

## 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3四半期(2021年10月1日～12月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が900件、紛争解決手続が123件となった。

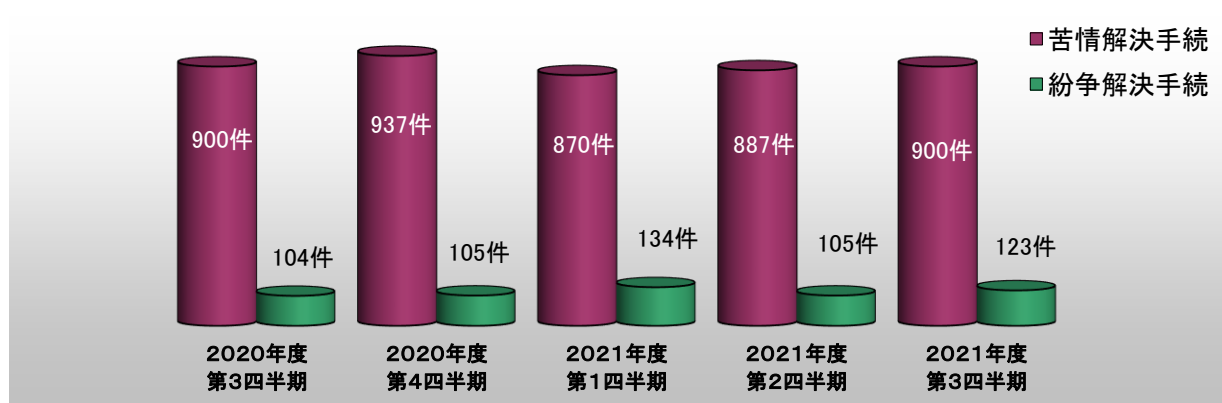
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が937件、紛争解決手続が116件となった。

(単位:件)

	新受	前四半期の未済	既済		未済	
			当四半期の新受分	前四半期の未済分	当四半期の新受分	前四半期の未済分
苦情解決手続	900	1,268	355	582	545	686
紛争解決手続	123	212	1	115	122	97

(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

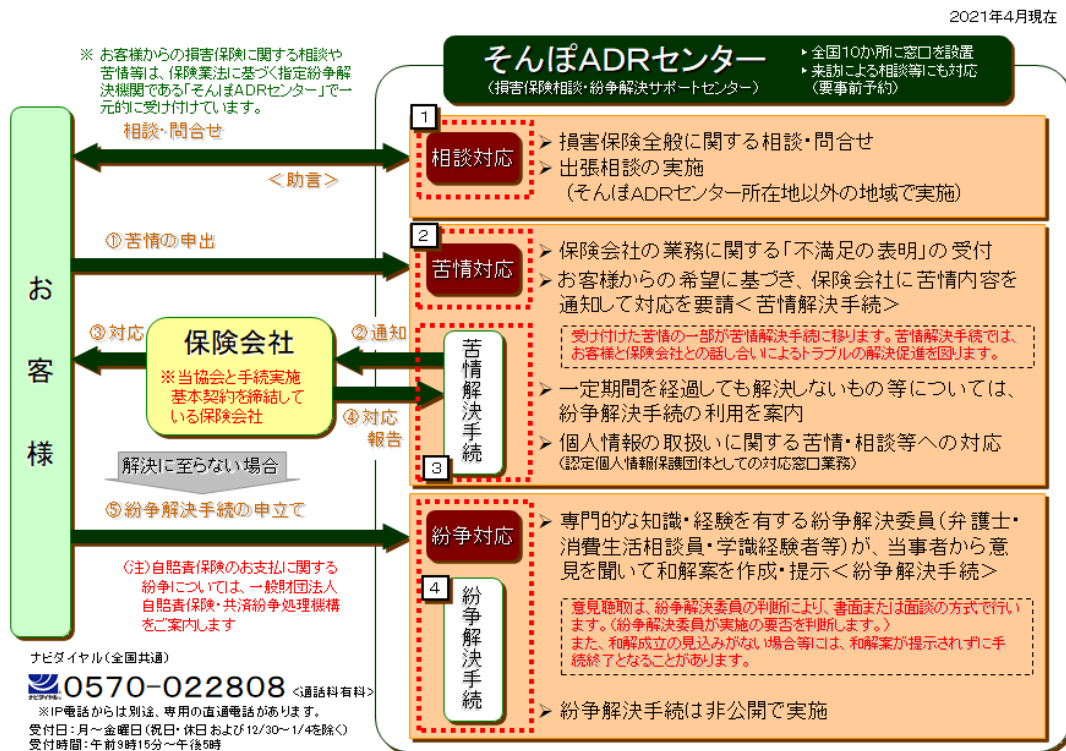
この受付状況について2021年度第2四半期(2021年7月1日～9月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は13件(1.5%)、紛争解決手続は18件(17.1%)それぞれ増加した。また、2020年度第3四半期(2020年10月1日～12月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は増減なく、紛争解決手続は19件(18.3%)増加した。(4ページ、10ページ参照。)



# 1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

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

## 日本損害保険協会における相談・苦情・紛争対応体制(概略)



### (1) 受付件数の推移

(単位:件, %)

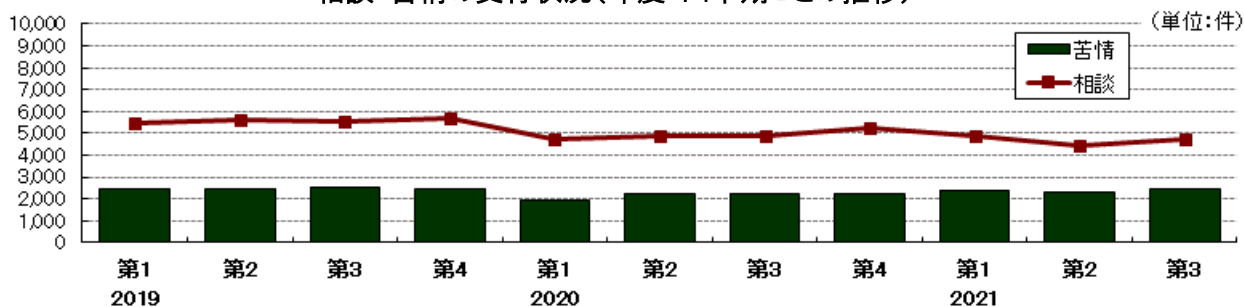
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2019年度	7,885 (100.0)	8,085 (100.0)	8,096 (100.0)	8,174 (100.0)	32,240 (100.0)
苦情	2,436 (30.9)	2,484 (30.7)	2,561 (31.6)	2,473 (30.3)	9,954 (30.9)
相談	5,449 (69.1)	5,601 (69.3)	5,535 (68.4)	5,701 (69.7)	22,286 (69.1)
2020年度	6,715 (100.0)	7,133 (100.0)	7,087 (100.0)	7,491 (100.0)	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	7,252 (100.0)	6,694 (100.0)	7,144 (100.0)		21,090 (100.0)
苦情	2,367 (32.6)	2,274 (34.0)	2,432 (34.0)		7,073 (33.5)
相談	4,885 (67.4)	4,420 (66.0)	4,712 (66.0)		14,017 (66.5)

<2022年4月12日集計>

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

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

### 相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件, %)

	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
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)	28,657 (100.0)
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	10,266 (48.4)	3,911 (18.4)	1,089 (5.1)	2,285 (10.8)	3,655 (17.2)	21,206 (100.0)
苦情	4,643 (65.3)	1,601 (22.5)	203 (2.9)	554 (7.8)	106 (1.5)	7,107 (100.0)
相談	5,623 (39.9)	2,310 (16.4)	886 (6.3)	1,731 (12.3)	3,549 (25.2)	14,099 (100.0)
第1四半期	3,423 (47.0)	1,425 (19.6)	412 (5.7)	770 (10.6)	1,258 (17.3)	7,288 (100.0)
苦情	1,535 (64.6)	570 (24.0)	74 (3.1)	168 (7.1)	30 (1.3)	2,377 (100.0)
相談	1,888 (38.4)	855 (17.4)	338 (6.9)	602 (12.3)	1,228 (25.0)	4,911 (100.0)
第2四半期	3,312 (49.2)	1,193 (17.7)	316 (4.7)	752 (11.2)	1,165 (17.3)	6,738 (100.0)
苦情	1,495 (65.4)	512 (22.4)	58 (2.5)	183 (8.0)	38 (1.7)	2,286 (100.0)
相談	1,817 (40.8)	681 (15.3)	258 (5.8)	569 (12.8)	1,127 (25.3)	4,452 (100.0)
第3四半期	3,531 (49.2)	1,293 (18.0)	361 (5.0)	763 (10.6)	1,232 (17.2)	7,180 (100.0)
苦情	1,613 (66.0)	519 (21.2)	71 (2.9)	203 (8.3)	38 (1.6)	2,444 (100.0)
相談	1,918 (40.5)	774 (16.3)	290 (6.1)	560 (11.8)	1,194 (25.2)	4,736 (100.0)
第4四半期						
苦情						
相談						

<2022年4月12日集計>

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

## 2. 苦情解決手続の実施状況

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

### (1) 受付件数の推移

(単位:件, %)

	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)	563 (62.3)		1,607 (60.1)
	火災	176 (21.0)	217 (23.1)	179 (19.7)	227 (24.2)	799 (22.0)	255 (29.1)	256 (28.7)	227 (25.1)		738 (27.6)
	傷害	38 (4.5)	34 (3.6)	50 (5.5)	28 (3.0)	150 (4.1)	37 (4.2)	19 (2.1)	32 (3.5)		88 (3.3)
	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)	74 (8.2)		218 (8.2)
	その他	7 (0.8)	8 (0.9)	8 (0.9)	11 (1.2)	34 (0.9)	6 (0.7)	8 (0.9)	7 (0.8)		21 (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)	903 (100.0)		2,672 (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)	83 (9.2)		232 (8.7)
	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)	46 (5.1)		158 (5.9)
	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)	760 (84.4)		2,245 (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 (1.2)		22 (0.8)
	合計	835 (100.0)	926 (100.0)	900 (100.0)	937 (100.0)	3,598 (100.0)	870 (100.0)	887 (100.0)	900 (100.0)		2,657 (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)	19 (1.3)		75 (1.8)
	接客態度	153 (12.7)	197 (14.3)	244 (17.5)	228 (16.2)	822 (15.3)	209 (15.7)	211 (15.1)	219 (15.3)		639 (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)	202 (14.1)		573 (13.8)
	説明不足等	174 (14.4)	202 (14.7)	203 (14.6)	175 (12.5)	754 (14.0)	181 (13.6)	201 (14.4)	193 (13.5)		575 (13.9)
	不適正手続	87 (7.2)	93 (6.8)	78 (5.6)	82 (5.8)	340 (6.3)	104 (7.8)	126 (9.0)	120 (8.4)		350 (8.4)
	提示内容	360 (29.8)	383 (27.9)	373 (26.8)	421 (30.0)	1,537 (28.6)	335 (25.2)	356 (25.6)	354 (24.8)		1,045 (25.2)
	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)	237 (16.6)		686 (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)	72 (5.0)		170 (4.1)
	その他	19 (1.6)	17 (1.2)	13 (0.9)	18 (1.3)	67 (1.2)	8 (0.6)	15 (1.1)	13 (0.9)		36 (0.9)
	合計	1,209 (100.0)	1,373 (100.0)	1,391 (100.0)	1,404 (100.0)	5,377 (100.0)	1,327 (100.0)	1,393 (100.0)	1,429 (100.0)		4,149 (100.0)

<2022年4月12日集計>

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

### (2) 手続終了状況

(単位:件, %)

	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)	4 (0.4)		13 (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)	809 (86.3)		2,394 (86.1)
	移行	53 (5.7)	55 (6.0)	64 (6.7)	56 (6.2)	228 (6.2)	67 (7.1)	65 (7.2)	63 (6.7)		195 (7.0)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	不調	53 (5.7)	71 (7.8)	51 (5.4)	57 (6.4)	232 (6.3)	54 (5.7)	51 (5.7)	53 (5.7)		158 (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)	8 (0.9)		19 (0.7)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
合計	930 (100.0)	914 (100.0)	949 (100.0)	897 (100.0)	3,690 (100.0)	940 (100.0)	902 (100.0)	937 (100.0)		2,779 (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)	222 (23.7)		647 (23.3)
	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)	400 (42.7)		1,446 (41.2)
	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)	150 (16.0)		464 (16.7)
	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)	165 (17.6)		522 (18.8)
	合計	930 (100.0)	914 (100.0)	949 (100.0)	897 (100.0)	3,690 (100.0)	940 (100.0)	902 (100.0)	937 (100.0)		2,779 (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)	3,090 (99.1)	3,282 (98.3)	2,996 (99.2)		9,368 (98.8)
	文書(郵便)	28 (1.0)	14 (0.5)	18 (0.6)	35 (1.1)	95 (0.8)	23 (0.7)	41 (1.2)	17 (0.6)		81 (0.9)
	来訪	14 (0.5)	12 (0.4)	13 (0.4)	5 (0.2)	44 (0.4)	5 (0.2)	14 (0.4)	6 (0.2)		25 (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)	1 (0.0)		3 (0.0)
	合計	2,800 (100.0)	2,885 (100.0)	3,236 (100.0)	3,216 (100.0)	12,137 (100.0)	3,119 (100.0)	3,338 (100.0)	3,020 (100.0)		9,477 (100.0)

<2022年4月12日集計>

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

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況(保険種類別/苦情局面別)

(単位:件)

