

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4四半期

そんぽADRセンターにおける苦情・紛争解決手続の実施概況

2025年度第4四半期(2026年1月1日～3月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が1,359件、紛争解決手続が244件となった。

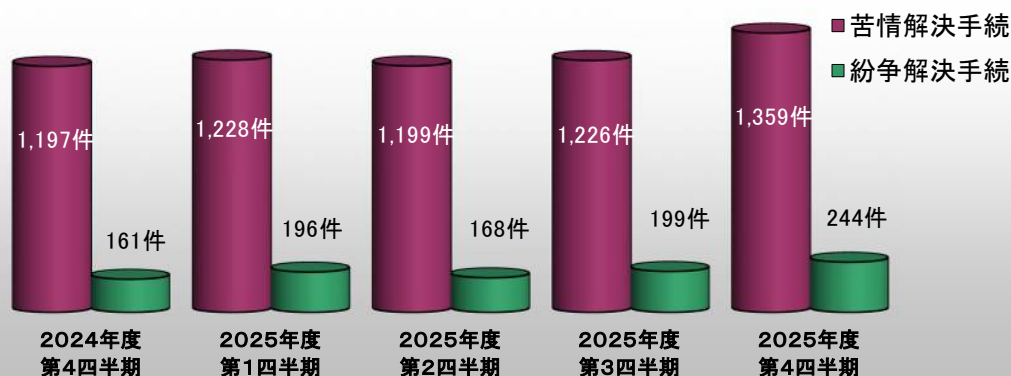
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が1,253件、紛争解決手続が159件となった。

(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	1,359	1,857	456	797	903	1,060
紛争解決手続	244	339	5	154	239	185

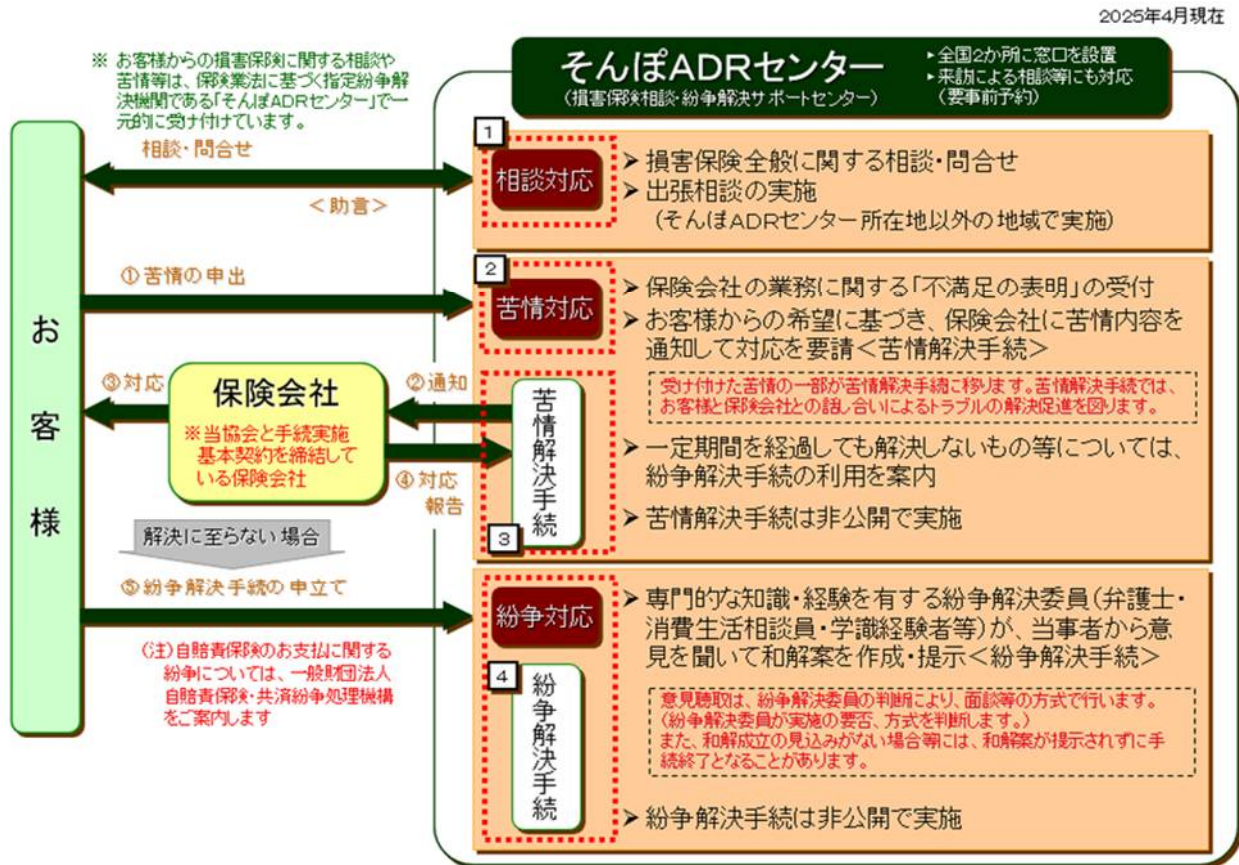
(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

この受付状況について2025年度第3四半期(2025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133件(10.8%)、紛争解決手続は45件(22.6%)増加した。また、2024年度第4四半期(2025年1月1日～3月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は162件(13.5%)、紛争解決手続は83件(51.6%)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の、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)	6,945 (100.0)	7,395 (100.0)	28,686 (100.0)
苦情	2,503 (34.1)	2,546 (36.3)	2,684 (38.6)	2,915 (39.4)	10,648 (37.1)
相談	4,834 (65.9)	4,463 (63.7)	4,261 (61.4)	4,480 (60.6)	18,038 (62.9)

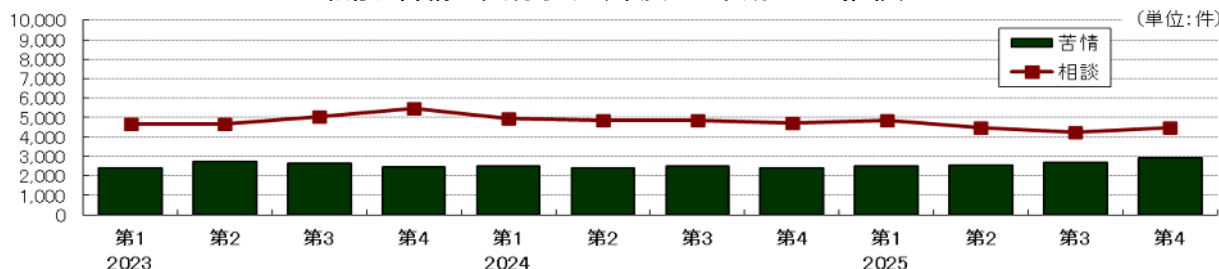
<2026年5月1日集計>

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

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)

(単位: 件)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件, %)

		自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
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		14,744 (51.1)	3,631 (12.6)	1,781 (6.2)	2,990 (10.4)	5,683 (19.7)	28,829 (100.0)
	苦情	7,438 (69.4)	1,561 (14.6)	460 (4.3)	1,082 (10.1)	170 (1.6)	10,711 (100.0)
	相談	7,306 (40.3)	2,070 (11.4)	1,321 (7.3)	1,908 (10.5)	5,513 (30.4)	18,118 (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	3,619 (51.8)	949 (13.6)	348 (5.0)	703 (10.1)	1,374 (19.6)	6,993 (100.0)
	苦情	1,883 (69.5)	416 (15.4)	119 (4.4)	243 (9.0)	47 (1.7)	2,708 (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	3,876 (52.2)	923 (12.4)	414 (5.6)	816 (11.0)	1,394 (18.8)	7,423 (100.0)
	苦情	2,052 (70.1)	385 (13.2)	134 (4.6)	310 (10.6)	46 (1.6)	2,927 (100.0)
	相談	1,824 (40.6)	538 (12.0)	280 (6.2)	506 (11.3)	1,348 (30.0)	4,496 (100.0)

<2026年5月1日集計>

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

(注2) かっこ内の数値は、保険種類別分類中に占める構成割合である。

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

(注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

2. 苦情解決手続の実施状況

そんぽADRセンターでは、顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求める苦情解決手続を実施している。

(1) 受付件数の推移

		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)	958 (70.2)	3,485 (69.1)
	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)	177 (13.0)	780 (15.5)
	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)	68 (5.0)	223 (4.4)
	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)	154 (11.3)	519 (10.3)
	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)	8 (0.6)	33 (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)	1,365 (100.0)	5,040 (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)	123 (9.1)	429 (8.6)
	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)	108 (7.9)	380 (7.6)
	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)	1,123 (82.6)	4,178 (83.4)
	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)	5 (0.4)	25 (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)	1,359 (100.0)	5,012 (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)	29 (1.1)	108 (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)	415 (15.1)	1,576 (15.6)
	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)	487 (17.8)	1,764 (17.5)
	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)	486 (19.6)	553 (20.2)	1,967 (19.5)
	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)	263 (9.6)	1,019 (10.1)
	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)	489 (19.7)	571 (20.8)	2,025 (20.1)
	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)	255 (9.3)	1,036 (10.3)
	保険金関連	97 (4.4)	74 (3.8)	80 (3.6)	82 (3.6)	333 (3.9)	97 (3.9)	109 (4.6)	101 (4.1)	127 (4.6)	434 (4.3)
	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)	43 (1.6)	147 (1.5)
	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)	2,365 (100.0)	2,483 (100.0)	2,743 (100.0)	10,076 (100.0)

<2026年5月1日集計>

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

(2) 手続終了状況

		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)	3 (0.2)	20 (0.4)
	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)	1,095 (87.4)	4,109 (86.6)
	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)	104 (8.3)	382 (8.1)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	不調	68 (6.3)	51 (4.7)	62 (5.7)	65 (5.8)	246 (5.6)	55 (4.8)	53 (4.6)	68 (5.7)	48 (3.8)	224 (4.7)
	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)	3 (0.2)	8 (0.2)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	合計	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)	1,253 (100.0)	4,743 (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)	328 (26.2)	1,157 (24.4)
	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)	469 (37.4)	1,864 (39.3)
	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)	239 (19.1)	883 (18.6)
	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)	217 (17.3)	839 (17.7)
	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)	1,253 (100.0)	4,743 (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)	3,729 (97.0)	3,875 (97.2)	4,222 (97.4)	4,489 (97.1)	16,315 (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)	21 (0.5)	80 (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)	10 (0.2)	34 (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)	103 (2.2)	361 (2.2)
	合計	3,739 (100.0)	4,147 (100.0)	3,609 (100.0)	3,773 (100.0)	15,268 (100.0)	3,844 (100.0)	3,987 (100.0)	4,336 (100.0)	4,623 (100.0)	16,790 (100.0)

<2026年5月1日集計>

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

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況（保険種別／苦情局面別）

(単位:件)

	保険種別						苦情局面別				
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計	契約募集	契約管理	保険金支払	その他	合計
北海道	38	14	1	6	0	59	12	4	43	0	59
青森県	6	3	1	0	0	10	0	0	10	0	10
岩手県	6	0	0	1	0	7	1	1	5	0	7
宮城県	14	5	1	2	0	22	2	2	18	0	22
秋田県	6	0	0	1	0	7	1	0	6	0	7
山形県	8	1	1	0	0	10	1	1	8	0	10
福島県	10	4	0	2	0	16	3	4	9	0	16
茨城県	27	3	0	2	0	32	1	5	26	0	32
栃木県	17	2	1	0	0	20	0	2	18	0	20
群馬県	22	7	3	1	0	33	6	2	24	1	33
埼玉県	75	11	4	11	2	103	8	6	86	2	102
千葉県	70	9	5	7	0	91	6	8	76	0	90
東京都	94	27	13	34	1	169	8	10	147	1	166
神奈川県	72	16	6	13	0	107	10	3	94	0	107
新潟県	15	4	0	0	0	19	1	2	16	0	19
富山県	4	1	0	1	0	6	0	0	6	0	6
石川県	6	0	0	1	0	7	0	0	7	0	7
福井県	2	0	1	0	0	3	0	0	3	0	3
山梨県	2	1	1	2	0	6	1	0	5	0	6
長野県	19	0	0	0	1	20	0	2	18	0	20
岐阜県	17	6	3	1	0	27	3	3	21	0	27
静岡県	21	3	1	5	0	30	4	1	25	0	30
愛知県	63	6	3	9	1	82	11	6	65	0	82
三重県	6	3	0	0	0	9	1	0	8	0	9
滋賀県	11	0	0	4	0	15	1	3	11	0	15
京都府	16	3	1	2	0	22	2	1	19	0	22
大阪府	57	12	7	12	1	89	9	6	74	0	89
兵庫県	45	11	3	8	0	67	6	6	54	0	66
奈良県	8	1	1	2	0	12	2	2	8	0	12
和歌山県	10	0	0	0	0	10	0	2	8	0	10
鳥取県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
島根県	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1
岡山県	21	1	1	0	0	23	2	4	17	0	23
広島県	23	1	3	3	1	31	6	4	21	0	31
山口県	8	1	1	0	0	10	1	0	9	0	10
徳島県	5	0	1	0	0	6	0	0	6	0	6
香川県	12	0	0	4	0	16	2	2	11	1	16
愛媛県	7	1	1	2	0	11	0	2	9	0	11
高知県	7	0	0	0	0	7	0	3	4	0	7
福岡県	54	10	3	7	0	74	4	4	66	0	74
佐賀県	4	1	0	1	0	6	0	0	6	0	6
長崎県	11	2	0	1	0	14	1	3	10	0	14
熊本県	8	2	0	4	0	14	3	0	11	0	14
大分県	9	1	1	2	0	13	1	2	10	0	13
宮崎県	3	2	0	1	1	7	0	0	7	0	7
鹿児島県	5	1	0	1	0	7	2	1	4	0	7
沖縄県	12	0	0	1	0	13	0	1	12	0	13
その他	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
合計	958	177	68	154	8	1,365	123	108	1,123	5	1,359

<2026年5月1日集計>

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

[参考2] 当四半期における都道府県別の受付状況（申出内容別／法人個人別）

(単位:件)

	申出内容別										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	3	18	16	21	11	23	16	6	1	115	4	55	59
青森県	0	7	5	4	0	2	1	2	1	22	1	9	10
岩手県	0	2	4	3	1	4	0	2	0	16	0	7	7
宮城県	0	5	7	7	2	10	3	2	1	37	3	19	22
秋田県	0	2	4	2	4	4	0	0	0	16	2	5	7
山形県	0	4	2	3	2	4	3	0	0	18	1	9	10
福島県	0	2	4	7	3	8	1	2	3	30	2	14	16
茨城県	0	11	11	16	7	16	8	1	2	72	2	30	32
栃木県	0	6	6	7	4	8	3	2	1	37	2	18	20
群馬県	2	10	9	18	6	12	9	4	1	71	2	31	33
埼玉県	1	29	38	35	14	51	12	8	0	188	9	93	102
千葉県	3	23	26	24	22	39	18	8	3	166	4	86	90
東京都	2	54	66	64	29	73	37	14	4	343	23	143	166
神奈川県	2	30	45	44	17	42	15	9	4	208	7	100	107
新潟県	0	5	7	6	4	10	3	1	0	36	3	16	19
富山県	0	2	2	2	0	1	3	3	0	13	0	6	6
石川県	0	2	1	3	0	4	3	0	0	13	1	6	7
福井県	0	1	1	0	1	1	1	0	0	5	0	3	3
山梨県	0	1	2	1	1	1	2	1	0	9	0	6	6
長野県	0	10	10	10	6	9	0	0	1	46	1	19	20
岐阜県	0	9	7	14	5	5	9	4	3	56	3	24	27
静岡県	0	12	8	14	12	12	8	0	0	66	4	26	30
愛知県	3	26	34	39	15	34	18	6	2	177	6	76	82
三重県	0	1	3	3	1	2	3	1	0	14	0	9	9
滋賀県	0	2	5	8	2	7	1	2	2	29	1	14	15
京都府	0	9	11	7	6	8	1	1	0	43	0	22	22
大阪府	0	32	29	37	13	40	11	9	3	174	6	83	89
兵庫県	2	22	23	32	10	26	17	6	2	140	4	62	66
奈良県	2	2	5	8	4	4	1	1	1	28	0	12	12
和歌山県	0	1	5	7	2	6	1	1	0	23	1	9	10
鳥取県	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3	0	1	1
島根県	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	1	1
岡山県	1	7	6	14	6	7	5	3	0	49	1	22	23
広島県	2	12	11	10	7	11	6	6	0	65	2	29	31
山口県	0	1	3	5	2	7	1	1	0	20	3	7	10
徳島県	0	4	2	1	2	1	2	0	0	12	1	5	6
香川県	1	4	4	6	6	5	4	1	1	32	1	15	16
愛媛県	0	3	4	3	1	6	2	0	1	20	1	10	11
高知県	0	3	1	4	3	3	0	0	0	14	0	7	7
福岡県	2	19	26	31	12	34	12	12	1	149	3	71	74
佐賀県	0	1	2	3	0	4	2	1	0	13	0	6	6
長崎県	0	4	7	4	5	8	1	1	1	31	0	14	14
熊本県	1	0	4	7	3	1	5	1	1	23	2	12	14
大分県	0	4	7	5	4	5	1	1	1	28	1	12	13
宮崎県	0	3	2	4	3	2	3	1	1	19	0	7	7
鹿児島県	2	2	3	3	3	1	3	1	1	19	0	7	7
沖縄県	0	7	8	4	1	9	0	2	0	31	1	12	13
その他	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	1	1
合計	29	415	487	553	263	571	255	127	43	2,743	108	1,251	1,359

<2026年5月1日集計>

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

3. 紛争解決手続の実施状況

そんぽADRセンターでは、顧客または保険会社から紛争解決手続の申立てを受け付けた場合、当該紛争の内容に応じて適切な紛争解決委員(中立・公正な第三者である弁護士・消費生活相談員・学識経験者等)を選任した上で、紛争解決委員による紛争解決手続を実施している。

(1) 受付件数の推移

(単位:件, %)

