

## 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

2022年度第1四半期(2022年4月1日～6月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が890件、紛争解決手続が144件となった。

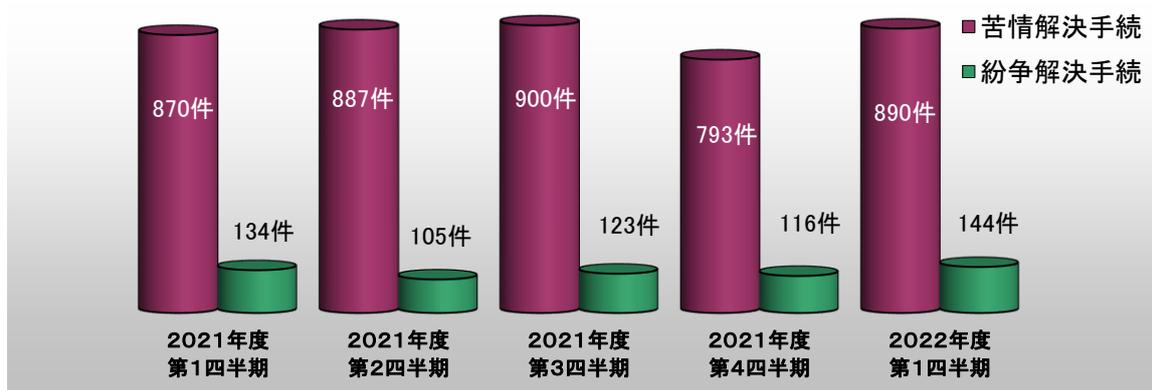
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が819件、紛争解決手続が112件となった。

(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	890	1,203	305	514	585	689
紛争解決手続	144	203	3	109	141	94

(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

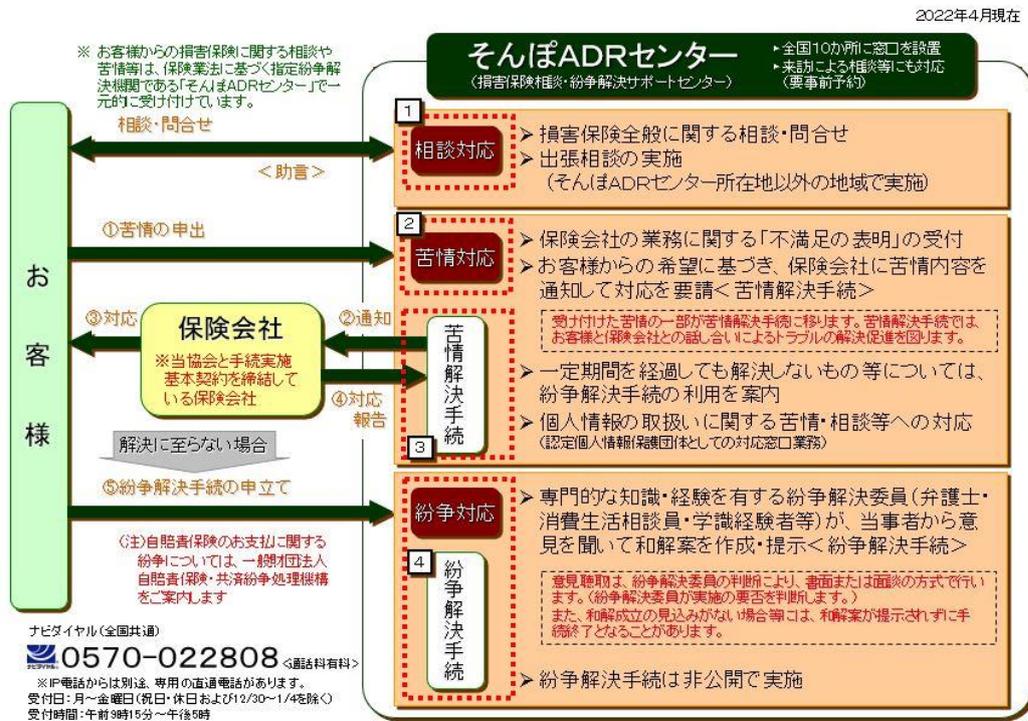
この受付状況について2021年度第4四半期(2022年1月1日～3月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は97件(12.2%)、紛争解決手続は28件(24.1%)それぞれ増加した。また、2021年度第1四半期(2021年4月1日～6月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は20件(2.3%)、紛争解決手続は10件(7.5%)それぞれ増加した。(5ページ、8ページ参照。)



# 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,%)

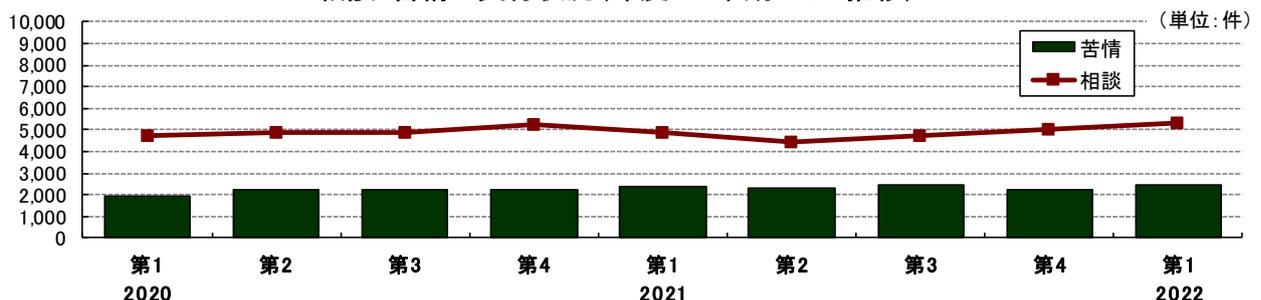
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2020年度	6,715 (100.0)	7,133 (100.0)	7,087 (100.0)	7,491 (100.0)	28,426 (100.0)
苦情	1,972 (29.4)	2,226 (31.2)	2,227 (31.4)	2,272 (30.3)	8,697 (30.6)
相談	4,743 (70.6)	4,907 (68.8)	4,860 (68.6)	5,219 (69.7)	19,729 (69.4)
2021年度	7,252 (100.0)	6,694 (100.0)	7,144 (100.0)	7,232 (100.0)	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年度	7,745 (100.0)				7,745 (100.0)
苦情	2,448 (31.6)				2,448 (31.6)
相談	5,297 (68.4)				5,297 (68.4)

<2022年9月12日集計>

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

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

### 相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件, %)

		自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
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)
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年度			3,476 (44.6)	1,472 (18.9)	611 (7.8)	800 (10.3)	1,427 (18.3)
	苦情	1,602 (65.2)	549 (22.3)	77 (3.1)	187 (7.6)	42 (1.7)	2,457 (100.0)
	相談	1,874 (35.2)	923 (17.3)	534 (10.0)	613 (11.5)	1,385 (26.0)	5,329 (100.0)
	第1四半期	3,476 (44.6)	1,472 (18.9)	611 (7.8)	800 (10.3)	1,427 (18.3)	7,786 (100.0)
	苦情	1,602 (65.2)	549 (22.3)	77 (3.1)	187 (7.6)	42 (1.7)	2,457 (100.0)
	相談	1,874 (35.2)	923 (17.3)	534 (10.0)	613 (11.5)	1,385 (26.0)	5,329 (100.0)
	第2四半期						
	苦情						
	相談						
	第3四半期						
	苦情						
	相談						
	第4四半期						
	苦情						
	相談						

<2022年9月12日集計>

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

(注2) かつこの数値は、保険種類別分類中に占める構成割合である。

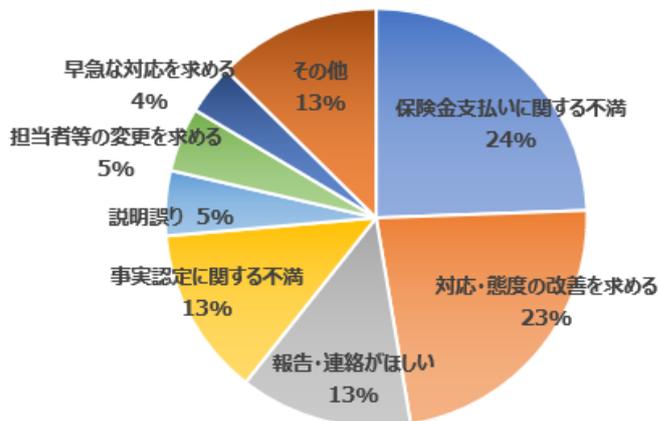
(注3) 1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

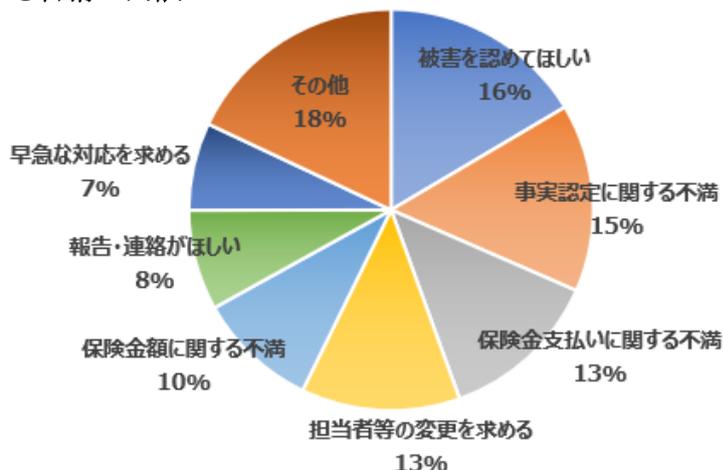
## 【参考】 テキストマイニングによる苦情内容分析

当四半期に受け付けた苦情について、テキストマイニングの手法を用いて内容を分析しました。保険種類別に、主な苦情の内訳を示しています。

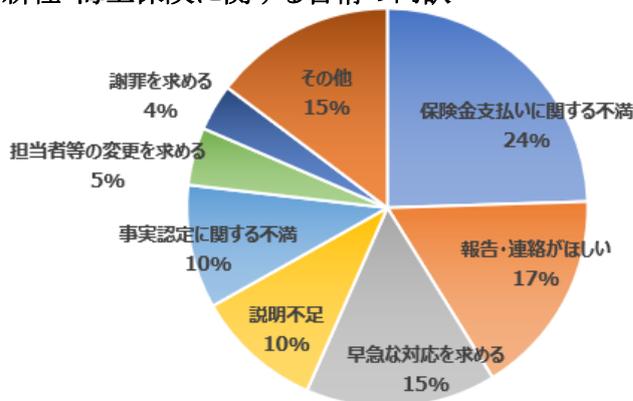
### 自動車保険に関する苦情の内訳



### 火災保険に関する苦情の内訳



### 傷害保険および新種・海上保険に関する苦情の内訳



- (注1) そんぽADRセンターで受け付けた苦情の内容を文書化し、その文書を解析するテキストマイニングの手法を用いて分析した。  
 (注2) 「自動車保険」には自賠責保険に関するものを含み、「火災保険」には地震保険に関するものを含む。  
 (注3) 1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、いずれの保険種類でも分析対象とした。また、複数項目に関わる事案は、いずれの項目にも重複して計上した。  
 (注4) 分析対象には、苦情解決手続事案も含まれる。

## 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, %)

		2021年度					2022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	518 (59.1)	526 (58.9)	563 (62.3)	521 (65.5)	2,128 (61.4)	576 (64.6)				576 (64.6)
	火災	255 (29.1)	256 (28.7)	227 (25.1)	171 (21.5)	909 (26.2)	201 (22.5)				201 (22.5)
	傷害	37 (4.2)	19 (2.1)	32 (3.5)	32 (4.0)	120 (3.5)	31 (3.5)				31 (3.5)
	新種・海上	60 (6.8)	84 (9.4)	74 (8.2)	61 (7.7)	279 (8.0)	75 (8.4)				75 (8.4)
	その他	6 (0.7)	8 (0.9)	7 (0.8)	11 (1.4)	32 (0.9)	9 (1.0)				9 (1.0)
	合計	876 (100.0)	893 (100.0)	903 (100.0)	796 (100.0)	3,468 (100.0)	892 (100.0)				892 (100.0)
苦情局面別	契約募集	69 (7.9)	80 (9.0)	83 (9.2)	71 (9.0)	303 (8.8)	72 (8.1)				72 (8.1)
	契約管理	62 (7.1)	50 (5.6)	46 (5.1)	40 (5.0)	198 (5.7)	44 (4.9)				44 (4.9)
	保険金支払	734 (84.4)	751 (84.7)	760 (84.4)	676 (85.2)	2,921 (84.7)	768 (86.3)				768 (86.3)
	その他	5 (0.6)	6 (0.7)	11 (1.2)	6 (0.8)	28 (0.8)	6 (0.7)				6 (0.7)
	合計	870 (100.0)	887 (100.0)	900 (100.0)	793 (100.0)	3,450 (100.0)	890 (100.0)				890 (100.0)
申出内容別	契約引受	28 (2.1)	28 (2.0)	19 (1.3)	23 (1.7)	98 (1.8)	21 (1.5)				21 (1.5)
	接客態度	209 (15.7)	212 (15.2)	219 (15.3)	229 (17.2)	869 (15.9)	260 (18.0)				260 (18.0)
	手続遅延等	183 (13.8)	188 (13.5)	203 (14.2)	168 (12.6)	742 (13.5)	227 (15.7)				227 (15.7)
	説明不足等	181 (13.6)	201 (14.4)	193 (13.5)	209 (15.7)	784 (14.3)	197 (13.6)				197 (13.6)
	不適正手続	104 (7.8)	126 (9.0)	120 (8.4)	116 (8.7)	466 (8.5)	115 (8.0)				115 (8.0)
	提示内容	335 (25.2)	356 (25.5)	354 (24.8)	336 (25.3)	1,381 (25.2)	345 (23.9)				345 (23.9)
	支払可否	220 (16.6)	229 (16.4)	237 (16.6)	182 (13.7)	868 (15.8)	184 (12.7)				184 (12.7)
	保険金関連	59 (4.4)	39 (2.8)	72 (5.0)	52 (3.9)	222 (4.1)	84 (5.8)				84 (5.8)
	その他	8 (0.6)	15 (1.1)	13 (0.9)	15 (1.1)	51 (0.9)	11 (0.8)				11 (0.8)
合計	1,327 (100.0)	1,394 (100.0)	1,430 (100.0)	1,330 (100.0)	5,481 (100.0)	1,444 (100.0)				1,444 (100.0)	

