

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4四半期(2024年1月1日～3月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が995件、紛争解決手続が138件となった。

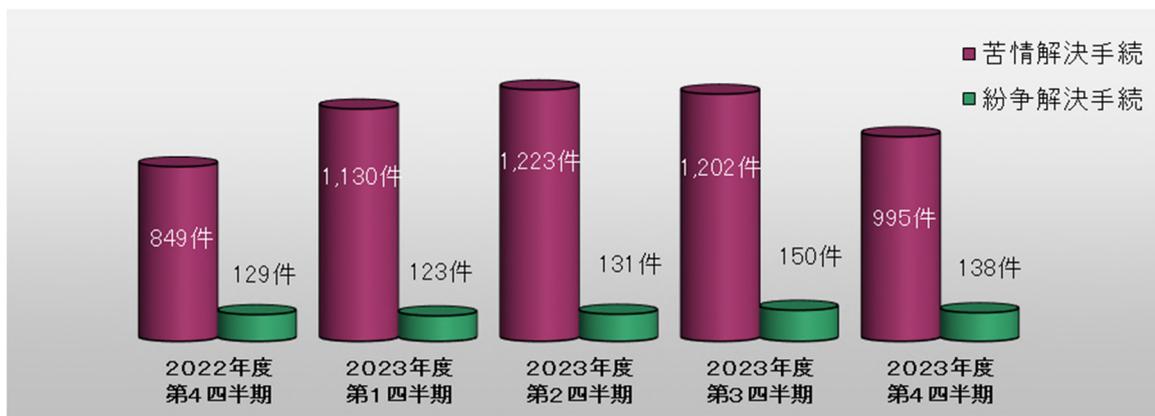
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が1,033件、紛争解決手続が139件となった。

(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	995	1,580	348	685	647	895
紛争解決手続	138	242	5	134	133	108

(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3四半期(2023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207件(17.2%)、紛争解決手続は12件(8.0%)減少した。また、2022年度第4四半期(2023年3月1日～3月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は146件(17.2%)、紛争解決手続は9件(7.0%)それぞれ増加した。(5ページ、8ページ参照。)

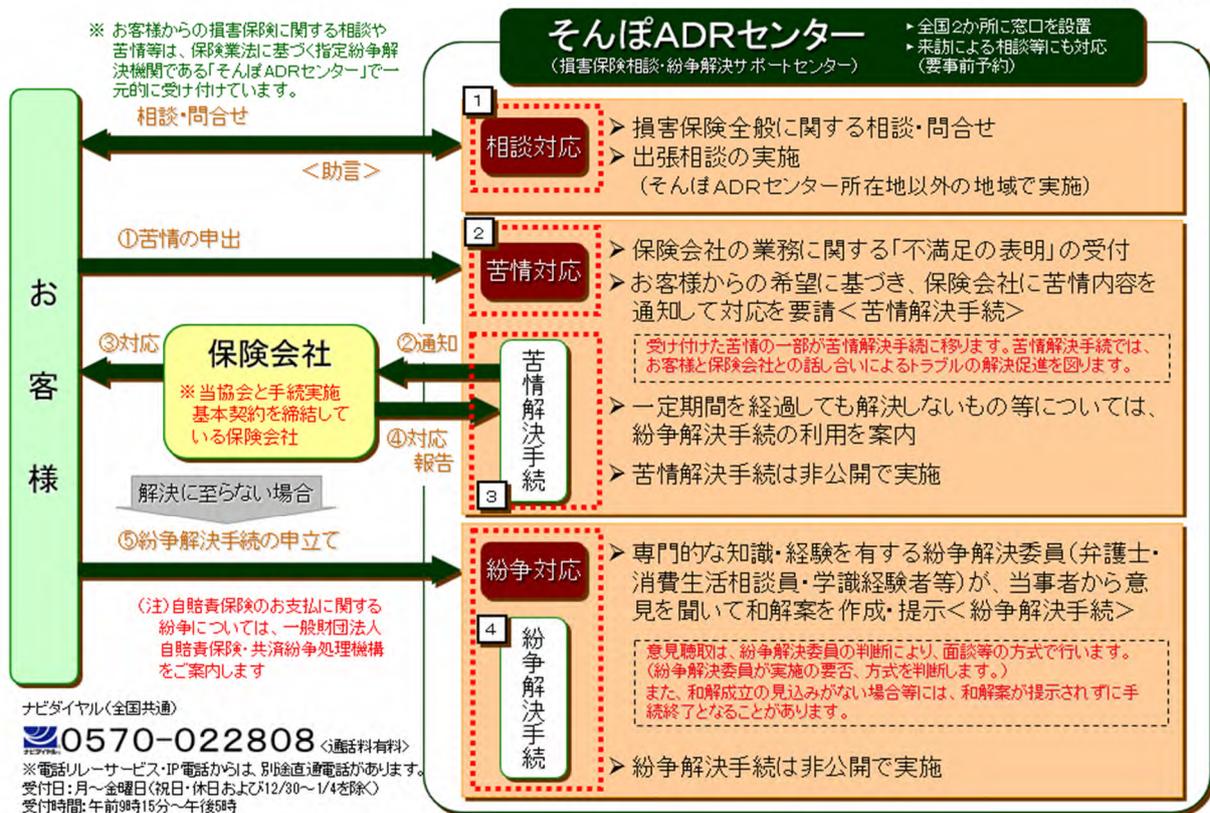


1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

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

日本損害保険協会における相談・苦情・紛争対応体制(概略)

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)	7,900 (100.0)	30,087 (100.0)
苦情	2,410 (33.9)	2,716 (36.7)	2,635 (34.3)	2,448 (31.0)	10,209 (33.9)
相談	4,689 (66.1)	4,685 (63.3)	5,052 (65.7)	5,452 (69.0)	19,878 (66.1)

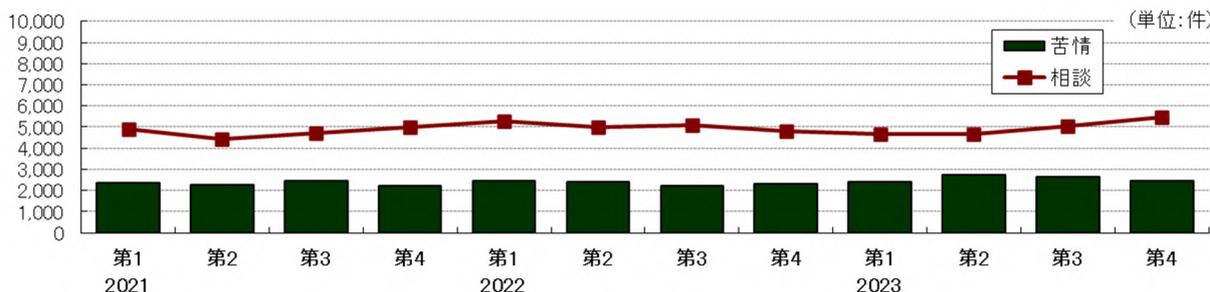
<2024年5月1日集計>

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

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)

(単位:件)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件, %)

		自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2021年度		13,662 (48.0)	5,090 (17.9)	1,586 (5.6)	3,189 (11.2)	4,949 (17.4)	28,476 (100.0)
	苦情	6,151 (65.9)	2,022 (21.6)	273 (2.9)	734 (7.9)	160 (1.7)	9,340 (100.0)
	相談	7,511 (39.3)	3,068 (16.0)	1,313 (6.9)	2,455 (12.8)	4,789 (25.0)	19,136 (100.0)
	第1四半期	3,423 (47.0)	1,425 (19.6)	412 (5.7)	770 (10.6)	1,258 (17.3)	7,288 (100.0)
	苦情	1,535 (64.6)	570 (24.0)	74 (3.1)	168 (7.1)	30 (1.3)	2,377 (100.0)
	相談	1,888 (38.4)	855 (17.4)	338 (6.9)	602 (12.3)	1,228 (25.0)	4,911 (100.0)
	第2四半期	3,312 (49.2)	1,193 (17.7)	316 (4.7)	752 (11.2)	1,165 (17.3)	6,738 (100.0)
	苦情	1,496 (65.4)	512 (22.4)	58 (2.5)	184 (8.0)	38 (1.7)	2,288 (100.0)
	相談	1,816 (40.8)	681 (15.3)	258 (5.8)	568 (12.8)	1,127 (25.3)	4,450 (100.0)
	第3四半期	3,530 (49.2)	1,293 (18.0)	361 (5.0)	763 (10.6)	1,233 (17.2)	7,180 (100.0)
	苦情	1,615 (66.0)	519 (21.2)	71 (2.9)	204 (8.3)	38 (1.6)	2,447 (100.0)
	相談	1,915 (40.5)	774 (16.4)	290 (6.1)	559 (11.8)	1,195 (25.2)	4,733 (100.0)
	第4四半期	3,397 (46.7)	1,179 (16.2)	497 (6.8)	904 (12.4)	1,293 (17.8)	7,270 (100.0)
	苦情	1,505 (67.5)	421 (18.9)	70 (3.1)	178 (8.0)	54 (2.4)	2,228 (100.0)
相談	1,892 (37.5)	758 (15.0)	427 (8.5)	726 (14.4)	1,239 (24.6)	5,042 (100.0)	
2022年度		13,545 (45.7)	5,009 (16.9)	2,435 (8.2)	3,092 (10.4)	5,586 (18.8)	29,667 (100.0)
	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		14,316 (47.4)	4,967 (16.4)	2,031 (6.7)	2,994 (9.9)	5,911 (19.6)	30,219 (100.0)
	苦情	6,875 (67.1)	1,867 (18.2)	386 (3.8)	941 (9.2)	182 (1.8)	10,251 (100.0)
	相談	7,441 (37.3)	3,100 (15.5)	1,645 (8.2)	2,053 (10.3)	5,729 (28.7)	19,968 (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	1,840 (67.4)	500 (18.3)	103 (3.8)	242 (8.9)	44 (1.6)	2,729 (100.0)
	相談	1,804 (38.4)	724 (15.4)	396 (8.4)	470 (10.0)	1,309 (27.8)	4,703 (100.0)
	第3四半期	3,673 (47.6)	1,263 (16.4)	487 (6.3)	759 (9.8)	1,531 (19.8)	7,713 (100.0)
	苦情	1,782 (67.4)	480 (18.2)	98 (3.7)	244 (9.2)	40 (1.5)	2,644 (100.0)
	相談	1,891 (37.3)	783 (15.4)	389 (7.7)	515 (10.2)	1,491 (29.4)	5,069 (100.0)
	第4四半期	3,557 (44.8)	1,419 (17.9)	558 (7.0)	804 (10.1)	1,603 (20.2)	7,941 (100.0)
	苦情	1,606 (65.3)	453 (18.4)	110 (4.5)	244 (9.9)	47 (1.9)	2,460 (100.0)
相談	1,951 (35.6)	966 (17.6)	448 (8.2)	560 (10.2)	1,556 (28.4)	5,481 (100.0)	

<2024年5月1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。

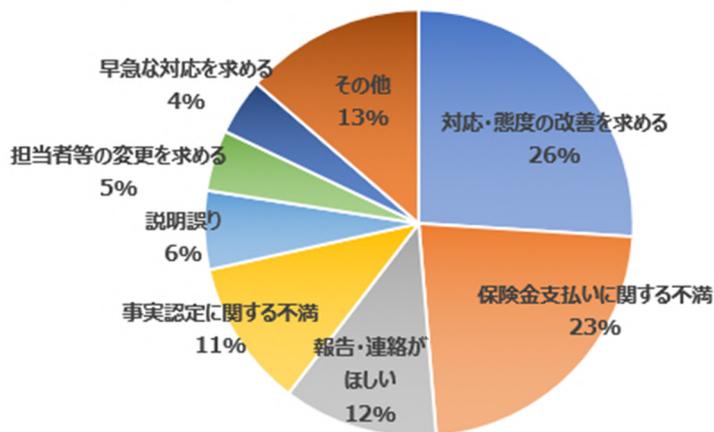
(注3) 1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

