

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3四半期(2023年10月1日～12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1,202件、紛争解決手続が150件となった。

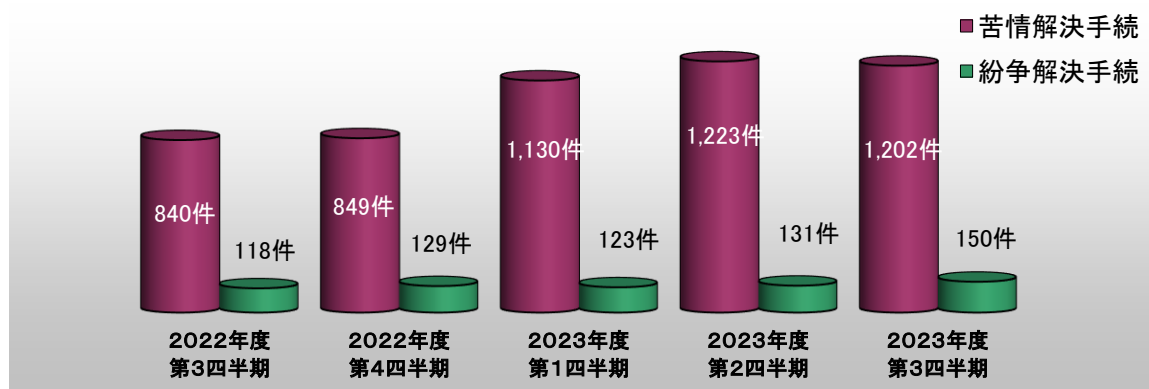
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が1,234件、紛争解決手続が127件となった。

(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	1,202	1,612	467	767	735	845
紛争解決手続	150	219	5	122	145	97

(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2四半期(2023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21件(1.7%)減少し、紛争解決手続は19件(14.5%)増加した。また、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362件(43.1%)、紛争解決手続は32件(27.1%)それぞれ増加した。(5ページ、8ページ参照。)

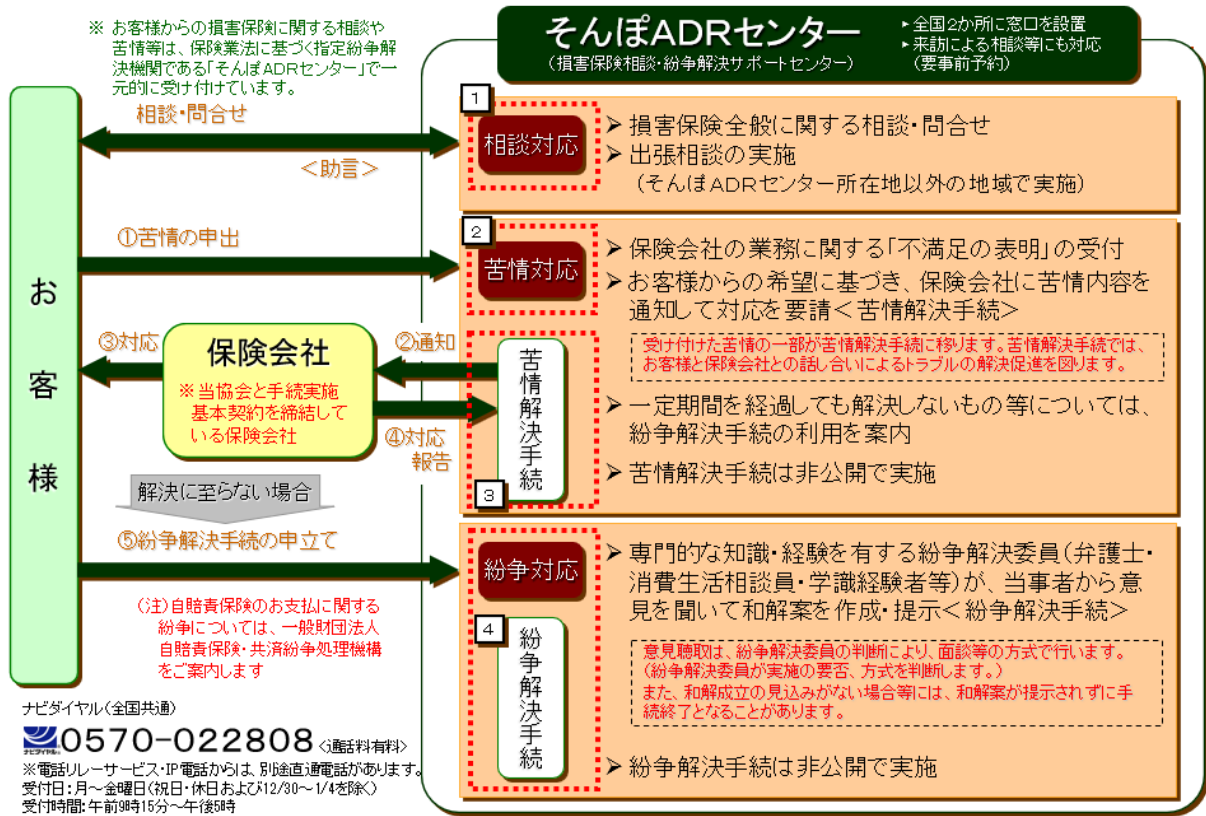


1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

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)

2024年4月現在



(1) 受付件数の推移

(単位:件, %)

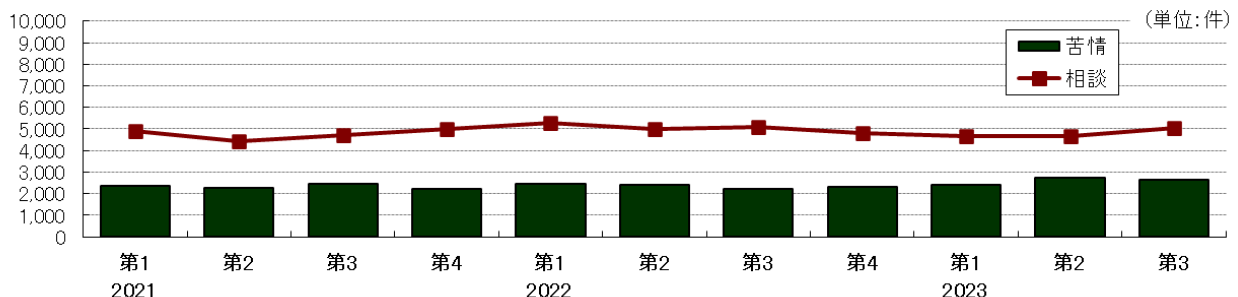
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2021年度	7,252 (100.0)	6,694 (100.0)	7,144 (100.0)	7,232 (100.0)	28,322 (100.0)
苦情	2,367 (32.6)	2,276 (34.0)	2,435 (34.1)	2,220 (30.7)	9,298 (32.8)
相談	4,885 (67.4)	4,418 (66.0)	4,709 (65.9)	5,012 (69.3)	19,024 (67.2)
2022年度	7,744 (100.0)	7,408 (100.0)	7,284 (100.0)	7,100 (100.0)	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	7,099 (100.0)	7,401 (100.0)	7,687 (100.0)		22,187 (100.0)
苦情	2,410 (33.9)	2,715 (36.7)	2,634 (34.3)		7,759 (35.0)
相談	4,689 (66.1)	4,686 (63.3)	5,053 (65.7)		14,428 (65.0)

<2024年3月22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
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			10,759 (48.3)	3,547 (15.9)	1,473 (6.6)	2,190 (9.8)	4,308 (19.3)
	苦情	5,267 (67.6)	1,413 (18.1)	276 (3.5)	697 (8.9)	135 (1.7)	7,788 (100.0)
	相談	5,492 (37.9)	2,134 (14.7)	1,197 (8.3)	1,493 (10.3)	4,173 (28.8)	14,489 (100.0)
	第1四半期	3,442 (48.3)	1,061 (14.9)	487 (6.8)	719 (10.1)	1,424 (20.0)	7,133 (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)	1,373 (29.1)	4,715 (100.0)
	第2四半期	3,644 (49.0)	1,224 (16.5)	499 (6.7)	712 (9.6)	1,353 (18.2)	7,432 (100.0)
	苦情	1,839 (67.4)	500 (18.3)	103 (3.8)	242 (8.9)	44 (1.6)	2,728 (100.0)
	相談	1,805 (38.4)	724 (15.4)	396 (8.4)	470 (10.0)	1,309 (27.8)	4,704 (100.0)
	第3四半期	3,673 (47.6)	1,262 (16.4)	487 (6.3)	759 (9.8)	1,531 (19.9)	7,712 (100.0)
	苦情	1,781 (67.4)	479 (18.1)	98 (3.7)	244 (9.2)	40 (1.5)	2,642 (100.0)
	相談	1,892 (37.3)	783 (15.4)	389 (7.7)	515 (10.2)	1,491 (29.4)	5,070 (100.0)
	第4四半期						
	苦情						
	相談						

<2024年3月22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。

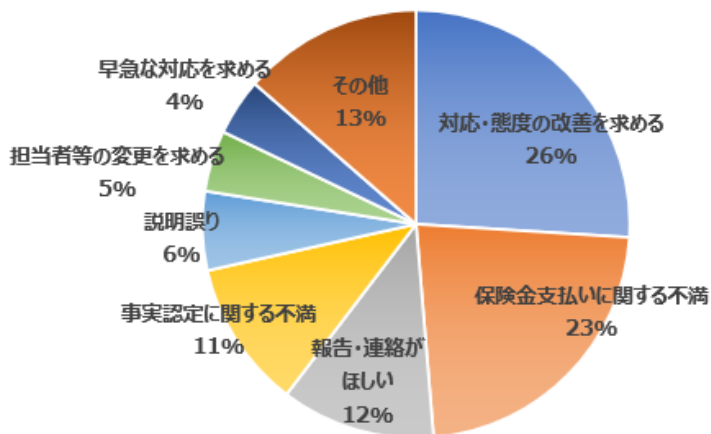
(注3) 1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

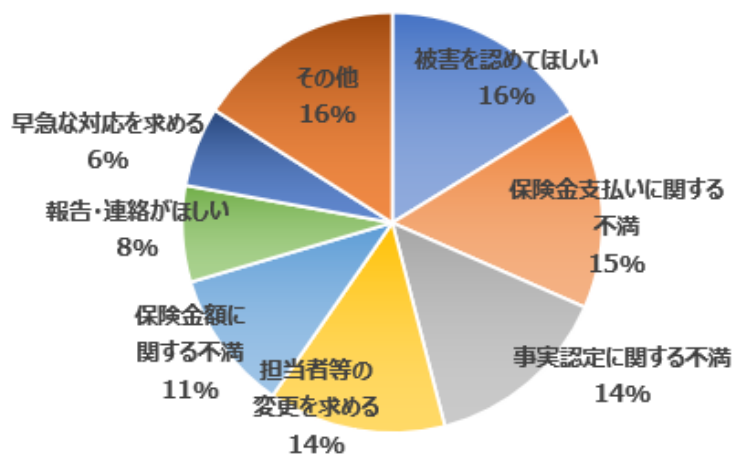
【参考】 テキストマイニングによる苦情内容分析

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。

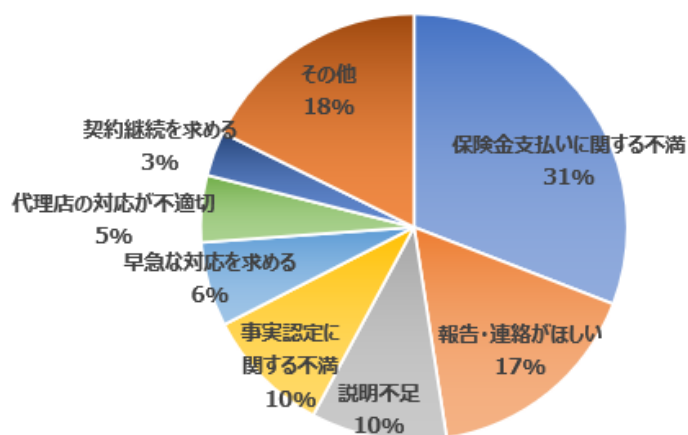
自動車保険に関する苦情の内訳



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, %)