	保険種類別					合計	苦情局面別				合計
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他		契約募集	契約管理	保険金支払	その他	
北海道	15	7	1	5	1	29	1	3	24	1	29
青森県	5	1	0	1	1	8	0	0	7	1	8
岩手県	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
宮城県	14	9	0	1	0	24	2	0	22	0	24
秋田県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
山形県	2	3	0	0	0	5	1	1	3	0	5
福島県	3	1	0	0	0	4	1	1	2	0	4
茨城県	12	5	0	1	0	18	1	0	17	0	18
栃木県	18	5	1	1	0	25	2	0	23	0	25
群馬県	16	3	0	1	0	20	1	2	17	0	20
埼玉県	37	16	1	6	0	60	8	1	51	0	60
千葉県	37	16	2	6	0	61	8	3	48	1	60
東京都	59	48	8	20	0	135	13	5	115	1	134
神奈川県	53	31	1	2	1	88	5	6	76	1	88
新潟県	14	0	0	1	0	15	0	2	13	0	15
富山県	3	0	0	0	0	3	1	0	2	0	3
石川県	4	3	0	0	0	7	0	0	7	0	7
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	2	1	0	0	0	3	0	0	3	0	3
長野県	13	4	1	2	0	20	0	2	18	0	20
岐阜県	5	2	0	0	0	7	1	0	6	0	7
静岡県	21	1	1	0	0	23	4	2	17	0	23
愛知県	37	7	1	2	0	47	2	2	43	0	47
三重県	11	3	1	1	1	17	1	1	15	0	17
滋賀県	6	0	0	0	0	6	0	1	5	0	6
京都府	10	10	0	0	0	20	0	2	18	0	20
大阪府	53	17	5	7	3	85	5	6	68	6	85
兵庫県	19	6	1	5	0	31	2	1	28	0	31
奈良県	6	0	0	0	0	6	1	0	5	0	6
和歌山県	4	1	0	0	0	5	0	0	5	0	5
鳥取県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	2	2	0	0	0	4	0	0	4	0	4
岡山県	12	0	1	0	0	13	3	1	9	0	13
広島県	6	1	2	1	0	10	1	0	9	0	10
山口県	1	2	0	0	0	3	0	0	3	0	3
徳島県	4	2	0	0	0	6	1	0	5	0	6
香川県	3	1	0	0	0	4	0	0	4	0	4
愛媛県	7	2	2	3	0	14	1	1	12	0	14
高知県	1	1	0	1	0	3	0	0	3	0	3
福岡県	19	6	1	1	0	27	7	1	19	0	27
佐賀県	2	2	0	0	0	4	1	0	3	0	4
長崎県	4	3	0	1	0	8	3	0	5	0	8
熊本県	3	1	0	1	0	5	0	1	4	0	5
大分県	0	0	0	2	0	2	0	0	2	0	2
宮崎県	2	2	1	1	0	6	2	0	4	0	6
鹿児島県	6	2	1	1	0	10	2	1	6	0	9
沖縄県	10	0	0	0	0	10	1	0	9	0	10
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	563	227	32	74	7	903	83	46	760	11	900

<2022年4月12日集計>

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

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

(単位:件)

	申出内容別									法人個人別			
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適正手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他	合計	法人	個人	合計
北海道	0	5	7	6	3	10	6	5	0	42	1	28	29
青森県	0	1	2	0	0	2	4	1	0	10	3	5	8
岩手県	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1
宮城県	1	3	5	3	4	11	6	4	1	38	2	22	24
秋田県	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1
山形県	0	1	1	2	1	2	0	1	0	8	1	4	5
福島県	0	1	1	0	0	2	1	0	0	5	0	4	4
茨城県	0	4	5	5	1	8	6	2	0	31	1	17	18
栃木県	0	9	6	6	6	9	4	4	0	44	1	24	25
群馬県	0	5	6	3	2	7	6	1	0	30	2	18	20
埼玉県	3	17	11	15	9	25	15	3	0	98	5	55	60
千葉県	4	18	14	8	6	25	11	6	1	93	6	54	60
東京都	1	35	30	29	12	44	48	11	1	211	16	118	134
神奈川県	1	19	22	19	10	29	29	10	0	139	6	82	88
新潟県	0	2	7	7	2	5	0	1	3	27	0	15	15
富山県	0	1	0	1	2	1	1	0	0	6	0	3	3
石川県	0	0	2	3	0	5	0	1	0	11	1	6	7
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	0	1	1	0	0	3	0	0	0	5	1	2	3
長野県	1	3	3	4	3	9	6	2	2	33	3	17	20
岐阜県	0	1	1	1	1	3	2	0	0	9	0	7	7
静岡県	2	9	4	5	4	9	4	1	0	38	1	22	23
愛知県	0	17	6	9	6	18	15	2	2	75	6	41	47
三重県	1	7	3	3	2	6	4	1	0	27	2	15	17
滋賀県	0	2	2	1	1	4	0	0	0	10	0	6	6
京都府	0	5	3	0	2	9	5	3	0	27	4	16	20
大阪府	1	16	26	16	17	40	15	4	0	135	9	76	85
兵庫県	0	7	8	8	5	8	12	3	1	52	2	29	31
奈良県	0	1	2	3	1	0	1	0	0	8	0	6	6
和歌山県	0	2	0	1	1	1	2	0	0	7	0	5	5
鳥取県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	0	1	1	1	0	1	2	1	0	7	2	2	4
岡山県	0	1	3	4	2	8	1	2	0	21	2	11	13
広島県	0	3	2	2	1	6	2	0	0	16	1	9	10
山口県	0	2	1	0	0	2	1	0	0	6	0	3	3
徳島県	0	1	1	3	1	1	3	0	0	10	0	6	6
香川県	0	1	0	1	1	2	1	0	0	6	2	2	4
愛媛県	1	4	3	6	1	3	6	0	1	25	0	14	14
高知県	0	1	1	0	1	2	0	1	0	6	0	3	3
福岡県	1	5	6	5	5	12	5	0	0	39	0	27	27
佐賀県	1	0	0	0	0	2	1	1	0	5	0	4	4
長崎県	0	2	0	3	2	4	3	0	0	14	0	8	8
熊本県	0	1	2	0	0	2	2	0	1	8	0	5	5
大分県	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2
宮崎県	0	0	1	3	2	2	3	0	0	11	1	5	6
鹿児島県	0	3	0	3	2	4	3	0	0	15	0	9	9
沖縄県	1	2	1	4	0	7	1	1	0	17	1	9	10
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	19	219	202	193	120	354	237	72	13	1,429	82	818	900

<2022年4月12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 誤った保険金額設定の説明を求める〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、3年契約した自動車保険の車両保険金額が、2年目、3年目に大幅に下がっており、3年目に事故が発生した際に、保険会社から契約是正と追加保険料が必要と言われたため、納得のいく説明を求めて、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、契約時に、3年契約のうち、2年目、3年目の車両保険金額を募集人が十分確認せずに設定したことが原因と判明した。

保険会社責任者と代理店責任者が申出人と面談の上、発生経緯と申込内容のチェック体制強化について説明を行い、契約内容を適正に訂正する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>

当該募集人に指導を行うとともに代理店内で勉強会を行い、保険契約の申込書の内容を複数回確認することを徹底することで、再発防止を図ることとした。

#### ② 適切な治療期間の認定を求める〔自動車保険／被害者からの申出〕

申出人は、保険会社担当者から、事故による治療期間について連絡を受けたが、その後それより短い治療期間を認定する旨の連絡を受け、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、申出人と治療期間に対して争いが生じている事案であり、物損の損害額、事故の状況等を総合的に判断した上で申出人に打診することができていなかったこと、申出人への説明内容が変わってしまったことが原因と判明した。

保険会社は申出人に連絡し、適切な治療期間を認定することで申出人の了解を得た。

##### <保険会社における再発防止の取り組み>

当該担当者に対して、治療認定期間は個別事案ごとに判断する必要があるとあり、物損の損害額、事故の状況等を総合的に判断した上で加害者、被害者双方の理解が得られるように説明を行うよう指導するとともに、部署内でも本件を共有することで、再発防止を図ることとした。



### ③火災保険の保険料全額の返金を求める〔火災保険／契約者からの申出〕

申出人は、火災保険の満期前に代理店から連絡があり、契約者である親族が継続する意思を伝えなかったが、自動継続であるとして契約が継続された。継続の意思がなかったとして、契約を取り消して保険料全額の返金を求めたところ、通常解約として解約返戻金しか返金できないとの回答があり、これに納得できないとして、苦情解決手続を申し出たもの。

#### <経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、契約者が高齢のため契約に関する手続を申出人が担っていたが、代理店が申出人と連絡を取ることができず、契約者の意向に沿った契約手続が行われなかったことが原因と判明した。

保険会社から申出人に連絡し、契約取消手続を行い、保険料を全額返還することで申出人の了解を得た。

#### <保険会社における再発防止の取り組み>

契約に関わる手続に契約者以外の親族も携わっていたため、必要な契約者の親族情報を当該代理店が取得できるようにするなど、高齢者に対する保険募集が正しく行える体制を当該代理店に構築させることで、再発防止を図ることとした。

### ④自動車保険の契約解除の取消を求める〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、自動車保険の年齢条件を変更するとともにクレジットカード払に変更したが、手続の不備で保険料が未払になり、契約を解除されたため、新規契約として改めて契約をした。クレジットカード払に変更手続が完了したと代理店に告げられていたことから、従来の等級を戻して契約することを求めて、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、募集人が、Web 上でのクレジットカード登録手続について理解が不十分なまま、未完了であったのに契約者に登録完了の旨を伝えて誤解を生じさせたこと、また、募集人が、カード情報未登録契約一覧に基づいた確認、契約締結後のフォローを行わなかったことが原因と判明した。

募集人が申出人を訪問し、保険料の受領とクレジットカード登録手続を行い、従来の等級に戻して契約することで、申出人の了解を得た。

#### <保険会社における再発防止の取り組み>

代理店に対して、契約者とカード登録手続に同席する際は、画面遷移に沿って丁寧な説明を行い、登録完了画面の表示がなされていることを契約者が確認するまで見届けること、また、カード情報未登録契約一覧の対象契約者に対して、適時適切に対応することを徹底することを指導することで、再発防止を図ることとした。



⑤団体所得補償保険の保険金支払を求める〔傷害保険／契約者からの申出〕

申出人は、団体所得補償保険の保険金を請求したが、解約になっているとして、保険金支払の対象にならない旨の連絡を受けた。申出人は解約の通知を受けておらず、請求するまでの間、月払保険料は引き落とされていたため、これに納得できないとして、苦情解決手続を申し出たもの。

＜経過・対応結果＞

保険会社において確認したところ、代理店が契約満期時に申出人の意向を十分確認できていなかったこと、契約意向把握に関わる記録が適切に保管されていなかったことが原因と判明した。

保険会社担当者、上席者が申出人と面談し、満期時に遡り、ほぼ同様のプランで契約を成立させるとともに、事故受付を完了させることで、申出人の了解を得た。

＜保険会社における再発防止の取り組み＞

代理店に対して、満期時の意向把握について記録したものを一定期間保管すること、また、契約継続意思なしと判断した加入者に対しては、契約終了を知らせる旨の文書を送付すること等、契約者と認識の齟齬がないように確認することを指導、徹底することで、再発防止を図ることとした。

⑥個室使用料の支払を求める〔傷害保険／契約者からの申出〕

申出人は、子供がけがで手術することになり、入院前に保険会社のカスタマーセンターに個室は補償されるか確認し、個室でも問題ないと回答を得た上で個室を利用したが、退院後に保険会社から個室代金は支払できないと言われたため、これに納得できないとして、苦情解決手続を申し出たもの。

＜経過・対応結果＞

保険会社において確認したところ、事故連絡時の個室使用に関する説明が誤解を招く内容だったことが原因であることが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、個室使用料について支払対象とする旨伝え、治療継続中のため、受領済の領収書分につき、内払金額を提示したことで、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＞

契約者に対して事故受付の際に正確でわかりやすい説明ができるよう品質向上に努めるとともに、認定可否についてもこれまで以上に個別事案ごとに慎重に検討することを部署内で共有し、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)	42 (40.0)	46 (37.4)		130 (35.9)
	火災	19 (19.8)	30 (27.8)	49 (47.1)	37 (35.2)	135 (32.7)	65 (48.5)	41 (39.0)	59 (48.0)		165 (45.6)
	傷害	11 (11.5)	6 (5.6)	13 (12.5)	16 (15.2)	46 (11.1)	19 (14.2)	12 (11.4)	2 (1.6)		33 (9.1)
	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)	16 (13.0)		34 (9.4)
	その他	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	合計	96 (100.0)	108 (100.0)	104 (100.0)	105 (100.0)	413 (100.0)	134 (100.0)	105 (100.0)	123 (100.0)		362 (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)	66 (53.7)		197 (54.4)
	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)	47 (38.2)		139 (38.4)
	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)	10 (8.1)		26 (7.2)
	合計	96 (100.0)	108 (100.0)	104 (100.0)	105 (100.0)	413 (100.0)	134 (100.0)	105 (100.0)	123 (100.0)		362 (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)	6 (4.5)	9 (8.6)	3 (2.4)		18 (5.0)
	契約管理	15 (15.6)	12 (11.1)	8 (7.7)	12 (11.4)	47 (11.4)	8 (6.0)	6 (5.7)	7 (5.7)		21 (5.8)
	保険金支払	69 (71.9)	86 (79.6)	86 (82.7)	86 (81.9)	327 (79.2)	117 (87.3)	82 (78.1)	107 (87.0)		306 (84.5)
	その他	7 (7.3)	2 (1.9)	3 (2.9)	5 (4.8)	17 (4.1)	3 (2.2)	8 (7.6)	6 (4.9)		17 (4.7)
合計	96 (100.0)	108 (100.0)	104 (100.0)	105 (100.0)	413 (100.0)	134 (100.0)	105 (100.0)	123 (100.0)		362 (100.0)	

