

### 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

2024年度第1四半期(2024年4月1日～6月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が1,110件、紛争解決手続が163件となった。

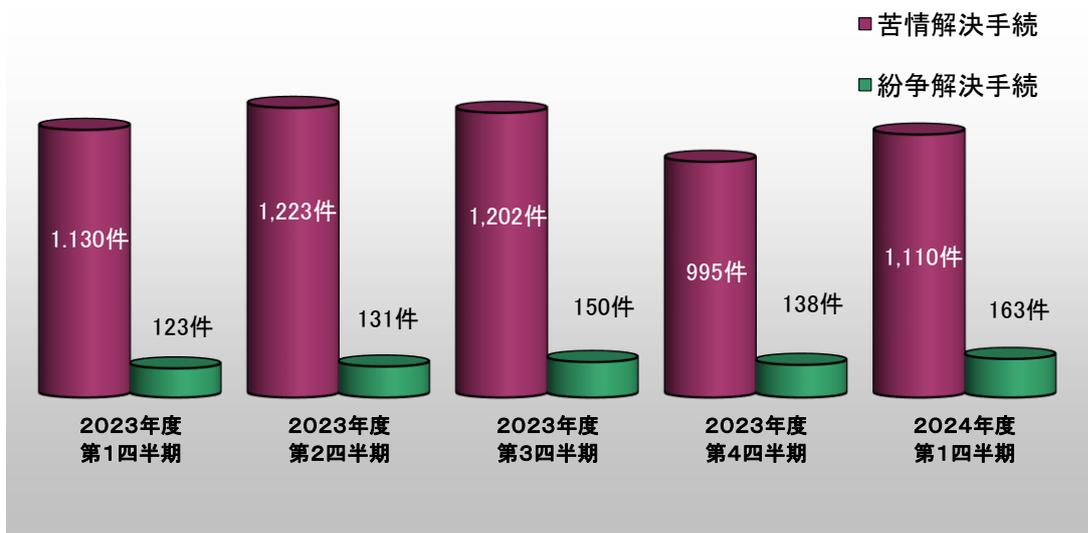
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が1,081件、紛争解決手続が130件となった。

(単位:件)

	新受	前四半期の未済	既済		未済	
			当四半期の新受分	前四半期の未済分	当四半期の新受分	前四半期の未済分
苦情解決手続	1,110	1,542	378	703	732	839
紛争解決手続	163	241	3	127	160	114

(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4四半期(2024年1月1日～3月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は115件(11.6%)、紛争解決手続は25件(18.1%)増加した。また、2023年度第1四半期(2023年4月1日～6月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は20件(1.8%)減少し、紛争解決手続は40件(32.5%)増加した。(4ページ、7ページ参照。)

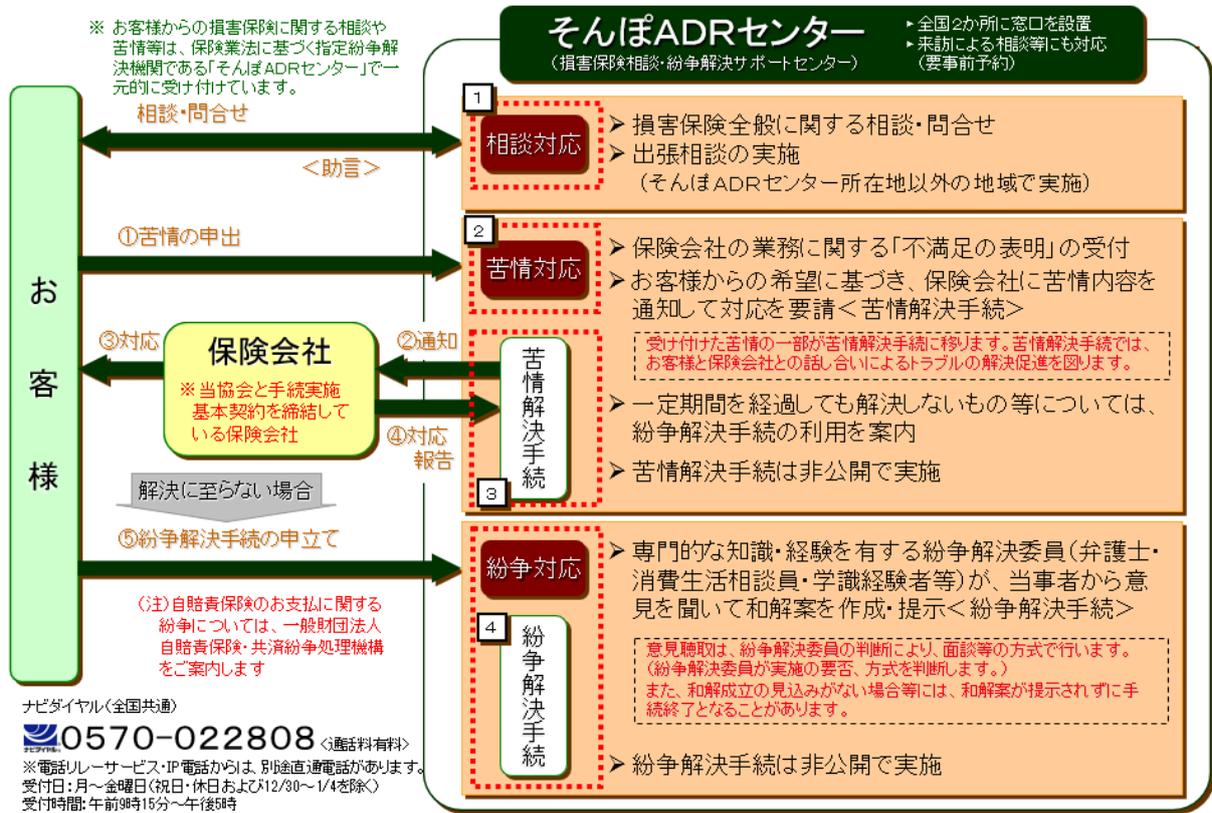


# 1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

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
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年度	7,439 (100.0)				7,439 (100.0)
苦情	2,482 (33.4)				2,482 (33.4)
相談	4,957 (66.6)				4,957 (66.6)

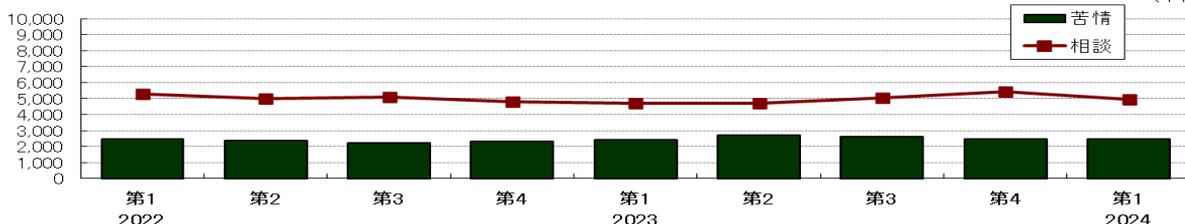
<2024年9月20日集計>

(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
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)
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年度			3,497 (46.8)	1,152 (15.4)	589 (7.9)	769 (10.3)	1,468 (19.6)
	苦情	1,691 (67.9)	460 (18.5)	87 (3.5)	203 (8.1)	51 (2.0)	2,492 (100.0)
	相談	1,806 (36.2)	692 (13.9)	502 (10.1)	566 (11.4)	1,417 (28.4)	4,983 (100.0)
	第1四半期	3,497 (46.8)	1,152 (15.4)	589 (7.9)	769 (10.3)	1,468 (19.6)	7,475 (100.0)
	苦情	1,691 (67.9)	460 (18.5)	87 (3.5)	203 (8.1)	51 (2.0)	2,492 (100.0)
	相談	1,806 (36.2)	692 (13.9)	502 (10.1)	566 (11.4)	1,417 (28.4)	4,983 (100.0)
	第2四半期						
	苦情						
	相談						
	第3四半期						
	苦情						
	相談						
	第4四半期						
	苦情						
	相談						

<2024年9月20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。

## 2. 苦情解決手続の実施状況

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

### (1) 受付件数の推移

(単位:件, %)

	2023年度					2024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	776 (68.4)	800 (65.3)	791 (65.6)	672 (67.1)	3,039 (66.6)	746 (67.0)				746 (67.0)
	火災	222 (19.6)	263 (21.5)	265 (22.0)	196 (19.6)	946 (20.7)	216 (19.4)				216 (19.4)
	傷害	32 (2.8)	53 (4.3)	45 (3.7)	44 (4.4)	174 (3.8)	47 (4.2)				47 (4.2)
	新種・海上	96 (8.5)	109 (8.9)	100 (8.3)	85 (8.5)	390 (8.5)	96 (8.6)				96 (8.6)
	その他	8 (0.7)	1 (0.1)	4 (0.3)	4 (0.4)	17 (0.4)	9 (0.8)				9 (0.8)
	合計	1,134 (100.0)	1,226 (100.0)	1,205 (100.0)	1,001 (100.0)	4,566 (100.0)	1,114 (100.0)				1,114 (100.0)
苦情局面別	契約募集	103 (9.1)	116 (9.5)	93 (7.7)	85 (8.5)	397 (8.7)	115 (10.4)				115 (10.4)
	契約管理	72 (6.4)	63 (5.2)	65 (5.4)	58 (5.8)	258 (5.7)	66 (5.9)				66 (5.9)
	保険金支払	950 (84.1)	1,042 (85.2)	1,039 (86.4)	847 (85.1)	3,878 (85.2)	923 (83.2)				923 (83.2)
	その他	5 (0.4)	2 (0.2)	5 (0.4)	5 (0.5)	17 (0.4)	6 (0.5)				6 (0.5)
合計	1,130 (100.0)	1,223 (100.0)	1,202 (100.0)	995 (100.0)	4,550 (100.0)	1,110 (100.0)				1,110 (100.0)	
申出内容別	契約引受	18 (0.9)	29 (1.4)	21 (0.9)	22 (1.2)	90 (1.1)	25 (1.1)				25 (1.1)
	接客態度	374 (19.0)	357 (16.7)	410 (18.3)	345 (19.0)	1,486 (18.2)	342 (15.6)				342 (15.6)
	手続遅延等	314 (15.9)	363 (16.9)	365 (16.3)	298 (16.4)	1,340 (16.4)	382 (17.4)				382 (17.4)
	説明不足等	296 (15.0)	336 (15.7)	401 (17.9)	320 (17.7)	1,353 (16.6)	383 (17.5)				383 (17.5)
	不適正手続	169 (8.6)	194 (9.0)	197 (8.8)	133 (7.3)	693 (8.5)	222 (10.1)				222 (10.1)
	提示内容	427 (21.7)	467 (21.8)	474 (21.2)	377 (20.8)	1,745 (21.4)	426 (19.4)				426 (19.4)
	支払可否	248 (12.6)	281 (13.1)	274 (12.2)	222 (12.3)	1,025 (12.6)	278 (12.7)				278 (12.7)
	保険金関連	87 (4.4)	79 (3.7)	70 (3.1)	81 (4.5)	317 (3.9)	97 (4.4)				97 (4.4)
その他	36 (1.8)	38 (1.8)	26 (1.2)	14 (0.8)	114 (1.4)	37 (1.7)				37 (1.7)	
合計	1,969 (100.0)	2,144 (100.0)	2,238 (100.0)	1,812 (100.0)	8,163 (100.0)	2,192 (100.0)				2,192 (100.0)	

<2024年9月20日集計>

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

### (2) 手続終了状況

(単位:件, %)

	2023年度					2024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)	3 (0.3)	2 (0.2)	6 (0.6)	13 (0.3)	2 (0.2)				2 (0.2)
	解決	748 (86.7)	954 (87.4)	1,069 (86.6)	896 (86.7)	3,667 (86.9)	923 (85.4)				923 (85.4)
	移行	66 (7.6)	69 (6.3)	88 (7.1)	73 (7.1)	296 (7.0)	83 (7.7)				83 (7.7)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	不調	43 (5.0)	58 (5.3)	71 (5.8)	51 (4.9)	223 (5.3)	68 (6.3)				68 (6.3)
	その他	4 (0.5)	7 (0.6)	4 (0.3)	7 (0.7)	22 (0.5)	5 (0.5)				5 (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)
合計	863 (100.0)	1,091 (100.0)	1,234 (100.0)	1,033 (100.0)	4,221 (100.0)	1,081 (100.0)				1,081 (100.0)	
所要期間別	1か月未満	267 (30.9)	293 (26.9)	295 (23.9)	233 (22.6)	1,088 (25.8)	270 (25.0)				270 (25.0)
	3か月未満	344 (39.9)	473 (43.4)	509 (41.2)	385 (37.3)	1,711 (40.5)	402 (37.2)				402 (37.2)
	6か月未満	109 (12.6)	157 (14.4)	240 (19.4)	219 (21.2)	725 (17.2)	188 (17.4)				188 (17.4)
	6か月以上	143 (16.6)	168 (15.4)	190 (15.4)	196 (19.0)	697 (16.5)	221 (20.4)				221 (20.4)
合計	863 (100.0)	1,091 (100.0)	1,234 (100.0)	1,033 (100.0)	4,221 (100.0)	1,081 (100.0)				1,081 (100.0)	
手続方法別	電話	2,564 (99.2)	3,472 (99.0)	3,997 (98.1)	3,398 (97.7)	13,431 (98.4)	3,629 (97.4)				3,629 (97.4)
	文書(郵便)	19 (0.7)	23 (0.7)	25 (0.6)	24 (0.7)	91 (0.7)	18 (0.5)				18 (0.5)
	来訪	1 (0.0)	4 (0.1)	6 (0.1)	3 (0.1)	14 (0.1)	6 (0.2)				6 (0.2)
	その他	0 (0.0)	8 (0.2)	48 (1.2)	52 (1.5)	108 (0.8)	71 (1.9)				71 (1.9)
合計	2,584 (100.0)	3,507 (100.0)	4,076 (100.0)	3,477 (100.0)	13,644 (100.0)	3,724 (100.0)				3,724 (100.0)	

