

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4四半期(2023年1月1日～3月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が849件、紛争解決手続が129件となった。

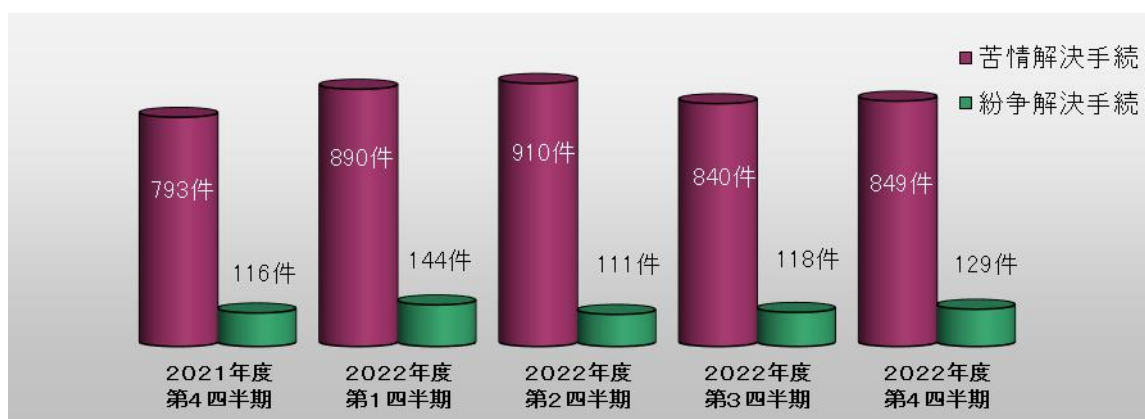
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が859件、紛争解決手続が129件となった。

(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	849	1, 223	299	560	550	663
紛争解決手続	129	209	4	125	125	84

(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3四半期(2022年10月1日～12月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は9件(1.1%)、紛争解決手続は11件(9.3%)それぞれ増加した。また、2021年度第4四半期(2022年1月1日～3月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は56件(7.1%)、紛争解決手続は13件(11.2%)それぞれ増加した。(5ページ、8ページ参照。)

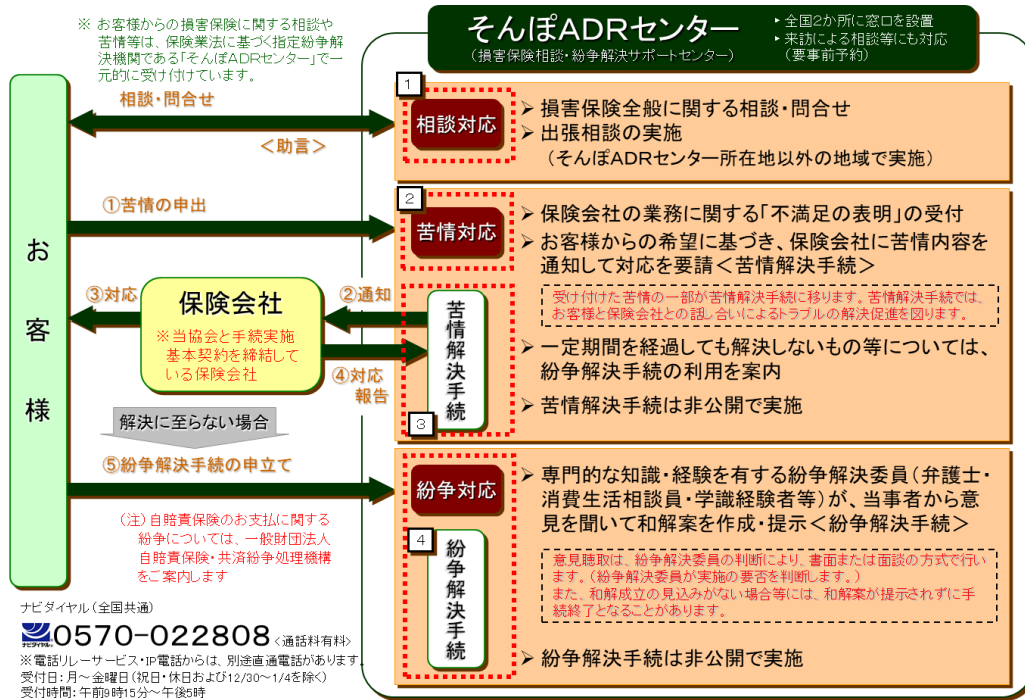


1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

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

日本損害保険協会における相談・苦情・紛争対応体制(概略)

2023年4月現在



(1) 受付件数の推移

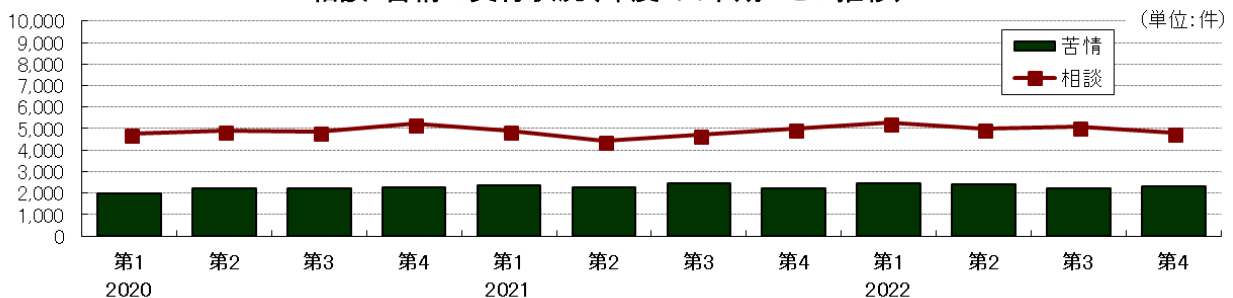
		(単位:件, %)				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2020年度		6,715 (100.0)	7,133 (100.0)	7,087 (100.0)	7,491 (100.0)	28,426 (100.0)
	苦情	1,972 (29.4)	2,226 (31.2)	2,227 (31.4)	2,272 (30.3)	8,697 (30.6)
	相談	4,743 (70.6)	4,907 (68.8)	4,860 (68.6)	5,219 (69.7)	19,729 (69.4)
2021年度		7,252 (100.0)	6,694 (100.0)	7,144 (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		7,744 (100.0)	7,408 (100.0)	7,284 (100.0)	7,100 (100.0)	29,536 (100.0)
	苦情	2,455 (31.7)	2,388 (32.2)	2,210 (30.3)	2,303 (32.4)	9,356 (31.7)
	相談	5,289 (68.3)	5,020 (67.8)	5,074 (69.7)	4,797 (67.6)	20,180 (68.3)

<2023年6月12日集計>

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

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件, %)

		自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2020年度		14,421 (50.3)	4,656 (16.2)	1,675 (5.8)	2,950 (10.3)	4,955 (17.3)	28,657 (100.0)
	苦情	6,087 (69.6)	1,605 (18.3)	290 (3.3)	594 (6.8)	172 (2.0)	8,748 (100.0)
	相談	8,334 (41.9)	3,051 (15.3)	1,385 (7.0)	2,356 (11.8)	4,783 (24.0)	19,909 (100.0)
	第1四半期	3,534 (52.3)	956 (14.2)	387 (5.7)	730 (10.8)	1,147 (17.0)	6,754 (100.0)
	苦情	1,428 (71.9)	337 (17.0)	61 (3.1)	131 (6.6)	29 (1.5)	1,986 (100.0)
	相談	2,106 (44.2)	619 (13.0)	326 (6.8)	599 (12.6)	1,118 (23.4)	4,768 (100.0)
	第2四半期	3,654 (50.8)	1,153 (16.0)	406 (5.6)	682 (9.5)	1,303 (18.1)	7,198 (100.0)
	苦情	1,576 (70.2)	400 (17.8)	67 (3.0)	149 (6.6)	52 (2.3)	2,244 (100.0)
	相談	2,078 (41.9)	753 (15.2)	339 (6.8)	533 (10.8)	1,251 (25.3)	4,954 (100.0)
	第3四半期	3,583 (50.0)	1,133 (15.8)	434 (6.1)	720 (10.1)	1,292 (18.0)	7,162 (100.0)
	苦情	1,521 (67.9)	402 (17.9)	103 (4.6)	177 (7.9)	38 (1.7)	2,241 (100.0)
	相談	2,062 (41.9)	731 (14.9)	331 (6.7)	543 (11.0)	1,254 (25.5)	4,921 (100.0)
	第4四半期	3,650 (48.4)	1,414 (18.7)	448 (5.9)	818 (10.8)	1,213 (16.1)	7,543 (100.0)
	苦情	1,562 (68.6)	466 (20.5)	59 (2.6)	137 (6.0)	53 (2.3)	2,277 (100.0)
	相談	2,088 (39.7)	948 (18.0)	389 (7.4)	681 (12.9)	1,160 (22.0)	5,266 (100.0)
	2021年度		13,662 (48.0)	5,090 (17.9)	1,586 (5.6)	3,189 (11.2)	4,949 (17.4)
苦情		6,151 (65.9)	2,022 (21.6)	273 (2.9)	734 (7.9)	160 (1.7)	9,340 (100.0)
相談		7,511 (39.3)	3,068 (16.0)	1,313 (6.9)	2,455 (12.8)	4,789 (25.0)	19,136 (100.0)
第1四半期		3,423 (47.0)	1,425 (19.6)	412 (5.7)	770 (10.6)	1,258 (17.3)	7,288 (100.0)
苦情		1,535 (64.6)	570 (24.0)	74 (3.1)	168 (7.1)	30 (1.3)	2,377 (100.0)
相談		1,888 (38.4)	855 (17.4)	338 (6.9)	602 (12.3)	1,228 (25.0)	4,911 (100.0)
第2四半期		3,312 (49.2)	1,193 (17.7)	316 (4.7)	752 (11.2)	1,165 (17.3)	6,738 (100.0)
苦情		1,496 (65.4)	512 (22.4)	58 (2.5)	184 (8.0)	38 (1.7)	2,288 (100.0)
相談		1,816 (40.8)	681 (15.3)	258 (5.8)	568 (12.8)	1,127 (25.3)	4,450 (100.0)
第3四半期		3,530 (49.2)	1,293 (18.0)	361 (5.0)	763 (10.6)	1,233 (17.2)	7,180 (100.0)
苦情		1,615 (66.0)	519 (21.2)	71 (2.9)	204 (8.3)	38 (1.6)	2,447 (100.0)
相談		1,915 (40.5)	774 (16.4)	290 (6.1)	559 (11.8)	1,195 (25.2)	4,733 (100.0)
第4四半期		3,397 (46.7)	1,179 (16.2)	497 (6.8)	904 (12.4)	1,293 (17.8)	7,270 (100.0)
苦情		1,505 (67.5)	421 (18.9)	70 (3.1)	178 (8.0)	54 (2.4)	2,228 (100.0)
相談		1,892 (37.5)	758 (15.0)	427 (8.5)	726 (14.4)	1,239 (24.6)	5,042 (100.0)
2022年度			13,545 (45.7)	5,009 (16.9)	2,435 (8.2)	3,092 (10.4)	5,586 (18.8)
	苦情	6,206 (66.1)	1,869 (19.9)	347 (3.7)	787 (8.4)	183 (1.9)	9,392 (100.0)
	相談	7,339 (36.2)	3,140 (15.5)	2,088 (10.3)	2,305 (11.4)	5,403 (26.6)	20,275 (100.0)
	第1四半期	3,476 (44.6)	1,471 (18.9)	611 (7.8)	800 (10.3)	1,427 (18.3)	7,785 (100.0)
	苦情	1,609 (65.3)	549 (22.3)	77 (3.1)	187 (7.6)	42 (1.7)	2,464 (100.0)
	相談	1,867 (35.1)	922 (17.3)	534 (10.0)	613 (11.5)	1,385 (26.0)	5,321 (100.0)
	第2四半期	3,395 (45.7)	1,259 (16.9)	632 (8.5)	779 (10.5)	1,367 (18.4)	7,432 (100.0)
	苦情	1,599 (66.9)	477 (19.9)	94 (3.9)	173 (7.2)	48 (2.0)	2,391 (100.0)
	相談	1,796 (35.6)	782 (15.5)	538 (10.7)	606 (12.0)	1,319 (26.2)	5,041 (100.0)
	第3四半期	3,318 (45.4)	1,243 (17.0)	578 (7.9)	728 (10.0)	1,448 (19.8)	7,315 (100.0)
	苦情	1,415 (63.8)	460 (20.7)	94 (4.2)	204 (9.2)	46 (2.1)	2,219 (100.0)
	相談	1,903 (37.3)	783 (15.4)	484 (9.5)	524 (10.3)	1,402 (27.5)	5,096 (100.0)
	第4四半期	3,356 (47.0)	1,036 (14.5)	614 (8.6)	785 (11.0)	1,344 (18.8)	7,135 (100.0)
	苦情	1,583 (68.3)	383 (16.5)	82 (3.5)	223 (9.6)	47 (2.0)	2,318 (100.0)
	相談	1,773 (36.8)	653 (13.6)	532 (11.0)	562 (11.7)	1,297 (26.9)	4,817 (100.0)

<2023年6月12日集計>

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

(注2) かつこの数値は、保険種類別分類中に占める構成割合である。

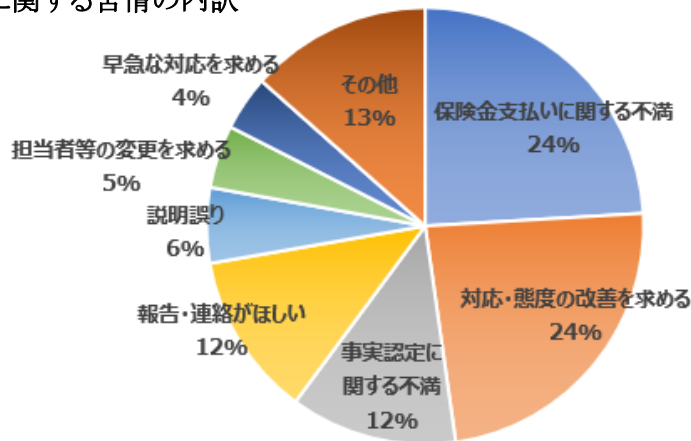
(注3) 1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

