

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2四半期(2024年7月1日～9月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が1,050件、紛争解決手続が157件となった。

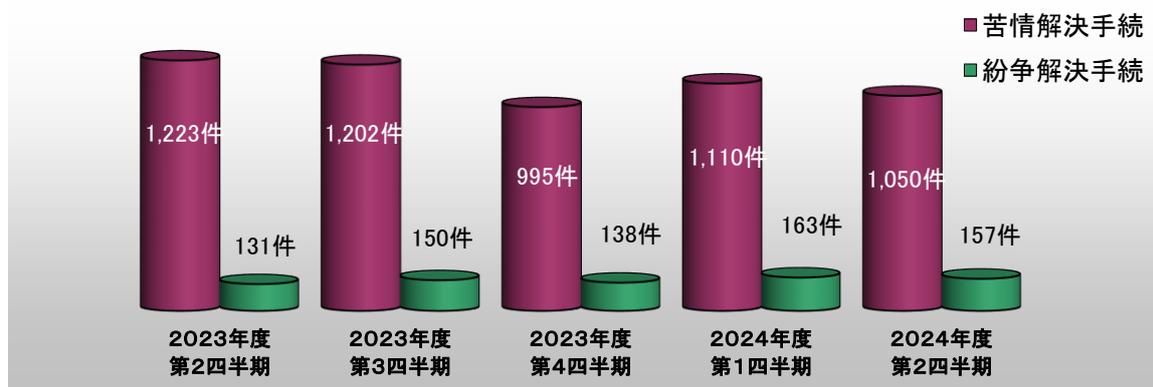
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が1,083件、紛争解決手続が126件となった。

(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	1,050	1,571	379	704	671	867
紛争解決手続	157	274	4	122	153	152

(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2024年度第1四半期(2024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60件(5.4%)、紛争解決手続は6件(3.7%)減少した。また、2023年度第2四半期(2023年7月1日～9月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は173件(14.1%)減少し、紛争解決手続は26件(19.8%)増加した。(4ページ、7ページ参照。)

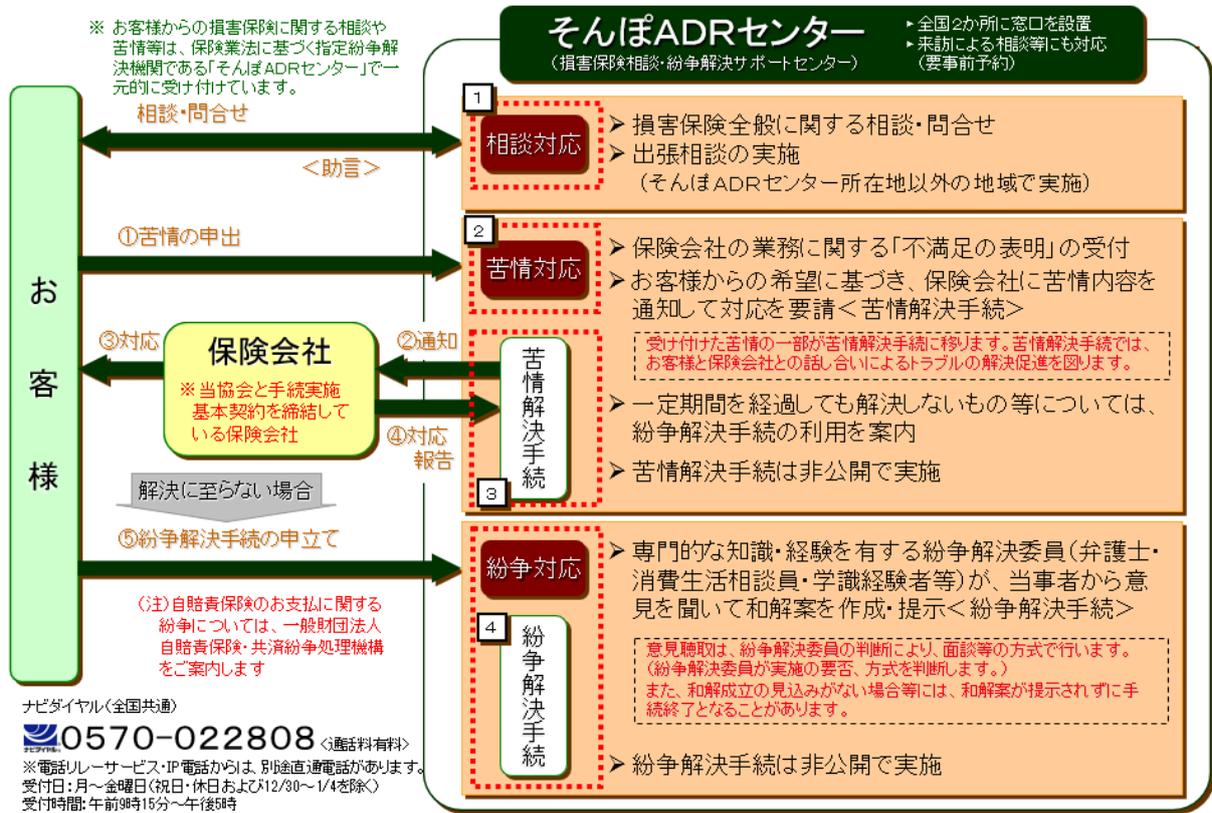


1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

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, %)

年度	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	7,431 (100.0)	7,254 (100.0)			14,685 (100.0)
苦情	2,483 (33.4)	2,413 (33.3)			4,896 (33.3)
相談	4,948 (66.6)	4,841 (66.7)			9,789 (66.7)

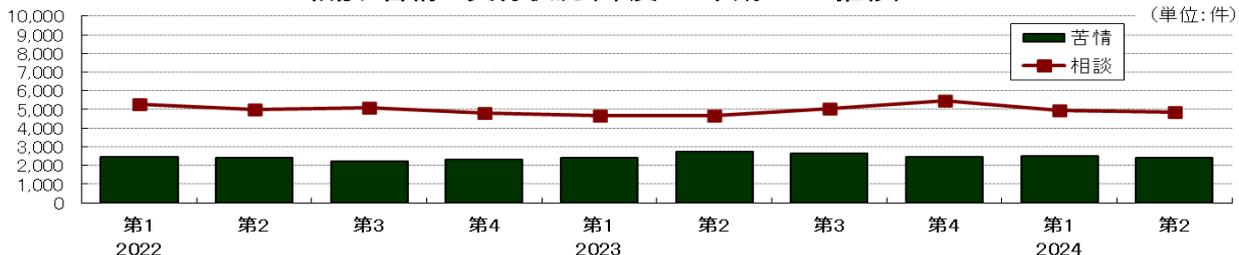
<2024年12月24日集計>

(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			7,013 (47.5)	2,248 (15.2)	1,096 (7.4)	1,533 (10.4)	2,859 (19.4)
	苦情	3,351 (68.1)	882 (17.9)	180 (3.7)	413 (8.4)	92 (1.9)	4,918 (100.0)
	相談	3,662 (37.2)	1,366 (13.9)	916 (9.3)	1,120 (11.4)	2,767 (28.1)	9,831 (100.0)
	第1四半期	3,494 (46.8)	1,148 (15.4)	589 (7.9)	768 (10.3)	1,468 (19.7)	7,467 (100.0)
	苦情	1,694 (68.0)	458 (18.4)	88 (3.5)	202 (8.1)	51 (2.0)	2,493 (100.0)
	相談	1,800 (36.2)	690 (13.9)	501 (10.1)	566 (11.4)	1,417 (28.5)	4,974 (100.0)
	第2四半期	3,519 (48.3)	1,100 (15.1)	507 (7.0)	765 (10.5)	1,391 (19.1)	7,282 (100.0)
	苦情	1,657 (68.3)	424 (17.5)	92 (3.8)	211 (8.7)	41 (1.7)	2,425 (100.0)
	相談	1,862 (38.3)	676 (13.9)	415 (8.5)	554 (11.4)	1,350 (27.8)	4,857 (100.0)
	第3四半期						
	苦情						
	相談						
	第4四半期						
	苦情						
	相談						

<2024年12月24日集計>

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

(注2) かっこ内の数値は、保険種類別分類中に占める構成割合である。

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

(注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

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)	716 (67.9)			1,462 (67.4)
	火災	222 (19.6)	263 (21.5)	265 (22.0)	196 (19.6)	946 (20.7)	216 (19.4)	206 (19.5)			422 (19.5)
	傷害	32 (2.8)	53 (4.3)	45 (3.7)	44 (4.4)	174 (3.8)	47 (4.2)	41 (3.9)			88 (4.1)
	新種・海上	96 (8.5)	109 (8.9)	100 (8.3)	85 (8.5)	390 (8.5)	96 (8.6)	85 (8.1)			181 (8.3)
	その他	8 (0.7)	1 (0.1)	4 (0.3)	4 (0.4)	17 (0.4)	9 (0.8)	6 (0.6)			15 (0.7)
	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)	1,054 (100.0)			2,168 (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)	94 (9.0)			209 (9.7)
	契約管理	72 (6.4)	63 (5.2)	65 (5.4)	58 (5.8)	258 (5.7)	66 (5.9)	63 (6.0)			129 (6.0)
	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)	885 (84.3)			1,808 (83.7)
	その他	5 (0.4)	2 (0.2)	5 (0.4)	5 (0.5)	17 (0.4)	6 (0.5)	8 (0.8)			14 (0.6)
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)	1,050 (100.0)			2,160 (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)	28 (1.4)			53 (1.3)
	接客態度	374 (19.0)	357 (16.7)	410 (18.3)	345 (19.0)	1,486 (18.2)	342 (15.6)	336 (17.3)			678 (16.4)
	手続遅延等	314 (15.9)	363 (16.9)	365 (16.3)	298 (16.4)	1,340 (16.4)	383 (17.5)	339 (17.4)			722 (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)	337 (17.3)			720 (17.4)
	不適正手続	169 (8.6)	194 (9.0)	197 (8.8)	133 (7.3)	693 (8.5)	223 (10.2)	171 (8.8)			394 (9.5)
	提示内容	427 (21.7)	467 (21.8)	474 (21.2)	377 (20.8)	1,745 (21.4)	426 (19.4)	409 (21.0)			835 (20.2)
	支払可否	248 (12.6)	281 (13.1)	274 (12.2)	222 (12.3)	1,025 (12.6)	278 (12.7)	229 (11.8)			507 (12.2)
	保険金関連	87 (4.4)	79 (3.7)	70 (3.1)	81 (4.5)	317 (3.9)	97 (4.4)	74 (3.8)			171 (4.1)
	その他	36 (1.8)	38 (1.8)	26 (1.2)	14 (0.8)	114 (1.4)	37 (1.7)	24 (1.2)			61 (1.5)
合計	1,969 (100.0)	2,144 (100.0)	2,238 (100.0)	1,812 (100.0)	8,163 (100.0)	2,194 (100.0)	1,947 (100.0)			4,141 (100.0)	