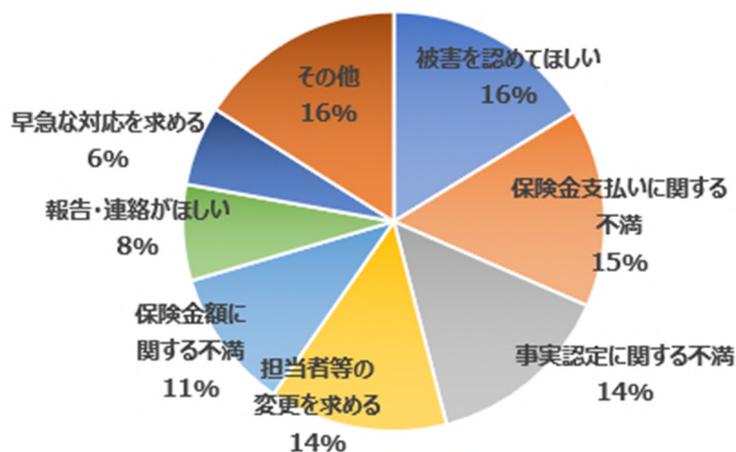
【参考】 テキストマイニングによる苦情内容分析

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。

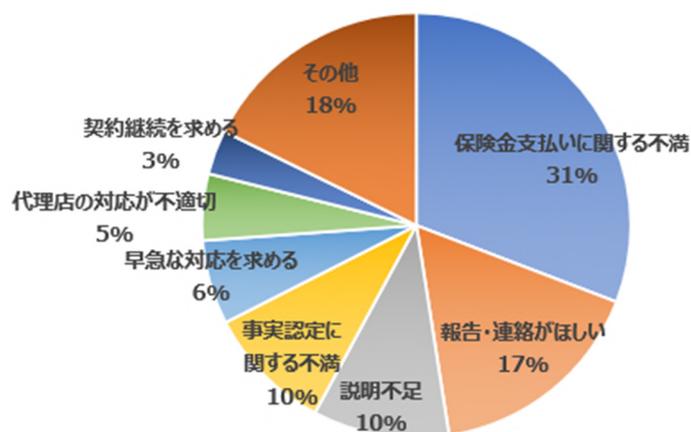
自動車保険に関する苦情の内訳



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

		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 (65.6)	672 (67.1)	3,039 (66.6)
	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)	196 (19.6)	946 (20.7)
	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)	44 (4.4)	174 (3.8)
	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)	100 (8.3)	85 (8.5)	390 (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)	4 (0.4)	17 (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)	1,205 (100.0)	1,001 (100.0)	4,566 (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)	85 (8.5)	397 (8.7)
	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)	58 (5.8)	258 (5.7)
	保険金支払	768 (86.3)	780 (85.7)	721 (85.8)	707 (83.3)	2,976 (85.3)	950 (84.1)	1,042 (85.2)	1,039 (86.4)	847 (85.1)	3,878 (85.2)
	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)	5 (0.5)	17 (0.4)
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)	995 (100.0)	4,550 (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)	22 (1.2)	90 (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)	410 (18.3)	345 (19.0)	1,486 (18.2)
	手続遅延等	228 (15.8)	233 (15.9)	243 (17.2)	245 (17.5)	949 (16.6)	314 (15.9)	363 (16.9)	365 (16.3)	298 (16.4)	1,340 (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)	401 (17.9)	320 (17.7)	1,353 (16.6)
	不適正手続	115 (8.0)	93 (6.3)	129 (9.1)	111 (7.9)	448 (7.8)	169 (8.6)	194 (9.0)	197 (8.8)	133 (7.3)	693 (8.5)
	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)	377 (20.8)	1,745 (21.4)
	支払可否	184 (12.7)	227 (15.5)	212 (15.0)	188 (13.4)	811 (14.2)	248 (12.6)	281 (13.1)	274 (12.2)	222 (12.3)	1,025 (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)	81 (4.5)	317 (3.9)
	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)	14 (0.8)	114 (1.4)
合計	1,445 (100.0)	1,465 (100.0)	1,410 (100.0)	1,401 (100.0)	5,721 (100.0)	1,969 (100.0)	2,144 (100.0)	2,238 (100.0)	1,812 (100.0)	8,163 (100.0)	

<2024年5月1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

		2022年度					2023年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
終了事由別	不開始	2 (0.2)	1 (0.1)	4 (0.4)	1 (0.1)	8 (0.2)	2 (0.2)	3 (0.3)	2 (0.2)	6 (0.6)	13 (0.3)
	解決	691 (84.4)	763 (86.7)	797 (86.5)	737 (85.8)	2,988 (85.9)	748 (86.7)	954 (87.4)	1,069 (86.6)	896 (86.7)	3,667 (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)	73 (7.1)	296 (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)	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)	51 (4.9)	223 (5.3)
	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)	7 (0.7)	22 (0.5)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
合計	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)	1,033 (100.0)	4,221 (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)	233 (22.6)	1,088 (25.8)
	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)	385 (37.3)	1,711 (40.5)
	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)	219 (21.2)	725 (17.2)
	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)	196 (19.0)	697 (16.5)
	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)	1,033 (100.0)	4,221 (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)	2,564 (99.2)	3,472 (99.0)	3,997 (98.1)	3,398 (97.7)	13,431 (98.4)
	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)	24 (0.7)	91 (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)	3 (0.1)	14 (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)	52 (1.5)	108 (0.8)
	合計	2,819 (100.0)	2,694 (100.0)	3,039 (100.0)	2,866 (100.0)	11,418 (100.0)	2,584 (100.0)	3,507 (100.0)	4,076 (100.0)	3,477 (100.0)	13,644 (100.0)

<2024年5月1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	27	6	1	1	0	35	6	1	28	0	35
青森県	7	0	1	1	0	9	1	1	6	0	8
岩手県	3	2	0	0	0	5	0	0	5	0	5
宮城県	9	6	0	1	0	16	0	2	14	0	16
秋田県	2	1	0	0	0	3	2	0	1	0	3
山形県	2	2	0	1	0	5	1	1	3	0	5
福島県	7	4	1	1	0	13	1	0	11	0	12
茨城県	16	5	0	1	0	22	2	1	19	0	22
栃木県	15	1	0	2	0	18	1	3	14	0	18
群馬県	18	2	1	0	0	21	2	0	19	0	21
埼玉県	61	14	3	5	0	83	5	3	75	0	83
千葉県	31	10	4	5	2	52	5	4	41	2	52
東京都	80	30	4	20	0	134	11	9	112	1	133
神奈川県	51	13	4	8	0	76	7	7	61	1	76
新潟県	8	3	1	0	0	12	0	0	12	0	12
富山県	9	4	1	0	0	14	0	1	13	0	14
石川県	5	12	1	0	0	18	0	0	18	0	18
福井県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
山梨県	5	4	0	0	0	9	0	0	9	0	9
長野県	7	1	0	0	0	8	0	0	8	0	8
岐阜県	14	3	0	0	0	17	1	0	16	0	17
静岡県	23	3	2	3	0	31	3	2	26	0	31
愛知県	50	10	2	3	0	65	4	5	56	0	65
三重県	18	4	1	0	1	24	3	0	20	1	24
滋賀県	6	1	1	1	0	9	4	2	3	0	9
京都府	11	6	2	2	0	21	1	0	19	0	20
大阪府	51	21	4	15	1	92	8	3	79	0	90
兵庫県	23	7	0	4	0	34	6	1	27	0	34
奈良県	5	2	1	0	0	8	0	1	7	0	8
和歌山県	5	0	0	1	0	6	0	2	4	0	6
鳥取県	1	0	0	2	0	3	0	0	3	0	3
島根県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
岡山県	11	0	1	3	0	15	3	1	11	0	15
広島県	13	1	3	0	0	17	2	0	15	0	17
山口県	3	3	1	0	0	7	1	1	5	0	7
徳島県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
香川県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
愛媛県	8	1	0	0	0	9	1	1	7	0	9
高知県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
福岡県	23	5	2	3	0	33	1	2	30	0	33
佐賀県	1	0	0	1	0	2	0	0	2	0	2
長崎県	4	1	0	0	0	5	0	0	5	0	5
熊本県	6	2	1	1	0	10	1	1	8	0	10
大分県	6	2	0	0	0	8	1	1	6	0	8
宮崎県	6	1	1	0	0	8	0	1	7	0	8
鹿児島県	3	1	0	0	0	4	1	0	3	0	4
沖縄県	7	2	0	0	0	9	0	1	8	0	9
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	672	196	44	85	4	1,001	85	58	847	5	995

<2024年5月1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	2	13	12	13	4	11	7	3	1	66	4	31	35
青森県	2	3	2	0	0	5	0	1	0	13	1	7	8
岩手県	0	2	3	1	0	1	3	0	0	10	1	4	5
宮城県	0	6	3	5	3	6	2	5	0	30	0	16	16
秋田県	0	1	1	2	1	0	1	0	0	6	1	2	3
山形県	1	3	2	3	0	0	3	0	0	12	1	4	5
福島県	0	2	2	3	2	4	2	3	0	18	1	11	12
茨城県	0	5	11	8	5	6	4	3	1	43	2	20	22
栃木県	0	6	5	7	4	9	2	0	0	33	1	17	18
群馬県	0	11	6	11	2	9	2	2	0	43	2	19	21
埼玉県	0	34	29	17	7	39	16	5	0	147	2	81	83
千葉県	2	18	20	14	7	18	15	3	0	97	3	49	52
東京都	1	44	42	48	19	45	27	10	3	239	15	118	133
神奈川県	0	19	19	20	9	32	17	4	2	122	6	70	76
新潟県	0	4	1	5	0	5	4	3	0	22	1	11	12
富山県	0	4	6	3	0	5	2	4	1	25	1	13	14
石川県	0	5	3	4	1	2	0	12	0	27	0	18	18
福井県	1	1	1	1	0	2	1	0	0	7	0	3	3
山梨県	0	5	3	1	0	4	4	0	0	17	3	6	9
長野県	0	5	3	4	1	2	1	1	2	19	0	8	8
岐阜県	0	9	3	8	1	11	1	2	0	35	1	16	17
静岡県	2	13	8	7	5	15	6	1	0	57	2	29	31
愛知県	1	26	22	21	12	31	10	4	0	127	10	55	65
三重県	0	12	7	6	5	8	9	1	0	48	0	24	24
滋賀県	2	1	2	6	3	2	1	0	0	17	0	9	9
京都府	1	4	8	4	1	4	10	0	0	32	2	18	20
大阪府	1	26	25	28	15	24	30	4	1	154	9	81	90
兵庫県	2	15	10	11	4	17	8	1	0	68	5	29	34
奈良県	0	3	3	5	1	2	2	0	0	16	0	8	8
和歌山県	0	2	0	3	0	2	1	0	1	9	0	6	6
鳥取県	0	1	0	1	0	1	1	0	0	4	1	2	3
島根県	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	1	1
岡山県	1	3	3	6	5	7	2	1	0	28	0	15	15
広島県	1	5	2	9	2	9	0	3	0	31	0	17	17
山口県	0	3	3	2	2	1	4	1	0	16	0	7	7
徳島県	0	1	0	2	0	1	0	1	0	5	1	2	3
香川県	0	2	2	1	0	1	0	0	0	6	0	3	3
愛媛県	0	5	3	4	2	3	2	0	0	19	1	8	9
高知県	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
福岡県	1	11	10	11	2	16	7	0	0	58	0	33	33
佐賀県	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3	0	2	2
長崎県	0	2	1	1	2	1	1	0	0	8	1	4	5
熊本県	0	4	4	4	2	3	3	3	1	24	1	9	10
大分県	0	2	3	1	2	2	4	0	0	14	1	7	8
宮崎県	0	1	2	3	0	2	3	0	1	12	1	7	8
鹿児島県	1	0	0	1	0	2	1	0	0	5	0	4	4
沖縄県	0	2	2	4	2	5	2	0	0	17	3	6	9
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	22	345	298	320	133	377	222	81	14	1,812	84	911	995

<2024年5月1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)	52 (34.7)	46 (33.3)	195 (36.0)
	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)	70 (50.7)	259 (47.8)
	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)	13 (9.4)	41 (7.6)
	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)	9 (6.5)	43 (7.9)
	その他	0 (0.0)	1 (0.9)	0 (0.0)	2 (1.6)	3 (0.6)	2 (1.6)	0 (0.0)	2 (1.3)	0 (0.0)	4 (0.7)
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)	138 (100.0)	542 (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)	63 (45.7)	275 (50.7)
	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)	66 (47.8)	229 (42.3)
	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)	9 (6.5)	38 (7.0)
	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)	138 (100.0)	542 (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)	10 (8.1)	11 (8.4)	7 (4.7)	3 (2.2)	31 (5.7)
	契約管理	7 (4.9)	8 (7.2)	7 (5.9)	9 (7.0)	31 (6.2)	9 (7.3)	10 (7.6)	8 (5.3)	4 (2.9)	31 (5.7)
	保険金支払	124 (86.1)	94 (84.7)	96 (81.4)	113 (87.6)	427 (85.1)	100 (81.3)	106 (80.9)	133 (88.7)	130 (94.2)	469 (86.5)
	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)	1 (0.7)	11 (2.0)
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)	138 (100.0)	542 (100.0)	

<2024年6月24日集計>

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

(2) 手続終了状況

(単位:件,%)

	2021年度					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	43 (38.4)	40 (29.9)	35 (28.9)	44 (34.1)	162 (32.7)	36 (30.3)	53 (42.4)	58 (45.7)	48 (34.5)	195 (38.2)
	特別調停	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	見込みなし	65 (58.0)	82 (61.2)	81 (66.9)	78 (60.5)	306 (61.7)	78 (65.5)	66 (52.8)	64 (50.4)	77 (55.4)	285 (55.9)
	双方の離脱	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	一方の離脱	4 (3.6)	10 (7.5)	5 (4.1)	7 (5.4)	26 (5.2)	5 (4.2)	4 (3.2)	5 (3.9)	12 (8.6)	26 (5.1)
	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 (1.4)	4 (0.8)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
合計	112 (100.0)	134 (100.0)	121 (100.0)	129 (100.0)	496 (100.0)	119 (100.0)	125 (100.0)	127 (100.0)	139 (100.0)	510 (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)	1 (0.7)	1 (0.2)
	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)	24 (17.3)	84 (16.5)
	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)	75 (54.0)	291 (57.1)
	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)	33 (23.7)	122 (23.9)
	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 (3.6)	10 (2.0)
	2年以上	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	1 (0.7)	2 (0.4)
合計	112 (100.0)	134 (100.0)	121 (100.0)	129 (100.0)	496 (100.0)	119 (100.0)	125 (100.0)	127 (100.0)	139 (100.0)	510 (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)	27 (19.4)	75 (14.7)
	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)	55 (39.6)	213 (41.8)
	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)	53 (38.1)	208 (40.8)
	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)	4 (2.9)	14 (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)	139 (100.0)	510 (100.0)	

<2024年6月24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、自転車搭乗中の事故により負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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人身傷害保険金の補償内容が自動車搭乗中に限定されていること、②補償内容について申立人の意向を確認して契約したこと、③契約締結後も補償内容に関して申立人から特段照会や訂正の依頼はなかったこと等から、契約は有効に成立しているとして、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、①申立人のニーズは、人身傷害保険については自転車事故も補償される契約とすることにあつたところ、別の特約を提案した募集人の対応には至らないところがあつたと考えられること、②申立人においても、本件契約の補償内容の確認が不十分であつ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ことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険-2】[契約の募集]

申立人は、自動車保険の契約を切り替えたが、他の保険会社との前契約の契約期間中に3等級ダウン事故が2件あつたことが後で判明し、保険会社から等級の訂正、追加保険料の支払を求められた上、車両保険の付帯を拒否された。本件契約は、申立人が保険会社の代理店に就職したことから、代理店の指示により半ば強制的に締結させられたものであるとして、前契約と比べて保険料が上昇した損害、車両保険が付帯されず乗れなくなった自動車の損害について賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①前契約に係る事故件数は告知事項であるにもかかわらず、申立人は申告しなかったこと、②このような事情が後日判明した場合には、保険会社としては、申立人に対して等級の訂正および保険料の追加を求めることは正当な行為であること、③等級訂正の結果、車両保険を付帯しない条件で引き受けることとした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。

