

### 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2四半期(2022年7月1日～9月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が910件、紛争解決手続が111件となった。

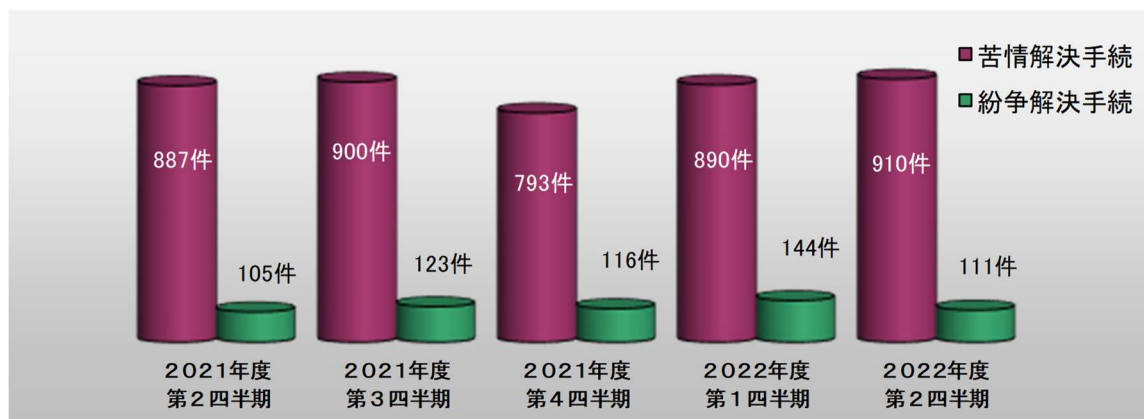
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が880件、紛争解決手続が134件となった。

(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	910	1,274	312	568	598	706
紛争解決手続	111	235	6	128	105	107

(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

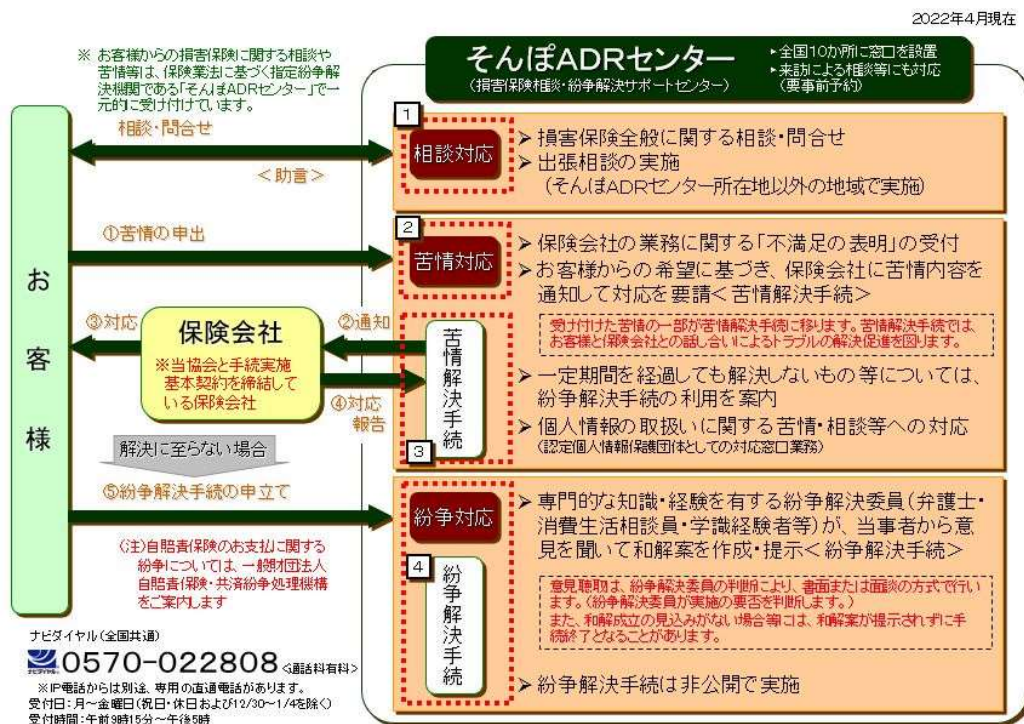
この受付状況について2022年度第1四半期(2022年4月1日～6月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は20件(2.2%)増加し、紛争解決手続は33件(22.9%)減少した。また、2021年度第2四半期(2021年7月1日～9月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は23件(2.6%)、紛争解決手続は6件(5.7%)それぞれ増加した。(5ページ、8ページ参照。)



# 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「そんぼ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)	7,408 (100.0)			15,153 (100.0)
苦情	2,453 (31.7)	2,384 (32.2)			4,837 (31.9)
相談	5,292 (68.3)	5,024 (67.8)			10,316 (68.1)

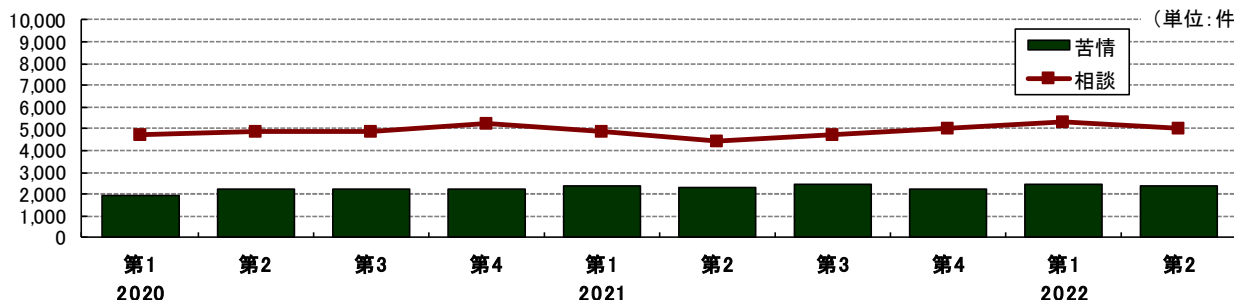
<2022年12月12日集計>

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

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

### 相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)

(単位:件)



(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)	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年度	6,871 (45.2)	2,732 (18.0)	1,243 (8.2)	1,578 (10.4)	2,794 (18.4)	15,218 (100.0)
苦情	3,200 (66.0)	1,028 (21.2)	172 (3.5)	359 (7.4)	90 (1.9)	4,849 (100.0)
相談	3,671 (35.4)	1,704 (16.4)	1,071 (10.3)	1,219 (11.8)	2,704 (26.1)	10,369 (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	1,605 (65.2)	550 (22.3)	78 (3.2)	187 (7.6)	42 (1.7)	2,462 (100.0)
相談	1,871 (35.1)	922 (17.3)	533 (10.0)	613 (11.5)	1,385 (26.0)	5,324 (100.0)
第2四半期	3,395 (45.7)	1,260 (17.0)	632 (8.5)	778 (10.5)	1,367 (18.4)	7,432 (100.0)
苦情	1,595 (66.8)	478 (20.0)	94 (3.9)	172 (7.2)	48 (2.0)	2,387 (100.0)
相談	1,800 (35.7)	782 (15.5)	538 (10.7)	606 (12.0)	1,319 (26.1)	5,045 (100.0)
第3四半期						
苦情						
相談						
第4四半期						
苦情						
相談						

<2022年12月12日集計>

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

(注2) かっこ内の数値は、保険種類別分類中に占める構成割合である。

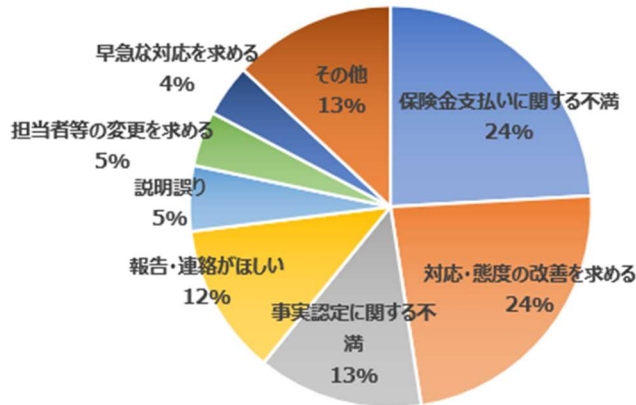
(注3) 1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

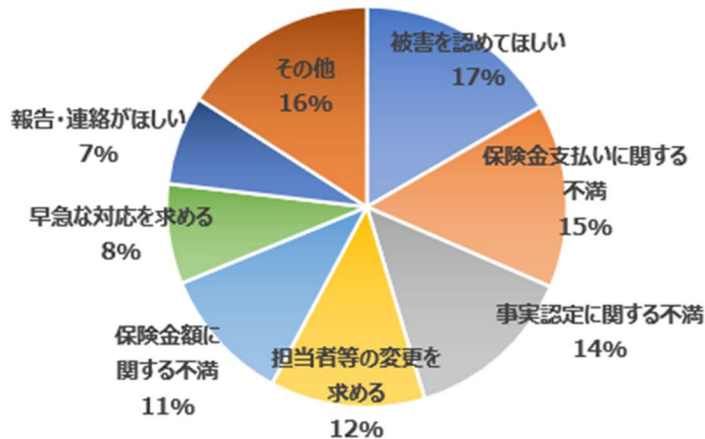
## 【参考】 テキストマイニングによる苦情内容分析

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。

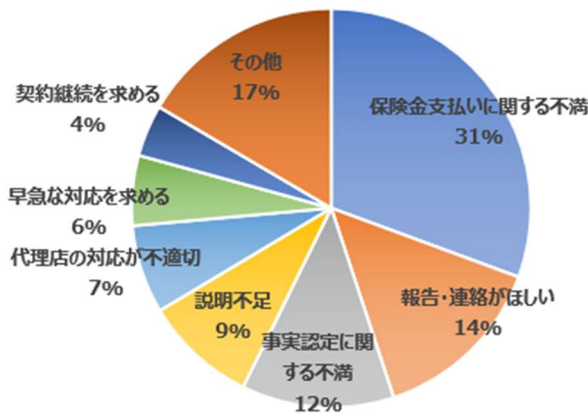
### 自動車保険に関する苦情の内訳



### 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)	578 (63.4)			1,154 (64.0)
	火災	255 (29.1)	256 (28.7)	227 (25.1)	171 (21.5)	909 (26.2)	201 (22.5)	216 (23.7)			417 (23.1)
	傷害	37 (4.2)	19 (2.1)	32 (3.5)	32 (4.0)	120 (3.5)	31 (3.5)	31 (3.4)			62 (3.4)
	新種・海上	60 (6.8)	84 (9.4)	74 (8.2)	61 (7.7)	279 (8.0)	75 (8.4)	80 (8.8)			155 (8.6)
	その他	6 (0.7)	8 (0.9)	7 (0.8)	11 (1.4)	32 (0.9)	9 (1.0)	7 (0.8)			16 (0.9)
	合計	876 (100.0)	893 (100.0)	903 (100.0)	796 (100.0)	3,468 (100.0)	892 (100.0)	912 (100.0)			1,804 (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)	83 (9.1)			155 (8.6)
	契約管理	62 (7.1)	50 (5.6)	46 (5.1)	40 (5.0)	198 (5.7)	44 (4.9)	44 (4.8)			88 (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)	780 (85.7)			1,548 (86.0)
	その他	5 (0.6)	6 (0.7)	11 (1.2)	6 (0.8)	28 (0.8)	6 (0.7)	3 (0.3)			9 (0.5)
合計	870 (100.0)	887 (100.0)	900 (100.0)	793 (100.0)	3,450 (100.0)	890 (100.0)	910 (100.0)			1,800 (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)	29 (2.0)			50 (1.7)
	接客態度	209 (15.7)	212 (15.2)	219 (15.3)	229 (17.2)	869 (15.9)	260 (18.0)	240 (16.4)			500 (17.2)
	手続遅延等	183 (13.8)	188 (13.5)	203 (14.2)	168 (12.6)	742 (13.5)	228 (15.8)	232 (15.9)			460 (15.8)
	説明不足等	181 (13.6)	201 (14.4)	193 (13.5)	209 (15.7)	784 (14.3)	197 (13.6)	195 (13.3)			392 (13.5)
	不適正手続	104 (7.8)	126 (9.0)	120 (8.4)	116 (8.7)	466 (8.5)	115 (8.0)	93 (6.4)			208 (7.2)
	提示内容	335 (25.2)	356 (25.5)	354 (24.8)	336 (25.3)	1,381 (25.2)	345 (23.9)	367 (25.1)			712 (24.5)
	支払可否	220 (16.6)	229 (16.4)	237 (16.6)	182 (13.7)	868 (15.8)	184 (12.7)	227 (15.5)			411 (14.1)
	保険金関連	59 (4.4)	39 (2.8)	72 (5.0)	52 (3.9)	222 (4.1)	84 (5.8)	63 (4.3)			147 (5.1)
	その他	8 (0.6)	15 (1.1)	13 (0.9)	15 (1.1)	51 (0.9)	11 (0.8)	17 (1.2)			28 (1.0)
合計	1,327 (100.0)	1,394 (100.0)	1,430 (100.0)	1,330 (100.0)	5,481 (100.0)	1,445 (100.0)	1,463 (100.0)			2,908 (100.0)	

