

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

2020年度第3四半期(2020年10月1日～12月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が900件、紛争解決手続が104件となった。

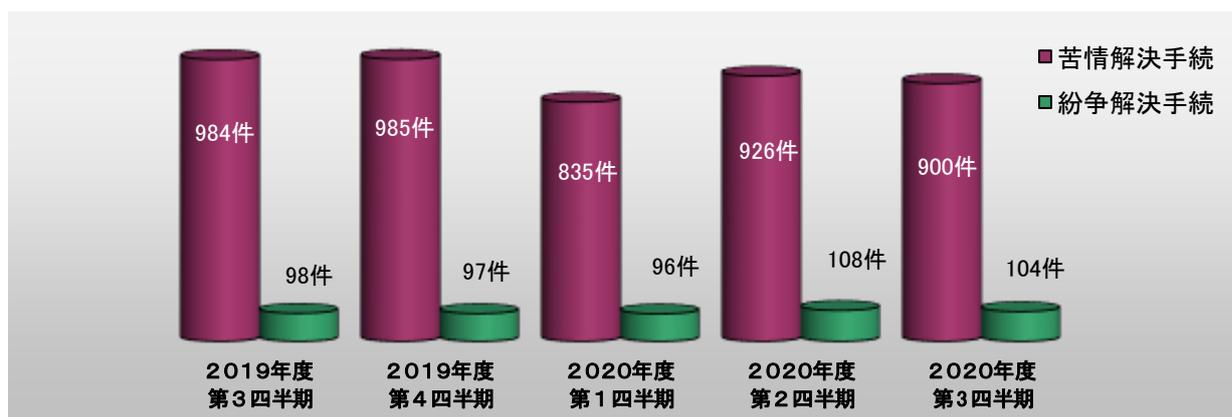
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が949件、紛争解決手続が113件となった。

(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	900	1,362	329	620	571	742
紛争解決手続	104	204	4	109	100	95

(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

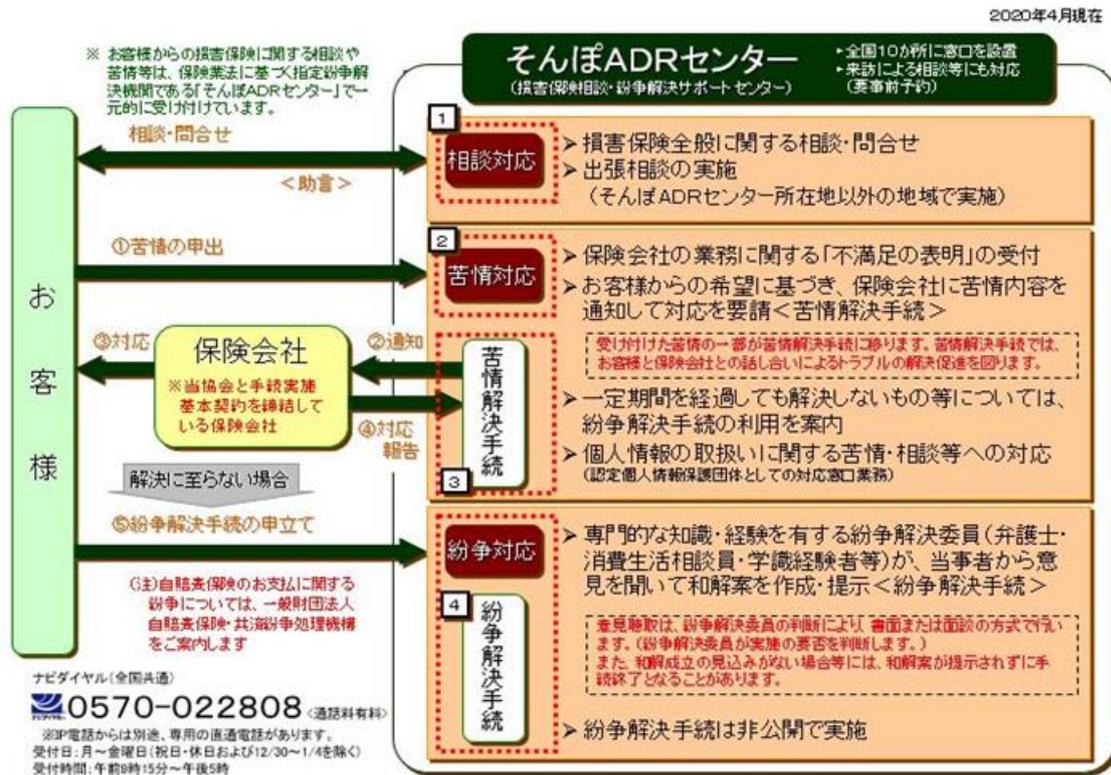
この受付状況について2020年度第2四半期(2020年7月1日～9月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は26件(2.8%)減少し、紛争解決手続は4件(3.7%)減少した。また、2019年度第3四半期(2019年10月1日～12月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は84件(8.5%)減少し、紛争解決手続は6件(6.1%)増加した。(4ページ、10ページ参照。)



1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

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

日本損害保険協会における相談・苦情・紛争対応体制(概略)



(1) 受付件数の推移

(単位:件, %)

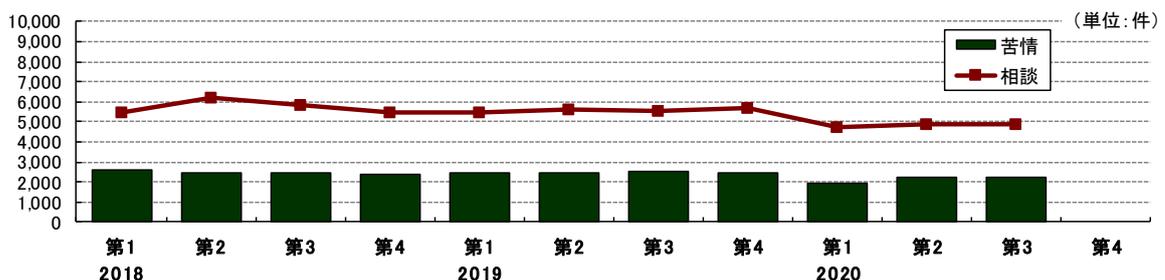
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2018年度	8,059 (100.0)	8,623 (100.0)	8,308 (100.0)	7,850 (100.0)	32,840 (100.0)
苦情	2,598 (32.2)	2,436 (28.3)	2,451 (29.5)	2,351 (29.9)	9,836 (30.0)
相談	5,461 (67.8)	6,187 (71.7)	5,857 (70.5)	5,499 (70.1)	23,004 (70.0)
2019年度	7,885 (100.0)	8,085 (100.0)	8,096 (100.0)	8,174 (100.0)	32,240 (100.0)
苦情	2,436 (30.9)	2,484 (30.7)	2,561 (31.6)	2,473 (30.3)	9,954 (30.9)
相談	5,449 (69.1)	5,601 (69.3)	5,535 (68.4)	5,701 (69.7)	22,286 (69.1)
2020年度	6,715 (100.0)	7,133 (100.0)	7,087 (100.0)		20,935 (100.0)
苦情	1,972 (29.4)	2,223 (31.2)	2,222 (31.4)		6,417 (30.7)
相談	4,743 (70.6)	4,910 (68.8)	4,865 (68.6)		14,518 (69.3)

<2021年3月26日集計>

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

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件, %)

	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2018年度	18,837 (57.1)	4,234 (12.8)	2,101 (6.4)	3,016 (9.1)	4,830 (14.6)	33,018 (100.0)
苦情	7,695 (77.9)	1,029 (10.4)	408 (4.1)	588 (6.0)	158 (1.6)	9,878 (100.0)
相談	11,142 (48.2)	3,205 (13.9)	1,693 (7.3)	2,428 (10.5)	4,672 (20.2)	23,140 (100.0)
第1四半期	4,941 (61.0)	654 (8.1)	548 (6.8)	803 (9.9)	1,149 (14.2)	8,095 (100.0)
苦情	2,125 (81.5)	227 (8.7)	85 (3.3)	129 (5.0)	40 (1.5)	2,606 (100.0)
相談	2,816 (51.3)	427 (7.8)	463 (8.4)	674 (12.3)	1,109 (20.2)	5,489 (100.0)
第2四半期	4,725 (54.4)	1,447 (16.7)	513 (5.9)	726 (8.4)	1,271 (14.6)	8,682 (100.0)
苦情	1,883 (77.0)	274 (11.2)	105 (4.3)	142 (5.8)	41 (1.7)	2,445 (100.0)
相談	2,842 (45.6)	1,173 (18.8)	408 (6.5)	584 (9.4)	1,230 (19.7)	6,237 (100.0)
第3四半期	4,616 (55.3)	1,257 (15.1)	486 (5.8)	745 (8.9)	1,246 (14.9)	8,350 (100.0)
苦情	1,858 (75.4)	288 (11.7)	114 (4.6)	161 (6.5)	42 (1.7)	2,463 (100.0)
相談	2,758 (46.8)	969 (16.5)	372 (6.3)	584 (9.9)	1,204 (20.5)	5,887 (100.0)
第4四半期	4,555 (57.7)	876 (11.1)	554 (7.0)	742 (9.4)	1,164 (14.8)	7,891 (100.0)
苦情	1,829 (77.4)	240 (10.2)	104 (4.4)	156 (6.6)	35 (1.5)	2,364 (100.0)
相談	2,726 (49.3)	636 (11.5)	450 (8.1)	586 (10.6)	1,129 (20.4)	5,527 (100.0)
2019年度	17,883 (55.1)	4,238 (13.1)	2,146 (6.6)	3,130 (9.6)	5,053 (15.6)	32,450 (100.0)
苦情	7,539 (75.4)	1,202 (12.0)	406 (4.1)	654 (6.5)	200 (2.0)	10,001 (100.0)
相談	10,344 (46.1)	3,036 (13.5)	1,740 (7.8)	2,476 (11.0)	4,853 (21.6)	22,449 (100.0)
第1四半期	4,561 (57.5)	799 (10.1)	575 (7.2)	804 (10.1)	1,197 (15.1)	7,936 (100.0)
苦情	1,914 (78.3)	224 (9.2)	101 (4.1)	157 (6.4)	50 (2.0)	2,446 (100.0)
相談	2,647 (48.2)	575 (10.5)	474 (8.6)	647 (11.8)	1,147 (20.9)	5,490 (100.0)
第2四半期	4,522 (55.6)	993 (12.2)	535 (6.6)	831 (10.2)	1,255 (15.4)	8,136 (100.0)
苦情	1,898 (76.1)	273 (10.9)	102 (4.1)	164 (6.6)	58 (2.3)	2,495 (100.0)
相談	2,624 (46.5)	720 (12.8)	433 (7.7)	667 (11.8)	1,197 (21.2)	5,641 (100.0)
第3四半期	4,324 (53.1)	1,447 (17.8)	442 (5.4)	751 (9.2)	1,185 (14.5)	8,149 (100.0)
苦情	1,875 (72.8)	371 (14.4)	110 (4.3)	168 (6.5)	52 (2.0)	2,576 (100.0)
相談	2,449 (43.9)	1,076 (19.3)	332 (6.0)	583 (10.5)	1,133 (20.3)	5,573 (100.0)
第4四半期	4,476 (54.4)	999 (12.1)	594 (7.2)	744 (9.0)	1,416 (17.2)	8,229 (100.0)
苦情	1,852 (74.6)	334 (13.4)	93 (3.7)	165 (6.6)	40 (1.6)	2,484 (100.0)
相談	2,624 (45.7)	665 (11.6)	501 (8.7)	579 (10.1)	1,376 (24.0)	5,745 (100.0)
2020年度	10,771 (51.0)	3,242 (15.4)	1,227 (5.8)	2,131 (10.1)	3,744 (17.7)	21,115 (100.0)
苦情	4,518 (69.9)	1,139 (17.6)	231 (3.6)	456 (7.1)	119 (1.8)	6,463 (100.0)
相談	6,253 (42.7)	2,103 (14.4)	996 (6.8)	1,675 (11.4)	3,625 (24.7)	14,652 (100.0)
第1四半期	3,534 (52.3)	956 (14.2)	387 (5.7)	730 (10.8)	1,147 (17.0)	6,754 (100.0)
苦情	1,428 (71.9)	337 (17.0)	61 (3.1)	131 (6.6)	29 (1.5)	1,986 (100.0)
相談	2,106 (44.2)	619 (13.0)	326 (6.8)	599 (12.6)	1,118 (23.4)	4,768 (100.0)
第2四半期	3,654 (50.8)	1,153 (16.0)	406 (5.6)	682 (9.5)	1,303 (18.1)	7,198 (100.0)
苦情	1,573 (70.2)	400 (17.8)	67 (3.0)	149 (6.6)	52 (2.3)	2,241 (100.0)
相談	2,081 (42.0)	753 (15.2)	339 (6.8)	533 (10.8)	1,251 (25.2)	4,957 (100.0)
第3四半期	3,583 (50.0)	1,133 (15.8)	434 (6.1)	719 (10.0)	1,294 (18.1)	7,163 (100.0)
苦情	1,517 (67.8)	402 (18.0)	103 (4.6)	176 (7.9)	38 (1.7)	2,236 (100.0)
相談	2,066 (41.9)	731 (14.8)	331 (6.7)	543 (11.0)	1,256 (25.5)	4,927 (100.0)
第4四半期						
苦情						
相談						

<2021年3月26日集計>

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

2. 苦情解決手続の実施状況

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

(1) 受付件数の推移

(単位:件, %)

	2019年度					2020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	716 (77.5)	683 (73.7)	734 (74.2)	722 (73.1)	2,855 (74.6)	566 (67.5)	618 (65.9)	606 (66.7)		1,790 (66.6)
	火災	95 (10.3)	123 (13.3)	143 (14.5)	152 (15.4)	513 (13.4)	176 (21.0)	217 (23.1)	179 (19.7)		572 (21.3)
	傷害	41 (4.4)	47 (5.1)	40 (4.0)	37 (3.7)	165 (4.3)	38 (4.5)	34 (3.6)	50 (5.5)		122 (4.5)
	新種・海上	65 (7.0)	68 (7.3)	64 (6.5)	64 (6.5)	261 (6.8)	52 (6.2)	61 (6.5)	66 (7.3)		179 (6.7)
	その他	7 (0.8)	6 (0.6)	8 (0.8)	13 (1.3)	34 (0.9)	7 (0.8)	8 (0.9)	8 (0.9)		23 (0.9)
	合計	924 (100.0)	927 (100.0)	989 (100.0)	988 (100.0)	3,828 (100.0)	839 (100.0)	938 (100.0)	909 (100.0)		2,686 (100.0)
苦情局面別	契約募集	62 (6.7)	81 (8.8)	79 (8.0)	76 (7.7)	298 (7.8)	63 (7.5)	81 (8.7)	70 (7.8)		214 (8.0)
	契約管理	48 (5.2)	56 (6.1)	70 (7.1)	62 (6.3)	236 (6.2)	60 (7.2)	59 (6.4)	35 (3.9)		154 (5.8)
	保険金支払	809 (87.6)	785 (85.0)	831 (84.5)	842 (85.5)	3,267 (85.6)	708 (84.8)	782 (84.4)	793 (88.1)		2,283 (85.8)
	その他	4 (0.4)	2 (0.2)	4 (0.4)	5 (0.5)	15 (0.4)	4 (0.5)	4 (0.4)	2 (0.2)		10 (0.4)
	合計	923 (100.0)	924 (100.0)	984 (100.0)	985 (100.0)	3,816 (100.0)	835 (100.0)	926 (100.0)	900 (100.0)		2,661 (100.0)
申出内容別	契約引受	18 (1.3)	20 (1.4)	24 (1.7)	25 (1.7)	87 (1.5)	30 (2.5)	31 (2.3)	26 (1.9)		87 (2.2)
	接客態度	227 (16.1)	205 (14.7)	224 (15.4)	226 (15.5)	882 (15.4)	153 (12.7)	197 (14.3)	244 (17.5)		594 (15.0)
	手続遅延等	189 (13.4)	197 (14.2)	214 (14.8)	218 (14.9)	818 (14.3)	151 (12.5)	178 (13.0)	194 (13.9)		523 (13.2)
	説明不足等	208 (14.8)	187 (13.5)	206 (14.2)	174 (11.9)	775 (13.6)	174 (14.4)	202 (14.7)	203 (14.6)		579 (14.6)
	不適正手続	100 (7.1)	137 (9.9)	136 (9.4)	108 (7.4)	481 (8.4)	87 (7.2)	93 (6.8)	78 (5.6)		258 (6.5)
	提示内容	435 (30.9)	385 (27.7)	403 (27.8)	442 (30.3)	1,665 (29.2)	360 (29.8)	383 (27.9)	373 (26.8)		1,116 (28.1)
	支払可否	146 (10.4)	182 (13.1)	171 (11.8)	209 (14.3)	708 (12.4)	181 (15.0)	212 (15.4)	216 (15.5)		609 (15.3)
	保険金関連	72 (5.1)	55 (4.0)	51 (3.5)	45 (3.1)	223 (3.9)	54 (4.5)	60 (4.4)	44 (3.2)		158 (4.0)
	その他	13 (0.9)	22 (1.6)	21 (1.4)	14 (1.0)	70 (1.2)	19 (1.6)	17 (1.2)	13 (0.9)		49 (1.2)
	合計	1,408 (100.0)	1,390 (100.0)	1,450 (100.0)	1,461 (100.0)	5,709 (100.0)	1,209 (100.0)	1,373 (100.0)	1,391 (100.0)		3,973 (100.0)

