

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

2021年度第2四半期(2021年7月1日～9月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が887件、紛争解決手続が105件となった。

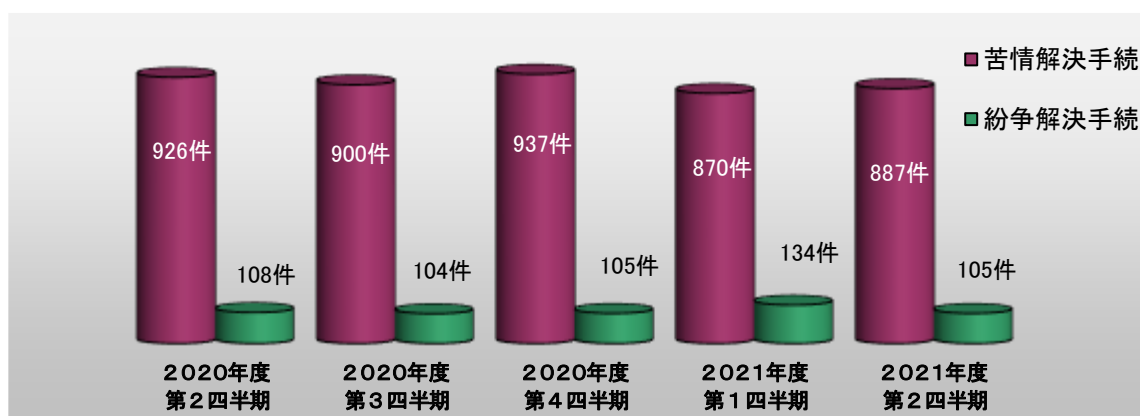
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が902件、紛争解決手続が120件となった。

(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	887	1,283	298	604	589	679
紛争解決手続	105	227	1	119	104	108

(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

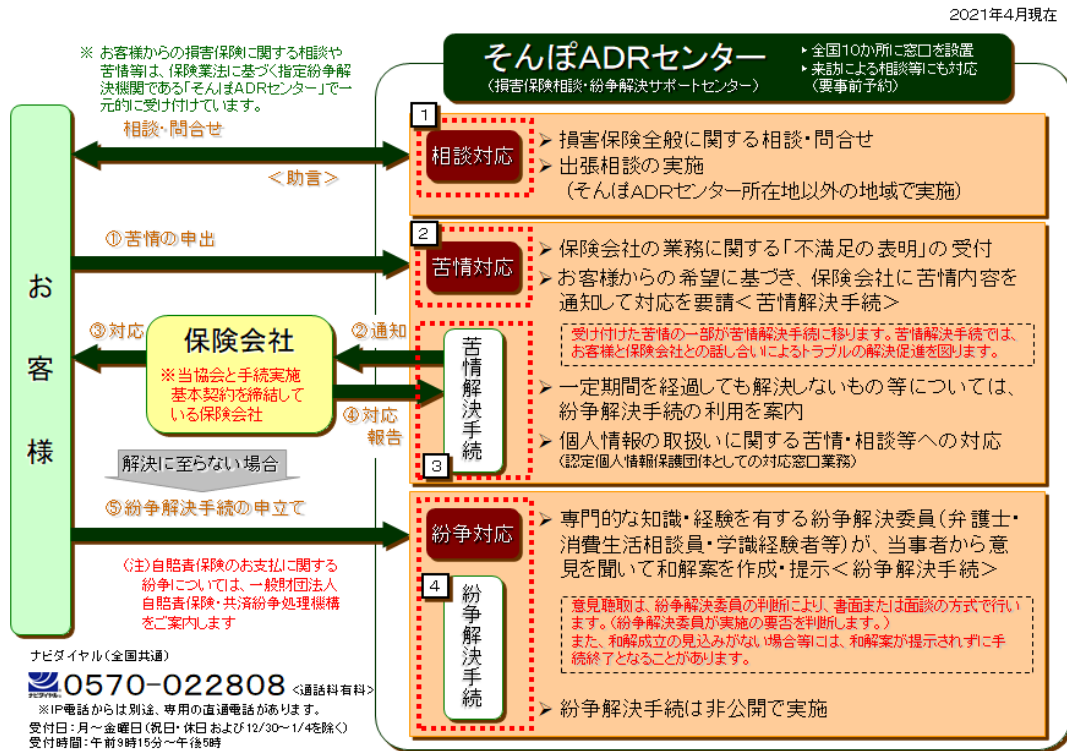
この受付状況について2021年度第1四半期(2021年4月1日～6月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は17件(2.0%)増加し、紛争解決手続は29件(21.6%)減少した。また、2020年度第2四半期(2020年7月1日～9月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は39件(4.2%)減少し、紛争解決手続は3件(2.8%)減少した。(4ページ、10ページ参照。)



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,%)

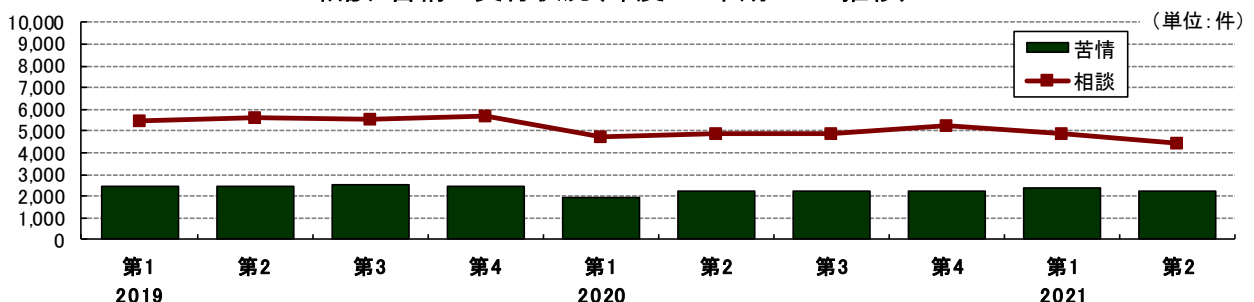
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2019年度	7,885 (100.0)	8,085 (100.0)	8,096 (100.0)	8,174 (100.0)	32,240 (100.0)
苦情	2,436 (30.9)	2,484 (30.7)	2,561 (31.6)	2,473 (30.3)	9,954 (30.9)
相談	5,449 (69.1)	5,601 (69.3)	5,535 (68.4)	5,701 (69.7)	22,286 (69.1)
2020年度	6,715 (100.0)	7,133 (100.0)	7,087 (100.0)	7,491 (100.0)	28,426 (100.0)
苦情	1,972 (29.4)	2,226 (31.2)	2,227 (31.4)	2,272 (30.3)	8,697 (30.6)
相談	4,743 (70.6)	4,907 (68.8)	4,860 (68.6)	5,219 (69.7)	19,729 (69.4)
2021年度	7,253 (100.0)	6,694 (100.0)			13,947 (100.0)
苦情	2,367 (32.6)	2,266 (33.9)			4,633 (33.2)
相談	4,886 (67.4)	4,428 (66.1)			9,314 (66.8)

<2021年12月15日集計>

(注1) カッコ内の数値は、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
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		14,421 (50.3)	4,656 (16.2)	1,675 (5.8)	2,950 (10.3)	4,955 (17.3)
苦情		6,087 (69.6)	1,605 (18.3)	290 (3.3)	594 (6.8)	172 (2.0)	8,748 (100.0)
相談		8,334 (41.9)	3,051 (15.3)	1,385 (7.0)	2,356 (11.8)	4,783 (24.0)	19,909 (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		1,576 (70.2)	400 (17.8)	67 (3.0)	149 (6.6)	52 (2.3)	2,244 (100.0)
相談		2,078 (41.9)	753 (15.2)	339 (6.8)	533 (10.8)	1,251 (25.3)	4,954 (100.0)
第3四半期		3,583 (50.0)	1,133 (15.8)	434 (6.1)	720 (10.1)	1,292 (18.0)	7,162 (100.0)
苦情		1,521 (67.9)	402 (17.9)	103 (4.6)	177 (7.9)	38 (1.7)	2,241 (100.0)
相談		2,062 (41.9)	731 (14.9)	331 (6.7)	543 (11.0)	1,254 (25.5)	4,921 (100.0)
第4四半期		3,650 (48.4)	1,414 (18.7)	448 (5.9)	818 (10.8)	1,213 (16.1)	7,543 (100.0)
苦情		1,562 (68.6)	466 (20.5)	59 (2.6)	137 (6.0)	53 (2.3)	2,277 (100.0)
相談		2,088 (39.7)	948 (18.0)	389 (7.4)	681 (12.9)	1,160 (22.0)	5,266 (100.0)
2021年度			6,737 (48.0)	2,618 (18.7)	728 (5.2)	1,522 (10.9)	2,422 (17.3)
	苦情	3,025 (65.0)	1,081 (23.2)	132 (2.8)	350 (7.5)	67 (1.4)	4,655 (100.0)
	相談	3,712 (39.6)	1,537 (16.4)	596 (6.4)	1,172 (12.5)	2,355 (25.1)	9,372 (100.0)
	第1四半期	3,424 (47.0)	1,425 (19.6)	412 (5.7)	770 (10.6)	1,258 (17.3)	7,289 (100.0)
	苦情	1,536 (64.6)	569 (23.9)	74 (3.1)	168 (7.1)	30 (1.3)	2,377 (100.0)
	相談	1,888 (38.4)	856 (17.4)	338 (6.9)	602 (12.3)	1,228 (25.0)	4,912 (100.0)
	第2四半期	3,313 (49.2)	1,193 (17.7)	316 (4.7)	752 (11.2)	1,164 (17.3)	6,738 (100.0)
	苦情	1,489 (65.4)	512 (22.5)	58 (2.5)	182 (8.0)	37 (1.6)	2,278 (100.0)
	相談	1,824 (40.9)	681 (15.3)	258 (5.8)	570 (12.8)	1,127 (25.3)	4,460 (100.0)
	第3四半期						
	苦情						
	相談						
	第4四半期						
	苦情						
	相談						

<2021年12月15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, %)

	2020年度					2021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	566 (67.5)	618 (65.9)	606 (66.7)	621 (66.2)	2,411 (66.5)	518 (59.1)	526 (58.9)			1,044 (59.0)
	火災	176 (21.0)	217 (23.1)	179 (19.7)	227 (24.2)	799 (22.0)	255 (29.1)	256 (28.7)			511 (28.9)
	傷害	38 (4.5)	34 (3.6)	50 (5.5)	28 (3.0)	150 (4.1)	37 (4.2)	19 (2.1)			56 (3.2)
	新種・海上	52 (6.2)	61 (6.5)	66 (7.3)	51 (5.4)	230 (6.3)	60 (6.8)	84 (9.4)			144 (8.1)
	その他	7 (0.8)	8 (0.9)	8 (0.9)	11 (1.2)	34 (0.9)	6 (0.7)	8 (0.9)			14 (0.8)
	合計	839 (100.0)	938 (100.0)	909 (100.0)	938 (100.0)	3,624 (100.0)	876 (100.0)	893 (100.0)			1,769 (100.0)
苦情局面別	契約募集	63 (7.5)	81 (8.7)	70 (7.8)	77 (8.2)	291 (8.1)	69 (7.9)	80 (9.0)			149 (8.5)
	契約管理	60 (7.2)	59 (6.4)	35 (3.9)	48 (5.1)	202 (5.6)	62 (7.1)	50 (5.6)			112 (6.4)
	保険金支払	708 (84.8)	782 (84.4)	793 (88.1)	805 (85.9)	3,088 (85.8)	734 (84.4)	751 (84.7)			1,485 (84.5)
	その他	4 (0.5)	4 (0.4)	2 (0.2)	7 (0.7)	17 (0.5)	5 (0.6)	6 (0.7)			11 (0.6)
	合計	835 (100.0)	926 (100.0)	900 (100.0)	937 (100.0)	3,598 (100.0)	870 (100.0)	887 (100.0)			1,757 (100.0)
申出内容別	契約引受	30 (2.5)	31 (2.3)	26 (1.9)	35 (2.5)	122 (2.3)	28 (2.1)	28 (2.0)			56 (2.1)
	接客態度	153 (12.7)	197 (14.3)	244 (17.5)	228 (16.2)	822 (15.3)	209 (15.8)	211 (15.1)			420 (15.4)
	手続遅延等	151 (12.5)	178 (13.0)	194 (13.9)	172 (12.3)	695 (12.9)	183 (13.8)	188 (13.5)			371 (13.6)
	説明不足等	174 (14.4)	202 (14.7)	203 (14.6)	175 (12.5)	754 (14.0)	181 (13.7)	201 (14.4)			382 (14.0)
	不適正手続	87 (7.2)	93 (6.8)	78 (5.6)	82 (5.8)	340 (6.3)	103 (7.8)	126 (9.0)			229 (8.4)
	提示内容	360 (29.8)	383 (27.9)	373 (26.8)	421 (30.0)	1,537 (28.6)	335 (25.3)	356 (25.6)			691 (25.4)
	支払可否	181 (15.0)	212 (15.4)	216 (15.5)	202 (14.4)	811 (15.1)	220 (16.6)	229 (16.4)			449 (16.5)
	保険金関連	54 (4.5)	60 (4.4)	44 (3.2)	71 (5.1)	229 (4.3)	59 (4.4)	39 (2.8)			98 (3.6)
	その他	19 (1.6)	17 (1.2)	13 (0.9)	18 (1.3)	67 (1.2)	8 (0.6)	15 (1.1)			23 (0.8)
	合計	1,209 (100.0)	1,373 (100.0)	1,391 (100.0)	1,404 (100.0)	5,377 (100.0)	1,326 (100.0)	1,393 (100.0)			2,719 (100.0)

<2021年12月15日集計>

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

(2) 手続終了状況

(単位:件, %)

	2020年度					2021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	5 (0.5)	3 (0.3)	5 (0.5)	4 (0.4)	17 (0.5)	3 (0.3)	6 (0.7)			9 (0.5)
	解決	813 (87.4)	782 (85.6)	824 (86.8)	773 (86.2)	3,192 (86.5)	812 (86.4)	773 (85.7)			1,585 (86.0)
	移行	53 (5.7)	55 (6.0)	64 (6.7)	56 (6.2)	228 (6.2)	67 (7.1)	65 (7.2)			132 (7.2)
	不承諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	不調	53 (5.7)	71 (7.8)	51 (5.4)	57 (6.4)	232 (6.3)	54 (5.7)	51 (5.7)			105 (5.7)
	その他	6 (0.6)	3 (0.3)	5 (0.5)	7 (0.8)	21 (0.6)	4 (0.4)	7 (0.8)			11 (0.6)
	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)
	合計	930 (100.0)	914 (100.0)	949 (100.0)	897 (100.0)	3,690 (100.0)	940 (100.0)	902 (100.0)			1,842 (100.0)
所要期間別	1か月未満	233 (25.1)	214 (23.4)	245 (25.8)	195 (21.7)	887 (24.0)	228 (24.3)	197 (21.8)			425 (23.1)
	3か月未満	352 (37.8)	353 (38.6)	377 (39.7)	363 (40.5)	1,445 (39.2)	381 (40.5)	365 (40.5)			746 (40.5)
	6か月未満	166 (17.8)	155 (17.0)	143 (15.1)	155 (17.3)	619 (16.8)	155 (16.5)	159 (17.6)			314 (17.0)
	6か月以上	179 (19.2)	192 (21.0)	184 (19.4)	184 (20.5)	739 (20.0)	176 (18.7)	181 (20.1)			357 (19.4)
	合計	930 (100.0)	914 (100.0)	949 (100.0)	897 (100.0)	3,690 (100.0)	940 (100.0)	902 (100.0)			1,842 (100.0)
手続方法別	電話	2,757 (98.5)	2,859 (99.1)	3,205 (99.0)	3,173 (98.7)	11,994 (98.8)	3,074 (99.1)	3,261 (98.3)			6,335 (98.7)
	文書(郵便)	28 (1.0)	14 (0.5)	18 (0.6)	35 (1.1)	95 (0.8)	22 (0.7)	41 (1.2)			63 (1.0)
	来訪	14 (0.5)	12 (0.4)	13 (0.4)	5 (0.2)	44 (0.4)	5 (0.2)	14 (0.4)			19 (0.3)
	その他	1 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (0.1)	4 (0.0)	1 (0.0)	1 (0.0)			2 (0.0)
	合計	2,800 (100.0)	2,885 (100.0)	3,236 (100.0)	3,216 (100.0)	12,137 (100.0)	3,102 (100.0)	3,317 (100.0)			6,419 (100.0)

<2021年12月15日集計>

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

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況(保険種別/苦情局面別)

(単位:件)