<2024年12月24日集計>

- (注1) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険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)	4 (0.4)			6 (0.3)
	解決	748 (86.7)	954 (87.4)	1,069 (86.6)	896 (86.7)	3,667 (86.9)	923 (85.4)	956 (88.3)			1,879 (86.8)
	移行	66 (7.6)	69 (6.3)	88 (7.1)	73 (7.1)	296 (7.0)	83 (7.7)	68 (6.3)			151 (7.0)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	不調	43 (5.0)	58 (5.3)	71 (5.8)	51 (4.9)	223 (5.3)	68 (6.3)	51 (4.7)			119 (5.5)
	その他	4 (0.5)	7 (0.6)	4 (0.3)	7 (0.7)	22 (0.5)	5 (0.5)	4 (0.4)			9 (0.4)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
合計	863 (100.0)	1,091 (100.0)	1,234 (100.0)	1,033 (100.0)	4,221 (100.0)	1,081 (100.0)	1,083 (100.0)			2,164 (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)	269 (24.8)			539 (24.9)
	3か月未満	344 (39.9)	473 (43.4)	509 (41.2)	385 (37.3)	1,711 (40.5)	402 (37.2)	436 (40.3)			838 (38.7)
	6か月未満	109 (12.6)	157 (14.4)	240 (19.4)	219 (21.2)	725 (17.2)	188 (17.4)	183 (16.9)			371 (17.1)
	6か月以上	143 (16.6)	168 (15.4)	190 (15.4)	196 (19.0)	697 (16.5)	221 (20.4)	195 (18.0)			416 (19.2)
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)	1,083 (100.0)			2,164 (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)	3,641 (97.5)	4,051 (98.1)			7,692 (97.8)
	文書(郵便)	19 (0.7)	23 (0.7)	25 (0.6)	24 (0.7)	91 (0.7)	18 (0.5)	21 (0.5)			39 (0.5)
	来訪	1 (0.0)	4 (0.1)	6 (0.1)	3 (0.1)	14 (0.1)	6 (0.2)	4 (0.1)			10 (0.1)
	その他	0 (0.0)	8 (0.2)	48 (1.2)	52 (1.5)	108 (0.8)	71 (1.9)	53 (1.3)			124 (1.6)
合計	2,584 (100.0)	3,507 (100.0)	4,076 (100.0)	3,477 (100.0)	13,644 (100.0)	3,736 (100.0)	4,129 (100.0)			7,865 (100.0)	

<2024年12月24日集計>

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

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況（保険種類別／苦情局面別）

(単位:件)

	保険種類別					合計	苦情局面別				合計
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他		契約募集	契約管理	保険金支払	その他	
北海道	26	5	2	6	0	39	3	4	32	0	39
青森県	4	1	0	0	0	5	2	0	3	0	5
岩手県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
宮城県	11	4	0	1	0	16	2	1	12	0	15
秋田県	1	2	0	0	0	3	0	0	3	0	3
山形県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
福島県	8	1	0	2	0	11	0	1	10	0	11
茨城県	26	4	2	1	0	33	5	4	23	1	33
栃木県	19	0	1	1	0	21	2	2	17	0	21
群馬県	10	7	0	1	0	18	0	1	17	0	18
埼玉県	53	14	0	7	0	74	10	2	62	0	74
千葉県	41	18	0	4	0	63	4	4	55	0	63
東京都	93	30	11	17	2	153	12	9	130	0	151
神奈川県	69	13	2	5	1	90	4	3	81	2	90
新潟県	5	0	0	0	0	5	2	0	3	0	5
富山県	5	0	1	1	0	7	1	0	6	0	7
石川県	5	3	0	0	0	8	1	1	6	0	8
福井県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
山梨県	3	2	0	0	0	5	0	0	5	0	5
長野県	9	2	0	0	0	11	0	0	11	0	11
岐阜県	10	2	2	1	0	15	1	1	13	0	15
静岡県	21	7	0	2	1	31	3	3	24	1	31
愛知県	39	10	5	4	1	59	9	4	44	2	59
三重県	11	1	0	1	0	13	1	2	10	0	13
滋賀県	4	1	0	1	0	6	1	1	4	0	6
京都府	17	5	1	0	0	23	1	1	21	0	23
大阪府	49	19	1	9	0	78	8	6	64	0	78
兵庫県	36	24	2	7	0	69	10	2	56	1	69
奈良県	7	2	1	2	0	12	2	0	10	0	12
和歌山県	6	0	1	0	0	7	0	1	6	0	7
鳥取県	3	1	0	0	0	4	0	0	4	0	4
島根県	2	2	1	0	0	5	0	0	4	0	4
岡山県	17	1	0	1	0	19	2	0	17	0	19
広島県	5	1	0	0	0	6	1	1	4	0	6
山口県	9	1	1	0	0	11	1	3	7	0	11
徳島県	3	2	1	1	0	7	0	0	7	0	7
香川県	3	1	0	1	1	6	0	0	5	1	6
愛媛県	4	2	0	0	0	6	0	0	6	0	6
高知県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
福岡県	29	9	4	5	0	47	2	2	43	0	47
佐賀県	9	1	2	0	0	12	1	1	10	0	12
長崎県	3	1	0	1	0	5	1	1	3	0	5
熊本県	4	4	0	0	0	8	0	2	6	0	8
大分県	4	0	0	0	0	4	0	0	4	0	4
宮崎県	10	1	0	1	0	12	1	0	11	0	12
鹿児島県	6	1	0	1	0	8	1	0	7	0	8
沖縄県	8	0	0	1	0	9	0	0	9	0	9
その他	2	1	0	0	0	3	0	0	3	0	3
合計	716	206	41	85	6	1,054	94	63	885	8	1,050

<2024年12月24日集計>

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

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

(単位:件)

	申出内容別										法人個人別		
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適正手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他	合計	法人	個人	合計
北海道	0	8	11	15	8	15	8	2	2	69	3	36	39
青森県	1	2	1	2	0	2	0	0	0	8	2	3	5
岩手県	0	1	1	1	0	1	0	0	0	4	0	2	2
宮城県	0	9	8	4	2	7	1	2	0	33	0	15	15
秋田県	0	1	1	1	2	2	0	0	0	7	0	3	3
山形県	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1
福島県	0	4	3	3	2	7	1	0	1	21	2	9	11
茨城県	0	15	13	17	4	11	7	2	3	72	5	28	33
栃木県	1	6	5	6	4	8	3	0	1	34	3	18	21
群馬県	0	5	7	8	2	7	5	0	0	34	3	15	18
埼玉県	2	24	30	18	5	28	21	3	0	131	8	66	74
千葉県	0	19	24	20	13	24	15	8	0	123	5	58	63
東京都	3	50	50	39	16	61	33	10	2	264	21	130	151
神奈川県	2	43	23	22	11	40	17	6	1	165	7	83	90
新潟県	1	1	1	3	0	3	0	0	0	9	1	4	5
富山県	0	1	2	3	2	2	1	1	0	12	0	7	7
石川県	0	0	1	3	1	2	0	3	0	10	0	8	8
福井県	0	1	1	0	0	2	0	0	0	4	0	3	3
山梨県	0	4	2	0	1	1	1	1	0	10	0	5	5
長野県	0	4	3	6	0	7	1	2	0	23	1	10	11
岐阜県	0	3	10	3	2	6	2	2	0	28	1	14	15
静岡県	1	11	11	9	6	9	8	1	1	57	4	27	31
愛知県	4	11	19	25	17	13	17	5	1	112	4	55	59
三重県	0	2	5	6	2	3	5	0	1	24	2	11	13
滋賀県	0	2	3	3	1	1	3	0	0	13	0	6	6
京都府	1	9	6	8	1	14	5	2	0	46	1	22	23
大阪府	2	33	23	26	18	27	13	5	2	149	10	68	78
兵庫県	2	17	17	30	13	38	16	5	3	141	7	62	69
奈良県	1	2	4	5	4	6	1	1	0	24	1	11	12
和歌山県	0	3	2	3	1	2	2	0	0	13	0	7	7
鳥取県	0	2	1	2	0	3	0	0	0	8	0	4	4
島根県	0	3	1	2	0	2	1	0	0	9	0	4	4
岡山県	1	4	7	6	5	9	4	0	0	36	3	16	19
広島県	0	1	1	2	2	2	2	0	0	10	0	6	6
山口県	2	3	1	4	4	3	2	0	2	21	3	8	11
徳島県	0	3	1	1	1	0	4	1	0	11	1	6	7
香川県	0	3	2	0	2	3	1	1	0	12	0	6	6
愛媛県	0	1	3	3	1	2	1	0	0	11	1	5	6
高知県	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	1	1
福岡県	1	13	16	14	8	19	13	2	1	87	2	45	47
佐賀県	1	2	3	4	2	2	2	3	0	19	0	12	12
長崎県	1	1	2	1	1	1	1	0	0	8	0	5	5
熊本県	0	1	0	2	1	2	3	2	1	12	0	8	8
大分県	0	2	3	1	0	1	1	0	1	9	0	4	4
宮崎県	1	2	3	2	3	3	3	2	1	20	1	11	12
鹿児島県	0	1	2	3	2	1	3	1	0	13	1	7	8
沖縄県	0	1	4	1	1	6	0	0	0	13	1	8	9
その他	0	2	1	0	0	0	1	1	0	5	0	3	3
合計	28	336	339	337	171	409	229	74	24	1,947	104	946	1,050

<2024年12月24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)	44 (28.0)			108 (33.8)
	火災	58 (47.2)	58 (44.3)	73 (48.7)	70 (50.7)	259 (47.8)	74 (45.4)	79 (50.3)			153 (47.8)
	傷害	7 (5.7)	9 (6.9)	12 (8.0)	13 (9.4)	41 (7.6)	13 (8.0)	14 (8.9)			27 (8.4)
	新種・海上	10 (8.1)	13 (9.9)	11 (7.3)	9 (6.5)	43 (7.9)	12 (7.4)	18 (11.5)			30 (9.4)
	その他	2 (1.6)	0 (0.0)	2 (1.3)	0 (0.0)	4 (0.7)	0 (0.0)	2 (1.3)			2 (0.6)
	合計	123 (100.0)	131 (100.0)	150 (100.0)	138 (100.0)	542 (100.0)	163 (100.0)	157 (100.0)			320 (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)	74 (47.1)			155 (48.4)
	一般(大阪)	52 (42.3)	47 (35.9)	64 (42.7)	66 (47.8)	229 (42.3)	73 (44.8)	75 (47.8)			148 (46.3)
	交通賠償	8 (6.5)	7 (5.3)	14 (9.3)	9 (6.5)	38 (7.0)	9 (5.5)	8 (5.1)			17 (5.3)
	合計	123 (100.0)	131 (100.0)	150 (100.0)	138 (100.0)	542 (100.0)	163 (100.0)	157 (100.0)			320 (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 (3.8)			12 (3.8)
	契約管理	9 (7.3)	10 (7.6)	8 (5.3)	4 (2.9)	31 (5.7)	8 (4.9)	13 (8.3)			21 (6.6)
	保険金支払	100 (81.3)	106 (80.9)	133 (88.7)	130 (94.2)	469 (86.5)	147 (90.2)	136 (86.6)			283 (88.4)
	その他	4 (3.3)	4 (3.1)	2 (1.3)	1 (0.7)	11 (2.0)	2 (1.2)	2 (1.3)			4 (1.3)
合計	123 (100.0)	131 (100.0)	150 (100.0)	138 (100.0)	542 (100.0)	163 (100.0)	157 (100.0)			320 (100.0)	