<2024年9月20日集計>

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

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況（保険種別別／苦情局面別）

(単位:件)

	保険種別別					合計	苦情局面別				合計
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他		契約募集	契約管理	保険金支払	その他	
北海道	29	4	2	4	0	39	2	3	34	0	39
青森県	2	2	0	1	0	5	2	0	3	0	5
岩手県	1	0	0	1	0	2	1	0	1	0	2
宮城県	11	7	2	1	0	21	3	1	16	0	20
秋田県	2	1	0	0	0	3	0	0	3	0	3
山形県	4	1	0	0	0	5	1	1	3	0	5
福島県	2	2	0	1	0	5	3	0	2	0	5
茨城県	19	3	3	2	0	27	4	2	21	0	27
栃木県	13	2	0	1	0	16	2	1	13	0	16
群馬県	17	7	0	1	0	25	0	0	24	1	25
埼玉県	53	19	3	1	0	76	9	4	63	0	76
千葉県	50	15	5	7	0	77	6	9	62	0	77
東京都	92	32	5	18	1	148	12	7	127	1	147
神奈川県	62	20	3	13	3	101	10	3	87	1	101
新潟県	2	4	0	0	0	6	0	0	6	0	6
富山県	3	2	1	0	0	6	1	0	5	0	6
石川県	4	6	0	0	0	10	1	0	9	0	10
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	6	5	1	2	0	14	1	0	13	0	14
長野県	9	1	1	1	2	14	2	0	11	1	14
岐阜県	10	5	0	1	0	16	0	2	14	0	16
静岡県	20	0	0	1	0	21	2	3	15	1	21
愛知県	54	14	4	7	1	80	10	6	63	0	79
三重県	8	0	2	1	0	11	1	0	10	0	11
滋賀県	7	2	0	0	0	9	0	2	7	0	9
京都府	14	6	1	3	0	24	2	0	22	0	24
大阪府	50	21	5	6	1	83	10	7	65	0	82
兵庫県	38	8	5	6	1	58	6	1	51	0	58
奈良県	5	1	0	1	0	7	1	3	3	0	7
和歌山県	9	1	0	1	0	11	1	1	9	0	11
鳥取県	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
島根県	0	1	1	0	0	2	0	1	1	0	2
岡山県	9	3	0	0	0	12	0	0	12	0	12
広島県	25	0	1	1	0	27	5	2	20	0	27
山口県	6	3	0	0	0	9	1	1	7	0	9
徳島県	7	2	0	0	0	9	2	0	7	0	9
香川県	8	2	0	2	0	12	1	0	11	0	12
愛媛県	6	2	0	0	0	8	1	0	7	0	8
高知県	3	0	0	1	0	4	0	0	4	0	4
福岡県	43	5	2	3	0	53	3	4	45	1	53
佐賀県	2	0	0	1	0	3	0	0	3	0	3
長崎県	5	0	0	1	0	6	1	0	5	0	6
熊本県	8	0	0	0	0	8	0	0	8	0	8
大分県	5	1	0	2	0	8	2	1	5	0	8
宮崎県	6	2	0	0	0	8	2	0	6	0	8
鹿児島県	7	1	0	1	0	9	2	0	7	0	9
沖縄県	8	3	0	2	0	13	1	1	11	0	13
その他	1	0	0	1	0	2	0	0	2	0	2
合計	746	216	47	96	9	1,114	115	66	923	6	1,110

<2024年9月20日集計>

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

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

(単位:件)

	申出内容別									法人個人別			
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適正手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他	合計	法人	個人	合計
北海道	1	9	17	13	5	17	8	2	2	74	5	34	39
青森県	0	2	1	2	3	3	2	0	0	13	0	5	5
岩手県	0	0	2	2	0	1	1	0	0	6	1	1	2
宮城県	1	3	4	7	2	11	3	2	0	33	2	18	20
秋田県	0	1	2	3	1	1	1	0	0	9	1	2	3
山形県	0	2	2	3	0	1	2	0	0	10	0	5	5
福島県	0	1	0	3	2	1	1	1	0	9	3	2	5
茨城県	0	9	10	7	5	12	5	2	2	52	1	26	27
栃木県	0	4	7	7	4	7	2	3	0	34	3	13	16
群馬県	0	11	7	8	2	11	4	2	0	45	3	22	25
埼玉県	0	22	24	27	17	29	17	8	3	147	8	68	76
千葉県	1	24	29	26	14	35	17	5	4	155	2	75	77
東京都	3	49	51	46	26	65	38	11	4	293	11	136	147
神奈川県	6	28	41	29	15	28	33	2	2	184	8	93	101
新潟県	0	0	4	3	0	2	1	2	0	12	1	5	6
富山県	0	2	2	2	2	4	3	0	0	15	3	3	6
石川県	0	1	1	3	2	2	0	6	0	15	0	10	10
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	0	4	0	3	3	4	5	3	0	22	1	13	14
長野県	0	5	4	6	4	5	4	2	0	30	4	10	14
岐阜県	0	6	4	4	4	8	3	3	1	33	2	14	16
静岡県	1	5	3	8	6	10	2	2	2	39	2	19	21
愛知県	4	28	25	25	19	26	21	10	4	162	13	66	79
三重県	0	1	5	5	6	4	1	0	1	23	0	11	11
滋賀県	0	3	6	2	2	4	3	1	0	21	3	6	9
京都府	1	6	9	7	4	7	9	1	0	44	2	22	24
大阪府	2	22	25	33	20	27	26	8	4	167	11	71	82
兵庫県	1	19	19	21	13	26	14	3	1	117	3	55	58
奈良県	0	2	1	5	2	1	2	0	2	15	0	7	7
和歌山県	0	3	3	4	2	6	4	0	0	22	2	9	11
鳥取県	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3	0	1	1
島根県	0	1	2	1	0	0	0	0	0	4	0	2	2
岡山県	0	6	5	2	2	5	3	1	0	24	0	12	12
広島県	2	10	4	8	7	11	6	3	1	52	4	23	27
山口県	0	5	3	4	1	2	1	3	0	19	1	8	9
徳島県	0	3	4	7	2	2	3	1	0	22	1	8	9
香川県	0	4	5	4	1	0	3	2	0	19	2	10	12
愛媛県	0	2	4	2	1	2	3	1	0	15	0	8	8
高知県	0	1	3	1	1	1	1	1	0	9	0	4	4
福岡県	0	18	23	18	9	20	12	3	2	105	1	52	53
佐賀県	0	0	0	1	1	1	2	0	0	5	0	3	3
長崎県	0	1	1	2	1	2	2	1	1	11	0	6	6
熊本県	0	4	4	2	0	4	2	0	0	16	0	8	8
大分県	1	6	4	2	3	2	0	2	0	20	3	5	8
宮崎県	1	2	2	4	3	4	1	0	1	18	1	7	8
鹿児島県	0	2	3	5	0	3	3	0	0	16	0	9	9
沖縄県	0	2	5	4	4	7	3	0	0	25	1	12	13
その他	0	2	2	1	0	2	1	0	0	8	0	2	2
合計	25	342	382	383	222	426	278	97	37	2,192	109	1,001	1,110

<2024年9月20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,%)

	2023年度					2024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	46 (37.4)	51 (38.9)	52 (34.7)	46 (33.3)	195 (36.0)	64 (39.3)				64 (39.3)
	火災	58 (47.2)	58 (44.3)	73 (48.7)	70 (50.7)	259 (47.8)	74 (45.4)				74 (45.4)
	傷害	7 (5.7)	9 (6.9)	12 (8.0)	13 (9.4)	41 (7.6)	13 (8.0)				13 (8.0)
	新種・海上	10 (8.1)	13 (9.9)	11 (7.3)	9 (6.5)	43 (7.9)	12 (7.4)				12 (7.4)
	その他	2 (1.6)	0 (0.0)	2 (1.3)	0 (0.0)	4 (0.7)	0 (0.0)				0 (0.0)
	合計	123 (100.0)	131 (100.0)	150 (100.0)	138 (100.0)	542 (100.0)	163 (100.0)				163 (100.0)
手続区分別	一般(東京)	63 (51.2)	77 (58.8)	72 (48.0)	63 (45.7)	275 (50.7)	81 (49.7)				81 (49.7)
	一般(大阪)	52 (42.3)	47 (35.9)	64 (42.7)	66 (47.8)	229 (42.3)	73 (44.8)				73 (44.8)
	交通賠償	8 (6.5)	7 (5.3)	14 (9.3)	9 (6.5)	38 (7.0)	9 (5.5)				9 (5.5)
	合計	123 (100.0)	131 (100.0)	150 (100.0)	138 (100.0)	542 (100.0)	163 (100.0)				163 (100.0)
紛争局面別	契約募集	10 (8.1)	11 (8.4)	7 (4.7)	3 (2.2)	31 (5.7)	6 (3.7)				6 (3.7)
	契約管理	9 (7.3)	10 (7.6)	8 (5.3)	4 (2.9)	31 (5.7)	8 (4.9)				8 (4.9)
	保険金支払	100 (81.3)	106 (80.9)	133 (88.7)	130 (94.2)	469 (86.5)	147 (90.2)				147 (90.2)
	その他	4 (3.3)	4 (3.1)	2 (1.3)	1 (0.7)	11 (2.0)	2 (1.2)				2 (1.2)
	合計	123 (100.0)	131 (100.0)	150 (100.0)	138 (100.0)	542 (100.0)	163 (100.0)				163 (100.0)

<2024年9月20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					2024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	36 (30.3)	53 (42.4)	58 (45.7)	48 (34.5)	195 (38.2)	48 (36.9)				48 (36.9)
	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)
	見込みなし	78 (65.5)	66 (52.8)	64 (50.4)	77 (55.4)	285 (55.9)	77 (59.2)				77 (59.2)
	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)
	一方の離脱	5 (4.2)	4 (3.2)	5 (3.9)	12 (8.6)	26 (5.1)	5 (3.8)				5 (3.8)
	その他	0 (0.0)	2 (1.6)	0 (0.0)	2 (1.4)	4 (0.8)	0 (0.0)				0 (0.0)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
合計	119 (100.0)	125 (100.0)	127 (100.0)	139 (100.0)	510 (100.0)	130 (100.0)				130 (100.0)	
所要期間別	1か月未満	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.7)	1 (0.2)	1 (0.8)				1 (0.8)
	3か月未満	22 (18.5)	21 (16.8)	17 (13.4)	24 (17.3)	84 (16.5)	15 (11.5)				15 (11.5)
	6か月未満	72 (60.5)	67 (53.6)	77 (60.6)	75 (54.0)	291 (57.1)	69 (53.1)				69 (53.1)
	1年未満	22 (18.5)	34 (27.2)	33 (26.0)	33 (23.7)	122 (23.9)	43 (33.1)				43 (33.1)
	2年未満	3 (2.5)	2 (1.6)	0 (0.0)	5 (3.6)	10 (2.0)	1 (0.8)				1 (0.8)
	2年以上	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	1 (0.7)	2 (0.4)	1 (0.8)				1 (0.8)
	合計	119 (100.0)	125 (100.0)	127 (100.0)	139 (100.0)	510 (100.0)	130 (100.0)				130 (100.0)
所要回数別	0回~2回	15 (12.6)	18 (14.4)	15 (11.8)	27 (19.4)	75 (14.7)	13 (10.0)				13 (10.0)
	3回~4回	59 (49.6)	44 (35.2)	55 (43.3)	55 (39.6)	213 (41.8)	56 (43.1)				56 (43.1)
	5回~10回	41 (34.5)	60 (48.0)	54 (42.5)	53 (38.1)	208 (40.8)	60 (46.2)				60 (46.2)
	11回以上	4 (3.4)	3 (2.4)	3 (2.4)	4 (2.9)	14 (2.7)	1 (0.8)				1 (0.8)
	合計	119 (100.0)	125 (100.0)	127 (100.0)	139 (100.0)	510 (100.0)	130 (100.0)				130 (100.0)

<2024年9月20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、自動車事故で負傷したため、自動車保険に基づく傷害一時費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約に傷害一時金特約が付帯されていないこと、②申立人から、補償内容が変わらなければ他社から契約を切り替えてもよいとの意向を聴取したが、保険会社によって特約等が異なるため、必ずしも同じ補償内容にはならないことを申立人に伝えたこと、③代理店が提案した推奨プランの中から、申立人自身がプランを選択し、傷害一時金特約の付帯要望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本件契約には傷害一時金特約は付帯されておらず、傷害一時金を支払うことはできないこと、②募集人は、「前契約同条件」が申立人のニーズであることを把握していたにもかかわらず、前契約の補償内容を確認しておらず、前契約との補償内容の違いを申立人に説明していないこと、③申立人においても、契約内容や補償内容について、十分に確認すべき機会があったが、これを怠ったこと等を確認した。

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

#### 【自動車保険－2】[契約の募集]

申立人は、自動車保険契約の継続意思がないにもかかわらず、保険会社が勝手に自動継続特約を適用して保険料を請求したため、その対応により精神的苦痛を被ったとして慰謝料の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から他社での契約を検討中であると聞いたこと、②申立人は継続するか否かの意思表示がなかったことから、自動継続特約の付帯を説明した上で他社契約が決まり次第、申立人にその旨の連絡を求めていること、③その後連絡がなかったため契約は自動継続されたが、勝手に継続手続をしたことには当たらないこと、④継続手続後に、申立人から他社と契約したとの連絡を受けたため、継続契約を保険始期に遡って取り消し、領収済の保険料を申立人に返還しており、申立人に損害を与えた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。

