

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

2023年度第2四半期(2023年7月1日～9月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が1,223件、紛争解決手続が131件となった。

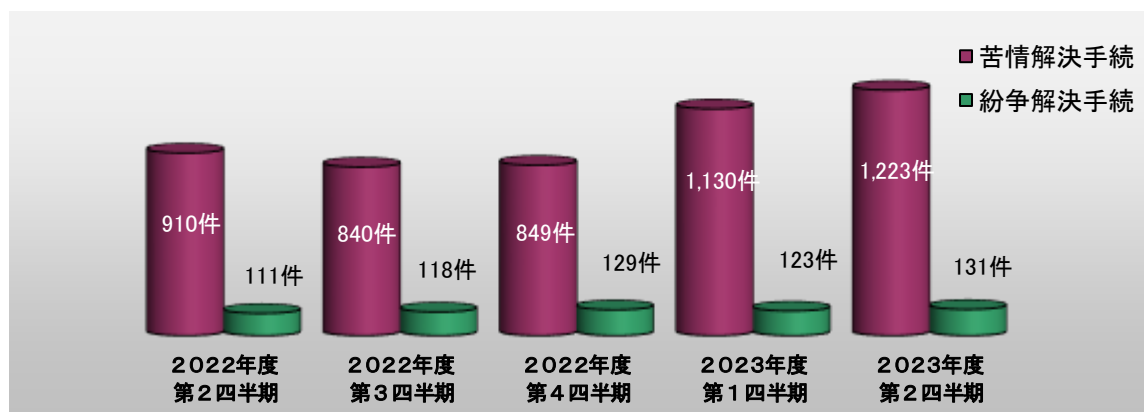
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が1,091件、紛争解決手続が125件となった。

(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	1,223	1,480	418	673	805	807
紛争解決手続	131	213	7	118	124	95

(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2023年度第1四半期(2023年4月1日～6月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は93件(8.2%)、紛争解決手続は8件(6.5%)それぞれ増加した。また、2022年度第2四半期(2022年7月1日～9月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は313件(34.4%)、紛争解決手続は20件(18.0%)それぞれ増加した。(5ページ、8ページ参照。)

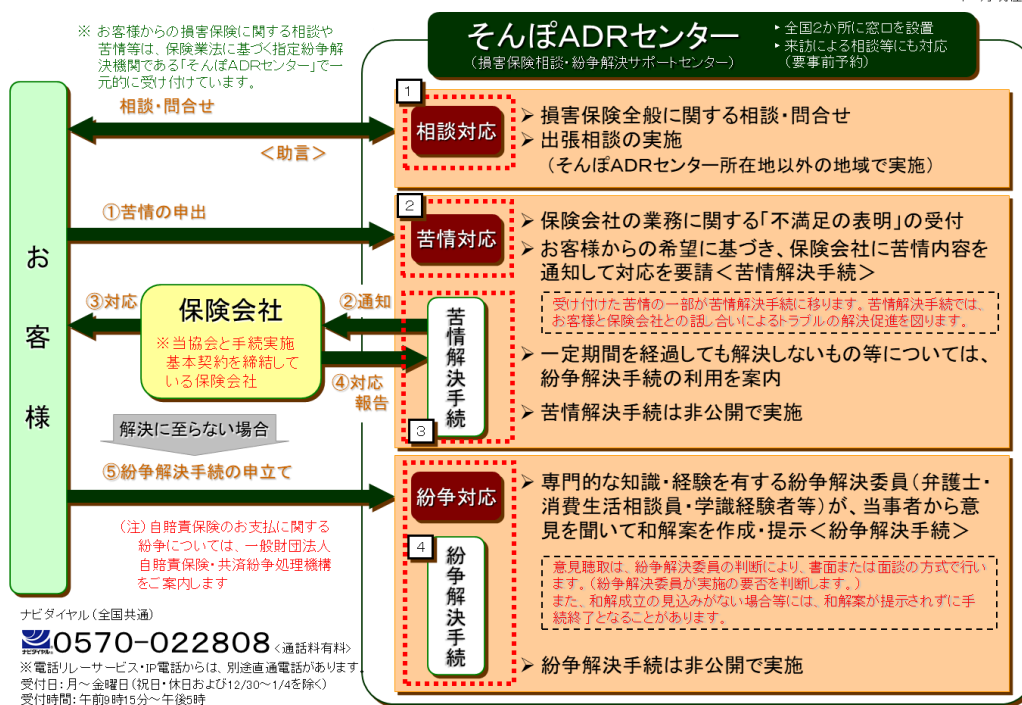


1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

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, %)

年度	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
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年度	7,101 (100.0)	7,405 (100.0)			14,506 (100.0)
苦情	2,410 (33.9)	2,710 (36.6)			5,120 (35.3)
相談	4,691 (66.1)	4,695 (63.4)			9,386 (64.7)

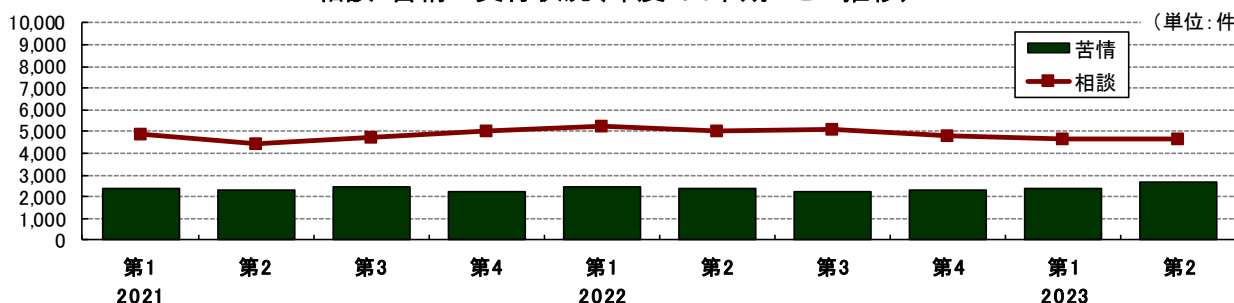
<2023年12月21日集計>

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

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)

(単位: 件)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件, %)

		自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2021年度		13,662 (48.0)	5,090 (17.9)	1,586 (5.6)	3,189 (11.2)	4,949 (17.4)	28,476 (100.0)
	苦情	6,151 (65.9)	2,022 (21.6)	273 (2.9)	734 (7.9)	160 (1.7)	9,340 (100.0)
	相談	7,511 (39.3)	3,068 (16.0)	1,313 (6.9)	2,455 (12.8)	4,789 (25.0)	19,136 (100.0)
	第1四半期	3,423 (47.0)	1,425 (19.6)	412 (5.7)	770 (10.6)	1,258 (17.3)	7,288 (100.0)
	苦情	1,535 (64.6)	570 (24.0)	74 (3.1)	168 (7.1)	30 (1.3)	2,377 (100.0)
	相談	1,888 (38.4)	855 (17.4)	338 (6.9)	602 (12.3)	1,228 (25.0)	4,911 (100.0)
	第2四半期	3,312 (49.2)	1,193 (17.7)	316 (4.7)	752 (11.2)	1,165 (17.3)	6,738 (100.0)
	苦情	1,496 (65.4)	512 (22.4)	58 (2.5)	184 (8.0)	38 (1.7)	2,288 (100.0)
	相談	1,816 (40.8)	681 (15.3)	258 (5.8)	568 (12.8)	1,127 (25.3)	4,450 (100.0)
	第3四半期	3,530 (49.2)	1,293 (18.0)	361 (5.0)	763 (10.6)	1,233 (17.2)	7,180 (100.0)
	苦情	1,615 (66.0)	519 (21.2)	71 (2.9)	204 (8.3)	38 (1.6)	2,447 (100.0)
	相談	1,915 (40.5)	774 (16.4)	290 (6.1)	559 (11.8)	1,195 (25.2)	4,733 (100.0)
	第4四半期	3,397 (46.7)	1,179 (16.2)	497 (6.8)	904 (12.4)	1,293 (17.8)	7,270 (100.0)
	苦情	1,505 (67.5)	421 (18.9)	70 (3.1)	178 (8.0)	54 (2.4)	2,228 (100.0)
	相談	1,892 (37.5)	758 (15.0)	427 (8.5)	726 (14.4)	1,239 (24.6)	5,042 (100.0)
	2022年度		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年度			7,088 (48.6)	2,286 (15.7)	987 (6.8)	1,431 (9.8)	2,779 (19.1)
	苦情	3,481 (67.7)	934 (18.2)	178 (3.5)	453 (8.8)	95 (1.8)	5,141 (100.0)
	相談	3,607 (38.3)	1,352 (14.3)	809 (8.6)	978 (10.4)	2,684 (28.5)	9,430 (100.0)
	第1四半期	3,442 (48.2)	1,061 (14.9)	487 (6.8)	719 (10.1)	1,426 (20.0)	7,135 (100.0)
	苦情	1,647 (68.1)	434 (17.9)	75 (3.1)	211 (8.7)	51 (2.1)	2,418 (100.0)
	相談	1,795 (38.1)	627 (13.3)	412 (8.7)	508 (10.8)	1,375 (29.1)	4,717 (100.0)
	第2四半期	3,646 (49.0)	1,225 (16.5)	500 (6.7)	712 (9.6)	1,353 (18.2)	7,436 (100.0)
	苦情	1,834 (67.4)	500 (18.4)	103 (3.8)	242 (8.9)	44 (1.6)	2,723 (100.0)
	相談	1,812 (38.4)	725 (15.4)	397 (8.4)	470 (10.0)	1,309 (27.8)	4,713 (100.0)
	第3四半期						
	苦情						
	相談						
	第4四半期						
	苦情						
	相談						

<2023年12月21日集計>

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

(注2) かっこ内の数値は、保険種類別分類中に占める構成割合である。

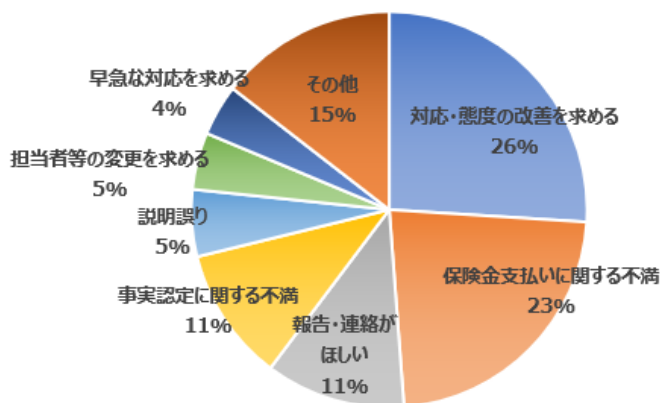
(注3) 1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

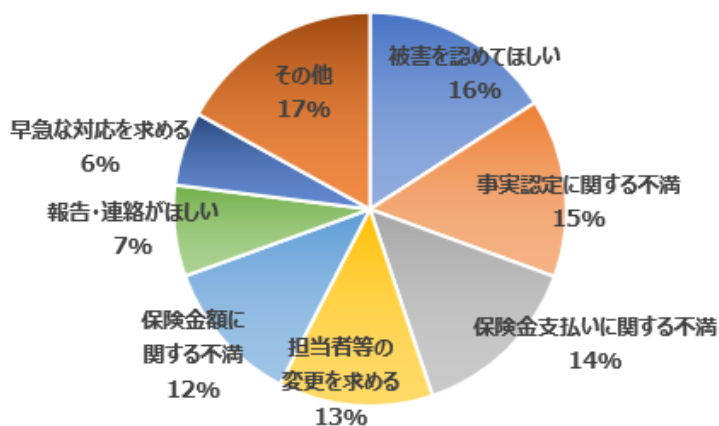
【参考】 テキストマイニングによる苦情内容分析

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

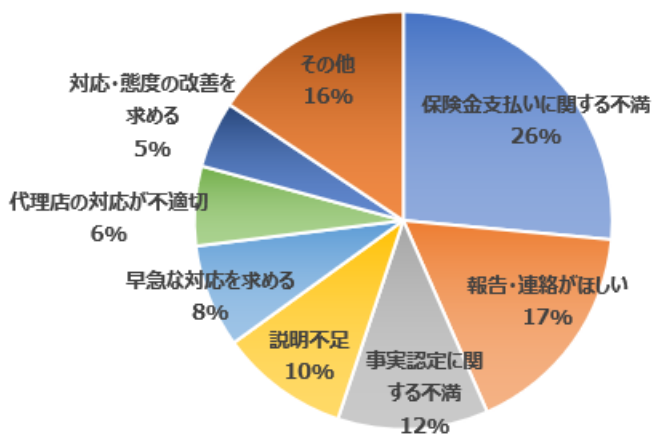
自動車保険に関する苦情の内訳



火災保険に関する苦情の内訳



傷害保険および新種・海上保険に関する苦情の内訳



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

2. 苦情解決手続の実施状況

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

(1) 受付件数の推移

(単位:件, %)