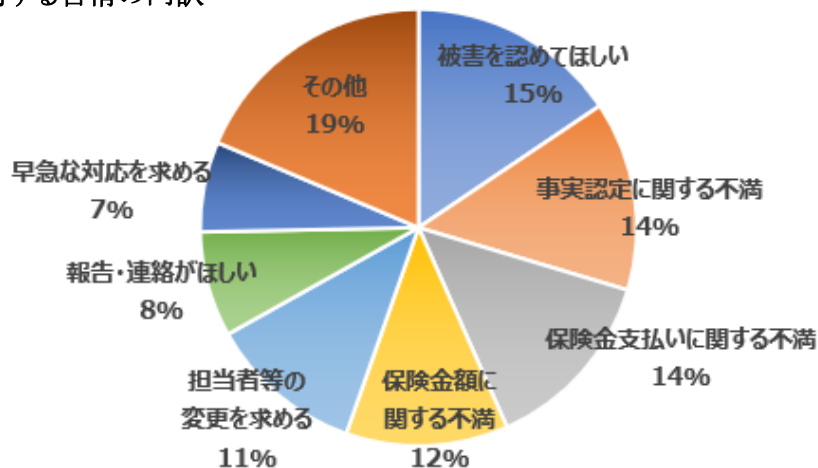
【参考】 テキストマイニングによる苦情内容分析

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

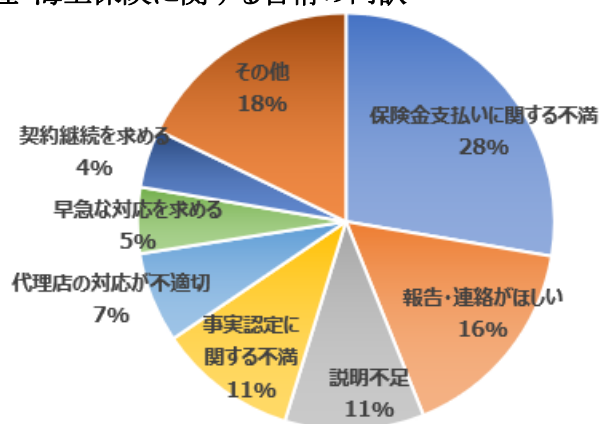
自動車保険に関する苦情の内訳



火災保険に関する苦情の内訳



傷害保険および新種・海上保険に関する苦情の内訳



(注1) そんぽADRセンターで受け付けた苦情の内容を文書化し、その文書を解析するテキストマイニングの手法を用いて分析した。

(注2) 「自動車保険」には自賠責保険に関するものを含み、「火災保険」には地震保険に関するものを含む。

(注3) 1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、いずれの保険種類でも分析対象とした。また、複数項目に関わる事案は、いずれの項目にも重複して計上した。

(注4) 分析対象には、苦情解決手続事案も含まれる。

2. 苦情解決手続の実施状況

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

(1) 受付件数の推移

(単位:件,%)											
		2021年度					2022年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
保険種類別	自動車	518 (59.1)	526 (58.9)	563 (62.3)	521 (65.5)	2,128 (61.4)	576 (64.6)	578 (63.4)	533 (63.2)	545 (63.6)	2,232 (63.7)
	火災	255 (29.1)	256 (28.7)	227 (25.1)	171 (21.5)	909 (26.2)	201 (22.5)	215 (23.6)	191 (22.6)	181 (21.1)	788 (22.5)
	傷害	37 (4.2)	19 (2.1)	32 (3.5)	32 (4.0)	120 (3.5)	31 (3.5)	31 (3.4)	37 (4.4)	33 (3.9)	132 (3.8)
	新種・海上	60 (6.8)	84 (9.4)	74 (8.2)	61 (7.7)	279 (8.0)	75 (8.4)	81 (8.9)	77 (9.1)	89 (10.4)	322 (9.2)
	その他	6 (0.7)	8 (0.9)	7 (0.8)	11 (1.4)	32 (0.9)	9 (1.0)	7 (0.8)	6 (0.7)	9 (1.1)	31 (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)	844 (100.0)	857 (100.0)	3,505 (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)	78 (9.3)	81 (9.5)	314 (9.0)
	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)	36 (4.3)	57 (6.7)	181 (5.2)
	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)	721 (85.8)	707 (83.3)	2,976 (85.3)
	その他	5 (0.6)	6 (0.7)	11 (1.2)	6 (0.8)	28 (0.8)	6 (0.7)	3 (0.3)	5 (0.6)	4 (0.5)	18 (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)	840 (100.0)	849 (100.0)	3,489 (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)	12 (0.9)	15 (1.1)	77 (1.3)
	接客態度	209 (15.7)	212 (15.2)	219 (15.3)	229 (17.2)	869 (15.9)	260 (18.0)	241 (16.5)	213 (15.1)	244 (17.4)	958 (16.7)
	手続遅延等	183 (13.8)	188 (13.5)	203 (14.2)	168 (12.6)	742 (13.5)	228 (15.8)	233 (15.9)	243 (17.2)	245 (17.5)	949 (16.6)
	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)	189 (13.4)	199 (14.2)	780 (13.6)
	不適正手続	104 (7.8)	126 (9.0)	120 (8.4)	116 (8.7)	466 (8.5)	115 (8.0)	93 (6.3)	129 (9.1)	111 (7.9)	448 (7.8)
	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)	328 (23.3)	325 (23.2)	1,365 (23.9)
	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)	212 (15.0)	188 (13.4)	811 (14.2)
	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)	64 (4.5)	51 (3.6)	262 (4.6)
	その他	8 (0.6)	15 (1.1)	13 (0.9)	15 (1.1)	51 (0.9)	11 (0.8)	17 (1.2)	20 (1.4)	23 (1.6)	71 (1.2)
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)	1,465 (100.0)	1,410 (100.0)	1,401 (100.0)	5,721 (100.0)	

<2023年6月12日集計>

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

(2) 手続終了状況

(単位:件,%)											
		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)	4 (0.4)	1 (0.1)	8 (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)	797 (86.5)	737 (85.8)	2,988 (85.9)
	移行	67 (7.1)	65 (7.2)	63 (6.7)	66 (8.0)	261 (7.3)	66 (8.1)	53 (6.0)	64 (6.9)	65 (7.6)	248 (7.1)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	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)	52 (5.6)	53 (6.2)	218 (6.3)
	その他	4 (0.4)	7 (0.8)	8 (0.9)	2 (0.2)	21 (0.6)	7 (0.9)	3 (0.3)	4 (0.4)	3 (0.3)	17 (0.5)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	合計	940 (100.0)	902 (100.0)	937 (100.0)	821 (100.0)	3,600 (100.0)	819 (100.0)	880 (100.0)	921 (100.0)	859 (100.0)	3,479 (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)	210 (22.8)	187 (21.8)	829 (23.8)
	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)	376 (40.8)	338 (39.3)	1,372 (39.4)
	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)	165 (17.9)	148 (17.2)	607 (17.4)
	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)	170 (18.5)	186 (21.7)	671 (19.3)
	合計	940 (100.0)	902 (100.0)	937 (100.0)	821 (100.0)	3,600 (100.0)	819 (100.0)	880 (100.0)	921 (100.0)	859 (100.0)	3,479 (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)	2,796 (99.2)	2,664 (98.9)	3,003 (98.8)	2,837 (99.0)	11,300 (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)	34 (1.1)	25 (0.9)	104 (0.9)
	来訪	5 (0.2)	14 (0.4)	6 (0.2)	2 (0.1)	27 (0.2)	3 (0.1)	4 (0.1)	2 (0.1)	4 (0.1)	13 (0.1)
	その他	1 (0.0)	1 (0.0)	1 (0.0)	1 (0.0)	4 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.0)
	合計	3,133 (100.0)	3,341 (100.0)	3,031 (100.0)	2,781 (100.0)	12,286 (100.0)	2,819 (100.0)	2,694 (100.0)	3,039 (100.0)	2,866 (100.0)	11,418 (100.0)

<2023年6月12日集計>

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

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況（保険種別別／苦情局面別）

(単位:件)

	保険種別別					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	20	4	1	3	0	28	2	1	24	1	28
青森県	3	0	0	2	0	5	0	1	4	0	5
岩手県	1	0	1	0	0	2	0	0	2	0	2
宮城県	11	5	0	1	0	17	1	2	14	0	17
秋田県	2	1	0	0	0	3	0	1	2	0	3
山形県	2	0	0	0	0	2	0	1	1	0	2
福島県	6	1	0	0	0	7	0	1	6	0	7
茨城県	16	7	2	2	0	27	3	0	21	0	24
栃木県	5	2	1	1	0	9	0	0	9	0	9
群馬県	17	2	0	2	0	21	1	0	20	0	21
埼玉県	48	17	2	8	0	75	9	4	62	0	75
千葉県	35	6	0	5	0	46	3	1	41	1	46
東京都	60	28	7	28	2	125	19	10	91	1	121
神奈川県	57	25	3	10	2	97	5	5	87	0	97
新潟県	4	0	1	2	1	8	2	0	6	0	8
富山県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
石川県	8	2	0	0	0	10	1	1	8	0	10
福井県	3	1	0	1	1	6	3	0	3	0	6
山梨県	3	0	0	1	0	4	0	0	4	0	4
長野県	5	1	0	0	0	6	0	0	6	0	6
岐阜県	17	2	0	1	0	20	1	2	17	0	20
静岡県	9	10	2	0	0	21	4	1	16	0	21
愛知県	27	12	2	4	0	45	4	6	35	0	45
三重県	11	3	0	1	0	15	3	0	12	0	15
滋賀県	9	2	1	0	1	13	1	2	10	0	13
京都府	11	2	1	1	0	15	3	1	11	0	15
大阪府	41	14	1	8	1	65	5	5	54	0	64
兵庫県	21	3	3	3	0	30	3	3	24	0	30
奈良県	7	1	0	1	0	9	0	0	9	0	9
和歌山県	2	1	0	0	0	3	0	1	2	0	3
鳥取県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	9	2	0	0	0	11	0	1	10	0	11
広島県	10	5	1	1	0	17	2	0	14	1	17
山口県	5	2	1	0	0	8	0	1	7	0	8
徳島県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
香川県	6	1	0	0	0	7	0	1	6	0	7
愛媛県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
高知県	7	1	0	0	0	8	0	0	8	0	8
福岡県	19	9	2	2	1	33	4	2	27	0	33
佐賀県	1	2	0	0	0	3	1	0	2	0	3
長崎県	2	2	0	0	0	4	0	1	3	0	4
熊本県	8	1	0	0	0	9	0	1	8	0	9
大分県	4	0	0	1	0	5	1	0	4	0	5
宮崎県	1	3	0	0	0	4	0	0	4	0	4
鹿児島県	1	1	1	0	0	3	0	1	2	0	3
沖縄県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
その他	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
合計	545	181	33	89	9	857	81	57	707	4	849

<2023年6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) 保険種別別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
- (注3) 苦情局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
- (注4) 保険種別別に関して、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	8	10	12	2	12	7	2	1	54	1	27	28
青森県	0	1	2	1	1	0	2	0	1	8	0	5	5
岩手県	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	1	1	2
宮城県	0	4	3	2	2	7	4	3	1	26	0	17	17
秋田県	0	0	2	2	0	2	0	0	0	6	0	3	3
山形県	0	0	1	0	1	1	0	0	0	3	0	2	2
福島県	0	3	3	0	1	3	1	1	0	12	0	7	7
茨城県	0	5	13	4	4	9	1	2	1	39	3	21	24
栃木県	0	3	3	0	1	3	1	1	0	12	3	6	9
群馬県	0	9	9	3	2	11	6	1	0	41	3	18	21
埼玉県	2	22	21	13	7	30	17	1	0	113	1	74	75
千葉県	0	15	14	12	7	19	9	2	2	80	5	41	46
東京都	7	31	27	35	22	44	29	11	4	210	17	104	121
神奈川県	0	31	22	24	9	38	25	8	1	158	10	87	97
新潟県	0	1	2	3	0	2	2	0	1	11	1	7	8
富山県	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	2	2
石川県	0	3	3	2	2	3	3	1	0	17	1	9	10
福井県	0	1	2	3	1	3	1	0	0	11	0	6	6
山梨県	0	2	1	1	0	2	2	1	0	9	0	4	4
長野県	0	2	1	3	1	4	1	0	1	13	0	6	6
岐阜県	0	4	6	3	0	8	3	2	2	28	2	18	20
静岡県	0	5	3	7	4	6	8	0	0	33	4	17	21
愛知県	1	11	10	9	6	15	13	0	1	66	8	37	45
三重県	0	5	4	2	3	2	5	0	0	21	1	14	15
滋賀県	0	3	3	2	3	7	2	0	0	20	2	11	13
京都府	0	3	4	4	3	7	2	0	1	24	1	14	15
大阪府	1	20	20	13	10	28	12	5	0	109	8	56	64
兵庫県	1	9	15	8	3	10	3	0	1	50	4	26	30
奈良県	0	2	2	0	0	2	3	1	0	10	1	8	9
和歌山県	0	1	0	1	1	1	1	1	0	6	1	2	3
鳥取県	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	0	1	1	3	1	6	3	0	0	15	1	10	11
広島県	1	6	3	6	3	6	4	0	0	29	0	17	17
山口県	0	3	6	1	1	2	3	1	0	17	1	7	8
徳島県	0	0	0	1	1	1	1	1	0	5	0	3	3
香川県	0	6	2	1	0	2	1	0	1	13	0	7	7
愛媛県	0	0	2	0	0	1	0	0	0	3	0	2	2
高知県	0	4	3	1	0	4	1	1	0	14	1	7	8
福岡県	1	10	11	10	4	15	5	3	2	61	2	31	33
佐賀県	0	1	1	0	1	0	1	0	0	4	0	3	3
長崎県	0	0	0	2	0	2	1	0	0	5	1	3	4
熊本県	0	3	4	2	1	1	0	1	0	12	1	8	9
大分県	1	2	1	1	1	2	0	0	2	10	1	4	5
宮崎県	0	1	0	0	1	2	2	1	0	7	0	4	4
鹿児島県	0	1	1	2	0	0	1	0	0	5	0	3	3
沖縄県	0	2	2	0	1	0	0	0	0	5	0	2	2
その他	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
合計	15	244	245	199	111	325	188	51	23	1,401	86	763	849