	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)	791 (65.7)		2,367 (66.4)
	火災	201 (22.5)	215 (23.6)	191 (22.6)	181 (21.1)	788 (22.5)	222 (19.6)	263 (21.5)	265 (22.0)		750 (21.0)
	傷害	31 (3.5)	31 (3.4)	37 (4.4)	33 (3.9)	132 (3.8)	32 (2.8)	53 (4.3)	45 (3.7)		130 (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)	99 (8.2)		304 (8.5)
	その他	9 (1.0)	7 (0.8)	6 (0.7)	9 (1.1)	31 (0.9)	8 (0.7)	1 (0.1)	4 (0.3)		13 (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)	1,204 (100.0)		3,564 (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)	93 (7.7)		312 (8.8)
	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)	65 (5.4)		200 (5.6)
	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)	1,039 (86.4)		3,031 (85.3)
	その他	6 (0.7)	3 (0.3)	5 (0.6)	4 (0.5)	18 (0.5)	5 (0.4)	2 (0.2)	5 (0.4)		12 (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)	1,202 (100.0)		3,555 (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)	21 (0.9)		68 (1.1)
	接客態度	260 (18.0)	241 (16.5)	213 (15.1)	244 (17.4)	958 (16.7)	374 (19.0)	357 (16.7)	408 (18.3)		1,139 (18.0)
	手続遅延等	228 (15.8)	233 (15.9)	243 (17.2)	245 (17.5)	949 (16.6)	314 (16.0)	362 (16.9)	362 (16.2)		1,038 (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)	400 (17.9)		1,032 (16.3)
	不適正手続	115 (8.0)	93 (6.3)	129 (9.1)	111 (7.9)	448 (7.8)	169 (8.6)	194 (9.1)	196 (8.8)		559 (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)	474 (21.2)		1,368 (21.6)
	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)	274 (12.3)		802 (12.6)
	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)	70 (3.1)		236 (3.7)
その他	11 (0.8)	17 (1.2)	20 (1.4)	23 (1.6)	71 (1.2)	36 (1.8)	38 (1.8)	26 (1.2)		100 (1.6)	
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)	2,143 (100.0)	2,231 (100.0)		6,342 (100.0)	

<2024年3月22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				合計	2023年度					
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期		
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)	2 (0.2)		7 (0.2)
	解決	691 (84.4)	763 (86.7)	797 (86.5)	737 (85.8)	2,988 (85.9)	748 (86.7)	954 (87.4)	1,069 (86.6)		2,771 (86.9)
	移行	66 (8.1)	53 (6.0)	64 (6.9)	65 (7.6)	248 (7.1)	66 (7.6)	69 (6.3)	88 (7.1)		223 (7.0)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		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)	71 (5.8)		172 (5.4)
	その他	7 (0.9)	3 (0.3)	4 (0.4)	3 (0.3)	17 (0.5)	4 (0.5)	7 (0.6)	4 (0.3)		15 (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)
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)	1,234 (100.0)		3,188 (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)	295 (23.9)		855 (26.8)
	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)	509 (41.2)		1,326 (41.6)
	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)	240 (19.4)		506 (15.9)
	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)	190 (15.4)		501 (15.7)
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)	1,234 (100.0)		3,188 (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)	2,560 (99.2)	3,470 (99.0)	3,997 (98.1)		10,027 (98.7)
	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)	25 (0.6)		67 (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)	6 (0.1)		11 (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)	48 (1.2)		56 (0.6)
合計	2,819 (100.0)	2,694 (100.0)	3,039 (100.0)	2,866 (100.0)	11,418 (100.0)	2,580 (100.0)	3,505 (100.0)	4,076 (100.0)		10,161 (100.0)	

<2024年3月22日集計>

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

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況（保険種類別／苦情局面別）

(単位:件)

	保険種類別					合計	苦情局面別				合計
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他		契約募集	契約管理	保険金支払	その他	
北海道	21	9	3	5	0	38	2	2	34	0	38
青森県	3	2	0	0	0	5	1	0	4	0	5
岩手県	1	1	0	1	0	3	0	1	2	0	3
宮城県	18	5	0	0	0	23	3	1	19	0	23
秋田県	2	4	0	0	0	6	1	0	5	0	6
山形県	8	0	1	0	0	9	1	0	8	0	9
福島県	6	2	0	1	0	9	1	1	7	0	9
茨城県	19	2	1	0	0	22	2	1	19	0	22
栃木県	16	5	0	3	0	24	4	3	17	0	24
群馬県	18	12	0	3	0	33	4	0	29	0	33
埼玉県	65	12	3	4	0	84	6	3	74	1	84
千葉県	53	17	2	5	0	77	7	4	65	1	77
東京都	99	37	6	23	1	166	7	6	151	2	166
神奈川県	60	19	5	6	0	90	7	4	79	0	90
新潟県	10	6	0	2	0	18	2	1	15	0	18
富山県	12	1	0	0	0	13	0	0	13	0	13
石川県	4	0	0	0	0	4	1	0	3	0	4
福井県	4	3	0	0	0	7	0	0	7	0	7
山梨県	6	1	0	0	0	7	1	0	6	0	7
長野県	16	1	0	1	0	18	1	0	17	0	18
岐阜県	10	2	0	1	0	13	1	3	9	0	13
静岡県	21	5	0	2	0	28	1	1	26	0	28
愛知県	53	13	1	7	0	74	3	8	63	0	74
三重県	11	5	1	0	0	17	1	2	14	0	17
滋賀県	10	1	0	0	0	11	0	0	11	0	11
京都府	15	10	0	7	1	33	5	2	25	0	32
大阪府	53	35	6	9	0	103	6	4	93	0	103
兵庫県	28	8	1	4	1	42	5	0	37	0	42
奈良県	12	7	0	0	0	19	0	2	17	0	19
和歌山県	6	5	2	0	0	13	0	0	13	0	13
鳥取県	0	2	0	1	0	3	0	0	3	0	3
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	13	2	1	1	0	17	0	2	15	0	17
広島県	12	1	3	3	0	19	3	2	13	0	18
山口県	4	2	0	2	0	8	1	0	7	0	8
徳島県	7	2	0	0	0	9	2	0	7	0	9
香川県	2	2	1	0	0	5	0	0	5	0	5
愛媛県	5	2	1	1	0	9	1	0	8	0	9
高知県	2	2	0	0	0	4	2	0	2	0	4
福岡県	45	2	6	5	0	58	5	8	45	0	58
佐賀県	4	3	0	0	0	7	0	1	6	0	7
長崎県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
熊本県	11	3	0	0	0	14	1	1	12	0	14
大分県	8	1	0	1	0	10	2	1	7	0	10
宮崎県	4	2	0	1	0	7	2	0	5	0	7
鹿児島県	5	5	1	0	1	12	1	1	9	1	12
沖縄県	5	4	0	0	0	9	0	0	9	0	9
その他	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
合計	791	265	45	99	4	1,204	93	65	1,039	5	1,202

<2024年3月22日集計>

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

[参考2] 当四半期における都道府県別の受付状況 (申出内容別/法人個人別)

(単位:件)

	申出内容別										法人個人別		
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適正手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他	合計	法人	個人	合計
北海道	0	7	12	12	4	16	8	2	1	62	3	35	38
青森県	0	3	1	1	0	3	2	0	0	10	0	5	5
岩手県	0	2	1	2	0	0	1	0	0	6	0	3	3
宮城県	1	10	5	8	3	11	2	4	1	45	3	20	23
秋田県	0	2	1	1	0	1	3	0	0	8	1	5	6
山形県	1	4	3	4	1	6	1	1	0	21	1	8	9
福島県	1	3	1	3	2	3	3	0	0	16	0	9	9
茨城県	1	7	7	10	3	10	4	1	0	43	1	21	22
栃木県	1	11	10	10	5	9	6	1	2	55	3	21	24
群馬県	1	9	13	15	4	16	6	2	0	66	4	29	33
埼玉県	1	31	25	34	12	40	10	4	3	160	5	79	84
千葉県	2	32	21	20	16	28	17	6	1	143	5	72	77
東京都	1	54	62	41	14	66	34	12	3	287	31	135	166
神奈川県	1	26	29	30	13	33	22	5	2	161	10	80	90
新潟県	0	4	3	8	2	4	6	1	0	28	2	16	18
富山県	0	4	4	6	1	6	6	0	0	27	1	12	13
石川県	0	0	0	3	0	1	0	0	0	4	1	3	4
福井県	0	4	2	3	1	5	0	0	0	15	1	6	7
山梨県	0	0	3	1	2	1	3	0	0	10	1	6	7
長野県	0	11	6	5	2	9	1	1	0	35	1	17	18
岐阜県	0	5	2	8	5	6	2	0	1	29	1	12	13
静岡県	0	12	8	9	4	12	9	1	1	56	1	27	28
愛知県	0	29	17	24	23	27	16	7	3	146	10	64	74
三重県	0	6	3	6	5	2	6	0	0	28	0	17	17
滋賀県	0	2	4	4	3	8	0	1	0	22	0	11	11
京都府	2	11	9	15	8	10	10	1	0	66	6	26	32
大阪府	3	31	29	30	15	39	34	6	2	189	8	95	103
兵庫県	0	12	10	13	7	14	14	0	0	70	6	36	42
奈良県	0	7	2	5	2	6	7	1	3	33	0	19	19
和歌山県	0	4	3	5	0	5	4	1	0	22	1	12	13
鳥取県	0	1	0	0	1	1	2	1	0	6	0	3	3
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	0	6	10	4	4	4	2	0	1	31	1	16	17
広島県	1	3	4	7	2	9	3	0	1	30	1	17	18
山口県	0	0	5	3	0	1	1	1	0	11	1	7	8
徳島県	1	5	2	2	2	4	3	0	0	19	0	9	9
香川県	0	3	1	2	2	1	2	0	0	11	0	5	5
愛媛県	0	5	7	0	3	3	3	1	0	22	0	9	9
高知県	0	2	0	1	3	1	0	1	0	8	0	4	4
福岡県	2	23	19	18	10	24	8	2	1	107	3	55	58
佐賀県	0	2	1	3	1	4	3	0	0	14	1	6	7
長崎県	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	1	1
熊本県	0	3	3	6	4	7	2	2	0	27	2	12	14
大分県	0	2	2	3	3	4	2	1	0	17	0	10	10
宮崎県	0	3	2	6	2	1	1	1	0	16	1	6	7
鹿児島県	1	3	2	5	0	5	3	2	0	21	1	11	12
沖縄県	0	2	5	3	1	6	2	0	0	19	1	8	9
その他	0	2	3	0	1	1	0	0	0	7	0	3	3
合計	21	408	362	400	196	474	274	70	26	2,231	119	1,083	1,202

<2024年3月22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,%)

	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)	51 (34.0)		148 (36.6)
	火災	71 (49.3)	50 (45.0)	65 (55.1)	58 (45.0)	244 (48.6)	58 (47.2)	58 (44.3)	73 (48.7)		189 (46.8)
	傷害	13 (9.0)	11 (9.9)	7 (5.9)	18 (14.0)	49 (9.8)	7 (5.7)	9 (6.9)	12 (8.0)		28 (6.9)
	新種・海上	10 (6.9)	13 (11.7)	5 (4.2)	15 (11.6)	43 (8.6)	10 (8.1)	13 (9.9)	11 (7.3)		34 (8.4)
	その他	0 (0.0)	1 (0.9)	0 (0.0)	2 (1.6)	3 (0.6)	2 (1.6)	0 (0.0)	3 (2.0)		5 (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)	150 (100.0)		404 (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)	72 (48.0)		212 (52.5)
	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)	64 (42.7)		163 (40.3)
	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)	14 (9.3)		29 (7.2)
	合計	144 (100.0)	111 (100.0)	118 (100.0)	129 (100.0)	502 (100.0)	123 (100.0)	131 (100.0)	150 (100.0)		404 (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)	8 (6.5)	10 (7.6)	7 (4.7)		25 (6.2)
	契約管理	7 (4.9)	8 (7.2)	7 (5.9)	9 (7.0)	31 (6.2)	8 (6.5)	10 (7.6)	9 (6.0)		27 (6.7)
	保険金支払	124 (86.1)	94 (84.7)	96 (81.4)	113 (87.6)	427 (85.1)	103 (83.7)	107 (81.7)	132 (88.0)		342 (84.7)
	その他	4 (2.8)	3 (2.7)	6 (5.1)	2 (1.6)	15 (3.0)	4 (3.3)	4 (3.1)	2 (1.3)		10 (2.5)
	合計	144 (100.0)	111 (100.0)	118 (100.0)	129 (100.0)	502 (100.0)	123 (100.0)	131 (100.0)	150 (100.0)		404 (100.0)

<2024年3月22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)	58 (45.7)		147 (39.6)
	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)
	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)	64 (50.4)		208 (56.1)
	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)
	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)	5 (3.9)		14 (3.8)
	その他	0 (0.0)	2 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.4)	0 (0.0)	2 (1.6)	0 (0.0)		2 (0.5)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	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)
合計	112 (100.0)	134 (100.0)	121 (100.0)	129 (100.0)	496 (100.0)	119 (100.0)	125 (100.0)	127 (100.0)		371 (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)		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)	17 (13.4)		60 (16.2)
	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)	77 (60.6)		216 (58.2)
	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)	33 (26.0)		89 (24.0)
	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)	0 (0.0)		5 (1.3)
	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)	0 (0.0)		1 (0.3)
合計	112 (100.0)	134 (100.0)	121 (100.0)	129 (100.0)	496 (100.0)	119 (100.0)	125 (100.0)	127 (100.0)		371 (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)	15 (11.8)		48 (12.9)
	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)	55 (43.3)		158 (42.6)
	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)	54 (42.5)		155 (41.8)
	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)	3 (2.4)		10 (2.7)
	合計	112 (100.0)	134 (100.0)	121 (100.0)	129 (100.0)	496 (100.0)	119 (100.0)	125 (100.0)	127 (100.0)		371 (100.0)