		2022年度					2023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	576 (64.6)	578 (63.4)	533 (63.2)	545 (63.6)	2,232 (63.7)	776 (68.4)	800 (65.3)			1,576 (66.8)
	火災	201 (22.5)	215 (23.6)	191 (22.6)	181 (21.1)	788 (22.5)	222 (19.6)	263 (21.5)			485 (20.6)
	傷害	31 (3.5)	31 (3.4)	37 (4.4)	33 (3.9)	132 (3.8)	32 (2.8)	53 (4.3)			85 (3.6)
	新種・海上	75 (8.4)	81 (8.9)	77 (9.1)	89 (10.4)	322 (9.2)	96 (8.5)	109 (8.9)			205 (8.7)
	その他	9 (1.0)	7 (0.8)	6 (0.7)	9 (1.1)	31 (0.9)	8 (0.7)	1 (0.1)			9 (0.4)
	合計	892 (100.0)	912 (100.0)	844 (100.0)	857 (100.0)	3,505 (100.0)	1,134 (100.0)	1,226 (100.0)			2,360 (100.0)
苦情局面別	契約募集	72 (8.1)	83 (9.1)	78 (9.3)	81 (9.5)	314 (9.0)	103 (9.1)	116 (9.5)			219 (9.3)
	契約管理	44 (4.9)	44 (4.8)	36 (4.3)	57 (6.7)	181 (5.2)	72 (6.4)	63 (5.2)			135 (5.7)
	保険金支払	768 (86.3)	780 (85.7)	721 (85.8)	707 (83.3)	2,976 (85.3)	950 (84.1)	1,042 (85.2)			1,992 (84.7)
	その他	6 (0.7)	3 (0.3)	5 (0.6)	4 (0.5)	18 (0.5)	5 (0.4)	2 (0.2)			7 (0.3)
	合計	890 (100.0)	910 (100.0)	840 (100.0)	849 (100.0)	3,489 (100.0)	1,130 (100.0)	1,223 (100.0)			2,353 (100.0)
申出内容別	契約引受	21 (1.5)	29 (2.0)	12 (0.9)	15 (1.1)	77 (1.3)	18 (0.9)	29 (1.4)			47 (1.1)
	接客態度	260 (18.0)	241 (16.5)	213 (15.1)	244 (17.4)	958 (16.7)	374 (19.0)	356 (16.7)			730 (17.8)
	手続遅延等	228 (15.8)	233 (15.9)	243 (17.2)	245 (17.5)	949 (16.6)	314 (16.0)	360 (16.8)			674 (16.4)
	説明不足等	197 (13.6)	195 (13.3)	189 (13.4)	199 (14.2)	780 (13.6)	296 (15.0)	336 (15.7)			632 (15.4)
	不適正手続	115 (8.0)	93 (6.3)	129 (9.1)	111 (7.9)	448 (7.8)	169 (8.6)	192 (9.0)			361 (8.8)
	提示内容	345 (23.9)	367 (25.1)	328 (23.3)	325 (23.2)	1,365 (23.9)	427 (21.7)	467 (21.8)			894 (21.8)
	支払可否	184 (12.7)	227 (15.5)	212 (15.0)	188 (13.4)	811 (14.2)	247 (12.6)	281 (13.1)			528 (12.9)
	保険金関連	84 (5.8)	63 (4.3)	64 (4.5)	51 (3.6)	262 (4.6)	87 (4.4)	79 (3.7)			166 (4.0)
	その他	11 (0.8)	17 (1.2)	20 (1.4)	23 (1.6)	71 (1.2)	36 (1.8)	38 (1.8)			74 (1.8)
合計	1,445 (100.0)	1,465 (100.0)	1,410 (100.0)	1,401 (100.0)	5,721 (100.0)	1,968 (100.0)	2,138 (100.0)			4,106 (100.0)	

<2023年12月21日集計>

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

(2) 手続終了状況

(単位:件, %)

		2022年度					2023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	2 (0.2)	1 (0.1)	4 (0.4)	1 (0.1)	8 (0.2)	2 (0.2)	3 (0.3)			5 (0.3)
	解決	691 (84.4)	763 (86.7)	797 (86.5)	737 (85.8)	2,988 (85.9)	748 (86.7)	954 (87.4)			1,702 (87.1)
	移行	66 (8.1)	53 (6.0)	64 (6.9)	65 (7.6)	248 (7.1)	66 (7.6)	69 (6.3)			135 (6.9)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	不調	53 (6.5)	60 (6.8)	52 (5.6)	53 (6.2)	218 (6.3)	43 (5.0)	58 (5.3)			101 (5.2)
	その他	7 (0.9)	3 (0.3)	4 (0.4)	3 (0.3)	17 (0.5)	4 (0.5)	7 (0.6)			11 (0.6)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	合計	819 (100.0)	880 (100.0)	921 (100.0)	859 (100.0)	3,479 (100.0)	863 (100.0)	1,091 (100.0)			1,954 (100.0)
所要期間別	1か月未満	207 (25.3)	225 (25.6)	210 (22.8)	187 (21.8)	829 (23.8)	267 (30.9)	293 (26.9)			560 (28.7)
	3か月未満	307 (37.5)	351 (39.9)	376 (40.8)	338 (39.3)	1,372 (39.4)	344 (39.9)	473 (43.4)			817 (41.8)
	6か月未満	131 (16.0)	163 (18.5)	165 (17.9)	148 (17.2)	607 (17.4)	109 (12.6)	157 (14.4)			266 (13.6)
	6か月以上	174 (21.2)	141 (16.0)	170 (18.5)	186 (21.7)	671 (19.3)	143 (16.6)	168 (15.4)			311 (15.9)
	合計	819 (100.0)	880 (100.0)	921 (100.0)	859 (100.0)	3,479 (100.0)	863 (100.0)	1,091 (100.0)			1,954 (100.0)
手続方法別	電話	2,796 (99.2)	2,664 (98.9)	3,003 (98.8)	2,837 (99.0)	11,300 (99.0)	2,554 (99.2)	3,463 (99.0)			6,017 (99.1)
	文書(郵便)	20 (0.7)	25 (0.9)	34 (1.1)	25 (0.9)	104 (0.9)	19 (0.7)	23 (0.7)			42 (0.7)
	来訪	3 (0.1)	4 (0.1)	2 (0.1)	4 (0.1)	13 (0.1)	1 (0.0)	4 (0.1)			5 (0.1)
	その他	0 (0.0)	1 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.0)	0 (0.0)	8 (0.2)			8 (0.1)
	合計	2,819 (100.0)	2,694 (100.0)	3,039 (100.0)	2,866 (100.0)	11,418 (100.0)	2,574 (100.0)	3,498 (100.0)			6,072 (100.0)

<2023年12月21日集計>

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

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況（保険種別別／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	37	13	2	7	0	59	1	5	51	0	57
青森県	3	0	1	1	0	5	0	0	5	0	5
岩手県	5	1	1	0	0	7	0	0	7	0	7
宮城県	9	8	2	2	0	21	5	0	16	0	21
秋田県	4	2	0	0	0	6	1	0	5	0	6
山形県	4	1	0	0	0	5	1	0	4	0	5
福島県	5	2	0	1	0	8	1	0	7	0	8
茨城県	27	1	2	2	0	32	6	2	24	0	32
栃木県	9	1	0	1	0	11	3	0	8	0	11
群馬県	17	6	1	0	0	24	0	1	23	0	24
埼玉県	54	12	5	3	0	74	4	4	66	0	74
千葉県	49	28	4	11	0	92	4	6	82	0	92
東京都	93	36	5	24	0	158	11	1	144	1	157
神奈川県	71	27	5	11	0	114	12	5	97	0	114
新潟県	4	0	0	1	0	5	1	0	4	0	5
富山県	3	8	0	1	0	12	1	1	10	0	12
石川県	6	1	1	0	0	8	0	0	8	0	8
福井県	2	2	0	0	0	4	1	0	3	0	4
山梨県	9	0	0	0	0	9	0	0	9	0	9
長野県	10	2	0	1	0	13	4	0	9	0	13
岐阜県	15	3	0	2	0	20	3	3	14	0	20
静岡県	25	6	1	1	0	33	7	2	24	0	33
愛知県	65	14	1	8	0	88	11	8	68	1	88
三重県	6	1	0	0	0	7	1	1	5	0	7
滋賀県	10	3	0	1	0	14	1	2	11	0	14
京都府	16	4	2	0	0	22	2	2	18	0	22
大阪府	53	39	1	8	0	101	10	7	84	0	101
兵庫県	29	5	4	2	0	40	3	1	36	0	40
奈良県	9	1	3	1	0	14	1	1	12	0	14
和歌山県	8	2	1	0	0	11	0	1	10	0	11
鳥取県	2	0	0	1	0	3	0	2	1	0	3
島根県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
岡山県	10	3	1	2	0	16	1	1	14	0	16
広島県	12	2	8	2	0	24	2	1	21	0	24
山口県	7	4	1	0	0	12	2	0	10	0	12
徳島県	6	1	0	0	0	7	1	1	5	0	7
香川県	8	2	0	1	0	11	1	0	10	0	11
愛媛県	8	0	1	1	0	10	2	0	8	0	10
高知県	3	0	0	1	0	4	0	1	3	0	4
福岡県	47	8	0	9	0	64	8	1	55	0	64
佐賀県	3	0	0	0	0	3	1	0	2	0	3
長崎県	4	2	0	1	0	7	0	1	6	0	7
熊本県	6	1	0	1	1	9	1	0	8	0	9
大分県	6	1	0	0	0	7	1	0	6	0	7
宮崎県	6	4	0	0	0	10	0	0	10	0	10
鹿児島県	7	1	0	0	0	8	0	2	6	0	8
沖縄県	7	5	0	1	0	13	1	0	12	0	13
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	800	263	53	109	1	1,226	116	63	1,042	2	1,223

<2023年12月21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	14	15	18	9	27	9	4	2	98	8	49	57
青森県	0	3	1	3	1	4	1	0	0	13	0	5	5
岩手県	0	0	4	1	1	3	1	0	1	11	1	6	7
宮城県	3	3	4	7	5	6	2	4	0	34	3	18	21
秋田県	1	0	2	0	0	2	2	0	0	7	0	6	6
山形県	0	1	0	0	1	3	1	1	0	7	1	4	5
福島県	0	1	1	0	2	4	2	0	0	10	1	7	8
茨城県	2	8	5	9	6	15	8	0	3	56	1	31	32
栃木県	0	6	5	3	2	2	3	0	0	21	1	10	11
群馬県	0	9	7	6	3	9	4	5	0	43	3	21	24
埼玉県	0	22	16	19	11	29	10	7	4	118	6	68	74
千葉県	0	27	30	21	13	36	25	7	3	162	10	82	92
東京都	4	43	57	32	18	61	35	20	3	273	17	140	157
神奈川県	4	29	36	25	8	36	41	3	2	184	10	104	114
新潟県	1	1	3	3	1	1	0	0	0	10	0	5	5
富山県	0	5	4	2	2	2	3	2	2	22	1	11	12
石川県	0	3	1	3	0	3	3	0	1	14	0	8	8
福井県	0	0	1	2	0	1	2	0	0	6	1	3	4
山梨県	0	6	1	3	2	3	0	1	0	16	0	9	9
長野県	1	4	5	2	5	4	3	0	0	24	1	12	13
岐阜県	0	6	9	8	5	8	2	1	0	39	1	19	20
静岡県	0	11	14	10	5	11	8	1	1	61	4	29	33
愛知県	0	32	27	34	18	33	13	4	4	165	9	79	88
三重県	0	1	3	2	1	2	1	0	0	10	0	7	7
滋賀県	0	2	4	6	5	5	2	0	0	24	0	14	14
京都府	1	7	5	4	5	9	5	1	0	37	1	21	22
大阪府	4	26	25	24	17	42	30	4	7	179	13	88	101
兵庫県	1	12	9	14	8	15	11	3	0	73	5	35	40
奈良県	0	5	2	6	4	3	4	0	0	24	2	12	14
和歌山県	0	6	5	4	1	4	3	0	0	23	0	11	11
鳥取県	0	0	1	2	1	0	1	0	1	6	0	3	3
島根県	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1
岡山県	0	5	8	5	3	5	5	2	0	33	1	15	16
広島県	1	6	11	9	2	9	4	0	1	43	1	23	24
山口県	1	4	1	4	2	5	3	1	0	21	1	11	12
徳島県	1	3	2	4	3	3	0	0	1	17	0	7	7
香川県	0	5	1	3	2	3	2	1	0	17	1	10	11
愛媛県	0	3	5	3	3	5	0	0	1	20	1	9	10
高知県	0	0	1	2	2	1	3	0	0	9	0	4	4
福岡県	1	25	14	22	10	29	17	3	0	121	4	60	64
佐賀県	1	1	0	1	1	1	1	0	0	6	0	3	3
長崎県	0	0	2	3	1	2	1	0	1	10	0	7	7
熊本県	1	3	1	2	0	5	2	1	0	15	0	9	9
大分県	1	3	3	1	0	3	0	1	0	12	1	6	7
宮崎県	0	0	2	2	0	5	3	1	0	13	1	9	10
鹿児島県	0	2	3	1	3	4	2	0	0	15	0	8	8
沖縄県	0	2	3	1	0	4	3	1	0	14	2	11	13
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	29	356	360	336	192	467	281	79	38	2,138	113	1,110	1,223

<2023年12月21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

そんぼ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,%)