<2023年6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)	36 (32.4)	41 (34.7)	36 (27.9)	163 (32.5)
	火災	65 (48.5)	41 (39.0)	58 (47.2)	53 (45.7)	217 (45.4)	71 (49.3)	50 (45.0)	65 (55.1)	58 (45.0)	244 (48.6)
	傷害	19 (14.2)	11 (10.5)	3 (2.4)	9 (7.8)	42 (8.8)	13 (9.0)	11 (9.9)	7 (5.9)	18 (14.0)	49 (9.8)
	新種・海上	8 (6.0)	11 (10.5)	16 (13.0)	17 (14.7)	52 (10.9)	10 (6.9)	13 (11.7)	5 (4.2)	15 (11.6)	43 (8.6)
	その他	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.9)	1 (0.2)	0 (0.0)	1 (0.9)	0 (0.0)	2 (1.6)	3 (0.6)
	合計	134 (100.0)	105 (100.0)	123 (100.0)	116 (100.0)	478 (100.0)	144 (100.0)	111 (100.0)	118 (100.0)	129 (100.0)	502 (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)	59 (50.0)	63 (48.8)	264 (52.6)
	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)	53 (44.9)	56 (43.4)	203 (40.4)
	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)	6 (5.1)	10 (7.8)	35 (7.0)
	合計	134 (100.0)	105 (100.0)	123 (100.0)	116 (100.0)	478 (100.0)	144 (100.0)	111 (100.0)	118 (100.0)	129 (100.0)	502 (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)	9 (6.3)	6 (5.4)	9 (7.6)	5 (3.9)	29 (5.8)
	契約管理	8 (6.0)	7 (6.7)	6 (4.9)	7 (6.0)	28 (5.9)	7 (4.9)	8 (7.2)	7 (5.9)	9 (7.0)	31 (6.2)
	保険金支払	116 (86.6)	78 (74.3)	107 (87.0)	94 (81.0)	395 (82.6)	124 (86.1)	94 (84.7)	96 (81.4)	113 (87.6)	427 (85.1)
	その他	3 (2.2)	8 (7.6)	6 (4.9)	4 (3.4)	21 (4.4)	4 (2.8)	3 (2.7)	6 (5.1)	2 (1.6)	15 (3.0)
	合計	134 (100.0)	105 (100.0)	123 (100.0)	116 (100.0)	478 (100.0)	144 (100.0)	111 (100.0)	118 (100.0)	129 (100.0)	502 (100.0)

<2023年6月12日集計>

- (注1) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険(自賠責保険金の支払および支払業務に関するもの以外)に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
 (注2) 手続区分別および紛争局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
 (注3) かつこ内の数値は、各分類(保険種類別・手続区分別・紛争局面別)中に占める構成割合である。

(2) 手続終了状況

(単位:件,%)

	2021年度					2022年度					
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	
終了事由別	成立 和解	29 (30.5)	45 (37.5)	48 (41.4)	42 (31.8)	164 (35.4)	43 (38.4)	40 (29.9)	35 (28.9)	44 (34.1)	162 (32.7)
	成立 特別調停	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	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)	81 (66.9)	78 (60.5)	306 (61.7)
	双方の離脱	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	一方の離脱	4 (4.2)	5 (4.2)	9 (7.8)	8 (6.1)	26 (5.6)	4 (3.6)	10 (7.5)	5 (4.1)	7 (5.4)	26 (5.2)
	その他	1 (1.1)	2 (1.7)	1 (0.9)	3 (2.3)	7 (1.5)	0 (0.0)	2 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.4)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
合計	95 (100.0)	120 (100.0)	116 (100.0)	132 (100.0)	463 (100.0)	112 (100.0)	134 (100.0)	121 (100.0)	129 (100.0)	496 (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)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.4)
	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)	16 (13.2)	15 (11.6)	61 (12.3)
	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)	56 (46.3)	69 (53.5)	265 (53.4)
	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)	49 (40.5)	44 (34.1)	164 (33.1)
	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)	0 (0.0)	1 (0.8)	4 (0.8)
	2年以上	0 (0.0)	1 (0.8)	1 (0.9)	1 (0.8)	3 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	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)	121 (100.0)	129 (100.0)	496 (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)	15 (12.4)	16 (12.4)	62 (12.5)
	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)	42 (34.7)	47 (36.4)	191 (38.5)
	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)	63 (52.1)	61 (47.3)	234 (47.2)
	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)	1 (0.8)	5 (3.9)	9 (1.8)
	合計	95 (100.0)	120 (100.0)	116 (100.0)	132 (100.0)	463 (100.0)	112 (100.0)	134 (100.0)	121 (100.0)	129 (100.0)	496 (100.0)

<2023年6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、同一内容の紛争解決手続の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、免許証の色をゴールドと申告したにもかかわらず、保険会社がブルー免許証を前提として自動車保険を更新したため、差額の保険料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申立人に対し、免許証の色をゴールドとして契約するためには免許証の更新年月の情報が必要である旨を説明したが、申立人から更新年月の申告がなく、前契約のブルー免許証を元に自動更新となったこと、②前年度および前々年度は免許証の更新年月の記載がされていたこと等を主張した。

これに対して申立人は、①従前契約では、免許証の更新年月は任意記載欄であり、申告をせず契約更改していたこと、②ゴールド免許のみ更新年月の記載を強要するのは一貫性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、本件紛争の解決を図るためには、本件契約の更新においてゴールド免許割引を適用すべきであったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険-2】[契約の募集]

申立人は、自動車保険が希望していた補償内容と異なって契約された上、保険料不払解除となって事故の際の保険金が支払われなかったことから、保険期間の始期に遡り補償内容の修正と契約復活を行った上で保険金を支払うよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の補償内容は、申立人側の意向に沿ったものであること、②保険料の払込みに関する案内を適切に行ったが、支払期日までに保険料払込がなかったことから、本件契約の復活は出来ないこと等から、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希望する補償内容を予め募集人に伝えたにもかかわらず、その内容と異なる契約が締結されたこと、②保険料不払解除となったことは、募集人の不手際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、本件契約の補償内容は申立人主張の内容で締結されたものか、また本件契約の解除手続に不備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。

【自動車保険－3】[契約の募集]

申立人は、原動機付自転車を運転中、自転車との接触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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は人身傷害保険と車両保険ともに付帯なしという契約内容に同意の上本件契約を申し込んでいること、②その後、自らの意思で契約更新も行っていること等から、本件契約が有効に成立しているとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件契約の前契約を締結する際に、募集人から虚偽の説明があり、人身傷害保険および車両保険を付帯できなかったこと、②人身傷害保険および車両保険を付帯する形で本件契約の巻き戻しを求めること、③本件契約に人身傷害保険および車両保険が付帯されていたならば支払われていたはずの保険金を支払うべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、本件契約締結時の募集人の説明義務違反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－4】[契約の募集]

申立人は、借用したクレーン車を停車してワイヤー巻取り操作をした際にローラー部分を損傷させたため、自動車保険の臨時代替自動車補償特約に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件特約の支払対象範囲は「運転中」であるが、本件事故の発生は停車中であること、②本件契約の更新の際、募集人は申立人から代車のクレーン車を作業中に損傷した場合も保険金を支払えるかという質問を受けていないこと、③募集人は、申立人から駐停車中の事故の場合の保険金の支払可否に関する質問を受けていないこと等を主張した。

これに対して申立人は、本件契約は、更新時に募集人から代車のクレーン車を作業中に損傷した場合も保険金を支払うことができると言われたため契約したものである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件契約の更新時に募集人が申立人に対して代車のクレーン車についても本件契約の補償対象となると説明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－5】[契約の管理・保全]

申立人は、接触事故を起こしたため、フリート契約の自動車保険の車両保険金と対物賠償保険金を受領した。その後試算された次年度保険料は、成績計算期間末に計上されていた未払保険金をもとに算定されて大きく増額したため、実際に保険会社が支払った保険金の合計額により算定した割引率に訂正するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①成績計算期間末時点で支払保険金として確定していないため、成績計算期間末時点で計上されていた未払保険金をもとに算定した次年度割引率となり、実際に支払った保険金で算出した割引率の適用には応じられないこと、②当年度末未払保険金は、翌年には前年度末未払保険金としてマイナスされ、翌年度の損害率を計算する仕組みとなっており、翌年度の損害率を計算する仕組みとして妥当であると判断していること等を主張した。

これに対して申立人は、①契約を切り替えた保険会社に聞いたところ、支払確定した金額でフリート情報を訂正するのが当たり前、または、次年度発生を支払保険金として扱うのが妥当、と言われたこと、②代理店がフリート契約を熟知していれば適正に算出されたと思われ、代理店に対して見積書提出の助言・アドバイス等を全く行っていない保険会社の対応にも大きな責任があると思うこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、成績計算期間末時点で保険会社が入手していた情報や相手保険会社との交渉状況等を勘案し、対物賠償の未払保険金計上に関して、相手自動車の損害額の評価や過失割合の反映について一定の修正を行うことが妥当と判断した。

このため、成績計算期間末時点の対物賠償の未払保険金の計上額を変更することを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－6】[契約の管理・保全]

申立人は、申立人の子が自動車にキズをつけた事故について、保険会社が当初説明したノンフリート等級制度上1等級ダウン事故として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誤った説明、誤った手続を行ったことは事実であり、反省していること、②誤った説明によって損害の拡大または発生がないこと、③1等級ダウンでの手続自体が誤りであること等から、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、①本件契約上、本件事故はノンフリート等級3等級ダウン事故となること、②保険会社には本件紛争の発生について大きな過失があったこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う旨の和解案を提示し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－7】[契約の管理・保全]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約は保険料未納のため失効したこと、②分割保険料のクレジットカード決済が不能となったことについて2度にわたり案内の上保険料の払込みを督促したこと、③その後もメールおよび文書で、期限までに保険料決済ができない場合には契約解除となる旨案内したこと、④さらにクレジットカード以外の決済手段として、申立人自身で保険料決済を行う方法をメールで案内したこと等から、保険会社としては適切な対応を実施しており、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、申立人の保険料不払に対する保険会社の対応に不適切な点は認められないことを確認した。

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

【自動車保険－8】[契約の管理・保全]

申立人は、所有している自動車2台のうち売却する自動車の自動車保険の解約手続を募集人に依頼したが、募集人が解約する自動車を取り違えてもう一方の契約の解約手続を行ったことから、解約されずに引き落とされた保険料の返還、解約された契約の復活、慰謝料等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、解約手続時の事実関係について申立人と募集人の証言は異なっているが、申立人は解約の変更依頼書に署名し、その後保険会社から解約計上後の通知が送付されていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①募集人が申立人に解約書類の内容を説明し、確認して承諾を得てから署名をもらうべきところを、一切説明もせず、署名だけさせたこと、②登録番号や保険満期日の確認もせず、コンプライアンスに従った手続も一切なかったこと、③申立人に過失はないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①解約手続においては、申立人にも確認不足があり、保険会社に法的賠償義務があるとまではいえないこと、②保険会社も募集人の確認が十分ではなく、募集人にも応分の責任があるとの認識を示していること、③誤った解約手続により売却済の自動車を対象とする契約の保険料が引き落とされたこと、④誤った解約手続により中断証明書の発行が取り消され、申立人が希望していたノンフリート等級の承継ができなくなったこと等を確認した。

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

【自動車保険－9】[契約の管理・保全]

申立人は、所有している自動車2台のうち売却する自動車の自動車保険の解約手続を募集人に依頼したが、募集人が解約する自動車を取り違えてもう一方の契約の解約手続を行った後、事故が発生し、その際に事故に遭った自動車は無保険の状態になっていることが判明した。申立人は、本件により申立人の代表者が体調不良となり、予定していた海外渡航をキャンセル等して多大な損害を被ったとして、発生した損害の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が請求する海外の商用に伴う各種費用や事故により受傷した従業員への給与等は、事故の発生に伴う従業員のけがに起因するものであり、本件契約の内容の誤りとは因果関係がないため、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解約の間違いが原因で申立人の代表者が体調不良をきたし、事業計画の変更を余儀なくされたこと、②遑って解約の取り消しさえしていれば大事にはならなかったにもかかわらず、海外の商用に使う仕事の大切な時間を募集人のミス of 処理事務に費やされ、商談が変更・延期になったのは明らかであり、因果関係が認められ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、①募集人が解約手続を誤って行ったことと、申立人が主張する損害との因果関係を確定的に認定することは困難であること、②誤った解約手続の問題への申立人の代表者による対応のため、申立人の事業に少なからず影響が生じたことについては、申立人の代表者を申立人とする別件の紛争解決手続事案において考慮、評価をすること等を確認した。