<2022年4月12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)	48 (41.4)		122 (36.9)
	成立 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)		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)	58 (50.0)		187 (56.5)
	双方の離脱	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	一方の離脱	4 (4.9)	3 (2.9)	4 (3.5)	7 (6.3)	18 (4.4)	4 (4.2)	5 (4.2)	9 (7.8)		18 (5.4)
	その他	1 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)	1 (1.1)	2 (1.7)	1 (0.9)		4 (1.2)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
合計	82 (100.0)	103 (100.0)	113 (100.0)	112 (100.0)	410 (100.0)	95 (100.0)	120 (100.0)	116 (100.0)		331 (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)	0 (0.0)		1 (0.3)
	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)	13 (11.2)		44 (13.3)
	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)	62 (53.4)		170 (51.4)
	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)	33 (28.4)		101 (30.5)
	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)	7 (6.0)		13 (3.9)
	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 (0.9)		2 (0.6)
合計	82 (100.0)	103 (100.0)	113 (100.0)	112 (100.0)	410 (100.0)	95 (100.0)	120 (100.0)	116 (100.0)		331 (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)	11 (9.5)		47 (14.2)
	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)	45 (38.8)		107 (32.3)
	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)	58 (50.0)		171 (51.7)
	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)	2 (1.7)		6 (1.8)
合計	82 (100.0)	103 (100.0)	113 (100.0)	112 (100.0)	410 (100.0)	95 (100.0)	120 (100.0)	116 (100.0)		331 (100.0)	

<2022年4月12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、自動車事故を起こしたため、自動車保険に基づく対物賠償保険金および車両保険金の支払を求めたところ、年齢条件により支払対象外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年齢条件により支払対象外であること、②契約更新時には年齢条件を含めて申立人は契約内容をチェックしており、募集人の手続に問題はないこと、③本件は申立人が契約者であれば年齢条件に関係なく補償対象となる旨の誤認をしていたことが原因であることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、更新申込書の記載が申立人に契約者には運転者年齢条件が関係がないとの誤認をさせる可能性があること、また、募集人は、運転者の範囲が「本人・夫婦限定」となることから申立人が運転する可能性に気づき、かつこの点を確認することは容易であったのに、確認を怠っていたと言わざるを得ないことを確認した。

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

#### 【自動車保険－2】[契約の管理・保全]

申立人は、契約時に申告した前契約のノンフリート等級が誤っており、追加保険料が支払われなかったとして、保険会社が一方的に自動車保険を解除したため、保険料の返還と中断証明書の発行を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調（見込みなし）

##### <紛争解決手続の概要>

本件申立後、申立人の要請に基づき保険会社が前契約保険会社に確認したところ、前契約の等級が申立人の申告通りに訂正されていることが判明した。そこで保険会社は、前契約において等級訂正がされたことにより申立人の申告等級の相違が解消され、本件契約における等級訂正を行う必要がなくなったことから、申立人の請求に基づき契約解除を遡及して取り消し、有効契約として対応することを表明した。

これに対して申立人は、保険会社の解除の遡及的取消に応じる意向を示した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人と保険会社間において、互譲により解決すべき紛争が既に存在しなくなったと認められることから、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－3】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の契約内容の変更を依頼したが、誤った変更手続がされたため、本件契約を遡及して訂正し、本件変更前の状態に戻すように求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の依頼に基づき記名被保険者等の変更手続を行ったことを通話記録やメールを証拠として提出し、本件契約を遡及して変更を取り消すことはできない旨主張した。

これに対して申立人は、①記名被保険者の変更は依頼していないこと、②保険会社が提出した通話記録等は通話記録の内容が一語一句変換できておらず、申立人と保険会社がやり取りした電話の内容と相違があること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、記名被保険者の変更を依頼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－4】[契約の管理・保全]

申立人は、日常生活上の事故が発生したため、自動車保険の日常型弁護士費用特約に基づく保険金の支払を求めたところ、同特約の中途付帯の手続が行われておらず、保険会社はこれに応じなかったことから、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被害事故は保険始期以前に発生していること、②貸金の返済が滞っただけでは詐欺被害によって財物の損害を被ったとはいえ保険金の支払対象とはならないこと、③募集人にも一定の責任があると考えていること等を主張した。

本件については、具体的な審議に入る前に申立人による業務規程および利用規定並びにこれを具体的に遵守事項として定めた申立人誓約書での誓約事項に違反する行為があり、改めて誓約事項等の遵守を要請したが受け入れられなかったことから、申立人には今後も誓約事項等の遵守が期待できないと判断し、業務規程第39条第2項(第4号に相当)に基づき手続を終了した。

【自動車保険－5】[契約の管理・保全]

申立人は、保険料一時払契約の自動車保険を中途解約したが、分割払契約と比べて保険料負担が大きくなったため、保険会社に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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の親族から代理店に、事故が相次ぎ継続契約がノンフリート1等級となることに関して保険料を抑える方法がないか相談があったこと、②代理店から申立人に対し、被保険自動車を譲渡して申立人名義にすれば複数所有新規契約として7等級で契約可能と説明したこと、③契約成立後、追加資料が必要となり申立人に求めたところ不信感を抱かれ解約されたこと、④保険料一時払契約を解約する場合には規定により短期率が適用されること、⑤契約締結時に解約返戻金について説明義務が課されていないこと等から、申立人の要求に応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①代理店のアドバイスに基づき親族名義の契約を申立人名義に変更したこと、

②契約の成立後に代理店から追加資料の提出を求められる等、当初受けた説明と相違しており代理店への不信感から解約したこと、③解約返戻金通知を受領してから、初めて分割払のほうが保険料負担が小さいと気付いたこと、④本件契約の締結時に保険料支払方法によって解約返戻金が相違するとの説明は受けしていなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①被保険自動車の所有者が変更された場合、前所有者の事故歴を反映せず新規契約として保険契約を締結できる旨の規定があること、②代理店は被保険自動車が申立人に譲渡されたことにすれば申立人名義で新規契約が可能と考えたが、結果的に規定の趣旨を曲解していたこと、③保険契約は一旦成立したが、保険会社から所有者変更の資料不足を指摘された代理店が、自動車販売店の協力により申立人が関知しないところで譲渡契約書を作成したこと等から、申立人にとって不本意な状況となって代理店に不信感を抱き解約につながったと解釈することが合理的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。

### 【自動車保険－6】[契約の管理・保全]

申立人は、過去に発生した事故に対して計上した未払保険金が過大であり、自動車保険のフリート契約の割引率が不当に悪化したため、未払保険金計上の取消しを過去に遡って求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故当事者である申立人従業員(運転手)から事故報告を受け付け、申立人事故担当者の了解を得た上で対人賠償保険の対応を開始したこと、②未払保険金は取得した情報の妥当性を適正に判断して計上したこと、③事故日からフリート契約の成績計算期間末までに、未払保険金の計上が不適切であるとの申出は申立人からなかったこと、④保険会社として手続上の不備や過失はなかったこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は運転手に適切な事情聴取を行っていないこと、②本件事故を担当した検察官は運転手には責任がない事故であると明言していることから、保険会社が計上した未払保険金は不要であり、遡って取り消すべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、未払保険金の計上にあたり保険会社に手続上の不備は認められない一方、申立人が主張するに至った事情を踏まえれば、前提となる事故の事情について再検討する余地があることも窺われたため、和解による解決の余地を探したが、当事者双方の主張の隔たりは埋まらなかった。

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

### 【自動車保険－7】[保険金の支払]

申立人は、バイクを運転中、警察官に停止を求められ、口論となりその場を立ち去ろうとしたが、警察官の制止行為により転倒して受傷したため、自動車保険の人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故の態様としては、警察官が申立人に取締りの説明をしていた時に、申立人がバイク

を急発進させて逃走しようとしたため警察官が停止させようとしたが、停止することなくさらに急加速した後、バイクとともに転倒したこと、②警察官が急発進する申立人を制止した行為は右側ブレーキを握って停止させようとしたというもので、社会通念上逮捕のために必要かつ相当な制止行為であることは明らかであること、③警察官の適法な制止行為に対してさらにバイクを急加速させる行為は、転倒および転倒による受傷という結果発生の蓋然性が極めて高く、注意義務違反の程度が顕著であることは明らかであることから、保険約款「被保険者の…重大な過失によって生じた損害」に該当するとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①警察官は本件バイクの右側ブレーキを握ろうとしたのではなく、ラグビーのタックルのように申立人の胴体部分に手を回し、引っ張ってきたのであり、事故の態様が大きく異なること、②警察官の制止行為は社会通念上相当な範囲を超えていること、③申立人の注意義務違反の程度は顕著ではないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討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、本件事故態様およびこれを前提とした申立人の注意義務違反の程度に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－8】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に追突事故を起こした際、歯をくいしばり、歯牙欠損をしたため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①歯を食いしばったことで歯牙が欠損する可能性は極めて低いこと、②乗車していた自動車が大きく損傷するような事故ではないこと、③事故直後ではなく、事故翌日の夕食時に歯牙欠損していることから、本件事故によって歯牙欠損が生じたとは考えられない旨主張した。

これに対して申立人は、①衝突することを覚悟して歯を食いしばり、歯にひびが入ったこと、②主治医作成の医療照会依頼書兼回答書では、歯の食いしばりにより、通常の咬合力よりも過大な力がかかり、歯牙欠損が生じる可能性があるとの記述があること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故と歯牙欠損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－9】[保険金の支払]

申立人は、サーキット内のレーシングコースを自動車で走行中に事故を起こし自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故発生場所がサーキット内のレーシングコースであることから、本件約款の「競技もしくは

曲技を行うことを目的とする場所での使用」に該当し、本件事故は保険金が支払われない場合に該当するとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、当初、保険会社の担当者は、競技やそのための練習でないこと、安全運転講習であれば保険対応が可能である旨説明していたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件約款上、本件事故について保険会社は保険金を支払う義務を負わないこと、また、当初、保険会社の担当者が、保険対応が可能である旨の説明していたとしても、その説明が本件事故後であり、そのことが保険会社に保険金支払義務を生じさせることはないことを確認した。一方で、保険会社は、代車費用については保険会社が解決金として支払う代わりに、修理費用についての保険金の支払については請求しないという内容の和解案を提示していたが、申立人はこの和解案に対して回答することなく、本件紛争解決手続を申し立てる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。

#### 【自動車保険－10】[保険金の支払]

申立人は、自動車を走行中に動物と衝突し自動車が損傷したため、自動車登録番号標の再交付費用と修理費用として修理前に自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は自動車登録番号標の再交付費用は修理後に支払うとして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車両保険は契約自動車に発生した損害に対し支払われるものであり、修理を行わない限り損害額の算定ができないというものではないが、修理をするのか保険金を請求するのかを明確にしてもらう必要はあること、②自動車登録番号標は、汚損・毀損等が多少生じたとしても判読可能であれば、車両の運行には支障をきたさないため再交付を受ける必要はないものであると考えられるが、本件は契約自動車を事故発生時の直前の状態に復旧するための必要な修理費が発生するのかどうかを確認するために、修理が完了した際の写真および自動車登録番号標再交付申請書の写し等の提出を依頼していたこと、③自動車登録番号標の汚損・毀損が登録番号の判読不能に至らない場合、契約自動車を事故発生時の直前の状態に復旧するための必要な修理費は発生しないと考えるが、美観等の問題は存するとも考えることは、被保険者にとって有利であるとともに、申立人が再交付を受けるであろうことが期待できると考えて損害として認定したこと等を主張するとともに、自動車登録番号再交付費用を含めた修理費用に加え、請求完了日から30日を経過した日から支払日までの遅延損害金をあわせて申立人に支払うことで和解したい旨の提案を行った。

これに対して申立人は、保険会社が提示した内容に合意する旨の回答書を提出した。

当事者双方から提出された資料を検討した結果、本紛争解決手続において申立人が要求していた内容については、互譲の精神に基づき両当事者間に既に合意が成立しているものと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金と遅延損害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－11】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、電柱に接触して負傷したため、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自動車の損傷状態と電柱の損傷との整合性がないこと、②警察への届出がないため、事故日時と場所が客観的に特定できないこと、③初診日が事故日から22日後になっていること等から、事故事実の確認が取れず、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電柱に衝突したことは事実であること、②保険会社の対応および調査員の調査方法に問題があること等を主張し、反論した。

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

### 【自動車保険－12】[保険金の支払]

申立人は、自動車同士の接触事故で自動車が損傷したため事故報告をしたところ、保険会社からは車両保険の説明がなく、弁護士費用等補償特約の使用を勧められたため、弁護士に委任して示談交渉を行った。示談成立後、自動車保険に基づく車両保険金および申立人が負担した示談交渉経費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車両保険金は相手から受領した賠償金を差し引いた額を約款の定めに従って支払うこと、②申立人の強い無過失主張の意向に沿い、車両保険ではなく弁護士費用等補償特約の使用を勧めて、同特約の説明を行ったこと、③示談交渉に要した経費が解決に必要不可欠であり、弁護士指示により発生したことについて弁護士からの文書による説明があれば、弁護士費用等補償特約の保険金として支払う旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が車両保険の説明を怠ったことで、無用な労力と費用を要したこと、②無過失主張はしていないこと、③保険会社が申立人の責任割合と車両保険との関係等を適切に説明していれば、弁護士費用等補償特約を使うことはなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①車両保険金については、約款の定めに従い保険会社が提示した金額が妥当であること、②申立人が示談交渉のために要した経費の支払要求は、保険会社提案の弁護士費用等補償特約による保険金支払によって充足されることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して①約款の定めに従い車両保険金を支払うこと、②申立人が示談交渉に要した経費を弁護士費用等補償特約保険金として支払うこと、③弁護士報酬については弁護士に直接支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【自動車保険－13】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故により受傷して後遺障害が生じたため、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、申立人が負った後遺障害は、①高次脳機能障害7級4号、②顔面醜状障害7級12号、③歯牙障害12級3号で併合5級と判断され、②③については、直ちに将来の労働能力に影響を与えるものではないため、労働能力喪失率は7級所定の56%が妥当であること等を主張した。

これに対して申立人は、①高次脳機能障害5級2号として併合3級を認定すべきであること、②仮に併合5級を前提とする場合でも、労働能力喪失率は第5級所定の79%として適用すべきであること等を主張し、反論した。

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

【自動車保険－14】[保険金の支払]