		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)	94 (38.5)	314 (38.9)
	火災	74 (45.4)	78 (49.7)	63 (39.6)	52 (32.3)	267 (41.7)	68 (34.7)	71 (42.3)	80 (40.2)	97 (39.8)	316 (39.2)
	傷害	13 (8.0)	15 (9.6)	23 (14.5)	11 (6.8)	62 (9.7)	25 (12.8)	11 (6.5)	18 (9.0)	18 (7.4)	72 (8.9)
	新種・海上	12 (7.4)	18 (11.5)	13 (8.2)	23 (14.3)	66 (10.3)	19 (9.7)	22 (13.1)	25 (12.6)	30 (12.3)	96 (11.9)
	その他	0 (0.0)	2 (1.3)	1 (0.6)	1 (0.6)	4 (0.6)	2 (1.0)	0 (0.0)	2 (1.0)	5 (2.0)	9 (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)	244 (100.0)	807 (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)	97 (39.8)	385 (47.7)
	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)	125 (51.2)	346 (42.9)
	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)	22 (9.0)	76 (9.4)
	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)	244 (100.0)	807 (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)	5 (3.0)	5 (2.5)	8 (3.3)	33 (4.1)
	契約管理	8 (4.9)	10 (6.4)	10 (6.3)	12 (7.5)	40 (6.3)	12 (6.1)	18 (10.7)	18 (9.0)	20 (8.2)	68 (8.4)
	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)	173 (86.9)	212 (86.9)	689 (85.4)
	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)	4 (1.6)	17 (2.1)
	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)	244 (100.0)	807 (100.0)

<2026年6月24日集計>

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

(2) 手続終了状況

(単位:件, %)

		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	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)	58 (36.5)	239 (36.4)
	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)	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)	94 (59.1)	389 (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)	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)	4 (2.5)	26 (4.0)
	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)	3 (1.9)	3 (0.5)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	合計	130 (100.0)	126 (100.0)	181 (100.0)	170 (100.0)	607 (100.0)	162 (100.0)	140 (100.0)	196 (100.0)	159 (100.0)	657 (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)	3 (1.9)	5 (0.8)
	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)	17 (10.7)	94 (14.3)
	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)	90 (56.6)	352 (53.6)
	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)	48 (30.2)	188 (28.6)
	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)	1 (0.6)	18 (2.7)
	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)	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)	159 (100.0)	657 (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)	18 (11.3)	85 (12.9)
	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)	88 (55.3)	298 (45.4)
	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)	53 (33.3)	261 (39.7)
	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)	0 (0.0)	13 (2.0)
	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)	159 (100.0)	657 (100.0)

<2026年6月24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、意図と異なる自動車保険契約になっていたため、契約の取消および保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人が契約の変更手続の際に年齢条件の変更に気がつかず、また申立人の意向を把握せず、申立人の希望する補償内容となっていなかったことや、誤りが判明した際の対応が不適切であったことを深くお詫びすること、②申立人の要望どおりに契約を遡及して取り消し、保険料を返還すること、③今回の申立てにより等級継承できない事案を等級継承しているので、申立人が自動車保険を締結する際には新たな等級で契約を締結する必要があること、④実質的な自動車所有者が従来の契約者であるならば、従来の契約者の意向も確認上で契約内容変更の全ての取消を行い、従来のノンフリート等級により検討する余地があることを主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①紛争は募集人の対応により惹起されたものと判断できること、②当事者双方が契約の是正が必要と認識していることを確認した。

このため、保険会社および申立人は、等級制度の規定に従い契約を適切な内容に是正することを確認するとともに、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－2】[契約の募集]

申立人は、自動車購入と同時に自動車保険を他社から切り替えて契約を締結したが、数年後、募集人の契約手続失念による未加入が発覚したため、保険料を追加負担することなく、当時適用されるべきであったノンフリート等級を適用した自動車保険の締結を求めたものの、保険会社はこれに応じなかったことから、等級継承できないことによる保険料の差額の支払を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、代理店が申込みを受けておきながら、保険会社への自動車保険契約申込書の提出を失念したため、申立人が無保険状態となったことを認めただうえで、申立人から保険料の全額を受領し、等級継承をすること等で和解による解決をしたい旨を主張した。

これに対して申立人は、保険サービスを一切享受していない期間に対する追加保険料の負担は不当であり、申立人の負担なく途中までの等級復帰、または申立人の算定額による補償額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、保険会社から未加入期間も含めた等級継承を行うためには申立人の保険料前払いが必要であり和解金との相殺はできない旨の回答がある一方、申立人から現等級を維持し、和解金を受領した方が申立人の負担が少ないとの意向が示され、保険会社からも意向に沿った回答が得られた。

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。

【自動車保険－3】[契約の募集]

申立人は、自動車3台のミニフリート契約を締結していたが、新たに1台追加するため、当該自動車の自動車保険を解約し、4台でミニフリート契約を締結したが、募集人の説明誤りにより1台につきノンフリート等級が継承できなかったことから等級ダウンによる保険料増額分等の賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人は、ミニフリート契約には同居の親族を被保険者としなければならない旨の規定を知しており、4台1契約ではなく、2台ずつの2契約にする必要があったのに、契約手続を進めたのは不適切であったこと、②募集人は、記名被保険者欄を見落とし、1台の自動車保険は等級変更を余儀なくされたこと、③募集人の見落としおよび不適切な4台ミニフリート化がなければ、前契約を解約することではなく、そのままの等級により補償を受けることができたとの主張は理解するが、保険会社への報告された記名被保険者の実態は、申立人の主張と異なっており、いずれにしても等級を引き続くことはできず、しかも申立人には損害が発生していないことから、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、同居親族の結婚により一部自動車は申立人と別居する子等により利用されるにもかかわらず、募集人はミニフリート条件や等級継承条件を満たしていないのに4台分のミニフリート契約手続を進め、その結果、1台の契約は等級継承ができず保険料が増額になってしまったと主張し、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、①等級が継承できなかったのは、前契約の記名被保険者欄を見落とししたことが原因であり、募集人の募集行為における手続の誤りが原因であること、②自動車保険が解約されていることが判明したため、申立人が、等級ダウンによる保険料差額の負担を余儀なくされた期間の保険料増加分を保険会社が負担することが相当であることを確認した。

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

【自動車保険－4】[契約の募集]

申立人は、保険会社の誤回答によりノンフリート等級の継承ができない自動車を対象とする契約を締結して経済的損失を被ったため、等級の継続適用および賠償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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①他社契約の用途車種は営業用であったため等級継承ができないこと、②契約締結にあたり他社契約の自動車の用途車種を確認すべきところ、それを怠って、等級継承を前提とした見積書の作成をしたこと、③申立人からは他社契約の用途車種が営業用であるとの申告はなかったことから、契約者間の公平性を鑑み、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社と新たに自動車を購入したことを契機に保険契約を締結にあたり他社契約の等級を継承することが可能であることを確認のうえ、見積書の内容に従って締結され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、保険会社は、等級継承にあたり用途車種の確認が義務づけられているにもかかわらず、その確認を怠っていたことから、①契約は保険始期

に遡って取消に応じること、②その上で新たに契約締結する場合は新規契約として引き受けることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して①契約の取消に応じて保険料を返還すること、②その上で新規契約として申立人の契約引受に応じること、③混乱による申立人らが被った精神的な損害として一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－5】[契約の管理・保全]

申立人は、高速道路走行中に飛来したラバーポールとの衝突により自動車が損傷したため、ノンフリート等級1等級ダウン事故として自動車保険に基づく車両保険金の支払や、修理工場への未入金連絡を怠ったことに対する謝罪と対策を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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飛来中または落下中の他物との衝突に該当することを示す客観的な根拠がないこと、②申立人立会の上、立会調査することを提案したが、申立人から了解を得られなかったこと、③道路管理者に対し道路上の落下物履歴を照会した結果、申立人が主張するラバーポールやその破片、または自動車部品やその破片の記録はなかったこと、④保険会社から修理工場へは申立人との間で適用する等級ダウンの見解が一致しないために保険金の支払ができない旨を伝えており、修理工場から不満の表明は受けていないこと、⑤事故は3等級ダウン事故であるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①事故が飛来物との衝突に起因するものと判断することは難しいことから、3等級ダウン事故として取り扱うことが相当であること、②保険会社の事故対応に不適切な点は認められ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3等級ダウンとして修理工場と協定済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－6】[契約の管理・保全]

申立人は、保険会社から申立人の親族の自動車保険の継続を謝絶されたが、保険会社は「総合的判断」の一点張りであることから、納得できる具体的な説明を求めるとともに、申立人本人の契約では保険会社のミスにより更新案内があったため侮辱をされたような精神的苦痛を受けたことから、損害賠償金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①更新手続きのお願い書面は、更新のための継続手続の漏れを防止する観点から送付しているが、システムのタイミングから書面の発送停止が間に合わず、事前に申立人へ書面が届くことへの連絡ができていなかったことについて謝罪すること、②事故対応において、申立人側の相手方への威圧的な要求があったため、交渉が難航したこと等、総合的に検討の上、継続の引き受けができないと判断したとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－7】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険契約が知らないところで任意解約され、他の保険会社と別途締結する更改契約の際にノンフリート等級が継承されなくなったことから、保険会社へ任意解約の取消と等級の復旧を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、解約は申立人の意向に従い行ったものであり、申立人の意向を電話で確認した当日、申立人の自宅へ赴き「自動車保険変更届出書」に署名を得ており、解約の取消には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、解約を意思表示した記憶はなく、また任意解約することで等級が継承できなくなる説明を一切受けていない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、①募集人が申立人に対し、任意解約に関する具体的な注意喚起を行っていなかったこと、②解約取消の妥当性を立証する証跡資料がある場合に限り、事務処理上、任意解約を遡及して取り消し、契約を満期まで存続していたものとして訂正することは可能であることが確認された。

このため、保険会社は解約を取り消して満期まで契約を存続させ、申立人は解約の取消に要する追徴保険料を払い込む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－8】[契約の管理・保全]

申立人は、猫が自動車のエンジンルームの配線を噛みちぎった行為により破損事故について、自動車保険に基づく「その他偶然の事故」としてノンフリート等級1等級ダウンでの車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は3等級ダウンであるとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故は、その他偶然の事故には該当するものの、他物との接触に該当するため3等級ダウン事故になること、②重要事項説明書における「その他偶然な事故」には、ただし書として「他物との接触」は1等級ダウン事故から除かれる旨の規定があり、事故はこれに内包されるため3等級ダウン事故になること、③1等級ダウンの事故は自動車の所有者や運転者が気を付けていても防ぐことが極めて困難な事故につき、原則論である3等級ダウンでなく1等級ダウンに留める趣旨であることから、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接触とは、比較的軽い程度のもので、大きな衝撃や被害を伴わないことが特徴であり、噛みちぎるような態様は接触とはいえず、偶然な事故に該当すると解するのが一般的な理解であること、②他の保険会社では、本件のような事案について1等級ダウン事故として取り扱っていることを主張し、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、猫が配線を噛みちぎるという行為は、まさに1等級ダウンの事例に該当するように思われるものの、保険会社は3等級事故に該当するとの主張に変わりなく、和解に応じない姿勢を強く示したことから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－9】[契約の管理・保全]

申立人は、代理店の対応不備により、自動車保険が失効しノンフリート等級が継承できなくなったため、等級回復措置またはそれに相当する救済措置の実施を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①支払猶予期限までに保険料を支払うよう解除予告を付した払込取扱票付の「保険料払込みのお願い」を発送していること、②申立人は書面を受領しているにもかかわらず、支払猶予期限内の支払がなかったこと等から、解除は有効であるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①クレジットカードの有効期限切れにより支払が完了しなかったことにつき、代理店内の社内規定には未入金時の契約者への連絡義務が定められているにもかかわらず、代理店には連絡を怠った過失があること、②申立人は、速やかに未払保険料を支払う意思を示しているのに、保険会社は一切の柔軟な対応姿勢を示さなかったことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険契約に基づく保険料支払義務の履行は保険契約者である申立人の義務であり、クレジットカードの有効期限の管理は申立人の責任であるというべきであることから、代理店または保険会社が申立人に対して自動車保険の失効を回避する法的義務を負わ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－10】[契約の管理・保全]

申立人は、事故による廃車のため代理店に自動車保険の解約を申し入れたが、解約手続がされず、保険料が引き落とされたため、保険料の返還を求めたところ、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、①申立人には、廃車後、新車購入等の意向があったこと、②代理店は申立人に代車を貸与し、同代車には「他車運転危険補償担保特約」が適用されることから、保険契約の解約・中断証明書発行の案内は不要と判断し、納車後に車両入替手続をする予定にしていたものの、その後、申立人と連絡が取れなくなったこと、③保険契約の解約を求めるのであるなら書面での手続が必要であること、④申立人から解約および中断証明書の発行の申出を受けていないことから、遡及しての解約の手続および中断証明書の発行には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①持病の悪化により入院していたこと、②事故を知っている代理店が自動車保険の解約手続と中断証明書の発行手続をするべきであることを複数の自動車販売店が言っていること、③保険会社に連絡後、保険会社は何度も申立人に連絡をしたと言っているが、自宅に数回の着信以外の記録がないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険契約の解約および中断証明書の申出時期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、交通事故が発生したため、自動車保険の保険金の支払を求めたところ、自動車保険が申立人の意向に反して解約になっていたため、解約の取消を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車保険の解約変更依頼書に申立人の捺印があること、②「変更手続完了のお知らせ(兼変更確認書)」を申立人に送付済であるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①自動車保険を解約するための合理的理由がないこと、②手続を実施した日に解約に関する説明や重要事項の説明が保険募集人から一切なかったこと、③解約の認識がないために保険会社から送付された書類も内容を確認しないまま保管していたこと、④解約手続に不備があり、本来であれば申立人に確認が必要であるにもかかわらず、保険募集人の判断で確認しないまま手続を実施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、①申立人と募集人との間で手続前にやり取りに関する記録もなく、募集人自身の記憶も不明確であること、②手続実施の際に重要事項の説明や意向確認が適切に実施されていないこと、③自動車保険を解約する合理的な理由がないこと、④申立人が書類に法人印を押印したことは、手続当日に火災保険の契約更新手続もあり、そちらの手続と思い込みがあったこと等を総合して考慮すると、解約手続は錯誤により行われたものと解するの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①自動車保険の解約手続を取り消し、自動車保険の更改手続を行わないこと、②申立人は速やかに所定の保険料を支払うこと、③事故の対応を保険会社が行うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－12】[契約の管理・保全]

申立人は、長期自動車保険を解約して他保険会社で契約したところ、ノンフリート等級継承ができなかったため、保険会社に解約日の訂正を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人が申立人に解約理由を質問したところ答えがなかったため、「満期まで待つと割引が進行するのでそちらの方が得だと思う」と告げて、解約日について、新しい代理店に確認するよう依頼したこと、②その後、申立人から連絡がなかったため、募集人は、申立人の解約の意思表示は一旦撤回されたと考えたことから、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代理店に電話連絡し、自動車保険を解約したい旨伝えたこと、②その後、代理店から中途解約した場合は等級継承できかねるとの連絡を受けたため、他社の代理店に確認したところ、「継承はできる」とのことであったため、保険会社の主張する解約日より前に解約する旨再連絡したこと、③申立人からの返答がないことをもって「解約手続はしないことになったのだろう」という憶測で代理店は手続を放置しており、募集人による明らかな対応不足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を検討するとともに意見聴取を行った結果、募集人には解約対応において申立人の解約の意向や解約日をいつにするのかといった点をあいまいなままにするなど、一定の過失が認められるため、保険会社が申立人に対して、本件契約の解約を取り消し、契約を復活したうえで申立人の主張する解約日で解約することが妥当と判断した。

このため、保険会社は解約を取り消し、申立人の意向どおりの期日で解約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、自動車保険を解約して他保険会社で契約したところ、ノンフリート等級継承ができなかったため、保険会社に解約日の訂正を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、募集人から申立人に解約理由を質問したところ答えがなかったため、「満期まで待つと割引が進行するのでそちらの方が得だと思う」と告げて、解約日について、新しい代理店に確認するよう依頼したこと、②その後、申立人からは連絡がなかったため、申立人の解約の意思表示は一旦撤回されたと考えたことから、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代理店に電話連絡し、自動車保険を解約したい旨伝えたこと、②その後、代理店から中途解約した場合は等級継承できかねるとの連絡を受けたため、他社の代理店に確認したところ、「継承はできる」とのことであったため、保険会社の主張する解約日より前に解約する旨再連絡したこと、③申立人からの返答がないことをもって「解約手続はしないことになったのだろう」という憶測で代理店は手続を放置しており、募集人による明らかな対応不足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を検討するとともに意見聴取を行った結果、募集人には解約対応において申立人の解約の意向や解約日をいつにするのかといった点をあいまいなままにするなど、一定の過失が認められるため、保険会社が申立人に対して、本紛争の解決のために、本件契約の解約を取り消し、契約を復活したうえで申立人の主張する解約日で解約することが妥当と判断した。

このため、保険会社は解約を取り消し、申立人の意向どおりの期日で解約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－14】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険を解約して他保険会社で契約したところ、ノンフリート等級継承ができなかったため、保険会社に解約日の訂正を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車保険は、申立人の主張する解約日より後の日付で解約の申出を受け付けたこと、②代理店は申立人の意向どおりに解約の手続を行っており、申立人の署名のある解約書類を受け取っていること、③申立人の主張する解約の意思があったことを確認できる根拠資料がなく、申立人が主張する解約の遡及訂正に応じることはできない旨主張した。

これに対して申立人は、①代理店に電話連絡し、自動車保険を解約したい旨伝えたこと、②その後、代理店から中途解約した場合は等級継承できかねるとの連絡を受けたため、他社の代理店に確認したところ、「継承はできる」とのことであったため、保険会社の主張する解約日より前に解約する旨再連絡したことを主張し、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、保険会社の代理店と他社の代理店は同一人物であることが確認されるなど、解約手続において申立人に不信感や誤認を与えていない対応とは判断できず、募集人の解約対応において一定の過失があることから、保険会社が申立人に対して、自動車保険を復活したうえで申立人の主張する解約日で解約することが妥当と判断した。

このため、保険会社は解約を取り消し、申立人の意向どおりの期日で解約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－15】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険を他社で中途更改することから代理店に解約依頼したところ、代理店が解約日を誤り、その後放置したため、迷惑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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が要求する解約手続遅延の迷惑料や電話代等は、保険業法で「特別の利益の提供行為」として禁止されており、負担することはできないこと、②ただし、申立人の意向どおりの解約日に手続が行われていれば必要のなかった電話代の支払については、検討の余地があること、③代理店の対応が適切でなかったことを踏まえ、和解案が示されれば応じる考えであることを主張した。