<2024年12月24日集計>

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

(2) 手続終了状況

	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	成立										
	和解	36 (30.3)	53 (42.4)	58 (45.7)	48 (34.5)	195 (38.2)	48 (36.9)	47 (37.3)			95 (37.1)
	特別調停	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	見込みなし	78 (65.5)	66 (52.8)	64 (50.4)	77 (55.4)	285 (55.9)	77 (59.2)	76 (60.3)			153 (59.8)
	双方の離脱	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	一方の離脱	5 (4.2)	4 (3.2)	5 (3.9)	12 (8.6)	26 (5.1)	5 (3.8)	3 (2.4)			8 (3.1)
	その他	0 (0.0)	2 (1.6)	0 (0.0)	2 (1.4)	4 (0.8)	0 (0.0)	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)			0 (0.0)
移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)	
合計	119 (100.0)	125 (100.0)	127 (100.0)	139 (100.0)	510 (100.0)	130 (100.0)	126 (100.0)			256 (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)	2 (1.6)			3 (1.2)
	3か月未満	22 (18.5)	21 (16.8)	17 (13.4)	24 (17.3)	84 (16.5)	15 (11.5)	15 (11.9)			30 (11.7)
	6か月未満	72 (60.5)	67 (53.6)	77 (60.6)	75 (54.0)	291 (57.1)	69 (53.1)	73 (57.9)			142 (55.5)
	1年未満	22 (18.5)	34 (27.2)	33 (26.0)	33 (23.7)	122 (23.9)	43 (33.1)	33 (26.2)			76 (29.7)
	2年未満	3 (2.5)	2 (1.6)	0 (0.0)	5 (3.6)	10 (2.0)	1 (0.8)	3 (2.4)			4 (1.6)
	2年以上	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	1 (0.7)	2 (0.4)	1 (0.8)	0 (0.0)			1 (0.4)
合計	119 (100.0)	125 (100.0)	127 (100.0)	139 (100.0)	510 (100.0)	130 (100.0)	126 (100.0)			256 (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)	21 (16.7)			34 (13.3)
	3回~4回	59 (49.6)	44 (35.2)	55 (43.3)	55 (39.6)	213 (41.8)	56 (43.1)	45 (35.7)			101 (39.5)
	5回~10回	41 (34.5)	60 (48.0)	54 (42.5)	53 (38.1)	208 (40.8)	60 (46.2)	58 (46.0)			118 (46.1)
	11回以上	4 (3.4)	3 (2.4)	3 (2.4)	4 (2.9)	14 (2.7)	1 (0.8)	2 (1.6)			3 (1.2)
合計	119 (100.0)	125 (100.0)	127 (100.0)	139 (100.0)	510 (100.0)	130 (100.0)	126 (100.0)			256 (100.0)	

<2024年12月24日集計>

- (注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。
 (注2) 終了事由別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
 (注3) かつこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・所要回数別)中に占める構成割合である。

(3) 紛争の事例 (当四半期における手続終了事案)

※当四半期に手続が終了した全事案を掲載しています。また、同一内容の紛争解決手続の申立てが複数あった場合(契約が複数ある場合や相手先保険会社が異なる場合等)も別事案として扱い、重複して掲載しています。

【自動車保険－1】[契約の募集]

申立人は、自動車保険のノンフリート等級が誤っているとして保険会社から等級の訂正と保険料差額の支払を求められたため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①前契約である共済契約が証券付譲渡(権利譲渡)により記名被保険者の変更が行われているため、前契約の等級を本件契約に引き継ぐことはできず、等級の訂正と保険料差額の支払が必要となること、②前契約の名義変更手続が訂正されることがあれば、等級継承を検討することは可能であること等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、前契約の名義変更手続の訂正が可能か否か等に関する事実認定が必要であるところ、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－2】[契約の募集]

申立人は、代理店のノンフリート等級確認ミスにより追加保険料を支払わされたとして追加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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

手続開始後、紛争解決手続の開始と入れ違いで保険会社から納得のいく和解案が示されたことから本件紛争が解決したとして、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－3】[契約の管理・保全]

申立人は、保険会社から貸与されたドライブレコーダーがフリーズを繰り返したため、当該不具合が解消されるまでの間の自動車保険のドライブレコーダー特約保険料の返金を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件フリーズ現象は再起動で解消され、ドライブレコーダーが利用不能となったものではないこと、②本件フリーズ現象は、同型のドライブレコーダーに共通して現れる事象であって、ドライブレコーダーの欠陥、初期不良等の保険会社の責めに帰すべき事由によるものではないこと、③本件フリーズ現象は、長時間起動状態が続き処理容量を超えた場合に起こるのであって、「ご契約のお車の状況」によるもの

であるところ、このような場合には保険会社は保険料相当額を返還しない旨定められていること等から、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、保険会社から、①本件契約始期日に遡って本件特約を取り消し、既払分の特約保険料を返金する、②本件契約を取り消した場合に必要な本件ドライブレコーダーの返却を不要とし、違約金の請求もしないとの和解提案がなされ、その内容は相当と判断した。

このため、保険会社は本件特約を本件契約始期日に遡って取り消す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－4】[契約の管理・保全]

申立人は、被保険自動車の譲渡に伴い記名被保険者と自動車所有者を同居の親族に変更した後、中断証明書の発行を申請したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件契約の内容が変更された後に中断証明書を発行する事由が生じていないことから、同証明書を発行することはできない旨主張した。

これに対して申立人は、本件契約の代理店に誤った案内をされたため、中断証明書の発行ができなくなった旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人と本件代理店担当者間の意思疎通が十分ではなかったとして、保険会社から中断証明書を発行する旨の提案がなされたことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して中断証明書を発行するほか、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－5】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険を他社に切り替えた際の代理店の不適切な対応により分割払保険料の未払で契約解除となりノンフリート等級が継承されなかったため、本件契約解除の取消およびノンフリート等級の継承を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から他社に契約を切り替えたい旨の申出があったことを受けて、解約書類を申立人宛に郵送するとともに、あと1回分の分割払保険料が後払で発生することを伝えたこと、②分割払保険料が預金不足で口座振替不能となったため、分割保険料を再請求し、文書等で再三にわたり保険料入金の必要性と払込期限を案内していること等から、対応に不適切な点はないとして、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に基づき検討した結果、保険会社は申立人に対して未払の分割払保険料入金の必要性と払込期限等を複数回にわたって案内等しており、その説明や対応に特段の不適切な点は認められないことを確認した。

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

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

【自動車保険一6】[契約の管理・保全]

申立人は、保険期間の途中で自動車保険の解約を代理店に申し出たが手続がされていなかったため、指定した解約日に遡って解約するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から募集人に対して連絡はあったが、他の契約に関するものであり、本件契約の解約の申し出はなかったこと、②申立人が解約を申し出た事実を示す根拠がない以上、解約日を遡ることはできないこと、③すでに他社との間で契約している場合は、他社契約の保険始期を変更すべきであること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人が募集人に対して電話で本件契約の解約を申し入れたか否かが争点であるが、申立人が当該電話の前日に他社と契約を締結しており、申立人が本件契約の解約に関して本件募集人に電話による連絡をしたと考えることが合理的と思わ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、本件契約を指定した解約日に遡って解約し、解約返戻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。

【自動車保険一7】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の記名被保険者を変更して他社に切り替える際の代理店の不適切な説明によりノンフリート等級を継承できなかったため、本件契約の満期日に遡及して等級を継承して契約を更新するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人が誤った案内をした事実は確認できなかったこと、②他社の切替契約に適用される等級については、契約者または申立人自身が確認を行うべきであること、③他の契約者との公平性を確保しなければならないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人が本件契約を他社に移行した際の契約者から募集人に対する照会の有無や保険会社が誤った説明を行ったのか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険一8】[保険金の支払]

申立人は、旅行中に自動車故障のため、代車としてレンタカーを手配し、自動車保険に基づく代車費用の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約には故障代車特約が付帯しておらず、保険金支払対象外となるため、本来の保険金は代替交通費用の一定額のみが対象となること、②保険会社担当者が、故障代車特約で補償の対象となる旨の誤った説明を申立人に行ったことを認めること、③代替交通費用に加えて、誤った説明に対する賠償として代車特約費用相当額を支払うことを提案すること等を主張した。

これに対して申立人は、保険会社からの和解案には納得できず、ガソリン代や高速代等の実費の他、慰謝料の支払を求めること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人に対して誤った説明がなされたことが本件紛争の原因となったことは明らかであり、申立人が紛争解決を求めていく上で、少なからぬ労力と時間を要していたことは否定できないこと、②申立人が、保険会社との長時間のやりとりによって、レンタカーの返還期限を過ぎてしまい、延滞料金の支払を余儀なくされており、保険会社は提示した保険金以外に一定の責任を有するものと言わざるを得ないこと等を確認した。

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

【自動車保険－9】[保険金の支払]

申立人は、駐車場で自動車を運転中に除雪後に出来た雪山に衝突して受傷したため、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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人には、固定物との接触に起因した単独事故の受傷による複数の保険金請求歴があり、本件の事故態様と酷似していること、②事故発生場所であるコンビニエンスストア駐車場の間口は広く、除雪した雪山に衝突することは不自然であること、③自動車の損傷は軽微であり、申立人は衝突時に頭部をフロントガラスに接触させたと主張するが、エアバッグが作動せずシートベルトが装着された状態でこのような事故態様はあり得ないこと、④申立人には過去の事故で頸椎に関する神経障害の治療歴があり、頸部の痛みは日常的に発生していたと考えられ、本件事故と受傷との因果関係は申立人が立証すべきであること、⑤申立人からドライブレコーダーの記録の提出がなく事故状況を精査できないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人の本件事故による受傷が本件約款の支払要件に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、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。

【自動車保険－10】[保険金の支払]

申立人は、自動車が故障したため、自動車保険の故障運搬時車両損害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、申立人が本件特約に基づく故障修理費用の請求に際し、本件約款に規定する保険会社への事前連絡と保険会社の承認を得ることなく、申立人が指定する修理工場に搬送して故障を修理したことから、本件特約の保険金支払要件を満たさない旨主張した。

これに対して、申立人から反論はない旨の書面が提出された。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、申立人は保険会社に対して、本件特約の支払要件である事故車搬送の事前連絡を行わなかったことは事実であり、申立人の本件請求には理由がないと判断した。

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－11】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故発生直前に車両保険の契約内容を変更して、単独事故による損害を補償対象としていること、②申立人が申告する事故状況と自動車の損傷状況との間に整合性がないこと、③警察への事故届出がなく、客観的な事実関係の確認が困難であること、④使用した運行ルートを選択・走行することの合理性に疑問があること等から、偶然に起きた事故であるとは判断できず、保険金の支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①別の自動車の事故を契機として本件自動車の契約内容を見直したこと、②高速で走行する自動車が多い道を避けて、迂回ルートを選択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、本件事故が偶然な保険事故の発生と認められるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－12】[保険金の支払]

申立人は、道路上のポールとの接触事故で自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が主張する本件事故発生前の運行目的や事故の発生原因に変遷があること、②本件事故発生時に装着していたドライブレコーダーのメモリーカードの提出を求めたところ、別のメモリーカードが提出されたこと、③申立人が主張する事故原因と本件自動車の損傷との間に整合性がないこと等から、保険金の支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、警察に通報しており、本件事故後の現場確認を行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、本件事故が偶然な保険事故の発生と認められるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－13】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故の発生を裏付ける客観的事実が全くないこと、②申立人は関係者へのヒアリングに消極的であり、申告内容が事実ではないことが発覚する恐れがあると考えていることを推認させること、③本件事故前の本件自動車の駐車状況により、本件事故の原因が第三者による犯行とは考え難いこと、④申立人は本件事故の犯人について目星が付いていると述べるが、申立人が犯人を特定するための行動を積極的かつ十分に行っているとは言えず、事後的な釈明を行っているに過ぎないと考えられること等から、事故の外形的事実についての主張立証がなされておらず、保険金を支払うことはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が第三者によるいたずらに起因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。

【自動車保険－14】[保険金の支払]

申立人は、自動車を車止め(U字ポール)に衝突させたため、自動車保険に基づく車両保険金および対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の事故状況に関する供述に変遷が認められること、②申立人は事故以前に契約自動車と全く同じ車種で色の異なる自動車を購入しており、契約自動車は実質的に不要な自動車となっていたと考えられること、③申立人は通常は契約自動車とは違う色の自動車を使用していたにもかかわらず、本件事故日に限って、特段の理由なく契約自動車を運転して事故に至っていること、④保険会社が事故の再現実験を行ったところ、意図的にハンドル操作をしなければ衝突するとは考えられないこと等から、本件事故は申立人の故意に基づく事故であるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、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、自転車運転中に相手自転車を避けようとして転倒して負傷し、相手側から損害賠償金を受領したが、過失相殺により損害額が減額されたため、その減額分について自動車保険の個人賠償責任特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①個人賠償責任特約は、被保険者が日常生活に起因する偶然な事故により法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害に対して保険金を支払うものであるところ、本件事故は、相手方から損害賠償請求がないため支払う保険金はないこと、②申立人は、保険会社の担当者から、仮に申立人に過失割合が発生した場合には、減額された分を保険会社が支払う旨の説明を受けたと主張するが、そのような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、保険会社の対応に不適切な点はないことを確認した。

