

## 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4四半期(2022年1月1日～3月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が793件、紛争解決手続が116件となった。

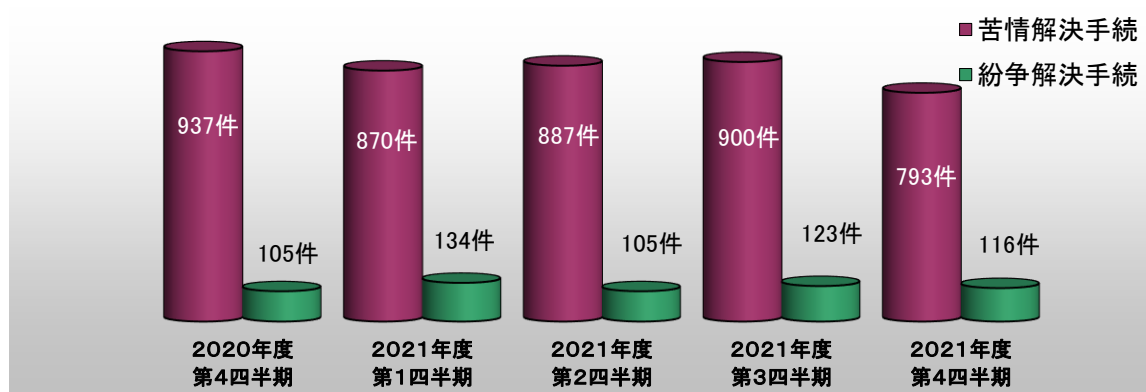
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が821件、紛争解決手続が132件となった。

(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	793	1,231	276	545	517	686
紛争解決手続	116	219	1	131	115	88

(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

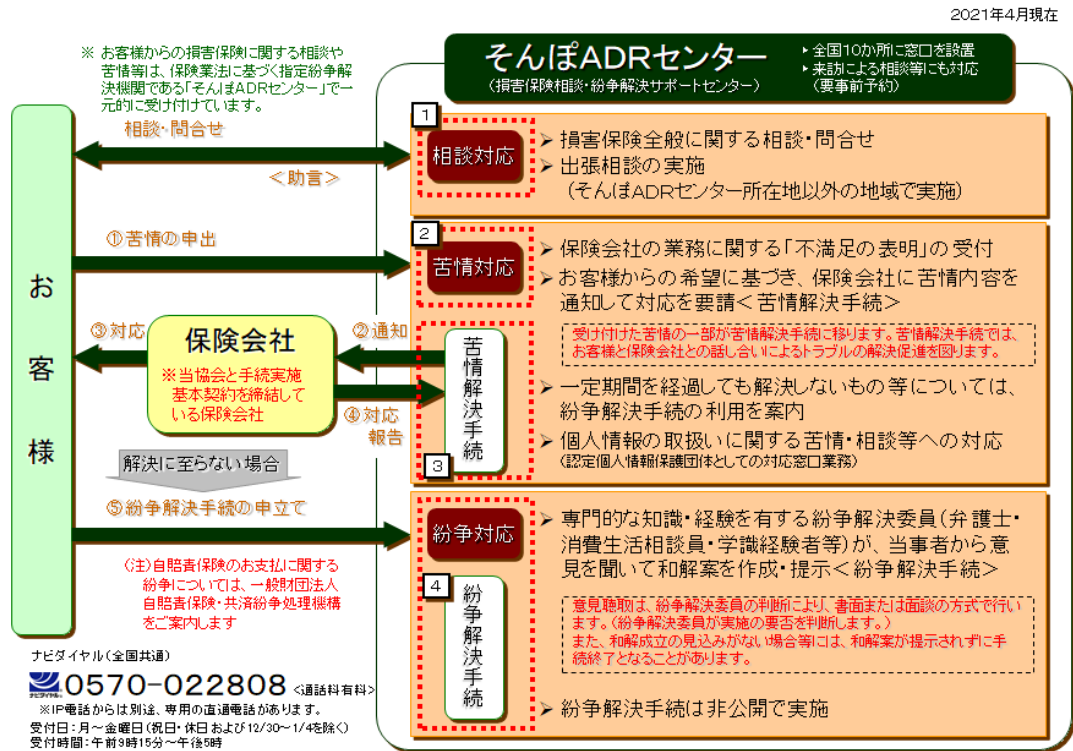
この受付状況について2021年度第3四半期(2021年10月1日～12月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は107件(11.9%)、紛争解決手続は7件(5.7%)それぞれ減少した。また、2020年度第4四半期(2021年1月1日～3月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は144件(15.4%)減少し、紛争解決手続は11件(10.5%)増加した。(4ページ、10ページ参照。)



# 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, %)

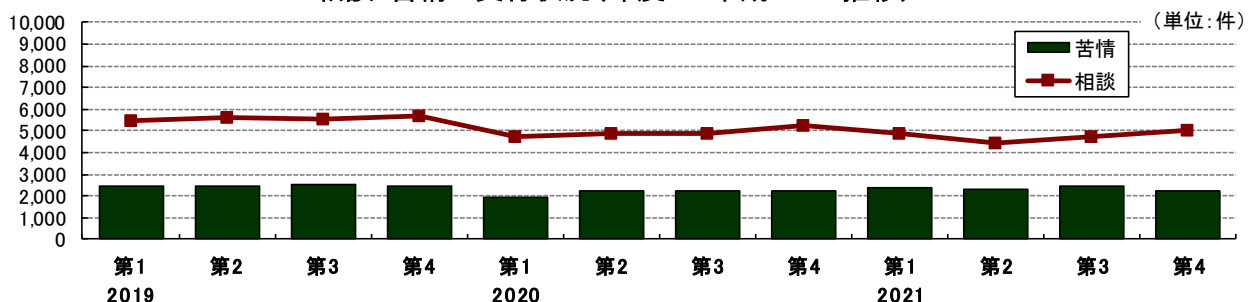
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2019年度	7,885 (100.0)	8,085 (100.0)	8,096 (100.0)	8,174 (100.0)	32,240 (100.0)
苦情	2,436 (30.9)	2,484 (30.7)	2,561 (31.6)	2,473 (30.3)	9,954 (30.9)
相談	5,449 (69.1)	5,601 (69.3)	5,535 (68.4)	5,701 (69.7)	22,286 (69.1)
2020年度	6,715 (100.0)	7,133 (100.0)	7,087 (100.0)	7,491 (100.0)	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)	7,232 (100.0)	28,322 (100.0)
苦情	2,367 (32.6)	2,276 (34.0)	2,435 (34.1)	2,220 (30.7)	9,298 (32.8)
相談	4,885 (67.4)	4,418 (66.0)	4,709 (65.9)	5,012 (69.3)	19,024 (67.2)

<2022年7月5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	13,662 (48.0)	5,090 (17.9)	1,586 (5.6)	3,189 (11.2)	4,949 (17.4)	28,476 (100.0)
苦情	6,151 (65.9)	2,022 (21.6)	273 (2.9)	734 (7.9)	160 (1.7)	9,340 (100.0)
相談	7,511 (39.3)	3,068 (16.0)	1,313 (6.9)	2,455 (12.8)	4,789 (25.0)	19,136 (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	1,496 (65.4)	512 (22.4)	58 (2.5)	184 (8.0)	38 (1.7)	2,288 (100.0)
相談	1,816 (40.8)	681 (15.3)	258 (5.8)	568 (12.8)	1,127 (25.3)	4,450 (100.0)
第3四半期	3,530 (49.2)	1,293 (18.0)	361 (5.0)	763 (10.6)	1,233 (17.2)	7,180 (100.0)
苦情	1,615 (66.0)	519 (21.2)	71 (2.9)	204 (8.3)	38 (1.6)	2,447 (100.0)
相談	1,915 (40.5)	774 (16.4)	290 (6.1)	559 (11.8)	1,195 (25.2)	4,733 (100.0)
第4四半期	3,397 (46.7)	1,179 (16.2)	497 (6.8)	904 (12.4)	1,293 (17.8)	7,270 (100.0)
苦情	1,505 (67.5)	421 (18.9)	70 (3.1)	178 (8.0)	54 (2.4)	2,228 (100.0)
相談	1,892 (37.5)	758 (15.0)	427 (8.5)	726 (14.4)	1,239 (24.6)	5,042 (100.0)

<2022年7月5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)	563 (62.3)	521 (65.5)	2,128 (61.4)
	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)	171 (21.5)	909 (26.2)
	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)	32 (4.0)	120 (3.5)
	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)	61 (7.7)	279 (8.0)
	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)	11 (1.4)	32 (0.9)
	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)	796 (100.0)	3,468 (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)	71 (9.0)	303 (8.8)
	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)	40 (5.0)	198 (5.7)
	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)	676 (85.2)	2,921 (84.7)
	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)	6 (0.8)	28 (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)	793 (100.0)	3,450 (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)	23 (1.7)	98 (1.8)
	接客態度	153 (12.7)	197 (14.3)	244 (17.5)	228 (16.2)	822 (15.3)	209 (15.7)	212 (15.2)	219 (15.3)	229 (17.2)	869 (15.9)
	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)	203 (14.2)	168 (12.6)	742 (13.5)
	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)	209 (15.7)	784 (14.3)
	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)	116 (8.7)	466 (8.5)
	提示内容	360 (29.8)	383 (27.9)	373 (26.8)	421 (30.0)	1,537 (28.6)	335 (25.2)	356 (25.5)	354 (24.8)	336 (25.3)	1,381 (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)	182 (13.7)	868 (15.8)
	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)	52 (3.9)	222 (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)	15 (1.1)	51 (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)	1,394 (100.0)	1,430 (100.0)	1,330 (100.0)	5,481 (100.0)	

〈2022年7月5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)	2 (0.2)	15 (0.4)
	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)	703 (85.6)	3,097 (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)	63 (6.7)	66 (8.0)	261 (7.3)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	不調	53 (5.7)	71 (7.8)	51 (5.4)	57 (6.4)	232 (6.3)	54 (5.7)	51 (5.7)	53 (5.7)	48 (5.8)	206 (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)	2 (0.2)	21 (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)	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)	821 (100.0)	3,600 (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)	169 (20.6)	816 (22.7)
	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)	326 (39.7)	1,472 (40.9)
	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)	162 (19.7)	626 (17.4)
	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)	164 (20.0)	686 (19.1)
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)	821 (100.0)	3,600 (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)	3,104 (99.1)	3,285 (98.3)	3,007 (99.2)	2,734 (98.3)	12,130 (98.7)
	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)	44 (1.6)	125 (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)	6 (0.2)	2 (0.1)	27 (0.2)
	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)	1 (0.0)	4 (0.0)
合計	2,800 (100.0)	2,885 (100.0)	3,236 (100.0)	3,216 (100.0)	12,137 (100.0)	3,133 (100.0)	3,341 (100.0)	3,031 (100.0)	2,781 (100.0)	12,286 (100.0)	

〈2022年7月5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	27	8	2	3	0	40	3	3	34	0	40
青森県	1	1	0	0	0	2	1	0	1	0	2
岩手県	1	1	0	0	0	2	0	0	2	0	2
宮城県	6	3	1	0	0	10	1	0	9	0	10
秋田県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
山形県	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
福島県	8	1	0	1	0	10	0	0	10	0	10
茨城県	15	8	0	1	1	25	4	1	19	1	25
栃木県	12	5	0	1	0	18	0	1	17	0	18
群馬県	14	1	0	1	0	16	0	1	15	0	16
埼玉県	38	8	1	5	0	52	3	5	44	0	52
千葉県	33	14	2	3	1	53	5	0	47	1	53
東京都	63	29	6	9	2	109	10	4	94	1	109
神奈川県	47	28	3	8	1	87	8	6	72	0	86
新潟県	3	0	0	1	0	4	1	1	2	0	4
富山県	5	1	1	0	0	7	0	0	7	0	7
石川県	4	0	1	1	0	6	0	0	6	0	6
福井県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
山梨県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
長野県	2	0	1	1	0	4	1	1	2	0	4
岐阜県	5	1	1	1	0	8	0	0	8	0	8
静岡県	12	5	1	2	0	20	1	1	18	0	20
愛知県	32	9	4	6	1	52	7	2	41	1	51
三重県	6	3	0	1	0	10	0	0	10	0	10
滋賀県	4	2	0	0	0	6	0	0	6	0	6
京都府	9	5	0	3	1	18	3	2	13	0	18
大阪府	44	11	2	2	2	61	4	3	52	1	60
兵庫県	28	6	3	6	0	43	3	2	38	0	43
奈良県	4	3	0	0	0	7	1	0	6	0	7
和歌山県	1	1	0	0	0	2	1	0	1	0	2
鳥取県	5	1	0	0	0	6	0	1	5	0	6
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	3	3	0	1	1	8	1	2	5	0	8
広島県	7	1	0	2	0	10	2	1	7	0	10
山口県	5	0	0	0	0	5	0	0	5	0	5
徳島県	4	1	0	0	0	5	2	0	3	0	5
香川県	7	1	0	0	0	8	1	1	6	0	8
愛媛県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
高知県	3	1	0	0	0	4	0	0	4	0	4
福岡県	23	4	1	1	1	30	4	0	26	0	30
佐賀県	1	1	0	0	0	2	0	0	2	0	2
長崎県	5	0	0	0	0	5	0	1	4	0	5
熊本県	9	1	0	0	0	10	1	0	8	1	10
大分県	1	2	0	0	0	3	0	0	3	0	3
宮崎県	5	1	0	0	0	6	1	0	5	0	6
鹿児島県	2	0	0	0	0	2	0	1	1	0	2
沖縄県	5	0	2	1	0	8	1	0	7	0	8
その他	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
合計	521	171	32	61	11	796	71	40	676	6	793