	2022年度					2023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	50 (34.7)	36 (32.4)	41 (34.7)	36 (27.9)	163 (32.5)	46 (37.4)	51 (38.9)			97 (38.2)
	火災	71 (49.3)	50 (45.0)	65 (55.1)	58 (45.0)	244 (48.6)	58 (47.2)	58 (44.3)			116 (45.7)
	傷害	13 (9.0)	11 (9.9)	7 (5.9)	18 (14.0)	49 (9.8)	7 (5.7)	10 (7.6)			17 (6.7)
	新種・海上	10 (6.9)	13 (11.7)	5 (4.2)	15 (11.6)	43 (8.6)	10 (8.1)	11 (8.4)			21 (8.3)
	その他	0 (0.0)	1 (0.9)	0 (0.0)	2 (1.6)	3 (0.6)	2 (1.6)	1 (0.8)			3 (1.2)
合計	144 (100.0)	111 (100.0)	118 (100.0)	129 (100.0)	502 (100.0)	123 (100.0)	131 (100.0)			254 (100.0)	
手続区分別	一般(東京)	84 (58.3)	58 (52.3)	59 (50.0)	63 (48.8)	264 (52.6)	63 (51.2)	77 (58.8)			140 (55.1)
	一般(大阪)	49 (34.0)	45 (40.5)	53 (44.9)	56 (43.4)	203 (40.4)	52 (42.3)	47 (35.9)			99 (39.0)
	交通賠償	11 (7.6)	8 (7.2)	6 (5.1)	10 (7.8)	35 (7.0)	8 (6.5)	7 (5.3)			15 (5.9)
	合計	144 (100.0)	111 (100.0)	118 (100.0)	129 (100.0)	502 (100.0)	123 (100.0)	131 (100.0)			254 (100.0)
紛争局面別	契約募集	9 (6.3)	6 (5.4)	9 (7.6)	5 (3.9)	29 (5.8)	7 (5.7)	5 (3.8)			12 (4.7)
	契約管理	7 (4.9)	8 (7.2)	7 (5.9)	9 (7.0)	31 (6.2)	8 (6.5)	12 (9.2)			20 (7.9)
	保険金支払	124 (86.1)	94 (84.7)	96 (81.4)	113 (87.6)	427 (85.1)	104 (84.6)	110 (84.0)			214 (84.3)
	その他	4 (2.8)	3 (2.7)	6 (5.1)	2 (1.6)	15 (3.0)	4 (3.3)	4 (3.1)			8 (3.1)
合計	144 (100.0)	111 (100.0)	118 (100.0)	129 (100.0)	502 (100.0)	123 (100.0)	131 (100.0)			254 (100.0)	

<2023年12月21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,%)

	2022年度					2023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	43 (38.4)	40 (29.9)	35 (28.9)	44 (34.1)	162 (32.7)	36 (30.3)	53 (42.4)			89 (36.5)
	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)
	見込みなし	65 (58.0)	82 (61.2)	81 (66.9)	78 (60.5)	306 (61.7)	78 (65.5)	66 (52.8)			144 (59.0)
	双方の離脱	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	一方の離脱	4 (3.6)	10 (7.5)	5 (4.1)	7 (5.4)	26 (5.2)	5 (4.2)	4 (3.2)			9 (3.7)
	その他	0 (0.0)	2 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.4)	0 (0.0)	2 (1.6)			2 (0.8)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
合計	112 (100.0)	134 (100.0)	121 (100.0)	129 (100.0)	496 (100.0)	119 (100.0)	125 (100.0)			244 (100.0)	
所要期間別	1か月未満	0 (0.0)	2 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	3か月未満	9 (8.0)	21 (15.7)	16 (13.2)	15 (11.6)	61 (12.3)	22 (18.5)	21 (16.8)			43 (17.6)
	6か月未満	67 (59.8)	73 (54.5)	56 (46.3)	69 (53.5)	265 (53.4)	72 (60.5)	67 (53.6)			139 (57.0)
	1年未満	34 (30.4)	37 (27.6)	49 (40.5)	44 (34.1)	164 (33.1)	22 (18.5)	34 (27.2)			56 (23.0)
	2年未満	2 (1.8)	1 (0.7)	0 (0.0)	1 (0.8)	4 (0.8)	3 (2.5)	2 (1.6)			5 (2.0)
	2年以上	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.8)			1 (0.4)
合計	112 (100.0)	134 (100.0)	121 (100.0)	129 (100.0)	496 (100.0)	119 (100.0)	125 (100.0)			244 (100.0)	
所要回数別	0回~2回	10 (8.9)	21 (15.7)	15 (12.4)	16 (12.4)	62 (12.5)	15 (12.6)	18 (14.4)			33 (13.5)
	3回~4回	47 (42.0)	55 (41.0)	42 (34.7)	47 (36.4)	191 (38.5)	59 (49.6)	44 (35.2)			103 (42.2)
	5回~10回	54 (48.2)	56 (41.8)	63 (52.1)	61 (47.3)	234 (47.2)	41 (34.5)	60 (48.0)			101 (41.4)
	11回以上	1 (0.9)	2 (1.5)	1 (0.8)	5 (3.9)	9 (1.8)	4 (3.4)	3 (2.4)			7 (2.9)
合計	112 (100.0)	134 (100.0)	121 (100.0)	129 (100.0)	496 (100.0)	119 (100.0)	125 (100.0)			244 (100.0)	

<2023年12月21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、業務中の自動車事故で負傷し、示談交渉を弁護士に委任したため、自動車保険の弁護士費用特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件特約の約款では、業務上の被害事故については保険金支払対象外となっているが、事実確認を行う過程で、募集人が業務中の事故でも保険金支払対象であるとの誤った説明を募集時にしている可能性を否定できないことから、弁護士費用相当額を支払うことで和解したい旨提案した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人も保険会社の提案に同意し、和解したい旨の意向があることを確認した。

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

【自動車保険－2】[契約の募集]

申立人は、自動車保険を他社から切り替えた際に、代理店の不適切な対応によりノンフリート等級が継承されなかったため、等級の継承を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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他社契約の満期までに契約者の名義を等級継承可能な親族に変更しておく必要があることを、募集人が申立人に説明したが、申立人は変更しなかったこと、②本件契約の始期日が、他社契約の解約日の翌日から起算して7日以内となっていないこと等から、等級継承はできず、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①他社契約の名義変更に関して募集人のフォローや確認が不十分であったこと、②契約時に募集人は車検証を確認しておらず、所有者の変更で新規等級が適用可能であったのに誤った等級への訂正を求めていたこと、③契約時に募集人が前契約の保険証券および車検証を確認していれば、適切な提案をすることが可能で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①新規等級を適用すること、②一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－3】[契約の募集]

申立人は、原動機付自転車の自賠償保険加入を募集人に依頼していたが、人身事故発生後に自賠償保険の未加入が発覚したため、遡及して自賠償保険の締結を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から自賠責保険申込の意思表示を受けたという認識がないこと、②申立人から自賠責保険に係る原動機付自転車を特定するための確認資料の提示はないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人が自賠責保険の加入手続を募集人に依頼したことを示す資料は確認できないこと、②申立人は、本件原動機付自転車の運行に際し、備えつけるべき自賠責証明書およびナンバープレートに添付すべきステッカーの有無を確認していないこと等を確認した。

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

【自動車保険－4】[契約の募集]

申立人は、募集人の不適切な募集手続により、自動車保険を従前の個人契約から法人契約として契約させられたことから、ノンフリート等級の是正および過払保険料の返金等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①10年以上前の本件契約は、台帳保管期限を過ぎているため契約内容を確認できないこと、②代理店から、事実関係を客観的に把握できる情報や資料が得られないこと等から、本件契約を特定できず、本件契約募集手続時の事実関係が確認できないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人が主張する募集人の不適切な募集手続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－5】[契約の募集]

申立人は、雹災によって販売用自動車に損害を被ったため、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約締結時、募集人は申立人から自然災害にも対応した保険に加入したいとの意向を聞いていたが、雹災の補償意向は聞いていない旨主張した。

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募集人は、雹災および他の自然災害の多くが保険金の支払対象外となる「販売用自動車の風水雪害・ひょう害危険『車両損害』不担保特約」を付帯して契約手続を行ったことは明らかであり申立人が希望した自然災害に対応した保険となっていなかったこと、②本件契約の保険証券には、「販売車風水雪害ひょう害不担保」という記載があり、申立

人が本件契約は震災が不担保であることに気づくこともできたと考えられることから、申立人においても応分の責任があること等を確認した。

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

【自動車保険－6】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の解約および加入手続を行ったところ、後日保険会社から等級適用の誤りにより追加の保険料を請求されたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約時の確認・説明不足があったとしても、等級の訂正に伴う追加の保険料の支払は必要である旨主張した。

これに対して申立人は、等級適用の誤りは保険会社の書類確認ミスにより生じたものであり、契約内容は有効である旨主張し、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等級適用の誤りは保険会社の書類確認ミスが原因であったこと、②等級制度上正しい等級に訂正し追加の保険料支払に応じることは公平な適用のために必要不可欠であること等を確認した。

このため、申立人は追加保険料の支払に応じ、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－7】[契約の管理・保全]

申立人は、ノンフリート等級1等級ダウン事故扱いで自動車保険に基づく車両保険金の支払を受けたが、後日保険会社から3等級ダウン事故扱いに訂正を求められたため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①等級の取扱いに対する保険会社の案内に誤りがあったことは事実であり、謝罪すること、②担当者が「飛来中または落下中」の解釈を誤ったことが、本件事故を1等級ダウン事故と判断した原因であること、③本件事故は対向車両から落下して転がってきた物体との衝突であり、「飛来中または落下中の他物との衝突」ではないから3等級ダウン事故であること、④申立人が支払済の車両保険金を保険会社に返還した場合には、3等級ダウン事故扱いを取り消し、ノーカウント扱いとすることは可能であること等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社に等級ダウンの取扱いの案内や保険金の支払体制について不十分な点があったことを確認した。

このため、①保険会社は本件事故の保険事故扱いを取り消してノーカウント扱いとし、申立人は受領済の車両保険金を返金すること、②保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払うこと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－8】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険に新規で加入したが、後日保険会社から、前契約のノンフリート等級継承期間内のために新規契約にならないとして等級訂正と追加の保険料の支払を求められたため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が新規による自動車保険の加入を希望していたのに、募集人が前契約の等級継承期間の終了日を誤認したことから前契約の等級を継承するに至っており、申立人の過失は乏しいものと判断するとして、申立人との間で現契約を取り消して前契約の等級継承期間の終了日以降を保険始期とする自動車保険契約を締結するとともに、現契約の等級訂正に伴う追加保険料支払請求を撤回することで和解したい旨提案した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人は保険会社の提案に対して反論しない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保険会社が提案した内容の手続を行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、申立人配偶者が運転中に接触事故を起こしたため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は車両入替の際にカスタマーセンターに対して配偶者も運転者の範囲に含めるように契約変更を依頼した旨主張しているが、そのような事実は確認できないこと、②募集人に対しても運転者範囲の変更の申入れがあった事実を確認できないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人が保険会社に対して運転者範囲の変更を申し入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。

【自動車保険－10】[契約の管理・保全]

申立人は、保険期間中、保険金支払がないのに次年度の自動車保険フリート契約の割引率が現状より下がったため、本件割引率の是正を求めたところ、保険会社はこれに応じたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件割引率の算出基礎となる成績計算期間内の損害率の算出において、成績計算期

間の末日に判明している事項に基づき決定する未払保険金を算入していること、②損害率の算出方法は、全フリート契約者同一のルールに基づく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等に基づき検討した結果、①保険会社は、全フリート契約者同一のルールに基づき本件自動車保険料の割引率を決定していること、②申立人は、本件割引率を合意の上、本件自動車保険の更改手続を行っていること等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し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、自動車事故に関して保険金相当の支払を自己負担したため、ノンフリート等級の訂正と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本件事故について、ノンクレーム処理によりノンフリート等級の是正は終了していること、②追加保険料の返還については、支払方法(支払先口座)確認に係る通知の受取を申立人が拒否していること等を主張した。

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、申立人の主張を裏付ける事実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－12】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の継続手続特約の削除を希望したが、保険会社が満期後に自動継続し保険料不払により契約を解除したため、継続契約の無効化および二重契約状態にさらされたことに関する賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人に対して誤った説明をしたことは認めること、②前契約の継続手続特約を削除し、本件契約を取り消すことについては、個別対応により行うこと、③申立人には保険料の負担等の損害が発生しておらず、賠償には応じられないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社は、前契約の継続手続特約の削除および本件契約の取消については、申立人の主張に沿う提案をしていること、②賠償請求については、申立人は本件契約の保険料を支払っておらず、生じた損害について説得的な根拠が示されていないこと等を確認した。

このため、保険会社は、前契約の継続手続特約の削除および本件契約の始期に遡及しての取消を申立人の署名省略のもと行うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－13】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車を手放して保険会社に中断証明書の発行を依頼したにもかかわらず、自動車保険が解約されないまま保険料が引き落とされたため、中断証明書の発行および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、①本件契約締結後に他社での前契約が保険料不払により解除されたことが判明したため、ノンフリート等級継承ができず等級訂正が必要となること、②登録事項等証明書から申立人が車を手放している事実が確認できたこと、③申立人から、他社の前契約が保険料不払解除から任意解約に変更できたとの申告を受けていること等を踏まえ、任意解約を立証する客観的資料が提出されれば中断証明書の発行と保険料の返還を行うことで和解に応じる旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人から、任意解約を立証する資料が提出されたことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して①中断証明書を発行すること、②引き落とされた保険料を返還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－14】[保険金の支払]