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

【自動車保険－10】[契約の管理・保全]

申立人は、衝突事故を起こしたため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、本件契約は始期に遑って解除されているとして、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約締結時に後日クレジットカード払いの登録手続が必要となる旨の説明を代理店が行ったこと、②本件契約解除の連絡を行う前に、クレジットカード登録ハガキ、督促ハガキ、解除予告のハガキを送付する等のサポートを行っていること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、契約締結時および解約時に、保険会社が本件で行った以上の措置を講じるべきであるとする法的義務を認めることは困難であり、本件契約の解除は有効と判断した。

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

【自動車保険－11】[契約の管理・保全]

申立人は、自損事故により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、車両保険の付帯手続が完了していないとして、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が車両保険の付帯を希望していたことは確認しているが、手続が未完了であり、事故当日時点で車両保険は付帯されていないこと、②車両保険の保険金額等を定める必要から車検証の提出を求めていたところ、代理店に届いたのは事故日前日であり、内容を確認したのは事故当日であったこと、③車検証が届いていた日に募集人は休暇を取得しているが、1日の休暇取得をもって放置とはいえないこと、④車検証の受領をもって車両保険契約が成立するものではないこと、⑤申立人から車両保険の保険料を知りたいとの申し出があり、保険料の多寡によっては車両保険を付帯しないこともあり得る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事故日前に車両保険の付帯を希望しており、本来であればその場で補償内容の説明を受け付帯することができたこと、②事故日前に車検証は代理店に到着しており、募集人が休暇中であっても付帯手続が完了していない理由にはならず、保険会社側の対応に手続遅延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、保険会社側の過失によって車両保険の付帯が遅延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－12】[契約の管理・保全]

申立人は、コンビニ払いによる一時払保険料の未納により自動車保険契約を解除されたため、解除の取り消しを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約成立後、申立人宛てに保険料払込案内兼コンビニ払込票を送付したが払込期日までに保険料の払込みはなかったこと、②翌月上旬、申立人宛てに督促通知兼コンビニ払込票を送付したが、払込猶予期限までに保険料の払込みはなかったため、保険契約解除通知を送付したこと、③申立人から、コンビニ払込票は届いていたが開封していないと聴取していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、代理店が申立人に対して保険料の払込督促を行っていないことは遺憾であるが、契約解除に至るまでの保険会社の対応に不適切な点は認められず、保険料が未納である以上、解除を取り消して契約を復活させることは妥当ではないと判断した。

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

【自動車保険－13】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車の売却に伴い自動車保険の解約を申し出たが、解約日の翌月も月払保険料が口座から引き落とされたため、保険会社に対して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、本件約款に定める解約規定に則って解約手続を遅滞なく行ったことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、既に自動車は売却しており、解約日以降も保険料を口座から引き落とすこと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、保険会社の解約手続は本件約款の規定に基づいて行われており、妥当であることを確認した。

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

【自動車保険－14】[契約の管理・保全]

申立人は、代理店の不適切な対応によってクレジットカードの登録手続不備により保険料不払で自動車保険契約を解除されたため、解除の取り消しを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①クレジットカードの登録確認作業は、個人情報保護の観点から契約者自身が行う作業であること、②クレジットカード未登録のまま保険料払込期日を経過したため、払込み督促書面を送付していること、③保険会社が代理店に提供したクレジットカード未登録契約一覧表等について代理店内の連係ミスで活用されず代理店が申立人に連絡できていなかったものの、代理店からの案内はサポートの位置付けにすぎないこと等から、申立人の要求に応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人が保険料を支払っていない以上、解除を取り消すことはできないが、保険料不払による契約解除が発生しないよう代理店を指導すべきである点において、保険会社の管理監督が不十分であったと言わざるを得ないことを確認した。

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

【自動車保険－15】[保険金の支払]

申立人は、自動車が追突されて損傷し、加害者が自動車保険を契約している保険会社が修理工場と修理費を協定して自動車の修理を行ったが、その後、保険会社から加害者の保険料不払を理由に保険金の支払ができない旨の連絡があった。このため、申立人が被った修理費用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、加害者が保険料を所定の期日までに払い込まなかったため、本件契約については始期に遡及して解除となったことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件契約が解除となる可能性があることを保険会社は認識していたにもかかわらず、その情報を申立人へ提供することなく保険対応を継続し、事故から数か月後に保険金支払対象外であることを主張する行為は信義誠実原則に反し許されないこと、②保険会社の行為は「無権代理」に該当し、その責任を負うべきであること等を主張し、反論した。

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

【自動車保険－16】[保険金の支払]

申立人は、自動車を後退させて支線ガード(樹脂製のカバー)に接触した事故の際に外傷性頸椎捻挫の傷害を負ったため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故直後の首の痛みはなく、事故から2日後に首が重く、筋肉痛の症状があるとの申告を受けたこと、②支線ガードの損傷箇所の上端より、自動車のリアバンパーの損傷箇所は更に高い位置にあり、事故状況については精査すべき余地があること、③時速15kmで後退した場合、支線ガードとの接触を認知後数メートル後退してから停車したこととなり、その場に停車したとの申立人の申告と一致しないこと、④リアバンパーに左右幅15cmほどの擦過傷しか発生しておらず、極めて低速であったと考えられること等から、事故と「頸椎捻挫」との間に、社会通念上相当といえる因果関係の存在が立証されたとは言えない旨主張した。

これに対して申立人は、①後退速度に関しては、時速20～30kmで後退したと認識していること、②現場に臨場してもらった警察官からは、事故状況に整合性ありと聞いていること、③事故2日後に首の違和感があり、受診した医師からも外傷性頸椎捻挫と診断が下されていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故と本件頸椎捻挫との間に社会通念上相当といえる因果関係が存在すると認定できるか否か等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－17】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果として、申立人の配偶者が意識を喪失した状態で本件事故が発生しており、被

保険者の脳疾患等、本件約款の免責規定に該当すると判断できることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、本件事故が生じた時点において申立人の配偶者が意識を喪失した状態であったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－18】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中の被追突事故で自動車が損傷し修理費が時価額を超過したため、相手方が自動車保険を契約する保険会社に対して対物賠償保険金および対物超過費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①交渉過程において申立人から保険会社が主張する時価額を超える損害賠償請求額に加えて対物超過費用保険金を支払うよう要求があったため、交渉が決裂していたこと、②本件申立ての内容は、保険会社が主張する時価額を前提とした対物超過費用保険金の要求であり、かつ修理が実施されていることが確認されたことから、申立人の要求に応じる旨提案した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社の提案に申立人も異論がないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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－19】[保険金の支払]

申立人は、自損事故を起こしたため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社から故意による事故であり保険金支払はできないと通知があった。このため、保険会社の調査協力のため自動車を保管した費用に関する自動車保険に基づくロードサービス費用特約保険金の支払および本件事故で発覚した不適正な契約変更に伴う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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車の処分については、早期の段階より申立人に廃車処分をするよう再三依頼した経緯から、自動車の保管が長期にわたっていることは保険会社の責任ではないこと、②契約内容変更については、申立人から募集人への申し出を受け、車両保険中途付帯、年齢条件変更等の契約内容変更手続を行っており、契約内容変更は適正に実施されたと判断していること等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が主張する期日の自費での廃車処分依頼は記憶にないこと、②依頼した内容で契約が変更されていない点について確認したところ、募集人は勘違いしたと認めていたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人の意向に沿った契約内容の変更がされなかった点については、実害が生じておらず保険料の返還は認められないこと、②自動車の保管料については、保険会社は、自動車の調査を終了した時点で、廃車についての説明を行うこと

が可能であったにもかかわらず、約 1 か月後になって初めて説明しており、当該期間分の自動車の保管料は保険会社が負担することが妥当であること等を確認した。

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

【自動車保険－20】[保険金の支払]

申立人の配偶者が接触事故を起こして自動車の左後部ボディ、左後部ドア、左後部タイヤ等が損傷した。申立人は、本件自動車は4WD車であり、タイヤを1本だけ交換するとデフレンシャル等が損傷してしまうため、タイヤ4本すべての交換費用を含む修理費に対して自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款に記載される復旧するために必要な修理費とは、現在一般的に行われている修理方法により、外観上、機能上、社会通念に照らし現状復旧したと認められる程度に復旧することをいい、そもそも損害のない箇所は含まれないこと、②タイヤを1本だけ交換するとデフレンシャル等が損傷してしまうという申立人の主張は否認すること等を主張した。

これに対して申立人は、保険会社の答弁内容に意見・反論はない旨の書面を提出した。

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、保険会社が妥当と判断する認定損害額(タイヤの交換を1本とし、タイヤの復旧費を含めたもの)に関する損害見積書が提出され、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－21】[保険金の支払]

申立人は、車から降りる際、ステップに足が掛かり地面に転倒して負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①人身傷害事故は、本件約款上、被保険者が自動車の運行に起因する急激かつ偶然な外来の事故により身体に傷害を被ることであること、②運行起因とは、運行を事故の原因力と解し、運行と生命・身体の侵害という結果の間に相当因果関係があることを意味しており、事故が専ら被保険者の過失によって生じた場合は、相当因果関係が否定されること、③本件事故は、自動車の運行が本来的に有する危険が顕在化したものではなく、専ら申立人の過失に基づいて発生したものであること、④人身傷害保険は、「自動車の運行に起因する事故」に関して支払がなされるものであり、「搭乗中」の事故のみをもって支払われるものではないこと等を主張した。

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

【自動車保険－22】[保険金の支払]

申立人は、自転車運転中に交通事故に遭い、加害者が自動車保険を契約している保険会社に保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①加害者の当初申告と相違して、事故を起こした自動車は契約している自動車ではなかったこと、②その後、事故を起こした自動車は、加害者が知人から借用した自動車であったとの説明が加害者からあったこと、③確認した結果、当該自動車は事故日前から加害者が所有者として常時使用していたことが判明したこと等から、加害者が契約している自動車保険では保険金支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①本件紛争に関して紛争処理機関による斡旋案を保険会社が受諾する和解が成立したと認識していること、②事故を起こした自動車の登録事項等証明書に記載でも所有者は加害者本人ではないことが確認されており、事故時点で所有権が加害者に移転していたとはいえないこと等から、保険会社は他車運転危険補償特約に基づき保険金を支払うべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件は他車運転危険補償特約に基づく保険金の支払要件を満たしておらず、保険会社に対する保険金請求は困難であると認められること、②加害者本人に対する請求の方途は残されていること、③保険会社が早期に事故を起こした自動車の所有関係を確定し、当初からこの点の適用可否の検討・判断を行い、その説明を行えば、申立人により明確な対応ができたと考えられること等を確認した。

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

【自動車保険－23】[保険金の支払]

申立人は、サイドブレーキを引き忘れて降車した際、動いた自動車と隣家の壁に挟まれて負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故現場を調査した結果、①動いた自動車は隣家の壁まで達していないこと、②僅かな速度の自動車に人体が接触しただけで、車体に大きな凹みが発生するのは不自然であること等から、本件事故が発生したとする外形的事実の証明ができていない旨主張した。

これに対して申立人は、本件自動車の損害が想像以上に大きいのは、本件自動車のバックドアには、耐衝撃用のステーがなく、衝撃吸収ボディで凹みやすいためである旨主張し、反論した。

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

【自動車保険－24】[保険金の支払]

申立人は、経営する修理工場の敷地内に止めてあった自動車が、強風により倒れたロッカーに当たって損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①立会調査の結果から、本件自動車の損傷はロッカーが転倒したことによる損傷とは整合しないこと、②申立人が主張する事故日や事故発見状況に変遷が見られたこと等から、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、本件自動車の損傷が強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からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－25】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

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

【自動車保険－26】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故により負傷してホテルで療養したため、ホテル宿泊費用等について自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、ホテル宿泊費用は、本件約款に規定する治療関係費には該当せず、保険金で支払える費用ではないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、募集人に対してホテル宿泊開始後、数回にわたり保険金支払の可否を確認し、支払われるとの確認をとった旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件ホテル宿泊費用は、本件約款の規定上支払うことが出来ない費用であることを確認する一方、募集人は、本件ホテル宿泊費用が本件保険金として支払うことが出来る旨の誤った説明を行ったにもかかわらず、一定期間申立人に対して、本件ホテル宿泊費用は支払えない旨の訂正説明を怠っていることが認められ、募集人の申立人への対応

が、申立人の本件ホテル宿泊費用の発生について幾らかの影響を及ぼしていることは否定できないことを確認した。

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

【自動車保険－27】[保険金の支払]

申立人は、マッサージを受けた際に右肩を負傷し、施術した整体師に対して損害賠償請求を行うため、自動車保険の弁護士費用特約の適用を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件約款の免責条項には、マッサージを受けたことによって発生した身体の障害による損害に対しては弁護士費用保険金を支払わないと規定されていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件整体師による行為はマッサージであり、本件約款の免責条項に規定された保険金を支払わない場合に該当することが確認できたことから、保険会社には保険金支払義務は認められないと判断した。

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

【自動車保険－28】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件傷害は自転車との接触による外力によって受傷したとは考え難く、本件事故と申立人の傷害との間に相当因果関係はないことから、自動車の運行に起因する損害とは認められないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－29】[保険金の支払]

申立人は、スポーツ中に左足首を負傷して後遺障害が発生したため、自動車保険の傷害補償特約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、申立人が主張する症状については急激かつ偶然な外来の事故によって身体に被った傷害の直接の結果として生じた外傷性変化とは評価できない旨主張した。

これに対して申立人は、MRI画像により左足に靭帯損傷等の他覚的所見が認められている旨主張し、反論した。

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

【自動車保険－30】[保険金の支払]