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

【自動車保険－16】[保険金の支払]

申立人は、接触事故により全損となった自動車を修理して継続使用するため、自動車保険に基づく車両保険金の支払において残存価値分を差し引かないよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款の規定により、自動車が全損となり、保険会社が保険金を支払った後は、自動車の所有権等は保険会社に移転すること、②本件自動車を修理して保険会社の回収に応じない場合は、支払うべき本件保険金から申立人の手もとに残る本件自動車の残存価値分を控除することは合理的であること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、本件保険金から差し引く残存価値分の金額を減額することは可能である旨の意向が示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。

【自動車保険－17】[保険金の支払]

申立人は、洗車中に自動車の左後輪アルミホイールに損傷を発見したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件損傷の形態から推察される本件損傷の原因は、他の自動車との接触により生じたものとは考え難く、本件契約の支払対象とならない事故であると判断し、保険金支払対象外となる旨主張した。

これに対して申立人は、本件自動車の使用状況や用途から、本件損傷の原因は他の自動車による当て逃げ事故である可能性がある旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、本件損傷が本件契約で保険金支払の対象となる保険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－18】[保険金の支払]

申立人は、何者かに薬品のようなものをかけられて自動車の屋根が損傷したため、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、実車確認を行った結果、①塗膜剥がれの事実は認められるものの、申立人が申告したような薬品等の外的要因は認められなかったこと、②樹脂パーツに変色、変形、溶けもなく、自動車の修理歴や日光、雨などの酸化等で塗膜にダメージがあり、経年劣化による塗膜剥がれである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。

これに対して申立人は、①保険会社が損耗、劣化と判断した箇所と過去の事故によって修理した修理箇所は一致しており、それをもって屋根も劣化しているとする主張は誤っていること、②申立人に敵意を抱く人物を特定するため警察に連絡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、薬品等をかけられたこと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。

【自動車保険－19】[保険金の支払]

申立人は、原付バイク運転中に自動車に衝突する事故によりけがを負ったため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じず、また、支払済の傷害一時費用保険金等の返還を求めてきたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人に対して立替治療費等の保険金を支払った時点では、本件事故の発生前に申立人が意識消失した等の情報を得ておらず、一般的な事故との認識で対応してきたこと、②その後入手した情報や原因確認等の結果、本件については、本件約款に規定する「脳疾患、疾病または心神喪失によって生じた損害」に該当し、免責と判断したこと等から、既に支払った保険金の返還を求める旨主張した。

これに対して申立人は、脳疾患の診断確定日は、本件事故日より後であり、事故日以前には未だ診断されていないこと等を主張し、反論した。

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

【自動車保険－20】[保険金の支払]

申立人は、カラーパイロンと接触して自動車に損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金および代車等諸費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自動車に色の付着があるが、本件事故現場に置かれているカラーパイロンには表面にビニールが張り付けられており、接触したとしても色が付着するものではなく、本件自動車に凹みや擦過傷等を生じさせるものでもないなど、本件事故の発生自体に疑義があると判断していること、②申立人の保険金請求歴の多さは極めて異例であり、本件事故を偶然な事故として扱うか慎重な判断を要すること等を主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

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

【自動車保険－21】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人には保険金請求歴が複数あり、事故の偶然性に疑義があることから、訴訟による解決以外に本件紛争の解決は不可能と判断したとして、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から反論書の提出がなかった。

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

【自動車保険－22】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自動車の損傷状況を確認し、申立人が申告する何者かによって加えられた損傷とは認められないことを指摘すると、申立人は接触事故によるものと説明を変遷させており、供述に信用性が欠如していること、②事故日とされる日の直前に契約内容が変更されており、契約内容変更日以降の事故でない保険金支払の対象とならないが、当該事故日に事故が起こったことの客観的な資料が提出されないこと等を主張した。

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

【自動車保険－23】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が申告した事故日によると、本件事故が本件契約に中途付帯された車両保険始期日以降に発生したことが認められないこと、②申立人申告の事故場所とドライブレコーダー記録による事故場所に明らかな相違があること等から、本件事故が発生したことの外形的事実について立証されていないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から、本件自動車修理代金の支払を認め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－24】[保険金の支払]

申立人は、自損事故により自動車のタイヤ、ホイール、フロントバンパー等を損傷させたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故発生日等から起算して3年以上の期間が経過しているため、時効を援用すること、②申立人の本件事故に関する事故日の申告内容が変遷する等不自然であること、③本件事故の態様と本件自動車の損傷状況が一致しないこと等から、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保険会社の代理人弁護士と最後に会話した日を消滅時効の起算日とすべきであること、②事故日の変遷はカレンダーを単純に見間違えただけであること、③本件自動車はドレスアップした特殊なものであり、保険会社は事故の検証を行っていないこと等を主張し、反論した。

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

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

【自動車保険－25】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故発生日等から起算して3年以上の期間が経過しているため、時効を援用すること、②申立人の本件事故に関する申告内容は、客観的な証拠によって裏付けられているもの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保険会社の代理人弁護士と最後に会話した日を消滅時効の起算日とすべきであること、②ドライブレコーダーのほか、損傷を受けたホイール、タイヤの画像を保険会社に提出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、本件事故による保険金請求権が時効消滅しているか否か、また、本件事故によって本件損傷が生じたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－26】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故の場所が特定されていない上、事故発生状況と本件損傷との整合性が確認できないこと、②本件自動車は車検期間が満了してから長期間経過しており、車検切れの自動車を使用していた理由について説明もないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件事故発生状況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。

【自動車保険一27】[保険金の支払]

申立人は、被保険者が自動車を運転中の事故により受傷して入院し、後に死亡したため、自動車保険の人身傷害保険に基づく死亡保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①後遺障害に基づく人身傷害保険金および傷害一時金を支払済であること、②死亡診断書では、直接死因は「癌」と記載され、死因の種類が病死および自然死になっていること、③医療機関に照会したところ、本件事故と死亡との因果関係なしと回答書に明記されていること等から、本件受傷と死亡との間に因果関係はないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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する専門家の見解は相当と判断した。

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

【自動車保険一28】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①主な損傷について確認した結果、今回の飛び石事故による損傷は、キズのふちが鋭角で、内部に付着物や堆積物がないフロントバンパー1箇所と判断したこと、②フロントバンパー以外の損傷については、エッジに丸みや内部の変色、付着物の堆積がある古い損傷であり、同一事故によるキズとは考えられないこと、③一般的に、自動車が砂利等を巻き上げた場合、慣性の法則により前方に向かって流れていくことから、自動車が衝突したとしても、損傷を与える衝撃は生じないと考えられること、④ドライブレコーダーの映像のとおり、巻き上げた砂利等は浮き上がった高さも低く、フロントガラスやルーフまで巻き上がっている様子は確認できないこと等を主張した。

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

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

【自動車保険一29】[保険金の支払]

申立人は、申し込んだ旅行積立プランの掛け金を着服されたことから損害賠償請求するにあたり裁判費用を要したため、自動車保険の弁護士費用特約に基づく弁護士費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

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、日常生活被害事故について、被保険者の所有、使用または管理する財物が損壊されることと規定し、損壊については財産的価値を有する有体物が滅失、破損もしくは汚損または盗取されることを言うが、盗取に詐取は含まれないこと、②本件事故は一種の投資詐欺であり、財物の損壊に当たらないこと、③詐欺が行われた期間は保険期間外であること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件約款に規定する日常生活被害事故とは、財物が損壊された場合、すなわち物損に限定されており、これを伴わない一般財産としての金銭に生じる経済的被害は対象外であることを確認した。

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

【自動車保険一30】[保険金の支払]

申立人は、同乗中の自動車の自損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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

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、本件自動車の運転者が飲酒運転であると理解した上で、助手席にシートベルトを着用せずに同乗していたこと、②本件事故は、事故発生状況を踏まえると、運転者が正常な状態で運転していれば発生していたとは考えられず、飲酒の影響により発生したものであること、③本件運転者運転の自動車が交通事故を発生させることを予見することや、同乗を思いとどまることは容易であったこと等から、本件事故による傷害は免責条項に規定する申立人の「重大な過失によって生じた損害」に該当するとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件傷害が、免責条項に規定する申立人の「重大な過失によって生じた損害」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。

【自動車保険一31】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が申告する事故態様は極めて不自然であること、②本件自動車は、申立人にとって必要のない自動車であったと推認されること、③本件事故の発生時刻について、申立人の申告が変遷し

ていること等から、本件事故が偶然発生した事故であるとは考え難いとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－32】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が申告する事故態様は極めて不自然であること、②本件事故により、運転者および申立人に経済的利得が発生することが明らかであること、③本件事故の発生時刻について、運転者の申告が変遷しているが、運転者と申立人とで申告内容に齟齬が出ないようにすり合わせをした結果生じたものであること等から、本件事故が偶然発生した事故であるとは考え難いとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－33】[保険金の支払]

申立人は、自動車同乗中の事故により負傷したため、人身傷害保険に基づく精神的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、①整体院での施術は、本件約款上、保険金の支払対象とはならないこと、②申立人の治療先である整体院を整骨院と誤認したことは認めるが、精神的損害保険金支払について説明はしていないこと、③整体院での施術で症状が沈静化したことをもって、病院等での治療が必要であったと捉えることは困難であること、④整体院の施術費は治療関係費用ではなく、その他の費用として支払われたこと等から、精神的損害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整体院で施術を受けることを保険会社へ連絡し、承諾を得ていること、②そのため病院等でなく整体院での施術を選択したことは、保険会社の誤った説明が理由であること、③保険会社の担当者は、整体院への連絡時等誤認に気付く機会は多々あったはずであり、訂正は容易にできたこと、④整体院の施術費が支払われるのなら、精神的損害保険金も支払われるものと考えることが一般的であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社とのやり取りにより、申立人が本件契約に関して誤信したこと、②整体院での施術は申立人が任意に選択したものであり、精神的損害保険金の支払を除けば申立人に特段の不利益はなかったこと、③整体院での施術費の支払については保険会社においても柔軟かつ迅速に対応したこと等を確認した。

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

【自動車保険－34】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中、危険回避のため急ブレーキをかけた際に負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が主張する事故状況および受傷の経緯と本件事故による受傷とは符合し難いこと、②申立人の症状は本件事故以前からの慢性症状と考えられること、③本件事故は警察への届けやドライブレコーダー等の客観的証拠がないこと、④申立人は急ブレーキにより停止に至ることなく通常運転に戻っていること、⑤本件事故ではABSが作動せず、シートベルトのロックもかかっていたこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、本件事故と受傷と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。

【自動車保険－35】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故の発生前後、台風や竜巻の発生は確認できないこと、②本件自動車に土砂崩れに伴う岩や石の落下による損傷は見受けられないこと、③本件損傷は、「他物」である土砂との「衝突もしくは接触」によって生じている損害であること等から、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本件約款に規定する支払要件のうち「落下物」について、その位置エネルギーによって斜面を落ち下る岩石等も「落下物」に該当すると解釈することが可能であること、②自然災害による事故のノンフリート等級への影響に関する保険会社の説明は誤っていたほか、申立人に保険金は支払えるものと誤認を招くものであったこと等を確認した。

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

【自動車保険－36】[保険金の支払]