申立人は、台風による河川増水中、橋を渡った際に漂流物または縁石と衝突して自動車に損害が生じたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故当時、本件台風の影響により河川の水量が増加し、橋上まで氾濫したことは確かであるが、その水位は地面から30センチメートル以下であったと考えられること、②河川からの漂流物が橋上まで到達する場合、縁石とガードレールとの隙間を通過することとなり、隙間以上の大きさがある漂流物は通過することができないこと、③自動車のボディという硬い物質に損傷を与えるような漂流物であれば、相当の大きさ・重さのある物体であると推察されるが、氾濫状況・水位からそのような質量の大きな物体が流されることは考え難く、事故現場にもそのような物体が流された痕跡は残っていないこと等から、本件台風による損傷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、本件損傷が本件台風による河川増水中、橋を渡った際に漂流物または縁石と衝突し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、当事者間の当該事案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それを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－15】[保険金の支払]

申立人は、原動機付自転車運転中に事故により負傷し、自賠責保険による損害賠償の不足分について、相手方へ損害賠償請求訴訟を提起して勝訴したが賠償金を受け取ることができなかつたため、申立人の自動車保険に付帯されたファミリーバイク特約に基づく無保険車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つたことから、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申立人が提起した損害賠償請求訴訟は相手方が出廷することなく判決が確定されているところ、同判決の既判力は同訴訟の当事者ではない保険会社には及ばず、保険会社は同判決の内容に従う法的義務はないこと、②申立人の損害額に本件事故態様による過失相殺を踏まえ、自賠責保険の既払額を控除すると、無保険車傷害保険金として支払うものはないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社が算定する損害額と過失割合は賠償請求訴訟の判決に従って考えら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を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人、保険会社ともに本手続において和解成立のために譲歩の余地があるとの意向があることを確認した。

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

【自動車保険－16】[保険金の支払]

申立人は、自動車で後退中に停めてあった自転車に接触して振り向いた際に首を負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかつたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故による自動車の損傷はごくわずかで、事故そのものでは受傷しないこと、②振り向く動作で受傷するとは考えにくいこと、③振り向く行為による受傷であれば運行起因性がないこと等から、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事故から一定期間の治療には相当因果関係が認められると考えられること、②本件事故は自動車運行中の安全確認のための行為であり、運行起因性が認められること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払うことを内容とする特別調停案を提示して受諾を勧告したが、保険会社から不受諾理由書が提出されたことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－17】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故により全損と認定された自動車の後付け部品の取り外しを求めたところ、保険会社はその所有権を主張するとともに、当該全損自動車本体の引き取り要望に対し、買取金額として合意できない高値を提示したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①全損にかかる車両保険金を支払った場合には、その付属品を含めた本件自動車の所有権は保険会社が取得すること、②本件自動車の買取金額は、買取を依頼する提携業者が算出すること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－18】[保険金の支払]

申立人は、雹災(初回事故)により自動車を損傷し、修理しないまま衝突事故(二回目事故)を起こしてさらに自動車を損傷した。初回事故の車両保険金請求を放棄するとともに、二回目事故を全損扱で車両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本件約款に基づき、初回事故による損害が未修理状態のため、協定保険価額から初回修理費用を控除した金額が二回目事故の協定保険価額となること、②二回目事故の支払可能な保険金は初回修理費用を控除した協定保険価額と同額となること等を主張した。

これに対して申立人は、①初回事故と二回目事故の損傷箇所は全く異なっていること、②初回事故後も自動車を通常で使用していること、③初回事故の修理金額の協定が未了であること等から、柔軟な対応を求める旨主張し、反論した。

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

【自動車保険－19】[保険金の支払]

申立人は、走行中の飛来物衝突により、自動車のフロントバンパーとフロントタイヤが損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、損傷部位の確認を踏まえて、フロントバンパーの損傷は飛来物衝突により生じた可能性を完全否定できないとする一方、フロントタイヤの損傷は飛来物衝突による損傷ではないと判断する旨主張した。

これに対して申立人は、飛来した角材がフロントバンパー右下部に入ると同時に右フロントタイヤが乗り越えて損傷したと考えられる旨主張し、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、フロントタイヤの損傷がフロントバンパーの損傷と同時に発生したものであるか否か等に

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

【自動車保険－20】[保険金の支払]

申立人は、交通事故で負傷したため、自動車保険および傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①左足関節の可動域制限に関しては、各種画像にその原因となり得る明らかな外傷所見は認められないこと、②左足関節の疼痛に関しては、本件事故による靭帯損傷の可能性は否定できないとしても、その症状を医学的に証明する他覚的所見は認められず、申立人が受傷した際の状況やその後の治療経過等を踏まえても、「頑固な」神経症状が残存しているとまで認める根拠は乏しいこと等から、本件事故による後遺障害等級は第14級であり、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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張に合理性があることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し、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、車庫入れの際、自宅の門扉に接触し、リヤフェンダー周辺部に損害が生じたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件損害は、交換ではなく補修による修理が可能であると判断していること、②車両保険の損害額の決定における「修理費」とは、補修による修理が可能な場合は補修による修理費となること、③修理可否の検討についても本件約款に照らしてその妥当性を鑑みるものであること等を主張した。

これに対して申立人は、①板金・塗装修理では、本件自動車の損傷面積では、パテ等の施工によりボディに「波」が発生する可能性が大きいので、交換を求めていること、②保険会社の見積書は、修理工場の見積内容で認めない部分の項目を削除した、何も調べずに作成した杜撰な見積書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、専門家から参考として示された本件事故の修理見積金額は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して専門家の見積金額を元にした保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－22】[保険金の支払]

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

< 手続終了事由 >

一方の離脱

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①ブレーキ操作の前にハンドルを切っていることや水路への転落が予想される方向にハンドルを切っているのは不自然であること、②申立人の申告内容を検証したところ、申立人申告の地点で水路に転落することはないと考えられること、③車両保険金額は超過保険状態となっており、仮に申立人が保険金額全額を保険金として受領した場合は不当利得となること等を主張した。

手続開始後、申立人が保険会社からの主張内容を検討した結果、紛争の申立てを取り下げることとしたとして、所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)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、駐車場で単独事故による自動車の損傷について、自動車保険に基づく車両保険金を受領したが、その後、本件事故の波及損傷が見つかったとして、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 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、本件波及損傷は本件事故によるものとは考えられないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張内容に合理性があることを確認した。

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

【自動車保険－24】[保険金の支払]

申立人は、搭乗中の自動車が揺れた際に同乗の飼犬に噛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、判例等を踏まえれば本件事故は「自動車の運行に起因する事故」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「自動車の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－25】[保険金の支払]

申立人は、修理に出していたスマートフォンが返却されず処分されたため、損害賠償請求訴訟を行うべく、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、一定期間を経過しても預かり品の引取りがない場合は所有権を放棄したものとして処分する旨記載された注意喚起書面を、申立人が対応店舗から交付されていることから、本件事故の発生は、本件約款の免責規定にある、「本件事故発生を予見できる合理的な理由がある場合」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。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人が本件事故の発生を予見していたと判断できる合理的な理由が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－26】[保険金の支払]

申立人は、自動車の被害事故に関する交渉を弁護士に委任し、相談料および着手金について保険会社から弁護士費用特約に基づく保険金が支払われた。その後、保険金支払対象外であることが判明したとして、保険会社は追加の着手金支払等に応じなかったことから、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弁護士費用特約の支払が可能との申立人への誤った説明に基づき、相談料および着手金を支払ったこと、②その後、本件事故が「業務のために搭乗している場合に生じた被害事故」に該当し、保険金支払対象外であることが判明したこと、③弁護士から請求があった追加弁護士費用を負担するとの提案を行ったこと等を主張した。

これに対して申立人は、精神的ダメージを受けたことに対する慰謝料および本件事故について本来得られるべき示談金と実際に解決をした示談金の差額も保険会社が負担すべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社は申立人に対して誤った説明を行ったことについての非を認め、実質的に、申立人は弁護士費用保険金の支払が受けられると同様の効果を受けることができるため、これ以上申立人に回復すべき損害はないと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、追加弁護士費用に相当する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、自動車でサーキットを走行中にエンジンが損傷したため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件損傷発生の経緯や自動車の損傷等を確認した結果、外傷が認められず本件損傷はエンジンの稼働に伴って発生した機械的損害であり、本件約款の免責条項に規定する故障損害に該当することから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件損傷はサーキット走行中に車底部を打ち、それによってオイルパンのドレンボルトを打ち付けて損傷し、エンジンオイルが減少したことによるエンジンプローである可能性があること、②保険会社は故障損害を主張するなら、エンジンの分解や原因追及を踏まえて立証すべきであること等を主張し、反論した。

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

【自動車保険－28】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①当該自動車が未修理の状態であるため、損傷の程度等から想定される修理費を算定して認定額を提示したこと、②保険会社と申立人双方の認識に齟齬が生じたため、数回にわたって認定額を再提示したこと、③申立人には最終的に提示した認定額で合意するよう求めること等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は根拠のない曖昧な認定額の提示を繰り返していること、②自動車ディーラーが作成した見積金額に基づいた保険金を支払うべきであること、③解決の遅延による損害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保険会社が提示した認定額は妥当と考えられること、②自動車ディーラーの見積金額を、本件事故の損害額としてそのまま認めることは難しいこと、③保険会社が迅速に対応せず、対応期間の長期化により申立人に一定の不利益が生じたことは否定でき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最終認定額に基づく保険金と、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－29】[保険金の支払]

申立人は、レンタカー返却時に乗捨料金が発生したため、自動車保険のロードサービス費用特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人には本件レンタカー費用保険金の支払限度までの保険金を支払済であり、乗捨料金は自己負担となること、②申立人は乗捨料金が自己負担となることを明確に認識していたこと等から、乗捨料金分を追加で支払うことはできない旨主張した。

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。

【自動車保険－30】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①車両保険の適用が可能と誤って申立人に伝え、修理業者と協定を締結する等車両保険の適用があることを前提とした行動をしたことは事実であり、謝罪すること、②誤った説明により申立人に不要な支出を強いたことは事実であり、修理費の半額に相当する金額を和解金として支払うことを提案すること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、仮に当該修理に対して保険が適用されるとノンフリート等級ダウンによる保険料の増額も考えられるため、保険会社が提案する和解案の内容は相当であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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－31】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故で被害を受けたため、自動車保険の特約に基づく弁護士費用保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①弁護士費用保険金は、申立人と代理人弁護士事務所との間で締結された委任契約書の内容に従って支払うものではないこと、②本件特約条項記載の「上限額」はあくまで上限であり一律に支払うものではないこと、③本件事故における報酬金は、経済的利益の金額に一定率を乗じた金額になること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①本件特約条項は、その規定の趣旨が明確であるとは言いがたく、上限額欄に記載の額を支払うものと解釈し得ること、②弁護士費用を負担する被保険者である申立人の保護も考慮する必要があること等を確認した。

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

【自動車保険－32】[保険金の支払]

申立人は、車内にあった自動車のキーが盗難され、鍵交換修理をしたため、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申立人から自動車のキーは自宅玄関内で盗難にあったと聴取しており、本件約款上、自動車から取り外されて車上にない部分品または付属品に生じた損害は保険金の支払対象外であること、②警察に盗難届が出されておらず盗難の事実が確認できないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－33】[保険金の支払]

申立人は、交通事故で負傷したため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、本件事故による申立人の受傷のうち、歯根損傷は外傷性であるが、う蝕症であると認められるから、歯の脆弱性と事故時の衝撃が同程度に関与して破折したと判断するとした上で、申立人に有利に考えて保険金認定割合を判断している旨主張した。

これに対して申立人は、①保険金認定割合はさらに高い割合が妥当であること、②インプラント治療費については、当該保険金認定割合で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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、専門家から歯根損傷に対する本件事故の影響度は保険会社の主張が妥当との見解が示され、①保険会社から、インプラント補綴費用の一定割合とその他の治療費の合計に精神的損害を加えた額を支払う旨の提案がなされたこと、②申立人も保険会社の提案に同意する旨の見解を示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－34】[保険金の支払]

申立人は、警察官が持ち去った私物の返還請求手続にあたり、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、①本件事故発生日は警察官が持ち去った日であり、その場合に適用される保険は、本件契約の前契約であり、当該契約に付帯する弁護士費用特約の保険金支払対象事故には該当しないこと、②仮に本件事故発生日を申立人が主張する警察官が返還を拒否した日とした場合、適用される本件契約に付帯する弁護士費用特約では、警察官の行為は公権力の行使に該当し免責となること等から、本件事故発生日の解釈によって適用される特約が異なるが、いずれの場合であって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は、①本件事故発生日は、警察官が返還を拒否した日であること、②警察官の行為は不法行為であり、免責条項の適用は受け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、本件保険

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

【自動車保険－35】[その他]

申立人は、他社の自動車保険から乗り換えた後で前契約の事故発生が判明し、ノンフリート等級ダウンに伴う追加保険料を請求されたため、保険会社が請求した保険料は理屈に合わないとして自身が計算した保険料との差額の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

その他

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件追加保険料の請求は、社内規定に基づくノンフリート等級制度の運用に関するものであることから、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等に基づき検討した結果、申立人は保険会社の自動車保険料の適用について、自身の考えに基づき主張していること等を確認した。

したがって、業務規程第33条第4号「経営判断の妥当性のみを争うもの、具体的な被害がないものその他紛争としての内実がないもの」に該当すると認められることから、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、同規程第39条第2項第3号に基づき、手続を終了した。