<2022年9月12日集計>

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

### (2) 手続終了状況

(単位:件, %)

		2021年度					2022年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
終了事由別	不開始	3 (0.3)	6 (0.7)	4 (0.4)	2 (0.2)	15 (0.4)	2 (0.2)				2 (0.2)
	解決	812 (86.4)	773 (85.7)	809 (86.3)	703 (85.6)	3,097 (86.0)	691 (84.4)				691 (84.4)
	移行	67 (7.1)	65 (7.2)	63 (6.7)	66 (8.0)	261 (7.3)	66 (8.1)				66 (8.1)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	不調	54 (5.7)	51 (5.7)	53 (5.7)	48 (5.8)	206 (5.7)	53 (6.5)				53 (6.5)
	その他	4 (0.4)	7 (0.8)	8 (0.9)	2 (0.2)	21 (0.6)	7 (0.9)				7 (0.9)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	合計	940 (100.0)	902 (100.0)	937 (100.0)	821 (100.0)	3,600 (100.0)	819 (100.0)				819 (100.0)
所要期間別	1か月未満	228 (24.3)	197 (21.8)	222 (23.7)	169 (20.6)	816 (22.7)	207 (25.3)				207 (25.3)
	3か月未満	381 (40.5)	365 (40.5)	400 (42.7)	326 (39.7)	1,472 (40.9)	307 (37.5)				307 (37.5)
	6か月未満	155 (16.5)	159 (17.6)	150 (16.0)	162 (19.7)	626 (17.4)	131 (16.0)				131 (16.0)
	6か月以上	176 (18.7)	181 (20.1)	165 (17.6)	164 (20.0)	686 (19.1)	174 (21.2)				174 (21.2)
	合計	940 (100.0)	902 (100.0)	937 (100.0)	821 (100.0)	3,600 (100.0)	819 (100.0)				819 (100.0)
手続方法別	電話	3,104 (99.1)	3,285 (98.3)	3,007 (99.2)	2,734 (98.3)	12,130 (98.7)	2,772 (99.2)				2,772 (99.2)
	文書(郵便)	23 (0.7)	41 (1.2)	17 (0.6)	44 (1.6)	125 (1.0)	20 (0.7)				20 (0.7)
	来訪	5 (0.2)	14 (0.4)	6 (0.2)	2 (0.1)	27 (0.2)	3 (0.1)				3 (0.1)
	その他	1 (0.0)	1 (0.0)	1 (0.0)	1 (0.0)	4 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	合計	3,133 (100.0)	3,341 (100.0)	3,031 (100.0)	2,781 (100.0)	12,286 (100.0)	2,795 (100.0)				2,795 (100.0)

<2022年9月12日集計>

- (注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。  
 (注2) 終了事由別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。  
 (注3) かつこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・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	22	9	1	6	0	38	4	2	32	0	38
青森県	3	3	0	0	0	6	0	0	6	0	6
岩手県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
宮城県	9	25	1	1	0	36	2	1	33	0	36
秋田県	0	2	0	0	0	2	0	0	2	0	2
山形県	6	1	0	0	0	7	0	1	6	0	7
福島県	3	7	0	1	1	12	1	0	10	1	12
茨城県	16	3	0	4	0	23	2	2	19	0	23
栃木県	13	1	0	3	0	17	2	1	14	0	17
群馬県	17	3	0	3	0	23	1	3	19	0	23
埼玉県	32	17	6	5	0	60	5	0	53	0	58
千葉県	42	13	0	1	0	56	9	2	45	0	56
東京都	75	32	6	15	2	130	7	5	116	2	130
神奈川県	57	12	5	3	0	77	6	0	71	0	77
新潟県	5	1	1	2	1	10	1	0	8	1	10
富山県	5	1	0	0	0	6	2	0	4	0	6
石川県	7	0	0	0	0	7	0	1	6	0	7
福井県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
山梨県	6	0	0	0	0	6	0	0	6	0	6
長野県	3	2	0	0	1	6	0	1	5	0	6
岐阜県	9	2	0	2	1	14	2	1	11	0	14
静岡県	15	4	1	0	0	20	0	3	17	0	20
愛知県	29	10	1	6	0	46	2	3	41	0	46
三重県	8	1	0	0	0	9	0	1	8	0	9
滋賀県	6	5	0	1	0	12	1	1	10	0	12
京都府	12	7	0	2	0	21	1	0	20	0	21
大阪府	54	8	2	6	2	72	5	3	63	1	72
兵庫県	27	4	3	1	0	35	4	4	27	0	35
奈良県	5	4	0	1	0	10	1	0	9	0	10
和歌山県	6	0	0	0	0	6	1	0	5	0	6
鳥取県	0	2	0	0	0	2	0	0	2	0	2
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	10	0	0	1	1	12	2	1	8	1	12
広島県	8	1	2	1	0	12	0	2	10	0	12
山口県	4	6	1	0	0	11	2	0	9	0	11
徳島県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
香川県	2	1	1	0	0	4	0	1	3	0	4
愛媛県	3	3	0	1	0	7	1	0	6	0	7
高知県	1	0	0	1	0	2	1	0	1	0	2
福岡県	23	5	0	3	0	31	1	3	27	0	31
佐賀県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
長崎県	4	0	0	2	0	6	2	0	4	0	6
熊本県	7	2	0	1	0	10	2	0	8	0	10
大分県	2	2	0	1	0	5	0	0	5	0	5
宮崎県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
鹿児島県	4	2	0	1	0	7	0	2	5	0	7
沖縄県	6	0	0	0	0	6	2	0	4	0	6
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	576	201	31	75	9	892	72	44	768	6	890

<2022年9月12日集計>

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

[参考2] 当四半期における都道府県別の受付状況(申出内容別/法人個人別)

(単位:件)

	申出内容別										法人個人別		
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適正手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他	合計	法人	個人	合計
北海道	0	13	8	9	8	15	10	2	1	66	1	37	38
青森県	0	1	3	3	1	1	0	0	0	9	0	6	6
岩手県	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1
宮城県	1	10	5	4	2	3	4	21	1	51	1	35	36
秋田県	0	1	2	0	0	1	0	0	0	4	0	2	2
山形県	0	1	1	1	2	3	0	0	0	8	0	7	7
福島県	0	3	4	5	0	4	1	6	0	23	2	10	12
茨城県	0	6	7	3	1	8	4	1	1	31	2	21	23
栃木県	1	2	6	5	2	9	1	0	0	26	1	16	17
群馬県	0	7	6	6	2	10	4	0	1	36	1	22	23
埼玉県	0	15	14	12	6	19	21	5	0	92	5	53	58
千葉県	3	12	14	14	6	25	11	3	0	88	5	51	56
東京都	3	41	37	27	11	50	25	13	1	208	15	115	130
神奈川県	2	21	26	20	6	35	16	1	0	127	3	74	77
新潟県	1	2	2	4	0	5	1	2	0	17	3	7	10
富山県	0	3	0	1	1	4	0	0	0	9	1	5	6
石川県	0	3	3	0	1	4	1	0	0	12	0	7	7
福井県	0	1	1	1	0	3	0	0	0	6	0	3	3
山梨県	0	4	2	1	2	3	1	1	1	15	0	6	6
長野県	0	2	1	2	2	3	1	1	0	12	0	6	6
岐阜県	1	4	3	3	2	4	2	1	0	20	1	13	14
静岡県	0	6	5	6	5	9	5	1	0	37	0	20	20
愛知県	1	18	7	8	6	14	14	3	1	72	4	42	46
三重県	0	4	4	1	2	2	3	2	0	18	2	7	9
滋賀県	0	1	4	2	3	3	4	1	0	18	0	12	12
京都府	1	6	5	4	1	11	4	2	0	34	0	21	21
大阪府	1	23	17	19	11	30	15	5	1	122	10	62	72
兵庫県	2	10	8	7	9	19	6	1	3	65	1	34	35
奈良県	0	2	0	2	1	4	4	0	0	13	0	10	10
和歌山県	1	1	1	0	1	1	1	1	0	7	1	5	6
鳥取県	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3	0	2	2
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	0	5	4	4	3	2	3	1	0	22	1	11	12
広島県	0	5	3	3	2	6	1	1	0	21	1	11	12
山口県	0	3	0	1	2	3	4	2	0	15	1	10	11
徳島県	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	2	2
香川県	0	2	0	2	1	1	0	1	0	7	0	4	4
愛媛県	0	2	0	3	0	3	3	0	0	11	2	5	7
高知県	1	0	2	0	0	1	0	0	0	4	0	2	2
福岡県	0	7	12	7	3	12	5	2	0	48	4	27	31
佐賀県	0	1	0	1	0	2	1	0	0	5	0	3	3
長崎県	0	1	2	2	0	3	0	1	0	9	0	6	6
熊本県	1	3	1	1	3	3	3	1	0	16	4	6	10
大分県	0	2	3	0	1	1	0	2	0	9	0	5	5
宮崎県	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1
鹿児島県	0	1	1	0	4	3	2	0	0	11	1	6	7
沖縄県	1	4	2	2	1	2	1	0	0	13	0	6	6
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	21	260	227	197	115	345	184	84	11	1,444	74	816	890

<2022年9月12日集計>

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

※「苦情の代表的な事例」は、前号をもって掲載を終了しました。

### 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, %)

	2021年度					2022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	42 (31.3)	42 (40.0)	46 (37.4)	36 (31.0)	166 (34.7)	50 (34.7)				50 (34.7)
	火災	65 (48.5)	41 (39.0)	58 (47.2)	53 (45.7)	217 (45.4)	71 (49.3)				71 (49.3)
	傷害	19 (14.2)	11 (10.5)	3 (2.4)	9 (7.8)	42 (8.8)	13 (9.0)				13 (9.0)
	新種・海上	8 (6.0)	11 (10.5)	16 (13.0)	17 (14.7)	52 (10.9)	10 (6.9)				10 (6.9)
	その他	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.9)	1 (0.2)	0 (0.0)				0 (0.0)
	合計	134 (100.0)	105 (100.0)	123 (100.0)	116 (100.0)	478 (100.0)	144 (100.0)				144 (100.0)
手続区分別	一般(東京)	71 (53.0)	60 (57.1)	66 (53.7)	63 (54.3)	260 (54.4)	84 (58.3)				84 (58.3)
	一般(大阪)	56 (41.8)	36 (34.3)	47 (38.2)	49 (42.2)	188 (39.3)	49 (34.0)				49 (34.0)
	交通賠償	7 (5.2)	9 (8.6)	10 (8.1)	4 (3.4)	30 (6.3)	11 (7.6)				11 (7.6)
	合計	134 (100.0)	105 (100.0)	123 (100.0)	116 (100.0)	478 (100.0)	144 (100.0)				144 (100.0)
紛争局面別	契約募集	7 (5.2)	12 (11.4)	4 (3.3)	11 (9.5)	34 (7.1)	3 (2.1)				3 (2.1)
	契約管理	8 (6.0)	7 (6.7)	6 (4.9)	7 (6.0)	28 (5.9)	10 (6.9)				10 (6.9)
	保険金支払	116 (86.6)	78 (74.3)	107 (87.0)	94 (81.0)	395 (82.6)	128 (88.9)				128 (88.9)
	その他	3 (2.2)	8 (7.6)	6 (4.9)	4 (3.4)	21 (4.4)	3 (2.1)				3 (2.1)
	合計	134 (100.0)	105 (100.0)	123 (100.0)	116 (100.0)	478 (100.0)	144 (100.0)				144 (100.0)

<2022年9月12日集計>

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

「火災」には地震保険に関するものを含む。

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

(注3) かつこ内の数値は、各分類(保険種類別・手続区分別・紛争局面別)中に占める構成割合である。

#### (2) 手続終了状況

(単位: 件, %)