	保険種別					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	18	9	1	2	0	30	5	4	21	0	30
青森県	1	1	0	1	0	3	0	0	3	0	3
岩手県	2	0	0	0	0	2	0	1	1	0	2
宮城県	6	5	0	1	0	12	2	1	9	0	12
秋田県	2	1	0	0	0	3	1	0	2	0	3
山形県	1	0	0	1	0	2	1	0	1	0	2
福島県	1	1	0	1	0	3	0	0	3	0	3
茨城県	13	9	2	1	0	25	1	1	22	1	25
栃木県	12	4	1	2	0	19	0	3	16	0	19
群馬県	8	1	0	2	0	11	1	0	10	0	11
埼玉県	30	11	2	3	0	46	5	3	38	0	46
千葉県	32	23	0	8	0	63	5	2	56	0	63
東京都	82	55	4	15	1	157	15	4	137	1	157
神奈川県	50	28	1	6	1	86	4	7	70	2	83
新潟県	4	1	0	0	0	5	1	1	3	0	5
富山県	3	1	1	0	0	5	1	1	3	0	5
石川県	8	1	0	1	0	10	1	0	9	0	10
福井県	2	1	1	0	0	4	0	0	3	0	3
山梨県	4	3	0	2	0	9	1	0	8	0	9
長野県	7	0	0	0	1	8	2	1	5	0	8
岐阜県	7	3	0	0	0	10	2	0	8	0	10
静岡県	8	8	0	3	1	20	3	2	15	0	20
愛知県	33	7	0	4	0	44	3	1	40	0	44
三重県	9	0	0	1	0	10	0	2	8	0	10
滋賀県	4	2	0	0	0	6	0	0	6	0	6
京都府	16	8	0	2	0	26	0	5	21	0	26
大阪府	50	32	1	6	0	89	9	1	78	0	88
兵庫県	22	10	1	5	1	39	5	2	32	0	39
奈良県	7	1	1	0	0	9	0	0	9	0	9
和歌山県	2	1	1	0	0	4	0	0	4	0	4
鳥取県	0	1	0	1	0	2	0	0	2	0	2
島根県	1	1	1	0	0	3	0	0	3	0	3
岡山県	2	1	0	0	0	3	0	1	2	0	3
広島県	12	8	1	4	0	25	1	2	22	0	25
山口県	3	0	0	1	0	4	1	0	3	0	4
徳島県	2	0	0	0	0	2	1	0	1	0	2
香川県	1	2	0	2	1	6	0	1	5	0	6
愛媛県	7	1	0	0	0	8	1	0	7	0	8
高知県	3	0	0	1	0	4	0	0	4	0	4
福岡県	24	6	0	1	1	32	2	2	27	1	32
佐賀県	2	1	0	1	0	4	2	0	1	0	3
長崎県	1	0	0	2	0	3	1	2	0	0	3
熊本県	5	1	0	1	0	7	2	0	5	0	7
大分県	2	2	0	1	0	5	1	0	4	0	5
宮崎県	4	2	0	1	0	7	0	0	7	0	7
鹿児島県	2	2	0	1	0	5	0	0	5	0	5
沖縄県	11	1	0	0	1	13	0	0	12	1	13
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	526	256	19	84	8	893	80	50	751	6	887

<2021年12月15日集計>

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

[参考2] 当四半期における都道府県別の受付状況(申出内容別/法人個人別)

(単位:件)

	申出内容別									法人個人別			
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適正手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他	合計	法人	個人	合計
北海道	1	6	7	6	10	8	6	1	0	45	1	29	30
青森県	0	0	1	2	0	1	2	0	0	6	0	3	3
岩手県	0	1	1	0	1	0	0	0	0	3	0	2	2
宮城県	1	1	3	2	2	4	2	2	0	17	2	10	12
秋田県	0	1	1	0	0	2	1	0	0	5	0	3	3
山形県	0	0	0	2	0	1	0	0	0	3	1	1	2
福島県	0	2	1	0	0	1	0	1	0	5	1	2	3
茨城県	0	9	4	7	3	10	7	4	0	44	3	22	25
栃木県	0	5	2	5	4	7	7	1	3	34	1	18	19
群馬県	1	0	2	1	0	6	2	2	0	14	0	11	11
埼玉県	2	9	10	12	8	23	7	4	1	76	2	44	46
千葉県	4	13	18	11	4	25	21	2	0	98	4	59	63
東京都	6	37	40	19	17	62	48	10	1	240	16	141	157
神奈川県	1	21	14	24	16	37	19	5	0	137	4	79	83
新潟県	0	0	2	0	2	2	0	0	0	6	0	5	5
富山県	0	1	1	2	1	1	2	0	0	8	0	5	5
石川県	1	3	0	1	1	8	1	0	0	15	1	9	10
福井県	0	1	1	1	0	0	1	0	0	4	0	3	3
山梨県	1	1	2	2	1	7	1	0	0	15	0	9	9
長野県	0	1	1	3	4	4	0	0	0	13	0	8	8
岐阜県	1	5	1	2	1	4	3	0	0	17	1	9	10
静岡県	0	5	3	8	5	3	8	2	3	37	3	17	20
愛知県	1	9	13	16	5	15	10	1	1	71	4	40	44
三重県	0	1	1	2	2	3	1	0	0	10	1	9	10
滋賀県	0	2	1	0	0	4	2	0	0	9	0	6	6
京都府	0	5	6	7	8	11	6	1	1	45	1	25	26
大阪府	2	16	19	23	8	39	28	0	2	137	12	76	88
兵庫県	3	11	9	9	2	10	14	1	0	59	1	38	39
奈良県	0	4	0	0	0	6	2	0	0	12	2	7	9
和歌山県	0	1	0	3	1	0	2	0	0	7	0	4	4
鳥取県	0	1	0	1	0	1	1	0	0	4	1	1	2
島根県	0	0	0	2	0	0	1	1	0	4	0	3	3
岡山県	0	0	0	2	1	1	1	0	0	5	0	3	3
広島県	0	9	3	5	6	7	7	1	0	38	2	23	25
山口県	0	1	1	0	1	0	1	0	0	4	1	3	4
徳島県	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	1	1	2
香川県	0	2	2	1	1	2	2	0	0	10	1	5	6
愛媛県	1	4	1	1	1	3	2	0	0	13	0	8	8
高知県	0	3	2	0	1	1	0	0	0	7	0	4	4
福岡県	0	13	11	6	1	15	6	0	1	53	1	31	32
佐賀県	1	0	0	1	2	1	0	0	0	5	0	3	3
長崎県	0	0	0	2	1	0	1	0	1	5	0	3	3
熊本県	0	1	0	2	2	5	0	0	0	10	1	6	7
大分県	1	0	0	1	0	2	2	0	0	6	0	5	5
宮崎県	0	0	2	0	0	5	2	0	0	9	2	5	7
鹿児島県	0	2	0	5	0	1	0	0	0	8	1	4	5
沖縄県	0	4	2	2	2	7	0	0	1	18	1	12	13
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	28	211	188	201	126	356	229	39	15	1,393	73	814	887

<2021年12月15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保険金額の設定に疑問〔火災保険／契約者からの申出〕

申出人は、満期となった火災保険の保険金額が過大との指摘を受けたので、保険会社に連絡したところ、金融機関の融資金額を基に設定しており適正との回答を得たが、根拠が不明確で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、契約時に募集人が契約内容について説明はしていたが、建物については、誤って金融機関の融資金額と同一金額で保険金額を設定したことが原因と判明した。

代理店責任者が申出人と面談のうえ説明し、正しい保険金額による保険料との差額の返戻手続を行ったところ、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>

代理店において当該募集人に指導を行うとともに全募集人に対して研修を行い、改めて火災保険の保険金額が評価額より超過している契約がないか確認した。また、担当部署内でも事案の共有ならびに注意喚起を行い、再発防止を図ることとした。

②自賠償保険を超過した金額の支払を求める〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、事故の相手方被害者の人身損害について、保険会社担当者から、自賠償保険内で示談解決した旨の報告を受けたが、その後自賠償保険を上回る示談であったとの訂正の連絡を受け、当初の話と違うこと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①申出人に対して事故当初からノンフリート等級がダウンするとの説明をしっかりとしていなかったこと、②確定していない段階において自賠償保険内で解決したと回答してしまったこと、③自賠償保険の一部上限金額を見誤ったことが原因と判明した。

保険会社が自賠償保険の限度額超過部分を負担し、自賠償保険内での解決処理が完了したことから、次回自動車保険契約更新時のノンフリート等級はダウンしないことを申出人に連絡し、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、継続的に自賠償保険認定基準の勉強会を実施するとともに、担当部署内において、①対人一括対応では、ノンフリート等級ダウンが前提であり自賠償保険内の解決を約束しないこと、②事故受付時に保険料アップの概算を必ず伝えること、③自賠償保険内解決の結論が確認出来るまではその旨を伝えないこと等を徹底することで、再発防止を図ることとした。

③自動車保険の始期日での取消を求める〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、自動車を廃車することになったため、自動車保険の始期日当日に代理店に契約取消の連絡をしたところ、一旦は取消可能との回答を得たが、その後廃車を確認する資料がなかったことから取消ではなく、解約となると言われ、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、代理店が取消可能と判断し、保険会社に確認する前に取消を一旦了承したこと、また、保険会社においても、責任開始時刻より前の申出であったことを考慮して対応すべき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、契約取消手続を行う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、契約取消については慎重な対応が必要であること、取消の可否については事前に保険会社の確認を取ることを指導するとともに、担当者に対しては、保険始期当日の取消申出というだけで判断をせず、責任開始時刻以前の申出かどうかを確実に確認し、取消の判断については上司の指示を仰ぐことを徹底することで、再発防止を図ることとした。

④自動車保険の解約後の追加保険料の負担を求める〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、複数ある自動車のうち1台を新車に買い替えることになり、購入先から別の保険会社への自動車保険への切り替えの提案があり、月々の保険料が安くなることが判ったので、契約している自動車保険を全て解約して他の保険会社に切り替えることとし、代理店にその旨を伝えて解約した。その後高額な追加保険料の案内が来たが、他の保険会社に保険を切り替えるだけでそのような大金の支払を求められることを事前に説明しなかった代理店に責任があることから、追加保険料の費用負担を求めて、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、代理店は申出人の意向に沿って解約手続を行ったが、解約時に追加保険料が発生することを案内しておらず、申出人に十分な説明を行わなかったことが原因と判明した。

保険会社は、申出人から解約手続の取消の意向を確認し、保険契約の解約手続の取消および新規自動車の車両入替手続を行うことで、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、コンプライアンスマニュアルを使用し、解約の申出を受けた際は契約者の意向を踏まえつつ、追加保険料の有無およびその金額等を十分に説明するように指導することで、再発防止を図ることとした。

⑤新型コロナウイルス感染症罹患に関する保険金支払を求める

〔新種・海上保険／契約者からの申出〕

申出人は、新型コロナウイルス感染症に罹患し、入院に関する保険金を請求したところ、保険会社から、病院でPCR検査をした日が保険金支払の認定開始日となるとの説明を受けたが、病院にはすぐに掛かれない状況なので、発症日を認定開始日とすべきであり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、担当者が認定指針に対する理解が十分ではなく、申出人に誤った説明をしたことが原因と判明した。

保険会社から申出人に連絡し、新型コロナウイルス感染症に罹患した場合は、医師の管理下または医師の指示により医療施設や自宅での療養をした場合は入院として取り扱い、PCR検査受検日を認定開始日としているケースが大半であるが、本件のようにPCR検査受検前でも医師からの指示により自宅療養していた場合は、自宅療養開始日から認定することを伝え、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、新型コロナウイルス感染症の入院に関する特例は、検査前であっても医師の指示に基づく自宅療養であれば、自宅療養開始日を認定開始日とする旨を説明、指導を行うとともに、担当部署内の全メンバーにも認定指針を指導、周知徹底することで、再発防止を図ることとした。

⑥示談交渉をしてもらえなかった 〔新種・海上保険／契約者からの申出〕

申出人は、子供がサッカーで同級生の顔面に怪我をさせ、眼鏡を損傷させたため、自動車保険の個人賠償責任特約に基づく示談交渉を依頼したが、示談交渉サービスは付いていないとして保険会社は示談交渉をしてくれなかった。その後、改めて照会したところ、示談交渉サービス付きであったことを保険会社が認めたため、保険料の返還を求めたが、システム上返還できないと言われ、申出人は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、担当者が知識不足で示談交渉サービス付きの商品であるにもかかわらず、付いてないと誤った説明を申出人に行ったことが原因であることが判明した。

保険会社の上席者が申出人宅を訪問の上、改めて謝罪し、申出人が相手先に渡した商品券代を損害賠償金として保険金を支払うことで、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、商品別の示談代行サービスの有無について説明、指導を行うとともに、担当部署内で事案を共有することで、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,%)

		2020年度					2021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	53 (55.2)	62 (57.4)	38 (36.5)	43 (41.0)	196 (47.5)	42 (31.3)	41 (39.0)			83 (34.7)
	火災	19 (19.8)	30 (27.8)	49 (47.1)	37 (35.2)	135 (32.7)	65 (48.5)	41 (39.0)			106 (44.4)
	傷害	11 (11.5)	6 (5.6)	13 (12.5)	16 (15.2)	46 (11.1)	19 (14.2)	12 (11.4)			31 (13.0)
	新種・海上	13 (13.5)	10 (9.3)	4 (3.8)	9 (8.6)	36 (8.7)	8 (6.0)	10 (9.5)			18 (7.5)
	その他	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.0)			1 (0.4)
	合計	96 (100.0)	108 (100.0)	104 (100.0)	105 (100.0)	413 (100.0)	134 (100.0)	105 (100.0)			239 (100.0)
手続区分別	一般(東京)	38 (39.6)	54 (50.0)	51 (49.0)	53 (50.5)	196 (47.5)	71 (53.0)	60 (57.1)			131 (54.8)
	一般(大阪)	47 (49.0)	50 (46.3)	45 (43.3)	42 (40.0)	184 (44.6)	56 (41.8)	36 (34.3)			92 (38.5)
	交通賠償	11 (11.5)	4 (3.7)	8 (7.7)	10 (9.5)	33 (8.0)	7 (5.2)	9 (8.6)			16 (6.7)
	合計	96 (100.0)	108 (100.0)	104 (100.0)	105 (100.0)	413 (100.0)	134 (100.0)	105 (100.0)			239 (100.0)
紛争局面別	契約募集	5 (5.2)	8 (7.4)	7 (6.7)	2 (1.9)	22 (5.3)	3 (2.2)	6 (5.7)			9 (3.8)
	契約管理	15 (15.6)	12 (11.1)	8 (7.7)	12 (11.4)	47 (11.4)	8 (6.0)	7 (6.7)			15 (6.3)
	保険金支払	69 (71.9)	86 (79.6)	86 (82.7)	86 (81.9)	327 (79.2)	119 (88.8)	86 (81.9)			205 (85.8)
	その他	7 (7.3)	2 (1.9)	3 (2.9)	5 (4.8)	17 (4.1)	4 (3.0)	6 (5.7)			10 (4.2)
合計	96 (100.0)	108 (100.0)	104 (100.0)	105 (100.0)	413 (100.0)	134 (100.0)	105 (100.0)			239 (100.0)	

〈2021年12月15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,%)

		2020年度					2021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	34 (41.5)	43 (41.7)	52 (46.0)	37 (33.0)	166 (40.5)	29 (30.5)	45 (37.5)			74 (34.4)
	特別調停	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.9)	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	見込みなし	43 (52.4)	57 (55.3)	56 (49.6)	68 (60.7)	224 (54.6)	61 (64.2)	68 (56.7)			129 (60.0)
	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)
	一方の離脱	4 (4.9)	3 (2.9)	4 (3.5)	7 (6.3)	18 (4.4)	4 (4.2)	5 (4.2)			9 (4.2)
	その他	1 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)	1 (1.1)	2 (1.7)			3 (1.4)
	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)
	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)
合計	82 (100.0)	103 (100.0)	113 (100.0)	112 (100.0)	410 (100.0)	95 (100.0)	120 (100.0)			215 (100.0)	
所要期間別	1か月未満	1 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)	1 (1.1)	0 (0.0)			1 (0.5)
	3か月未満	6 (7.3)	9 (8.7)	20 (17.7)	10 (8.9)	45 (11.0)	16 (16.8)	15 (12.5)			31 (14.4)
	6か月未満	38 (46.3)	51 (49.5)	57 (50.4)	63 (56.3)	209 (51.0)	44 (46.3)	64 (53.3)			108 (50.2)
	1年未満	32 (39.0)	40 (38.8)	34 (30.1)	35 (31.3)	141 (34.4)	30 (31.6)	38 (31.7)			68 (31.6)
	2年未満	4 (4.9)	3 (2.9)	2 (1.8)	4 (3.6)	13 (3.2)	4 (4.2)	2 (1.7)			6 (2.8)
	2年以上	1 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)	1 (0.8)			1 (0.5)
合計	82 (100.0)	103 (100.0)	113 (100.0)	112 (100.0)	410 (100.0)	95 (100.0)	120 (100.0)			215 (100.0)	
所要回数別	0回~2回	7 (8.5)	25 (24.3)	20 (17.7)	17 (15.2)	69 (16.8)	25 (26.3)	11 (9.2)			36 (16.7)
	3回~4回	31 (37.8)	31 (30.1)	31 (27.4)	42 (37.5)	135 (32.9)	14 (14.7)	48 (40.0)			62 (28.8)
	5回~10回	38 (46.3)	45 (43.7)	59 (52.2)	50 (44.6)	192 (46.8)	53 (55.8)	60 (50.0)			113 (52.6)
	11回以上	6 (7.3)	2 (1.9)	3 (2.7)	3 (2.7)	14 (3.4)	3 (3.2)	1 (0.8)			4 (1.9)
合計	82 (100.0)	103 (100.0)	113 (100.0)	112 (100.0)	410 (100.0)	95 (100.0)	120 (100.0)			215 (100.0)	