申立人は、内縁関係にある者が運転して接触事故を起こしたため、自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人よりA氏と内縁関係にあると申告があつたが、本件事故時点では別居であり、有無責判断のため慎重な対応を要すると判断し、社外機関による調査内容を踏まえて免責と判断したこと、②住民票は別々で、内縁の事実を証明する記載がなく、生計も別々で、同居実態も週2～3日であり、生活実態も婚姻に準じたものと認めることはできないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①A氏とは10年以上前から同居していたこと、②契約した自動車について契約者の住所変更をしていないこと、③A氏のクレジットカードで保険料を支払っていること、④現在申立人は、週3～4日程度仕事の合間にA氏宅で家事全般・食事等をし、仕事の都合で生活の時間帯がずれるためA氏不在時でもA氏宅に居ること等を主張し、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、本件事故当時、申立人とA氏が内縁関係にあつたと認められるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－15】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中にバイクと衝突する事故を起こして受傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①担当者から申立人へ連絡した際には、事故の後に相手救護のために相手バイクを移動させる際に負傷したとのことであり、相手の救護でバイクを動かした際の受傷では一般的には運行起因性に

該当しないこと、②本件事故時の受傷との話もあったが、申立人自動車の写真では、本件事故による損害は極めて軽微であり、このような事故状況からすると、本件事故によって申立人の身体に医療機関で治療・施術を要する程度の外力が加わったとは認められないこと、③急ブレーキにより受傷したとの申告があるが、病院の診断書上、外傷性の異常所見は認められず、申立人の訴える症状は診断書上他覚的所見がなく、約款上の傷害と捉えることはできないこと等から保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社担当者に「バイクを移動した時にけがをした」と伝えたが、その後本件事故時に衝撃を受けたことも話していること、②移動によるけがは左足首で、その部分は保険会社担当者にも医者にも伝えていないこと、③本件事故時の衝撃による急ブレーキ、急ハンドルがけがの原因で、その箇所は右手首と左膝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、本件紛争の解決を図るためには、申立人の傷害が医学的他覚所見に基づく傷害として認められるか否か、また、自動車の運行に起因する事故により生じたか認められるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－16】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故現場の駐車場に本件自動車を窃取したような痕跡は認められないこと、②当該駐車場に本件自動車を停めていた事実について第三者の供述も存在しないことから、盗難の外形的事実は立証されていないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件盗難事故の存否に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張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、自動車運転中に追突されて受傷し、加害者に対する損害賠償請求を弁護士に依頼したため、自動車保険の弁護士費用特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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着手金について、紛争処理機関への和解あっ旋手続を申し立てたことを理由に、複数の手続として手続加算を主張しているが、本件では手続加算を行うことは妥当でないこと、②保険約款に定める「事故の内容及び保険金請求権者が行う損害賠償の内容から上限額に規定する額を上回る損害が生じることが妥当である」と保険会社が認める事由が確認できず、申立人の主張する加算を行うことは妥当ではないこと、③画像鑑定費用等を本件保険約款に定める「社会通念上必要かつ妥当な額」に該当するものとは判断できないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①着手金の手続加算については、紛争処理機関の和解あっ旋手続に移行しな

ければ適正な賠償額を獲得できなかったこと、②当事者間の話し合いである示談交渉と第三者機関である紛争処理機関の和解あっ旋手続とが一連の手続に当たると解釈することは困難であること、③保険会社担当者に事前に照会し、画像鑑定費用の支払承認を得た上で、画像鑑定の申込みおよび画像鑑定費用の支払を行ったものであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から着手金、画像鑑定費用について、申立人の請求額を応諾する再提案がなされ、申立人もこれに同意する意向を示していることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して保険会社が再提案した弁護士費用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－18】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故を起こした後、募集人から自動車保険の弁護士費用特約が利用できる旨の説明を受けて弁護士に対応を依頼した。このため、弁護士費用特約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>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約には弁護士費用特約が付帯されておらず、支払の対象とならないこと、②募集人は、数回にわたり申立人から弁護士費用特約を利用できるか問い合わせを受けたが、本件契約には弁護士費用特約が付帯されていないため補償はできないと回答したこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、事故後の募集人の説明等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。

#### 【自動車保険－19】[保険金の支払]

申立人は、自動車のスピードメーターに不具合が発生して修理したため、故障損害を補償する自動車保険の特約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>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①発生した不具合は当初保安基準に適合しないと修理業者から説明され、走行不能の状態として有責と判断したこと、②その後、当該不具合にエラーコードが検出されないため保安基準に適合するか否かを陸運支局に照会した結果、同基準には抵触しないとの見解を得たことから、申立人に無責通知したこと、③申立人は当社の有責判断を前提に部品発注したと主張しているが、無責であっても修理する意思がなかったとは言えないこと、④無責通知をした後でも修理請負契約の取消しは可能であったこと、⑤一連の対応と申立人の損害との間に相当因果関係はないこと、⑥申立人は修理工場に入庫した自動車を一旦自宅に引き揚げ、レッカーを手配の上で再入庫しており、保険金支払要件を意図的に充足させているとの疑念があること、⑦保険金支払可否判断のために重要なエラーコード未検出の事実を申立人は意図的に開示しなかったと考えられることから、保険金の支払には応じられず、損害賠償金の支払にも応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が有責判断を無責に覆したことで修理費用が発生し損害を被ったこと、②保険会社の対応には過失があり損害賠償に応じるべきであること、③レッカーによる自動車の再入庫

は代理店の助言によるものであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件故障が本件特約に定める条件を満たす故障損害に該当する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－20】[保険金の支払]

申立人は、バイクを運転中に事故に遭い打撲を負ったため、自動車保険のファミリーバイク特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①既に「保険金算定のご案内」において、申立書記載の要求通りの支払保険金の内容を提示していること、②今回提出された医療機関の領収書の一部は、申立人と保険会社が合意する治療期間を超えるものであるため、保険金支払の対象とはならないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①「保険金算定のご案内」の提示額の詳細な内訳、②保険契約のしおり等を求める旨主張し、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うとともに意見聴取を行った結果、①保険会社から、「保険金算定のご案内」の提示額の詳細な内訳等が提出されたこと、②治療期間については当事者双方が合意していること等を確認した。

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

#### 【自動車保険－21】[保険金の支払]

申立人は、自動車に乗車する際に落下転倒して負傷したため、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人身傷害保険金を支払う要件である「自動車の運行に起因する事故」があったと認めるためには、「運行」に該当することのみでは足りないこと、②本件事故は自動車の運行が本来的に有する危険が顕在化したものであるということとはできず、「運行」と事故との間に相当因果関係がないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が運行に起因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、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、配偶者が運転中、自損事故により自動車を破損させたため、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運転者が申告する本件事故発生時刻に疑義があること、②運転者が保険会社に説明した事故発生場所と実際の事故発生場所が異なっていること等から、実際の運転者は、運転者限定特約により認められた申立人の配偶者ではないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、事故発生時の本件自動車の運転者が申立人の配偶者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、また、本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを強く主張していること等からも、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－23】[保険金の支払]

申立人は、所有する自動車がいたずらや盗難被害を被ったため、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、何者かによって自動車がいたずら被害に遭いカギが盗難されたとする被害に関しては、被害の事実を確認することができないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

### 【自動車保険－24】[保険金の支払]

申立人は、自動車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>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故の状況から本件事故で治療を要する程度の外傷があったとは捉えられず、本件事故と傷害との因果関係は認め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、申立人が労災保険で医療費が補填されていることから、保険金請求を辞退する意向であることを確認した。

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

#### 【自動車保険－25】[保険金の支払]

申立人は、交通事故を起こし、自動車保険の弁護士費用特約を利用する前提で示談交渉を弁護士に委任し、保険会社から委任弁護士に着手金が支払われた。示談成立後、弁護士費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①示談終了後に弁護士報酬を請求された際に、本件事故内容が申立人の勤務先所有の普通貨物自動車に搭乗中の労災事故であり、免責事項に該当することが明らかとなったため、免責となることを説明したこと、②請求されている弁護士費用(報酬金)の支払には応じられず、既払の着手金についても返還を求めること等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社に電話連絡し、本件事故は勤務先所有の軽自動車に搭乗中に生じたものであることを説明の上問い合わせたが、特約は利用できるとの回答を得ていること、②保険会社の誤った案内により申立人が代理人弁護士との委任契約に至っており、その後着手金を支払い、事件解決後になって突如、約款を理由に支払を拒絶するという行為は信義則に反す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等を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件事故が免責事由に該当することに争いはないこと、②保険会社は、申立人が本件事故時に搭乗していた自動車が勤務先の所有自動車であることを認識しており、業務中の事故として免責となることを容易に推測・認識し得たにもかかわらず、本件特約の利用が可能と案内したことには、保険会社に過失があること、③的確な説明が行われていれば、申立人が弁護士委任を行わず、弁護士費用を負担せずに済んだ可能性を否定できないこと、④申立人は本件事故について弁護士委任を行ったことにより、弁護士委任をしなかった場合に比べれば多くの慰謝料を獲得していると考えられること等を確認した。

このため、申立人は保険会社に報酬金等の追加支払を求めず、一方保険会社も申立人に既払の着手金相当額の返還を求めないとする内容の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

#### 【自動車保険－26】[保険金の支払]

申立人は、交通事故による損害を相手方に請求するに当たり、弁護士に交渉を依頼したため、自動車保険に基づく弁護士費用特約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経済的利益とは「弁護士に依頼したことにより増額した利益」と定義しており、弁護士の介入がなくても得られたであろう利益は、経済的利益として認定していないこと、②本件事故の物損示談は争点がなく、本件自動車の修理費および代車費用は本件特約の保険金支払基準における報酬額算定の根拠となる経済的利益に含まれないこと、③申立人が主張する本件特約の保険金支払基準における「協定(合意)済の修理費、代車費用等」の文言は単なる具体例にすぎないこと、④申立人が修理費と代車費用が「弁護士に依頼したことにより増額した利益」であることを立証する必要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等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件自動車の修理費および代車費用が本件特約の保険金支払基準における報酬額算定の根拠となる経済的利益



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

#### 【自動車保険－27】[保険金の支払]

申立人は、雪道走行中にスリップ事故を起こしたため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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>

その他

##### <紛争解決手続の概要>

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の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、同規程第39条第2項第3号に基づき、手続を終了した。

#### 【自動車保険－28】[その他]

申立人は、相手方自動車と正面衝突する事故に遭い、本件事故にかかる損害賠償請求交渉において解決が大幅に遅延した原因は保険会社の対応の悪さによるものであるとして、慰謝料の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は自ら交渉を弁護士に委任し、紛争処理機関に和解あっ旋を申立てていること、②保険会社側は和解あっ旋案の受諾の意向を示したが、申立人側で受諾を拒否していること、③その後、申立人側は訴訟提起するとの意思表示をしておき、保険会社側としては申立人からの訴訟を待機していたこと、④申立人が保険会社へ賠償請求を行い、相手方である契約者の弁護士委任に至ったが、申立人は、相手方が委任した弁護士からの受任通知を正当な理由なく受領を拒み、話し合いは進まなかったこと等から、保険会社側の原因で解決が大幅に遅延したとは考えていない旨主張するとともに、紛争の早期解決のため、事故発生日から支払済までの旧民法所定の利率で計算した遅延損害金相当額を解決金として申立人に支払うことで和解したい旨提案した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人は保険会社提案に同意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提案の解決金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険－29】[その他]

申立人は、交通事故で負傷したことを受けて、相手方との間で示談を行ったが、相手方保険会社の代理人弁護士の不適切な対応により、本来要すべき時間より解決に多くの時間が費やされたとして、申立人が被った損害の賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険会社の代理人弁護士がカルテの開示申請を遅延させたことも、虚偽の対応を行った事実もないこと、②保険会社の代理人弁護士と申立人との間で最終的に病院のカルテ開示申請を行わないと話をした日の20日後には賠償案を送付しており、この点についても保険会社の代理人弁護士の対応に遅延はないこと等から、申立人の要求に応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①申立人が病院に事実確認したところ、保険会社の代理人弁護士および同弁護士事務所からのカルテ要請書類および連絡を病院側は一切受けていないとの回答であったこと、②保険会社および保険会社の代理人弁護士は、病院のカルテの請求には1か月もの間文書でも要請しておらず、申立人の同意書提出から40日後に初めて書類を送達している等という対応は、無駄に時間を費やしたことは明白であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、保険会社が申立人の主張する不適切な対応を行っ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。

### 【自動車保険－30】[その他]

申立人は、接触事故に関して、保険会社が申立人の意向を確認せずに相手方と示談を行ったため生じた損害に対する賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、示談対応や責任割合の判断は適切に行われており、示談は両当事者の署名捺印により締結されている旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が現場調査を行っていないことは問題であること、②本件事故に関する写真や相手方のドライブレコーダーの映像が捏造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意見聴取を行った結果、①申立人が示談の内容に同意した上で示談書に署名・捺印したと考えられること、②申立人が本件事故の対応についてはやむを得ないと表明したことから、本件事故発生後の対応が不適切だったことを理由とする保険会社の責任は認められず、また、申立人から、本件事故に関する写真や相手方のドライブレコーダーの映像の捏造を裏付ける客観的な資料の提出はなかったことを確認した。

このため、申立人および保険会社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－1】[契約の募集]

申立人は、台風により被災したため、火災保険の費用利益保証条項にかかる保険証券記載の約定でん補率をもとに算出された保険金を受領したが、約定でん補率が誤っており、正しい約定でん補率をもとに算出された保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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契約更新手続の際に、代理店から申立人の役員に必要書類を手交の上、申立人から受領した決算報告書を基に前年同条件で算出された約定てん補率を説明し手続を行っていること、②毎年の契約は、原則として申立人の決算報告書の損益計算書の営業利益に、販売費および一般管理費から水道光熱費、運賃、寄付金を控除した経常費を加算して利益率を算出し、それを基礎に約定てん補率を申立人と合意の上で設定していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の主張する事実は、利益率の計算過程で本来は経常費を利益率の算出過程に含めなければいけないところを敢えて含めないという誤った算定方法を了承したことを示すものではないこと、②利益補償条項における約定てん補率を決定するにあたっては、約定てん補率の上限の「利益率」以下の範囲で任意の値を約定てん補率とする仕組みとなるが、保険会社の当初の見積書では、利益率と約定てん補率が同一の数値で提示されているにもかかわらず、低い数値で約定されていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討を行った結果、「製造原価報告書の経常費を算出過程に含めない取扱い」を採用することを申立人が了承したか否かに関して詳細な事実認定または判断をする必要があり、また、申立人の請求額が高額であり、業務規程第33条第3号「紛争の金額が大きく、かつ、和解による紛争の解決の前提として詳細な事実認定または判断が問題とされる可能性が高いと考えられるもの」に該当すると認められることから、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、同規程第39条第2項第3号に基づき、手続を終了した。