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、①保険会社に、本件契約の継続手続を「勝手に」行ったという過失は認められないこと、②保険会社は、本件契約が自動継続され契約成立した後に継続契約の取消しに応じて、申立人に対して保険料を返還しているため、申立人が経済的な損失を被った事実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－3】[契約の募集]

申立人は、保険会社の手続ミスにより自動車保険が無保険状態になったため、遡及して契約を有効に成立させ、その間に発生した事故に関する保険金の支払等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険期間内で2度の保険金請求があったことから、継続契約の引受けには応じられないが、2度目の保険金請求を取り下げを条件に継続契約の引受けに応じる旨を申立人に伝えたこと、②申立人は保険金請求の取下げに応じたが、事務手続上の問題により継続手続がされなかったため無保険の状態が発生していたこと、③有効な契約が存在しない以上、本件事故に関する保険金は支払うことができないが、過去に申立人が保険金請求を取り下げた事故については、あらため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－4】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の継続手続漏れにおいて「等級継承期間の延長に関する特則」が適用されず、ノンフリート等級が継承されない条件で別の保険会社と契約せざるを得なかったため、等級の是正または損害賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件特則は保険契約の内容に含まれず、一定の条件および手続の下で保険会社が認める救済措置であり、保険会社に本件特則を適用して保険契約を締結しなければならない契約上の義務はないこと、②申立人がノンフリート等級の継承を求めて契約の締結を申し入れ、これに対して保険会社が本件特則の適用を誤って申立人と契約を締結しなかったという事実は存在しないこと、③保険会社が申立人に本件特則を説明する法的義務はなく、その義務を怠ったという事実も存在しないこと等から、ノンフリート等級を是正する理由も申立人の損害を賠償する理由もないとして、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、保険会社に本件特則に関して何らかの義務違反があったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が和解に応じない姿勢を示していること等からも、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【自動車保険－5】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の車両入替ができずに契約を解約せざるを得なくなり解約金(未払保険料)を支払ったため、解約金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>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人は本件契約締結前に、申立人から一定期間名義変更ができないという話は聞いていないこと、②保険会社が申立人に自動車の使用者を問い合わせた際、申立人は申立人自身であると説明しており、募集人に説明義務違反はないこと、③車検証において申立人の名義が認められない場合には、申立人による入替車両の新規取得を証する売買契約書等の資料の確認、提出依頼を行うべきであったことから、これらの契約書等の資料が開示された場合には、申立人が保険会社に支払った未払保険料の返還に応じること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人を購入者とする車両売買契約書が申立人から提出されたため、保険会社から、申立人が購入自動車を新規取得したことが認められ、車両入替が可能であったことが判明したとして、申立人が保険会社に支払った未払保険料の返還に応じる旨の意向を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、申立人が支払った未払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－6】[契約の管理・保全]

申立人は、中断証明書を取得していたが、車検の有効期間がまだ残っていることが判明したため、中断証明書の発行を取り消してノンフリート等級を継承した再契約を求めたところ、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>

一方の離脱

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①車検の有効期間が残っている場合、中断証明書の発行条件を満たさないため、発行済の中断証明書は取消しとなり、再契約にあたっては、中断新規での申込みとなること、②車検切れの理由で中断証明書の発行を受け付けた際に、車検の有効期間を申立人から読み上げてもらい、復唱確認していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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－7】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に接触事故を起こして受傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込なし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が領収書の原本を送付してもらえれば支払可能との保険会社担当者の説明を受け、領収書の原本を既に保険会社に送付しているので診断書料は支払われるべきであると主張している点について、担当者は保険金の支払にあたって領収書の原本が必要であることを案内したもので、領収書のみで診断書料を支払うことを確約したものではないこと、②診断書を警察署に提出した場合、または診断書原本を保険会社に提出した場合には、人身傷害保険で診断書料を支払う運用になっており、申立人に対して、診断書を警察に提出しているのであればその旨を連絡し、警察に提出する予定がなく手元にあるのであれば原本を保険会社に提出することを繰り返し依頼しているが、回答がないこと、③精神的損害の認定額については、本件事故においては自賠責保険の重過失減額が適用され、自賠責保険の認定額が人身傷害保険の支払可能額を下回ると考えられるため、人身傷害保険の基準で認定すること等を主張した。

その後、申立人が、別途自賠責保険に被害者請求を行い、人身傷害保険の基準を超過する額の保険金を受領したことから、保険会社から、その超過する額の返金を申立人に求める方針となったとの連絡がなされた。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、当事者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－8】[保険金の支払]

申立人は、発生した自動車事故の対人賠償において自賠責保険対象外の支払はなく、対物賠償額を自己負担すれば任意保険を使用しないことができると保険会社から説明されたにもかかわらず、継続契約のノンフリート等級がダウンしたため、発生した差額保険料の返還等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ノンフリート等級がダウンしたのは対人賠償保険金を支払ったことに伴って本件契約に基づきなされたものであること、②説明の不備により申立人に迷惑をかけたことは謝罪するが、申立人に損害が発生していないため、法的な損害賠償責任が発生するものではないこと、③代理店が申立人に保険金の支払による等級ダウンについて説明の上、申立人は保険金請求書に署名・捺印して提出しており、申立人は等級ダウンすることについて一定の理解をしているものと推認されること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件事故において対人賠償保険金の支払をしていることから、ノンフリート等級がダウンすることは本件契約に基づくものであること、②保険会社は申立人への案内において、既に対人賠償保険金を支払済であることを度外視し、対物賠償のみを念頭に任意保険を使用しないことができる旨の不十分な説明を行っていたこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金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。

### 【自動車保険－9】[保険金の支払]

申立人は、操作誤りにより壁に自動車を接触させ、リヤバンパーおよびリヤホイールが損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①リヤバンパーについては保険金を支払済であること、②リヤホイールについてはリヤバンパーの損傷部延長上にホイールの損害が見られないこと、③リヤホイールの損傷は、縁石との衝突事故による損傷事例の特徴とほぼ同一であり、垂直に建立する平面的なブロック塀との衝突と損傷状況が整合しないこと、④仮に本件事故による損傷により、リヤホイールに損傷箇所の拡大があるとしても、保険金の支払対象となる損害額の拡大には及んでいないこと等から、リヤホイールの損害に対する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、本件自動車の車体仕様上、ホイールはバンパーからはみ出しており、バンパーのみが損傷することはあ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、本件事故によってリヤホイールにキズがついた蓋然性が客観的に認められ、以前のキズに加えて、本件事故によりリヤホイールに一定の範囲の損害が発生したと考えることに相当性があることを確認した。

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

#### 【自動車保険－10】[保険金の支払]

申立人は、自動車の損傷に関する自動車保険に基づく車両保険金の支払について、いたずらによるものとしてノンフリート等級1等級ダウン事故として取り扱うよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、立会調査と鑑定結果を踏まえ、本件損傷は人為的ないたずらによるものではなく、他物との接触により生じたものと判断し、更改契約には3等級ダウンを適用する旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件損傷をいたずらによるキズと認めることは相当困難であり、他物との衝突により生じたものと認定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。

#### 【自動車保険－11】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故により受傷したため、自動車保険の人身傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本申立て以前から申立人に伝えているように、事故との因果関係の再検討に必要な医療情報が提出されれば、改めて因果関係と後遺障害等級を検討する旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、保険会社から、申立人から提出された資料等を踏まえて再調査を実施した結果、当初は対象外としていた受傷部位について、事故との因果関係を認めるとともに、認定済の等級と併せてより上位の後遺障害等級を認め、当該等級に基づく保険金を支払う旨の提案がなされ、申立人もこれに同意する意向があることを確認した。

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

#### 【自動車保険－12】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①症状固定日は医学的概念ではないが、実務上、医師の所見を確認して決定することが一般的であり、医学的所見は症状固定を判断する上で最も重要な要素であると考えていること、②担当者は、申立人に傷害保険における一般的な後遺障害申請時期を説明しようとした際に、人身傷害保険と構成の異なる搭乗者傷害保険の約款を用いて説明しており、これは正しい案内ではなかったこと、③主治医の見解を基に症状固定日を定めて保険金を提案したこと、④一連のプロセスにおいては申立人に対して誤った説明をする等十分な対応とは言えなかった部分があったことを踏まえ、歩み寄った解決をしたいと考えること等を主張した。

当事者双方から提出された資料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、症状固定日を修正して保険金を増額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ことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険－13】[保険金の支払]

申立人は、走行中にアスファルト舗装の陥没に入ったまたはアスファルトの塊に衝突したことによって自動車内部の部品が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から自動車底部に衝突した証拠が提出されていないこと、②修理工場は、自動車底部に衝突の痕跡はなく、故障の原因は不明と述べていること、③申立人は修理工場とは異なるディーラーの見解を主張しているが、そのことを示す証拠が提出されていないこと、④目視できる範囲で直接的な外力が加わった事実を確認することができず、タイヤおよびサスペンションに損傷がない状態では自動車内部の部品が損傷するような大きな衝撃が発生した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、本件自動車内部の部品の損傷経緯に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔りがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

**【自動車保険－14】**[保険金の支払]

申立人は、自動車事故により負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金および搭乗者傷害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本件事故はクレープ現象による事故であり、一定日数の通院を認定すること、②休業損害については、休業の必要性および休業した事実の立証がなされていないこと、③後遺障害については、社外機関の判断を踏まえて、後遺障害には該当しないものと判断していること等を主張した。

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

**【自動車保険－15】**[保険金の支払]

申立人は、従業員運転中の衝突事故により自動車が損傷して修理をしたが、修理費が新車保険金額の50%を上回ったため、保険会社が新車特約が付されている旨を修理工場等に告知していれば、修理することなく新車特約に基づく保険金を受け取ることができたとして、修理費相当額に加えて新車特約適用時の保険金と修理費相当額との差額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①運転者が報告した事故態様や衝撃の程度によれば、本件自動車に新車保険金額の50%以上の損傷が発生していると合理的に予測することは困難であったこと、②修理工場も、当初は新車保険金額の50%を大きく下回る修理費を見込んでいたこと、③申立人自らの判断で修理工場に修理着工を指示し、代替自動車の取得ではなく自動車の修理を選択したものであること、④新車特約が適用される現実的な可能性を保険会社が認識する契機が存在せず、保険会社が契約者や関係各所に新車特約の存在を周知する義務を負うものではないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①修理工場から修理費が新車価格の50%を超える金額に上がると聞いたのは本件自動車を引き取りに行った時であり、ある意味勝手に修理されたこと、②新車特約が付いているのを始めから知っていれば、修理をしなかったと工場長からは聞いていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件自動車の修理相当額を超える保険金の支払は認められないこと、②保険会社に対して法的責任に基づく損害賠償金の支払義務を課すこともできないこと、③保険会社の本件における対応には丁寧さに欠ける部分があったことは否めず、保険会社が、申立人や修理工場等に本件契約に新車特約が付帯されていることを伝えていれば、代替自動車取得の方向に進んでいたという可能性が全くなかったとは言いきれ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、修理費相当額の車両保険金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。

## 【自動車保険－16】[保険金の支払]

申立人は、自動車同乗中の事故で傷害を負い、訴訟で損害賠償金の支払を加害者に命ずる判決が確定したが、加害者が任意保険に未加入であったこと等により賠償を得られなかったため、自賠責保険から保険金の支払を受けた。その後、判決で確定した損害賠償金と自賠責保険金との差額について、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款上、訴訟基準で損害額を算定するのは、いわゆる自己過失分払いのケースであるが、本件は賠償義務者に100%の責任がある事故であり自己過失分がないため、訴訟基準による損害額算定はできないこと、②申立人の収入等に応じた本件約款に規定する日額に通院実日数を乗じて算出した休業損害の金額は妥当であること等を主張した。

これに対して申立人は、①紛争解決手続となって、保険会社は従来の説明が誤りとして説明内容を変更しているが、本件約款の内容が普通に読んだだけでは理解できないものであることを示しており、本件約款自体の合理性にも疑義を抱かざるを得ないこと、②裁判所が「現実の収入減」を認定している以上、少なくとも休業損害は、裁判所の判断どおりに認定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、保険会社から休業損害について追加で認定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。

## 【自動車保険－17】[保険金の支払]

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

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が相手方自動車を十分に視認できる状況において、相手方自動車と接触するまで一切その存在に気が付かなかったという申立人の主張は受容しかねること、②申立人が主張する事故態様は信用性を欠き、本件事故は申立人の故意または重過失により招致されたものと考えられること、③申立人が被ったと主張する傷害について医学的 he 覚的所見はなく、過去の保険金請求履歴から本件事故発生に信憑性があるとは認め難いこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生 of 偶然性の有無および申立人が主張する傷害が本件約款に定める傷害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－18】[保険金の支払]

申立人は、駐車場に停めていた自動車がいたずらによって損傷したため、ノンフリート等級1等級ダウン事故として自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件損傷は複数の線傷各々が異なる印象を有していることから、加害者の作為が伴う損傷とは捉え難く、いたずらには該当しないこと、②本件事故は「他物との衝突もしくは接触」に該当するため、1等級ダウン事故ではなく3等級ダウン事故であることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損傷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－19】[保険金の支払]

申立人は、自動車が故障して十分に加速できない状況となったことから、自動車を整備工場までレッカー搬送し、同日以降レンタカーを利用したため、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、申立人や保険金請求後に自動車を保管していた自動車整備業者等からの聴取結果に基づき、故障の発生そのものが認められない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件故障の発生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－20】[保険金の支払]

申立人は、自損事故を起こして負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故によって申立人の身体に生じる衝撃は軽微なものと考えられ、申立人が主張するような半年以上の通院が必要な傷害が生じたとは考えにくいこと、②入通院定額給付金は支払済であること、③早期解決のため、人身傷害保険の精神的損害について保険金を増額して認定することを提案するこ

と等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社の提案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。