〈2021年12月15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、代理店が自動車保険に付帯する弁護士費用特約の適切な説明を行わなかったことにより、日常生活に適用されるタイプの特約を付帯できず、日常生活上の事故の際に弁護士費用を自己負担することになったため、当該弁護士費用に係る損害賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、代理店から弁護士費用特約について説明を行っており、申立人から日常生活に適用されるタイプの弁護士費用特約を付帯する要望はなかったことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、弁護士費用を補償する特約について、代理店が申立人に対して適切な商品説明を行って契約されていたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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-2】[契約の募集]

申立人は、自転車で行き中に単独の転倒事故を起こし左腕を負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、交通事故特約の付帯がないとして保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人は、申立人から前契約の他社証券を受け取り、同条件での加入希望であったので自動車保険の人身傷害補償を説明したこと、②申立人から、自動車との接触事故が心配であるとの意向を確認したので補償内容の変更までは提案せずに説明したところ、分かりましたと回答があり、理解されたものと認識していること、③申立人は、前契約と同内容では保険金支払対象外であることが判明すると、今度は主張を前々契約の話に変えるなど、主張に一貫性がないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は申立人が前契約と同条件での加入を希望したと主張するが、それならば個人賠償特約の付帯がないのはなぜか、②募集人は、来訪した際にパンフレットを用いての説明や特約の説明を割愛してしまったと認めていたこと、③親族の契約と同条件での加入ではなく、ベースは前契約の補償内容で、足りない部分は付加して親族の契約と似たような補償内容となるよう希望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意見聴取を行った結果、交通事故特約の付帯に関しては主張が大きく乖離しており、申立人が付帯を希望する旨話していたことを認定するのは困難であるが、募集人は他社の商品知識を有しており、申立人の親族の保険契約に交通事故特約が付帯されていたことからみて、交通事故特約を含めた説明をしなかったことは、法的な義務違反があったとまでは認定できないものの、申立人への意向確認としては十分ではなかったと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者が

ら和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－3】[契約の募集]

申立人は、自動車保険について、契約を継続できない旨の通知を受けたため、その理由の開示を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、契約継続と継続不可の理由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契約締結に関しては当事者双方に契約自由の原則が認められていること、②一般的に保険契約の引受可否の判断は公平性の観点をもって行われ、引受審査の情報は全ての契約者に開示ができないこと、③継続契約不可と判断した契約については、契約満期日が到来する70日前にその旨を通知するため、他の保険会社を選択する十分な時間が確保されており、申立人が主張する「契約者の保険会社選択の自由」を制限していないこと、④一般の保険契約締結において契約者に求められる行為が、継続契約でも同様に必要であり、申立人が主張する「新たな保険会社との契約に関する事務手続等を負担させる不当な行為」には該当しないこと等を主張した。

これに対して申立人は、一方的な契約継続不可の通知は非のない契約者に心理的な苦痛を与えた上、新たな保険会社との契約に関する事務手続を負担させる不当な行為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、両当事者の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方の互譲による和解を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、配偶者がバイクを購入した際に自動車保険を契約したが、募集人の説明が誤っていたとして解約し既払保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人は保険の提案は行ったが、プランの確定は申立人自らが選択したこと、②万一の時、無料で丁寧な対応ができるため、バイクはバイクの保険の方がよい旨をアドバイスしたこと、③申立人が他社で契約している自動車保険に付帯するファミリーバイク特約の説明義務は募集人にはないこと等から、申立人の要求には応じられず、重複補償となる弁護士費用特約分の保険料を返戻することで解決したい旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、募集人は、申立人の状況と意向を聞いているにもかかわらず、十分な説明を行ったとは言えず、申立人が自らの意向に沿った選択をすることを阻害するものであったことを確認した。

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

【自動車保険－5】[契約の募集]

申立人は、自動車保険の契約切り替えにあたり、代理店に前契約と同じ補償内容の契約手続を要請して契約をしたが、後日日常生活賠償特約に関わる事故が発生し、同特約が付帯されていないことが判明した。このため、同特約の遡及追加と同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代理店が、メールで申立人に見積書を事前に送付し、申立人から確認した旨の返信を受けて、重要事項の説明および自動車保険申込書を送付していること、②申立人は、申込書の中で、補償内容を確認するとともに、重要事項の説明について確認し、確認欄にチェックし署名していること等から、本件契約は有効に成立しているとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人が、代理店に対して日常生活賠償特約が付帯された他社の保険証券をメールに添付して、添付の保険証券と同様の補償内容とする契約の切り替えを依頼していたこと、②当該特約に関わる事故が発生していることを確認した。

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

【自動車保険－6】[契約の募集]

申立人は、自動車事故を起こしたため、自動車保険の車両新価特約に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自動車は、約款の規定により車両新価特約の付帯対象ではないこと、②申立人に対して、継続手続の際に当該特約が付帯できないことをメールで通知していること等から、申立人は継続時に本件契約に当該特約を付帯できないことを知っていたとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人から、反論書の提出がなかった。

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

【自動車保険－7】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の解約手続が意向に沿うものではなく、他社に契約移行した際に等級継承が出来なくなったため、解約日を訂正するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①満期日前の解約が新たな契約締結の際に不利になる可能性があることを申立人に説明したこと、②申立人は意向に沿った手続であることを確認の上自筆で署名した解約書類を提出していること、③希望する解約日で問題がないか何度も申立人に確認したこと、④変更手続完了通知により他社に移行した次契約の保険始期前に解約日の誤りを確認できたので、移行先の保険会社に保険始期日の訂正を依頼すれば等級継承は可能であったことから、一連の業務運営に起因して申立人に損害を与えた事実はないため、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、①自動車保険証券を見せた上で満期となるので解約したいと伝えたこと、②解約日からおよそ1ヵ月間無保険とは知らずに運転していたこと、③解約手続書類の解約日は満期日であると誤認し署名したこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人の真意は契約の満期日をもって契約を終了させるものであったこと、②無保険状態で自動車を運行するつもりはなかったこと、③保険会社の対応に過失はないものの、高齢の申立人に対してはさらなる注意喚起を行う必要が全くなかったとはいえないこと、④申立人の錯誤による本件解約の意思表示は、申立人の真意にしたがって解約日を訂正することが認められないほど重大な過失によるものではなかったことを確認した。

このため、保険会社は解約日の訂正に応じ、一方で申立人は当該手続に伴い発生する未払保険料の支払に応じる旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－8】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の車両保険の条件変更による追加保険料を支払期日までに支払わず保険契約が解除になったため、解除の取消を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①追加保険料の振込票払を電話にて案内し、申立人の了承を得ていること、②メールや郵便、電話にて再三支払を依頼したが、案内期日までに追加保険料の支払がなかったため本件約款に基づき解除したこと等を主張した。

これに対して申立人は、①追加保険料の支払は、クレジットカード払と認識していたこと、②保険会社から振込票や解除通知書が届いていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人は追加保険料の払込票による支払を同意していること、②保険会社は払込票等の発送、追加保険料の支払の督促を行った事実が確認できること等から、申立人は支払期日までに追加保険料の支払をしなかったため、保険会社の本件契約の解除は有効であると判断した。

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－9】[契約の管理・保全]

申立人は、親が記名被保険者となっている自動車保険のノンフリート等級を、弟へ継承する旨を代理店に伝えて募集人が中断手続を行ったが、その後等級継承ができなかったため、保険会社に訂正措置を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人が申立人から契約自動車廃車または譲渡する予定と聞き、中断および等級継承について説明したところ、申立人が中断証明書発行を希望したものであること、②申立人から弟が自動車を保有しているとは聞いておらず、車両入替の申し出はなかったこと、③中断証明書にはこれを使用して新たに契約を締結する際の詳細条件を記載していることから、手続は適正に行われているとして、申立人の主張には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人の要望は、親の自動車保険契約のノンフリート等級を弟に引き継ぐことを内容とするものであることからすれば、募集人は弟の自動車所有の有無を確認すべきであり、申立人からの申し出がなかったということだけをもって、中断証明書発行手続のみを説明したことは、過失があったといわざるを得ないことを確認した。

このため、保険会社は契約の解約および中断証明書の発行を取り消し、車両入替を行うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

【自動車保険－10】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険を解約したところ、保険会社が解約返戻金の計算を誤り、少額の解約返戻金が支払われ、その後正しい解約返戻金が支払われた。保険会社から過払となっている当初支払った解約返戻金の返還を求められたが、申立人はそれを拒否し、一連の不法行為に対する謝罪および損害賠償として解決金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①解約返戻金の計算に関する事務処理の誤りについては謝罪するが、過払金は未回収であり、返還されるべきであること、②解決金の支払には応じ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を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人による本件過払金返還の是非等に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－11】[契約の管理・保全]

申立人は、新車の購入とともに自動車保険を契約したが、新車に不具合があり返却することになったため、自動車保険の取消を求めたところ、短期率で計算された解約返戻金となった。このため、短期率計算で未経過期間分に比して少なくなった解約返戻金の差額の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は自動車保険契約手続時に、①重要事項説明書の「重要事項のご説明を受領し、内容を確認しました」に押印していること、②重要事項のご説明に「ご契約の解約に際しては、契約条件により、保険期間のうち、未経過であった期間の保険料を解約返戻金として返金します。ただし、解約返戻金は原則として未経過期間分より少なくなります。」と記載されていること等を主張した。

これに申立人から、反論書の提出がなかった。

当事者双方から提出された資料に基づいて検討した結果、保険会社の答弁書に対する申立人の反論書

の提出がないため、当事者双方の主張のいずれに理があるかを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】[保険金の支払]

申立人は、自損事故により負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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歯科治療については、歯牙破折が生じたことが認められるものの、下肢治療については、医学的他覚所見が確認できないこと、②申立人説明の事故状況等から、軽微な衝撃の事故であり、受傷機転が判然としないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人の下肢治療については、医学的他覚所見が認められないことを確認する一方、医師が安静を要する旨診断しており、下肢治療に関し、将来医学的他覚所見を伴う程度に下肢傷害が具体化・悪化し得るおそれがあったことを考慮する余地があることを確認した。

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

【自動車保険－13】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に追突されて負傷したことから、本件事故にかかる示談交渉や訴訟を弁護士に委任し、弁護士報酬については弁護士費用等補償特約に基づき、保険会社が弁護士に対し支払ったが、当該支払金額が申立人が弁護士との間で約定した弁護士報酬額よりも高かった。このため、保険会社が支払った保険金の一部について弁護士から回収することを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①弁護士からの請求額は委任契約書に則った金額であり、弁護士費用保険金を過大に支払ったとは考えていないこと、②申立人は、法律事務所に対する支払を認識していたにもかかわらず、法律事務所に対して弁護士費用保険金の返還の請求をせず、また、保険会社に対しても弁護士費用保険金の返還を請求しなかったことから、保険会社が行った弁護士費用保険金の支払を容認していたものと思料すること、③申立人は、代理人を辞任した弁護士との間で、その所属弁護士会の紛議調停手続を利用する等して協議しており、本事案は、既に終了した申立人と法律事務所との間の紛争に関する審理を事実上求められているものであり、紛争解決手続における審査は適当でないこと、④申立人が弁護士費用保険金の返還を請求する根拠は、法律上も本件契約に適用される約款上も存在しないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①支払案内のハガキを見て、着手金の金額を初めて知ったのであり、承諾していないこと、②法律事務所との紛争手続に関する弁護士会の判断は、まだ決着がついていないこと、③本件特約には支払保険金の返還の規定があり、弁護士費用の返還を請求する根拠がないとの保険会社の主張は保険契約の違反行為に当たること等を主張し、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、支払われた弁護士費用保険金が過大なものであったか否かに関する事実認定が必要であるところ、弁護士費用の金額は申立人と弁護士事務所との間で決定されるものであり、一方、紛争解決手続の当事者として弁護士事

務所は参加していないことから、紛争解決手続の場で当該支払金額が過大であったか否かを判断することはできないこと、また、申立人は、既に弁護士会の紛議調停手続に申立てを行っており、当該紛議調停の場等で解決することが適切かつ実効性のある方策と考えられることから、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－14】[保険金の支払]

申立人は、交通事故により負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金を受領したが、その後裁判上の和解が成立したことを受けて、和解金額と人身傷害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当該訴訟により損害額が増額され事故状況に応じて過失相殺が行われたが、申立人は過失相殺により減額された金額と既払の人身傷害保険金との差額を支払うよう求めていること、②既払の人身傷害保険金は約款に基づき適正に算定しており適切に説明を行った上、書面で申立人の合意を確認していること、③約款上の「自己負担額」は、加害者から受領した賠償金と人身傷害保険金の精算を行う場合に用いる概念であり、訴訟で認定された過失相殺額が該当するわけではないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－15】[保険金の支払]

申立人は、自動車がいたずら被害に遭ったため、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考えられる真正ないたずら事故のいずれの類型にも属さないこと、②本件事故現場が犯行を躊躇する場所であること、③供述が変遷しているだけでなく、第三者供述とも整合しないこと、④申立人から犯人への憎悪を感じさせる様子がないこと、⑤事故後に防犯対策もしていないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①本件事故現場は自動車が駐車していることを確認できないほど暗いこと、②供述はほとんど同じ話をしていること、③憎悪を感じさせる様子がない、ということはないこと、④事故後、防犯対策をしていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等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1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－16】[保険金の支払]

申立人は、親族が自損事故を起こして自動車に損害が生じたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故について目撃供述等がなく、ドライブレコーダーその他の事故状況を記録した資料が見当たらないこと、②現場にブレーキをかけた痕跡はなかったこと等から、事故の外形的事実を確認できないとして、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、本件事故の発生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－17】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故について目撃供述等がなく、ドライブレコーダーその他の事故状況を記録した資料が見当たらないこと、②現場にブレーキをかけた痕跡はなかったこと等から、事故の外形的事実を確認できないとして、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、本件事故の発生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－18】[保険金の支払]

申立人は、単独事故を起こして自動車を損傷させたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自動車の左側全面には複数回の発生時期が異なる接触損傷が認められ、申告内容とは整合性がないこと、②申立人の主張する事故発生場所の電柱等に事故の痕跡は認められなかったこと、③申立人は「事故発生後は雨が降っていたため降車せず、帰宅後に本件自動車の損傷確認をした」と事故発生から損害覚知までの説明を行うが、気象データでは降雨は観測されておらず、事故の現場と時間の特定に至らないこと、④本件事故発生の直前に車両保険が中途付帯されており、事故の事実関係が確認できない以上、車両保険金を請求することを目的に事故を作出した可能性も否定できないこと等を主張し

た。

これに対して申立人は、①自動車のキズは、何れもライン上で同じ速度や角度等で相手物と接触したことは一目瞭然で、警察官立会の現場検証でも同一事故を確認していること、②本件事故発生後は雨が降っていたため降車せずの発言は事実だが、その前後の会話が抜けており、保険金支払対象外とするため、都合のよい部分だけを記述していること、③保険会社の憶測で、意図的に車両保険金を請求することを目的に事故を作り出した、とは誠に心外であり、訂正しない限り名誉を傷つける行為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や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故による損傷として車両保険金の支払対象と認められるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が、いわゆるアフター・ロス契約の問題が解決していないため和解に応じることはできない旨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－19】[保険金の支払]