【火災保険－1】[契約の募集]

申立人は、豪雨により屋外設備が水没して故障したため、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免責条項を説明せずに契約を締結したことに関しては謝罪するが、本件事故は車止装置のみに発生した「単独損害」であるため、本件約款の免責条項に該当し、保険金支払対象外となること、②免責条項は、「パンフレット」にも「重要事項のご説明」にも記載しており、募集人は申立人に読むことの重要性を伝えていること、③申立人は申込書の「重要事項のご説明」を受け取り、意向に沿った契約内容であることを確認していること、④前回の事故では誤って保険金を支払ったため、その返金を求めること等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①募集人が申立人に商品内容について誤認を与えていないとは判断できないこと、②前回事故で保険金が支払われたことが申立人が本件事故を補償するタイプの商品に切り替える機会を失わせたこと、③前回事故の保険金の返還の要否は申立て範囲外であり、保険会社が紛争解決手続の申立てを行った事実もないから本件紛争の対象外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ことを内容とする和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－2】[契約の募集]

申立人は、新型コロナウイルスに感染して店舗を休業したため、事業活動総合保険に基づく休業損害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①提示した保険金は本件約款に基づき計算され、実際の粗利益減少額に基づく適正なものであること、②契約口数に応じて1日当たりの保険金額×休業日数が保険金として支払われるとの誤った説明を募集人がしたことについては謝罪すること、③契約口数の設定が収支実情から乖離していることが判明したことから、契約始期に遡って、本件契約の休業補償に係る契約内容を適正な契約口数に変更し、これに伴う領収済保険料の超過分について遅延損害金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、契約口数に応じて1日当たりの保険金額×休業日数が保険金になるとの説明を受けているため、本件約款の内容にかかわらず、当該説明の内容に基づき保険金が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実際の粗利益減少額を超えて保険金が支払われることは利得を与える結果となることから認められないこと、②契約口数については収支の実情と大きく相違していること、③募集人は申立人に対して、誤った保険金の計算方法を説明していたこと等を確認した。

このため、①保険会社は申立人に対して既に提示済の保険金を支払うこと、②保険会社は申立人に対して適正な契約口数に訂正した上で保険料の差額の返還と遅延利息を支払うこと、③保険会社は申立人に対して一定の解決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－3】[契約の募集]

申立人は、建物が免震構造のため地震保険の満期継続契約に対して免震建物割引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、①免震建築物割引適用にあたっては、法令に基づき、当該建築物が免震建築物の基準に適合していることを住宅性能評価書等で確認できることが条件となること、②免震建築物に適合しているか否かは、保険会社ではなく国土交通省から認定を受けた登録住宅性能評価機関が評価すること、③その評価結果は当該機関が作成した住宅性能評価書により確認が可能で、住宅性能評価書に示されていること、④申立人が提出した設計住宅性能評価書にはこの評価が示されておらず、免震建築物の基準に適合しているか否かは確認できないこと、⑤申立人が提出した資料から、申立人が居住する建物に免震装置が設置されている事実は確認できるが、登録住宅性能評価機関が評価したのではなく、法令で規定する免震建築物の基準に合致しているかを判断する資料には該当しないこと等から、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、①地震保険の保険料率、割引制度は法令により厳格に定められていること、②免震建築物割引の適用は法令により定められた免震建築物に限られ、免震建築物の評価は登録住宅性能評価機関に限り認められていること、③提出された資料により申立人が居住する建物に免震装置が設置されていることは認められるが、登録住宅性能評価機関による評価がなされていない以上、免震建築物割引の適用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。

【火災保険一4】[保険金の支払]

申立人は、建物2階キッチンの配管から水漏れがしたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①立会調査時に原因となる水栓金具は取り外されており、給排水設備の破損もしくは詰まりにより発生した漏水、放水等があったのか否か、不明であること、②建物は、事故発生日まで築数十年が経過しており、また申立人が本件建物を購入する前は空き家であったと考えられ、事故が申立人購入直後に発生したことに照らせば、水濡れの原因は、「消耗劣化による損害」や「保険の対象の欠陥」によるものと考えられること等を主張した。

これに対して申立人は、①鑑定人は現地へ来た際に、申立人がキッチンを動かして裏を見せようとしたところ頑なにそれを拒み帰ったこと、②キッチンセットを動かしたところ、キッチンセットの台枠部分にて水濡れを確認してもらい、床材に腐敗による腐朽菌で白くなっていることも確認されていたこと、③水栓金具は現地廃材置き場にあり、確認することも可能であったにもかかわらず、鑑定人は確認せずに帰ったこと等を主張し、反論した。

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

【火災保険一5】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物に損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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スレート瓦が風力によって吹き上げられて割れる場合は、部分的な1か所ではなく、一定の範囲のスレート瓦が損傷することになり、また、風による飛来物が衝突したとすると、割れや周囲の陥没等が発生し、そこから飛散することが考えられるが、本件建物のスレート瓦にはこのような損害は確認できなかったこと、②変形している棟板金の端部は特に強度が高い部分であるため、台風等の強風によって棟板金の端部を変形させるほどの外力が加わった場合は、他の強度が低い部分の破損、あるいは棟板金の飛散・めくれが生じるものと思われ、強風によって棟板金に変形したとの見解は合理性を欠くものと判断すること、③台風等の突発的な強風の影響による釘の浮きが発生する際には、その釘の周りの棟板金が捲れる状況が伴うと考えられ、釘のみが風圧を受けて抜けることは想定できないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料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、スレート瓦、棟板金の変形歪み痕、棟板金の固定釘の浮き・抜けかかり等の損傷は、風災によるものとは思えないとの専門家の意見は妥当と判断した。

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。

【火災保険－6】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件台風発生後の修理前後の写真から屋根全体の劣化は確認できるが、屋根材および棟板金に本件台風による損傷が確認できないこと、②建物内部への雨の吹き込み等による損害は、保険金支払対象となる風災によって建物の外側の部分が破損したために生じた損害には当たらないこと、③気象データによると、本件建物所在地はほぼ雨が降っていなかった状況であり、「強風、突風により棟板金に想像以上の負荷がかかった」状況ではなく、風災によって棟板金の一部の浮き上がりが生じたとは認められないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①気象状況は不安定で突風や竜巻の発生を否定できないこと、②本件建物所在地では、断続的な降雨と時折の強い風があり、保険会社の主張とは乖離があること、③経年劣化で棟板金の一部のみが激しく浮き上がることは考えられず、部分的に大きな損害を受けており、風災等の外的要因の可能性が高いこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件損害は台風を原因とするものではないとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

【火災保険－7】[保険金の支払]

申立人は、建物1階のトイレからの漏水により、地下の天井・カーペット等が濡損を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①鑑定人から修理業者に照会を行った結果、漏水の原因は排水管の便器側の端の腐食(鏽)によるものであることを確認したこと、②便器の交換は、便器自体に破損等はないものの、排水管の交換に伴い便器の脱着が必要となるが、便器自体が古いため脱着作業に耐えられないことから交換を行うものであったこと、③「排水管の補修費用」と「トイレ便器等の交換費用」については、保険金支払対象外であること等を主張した。

これに対して申立人は、①トイレ汚水配管は取替しておらず、見積書の配管工の人工費の大半はこの汚水配管水漏れの有無の確認作業に費やしたもので、本件約款上の「損害の原因の調査費用」に該当すると考えること、②地下の天井とタイルカーペットの変色汚損はトイレ汚水によるものではなく、1階トイレ便器の付属品から漏れ出した水道水が、長い時間を掛けて少量ずつ流れ出たものと考えられること、③トイレ便器には後付のウォシュレットが設置されており、このウォシュレットから少量で継続的に水漏れが発生していたことを確認したこと、④本件事故は、本件約款上「水濡れ」ではなく、「不測かつ突発的な事故」に該当すると考えること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から一部項目を追

加認定する旨の提案がなされたことを確認した。

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

【火災保険―8】[保険金の支払]

申立人は、引越し作業時にドアに損害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軽微な損傷であり、本件約款で保険金を支払わない場合に規定する外観上の損傷、汚損に該当すること、②本規定は保険金の支払対象外となる損傷または汚損の発生原因を特定したのではなく、発生した損傷または汚損そのものが、平常の使用または管理において発生する可能性がある程度であれば、保険金の支払対象外とするとの意味であること等を主張した。

これに対して申立人は、本件約款の規定で支払対象外とされる「平常の使用または管理において通常発生し得る損傷」とは、日常生活において使用する中で経年的に発生する避けられない損傷を指し、引越作業の際に引越業者が損傷させた場合には、日常生活において発生する損傷とはいえ、「不測かつ突発的な偶然な事故」に該当するとして、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、本件損傷が本件約款の免責条項に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険―9】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、現地調査に携わった鑑定人および屋根診断士は、本件建物に関して、本件契約の始期以降において台風による損害が生じた事実を確認することができないとの見解を示していることから、風災損害による保険金を支払うことはできない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社が提出する鑑定の内容の全てが無責の根拠となるとの主張に納得がいかず、客観的・中立的な鑑定がな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、本件建物の損害は、経年劣化の進行、地震、建物の保安全管理不備等によって、本件契約始期以前に発生していたものと考えられ、本件台風による損害と特定することは極めて困難であり、風災による損傷とは認められないとの保険会社の判断は妥当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－10】[保険金の支払]

申立人は、落雷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落雷観測データ、修理業者への聴取、技術士による現場確認等の調査の結果、落雷による損害が認められなかったこと、②申立人が証拠を偽造していることが判明したため、申立人に対して、保険金の支払には応じられないこと、および本件契約を解除する旨を通知するとともに、併せて調査料の支払を求める請求を行ったこと等を主張した。

これに対して申立人は、①本件事故当日は雷が鳴っており、時期を同じくして過電流が流れたのではないかと考えること、②証拠の偽造等はし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等に基づき検討した結果、保険会社から、申立人に対して訴訟提起の後、申立人と保険会社との間で訴訟外での合意がなされ、訴訟も取り下げられた旨の報告があったことを確認したため、申立人に対してこれを踏まえた意向を確認したが、所定の期日までに回答はなかった。

このため、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、雹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を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①軒樋の損害については、本件契約に基づく保険金支払対象となる損害であると認定していること、②屋根の損害については、雹が瓦に衝突した場合、打点を中心に放射状に入るひびが本件建物では確認できず、ひび割れの多くが陽当たりの良い南面において確認され、その断面は黒く変色していることから経年劣化による損害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修理業者は、本件瓦の損傷は明らかに雹による損傷であると主張していること、②同時期に建設された同じ屋根材の住宅である隣家は、雹被害として認定され、保険金が支払われていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から一定の金額を追加して支払うことによって和解したい旨の提案がなされ、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追加保険金を上乗せして支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－12】[保険金の支払]

申立人は、雪害により建物が損傷したため、事業活動総合保険に基づく火災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下屋の棟瓦および雨樋の損傷について、積雪過剰による損害と認定すること、②建物内部の漏水損傷は本件事故日以前からのものであると考えられること、③1階平屋屋根の損傷については、著しく下地が劣化し、そのために瓦の全体的なずれや割れ・かけが発生しており、事故日とされる以前からの損傷と考え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、雪害として認定可能な範囲についての保険会社の主張に合理性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、台風により屋外施設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風災による破損を特定する箇所が確認されないこと、②破損部分から風や雨が吹き込んだと考えられる痕跡も確認されないこと等から、保険事故に該当する事実が立証されているとは判断できず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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—14】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①現地調査に基づき、建物の損害割合は20%未満、家財の損害割合は30%未満であると確認したことから、いずれも一部損認定であること、②再調査、再々調査によっても一部損の認定に変更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、保険会社による建物損害の認定結果には合理性がある、家財の代表品目の損傷に基づく一部損認定にも不合理とする根拠はない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、建物、家財ともに一部損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－15】[保険金の支払]

申立人は、排水管(VU管)から漏水し、床下地のパーティクルボードに染み、汚損が生じていたため、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鑑定人が立会を行った時点で損害のあったパーティクルボードは解体撤去されており、現場での水漏れの状況、損害の状況は確認することができなかったこと、②パーティクルボードの染み、汚損が申立人申告の事故状況で発生したものは考えにくく、いつどのような理由で発生したものかも不明であること、③本件建物は、事故発生日まで築数十年が経過しており、前所有者が建物を取得した以降空き家であったと考えられ、このような状況や事故が申立人購入直後に発生したことに照らせば、水濡れの原因は、消耗劣化による損害や欠陥によるものと考えられること等を主張した。

これに対して申立人は、①配管接続部、床(パーティクルボード)の写真を提出しており、パーティクルボードには水漏れの跡が確認できること、②水漏れ継続部位が排水管であることは密閉部かつ点検口がないため、解体を伴わなければわからず、給水管である場合リフォームに支障をきたすため止水および修理のため解体せざるを得なかったこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①バケツ1杯を排水したことにより、排水管が破損することは考えにくい、②保険金を支払う場合に該当せず、免責条項に該当するとする保険会社の主張に妥当性があるとの専門家の意見は相当と判断した。

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

【火災保険－16】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①2度の現地調査を実施した結果、申立人が主張する基礎の亀裂は地震による損傷と確認できなかったこと、②鑑定人による書面鑑定を実施したが、現地調査による判断を変更する根拠が見出されなかったこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

