒートポンプ給湯器交換に要する費用は保険金の支払対象であると主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、商標登録において登録商品名はヒートポンプ給湯器の愛称であること等が明記されていることから、約款上の建物内の「給排水設備」に該当すると考えることが相当であると判断した。

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

【火災保険－16】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①確認できる大半の汚損は経年劣化や日常的な汚れと判断され火災とは因果関係がないこと、②修理の一部は損害として広範囲であるため適正範囲に修正したこと、③修理費の一部は損害額として高額であるため市場価格に修正したこと、④修理費の一部は実施の有無が不明であり、認定できないこと等から、既に提示した保険金以上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各損害箇所を住人立会いの上、被害調査を行い損害範囲や仕様を決め修理見積書を作成していること、②提出した見積書は全て原状復旧でありグレードアップした仕様はないこと、③前回の改修工事から短期間しか経過しないため、経年劣化による損害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検討した結果、損害額を一部追加で認定可能とした専門家の見解は妥当と判断した。

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

【火災保険－17】[保険金の支払]

申立人は、ゲリラ豪雨の後に、申立人所有の鉄骨造2階建て共同住宅の入居者から雨漏りの連絡があったため、屋根を調べ破損部分が見つかり修理するとともに、積雪に起因する雨樋の破損・変形が見られ、修復の必要があるとの指摘を受けたことから、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屋根の風災損傷は立会調査時点で既に修理済であったため、提出された損傷写真から屋根には経年劣化が見られ、風災による直接的な損傷が確認できないため、雨漏りは支払対象外であること、②積雪による屋根回りの損傷は、過去の気象データとストリートビューの建物写真によれば、保険始期前に生じていたと考えられることから、保険金支払対象外である旨を主張した。

これに対して申立人は、①屋根を修理した以降は雨漏りがなかったことから、損傷原因は本件豪雨が原因であること、②保険会社が主張する過去の気象データや建物の損傷写真は、支払対象外の証明として不十分である旨主張し、反論した。

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

【火災保険－18】[保険金の支払]

申立人は、風災により物置が破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに一部しか応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損傷が台風により発生したと認めるには重大な疑義があり、強風によるとの外形的事実について、合理的な疑いを入れない程度まで立証されたという判断ができないこと、②建築士2名による立会調査を行ったが、建物はかなり老朽化しており、壁および屋根の損傷について、強風によるものとは判断できなかったこと、③他保険会社からの切り替えによる新規契約であり、損傷の発生時期も極めて重大な問題になること、④立会調査時に建築士が「柵がき」を破損した事実はないこと、⑤申立人は立会調査時の駐車料金を請求するが、申立人に許可を得た上で駐車し、料金が発生するとの説明も請求もないが、早期解決のため、申立人にできるだけ有利に検討して、軒樋の損傷を強風による損害と判断したことを踏まえ、一定の保険金を支払うことで和解に応じる旨提案した。

これに対して申立人は、①保険会社が査定した金額では、修理不可能であること、②保険会社の担当者や代理人弁護士から、査定根拠について明確な説明もなく、主張を取り下げなければ裁判すると言われ、圧力を感じたこと、③軒樋の修理のための脚立足場は敷地内には架設できず、この場合には労働安全衛生法の規定で作業床を設けることが原則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、見積のうち足場費用については一定の合理性があるとの専門家見解に基づき紛争解決を図ることが妥当であることを判断した。

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－19】[保険金の支払]

申立人は、給排水設備の事故により床下全域に汚水が滞留して、基礎部分の汚損が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、基礎はコンクリート製で浸水性がないため、汚損しても建物を物理的に支える等の本質的性質や機能は失われていないことから、約款上の軽微な汚損に該当し、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、建物の構成要素である基礎に生じた損害で、衛生被害、構造被害、復旧の必要性を保険会社が確認していることから、約款で支払の対象外としている軽微な汚損には該当し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床下全域への排水の滞留は建物を汚損し、衛生機能を低下させていること、②木部のカビ発生は外観上の汚れにとどまらないことから、一定の損害額の認定は可能であるとの専門家意見は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う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－20】[保険金の支払]

申立人は、風災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支払を求めたところ、保険会社は一部の損害について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、屋上笠木と面格子の破損は風災による損害として認定する一方、外壁・排水管の損害は、強風や飛来物による急激な外力が加わった形跡は確認できず、風災等の補償対象となる事故によるものではなく、申立人の要求には応じられないことを主張した。

これに対して申立人は、保険会社の主張する内容について、一部納得できない部分があるものの、概ね理解できること、追加資料の提出は考えておらず、これ以上反論するつもりは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、外壁・排水管の損害は、提出された資料から約款に規定する風災等による損害であることを客観的に認定することは困難であり、保険会社による損害認定の範囲には合理性が認められ、妥当なものであることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、当初提示した保険金を支払うことを和解案を提示し、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—21】[保険金の支払]

申立人は、漏水による水濡れ損害が発生したため、火災保険に基づく保険金支払を求めたところ、保険会社は保険責任開始前に発生した事故と判断し、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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は保険契約始期日から事故申告日の期間で発生したのではなく、保険契約始期日より前に発生したものであるとして、保険金の支払に応じられないことを主張した。

手続開始後、申立人は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—22】[保険金の支払]

申立人は、地震により木造2階建在来軸組工法住宅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基礎の損害は、そのほとんどが乾燥収縮によって生じたヘアクラックや浮きであり、地震による損害ではないこと、②外壁に生じている目地割れ・はく離・浮きは、いずれも古く、かつ、一様に発生しており、経年劣化によるものと考えられることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件損害は地震によるものではないと考えられ、無責とする保険会社認定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－23】[保険金の支払]

申立人は、突風でカーポート屋根パネルと門扉に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①風災で損傷したカーポート屋根パネルの復旧工事には足場仮設は不要であること、②門扉は打痕等がなく風災でない劣化であること等から、支払対象外である旨を主張した。

これに対して申立人は、施工中に未破損部を破損しないように仮設足場を設置した施工方法が必要という事情を考慮すべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、カーポート屋根パネルの取替工事は、仮設足場の設置が必要になることを確認し、保険会社に、その点を考慮した保険金の支払いにつき検討を求め、保険会社から、門扉損害は保険金支払対象外であるが、カーポート損害は追加認定した保険金の支払いに同意する意向が示された。

このため、保険会社は、追加認定した保険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－24】[保険金の支払]

申立人は、台風で建物に雨漏り損害が生じたため、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雨水浸入と主張する箇所には、風災による損害は確認できないこと、②パテやコーキングの劣化が雨水浸入の原因と考えられることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①専門業者による詳細な浸水原因の特定を目的とした浸水調査レポートを提出したが、同レポートは高い信憑性があること、②台風の記録的豪雨による降水量によって排水の能力を超過したこと、③暴風により水が吹き上げられた外力による明白な自然災害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雨漏り損傷が風災により生じたものと認めるのは困難であること、②排水能力を超えたとする申立人主張が事実であれば水災に該当するが、本件保険では支払対象外であるとの専門家の意見は妥当であると判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し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－25】[保険金の支払]

申立人は、冷凍冷蔵庫の氷を包丁で取り除いていたところ、冷凍庫の温度が十分に下がらなくなったため、事業活動包括保険に基づく物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、冷凍庫の故障の原因は、経年に伴うコンプレッサーの損耗であり、突発的な事故によるものではないと判断したことから、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、提出の督促の他に提出期限を数回延長したが、反論書は提出がなく、申立人には今後の紛争解決手続を継続する意向がないと判断せざるを得ず、紛争解決に必要な事実関係を確認できる見込みがないことから、紛争解決手続によって和解が成立する見込みはないとして、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、自宅内に置いてあった現金と腕時計が家事代行サービス会社のハウスキーパーにより盗難されたとして、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、①盗難の数日前に下ろしたという現金について、申立人に対して預金通帳の提出を求めたが、申立人は個人情報理由に開示を拒否していること、②盗難については、申立人の占有に係る家財が申立人の主張する場所に置かれていたこと、および申立人以外の者がその場所からこれらを持ち去ったことを立証する必要があるが、申立人の主張や調査結果の内容からは、合理的な疑いを超える立証がされているとは判断できないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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。

【火災保険－27】[保険金の支払]

申立人は、風災で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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、建物の屋根に生じた亀裂は、縦方向・横方向のいずれについても経年劣化に伴い顕在化したものであり、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①強風による風圧で浮いた際に割れた損傷であること、②事故発生日の観測データから強風が吹いていたのは明白であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、屋根の損傷には風災を原因とする特徴はなく、事故日の風速や風向では屋根に被害は生じないことから、風災により生じた損害と認めるのは困難であるとの専門家の意見は妥当であると判断した。

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

【火災保険一28】[保険金の支払]

申立人は、台風により屋根瓦・外壁・フェンスおよびカーポート屋根等が損傷しことにより室内に漏水したため、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台風による損傷としてフェンスの損傷は認められるが、その他の損傷は約款に規定する支払要件に該当しないこと、②雨漏りについては、室内天井の漏水箇所の直上の屋根瓦に風災による破損等は確認できなかったことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社は認定額を増加することが可能であるとの回答が示されたが、申立人からは、雨漏りした箇所の詳細調査等には不十分であり、更なる認定額の上乗せ意向が示されたため、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。

【火災保険一29】[保険金の支払]

申立人は、地震により木造2階建て在来軸組工法専用住宅が破損したため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物は築年数が新しく耐震性が高いため、震度4の地震で破損することは考えにくいこと、②基礎のひび割れは全てヘアクラックであり、化粧モルタルのひび割れにとどまっている可能性が高いこと、③外壁の出隅部分の隙間は接着ボンドの接着力低下等、地震以外の要因による可能性が高いこと、④通常、出隅部分は柱が入っており、他の部分よりも強度が高いにもかかわらず、同部分に損害が集中していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の主張には明確な根拠がないこと、②建物の近隣において、地震による被害を受けている例が多数あること、③外壁の出隅部分の接着力低下が原因であれば、全ての同部分に同様の損害が発生しているはずであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①基礎のひび割れはいずれもヘアクラックであり、基礎は損傷していないこと、②外壁の損傷は地震が原因であると断定できず、地震以外による損傷である可能性が高いこと、③内壁にも損傷があるが、地震が原因であると断定できず、地震以外による損傷である可能性が高いこと等から、無責であることを確認した。

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

【火災保険一30】[保険金の支払]

申立人は、台風の暴風により屋上屋根の笠木板金が飛んで外れ、そこから雨が入り込み室内に水漏れ損害が生じたため、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台風によって笠木板金が損壊したことを裏付ける客観的証拠がないこと、②建物は屋根材と天板との間にデッキプレートが設置されており、笠木板金が設置されていた立ち上がり部分から浸入した雨水が、直ちに天板へ漏れ落ちることは考え難く、濡れ損と笠木板金との因果関係がない可能性もあること、③建物内部の濡れ損の発生原因については、鉄骨の錆や室内のシミ痕の状態から、かなり以前から生じている濡れ損と判断されることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①笠木は台風当日に限り外れていたものであり、元に戻したところ即座に水漏れが止まったことから、笠木の脱落が、直接的に水漏れを引き起こした原因であること、②損傷は、台風当日に初めて発生したもので、それ以前の降雨では、同様の水漏れは発生していないことを主張し、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、損傷が風災を原因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。

【火災保険一31】[保険金の支払]

申立人は、降雪により屋根スレートのずれや雨樋の変形の被害が生じたため、火災保険の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①東京市部は豪雪地帯ではなく、一度の積雪で屋根に対して損害が発生することは考えられないこと、②屋根の損害については雪害ではなく、経年劣化が原因であることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①居住地は山間部に近いエリアであり、相当な降雪があったこと、②降雪後、湿雪の重みで屋根に損害が発生しているとの屋根施工業者の見解があること、③建物の屋根についてメンテナンスを行ってきており、経年による劣化部分は補修をしていること、④保険会社に調査を要望するも応じ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を行った結果、本件紛争解決を図るためには降雪による被害に関する事実認定が必要であったところ、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。

【火災保険一32】[保険金の支払]

申立人は、地震により鉄骨造2階建専用住宅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、立会調査の結果、地盤液状化による傾斜・最大沈下量から判定される損害区分と、開口部の被害・外壁の被害から算定される損害区分はともに「一部損」であり、建物全体の損害区分も「一部損」と認定されることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件建物は、行政により「みなし全壊」が承認され、全壊と同様なサービスを受けることが決まっていること、②液状化の被害が甚大であり、居住することが危険なため、避難生活を送っていること、③行政による地区説明会の資料でも保険会社と異なる沈下・隆起変化や水平変位が記載さ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や意見聴取とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①保険会社の立会調査による最大沈下量は誤っている可能性が高く、しかも絶対沈下量ではない、②提出された資料から、対象建物の絶対沈下量は小半損を認定可能であるとの見解が示されたことから、本件建物の損害区分は「小半損」に該当すると判断した。