これに対して申立人は、代理店の誤認のため、保険契約が他社での中途更改の1か月前に解約され、その結果、等級継承が不可となっていることを知り、代理店に訂正を求めて連絡したものの、事務が滞り、申立人から保険会社に連絡したところ、代理店の解約手続の訂正を失念していた事実が発覚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、①解約日訂正に伴う追加保険料は、保険契約の解約手続に必要なものであり、申立人に不利益が発生したとは言えないこと、②代理店の度重なる不適切な事務処理があり、申立人においては、本来であれば発生しなかった電話代等が生じたことも否定できないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して解約手続が遅延したことによって申立人が被った損害と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－16】[契約の管理・保全]

申立人は、一時的にクレジットカードの利用が停止されたために自動車保険の保険料を決済できず、自動車保険のノンフリート等級継承ができなかったため、等級の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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①カード決済ができなくなったため、保険料が決済されなかったこと、②申立人に対して、カード再登録手続依頼や保険料不払による保険契約解除予告通知を発送して、保険料の入金依頼を行ったこと、③募集人は、解除になる可能性のある契約の一覧表を確認しておらず、契約が解除になる前に気がつかなかったことから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、①保険金不払による解除予告通知を发出したと主張するが、不在にしており通知を知らなかったこと、②カードは、不正利用の疑いがあるとして一時的に利用が停止されていたが、数時間停止されただけで、その後は全く変わらず利用できたこと、③代理店は、保険料引落とし不能者リストによりその後、保険契約者に連絡を入れる等の対応が必要であるにも関わらず、何ら連絡をしていないこと、④申立人が保険会社に直接連絡したところ、継続契約は等級継承されているとの誤った回答がな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、保険会社および募集人には契

約者対応として一定の過失があると判断した。

このため、保険会社は保険料不払解除を取り消し、契約を復活させ、等級の是正を求めず現契約を維持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－17】[契約の管理・保全]

申立人は、有効な自動車保険を途中解約し、一旦契約した次期契約の更改も始期日に遡り取り消し、他の保険会社との間で契約を締結することとしていたが、その後、申立人は有効な自動車保険の解約は真意ではないとして錯誤取消を主張し、更改契約の解約日についても満期日の翌日にすることを求めたところ、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、①代理店は申立人から、他社保険契約に加入済みであることや、「解約手続を行って欲しい」との依頼を受け解約手続を実施したこと、②解約日を特定した契約内容変更依頼書への申立人による署名があること、③解約手続完了通知を交付していること、④他の保険会社で保険契約に加入済という事実等に照らし、有効な自動車保険の解約は適法に成立しており、錯誤取消の要件も満たさないことを主張した。

これに対して申立人は、①募集人は申立人の意向確認を適切に行わなかったこと、②有効な自動車保険を満期日前で解約する理由や背景を確認していないこと、③高齢者に対する保険契約手続において、高齢者に対する保険募集のガイドラインに定める必要な配慮を欠いたことが、誤認を生じさせたことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、申立人が表明した解約意思において、内心の意思との食い違いがあったということはできず、有効契約の解約、更改契約については取り消す意思表示がなされたものと考えられるため、解約の意思表示に錯誤があったとする申立人の主張には理由が認められないと判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日まで和解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－18】[保険金の支払]

申立人は、駐車中に当て逃げにより自動車に損傷したため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①一連性がなく、損傷範囲の幅が異なっているため、同一の対象物に接触したものではないこと、②エアロ関係およびタイヤハウスについては、削れた素地の汚れ具合から古い傷であり、別事故であること、③ドア損傷の断面は凹凸があるため、対象物は凹凸があるものであり、自動車との衝突によって生じた損傷ではないことから、車両危険限定補償特約による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、白い粉末の塗料の付着があり、チョーキング化(白亜化)した塗料の自動車との接触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、自動車の損害は、自動車との衝突により生じたものではなく、その他の乗用具等との衝突によるものとも認められないと判断した。

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

る旨の和解案を提示し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和解が成立する見込みはないとして、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、駐車場においてタイヤ・ホイール4本がいたずら被害にあったため、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いたずらの犯行が行われた客観的な証拠がないこと、②鋭利物で相当な力で傷つけた可能性があること、③左側の後輪付近は物理的なスペースが狭く、4本のアルミホイールにキズをつけることは困難であること、④生活キズが多くタイヤの摩耗がかなり進行していること、⑤タイヤメーカーに対して異なる申告があること等から、偶然な事故に至らない旨を主張した。

これに対して申立人は、①事故報告、警察への被害届出や保険会社の現地調査への協力等、様々な契約者の責務を果たしていること、②不自然だから事故でないという論理は破綻していること、③鋭利物で傷つけた可能性があることと認め、偶然性の否定は論理矛盾があること、④警察に届出があること等から、客観的根拠なく保険金支払を拒むのは債務不履行である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、事故が偶然な事故を原因とするかの有無に関する事実認定が必要であるところ、両当事者間の当該事実に関する主張が鋭く対立しており、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－20】[保険金の支払]

申立人は、自動車から降車する際に、突風で急にドアが閉まり、同時に車内のステップで足を滑らせ、ドアに挟まれる状態となり肋骨を骨折したため、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、足を滑らせたのか否か、転倒した理由は何か、何が胸に当たったのか等について、具体的な説明ができないのみならず、原因についても供述が変遷し不明確で、肋骨骨折を負傷した受傷機転を自然・合理的に説明できていないと判断されるため、申立人の説明に信用性を認めることはできないこと、②仮に申立人が足をステップで滑らせたり、地面で滑らせた場合であっても、運行に起因する事故とは認められないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、エンジンを掛けたまま、ドアを開けると同時に自動車のステップに足を置いて降りようとした際、一瞬の間に突風でドアが閉まり、事故当時、雨が降っていたこともあり足が滑って、ドアの間に挟まれ、自動車の金具の出っ張りによって肋骨を折ったことから、人身傷害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、事故と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－21】[保険金の支払]

国民健康保険の保険者である申立人は、国民健康保険の被保険者が交通事故で受傷したため、被害者との示談内容の過失割合を参考に代位求償したところ、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被害者との示談交渉においては、逸失利益や慰謝料の認定額が大きな争点であることから、保険会社の考える過失割合では示談できないと判断し、譲歩して示談したものであること、②被害者との示談内容の過失割合に基づき申立人が被害者へ保険給付した金額を全額支払済であることを主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は被害者との間で、判例タイムズに基づき被害者過失で示談していること、②申立人が保険会社に対して、被害者示談の過失割合に基づき代位求償したところ、保険会社は、判例タイムズ上の別ケースの過失割合を提示し、更に提示内容を変更してきたことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から申立人に対して被害者の示談内容に合わせた過失割合で請求内容通りの支払がなされており、申立人に異論はないことを確認した。

このため、保険会社が申立人に対して一定の金額を支払った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－22】[保険金の支払]

申立人は、自動車同士の接触事故により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金およびレンタカー費用特約保険金の支払に関し、車両保険金の支払については支払期限超過による遅延利息の支払を求めるとともに、レンタカー費用については、軽自動車より大きな自動車への借り換えを要望していたとして、日額の上限額に基づく支払を求めたが、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、車両保険金の支払につき保険金支払期限を超過して保険金を支払っているが、申立人との協定に要した期間であることから、保険会社が遅滞の責めを負うものではないこと、レンタカー費用については、①保険会社がレンタカー会社にすぐに手配できる車種を確認したところ、軽自動車のみ手配可能であったため、その旨申立人に伝え、申立人も手配を了承したこと、②申立人は「保険契約日額相当のレンタカーを手配しそれを使用する利益を享受させる債務」を主張するが、約款等にそのような定めはないことから、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保険会社は協定に要した期間であると主張するが、実際には金額交渉は行われていないままであったから、協定に要した期間はないこと、②保険会社には、申立人が請求する日額相当のレンタカーを手配し、それを使用する利益を享受させる債務があり、保険契約に基づく契約者サービス、契約責任、債務を履行したとは言えないことを主張し、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、①保険会社が保険金支払期限を超過しているとは認められないこと、②保険会社が提出したレンタカーの請求内容から、あと1日分の認定が可能と思料さ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レンタカー代1日分相当の和解金を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては

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

【自動車保険－23】[保険金の支払]

申立人は、自動車同士の接触事故により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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、請求のあった各損傷のうち、①擦過痕と白色付着物は事故による損傷でないこと、②様々な方向からの入力が確認された損傷もあり、当該損傷は同時に発生したものではなくいわゆる日常的な生活傷の堆積であることから、①と②損傷を除く損傷につき、事故の対象の損傷として修理に要する費用を車両保険金として支払う旨主張した。

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

このため、保険会社は申立人に対して保険会社の認定した損害範囲に基づく一定の保険金を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、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－24】[保険金の支払]

申立人は、自動車走行中にエンジンが故障したため、自動車保険に基づく故障運搬時車両損害特約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、エンジン故障の修理に際し、故障が想定される部分の修理費を認定することを踏まえ、オイルポンプの交換に加えて、故障発生の可能性が考えられるインジェクタの交換に関する修理費用を支払う旨主張した。

これに対して申立人は、修理工場の見解等をもとに、エンジン故障を復旧するにはエンジン自体の交換が必要であると主張し、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自動車のエンジン停止は、オイルプレッシャー不足でオイルの潤滑に対してセンサーが反応して、エンジン停止の制御がされたと考えられ、拡大損害が発生しないようにシステム上の制御が働いた結果であると考えられること、②エンジン交換が必要であるとの申立人の主張は、調査において確定された事実関係からは、客観的な根拠に基づくものとはいえないこと、③故障診断機で検出されたのは「油圧異常」だけであって、客観的な故障・損傷の有無についてはオイルポンプ交換後に油圧を点検し、異常が確認されたことをもってインジェクタ交換の必要性を検討すべきところ、保険会社がこれを踏まえることなくインジェクタを故障損害であると考えたこと、④他方、エンジン本体については、本件契約の補償対象となる故障損害が発生したことを客観的に確認することができない状況であるから、エンジン本体の交換費用を故障損害と認めることは困難であることを確認した。

このため、保険会社が提示した保険金額は申立人に有利な損害認定となっていると考えられることから、同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－25】[保険金の支払]

申立人は、強風でテント型の車庫が飛ばされ、自動車が損傷したとして、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、損害のうち窓ガラスに生じた損害は、車両危険限定補償特約の「落書、いたずら、または窓ガラスの破損の損害」として支払に応じるものの、その他の強風による損害は「飛来中または落下中の他物との衝突によって生じた損害」に当たらないとして、保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、事故は、強風によるテント型の車庫の倒壊が原因であり、飛来中または落下中の他物との衝突によって生じた損害ではないとしたうえで、大雪の重みでカーポートが倒壊して下敷きになった事故は積雪の重量による構造物の落下が原因であり補償対象にしているが、強風により構造物が倒壊して自動車に接触した場合は該当しない旨主張した。

これに対して申立人は、テント型の車庫の構造物が強風により飛ばされ、自動車に接触したことは否定できないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争を解決するためには、本件事故が飛来中または落下中の他物との衝突によって生じた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和解が成立する見込みはないとして、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、他人所有のスノーモービルが運転中に火災により損傷したため、自動車保険の他車運転特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①他車運転特約に定める「運転中」であることの実事確認ができないこと、②約款上、スノーモービルの所有者が被保険者となること、被保険者の関与がないところで、被保険者に対する保険会社の法的責任の存否や内容を議論することは妥当ではないと主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、他車運転特約上、スノーモービルの所有者ではない申立人は、被保険者にはならず、紛争解決手続の当事者とはなり得ないと判断し、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、自動車同士の接触事故を起こしたが、相手自動車からの対物賠償に係る修理代金は架空の請求書であり不適切な対応があるため、相手保険会社の行為は組織的犯罪であるとして、賠償金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人への対応を意図的に放置したことはないこと、②見積書は、被保険者自身が修理工場に依頼したものを保険会社に取り付けているが、被保険者は保険使用を迷っていたため、保険会社は修理工場との協議や見積書の作成には全く関わっていないこと、③申立人から異議の申し出があったことから、修理内容等を被保険者と修理工場で再度打ち合せし、修理工場が改めて見積書を作成したことから、不適切な対応はないとして、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、①事故発生直後、申立人自動車の損傷は軽微なため、修理・請求の予定はないと明確に意思表示したが、その後1か月半弱、保険会社は交渉を意図的に放置したこと、②相手方自動車の損傷も軽微な擦り傷に対し高額な見積書を提示してきたが、この見積書は架空請求であること、③適正な価格で再見積もりを認識しながら隠蔽し、高額架空請求を強行したこと等から、保険会社の組織的な関与に対して金銭賠償を要求する旨主張し、反論した。

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

【自動車保険－28】[保険金の支払]

申立人は、バイクを運転して駐車場に入る際に、敷設している鉄板の上で滑って負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は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医療機関における申立人の申告内容からは、疼痛や痺れの程度は、完全に消失したとは言えないまでも、既に自制内に回復していると評価するのが妥当であること、②カルテによると、休業の必要性を認定し得ないこと、③申立人の職種は、身体的負担はそれほど大きくないこと、④申立人の休業必要期間は、休業が必要とされる一定期間までに評価されるべきであることを主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人の症状が後遺障害について、保険会社へ判断を求めたところ、該当するとの回答を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して当初の休業必要期間を超えて休業期間を認めた保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－29】[保険金の支払]

申立人は、配偶者が所有する自動車を運転中に自動車へ接触する対物事故を起こしたため、自動車保険の他車運転特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人は、重要事項説明書および注意喚起情報一体型専用パンフレットを用いて説明し、パソコンで契約手続を実施し、パンフレットを申立人配偶者に渡しており、適切な契約説明をしていること、②契約は、募集人の初めての契約ではなく、代理店に数年間在籍していた間、他の契約者から不備があった旨

の指摘はないこと、③契約手続時に、募集人が特約について誤った説明を行った、または、自動車の使用状況や運転者範囲の意向把握・意向確認が適切に行われていなかったという事実は、明確には確認できないことを主張した。

これに対して申立人は、①申立人所有自動車の購入時に代理店の勧めに従い、配偶者所有自動車と合わせて自動車保険を締結したが、その際に、夫婦間でも他車運転危険補償特約により補償されることを口頭で確認して契約を締結したこと、②募集人は、申立人配偶者が初めての保険契約者であることを契約時に話していたこと、また、車両番号や記名被保険者名を誤るなどの保険契約時に不備も多かったことから、契約当時、保険に関する経験および知識が浅く、保険契約に関する対応に不慣れだったといえること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、事故自動車が「他の自動車」に該当しないことから、本件契約に基づく保険金支払は無責となるが、契約時の配偶者所有自動車の利用実態からすれば、募集人は本人・夫婦限定とする運転者限定特約の付帯を推奨すべきところ、本人限定とした運転者限定特約を付帯しており、少なくとも他車運転危険補償特約について正確な理解を欠いていたと判断した。

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

【自動車保険－30】[保険金の支払]

申立人は、道路脇に申立人自動車を停車させていたところ、後方から走行してきた相手自動車のミラーと申立人自動車のミラーの接触事故により負傷したとして、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、申立人自動車の損傷はドアミラーのみでボディーには全く損傷が発生しておらず、申立人が受傷するほどの衝撃があったとは考えられず、申立人の受傷と事故との間には因果関係はないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、相手方は時速60キロで衝突してきて、自動車が大きく振動し体も揺さぶられたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争を解決するためには、申立人の受傷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－31】[保険金の支払]

申立人は、道路脇に停車している自動車に同乗していたところ、後方から走行してきた相手自動車のミラーと申立人自動車のミラーの接触事故により負傷したとして、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、申立人自動車の損傷はドアミラーのみでボディーには全く損傷が発生しておらず、申立人が受傷するほどの衝撃があったとは考えられず、申立人の受傷と事故との間には因果関係はないとして、保険

金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、相手方は時速60キロで衝突してきて、自動車が大きく振動し体も揺さぶられたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争を解決するためには、申立人の受傷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－32】[保険金の支払]

申立人は、同居の親族が法人名義で契約している別の事故自動車を運転し、対物事故を起こしたが、保険料未納のため保険金支払の対象外となったことから、申立人が個人名義で所有する自動車の他車運転特約に基づき支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故自動車を、他車運転特約の「他の運転自動車」に当てはまらないこと、②他車運転特約の補償の対象を無制限に拡大すると、契約者間の公平を害するおそれがあることから、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事故自動車の記名被保険者として法人を指定することを認め、他車運転特約の「他の運転自動車」の定義解釈に際し、所有・使用・管理の全てを法人が実施しているにもかかわらず、その法人が使用していると認めないのはおかしいこと、②事故自動車を運転していた同居の親族が事故自動車を運転するケースは年数回程度であり、この程度の使用頻度で契約者間の公平を害するという事にはならないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、他車運転特約の「他の運転自動車」の定義は、名義という外形的な観点だけでなく、使用の実態に則して判断すべきであり、事故自動車を、記名被保険者の配偶者が主として使用する自動車に該当することから、「他の運転自動車」に当てはましないと判断した。

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

【自動車保険－33】[保険金の支払]

申立人は、自動車搭乗中の事故で負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、交通外傷の発生が認め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。

これに対して申立人は、保険会社の答弁書を検討した結果、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－34】[保険金の支払]

申立人は、自損事故でキッチンカーが損傷したため、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自動車の損傷部分は、法令により禁止されている改造がされていることから、保険金の支払には応じられないこと、②保険契約は、申立人の申告および告知に基づき、適正な保険金額で引受けを行っており、車両保険金の支払ができない場合であっても、車両保険料の全額返金や車両保険全体の取消に応じることとはできない旨主張した。

これに対して申立人は、①契約手続の際、代理店に自動車検査証、請求書、自動車の図面を提出後、募集人から、改造部分を含み車両保険に入ることができる旨の連絡があったこと、②申立人には、違法改造自動車との認識はなかったこと、③募集人は、保険会社に確認せず、実車確認もせず契約に至ったことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①募集人は、自動車が自動車検査証に記載された数値と相違していると気がついた時点で、その規格や構造の詳細を申立人へ聴取したり、保険会社に確認したりする等して、適切に対応すべきであったこと、②募集人は、当該タイプの自動車の保険引受は初めてのことであって、当該自動車の場合には原則8ナンバーにすべきであることも知らなかった等、十分な知識を有していたとは認めがたいこと、③保険会社としての責任は果たしており、代理店に対して、キッチンカーの保険引受に関する留意点等について指導を行うものでもないというが、保険会社の説明および対応は、その業務運営方針に照らしても、顧客が合理的に期待する水準との間に乖離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出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－35】[保険金の支払]