#### 【自動車保険一21】[保険金の支払]

申立人は、勤務先から貸与された自動車を運転中に事故を起こしたため、申立人の親族が契約する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>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の親族から保険会社に対して本件自動車が本件特約の補償の対象となるかとの問い合わせを受けた際、借用自動車が常時使用されている場合は補償の対象とならないことの説明を行わなかったため、説明不十分として説明義務違反が認められること、②申立人はパンフレットや本件約款等の確認によって本件自動車の使用実態を正確に把握していれば本件特約の対象とならないことに気づくことができた可能性があること等から、損害および損害回避可能性等を勘案したしかるべき和解案が提示されることで和解に応じる旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件特約は本件事故には適用されないこと、②保険会社が、本件自動車の常時使用の可能性を確認しないまま本件特約が適用される旨回答したことで申立人が本件事故を補償できる他の保険契約を締結する機会を失わせたこと、③申立人の親族は、パンフレットの他車運転特約の記載内容から、本件自動車の使用状況を具体的に確認した上で保険会社に照会することが可能であったとの面があること等を確認した。

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

#### 【自動車保険一22】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中の単独事故で腰部等を負傷して休業したため、自動車保険の人身傷害保険に基づく休業損害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、雇用主が作成した休業損害証明書を申立人は提出せず、申立人提出の資料は休業損害証明書の代替とはできないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、本件事故により申立人が休業を余儀なくされたと認められる一定の日数について休業損害保険金を支払う旨の提案がなされ、申立人もこれに同意する意向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。

### 【自動車保険－23】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中の単独事故で負傷して後遺障害を負ったため、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中心性頸髄損傷に伴う軽微な左片麻痺が認められることから、左肩痛、左肩関節の機能障害、頸部痛も含め、症状については後遺障害等級第9級に該当すること、②頸部の癍痕については、第12級に該当するものと判断すること等から、最終的に併合第8級に該当する旨主張した。

これに対して申立人は、①脊髄の障害に関しては、労災保険等の決定事項と比較しても、保険会社の認定は軽すぎること、②頸椎後方固定術の手術後から同一の医師に診察してもらっており、当該医師が一番症状を理解しているにもかかわらず、当該医師の後遺障害の所見を除外することは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、本件事故による後遺障害等級について、保険会社の判断内容は、客観的医療関係資料や中立・公平な外部専門医の意見等に照らしても、合理的で妥当なものであると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の後遺障害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－24】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故に基づく人身傷害保険金を支払済であること、②申立人が追加で請求している保険金の根拠が不明であること、③本件事故によって申立人が主張するような傷害が発生しているとは考えにくいと判断されること、④申立人が主張する後遺症について、その症状を裏付ける客観的証拠、医学的他覚所見が認められず、既往症や他の事故の影響もあると判断されること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件傷害の治療期間や治療継続の当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－25】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中、付近を走行していた自転車が転倒して運転者が受傷した事故について、自動車保険に関する保険会社の対応が違法であるとして慰謝料等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故報告、相手側の被害申告に加え、警察が交通事故証明書を発行しており、公然と事実を曲げて申立人の名誉を棄損したことはないこと、②事故を捏造して保険金(賠償金)を支払ったとも言えないこと、③申立人が対人賠償責任保険の一括払いを希望し、自動車保険金請求兼一括払用委任状・医療照会同意書・個人情報同意書・事故証明代行申請同意書を提出して治療費等を支払ったものであり、個人情報の漏洩とはなっていないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社は、申立人から同意書が提出されたことを受け、自賠責保険会社に対して保険金の請求その他の手続を行ったものであり、保険会社が事故の存在あるいは申立人の個人情報を自賠責保険会社に伝達したとしても、申立人の同意を得て行ったものであり、申立人の名誉を毀損した、あるいは申立人の個人情報を違法に漏洩したと評価されるものではないこと、②保険会社が損害保険料率算出機構に申立人あるいは事故に関する情報を伝達することは正当な業務行為であり、名誉棄損・個人情報の漏洩と評価されることもないこと等から、申立人が慰謝料の根拠として主張する保険会社の各行為はいずれも違法と評価されるものではなく、申立人の主張はいずれも採用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。

### 【自動車保険—26】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故によって受傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は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休業損害を除く治療費等に関する保険金は支払済であること、②休業損害の日額は、本件事故前年度の源泉徴収票の提出がないため、本件約款の規定によること、③対象休業日数については、本件事故による申立人の受傷程度によれば、長期にわたる休業を要する合理的な理由が見当たらないこと、④休業損害の立証資料として申立人が提出した出勤簿には信憑性がないこと等から、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、本件受傷による適切な休業損害の日額および対象休業日数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—27】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故を起こして自動車保険に基づき保険会社に示談代行を依頼したが、保険会社が申立人の意向と異なる過失割合により示談を勝手に成立させたため、精神的損害等に対する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>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①過失割合の交渉において、申立人の主張を十分に考慮して相手方と交渉を行い解決に至っており、この経緯において申立人の利益を違法または不当に害した事実は認められず保険業法上の損害賠償責任を負わないこと、②当初、車両保険の免責金額の説明を誤ったが、相手方からの賠償により申立人の負担が増えるものではないこと、③事故についての申立人の主張内容の立証は困難であり、申立人が望んでいた円満な解決を図ることも困難であった可能性も想定され、申立人に損害が発生したと認定できるような事情は見受けられないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社が示談交渉を進める際に、申立人への時宜に適った説明や意思確認が確実に行われていなかったために申立人の意向と保険会社の理解との間に齟齬が生じ、申立人の意に沿わない形で示談が成立したが、保険会社に法律上の損害賠償責任が明らかに認められるとまでは言い難いこと、②本件事故の状況によれば、成立した過失割合は、申立人にとって必ずしも不利な内容ではないが、一方、示談交渉に申立人の意向が反映されていれば、申立人にとってより有利な過失割合で示談が成立していた可能性も排除することはできないこと、③相手方保険会社が再交渉を拒否しているため、過失割合の変更は現実的ではないこと、④申立人は本件事故について本件契約に基づく保険金を請求しない意向を示していること等を確認した。

このため、申立人は過失割合について争わず、保険金を請求しないこと、および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－28】[保険金の支払]

申立人は、自動車から降車した際に転倒して骨折したため、自動車保険に基づく保険金の支払を受けたが、その後、保険会社が詳細な記述の診断書を有していたことが判明したことから、後遺障害逸失利益について新たに計算した金額と既払分との差額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①検査画像より、骨折した鎖骨は健側と比較しても明らかな転位は認められず、変形障害には該当しないこと、②診断書の肩関節機能障害他動運動数値からは肩関節機能障害には該当しないこと、③事故後の治療期間中も休業損害の請求はなく収入に影響がなかったこと、また、骨折部位の変形がなく、受傷部位や経過等による神経症状の残存があるにすぎないことから、妥当な労働能力喪失期間を認定したこと等を主張した。

これに対して申立人は、①鎖骨の変形や肩関節機能障害ではなく、神経障害の重篤な疼痛と知覚麻痺について後遺障害等級12級の認定を求めたものであること、②神経剥離術を施したからといって一概に知覚神経損傷を否認できるものではないこと、③勤務先における倉庫内作業は肉体労働を常時伴う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、保険会社から、労働能力喪失期間を見直し、追加で保険金を支払う旨の提案がなされ、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、追加で一定の保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【自動車保険－29】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故を起こして自動車が破損した後、保険会社から車両保険金と相手方保険会社の対物賠償保険金で修理費全額が賄われるとの説明を受けて修理をしたが、当初の説明と異なり相手方保険会社の対物賠償保険金は保険会社が回収して支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

手続開始後、保険会社が相手方保険会社の対物賠償保険金相当額を申立人に支払うことになったとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【自動車保険－30】[保険金の支払]

申立人は、勤務先から帰宅中の自転車同士の衝突事故により受傷して相手との交渉を弁護士に委任したため、自動車保険の弁護士費用特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件特約は労災事故について保険金支払対象外であること、②申立人から休暇中の事故と申告があったが、最終的に労災保険金が申立人に支払われていること、③事前に申立人が委任した法律事務所から「弁護士費用特約で労災事故は対象外と聞いたが、約款変更があったのか」と照会があったので「労働災害が対象外であるのは、以前からの規定である」と回答したこと、④申立人が労災保険を申請したことを法律事務所から聞いたものの、申立人の申告は一貫して休暇中の事故とのことであり労災保険請求が否認される可能性もあったことから、その時点で弁護士費用特約が対象外と判断することはできなかったこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①当初勤務先から通勤ルート外の事故のため労災申請は不可(その後通勤ルート上の事故であったことが判明して労災保険申請に至った)と言われたことを伝えたため、保険会社が「業務中の事故ではない」と記録したと考えられること、②休暇中の事故と申告したことはないこと、③委任した法律事務所が保険会社に照会した内容は、「弁護士特約が使用できるかの確認。労災は適用外の保険会社もあると思うが御社はどうか」というものであり、これに対して保険会社からは「適用される」との回答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、本件法律事務所が事前に保険会社に相談したとされる照会内容および保険会社の回答内容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－31】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、休業損害の算定は本件約款で定められた基準によって行う必要があり、そこに定める年齢別平均給与額を超えて認めることはできないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

手続開始後、保険会社との直接交渉を希望するとして、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－32】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に前方のトラックから落下した台車に接触して自動車が破損したため、ノンフリート等級1等級ダウン事故として自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は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当初、申立人から台車が路上に落ちていたとの事故申告があったが、その後前方の自動車から落下した台車が地面に接触せず本件自動車を直撃したと変遷しており、物理的にそのような事故状況は起こり得ないこと、②台車の落下状況を裏付ける資料はなく、申立人はドライブレコーダーの記録も提出を拒んでいること、③警察の回答では台車は落下物として取り扱われていること、④修理見積書に基づき損害額を認定しており、本件事故で支払可能な保険金の額は申立人に提示したもの以外にないこと等から、本件事故は3等級ダウン事故と判断し、また支払可能な保険金の額は申立人に既に提示した金額となる旨主張した。

これに対して申立人は、①修理工場が算出した見積額に対して保険会社は必要な確認を行うことなく低い金額を提示していること、②台車が路上に落ちていたなら回避は可能であり、台車は前方の自動車から落下して本件自動車と直接接触したと考えるべきであること、③ドライブレコーダーのメモリーカードは抜き出して車内で保管していたが、事故後の対応をする過程で紛失したこと、④メモリーカード紛失の経緯は何度も説明したが、保険会社は執拗に質問を繰り返し、詳細な説明もなく3等級ダウン事故になると伝えてきたこと、⑤不快な思いをしたことから、車両保険金の額と同額相当の賠償金を要求すること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生経緯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－33】[保険金の支払]

申立人は、自動車のドアを開ける際に隣の相手方自動車に接触させた事故で、自動車保険を契約する保険会社が相手方自動車の損傷の有無を確認することなく勝手に保険金を支払ったため、相手方に支払われた保険金の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故受付の時点で、申立人は、本件事故により相手方自動車にキズができたことを認めていたこと、②本件事故状況と修理工場が確認した損傷状況は整合していることから、修理工場から受領した写真見積りを元に損害鑑定を行っており、本件事故における損害認定は適切に行われていること、③申立人に対して、損害内容の説明および保険使用の意向を確認した上で、本件保険金を支払っていること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社の損害認定および申立人に対する保険使用意向確認等が適切に行われ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—34】[保険金の支払]

申立人は、電柱に括りつけられていたパイプと接触してオートバイが破損したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件オートバイに生じた損傷と現場の電柱等の状況が合致しないこと、②大きな衝撃があれば、電柱や隣接する壁に反動による損傷が発生することが一般的であるが、そのような損害は見受けられなかったこと等から、本件損傷は本件事故により生じたものとは認められないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損傷が本件事故により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—35】[その他]

申立人は、交通事故の当事者として相手方保険会社の担当者と保険金支払について連絡をとっていたが、担当者のぞんざいな対応によって精神的苦痛を受けたとして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、本件担当者の態度がぞんざいになったことはないとして、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、本件担当者から申立人に対して、申立人の主張するような言動があったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【火災保険—1】[契約の募集]

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

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①当初、台風による水濡れ事故であるとする事故報告であったため、誤って保険金の支払対象となる旨を案内したが、現場調査の結果、給排水設備事故であることが判明したとこと、②本件契約で

は給排水設備事故が不担保なため、支払対象外であることを通知したこと、③給排水設備事故の補償を含む申立人の希望通りの契約を締結しなかった過失が募集人にあると申立人は主張するが、本件契約手続は申立人の合意のもとで進められており募集人の対応に誤りはないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件契約の締結に際し、前契約の補償内容に給排水設備事故を追加したプランへの加入を希望したこと、②前契約同条件プランへの訂正を承諾した覚えはないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件契約の締結経緯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－2】[契約の募集]

申立人は、盗難によりコインランドリーの設備什器が破損したため、事業活動保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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盗難時のコインランドリー機器の損害は、本件約款上保険金支払対象外であること、②最初の契約申込時には、3社の商品の比較説明を行うとともに、重要事項説明書および注意喚起情報を確認するよう伝えたことから、募集人としての責任を果たしていること、③他社の保険と同等以上の補償内容との申立人の希望に対して、補償内容がほぼ同等である保険を提案していること等から、既に提示した保険金以上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他社の保険と補償内容が同等以上の保険の提示を依頼したところ、募集人から内容にあまり違いはないとの説明を受けて、本保険に加入したこと、②本件事故後に確認したところ、本件契約では本件損害については大部分が支払対象外となる一方で、比較していた他社の保険では補償対象になることが判明したこと、③募集人は比較していた他社の保険と重要な点で相違のある保険商品を、内容に相違はないと説明して紹介したものであり、申立人の意向に反するもの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、①本件契約の内容によれば、保険金として認められる額は、保険会社が提示した金額となること、②他社の保険と同等以上の補償内容を求める申立人の契約申込時の意向に対して、募集人による比較検討の確認は不十分で説明も不適切であり、申立人の意向に沿った保険を提示していなかったこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、本件契約で支払可能な保険金に加えて、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－3】[契約の募集]