<2022年12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)	1 (0.1)			3 (0.2)
	解決	812 (86.4)	773 (85.7)	809 (86.3)	703 (85.6)	3,097 (86.0)	691 (84.4)	763 (86.7)			1,454 (85.6)
	移行	67 (7.1)	65 (7.2)	63 (6.7)	66 (8.0)	261 (7.3)	66 (8.1)	53 (6.0)			119 (7.0)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	不調	54 (5.7)	51 (5.7)	53 (5.7)	48 (5.8)	206 (5.7)	53 (6.5)	60 (6.8)			113 (6.7)
	その他	4 (0.4)	7 (0.8)	8 (0.9)	2 (0.2)	21 (0.6)	7 (0.9)	3 (0.3)			10 (0.6)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
合計	940 (100.0)	902 (100.0)	937 (100.0)	821 (100.0)	3,600 (100.0)	819 (100.0)	880 (100.0)			1,699 (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)	225 (25.6)			432 (25.4)
	3か月未満	381 (40.5)	365 (40.5)	400 (42.7)	326 (39.7)	1,472 (40.9)	307 (37.5)	351 (39.9)			658 (38.7)
	6か月未満	155 (16.5)	159 (17.6)	150 (16.0)	162 (19.7)	626 (17.4)	131 (16.0)	163 (18.5)			294 (17.3)
	6か月以上	176 (18.7)	181 (20.1)	165 (17.6)	164 (20.0)	686 (19.1)	174 (21.2)	141 (16.0)			315 (18.5)
合計	940 (100.0)	902 (100.0)	937 (100.0)	821 (100.0)	3,600 (100.0)	819 (100.0)	880 (100.0)			1,699 (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)	2,790 (99.2)	2,647 (98.8)			5,437 (99.0)
	文書(郵便)	23 (0.7)	41 (1.2)	17 (0.6)	44 (1.6)	125 (1.0)	20 (0.7)	25 (0.9)			45 (0.8)
	来訪	5 (0.2)	14 (0.4)	6 (0.2)	2 (0.1)	27 (0.2)	3 (0.1)	4 (0.1)			7 (0.1)
	その他	1 (0.0)	1 (0.0)	1 (0.0)	1 (0.0)	4 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.1)			2 (0.0)
合計	3,133 (100.0)	3,341 (100.0)	3,031 (100.0)	2,781 (100.0)	12,286 (100.0)	2,813 (100.0)	2,678 (100.0)			5,491 (100.0)	

<2022年12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	17	10	0	3	0	30	0	3	27	0	30
青森県	0	2	0	1	0	3	0	0	3	0	3
岩手県	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
宮城県	13	9	0	1	0	23	1	0	22	0	23
秋田県	1	1	0	0	0	2	1	0	1	0	2
山形県	3	1	0	0	0	4	0	0	4	0	4
福島県	6	1	0	0	0	7	2	0	5	0	7
茨城県	15	2	1	1	0	19	2	0	17	0	19
栃木県	10	2	0	1	0	13	1	3	9	0	13
群馬県	20	2	1	2	0	25	4	0	21	0	25
埼玉県	42	18	2	5	1	68	5	5	57	1	68
千葉県	39	25	1	6	0	71	5	2	64	0	71
東京都	63	27	7	19	0	116	9	6	101	0	116
神奈川県	38	24	3	5	0	70	7	0	63	0	70
新潟県	4	5	0	0	0	9	0	0	9	0	9
富山県	0	3	0	0	0	3	0	0	3	0	3
石川県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
福井県	5	0	0	0	0	5	1	0	4	0	5
山梨県	3	0	1	1	0	5	2	0	3	0	5
長野県	6	5	1	2	0	14	0	0	14	0	14
岐阜県	12	0	0	1	0	13	1	3	9	0	13
静岡県	13	4	2	0	0	19	3	0	16	0	19
愛知県	37	8	4	4	2	55	8	2	44	1	55
三重県	13	1	0	0	0	14	0	1	13	0	14
滋賀県	7	6	0	1	0	14	0	1	13	0	14
京都府	16	4	0	0	0	20	0	2	18	0	20
大阪府	46	16	2	8	1	73	9	6	57	0	72
兵庫県	34	9	0	7	0	50	6	1	43	0	50
奈良県	9	2	0	0	0	11	0	1	10	0	11
和歌山県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
鳥取県	1	2	0	0	0	3	0	0	3	0	3
島根県	0	2	0	0	0	2	1	0	1	0	2
岡山県	13	2	1	0	0	16	1	1	14	0	16
広島県	8	0	0	1	0	9	1	0	8	0	9
山口県	8	4	1	0	0	13	0	1	12	0	13
徳島県	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1
香川県	4	2	0	0	1	7	2	0	5	0	7
愛媛県	1	1	0	1	0	3	0	0	3	0	3
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	24	9	2	7	1	43	7	1	34	0	42
佐賀県	3	0	0	0	0	3	0	1	2	0	3
長崎県	6	0	0	0	0	6	1	0	5	0	6
熊本県	12	1	0	1	0	14	0	1	13	0	14
大分県	2	2	1	1	1	7	2	0	4	1	7
宮崎県	4	2	1	1	0	8	0	0	8	0	8
鹿児島県	6	0	0	0	0	6	0	0	6	0	6
沖縄県	6	2	0	0	0	8	0	2	6	0	8
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	578	216	31	80	7	912	83	44	780	3	910

<2022年12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	11	12	6	3	10	8	2	1	53	4	26	30
青森県	0	1	1	0	1	1	0	1	0	5	0	3	3
岩手県	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1
宮城県	1	5	5	5	1	5	6	7	0	35	3	20	23
秋田県	1	1	0	2	0	0	1	0	0	5	0	2	2
山形県	0	0	1	1	0	3	0	1	0	6	1	3	4
福島県	1	1	1	2	3	3	2	0	0	13	2	5	7
茨城県	1	6	2	6	1	11	3	1	1	32	1	18	19
栃木県	0	3	4	4	2	8	0	2	0	23	3	10	13
群馬県	1	6	7	7	3	12	4	4	0	44	6	19	25
埼玉県	2	18	17	12	6	28	19	4	1	107	3	65	68
千葉県	1	12	10	14	7	29	21	4	2	100	8	63	71
東京都	4	39	25	20	11	51	23	6	0	179	18	98	116
神奈川県	2	17	16	9	6	25	20	7	0	102	4	66	70
新潟県	0	1	1	3	0	5	3	0	0	13	1	8	9
富山県	0	0	2	0	0	0	2	0	0	4	1	2	3
石川県	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	2	2
福井県	0	1	0	1	1	3	0	0	1	7	0	5	5
山梨県	0	0	0	3	0	3	2	0	0	8	0	5	5
長野県	0	2	4	3	0	8	5	0	0	22	1	13	14
岐阜県	0	5	5	3	2	4	1	1	1	22	2	11	13
静岡県	1	6	5	4	1	12	3	0	0	32	1	18	19
愛知県	2	9	23	10	5	22	16	3	0	90	8	47	55
三重県	0	8	2	3	1	8	3	0	1	26	0	14	14
滋賀県	0	4	2	4	0	7	5	0	2	24	1	13	14
京都府	0	7	5	6	3	7	4	1	1	34	1	19	20
大阪府	1	14	22	19	5	25	19	6	1	112	10	62	72
兵庫県	2	15	12	11	6	19	16	4	1	86	3	47	50
奈良県	0	5	5	1	1	5	2	0	1	20	2	9	11
和歌山県	0	2	2	0	0	2	1	0	0	7	0	4	4
鳥取県	0	1	0	0	0	0	1	2	0	4	0	3	3
島根県	0	0	0	1	1	0	1	1	0	4	1	1	2
岡山県	1	5	7	1	4	8	2	0	0	28	0	16	16
広島県	0	3	2	3	1	4	1	0	0	14	0	9	9
山口県	0	2	3	2	2	5	4	3	0	21	0	13	13
徳島県	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
香川県	2	2	2	2	2	3	0	0	0	13	3	4	7
愛媛県	0	2	2	0	0	1	0	0	0	5	0	3	3
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	3	11	7	12	6	14	12	0	1	66	1	41	42
佐賀県	1	1	0	1	2	0	1	0	0	6	0	3	3
長崎県	0	3	4	4	0	3	3	0	0	17	0	6	6
熊本県	0	2	3	2	2	5	5	0	2	21	0	14	14
大分県	1	2	1	3	2	1	2	2	0	14	0	7	7
宮崎県	0	2	4	2	0	2	1	1	0	12	1	7	8
鹿児島県	0	1	1	2	0	2	4	0	0	10	1	5	6
沖縄県	0	3	3	1	2	3	0	0	0	12	0	8	8
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	29	240	232	195	93	367	227	63	17	1,463	91	819	910

<2022年12月12日集計>

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

### 3. 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)	37 (33.3)			87 (34.1)
	火災	65 (48.5)	41 (39.0)	58 (47.2)	53 (45.7)	217 (45.4)	71 (49.3)	50 (45.0)			121 (47.5)
	傷害	19 (14.2)	11 (10.5)	3 (2.4)	9 (7.8)	42 (8.8)	13 (9.0)	11 (9.9)			24 (9.4)
	新種・海上	8 (6.0)	11 (10.5)	16 (13.0)	17 (14.7)	52 (10.9)	10 (6.9)	11 (9.9)			21 (8.2)
	その他	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.9)	1 (0.2)	0 (0.0)	2 (1.8)			2 (0.8)
	合計	134 (100.0)	105 (100.0)	123 (100.0)	116 (100.0)	478 (100.0)	144 (100.0)	111 (100.0)			255 (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)	58 (52.3)			142 (55.7)
	一般(大阪)	56 (41.8)	36 (34.3)	47 (38.2)	49 (42.2)	188 (39.3)	49 (34.0)	45 (40.5)			94 (36.9)
	交通賠償	7 (5.2)	9 (8.6)	10 (8.1)	4 (3.4)	30 (6.3)	11 (7.6)	8 (7.2)			19 (7.5)
	合計	134 (100.0)	105 (100.0)	123 (100.0)	116 (100.0)	478 (100.0)	144 (100.0)	111 (100.0)			255 (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)	4 (2.8)	7 (6.3)			11 (4.3)
	契約管理	8 (6.0)	7 (6.7)	6 (4.9)	7 (6.0)	28 (5.9)	9 (6.3)	3 (2.7)			12 (4.7)
	保険金支払	116 (86.6)	78 (74.3)	107 (87.0)	94 (81.0)	395 (82.6)	128 (88.9)	98 (88.3)			226 (88.6)
	その他	3 (2.2)	8 (7.6)	6 (4.9)	4 (3.4)	21 (4.4)	3 (2.1)	3 (2.7)			6 (2.4)
	合計	134 (100.0)	105 (100.0)	123 (100.0)	116 (100.0)	478 (100.0)	144 (100.0)	111 (100.0)			255 (100.0)

<2022年12月12日集計>

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

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

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

#### (2) 手続終了状況

(単位:件,%)

		2020年度					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)	40 (29.9)			83 (33.7)
	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)			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)	82 (61.2)			147 (59.8)
	双方の離脱	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	一方の離脱	4 (4.2)	5 (4.2)	9 (7.8)	8 (6.1)	26 (5.6)	4 (3.6)	10 (7.5)			14 (5.7)
	その他	1 (1.1)	2 (1.7)	1 (0.9)	3 (2.3)	7 (1.5)	0 (0.0)	2 (1.5)			2 (0.8)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	合計	95 (100.0)	120 (100.0)	116 (100.0)	132 (100.0)	463 (100.0)	112 (100.0)	134 (100.0)			246 (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)	2 (1.5)			2 (0.8)
	3か月未満	16 (16.8)	15 (12.5)	13 (11.2)	10 (7.6)	54 (11.7)	9 (8.0)	21 (15.7)			30 (12.2)
	6か月未満	44 (46.3)	64 (53.3)	62 (53.4)	78 (59.1)	248 (53.6)	67 (59.8)	73 (54.5)			140 (56.9)
	1年未満	30 (31.6)	38 (31.7)	33 (28.4)	43 (32.6)	144 (31.1)	34 (30.4)	37 (27.6)			71 (28.9)
	2年未満	4 (4.2)	2 (1.7)	7 (6.0)	0 (0.0)	13 (2.8)	2 (1.8)	1 (0.7)			3 (1.2)
	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)			0 (0.0)
	合計	95 (100.0)	120 (100.0)	116 (100.0)	132 (100.0)	463 (100.0)	112 (100.0)	134 (100.0)			246 (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)	21 (15.7)			31 (12.6)
	3回~4回	18 (18.9)	48 (40.0)	45 (38.8)	59 (44.7)	170 (36.7)	47 (42.0)	55 (41.0)			102 (41.5)
	5回~10回	54 (56.8)	60 (50.0)	58 (50.0)	51 (38.6)	223 (48.2)	54 (48.2)	56 (41.8)			110 (44.7)
	11回以上	3 (3.2)	1 (0.8)	2 (1.7)	1 (0.8)	7 (1.5)	1 (0.9)	2 (1.5)			3 (1.2)
	合計	95 (100.0)	120 (100.0)	116 (100.0)	132 (100.0)	463 (100.0)	112 (100.0)	134 (100.0)			246 (100.0)

<2022年12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、自動車を運転中に自損事故を起こした際に、高い免責金額が設定されていることが判明したため、契約の取消しおよび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>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①免責金額の設定は保険料を安くしたいとの申立人の要望を踏まえて提案したものであること、②申立人には免責金額の設定について説明し、申立人も承知の上で加入したこと等から、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、免責金額の設定についての説明の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険-2】[契約の募集]