<2022年7月5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	1	14	8	10	2	18	10	2	0	65	4	36	40
青森県	0	1	0	0	2	0	1	0	0	4	0	2	2
岩手県	0	1	1	1	0	1	1	0	0	5	0	2	2
宮城県	1	3	2	0	1	6	2	0	0	15	1	9	10
秋田県	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3	1	1	2
山形県	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	1	1
福島県	0	4	1	3	2	3	2	2	0	17	1	9	10
茨城県	0	5	4	6	6	8	7	3	0	39	2	23	25
栃木県	0	6	3	3	4	7	3	1	1	28	1	17	18
群馬県	0	4	4	4	2	10	3	0	0	27	1	15	16
埼玉県	0	12	16	14	10	21	10	4	2	89	2	50	52
千葉県	1	16	18	16	5	22	9	4	0	91	10	43	53
東京都	3	33	23	33	17	43	28	8	3	191	12	97	109
神奈川県	4	21	21	21	10	33	23	6	2	141	9	77	86
新潟県	1	2	0	1	0	2	1	0	0	7	1	3	4
富山県	0	2	2	0	1	4	2	0	0	11	0	7	7
石川県	0	2	3	1	1	1	1	0	1	10	1	5	6
福井県	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	1	1
山梨県	0	1	1	1	0	3	0	0	0	6	0	4	4
長野県	0	1	0	2	0	1	1	0	0	5	0	4	4
岐阜県	0	3	1	3	2	5	1	0	0	15	2	6	8
静岡県	0	4	3	2	3	13	7	1	1	34	3	17	20
愛知県	3	14	5	13	7	23	10	3	1	79	4	47	51
三重県	0	4	1	3	1	5	2	1	0	17	1	9	10
滋賀県	0	3	3	0	0	5	1	0	0	12	0	6	6
京都府	1	9	6	6	6	5	2	1	0	36	3	15	18
大阪府	1	10	15	18	10	29	8	7	0	98	4	56	60
兵庫県	0	13	8	14	5	22	7	4	0	73	1	42	43
奈良県	0	3	0	1	3	1	5	0	0	13	1	6	7
和歌山県	1	1	1	1	0	0	0	0	0	4	0	2	2
鳥取県	0	4	0	1	1	1	1	0	0	8	0	6	6
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	0	1	3	3	0	2	4	0	0	13	0	8	8
広島県	1	4	3	3	3	3	2	0	0	19	1	9	10
山口県	0	2	1	2	0	1	3	0	0	9	0	5	5
徳島県	1	1	0	2	0	2	1	0	0	7	1	4	5
香川県	1	4	3	2	1	3	2	1	0	17	0	8	8
愛媛県	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3	0	2	2
高知県	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4	4
福岡県	1	6	4	9	5	15	5	1	2	48	2	28	30
佐賀県	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	1	1	2
長崎県	0	2	0	1	1	2	2	0	0	8	0	5	5
熊本県	0	5	0	3	1	4	3	0	1	17	1	9	10
大分県	0	0	1	0	0	1	0	2	0	4	1	2	3
宮崎県	1	3	0	1	1	2	2	1	0	11	1	5	6
鹿児島県	0	1	1	0	1	1	0	0	0	4	0	2	2
沖縄県	1	3	2	1	0	4	2	0	0	13	0	8	8
その他	0	0	0	2	2	0	0	0	0	4	0	2	2
合計	23	229	168	209	116	336	182	52	15	1,330	73	720	793

<2022年7月5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 返戻金が受け取れないことが納得できない〔新種・海上保険／契約者からの申出〕

申出人は、募集人に前契約と同条件であることを確認して無事故返戻金特約付のがん保険の契約更新を行い、満期を迎えたが、無事故返戻金の支払がなかったことから、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、募集人が無事故返戻金特約付の契約が販売終了したことを認識しておらず、誤った説明により申出人が契約更新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、契約を取り消し、保険料を返還することで申出人の了解を得た。

##### <保険会社における再発防止の取り組み>

保険会社、代理店において、不慣れな商品の知識について恒常的に商品知識研修を実施するとともに、特約廃止等の契約者に不利益な規定変更等については、都度確実に募集人へ伝達、指導することで、再発防止を図ることとした。

#### ② 台風被害が認定されないことが納得できない〔火災保険／契約者からの申出〕

申出人は、台風により玄関ドアと外壁が損傷したため、事故報告をしたところ、保険会社から損害が認定できないと言われ、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、申出人と見解が相違していたにもかかわらず、現地調査の際に風災による損害ではないと考える根拠について、わかりやすく丁寧に説明でき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、保険金支払対象外と判断した理由の丁寧な説明および時間がかかったことへの謝罪を行い、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、損害認定に関して契約者との間に見解が相違する場合は、現地調査を踏まえて、風災による損害でないとする根拠等についてわかりやすく丁寧に説明することを指導するとともに、社内で事例を共有し注意喚起することで、再発防止を図ることとした。

### ③相手との交渉に何ができるか回答を求める〔新種・海上保険／契約者からの申出〕

申出人は、業務上で賠償事故を起こしたため、賠償責任保険を契約している保険会社に連絡したところ、保険会社から、パンフレットに記載がないのに保険金が支払われる訴訟費用には限度額があるとの説明を受けたため、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、担当者が訴訟費用に関する質問に対して、約款に記載のない情報を説明したことで申出人に不信感を与えてしまったこと、事故が発生している申出人に対して、質問事項に関する回答のみで、事故受付もせず事故解決に向けた適切なアドバイスが出来ていなかったこと等が原因と判明した。

保険会社から申出人に連絡し、訴訟費用の説明を行うとともに、今後は事案の進捗、弁護士報酬について申出人選任の弁護士と直接打合せを行うこと、弁護士費用の支払を進めることを伝え、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、契約者の状況を確認して適切に事故受付を行い、専任の担当者がフォローする姿勢を見せることで安心感を与えるように指導するとともに、担当部署全メンバーに対して、弁護士費用について硬直的な対応とならないよう徹底することで、再発防止を図ることとした。

### ④ノンフリート等級の継承を求める〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、自動車を売却した際に自動車保険の中断証明書をもらい、新たに購入した自動車を対象に別の保険会社で自動車保険を契約したが、新しく契約した保険会社から再三、中断証明書の再発行を求められ、長期優良割引の適用およびノンフリート等級継承ができないとの説明を受けたため、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、募集人が契約引受時に前契約の状況を十分確認せずに契約したこと、保険会社から募集人に十分理解を得るまでの説明、指示を行わなかったこと、募集人が必要な手続を行うまで時間を要したこと等が原因と判明した。

保険会社から申出人に連絡し、ノンフリート等級を継承したこと、また今回の契約継承により長期優良割引は適用されないことを説明し、申出人の了解を得た。

#### <保険会社における再発防止の取り組み>

代理店の全募集人に対して、他社移行契約を引き受ける際は、前契約の等級・事故有無、解約日、中断有無まで十分に確認して適正に契約を行うことを周知徹底するとともに、保険会社担当部署において事例を共有し、募集人との連携の必要性を再確認することで、再発防止を図ることとした。



⑤損害賠償金の支払を求める〔自動車保険／被害者からの申し出〕

申出人は、社有車が追突事故に遭い、相手保険会社から自動車修理費を全額支払うと言われていたが、後になって契約者の保険料未納により保険金の支払が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、担当者は契約者が保険料を入金していないことを確認して以降、契約者に入金の催促等を行っていたが、このことを申出人や修理工場等関係者に知らせていなかったこと、保険料未入金による免責が確定した後になっても、すみやかな連絡をしていなかったこと等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、保険料未収のため免責とせざるを得ない旨を改めて説明し、申出人の了解を得た。

＜保険会社における再発防止の取り組み＞

担当者に対して、契約者の保険料支払状況など、相手方に開示しづらい部分もあるが、相手の立場に立って何をすべきか判断すること、判断に迷った場合は上席に相談するよう指導するとともに、担当部署内において本件に関する研修を行うことで、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)	42 (40.0)	46 (37.4)	36 (31.0)	166 (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)	58 (47.2)	53 (45.7)	217 (45.4)
	傷害	11 (11.5)	6 (5.6)	13 (12.5)	16 (15.2)	46 (11.1)	19 (14.2)	11 (10.5)	3 (2.4)	9 (7.8)	42 (8.8)
	新種・海上	13 (13.5)	10 (9.3)	4 (3.8)	9 (8.6)	36 (8.7)	8 (6.0)	11 (10.5)	16 (13.0)	17 (14.7)	52 (10.9)
	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)	1 (0.9)	1 (0.2)
	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)	116 (100.0)	478 (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)	63 (54.3)	260 (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)	49 (42.2)	188 (39.3)
	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)	4 (3.4)	30 (6.3)
	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)	116 (100.0)	478 (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)	7 (5.2)	12 (11.4)	4 (3.3)	11 (9.5)	34 (7.1)
	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)	6 (4.9)	7 (6.0)	28 (5.9)
	保険金支払	69 (71.9)	86 (79.6)	86 (82.7)	86 (81.9)	327 (79.2)	116 (86.6)	78 (74.3)	107 (87.0)	94 (81.0)	395 (82.6)
	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)	4 (3.4)	21 (4.4)
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)	116 (100.0)	478 (100.0)	

<2022年7月5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	34 (41.5)	43 (41.7)	52 (46.0)	37 (33.0)	166 (40.5)	29 (30.5)	45 (37.5)	48 (41.4)	42 (31.8)	164 (35.4)
	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)	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)	79 (59.8)	266 (57.5)
	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)	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)	8 (6.1)	26 (5.6)
	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)	3 (2.3)	7 (1.5)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
合計	82 (100.0)	103 (100.0)	113 (100.0)	112 (100.0)	410 (100.0)	95 (100.0)	120 (100.0)	116 (100.0)	132 (100.0)	463 (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)	0 (0.0)	1 (0.2)
	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)	10 (7.6)	54 (11.7)
	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)	78 (59.1)	248 (53.6)
	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)	43 (32.6)	144 (31.1)
	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)	0 (0.0)	13 (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 (0.9)	1 (0.8)	3 (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)	132 (100.0)	463 (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)	20 (21.1)	11 (9.2)	11 (9.5)	21 (15.9)	63 (13.6)
	3回~4回	31 (37.8)	31 (30.1)	31 (27.4)	42 (37.5)	135 (32.9)	18 (18.9)	48 (40.0)	45 (38.8)	59 (44.7)	170 (36.7)
	5回~10回	38 (46.3)	45 (43.7)	59 (52.2)	50 (44.6)	192 (46.8)	54 (56.8)	60 (50.0)	58 (50.0)	51 (38.6)	223 (48.2)
	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)	1 (0.8)	7 (1.5)
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)	132 (100.0)	463 (100.0)	

<2022年7月5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、修理業者の自動車に積載された高圧洗浄機のホースが身体に当たり負傷する等の事故が発生したため、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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①高圧洗浄機は自動車後部に積載されているにとどまり、自動車とは別に購入され、動力も別であることから、自動車の所有、使用または管理に起因する自動車事故には該当せず、自動車事故型弁護士費用特約では保険金支払対象外であること、②契約更改手続は申込書と重要事項説明書を用いて十分に説明していること、③募集人が申立人の勤務先を訪問し対面で説明の上、申込書に署名を受けていること、④募集人は契約更改時に、申立人から日常生活事故型弁護士費用特約に関する照会を受けた認識はなく、前契約と同内容での契約更改との意向を受けていたこと等を主張した。

これに対し申立人は、①修理業者の自動車保険契約会社では、高圧洗浄機はねじ等で自動車に固定されているため、自動車保険で対応可能な損害賠償事故として扱われていること、②本件事故前に、本件契約の募集人に日常生活の事故も補償する弁護士費用特約を付帯した契約の締結を希望したところ、そのような商品はないと言われたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が自動車の所有、使用または管理に起因する事故であるか否か、および本件事故前に申立人が募集人に対して日常生活事故型弁護士費用特約の付帯の意思を示したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険-2】[契約の募集]

申立人は、追突事故を起こしたため、自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を求めたところ、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本件契約では対物免責金額が設定されていること、②本件契約は申立人自らの意思で成立した契約であること、③事故受付時に対物免責金額の説明をした際、申立人がこれを了解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本件契約時に募集人から対物免責金額の説明はなかったこと、②契約する際に説明責任が果たされていない以上、申立人が免責金額分の負担を強いられることは不当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、申立人に対して、募集人が契約時に対物免責金額の適切な説明を行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－3】[契約の募集]

申立人は、近所に住む親族に週に数回程自動車を貸しているが、募集人から自動車で当該親族が事故を起こしても、当該親族が自らの自動車に契約している自動車保険の他車運転特約で補償されると聞いたため、自身の自動車保険を「運転者限定なし」から「本人・配偶者限定」の条件に変更した。その後、申立人の自動車で当該親族が事故を起こしたが、当該親族が自らの自動車に契約している自動車保険の他車運転特約は適用できないことが分かり、保険会社に契約を「運転者限定なし」に遡及訂正し、親族の事故対応を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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募集人は、申立人との電話による会話の一場面では他車運転特約の一般的な照会があったと記憶しているが、当該親族が申立人の自動車を使用するという情報は承知していなかったこと、②申立人と募集人の主張には事実関係および認識が相違しているが、パンフレット・重要事項説明書等と併せて、申込書上で意向確認を行い、各確認項目がわかるように付箋を貼って送付し、申立人からも特段の問い合わせがなかったことから、変更手続および次契約の契約更改手続は、「本人・配偶者限定特約」を付帯して契約することを申立人が理解し締結したものであること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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。

### 【自動車保険－4】[契約の募集]

申立人は、前契約の無事故等級を継承して他社で自動車保険を契約し、加えて保険会社と自動車保険を契約したため重複契約になった。申立人は、他社契約を取り消しではなく中途解約したため、等級を承継することができず、本件契約締結当初に承継可能であった等級に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>

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、重複して契約することを告知せず本件契約を締結したものであること、②他社契約が取り消しされていない、もしくは前契約の等級を継承しない等級に訂正のうえ解約されていない以上、本件契約の等級を遡って訂正するという申立人の要求には応じられないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①他社で契約しているものを解約するようとしか指示されておらず、他社契約を取り消すという指示は一切ないこと、②最初から取り消しの指示があればそのようにしていたこと、③解約という誤った指示ではなく最初から他社契約を取り消すように正確な案内が行われていれば、この問題は発生しなかったものとする旨主張し、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、募集人から、他社契約の取り消しではなく解約するよう指示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、当事者双方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－5】[契約の募集]