<2021年3月26日集計>

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

(2) 手続終了状況

(単位:件, %)

	2019年度					2020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	3 (0.4)	3 (0.3)	3 (0.3)	3 (0.3)	12 (0.3)	5 (0.5)	3 (0.3)	5 (0.5)		13 (0.5)
	解決	734 (87.1)	751 (85.8)	813 (85.2)	858 (87.0)	3,156 (86.3)	813 (87.4)	782 (85.6)	824 (86.8)		2,419 (86.6)
	移行	47 (5.6)	54 (6.2)	44 (4.6)	55 (5.6)	200 (5.5)	53 (5.7)	55 (6.0)	64 (6.7)		172 (6.2)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	不調	52 (6.2)	59 (6.7)	84 (8.8)	61 (6.2)	256 (7.0)	53 (5.7)	71 (7.8)	51 (5.4)		175 (6.3)
	その他	7 (0.8)	8 (0.9)	10 (1.0)	9 (0.9)	34 (0.9)	6 (0.6)	3 (0.3)	5 (0.5)		14 (0.5)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	合計	843 (100.0)	875 (100.0)	954 (100.0)	986 (100.0)	3,658 (100.0)	930 (100.0)	914 (100.0)	949 (100.0)		2,793 (100.0)
所要期間別	1か月未満	233 (27.6)	224 (25.6)	247 (25.9)	227 (23.0)	931 (25.5)	233 (25.1)	214 (23.4)	245 (25.8)		692 (24.8)
	3か月未満	309 (36.7)	317 (36.2)	352 (36.9)	368 (37.3)	1,346 (36.8)	352 (37.8)	353 (38.6)	377 (39.7)		1,082 (38.7)
	6か月未満	106 (12.6)	154 (17.6)	173 (18.1)	180 (18.3)	613 (16.8)	166 (17.8)	155 (17.0)	143 (15.1)		464 (16.6)
	6か月以上	195 (23.1)	180 (20.6)	182 (19.1)	211 (21.4)	768 (21.0)	179 (19.2)	192 (21.0)	184 (19.4)		555 (19.9)
	合計	843 (100.0)	875 (100.0)	954 (100.0)	986 (100.0)	3,658 (100.0)	930 (100.0)	914 (100.0)	949 (100.0)		2,793 (100.0)
手続方法別	電話	2,649 (97.7)	2,685 (97.8)	3,117 (98.5)	3,449 (98.2)	11,900 (98.1)	2,757 (98.5)	2,859 (99.1)	3,197 (99.0)		8,813 (98.9)
	文書(郵便)	39 (1.4)	29 (1.1)	17 (0.5)	29 (0.8)	114 (0.9)	28 (1.0)	14 (0.5)	18 (0.6)		60 (0.7)
	来訪	21 (0.8)	30 (1.1)	30 (0.9)	33 (0.9)	114 (0.9)	14 (0.5)	12 (0.4)	13 (0.4)		39 (0.4)
	その他	2 (0.1)	1 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.0)	4 (0.0)	1 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		1 (0.0)
	合計	2,711 (100.0)	2,745 (100.0)	3,164 (100.0)	3,512 (100.0)	12,132 (100.0)	2,800 (100.0)	2,885 (100.0)	3,228 (100.0)		8,913 (100.0)

<2021年3月26日集計>

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

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況 (保険種別別/苦情局面別)

(単位:件)

	保険種別別					合計	苦情局面別				合計
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他		契約募集	契約管理	保険金支払	その他	
北海道	24	5	3	4	0	36	4	2	30	0	36
青森県	3	2	1	0	0	6	0	0	6	0	6
岩手県	1	2	0	0	0	3	1	0	2	0	3
宮城県	15	2	1	0	0	18	0	1	17	0	18
秋田県	2	1	0	0	0	3	0	0	3	0	3
山形県	4	0	0	0	0	4	0	1	3	0	4
福島県	8	1	0	0	0	9	0	1	8	0	9
茨城県	15	5	0	1	0	21	1	2	18	0	21
栃木県	10	1	0	1	0	12	1	0	11	0	12
群馬県	16	0	0	0	0	16	0	1	15	0	16
埼玉県	41	8	1	2	1	53	3	4	46	0	53
千葉県	32	10	4	5	1	52	4	0	47	0	51
東京都	59	33	10	13	0	115	10	3	99	1	113
神奈川県	56	29	5	9	0	99	4	0	91	0	95
新潟県	6	1	1	1	1	10	2	1	6	0	9
富山県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
石川県	4	2	0	0	0	6	0	0	6	0	6
福井県	4	1	0	1	0	6	0	0	6	0	6
山梨県	1	1	1	0	0	3	0	0	3	0	3
長野県	7	0	0	1	0	8	0	0	8	0	8
岐阜県	15	1	0	0	0	16	2	2	12	0	16
静岡県	19	7	4	2	0	32	3	2	26	0	31
愛知県	38	3	2	6	0	49	4	1	44	0	49
三重県	8	2	0	0	1	11	1	2	8	0	11
滋賀県	7	2	0	1	0	10	1	0	9	0	10
京都府	10	2	1	1	0	14	0	0	14	0	14
大阪府	40	21	6	3	1	71	5	3	63	0	71
兵庫県	36	4	2	4	0	46	5	3	38	0	46
奈良県	10	1	1	1	0	13	2	0	11	0	13
和歌山県	5	0	0	2	0	7	1	0	6	0	7
鳥取県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
島根県	3	2	0	0	0	5	1	0	4	0	5
岡山県	16	2	0	1	1	20	2	0	17	1	20
広島県	7	1	0	1	0	9	1	0	8	0	9
山口県	3	3	0	0	0	6	1	0	5	0	6
徳島県	1	0	1	0	0	2	1	0	1	0	2
香川県	2	1	0	0	0	3	2	0	1	0	3
愛媛県	7	2	0	0	0	9	1	0	8	0	9
高知県	3	1	0	0	0	4	0	0	4	0	4
福岡県	34	6	4	3	1	48	4	3	41	0	48
佐賀県	1	1	0	0	0	2	0	0	2	0	2
長崎県	8	1	0	1	0	10	1	0	9	0	10
熊本県	10	6	0	0	0	16	2	1	13	0	16
大分県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
宮崎県	1	0	0	1	0	2	0	0	2	0	2
鹿児島県	5	6	2	0	0	13	0	1	12	0	13
沖縄県	6	0	0	1	1	8	0	1	7	0	8
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	606	179	50	66	8	909	70	35	793	2	900

<2021年3月26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) 保険種別別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

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

(単位:件)

	申出内容別									法人個人別			
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適正手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他	合計	法人	個人	合計
北海道	1	6	13	10	3	15	6	0	1	55	4	32	36
青森県	0	0	0	0	0	3	3	0	0	6	0	6	6
岩手県	1	0	0	1	0	0	1	0	0	3	0	3	3
宮城県	0	9	3	1	1	12	2	1	0	29	1	17	18
秋田県	0	2	0	0	1	1	1	0	0	5	0	3	3
山形県	0	1	0	1	1	2	1	0	1	7	0	4	4
福島県	0	4	2	6	1	4	1	1	0	19	3	6	9
茨城県	0	8	2	6	3	6	5	2	1	33	0	21	21
栃木県	1	3	4	2	0	4	4	0	1	19	0	12	12
群馬県	0	6	2	3	0	9	4	1	1	26	0	16	16
埼玉県	1	11	13	8	5	26	14	1	1	80	4	49	53
千葉県	1	12	13	10	5	21	11	5	1	79	4	47	51
東京都	3	36	25	30	6	43	27	4	2	176	9	104	113
神奈川県	2	24	18	20	7	45	24	6	0	146	4	91	95
新潟県	2	2	4	4	0	1	1	1	0	15	1	8	9
富山県	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1
石川県	0	1	0	2	1	3	3	0	0	10	1	5	6
福井県	0	1	0	1	1	2	1	1	1	8	1	5	6
山梨県	0	2	0	0	0	1	1	0	0	4	0	3	3
長野県	0	2	3	4	1	2	1	1	0	14	1	7	8
岐阜県	0	5	5	5	2	7	1	0	1	26	1	15	16
静岡県	1	10	7	6	3	9	11	3	0	50	2	29	31
愛知県	3	16	8	7	4	21	10	2	0	71	7	42	49
三重県	0	0	3	4	1	3	2	1	0	14	0	11	11
滋賀県	0	3	2	1	0	4	5	0	0	15	0	10	10
京都府	0	6	3	4	0	6	3	2	0	24	3	11	14
大阪府	1	17	14	14	1	25	27	2	0	101	5	66	71
兵庫県	3	17	12	14	4	17	9	2	0	78	5	41	46
奈良県	1	2	1	4	4	6	2	1	0	21	0	13	13
和歌山県	0	2	0	2	5	2	1	0	0	12	0	7	7
鳥取県	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	1
島根県	0	1	0	0	1	4	0	0	0	6	1	4	5
岡山県	2	4	7	3	1	8	2	1	1	29	1	19	20
広島県	0	4	2	2	2	3	1	0	1	15	1	8	9
山口県	0	0	2	0	1	2	2	0	0	7	1	5	6
徳島県	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3	0	2	2
香川県	0	0	0	2	1	1	0	0	0	4	1	2	3
愛媛県	0	2	2	1	0	6	2	0	0	13	1	8	9
高知県	0	2	0	1	0	3	1	0	0	7	0	4	4
福岡県	2	6	12	15	4	21	12	4	0	76	2	46	48
佐賀県	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	2	2
長崎県	0	6	2	1	1	5	2	0	0	17	1	9	10
熊本県	0	4	3	3	2	5	7	1	0	25	3	13	16
大分県	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	1
宮崎県	0	0	1	0	2	0	0	1	0	4	0	2	2
鹿児島県	0	2	3	2	1	6	4	0	0	18	2	11	13
沖縄県	0	2	3	3	1	4	1	0	0	14	0	8	8
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	26	244	194	203	78	373	216	44	13	1,391	71	829	900

<2021年3月26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) 苦情の代表的な事例 (当四半期における手続終了事案から)

①ゴールド免許割引の適用を求める [自動車保険/契約者からの申出]

申出人の自動車保険契約更新が近づき、免許証更新によって免許証の色がゴールドに変わることから割引等について保険会社に照会したところ、保険会社から免許更新後に保険契約変更の連絡をするよう指示された。免許更新後、指示通りに保険会社に連絡したところ、案内が間違っていたことが判明し、保険会社から、保険期間中に免許証の色が変更となっても保険料は返還されないと説明があり、これに納得できないとして、苦情解決手続を申し出たもの。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、担当者が保険期間中の免許証の色の変更により保険料を返還できると誤った案内を行ったこと、また、新型コロナウイルスの影響で申出人の免許更新時期が遅くなったことが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、誤った案内と新型コロナウイルスの影響により申出人の免許更新時期が遅くなり、本来であれば保険開始日に免許証の色変更が可能であったこと等を踏まえ、保険開始日から免許証の色を変更し、差額保険料を返還することで申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

担当者に対して、免許証の取扱いに関して正しい説明をするよう指導するとともに、担当部署全体で事案を共有することで、再発防止を図ることとした。

②傷害一時金特約保険金の支払を求める [自動車保険/契約者からの申出]

申出人は、同居の親族が事故に遭い、自動車保険の人身傷害保険の傷害一時金特約保険金の支払を求めたところ、保険会社から、被害にあった親族も同様の保険を契約しており、保険金を二重に支払うことはできないとの説明があった。傷害一時金特約保険金は二重に支払できないとの説明を受けていないとして、苦情解決手続を申し出たもの。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、代理店の募集人は、自動車保険の契約締結の際に併有車の自動車保険の補償内容について確認が不十分であったこと、当該募集人に対する保険会社の指導が不十分であったことが判明した。

保険会社が申出人の自動車保険の始期日に遡って重複していた特約を削除し、特約分の保険料を返金することで申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

担当した代理店の全ての募集人に対して、複数契約のあるお客様には補償の重複について必ず説明を行うことを研修し徹底することで、再発防止を図ることとした。

③車両保険金の全額返還に納得がいかない〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、自動車を走行中に歩行者と接触事故を起こし、車両保険金で自動車を修理したが、追加修理の際に有無責の判断誤りであったことが判明した。保険会社は申出人に車両保険金の返還を求めたが、申立人は車両保険を使用した場合の修理費用と車両保険を使用せずに最低限で修理した場合の修理費用との差額の負担を保険会社に求めて、苦情解決手続を申し出たもの。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、業務スキルが不足している担当者が自動車保険契約に限定条件が付いていたことを見落として有責と判断したこと、組織的なチェックが出来ていなかったことが原因と判明した。

保険会社から申出人に連絡し、修理費用の一部を保険会社が賠償金として負担する旨を伝えたと、申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

担当者に対して、契約内容を十分に確認し、有無責の判断を行うことについて指導するとともに、業務知識が不足している担当者の案件は、初動対応後に対応内容をチェックすることで、再発防止を図ることとした。

④台風の被害について火災保険金の支払を求める〔火災保険／契約者からの申出〕

申出人は、台風により屋根の雨漏り等の被害に遭い、火災保険の事故連絡を行ったところ、保険会社担当者から補償対象であり、修理していい旨の説明を受けた。修理開始後、保険会社に損害の調査を依頼したが、なかなか調査されず、ようやく調査されたところ、保険金支払対象外との説明があったため、これに納得できないとして、苦情解決手続を申し出たもの。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、申出人が修理業者から火災保険の保険金支払対象になると聞き期待していたこと、保険会社担当者が調査結果を一方向的に伝え、理解を得るものになっていなかったこと、損害の調査が申出人の意向に沿うスピードでできなかったことが原因と判明した。

保険会社は、改めて損害調査するとともに、申出人に台風による被害が確認できず、保険金支払対象外であることを丁寧に説明し、申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

損害調査の担当者に対して、お客様に応じて、より丁寧に説明すること、お客様の意見を傾聴することについて指導するとともに、担当部署の会議で本件事例を共有することで、再発防止を図ることとした。

⑤構造誤りによる保険料の差額返還を求める〔火災保険／契約者からの申出〕

申出人は、長年契約している火災保険の建物の構造級別に誤りがあり、保険料を多く支払っていたため、契約当初からの保険料の差額返還を求めたところ、保険会社は契約が確認できる5年分の差額しか返還しなかったため、保険料の引落しが確認できる契約までの差額返還を求めて、苦情解決手続を申し出たもの。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、代理店が更新の度に毎年申出人と面談をしていたが、建物の構造級別の確認が不十分だったこと、契約調査にあたり過去の契約を確認できる資料の確認が不十分であったことが原因と判明した。

保険会社から申出人に連絡し、申出どおり保険料の引落しが確認できる契約まで遡って火災保険の保険料差額を返還することで申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

代理店に対して、契約者の申出内容と代理店による建物確認結果等に疑問を感じた時は、建築確認書等の公的資料により構造級別を確認するよう指導するとともに、過去の契約調査にあたっては、保有する情報と契約者の情報を合わせて遡及調査を行うことなど適切かつ丁寧に対応を行うこととすることで、再発防止を図ることとした。

⑥治療の継続を求める〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、追突事故に遭ってけがをし、自動車保険の人身傷害保険で対応してもらっていたが、その後受診できない期間が続き、保険会社から前回治療日から30日以上の間隔が空いているので治療継続の対応ができないとの話があった。治療継続を求めたところ、一定の治療継続が認められたが、その後も保険会社から治療打ち切りの連絡があり、痛みの症状が残存しておりこれに納得できないとして、苦情解決手続を申し出たもの。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、担当者の経験が浅く、頸椎捻挫等で30日以上治療間隔が空いた場合は、事故との因果関係の判断が困難となり、対応継続できなくなる等丁寧な説明が不足していたことが原因であることが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、症状固定の時期を協議の上で了承してもらい、保険金の支払額について伝えたところ、申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