### 【火災保険－2】[契約の募集]

申立人は、代理店による保険金額の設定に問題があったため、保険金額の超過分の保険料および余分な補償に対する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>

一方の離脱

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険金額が評価額を超過した期間については保険料の返戻を案内していること、②それ以後の期間は保険金額が適正であることから保険金額の減額には応じられないこと、③水災補償は契約時に水災リスクがゼロではないといった説明をした上で追加しているため取消には応じられない旨主張した。

手続開始後、保険会社からの主張内容を検討した結果として、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－3】[契約の募集]

申立人は、建物の外壁目地ひび割れからの雨の吹き込みによる財物損壊が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款では、屋根、扉、窓等から入る雨等による財物損壊に起因する損害は、保険金を支払わないとされており、本件事故はこれに該当することから、保険金支払の対象とならないこと、②募集人の募集行為に問題はないことから、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本件契約の際に、別の保険会社と締結した前契約と同等の内容を希望していることを保険会社に伝えていたにもかかわらず、本件契約は前契約と同等の内容になっていなかったこと、②同等の保険であれば支払対象となっていたことから、保険金を支払うべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、調査の結果、過去に同様の事案が発生しており、当該事案の募集人に周知徹底を出来ていれば、本件紛争は防げたことを認め、本件契約時に遡及して、本件事故を補償できる契約内容に変更し、保険金を支払うことで本件紛争を解決したい旨の提案がなされ、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、本件契約を始期に遡及して取り消し、本件事故を補償する契約内容に変更の上、保険金を支払う内容の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【火災保険－4】[契約の募集]

申立人は、水災により自動車の水没被害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約では、水災は支払対象外であること、②車庫保管中の水災リスクについては、代理店が車両保険を勧めたが保険料の面で合意に至らなかったこと、③契約の締結に関して募集人は重要事項説明書等を使用して適切に説明したこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件契約時の水災に関する募集人の説明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－5】[契約の募集]

申立人は、水災により事務所建物が損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約には水災の支払割合を縮小する特約が締結されていること、②同特約の付帯に関して代理店は重要事項説明書等を使用して適切に説明したこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、契約時に水災の支払割合を縮小する特約に関する説明を受けていない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件契約時の水災補償に関する募集人の説明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。

### 【火災保険一6】[契約の募集]

申立人は、水災により工場建物が損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約には水災の支払割合を縮小する特約が締結されていること、②同特約の付帯に関して代理店は重要事項説明書等を使用し適切に説明したこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、契約時に水災の支払割合を縮小する特約に関する説明を受けていない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件契約時の水災補償に関する募集人の説明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。

### 【火災保険一7】[契約の募集]

申立人は、水災によりコインランドリーの建物や設備什器が損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約には水災の支払割合を縮小する特約が締結されていること、②同特約の付帯に関して代理店は重要事項説明書等を使用し適切に説明したこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、何の説明もなく水災の支払割合を縮小する契約内容に変わっており、書き換えとも言えるこの契約は大きな問題である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件契約時の水災補償に関する募集人の説明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。

### 【火災保険一8】[契約の管理・保全]

申立人は、2006年から火災保険契約を締結し、それ以降、毎年契約を更改してきたが、建物の構造が誤っていたため、2006年以降の差額保険料の返還を求めたところ、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保険料が確認できる契約については、全て契約を是正して差額保険料を早急に返還すること、②保険会社で確認できない契約の保険料について、申立人から資料等の提示があれば、返還が可能である旨主張した。

これに対して申立人は、申込当初の2006年契約の保険証券の写および2006年以降の保険料口座振替が確認できる預金通帳の写を提出した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から、詳細調査が完了し、2006年以降の全契約について保険契約の締結とその内容を確認することができたので、全ての契約年度の保険契約における差額保険料を返還する旨の回答が得られ、本事案の争点は解消したと判断した。

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

#### 【火災保険－9】[契約の管理・保全]

申立人は、長期火災保険の保険料を二重払であると勘違いして解約し、後日、解約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>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人自身から解約を申し出ていること、②解約手続に瑕疵はないこと、③代理店は他社契約の内容を知る環境にはないことから、解約の取消しはできない旨主張した。

これに対して申立人は、①二重に保険料を支払うことができないと思ったこと、②解約の際に代理店から十分な説明がなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに意見聴取を行った結果、申立人が相続手続の中で、二重契約であるか否かについて十分に理解できないまま解約手続に至った事情を勘案し、保険会社に和解による解決の意向があることを確認した。

このため、保険会社は申立人の解約の意思表示の取消し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－10】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①地震発生から保険金請求を行うまでに7～8年が経過しており、その経過期間の中で、本件建物は経年劣化、別の地震、その他人為的な事故等により損傷することが十分考えられること、②申立人が主張する地震が原因であるとする客観的な証拠がないことから、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本件建物は建築から27年経過するが、本件地震以外に震度5以上の地震は発生していないため、本件地震が損傷の原因であること、②本件地震が原因でないと主張するならば、科学的データに基づいた具体的見解を示すべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、申立人主張の損傷を全て本件地震に起因するものと認定することは困難であるが、本件地震の震度に鑑み、一部の損傷については本件地震によるものとし、一部損の認定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、一部損と損害認定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－11】[保険金の支払]

申立人は、放火によ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放火の態様からして、本件建物に放火した者は、本件建物および周囲の状況を把握していた人物であると認められること、②申立人らの経済状況からみて故意に本件建物に放火する動機が認められること、③前後して周辺で発生した火災についても申立人らの関与が疑われること、④申立人らおよび関係者に不審な言動が見られること、⑤申立人らが過去に保険金の不正請求を行っていること等、本件火災が申立人らの故意により生じたものと認められることから、保険約款上の免責条項に該当し、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件建物に放火した者は、本件建物周囲に住む人間の放火が疑われること、②申立人には十分な収入があったこと、③申立人らは、本件火災はもちろん、他の火災についても関与はないこと、④過去の請求を不正とするのは保険会社の誤解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、本件放火が申立人らの故意により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りがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険－12】[保険金の支払]

申立人は、配偶者の積立火災保険が満期を迎えたため満期返戻金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約者は申立人の配偶者(故人)であり、満期返戻金は、その法定相続人共有の財産であること、②法定相続人が複数の場合、法定相続人間で代表者を選任し、それ以外の法定相続人から代表者が満期返戻金全額を受領することに同意する旨の書面を提出してもらうことが必要であること、③本件については当該書面が提出されていないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険の対象である建物は申立人とその配偶者であった契約者(故人)が居住していた物件であること、②申立人以外の相続人は別に生計を営んでいること、③保険料は申立人と契約者の家計から全て支出したこと、④保険会社の要請に従い、申立人を満期返戻金の請求・受領に関する代表者とするに同意する旨の書面を他の相続人に送付したが、提出が期待できないこと等から、満期返戻金を全て申立人に支払うべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、本件においては相続手続が滞っていることを踏まえ、特例として申立人の法定相続分について支払に応じるとの提案が



なされ、申立人もこれに合意する意向を示していることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して満期返戻金のうち申立人の法定相続分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－13】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故の前年にも別の台風の被害に対して保険金を支払っていること、②既に修理済で損害発生の原因を特定できないこと、③屋根の損傷は経年劣化によるものであること、④前年の台風事故による復旧工事が不十分だったため今回の事故につながったこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、台風による損傷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－14】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①風圧によって棟板金が浮き上がる場合、周囲の棟板金とあわせて全体として浮き上がる状態になるのが通常であるが、本事案では、点で荷重を受けたような変形であること、②網戸の破れについては、網戸の中間部で破れておらず、飛来物によるものとは認められないこと、③軒樋の歪みについては、積雪荷重による被害の場合、上方からの荷重により受金物や吊り部材が下がる等の変形が生じるはずのところ、本件建物ではそのような状態は認められないこと、④アンテナについては、台風等の強風により倒れた可能性も否定できないものと考えているが、アンテナの転倒および支柱折れのみでは、損害の額は20万円以上にならないこと等から、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棟板金の浮きについては、南西、下がり棟、南東の3か所で鑑定人および屋根業者が立会調査で風圧の影響を指摘していること、②棟板金をとめる釘が効いたまま下地板ごと下から上方へ棟板金および下板が山形に変形するのは、台風等の強風以外は考えられないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、「棟板金の軽微浮き、釘抜け等については保険会社の主張が妥当である」との見解が専門家から示され、保険会社の主張は相当と判断した。

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－15】[保険金の支払]

申立人は、風災により建物の屋根材(コロニアル)が破損・落下する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>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根材の亀裂や欠損については、ノンアスベスト材特有の状況であることから、経年劣化が原因であると推測されること、②ガレージの雨漏りについては、建物または開口部が風災によって直接破損したために生じたものであることが確認できないこと等から、風災によ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。

これに対して申立人は、①風向きは常に一定ではなく、必ずしも一定方向だけに被害が出るとは考えられず、様々な方向の風圧による被害が出ることも想定できること、②風災によるものと思われる被害が何回もあれば、屋根4面全てにおいて被害が生じても不思議ではないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、『保険会社の「ノンアスベスト屋根材の経年劣化による基材脆弱化が損傷原因」との主張は妥当と史料する。』との見解が専門家から示され、保険会社の主張が相当と判断した。

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－16】[保険金の支払]

申立人は、漏水事故が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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申立人が要求する箇所の損害がすべて本件事故によって発生したとする合理的、客観的な証明がなされていないこと、②本件見積書の内容は大規模なリフォーム工事を含むものとなっていること等を主張するとともに、水濡れ損害が確認できた箇所について算定した損害額に基づく保険金を支払う旨提案した。

これに対して申立人は、保険会社が示した損害査定の内容では原状回復に不安が残るとして、保険金の速やかな支払を求める旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、申立人の主張を受けて損害額の見直しを行い、一部加算した保険金を支払う旨の再提案が示され、その内容は相当と判断した。

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－17】[保険金の支払]

申立人は、台風通過に伴う暴風雨で建物の軒樋、屋根、フェンス等が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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屋根スレート材の損傷形態は、強風により生じる損害状況と合致しないこと、②屋根スレート材の破断面は黒ずみや苔が生い茂っており、破断より相当な時間が経過していること、③屋根スレート材には飛来物が衝突する等の突発的な事故が発生した痕跡が認められないこと、④軒樋の変形は局所的な僅かな凹みであり、強風による損傷形態と異なること、⑤室内の雨漏りは、サッシの劣化部分からの吹込み等が原因と考えられるため、本件約款上の保険金支払対象外であること等から、フェンス以外の損害は保険金支払対象にならない旨主張した。

これに対して申立人は、①建物所在地は砂埃が多いため、屋根スレート材の破断面に黒ずみや苔が発生する可能性があること、②屋根スレート材の損傷は、強風による飛来物の衝突で発生した可能性を完全に否定できないこと、③軒樋は強風で変形した以外に原因が考えられないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、既に提示したフェンスの損害に対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－18】[保険金の支払]

申立人は、大雪により住宅の雨樋が損傷を受けたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①2回の立会調査においても、申立人の申告する雨樋の歪みによる雪災と考えられる箇所は確認できなかったこと、②申立人が本件事故を認知したのは本件事故の約3年後であり、3年近く前の雪災による損害と客観的に特定することはできないこと、③建物は築35年が経過しており、雨樋のメンテナンス歴も約14年前に実施した樋の外部塗装のみであること等から、雪災による損害とは判断できず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件建物に降った大雪の写真で降雪の事実がある上に、業者の経験則からも雨樋の歪みが生じ得ること、②雨樋の金具の外れは雪の重みによる金具の外れであり、その他の原因は考えられないこと、③被害箇所は雪解けが悪い北側に多く、雪の重みによる雪災であることの証左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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故による損害が雪災によって生じたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【火災保険－19】[保険金の支払]

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

※本事案は、【火災保険－20】とは申立人や保険の目的は同じですが、被災した地震が異なります。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損害が発生したバルコニー部分の梁は小梁であり、構造耐力上主要な部分には該当しないと法令で定められていること、②地震保険は主要構造部の損害を保険金支払の対象としていること、③主要構造部とは構造耐力上主要な部分を指すことから、バルコニー部分の梁の損害は地震保険金の支払対象外であるため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①地震によって損害が生じたのは建物と一体化しているバルコニーの梁であること、②梁は法令上、構造耐力上主要な部分であること、③保険会社の主張する小梁については市の建築指導課への照会で主要構造部であると回答されていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、損害が生じたバルコニーは構造上地震力を負担するものではなく、構造耐力上主要な部分に該当しないことを確認したことから、本件は地震保険金の支払対象外であると判断した。

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

#### 【火災保険－20】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物が損傷したため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。  
※本事案は、【火災保険－19】とは申立人や保険の目的は同じですが、被災した地震が異なります。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損害が発生したバルコニー部分の梁は小梁であり、構造耐力上主要な部分には該当しないと法令で定められていること、②地震保険は主要構造部の損害を保険金支払の対象としていること、③主要構造部とは構造耐力上主要な部分を指すことから、バルコニー部分の梁の損害は地震保険金の支払対象外であるため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①地震によって損害が生じたのは建物と一体化しているバルコニーの梁であること、②梁は法令上構造耐力上主要な部分であること、③保険会社の主張する小梁については市の建築指導課への照会で主要構造部であると回答されていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、損害が生じたバルコニーは構造上地震力を負担するものではなく、構造耐力上主要な部分に該当しないことを確認したことから、本件は地震保険金の支払対象外であると判断した。