申立人は、新車の購入に際して、募集人の誤った指示に従って前契約の自動車保険を中途解約したことにより、新契約にノンフリート等級を引き継ぐことができなくなったため、等級の訂正等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人は中途解約の指示をしたこともなく、また、申立人が中途解約したことも聞いていないこと、②募集人は新契約の手続にあたり、申立人に等級継承できないことを説明し、申立人もその説明を受けた上で申込みを行っていること、③新車が車両登録されていないタイミングで募集人が前契約を中途解約するよう連絡することは考えにくいこと等から、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、募集人が申立人に中途解約をするように指図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-3】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の分割保険料を猶予期間までに支払わずに契約を解除された原因が募集人の誤った説明にあるため、契約解除の取消しとノンフリート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、紛争解決手続を申立てたもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①振替不能時の手続に関して募集人が誤った説明を行ったのは事実だが、その後正しく案内していること、②保険会社が送付した書面には、不足保険料を期日までに支払わなければ契約は解除となり等級継承できなくなることが記載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等を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件契約の分割保険料は支払われておらず契約解除の手続は妥当であること、②募集人が誤った説明をしているが、保険会社の対応は不適切とまでは言えず何らかの負担をさせることは困難であることを確認した。

このため、①本件契約の更新契約に適用されるノンフリート等級は6F等級とすること、②申立人は追加保険料の支払に応じる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－4】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車事故を起こしたため、自動車保険に基づく対物賠償保険金および車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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本件契約における車両入替手続がなされていないこと、②車両入替に関する申立人と代理店との車検証のやりとりについて、双方の主張を裏付けるエビデンスがなく、更改手続が旧自動車のまま数回行われている実態があること、③募集人から申立人に対して、状況を踏まえたベストアドバイスが欠けていたと思われること、④更新手続が、旧自動車のままで数回行われており、申立人にも過失があると考えていること等から、両者が一定の責任を負う方法による和解であれば応じる旨主張した。

これに対して申立人は、①過去の事故で旧自動車を廃車にした申立人の状況を知りながら、旧自動車のまま更改手続を行った代理店のミスによって適正な契約が締結されていなかったため、保険金全額を支払うべきであること、②申立人にも過失があると第三者機関が認定するのであれば、和解に応じる用意は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するとともに意見聴取を行った結果、申立人にも一定の過失があるものの、過去の事故による廃車に伴う新規取得自動車への車両入替手続が適切になされなかったことは、保険会社側の手続不備による過失の程度が大きいと判断した。

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－5】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険のフリート契約で発生した事故に関する未払保険金の取扱いにおいて、保険会社に不適切な対応があり、今後適用される優良割引率に不利に影響することになったため、未払保険金を適切に訂正して割引率を見直すよう求めたところ、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ドライブレコーダーの映像を確認せずに過失割合を判断したが、ドライブレコーダーに映

像はなく、これによる影響は発生していないこと、②未払保険金計上額を適切なタイミングで見直していなかったのは事実だが、後に適切な金額に遡及訂正しており、申立人に不利益は発生していないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社の不適切な対応により申立人に不利益が生じたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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。

#### 【自動車保険一6】[契約の管理・保全]

申立人は、代理店の自動車保険満期時手続誤りによりノンフリート等級がダウンしたため、等級の復活および等級変更で発生する差額保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、対象の契約関係書類が法定保管期限を過ぎているため、満期時の対応履歴がわかるデータがなく、満期日に更新されなかった理由を確認することができないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、当時申立人が契約継続を望んでいた場合には、「保険契約の更新に関する特約」が適用できたであろうことを考慮し、保険会社側に一般消費者である申立人に対しての説明・確認が不十分であった事情が窺われると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う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。

#### 【自動車保険一7】[契約の管理・保全]

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

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の車両保険には補償限定特約が付されており、本件事故は保険金支払対象外であること、②初回契約時に、車両保険に関する補償内容の違いを説明した上で、補償限定特約を付していること、③車両入替時に申立人から補償内容の変更要請がなかったため、この点につき募集人は特段の説明を行っていないが、募集人の説明義務は果たしていること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①車両入替手続時に、募集人が車両保険を一般条件とするのか、補償限定特約とするのか申立人に確認していれば、申立人が一般条件を選択した可能性が十分にあったこと、②保険会社側に一般消費者である申立人に対しての説明・確認が不十分であったことが窺わ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、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。

## 【自動車保険一8】[契約の管理・保全]

申立人は、接触事故により相手自動車を損傷させたため、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>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約が未更新であること、②システムの不具合から更新案内ができなかったが、更新案内はサービスの一環に過ぎないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件事故は、未更新の状態で発生したものであるから、本件事故の損害に対して保険金を支払う前提とすることはできないこと、②保険会社は、満期案内は法的義務ではなくサービスの一環であると主張しており、それは否定しないが、本件事案において代理店から申立人に対して更新案内ができず、顧客に対するサービスが実施されないまま本件契約が未更新となったのは事実であり、その原因が保険会社のシステム上の不具合によることは明らかであること、③こうした中で本件事故が発生し、申立人が費用を負担するに至ったのであり、このすべてを申立人の責任とする保険会社の主張には疑問があること、④募集人による保険の提案が十分であったか疑問が残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。

## 【自動車保険一9】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故に遭い、相手方に損害賠償を請求するために示談交渉を弁護士に委任して自動車保険の弁護士費用保険金を受領した。その後保険会社は免責事故である事実が判明したとして、申立人に保険金の返還を求めたことから、申立人は返還には応じられないとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款の解釈誤りにより保険金の支払をしたが、免責事故であることが判明したこと、②支払われた保険金の受領は不当利得にあたり、自己負担のない弁護士委任は現存利益があると判断されるため、申立人に返還義務が発生するとして保険金の返還を求める旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の承諾を得て受領した保険金であり、正当であること、②保険会社の保険金支払手続には重大な過失があること、③受領した保険金は全て弁護士費用として支払済であることから現存利益はないこと、④誤った保険金支払をしておきながら返還を求めることは信義誠実の原則に反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、①保険会社は債務がないことを知りながら保険金の支払をしたとは認められないため、民法上の非債弁済に該当し、不当利得として申立人へ返還請求をすることは可能であること、②受領保険金の限度で自己負担なく弁護士の役務を利用しており、現存利益はあること、③保険会社の対応に誤りがあったことは事実であるが、弁護士委任により相当程度利益のある解決に至り、申立人は精神的負担や時間拘束を軽減できたこと等を確認した。

このため、①申立人は保険会社に対して受領した保険金を返還すること、②保険会社は申立人に対して一定の解決金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

## 【自動車保険－10】[保険金の支払]

申立人は、自動車の単独事故によりビニールハウス等を損傷させたため、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調査の結果、申立人から申告された事故状況の内容は判然としない点が複数認められること、②ドライブレコーダーに挿入されたSDカードは壊れて破棄されているため、申立人の申告内容を検証することが出来ないこと、③申立人に携帯電話の通話記録の開示を求めたが拒否されたこと、④申立人から申告された事故状況や運行の経緯は警察への確認結果と異なっていること、⑤自動車の所有者である申立人の配偶者は、ドライブレコーダーによる確認ができないにもかかわらず調査の際に事故状況の詳細を述べているの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深夜、帰宅途中に飛び出してきた動物を回避したため路外の畑のビニールハウスを破損させたこと、②事故現場で警察官による飲酒検査が行われて陰性が確認されていること、③提出した事故証明書や高速道路領収書で事故発生の事実は確認ができること、④申立人の配偶者に事故の詳細を説明したため、事故状況を認識しているのは当然であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件の損害が申立人申告の事故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、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、配偶者が起こした単独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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①調査の結果、申立人の配偶者から申告された事故状況には判然としない点が複数認められること、②ドライブレコーダーに挿入されたSDカードは壊れて破棄されているため、申告された事故状況を検証することが出来ないこと、③申立人の配偶者に携帯電話の通話記録の開示を求めたが拒否されたこと、④申立人の配偶者から申告された事故状況や運行の経緯は警察への確認結果と異なっていること、⑤申立人はドライブレコーダーによる事故状況の確認ができないにもかかわらず詳細を述べているの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深夜、申立人の配偶者が帰宅途中に飛び出してきた動物を回避したため自動車が路外の畑に進入し自動車が損傷したこと、②申立人の配偶者は事故現場で警察官による飲酒検査が行われて陰性が確認されていること、③提出した事故証明書や高速道路領収書で事故発生の事実は確認ができること、④申立人の配偶者から事故の詳細について説明を受けているため事故状況を認識しているのは当然であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件の損害が申立人申告の事故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、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－12】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故で負傷して示談交渉等について弁護士委任を行ったため、自動車保険の弁護士費用特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を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、弁護士費用の計算にあたり、当該事故によって申立人が被った被害から計算される損害賠償金額を経済的利益として、経済的利益に一定の率を乗じて算出するところ、その経済的利益には自賠責保険金120万円を控除すべきである旨主張した。

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、本件事故分および別件物損請求分を合わせて申立人主張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】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故で自動車が損傷して示談交渉等について弁護士委任を行ったため、自動車保険の弁護士費用特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を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、別件の人身損害請求において、弁護士費用の計算にあたり、当該事故によって申立人が被った被害から計算される損害賠償金額を経済的利益として、経済的利益に一定の率を乗じて算出するところ、その経済的利益には自賠責保険金120万円を控除すべきである旨主張した。

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、本件事故分および別件人身損害請求分を合わせて申立人主張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、自動車がいたずらにより損傷したため、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本件自動車には入念に時間をかけて損傷が与えられているが、早期に犯行を終わらせたい第三者の行動としては不自然であること、②自動車の全周にわたって損傷行為が行われており保険金

の額を増加させる目的が推認されること等から、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、本件事故が第三者により行われたものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【自動車保険－15】[保険金の支払]

申立人は、交通事故により後遺障害が残存したため、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医療資料において外傷性の異常所見が認められないこと、②本件事故に起因する骨折・脱臼等の外傷性の所見が認められないこと等から、後遺障害等級に該当する障害は生じていないとして、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、外傷性の器質的異常所見は認められず後遺障害の認定はできないことを確認した。

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

#### 【自動車保険－16】[保険金の支払]

申立人は、自損事故により負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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休業損害は労働の対価として得た収入の減収額に応じて認定するものであること、②確定申告で過少申告した分は休業損害として認定できないこと、③申立人から同意書が提出されず医療機関に対して症状固定日の確認ができないこと、④症状固定日までの診断書、診療報酬明細書が入手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、休業損害算定の基礎となる収入額や、人身傷害保険金算定の基礎となる治療期間や症状固定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－17】**[保険金の支払]

申立人は、自損事故により自動車の前部・左前輪等に損傷を受けたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①面談による聞き取り調査を実施した時点における申立人の証言が客観的事実との整合性を欠くこと、②申立人は、保険会社担当者および代理人弁護士とのやり取りを経て、申出の内容を変遷させていること、③パンクを認識していなかったとの主張は不自然であること、④保険会社担当者および代理人弁護士の対応が、申立人に対して特段の謝罪を必要とするものであったとは考えていないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①自動車に残ったキズや破損の状態と、事故現場に残されていたタイヤやパーツの破片等の残骸が本件自動車と一致すること、②出発時の同僚の見送りや自宅帰着時の隣家の住人とのやり取りから、申立人の主張する事故が実際に起こったことは明白であること、③保険会社の代理人弁護士からの聴取は、申立人の偽装を暴くことが目的であるかのような非礼な聴取であり、申立人に生じた憤りと精神的苦痛に対して、謝罪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、本件事故による本件自動車の損害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－18】**[保険金の支払]

申立人は、自損事故で負傷したため、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>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①後遺障害保険金の請求権は本件約款の規定により既に時効消滅していること、②後遺障害非該当の判断は妥当であること等から、後遺障害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、本件事故による負傷に伴って生じた後遺障害について後遺障害等級の認定を行え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。

**【自動車保険－19】**[保険金の支払]

申立人は、停止していた自動車に衝突する事故により受傷したため、自動車保険の人身傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**



不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故から治療開始までに相当の日数が経過していること、②診断書によると外傷性の異常所見が認められないこと、③自動車損害賠償責任保険の事前認定結果を踏まえると事故と受傷の因果関係が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に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故と受傷との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－20】[保険金の支払]

申立人は、飛び石によって自動車が複数箇所損傷したため、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、フロントガラス以外のキズは、申立人の申告内容と本件自動車の損傷内容が一致しないことから、本件事故によって発生し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等に基づき検討した結果、フロントガラスの損傷分として、修理金額を保険金として支払うことが妥当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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、接触事故を起こして自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、双方の自動車の損害状況の整合性を総合的に踏まえ、本件事故における本件自動車の損害箇所はフロントバンパー部のみとなることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件自動車のフロントバンパー部以外の損害が本件事故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和解が成立する見込みはないとして、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、ガードレールに衝突して自動車を損傷させた上、自らも負傷したため、自動車保険に基づく車両保険金および人身傷害保険金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自動車に搭載されたイベントデータレコーダーのデータを解析した結果、申立人の主張する事故状況とは相違することが確認できたこと、②滞っていた未払保険料が事故直前に支払われていること、③車両保険金額の設定が高額で適切ではないこと、④申立人から調査に協力が得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を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に発生したか否か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－23】[保険金の支払]

申立人は、飛び石により自動車のフロントガラス、フロントバンパー、ボンネットが損傷したため、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飛び石により多数の損傷が発生したことについて十分に立証されていないこと、②極めて微細な損傷が広範囲にわたっており、飛び石ではなく日常的な使用に起因して生じたものと考えられること、③損傷の形態が申立人の主張する事故状況と整合しないこと、④申立人が説明する飛び石の発生の仕方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。