これに対して申立人は、①当該代理店に就職したが、前契約から保険会社との契約に切り替えるように就職前から強く求められており、事実上これを断ることは難しかったこと、②残期間のある車両保険付きの前契約を解約することを余儀なくされ、3等級ダウンによる料率の悪化が顕在化し、車両保険も付帯できない結果になったものであり、これは代理店が十分な説明を行っていないこと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、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－3】[契約の募集]

申立人は、自動車事故で傷害を負い、自動車保険の弁護士費用特約の使用を検討したが、募集人のミスで弁護士費用特約が付帯されていないことが判明したため、同特約の保険金相当額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約に弁護士費用特約は付帯されていないこと、②本件契約手続に際しては、申立人が「重要事項のご説明」を確認の上確認欄にチェックをして申込書に署名していること、③募集人に不法行為が成立するほどの過失はなく、申立人に対する賠償義務はないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件契約に弁護士費用特約が付帯されていない状態になった原因は、募集人が同特約が付帯された他の自動車の契約が任意解約されたことを失念していたため、同特約が付帯されていない状況になることを認識せずに本件契約を締結したことにあること、②保険契約者および申立人は、本件契約締結時や保険証券受領時に契約内容の確認が不十分であったこと、③申立人は事故相手先保険会社との交渉を継続しており、仮に弁護士費用特約が付帯されていれば、弁護士に示談交渉を委任したい意向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。

【自動車保険－4】[契約の募集]

申立人は、自動車販売店で自動車を購入した際、加入意思がないにもかかわらず自動車保険に加入させられていたため、契約の取消しと保険料の返金を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は自動車保険申込書等に署名・押印等を行い募集人に返送していること、②その後、募集人は申立人に加入意思等を確認していること等から、本件契約の締結等に何ら問題はない旨主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

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

【自動車保険－5】[契約の募集]

申立人は、自身が契約する自動車保険の記名被保険者が自損事故を起こして自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険の事故対応を求めたところ、契約距離区分の超過による是正が必要であることが判明した。契約距離区分の是正と年間差額保険料の追加支払について申立人は一旦了承したが、案内された年間差額保険料等の誤りが発覚し、保険会社から新たな年間差額保険料が案内されたため、年間差額保険料の請求取消および慰謝料の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①公平性に鑑みて、契約距離区分を変更する手続および年間差額保険料の追加請求は正しいこと、②新規契約については、契約距離区分を超える場合には、超過がわかった時点で保険会社に連絡の上契約距離区分の変更が必要であること等を主張した。

これに対して申立人は、①新規契約時に距離超過における追加保険料の説明はなかったこと、②契約者からの超過距離申告と保険会社からの超過距離連絡では追加保険料に大きな差があることも初めて知ったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社の対応において、年間差額保険料の請求取消、慰謝料の支払を認め得る法的義務違反があったとまでは認められないこと、②保険会社の誤案内がなければ、本件紛争を生じることではなく、保険会社は申立人に手間や時間をかけさせていることを認めていること等を確認した。

このため、申立人は保険会社に対して年間差額保険料の追加支払に応じる一方で、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－6】[契約の募集]

申立人は、接触事故で軽自動車(キッチンカー)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本件軽自動車は、架装部分により車高が軽自動車の法定規格を超えており、違法改造であるため、本件約款の規定により当該架装部分および付属品に発生した損害については車両保険金を支払うことはできないこと、②募集人は、申立人に対して架装部分を含めて車両保険で保険対応できる旨説明していたが、違法改造がされていることを知らなかったこと、③車両保険は、一般に自動車検査証および自動車の売買契約書、見積書等を確認した上で車両保険金額を決めて締結し、募集人に自動車に違法改造がなされていないかを確認する注意義務までは認められないこと、④本件車両保険を保険期間の始期日に遡って取り消し、車両保険の保険料を返還することを提案したこと等を主張した。

これに対して申立人は、①募集人は、契約前から本件軽自動車を何度も見ており、実車の高さ等の状況を十分に知っていたものであり、注文書の記載内容からしても、高さが法定規格を超えていることは把握していたこと、②仮に架装部分の高さが法定規格を超えるものであっても、その実車を自動車とするとの合意が成立しており、保険契約の対象となっていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件約款等では「法令により禁止されている改造を行った部分品および付属品に発生した損害」について車両保険金が支払われなことが明示されている以上、車両保険金の支払は認められないこと、②募集人等保険会社側が、契約者側から提出された自動車検査証等を確認するだけでなく、実車も確認するなどして違法改造がされていないか等について確認・調査しなければならないという確認義務が課せられていると認定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、本件車両保険を保険期間の始期日に遡って取り消し、保険料を返還する旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険一7】[契約の募集]

申立人は、配偶者が運転する自動車で追突事故が発生したため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約開始にあたり申立人から他の保険会社で加入していた前契約の保険証券が提示され、記載された自動車を対象とした契約を申立人の意向に従い締結したこと、②契約締結以前にこの自動車は廃車されており、その後使用された自動車への車両入替手続も未了であったこと、③契約開始から事故が発生するまでに数回継続更新手続の機会があったが、申立人から自動車の修正や変更について申告はなかったこと、④本件事故の発生直前に申立人から車両入替手続の申出があったが、入替対象の自動車は事故日以降に納車が予定されている自動車が申告されていたこと、⑤事故を起こした自動車が契約自動車であるとの代理店の報告を前提に一部保険金を支払ったが、その後自動車の相違が判明したため、当該事故による保険金は支払対象外であり、支払済保険金は回収する必要があること等を主張した。

これに対して申立人は、①契約開始時に契約内容・証券記載の自動車を確認して契約したとの保険会社主張は事実と異なること、②募集人は継続手続をどこで誰と行ったのか不明であること、③事故現場を確認すれば、募集人は自動車の相違に気付いたはずであり、募集人が契約の締結等に当たり自動車の確認をしていなかったことは明らか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、存在しない自動車を対象とした自動車保険を契約し続けた帰責性が、保険会社と申立人のどちらに認められる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。

【自動車保険一8】[契約の管理・保全]

申立人は、衝突事故を起こしたため、自動車保険に基づく自動車のレッカー費用の支払等を求めたところ、本件契約は解除済であるとして、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①払込期限までに保険料の払込みがなかった場合は、その保険料の払込みを怠った払込期日の翌日付で契約を解除することを注意喚起情報として重要事項等説明書に記載、契約者へ周知していること、②口座振替不能となった場合、翌月「保険料再請求のお知らせ」を送付し、また、再請求について口座振替不能となった場合、その翌月「保険料お払込みの再度のお願い(兼解除(失効)予告通知書)」を送付して通知していること、③代理店からも申立人に保険料払込の督促文書を送付したこと、④解除通知後に保険料が引き落とされたのは、本件払込期限が、翌月からの口座引き落としのタイミングと同月であり、システム上で口座振替請求を停止することができないことから発生するものであること等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社による本件契約の解除は正当になされたものであり、本件事故について保険金請求を認めることは困難であると判断した。

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

を終了した。

【自動車保険－9】[契約の管理・保全]

申立人は、保険会社に自動車保険の契約を解除されたため、契約解除の取消しを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約の存続に必要な保険料を期限までに払い込むよう申立人に複数回通知する等対応過程に不備はなく、契約解除は本件約款の規定に則った適正な措置であったとして、契約解除の取消しには応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、事情により保険会社の通知等に気付かなかったため保険料の振込ができず、本件契約の解除を回避できなかったことを考慮すべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件契約が本件約款に従い解除されており、特段の事情が認められない本件においては、保険会社による本件契約の解除を取り消すべき理由を見出すことはできないことを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し、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、自動車事故が発生したため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約は全車両一括特約が付帯されているが、申立人が本件自動車を取得したのは数年前の保険期間途中であり、本件約款に規定する増車の通知をしていなかったため、本件自動車は保険の対象となっていないこと、②本件増車の手続において保険会社の過失はないこと、③本件特約に定める中途取得自動車への自動補償や付保漏れへの救済措置は適用されないこと等を主張した。

これに対して申立人は、本件自動車の取得における保険会社への通知漏れを認めた上で、複数の社有車を保有する法人に対して、保険会社は増車時の通知漏れ防止のための積極的な働きかけや契約更改時における現車確認が不十分であった旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件の契約・更改と本件増車の通知漏れの経緯を確認し、申立人の本件増車の通知漏れの主な責任は申立人にあるが、保険会社にも一定の責任があると判断した。

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－11】[契約の管理・保全]

申立人は、払込期日の2日後に未納となっていた自動車保険の分割保険料を支払ったが、契約解除となったため、契約解除の意思表示の撤回、等級の継承および契約の解約を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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払込期日が日曜日の場合でもコンビニエンスストア等での支払が可能であること、②申立人が外出できなかったとしても、代わりに同居の親族が払い込むことが可能であること等から、契約解除の取消しには応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①払込期日は日曜日であり金融機関が利用できなかったこと、②払込期日から2日後に支払手続をしたが返金されたこと、③払込期日当日は、障害による体調不良で外出することが困難な状況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、申立人は払込期日に未払保険料を支払う意思を有していたが、障害により外出が困難な状況であり、支払期日から2日の遅延をもって保険会社が契約を解除したことは、障害がある保険契約者に配慮すべき信義則上の義務に照らして適切ではないと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、本件解除の意思表示を撤回するとともに申立人の指定日をもって本件契約を解約することを認め、また申立人は保険会社に対して、本件契約の上記解約日までの未払保険料から解約返戻保険料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。

【自動車保険－12】[契約の管理・保全]

申立人は、保険料の未払により自動車保険の契約が解除されたため、解除を取り消してノンフリート等級を復活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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から保険料の払込みがなかったこと、②書面を用いて適切に督促や通知を行っていたこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

手続開始後、保険会社からの主張内容を検討した結果、要求が認められる可能性は低いとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【自動車保険－13】[契約の管理・保全]

申立人は、契約者である申立人の意向を確認せず、募集人と申立人家族との間で自動車保険の契約条件を変更したため、当該変更日に遡及して契約解除を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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募集人と申立人家族との間で行った全ての変更手続の取消しを完了し、申立人の意思に基づかない誤った状態は解消していること、②申立人の申出日に契約解除を実施すること、③契約条件の変更日に遡及しての契約解除は、本件約款に照らして応じられないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が契約者に直接の意思確認をせずに契約条件を変更したのは重大な過失であり、無断の契約条件の変更日に遡及しての契約解除に応じるべきであること、②本件無断契約

変更は取り消されているが、この失われた期間の十分な補償がな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等に基づき検討した結果、①保険会社は無断の契約条件変更を遡及して取り消しているため、申立人は契約条件変更日から申出日まで保険利益を享受しており、遡及しての契約解除は認められないこと、②保険会社が、申立人の意思確認をしないまま契約条件変更を実施したことは問題であり、申立人は精神的苦痛を受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ことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－14】[保険金の支払]

申立人は、飛び石により自動車のボンネット、ラジエーターグリル、フロントガラスが損傷したため、これを1事故として自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①飛び石はラジエーターグリルとボンネットに衝突した後、前方もしくは上方に跳ね返った可能性が高いこと、②自動車の形状から前方に跳ね返った飛び石はフロントガラスに接触することは考えられないこと、③飛び石が上方に跳ね返ったとしても相対速度の関係からフロントガラスに接触する可能性は低いので、ラジエーターグリルとボンネットの損傷は1事故と認定して保険金を支払うが、フロントガラスの損傷は別事故と判断すること、④ボンネットの損害について、ボンネットフードの交換費用を追加で認定すること等を主張した。

これに対して申立人は、フロントガラスの損傷が別事故であると保険会社が判断した理由が明らかではない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、物理的解析結果によれば、飛び石の軌跡に関する主張は保険会社に合理性があるとの専門家の意見は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、ラジエーターグリルおよびボンネットの損傷を1事故と認定して部品交換を前提とした保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－15】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故で損傷したことから、その代車として申立人が経営する会社が保有するレンタカーを手配したため、自動車保険に基づくレンタカー費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件費用保険金の被保険者とレンタカーの所有者がいずれも申立人であって、本件約款にいう「被保険者がレンタカー費用を負担すること」には該当しないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①本件レンタカー費用の負担については、本件約款における「被保険者がレンタカー費用を負担すること」には該当せず、この点において保険会社の主張に合理性があり、本件レンタカー費用を保険金として支払うことは認められないこと、②申立人が所有するレンタカーであっても保険金の支払対象となるか、申立人は保険会社に事前に確認していたが、保険会社は誤りに気付かないなど、保険会社に確認不足や説明誤りがあったこと等を確認した。

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

【自動車保険－16】[保険金の支払]

申立人は、風によりコンバーチブルの骨組が損傷したため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①コンバーチブルトップの骨組の歪みという物理的事象は発生していないこと、②事故発生時の最大瞬間風速は開閉に耐えられる範囲であること、③偶発の事故が発生したことについての外形的事実の立証がなされていないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①本件事故の発生以前は問題がなかったため、原因は強風によるものであること、②ディーラーに確認したところ、この年式での経年劣化は考えられず、落下物と風による原因の可能性は十分にあるとの見解であったこと等から、立証は十分になされている旨主張し、反論した。

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

【自動車保険－17】[保険金の支払]

申立人は、落下してきた木に接触して自動車に損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故状況に関する申立人の主張が、車両保険にエコノミー特約が付帯されている本件契約で有責となるように内容を変遷させていること、②調査への協力拒否があること、③事故状況と自動車の損傷状況に整合性が見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、本件自動車の損傷は、エコノミー特約付帯の車両保険で支払対象となる「飛来中または落下中の他物との衝突によって生じた損害」には該当しないと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。

【自動車保険－18】[保険金の支払]