申立人は、屋外駐車場において当て逃げ事故に遭ったため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①バックドア右側下部とリヤバンパー右側には、円弧状で地面に対してほぼ垂直に潰れ変形が発生していることから、衝突相手物はほぼ垂直物であり、円弧状の潰れを発生させるような円柱状のもの、すなわちポール等の構造物と判断したこと、②自動車の損傷を発見したのはスーパーの駐車場であるが、本件事故を目撃した人物もなく、損傷が発生した場所も定かではないこと等を主張した。

これに対して申立人は、自動車後部の損傷の衝突相手物について、あおりを下ろした軽トラックが後退した際に荷台の後角部が衝突し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、本件損傷を生じさせた衝突相手物が何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－37】[保険金の支払]

申立人は、自転車運転中に転倒して負傷したため、自動車保険の自転車事故補償特約に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社は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手首等に生じた関節痛、関節機能障害は、後遺障害等級第12級に該当すること、②顔面部瘢痕は、後遺障害等級第12級に該当すること、③下肢の瘢痕は、後遺障害等級第14級に該当すること等から、合わせて併合第11級が相当である旨主張した。

これに対して申立人は、①手首等に生じた後遺障害等級は第12級以上に該当すること、②顔面部瘢痕の後遺障害等級は第7級に該当すること等から、合わせて併合第6級に相当する旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件事故による後遺障害等級は併合第11級が相当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、後遺障害等級第11級の保険金を支払う旨の和解金を提示し、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－1】[契約の募集]

申立人は、盗難により太陽光発電設備の一部が破損したため、火災保険に基づく休業損失保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款上、休業損失保険金は、保険金日額に休業日数を乗じた金額を限度として、現実喪失した営業利益と休止期間中に負担した経常費が補償の対象となること、②1日当たりの粗利益を超えた保険金日額を基準とする休業損失保険金の支払は本件約款上困難であること、③募集人は重要事項説明書を申立人に交付し、休業損失保険金は保険金日額に基づく定額払ではなく、現実生じた損失を支払うものであることを説明していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険金日額を増額しても、支払われる保険金の額が変わらないのであれば、募集人は増額を申し出た際に説明すべきであったこと、②本件契約時に、保険金は前年度の売上実績を

基準に算出されるという説明を募集人から受けていないこと等から、保険金日額に休業日数を乗じた金額を休業損失保険金として支払うべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件約款に基づかない算出方法により本件休業損失にかかる保険金の支払を求める申立人の主張を採用することはできないこと、②保険会社からの必要書類の提出案内に遅れがあり、申立人に遅延損害が発生していること、③保険契約者に契約内容について誤認がないようにし、また、その意向を適切に確認することについて、保険会社が募集人に十分な教育研修を実施していれば、本件紛争を回避できた可能性があること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、本件約款に基づき算定した休業損失保険金および遅延利息に加えて、一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－2】[契約の募集]

申立人は、エアコンが故障したため、火災保険の特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件故障はエアコンの使用による劣化が原因であり、本件契約に付帯された建物電氣的・機械的事故(延長)特約の免責規定における消耗・劣化損害に該当するとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、ハウスメーカーが作成したチラシと本件代理店の説明から、本件契約において、建物電氣的・機械的事故は製品寿命でも補償になるものであることから、保険金は支払われるべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人は、本件損傷について、本件契約に基づく損害保険金の支払を求める権利を有しないこと、②誤認を招く可能性があるチラシがハウスメーカーにより発行され、そのチラシに対する本件代理店の対応の適切性にも疑義があること、③保険会社の代理店に対する指導・教育あるいは管理監督体制に不十分な点があったことが疑われること等を確認した。

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

【火災保険－3】[契約の管理・保全]

申立人は、火災保険の保険金請求時において優良物件割引に関する代理店の説明が不十分であり更新保険料が高くなったため、増額した分の補償を求めたところ、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本件約款では、保険の対象に損害が生じた場合、損害の発生等を遅滞なく保険会社に通知する義務が定められており、保険金請求があったときには、支払期限までに保険金を支払う責任があること、②保険金請求を行う時点における成績計算期間の説明は募集行為には該当せず、保険金請求手続時のサービスの一環であること、③事故報告や契約更新時の保険料の問合せの際に成績計算期間に関する説明がなかったとしても、保険業法の観点からも、民法上の観点からも、信義則上の義務違反はなかったこと、④優良物件割引の成績計算期間は、保険契約者に対して公平かつタイムリーに翌期の保険料が算定

できるように設けられた制度であること、⑤故意に成績計算期間が経過するまで保険金の請求時期を遅らせ、結果として翌期の無事故割引を適用することは、他の保険契約者との関係で不公平が生じること、⑥保険会社が代理店に対し、故意に保険金請求を遅らせるアドバイスをするような指導はできないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①優良物件割引については、パンフレットや本件約款等で申立人に開示されており、申立人は、当該制度を知りうる状態にあったこと、②保険会社には、事故報告時等に当該制度を改めて契約者に説明すべき法的小および契約上の責任はいずれも認められないため、代理店が成績計算期間と保険金請求の関係について申立人に説明を行わなかったとしても、何ら契約に反するまたは違法な対応を行ったとは認められないこと、③代理店が事故を知った後に故意に保険金請求を成績計算期間が経過するまで遅らせるように契約者にアドバイスを行うことは、本件優良物件割引制度の趣旨に反する行為であり、決して望ましい行為とは言えないこと等を確認した。

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

【火災保険—4】[保険金の支払]

申立人は、清掃中にテレビを損傷させて修理不能となったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故により、テレビの再取得費用、残存物取片付け費用に関する家財保険金および事故時諸費用保険金を認定したこと、②申立人が再取得したテレビの設置費用については、本件約款に規定する修理費には該当せず保険金支払対象外とな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、申立人から保険会社の主張に合意する意向が示されたことを確認した。

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

【火災保険—5】[保険金の支払]

申立人は、工具類や鋼管類が盗難に遭ったため、企業総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①工具類や鋼管類は日頃から在庫管理されておらず、損害品目や数量が客観的に証明されていないこと、②事務所および倉庫・資材置き場には、ダイヤル式キーバンカーが設置されており、開錠は容易ではない上、犯人がわざわざ施錠して立ち去ったとの状況は不自然であること、③大量の工具類が事務所から持ち去られているにもかかわらず、事故覚知日の最初の開錠者が異変を感じなかったとの主張には、不自然さが認められること、④法人概況説明書と総勘定元帳の記載内容が整合していないこと等から、本件事故が発生したと認めるに足る十分な事実が確認できないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件事故発生有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあ

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

【火災保険—6】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件屋根の損傷は、申立人が本件建物を取得する前から生じていた可能性があること、②本件契約に規定する「風災」に該当する損傷が確認できないこと等から、保険金支払対象外と判断した旨主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社から、申立人の請求意思があればアンテナの損傷について保険金を支払う旨の意向が示され、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—7】[保険金の支払]

申立人は、漏水事故が発生したため、火災保険等に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故については、排水管清掃業者の作業ミスが原因であるとして提起された別件訴訟において、損害が発生していないと認定され、判決が確定していること、②その後発生した別件事故で保険金を支払っているが、本件事故の損傷箇所と、別件事故の被害箇所が同一であり、別件事故発生以前に修理が完了したことを確認することができないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①別件事故発生時には、被害個室の修理は既に完了していたこと、②賃貸の部屋で漏水事故があれば、補修しないと貸出はできないこと、③本件と訴訟は争点が異なり、訴訟において「因果関係のある損害」と認定されなかったことをもって「損害自体」の存在は否定されないこと、④本件保険金請求に別件訴訟判決の既判力は及ばないこと等を主張し、反論した。

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

【火災保険—8】[保険金の支払]

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

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①本件事故については、排水管清掃業者の作業ミスが原因であるとして提起された別件訴訟において、損害が発生していないと認定され、判決が確定していること、②その後発生した別件事故で保険金を支払っているが、本件事故の損傷箇所と、別件事故の被害箇所が同一であり、別件事故発生以前に修理が完了したことを確認することができないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①別件事故発生時には、被害個室の修理は既に完了していたこと、②賃貸の部屋で漏水事故があれば、補修しないと貸出はできないこと、③本件と訴訟は争点が異なり、訴訟において「因果関係のある損害」と認定されなかったことをもって「損害自体」の存在は否定されないこと、④本件保険金請求に別件訴訟判決の既判力は及ばないこと等を主張し、反論した。

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

【火災保険－9】[保険金の支払]

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

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①本件事故については、排水管清掃業者の作業ミスが原因であるとして提起された別件訴訟において、損害が発生していないと認定され、判決が確定していること、②その後発生した別件事故で保険金を支払っているが、本件事故の損傷箇所と、別件事故の被害箇所が同一であり、別件事故発生以前に修理が完了したことを確認することができないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①別件事故発生時には、被害個室の修理は既に完了していたこと、②賃貸の部屋で漏水事故があれば、補修しないと貸出はできないこと、③本件と訴訟は争点が異なり、訴訟において「因果関係のある損害」と認定されなかったことをもって「損害自体」の存在は否定されないこと、④保険金請求に別件訴訟判決の既判力は及ばないこと等を主張し、反論した。

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

【火災保険－10】[保険金の支払]

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

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①本件事故については、排水管清掃業者の作業ミスが原因であるとして提起された別件訴訟

訟において、損害が発生していないと認定され、判決が確定していること、②その後発生した別件事故で保険金を支払っているが、本件事故の損傷箇所と、別件事故の被害箇所が同一であり、別件事故発生以前に修理が完了したことを確認することができないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①別件事故発生時には、被害個室の修理は既に完了していたこと、②賃貸の部屋で漏水事故があれば、補修しないと貸出はできないこと、③本件と訴訟は争点が異なり、訴訟において「因果関係のある損害」と認定されなかったことをもって「損害自体」の存在は否定されないこと、④保険金請求に別件訴訟判決の既判力は及ばないこと等を主張し、反論した。

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

【火災保険－11】[保険金の支払]

申立人は、火災保険の契約者サービスで利用した業者が凍結した水道管を調査した際、水道管の凍結防止テープを破損させ、更に給水管自体も損傷させたため、火災保険に基づく保険金および慰謝料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当初提案した保険金支払額に加えて、配管の機能低下による追加の保険金支払に応じること、②対応業者は保険会社との間に契約関係がなく、また、物的損害については修理によって原状回復がなされており、別途慰謝料は発生しないこと等を主張した。

これに対して申立人は、単に配管を損傷させられたことによる慰謝料ではなく、その前後の対応業者や保険会社の本件事故に関する対応を問題として、慰謝料の支払を求める旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社からの新たな保険金支払の提案は、本件約款に基づいたものであり、妥当であること、②慰謝料については、対応業者と契約関係がないので責任を負うことはないとの保険会社の主張は妥当ではなく、また、申立人を不安にさせる行為や、対応が遅すぎるなど、保険会社の対応には問題があったこと等を確認した。

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

【火災保険－12】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①3名の異なる鑑定人によって3回の立会調査を実施し、いずれも一部損との判断であったこと、②3回目の立会調査では、屋根、基礎に加えて内壁や床組の損害を追加調査したところ、本件建物の主要構造部の損害割合は3%以上20%未満となったこと等から、一部損の認定は妥当である旨主張した。

これに対して申立人は、基礎の沈下等により建物に傾斜があること等から、小半損と認定すべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①保険会社による基礎、内壁、床組の損害認定は適正である、②第3回調査時に計測した傾斜角を反映しても一部損が妥当であるとの専門家の見解は相当と判断した。

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

【火災保険－13】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故を風災によるものとする具体的な説明や立証はされていないこと、②本件建物を複数回立会調査したが、風災に起因する損害を確認できなかったこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－14】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故を風災によるものとする具体的な説明や立証はされていないこと、②本件建物を複数回立会調査したが、風災に起因する損害を確認できなかったこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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－15】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故を雪災によるものとする具体的な説明や立証はされていないこと、②本件建物を複数回立会調査したが、雪災に起因する損害を確認できなかったこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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—16】[保険金の支払]