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

#### 【火災保険－21】[保険金の支払]

申立人は、部屋の片づけ作業をしていたときに、プリンターをテレビにぶつけて画面を破損させたため、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テレビ画面は衝突点を中心に大きな亀裂が生じているが、ぶつけたプリンターの角は丸く、プリンター自体に傷はなく、本件事故の発生状況自体も明確な申告は得られていないこと、②破損したテレビは、名称を覚えていない民間の廃品回収業者に無料で引き取ってもらい、引取証は残っていないとの申立人の主張ではテレビを所有していた事実が確認できないこと、③事故日・事故状況の説明が変遷していること等から、保険金支払要件である「不測かつ突発的な事故」が発生したものとは認められないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は本件事故の発生を確認できないとしているが、24時間監視カメラをつけていなければ証明することは事実上不可能であること、②処分に関しては、保険会社担当者から支払が決定したからテレビを処分してもよいと言われたので、廃品回収業者に頼んだものであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が「不測かつ突発的な事故」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、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、盗難事故により発電設備が破損したため、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>

一方の離脱

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①支払対象となる損害額は、発電設備を事故発生前の状態に復旧するために必要な修理費であって、原状復旧を超える仕様変更に伴う費用は保険金支払対象外であること、②原状復旧費を超える費用も保険金支払対象となることを説明し、早く修理を進めるよう指示をした事実はないこと、③保険金支払の対象となる損害額の内容を適切に説明したこと等を主張した。

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－23】[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、屋根の破断面が比較的新しい部分の損害以外は自然の消耗または劣化による損害であること等を主張した。

これに対して申立人は、建築業者から台風による被害に間違いはないと言われている旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、専門家から施工上の安全面を最大限配慮し、施工面積を再計算した意見書が出され、保険会社に見解を求めたところ、保険会社から専門家の意見を踏まえて損害額を見直す旨の提案があり、その額は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保険会社が再提案した損害額に基づく保険金を支払う内容の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【火災保険－24】[保険金の支払]

申立人は、放火によ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本件火災が申立人の故意により生じたものであること、②火災保険金請求権が火災発生日から3年間の経過(時効の完成)により消滅している旨主張した。

これに対して申立人は、本件火災が第三者の放火によって生じたものである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人は、時効の完成について保険会社の主張を覆すに足りる特段の主張を行っていないため、本件火災が申立人の故意により生じたものであるという点についての当否を判断するまでもなく、申立人が主張する保険会社に対する火災保険金請求権はそもそも時効により消滅していることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し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、風災により建物に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金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、母屋屋根の棟板金の飛散、飛散した箇所から室内に雨水が入ったことによる天井と畳の損害、車庫屋根の波板の破損のみが風災による損害であり、その他の損害は風災による損害と判断できず、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①風災時の野生動物に窓ガラスを割られた損害も認定されるべきであること、②実際にタン屋根が吹き飛んでいるため、かなり強い強風が吹いていたと推測されること等を主張し、反論した。

手続開始後、保険会社からの主張内容を検討した結果、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－26】[保険金の支払]

申立人は、積雪の重みが原因で建物の1階出入口の建具に歪みが発生したため、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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①通常、雪災により建具に歪みが生じるような損害が発生する場合には、当該箇所上部の雨樋や外壁等に異常が確認されるが、立会調査時にはそのような異常は確認できなかったこと、②本件事故前の時点で撮影された写真では、撮影当時から既に建具の隙間が生じていることが確認できることから、1階出入口建具の破損は本件事故以前から存在していたと推測が可能であり、本件事故によるものと判断できないため、保険金支払対象外と判断している旨主張した。

手続開始後、保険会社からの主張内容を検討した結果、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。

**【火災保険一27】**[保険金の支払]

申立人は、建物が雪災による被害に遭ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①樋の損害を一部認定すること、②バルコニーの損害は、本件積雪荷重を原因とするものではなく、モルタル部や防水端部、ビス穴部等からの浸水で木部が腐食したことが原因であること等を主張した。

これに対して申立人は、バルコニー崩壊の危機が生じるほどの損害は、雪災以外に原因はなく、大雪の影響を完全に否定できないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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バルコニーの損傷は、本件積雪荷重を原因とするものではなく、支払対象外であること、②樋の損害について一部追加認定した専門家の認定額は妥当であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して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。

**【火災保険一28】**[保険金の支払]

申立人は、落雷による被害に遭ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、落雷による損害であることの証明および事故状況の変遷の理由につき、合理的な説明がなされておらず、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、落雷による機器の故障は、電気会社から調査結果の証拠が出ており、実際に見ていない保険会社は何も証明できていないことは明らか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、建物の設備等の損傷と落雷との相当因果関係に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、

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

#### 【火災保険－29】[保険金の支払]

申立人は、台風による共同住宅上階からの漏水で建物内装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>

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、台風通過の際の豪雨による排水が捌ききれず、雨水が室内へ漏入した水災であると判断しており、2階の居住者が2階ベランダ排水口のゴミ等の詰まりを明確に否定している状況では本件契約は水災不担保となっていることから保険金を支払うことはできないこと、②申立人は、「2階の住人は嘘をついている。」「排水口が詰まっていなかった科学的根拠があるのか。」と主張するが、2階の住民が嘘をついているという証拠は見つけられず、また、給排水設備に破損や詰まりが確認できないので支払対象外と判断していること等を主張した。

これに対して申立人は、①本件事故は、「水ぬれ」によるものであること、②保険会社は事実に反することを堂々と書面化しており、理詰めで答弁し相手方を反論させない意図を感じることに、③2階の居住者の事故状況聴取を中心とした鑑定人による現場調査結果のみを保険金支払ができない理由と結論づけていることに問題があること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の原因が「水ぬれ」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、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険－30】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①現場調査の結果、経年劣化による損傷と判断していること、②申立人が強風が吹いたと主張する期間にそのような気象状況が確認できないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損傷が強風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条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険－31】[保険金の支払]

申立人は、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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

手続開始後、申立人は、本件について専門業者に再調査を依頼し、再調査の結果を基に今後の方針を判断するとして、所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【火災保険－32】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物が損傷したので、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地震発生から長期間が経過しているため、損傷原因の特定は困難であること、②2回の調査において、いずれも本件地震に起因する可能性があることと認定した損傷のみ、相当因果関係があるものと認め、一部損との最終判断をしたこと、③第1回調査と第2回調査で物理的損傷割合算出の基礎数値や損傷長さ、損害箇所数が異なる理由は、異なる鑑定人が調査を実施したからであること等を主張した。

これに対して申立人は、①第1回調査と第2回調査で同じ外壁の損傷箇所の評価が異なるのはおかしく、損害認定の継続性を求めること、②第2回調査で小さく評価された損傷部分は第1回調査の結果を採用するよう求めること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討したところ、両調査はいずれも適切な鑑定手法で実施され、また、最終判断についても、むしろ申立人有利の判断を行ったと推察され、建物の損傷状況や立地状況等からして一部損を超える損傷は考え難い、との専門家の見解を踏まえ、保険会社が認める一部損の範囲で損害を認定して解決を図ることが妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、一部損と損害認定した保険金を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－33】[保険金の支払]

申立人は、自宅に保管する現金が盗難されたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①第三者の侵入や物色の痕跡が確認できず、被害の申告状況に一貫性がないこと等から、盗難の外形的事実が合理的な疑いを超える程度にまで証明できたとはいえないこと、②会社の売上金との申告であり、保険金支払の対象となる「生活用の通貨等」に該当しないこと、③通帳や帳簿が存在せず、現金の所有そのもの事実が確認できないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

### 【火災保険－34】[保険金の支払]

申立人は、自宅に保管する現金、腕時計、貴金属等が盗難されたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①第三者の侵入や物色の痕跡が確認できず、被害の申告状況に一貫性がないこと等から、盗難の外形的事実が合理的な疑いを超える程度にまで証明できたとは言えないこと、②警察への被害届に関しては、腕時計、ベルトおよびインゴットペンダントが含まれていないこと、③現金に関しては会社の売上金との申告であり、保険金支払の対象となる「生活用の通貨等」に該当しないこと、④通帳や帳簿が存在せず、現金の所有そのものの事実が確認できないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

### 【火災保険－35】[保険金の支払]

申立人は、建物の窓やベランダ等が他の物にすり替えられる盗難被害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①被害の実態が確認できないこと、②何者かの侵入によって建物の一部がすり替えられたとする被害に関しては、盗難の定義である「強盗、窃盗またはこれらの未遂」が発生したことが確認できないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が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－36】[保険金の支払]

申立人は、建物の窓やドア、機械設備等がすり替えられる盗難被害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、盗難や不測かつ突発的な事故に対して保険金の支払が可能であるが、何者かの侵入によって建物の一部や内部の機械設備等がすり替えられたとする本件被害に関しては、警察の被害届が受理さ

れていない等客観的に保険事故の発生を確認することができないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が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－37】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根材の損傷、トップライト周り、屋上タイルの損傷に、申告の台風の風災によるものであることが確認できず、また、室内への雨漏りが、単なる吹き込み、染み込みによるものではなく、台風の強風により本件建物の外部が直接損傷したとは認められないこと、②アンテナの傾きは、風災による損傷と認定できるが、損害額は免責金額を超えないものと評価すること、③立会調査で損傷が発生している部分、損傷が発生する可能性のある部分について写真を撮影しており、これらの写真を踏まえて作成された鑑定報告書は判断資料として十分な内容であること等を主張した。

これに対して申立人は、①事故原因および損害の発生箇所は被保険者が立証すべき事項なら、事前に説明があつてしかるべきであること、②雨漏りは本件台風でしか発生していないこと、③雨漏りの箇所は査定した箇所とは限らず雨漏りの箇所が特定できていないのに、1か所の写真だけでは風災による雨漏りを否定できる材料は揃っていないこと等から、請求は妥当である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、本件事故の原因が台風の風災によるものであると認めることは困難であると判断した。

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

#### 【火災保険－38】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故によって発生したと認定できる損害額が20万円に満たないことから、本件約款に規定された保険金支払要件を満たさないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、本件台風による損害額を見直し、一定の保険金を支払うことによって和解したい旨の提案がなされた。

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。

### 【火災保険一39】[保険金の支払]

申立人は、漏水事故により給排水設備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、申立人の請求のうち、張替えと交換にかかる部分は保険始期前の腐食による損害であることから対象外となるが、清掃費用は水濡れによる損害に関する保険金として支払う旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①腐食は床に対する水の浸み込みの繰り返しの結果、長い時間をかけて発生したこと、②腐食に対する取替工事を全て排除した場合、損害として残るのは、突発的に濡れを被ったことに対する清掃費用しか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、清掃費用について保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【火災保険一40】[保険金の支払]

申立人は、台風による強風で建物敷地内のカーポートが損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

一方の離脱

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①過去2度にわたり同一損傷箇所について申立人から事故の報告を受けているが、今回の損傷も同一箇所であること、②過去に申告された損害額は風災による保険金支払要件を満たしておらず、今回の申告箇所もこれまでと同様の理由で保険金支払対象外であること、③保険金支払対象外である理由は申立人に説明済であること、④入手した画像によると、カーポートの損傷について、申立人は現在に至るまで補修を行っていないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

手続開始後、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。

### 【火災保険一41】[保険金の支払]

申立人は、台風により所有する複数の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>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件は申立人から裁判所に訴訟提起が行われて現在訴訟係属中であり、訴訟物となっているそのものに対する紛争解決手続の申立てであること、②現に訴訟に係属している以上、終局判断がなされる裁判所において判断がなされるべきと考えられること、③事案の性質上も、本件は、訴訟における厳格な事実認定の下にその当否が判断されるべき事案であって、本紛争解決手続には馴染まないものといえること等から、本手続は早期に終了されるべきであると考えている旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が手配した鑑定人が調査し、損害評価した額が、新価の火災保険にもかかわらず、全面改装したばかりの本件建物の経年劣化を主張し、請求金額の半分強とされたこと、②保険会社から損害明細書が提出された複数の物件のうち、一部は不服ながら合意して保険金を受け取ったが、本件建物を含む2物件に関しては納得がいけないので交渉を進めていたこと、③調停が不成立になった時点で、簡易裁判所から、不調となった場合、2週間以内に地裁に訴訟をするように促されたので訴訟提起したこと、④本件は経年劣化が争点であり、本紛争解決手続により誤解を解消すれば早期に解決できると思うこと等を主張し、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、訴訟のような厳格な弁論・弁論準備手続や証拠調べ等を実施するわけではない本紛争解決手続の性質上、保険会社が本件建物の損傷が実際に申立人申告の台風被害によるものかをゼロから争うと主張しているのに対して、確定的な認定判断をすることは極めて困難であると判断した。

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

#### 【火災保険－42】[保険金の支払]

申立人は、風災によって屋根板金に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人提出の写真では、棟板金が外された状態の写真が確認できるが、この写真からは、棟板金の損傷状況が明らかではないこと、②屋根全体を見ても、経年の進行に伴う紫外線や温度変化、含水、乾燥の影響が繰り返されて表面化したもので、風災の損害と認められないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、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－43】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件別棟等は、本件母屋と比較していずれもサイズの・価値的に付随的なものということができず、本件約款にいう「その他の付属建物」にも「その他これに類する屋外設備・装置」にもあたらないこと、②本件別棟等の存在を前提とせずに契約を締結し、保険金額を設定したこと等から、本件別棟等は保険の対象に含まれないとして、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、本件契約時に本件別棟等の存在が前提であっ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、また、本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを強く主張していること等からも、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【火災保険－44】**[保険金の支払]

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

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①事務所建物、非常用電源庫、キュービクル、浄化槽制御装置について損害査定を行い、妥当な損害額を算出したこと、②擁壁は保険の対象外であり、対象と案内した事実はないこと等を主張した。

これに対して申立人は、保険会社の損害査定額は十分でなく、擁壁を含む屋外設備が対象であると説明を受けた旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、擁壁自体は本件契約の対象ではないことを確認する一方、損害額を一部追加で認定可能とした専門家の見解は妥当と判断した。