申立人は、駐車場内において自動車を後退させたところ屋外設備に接触して破損させたため、自動車保険に基づく対物賠償保険金を申立人に直接支払うよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は自己の口座に対物賠償保険金を支払うよう求めるが、損害賠償請求権者が承諾した事実はないこと、②被害者である相手方に対する賠償金の支払が不明確となっているため、未だ相手方との示談もできていないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社が対物賠償保険金を申立人に直接支払うための本件約款上の要件を満たしていないこと、②損害賠償金支払の確実性を担保する観点からも、保険会社は申立人ではなく相手方に対して直接対物賠償保険金を支払うという方法以外に選択可能な解決案はないこと等を確認した。

このため、保険会社は本件事故の損害賠償請求権者に対して、本件事故にかかる対物賠償保険金として協定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。

【自動車保険－19】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が訴える症状は、本件事故前から有している症状が原因であり、医療機関の画像の指摘は加齢性所見に留まること、②症状の推移からも一般的な外傷の経過を辿っておらず、かつ症状自体が本件事故前からあったこと等から、申立人の症状と本件事故との間には相当因果関係は認められないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－20】[保険金の支払]

申立人は、親族が運転中の自損事故によって自動車が損傷したため、自動車保険に基づくレンタカーおよびレッカー費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約には運転者本人・配偶者特約が付帯されており、親族が運転中の事故は支払対象外となること、②誤ってレンタカーおよびレッカー費用が有責であると伝えたことは事実であること、③申立人は保険会社が誤った説明を行う前にレンタカーおよびレッカーを手配済であったこと、④申立人はレンタカーおよびレッカー費用が補償対象外であるとわかっていたら修理しなかったとして修理費用の損害賠償を求めるが、車両保険が支払対象外であることは事故受付時に説明しており、申立人も承知していたこと、

⑤申立人は支払対象外であれば所有する別の車で対応できたと主張するが、そうであれば、レンタカーを使用する必要は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。

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本件自動車の修理費用と保険会社の対応との間に因果関係はないこと、②本件レッカー代と保険会社の対応との間に因果関係はないこと、③本件レンタカー費用と保険会社の対応との間に因果関係はないこと等を確認した。

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

【自動車保険－21】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故で骨折したため、自動車保険に基づく傷害一時金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①医療調査・顧問医相談の結果を踏まえ、事故に起因した骨折があったと認定できないこと、②申立人が搭乗していた自動車の損傷態様、事故状況および受傷機転調査において、申立人の骨折につながる有意な事象はないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が本件事故と骨折との因果関係に疑義を申し立てているが、その根拠となる診断書が最新の診断書に基づいておらず、二次診病院による診断書に基づき再考するよう求めること、②本件事故直後からの痛みについて、保険会社担当者に伝えた上で継続的に通院・加療していたことは事実であり、骨折と本件事故との因果関係を認めない保険会社の行為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、本件事故に起因した骨折の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料から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、飛来物の衝突により自動車のフロントガラスとボンネットが損傷したため、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認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件自動車の立会調査を行った結果、①損傷の特徴と部位関係から、フロントガラスの損傷は飛来物衝突による損傷と認めること、②ボンネットの損傷は一連の飛来物衝突によるものではなく、本件約款の免責事由に規定する「摩耗、腐食、さび、その他自然の消耗」に該当する損傷であること等を主張した。

これに対して申立人は、ボンネットの材質特性を踏まえた損傷診断と、多面的な形状の飛来物による衝突実験データの提示を求める旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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本件損傷は

一連の飛来物衝突によるものとは認め難い、②ボンネットの損傷は、他の生活傷と思われる損傷とは異なる特徴を有しており、キズの状態から比較的新しいキズと考えられる、との専門家の見解は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、本件損傷を2件の事故として各々の認定額に基づく保険金を支払うことを内容とする和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－23】[保険金の支払]

申立人は、駐車場に駐めていた自動車にいたずらによる被害を受けたため、自動車保険に基づく車両保険金およびレンタカー費用の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①外部者が申立人の主張する時間帯・環境で本件自動車だけを狙うとは考え難いこと、②事故発生日と本件契約満期、車検満了日が近接しており、車両保険金額が高額であること等により、保険金の支払により申立人に多くの金銭的メリットが存在すること、③保険金請求権の発生を根拠づける事実については、申立人が立証責任を負担しているものと考えられること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－24】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の子の主張内容、過去歴等から、本件約款の免責事由に該当する可能性があるとして、保険金の支払を保留していたこと、②本手続開始後、刑事裁判において本件約款の免責事由に該当することが確認されなかったことから、修理費およびレンタカー費用を保険金として支払うこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、保険会社が保険金の支払に応じる旨答弁しており、保険金に加えて遅延損害金を支払うことが妥当と判断した。

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

【自動車保険－25】[保険金の支払]

申立人は、配偶者が運転する自動車が大雨により冠水被害にあったため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①修理工場が作成した修理見積書は、本件自動車を確認せずに作成したものであること、②本件自動車の外装および内装に浸水した痕跡等が認められないこと等から、冠水事故発生に疑義があるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－26】[保険金の支払]

申立人は、自動車が大雨により冠水被害にあったため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①修理工場が作成した修理見積書は、本件自動車を確認せずに作成されたものであること、②本件自動車の外装および内装に浸水した痕跡等が認められないこと等から、冠水事故発生に疑義があるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－27】[保険金の支払]

申立人は、レンタカーを運転中、自損事故で受傷して後遺障害が残ったため、自動車保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、様々な医学的資料を含む多数の証拠資料等を提出し、事故発生状況、自動車損害状況、同乗者の受傷状況、治療経過、医学的資料(後遺障害診断書、診療報酬明細書、施術証明書、医療照会回答書、検査画像)の内容等を根拠に後遺障害非該当であると判断している旨主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人に後遺障害該当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－28】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、立会調査の結果、本件損害は落書きやいたずら等の人為的行為によって生じた損害とは認められず、事故性のない経年による自然の消耗での微細なキズと判断できることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害がいたずら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－29】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件自動車の損傷状況および本件事故現場の状態から、本件事故によって生じた損傷は申立人が主張する損傷のうちの一部のみであると判断しているとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社が認定する損傷部位に加えて一部の部位の損傷を本件事故による損傷と認めることが可能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－30】[保険金の支払]

申立人は、水たまりの上を走行中に自動車の底部をこすり走行不能となったため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

一方の離脱

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①本件自動車の底部には水没の痕跡はなく、すりキズや打痕も確認できなかったこと、②外来的損傷がないことから本件事故は故障と判断して保険金支払対象外としたこと、③申立人は自損事故により本件自動車が損傷したと主張するが、申立人が契約する車両保険は車対車+限定 A 特約付のため、申立人が主張する事故態様の場合は保険金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。

これに対して申立人は、①何らかの衝撃を受けたことによる車両トラブルであり、ステアリングギアボックスに損傷の跡が確認できること、②自動車底部には写真では確認できない衝撃痕が認められること、③本件契約の車両保険は一般車両保険のため保険金支払対象と考えること等を主張し、反論した。

手続開始後、申立人が保険会社からの主張内容を検討した結果、紛争の申立てを取り下げることとしたとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)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、駐車場で相手方自動車を損傷させた事故について、保険会社に自動車保険に基づく示談交渉を依頼したが、保険会社が認定しようとしている自動車修理費用と代車費用が高額であるとして訂正するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①保険会社が行った調査内容は適切かつ妥当性があり、自動車修理費用と代車費用は妥当な範囲内であること、②自動車修理費用と代車費用は、保険会社が被害者と交渉する事項であり、保険会社と申立人の間で決定すべき事項ではないこと、③保険会社が妥当と考える自動車修理費用と代車費用について、申立人が了解し、保険使用の意思を示さないかぎり、相手方との示談交渉を継続する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等に基づき検討した結果、申立人から保険使用に同意する意向があることを確認した。

このため、申立人は保険会社が本件事故の被害者に対する賠償額として提示した金額が保険金として支払われることに同意することを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険-32】[保険金の支払]

申立人は、レンタカーを走行中の事故により自動車が破損したため、自動車保険の代車等諸費用特約に基づく宿泊移動費用および慰謝料の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①保険契約者であるレンタカー業者が申立人に交付したレンタルガイドには、誤って宿泊移動費用の補償が記載されていたが、本件契約には代車等諸費用特約は付帯されていないこと、②レンタ

ルガイドを作成したレンタカー業者が、申立人の要求を踏まえて宿泊移動費用として解決金を支払う旨の意思表示をしたが、申立人から固辞されたこと等を主張した。

これに対して申立人は、①手続開始後、レンタカー業者から、遅延損害金を含めた解決金を受領したため、本申立てにおける保険会社に対する保険金請求を取り消すこと、②保険会社の初期対応について問題があったため、引き続き慰謝料を請求すること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、①本件紛争の原因は、レンタカー業者が作成したレンタルガイドの誤記載にあり、この点については既にレンタカー業者から解決金が支払われていること、②本件に関する全事情を踏まえて検討しても、保険会社が申立人に対して慰謝料の支払義務を負うような加害行為をしたとは認められないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し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、自動車を運転中に急ブレーキをかけた際にシートに身体を打ち付けて負傷したため、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申立人の申告通りであれば、停止するまでに事故現場を通り越してしまうことになり、申告内容に信用性がないこと、②追突事故と異なり衝撃は予見可能である上、非接触の事故で衝撃は大きくないため、長期通院となる症状が本件事故により生じたとは考えにくいこと、③申立人が訴える症状は自覚症状のみであり、他覚所見がないこと、④申立人は過去の保険金請求歴について事実と異なる申告をしていたこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－34】[保険金の支払]

申立人は、自宅駐車場に駐めていた自動車にいたずら被害を受けたため、自動車保険に基づく車両保険金および弁護士費用の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自動車と車庫壁面ないし棚との間には、人が入るスペースはないこと、②本件自動車の駐車位置に関する申立人の説明は、当初の申告内容を変更しており信頼性に欠けること、③申立人の請求内容では、車両保険金額の満額に近い金額を受け取り、最低限の修理を行った上で乗り続けたとしても、申立人に一定の利得があること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

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

【自動車保険－35】[保険金の支払]

申立人は、運転中の自動車が側溝に脱落して損傷し、自らも負傷したことから、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が申告した事故当時の速度では本件事故の態様とはならず、申告内容に疑念があること、②申立人は短期間に同様の事故を複数回起こしていること、③自動車取得金額を大幅に上回る高額な車両保険金額を設定しており、保険契約締結に不自然な点があること、④申立人の受傷には、他覚的所見は認められないこと等から、本件事故が申立人の故意に基づき招来されたものとの疑念を払拭できないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故当時、過労や睡眠不足で居眠り運転をしていたと思われ実際の速度が分からず安易に答えてしまったこと、②過去の事故は動物飛び出しの回避、タバコの火を落としたことによるハンドル操作誤りによるものであり、本件事故と原因が異なること、③車両保険金額の設定は申立人が希望したのではなく、代理店から提示された金額で契約したこと、④保険会社の故意主張は事実無根であり契約内容に基づき保険金を支払うべきであること等を主張し、反論した。

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

【自動車保険－36】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①他車運転特約では、記名被保険者等が「他の自動車」を運転中に起こした対人・対物事故等について補償を行うと規定されているが、「他の自動車」が記名被保険者等の「常時使用する自動車」である場合には、他車運転特約は適用されないこと、②「常時使用する自動車」に該当するか否かは、日常的に使用することが可能であるか否か、また、包括的な使用許可に基づくものであるか否かという観点から判断すべきものであること、③本件自動車は、その管理、使用実態等から申立人が「常時使用する自動車」に該当すること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①「常時使用する自動車」とは、「常日頃使用している」または「常日頃使用できる状態にある自動車」と理解していること、②遠隔地にあり、時々しか使用しない自動車まで「常時使用」を適用することを本件約款は意図しておらず、保険会社の主張は、本件約款の想定する範囲や被保険者の想定範囲を超えていること、③「常時使用する自動車」という文言から、実家の親族の利用必要性が発生し

た時という使用条件までも適用されると推測することは困難であること等を主張し、反論した。

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

【自動車保険－37】[保険金の支払]

申立人(2名)は、自動車事故の相手方との示談交渉を弁護士に依頼したため、自動車保険に基づく2名分の弁護士報酬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、弁護士報酬は、締結する1つの保険契約を前提として、1つの事故に起因して発生することから、事故単位での支払となるとして、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、保険会社から報酬基準に一定の金額を加算する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弁護士報酬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－38】[保険金の支払]

申立人は、左折時に縁石と接触して左前後のタイヤ・ホイールが損傷したため、1事故として自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①当初は本件自動車の左前輪ならびに後輪、ともに程度の異なる汚れが複数付着しており、特に左後輪には汚れの少ない新しい損傷が認められたことから、申立人から申告があった事故態様を踏まえ、本件事故は別事故として扱うべきと判断したこと、②本手続で申立人から提出された写真等から本件自動車の損傷箇所を精査したところ、汚れが少ない新しい損傷は左後輪ではなく左前輪にあることを確認したこと、③本件事故は2事故の可能性はあるものの、1事故の可能性も完全に否定することはできないこと等から、本件事故を1事故と認定し、それによって本件契約の次契約は3等級ダウンが適用されることを前提に保険金を支払う旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人は保険会社の提案を受け入れる意向であることを確認した。

このため、保険会社は本件事故を1事故と認定した上で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－39】[保険金の支払]

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

※【自動車保険－39】～【自動車保険－43】の5事案は、申立人を同じくする5件の事故に関するものである。

<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保険期間中に発生した偶然な事故による損害であることが証明される必要があるが、本件においては、事故発生日が特定されていないこと、②当該自動車に生じた損傷の全てが申告された日時場所において生じたものであるとは認められず、かつ、申告された日時場所において生じた損傷を特定することも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。

手続開始後、申立人が保険会社の主張内容を検討した結果、紛争の申立てを取り下げることとしたとして、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－40】[保険金の支払]

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

※【自動車保険－39】～【自動車保険－43】の5事案は、申立人を同じくする5件の事故に関するものである。

<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保険期間中に発生した偶然な事故による損害であることが証明される必要があるが、本件においては、事故発生日が特定されていないこと、②当該自動車に生じた損傷の全てが申告された日時場所において生じたものであるとは認められず、かつ、申告された日時場所において生じた損傷を特定することも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。