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、保険会社からフロントガラスの交換費用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。

### 【自動車保険－24】[保険金の支払]

申立人は、高速道路において自動車が火災が発生したため、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>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故について実施された車両検分および事故状況調査の結果、申立人の申立内容に判然としない点が複数見受けられること、②本件自動車に積載したとされるカメラセットの痕跡が焼毀後

の本件自動車に全く認められないこと、③焼毀後の本件自動車から多量にガソリン成分が検出された後部座席右座面付近が本件事故の出火場所と推認されること、本件事故は火源のない場所から出火したと判断されること等から、本件事故の原因が申立人の故意または重大な過失に該当し、車両保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件自動車内にカメラセットの痕跡がないことについては、当該カメラセットの素材・発火温度等とガソリン爆発時の最高温度との関係から、痕跡がないことにむしろ科学的根拠があること、②保険会社は本件事故の出火場所について、本件自動車の後部座席右側と断定しているが、ガソリン成分の検出は別の要因によることは資料から明らかであること、③火災原因判定書では、本件事故はブレーキオイルの流出とそれによる発火の可能性が高いとされていること等から、保険会社の免責主張は不当である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、本件火災の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和解が成立する見込みはないとして、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、いたずらにより自動車に損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故の調査結果から通りすがりの人物による犯行とは考えられず、申告があった場所での犯行とも考えにくいこと、②申立人は必要な調査事項のほとんどに対して回答を拒否しており調査に非協力的であること等から、申立人以外の第三者の行為により事故が発生したとの立証は不十分であり、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調査に非協力というが既に回答できることは回答済みであり、プライベートな事情については回答する必要はないと考えること、②調査はいつでも実施してもらって構わないと当初より伝えて自動車も保管していたこと、③自ら自動車にキズをつける力はないこと、④事故現場は抜け道として子供の往来も多く、キズの高さから子供の犯行と考えられること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、本件損害が第三者の行為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和解が成立する見込みはないとして、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、自動車事故により受傷したため、後遺障害等級8級を前提とした自動車保険に基づく人身傷害保険金および搭乗者傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は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申立人が受けた傷害に関して、半年程度を対象治療期間とした上で、既往症による控除を70%と考えること、②後遺障害に関しては、既往症の影響がなければ、骨折はほとんど治癒した可能性が

高く、そもそも後遺障害に該当しないか、該当したとしても12級程度が妥当であること等を主張した。

これに対して申立人は、①治療期間はリハビリ期間として1年程度が妥当であること、②既往症による控除は30%の減額が妥当であること、③後遺障害8級を前提とした保険金が妥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、申立人が主張するような後遺障害は本件事故による傷害からは残存せず、治療期間は保険会社の認定以下との専門家の見解は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提示内容に沿った保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、当事者双方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、自動車の運転を誤り、駐車場の縁石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等の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害と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医療機関が発行した診断書と、申立人から提出された確定申告書等所得証明をもとに、本件約款および損害額基準に則って治療期間と休業損害を認定したこと、②保険金を支払う上で必要な事務処理のために行った申立人へのメールや電話等での対応において、慰謝料の支払に相当する不法行為はないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①医療機関への確認がないまま治療を打ち切られたこと、②休業損害の算定における基礎収入や対象日数および算定方法が実態に即さないこと、③代理人を立てているにもかかわらず申立人へ直接書類を送付してこることは精神的苦痛を与える行為であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人から休業損害に関する新たな資料が提出され、保険会社から当該資料を参照した新たな損害認定額が提案された。

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－28】[保険金の支払]

申立人は、衝突事故により負傷し、後遺障害が生じたため、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申立人の後遺障害となる症状への治療が本件事故の受傷から相当期間経過してから始まっていること、②医療調査等の結果を踏まえても、その症状を本件事故と相当因果関係がある障害と捉えることは困難であること等から、後遺障害等級には該当しないので、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、後遺障害となる症状は受傷当初から出現し、主治医の治療方針に従って治療したのであって、その症状に対する専門医の治療が相当期間経過してから始まったこと等を理由に、後遺障害等級を非該当とする保険会社の判断は受け入れることができない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から後遺障害を一部認定して保険金を支払う旨の提案がなされ、申立人もこれに同意する意向があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して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。

### 【自動車保険一29】[保険金の支払]

申立人は、接触事故により傷害を被ったため、自動車保険の人身傷害保険等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申立人は事故発生から2週間以上もの間治療を受けていなかった理由について、仕事等の諸般の事情により時間がなく、通院ができなかったとその理由を述べているが合理的な理由とは言えないこと、②申立人は事故後通院までの間に保険会社と数回電話で協議をしているが、その際に全く症状の訴えがなかったこと、③申立人の説明する症状出現の時期が、不自然に変遷していること、④頸椎画像検査による異常の指摘、腫脹や血腫等の明らかな外傷性の異常所見が認められないこと、⑤自動車の損傷についても、比較的軽微な損傷であったこと等を主張した。

これに対して申立人は、①事故にあったのは事実で人身事故として届出をしていること、②少し事故から遅れて受診したことが保険金が出ない理由と言われたが、納得できないこと、③あたかも虚偽だと言われているのと同じなので正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、本件紛争の解決を図るためには、本件傷害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。

### 【自動車保険一30】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自動車には無数の点状損傷が広範囲に存在し、一度に付着した損傷とは考えられないこと、②損傷は、形状から新旧のキズが混在していること、③申立人から提出された事故前の写真において、すでに複数の点状損傷が確認できること、④事故場所の変遷が認められること、⑤損傷は、いずれも自動車の通常の走行で予定される走行に支障がない微小な損傷であること等から、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、保険会社の主張に一定の合理性はあるものの、フロントバンパーの損害については事故状況に整合する上、自動車の機能を大きく毀損する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フロントバンパー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。

### 【自動車保険－31】[保険金の支払]

申立人は、自動車に搭乗中、急ブレーキの際に顔面を負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害と認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①歯科治療を担当した歯科医師が、治療を行った症状は本件事故によるものではないと診断しており、本件事故と相当因果関係がある治療も行われていないことから、当該歯科医院での治療は支払対象外と判断すること、②申立人や歯科医師への対応に問題はなかったこと、③形成外科医院等での治療を本件事故と相当因果関係があるものと認定して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、保険会社による歯科医師からの情報把握と伝達が遅かったため、他の症状への治療と保険金の支払を受けることができなくなったとして、相応の補償をすべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、歯科治療に関する申立人の主張には理由がなく、保険会社の主張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、保険会社が既に提示している人身傷害保険金を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－32】[その他]

申立人は、接触事故について自動車保険に基づく示談交渉を保険会社に依頼していたが、保険会社は適正ではない過失割合や相手自動車の損害額を決定したため、被った金銭的損害の賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故の過失割合や相手自動車の損害額について保険会社として承認した事実はないから、申立人に損害や被害が生じている状況にはないこと、②今後、弁護士特約等を使用して相手方および相手保険会社と直接交渉することを提案す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、保険会社による交渉の結果、本件事故の過失割合および相手自動車の損害額が、申立人に不利な内容で合意されて申立人が金銭的損害を被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－33】[その他]

申立人は、保険会社の誤った取扱いにより、事故相手方に対する損害賠償請求権が時効により消滅して損害を被ったため、自動車修理費用の一部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、申立人が自動車に関する損害賠償を事故相手方に対して請求しない意向であることを、募集人が3回にわたり申立人に確認しており、保険会社に責任はない旨主張した。

これに対して申立人は、申立人側に100%の過失があるとは考えていなかったため、事故相手方に対して損害賠償を請求しないというような話をするはずがなく、募集人の話は事実無根である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件自動車の修理費用について、申立人が事故相手方に対してその過失割合に応じた損害賠償を請求する権利を放棄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－34】[その他]

申立人は、自転車を運転中、自動車に接触される交通事故により負傷し、相手方と裁判上の和解をしたが、相手方保険会社の本件事故の解決に至るまでの対応に問題があったため、慰謝料の支払等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人との本件事故に関する交渉を弁護士に委任しており、申立人と直接交渉等を行う立場になかったため、保険会社との直接交渉を求めて来訪した申立人に退去を求めたことに問題はなかったこと、②申立人が主張するような保険会社による診断書等の偽造や関与は一切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を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社が申立人に退去を求めたことが不当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－35】[その他]

申立人は、接触事故について保険会社が自動車保険に基づく示談代行をしていたが、申立人の過度な要求を理由として保険会社が示談代行を停止したため、示談代行の継続および精神的苦痛に対する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申立人は保険会社に対して社会通念上不相当な過度な要求を行い、かつ、申立人の言動・姿勢が原因となり、保険会社と申立人との信頼関係が失われたこと、②本件約款上、申立人が正当な理由なく保険会社への協力を拒んだ場合に該当し、示談代行を継続しない理由があること、③申立人の様々な要求に対して、反省すべき点はあるものの、可能な限り対応しており、賠償義務が生じるほどの不適切な点はないこと等から、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実施した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社が示談代行を継続すべきであるか否か、また、示談代行を継続しなかったことによる損害

賠償責任が生じ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－36】[その他]**

申立人は、接触事故が発生したにもかかわらず、保険会社が自動車保険に基づく示談代行を行わなかったため、自ら示談を行ったことによる損失および精神的苦痛に対する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示談・折衝の履行が困難となり、本件約款適用の要件を欠く以上、示談代行を行う契約上の義務はなく、債務不履行はないので損失補填すべき責任を負わないこと、②慰謝料請求権の発生が認められる行為はなく、慰謝料請求には理由がないこと、③互譲の精神に立った可能な歩み寄りの余地があれば検討す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、保険会社と申立人との間のコミュニケーション不足があったことが窺われ、コミュニケーションが適切に行われていれば紛争がここまで拡大することはなかったと考えられることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う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－37】[その他]**

申立人は、自動車同士の衝突事故を起こし、保険会社から紹介されて交渉を委ねた弁護士から、相手方保険会社と保険会社の双方から支払を受けられると説明を受けたため、相手方保険会社から対物賠償金が支払われた後で、保険会社に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>**

一方の離脱

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①紹介した弁護士の業務内容に責任を負う立場にないこと、②相手方保険会社からの回収金額が車両保険金額を上回るため支払うべき保険金が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、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－1】[契約の募集]**

申立人は、保険証券に記載された建物の建築年月が実態と異なり、地震保険の建築年割引が適用されていないため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地震保険の建築年割引適用については、所定の公的機関の資料により当該建物の新築年月の確認が必要であること、②申立人から提出された公的機関の資料によると当該建物は「増築」の記載はあるものの、建築年割引の適用条件に合致する「新築」された建物であることは確認できないため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①古い建物に追加して別途建物を増築したこと、②その後増築部分だけを残して古い建物は取壊したこと、③取り壊した建物の敷地に新たに建物を建築したこと、④公的機関の資料では「増築」と記載されているが、古い建物は取壊し済みであり、実態は増築部分と新築した建物によって構成されていること、⑤従って保険会社はこれまでの判断が誤りであったことを認め謝罪の上、建築年月の訂正に応じるべきであること等を主張し反論するとともに、追加資料として建築年割引の適用可否が確認できる「固定資産課税台帳登録事項証明書」を提出した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から、申立人の追加提出資料を受けて、これまでの対応に誤りはないが、「固定資産課税台帳登録事項証明書」に記載された内容を踏まえ、建築年月の訂正、ならびに当該資料が提出された以降、地震保険の建築年割引適用に応じる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、①保険証券の建築年月の訂正に応じること、②本件契約の継続契約について建築年割引の適用に応じる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】[契約の募集]

申立人は、地震保険料の割引制度があることを知ったため、保険会社に地震保険料の返還を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約内容の確認ができる契約期間分については保険料の返還に応じるが、契約内容の確認ができない契約期間分については、保険料の返還に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、保険会社から再算定の結果として一定の返還保険料を支払うことで和解に応じる旨提案がなされ、申立人もこれに合意する意向を示していることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して再算定した返還保険料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－3】[契約の募集]

申立人は、運営する飲食店の従業員が新型コロナウイルス感染症に罹ったため、火災保険に基づく休業損害補償を請求するために保険会社に相談したところ、保険金支払を前提とする休業指示の案内を受けて店を休業した。休業後、保険会社から、新型コロナウイルス感染症による休業は支払対象外であるとの連絡があったため、休業による損害賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が特定感染症は支払対象外となる安価な契約プランを求めて契約更改したことか

ら募集行為に問題はないこと、②休業補償の支払対象可否において担当者の誤った説明があったことは事実であること、③担当者は「直ちに休業するよう指示」はしておらず、また、休業するか否かは保険の補償対象となっているか否かではなく、感染状況や保健所等の要請によって事業主が判断すべきであることから、本件休業による損害と担当者の誤った説明との間に法的因果関係はなく、損害賠償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本件紛争は、募集人と保険会社担当者による契約内容の把握ミスが原因であること、②コロナ禍において新型コロナウイルス感染症の支払可否は募集における重要事項であるにもかかわらず、十分に説明することなくエコミープランを勧めたことは遺憾であること、③保険会社担当者の「早い休業」指示を受けて休業を実行したのであり、誤った案内による休業損害に対して賠償請求すること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等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、本件契約の内容変更に当たり保険会社から申立人に対して適切な説明が行われた否か、また、保険会社による誤った説明について保険会社が申立人に対し損害賠償義務を負う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】[契約の募集]