申立人は、火災保険を中途解約して募集人が勧める火災保険を契約したが、前契約で適用された割引が新契約では適用されなかったため、保険料の差額分等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人は前契約の商品の取扱いが許されておらず、不利益な事実の不告知には当たらないこと、②募集人は補償対象、費用保険金の補償内容等を説明し、申立人は申込書の補償内容の確認欄にチェックをし、意向に沿った契約内容であることを確認する署名欄に署名していること、③中途更改時に追加された特約による保険金の受領により、申立人は負担増となった保険料以上の保険金を受け取っており、申立人には本件前契約を中途解約したことによる損害は発生していないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①募集人は前契約に適用された割引の説明をせず、割引適用のない契約への乗り換えを勧めたこと、②「契約中の火災保険と同じ補償内容」との申立人の意向に反して、補償項目が充実した内容の見積書を作成して「同じ補償内容」と言って提案したのは、意向把握義務に反すること、③申立人が不要と伝えた特約が付帯された契約を締結させたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人は自身の意思で契約を締結し、保険料の差額分を上回る保険利益を得ており、本件募集人による割引適用外の説明を受けなかったことに起因する損害を被ったものと認めることはできないこと、②保険会社は、募集人に前契約の商品内容に関する研修を実施する等適切に指導していれば、本件紛争は生じなかったこと等を確認した。

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

#### 【火災保険－4】[契約の募集]

申立人は、ガレージが自動車にあて逃げされて外壁材に損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約には、物体落下等の損害を不担保とする特約が付帯されているため、自動車の衝突による建物への損害は保険金支払の対象とはならないこと、②本件契約前に10年以上契約していた旧商品において、自動車の衝突は補償対象となっていないこと、③新商品である本件契約移行時に、保険期間や保険金額も変更しており、その上で意向確認が実施されているため、対象外特約を含む補償内容の説明を聞いていないということは考え難いこと、④申立人は、自動車の衝突も補償されると説明を受けたと主張するが、募集人はそのやり取りが思い出せないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①本件ガレージに衝突されたときの損傷を補償するための保険を募集人に相談したところ、本件商品を勧誘されたこと、②物体落下等が補償の対象外であれば、このような保険に加入しなかったこと、③鉄板で構成されるガレージに火災だけの補償であれば、常識で考えれば加入するはずがないこと等を主張し、反論した。

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

#### 【火災保険－5】[契約の管理・保全]

申立人は、更新しないと保険会社に連絡していた旧住宅の火災保険が更新されていたため、口座振替用の預貯金口座が残高不足となり、ガン保険の保険料が振替不能となり失効したことから、保険会社への信頼がなくなったとして、別に加加入していた新築住宅の火災保険の遡及取消し等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、旧住宅の火災保険について、申立人に対して新築住宅への引越しが完了次第、連絡するよう依頼していたが、申立人から明確な解約の意思表示がなかったため更新されたものであることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、募集人に対して、新築住宅の建築完了後は新築住宅に引越しをするため、旧住宅の火災保険は解約し、継続しないことを何度も伝えていた旨主張し、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、本件紛争の解決を図るためには、旧住宅の火災保険が誤って更新されたことの原因を作り出した責任が保険会社、申立人のどちらにあ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。

【火災保険—6】[保険金の支払]

申立人は、風災により屋根突起部の亀裂から雨水が浸入し、押入れに雨漏りが生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件家屋への立会調査を踏まえ、①本件突起部の亀裂がいつ頃の風災によって生じたものかが不明確であること、②本件突起部の亀裂を本件損傷の原因とする立証が不十分であること等から、本件損傷が本件約款に規定する風災には該当しない旨主張した。

これに対して申立人は、本件突起部の亀裂原因として推測される地震、経年劣化、飛来物衝突の可能性を各々否定した上で、本件建物付近に発生した数々の強風によって本件突起部に亀裂が生じ、本件損傷に至ったものである旨主張し、反論した。

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

【火災保険—7】[保険金の支払]

申立人は、エアコン・室外機が盗難されたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、申立人から保険金請求書、損害立証書類等の提出がなく、盗難事故の発生事実が確認できないことから、保険金支払対象外と判断している旨主張した。

これに対して申立人は、盗難事故について、警察官が申立代理人立会いの下現場検証を行っており、盗

難被害届も提出した上で保険金請求を行った旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件盗難事故発生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―8】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①立会調査の結果、屋根瓦に風災による損害はなかったこと、②事故日の最大瞬間風速では屋根瓦を動かすことは困難であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

#### 【火災保険―9】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件屋根には強風による捲れや打痕といった強風特有の損傷が確認できないため、本件約款に規定する風災には該当しない旨主張した。

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

#### 【火災保険―10】[保険金の支払]

申立人は、エアコンからの漏水により建物の2階と3階の床や家財等が浸水したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が申告する3階の床には浸水による損傷が確認できないこと、②2階の床については、前回事故が未修理のまま本件漏水を受け、既に前回事故の保険金を支払済であり、本件漏水による損害の拡大が見られないこと等から、申立人が請求する修理費の一部を保険金支払対象外と判断した旨主張した。

これに対して申立人は、①3階の床には現在も「落ち込み」が残存し、現在も損傷範囲が拡大していること、②保険会社は2階の床の損傷を前回事故の事情を理由として否認とするが、本件約款上の根拠が不明確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、①3階の床については、保険会社の認定以上に損害範囲が広いものであるとまで認定する資料はないこと、②2階の床については、前回事故の損害範囲を超えて本件漏水事故の損害が生じていることを認めるだけの資料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、雪災により天窓が損傷して雨漏りが生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①写真および立会調査による確認結果から、天窓には雪災による陥没や破壊等の具体的な損害が確認できないこと、②屋根の傾斜が急であり、屋根に損害をもたらすような高さの積雪は想定できないこと、③天窓は交換してから10年以上が経過しており、防水機能が低下する期間としては十分であること等から、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天窓の鉄板が落雪の衝撃で変形し、雨漏りに至ったこと、②屋根上に損害をもたらすレベルの雪が積もることは何度も経験していること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が雪災によって生じた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－12】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故当時の最大風速は「やや強い風」程度にとどまること、②瓦1枚のずれが確認できるが、瓦自体に強風による破損や飛来物等の衝突痕は見受けられず、材料の自然損耗によるものと思われること、③漆喰の剥落が確認できるが、外的な要因による破損は見受けられず、材質に起因した自然損耗であること、④破風板の損傷は、劣化現象または風化現象によるものであること、⑤波板の破損は、著しく脆弱化した材料に何らかの応力が触れることで生じた必然的なものと判断していること、⑥玄関ポーチタイルの欠損は老化現象であること等から、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瓦のずれ、漆喰の破損、破風板の浮き等は、突風による強い力が原因としか考えられないこと、②波板の損害は、自転車等を立てかけたことによる突発的な外的要因以外に原因が考えられないこと、③タイルの欠けは、引っ越しなどの運搬時において硬くて重いものが衝突して生じた可能性が高いこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件建物の損傷は風災および不測かつ突発的な事故によるものでなく、本件約款に定める「消耗劣化」に該当し、保険金の支払対象と認めることは困難であるとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

#### 【火災保険－13】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①玄関ドアの損害は、本件約款に定める消耗劣化・虫食い等による損害に該当し、保険金支払対象外であること、②外壁の損害については、鑑定人が算出した損害額に基づき妥当な保険金を提示したこと、③雨樋の損害は、典型的な熱変形による損害形態が見られ、本件約款に定める消耗劣化、虫食い等による損害に該当し、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本件損害の状況から、工事等の際に誤って発生した事故であると推測されること、②外壁の損害は、再発防止のためにある程度広範囲な補修が必要であり、申立人が提示した見積金額は妥当であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①玄関ドアや軒樋の損傷は、損害保険金支払の対象となる損害と認めることは困難である、②外壁の損害額は、工期や業者による工賃のバラツキ等を考慮すると、保険会社認定額に一部追加して認定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旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険－14】[保険金の支払]

申立人は、不注意により腕時計を落として破損させたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件腕時計に、落下により破損したことを示す外傷が認められないこと、②修理見積書には「水入り、止まり」と記載されており、本件約款に定める「不測かつ突発的な事故」に該当しないこと、③本件事故発生日の他、複数の申告が変遷しており、信用性を認めることは困難であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

が「不測かつ突発的な事故」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、また、本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを強く主張していること等からも、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、地震により建物が損害を被ったため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①内壁の亀裂は経年による乾燥収縮等が原因と推察できること、②基礎の損害は、揺れによるせん断の発生が認められず、乾燥収縮によるものと思われること、③外壁の亀裂には汚れが生じており申告時の損傷とは認められず、また、その形状から揺れによって生じた亀裂とは考え難いこと等を主張した。

これに対して申立人は、①内壁の亀裂は以前実施したクロスの張替えの際には確認していないものであること、②基礎については地震直後に確認を行っており、地震以前にはなかった損傷であること、③外壁の亀裂には震災直後に黒ずみは生じていないこと、また、含水と乾燥が亀裂の原因であれば、全壁面に同様の被害が発生しているはず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本件地震の震度が4であり、大規模な地震とは言えないこと、②本件建物が耐震性の高いツーバイフォー住宅であること、③本件各損傷に地震に起因する特徴が見られないこと、④本件建物全体に地震に起因した症状が確認できないこと等から、地震による損傷である可能性は低いとの専門家の見解は妥当と判断した。

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

**【火災保険－16】**[保険金の支払]

申立人は、自宅にあった高額な着物、貴金属、茶道具等が盗難に遭ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①被害品の多くが購入時期や購入先が不明であり、購入先が判明しても購入の事実が確認できないこと等から、盗難被害当時、被害品の所在が不明であり、建物に被害品が置かれていたことを確認できないこと、②建物が道路に面した近隣の目につきやすい住宅街に所在し、盗難被害当時、申立人の家族が居たものの盗難されたことに気付いていないこと、③被害品の数は多数であり、これを持ち去るにはトラックのような大型の自動車が必要であり、単独犯なら長時間自動車を止める必要があり、複数犯であれば人目につきやすく犯行を避けたいと考えるのが自然であること、④第三者が侵入した痕跡や物色した形跡を確認することができず、室内の箆箆に物色痕があったとの申立人の申告があるが、箆箆は処分済みでありその写真もなく確認ができないこと、⑤所管警察署からは盗難としての被害届の受理は確認できないこと等から、盗難による被害発生の事実を確認することはできず、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、被害品に関する写真、領収書等の資料を提出しており、被害品が盗難被害当時、建物にあったことは確認できること等を主張し、反論した。

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

#### 【火災保険－17】[保険金の支払]

申立人は、落雷により建物の天窓操作機器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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物の引き込み線が接続される配電線については柱上避雷器が比較的短い間隔で配されており、直撃雷でもない限り電源線側からの入力は想定されないこと、②誘導雷についても現地周辺の避雷対策は強固であり、誘導雷による損傷が本件建物に及ぶとは考えにくいこと、③逆流雷に関しても、当該製品にはアース設置がないことから逆流雷の可能性も皆無であること等を主張した。

これに対して申立人は、①以前も雷が原因の天窓2回、車庫のシャッター1回の保険金支払があったことから、本件事故も支払われるべきであること、②調査員は保険会社が依頼し、中立な立場ではなく、全て保険会社側の都合のいい回答に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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が落雷によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険－18】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①基礎のひび割れはすべて表面のモルタル部分に留まり、基礎の躯体に及ぶ損害はないこと、②仮に地震により基礎にひび割れが生じるのであれば、外壁、室内、家財にも損害が発生すると推察されるところ、いずれにも損害がないこと、③基礎のひび割れは乾燥収縮によるものと判断されること等を主張した。

これに対して申立人は、基礎には本件地震以前に損傷がなかったが、地震の翌日には大きなひび割れが発生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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損傷が地震によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料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—19】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、建物の外側部分に台風による損害は確認できないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件損害は本件約款に規定する風災による損害とは認められず、保険会社の主張は妥当であるとの専門家の意見は相当と判断した。

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

### 【火災保険—20】[保険金の支払]

申立人は、屋根が積雪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本件損傷の発生日が不明確であること、②本件建物の下屋根の損傷は、申立人の主張通りであれば、雪下ろし作業中のスコップ接触により生じたものとなるため雪災に該当しないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件損傷の発生日が正確に分からなかったため、直近1~2年における積雪荷重により本件損傷が生じたものと考え、大雪の日に設定したものであること、②損傷の発生日や発生原因が不明確であっても、本件契約期間内に損傷が発生していれば保険金は支払われるべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険金請求にあたり、保険事故の発生および損害との因果関係の立証責任は保険金請求者側にあるが、本件損傷がいつ発生したのかを特定していないなど、本件では申立人から立証されていないこと等から、本件損傷を無責とする保険会社の主張は妥当であるとの専門家の意見は相当と判断した。

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

### 【火災保険—21】[保険金の支払]

申立人は、強風によって屋根が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故により損傷した屋根スレート材は2か所にとどまり、屋根全体を補修せずに損傷した屋根スレート材を差替える修理を行うことで復旧することは十分可能であること、②足場仮設の必要性について、本件損傷では、損傷箇所付近の屋根の補修作業を行う際の足掛かりとして足場を設置することなく復旧作業(スレートの差替え)を行うことが可能であること、③労働安全衛生規則における足場(作業床)の必要な工事の要件に該当せず、フルハーネスの着用が問題となる場面ではないこと等を主張した。