<2024年3月22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、追突事故を起こしたため、自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払および共済の前契約から等級が引き継げなかったことによる保険料差額相当分の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故は本件契約の保険期間開始前に発生したものであるため、保険金を支払うことはできないこと、②募集人は「事故が起きても大丈夫」と説明したが、それは「満期で保険会社に契約が切り替わるので保険が切れることはない」という趣旨での説明であったこと等を主張した。

これに対して申立人は、募集人に対して前の自動車から本件自動車に等級を引き継ぎたいとの意向を伝えたところ、募集人から①前の自動車の共済契約満期日を本件契約の開始日とする方が経済的に有利であり、かつ自動的に切り替わること、②切替までの間の本件自動車による事故も補償されること等の誤った説明を受けた旨主張し、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本件事故は、本件契約の保険期間開始前に発生したものであるから、保険会社はてん補責任を負わないこと、②募集人については、本件保険期間開始日までの本件自動車の付保状況について何ら確認せず、申立人に車両入替を含めた適切なアドバイスを行わなかったのは、信義上の義務に違反したと言わざるを得ないこと、③申立人については、本件自動車の保険加入手続について長期間未対応であり、本件保険期間開始日までの間に事故が起きても補償されると安易に考えたことなどが本件事故の補償が得られない原因の一つ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－2】[契約の募集]

申立人は、事故で損傷した自動車の修理期間中に自動車保険の満期日と車検満了日を迎えるため、保険会社から中断証明書の発行を受けた。当該自動車の修理完了後、中断証明書を適用して自動車保険の契約を申し出たところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、中断証明書は「本件自動車を修理には出すが、下取りに出して新しい車に乗り替える」という申立人の申告に基づいて発行されたものであるが、実際は同じ自動車が戻ってきており中断事由に該当せず無効なため、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本件事故発生後、本件自動車を下取りに出して別の自動車に乗り替えるか、修理して乗り続けるか判断に迷っていたこと、②本件契約を中断扱いとするか、更新扱いとするかを保険会社に相談したが、中断扱いしかないとの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等を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社は中断証明

書の発行時点において、本件自動車は廃車となった事実について確認していなかったこと、②保険会社は申立人に対して、本件自動車に継続して乗る場合の手続について十分な説明を行っていなか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、本件契約の継続手続を遡及して行った上で、新たな中断証明書を発行し、申立人のノンフリート等級継承手続に協力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－3】[契約の募集]

申立人は、申立人の配偶者が所有する自動車を運転中に事故を起こしたため、自動車保険(ドライバー保険)に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約締結の際、申立人が配偶者所有の自動車を運転中の事故も補償されるとの誤った説明を募集人が行い、募集行為に問題があったことは認めること、②保険証券を送付して内容を確認するよう伝えたが、申立人が確認を怠ったこと、③申立人が配偶者所有の自動車を運転中の事故も補償される契約の保険料は高額なため、申立人は一度加入を断念しており、再度勧めても加入はしていなかったはずであること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等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となっておらず、募集行為に重大な問題があったと言わざるを得ないこと、②申立人は、自動車保険に加入しなければ仕事ができないと言われていたことから、募集人が、申立人の意向を十分理解しながら、保険料を低額にする等の工夫をして適切な保険を勧めていれば、申立人は、本件事故に対応する保険に加入していた可能性が高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。

【自動車保険－4】[契約の募集]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約には、「車対車事故・限定危険特約」が付帯されており、本件損害は支払対象外であること、②申立人は本件契約締結時の保険会社の説明が不十分であり、申立人の意向と異なる契約が締結されていると主張するが、カスタマーセンターから車両補償にかかる意向を確認し、「一般条件」と「車対車事故・限定危険特約」の補償内容の違いと両方の保険料を案内していること、③手続完了のお知らせで、契約変更内容を通知するなどの措置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等に基づき検討した結果、申立人から、保険会社の主張に同意する旨の意向が示されたことを確認した。

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－5】[契約の募集]

申立人は、他人の自動車に同乗中に事故により負傷したが、自動車保険の傷害一時費用保険金特約が付帯されておらず、保険金の支払を受けられなかったため、募集人による本件契約募集時の意向確認に瑕疵があったことが原因であるとして、本件特約による保険金の支払等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約の募集に際し、本件特約の付帯は不要であるとの申立人の意向を確認しており、募集行為に不備はなかったことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件契約募集時の保険会社の対応に問題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－6】[契約の募集]

申立人は、複数の自動車保険をまとめて契約する場合の保険料割引制度について、保険募集時に保険会社から案内がなかったため、遡って本件割引制度を適用したときの保険料と支払済保険料との差額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の過去の更改手続において、本件割引制度の説明を行っていること、②その後の更改手続において、重要事項説明書を通して申立人に確認を依頼したが、申立人から問い合わせ等はなかったこと等から、これまでの募集手続には過失はなかったとして、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、本件紛争の解決を図るためには、本件契約募集時の保険会社の対応に問題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－7】[契約の管理・保全]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自動車は車両入替手続の結果、本件契約の補償対象外となっていること、②車両入替手続は募集人と申立人との間で適正に行われていること、③車両入替手続により対象となった自動車は保険金額が増額され申立人は追加保険料の支払にに応じていること、④車両入替手続後の内容を示す書面を申立人に案内しており、申立人から何も申出が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新たに自動車を購入した際、募集人は車両入替、増車のどちらの手続を希望するのか、十分確認しないまま車両入替手続を行っていること、②車両保険金額の増額や追加保険料について募集人から説明を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、「車を購入した」旨の連絡を受けて対応するに当たり、募集人は申立人の意向を十分確認せずに車両入替手続を行っていたことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して①車両入替手続は有効とした上で、はき出された本件自動車に車両入替日に遡って新たに自動車保険を契約すること、②その上で本件事故を有責として車両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－8】[契約の管理・保全]

申立人は、代理店が誤った解約日で自動車保険の解約手続を行ったことが原因で、他社に乗り換えた自動車保険にノンフリート等級が継承できなくなったため、解約の取消を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人に対して再三にわたり解約日を確認し、申立人の要望に沿った解約手続を実施していること、②解約書類について、申立人は当該内容を確認して署名していること等から、本件解約手続には問題はないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件契約の解約手続に問題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－9】[契約の管理・保全]

申立人は、保険料払込期限内に保険料の払込がなかったとして自動車保険契約を解除されたため、保険会社から事前に十分な連絡がなかったとして解除の取消を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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申立人が登録したクレジットカードが変更されたことに伴い保険料の決済ができなかったこと、②案内ハガキを申立人に2度送付し、新たに有効となるクレジットカードの登録が必要であること、保険料払込期日までに保険料が払い込まれない場合は、本件約款に従い契約を解除し等級が引き継げなくなること等を通知したこと、③募集人からも電話で連絡したが不通であったこと等から、適切な案内を行っているため申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社からのハガキは1通のみ届いたが未開封で確認していなかったこと、②保険料払込猶予期間中に電話・メール・アプリ等での通知・通告はなく連絡手段として不十分であること、③ハガキを2度送付しただけでは対応は不誠実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普通郵便による通知は商慣習上広く認められており、適正な通知・連絡方法であること、②申立人には少なくとも保険会社の通知書が1通届いているが、申立人は未開封であったことを認めていること、③クレジットカードの切替え事実は申立人も認識していたと考えられること、④本件は適用される本件約款に従い取り扱われるべきであること等から、保険会社が本件契約の解除を撤回するべきとする事情は認定できないと判断した。

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

【自動車保険－10】[契約の管理・保全]

申立人は、別居の親族が起こした自動車事故について、保険会社が本人・夫婦限定特約が付帯されているとして支払に応じなかったことは、代理店が特約削除の手続を適切に行わなかったことに原因があるため、誤って代わりに本人・夫婦限定特約が削除されて過大に支払った別自動車の自動車保険料返還等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から、別自動車の自動車保険契約の本人・夫婦限定特約を削除する依頼はあったが、本件自動車についてはその依頼はなかったこと、②申立人には別自動車の自動車保険契約に関する本件特約削除手続完了の書面が発送されており、申立人は変更内容を確認可能であったこと、③その後、対面で契約更新手続も実施されていること等から、募集行為は適切であるとして、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、本件契約の締結経緯等において、募集人の対応に不適切な点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－11】[契約の管理・保全]

申立人は、クレジットカード払いで自動車保険の更改契約を締結したが、クレジットカードの有効期限が超過したため引落ができずに契約が解除され、ノンフリート等級継承ができなかったため、等級復活と契約解除後に負担した差額保険料の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人に2度、クレジットカードの再登録を求める書面を送付し、通知義務を果たしていること、②募集人はクレジットカードの再登録が必要であるとの伝達のため、電話による連絡を試みていること等から、保険料不払による契約解除の取消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、①保険会社から書面を受領した事実はなく、配達記録もないこと、②募集人が1回の電話連絡のみで以降の伝達を断念したのは適切ではなかったこと等を主張し、反論した。

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

レジットカードで保険料の支払ができなかったこと等について、保険会社が通知義務を果た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】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、ガードレールに衝突する自損事故によって自動車が損傷し、申立人と同乗者が負傷したため、自動車保険に基づく車両保険金および傷害一時費用保険金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故現場のガードレールには自動車が勢いよく衝突した際に生じる変形がないこと、②かなりの低速でガードレールに擦るように接触したと考えるのが合理的であること、③申立人および同乗者には利得が生じることになること等から、偶然な事故ではないと考えられるため、保険金の支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①低速による走行では直線的な擦過傷を作るのは不可能であること、②申立人の供述と自動車の損傷は一致しており不自然な点はないこと、③本件事故により多額の経済的利益を得るものではないこと等を主張し、反論した。

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

【自動車保険－13】[保険金の支払]

申立人は、対向車とすれ違う際、自動車のボディ部分を損傷させたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約には車両危険限定補償特約が付帯されており、保険金を支払う場合の一つとして「ご契約のお車と相手自動車との衝突または接触によってご契約のお車に生じた損害。ただし、ご契約のお車と衝突または接触した相手自動車の登録番号ならびに事故発生時の運転者または所有者の住所および氏名もしくは名称が確認された場合に限り」と定められているところ、本件事故については相手自動車の情報等が確認できなかったことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件事故においては、相手方自動車の登録番号等だけでなく、事故発生時の運転者または相手方自動車の所有者の属性も不明であり、本件特約の支払条件を満たさず、保険会社は保険金支払の責任を負わ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－14】[保険金の支払]

申立人は、後続車に煽られてカーブを曲がり切れず、前面バンパーを擦って損傷させたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約には車両危険限定補償特約が付帯されており、保険金を支払う場合について、列記した損害のほか「偶然な事故によって生じた損害。ただし、ご契約のお車と他物との衝突もしくは接触によって生じた損害またはご契約のお車の転覆もしくは墜落によって生じた損害を除きます」と定められているところ、本件事故は「他物との衝突もしくは接触」によるものであることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、本件事故は「他物との衝突もしくは接触」によって生じた損害に該当し、本件特約の保険金支払要件を満たさないことから、保険会社は保険金支払の責任を負わ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－15】[保険金の支払]

申立人は、自動車から降車する際に足を負傷したため、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ったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の主張どおりの事故状況であれば、降車時に足を骨折するとは考えられず、受傷と本件事故の間に相当因果関係が認められないこと、②本件事故は、日常一般に存在する危険の範囲の中で発生したものであって、本件約款にいう運行起因性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、本件事故態様および受傷機転に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔りがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－16】[保険金の支払]

申立人は、バイク搭乗中の事故により負傷し、後遺障害が残存したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の主張等を踏まえて再検討した結果として、①労働能力喪失期間として認定する期間を延長すること、②本件事故による後遺障害の部位・程度から、定年まで持続的に労働能力に影響を与えると推測されるため、労働能力喪失率は逡減しない取扱とすることを認め、逸失利益を再計算した金額に基づき保険金を支払うことで和解に応じる旨提案した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、保険会社による提案内容は、互譲の精神に基づく歩み寄りがあったと認められると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険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。

【自動車保険－17】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約では、本件約款の規定により偶然な事故によって発生した自動車の損害について車両保険金が支払われるところ、事故態様、事故現場に至る経緯、時価額と乖離した車両保険金額の設定等から、本件事故の発生が偶然な事故であると認められないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－18】[保険金の支払]

申立人は、自動車の鍵閉じ込み解除のため自動車保険の付帯サービスを利用した際、レッカー業者担当者が無断でビデオ撮影を行ったほか、自動車の鍵を写真撮影して鍵の交換を余儀なくされたため、保険会社に鍵の交換費用、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レッカー業者担当者は解錠作業の品質向上の目的でビデオ撮影をしていたこと、②事前に申立人にビデオ撮影の了承を得るべきであったが担当者が確認を失念したこと、③ビデオ撮影は目立つ位置に装着したカメラで行い業務精度向上等を目的としており、社会通念に外れるものではなく違法性もないこと、④申立人の個人情報には申立人が署名した作業同意書兼車両確認書に必要な範囲で取得・利用する旨が記載されていること、⑤鍵の写真撮影は、鍵の種別によって作業料金が異なり担当者が判別できず帰社後に確認するためのものであったこと、⑥鍵の写真撮影は申立人の同意を得て行ったこと、⑦撮影から2日後には写真データを削除、抹消しその旨を申立人に報告したが、申立人が鍵を交換したのはその報告の後であること、⑧一般に専門業者への業務依頼は業者を信用することを前提としており、レッカー業者担当者が鍵の偽造をするとは考えられず、鍵の写真撮影と鍵交換には社会的に相当な因果関係は認められず、解錠作業自体に問題はなく違法性もないこと等から、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、本件解錠作業時のレッカー業者担当者によるビデオ撮影等に、慰謝料請求等を基礎付ける違法性があるかなどに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－19】[保険金の支払]