申立人は、代理店が不適切な募集行為を行ったことから、ノンフリート等級が継承出来なくなったため、自動車保険の取り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、本件契約は、①申立人の意思に基づき締結していること、②代理店の募集行為にも問題はなかったこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人は、複数車両所有新規契約者として本件自動車保険を契約したこと、②本件契約の保険始期時点で他の自動車保険の継続を行っていなかったことから、追加保険料の請求等が記載された契約内容変更依頼書に申立人が署名していること、③本件契約は保険料未納により解除されたこと等から、保険会社の募集行為に瑕疵があると認めることはできないと判断した。

このため、申立人および保険会社には本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－6】[契約の募集]

申立人は、単独事故を起こして自動車に損害が発生したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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本件契約前の2度の商談で、申立人から車両保険のプラン選択についての明確な意思表示はなかったこと、②申立人側が月々の保険料支払金額を抑えたいとの希望が強かったことから、エコノミー条件プランで決定済と募集人自らの思い込みであったことを認めており、契約の意向把握が必ずしも十分ではなかったと判断していること、③申立人は、納車日に補償内容の説明を受け、契約内容確認欄のチェックと署名欄に自筆でサインしていること、④申立人も「内容を十分に確認せずに署名した」ことを認めていること等から、エコノミー条件で申立人と合意の上、契約は成立しているため、保険始期に遡及して車両保険を一般条件に変更し、車両保険金を支払ってほしいとの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商談時に車両保険について一般条件以外を選択するような発言は一切しておらず、一般条件を口頭でお願いしていること、②車両保険金額を安い金額でと希望はしたが保険料を安くしてほしいとは頼んでおらず一般条件を依頼したこと、③納車日に、募集人からは補償内容の読み上げ、説明は一切なく、レ点チェックとサインのお願いをされただけ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を検討するとともに意見聴取を行った結果、契約締結に当たり、申立人が車両保険を一般条件として依頼したかについては、主張が大きく乖離しており、確定的に事実認定することは困難であるが、募集人による一連の手続における意向把握について十分ではなかったことは、保険会社も認めるところであり、重大な過失であると言わざるをえないと判断した。

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

### 【自動車保険一7】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車の入れ替えに伴い、契約していた自動車保険を解約して他社に切り替える必要があり、代理店に解約の申出を行ったが、申立人の希望とは異なる日付で解約され、等級が引き継げなくなった。このため、希望日での契約解除を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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。

### 【自動車保険一8】[契約の管理・保全]

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

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故発生日以前の記名被保険者の変更手続に伴い、運転者の限定範囲も変更されていること、②事故時の運転者は補償範囲から除外されており保険金は支払えないこと、③変更手続は申立人の保険料削減要望に基づき行ったこと、④変更手続の際、申立人が運転中の事故は保険金支払対象外になると説明したところ、今後運転はしないとされたこと、⑤申立人が高齢のため変更手続に親族の同席を求めたが、多忙のため同席できないとの回答を得たこと、⑥親族の同席がなくとも申立人の認知・理解能力について不自然な点はなく適正な手続が行われていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①変更手続により補償対象の運転者の範囲が変更され、申立人が対象外となることは十分に説明されなかったこと、②自動車は業務に使用しているため、運転者の範囲が変更となれば使用実態にそぐわず、適切な説明があれば変更手続は行わないこと、③募集人は使用実態を理解しているにもかかわらず変更手続を行っているため、過去に遡って変更手続を取り消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、本件契約の変更手続が適切かつ有効に行わ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りがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険一9】[契約の管理・保全]

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

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、車両保険金額が高額のため、募集人が申立人に車両保険引受の申請のために必要書類

の提出を依頼したが、提出がなかったため、車両保険は成立していない旨主張した。

これに対して申立人は、車両保険が付帯されなかったのは、募集人がディーラーへの確認手続等を怠ったためであり、車両保険金相当額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、申立人は、数十年、所有する自動車について、本件代理店を通じて自動車保険を契約してきており、本件事故が発生するまでの間、申立人に対し本件必要書類の提出を何ら督促することもなく、車両保険の付帯の手続どころか、車両入替の手続さえも行わずに放置していた募集人に信義則上の協力義務違反があること、一方で、申立人は必要書類の提出をしておらず、相当程度の過失が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。

#### 【自動車保険－10】[契約の管理・保全]

申立人は、飛び石による自動車の損害が発生したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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車両入替がされていないこと、②申立人は車両入替したと主張するが募集人にその旨の通知を行っていないこと、③入替前の自動車の情報で契約が継続されており、継続時に自動車の情報を正しく告知していなかったことになること、④車両入替がされていないことについて募集人に過失がないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社側に確認が不十分な点があったこと、一方で申立人は、自動車の相違を気にすることなく契約を継続していたことを確認した。

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－11】[契約の管理・保全]

申立人は、同居の親族が自動車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、保険会社からの通知により自動車保険の更改手続がなされていないことが判明した。このため、契約更改時の代理店による案内が不十分だったことが原因であるとして遡及して契約更改を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①代理店は前契約の満期案内と更改契約の見積書を満期日の2ヵ月前に送付しており、また満期日1週間前に保険証券記載の連絡先へ連絡をしていることから、必要最低限の対応はしていたこと、②更改契約を締結するか否かは当事者が各自で判断し管理すべき事項であり、保険会社側は満期管理をする義務を負っていないこと、③代理店による案内は、業務上のサービスとして行っているものであること等から、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を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から①本件に関する代理店の満期管理については、保険会社が推奨する標準的な対応例に沿ったものではなかったため、代理店は反省していること、②損害額の一定割合相当の和解金を支払うことで和解したい旨の提案がなされ、本提案は、保険会社側に直ちに法的な過失があるとまでは評価することはできない中で、申立人の主張にも配慮した積極的な解決提案をしているものであり、当該和解案で解決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－12】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険を解約した後に、差額保険料を支払う必要があるとの説明を受けたが、保険会社の主張は不当であるとして、差額保険料の支払義務はないことの確認を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が別の保険を契約済みであり、解約希望日の前日夜に募集人に解約の申し出があり、差額保険料が発生することを確認する時間の余裕がなかった旨主張した。

これに対して申立人は、募集人から解約時に差額保険料の説明を受けていれば、満期を待って別の保険に加入していた旨主張し、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、①約款上、差額保険料が発生することは明確であること、一方、②募集人は本件解約時に、少なくとも差額保険料の発生について申立人に伝える必要があったことを確認した。

このため、申立人が保険会社に対して約款通りの差額保険料を支払い、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－13】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車事故を起こしたため、保険会社に事故の報告を行ったところ、申立人の保険金請求意思を十分に確認しないまま自動車保険の保険金が支払われてノンフリート等級がダウンした。このため、保険金の支払を取り消して等級の復活を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の求めに応じて、保険金を支払った場合の次年度のノンフリート等級および元の等級に回復するまでの保険料差額の概算額を伝えたこと、②申立人から対物賠償保険金の使用意思を確認したうえで保険金の支払手続を行ったこと、③通話録音においても申立人の保険使用意思が明確に確認できること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、通話記録から保険会社が申立人に対して保険使用の意思判断に必要な情報を示したうえで意思確認を行ったことを確認した。

このため、申立人は、次年度契約は等級ダウンしたノンフリート等級を適用することを了承する旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険－14】[保険金の支払]

申立人は、自動車の運転操作を誤り雪山に衝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を受領したが、その後保険会社は事故の調査を実施し、客観的に事故発生の実事が確認できなかったとして、申立人に保険金の返還を求めた。このため、返還請求には応じられないとして、返還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、本件事故による保険金支払をしたが、①その後の調査により、申立人の申告と同乗者の申告では発生時間、発生経緯、発生状況等重要な事実が一致しないこと、②事故の状況と自動車の損傷状況が整合しないこと、③警察への届出がないこと、④短期間に類似の保険金請求が相当数あること等から、事故の発生事実を客観的に確認できないため保険金支払対象外であるとして、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を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人は事故の記憶が明確でなく、保険会社の主張に反論するのは難しいこと、②申立人は、今後法律上の責任追及等がないのであれば、保険会社が提示した別事故との保険金相殺による解決を受け入れる意向があることを確認した。

このため、①保険会社は申立人に対して別事故の保険金を支払う、②その後申立人は本件事故の人身傷害保険金を保険会社に返還する、③返還が確認された場合、保険会社は申立人に対して、法律上の責任追及を一切行わない旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－15】[保険金の支払]

申立人は、親族が自動車運転中に自損事故により死亡したため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①駐車場で自動車が急発進し外壁に衝突した事故であること、②事故の発生前に発症した急性大動脈解離による胸痛のため運転を誤ったことが事故の原因であること、③本件は疾病を原因として傷害事故の発生を招来した高度の蓋然性が認められることから、疾病免責が適用され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本件事故が内因性による急性大動脈解離の疾病先行によるものであるとの高度の蓋然性は認められないこと、②医師が記載した診療情報提供書には事故は運転操作ミスにより発生したことが示されていることから、事故の発生原因は急性大動脈解離の発症だけに限定できず、急性大動脈解離と運転ミスという2つの原因が同程度の割合で競合していると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して保険金額の一定割合を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、保険会社から不受諾理由書が提出されたことから、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－16】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に単独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主治医から「脳内出血を発症し、意識障害を起こし、事故を起こしたことに矛盾しない」と

回答を得ていること、②顧問医から「左側頭葉に周辺浮腫を伴う出血を認め、周辺に浮腫があるので発症からやや時間がたっている(事故前に発症したと考える。)」との見解を確認していること、③本件自動車のエアバッグは展開しておらず、申立人が車内で頭を打ち付けたような痕跡はなく、申立人の身体への衝撃はさほど大きくはないと考えられること等から、本件約款の「人身傷害対象事故により被保険者が身体に傷害を被り、その直接の結果として、入院すること」に該当しないと判断し、支払対象外となる旨主張した。

これに対して申立人は、①診療情報提供書に、脳血管造影検査では出血源となる異常血管は見られない旨の記載があり、脳皮質下出血が事故による外傷によるものであると考えることが妥当である証拠であること、②事故現場の状況は、側溝のコンクリートが大きく破損し、本件自動車の右前輪のタイヤ右側面がバーストしたのは、大きな衝撃が車に対して右方向に発生したことを示していること、③診断書には、「右脳挫傷」が記載されており、上記衝撃により申立人が車内にて頭部右側を強打し、脳が受けた衝撃で急性硬膜下血腫および脳皮質下出血を引き起こしたと考えるのが論理的である旨主張し、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、本件脳出血は事故によるものではなく内因性と捉えられ、保険会社の主張が妥当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。

### 【自動車保険－17】[保険金の支払]

申立人は、自動車のブレーキ操作を行った際に受傷したため、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申立人の受傷は肉離れと診断されていること、②一般的な肉離れの治療期間は2か月程度であること、③事故の原因調査結果、医師の診断書、保険会社顧問医の見解を踏まえても、申立人の治療が一般的な期間を超えて必要であるとは確認できないこと等から、申立人が主張する6か月の治療期間は認められない旨主張した。

これに対して申立人は、①受傷の状況を踏まえると単なる肉離れとは異なること、②発生当初から強い痛みがあったこと、③痛みは長期間続きその間の治療が必要であったこと、④別途加入の傷害保険では治療期間のすべてが認められ保険金が支払われたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①レントゲンでは異常が認められないこと、②肉離れによる痛みはあるものの歩行や通勤は可能であったこと、③申立人が主張する治療期間の必要性は客観的に確認できないこと、④申立人が別途加入している傷害保険における各保険会社の対応をもって、本件傷害の治療期間の必要性を客観的・一義的に認定する理由とはなり得ないこと、⑤保険会社は申立人の主張を踏まえ、肉離れの一般的な治療期間を超えて、3か月の治療期間を認定する旨の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3か月の治療期間を認め、その期間に相当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。

### 【自動車保険－18】[保険金の支払]

申立人は、自転車との接触事故で自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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当初判断を誤り保険金支払対象の事故であると申立人に説明していたこと、②その後、付帯された特約では保険金支払対象外の事故であったことが判明し、申立人に謝罪したこと、③申立人からは保険金支払対象か否かにかかわらず修理内容は変わらなかったとの回答を得ており、申立人に実際に損害を与えたことにはならないこと等を主張するとともに、自己負担で修理する場合、リサイクル部品等を利用した廉価な修理方法を選択する余地があり、当初の説明誤りにより申立人から選択の機会を奪ったと考えられるため、実際の修理費用とリサイクル部品使用による修理費用の差額を和解金として支払うことで和解したい旨提案した。

これに対して申立人は、保険会社の説明誤り、ずさんな対応によって貴重な時間を費やしたことに納得できず、修理費用全額の支払を求める旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①付帯された特約では保険金支払対象外であるのは明らかなこと、②保険会社が説明を誤ったことで、申立人は廉価な修理方法を選択する機会を奪われたこと、③保険会社は修理方法によって生じる差額相当の損害を申立人に与えたと認められること、④保険会社が提案した和解案は不合理ではないこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、実際の修理費用とリサイクル部品使用による修理費用の差額に申立人の負担を考慮した金額を加算した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－19】**[保険金の支払]

申立人は、高速道路にて前方を走行中の自動車からの飛散物により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前方を走行していた自動車の荷台から土砂が飛び出す可能性は低いこと、②車体には入力方向、新旧、損傷面が異なるキズが複数混在し、キズではなく付着物であると思われるものも複数あることから、申立人が主張する多数のキズは同時についたものではないと判断するとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件の多数のキズが前方自動車からの飛散物により同時に発生したキズ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。

**【自動車保険－20】**[保険金の支払]

申立人は、雪の重みにより自動車の屋根が凹み、フロントガラスにキズが入る等の損傷を受けたため、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フロントガラス表面のキズの状況等から、当該キズが積雪により生じたことを認めるのは困難であること、②修理業者の対応に問題があり、フロントガラスの修理費用は、同修理業者が負担したため損害から除かれたこと、③フロントガラスの修理費用が除かれた請求書に基づき、修理業者と修理費については協定済であるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、交渉の過程で保険会社から名誉棄損、侮辱に当たる発言があったとして、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を検討するとともに意見聴取を行った結果、①フロントガラスの修理費用は、申立人が負担すべき損害が現実に生じていないと認められること、②保険会社の対応に、申立人の名誉を棄損し、侮辱するような発言があったとは認めることが困難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、フロントガラスの修理費用を除外したうえ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。