手続開始後、申立人は保険会社の判断が理解できたとして、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－17】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、鑑定会社による立会調査を2度実施し、積雪荷重による雪災で損害が生じた事実は確認できなかったことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、2度の調査は同じ鑑定会社が行っており、鑑定結果に信憑性が持てないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件事故は本件約款上の雪災事故には該当しないとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

【火災保険—18】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件損害は雨の吹込みまたは漏入によって生じた損害に該当することから、風災によって生じた損害に該当しないと、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、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、台風により建物が損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、アンテナの損傷は風災による損害と認定するが、アンテナ交換工事以外の建物の損害原因を風災事故と認定することは困難であることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、アンテナの損傷にかかる保険金の認定額を一部増額する旨の提案がなされたことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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—20】[保険金の支払]

申立人は、倉庫建物内の商品が火災により焼損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故当時に倉庫に保管されていた商品等の総額(保険価額)は保険金額を上回っていたこと、②保険金額が保険価額より低い場合は、損害保険金の算出において比例てん補となること、③本件事故では一部被災を免れたものがあること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件事故によって支払われるべき保険金は既に支払済であり、未払となっている部分は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。

【火災保険一21】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、2回の立会調査の結果、風災による損害を確認することができなかったことから、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、本件建物の南側に被害が集中しているため風災の可能性がある旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件損傷は、経年劣化の進行による材質脆弱化が原因である可能性が極めて高く、風災によるものではないとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

【火災保険一22】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故日の風速記録によると、損害が発生することは考えられないこと、②本件事故がいつ、どの様な機序により発生したのか明確ではないこと、③申立人が提出した写真では飛来物による打痕や凹み等は確認できないこと、④本件損害は経年により棟板金の留め釘が固定力を失ったことなどによるもの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近隣で作業中の修理業者から指摘を受けて本件損害を認識し、可能性の範囲で事故日を申告したこと、②申告した事故日の気象条件だけで判断されては、屋根が吹き飛ばすような明

確な損害ではない限り保険金が支払われる機会は得られないこと、③周辺の立地状況から強風の吹き込みが考えられるがこうした情報が加味されていないこと等を主張し、反論した。

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

【火災保険－23】[保険金の支払]

申立人は、自宅内で同居の親族がノートパソコンを誤って落として壊したため、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、申立人による本件事故の申告が本件事故発生直後であったにもかかわらず、事故発生状況等、周辺情報に関する内容が明確ではないこと等から、本件事故発生に疑念があるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－24】[保険金の支払]

申立人は、所有する賃貸用共同住宅の一室が汚損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①外観上の損傷、汚損があったとしても機能の喪失・低下を伴わない損害は保険金支払の対象外であること、②申立人が主張するクロス汚損によって熱・音・光の遮断やコントロールといった内壁の機能や、荷重抵抗といった耐力壁の機能の低下には至っていないこと、③畳の汚損についても、断熱性、保湿性、吸音、遮音といった機能低下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アクセントクロス汚損により美観が損なわれ、本来の役割を果たせていないこと、②畳は洗濯・クリーニングが困難であり、快適な環境維持ができないこと、③クロス汚損は壁紙の下地補修が必要な場合は保険金支払の可能性があると保険会社から説明を受けたが、調査を実施しないまま補修工事を実施しており、下地の補修要否を確認する機会を奪われたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件はいずれも平常使用に伴い発生する室内の汚損であり、機能の喪失や低下を伴う損害には該当しないこと、②本件約款では、機能の喪失または低下を伴わない損害は保険金支払の対象外としており、美観を損ねることが保険金支払の対象となる理由とはならないこと、③申立人が提出した見積書からは下地補修の必要性が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—25】[保険金の支払]

申立人は、長雨と台風で建物および家財に損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件は異なる3つの大雨による損害の請求であることを確認したこと、②3つのうち2つの大雨による損害は、数年にわたって継続的に雨漏れが発生していたものであること、③残る1つの大雨による損害は、経年劣化による自然消耗箇所からの雨水浸み込みを原因とするものであること等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件建物および家財の損傷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—26】[保険金の支払]

申立人は、積雪・落雪によりインターロッキングが沈下して散水栓が破損し、また落雪の衝撃等で窓ガラスが破損・汚損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申告の事故日以前から沈下が発生していることが確認でき、落雪により本件インターロッキングや散水栓に損害が発生したとは考え難いこと、②ペアガラスの汚損は、ガス抜けにより発生する現象と状況が矛盾していないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①本件インターロッキングが沈下したのは、屋根からの落雪による衝撃や大雪による異常な積雪により雪荷重が例年より増加したためであること、②ペアガラス内部の汚損は、雪の衝撃や異常な圧力が押し縁に加わったことでペアガラス部にも圧力が伝わり発生した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等に基づき検討した結果、①インターロッキングの沈下は積雪前から生じており、積雪により散水栓が損傷したことを示す客観的資料がないこと、②ペアガラスには積雪・落雪の衝撃で生じた損傷を確認できず、内部の汚損についてもガス抜けで発生した現象ではないことを示す客観的資料がないこと等から、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、既に提示した金額を保険金として支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険—27】[保険金の支払]

申立人は、雹により屋根等に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害と認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①2階南西部の樋止まり部の割れは、雹災事故として認定していること、②その他の損害については、雹災による損害ではないか、機能上の損傷がなかったため、支払対象外としていること、③申立人提出資料として修理見積書を受領したので、新たに鑑定人・屋根診断士を手配し、再調査を実施した上で支払できる金額を再精査すること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から、再調査の結果、屋根の損傷については、雹が当たったことによる凹みが確認できたので、機能上の損傷ありと判断したとして、新たに損害と認定した支払金額が提示され、申立人もこれに同意していることを確認した。

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

【火災保険—28】[保険金の支払]

申立人は、雹災により屋根や屋上防水等が損傷したため、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本件屋根には雹による衝突痕やひび割れや欠け等を確認できず、屋根の表装材が経年的な雨水等による乾燥収縮や熱伸縮等により剥離している様子が見受けられること、②屋上防水についても、雹災による衝突痕や穿孔などを確認することができず、損傷が偏在していること等を主張した。

これに対して申立人は、①雹が降る前日まで毎日、屋上で洗濯、布団干しをしている際、建物に損傷はなかったこと、②他の保険会社は雹災を認めていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、建物の屋根、屋上防水等のいずれの損傷についても雹による損傷とは認められないとする保険会社の判断は妥当であるとの専門家の意見は相当と判断した。

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

【火災保険—29】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件損傷は太陽光等の熱の影響による膨張収縮の繰り返しによって変形が生じたものであり、雪災とは認められず、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、建物ガレージ内でのバイク整備作業中に火災が発生し、建物と家財が損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は申立人の重大な過失によって生じたものであるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—31】[保険金の支払]

申立人は、子供が落としたおもちゃを拾おうとして2階の窓から屋根に降り体勢を崩した際に屋根が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件建物の損傷箇所は白く変色しており、この白華現象は長時間を経て生じるものであることから、本件損害は本件事故日以前に生じていたことは明らかであるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人の主張を裏付ける事実ならびに保険会社の主張内容を覆すに足りる事実は確認できないと判断した。

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

【火災保険—32】[保険金の支払]

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

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①損傷した排水管は建物内部に設置されていること、②現場確認の結果、台風による風災により「建物の外側の部分」が破損したことが確認できなかったこと、③排水管の損傷状態からすれば、建物の外側部分が破損したことが原因となって排水管が損傷したとは認められないこと等から、本件事故による損害は、本件約款に定める「建物の外側部分が風災によって破損したために生じた損害」にはあたらないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故による損害が「建物の外側部分が風災によって破損したために生じた」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—33】[保険金の支払]

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

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①本件給湯器は購入日から20年以上が経過しており、一般的な給湯器の耐用年数を大幅に超過していること、②給湯器を含む電化製品はブレーカーを戻す際の電流程度で破損するとは考え難く、経年劣化により給湯器の基盤が脆弱となっていたため使用できなくなった可能性が高いと判断されること等から、本件約款に定める偶然な事故の発生が確認できず、免責となる自然の消耗または劣化に該当するとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—34】[保険金の支払]

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

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①漏水の原因となった便器は既に30年以上使用され、何らかの原因によるひび割れが生じていた可能性はあるものの、そのひび割れの起点が本件契約の始期後であることが確認できないこと、②申立人の親族が便器の上で姿勢を崩して倒れたことが破損の原因との主張があるが、それにより破損が生じたかどうか明らかではないこと等から、本件保険責任期間中に生じた「不測かつ突発的な事故」による損害であったと窺わせるに足る申告および資料の提示がないため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、便器の破損が本件保険責任期間中に生じた「不測かつ突発的な事故」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—35】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が事故日を特定できないこと、②本件損傷は申立人が主張する事故の時期より以前から生じていた可能性が高いこと、③「風災」により生じたものではないこと、④本件約款の免責事由「消耗劣化による損害」に該当すること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件のような自然災害による損傷は、契約時点における建物の状態と比較することが判断の前提であること、②築年数が長く傷みやすい建物に長期間の保険契約を締結しておきながら、事故日が特定できないことや劣化を理由に保険金の支払を拒むことは不当な判断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、本件建物の損傷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—36】[保険金の支払]

申立人は、自宅建物が全焼した後、仮住まいのマンション賃借費用として受け取っていた火災保険に基づく賃借費用保険金の支払打切りを保険会社から通告されたため、さらに9か月間の賃料等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款上、賃借費用が対象となる「復旧完了までの期間」とは、「損害発生直前の状態に復旧するために通常要すると認められる期間」であり、本件においては事故から1年9か月までの期間を当該期間と判断していること、②本件建物と同等の面積の建物の工期の目安は、約9か月であること、③申立人は、火災事故発生日から1年2か月を経過した時点で、まだ建替場所を検討中であるが、一般に考えられる建設準備期間を考えても、この1年2か月間を「通常要する」建設準備期間として認めることは困難であること等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社担当者からは、仮住まい費用の支払は特に制限はないと聞いていたこと、②仮住まいを始めてから建物建替の契約をするまで1年以上の時間がかかったのは、苦情・警察対応や申立人等の健康上の理由によるものであること等を主張した。

その後、保険会社から、3か月延長して事故から2年間までの賃借費用を支払を行うとの再提示があった。申立人に延長期間分の賃借費用の提示を求めたところ、申立人は途中で別のマンションに引っ越しをしており、約1か月間、新旧マンションの賃料を二重に支払っていたことが判明した。保険会社は新旧マンション

の約1か月間の重複期間については、賃料が安価な新マンションの賃料で計算することを主張した。

当事者双方から提出された資料を踏まえて検討した結果、①本件における賃借費用保険金の支払対象期間としては、保険会社が再提示した事故から2年間までとすることが妥当であること、②新旧マンションの約1か月間の重複期間については、主に「使用」している旧マンションの賃料等を賃借費用保険金の支払対象とすることが妥当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—37】[保険金の支払]

申立人は、台風により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、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①立会調査時点では瓦屋根からスレート屋根へ全面葺き替え工事済であったこと、②屋根の南側は本件事故で損傷していないこと、③部分的な修理が可能であり、北側一面の平部葺き替えと棟瓦の取り直しによる修理費を認定すること等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社が主張する内容および認定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、提示済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—38】[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事故報告が事故日から数か月経過後にされており、申告日に事故が発生したことを示す客観的証拠は何ら存在しないこと、②屋根の方で音がしたという抽象的な理由のみをもって、申告日に事故が発生したとは認めがたいこと、③本件損害は経年劣化によって生じたものと判断することが合理的であること等から、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、本件損害は風災によるもの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。

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物が数十年前に建築以降、メンテナンスを一切していないことを確認していること、②建物の損傷に風災との因果関係が認められないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、保険会社の主張は合理性があると判断した。

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

【火災保険—40】[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瓦の損傷は風災によるものではなく、年月を経て徐々にずれたものと考えられること、②建物内部の損害については、風災による建物の外部破損が発生したことが確認できないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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ことを確認した。

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

【火災保険—41】[保険金の支払]

申立人は、マンション上階からの漏水により専有戸室と家財が損傷したため、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本件約款に規定する修理費とは、損害が生じた物を事故の発生の直前の状態に復旧するために必要な費用を指すことから、天井や壁のクロス等の損傷は部分修理が可能であること、②申立人主張の修理費単価は高過ぎること等から、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損害が生じた物が一体として取り付けられていることや一個の物であることを前提に修理費が認定されるべきであること、②修理費単価についても廉価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、本件損害の範囲および妥当な修理費に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することは

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

【火災保険－42】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①最初の復旧工事費用については保険金の支払対象として認定したこと、②追加で提出された復旧工事費用については、本件風災との因果関係が認められず、経年劣化・保険始期前の損傷等であるとして保険金の支払対象外と判断したこと等を主張した。

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

【火災保険－43】[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、申立人の主張する損傷はいずれも古い損傷であり、損傷時期を特定することが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、これほどの傾きや多くの亀裂は経年劣化ではなく地震が原因であることが多いと修理業者から言われたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、基礎に生じた5か所の亀裂は本件地震によると認定できるとの専門家の意見に基づき損害割合を計算し、損害認定の程度を一部損とすることが妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一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－44】[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本件建物の損害は、申立人が主張する本件各地震によるものとは認められず、また、壁の亀裂は地震保険損害認定基準の着目点に該当しないこと、②建物の他の主要構造部に目立った損害が確認できず、本件地震によって生じた損害であることを示す証拠の提示を求めたが、提示されていないこと