申立人は、自動車が踏んだ竹が跳ね返って自動車側面に当たり損傷したため、ノンフリート等級制度上1等級ダウン事故として自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車の側面に竹が飛来した程度では、本件損傷は発生しないと考えられること、②申立人の主張通り、自動車で踏んで跳ね返った竹であるならば、「飛来」とも「落下中」ともいえないこと等から、本件事故は、ノンフリート等級制度上3等級ダウン事故であるとして、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を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人の主張は、本件事故当日に何らかの偶然かつ外来の事故により本件損傷が発生したということとどまり、「飛来中または落下中の他物との衝突」によるとの立証責任を果たしているとはいえず、本件事故がノンフリート等級制度上1等級ダウン事故にあたるとの申立人主張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、ノンフリート等級制度上3等級ダウン事故を前提として一定の車両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－31】[保険金の支払]

申立人は、停車した自動車から降りる際に転倒して負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故発生時の状況について調査した結果、申立人が降車時に転倒して負傷した原因は自動車の運行に起因するものではないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、自動車の運行中とは、自動車に乗ろうとしてドアノブに手をかけた時から降りてド

アノブから手を離し、両足を地面に着くまでを指し、降車中の事故についても保険金の支払対象になるべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の原因が自動車の運行が本来的に有する危険が顕在化したものと言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からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険—32】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①落書きキズの他に線状キズがあり、線状キズは落書きキズより前に生成され、人為的行為による損傷ではないため本件約款上免責であること、②線状キズのあるところに落書きキズを付けることや落書きするには人目につきやすい場所での犯行が不自然であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①線状キズは、タープ搬出時におけるタープ柱との接触が考えられること、②駐車場後方に林があり、自動車の間隔から死角があること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、落書きキズが第三者によって生じたものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険—33】[保険金の支払]

申立人は、原動機付自転車の自損事故により負傷して後遺障害が残存したため、後遺障害併合 12 級として自動車保険に基づく後遺障害保険金を受け取ったが、より高い等級の後遺障害に該当するとしてこれらの認定を見直して追加の保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、右肩痛については「局部に頑固な神経症状を残すもの」として後遺障害等級 12 級に該当するため、後遺障害併合 11 級が認定されるとの見解が後遺障害等級認定サポート業務を行う社外機関から示されたが、顧問医に相談した結果、右肩痛については別の後発事故による影響が考えられるため、当初の後遺障害併合 12 級の判断は妥当であることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、保険会社の後遺障害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、接触事故により損傷した自動車を修理に出して、申立人方保険会社から自動車保険に基づく車両保険金を受け取ったが、修理代金が車両保険金を上回り、差額を自己負担することとなった。このため、自己負担が生じたのは事故の相手方の保険会社が全損通知をしなかったことが原因であるとして、保険会社に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申立人にも申立人方保険会社に対しても、申立人が主張するような通知義務を負わないこと、②本件自動車の修理が開始された時点では、修理代金を概算することすらできない状況であったから、全損であるか否かを通知することは不可能であったこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社に申立人が主張する通知義務違反があったと言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、自動車の故障で保険会社のロードサービスに搬送依頼をし、修理後、修理業者から申立人に自動車の返却があったときには、左テールランプに搬送前にはなかった穴が開いていた。ロードサービス会社を経由して、搬送業者が解決金として修理費の半額を支払う用意がある旨の申し入れがあったが、申立人は保険会社に修理費全額の負担を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①搬送業者が本件自動車を引き上げる際に、自動車の状況を確認した結果を記したチェックシートでは、左テールランプに損傷はないと記録されていること、②搬送受入れの数時間後に、修理業者が自動車の状況を確認した結果を記したチェックシートでは、左テールランプに損傷があると記録されていること、③本件ロードサービス利用規約において、「各種対応に起因して生じた事故等により、ロードサービスの利用者またはその他の第三者に損害が生じた場合について、当会社は一切その責めを負わないものとします。」としており、仮に本件自動車の損傷がロードサービス業者に起因して発生したとしても、保険会社は損害賠償の責任を負うものではないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①修理費の半分を搬送業者負担との話があるが、搬送業者(保険会社)が全額支払うべきであること、②保険会社との契約であり、保険会社で処理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、本件損傷の発生時期、原因に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－36】[その他]

申立人は、交通事故に関して相手方保険会社と示談交渉中に、保険会社が個人情報を含む書類を封筒の封緘なしで送付してきたため、個人情報漏洩に基づく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申立人の配偶者宛の封筒が封緘されていなかった事実はあるが、個人情報漏洩の事実は確認できていないこと、②申立人自宅の郵便受けに到着時点で、封入書類の抜け落ちや紛失はなかったことを確認しており、輸送している間に第三者に個人情報が漏洩する可能性は極めて低いこと、③申立人および配偶者から実損害が発生したという連絡を受けていないこと等から、申立人に漏洩情報の内容と損害賠償請求権者を明確にするよう求める旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、申立人から反論書の提出がなかったことから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－1】[契約の募集]

申立人は、設備什器に錆による損害が生じたため、企業総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、免責事項に該当するとして保険金が支払われなかった。保険加入時に免責内容の説明を受けておらず、希望する補償内容ではないため、本件契約を取り消して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、保険の内容の説明を本件契約の申込書によって行った旨主張した。

これに対して申立人は、①重要事項説明書の交付を受けていないこと、②錆を含めた免責事由の説明を聞いていないこと、③地震以外の損害はすべて補償されるとの誤った説明を受けたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社に誤った説明があったかどうかは認定できないこと、②申立人には錯誤による本件契約の取消しを主張できないこと、③申込書による契約内容の説明では、免責事由の説明はされておらず、保険募集に関して問題があったと考えるのが妥当であること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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－2】[契約の募集]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は、事故の発生事実と損害発生について客観的に把握できる書類や資料の提出をしていないこと、②申立人への重要事項説明書の送付と説明は行ったと考えていること、③重要事項説明書には、「保険金請求手続に、修理着工前の写真を撮影する」ことは「重要事項」として記載はされていないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①重要事項説明書の送付については、代理店は送付したことを明確に記憶しておらず、申立人も受け取った覚えがないこと、②写真の撮影はその機会を逃せば遑って撮影できないため、写真を撮っておくという事前情報は必要不可欠なものであること、③提出書類のほとんどは事故後でも用意することは可能だが、写真だけは後から用意することはできないため、口頭説明の義務があること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、保険金請求のために必要な書類について事前に説明しなかったことが、法的な説明義務違反になるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－3】[契約の募集]

申立人は、玄関の鍵を紛失し、専門業者に費用を支払って開錠したが、火災保険を契約するにあたり、保険会社の提携会社により住居の鍵の開錠作業を無料で対応する等の付帯サービスに関する口頭説明がなかったとして、鍵開け費用相当額および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本件契約の締結にあたり「パンフレット兼重要事項説明書」を交付しており、これをもって本件サービスに関する情報提供が十分になされていること、②本件サービスは保険業法(同施行規則を含む。)上の情報提供義務の範囲外にもかかわらず、重要事項説明書の交付により説明を尽くしたこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件サービスは①付帯サービスであり、本件約款や特約に基づいたものではなく、保険業法上発生する説明義務の対象となる事項ではないこと、②契約者の意思にかかわらず付帯されるもので、保険料算出の基礎ともなっておらず、本件サービスに関する事項が契約を締結するか否かの判断を左右する程度の重要性を有しているとは認められないこと等から、保険会社がいかなる情報提供を行ったかを問わず、申立人が保険会社に対して不法行為に基づく損害賠償請求権を取得することはないと判断した。

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

【火災保険－4】[契約の募集]

申立人は、募集人の火災保険の募集行為が適切ではなく、契約内容が管理規約と異なる等の問題が判明したため、契約取消しによる保険料の返還を求めたところ、解約が適当であるとして保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人は、前契約の満期4か月前に見積書とパンフレットを送付していること、②申立人の理事長から申込みを行う旨連絡があり、重要事項説明書と申込書を送付していること、③申立人の理事長は、申込書の内容を確認した上で理事長印を押印していること、④契約内容が管理規約と異なる等の問題については、保険会社は管理規約等を知りえないこと等から、募集行為は適切であった旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、保険会社が和解案として既に示している、解約申入れ日をもって本件保約を解約することで、本件紛争を終結したい旨の意向が申立人にあることを確認した。

このため、保険会社および申立人は、解約申入れ日による解約手続をすることに合意することを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険―5】[契約の募集]

申立人は、火災保険等の募集行為に不適切な点があること、複数の事故について火災保険金の支払が未払であること、一連の対応は個人情報情報の漏洩に当たること等から、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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

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

【火災保険―6】[契約の管理・保全]

申立人は、所有する賃貸用物件で漏水事故が発生して階下の居室に損害が発生したため、火災保険の個人賠償責任特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①転居に伴い居住していた物件を賃貸用にするとの申出を受けたため、住所変更と家財の補償削除の手続をしたが、個人賠償責任特約は特段の申出が無かったため継続したこと、②満期到来後の継続契約は補償内容に変更がないことを申立人に確認した上で手続をしたこと、③賃貸用物件の漏水事故を補償するためには建物管理賠償責任補償特約の付帯が必要であり、個人賠償責任特約は保険金支払対象外であるため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①代理店には転居後は賃貸用に変更する旨を伝えているため、使用目的に沿った賠償責任特約を提案すべきであること、②代理店は本来付帯すべき建物管理賠償責任補償特約を提案せず、個人賠償責任特約を継続させたこと、③そのため賃貸用物件に関する賠償責任が生じた場合でも個人賠償責任特約で保険金支払が可能だと誤解させたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社は転居後に賃貸用にするとの申立人の申告を受けているため、住所変更等の手続と共に賃貸物件オーナー向けに用意された建物管理賠償責任補償特約を説明する必要があったこと、②転居先の火災保険契約との関係から個人賠償責任特約の重複契約が発生しないよう注意喚起する必要があったこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う旨の和解案を提示したが、賃貸用物件のマンション管理組合が加入する保険から漏水事故の損害に対して保険金が支払われることを確認したとして、

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

【火災保険一7】[保険金の支払]

申立人は、建物が台風による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、調査の結果、①外壁部のクラックに対する修理費用は、風災による損害とは判断できないこと、②屋根部の損傷は経年劣化や別の原因による損傷も含まれており、全面的な葺き替え修理は過剰であること、③申立人が主張する事故日時に台風等が上陸したとの情報はないこと、④申立人に最大限寄り添った結果として、再算定した保険金を提示していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、保険会社が認める損傷範囲・損害額に合理性があるとする専門家の見解は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う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。

【火災保険一8】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、鑑定人による2回の立会調査の結果に基づき、本件建物における主要構造部の損傷箇所の損害割合は20%未満であることから、一部損と認定している旨主張した。

これに対して申立人は、内壁の損傷のうち、保険会社が外部建具周りの損傷であるとしている箇所について、内部建具周りの損傷として扱うことで、半損として認定されるべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、内壁の損傷のうち、①内部建具周りの損傷と認定できる箇所、②著しい損害が生じているため両入隅に損害が発生していると認定できる箇所があることから、本件地震による建物の損害割合は20%以上となり、半損認定が妥当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して半損に相当する保険金から既に支払済の一部損による保険金を控除した金額を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険一9】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果として、①屋根瓦には一部にクラックが生じているが、当該クラックには飛来物の影響と思われる衝突痕が認められず、重なる瓦に目立った破損が認められないことから飛来物や風圧力による破損ではないこと、②外壁のキズについては、その状態から飛来物によるキズとはいえ、経年による損傷であること等から、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に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損傷が風災によ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－10】[保険金の支払]

申立人は、生垣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何者かにより生垣の枝が切られているが、垣の体をなさなくなるような損傷ではないこと、②木という特質から季節によって茂ったり剪定直後は多少細くなったりする範囲であること等から、保険事故として認めることはできない旨主張した。

これに対して申立人は、人が一人道路から敷地に入り込めしてしまうので、「垣」とは言えないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故により垣としての機能が失われ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－11】[保険金の支払]

申立人は、風災によって建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、本件事故により申立人が請求する復旧工事費、塀の撤去費用には、本件事故による損害とは認められないか、本件約款において保険金の支払対象とはならないものが含まれており、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、本件事故の被害状況と修理事情をもとにした本件請求額は妥当である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、修理費の一部を追加認定して保険金を支払う旨の提案がなされ、その提案は妥当と判断した。

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

【火災保険－12】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が請求する損害のうち、土間コンクリートと建物外に設置されたプレハブ冷蔵庫は、保険の目的外であり、支払対象外であること、②ブロック塀の損害は、水災によって損傷したとは認められないこと、③雨樋に生じた損害は認定すること等を主張した。

これに対して申立人は、雨樋以外の損害は水災によるものでないとの判断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を検討するとともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社が認定した雨樋の認定のほか、ブロック塀本体の一部の費用の認定、崩落事故の復旧のための一部の費用の認定が妥当との専門家の見解は相当と判断した。

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

【火災保険－13】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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保険金を支払済であり、追加の請求については事故写真に基づいて調査し、追加認定額を提示済であること、②追加の請求のうち、屋根は経年劣化により破損しやすい素材であり、風災による損害とは認められないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の提示金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一定の保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し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、地震により建物が損傷したため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、現場調査の結果、①基礎のひび割れは、表面加工部分に施工後の乾燥と収縮によって生じた事象であること、②外壁のコーキングの目地切れは、経年劣化によって発生していること、③建物内部のクロス目地切れは、ボードパテ部分の乾燥収縮が原因で発生していること等から、本件地震による損害