申立人は、親族から借用中の自動車を運転中に追突されたため、自動車保険に基づく他車運転危険補償特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は、事故直後には「買い取った在庫車を乗っていた」、「業務中の事故」と説明し、その後「業務中ではない」、「休暇中の事故」、「親族から借用中であつた」等と主張を追加していること、②親族は既に後継自動車を取得しており、自動車を保有し続ける積極的理由も見受けられず、むしろ不要自動車として売却その他の処分をする動機が存在していたものと考えられること、③このような事情等の客観的事実からは、申立人が親族から自動車を継続的に借用し、常時使用していたと考えるのが妥当であり、記名被保険者等が所有する自動車または常時使用する自動車以外の自動車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、事故自動車は、あくまで一時的に借用した自動車であり、「記名被保険者等が所有または常時使用する自動車」には該当しない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、自動車の使用実態等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第3

9条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－36】[保険金の支払]

申立人は、自宅敷地内に駐車していた自動車は何者かによるいたずらと積載物の盗難等被害を受けたため、自動車保険に基づく車両保険金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故調査を踏まえ、①各損傷からはその犯行に要する時間は相当時間を要するほか、打撃時に大音量が生じることが避けられず、自宅敷地内で破壊行為が行われていたとすれば、自宅にいた住人が気付かないことは極めて不自然であること、②自宅敷地は囲繞地で、出入口が一つしかなく、そのような逃走しづらい場所で他者が犯行に及ぶ可能性も極めて低いと考えられること、③申立人の申告内容に変遷があること等、保険金請求には不自然・不合理な点があることから、免責を主張した。

これに対して申立人は、①住人が損壊時の打撃音に気が付かなかったのは、病気のため睡眠薬を服用していたからであること、②怨恨に関する説明の変遷についても、同居家族への悪影響を懸念して躊躇していたが、その後、意を決して話したものであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、双方主張における事故の事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、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、自動車追突事故により治療期間が数か月に及ぶ受傷をしたため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故時、申立人自動車は低速、相手方自動車は停止しており、事故自動車の双方の損傷が軽微であるので、受傷機転として整合性が認められないこと、②医師への医療照会からは申立人の受傷内容は事故によるものであると医学的・客観的に認めることはできないことから、事故と受傷の相当因果関係が認められないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、事故直後、外傷性頸部症候群等と診断されたことから、事故とのケガの因果関係は明白であり、治療期間は数か月に及び、併せて本件事故によるケガにより、休業損害が発生したと主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社顧問医の医療相談回答書に加療期間として数週間で十分であるとの回答があったことから、保険会社に対して当該治療期間に準じた保険金を支払うべきと判断した。

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

【自動車保険－38】[保険金の支払]

申立人は、駐車場内での事故により自動車のフロントウィンドウが破損したため、自ら修理工場から損害確認調査書を取り付け、当該作成費用について自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険約款では、被保険者が支出した費用のうち、損害の一部として保険金支払の対象となる費用は限定列举されており、申立人の主張する見積書作成費用は該当しないこと、②申立人が主張する「てん補損害額の算定に必要な費用」とは、保険者自らが負担することを定めた規定と解釈するべきであり、被保険者が独自の判断で支出した費用は該当しないと解釈するべきであることから、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、損害確認調査立証費用は単なる修理見積書作成費用ではなく、被保険者が車両保険金の請求権を正当に行行使するために必要かつ合理的支出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、本件紛争を解決するためには、申立人が支出した費用につき法令や約款の解釈判断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和解が成立する見込みはないとして、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、自損事故により走行不能となり、自動車を修理工場にレッカーで搬送し、修理期間中にレンタカーを利用したため、自動車保険のロードサービス費用特約およびレンタカー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、十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故により走行不能となり、修理工場のレッカー車に積載して搬送されたにもかかわらず、カーナビゲーションには、事故発生日翌日に修理工場の住所付近を検索した履歴が残っていること、②レンタカー利用を裏付ける資料は提出されたものの、レッカー搬送を行った修理工場から裏付けとなる資料は何ら提出されていないことから、保険金としてレンタカー費用は支払うが、レッカー費用は支払うことはできないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、事故時に何かがどこかに当たっているような音がして異物感があり、運転席ドアを内側から開けることもできなくなってしまったことから、明らかに通常走行できなくなり、修理工場に依頼してレッカー搬送してもらった旨主張し、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、事故による自動車のレッカー搬送に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－40】[保険金の支払]

国民健康保険の保険者である申立人は、国民健康保険の被保険者が交通事故で受傷したため、事故当事者間の示談における過失割合を参考に代位求償したところ、保険会社はこれに一部しか応じなかつ

たことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①被害者との示談交渉において、被害者側が主張する減算要素は到底受け入れることができない項目であったが、訴訟移行による加算額を考え、過失割合を許容し、示談したものであること、②被害者側との示談内容と同じ過失割合を適用すべきとするのであれば、要求に応じることを主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、被害者側との示談内容と同じ過失割合を適用することは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被害者側との示談内容と同じ過失割合に準じた保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－41】[保険金の支払]

申立人は、駐車場内において、自動車を前進しようとしたがギアがリアに入っており後退し、壁に接触する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、身の回り品保険金、人身傷害保険金の支払を求めたが、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申立人の事故状況に関する供述には変遷が見受けられること、②自動車の損傷は、リア部分以外には整合性が取れていないこと、③玩具および眼鏡が壊れたとの申告があるが、自動車の損傷から鑑み車内の物が破損したとは考え難いこと、④申立人は首、腰、背中等を受傷したと申告するも、医療機関を受診したのは事故から数日経過後であること等から、申立人の申告内容には不自然な点が多く、事故の外形的事実が合理的な疑いを超える程度にまで立証されたとは言えないとして、免責ないし無責の蓋然性があるものと判断したことから、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事故直後は動揺しており、当初全てを正確に報告できなかったため、思い出した内容を担当者の説明に従い追加報告したものであること、②自動車リア部分以外の損傷にも整合性がとれている損傷はあること、③自動車のブレーキの効き方は強力なため、車内積載の身の回り品破損が発生したこと、④医療機関の受診が遅延したのは、体調不良と自費立替のない医療機関を探していたため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、フロントバンパー右側の損傷は事故との整合性があり、認定可能と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して車両保険に基づく一定の保険金の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－42】[保険金の支払]

申立人は、当て逃げ事故により自動車が破損したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車保険は、車両危険限定補償特約が付帯されており、自損事故により発生した自動車損傷は保険金支払対象外であること、②他車が接触した場合、タイヤやフロントドアにも損傷が生じるが、本件はフェンダー部分のみの損傷であること、③自動車同士が接触した場合に生じる、擦過痕や樹脂痕がなく、付着している黄色の塗料はポールやガードのような構造物の塗料と考えられること、④損傷は軽微でないが、事故が発生した場所や日時が特定されておらず、警察への届出がないこと等から、自損事故による損傷であり、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保険会社の主張は想像に過ぎないこと、②訪れた店舗は建築資材店であり、黄色の塗料が施された建設用工作車が駐車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等に基づき検討した結果、保険会社の調査内容は合理的であり、他車との衝突もしくは接触によって生じた損害であると認めることは困難であると判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し、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－43】[保険金の支払]

申立人は、相手自動車との衝突事故により双方の自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金および対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険証券記載の始期日は代理店の誤認が原因であり、申立人から代理店に対し、始期日16時以降の事故発生直後と見られる時間に加入依頼メールが送信されており、事故の発生が自動車保険の契約成立前であることから、保険金支払に応じることはできない旨主張した。

これに対して申立人は、保険証券に記載された保険期間の始期日時以降に事故が発生していることから、当然に保険金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等に基づき検討した結果、証拠評価の場面において、保険証券上の記載は強力な証明力を有するものであることから、自動車保険契約は、事故前に成立していると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提示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、自動車で行中、大きな衝突音がしたので停車し車体を確認したところ、へこみ傷や擦り傷を確認したため、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事故現場の県道では、定期的に清掃がされていると考えられ、異物が散乱するような状況になる可能性が極めて低いこと、②2か所の線状のキズは、いずれも横方向に擦れて連続し、キズの深さが一定ではなく徐々に深くなっており、いずれも同じ方向に伸びていることから、飛び石によるキズとはいえず、自動車の後退時に固形物と接触したことによる損傷と判断され、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損傷の原因は、何に当たったかわからないのが実際であるが、突発的な偶然な事故に備えて保険に加入していること、②対面走行同士のはねた物が飛んできた場合、前方1か所にあたり、後方へ流れ2か所目の傷になったと推察できることを主張し、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、自動車に生じた損傷が約款に定める「飛来中または落下中の他物との衝突によって発生した損害」に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図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、海外で別居する未婚の子が一時帰国時に自動車追突事故を起こしたため、自動車保険に基づく対人・対物保険金の支払を求めたところ、運転者の年齢条件違反のため、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、保険契約には、運転者の年齢制限を「35歳以上」とする「運転者の年齢条件特約」が付されており、事故が補償対象となるには、申立人が契約者または記名被保険者と「別居」していたことが必要となる。申立人は帰国後事故までの数か月、契約者・記名被保険者が生活する実家の「同居の親族」であり「別居の未婚の子」には該当せず、被保険者に含まれないため免責となる旨主張した。

これに対して申立人は、申立人の未婚の子は、海外で生活しており、民法および保険実務上、別居の判断は「居住の独立性」・「生活の拠点の分離」であり、家賃支払の有無は本質ではないこと等から、「同居」には該当せず、保険会社の判断は法的根拠を欠くと主張し、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、事故当時、申立人が契約者と「別居」に関する事実認定が必要であるところ、当事者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、また、事故の相手方から申立人および保険会社等を被告とする訴訟が提起されていることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－46】[保険金の支払]

申立人は、バイク走行中に歩行者と接触した転倒事故により、後遺症が残ったため、自動車保険に基づく自損事故傷害特約の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、申立人の後遺症は約款の後遺障害等級に該当する程の障害が残存していないことを理由に、後遺障害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治療するため1年以上休職し、現在も後遺症を抱えていること、②労災の等級認定結果が少しも反映されず、自賠責保険の後遺障害診断書のみが正しいとすることに納得がいかないこと、③受傷部位には機能障害と疼痛が残存し、日常生活や就労に制限が生じていることから、何らかの等級認定が認められる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、いずれの受傷部位においても、後遺障害認定に該当する関節可動域制限や醜状障害は認められないが、神経症状については、後遺障害として評価することは医学的に可能であることを確認した。

このため、保険会社が申立人に対して、症状に相応する後遺障害等級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。

【自動車保険－47】[保険金の支払]

申立人は、知人から借りた自動車を運転し、知人宅のガレージに駐車する際にシャッターに接触して損傷させたことから、自動車保険の他車運転危険担保特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

その他

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、知人から借りた自動車は、申立人が一時的・臨時的に借用する自動車に当たらないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本事案に関して、知人が原告となり、申立人および保険会社を被告とする裁判の提訴が認められ、その後に民事調停法に基づく調停に代わる決定がなされたことを確認した。

したがって、業務規程第33条第6号「訴訟において裁判が確定したまたは民事調停において調停が成立した請求にかかるもの」および同条第11号「その他、前各号に準ずるもの」に該当すると認められることから、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、同規定第39条第2項第3号に基づき、手続を終了した。

【自動車保険－48】[保険金の支払]

申立人は、自損事故により自動車が全損となり、緊急宿泊したため、自動車保険に基づく保険金支払を求めたが、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車両保険が限定タイプであり、事故での補償範囲はガラス部分の損害のみとなること、②車両保険としては全損とはならず、車両全損時費用保険金については支払対象外となること、③宿泊施設は、事故発生前から予約していた宿であり、ロードサービスの緊急宿泊費用の支払対象外と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。

これに対して申立人は、①約款のしおりには、一般タイプや限定タイプに限らず自動車全損時に臨時費用保険金を支払うように明記されていること、②ロードサービス利用規約には、臨時とだけ記載されており予約しであった施設は除外とは記載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を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険契約約款のしおりの臨時費用保険金およびロードサービスの緊急宿泊費用を一義的に解することは困難と確認し、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－49】[保険金の支払]

申立人は、走行中に他物が飛来しラジエーターの冷却水が漏れたことによるエンジン焼き付き損害のた

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提出されている見積書の修理代金額を概ね妥当なものと判断すること、②エンジンルームの構造等からして損傷を生じさせた他物が「飛来中のものではない」こと、③その一方で、再検討した結果、「偶然的事故によって発生した損害」に該当し、保険金の支払対象であるとの判断に至った旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社の和解案を受諾する意向が示された。

このため、保険会社は申立人に対して再検討結果の保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者からの和解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、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①約款上、装飾品は対象外であるとされており、意匠性の高いラッピングは、装飾としての性質を持つと判断されること、②全車ラッピングのような損傷箇所を超える範囲の「改良」に該当する費用を修理しないのに請求することは、実際の損害を補填するという保険の目的から逸脱した要求であることから、申立人の要求には応じられず、塗膜保護の観点から申立人の意向を最大限尊重しラッピング費用の一部を認めているが、これ以上の増額要求は約款の補償範囲を逸脱して認めることはできない旨主張した。

これに対して申立人は、全体再施工以外では事故前と同じ高級外観を取り戻すことは不可能であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の認定したラッピング再施工の修理範囲を再検討する余地があると判断した。

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に追加した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－51】[保険金の支払]

申立人は、高速道路の工事箇所を走行していたところ、工事業者の過失により自動車が汚損したため、保険会社に事故報告が行ったが、保険会社は、事故詳細の確認等が不十分なまま、エコノミーの契約であることから車両保険は対象外である旨を案内した。1年弱経過後、保険会社に車両保険について確認したところ、現状契約でも1等級ダウンではあるが全損時諸費用を支払える可能性があることを案内され、当該保険金により新車を購入したことから、もし、初めから適正な案内があれば、工事業者の賠償金により事

故車を修理せずに新車を購入したとして、車検代等の余分な費用を負担することとなったため、保険会社に補償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ことから、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初期対応時における対応は概ね適当であったこと、②申立人の挙げる損害はいずれも損害額として評価できないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①初期対応時に保険会社が適正に対応していれば、タイヤ組換や車検も不要であったこと、②1年前であれば、大きな金額の負担もなく確実に自動車を購入でき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等に基づき検討した結果、保険会社は、事故詳細の確認等が不十分なまま、本件事故では車両保険は対象外である旨の案内をしたことについては当事者間でも争いはないが、保険会社として適正なものではなく、一定程度の過失があり、保険会社側の不適正な対応を発端に、申立人が一定程度の不利益を被ったということは窺えると判断した。

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

【自動車保険—52】[保険金の支払]

申立人は、買替した自動車を運転中に事故を起こし、歩行者を負傷させてしまったため、自動車保険に基づく対人賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社は入替自動車の取得日翌日から規定の期間以上が経過しており、「被保険自動車の入替における自動補償特約」は適用されないため、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自動車の入替における自動補償特約には、「取得日の翌日から起算して規定の期間以内に、保険契約者が書面により自動車の入替の承認の請求を行い、当会社がこれを受領したときに限り、」入替自動車で普通保険約款が適用されると規定されていること、②「取得日」については、「入替自動車の自動車検査証の記載日」とすること、ただし、自動車検査証以外の書類により、その記載日以外の日を入替自動車を取得した日として証明した場合には、その日とする旨の規定があること、③申立人が車両入替の承認申請を行ったのは入替自動車の検査証記載日から規定の期間を超過した日であること等から、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入替自動車の納車日は入替手続を行った日の規定期間以内の日であり、当初、納車日を誤って伝えたことは謝罪すること、②調査が入る段階では、約款の説明も受けていないにも関わらず、最終的に、今まで一度も触れていなかった約款を持ち出し、納車日が確定しない場合は自動車検査証の取得日を基準にすると説明されても納得ができないこと、③「納車確認書」については、自動車販売業者に現状を説明し、入替自動車の納車日を証明する書類の発行が可能か照会し、発行されたものであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、入替自動車の取得日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—53】[保険金の支払]

申立人は、駐車場において申立人の自動車に乗り込もうとしていたところ、その横に駐車していた加害者自動車の急に開いたドアに衝突し、受傷したとして対人賠償金を請求したところ、保険会社は、請求の一部を認めなかったこと等から、賠償金の認定における秘密録音・恐喝的言動・不当な認定による精神的人格侵害に対する慰謝料等の支払を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①通話録音すること自体は違法ではなく、社会通念上許されない態様での録音や録音データの取扱いが行っていないこと、②全てのステークホルダーに丁寧な対応や分かりやすい説明に努めていること、③事故に関する損害賠償については訴訟の結果に従い適切な保険金の支払をすることを主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が主張した交渉経緯の誤りがあること、②保険会社の会話録音は、秘密録音であり、違法かつ道徳・倫理に反するものであることなどから、保険会社の主張は受け入れ難い旨の主張し、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、双方主張における事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、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－54】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故の対応において、保険会社から連絡もなく放置され続けたこと等の不適切な対応等により経済的損失を被ったため、賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人の請求は、いずれも事故とは相当因果関係が認められないため、損害賠償責任を負うものではないと考えること、②保険会社の対応遅延については、重ねて謝罪をしていることから、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後出しジャンケンをされたこと、②申立人は損害賠償責任が生じるものと損害賠償責任が生じないものとの線引きが分からず、混乱され続け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、申立人は、①紛争解決手続外において、保険会社との間で事故に直接かかわる損害賠償において示談は成立していること、②紛争解決手続においては、それ以上和解金等の支払は認められないとの内容にて和解に応じる意向を確認し、その後、当事者間に示談が成立し、既に保険会社から申立人に損害賠償金も支払済であることを確認した。

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

【自動車保険－55】[その他]

申立人は、駐車中当て逃げ事故に遭遇したが、保険会社から貸与された駐車監視機能付きドライブレコーダーが正常に作動しなかったため加害者を特定することができず、損害賠償請求することができなかったため、保険会社に対して本来負担する必要のなかった修理費の支払を求めたが、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ドラレコの録画不具合について保険会社に過失はないこと、②整備工場担当者に確認したところ、これまで保険会社の駐車監視機能付きドラレコの設置を相当数実施しており、駐車監視機能の設定を行わなかったことはないこと、③駐車監視機能が作動していなかった事実と加害者が特定できなかったことによる修理費の回収不能という申立人の損害の間の相当因果関係は明らかではないことから、保険会社には損害賠償責任が存在しないとして、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ドラレコ機能は申立人による設定変更・無効化等の行為は一切行っていないこと、②申立人の過失は認められず、製造メーカーまたは保険会社の責任によって解決されるべき事案であるにもかかわらず申立人に責任を転嫁するような対応が続いており、長期間にわたり多大な精神的・経済的負担を強いられており、速やかに適切な補償と対応がなされることを求めると主張し、反論する。