申立人は、自動車同士の接触事故により受傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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事故相手方保険会社、自賠責保険からの支払額と比較して差額が発生しないため、人身傷害保険金で支払うことができる保険金はないこと、②申立人が主張するような保険金請求を阻害する対応は行っていないこと、③顧問医等の医学的知見から適切な治療期間を認定しており、申立人が主張する治療期間は妥当性が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。

手続開始後、相手方との示談が成立したとして、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－20】[保険金の支払]

申立人は、追突事故により自動車が損傷して自身も負傷したため、自動車保険に基づく車両保険金、人身傷害保険金の支払等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故によって生じたとみられる打痕や損傷が相手自動車に存在しなかったこと、②事故状況に関する申立人の説明に複数回にわたる変遷があること、③申立人は事故の相手方と現場示談したと主張し、保険会社から相手方への接触を拒んだことから、保険会社から相手自動車への損傷確認を妨害しようとした疑義を払拭できないこと、④申立人の保険金請求歴が統計的にも極めて特異であり、保険金の不正取得の動機を否定できないこと等から、本件事故の発生と保険金請求に疑義があるとして、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、本件事故が発生したか否か等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－21】[保険金の支払]

申立人は、事故により自動車保険の人身傷害保険金の支払を受けたが、事故発生の実態と保険金請求に疑義が生じたとして保険会社から保険金返還等の請求があったため、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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自動車の損傷状況から、申立人主張の本件事故発生的事实は認められないこと、②人身傷害保険金は、本来、被保険者本人が支払先となるが、本件では同乗者の保険金支払先が同乗者ではなく申立人とされていること、③陳述書における同乗者の供述の信ぴょう性は高いとはいえないこと、④申立人の保険金請求歴は統計的に見ても極めて特異であり、保険金の不正取得の動機を否定できないこと等から、本件事故の発生と保険金請求に疑義があるとして、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、本件事故が発生したか否かおよび保険会社が主張する保険金請求の疑義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－22】[保険金の支払]

申立人は、自動車が故障により走行不能となりレッカー移動したことから、自動車保険の特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は保険会社の調査に協力的ではなかったこと、②本件自動車が走行不能となった事実が認められないこと等から、運搬費用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、①十分に保険会社の調査に協力していること、②故障した自動車は整備不良車両に当たり、運転すること自体が道路交通法違反となり、走行不能というべき状態であること、③保険会社は本件自動車を検証することもなく判断して主張すること自体が異常であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件自動車が走行不能となった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－23】[保険金の支払]

申立人は、駐車していた自動車に取り付けられていたルーフアンテナを盗難されたことにより車体上部(ルーフ)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、本件自動車に生じた損傷は人為的に発生させることが困難であり、自動車以外の他物との接触により生じた損傷と判断していることから、当該損害は本件契約において支払対象外であるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るため

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

【自動車保険－24】[保険金の支払]

申立人は、自損事故を起こした際に足を負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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、申立人が主張する本件事故発生事実、損害発生事実等について、不自然不合理な事情が散見されるため、支払済の保険金を超える要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－25】[保険金の支払]

申立人は、バイクとの接触事故により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく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、ラジエータサポート、クーラーコンデンサー、フロントロウスポイラに本件事故による損傷は認められない旨主張した。

これに対して申立人は、①ラジエータサポート、クーラーコンデンサーの損傷は外見のみでは判断できず、正しくは修理にて部品を外して確認しないと判らない箇所であること、②フロントロウスポイラのキズの状況は本件事故の状況と一致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ラジエータサポート、クーラーコンデンサー、フロントロウスポイラ等の修理費用は認められない、②保険会社が認定している箇所について、一部費用を追加で認定するとの専門家の意見は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金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－26】[保険金の支払]

申立人は、自動車から降車後、ドアを閉める際にドアが足に当たって負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が主張する受傷内容と事故状況との間に整合性はないこと、②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あるとはいえないこと等から、自動車の運行に起因して生じたものとは考えられないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故に運行起因性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－27】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故は本件契約において車両保険金を支払う場合に該当しないこと、②申立人の問い合わせに対して保険金として修理費を支払う旨の連絡をしたことは事実であるが、申立人はその際に契約の変更を行っていたことに言及しなかったこと、③本件事故が支払対象外となる契約内容に変更したのは申立人の申出によるものであること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社が申立人に対して有責とも受け取られかねない説明を行った可能性が否めず、また、支払対象外の案内が修理完了後であったこと等から、保険会社が申立人に対して保険金が支払われる事故であると誤認させていないとは言い難い状況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－28】[保険金の支払]

申立人は、配偶者が所有し、第三者に賃貸している部屋から漏水して階下の部屋に損害が生じたため、自動車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本件部屋は、記名被保険者である申立人配偶者が自己の居住の用に供しているものではないため、保険金支払の対象となる「住宅の所有、使用または管理に起因する偶然な事故」には該当しないこと、②本件部屋は、「住宅以外の不動産」であり、その所有、使用または管理については本件約款上「日常生活」に含まれないため、保険金支払の対象となる「被保険者の日常生活に起因する偶然な事故」には該当しないこと、③被害者の仮住まいおよび引越費用は、本件特約に基づく保険金支払対象ではない以上、保険会社が負担することはできないこと、④本件約款の誤解釈に基づく説明の誤りについては謝罪するが、本件事故は初めから保険金支払対象ではなく、保険会社の言動によって結果が左右されたわけではないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が本件契約の支払対象とな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－29】[保険金の支払]

申立人は、配偶者が自動車を建物に衝突させて自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①修理工場と誤った損害範囲での協定を行ったことは、修理費に関して何らの債権債務を確定させるものではないこと、②修理工場の選択および修理着工の指示、修理範囲の決定は、申立人と当該修理工場の間でなされており、申立人が主張する著しい機会損失は根拠を欠くと考えること、③申立人は、契約時、更改時の説明において、車両保険の補償内容に関して同意しているものと判断していること、④本件事故における車両保険金として支払が可能なのは、本件約款上損害の一部のみであること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社が修理工場と支払保険金の金額を協定する際に、本件契約では補償されない修理費用についても支払うことを前提に協定したことが契機となって本件紛争を生じたものであり、保険会社に過失があったと言わざるを得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既に提示した車両保険金とともに、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。

【自動車保険－30】[保険金の支払]

申立人は、バイクで走行中にバランスを崩し、右足に亀裂骨折等の傷害を負ったため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が請求する後遺障害保険金については、顧問医に確認の結果、支払対象外となること、②医師の同意・許可がない柔道整復師の骨折部位への施術は認められず、また、症状固定日を超えた施術も認定できないこと等から、医療保険金については、既払分を超えた支払の余地はない旨主張した。

これに対して申立人は、整形外科の診断書にも「可動域制限があるため、日常生活に支障あり」と明記しており、別の整形外科の後遺障害診断書からも分かるように後遺障害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後遺障害については、専門家から「非該当との判断は妥当と考える」との見解が示されていること、②柔道整復師による施術に関する医療保険金の認定通院日数についても、既払認定期間以外に医師が同意・許可していたことが窺われる客観的裏付けを確認することが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、雹により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から追加で提出された写真を精査した上で、追加の保険金支払を提示しているが、申立人は当該提示に納得しないこと、②対応単価の違いによる工賃の乖離、部品取替要否判断の見解相違による部品代、塗装工数・材料代により、修理業者の見積金額との相違が生じていること、③未修理の状態で修理業者と個別総額協定を行っているため、見積金額の個別項目における見解が修理業者の考えと合致するとは限らないこと等から、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、保険会社は現車確認をしていないため、現車を確認している修理業者が算定した見積金額に正当性があること等を主張し、反論した。

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

【自動車保険－32】[保険金の支払]

申立人は、駐車場から出庫する際に停止中の相手自動車と接触して自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ホイールキャップの損傷は、円の中心部に向かう複数の縦傷の集合体であり、これは一般的に、路肩にある縁石やコンクリート製の物体との衝突痕と解することができること、②車体の損傷は、左リヤアウトサイドパネルの後方に位置するホイールに達する前に完了していること等を主張した。

これに対して申立人は、ホイールキャップの損傷は、車輪の回転による広がりのある流れるキズと認められ、接触対象の縁石等の物体以外の「面」を有している物体、つまりバンパーの面に接触したことによるキズ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、ホイールキャップの損傷は停止中の相手自動車との衝突によって発生したキズではなく、走行中に縁石等の建築物等の他物と接触し発生したキズであると判断するのが相当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ホイールキャップの損傷を除いた修理金額を保険金として支払う内容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－33】[保険金の支払]

申立人は、親が所有する自動車を運転中に追突事故に遭ったため、申立人が加入する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、①被害者となる親は申立人と同居しておらず、本件特約の被保険者ではないため、保険金支払対象外であること、②申立人に誤って本件特約が適用可と回答したことは謝罪すること、③申立人は法律の専門家の助言を受けるという対価を得ており、損害は生じていないため、賠償金を支払う理由はないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社には求められた内容を正しく申告したこと、②正しい回答があれば弁護士に相談することはなかったこと、③弁護士相談のうち、事故状況の説明や事故対応の仕方については助言に当たらず、対価を得たとまではい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等に基づき検討した結果、①申立人と親は同一敷地内に居住しているが住所が異なるため同居とは認められず、本件約款で規定する弁護士費用特約の被保険者の範囲に含まれないことから、本件は保険金支払対象外であること、②申立人と親の住所は地番が異なっていることを申立人自ら保険会社に申告しており、回答誤りの責任は保険会社にあること、③申立人は弁護士相談を行った以上、事故状況の説明を含めて専門家による対価を得ていること、④保険会社が保険金支払対象外であることを正しく申立人に伝えていれば、弁護士事務所を訪問するなどの時間、費用を申立人が負担することはなか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－34】[保険金の支払]

申立人は、自損事故により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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右リアホイールには、本件事故発生前から損傷箇所が存在しており、この損傷の回復には同ホイールの交換が必要であったこと、②右リアタイヤにはタイヤの取替を要する損傷が本件事故以前に発生していたと認められること等から、右リアホイール、右リアタイヤには保険金支払の要件となる「損害」は発生していないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から右リアタイヤ取替見積金額相当額を本件保険金として追加認定することによって和解したい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示されたことから和解が成立した。

【自動車保険－35】[その他]

申立人は、自転車で走行中に自動車と接触した事故に関して、相手自動車の契約先保険会社から自動車の損害について求償されたが、調査内容および求償金の算定根拠が不十分であるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故の状況を考慮して過失割合を認定したこと、②本件自動車の修理見積の内容に不合理な箇所は見受けられず、修理見積金額も不相当ではないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－36】[その他]

申立人は、接触事故に関して保険会社が勝手に示談を進め、また、相手方保険会社に許可なく個人情報を開示したため、示談のやり直し等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①相手方保険会社との示談については、申立人から一任する旨の意向を受けており、本件示談は有効に成立していること、②申立人の預貯金口座番号等を相手方保険会社に提供したことについては、申立人には損害が発生しているとまで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。

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、本件示談が申立人の一任を受けて行われ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。

【火災保険－1】[契約の募集]

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

<手続終了事由>

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、本件建物は、本件事故前に発生した台風被害による損傷が復旧されていないこと、②本件事故以前から、屋根や外壁が養生シートで覆われる等劣化が著しく進んでおり、本件建物は建物としての機能を有しておらず、実質的に無価値であったこと、③本件約款の規定により、本

件建物内部の破損は補償対象となる風災には該当しないこと等から、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、申立人が主張する事実を確認するには至らなかったが、保険会社から、直近の保険金支払済事故以降の火災保険契約を取り消し、領収した保険料を払い戻す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料を払い戻す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－2】[契約の募集]

申立人は、釣具に損害が発生したため、火災保険に基づく自宅外家財保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、本件契約の締結前に、商品改定により自宅外家財特約の補償対象から釣具が除外されていたことから、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、本件契約はもっぱら釣具の損傷に備えて加入したものであり、釣具が自宅外家財特約の補償対象から除外されたことについて説明を受けていなかった旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人の加入目的はもっぱら事故による釣具の損傷に備えるためであったこと、②自宅外家財特約から釣具が除外されることとなった本件商品改定に際し、書類案内の送付だけでなく、申立人に具体的な説明を行い、契約継続の可否の意思を確認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、本件契約の取消による保険料の返還とともに一定の和解金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－3】[契約の募集]