担当者に対して、受傷者へ連絡する際の留意点、基本動作を改めて指示、指導を行うとともに、管理者の経過確認、フォロー点検、担当部署内の研修を実施することで、再発防止を図ることとした。

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,%)

	2019年度					2020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	45 (42.5)	60 (54.5)	54 (55.1)	44 (45.4)	203 (49.4)	53 (55.2)	61 (56.5)	38 (36.5)		152 (49.4)
	火災	18 (17.0)	28 (25.5)	17 (17.3)	28 (28.9)	91 (22.1)	19 (19.8)	30 (27.8)	49 (47.1)		98 (31.8)
	傷害	32 (30.2)	10 (9.1)	19 (19.4)	18 (18.6)	79 (19.2)	11 (11.5)	6 (5.6)	13 (12.5)		30 (9.7)
	新種・海上	11 (10.4)	12 (10.9)	7 (7.1)	7 (7.2)	37 (9.0)	13 (13.5)	9 (8.3)	4 (3.8)		26 (8.4)
	その他	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.0)	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)	2 (1.9)	0 (0.0)		2 (0.6)
	合計	106 (100.0)	110 (100.0)	98 (100.0)	97 (100.0)	411 (100.0)	96 (100.0)	108 (100.0)	104 (100.0)		308 (100.0)
手続区分別	一般(東京)	43 (40.6)	50 (45.5)	46 (46.9)	58 (59.8)	197 (47.9)	38 (39.6)	54 (50.0)	51 (49.0)		143 (46.4)
	一般(大阪)	56 (52.8)	49 (44.5)	36 (36.7)	33 (34.0)	174 (42.3)	47 (49.0)	50 (46.3)	45 (43.3)		142 (46.1)
	交通賠償	7 (6.6)	11 (10.0)	16 (16.3)	6 (6.2)	40 (9.7)	11 (11.5)	4 (3.7)	8 (7.7)		23 (7.5)
	合計	106 (100.0)	110 (100.0)	98 (100.0)	97 (100.0)	411 (100.0)	96 (100.0)	108 (100.0)	104 (100.0)		308 (100.0)
紛争局面別	契約募集	3 (2.8)	4 (3.6)	6 (6.1)	2 (2.1)	15 (3.6)	5 (5.2)	5 (4.6)	3 (2.9)		13 (4.2)
	契約管理	9 (8.5)	11 (10.0)	8 (8.2)	8 (8.2)	36 (8.8)	15 (15.6)	12 (11.1)	9 (8.7)		36 (11.7)
	保険金支払	89 (84.0)	91 (82.7)	80 (81.6)	80 (82.5)	340 (82.7)	69 (71.9)	88 (81.5)	90 (86.5)		247 (80.2)
	その他	5 (4.7)	4 (3.6)	4 (4.1)	7 (7.2)	20 (4.9)	7 (7.3)	3 (2.8)	2 (1.9)		12 (3.9)
合計	106 (100.0)	110 (100.0)	98 (100.0)	97 (100.0)	411 (100.0)	96 (100.0)	108 (100.0)	104 (100.0)		308 (100.0)	

<2021年3月26日集計>

(注1) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険(自賠責保険金の支払および支払業務に関するもの以外)に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。

(注2) 手続区分別および紛争局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注3) かつこ内の数値は、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,%)

	2019年度					2020年度					
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	
終了事由別	成立 和解	47 (49.5)	47 (38.5)	55 (44.7)	31 (37.8)	180 (42.7)	34 (41.5)	43 (41.7)	52 (46.0)		129 (43.3)
	成立 特別調停	0 (0.0)	1 (0.8)	1 (0.8)	0 (0.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.9)		1 (0.3)
	見込みなし	41 (43.2)	58 (47.5)	59 (48.0)	43 (52.4)	201 (47.6)	43 (52.4)	57 (55.3)	56 (49.6)		156 (52.3)
	双方の離脱	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	一方の離脱	6 (6.3)	15 (12.3)	6 (4.9)	7 (8.5)	34 (8.1)	4 (4.9)	3 (2.9)	4 (3.5)		11 (3.7)
	その他	1 (1.1)	1 (0.8)	1 (0.8)	1 (1.2)	4 (0.9)	1 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)		1 (0.3)
	不承諾	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
合計	95 (100.0)	122 (100.0)	123 (100.0)	82 (100.0)	422 (100.0)	82 (100.0)	103 (100.0)	113 (100.0)		298 (100.0)	
所要期間別	1か月未満	0 (0.0)	2 (1.6)	1 (0.8)	0 (0.0)	3 (0.7)	1 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)		1 (0.3)
	3か月未満	17 (17.9)	16 (13.1)	26 (21.1)	15 (18.3)	74 (17.5)	6 (7.3)	9 (8.7)	20 (17.7)		35 (11.7)
	6か月未満	52 (54.7)	62 (50.8)	66 (53.7)	38 (46.3)	218 (51.7)	38 (46.3)	51 (49.5)	57 (50.4)		146 (49.0)
	1年未満	23 (24.2)	39 (32.0)	28 (22.8)	24 (29.3)	114 (27.0)	32 (39.0)	40 (38.8)	34 (30.1)		106 (35.6)
	2年未満	3 (3.2)	3 (2.5)	2 (1.6)	4 (4.9)	12 (2.8)	4 (4.9)	3 (2.9)	2 (1.8)		9 (3.0)
	2年以上	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.2)	1 (0.2)	1 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)		1 (0.3)
合計	95 (100.0)	122 (100.0)	123 (100.0)	82 (100.0)	422 (100.0)	82 (100.0)	103 (100.0)	113 (100.0)		298 (100.0)	
所要回数別	0回~2回	14 (14.7)	26 (21.3)	17 (13.8)	10 (12.2)	67 (15.9)	7 (8.5)	25 (24.3)	20 (17.7)		52 (17.4)
	3回~4回	43 (45.3)	41 (33.6)	52 (42.3)	34 (41.5)	170 (40.3)	31 (37.8)	31 (30.1)	31 (27.4)		93 (31.2)
	5回~10回	37 (38.9)	54 (44.3)	53 (43.1)	34 (41.5)	178 (42.2)	38 (46.3)	45 (43.7)	59 (52.2)		142 (47.7)
	11回以上	1 (1.1)	1 (0.8)	1 (0.8)	4 (4.9)	7 (1.7)	6 (7.3)	2 (1.9)	3 (2.7)		11 (3.7)
合計	95 (100.0)	122 (100.0)	123 (100.0)	82 (100.0)	422 (100.0)	82 (100.0)	103 (100.0)	113 (100.0)		298 (100.0)	

<2021年3月26日集計>

(注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。

(注2) 終了事由別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注3) かつこ内の数値は、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、原付バイクでの事故により相手への賠償責任の発生および自身が負傷したため、自動車保険に基づく対物賠償、および自損事故保険金の支払を求めたところ、保険会社は該当する契約が確認できないとして、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人は、本件契約締結の際に、原付バイクの情報が分かる資料として申立人から受領した前の原付バイクの自賠償証明書を基に本件契約を締結していること、②その際、夜も遅く車両の保管場所も不明であったことや、申立人および近隣への配慮、手短に済ませたいとの申立人の意向から原付バイクの実物を確認しなかったことは事実であるが、保険会社内のルール上の問題はなく、募集行為に非があるとは言い難いことから、保険金の支払はできない旨主張した。

これに対して申立人は、①募集人が自宅を訪問した際、募集人は自賠償証明書を見ただけで実物を確認していないこと、②その際、申立人は夜の遅い時間であっても差し支えなかったし、大きなマンションであるから近所に迷惑をかける心配もなく、原付バイクの保管場所も聞かれておらず、実物を確認しなかった経緯についての主張はすべて募集人の都合の良い嘘であることから、本件事故による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を検討するとともに意見聴取を行った結果、募集人が申立人宅を訪れた際、申立人が誤った自賠償証明書を提出したミスはあるものの、募集人が原付バイクの実物およびその登録番号を確認することを妨げる事情はなかったことが確認された。また、保険証券上空欄となっている契約上の登録番号や車名を確認していれば本件紛争は発生しなかった可能性が高く、高齢者対応の観点から問題があると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う旨の和解案を提示したところ、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-2】[契約の募集]

申立人は、代表者として法人名義で自動車保険に加入していたが、満期到来時に他社で個人契約として法人契約の無事故等級を告知して契約した。その後、等級継承ができないとして、保険会社は保険始期に遡って本件保険契約を取り消したことから、等級継承を前提とした中断証明書の発行等を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人はオペレーターに前契約が法人契約であると告知していないこと、②前契約の法人契約上のノンフリート等級を申立人個人に継承することが可能であると誤解し、告知したこと、③申立人に対して本件保険契約の等級の訂正を打診したが申立人がこれを拒否したことから、申立人より保険料の全額返金の意向を受けて、誤認による申込みとして保険始期に遡って本件保険契約を取り消したことを主張した。

これに対して申立人は、①法人契約におけるノンフリート等級を個人契約に継承させるべきであること、②中断制度(中断証明書)あるいは情報交換制度の告示が不備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、法人とは、法律上所定の手

続を経た個人とは別個の人格であり、これらを区別して取り扱うことは法律上の要請であって、申立人の請求はその根拠を欠くものといわざるを得ないと判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務が存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、紛争解決によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第 39 条第 1 項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－3】[契約の募集]

申立人は、自動車保険契約を締結していたところ、保険会社は申立人に継続契約の引受謝絶を案内したことから、契約の継続と謝絶理由の開示を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険期間中に弁護士費用等補償特約の保険金請求が複数回に及んでいること、②引受可否の判断基準は開示できないこと、③保険期間中の事故件数、内容等総合的な判断により継続契約の引受はできない旨主張した。

手続開始後、申立人から紛争解決手続の申立てを取り下げる旨の意向が示され、所定の取下げ手続を行うよう求めたが、申立人より取下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、暴風雨による飛来物との接触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、車両保険には補償限定特約が設定されているため支払対象外であるとして、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約締結にあたり募集人が申立人に対して車両保険の補償プランを3とおり提示したこと、②申立人は提示されたプランから補償限定特約を選択したこと、③補償内容を申立人が確認した上で申込書に自署したこと、④飛来物、落下物との接触事故は申立人の契約した車両保険では保険金支払の対象外であること、⑤申立人は事故状況の説明を変遷させていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料および意見聴取結果に基づき検討した結果、本件の紛争解決を図るためには、募集人が契約締結に際して車両保険の補償限定特約の補償内容を申立人に正しく説明し、申立人が納得した上で補償限定特約の設定を選択したかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－5】[契約の管理・保全]

申立人は、飛び石による損傷事故で車両保険金を受領してノンフリート等級が下がったのは、募集人の誤った説明に原因があるとしてノンフリート等級の還元等を求めたところ、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①代理店は本件事故より前に発生した1度目の事故に際して、それ以降満期まで事故がなければ保険料は上がらない旨を申立人に説明していたが、本件事故の請求時には、保険を使用した場合の等級・保険料への影響について全く説明しておらず、保険を使用しても保険料は上がらないという説明はしていないこと、②保険会社としては、代理店が事故発生時の等級への影響を説明していないことは顧客目線では不十分であるから改善指導をするが、申立人の要求する車両保険金相当額を代理店が負担すべき責任はないこと等を主張するとともに、申立人に車両保険金を戻し入れてもらえば、等級を復元することで和解したい旨提案した。

これに対して申立人は、①保険を使用した場合に保険料が上がったり等級が下がったりしないことを代理店に電話で確認した上で、保険を使用して修理をしたが、契約更新時には保険料が上がり等級も下がっていたこと、②本件事故の際に代理店が保険を使用する前提であると決めつけて、しっかりと確認、説明をしなかったことが本紛争発生の原因であり、保険料が上がるのであれば、修理をしないか、もう少し安い修理を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を検討するとともに、保険会社に対する意見聴取によって解決への互譲意思を確認したところ、代理店が等級ダウンの説明をしなかったことにより申立人の修理についての選択の機会が失われた可能性は否定できないとして、早期解決のため一定の和解金の支払を検討する旨の意向が示された。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う旨の和解案を提示したところ、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－6】[契約の管理・保全]

申立人は、既に廃車している自動車の保険料が引き落されていたため保険料の返還を申し出たところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、等級は将来子供に継承するので本件契約を止めてほしいとの申出を受けたが、本件事故の状況から廃車の可能性が高かったため、申立人に対し、廃車後に解約する以外に中断手続はできないと説明した上で廃車した後に連絡が欲しいと伝えていたが、その後申立人からは廃車した旨の連絡はなかったことから、廃車時に遡っての保険料の返還はできない旨主張した。

これに対して申立人は、本件事故後、保険会社に本件契約を止めてほしいと依頼したのに、その後も保険料が引き落とされていたことに気付いた。保険会社は自動車が廃車になったことを知っているはずであり、廃車時以降の保険料は返還すべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人から廃車した旨の連絡がないと中断の手続ができないところ、保険会社は、本件事故による損傷程度から廃車の可能性が高いと考えていたのであれば、申立人に対し、廃車したのか確認することは容易であったと思われる、保険会社が実際には存在しない自動車につき保険料を長期にわたり取得し続けることには合理性がないと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う旨の和解案を提示したところ、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－7】[契約の管理・保全]

申立人は、複数回の事故により保険を使用したところ、適切な説明がなく更改時にノンフリート等級が20等級から1等級に下がったことから、保険会社に精神的な苦痛による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、直近でノンフリート等級がダウンする事故が5回発生しているが、事故の都度申立人に対し連絡を行い、次回等級、次回概算保険料、保険金請求意思につき確認していることから、申立人の要求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今回事故を起こして、自動車保険契約が1等級になっていることを初めて知ったこと、②長く契約しているが、事故を起こしても保険会社の担当者からの説明は一切なく、適切な説明があれば今回のようなことは起こらなかったこと、③精神的な苦痛によるストレスも大きく、保険会社はこれらに対する賠償金を支払うべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、過去の事故に際して保険会社が等級ダウンの説明をしたか否かに対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、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－8】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車の新規購入および納車に合わせて自動車保険を途中で解約すると募集人に連絡し他の保険会社と契約したが、募集人が解約手続を怠ったためノンフリート等級の継承ができなくなったとして、指定した日付に遡及して解約することおよび解約の通告以降に支払った分割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申立人は解約の連絡をしたと主張するが募集人は満期更新の謝絶と受け止めたことと主張していること、②連絡から満期まで2か月以上あったので募集人は満期1か月前に改めて申立人に翻意を促そうとしたこと、③その後募集人が病気入院したため本件契約の更新手続が未了と判断した代理店主が代わって満期更新の可否について申立人に連絡したこと、④結果的に申立人から更新謝絶を確認したため満期日を解約日とする契約内容変更確認書を送付し申立人の署名を得ていること、⑤これらの経緯から代理店は中途解約の意思確認をしていないから要求に応じることはできないこと等を主張した。

これに対し申立人は、①新車の購入に合わせて代理店を変更しようとしたこと、②解約日は納車日に合わせて指定したもので車検証等から類推できること、③解約連絡時に他社代理店が来訪し申立人の通話内容を聞いており解約意思は正確に伝わったと認識していること、④代理店主の連絡に対して更新謝絶と回答したようだが混乱した状況であったこと、⑤他の保険会社は更改契約のノンフリート等級は本件契約の解約を前提としており現状では継承できないと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、申立人が指定したとする解約日を始期とする他社契約が締結されていること等の事実を総合すると、本件契約は申立人主張の解約日をもって解約されたものと解すべきと判断した。

このため、保険会社は本件契約の解約日を申立人の主張のとおり変更することを主たる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－9】[契約の管理・保全]

申立人は、娘が免許を取得し自動車保険の契約条件を娘に保険適用出来るよう変更手続を依頼したが、誤った変更手続で娘が補償対象外となっていたため、契約変更後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、①申立人から娘が免許を取得したため、補償対象にしてほしいとの申出を受けたこと、②この申出を受け、年齢条件を外したこと、③運転者が運転者本人と配偶者に限定されており、運転者限定の条件が変更されなかったため、娘が補償対象とはなっていないなかったとの各事実は認めている旨答弁した。

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、本件条件変更の誤りは募集人の事務手続の不備に起因するものであり、本件紛争発生の責任は保険会社にあることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、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－10】[契約の管理・保全]