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、ドラレコの駐車監視機能が作動しなかった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】[その他]

申立人は、自動車同士の接触事故の事故対応において、保険会社は申立人に連絡しないまま保険金の支払手続を進めたうえ、その後保険会社の事故対応の放置も判明したとして、事故の損害賠償金を保険金ではなく保険会社の費用として負担することを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故状況と責任割合の確認後、半年弱の申立人等への経過報告の遅延は認めるが、損害賠償責任の新たな発生や増大がないこと、②申立人の意思を確認せずに事故の保険金支払手続を進めることはなく、保険契約更新にあたっても等級をダウンさせずに更新手続を行っていることから、申立人の請求に応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、マニュアルどおりの謝罪としか受け取れず、保険会社の今回の対応には精神的ストレス・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を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人と保険会社の主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決によっては和解が成立する見込みはないとして、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－57】[その他]

申立人は、自動車同士の衝突事故を起こし、保険会社に対し対人一括対応を依頼したにもかかわらず、保険会社がこれを怠ったり、また保険会社は裁判所の略式命令を詐欺だと断定したことから、精神的・経済的損害を被ったとして、損害賠償金の支払を求めるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の同意がなければ対人一括対応ができないが、本件においては申立人からの承諾がなかったからであること、②申立人は、被害者が受傷したことに疑いを持ち、受傷の程度が分からなければ治療の支払に応じることはできないと回答していたこと、③事故当時、類似の詐欺事件が多発していたことから、保険会社は申立人の受けた略式命令は正式なものではなく、詐欺の可能性を指摘したが、その後、申立人に対し裁判所から支払督促があったことから、申立人に対し訂正を行い、謝罪したこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①申立人の意思を確認することなく、一方的に対物事故として処理を進めていたこと、②被害者に対しては通常の保険金支払が行われているものと信じていたこと、③保険会社の担当者から詐欺との説明を受けていたため、略式命令の罰金を放置していたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、略式命令について保険会社に損害賠償責任を認めることも困難であり、本件紛争の解決を図るためには、対人一括対応に関して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和解が成立する見込みはないとして、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、火災保険のマンション共用部分賠償特約の保険金額は過大な補償額のため、始期に遡って保険金額10分の1への修正と差額保険料の返金を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険募集は適正に行われていたことから、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、保険会社から特約の保険金額の設定範囲の説明を受けていれば、当初設定したような高額な保険金額は設定していなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、当初の保険金額設定の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－2】[契約の管理・保全]

申立人は、副業を開業するにあたり、住宅併用の事務所として使用するにあたり保険会社に通知したところ、保険会社から住宅物件から一般物件(併用住宅)への変更手続が必要となる旨の連絡があったため、住宅物件としての現状維持の取扱いを求めたところ、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、個人火災保険取扱規程集に事務所を住宅物件の対象とすることができないと明記されているため、契約を一般物件(併用住宅)へ変更することが必要であると主張した。

これに対して申立人は、①住宅を便宜上「事務所」として登録するが、一般家庭で使用される程度の什器を置いているだけであり、玄関前に事務所であることを明らかにする掲示はしたが、業務のための来客もなく、使用人も雇っておらず、開業前と比較して火災等の保険事案が発生するリスクに変化はないこと、②「規程の文言に当てはまる」という形式的な理由のみで契約内容の変更を強制することは公序良俗に反する行為であること、③保険会社は偶発的な事故の発生確率等の変化の有無を丁寧に精査し、契約者の実情に沿った誠実な解釈と対応をす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に基づき検討した結果、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－3】[契約の管理・保全]

申立人は、火災で建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社が一部保険であるとして損害額を減額したことから、当該原因は代理店・保険会社の説明義務違反であるとして、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、保険金額の設定は保険の対象を熟知している契約者が行うものであって、代理店が対象建物の評価を調査して適切な保険金額を設定する義務はないこと等から、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、契約締結の際に説明や内容の確認は一切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本保険が一部保険となった原因や当時の保険会社の説明内容について事実認定を行うことは困難であるため、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によって和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－4】[保険金の支払]

申立人は、パソコンが不測かつ突発的な事故により損傷したため火災保険に基づく保険金の支払と、同じ保険会社の別件の支払済2事案が無責であったことから保険金が不当利得であるとして、不当利得と保険金を相殺するとしたため、これを拒んだところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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事故は有責であり、保険金支払の対象であると判断していること、②申立人の請求は10年弱で数十件に及び、その多くが不明瞭な破汚損事故によるものから異常な請求歴と言わざるを得ず、別件の支払済2事案を再検証したところ、明らかに本来、支払ができかねるものと判断すべきであったため、当該事案で支払った保険金は不当利得であること、③申立人の不当利得の合計額は、支払予定額を上回るため相殺し、本件事故について支払はない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は、写真から推論を展開したうえで申立人が事故発生について立証で

きていないというが、申請時にそのような主張をせずに今頃になって主張すること自体が納得できないこと、②保険会社は、申立人に異常な請求歴があるとするが、何をもって異常と定義するのか主張し、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、2件を除き数十件の請求は有責事案であることを保険会社自ら認めていることから、申立人が異常な請求歴であると断定する根拠に欠けると言わざるを得ず、また保険会社が自らの判断で損害認定をして保険金を支払ったにもかかわらず、自らの判断を覆して無責であると主張することは、いわゆる禁反言の原則に反するというべきであると判断した。

このため、保険会社は申立人に対してパソコン損傷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－5】[保険金の支払]

申立人は、風災によって建物のケラバ損害が発生したため、過去15年間にもわたり継続的に契約していた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鑑定人からも事故が風災であることを推定したとの見解を得られず、また、申立人提出の写真からも事故の原因が特定できないこと、②保険会社の火災保険の累計の契約期間内に事故が発生した事実が確認できないこと、③契約期間内に事故が発生したとしても、推定される直近の事故日であっても既に消滅時効期間を経過していることから、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累計の契約期間内であれば事故日の厳密な特定は必要なく、保険事故があったものとして保険金を支払われるべきであること、②保険会社は、保険契約時に物件の現地調査を行うべきであるがそれ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に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、事故の発生原因・発生時期や保険金請求権の時効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－6】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物の屋根材は全体的に経年劣化による損耗を確認できるが、風災の場合に生じる破損やズレ等の損害は発生していないこと、②屋根軒先に差し込まれていた水切り板金には、「ずれ出し」や「脱落・落下」の発生が確認できたが、水切り板金はコーキング接着が2か所だけの点留めであり、コーキングはそもそも長期永続的な保持力を有さないものであり、いずれ脱落することは予想できること、③突発的な風災事故で水切り板金が破損するのであれば、差し込まれた水切り板金の上にある屋根材が強風で割れて飛ばされる等の症状が出るはずであるが、影響は確認されず、風災による損害ではないものと判断している旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社は、施工業者に連絡をした際に、4面全面の認定は難しいが2面なら認定すると言っていたにもかかわらず、鑑定会社を入れたところ無責判定となった等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、損傷状況から風

災およびその他不測かつ突発的な事故による損傷でもなく、保険会社の主張は妥当であることを確認した。

このため、申立人および保険会社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－7】[保険金の支払]

申立人は、玄関の外壁に吊り下げていた懐中電灯の乾電池が液漏れし、外壁および基礎部分を汚損させたため、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損害は、外壁そのものが有する機能の喪失や低下を伴わないものであること、②保険契約の締結や補償内容拡大に関する手続に関して説明義務違反・手続上の瑕疵や保険業法違反に該当する行為はないことから、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「その他偶然な破損事故等による損害」を担保する契約内容に変更した際、代理店から「日常生活のありとあらゆるうっかりや、不測かつ突発的な事故を補償するもの」と説明を受け、募集人は約款により補償されない内容があるとの説明を一切行っていないこと、②総合的な判断の中には、景観や精神的苦痛も含まれることから、保険の対象と認定さ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に基づき検討した結果、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－8】[保険金の支払]

申立人は、雪災により中国地方に所在する建物の雨樋等が破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申告事故日より過去の時点において、既に雨樋の損傷が確認されていること、②雨樋の損傷原因は経年劣化と考えられること、③申告事故日の降雪による住家の被害は同一県内で確認されていないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故日に雪災被害が発生し、雨樋等が破損したこと、②修理業者による調査報告書のとおり損害が発生しているにも関わらず、保険会社が支払を拒んでいるが、修理業者の「見積書」とおり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、本件紛争の解決を図るためには、損害の原因に関する事実認定が必要であるところ、両当事者の主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－9】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物および明記物件に損害が生じたため、企業活動総合保険に基づく保険金の

支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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建物東側の箱桶の詰まりでの建物の漏水と明記物件の損害は認めるが、建物は全体的な老朽化による損害があること、②飛来物等の衝突や打痕等がないことから風災と認められないと主張した。

これに対して申立人は、①契約当初から壊れたままで保険契約は不合理であること、②雨漏り修理がなければ建物を休憩所として利用できないこと、③事故の約1か月前の訪問時には建物に問題がなかったこと、④明記物件は相応価格で取引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保険会社の認定額が妥当とされたこと、②申立人から専門家意見に応じる意向が示されこと、③保険会社から明記物件は1個の価額が一定額を超えないことから設備什器に含まれるため、明記物件の保険料を返金する意向が示されたことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、保険会社の認定額の保険金と明記物件の返金保険料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－10】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物屋根の損傷は、屋根材の劣化状況から事故以前に発生していたと考えられ、既に修理が必要な状態であったこと、②最後の一押しとして雹の影響を受けて割れや欠けが生じた場合は、雹災には該当しないものと判断すること、③屋根の損傷が南面に集中している中、南東方面に生じている損傷は他の箇所と比べて顕著な割れが生じていることから、その点を申立人にできるだけ有利に判断し、軒樋の損傷を強風による損害と判断し、一定の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保険会社側の調査報告書では「屋根瓦破断面等への苔や藻への付着」の指摘があったが、添付されている写真を見ても破断面に付着している苔や藻を見つけることができなかったこと、②申立人が調査を依頼した会社から提供を受けた写真でも、1枚を除き、苔や藻を見つけることはできなかったこと、③保険会社は、既に修理が必要であったところに、雹の影響を受けて割れや欠けが生じても、雹災には該当しないと主張するが、約款上に根拠に結び付くような文章を見つけることはできなかったことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件事故については保険会社の責任を問えないとする専門家の見解は、十分に合理性があり、妥当であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して当初提示していた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－11】[保険金の支払]

申立人は、強風により建物の屋根棟板金やスレート瓦等が損傷したため、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、建物の損傷は、経年劣化によるものであるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①Google ストリートビューの写真は鮮明でなく、角度も変えられないので保険会社の判断は憶測にすぎないこと、②保険会社の答弁内容は、専門用語を用いた経験則による推測にすぎないことを主張し、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、ストリートビューや損傷の変色状況からも事故日の強風によって発生した損傷と判断できる損害認定箇所はないと判断した。

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和解が成立する見込みはないとして、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、強風により建物の屋根が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、建物の屋根の損傷状況や変色状況から事故日の強風による損傷とは考えられず、経年劣化によるものであるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①Google ストリートビューは鮮明でなく、角度も変えられず、推測でしかないこと、②保険会社の主張は経験則による推測にすぎず、申立人は、事故の後に破損箇所を確認して保険金を請求していることを主張し、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、強風によって損傷したと判断できる損害認定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和解が成立する見込みはないとして、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、不測突発的な事故で建物の手摺が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、建物の手摺の状況から、壁に固定されていない状態が発生してから相当長期間経過していると判断され、申立人申告の突発的な事故による損傷と判断できるだけの高度の蓋然性は証明されていないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①Google ストリートビューは鮮明でなく、角度も変えられず、推測でしかないこと、②

保険会社の主張は経験則による推測にすぎず、申立人は事故の後に破損個所を確認して保険金を請求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、建物の手摺に天災や突発的な事故によって損傷したと判断できる損害認定箇所はないと判断した。

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和解が成立する見込みはないとして、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、エアコン用の銅配管等が盗難被害にあったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険契約上、①盗難事故を補償する条項がないこと、②仮に保険事故であったとしても、事故は十数年前に発生した事故であり、既に保険金請求権は消滅していることから、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盗難被害は補償対象外である旨の説明は初めて聞いたこと、②これまで盗難被害は補償対象であると認識していたこと、③盗難事故は交通事故でほぼ寝たきりの状況の際に発生した事故であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、本件紛争を解決するためには、消滅時効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和解が成立する見込みはないとして、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]

地方自治体である申立人は、所有・運営する太陽光発電用ケーブルの盗難により売電収入が途絶えたため、企業総合保険に基づく休業補償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休業損害の対象となる保険金支払期間は、保険の対象を遅滞なく復旧した日までの期間、かつ、復旧するために通常要すると認められる期間を超えないものと規定されていること、②一般的な復旧期間は、損害状況確認、業者選定、部材発注、必要部材の納期、復旧工事および各調整等を鑑みても一定の期間を超えないものの、申立人の主張する支払期間は相当程度長期間であること、③申立人の主張する全国規模のイベント開催、銅線ケーブル盗難の頻発や大規模地震災害の発生による建築資材の入手困難は、特別な事象により生じた期間であり、「通常要すると認められる期間」ではないことから、申立人の要求する保険金支払期間には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、地方自治法に基づく補正予算の編成などの法定手続に基づく期間は、「通常要する期間」に該当するとして保険金支払期間を延長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等を検討した結果、本件紛争を解決するためには、通常要すると認められ

る期間を客観的に認定すること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和解が成立する見込みはないとして、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、雪災により九州地方に所在する建物が破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①気象庁の過去のデータからは、最寄りの観測所の積雪データは1cmしか観測されていないこと、②雨樋に泥土が溜まっている状況は確認しており、少々の雨では流れない量が溜まっていることを確認したことから、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屋根に積もった雪が溶け出し、大きな音とともに塊となって一気になだれ落ちた際に複数個所の雨樋金具を破損させたものであること、②保険会社の判断は長年泥土が堆積した結果として、今回破損した雨樋とは別の場所の雨樋にも泥土が多少なりとも堆積しているはずだが、そのようなものはないことを主張し、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、雪災には該当しないと考えられ、保険会社の主張は妥当であることを確認した。

このため、申立人および保険会社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－17】[保険金の支払]

申立人は、建物が火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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①火災は放火によるものと考えられ、保険契約者および被保険者の同居の親族であり被保険者の地位も有する者の故意によって生じた損害に該当するため、免責であること、②心身喪失またはそれに準ずる状態であったことが立証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免責条項は契約者に重大な不利益をもたらす規定であるため、その適用にあたっては保険会社が積極的に立証する責任を負うこと、②放火行為者は死亡しており、責任能力を直接確認することが不可能なため、保険会社が免責要件を立証することは不可能であること、③本件建物は1階に行為者等が居住し、2階に申立人の家族が居住し、生活空間は完全に分離されており、世帯・生計が分離している場合にまで免責を拡張することは許されないこと、④住宅ローンは申立人のみが契約・返済しており、申立人が被害者であるにもかかわらず補償を否定することは、契約者保護の理念に著しく反すること、⑤保険契約は共有建物を対象とするため複数の被保険者が存在するところ、1人の被保険者の行為を理由に、他の善意の被保険者の正当な請求まで否定することは不当であること等から、保険金は支払われるべきである旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、行為者の行為に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事

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

【火災保険－18】[保険金の支払]

申立人は、隣家の擁壁が倒壊して所有建物が損壊したため、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＞

一方の離脱

＜紛争解決手続の概要＞

手続開始後、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号に該当)に基づき手続を終了した。

【火災保険－19】[保険金の支払]

申立人は、台風により共同住宅の出窓に雨漏りが発生したため、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、①建物外部には台風の風力による損害を確認できなかったこと、②保険募集にあたり、風災による損害が保険金の支払対象となることを説明する資料を契約時に示していることから、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台風は影響期間が長く、数日間長雨をもたらした特異台風であったこと、②契約書中に補償内容事由に「補償該当しない事由」を明解に記載することで紛争事案は解消されること、③保険会社の判断は、出窓付近のタイル損傷がないことの画一的な判断であるが、特異台風の特性や最近の海洋熱波による雨量増加を考慮した判定をお願い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、風災とは、①風災によって屋根・外壁・開口部等に直接破損が生じること、②その破損部位から雨水が吹き込み建物内部に損害が発生するという因果関係が必要であるが、もともと存在した隙間・経年劣化部から雨水が浸入したにとどまる場合は、「風災による建物の損害」には該当せず、今回の雨漏りも新たに建物外部に破損が生じたとは認めないと判断した。

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

【火災保険－20】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

一方の離脱

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人は盗難被害に遭ったとする物品を自宅に保管し、かつ申立人以外の者が持ち去ったことに関する主張立証する責任を負うこと、②警察が盗難事件を受理していないこと、③自宅に犯人が侵入したことを裏付ける客観的証拠がないこと、④申立人以外に自宅の鍵を貸していたとしても、それらの者が窃盗を行ったとする客観的証拠はないこと等から、「盗難」に該当することが立証されていないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

手続開始後、体調悪化を理由として、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【火災保険－21】[保険金の支払]

申立人は、凍結により水道管が破裂したため、漏水修繕工事費用として火災保険に基づく保険金支払や水道使用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、地中に埋設された水道管が何らかの事由により水漏れしていることは推察されるが、その原因が水道管の腐食・消耗等の保険事故対象外の要因による破損の可能性も考えられる中で、申立人より今回の水漏れが凍結破損による保険事故であるとの立証が十分にされていないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、水道管の凍結事故については①水道代が上昇していること、②氷点下5度を下回る、またはその近くまで気温が低下することがしばしばあったこと、③建物が周囲の家からやや小高い場所にあり、特に気温が低くなりやすい環境にあったこと、水道使用料については保険会社の誠実な対応があれば申立人が負担しなくても済んだこと等を主張し、反論した。

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

【火災保険－22】[保険金の支払]