申立人は、漏水により床が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件漏水の修理について、既存の什器を脱着・使用して床を修理することが可能と判断し、これに基づく修理費用を損害額として認定する旨主張した。

これに対して申立人は、床の修理において既存の什器を脱着・使用すると、修理後における什器の安全性が確保できないことから、新品什器の交換を伴う床の修理費が支払われるべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社から、一部什器の新品交換費用を含めて損害額を追加認定する旨の提案がなされたことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う旨の和解案を提示し、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—17】[保険金の支払]

申立人は、建物が台風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本件建物に風災による損傷が確認できないこと、②申立人の申告内容から、本件損傷は経年劣化によるものと思われること等から、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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張は妥当であることを確認した。

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

【火災保険一18】[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、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険金の支払が可能な範囲は、本件建物の3階階段の天井(梁)クロスの剥がれの復旧費用のみであること、②他の損傷箇所については、台風による損害ではないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の損害認定は妥当であるとの専門家の意見は相当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う旨の和解案を提示し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。

【火災保険一19】[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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①立会調査や提出された写真から、風災に起因する損害を確認することができなかったこと、②雨漏りの直接の要因となる外的な損害が確認できなかったこと、③アンテナの損害を認定すること等を主張した。

これに対して申立人は、①通常なかった雨漏りが台風時、台風後に生じたことが本件事故による破損であること、②外形上破損がないから保険金は支払えないと言われても納得できないこと、③過去に屋根の塗り直しを2回行っており、問題がない状態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屋根および内装損害(雨漏り)について風災認定はできないこと、②アンテナの損害認定は妥当であること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対してアンテナの損害につい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。

【火災保険一20】[保険金の支払]

申立人は、落雷によってアンテナ、ブース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落雷地点と本件建物との距離では直撃雷による被害は生じないこと、②損害を受けたブースターと同一の製品については、一定期間の使用で焦げが生じる事象や落雷に起因しない故障が複数報告されていること、③近隣で同様の落雷損害が一切確認されていないこと等から、保険金の支払対象外

である旨主張した。

これに対して申立人は、①アンテナはレベルチェッカーでエラーが表示されているので、破損しているのは明白であること、②アンテナ自体に過電流の損害が発生しているため、ブースターの製品不良ではなく落雷に起因するものであるのは明らかであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等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－21】[保険金の支払]

申立人は、落雷により厨房機器に損害が発生したため、事業活動総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の保険金請求は、被害を受けたとする什器を全て新しいものに入れ替えた後に行われており、落雷による損傷の状況を客観的に確認できないことから、保険金の支払はできない旨主張した。

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

【火災保険－22】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が本件地震の損害として主張している外壁、屋根、基礎を調査した結果、地震の損害と認定されたのは外壁の一部であり、一部損に満たないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、当事者間の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－23】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①損害があったと申立人が主張する2階居室の畳敷き部分は、鑑定人の調査で消火水による浸水や水濡れが確認されていないこと、②畳敷き部分に損害が発生している証拠の提出を申立人に求めたが、提出がないまま現在に至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。

これに対して申立人は、①本件火災事故直後の保険会社の調査が不十分であり、鑑定人は畳敷き部分の写真を撮影していないこと、②本件建物1階の蛍光灯に消火水が溜まった跡があること、③保険会社提出の写真はフローリング部分の火災発生4日後のものであり、消火水の浸水がないことの証拠にならないこと、④火災が発生した居室の壁を消防士が破壊して放水しているため、大量の水が畳敷き部分の床下まで到達したと考えられること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、畳敷き部分の損害発生の実証はないが、損害が少しでもあった場合の修理費相当額を算出し、当該修理費相当額を追加で保険金として支払う旨の提案がなされ、申立人もこれに同意する意向を示していることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を追加で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、建物が台風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立会調査を行って保険金支払可能額を提示したこと、②保険金支払不可とした損害は「保険金をお支払いする場合」に該当しない、かつ「保険金をお支払いしない場合」に該当すると判断したものであること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、早期和解を目指すために損害額を一部追加で認定する旨の提案がなされ、申立人もこれに同意する意向を示していることを確認した。

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

【火災保険—25】[保険金の支払]

申立人は、雹災によって屋根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屋根スレート材の端かつ縁部分の特定の箇所のみがひび割れており、塗装前の屋根スレート材の写真を見ても雹災による打痕すら確認できないこと、②本件破損は経年により表層が剥がれたことによって生じたものと考えられること、③本件破損が機能を喪失させるような損傷であるとは言えないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①棟板金に打痕が確認され、それに続く屋根材に塗装剥離と破損が確認できること、②屋根材の破損については、全てが経年劣化による屋根材の強度不足による破損であり、雹の外力

は全く関与していなかったという保険会社の理屈に無理があること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社が申立人に対して当初提示していた、高圧洗浄と再塗装による修復費用を保険金として支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、保険会社は和解に応じない姿勢を示した。

このため、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—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本件建物に風災を原因とする損害は確認できないこと、②本件事故発生後に行われた現場保全としての修理業者による応急措置は、本件契約の有無責の判断に影響を及ぼすもの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。

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—27】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①現地調査の結果に基づき一部損と認定して保険金を支払済であること、②2回目の現地調査を実施したが、一部損の認定に変わ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。

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、本件地震による損害認定割合は一部損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—28】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①カーポートの車庫棟と垂木の隙間を埋めるコーキング剤については、補修工事後、劣化していたところを強風であおられ飛散したものと判断し有責と考えること、②カーポート屋根の垂木の破損箇所については、本件台風の揺れによるものとは考え難く、経年変化の可能性が高いので無責と考えること、③網戸の破損については、過去の画像で損害を確認できなかった箇所のみ有責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する専門家の見解は相当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して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。

【火災保険一29】[保険金の支払]

申立人は、台風により外壁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本件外壁は飛散しておらず、真下に落下した状態であり、強風によって生じた損害とは判断できないこと、②外壁の防水性塗膜が著しく劣化し、経年伸縮で多数の亀裂が生じ、雨水の浸水により腐食し、モルタルと木下地の定着力が低下した結果の剥落であると判断すること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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。

【火災保険一30】[保険金の支払]

申立人は、台風により外壁等が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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倉庫屋根の損害について保険金を認定すること、②本件外壁の損傷原因は、コンクリートの劣化による亀裂などから酸素が入り内部の鉄筋が次第に錆びて鉄筋の体積が増加することでコンクリートが破裂する現象によるものであり、風災との因果関係は認められないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①全体として建物の古さから、本件外壁の損傷をすべて経年劣化によるものと決めつけているに過ぎず、客観的証拠に基づかない不当なものであること、②鑑定者が見ても問題のない箇所がいきなり爆裂するとの主張はいかにも無理があると思われ、この点でも保険会社の主張は理由がないこと、③台風以前には外壁に損傷がなかったことを示す資料を提出すること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①外壁の損傷と強風との因果関係は認められない、②保険会社が認定した倉庫屋根補修費は妥当であるとの専門家の

意見は相当と判断した。

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

【火災保険－31】[保険金の支払]

申立人は、漏水事故が原因で排煙機のディーゼルエンジンが損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件排煙機のディーゼルエンジン損傷の原因は、老朽化に起因する可能性が高く、本件漏水事故によるものとは判断できないとする一方、漏水事故の影響の可能性が明らかにゼロとまでは言えないとして、一定の保険金を支払うことを提案する旨主張した。

これに対して申立人は、①本件排煙機のディーゼルエンジンの損傷は、漏水による漏電が原因であると修理業者の報告書があり、漏水と排煙機の故障との間に因果関係があること、②修理は不可能のため設備全体を新しくする必要があること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件排煙機が数十年前に設置されたこと等からすれば、申立人が主張する修理業者の報告書のみでは、漏水と排煙機の故障との間に因果関係があるとまでは言えないこと、②当該因果関係は基本的に申立人が立証しなければならない事項であるところ、その立証は極めて困難であること、③当該因果関係が認められない場合には、保険金は支払われないこと等を考慮すれば、保険会社提案による解決が望ましいと判断した。

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－32】[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本件事故の原因は経年劣化で元々下地材が腐食、弱体化しているところに本件台風の影響で外壁や軒天部分の剥離が拡大したものであること、②元々の腐食等の損傷は本件風災によって生じた損害ではなく、その部分は保険金の支払対象とならないこと、③台風の影響による部分と経年劣化が進行した部分に分けて按分して保険金を算定すること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社が示した保険金算定方法は一定の合理性を有していると思われること、②申立人が早期解決を望んでいること、③保険会社がさらに譲歩する意思がないことを明確に示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。

【火災保険一33】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件事故は草刈り機のバッテリー充電中に、バッテリーから発火して火事となったものであること、②充電方法が通常想定される誤使用の範囲を超えるものであること、③取扱説明書に記載された使用方法とは異なる極めて異常な方法で充電していたこと、④申立人は、充電中にその場を離れ、充電中に異常が発生していないかどうかの確認を怠っていたこと等から、申立人の行為は重大な過失に該当するとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険一34】[保険金の支払]

申立人は、建物が雹災により損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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雹災により損害が生じた軒樋、フェンス、エアコン室外機について、部分修理による修理費用を保険金として支払うこと、②申立人はいずれも新品交換費用を要求するが、部分修理は一般的に認知され実施されていること、③エアコン室外機の部分修理は、当該エアコンメーカーであれば可能であること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①軒樋について、部分修理では継ぎ目から雨漏りが生じる可能性があること、②フェンスの修理について、部分修理では支柱の歪みが発生する可能性がある上、新築時に付帯された保証が適用対象外となること、③エアコン室外機は業者が部分修理に対応していないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件約款において、修理費は事故発生の直前の状態に復旧する費用と規定されていること、②修理費には新品と同等の状態に復旧するまでの費用は含ま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。

【火災保険一35】[保険金の支払]

申立人は、玄関ドアを開けた際に突風が吹き込み家屋内部のドアが損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、本件損傷の原因となった突風が本件約款に規定する「風災」の定義には該当しないことから、保険金の支払対象外である旨主張した。

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、本件事故の原因である突風は、保険金支払の要件としての「風災」に該当すると解するのが相当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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—36】[保険金の支払]

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

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

保険会社は、①外壁テラスの損傷は、経年により反復して負荷がかかることで、徐々にたわみが生じたものと判断すること、②破風板の浮きは、本件事故日以前の画像で確認でき、事故日自体が不明であること等から、本件損害が風災によるものとする蓋然性は確認できないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—37】[保険金の支払]

申立人は、落雷によりアンテナおよびブース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当初申告された事故日には落雷発生の実態がないこと、②訂正後の事故日には落雷発生の実態を確認できるが、補修工事日までに相当の日数があり、当初申告された事故日の方が自然であること、③本件アンテナ等の客観的状态から、落雷が直撃した形跡がないこと、④ブースターの給電部に特段の異常が確認できず、アンテナ側のダイオードのみがショートした状態での破損は、誘導雷の影響と考えることに整合性がないこと等により、保険金の支払対象外である旨主張した。

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

【火災保険一38】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件屋根の釘浮きは一般的に強風により生じるものではないこと、②棟板金の脱落、飛散や飛来物による衝突痕等が確認できない等、一過性の強風を受けた結果発生した損害とは考え難いこと、③申告された事故日に屋根材などに被害が発生するような強風が吹いた記録はないこと等から、保険金の支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、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。

【火災保険一39】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①軒樋の一部が雪の影響で局所的に変形することは考え難いこと、②屋根からの落雪で軒樋が破損したり、変形したりすることは考え難いこと等から、本件軒樋の変形は雪災による損傷ではなく、経年劣化による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。