手続開始後、申立人が保険会社の主張内容を検討した結果、紛争の申立てを取り下げることとしたとして、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－41】[保険金の支払]

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

※【自動車保険－39】～【自動車保険－43】の5事案は、申立人を同じくする5件の事故に関するものである。

<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保険期間中に発生した偶然な事故による損害であることが証明される必要があるが、本件においては、事故発生日が特定されていないこと、②当該自動車に生じた損傷の全てが申告された日時場所において生じたものであるとは認められず、かつ、申告された日時場所において生じた損傷を特定することも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。

手続開始後、申立人が保険会社の主張内容を検討した結果、紛争の申立てを取り下げることとしたとして、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－42】[保険金の支払]

申立人は、サーキットを自動車で走行中、飛び石により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。
※【自動車保険－39】～【自動車保険－43】の5事案は、申立人を同じくする5件の事故に関するものである。

<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保険期間中に発生した偶然な事故による損害であることが証明される必要があるが、本件においては、事故発生日が特定されていないこと、②当該自動車に生じた損傷の全てが申告された日時場所において生じたものであるとは認められず、かつ、申告された日時場所において生じた損傷を特定することも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。

手続開始後、申立人が保険会社の主張内容を検討した結果、紛争の申立てを取り下げることとしたとして、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－43】[保険金の支払]

申立人は、サーキットを自動車で走行中、飛び石により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。
※【自動車保険－39】～【自動車保険－43】の5事案は、申立人を同じくする5件の事故に関するものである。

<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保険期間中に発生した偶然な事故による損害であることが証明される必要があるが、本件においては、事故発生日が特定されていないこと、②当該自動車に生じた損傷の全てが申告された日時場所において生じたものであるとは認められず、かつ、申告された日時場所において生じた損傷を特定することも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。

手続開始後、申立人が保険会社の主張内容を検討した結果、紛争の申立てを取り下げることとしたとして、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—44】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に居眠り運転による事故を起こしたため、自動車保険に基づく車両保険金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約には「運転者本人・配偶者限定特約」が付帯されていること、②本件事故発生時に申立人が当該自動車を運転していたかについては疑義があり、申立人は、自己の運転により本件事故を起こしたことについて立証していないこと、③当該自動車の同乗者に対する事情聴取に応じてもらうことができなかったこと、④申立人は、事故当日の走行経緯や理由、同乗者の内容について虚偽の申告をしており、本件事故について何らかの事情を隠蔽しようとしていたことを強く推認させる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。

これに対して申立人は、①当該自動車に大きな損傷はないと思っていたこと、②身体への外傷はなく、口内をかんだだけであったこと、③事故当日の走行経緯等について当初虚偽の説明をしていたのは、当該自動車の使用目的に関して、業務使用を隠すため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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故当時申立人が当該自動車を運転してい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—45】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転して申立人所有の別の自動車に接触したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社から保険金を支払う予定である旨の案内があった後、車両保険金を支払うことができないことが判明し、解決金が提示された。申立人は、車両保険金相当額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故は、車対車限定危険特約が付帯された本件契約の車両保険の適用対象外であり、保険対応としての修理費用の支払に応じることはできないこと、②修理が行われており、自動車の損傷の原状回復が実現しているのであるから、現実に損害が発生したと認めることは困難であること、③提示額を超える解決金の支払に応じることは困難であること等を主張した。

これに対して申立人は、①原状回復を行うかどうかの選択肢が、保険会社の誤解・過失によって奪われたこと、②「予期せぬ経済的負担」を強いられている事実が、「現実に損害」が発生していることと同義であること、③保険会社が主張する「本件自動車の損傷の原状回復という客観的な利益」は、「原状回復」という事象のみに着目することで、申立書に記述している背景を一切無視した内容となっていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①車両保険金相当額の支払を認めるとすると、修理によって本件自動車の損傷が原状回復されているほか、本件特約ではなく、一般車両保険が適用されたと同様の経済的利益を得ることとなること、②申立人は、保険会社の誤案内により自動車を修理することとしたのであって、修理をしないという選択の機会あるいは修理をするとしてもその程度、費用の設定をする機会を奪わ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—46】[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、全損認定による自動車保険に基づく車両保険金の支払および車両無過失事故の適用を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自動車は自動車を積載運搬するキャリアを架装しており、キャリアの販売店から修理のための当該自動車への新しいキャリアの架装は可能であると確認しており、全損認定はできず修理費用相当額を車両保険金として支払うこと、②ドライブレコーダーの記録から、事故当時の本件自動車の速度は道路交通法上の高速道路の最低速度を下回っているため、申立人には過失が認められること等を主張した。

これに対して申立人は、①キャリアのメーカーによると、本件自動車のフレームには歪みがあり新品のキャリア架装は不可能との回答を得たこと、②保険会社の主張の前提は、フレームが正常で新車同様の場合に限られること、③保険会社の情報によると、道路交通法では危険防止上やむを得ない場合は最低速度制限が除外されており、事故当時は渋滞中であり低速走行を余儀なくされていたためこの除外項目に該当し、過失を適用することは不当であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、本件自動車が全損に該当するか否かおよび本件事故における申立人の過失の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については申立人から和解による解決の意向がないことを確認したことから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険—47】[保険金の支払]

申立人は、交通事故により負傷したため、自動車保険に基づく弁護士費用特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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本件事故当時の本件契約は10年以上前のものであり、資料の保管期間外の契約であって契約内容の確認ができなかったため、事故の受付ができるか否かの判断ができないと回答したことは事実であること、②今般、本件事故当時の本件契約の内容が確認できたことを踏まえ、本件特約の補償内容に基づいて対応すること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人から、保険会社との間で本件特約の利用が可能である旨の確認が取れたため和解が可能である旨の意向を確認した。

このため、申立人および保険会社は、申立人の請求について、本件特約の補償内容に基づいて対応することを相互に合意することを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険一48】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①診断書上に自覚症状等の記載があるが、本件事故による外傷性の異常所見は認められないこと、②有意な神経学的異常所見に乏しく他覚的に神経系統の障害が証明されるものとは捉えられないこと、③将来においても回復が困難であると見込まれる障害とは捉えがたいこと、④非器質性の精神障害は多因性のものであり、本件事故と相当因果関係があるものとは言えないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険一49】[保険金の支払]

申立人は、左折時に歩道上に設置されたポールと自動車とが接触したため、自動車保険(ドライバー保険)に基づく借用自動車復旧費用補償保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故現場の交差点角に設置されたポールには、本件自動車の接触痕と整合する高さに塗膜の損傷や本件自動車の塗料付着が認められないこと、②本件事故日までに20回を超える同様のドライバー保険の契約履歴があるが、本件契約のみ借用自動車復旧費用の補償(車両保険)が付帯されており、付保動機が判然としないこと、③本件契約の成立から事故発生まで短時間であり、本件自動車を運転して出発後すぐに本件事故が発生しており、申告内容を含めて時間的経過等に疑問点が多く、本件事故発生立証のために申立人の携帯電話等の記録提出を求めること等を主張した。

これに対して申立人は、①本件事故発生場所は間違いがないこと、②親からの「保険は入れ」「人には十分気を付けて」等の助言を受けて、申立人が借用自動車復旧費用の補償(車両保険)がある契約を選択したものであり、それに疑問を感じることも自身が疑問であること、③保険会社が求める携帯電話等の記録提出には応じられないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生の有無、本件事故の発生場所および発生時間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－50】[その他]

申立人は、自動車を急停車させた際に受傷したことにより、自動車保険に基づく保険金を請求する過程で、代理店の対応が不適切であったため、被った精神的損害に対する損害賠償金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①保険金の支払に時間を要したのは、事故時の同乗者と連絡が取れず必要な医療調査を行えなかったことにあること、②保険金支払の可否判断は事故態様、受傷状況の事実確認にも一定の時間が必要であること、③代理店は大声ではあるが罵言ではないと述べていること、④申立人は代理店が営む自動車整備業の顧客であるが、修理費用が未払であり、代理店は取引継続は困難であると判断して取扱代理店を辞退することになったこと、⑤他の取扱代理店を介して自動車保険契約は継続されており保険会社として契約の引受けを拒否した事実はないこと等から、不当に保険金の支払を遅延・停滞させる等の対応は一切行っておらず、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人の要求事項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－51】[その他]

申立人は、同乗していた自動車が急停車した際に受傷したことにより、自動車保険に基づく保険金を請求する過程で、代理店の対応が不適切であったため、被った精神的損害に対する損害賠償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有無責任判断がついていない事故受付の時点で、賠償請求権を有していない保険会社が加害者に賠償請求に関する連絡をすることは非弁行為に当たりできないこと、②保険金の支払に時間を要したが、その理由は申立人と連絡が取れず必要な医療調査を行えなかったことにあること、③申立人は代理店から罵声を浴びせられたと主張するが、申立人が代理店の発言に揚げ足をとり脅しともとれる発言をしたことから感情的になったと判断すること等から、代理店を含めて不当に保険金の支払を遅延・停滞させる等の対応は一切行っておらず、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人に対する代理店・保険会社の対応の適否に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、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－52】[その他]

申立人は、自動車保険の対象である自動車の損傷状況を確認するために保険会社のアジャスターが自宅を訪問した際、水切りを破損させたため、その修理費について賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①アジャスターは、立会調査の際に体勢を崩して申立人宅の外壁と接触したが、立ち上がる際に水切りには引っかかっておらず、申立人の主張は事実ではないこと、②アジャスター、保険会社は虚偽の主張をしていないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、立会調査の際にアジャスターが申立人宅の水切りを破損させたか否か等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－1】[契約の募集]

申立人は、すが漏れ事故で建物が損傷したが、保険会社から火災保険の支払を拒否されたため、本件建物売買契約時に募集人からすが漏れ事故でも保険金が支払われると聞いていたとして、修理代金相当額の賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人が申立人に対して誤った説明を行ったことは認めること、②募集人が誤った説明によって賠償責任を負うのは、募集人が「保険募集」について保険契約者に与えた損害であり、保険募集に直接関係しない不動産売買に関する損害賠償義務を負うことはないこと、③すが漏れによる損傷を補償する保険は他の保険会社にも存在せず、別の火災保険に加入することで、すが漏れによる損害の補償を受けることはできず、履行利益的損害賠償は負わないこと等から、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本件建物売買契約日当日になって、本件建物に過去雨漏りがあったことを知らされたこと、②雨漏りの修理代金も考え合わせると、本件建物を購入するのは妥当ではないとの結論に達して、契約を取り止めようとしたこと、③募集人から誤った説明を受け、将来の雨漏りにかかる修理代金が保険の支払対象となるのであればと思って、売買契約をキャンセルし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を検討するとともに意見聴取を行った結果、①募集人の募集行為には問題があり、その問題のある募集行為によって、申立人は、購入しないはずの物件を購入したという損害があること、②当該損害は、すが漏れの修理代金自体ではないこと、③申立人は屋根部の修繕処置を無償で受けていることを考慮する必要があること等を確認した。

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

【火災保険－2】[契約の募集]

申立人は、所有する工事作業用の鉄板が盗難されたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件鉄板が工事現場における「仮設現場入口敷き鉄板」であり、本件約款に明記されて

いる「保険の対象に含まれないもの」に該当するため、保険金の支払対象とならないこと、②本件事故を契機に、明らかに保険の対象とならない本件鉄板を保険の目的として契約を締結していたことが判明したため、本件契約を含む一連の契約を取り消し、保険料を申立人へ返還すること等を主張した。

これに対して申立人は、保険会社担当者および募集人が申立人事務所に来訪し、本件鉄板を現認の上、本件鉄板が盗難された場合には保険金が支払われる旨の説明を受けて契約締結に至ったものであるから、盗難による保険金は支払われるべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件契約を含む一連の保険契約の締結プロセスにおいて、保険会社側に誤説明があった可能性が高いこと、②本件契約を含む一連の保険契約の取消しにより保険料を申立人に返還する場合には、リース先への振込費用等が発生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、本件契約を含む一連の保険契約全部の取消しによる保険料の返還に加えて、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－3】[契約の募集]

申立人は、漏水事故により階下の居住者に損害を与えたため、火災保険の借家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本件特約は、賃借戸室の損壊について、被保険者がその貸主に対して法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害に対して補償するものであること、②本件契約の募集に際して、募集人の説明義務違反はなかったこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

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

【火災保険－4】[契約の管理・保全]

申立人は、代理店の過失により地震保険が継続されなかったため、新たに5年間一括での長期割引を適用した地震保険の締結等、申立人が提示する条件での対応を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①新たに5年間一括での地震保険契約を締結することは、主契約と異なる保険期間となるためできない等、申立人の要求はいずれも地震保険の規定上認められないこと、②前契約の満期時に遡及して5年間一括の契約を成立させるか、中途付帯として契約を締結するか、いずれかを選択すべきであること等を主張した。

これに対して申立人は、①前契約の満期時に遡及して5年間一括の契約を成立させることは、保険金が支払われない期間の保険料を支払うことになり、選択不可であること、②本件は代理店の過失によって地震

保険の継続ができなかったものであり、5年未満の保険期間であっても5年契約に適用する割引率を適用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代理店の対応に過失があったとしても、規定と異なる取扱いを行うことは適切ではないこと、②無保険期間中は地震による損害は発生していないこと、③中途付帯による保険料負担は、保険会社の過失がなかった場合と比べて減少するため、申立人に有利であること等を確認した。

このため、申立人は保険会社に対して地震保険の中途付帯の申込みをし、保険会社はこれに応じ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—5】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款で規定する風災は発生しておらず、建物が風で壊れた形跡はないこと、②仮設のシートがずれて雨漏りが発生したとしても、「建物の破損」には該当せず、本件約款の免責条項に規定する雨水等の吹込み、漏入による損害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—6】[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、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件台風の風速から、2階の窓ガラスまで物体が飛来するとは考えられないこと、②申立人が主張するビル風によって周辺より強い風が吹いたことを裏付ける資料がないこと、③本件建物と隣接した建物との間のスペース等の構造からすると、本件台風の飛散物によって壁面にひび割れ等の損害が生じることはありえないこと等から、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等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件建物に生じた損害が本件台風の強風によって生じたものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険一7】[保険金の支払]