申立人は、元配偶者が契約していた自動車保険の等級を引き継いで新たな自動車保険を契約したが、前契約での保険料が未納となり契約解除となったため、新契約が等級を引き継げず、等級が訂正された。保険会社から保険料未納の連絡等を受けてないとして元の等級を適用するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、前契約に関する元配偶者の保険料未納については、前契約の契約者ではない申立人に伝えることはできないこと、また、仮に口座振替不能とならないように募集人が申立人に働きかけた場合には、前契約の契約者からの苦情・紛争になる可能性もあること等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、前契約の保険料未納については、保険会社は契約者である元配偶者に督促するほか手段がないことを確認した。また、本件紛争は元配偶者の保険料未納を原因とするものであり、この責任を法的な観点から保険会社に帰すことは困難であると判断した。

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

【自動車保険－11】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険を解約し他社の自動車保険に乗り換えたところ、ノンフリート等級が継承できなかったため、解約日の変更を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から自動車保険解約の意思表示を受けた際に、解約日は同日付との確認を行い、

了承を得たこと、②複数回にわたり、申立人に解約日を同日付とする旨の案内をし、申立人から同意を得ていること等から、本件自動車保険の解約手続に過失はないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人が保険会社に対して伝えた本件自動車保険の解約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－12】[契約の管理・保全]

申立人は、申立人の息子が対物賠償事故を起こしたため、自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社は契約の年齢条件に合致しないとこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①当該息子は約款上申立人の業務に従事中の使用人に該当するが年齢条件に合致しないこと、②車両入替の際に、代理店は申立人から息子は別の車両を使用し別の保険に加入していると説明されたから本件契約の年齢条件を変更する必要があるとは認識しなかったこと、③申立人が代理店に対して家族構成、被保険自動車の使用実態を説明した上で契約したもので、代理店の誤った判断で契約条件を設定した事実はなかったこと等から、保険金を支払うことはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料および意見聴取に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人が代理店に説明した被保険自動車の使用実態、家族構成、同居の有無、申立人の家業に関する当該親族の関与程度等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－13】[契約の管理・保全]

申立人は、前契約のノンフリート等級を勘違いして申告し契約締結後、保険会社から正しい等級に基づく追加保険料を求められたが、その支払を拒んだところ契約を解除されたため、申告した等級に戻すことを求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から前保険会社で19等級との回答があったので、今回は20等級になると案内したこと、②契約手続後に前契約の等級等を確認し、契約内容の訂正が必要となり、訂正に応じない場合は契約解除になる旨を説明したが、追加保険料の支払がなく解除通知書を発送したこと、③契約内容の訂正および追加保険料の支払に応じるのであれば、契約解除を取消すことで解決したい旨主張した。

これに対して申立人は、①前契約の等級は、当人はあまりわかっていないものであること、②保険会社同士は常に連絡を取り合っているのであるから申立人から聞く必要もないこと、③保険会社は申立人の等級を知っていながら契約させ、保険料を安く見せかけて契約させた後から追加保険料を請求する悪質なやり方で契約を結ばせているのではないかと疑いたくなること等を主張し、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、本件保険契約の後に別保険会社と6等級で契約した自動車保険を20等級に訂正することを希望していることが確認できた

ため、申立人は保険会社に対して追加保険料を支払い、保険会社は契約解除を取り消した上で、別保険会社の契約を20等級に訂正できるよう必要な手続を行うことが相当であると判断した。

このため、上記の和解案を提示し、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、自動車保険をノンフリート20等級で更改手続したが、更改前契約の条件を保険期間中に変更した際の追加保険料の支払を失念し、これを理由に更改前契約が解除されたため更改契約が6F等級に変更された。追加保険料の不払が解除の理由になることを認識していなかったとして、一旦成立した20等級での更改を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、追加保険料の請求および督促は規定に則り適切に行ったことを主張する一方、①申立人は本件保険契約以外にも保険会社で自動車保険契約を締結しているが、契約内容の変更や契約更改が複数回発生しており誤認しやすい状況だったのは確かであり、また一部の追加保険料のみが未納であることから、本件保険契約の解除を取り下げること、②更改契約のノンフリート等級に関しては、追加保険料の支払を条件として更改前契約の等級を継承させることを提案した。

保険会社からの提案を申立人に示したところ、反論がなかったため、保険会社の提案内容に沿った和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－15】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故により歯槽骨を骨折したため、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歯科矯正は審美的観点からなされるため事故との因果関係はなく、申立人の歯牙は歯槽骨整復固定により原状復帰がなされ、生活機能または業務能力の減少が認められないこと、②右上1歯には事故以前から歯列不正が生じていた可能性が高く、事故の外力によって歯列不正が生じたものではないこと、③歯髄壊死治療については、病院での治療は既に終診となっており、診断書には歯髄壊死の発生や治療についての記載はなくこの時点で症状固定となっていること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①不正咬合も鑑み、全面歯科矯正の方向性が出たもので、経過観察後も打診痛が残存していたため、さらに1年間の経過観察を実施することとなったこと、②保険会社は、右上1歯に事故以前から歯列不正があり、事故の外力によるものではないと主張するが、申立人は今までに虫歯治療もしたことがなくレントゲン写真1枚も存在しないこと、③歯髄壊死治療に関して、申立人は保険会社に対して電話でも再三伝えており、保険会社の音声記録を確認すればすぐに判明すること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、事故と歯科矯正費用の相当因果関係に関する事実認定が必要であるところ、両当事者の意見は鋭く対立しており、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については申立人が加害者に損害賠償請求訴訟を提起しており、事故との相当因果関係は同訴訟によって判断されるべきであると保険会社が強く主張していることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終

了した。

【自動車保険－16】[保険金の支払]

申立人は、車同士の接触事故の被害者として保険会社から損害の一部について対人賠償保険金の支払を受けていたが、自賠責保険が無責と判断されたことを契機に、保険会社が一転して保険金の支払に応じず、既払い保険金についても返還を求めたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は賠償被保険者の自動車と接触したとするが双方の自動車に痕跡がないこと、②申立人は衝突を回避しようとブレーキをかけた際に負傷したとするが不自然であること、③自賠責保険に有無責の事前認定を行ったところ無責判定となったこと、④対応過程において治療費の認定期間について合意しているが賠償範囲の提案に過ぎず賠償債務を確定的に認めたわけではないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①接触したのは事実であり当日受診した医療機関で頸椎症と診断され通院することになったこと、②保険会社との間で治療費の認定期間について合意していたにもかかわらず、その後長期間を経て賠償に応じない結論に変更となったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生の有無および負傷との因果関係について詳細な事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張は鋭く対立し、提出された資料等からこれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－17】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故により受傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は治療途中で保険金支払を打ち切ったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故の発生状況や受傷状況等、それ自体に疑義がある中での限定的な対応をしており、受傷から3か月を限度として人身傷害保険金を支払うことが妥当である旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が治療期間を受傷から6か月まで認めるとの発言を確認の上、通院していたこと、②医師の作成した診断書で症状固定日が受傷から6か月後になっていることから、症状固定日までの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を検討するとともに、保険会社に対し、和解に向けた意向を照会したところ、保険会社から、治療費および通院交通費についてのみ症状固定日まで認めることで和解したい旨の提案がなされ、申立人からもこれに同意する旨の回答があった。

このため、保険会社は申立人に対して、保険会社が提案した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－18】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故により受傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、後遺障害等級14級、労働能力喪失期間 1 年とする保険会社の損害認定に不服があることから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本申立てを受け、申立人に対して残存症状と業務への具体的な影響についての情報提供を求め、申立人からの回答を得た上で、本紛争に関する和解の方向性として、業務への一定程度の影響が継続していると判断して労働能力喪失期間を4年と認定するとともに、年収額についても算定誤りがあったことを認めて訂正し、訂正後の情報に基づき算定した人身傷害保険金を支払う旨提案した。

これに対して申立人は、保険会社があらためて提示した支払保険金を了解し、本紛争を解決するとの意向を示した。

このため、保険会社は申立人に対して保険会社が提案した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－19】[保険金の支払]

申立人は、バイク事故により負傷し後遺障害が残存したため、自動車保険の自損事故保険に基づく後遺障害保険金を受領したが、より重い後遺障害等級による保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①右鎖骨遠位端骨折による骨癒合は良好であり、他覚的神経系統の障害が証明されるものとは捉えられないが、症状経過・治療状況等を勘案すれば、将来においても回復が困難であると見込まれる障害と捉えられることから、「局部に神経症状を残すもの」として後遺障害等級第14級9号に該当するものと判断すること、②申立人主張の後遺障害に該当するためには他覚的所見によって裏付けられる必要があるが、提出された右肩部 X-P・CT・MRI 画像からは他覚的に神経系統の障害が証明されるものとは捉えられないことから、後遺障害等級第14級9号が妥当である旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、後遺障害等級は保険会社の主張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、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－20】[保険金の支払]

申立人は、台風により右ヘッドライトの警告灯が点灯し修理が必要となったため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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自動車の電装部品は防水・防塵設計となっていて暴風雨等の過酷な状況でも浸水を防ぐ構造になっていること、②警告灯が点灯した原因は、右ヘッドライト内側パッキンの劣化で水が浸入し、ヘッドライト本体とアダプティブコントロールユニットとの接合部に錆が発生したと判断していること、③風による物の衝突や接触による破損もなく、台風から約7か月後に右ヘッドライト内側コントロールユニットと左ヘッドライト内部に結露が発生している状況から、常時ヘッドライト内部に湿った空気または水が浸入していたと考えるのが自然であること、④経年劣化により接合材が劣化したものと考えられることから、本約款の免責条項

に該当し保険金支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①自動車の基本構造についての見解は「原則」であり、不確かな持論をもとに、正しく検証する努力をしないまま結論を出したことは残念であること、②「故障記録」によると、劣化および腐食していない状態の左ヘッドライトにも右と同様の異常が発生し、かつ異常発生時の走行距離が左右ともに同じ数字を示していることから、台風による強い力が左右ともに加わったことが原因であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件不具合が、台風による暴風雨によって発生した損害ではなく、経年劣化による故障であると判断した。

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

【自動車保険－21】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の主張は、現場確認の客観的状況と整合しないこと、②申立人の盗難被害に遭ったとされる前後の言動が矛盾すること等から、盗難の外形的事実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。

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

【自動車保険－22】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故を起こして修理工場で代車を借りたため、自動車保険に基づくレンタカー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「レンタカー」に関して約款には「有償貸渡しの許可申請を許可された事業者が貸渡しを行う自家用自動車に限ります」と定めていること、②契約画面および重要事項説明書での特約名は「車両損害に関するレンタカー費用補償特約」とし、レンタカーを借りた際の費用が対象であると認識してもらえるように表示していることから、修理工場代車費用の支払には応じることができない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故の受付当日に、保険会社からレンタカー特約があるので利用するよう案内され、支払の時に初めて「わナンバー」以外を対象外と言われたが、修理工場からも代車費用が出る旨、保険会社より連絡があったと聞いたこと、②契約者側がレンタカー特約の支払条件を全て熟知しているのが当然であるような主張をするが、約款の内容等は加入時に見たことはなく、これは保険会社の説明責任逃れ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、当事者間の解決に向けた歩み寄りが必要であるところ、両当事者の意見は鋭く対立しており、当事者双方の互譲による解決を

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

【自動車保険－23】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、前方の自動車に追突し、頸部等を負傷したため、自動車保険の人身傷害保険に基づく5か月間の休業損害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、症状の程度や診断書に記載された医師の見解をもとに、当初、1か月の休業損害を認定したが、本手続における解決策として2か月間を認定する旨提案した。

これに対して申立人は、休業損害の認定期間については同意するものの、休業損害日額については再提示を要求する旨主張し、反論した。

これを受けて保険会社は、休業損害証明書に記載された事故前3か月の給与支給金額を基準に休業損害日額を再算定し、再提示したところ、申立人は、保険会社の再提示額に同意する意向を示した。

このため、保険会社は申立人に対して上記内容に基づき保険金を支払う内容の和解案を提示し、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－24】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に、運転操作を誤って崖下に転落させる自損事故によって自動車が全損となったため、自動車保険の車両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、過去にも同様の事故が発生しており、本件事故の発生自体に関する疑問点を完全には払拭できないものの、本手続において、本件事故の発生を認め、車両保険金額どおりの保険金に加えて、車両全損時諸費用特約保険金および前記保険金の遅延損害金を支払う旨提案したところ、申立人は、保険会社の提案に同意する意向を示した。

このため、保険会社は申立人に対して上記内容に基づく保険金および遅延損害金を支払う内容の和解案を提示し、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、自動車から降車する際、膝をドアに強打したことにより負傷し、後遺障害が残存したため、後遺障害等級14級9号による人身傷害保険金・傷害保険金等を保険会社から受け取ったが、後遺障害等級は11級が相当であるとして既払保険金との差額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①医学的に説明可能な痛みやしびれ等が持続しているため、後遺障害14級9号を認定したこと、②画像上、明らかな外傷性の異常所見や関節可動域制限等の症状が確認できないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、受傷後、膝の屈曲や伸展はできており、明らかな骨損傷等の所見はないことや関節拘縮を起こすような他覚所見もないこと等を確認したことから、保険会社が認定した後遺障害等級は妥当であると判断した。

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

【自動車保険－26】[保険金の支払]

申立人は、対向自動車を回避しようとして被害者宅に衝突し相手方と示談をしたため、自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、ガス設備の修理費用と植栽工事費用は全額認められるものの、フェンス・ブロック等復旧工事費用及び外壁塗装工事費用については、本件事故と因果関係のある範囲のみ認めるべきである旨主張した。

これに対して、申立人は、被害者と交渉を重ね、同じものが調達できず一部の変更では美観が損なわれるため西側部分の全面取り換えをすること、北側ブロックについては半分程度に減数されたこと、建物壁の塗装については西側全面となったことから、これ以上の譲歩は困難であるとして示談したものであり、当該示談により確定した損害額は、被保険者が損害賠償請求権者に対して負担する法律上の損害賠償の額と言えること等主張し、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、これらの結果をもとに保険会社に対して認定額の見直しを求めたところ、保険会社から新たに積算した金額によって和解したい旨の提案がされた。

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

【自動車保険－27】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、操作を誤り、ガードレールに衝突させる自損事故によって自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車の損傷状況は、1回の衝突で生じるものとは考えられず、申立人の主張と損傷状況は整合しないこと、②本件事故における衝突回数や衝突角度について申立人の供述が変遷していること、③申立人は、時価額を遥かに超える車両保険金額を付保していること等から、本件事故は保険金の支払要件である偶然の事故であるとは判断できず、申立人の故意によって引き起こされたものであるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の態様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は鋭く対立しており、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－28】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、対向自動車とすれ違う際に、サイドミラー同士が接触する事故によって受傷したため、自動車保険の人身傷害保険および搭乗者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事故状況および自動車損害が極めて軽微であることから、本件事故と受傷との因果関係を確認する必要があると判断したこと、②同乗の家族について、自賠責保険に事前認定を依頼したところ、自賠責保険の認定対象外と回答を得たこと、③事前審査等の社内協議を経て、申立人の受傷が本件事故によるものとは捉え難いと判断したことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故と受傷との間の相当因果関係の存否に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張は鋭く対立しており、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、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－29】[保険金の支払]

申立人は、自動車に同乗中、対向自動車とすれ違う際に、サイドミラー同士が接触する事故によって受傷したため、自動車保険の人身傷害保険および搭乗者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。

※本事案は、被保険者が異なりますが、【自動車保険－28】と同一の事案になります。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故状況および自動車損害が極めて軽微であることから、本件事故と受傷との因果関係を確認する必要があると判断したこと、②同乗者である申立人について、自賠責保険に事前認定を依頼したところ、自賠責保険の認定対象外と回答を得たこと、③社内の事前審査等の社内協議を経て、申立人の受傷が本件事故によるものとは捉え難いと判断したことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故と受傷との間の相当因果関係の存否に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張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、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－30】[保険金の支払]

申立人は、自動車に同乗中、対向自動車とすれ違う際に、サイドミラー同士が接触する事故によって受傷したため、自動車保険の人身傷害保険および搭乗者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。
※本事案は、被保険者が異なりますが、【自動車保険－28、29】と同一の事案になります。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故状況および自動車損害が極めて軽微であることから、本件事故と受傷との因果関係を確認する必要があると判断したこと、②同乗者である申立人について、自賠責保険に事前認定を依頼したところ、自賠責保険の認定対象外と回答を得たこと、③社内の事前審査等の社内協議を経て、申立人の受傷が本件事故によるものとは捉え難いと判断したことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故と受傷との間の相当因果関係の存否に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張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、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、豪雨で冠水した道路を自動車で行中、自動車が一部水没してエンジンが故障したため、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事故現場の水位から考えてエンジンの空気吸入口や排気口への浸水は考えられないこと、②事故当日の勤務先から帰宅するまでの申立人の運転自動車に関する説明が変遷していること、③車内への浸水の形跡がないこと、④申立人の写真では事故現場にエンジン破損によるエンジンオイルの流出が確認できないこと、⑤事故現場から80km以上も離れたレッカー業者に牽引を依頼していることから、事故の発生自体に疑義があるとする一方、損害調査費用、最寄りの修理工場までの回送費用、自動車引取費用を支払うことで和解したい旨主張した。