	2021年度					2022年度					
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	
終了事由別	成立 和解	29 (30.5)	45 (37.5)	48 (41.4)	42 (31.8)	164 (35.4)	43 (38.4)				43 (38.4)
	成立 特別調停	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	見込みなし	61 (64.2)	68 (56.7)	58 (50.0)	79 (59.8)	266 (57.5)	65 (58.0)				65 (58.0)
	双方の離脱	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	一方の離脱	4 (4.2)	5 (4.2)	9 (7.8)	8 (6.1)	26 (5.6)	4 (3.6)				4 (3.6)
	その他	1 (1.1)	2 (1.7)	1 (0.9)	3 (2.3)	7 (1.5)	0 (0.0)				0 (0.0)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
合計	95 (100.0)	120 (100.0)	116 (100.0)	132 (100.0)	463 (100.0)	112 (100.0)				112 (100.0)	
所要期間別	1か月未満	1 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)				0 (0.0)
	3か月未満	16 (16.8)	15 (12.5)	13 (11.2)	10 (7.6)	54 (11.7)	9 (8.0)				9 (8.0)
	6か月未満	44 (46.3)	64 (53.3)	62 (53.4)	78 (59.1)	248 (53.6)	67 (59.8)				67 (59.8)
	1年未満	30 (31.6)	38 (31.7)	33 (28.4)	43 (32.6)	144 (31.1)	34 (30.4)				34 (30.4)
	2年未満	4 (4.2)	2 (1.7)	7 (6.0)	0 (0.0)	13 (2.8)	2 (1.8)				2 (1.8)
	2年以上	0 (0.0)	1 (0.8)	1 (0.9)	1 (0.8)	3 (0.6)	0 (0.0)				0 (0.0)
合計	95 (100.0)	120 (100.0)	116 (100.0)	132 (100.0)	463 (100.0)	112 (100.0)				112 (100.0)	
所要回数別	0回~2回	20 (21.1)	11 (9.2)	11 (9.5)	21 (15.9)	63 (13.6)	10 (8.9)				10 (8.9)
	3回~4回	18 (18.9)	48 (40.0)	45 (38.8)	59 (44.7)	170 (36.7)	47 (42.0)				47 (42.0)
	5回~10回	54 (56.8)	60 (50.0)	58 (50.0)	51 (38.6)	223 (48.2)	54 (48.2)				54 (48.2)
	11回以上	3 (3.2)	1 (0.8)	2 (1.7)	1 (0.8)	7 (1.5)	1 (0.9)				1 (0.9)
	合計	95 (100.0)	120 (100.0)	116 (100.0)	132 (100.0)	463 (100.0)	112 (100.0)				112 (100.0)

<2022年9月12日集計>

(注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。

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

(注3) かつこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・所要回数別)中に占める構成割合である。

### (3) 紛争の事例（当四半期における手続終了事案）

※当四半期に手続が終了した全事案を掲載しています。また、同一内容の紛争申立てが複数あった場合（契約が複数ある場合や相手先保険会社が異なる場合等）も別事案として扱い、重複して掲載しています。

#### 【自動車保険－1】[契約の募集]

申立人は、自動車保険の年齢条件が異なっていたため、更新前契約の契約変更手続時に遡って保険料差額の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人は、更新手続時に年齢条件を変更するように依頼された記憶はないこと、②年齢条件変更の提案ができていなかったことは、申立人の期待に応えられておらず遺憾であるものの、契約遡及訂正するまで募集行為に過失があったとまではいえないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、契約変更手続時と契約更新時のいずれにおいても、募集人が運転者の年齢条件および運転者範囲の確認を十分に行っていないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して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－2】[契約の募集]

申立人は、自動車保険の満期時に契約を切り替えたが、事故発生時に保険会社から契約は有効に成立していないと聞いたため、前保険会社契約のノンフリート等級を継承させ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申立人の意向で郵送による申込手続となったこと、②申立人への訪問翌日に申込書類一式を申立人宛に郵送したが、書類の返送がなく、2回連絡しても返送がなかったこと、③申立人が契約を締結した物的証拠はないこと、④2年度にわたり契約の有無は確認されず、保険料の支払も行われていないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

#### 【自動車保険－3】[契約の募集]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約が「本人・夫婦限定」となっているため、補償対象外であること、②募集人は補償内容や被保険者の範囲についてしっかり説明を行い、意向を慎重に確認して契約手続を行ったこと等を主張した。

これに対して申立人は、①申立人の子が使用するために購入した自動車であり、そのことは募集人も当然認知し、本件契約は申立人の子が補償対象になるものとの認識であったこと、②本件契約加入時に十分な説明がなされておらず、申立人の子が補償対象にならないということは全く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、保険会社としては、当該自動車の使用者である申立人の子が補償対象とならない本件契約を締結する上で、募集人による申立人への説明が不十分であったと考えられる一方、申立人としては、本件契約が「本人・夫婦限定」であり、申立人の子が補償対象となっていないことは契約申込書や各資料を見ても明らかであり、契約締結にあたり申立人にも重大な過失があったと考えられ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て受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－4】[契約の管理・保全]

申立人は、対人賠償事故に関する支払備金が誤って高額に計上されたことにより、フリート契約の自動車保険の割引率が低下したため、支払備金額の遡及訂正を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故翌日に被害者の親族から受傷状況を確認し、その情報に基づきシステム上で算出される支払備金額を計上していること、②成績計算期間末において、計上した支払備金額を修正すべき客観的な資料が到着していないこと、③更新契約では割引率の訂正はしないが、申立人が要求する割引率を適用した場合と同水準となるよう別途割引率を適用した保険料を提示し、申立人は契約の更新にしていること等から、支払備金額の遡及訂正には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は①フリート契約者料率審査成績表の訂正締切日の前に支払備金額を変更しているにもかかわらず、訂正が行われていないこと、②成績計算期間末時点までに、被害者の親族から軽傷と確認しており支払備金額の訂正を行うことができたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①被害者の親族の説明のみで直ちに軽傷と判断できたとは認められないこと、②フリート契約者料率審査成績表の訂正ができるのは、成績計算期間末時点までに把握していた事実に基づき修正が行われていない場合に限定されており、本件はそれに該当しないこと、③保険会社は別途割引率を適用することによって、少なくとも次年度契約についてはフリート割引率の低下による不利益は解消されたと考えられること等を確認した。

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

### 【自動車保険－5】[契約の管理・保全]

申立人は、車両入替変更手続のミスにより発生したドライブレコーダーの脱着費用および保険料の口座引落の開始月のずれに伴い発生した保険料の差額の返金を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ドライブレコーダー特約の削除について申立人に確認しており、申立人が署名した変更届出書にもそのことが記載されていることから、ドライブレコーダーの脱着費用を支払うことはできないこと、②保険料の口座引落の開始月がずれたが、実際に支払われた保険料の合計額は誤っておらず差額はなから、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、募集人による申立人の意向把握および説明について不十分な点があったことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う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－6】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が事故態様を変遷させていること、②事故後に警察に連絡せずに徒歩で帰宅したこと、③友人と待ち合わせしていたのに携帯電話を所持していなかったと主張していること等から、免責事由(酒気帯び運転)に該当する事故として、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故における免責事由(酒気帯び運転)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－7】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故は、運転者が酒気を帯びた状態で本件自動車を運転して発生させたものであり、申立人も一緒に飲酒をしていたこと、②申立人も「重大な過失」があったとして免責条項の適用を考えたが、合理的な疑いを差し挟む余地がない程度の立証ができないと判断したこと、③保険金を支払うことをすでに申立人に伝えており、本件紛争が解決した後、速やかに支払うこと等を主張した。

これに対して申立人は、保険会社は申立人が本件申立てに要した費用および慰謝料等も支払うべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①本件事故は免責事由に該当しないこと、②保険会社は、傷害一時金について、保険金の支払期限到来日から支払手続完了までの期間に対する利息を支払う意向が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保険金、遅延損害金および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－8】[保険金の支払]

申立人は、駐車中の自動車が第三者による草刈作業で飛び石被害を受けたため、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、自動車に既存の損傷が多数あることから、既存損傷がない部分、または、既存損傷の修復範囲に含まれない部分の修理費用のみ認定するとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、申立人が主張する損傷箇所には本件事故とは明らかに関係のないものが含まれているものの、既存損傷がある場合でも修理費を妥当な割合で負担することが適切であるとの専門家の見解は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して専門家の見解に基づく修理費の一定割合を保険金として支払うこと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－9】[保険金の支払]

申立人は、申立人の配偶者が自動車を運転中に保育園の柵を損傷させたため、保険会社に事故報告し、修理概算額が決まったら連絡すると回答されたが、その後何の連絡もないまま、柵の修理が行われた。このため、申立人が自費で修理する機会を失ったとして、ノンフリート3等級ダウンの取消しおよび修理代金を支払わないよう求めたところ、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修理業者の修理方法は極めて妥当かつ合理的であると判断していること、②概算見積額判明時および見積書受領時に、申立人に連絡しなかったことは謝罪するが、申立人自身で修理することを模索していた事実を知らされていなかったこと等から、請求書どおりに対物賠償保険金を修理業者に支払うことが妥当と判断している旨主張した。

これに対して申立人は、①申立人が自費で修理することを保育園の園長は排除していなかったこと、②保険会社の手続不備により、申立人の自費での修理の選択肢が奪われたこと等から、保険会社の連絡ミスに対するペナルティを考慮する必要がある旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、①修理業者の修理内容とその修理代金は妥当であり、対物賠償保険金として支払われるべきであること、②保険会社の手続ミスにより申立人の選択の機会を失わせたことを確認した。

このため、保険会社は修理業者に対物賠償保険金を支払うとともに、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】[保険金の支払]

申立人は、自動車に搭乗中、マンションから落下したガラス片がフロントガラスに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本件事故の交通事故証明書がないこと、②医療調査に必要な同意書が申立人から提出されず事故と傷害との因果関係の確認ができないこと、③事故状況についての申立人の供述が変遷しており事実確認が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を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故と申立人の傷害との因果関係に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－11】[保険金の支払]

申立人は、自損事故により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、左フロントドアがガードパイプに接触したのち左リアドアがガードパイプに接触することはなく、そのことは実証実験からも明らかであること等から、左リアドアの損害は同一事故とは認められない旨主張した。

これに対して申立人は、左フロントドアがガードパイプ接触後に左リアドアがガードパイプに接触する可能性はある旨主張し、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、①駐車位置がガードパイプに近いという特殊事情があれば、前後のドアに損傷が発生する可能性があること、②保険会社は左リアドアの損傷が本件契約によって補償される別の事故によって生じた可能性までは否定していないこと、③保険会社が提示した左フロントドアおよび左リアドアの修理見積額について、申立人から反論がなされていないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、前後のドアの損傷に対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－12】[保険金の支払]

申立人は、自動車が修理されて車両保険金が支払われた後に修理工場に再修理を求め、再修理費について自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①本件自動車の修理費用については、本件事故の相手方保険会社が修理工場と協定した金額が妥当であること、②再修理費用については、修理結果にまつわるトラブルとして申立人と修理工場との間の問題であること、③保険会社に修理請負契約における当事者性はないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、再修理費用は、申立人と修理工場間の修理請負契約上の債務不履行により生じた損害であること等を確認したことから、本件事故と再修理費用との間に相当因果関係は認められないと判断した。

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

**【自動車保険－13】**[保険金の支払]

申立人は、自動車からの降車時に踏み出した脚が地面に着かず転倒して負傷したため、自動車保険契約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、本件事故は誤って階段を踏み外す場合と比較して何ら差異がなく、一般的な危険が顕在化したものに過ぎないのであり、運行起因性は認められないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

**【自動車保険－14】**[保険金の支払]

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

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①本件自動車の損傷状況が申立人の申告内容と矛盾しており整合性がないこと、②事故発生状況について申立人の申告内容が変遷していること、③本件契約の途中で車両免責金額を変更していること、④事故原因の調査に申立人の協力が得られないこと等から、本件事故発生の事実が認められないため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

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

#### 【自動車保険－15】[保険金の支払]

申立人は、バイク走行中の事故により負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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病院で事故日から約1か月後に右肩腱板炎、約1年後に右肩腱板損傷と診断されていること、②事故後に右肩に負荷のかかる動作を行っていること、③肩を使う競技に長年取り組んでいること等から右肩損傷は既往症であり、本件事故と右肩損傷との間に因果関係は認められない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故直後から右肩に痛みがあること、②右肩腱板炎はレントゲンではわからず、MRI検査で判明したので、診断に時間がかかるのは当然であること、③可能な範囲でトレーニングを行うのが競技選手であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件事故と右肩損傷との因果関係は認められないものの、治療期間については保険会社が治療費の領収書を送付するように依頼した日までを認定することが妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一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案が成立した。