申立人は、高速道路を走行中に前方走行のダンプ車の土砂落下により、自動車が損傷を被ったため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故によって100カ所以上の損傷が同時に発生したという申立人の請求内容は明らかに異質であること、②確認された損傷に日常使用の際に損傷していた相当数の蓄積傷が含まれていること等を主張した上で、申告の損傷箇所を具体的に指し示してもらい、事故事実と照らし合わせて内容を協議していきたい旨の意向を示した。

これに対して申立人は、左側フロント周りについてのみ、本件事故による損害として保険金を請求し、車両全体の損傷を請求してはいないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社と申立人との間で、本件事故による損傷修理の箇所について合意がなされ、契約自動車が入庫した修理工場と保険会社の間で修理費の協定が成立し、それに伴って申立人に支払保険金の額が提示されたことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して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－20】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に追突事故に遭った際、保険会社から人身傷害保険について誤った説明があり、十分な治療を受けることができなかった。このため、十分な治療を受けていれば本来受け取れたはずの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治療費以外に交通費、休業損害、精神的損害等が保険金の支払対象となることは申立人に説明していること、②保険金の支払について説明不足や説明誤りはなかったこと、③治療期間や通院

治療の必要性は保険会社の説明内容によって決まるものではないことから、申立人に案内済の人身傷害補償保険金の額を上回る保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社から治療費以外の損害は保険金支払の対象外との説明があったのは間違いなこと、②説明誤りがあったことで十分な治療が受けられなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社が申立人との間で交わした電話のやり取りの音声記録反訳書によると、①保険会社は治療費、通院に係る交通費と慰謝料、休業損害が保険金支払の対象となると申立人に説明していること、②申立人は受傷による就労可否を自らの判断で決定し、それを保険会社に伝えていることから、保険会社の補償内容に関する説明が申立人に何らかの損害を与えたと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案内済の人身傷害保険金を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－21】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に追突事故を起こして負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故によって申立人の身体には医療機関での治療を要するほどの外力が加わったとは認められないこと、②申立人の受傷には他覚所見は認められないことから、申立人の受傷の事実は認められないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故によって申立人の身体に医療機関での治療を要するほどの外力が加わったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－22】[保険金の支払]

申立人は、自動車がいたずらにより損害を被ったため、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損傷の範囲は、車体前後方向の左フロントフェンダから左リアドアまで、高さが左フロントドアから左サイドスポイラーまでと広範囲に渡り、地面と平行で連続した接触面による擦過傷が確認できること、また、各パネル形状に沿い、凹部分は浅く、凸部分は深く、前後方向に均一かつ直線的な傷が付いていることから、走行中に固定された構築物との接触で生成されたと考えることが自然であること、②申立人が主張するように歩行者の持つ土嚢袋が車体に接触した場合、歩行による上下動がキズに反映されるので、キズが直線的となることは考えられないこと、③申立人は、本件損傷がいたずらによって発生したという外形的事実の立証責任を負うが、保険金請求権の発生を根拠づける上記事実の立証はなされていないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①自動車には助手席側フロントドアのキズの他にコンクリート粉じんが一面に付

着し、強弱のついたキズが付けられ、凹部分(下部)には不規則な細く細かいキズで、凸部分には自動車のデザインに合わせて付いたキズで、そのキズはドアミラーの下だけ途切れていることから、自動車・固定物ではなく、人が歩行しながらキズを付け、ドアミラーを避けて付けられたキズであること、②自動車・固定物であれば、ドアミラーを避けるようなことはないこと、③駐車した状態での固定物との接触はありえないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件損傷は、本件自動車が動いて固定物に擦過したキズと見受けられ、いたずらによるキズではないと強く推認できるとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

【自動車保険－23】[保険金の支払]

申立人は、高速道路走行中に自動車に飛来物が接触して損傷したため、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飛来中の他物との接触では、一定の線キズは形成されにくく、局部的な凹みキズになり、パネルを跨ぐキズは形成されにくいこと、②本件の損傷痕は直線的かつ一定の高さで生じており、パネル間を跨いで継続的に強く押し込まれたことが確認できること、③直線キズの下部付着痕は、衝突相手物と面接触したことで生じたと考えられること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①高速走行では飛来物との接触で直線的かつ一定の高さの線キズが生じたり、強い衝撃で凹みができる可能性は考えられること、②パネルを跨ぐキズはドアの先端部が他の部位より硬いことから生じた現象と考えられること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件の自動車損傷状況、事故発生状況から、本件損傷は申立人が主張するような、走行中に飛来物との接触で生じた損傷と客観的に認めることは困難であると判断した。

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

【自動車保険－24】[保険金の支払]

自動車の修理等を業とする申立人は、自動車修理期間中に代車を貸し出したところ、代車使用者が自損事故を起こして代車が損傷した。このため、修理費についてその使用者の自動車保険の他車運転危険特約に基づく保険金の支払を求めたところ、すでに使用者(保険契約者)に保険金を支払済であるとして、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、記名被保険者である保険契約者が修理費用について一旦立て替えて修理工場に支払う意

向であることを確認し、保険契約者に保険金を支払ったので、対応に特段の問題はない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、他車運転危険特約によると車両保険条項が適用され、保険会社は代車の所有者である申立人に保険金を支払わなければならない、保険会社が保険金を保険契約者に支払ったとしても、被保険者かつ保険金請求権を有する申立人に保険金を支払ったということにはならないと判断した。

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

【自動車保険－25】[保険金の支払]

申立人は、自動車の窓ガラスがいたずらにより破損したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自動車の損傷状況や事故現場周囲の状況から、第三者がいたずら等の目的で行ったものとは考えにくいこと、②申立人は、第三者からの怨恨による犯行の可能性を主張したが、警察に被害届を提出していないこと、③事故前のおよそ半年間、本件自動車は稼働していなかったこと、④車検満了の約1か月前の事故であり、満了後車検が更新されていないこと、⑤申立人の被害発見時の申告内容が変遷していること、⑥既に保険金請求権の消滅時効が成立していること等を主張した。

これに対して申立人は、①事業者間の競争が激しく、本件事故は業務妨害によるものと思われること、②警察に被害届を行っていること、③保険金が支払われなかったため、車検の更新ができなかったこと、④事故発見時の状況説明は調査員の誘導であること、⑤故意を立証する間接事実は極めて希薄であること、⑥時効の援用は信義則上許されないこと等を主張し、反論した。

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

【自動車保険－26】[保険金の支払]

申立人は、自動車で農道を運転中に、左脇の茂みから猫が飛び出してきたので、咄嗟にハンドルを左に切り、道路左側に設置されていたガードレールに衝突し、傷害を負ったとして、自動車保険に基づく車両保険金および人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、本紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は咄嗟にハンドルを左に切ったと申告しているが、自動車の損傷状態とガードレールおよび支柱に与えた損傷からは、自動車の前輪はほぼまっすぐで、車体はガードレールに正対した位置で衝突していること、②車両入替時に虚偽の申告があり、車両保険金額は実際の購入金額や時価額より著しく高額に設定されたと認められること、③申立人は整形外科を受診しているが、診療録では、頸部・背部・腰部の疼痛が出現し、頸部の痛みが一番強いとの訴えがあるが、圧痛はなく、画像所見上、外傷性変化は認められないこと等から、本件事故は申立人が故意に惹き起こしたものと見るのが相当であり、本件事故は偶然に発生したものとは認められないため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－27】[保険金の支払]

申立人は、強風により煽られた自宅門扉が駐車中の自動車に当た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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故は申立人が契約する車両保険の支払対象外であること、②台風による損害は支払対象だが本件の強風は台風の定義には該当しないこと、③自然災害は保険金支払対象であると申立人に説明した事実はないことから、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自然災害は申立人が契約する車両保険で支払われるべき損害に含まれること、②保険金支払対象とする台風や落下中の他物による損害の定義が不明確であること、③保険契約締結時の保険会社の説明、およびホームページ上の記載には不備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、①申立人が加入する車両保険は広く自然災害を保険金支払対象とはしていないこと、②保険契約締結時の保険会社の説明、台風や落下中の他物による損害の定義、ホームページ上の記載内容について不明確な点や不備は認められないことを確認した。

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

【自動車保険－28】[保険金の支払]

申立人は、追突事故を起こして相手自動車に損害を生じさせたため、自動車保険の対物賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ドライブレコーダーの映像等から、自動車は相手自動車のバックドア下部のみと接触し、申立人が損傷したと主張するバックカメラはバックドアのナンバープレートよりも上部に設置されていること、②相手自動車の損傷確認時に、修理工場からバックカメラは作動していることを確認していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、バックカメラの修理代金相当額を申立人が自費で負担する旨の合意が保険会社との間に成立していたことを確認した。

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

を終了した。

【自動車保険一29】[保険金の支払]

申立人は、自転車で走行中に負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故における整骨院の施術は、柔道整復師法第17条に規定する医師の同意がなく、医師が施術の必要性を肯定していないことから、妥当・必要なものとは言えず、その治療費は必要かつ妥当な実費とは言えないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件事故において整形外科で診断された傷害の場合、整骨院の治療には柔道整復師法17条における医師の同意が必要となるが、本件で医師の同意があったとは見受け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、保険会社が認定した保険金を支払う内容の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険一30】[保険金の支払]

申立人は、高速道路において自動運転で走行中に、急にハンドルが左に切られて山側壁面に衝突したため、自動車保険に基づく車両保険金および人身傷害保険金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件車両保険は補償限定型で自損事故の場合は支払の対象にならないこと、②自動運転装置の故障発生事実が確認でき、それが車両保険における故障損害に該当し、壁面との衝突事故との因果関係が認められる場合は支払対象となること、③故障と壁面衝突事故との因果関係については、保険金請求者に立証責任があること、④本件事故により精神的障害を受けたとして通院した治療費等については、受診した医療機関に対して実施している医療調査の結果等を踏まえ、本件事故との相当因果関係を判断すること等を主張した。

これに対して申立人は、①ハンドルに手は添えていたが、自動車の操作を何一つ行っていないので、自損事故とはいえないこと、②通院費等が3か月近く経っても支払われないのは異常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を行った結果、自動運転装置の故障が本件事故の原因であることについて申立人側において客観的に立証されていないが、一方で故障の事実自体を完全に否定することも妥当ではないことから、車両保険金の支払に関しては本件から切り離すこととし、保険会社が調査の結果、申立人の精神的障害と本件事故との因果関係を認めて支払うとした人身傷害保険金等の支払に限定して和解することが相当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して傷害に関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－31】[保険金の支払]

申立人は、自動車で行中、他の自動車との衝突を回避しようとして縁石に乗り上げた際に負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①診療録によれば入院時の身体所見では申立人に外傷性所見の記載がなく、治療が行われていなかったこと、②事故日の約2か月後に下肢に関する治療が開始されていること等から、事故と申立人の負傷との間に相当因果関係があると認定することはできないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、事故と負傷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、自損事故により右肩等を負傷し後遺障害が残存したため、自動車保険に基づく後遺障害保険金および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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①右肩の負傷に関しては、症状が将来においても回復が困難であると見込まれる障害とは捉え難く、後遺障害には該当しないこと、②治療期間に関しては、申立人が通院した医療機関の診断書記載の治療終了日までが傷害保険金の支払認定期間であることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人の主張する後遺障害の存在は認められないものの、治療期間に関しては、診断書に「中止年月日」として記載はあるものの、「症状固定日」としての記載ではなく、当該中止年月日以降も申立人が治療を継続していた事実を確認した。

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

【自動車保険－33】[保険金の支払]

申立人は、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キズの状況から犯行に長時間を要し、音も出ると思われる行為をするには、本件駐車場は住宅に隣接している等犯行発覚リスクが高い場所であること、②本件犯行時に本件自動車以外の自動車に被害はないこと、③申立人は、本件駐車場で過去に同様のいざら被害があったと主張しているが、そのような事実は確認できないこと、④駐車場に隣接する住民は本件事故の発生を認識していないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①向かいの駐車場でいざら被害に遭ったと聞いたこと、②現場は夜間真っ暗であること、③いざらの証拠は警察にあること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が第三者によるいざらによって起こされたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－34】[保険金の支払]

申立人は、勤務先の社用車での事故により、相手への損害賠償責任が発生したため、自動車保険の他車運転危険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、他車運転危険特約でいう他の自動車とは常時使用する自動車以外の自動車をいうところ、本件社用車は申立人が常時使用していた自動車であるとして、自動車保険の他車運転危険特約の適用はできない旨主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件社用車の使用形態に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条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、レンタカーを運転中に突然意識を失いセンターラインをオーバーし、対向車線を走行してきた相手自動車と衝突して負傷したため、レンタカー会社が締結している自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の傷害は免責事由である「被保険者の脳疾患、疾病または心神喪失によって生じた傷害」に該当すること、②申立人は既往症があり、主治医からは低血糖症状等が起こる可能性を否定できないとの所見が示されていること、③申立人は、疾病等免責条項は消費者契約法における不当な内容の契約条項であり、無効であると主張するが、本件契約は保険会社とレンタカー会社との間の契約であり、申立人は消費者契約法上の契約関係にないこと、④契約時においては、レンタカー会社側がレンタルガイドを用いて説明しており、レンタルガイドには補償適用外のケースとして、本件約款の免責事項に該当する場合が例示されていること等を主張した。

これに対して申立人は、①レンタカー会社の貸渡約款にもレンタルガイドにも免責条項に関する説明はないこと、②民法でも、相手方の権利を制限し、または相手方の義務を加重する条項であって、その内容が取引上の社会通念等に照らし、信義に従い誠実に行うべき義務に反し、顧客の利益を一方的に害する場合には、その条項については合意をしなかったものとみなされること等を主張し、反論した。

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

【自動車保険—36】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、バスに追突して負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が心臓疾患で意識を失ったことが事故原因と判断されることから、急激かつ偶然な外来の事故により傷害が発生したとはいえ、また、被保険者の脳疾患、疾病または心神喪失によって、その本人に発生した傷害による損害は免責となっていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、自動車の損傷状況や医療資料の内容を踏まえれば、申立人の負傷が本件事故に由来するとは言えないとする保険会社の主張に合理性があることを確認した。

このため、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—37】[保険金の支払]

申立人は、サーキットコースをバイクで走行中に転倒し損傷させたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損傷状況は、フレーム表面のクリア塗装部分に爪が引っかかる程度の傷であり、路面と接触し大きく削れている金属部分とフレームの結合部分に歪みはないこと、②メーカーの公式見解では、フレームは炭素繊維強化樹脂製でアルミフレームより頑丈で強度を有していること、③車両保険における修理費とは、損害が生じたものを事故発生直前の状態に復旧するために必要な修理費をいい、保険会社が部分品の補修が可能、かつその部分品の交換による修理費が補修による修理費を超えると認められた時は補修による修理となること、④保険会社は修理後の製品の保証をする立場にないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社独自の判断であり、その裏付けは不十分であること、②保険会社の主張は机上論であり、実際に実物の強度検査を行ったものではなく、申立人の不安が払拭されないこと、③原状回復の概念は、外観のみの修復で判断するのではなく事故発生直前の性能や強度も含めて判断するもので、保険会社が修理先から「修理で大丈夫」という確認をとるのが筋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、「本件バイクの転倒の状況から見て、補修修理での復旧が十分に可能と考えるが、カーボン製品特有の内部剥離が起きていた場合、フレームの強度が低下して性能や安全性が損なわれるため、内部剥離が起きていないことを調べるべきと考える。」との専門家の意見を踏まえ、本件バイクのフレームの非破壊検査(超音波検査)を実施する意向があるか等について保険会社に打診し、検討を依頼した。

その結果、保険会社が非破壊検査(超音波検査)を実施し、バイクにフレーム交換を要する損傷は発生していないとの検査結果を開示した上で、フレーム補修代金を追加認定した支払保険金が提示され、申立人もこれに同意する意向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上記合意内容に基づく保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－38】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中、相手自動車を避けようとして腰と背中をねじり、負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が主張する事故状況では、治療を要する傷害が発生したとは認められないこと、②申立人に生じた傷害は、急激かつ偶然な外来の事故により身体に被った傷害に該当しないこと、③医療照会の結果でも主訴のみによる治療で検査を実施していないことから、本件事故と傷害との間には因果関係がないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－39】[その他]

申立人は、交通事故の相手方保険会社から保険代位に基づく損害賠償請求訴訟を提起されたことから、裁判外での和解を求めて、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、既に裁判所に係属し第一審判決が出ており、裁判の経過、結果に従って解決することが適切であるとして、申立人の要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、既に第一審判決が言い渡され、申立人が控訴したことから控訴審に係属中であること、また保険会社は裁判による解決を望んでいることを確認した。

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－40】[その他]