とは認められない旨主張した。

これに対して申立人は、本件建物の損傷はいずれも本件地震により発生したものである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件建物の基礎部分の損傷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、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－15】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①風災によって生じた損害は、アンテナと屋根瓦の一部にとどまると判断したこと、②本件約款においては、風災による損害の額が一定額以上となった場合に、その損害に対して保険金を支払うこととされているが、本件損害額は当該金額に満たないこと、③建物内に確認できる水漏れ損害は、本件事故の風災によるものとは認められないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張は適切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－16】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件損害は、長年にわたる鳥の糞の飛来によるものと考えられる多数の汚れであることから、鳥の糞が本件建物に付着してしまうことは偶然な事故とはいえないこと、②本件損害は単なる外観上の汚損に留まり、本件建物に使用上の機能の喪失や低下を生じさせているとまでは判断できないこと等から、本件約款に規定された保険金支払要件を満たさないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件建物には以前から鳥の糞の被害があり、ある時点から鳥の糞が多くなってきたという本件損害の発生経緯から、本件約款が保険金支払要件とする「偶然な事故」によって損害が生じたといえるまでの事実を確認できないこと、②本件損害は単なる外観上の汚損に留まり、本件建物に使用上の機能の喪失や低下を生じさせているとまでは認められないこと等を確認した。

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

続を終了した。

【火災保険－17】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、外壁の損傷は経年劣化によるものと考えられるため、保険金支払対象外であることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－18】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物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瓦の浮きはごく僅かであること、②瓦の欠けは、強風によるものとは考え難いこと、③雨樋の変形については、強風の影響で見られる破損や金具からの外れが当該雨樋には見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か否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－19】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物は20年近く修繕工事が行われていないこと、②現地調査の結果、屋根の棟包み、棟板金に変形は認められなかったこと、③申立人が申告する屋根板金の浮きは固定状態に問題はない施工上の歪みであること等から、強風による損傷には該当しないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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－20】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、現地調査の結果を踏まえて本件は保険金支払対象外であると判断したが、申立人から調査時に確認をした箇所以外にも損傷があるとの申告がなされて再度の現場調査を実施した結果、一部損を認めることで和解に応じる旨提案した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社の提案に対して申立人は同意する旨の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部損の認定に基づき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－21】[保険金の支払]

申立人は、台風によって建物に被害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、2階窓の庇の板金の飛散については風災と認められるが、その他の損害については風災によるもの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、保険会社から再鑑定の結果として、追加で損害を認定した保険金を支払うことで和解に応じる旨の提案がなされた。

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

【火災保険－22】[保険金の支払]

申立人は、強風で玄関ドアが破損したため、免責金額なしで火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、外部からの物体の飛来による事故(免責金額なし)および強風による事故(免責金額5万円)ではなく、不測かつ突発的な事故(免責金額3千円)としての保険金支払が妥当である旨主張した。

これに対して申立人は、建物の外部からの物体の飛来による事故とは、当事者と被災物の中間に介在するものがある場合を含み、本件事故はそれに該当する旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件事故が建物の外部からの物体の飛来によって生じたと認定することはできないこと、②気象データから強風による事故(免責金額5万円)と解しうるところ、申立人有利に不測かつ突発的な事故(免責金額3千円)として取り扱っていること

等から、保険会社の認定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不測かつ突発的な事故(免責金額3千円)として保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険—23】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①地震によって基礎に発生するひび割れは長さ20cm以上となるのが通常であるにもかかわらず、1cm程度であること、②本件ひび割れの形状は、乾燥、収縮、温度変化によって生じたものとは考えられないような顕著な拡大が確認できないこと等から、地震によって発生したとは認められない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、既存のひび割れが過去の地震保険の支払対象になっている場合に損害の拡大があると判断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、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、強風により建物の屋根が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根には飛来物による打痕を確認できないこと、②仮補修で塞がれた屋根の穴は目視で確認できないため経年劣化によるものと判断したこと等から、風災による損害とは認められない旨主張した。

これに対して申立人は、損傷箇所を目視で確認していない以上、保険会社の主張は推論にすぎないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、屋根の穴の発生原因が強風による樹木の飛来である可能性を否定することはできず、屋根の穴の復旧費用について保険金等を支払うことで和解したい旨の提案がなされた。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金等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—25】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本手続において申立人から損害に関する新たな資料が提出され、他にも損害が生じている可能性がある判断したが、詳細な損害状況が不明なため、再度の立会調査を行う旨提案した。

これに対して申立人は、再度の立会調査に同意した。

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、再度の立会調査の結果として、追加で損害を認定した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。

【火災保険－26】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損害発生日の立証が不十分であること、②本件損害は風災に起因した損害か確認できないこと等から、申立人の要求に応じることはできない旨主張した。

これに対して申立人は、本件損害は本件台風により発生した風災損害であり、本件契約の補償対象である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害の原因が風災によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－27】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①10年以上前の本件事故を補償する契約の存在が確認できないこと、②仮に契約が存在したとしても、当該契約の内容の確認は不可能であること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、風災に起因する損害が本件建物に認められないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—29】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、風災に起因する損害が本件建物に認められないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害の原因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、エントランスタイルが破損したため、事業活動総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約は建物を補償の対象とするものであるが、損傷したエントランスタイルは、本件約款の規定上、建物には該当しないこと、②本件契約の新規契約および更新時に、募集人がパンフレットを使用して適用対象を含む重要事項を説明するなど、説明義務を果たしていること等を主張した。

これに対して申立人は、①土地に固着している部分は建物の一部であること、②本件契約の新規契約および更新時は契約書のやり取りのみで、適用対象を含む重要事項の説明がなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件約款の規定により、損傷したスタイルは建物とは評価できないため、保険適用の対象外であること、②申立人から本件の保険金請求に直結する誤った説明が保険会社からあったとの主張はなく、保険会社からの具体的な保険金または解決金等の支払を基礎づける事情は見受けられないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社には、本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったこ

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

【火災保険—31】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、2度の立会調査の結果、①風災による衝突痕や瓦の割れ、屋根材の吹き飛び等が確認できなかったこと、②漏水も、風災によるものとは認められないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—32】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件窓ガラスの破損は、物体の衝突痕がないことや、ひび割れの形状から、本件約款の免責事由に規定する「性質によるひび割れ」に該当することから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、保険会社から、以前に同様のケースで保険金を支払った際の対応が不適切であったとして、保険金を支払うことで和解に応じる旨の提案がなされ、申立人もこれに合意する意向を示していることを確認した。

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

【火災保険—33】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根に風災起因の飛散、衝突痕等が確認できず、一部破片が屋根に残っている状況から、一過性の風災起因の損害とは認められないこと、②本件建物は築後20年近く経過し、修復もされておらず、経年劣化に伴う破損と考えられること等を主張した。

これに対して申立人は、本件事故により壊れた屋根瓦の破片に劣化がなく、通常数メートルも飛ぶような部材ではないため、経年劣化ではない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、屋根塗膜の劣化、剥離、苔の発生等経年劣化の進行が確認でき、ひび割れ、欠損、破損の形状から、本件損害は風災によるものではないとする専門家の見解は相当と判断した。

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

【火災保険—34】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①現地調査の結果、損傷箇所に飛来物等の衝突痕は認められないこと、②事故日に観測された風速で建物が損傷するとは考えられないこと、③本件損傷箇所は他の建物と近接しており、強風で外壁が損傷する可能性は極めて低いこと、④本件の損傷箇所は過去の風災損害で保険金が支払われており、修理済と申立人は主張するが、修理内容は不明であり、外壁の木下地が崩落シクラックが多数認められ、十分な補修がされたとはいえないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①過去の損傷箇所は防水性が高い工法で修理しており、その後で劣化するとは考えられないこと、②過去の強風損害を保険金支払対象と判断しながら、本件事故を保険金支払対象外と判断するのは矛盾していること、③損傷箇所は直射日光の影響もなく経年劣化が原因とは考えられないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、損傷箇所は経年の事象により外壁の木下地が弱体化したことで発生したものであり、本件損傷は、風災による損害であると認めることは困難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—35】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故当日において、気象データによると本件建物所在地付近の落雷は観測されておらず、落雷発生の実事が認められないこと、②落雷による家電製品等の焼損が確認できる画像の提出はなく、客観的に落雷によって生じた損害であると判断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、本件損傷

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

【火災保険—36】[保険金の支払]

申立人は、強風によって建物のフェンスが損傷したため、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、フェンスの損傷は経年劣化によるものであり、強風と損害には相当因果関係がないことから、本件約款に定める風災による損害には該当せず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①強風が発生しなければ本件損害は発生しなかったため、強風と損害には因果関係があること、②経年劣化が進んでいたという証拠も根拠もないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件フェンスの損傷は支柱の発錆・腐食等の劣化進行を主要因として生じたものと思われるとの専門家の意見は相当と判断した。

このため、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—37】[保険金の支払]

申立人は、何らかの物体の外部からの接触によって自宅のブロック塀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、調査の結果、提示している部分的な復旧の方法での修理が可能であると確認していることから、それ以上の保険金支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人が主張する全交換による工法は本件損害を復旧する方法としては過大であり、保険会社が主張する部分的な復旧の方法で問題がないと判断した。

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

【火災保険—38】[保険金の支払]

申立人は、機械の水漏れ後、さびが原因で作動しなくなったため、企業総合保障保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①立会調査において、正常動作できない原因は回転機構部分に生じたさびによるものであること、②そのさびは、経年のさびと本件水濡れ事故によって生じた新たに生じたさびの混在によるものであることを確認したこと、③さびについては本件約款の免責条項に該当するため、保険金支払対象外であること、④水濡れ事故が発生したものとして、水濡れを除去するために要する修理費用を損害と見な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、全てのさびが本件約款の免責条項の対象となるわけではなく、突発的な水濡れ事故によって発生したさびは、保険金支払の対象となる旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに意見聴取を行った結果、保険会社から、修理費について一部追加で認定する旨の提案がなされた。

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

【火災保険—39】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、屋根の損害や雨漏りの損害は風災によるものではないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張は適切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—40】[保険金の支払]

申立人は、落雷により食器洗浄機が被害を受けたため、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、①落雷は本件所在地から遠い地点で発生しており、本件事故につながった可能性は極めて低いこと、②本件食器洗浄機は一般的な耐用年数を超えており、老朽化による故障の可能性も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。

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－41】[保険金の支払]

申立人は、台風または大雪の影響により対象建物の屋根、雨樋、フード、網戸、物置、配管、フェンス等に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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本件は、発生時期や発生原因が異なっている建物の広範囲にわたる数多くの損傷を、ひとくりに風災・雪災による損害として保険金を請求されているものであること、②申立人提出の見積書においては、単価が一般的な価格よりも高額に見積もられており、保険金提示額と差が生じていること、③雪災による被害は確認できず、屋根およびフードの一部の損傷箇所について、損害の形状から風災によって生じたものと推認していること、④その他の損傷箇所のほとんどが経年による劣化、もしくは原因不明の古い損傷と思料すること、⑤申立人は、保険会社に対して風災被害ではないことについての合理的証拠を提出するよう求めているが、法律上の立証責任は保険金を請求する申立人にあること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人から、答弁内容に納得できたとして、保険会社の提示に合意する意向が示された。

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

【火災保険－42】[保険金の支払]

申立人は、1年近くの間原因の異なる10件の事故が発生して建物の内壁等が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が申告するすべての事故について、申告事故と損害の整合性、事故発生時期、損傷の程度等を確認した結果、いずれも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、本件の各事故が保険金支払の対象となるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－43】[保険金の支払]

申立人は、自宅で保管していた現金が一部なくなっていたため、火災保険に基づく盗難保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自宅に現金を保管していたとしても、その金額が立証されていないこと、②第三者が現金を持ち去った事実を立証するに足りる証拠はないこと等から、盗難の外形的事実が合理的な疑いを超える程度にまで立証されたとは言えないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件現金の存在や金額および盗難の発生有無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—44】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①現地調査を実施した結果、雪により生じた屋根の損傷、雨樋の歪みは確認できなかったこと、②申立人が申告する雨漏りは、建物の外壁と屋根の隙間を埋めるコーキングに生じた経年劣化によるひび割れが原因であること、③申立人が求める再度の現地調査には応じること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から、再度の現地調査を行ったが保険金支払の対象とならないとの結論は変わらない旨の主張がなされ、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、申立人および保険会社には、本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険—45】[保険金の支払]

申立人は、台風によって引込開閉器盤、フェンス、天井、カーテン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引込開閉器盤の傾きは、自重または降雨による地盤の緩みで生じたこと、②フェンスの損傷は、フェンス支柱・パネルに風力による傾きや歪みがなく、モルタルの経年劣化によるものであること、③カーテンの損傷は、建物外部の破損が伴わない雨水の浸入であること、④天井の損害は申立人から具体的な保険事故の特定がないこと等から、それぞれの損害は風災が原因とは認められない旨主張した。

これに対して申立人は、①引込開閉器盤は、コンクリートの土台ごと一夜のうちに急に傾くなど、自重による不同沈下または降雨の影響で地盤が緩んだ結果生じたものではないこと、②一部フェンスは無傷でモルタルの変化等がないため、経年劣化ではないこと、③修理実施済のためシーリング欠損は経年劣化ではないこと、④天井は、原因が風災と調査員に説明済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第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①引込開閉器盤の傾きは風圧や飛来物の衝突が原因ではないこと、②フェンスの損傷は一時の突発的な強風によるものではないこと、③カーテンの損傷は、外的要因がないこと、④天井は写真等の立証書類がないこと等から、それぞれの損害は風災を原因とするものではないとする専門家の見解は相当と判断した。