#### 【自動車保険－16】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に路上に駐車中の自動車に追突したため、自動車保険に基づく車両保険金、人身傷害保険金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は太陽光の反射により駐車中の自動車を視認できなかったと主張するが、ドライブレコーダーの映像からそのような状況は確認できないこと、②申立人は目が光に弱い状態で、白い車線とグレーの道路が判別できない視力であるにもかかわらず、医師に申告せず自動車の運転を継続したことは重大な過失に該当すること、③ドライブレコーダーの映像によれば、申立人の自動車は事故直前に加速し、駐車中の自動車側に進路変更しており不自然であること、④破損した自動車の状況から、相当重い受傷があつてしかるべきところ、実際には申立人に重い受傷はなく、救急車にも乗らなかったことは不自然であること、⑤申立人は本件事故を発生させ、保険金を受領する経済的動機が認められること等から、本件事故は申立人の重大な過失により発生した事故と判断できるため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争を解決するためには、本件事故が申立人の重大な過失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。

### 【自動車保険－17】[保険金の支払]

申立人は、借用自動車を運転中に事故を起こしたため、自動車保険の他車運転特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、他車運転特約は、一時的に借りた自動車を運転中に事故を起こした場合に適用されるものであるところ、本件借用自動車は申立人が常時使用していた自動車にあたることから、同特約は適用されないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人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、保険会社の主張を覆すに足る事実を確認す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－18】[保険金の支払]

申立人は、修理業者に自動車が盗難されたため、自動車保険の弁護士費用特約に基づく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本件自動車は盗難されたのではなく、申立人が修理業者に依頼して売却されたものと考えられること、②弁護士費用特約の適用対象となる被害事故が発生したと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。

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

### 【自動車保険－19】[保険金の支払]

申立人は、自動車の購入先との間で紛争が生じたため、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、申立人と購入先との間の問題は、弁護士費用特約の支払対象となる事故とはいえないこと

から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

#### 【自動車保険－20】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中にハイブリッドバッテリーが故障して走行不能となったため、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バッテリーコンピュータの交換費用については保険金の支払に応じること、②ハイブリッドバッテリーには寿命があり通常使用過程で徐々に劣化して消耗するため、補償対象外である消耗部品と考えること等を主張した。

これに対し申立人は、①ハイブリッドバッテリーは定期交換部品ではないため、消耗品に当たらないことを自動車メーカーから確認したこと、②劣化する消耗部品が補償対象外であるならば、車のほとんどの部品が経年劣化して消耗するため補償対象外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等に基づき検討した結果、①本件故障はハイブリッドバッテリーの劣化により駆動機能を失ったと認められること、②ハイブリッドバッテリー自体には寿命があり通常の使用で徐々に劣化する消耗部品であり、定期的なメンテナンスで消耗等による性能劣化を防ぐことはできないこと、③ハイブリッドバッテリーの損害を補償対象外とすることは、一定の偶然な事故によって生じる損害をてん補する損害保険契約の性質上、合理的と認められ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、既に提示したバッテリーコンピュータ交換費用について保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険－21】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に歩行者との接触事故を起こしてウインドガラスが損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社から、ウインドガラス以外の損傷部分についても保険金支払対象となるとの説明を受けて修理を行った。修理後、保険会社から先の説明は誤りであり、ウインドガラス以外の修理部分は保険金支払の対象とならないと説明されたため、すべての修理代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>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①誤った説明をしたという点は、保険会社として十分に反省すべきものであるが、誤った説明の内容どおりの保険金支払義務を負うものではないこと、②申立人がウインドガラス代を除く修理代を支払ったとしても、その対価として相当する修理を受けており、損害は生じていないこと、③修理内容を精査の上、修理代の一部を追加認定すること等を主張した。

これに対して申立人は、①修理実行前に誤った説明に気がついて適切な対応をしていれば、申立人の負担は大きく異なっていたのは明らかであること、②支払う必要のない修理代を支払うことになった申立人に

対して、「損害が生じていない」というのはあり得ず、負担の事前予想・事前回避は不可能であり、申立人に過失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するとともに意見聴取を行った結果、①本件契約に基づき、保険会社は追加認定した保険金を支払うべきであること、②保険会社の誤った説明が修理範囲に関する申立人の決定に影響を与えていること、③保険会社は、申立人に対し、期待権侵害による損害の一部を賠償するべき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、修理代の一部を追加認定した保険金とともに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－22】[保険金の支払]

申立人は、自動車同士の接触事故により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金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車両保険の支払対象である修理費は原状回復に必要な費用であること、②申立人が要求する自動車の全塗装費用は損傷箇所以外の範囲まで含んでおり、原状回復のための修理費には当たらないこと、③損傷箇所を部分塗装することにより自動車の原状回復は十分に図られること、④部分塗装したことによって隣接パネルとの色調相違が発生したとしても、平坦かつ連続パネルへの塗装ではないため原状回復は可能であること等を主張する一方、部分塗装による色むらを理由に損傷箇所以外の塗装範囲を認めるものではないが、互譲の精神による早期解決のために、キャビンについては全塗装費用の50%を認め保険金を支払うことで和解することを希望する旨提案した。

これに対して申立人は、①色むらが発生する部分塗装は容認できないこと、②全塗装による修理見積金額と保険会社が当初認定した損害額の間値をもって保険会社が保険金を支払う場合は和解に応じること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①原状回復を目的とする車両保険では損傷箇所の修理費用のみが填補されるべきであること、②部分塗装によって発生する可能性がある色むらは本件事故を原因とするものであり、自動車全体では原状回復に至らないとする申立人の主張も理解できる面があること、③全塗装費用を基準としてこれを折半することは合理的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、キャビンの全塗装費用の50%を損傷箇所の修理費に加えて保険金として支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険－23】[保険金の支払]

申立人は、車検の準備のために自動車を運転して駐車場から出たところ、側溝に落下して破損したため、自動車保険に基づく車両保険金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自動車は、エンジンファンベルトが切れており、車検を受けることができる状況ではなかったこと、②申立人の主張する方法で痕跡を残さずに本件自動車から脱出することは不可能であること等から、本件事故は偶然な事故に該当しないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、保険会社の主張を覆すに足る申立人の主張内容にかかる事実は確認できないと判断した。

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

#### 【自動車保険－24】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に追突事故を起こしたため、自動車保険に基づく車両保険金およびレンタカー費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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アルコールを身体に保有する状態で自動車を運転し事故を発生させたことから、約款上の免責である酒気帯びに該当すること、②申立人はアルコール濃度が刑事罰の対象となる基準を下回っている旨主張するが、約款上の免責事由である酒気帯びの基準とは異なること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①刑事罰の対象となるアルコール濃度が免責事由の対象となると解すべきであること、②保険会社は内規で一定基準以上のアルコール濃度を免責事由としている旨主張するが、約款に記載のない基準での判断は不当であること、③事故発生から数週間にわたり保険会社はレンタカー手配を行うなど保険金の支払を念頭に置いた対応を行っていたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人の体内のアルコール量が通常の状態に保有するアルコール量を大きく超えていることは明らかであり、酒気帯びによる免責事故と認定できること、②事故当初から申立人は飲酒検知など酒気帯び運転の可能性を示唆する事項を申告しているとは認められず、保険会社の判断が不当に遅延したと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－25】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故により受傷して後遺障害が残存したため、自動車保険の人身傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の自動車の損害は軽微であり衝撃は小さいと推察されること、②自覚症状のみであり、医学的他覚所見がないこと等から、後遺障害を認定することは困難である旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社はレントゲンのみで判断しているが、治療を受けた別のクリニックでは、CT検査も行っていること、②痛みが残存していること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件事故によって後遺障害が残存することは考えがたく、保険会社の後遺障害非該当の判断は妥当と考えられるとの専門家の意見は尊重すべきものであると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、本件契約の後遺障害保険金を支払う責任を負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－26】[保険金の支払]

申立人は、第三者が運転する申立人の自動車が事故を起こし、同乗していた親族(以下、被保険者)が死亡したため、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、被保険者が本件自動車に同乗した際①運転者が無免許かつ飲酒状態であったことを認識していたこと、②運転者に対して運転を止めるように指示したり、降車することに支障がなかったのに運転するに任せていたこと等から、被保険者に重大な過失があるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

#### 【自動車保険－27】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転して対向車とすれ違う時にサイドミラー同士が接触する事故により負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故は、サイドミラー同士が接触したのみの事故であり、ドライブレコーダーの映像からも、本件事故による衝撃はないに等しいともいえる極めて小さなものであったため、本件事故によって申立人の身体に医療機関での治療を要する程度の外力は加わっていないと判断していること、②自賠責保険の事前認定手続では、本件事故と受傷との因果関係が認められないため認定対象外となったこと等から、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、申立人の受傷と本件事故との因果関係に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－28】[その他]

申立人は、自動車後退中に衝突事故を起こし、事故相手方に車両保険金を支払った相手方保険会社から、申立人の100%過失事故として求償を受けたため、事故相手方にも過失があることを確認するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人自動車の後退速度が速く、事故相手方も後退したが回避しきれなかったこと、②相手方の事故報告内容や搭載されているドライブレコーダーの映像から相手方に回避可能性はないこと等から、申立人に100%の責任がある旨主張した。

これに対して申立人は、①相手方が後退を止めた理由や根拠が不明なこと、②話し合いがなく、保険会社から一方的に請求書が送付されてきたこと、③相手方が後退しただけで過失が0になるのか疑問であること、④相手方がクラクションを鳴らす等の回避措置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等に基づき検討した結果、ドライブレコーダーの映像により、申立人の後退速度が速く、後退からわずか数秒後に相手方自動車に衝突したことを確認し、相手方に相殺されるべき過失はないと判断した。

このため、申立人と保険会社は、本件事故の過失割合が申立人が100%、相手方が0%であることを確認する旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－29】[その他]

申立人は、自動車保険について保険会社から契約継続を見合わせるとの連絡があったため、理由の説明と契約継続を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険契約を継続しないことは契約自由の原則から保険会社に許されていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社の本件契約を継続しないという判断が適切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－1】[契約の募集]

申立人は、火災保険の保険料が過払いになっていたため、契約当初からの保険料返還を求めたところ、保険会社が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、特定の時期以降の契約については、申立人に保険料を返還し、また、これに遅延損害金を付加するとして一方で、それ以前の契約については、追加保険料が発生する旨主張した。

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、保険料の算定は保険会社の責任において行われるものであり、申立人の責めに帰すべき事情は存在し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特定の時期以降に誤って領収した保険料およびその返還日までの遅延損害金を支払うこと、本件特定の時期までの契約については追加保険料の請求をしないこと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。

### 【火災保険－2】[保険金の支払]

申立人は、賃貸していた部屋において賃借人が死亡し、直接汚損した箇所の修理だけではなく、異臭の強かったユニットバスや壁・天井等を交換したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款において「復旧作業を行った後に、保険の対象の機能に著しい支障をきたさない臭気が残存する場合は損害とはみなさない」とされており、修理・清掃等が適切になされた後に、本件部屋の使用にあたって「著しい支障」をきたす程度の臭気が残存することはないこと、②ユニットバスについては洗浄対応可能と考えること、③壁については直接の汚損部分のクロス貼り替えが妥当と判断すること、④天井については直接の汚損がなく、対象外と判断すること等を主張した。また、死亡が発見される直前に本件事故を補償対象とする特約を追加し、免責金額を減額する契約の異動手続が行われていることについては、「孤独死の発見」を「被保険者が孤独死を認識し、または認識し得たとき」と解していることから、異動内容は適用対象外と考える旨主張した。

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、申立人から保険会社の提示する保険金の支払を受けて和解する旨の意向が示された。

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

### 【火災保険－3】[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、①申立人は、いつ発生した地震による損害か、どこにどのような損害が生じたのか把握していないこと、②申立人が申告する損害が、本件地震によるものか否かが判断できず、申立人においても立証が十分できていないこと、③地震により基礎が破損するような大きな外力が加わる場合、建物内部にも損害が発生し、家財の落下等が生じるものであるが、そのような損害は認められないこと、④基礎のみ破損していることから、乾燥収縮、生活振動、度重なる地震の影響などが原因と考えられること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①基礎と屋根に生じた損害のうち、屋根については修理業者から地震による損害であることを確認していること、②本件地震後に基礎には複数の損害があることを確認しているが、その程度では地震保険の対象にはならないと考えていたため請求が遅延したこと、③本件建物の近隣に所在する別の所有建物について、他の保険会社に地震保険の請求をしたが、問題なく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、本件建物の損害が本件地震により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、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険－4】[保険金の支払]

申立人は、建物敷地内に設置されていたガーデンライトが落雷により点灯しなくなったため、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点検工事費は損害が発生した物と損害が発生していない物を区分するための点検にかかる費用であり、本件約款の修理費に該当しないこと、②点検工事費は、災害時諸費用保険金として規定されている「その他損害が発生したことによって臨時に生ずる費用」に該当するが、本件契約では、災害時諸費用保険金を支払対象外とする特約が付帯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。

これに対して申立人は、①交換品を確認するための作業と修理は不可分なものであり、修理費に含まれるとみなすのが一般的な感覚と思われること、②保険会社は、点検工事費は災害時諸費用として定義されている「その他損害が発生したことによって臨時に生ずる費用」に該当すると主張しているが、この定義は曖昧であり、具体的に例示している「残存物の取片づけ費用」「見舞い費用」よりも優先的に例示すべき項目と思われること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、本件事故状況や復旧方法について改めて検討した結果、点検工事費は修理費に含まれると判断するとの見解が示された。