これに対して申立人は、①事故発生時、水圧でドアが開かず自動車から脱出できなかったこと、②そのため事故時の水位は保険会社の主張以上の高さに達していたこと、③保険会社の和解に向けた提案には応じられないこと等を主張し、反論した。

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

【自動車保険－32】[保険金の支払]

申立人は、自転車搭乗中に犬が飛び出てきたことから転倒し受傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金、弁護士費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①犬の飼い主は事故発生の事実を認めていないこと、②申立人は事故発生後も普通に自転車で走行し受傷した様子がなかったこと、③申立人の転倒状況や受傷部位が不明なこと、④病院への受診は事故の2日後であること、⑤犬の飼い主は申立人が求めた念書にやむなく署名した経緯があること、⑥交通事故証明書は第三者の過失を示す記載となっていないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①犬の飼い主は事故の加害者でありその供述は信用できないこと、②本件事故によってどのように受傷したかは保険金の支払事由とはなっておらず申立人が立証する必要はなく、突然の出来事を明確に説明できないのは不思議ではないこと、③病院が休診のため受診は事故の2日後となったこと、④念書は犬の飼い主自らの意思により作成されたこと、⑤本件の場合交通事故証明書は単独の対物事故として扱われるのが当然であり損害は公的に明らかであること、⑥本件は刑事告訴が受理され、送検されたことから申告内容が事実として認められていること等を主張し、反論した。

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

【自動車保険－33】[保険金の支払]

申立人は、会社構内の交差道路を自転車で走行中、右方から進行してきた相手自動車との衝突によって負傷し、後遺障害が残存したため、自動車保険の人身傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を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、休業損害の日数や過失割合を記した書類は、保険会社の見解を示したものではなく、人身傷害保険金を支払う場合の概算を提示した書類であると主張する一方で、申立人から、保険金支払に必要な情報や資料の提供を受けた上で、支払可能な金額を提示する旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社の求めに応じて、本件事故に関する情報や、保険金支払に必要な資料を提出した。この結果、保険会社は、申立人が主張する額の保険金を支払うとともに、所定の遅延損害金を支払うことで和解に応じる旨提案した。

このため、保険会社は申立人に対して上記内容に基づく保険金および遅延損害金を支払う内容の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－34】[保険金の支払]

申立人は、所有する自動車を修理のため修理工場に入庫し、修理工場の代車を借りて運転中に追突事故を起こしたとして、自動車保険に自動付帯されている他車運転危険補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が、手頃な中古車を見つけて車を買替えるまでの期間を条件として、友人から借用したと主張しているが、申立人が代替車両を探していた痕跡を確認できず、代替車両が見つからなければ借用した状態が続くことになり、その借用期間は定めのないことになること、また、当該代車のメンテナンス、燃料等の費用は申立人が支払うことになっていたことから、代替車両が見つかるまでの期間中は包括的な使用許可によって、申立人において自由に借用自動車を使用することができたと認められ、当該代車が被保険者である申立人の「常時使用する自動車」に該当すると主張した。

その後、申立人に対して保険会社の主張に対する反論書の提出を求めたが、期限までに提出されず、保険会社からは、申立人が本事案について裁判所に提訴した旨の連絡があったため、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－35】[保険金の支払]

申立人は、交差点を歩行中、右方から直進してきた自動二輪車と衝突して負傷し、後遺障害が残存したため、自動車保険の人身傷害保険に基づく保険金の先行支払を受けた後、加害者に対して損害賠償請求訴訟を提起して和解金の支払を受けた。その後、保険会社に対して追加保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①新たな後遺障害診断書に基づき、後遺障害等級の再認定手続を行ったものの、等級の変更は認められなかったこと、②休業損害の算定基準となる事故前の収入は、申立人から提出された確定申告書に基づいて保険金を算定したこと等から、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保険会社の主張する症状固定日以降、スクリーブ除去手術のための再入院や手術後のリハビリテーション科通院を経て症状固定に至っており、症状固定日を変更の上、手術等に伴う治療費や精神的損害等が追加して支払われるべきこと、②休業損害の算定基準となる事故前の収入は、事故前年度分の確定申告書を採用すべきこと等を主張し、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人身傷害保険金は被害者の過失の有無とは関係なく支払われるべきこと、②スクリーブ除去手術に伴う交通費や休業損害は保険金の支払対象とすべきこと、③逸失利益や休業損害の算定基準となる事故前の収入は事故前年度分を基準に算定するのが合理的であると判断した。

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

【自動車保険－36】[保険金の支払]

申立人は、自動車から降りる際、転倒し負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金および搭乗者傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の負傷は、調査の結果および過去の裁判例を踏まえ、自動車としての固有の危険が具体化・顕在化したものではないこと、②申立人の負傷の原因は、専ら申立人の不注意と判断できること等から、申立人の負傷は、保険約款に規定する「自動車の運行に起因する事故」には該当しないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人の負傷原因に被保険自動車の運行起因性が認められるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することは出来ず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、勤務先の駐車場に駐車していた自動車が、いたずら被害によって損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の事故状況等の説明に変遷等があり信憑性がないこと、②事故発生現場は第三者により自動車にいたずらキズを加えられる蓋然性は極めて低いと考えられること等から、本件自動車のいたずら被害が申立人以外の第三者の犯行によるものと判断できないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－38】[保険金の支払]

申立人は、歩行中に自動車と接触し受傷したため、加害者に対する損害賠償請求を行うために自動車保険に基づく弁護士費用等特約の利用を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①聴取した事故態様からすると、申立人が自動車の右側面に接触することおよび右足のつま先を右前輪に踏まれることは物理的にあり得ず、自動車が靴に乗り上げた際の上下運動もドライブレコーダーには記録されていないこと、②ドライブレコーダーで高い金属音が聞き取れるが、通常、歩行者が自動車に接触した場合には、そのような音は発せられず、申立人は路上の立て看板等に接触した可能性が高いこと、③申立人は、自動車に気づいていなかったと主張するが、調査時の確認書には、自動車を認めたが難なく道路を横断できると思っていたと述べていたことと矛盾すること、④申立人は、自賠責保険に被害者請求を行ったところ、無責との判断を受けていること等から、申立人が申告する事故状況は、外形的に見ても、賠償事故として合理的に立証されたとは認められないため、弁護士費用等特約の請求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①自動車が走行して来た方向に振り向けば、つま先は右に向くので右足を踏まれるのも普通であること、②ドライブレコーダーには、高い金属音とともに、運転者の「大丈夫ですか」との声が録音されており、画像上も路上に立て看板等は存在しておらず、保険会社の主張は憶測であり、また、運転者は直後に停止し、衝突したことを認めていること、③申立人は、道路を横断する前には自動車に気づいていなかったが、何度か聴取があったので、その時のやりとりを詳しくは覚えていないこと、④自賠責保険の判断は、重要な証拠であるドライブレコーダーをまったく検討せずに行われたものであり、要点を外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、事故発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－39】[保険金の支払]

申立人は、自動車から降りる際、転倒して負傷したため、人身傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故による後遺障害が残存しているとの申立人の主張に対して、2度の後遺障害等級審査を実施したが、いずれも非該当であることから申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－40】[保険金の支払]

申立人は、自損事故により自動車が全損し、受傷したため、自動車保険に基づく車両保険金、人身傷害保険金等の支払を求めたところ、保険会社は一部の保険金の支払に応じたものの、それ以外の保険金の支払に応じることはできないとした上、既払い保険金を返還するよう求めたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は運転中にたばこを落としたため、これを拾おうと前方から目を離したことが事故

原因とするが合理性がないこと、②深夜に夫婦で買い物や食事のために出かけたとするが乳児を自宅に残しての行動であり不自然であること、③被保険自動車の購入金額および購入資金に不審な点があること等から、保険金を支払うことはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには本件事故が偶然に発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することができず、また、保険会社からは和解による解決の意思が示されず、さらには既払い保険金の返還を求めるとの主張をしていることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－41】[保険金の支払]

申立人は、自動車保険の弁護士費用特約の適用可否について代理店に事前に確認し有責との回答を受けた上で法律相談を受け保険金請求を行ったが、保険会社は医療機関とのトラブルは支払対象外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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件トラブルに関し弁護士費用特約が適用されるか否かに関する申立人の問合せに対し、代理店は誤って適用できる旨を回答したが、弁護士費用特約の約款には医療行為に関するトラブルに起因する損害賠償請求は免責とする条項があることから保険金を支払うことはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、本件代理店の不適切な対応が紛争の一因となったことは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－42】[保険金の支払]

申立人は、自損事故で自動車が自力走行不能となったので、修理業者にレッカー移動を依頼して費用が発生したため、自動車保険のロードサービス費用特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は事前連絡をしないままレッカーを手配して出動済であったこと、②ロードサービス費用特約の対象は合理的な経路によるレッカー費用で、保険会社が必要かつ妥当と認めたものであること、③申立人の要求金額は保険会社基準及びJAF基準を大きく超過しており認定できないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①自己負担金が発生する可能性についての事前説明があれば、出動済の業者をキャンセルし保険会社の指定業者に変更出来たこと、②支払対象が必要かつ妥当な費用に限られることは申立人に事前説明して了承を得るべきであること、③事前説明を怠った保険会社の対応は不適切であること、④事前説明を行っていない以上、保険会社はレッカー費用の全額を支払うべきこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社が連絡を受けた

時点で申立人自らが手配した修理業者がレッカー移動を行うことは確定していたこと、②その時点でレッカー移動の費用は不明であったこと、③このような状況で保険会社が支払対象となる費用の詳細を事前説明することは困難であったこと、④既に出動済のレッカー業者にキャンセルの申入れを行うことは現実的ではないこと、⑤レッカー費用については、概ね保険会社基準の金額が妥当であるが、そのうち搬送料金は、保険会社基準ではなく、JAF基準に基づく金額が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、レッカー費用についてJAF基準の金額を採用し、その他の費目は保険会社基準の金額を採用して算出した金額をロードサービス費用特約にかかる保険金として支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－43】[保険金の支払]

申立人は、自動車同乗中に事故に遭い負傷したが、相手方との訴訟が和解し、相手方から休業損害金を受領した。和解後、休業損害算定額の差額について人身傷害保険に基づく保険金の支払を保険会社に求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が主張している休業損害減収額の85%を支払うと伝えた記録はなく、減収額100%を休業損害として認めた事実もないこと、②第一審判決において認められた休業損害額が、約款で定める減収額にあたるものと判断し、約款の規定による損害額から、申立人が相手方から受領した額を差引くと残余の額が存在しないこと等から、支払保険金は発生しない旨主張した。

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、本件紛争を解決するためには、保険会社が休業損害減収額の85%を支払うと述べたかどうか、そして、減収額がいくらかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決は困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－44】[保険金の支払]

申立人は、所有する自動車が故障したので保険会社に自動車保険のレンタカー費用特約の利用が可能であることを確認した上でレンタカーを利用し、保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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自己所有のレンタカー(個人名義)を使用した場合は、その支出目的、金額その他具体的内容が明らかではなく、「レンタカーを借入れた」ことにならないこと、②被保険者が自己の所有する自動車を用いた場合は、ロードサービス費用の支払義務者と請求権者が同一人に帰属することとなり、被保険者の被保険者に対する支払義務は生じず、「被保険者がロードサービス費用を負担したこと」の要件を充たさないこと、③担当者が詳細を確認せずに支払手続を実施すると回答したことは謝罪するが、請求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社とは継続的な取引があり、申立人が個人事業主としてレンタカー事業を含む自動車整備業等を営むこと、および自動車が申立人個人名義であることを知っており、事実を知らないとするには無理があること、②レンタカー料金請求書と車検証を受領した時点で、借用したレンタカーが申立人個人の名義であることは確認できたこと、③保険会社は漫然と支払う旨を回答しており債務不履行

行ないし不法行為に該当し、賠償する義務があること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、レンタカー事業を営む個人事業主である申立人による申立人個人名義のレンタカー借入れは、「被保険者がロードサービス費用を負担したこと」に該当しないとする保険会社の主張は妥当であるが、保険金支払手続において、レンタカーの車検証を送付後、直ちに補償対象外であることを確認できたのに、申立人に保険金の支払手続を進めるとの連絡がなされたことによって、申立人が保険金の支払を期待することとなったことを確認した。

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

【自動車保険－45】[保険金の支払]

申立人は、自動車が走行不能となり搬送を依頼し、レンタカーを利用したため、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ロードサービス業者は、申立人よりレッカー要請を受けた時点で車検が通る自動車であることを聴取していること、②本件自動車は法令で禁止されている違法改造車であり、それが原因となった事故であること、③レッカー費用と代車費用について特約で保険金を支払わない場合に該当すること等を主張する一方、早期解決のために、最初に立会調査を行った日の翌日からレンタカーを返却するまでの10日分の代車費用を負担することで解決したい旨提案した。

これに対して申立人は、①レンタカーは元々修理業者で借りる予定であったのを「代車が借りられるので借りて下さい」と言ったのは保険会社であること、②使用する際には、確認は怠らず了承を得てから使用していること、③レッカー費用は運んでもらっていることから、自分で負担すること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件車両の車高が違法改造であるとして、保険会社が本保険の約款(特約)に基づき保険金の支払対象外と判断したことは、約款適用の中立公平性の観点から止むを得ないものであること、一方、申立人が、レッカーおよびレンタカーとも、その使用の際には、使用することができるか保険会社側に確認してから使用したにもかかわらず、使用した後に保険は使用できないと言われるのは納得できない等の主張をすることも、一般消費者の観点からは一定程度理解ができることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、レッカー費用および申立人が事故原因を申告した日からレンタカーを返却するまでの13日分の代車費用を保険金として支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－46】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が申告する事故態様によっては砂利の落下は生じず、また、仮に落下しても本件自動車に当たることはないとして、申立人の主張する損傷は生じないこと、また、通常走行の際に生じる軽微損傷については、「偶然な事故」による損害とはいえないことから保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①フロントガラスに生じた損傷が飛び石によるものと判断できること、②本件損傷は、打痕損傷から亀裂損傷に波及しており、この状態で使用すると亀裂が拡大することが十分考えられること、③継続車検の検査で不適合になる可能性があること等を指摘し、本件損傷が保険期間内に生じた飛び石事故による損傷であることが認められることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、一定の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、豪雨により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①前年の事故を含め過去2回の車両保険金請求はいずれも自動車の損傷の程度は全損であったこと、②本件事故は前年の事故と事故形態において酷似しているため、前年の事故による損傷を修理していることが確認できないことから、本件事故により損害が発生したという因果関係を客観的に確認ができないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、自動車保険の契約締結時の適切な車両保険価額を確認できないため、車両保険金の支払の可否について判断できないものの、保険会社が本件事故にかかるレッカー費用の保険金を支払っていることを踏まえ、本件事故の発生は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一定の代車費用にかかる保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－48】[保険金の支払]

申立人は、裁判上の和解で解決した後、人身傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険金算定の方法について、裁判で示された和解調整金は法的にその性質が定められているものではなく、人身傷害算定のいずれの損害項目に当てはまるものでないこと、②損害項目は確定できないものの損害賠償金であると考えられることから、和解調整金を「人傷算定損害額」には含めないが、「損害賠償受領額」には含めることが妥当であること、また、③成年後見人選任申立の弁護士費用については、「権利の保全または行使に必要な手続をするために要した費用」に当たらず認められないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、一般に、和解調整金は、その法的性質が明らかではなく、損害項目を特定することは困難であるが、本件において、裁判所が本件和解案に示した損害項目に関連する諸事情を和解調整金によって整えた可能性を否定することはできず、保険会社からその可能性を否定するに足る証拠が示されていない以上、保険金から和解調整金を控除すべきではないと判断した。一方、成年後見人の選任申立費用は、保険金の支払手続を進めるためだけに必要とされる手続費用ではなく、より一般的に必要なものであることを考慮すると、これを約款にいう「権利の保全または行使に必要な手続」に含めることは妥当ではないと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、上記判断を踏まえ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－49】[保険金の支払]