このため、本件地震による地震保険の損害認定は小半損とする和解案を勧告したところ、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険一33】[保険金の支払]

申立人は、賃貸建物を転貸したが、転借人の予告なしの退去後に損傷を発見したため、火災保険に基づく保険金支払を求めたところ保険会社が支払を拒否したため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から十分な資料提出がなされていないものの、手続が長期化していること等を踏まえ、一定の和解金を支払うことで和解に応じる旨提案した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から具体的な根拠も示して保険金の支払を認める提案がなされた。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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。

【火災保険一34】[保険金の支払]

申立人は、地震により木造2階建て共同住宅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建物の所在地では震度3を記録したが、震度3程度の揺れで新築年数が新しい住宅に保険金支払の対象となる損傷が発生する可能性は低いこと、②震度3程度の揺れで外壁サイディングの損傷は通常考えられないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、損害は地震によるものではないと考えられ、無責とする保険会社の認定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－35】[保険金の支払]

申立人は、地震により木造2階建て共同住宅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建物の所在地では震度3を記録したが、震度3程度の揺れで新築から数か月経過した本件建物に保険金支払の対象となる損傷が発生する可能性は低いこと、②ダウンライトの損傷は、地震保険算定基準の外壁に含まれず、認定対象外であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、損害は地震によるものではないと考えられ、無責とする保険会社の認定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、火災により建物と家財が損傷したため、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物置と階段から油性成分が検出されたこと、②出火箇所が2箇所存在すること、③申立人が申告するタバコの火は、吸い殻の場所から出火原因となりえないこと、④そのため火災の原因は放火であること、⑤申立人は自己破産を検討しており、経済的に困窮していること、⑥火災前後の行動に関する供述の信用性に疑問があること、⑦火災保険契約直近の火災であること等から、申立人が放火に関与したと認められ、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保険会社が説明する出火場所は、消防の見解と異なること、②油性反応が検出された地点は、石油ストーブの灯油を補充した時にこぼれたためであること、③出火場所は施錠されていない物置であるため、夜間に何者かが侵入し第三者が放火した可能性は否定できないこと、④火災発生前時点で自己破産を申立てる予定であり、保険金を得ようとするのであれば、自己破産により債務がなくなった後にする方が自然であること、⑤火災前後の言動が不自然であったのは、警察の発言に動揺したからであること、⑥火災により自ら住む場所をなくすようなこと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

放火への関与に関する事実認定が必要なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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—37】[保険金の支払]

申立人は、台風で建物の屋根が損壊して、室内に水濡れ損傷が発生したため、企業活動総合保険に基づく財物保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①気象庁のデータから、木造建物に損傷を及ぼすほどの強風ではないこと、②建物外側に微細な隙間やコーキングの切れが確認できるが、風災の圧力で生じたとは考えにくく、当該損傷箇所に飛来物による打痕が確認できないため、室内の水濡れ損害は風災の損害と認めることはできないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が参考にした気象データの場所は建物所在地と異なること、②事故日前に撮影していた写真や入居者の証言から、事故日前には水濡れ損害が発生していないことは明白であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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屋根の損壊は事故日の風力では発生しないこと、②室内の水濡れ損害は屋根の損壊部分からの漏入とは考えられないことから、台風によって損傷したと判断できる箇所はないとの専門家の意見は妥当であると判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し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—38】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①瓦の損害には面単位のズレ等の強風による被害の特徴がなく、経年劣化による下地の隆起に起因するものと考えられること、②瓦以外の屋根、外壁、庇等の建物外部にも風災による損害は確認できないことから、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、①風災前にはなかった雨漏りを直後に発見しており、台風と関連がないと言われても納得できないこと、②建築業者に調査してもらった結果、保険金請求に至った旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、風の損害を裏付ける気象条件や損傷状況は確認されず、損傷の主因は経年劣化および下地の腐食であるとの専門家の意見は妥当であると判断した。

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

続を終了した。

【火災保険—39】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の主張する外壁・基礎等の建物主要構造部に生じた損傷は、すべて一見して発生から相当年数が経過したものと認められ、地震により発生したと考えられないため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、地震発生前には損傷は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、①申立人の主張する損傷は発生から相当年数の経過が見込まれること、②地震に伴う損傷に一般的に見られる特徴が欠けていること等から、地震による損傷とは認められないため、無責と認定するのが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—40】[保険金の支払]

申立人は、雹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、スレート屋根や雨樋の損傷について、①雹による打痕がないこと、②建物は、建築から長期間経過したことによる劣化も認められること等から、雹災との相当因果関係の立証がなされたとはいえないとして、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に基づき検討した結果、現状提出されている資料以外の根拠を申立人に対して求めることは困難であるものの、保険会社から、一定の和解金を支払うことで和解に応じる意向があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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示されたことから和解が成立した。

【火災保険—41】[保険金の支払]

申立人は、建物が雹災により損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに一部しか応じなかったことから、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、建物のテラス屋根に生じた損傷については、雹災に基づくものであると認められることから保険契約における保険金の支払対象になるが、屋根瓦の損傷とそれに伴う天井の雨漏れについては雹災による損害とは認められないため、当該部分の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、保険会社に現地調査を実施するよう要望があった。

そのため、保険会社側鑑定人が調査した結果、①テラス屋根波板張替工事部分については雹災によるものとして、保険金の支払対象となること、②瓦修理部分については瓦に雹が直撃したことにより生じる欠損や窪み等の衝撃痕が確認できないことから雹災には該当せず、現地調査では瓦の亀裂や欠けが確認されたが、経年劣化や凍て割れ等を原因とすること、③天井修理部分については瓦に雹災が認められないことから、経年劣化による破損および雨の吹込み・染み込み(漏入)によるものであり、約款上の免責条項に該当するため保険金の支払対象外になることから、瓦修理部分と天井修理部分については、いずれも保険金を支払うことができないとして、保険会社から、テラスの屋根部分の損害に対する保険金を支払うことによって和解したい旨の提案がなされ、申立人もこれに合意する意向を示していることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対してテラス屋根波板張替工事部分について保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－42】[保険金の支払]

申立人は、保険会社が依頼した業者が自宅建物の屋根の被害調査を実施した際に、ドローンが落下し、屋根やエアコン室外機を破損したため、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監視カメラ映像からドローンが落下した状況は確認できるが、建物の屋根や付属設備に接触した様子は確認できないこと、②屋根には経年劣化による多数のひび割れが既に生じており、事故とは関係なく葺き替えが必要な状況であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①ドローン落下時の羽根による屋根の破損跡が確認できること、②屋根は事故の数年前に塗装とひび割れ補修を行っており、経年劣化は生じていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、ドローンの落下による建物破損に関する事実認定が必要なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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、地震により木造2階建て共同住宅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コンクリート基礎に地震損害が生じると一定幅の明確なクラックが表層モルタルに発生するが、確認されたクラックは軽微なヘアクラックであり、地震によるものとは建築構造上考え難いこと、②最大震度3の地震1回で建物に複数箇所に亀裂が生じることは極めて考え難いことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

両当事者から提出された資料とともに第三者の専門家に意見を踏まえて検討した結果、建物の基礎部分

に発生しているひび割れは「乾燥収縮ひび割れ」である蓋然性が高いとの見解を確認したことから、建物の損傷を地震によるものと認定することはできないと判断した。

このため、申立人および保険会社には本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ことを内容とする和解案を勧告したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

【火災保険—44】[保険金の支払]

申立人は、地震により木造2階建て共同住宅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コンクリートブロックと基礎の結合部に剥離は確認できるが、基礎部分の損傷は確認できず、仮に、地震による損傷であったとしても「主要構造部」にあらず、地震保険の支払対象ではないこと、②サイディングの損傷は、損傷の形状等から地震による損壊ではなく、サイディング周辺のシーリング部に破断等が生じていないことから、地震による損傷とするのは、建物構造上のメカニズムと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。

両当事者から提出された資料とともに、第三者の専門家に意見を踏まえて検討した結果、①花壇ブロックに関しては、建物の主要構造部ではないことから地震保険の損害認定箇所には入らないこと、②布基礎のクラックは、表面仕上げ材である吹き付けタイルと花壇ブロックに何らかの理由による乖離が生じたものであり、基礎自体に破損が生じていないこと、③外壁サイディング材のクラックが確認できるが、地震による損害とは判断しかねることから、建物の損傷を地震によるものと認定することはできないと判断した。

このため、申立人および保険会社には本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ことを内容とする和解案を勧告したところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

【火災保険—45】[保険金の支払]

申立人は、店舗の漏水事故による復旧作業期間中に休業したことから、企業活動包括保険に基づく休業補償保険金の支払を求めたところ、保険会社は申立人の求めに応じなかったことから、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休業補償は、保険金支払対象期間が事故発生日から最長3か月であることが定められており、事故発生日から3か月以上が経過している申立人の休業については保険金支払対象外であること、②事故報告受付の時点で保険金支払対象の期間を説明しなかったことは否定できないが、約款は申立人も確認が可能であり、過失は認められないこと、③説明不十分が原因で申立人に損害を与えたとは考えられないこと、④一連の対応に対して謝罪はするが保険金支払はできないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は休業補償保険金の支払日数が最大3か月と誤った回答をしていたこと、②事故日から3か月を経過した後も保険金を支払う前提で保険会社から保険金について説明を受け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を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人は保険会社の誤った説明により休業補償保険金が支払われるべき期間を誤認したと一貫して主張していること、②保険会社は事故申告から半年以上経過した時点でも保険金支払額を提示しており、これらを勧告すると保険会社が正

確に休業補償保険金の支払対象期間を説明していたかは疑問であることから、申立人が休業補償保険金を受領する機会を失ったことには保険会社に相応の責任があると判断した。

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。

【火災保険—46】[保険金の支払]

申立人は、レンジフードが落雷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、保険会社はこれに応じなかったことから、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見積業者に照会したところ、通電がないとの症状から落雷が原因と考えたものの、基盤に焦げ等はなく、内部の写真は撮影していないと聴取したこと、②雷の観測データの情報サービス会社のデータでは事故発生日とされる日時には同地域で落雷の観測がないこと、③電力会社に確認したところ、同日に停電等は発生していないと回答を得たこと、④自宅内の他の家電や配線等に損害は生じていないことから、落雷に起因する損傷であることを示す根拠がなく落雷による保険金の支払対象と判断できないこと、⑤レンジフードは設置後比較的新しいため、損傷が発生した根拠が示されれば再検討したい旨主張した。

これに対して申立人は、①故障が生じたレンジフードを確認したメーカーの代理店が破損状況を総合的に判断して、落雷による破損と説明を受け、見積書も作成していること、②气象台に事故当日の落雷について問い合わせたところ、雷注意報が出るということはいつ落雷が発生してもおかしくない状況であるとの説明を受けたこと、③保険会社の鑑定書は、依頼者と受託者に利益関係があり、その立場が公正中立であるか疑義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、落雷事故ではないと考えられるが「不測かつ突発的な事故」には該当する可能性があり、保険会社に対して、不測かつ突発的な事故として有責であると判断した場合の保険金の支払いにつき確認した。

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—47】[保険金の支払]

申立人は、地震により木造2階建て枠組壁工法住宅が傾斜し全損となったため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部損として全損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申立人は全損を主張するが、建物の傾斜損害・沈下損害の認定基準に基づいた測定結果では一部損に該当すること、②申立人が主張する下振りによる傾斜測定は、柱等自体の傾斜も加算されるため測定方法としては妥当性を欠くこと、③四隅の沈下量を測定する方法が困難であった状況はないことから、それ以外の測定の必要はないこと、④建物が沈下したのではなく、カーポートが隆起していることが確認できること等から、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下振りによる傾斜測定は、罹災証明書の発行にあたって採用されており妥当であること、②保険会社が認定した沈下量ゼロ地点は液状化現象が生じており妥当ではないこと、③四隅の沈下量の測定が困難な場合は、傾斜角測定器による測定も可であるが、その場合、全損になること、④地震前後の建物とカーポートの上下位置を確認すると、建物が沈下していることが確認でき、沈下量から大半損

以上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建物の傾斜測定に下振りによる測定は適していないこと、②保険会社は四隅の沈下量を測定し計測しているため、他の方法による測定の必要はないこと、③保険会社が認定した地点を沈下量ゼロとすることに支障はないこと、④建物に沈下はなく、カーポートが隆起していること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一部損に相当する保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険—48】[保険金の支払]