申立人は、建物のリフォーム工事をしたところ、壁面に雨漏りの跡が確認できたため、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損傷箇所が1箇所に留まらず複数箇所に点在し、いずれも表面が剥離している状況が見分できる一方、飛来物が衝突したことによる衝突痕やキズは特に見受けられないこと、②強風による飛来物が外壁に複数箇所接触したのであれば、サイディング以外の窓、堅樋、屋根スレート材、水切り板金などに損傷・キズが生じるが、確認できないこと等を主張した。

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

【火災保険一8】[保険金の支払]

申立人は、プロジェクターを落下させてオーディオシステムおよび建物床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プロジェクターが壊れたからといって、それを含むオーディオシステム全体を損害として認定することはできないこと、②損害のあったプロジェクターと同種の製品が販売されていることを確認した上で、販売額を元に保険金支払額を提示したこと、③その後、鑑定人が損害内容を精査した結果、同種の製品では正常に動作しない可能性があることが判明したことを踏まえ、正常な映像を投影できる別のプロジェクターを対象として増額した保険金を支払うことを提案すること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人から、保険会社の提案に納得し了承する旨の意向があることを確認した。

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

【火災保険一9】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物が傾いたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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申立人は事故後の物価高騰による割増金を求めているが、本件約款では、「算出の修理費とは、損害が生じた地および時において…」と規定しているため、事故日から長期間経過した時の物価を考慮することはできないこと、②サイディング面の4面の損害のうち、2面のみを認定した根拠について、立会調査により外壁部に損傷が認められたのは北側の角柱部であり、風災の損害として修理が必要な部分は当

該角柱部に接する2面のみと判断したこと等を主張した。

これに対して申立人は、①物価高騰による支払請求金額が上がったのは保険会社の判断が遅かったためであり、申立人の責任ではないこと、②被害当時に出した見積書では被害に遭った2面の外壁材サイディング資材とこれに伴う工事代金だったが、生産中止とのことで工事には手をつけず中断してしまったため、4面の外壁材サイディングで補修工事をしなければならなくなったこと、③保険会社が新たに算出した金額では、再建(原状回復)はできず、断固として承知できないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①資材や人件費の高騰については、修復業者の請負形態・利益率・施工物件の仕様・施工数量・周辺環境等による違いもあるため画像閲覧だけで見解を記述することは難しい、②外壁の交換範囲は2面に削減も可能であるが、高圧洗浄の実施等が必要である等の専門家の意見を踏まえて保険会社に再検討を求めたところ、保険会社から一部保険金を追加で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一定の保険金を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－10】[保険金の支払]

申立人は、所有する賃貸建物の給排水管からの漏水事故が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が支払を求める修理見積額は、所有建物の給排水管自体の損傷に対する修理費用、および階下建物の損害に対する修理費用を合計した金額であること、②本件約款の規定上、給排水管自体の損害は保険金支払の対象外であること、③階下建物に与えた損害については、本件契約に付帯された施設賠償責任特約に基づき保険金を支払うこと等を主張した。

これに対して申立人は、①給排水管自体の損害は保険金支払の対象外であることは認めること、②階下建物に与えた損害に関する原因調査費用も保険金支払対象とすべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社が損害として認定した範囲は他人の財物に与えた水濡れ損害として妥当であること、②申立人が主張する原因調査費用は建物の給排水設備自体の調査・補修のための費用であり保険金支払の対象外であること等を確認した。

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

【火災保険－11】[保険金の支払]

申立人は、雹災により建物と敷地内のカーポートおよびブロック塀等が損傷したため、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、①1回目の立会調査実施後に保険金を支払済であること、②2回目の立会調査実施後に、前回の支払に追加して保険金を支払う旨提示しているが、立会調査時の算出誤りにより、申立人へ案内した追加支払保険金を誤ったとして、従来の提示額より低い金額の支払を改めて提示すること等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社から提示された追加支払保険金が却って減額されたこと等に不満があること、②当初の申立人の希望額と保険会社の提示額の中間の金額を譲歩案として提示すること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、一部保険金を追加で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一定の保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－12】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物の外壁フェンスの損傷は、申立人が設置した目隠しシートの影響で過度に風圧がかかって生じたこと、②本件フェンスには台風襲来以前から経年劣化が生じていたこと等から、本件フェンスの損傷と本件台風による強風との間には因果関係はないとして、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、①目隠しシートをフェンスに設置することは、通常の使用と著しく異なる使用方法とは言えず一般的な使用方法であると認められ、そのことが保険適用の場面において本件約款上免責事由として規定されていないこと、②保険会社は目隠しシートが本件フェンスの損傷に与えた影響を検証したにすぎず、本件フェンスの損傷と本件台風による強風との因果関係を否認する理由とはならないこと、③保険会社から免責事由に関する主張立証がなされていないこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して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－13】[保険金の支払]

申立人は、落雷により設備什器が損傷したため、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、本件事故は、落雷以外の電源のオン・オフ時(電源経路の開閉時)に生じたサージに由来する可能性が否定できないことから、故障の原因を特定できないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－14】[保険金の支払]

申立人は、上階からの漏水によって家財に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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鑑定人による現場調査の結果に基づき、布団類、ヨガボール等に水濡れ損害を確認していること、②ヨガボール等は交換費用を損害として認定していること、③布団類はクリーニング費用相当額を損害として認定しているが、本件紛争解決のため交換費用を認定して保険金を増額すること等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の主張は真実ではないことが多いこと、②保険会社の認定内容は納得できず、保険会社の提案には応じ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、本件損害の発生範囲と損害額に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－15】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件は給排水設備の破損もしくは詰まりによって生じたものではなく、防水シートの経年変化による垂れや浮き、破れ等から雨水が浸入して発生したと考えられるとして、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、本件損害が給排水設備の破損もしくは詰まり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－16】[保険金の支払]

申立人は、親族が洗面台のビニール管を破損させ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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故以前の保険金請求歴に関して虚偽の申告があったこと、②申立人が提出した写真等の請求書類からは事故発生の実を確認できないこと、③過去の事故歴を確認するため同意書の

提出を依頼したところ、申立人から拒否されたこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生の実態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、バーチャルオンライン自転車競技中の転倒によって自転車とパソコンが損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自転車には室外における別の転倒事故で生じたと考えられる損傷が複数確認できること、②申立人に本件事故発生時の自転車とノートパソコンの設置状況を再現して説明を求めたところ、転倒した自転車がノートパソコンの画面に接触するとは考え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、本件事故発生の実態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、雪害により建物に損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故による損傷の範囲は、北側下屋瓦棒屋根部分に取り付けられていた雪止めアングルの脱落に伴う屋根の破損およびこれによる内装の損傷に限られる旨主張した。

これに対して申立人は、①建築業者は屋根内部の鉄骨の梁が垂れ下がっていることを確認しており、鉄骨の修理が必要であること、②過去に撮影された写真から「すでに3階折板屋根部分に折損が生じていた」ことや3階折板屋根部分以外もすでに損傷していたと結論付けられるのか疑問であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①保険会社の損害認定範囲は妥当である、②損害額については、残価率等を修正し、一部加算した金額が妥当と考えるとの専門家の意見を保険会社に伝えたところ、保険会社から、専門家の意見に沿った内容で和解に応じる旨の意向があることを確認した。

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

【火災保険－19】[保険金の支払]

申立人は、上階からの漏水被害に遭い、加害者側保険会社から時価評価による損害賠償金を受け取った。申立人は、新価と時価の差額について、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①立会調査等の結果から、申立人が主張するキッチンカウンターの損害は確認できなかったこと、②加害者側保険会社は事故現場を確認しておらず、損害賠償金の支払をもってキッチンカウンターの損害が発生したとみなすことはできないこと等から、本件事故の新価損害額は時価損害額を上回らないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①マンション管理会社の社員がキッチンカウンターの汚染を目撃していること、②加害者側保険会社がキッチンカウンターの損害を認めていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①キッチンカウンターの損害は考えられない、②照明器具等の濡れ損被害については再取付費用が必要である、との専門家の意見に対して、保険会社から照明器具の再取付費用を追加認定する旨の提案がなされたことを確認した。

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

【火災保険－20】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故発生日が不明であり、保険事故の特定がなされていないこと、②屋根に打痕が一切確認できず、本件損害が風災によるものであることを裏付ける事情や資料は見当たらないこと、③屋根には本件損害箇所以外にも複数のクラックが確認でき、経年劣化による現象であると合理的に推認できること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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－21】[保険金の支払]

申立人は、火災により建物が被災したため、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>

その他

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人には調査協力義務違反があること、②本件事故の損害が故意または重大な過失により生じた蓋然性が高いものと認められること等から、免責事由に該当するとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本事案に関して保険会社を原告、申立人を被告とする訴訟が係属中であることが認められ、後に判決が確定したことを確認した。

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

【火災保険—22】[保険金の支払]

申立人は、台風によりベランダが破損して雨漏りが生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①鑑定人等の調査の結果、本件建物のベランダ床の鉄板が、風による影響を受けたものとは言い難いこと、②ベランダ床の鉄板に、何らかの飛来物が衝突したものとは考え難いこと等から、本件損害の発生原因はベランダ床の鉄板やコーキングの経年劣化と長年のメンテナンス不足であるとして、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、本件損害が風災によって生じたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—23】[保険金の支払]

申立人は、近隣の工場爆発による爆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本件事故発生から4年以上経過した後に本件事故の報告が行われたこと、②申立人は爆風で内壁等に損傷が発生したと主張しているが、爆風で内壁が破損したのであれば、その外壁も損傷するはずであるが、本件外壁に損傷は見当たらないこと、③本件建物は河川をはさんで本件工場の対岸側に位置するが、本件事故後の調査において、本件工場の対岸側では被害が確認されていないこと等から、本件工場の爆発事故と本件損害発生との因果関係は立証できていないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険―24】[保険金の支払]

申立人は、台風により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、防水シートの亀裂は風災による捲れや飛来物による衝突痕を起点とした亀裂とは認められず、本件損害は本件台風の直接の結果として発生した雨漏りとは言えないため、風災との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等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が風災によって生じたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険―25】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件建物の構造は鉄筋コンクリート造ラーメン構造であることから、同構造の損害認定基準を適用して、損傷の最も大きい1階の柱または梁の被害程度に基づき損害割合を算出したところ、一部損認定の損害割合には達しないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、本件建物の柱、梁の損傷はすべて本件地震により生じたものであり、一部損の認定が妥当である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出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、本件地震によって本件建物に地震保険の支払対象となる損傷が発生したと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、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険―26】[保険金の支払]

申立人は、台風により屋根、雨樋等に損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①雨樋の割れについては、物体衝突事故として保険金を支払うこと、②その他の損害については風災と判断できず、保険金の支払には応じられないこと等を主張した。

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

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

【火災保険一27】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、立会調査の結果、風災と思われる痕跡はなく、本件損害は経年によるものである可能性が高いとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

手続開始後、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。

【火災保険一28】[保険金の支払]

申立人は、台風により倉庫建物内に保管していた商品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>

その他

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件建物の棟部が本件台風の強風に煽られたことにより損壊したと特定することはできず、漏水の原因は多岐にわたっていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険金の支払可否を判断するためには、その前提として被害物の詳細な被害状況や原因を調査する等した上で、詳細な事実認定または判断を行う必要があるが、これを行うことは困難であること、②申立人の請求額が著しく高額であり、詳細な事実認定または判断に基づかないまま和解案を勧告することは好ましくないこと等を確認した。

したがって、業務規程第33条第3号「紛争の金額が大きく、かつ、和解による紛争の解決の前提として詳細な事実認定または判断が問題とされる可能性が高いと考えられるもの」に該当すると認められることから、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、同規程第39条第2項第3号に基づき手続を終了した。

【火災保険一29】[保険金の支払]

申立人は、台風によって屋根スレートに割れが生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根材1枚の破断が確認できるが、その周りの屋根材等が捲れ上がっている様子はないこと、②風による圧力が局所的にかかり、屋根材の一部のみが割れることは考えられないこと、③屋根材は扇形の形状で破断・剥離しており、飛来物の局所的な衝突痕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風圧により周囲スレートを含め煽られた結果、当該スレートにのみ破断が生じたと考えることは妥当であること、②「衝突痕が認められない」との保険会社の主張について、保険会社の概念上の表現にとどまり具体性を欠き、スレートが破断している当該事象との相違が示されていないため、申立人主張の整合性を否定する要件とはなり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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①風災のスレート損害の典型例は、強風の強く作用した屋根面のスレート材、または脆弱な固定部分のスレート材が複数枚に渡り飛散する傾向にある、②風圧によりスレート材に割れが発生するような強風が屋根面に作用した場合、1枚だけに損害が発生する確率は極めて低い、③スレート割れのメカニズムから風災認定は困難であるとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

【火災保険－30】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、飛来物の衝突・接触痕等が確認できず、本件建物の築年数を踏まえると、破損は経年的な事象による可能性があるとして、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、本件損傷が風災等によって生じたと認定することは極めて困難であることを確認した。

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

【火災保険－31】[保険金の支払]

申立人は、強風により建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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鑑定会社および屋根診断士による立会調査の結果、屋根瓦数枚が本件事故による損害範囲であると認定したこと、②早期解決の観点から、従来の損害認定額に一定額を増額して保険金を支払うこと等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が損害として認定した瓦の枚数は明らかに少ないこと、②足場代も通常ありえない金額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、保険会社の提示額は妥当なものであることを確認した。

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

【火災保険一32】[保険金の支払]

申立人は、雹災で雨樋や雨戸・屋根等に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害と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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、雨樋、破風板および玄関屋根の損害は、雹災によって生じた損害に該当しないか、保険の対象が有する機能の喪失または低下を伴わない損害に該当することから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険一33】[保険金の支払]