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

【火災保険—46】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件地震(震度5強)の発生後、後発地震(震度5弱)の発生までの間に建物の現場調査を行っていないため、本件地震と後発地震の損傷部分を区別するのは不可能であること、②他の保険会社が後発地震発生後に現場調査を行って、後発地震に対する保険金を支払っていること、③その際、本件地震による損傷箇所も同時に認定されていると思われ、改めて本件地震による損傷箇所を選び分けて保険金を支払うのは重複となりできないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①損害の区別ができないものは補償しないという回答は、損害保険会社としての社会的機能、存在意義を疑問視せざるを得ないこと、②過去の実績から、震度5弱で損害は生じておらず、震度5強で損害が開始することが判明していること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①本件地震と後発地震の間には約1年の期間があるが、提出写真を見る限り、損傷箇所の新旧の判別はできないこと、②経験則的には、震度5強と震度5弱の損傷状況に大きな差異は出ないと考えられ、本件地震による建物の損害を特定して認めることはできないこと、③他の保険会社による後発地震後の損害の認定は、本件建物全体を対象としてなされたものであること等を確認した。

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

【火災保険—47】[保険金の支払]

申立人は、水道管破損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本件損害は、鑑定人による立会調査を行い、本件建物の被害状況を確認して適切な損害額を算出し、保険金を申立人の了承のもと支払っていること、②当該保険金支払後の事故関連費用等の追加請求については、修理にかかる作業の補助や打合せの費用等を請求するものであり、原状復旧する費用としては過大なものであること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人の追加請求内容に関して、保険会社の主張内容を覆すに足る事実を確認することはできないと判断した。

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

続を終了した。

【火災保険—48】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故発生日が特定されていないこと、②基礎および外壁のひび割れは、その状態から直近で発生した地震が原因とは認め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。

これに対して申立人は、本件建物は過去に損傷部分を修繕しており、本件の損傷はそれ以降の地震によるものと考えられること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件建物の損傷が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、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—49】[保険金の支払]

申立人は、建物が風災によって損害を被ったため、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、調査の結果として、①申立人が主張する水止め板の破損を確認できず、窓周辺および外壁に風災による破損を確認することもできないこと、②仮に水止め板に破損があったとしても、風災によって水止め板が破損することは考えられないこと等から、風災による損害と認めることはできず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—50】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①門扉の損害は、以前の事故で保険金を支払済であること、②屋根の損害は、屋根素材の経年劣化によって発生したものと考えられ、風災によって発生した損害とは認定できないこと、③物置と外壁

の損害については、対象物の欠陥によって生じた損害として免責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。

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

【火災保険—51】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①雨樋およびフェンスについて、本件事故による損害が発生した可能性が認められるため、保険金を支払っていること、②申立人の追加請求分の根拠となる損害は、当初の損害申告と類似の内容であり、先に認定した内容以外には本件事故による損害は認め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、本件事故を原因とする損害の範囲および支払われるべき保険金の額に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—52】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①現場調査により基礎・外壁・内壁の各損傷箇所を確認した結果、無責と考えること、②仮に基礎と内壁の一部の損傷箇所を本件地震によるものと認定した場合、一部損の損害割合に相当することから、一部損相当額の保険金であれば支払に応じること等を主張した。

これに対して申立人は、基礎・外壁・内壁の損傷はいずれも本件地震によるものであり、損害は小半損または大半損に及ぶと主張し、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、内壁の損傷に加えて基礎の損傷が本件地震による可能性があることから、建物の損害認定程度は一部損が妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一部損に相当する保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険—53】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①セメント瓦の割れと欠けおよび「ずれ」は、台風によって生じる一般的な損傷状況と異なっていること、②軒樋の変形は強風で生じる損害とは異なっていること等から、本件約款に規定する保険金支払事由に該当しないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から一部の損害を認定して保険金を支払う旨の提案がなされた。

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

【火災保険—54】[保険金の支払]

申立人は、地震により生活用動産が損傷したため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、以前実施した鑑定人による2度の現地調査結果と申立人に対するヒアリング結果を踏まえ、生活用動産の損傷状況をあらためて精査したが、小半損の認定は変わらないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、これまで提出していなかった生活用動産の被害写真等を提出した上で、本件損害は全損と認定されるべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件地震による生活用動産の損害は小半損の認定が妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して小半損の認定に基づき保険金を支払うことを内容とする和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—55】[保険金の支払]

申立人は、風災により建物の側壁が損傷したため、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、立会調査の結果、本件損害は風災に起因したものとは判断できないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張は適切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—56】[保険金の支払]

申立人は、落雷によりエアコンが作動しなくなったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件損害の原因が落雷ではなく経年劣化による故障と判断したことから、本件約款に規定する免責条項に該当するとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社の調査資料は信用性に欠け、その主張や結論は信用できない旨主張し、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—57】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①天窓の外側に衝突痕が確認されないため、風災の損害とは判断できず、熱変形によるひび割れが発生した可能性が高いこと、②事故発生日の風速データから、家全体が揺れて天窓が割れることの蓋然性は認められないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件損害は風災の一形態である可能性を否定し切れないとの専門家の意見は相当と判断した。

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

【火災保険—58】[保険金の支払]

申立人は、風災により建物に雨漏りが発生したことから、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屋根や塗装の状態から、屋根の損害は風災によるものとは認められないこと、②屋根の損害が風災によるものではないため、雨漏りによる水濡れ損害も風災によるものとは認め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。

これに対して申立人は、本件事故当時の風速データから、強風により棟瓦に何らかの損傷があった可能性は十分にあること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が風災によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－59】[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過去に実施済の大規模修繕工事、過去の風災損害での保険金請求のいずれにも今回申告の損傷箇所が含まれていないことをもって、今回の損傷はその後発生した風災損害に該当するとの申立人主張には客観的な根拠がないこと、②屋根瓦の表層剥がれは一般的に経年変化により発生する現象であり、付着した汚れからは相当年数が経過していると考えられること、③過去の画像から、保険始期以前より損傷状態が確認できること、④瓦の破片が屋根に残っているが飛来物による打痕は確認できず、樋を含めて風災特有の損傷状態は認められないこと等から、損傷の原因は経年によるものと判断されるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①大規模修繕工事の実施により樋は新品に交換済で、事前調査でも屋根瓦の破損は確認されておらず、損傷原因を経年劣化とする保険会社の主張は不適切であること、②瓦の割れやずれは外的要因以外に考えられず損傷の原因は風災と考えるべきであること等を主張し、反論した。

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

【火災保険－60】[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本件屋根の瓦表層の剥がれは、ケラバ部や軒先部等の屋根の外側部を中心に屋根全体に多くみられ、このような瓦表層部の剥がれは、古い瓦の経年変化に一般的に見られる現象であること、②過去の資料から、保険始期前の段階ですでに本件建物のケラバ瓦の側面に表層の剥がれ等の発生が確認できること等から、本件損傷の原因は風災によるものとは判断できないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①大規模修繕工事によって樋の新品交換、破風の板金工事、補修等を実施済であり、工事の事前調査では瓦の破損等は認められず、本件損害が経年劣化を原因とするとの保険会社主張は不適切であること、②基本的に風災等の外的要因がなく瓦が割れることは考えられないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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であるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関

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

【火災保険一61】[保険金の支払]

申立人は、雹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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①雹が屋根に衝突した時に生じる変色や衝突痕が認められず、経年劣化を原因とする層間剥離が生じていること、②屋根全体の下端が一行に変色、変形しており、雹が衝突した場合の部分的損傷とは異なること、③雨樋の雹が衝突した箇所に変色や衝突痕が見られず、雨樋の損傷箇所は太陽光等の熱によって雨樋が膨張収縮を繰り返すことによって生じるものと酷似していること、④外壁の損傷は地面に対して水平方向であり、雹災により生じる垂直方向の損傷と異なること等から、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隣家の降雹の様子を撮影した写真やビデオがあり、雹が原因の損害であると推測できること、②玄関に破損した屋根の欠片が散らばっており、被害が確認できること、③ベランダ上部の屋根の破損が激しいことから、南からの突風により雹が激しく衝突したと考えられること、④本件建物の雨樋破損は1箇所であるが、周辺建物では多数の雨樋破損が認められること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件建物の損傷は雹の衝突により生じた損傷とは状況が異なっており、経年劣化が原因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、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。

【火災保険一62】[保険金の支払]

申立人は、スレート瓦、フェンス、伸縮門扉、雨樋が風災または雪災により損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損傷したスレート瓦には、物体が風により飛来して衝突した痕跡は確認できず、風災によって損害が生じたとは認められないこと、②雨樋の軽微な歪みは、熱膨張による経年劣化現象の1つであり、風災、雪災いずれによるものとは判断できないこと、③フェンスの損傷は、衝突跡や変形がみられず、外部からの物体の衝突・落下・飛来や風災による被害とは判断できないこと、④伸縮門扉の損傷は、風災特有の状態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損害の状況を確認できる写真を提出して申告しているので、事故の立証責任を果たしていると認識していること、②事故のタイミングについては、事故の瞬間を目撃できていないので、事故日推定の助けとなる情報を最大限保険会社に報告していること、③雨樋については、経年劣化であれば、他の箇所にも同様の変形が見られるはずであり、丈夫な金具が樹脂の樋の伸縮膨張で下方向に変形するとは到底考えられないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、フェンスの損

傷については、外部からの物体の衝突・落下・飛来によるものとして、保険金の支払対象として考慮の余地が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、フェンスの損傷について一定の保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険—63】[保険金の支払]

申立人は、暴風雪により石塀が倒壊したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①石塀の倒壊写真や現場調査の結果から、豪雪や雪の重みによって塀が倒壊したと判断することは困難であること、②事故日と申告された日の気象データから、塀を倒壊させるほどの強風が発生したとは認め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。

これに対して申立人は、①気象データやニュース報道により、事故当日は歩行がままならない程の強風が吹いていたこと、②周囲の状況から急激な気圧低下により、その気圧差で石塀が倒壊したと考えられること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件石塀の倒壊が雪災または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。

【傷害保険—1】[契約の募集]

申立人は、雪道で転倒して頭部外傷により入院して手術を行ったため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約更新前に商品改定があったため、申立人が求める部位症状別払では加入できなくなり、本件契約は日額払となっていること、②日額払のみのプランになったことを改定後のパンフレットを使用して募集人が申立人に説明したこと等を主張した。

これに対して申立人は、保険加入時に商品改定の事実を告げられず、部位症状別払の説明を受けて契約した旨主張し、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、①本件契約では、申立人は部位症状別払を前提とする保険金の支払を求めることはできないこと、②契約時に募集人が誤った説明をしたかどうかの事実は不明であるが、申立人のニーズを十分に汲み取ることができず、商品改定の説明が不十分であったと考えられること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、本件約款に基づく保険金支払義務を負うとともに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。

【傷害保険－2】[契約の募集]

申立人は、転倒して受傷したため、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故が発生した時点で本件契約が継続されておらず、保険契約がないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件契約が継続されなかった要因として、代理店の募集行為に不備が認められること、②契約内容の変更を行ったのは専ら代理店側の事情であり申立人には帰責事由がないこと、③申立人は、本件契約が継続できていないことに気付くべきであったとの側面も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－3】[保険金の支払]

申立人は、スポーツ中に受傷したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、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、申立人の受傷態様について医療機関への調査と社内検討の結果を踏まえ、妥当な通院保険金を認定した旨主張した。

これに対して申立人は、本件事故状況の特殊性と症状および日常生活への支障程度からすると、保険会社が認定した通院保険金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を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人が本件事故により被った傷害にかかる治療期間の妥当性を判断することはできないこと、②保険会社は、本件事故による申立人の治療期間として2か月程度が妥当と主張しているところ、実際に認定した治療期間は2か月に満たないこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して通院保険金の一部を追加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。

【傷害保険－4】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①診断書に記載のある傷害に対する保険金は支払済であること、②申立人が主張する傷害は診断書に記載がないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【傷害保険一5】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①医療調査の結果、申立人が主張する傷害は保険金支払の対象となる急激・外来の要件を満たしていないこと、②本件事故の存在が客観的に証明されていないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【傷害保険一6】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に傷害を被り後遺障害が残ったため、海外旅行保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①左足関節の神経症状については、症状の一貫性が認められ、将来においても回復が困難であると見込まれる障害として医学的に推定されることから、「局部に神経症状を残すもの」として後遺障害を認定したこと、②左足関節の機能障害については、画像からは靭帯断裂を確認できず、また剥離骨折は、本件受傷前によるものと判断していることから、後遺障害には該当しないと判断したこと、③左足関節の可動域制限の悪化については、初診から数か月経過した時点では可動域制限に異常はなく、その後の左足関節の可動域制限の悪化は不自然であり、後遺障害には該当しないものと判断したこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件後遺障害に適用されるべき後遺障害等級に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険一7】[保険金の支払]

申立人は、自転車走行中に転倒して負傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の膝関節症は既往症であり、本件事故が原因とは認められないこと、②下肢の症状のうち、因果関係がある膝関節挫傷については、通院保険金は限度額まで支払済であること、③指関節症については、本件事故との因果関係が認められるが、主治医の見解から既往症の影響度が一定認められ、それに基づいた保険金を算出して支払をしていること等から、既に支払済の保険金を超える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申立人の症状、本件事故後の治療経過、主治医の見解、画像所見を踏まえた保険会社の判断は医学的に妥当であること、②申立人は保険会社の判断を覆すに足る新たな医学的資料を提出しておらず、既往症にかかる治療の一部は、保険金支払対象外であると認められること、③手術は既往症により重大となったことによると認められること等を確認した。

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

【傷害保険—8】[保険金の支払]

申立人は、自転車走行中に転倒して負傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が提出した診断書に記載の傷病名は、専門の文献、主治医の見解、相談医の見解、カルテの内容から外傷性によるものではなく、本件事故以前から存在していた疾患と認められるため、保険金支払対象外であること、②本件事故の翌日の検査通院分は保険金支払対象として支払済であること等から、既に支払済の保険金を超える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、①転倒による損傷が皮下の軟部組織に及んでいると考えられるため、本件事故直後の一定日数の通院は保険金支払対象とすることが妥当であること、②それ以外の入院、通院、手術は、申立人の既往症に対する治療と認められること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定日数分の通院保険金を追加で支払うとともに、遅延損害金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険—9】[保険金の支払]