申立人は、台風により瓦の落下損害を発見した後、天井も損害を受けたため、火災保険に基づく保険金支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①台風で発生したと主張する屋根瓦の落下は、保険契約の始期以前に発生したと認められること、②建物内天井の破損は、風災による建物外側部分の破損が原因ではなく、また、不測かつ突発的な損害でもないことと認められること、③申立人から風災による破損として申告のあった建物の損傷のほとんどは、客観的資料および損傷自体の外観・形状・質感等から、事故のかなり以前から存在していたことが明らかであることから、申立人の要求には応じられないことを主張した。

これに対して申立人は、①事故の発生時は、既にリフォームを完了し、入居者を募集していた時期であり、建物に居住者がいない状況下でも、常に管理意識をもって行動しており、所有者として当然の注意義務を果たす姿勢で物件管理にあたっていたこと、②瓦の落下は、保険会社が言うように以前からあったのかもしれないが、申立人側が見た時には瓦が落ちていたのであり、この状態をもって保険適用されるべきであること、③天井についても、瓦落下後に何かしらの物理的な力が加わり破損した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屋根瓦の落下は保険契約の始期日以前に発生した事象であること、②建物内1階天井の破損についても、「不測かつ突発的な事故によって保険の対象に生じた損害」であると認められず、さらに、建物内部への風・雨等の吹き込み等の損害は、保険金の支払対象とならないこと等を確認した。

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

【火災保険—49】[保険金の支払]

申立人は、集合賃貸住宅内の1室のトイレタンクにひびが入ったとの入居者からの報告があったため、衝撃や外部からの負荷がかかったとして、家庭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損傷付近に打痕等がないこと、②入居者から何かをぶつけた記憶がないと聴取したこと、③建物建築時から数十年間、トイレタンクを交換していないこと、④タンクの製造業者の見解は、一般的なトイレタンクに亀裂が発生する事象を述べたものであり、本件損傷の発生原因を断定できるものでないこと等

から、使用損耗による亀裂の発生と判断し、約款上支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①トイレタンクに手をついて割れてしまった場合、打痕等は発生しないこと、②築年数が近似する申立人の実家では、トイレタンクにひび割れは発生していないこと、③工事業者の見解では、経年劣化のみが原因でのひび割れは基本的に生じないことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、トイレタンクのひび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—50】[保険金の支払]

申立人は、大雪の影響により所有アパートに水濡れ損害が発生したため、火災保険に基づく保険金支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、立会調査で修理業者から、板金自体には切れや穴といった突発性のある破損はなかったことを確認し、また、損害当初は、屋根板金の板金同士の結合部分が多少開いていて、そこから融雪水が染みこんできた「すが漏れ」の可能性が高いことから、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原状回復前に現状を確認していないにもかかわらず、すが漏れによる水漏れと判断するのは保険金を支払わないことを前提とした鑑定としか考えられないこと、②鑑定人の立会時には、屋根の修理業者も記録的な積雪の重みで建物の屋根が変形破損したためであり、すが漏れが原因とは発言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や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件建物の損害について、立会調査と書面による鑑定結果から、不測かつ突発的な雪災が発生した損害の痕が確認できないこと等から、保険金支払の対象と認めることは困難であるとの結論に至った。

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

【火災保険—51】[保険金の支払]

申立人は、漏水事故により店舗のカーペット等が損傷したため、テナント総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部しか支払に応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張する床カーペットの全面張り替え工事は、復旧範囲として過剰であると判断する一方、濡れ損害が発生した範囲とその周辺の張り替え工事により、実際に濡れ損害が生じた部分を損害発生直前の状態に復旧する費用が妥当と判断する旨を主張した。

これに対して申立人は、室内のカーペットは、客室一面に継ぎ目なく敷かれた1枚もののカーペットであり、保険会社が認定した部分交換を前提とする修理では、事故発生直前の状態に復旧することが不可能であり、保険約款に規定する再調達価格を基本とする損害保険金が支払われるべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、漏水事故による復旧費用は、水濡れ損傷が発生したカーペットを部分的な張り替えるために必要な修理費であり、保険会社が提示した損傷部分の張り替えに要する修理費を保険金として支払うのが妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対し、床カーペットの復旧範囲を広げた火災保険金を支払う旨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—52】[保険金の支払]

申立人は、マンション正面玄関の自動ドアの不具合を修理する工事を実施中に誤って水道管を破損させ、水濡れにより集合インターホン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水漏れによるインターホンの不具合に関する事故は本件事故前の2年前にも発生し、既に2回の保険金支払を実施し、今回更に保険金の請求をしていること、②インターホンのような電気機器に水濡れが生じた場合、過電流が流れショートにより素子が損傷することが一般的であるから、素子に焼損が起り、ただちにインターホンが使用できなくなると考えられること、③立会調査や提出資料から基盤等に焼損痕は確認できないこと等から、水濡れとインターホンの損傷との間に相当因果関係は確認できないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①火災報知器・インターホン制御盤・セコムの監視装置のすべてに水がかかったこと、②監視装置は別の保険会社が修理手配を実施、火災報知機は事故によるものと認定しながら、インターホン制御盤は対象外とすることが理解できないこと、③インターホン制御盤は、ただちに分かる症状が確認できなかったところ、事故後2年後になって、入居者から不具合が発生している旨の申告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、外観的に損傷が確認出来ないこと、事故当時の状況を示す資料が少ないこと等から、結論を断定するのは困難であるが、インターホンの不具合は事故とは別の要因で発生している蓋然性が高いとする専門家の見解には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—53】[保険金の支払]

申立人は、キーおよびマイナンバーカード等が入ったバッグを駅のトイレに置き忘れ、置き引きされたことから、スペアキー5本および鍵シリンダーの交換費用につき、火災保険に基づく保険金支払を求めたところ、保険会社は支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が保険金の支払を求めるスペアキー5本および鍵シリンダーは盗難に遭っていないこと、②約款上の盗難は、直接盗難にあっていない場合の間接被害も含むと解釈したとしても、「被害に遭ったキー」と「スペアキー5本およびシリンダー」が不可分であるとしても、「保険の対象である家財の置き忘れまたは紛失」ないしは「保険の対象である家財が建物外にある間に生じた事故」は保険金支払の対象外となることから、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、保険会社の主張には一定の妥当性が認められると判断した。

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—54】[保険金の支払]

申立人は、台風により太陽光発電のパワーコンディショナが電氣的または機械的事故により損害を被ったため、企業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専門機関で調査をしたところ、事故日前後にパワーコンディショナに影響を及ぼすと考えられる落雷の観測がなかったこと、②太陽光モジュールには異常がなく、基盤やその他の部品についても具体的な損傷が明確になっていないこと、③落雷サージにより一時的に故障したのではなく、故障の発生と復帰を繰り返すような状況であったとの申告により雷の影響とは考えられないことから、本件は落雷による事故とは判断できず、また、他物との衝突等の痕跡もなく、保険対象物の損害の発生も確認できないため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、故障は、落雷事故による損傷とは申告しておらず、自然災害によるパワーコンディショナの故障である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、パワーコンディショナの故障原因が保険契約における補償対象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—55】[保険金の支払]

申立人は、工場の焼却炉の誘引送風機に異常振動を伴う損傷が生じたため、企業総合保険に基づく機械の稼働に伴って発生した機械的事故による財物保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①誘引送風機の異常振動は設置から十数年経過した時点から発生し、定期点検を受けていないことも踏まえると、パーツ類や部品類の経年劣化による変形や溶接外れに起因する事故と推察されること、②誘引送風機メーカーの稼働保証時間も経過していること、③誘引送風機の大半の部品を交換する改修工事がされたとの申立人の主張は、誘引送風機の全面交換工事費と比べて安価であり、経年劣化の影響を否定する根拠とはならないこと等を主張した。

これに対して申立人は、損傷事故の原因は異常振動であることは明白で、原因部分は新品部品との交換や必要な点検を行い、経年劣化による振動を防止し得る対策を講じながらも損傷事故が発生した旨を主張し、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、異常振動に

よる誘引送風機の損傷は、設備全体において目に見えない歪みや負荷が蓄積し、長期使用に伴う設備の経年劣化の影響によって生じたとみることが自然であると考えられ、そのように考えることが不合理であるとまで解すべき客観的事実が特段見当たらず、事故性の確定に至らないことから、経年劣化を原因とする保険会社の主張に合理性を認める専門家の意見は相当と判断した。

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

【火災保険—56】[保険金の支払]

申立人は、工場の焼却炉の煙突が座屈したため、企業総合保険に基づく機械の稼働に伴って発生した機械的事故による財物保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故日から長期間経過後に事故報告を受け、既に修理が完了しており必要な調査ができなかったことから、損傷の発生時期や原因が特定できず、約款における機械的損傷への該当が不明であること、②焼却炉の金属製煙突の寿命を超えており、結露水やガスと壁面との長年にわたる接触から腐食して傾斜に至った可能性もあること、③長期間、専門業者による定期点検は行われておらず、社員による定期点検はあるものの、目視による限定的な点検であった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煙突手前の伸縮継手に生じた亀裂は「機械的事故」に該当し、また、「保険の対象の自然の消耗もしくは劣化」の免責事由は認められないこと、②メーカーによる定期的な点検を受ける義務を負っていたということではなく、保険会社の主張は失当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、設置後、長期間にわたって、高温かつ腐食性ガスが流入するという環境下で継続使用される中で、徐々に腐食が進行していたと考えることは不合理ではなく、少なくとも、申立人らが主張するように焼却炉の異常振動によって腐食および亀裂が生じたと考えるべき技術的根拠は確認できないとする専門家の意見は相当と判断した。

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

【火災保険—57】[保険金の支払]

申立人は、強風および雹災により建物の屋根が損傷し雨漏りによる水濡れ損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①スレートが割れている箇所があるが、周辺に衝突痕はないこと、②屋根の表面は塗装が剥がれて劣化が顕著であり、経年劣化が原因で雨水が室内に浸入した可能性が高いこと、③棟板金に白い跡を複数確認したが、いずれも窪み等の変形を伴っていないこと、④棟板金に僅かな隙間は認められたが、衝突痕や固定ビスの抜け等は確認できないこと等から、風災や雹災とは認められないため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①雨漏りが発生していたが、棟板金とスレートを仮補修をした後は雨漏りは発生しておらず、原因箇所は、棟板金の变形と強風による破損であること、②数年前に屋根全体の塗装およびシーリングの補修をしており、経年劣化は生じていないこと、③市役所が発行した罹災証明書に、罹災原因が風水害と記載されていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえ検討した結果、①スレートには、強風による典型的な損傷形態である一定範囲の飛散・浮きや剥がれが確認できないこと、②降雹による小筒痕も確認できないこと、③スレートや棟板金に生じたズレや割れが、経年の雨水の浸入や日射による劣化、温度変化による膨張・収縮等により徐々に広がり雨漏れに至った可能性が高いこと等から、風災や雹災と認められる損害は確認できないとした専門家の見解は妥当と判断した。

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

【火災保険一58】[保険金の支払]

申立人は、太陽光発電設備の銅線が切断・盗取されて発電が停止したため、企業活動総合保険に基づく売電収入に対する休業損害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害と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、発電した電力を売電可能な電気にするパワーコンディショナのうち、①一部は送電の記録がないだけで発電・売電は停止しておらず、休業損害は発生していないこと、②一部は集電器およびキュービクルの開閉器が開かれていたことに起因するもので、補償対象となる事故による損害に起因した損失とは認められないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、銅線盗難事故の日から発電が停止したので、当該事故が原因であるのは明白であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件事故との因果関係が認められるのは、保険会社の認定した箇所のみで、他の箇所は電気機器の操作で売電が阻害されたものであるとの専門家の意見は妥当であると判断した。

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

【火災保険一59】[保険金の支払]

申立人は、台風による強烈な風により、樹木の太い枝が屋根板を叩きつけ、固い鋼板に隙間が発生し、雨漏りが発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①台風による強烈な風により、枝木が屋根板に接触したことによって生じる折れ痕は確認されていないこと、②損害は、経年劣化により生じた屋根板金の歪みによる重ね部分の隙間に雨水が吹き込

んだことに起因するものとして、約款の免責事由に該当すること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①損害は、単なる吹込み・普通の雨漏りではなく、約款に規定する風災に該当することから、保険金を支払うべきこと、②損害の隙間は、写真では確認不可であるため、雪の降る前に現地確認をするように何十回となく説明したにもかかわらず、既に修復工事を終えた雪解けの春に鑑定人が来て何を確認できるか疑問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、屋根部分の破損が台風の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—60】[保険金の支払]