申立人は、所有する賃貸物件が床上浸水の被害に遭ったため、火災保険に基づく保険金支払を求めたが、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①戸室の賃借人から臭いは気にならなかったと聞いたこと、②戸室の床材・壁材については部分的な貼替を認めるが、ユニットバス・キッチン・洗面化粧台については清掃消毒対応で足りるとして、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過去の床上浸水では除菌をしっかりとすれば問題なく生活できたが、今回の床上浸水によるカビやカビ臭が酷く、生活を継続していくことが困難であること、②どんなに除菌しても水害によるカビ臭は人が生活できるレベルを超えており、改善するには新たな除菌作業だけではなく、著しく被害を受けた設備だけでも刷新が必要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、悪臭が残留しているという可能性も十分に考え得るとして、申立人の主張する範囲の壁・床材の張替えが必要なほか、室内に悪臭が残留している場合は設備交換を認定することが妥当と判断し、和解案を提示して受諾を勧告したが、

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

【火災保険－23】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、家屋の外壁の剥落やクラック損傷が認められるが、最近補修や整備等がなされている様子も確認できず、経年劣化による仕上げ材や下地材の接着力がなくなったことによる剥離であり、強風との因果関係は認められない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故前に家屋の修繕工事を行っていること、②罹災証明が発行されていること等を挙げ、家屋の損傷は強風により生じたこと等を主張し、反論した。

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

【火災保険－24】[保険金の支払]

申立人は、祭りの開催期間中にブロック塀に沿って設置された屋台の設置・撤去等による外部圧力によりブロック塀の損壊および傾き損害が生じたため、火災保険の支払を求めたところ、保険会社は一部のブロック塀損害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、右ブロック塀の損害を認めるが、左ブロック塀は写真から傾きを確認できないことや他物との明確な衝突痕がないことから、支払対象外である旨を主張した。

これに対して申立人は、①左右ブロック塀に沿って鉄パイプによる組み立て式の屋台が設置され、その設置・撤去・営業行為・資材荷物の搬出入等に伴う外部的圧力が加わったものであること、②建物の管理会社が休み明けに損害を発見したため、虚偽や作為の入り込む余地はないこと、③申立人が、右ブロック塀の破損・傾斜と左右ブロック塀の異常なぐらつきを確認し、祭り実行委員会へ連絡したこと、④警察が現場検証により損害を客観的に確認したこと、⑤鉄パイプの屋台や調理器具等の設置・撤去時に重量負荷がブロック塀に加わ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に基づき検討した結果、右ブロック塀は、衝突痕を示す写真等があるが、左ブロック塀は、傾きや衝突痕を客観的に示す資料がなく、また「不測かつ突発的な事故」により生じたと認め得る資料もないと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して当初提示した右ブロック塀の損害に関する保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

【火災保険－25】[保険金の支払]

申立人は、風災による飛来物によりマンション共用部分の窓サッシシーリングが破損し、居住用戸室2室に雨漏りが発生したため、マンション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シーリング材の本体は十分弾性があり、飛来物で雨漏りに至る破断が生じるとは考えられないこと、②マンションの大規模修繕時に防水シーリングの是正は行われているものの、古いシーリング材を撤去せず打ち増しをしたため、下のシーリングも劣化した状態であり、是正時の防水が切れれば雨水が侵入することは十分考えられること、③居住用戸室の被害については、建物外部から内部への雨の侵入によるものと判断でき、建物管理賠償責任補償特約に定める免責条項に該当することから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①雨水が混入した原因となっているシーリングの断面が、鋭利なもので切れたような断面になっていることから、破損は風災による飛来物によるものであること、②数年前に実施した大規模修繕の際には、シーリングに亀裂や損傷はなかったこと、③専門業者より、シーリングの破損の原因は、経年劣化ではなく外的要因の可能性が大きいとの見解を受けている旨主張し、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、シーリングの破損の原因に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－26】[保険金の支払]

申立人は、雹災により建物や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約款において、保険の対象に生じた損傷が、すり傷・かき傷・単なる外観上の損傷または保険の対象の汚損であって、その保険の対象が有する機能の喪失または低下を伴わない損害である場合には、保険金支払対象外となる旨を規定していること、②建物の屋根の損傷、建物のベースレールおよびフェンスの損傷は、かき傷・単なる外観上の損傷または極めて軽微な凹損が生じているもので、保険の対象が有する機能の喪失または低下を伴わない損害であること、③物置の損傷は、天井部分に生じた相当軽微なものであり、免責という取扱もありえる状況であったが、天板部分交換が可能であることを確認し、天板部分の部材費用と取付費用の認定を行ったことを主張した。

これに対して申立人は、①建物の屋根の損傷は、降雹によるものと言い切れないものと判断したため、保険会社の答弁に対して反論しないこと、②建物のベースレールおよびフェンスの損傷については、明らかに降雹によるものであり、認定されないことに納得できないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、屋根の損傷や建物のベースレールおよびフェンスの損傷については、保険の対象が有する機能の喪失または低下を伴わない損害とする保険会社の主張に合理性があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して当初提示していた保険金に加え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－27】[保険金の支払]

申立人は、風災、雪災、外部からの物体の飛来・落下または不測かつ突発的な事故と思われる原因により雨樋やドア等が損傷したため、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現地調査の結果から損傷は発生から相当年数が経過していること、②現地調査の結果、建物の至る所で腐敗が認められ、雨樋にはごみが滞留し、室内には小動物の糞や大量の埃が放置され賃貸物件としては劣悪な状況であったこと、③雨樋には雪災の特徴的損傷は確認できず、歪みは軽微であり熱変形と判断したこと、④ドアには変形が見られ完全にドアが閉まらない状態であったが、変形は建物内部から外部へ相当な力が加わったことによるものであり、仮に風災原因であったとしても建物の管理状況から保険責任開始以前の損傷と考えられること、⑤建物取得時に撮影された写真では既に破損していたことが確認できること、⑥具体的な被害状況が不明な箇所もあり保険金支払事由の該否を検討ができないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①雨樋は塩化ビニール製のため十数年以上前のものではないこと、②保険会社は熱変形を主張するが、日当たりのよい雨樋の箇所が変形していないことと整合しないこと、③損傷は不測かつ突発的な事故のみならず風災による損害としても申し立てているが、保険会社はその点について完全に無視していること、④他の所有物件について保険金支払が認定されていること、⑤保険契約は建物購入の時点で加入していること、⑥保険会社に提供した写真は自ら撮影したものだが、保険会社はこれを建物取得時の写真と勝手に解釈している等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①雨樋の脱落箇所は破風版の腐朽に伴いにより脱落したことが推測されること、②雨樋の変形箇所はその形状から雪災による損害ではないと思料されること、③ドアは、建物全体に老朽が見られ、かつ維持管理も行き届いていない状況が確認され、劣化によるほか、不測かつ突発的な事故による損傷の可能性は否定できないものの、具体的な事故内容や事故日時を特定する資料がない以上、有責判断は困難であることを確認し、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－28】[保険金の支払]

申立人は、風災もしくは雪災、外部からの物体の飛来・落下または不測かつ突発的な事故により雨樋・階段等が損傷したため、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建物は新築時から40年弱が経過しており、損傷は保険期間開始以前に発生していた可能性があること、②事故日や事故原因は立証されていないこと、③雨樋は雪災の特徴的損傷が確認できず、階段は Google ストリートビューにより保険期間開始以前に損傷していたことが確認できること等から、申立人が事故発生日、損傷原因、損傷状況を明確に立証しない限り、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、建物購入時に損傷箇所があるとの報告はなく、提出済の物件状況報告書と写真で立証責任は果たされている等を主張し、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建物外壁は塗膜の剥離、鉄骨製外階段の錆等、メンテナンス状況は著しく問題があること、②損傷状態が劣化であるか、雪災や風災による損害であるかは判別不能であること、③過去の風速や降雪量の気象データを踏まえても、契

約期間内の雪災や風災による事故の蓋然性は低いこと、④具体的な事故状況や発生日を確認できる資料が無く有責の判断が不能であることを確認し、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－29】[保険金の支払]

申立人は、風災、雪災、外部からの物体の飛来・落下または不測かつ突発的な事故により雨樋等が損傷したため、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建物が新築時から半世紀超を経過しており損傷は保険期間開始以前に発生していた可能性があること、②現地調査の結果、建物の損傷箇所には飛来物による打痕はなく経年劣化による自然落下と判断したこと、③換気扇ファンが紛失しているが日常生活で紛失することは考えられず保険事故とは判断できないこと、④玄関の損傷は意図的に床材がはがされていること、⑤提出された物件状況報告書には記載内容を裏付ける写真がなく客観的に事実確認ができないことから、申立人が事故発生日、損傷原因、損傷状況を明確に立証しない限り、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、①換気扇のファンや床材は入居者の夜逃げ後に確認したものであり、回収不能となり保険金請求に至ったこと、②物件状況報告書を提出した覚えはなく答弁書の内容は横暴かつ杜撰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建物の維持管理の程度が悪く、経年劣化と雪災や風災との区別がつき難いこと、②過去の風速や降雪量の気象データを踏まえても、契約期間内の雪災や風災による事故の蓋然性は低いこと、③事故日を特定する情報がない現況では有責判断は困難であることを確認し、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－30】[保険金の支払]

申立人は、風災、雪災、外部からの物体の飛来・落下または不測かつ突発的な事故と思われる原因により雨樋・ドア等が損傷したため、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建物は建築年が不明なものの新築時から相当の年数が経過しており、損傷は保険期間開始以前に発生していた可能性があること、②現地調査の結果、建物には至る所に腐敗が認められ、雨樋にはごみが滞留し、室内には小動物の糞や大量の埃が放置され賃貸物件としては劣悪な状況であったこと、③仮に風災による損害であったとしても、建物の管理状況から保険期間開始以前の損傷と考えられること、④損傷

箇所のいずれも事故日、事故状況、事故発生原因が定かではないことから、申立人がこれらを具体的に立証しない限り申立人の要求には応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、①建物の雨樋は十数年以上前のものではないこと、②日当たりのよい雨樋の箇所が変形していないことは保険会社が熱変形と主張していることと整合しないこと、③提出した物件状況報告書と写真により立証は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建物の維持管理の程度が悪く、経年劣化と雪災や風災との区別が付き難いこと、②雪災と風災に関しては契約期間開始以前の事故である蓋然性も高く、事故日を特定する情報がない現況では有責判断は困難であること、③事故日や事故状況等の保険期間内に生じた事故であることの具体的な情報がなく、有責判断は困難であることを確認し、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－31】[保険金の支払]

申立人は、風災、雪災、外部からの物体の飛来・落下または不測かつ突発的な事故により屋根・雨樋が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①雨樋について雪災による局所的な歪みや破損は確認されなかったこと、②雨樋損傷は形状、程度をもって損傷原因は特定可能であり、申立人の日照時間や積雪量に関する主張は立証資料とはなりえないこと、③屋根瓦に亀裂を確認したが、飛来物による打痕は認められず、また雪災による積雪荷重による局部圧壊などは確認できなかったこと、④損傷のいずれも事故日、事故状況、事故発生原因が定かではないことから、申立人がこれらを具体的に立証しない限り申立人の要求には応じられない旨、主張した。

これに対して申立人は、①建物購入時に雨樋の変形は生じておらず、箇所によっては留め金具が積雪荷重で緩み勾配がおかしくなっていること、②瓦の損傷を経年劣化との判断は疑問であること、③最も陽の当たる箇所で保険会社が指摘する経年劣化による割れが発生していないのは疑問であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①建物の維持管理の程度が悪く、経年劣化と雪災や風災との区別が付き難いこと、②雪災と風災に関しては契約期間開始以前の事故である蓋然性も高く、事故日を特定する情報がない現況では有責判断は困難であることを確認し、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－32】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物と家財が損傷したため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物、家財ともに小半損認定が妥当であり、申立人の全損認定要求には応じられないこと、②鑑定人の鑑定結果は、あくまで保険会社が保険金支払の可否を判断するうえの一要素に過ぎず、それに従わなければならないという法的拘束力はないこと、③保険会社は、鑑定人の調査内容を前提として、約款に定

める保険金支払要件の充足性を検討・判断する立場にあること、④鑑定人が誤った鑑定結果を申立人に伝えたとしても、保険会社がそれを前提とする保険金の支払を約束したことにはならないこと、⑤保険会社が申立人に鑑定結果と異なる結論を伝えることに何ら問題はなく、不法行為あるいは債務不履行のいずれにもあたらないこと等を主張した。

これに対して申立人は、現地立会調査の鑑定人は、建物および家財いずれも全損との説明を行っており、社会的に認められた公正中立な立場で鑑定業務を行った損害保険鑑定士の鑑定結果を保険会社が都合良く損害認定を変えることはできず、鑑定士と被災者が合意した損害認定を保険会社が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に基づき検討するとともに第三者専門家に意見を求めた結果、建物は小半損、家財は全損の認定が妥当であるとの見解が示されたが、保険会社は家財認定のために申立人から提出された証拠資料の妥当性を争い、家財についても小半損認定が妥当であるとの主張を維持した。

本件紛争の解決を図るためには、地震により生じた建物、家財の損害認定を行うための証拠資料の妥当性の確認が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等からはそれを客観的に判断することができず、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－33】[保険金の支払]

申立人は、所有する近畿地方所在の木造2階建て建物が雪災で損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物の屋根上に申立人が主張する常時1mの堆雪が発生するほどの降雪に関する客観的な資料は確認することができないこと、②申立人提出の修理業者による申告書面や陳述書の記載内容を裏付ける根拠・証拠がないこと、③近隣住民に当時の積雪状況について聴き取りを行ったが、申立人が主張するような積雪があったことを証言する者はいなかったことから、申告の事故日に雪災が発生したと判断することができず、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は、気象庁のデータを引用するが、建物近辺の気象庁観測所では雪に関する観測は行っていないこと、②保険会社は、積雪を証明する写真がないとするが、申立人は、雪が解けてから初めて雪災の被害を知ったため、積雪状況を撮影した写真は存在しないことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、建物屋根の状況は、老朽化・経年劣化の典型であり、雪災とは認められないと判断するのが妥当であることを確認した。

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

【火災保険－34】[保険金の支払]

申立人は、所有するマンションの賃借人の退去に伴い床材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、保険会社はこれに応じなかったことから、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、床材の ①雑誌プリント転写跡は不測かつ突発的な事故ではないこと、②煙草焦げ跡は、不

測かつ突発的な事故には該当するものの、床の本質的機能は美観ではなく、その上で人が日常生活を営むに足りるだけの荷重への抵抗性を有し、他の入居者等に対する遮音性を有していることから、保険対象である床が有する機能の喪失または低下を伴わない損害であり、支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社の主張は、あくまでも保険会社独自の社内基準に基づくものであって合理性が認められない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、賃貸物件である以上、床の機能は、抵抗性・遮音性だけに限定して考えるのではなく、美観も重視されるという社会の実情を考慮するのが相当であるとして、保険会社に意向を確認したところ、一定の譲歩をする姿勢が見受けられた。

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

【火災保険－35】[保険金の支払]

申立人は、初年度保険契約の始期前からの売掛金が、始期後に遅延して損害を被ったため、企業活動総合保険に基づく入金遅延特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①入金遅延特約の約款では、保険期間の開始日直前12か月間に、債務者が弁済期日から1か月を経過しても債務の一部または全部を履行しない入金遅延事故を発生させていた場合、保険金支払対象外に該当する旨を規定していること、②保険期間の開始日直前12か月の間も、既に取引先には継続的な入金遅延が発生しており、その間に債務が全額弁済された事実は確認できず、保険期間開始日時点でも債務不履行状態が継続し、入金遅延が発生している状態と判断されること、③申立人が代理店から誤解を招く回答を受けたとすることについては、代理店は一般論としての回答を行ったものであって誤った説明をした事実はないことから、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、代理店からは保険始期前からの売掛金は対象外であり、保険始期後に発生した売掛金のみ対象となるとの説明を受けた旨主張し、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、保険期間の開始日直前12か月の間も債務者である取引先において継続的な入金遅延が発生しており、その間に債務が全額弁済された事実は確認できず、保険期間開始日時点においても債務不履行状態が継続し、入金遅延が発生している状態にあったことを確認した。

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－36】[保険金の支払]

申立人は、自宅内でテレビを移設中に誤って落としたことによるテレビの破損につき、火災保険に基づく保険金支払を求めたが、保険会社は請求の一部しか損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故の発生および事故と損害の因果関係の立証がなされているとは判断できないことから、

申立人の要求には応じられないこと、②申立人が再調査の実施を了承し、事故が発生したことの客観的事実が確認できた場合は保険金支払について検討したい旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が一度保険金の金額を提示していること、②保険会社の再調査の要請には合理的根拠を見出しがたいこと、その一方で、③当初の保険金の金額にも一定の合理性があった点は理解しており、提示される和解案を尊重し、誠実に協議へ臨む意向がある旨を主張し、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、保険会社に対し、早期解決に向け再調査を実施せず、保険会社が当初申立人に提示した保険金で和解する意向があるかを照会した結果、これに応じる意向が示された。

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旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－37】[保険金の支払]

申立人は、自身が経営するゴルフスクールにおいてクラブ軌道の指導中に誤って生徒のクラブがあたった事故により受傷したため、企業活動総合保険に基づく通院保険金および休業損害保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部の保険金支払に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初診時の医療機関への調査と申立人の受傷日の申告が相違していること、②事故日に近い通院日は1日のみであり、事故発生から数か月の期間が空いてからの通院については、事故と因果関係のあるものと評価することはできないこと、③業務に従事中の事故であることの確認が取れないこと、④申立人への面談時の事故発生時の状況と事故発生日については異なる状況であるものの、受傷状況は概ね一致していることから、初診分の通院補償保険金の支払が妥当であることを主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、事故日から数か月空けての通院は、事故に起因する急性外傷として説明する医学的根拠は乏しく、事故との因果関係は認められないとの判断した。

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

【火災保険－38】[保険金の支払]

申立人は、排水管洗浄業者が誤って洗濯用給水管を破損させ、漏水事故が発生したため、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、認定額の増額に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険会社が認定額を増額を意図するメールは、調査の結果、存在を確認できないこと、②床の表層素材のPタイルは高い耐水性を有していること、③床に被水痕は確認できず、事故による漏水が床に及んだ形跡は認められないことから、当初認定額は相当であり、これを増額することはできない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の鑑定人は床材に関して誤った鑑定を行ったため、床部分の損害が認められないという不利益が発生していること、②鑑定人の誤鑑定が原因となって申立人には別途調査費用の負担が発生したことから、当該費用は保険会社負担す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、保険金認定額

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

【火災保険－39】[保険金の支払]