申立人は、火災保険を申し込み、保険料を支払った後、保険料計算の誤りによる保険料不足が発覚し、保険会社から追加保険料の支払を請求されたため、保険料の追加支払を請求せず保険証券を発行することを求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、紛争の早期解決のため、互譲の精神に沿って申立人の要求内容を承諾し、和解に応じる趣旨の見解を示した。

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、保険会社が申立人の要求内容について認めることで既に両当事者間に合意が成立していることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して保険料の追加支払を請求しないこと、およびすみやかに本件契約の保険証券を発行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―4】[契約の募集]

申立人は、保険期間10年の火災保険を契約したが、契約時の募集人の説明が誤っており、付帯する地震保険の保険期間が5年であったため、5年後に生じる地震保険料の免除等を求めたところ、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、①募集人が誤った説明をしたことは事実であり、謝罪すること、②説明の誤りを理由に本件地震保険契約満期後に継続される保険料を免除することは、保険会社が契約者に対して特別の利益を提供することを禁じた保険業法に反することになるため認められないこと、③満期後に継続される地震保険の保険料は正当な保険料であり、損害賠償として支払うことはできないこと、④本件契約が結果として申立人の意向に沿った内容ではなかったことを踏まえ、保険始期に遡及して契約内容を変更することが可能であること等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件契約の効力を維持した上で、保険会社が申立人に対して解決金を支払うことが相当と判断した。

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

【火災保険―5】[契約の募集]

申立人は、風災によって建物に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を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本件契約は一部保険であり、保険金は比例てん補によって支払われること、②このことはパンフレット、「重要事項のご説明」および本件約款に明記されており、申立人は、それを理解し、承諾した上で本件契約の申込みをしていること、③申立人の要請を考慮した上で、既に保険金を支払っていること等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件保険が一部保険であることについて、本件契約時において申立人に対する十分な説明が行われていたとは判断できず、保険会社には過失があったこと、②申立人が本件契約時または更新時に本件契約の内容を確認していれば、本紛争の発生を防止することができたとも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―6】[契約の募集]

申立人は、火災保険の始期前に事故が発生したが、事故発生日前には契約締結の意向が伝わっていたとして、遡及して契約の始期を修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省令準耐火建物であることの確認資料である建物構造申告書が事故前に提出されなかったこと、②本件契約は更改契約ではなく新規契約なので、建物構造申告書の提出不要との更改契約のルールは適用されないこと、③一度契約が途絶えた期間のある契約は、その期間の増改築を確認できないため、建物構造申告書の提出が必要であること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件建物の耐火性能については過去に保険会社は確認済みであり、増改築がない限り再度提出する必要はないこと、②更改契約においても増改築確認のため建物構造申告書の提出は必要であり、更改契約と同様に提出不要と認められるべきであること、③契約締結の意向は、事故日前に明確に保険会社に伝わっており、その時点で契約締結は可能であったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件契約は新規契約である以上、増改築がないことを確認する必要があると、省令準耐火建物であることを確認する資料として保険会社が建物構造確認書の提出を求めることは不合理で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、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険一7】[契約の管理・保全]

申立人は、火災保険の契約内容変更手続において、保険会社が当初提示した返還保険料を計算誤りであるとして訂正した返還保険料を案内したため、当初提示した返還保険料の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、正しく算出した返還すべき保険料はあくまでも訂正した額である旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、訂正された返金額を契約内容変更手続時に提示されていたならば、保険会社との契約を続けていなかったと申立人が主張していることを踏まえ、保険会社から契約内容変更手続時に遡及して解約する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、保険会社および申立人は契約内容変更時に遡及して本件契約を解約する旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険一8】[保険金の支払]

申立人は、雪と強風により軒天やスノーダクトが破損して漏水が生じたため、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申立人が申告した「スノーダクト排水詰まりによる水漏れ」の機序は特定できていないこと、②縦配管の破損について、事故申告内容との整合性が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軒天の破損、室内の水漏れ損害については、経年劣化等が原因であり、保険金支払対象と認めることは困難であること、②スノーダクト排水管の破損は、本件約款の支払事由である「その他偶然な破損事故等」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スノーダクト排水管の破損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－9】[保険金の支払]

申立人は、台風によって建物に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建物の外壁、屋根、開口部等の劣化に起因する雨漏りは支払対象外となること、本件建物の外壁、屋根にはひび割れ等の経年劣化が見られること、②本件建物には一部を除き破損が確認できず、雨漏りは外壁からの雨水の浸入に起因するものと判断されること、③一部の屋外の破損については、支払対象と認定し、既払の保険金に加えて一定の保険金の支払を提示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、本件建物の破損認定範囲・認定額に関する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－10】[保険金の支払]

申立人は、台風または降雪により屋根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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から提出された写真からは、屋根に目立った損傷は確認できなかったこと、②本件台風や大雪により本件損傷が生じたのであれば、被害後ただちに雨漏りが発生していたはずであること、③風雨の吹き込み、浸み込みまたは漏入によって生じた損傷のうち、時間の経過とともに発生するものは相当因果関係があるとはいえず、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、本件損傷が風災や雪災等によって生じたものと認定することは困難であるとの専門家の見解は妥当と判断した。

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

【火災保険－11】[保険金の支払]

申立人は、雹により屋根のスレート等に欠損が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①スレート材の端部分の割れ(欠け)は、施工時に発生してしまうごくわずかなひび(設置時の衝突、作業人による踏み割れ等)や経年的な事象(吸水乾燥、日射、振動等)により拡大した結果、大きな割れ(欠け)に至ったものと判断したこと、②破損部分が一直線上にあるが、雹の損害は広範囲に発生することから、雹による損害には該当しないと判断したこと、③幕板部分に雹痕が確認できるが、屋根スレートに衝突して破損させるほどの威力はなかったと判断したこと、④北方向から雹が降ったことが推察されたが、屋根の北面スレートには確認できるような雹痕は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、屋根に残存する欠損痕や破損痕は、屋根材の経年劣化や材質の脆弱化が原因により発生したものであり降雹による損傷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－12】[保険金の支払]

申立人は、風災により屋根の損害および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、①現地調査実施時に、屋根に特定の強風による破損等が生じたことは確認されていないこと、②申立人提出の写真によっても風災による損傷箇所は確認できないこと、③数年前に実施した修繕工事の見積書では、屋根材や天窓周辺を補修する項目は見当たらないこと等から、保険金の支払に応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、数年前の修繕工事で全ての屋根瓦の割れ等を点検の上で交換・修復を行っているので、本件損害はその後の風災によるものである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、風災による屋根瓦の剥離、破損、飛散等は確認できず、飛来物による損傷も確認できないとの専門家の見解は妥当と判断した。

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

【火災保険－13】[保険金の支払]

申立人は、配偶者が浴室天井を掃除中に踏み台を滑らせて転倒したことにより、浴室ドア、タオル掛け、手摺等が破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を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本件ユニットバスは、同じメーカーでの同一部材の生産はされていないことを確認したこと、②他のメーカーで使用可能な補修部材が存在することを確認しており、アタッチメント工法(既存の枠に新たに枠材を設置しドアを新設する工法)で補修対応できる業者を確認していること等を主張した。

これに対して申立人は、①本件ユニットバスメーカーと修理業者2社に相談をした際、対応できる製品がないためユニットバス丸ごとの交換工事を勧められたこと、②保険会社が主張する破損部のみの別メーカーの修理工法について、当該3社からは聞か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、①本件事故については、ドア・タオル掛けのみ交換する修復方法が可能であり、修復方法としては、アタッチメント工法やカバー工法等による損傷部位に限定の修復方法が妥当であること、②比較的高額なカバー工法による和解に保険会社が同意してい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カバー工法による修理金額を保険金として支払うことを内容とする和解案を提示し、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－14】[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軒樋には草が茂っており、軒先の木材は腐食が進んでいて、建物のメンテナンスが適正に行われていないこと、②本件建物1階北西部の軒先の破風および軒樋については、風災と軒先の下地材の腐食等の自然の消耗等免責事項による損害が協働しており、一定割合を損害として認定したこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の損害認定に不合理な点はなく、申立人に有利な内容であると判断した。

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

【火災保険－15】[保険金の支払]

申立人は、落雷により太陽光発電設備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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①パワーコンディショナーの損傷は落雷と因果関係があるとして損害を認定したこと、②太陽光パネルに生じたスネイルトレイル現象と落雷との因果関係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、パワーコンディショナー等の損害を一部追加で認定する旨の提案がなされ、落雷と太陽光パネルの損傷の因果関係が不明であり、これ以上調査を行うことが困難であることを踏まえれば、保険会社の提案は相当と判断した。

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。

【火災保険－16】[保険金の支払]

申立人は、トイレの電球を交換するため便座に乗って作業していた際に、ウォシュレットから異音が生じてノズルが収納されなくなったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の申告内容が変遷していること、②申告された症状の具体的機序が定かではない上、事故時点でウォシュレットは製造後10年以上が経過し、メーカー公表の交換期間も過ぎており、経年変化等を含む他の原因で損傷が生じた可能性が否定できないこと、③申立人が提出したウォッシュレットメーカーからのメールは、破損の事実や破損原因の確認ができないことが記載されているに過ぎず、本件事故発生の蓋然性を肯定するものではないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①申告が変遷しているとの保険会社主張は事実誤認であること、②代理店に事故報告した際、ウォシュレットのノズルが収容されない状況を画像で提出したこと、③便器ごと交換をしたため故障をしたウォシュレットは現存していないが、現物を保存するようにとの指示はなかったこと、④ウォシュレットメーカーは事故発生の可能性を否定しているわけではないこと等を主張し、反論した。

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

【火災保険－17】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件損害は本件約款の支払事由である「風災事故によって保険の対象に生じた損害」には該当しないこと、②屋内への漏水による損害は、見積業者の写真からは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、本件損害が風災によるものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－18】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件損害は、水の作用によって発生する「水災」であって「風災」ではないこと、②「水災」ではあるが、本件契約における支払要件に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－19】[保険金の支払]

申立人は、落雪により給湯機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、①給湯機メーカーは本件損害の直接的な原因を腐食と判断していること、②本件給湯機の天板に穴やひびは確認できず、本件落雪と本件給湯機の故障のメカニズムについても立証されているとはいえないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－20】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、棟板金に捲れ上がった歪みや目立った変形が認められず、貫板にずれや欠損等の損傷が認められないことから、本件損害は経年劣化が原因であり、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－21】[保険金の支払]

申立人は、大雪により外壁、出窓の手摺等が損傷したため、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出窓の手摺、物置等の損傷については、雪災による損害と認定して保険金を支払ったこと、②建物四面の外壁サイディング表面の膨張、剥離については、雪災による損傷であることが明らかな衝突痕や潰れ、割れを確認することができず、保険金の支払には応じられないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料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、サイディングの表面剥離については落雪による衝突痕がなく、雪庇および積雪が衝突した損傷と断定できず、凍害の損傷と考えると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－22】[保険金の支払]

申立人は、隣接する学校から飛来した野球のボールの衝突により、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波板については野球のボールの接触により生じたものと認め、既に保険金を支払ったこと、②屋根材の割れ等については、破損箇所当初の保険始期以前に実施されたリフォーム工事の塗料が付着しており、保険始期以前に破損したと考えられること、③一本線のひび割れは経年劣化による拡大損害と評価できること、④屋根材の破損箇所周辺にボールの衝突痕が確認できず、飛来物との接触で生じる放射線状の亀裂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、衝突実験結果の資料を示して、屋根材が放射線状に割れなかったとしても、ボールの衝突による損害であることは否定さ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に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、野球のボールの衝突、接触による屋根材の損害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。

【火災保険－23】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物に損害が生じたため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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基礎の損害および外壁の損害の一部は、地震によるものと認定すること、②柱の損害は、背割れがなされていないため乾燥収縮割れが生じているものと考えること、③屋根瓦の損害は、以前の地震で損害として認定したものが未修理により被害が拡大していること等から、一部損の認定が妥当である旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の認

定内容について、多少の否定要素・損害割合アップ要素はあるが、小半損・大半損に至る事実は確認できず、一部損が妥当であるとの専門家の意見は相当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一部損として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－24】[保険金の支払]

申立人は、突風により屋根瓦と軒樋他の損傷部分から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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①強風による風圧は面で作用することから、軒樋の中央部にのみピンポイントで風が当たり変形を生じさせたとはいえないこと、②棟瓦の釘浮きは、棟瓦全体に風が作用して発生したものとすると、棟瓦自体が外れるか、割れやズレ等の損害を受けるのが自然であるが、そういった損害は認められないこと、③瓦のズレは、風の力による場合、釘またはビス止めした所から割れたり、浮いたりするのが自然であるが、瓦には割れ損害が確認できず、また、1、2枚の瓦だけにピンポイントに風が作用するとは考えられないこと、④気象データでは、事故日に突風の発生は確認できないこと等を主張した。

これに対して申立人は、本件事故日について、①事故連絡をしたときに、はっきりした日付はわからないと保険会社担当者に伝えたが、やり取りの中で事故日を言われたこと、②落雷、突風、雹、豪雨等は短時間に局地で起こることが多いため、観測された場所の気象データで異常気象がなかったことにはならない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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①棟瓦の損害、および瓦の損害については、風災による損害であるとは認められないこと、②漏水については、本件事故との因果関係のある損害とは認められないこと、③軒樋の損傷については、積雪による雪害であることを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軒樋部分の修理費相当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－25】[保険金の支払]