申立人は、相手自動車との接触事故に関し、保険会社の対応が不適切であったため、謝罪および既払保険料の返金、ノンフリート等級ダウンの取消しを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故の態様は、申立人の当初の事故報告どおりであり、相手自動車の損傷状況について虚偽説明は行っていないこと、②申立人に過失割合について了承を得た上で事故対応を進め、相手方と示談していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－41】[その他]

申立人は、原付バイクで衝突事故を起こして負傷し、保険会社に事故対応を依頼していたが、誤った説明、調査遅延等により損害を被ったため、損害賠償金の支払等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①担当者が人身傷害保険の一括払対応が可能であるとの誤った説明を申立人に対して行ったことが紛争の発端であり、この点については謝罪したこと、②本件事故の被害者に対しては、対人賠償保険で示談を行い、対物賠償については交渉中であること、③人身傷害保険金の給付不能に対する損害賠償金を支払うことはできないこと、④本件事故は、出会い頭の衝突事故であり、追突事故ではないこと、⑤事故調査の遅延については謝罪文を提出する用意があること等を主張した。

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

【火災保険－1】[契約の募集]

申立人は、代理店の誤りにより以前から過大な火災保険料を支払っていたことが判明したため、その差額保険料の返還および顛末書の提出を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物の構造級別を誤った原因は、当時の募集人の退社や代理店の廃業、書類の保存期限が過ぎていることから不明であること、②申立人が要求する保険料差額は計算根拠が不明であるとともに、

消滅時効期間が満了しており支払は困難であること等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、両当事者の主張は対立した状態ではあるが、保険会社から和解に向けて検討したい旨の意向があることを確認し、本件紛争の解決のため、保険会社が申立人に対し和解金を支払うことが妥当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して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－2】[契約の募集]

申立人は、賃借店舗内のエアコンが落雷により故障したため、火災保険に基づく保険金の支払等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人による契約時の説明が不十分であり、申立人が契約内容を正しく把握し、適切な契約を締結する機会を提供していたとは言い難いことから、修理代については一定の金額を支払う用意があること、②売上金損失については補償内容に盛り込まれておらず、エアコンの未修理と売上減少の因果関係が示されていないこと、③精神的慰謝料については、申立人に精神的苦痛が発生しているとは認定できないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①契約時に「全部補償できるように」と依頼していたにもかかわらず、募集人は、「畳、建具、造作を含まない」という内容の申込書を作成し何の説明もなかったこと、②約款には、エアコンは造作であると明記されていないこと、③保険会社の対応に精神的苦痛が絶えないこと等から、エアコン修理費、売上金損失および精神的慰謝料の支払を求める旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討を行った結果、売上金損失については補償内容に盛り込まれておらず、エアコンの未修理と売上減少の因果関係が示されていないことから認めがたく、また、精神的苦痛が発生しているかの認定は困難であるが、修理費については、意図した保険が契約されていれば受け取ることができた可能性のある保険金相当額について、保険会社が一定の損害賠償責任を負うのが相当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、エアコン修理費の一定部分を和解金として支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

【火災保険－3】[契約の募集]

申立人は、所有マンションの賃借人が孤独死をした事故で遺品整理費用が補償されないのは、募集人の不適切な募集が原因であるとして、火災保険の契約内容を遡及訂正した上で保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が契約訂正により付帯を求める特約は、本件契約の募集時に説明を行い保険料を提示したところ、申立人から高すぎるとの指摘があり、本件契約に付帯しなかったものであることから、募集人の募集行為は適切であったとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、募集人による本件契約の募集行為が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、両当事者から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－4】[契約の管理・保全]

申立人は、保険会社から満期直前に保険料改定の案内があったため、保険料改定前に遡って中途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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険料改定情報について、事前に広く周知させるためにホームページに掲載していること、②契約継続の際に、改定情報の案内チラシを契約者に送付していること等から、申立人に対しても改定情報の周知は遅滞なく他の契約者と同様に公平に実施しているとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社は申立人に対して、改定情報の周知について、遅滞なく他の契約者と同様に公平に実施していること等を確認した。

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

【火災保険－5】[契約の管理・保全]

申立人は、長期火災保険の保険料をクレジットカード決済で契約したが、高齢のため今後のクレジットカードの失効等により支払不能となることを懸念して、今後5年ごとに支払う地震保険料の支払方法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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①主契約である火災保険料は一括してカード決済されており、地震保険料の決済方法を変更することはできないこと、②重要事項説明書で説明しているとおり地震保険料の支払方法は火災保険料と同じとなること、③カード決済が不能となった場合や保険契約者が死亡した場合の救済措置は講じていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件契約については、契約後に契約訂正処理が行われたため、クレジットカードのデータが利用できず、直前の地震保険の更新保険料は口座への振込によって支払われていること、②保険会社は地震保険の保険料支払方法変更を可能にするシステム改修には膨大なコストを要すると主張するがその具体的な根拠を示しておらず、またシステムそのものの変更をしなくても個別での対応が可能と思われること、③重要事項説明書等の記載からは、主契約と地震保険の保険料支払方法が同一でなければならないことが明確に示されているとは言い難いこと、④高齢である申立人の主張は地震保険料の確実な支払を目的としていて変更を求める動機として合理的であること等を確認した。

このため、保険会社は以後の地震保険料の支払方法を口座振替に変更することを認める旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険一6】[保険金の支払]

申立人は、台風により屋根に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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立会調査により確認した屋根の損害は、天然スレート材数枚の破損およびズレであるため、一部の屋根材の交換・修正による補修が可能と判断したこと、②風災による室内の水濡れ損害の補修工事として、下地の解体・ボード張替、出窓内壁の塗替え費用および養生費用を認定したこと、③屋根勾配から、屋根足場を設置せずに補修工事は可能と判断したこと、④屋根材の損傷は部分的な破損やズレであり、下地ルーフィング材に影響するほどの損傷状況でなかったことから風災による損傷がないと判断したこと、⑤当該屋根材の交換工事についての主張は、原状の天然スレート屋根材から化粧スレート材への仕様変更であるため原状復旧に該当せず保険金支払対象外と判断したことから、現状において支払済の保険金以上の支払責任はないと判断している旨主張した。

これに対して申立人は、①屋根足場を設置せず屋根補修工事は可能との保険会社の主張は、図面上で勾配を確認済であるのに安全性を無視した主張であること、②下地ルーフィング材に影響するほどの損傷状況ではないと主張するが、20年経過すればゴムは劣化して弾力が失われ交換は当然であること、③化粧スレート材への仕様変更であると主張するが、屋根材の同等品は廃版となっており、工事範囲の面積についても根拠が不明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専門家の意見を踏まえて検討した結果、「足場の施工方法選定により見積金額の減額も可能と思われるが、足場不要での施工推奨は作業員の安全対策に懸念がある。」との意見を踏まえ、保険会社に再検討を依頼したところ、屋根足場の費用を追加認定した支払保険金が提示され、申立人もこれに同意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。

【火災保険一7】[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を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根板金の一部が変形した原因は物体飛来による可能性があり、その補修費用については保険金の支払対象となること、②釘抜けの損害については、強風に起因して発生したことが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を検討するとともに意見聴取を行った結果、屋根板金の釘抜け損害の発生原因が強風によるものであることを確認することはできなかった。

このため、保険会社は申立人に対して屋根板金変形の補修費用に関する保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険一8】[保険金の支払]

申立人は、暴風雨により屋根および和室天井に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根は既に補修済であり直接的な破損箇所が確認できないこと、②事故当日前後の風速は、気象データによれば「やや強い風」に分類されており、約款記載の「暴風雨等」が発生したと認めることはできないこと、③申立人提出の写真や鑑定人による現地立会いによっても、屋根の損害を確認することはできなかったこと、④建物内部の天井には水濡れ損害が認められるが、建物外側の部分の破損が確認できず、浸み込み損害と考えることが妥当であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が引用する気象データは、15km も離れたデータを基に説明されており、全く根拠が乏しいこと、②風災による屋根材飛散に伴う屋根からの漏水による広範囲の天井水漏れと考えるのが理にかなっていること、③屋根の損害については、一旦損害の全額を支払う旨の連絡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するとともに意見聴取を行った結果、①本件事故による保険金請求を基礎付ける事実については、被保険者である申立人に立証責任があるが、暴風雨により生じたものであることの立証が不十分であること、②事故発生から3年以上を経ており、現時点で保険会社は消滅時効を主張していないが、法的には消滅時効の主張も可能な事案であること、③保険会社は、保険金支払の対象とはならないと主張する一方で、損害の発生立証は不十分であるが、風災にて損害が発生したことを完全には否定できないとの見解を示していること等を確認し、申立人請求額の一定割合にて保険金を支払うことで和解することが相当と判断した。

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

【火災保険－9】[保険金の支払]

申立人は、給排水設備からの水漏れでシステムキッチンが損害を受けたため、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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から提出された写真によれば、水漏れ損害を被ったキッチンとは別の会社の製造品が新設される見積内容となっていること、②既存コンロは据置型であるが、見積書ではビルトイン型コンロへの仕様変更が認められること、③その復旧内容は機能向上の仕様変更が含まれており、原状回復を超える請求であること、④申立人は、システムキッチンが廃盤となっているため修理できないと主張しているが、修理により機能上支障がない状態に回復できること等を主張した。

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

【火災保険－10】[保険金の支払]

申立人は、雪害により建物および同建物内設備・什器備品が損壊したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①空調設備が建物本体と一体として評価されるべきところ、代理店が空調設備が建物ではなく、設備・什器備品に含まれると誤解したことにより誤った保険金額が設定されていたこと、②誤った保険金額を前提とすると、支払保険金額が少なくなり、申立人に不利となること、③期初に遡って一定の考え方に基づき建物と設備・什器備品の保険金額の訂正を行った上で、保険金支払に応じる用意があること、④設備・什器備品については一部保険となることから比例てん補が適用されることになること等を主張した。

これに対して申立人は、①契約締結時において、代理店から、事故が発生した場合に保険金額満額が支払われる旨の説明を受けていたこと、②契約締結時に比例てん補に関する説明がなされていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、①契約内容・発生した損害の種類および内容を考慮することなく保険金額満額が支払われるとの解釈は常識的ではなく、代理店の発言の有無にかかわらず、これにより申立人に保険金額満額が支払われるべきとは解されないこと、②保険会社が契約締結時に申立人に交付した重要事項説明書あるいは申立人が閲覧可能であった約款においては、一部保険となる場合における保険金の比例てん補に関する説明ないし規定が明記されていること、③一定の考え方に基づく建物と設備・什器備品の保険金額を修正した上で算出される保険金を支払うとの保険会社の提案内容は申立人に有利であること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、保険金額を遡及訂正した上で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、台風により建物の屋根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本件の損害範囲については、鑑定会社の立会調査結果に基づき、施工の余裕を持たせてスレート瓦の葺き替えを認定していること、②風災によって生じた損害が保険金支払の対象となるものであり、立会調査の結果、過大な足場や復旧範囲といった保険の対象ではない部分は下方修正し、適正な工事内容および範囲を認定しているものであること、③申立人の見積書を作成した修理業者が想定する工事内容や範囲と、保険会社が認定した工事内容や範囲が異なることから、見積書の金額と保険会社の認定額において乖離が生じているものと判断していること、④結果的に総額では1回目より減額した内容となるが、現地立会にて被害状況を確認した2回目の査定内容が本件事故における適正な復旧金額と判断していること等を主張した。

これに対して申立人は、①これだけ直さないと原状回復ができないと修理業者から言われており、その金額を支払うべきであること、②風災の損害は保険会社の主張どおりかもしれないが、修理業者からは、瓦の葺き替えは途中から差し込みすると適正な位置になっているのかが判断できず、その周りも取り外ししないと防水の保証ができないと聞いていること、③今後、台風がきて同じ損害にあわないための原状回復としての必要な修繕であると判断していること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、「保険会社の主張には一定の合理性があり、認定損害額については妥当なものと思われる。」との専門家の意見は相当と判断した。

このため、保険会社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、商業用建物のアプローチ階段上部のアーチ状の門の鉄板が、強風により落下して破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、当初、現地調査を実施せず、申立人の説明や提出された資料に基づき、損害額の50%の支払を提案したが、申立人の要求に応じて現地調査を行った結果、①本件破損箇所は、錆の状況がひどく、経年劣化により損傷した事実が認められること、②申立人が主張する事故日において、強風が発生した事実が認められないこと、③保険始期前に撮影された画像において本件損傷が確認できることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①錆の発生は認めるが、強風がなければ破損には至らなかったこと、②本件建物の管理会社から、事故日に強風が発生した事実を確認したこと、③保険始期前の画像は極めて不鮮明であり証拠能力に欠けること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損傷が風災によって生じたものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条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、漏水の可能性がありマンションの配管について漏水調査を行ったため、マンション管理組合用の火災保険の特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から提出された工事完了報告書、調査報告書では、漏水発生系統までは特定されているが、水濡れ箇所が特定できていないこと、②水濡れは、耐圧試験の結果により判断するものではなく、保険の対象である建物等に水濡れがあった場合に有責と判断していること、③本件約款では、保険金の支払要件として、保険証券記載の建物、建物付属物または付属設備において水濡れ事故が発生した場合と規定しているが、申立人から提出されている資料では、本件建物に水濡れ事故が発生していることが確認できないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、漏水調査で給水管にバルブ設置後に耐圧試験、音聴調査を行うことは、一般的に実施される合理的な調査方法であり、保険会社が漏水の事実を可視化できないことから水濡れが認められないと主張するのは非科学的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、本件約款に規定する水濡れ事故が本件建物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はできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—14】[保険金の支払]

申立人は、長時間にわたり強風が自宅建物に吹き付けたため、内壁に亀裂が生じたとして、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、①2社の鑑定事務所によって事故状況を確認したところ、いずれも地震を原因とする損害である蓋然性が高いとの見解であったこと、②風速40～50m/sであれば、強風が原因とも考えられるが、最大瞬間風速であっても30m/s以上を記録した日は事故申告日付近にはないこと、③申立人による事故申告日の最大風速は13.6m/s、最大瞬間風速は24.7m/sであり、強風が事故原因とは考えられないこと、④申立人が主張するように建物が捻じれ、内壁に亀裂が入るほどの強風であれば、建物外部にも損害が発生するが、そのような損害は確認されていないこと、④内壁、外壁の亀裂は地震により発生する典型的な損害であり、時間経過を感じさせる黒ずみが付着した外壁の損害と同時期に、内壁にも損害が発生した蓋然性があること、⑤建物は住宅密集地にあり、ダイレクトに強風を受けとめるような立地ではないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①内壁の損害のみ請求したのは遠慮していたからであり、外壁の損害も請求しないと辻褄が合わなくなるので、外壁の亀裂に関する修理費用も請求すること、②風速20m/sを超える強風が7時間以上も連続すれば、建物は歪むと思われること、③事故当日、屋根が飛んでいる映像をテレビニュースで見たこと等を主張し、反論した。

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

【火災保険—15】[保険金の支払]

申立人は、台風によって太陽光発電設備の変圧器に歪みと亀裂が生じ、休業損害が発生したため、火災保険および事業活動総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、変圧器に衝突痕がなく、適切な塩害対策が取られていなかったため、台風以前から錆が発生し、その錆が進行して変圧器に穴が開いたと考えられること等から、台風によって損害が生じたものとは認められないとして保険金の支払に応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、台風時に砂塵が舞い、もしくは風圧・何らかの飛来物による衝撃が変圧器に加わり、歪みと亀裂が発生して、オイル漏れが生じ、異常・故障が生じたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①塩害地域では、耐重塩害仕様処理とすべきであるが、本物件は対塩塗装仕様である、②台風の影響を受けた場合、太陽光パネルが損傷を被ることなく、変圧器のみに損傷が生じることは想定しにくい、③台風による衝撃で穴が開いた状況は確認できない、④確認できるのは錆による腐食が進行しているのみである、として変圧器が台風により損傷を受けたことを否定した専門家の見解は、客観的で妥当な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て受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－16】[保険金の支払]

申立人は、所有する共同住宅の建物が雪災、風災により損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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室内の雨漏り損害は、立会調査時には既に内装工事が完了しており、工事前に損害が発生したことを証明する写真や修理見積書等の資料もないため損害発生の実事が確認できないこと、②立会調査、申立人提出の写真を基に検討した結果、申立人の主張するスレート屋根材の亀裂・割れについては飛来物や雹によると考えられる衝突痕は確認できず、その原因が台風によるものと判断できず保険金の支払対象外と判断していること、③これまでに認定した損害額を申立人に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台風による室内雨漏り補修について、工事業者から水等で一度濡れた石膏ボードは強度等が著しく低下するとの説明があり、石膏ボードも貼り替えたこと、②雨漏りの状況であったことで早急な対応が必要と判断し、工事業者に下見と施工を依頼したこと、③屋根の亀裂に打痕がないとのことだけで飛来物や雹による被害ではないと保険会社は主張しているが、打痕は重いものや大きい物は残るが雹等のようなものではないケースがほとんどであること、④足場費用については、立地環境から単価が高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、保険会社の積算額は概ね妥当であるが、足場費用は設置場所の特殊性から割高だが許容範囲と考える等の専門家の意見を踏まえて、保険会社から足場の単価を修正した支払保険金が提示され、申立人もこれに同意する意向であることを確認した。