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

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険料が低額となる保険金額の減額は申立人が要請したものであること、②仮に募集人の一部保険による比例てん補に関する説明が不十分だったとしても、募集人は毎年、所定の手続と契約者の意向確認を踏まえて契約しており、本件契約に瑕疵は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本件紛争は、募集人の知識不足と説明義務を果たさなかったことによるものであること、②保険金額を減額した際も、募集人から比例てん補に関する説明を一切受けていないこと、③事故の際に、募集人から、保険金額を上限に保険金が支払われる旨の説明があったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件契約は有効に成立しており、本件事故では、支払われる保険金は一部保険として減額されること、②保険会社の申立人に対する説明は十分ではなく、申立人の意思決定権侵害による損害の一部を賠償す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、本件契約内容に沿った保険金とともに、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。

#### 【火災保険—5】[契約の管理・保全]

申立人は、地震で建物が損傷したが、保険会社から地震による被災当時の客観的証拠がないので保険金の支払はできない旨説明されたため、通常に請求していれば支払を受けたであろう保険金相当額の賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

一方の離脱

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が請求する損害は、事故報告のあった震災によるものか、それ以外の特定できる地震により発生したものか、経年などによる劣化によるものか等立会調査、提出された大規模修繕の資料からは明確に判断できないこと、②現行契約においても契約内容確認のダイレクトメール、保険料引き落としのご案内、地震保険料控除証明が毎年発送されているほか、5年に一度地震保険の継続証が発行されている等、地震保険の加入を認知する機会はあること、③地震発生後、代理店は請求勧奨の取組みを行ったと確認していること等を主張した。

手続開始後、申立人は本件紛争については損害賠償請求ではなく、地震保険で一部損としての保険金を請求したいとして、所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に相当)に基づき手続を終了した。

### 【火災保険一6】[契約の管理・保全]

申立人は、中途解約を依頼した火災保険の解約手続が実行されなかったため、遡及解約の上解約返戻金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人は申立人から、解約を希望しているのではなく別件トラブルの解決が遅延していることが不満であると確認していること、②募集人が申立人宅を訪問し、解約の申請を撤回する意思表示を確認していること、③解約依頼の後に、他社の火災保険を新規で契約しているが、保険金額を合計しても超過保険とはなっていないこと、④解約を合意したことが確認できないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社のカスタマーセンターに電話をかけ、解約の意向を伝えていること、②募集人の訪問時に、別件トラブルに係る書類を受領したのみで、解約の意思表示を撤回する旨を伝えた事実はないこと、③すでに他の保険会社と火災保険の代替契約を締結しており、解約の意思表示は明白であること、④保険会社は募集人の話を鵜呑みにして申立人への確認を怠っていること、⑤保険会社の対応には高齢者への配慮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結果、①申立人は保険会社に対して本件契約を解約する意思表示をしていること、②申立人が解約の意思表示を撤回したことが確認できる客観的証拠がないこと、③双方の合意によらなければ解約できないとする本件約款の規定はないこと等を確認し、本件契約は中途解約されたと認めるのが相当と判断した。

このため、①申立人および保険会社は、本件契約が中途解約されたことを相互に確認し、遡及解約手続を行うこと、②保険会社は申立人に対して、遡及解約することにより払い戻すべき解約返戻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。

### 【火災保険一7】[契約の管理・保全]

申立人は、所有する太陽光発電設備で事故が発生したため、企業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ため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件設備の契約が保険料未払で解除されていること、②契約解除の対応に不適切な点はないこと、③他の施設の契約において、所在地誤計上により二重契約となったが、誤った内容で保険証券

を発行したに過ぎないこと等から、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、①2件分の保険料振替があったので、本件設備の保険料が引き落とされたことと判断したこと、②他の施設の契約において、契約が重複していたのが事実であれば、コンプライアンス違反であること、③重複契約について、保険会社は所在地を訂正することで不備は解消されると主張するが、その場合、今度は別の契約と重複することになること、④保険会社は本件契約を有効化し、他の2つの施設の契約も適切に是正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、①契約解除に関する保険会社の対応に不適切な点はなく、本件事故を有責とすることはできないこと、②他の2つの施設の契約は重複状態にあり、重複期間の保険料を返還すべきであること、③募集人の契約誤計上等の不適切な事務処理が申立人の混乱を招いたのは事実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。

#### 【火災保険—8】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物が被災したため、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申立人の主張の根拠である「損傷の古さ」だけで、現存する損傷が本件地震によるものと断定するには根拠が薄弱であること、②保険会社の判断は本件地震の発生直後に実施した現地調査に基づくものであること、③本件地震以降、震度4以上の地震が数十回発生していることから、申立ての損傷箇所は本件契約の保険期間外に発生した蓋然性が高いこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が本件地震によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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—9】[保険金の支払]

申立人は、大雪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、①3回にわたり立会調査を行ったが、雨樋の歪みは雪災と認めることができなかったこと、②事故日から3年近く経過した損害について、その発生原因を特定できる客観的資料を申立人は提出していないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①建物購入時のリフォームの時点での異常はなく、契約時点では損傷はなかったため、経年劣化という保険会社の理由はあたらぬこと、②事故日から3年近く経過したとあるが、事故日以降3年以内の報告は保険対象範囲内の出来事であり、災害の他に理由はありえないこと、③近隣の20数件の家屋は同じ時期の大雪による災害で、1回の申請ですべて保険金が支払われていること、④同じ時期に同じ会社が建てた近隣10数件の家屋はリフォームしていなかったが、他の保険会社ではすべて1回の調査で保険金を支払われていること等を主張し、反論した。

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

軒樋破損は、雪災による損害と認められるが、その修理費が保険金支払対象として本件約款で定める一定額を超えることはない、②その他の撓み・歪み・蛇行等は経年劣化による損傷である、との専門家の意見は妥当と判断した。

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

#### 【火災保険－10】[保険金の支払]

申立人は、台風により屋根が破損したため、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、①3回にわたり立会調査を行ったが、屋根と外構フェンスの損害は、風災によるものと認めることができなかったこと、②事故日から1年以上経過した損害について、その発生原因を特定できる客観的資料を申立人は提出していないこと等を主張した。

これに対して申立人は、建物購入時のリフォームの時点での異常はなく、契約時点では損傷はなかったため、経年劣化という保険会社の理由はあたらない旨主張し、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、屋根の損傷は典型的な経年劣化現象である、との専門家の意見は妥当と判断した。

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

#### 【火災保険－11】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を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呼樋部分の損傷のみを風災による損害と認定すること、②給排水設備に起因する別事故が認められ、漏水事故として損害を認定すること等を主張した。

当事者双方から提出された資料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、保険会社の認定額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給排水設備に起因する損害および一部の風災による損害について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－12】[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を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、東面塀のみを風災による損害と判断したが、その損害額は保険金支払対象として本件約款で定める一定額を超えないため、保険金支払対象外である旨主張した。

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、保険会社の主張は妥当であるとの専門家の意見は相当と判断した。

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

【火災保険－13】[保険金の支払]

申立人は、同一敷地内に所有する3棟の賃貸用建物が強風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、①3棟に共通した雨樋、屋根の損害については飛来物による打痕等が確認できず、風災による損害とは確認できなかったこと、②損傷の原因は経年劣化等が考えられること、③うち1棟に生じたベランダの倒壊に限り、経年劣化などが確認できないことから強風による損害と判断し保険金を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。

これに対して申立人は、1棟の建物に生じたベランダの倒壊を風災損害と認めて保険金を支払ったにもかかわらず、ベランダよりも耐力の低い雨樋、屋根の損傷を風災損害として認めないことに客観的な説明がなされていない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家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ベランダの損害以外には、風災によるものとして認定可能な損害が生じている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、建物に強風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建物内部の破損は、強風によって生じたものとは認められないこと、②仮に強風により建物全体にゆがみが生じ、その結果として外壁が破損せずに建物の内部に損害が生じたと仮定しても、建物の内側の損害は「風災による損害」と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は妥当なもの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、既に提示した金額を保険金として支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【火災保険－15】[保険金の支払]

申立人は、太陽光発電装置が台風により損傷したため、企業総合保険に基づく休業補償保険金を受領したが、保険会社が保険金の算定を誤り過払いした保険金の返還を求めたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①売上減少高は損害が発生した前年の応答月との比較により算出するが、比較対象月を誤って計算したことにより保険金を過払いしたこと、②申立人は事前に伝えられた保険金の額に間違いはないか何度も確認したと主張するが、対応記録からはそのような事実は確認できないこと、③保険金の過払分は本来支払うことができないものであり、法的にも返金を求めることは正当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、①申立人が受領した保険金には本来受領することができない過払金が含まれていること、②正当な理由がない以上、過払金は申立人が保険会社に返還すべきであること、③一方で、過払金を支払った原因は保険会社の保険金算出誤りであり、申立人に責任はないこと、④申立人には本件紛争発展に至ったことによる精神的負担が生じており、今後も返金手続のための負担が生じること等を確認した。

このため、①申立人は保険会社に対して受領した過払金を返還すること、②保険会社は申立人に対して一定の解決金を支払うこと等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－16】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物に損害があり、保険会社から一旦火災保険に基づく保険金を受領後、追加請求を行ったところ、保険会社は台風による損害ではないとして、追加の保険金支払を拒否するとともに、既払の保険金の返還を求めてきたため、既払保険金の返還請求の撤回と追加請求額の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

一方の離脱

##### <紛争解決手続の概要>

手続開始後、保険会社から訴訟が提起されたとして、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、建物が強風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、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根の損傷箇所には飛来物による打痕が確認できず、経年劣化や施工時の軽微なひびの顕在化と考えられること、②屋根板金の釘浮きは経年性の変化と判断したこと、③堅樋の支持金具は風圧を受け損傷したと考えられることから、堅樋の損害は風災によるものと判断し、当該部分に対する保険金を支払う旨主張した。

これに対して申立人は、①損傷のすべてを経年劣化によるものと断定する合理的な根拠はないこと、②最大瞬間風速の記録から事故当時は損害をもたらす強風が吹いていたと考えられること、③修復済の箇所もあり調査時に飛来物の打痕を確認できなかった可能性があること、④堅樋の風災損害を認めながらその他の損害を認めない根拠を示すべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①風災による損害発生を立証すべきなのは申立人であり、保険会社には経年劣化による損害であることを立証すべき責任はないこと、②現地調査を踏まえた保険会社の主張は合理的根拠があり信用性が高いこと、③申立人が提出した資料は建物の損傷と風災の因果関係を示すものではないこと等から、本件屋根に生じた損害は風災を原因とするもの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、堅樋の損害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。

### 【火災保険－18】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①雨樋の複数箇所に波立つような曲がりが見られるが、台風によるものではなく、経年変化による熱収縮が原因であること、②曲がり周辺の破損が確認できず飛来物によって損害が発生したとも考えられ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、雨樋の材質・物性を理解しておらず誤った主張をしていること、②既に修理済の現場に雨樋部材が散在するわけではないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、雨樋の蛇行現象は台風により発生した損傷形状とは考えられず、熱膨張と収縮を繰り返すことを原因とする経年劣化であるとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

### 【火災保険－19】[保険金の支払]

申立人は、台風によりバルコニーが破損したため、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バルコニーについては、鑑定人による立会調査の結果、風災を裏付ける飛来物等の打痕の痕跡は認められなかったこと、②バルコニーの防水は経年劣化で表面が著しく傷んでおり、防水が機能していないため、バルコニー内部の木材が腐朽している状況を確認していること、③本件建物は数年前か



ら空き家となっており、建物の各所の経年劣化による損耗状況および不十分な管理状況に照らせば、バルコニーの損害も、経年劣化に伴い損傷したと考えるのが合理的であること等を主張した。

これに対して申立人は、①申立人の親族が定期的に建物を訪れ、家の換気や片付けおよび破損等の点検を行っていること、②保険会社は、建物外部に飛来物等の痕跡が確認できないというが、当該痕跡の確認を行った立会調査は、台風直撃から2年も後に行われており、この間に痕跡が明白に残っているとは考え難いこと、③損害がすべて経年劣化に起因するというのは適切ではないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件建物のバルコニーの損害については、風災起因性が認められず、経年劣化によるものとする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－20】[保険金の支払]

申立人は、台風の飛来物による衝撃等により空調機器の室外機が故障したため、火災保険に基づく保険金を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①空調機器の室外機が設置から30年近く経過していること、②空調機器の室外機の故障は台風発生時の飛来物の衝突または雨水の浸入が原因であると申立人は主張するが、合理的な疑いを超える程度にまで立証されたとはいえないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が空調機器の室外機が設置から30年近く経過していることを経年劣化の判断理由としているのは不適切であること、②保険会社が空調機器の室外機に物体衝突痕がないことを無責の理由としていることも不適切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、空調機器の室外機の故障が、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－21】[保険金の支払]

申立人は、マンションの居室が漏水被害を受けたため、火災保険に基づく保険金の支払を受けた。その後、改めて取得した修理見積書では単価増による差額等が生じたため、その差額およびガラスブロックの復旧費用の支払等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款には損害が発生した時点を基準とする旨規定されており、申立人と合意の上保険金は支払済であること、②申立人が事故から2年以上経過して提出した見積書については、差額発生理由が床材の使用や物価上昇によるものであり、本件事故で損害が拡大したものではないこと、③本件事故

当時の調査では、ガラスブロックの損害は確認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。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、損害保険金の追加支払可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－22】[保険金の支払]