申立人は、風災によりベランダ等が破損したため、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、ベランダの歪み、サンルーム波板の破損、堅樋の破損、呼び樋の外れ等の本件損害は、いずれも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、本件ベランダ等に生じた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。

【火災保険一26】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件雨樋の損害は機能の喪失や低下を伴わない美観を損なう程度のものであり、本件約款では保険金を支払わない場合と規定されている旨主張した。

手続開始後、保険会社の主張内容を検討した結果、紛争の申立てを取り下げることとしたとして、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。

【火災保険一27】[保険金の支払]

申立人は、強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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根の複数箇所にひび割れや割れ落ちを確認したが、損傷箇所が点在しており、強風を原因とする特徴的な破損状態である広範囲にわたっての捲り上がりや飛散、飛来物による衝突痕は確認されなかったこと、②本件建物は建築後、メンテナンスされていないこと等から、本件損害は強風が原因であると立証されておらず、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専門業者が確認したところ、強風の被害によって屋根のスレート材が数枚飛び外れた状態であったこと、②保険会社の支払否認は、鑑定人の一方的な判断・推測によるものであり納得できないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、スレート割れのメカニズムにより本件損害を風災によるものと認定す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、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。

【火災保険一28】[保険金の支払]

申立人は、台風で門扉、テラス樋等が損傷したため、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、損傷状況、過去の写真等から、本件台風と本件損害との間に因果関係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、本件損害は本件台風による損害とは考えられず、損害は認定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、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険—29】[保険金の支払]

申立人は、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基礎、外壁、内壁のひび割れは、損傷発生時期が特定されておらず、その状態から古いものであると判断したこと、②玄関のずれは、その状態から経年劣化した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、初回現地調査時には保険会社から小半損が認められていたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、基礎に生じたひび割れについては1箇所、外壁に生じたひび割れについては3箇所を本件地震による損害と認定し、損害認定の程度は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—30】[保険金の支払]

申立人は、屋根が積雪により変形して漏水したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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本件屋根は長期間にわたり温泉の硫黄成分等の影響を受けたことによって、腐食、さびによる損傷が広範囲に及んでいること、②申立人が申告する損傷箇所は何かがぶつかって生じたものとは考えられず、屋根材の鋼板が腐食、さびによって薄くなり剥がれ落ちたと考えられること、③落雪などで屋根が損傷した場合、防水シートも破損するがそのような現象は見られないこと等から、本件屋根の損傷原因はさび、腐食によるものと判断するとして、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、大量の雪解け水が建物内に浸入した原因は、積雪による重みで屋根が変形したことによるものであり、修理業者もその可能性を指摘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、落雪や積雪荷重等の作用以前に、屋根材の腐食、さびの進行状況から屋根の防水性は既に失われており、積雪により損害が拡大した可能性も認められないと判断した。

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

【火災保険—31】[保険金の支払]

申立人は、大雨により室内が浸水、フローリングが汚損し、外壁にも損傷が生じたため、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庇自体が全体的に沈下しているものと考えられるが、庇には沈下を生じさせるような衝突痕等は確認できず、内部がかなり腐食して強度を保持できず沈下する状況と推察され、飛来物や風の影響ではないものと考えられること、②出窓の直上にあたる屋根部分にはコーキングが施された跡があり、雨水の浸入箇所はこの部位と考えられるが、この部分の屋根材には風による直接の損壊が確認できなかったこと、③寝室とリビングのフローリング表層のシートが剥がれていることを確認したが、保険金の支払対象となるような災害などの損害ではない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台風により玄関屋根に建築部材等が飛来して排水溝を塞ぎ、重さにより屋根が沈下したと考えられること、②柱が軒天井にめり込んでいる状況は、雨の重さにより新しく沈下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等に基づき検討した結果、申立人に紛争解決手続の申立てを取り下げの旨の意向があることを確認したが、取下書の提出がなかったため、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、強風により屋根が破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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棟板金については、大きな力が加わって釘の固定を引きはがした場合に生じるような明らかな変形が見受けられず、風災による損害とは考えられないこと、②屋根材には、飛散や割れ等の明らかな損害は見受けられなかったこと、③堅樋については、堅樋の排水部分にテープの固定やひび割れが生じているものであり、一般的な風災や雪災で生じる被害状況と異なること、④外壁については、目地の切れのみの損害は、一般的に風災で生じる損害形態と異なること等を主張した。

これに対して申立人は、①建物の内部事情が分からないのに保険会社が外観だけで判断するのは如何なものかと感じること、②樋の損傷について、損害が認定された部分があるにもかかわらず、その影響が考えられる屋根・外壁の損傷についての損害が認定されないのは不当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、本件損害が風災等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－33】[保険金の支払]

申立人は、キッチンシンク下から水が漏れたことによりキッチンの床が水浸しになったため、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、①事故発生日という極めて重要な事実について主張が変遷している点は、本件事故が発生したとの主張に疑義を生じさせること、②申立人は水道の凍結によって水栓が破損し、水漏れが生じている旨の主張をしているが、申立人が主張する事故日の最低気温等から考えると、そもそも水道管の凍結が生じるとは考え難いこと、③鑑定会社による現地調査では、申立人が主張する破損箇所である給水レバー、シンク内部の給水管アタッチメント部から水漏れは確認できず、問題なく使用可能であり、損害の発生が確認できないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社から水漏れの原因および発生日を聞かれた際、不明では受付できない旨の案内であったため、事故報告前日を事故日として申告したこと、②家財の損害は水濡れにより廃棄した旨の申告をすると、保険会社から申立書の提出により省略が可能な旨の案内があり、まずは業者による見積と保険金請求書を提出して欲しいとの説明を受けたこと、③水道が凍結により破損し、その後水道を使用するたび徐々にシンク下へ流れ出し、最終的にキッチンへ溢れ出たものとの説明を業者から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、本件紛争の解決を図るためには、本件水漏れ事故の発生有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—34】[保険金の支払]

申立人は、大雨により雨水が地下室に浸入したため、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、本件清掃口付近(シーリング材)が降雨により破損したとは認められず、本件浸水が降雨による本件建物の外部の損傷により生じたものではないため、本件約款の風災による保険金支払の条件に該当しない旨主張した。

これに対して申立人は、風災による強雨と水圧によって本件建物の外部に該当する清掃口付近が損傷したことが原因となり、地下室に浸水した旨主張し、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、本件事故および本件損傷の内容、原因等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、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、台風により外壁が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件外壁の損傷は雨水等の水分を吸収した外壁材が外気温の影響等で膨張・収縮を繰り返したことによるものと考えられ、風災による損害とは認められないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件事故について、保険会社の主張が合理的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－36】[保険金の支払]

申立人は、洗濯機が破損したため、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当該洗濯機の購入事実を確認できないこと、②当該洗濯機が破損した事実を確認できないこと、③修理見積書等の損害立証資料が提出されておらず、破損原因や修理費用が不明であること、④当該洗濯機を処分し、代替機を購入したことの事実を確認できないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①資料等の提出は保険会社の指示に従っており、洗濯機についての指示はなかったこと、②書類が不十分であったのは保険会社の確認不足によるものであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生および損害の有無・程度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はそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－37】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根の棟板金の浮きは熱変形によるものであり、建物の外側の部分が風災によって破損したために雨漏りが生じたものには該当しないこと、②外壁の浮き、ベランダ床の浮きについては、経年使用による摩耗等が推定されること等から、いずれも風災による損害には該当しないとして、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、本件事故の存否および損害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はそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－38】[保険金の支払]

申立人は、台風により戸袋や雨樋等が損傷したため、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、本件建物において台風により物理的に生じた損傷が認められないとして、本件事故の存在自体を否定する旨主張した。

これに対して申立人は、本件台風によって建物は、戸袋、雨樋、屋根材等、多岐にわたる部位が損傷した旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の存否と損害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。

【火災保険－39】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①防水改修工事を施工した業者においても防水シートの損傷は確認されていないこと、②防水メーカーからの聴取結果を踏まえれば、経験則上台風そのものにより防水シートが損傷するとは考えられないこと等を主張した。

これに対して申立人は、本件台風直後に建物の一部で雨漏りが発生し、防水改修工事施工後は雨漏りが発生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に基づき検討した結果、本件被害当時ないし被害から近接した時点においても、防水シートの損傷は確認されておらず、これと経験則をあわせて考えれば、申立人が主張する台風により防水シートが損傷した旨の事実関係は認定できず、申立人の保険金請求はその根拠を欠くと判断した。

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－40】[保険金の支払]

申立人は、溢水事故により給排水設備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提出された修理見積書からは、溢水による水濡れによって生じた損害は確認できなかったこと、②機械内部で漏電が発生した短絡事故と考えられ、外来性を満たさず免責条項に該当すること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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－41】[保険金の支払]

申立人は、強風や大雨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雨の吹き込みによる損害は、建物の外側部分に風災等による破損が生じていることが支払要件となるが、本件建物外側にそうした損害は確認できないこと、②申立人は、屋根や水切りに起因する水濡れ損害について給排水設備の事故等による水濡れであると主張するが、給排水設備とは本件約款に明記された水道管、排水管等を指し、屋根や水切り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、本件損害について、風災や給排水設備の事故等、保険事故によって生じたものと認定することは極めて困難であり、保険会社の主張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、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－42】[保険金の支払]

申立人は、飛来物によりベランダの手摺が損傷したため、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件手摺を取り替える必要性を申立人は主張しているが、本件手摺の損傷は部分補修が可能であり、安全性は担保されることから、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、本件手摺の損傷は部分補修が可能であり、安全性も担保さ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－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、①1回目、2回目いずれの現地調査でも主要構造部の損害の程度は一部損と判断していること、②外壁の縦クラックについて、表面のみの損害と構造用合板にまで達する損害の程度に差がないとい

う申立人の主張は合理的な解釈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、保険会社から、再検討の結果、小半損を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、小半損に相当する保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険—44】[保険金の支払]

申立人は、雹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、本件建物の修理業者の協力が得られないことから、本件損害の各修理項目を確認できていない旨主張した。

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、本件損害についての認定作業を完了し、一定の保険金を支払うことによって和解したい旨の提案がなされ、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—45】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が破損と主張している雨樋のジョイント部分については、破損している事実は見受けられないこと、②落雪や暴風による飛来物が屋根瓦に衝突して破損した場合には、損害箇所周辺に衝突の際に生じる打撃痕等が発生するが、本件屋根の破損箇所には打撃痕・擦過痕がなく、周辺の瓦にも破損がないこと、③窓サッシ上部および左下部サイディングにある塗膜の剥離については、外壁材が膨張と収縮を繰り返した結果、外壁表面にもひび割れや剥がれの症状が起きる凍害によって発生したものと考えられること等を主張した。

これに対して申立人は、①屋根瓦の1枚が落雪または暴風により破損していることは事実であり、周辺の瓦に破損がなければ保険金の対象とならないとは、本件約款上明記されていないこと、②外壁については、保険会社は経年劣化とするが、飛来物による表面への衝突により表面塗装が剥離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、保険会社の主張に合理性があり、支払可能な箇所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－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、2回の現地調査の結果に基づき、①申立人が主張する内壁の損傷箇所のうち、地震保険の対象となるのは1箇所であること、②基礎の損傷は過去の地震により発生したと確認していること、③内壁、基礎に外壁を加えた本件建物の主要構造部の損害割合は、建物時価の3%以上20%未満であること等から、一部損認定が妥当である旨主張した。

これに対して申立人は、内壁の損傷箇所全てを本件地震によって生じたものであると認定すれば、小半損認定となる旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、保険会社から長期にわたる交渉の経緯や本件における個別判断を踏まえて、小半損と認定すると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、小半損に相当する保険金から既払保険金を差し引いた金額を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－47】[保険金の支払]

申立人は、申立人所有の賃貸住宅について、入居者による破汚損事故が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

※本事案は、申立人を同じくする4件の事故のうち1件に関するものであり、【火災保険－48】、【火災保険－49】、【火災保険－50】と一括審議されたものである。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件は申立人側から見積書等の提出がなかったことから、被保険者の請求意思が確認できないとして事案対応終了による完了扱いにしたものであること、②現場立会後の対応経緯の詳細は確認できないが、申立人側から見積書、その他の書類・資料の提出はなかったと認識していること、③本件事故は、請求勧奨、請求督促ルールに基づいて事案対応を終了していること、④書類保存年限を設定しており、本件事故に関する書類は廃棄済であり、当時の写真や見積書が提出されない限り、損害額を算出することができず、保険金の支払対応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申立人側が、保険会社および鑑定人に見積書を提出する意思を伝えた事実はないこと、②現地立会では通常は現場で写真撮影をし、損害の確認をして図面を作成し、損害額を算定しているはずであること、③請求勧奨、請求督促についてのルールは本件約款の規定がなく、申立人側は、本件契約時に請求勧奨、請求督促等について説明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を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故により保険金を支払うべき損害を認定することが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。