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

【火災保険－17】[保険金の支払]

申立人は、所有する共同住宅の建物が雪災、風災により損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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立会調査、申立人提出の写真を基に検討した結果、申立人の主張するスレート屋根材の亀裂・割れについては飛来物や雹によると考えられる衝突痕は確認できず、その原因が台風によるものと判断できないので保険金の支払対象外と判断しているが、客観的に判断できる資料が提出された場合は再検討をすること、②足場費用単価の見直しについては、本件工事の内容は本件建物の立地状態を勘案しても、一般的な実勢価格を上回る特殊なものと判断できる合理的理由がないことから、申立人の足場費用単価の見直し要求には応じられないこと、③上記①の検討が困難な場合は、既に提示している支払保険金を申立人に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屋根の亀裂に打痕がないとのことだけで飛来物や雹による被害ではないと決めつけているが、打痕は重いものや大きい物は残るが雹等のようなものでは残らないケースが多いこと、②足場費用については、立地環境から単価が高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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、屋根材の亀裂は経年劣化が原因と考えるが、足場費用については設置場所の特殊性から割高だが許容範囲と考える等の専門家の意見を踏まえて、保険会社から足場の単価を修正した支払保険金が提示され、申立人もこれに同意する意向であることを確認した。

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

【火災保険－18】[保険金の支払]

申立人は、風災により建物の屋根が破損し、建物内部に水濡れ損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、屋根の損傷形態から風災による損傷ではないと判断されるため、雨濡れ損害についても保険金の支払対象外となる旨主張した。

当事者双方から提出された資料等とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①屋根損害は、飛来物が屋根に衝突して生じた損害でなく、他の原因によること、②雨漏り損害は、風災以外の原因で破損した部位からコロナル固定釘穴を通じて雨水が浸入したこと等の専門家の意見は妥当と判断した。

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

【火災保険－19】[保険金の支払]

申立人は、子供が自宅の洗面台の扉をいじって破損させたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①仮に申立人の申告どおりの事故が発生していたとしても、保険契約に加入して1年も経たない間に、申立人の子供が自宅内や家財を損傷させる事故が計7件も発生しており、このように、同種、類似の事故が繰り返し発生していることからすると、申立人が申告しているとおりの事故が発生していたとしても、不測かつ突発的な事故には該当しないと判断せざるを得ないこと、②損傷状態からすると、平常の使用または管理において通常生じ得る外観上の損傷であり、その機能の喪失または低下を伴わない損害と判断せざるを得ないこと、③仮に、申立人の申告どおりの事故が発生していたとしても、本件約款における「不測かつ突発的な事故」の該当性および「平常の使用または管理において通常生じ得る外観上の損傷であり、その機能の喪失または低下を伴わない損害」の該当性という法的評価に争いがあり、本件は、和解的な解決には適さない事案であること等を主張した。

これに対して申立人は、①2人の幼い子供がいて1年間経てば家の中に多くのキズができるのは何ら不自然ではないこと、②約款には、事故件数が多いときは支払わないとは書いていないこと、③子供が事故箇所

に触れて負傷する可能性があつて非常に危険であり、機能として役割は果たせていないので修理は必須と考えること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が「不測かつ突発的な事故」に該当するか否か、および本件損傷が「平常の使用または管理において通常生じ得る外観上の損傷であり、その機能の喪失または低下を伴わない損害」に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを強く主張していることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—20】[保険金の支払]

申立人は、子供が自宅の玄関の壁紙クロスを一部剥がしたため、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仮に申立人の申告どおりの事故が発生していたとしても、保険契約に加入して1年も経たない間に、申立人の子供が自宅内や家財を損傷させる事故が計7件も発生しており、このように、同種、類似の事故が繰り返し発生していることからすると、申立人が申告しているとおりの事故が発生していたとしても、不測かつ突発的な事故には該当しないと判断せざるを得ないこと、②損傷状態からすると、平常の使用または管理において通常生じ得る外観上の損傷であり、その機能の喪失または低下を伴わない損害と判断せざるを得ないこと、③仮に、申立人の申告どおりの事故が発生していたとしても、本件約款における「不測かつ突発的な事故」の該当性および「平常の使用または管理において通常生じ得る外観上の損傷であり、その機能の喪失または低下を伴わない損害」の該当性という法的評価に争いがあり、本件は、和解的な解決には適さない事案であること等を主張した。

これに対して申立人は、①2人の幼い子供がいて1年間経てば家の中に多くのキズができるのは何ら不自然ではないこと、②約款には、事故件数が多いときは支払わないとは書いていないこと、③子供が事故箇所に触れて負傷する可能性があつて非常に危険であり、機能として役割は果たせていないので修理は必須と考えること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が「不測かつ突発的な事故」に該当するか否か、および本件損傷が「平常の使用または管理において通常生じ得る外観上の損傷であり、その機能の喪失または低下を伴わない損害」に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを強く主張していることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—21】[保険金の支払]

申立人は、子供が自宅のキッチン付近のリビングの壁をおもちゃで叩いてへこませたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①仮に申立人の申告どおりの事故が発生していたとしても、保険契約に加入して1年も経たない間に、申立人の子供が自宅内や家財を損傷させる事故が計7件も発生しており、このように、同種、類似の事故が繰り返し発生していることからすると、申立人が申告しているとおりの事故が発生していたとしても、不測かつ突発的な事故には該当しないと判断せざるを得ないこと、②損傷状態からすると、平常の使用または管理において通常生じ得る外観上の損傷であり、その機能の喪失または低下を伴わない損害と判断せざるを得ないこと、③仮に、申立人の申告どおりの事故が発生していたとしても、本件約款における「不測かつ突発的な事故」の該当性および「平常の使用または管理において通常生じ得る外観上の損傷であり、その機能の喪失または低下を伴わない損害」の該当性という法的評価に争いがあり、本件は、和解的な解決には適さない事案であること等を主張した。

これに対して申立人は、①2人の幼い子供がいて1年間経てば家の中に多くのキズができるのは何ら不自然ではないこと、②約款には、事故件数が多いときは支払わないとは書いていないこと、③子供が事故箇所に触れて負傷する可能性があつて非常に危険であり、機能として役割は果たせていないので修理は必須と考えること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が「不測かつ突発的な事故」に該当するか否か、および本件損傷が「平常の使用または管理において通常生じ得る外観上の損傷であり、その機能の喪失または低下を伴わない損害」に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを強く主張していることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—22】[保険金の支払]

申立人は、子供が自宅のリビングの壁をおもちゃで叩いてへこませたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①仮に申立人の申告どおりの事故が発生していたとしても、保険契約に加入して1年も経たない間に、申立人の子供が自宅内や家財を損傷させる事故が計7件も発生しており、このように、同種、類似の事故が繰り返し発生していることからすると、申立人が申告しているとおりの事故が発生していたとしても、不測かつ突発的な事故には該当しないと判断せざるを得ないこと、②損傷状態からすると、平常の使用または管理において通常生じ得る外観上の損傷であり、その機能の喪失または低下を伴わない損害と判断せざるを得ないこと、③仮に、申立人の申告どおりの事故が発生していたとしても、本件約款における「不測かつ突発的な事故」の該当性および「平常の使用または管理において通常生じ得る外観上の損傷であり、その機能の喪失または低下を伴わない損害」の該当性という法的評価に争いがあり、本件は、和解的な解決には適さない事案であること等を主張した。

これに対して申立人は、①2人の幼い子供がいて1年間経てば家の中に多くのキズができるのは何ら不自然ではないこと、②約款には、事故件数が多いときは支払わないとは書いていないこと、③子供が事故箇所に触れて負傷する可能性があつて非常に危険であり、機能として役割は果たせていないので修理は必須と考えること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が「不測かつ突発的な事故」に該当するか否か、および本件損傷が「平常の使用または管理において通常生じ得る外観上の損傷であり、その機能の喪失または低下を伴わない損害」に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを強く主張していることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判

断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—23】[保険金の支払]

申立人は、椅子を下ろした際にひっかけた巾木を破損させたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損傷状態からすると、平常の使用または管理において通常生じ得る外観上の損傷であり、その機能の喪失または低下を伴わない損害と判断せざるを得ないこと、②本件約款における「平常の使用または管理において通常生じ得る外観上の損傷であり、その機能の喪失または低下を伴わない損害」の該当性という法的評価に争いがあり、本件は、和解的な解決には適さない事案であること等を主張した。

これに対して申立人は、子供が事故箇所に触れて負傷する可能性があって非常に危険であり、機能として役割は果たせていないので修理は必須と考える旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損傷が「平常の使用または管理において通常生じ得る外観上の損傷であり、その機能の喪失または低下を伴わない損害」に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを強く主張していることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—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を行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の主張する損傷の発生原因は、一部のすき間の大きな亀裂を除き、経年劣化によるものと考えられること、②地震によるものと判断できる損傷箇所から算出した損害割合に基づき一部損の認定となることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社が認定した損傷箇所より明らかに多い損傷がある旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①本件地震により本件建物の主要構造部に損傷が生じたと認定することは困難であること、②保険会社は一部損の保険金を支払済であること、③本件建物の現地調査をふまえて内壁損傷を認定し、一部損と判断した保険会社の認定を否定する積極的な根拠はないこと等を確認した。

このため、本件建物の損害を一部損とする旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—25】[保険金の支払]

申立人は、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ベランダの損傷は台風による被害とは認められないこと、②本件事故による損害として、剥がれ落ちたサイディングの部分張替と這い樋の部分修理を対象として保険金を支払うこと等を主張した。

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

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

【火災保険—26】[保険金の支払]

申立人は、台風により屋根の瓦が落下し、他にも被害があったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①立会調査を行った時には、本件建物の大屋根の瓦葺は既に修理済みであり、修理前の損害状態を確認できなかったこと、②本件建物の軒天と雨樋は修理されていなかったが、損害状況を目視したところ、経年による変化はみられるものの、強風で煽られたか、または台風による飛来物が接触・衝突したとみられる痕跡は確認できなかったこと、③本件建物の修理前の写真では、棟瓦のズレ、鬼瓦の落下が確認できるが、棟瓦の横ズレについては、横ズレ方向に規則性がないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社の損害調査報告書の中で、本件建物の棟瓦のズレは強引に動かしたことが原因と記載されているが、申立人はそのような行為はしていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等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、葺き土・漆喰の流失による棟瓦の緩みがズレの原因であり、風災のケースでは風方向と棟瓦の移動・ズレ方向に一定の規則性があること、近隣住宅に被害が発生していないこと等の理由から、風災による損傷とは認められないとの保険会社の主張は妥当性があるとの専門家の意見は相当と判断した。

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

【火災保険—27】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①地震による損傷柱と認定できるものはないこと、②基礎、屋根、外壁については地震によ

るものと認定できる損傷箇所があること、③第2次査定で内壁および床組に地震によるものと認定できる損傷箇所を確認したこと、④地震によるものと認定できる損傷箇所に基づき算出した損害割合は20%未満であり一部損認定であること等を主張した。

これに対して申立人は、①小屋組の柱割れが損傷として認定されていないこと、②建物全体に生じた傾斜で基礎に生じた損傷が認定されていないこと、③屋根や外壁には保険会社が認定した損傷箇所以上の大きな損傷箇所があることから、大半損と認定すべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の認定結果については概ね妥当であり、一部損が相当であるとの専門家の見解が得られた一方、申立人において立証が不十分な点も残っており、大半損の可能性が完全にはないと断言することも困難であること、また当事者双方の主張の乖離が非常に大きいことを確認した。

このため、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険一28】[保険金の支払]

申立人は、台風による強い風雨が吹き込んで来たため、浴室の窓を閉めようとした際、足が滑り壁面に設置してある浴室リモコンに手をぶつけて破損したことから、火災保険の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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本申立てと前後して債務不存在確認訴訟を提起し、真実の追求が困難となるため、紛争解決手続においては証拠となる書類等の提出は差し控える旨主張した。

そこで、申立人に対して、紛争解決手続の継続または申立てを取り下げて裁判で争うのかについての意向を確認したところ、申立てを継続することを希望するとの回答があったため、手続を保留して裁判の動向を見守ることとした。その後、裁判にて和解が成立したとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【火災保険一29】[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、①申立人が主張する損傷は、当該風災によるものと考え難いことは困難であること、②本件事故による損害として、これまでに認定した額を保険金として支払うこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、風災によるものとして加えて認定できる損害があるとして専門家が示した認定額は妥当と判断した。

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

【火災保険—30】[保険金の支払]

申立人は、申立人所有の共同住宅と市道との境界の塀が台風で一部崩落し、残っている塀部分も崩落・倒壊の可能性があるため、全ての塀を改修するための修理代について、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、①塀のうち万年塀の崩落した箇所については、本件事故日の風向きと塀の崩落方向が整合しないこと、②突発的な強風等により塀に傾斜が生じたのであれば、これにより生じたはずの隙間や損壊の痕跡がないこと、③本件事故前の時点で本件塀のズレや隙間、亀裂を申立人自身で確認していること、④メッシュフェンスの中央部分が敷地側に傾き、曲がっているが、風圧により柱部分が折損するほどの外力が生じるとは客観的には考え難いこと等から、塀のうち万年塀およびメッシュフェンスは風災起因による損害とは認められない旨主張した。

これに対して申立人は、本件塀のズレや隙間は風災以外の水災・水圧・土圧やこれまでの経年劣化によるところも大きいと思うが、進行中の部分崩落と考えられる大きなズレ・亀裂・隙間部分のある2スパン相当以上については追加支払の対象としてほしいこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社が既に認定している崩落したブロック・フェンス以外の部分について、本件事故によって損害が拡大した可能性も完全には否定できないことから、保険会社に再考を求めたところ、保険会社から一部追加認定した保険金を支払う旨の提案がなされた。

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

【火災保険—31】[保険金の支払]

申立人は、キッチンシンク下部の土間コンクリートに埋設された給湯管より水漏れが発生し、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から提出された業者作成の書面において、事故の原因について、埋設配管のため配管自体のダメージの確認はできないが、配管の分岐点や地震による影響等が考えられる旨記載されているが、この記載だけでは、保険金支払の要件である「不測かつ突発的な事故」によって給湯管に損害が生じたということができないこと、②埋設配管が損傷する原因としては、地震による影響のほか、地盤沈下や消耗・劣化、その他の外部からの力の作用等が考えられるが、消耗・劣化はそもそも「不測かつ突発的な事故」に該当せず、地震や地盤沈下も支払対象外であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①漏水の原因は、自然の消耗もしくは劣化ではない鋼管からの漏水事故と断定し、それを示す証拠・根拠を提示したが、保険会社は原因と要因の本質的趣旨・意味を理解せず、取り違え・はき違いをしていること、②露出している銅管自体が新品同様、現在も正常に機能していることから、銅管自体の劣化・消耗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等とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件事故が経年劣化を主因とした銅管内の乱流によるピンホール現象であり、「漏水原因が不測かつ突発的な事故とは確認できない」との保険会社の主張は妥当と思料するとの専門家の見解は相当と判断した。

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

【火災保険－32】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物に被害を被ったため、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屋根の棟板金の修理費用については、保険金支払対象として認定するが、必要な足場の設置範囲について、屋根全面の足場の設置は必要ないと考えられること、②見積書に含まれている屋根の棟以外の修理箇所については、写真からは損害が確認できないことを踏まえ、一定の保険金を支払うことで和解に応じる旨提案した。

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－33】[保険金の支払]

申立人は、店舗内で什器が落下したことによりコンクリートが割れ、床下の給湯管から水漏れが発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①什器が落下した事実があったとしても、給湯管や防水層が損傷するとは考えにくいこと、②支払対象外と案内した後に水漏れ原因の説明が変遷していること、③床はクラックが生じている程度であり、給湯管を覆っているコンクリートにも相当な被害がないと、給湯管が外的要因で損傷することと整合性が取れないこと等から、不測かつ突発的な事故に該当しないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、申立人が主張する原因と画像等で確認できる状況とは整合性を欠いており、保険会社の主張は妥当であるとの専門家の意見は相当と判断した。