申立人は、建物外壁の陥没、亀裂に対する火災保険の保険金を受領した。その後、既設外壁材が生産終了して在庫もなく、外壁の修理範囲を外壁全面に広げる必要があるため、保険会社に対して再見積書を提出して、差額について火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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原状回復とは、事故発生直前の状態に機能を復旧することであり、外観を整えることは含まれないこと、②当初請求の際に確認した外壁の損傷箇所以外に、損傷している箇所は確認されていないこと、③既設外壁材が生産終了していても、修理に適した新しい外壁材を使用することにより、損傷箇所のみを修理することで原状回復することができること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①必要な外壁材が生産終了していることから部分的に別の外壁材を使用することで起こる当該箇所の外観上の著しい不一致は、該当部分の修繕行為によって新たに外観上の損害を引き起こすことであり、「原状回復」とはならないこと、②損壊した外壁は主要道路に面しており、1日を通して人の通りも多く、住まいの中で最も注目を集める位置であること、③住宅において外観は大変重要な機能であり、外壁の一部だけ違う外壁材を張り付けて修繕することは到底受け入れること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、類似同一品の入手が不可能な場合、別デザイン・模様の子デイングによる道路見付面と、両側面水切り位置の1スパン分張替えが妥当の修復範囲と思量する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、専門家が試算した損害額を元に追加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－23】[保険金の支払]

申立人は、大雨により建物が漏水被害に遭ったため、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、①雨漏りが発生した事実には争いはないこと、②本件契約前の写真により、すでに1階天井部分に雨漏り跡が色濃く確認でき、2階部分には雨漏りの原因となった外壁の留穴や亀裂が確認できることから、本件契約の期間外に生じた事故が原因であること、③気象庁のデータでも本件事故当日の降水量は多くないことが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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が本件契約の期間内に発生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－24】[保険金の支払]

申立人は、台風により所有する共同住宅の棟板金がめくれ、雨樋が変形する等したため、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棟板金の浮き上がりについては、強風によるめくれや折れ、飛来物の衝突痕等は確認できず、屋根全体でも、飛来物の衝突痕等はなかったこと、②申立人が、棟板金がめくれていると主張する箇所は、経年的な熱膨張や収縮による変形または、加工された板金が元に戻ろうとする力による変形と考えられること、③棟板金の凹みについては、凹みが見られた箇所も塗装済であり、塗装の上からついたキズ等はなく、塗装面が剥がれた様子もなかったこと、④雨樋の変形については、強風による変形ではなく、経年的な膨張・収縮による変形と考えられること等を主張した。

これに対して申立人は、①建物の外回りのメンテナンスには気を配っており、屋根や雨樋、そして外回りの板金については、業者に点検をお願いしていること、②台風シーズン前に屋根と雨樋、板金部分を中心に点検を依頼したが、特に異常は認めら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、本件事故については、本件台風の風災によるものとは認められず、また、雨樋の変形については、雪災と認められるものであったとしても、本件契約期間外であるから、本件契約に基づく保険金支払の対象と認めることは困難であるとの結論に至った。

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①強風で折れた木の枝が当たり屋根の塗膜や軒天井材の剥がれが発生したと申立人は主張するが、それら損傷箇所には物体の損傷痕、打痕、擦過痕等は確認できないこと、②軒天井材の固定釘には折れや錆が見られ固定力は既に弱まっているが、釘自体を破損させるほどの風圧が加わった痕跡は確認できないこと、③玄関ポーチの軒天井材は屋根の隙間から浸入した雨水の影響で徐々に損傷したと考えられること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①定期的に外観から建物損害の有無を確認しており、強風による損害であるのは間違いないこと、②建物の向かいにある大木の枝葉が強風によって建物に吹き付けられて損傷が生じたこと、③釘は錆びるのが当然であり、風圧がなければ釘固定された箇所が剥がれることはないこと、④飛来した大量の枝葉により樋が塞がれ、溜まった雨水が玄関ポーチの軒天井を侵食し損傷したこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が本件風災に起因したものと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、台風による強風で飛来した物体が建物に衝突し、建物の外壁等が損傷する損害を被ったため、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建物の外壁をはじめ、各所の損害が経年劣化を原因とする可能性が高いこと、②申立人から保険会社への事故報告が遅延しており、本件事故当時の損害状況が明らかではないこと等から、事故の存否を判断することは困難であり、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、①本件事故当日は、極めて強い暴風が吹き荒れたことが記録されていること、②本件損害は経年劣化を原因とするものではないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が本件風災に起因したものと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—27】[保険金の支払]

申立人は、雪災により建物南面の軒樋が損傷したため、建物四方全面につながる軒樋の修理費について、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故による損害箇所は南側一面のみで他の三面には損傷がないこと、②当該建物に使用されている軒樋が廃番となっても代わりの資材を使用すれば修理が可能であること等から、部分的な軒樋の修理を前提とした修理費が支払保険金として相当である旨主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件建物四方全面の軒樋修理費が本件事故から生じたものと認定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。

### 【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本件損害と風災との間に相当因果関係があると認められることが保険金の支払要件となるが、申立人から十分な説明や根拠資料の提出がないこと、②提示済の認定額で和解したいと考えること等を主張した。

当事者双方から提出された資料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—29】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根板金および屋根樋に雪の荷重による破損や2階からの落雪で破損した形跡は確認できなかったこと、②スノーダクト屋根の室内側へ排水するための縦樋、屋根の下地木材についても、積雪荷重や落雪により破損した形跡は確認できなかったこと等から、雪災の存在が認められないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

### 【火災保険—30】[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>

一方の離脱

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が本件地震の損害として主張している箇所が、いずれも本件地震による損害と認められないため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

**【火災保険－31】**[保険金の支払]

申立人は、台風により建物の棟板金の釘浮きと屋根スレートの縦割れの損傷が発生したため、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屋根棟板金について、一部に釘浮きを確認されたが、板金の浮きや変形は確認されず、また、飛来物による衝突痕等も見当たらず、風災による特徴的な損傷状態は確認されなかったこと、②屋根スレートについて、割れが確認されたが、風災による損害として特徴的なスレートのめくれや飛散、飛来物による衝突痕等の損傷態様は確認されなかったこと、③経年的にスレート断面から雨水等が浸入することによる吸水乾燥や外気温の変化等による膨張・収縮の反復が原因と考えられること等を主張した。

これに対して申立人は、①台風にかかわらず、地震の際も建物周りは確認していること、②保険会社答弁書のスレート部分の割れの説明では納得できないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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棟板金の釘浮きについては、風圧力により釘だけが浮くことは考えられず、風災に該当しない、②屋根スレートの縦割れについては、打痕もなく、屋根1面のうち1枚のみの割れがあること、割れ部分に黒ずみが見られることから、風災に該当しない、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。

**【火災保険－32】**[保険金の支払]

申立人は、建物4階サンルームのガラスが外部からの物体の落下・飛来によって破損したため、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>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①一般的に飛来物が衝突した際に発生する損傷形態は、放射線状の損傷が生じることが特徴であるが、ガラスの割れ方は、1本の線でつながる割れ方であり、放射状の損傷は、部分的にも見受けられず、割れ方が全く異なっていることから、「外部からの物体の落下・飛来」によって生じたものと判断するのは困難であること、②ガラスの割れ方は、ガラス周辺から直角に生じ、蛇行している点から「熱割れ」によるものと酷似しており、損害の発生した環境も、南面に面したサンルームのガラスであることや、ガラスの内側に日よけのロールスクリーンが設けられていることなどから、「熱割れ」が生じやすい環境と考えられること等を主張した。

これに対して申立人は、①ガラスは粉々になっていないこと、②隕石が割れたガラスの真下にあるため、ガラス割れの原因と思われ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、本件損害の原因を「熱割れ」と判断し、「外部からの物体の落下・飛来」によるものではない、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、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、強風により建物の屋根が損傷し、居室内に雨漏りによる水濡れ損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から提出された写真から、風災による屋根の破損が確認できないこと、②修理業者へ損傷原因を確認したところ、雨漏りの原因や雨漏り箇所は不明であるが、雨漏りがおさまらないため屋根全体の交換を提案したとの回答を得たこと、③気象庁の気象データでは、本件事故日の最大降雨量や最大風速では、建物の屋根に損害が生じるとは判断できないこと等を主張した。

これに対して申立人から本件申立てを取り下げるとの意向が示されたが、その後も反論書や取下書の提出はなかった。

このため、今後、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。

### 【火災保険－34】[保険金の支払]

申立人は、誤ってパソコンを破損させたため、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ず、虚偽申告により生じた損害について申立人に損害賠償を請求した。このため、保険金の支払と損害賠償請求の撤回、精神的苦痛に対する慰謝料の支払を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が提出した本件パソコンの写真、修理見積書は、本件事故前に他の保険会社へ提出したものと同一であり、既に他の保険会社が保険金を支払済であること、②従って申立人は本件事故が存在しないにもかかわらず、本件保険金請求に及んでいること、③本件パソコンの購入履歴が偽りであること、④本件パソコンの修理見積も根拠がないものであることが判明していること等から、要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①誤って過去に保険金請求に使用した書類を提出したこと、②長時間におよび恫喝、監禁、脅迫を受けたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、①本件パソコンの損害写真と修理見積書は、本件以前の事故により、他の保険会社へ保険金請求のために提出したものと同一であり、保険金として既に申立人へ支払われていること、②申立人が故意に虚偽の保険金請求を行ったか否か、また保険会社に損害賠償をする必要があるか否かに関する事実認定は困難であること、③申立人が保険会社の対応によって精神的苦痛を被ったか否かに関する事実認定は困難であること等を確認した。

このため、本件パソコンの損害に対する保険金支払請求に関しては、保険会社は支払責任を負わない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。

**【火災保険—35】**[保険金の支払]

申立人は、雪災により軒樋が、風災により屋根が破損したため、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、本件屋根には風災による特徴的な損傷が見られず、また本件軒樋にも風災・雪災の特徴的な損傷が見られず、何れも経年劣化による損傷と考えられるため、保険金支払対象外と判断し、保険金支払には応じられない旨主張した。

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

**【火災保険—36】**[保険金の支払]

申立人は、経営する中古車販売店の工場内に保管していた機械類が盗難されたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①警察に届出がされているが、盗難としては受理されていないこと、②盗難品目・被害金額等について申立人の主張内容が変遷していること等から、盗難の外形的事実を合理的な疑いを超える程度までに立証されたとはいえないため、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認証工場で認証工具がなければ認証が取消しになるため、当該機械類は存在していたこと、②警察署から盗難等被害届出証明書が発行されていること等を主張し、反論した。

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

**【火災保険—37】**[保険金の支払]

申立人は、業務用設備に落雷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申立人の資料からは落雷による被害が確認できないこと、②事故の発生事実に疑問があること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。



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

#### 【火災保険－38】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①軒樋には雪災の特徴的な損傷がなく、経年要因による可能性が高いこと、②倉庫屋根の損傷は、過去の別事故の際に確認されており、事故日に信ぴょう性がなく、申立人が申告する損傷は雪災で発生したものではない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経年要因はあるが、それを前提に風災や雪災等の方が一に備えるのが保険であること、②倉庫屋根の損傷が、過去の別件事故における損傷に被災が重なったとしても保険の対象に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、本件事故が雪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－39】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①雨樋集水器の損傷は経年要因による可能性があり、風災による損傷であるとの立証が不十分であること、②倉庫屋根の損傷も確認できないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①雨樋集水器の損傷は、過去の保険金請求において保険会社が損傷のないことを確認しているはずであること、②立会鑑定による調査や結果が公平と言えるか疑問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－40】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物の屋根瓦がずれ、雨水の浸入により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>

一方の離脱

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①強風で瓦がずれた旨の申告があるが事実確認ができないこと、②修理業者から経年的な損害と聴取していること、③天井の汚損は相当年数が経過していると確認できること、④オルガン等の損害は不明であり、バッグの汚損は相当年数が経過していると確認できること等を主張した。

これに対して申立人は、①修理業者により屋根の工事を行っており、正当な理由、正当な損害であること、②台風により雨水が家屋に入り、オルガンに直接、数週間にわたり水が当たっており、致命的なダメージを受けたこと等を主張し、反論した。

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、園芸資材置場で重い石を持った際、腕時計のベルトが破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

一方の離脱

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の事故日の申告が変遷していること、②申立人が申告する動作と損害の発生機序の説明に合理性がなく信ぴょう性が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、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、ウッドデッキに処分しようとしていたソファークッションを立てかけておいたところ突然倒れてウッドデッキが損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

一方の離脱

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ソファークッション、ウッドデッキともに申告の事故日の数日後に処分したことになっており、現物が確認できないこと、②保険会社に無断で証拠品を処分することは不審であること、③申立人が示す画像ではウッドデッキの損傷部分は相当年数が経過したと思われる朽ちた状況や雑草も確認できること等を主張した。

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、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、携行中の腕時計を緩めた際に腕時計が落下し、その上に石を落として破損させたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

一方の離脱

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①申立人の示す画像では、石が落ちたため発生した損害とは確認できないこと、②申立人が申告する動作と損害発生の機序の説明に合理性がなく、信ぴょう性が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にし、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、掃除中に誤って掃除機を押し入れの壁にぶつけて破損させたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

一方の離脱

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人の事故日の申告が変遷しており、信ぴょう性が薄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にし、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、木製のベンチを移動中、落下させて廊下を破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