申立人は、経営する入所型施設において利用者からのカスハラが発生したため、対応を弁護士へ委任し、企業活動総合保険に付帯された弁護士費用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、弁護士費用特約は、偶然な事故によって、①被保険者が被った身体の障害、②施設の損壊、③住宅または被保険者の日常生活動産の損壊または盗取のいずれかの被害が発生したことにより、被保険者が法律上の損害賠償請求権を取得し、損害賠償請求に関する弁護士費用等を負担した場合に、弁護士報酬等の保険金の支払を行うものであり、入居者等のカスハラ等を行ったことへの対応のために弁護士を委任した費用は、補償の対象外であり、保険金を支払うことはできない旨を主張した。

これに対して申立人は、本施設の入居者による従業員への暴言・暴行が始まり、警察にも相談するに至ったが、弁護士委任によってかかるカスタマー・ハラスメントに対応することを考え、募集人に対して、施設の利用者等からのカスハラに対応する費用の補償について相談したところ、本保険に弁護士費用特約を付帯することを勧められたことから、保険契約変更の手続を行ったのであって、保険会社と代理店の対応不備によって保険金が支払われない特約が付帯されたのだから、弁護士費用相当額は支払われるべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件は、被保険者の身体の障害や施設の財物の損壊に関して弁護士委任したものではなく、また、法律上の損害賠償請求をするために弁護士委任をしたともいえないことから、弁護士費用は補償の対象にならないというべきである一方、本特約の中途付帯は、申立人の意向に沿わない商品提案のもと、代理店もその補償内容を誤認することによって成立したこと等を確認した。

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

【火災保険—61】[保険金の支払]

申立人は、区分所有建物の窓枠サッシ下部のクラックから雨水が室内に浸入し、床が腐っていたこと等から、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建物が建築から40年近くが経過のため、築年数相応の躯体クラック等から雨水が浸入したこと、②建物の外部に損傷がなく、外部損傷を伴わない雨漏りにより生じた損害に該当することから、約款上支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①定期的に大規模修繕を実施したこと、②事故日の特定は難しいが記録的な大雨の影響で水漏れが生じたと思われること、③予想し得ない箇所からの水漏れは劣化と言えないこと、④建物は、適切なメンテナンスがあれば50～60年以上維持できると思わ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等に基づき検討した結果、定期的に大規模修繕を実施しているが、保険会社の現地調査結果や関係業者への聴取により、①建物の外部に風災等による損傷がないこと、②建物の築年数相応の躯体クラックから生じた雨水浸入の可能性が高いとの見解が示されており、約款上、保険金の支払う場合に該当しないとの保険会社の主張を妥当と判断した。

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—62】[保険金の支払]

申立人は、荷物の搬出入時に荷物を落下させて建物の廊下のタイルが損傷したため、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、タイルに生じた亀裂は、その形状から判断して、衝撃による痕跡はなかったか確認できず、不測かつ突発的な事故で生じたものではなく、下地の亀裂、段差がタイルの表面に出ている可能性があることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、業者作成の調査報告書を基に、亀裂の原因は基礎等と土間コンクリートの段差によるものではなく、表層部に加わった力による影響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、本件紛争を解決するためには、タイルに生じた亀裂が不測かつ突発的な事故で生じたのか事実認定が必要であるところ、専門家に意見聴取しても発生原因が判然とせず、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で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。

【火災保険—63】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、灯油配管は雪災と認定するとともに、外壁損害の窓枠右上のひび割れに関しては、積雪荷

重の影響を否定できないと判断し一部は認定するものの、屋根の捲れ損害は、積雪荷重ではなく、融雪水の漏入もしくは凍結による損害に該当し、雪災の補償対象外であるとして、保険金の支払に応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①屋根損傷は、構造・気象・判例等の複合的な根拠により、保険契約約款上の雪災に該当すると評価するのが適切であること、②外壁損害は、支払対象を恣意的に限定したものであること等を主張し、反論した。

保険会社は、再鑑定の結果、屋根損傷は約款所定の「雪災」に該当し有責であるとの判断に至ったことを踏まえ、認定損害額を拡大することで和解に応じる旨提案した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件争点をめぐっては、申立人および保険会社の意向が一致しているものと判断した。

このため、保険会社の新たな提示額を保険金として支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険―64】[保険金の支払]

申立人は、マンションの水道管廻りから漏水が生じたため、マンション管理組合向けの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、事故は水道メーター付近の継ぎ手部分が腐食した水漏れであるが、①水漏れ原因調査費用補償特約保険金については、修理見積書に水漏れ原因調査費用の計上がないため支払い対象外であること、②水濡れ等危険補償特約は給排水設備に生じた事故に伴う漏水等による水濡れによって保険の対象に生じた損害を補償するが、給排水設備自体に生じた損害は、支払の対象外であること、③破損・汚損危険補償特約は不測かつ突発的な事故によって保険の対象に生じた損害は補償するが、時間をかけて発生する錆による損傷は保険金支払対象外であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①修理見積書の内容は、水道メーター廻りに生じた錆部分の交換工事に関するものであり、この費用の中に原因調査費用が含まれていることは判別できず、金銭的な区分を行うことも不可能であること、②その他特約についても保険金支払対象には該当しないことを確認した。

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

【火災保険―65】[保険金の支払]

申立人は、マンションのバルコニー設置排水管から水漏れがあり、階下に水濡れ被害を与えてしまったため、マンション管理組合のための火災保険の建物管理賠償責任特約に基づく保険金支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①エキスパンションジョイントシーリングや板金は劣化していると見られ、エキスパンションジョイントと建物外壁、あるいは屋上床面との隙間から、雨水が浸入し漏水につながったと考えられること、②こ

れまで雨水浸入にも耐えられていたものの、劣化が進行して、ある一定の水準を超えると部材が耐えられなくなり、漏水等が生じることは十分考えられること、③申立人が漏水被害者に対して負う賠償責任は、建物外部から内部への雨の浸入または吹き込みに起因する損害賠償責任に該当し、免責となること、④排水口に何か詰まっていたことが確認されておらず、裏付ける事情も全くなく、ベランダの水位が上がった痕跡は見られなかったとのことから、保険金の支払に応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①バルコニー設置排水管内の詰まりによりバルコニーがプール状態になり、エキスパンションジョイント部分より漏水が発生し、階下へ被害を与えたこと、②排水管の詰まり物については、プールになった水圧により押し流されてしまったため、現物を確認することはできなかったこと、③排水ドレンについては定期的に清掃・点検を行っていたことを主張、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、ベランダに溜まった雨水が階下に浸入し、防水機能を発揮しなければならない防水層等を雨水が貫通したことに起因することから保険会社の支払対象外との主張は妥当と判断した。

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

【火災保険一66】[保険金の支払]

申立人は、台風による風災により建物が損傷したことから、火災保険の保険金支払を求めたところ、保険会社は保険金の支払に応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、2回の立会調査により、本件損傷等について、①雨押さえ板金の浮き等は、当日の風速で生じるとは考えにくく、飛来物による衝突痕も確認できないこと、②下地材や下地ベニヤが腐食していること、③上部から落ちた水分が下側に回って腐食が広がっているように見受けられたこと等から、本件損傷等はいずれも風災によるものと認められず、保険金支払対象外と判断した旨を主張した。

これに対し申立人は、①台風直後に漏水箇所周辺に飛散物が散乱していることを確認し、サッシ枠が大きく変形していることを確認したこと、②修理見積りを依頼した業者の現地調査で壁内部に激しい漏水が判明したこと、③建物外壁に飛散物による損傷が多数見受けられ、漏水原因はこれによるものと考えられること、④損傷は漏水箇所の周辺の外壁に限定されており、経年劣化によるものではない旨を主張する。

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に意見聴取した結果、屋根・外壁周りの各所に不具合が確認されたが、風災との因果関係を認める客観的・合理的根拠が見当たらず、建物の損害は風災による損害とは言えないと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債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険一67】[保険金の支払]

申立人は、雪災または風災で建物の屋根瓦のずれ、雪止め金具の浮き、勝手口ドアの丁番の変形が生じたため、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瓦のずれは積雪荷重で生じるものではなく、瓦自体に損傷がないので風災による損害でもないこと、②雪止め金具の上方への変形は積雪荷重で生じるものではなく、また風災では雪止め羽根への影響なしに金具の浮きは生じないこと、③勝手口ドアの丁番の変形は、保険で補償対象となっていない破損・汚損に該当する可能性が高いこと等から、本件損害は雪災・風災のいずれによる損害でもないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、申立人が主張するいずれの損傷箇所も、雪災もしくは風災によるものとは認定し難く、保険会社の認定には合理性があるとの専門家の意見は妥当であると判断した。

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

【火災保険—68】[保険金の支払]

申立人は、風災で建物の窓枠シーリングや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損傷箇所は経年による傷みの進行、シーリングの痩せや切れと見受けられ、風災損害の様相を確認できないこと、②当日の風速では建物に損傷は生じないこと等から、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強風雨により外壁が揺すられ、サッシを固定するシーリングが剥がれて破断したこと、②当日の天候は近隣のアパートの屋根が吹き飛ぶ等、竜巻と錯覚するほどであり、気象データだけでは計り知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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、屋根を含むシーリングの損傷は強風によって生じたものとは認め難く、保険会社の主張には合理性があるとする専門家の意見は妥当であると判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し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—69】[保険金の支払]

申立人は、コードレス掃除機の充電中に充電機能付きのごみ収集器から発火し、掃除機と充電器が燃えたため、消防署に「り災証明書」を発行してもらい、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、火災保険において火災の発生を判定するための要件としては、①場所的・時間的な偶然性の存在すること、②燃焼によって経済的損害を及ぼす事実の存在することが必要になるところ、本件事故は、掃除機全体に炎が燃え広がった痕跡や焼け焦げあるいは炭化現象を認められる箇所の確認ができなかったため、火災によって保険の対象に損害を及ぼしたという外形的事実が認められず、保険金支払対象外であると主張した。

これに対して申立人は、①発火は掃除機を使用していないときであるから、偶然性を充足していること、②掃除機のモーターが燃焼し、掃除機が使用不可能になったことから、経済的損害の事実も充足すると主張し、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照会を行った結果、本件紛争を解決するためには、保険契約における「火災」の意義および、要件の解釈並びに同要件充足性に関する事実認定が必要であるところ、専門家に意見聴取しても発生原因が判然としないことから、本件損傷が生じた原因を客観的に判断することはできず、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で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。

【火災保険一70】[保険金の支払]

申立人は、地震で建物に被害を被ったため、企業財産包括保険に基づく地震保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求額のごく一部しか損害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、本件申立事案に対して不応諾理由書が提出されたため、その内容を検討した結果、①紛争の金額が大きいこと、②保険契約に基づく補償範囲、あるいは保険会社による事故対応懈怠・説明責任違背・組織的隠ぺい等に関しては詳細な事実認定および慎重な判断を要するものと考えられることから、このような状況で解決に向けて紛争解決手続を実施することは困難であると判断した。

このため、業務規程第33条第3号「紛争の金額が大きく、かつ、和解による紛争の解決の前提として詳細な事実認定または判断が問題とされる可能性が高いと考えられるもの」に該当し、かつ、紛争解決手続を実施しないことが妥当であると判断し、同規程第39条第2項(第3号に該当)に基づき、手続を終了した。

【火災保険一71】[保険金の支払]

申立人は、雹災によって屋根銅板へこみ、網戸・サッシおよびエアコン室外機の熱交換フィン等が損傷したため、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、約款によれば保険金の支払対象は「保険の目的について生じた損害」であり、機能に直接関係する損害を差すものであって、機能に直接関係しない、あるいは機能に支障がないような損害は含まれないと解されることから、本件の損害の大部分は、軽微な損傷や保険の目的の機能に直接の影響のない損傷であるため、それらを除いた箇所につき必要かつ妥当な損害認定を行った結果として保険会社の提示する保険金で和解すべきである旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社は、機能に直接の影響のない損傷であることから当然に損害として認定されるべきものではない部分についても、必要かつ妥当な損害認定を行っている箇所があること、申立人は、争われている各損害項目について、保険会社の主張を覆すに足る効果的な反論を提示していないことを確認した。

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

【火災保険一72】[保険金の支払]