申立人は、自動車を友人に貸出し中、友人が運転を誤って自動車を電柱に衝突させ、自動車が大破したため、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事故当時の運転者の行動経緯や事故態様が不自然なこと、②申立人と友人の説明には不合理な矛盾点が見られること、③申立人には保険金請求の経済的動機があったこと等から、本件事故は申立人と友人とが共謀して故意により引き起こした事故であるため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に起きたか、故意により引き起こされたか、に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張は鋭く対立しており、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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－50】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、前方自動車に追突し、頸部等を負傷したため、自動車保険の人身傷害保険に基づく休業損害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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事故直後の初診時における画像所見や神経学的異常所見に乏しいこと、②申立人は事故前から自律神経失調症を発症し、治療を受けていたこと、③医師からの医療照会回答書には事故当日から就労可能と記載されていること等から、本件事故と休業との間に相当因果関係は乏しく、申立人が主張する休業期間のうち一部しか認められない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故によって体調が悪化し、業務に支障を来たす状態になったこと、②事故から1か月経過後には完全休業状態となり、最終的に退職せざるを得ない状況に至ったこと等を主張する一方、休業損害の認定期間については一定の歩み寄りを示した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件事故前、申立人は体調不良によって休職するようなことはなかったこと、②事故後、首の痛みが発生し、体調の悪化により、退職に至ったこと等を確認したため、本件事故と申立人の休業との間に相当因果関係があることを否定することは困難であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、一定の保険金を支払う内容の和解案を提示し、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－51】[保険金の支払]

申立人は、業者から斡旋された業務により身体に障害が生じたことから、斡旋元に対して損害賠償請求を行うため、自動車保険の弁護士費用特約の適用を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は旅館業を営んでおり、身体の障害の原因である、旅行斡旋業者から斡旋を受けた宿泊客の荷物を運ぶ業務は、旅館業者の業務であると解されることから、弁護士費用特約の約款で保険金を支払わない場合として定める「被保険者の業務遂行に直接起因して発生した身体の障害または財物の損壊」に該当するとして、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、申立人が、宿泊客の荷物を運ぶ行為は、報酬の有無にかかわらず申立人の業務に含まれる行為であると確認したことから、申立人に生じた障害は、被保険者の業務遂行に直接起因して発生した身体の障害に該当すると判断した。

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

【自動車保険－52】[保険金の支払]

申立人は、自身が運転する原動機付自転車と相手自動車との衝突により傷害を被ったため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の被保険者区分は「身体・精神に特別異常がなく、十分働く意思と能力を有している無職者」であり、申立人は日常生活状況報告や知能テストに問題がないこと、②労働能力喪失期間は、適応可能性が存在すること、障害の部位・程度、年齢、将来の収入の蓋然性等を総合考慮した上で、上限の半分程度が相当であること、③裁判実務と異なり、保険金請求では限られた資料に基づいて認定するのであること、④申立人の要求金額は、当該契約の保険金額を超えており、支払上限は保険金額となること等を主張した。

これに対して申立人は、①被保険者区分は、裁判実務が事故前の実収入額を基礎収入とすることから事故時の「幼児・児童・生徒・学生」を基準にするべきであること、②労働能力喪失期間については、本件約款の付表による就労可能年数を適用すべきであること、③人身傷害保険金額は不知であるが、そうであるというのであれば、同額にて和解することを検討したい旨主張し、反論した。

保険会社から労働能力喪失期間について新たに提案がなされ、申立人からはこれに対して特に反論はない旨の意見が示された。

このため、保険会社は申立人に対して保険会社が新たに提案した労働能力喪失期間に基づき計算した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がないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－53】[その他]

申立人は、自動車同士の接触事故を起こしたため、自動車保険の弁護士費用特約に基づき弁護士の紹介を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①弁護士費用特約は被保険者が弁護士費用を負担することによって被る損害に対して保険金を支払うものであること、②同特約は弁護士の紹介を目的とはしていないこと、③約款にも弁護士の紹介を保険会社の義務とする記載はないことから、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、保険会社がホームページ上で「事故対応力」を商品価値としてうたっている以上、弁護士を紹介すべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①約款上、保険会社が被保険者に対して弁護士を紹介する旨の記載はないこと、②弁護士の紹介が保険会社と申立人との間の合意事項になっていないこと、③保険会社が「事故対応力」を商品価値としてうたっていることが、弁護士を紹介する契約上の義務にはなり得ないことを確認した。

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

【自動車保険－54】[その他]

申立人は、自動車を運転中にハンドル操作を誤り、縁石に乗り上げて自力走行不能となったため、自動車保険に付帯されたロードサービスを利用したところ、保険会社から、無料サービスの範囲を超える自己負担金が発生したとして費用を請求されたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、縁石に乗り上げた自動車の引き出しに要するクレーン作業は無料だが、車積載車に積み込むことが困難な形状の自動車に対する台車の取付けや、積み下ろし時の台車の取外し作業、自動車の養生費用等は特殊料金として有料となる旨主張した。

これに対して申立人は、①ロードサービス出動業者から、自己負担金が発生することの明確な事前説明がなかったこと、②自己負担金が発生することが分かっていたら、申立人が加入している他のロードサービスを利用していただけ、③保険会社からの請求金額は妥当性を欠い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、事前説明の有無については、当事者双方の見解が対立しており、具体的な事実認定を行うことは困難であり、自己負担金の発生するクレーン作業が不必要であったとまで言うことは困難であると判断した一方、その請求額については、一般的なクレーン作業料金よりも割高であり、申立人が負担すべき額は、一般に妥当と認められる額とすべきであることを確認した。

このため、申立人は保険会社に対して、一定の和解金を支払う内容の和解案を提示し、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、自動車を運転中に出会い頭の衝突事故を起こし、自動車の損害について、相手方の保険会社から、当該自動車は経済全損となるが対物全損時修理差額費用特約が付帯されていることから、時価額を超えて修理費が支払われると説明されたため、修理を行った。修理完了後、保険会社は相手方の分割払保険料不払を理由として免責となる旨連絡をしてきたため、事前に免責の可能性があることを知らされていれば対応することもできたとして、全損時価額と修理代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、被害車両の全損通知をした際に、免責の可能性も伝えるべきであったと申立人は主張するが、相手方の保険料の支払情報は第三者に相手方の同意なく伝えるべきでない個人情報であること、保険料払込猶予期間内であることを理由に有責対応しないことは、事故の被害復旧をいたずらに遅らせ、損害の拡大を招致するおそれがあること等を主張した。

申立人は、保険会社は、利害関係者に免責の可能性があると、さらには免責が確定した段階ですぐに通知せず漫然とやり過ぎしており、職務を放棄し放置したこと、約款上免責になる可能性が発生した時点で、利害関係者に通知する必要があること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、代理店が相手方に対して保険料払込期日までに未納保険料を払込む意思を確認している点や個人情報の問題を踏まえると、事前に免責となる可能性について申立人へ説明する義務があるとまではいえないこと、一方、免責となって一番影響を受けるのは申立人であり、免責の確定時点でその事実をすみやかに連絡すべきであったこと、また、仮に免責が確定した時点で修理をストップしても修理費用が大きく削減されるとは判断できず、申立人の要求する修理代の差額を保険会社側の過失による損害としてみることは妥当ではないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、一定の和解金を支払う内容の和解案を提示し、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—1】[保険金の支払]

申立人は、台風により自宅屋根に損傷を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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構造上、化粧スレートが風圧力で損傷することは考え難いこと、②写真から破断面が風化シクラック部の黒ずみが確認できることから近年生じた損傷ではないこと、③棟部の損傷は、棟部の止め釘の抜け落ちで浮いた棟板金が時間経過とともに拡大したものとするのが合理的であること等から保険金支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①化粧スレートは経年劣化に伴う反り返りで各所に隙間が発生しており、隙間のない新品に比較して板自体が揺れやすい状況となっていること、②保険会社が経年劣化と主張する「黒ずみのクラック」は1枚のみで、その亀裂は狭い範囲でしか発生していないこと、③棟板金は屋根面と10cm以上の隙間があく「ねじ曲がり」が生じており、台風による風圧力が原因であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、化粧スレート屋根のひび割れ痕は、風災が原因ではなく、経年劣化が原因のひび割れ痕と判断する一方、棟板金の浮き上がり・シール剥離は経年劣化の進行した屋根が強風の発生が原因で損傷した可能性は否定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一定の和解金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－2】[保険金の支払]

申立人は、所有する共同住宅建物が台風により屋上、ベランダ・廊下・階段の天井壁等に損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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提出された写真と現地立会調査等を実施して状況を確認したが、台風によって損害が発生した客観的な事実はないこと、②申立人の請求は、経年の損傷部分の補修費用、メンテナンス費用の請求が大半であること、③3階玄関ドアは、風災ではなく外部からの物体衝突事故として認定し保険金の支払を提示しているが、その他は補償対象の事故により発生した損害と確認できる箇所はなく、これ以上の認定は困難である旨主張した。

これに対して申立人は、主に屋上の損害について、①保険会社は鑑定結果を示すのみで100%経年劣化と判定した具体的な判断基準を示すべきであること、②明確な区別が難しいのであれば、全体の損傷に対して経年劣化部分は何%とするという基準があつてしかるべきであること、③今回、経年劣化か事故による損害かの判定基準を示すことができないなら、約款にも明確な説明がない以上、保険金は支払われるべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件建物の損傷が風災によって発生した損害であるか否かという本紛争の争点については、風災によって発生した損害であるとは認定できないと判断した。一方、3階玄関ドアの損傷については、外部からの物体衝突による損害として認定し、保険金を支払うことが妥当と判断した。

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

【火災保険－3】[保険金の支払]

申立人は、台風によって飛来した樹木が、店舗併用住宅建物のエアコンのダクト等に当たって損傷し、さらに建物内部へ浸水被害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋上の屋根面や外壁に、風力による大きな損傷は確認できないこと、②建物内部の浸水被害は、建物の損壊を伴わない、いわゆる吹き込み損害であることから、屋外フードの損害のみが保険金の支払対象である旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、濡損は建物の損壊を伴わない雨水の浸入、いわゆる吹き込み損害であり、本件保険の対象外であると判断する一方、保険会社が認定した屋外フード以外のフードについて、損害として追加認定が可能なことを確認したため、当事者双方に対して、新たな認定額で紛争解決する意思の有無を照会したところ、双方から解決の意思がある旨の回答があった。

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

【火災保険一4】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、屋根葺替え工事は、瓦の浮き・ずれの調整費用および下り棟2本の取直しに要する費用が妥当な復旧費用であり、屋根の全面葺替え要求に対しては応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、業者の見積と保険会社の鑑定金額は乖離が大きく、立会調査した瓦屋根診断技士と鑑定人は信用できず、鑑定人の鑑定結果を認めることはできない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、保険会社の提示額は妥当と思われるが、全面葺替えしない場合の屋根葺替え工事の諸経費については、工事の諸経費率を考慮し一定割合引上げる余地があることを確認した。

このため、保険会社が提示していた諸経費の割合を一定引上げて修正した金額を保険会社が申立人に対して支払うことを内容とする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。

【火災保険一5】[保険金の支払]

申立人は、台風により自宅屋根に被害を受けたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、修理見積書等の提出を受けたが、台風とは無関係と思われる建物内部の破損被害が含まれていたことから鑑定人による調査を実施した旨主張する一方、経年劣化等による損害を除外し、一定の保険金を支払う旨提案した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人は保険会社の提案に合意する意向を示していることを確認した。

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

【火災保険一6】[保険金の支払]

申立人は、所有する貸家が台風による被害に遭ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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保険金は保険の対象を事故発生直前の状態に復旧するために必要な費用であるため、被災直後の緊急応急処置と補修対策費は支払対象外であること、②復旧工事が重複して計上されており、立会調査の結果から部分修理により原状回復が十分可能であると判断する旨主張する一方、保険金の一部見直しを行った案で和解したい旨主張した。

これに対して申立人は、①緊急応急処置と補修対策費は損害を防止したものであるため認定すべきであること、②屋根復旧工事費用は瓦の不具合の調整、周辺道路事情を勘案した費用であり業者と密接な協議による費用であるため減額すべきではないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討し意見聴取を行った結果、保険会社が提示した和解案は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、保険会社が提示した保険金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。

【火災保険一7】[保険金の支払]

申立人は、自宅建物が台風による被害に遭ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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雨等の吹込みによって生じた損害は、建物またはその開口部が風災等によって直接破損した場合に限ること、②物置小屋、笠木は、部分修理が可能であること、③パイプハンガー物干し台、小道具入れプラボックスは支払対象外となること等を主張する一方で、早期解決のために一定の額を譲歩する旨提案した。

これに対して申立人は、①物置小屋は出入口扉が大きく破損し、現品を廃棄し新品の購入をする方がベターであること、②笠木は材質的な美観や高所作業の問題により修理先を見つけるのが困難であり、鑑定人が算出した金額で施工する業者を紹介したい旨主張し、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、保険会社から修理内容の積算額を見直した保険金支払額の提示があり、当該提示案は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、保険会社が最終的に提示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。

【火災保険一8】[保険金の支払]

申立人は、台風による浸水で建物と家財が全損となったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は建物を復旧可能と認定して復旧に要する工事費用をもとに保険金を支払ったことから、建物を全損とした場合の保険金と既払保険金との差額の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①家財は全損と認定し家財の保険契約は全損失効したこと、②家財の全損失効は建物が全損であることを示すものではないこと、③申立人は過去に募集人資格を有し保険金額の設定は自身で行っていること、④建築の専門家による立会調査の結果に基づき建物は復旧可能と判断したことから、建物の損害を全損と認定することは出来ないこと、⑤申立人から新たな資料等の提供があった場合は再検討する旨主張した。

これに対して申立人は、①建物は2階床上まで浸水し住むことが出来ずに解体したこと、②建物の全壊を示す公的な罹災証明書が発行されていること、③保険金額は保険会社の指示により設定したこと、④保険会社から送付された書面に全損失効の手続を進めているとの記載があったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①申立人は保険会社の実施した立会調査の結果を覆す客観的な資料を提出していないこと、②家財の全損失効や罹災証明書の記載内容は建物の全

損を意味するものではないこと、③申立人は過去に募集人資格を保有しており、全損失効の意味を正しく認識することは可能であったこと等を確認した。

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

【火災保険－9】[保険金の支払]

申立人は、マンション駐車場に駐車していた原動機付自転車を何者かに盗まれたとして、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件駐車場は外部から視認することができないから窃盗犯が本件原動機付自転車の存在に気付いた契機が不明であること、②本件原動機付自転車の施錠状況が明確でないこと、③本件駐車場には防犯カメラが設置されているが、申立人が盗難を申告した時点で映像の記録保存期限を過ぎていたこと、④損害額として本件原動機付自転車の購入価額が申告されているが相場より高額であること、⑤申立人には過去に同様の事故歴が多数あること等を主張し、盗難事故が発生したことについての立証が十分でないことから保険金を支払うことはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生有無に関する事実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、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－10】[保険金の支払]

申立人は、申立人所有の什器設備が浸水して全損となったとして、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、約款により、①保険の対象である設備・什器等を収容する建物が浸水を被った結果として、水害保険金を支払うこと、②水害保険金は、保険金額×支払割合5%を支払う旨の提案を行った。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討したところ、申立人も保険会社の提案に同意する意向を示していることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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、台風により建物に被害を受けたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、鑑定人による現場確認、一級建築士による屋根確認、修理業者への照会を実施した結果、申立人が請求する本件建物の瓦および漆喰の飛散は、風災に該当しない経年劣化によるものであり、いずれも支払対象外となる一方、門扉埋め込み式ポスト受取口蓋の破損および門扉埋め込み式インターホンの破損は、台風による風災と判断し、支払対象とすることを踏まえ、一定の保険金を支払う旨提案した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討したところ、申立人も保険会社の提案に合意する意向を示していることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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－12】[保険金の支払]

申立人は、所有する賃貸用建物の瓦が台風の強風で落下し賃借人の自動車に損傷を与えたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①保険会社が「屋根瓦の落下による自動車の破損は補償します」と申立人に話した事実はないこと、②本件契約および特約では賃借人の自動車の損害を補償するものではないこと、③保険金支払対象である建物損害の保険金を支払うことで和解したい旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社の答弁書の内容は信用性に欠けていること、支払決定分の遅延損害金、慰謝料等を追加して求める旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人からは、照会事項に対して回答がなされないことがあり、また、請求が新たに追加される等、適正な事実認定を行うことは困難な状況であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－13】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

一方の離脱

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人からの聴取内容では、外壁の一部は以前の損害で自分で修繕したこと、②風災による煽りや飛来物の衝突から発生した部分は一部であること、③立会調査では、本件事故による損害は20万に満たないため、対象外と伝えていた旨主張した。

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

【火災保険－14】[保険金の支払]