一方の離脱

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、申立人が申告する事故発生状況が変遷しており、信用でき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にし、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、自宅便器の修理を保険会社から紹介された業者に依頼した結果、水漏れが発生して修理費用の負担を余儀なくされたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の付帯サービスで紹介された業者による工事の瑕疵については本件契約の補償対象ではないこと、②便器や配管に水濡れ損害が生じていたとしても、給排水設備自体に生じた損害は保険金支払対象外であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、保険会社は①紹介する業者の質について一定の道義的責任を免れない、②事故直後、直ちに申立人宅に赴き水漏れ事故による被害状況等を調査して必要な保険金の額を算定しなかった責は免れないと判断した。

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—47】[保険金の支払]

申立人は、強風により建物の屋根、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>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人に対して現地調査の実施を申し入れたが申立人の了解を得られなかったこと、②申立人の提出書面に基づき検討したところ、申告された損傷箇所は強風による損害とは判断できなかったこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①現地調査の実施を拒否したことはなく希望を伝えたに過ぎないこと、②損害を一方的に証明しなくてはいけないことに疑問に感じることを主張し反論するとともに、紛争の申立てを取り下げる旨の意向を示したが、取下書の提出はなかった。

このため、今後、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。

#### 【火災保険—48】[保険金の支払]

申立人は、強風により所有する共同住宅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>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人に対して現地調査の実施を申し入れたが申立人の了解を得られなかったこと、②申立人の提出書面に基づき検討したところ、申告された損傷箇所は強風による損害とは判断できなかったこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①現地調査の実施を拒否したことはなく希望を伝えたに過ぎないこと、②損害を一方的に証明しなくてはならないことに疑問に感じること等を主張し反論するとともに、紛争の申立てを取り下げる旨の意向を示したが、取下書の提出はなかった。

このため、今後、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。

#### 【火災保険—49】[保険金の支払]

申立人は、地震によって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、本件地震の発生後に建物に確認できる損傷は屋根の一部であり、当該損傷箇所に関する損害割合では一部損にも満たないことから、当初は一部損と認定したが、保険金を支払うことはできないものである旨主張した。

これに対して申立人は、①他の保険会社による先行地震の大半損認定は本件地震後に実施した現地調査に基づくものであること、②本件地震後に確認できる損傷は概ね先行地震ではなく本件地震によって発生したものであるから、本件地震によって発生した損害は大半損と認定すべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等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よって生じたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、およそ1か月の間に発生した先行地震と本件地震の損傷を両当事者から提出された資料で客観的に判別するのは困難であるとの第三者の専門家の意見が示されたことから、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。

#### 【火災保険—50】[保険金の支払]

申立人は、台風によって建物に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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階のガラスの破損は風災によるものと判断し、その復旧費用を本件事故による損害と認定すること、②屋上の排水機能が阻害されたため、雨水がたまり、階下に浸水したことによる損害については、調査の結果、台風による損害とは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、本件損害が本件台風によって生じ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。

#### 【火災保険—51】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険金支払の可否を判断するためには、損害の発生等に関する各種調査が必要である旨主張した。

これに対して申立人から、反論書の提出がなかった。

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

**【火災保険—52】**[保険金の支払]

申立人は、豪雨による雨漏りで住宅にシロアリ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風災等による被害が認められないこと、②シロアリ被害は長期間にわたって蓄積されるものであり、天候や自然災害に直接起因して発生するものではなく、風災または水災によって生じた損害と相当因果関係にある損害とはいえないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

**【火災保険—53】**[保険金の支払]

申立人は、火災により建物が焼失したため、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事故直前に申立人が保険金額を増額していること、②消防署が内部放火の可能性も否定できないと言及していること、③建物の鍵を所有しているのは、申立人とその子のみであること等から、偶然な事故というには疑問がある旨主張した。

これに対して申立人は、ハザードマップの状況から、台風による近くの川の水位の上昇や決壊などの浸水被害が予想されるので、保険の見直しを行い、本件建物の保険金額を増額したこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件火災の発生が偶然な事故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—54】**[保険金の支払]

申立人は、強風により所有する共同住宅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>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①現地調査の結果から本件損傷の原因は木材の腐食によるものと判断したこと、②外部機関の専門家から、木材の腐食が原因であるとの見解に加えて、損傷箇所に風が吹き込むような隙間はなく事故当時の風で損傷に至ることは考えられないとの見解が示されていること、③事故当時の気象台データを確認しても本件約款で規定する異常気象と呼ぶべき風災は発生していないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が主張する風速の計測地点は建物の所在地とは異なっており、当時の風速を正確に計測することが出来ないにもかかわらず風災損害を認めないことに納得できないこと、②これまで建物には必要な修繕を施し管理を行ってきたこと、③老朽化の影響があるとしても風の影響もあると考えられること等を主張し、反論した。

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

**【火災保険—55】**[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、本件事故によって発生した損害として認定した額をもとに保険金を支払う旨主張した。

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

**【火災保険—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、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件地震によって損傷した本件建物の主要構造部の損傷箇所の損害割合から、一部損と判断する旨主張した。

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、本件紛争の解決を図るためには、本件地震によって生じた損害範囲および損害の程度に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、当事者間に本件争点を巡って訴訟が継続中であることから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—57】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件事故前の写真により、すでに本件事故の損傷箇所と同一箇所の瓦が損傷していることが確認できることから、本件事故は本件契約始期以前に発生していた可能性があり、現時点で保険金を支払うことはできないこと、②本件損傷を立証する新たな資料の提出があれば再検討す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、本件損傷の発生時期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—58】[保険金の支払]

申立人は、強風により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＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人が風災により損傷したと主張する外壁には、飛来物の衝突痕や打痕、摩擦痕は見られず、強風のみでは亀裂や浮き上がりは生じないと考えられること、②本件建物には防水や排湿を十分行うための外壁通気層が見られず、外壁の劣化が進みやすい状況にあるため、経年劣化を原因とする損傷と考えられること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件建物の北側は遮蔽物のない立地であるため、強風により建物がかなり揺れたことが原因で歪みが生じて外壁に浮き上がりが生じたこと、②本件事故の2年程前に外壁の修理を実施しており、浮き上がり箇所は全て修理しているため、本件事故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等とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①風圧力は同一外壁面に同様の影響を与えるものであるが、外壁の上部ジョイント部分のみ浮き上がりが生じることは考えにくい、②外壁は下地材で固定されているため、風圧力により外壁下部ジョイント部が外壁面内側に変位することは通常考えられない、③外壁の浮き上がりは、温度上昇や吸湿を受けて膨張し、外壁の両端部が固定されて外壁面内側方向の変位の拘束により面外へ変形し浮き上がったものであると思われる、との専門家の見解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。

#### 【火災保険—59】[保険金の支払]

申立人は、エアコンからの漏水により障子木枠にシミが生じたため、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エアコンからの漏水が、床に置かれた水受けに当たり、少し離れた障子木枠まで何回も飛んでいくことは考えられないこと、②当該建物は築後相当年数を経過しており、障子木枠周辺全体に経年性の褪色の沈着が確認されること、③本件シミは、雨水や結露等の影響で生じるシミに類似しており本件事故によるものとは判断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、本件シミがエアコンからの漏水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—60】[保険金の支払]

申立人は、雪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、①本件事故日当日の気象データから、本件建物の所在地と北緯・東経を同じくする近隣に降雪は確認できないこと、②立会調査等の結果を踏まえても、雪災による本件建物の損害を確認できないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

#### 【火災保険—61】[保険金の支払]

申立人は、誤って物を落として洗面台が破損し、また家具を移動した際に内壁に当たって破損したため、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、①申立人は本件事故の発生日を明確に示していないこと、②本件事故の発生状況が曖昧であり信ぴょう性に疑義を感じざるを得ないこと等から、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、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が不測かつ突発的な事故によって生じたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険—62】[保険金の支払]

申立人は、経営する店舗の商品が盗取されたため、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>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は本件約款の免責事由にある「万引き」に該当することから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件事故が本件約款に規定する「万引き」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—63】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物に損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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事故の屋上階の防水の浮き、3階勝手口の防水の浮き、軒樋の変形、リビング天井の損害については、保険金支払の対象となる損害と認定していること、②3階ベランダの防水の浮き、外壁タイルのひび割れは、風災に特徴的な広範囲にわたる飛散・破損が認められないことから保険金支払の対象外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、本件紛争の解決を図るためには、3階ベランダの防水の浮きおよび外壁タイルのひび割れが本件台風によって生じたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険—64】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①外壁タイルのひび割れを除き、別事故が原因で生じた損害であること、②外壁タイルのひび割れについても、風災による損害の場合に特徴的に見られる広範囲にわたる飛散や、飛来物の衝突等による破損状況は見られないとして、本件事故によって生じた損害ではないこと、③申立人から追加で提出された写真から、雨戸の損害を認定すること等を主張した。

これに対して申立人は、屋上階の防水の浮き、屋上階の軒樋の変形、屋上階のヘリポート用誘導灯ランプの外れ、3階勝手口の防水の浮き、3階の軒樋の変形、外れ、建物内装の濡れ損も本件事故によるものである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人主張の損害が本件台風によって生じたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険—65】[その他]

申立人は、自転車搭乗中に自動車と接触して受傷したため、火災保険の特約に基づく弁護士費用保険金の支払を求めたところ、保険会社が誤って保険金支払対象外と説明したことから、受けることができた便益の額の支払等を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人に対して本件特約で自転車搭乗中の事故は補償対象外であると誤って回答したのは事実であること、②申立人が被った損害に対して賠償することは必要と考えているが、申立人が要求する全ての事項に応じることはできないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①説明を誤ったことで受け取ることができなかった便益の額を保険会社は支払うべきであること、②便益の額は本件特約の支払限度額に相当すること、③その他に、契約不履行であるため支払済の保険料の返還、遅延損害金、原因の究明等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を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社が説明を誤ったことにより申立人は本件特約を使用する機会を奪われ、自らが損害賠償請求手続を遂行せざる得ない負担が生じたこと、②仮に本件特約を使用して弁護士に交渉を委任したとしても、申立人には一定の負担はあったと考えられること、③仮に弁護士委任をした場合でも、より有利な損害賠償額の認定を得られたかどうかは分からず、また本特約の支払上限金額を超える弁護士費用の支払を求められる可能性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—1】[契約の募集]

申立人は、団体傷害保険に加入していたところ、保険会社は申立人に契約を継続しない旨の通告をしたことから、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継続契約の引受をしない場合として、「著しく保険金請求の頻度が高いなど、加入者相互間の公平性を逸脱する極端な保険金の支払またはその請求があった場合、保険期間の終了後、継続加入できないことや補償内容を変更させていただくことがあります。」という記載が本件約款およびパンフレットにあること、②申立人の保険金支払実績を検討し、継続しないことを決定したこと等を主張した。

これに対して申立人は、次年度の契約を継続しないという保険会社の通告時期が遅い旨主張し、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、①保険会社が、本件契約の継続をしないことが、著しく不当であると認められる特段の事情があるとは言えないこと、②保険会社の通告時期は3か月以上前であるため、遅いとは言え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。

### 【傷害保険－2】[契約の募集]

申立人は、団体傷害保険に自動継続で加入していたところ、保険会社は申立人に本件契約の自動継続を停止し、満期日をもって補償を終了する旨の通知をしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①団体内の自動継続は加入者の継続手続失念による補償漏れを防止する制度であり、必ずしも加入の継続を保証するものではないこと、②申立人の保険金支払実績や身体状況等に鑑みると、他の加入者への公平性を保つことができず、団体保険制度の安定運営に支障をきたしかねず、次契約の継続はしないと判断したこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件引受の停止が相当な理由に基づいてい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。

### 【傷害保険－3】[契約の募集]

申立人は、被保険者が新型コロナウイルス感染症に感染し自宅療養したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約では、責任開始日から10日以内に発病した特定感染症は免責であり、本件約款やパンフレットに記載していること、②前記免責について、契約時に募集人が口頭での補足説明を申立人にしていないとしても本件約款が適用されること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件約款の規定に基づき判断することが相当であることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し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。

#### 【傷害保険一4】[契約の募集]

申立人は、保険会社から、配偶者を被保険者とする傷害保険契約を更新しない旨の通知をされたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①過去の保険金支払状況を鑑み、総合的に判断した結果、引受けを終了すること、②契約を更新するか否かの判断に客観的で明確な基準があるわけではなく、事故頻度、事故発生原因、他の契約者との公平性等を考慮して総合的に判断していること等を主張した。

当事者双方から提出された資料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、更新について契約当事者間で合意が成立することが必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方の互譲による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。

#### 【傷害保険一5】[保険金の支払]

申立人は、交通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、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の請求内容は医学的他覚所見がないことから、本来的には免責事由に該当するものの、警察に交通事故として届出されていることに鑑み、可能な限りの通院日数等を認定して保険金の提示を行ったものであるとして、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、保険会社が提示した保険金は妥当であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、既に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。

#### 【傷害保険一6】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行先の民泊用マンションで携行品が破損したため、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、本件約款上、保険金支払の対象になるためには宿泊先が宿泊施設であることが必要であるが、申立人の宿泊先が、居住施設ではなく宿泊施設であることが確認できないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

が宿泊施設内で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。

#### 【傷害保険一7】[保険金の支払]

申立人は、業務災害により、下請負人が負傷して後遺障害を負ったため、業務災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、下請負人が被った身体障害は、本件事故現場において他の下請負人との闘争行為により被った身体障害に該当すると判断できることから、本件約款の免責事由に該当するとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社が、早期解決の観点から一定の和解金を支払うことで和解に応じる意向であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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。