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

#### 【火災保険－5】[保険金の支払]

申立人は、建物に設置されていたアンテナが落雷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に加えて、保険会社が要した調査費用・弁護士費用等の支払を求められたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①落雷の発生と落雷に起因して損害が発生したことを申立人が立証しているとは言えないこと、②損害が確認できる写真撮影が行われておらず、交換したアンテナなどの損害物はすべて廃棄済みであり、損害発生原因と損害範囲をあえて不明確にして請求することを企図したものと判断せざるを得ないこと等から、修理代にかかる保険金支払には応じられないが、調査費用・弁護士費用等の請求については取り下げることが検討する旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の指示に基づき対応したに過ぎず、詐欺等の行為は一切行っていないこと、②弁護士費用等の支払に応じるつもりはなく、保険会社は相応の保険金支払に応じるべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、申立人からは落雷の被害にあったことを客観的に示す最低限の資料が提出されていないため、申立人の要求が支払要件を満たすとの判断に至っていないが、申立人申告の本件事故日と同時期に同市内で他の落雷被害が発生していることから、本件事故発生事実については一定の蓋然性はあると判断し、相応の保険金を支払うことで和解に応じる意向があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して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—6】[保険金の支払]

申立人は、建物が風災および雪災により損害を受けたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

一方の離脱

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件建物は築数十年を経ており、これまで屋根リフォームの痕跡は見られないこと、②2度にわたり立会確認を実施するなど、適正な保険金算出を行うため、精査を繰り返した結果、損害額はすでに提示している金額と変わらないため、この内容にて和解したいと考えること等を主張した。

手続開始後、紛争解決手続を継続しても事態を打開できないとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険—7】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①風災で特徴的にみられる屋根材の広範なめくれ上がりや飛散等が確認されず、屋根の雨漏りは風災が原因とは考え難いこと、②天井面には満遍なく至る所に雨漏りが発生しており、一過性の災害で発生していたとは考え難いこと、③屋根には雨水浸入を防止する十分な施工は確認できないことから、勾配不足による日常的な雨水の浸入が発生していた可能性があること、④屋根面の広範囲にわたる錆びや釘抜け、床面や建具に発生した多数のシミから長期の雨漏りが発生したと考えられること、⑤外壁に風災による損傷は認められず、経年劣化による雨水の浸入の可能性が否定できないこと、⑥雨樋には若干の歪みが確認できるが、恒常的な熱収縮による変形の可能性が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。

これに対して申立人は、提出した写真で強風による屋根のめくれが確認できる旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が風災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—8】[保険金の支払]

申立人は、ソファを移動中、誤ってリビングのフローリングを傷つけたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

一方の離脱

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①鑑定人による現場調査によれば、フローリングのキズは、素手で触るとキズである感触は確認できるが、仕上げ材が溶けているように見受けられる程度のものであり、仕上げ材が切れたり、ささくれているものではないこと、②床の機能の喪失または低下は考えられないこと、③外観上の損傷、汚損に該当するものとして保険金の支払対象とはならないこと等を主張した。

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

#### 【火災保険－9】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①亀裂は底の内側のごく一部の箇所に発生しており、風災でこのような限定的な亀裂が発生することは考えられないこと、②雨が流入した原因は底上部のかぶり幅が短く雨を巻き込んだためである可能性があること、③底内部の汚損は広範囲であり、亀裂1か所から流入した雨水が原因とは言えないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件建物には申立人が主張する台風起因する損傷は確認できず、保険会社の主張に合理性があることを確認した。

このため、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－10】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根の棟板金の一部損傷については、強風による飛来物の衝突と考え得ると判断し、風災事故として認定したが、修理見積書に計上されている復旧範囲は、損傷部位と比較して過大と判断されるため、損傷範囲程度に修正して認定したこと、②外壁についても、共用階段軒天と手摺壁下端部分の損傷は強風による飛来物の衝突と考え得ると判断し、風災事故として認定したが、修理見積書で計上されている人件費は、損傷部位と比較して過大と判断されるため、損傷範囲に応じた人件費に下方修正の上認定したこと、③雨樋については、軒樋の蛇行変形は不規則な変形であり、支持金具は局所に発生していることから、風災に起因する損害と判断できず否認したこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①強風による典型的な損傷が確認できない中で、様々な可能性を考慮し、請求された損傷の一部を台風による損傷と認めた保険会社の判断は、申立人の意見を尊重したものである、②保険会社が提示した損害額の認定根拠として、提出された損害明細書の内容は妥当なものと思われる、との専門家の見解は妥当と判断した。

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

### 【火災保険－11】[保険金の支払]

申立人は、建物が台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>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、貫板ごと棟板金が一体として浮き上がっており、既に下地の固定強度が低下していたと考えられることから、強風による損害ではない旨主張した。

これに対して申立人は、公正中立な判断を望む旨主張し、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、経年劣化進行により下地貫板や棟板金が固定力を失っていた状況で、強風によって浮き上がったことから、直接の原因は強風であるとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

### 【火災保険－12】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①強風の場合に生じる瓦のめくれ上がりや浮き上がりが確認できなかったこと、②葺き土の流出や瓦棧の腐食、釘の錆が認められ、その結果瓦の一部に下方向へのずれが生じていることが確認されたこと等から、風災や不測かつ突発的な事故により生じた損害とは認められない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件屋根の損傷と台風との因果関係を認めることは困難であると判断した。

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

### 【火災保険－13】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①写真による損害確認および現場立会いを実施した結果、屋根棟板金の浮きは確認できるものの、風災によるものではないこと、②雨の建物内部への吹込み、浸み込みによる損害は免責事由に該当すること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、被害は棟板金の持ち上がりによる雨水の侵入によって生じた屋根裏下地材の染みと、風の吹込みによる京壁の歪みと剥離であり、その原因は、突発的な外部圧力が一部分に集中し、かな

り強い風力エネルギーで今まで押さえられていたものが耐えられなくなったため破損したと認識している旨主張し、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貫板の破損は貫板の厚さ不足と作業不備が原因と思われる、②貫板が容易に浮き上がる現象は、貫板の固定方法の作業不備が原因と思われるが経年劣化の進行により顕在化したものと思われる、③小屋組の野地合板や和室京壁の雨染みも、雨水の吹込み・浸み込み等が原因の可能性が高い、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—14】[保険金の支払]

申立人は、大雨・強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、①屋根の各所で剥がれ、縮み、浮き等の経年劣化による損傷が見られること、②損傷状況から、屋根の損傷のうちシングル材の捲れ・飛散は、経年により損耗していた部分に保険期間以前の強風が当たり生じたものと考えられること、③風災による衝突痕と見られる損傷についても保険期間開始以前の事故によると判断されること等から、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、本件損害と風災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—15】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ケバラ破風板のずれは、それを固定するビスを中心に亀裂が生じ、そのために生じたものであると推測されること、②風災による飛来物の衝突痕も認められないこと等から、経年劣化によるものであり、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、本件損害と風災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－16】[保険金の支払]

申立人は、庭で栽培している植物が盗難被害に遭ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件植物は本件約款に定める「保険の対象の範囲」である「庭木」に該当しないことから、保険の対象にはならないとして、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、本件植物は、同一敷地内である申立人の自宅建物の屋外で栽培されていたとしても、当該建物の附合物または従物には該当せず、社会通念上当該建物と一体のものとはいえないと確認したことから、本件契約が保険の対象とする「庭木」には該当しないと判断した。

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

### 【火災保険－17】[保険金の支払]

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

### 【火災保険－18】[保険金の支払]

申立人は、建物内に保管中であった宝飾品・貴金属類が第三者により窃取されたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物について窓や戸に損傷が認められず、物色の形跡がないことから、申立人の意思に反した侵入を伴う外部犯による犯行を認定し得ないこと、②関係者による犯行についても、ホームヘルパーや知人等関係者を加害者と認定するだけの根拠に欠けるとして、第三者による窃取とは認められないこと等

を主張した。

これに対して申立人は、貴金属類を建物内戸棚にしまい保管を開始し、貴金属類を申立人の意思に基づいて移動させたことは一度もなく、それにもかかわらず貴金属類が喪失されたのは第三者による窃取以外にあり得ないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件において第三者による窃取が存在したか否かを確定的に判断することはできなかったが、申立人および保険会社において和解による解決を求める意向が少なからず存在することを確認した。

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－19】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物の外壁・サッシ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申立人は事故日から2年近くが経過した後、事故報告を行っているが、本件台風によって発生した可能性がある曖昧に述べているのみであり、本件台風によって損害が発生したという「風災」や「不測かつ突発的な事故」の存在自体が認められないこと、②玄関タイルの亀裂、外壁損傷については、衝突等の痕跡が見受けられないこと、③窓枠のへこみは、物体が窓枠に衝突したのであれば、隣接する外壁や窓ガラスにも損害が発生するはずであるが、そのような周囲の破損がないこと等から、台風による損害とは認められないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①当初より一貫して本件台風により風災を受けたと伝えていること、②本件契約で風災が補償されると理解しておらず、報告が遅れたこと、③玄関タイルについては、飛来物がたくさん玄関に溜まっており、風災による損害と確信していること、④外壁損傷については、新築から数年しか経過しておらず、経年劣化や第三者によるものとは考えづらいこと、⑤2度鑑定人に調査してもらっているが、いずれも風災による損害と認め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、本件損害が風災により生じたものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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－20】[保険金の支払]

申立人は、建物に水漏れ事故が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人提出の見積書の算出根拠が不明なため、直接修理業者へ照会することの同意を申立人に求めたが、申立人はこれを拒絶したこと、②修理業者へ見積書の内容について照会が可能となり、妥当と判断できる新たな情報や根拠が確認できた場合は、損害認定額を再度検討すること等を主張した。

これに対して申立人は、保険会社は見積書の算出根拠が不明と主張するが、民間企業の単価は、それぞれの会社に独自に決定権があり、それを第三者の保険会社が高い、安いと口を挟むのはおかしい旨主張

し、反論した。また、保険会社から修理業者に見積書の内容について照会や問い合わせをすることには了解しない旨の意向が示された。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故による修理金額の妥当性に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第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、建物の床下の水道管が破損して水漏れ事故が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①壊れた排水管の具体的破損状況が不明であること、②申立人が主張する2階床排水管へ何者かが何らかの不手際で衝撃を与えたものと判断することは困難であること、③地震等の振動による可能性も考えられるが、本件契約では免責であること、④申立人が主張する「何者かが何らかの不手際で衝撃を与えた」事象についての具体的な内容や、修理業者が行ったとするカメラ調査による排水管破損箇所の写真など、事故状況につき新しい資料および情報の提供がなされれば、それらを踏まえて再度検討すること等を主張した。

これに対して申立人は、①誰かが水の使用をしなければ、水漏れは発生しないこと、②建物は堅固な建物であり、周辺工事や地震による損傷は考えられないこと、③建物が揺さぶられることがなかったのであるから、何者かが排水管に何らかの衝撃を与えた原因しか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等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生経緯に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険－22】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から提出されている写真では、補修した事実は確認できるものの、積雪によって雨水排水管周囲が損傷したことの確認はできないこと、②鑑定人の現場調査でも損傷の確認はできず、修理業者への照会においても、原因箇所を特定するには至らなかったこと等から、積雪により建物が損傷した事実が確認できず、「雪災」による事故とは認定できないため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生原因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－23】[保険金の支払]

申立人は、掃除中に家財を破損させたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が調査に協力しないこと、②申立人の被害品目に対する供述が変遷していること、③被害品に外観上の損傷が認められず埃もたまっている状態であったこと等から、本件事故の発生日時、場所、事故態様・事故原因、損害の内容および事故と損害の因果関係が特定できず、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－24】[保険金の支払]

申立人は、建物のドアが強風に煽られて破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件ドアの実勢価格(修理費)や新規ドア取付施工費、諸経費、既存ドアの撤去費用を積算の上、本件ドアの損害額が免責金額を下回ることから支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社と代理店との間のやり取りはあったようだが、申立人には説明はなかったこと、②当初、代理店は申立人に間違いなく保険が下りると説明していること、③保険会社は、今までの経緯を含めて説明義務違反があるので、申立書どおりの賠償を求めること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討を行った結果、①本件ドアの画像観察によれば、サッシ枠に損傷は見られず、また本件ドアは同一品の入手が可能である、②サッシ枠やドア本体には切り詰め加工等も無く、既製品のまま再取付が可能の状況から、保険会社の見解は概ね妥当である、③一部修正した損害額も免責金額未満のため支払対象外となる等の専門家の意見は妥当と判断した。