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

【火災保険－34】[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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①既に修理が行われていた本件建物の1階屋根の亀裂箇所・2階洋室の天井の補修については、積算により損害認定を行っていること、②既に行われた修理に関して、見積書や請求書の提出、修理を行った業者名の開示がされていないこと、③損害箇所の認定内容は、2回にわたる立会調査の結果であり問題はないと考えること等を主張した。

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

【火災保険—35】[保険金の支払]

申立人は、雹災によって建物に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、建物には多数の亀裂や欠損が認められ、堅樋および棟鉋金には何らかの物体による破損、打痕を確認することができるため本件事故による損害として認定するが、屋根のスレート部分は打痕が認められないため、雹および強風により被害があったとは認められない旨主張した。

これに対して申立人は、屋根のスレート部分で損傷が激しいのは認定されている堅樋と同じ西側であることから雹によるものである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件屋根の損傷原因が雹災によって発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、事故から年月が経過し、屋根が経年変化している状況での確な判断は困難であるとの見解が専門家から示されたことから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—36】[保険金の支払]

申立人は、台風による暴風雨で建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物の外壁にはほとんど損傷が見られなかったこと、②建物を損傷させるほどの強風が吹いたことは気象データ上確認できないこと、③雨水の侵入による損害は、屋根瓦の下の防水シートの経年劣化等による可能性が高いが、一部は経年劣化ではない破損が原因で生じた可能性があると考えられることを踏まえ、一定の損害を認定したこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①当該建物は

相当の経年劣化が進行していること、②保険会社の鑑定調査の結果は妥当であること、③申立人主張の根拠となっている建築業者作成の台風被害報告書は台風による被害を明確に立証していないこと、④申立人提示の見積額は耐震補強工事の実施が前提であり、改造工事費用が含まれているため損害額の考え方に誤解があること、⑤保険会社はかなり広範囲に損害を認定し、被害者保護の観点から妥当と考えられること等の専門家の意見は相当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して提示した金額を保険金として支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

【火災保険—37】[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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、複数回被害を確認した結果、台風による損害ではなく自然の消耗または劣化によるものである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に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が風災によるものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—38】[保険金の支払]

申立人は、自動車建物が衝突して外壁タイルが破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人提示の修理見積金額には衝突による損害以外のタイルの張替費用等が含まれているため、保険金の支払が認められるのは要求額の一部であること、②申立人が主張する建物全体のタイルが崩壊する危険性は科学的根拠を欠くものであること等から、提示した保険金以上の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①自動車衝突の衝撃が建物全体に広がり、建物全体の外壁タイルが崩落する危険が高い状態となったこと、②破損したタイルは特注品であり、破損した部分のみ注文すると莫大な費用がかかること、③すべてのタイルを取り外し、小さく軽くしたタイルを強度な接着方法で張り替える復旧工事を行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、本件約款により、損害保険金の支払対象となる損害は、本件事故直前の状態に本件建物を復旧するために必要な費用であり、本件における破損した外壁タイルの復旧方法および損害の額は、保険会社の算出方法が妥当なものであると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、既に提示した金額を保険金として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—39】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

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板金材の損害については、風災の場合、飛散、捲れ等が発生したり、飛来物による衝突痕が残ることが通常であるが、いずれの事象も確認できないこと、②内装材の損害については、風災に起因する水濡れ損害が確認できないことから、本件損害は風災に起因する損害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等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件建物の損害が風災によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—40】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①建物は、事故前の画像を確認すると南東側の軒天・小庇は既に大半が剥離・脱落していること、②ベニヤ板の損害は風災ではなく経年の消耗、劣化によるものと考えられること、③北西側の軒天・小庇は事故前の損害が確認できないため風災の認定をしたものであること等を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討するとともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①保険会社が経年劣化と主張する箇所の内容に問題はない、②工事の単価を社会通念上妥当な範囲で算出し直すことは可能との専門家の見解は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、専門家が提示した金額に基づく保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険—41】[保険金の支払]

申立人は、外出中にロウソクが倒れて火災となり建物が全焼したため、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火災の出火原因がロウソクであることを前提とした場合、何らかの外力によってロウソクが灰皿および鍋蓋の外に倒れない限り、出火することは考えられないが、火災の発生当日において有感知地震が発生していないこと等から、人為的な外力以外にロウソクが倒れる事態は想定し難いこと、②窃盗を目的とした第三者が建物に侵入するとは考え難いこと、③申立人は本件火災発生前には1年近く本件建物を

使用しておらず、使用開始後も電気・ガス・水道というライフラインを再開していないこと、④申立人の事故前後の状況説明内容から逆算すると、推定出火時刻において申立人は建物に在宅ないしは出火直後に建物をあとにしたと考えられ、申立人が火災の発生に関与していることが推認可能であること等を主張した。

これに対して申立人は、①火災の発生原因は、ロウソクの火ではなく、蚊取り線香の火である可能性があること、②何らかの力が加わったとしたら、風で火の粉がどこかに移ったか、家の周りにいたネズミ、ハクビシン等の小動物によるものである可能性があること等を主張し、反論した。

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

【火災保険—42】[保険金の支払]

申立人は、地震により所有する2つの建物が損傷したため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立を行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①2つの建物について、ともに主要構造部には本件地震による大きな被害はなく、申立人が主張する液状化による被害も確認できないこと、②それぞれ2、3名の鑑定人により立会調査を実施した結果、いずれも一部損と認定したことから、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等とともに第三者の専門家による意見を踏まえて検討した結果、本件建物の損傷状況に照らせば、本件地震に起因する損傷も一部確認されるものの大半は地震起因ではなく、また建物所在地の液状化危険度、周辺の状況や地震発生前後の状況等に照らして、少なくとも本紛争解決手続において検討対象となった証拠資料からは液状化の発生を認めることができず、一部損とした保険会社の損害認定について不合理とする根拠を見いだすことはできないと判断した。

このため、建物の損害の程度はいずれも一部損であること、一部損に相当する保険金は支払済であることから、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し、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—43】[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、①本件事故をもたらしたという台風が、周辺の被害状況から見て大きかったとは言えないこと、②調査の結果、修理の見積書記載の各損害は、機能の喪失・低下を伴わない損害、外部破損を伴わない雨の浸み込み、経年による傷み、損害なし、と確認されたため保険金支払を否認したこと、③ガラス損害については、近い時期に生じたその他破損事故によるものとして認定すること等を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、保険会社の主張内容は、その論拠が明確であり、妥当であることを確認した。

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

【火災保険—44】[保険金の支払]

申立人は、台風による暴風雨により建物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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根の棟板金等を固定する釘は浮いているものの、風圧力により棟板金等が上方に引き上げられて釘が浮いたのであれば、当該棟板金等が上方に変形して釘が上方に引き抜けるはずであるのに対し、本件では棟板金等に変形は見られず、釘は垂直方向に抜けていることが確認されるため、釘が浮いた原因は風圧力によるものではないこと、②屋根の釘に接触した板金が熱膨張・収縮を繰り返すことにより釘を徐々に押し上げ、長期間にわたり釘が押し上げられることで釘抜けが発生すると推定されることから、原因は台風によるものではなく経年劣化であるとして、保険支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①屋根の釘に接した板金の熱膨張・収縮の繰り返しが釘抜けの原因と保険会社は主張しているが、この主張は、単に釘抜けの一つの原因を論じているだけで、暴風雨の影響を排除するものではないこと、②単純に釘の抜ける方向だけで、風によるものなのか、経年変化によるものなのかを断じるのは、正しい考察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等とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、「保険会社の主張は概ね適正である。釘の抜けかかり原因を熱膨張・収縮に限定しての見解では不備があるものの、瓦棒葺き屋根の極端な施工実績減少の原因も、固定釘の緩み・抜けかかりの発生頻発が原因である。」との専門家の見解は妥当と判断した。

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

【火災保険—45】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物の外側に風災による破損等を確認していないこと、②屋根勾配が緩やかな建物に横葺の屋根材が使用されたことが雨漏りの原因となった可能性があることから、申立人の要求に応じることはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張に合理性があるとの専門家の見解は妥当と判断した。

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

【火災保険—46】[保険金の支払]

申立人は、タバコの火の不始末で畳、床を焦がしたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故による見積書については、申立人による改ざんが疑われることから、申立人主張の事故発生の事実も疑念を持たざるを得ないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—47】[保険金の支払]

申立人は、停電の復旧後、過電圧により浴室暖房システムが動作不良になったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、本件事故による見積書については、申立人による改ざんが疑われることから、申立人主張の事故発生の事実も疑念を持たざるを得ないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—48】[保険金の支払]

申立人は、浴室のドアの開閉時、当該部品が破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故による見積書については、申立人による改ざんが疑われることから、申立人主張の事故発生の事実も疑念を持たざるを得ないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—49】[保険金の支払]

申立人は、自宅内に保管していたサインボールや洋服が盗難に遭ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険金請求書記載の事故日と本件紛争解決手続申立書記載の事故日が異なっており、合理的な説明がないこと、②被害品の購入や所持の事実が確認できないこと、③被害品は、申立人が最後

に確認してから長期間経過しており、紛失等の可能性を否定できないこと、④被害品収納の建物内が荒らされるなどの第三者が侵入した痕跡が確認できないこと等から、盗難による被害発生の事実が確認できないとして、保険金を支払うことはできない旨主張した。

これに対して申立人は、①何度か盗難に遭っていること、②盗難の確実な日時は警察でも特定できていないこと、③合鍵を作られた可能性があること、④盗難を想定していないので被害物の写真は撮っていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件盗難事故の発生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1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—50】[保険金の支払]

申立人は、自宅倉庫内に保管していたビデオテープが盗難に遭ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①住居侵入窃盗の損害品としては一般的と言いきれないこと、②領収書や写真等の購入や所持の事実を示す根拠の提示がないこと、③申立人が被害品を最後に確認したのは数年前で、紛失等の可能性を払拭できないこと、④倉庫内は足の踏み場もない状況で、被害品を探し出した上で、痕跡を残すことなく大量の被害品を搬出することは物理的に極めて困難であること等を主張した。

これに対して申立人は、①別の箱に入っているビデオテープを警察が確認したこと、②自宅前には駐車スペースが十分にあること、③コレクション目的の盗難の可能性があること、④盗難時に、倉庫の窓が少しだけ開いていたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件盗難事故の発生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1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—51】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①現場調査の結果、申立人が申告する屋根の損害については、風災によるものと認められないこと、②本件約款の規定により、損害額が20万円以上であることが支払要件であるところ、倒れたアンテナについて認定できる損害内容は、損害額が20万円以上であることが確認できないことから、保険金の支払には応じ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、損害認定金額を見直し、保険金を一部支払うことによって和解したい旨の提案がなされたことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う旨の和解案を提示し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—52】[保険金の支払]

申立人は、強風により店舗建物の外壁が損傷し、居室内に水濡れ損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①外壁の損傷はその状況から経年劣化によるものであること、②事故日前の画像から、申立人の主張する事故日以前から本件損傷が存在していたと確認できること、③申立人の主張する事故日の最大風速データによれば、当日の気象によって本件建物の外壁が損傷する可能性は極めて低いこと等から、本件事故によって損害が発生したことが客観的に確認できないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①リフォーム会社による事故日前の調査で、外壁改修の必要がないことを確認していること、②店舗の従業員は、事故日前に建物の損害の認識がなく通常営業を行っていたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①申立人の主張する損害が風災によって生じたものとは直ちに認めがたいこと、②申立人から保険会社の指摘に対する反論書の提出がないこと、③申立人が本手続を進める意思も明確でない状況に至っていることを確認した。

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。

【傷害保険—1】[契約の募集]

申立人は、自転車による接触事故を起こし相手に賠償金を支払ったため、傷害保険付帯の個人賠償責任特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件傷害保険は満期日に継続されず、事故は満期日の翌日に発生していること、②申立人は新型コロナウイルス感染症の影響を受けた契約者に対する特別措置を利用して、継続手続を満期日に遡及して行ったが、申立人には新型コロナウイルスに感染したというような当該特別措置の適用に該当する事実は認められないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、申立人には本件特別措置の適用対象となる事実は認められず、本件事故は満期後の事故であることから、本件保険金の支払対象とはならないことを確認する一方、本件事故報告を受けた代理店は、当該特別措置適用対象となる事実があるか否かを確認せず、漫然と本件傷害保険の遡及継続手続を行い、申立人に本件事故に保険が適用されると誤認させたことが本件紛争の原因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、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－2】[契約の管理・保全]

申立人は、ゴルフのプレー中にドライバーが破損したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件保険契約は満期の到来により終了しており、契約の更新がなされていないため、満期日後に発生した本件事故に関する申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、募集人から連絡を拒否されたこと、代理店の責任者に担当者の変更を依頼したが変更され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、①本件事故の発生当時、申立人と保険会社との間に保険契約関係が存在しておらず、保険会社は保険金を支払う責任を負わないこと、②募集人が申立人の意思確認をせずに、独断で契約継続を希望しないと判断して契約継続の手続を取らなかったことは、適切な保険募集という観点から大きな問題があること、③申立人が代理店の責任者に対して担当者の変更を依頼したが、担当者の変更がされていなかったのは配慮に欠けていたこと、④申立人は、他の損害保険会社に加入を依頼すること等が客観的に可能であったこと等を確認した。

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

【傷害保険－3】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中の航空機内に持ち込んでいたスーツケースを切られて、中に入れていたスマートフォン、カメラ、SDカード等を盗まれたため、帰国後、海外旅行傷害保険に基づく携行品保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①提出されたスーツケースからは、刃物によって切断された痕跡が確認できないこと、②申立人が刃物で切られたと申告した箇所から、メインコンパートメントに手を入れて、内ポケットに収納された被害品を取り出すことは難しいこと、③航空機内への刃物の持ち込みが非常に難しいことを考えると、航空機内で事故が発生したことが立証されていないこと、④提出されたポリスレポートは、事故発生から3か月後に作成された書類であり、記載内容も申立人の申告を基に事故状況が記載されているのみで、これにより本件事故の発生有無を判断することはできないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①被害品写真報告書に「物を取り出すことは可能であった」とあり、何者かが私物を盗めることを示しているはずであること、②警察への報告や大使館へかけ込む時間を当日すぐに作ることが難いため、警察への報告は後々になったこと、③スーツケースは事故後困ってホテル内で手縫いして修理し、落として壊したファスナーもつけかえたが、ファスナーを工作した何者かがいること等を主張し、反論した。

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

【傷害保険－4】[保険金の支払]

申立人は、サーキットレースのコースをバイクで走行中に転倒して負傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款では、「乗用具を用いて競技等を行うことを目的とする場所において、競技等に準ずる方法または態様により乗用具を使用している間に生じた事故によって被った傷害に対しては、保険金を支払いません。」と規定していること、②本件事故の発生場所は、本格的なオートバイとカートのレーシングサーキットであることから「乗用具を用いて競技等を行うことを目的とする場所」に該当すること、③実態に即して判断すると、本レーシングサーキットでの走行は、一般の走行に比べて危険性が高く、本件事故は「競技等に準ずる方法または態様により乗用具を使用している間」に発生したと評価すべきであること等から、本件約款の免責規定に該当し、保険金の支払対象外とするのが相当である旨主張した。

これに対して申立人は、①本件事故場所では、125cc以下の小型バイクでの草レースをオートバイ雑誌出版社主催で定期的に行っているが、ほとんどはライディングスクールや走行会に貸し出されており、そもそも競技目的の場所ではないと言えること、②「競技」とは「一定のルールに従って優劣を競うこと」であるが、今回の走行会では、各クラスの走行時間が決まっており、同時にスタートするわけではないので、一般的なレースのようにゴールインの着順を競い合うこともできなく、何も競うことができないので、競技足りえないこと、③競技をしているわけでもなく、参加者が単に趣味で楽しむために走っているだけであり、サーキットのルールを守っている限り安全であるが、どんなスポーツでも不慮の事故というのは起こりえるので、今回の怪我が発生したこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を実施した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が「競技等に準ずる方法または態様により乗用具を使用している間」に発生したか否か等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－5】[保険金の支払]

申立人は、バスケットボールプレー中に右足首を痛めて治療を受け、その後手術を受けたため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、事故日から180日間の支払対象期間を超えた支払には応じられないとして、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款において、「医師等の治療を必要とし、事故の発生の日からその日を含めて180日以内に入院(通院)した場合」に支払う旨規定されていること、②申立人に以前依頼した診断書等の資料の提出がなく、受傷に関する治療内容・入院状況等も確認できないことから、現状では本件支払対象期間を超える治療に関する保険金の支払はできないと判断しているが、保険会社が求める資料の提出があれば検討する旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、申立人から保険会社が提出を求めている資料等が提出されたことから、保険会社に対して見解を求めたところ、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う医療機関の事情により、手術予定日が伸びた期間を保険金支払の対象期間に加算して保険金を算出すると