#### 【傷害保険一8】[保険金の支払]

申立人は、スーパーマーケットで転倒して負傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から診断書等保険金請求に必要な書類の提出がないことから、通院した事実を確認できないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人はけがの翌日に既往症の手術のため入院した後、入院先の看護助手がけがを発見して治療を行った旨述べていることを確認したことから、本件事故に関して、保険会社は少なくとも1回の通院があったことを認めることが適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1回の通院に対する保険金を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【傷害保険一9】[保険金の支払]

申立人は、スポーツの試合中に負傷し、関節の可能域制限等の障害が残ったため、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、本件申立てを受けて、改めて申立人の関節の可動域制限と改善の可能性を精査したところ、申立人が主張する後遺障害等級に相当する後遺障害が残存していると判断し、これに相当する後遺障害保険金を申立人へ支払うことで和解したい旨の提案を行った。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人も保険会社の考えに同意し、和解したい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一定の保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【新種・海上保険－1】[契約の募集]

申立人は、歯科用ホースが破損したため、事業活動総合保険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>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約にあたって、本件ホースが補償対象であるとの誤った説明が募集人からあったことを認め、修理費用相当額および一定の和解金を支払うこと、②申立人が求める契約取消(保険料全額の返戻)には応じることはできないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①契約取消(保険料全額の返戻)は、保険会社が提示してきたものであること、②募集人の説明内容は、本件約款の内容と真逆であり詐欺行為とも受け取れるものであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件ホースの修理費用相当額の支払が認められるべきであること、②前記①を認める前提では、契約取消(保険料全額の返戻)は認められないこと、③募集人の誤った説明は、本件紛争を招き、申立人に様々な無用の対応を余儀なくさせたものであるため、相応の解決金が支払われるべきであること、④双方の希望に基づき、本件契約を合意解約することが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一定の和解金を支払うとともに、契約を合意解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。

### 【新種・海上保険－2】[契約の募集]

申立人は、受注した工事が遅延して施主の倉庫の引っ越しが遅れ、保管スペース料の賠償請求を受けたため、賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の始期日時点において、申立人は納期遅延が発生し、申立人の顧客に損害が生じて損害賠償請求されるおそれを認識していたため、本件約款の規定により保険金の支払義務がないこと、②「賠償請求に発展する可能性のある事実について」の告知があった場合でも、有責となることはないこと、③募集時に、担当者およびその上司が保険金は支払われると明言した事実は認められないこと、④申立人から既に納期遅延が発生している事実を聞いていない担当者が、契約始期日前に損害賠償請求がなされるおそれがあることを知っている場合は補償対象とならないことについて明確に説明しなかったとしても、説明義務違反はないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①具体的事例をあげて確認し、保険金が支払われるとの確約を受けて契約し、

高額な保険料を支払ったものであること、②保険会社は、申立人のニーズを拾いきれなかったこと、説明不足だったことを認めていること、③最初に保険会社に提出した告知書の「賠償責任に発展する可能性のある事実について」の有無について、「有」にチェックを入れていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社に、保険金の支払あるいは保険料の返還を認めるべき法的義務違反があったとまで認定することは困難であること、一方で②保険会社には、本件契約の募集時に、本件事故に係る事情の確認・把握および申立人への説明・情報提供等が十分ではなかったとの過失が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－3】[契約の募集]

申立人は、積立期間が満了したため、積立介護費用保険の満期返戻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申立人は、募集時に提示した試算表通りの満期返戻金の支払を求めているが、試算表はあくまでも募集時の予定利率により計算した説明資料であり、本件約款にも積立期間満了時の所定の利率によって計算されると定めていること、②募集時のパンフレットにも、同様に記載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等に基づき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、契約時に提示された試算表に基づく満期返戻金を支払う旨の合意があったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【新種・海上保険－4】[契約の管理・保全]

申立人は、疾病治療費用について、元勤務先企業の団体医療保険に基づく保険金の支払を求めるため、加入状況を代理店に確認したところ、申立人が知らない間に退職により脱退手続済であること等が判明した。このため、遡って長期がん保険への移行加入を認め、当該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本件団体契約について、代理店は必要な情報提供を契約者である団体に書面で実施することが保険業法施行規則で定められており、代理店に被保険者に対する直接の情報提供義務、意向把握・確認義務は課されていないこと、②代理店は、「契約概要」等を記載した募集文書をすべての加入者に交付することで情報提供を果たしていること、③団体を通じて全加入対象者に対して毎年パンフレットを送付し、あわせて加入者には団体を通じて毎年「団体保険加入証」を送付していること、④従業員の退職時の案内は団体側で実施するルールであること、⑤代理店は団体の会員企業を指導、監督する立場にはないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①団体保険加入証を、退職前の直近2年間は受け取っていないこと、②団体保険異動通知書に基づいて元勤務先企業は脱退手続を行ったと思われるが、元勤務先企業の総務担当者



が通知書を提出する際、申立人への確認を怠って自分の判断で脱退処理を行ったこと、③退職に伴う未処理調査票のやり取りの中でも団体保険の継続か脱退かの確認も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、直接の情報提供義務や意向把握・確認義務等以外の法的な義務違反が見られる等の重大な過失が代理店に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。

#### 【新種・海上保険－5】[保険金の支払]

申立人は、除草作業中、付近に駐車していた自動車に損傷を与えたため、事業活動包括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>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車には事故によって生じたと十分に推認できるキズは確認できなかったこと、②自動車のキズの存在と本件事故の因果関係について十分に立証されていないことから、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、①本件自動車のキズの存在と本件事故との因果関係が立証されていないという保険会社の主張には一理あること、②保険会社が保険金を一旦は支払う旨の意向を表明したことにより、申立人に保険金の支払を受けられるとの期待を生じさせた点を考慮する必要があること、③被害者だけでなく修理工場の担当者等が、本件自動車に本件事故に起因するキズが生じた可能性があることと主張しているため、申立人が保険会社に対して保険金の支払を求めたのはやむを得ないところ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。

#### 【新種・海上保険－6】[保険金の支払]

申立人は、従業員が新型コロナウイルス感染症に罹患して休業したことで店舗の売上高が減少したため、生産物賠償責任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担当者の説明誤りがあったが、本件特約は売上高の減少ではなく営業利益の減少を補償する商品であること、②本件店舗の従業員らの新型コロナウイルス感染症の罹患および休業により、本件店舗の営業は休止または阻害されておらず、保険金支払の事由が生じていないこと等を主張した。

これに対して申立人は、売上高の7割を補償する契約が成立しており、従業員が新型コロナウイルス感染症の罹患で休業することにより本件店舗の売上高が減少した旨主張し、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、従業員の新型コロナウイルス感染症の罹患および休業により、本件店舗の営業は休止していないものの阻害されたと認められ、それによって損失が発生したことを確認した。

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、従業員が新型コロナウイルス感染症に罹患して休業したことで店舗の売上高が減少したため、生産物賠償責任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担当者の説明誤りがあったが、本件特約は売上高の減少ではなく営業利益の減少を補償する商品であること、②本件店舗の従業員らの新型コロナウイルス感染症の罹患および休業により、本件店舗の営業が休止または阻害されておらず、保険金支払の事由が生じていないこと等を主張した。

これに対して申立人は、前年売上高の7割を補償する保険契約が成立しており、従業員が新型コロナウイルス感染症の罹患で休業することにより売上高が減少した旨主張し、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、従業員の新型コロナウイルス感染症の罹患および休業により、本件店舗の営業は休止していないものの阻害されたと認められ、それによって損失が発生したことを確認した。

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－8】**[保険金の支払]

申立人は、店舗の代表者が新型コロナウイルス感染症に罹患して休業したことで店舗の売上高が減少したため、生産物賠償責任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担当者の説明誤りがあったが、本件特約は売上高の減少ではなく営業利益の減少を補償する商品であること、②本件店舗の代表者の新型コロナウイルス感染症の罹患および休業により、本件店舗の営業が休止または阻害されておらず、保険金支払の事由が生じていないこと等を主張した。

これに対して申立人は、前年売上高の7割を補償する保険契約が成立しており、代表者の新型コロナウイルス感染症の罹患により、本件店舗の代表者および濃厚接触者となった従業員が休業することで売上高が減少した旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件店舗の代表者および従業員の新型コロナウイルス感染症の罹患および休業により、本件店舗の営業は休止していないものの阻害されたと認められ、また、それによって損失が発生したことを確認した。

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－9】**[保険金の支払]

申立人は、売買契約を仲介した土地の強度について適切な説明がなされなかったとして、買主から損害賠償請求を受け、裁判上の和解が成立したため、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、①本件売買契約締結に至る協議において適切な説明を行わなかったのは、宅地建物取引士である申立人ではなく、申立人側の従事者であること、②本件約款に定める保険金の支払要件を満たす事実があったとしても、申立人は本件土地の強度に関して必要な調査、確認作業を怠っていたこと等から、本件約款の免責条項に該当するとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人が重要事項説明書を「説明をする宅地建物取引主任者」として作成し、売買契約に至る協議の場に同席していた事実をもって、本件約款に定める保険金の支払要件を満たしていること、②本件約款の「業務の遂行にあたり必要な調査、確認等を怠った」との免責事項の適用は、限定的に行われるべきであると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、保険会社から和解案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。

**【新種・海上保険－10】**[保険金の支払]

申立人は、建設工事中に作業員のミスにより基礎コンクリートに損害が発生し、コンクリート構造物の解体および再施工を行ったため、建設工事保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①本件約款によれば、申立人が請求する費用は、保険の対象の施工の欠陥を除去する費用として免責事由に該当すること、②申立人が主張する情報提供義務・意向把握義務違反については、申立人に対して加入時にパンフレットを交付しており、その記載内容は、加入者に対して必要な情報提供と適切な意向確認がな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。

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本件事故により生じたコンクリート構造物の解体および再施工にかかった費用は、本件約款の免責事由に該当すること、②本件パンフレットの記載には、保険会社の責任を基礎づけるほどの瑕疵があったとは言え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、建物内に置いていた各種電気設備、給排水設備、客室内の備品、パントリー内の洗濯機等が盗難の被害にあったため、企業財産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申立人から本件建物取得時の写真等の提出がなかったこと、②本件建物の利用者が、テレビ、冷蔵庫、洗濯機等はなかったと話しており、事故当時に被害品が存在していたとは考えにくいこと、③本件建物の出入口の鍵が損壊した事実がなく、外部からの不法侵入の形跡や盗難発生の実事が不明であること等を主張した。

これに対して申立人は、①風呂、トイレ、洗濯機等を利用するために電気工事等を行っていること、②盗難届出を警察署に出しており、盗難の発生事実は立証されていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、被害品の存在および第三者による盗難の発生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、顧客からのクレームを受けて弁護士に示談交渉を依頼し、賠償責任保険に基づく弁護士費用保険金の支払を受けた。その後、同顧客から改めて損害賠償を請求されたことから、追加着手金として弁護士費用保険金の追加支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件約款上、争訟費用は保険会社の書面による同意を得て支出する必要があるが、保険会社は、申立人が依頼した弁護士法人の報酬規程に基づく支出に同意していないことを主張する一方、紛争解決手続申立後に本件事故が訴訟移行しており、追加請求された金額は、保険会社の基準の範囲内であることから、保険金として支払可能である旨主張した。

これに対して申立人は、①追加着手金を支払うこと、②申立人が依頼した弁護士に対する侮辱行為への謝罪を行うこと、③本件訴訟が解決した場合の報酬金を、申立人弁護士法人の報酬基準によって支払うこと等を求める旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、追加着手金以外の申立人の要求は、本件申立書の要求内容に含まれておらず、本件約款に従い、当事者間で誠意をもって協議の上解決を図るべき事項であり、審理の対象とすべきではないと判断した。

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

**【交通賠償一1】**[保険金の支払]

駐車中の車への追突事故によるけがで、治療費や休業損害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。

**【交通賠償一2】**[保険金の支払]

慰謝料等について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

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]

休業損害、慰謝料等について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計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]

自動車修理費、休車損害等について争いがあったもの。

<手続終了事由>

その他

<紛争解決手続の概要>

業務規程第33条第2号「顧客が大企業(法人であって、中小企業基本法第2条第1項に定める中小企業者に該当しない者)またはこれに準ずる企業であって、会社との間に交渉能力等の格差がないもの」に該当すると認められることから、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。

**【交通賠償一5】**[保険金の支払]

廃車となった被害自動車の駐車場代、事故車保管料等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

不調(見込みなし)

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争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。

**【交通賠償一6】**[保険金の支払]

自動車の損害額等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

その他

**< 紛争解決手続の概要 >**

業務規程第33条第2号「顧客が大企業(法人であって、中小企業基本法第2条第1項に定める中小企業者に該当しない者)またはこれに準ずる企業であって、会社との間に交渉能力等の格差がないもの」に該当すると認められることから、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。

**【交通賠償一7】**[保険金の支払]

損傷自動車の賠償金額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。

**【交通賠償一8】**[保険金の支払]

損傷したブロック塀の修理方法、金額等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償一9】**[保険金の支払]

過失割合、自動車損害額等に争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計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。

**【交通賠償一10】**[保険金の支払]

自動車の損害賠償額等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償一11】**[保険金の支払]

自転車との衝突事故に関し、過失割合、自動車損害額等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

不調(見込みなし)

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争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 局面別 紛争	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