【火災保険－48】[保険金の支払]

申立人は、申立人所有の賃貸住宅について、入居者による破汚損事故が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

※本事案は、申立人を同じくする4件の事故のうち1件に関するものであり、【火災保険－47】、【火災保険－49】、【火災保険－50】と一括審議されたものである。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件は申立人側から見積書等の提出がなかったことから、被保険者の請求意思が確認できないとして事案対応終了による完了扱いにしたものであること、②現場立会後の対応経緯の詳細は確認できないが、申立人側から見積書、その他の書類・資料の提出はなかったと認識していること、③本件事故は、請求勧奨、請求督促ルールに基づいて事案対応を終了していること、④書類保存年限を設定しており、本件事故に関する書類は廃棄済であり、当時の写真や見積書が提出されない限り、損害額を算出することができず、保険金の支払対応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申立人側が、保険会社および鑑定人に見積書を提出する意思を伝えた事実はないこと、②現地立会では通常は現場で写真撮影をし、損害の確認をして図面を作成し、損害額を算定しているはずであること、③請求勧奨、請求督促についてのルールは本件約款の規定がなく、申立人側は、本件契約時に請求勧奨、請求督促等について説明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を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故により保険金を支払うべき損害を認定することが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。

【火災保険－49】[保険金の支払]

申立人は、申立人所有の賃貸住宅について、入居者による破汚損事故が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

※本事案は、申立人を同じくする4件の事故のうち1件に関するものであり、【火災保険－47】、【火災保険－48】、【火災保険－50】と一括審議されたものである。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件は申立人側から見積書等の提出がなかったことから、被保険者の請求意思が確認できないとして事案対応終了による完了扱いにしたものであること、②現場立会後の対応経緯の詳細は確認できないが、申立人側から見積書、その他の書類・資料の提出はなかったと認識していること、③本件事故は、請求勧奨、請求督促ルールに基づいて事案対応を終了していること、④書類保存年限を設定しており、本件事故に関する書類は廃棄済であり、当時の写真や見積書が提出されない限り、損害額を算出することができず、保険金の支払対応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申立人側が、保険会社および鑑定人に見積書を提出する意思を伝えた事実はないこと、②現地立会では通常は現場で写真撮影をし、損害の確認をして図面を作成し、損害額を算定しているはずであること、③請求勧奨、請求督促についてのルールは本件約款の規定がなく、申立人側は、本件契約時に請求勧奨、請求督促等について説明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を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故により保険金を支払うべき損害を認定することが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。

【火災保険－50】[保険金の支払]

申立人は、申立人所有の賃貸住宅について、入居者による破汚損事故が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

※本事案は、申立人を同じくする4件の事故のうち1件に関するものであり、【火災保険－47】、【火災保険－48】、【火災保険－49】と一括審議されたものである。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件は申立人側から見積書等の提出がなかったことから、被保険者の請求意思が確認できないとして事案対応終了による完了扱いにしたものであること、②現場立会後の対応経緯の詳細は確認できないが、申立人側から見積書、その他の書類・資料の提出はなかったと認識していること、③本件事故は、請求勧奨、請求督促ルールに基づいて事案対応を終了していること、④書類保存年限を設定しており、本件事故に関する書類は廃棄済であり、当時の写真や見積書が提出されない限り、損害額を算出することができず、保険金の支払対応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申立人側が、保険会社および鑑定人に見積書を提出する意思を伝えた事実はないこと、②現地立会では通常は現場で写真撮影をし、損害の確認をして図面を作成し、損害額を算定しているはずであること、③請求勧奨、請求督促についてのルールは本件約款の規定がなく、申立人側は、本件契約時に請求勧奨、請求督促等について説明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を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故により保険金を支払うべき損害を認定することが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。

【火災保険－51】[保険金の支払]

申立人は、風雪災により屋根が損傷して漏水したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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屋上建屋からの落雪により屋根が損傷したと申立人は申告するが、本件屋上建屋の高さからの落雪で屋根が破損する可能性はないこと、②強風による電柱の振動で基礎に亀裂が生じたと判断し、電柱基礎周辺の防水シートの破損とそれに伴う水漏れ被害を損害として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を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社の損害認定内容は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者か

ら和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険—52】[保険金の支払]

申立人は、上層階からの水漏れ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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件保険金の認定金額は、損害鑑定に基づく適切なものであること、②申立人が拒んでいる再調査をせずに本件保険金の認定金額を見直すことはできないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—53】[保険金の支払]

申立人は、大雪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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件損害は経年劣化や熱変化によるものと考えられ、大雪による損害とは認められない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、大雪との因果関係があると判断した損害に関する修復費を保険金として支払う旨の和解案を当事者双方に提示したところ、保険会社から、本件契約には火災等のみ補償特約が付帯されており、雪災は保険金支払事由には該当しないとして和解案不受諾理由書が提出された。

上記理由書を検討した結果、①保険会社が本件特約の存在を主張したのは和解案の提示後であり、明らかに遅すぎること、②適切な時期に自己の主張をし、立証を行わなければならないことは当然に要請されるものであるが、今回の保険会社の本件特約の主張は、上記要請に明らかに反するものであること、③和解案を受け取った申立人の期待を裏切ることになること、④本事案においては、本件特約の存在により、保険金の支払事由に該当しないことが明らか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—54】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①スレート瓦に一部欠けが発生していることが確認できるが、欠け以外の打痕や衝突痕や擦り傷は確認できないこと、②仮に飛来物が屋根に衝突するほどの強風が吹いていたのであれば、欠けた屋根材がそのまま屋根に残っているとは考えづらいこと、③棟板金の浮きについては、板金の性質や貫板の乾燥によって生じた損害の可能性があり、風災事故により生じた損害とは認められないこと、④縦樋の損害については、事故日前の写真でも確認することができ、事故日前から損害が発生していたことが確認できること等を主張した。

これに対して申立人は、①家屋の診断を申し込んだ際に屋根や雨樋の損害がわかったもので、原因を遡って思い返したところ申請した本件事故発生日が濃厚と判断して請求をしたこと、②保険会社の納得のいく資料提出がなければ、すべて経年劣化として処理されてしまうのは納得がいかないこと、③雨樋と棟板金については請求を取り消すが、屋根の欠けた部分については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、スレート瓦の破損については、一本線状の破断痕の形状や破損片が現場に残存している状況から、風災による飛来物衝突の損傷痕ではないとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

【火災保険—55】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物が損傷したため、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瓦屋根の飛散や割れ等は見受けられなかったこと、②棟下部の漆喰の変色や痩せは確認されたが、棟の崩れや強風に伴う飛来物により破損した痕跡は見受けられなかったこと等から、本件事故は風災による被害とは認められず、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、本件事故は風災によるものではなく、保険金支払対象外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領書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険—56】[保険金の支払]

申立人は、所有する賃貸建物について、入居者が起こした破汚損事故によって内装が損傷したため、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本件室内複数箇所の破損や汚損は、保険期間中の不足かつ突発的な事故によって生じた損害であることが確認できないこと、②保険金を支払わない場合として本件約款に定める「消耗劣化、虫食い等による損害」または「外観上の損傷、汚損」に該当する可能性があること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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—57】[保険金の支払]

申立人は、誤って掃除機を落として階段の一部を破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①確認できた階段の擦過傷や剥離は、階段の機能の喪失や低下を伴うものではなく、本件約款に基づき保険金支払対象外であること、②掃除機の落下と床鳴りとの因果関係は不明である上、仮に本件事故との因果関係が認められたとしても、歩行時に床が鳴ること自体はごく一般的なものであり、階段床としての機能の喪失または低下を伴う損害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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故と本件損害との因果関係、また、本件損害が機能の喪失または低下を伴う損害であるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—58】[保険金の支払]

申立人は、台風によって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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、屋根の損害は風災によるものとは判断できないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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—59】[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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件損害の原因が台風等の風災、その他偶然な破損事故等によって生じた損害に該当しないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、台風等の風災やその他突発的な事象による損害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—60】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①落雷の規模から本件設備機器が破損することは考え難いこと、②停電をきっかけとした劣化による不具合が顕在化している可能性が高いこと、③破損原因に関する資料の提出および設備業者に対するヒアリング調査が実施可能であれば、その結果により改めて保険金の支払可否を検討すること等を主張した。

これに対して申立人は、①本件設備機器は定期的なメンテナンスを行い、落雷時までは稼働していたこと、②設備機器の破損原因は落雷であるとする設備業者の見解書があること、③事故の翌日に代理店へ事故報告をしているが、1年間以上現地調査が行われず、また破損部分の写真撮影を求めるなどの連絡がなかったため、設備機器は撤去して交換しており、客観的な資料が現存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、本件損害が落雷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—61】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件損傷は、その多くが以前に保険金請求されたものであり、修理もされていない状態であること、②本件損傷と風災との因果関係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—62】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①強風による本件スレートの脱落や飛散、飛来物による衝突痕等が確認できないため、本件スレートの破損は風災によるものと判断できないこと、②屋根の構造上、本件スレートの破損のみで雨水が室内に浸入するのは困難であること、③本件スレートの破損と雨漏り箇所の位置関係等から、風災による破損部分から建物内部に吹き込むことによって生じた損害とは判断できないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社に提出した写真に本件スレート破損の事実が記録されていること、②雨漏り損害は過去なかったのに、本件台風の最中に突如発生したこと、③損傷箇所を確認した専門家は本件スレートの破損を原因とする漏水と判断していること等から、風災により屋根が破損し、雨漏りが生じた旨主張し、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。

【火災保険一63】[保険金の支払]

申立人は、強風によってアンテナが落下して損害が生じたため、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現場調査の際に本件アンテナは修理済で、アンテナ本体やアンテナ落下箇所周辺の損傷を確認できないこと、②事故当日の気象データによると、その平均風速から風の影響による損傷の可能性は極めて低いこと等から、風災によって生じた損害とは判断できない旨主張した。

これに対して申立人は、風速データ等から、アンテナが強風により吹き飛ばされたのは明らかである旨主張し、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、本件損害が強風によって生じたものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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。

【火災保険一64】[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、①屋根材の割れは、経年劣化の進行で生じたものが拡大して破断した状態と考えるのが合理的であること、②風圧が局所的にかかり、棟板金、ケラバのみに破損が生じるのは考え難いこと、③アンテナの屋根馬は錆びの進行による腐食劣化で部材が脆弱となり、支線の緩みなど強度低下により揺れの影響を受けやすい状態であったこと等から、風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。

これに対して申立人は、①過去の保険金請求と今回の保険金請求は、請求原因が同じ風災であるにもかかわらず、今回の保険金請求が認められないのは不合理であること、②保険金請求時に提出した写真のみ

で保険金支払対象であるか否かの判断が可能であるのか疑問であること、③棟板金、ケラバの損傷は、修理後数年しか経過しておらず、経年劣化ではないこと等を主張し、反論した。

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

【傷害保険－1】[保険金の支払]

申立人は、病気入院中に腰をかがんだ際に骨折したため、傷害保険に基づく入院保険金の支払を求めたところ、保険会社は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申立人には骨質の菲薄化が認められ、既往症やその治療の影響により年齢相当以上の骨脆弱性があり骨折リスクが高い状態であったこと、②本件事故は軽微な外力によって発生した非外傷性骨折であり脆弱性骨折にあたること、③本件事故に外因の関与が完全に否定されるものではないため、本件事故は、本件約款の「既に存在していた身体の障害もしくは疾病の影響により傷害が重大となった場合」に該当し、保険金の認定は一定の割合を減額すること等から、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保険金の減額割合は相当であると判断した。

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

【傷害保険－2】[保険金の支払]

申立人は、ロープウェイ乗車時に負傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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事故状況に関する申告に変遷があること、②ロープウェイ車内の防犯カメラの映像を確認したところ、申立人が申告する混雑状況や転倒者は確認できなかったこと等から、申立人主張の事故発生自体が認められないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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。

【傷害保険－3】[保険金の支払]

申立人は、駐車場で転倒して負傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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本件傷害の内容や程度に照らして、本件通院は、その期間および頻度の双方において明らかに過剰であること、②本件事故の数か月前に発生した事故により、本件傷害と同部位について、同じ医療機関において通院治療を継続していたものであり、当該医療機関発行の診断書上も、前回事故による受傷に対する通院治療との重複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本件傷害は、皮下出血以外には、申立人が訴える症状を裏付けるに足りる明らかな医学的他覚所見のない打撲・捻挫であり、本件事故につき通院保険金算定の基礎とすべき通院日数を確定的に判断することは難しいこと、②保険会社が認定する通院日数は、互譲が反映されていると考えられるもの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、スポーツ中のけがにより後遺障害が残存して傷害保険に基づく介護保険金を受領したが、誤払いであったとして保険会社が返還を求めたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、介護保険金が支払われるためには、重度後遺障害による要介護状態に該当し、終日就床状態にあることが必要となることから、申立人はこの要件を満たしていないことから、既に支払済の介護保険金の返還を求める旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①介護保険金の誤払いは専ら保険会社の責めに帰すべき事由により生じたものであり、申立人には何ら過失がないこと、②介護保険金の支払に対して保険会社が誤った情報を申立人に伝えてきたことが申立人の人生設計に影響を与えたことは否定できないこと等を確認した。