これに対して申立人は、足場仮設の必要性について、本件損傷の復旧工事では、落下の危険がないとは思えず、なぜフルハーネスの着用が問題となる場面ではないという判断になるのか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、本件事故の復旧工事に際し、フルハーネス型安全帯を着用しての作業が必要であり、それに伴う安全ブロック取付用の主綱の設置、主綱の設置にあたっての補助作業員も必要となることから、それらを踏まえた専門家の見積金額をもって認定損害額とすることが妥当と判断した。

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

#### 【火災保険－22】[保険金の支払]

申立人は、上階からの漏水事故により家財が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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申立人から損害額の認定に必要な資料の提出を待っている中で本件申立てがなされたものであること、②鑑定人による現地調査を行った上で支払保険金を検討したいと考えていること等を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、保険会社は申立人の協力を得て調査を実施し、一部家財の損害に対する支払保険金が提示され、申立人もこれに同意する意向があることを確認した。

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

#### 【火災保険－23】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件風災による損傷として認定できるのは、3階ベランダ風よけ波板および軒樋落下部分(北東角)の2か所になること、②他の損傷箇所は本件風災との因果関係が認められないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、争いがある損傷箇所について、申立人からは本件風災により損傷が生じたものであることを根拠づける資料の提出がなく、保険会社の主張に合理性が認められると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、既に提示した保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両

当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【火災保険－24】[保険金の支払]

申立人は、豪雨により建物が浸水して建物および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、①本件約款上、床下浸水の場合には「地盤面」からの高さで一定の深さを超える浸水であることが保険金支払要件となっていること、②本件建物自体の浸水の深さは、この基準に達しないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件建物の状況を踏まえると、本件建物では本件約款に定める「地盤面」は罹災証明書にいう「地表面」を意味すると解釈するのが相当であり、床上浸水はなかったが、地盤面から基準を超える浸水があったと認めるべきであることから、保険会社は、これにより申立人が被った損害について、保険金を支払う義務があると判断した。

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

#### 【火災保険－25】[保険金の支払]

申立人は、台風により屋根が破損して雨漏りが発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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現地調査を行った時点で既に屋根の防水工事が行われ、本件台風による屋根の破損状況を直接的に確認することができなかったこと、②破損した屋根の修理費と2階の一室への雨漏りに関する損害保険金等を認定したこと、③2階の他の一室や廊下に生じた雨漏りは、原因である屋根の破損箇所から遠い位置にあり、天井に水漏れ損傷が確認できず、支払対象外と判断したこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、雨漏りは屋根の破損箇所から屋根を伝って2階の他の一室や廊下への漏水に繋がったものであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、本件事故によって本件建物に生じた損傷の範囲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－26】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件損傷は風災によるものではなく、経年劣化を原因とするものと判断していること、②本件契約募集において、社会から一般的に求められている水準の説明責任を果たしていること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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—27】**[保険金の支払]

申立人は、強風によりベランダに損傷が生じたため、個人財産総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件風災によるカーポートの屋根の破損については、保険金を支払済であること、②本件ベランダの損傷については、裂傷は古く、風が直接あたったことによる損傷ではないと判断したこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

**【火災保険—28】**[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件建物には事故日より前に破損が確認できること、②建物の状況から経年的に雨水の浸入があったと判断したこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

### 【火災保険一29】[保険金の支払]

申立人は、台風により庭木が煽られて塀が圧迫されて傾いたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、庭の樹木の根の圧が徐々に本件塀を傾けた可能性が高く、強風によって庭の樹木が煽られて突発的に本件塀を傾けた可能性は低いことから、本件損傷は本件約款に規定する風災には該当しない旨主張した。

これに対して申立人は、本件事故の2年前には本件塀の傾斜は確認できないことから、強風が庭の樹木を煽ったため、それが本件塀を圧迫して傾きを生じさせたものである旨主張し、反論した。

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

### 【火災保険一30】[保険金の支払]

申立人は、強風雪に伴う送電線事故に伴う瞬時電圧低下によりエアコンに損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から、保険事故の外形的事実の主張立証が十分になされていないこと、②申立人提出の基盤画像によっても故障の事実は確認できない上、検査時におけるテスターの針の様子がわかる画像等の提出もなく、有意な主張立証が皆無であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

### 【火災保険一31】[保険金の支払]

申立人は、風災によりカーポートが損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件カーポートの修理代金を元に保険金を提示したこと、②カーポート交換工事代金から免責金額を差し引いた金額が支払われる旨の発言が代理店からあったと申立人は主張しているが、代理

店は、見積書を閲覧することもなく、工事の具体的内容を把握しないまま「修理しても大丈夫と思う」旨の発言を行ったものであり、見積書(損害認定・保険金支払)についての認否を行ったものではないこと等から、カーポート交換工事代金を元にした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、代理店が申立人に対して損害額から免責金額が控除される等の説明を行った事実は認められるが、同時点において代理店が実際に行われる予定の工事内容を把握していたとは認められず、損害認定や保険金支払の確約を行ったと認めることはできないと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、一定の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—32】[保険金の支払]

申立人は、雪害による損害について火災保険に基づく保険金を受領したが、保険金の支払が遅延したことにより、修理業者に契約金額の20%相当のペナルティを支払ったため、保険会社にペナルティ相当額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が修理業者にペナルティを支払ったという立証がないこと、②本件約款上、ペナルティは支払対象外であること、③ペナルティは特別損害にあたるが、ペナルティの発生の事実について保険会社は予見できないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は約束の期日に保険金の支払をしなかったこと、②保険会社にはペナルティの支払義務について話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、本件紛争の解決を図るためには、保険金の支払が遅延した場合、申立人がペナルティの支払義務を負っていることを保険会社が知り得たか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【火災保険—33】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件建物は、保険証券記載の主契約建物ではないこと、②主契約以外の建物は、付属建物に該当しなければ、本件契約の対象とはならないこと、③本件建物は主契約建物と機能的に一体とは言えず、付属建物ではないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件事故以前の事故において、本件建物で保険金が支払われたこと、②本件建物が本件契約の対象となることを保険会社との間で確認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、本件紛争の解決を図るためには、本件建物が本件契約の対象となる付属建物に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客

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

#### 【火災保険—34】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、上屋根の損傷は、中央の柱が経年劣化により腐朽したことにより生じたものであり、落雪および積雪により生じたものではないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険事故としての雪災事故は発生しておらず、損害も発生していないとの専門家の見解は妥当と判断した。

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

#### 【火災保険—35】[保険金の支払]

申立人は、大雨により擁壁が崩落したため、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本件約款では、損害を被った付属屋外設備・装置等が保険の対象に含まれるときは、その保険金支払はこれらが付属する建物の損害の認定によるものとされていること、②本件事故で損害が生じたのは擁壁部分であり、本件事故では建物自体に損害がないため支払対象外になること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件擁壁の工事費用が保険金の支払対象になるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを強く主張していること等からも、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【火災保険—36】[保険金の支払]

申立人は、風災により建物の擁壁等が破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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擁壁は本件約款において保険の対象外であると定められていること、②重複契約がある場合、本件約款上、損害の額から重複契約の保険金等を控除して支払うと規定されており、重複契約をして

いる他社の保険金等の支払状況の確認が必要であること、③損害額は保険会社ごとに算出するものであり、必ずしも一致するものではないこと等を主張した。

これに対して申立人は、保険会社による重複契約の保険金支払状況の確認には応じない意向を示した。

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

#### 【火災保険—37】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①棟板金の飛散は経年劣化が主たる原因であると判断され、事故日や事故状況も特定できていないこと、②屋根の割れは一本線状であることから、経年劣化したものが踏み割れにより顕在化したものであると判断されること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

#### 【火災保険—38】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①棟板金の飛散は経年劣化が主たる原因であると判断されること、②事故日や事故状況を特定できていないこと等から、本件損傷は台風によって生じたものとは言えないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

#### 【火災保険—39】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①棟板金の飛散は経年劣化が主たる原因であると判断されること、②事故日や事故状況を特定できていないこと等から、本件損傷は台風によって生じたものとは言えないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—40】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故発生時点で既に本件外壁は交換を要する劣化した状態であったこと、②事故を惹起させるような強風ではない風により、交換を要する劣化した状態の外壁が最終的に落下したことを保険事故とは認められないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—41】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋上防水や外壁に強風による衝突痕、捲れ、割れ等の明らかな損傷は見られず、経年劣化した部分からの雨漏りによる損害と判断したこと、②窓ガラス部分については、本件台風の損害ではないが、熱割れ等によるひび割れと判断して保険金を支払ったこと、③窓ガラス部分を除き、本件の請求は風災に該当せず、その他保険金を支払う場合に該当する事故は発生していないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張に合理性が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、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—42】**[保険金の支払]

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

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①本件事故の発生時期が不明であること、②本件事故の原因が物体の落下、飛来、衝突によるものと特定することができず、その蓋然性が高いと判断することはできないこと、③本件事故の発生原因について申立人により十分な立証がされていないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

**【火災保険—43】**[保険金の支払]

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

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①本件損傷は屋根の南西面の一部が黒ずんでいるだけで、屋根瓦や下地材には損傷がなく、直撃雷による損害とは考えられないこと、②誘導雷は、その発生の機序から本件損傷のように外部に煤を発生させることは考えられないため、誘導雷による損傷とも考えられないこと等から、落雷によって本件損傷が生じることはないとして、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、本件建物の上には電線も何もなく、真上から何かが落ちて本件損傷が生じることは考えにくいと、落雷が原因である旨主張し、反論した。

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

**【火災保険—44】**[保険金の支払]

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

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①水濡れの原因はドレン配管の可能性が高いと考えられるため、本件事故は給排水設備事故に該当し、本件契約では補償対象外となること、②仮に笠木等の隙間からの雨漏れであっても、直接の破損がない雨水の浸入であり、吹き込み損害に該当して免責と考えられること等を主張した。

これに対して申立人は、保険会社担当者が、台風であれば保険が出るとはっきり言った旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、当事者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。

#### 【火災保険—45】[保険金の支払]

申立人は、雪害で建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか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、本件契約によって雪害による保険金として認定できる金額は、申立人が請求する修理費用の一部のみであることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①修理業者が作成した査定積算書をもとに保険金の請求をしていること、②本件事故前に本件建物を補修しているので、本件事故による損害は補償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、本件損傷に関して保険会社の認定額以上の金額を認めることは難しいとの専門家の意見は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して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—46】[保険金の支払]

申立人は、台風により屋根が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、スレートの損傷は経年劣化によって生じたものであり、本件台風によるものではないとして、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、保険会社が過去に申立人に提示した損害認定額であれば保険会社は受諾可能であり、申立人も同内容での和解に応じる意向があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提示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、水道管が凍結して漏水したため保険金を受領したが、見積金額と保険金の差額、保険会社が申立人の同意なく修理業者に照会したことに対する慰謝料、個人情報保護法違反の罰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修理業者に確認した結果、申立人の修理費負担額は見積金額を下回っていたことが判明したこと、②申立人の修理費負担額に基づき保険金を支払ったこと、③修理業者への問い合わせは事前に申立人に通知の上で行っているなど、保険会社に何らの違法行為は認められないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故による保険金の認定額および保険会社の対応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。

### 【火災保険—48】[保険金の支払]

申立人は、スマートフォンを落として損傷させたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険金支払の対象となるとの当初の説明は誤りだったとして保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、担当者が誤った説明を行ったことは事実であるが、申立人の支払った修理費用は本件事故により生じたものであり、担当者の誤った説明により発生したものではないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①担当者の誤った説明がなければ、修正せずそのまま買い換えの時期まで使用し続けることができたこと、②担当者の誤った説明を受けて修理したものであるから、修理費を含む費用は全てその誤った説明により生じた損害に該当すること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件事故による修理と保険会社の担当者が誤った説明を行ったこととの間に、相当因果関係があること、②修理したことにより、携帯電話会社との契約上申立人が支払う費用が減り、また安全性や利便性の向上等による利益も得られるため、申立人が支払った修理費用等の全てが、保険会社の誤った説明による損害と認めるの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—49】[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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①北側の樋の割れは確認することができないこと、②南側の樋の割れは確認できず、樋の上部には一部破損を確認できるが、同破損は本件事故日前に生じており、仮に同破損が本件事故により生じたとしても、樋の「機能の喪失または低下」が生じたとは言えないこと、③南側の外壁に飛来物による損傷は生じていないこと、④本件事故日の最大平均風速からは、建造物に損傷を生じさせる程の風圧があったとは考え難いこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①雨樋の変形は経年に伴うものであり、強風やそれに伴う飛来物によって雨樋が損傷したとは考えられないこと、②水切りに一部損傷が見られるが、飛来物により損傷した場合と形状が異なる上、水切りの「機能の喪失または低下」が生じたとは言えないため、本件約款に規定される保険金を支払わない場合に該当すること、③事故日の瞬間最大風速からは、建造物に損傷を生じさせる程の風圧があったとは考え難いこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

**【火災保険—51】**[保険金の支払]

申立人は、台風による豪雨で建物敷地内の土砂が流出し、物置とエコキュートが傾いたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①鑑定人による立会調査結果から、土砂の流出、土砂崩れの事象はなく、水災には該当しないと判断すること、②本件約款上、土砂の沈下、隆起、移動、振動等によって生じた損害に対しては、損害保険金を支払わないこと、③本件建物の裏で低い隣地に接する敷地境のフェンスブロックが外側に傾斜しており、角のブロックのつなぎ目の乖離状況や、コンクリートブロック全体に顕著にみられる白華現象から、経年により徐々に進んだ土圧による土地の沈下と判断することが自然であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

本件約款上、保険金の支払対象となる「水災」「不測かつ突発的な事故」等いずれの事故にも該当しない、②本件事故は保険金の支払対象外となる「土地の沈下」に該当す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—52】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張する家財の損害は、それを的確に裏付ける写真等の資料が存在しないことから、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、申立人に、保険会社判断に同意する旨の意向があることを確認した。