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

**【火災保険－45】**[保険金の支払]

申立人は、マンションで漏水事故が発生したため、火災保険に基づく賠償責任保険金の支払を求めたところ、保険会社は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被害者である階下の賃借人居住者との交渉に必要な弁護士費用は支払対象と判断すること、②共用部分の被害に関する管理組合との交渉の関係でも弁護士委任する必要性を認め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、賃借人居住者と管理組合との交渉に関する弁護士費用着手金については、保険金を支払うべきであることを確認する一方、上記弁護士費用着手金に係るもの以外の保険金請求については和解の対象とせず、今後、申立人と保険会社が、弁護士会の紛争解決機関での合意形成の状況を踏まえて、別途誠実に協議対応することが相当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して弁護士費用着手金を保険金として支払うこと、それ以外の保険金の請求および対応について、本件約款の規定に基づき引き続き誠実に協議対応することを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【火災保険－46】**[保険金の支払]

申立人は、台風により建物が損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、住宅修理業者への確認の結果、修理見積金額には風災による補修工事と室内整備工事が混在していることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社に損害認定金額の再検討を求めたところ、保険会社から損害認定金額を一部上積みすることによって和解したい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－47】[保険金の支払]

申立人は、水災により老人福祉介護施設建物が損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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土砂崩れが発生した場所に設置されていたコンクリートブロックの土留めは地盤面の一部であるから、保険の対象にならず再設置する費用自体は支払対象外であること、②コンクリートブロック土台部を再作成する費用を支払対象として、支払保険金を提案したこと、③申立人との間では、支払保険金の協定が完了していること等を主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件水災における損害認定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－48】[保険金の支払]

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

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、外壁と扉の損傷は本件地震による損傷と認められないため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、提出されている資料を前提として保険会社の主張に合理性があるとの見解が専門家から示される一方、申立人からの追加の立証の余地も残っていると考えられるため、一部損の可能性が完全にないと断言することも困難であることから和解案を提示することはできず、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【火災保険－49】[保険金の支払]

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

### < 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

### < 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①直射日光や気温の変化等を要因とする熱変形の影響により雨樋が破損したと考えられること、②台風襲来前の本件建物を撮影した画像で、雨樋の破損が既に確認できること、③雨樋を破損させるような強風による飛来物の衝突痕はないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①直射日光の影響を受けやすい南側や東側の雨樋に熱変形がなく、北側の雨樋のみ熱変形が生じることは考えにくいこと、②雨樋に飛来物による衝突痕が確認できること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が台風により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－50】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物が損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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。

※本事案は、【火災保険－51、52】と申立人が同じですが、保険の対象(建物)が異なります。

### < 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破風板の被害状況としては経年劣化であり直接的に割れて損傷した箇所は確認できないこと、②本件台風による損害があったと認められるのは、道路面(西面)のみであることから、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、保険会社から損害認定金額を上積みすることによって和解したい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－51】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物が損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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。

※本事案は、【火災保険－50、52】と申立人が同じですが、保険の対象(建物)が異なります。

### < 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破風板の被害状況としては経年劣化であり直接的に割れて損傷した箇所は確認できないこと、②本件台風による損害があったと認められるのは、道路面(西面)のみであることから、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、保険会社から、損害認定金額を上積みすることによって和解したい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－52】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物が損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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。

※本事案は、【火災保険－50、51】と申立人が同じですが、保険の対象(建物)が異なります。

##### <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破風板の被害状況としては経年劣化であり直接的に割れて損傷した箇所は確認できないこと、②本件台風による損害があったと認められるのは、道路面(西面)のみであることから、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、保険会社から、損害認定金額を上積みすることによって和解したい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を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【火災保険－53】[保険金の支払]

申立人は、風災によりカーポート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、申立人は部分補修できる修理業者がないとして全面的な取替一式費用を請求するが、部分補修は可能である旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、屋根材のみの損害に限定されているのにカーポート全体の取替えを認定することはなく、工場加工した屋根材の取付を前提とした加工費を計上して損害額を算出した専門家の意見は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う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－54】[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、保険会社は立会調査の結果、一部損と認定し保険金を支払った。その後、申立人からの追加損害の申告により再度立会調査を実施した際、既に保険金支払をしていることを失念して一部損の保険金支払を提示し、後に誤りであったとして追加の保険金支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、再立会調査の前に鑑定人と打ち合わせしているにもかかわらず、保険金の支払案内に誤り

があり、申立人に過度な期待をさせてしまったことは事実であり、鑑定人から誤解を与える発言が申立人であったことは謝罪するが、再立会調査の結果でも一部損の認定を行っており、追加の保険金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、本件地震による建物の損害の程度は一部損であることに争いが無いことを確認の上、一連の損害調査およびその認定については、保険会社も誤りを認めていること、鑑定人や保険会社の認定および説明について故意による虚偽供述を認める事情も乏しく、鑑定人の説明が誤りであるとしても、これをもって直ちに保険会社に追加保険金の支払義務を生じさせるものでないと判断した。

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

## 【火災保険—55】[その他]

申立人は、水漏れ事故を起こし、階下の賃借人の室内の商品、什器備品に損害を与え、賃借人からの賠償請求に応じて要求額を支払ったにもかかわらず、賃借人(契約者)の損害賠償請求権を代位取得した保険会社から求償通知書が届いた。このため、請求権代位に伴う支払請求の撤回を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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本件約款には、「損害が生じたことにより(中略)当会社がその損害に対して保険金を支払ったときは、その債権は当会社に移転します。」と規定されており、同約款および保険法により、支払保険金を限度に契約者から損害賠償請求権を代位取得し申立人に支払を求めていること、②鑑定人が現場を立会調査し、漏水により事務所の内装や契約者所有の商品および電子機器を含む設備什器備品が水濡れ損害を被ったことを確認したこと、③応接セットを除く被害品は調査前日に契約者が廃棄処分したが、廃棄前の写真で確認し、産業廃棄証明書も取り付けたこと、④申立人が支払った賠償金は契約者の商品に対するものであり、保険対象の什器備品と異なる被害品への補償と考えられること等から、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便乗請求と思われる請求書を調査なしに承認することが許されるのか疑問であること、②契約者から賠償請求された際、その「真偽を確かめること」もせず信頼のまま「人間関係の穏便を尊重」してすぐに支払ったこと、③産業廃棄証明書を信用して立て替えて支払を済ませたから支払えというのは納得いかないこと、④床に置いていないパソコンから応接セットまで新品を要求するのなら、事故翌日に訪問した際、被害物を見せて請求し、保険会社も立会い、被害を承認したのであれば支払うが、全面的に信用することはできないこと等を主張し、反論した。

意見聴取後、契約者から申立人宛での弁償請求書類である「請求書(商品名、数量、単価等の記載あり)」等の書類が申立人から提出された。それを受けて保険会社は、①契約者が申立人に商品として請求した損害物と保険会社に什器備品として保険金を請求した損害物が重複しているおそれがあること、②立会調査で現物の漏水損害を確認できていない項目は、求償を行うことについて申立人の理解を得ることは困難であることから、重複のおそれがなく、立会調査において漏水損害が確認できている損害物の金額に請求を減縮した内容で申立人に求償したい旨を提案した。

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、保険会社が最終的に提示した内容によって解決に至ることが妥当であると判断した。

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

## 【傷害保険－1】[契約の募集]

申立人は、団体契約の傷害保険に加入していたが、保険会社が継続契約の引受けを拒否したため、これを撤回するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①傷害保険加入後、短期間に複数回の保険事故がありいずれも保険金を支払っていること、②団体が作成した加入者向け資料には、加入者間の公平性を逸脱する極端な保険金請求があった場合、保険契約を継続できないことがあると記載されていること、③申立人の事故頻度は当該記載に当てはまることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社が契約の継続を拒否する根拠とする記載については、具体的な判断基準が示されておらず、継続を拒否することの正当な理由とすることは困難であるが、民法にいわゆる契約自由の原則が規定されており、申立人の契約を継続させる旨の和解案を保険会社に対して提案することは基本的に困難であると判断した。

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

## 【傷害保険－2】[契約の募集]

申立人は、自動車保険と火災保険を契約したつもりが、家族全員の傷害保険と疾病保険も追加契約されていたことに気づいたため、保険料の全額返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約手続は、自動車保険・火災保険の加入手続ではなく、傷害定額保険(家族分)・疾病定額保険(申立人分)の提案・説明を行い、申立人の加入意思を確認の上で、「申込書に捺印」「被保険者用告知書に署名(疾病定額保険)」と「意向確認書に署名(疾病定額保険)」をしてもらっているので有効に成立していること、②傷害定額保険と疾病定額保険のみの加入手続であり、「知らないうちに追加されていた」、「単に車と住居の保険と思って署名した」とは考えられないこと、③疾病定額保険(がん保険)と生命保険商品のがん保険の加入時期とは、本件契約と7か月の開きがあり別々に提案のもと加入されたこと、④更新手続では契約内容確認書に署名してもらっており、加入した意思がなかったとは認められないと判断していることから、保険料の保険始期に遡及しての返還はできない旨主張した。

これに対して申立人は、①損害保険である疾病保険と、同じような内容の生命保険に同時期に同じ募集人が加入させるのはおかしいこと、②保険会社担当者と生命保険会社担当者が申立人宅を訪問した際、メモを取っていなかったが、答弁書には録音していたような具体的な言葉等が再現されており、隠し録音であればマナーに反し不満であること、③申立人に送付された契約内容変更依頼書は架空の契約書類であること、④信用していたのに10年間も見直しをせず、加入当時のままで二重の掛け捨て保険である旨の説明が一切なく説明責任の欠如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、本件契約の加入時に、申立人が本件契約を知らないうちに加入させら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。

### 【傷害保険－3】[契約の募集]

申立人は、木を伐採中に木が倒れてきて負傷し、休業するとともに、後遺障害が残存したため、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本件契約では第8等級以下の後遺障害に対しては、保険金が支払われない特約が付されているところ、申立人が本件事故によって負った後遺障害の等級は第8等級であり、後遺障害保険金は支払われないこと、②休業を補償する特約に加入していないため、休業補償保険金は支払の対象とならないこと等を主張した。

これに対して申立人は、保険会社から本件契約に関する十分な説明を受けていれば、別の保険に加入するか、本件契約に特約を付する等して保険金を受領できたにもかかわらず、保険会社の説明が不十分だったため、保険金を受け取れなかった旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社に説明義務違反が認められるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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】[契約の募集]

申立人は、団体傷害保険に加入していたが、既往症の告知がないことによる告知義務違反として契約を解除されたため、契約の継続を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約締結当時、申立人が保険会社に告知すべき既往症に罹患しており、告知義務違反による契約解除は有効である旨主張した。

これに対して申立人は、契約時の団体の担当者から告知義務違反の誘導を受けた旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、団体の担当者が、告知義務違反に関与した事実が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。

### 【傷害保険－5】[保険金の支払]

申立人は、バイクを押していた時に雨で濡れた路面で足を滑らして転倒して負傷したため、傷害保険に基づく休業保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は、前日の雨で路面が濡れていて苔や泥が溜まりやすくなっており、足を滑らせて転倒したと申告したが、調査の結果、バイクに傷は見当たらず、前日の夜にわずかな降雨が観測されたのみで路面が濡れて転倒しやすい状況にもなかったこと、②医療機関の受診が事故日から6日が経過しており受診時に特に外表上の所見もなく、腰椎捻挫の通院歴があること等から、「急激かつ偶然な外来の事故」により傷害を負ったものとは認められないこと、③医療機関では他覚的所見は確認されず、医療調査の回答によると「医学的に就業・家事・通学が全く不可能とされる期間はない」とのことであったことから、申立人は、仕事を遂行する能力を全く失った状態であったとは認められず、「就業不能」に該当しないものと考えられること等から、保険金を支払うことはできない旨主張した。

これに対して申立人は、①バイクを押している際に滑って倒れているので、バイクに大きな傷はつかないこと、②雨は場所により降雨量が異なり、実際に当時の現場は濡れていたことから何の証明にもならないこと、③医療機関の診断書には、医学的に就業・家事・通勤通学が全く不可能な期間の記載があり保険会社の答弁と矛盾すること、④過去2回保険金請求をしており認められたにもかかわらず、なぜ本件だけ対象外となっているのか理解できないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件傷害が「急激かつ偶然な外来の事故」によるも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－6】[保険金の支払]

申立人は、バランスを崩して転倒、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、整形外科医師と内科医師の医療調査、保険会社顧問医および顧問弁護士見解を踏まえて、①入院保険金は既往症の素因減額率70%とし、入院保険金日額×入院日数×30%と算定したこと、②通院保険金は保険会社受領の資料を基に算定した通院日数を確認の上、通院保険金額日額×通院実日数で算定したが、通院については本件事故との因果関係および治療内容等の確認が必要と判断しており、医療機関への確認にあたり「同意書」の提出があれば保険会社にて調査確認の上で判断すること等を主張した。

これに対して申立人は、①既往症の投薬治療はあるものの、診断書記載の症状は、本件事故との関連性はないと考えられるため、再度担当医と細部にわたって確認願うこと、②保険金の70%削減には納得できないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から入院保険金の素因減額割合を縮小するとの最終的な譲歩案が提示され、当該譲歩案は妥当と判断した。

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

### 【傷害保険－7】[保険金の支払]

申立人は、旅行中に携行品を落として破損させたため、国内旅行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、旅行中の破損という証明等が一切ないこと、本件事故に関する申告内容に変遷があること等から、保険事故の発生や本件事故と損害の相当因果関係に信ぴょう性が乏しいものと判断して保険金を支払わないと通知したが、旅行中の事故による損害ではなかったことを完全に立証するには至っていないと判断したことから、和解に応じる用意がある旨主張した。

これに対して申立人は、和解するのであれば、修理費が高額、請求物が古いこと等による金額の減額等に応じる旨の意向が示された。

このため、保険会社は申立人に対して、一定の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－8】[保険金の支払]