申立人は、アパートが風災で罹災したと募集人に事故報告し写真を郵送したが、募集人は3年以上の間対応せず本件建物の被害が拡大したとして、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、募集人が、①自分勝手な判断で保険会社に事故報告を怠ったこと、②写真を誤って処分したこと、③保険会社に確認せず保険金支払対象外事故と独断で申立人に回答したこと等の対応は不適切であったと判断するが、建物損害は、事故報告時点で立会調査を実施したとしても、建物の西側屋上防水の劣化状況から、東側も西側と同様に屋上防水の劣化が原因で漏水事故が発生したと考えられ、写真の紛失と漏水の有無責任判断とは関係ないと判断していることから、損害賠償請求には応じられないが、写真代相当の和解金を支払うことで和解したい旨主張した。

これに対して申立人は、①募集人が故意に写真をシュレッダーにかけ、3年間、虚偽の説明をしたこと、②台風直後であれば飛来物による漏水事故として支払われた可能性があること、③放置されたことで劣化が進み、建物の価値が毀損した損害を保険会社が負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、募集人が事故報告に対応しなかったことで建物の損害が拡大したことの事実認定は困難であるが、保険会社は募集人のコンプライアンス違反を認めていること、募集人が適切に対応していれば、本件建物の事故による損害発生の有無等を確認することができたにもかかわらず、申立人がその機会を失ったことを考慮すべき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。

【火災保険－15】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件建物の屋根を調査したところ、①瓦は、強風に対する浮きや飛散が生じにくいものであること、②踏み歩きによって割れや陥没が生じることがあり、現在は製造されていない瓦であること、③本件建物の2階屋根に踏み破損に対するコーキングや鉄板の差し入れ等で補修している箇所が多くあったことから、台風等による飛散や破損等の損害が生じたことと認めることはできず、経年劣化と踏み圧等によるクラックの貫入や割れ破損が雨漏りに繋がった旨主張した。

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

【火災保険—16】[保険金の支払]

申立人は、強風と集中豪雨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気象庁のデータでは事故当日に建物損害をもたらすような強風の発生は確認できないこと、②専門家による立会調査の結果、本件損害は経年劣化によるものと判断したこと、③建物の補修やメンテナンスを行うことなく推移したことで経年劣化が進んだこと、④申立人の事故申告は大きく変遷し信憑性に疑義があること、⑤代理店担当者は建物の状態を目視により確認した上で契約手続しており、代理店が保険の対象外である物件を契約させたとする申立人の主張に根拠はないことから、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建物は定期的に管理していたこと、②建物はその立地条件から風災につながる袋風が発生しやすい環境にあること、③そのため事故当日は建物近辺に風速30m強の風が吹き荒れていたと考えられること、④代理店担当者が契約締結時に必要な説明をしなかったこと等から、保険金が支払われるべき事案である旨主張し、反論した。

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

【火災保険—17】[保険金の支払]

申立人は、落雷によって太陽光発電設備の集電盤のブレーカーが落ち、太陽光発電が停止したことによって売電収入が減少したため、火災保険の休業補償条項に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は落雷によってブレーカーが落ちただけで、保険の対象である太陽光発電設備に物理的損害が生じていないため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、本件約款には「損害」について具体的な定義が定められておらず、物理的損傷を伴わない機器の異常も「損害」に含まれる旨主張し、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、保険の対象である太陽光発電設備自体に物理的損害が生じていないことを確認したため、本件休業補償条項の保険金支払要件を満たしていないことは明らかであると判断した。

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

【火災保険—18】[保険金の支払]

申立人は、火災事故により建物のシャッター、天井ボード、壁の躯体に損害を与えたため、借家人賠償責任補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、見積金額全額を保険金として支払う旨の説明をした事実はないが、見積金額と認定額との差額に関する説明に不十分な点があったと認める一方、①見積には原状回復を超える塗装が含まれることや高圧洗浄の単価が高額であること等から見積通りに保険金を支払うことはできないこと、②早期の原状復旧の必要性を考慮して保険金を算出しており、認容額は妥当であるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

第三者の専門家に意見照会を実施したところ、保険会社が天井ボードの塗装およびその下地のモルタル薄塗りについて支払を認めず、高圧洗浄・消臭について認めた判断は妥当であり、高圧洗浄費について保険会社が認定した単価も妥当と判断できるとの見解であることを確認した。

また、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、本件の主たる争点は、保険金が支払われる範囲について保険会社側に説明不足があったかどうかであるところ、保険会社が見積金額と支払金額の間に差額が生じることを直接申立人に説明した事実はなく、代理店に説明をさせていたことが本紛争申立の原因と考えられることを確認した。

保険会社に和解へ向けた検討を促したところ、当初提示していた保険金に加えて、追加保険金を支払うことによって和解したい旨の提案がなされたが、申立人からはこれに応じない意向が示された。

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

【火災保険—19】[保険金の支払]

申立人は、所有するアパートが台風で被害を被ったため、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台風の強風により隣家の屋根が飛散し1階玄関ドア前に落下、2階屋根を通り越し、2階の南北面幕板と屋根の損害を認定したこと、②1階居室の玄関上からの雨漏りは、強風による対象建物隣地の屋根の飛散、対象建物屋根の損傷および1階ドアの歪みによる漏水であると判断すること、③上記以外の損傷は、自然の消耗または劣化に起因して、その事由が生じた部分に発生した損害であり支払対象外と判断していること等を主張した。

これに対して申立人は、①2階鉄製丸柱に異物が激突し外廊下にひび割れ、変形が発生したこと、②保険会社は、台風前に自然発生したのではないかとの見解であるが、台風前に確認したときは、ひび割れは発生していなかったこと、③施工業者も台風による被害であると考えていること等を主張し、反論した。

その後、保険会社が再立会および再検討を実施した結果、垣根等の損害を追加認定した支払保険金が提示された。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張に妥当性があると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、保険会社が再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—20】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は偶然性を認めることができないことから、火災保険の約款に定める保険事故には該当しないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件は、給排水設備の継ぎ手が長年使用したことにより緩むことにより漏水事故となったものであり、被保険者である申立人の予知しない原因による事故とはいえ、偶然性を欠くものとして、火災保険が補償する保険事故には該当しないと判断した。

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

【火災保険—21】[保険金の支払]

申立人は、トイレの配水管からの水漏れで床に損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が床フローリングの浮き等を主張したが、申立人同席による立会調査時にはフローリングの浮き、変色等の異常は確認できなかったこと、②本件の漏水量からすると洋室まで水が入るとは考えられず、立会調査からも、洋室に水濡れ損害は発生していないと判断すること、③トイレ床については修理交換費用を支払ったこと、④カビによる損害は免責である旨主張した。

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

【火災保険—22】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか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、立会鑑定の結果、外壁の損害については、強風に起因しているとは考え難く、経年劣化等の影響による損害であると判断できることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、損害認定済の屋根部分の損害について認定金額を増額することによって和解したい旨の提案があり、申立人もこれに合意する意向を示していることを確認した。

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

【火災保険—23】[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、①申立人が所有するマンション屋上の防水シートの損傷はその形態から強風や物体の飛来・衝突によるものでなく経年的な劣化と判断していること、②申立人からは鑑定人や代理店の対応が不適切であると指摘されたが、そのような事実はなかったこと等を主張した。

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

【火災保険—24】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の主張する損傷の発生原因は、本件地震とは別の地震、あるいはコンクリートの乾燥収縮であるため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社は、鉄筋コンクリート造の建物が本件地震で損傷することはあり得ないと説明するだけで、個別の損傷ごとに発生原因を究明していない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家による意見を踏まえて検討した結果、本件建物の構造や本件地震の震度等に照らせば、申立人主張の損傷は、本件地震に起因するものと認定しうる資料もないが、一方で契約時点における建物の状態を示す客観的資料はなく、保険会社の損害認定結果を全面的に肯定する根拠もないと判断した。

本件紛争の解決を図るためには、本件損傷原因が本件地震によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—25】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①立会調査の結果、本件建物の軸組、屋根、外壁に損傷は認められないこと、②外周基礎に損傷は認められるものの地震発生以前の古い損傷と判断したこと、③申立人は間仕切り基礎に損傷があると主張するが、間仕切り基礎は地震保険損害認定基準の調査対象外であること、④防蟻業者による定期点検資料は地震保険の損害調査の観点から実施されておらず損害発生を立証しているとは言えないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損傷が本件地震によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、申立人からは保険会社主張に対する具体的な反論がなく、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、保険会社が和解による解決に応じる意向がないことを主張していること等からも、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないと判断し、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、所有する建物が台風により外壁等に損害を受けたので、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①外壁の四面ともにサイディングの反り・浮きが発生し、ひび割れが生じているが、強風によりサイディングに損害が発生する場合、四面に様に浮きや反りが発生する状況は考えづらく、損害が偏在することが一般的であること、②強風により建物四面に損害が発生するような場合は、サイディングボードの落下や飛散を伴う激しい損傷に至ることが想定されるが、本件外壁にはそのような損傷は確認できないこと、③サイディングの外壁は、年数の経過により目地部から雨水が染み込み、寒暖の影響で伸縮・膨張を繰り返し、サイディングが反った状況に至ることがあるが、本件建物はその典型的な状況であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに、第三者の専門家の見解を求めたところ、「外壁の反り・浮きは経年劣化により発生する現象と酷似しているので、保険会社の見解が妥当である」との見解が示された。

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

【火災保険—27】[保険金の支払]

申立人は、所有していた民泊施設の借主が退去後、各部屋に備え付けている備品の盗難、破汚損が判明したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が、①盗難事実や求償先の確認等のために必要な賃貸借契約を確認できる資料の提出依頼を正当な理由なく拒んでいること、②鑑定人に対して、自らの意向どおりの鑑定報告書の作成を強要したことが判明していること等から、申立人は、損害発生蓋然性のない部分を含めて、強引な保険金請求を行っているとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、損害額に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、エアコンのドレン管の破損による水漏れで在庫商品が被害に遭ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、鑑定の結果、①事故発見時の漏水状況等から、漏水は1日で生じたものとは考えられないこと、②申立人が、本件事故発生日の2日後に保険会社の立会確認を待たず水に濡れた在庫商品を破棄したため、水濡れ被害に疑問がある等本件事故が保険始期前に発生した可能性も十分に考えられるとして、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、損害額の確認はできないものの、本件事故が発生し在庫商品が水濡れ被害に遭った事実は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一定の和解金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険—29】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物が損傷したため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、一部損の認定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立会調査時に本件建物の外壁は改修済で、ひび割れの新旧を確認することができないこと、②改修工事前の写真で確認できるひび割れはいずれも黒ずみ(汚れ)が生じていること等から地震により発生したとは認められないこと、③仮に写真から判明する外壁のひび割れについて本件地震との因果関係を認め地震保険の損害に該当するとしても損害割合は一部損に該当しないこと、④基礎の損傷は確認できないが、申立人から損傷の位置等を具体的に明示されれば、再調査実施を検討する旨主張した。

保険会社の主張を踏まえ、申立人に対し、①基礎及び外壁の損傷部位の図示と同損傷部位を確認できる写真等の資料提出を求めるとともに、②保険会社からの再調査実施の申し出に応じる意向があるか、③それぞれの損傷が本件地震によって発生したのか、または本件地震前にはそれらの損傷がなかったことを裏付ける事情の有無等について照会したが、申立人からの回答はなかった。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件建物に生じた損傷が地震によって発生したものであるか否か、損害の程度がどの程度かに関する事実認定が必要であるところ、申立人から損傷状況を明示する資料の提出がなく、また、保険会社の再調査の申出に応じるかの照会についても何らの有意な回答がなされなかったため、適切な認定をすることは困難であり、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、台風による風災により建物が損傷したとして、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、①1級建築士資格を有する者の現場確認により損害認定していること、②申立人の主張を全て否定しているわけではなく台風に起因すると思われる損害を対象として認定したが、修理方法、修理範囲については調整を行わざるを得なかったこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、保険会社の認定内容を改めて申立人に提示したところ、反論はない旨の意向を確認した。

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

【傷害保険－1】[契約の募集]

申立人は、家族で海外旅行に出かけたところ、配偶者の親族が国内で死亡し、全員がツアーの旅程から外れて帰国したため、海外旅行保険に基づく旅行変更費用特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①旅行変更費用特約には死亡原因の発病が契約日または保険料領収日以前の場合は免責される旨の規定があること、②死亡診断書には被後見人の死因は老衰とあり直接死因の発病に関しては14日前との記載があること、③そうすると書証上は本件海外旅行保険の締結日時点で既に発病していたと解すべきことから、保険金を支払うことはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、老衰に関して直接死因の発病日を特定することができるか疑問があること、また、本件保険契約の締結経緯からすると、保険会社側の対応によっては、保険料領収日および契約締結日は、発病前となっていた可能性も否定できないことを確認し、保険会社は保険金を支払うべきと判断した。

上記の判断に対して、保険会社から、死亡診断書上に発病時期に関する記載がある以上、これを無視して「保険金」を支払うことには応じられないが、代理店の対応に問題があり、正規の業務ルールに則っていればより早期に契約締結に至った可能性があることが認められるとして、保険金相当額の和解金を支払う旨の提案がなされた。

このため、本件紛争を早期に解決することが望ましいと判断し、保険会社は申立人に対して保険金相当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。

【傷害保険－2】[保険金の支払]

申立人は、予定していた海外旅行の出発予定数日前に体調を崩し、医療機関を受診したところ、医師から旅行中止を指示され、やむなく旅行を中止したため、海外旅行保険の旅行変更費用補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本保険において、通院の場合の支払要件は、出国予定日またはその前日もしくは翌日に通院した場合に限ることが本保険約款だけでなく、重要事項のご説明にもその旨の記載があること、②旅行代理店の窓口担当者は重要事項のご説明に従って支払要件を説明し、申立人も重要事項等の説明内容を確認した上で署名していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①出発予定日とその前後1日は、年末年始の病院休診期間であり、支払要件を満たすことは不可能であること、②交通機関の運休や遅延を懸念して本保険に加入したところ、旅行代理店の窓口担当者から、補償事由の詳細な説明を受けていないこと、③支払要件を知っていたならば本保険に加入することはなかったこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに双方から意見聴取を行った結果、①本件通院は支払事由に該当しないため、保険金請求を認めることは困難であること、②代理店担当者の説明と旅行中止による損害との間に相当因果関係を認めることは困難であること、③本保険への主たる加入目的は交通機関の運休や遅延に備えるためであり、保険契約の締結について、申立人に錯誤があったとして錯誤無効を認めることも困難であること等を確認した。

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

【傷害保険－3】[保険金の支払]

申立人は、親族が浴槽内で溺死したため、傷害保険に基づく死亡保険金の支払を求めたところ、保険会社は事故発生から7年以上経過後の請求であり、死亡保険金請求権は時効により消滅したとして、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故発生直後の事故通知は生命保険会社を通じて受けたものなので、傷害保険金請求を受けたとの認識がなかったこと、②事故発生から7年以上経過後の請求であり、本件事故について十分な事実確認が難しく、保険金支払対象の事故か否かの判断が困難であること、③傷害保険としての事故通知を受付した時点では時効が成立していること、④申立人は事故発生後も傷害保険の満期案内、提案書を受領し契約の存在を認識できていたため、時効成立以前に保険金を請求することは可能であったこと等を主張する一方で、代理店担当者が本件を傷害保険金の支払対象と判断できなかった可能性があることから、一定の和解案が提示された場合は検討する旨主張した。

これに対して申立人は、①事故通知は代理店に対して適切に行っており、生命保険、傷害保険どちらの事故通知かを問うべきではないこと、②事故通知を行った以上保険金請求手続の案内を行うのは保険会社の義務であること、③保険会社はその義務を怠った状態が8年以上続いたことから時効の援用は許されないこと、④傷害保険の死亡保険金を請求できなかったことに申立人の過失はないこと、⑤死亡保険金に加えて遅延利息を支払うべきこと等を主張し、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、保険会社から死亡保険金を

支払うことによって和解したい旨の提案がなされたが、申立人からは死亡保険金に加えて遅延利息の支払を求める意向が示された。しかし、本件事故については、両当事者が和解案を受諾することにより和解が成立した後に死亡保険金請求手続が開始することから、保険会社に遅延利息を支払う理由はなく、申立人の要求は認められないと判断した。

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

【傷害保険－4】[保険金の支払]

申立人は、ゴルフプレイ中に他人が素振りしたゴルフクラブで負傷したため、団体総合生活補償保険およびゴルファー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、約款には保険金を支払わない事由として「被保険者が頸部症候群、腰痛その他の症状を訴える場合であっても、それを裏付けるに足りる医学的他覚所見のないもの。」が定められており、通院5日分の保険金については支払可能であるが、その他の入院および通院については申立人が訴える症状について「それを裏付けるに足りる医学的他覚所見」を確認することができないため、保険金の支払請求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故により申立人に生じた傷害と治療との因果関係および症状を裏付けるに足りる医学的他覚所見の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないものとして、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、階段を降りようとした際に転倒して第1腰椎圧迫骨折となり、後遺障害が残ったことから、傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、患者診療記録および検査画像から事故日の3か月前に撮影されたレントゲン画像から、既に第1腰椎に既往症があったことが確認され、事故日以前と以後の画像による椎体高の測定値からみた既存障害および加重後の障害範囲は、いずれも後遺障害等級第11級となり、その差分は生じないため、後遺障害保険金の支払には該当しない旨主張した。