等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件損害は、本件各地震によって生じた損傷であることを客観的に確認することはできず、また、本件保険における損害認定の対象であることを確認することができないことから、本件建物の地震保険における損害認定は「無責」となることを確認した。

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、マンションの火災報知器が破損して誤作動するようになったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は雨水の浸入や落雷が原因であることを主張しているが、本件破損が電気的事故によって生じたことを裏付ける客観的な資料がなく、発生原因が特定不可能であるため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—46】[保険金の支払]

申立人は、風災によって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棟瓦に関して、漆喰が一部割れていることは確認されるが、風圧力による飛散、広範囲な捲れ上がりや飛来物が衝突した痕跡等の風災に特徴的な損傷は確認されていないこと、②隅棟丸瓦の段差やずれが確認されているところがあるが、同様に風災に特徴的な損傷は確認されてい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、①丸棟瓦の漆喰またはモルタルの剥離・割れ破損等や、丸棟瓦の蛇行や段差の発生原因は経年劣化による損傷であり、風災による損傷とは思えないとの専門家の見解は妥当であること、②屋根頭頂部の「立物」飾り瓦が風災によって消失したということを確定的に認定することはできないこと等を確認した。

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

【火災保険—47】[保険金の支払]

申立人は、台風によって建物に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を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笠木、1階庇、昇降階段の損害は風災によるものと判断し、その復旧費用を損害と認定すること、②板金屋根浮き部、不良板金屋根部の損害および4戸室用ポストについては風災による損害とは認められないこと、③雨漏り損害については、風災によって本件建物が損害を受けた部分からの雨水等の吹込には当たらないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、外装業者、内装業者から、破損箇所は全て台風の影響であるとの報告書を得ていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人が求める本件建物の屋根損害、雨漏り損害等が、本件契約の保険金の支払対象となる「風災による損害」に当たると解することは困難であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、既に提示した保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し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、強風で屋根が破損し、室内に水濡れ損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①画像等から屋根の損傷部の釘打ちが劣化して朽ちている等、明らかに経年劣化の状況が確認されること、②破風板には飛来物による衝突痕が見当たらないこと等から、風災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、衝突物や強風等により破風板端部に圧力がかかって欠損し、経年劣化を超える強い圧力が作用した疑いがある旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、破風板の防水用塗膜の剥離、劣化が進行したことで、屋根と破風板の取り合わせ部に隙間が発生し、雨水の吹込みが発生したものであり、風災による被災形態とは思えないとの専門家の意見は妥当であると判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第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、給排水管からの水漏れにより建物に水濡れ損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、鑑定人の現場確認を踏まえ、本件事故により建物床下に水が溜まっていると推認されることから、床の一部を開口して汚水を処理して床を戻す費用のみを損害として認定するとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社が説明する保険金支払認定箇所については合理性が認められるものの、作業人工の単価について見直しが可能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—50】[保険金の支払]

申立人は、給排水管からの水漏れにより建物に損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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キッチン下床材の被害についてのみ保険金支払認定ができること、②見積単価が一部高額のため減額したこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社が保険金支払を否認した本件修復工事にかかる項目について一部見直しが可能であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、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—51】[保険金の支払]

申立人は、被保険者である申立人の同意なく子に火災保険金が支払われたため、当該保険金を再度申立人宛に支払うよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人と同居していた子が、家族間の事務代理として、申立人の合意のもとで本件保険金請求を行ったものと捉えることが自然であることから、子が仮に無権代理人であるとしても、保険会社は善意かつ無過失であったとして、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、子が権限を有する代理人ではなかったことを知らなかったことについて、保険会社は一定の責を免れないと判断した。

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

【火災保険—52】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、外壁や基礎のひび割れはその状態等から本件地震による損傷とは認められず、コンクリートが乾燥する過程での収縮割れの可能性が高いことから、保険金を支払う場合に該当しない旨主張した。

これに対して申立人は、ひび割れは地震でできた可能性を否定できる根拠はないので、地震による損傷と認め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、本件紛争の解決を図るためには、本件損傷が地震によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—53】[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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件建物には飛来物による打痕や傷はなく、屋根の割れ方や欠けは極小的であること、②事故発生当時の最大風速は10m/s 弱であること等から、強風による損害の可能性は極めて低く、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、本件の損傷は欠けではなく割れであり、割れは気候の影響を受けやすい露出部、影響を受けにくい非露出部にかかわらず破断しており、外的要因における応力が要因である旨主張し、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、①事故日には異常気象といえる強風はなく、提出された資料の損傷状態の観察からも強風による損傷とは認定できないこと、②仮に申立人が主張する事故の蓋然性が高いとした場合であっても、損害の額は本件契約の免責金額を下回るため無責とな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—54】[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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件建物の屋根の板金に変形等は認められず機能的な損傷がないこと、②強風による飛来物が接触した痕跡が認められないこと、③漏水被害は破損部分からのものとは認められないこと、④経年劣化等で損傷することも十分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。

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板金の浮きは風災によるものとは認められないこと、②風災による損傷箇所から雨水の吹込みが生じたとの事実も認められないこと等を確認した。

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

【火災保険—55】[保険金の支払]

申立人は、風災により建物が破損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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、破損したとの申告があった金属製胴差の損傷は修理済で確認できず、修理前の金属製胴差の状況を写した写真を確認したが、曲がりや凹み、破損痕等が確認できなかったこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、金属製胴差の端部分が強風によって曲がって破損し、ジョイント差し込み部分に隙間ができて雨水が室内に浸入し、室内に濡れ損害などが生じたこと等を主張し、反論した。

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

【火災保険—56】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件地震と相当因果関係が認められる損傷は生成されていない、あるいは損傷と本件地震との相当因果関係は合理的な疑いを超える程度まで立証されていないこと、②基礎のひび割れについては、仮に本件地震により拡大していたとしても、いずれも前年の地震で保険金支払認定済の範囲に含まれるため、本件地震では支払対象外となること、③申立人が主張する小屋組の変形については、軸組の損傷として柱に着目して損害割合を算出していること等を主張した。

当事者双方から提出された資料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本件地震による軸組の損傷を認定することはできないこと、②基礎や外壁等の損傷については、本件地震により発生した損傷と断定できるもの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。

【火災保険—57】[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本件地震と相当因果関係が認められる損傷は生成されていない、あるいは損傷と本件地震との相当因果関係は合理的な疑いを超える程度まで立証されていないこと、②申立人主張の損傷箇所(基礎および外壁)は前年の地震の調査時に確認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基礎の損傷については、地震以前から耐力低下が発生していたものと考えられるため、地震による損傷とは判断できない、②外壁の損傷については、外壁サイディングの出隅ジョイント部の塗膜面に発生したひび割れとみられ、外壁材自体に損傷は確認できず、本件地震による損傷と認定することはできないとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

【火災保険—58】[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本件地震と相当因果関係が認められる損傷は生成されていない、あるいは損傷と本件地震との相当因果関係は合理的な疑いを超える程度まで立証されていないこと、②申立人主張の損傷箇所(基礎および外壁)は前年の地震の調査時に確認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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、専門家から、本件損害のうち、2か所の基礎の損傷は本件地震により発生した可能性は否定できないとの見解が示されたが、本件地震の前に複数の地震が発生しており、本件建物の築年数や管理状況に照らすと、これら地震によって損傷を受けた可能性も十分あるため、本件地震による損傷と認定することは困難であることを確認した。

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

【火災保険—59】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張する本件建物の損傷箇所には、本件台風による風災によって生じた痕跡は認められないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が本件台風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—60】[保険金の支払]

申立人は、ビルのエントランス部分に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は事故日に関して明確な確認をしておらず、最も正確を期すべき事故日が不正確なままでの損害認定は困難であること、②過去の写真から、本件損傷は事故数年前に生じていたと考えられること等を主張した。

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

【火災保険—61】[その他]

申立人は、風災により火災保険の保険金の支払を受けたが、保険会社から保険金の返還請求があったため、その取下げを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、本件事故発生以前に撮影された写真により、既に本件事故前に損傷が生じていたことが判明したことから、保険金の支払が認められない請求であった旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件事故発生以前に撮影された写真を精査しても損傷が生じていたかは判然とせず、保険会社の主張を裏付けることができないこと、②申立人が不正請求をしていると窺わせる事情はないこと、③保険会社が既に自ら調査し判断した上で保険金の支払を行っているところ、これを覆すためには相応の新たな確実な事実の提示が必要であると考えられるが、そのような事実は提示されてい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保険金の返金を求めない旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険—62】[その他]

申立人は、雪災損害の保険金請求による損害調査において、保険会社が委託した建築士が玄関ドアを乱暴に操作して雪災損害を拡大させたとして、保険会社にドア損傷の賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①もともと本件ドアに積雪による損害は認められないこと、②別の鑑定人と弁護士が同席のもとで行った再度の現地調査と、建築士へのヒアリングを行った結果においても、建築士による本件行為は確認できなかったこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①現地調査実施前に本件ドアには隙間が開いていなかったが、調査実施後の翌朝には本件ドアが開かなかったこと、②本件行為における乱暴なドア開閉音は隣家の住民や申立人の親族も聞いていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件建築士による本件行為の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—63】[その他]

保険会社は、申立人が管理する共同住宅の1室の所有者を契約者・被保険者とする火災保険を締結しており、上階の部屋からの漏水が発生したため、保険金を支払った。その後保険会社は、漏水原因箇所は「共用部分」と判断した上で、管理組合である申立人に対して、代位取得した損害賠償請求権に基づき、一定金額の支払を求めたところ、申立人はこれに応じることはできないとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件管理組規約等では、汚水排水堅管のみを「共用部分」と定めているだけであり、スラブ下に設置されている給排水枝管を「専有部分」と特定しているものではないこと、②浴室排水横引き枝管は、その構造および設置場所に照らし、建物の区分所有権等に関する法律にいう「専有部分に属しない建物の附属物」に当たり、区分所有者全員の共用部分に当たるものと判断したこと等を主張した。

これに対して申立人は、①建設当時の区分所有者が建築協定を策定するにあたり、排水堅管に接続されている枝管について例外扱いしておらず、専有部分の所有者が修理すると解されていること、②区分所有者しか使わない「浴室排水横引き枝管」を「区分所有者全員の共用部分に当たるもの」と解釈することはできないこと等を主張し、反論した。

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

【火災保険—64】[その他]

申立人は、所有する建物のテナントで発生した漏水事故について、テナントに保険金を支払った保険会社から求償を受けたが、その求償金額が妥当性を欠いているとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

その他

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損害認定内容は適切であり、適切に時価を算定して求償していること、②既に求償金請求事件として提訴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、求償金請求事件として裁判が行われ、裁判上の和解が成立したことを確認した。

したがって、業務規程第33条第6号「訴訟において裁判が確定または民事調停において調停が成立した請求にかかるもの(いずれも実質的に同一の事象にかかるものを含む。)」に該当すると認められることから、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、同規程第39条第2項第3号に基づき、手続を終了した。

【傷害保険—1】[契約の管理・保全]

申立人は、保険会社が年金払積立傷害保険の保険期間の途中で、年金払給付金の支払開始据置期間を最長2年間に変更したため、契約締結時の募集人の説明のとおり、据置期間を最長の5年間とすることを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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本件約款上、契約の内容を変更することができ、据置期間は最長2年間までしか繰り下げられないこと、②契約締結時に説明した据置期間が最長5年という意味は、5年間の据置期間を約束したのではなく、募集行為に問題はなかったこと等を主張した。

これに対して申立人は、①契約締結時および数年前に募集人を通じて据置期間は最長5年が可能であると確認していること、②据置期間を5年間とすることが不可能な場合は支払開始時期による給付金の差額を損害賠償金として支払うことを求めること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①募集人が申立人に対して誤った説明を行っていたことは明らかであること、②据置期間を最長5年間とすることが認められない可能性があれば、パンフレットに明確に記載すると共に、その旨を十分に説明する必要があり、募集行為に問題があったと考えられること、③申立人が他の商品を検討する機会を逸した点において、申立人には一定の損害が発生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一定の和解金を支払う内容の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険—2】[保険金の支払]

申立人は、業務による自転車運転中の人身事故により被害者側から賠償請求を受けたため、傷害保険の個人賠償責任特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故が本件特約の免責条項に規定する「業務遂行に直接起因する事故」に該当すること、②募集人が本件契約期間中に補償内容について誤った説明をしているが、保険募集に関する説明にはあたらないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、業務就労前に本件特約の業務中事故における支払可否を募集人に照会し、支払対象となる旨の回答を得て就労したところ本件事故が発生したことから、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等に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社は、補償重複の発生防止を避けることが求められており、募集人の保険期間中の不適切な説明も保険募集行為に関する誤説明とも考えることができること、②支払可否の照会に対する募集人の回答は、時間をかけて確認した上でのものであったにもかかわらず回答を誤り、適切な保険契約の締結機会を奪った募集人の過失を軽く見ることはでき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。

【傷害保険－3】[保険金の支払]

申立人は、被保険者である親族が転倒骨折し、その後死亡したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①骨折による入院については、本件事故と相当因果関係があるものと認定すること、②死亡については、本件事故による傷害の直接の結果ではないと認定し、本件傷害の死亡への寄与割合が一定程度に留ま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。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、本件傷害の死亡への寄与割合について、医療照会結果を最大限尊重して一部加算した保険金を支払う旨の提案がなされ、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－4】[保険金の支払]