これに対して申立人は、本件事故の際は大雪警報が発令されるような積雪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、本件損害は雪災によるものであると認定することはできないとの専門家の見解は妥当と判断した。

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

【火災保険一40】[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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人申告の損害のうち、①ゲーム機の録画再生機能は副次的なものに過ぎず、認定基準上の録画再生機器に該当せず、また損傷経緯が不明であること、②靴について、申立人は芳香剤が倒れてシミができたことと主張するところ、下駄箱内の棚板や壁面に汚損が発生していないこと等から、いずれも

本件地震による損傷とは認められず、損害割合は一部損と認定している旨主張した。

これに対して申立人は、①ゲーム機は、ゲーム機として一切使用せず録画再生機として利用していたこと、②靴は損傷のあったものは一部廃棄しており、思い入れのあったもの一足だけ残したものであり、損傷の実態はあったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、ゲーム機および靴の損傷が本件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-41】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、立会調査時、基盤、室内分電盤等にはキズ・損傷・焦げた跡は一切確認できなかったこと等から、洗濯機およびエアコンが破損した事実が確認できず、申立人が申告する事故および損害の発生は認められないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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-42】[保険金の支払]

申立人は、子供がぶつかりドアが損傷したため、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損害の状況から、ドアの当該部品のみが破損するとは考えられないこと、②これまでに同種の請求が複数あり、多数回の同種の事故が発生するとは考え難いこと、③事故および損害の発生に関する客観的資料がないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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「不測かつ突発的な事故」と認められるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、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、模様替えの際に自宅リビング内でテーブルを落としたり、引きずったりしたことによりフローリングを傷つけたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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事故における損傷箇所がリビングのフローリングの一部であることを踏まえると、申立人が請求する玄関・廊下・隣室のフローリングの張替え等まで損害として認めることは適当ではないこと、②保険会社の認定は損傷したフローリング材のみの部分張替えではなく部屋単位での張替えであり、また見切り材を用いる工法は特段特異な修理方法でもなく、耐久性が損なわれるとの申立人の主張は当たらないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①フローリングのみの補修の結果、元来存在しなかった見切り材新規設置の必要が発生し、「修理費」とは「損害が生じた地および時において、損害が生じた物を事故発生直前の状態に復旧するために必要な修理費をいいます」と矛盾することになること、②契約者から提出された修繕見積りを削減する場合の根拠と対策について、説明義務が実施されずに決定事項として伝えていた理由を明確にすることを希望すること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件契約に基づき本件各事故で補償される損害額としては、保険会社によって認定されているリビングのフローリングの張替費用等が、美観等も含め申立人の意向を最大限に考慮したものであり、本件各事故との相当因果関係を認められる必要十分な、妥当なものであることを確認した。

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

【火災保険—44】[保険金の支払]

申立人は、大雨により所有している共同住宅の4室が床上浸水の被害を被ったため、火災保険の家賃収入補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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被害を受けた4室のうち、3室については家賃損害保険金の支払対象と判断したこと、②残る1室は本件浸水事故発生の時点で賃借人がおらず、前賃借人の退去後1か月程空室となっていたため、本件約款の「一時的」、具体的には「その建物の普段の状況から判断してまもなく賃借人が決まると考えられるケース」に該当せず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、本件建物において比較的短期間で次の入居者が決まった複数の実績を示し、事故時点で賃借人がいなかった1室は、一時的に賃借人がいない状態であることから、事故日から復旧工事が完了するまでの期間の家賃損害保険金を支払うべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件約款における「一時的」の解釈について、一義的・確定的な判断をすることは困難であること、②本申立前の交渉時に、本件建物で過去に空室から即入居者決定の事実が複数ある等客観的な根拠が分かるものがあれば再度検討をする旨の連絡を保険会社から申立人にしており、この点に鑑みると、「一時的」の判断について、過去の入居実績から判断されるというのが保険会社の認識であると申立人が考えたことについては、やむを得ないところがあると言えること等から、当事者の互譲の精神に基づいて早期かつ円満に紛争の解決を図るため、本

来の保険金支払期間のうち、一定程度の範囲内で保険金を支払うことが妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、空室であった1室について一定期間分の家賃損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。

【火災保険—45】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申告された複数の損傷は、それぞれ原因が経年変化によるもの、損害が確認できないもの、本件台風以前に生じたものであり、風災による損害とは判断できないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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する専門家の見解は相当と判断した。

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が申告する事故日の最大風速は、塀を倒壊させるほどのものとは考え難いこと、②過去の画像から、事故日以前から塀の傾斜が確認できること等から、塀の倒壊が風災によるものとは確認できないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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する専門家の見解は相当と判断した。

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

【火災保険—47】[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屋根材の角にひび割れや欠けが見られたが、強風による損害の痕跡や飛来物等が衝突した打痕は見られなかったこと、②ひび割れたかけらは飛散せず屋根上に残っていたこと、③屋根材に変色や劣化が顕著に現れていること等から、風災による損害があったとは言えないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、風災には該当しないとの専門家の見解は相当と判断した。

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

【火災保険—48】[保険金の支払]

申立人は、過去の豪雪による屋根の損傷が台風によって拡大したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、現地調査を行った結果、本件台風を原因とする損傷が確認されず、また損傷には発錆や腐食が生じていることから、本件損傷は本件台風より前から発生していた可能性があることを理由に保険金支払の対象にならない旨主張した。

これに対して申立人は、発錆があるとしても、本件台風による損傷は保険金として支払われるべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、保険会社の主張を妥当とする専門家の意見は相当と判断した。

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

【火災保険—49】[保険金の支払]

申立人は、豪雪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、現地調査を行った結果、本件豪雪を原因とする損傷が確認されず、また損傷には発錆や腐食が生じていることから、本件損傷は本件豪雪より前から発生していた可能性があることを理由に保険金支払の対象にならない旨主張した。

これに対して申立人は、発錆があるとしても、本件豪雪による損傷は保険金として支払われるべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、保険会社の主張を妥当とする専門家の意見は相当と判断した。

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

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

【火災保険—50】[保険金の支払]

申立人は、風災により雨樋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、雨樋の損傷箇所が建物の3面にわたるなど風圧による損傷とは考えられず、気温等の影響で熱膨張収縮を繰り返すうちに生じたものと推測できることから、本件損傷と風災の間には因果関係がないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件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—51】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、現地調査の結果、屋根スレートの欠けは、かなり以前から発生していたと考えられ、長年にわたる乾燥収縮の繰り返しによる経年劣化変性事象の結果として生じたものと考えられることから、風災による損害とは認められず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、事故発生当時は猛烈な暴風が生じており、仮に経年劣化が生じていたとしても、風災によって生じた損害であれば、保険金は支払われるべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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本件屋根に施工されたスレート材は強度が低く、脆くひび割れしやすい特徴があり、本件損傷を引き起こした原因と推察する、②建物全体に風災との因果関係を示す症状、つまり風災によって生じたと疑われる症状は確認されず、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—52】[保険金の支払]

申立人は、強風で隣家に設置されている共同利用のアンテナが損傷したため、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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、隣家に設置されている本件アンテナ自体の損害の有無や所有者が判然とせず、本件約款上、本件アンテナの所有者が申立人だったとしても保険の目的にも含まれないため、アンテナ設置費用は無責であり、保険金の支払対象はケーブル設置費用等のみである旨主張した。

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

【火災保険—53】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、屋根材に飛来物等の衝突による割れや吹き飛びは確認できなかったことから、風災により屋根が破損したとの事実は確認できないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険—54】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件損傷の原因は台風による強風ではなく、本件建物の屋根の下地合板の浮き上がりが防水塗装に対して継続的なダメージを与え続けたことと考えるのが合理的であること、②本件事故当日の本件建物所在地における風速は、建築基準法等における基準風速を大幅に下回っており、本件建物が破損するはずはないこと等から、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—55】[保険金の支払]

申立人は、訪問先の自動車修理工場に置いてあった機械を誤って倒して損害を与えたため、火災保険の個人賠償責任特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故状況に関する申立人の供述が変遷しているほか、事故前後の経緯に関する申立人の供述にも不自然な点が見られること、②本件事故後の経緯に関する工場代表者の供述が変遷していること、③被害品である機械の状況に関して、工場代表者は明らかに事実と相違する説明をしていること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生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—56】[保険金の支払]

申立人は、雹災により建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、申立人が依頼した修理業者の修理見積書には、本件損害ではない単なる外観上の損害が含まれているとして、本見積書に基づいた保険金請求は認められない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件雹災との間に因果関係が認められる損害額が専門家から提示され、その額は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して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—57】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、二度の立会調査の結果に基づき、本件建物に本件地震による損害を認定できず、保険金の支払対象外である旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①本件地震により新たに発生したひび割れはなく、以前の地震で既に保険金支払済のひび割れが、再度現れたものである、②仮に一部のひび割れを本件地震で伸長したものと認定した場合でも一部損には至らない、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－58】[その他]

申立人は、アパートの所有者であるが、トレーニングジムとして使用されている居室の機器等に生じた上階からの漏水による水ぬれ損害について火災保険に基づく保険金を支払ったとして保険会社から請求権代位に基づく賠償請求を受けたため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①床全体に水が広がっており、漏水量は相当なものであったこと、②これだけの量の水をかぶった場合、可動部分等トレーニング機器の内側まで入り込んだ水分を完全に拭き取ることは不可能で、生じたサビにより機器の強度を低下させることは明らかであること、③被保険者が一部の機器を買替えずに営業を続けているのは、店舗の天井塗装工事が完了していないためであること等を主張した。

これに対して申立人は、①機器そのものに天井から直接水がかかったのか、かかったとしてどれほどの量であったか不明であること、②仮に水が機器の内側に入り込んでいたとしても、自然乾燥により水気が除去されることは十分に考えられること、③本件事故によるサビは発生していないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、一定減額した求償金額とする案を提示し、当事者双方からこれに同意する意向があることを確認した。

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

【傷害保険－1】[契約の募集]

申立人は、自転車同士の衝突事故により受傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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本件契約はグループ傷害保険契約であるため、加入時および事故発生時に個人事業主であることの確認が必要であること、②申立人から営業店に直接電話があり、傷害保険加入の意思表示があったが、申立人から印刷業(個人事業主)の申告に基づいて本件グループ傷害保険の契約が締結されたこと、③申立人が個人事業者であることの確認方法は、口頭による本人申告で対応していたこと等を主張した。

これに対して申立人から、①本件契約の締結に至るまでに、募集人に職業が会社員であることは説明しており、募集人もこれを知っていたこと、②自ら個人事業者であることを説明したことはなく、募集人の主導で本件契約が締結されたこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人を契約者として本件契約が締結されるに至った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。

【傷害保険一2】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①通院しない場合であっても、ギプス等を常時装着したときは、その装着日数を通院日数に含める旨本件約款に規定していること、②対象となる部位として規定されている部位は、骨と骨との接合部を指すものであり、申立人の受傷した内容はそれに該当しないこと、③一方、本件事故により大きな衝撃があったことを考えると、保険金支払対象となる部位に何らかの傷害が生じている可能性があると考えられるため、改めて症状を確認して支払可否を判断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、改めて医学的な確認検討を行いたい、早期解決の観点で本件契約上支払可能な限度日数で和解する用意があるとの意向を確認した。

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

【傷害保険一3】[保険金の支払]

申立人は、ベッドから転落して負傷し後遺障害を負ったため、傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故によって生じた障害と本件事故前から存在した障害は同一部位の症状であって、本件約款の規定により算定される保険金支払割合が、本件契約の後遺障害等級限定補償特約に基づく保険金支払割合に満たないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件事故によって生じた障害と本件事故前から存在した障害は同一部位の症状であり、本件約款および後遺障害等級限定補償特約の規定によれば保険金の支払は認められないことを確認した。