#### 【自動車保険－21】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故で急ブレーキをかけた際、頸椎捻挫等の傷害を負ったため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①主治医への照会の結果、他覚的所見がなく、打撲等の所見がないこと、②工学鑑定上の結果等から、頸椎捻挫等を生じる原因となるべき外力が加わったことを認めることができないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①病院、接骨院の資料の通り、本件事故によってけがが発生したこと、②工学鑑定は文献を拾っているだけ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、申立人が本件事故により傷害を負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、借用自動車を運転中に自損事故を起こしたため、自動車保険に基づく他車運転特約の適用を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

その他

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自動車は申立人が「常時使用する自動車」に該当し、本件特約の対象となる「他の自動車」から除かれること、②本件自動車の使用頻度に関する申立人の主張には自身に有利になるよう変遷が見られること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①申立人における本件自動車の使用実態等について両当事者の主張は激しく対立しており、当事者双方のいずれの主張が真実であるかについて判断することは著しく困難であること、②紛争の金額が大きいことを確認した。したがって、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。

**【自動車保険－23】**[保険金の支払]

申立人は、除雪車で除雪作業中に施設や設備等を誤って損壊したため、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除雪作業と被害物の損害の相当因果関係が判然としないこと、②積雪下の被害物に気付くのは困難であり回避可能性がないことから、申立人に損害賠償責任は生じないこと、③除雪作業は発注する自治体との間で委託業務契約が締結され、受注者である申立人が過失の有無にかかわらず責任を負うとされるが、これは第三者と申立人の間の加重された損害賠償責任であり本件契約で補償することはできないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①自治体から因果関係ありとして申立人に被害箇所の修復を求めてきたため、確認の結果除雪作業により損傷させたことを認めたものであること、②回避可能性については、仮に保険会社の主張が妥当であるなら、降雪による埋設物に限らず、埋設物については一切賠償責任を負う必要がないこととなること、③保険会社は自治体との委託業務契約により損害賠償責任が加重されたとするが、あらゆる事故形態について申立人に損害賠償責任が肯定されるとの解釈・運用がされているわけではないこと、④保険会社は同形態の事故について過去に有責処理してきたが、今回の保険金請求に関しては一転して保険金支払を拒否しており、極端な解釈変更を行うにあたって、本件契約時に重要事項としての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、本件事故の有無責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。

**【自動車保険－24】**[保険金の支払]

申立人は、自動車を駐車場フェンス等に接触し破損させたため、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契約者が親族である申立人へ委任して契約変更手続は完了したが、契約者は契約変更前日に死亡していること、②本件手続は契約者本人の意思によってなされたものとは考え難く、本件手続は無効と判断していること、③入院中の契約者の状態について調査を拒否されており、責任能力があったのかどうか判然としないこと、④申立人等への調査が拒否されており、事故発生事実は申告以外に何も立証されていないこと等から、事故状況の報告内容に信ぴょう性がなく疑義を抱いているため、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解約を申し出た際、担当社員らは契約変更手続の有効性を認め、あらためて契約の有効性を確認した際も、解約日以前の保険料は既に支払済なので有効であると証言していること、②委任状は、契約者が申立人に本件自動車を運転して欲しいが、どのような手続を行えば良いのか判断できなかったため、申立人に全権を委任し、申立人が代筆したこと、③契約者は死亡日の前日までしっかりとした意識があったと病院の看護師から聞いていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件契約変更手続の有効性および本件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－25】[保険金の支払]

申立人は、駐車場で何者かによって自動車が壊された事故について、保険会社はノンフリート等級3等級ダウン事故として扱ったが、いたずらによるものであるとして、3等級ダウン事故と1等級ダウン事故との保険料の差額返還等を求めたところ、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、いたずら等人為的に損傷したキズではなく、他物との衝突事故によるキズであるため、保険料の差額の請求等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、自動車の損傷原因に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－26】[保険金の支払]

申立人は、走行中にフロントエアサスペンションが故障して走行不能となりレンタカーを借りたため、自動車保険の代車費用に関する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修理業者から本件自動車が自力走行できる状態であった旨の申告があったこと、②申立人は過去に2回同じ故障による保険金請求歴があり、同じ原因による走行不能は統計的に不自然であること、③修理事実を示す客観的資料、レンタカーの貸与を示す客観的資料の提出がないことから、修理をしていない状態で繰り返しレンタカー費用を請求している可能性が否定できず、偶然起因性に疑問が残ること、④本件手続において提出されたディーラー修理工場の整備請求書、故障箇所の写真が、今まで数年間提出がなかった合理的な説明がないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社に事故連絡をした際、レンタカー費用の請求に問題がない旨の説明を受けていること、②本件自動車のフロント左右の車高差が11cm程度あり、原因はエアサスソレノイドバルブブロックの故障により空気が送られていない状態であることから、法令上走行不能であること、③保険会社は修理業者等に入庫中、走行不能であることの確認ができたにもかかわらず、それを怠り、事後的に事故当時の状態が不明であるとして保険金の支払を拒むのは不当であること、④過去の保険金請求における2回の故障は、フロントエアサスペンション自体の故障であり、本件故障とは関連がないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行ったところ、申立人から修理やレンタカー貸与の事実を示す資料が提出され、保険会社から当該資料の提出を踏まえて、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。

#### 【自動車保険－27】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故により負傷し、その後肩の腱板損傷で首・肩の手術を行ったため、首・肩の治療費について、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が医療機関に右肩の痛みについて初めて訴えたのは、本件事故発生から約1か月後であること、②MRI画像所見から、年齢相応の肩腱板の変性が存在していることは窺えるが、明確な輝度変化は確認できないことから、明らかな腱板損傷であることは確認できないこと、③仮に本件事故で肩腱板が損傷していた場合、通常であれば本件事故直後から右肩に激しい痛みを感じ、右肩を動かすことも困難であること、④右肩腱板損傷の手術に際し、加齢に伴う変形性頸椎症の手術を行う必要があることを医療照会回答書で確認しており、変形性頸椎症は加齢が原因であり、本件事故による傷害ではないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①事故直後に受診した病院のカルテによれば、「頸部から背部痛あり、右側の症状が強い」とあり、頸部から背部の間には肩部分があり、かつ、右側の症状が強いとのことであるから、右肩部分について症状を訴えていたことは明らかであること、②腱板断裂を惹起するほどの強度の横転事故であり、スパーリングテストも陽性であったことは整形外科作成の意見書でも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、右肩腱板損傷および変形性頸椎症が本件事故に起因した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。

#### 【自動車保険－28】[保険金の支払]

申立人は、バッテリーの故障により、バイクを搬送したため、自動車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>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件バッテリーの性能が落ちているとしても、破損している状態でないため、バイクの故障とは言えないこと、②申立人は、本件バイクを押し掛けでエンジンを始動させ、走行できているので、搬送が必要な状態ではなかったこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、保険会社がバイクの状態を確認できたにもかかわらず、確認せずに本件バッテリーが故障していないと結論付けたことは誤りとの専門家の意見は基本的に妥当と判断する一方、専門家は本件バイクおよび本件バッテリーを直接調査して判断しているわけではないことを考慮する必要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を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者か

ら和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【自動車保険—29】[保険金の支払]

申立人は、追突事故を起こして自動車は全損し、自身もけがを負ったため、自動車保険に基づく車両保険金および人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事情聴取の結果、申立人が事故直前に左手でハンドルを握り、右手ではスマートフォンを操作し、顔は下を向いた状態のまま、時速50～60km程度の速度で自動車を走行させて追突事故を発生させたことと事実認定したこと、②「重大な過失」とは、故意に比肩し得る程度に著しく注意力を欠如した状態をいい、本件事故は、故意に比肩し得る程度に著しく注意力を欠如した状態であったというべきであること、③このような危険運転を行っていた事実自体が申立人の著しい注意力欠如を根拠付けていて、「重大な過失」が認められることは明らかであること、④自動車運転中の携帯電話やスマートフォン操作は、改正道路交通法によって厳罰化されており、このような社会情勢や裁判例の考え方にも沿った判断であること等から、重過失免責が適用されるため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本件事故は一瞬の不注意による漫然運転で発生させてしまった事故であること、②調査員と保険会社顧問弁護士との面談時には、顧問弁護士は最初から携帯電話を使用していたように話を進め、申立人としては誘導尋問的に、あたかも事故直前に携帯電話を使用していたから事故が発生したので重大な過失だとされていることに納得がいかないこと、③本件事故のような交通事故を発生させたのは初めてであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故直前における申立人の運転態様の詳細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】[保険金の支払]

申立人は、動物を避けようとして自損事故を起こしたため、自動車保険に基づく車両保険金および人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が説明した事故状況と運転操作との整合性がないことから、本件事故が偶然な事故であることの合理的な立証がないとして、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、本件事故が保険金の支払対象となる偶然な事故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。



### 【自動車保険－31】[保険金の支払]

申立人は、何者かに自動車にキズをつけられたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、駐車場所、被害状況等から偶然な事故によって生じた損害と認めることはできず、詳細な事実認定を伴う訴訟によって判断されるべき事案である旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件自動車のキズが第三者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。

### 【自動車保険－32】[保険金の支払]

申立人は、自動車のバックドアを開けた際にドアが当たって負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ドアを開ける際、身体に接触したとしても、その衝撃で治療を要する程度の傷害を負うとは考えられないこと、②申立人は、保険金請求歴はないと申告していたが、申立人には過去に多数の相手方不明や単独事故の保険金請求歴があることが判明したこと等から、申告内容に信用性はない旨主張した。

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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が保険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。

### 【自動車保険－33】[その他]

申立人は、自動車のバッテリーが上がり、自動車保険のロードサービスの利用を申し込んだ際の保険会社の対応が不適切であったため、自動車保険料全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>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①利用規約上、保険期間中にロードサービスを利用できるのは1回であるところ、今回の申立人のロードサービス利用の申込みは2回目であったこと、②トラブル現場最寄りの修理工場の作業料金が不明であり、全国一律料金のロードサービスの利用を案内したこと、③本件契約は有効に成立しており、本件契約始期日以降に1回目の本件サービスを提供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、①保険会社には申立人の本件サービスの提供依頼に応じる義務はないこと、②保険会社は、利便性のあるロードサービスの利用を案内したうえで、申立人の要請に応え、ロードサービスセンターの提携業者を手配しており、申立人に対して著しく不適切な対応があったとは認めることはできないこと、③保険会社には申立人からの保険料全額を返金する義務は認められないこと等を確認した。

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

#### 【自動車保険－34】[その他]

申立人は、対物事故を起こして自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を受けたところ、保険会社はノンフリート等級ダウン事故にならないとの説明をしたにもかかわらず、等級ダウン事故になったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故報告当初は、人身傷害保険等の請求であったことからノーカウント事故であることを説明したこと、②その後、対物損害が判明した際に等級ダウン事故となることを説明していなかったこと、③支払済の対物賠償保険金から一定額を減免した保険金を戻し入れればノーカウント事故への訂正に応じ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、保険会社の説明が不十分であったことを確認した。

このため、①保険会社は申立人が保険会社に既払保険金の一部を戻し入れることでノーカウント事故に訂正すること、②保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払うこと等を内容とする和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－35】[その他]

申立人は、事故に遭った際に無料代車サービスを使用できなかったため、代車費用相当額の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>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、代車を提供する修理工場に事故自動車の修理入庫の誘導を補助するにとどまり、申立人に対して代車の提供義務を負うものではないため、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、保険会社は本件自動車の修理期間中の無料代車を提供する義務を負うべきだったにもかかわらず、それに違反したのであるから、本件自動車と同等の自動車をレンタカー会社から借りた場合に発生する費用を保険会社はすべて負担すべきであると主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①契約者が事故自動車の修理を提携修理工場に依頼する場合には、修理期間中に無料の代車が提供されるものであることは明らかであること、②無料代車の提供主体が誰であるかについて明確ではなく、それが申立人の誤認を招き、最終的に本件紛争を生じさせた原因の1つであること、③無料代車サービスは、自動車保険における保険給付として保険会社の契約上の義務違反と捉えることは困難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和解金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【自動車保険－36】[その他]

申立人は、交通事故を起こしたので対物賠償の示談交渉を依頼したが、保険会社担当者が自動車の損傷箇所見逃し等、誤った対応によって不利益を被ったとして、自動車保険料の返金と慰謝料の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①初期の損害調査時に自動車の未修理部分の認定落ちがあり、対物賠償交渉の難航・長期化の一原因となったことは事実であるが、そのみが原因ではないと考えること、②当初、申立人は車両保険使用には消極的な考えであったが、申立人に対して、等級ダウンによる保険料差額を説明し、実際に面談をした上で車両保険使用による解決の説明・提案を行い、結論として車両保険使用による解決について申立人の了解を得たこと等を主張した。

これに対して申立人は、①未修理部分の損害認定の漏れがあることを担当者に何度も相手方にも伝えるよう話していること、②未修理部分が入っていない見積額に対して、相手方との交渉で決まった過失割合で示談をするか、調停か訴訟かを強要され、当該見積額に対して示談書を送りつけられ押印まで強要されたこと、③保険会社社員および保険会社としての責任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、本件事故の保険会社の対応によって不利益を与えられたとして、申立人が保険料の返金および慰謝料を請求することができ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－37】[その他]

申立人は、対向車からの飛び石により自動車が損傷し、自動車保険の車両保険金を受け取ったが、ノンフリート等級1等級ダウン事故として扱うよう求めたところ、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、本件自動車には水平な擦過痕が認められているが、飛び石によってこのような損傷が生じることはありえず、飛来物によって生じた事故とは考えられないため、3等級ダウン事故である旨主張した。

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、自動車のキズを飛来物の衝突キズと判定することはできないことを確認した。

このため、保険会社および申立人は、本件事故がノンフリート等級3等級ダウン事故である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—38】**[その他]