申立人は、落雷により発電設備に接続する電力会社の送電線に損傷が発生し、太陽光発電設備からの送電ができなくなったため、企業活動総合保険に基づく営業継続費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件は落雷から敷地外ユーティリティ設備が復旧するまでが、約款上の復旧期間であり、申立人の要求する太陽光発電設備の再稼働のための人件費・交通費は、送電線の復旧以降に生じた費用のため、保険金支払対象外であること、②太陽光発電設備は停止したが、修理を必要とする損害はないため、敷地外ユーティリティ設備の復旧から、太陽光発電設備の復旧までは復旧期間とは言えず、その間に発生した費用は保険金支払対象外であること、③人件費・交通費は一般的に設備の復旧に最低限必要な費用水準であり、通常要する費用を超える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敷地外ユーティリティ設備が復旧しても太陽光発電設備は停止したままであるため、復旧期間は落雷による太陽光発電設備停止から再稼働作業完了までとなること、②人件費と交通費は、太陽光発電設備の停止状態を解消するために有益な費用であり、また落雷による事故が生じない限り通常要する費用ではないため、営業継続費用に該当すること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本保険では、損害を受けた保険対象の「復旧費用」は原則として支払対象外であるが、例外的に、当該復旧費用が、復旧のために通常必要となる費用額を超えて支出されており、かつそれが復旧期間を短縮する目的・効果を有する場合に限って、支払の対象になるものと解されること、②発電設備の停止に伴い人を派遣して再稼働の作業を行うことは、通常の範囲を超える支出をしたとは認めがたいことから、本保険の約款上、原則に従い免責となることを確認した。

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。

【火災保険一73】[その他]

申立人は、台風により建物や建物に收容される設備什器、商品・製品に水災被害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたが、代理店が誤った保険金の支払見込額を示したため、本来受取可能な行政補助金を受け取れなかったことから、行政補助金相当額および本件に費やした社内対応費の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①代理店の誤った保険金支払見込額を提示したことにより、補助対象経費が補助下限額を下回ったことを理由として、補助事業の廃止承認申請書を提出し、行政補助金を受け取れなかったことに因果関係が認められるため、保険金とは別に行政補助金相当額を支払うこと、②社内対応費については、代理店の行為との因果関係が不明であり、金額の根拠や具体的内容が示されていないことから、支払に応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社の説明および本件の全体的な解決を重視する立場から、社内対応費の要求は行わず、行政補助金相当額の支払により、和解に応じる意向を示した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社が、補助金相当額を支払うことで既に両当事者間に合意が成立していることを確認した。

このため、保険会社は、申立人に対して保険金のほか、行政補助金相当額を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－1】[契約の募集]

申立人は、加入前にすでに発症していた疾病で入院し手術を受けたため、団体総合生活補償保険に基づく手術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、本保険の加入前に、募集人が申立人から発症済疾病に関する質問を受けたことは事実であるが、①経過観察中の疾病で入院・手術となった場合に補償されるかという質問はしていなかったこと、②募集人は、経過観察中の疾病が告知事項に該当せず、保険への加入は可能であると回答したが、経過観察中の疾病腫で入院・手術となった場合に補償されるという回答はしていないことから、募集人に誤った説明はなく、保険会社に責任がないと主張した。

これに対して申立人は、経過観察中の疾病があっても加入可能かと質問した際、当該疾病が発病した場合は補償されないと聞いていれば、本保険には加入しなかった旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、特に健康上問題のない一般の加入者にとっては、重要事項説明書等における記載内容から、始期前発病不担保制度を認識し理解することが可能であるので、書面交付をもって、保険加入者に対する説明義務を果たしたと評価できるものの、経過観察中の疾病を有する申立人からの質問を受けた際、募集人は経過観察中の疾病が発病した場合は始期前発病に該当し、保険金が支払われないことを説明すべき信義則上の義務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。

【傷害保険－2】[契約の募集]

申立人は、転倒しけがをしたため、毎年更新している傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は申立人が募集人から説明を受けていた補償内容と異なる不十分な補償内容を提示したため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約に基づく保険金は傷害部位・症状別保険金によるが、募集人の誤った説明による申立人の損害を賠償する義務があることを踏まえ、一定の和解金を支払うことで和解に応じる旨提案した。

これに対して申立人は、前々契約を締結するに際し、募集人から書面の交付を受け、そこに補償内容として、通院日数に乗じて保険金を支払うとの説明を受けたこと、②現在までの経緯に誠意がないこと等について主張し、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、前々契約について、募集人が申立人に説明した補償内容にて保険会社と申立人との間で契約が成立したものと同視することができ、その状況は、本件契約まで継続していたと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して募集人が説明した補償内容にて計算した金額を和解金として支払

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－3】[契約の管理・保全]

申立人は、年金払積立傷害保険の給付金支払期間の変更を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから紛争解決手続を申立てたもの。

<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、①契約締結時の基本給付金額は既に申立人から増額の申出があり、増額の上限に変更済であること、②その後再び給付金支払期間を延長した場合の月額保険料の照会を受けたが、月額保険料を減額することは可能であるが、基本給付金の増額変更はできないと回答したこと、③申立人は代理店管理画面に保険料払込最終年度であれば変更が可能と記載がある旨を主張するが、その内容は都合よく文脈を切り取ったものにすぎないこと、④基本給付金の増額限度は約款に記載がないが規定運用上の不備はないことから、申立人の要求には応じることはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件は、申立人が基本給付金額を変更することなく給付金支払期間の延長が可能であると信じたことによること、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－4】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中の事故により負傷したため、海外旅行保険に付帯する現地でのアシスタンスサービスを求めたが、その対応が不適切であったため、精神的・身体的苦痛および時間・労力の損失に関して損害賠償金の支払を求めて、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申立人から連絡があったもののLINE通話が途中で切電され、折り返しに必要な電話番号もなかったため、保険資格が確認できなかったこと、②病院へ電話し申立人と会話したい旨を伝えたが、既に退院しておりサービスの提供ができない状態が続いたこと、③病院と保険医療に関する話は一切しておらず、対応によって精神的・身体的苦痛が増幅したとは言えないこと、④帰国便はエコノミークラスが原則と伝えたが、事後的にビジネスクラスが対象となることは否定していないこと、⑤座席クラスの変更について、保険金支払対象の可否は帰国後に請求書類を確認し、事後的に判断する流れであること等から、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負傷後、病院へ緊急搬送されたが、保険会社の対応が悪く長時間にわたって電話口で待たされ、また保険会社が病院の担当者に対して保険未加入と誤解させたため、最低限の検査しか受けられなかったこと、②骨折を含む重症のため、帰国はビジネスクラスによる直行便に変更したいことを保険会社へ伝えたが、保険会社はエコノミークラスでのフライトを案内するのみで、ビジネスクラスについては言及がなかったこと、③現地での治療を諦め、大きな荷物を自ら運び長時間の移動を強いられ、強い不安と緊張により急性ストレスを発症したこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社の説明や対応の不適切さに関する事実認定が必要なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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、自転車で転倒して胸椎骨折の傷害を負い、医師の指示のもと固定具を装着したことから、ギプス等装着期間の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約款上、本件装具がギプス等に該当しないため、みなし通院期間として認定できないこと、②厚労省の資料は療養費の医学的見地から支給対象の装具を示しており約款とは異なること等を主張した。

これに対して申立人は、厚労省が認定した治療用装具を保険会社が除外するのは、医療制度との整合性を欠くため、みなし通院期間として支払うべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、約款上、どの装具をギプス等を含めるかは保険契約者間の公平を考えられたものであり、拡張的な解釈には慎重な態度が必要であることから、本件装具はギプス等に含まれず、装着期間についての申立人の通院保険金請求権が生じないと判断した。

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

【傷害保険―6】[保険金の支払]

申立人は、申立人は海外旅行中に持参したノートパソコンが破損したため、クレジットカードに付帯された海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は申立人の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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①帰国後1か月半を経過した時点でパソコン画面が損傷したことを確認したとの申告を受けたこと、②事故発生から事故報告まで1か月以上、保険金請求書提出まで4か月以上経過しているため、渡航前・渡航中・帰国後等パソコン画面の損傷の機序を確認する必要があるため面談を求めたが、申立人の協力は得られなかったこと、③本件は保険事故の発生の外形的事実が認められないことから、申立人の要求には応じない旨主張した。

これに対して申立人は、再三の督促にもかかわらず反論書を提出しなかったことから紛争解決手続の継続意向はないと考えざるを得ず、双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険―7】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に急病となったが、現地の病院における混雑や言葉の壁などにより現地での治療を断念し、同行の家族全員と緊急帰国して治療を受けたため、海外旅行保険に基づく緊急帰国費用等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険会社は、申立人の家族が帰国した後の治療費用や旅行中の事故による緊急費用など支払可能な保険金は既に支払済みであり、①帰国のための移動費用については、約款上補償する条項がないこと、②申立人が求めているツアー費用の返金についてもそれを補償する条項がないため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①現地医師による診断書や帰国指示書を受け取れる状況ではなかったこと、②妥協案として罹患した家族と付添い1名分の帰国費用だけでも認めてもらいたいこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①海外旅行保険の治療・救援費用補償特約は申立人自身の発病や治療を対象としているため、保険金の支払対象外であること、②被保険者である申立人の家族が保険の責任期間中に発病したことは認められるものの、治療を開始したのは緊急帰国した後であり、「治療を開始した」ことにより「当初の旅行行程を離脱した」場合には当たらないから、「旅行行程復帰費用または帰国費用」の支払要件を満たしていないことを確認した。

このため、申立人および保険会社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。

【傷害保険一8】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に同行の家族が急病になったが、現地の病院における混雑や言葉の壁などにより現地で治療を断念し、家族全員が緊急帰国して治療を受けたため、海外旅行保険に基づく緊急帰国費用等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険会社は、申立人の家族が帰国した後の治療費用や旅行中の事故による緊急費用など支払可能な保険金は既に支払済みであり、①帰国のための移動費用については、約款上補償する条項がないこと、②申立人が求めているツアー費用の返金についてもそれを補償する条項がないため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①現地医師による診断書や帰国指示書を受け取れる状況ではなかったこと、②妥協案として罹患した家族と付添い1名分の帰国費用だけでも認めてもらいたいこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①海外旅行保険の治療・救援費用補償特約は申立人自身の発病や治療を対象としているため、保険金の支払対象外であること、②被保険者である申立人の家族が保険の責任期間中に発病したことは認められるものの、治療を開始したのは緊急帰国した後であり、「治療を開始した」ことにより「当初の旅行行程を離脱した」場合には当たらないから、「旅行行程復帰費用または帰国費用」の支払要件を満たしていないことを確認した。

このため、申立人および保険会社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。

【傷害保険一9】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に同行の家族が急病になったが、現地の病院における混雑や言葉の壁などにより現地で治療を断念し、全員が緊急帰国して治療を受けたため、海外旅行保険に基づく緊急帰国費用等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の家族が帰国した後の治療費用や旅行中の事故による緊急費用など支払可能な保険金は既に支払済みであり、①帰国のための移動費用については、約款上補償する条項がないこと、②申立人が求めているツアー費用の返金についてもそれを補償する条項がないため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①現地医師による診断書や帰国指示書を受け取れる状況ではなかったこと、②妥協案として罹患した家族と付添い1名分の帰国費用だけでも認めてもらいたいこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①海外旅行保険の治療・救援費用補償特約は申立人自身の発病や治療を対象としているため、保険金の支払対象外であること、②被保険者である申立人の家族が保険の責任期間中に発病したことは認められるものの、治療を開始したのは緊急帰国した後であり、「治療を開始した」ことにより「当初の旅行行程を離脱した」場合には当たらないから、「旅行行程復帰費用または帰国費用」の支払要件を満たしていないことを確認した。

このため、申立人および保険会社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－10】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に滞在先のホテルの浴室で転倒負傷したため、傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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申立人から海外の医師が作成した資料が提出されたが、その内容からは後遺障害の認定はできないこと、②日本国内の医療機関による後遺障害診断書等の提出を求めたが、提出はされていないこと、③形式は別として後遺障害の残存程度が確認できる医学的な資料の提出があれば再検討すること、④申立人に対して既に複数の医療機関を紹介済みであり、これ以上の紹介はできず他の代替手段等のサポートも困難であること等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が国内医療機関の紹介はできないと言われ、やむを得ずイタリアのかかりつけ医に資料作成を依頼したこと、②その後国内医療機関の紹介を受けたが、受傷当初から診察していないことを理由に後遺障害診断書等の作成はできないと言われたこと、④保険会社がしかるべき医療機関の紹介をすればこのような問題は起き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通訳を交えて申立人との意見聴取を行った結果、保険会社が求めている資料の必要性を理解した申立人は、外国人を専門に診る医療機関に心当たりがあるとして当該医療機関を受診し後遺障害診断書が提出され、保険会社はこの後遺障害診断書に基づき後遺障害等級を認定した。