このため、本件地震による本件家財の地震保険における損害認定は無責と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—53】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①食器の損害は本件地震によるものと認定できること、②食器以外の損害は、それを的確に裏付ける写真等の資料が存在しないため、地震による損害と認定できないこと、③家財全体の損害認定を前提とすれば無責となるが、別件の地震による損害を無責とする前提であれば、本件損害について一部損相当額を支払うことには同意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、申立人に、保険会社提案の一部損認定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、一部損として保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

#### 【火災保険—54】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件建物の屋根瓦や漆喰に、雹による割れや衝突痕は確認できず、本件約款の免責条項に規定する自然の消耗もしくは劣化または性質による変色、変質に該当することから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件建物の損傷は経年劣化によるものであり、雹災によるものではないとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

#### 【火災保険—55】[保険金の支払]

申立人は、台風の強風で建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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申立人が主張する損傷のうち、堅樋の損傷は風災として認定し、保険金の支払を提示したこと、②堅樋以外の各損傷は経年劣化によるものや、損害が確認できないものであること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張に合理性があるとの専門家の見解は妥当と判断した。

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

#### 【火災保険—56】[保険金の支払]

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

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①鑑定人による立会調査に基づき、内壁の損傷は3か所、1階の入隅数は46か所と認定していること、②本件建物における主要構造部(内壁、外壁、基礎)の損害割合は3%以上20%未満であることから、一部損と認定していること等を主張した。

これに対して申立人は、①内壁の損傷は8か所で1階の入隅数は36か所であること、②申立人の主張どおりに内壁の損害認定を行い、それに外壁と基礎の損害割合を加えると、小半損となること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件事故による内壁の損傷箇所は3か所、本件建物の1階の入隅の全箇所数は38か所であり、損害割合を合算すると、本件地震による本件建物の損害割合は3%以上20%未満となることから、一部損認定が妥当であると判断した。

このため、本件建物の地震保険における損害認定は一部損とする旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【火災保険一57】[保険金の支払]

申立人は、台風の強風で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保険金支払済の破損箇所や追加で認定した部分を除き、本件損害は老朽化や地震等の保険金支払対象外の原因によるものであること、②本件契約時に補償内容の説明が十分ではなかったため、申立人の求めがあれば、改めて対面で補償内容の補足説明に応じること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社が主張する本件保険金の支払にかかる建物の損傷原因に対して、申立人から特段の主張はなかったこと、②本件契約時において代理店から申立人へ補償内容の説明が十分ではなかった面があるが、格別に不適切な対応とまで言える点は確認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。

### 【火災保険一58】[保険金の支払]

申立人は、雹災により建物とカーポートが破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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屋根材スレートは亀裂の発生後に塗装をしたと考えられ、本件事故で発生した亀裂とは考えられず、また雹による打痕が確認できないこと、②煙突部の損傷に雹による打痕は確認できないこと、③テレビアンテナの変形は、錆具合から相当の時間が経過している可能性があり、雹による損害とは捉えられないこと等から、カーポートと雨戸以外の損害に対する保険金支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件事故前に実施したリフォーム工事において、屋根の破損は確認されていないこと、②屋根材の亀裂の上から塗装しているようには見えないこと、③氷の塊とスレート材の硬度を考えれば、打痕がなければ雹災ではないとの主張は納得できないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①屋根の損害は雹害によるものではない、②煙突部には雹災で発生する打痕がなく、煙突部としての機能低下・喪失もない、③テレビアンテナは変形しているが、機能は喪失していない、④カーポートと雨戸以外は雹による損害として保険金を支払う余地はないとの専門家の意見は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して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。

### 【火災保険一59】[保険金の支払]

申立人は、台風により屋根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大屋根のうち棟板金の損傷については本件台風による損害と認定すること、②交換工事に伴う足場仮設工事については保険金支払対象であると判断していること、③2階洋間のクロス張替工事部分については、以前の台風により保険金を支払っている箇所が未修理となっているものであり、保険金支払対象外であること、④それ以外の工事については風災による損害が確認できなかったこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人に、保険会社の提示内容に合意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旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

### 【火災保険—60】[保険金の支払]

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

### <手続終了事由>

一方の離脱

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①水災事故としては、本件約款の保険金支払要件を満たさず補償対象外であること、②給排水設備からの水濡れ事故としては、事故の発生が確認できず補償対象外であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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。

### 【火災保険—61】[保険金の支払]

申立人は、風災により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ケラバ破風においてはビス穴付近からの割れが確認できるが、その発生原因については熱伸縮を含む経年変化またはビスの締め過ぎと推測すること、②スレート屋根材の割れは、経年によるものであると判断すること等から、本件破損は風災による損害ではなく、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張に合理性があるとの専門家の見解は妥当と判断した。

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

### 【火災保険—62】[保険金の支払]

申立人は、台風により店舗併用住宅が損傷したため、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、ドアガラスの損傷については風災によるものと認定するが、ドアガラス以外の損傷は、いずれも風災による損害とは認められない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社が認定したドアガラス以外の損傷は、本件風災との間に因果関係がないとの専門家の意見は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、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—63】[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、サイディングの変形は、強風飛来物や強風圧で捲れることは考え難く、シールの劣化脱落により、小口から水分を吸収して湿潤乾燥を繰り返したことで生じたものであるとして、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るものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

### 【火災保険—64】[保険金の支払]

申立人は、建物の前面道路を自動車が通過する際に庭木に接触したことに起因して窓の格子が損傷したため、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本件損傷は前面道路を自動車が通過する際に、本件庭木と何度となく接触し、また本件庭木を括りつけたことにより本件格子へ継続的に重力がかかり続けた結果として発生した蓋然性が高いこと、②「その他偶然な破損事故等」と認めるためには、本件損傷がいつ発生したかを申立人において特定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本件格子を接続するリベットは、簡単に外れやすい特性であること、②本件損

傷は複数回の衝撃や継続的な重力によるものではなく、前面道路を通過する自動車との1回の接触により発生したものであること等を主張し、反論した。

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

**【火災保険—65】**[保険金の支払]

申立人は、台風により棟瓦がずれ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強風によって特徴的に生じる部材の飛散や捲れ、飛来物の衝突痕等は確認できないこと、②一過性の強風にもかかわらず、棟瓦1枚のみがずれるに留まったことを裏付ける特段の事情も確認できないこと等から、本件損害は日常的に発生した瓦の僅かな隙間からの雨水の浸み込みあるいは吹き込みによ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。

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

**【火災保険—66】**[保険金の支払]

申立人は、居住するマンションから申立人の子供が飛び降りて駐輪場等を破損し、マンション管理会社に賠償金を支払ったため、個人賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

一方の離脱

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人の子供の飛び降りは心神喪失が原因であった可能性が高く、民法上の責任無能力者となり、子供自身には法律上の賠償責任は生じないこと、②申立人が子供の世話を行っている状況があるとしても、法定の監督義務者に準ずべき者には該当せず、申立人に賠償責任はないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①精神疾患のある子供に両親の監督責任がないという判断に大きな疑問を持つこと、②精神疾患があり、社会的弱者である子供の転落事故により多大な損害を与えたことによる復旧工事費に対して、保険の適用を強く求めること等を主張し、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。

**【火災保険一67】**[保険金の支払]

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

**<手続終了事由>**

和解成立

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①本件約款において、雪災は異常気象と呼べるような豪雪、雪崩等の雪災と定義され、雪の重み、落下等または雪崩による被災を指すものであり、融雪水の漏入もしくは凍結に起因する損害については保険金の支払対象とならないこと、②本件棟瓦の損害は、融雪水の漏入もしくは凍結による損害に当たること等から、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、本件棟瓦の損害は融雪水的作用によって生じたもので、積雪荷重や雪の落下等による損害には該当しないとする専門家の見解は妥当と判断した。

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

**【火災保険一68】**[保険金の支払]

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

**<手続終了事由>**

不調(見込みなし)

**<紛争解決手続の概要>**

保険会社は、①既に破損したシャッターは撤去されており現物を確認することができなかったこと、②申立人は、本件シャッターの破損原因は不明と申告していること、③本件シャッターの撤去作業を行った業者は、本件シャッターは耐用年数を超えており、破損の原因は経年劣化と考えられるとの見解であったこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社から本件契約はオールリスク補償であり、保険会社の指示通りの書類を書けば何とかなるような趣旨の説明を受けたこと、②破損したシャッターの部品は、保険金請求時に手元にあり調査は可能であったこと等を主張し、反論した。

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

**【火災保険一69】**[保険金の支払]

申立人は、台風による風災等により屋根のスレート材が破損したため、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スレート1枚が下方方向にずれ落ちているが、強風が原因であれば、下から吹き込んだ風により捲り上がるのが通常であるが、そのような損傷形態は見受けられないこと、②風圧力はスレート一枚一枚が面で荷重を受けるため、スレート一枚単位で大きく捲り上がって飛散することが通常であるが、本件事故ではスレートのごく一部だけが欠損していること、③スレートと棟板金にやや隙間が生じている箇所が見受けられるが、強風を原因とする場合に見られる固定している釘の抜けや棟板金自体に捲れ上がった痕跡はないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①スレートが日常に吹くような風で本件のように割れることはなく、スレート1枚のみでも強風の影響で周りのスレートに痕跡を残さずずれ落ちると考えること、②強風の影響でも、まとまった複数のスレートに被害がなく、小さな破片がその場にとどまる破損もあると考えること、③本件の棟板金の浮きは、捲れ上がる前の状態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、建物全体に風災との因果関係を示す症状は確認されず、風災による損害の蓋然性は低く、保険金の支払対象となる被害は確認さ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。

### 【火災保険一70】[保険金の支払]

申立人は、台風による風災等によって屋根のスレート材が割れたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①上に重なっているスレートに割れや飛散等は生じておらず、スレート1枚だけが、周囲に特段の波および損害を生じさせずに根本で割れており、一過性の強風を原因として生じたことは確認できないこと、②強風時には、スレートの飛散やスレートを割るほどの飛来物がある状況下であるのに、それよりほかに小さいスレートの破片がその場にとどまっている状態は、一過性の強風を原因とするには不自然であること、③スレートと棟板金にやや隙間が生じている箇所が見受けられたが、固定している釘の脱落や飛散はなく、板金材自体には折れ曲がり等の痕跡がなく、一過性の強風が原因で生じたことは確認できないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①スレートが日常に吹くような風でこのように割れることはなく、スレート1枚のみでも強風の影響で周りのスレートに痕跡を残さずずれ落ちると考えること、②強風の影響でも、まとまった複数のスレートに被害がなく、小さな破片がその場にとどまる破損もあると考えること、③本件の棟板金の浮きは、捲れ上がる前の状態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、建物全体に風災との因果関係を示す症状は確認されず、風災による損害の蓋然性は低く、保険金の支払対象となる被害は確認さ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。

### 【火災保険一71】[保険金の支払]

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

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①本件建物の2階、3階部分のずれについて、併せて起こる可能性が高い外壁のひび割れや建具の変形等の被害が生じていないこと、②本件事故と同時期に発生した屋根のケラバ水切板金の損害について保険金請求があった際、本件建物にずれが生じたとの申告はなく、本件事故により本件損害が発生したことの信憑性はないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【傷害保険－1】[契約の募集]

申立人は、加入した覚えのない傷害保険の追加補償プランが長年自動継続されていたため、支払った保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①申立人から送付された本件傷害保険の加入依頼書上にある追加補償プランのチェック・ボックスにレ点があること、②当初の契約後1年ごとの自動更新時に送付される満期案内は、宛先不明により返送されたことがないこと、③申立人が主張する保険会社による加入依頼書の改ざんについては、加入依頼書の原本は保険会社を通らない事務フローとなっており物理的に発生することはないこと、④受付対応を委託している業務委託先においても保険の加入者数による委託料の変動がなく、改ざんする動機や目的も一切見当たらないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、追加補償プランには加入した覚えがなく、加入依頼書は改ざんされたものである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、本件加入依頼書の追加補償プランのレ点が誰によって付けられたものであ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。

【傷害保険－2】[契約の募集]

申立人は、妊娠時の体調不良で就業不能となり自宅療養を含む期間について、所得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本件契約締結にあたり、募集人が妊娠悪阻による自宅療養期間は補償対象になると誤って説明したことは謝罪すること、②本件説明誤りにより申立人から他社で契約する機会を奪った場合は賠償

金を支払う義務が生じるが、申立人には告知対象の既往症がありこれを理由に加入できなかった場合は契約機会を奪ったことにはならないこと、③本件説明誤りは契約締結上の過失と考えられるため、一定の和解金を支払うこと等を主張した。

これに対して申立人は、保険会社が指摘する既往症は他社の契約では告知の対象外であり、その保険に加入することにより妊娠・出産を原因とする就業不能に備えることができたため、保険会社は他社で契約する機会を奪った旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①申立人が加入を検討していた他社の契約は、申立人の既往症が告知対象であり、妊娠・出産を原因とする就業不能は補償対象外の引受けとなった可能性が高いと考えられること、②申立人は別の保険会社が取り扱う引受基準緩和型の医療保険への加入機会を奪われた旨主張するが、同保険は入院時の補償を対象とするものであり、加入したとしても申立人が求める自宅療養期間の休業補償は補償対象外であり、申立人に損害が生じたとは言えないこと、③申立人は、既往症が部位不担保となり、あるいは入院補償のみの契約であっても、加入条件を変更することで収入減少の備えができた可能性が高い旨主張するが、これらの意味で保険加入機会が奪われたことと保険会社の説明誤りとの間に相当因果関係があるとまで判断することは困難であること、④保険会社は、本件誤説明に関する慰謝料を申立人に支払うことを提案していること等を確認した。