申立人は、転倒事故によって頭部を負傷し、意思疎通も不可能な状態で全介護が必要となり、既存障害により減額された傷害保険の後遺障害保険金を受け取った。減額されたことに納得できないとして、後遺障害保険金の残額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①現存障害は、脳損傷により生命維持に必要な身のまわり処理の動作について、常に他人の介護を要するものと捉えられるので後遺障害等級の第1級と判断したこと、②既存障害は、主治医意見書上、要介護3の認定なので第2級に該当すること、③後遺障害保険金は、現存障害第1級の保険金支払割合から、既存障害第2級の支払割合を差し引いて算出して支払ったこと等を主張した。

これに対して申立人は、①本件事故前は旅行にも行き、十分に会話も成り立ち、けんかもするほどで重度の認知症レベルではなかったこと、②随時介護を要するものではなく見守り程度であったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、申立人は本件事故前にすでに社会生活に支障をきたしていたと捉えられ、既存障害は第2級に該当するとして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が存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【傷害保険－9】[保険金の支払]

申立人は、親族が転倒して負傷したため、傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払等を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が主張する部位の受傷は本件事故との因果関係はないこと、②支払根拠を説明し、申立人の承諾を得て後遺障害保険金を支払ったこと、③遅延利息、慰謝料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、本件約款に定める後遺障害認定基準に照らし、追加の後遺障害保険金の支払が可能であるとの専門家の意見は妥当と

判断した。

このため、保険会社が申立人の親族に対して追加の後遺障害保険金の支払債務を負うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【傷害保険－10】[保険金の支払]

申立人は、登山中に転倒して負傷したため、傷害保険に基づく傷害休業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申立人は、主にプログラミング業務に従事し1か月後には簡易固定を外し、リハビリを開始していること、②医療機関によれば、事故発生月の翌月には「軽作業や生活上の動作であれば問題のない状態」であったとされていること、③保険会社の医療照会によれば、医学的に就業・家事・通勤通学が全く不可能とされる期間は「特にないと思います。」と医療機関から回答があること、④保険会社顧問医も、当初の固定1か月で骨癒合が順調であり関節可動域訓練を開始しているため、軽作業や日常生活動作であれば積極的に動かしてよいとの見解であったことから、申立人が、プログラミング業務をすることが全くできなかった期間は、長く見積もっても、既に保険金を支払った期間である旨主張した。

これに対して申立人は、①仕事ができなかった期間が既に保険金を支払った期間とは、根拠がないと思われること、②常識的に考えて利き腕の骨折で「全く支障がない」ということはないこと、③リハビリテーション実施計画書には、投薬を受けながら痛みを我慢してリハビリをしていることが記載されており、その状態でも働けると判断するのは疑問であること、④担当者からは一度も電話も説明もなく、非常に不誠実かつ契約者軽視である旨主張し、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医の意見を踏まえて検討した結果、本件受傷の状況では受傷翌日からでも申立人がプログラミング業務を行うことは可能との専門家の意見を踏まえ、保険会社が既に申立人に支払っている期間に追加して、更に保険金を支払わせるのは妥当ではないと判断した。

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

### 【傷害保険－11】[保険金の支払]

申立人は、事故により就労不能となったため所得補償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険金は本件約款に基づく金額しか支払えないが、本件契約の一部を取り消して保険料を返還することにより和解したい旨主張した。

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、本件契約は、所得補償保険に対する理解不足から募集人が不十分な説明を行い、設定した保険金額のとおり保険金が支払われる契約であると申立人を誤認させた上で締結したものであり、保険会社側に過失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、すでに提示された保険金等に加え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。

**【傷害保険－12】**[保険金の支払]

申立人は、ドローンが高木に引っ掛かり回収不能となったため、傷害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本件特約の約款には「保険の対象は、被保険者の居住の用に供される住宅外において、被保険者が携行している身の回り品に限ります。」とあり、さらに対象に含まれない物として「自動車、ハンドグライダー、パラグライダー、サーフボード、ウインドサーフィンおよびラジコン模型ならびにこれらの付属品」と列挙していること、②ドローンは、ラジコンコントロールにより空中を移動する物であり、約款の分類上は「ラジコン模型」に含まれること、③航空法では、ラジコン飛行機やラジコンヘリコプターと同様に、ドローンも「無人航空機」と定義されており、法規制においても同じ取扱いなので約款上同一の扱いをするのが合理的であること等から、保険金を支払うことはできない旨主張した。

これに対して申立人は、①約款に「無人航空機」や「ドローン」の記載がないのに、半ば無理矢理に「ラジコン模型」に含ませて支払対象外にしようとしていること、②約款には「ラジコン」でもなく「ラジコン『模型』』と限定的に明記されているが、「ラジコン模型」はあくまで「模型」であるが、ドローンは模型ではないので「ラジコン模型」に含まれないこと、③保険会社は自らの約款の問題を認めて保険金を支払い、今後、同様の問題が発生しないために速やかに約款の見直しを行うべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、ドローンが本件特約に記載されている「ラジコン模型」に含まれると解釈するのが妥当であるか否かについて確定的な判断を行うことはできず、他方、申立人においては、ドローンを本件特約の保険対象外とすることについて契約者にわかりやすく約款の見直しをすることを一番に望んでいることを確認した。

このため、申立人および保険会社は、本件特約においてドローンが保険の対象に含まれないことについて更に明確になるよう、今後検討する意向が保険会社にあることを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－13】**[保険金の支払]

申立人は、スキー場にてスノーボードで滑走中に転倒して負傷したため、傷害保険に基づく傷害休業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申立人は整形外科医院を受診したが、レントゲン検査に異常所見はなく、治療内容も経過観察のみで処方もなく、その後再診したが症状に変化はなく通院を終了していること等から、症状や診療経過等に勘案しても、治療終了日まで「完全に休業していた」との申告内容には疑義があること、②申立人が本件事故後、仕事を遂行する能力を全く失った状態であったとは認められず「就業不能」に該当しないこと、③申立人の症状は腰背痛であり、それを裏付ける他覚的所見がないため、本件特約の保険金を支払わない場合に該当すること、④円満な解決の観点から、当初提示日数分の支払であれば和解に応じることは可能であること等を主張した。

これに対して申立人は、①業務は通常は経営全般と急に発生する従業員ドライバーの事故・遅刻・誤配・当日欠勤・けが等の代わりに一部の時間帯でトラックを運転する業務であること、②痛み止めやシップの処方を受けていないが、以前に処方された痛み止めやシップが残っていたので処方を断っただけであること、



③当初日数提示後、代理店が交渉した際にそれを超える日数を認定し、紛争解決手続を申し立てたら、当初提示日数の認定に戻すなど、何を根拠にしているのか全く理解できないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社は、就業不能期間は当初提示日数を超える和解に応じる可能性はないことを当初から明確に述べており、その意見は最後まで変わらなかったこと、②本手続で和解が成立せずに終了した場合、その後は当初提示日数さえ維持しなくなる可能性も考えられること等の諸事情を総合的に考慮し、保険会社の提示内容により解決に至らせることが最も妥当と判断した。

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

#### 【新種・海上保険－1】[契約の募集]

申立人は、借用した乗用装置のある農耕用トラクターを農耕作業中に破損させたため、賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款に、搭乗装置のある農耕作業用小型特殊自動車であるトラクターは「自動車」に含む旨を明示していること、②本件約款の「保管物」には「自動車」は含まれないことを明示していること、③パンフレットに、自動車が補償対象外であり、例外として搭乗装置のない農耕作業用小型特殊自動車は自動車とはみなさず、補償の対象とすることを明記しているため、搭乗装置があるものが補償対象外と知り得ない内容ではないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①契約締結にあたり契約内容を把握する根拠となった保険会社作成のパンフレット上の記載に不備があり、保険加入者にとっての不利益情報が欠落している点が問題であること、②重要な不利益情報を開示しないで保険を販売することは消費者保護の観点から絶対にあってはならないこと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、本件パンフレット上の記載から搭乗装置のある農耕作業用小型特殊自動車が補償の対象となる旨の誤解を生じる可能性が高いとは認められないことを確認した。

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

#### 【新種・海上保険－2】[契約の管理・保全]

申立人は、ペット保険をこれまで自動継続で契約していたが、今般、保険会社は契約の継続の引受けをしなかったため、契約の継続を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約の継続の引受けをしなかったのは、本件ペットが慢性的な疾病、完治と再発を繰り返す可能性の高い疾病、原因が特定できない傷病に罹患している等様々な観点を踏まえ、今後も継続的にこれまでと同様の状況が継続する蓋然性が極めて高いと予測されたためである旨主張した。

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、契約を締結するかどうかは、公序良俗や強行法規に反するような例外的な場合を除き、当事者が自由に決定することが原則であり、本件は例外的な場合に該当しないと判断した。

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

### 【新種・海上保険－3】[保険金の支払]

申立人は、業務で貸与した水上バイクが操船誤りにより航路標識と接触して損傷したため、ヨットモーターボート総合保険に基づく船体保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人と事故当事者である操縦者との間で事故状況の申告内容が異なること、②事故日直前に締結された契約の保険料はレンタル料と比べて高額であり、船体保険金額が増額されていることやコロナ禍で大人数の集団航行を行うのは不自然であること、③実際の損傷箇所や損傷痕が申告された事故状況で発生するとは考えられないこと、④水上バイクには接触したとされる航路標識の塗料が付着していないこと、⑤水上バイクの損傷は一度の事故で発生するとは考えられないため、保険始期より以前に発生してい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操縦者から謝罪の言葉を直接聞いており、水上バイクの損傷は貸与中の事故で発生したこと、②休止していた水上バイク貸与事業の再開を検討していたところから今回の貸与依頼があり、それが営業再開のきっかけとなったことから不自然ではないこと、③船体保険金額の増額は水上バイクを再調達するために必要な金額への引き上げであったこと、④保険会社は不採算事業であることを念頭に、契約直後の事故発生との疑義を抱いているが、当該事業は趣味の延長で採算は重視していないこと、⑤大勢が集合した水上バイクの航行はコロナ禍であっても不自然ではないこと等を主張し、反論した。

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

### 【新種・海上保険－4】[保険金の支払]

申立人は、整備を請け負った昇降機を倒して破損させたため、賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件昇降機が修理されていないこと、②本件整備請負にかかる一部費用の被害者からの未回収金の発生は、申立人が被害者への損害賠償金支払債務を負担したわけではないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、被害者は本件事故により損害を被り、被害者から損害額の求償を受けた申立人

は、これまでの請負にかかる未回収金と相殺することによってその支払を免れた旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、一定の保険金を支払うことで和解したい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。

#### 【新種・海上保険－5】[保険金の支払]

申立人は、冷凍機の配管が破損し、ガス漏れが発生したため、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立会調査時に本件配管は復旧済であり、復旧前の写真もないことから、外的な要因が確認できないこと、②本件冷凍機は設置から数十年経過していることから、配管からのガス漏れは、自然の消耗もしくは劣化に起因するものと考えられることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人が本件配管の修理完了後に保険会社に事故報告している事実は認められたが、保険会社が本件事故の発生原因が不測かつ突発的な事故でないとする主張を裏付ける事実を確認することもできなかった。

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

#### 【新種・海上保険－6】[保険金の支払]

申立人は、NC旋盤の構成部品が損傷したため、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、NC旋盤の油圧チャックは、油圧チャックと生爪で工作物を保持する取付け具であるため、油圧チャックと生爪は治具に該当することから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①NC旋盤の油圧チャックは、加工物を保持し回転させるための固定具であって機械設備の主要部品であること、②商社、部品メーカーは、油圧チャックが治具と考えていないこと、③油圧チャックはNC旋盤の主要部品として付属し、機械の償却期間の12年で1回も交換することはないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、損傷を受けたNC旋盤の構成部品のうち、油圧チャックが保険対象外の治具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、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【新種・海上保険－7】**[その他]

申立人は、糖尿病の治療により入院し、医療保険に基づく保険金の支払を受けた後、保険会社から支払済の保険金の返還を求められたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①医療機関へ確認した結果および保険会社顧問医の見解を踏まえ、保険始期前に発病していたと判断すること、②糖負荷試験を行わずとも診断確定することは妥当と考えることから、支払済の保険金の返還を求める旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険始期前に糖尿病であると確定診断されたと判断することはできない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は、申立人が受領済の保険金を保険会社に返還する義務を負わないことを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－1】**[保険金の支払]

医療費の認定期間、慰謝料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－2】**[保険金の支払]

医療費の認定期間、慰謝料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－3】**[保険金の支払]

慰謝料等の支払について争いがあったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

手続開始後、新型コロナウイルス感染症対策の影響で交通手段が鉄道に限定され費用が増大するとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

**【交通賠償－4】**[保険金の支払]

慰謝料および通院看護料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2回)を実施。

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

**【交通賠償－5】**[保険金の支払]

慰謝料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－6】**[保険金の支払]

治療費に係る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 >**

一方の離脱

**< 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、本件の終局解決が可能となったとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

**【交通賠償－7】**[保険金の支払]

自動車の修理代について争いのあったもの。

**< 手続終了事由 >**

不調(見込みなし)

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計2回)を実施。

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

**【交通賠償－8】**[保険金の支払]

建物修理費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－9】**[保険金の支払]

過失割合およびバイク修理費等の支払について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

一方の離脱

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

手続開始後、人身損害と一緒の解決を望むとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

**【交通賠償－10】**[保険金の支払]

車両修理費に係る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。

**【交通賠償－11】**[その他]

スキーで滑走中に相手方が流したスノーボードに接触した事故により負傷し、休業損害、後遺障害認定等の支払について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

不調(見込みなし)

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計2回)を実施。

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





※ 本統計号において使用している統計分類の内容 (用語の定義)

項目名		内容	使用箇所
相談		損害保険に関する一般的な問合せ	1.
苦情		保険会社等の対応に「不満足」の表明があったもの	
苦情解決手続		顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求めたもの	表紙 2.
紛争解決手続		紛争(苦情のうち当事者間で解決を図ることができないもの)について、顧客または保険会社からの申立てを受けて紛争解決委員による紛争解決の手続を行ったもの	表紙 3.
苦情・紛争 局面別	契約募集	保険契約の勧誘(保険商品の説明等)や締結における段階	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	
<b>苦情解決手続関係</b>			
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	
<b>紛争解決手続関係</b>			
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