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

### 【火災保険－25】[保険金の支払]

申立人は、地震による屋根の損傷、台風による雨漏りが発生したため、火災保険および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本件建物の基礎部分や外壁部分に地震による損害が認められないこと、②本件建物の基礎、外壁に地震による損傷がないにもかかわらず屋根だけに広範囲にわたる亀裂が生じることは考えにくいこと、③屋根の損害が地震によるものと仮定しても建物全体の損害割合は一部損の認定には満たないこと等から、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風災については争わないが地震による損傷であることは争うこと、②基礎部分や外壁部分の損傷の有無にかかわらず、屋根部分に生じた損傷は地震を原因とするものであること、③屋根の修理見積額は建物の時価額を超過しており全損に該当すること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件屋根の損傷が発生した時期、本件地震との因果関係等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、台風や集中豪雨等によって数回にわたり地下室に水災による泥水侵入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損害について具体的な事故状況が明らかではないため、本件契約上の補償内容に該当するとは判断できないこと、②被害品について具体的な特定がなされておらず、購入時期や購入金額も明らかではなく、その裏付け資料も提出されていないため、支払額の算定ができない状況であること、③保険会社には過去の浸水被害について事故受付の記録は一切残っておらず、損害当時の代理店もすでに廃業しており、事故連絡について確認ができない状況であること等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社に対して再三にわたり補償内容の確認を求めたところ、保険金支払対象事故であることを認めたこと、②申立人から保険会社担当者に連絡して要求を出さないと何もしないという状況が続き、現場の状況を把握してもらいたいという要求も行ったが解決のために動こうとはせず、時間が経過し、突然、既に時効になったので対応できないとのメールがきたこと等を主張し、反論した。

当事者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、本件損害の状況、本件損害発生当時の代理店の対応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－27】[保険金の支払]

申立人は、隣家の看板工事の際に屋根に無断で設置された足場の荷重が原因で建物の外壁等に損傷が生じて火災保険に基づく保険金の支払を受けたが、後に隣家が解体されたことで新たに外壁の損傷に気付いたため、追加の保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、申立人が主張する新たに確認された外壁の損傷箇所については、現場調査の結果追加で支払うことができる損害はないことから、申立人の主張には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件は基本的には保険会社の主張に合理性があるものの、保険会社が足場荷重は認められないものの振動の影響を否定できないとして既に限定的な保険金の支払を行っていることから、新たに確認された外壁の損傷箇所についても振動により拡大した蓋然性は認められるため、限定的に損害を認定することが妥当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を追加で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—28】[保険金の支払]

申立人は、台風によって棟板金、バルコニー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堅樋の外れ、カーポート屋根の棧の外れの損害については、本件事故の損害と認定すること、②棟板金の浮きは、変形が局所的であり、本件事故の損害ではないこと、③バルコニー裏側の軒天の水漏れは、外的な損傷が見受けられず、経年劣化等により水が徐々に入り込んだものであることから、本件事故の損害ではないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①棟板金の浮きは、指が入るほどの大きな隙間が発生しているため、経年劣化とは考えられないこと、②バルコニー裏側の軒天の水漏れは、外部のシーリング材に大きな力がかかり、水路が形成されたとみるべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、バルコニー裏側の軒天の水漏れについては、風災とは無関係の雨水浸透が長時間にわたり継続したことによる腐敗で、防水措置の経年劣化が原因であるが、棟板金の浮きについては風災の可能性があると専門家の意見は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う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案が成立した。

### 【火災保険—29】[保険金の支払]

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

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人主張の損傷箇所は外壁のみであり、いずれも地震によるものではなく、そもそもひび割れ等物理的損傷を確認できないこと、②建物の傾斜は認められず、地震により被害が生じやすい窓等開口部の損傷も認められないこと、③申立人主張の損傷箇所を地震による損傷と仮定して主要構造部の損害割合を計算した結果でも一部損には当たら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、申立人の主張

する損傷は地震による損傷と認定す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て受諾を勧告したが、申立人から期日まで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—30】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①外壁材と破風材板の間の隙間は、破風板や板金屋根の剥がれ等がないため、もともと隙間があった可能性があること、②破風板上部の穴は、周囲に飛来物による破損が確認できないこと等により、風災による損害であると捉えることはできない旨主張した。

これに対して申立人は、①壁の穴自体が破損箇所であり、周囲に破損箇所がなくとも、飛来物が衝突して穴が開いたという説明は成り立つこと、②仮に風災による破損が認められなくとも、「建物の外部からの物体の衝突等」「建物のその他偶然な破損事故等」についても補償の対象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外壁のひび割れ痕は、飛来物の衝突痕とは形状が相違しているため、風災によるものとは考えられない、②穴の損傷原因は、風災による飛来物損傷痕ではない、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—31】[保険金の支払]

申立人は、地中の水道管の損傷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、①本件建物の居室床面の腐食やカビは、床下が長期間高湿であったためであること、②その原因は地下に埋設されている山水の配水管が老朽化によって破損した可能性が高いことから、本件約款に定める水濡れによる損害とはいえず、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、本件損害の原因が老朽化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。

### 【火災保険一32】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

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

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、本件風災による損害額を見直し、一定の保険金を支払うことによって和解したい旨の提案がなされた。

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

### 【火災保険一33】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、修理業者に対する事故当時の損害状況等の聞き取りをした上で立会調査を行ったが、瓦や軒包みに本件事故による風災と考えられる損傷を確認できないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件損傷は風災により発生したと想定できる現象が確認できないとする専門家の見解は相当と判断した。

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

### 【火災保険一34】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故の原因については、地震による揺れのほか、ドアやサッシの開閉に伴う振動の積み重ね、身体の衝突等による負荷等様々な要因が考えられ、原因特定には至らないものの、風災に起因する事故とは証明されていないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件損傷は台風による被害とは考えにく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—35】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①現地調査の結果から、本件屋根部分に目立った損傷が認められないこと、②確認できる剥離等のキズについては風災被害に一般的に見られる衝突痕等を伴うものではないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件損傷の原因が強風によるものとする根拠は判然とせず、損傷した屋根に飛来物による打痕等が確認されていないことを踏まえると、本件建物に強風そのもの、あるいは強風による飛来物の衝突に起因する損傷を認めることはできず、申立人の要求には根拠がないと判断した。

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—36】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、現場立会いをしたが、風災に特徴的な風圧による棟板金の飛散や剥がれ、屋根材の浮き上がり、強風による外部からの痕跡が見当たらなかったため、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、本件損害が風災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—37】[保険金の支払]

申立人は、台風による飛来物により建物の駐車場の笠木が破損したため、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笠木のひび割れは塗装面に留まっており、台風による飛来物衝突の痕跡は確認できな

いこと、②笠木のひび割れの状態は、時間の経過とともに暫時的に広がった状態と酷似していること、③飛来物が衝突したのであれば、風向きと同方向に直線的なキズが生じるはずであるが、多方向に複雑な線状のキズが広がっており、飛来物の衝突を原因とするキズとは考えられないこと、④損傷の立証責任は申立人が負うものであるが、立証はできていないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①損傷がないことを確認している日から、損傷を確認した日の間に発生した本件台風による飛来物の衝突が原因と判断できること、②塗装のひび割れに見える部分は、何かが衝突して付いた線のようなひっかきキズがあり、何かが衝突した際に塗装が剥がれたものであること、③アルミ製笠木の塗装が剥がれるような経年劣化は通常考えられないこと、④修理見積りのために確認をした修理業者3社すべてが、損傷は何かの衝突により発生したものであると判断していること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、本件損傷が台風による飛来物の衝突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—38】[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、本件地震によって損傷した本件建物の主要構造部の損害割合は一部損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、本件建物の損傷原因等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、親族が浴室で倒れて壁に衝突し、浴室のコーナー一部(目地とタイル)に亀裂が入り、その後浴室から下の階の部屋に漏水し、ユニットバス全部の交換工事を行うことになったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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写真から、浴室タイルの割れは確認されるが、通常、衝突時に発生する衝撃の広がり様子(放射状のひび割れや、衝突した地点を中心とするへこみ等)は見受けられないこと、②タイルの目地や壁パネルと床パネルの取合部分は、衝突したことによって、下地ボードやフレームの一時的なたわみにより、切れが生じた可能性があり、シール破断部分のシーリングによる補修費用相当額を損害額と認定すべき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、①半磁器タイルの軽微ひび割れ程度で下地ボードが破損することは考え難い、②転倒時の衝撃により入隅のシール防

水が破断し、パネルやフレーム等に歪み・変形・隙間等ができたことが漏水原因であることの可能性は否定できない、③シール材の再充填作業は適切な修理方法である、④保険会社の見積額は作業内容からも妥当範囲である、等の専門家の意見は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して保険会社が提示している保険金を支払うこと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。

#### 【火災保険－40】[保険金の支払]

申立人は、居住するマンションの大規模修繕工事に際して工事業者の過失により漏水等の被害を受けたため、同マンションの管理組合が加入するマンション総合保険に基づく賠償責任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本件契約の被保険者は申立人ではなくマンション管理組合であること、②本件契約の建物管理賠償責任補償特約では、被保険者であるマンション管理組合ではなく第三者に損害賠償責任がある損害については保険金の支払対象とはならないこと、③本件契約で保険金支払対象となる水濡れ原因調査費用には、申立人が請求する宿泊費用は含まれないこと等から、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、本件紛争において申立人に保険金が支払われる可能性がないことは明らかであり、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難である判断し、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－41】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物に損害を被ったため、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基礎の損傷4か所については、地震によるものと認めること、②内壁は初回現場調査時確認の2か所は地震による損傷と認めるが、追加申告箇所は本件地震によるものと客観的に立証される資料がなく、築後数十年経過による経年劣化、地盤沈下により生じていることも考えられること、③外壁は申立時点で確認の1か所は地震による損傷と認めるが、申立後の追加申告箇所は、事故日から1年近く経過した時点での申告で、本件地震によるものと客観的に立証される資料がなく認められないこと等から、一部損と認定する旨主張した。

これに対して申立人は、①内壁には、認定箇所以外にクロス破断や入隅クロスのはわ・よれが16か所存在していること、②外壁には認定箇所以外に20か所のひび割れが存在しており、また保険会社が認定した損傷箇所の長さは過少であること等から、保険会社の認定箇所を大きく上回る損傷が存在し、半損認定が妥当である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出の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、保険会社の見解、一部損の認定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、保険会社は申立人に対して、一部損と認定した保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し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—42】[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、異なる鑑定人により実施された2回の現地調査において、申立人が申告した損傷は、いずれも地震によるものと認められなかったことから、保険金の支払対象にならない旨主張した。

これに対して申立人は、基礎、外壁、建物内部の大量のひび割れは、本件地震によって発生したものであり、経年劣化等ではない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家による意見を踏まえて検討した結果、本件建物の損傷状況等に照らせば、申立人主張の損傷箇所が本件地震起因であると認めるに足る根拠がなく、無責とする保険会社の判断を否定し、一部損以上の損害認定を提示する心証を得られないことから、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—43】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根については、屋根瓦の破損が著しい2階南面・東面、1階南面を原状復旧である瓦葺き替えて計上することが相当と考えること、②その他の屋根面は、既存瓦再利用可と判断し、軽微なずれや部分的な瓦割れが発生していることも想定できるため、既存瓦を再利用した葺き直しの費用および瓦差し替え費を計上することが相当と考えること、③下地に関しても、防水紙貼り替えは、瓦葺き替え面と同数量で計上することが相当と考えること等から、当該修理方法による保険金であれば和解に応じる旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社は同一の屋根であるにもかかわらず、ガルテクトと瓦が混在する内容での補修方法を前提としているが、この方法では、本来適した方法で仕上げられない部分が生じ、特に防水という機能面で問題が生じる可能性が高いため、同一の屋根について、ガルテクトと瓦が混在する方法で補修することは不合理である旨主張し、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、保険会社から、最終的な和解に向けて、認定額を一部上乘せする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保険会社が最終提示した保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【火災保険—44】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物外部に損害は認められないことから、建物内部への雨水の吹込み損害は保険金支払対象外であること、②本件約款には風災事故の対象範囲を追記した現行約款の注釈は記載されていないが、この注釈は誤解を避けるためにわかりやすく語句や文章の意味を解説したものであり、注釈の有無にかかわらず、本件約款で規定する保険金の支払可否については従来から変更してはいないこと、③本件約款においても、建物の外部損害を伴わない雨水等の吹込み損害は保険金支払対象外との判断に変わりはないこと等から、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保険会社の判断は本件約款に記載のない注釈が追記された現行約款に基づくものであり、保険金支払対象外と主張する根拠にはならないこと、②本件契約以降、保険会社から約款の変更を周知された事実はなく、新たな約款が適用されることに同意した覚えもないことから、保険金は支払われるべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①現行約款の注釈は保険法の制定に伴いその内容をわかりやすく説明するために追記されたものあり、それ以前から約款で定める補償範囲を変更するものではないこと、②本件損害は、本件建物外部の破損に起因する損害ではないこと等から、保険金支払対象外であることを確認した。

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

#### 【火災保険—45】[保険金の支払]

申立人は、商品在庫が盗難されたため、企業財産保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社から保険金額の設定が不適切で削減払いとなるが増額すれば全額支払が可能と提案されたためこれに応じたが、保険会社は後になってこれを撤回して全額の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約は保険金額の設定が適切ではなく一部保険となるため保険金が削減払いとなること、②保険金額を増額すれば請求内容に沿った保険金を支払うことが可能であるとの誤った説明を行い、手続を行ったことは事実であること、③誤った手続を原因とする賠償すべき損害は発生していないこと、④契約締結時に、申立人に保険金額等について申込書の確認欄で確認してもらっており、一部保険の説明は重要事項説明書に記載があることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