申立人は、強風で外壁が破損したため、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強風で外壁の一部がはがれ落ちることは稀であること、②外壁塗装のために設置された足場、メッシュガードにより、風の影響は限定的であると考えられること、③排水管の支持金具に特段風圧による変形や衝突痕が認められず、本件損害は強風によるものではないこと、④本件損害は、本件約款の免責条項である「自然の消耗または劣化に起因する損害」による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、本件損害は強風による風災が直接原因とは考えられないとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

【火災保険一34】[保険金の支払]

申立人は、台風によりガレージのシャッター柱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シャッター柱の損害は500円玉程度の外観的な凹みのみであり、申立人が主張する交換ではなく補修による対応が可能であること、②補修による損害額を算出し、申立人の了承を得て保険金を支払済であること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①申立人は書面により保険会社の認定損害額を了承していること、②当該認定損害額を覆すに足りる新たな客観的証拠の提出がないこと等を確認した。

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

【火災保険－35】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件損傷が保険金請求当時既に修理済であり、事故当時の損傷全体が確認できないこと、②申立人が主張する修理内容には支柱増設や仕様変更が含まれていること等から、本手続前に提示した損害認定額に対する追加認定は困難である旨主張した。

これに対して申立人は、①本件損傷は外構全体に及んでいること、②修理内容には支柱増設や仕様変更は含ま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、保険会社が損害認定に関して最終的に申立人に有利な取扱いを行っていることと認められるとの専門家の意見は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、最終提示した損害認定額から既払保険金を控除した残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－36】[保険金の支払]

申立人は、台風により外壁、花壇等が損傷したため、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花壇の損傷による修理費は損害と認定すること、②本件台風の事故現場における強風状況は、外壁タイルを剥がして飛散させる程の「猛烈な風」には及ばないため、タイル損傷は風災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。

これに対して申立人は、①保険会社の主張する強風状況が、本件建物の所在地とは遠隔する地点で観測されたものであること、②本件事故前に行った外壁調査結果をもとに、本件外壁タイルの損傷は台風により生じた「風災」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等とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①外壁タイルの損傷等を保険金支払対象外とした保険会社の主張は基本的に妥当である、②花壇損傷に関する損害認定においては、最終的に申立人に有利な取扱いを行っていることと認められる、との専門家の意見は妥当と判断した。

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

【火災保険—37】[保険金の支払]

申立人は、水道管の凍結による漏水事故によって損害が発生したため、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。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款に規定されているとおり、給排水設備自体に生じた損害は保険金支払の対象ではないこと、②本件募集人による本件損害に対する対応の遅延については謝罪すること、③本件損害に対して保険金の支払が認められないことが早期に分かっていれば、更新手続は行われなかったことが推察されることから、本件契約の更新手続を取り消し、更新契約の保険料を返戻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、申立人は募集人の不適切な事故対応により長期にわたり不安な思いを強いら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、本件契約の更新手続を取り消し、更新契約の保険料を返還するとともに、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—38】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①棟板金の破損は押さえ金具の部分のみに見受けられ、その付近に何かがぶつかったような打痕はないこと、②スレート屋根の割れ損害についても、それに付随した打痕が見受けられないこと等から、風災による損害とは判断できないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—39】[保険金の支払]

申立人は、強風により木の枝が折れて建物の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建物に最も近い観測所における事故当時の平均風速によれば、「台風、旋風、竜巻、暴風等」として例示されているような風災が発生したとは捉えられないこと、②本件事故において折れた樹木は、既に腐朽が進んでおり、近い将来倒れるであろう状態であったとの話があり、損害保険金の支払対象となる「偶発の事故」と評価することができるのか疑問が残ること、③申立人代表者が、樹木が近い将来倒れるであ

ろう状態を認識していたにもかかわらず、これを放置したものと理解され、少なくとも重過失が認められること等を主張した。

これに対して申立人は、①倒木ではなくて、樹齢数百年の大木の上から、台風中に落ちてきたものであること、②高く、たくさんの枝と葉の中で、どの枝が腐食しているか、何本の枝が腐食しているか、人間の見える範囲ではなく、一般人の鑑別はできないこと等を主張し、反論した。

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

【火災保険—40】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①鑑定人の立会調査結果に基づき、雹により凹みが生じた換気フードの損害は既に保険金として支払済であること、②それ以外の屋根等の損害は、その損傷状況から雹によるものとは判断できないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人の主張については、これを客観的に確認することが困難であり、保険会社に対して、既払保険金を超えて雹災に基づく保険金を請求することはできないと判断した。

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

【火災保険—41】[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、本件損害は経年的な事象が原因で生じたものと捉えるのが合理的であることから、風災を原因として発生した損害とは判断できないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—42】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①外壁の剥落について、壁の状況から見れば起こるべくして起こったものであり、事故性が認められず、風災によるものと判断できないこと、②外壁の剥落が風災によるものではないため、外壁の剥落によって生じた室内の濡れも風災による損害とは判断できないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

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

【火災保険—43】[保険金の支払]

申立人は、低温下の強風により風呂釜とトイレが凍結して損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件建物の外側の部分に破損の事実が確認できないため、本件事故が本件約款に規定する「風災」に該当しないこと、②風呂釜の損傷は水道管自体に損傷がない上、そもそも当該水道管が「専用水道管」に当たらず、水道管修理費用保険金の支払対象とも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、本件損傷は本件約款において保険金を支払う場合の要件を充足しないことを確認した。

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

【火災保険—44】[保険金の支払]

申立人は、パソコンのハード機器を転倒により損傷させたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件パソコンの機器本体や棚、配線等に打痕や割れ等の損傷が確認できないこと、②本件パソコンは20年位前に設置されたものであり、経年による故障或不具合はいつ発生してもおかしくない状

況であること、③専門業者の見解は、あくまでも可能性を指摘しているに過ぎないこと等から、本件パソコンの転倒と、本件パソコンの不具合との間には因果関係は認められない旨主張した。

これに対して申立人は、①修理を依頼した専門業者の修理不能証明書に、故障の理由としてパソコンを倒したためと記載があること、②別の意見書に、パソコンが倒れたことによって内部の部品が損傷した可能性が考えられるとの記載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、本件パソコンの転倒と本件パソコンの不具合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—45】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物および家財に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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玄関扉に僅かな歪みは確認したが、衝突したような痕跡は認められなかったこと、②修理見積書記載の内容のうち保険会社が算定した内容と差異がある部分は、風災による損害に該当しないものと判断していること、③玄関扉の損害が風災によって生じたものであるとする専門的な立場からの見解を記載した書面を求めたが提出されないこと等から、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申立人から提出されたハウスメーカーの見解書は、技術的な視点から確認・検討された内容ではなく、風災と認める資料として採用できるものではない、②労務費の単価を保険会社の提示額よりも上方修正することが可能である、との専門家の意見は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金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—46】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①雪の重みや落下等または台風、旋風、竜巻、暴風等による損傷の形跡は認められず、むしろ劣化による屋根のコーキング部、谷コイルの亀裂等が認められること、②過去の画像により、軒天部において凍害と考えられる損害が徐々に拡大している様子が窺えること、③屋根下地の濡れ損害や腐食は、コーキング部の亀裂や板金接合部、小屋裏換気口から長期間にわたって浸み込んだり、吹き込んだりした雨水等により生じたものであり、軒天ボードの亀裂も内部に漏入した水分が原因となった凍害の可能性が高い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保険会社主張のような凍害であれば、軒天全体にシミまたは損傷が出るはずであること、②軒天の一部が大きく損傷し、内部部材が重大な腐食をした原因は、損傷が激しい軒天上部の

屋根部が雪の重量による屋根材の変形により、相当量の漏水があった可能性は否定できず、また、可能性は非常に大きい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、本件建物について風災および雪災のいずれによる損害も否定し、保険金支払対象外との保険会社見解は妥当とする専門家の意見は相当と判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し、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、隣家の火災の影響により建物および家財に損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、支払済保険金の認定金額を見直すべき事由が見当たらないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

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

【火災保険—48】[保険金の支払]

申立人は、台風で雨樋、屋根等が破損したため、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。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①母屋の屋根瓦や鬼瓦には、飛来物の損傷はなく、鬼瓦の漆喰に割れや剥がれはないこと、②2階モルタルの割れや剥がれ、1階の屋根瓦の隙間は経年劣化により生じたこと、③軒樋、集水器の損傷については事故日が特定できず、可能性のある事故日はいずれも本件契約始期以前であること等から、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、本件契約に加入した当時は雨樋や屋根等に破損はなかった旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件建物の損害は、いずれも風災で生じたことを示す根拠は認められず、保険金支払対象とすべき損害は確認できないとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

【火災保険—49】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張する外壁、基礎等の建物主要構造部に生じた損傷の発生原因は経年劣化等であり、本件地震によるものではないため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険加入時には本件損傷はなかった旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、申立人が主張する本件損傷は、いずれも経年劣化により発生したものであり、本件地震による損傷とは認められないと判断した。

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

【火災保険—50】[保険金の支払]

申立人は、台風で建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が立会調査等を受け入れず、写真のみで判断せざるを得なかったこと、②1階部分の屋根瓦の積み直しは、瓦のずれが確認できないこと、③2階網戸の交換は、現物が確認できず明確に判断できないこと、④敷地内のコンクリート柵の交換および土の埋め直しは、保険の目的である建物に損害が発生しておらず、保険金支払対象と認定できないこと、⑤2階の軒天は、風災として認定できる損傷範囲に限って保険金を算出したこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人の同意が得られたため、保険会社が現地調査を行った結果、当初提示額の支払が改めて提案され、その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—51】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①1階瓦の浮きずれおよび2階棟瓦ずれは、広範囲に捲れ上がるような風災による一般的な被害状況とは異なる局所的なもので、物体飛来による衝突痕や打痕を確認することができないこと、②堅

樋留め具の破損は、留め具部分のみ局所的に強風にあおられることは想定し難く、留め具自体の経年的な材質変化による可能性が高いこと、③扉の打痕は、外観上の損傷にとどまり「機能の喪失または低下を伴わない損害」として保険金支払対象にならないこと、④その他の損害については、いずれも抽象論、一般論で強風の影響であるというのみであり、強風の影響によってどのような機序で被害が生じたか不明であること等から、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、本件損傷が風災によって生じたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険一52】[保険金の支払]

申立人は、工場内の機械が水害で損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか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工場内にどの程度の浸水被害が発生したかは不明で、機械が浸水した事実も不明であること、②通電できず絶縁不良を確認した一部の機械については、電氣的事故と判断して支払対象とすること、③絶縁不良を確認した機械以外は、いずれも水災または電氣的・機械的の事故により損害が生じたことと判断する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、①水災、電氣的事故または機械的の事故、機械に生じた損害、さらにそれらの間の因果関係の有無等が客観的に立証されているとは言えないこと、②一部機械について保険金を支払うとする保険会社の主張は、保険会社の一定の譲歩の精神を示すものであり、かつ申立人にとっても必ずしも不利になるものではないこと等を確認した。

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

【火災保険一53】[保険金の支払]

申立人は、台風により屋根等に損傷が生じたため、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本件屋根の損傷は、経年による雨漏りおよび風雨等の吹き込み、浸み込み、漏入によって生じたものと考えられること、②カーポートの損傷については、保険金を既に支払済であること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件屋根の損傷について、風災等の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ることを確認した。

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

【傷害保険－1】[保険金の支払]

申立人は、自動車から降車する際に膝を捻って負傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が説明する膝の捻り方では靭帯損傷は発症しないこと、②申立人が説明する事故状況は、物理的に極めて発生しにくいものであること、③申立人の受傷から診療までの時間経過を踏まえると、本件事故によって本件傷害を被ったことを事実認定する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。

これに対して申立人は、①事故から1か月以上経過後の受診であっても、事故との関連性があれば問題ないと代理店から説明を受けたこと、②実際の膝の捻り方は保険会社の説明とは異なり、また様々な条件が重なれば靭帯損傷が生じ得ること、③事故後に痛みは生じていたが、就職したばかりの会社を休んで受診するのは難しかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生の有無、本件事故と傷害との関連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。

【傷害保険－2】[保険金の支払]

申立人は、海外渡航先でのバイク運転中の事故により負傷するとともに携行品が損傷したため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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申立人が申告する事故状況が不自然であり、本件事故の存在自体が認められないこと、②申立人の負傷自体に関しては、保険期間中の傷害に該当するとして治療費関係実費について保険金を支払うこと、③本件事故の存在自体が認められないことから、携行品の損害は認定できないこと等を主張した。

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

【傷害保険－3】[保険金の支払]

申立人は、親が入院中に転倒、骨折してその後死亡したため、団体総合生活補償保険に基づく死亡保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の親の死亡原因は、本件骨折に直接起因したものではないこと、②既往症と既往症を原因とする症状に対する免疫抑制作用により、感染しやすく、重症化しやすい全身状態にあったこと、③長期臥床による全身状態の悪化が死期を速めた可能性は否定できず、本件骨折と死亡との因果関係について、既往症の影響割合を控除して保険金を支払うこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社が主張する既往症の影響割合は妥当であるとの専門家の意見は相当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、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、自転車運転中に転倒して頭部を負傷し、後遺障害が残ったため、傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故での外傷による慢性硬膜下血腫による認知機能低下であれば、血腫消失とともに認知機能は元に復することから、本件事故と申立人主張の後遺障害との間に相当因果関係はない旨主張した。

これに対して申立人は、①血種除去により認知機能が回復すると述べているのは保険会社の顧問医だけであること、②高齢者の場合、術後に様々な神経症状が現れて回復が思わしくない場合もあるとの病院の見解があること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件事故と申立人主張の後遺障害との間に因果関係を認めることは困難であるとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

【傷害保険—5】[保険金の支払]

申立人は、親が介護施設内での転倒事故により骨折してその後死亡したため、傷害保険に基づく死亡保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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申立人の親は、事故後数か月経過した後に全身状態が悪化して亡くなっていること、②死亡診断書記載の死因の種類は、病死および自然死であること、③本件事故時点で、既往症により重篤な状態にあったこと、④本件傷害が既往症を増悪させたことに高度の蓋然性があるとは認められないこと等から、本件傷害と死亡との間に相当因果関係を認めることはできないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件傷害と死亡との間に相当因果関係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。