このため、申立人は保険会社に対して、受領した介護保険金のうち一部を一括して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。

【傷害保険－5】[保険金の支払]

申立人は、海外から帰国した際、航空会社に預けていたスーツケースが紛失し、代替物品を購入したため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約に、航空機到着後一定時間以内に購入した生活必需品等を補償の対象とする特約は付されていないにもかかわらず、申立人の親からの補償内容の問い合わせに対して対象になると誤った説明をしたことは認めること、②実際には前記特約は付されておらず、本件契約の補償対象外であること、③申立人の購入物品は、次の旅行に行くための必需品の購入であり、保険会社の説明不足が申立人に経済的損害を発生させたとはいえ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保険会社の誤った説明によって、申立人がいつ、どのような物品を購入するかを選択権を奪ったこと、②本件紛争によって申立人に無用の手間をかけ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。

【新種・海上保険－1】[契約の募集]

申立人は、介護費用保険の解約返戻金について、ピーク時を境にして年々減少する旨の説明がなかったため、ピーク時の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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①介護費用保険は、利植ではなく補償を目的とした商品であり、解約返戻金のピーク時に解約を行うことを約定したものではないこと、②契約時の提案書では、モデルケースとして5年後、10年後、15年後の解約返戻金額の記載をしており、合わせて「ご都合により解約の場合」と記載する等、解約時期はあくまで契約者の判断としていること、③申立人が保管していたパンフレットには、解約返戻金の発生期間が有限であることを記載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、本件紛争の解決を図るためには、本件契約時の解約返戻金についての説明が適切であったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－2】[契約の募集]

申立人は、自治会活動中に自損事故により自身の自動車が損傷したため、自治会活動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自治会活動保険は賠償責任保険であり、本件自動車の損害は補償対象外であること、②募集時の説明会において申立人を含む参加者全員に対して、パンフレット等を交付し、「保険金をお支払いできない主な場合」を例示して補償内容を説明しており、募集人の募集行為に瑕疵はないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①本件事故は本件契約の補償対象外であること、②募集人による本件契約の募集手続は適正を欠いていたとの申立人の主張は、立証されていないこと等を確認した。

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

【新種・海上保険－3】[契約の管理・保全]

申立人は、配偶者ががんの告知を受けたため、がん保険(夫婦型)に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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申立人が離婚・再婚の後、配偶者変更の手続を申し出たと主張していることに対して、実際の申出は住所変更と保険金受取人の変更のみであって、被保険者変更の申出は受けていないこと、②本件契約では、配偶者変更はできず、夫婦型から本人型への変更となること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①再婚後、被保険者としての配偶者変更手続を依頼したこと、②現在まで夫婦型の保険料を支払っていること、③配偶者が2名存在するような保険証券を受領していること、④再婚後の配偶者が被保険者になれないことを保険会社が正しく伝えなかったため、再婚後の配偶者が他のがん保険に加入する機会を失ったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社には、①申立人が離婚後に支払った保険料のうち、配偶者分に相当する保険料を返還する義務があること、②配偶者が別の保険に加入する機会を失わせた点において一定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、本件契約を離婚日に遡って夫婦型から本人型に変更し、配偶者分の保険料を返還するとともに、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。

【新種・海上保険－4】[契約の管理・保全]

申立人は、ペット保険の契約更新にあたり従来通りの補償割合による契約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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約引受の条件として補償割合を変更することは、本件約款に基づき保険期間満了の2か月前までに申立人に通知していること、②引受審査の結果、過去の保険金請求内容等を踏まえて同条件による契約引受は公平性の観点で妥当ではないと判断したこと、③契約更新にあたり補償割合を90%から70%に変更する判断は申立人に一貫して説明してきたこと等から、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初回契約から現在に至るまで、保険金支払限度額を上回る請求はしていないこと、②本件約款で規定する「危険度が高く、公平性その他の理由で妥当ではない」との条項には該当せず、補償割合を変更しなければならない理由はないこと、③補償割合の変更を更新の条件とするのであれば、具体的な事由を提示すべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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支払った保険金の合計金額、保険金請求履歴等を踏まえると、保険会社が継続契約引受にあたり補償割合の変更を求めることは不合理とはいえないこと、②申立人は補償割合を70%に減額変更したとしても本件契約の継続を希望しており、補償割合を70%に変更した上で本件契約を有効に継続させることが適切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は補償割合を70%とする更新契約が有効である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。

【新種・海上保険－5】[保険金の支払]

申立人は、スポーツの試合中に負傷したため、医療総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の受傷は本件約款で定めた整骨院への通院が支払対象となる傷害には該当しないこと、②本件受傷の整骨院での施術は公的医療保険制度の支給対象となるものではないこと、③これまでの交渉経緯等から、整骨院通院分につき一部認定を行うことで和解に応じること等を主張した。

これに対して申立人は、①本件契約の支払限度期間経過後も通院しており、費用が生じていること、②一部を認定するとの保険会社の提示は根拠がなく、本件契約の趣旨に従って適切な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整骨院の施術は医師の同意なく行われ、医学的な見地からの妥当性は認められない、②保険会社による整骨院通院の一部認定は十分に手厚いものであるとの専門家の見解は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して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－6】[保険金の支払]

申立人は、請け負った建物解体工事で作業ミスがあったため、引渡先から費用を請求されたとして生産物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本件約款で「他人の身体の障害または財物の損壊について、法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害」を保険金支払事由として規定しているが、本件事故はこれに該当しないこと、②本件約款で、「財物の損壊」は財産的価値を有する有体物の滅失、破損または汚損をいうと規定されているが、本件事故による損害はこれ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未来の他人の財物のコストを上げてしまったこと、②法律上は土地も物になること、③土地を傷つけている(汚損)こと等から、財物の損壊にあたる旨主張し、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、本件事故による損害は、本件約款に規定する保険金支払事由に該当しないと判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し、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－7】[保険金の支払]

申立人は、がんに罹患して治療を受けたため、がん保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、申立人は別の保険会社の支払例をもとに入院保険金日額の一定倍数の手術保険金を求めているが、何倍の倍率を適用するかは本件約款に基づき判断されるものであるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、契約当事者は自らが締結した契約のみに拘束されるのが原則であり、本件手術の種類を本件約款の規定を当てはめたところ、保険会社が適用した倍率は妥当なもの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。

【新種・海上保険－8】[保険金の支払]

申立人は、商品を製造・納入したところ、一部に品質不良が認められたとのクレームを受けて修繕等の対応を行ったため、賠償責任保険の不良完成品損害補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①製造・納品した商品がどのような取引先を経てエンドユーザーまで流通したかがわかる資料およびその過程で流通した完成品に損壊が発生したことがわかる裏付資料の提出を要請しているが、申立人から提出がないこと、②申立人は、鑑定書(案)に基づき保険金が支払われるべきであると主張しているが、鑑定内容は、十分な裏付資料が整った場合に初めて説得力を持つものであること等から、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等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が本件特約の保険金支払要件を満たしているか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－9】[保険金の支払]

申立人は、代理店の誤った説明により、団体総合生活補償保険の特約の支払対象外となる手術を受けたため、手術費用相当額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、①申立人が受けた本件手術は、本件契約では保険金支払の対象外であること、②代理店は、本件手術が補償対象となるとは説明していないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、手術の前に、代理店に対して保険金支払の対象となる手術か否かを確認し、対象となる旨の説明を受けた旨主張し、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代理店の説明が不十分であったために、申立人に補償対象になるとの誤解を生じさせ、申立人は補償対象となる手術方法を選択する機会を逸したこと、②本件手術は申立人の疾病の治療に役立つものであり、本件手術に要した費用のすべてが、代理店の不十分な説明によって生じた損害とは言い難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－10】[保険金の支払]

申立人は、スノーボードで走行中にコースアウトして穴に落ち、自力での脱出が困難な状態になってスキー場に救助を要請したため、団体総合生活補償保険に基づく救援者費用等保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、本件約款上、「緊急な捜索・救助活動を要する状態になったことが警察等の公の機関により確認された場合」に保険金を支払うこととしているが、本件事故では、警察等の公の機関により確認されていないとして、保険金支払の対象とならない旨主張した。

これに対して申立人は、①スキー場内での救援のために警察に連絡するという発想はなく、スキー場パトロールの方がスムーズな救助を期待できること、②保険会社のインターネットサイト上には、保険金請求時の書類に「公の機関(やむを得ない場合は第三者)等の事故証明書」と記載があるため、警察等の公の機関の確認という本件約款の規定を、警察または第三者の証明があった場合と読み替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、①本件事故は、本件約款に規定する保険金の支払事由の要件を欠いていること、②保険会社のインターネット上の記載が本件約款と異なるような記載になっており、本件約款の規定、保険会社の運用には問題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－11】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、追突事故で受傷したため、業務災害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傷害の内容、程度、治療状況、症状経過および顧問医の意見を踏まえると、長くても1か月を超える通院の必要性はなかったと考えるが、和解のため加えて一定期間までの入院補償保険金を認定すること、②申立人の傷害には他覚所見および神経学的所見が全く認められず、主治医が休業の必要性を認めていないため就業不能であったと認定することはできず、休業補償保険金の支払対象とはならないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人が保険会社の入院補償保険金に関する提案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入院補償保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－12】[保険金の支払]

申立人は、プレジャーボートのスクリューに釣り糸が絡まってエンジンが停止して釣り糸を除去したため、プレジャーボート責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①本件プレジャーボートは自力航行で帰港できており、捜索救助費用の支払対象外であること、②本件除去費用のうち、船底の清掃費用は捜索救助費用に含まれないこと、③スクリューのドライブユニット部分に損傷があったとしても、その修繕費用は本件契約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、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が本件契約の捜索救助費用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。

【新種・海上保険－13】[保険金の支払]

申立人は、図書館から借りていた書籍等をなくして弁償したため、個人賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①本件契約では受託品の置き忘れまたは紛失に起因する損害は保険金支払の対象とならないこと、②今後、仮に盗難の事実が認められたとしても、「紛失後の盗難」に該当するため、保険金支払対象外であること等を主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件書籍等がなくなった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。

【新種・海上保険－14】[保険金の支払]

申立人は、工事現場での誘導ミスにより重機とダンプカーを接触させ、損傷したダンプカーの修理費を支払ったため、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本件事故以前の作業において特段の問題がなかったこと、②申立人を含めた誰もが本件事故の危険を確認することができなかったこと、③申立人が操縦する重機がダンプカーのどこに接触したかが不明であること等から、本件事故は、申立人にとって予見不可能であって本件約款における「法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害」とはいえないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件において、重機とダンプカーの接触およびそれに起因するダンプカーの損傷につき、申立人に過失がないとはいえず、本件契約上有責であること、②申立人の過失割合を判断する事故態様の詳細が明らかではないこと、③保険会社

から請求金額の一定割合を保険金として支払う旨の提案がなされたこと等を確認した。

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

【新種・海上保険－15】[保険金の支払]

申立人は、労働審判手続において調停が成立して従業員に解決金を支払ったため、業務災害総合保険の雇用関連賠償責任補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件損害として認定できるものは、①法律の規定に基づいて被保険者が被害者に対して行う賠償債務の弁済としての支出、②不当解雇判決等により雇用契約の終了の取扱いが行われた時からその取扱いに起因する損害賠償責任を負担することが確定した時までの賃金となる旨主張した。

これに対して申立人は、労働審判によって支払った解決金は、本件約款に基づいて法律上の損害賠償責任を負担することによって被った損害であり、解決金全額が保険金として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本件従業員が従前の業務への復帰を諦め、合意退職したことから、申立人が本件従業員に対して雇用契約に基づく賃金を支払う法的義務は存在せず、労働審判において認められた解決金は、従業員が解雇によって失った賃金についての逸失利益等の損害賠償金と解すべきであること、②逸失利益の範囲については、特段の事情が認められない限り、通常、再就職に必要な期間の賃金相当額に限られるものと解されるので、解決金全額が保険金支払の対象となる損害と評価することは困難であること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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。

【交通賠償一1】[保険金の支払]

横断道路を歩行中、右折車に衝突された事故で、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。

【交通賠償一2】[保険金の支払]

交差点走行中に左側から自動車に衝突された事故で、自動車損害額等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

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]

バックしてきた自動車が花壇にぶつかりブロックに亀裂が入った事故で、賠償範囲等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一4】[保険金の支払]

路地から飛び出してきた自動車と衝突して自動車が損傷した事故で、格落ち損害、車に載せていたカメラの買替費用、保険利用による保険料アップ分の補償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。

【交通賠償一5】[保険金の支払]

交差点上での出会い頭衝突事故で、修理代金、休車損害ならびに過失割合について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一6】[保険金の支払]

自動車が隣に駐車していた自動車に傷つけられた事故で、自動車損害額等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

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]

散歩中、飼い犬が自転車と接触して両前脚を骨折するけがを負った事故で、過失割合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	
	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

企画・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