申立人は、駐車場に駐車中の自動車(以下「相手方」)の自動車にぶつけられる事故に遭い、相手方が故意にぶつけてきた可能性があるとして、相手方保険会社(以下「保険会社」)に事故原因の詳細調査を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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申立人から、本件事故が作為的なものなのかどうか科学的な調査を行ってほしいとの意向が示されたが、本件事故における債務の確定を行うべく必要な調査を実施の上判断しており、それ以上の調査や捜査は不要と考えること、②本件事故発生の実実に争いはなく、申立人からの請求額全額を認めているため、過失相殺を検討する状況ではなく、子細な事故状況の齟齬や損傷発生機序を科学的調査等により全て明らかにしなければならない法的根拠はないこと、③本件申立ては申立人の独自の見解に基づくものであること等から、追加調査等は不要である旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討を行った結果、①保険会社は、本件事故について相手方との自動車保険の約款に従い、損害賠償責任の有無・程度、損害額について調査し、これを適切に支払う義務を負うこと、②保険会社は、物損事故である本件事故に関し、相手方に100%の損害賠償責任があり、申立人に生じた物的損害の損害額について調査し、これを申立人に支払う旨通知していることを踏まえると、保険会社がこれらの義務を履行しまたは履行の提供をして契約上の義務を果たしている以上、申立人が保険会社に対して求めている本件事故の科学的調査が保険会社の法的義務とはいえないと判断せざるを得ず、保険会社が申立人の求める科学的調査を行わないことは、申立人に生じた具体的な被害ということではできないと判断した。したがって、業務規程第33条第5号「経営判断の妥当性のみを争うもの、具体的な被害がないものその他紛争としての内実がないもの」に該当すると認められることから、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、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—1】**[保険の募集]

申立人は、火災保険の更新に際して保険会社が引受条件を変更したため、引受条件を前年度と同一に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過去に同様の事故が多数発生したことから、更新に際して当該リスクを不担保とする内容で案内したこと、②保険制度の安定的な運用を図るためには、引受条件についての変更等を行う必要がある場合があること、③申立人が変更内容を確認したり、他の保険会社へ切り替える可能性を考慮して、相当の期間前に更新の案内をして検討してもらっ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、本件引受条件の変更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－2】[契約の募集]

申立人は、水災により自宅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>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、火災保険の保険料が改定されて保険料が上がるため、保険料削減プランとして、申立人の同意を得て、満期継続時に補償内容を水災不担保としたことから、水災被害は補償対象外であるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人は高齢であり、高齢者の保険募集に際しては、高齢者に誤解が生じないように適切な募集を行うことが求められること、②募集人が満期継続のために申立人に面談したのは、満期継続2日前の1度だけであること、③満期継続後、申立人に対して契約内容を確認するための連絡、訪問を行った事実はないこと、④親族等に対して契約内容について説明を行った事実はないこと等から、募集人の行為は高齢者に対する募集に関して当然求められる対応とは言えないと判断した。

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

## 【火災保険－3】[契約の管理・保全]

申立人は、火災保険の補償内容の見直しに関する質問に対して、保険会社から回答がなく対応が怠慢である等として、保険金額相当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、請求根拠が不明であるうえ、申立人からの依頼を受け、代理店より本件契約の補償内容変更に必要な書類を送付していることから、対応に問題はないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人の主張する保険金額相当額の支払請求権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。

## 【火災保険－4】[契約の管理・保全]

申立人は、火災保険の補償内容の見直しに際し、保険会社の対応に不手際があったため、保険金額相当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、請求根拠が不明である上、申立人からの依頼を受け、代理店より本件契約の補償内容変更に必要な書類を送付していることから、対応に問題はないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人の主張する保険金額相当額の支払請求権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。

#### 【火災保険－5】[保険金の支払]

申立人は、貸店舗ビルの地下排水管が地震により損害を被ったため、火災保険の地震補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は、地震により地盤沈下しコンクリート地面、U字溝、屋外埋設配管が破損したと申告したが、鑑定人による立会調査では、建物南側コンクリート地面に複数の亀裂があり、破断面は風化の状態が確認できることから、地盤沈下は申告する地震の相当以前から日常的な振動に加え、コンクリート地面の亀裂部分の放置による雨水・融雪水の亀裂部分への浸透により地盤が緩むことでコンクリートの自重により地盤沈下が進行していったと判断していること、②埋設配管の亀裂損害も、本件地震の相当以前から続く日常的な振動等による地盤沈下や排水管の経年劣化等が要因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本件損害の発生原因は、地震によって埋設排水管が破損し、排水が漏れ出したことにより、埋設排水管周りの土砂が流れ出し、埋設排水管周囲のみ地盤が沈下したものであり、保険会社の説明は申立人が申告した内容と相違しており、この相違は重大であること、②本件地震直後に2回、現地を確認したが建物南側の地盤沈下はなく、保険会社の地盤沈下したことによって排水管が損傷したとの理由付けは考え難いこと等を主張し、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、本件事故の原因が、地震によって発生した損害等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－6】[保険金の支払]

申立人は、地震により生活用動産が損傷したため、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、本件生活用動産が地震によって破損したものであると評価することは通常の経験則に照らして極めて困難であるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件生活用動産の損傷について、本件建物所在地域の震度や証拠写真の状況等から、地震を直接または間接の原因として損害認定を行うことは困難

であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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】[保険金の支払]

申立人は、台風により、各種建物の屋根、棟板金、軒天、雨樋、窓格子等が破損し、室内天井に雨漏りの損害を被ったため、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>

一方の離脱

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立書添付の市発行の被災届出証明書によれば、事故発生日は、保険期間外の台風の事故であることが確認できることから、保険期間中に生じた損害ではないため保険金支払対象外と判断する旨主張した。

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、本件事故は、加入した契約の保険始期開始前の事故であることを認めて、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。

#### 【火災保険一8】[保険金の支払]

申立人は、大雪により、各種建物の屋根、雨樋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>

一方の離脱

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立書添付の市発行の被災届出証明書によれば、事故発生日は、保険期間外の大雪の事故であることが確認できることから、保険期間中に生じた損害ではなく保険金支払対象外と判断する旨主張した。

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、本件事故は、加入した契約の保険始期開始前の事故であることを認めて、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。

#### 【火災保険一9】[保険金の支払]

申立人は、親族が運転する自動車の接触により建物の外壁が破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社から、当該親族に求償するとともに、虚偽申告により生じた損害を申立人に損害賠償請求するとの説明があった。このため、親族への求償や申立人への損害賠償請求をすることなく保険金を支払うよう求めたところ、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保険金の支払は可能であるが、支払保険金のうち損害保険金については加害者である申立人の親族に求償すること、②申立人は当初より、加害者が親族であることを認識していたにもかかわらず、加害者不明の当て逃げ事故であるとの虚偽申告をしたため、それにより生じた調査費用等の損害につ

いて、申立人へ損害賠償請求を行う旨主張した。

これに対して申立人は、加害者が親族であるとの事実を自ら修正申告しているため、虚偽申告には当たらない旨主張し、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、①申立人から、親族への求償の対象となる損害保険金については保険金請求を行わないとの意向が示されたこと、②災害時諸費用保険金は加害者に求償するものではないこと、③保険会社から、本件の早期解決を図る観点により、申立人に対する損害賠償請求を行わないとの意向が示され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、災害時諸費用保険金のみを支払うとともに、申立人および親族に法律上の責任追及を一切行わないことを約する旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【火災保険－10】[保険金の支払]

申立人は、落雪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、申立人が申告した損害箇所について、①外壁東面の損害は除雪車の接触による損害であることを認め保険金支払対象と判断すること、②外壁北面の損害は落雪による損害であることを認め保険金支払対象と判断すること、③外壁西面、ならびに屋根の損害は損傷の経緯や発生時期が不明であることから、保険金の支払には応じられないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①立地上、建物の西側は高いのり面となっているため、積雪時には吹き溜まりとなり大量の雪が屋根まで積もること、②積雪は巨大な雪庇となり落雪した際に屋根の軒先、外壁西面を破損させたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討したところ、保険会社から、保険金支払対象と判断した外壁北面の損害状況との類似性を踏まえ、外壁西面の損害を保険金支払の対象と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外壁東面、北面、ならびに西面の損害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－11】[保険金の支払]

申立人は、台風による建物損害について保険金請求漏れを発見したため、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、本件申立ての対象である外壁等のキズは、その保険の対象ごとに、本来有する機能の喪失は発生しておらず、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、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－12】[保険金の支払]

申立人は、強風により、各種建物の屋根の破風板金、アンテナが破損し損害を被ったため、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>

一方の離脱

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件紛争において提出された写真によれば、損害が発生してから相当程度の時間が経過していることが窺え、事故報告のあった本件強風により発生した損害とは判断できない旨主張した。

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、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－13】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、軒樋に垂れ下がりや勾配不良は確認できなかったことから、雪災による損害と確認できないため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①写真から、雪の重みで曲がっていることが明白であること、②保険会社に対して経年劣化という証明を科学的根拠に基づいて説明すべきと伝えたが、有効な回答は得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、「軒樋のたわみ蛇行に関しては、熱膨張による軽微たわみの範囲であり、材質の経年劣化と塩ビ製品の特性によるものであり、雪害による損傷とは思われない。」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－14】[保険金の支払]

申立人は、建物の屋根・外壁に台風により損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根、棟板金等に、はがれや変形は確認できなかったこと、②南壁面 2 階部の外壁サイディングに浮きが確認できるが、シールも新しく塗装されており、外裝修繕前からのものと考えること、③水切りに若干歪みが見受けられるが、補修が必要な歪み、破損、打痕等は認められないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①写真から歪んでいることが明白であること、②保険会社に対して経年劣化という証明を科学的根拠に基づいて説明すべきと伝えたが、有効な回答は得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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、「屋根のケラバ(袖板金)と棟板金の軽微隙間については、台風により発生した隙間と思えない。外壁についても、風災による損害であるとは確認できない。外壁ネットフェンスについては、画像観察の限りでは風災を想定させる損傷が発生しているとは思えない。」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勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険—15】[保険金の支払]

申立人は、木板製のテーブルが盗難されたため、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>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は火災保険加入に際し木板の希少価値を説明した上で保険金額を設定したと主張するが、代理店はそうした説明は受けていないとしていること、②調査の結果、木板の市場価値は確認できなかったこと、③オークションで落札される可能性がある金額を基に保険金を支払ったこと等を主張した。

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

#### 【火災保険—16】[保険金の支払]

申立人は、雪災により雨樋が破損したため、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軒樋の接続箇所のみが変形しており、軒樋のその他の部分や軒樋を固定する吊り金具といった金具部分の変形は確認できず、落雪や積雪荷重等雪災により発生した損害とは判断できないこと、②軒樋の変形や亀裂についての原因を特定、断定することはできないが、長年の使用による太陽の熱、気温などから軒樋自体の膨張収縮を繰り返したことが可能性として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、豪雪に伴う雨樋破損は、修理見積書記載のとおり、工務店代表が積雪によるものとの判断に誤りないと言っていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害の原因が雪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等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続

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

#### 【火災保険－17】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物および家財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、①立会調査を踏まえ、笠木板金材の飛散とパラペット内壁の損傷等は風災に起因するものとして認められること、②屋外の家財の損傷については、本件約款の規定より、火災保険の支払対象外とな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、本件事故による保険金の認定額に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険－18】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物および家財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立会調査を踏まえ、本件建物の外側の部分に風災に起因する破損が確認できないため、雨漏りの損害について、本件約款の規定より支払対象外となること、②屋外の家財の損害についても、本件約款の規定より支払対象外となることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件損害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、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>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①強風による揺れで本件建物の構造に損傷は発生しないこと、②断熱材は風災との因果関係が確認できないこと、③外壁の損害は経年劣化が主たる原因であると考え、早期解決のために補修費用を支払ったこと、④内壁の損害については補修費用を支払っ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、本件紛争の解

決を図るためには、断熱材等の損傷と風災との因果関係に関する事実確認が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険－20】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件地震発生から保険金請求までの2年以上の間に、風災損害による保険金請求の機会がありながら、地震による請求が行われなかったのは不自然であること、②風災損害があった時点で地震による損害が発生していなかったか、あるいは損害が発生していたとしても本件地震以前に発生した損害と申立人が認識していたと考えられ、いずれの場合も地震保険金の支払対象外であること、③建物所在地周辺における本件地震の震度は3から4で、必ずしも大きな揺れではなかったこと、④建物にメンテナンス工事等は行われておらず、経年劣化による損害の可能性も否定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。

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、本件建物の損傷が本件地震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等からはそれを客観的に判断することはできず、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、建物のスプリンクラーが凍結して漏水損害を被ったため、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>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①3回の鑑定結果を踏まえ、適正な損害認定額と判断していること、②支払対象外とした部屋は漏水被害が生じた痕跡の確認ができなかったこと、③追加請求された土台、外壁、屋根に被害は見受けられず、現状の構造材を交換するには至らないと判断し支払対象外としたこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①鑑定人は目視で確認しただけであり、支払対象外とした部屋は来客中のため入っておらず、損害の判断はできないと思われること、②鑑定人が来た時には、乾燥していて損害がほぼ見受けられないとの鑑定結果であったこと、③修理業者から、壁、天井、床は一度濡れてしまえば乾いたとしても後でカビ、腐敗などの損傷があると聞いていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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修理業者作成の見積書は被害実態と大きな乖離があること、②修復範囲については被害実態と比べて修復範囲過剰と言わざるを得ないこと等から、本件請求内容を本件事故の損害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て受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続

を終了した。

### 【火災保険一22】[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>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①鑑定人による立会調査によって一部損と認定していること、②本件建物に3%以上の傾斜は存在しないこと、③申立人が主張する柱の損傷、建具の損傷、浴室の傾きについては、本件約款上損害認定の対象外であること、④本件手続後、外部専門家から、本件建物の損害は全て本件地震によるものではない旨の調査結果が得られたため、現時点において保険金の支払義務はないと考えていること、⑤申立人が一部損として保険金の支払を受諾するのであれば保険金を支払うことは可能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等に基づき検討した結果、申立人から、保険会社が提示する一部損としての保険金支払を受ける旨の意向があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、本件地震による建物の損傷を一部損として地震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。