このため、保険会社は認定結果に基づく保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－11】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行先で疾病により通院し、当該旅行の帰国時の空港から自宅のタクシー代を含めて、海外旅行保険に基づく保険金支払の取扱いおよび保険会社の対応によって精神的苦痛を受けたとして、慰謝料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、申立人の要求する交通費について、①申立人は、帰国後、空港からかかりつけの病院へ向かった際の交通費であると主張するが、主張内容の変遷が認められ、その内容を前提とすることができないこと、②本件費用は空港から自宅へ向かう際の交通費である以上、約款で認めるいずれの費用にも該当しないこと、③申立人の主張の通りであれば往路と復路が異なるところ、同額のタクシー費用が生じており不合理と考えられること、④自宅最寄り駅からかかりつけの病院までタクシーを利用しても請求金額の費用が生じるとは考えられないこと、⑤申立人が不適切であると主張する各種の対応の一部について謝罪しているが、その他については事実あるいは責任を否定することから、本件費用を除いた保険金を支払うことで和解したい旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人が、帰国後に、空港から自宅まで移動する際に負担した電車代およびタクシー代が、本約款の規定に照らして、支払対象となるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－12】[保険金の支払]

申立人は、海外において全身が痒くなる症状が発生し、帰国後に通院したため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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申立人が連絡したカスタマーセンターにおいて、担当部署からの連絡を待つように案内したことは事実であるが、初診日は責任期間終了後72時間経過以降であるから支払要件を満たしていないこと、②カスタマーセンターは保険契約者からの各種契約に関する手続および問合せ対応を分掌する部署であり、海外旅行保険の帰国後請求については「海外ホットライン」が対応しており、この点はホームページや契約の約款にも明記していること、③保険金の支払は約款に基づき判断されるため、申立人の対応がこれを満たしていない以上、公平性の観点からも、保険金を支払うことはできないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、自宅帰着後、責任期間中にカスタマーセンターにメールで連絡したところ、休み明けに連絡するので待つように言われ、休み明けの連絡において、責任期間終了後72時間経過しているから保険金の支払対象外であると言われたこと、②会社を代表するカスタマーセンターが保険約款を知らないのであれば、初めから海外ホットラインに連絡するようすべきであること、③カスタマーセンターに照会した際に、72時間以内の受診が必要であることを説明してもらえば、救急受診していたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討をした結果、休日にカスタマーセンターへ事故連絡があった場合には、一旦、話を聞いた上で、保険金サービス課につなぎ、休日明けに保険金サービス課から回答するオペレーションでは、連休中に発生した事故が無責となった可能性が大きく、最初から海外ホットラインに連絡した顧客と、事故に関して受けることができる補償の内容に大きな差異が生じることは、不合理であると言わざるを得ず、本件事故に関する保険会社の説明や対応は、不適切な点があったと言わざるを得ず、その不利益を申立人が甘受すべき理由はないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して支払った医療費に相当する和解金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－13】[保険金の支払]

申立人は、親族が自宅の浴室内で死亡した状態で発見されたため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①溺水を疑わせる事情がないこと、被保険者に身体上の外傷所見がなかったこと、直接死因が「心血管障害」と推定されたことから、3要件をみたま事故の発生が確認できないため、保険金支払対象外と判断したこと、②保険金支払要件である「保険事故に該当する事実が発生したこと」や「受傷原因行為と受傷結果との相当因果関係」の立証責任は、保険金の支払を求める申立人が負うことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の答弁は、契約者に3要件立証の全面的負担を転嫁する構造をとっていること、②死因が不確定である以上、保険会社は不支給を正当化するため、医学的知見に基づく合理的説明の閾値を満たすべき説明責任を免れないこと、③保険会社が不支給を正当化する根拠は存在し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、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、空港において着用していた腕時計がなくなっていることに気づき、これを盗難による被害であるとして、海外旅行保険に基づく携行品損害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①盗難被害の発生状況等に関する申立人の申告内容には変遷が見られること、②盗難被害が発生した事実を客観的に判断できず、紛失の可能性も否定できないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、また、本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを強く主張していること等からも、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－15】[保険金の支払]

申立人は、被保険者が入院し要介護の認定を受けたため、保険会社に傷害保険の総合医療保障プランに基づく介護保険金の支払を求めたところ、保険金の支払に応じなかったから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、医療照会の結果および顧問医らの意見を踏まえ、要介護認定の原因は保険契約前に患っていた病気が悪化したことであり、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対して申立人らは、①要介護状態となったのは保険契約後に体調を崩し入院したことを契機とするものであり、保険期間開始前に患っていた病気とは直接的な関係がないこと、②保険契約時には被保険者は日常的な生活を過ごしていたこと、③保険会社の医療調査に対して主治医は回答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や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、外部専門家を含む専門家意見は概ね保険会社主張を裏付けるものであったが、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、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、旅行中に左腕を打撲し骨折したため、国内旅行傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は通院期間の一部の保険金の支払に応じなかったことから紛争解決手続を申し立てたもの。

<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、①通院を伴わない場合でもギプスと同程度に固定する「ギプス等」を常時装着した場合は通院保険金を支払うこと、②申立人はギプス固定した後にスプリント固定具を使用しているが、保険会社はギプス固定期間に限り通院日数として認定していること、③スプリント固定具は容易に取外しが可能であり、約款で定める「ギプスと同等に固定する固定器具の常時装着」には該当しないため、スプリント固定具装着期間は通院日数として認定できないことから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討した結果、①約款にはギプス等に含まれる固定具の名称が列記されており、これら固定具による固定期間は通院を伴わなくとも通院期間として認定されていること、②申立人が主張するスプリント固定は通院日数として認定され得るギプス等による固定とは明らかに異なることを確認した。

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。

【傷害保険－17】[保険金の支払]

申立人は、自転車に乗っていた際、自動車の接触を避けるため柱にぶつかり転倒し、左肩関節に傷害を負ったため、国内旅行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、保険会社は支払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左肩の痛みは、画像上、症状の裏付けとなる客観的な医学的所見に乏しく、他覚的に神経系統の障害が証明されず、治療状況等を勧告しても、将来においても回復が困難であると見込まれる障害とは捉え難いこと、②顧問医は、画像上、左肩鎖関節に明らかな脱臼は認められず、可動域制限の原因

になるような所見は認められないとの見解であることから、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「診断書」に、後遺障害残存見込「左肩関節可動域制限」と認められること、②「後遺障害診断書」にも「左肩の著しい可動域制限認め、症状固定と判断する」との所見が認められていること、③整形外科の医師は、レントゲン画像を見せながら申立人に対し左肩鎖関節亜脱臼との説明をしていたこと、④他の医師からも左鎖関節亜脱臼の画像を見せながら治療方針等の説明を受け、カルテにも相談した治療行為が記録されていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①本件事故による後遺障害は認められないこと、②保険会社が客観的所見不足を理由に非該当とした判断は医学的に合理的であること等を確認した。

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

【傷害保険－18】[保険金の支払]

申立人は、サービス付き高齢者住宅に入居する親が施設内で転倒して、大腿骨を骨折し、入院手術を受けたため、団体総合生活保険に基づく保険金支払を求めたところ、事故時点において住所登録が加入者の住所と同じであるにもかかわらず、同居していないため、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約更新時、加入者宛にパンフレット・重要事項説明書・加入者票・更新の案内を送付しており、適切な案内をしたこと、②被保険者の同居の定義に関しては、団体総合生活保険パンフレットで同居の親族が被保険者となる旨を案内していることから、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家族型のプランに入り続けている理由は、家族に何かあっても対応できるように考えてのことであり、問い合わせをするまで保険金の支払対象になるものと考えていたこと、②本事例に関する具体的な取扱いは、パンフレットや説明資料に明示されていないため、加入者が事前に十分な判断を行うことは困難であること、③説明不足によって保険金が支払われない対象者に対し、適切に補償を行うことこそが、公平性に基づく対応であるはず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、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを強く主張していること等からも、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－19】[保険金の支払]

申立人は、疾病により就業不能となったため、所得補償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①てん補期間の定めに従って就業不能期間について既に保険金を支払済であること、②募集時の説明不足もないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【傷害保険一20】[保険金の支払]

申立人は、自動車の単独事故を起こし負傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は申立人が募集人から説明を受けていた補償内容と異なる不十分な補償内容を提示したため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約に基づく保険金は傷害部位・症状別保険金によるが、募集人の誤った説明による申立人の損害を賠償する義務があることを踏まえ、一定の和解金を支払うことで和解に応じる旨提案した。

これに対して申立人は、①前々契約を締結するに際し、募集人から書面の交付を受け、そこに補償内容として、通院日数に乗じて保険金を支払うとの説明を受けたこと、②現在までの経緯に誠意がないこと等について主張し、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、本件事故は、申立人が保険会社から本件契約の正しい補償内容について説明を受け、そのことを理解した後に発生した事故であることを確認した。

このため、保険会社は本件契約の正しい傷害部位・症状別保険金補償特約に基づき計算した保険金を保険会社が申立人に支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険一21】[保険金の支払]

申立人は、海外渡航中に知人の所有するリトグラフを破損したため、傷害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申立人が申告するリトグラフの価値と賠償請求額は、被害者の供述のみを根拠とするものであり、裏付けとなる客観的資料が存在しないこと、②類似のリトグラフが日本円にして数万円程度の廉価で取引されていることなどから、申立人が申告する美術品の価値に相応する保険金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、美術品の所有者である知人は世界的に著名な美術商であり、リトグラフの売買取引に関する資料を提出し、リトグラフの価値が妥当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、本件リトグラフの価値が、被害者の供述を基にする申立人の申告額相応であるか否かに関する事実認定が必要など、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－22】[その他]

申立人は、保険会社から申立人に支払われた傷害保険金の返金と、事故調査費用および弁護士費用の支払を請求されたが、この請求を拒否したものの、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が故意に実際に発生していない事故状況および受傷状況に基づいて、傷害保険金の請求を行ったと判断していること、②過去に、多数の保険金請求歴があり、申立人の過去の請求にも再検証の必要があると判断していること、③紛争解決手続の申立ては、極めて重大な申立人による作為的行為と考えており、そのため、まずは裁判所の判決を待ちたいと考えていることを主張した。

これに対して申立人は、提出期限までに反論書の提出はなく、また、申立人は、当初、紛争解決手続を取り下げる意向を示していたことから、申立取下書の提出を依頼・督促していたが、申立人からは、同取下書の提出がなされず、最終的に取下書を提出しないとの意向が示された。

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、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを強く主張していること等からも、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－1】[契約の募集]

申立人は、がんと診断されたため、医療保険に基づく医療補償基本特約保険金・がん補償基本特約保険金の支払を求めたところ、保険会社は告知義務違反を理由として保険契約を解除するとともに、保険金の支払に応じなかったことから、申立人は、申立人には告知義務違反はなく、また故意または重過失もないことから保険会社による契約解除は無効であるとして、保険金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告知義務違反の有無は、あくまでも「しこりの症状について、医師の診察・検査を受けたことがあるか否か」に関して判断されるものであり、あくまでも自覚症状による診察・検査を対象としていること、②保険契約前の医療機関の検査において、「はっきりとした腫瘤触知はないものの、やや硬さのある部分があった」等の記載されていることから、しこりの存在を否定されたものではないこと、③告知義務の目的は、事故発生の可能性に関する情報が保険契約者・被保険者の側に偏在していることから、保険者による危険測定の便宜のために、保険契約者・被保険者に特別の義務を課すものであり、この趣旨に照らし、しこりの症状について医師の診察・検査を受けた者は、がんの危険性が相対的に高いため、保険加入を認めないこと、④告知義務違反の判断は、医師から説明された事実等と異なる回答をしたことに対する評価であり、自らしこりを認識して受診し、かつ医師からしこりの存在を否定されておらず、数カ月後の再検査を指示されている状況を踏まえると、重過失が認められることになる旨主張した。

これに対して申立人は、①医師から受診当時、明らかな腫瘤は認めないと明言されていること、②重過失が成立するためには、申立人がしこりがあると容易に認識できた事情が必要であるが、医師自身がその存在を否定している以上、申立人にそのような認識を強いることは不可能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、保険加入時の告知事項に対する申立人の回答の告知義務違反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、紛争解決手続によつては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－2】[契約の管理・保全]