申立人は、雑居ビルの2階にあるテナント店舗の火災の煤等が空調やダクトを通じて流入し、1階にある申立人経営のテナント店舗の什器・備品等が汚損したため、企業活動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立合調査の結果、火災によって生じた煤等は屋上の排気ダクトからほぼ全て排気されたと認められ、申立人の店舗上部の天井部分の断熱材等にも煤の汚れはなく、煤が店舗内に流入したとは認められないこと、②煤等の損害の発生から事故報告まで2週間強も経過しており、不自然であること、③申立人が提出した煤汚れを示す写真では、煤汚れは明らかではなく、垢汚れにも見えることなどから、社会通念上火災による汚損とは認められず、不測かつ突発的な事故によって発生したとは認められない旨主張した。

これに対して申立人は、①煤等の汚れが壁や絨毯にも付いており、火災以外の影響によるものとは考えられないこと、②申立人依頼の専門家は、火災と店舗内の被害の因果関係について可能性が低いと判断しているが、皆無とは判断していないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、建物火災による損害発生の有無が争点であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－40】[保険金の支払]

申立人は、雪災により築半世紀を超える住宅の屋根等が損傷したため、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損傷は経年劣化によるものであり雪災に該当しないこと、②保険始期以前に既にその状態にあった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満額とは言わないが、修理ができる金額を請求すること、②自分の家が古くて経年劣化と言われても、納得してあきらめることはないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険期間内に、約款上、保険金の支払対象となる雪災によって発生したものと認定できる申告損傷箇所はないと判断した。

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

【火災保険－41】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①既に建物の修繕工事が完了しており、事故当時の損傷状況は確認できなかったこと、②申立人から提供を受けた損傷状況の写真や当時の気象状況を踏まえて検討をしたものの、風圧などで剥がされる際に生じるとされる損傷を確認できず、棟板金の損傷状況について当時の気象状況とも整合しないこと等から、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事故については緊急の修理が必要であったことから、業者に無理をして作業を依頼し、その際に板金ビスの増し締め、新規に挿入等を行ったこと、②保険会社は県庁所在地の気象台のデータを根拠に風向きを主張しているが、気象台のある地域と建物のある地域では距離もある上に、今回の風災が局所的に発生していることから竜巻の可能性もあることを主張し、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、事故と風災の因果関係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－42】[保険金の支払]

申立人は、大雪の積雪荷重により北日本に所在する建物の基礎が不動沈下し、傾斜や各所に沈下が認められことから、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、①一般的な雪災でみられる損害状況が確認できないこと、②新たな事実が確認された場合は再度検討するが、建物の傾斜・沈下が、確実に保険契約の始期以降に雪災によって発生したものと判断することが難しい状況であることから、現状では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建物が所在する地域では、平年を大きく上回る積雪量が記録されており、通常の構造荷重設計を大きく上回る積雪荷重が建物に作用したと考えられること、②現地にて実施したレベル測定の結果、著しい傾斜が発生しており、長期的な地盤収縮や自然沈下では説明しきれない短期的変異であると判断され、局所的な積雪集中による基礎への不均一荷重が原因の可能性が高いと考えられること、③建物内部では床面の傾斜や建具の変形等も観測されており、構造体の変形に伴う実用機能の低下が明確に発生していること、④雪災にならないのであれば、保険会社側においても合理的・科学的に立証する義務があること等を主張、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、雪災による沈下・傾斜の損害が対象となるのは、通常想定される範囲を超える降雪・積雪等の自然現象により、建物に外力が作用して損害が発生した場合であり、例年程度の積雪においては、直ちに雪災による損害であると評価することはできないものの、気象庁の過去データでは過去と比して決して多いとはいえず、現時点で示された情報からは、積雪量以外の顕著な偏荷重が継続して作用していたことを裏付ける資料は確認できないと判断し、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続に

よって和解が成立する見込みはないとして、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、浴室の排水溝グレーチングと浴室扉の間にあるシーリング部分の亀裂からの漏水により床下の鉄骨が腐食し、床板全体が陥没したため、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給排水設備である排水溝グレーチング自体に破損や詰まりが生じたことに伴い、漏水・放水または溢水による水濡れが発生したとは認められないこと、②シーリングの切れは長期的な使用に伴って発生したものと考えられることから、保険事故には当たらないため、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事故の発生が突発的であれば、老朽化した設備自体は対象外としても、水濡れによる損害は対象であると考え、②シーリングは給排水設備がその機能を正常に果たすために不可欠な防水構造の一部であり給排水設備には一切関係ないとするのは、一般的な解釈ではありえないと考えること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、シーリング材そのものは給排水設備ではなく建築部材の一部とすることが妥当と考えられ、建物の給排水設備に生じた事故に伴う漏水には該当しないと判断した。

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

【火災保険－44】[保険金の支払]

申立人は、エアコン取付工事業務を請け負い、顧客の建物においてエアコン取付工事を実施したところ、2か月弱後に取付階下の部屋において水漏れが生じ、修理等を余儀なくされたことから企業活動総合保険のに基づく賠償責任保険金の支払を求めたところ、保険会社は保険金支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

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、申立人によって漏水事故の発覚日より1か月弱前に中途解約されたこと、②建物において、水がいつからどれほどの量で漏れ出したのかが不明であり、財物の損害が保険期間内に発生したか確認できないこと、③建物の居住者において長期間漏水に気が付かなかったわけではなく、中途解約した後の事故発覚日直前の住民の長期外出期間中に損害が発生した蓋然性が高いことから、事故が、保険期間外に発生した蓋然性が高いとして、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、①一度設置されたエアコン裏のドレンホースと塩ビ管の接続が、経年によって外れるという構造ではなく、一定の衝撃が必要であるため、保険期間内の設置時の衝撃が原因であるとし、②事故発見時、1階居室の天井は、水を吸収しきれずに大きくたわんでいて、そのたわんだ箇所から、1階の床に水が垂れ、床には水の跡とともにカビが生えていたこと、③住民は2階に居住しており、1階に

水漏れが生じてもそれに気が付く状況ではなかったこと、④事故による修理内容として、1階の床下の床暖房の交換も含まれていることから、エアコンからの水漏れは相当に長い期間、生じてい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を検討するとともに意見聴取を行った結果、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－45】[保険金の支払]

申立人は、風災で築半世紀を超える住宅の屋根等が損傷したため、火災保険に基づく保険金支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか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、従前から風災との因果関係を認定している損害を除き、屋根瓦の損傷は経年劣化によるものであり風災に該当しないとして、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満額とは言わないが、修理ができる金額を請求すること、②自分の家が古くて経年劣化と言われても納得してあきらめることはないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、いずれの屋根瓦の損傷についても風災として認定できる申告損傷箇所はないと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して従前の認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。

【火災保険－46】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、損害調査を踏まえ、屋根の一部に強風による損傷を認めるものの、修理費が保険契約における免責金額に満たないことから、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立地による強風増幅もあり、屋根が破損していることから保険金支払対象であること、②保険会社の見積もりによる屋根修理の足場設置面積は過少であり危険であること等を主張し、反論した。

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

【火災保険－47】[保険金の支払]

申立人は、降雪により建物の雨樋パイプの水が逆流し、漏水等が発生したため、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、建物の損害調査を踏まえ、雪災による損害に当たらず、給排水設備の水漏れ事故等による損害にも当たらないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の鑑定人は、事故について雪の影響による浸水があったことを認めているから、雪災に当たること、②事故発生後、何回も大雨が発生しているが、その後は浸水が発生していないことから、雪災として保険金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第三者の専門家へ意見聴取を行った結果、雪の重みや落下等によって建物の構造が損傷を受けたという事実は確認できず、建物内部への浸水は、そのような損傷箇所から流入したのではなく、浸み込みによるものと考えるの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、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、雪災により雨樋と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、現地立会調査を行ったところ、物置は錆びてトタンが浮いている状態であり雪災ではなく、雨樋について適正な内容で認定することを主張した。

これに対して申立人は、修理業者は、破損部位にトメを刺したのは雪であり、雪が降らなければ破損することはなかったとの見解を示していることを主張し、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、物置については雪災とは認められず、保険会社の主張に合理性があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して物置を除く修理見積額に準じ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－49】[保険金の支払]

申立人は、取引先の工事請負代金の入金遅延事故が発生したことから、企業活動総合保険に基づく取引先倒産・入金遅延補償特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①特約では、債務者が債務を認めておらず、紛争の対象となっている債権に生じた事故は保険金支払対象外となること、②債務者が債務を認めていないというのは、債務者が請求された債権の全部または一部について支払義務の存在や金額を争っている場合も含まれること、③入金遅延補償は、取引先の資力悪化による貸倒リスクを補償するものであり、商取引上のトラブルに起因する不払は補償の対象外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、債権である工事請負代金は確定しており、保険特約における入金遅延事故が発生していること、②債務者による一部の債務を認める旨の回答が存在するが、保険会社は債務を認めていないとの評価の射程を定義していない等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件債権が特約上の「紛争の対象となっている債権」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－50】[保険金の支払]

申立人は、落雷により建物の付属電気設備および機械設備が被害を受けたため、建物の火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、事故が発生したことに争いはないものの、損害額の認定を巡り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、損害額の認定の差額要因は、①保険契約の補償対象に含まれる給湯器についてはメーカー保証により無償で修理が完了していること、②申立人から提出された資料には、建物ではないテレビ等の家財の損害が含まれていること、③損害なしと判断されるものがあること、④業者見積額が本件事故当時の定価や実勢価格に比し割高であったため下方修正したことを主張した。

これに対して申立人は、①請求額の保険金が支払われないのは保険会社側の調査に不備があること、②保険会社の調査ミスであること、③保険会社の暴言により精神的苦痛を受けたこと等主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社が作成した損害等明細書における目的物件毎の損害認定に特段不合理な点があるとは認められず、これに対する申立人からの有効な資料の提出や反論がなされていないことから、保険会社が当初提示した額に一定額を加えた保険金を支払うことが妥当であると判断した。

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

【火災保険－51】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に自宅車庫と接触し、電動シャッターが損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故報告時は、保険契約の免責条項について説明せず、支払限度額に関して回答したに過ぎないこと、②本件事故は免責条項に該当することから、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申立人の事故報告に対して、保険会社は申立人に対し免責条項の存在ないし

事故が保険金の支払対象外である旨の説明を行わなかったこと、②その一方で、支払限度額を回答したことから、申立人は事故が補償対象であると誤解し、電動シャッターを交換してしまったことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、紛争の解決を図るためには、保険会社の対応やそれによる申立人の損害に対する責任割合が争点であるところ、事故の概要を聴取して免責条項に該当することが明白であったにもかかわらず、申立人に対して免責条項の説明を行わず、却って支払限度額について説明等を行ったのであれば、申立人をして本件事故による損害が補償対象であると誤信せしめるに足りる対応の不備が認められると判断した。

このため、保険会社は、申立人に対して修理額相当額の一定額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－52】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①現地調査を実施した結果、屋上床面のひび割れ、防水継ぎ目のコーキング材の浮き・割れ、排水ドレン周辺の大量の苔、ボイラー設置架台基礎コンクリートのひび割れ等を確認したが、いずれも他物との衝突痕は確認できず風災損害とは判断できないこと、②外壁のレンガ風タイルの剥がれや割れにも他物との衝突痕は確認できず、Google ストリートビューによると事故日以前からタイルの剥がれや割れが確認できること、③水漏れによるクロスの剥がれ・床の腐食・天井の崩れやカビの発生を確認したが、強風による建物外部損害は認められないこと、④階段踏板には経年によるひび割れを確認したが、他物の衝突痕は確認できないこと、⑤窓のヒビを確認したが他物との衝突痕もなく、ガラス内部の網には錆が見られるため熱割れと判断したことから、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火災保険の理解不足から請求が遅れたこと、②建物には経年劣化はあるものの、申立人が依頼した外部調査業者も請求損傷の全てを保険金支払対象外とするには疑義があるとの意見を出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に基づき検討した結果、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－53】[保険金の支払]

申立人は、突風によりベランダが破損したため、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仮に風によりベランダが傾いたのであれば、より構造的に弱い部分に多数の損害が発生していると考えられるが、これらの箇所に風による損害は確認できなかったこと、②契約建物では風の影響がない状況でもベランダの傾きが徐々に生じている事実が確認できることから、事故は風災によるものではないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、事故直後に隙間が拡大して以降1年以上経つが、ほぼ変わらず現在に至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、建物の損害が保険金の支払対象となる「風災」によって発生したものと認定することができないと判断した。

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

【火災保険－54】[保険金の支払]

申立人は、強風により家屋の軒天井が剥がれる損傷および屋根の漆喰が剥がれる損傷が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、立合調査を実施したうえで、①軒天井に係る損傷は軒天井の状態から風災によるものとは認められないこと、②屋根の漆喰損傷は過去の保険金請求の内容と重複しており、原因も経年劣化による脱落とみ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、家屋に損傷が生じている事実をもとに保険金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した結果、本件紛争の解決を図るためには、損傷と風災の因果関係に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、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、台風により建物の軒樋・車留め・コンクリートブロックやアルミフェンス等に損害を被ったため、火災保険に基づく保険金支払を求めたところ、保険会社は支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故日の気象は、異常気象と認められるような強い風が吹いていた事情はないこと、②各損傷は経年劣化による損傷等であり、申立人が主張する大雨・強風による損害とは認められないことから、③過去の Google ストリートビュー画像でも同様の破損が見受けられること、④コンクリートブロックは保険対象に該当しないこと等から、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気象状況は立地により違いがあり、事故当時の建物北側は風通りがかなり強かったと考えていること、②事故日以降に各被害を確認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、各損傷と事故日の風災との因果関係を肯定することは困難であり、保険会社の「風災による損傷とは認め難い」との判断は合理性が高いことを確認した。

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。

【火災保険－56】[保険金の支払]

申立人は、管理する建物のガラスが破損したため、企業活動総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社が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>

その他

<紛争解決手続の概要>

申立人は、業務規程第33条第2号「顧客が大企業またはこれに準ずる企業であって、会社との間に交渉能力等の格差がないもの」に該当すると認められることから、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、業務規程第39条第2項第3号の規定に基づき、手続を終了した。

【火災保険－57】[保険金の支払]

申立人は、管理する建物が落雷により破損したため、企業活動総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社が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>

その他

<紛争解決手続の概要>

申立人は、業務規程第33条第2号「顧客が大企業またはこれに準ずる企業であって、会社との間に交渉能力等の格差がないもの」に該当すると認められることから、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、業務規程第39条第2項第3号の規定に基づき、手続を終了した。

【火災保険－58】[保険金の支払]

申立人は、落雷事故によって所有する建物に設置していたエコキュート・インターホン・照明器具・太陽光発電設備および防犯カメラが破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、建物に定着していない防犯カメラの保険金を支払わなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約締結時に防犯カメラは設置されておらず、契約期間中に設置されたものであること、②契約締結時に樹木が存在していたことから、敷地内構築物修復費用特約の遡及追加を主張するが、そもそも樹木は事故の対象物ではないこと、③契約内容の遡及的な変更は、保険会社と契約者の間で合意された内容と異なる場合のみ認められるが、保険契約締結時に、敷地内構築物特約を付帯する意思が当事者間にあったとは認められないこと、④契約締結時に、募集人には全ての特約について説明する法的義務はないことから、特約について契約者から具体的な説明希望や質問があった場合を除いて説明義務違反にはあたらないこと、⑤保険契約に敷地内構築物特約の付帯はなく、建物に定着していない防犯カメラは補償対象外であるとして、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、①契約締結時に、敷地内構築物特約についての説明等がなく重大な問題があるものと考え、②契約締結時に、「家屋、家財全般、フェンス、物置も対象」と説明を受けており、敷地内設備が包括的に補償されると理解するのが合理的であること、③事故後、全ての損傷状態について、写真等を添

付して送付したにもかかわらず、保険会社は一旦請求全額支払うとの回答した後に大幅減額されており、到底受け入れられないことを主張し、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、保険契約締結時およびその後の保険会社の説明・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。

【火災保険－59】[保険金の支払]

申立人は、北陸地方に所在する建物の屋根からの落雪により外壁の横に形成された雪山が雪崩れを起こし、外壁を圧迫してひび割れが生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①外壁に生じた微細なヒビ割れは、外壁が融雪水で濡れたことで乾燥収縮を起こして発生したものであって、雪災により生じた損害ではないこと、②地震に伴う損害認定に際して、外壁にはひび割れが一切なかったとの報告は受けておらず、仮に当該外壁のクラックを視認していても、地震によるクラックでなければ報告されないことから、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外壁のひび割れは、経年劣化や凍害では説明がつかず、局所的かつ異常な外力が加わったことを示唆していること、②数か月前の地震鑑定時に外壁は無傷であったことが確認されているが、異常積雪の直後に破断した事実は、例年にない異常積雪により、想定外の雪の量の衝撃が加わったことによる破断であると断定せざるを得ないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、建物外壁部分に生じているひび割れの原因は、衝撃・圧力よりも、膨張・収縮の繰り返しのほうが合理性があり、保険会社の主張は妥当であることを判断した。

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－60】[保険金の支払]

申立人は、共同住宅上階のキッチンからの漏水により水漏れ損害を受けたため、火災保険に基づく保険金支払を求めたところ、保険会社は申立人にとって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、提出された写真では、建物の天井ボード・クロスおよび照明器具の損害は認められるものの、天井内部・壁・照明配線の損害の発生は確認できないため、損害が発生していることがわかる追加資料の提出がない限りは、これ以上の再検討の余地はない旨主張した。

これに対して申立人は、照明器具内部に水が溜まっている写真があり、天井内部・壁等を水が通過したことは明らかであって、保険会社が現地調査を行わず、写真のみで内部損害を否定していることは、損害認定および支払判断の妥当性が問われる旨主張し、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、提出されている証拠関係資料では、天井裏の水が通過したということは、ある程度推測できるとしても、更に、天井内部・壁・照明配線に損害が発生しているというところまで立証されるに至っているとは判断できず、損害発生的事实を要件とする保険金の支払を追加して認定することはできないと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、現時点で保険会社が損害を認めて提示している当事者間に争いがない範囲で保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－61】[その他]

申立人は、総合火災保険の弁護士費用等補償特約に基づく保険金請求および弁護士費用特約の適用等に関する保険会社との間でのやり取りにおいて、保険会社の違法な言動により精神的苦痛と多大なストレスにより持病が悪化した等のため、損害賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の請求が必ずしも明確でないこと、②申立人の申出に対して可能な限り対応をしており、従業員が保険契約上の義務を履行しないことはないこと、③従業員による違法不当な言動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保険会社の答弁書の内容は事実と異なる内容が記載されていること、②保険会社の従業員の対応がひどく、精神的にも耐えられなくなり担当者を代えてもら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意見聴取を行い検討した結果、当事者間の当該事案に関する主張は大きく隔たりがあり、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、紛争解決によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－1】[契約の募集]