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

### 【傷害保険－3】[保険金の支払]

申立人は、被保険者である親族が海外旅行先で新型コロナウイルス感染症により医師から隔離指示を受けて近親者とホテルに宿泊したため、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しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、2名の成人で1部屋に宿泊した場合、その2名が等しく宿泊サービスを受けることになると考えられ、部屋単位の料金設定の部屋に2名で宿泊した場合、1名分の宿泊費はルームチャージの2分の1とするのが合理的と判断しており、部屋単位で料金設定された部屋に2名で宿泊した本事案では、被保険者の治療費用の一部として負担された客室料はルームチャージの50%と算定している旨主張した。

これに対して申立人は、①本事案の延泊費用は「ルームチャージ」であり、同宿者の有無によって金額は変わらず、客室料金は空間を宿泊のために提供する対価と位置づけるべきものと考えられること、②宿泊したホテルでは21歳未満の者が一人で宿泊することはできず、同宿せざるを得ない状況は不可避なものであったこと、③空室が非常に少ない中で急遽ホテルを確保しなければならなかったこと、④保険会社の一般的な考え方を画一的、機械的に適用することが、合理的、公平であるとは思えないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から、本事案においては、当初の宿泊先は21歳未満の人が一人では宿泊できないホテルであったこと、また、次の延泊先については限られた選択肢のみであったことを勘案し、ルームチャージの100%が被保険者の療養のための費用と認定することが合理的であるとの結論に至り、既に支払った金額を差し引いた残額を速やかに支払う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。

### 【傷害保険－4】[保険金の支払]

申立人は、負傷により入院したため、傷害保険に基づく収入介護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 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①本件約款上、本件事故は保険金支払対象とはならないこと、②保険金の支払対象となると当初誤った説明をしており、個室差額代の一部を賠償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、①本件約款の規定により、申立人の本件事故による収入介護補償保険金の請求は認められないこと、②保険金の支払対象となることの保険会社の誤った説明を申立人は信じて、より入院費用を要する個室に移転したこと、③保険会社からの賠償提案の内容は、申立人に対して酷な部分があり、保険会社において一定の譲歩をするべきであること等を確認した。

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

**【傷害保険—5】**[保険金の支払]

申立人は、被保険者である申立人の配偶者が転倒受傷してその後死亡したことから、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、本件転倒事故と被保険者の死亡との間に因果関係が認められないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

**【傷害保険—6】**[保険金の支払]

申立人は、自損事故を起こして負傷したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、本件事故による自動車保険の支払に関する別の紛争において提示した条件に合わせて、通院日額の上限日数分の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、保険会社の提示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。

### 【傷害保険一7】[保険金の支払]

申立人は、交通事故により負傷したため、傷害保険に基づく入院保険金および手術保険金の支払を求めたところ、保険会社は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通院保険金に関しては支払済であること、②申立人には既往症があり、入院保険金および手術保険金は既往症の影響割合を減額の上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、事故による外力の大きさや、事故以前に既往症の症状や通院歴がなかった点を踏まえて、可能と思われる既往症の影響割合が専門家から提示され、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、専門家の意見による既往症の影響割合を用いて計算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。

### 【傷害保険一8】[保険金の支払]

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

#### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

#### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が最初に受診した医療機関の回答書からは、発症経緯について受傷を示唆する申告が確認できないこと、②診断書等を踏まえると、当該スポーツによる継続的・反復的な身体への作用が漸次進展した結果生じた病態と捉えるのが妥当であること、③本件事故は保険金を支払う場合の「急激かつ偶然な外来の」事故の三要件のうち、「急激」な事故に該当するとは考えられないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件負傷はスポーツ継続による慢性所見や症状(繰り返しの動作によるもの)と捉えられ、本件受傷日のスポーツ中の1回で起こっただけがと捉えることは困難であるとの専門家の見解は妥当と判断した。

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

### 【傷害保険一9】[保険金の支払]

申立人は、解雇の無効と合わせて最低賃金法に抵触する未払賃金請求について弁護士に委任して解決を図ったため、傷害保険の弁護士費用特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

#### <手続終了事由>

和解成立

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①最低賃金法違反にかかる原因事実の発生した時とは、最低賃金法に違反する規定が定められた時であり、本件では申立人が勤務先と雇用契約を締結した時点となること、②本事案における原因事実の発生した時が、初年度契約の保険期間の開始時より前であること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件特約に基づき、解雇の無効にかかる相談料および着手金として本件保険金が支払われること、着手金の最低額は減額されないことが相当であること、②最低賃金法違反にかかる原因事実の発生した時が、必ずしも申立人が勤務先と雇用契約を締結した客観的な時期であると断言す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保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提示されたことから和解が成立した。

### 【傷害保険－10】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に滞在していたホテル前で申立人のリュックサックが自動車に轢かれ、収納されていたノートパソコン、カメラ、レンズ、携帯電話等が破損したため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件リュックサックがどのような過程を経て轢かれた路面に移動したかを確認することができないこと、②本件リュックサックの落下の際に衝突音等があり、路面に落下した状態であれば発見することは容易であったにもかかわらず、申立人および同行者からこれらの点について説明がないこと、③自動車の運転者は、轢過音および振動等で容易に異変に気付くはずであるが、自動車から降りて確認をしておらず、不自然であること、④申立人が事故について、ホテル等に報告をしていないこと、⑤申立人には多くの保険金請求歴があること等から、本件事故の発生および本件事故による本件被害品の損害について立証が不十分であり、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件事故の翌日に帰国する飛行機の時間に鑑みると警察対応の時間がなかったこと、②ホテルのスタッフには事故について話をしたこと、③言語能力の問題で十分に伝わらなかった可能性があること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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。

### 【新種・海上保険－1】[契約の募集]

申立人は、オンラインショッピングで中古の家電品を購入する際に、故障による修理費を補償する動産総合保険に加入した。その後、購入した家電品が故障したため保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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本件保険は新品の商品を対象とするものであり、申立人が購入した商品が中古品であったため、本件契約の対象ではなく保険金の支払対象とはならないこと、②本件においてオンライン上に本件

保険の加入を誘引する表示がなされたのは、当該ショッピングサイトにおいて本件商品の出品者が、出品区分を誤って入力したことが原因であること、③本件契約の取消しおよび保険料の返還に応じること等を主張した。

これに対して申立人は、①出品者の過失は保険会社が責任を負うべきであること、②保険会社が事故発生後に保険契約の対象外であった旨の主張を行うことは信義に反すること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件契約は新品の商品を対象としており、中古品に発生した本件損害について本件契約に基づき保険金が支払われる余地はないこと、②本件契約の加入を誘引する表示がなされた原因が出品者にあるとしても、実際に表示を行った主体は保険会社(代理店)であり、本件契約を説明する資料においては、保険加入画面が表示される場合には補償の対象となると理解されかねない記載も存在するため、申立人に発生した損害については一部保険会社においてもこれを負担するのが公平と考えられること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、本件契約の取消しによる返還保険料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。

### 【新種・海上保険－2】[契約の募集]

申立人は、病気で休業したため、所得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、①申立人は、特約条項の欄の「入院のみ担保」と記載された箇所に○が付された申込書の申込人欄に署名押印しており、本件契約は入院のみ担保特約が付された保険契約として締結されたものと言わざるを得ないこと、②パンフレットは、入院のみ担保特約付所得補償保険契約のために特に作成されたものであり、募集人が同特約付契約を締結する際に、契約申込人に対して、あえて本パンフレットを交付しないということは考えにくいこと、③申立人は、入院のみ担保特約を付けた場合についての説明が記載されている説明書類を受け取り、契約を申し込む旨の記載がある申込人欄に押印していること等を主張した。

これに対して申立人は、①本件契約に関する資料は事前および契約時に受領しておらず、重要事項説明書も受領していないこと、②契約時に、傷病時、長期不就労期間の所得補償保険であることを募集人に2回口頭で確認し、募集人は支払うと返答したこと等を主張し、反論した。

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

### 【新種・海上保険－3】[保険金の支払]

申立人は、疾病により入退院を繰り返したため、入退院の回数に応じた医療保険に基づく疾病入院時一時金および疾病退院時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申立人の入院は、いずれも直前の入院との間隔が本件約款に規定する日数以内であるため、本件約款上「1回の疾病入院」と見なすこと、②疾病入院時一時金および疾病退院時一時金ともに1回の支払となり、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。

これに対して申立人は、本件保険のカタログに記載されている内容と保険会社の主張は異なる旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件約款の規定によれば、申立人の入院はすべて合わせて「1回の疾病入院」となり、疾病入院時一時金、疾病退院時一時金ともに各1回の支払になると考えられることを確認した。

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－4】[保険金の支払]

申立人は、ホールインワンを達成し、募集人の説明に基づき同伴者とゴルフ場のマスター室の署名を取り付けた上で、記念品代、祝賀会費用等を支出したため、ゴルファー保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件保険金支払にあたっては、ホールインワンを目撃した後続者の署名が必要であること、②本件保険金請求のために必要な書類に関して、募集人が申立人に対して誤った説明をしたことは認めること、③ホールインワンを目撃した後続者の署名のある証明書類を提出すれば保険金請求は可能であること、④募集人の誤った説明について過失が認められたとしても、募集人の誤説明によって損害が発生したとは言えず、賠償請求には応じられないこと等を主張した。

これに対して申立人は、ホールインワン達成から相当日数が経過しており、今となつては知人ではない後続者に証明書類の作成を依頼することは立場上できない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人が後続者に連絡すれば、書類を取得できる可能性が高い以上、本件において、申立人が保険金請求ができなくなったと認めることはできず、申立人に法的に損害が生じたと認定することはできないこと、②相当期間経過した後に保険金請求のために知人ではない第三者に書類の作成を依頼することは立場上できないとの申立人の主張は十分理解できること、③申立人は募集人に保険金請求の必要書類について3度も確認していること、④保険会社から申立人に対して保険金請求のための正しい必要書類について連絡があったのは、ホールインワン達成から1か月以上経過後であったこと等を考慮する必要があると判断した。

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】[その他]

申立人は、募集人が店舗から出火したとの誤った報告を保険会社に行ったことで、加入する事業活動総合保険について保険金の支払対象外であると判断されるまでの間休業を余儀なくされ損害が発生したため、休業損害の賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

##### <手続終了事由>

不調(見込みなし)

### <紛争解決手続の概要>

保険会社は、①現場調査の結果、本件事故では出火した事実は認められず保険金の支払対象外であること、②申立人から、必要な器具が入手でき次第営業を再開したいが納期が未定である旨を聴取しており、休業が発生したのは申立人の都合であること、③保険会社が保険金の支払対象かどうかの判断が出るまでの間営業を再開しないように説明した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、①本件事故は火災ではなく保険金の支払対象外であること、②本件休業と保険会社および募集人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。

**【交通賠償一1】**[保険金の支払]

交差点における加害自動車(四輪車)と申立人二輪車との衝突事故で、対人賠償金額等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計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]

申立人自動車が停止していたところ、相手方自動車が追突してきた(玉突き)事故で、休業損害等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

**【交通賠償一3】**[保険金の支払]

申立人自動車が交差点を赤信号で停止していたところ、相手方自動車が追突してきた事故で、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。

**【交通賠償一4】**[保険金の支払]

申立人自動車が交差点で右折を行うため停止をしたところ、対向車線を走行していた相手方自動車が申立人自動車の右側ミラー付近に接触した事故で、休業損害と慰謝料等について争いがあったもの。

**< 手続終了事由 >**

和解成立

**< 紛争解決手続の概要 >**

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

#### 【交通賠償一5】[保険金の支払]

交差点で右折可の信号に基づき右折しようとした申立人自動車と信号無視した直進自動車による接触事故で、休業補償および慰謝料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。

#### 【交通賠償一6】[保険金の支払]

交差点上での申立人大型自動二輪車と準中型貨物自動車との事故で、損害認定額等について争いがあったもの。

##### <手続終了事由>

和解成立

##### <紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

#### 【交通賠償一7】[保険金の支払]

停止中に相手方自動車が追突してきた事故で、修理費等について争いがあったもの。

##### <手続終了事由>

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、和解案を提示して受諾を勧告したが、保険会社から和解案不受諾理由書が提出されたことから、和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

#### 【交通賠償一8】[保険金の支払]

加害自動車(相手保険会社契約自動車)と観光バスとが衝突したはずみにより、同バスが申立人建物に衝突した事故で、損害範囲および損害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。

**【交通賠償一9】**[保険金の支払]

申立人の子供の友人が自宅に遊びに来た際、鉄砲玩具で玉を発射させてテレビの画面を破損させた事故で、損害認定額等について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

※ 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		
<b>苦情解決手続関係</b>			
終了事由別	不開始	手続の開始要件を満たさなかったために手続を開始しなかったもの	2. (2)
	解決	手続が開始され、苦情が解決した(顧客が了解した)もの	
	移行	手続により苦情が解決せず、紛争解決手続の申立てがあったもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	不調	手続によっては苦情が解決しなかったもの(「移行」を除く。)	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの(取下げのあったもの等)	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの	
<b>紛争解決手続関係</b>			
手続区分	一般(東京)	保険契約等に関する紛争事案(意見聴取等を東京で実施するもの)	3. (1)
	一般(大阪)	同上(意見聴取等を大阪で実施するもの)	
	交通賠償	交通事故等における損害賠償に関する紛争事案	
終了事由別	成立	紛争解決委員が提示する和解案・特別調停案により解決したもの	3. (2)
	見込みなし	紛争解決委員が和解が成立する見込みがないと判断したもの	
	双方の離脱	当事者の双方が合意して申立てを取り下げたもの	
	一方の離脱	当事者の一方が申立てを取り下げる等したもの	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの	

一般社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター (損害保険相談・紛争解決サポートセンター)



0570-022808 <全国共通・通話料有料>

※ナビダイヤルでは、各電話会社の通話料割引サービスや料金プランの無料通話は適用されませんので、ご注意ください。

以下の直通番号もご利用いただけます。電話リレーサービス、IP電話からの発信でナビダイヤルがご利用いただけない場合もこちらにおかけください。

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