の回答があり、争点は解消されたと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、手術予定日が伸びた期間を保険金支払の対象期間に加算して算出した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。

【傷害保険一6】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故発生状況についての申立人の申告内容が変遷しており極めて不自然であることから、申立人の申告に信憑性がなく、事故発生の偶然性に対する疑義を払拭できないこと、②受傷部位についての申立人の申告内容が医療機関の診断書・診療記録には記載がなく、申立人の受傷と本件事故との間に相当因果関係を認めることは困難であること等から、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、本件事故と申立人の受傷との因果関係等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険一7】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、信号待ちで追突されて傷害を負ったため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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自動車の修理費は少額であり、写真上では衝突箇所の判別が困難なほど軽微な物損事故であったこと、②CT検査の結果、申立人は軽度の腰椎椎間板ヘルニアが認められたとあるが、保険会社の調査では、画像上では椎間板の膨隆程度であり、明らかな外傷性変化は認められなかったこと、③申立人は本件契約の契約者である会社の役員であって、休業証明自体に客観性はなく、現実に休業していたことを裏付ける客観的資料がないこと等から、本件約款上は休業保険金および通院保険金の支払義務を負わないものとするが、円満かつ早期の解決の観点から一部の保険金支払で和解に応じることは可能である旨主張した。

これに対して申立人は、①事故の発生当時、申立人は本件契約の契約者である会社の役員ではなく一従業員の立場であったこと、②保険契約の契約者である会社の役員であることを理由に客観性がないと記載していることは問題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、申立人に、保険会社提示の和解内容で和解する意向があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、保険会社が提示した内容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。

【傷害保険一8】[保険金の支払]

申立人は、海外で運動中に腰をひねり、腰部捻挫で休業したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①複数回腰部捻挫の治療をしている経緯から、申立人は慢性的な腰痛を持っていたと考えられること、②病院での検査等はされておらず、受傷機転も軽微であること、③整骨院での施術も受傷日から日数が経過しており、その間に長時間のフライト等も経験していることから、腰痛の症状が外来の事故により発症したのか疑義があること、④腰部捻挫にかかる医学的他覚所見がないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①慢性的な腰痛とはなっておらず、すべて治療後完治していること、②受傷日から日数が経過してから整骨院を受診したのは、新型コロナウイルス感染症の影響で現地での受診ができず、帰国後もコロナウイルス陰性であることが証明されなければ受診することができなかったためであること、③これまでも長時間のフライトは何回か経験しているが、その間に腰を痛めたことはなく、今回のフライト後に悪化したこともないこと等を主張し、反論した。

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

【傷害保険一9】[保険金の支払]

申立人は、作業中に足場から転落する事故によりけがを負い、後遺症が残ったため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社から入通院保険金等を支払済であるとの回答であったが、申立人は保険金を請求したことはなかった。このため、保険会社が本人確認を怠り申立人以外の者に保険金を支払ったものであるとして、保険会社に対して保険金請求等に関する一切の資料の提出および入通院保険金、手術保険金、傷害医療費用保険金、後遺障害保険金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険金の振込先が保険料引落口座であり、申立人本人の口座であること、②診断書や治療費領収書原本といった、医療機関から本人でなければ入手不可能と考えられる書類が添付されていること、③保険金請求書の作成年月日が退院直後のものであること等から、申立人本人の意思に基づいた保険金請求と認識していること、また、後遺障害については、今後、必要書類等を精査の上、対応する方向であること等を主張した。

これに対して申立人は、①保険金請求書の筆跡は1回目と2回目で同一人物によるものと推察されるが、申立人によるものではなく、捺印も異なること、②保険会社は申立人が委任をしたとする書類を提出せず、申立人の保険金請求であると主張していること、③後遺障害診断書は病院へ送付して依頼中であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故に関する保険金請求・支払手続の適正性に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはでき

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

なお、後遺障害にかかる紛争解決手続は保険会社における後遺障害の認定を前提としており、現時点で認定されていないことから、紛争解決手続としては進められないが、認定後に希望があれば改めて申立て願うこととした。

【傷害保険－10】[保険金の支払]

申立人は、バイク搭乗中に自動車と衝突し受傷したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、当初の保険金支払が可能との説明を覆して、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故について通院保険金が支払可能であると複数回にわたり誤った説明をしたことは事実であり、この点については謝罪すること、②通院保険金については、1保険年度当たりの支払限度日数が定められているところ、本件事故発生以前の事故により、既に支払限度日数分の通院保険金が支払われており、かつ本件事故と同一保険年度に属することから、支払限度日数を超えて通院保険金を支払うことはできないこと、③誤った説明への謝罪は済んでおり、損害賠償金の支払義務はないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、誤った説明をしたことについて、保険会社として責任を取るべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社が複数回にわたり保険の補償内容について誤った説明をしたことは問題であり、十分な反省と再発防止の徹底が必要と考えるものであるが、支払限度日数を超えた通院保険金の支払を認めることは契約内容上できないこと、②保険会社の損害賠償責任を認めるべき事情もないことを確認した。

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

【傷害保険－11】[保険金の支払]

申立人は、日本国内に一時帰国中に体調が悪化して治療を受けたため、海外旅行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、①本件契約は申立人勤務先を保険契約者、その社員を被保険者とするが、申立人が治療を受けた時点で申立人は退職しており被保険者ではなかったこと、②勤務先は被保険者とすべき社員について保険会社が提供したシステムを利用して保険会社に報告していること、③本件事故後に勤務先から申立人の退職により本件契約が解約されている旨を確認したこと、④本件契約解約後に、保険金を支払った事故があり、この保険金を返還請求する予定であること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、勤務先が退職による解約を保険会社に報告するまで長期間経過した経緯等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔りがあり、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。

【傷害保険－12】[保険金の支払]

申立人は、自宅内で転倒して腰椎圧迫骨折等の傷害を負い、その後硬膜下血腫を発症したため、傷害保険に基づく入院保険金および後遺障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、腰椎圧迫骨折と後発の非外傷性急性硬膜下血腫との間に因果関係はなく、入院保険金は硬膜下血腫発症日までとし、後遺障害保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、主治医から、硬膜下血腫によって残存した後遺障害と骨折との因果関係は50%であるとの説明を受けたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①本件事故の直接の結果として後遺障害が残存したとは言えず、後遺障害保険金は発生しないこと、②保険会社は入院保険金を硬膜下血腫発症時までとしているが、硬膜下血腫が発症した途端に、今まで行われていた腰椎圧迫骨折の治療が一切不要になったと考えることは不合理であり、一定の期間までを認めることが妥当であること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の入院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－13】[保険金の支払]

申立人は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、招待された海外旅行が中止となったため、海外旅行保険に基づく旅行変更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申立人は本件旅行に関する旅行代金、取消料、違約料を実際に負担していないこと、②申立人が招待した会社から受領した金銭は、同社が決定した「招待旅行中止による参加予定者への現金補償」として支払われたもので、本件旅行の旅行費用の返金ではないことから、申立人が主張する「旅行代金(相当額)と補償額との差額」を、保険契約上の「申立人が負担した取消料・違約料等」と判断することは困難である旨主張した。

これに対して申立人は、①本件旅行はインセンティブボーナスとして招待されていたものであること、②旅行が中止となった場合、旅行代金相当額が支払われるべきところ、招待した会社からは補償金として一部分のみが支給されており、差額が損失となっていること、③招待した会社が申立人らに代わって旅行代金を負担しているものであって、その旅行代金相当額は本来インセンティブボーナスとして申立人が受領できるところ、旅行の中止によって当該ボーナスが受領できなかったため、差額分は保険金として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、申立人の本件請求が本件契約上認められるか否かおよびこれに関する具体的な事実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、業務第39条第1項に基づ

き手続を終了した。

【傷害保険－14】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

その他

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の主張する事故状況が不自然であること、②受傷経緯の説明に変遷があること、③医療機関に対し執拗な入院希望を行っていたこと等から、申立人の主張には応じられない旨主張した。

本件紛争に関しては、申立て後に保険会社と申立人を当事者とする民事訴訟が提起されたため、本件紛争解決手続を一旦保留し、その後判決が確定したことを確認した。

したがって、業務規程第33条第7号「訴訟において裁判が確定したまたは民事調停において調停が成立した請求にかかるもの」に該当すると認められることから、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、同規程39条第2項第3号に基づき、手続を終了した。

【傷害保険－15】[保険金の支払]

申立人は、自宅で転倒し頭部を負傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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本件契約に基づく入院保険金について、本件事故による頭部外傷が補償対象となること、申立人の既往症が症状の増悪に影響しているとして、本件約款の規定に従い減額が相当であること、②入院保険金請求の根拠となる診断書の一部、および後遺障害診断書の提出がないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件事故における頭部外傷の推移に対する既往症の影響度および一部の医療機関における入院療養に関して、申立人から診断書および後遺障害診断書の提出がなかったことから、申立人主張の根拠となる事実は認められないと判断した。

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

【傷害保険－16】[保険金の支払]

申立人は、自動車から降車した際に凍結した地面で足を滑らせて転倒して、頸部痛、腰痛等が発症し通院による治療を行ったため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件の事故状況については、事故確認書の申告内容、問診票の記載内容、診療録の記載内容がそれぞれ異なり受傷機転が変遷していることから、本件事故の発生事実に疑義があること、②画像資料、担当医師の診療録および回答書を基にした保険会社相談医の見解から、申立人が主張する症状を裏付けるに足りる医学的他覚所見がないため、本件契約の免責条項に該当すること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①受傷機転について一度も説明内容を変えたことがなく、保険会社、医師、看護師を交えた面談により解決を図るべきであること、②リハビリを担当した理学療法士が本件事故から快方までの過程を把握しているので、理学療法士にも調査を実施すべきである旨主張し、反論した。

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

【傷害保険－17】[保険金の支払]

申立人は、歩行中に路上の穴に躓き、左ひざに脛骨骨挫傷が発症したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件の事故状況について、事故確認書の申告内容、問診票の記載内容、診療録の記載内容がそれぞれ異なり受傷機転が変遷していることから、本件事故の発生事実に疑義があること、②画像資料を基にした保険会社相談医の見解から、外傷性が確認できない上に、変形性膝関節症が疑われること、③骨挫傷について、処方された数日間の内服薬で痛みを我慢できるものと判断するのは困難であること等から、急激、偶然、外来の事故によって被った傷害と判断できず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①受傷機転について一度も説明内容を変えたことがなく、保険会社、医師、看護師を交えた面談により解決を図るべきであること、②担当医師の診断名は脛骨骨挫傷であり、保険会社相談医による変形性膝関節症との診断とは異なることは、保険会社側の説明が必要であること、③担当医は膝関節について変性なしと説明しているのに対し、保険会社の相談医は変形性膝関節症と診断しており、同様に保険会社の説明が必要であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本紛争の解決を図るためには、本件事故と本件受傷との間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等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－18】[保険金の支払]

申立人は、疾病により休業したため、所得補償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は保険金算出の支払基礎所得額に賞与も加算すべきと主張するが、本件契約に

においては月例給与が月額基準内賃金であり算出のベースとなっていること、②本件契約は契約者である申立人所属団体の福利厚生制度の一環であり、所属団体と保険会社間で算出方法の考え方に差異はないこと、③本件契約の募集ツールに支払基礎所得額を誤認させる記載がないこと、④申立人は、過去の募集時に前幹事保険会社が作成した募集ツールの記載が本件契約においても有効と主張するが、保険会社はその作成に関与していないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件約款の規定により、支払基礎所得額は賞与を含まない月額基準内賃金が基準となること、②申立人において誤認が生じた事情については一応の理解ができ、保険会社にも一定の配慮が必要であった点は否定できないが、公平の観点から、誤認の結果について保険会社に何らかの負担をさせることは困難であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、月額基準内賃金に基づく保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－19】[保険金の支払]

申立人は、交通事故で負傷して後遺障害が残存したため、傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社は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申立人の要求に基づいて後遺障害を認定するには他覚所見が必要であるが該当する症状がないこと、②訴訟で運動制限が一部認定されていることを考慮し、一部の後遺障害保険金を認定することを提案したこと、③事故から相当時間が経過し、保険会社における事故に関する書類の廃棄が完了しており、請求原因となった事故内容等の詳細を確認することができないこと、④消滅時効の完成により保険金請求権は消滅していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本紛争の解決を図るためには、後遺障害の認定や消滅時効完成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－1】[契約の募集]

申立人が、所有するボイラーに亀裂事故が生じたため、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①補償内容を変更した契約更新時のパンフレットに、「亀裂については鋳鉄製部分のみ対象」と補償内容の変更が明確に記載されていること、②代理店は申立人に、補償内容が明記されたパンフレットを手交していること等から、補償内容の変更に関して口頭での説明が十分になされなかったとしても、説明責任は果たしているとして、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、保険会社から、鋳鉄製以外のボイラーの亀裂が補償対象外となった以降の本件機械保険の総保険料を返還することによって和解したい旨の提案がなされたことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して補償内容の変更のあった以降の本件機械保険の保険料を返還す

ることを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－2】[契約の募集]

申立人は、ペットの手術を行ったため、ペット保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款で、傷病の原因が生じた時が保険期間前である場合は保険金を支払わないと定めていること、②申立人からペットの疾病の懸念等を告げられていれば、前契約を解約しない等の案内ができたこと、③前契約は手術時には解約済、本件契約では始期前発病であることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件契約前に動物病院において本件ペットの手術につながる診断がなされており、保険金を支払うことはできないことを確認する一方、保険会社がプラン変更後の契約が初年度契約となってその始期前に発生していた傷病は支払の対象にならない旨を十分に案内していれば本件紛争の発生を防ぐことができたと考えられることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う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。

【新種・海上保険－3】[保険金の支払]

申立人は、レンタル業者から借りていた重機が転倒して損傷し、レンタル業者に賠償金として修理費相当額を支払ったため、損害賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①レンタル業者の自家修理費に対して本来かかるはずがない消費税は、法律上認められる損害賠償金に該当せず、当該部分の消費税相当額は保険金として支払うことはできないこと、②レンタル業者から消費税相当額が含まれる請求書が申立人に提出されたことは、保険会社の契約手続ミスおよび契約訂正手続遅延に起因したものではないこと、③申立人からレンタル業者へ消費税相当額の返還請求を行う権利があり、返還請求できない理由について保険会社の契約手続ミスおよび契約訂正手続遅延に起因しているものではないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①支払われる保険金について、自家修理費にかかる消費税分についての説明は一切受けていないこと、②保険会社による保険契約の手続上の瑕疵がなければ、保険会社からレンタル業者への支払が直接行われていたはずであり、本件の発生は、保険会社の過失が要因となっていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①契約訂正に時間がかかったことと、申立人がレンタル業者に消費税相当額を含めた支払をしたこととの間には相当因果関係は認められないこと、②申立人が消費税部分を回収しようとするのであれば、保険会社ではなく、申立人がレンタル業者に対してその返還を求めることが可能であり、かつ相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。

【交通賠償一1】[保険金の支払]

治療に伴う休業補償等の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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。

【交通賠償一2】[保険金の支払]

治療費(過失割合)や慰謝料等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一3】[保険金の支払]

過失割合や対物損害賠償額について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

その他

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

手続開始後、保険会社が申立人と和解に応じる立場にないことが判明したことから、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、業務規程第39条第2項第3号に基づき、手続を終了した。

【交通賠償一4】[保険金の支払]

ペットの入院・手術代等の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一5】[保険金の支払]

治療費、慰謝料、休損等に係るペット保険(付帯賠償責任保険)の損害賠償保険金の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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.
	その他	上記以外の段階	[参考1] 3. (1)
申出内容別	契約引受	保険商品の内容、保険契約の引受拒否・制限、保険料に関するもの	2. (1)
	接客態度	社員や代理店、鑑定人・アジャスター、弁護士等の態度に関するもの	2.
	手続遅延等	契約に関する各種手続や保険金支払手続の遅延・放置に関するもの	[参考2]
	説明不足等	保険商品や契約の手続内容の説明不足・誤りに関するもの	
	不適正手続	無断対応や不当な募集行為、保険料の計算誤り等に関するもの	
	提示内容	医療費・休業損害・評価額・慰謝料等の認定(提示内容)に関するもの	
	支払可否	保険金の支払可否に関するもの	
	保険金関連	「提示内容」「支払可否」以外の保険金に関連するもの	
その他	上記以外のもの		
苦情解決手続関係			
終了事由	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>

※ナビダイヤルでは、各電話会社の通話料割引サービスや料金プランの無料通話は適用されませんので、ご注意ください。

※電話リレーサービス、IP電話からは以下の直通電話へおかけください。

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

本誌掲載記事の無断転写・複写を禁じます