申立人は、追突事故を起こして負傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款に医学的他覚所見のないむちうち症等については支払対象外であることが規定されているところ、申立人の症状には医学的他覚所見は認められないこと、②これまでも複数回の保険金請求があり、医学的他覚所見のない症状に対しては保険金を支払うことはできないことを、代理で請求する申立人の親族に繰り返し説明していること、③整形外科で治療中止と判断された以降も接骨院で施術を受けていること、④一定の通院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。

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

【傷害保険－10】[保険金の支払]

申立人は、追突事故を起こして負傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款に医学的他覚所見のないむちうち症等については支払対象外であることが規定されているところ、申立人の症状には医学的他覚所見は認められないこと、②これまでも多数回の保険金請求があり、医学的他覚所見のない症状に対しては保険金を支払うことはできないことを繰り返し説明していること、③整形外科で治療中止と判断された以降も接骨院で施術を受けていること等を踏まえ、交渉時点で提示していた一定の通院保険金を支払うことで和解したい旨主張した。

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

【傷害保険－11】[保険金の支払]

申立人は、階段で転倒して首と腰を負傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は相当数の保険金請求歴があり、過去の状況を踏まえて調査したこと、②主な治療が腰部の痛みに対処するものであるところ、腰部に既往症が事故以前からあったこと、③事故前後の画像を比較したところ、腰部の既往症が悪化した所見は見られないため、腰部の既往症による治療のための入院・手術保険金は支払対象外であること、④外傷の影響として通院の10%の認定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過去の保険金請求は膝と首の治療であり、腰部ではないこと、②主治医のコメントで本件外傷の関与度が20%～40%と記載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を検討するとともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、画像等から腰部の既往症の入院・手術は外傷治療と認められないが、外傷の影響として通院の20%までは考えられるとする専門家の見解は相当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して所定の通院保険金の20%分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。

【傷害保険－12】[保険金の支払]

申立人は、要介護状態の認定を受けたため、傷害保険の介護一時金特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は既に要介護状態の認定を受けており、その時点で介護一時金を支払っていること、②介護一時金特約は保険金が支払われた場合、要介護状態になった時に遡って終了するが、本件においてはその手続がなされず、本一時金支払後の継続契約においても同特約が付帯されたまま自動更新されていたこと、③申立人は要介護状態の認定を受けた以降もその状態が継続しており、本件約款の支払要件である保険期間中に要介護状態になったと判断できないため、介護一時金の支払には応じられないこと、④特約削除の手続に不備があったことを認め、本来付帯できなかった期間の特約保険料に延滞利息を付して返還すること等を主張した。

これに対して申立人は、①加入者証には介護一時金特約が付帯されているため保険金の支払を期待していたこと、②保険会社の手続不備によりその期待が侵害され、精神的苦痛を被ったことから保険金の支払が出来なくとも、何らかの和解金が支払われるべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①介護一時金が既に支払われている以上、保険会社が付帯できない期間の介護一時金特約保険料に延滞利息を付して返還するのは当然であること、②介護一時金特約は保険金が支払われた場合に失効するため、再度の保険金請求は認められないこと、③保険会社の手続不備は申立人に対して大きな誤解を与えたこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して延滞利息を付加した特約保険料の返還に加え、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－13】[保険金の支払]

申立人は、新型コロナウイルス感染症により自宅療養したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は病院で陽性が判明する前の発症日から入院保険金が支払われるべきと主張しているが、①新型コロナウイルス感染症による自宅療養に対する入院保険金の支払要件は、本件約款上、「医師の指示」によることを要するため、医師の指示を受ける前の日は支払対象とならないこと、②保健所が発行した「自宅療養証明書」上、自宅療養期間が陽性判明日から自宅療養期間の終期までとなっていること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件約款の規定等により、「発病」した時点は本件保険金の支払対象期間から除外されていると確認できること等から、本件入院保険金の支払対象期間の始期は、申立人が主張する新型コロナウイルス感染症の発症日ではなく、同感染症の医師による診断日とすることが適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条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－14】[保険金の支払]

申立人は、転倒して負傷したのち、「頸椎症性脊髄症」で入院、手術をしたため、傷害保険に基づく入院保険金および手術保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故直後の申立人の症状は、背骨両脇と腰部の痛みの症状が現れているのみであること、②申立人が両手巧緻性障害や歩行時のふらつきを訴えるようになったのは事故より既に半年近く経過していること、③申立人の頸椎には脊柱管狭窄の加齢性変性がみられること等から、本件事故と因果関係のある症状と認めることは困難であると主張した。

これに対して申立人は、①事故後の手足の異常(痺れ、麻痺)を医師に伝え、医師は左手指の麻痺について診察を行っていること、②歩行時のふらつきは、本件事故以降続いていたこと、③頸椎症性脊髄症は本件事故を発症の契機として徐々に痺れ麻痺が進行したものであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件事故と頸椎症性脊髄症は一連の流れとは捉えられないとの専門家の見解は妥当と判断した。

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

【新種・海上保険－1】[契約の募集]

申立人は、更新したがん保険契約について、保険会社から無事故戻し返戻金は支払われないとの説明を受けたため、保険料全額の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の更新時に、当時の募集人は申立人に無事故戻しの特約についてやりとりをしておらず、「満期まで無事故であれば満期時に無事故戻し金が出る」との誤った説明もしていないこと、②現在の募集人から申立人に誤った説明をしたが、契約更新時の説明ではなく、申立人の契約更新対応には影響がないこと、③自動更新で本件契約が継続される前に、申立人に無事故戻し特約販売中止の案内が送付されていること等を主張した。

これに対して申立人は、①本件契約の更新時に、がんに罹って保険金が支払われなければ一時金が支払われるとの話を聞いたこと、②補償の内容や約款が変更されていれば、説明をするのが当然と思うこと、③本件契約は一時金が出るとの説明を受けて、一時金目的で加入したこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①募集人は申立人が無事故戻し返戻金目的だと主張していたことを知っており、申立人の満期返戻金への期待度の大きさがうかがえること、②申立人に対して、口頭での説明がなく、より丁寧な対応があれば、申立人が気付く余地があったと考えられること、③本件契約の満期直前に募集人から誤った説明がなされたこと、④申立人に実害はないこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して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・海上保険一2】[契約の募集]

申立人は、業務災害総合保険の更新に際し、代理店から前契約で発生した従業員の事故の補償が今後も継続されると聞いて契約を継続した。その後、保険会社が補償を打ち切ったため、契約を始期に遡って無効として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補償の継続を条件に契約更新した事実はないこと、②病院が発行した証明書の記載内容から、従業員の治療は本件事故によるものとは確認できず、保険金の支払はできないこと、③本件契約の更新に際して保険会社および代理店に不適切な行為は認められないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【新種・海上保険一3】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行をキャンセルしたため、海外旅行保険の旅行キャンセル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、申立人の同行者は旅行キャンセル費用特約の被保険者ではないため、同行者の旅行キャンセル費用は保険金支払の対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社のウェブページで、契約者が負担した旅行キャンセル費用について保険金額を限度に支払うとの記載があるため、同行者の旅行キャンセル費用を含めた保険金額を設定の上特約に加入したので、同行者の旅行キャンセル費用を含めて保険金を支払うべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件キャンセル費用補償特約の被保険者ではない以上、同行者に生じたキャンセル費用を補償することは困難であること、②保険会社のウェブページの記載により申立人に誤解を生じさせ、同行者分を含めて旅行キャンセル費用特約の保険金額を設定したこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して申立人の旅行キャンセル費用に対する保険金を支払うとともに、保険金額の2分の1に相当する部分の契約を取り消して保険料を返還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・海上保険一4】[保険金の支払]

申立人は、店舗の両替機が壊されたため、事業活動包括保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①両替機の損傷は両替機の中の現金の盗難に際して生じていること、②盗難によって生じた損害は本件約款の免責事由であること等を主張した。

これに対して申立人は、①両替機の損傷は、現金の盗難の前に生じたため、盗難によって生じた損害ではないこと、②本件契約の募集時に、補償内容の説明を十分受けていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件約款上、両替機の損傷は盗難によって生じた損害に該当し、保険金支払の対象外であること、②申立人が現金の盗難に関する説明を受けて、それが補償される別の保険に加入していることから、両替機の損傷についても説明を受けたと考えるのが自然であり、保険会社の募集手続に特段の問題は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－5】[保険金の支払]

申立人は、請負った内装工事でタイルカーペットの張替作業を行ったところ、作業中および引渡し後の2度にわたりタイルカーペット自体に汚損が発生した。このため、引渡し後のタイルカーペットの復旧費用について、事業活動包括保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①張替作業に使用したタイルカーペットは申立人がメーカーから直接購入したものであること、②タイルカーペットは施主の支給財物ではなく、補償の対象となる他人の財物に該当しないこと、③2度目のタイルカーペットの汚損は内装工事が完了し施主に引渡された後に発生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、施主の求めに応じて作業のため搬入した資材や施主の所有物に対する補償のための保険に加入したはずであり、保険金は支払われるべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①汚損の発生は、タイルカーペットに塗布した接着剤が乾く前に作業を行ったことで染み出し、それを踏んだことで発生したこと、②引き渡し後に発生した2度目の汚損は、本件約款の免責規定により、引渡し後に発覚した損壊等に当たることから、保険金の支払対象とはならないこと、③申立人が作業中に汚損を確認して張替えたタイルカーペットは、すでに建物と付合して所有権は施主に移転したと考えられ、補償の対象となる他人の財物に該当す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、作業中に汚損したタイルカーペットの原状回復費用に相当する保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－6】[保険金の支払]

申立人は、水道管の交換工事で作業対象外の水道管を損傷させ、後日当該配管から漏水して舗装道路が浮き上がったことに関して補修工事費用の請求を受けたため、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本件約款に地盤崩壊免責条項があり、土地の隆起等に関しては直接であるか間接であるかを問わず免責と規定されていること、②本件事故は、結果として土地の隆起による工作物の損壊を招いており、地盤崩壊免責条項に該当すること、③本件工事と無関係な配管の損傷については、補修費用について保険金を支払済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や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①本件事故現場の復旧工事が完了している以上、今後事実関係の不明点や疑問点を解消できる可能性はなく、地盤崩壊免責条項を適用することの可否について判断できない、②地盤崩壊免責条項が適用できない原因(もしくは事故経緯)の寄与により、本件が惹起された蓋然性を「一定の割合」により認め、申立人が負担した舗装工事の補修費用の一部を保険会社が補填することによる解決が考えられるとの専門家の意見は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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・海上保険一7】[保険金の支払]

申立人は、転倒による骨折等で、介護が必要な状態になったため、介護補償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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保険金の支払対象期間は、本件約款の規定より、医師が診断した日である入院初日から退院日までの期間となること、②申立人が保険金の支払対象期間と主張する入院前の期間については、要介護状態であることを医師が診断した日より前であることから、保険金の支払対象外であること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件約款に基づく保険金の支払対象期間は、医師が診断した日である入院初日から退院日までの期間であることを確認した。

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

【新種・海上保険一8】[保険金の支払]

申立人は、経営する中古トラック販売店の敷地において、在庫2台の中古車が損傷および部品盗難の被害を受けたため、動産総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から提出された損害立証資料の内容では保険金支払の条件を満たさないこと、②申立人に調査協力を求めたが、理解を得られず積極的な調査が実施できないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①調査に対して非協力的であると言われたが、既に2回調査に応じており、協力済であること、②被害と無関係な中古車購入者の情報の提供は個人情報保護法に抵触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に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件盗難事故発生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。

【交通賠償一1】[保険金の支払]

治療費、慰謝料等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一2】[保険金の支払]

治療費、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4回)を実施。

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

【交通賠償一3】[保険金の支払]

慰謝料、通院交通費等の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一4】[保険金の支払]

損傷した建物内のトレーニングルームの休業損害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6回)を実施。

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

【交通賠償一5】[保険金の支払]

過失割合、バイクの修理費等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

一方の離脱

< 紛争解決手続の概要 >

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

【交通賠償一6】[保険金の支払]

代車費用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。

【交通賠償一7】[保険金の支払]

犬にかまれて受傷したことに関する慰謝料等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一8】[保険金の支払]

自転車同士の事故に関し、過失割合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・紛争 局面別	契約募集	保険契約の勧誘(保険商品の説明等)や締結における段階	2. (1)
	契約管理	保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階	2.
	保険金支払	保険金の支払額提示や支払手続における段階	[参考1]
	その他	上記以外の段階	3. (1)
申出内容別	契約引受	保険商品の内容、保険契約の引受拒否・制限、保険料に関するもの	2. (1)
	接客態度	社員や代理店、鑑定人・アジャスター、弁護士等の態度に関するもの	2.
	手続遅延等	契約に関する各種手続や保険金支払手続の遅延・放置に関するもの	[参考2]
	説明不足等	保険商品や契約の手続内容の説明不足・誤りに関するもの	
	不適正手続	無断対応や不当な募集行為、保険料の計算誤り等に関するもの	
	提示内容	医療費・休業損害・評価額・慰謝料等の認定(提示内容)に関するもの	
	支払可否	保険金の支払可否に関するもの	
	保険金関連	「提示内容」「支払可否」以外の保険金に関連するもの	
その他	上記以外のもの		
苦情解決手続関係			
終了事由別	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	
紛争解決手続関係			
手続区分	一般(東京)	保険契約等に関する紛争事案(意見聴取等を東京で実施するもの)	3. (1)
	一般(大阪)	同上(意見聴取等を大阪で実施するもの)	
	交通賠償	交通事故等における損害賠償に関する紛争事案	
終了事由別	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。

東京/03-4332-5241

近畿/06-7634-2321

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