申立人は、傷害保険とがん保険のセット保険について、契約当初から要求と異なる傷害保険を契約させられ、保険の見直しの際にも虚偽の説明を繰り返されたため、加入当初からの保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から傷害保険を解約したいとの申出を受けたという記録も記憶もないことから、傷害保険は有効であり、補償が無駄であったとは言えないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①契約時の補償内容は不十分であり有効な補償が提供されていたと言い難いこと、②セット保険の販売ルールの改定時、その後の保険の見直し時および問合せ時に、募集人や保険会社から改定に関する内容は含まれていなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、セット保険の販売ルールの改定内容について、改めて説明を行う法的義務があるとまでは言えないものの、保険会社から和解に向けて、傷害保険について現在の契約を一部取り消し、販売ルールの改定時以降の保険料総額の一定部分を和解金と見なす和解案が示された。

このため、保険会社は申立人に対して提案に準じた和解金を支払い、傷害保険の一部補償を取り消す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。

【傷害保険－2】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に足を捻挫し、海外旅行先で治療や施術をしたため、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＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人の説明する事故状況と事故現場の客観的な状況や受傷内容が整合しないこと、②申立人は事故前から慢性的な既往症があり、その治療のために海外へ渡航したと考えられること、③足の捻挫の治療にしては治療費が高額過ぎること、④マッサージや整体の施術費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。

これに対して申立人は、①保険会社からマッサージ治療は保険金支払対象であることを確認していること、②海外における治療費は高額であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、事故の発生事実の有無および事故発生事実があった場合の施術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。

【傷害保険－3】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中にレンタカーを使用し、食事をしてホテルに戻った際に車内後部座席に置いていた鞆が紛失していることに気づき、鞆およびその内容物を盗難されたとして、海外旅行保険の携行品損害特約に基づく保険金を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①盗難被害に遭ったと申告された物品を所有している事実が確認できなかったこと、②現地警察に聴取したところ、申告された事故現場は人気のない場所で物理的損傷のない自動車から物品が盗難されるような事案は他に発生していないこと、③被害物品の一覧表が申立人から提出されたが、購入先が変遷していたこと、④被害物品の領収書を求めたが提出されず、提出できない理由も変遷が見られたこと、⑤最終的に領収書が提出されたものの日付の記載もなく簡易なものであったこと、⑥被害物品の所有者が申立人であるのか、申立人は被害物品を携行していたのかが確認ができないことから、申立人の求めには応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、保険会社が現地警察に聴取したとする内容については、①メイン通りに駐車することができなかったため近隣裏通りに駐車したこと、②当該裏通りには営業している店舗が複数あり、決してさびれた場所ではないことから現地警察に聴取したとする内容の有効性には疑問があると主張し、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、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－4】[保険金の支払]

申立人は、ホールインワンを達成し、祝賀会開催・贈答品購入を行ったため、傷害総合保険に基づくホールインワン費用補償特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ホールインワン特約においては、同伴競技者以外の第三者がその場で確認することを必要とするが、同伴競技者や目撃者とされる第三者へのヒアリングにより、申立人と目撃者の証言に差異があることを確認したため、約款上の目撃要件を満たしていないと判断したこと、②申立人は、本件ホールインワン達成の半月後にもホールインワンを達成しているが、調査結果および申立人や同伴競技者および目撃者である後続のプレーヤーが、複数回のホールインワンを達成しているという状況から、本件ホールインワンに対する疑義を払拭できないこと、③保険会社から申立人に保険金を支払うと伝えた事実はなく、疑義があると判断した結果、弁護士委任を行い、保険金支払対象外である旨を通知したものであることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①ホールインワン達成以降、電子媒体による保険会社への問合せは、全て支払可能かどうかに関するものであり、保険会社から問題ない旨連絡があったこと、②保険会社は、飲食代が祝賀会ならば問題なく、家電は補償対象だが商品券は補償対象外である旨を具体的に回答しており、保険金支払を前提とした会話として受け取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、ホールインワンに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－5】[保険金の支払]

申立人は、ホールインワンを達成し、祝賀会開催・贈答品購入を行ったため、傷害総合保険に基づくホールインワン費用補償特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ホールインワン特約においては、同伴競技者以外の第三者がその場で確認することを必要とするが、同伴競技者や目撃者とされる第三者へのヒアリングにより、申立人と目撃者の証言に差異があることを確認したため、約款上の目撃要件を満たしていないと判断したこと、②申立人は、本件ホールインワン達成の半月前にもホールインワンを達成しているが、調査結果および申立人や同伴競技者および目撃者である後続のプレーヤーが、複数回のホールインワンを達成しているという状況から、本件ホールインワンに対する疑義を払拭できないこと、③保険会社から申立人に保険金を支払うと伝えた事実はなく、疑義があると判断した結果、弁護士委任を行い、保険金支払対象外である旨を通知したものであることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①ホールインワン達成以降、電子媒体による保険会社への問合せは、全て支払可能かどうかに関するものであり、保険会社から問題ない旨連絡があったこと、②保険会社は、飲食代が祝賀会ならば問題なく、家電は補償対象だが商品券は補償対象外である旨を具体的に回答しており、保険金支払を

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

【傷害保険－6】[保険金の支払]

申立人は、親族が転倒により頭部外傷を負い、その後容態が急変し、転倒後約1週間後に死亡に至ったため、傷害保険に基づく死亡保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①死亡診断書には、直接死因は急性心不全であると記載されていること、②画像検査データから血腫は早期に消失しており、比較して血腫は大きくなっていないこと、③傷害の出血そのものは多量ではなく、生死に関わる状態ではないことから、当該外傷の直接の結果、死亡したと判断することはできないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①主治医より、死亡診断書の直接死因の記載欄への記入に関し、医学的に書く場合は急性心不全となり、死因が頭部外傷と関係ないと断言しているものではないとの回答を得ていること、②死亡診断書の死因に関係しないが、急性心不全に影響を及ぼした傷病名等の記載欄に頭部外傷名が記載されていることから、傷害を被らなければ死亡には至らなかった可能性が大きい旨主張し、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、事故による外傷と死因に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－7】[保険金の支払]

申立人は、配偶者とともに団体ツアーの海外旅行中、配偶者の感染症の罹患により配偶者とともに団体ツアーから一時離団した後、団体ツアーへ復帰する際の航空運賃について海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①医療機関に受診し、その結果、旅行行程を離団した場合に保険金を支払う旨約款に記載しているところ、申立人は、ツアーから離団した後に医療機関を受診していること、②申立人本人は疾病に罹患し、その結果として旅行行程を離団したと評価できないこと、③申立人が離団したのは、配偶者の付添が必要であったためであり、申立人自身が症状に罹患したことが疑われたためではないことは明らかであることから、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、配偶者が発熱と喉の痛みを訴えたとき、申立人も喉の痛みを感じ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、本件紛争を解決するためには、ツアーからの離団と申立人の疾病罹患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和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－8】[保険金の支払]

申立人は、自動車の自損事故により受傷したため、グループ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保険契約は業務に従事中に被った身体傷害を補償する保険であること、②事故状況は、夜間の山奥での事故であったことから、業務従事中の事故であるか確認調査を実施したが、業務中に被った事故であることの立証がされていないことから、保険金支払対象外の事故であるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①募集人には、職業変更となったことを電話とメールで伝えていること、②募集人が変更届を怠り、虚偽の報告書を保険会社に勝手に提出したため、やむなく前職業の前提で事故報告をしたことで、保険会社は事故の事実を疑っているが、事故は間違いなく業務中の事故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、事故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－9】[保険金の支払]

申立人は、スポーツジムにおいて腰椎捻挫となり、接骨院で施術を受けたことから、団体傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険契約は、加入に係る被保険者の意思決定を要しない商品販売に付随して自動的に引き受けられる商品付帯保険であること、②当該保険は保険業法上、被保険者に対して情報提供義務を負わないこと、③お見舞金が保険金として支払われるところ、規程には「接骨院、整骨院での治療の場合」については支払対象外であることが定められていることを主張した。

これに対し申立人は、①契約に際し、情報提供義務や意向把握義務がなされず、募集文書の交付もないこと、②保険商品の優位性のみ案内し、免責事項の説明もしないため、本件事故のような免責事項に該当する事案が発生したこと、③保険会社が申立人主張の故意のすり替えや回答拒否をしたりするため、精神的苦痛を負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、保険商品および約款解釈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－10】[その他]

申立人は、申立人の子が自転車で自宅駐車場の相手自動車を傷をつけたため、保険会社に傷害保険の個人賠償責任危険補償特約に基づき保険金の支払求めたところ、保険会社から申立人が正確に事故の申告を行わなかったことから、保険金支払にかかる調査が必要となったとして、不法行為に基づく損害賠償として調査費用相当額の請求を受けたため、損害賠償請求の取下等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の保険金請求における事故の申告内容には変遷があったこと等から、事故事実確認のため調査を要したこと、②申立人は相手被害者が「近所の方」と虚偽事実の報告の自覚があったこと、③相手自動車は申立人が管理していることから、そのとおり申告を受けていた場合、保険会社は調査の必要なく有無責を判断できたことから、申立人は調査費用について損害賠償義務を負うとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社から事故日を決めてもらう必要があると言われたので、事故日を連絡するとともに、初めて保険を請求するので細かく現状を相談し、報告したこと、②相手被害者については「友人」であることを伝え、相手被害者とともに調査面談に応じたこと、③申立人が相手自動車を管理していることの申告を受けていれば調査の必要はなかったとするが、事故連絡時に保険会社がなぜその点を聞かなかったのか納得できないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社の調査費用の支出に係る申立人の損害賠償義務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－1】[保険金の支払]

申立人は、急性の腰痛により歩行ができなくなり、以後、「寝たきり」状態になったため、介護費用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、申立人が通院していた医療機関およびリハビリテーション施設からの回答結果をもとに、申立人が「寝たきりにより介護が必要な状態」であったとは認められないとして、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歩行不能な寝たきり状態が存在し、これが保険契約に定義される「寝たきりにより介護が必要な状態」に該当すること、②契約締結にあたり「寝たきりにより介護が必要な状態」の説明を受けていない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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－2】[保険金の支払]

申立人は、会社買収後、計算書類に計上されていた介護報酬債権を現金化しようとしたところ、既に締

結済のファクタリング契約に基づき現金化できず債権相当額の損失が発生したことから、ファクタリング契約の非開示は表明保証違反に該当するとして、表明保証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、表明保証保険の表明保証事項のうち、①「計算書類等」に関してファクタリング契約の注記がなかったとしても、一般に公正妥当と認められる会計基準に従って作成されていること、②「債務および負債」に関してファクタリング契約に基づく介護報酬債権の現金化は「偶発債務」に該当しないこと、③「情報開示」に関して「重要情報の非開示」は表明保証保険の補償対象となっていないことから、ファクタリング契約の非開示は表明保証違反には当たらないとして、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、ファクタリング契約の存在を告知しなかったことは、被買収会社の財務状態および価値に関する重要事項の非開示であり、これにより申立人は被買収会社の資産価値を過剰評価し、損害を被ったものである以上、保険契約の表明保証違反があったといえるから、保険会社は申立人の被った損害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に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、ファクタリング契約の非開示が、表明保証保険に定める表明保証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、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－3】[保険金の支払]

申立人は、経過観察を経て、手術後の病理検査によりがんが発見されたため、医療保険のがん保険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、申立人は保険の告知日前にがん疑いであることの告知を受けていたものの、保険会社に告知していなかったことから重過失があり、告知義務違反が認められるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、告知義務違反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、ペット犬が会陰ヘルニアにより入院・手術を受けたため、ペット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、会陰ヘルニアは特定疾病不担保特約の「消化器疾患、痔疾患」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、①保険会社が主張する分類は学術的整理の便宜上の分類で、疾病の病因、病態、治療対象を規定するものでないこと、②約款に、消化器疾患に会陰ヘルニアが含まれるとの記載はなく、不明確な条項は約款作成者である保険者に不利に解釈されるべきであること、③主治医も、「会陰ヘルニアは消化器疾患ではない」と言及していること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、本件紛争を解決を図るためには、会陰ヘルニアが特定疾病不担保特約に定められている疾病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保険会社の保険約款の定義を確定させることはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によって和解が成立する見込みはないとして、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、福祉除雪作業に参加した際に、転倒しそうになり、片足で踏ん張ったところ変形性膝関節症等の損傷を負ったとして、ボランティア保険に基づく傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は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担当医師は、膝の異常は外傷によって生じたという所見を示していないこと、②担当医師は、申立人から事故の状況について申告を受けていないこと、③担当医師の見解としては、膝の異常は加齢によるものとされており、事故との因果関係がないこと等から、既に支払済の保険金以上の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、①初診時には、事故との関連が不明であったため、担当医師に事故について適切に申告することができなかったこと、②事故まで膝の異常等はなく健康であったため、事故により膝に異常が生じたことは明らかであること、③他社の傷害保険は、事故による保険金として減額されることなく全て支払われたこと等を主張し、反論した。

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

【新種・海上保険－6】[保険金の支払]

申立人は、ユニットバスおよびシステムキッチンの組立・施工工事において、施工不具合の指摘を受け、是正作業を行ったため、請負業者賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

手続開始後、保険会社との間において問題が解決したとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－7】[保険金の支払]

申立人は、自宅で父親が転倒し負傷したため、業務災害総合保険に基づく後遺障害補償保険金の支払を求めたところ、保険会社は、既存の後遺障害があるとして十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、医療照会の結果等をもとに既存障害を評価していることを主張した。

これに対して申立人は、既存障害に関する保険会社の評価は過大評価であるため、是正を求めるよう主張し、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－8】[保険金の支払]

申立人は、経営する店舗においてバッグ・時計・アクセサリ等の商品が窃盗被害に遭ったため、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契約は一部保険となっているので比例填補となること、②募集人は比例填補の説明および在庫品を含めて建物内保有動産が補償対象動産となることの説明をしていないが、保険金額の設定は保険対象の価額を承知している契約者が設定す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代理店等から比例填補に関する説明を受けていなかったため、期末在庫額ではなく、店頭陳列額で契約を締結したこと、②加入時の比例填補に関する説明不足であることから、契約を遡及し、再契約をするように要求したいこと、③募集人は自動車保険の販売資格しか有しておらず、比例填補の理解がなく、説明ができていないことを確認済み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、募集人は、契約において保険金が比例填補により支払われることを理解しておらず、申立人に対して全く説明を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、比例填補に基づく保険金のほか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。

【交通賠償－1】[保険金の支払]

申立人自動車片側一車線道路を左折し、飲食店に入るため停止していたところ、相手方バイクが右側から追い越す際に追突した事故で、対人賠償の有無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－2】[保険金の支払]

申立人歩行者が相手方自動車に衝突され受傷した事故で、後遺障害認定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2回)を実施。

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

【交通賠償－3】[保険金の支払]

申立人自転車片側一車線道路を走行中、後方から相手方自動車に接触した事故で、対人賠償の過失割合と損害賠償額等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－4】[保険金の支払]

申立人自動車片側一車線道路を走行中、前方が混み始めたため速度を落としたところ、後方から相手方自動車に追突された事故で、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－5】[保険金の支払]

申立人自動車と相手方自動車が衝突により申立人が受傷した事故で、対人賠償の過失相殺と損害認定額について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

業務規程第39条第2項第4号に該当すると判断したため終了した。

【交通賠償－6】[保険金の支払]

申立人自動車が、信号機のある交差点における対向車であった相手方自動車のUターンにより衝突した事故で、慰謝料と通院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－7】[保険金の支払]

申立人自動車が、信号機のある交差点における対向車であった相手方自動車のUターンにより衝突した事故で、慰謝料と休業損害・逸失利益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－8】[保険金の支払]

申立人自動車が、信号機のある交差点における対向車であった相手方自動車のUターンにより衝突した事故で、慰謝料と通院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－9】[保険金の支払]

申立人自動車が、信号機のある交差点における対向車であった相手方自動車のUターンにより衝突した事故で、慰謝料等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

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]

申立人自動車が、前方を走行する相手方自動車の荷台に積載されていた砂利等の落下により損傷した事故で、対物賠償の損害認定額について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計2回)を実施。

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

【交通賠償－11】[保険金の支払]

申立人自転車、交差点付近において相手方自動車との衝突した事故で、対物賠償の過失相殺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－12】[保険金の支払]

2車線道路の右側車線を走行していた申立人バイクが、左側車線から車線変更してきた相手方自動車と接触した事故で、対物賠償の過失割合と損害認定額等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－13】[保険金の支払]

申立人自動車、T字路交差点付近の優先道路を直進走行中に、一時停止不十分の相手方自動車が衝突した事故で、対物賠償の過失割合と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－14】[保険金の支払]

申立人自動車、赤信号で停止したところ、駐車場より追いかけるように出てきた相手方自動車に衝突された事故で、対物賠償の過失割合と損害認定額等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－15】[保険金の支払]

申立人自動車と相手方自動車が衝突し、双方の自動車が損傷した事故で、対物賠償の過失相殺と損害認定額について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

業務規程第39条第2項第4号に該当すると判断したため終了した。

【交通賠償－16】[保険金の支払]

申立人自動車が、高速道路の走行車線を走行中に、追越車線から走行車線に車線変更した相手方自動車と接触した事故で、対物賠償の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－17】[保険金の支払]

申立人自転車、交差点内を直進中に対向から右折してきた相手方自動車との衝突事故で、自転車等の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。

【交通賠償一18】[保険金の支払]

申立人自転車が左側の歩道を直進中、渋滞中自動車の間から飛び出してきた相手方自転車と接触した事故で、過失割合と対物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。

【交通賠償一19】[保険金の支払]

申立人自転車と相手方自転車が歩道を並走中、申立人自転車がバランスを崩し、相手方自転車に接触した事故で、過失割合等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計6回)を実施。

【交通賠償一20】[保険金の支払]

申立人共同住宅の上階相手方共同住宅からの水漏れにより、申立人所有家財が損害を被った事故で、家財の損害認定額と事故に関する諸損害の認否について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

【交通賠償一21】[保険金の支払]

申立人スキーヤーと相手方スノーボーダーが激突した事故で、治療費以外の損害認定額や過失割合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。

【交通賠償一22】[保険金の支払]

電車内において相手方乗客の所有物が落下して、申立人乗客が受傷した事故で、対人賠償の治療費認定期間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－23】[保険金の支払]

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

一般社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)

03-4332-5241 <全国共通>

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