#### 【火災保険—46】[保険金の支払]

申立人は、暴風雨により建物の屋根の損害や水漏れ損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

一方の離脱

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、立会調査の結果、水濡れ腐食を確認したものの、外的損傷が確認できず、建物に本件約

款に定める「建物または屋外設備・装置の外側の部分が風災によって破損した」事実が確認できないため、保険金支払の対象外である旨主張した。

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。

#### 【火災保険一47】[保険金の支払]

申立人は、建物の外の汚水桝が陥没して配管が詰まり、台所の床下で汚水が排水管を逆流して漏水したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件排水管の漏水により、隣接する配管が腐食した可能性があることから、当該配管の修理費用を保険金として認定したが、排水管自体の修理費用は、本件約款の規定により損害額から除外していること、②申立人が要求している台所のリフォーム費用については、事故発生時の報告時点においてリフォームおよび給排水設備の修理は完了していたため、保険会社にて直接損害発生状況を確認することはできず、仮に台所にカビが発生していたとしても、当該カビと排水管の漏水との間に因果関係はないため、損害として認定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に基づき検討した結果、①本件建物の台所のリフォーム費用を本件漏水事故による損害として認定することはできないこと、②保険会社が認定した本件排水管に隣接する配管の腐食について、漏水に起因した可能性もあることを考慮し、互譲の精神により、その範囲で本件排水管による損害として保険会社が認定したことが窺えることから、その範囲において保険金の支払対象とすることが妥当であると判断した。

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

#### 【火災保険一48】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①地震直後に申告された損害程度では保険金支払対象外であると説明し、その後も追加損害のないことを確認の上、追加損害を確認した場合は連絡するよう依頼していたこと、②地震発生から半年以上経過後に追加損害の申告があり、現地調査および写真等から可能な限り考慮し一部損と認定したこと、③現物や損害写真がないため否認した損害申告家財については、その損害覚知日や覚知に至る経緯の説明、損害写真がない理由、本申立てにおいて初めて写真が提出された理由、修理内容や修理日を確認できる資料の提出を依頼したが、判然とした回答がないこと等から、一部損の認定は変わらない旨主張した。

これに対して申立人は、①損害申告書、罹災証明書、写真等から小半損に相当する損害が生じていること、②地震当初に代表品目の説明がなかったため、追加損害の申告ができなかったことは、保険会社の不十分な対応が原因であること、③追加損害家財の撮影をやめたのは、地震当初に対応を打ち切った保険会社の不十分な対応が原因であること、④所有していない代表品目があるため損害割合に誤りがあること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①申立人が提出した写真は撮影日が不明で、撮影遅延の経緯や理由にやむを得ない事情がないこと、②申立人は地震当初、申告した家財以外に損害がないことを一貫して申告しており、その経緯は極めて単純であり、保険会社の質問も誤解を生じさせる内容ではないこと、③提出された資料や主張経緯から、所有していないとする家財の主張に信用性が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、地震保険金として既に提示した金額を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【火災保険—49】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根材の化粧スレートに多数のひび割れ、割れ、欠け、剥離等を確認したが、打痕や周囲の陥没等飛来物の痕跡を確認することはできないこと、②強風による屋根材の損害として見られる複数枚の屋根材がまとまって剥がれたり、飛散する等の損害は確認できないこと、③屋根材の剥離は、「表層剥離」または「層間剥離」と呼ばれる症状で、こうした剥離はノンアスベスト製品の性質に起因する現象であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①化粧スレート屋根は飛来物があっただけでもひび割れし、ひび割れが原因で破損して落下すること、②全ての飛来物が打痕を残すとは限らないこと、③台風前後の写真を比較してみたが、台風後の方が屋根の左側が白くなっているところが多いことは明らかであり、台風や大雨も影響して、屋根にひびが入りその後剥がれ落下したことが十分に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等とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件の損傷状況は、本件屋根材が経年劣化進行により多発した損傷現象であり、保険会社の「風災とは認められない」との見解は妥当であるとの専門家の意見は相当と判断した。

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

#### 【火災保険—50】[保険金の支払]

申立人は、積雪により所有するアパートの雨樋が変形したため、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立会調査時の建物の状況から、雨樋の変形については、建物の雨樋全体に波状の軽微な変形が連続しており、積雪の荷重で外側に大きく開く雪災における典型的な破損状況とは異なること、②保険金請求が申告事故日から数年経過した後になされており、当該建物が築数十年で今までの雨樋の修理を行ったことはないとの申立人の申告からしても、積雪により発生したとの事実を認定することは困難であること等から、経年劣化による損害として免責対象に該当する旨主張した。

これに対して申立人は、①保険契約期間内の事故であるのに免責となるのは納得できないこと、②本件建物が古いからという理由も納得できないこと、③そのような理由であれば、該当する物件は契約するべきで

はないこと、④保険料を領収しながら、事故が起きたら免責は無責任であり、何のための保険か分からないこと等を主張し、反論した。

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

#### 【火災保険—51】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、立会調査時の本件建物の状況から、漆喰の劣化や屋根瓦の小さな欠損が複数箇所認められるが、漆喰の劣化は経年によるものであり、屋根瓦の複数箇所の小さな欠損については飛来物による衝突痕がなく、風災による破損とは考え難いことから、保険金支払の対象とならない旨主張した。

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

#### 【火災保険—52】[保険金の支払]

申立人は、風災により建物の屋根材に欠け・剥離・ひび割れが生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①風災に特徴的な風圧による棟板金の損傷であれば、飛散もせず、折れ曲がりもせず、持ち上がって変形しただけの状態にはならないこと、②釘浮きは、温度変化・経年変化による棟板金の膨張・収縮の反復や下地(貫板)の釘の保持力低下等によって生じるものであり、風災によるものではないこと、③スレートの端の欠損には剥離を伴うものが多く含まれているが、表層だけ剥がれるような壊れ方は風災が原因とは言いがたいこと等から、保険金支払の対象とならない旨主張した。

これに対して申立人は、①屋根に生じた損傷は「亀裂」ではなく「破損」であること、②破損の事実があるにもかかわらず「不自然な破損」という曖昧な理由で対象外としており、写真のみの鑑定で正しい判断はできないこと、③「釘が抜け落ちず、単に浮いている」状態を経年劣化としているが、屋根が強風に煽られて固定する釘が浮いたのであり、「釘の浮き」は風災の根拠となり得ること、④スレートの欠損を経年変化としているが、風災によって同時期に発生した破損と考えること等を主張し、反論した。

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

**【火災保険－53】**[保険金の支払]

申立人は、積雪により建物の軒樋が変形して屋根瓦が破損したため、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、立会調査の結果、軒樋廻り破損修理工事のうち、本件建物北側の軒樋に積雪の重みによる損害と認められる外側への開きを確認したが、南側の軒樋には、多少の歪みは確認できるものの勾配不良等の雪災に起因する損害は確認できず、屋根瓦廻り(樋廻り)修理工事における屋根瓦の漆喰剥離は経年劣化による損傷と酷似しており、雪災起因性は認められないと判断している旨主張する一方、和解の方向性として、本件建物北側の軒樋部分を本件事故の損害として算出した損害保険金と臨時費用保険金を申立人に支払うことで和解に応じる旨提案した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討を行った結果、申立人が保険会社提案の保険金支払による和解に応じ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、保険会社が提示している保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【火災保険－54】**[保険金の支払]

申立人は、台風による強風で建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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棟板金の浮き、釘抜け、フェンスの変形を確認したが、他物の飛来による衝突痕は確認できない等から、風災による損傷に該当しないこと、②エアコンホースの損傷は経年による変質であり、風災による損傷に該当しないこと、③本紛争解決手続開始後に実施した現地調査の結果に基づき、ベランダ内壁損傷については、風災による損害と認めること等を主張した。

これに対して申立人は、①修理業者は風災による損傷と認めていること、②他の保険会社から保険適用範囲内との回答を得たこと、③棟板金の折れ、浮き、釘抜けは経年劣化だけでは発生せず、何らかの応力による損傷と考えるべきであること、④飛来物の衝突痕はないとされるが、外的要因は風災以外に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、申立人が申告した損傷箇所は、ベランダ内壁を除くと、風災による損傷と断定し得る根拠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ベランダ内壁損傷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。

**【火災保険－55】**[保険金の支払]

申立人は、外部からの自動車の接触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損害がないと判断した軒天下地の軽鉄部分については、再立会調査を申し入れたが、申立人は拒んでいる状況であることから、当該部分は支払対象外であること、②修理に関する深夜作業の割増料金については、契約者間の公平性・平等性の観点からも認定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を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社による本件保険金認定範囲の適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、また、本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを強く主張していること等からも、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【火災保険—56】[保険金の支払]

申立人は、建物が南隣の建物の火災により類焼したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、本件火災による損害は本件建物南面を中心とした範囲であることから、西面東角雨樋等を除く本件建物の東面西面は本件火災による損害を受けたとは認められないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件建物南東部分に存在する樹脂製の樋が東側壁面内部においても大きく熱変形していることから、本件建物の壁面の損害は南面だけでなく東面西面の少なくとも一部には及んでいると認められるのではないかと専門家の見解を保険会社に指摘したところ、保険会社から、東面西面の一部損害を追加認定する旨の提案がなされた。

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

### 【火災保険—57】[保険金の支払]

申立人は、風災によって建物に水濡れによる損害が生じたため、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申立人が報告する日時に強風があった事実は認められないこと、②仮に強風があったとしても、申立人が主張するような大規模な損害があったことは考えられないことから、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、本件損害が風災によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

## 【火災保険—58】[保険金の支払]

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

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件屋根の損傷はミルフィーユ現象と呼ばれる経年劣化による層状剥離によるものであり、台風を原因とするものではない旨主張した。

これに対して申立人は、本件台風の強風を受ける前は、屋根が剥がれて飛んでくることはなかったこと等から、本件損害は経年劣化によるものではない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件屋根の損傷は、ミルフィーユ現象の状態が確認でき、風災と認められるような被害はないと考えられるとの専門家の意見は妥当であると判断した。

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

## 【傷害保険—1】[保険金の支払]

申立人は、ホテルの大浴場で転倒して後頭部を強打し、後遺障害が生じたため、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、保険会社はこれに応じなかったことから、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、検査画像、主治医所見等を総合的に検討した結果、外傷の一般的な症状の推移として、びまん性軸索損傷であっても時間経過とともに漸次改善していく経過は、一般的な外傷後経過からみると外傷性の症状と捉えることが困難であると考え、専門家意見も踏まえて本件事故の因果関係により後遺障害の発生はないと判断したこと等を主張した。

これに対して申立人は、①共済では後遺障害等級5級と認定を受けて共済金が支払われていること、②高次脳機能障害については、労災認定の4能力のいずれか1つの大部分が失われているものと捉えられること、③担当医より、作業負荷に対する持続力・持久力について困難が著しく大きいと診断されていること、④神経系統の障害として高次脳機能障害のために極めて軽易な労務のほか服することができないものという理由から障害等級を5級と認定できること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、追加資料が申立人から提出され、保険会社から、再検討した結果、後遺障害等級14級に相当するものと認めて後遺障害保険金を支払う旨の提案がなされた。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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—2】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行先で転倒し、左足関節外果骨折の傷害を負ったため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款で求められている装具とは、患部の関節運動ができない程度の機能を備えた装具を意味していること、②ムーンブーツについては、医師発行の書面では、その効用や現物の素材ないし固定具合が確認できないため、装具と積極的に認定することができないこと、③アンクルサポーターについては、医師の回答書を前提とすると、機能補助のための装具であることから、患部の関節運動ができない程度の機能を備えた装具とはいえないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は固定具が硬性であれば支払うとしているが、ムーンブーツは副子の部分が金属、アンクルサポーターはプラスチックであり硬性なので支払うべきであること、②担当医も診断書の固定の基準に両方とも当てはまったため、まとめて診断書に「サポーター」と記載していること、③担当医は「他社では対象」と明言しており、保険会社は他社と同じ約款の文言を使用していること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①医師がギプスでは飛行機に乗ることができないため、その代替としてムーンブーツの装着を指示したこと、②帰国後の治療に関するカルテで、ムーンブーツの装着が「装具療法継続」として指示されていること等から、ムーンブーツの装着期間については傷害保険金の支払対象と認めることが妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の傷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—3】[保険金の支払]

申立人は、交通事故により入院治療を受けたため、傷害保険に基づく入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医療調査の結果、申立人の入院の目的は既往症のフォローであること、②主治医からも事故と入院の因果関係が確認でき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、本件事故による申立人の受傷と入院との因果関係に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

## 【傷害保険—4】[保険金の支払]

申立人は、野球の試合中に、申立人が打ったファールボールが防球ネットを越えて近隣に駐車中の自動車に当たって損害を与えたため、傷害保険の個人賠償責任特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①野球の試合中に発生した事故であるが、競技のルールを著しく逸脱しない限り、申立人の違法性は阻却され、法律上の賠償責任は発生しないこと、②施設(球場)の利用に関して、注意・規約を遵守しなかったなど、法律上過失と評価されるべき事実も認められないこと等から、保険金を支払うことはできない旨主張した。