【傷害保険一6】[保険金の支払]

申立人は、親が階段から落下して入院後に死亡したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故から本件死亡までが長期間であること、②本件死亡に対する既往症の影響割合を控除して保険金を算定すること等を主張した。

これに対して申立人は、①階段から落下したことが親の入院の原因であり、既往症が原因ではないこと、②本件事故前は毎日規則正しく几帳面に暮らしており、あと数年は元気で穏やかに日々の暮らしを楽しめたこと、③保険会社が主張する既往症の影響割合の認定理由は客観的な基準がなく、理解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、保険会社が主張する本件死亡に対する既往症の影響割合は妥当であるとの専門家の意見は相当と判断した。

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

【傷害保険一7】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に携行品の盗難事故に遭ったため、海外旅行保険等に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故状況調査の結果、盗難に遭ったとされる携行品を申立人が所持していたと認められないこと、②仮に所持していたとしても盗難事故発生時に携行していたとは認められないこと、③第三者による盗難と考えるには不自然な点が多いこと等から、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、本件盗難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。

【傷害保険一8】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に携行品の盗難事故に遭ったため、海外旅行保険等に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①被害品を申立人が所持していたか、所持していたとして本件被害時に携行していたかを積極的に認めることができないこと、②第三者による盗取と考えるには不自然な点が多く、たまたま第三者によって引き起こされた盗取被害であるとの外形的事実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。

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、本件盗難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。

【傷害保険－9】[保険金の支払]

申立人は、被保険者が自宅の土間において仰向けに倒れて死亡していたため、傷害保険に基づく死亡保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①医師の見解では『急性心臓死』が直接の死因となっていること、②病院は、警察からの依頼で検査を実施したが、頭蓋内出血や骨折等の異常がないという結論であったこと、③警察では事件性のない内因死(病死)との結論になっていること等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社との交渉初期の段階から、たんこぶが存在する事実を伝え続けたこと、②医師への説明を担当した警察官が、たんこぶの存在を明瞭に伝えなかったと思われること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、本件死亡が急激かつ偶然な外来の事故によって被保険者の身体に被った傷害の直接の結果として死亡した場合に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－10】[保険金の支払]

申立人は、負傷して縫合手術を受けたため、傷害保険に基づく手術保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款上、キズの処置(創傷処置)は、保険金支払除外手術となる旨が規定されているところ、申立人が提出した診断書には、手術名として創傷処置と記載されていること、②医療機関に対して照会したところ、創傷処置以外の手術は確認できなかったこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件手術は創傷処置であって保険金の支払対象外であることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認

する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－11】[保険金の支払]

申立人は、スキーで転倒して両膝を負傷したため、国内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医療機関に受診したのが事故日から約半年後であり、本件傷害が申立人が申告する状況で生じたものか不明であること、②本件傷害の状況では、半年も放置できることは考えにくいこと、③けがをしている中相当な距離をわざわざ歩いて下山したという申告には疑問が残ること、④仮に転倒事故が発生していたとしても、本件事故と本件受傷との相当因果関係が不明であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①担当医師が作成した文書照会に対する回答、MRIの検査結果、カルテ等により、本件傷病の発生要因、原因、機序、他覚所見が明らかになっていること、②共済では後遺障害を認定し、共済金が支払われたこと等を主張し、反論した。

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

【傷害保険－12】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は、サーキット走行中に発生したものであることから、本件約款の保険金を支払わない場合に規定されているとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①当初の契約時に、募集人に対してバイクレースに参加する趣味があることを告げ、本件契約により当該バイクレースによる負傷時には保険金支払の対象になるとの説明を受けたこと、②募集人は、事故通知時に本件事故は保険金の支払対象になる旨の発言をしていたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件約款の規定には、本件事故によって生じた傷害は、保険金が支払われないと定めていること、②本件契約に関して募集人の知識不足が認められ、申立人は本件事故にかかる本件代理店および保険会社の対応により、釈然としない思いを強いられたと推察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－1】[契約の募集]

申立人は、従業員が新型コロナウイルスに感染したことにより休業したため、事業活動総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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募集人が本件契約時に、本件約款に規定された保険金の支払内容を誤認しており、申立人に誤った説明をしたことは認めること、②本件契約で支払われるべき休業損害保険金の額は、申立人が被った実損が限度となること、③本件契約の休業損害補償の募集口数は適正な口数を超過しており、過払となった保険料は返還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、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－2】[契約の募集]

申立人は、船舶を曳航するにあたって備え置くべき条約証書を取得するために必要なブルーカードを、海上保険を契約した保険会社が発行できないとしたことによって、船籍の変更、出航が遅延する等の損害が生じたため、その賠償を求めたところ、保険会社は請求の一部しか応じなかったことから、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本件船舶の当初船籍国から保険者としての指定を受けておらず、ブルーカードが発行できないこと、②ブルーカードが発行できないことを契約締結前に説明すべきであったことは認めること、③条約証書の備え置き義務が課せられているのは船舶所有者である申立人であるから、申立人においてはブルーカードの発行が可能かどうかを保険会社に確認してから契約すべきであったこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人、保険会社双方に一定の責任があること、②申立人が賠償を求める費用のうち、曳航船滞船料については、保険会社の誤った説明に起因して発生したものと認められること等を確認した。

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

【新種・海上保険－3】[契約の管理・保全]

申立人は、募集人から虚偽の説明を受けて積立介護費用保険2件を解約させられたため、将来寝たきりとなった場合の金銭的補償、満期保険金と解約返戻金との差額および長期間の付きまとい等の行為に対する慰謝料等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件2件の解約については、申立人からの要請に基づいて行われたものであること、②募集人は付きまとい等の行為は行っていないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①募集人から、法律が変わり税金がかかるので解約するよう言われたこと、②募集人から月に数回、老後の不安を訴えて保険の勧誘を行うなどの付きまとい行為があったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件解約に関する保険会社の主張は信ぴょう性に欠けており、募集人が主導して申立人が望まない解約に至ったこと、②募集人の申立人に対する付きまとい等の事実を裏付ける証拠はなく、付きまとい等の行為の事実を認めることはできないこと等を確認した。

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

【新種・海上保険－4】[保険金の支払]

申立人は、業務中に傷害を負ったため、業務災害総合保険に基づく医療費用補償保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件傷害の治療のため申立人が受診した再生医療については、医療照会、申立人から代理店に説明した内容により、患者による選択の治療であったことが確認されており、保険金を支払う場合として本件約款に規定する「医師の指示により行った治療に関わる費用、医師の指示により購入した治療に関わる薬剤、治療材料、医療器具の費用またはその他医師が必要と認めた費用」には該当しない旨主張した。

これに対して申立人は、①数か月鎮痛剤・保存療法等で経過を見たが、改善の見込みがなく、医師から再生医療の説明を受けたこと、②院長に確認したところ、治療経過を踏まえて医師による最終的な判断で再生医療を行ったと言っていたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人から提出された追加資料に基づいて行った医療照会結果を検討したとして、保険会社から、再生医療費を含めて医療費用補償保険金の支払対象とする旨の提案がなされ、その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。

【新種・海上保険－5】[保険金の支払]

申立人は、ゴルフ練習中に負傷して後遺障害が残ったため、ゴルファー保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①神経学的検査、画像検査等の客観的な医学的他覚所見が確認できないこと、②治療の効果が医学上期待できず、申立人の身体に残された症状が将来においても回復できない機能の重大な障害に至ったとも確認できないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

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

【新種・海上保険一6】[保険金の支払]

申立人は、特定疾病の合併症により就労不能となったため、団体特定疾病債務補償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、様々な要因による一定の就業障害は確認できたが、本件特定疾病(合併症を含む)により就業障害となった事実を確認できないため、本件特定疾病(合併症を含む)で365日以上就業障害が継続した場合との支払要件を満たさない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件特定疾病の場合、それ単体で保険金支払条件を満たすことはほぼなく、合併症や複合要因があって支払条件を満たすこと、②合併症等の場合には、就労制限にも繋がる症状や要因の割合に応じて、そのような割合的な保険適用も検討されるべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①申立人が本件特定疾病により本件契約で定める就業障害の状態になったと認めることは困難であること、②本件契約の保険金支払の対象となっていない身体の障害により本件特定疾病が重大となり、支払事由に該当する段階には至っていないと認められること等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し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・海上保険一7】[保険金の支払]

申立人は、スマートフォンが破損して修理したため、団体生活総合保険に基づく携行品特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約のタイプでは、スマートフォンは補償対象外であることはパンフレットや本件約款に明記されていること、②申立人が主張するような保険会社担当者がパンフレットの不備を認めたという事実はないこと等から、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、パンフレットに記載の文言は、社会通念上、本件契約のタイプにおいてスマートフォン等が補償の対象外であることを示すものと理解できるものであり、本件事故は補償の対象外であることを確認した。

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

【新種・海上保険一8】[保険金の支払]

申立人は、皮膚・皮下腫瘍の摘出手術を受けたため、団体生活補償保険に基づく手術保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①既に数十回に及ぶ手術に対して申立人に保険金を支払っていること、②疾病手術保険金の支払にあたっては一般的な医学水準を基準として判断するところ、症状や検査結果の推移、手術内容や手術に至る経緯、申立人の手術希望の有無やその強弱、医療機関の特性等を考慮すると、本件保険金請求についてはその必要性が認められないこと、③申立人が請求する手術の中に、健康保険の適用外である美容外科手術が含まれていないか確認の必要があったこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から、再検討した結果、保険金請求書を受領済である本件保険金請求については、申立人の要求に応じる旨の意向があることを確認した。

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

【新種・海上保険一9】[保険金の支払]

申立人は、ホールインワンを達成した際に、商品交換券がホールインワン費用保険金の補償対象ではないとの保険会社の説明を受けて、祝賀会等の出費でホールインワン費用保険金の上限まで使い切った。その後、商品交換券が補償対応であると保険会社の見解が変更されたことから、商品交換券について保険金が支払われなくなったとして、賠償金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人からの再三の指摘により、弁護士に相談した上で、被保険者有利となる保険金支払対象の判断へ変更したものであり、保険会社に故意または過失はないこと、②商品交換券が支払対象外であると説明したことと、申立人が祝賀会等の出費を追加負担したこととの因果関係があったと判断することは困難であること等を主張した。

これに対して申立人は、①事前確認で一旦支払対象と認めたものを、確固たる理由の説明もなく支払対象外と主張を蒸し返すこと自体、故意でなければ過失であること、②保険会社から、支払対象外であることを前提とした保険金給付余力の案内があり、他の支払対象となり得る費用があれば、その領収書を出すように促されたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社が有責から無責に判断を変更したことと、申立人が祝賀会等の出費を追加負担したこととの間には、因果関係を認めることができること、②本件商品交換券の有無責任判断において、保険会社の検討は十分ではなかったが、本件において、保険会社に申立人に対して賠償金を支払わせるだけの法的責任を認めるということまで確定的に判断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－10】[保険金の支払]

申立人は、宅地造成工事中の土砂流出により隣家に損害を与えて補修工事を行ったため、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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①土地の掘削に伴って発生した地盤崩壊については、本件約款で免責と規定されていること、②本件事故は、申立人が地面全体を掘削する一連の工事に伴って土間コンクリートの切断・研りを行っていた際に生じたものであり免責条項に該当すること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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本件事故は、申立人による土地の掘削工事に起因して土砂の流出が発生したものである、②結果的に、地盤崩壊免責条項に該当するとした保険会社の判断は妥当であるとの専門家の意見は相当と判断した。

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

【新種・海上保険－11】[その他]

申立人は、外航貨物海上保険契約に関して保険会社が包括保険情報関連手続を失念したことにより税関への修正申告費用が必要となったため、その費用の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款に保険会社が本件手続を行うことに関する記載はなく、手続は輸入業者である申立人が行う業務であること、②申立人としても保険会社に対して仮登録手続をするよう依頼を行うほか、手続が行われているかどうかの確認を行うことが可能であったこと、③保険会社が仮登録を遅滞し、仮登録後、申立人に対して仮登録情報の通知を遅滞したことについては謝罪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、実務上は、保険会社が手続の仮登録を行った上で申立人に通知することになっており、その通知を遅滞したことが紛争の最大の原因であって保険会社には過失があったと言わざるを得ないことを確認した。

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

【交通賠償一1】[保険金の支払]

自転車同士の接触により転倒して受傷した事故で、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]

自転車同士の出会いがしらの衝突事故で、対人賠償示談額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]

道路歩行中の申立人に加害自動車のドアミラーがぶつかった事故で、過失割合について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一4】[保険金の支払]

相手自動車知人宅駐車場に車庫入れするために道路を跨いで後退したことにより、駐車場の対面にある申立人宅のブロック塀に衝突した事故で、修理費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]

申立人が自転車運転中に自動車と衝突した事故で、発生した代車(レンタサイクル)費用等の認定額について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

一方の離脱

< 紛争解決手続の概要 >

手続開始後、代車の貸与業者が費用請求を辞退して本件争点が解消されたとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【交通賠償一6】[保険金の支払]

駐車場出入口において車道に出ようとした加害自動車が縁石に乗り上げたため、停車後バックしてきて後ろに停止した申立人自動車に衝突した事故で、過失割合と物損の認定額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]

申立人直進、相手右折時の衝突事故(物損・人損)で、過失割合等について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計2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。

【交通賠償一8】[保険金の支払]

駐車場内において停止中の申立人自動車に、バックしてきた相手自動車が衝突した事故で、損害賠償額(過失割合含む)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－9】[保険金の支払]

申立人(未成年)が友人からの嫌がらせにより転倒して受傷した事故で、慰謝料の認定額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－10】[保険金の支払]

申立人がスノーボード接触転倒事故で右手首骨折、頭部打撲を負った事故で、過失割合、慰謝料(後遺障害慰謝料含む)、逸失利益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－11】[保険金の支払]

申立人自動車は赤信号で停止中、後方から相手自動車に追突された事故で、自動車修理後の引き取り(運送)費用について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

※ 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