申立人は、貨物運送業および倉庫業を営んでいるが、代理店から、運送中の事故については運送保険で補償されるが、倉庫で預かり中の荷物の補償を受けるためには受託者賠償責任保険への加入を勧められたために、受託者賠償責任保険に加入したが、運送保険には受託貨物補償特約が自動的にセットされていたことから、受託者賠償責任保険は無駄な保険であるとして、過去の契約も含めて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運送保険と受託者賠償責任保険との間で、受託者賠償事故の補償が重複していることは認めること、②2つの保険はいずれも有効で、支払限度額は二重となり、補償の利益は発生していること、③申立人の各保管場所で保管される受託物の価額は知りえないため、必要な限度額は申立人が判断すべきであること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①受託者賠償責任保険に加入しなければ、倉庫で受託中の荷物の賠償責任事故に対する補償が受けられないとの誤った説明を代理店から受け、同保険に加入したこと、②重複した限度額は、各拠点の受託額を超えるものであり、受託者賠償責任保険は不要であること、③各拠点の限度額は、毎年受託者賠償責任保険の更改時に、代理店へ伝えていること、④重複契約であるか否かの確認を複数回、代理店に問い合わせたが、その事実はないとの誤った説明を受けたこと等を主張し、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倉庫で受託中の荷物の賠償責任事故は、運送保険では補償されず、受託者賠償責任保険に加入する必要があると代理店が誤った説明をしたこと、②支払限度額は加算されることになるが、申立人は受託者賠償責任保険の限度額を加算するほどの受託物を保管している事実はないこと、③正しい説明を受けていれば、申立人は受託者賠償責任保険に加入しなかったこと等を確認し、補償に重複がないとの誤った理解に基づいて保険商品を勧誘した以上は、その責めを負うのは基本的に保険会社側である判断した。

このため、保険会社は、申立人に対して、過去の契約も含めて遡及して受託者賠償責任保険契約を取り消し、保険料を返還することを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－3】[契約の管理・保全]

申立人は、太陽光発電設備の高圧物件に係る動産総合保険の満期継続を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約は、太陽光発電設備の低圧物件を対象とした、商品付帯契約特約条項を付した動産総合保険であること、②高圧物件用契約については、契約期間満了をもって終了となっていること、③アンダーライティングを実施した上で、高圧物件用契約の補償期間を設定し、既に補償も終了していること、④高圧物件の引受けを応諾した事実は確認できず、引受けもできない旨主張した。

これに対して申立人は、①契約締結時に高圧物件を保険の対象に含めることを希望し、保険会社との間で契約が成立していること、②保険会社は、これまで申立人が交付した保険対象発電所のリストに異議を述べたことはなく、過去から高圧発電事業所についてもそれを前提とする保険金の請求を受けて支払ってきた

のであるから、条件書の記載漏れを契機に契約の目的と認めないと主張することは信義誠実の原則に反して許されない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社が従前と同じ条件で引受け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－4】[保険金の支払]

申立人は、身体障害を被り休業したため、団体長期障害所得補償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険約款上の「支払対象外期間中の就業障害」とは、身体障害により、被保険者の経験、能力に応じたいかなる業務にも全く従事できないことをいうが、申立人は①主治医所属病院からの回答書で、内服により症状は改善傾向であり、精神的負担がなく、自分のペースで行える作業であれば、テレワークが可能であること、②カルテから、症状は服薬で自制ができており、就労についての制限も重いものの、指示事項は「運搬業務を避ける」ことのみであること、③申立人の経験や能力に応じた他の事務作業や軽作業等の仕事にも従事できない状態に該当していないため、保険金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、業務命令に従い作業していたが、手足の震えにより作業が困難で医師の判断により休職することになったもので、保険会社が医師の判断を否定するのはおかしいこと等を主張し、反論した。

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

【新種・海上保険－5】[保険金の支払]

申立人は、身体障害を被り休業したため、団体長期障害所得補償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険約款上の「支払対象外期間中の就業障害」とは、身体障害により、被保険者の経験、能力に応じたいかなる業務にも全く従事できないことをいうが、申立人はカルテの記載内容から、①通院初期の入院は、申立人の希望で入院しており入院が必要との判断には至らない程度の症状であること、②主治医の所見は、客観的にみれば全体的状態は良いとの所見が多いこと、③申立人の身体状況は、ふらつきやめまい等の症状はあるものの日常生活を過ごせるだけの状態であったこと、④主治医からは体を多く動かす動作を必要とするリハビリを指示され、週3～5回程度でリハビリをできるだけ身体状況であったことから、経験能力に応じたいかなる業務にも全く従事できない状態ではなかったとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①あたかも申立人が入院の必要がないのに療養目的で入院を希望したかのような評価は明らかな事実誤認であること、②自宅にて大半の時間を横になって安静に過ごしていたことを考えると、物理的にも業務を行える状況では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、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、地下鉄駅において指輪等の入った紙袋が盗難に遭い、動産総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、地下鉄駅のどの階段において盗難にあったのか特定できない等のため、保険金の支払ができない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険金の支払要件を満たしているため保険金請求は正当であること、②盗難被害に疑義があるなら、保険会社に立証または合理的な説明責任があることを主張し、反論した。

手続開始後、保険会社からの主張内容を検討した結果、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、疾病により休職したため、団体長期障害所得補償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、保険金の算定方法に関して、保険の協定書上「受給している公的給付」ではなく、「支給される公的給付」と記載されており、公的給付の支給が見込まれる場合は、「公的給付控除対象額」を控除した保険金の算出を前提としており、公的給付部分については、保険で担保する対象ではないとして、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、公的給付金を受給していない申立人に対しては、月額の基本給与に一定割合を乗じた金額から公的給付対象額を控除することなく、保険金を支払うべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、本件紛争を解決するためには、本保険の協定書で公的給付控除対象として定める「支給される公的給付」を明確にする必要であるところ、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－8】[保険金の支払]

申立人は、薬液貨物の輸送を受託したが、第三者が駐車中のコンテナトレーラーのタンクバルブを故意に開放したため、薬液が漏洩する損害が発生したため、運送業者貨物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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、薬液貨物は、約款に規定される「ばら積み貨物」に該当し、第三者の故意により排出させる行為は保険金支払事由である「盗難」と同視すべきものである以上、約款上の保険金支払対象ではないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、代理店から、保険金支払条件を限定する約款条項について、全く説明がなかったことは、代理店に契約締結上の過失である説明義務違反があったとして、保険会社は、これに伴う相応の金員を支払うべきである旨を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件貨物は薬液であることから、本件約款に定める「液状」の貨物に該当し、保険金支払条件が明記されているところ、本件の排液行為は保険金支払条件を満たさ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。

【新種・海上保険一9】[保険金の支払]

申立人は、うつ病を発症し会社を休業していることから、将来的な保険の請求を見据えて団体長期障害所得補償保険の「協定書」の開示を保険会社に求めたところ、これを拒否されたため、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協定書を申立人に開示することの可否を保険契約者に確認したところ、保険会社から申立人に開示することはせず、その内容の照会は、勤務先である保険契約者宛て直接するよう申立人に伝えてほしいとの意向が示され、その旨申立人に説明していること、②申立人の免責期間に関する問い合わせに関連する協定書の記載は抜粋して、メールにて申立人に送付しており、記載のない内容を申立人に送付したり、申立人に有利となる記載を隠蔽したことはないこと、③申立人に対し、保険契約の免責期間等について理解しうる十分な情報を提供しており、申立人が不利益を被った事実は認められないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①協定が稀な条件であるならば、被保険者への周知・説明は必須と考えられるにもかかわらず、協定書を非開示とし、問い合わせに対しても拒否したことは、被保険者保護義務に反する不作為であること、②幾度も協定書の開示を求めたが、保険会社も保険契約者も長期間にわたり拒否し続け、最終的に開示できるのであれば、なぜ初めから開示しなかったのか等を主張し、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。

【新種・海上保険一10】[保険金の支払]

申立人の依頼者は、労働局から雇用調整助成金の不正受給に該当するとして、支給決定の取消ならびに給付助成金等の返還を受けたところ、不正受給の理由は、出勤簿の記載間違いや所定休日日数の相違等であったため、依頼者から給与計算を受託していた社会労務士である申立人においても、申請のチェックに過失があったとして損害賠償請求を求められたことから、社会保険労務士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労働局が「不正受給」と認定していること、②申立人の依頼者が、その認定を受け入れて延滞金と違約金を支払っていることから、本件約款により保険金の支払いはできないと主張した。

これに対して申立人は、受給について、依頼者や申立人の過失によるもので、故意により生じたものではないため不正受給には該当しないと主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件助成金の受給に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを強く主張していること等からも、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険一11】[保険金の支払]

申立人は、がんに罹患し抗がん剤治療を行ったことから、がん保険に基づく抗がん剤治療保険金が毎月支払われていたが、副作用から医師の判断で一時的に服用を中止したのち、治療を再開したところ、がん保険に基づく抗がん剤治療保険金が支払われなかったことから、抗がん剤治療保険金の支払を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、「抗がん剤治療」とは、①診断確定されたがんの治療を直接の目的とする入院または通院、②抗がん剤にかかる薬剤料または処方箋料が算定される入院または通院のいずれにも該当しなければならず、申立人は、抗がん剤治療保険金の支払が認められなかった月は、通院し、抗がん剤を減量し内服を再開したことは確認できるものの、抗がん剤の投薬または処方の確認ができず、投薬に関する一時的な中断後の再開であり、再開時に新たな抗がん剤の処方はなく、中断していた期間分の抗がん剤を使用して再開したと考えられることから保険金の支払に応じられないとした。

これに対して申立人は、抗がん剤の量を減らして服用の再開となったが、一時的に服用しなかった抗がん剤等が手元に残っており、手元に抗がん剤が十分にあったため、処方されなかっただけであり、抗がん剤治療保険金は支払うべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、抗がん剤治療保険金の支払われなかった月は、診断確定されたがんの治療を直接の目的とする通院には該当するが、抗がん剤にかかる薬剤料が算定される通院ではなく、抗がん剤治療保険金の支払要件を満たすものではないと判断した。

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

続を終了した。

【新種・海上保険－12】[保険金の支払]

申立人は、塗装作業中に足場に置いてあった一斗缶塗料を誤って落下させ、下に駐車していた自動車2台に被害が生じたため、賠償責任補償保険に基づく保険金および申立人への精神的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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①被害自動車の局所的な箇所にて極めて小さな損傷が認められるのみであり、一斗缶にも目立った損傷・変形は認められないことや、大量の溶剤が飛散した痕跡はなく、水等で洗い流したり拭き取ったりしたような痕も確認できなかったこと、②一斗缶が屋根に衝突して飛散した溶剤が、もう一台の被害自動車の助手席側の半分程度開いたサイドウィンドウから車内へ回り込むように入り込み、シートのみ汚損するとは、物理的に考え難く、申告内容と被害状況に整合性が認められないこと、③一斗缶が事故時の風速で落ちるとは考えにくいこと、④事故日とその翌日に事故に関し、被害者とLINEの遣り取りがないこと、⑤被害自動車2台を並べた場合と実際の駐車スペースの幅に整合性がないこと、⑥請求を一度取り下げたことから、真実性に疑問を抱かせること等から偶然な事故と認められず、保険金や慰謝料の支払に応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、①事故の詳細が分かるのは申立人のみであること、②事故状況と損傷箇所が一致しないとの判断根拠が不明であること、③事故時の風速で一斗缶が落ちない等は、保険金の支払回避のための言い訳であること、④申立人は事実を言っているが新たな証明を出せ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を検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生に関する事実認定が必要であるところ、申立人から新たな証明資料の提出が困難であり、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－13】[保険金の支払]

申立人は、顧客から預かった事故自動車のエアコン修理をしたところエンジンが始動しなくなり修理不能になったため、自動車整備事業者向けの賠償保険に基づく車両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自動車の事故について、受託事実にかかる立証資料の提出を受けておらず、受託自動車であることが明確にされていないから、車両賠償保険金を支払うことはできないこと、②仮に当該自動車が受託自動車であるとしても、自動車管理者特別約款における「通常の作業工程上生じた修理もしくは加工の拙劣または仕上不良等による自動車の損害に起因する賠償責任」に該当するため免責と判断されることから、保険金の支払対象にならない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社の主張を受け入れる意向を示した。

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。

【新種・海上保険－14】[保険金の支払]