申立人は、医師が作成した診断書に「新鮮な骨折あり、既存障害なし」と記載されていることがすべてであり、事故日以前には椎骨の痛みは全くなかったこと、事故日の3か月前に第1腰椎に既往症があったことが確認されたとあるが、医師からその説明や治療方針など聞いたこと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に基づき検討するとともに、第三者の専門家の見解を求めたところ、圧迫骨折は、事故日以前に撮影のレントゲン写真でも確認でき、また、事故日前後における第1腰椎椎体高の差(=圧迫骨折の程度)に違いはないとの見解が示され、画像所見で確認できる以上、事故日前から後遺障害が存在し、事故による加重もないとして後遺障害保険金の支払には該当しないとの保険会社の判断は妥当との結論に至った。

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

【傷害保険－6】[保険金の支払]

申立人は、自転車を押して歩行中、交通事故により傷害を被ったため、傷害保険に基づく通院保険金および支払済までの遅延損害金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、種々検討した結果、本件の円満な解決のため、申立人が要求する傷害保険金および支払済までの遅延損害金を支払う旨の和解案を提示し、申立人からもこれに合意する旨の意向が示された。

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

【傷害保険－7】[保険金の支払]

申立人は、渡航先の治安状況を憂慮し、旅行をキャンセルしたため、海外旅行保険に基づくキャンセル費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の旅行キャンセル時の渡航先の情勢は、大規模デモが発生し、治安当局の対応等による負傷者が発生しているものの、暴徒化している状況は一部に限られており、総合的には治安維持上重大な事態とまでは言えないこと、②渡航する邦人数の減少や、渡航先政府による緊急状況規則条例発動等は、「暴動」と認める根拠にはならず、外務省の海外安全情報が渡航先をレベル1(十分注意してください)のままとし、渡航自体は禁止していない等から、本件は保険金の支払事由である「暴動」には該当しないこと、また、申立人が旅行をキャンセルする前に、当時の渡航先の情勢は「暴動」に該当せず保険金の支払対象とならないことは繰り返し説明したから、申立人は保険金の支払対象とならないことを十分認識しており、保険金支払を期待していたとはいえないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社が主張する「暴動」の定義は日常一般において用いられている用法に比べて狭義に解釈されていると思われること、また、海外旅行保険加入後に保険金支払対象外と説明したことを理由に申立人が保険金支払を期待した事実はないとする保険会社の主張は採用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一定の和解金を支払う旨の特別調停案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－8】[保険金の支払]

申立人は、ビル出口の段差で躓いて転倒した際に、他人に傷害を負わせて賠償責任を負ったため、保険会社から傷害保険に付帯された個人賠償責任補償特約に基づく保険金を受け取った。その後、保険会社は、契約内容を精査した結果、補償対象外であることが判明したとして支払済保険金の返還を求めたことから、返還請求の撤回と未払保険金の支払を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件特約は、ゴルフ危険のみを補償する内容であるため、補償対象外と判断したこと、②誤って支払った保険金の返還を申立人が拒否したため、裁判所に不当利得返還請求訴訟を提起したことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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入院時の個室利用や通院時のタクシー利用については、通常の賠償の範囲を超える支出や負担が認められること、②保険会社の誤った対応によって、申立人に財産上の不利益や一定の精神的苦痛を生じさせたこと等を確認したことから、申立人は保険会社の返還請求額を下回る金額を返還する内容の和解案を提示したところ、保険会社は、和解案不受諾理由書を提出して司法の判断に委ねる意思を表明する一方、申立人は判決内容を不服として控訴手続を行った。

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

【傷害保険－9】[保険金の支払]

申立人は、傷害事故で歯を欠損したため、通院治療を行っている中、新型コロナウイルスによる政府の緊急事態宣言によって、予定していた診療日が振替となり、所定の支払要件を満たさなくなった。このため、振替診療分についても例外的な特別措置として通院保険金の支払対象とすべきであるとして、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故日から180日以内の通院であれば通院保険金の支払対象となるが、例外的な措置に関しては、保険約款上は何も規定がなく、多数の保険契約者や被保険者に対して画一的に対応せざるを得ないことから、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、振替診療は申立人の事情によるものではなく、申立人には何ら落ち度がないものの、保険約款の解釈や運用は公平かつ画一的に行われるべきものであると判断した。

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。

【新種・海上保険－1】[契約の募集]

申立人は、介護費用保険の解約返戻金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①介護費用保険の保険約款上、解約の意思表示時に満75歳を過ぎていた場合には解約返戻金が支払われない旨明記されていること、②毎年送付している「お知らせ」にも同様の案内がなされいることから、申立人は契約内容を誤解しているとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、募集人から、本件保険契約は満期後に解約すればいつでも返戻金が支払われるとの説明を受けて契約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、保険約款上、申立人が満75歳を過ぎた場合には、解約返戻金は支払われない旨規定されており、その旨の書面による通知が行われていたことを確認した。

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

【新種・海上保険－2】[契約の募集]

申立人が、賠償責任保険契約を締結していたところ、保険会社から継続契約の引受けを見合わせるなどの通知があったことから、契約の継続を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人配偶者と代理店の間で紛争があり、多数のメールのやりとりがあったこと、②それを踏まえ申立人と代理店との間で中長期的な取引ができる信頼関係の維持が困難であると判断したこと、③契約の継続手続の見合わせは契約自由の原則に基づいておりその対応に問題はないこと、④当該契約は保険期間1年であり更新拒絶に信義則上の制限があるとは考えられないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の主張する事由は当事者間の保険契約とは全く関係がないこと、②保険会社の主張する理由で契約の継続を拒絶することは不当である旨主張し反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件の紛争を解決するためには、本保険の更新契約の締結可否に関する事情について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】[保険の募集]

申立人は、搬送中のトラックを高架に接触させ、損傷させたことから、賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が搬送していたトラックは、申立人が運送を受託した貨物に該当し、保険約款の規定から免責となること、②受託した貨物は免責となることについては、本件保険契約締結時以降、代理店から、申立人の担当者に対して遺漏無く行っていたこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、本件トラックの搬送は「運送の受託」に該当し、約款上免責となることを確認する一方、従前からの申立人の業務内容を踏まえ、代理店は、本件のような事故を支払対象とする補償範囲が広い他の保険の勧誘を行うべきところ、それを遺漏なく行っていたとは、必ずしも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一定の和解金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－4】[保険金の支払]

申立人は、レントゲン装置が突発的な事故により修理不能となったため、機械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保険金を支払うためには、故障が不測かつ突発的な事故によって生じたものである必要があるが、人との接触により機械が停止したため手で回転アームを動かすとの事象は過去に何度も起こっていること、②本機械は保守点検が行われず、保守点検を行った場合の耐用期間も経過しており、修理業者も故障原因について経年劣化の可能性が否定できないとしていること、③「不測かつ突発的な事故によって生じた」損害であることの立証責任は申立人側にあることから、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代理店が、古くても現状で稼働しているのならば問題なく保険に入れると言ったため加入したものであること、②保険会社は本機械が壊れるに至ったメカニズム、原因を具体的に主張し立証するよう求めてくるが、一般の顧客にそんなことができるはずもなく、全ての顧客に支払わないということになり商品として成り立っていないこと、③他社の火災保険からは本件事故について問題なく支払われており、本件機械保険では支払われないことは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を検討するとともに申立人に意見を求めたところ、申立前の交渉において保険会社から提案されていた損害額を50%とする内容で和解したい旨の意向が示された。これについて保険会社は、他社の火災保険から支払を受けているとの情報がなかったため提案したものであるところ、仮に損害額の50%で和解するとしても、すでに他の保険契約から支払われた保険金の額を控除して支払保険金を算出するから、保険会社から申立人に支払う保険金は0円となるとの見解が示された。

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

【新種・海上保険－5】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、約款に就業不能の原因となった身体障害を被った時期が保険始期より前である時は保険金の支払をしないと定めているところ、遅くとも保険始期前には申立人が症状を自覚されるほどに症状が顕在化しており、その罹患時期はさらに遡及することが認められるため、申立人の請求に応じることはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、就業不能の原因となった身体障害を被った時期が保険始期より前であるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－6】[保険金の支払]

申立人は、重機で宅地の造成工事を行った際、隣家の擁壁等を破損させたとして賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故の発生経緯に関し申立人の説明に変遷があること、②保険会社が事故現場の調査を行った時点で現場の復旧は完了しており損害状況は明確に確認できないこと、③本件保険契約の約款には地盤免責条項が設けられているところ、本件事故は土地の掘削によって生じたものと判断せざるを得ず約款上免責に該当すること等から申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生事実およびその原因が免責条項に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、申立人から追加提出された資料に基づき保険会社に再検討を求めたが見解が変更されることはなかったこと等からも、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－7】[保険金の支払]

申立人は、自社製造原料により、取引先の製品に損害を発生させたため、生産物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>

保険会社は、申立人の自社製造原料により、取引先の製品に損害が発生したのは日本国内ではなく海外であることから、保険約款に定める支払要件を満たさないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

手続開始後、本件については弁護士に対応を委任するとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－8】[保険金の支払]

申立人は、ゴルフプレー中にゴルフクラブを折損したため、ゴルファー保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故の発生は争わないが、損害状況確認のために必要なゴルフクラブの写真や修理見積書の提出がないため、保険金が算定できず支払手続を進めることが困難であるものとして対応していたこと、②申立人が同意すれば、ゴルフプレーに帯同したキャディや同伴競技者へ状況確認調査を行って保険金の算定を検討する旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社からはゴルフクラブの写真が求められたが、ゴルフクラブは当日に廃棄したため提出できなかったこと、②ゴルフ場からは事故の証明書を発行してもらっており、キャディもこれを確認していることから、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を検討するとともに申立人に保険会社主張についての意見を求めたところ、申立人から保険会社の示した方向で紛争解決したい旨の意向が示され、調査への同意書も提出された。その後、保険会社から、調査の結果本件ゴルフクラブは修理費が時価額を上回る「経済的な全損」にあたるとして、時価額を上限に和解を検討したいとの見解が示された。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払うことを内容とする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。

【新種・海上保険－9】[保険金の支払]

申立人は、ペットが疾病により治療を受けたため、ペット保険に基づく治療費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、①初診時に獣医師が、申立人から本件疾病は1年前に発症したとの申告があったと証言していること、②本件疾病の症状はすぐに消えるものではないとの見解を当該獣医師から得ることから、本件疾病は本件ペット保険契約の保険始期前に発症したものであるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【新種・海上保険－10】[保険金の支払]

申立人は、飼い猫が病気となり国内未承認薬の投薬治療を受けたため、ペット保険に基づく医療費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①医療費用保険金の支払対象は臨床獣医学上一般的に認められた治療方法で保険会社が認めたものに限られること、②重要事項説明書にも保険金支払の条件が記載されていること、③国内未承認薬の投薬費用はこの条件に該当しないこと、④申立人から事前に国内未承認薬投与に関する具体的な説明はなかったこと、⑤申立人から照会を受ける以前に国内未承認薬の投与は開始されていたこと、⑥保険会社の対応は申立人に損害を与えるものではないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社への照会以前の投薬費用は請求を取下げること、②電話で確認した際、当該病気が保険金支払対象となることを保険会社に確認して投薬継続を決断しており、保険金の支払対象外である場合は損害賠償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を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人は保険会社に病名を伝えたものの国内未承認薬投与の事実は伝えていなかったこと、②保険会社は申立人から伝えられた病名に対して保険金支払の対象となる旨回答しておりその説明に誤りはなかったこと、③病名から国内未承認

薬の投与を予見し注意喚起するまでの義務は保険会社に認められないことから、本件は保険金支払対象外に該当し、保険会社が損害賠償責任を負う義務はないことを確認した。

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

【新種・海上保険－11】[その他]

申立人は、保険会社に確認した介護費用保険の中途解約返戻金の金額が納得できないとして、契約当時の資料を開示し、商品内容を説明するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から加入コースや払込期間ごとの年齢別月額保険料や中途解約返戻金が記載された資料の提出を求められたが、条件設定によって膨大なパターンがあるからそのような資料は作成していないこと、②契約締結時に代理店が使用した募集資料の提出を求められたが、契約成立から約30年を経過しており保存していないこと、③募集人は本件保険契約締結時に補償内容や保険料について丁寧に説明を行った上で加入意思を確認していること等を主張した。

これに対して申立人は、①募集時には、貯蓄としても非常に有利な中途解約返戻金の予測値に基づいて説明を受けたが、実際に締結された契約はこれと相違していたこと、②契約当時の資料は本来保険会社に作成・保管義務があること、③代理店の募集行為に詐欺的な要素があること、④保険申込書の記名押印は、申立人の委任なく申立人の配偶者が行っていることから、本件保険申込書は正式書類と言えず、本件保険契約は無効であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件保険契約募集時の対応の適否および募集時に使用した保険料の説明資料の開示の可否に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－12】[その他]

申立人は、保険会社に確認した介護費用保険の中途解約返戻金の金額が納得できないとして、契約当時の資料を開示し、商品内容を説明するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から加入コースや払込期間ごとの年齢別月額保険料や中途解約返戻金が記載された資料の提出を求められたが、条件設定によって膨大なパターンがあるからそのような資料は作成していないこと、②契約締結時に代理店が使用した募集資料の提出を求められたが、契約成立から約30年を経過しており保存していないこと、③募集人は本件保険契約締結時に補償内容や保険料について丁寧に説明を行った上で加入意思を確認していること等を主張した。

これに対して申立人は、①募集時には、貯蓄としても非常に有利な中途解約返戻金の予測値に基づい

て説明を受けたが、実際に締結された契約はこれと相違していたこと、②契約当時の資料は本来保険会社に作成・保管義務があること、③代理店の募集行為に詐欺的な要素があること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件保険契約募集時の対応の適否および募集時に使用した保険料の説明資料の開示の可否に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償一1】[保険金の支払]

休業損害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、紛争解決の和解案を模索したが、当事者双方が受諾可能と考える和解案を見出せなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償一2】[保険金の支払]

休業損害等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一3】[保険金の支払]

車両修理費および代車費用等に争いがあったもの。

< 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2回)を実施。

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

【交通賠償一4】[保険金の支払]

飛び石による事故事実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、紛争解決の和解案を模索したが、当事者双方が受諾可能

と考える和解案を見出せなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償一5】[保険金の支払]

過失割合等について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一6】[保険金の支払]

車両修理費等について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

※ 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	1. (3)
	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. (1)
	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	2. [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. [参考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	
	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	不開始	手続の開始要件を満たさなかったために手続を開始しなかったもの	2. (2)
	解決	手続が開始され、苦情が解決した(顧客が了解した)もの	
	移行	手続により苦情が解決せず、紛争解決手続の申立てがあったもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	不調	手続によっては苦情が解決しなかったもの(「移行」を除く。)	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの(取下げのあったもの等)	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの	
紛争解決手続関係			
手続区分	一般(東京)	保険契約等に関する紛争事案(意見聴取等を東京で実施するもの)	3. (1)
	一般(大阪)	同上(意見聴取等を大阪で実施するもの)	
	交通賠償	交通事故等における損害賠償に関する紛争事案	
終了事由	成立	紛争解決委員が提示する和解案・特別調停案により解決したもの	3. (2)
	見込みなし	紛争解決委員が和解が成立する見込みがないと判断したもの	
	双方の離脱	当事者の双方が合意して申立てを取り下げたもの	
	一方の離脱	当事者の一方が申立てを取り下げる等したもの	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの	

一般社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター (損害保険相談・紛争解決サポートセンター)



0570-022808 <全国共通・通話料有料>

IP電話からは以下の直通電話へおかけください

北海道/011-351-1031 東北/022-745-1171 東京/03-4332-5241 北陸/076-203-8581
中部/052-308-3081 近畿/06-7634-2321 中国/082-553-5201 四国/087-883-1031
九州/092-235-1761 沖縄/098-993-5951

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

《発行所》

一般社団法人日本損害保険協会
そんぽADRセンター本部運営グループ
〒101-0063
東京都千代田区神田淡路町 2-105
電話 : 03-4335-9291
ファックス : 03-6731-2040

本誌掲載記事の無断転写・複写を禁じます