これに対して申立人は、①自動車の所有者から、個人で修理費用ならびに代車費用の弁償を求められていること、②他の保険会社2社に確認したところ、2社とも保険金は当然支払われるべきであるとの回答であったこと、③予見可能性および結果回避可能性がないため過失は成立しないと保険会社は主張しているが、ファールボールを打たないようにすることは無理だが、防球ネットを越えないようにすることはできるかもしれない、本件事故後、バットを振り切らないようにしていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、申立人には法律上の賠償責任は発生しないと考え、本件約款に照らすと保険金を支払うことはできないが、早期解決の観点から被害自動車の所有者に対する見舞金の趣旨で損害額の一定額を支払う旨の提案がなされた。

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

【傷害保険－5】[保険金の支払]

申立人は、競技中に負傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を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、入院保険金は認めるが、通院保険金は医学的な必要性和本件事故との相当因果関係が認められるのは事故後3週間程度が相当である旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から、一部追加認定した通院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保険会社の提案に基づく保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－6】[保険金の支払]

申立人は、海外で精神疾患を発症したため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①海外へ出国する以前に申立人はすでに精神疾患の治療を受けていたこと、②申立人の発病は保険責任開始以前であることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人から反論書の提出はなく、申立人との連絡が一切取れない状態となった。

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

### 【傷害保険－7】[保険金の支払]

申立人は、ひき逃げで負傷したため、被害事故として傷害保険の特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件については、傷害保険(基本補償)部分の保険金請求を受けて、保険金を支払済であること、②申立人から提出された資料等からは被害事故に該当する事実を確認できないことから、被害事故としての保険金の支払には応じられないこと等を主張した。

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

### 【新種・海上保険－1】[契約の募集]

申立人は、台風により店舗が破損して休業したため、事業活動包括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休業補償条項は、事故日より1か月以内に生じた休業が補償対象であるが、その間に休業が発生していないことから、保険金支払対象外であること、②仮に申立人が希望していたとする1年間を支払対象期間としても、その間に休業は発生しておらず、保険金支払対象外であるとの結論は変わらないこと等から、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契約の時点で代理店が申立人に対して、休業補償条項の保険金支払対象期間や補償割合に関して誤った説明をしており、それが原因で保険金の支払ができない結果となったこと、②本件の交渉の過程で、保険会社は一旦損害賠償金を支払う旨の約束をしたが、その後支払えないと対応が変わったこと等から、休業補償に対する損害賠償を求める旨主張し、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、本件契約の成立経緯も問題となるが、「本件事故による休業」の事実がそもそも認められない中で、休業補償条項に関して申立人に損害が発生したと考えることは困難であり、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【新種・海上保険－2】[契約の募集]

申立人は、医療品の卸業者であり、保険会社との間で賠償責任保険を数年にわたり締結していたが、保険のリスク区分が「販売業者」ではなく「製造業者」とされ、割高な保険料を支払っていたことが判明したため、保険料差額および遅延損害金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①「販売業者」での引受は禁止しており、保険料率の設定がないこと、②契約更新時、申立人は他社の提案内容も確認し、本件契約内容に納得の上継続してきたことは明らかであること、③募集人は保険契約の引受にかかる条件を正確に申立人に説明しており、申立人に手交している見積書にもその内容が明記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。

これに対して申立人は、①保険会社から「販売業者」での引受は禁止している旨の説明はなかったこと、②リスク区分は「販売業者」という申立人の意向を前提とした場合、本件契約の保険料は高すぎること、③保険契約のリスク区分が「販売業者」ではなく、「製造業者」とされていることを説明したとの事実は認め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、本件契約時の募集人の説明が適切であったか否かに関する事実確認が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【新種・海上保険－3】[契約の募集]

申立人は、募集人から動産総合保険加入時に中途解約の場合は追加保険料が発生しないと説明を受けていたにもかかわらず、解約後に追加保険料を請求されたため、追加保険料の支払義務がないことの確認と契約の取消しおよび既払保険料全額の返金を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の解約時に追加保険料が発生するのは本件約款の規定によるものであること、②募集人が追加保険料の支払を説明していないことは事実であるが、誤った説明はしておらず、募集上の問題はないこと等を主張した。

これに対して申立人は、申立人、募集人、保険会社担当者等の会話を録取した反訳書を提出し、募集人が追加保険料は発生しないと説明し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を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件契約時に募集人が誤った説明をして、募集上大きな問題があったことから、保険会社が追加保険料を請求することは許されないこと、②解約まで申立人は既払保険料相当の補償を受けていたことから、契約の取消しおよび既払保険料の返還は認められないことを確認した。

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

### 【新種・海上保険－4】[保険金の支払]

申立人は、子供がキックボードで自動車を損傷させたため、賠償責任保険に基づく賠償責任保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、被害者が訴える自動車の損傷箇所のうち、①高い位置の損傷箇所については、その形状がキックボードの進行方向と整合しないこと、②キックボードの進行と合うと思われる損傷箇所については、検証した結果、キックボードが当該損傷箇所に接触する事は物理的に発生し得ないものと判断できること等

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、申立人が主張する事故発生的事实を確認す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－5】[保険金の支払]

申立人は、宅地建物取引士であり、宅地建物取引業法に基づく重要事項説明を行う際に、不十分な調査および確認に基づく説明を行った過失があったとして買主から損害賠償請求されたため、賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件はモラルハザードを防止し、適正な業務遂行を推進するために本件約款に設けられた「必要な調査、確認を怠った」の免責事項に該当すること、②所管外の役所担当者から土砂災害警戒区域のことに言及されなかったことをもって、「必要な調査確認を行った」と評価することはできないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①専門家として通常求められる基本的な調査確認を怠ったからこそ賠償責任を問われるのであって、このような場合が免責となるのであれば、保険の意味をなさないこと、②免責条項に関する何らの解釈も示さず、単なる不注意とモラルハザードを混同して、漫然と文言どおりに解釈し、免責を主張する姿勢は、保険者として著しく不誠実かつ無責任と言わざるを得ないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故における申立人の調査および確認の態様が本件約款の免責条項にある「必要な調査、確認を怠った」に該当するか否かに関する事実確認が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第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、発熱したこと、配偶者の介護が必要になったことから旅行をキャンセルしたため、費用・利益保険に基づくキャンセル費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人自身の判断での療養は医療機関で受診した場合と同様に評価されるものとはならないこと、②申立人の配偶者の介護のための施設の利用は医療機関への入院、通院に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、①「入院」または「通院」を保険金支払事由と定める本件約款に合理性がないとは言えないこと、②申立人が、医療機関に出向いて受診を断られた、医

師等の往診を求めたが断られた、保健所に架電して自宅療養の指導がなされた等の事実が確認できなかったこと、③申立人の配偶者が旅行開始日に「入院」中であったことも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－7】[保険金の支払]

申立人は、飼育している犬が「悪性リンパ腫」となり治療を受けたため、ペット保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、当初「原因不明の下痢・嘔吐」と診断された期間の治療費用については、①本件契約では、免責となる特定傷病として胃腸疾患が設定されていること、②下痢と原因不明の嘔吐の扱いについては、胃腸疾患の定義として資料に記載されていること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は「原因不明の下痢・嘔吐」については胃腸疾患に該当するため免責事由であると主張するが、社会通念上、初診より症状の改善が認められず継続して通院している一連の流れがある中、保険会社の主張は合理的でないこと、②動物病院では、悪性リンパ腫の初診日が、「原因不明の下痢・嘔吐」と診断された日と判断しており、一連の診断による傷病と判断するのが社会通念上合理的であること等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、円満な解決に向けて協議した結果、「原因不明の下痢・嘔吐」と診断された期間の治療費用についても保険金を支払う旨の提案がなされた。

このため、保険会社は申立人に対して、「原因不明の下痢・嘔吐」と診断された期間の治療費用を含め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。

#### 【新種・海上保険－8】[保険金の支払]

申立人は、代理人弁護士が労働審判に出廷して和解が成立したため、争訟費用について業務災害補償保険の雇用慣行賠償責任補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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、申立人の了解の下に争訟費用として既に保険金を支払済である旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から、ADR制度の趣旨を踏まえて検討した結果、申立人の要求金額を支払うことによって和解したい旨の提案がなされた。

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

**【新種・海上保険－9】**[保険金の支払]

申立人は、居住するマンションの大規模修繕工事に際して工事業者の過失により漏水の被害を受けたため、工事業者が加入する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、本件契約は、被保険者が他人の身体の障害またはその財物の損壊について法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害に対して保険金を支払うものであるところ、申立人は被保険者ではないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件約款上、申立人は本件契約の被保険者ではないこと、被害者として保険会社に対して直接請求を行い交渉することもできないこと等から、本件紛争において申立人に保険金が支払われる可能性がないことは明らかであり、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【新種・海上保険－10】**[保険金の支払]

申立人は、管理する駐車場において事故が発生したため、マンション総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

一方の離脱

**<紛争解決手続の概要>**

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、保険会社の主張に反論の余地はないとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

**【新種・海上保険－11】**[保険金の支払]

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

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①ホールインワンで保険金を支払うためには、同伴競技者以外の第三者の目撃者が必要であること、②本件ではそれを確認できないこと、③申立人が提出した動画では第1打がカップインしたことが確認できないこと等から、本件約款上の保険金支払要件を充足しないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、本件契約の募集パンフレットには、達成証明資料について「打つ前からカップインまでの動画」等の記載はなく、状況証拠が複数揃えばホールインワン達成証明資料と判断することは可能であるから、保険会社はさらに調査を行うべきである旨主張し、反論した。

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

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

**【新種・海上保険－12】**[その他]

申立人は、親族の疾病入院のため保険会社に保険金請求を行った際、保険会社が保険金請求書類を申出人の離婚前の住所に送付し、現在の親族2名の情報が漏洩したため、慰謝料等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>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人およびその家族の個人情報漏洩した事実を認めた上で、申立人の要求項目のうち慰謝料について一定の金額を支払うことで和解に応じる旨提案した。

これに対して申立人から、慰謝料請求権は申立人のほか親族2名にもあり、当該2名が有する慰謝料請求権も一括して本件手続内で解決したい旨の意向が示された。

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、保険会社からも、本件手続内で申立人と親族2名に関する紛争も一括して解決したい旨の意向が示された。

このため、保険会社は申立人に対して、3名分の慰謝料として一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

**【交通賠償一1】**[保険金の支払]

治療費、通院交通費、慰謝料および休業損害等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]

通院看護料、入院看護料、傷害慰謝料、後遺障害逸失利益の支払、過失割合について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償一3】**[保険金の支払]

治療費、交通費および慰謝料の支払ならびに過失割合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。

**【交通賠償一4】**[保険金の支払]

過失割合および申立人被害物(自転車・時計・PC)の修理費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、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。

**【交通賠償一5】**[保険金の支払]

自動車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4回)を実施。

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

**【交通賠償一6】**[保険金の支払]

駐車場境界の修理範囲等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計6回)を実施。

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



※ 本統計号において使用している統計分類の内容 (用語の定義)

項目名	内容		使用箇所
相談	損害保険に関する一般的な問合せ		1.
苦情	保険会社等の対応に「不満足」の表明があったもの		
苦情解決手続	顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求めたもの		表紙 2.
紛争解決手続	紛争(苦情のうち当事者間で解決を図ることができないもの)について、顧客または保険会社からの申立てを受けて紛争解決委員による紛争解決の手続を行ったもの		表紙 3.
苦情・紛争 局面別	契約募集	保険契約の勧誘(保険商品の説明等)や締結における段階	2. (1)
	契約管理	保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階	2.
	保険金支払	保険金の支払額提示や支払手続における段階	[参考1]
	その他	上記以外の段階	3. (1)
申出内容別	契約引受	保険商品の内容、保険契約の引受拒否・制限、保険料に関するもの	2. (1)
	接客態度	社員や代理店、鑑定人・アジャスター、弁護士等の態度に関するもの	2.
	手続遅延等	契約に関する各種手続や保険金支払手続の遅延・放置に関するもの	[参考2]
	説明不足等	保険商品や契約の手続内容の説明不足・誤りに関するもの	
	不適正手続	無断対応や不当な募集行為、保険料の計算誤り等に関するもの	
	提示内容	医療費・休業損害・評価額・慰謝料等の認定(提示内容)に関するもの	
	支払可否	保険金の支払可否に関するもの	
	その他	上記以外のもの	
<b>苦情解決手続関係</b>			
終了事由別	不開始	手続の開始要件を満たさなかったために手続を開始しなかったもの	2. (2)
	解決	手続が開始され、苦情が解決した(顧客が了解した)もの	
	移行	手続により苦情が解決せず、紛争解決手続の申立てがあったもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	不調	手続によっては苦情が解決しなかったもの(「移行」を除く。)	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの(取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	
終了事由別	成立	紛争解決委員が提示する和解案・特別調停案により解決したもの	3. (2)
	見込みなし	紛争解決委員が和解が成立する見込みがないと判断したもの	
	双方の離脱	当事者の双方が合意して申立てを取り下げたもの	
	一方の離脱	当事者の一方が申立てを取り下げる等したもの	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付す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