### 【火災保険一23】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①積雪により発生する広範囲の軒樋の変形、受け金具の変形、破損等の損傷は認められないこと、②申告のあった堅樋の漏水は樋の外れによるもので、上部に屋根があり落雪や雪だまりが発生する場所ではなく雪災による損害ではないこと、③雨樋は交換からおおよそ10年が経過しており変形の多くは熱変形と考えられることから、雪災による損害の発生は確認できず、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、保険会社が保険金支払対象外とした見解に異論はないとしながら、①保険金支払対象外と判断した理由がこれまで毎回異なっていたこと、②立会調査時の鑑定人の態度が横柄で明らかに怪訝な様子が見受けられたこと等から、今後も同様な対応を続けるのか説明を求めたい旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から①申立人に不快な思いをさせ至らぬ点があったことを謝罪する、②保険金支払対象外の理由を様々な表現で説明したことが申立人の不信感につながったと考える、③今後は丁寧でわかりやすく一貫性のある説明を徹底し、公平・公正かつ真摯な姿勢の対応を徹底する等の回答が示され、申立人が求めた説明について、その目的は達せられたものと判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し、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、建物内部に漏水が発生したため、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、本件建物の損傷は経年劣化によるものと判断しており、申立人から事故の事実が立証されない限り、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、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—25】**[保険金の支払]

申立人は、風災により建物の外壁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、2件の鑑定事務所の鑑定を踏まえれば、損害発生原因は飛来物による衝突ではなく、「風災」、「建物の外部からの物体の落下、飛来、衝突または倒壊」には該当しないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、本件損害の原因が「風災」または「建物の外部からの物体の落下、飛来、衝突または倒壊」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—26】**[保険金の支払]

申立人は、建物の屋根の一部が台風で吹き飛ばされたため、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破損損害災害調査費用は本件契約の支払対象にはならないこと、②建物全面について足場工が不可欠とは実際上考え難く、必要な範囲に留まるのが相当であること、③諸経費率について、申立人は30%として算出しているが、本件工事は公共事業ではなく、現場管理費・運搬費等も含め諸経費率を10%とするのが適正であること等を主張した。

これに対して申立人は、①共通仮設費・現場管理費については、間接工事費に含まない場合は諸経費に計上し、諸経費としては最低でも20%は必要であること、②足場については、足場組立工事費のみで、解体費が含ま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、本件損害の修理における足場架設の適正単価、諸経費率の適正水準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等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険－27】[保険金の支払]

申立人は、建物が台風による被害に遭ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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鑑定会社による二度の立会調査の結果、大半においては当該風災に起因する損害ではないと判断したこと、②支払の対象となる可能性を否定できない箇所は認定済であり、新たな立証書類が提出されない限り追加の保険金支払はでき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、保険会社の認定内容が妥当なものであることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、保険会社が既に提示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－28】[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>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①風災と認定した部分については保険金を支払っていること、②申立人の主張部分については、経年劣化等が原因であり、台風によって生じた損害とは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、保険会社が既に支払った保険金以外に、新たに認定できる損害額はないと判断した。

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

#### 【火災保険－29】[保険金の支払]

申立人は、敷地内のサイクルポート、カーゲート、カーポート、ウッドデッキ等が強風により損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

一方の離脱

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①当該物件は過去に台風被害にあったとして保険金請求があり、既に保険金を支払っていること、②保険金請求時に申立人から提出のあった写真と本件事故の立会調査で確認した損害状況を比較すると破損の状況は同一であること等から、過去の事故以降に交換や修理による復旧工事を行っていないと判断し、本件事故による損害は確認できないため保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、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—30】[保険金の支払]

申立人は、建物が風災により破損したため、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現地調査の結果、屋根材、棟板金の浮き、軒樋については風災による損害が確認できなかったこと、②サッシのシャッターボックスの凹み、豎樋の割れと留め具の歪みは風災による損害と認定し保険金を支払うこと等を主張した。

これに対して申立人は、①屋根材の落下は風災によるものであること、②修理業者も風災被害の認識を示していること、③保険会社の認定結果は一方的で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、保険会社の主張は客観的・専門的な見地から合理性が認められ、屋根材、棟板金および軒樋の各部位については、風災により損傷し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、保険会社が風災と認定した保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【火災保険—31】[保険金の支払]

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

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①積雪により雨樋が損傷する場合は、樋が積雪荷重により外側に開いて広範囲に下垂、支持金具の変形による傾きや外れの状態となるが、本件雨樋は局所的な蛇行変形であり、1箇所金具が外れているものの、積雪荷重による変形状態ではなく、積雪による支持金具の変形による傾きや外れがないこと、②本件雨樋の歪みの状態は、熱変形によるものと考えられ、雪災によるものではないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、経年劣化による熱変形が原因とする仮説が正しければ、隣家も同様の事象が発生していると思われるが、隣家は熱変形が発生しておらず、熱変形による経年劣化以外の雪災などの原因であると想定され、この矛盾に対して説明がないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、本件損害が雪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等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっ



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

### 【火災保険—32】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物の屋根棟瓦と1段下の瓦との間に隙間ができて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瓦のずれについては、棧瓦が台風等の強風を受けた場合、ずれ落ちるのではなく上方に捲り上げられる形となり、限界を超えると瓦が飛散脱落することがあるが、本件事故では、いずれの箇所も瓦が数枚ずれ落ちたにとどまり、捲り上げられておらず、飛散脱落も見られなかったこと、②仮に棟瓦の留めが甘く、強風を受けた場合は、横(軒)方向にずれるはずであるが、本件事故は棧瓦が下の方向にずれており、強風によりずれが生じたものではないこと、③瓦が強風によってずれ落ちたとすれば、飛来物による打痕等が見受けられるべきだが、本件事故では、そのような打痕等も確認できなかったこと等から、保険金支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①もし瓦がずれ落ちた原因が地震等の振動だとすれば、これまでに一番激しく揺れたのは東日本大震災の時点でずれが生じ、天井にシミが生じていたはずであるが、最初に天井にシミを発見したのは今回の台風通過後であること、②飛来物による打痕がなくても台風による強風で瓦にずれが生じることは十分考えられること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①本件事故の原因は本件建物の瓦の経年劣化の著しい進行によるものである、②本件建物の損傷を受けた瓦には風災による損傷を示す痕跡が見られない、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—33】[保険金の支払]

申立人は、豪雨で土留めが崩壊し、盛り土した敷地の土が隣家の駐車場へ流出し、フェンスが崩落したため、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隣家への賠償責任補償については認定済であり、必要書類の提出待ちであること、②土留め等の屋外設備・装置の損害については、これらが付属する建物の損害の状況により認定すると本件約款に規定されているが、今回は建物自体には損害が及んでいないこと、③本件約款に規定する損害防止費用は、保険事故のうち「火災、落雷、破裂・爆発」によって損害を被った場合に限定されており、水災は含まれていないこと等を主張した。

これに対して申立人は、建物自体に損害が及んでいないと保険会社は主張するが、それは申立人が損害拡大防止義務を速やかに履行したからであり、役所も、境界塀の損壊および建物に損害を及ぼすと考えられる地盤崩壊と地滑りがあったことを認めている旨主張し、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、本件損害および損害防止費用が保険金支払の対象となるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判

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

#### 【火災保険—34】[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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果として損傷箇所はいずれも台風により生じた損傷とは認められないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、本件損害が台風によって発生し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—35】[保険金の支払]

申立人は、落雷により建物のセキュリティシステムが損傷したため、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、本件約款の規定に基づき、保険金支払のために、保険の対象について調査する権利が認められているところ、申立人は現場確認の申し出を拒絶していることから、落雷と本件損害との間に因果関係があることが明らかにならないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、本件落雷と本件損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。

#### 【火災保険—36】[保険金の支払]

申立人は、風災により屋根のスレート瓦とカーポート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スレート瓦が強風で直接破損する場合、一定の範囲がまとめて吹き飛ばるか、スレートの下半分が吹き上げを受け、割れて飛散するが、そのような被害は確認できないこと、②スレート瓦の損害は、雪荷重により発生した可能性を否定できないことから、雪災損害として保険金支払対象としたこと、③カーポートの損害額は本件約款規定の金額未満のため、保険金支払対象外であること等を主張した。

これに対して申立人は、①スレート瓦の損害が、雪災によるものと判断する明確な根拠が示されていないこと、②雪荷重で割れるスレート瓦は、最も荷重のかかる屋根の最下部分であるが、破損しているスレート瓦は屋根の中腹部のみであること、③破損しているスレート瓦は、片側からのみ押さえられている谷際で、強風の影響を受けやすい箇所であること、④保険会社の複数のスレート瓦にひび割れがあるとの判断は、瓦を固定する番線をひび割れと勘違いして判断を誤っていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件スレート瓦の損害が風災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。

### 【火災保険一37】[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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、台風と因果関係のある建物の損害が認められないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、建物に生じた損害は、大型の飛来物の衝突により生じた損害であり、このような大型飛来物が発生しうるのは、台風以外に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を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争を解決するためには、本件損害が台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等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【火災保険一38】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人申告の損傷箇所は棟板金の局所的な変形と伸びであること、②鑑定人および技術士を交えて精査したが、風圧力で局所的な変形が生じるとは考え難いこと、③棟板金の変形箇所周辺には多数の手跡が認められること、④風圧力では棟板金の伸びは生じないこと、⑤申告する事故日は変遷をたどっており、数年前の被害であるとの主張は不自然であること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①屋根材に錆等の劣化はなく強風による棟板金への影響があったと考えられること、②風圧力により局所的な変形は生じないとする主張は、屋根形状を無視し、障害物がなく風が一定の方向から吹く場合を前提としており、風災の被害に該当しないとの弁解は成り立たないこと、③棟板金の変形箇所周辺の手跡は不明確な事実であり、保険金の支払に応じられない理由にはならないこと、④台風による風災事故との申告を変遷させたつもり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に基づき検討した結果、本件紛争を解決するためには、本件損害が本件台風による損害であるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険－39】[保険金の支払]

申立人は、建物のインターフォンが作動しなくなったため、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>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約における電氣的・機械的事故とは「不測かつ突発的な外来の事故に直接起因しない、電気の作用や機械の稼働に伴って発生した事故」をいうが、経年劣化による損害であった場合は免責となること、②本件事故は原因が明確でなく、またその設置年数等から経年劣化の蓋然性が高い事案と思われること、③製造から相当な年数が経過している事案については、事故原因に関する資料の提出を求めていること等を主張した。

これに対して申立人は、①過去に本件インターフォンと同じアパートの別室のインターフォンについて、事故原因に関する資料の提出等を特に求められることなく保険金が支払われていること、②ほとんどのメーカーが事故原因を示すメーカーの見解書の作成サービスを行っていないこと、③事故対象物の保存を依頼されたことは一切なく、事故受付日から一定期間経過している状況では、現物の確認はもはや困難であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争を解決するためには、電氣的・機械的事故に関して提出を求める資料に関する保険会社の取扱ルールの妥当性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－40】[保険金の支払]

申立人は、雪災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、保険会社はこれに応じなかったことから、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サイクルポートの破損について、雪災による損害として認定し、保険金を支払済であること、②積雪の荷重は垂直に生じるもので、釘の抜けおよび接合部と隙間が生じるような力が生じているのであれば、棟板金とその下地が破損するが、そのような損害は確認できないこと、③積雪の荷重によって化粧スレートに損害が生じたのであれば、屋根全体に荷重がかかり端部以外の箇所も破損するが、破損は一様にスレートの端部のみに見られること等を主張した。

これに対して申立人は、現地調査の際に立会調査人が、保険金支払対象であると告げたにもかかわらず、保険会社は保険金支払対象外と判断することに不信感を抱いている旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①立会調査人の発言の内容が、本件損害の雪災起因性の判断に影響を及ぼすものではないこと、②申立人は、保険会社の説明により保険金の不支給については納得できるものとして和解に応じる旨の意向を示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、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、台風による建物の損害について保険金を受領したが、新たな損害が発見されたとして、追加で火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が追加して申告する損害は、すでに支払済である保険金の対象に含まれているとして、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、本件紛争の解決を図るためには、申立人が新たに申告する損害が、既払保険金の対象に含ま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。

#### 【火災保険—42】[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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、鑑定人による調査を行ったが①屋根カラーベストに物体衝突による打痕が見られないこと、②玄関タイルに自転車転倒による打痕が見られないこと等から、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—43】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物に風や飛来物等の突発的要因による損傷は確認できず、経年劣化によると思われる亀裂等が多数確認されていること、②屋上防水の損傷と室内への漏水との因果関係の有無等につき、申

立人の同意があれば再鑑定を実施したうえで検討すること等を主張した。

これに対して申立人は、再鑑定に関する同意書を提出しなかった。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が建物の破損を原因とした雨水等の吹込み、漏入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－44】[保険金の支払]