申立人は、階段で滑って転倒して後遺障害等級第12級に該当する後遺障害を被ったため、傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が訴える症状を裏付ける他覚的所見は確認できないことから、後遺障害等級は第14級が妥当であるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件後遺障害等級については、本件事故による他覚的所見は認められないことから、第12級の認定は困難であり、第14

級が相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—5】[保険金の支払]

申立人は、申立人の子が友人宅で誤ってテレビを破損させたため、傷害保険の個人賠償責任特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①修理したメーカーがテレビの製造元と異なることから修理したメーカーに問い合わせたところ、他社製のテレビの修理は行っていないとの回答を得たこと、②提出された修理明細書のコピーはフォントや文字サイズが異なり修理実態が確認できないこと、③見積書作成から数日間で修理が完了しており疑問があること、④申立人の家族と友人の家族がやり取りしたとするショートメールの画面は、メッセージ送受信の配置が不自然であること等から、本件事故は損害発生の実事関係が明確でなく偶然な事故と判断できないため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【傷害保険—6】[保険金の支払]

申立人は、3件の事故により受傷して後遺障害を被ったため、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。
※本事案は、申立人を同じくする3件の事故うち1件に関するものであり、【傷害保険—7】、【傷害保険—8】と一括審議されたものである。

<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第1事故については、事故発生以前に障害が発生していたと判断した結果、支払対象外としたこと、②第2事故については、事故発生時点であったと考えられる既存障害の保険金支払割合を控除した割合が後遺障害保険金の保険金支払割合となり、第2事故による後遺障害保険金は支払済であること、③第3事故については、過去の事故で同一部位とする後遺障害で保険金支払の対象としており、新たに支払う保険金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等に基づき検討した結果、保険会社から、再検討の結果、第1事故については、申立人が主張する受傷機転と外傷との因果関係を完全に否定できるものではなく、本件事故前に障害が発生していたと完全に否定できるものではないことから、一定の後遺障害等級の保険金を支払う旨の提案がなされ、その内容は相当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う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－7】[保険金の支払]

申立人は、3件の事故により受傷して後遺障害を被ったため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。
※本事案は、申立人を同じくする3件の事故うち1件に関するものであり、【傷害保険－6】、【傷害保険－8】と一括審議されたものである。

<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第1事故については、事故発生以前に障害が発生していたと判断した結果、支払対象外としたこと、②第2事故については、事故発生時点であったと考えられる既存障害の保険金支払割合を控除した割合が後遺障害保険金の保険金支払割合となり、第2事故による後遺障害保険金は支払済であること、③第3事故については、過去の事故で同一部位とする後遺障害で保険金支払の対象としており、新たに支払う保険金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等に基づき検討した結果、保険会社から、再検討の結果、第1事故については、申立人が主張する受傷機転と外傷との因果関係を完全に否定できるものではなく、本件事故前に障害が発生していたと完全に否定できるものではないことから、一定の後遺障害等級の保険金を支払う旨の提案がなされ、その内容は相当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う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－8】[保険金の支払]

申立人は、3件の事故により受傷して後遺障害を被ったため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。
※本事案は、申立人を同じくする3件の事故うち1件に関するものであり、【傷害保険－6】、【傷害保険－7】と一括審議されたものである。

<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第1事故については、事故発生以前に障害が発生していたと判断した結果、支払対象外としたこと、②第2事故については、事故発生時点であったと考えられる既存障害の保険金支払割合を控除した割合が後遺障害保険金の保険金支払割合となり、第2事故による後遺障害保険金は支払済であること、③第3事故については、過去の事故で同一部位とする後遺障害で保険金支払の対象としており、新たに支払う保険金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等に基づき検討した結果、保険会社から、再検討の結果、第1事故については、申立人が主張する受傷機転と外傷との因果関係を完全に否定できるものではなく、本件事故前に障害が発生していたと完全に否定できるものではないことから、一定の後遺障害等級の保険金を支払う旨の提案がなされ、その内容は相当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う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－9】[保険金の支払]

申立人は、風呂掃除をしていた際、洗剤が頭について頭皮がかぶれて通院したため、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ため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が診断書の提出を拒んでいるが、本件事故の発生状況や受傷状況についての確認を行うため、保険金の支払には診断書の提出が必要である旨主張した。

これに対して申立人は、通院する前に保険会社に対して一定額以下の保険金請求の場合は診断書が不要であることを確認したため、一定額を支払うべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社が申立人に対して診断書の提出を求めたのは相当の理由があったこと、②保険会社は診断書の提出がなかった時点で数日分の通院保険金を支払う旨を説明してい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保険金を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－10】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行の目的で自宅を出発後、親族経営の店舗に立ち寄った際に負傷したため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が本件店舗を訪れたのは、本件海外旅行とは別の目的によるものであり、本件事故は本件海外旅行の行程外に発生したもの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等に基づき検討した結果、保険会社から、再検討の結果、本件事故は本件海外旅行の行程中に発生したことを確認し、申立人から提出された資料を踏まえて一定の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。

【傷害保険－11】[その他]

申立人は、海外旅行中に疾病を負い、海外旅行保険を契約した保険会社に案内された医療機関を訪れたが診療の受付すらしてもらえなかったため、契約した意味がないと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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険期間中に海外渡航をした事実が認められ、保険責任が開始されており、本件契約は

有効であること、②医療機関で治療を受けられなかったことに対して、保険会社に過失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、保険会社は申立人に対して本件保険料の返還義務を負うとい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りがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－1】[契約の管理・保全]

申立人は、保険会社にペット保険の保険金算出誤りがあったことから、契約を解約するに至り、解約手続の起算日を保険金請求日に遡り計算した解約返戻金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①獣医師への照会を求める申立人の依頼を認識しながら、医師への照会を行わず過少な保険金支払に及んだこと等、一連の不手際については謝罪すること、②解約の起算日は解約申出日であり、遡及して手続をすることには応じられないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①本件解約は獣医師への照会を怠った保険会社の対応が発端となったこと、②原因が保険会社にあるにもかかわらず解約返戻率を一般的な解約と同等に扱うことは認められないこと、③本紛争解決手続に要した郵送料の支払を求めること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険契約の効力を将来に向け喪失させる解約手続はその意思表示を当事者が客観的に確認する必要があること、②申立人、ならびに保険会社の主張する本件の解約意思表明日は同一日であり、その日付を起算日とした未経過期間に基づき解約返戻金を算定するのは妥当であること、③申立人が要求する本紛争解決手続の郵送料は、申立人負担とすることが本紛争解決手続における基本的取扱いであり、保険会社が負担すべき理由はないこと、④本件紛争は、保険会社側の不手際に起因している点を考慮する必要があること等を確認した。

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

【新種・海上保険－2】[保険金の支払]

申立人は、従業員が新型コロナウイルス感染症に罹患したため、事業賠償・費用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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約締結時の本件特約に対する説明に誤解を与える表現があったこと、および保健所業務のひっ迫状況を受けての特例対応の運用を変更した時点でその旨の連絡ができていなかったことについて謝罪すること、②特例対応は保険金支払事由を変更するものではなく、契約者の合意の上で変更するものではないこと、③募集人からは契約締結時に簡易的に保険金請求が可能であると受け取られかねない説明を行った可能性があったことが否めないことから、本件契約を取り消すことでの解決を望むこと等を主張した。

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、特例対応の終了により、本

件契約における保険金支払の要件が充足されていない以上、保険金の支払が受けられないこと自体はやむを得ないが、①募集人は、本件契約締結時に保険金の支払手続について十分に説明をしていなかったこと、②特例対応が終了した際にそのことを申立人に案内していなかったこと等から、保険会社に過失があったことを確認した。

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

【新種・海上保険－3】[保険金の支払]

申立人は、既往症の影響で、踏み台から転倒して骨折したことにより入院したため、医療保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約では保険金の支払対象となるのは「疾病のみ」であり、急激かつ偶然な外来の事故によって被った身体の傷害については保険金支払対象外となっていること、②脆弱性骨折の定義とされるような軽微な外力で生じたというより、むしろ転倒によって生じた骨折と考えられることから、外傷性骨折と考えて矛盾がないこと、③申立人の既往症は、本件においては素因と呼べる因子に過ぎず、傷害性の否定は困難であること、④既往症単独での入院加療は必要な病態ではなかったこと、⑤既往症である疾病の直接の結果として入院を開始したものではないため、保険金支払要件に該当しないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①入院期間中に既往症の加療が医師の管理下で行われており、疾病治療が継続していること、②入院は、健常者ではなく、従来から高齢化による既往症の治療中に発生したものであること等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①本件の入院について、「疾病の直接の結果として入院を開始した」とは言えず、保険会社の主張は、ほぼ全面的に妥当と考えられること、②保険会社は、調査のための病院の診断書料を支払うことを提示してい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調査費用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。

【新種・海上保険－4】[保険金の支払]

申立人は、自身が被告となった損害賠償請求訴訟が和解金を支払って終了したため、賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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本件訴訟の相被告が契約する住宅瑕疵保険から原告に住宅瑕疵保険金が支払われた可能性があることから、住宅瑕疵保険の保険会社から保険会社に対して求償金請求が行われる可能性があり、これに相当する部分の支払には応じられないこと、②争訟費用については、本件約款に規定された基準で認定されること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、将来求償金請求があった場合には申立人がこれに対応し保険会社は責を負わないことを条件に、一定の保険金を支払

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。

【新種・海上保険－5】[保険金の支払]

申立人は、上階の住民による迷惑行為により精神的苦痛を被ったため、新総合保険に基づく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、①警察へ提出した被害届の受理番号等、人格権侵害・その他の侵害の発生を客観的に証明できるものがないこと、②申立人の申告内容から、典型的な生活騒音であると判断されること等から、弁護士費用特約の保険金支払要件を満たさないとして、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、本件迷惑行為が弁護士費用特約の支払要件に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－6】[保険金の支払]

申立人は、作業中に漏水事故を起こしたため、賠償責任保険および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賠償責任保険が適用されるためには、本件事故により別法人の所有物(造作)が損壊することにより、申立人が別法人に対して賠償責任を負うことが必要であるが、その事実が認められないこと、②仮に、内装等が別法人の所有物であり、損壊したということを前提としても、別法人の休業損害発生の事実が確認できないことから保険金を支払えないこと、③火災保険については、不測かつ突発的な事故によって本件建物に破損、汚損等が発生したことは否定できないから、鑑定人による立会調査により交換が必要な損害の発生を確認できた範囲に限り本件事故の損害と認定したこと等を主張した。

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

【新種・海上保険－7】[保険金の支払]

申立人は、リハビリ施設において従業員による介護中に利用者へのけがをさせたことによる損害賠償責任を負ったため、医師賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社が十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①本件契約は団体保険であり、事故対応は契約者である団体から被保険者が助言を受けて対応することとなっていること、②本件事故では、利用者の既往症と事故後のリハビリによる回復状況を踏まえると加重障害は発生していないこと、③本件事故の損害賠償については、従業員の利用者への介助状況から「若干の有責」にとどまるものと判断していること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故における適切な保険金の算定額に関する事実認定が必要となること、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]

自転車同士の事故に関して、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。

【交通賠償一2】[保険金の支払]

ジョギング中の申立人に背後からロードバイクが追突した事故で、治療再開後の慰謝料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]

過失割合、車両損害額等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一4】[保険金の支払]

物損事故による賠償金(休業損害)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3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。

【交通賠償一5】[保険金の支払]

石像の損害認定額等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一6】[保険金の支払]

過失割合について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一7】[保険金の支払]

一般の自動車と事業用貨物自動車(申立人)との正面衝突事故で、休車損害日額、休車損害設定日数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]

自宅を出たところで自転車に衝突された事故で、通院慰謝料、休業損害、後遺障害認定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。

※ 本統計号において使用している統計分類の内容 (用語の定義)

項目名	内容		使用箇所
相談	損害保険に関する一般的な問合せ		1.
苦情	保険会社等の対応に「不満足」の表明があったもの		
苦情解決手続	顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求めたもの		表紙 2.
紛争解決手続	紛争(苦情のうち当事者間で解決を図ることができないもの)について、顧客または保険会社からの申立てを受けて紛争解決委員による紛争解決の手続を行ったもの		表紙 3.
苦情・紛争 局面別	契約募集	保険契約の勧誘(保険商品の説明等)や締結における段階	2. (1)
	契約管理	保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階	2.
	保険金支払	保険金の支払額提示や支払手続における段階	[参考1]
	その他	上記以外の段階	3. (1)
申出内容別	契約引受	保険商品の内容、保険契約の引受拒否・制限、保険料に関するもの	2. (1)
	接客態度	社員や代理店、鑑定人・アジャスター、弁護士等の態度に関するもの	2.
	手続遅延等	契約に関する各種手続や保険金支払手続の遅延・放置に関するもの	[参考2]
	説明不足等	保険商品や契約の手続内容の説明不足・誤りに関するもの	
	不適正手続	無断対応や不当な募集行為、保険料の計算誤り等に関するもの	
	提示内容	医療費・休業損害・評価額・慰謝料等の認定(提示内容)に関するもの	
	支払可否	保険金の支払可否に関するもの	
	その他	上記以外のもの	
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