申立人は、親が転倒し要介護状態になったため、介護費用保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに一部しか応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険契約は、被保険者が「寝たきりによる介護が必要な状態」または「痴呆により介護が必要な状態」となった時に保険金を支払うものであり、既に被保険者が「寝たきりによる介護が必要な状態」にあると判断し、複数回にわたり保険金支払手続を行っていること、②臨時費用保険金の支払は、介護に要した必要かつ有益な費用に限る旨が規定されているが、請求費用の一部は要介護者に必要なものとは言えないものが含まれること、③医療費用・介護施設費用保険金の支払には、介護施設に入所費用が対象となるが、事務代行管理費や日常生活用品等の費用は、該当しないこと、④認知症の診断は認識しているが、保険金支払対象との判断後に認知症の診断を受けた場合でも、認知症の治療や介護にかかる費用は医療費用・介護施設費用保険金の対象としていることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①臨時費用保険金に関して、痴呆での支払分につきリハビリ商品やレクリエーション等に要した費用を認めるべきこと、②否認している認知症予防用品に関しては、診断書でアルツハイマー型認知症と診断されているから、認められるべきであること、③その他自費に関して、介護施設においても看取り介護は日常的に提供されている介護サービスになっているから、認められるべきであること、④事務代行管理費等は、認知症の人には必要経費であること、⑤被保険者は寝たきりによる介護が必要な状態と、痴呆により介護が必要な状態の両方に該当するが、保険会社は痴呆による判断を行っていないことを主張し、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、申立人の個々の請求内容・金額に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－15】[保険金の支払]

申立人は、事業用パソコンがサイバー攻撃を受けてデータ盗難や銀行口座からの不正送金およびパソコンの損害が発生したため、賠償責任保険のサイバー・情報漏えい事故補償特約に基づく対応費用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、セキュリティソフトの購入代金相当額は保険金支払いの対象となるが、①原因調査や復旧・強化対策等を実施したことによる費用は、同トラブルを最初に発見した翌日以降、180日が経過するまでの期間に生じたものに限られ、180日を超えて生じた今回の費用は保険金の支払対象外であること、②一方で、保険会社側の知識不足で同規定の説明を失念したことに関して何らの責任を負わないのは適切ではないと判断していることを主張した。

これに対して申立人は、①180日以内という規定の通知は事故から約1年後に受け、それまでは期限の定めはなく保険金の支払対象として手続を進めていたこと、②保険会社の知識不足、システムや体制の欠落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等を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社が自ら認めてい

るとおり、担当者は規定についての知識・認識が欠如しており、たとえ法的義務違反がなかったとしても、適切な説明を欠いていたことで、申立人に不利益が生じることとなった点においては重大な過失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。

【新種・海上保険－16】[保険金の支払]

申立人は、インターネットオークションサイトで落札した電化製品が故障していたため、動産総合保険に基づく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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険対象は、特定のインターネットオークションサイトで落札した電化製品となるが、電化製品は、出品者により作成された出品画像で確認できる製造番号と、申立人が実際に受領した電化製品の製造番号は異なっており、保険の対象ではないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、電化製品は、特定のインターネットオークションサイトで落札し、実際に出品者から受領した電化製品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、電化製品を紹介する画像の製造番号と申立人が受領した電化製品の製造番号は異なるが、売買契約の当事者たる出品者および申立人の双方が電化製品の発送、受領をもって取引が完了したことは何らの異議を述べておらず、現実に申立人が受領した電化製品と解するのが相当であり、破損した電化製品は保険の対象であること等を確認した。

このため、保険会社は、電化製品を保険の対象として認め、申立人による保険請求について、相互に協力の上対応する旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－17】[保険金の支払]

申立人は、他社所有の機械に許容量を超える負荷をかけたことから発火し、全損となったため、企業賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに一部しか応じなかったことから、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、保険約款では、被保険者が所有、使用または管理する財物の損壊については保険金を支払わない旨が規定されているところ、①申立人は、自らが管理する資材置き場に所有者が機械を置くことを許諾していたこと、②事故は申立人の所有する資材置き場で発生していること、③申立人の従業員は、所有者の従業員から許諾を得て機械を使用したこと等から、機械は被保険者が第三者からの借用中の管理財物に該当し、賠償責任保険の基本補償において支払対象外となるが、受託物損壊補償特約に規定する受託物に該当することから、同特約の支払限度額を限度として保険金を支払うことを主張した。

これに対して申立人は、①機械は利用したもので借用したものではないこと、②機械の使用・管理は、常に所有者が行っており、機械には作業中直接触れておらず、利用時にも所有者の社員が監視していたこと、③保険会社は、交渉段階において示談書を作成しており、受託物損壊補償特約の支払限度額を超える金額を支払う旨を明記していたこと等主張し、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、保険会社は申立人に対して

①示談案を打診したにすぎないと主張するが、示談書として申立人に提示したのは事実であること、②所有者の社員が資材置き場を離れたことによる管理責任も考慮すれば、保険会社が示した保険金算出根拠には一定の合理性があるものと判断した。

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

【新種・海上保険－18】[保険金の支払]

申立人は、倒木により高圧物件である太陽光発電設備に損害が発生したため、動産総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約は、太陽光発電設備の低圧物件を対象とした商品付帯契約特約条項を付した動産総合保険であること、②契約について、本件物件の引受けを応諾した事実は確認できず、保険の目的物ではないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①契約締結時に保険会社に対して高圧物件を保険の対象に含めることを希望し、保険会社との間で契約が成立していること、②保険会社は、これまで申立人が交付した保険対象発電所のリストに異議を述べたことはなく、過去から高圧発電事業所についてもそれを前提とする保険金の請求を受けて支払ってきたのであるから、条件書の記載漏れを契機として、契約の目的と認めないと主張することは信義誠実の原則に反して許されない旨主張し、反論した。

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

【新種・海上保険－19】[保険金の支払]

申立人は、台風の影響により法面が崩落して太陽光発電設備に損害が発生したため、動産総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約は、太陽光発電設備の低圧物件を対象とした、商品付帯契約特約条項を付した動産総合保険であること、②契約について、本件物件の引受けを応諾した事実は確認できず、保険の目的物ではないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は、条件書の記載事項を根拠に、突如として高圧物件はカバーされないと言い出したが、この記載は記載漏れにすぎないこと、②契約締結時に保険会社に対して高圧物件を保険の対象に含めることを希望し、保険会社との間で契約が成立していること、③保険会社は、これまで申立人が交付した保険対象発電所のリストに異議を述べたことはなく、過去から高圧発電事業所についてもそれを前提とする保険金の請求を受けて支払ってきたのであるから、条件書の記載漏れを契機として、契約の目的と認めないと主張することは信義誠実の原則に反して許されない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件物件

が保険契約の対象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－20】[保険金の支払]

申立人は、ゴルフのセルフプレーでホールインワンを達成したため、ゴルファー保険に基づくホールインワン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公式競技以外のホールインワンでは、「同伴競技者」および「同伴競技者以外の第三者」の双方の目撃が要件とされているが、本件では、「同伴競技者以外の第三者」の目撃および証明がない状況であること、②本特約の目撃の定義には、記録媒体に記録された映像等によりホールインワン達成を客観的に確認できることが含まれるが、申立人が根拠とするビデオ映像では、カップに入っていたとの申告の球が誰が打った打球であるのか、どこから打たれた打球なのか等が判別・証明ができる内容できないことから、保険約款上の保険金支払要件を充足していないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、申立人のホールインワン達成および、その保険金支払要件の充足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。

【その他－1】[保険金の支払]

申立人は、自賠償保険の後遺障害の請求について、保険会社による不正行為と手続処理の怠慢により過度のストレスを受けたことによる、慰謝料等の損害賠償および、後遺障害等級を見直して保険金の支払を求めたが、慰謝料等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人に後遺障害の認定等級の結果は調査事務所が決められているとの誤った説明を行ったが、翌日に説明が誤っていたことについて謝罪し、認定等級については今後も保険会社への異議申立が可能であると訂正したこと、②申立人が委任した弁護士から提出された異議申立を受けて、調査事務所に調査を依頼して本件事故の一件書類を送付した際、送付漏れ資料があったため申立人に事情を説明し、謝罪をしたこと、③紛争処理機構における調停でも、精神障害は後遺障害等級として認定されていないこと、④申立人に異論がある場合には、申立人が民事訴訟を提訴することで、裁判所の判断により認定等級が見直された場合、保険会社はその判断を検討した上で必要な追加支払を行うこと、⑤申立人が存命である状況において、「自賠償基準での死亡による慰謝料」や「葬儀代および遺族慰謝料」の要求には客観的な根拠が見当たらないこと、⑥保険会社による本件事故の対応による過度のストレスによりがんを発症したという申立人の主張については、医学的な根拠はなく相当因果関係は認められないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件における保険会社の対応により申立人が主張する損害が生じたか否かに関する事実認定が必要であるところ、

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

【交通賠償一1】[保険金の支払]

申立人自転車が交差点内を直進走行中に、右折してきた相手自動車と衝突した事故で、休業損害・交通費等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

【交通賠償一2】[保険金の支払]

信号待ちで停車中の申立人自動二輪車に相手自動車を追突し、申立人が受傷した事故で、損害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。

【交通賠償一3】[保険金の支払]

申立人自動車が左折しようとした際、相手自動車が左方をすり抜けてきて、申立人自動車の左前側面と相手自動車右前側面が接触し、助手席搭乗中の申立人が受傷した事故で、傷害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。

【交通賠償一4】[保険金の支払]

申立人自動二輪車がT字路交差点を直進中、右折してきた相手自動車とぶつかり、負傷した事故で、慰謝料について争いがあったもの。

< 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、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。

【交通賠償一5】[保険金の支払]

道路上で立ち止まってスマホを見ていた申立人の肘に相手自動車が接触し、そのまま通り過ぎた事故で、損害賠償額全般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。

【交通賠償一6】[保険金の支払]

高速道路で渋滞により停車中の申立人自動車に相手方自動車が追突した事故で、休業損害・傷害慰謝料・逸失利益および後遺障害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。

【交通賠償一7】[保険金の支払]

青信号で横断歩道を歩行中の申立人に、前方から来た右折自動車が接触し、申立人が負傷した事故で、慰謝料等について争いがあったもの。

<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、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。

【交通賠償一8】[保険金の支払]

申立人自転車が交差点内を走行していたところ、左折してきた相手自動車と出合い頭に衝突した事故で、過失割合および損害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。

【交通賠償一9】[保険金の支払]

申立人自動車が左折しようとした際、相手自動車が左方をすり抜けてきて、申立人自動車の左前側面と相手自動車右前側面が接触した事故で、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。

【交通賠償－10】[保険金の支払]

信号待ち停車中の申立人自動車へ相手方自動車が追突した事故で、損害の有無と損害額等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

【交通賠償－11】[保険金の支払]

相手自動車が駐車状態から後退した際に、後方に駐車中の自動車に接触し、その反動で同じく駐車中であった申立人自動車にも損害を与えた事故で、自動車修理代の損害賠償金支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

【交通賠償－12】[保険金の支払]

相手自動車が駐車中の申立人自動車にバックで追突した事故で、申立人自動車は事故日の2日後に売却予定であったものが、今回の事故で買取り査定額が下がったとしてその差額、売却が遅れたことで負担した費用等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－13】[保険金の支払]

隣家解体中の重機により申立人建物外壁が損傷し、その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。

【交通賠償一14】[保険金の支払]

賃貸物件の所有者である申立人が、火災発生の原因は賃借人に責めに帰すべき事由があるとして、賃借人が被保険者である火災保険の借家人賠償責任特約での補償について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一15】[保険金の支払]

自転車通行不可の歩道において、相手自転車が散歩中の申立人を追い抜く際、右足に接触し負傷させた事故で、慰謝料等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

【交通賠償一16】[保険金の支払]

ドッグランエリア内において、リードを外した相手飼い犬に、申立人が腕を噛まれ負傷した事故で、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。

【交通賠償一17】[保険金の支払]

自転車同士の事故により受傷し、損害賠償額全般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。

【交通賠償一18】[保険金の支払]

歩行中の申立人は、前方から走行してきた相手自転車とぶつかり、負傷した事故で、治療期間の認定に伴う治療費・交通費・慰謝料等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

※ 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(取り下げのあったもの等)	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの	
紛争解決手続関係			
手続区分	一般(東京)	保険契約等に関する紛争事案(意見聴取等を東京で実施するもの)	3. (1)
	一般(大阪)	同上(意見聴取等を大阪で実施するもの)	
	交通賠償	交通事故等における損害賠償に関する紛争事案	
終了事由別	成立	紛争解決委員が提示する和解案・特別調停案により解決したもの	3. (2)
	見込みなし	紛争解決委員が和解が成立する見込みがないと判断したもの	
	双方の離脱	当事者の双方が合意して申立てを取り下げたもの	
	一方の離脱	当事者の一方が申立てを取り下げる等したもの	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの		

一般社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)

03-4332-5241 <全国共通>

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