申立人は、雪災により雨樋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雨樋の一部は積雪により破損したものと判断すること、②それ以外の部分は、変形状況から熱や紫外線等の経年劣化によるものと酷似していること、③足場費用は要求額に対し必要な範囲に修正が必要であること、④足場昇降階段は3層の要求に対し2層分で十分であること、⑤本件建物は一般道から離れた立地であるため、交通誘導員の配置は不要であること等から、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雪災と認めた箇所と認めない箇所との判断基準が曖昧であること、②経年劣化が原因であるとする明確な基準がないこと、③特定の部位に偏って雪災を原因とする変形が生じるとは考えにくいこと、損害範囲の見直しを希望すること、④足場昇降階段は最低でも3層が必要であること、⑤居住者の往来がある都度作業車の移動が発生し工事工程に影響が出るため、交通誘導員の配置は必要であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①損害範囲を確定するにあたり、保険会社が雨樋のどの部分で見切りをつけたのか不明で確認が必要なこと、②道路状況を見る限り交通誘導員の配置は必要であること等の意見が示されたため、当該意見を保険会社に提示したところ、保険会社から当該意見を踏まえて上乗せした支払保険金が提示され、その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、台風により建物が損害を被った後、近隣への被害拡大防止のため建物を解体したため、風災による全損であるとして、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①現地調査の結果、原状回復に必要な修理費が保険金額を下回る分損に該当すると判断したこと、②室内の損害は、本件台風以前からの長期間にわたる雨漏りにより生じたものであること、③本件台風以前から建物の老朽化が進んでいたことは、市役所の空き家等外観調査票で明らかなこと、④保険会社は解体業者を紹介したのみで、解体作業には関与しておらず、保険会社主導の建物解体ではないこと、⑤支払保険金の提示は建物解体の前であり、解体を前提とした保険金提示の事実はないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の提示額は一般相場より極端に低いこと、②室内の損害は台風により破損した屋根からの雨水吹込みが原因であり、台風によるものであること、③立会調査報告書は調査から半年以上経過して作成されており、信用性に問題があること、④建物の解体は、提案から建物滅失登記に至るまで、保険会社の主導で行われたこと、⑤保険会社から本件建物を解体すると支払保険金減額等の不利益が生じるとの説明はなかったこと、⑥保険会社は事故当初から全損による保険金支払を前提として対応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、本件建物が台風により全損に至っ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—46】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①現地調査の結果、屋根材の割れや剥離は確認したものの強風による屋根材の飛散や飛来物の打痕は確認できなかったこと、②剥離した屋根材の破片は軒樋内に残存していることから、経年的な原因と考えられること、③屋根板金にも強風による変形や飛来物の打痕は確認できず、板金の釘抜けも含めて、経年的な変化であること、④雨樋は経年的に生じる形状変化はあるものの、風災による損傷とは相違すること等から、申立人の要求には応じられない旨、主張した。

これに対して申立人は、①経年劣化の原因はあるにしても風災原因が全くないと断言はできないこと、②屋根修理の知識を持つ業者の助言を考慮して反論していること、③再度調査を実施したうえで判断すべきであり、再調査を受ける権利を申立人は有していること、④風災が原因ではないとの明確な理由を提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、①屋根材、板金の釘浮き等の損傷は強風により発生する現象とは認められないこと、②屋根の損傷箇所には強風による飛来物の打痕や板金材の変形の痕跡は認められないこと、③軒樋にも大きな変形は認められないこと等から、本件損害は風災による損害と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、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、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または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募集人は、申立人の親族からの問い合わせに対し、台風の被害と認められれば、保険金は問題無く支払われると説明しており、単に見込を述べているに過ぎないこと、②「このくらいの金額なら問題ないでしょう」「1～2週間で結果は出ます」などと募集人が発言したことは、保険金の支払可否は保険会社の審査結果によることを前提としているものであって、募集人が保険金の支払を約束した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募集人から、保険金の請求内容から判断して保険金は問題なく支払われるとの説明を受けたため、保険金が支払われることを前提に修理業者との損害箇所の修理工事の契約をしたこと、②募集人は、申立人より保険金請求に必要な書類を預かったにもかかわらず、保険金請求申請手続を失念放置し、しかも放置したことをごまかすために申立人に対して嘘の説明を行い、その結果、保険金が支払われないまま修理業者と契約することになり、多大な迷惑と損害を被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募集人の説明内容の如何によって、保険金請求権の発生要件が影響を受けるものではないこと、②募集人の誤った説明により申立人に具体的な損害が発生したとの証拠はないこと、③募集人による保険金請求申請手続の失念放置と申立人に対する嘘の説明については、保険会社は謝罪しており、それ以外に金銭で慰謝されなければならない精神的な損害があると認めるのは困難であること、④募集人の保険金請求申請手続の失念放置と誤った説明等により、申立人の不信感を生じさせ、本件紛争の原因とな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。

#### 【火災保険—48】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件損害は、本件約款に規定する「給排水設備に生じた事故に伴う漏水、放水または溢水による水濡れ」、「風災」、「水災」のいずれにも該当しないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、本件約款に定める保険金支払対象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—49】[保険金の支払]

申立人は、風災により建物の屋根と雨樋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、①棟瓦のずれが屋根全体にみられ、概ね一方向から風の影響を受ける台風の影響と捉えるのは困難であること、②強風で金属製の番線が断線することは考え難いこと、③屋根瓦のずれは局所的であり、ある程度まとまった範囲が吹き上がる強風によるものとは言えないこと、④強風によって軒樋が変形することは考え難く、雪災による変形とも異なる損傷形状であること、⑤棟瓦の番線の切断や漆喰の剥離は、長年の風雨の影響によるものと考えること等を主張した。

これに対して申立人は、①台風襲来時に強風で物が当たる音がしていたこと、②実際に建物内に雨漏りが発生していること、③写真を見る限り、経年劣化によって生じたものとは見えず、台風襲来時の音と関係する損害と考えられること、④経年劣化している部分が自然災害で破損した場合は、保険金支払対象となること等を主張し、反論した。



当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件建物の損傷が本件台風によって生じたことを確認できる客観的な証拠はないこと、②本件損傷に関する写真等を確認しても台風によって生じたものであると直ちに認定はできないこと、③本件建物は築数十年が経過し、経年劣化等の別原因も考えられることから、保険会社提示の保険金を超える申立人の主張は認めることは困難であると判断した。

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

#### 【火災保険—50】[保険金の支払]

申立人は、火災により設備・什器等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申立人が、新規契約後に設備・什器に関して続けて複数の事故報告をし、医院が休業状態となった後に本件火災が発生し、使われなくなったと思われる設備・什器等が焼損したこと、②申立人は、過去の保険金請求歴は1回程度しかない旨申告したが、実際には、直近数年間で数十件の保険金請求歴があることが確認されたこと等から、本件火災が偶然な事故であるか疑問であり、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、アルコールランプを消し忘れたことにより、火災が偶然に発生した旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件火災が偶然に発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、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—51】[保険金の支払]

申立人は、水漏れ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>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張する、流し台の下側地下の配水管付近、キッチン下のフローリング、床下の地下のフローリング等の損傷は、長年生活する中で配管からの飛散こぼれ水や結露、雨水の染み込みが原因であることから、「給排水設備に生じた事故」とは言えないとして、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、本件事故は「給排水設備に生じた事故」によって生じたものとは認められず、保険会社は本件に関して保険金を支払う義務を負わないことを確認する一方、当初の損害確認時に保険会社は一部の損害を認定しておきながら、再度の損害確認時に当初の判断を全面的に覆しており、当初の安易な認定により申立人にとって著しい不利益変更が生じ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。

**【火災保険—52】**[保険金の支払]

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

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①現地調査において、申立人から申告があった屋根瓦、棟板金、雨樋の損傷状態を確認したが、いずれも風災によるものと判断できないこと、②高所カメラで撮影した写真により損害状況を十分確認しており、申立人が主張する調査不十分には当たらないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社の主張に対して申立人は最終的に反論がないことを表明したため、本件手続で開示された保険会社の資料等により申立人が保険会社の主張を理解したと判断した。

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—53】**[保険金の支払]

申立人は、地震により建物が損害を被ったため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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軸組の被害は柱の本数で評価すべきところ、本件建物の損傷柱本数はゼロであること、②基礎のひび割れは、上に塗られた化粧モルタルに止まり、化粧モルタルの下の基礎本体まで損傷が生じているとは認定できないこと、③屋根スレートひび割れは、地震によるずれ等の特徴的な損傷が見られず、地震によるものとは考えられないこと、④外壁の損傷は、経年のため目地が劣化したものや下地が膨張したものと考えられること等を主張した。

これに対して申立人は、①2階、3階の内壁ひび割れが経年劣化であれば、1階の内壁にひび割れが確認できないのはおかしいこと、②基礎のひび割れの形状は経年劣化によるものとは異なること、③屋根のひび割れすべてが経年劣化とは考えられないこと、④外壁のひび割れ・剥離は建物全体に存在しており、地震でサイディングが動いたことが原因であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、基礎、屋根、外壁、内壁の損傷は本件地震によるものではなく、保険会社の判断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、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外壁のひび割れ2カ所は、端部が鋭利で塵等の入り込みも見られず、時間の経過による黒ずみ等も発生していないはっきりとした縦のひび割れであることから、本件地震により発生したものと評価したこと、②その他の外壁ひび割れは、上記とは異なり、乾燥収縮によるものと評価したこと、③建具(玄関ドア)の変形については、開口部周辺に明らかな損傷(玄関枠から発生するような亀裂等)はなく、またドア回りに変形等も確認できないため、本件地震による損傷とは評価できないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①過去の地震被害の立会調査では存在しなかった損傷柱をカウントすると小半損以上となること、②外部建具(玄関ドア)は自動で扉が閉まらず、手動で押し込む必要があることから、同建具の横幅を損傷長さとしてカウントすると小半損以上と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、外壁のひび割れ2カ所は地震による損害と認定すること、外部建具(玄関ドア)の開閉不良は本件地震による損傷ではないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、本件地震による建物の損傷を一部損と認定した保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【火災保険—55】[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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、2度にわたる調査の結果として、①申立人が主張する損害発生箇所の形状には強風との因果関係が認められないこと、②強風による飛来物接触による可能性が考え得る損傷箇所の損害額は、免責金額を超えないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が本件台風に起因す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—56】[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、外壁の損傷箇所はいずれも黒ずんでいるなど当該損傷が生じてから相当期間が経過したものと考えられ、本件地震によるものと認定できるものは確認されなかったため、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損傷箇所の黒ずみは雨やほこりに晒されているのが原因であること、②黒ずんでいない損傷箇所もあること、③亀裂は写真撮影では黒く映ることも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、本件損害が本件地震に起因す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、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険—57】[保険金の支払]

申立人は、台風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>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、立会調査等の結果、台風による損害は確認できなかったことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、台風による損害と認定することは困難であり、保険会社の主張が合理的であると判断した。

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—58】[保険金の支払]

申立人は、建物の屋根瓦が台風により破損したため、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破損したスレート材のうち、数枚の状態は古く、本件台風以前の損傷であると判断されること、②これ以外の破損したスレート材の断面には、白く鋭利な形状かつ新しい剥離、亀裂等の損傷があるが、風災による損害というには非常に不自然であること、③風災特有の損傷や飛来物等の衝突痕が確認できなかったこと等から、風災によって生じた損害であると捉えることは困難なため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①白く鋭利な形状かつ新しい剥離が、なぜ風災による損害として不自然なのか、その理由を分かるように説明すべきであること、②本件建物のスレートは何故破損しているのかを説明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、「台風による屋根の破損形態と、本件スレート屋根材の破損形態に相違点が多く、強風による風圧で破損した現象とは考え難い。また、飛来物の衝突痕も認められない。」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。

#### 【火災保険—59】[保険金の支払]

申立人は、強風により自宅建物の電動ブラインドシャッターが壊れたため、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、現場立会調査の結果、ブラインドの外観や、隙間から目視可能なレール内部、巻き上げ収納内部に部品の変形、欠損、錆等は確認されなかったこと等から、本件シャッターに風災による損害は確認できず、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事故原因で明らかで確かな事実は、当日強風が吹いていたこと、②本来閉じている本件シャッターのルーバーがこじ開けられ、開きっぱなしの状態になっていることこそが、風災による物理的損傷の証拠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、本件損害が風災によって発生した損害ではなく、定期的保守点検の不足や砂・塵埃等の付着、経年劣化等が原因で、ブラインド開閉時に負荷がかかり金具の一部が折損した作動不良と思われ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－1】[契約の管理・保全]

申立人は、従業員が事故で負傷したため、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、紛争解決手続を申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約は更新されておらず、切れていること、②契約の満期管理は本来契約者の自己責任において行われるべきであること、③本件契約の満期に際し、保険会社は満期案内を送付し、募集人も数回にわたり申立人を訪問しており、最低限の対応は実施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を検討するとともに意見聴取を行った結果、①募集人が、より丁寧な更新案内をしていれば更新契約が成立した蓋然性は高いこと、②募集人は、保険金を支払う余地がないことを認識しながら、申立人に対して診断書の提出を求めるなど、保険金が何らかの手段で支払われると期待させる行動をとっていたこと、③満期から事故発生まで相当期間経過していたことを踏まえれば、申立人の契約管理も十分であったとは言いがたいこと等を確認した。

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－2】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に自損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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故当時、申立人が主張するような悪天候ではないこと、②街路樹の枝が倒れて自動車に衝突したため急停止して負傷したとする状況は受け入れられないこと、③本件事故により申立人が負傷した事実および通院の必要性自体に疑念があること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

### 【傷害保険—3】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に自損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>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は交差点左折時にガードパイプに接触したと主張するが、そのような道路状況ではなく、ガードパイプに接触痕は認められないこと、②自動車に大きな衝撃があった事実は認められず、通院を必要とするほどの傷害を被るとは考えられないこと、③申立人が本件事故で負傷した事実や通院の必要性自体に疑念があること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

### 【傷害保険—4】[保険金の支払]

申立人は、自動車に同乗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>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故当時、申立人が主張するような悪天候ではないこと、街路樹の枝が倒れて自動車に衝突したため急停止して負傷したとする状況は受け入れられないこと、③本件事故により申立人が負傷した事実および通院の必要性自体に疑念があること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

### 【傷害保険—5】[保険金の支払]

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

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、本件契約には免責期間が設定されており、申立人から提出された診断書や医療関係資料からは、これを超えて就業障害が継続した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。

これに対して申立人は、保険会社および勤務先等が不払とする方向で共謀している旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、本件契約の免責期間の経過後に申立人が本件約款に規定されている就業障害の状況に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。

**【傷害保険一6】**[保険金の支払]

申立人は、腰部捻挫・右膝関節捻挫のけがにより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、初診時の医師の所見や後遺障害診断書に記載の内容、そして検査画像からは、申立人の主訴以外に、骨折等の明らかな外傷性変化は認め難く、症状の裏付けとなる他覚的医学的所見に乏しく、申立人が訴える症状を「他覚的に神経系統の障害が証明されるもの」と捉えるのは困難であるが、将来においても回復が困難であると見込まれる障害が残存していると考えられるので、後遺障害等級第14級9号に該当するものと判断したこと等を主張した。

これに対して申立人は、整形外科の複数の医師の見解により、症状を裏付ける他覚的医学的所見は明らかに存在しており、第12級13号を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、「腰椎および膝関節に、外傷に基づく医学的他覚所見は確認できないことから、第12級の認定は困難で、第14級に留まるという保険会社の見解は妥当と考える。」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、第14級9号に該当する後遺障害保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【傷害保険一7】**[保険金の支払]

申立人は、事故で負傷し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胸椎および腰椎に後遺障害が認められるが、画像から胸椎の後遺障害は既存障害であることを確認したこと、②本件事故による後遺障害と既存障害はいずれも後遺障害等級第11級相当と判断

されるから支払可能な後遺障害保険金はないこと、③腰痛は「局部に神経症状を残すもの」として第14級と判断して保険金を支払うことが可能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、既存障害の評価と取扱については保険会社の主張に合理性があるが、腰痛については常時疼痛が残存する状態であれば第12級の認定も可能との専門家の見解は相当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して第12級と認定した後遺障害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、親族(被保険者)が誤嚥により窒息死したため、傷害保険に基づく死亡保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①被保険者は頻回に誤嚥していること、②直接の死因である急性呼吸不全の原因は、誤嚥性肺炎であること、③被保険者の誤嚥は偶然性に欠け、慢性的な気道炎症によるものであり外来性も否定されること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、本件事故が本件約款に定める「急激かつ偶然な外来の事故」に当た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－9】[保険金の支払]

申立人は、親族(被保険者)が転倒による骨折が原因で死亡したため、傷害保険に基づく死亡保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、主治医から、転倒・骨折によって全身状態が悪化した結果、急性呼吸障害にて死亡に至ったため、転倒・骨折が死亡に与えた影響は20%以下であるとの見解を得ている旨主張した。

これに対して申立人は、外傷を負ったことにより、その治療過程において回復せずに死亡するに至ったと考えることができ、転倒・骨折が死亡に与えた影響は大きい旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、保険会社から専門家の意見を踏まえて転倒・骨折の影響割合を引き上げる提案がなされ、その内容は妥当と判断した。

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－10】[保険金の支払]

申立人は、事故で負傷したため、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通院しない場合であってもギプス等の装具を常時装着したときは通院日数と見なして保険金を支払う規定が本件約款にあること、②本件約款に列挙されたギプス等の装具に関しては限定列挙として運用していること、③申立人が装着した装具は記載されていないから通院保険金の認定対象とすることはできないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、申立人の装着した装具が本件約款記載のギプス等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。

【傷害保険－11】[保険金の支払]

申立人は、親族(被保険者)が転倒事故が原因で死亡したため、傷害保険に基づく死亡保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①被保険者は転倒した際に骨折を負いその半年後に死亡したこと、②死亡診断書の直接死因は心不全となっていること等から、本件事故と死亡との相当因果関係は認められず、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、①死因は病死であり外因死ではない、②骨折が直接に心不全を起こすとは考え難く外傷の直接結果として死亡したとは捉えられない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－12】[保険金の支払]

申立人は、疾病により休職したため、所得補償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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本件契約における免責期間は「いかなる業務にも従事できない状態が連続した場合」であること、②一時的復職規定に定める上限日数以内の一時的復職が認められる期間があれば、その期間を免責期間として採用すること等を主張した。

これに対して申立人は、保険会社が答弁した内容に合意する旨の意向を示した。

このため、申立人および保険会社は、保険会社が答弁した内容に従った対応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。

### 【新種・海上保険－1】[契約の募集]

申立人は、従業員の新型コロナウイルス感染の影響により事業売上が減少したため、企業総合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本件契約の募集に際し、募集人が誤った補償内容の説明を行ったことについては謝罪すること、②本件契約に新型コロナウイルス感染症に関する特約が自動付帯されており、本件特約に従って保険金が支払われる内容で申立人と保険会社の間で合意がなされていること等から、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、①本件契約に新型コロナウイルス感染症に関する特約が自動付帯されており、支払われる保険金が約定されていること、②募集人による不適切な募集行為を原因として、申立人が本件申立てに至っており、申立人は慰謝されるべきであることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、本件特約により支払われる保険金に加え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－2】[契約の募集]

申立人は、船舶が航行中の事故により損傷したため、動産総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、船体条項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>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人に対して船体条項を補償対象外とする契約内容を書面により契約更改前に通知していること、②船体条項欄の記載がない加入申込票を申立人代表者が署名および押印のうえ返送しており、船体条項を補償対象外とする契約更改の意思は明確で、錯誤はなかったと判断できること、③契約内容の変更を事前に申立人へ説明をしているため、申立人に対する損害賠償責任や保険金支払責任を負わないと判断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契約更改前の補償内容とは異なる契約内容となることについて、何ら説明がなかったこと、②募集人と何回か面談しているが、船体条項の付帯ができないとの説明はなかったこと、③船体条項の付帯ができないのであれば、別の保険会社と契約していたことから、錯誤による契約の締結として保険金を支払うべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、契約更改前に代理店から申立人へ通知された書面には、船体条項を除いた契約で案内する旨の説明が記載されていること、船体条項が除かれた申込書面の申込者欄に申立人代表者が署名および押印し返送していることを確認するとともに、申立人は大幅に引き下げられた保険料を振り込んでいることから、船体条項を補償対象外とする説明を理解したうえで契約を更改したものと判断した。

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

**【新種・海上保険－3】**[保険金の支払]

申立人は、がんで入院したため、がん保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は加入時において告知義務違反があったとして保険金支払に応じず、保険契約も解除されたことから、保険金の支払または支払保険料の返還を求めて、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当該がんと重要な関連性のある症状を主訴に医療機関へ受診したことの告知がなく、告知義務違反であること、②仮に、正しく告知された場合は、契約の引受ができない取扱いとなっていること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①医療機関に受診した際の症状と当該がんの因果関係については、当時の申立人には全く想像すらしなかったことであること、②何もかも認められないのであれば、契約は最初からないものとして、払込保険料の返還を望むこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を踏まえて検討した結果、①告知日前に受診した医療機関での診察を告知しなかったことは、申立人には少なくとも重大な過失があったと言えること、②告知しなかった受診の事実と本件事故であるがんと間に因果関係がないとは言えないこと等から、保険会社は保険金支払義務を負わず、告知義務違反を理由として解除された本件契約について、保険会社は既経過期間に係る保険料の返還義務を負わないと判断した。

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

**【新種・海上保険－4】**[保険金の支払]

申立人は、防水作業中に施主の財物に損害を与えたため、請負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申立人が支出した費用に関して提出した資料と本件事故との関係が示されていないこと、②申立人が主張する通期緩衝工法が損害防止費用に該当するとの具体的な説明がないこと等を主張した。

これに対して申立人は、保険会社の提携先の受付窓口で、申立人が被害者に支払う金銭が何でも対応できる保険であるとの説明があった旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人の支出した費用等が支払対象となるか、また受付窓口で、申立人に対してどのような説明をしたのかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【新種・海上保険－5】**[保険金の支払]

申立人は、台風により申立人が海岸に設置した排砂管が損傷し、第三者に損害を及ぼすおそれがあるとして回収作業を行ったため、賠償責任保険に基づく損害防止費用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本件約款の損害防止費用は、既に発生した保険事故に関して損害の発生・拡大の防止のために、保険会社の同意を前提として支出した費用が対象であり、事故の発生を未然に防止するための費用は対象外であること、②2次災害の防止の観点から有益と判断される一部費用を損害防止費用と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、本件紛争の解決を図るためには、保険会社が損害防止費用保険金として支払うべき金額に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【新種・海上保険－6】**[保険金の支払]

申立人は、工場に保管していた繊維品が第三者による失火事故により被害を受けたため、運送保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な金額を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

その他

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、焼損品について①不具合があり返品された加工糸を手直し後に再購入してもらった買戻予定品に関しては、再販売の見込みがなく制限的な認定しかできないこと、②取引先から作業を受託した原糸に関しては、事故原因が第三者によって引き起こされたのであるから損害賠償責任が発生するか疑問があること、③受託契約上、申立人に管理責任が帰属する受託品に関しては保険金支払済であること等から、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、①買戻予定品を損害とするか否かに関する当事者間の主張には大きな隔たりがあり、その判断は困難であること、②紛争の金額が大きいこと等を確認した。したがって、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。

**【新種・海上保険－7】**[保険金の支払]

申立人は、ゴルフプレー中にホールインワンを達成したため、ゴルファー保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①本件ホールインワンはセルフプレーでラウンド中に達成されたこと、②本件約款では、第三者が目撃したか、映像等により達成を客観的に確認できるホールインワンが保険金支払の対象となるが、それらは確認できないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件ホールインワンについて、本件約款に基づく保険金を支払うべき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－8】[保険金の支払]

申立人は、参加予定のイベントがオンライン開催に変更となり、航空券のキャンセル料が発生したため、キャンセル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、イベントはオンライン会議で開催されているため、本件約款の「イベントが中止または延期となったとき」に該当しない旨主張した。

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

#### 【新種・海上保険－9】[保険金の支払]

申立人は、ゴルフコンペに参加してホールインワンを達成したため、ゴルファー保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件ホールインワンの際、申立人はキャディを同伴していなかったこと、②キャディが同伴しない場合は第三者の証明が必要であること、③申立人が第三者証明として主張する人物は、本件ホールインワンを目撃しておらず、また申立人が参加したゴルフコンペの主催者でもあるので、第三者の証明がなされたとは言えず支払要件を満たさないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①ゴルフ場が作成した「ホールインワン達成」の用紙を受領していること、②ゴルフコンペのルールに基づき参加者全員から御祝儀を受領したこと、③ゴルフコンペの主催者の代表幹事が本件ホールインワンを証明していること、④日本ではゴルフ人口の8割以上がセルフプレーをしているので保険金が支払われないのはおかしいこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人提出の「ホールインワン・アルバトロス達成証明書」に第三者として署名をしたゴルフコンペの主催者は、「全くの第三者」に該当するとは言えず、さらに本件ホールインワンを目撃していないことから、申立人の保険金請求は、保険金の支払要件を満たさないと判断した。

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

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

**【新種・海上保険－10】**[保険金の支払]

申立人は、ホールインワンを達成したため、ゴルファー保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人が提出している証明書類からは、同伴競技者および同伴競技者以外の第三者がホールインワンを目撃したことを確認できないことから、本件約款に規定するホールインワン保険金の支払要件を満たしていないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人が提出した書類は本件約款に定める保険金支払要件を満たしていないこと等を確認した。

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

**【新種・海上保険－11】**[保険金の支払]

申立人は、腕時計が盗難被害に遭ったため、動産総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、本件腕時計が申立人の事務所内から第三者に持ち去られたとする事実、ワンルームマンションで犯行が行われたとする事実疑問があり、盗難の外形的事実が立証されていないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、盗難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－12】**[保険金の支払]

申立人は、建物解体で発生した塵埃により第三者が所有する自動車を汚損したため、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、本件約款では塵埃による損害は免責となっていることから保険金を支払うことはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件自動車の損傷が塵埃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紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【新種・海上保険－13】[保険金の支払]

申立人は、疾病により入院治療を行ったため、医療保険に基づく疾病入院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申立人は他の疾患等でも入院を繰り返しており、これまでの請求履歴から入院のタイミングは通算期間を考慮して間隔を空けている可能性もあること、②医療機関の診療経過記録では、申立人は初診から単身で通院し、入院当日も単身で来院し、任意入院でもあるので入院の是非を自身で判断できる思考力が担保されていると考えられること、③申立人は体重の減少をもって栄養状態に関する主張をしているが、採血検査データには問題はなく、入院時の体重は身長に対して不足するものではないこと、④入院中の治療は、入院が推奨される処置や投薬等は一切なく、すべてが通院にて充分対応できる内容であったこと、⑤入院期間中はたびたび仕事のやり取り以外にもスマートフォンを使用してゲームに興じるなど、自由に過ごしていたこと等から、入院の必要性はなく、本件入院は疾病入院保険金等の支払対象にならないと判断した旨主張した。

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、①申立人は入院治療が必要な状態とは捉えられない、②行われた治療・検査は外来で可能であり、本件約款に定める入院に該当しないと専門家の見解は妥当と判断した。

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

### 【新種・海上保険－14】[保険金の支払]

申立人は、がんの治療に要した自己負担費用について、がん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補償対象となるがんは、約款の別表に定められており、コードの分類により、どの疾病が補償対象となるか否か明記して公平性を保っていること、②申立人の本疾病のコードは医師に確認しており、本疾病は本件約款別表記載の補償対象疾病であるがん該当しないこと、③支払の可否がコードで判断されることの説明は当初から一貫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、①コードの分類によると申立人の疾病は、本件約款で補償対象となるがんではないこと、②申立人は契約時の説明で用いられた保険設計書等に、保険

会社が主張しているコードの説明が記載されていないと主張するが、保険設計書には確定診断されたがん(悪性新生物や上皮内新生物)が対象となることが明記されており、申立人の疾病は医師によって悪性とは診断されていないこと等を確認した。

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



**【交通賠償一1】**[保険金の支払]

通院費、休業損害、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。

**【交通賠償一2】**[保険金の支払]

治療費(過失割合)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4回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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、和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【交通賠償一3】**[保険金の支払]

通院看護料および慰謝料の支払について争いのあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計2回)を実施。

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

**【交通賠償一4】**[保険金の支払]

既払い金の他、駐車場代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。

**【交通賠償一5】**[保険金の支払]

車両修理費および代車費用の支払について争いのあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計2回)を実施。

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

**【交通賠償一6】**[保険金の支払]

代車費用の支払について争いのあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計2回)を実施。

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

**【交通賠償一7】**[保険金の支払]

衣類の損害等について争いのあったもの。

＜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。

**【交通賠償一8】**[保険金の支払]

車両の修理代(過失割合)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4回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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、和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【交通賠償一9】**[保険金の支払]

過失割合ならびに事故車両時価額、代車費用および新規車両購入諸費用の支払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4回)を実施。

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

※ 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。

※電話ルーサーサービス、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