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

【傷害保険一4】[保険金の支払]

申立人は、無灯火の自転車と衝突し、自転車ごと転倒して受傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①今後の調査のため申立人に同意書の提出を依頼したが、現在まで提出されていないため、追加調査を完了できないこと、②申立人から同意書を提出してもらい、追加調査が完了した時点で保険金を支払できるか否かを判断したいと考えるが、追加調査の協力をしてもらっていない現状での和解には応じられないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①本件事故で負ったけがであり、そのけがに対して整形外科に通院して治療したこと、②警察署での事故届が終了しており、事故証明書の発行も可能であること、③けがをしたという報告もきちんと連絡をしたにもかかわらず、保険会社は調査をすると称して支払を先延ばしにしていること、④保険会社の追加調査には同意し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、申立人が申告する急激かつ偶然な外来の事故の発生の有無等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－5】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①今後の調査のため申立人に同意書の提出を依頼したが、現在まで提出されていないため、追加調査を完了できないこと、②申立人から同意書を提出してもらい、追加調査が完了した時点で保険金を支払できるか否かを判断したいと考えるが、追加調査の協力をしてもらっていない現状での和解には応じられないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①本件事故で負ったけがであり、そのけがに対して整形外科に通院して治療したこと、②けがをしたという報告もきちんと連絡をしたにもかかわらず、保険会社は調査をすると称して支払を先延ばしにしていること、③保険会社の追加調査には同意し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、申立人が申告する急激かつ偶然な外来の事故の発生の有無等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－6】[保険金の支払]

申立人は、ベッドから立ち上がる際にバランスを崩して身体を捻り受傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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本件傷病は、申立人が身体を捻ったことのみによって生じたものとは判断できないこと、②身体を捻ったことによって捻挫相当のけがが生じた可能性もあると考えられるため、既存の傷病の影響がなかったときに相当するものとして一定の保険金を支払うこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①専門家が示した既往症の影響割合は妥当であり、その割合を本件保険金の計算上差し引くこと、②保険会社が他の保険で既に支払った保険金の一部を、本件約款の規定により本件保険金から控除すること等が相当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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、階段から転落して負傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①診断書では入院加療の傷病は打撲とは判断できないため、初診1日分の通院保険金等を支払ったこと、②医療照会の回答等に基づき、申立人の治療はけがの治療ではないと判断していること、③早期和解のため、一定の通院分を追加認定すること等を主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、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。

【傷害保険一8】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①診断書の内容や外傷が確認できなかったことから、本件傷害が急激かつ偶然な外来の事故によって身体に被った傷害であることが確認できないこと、②申立人の入院と本件傷害との間に相当因果関係が認められないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【傷害保険一9】[保険金の支払]

申立人は、傷病により就業障害となったため、長期障害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本件約款および協定書における補償対象期間中の就業障害の定義に従い、就業障害状態の期間について保険金の支払を認定していること、②2回目の保険金請求書類の内容から、医療確認を実施した結果、申立人の治療内容は対症療法の継続であり、申立人の傷病の状態は就業障害状態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、申立人の症状が支払要件である就業障害状態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。

【傷害保険－10】[保険金の支払]

申立人は、仕事中に脚立から落下して骨折したため、業務災害補償保険に基づく通院保険金および後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故を客観的に裏付ける根拠を確認できなかったこと、②目撃者等の申立人が指定した聞き取り調査対象者は、合理的な理由なく供述を変遷させており信ぴょう性がないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【傷害保険－11】[保険金の支払]

申立人は、自転車同士の衝突事故により受傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人には本件事故以前からの既往症があり、その影響で傷害が重大化したとして、一定期間内の通院保険金を支払うこと、②本件後遺症は既往症によるものと考えられ、本件事故による後遺障害とは認められないこと等を主張した。

これに対して申立人は、本件事故の治療のため、医師の指示のもとでリハビリ・理学療法士の治療を受けていたとして、本件約款上の限度額である通院保険金と、後遺障害の認定を求める旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社から、第三者の専門家の意見を踏まえ、通院保険金は当初提示額よりも一定加算した額とし、後遺障害保険金も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一定の保険金を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、

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

【傷害保険－12】[保険金の支払]

申立人は、自転車運転中に転倒して負傷したため、傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、顔面部瘢痕の後遺障害等級は第12級であり、その他の部位の後遺障害と合わせて併合第11級が相当である旨主張した。

これに対して申立人は、顔面部瘢痕の後遺障害等級は第7級であり、その他の部位の後遺障害と合わせて併合第6級に相当する旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件事故による後遺障害等級は併合第11級が相当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、後遺障害第11級の保険金を支払う旨の和解金を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－1】[契約の募集]

申立人は、募集人が契約時に適切な説明をしなかったため、保険始期に遡って代位求償権放棄特約の付帯、水災危険担保特約について契約内容の訂正等を求めたところ、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契約時に申立人から、申立人のレンタル規約に借主がレンタル品を壊した場合には修理代を借主に請求するように定めることが可能である旨の話があったため、募集人は本件契約に代位求償権放棄特約を付帯する必要性はないと理解したこと、②募集人は、本件紛争の元となったドリンクがこぼれたことによる損害は、水災危険担保特約ではなく水濡れ損害として支払われる旨説明していること、③水災危険担保特約は、本件約款の規定により免責となる水災によって生じた損害を復活担保させる効果があることを申立人に説明した上で、申立人は同特約が付帯されたプランを選択しており、募集人は適正な募集行為を行っていること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①募集人は、本件契約締結にあたり、申立人の意向把握に努めたと認めることはできないこと、②水災危険担保特約について、申立人に対する説明義務が十分に尽くされていたとは認めら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一定の和解金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－2】[契約の募集]

申立人は、加入した記憶のない医療保険契約の保険料が引き落とされていたため、既払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、申立人と保険会社の間には、医療保険契約が有効に締結されており、申立人指摘にかかる引落しについては同契約に基づく保険料の引落しであり、申立人の主張には理由がない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社から入手した「保険契約申込書」等は保険会社により偽造されたものであり、申立人・保険会社間に保険契約は存在しない旨主張し、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、本件契約の存否に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－3】[保険金の支払]

申立人は、家財を運ぶ際に負傷したため、医療保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の申告以外に本件事故の発生を裏付けるものがないこと、②申立人の愁訴する症状に医学的他覚所見が認められないこと、③本件契約においては、急激かつ偶然な外来の事故によらない身体障害の場合、入院を伴わないときは約款上支払の対象としていないこと等から、本来であれば無責または免責を主張することも可能であるが、話し合いによる解決の観点から既に一定の支払額を提示している旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社は提示以上の要求があれば提案を白紙に戻して訴訟で解決すると主張していること、②申立人は訴訟を望んでおらず、あくまで紛争解決手続での解決を望んで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保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－4】[保険金の支払]

申立人は、路上で転倒して負傷したため、医療保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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目撃者がおらず受傷原因が明らかでないこと、②受傷機転について、申立人の説明と整骨院の診断書記載内容が整合しないこと、③受傷日から初診までの間に日数があること、④話し合いによる解決の観点から一定の支払額を提示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、①保険会社は提示以上の要求があれば提案を白紙に戻して訴訟で解決すると主張していること、②申立人は訴訟を望んでおらず、あくまで紛争解決手続での解決を望んで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保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－5】[保険金の支払]

申立人は、物を運んでいた際につまずいて骨折したため、医療保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、画像を確認した結果、骨折は認められなかったため、打撲と判断し、それを前提とした相当の治療期間に対応する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、①保険会社は提示以上の要求があれば提案を白紙に戻して訴訟で解決すると主張していること、②申立人は訴訟を望んでおらず、あくまで紛争解決手続での解決を望んで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保険金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－6】[保険金の支払]

申立人は、配偶者の父親から借りた部屋で水漏れを起こしたことにより階下の部屋に損害を与えたため、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の配偶者は、事故後にその父親から本件建物を単独相続したことから、本件事故日時時点で被相続人が有していた賠償請求権も相続し、本件事故の債権者(賠償請求権者)となっていること、②本件事故当時、漏水原因箇所である居室には、申立人とその配偶者が同居し、婚姻関係にあること、③本件約款によれば、申立人とその配偶者両者とも被保険者に該当することから、申立人の配偶者を債務者(賠償義務者)と捉えた場合は民法第520条に定める混同により債権(賠償請求権)が消滅し、法律上の損害賠償責任が発生しないこと、④申立人を債務者(賠償義務者)と捉えた場合、本件約款上、本件事故発生時点において申立人の配偶者は申立人との関係において「他人」に当たらず、いずれも被保険者に該当しており、「他人の財物を損壊した」ことが認められず保険金の支払対象外となること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件事故発生時点において、申立人の義父は存命であり、本件建物も申立人への損害賠償債権も「別居の親族」である申立人の義父が保有していたのであって、「他人の財物を損壊した」ことは確定していること、②申立人の義父の相続にかかる遺産分割協議書によれば、本件建物は申立人の配偶者が相続しているが、賠償請求権は申立人の別居の親族である被相続人の配偶者が相続していると考えられ、被相続人の配偶者から申立人への賠償請求権が存在していることから、本件事故は被保険者間の賠償事故ではなく、債権(賠償請求権)も混同により消滅していないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から、本件事故を有責と判断し、被相続人の配偶者に損害賠償保険金を支払う旨の提案がなされ、申立人もこれに合意する意向を示していることを確認した。

このため、保険会社は被相続人の配偶者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。

【新種・海上保険一7】保険金の支払]

申立人は、リフォーム工事中に不具合が生じて施工をやり直したため、建設工事保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事事故は、施工の欠陥によるものであること、②仮に施工の欠陥ではないとしても、使用した床材の材質の欠陥を除去するための費用であり、本件約款の免責条項に該当すること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件復旧費用は本件約款の免責条項に該当すること、②本件契約のパンフレットには「保険金をお支払いする主な損害」として、「作業ミス」「設計、製作の欠陥」が補償対象として示されているが、施工中や施工自体の瑕疵ならびに工事の目的物からその瑕疵を除去する費用および再施工費が免責の対象であることが明確ではなく、本件復旧費用について保険金は支払われると誤認を招く可能性があること等を確認した。

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

【新種・海上保険一8】[保険金の支払]

申立人は、太陽光発電設備に不具合が発生して売上高が減少したことから、企業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事故発生日を客観的に特定できる資料は提出されていないこと、②本件事事故の点検を実施した業者による報告書に基づき、客観的に不具合が確認された最も早い時点を事故発生日とすること、③本件の保険金支払対象期間は業者による修理完了日までの日数を認定して本件約款に従い保険金を支払うこと、④保険金支払対象期間は損害発生直前の状態に復旧するために通常要する期間のため、申立人の主張に基づき事故日を遡ったとしても保険金の支払に大きく影響することはないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件事事故発生自体に争いはないが、事故発生日の特定は困難であること、②業者による点検修理報告書に基づき事故日、保険金支払対象期間を認定した保険会社の主張は申立人にとって不合理ではないこと等を確認した。

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

【交通賠償一1】[保険金の支払]

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された事故で、対人賠償における休業損害、後遺障害逸失利益、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、保険会社から不受諾理由書が提出され、さらなる和解案の提示が困難であると判断したことから、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。

【交通賠償一2】[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していたところ、同車線を後方より走行してきた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。

【交通賠償一3】[保険金の支払]

申立人自動車が直進中に左車線へ変更した際、後方から直進してきた相手方自動車が追突し、申立人自動車左前輪に相手方自動車右前輪タイヤが接触した事故で、過失割合等に争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一4】[保険金の支払]

申立人自動車が走行中、相手方自動車が追突された事故で、対人賠償における治療期間と休業損害について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計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]

狭い道路で停車中、申立人自動車に対向自動車(相手車)がすれ違い時に接触した事故で、損害認定額に争いがあったもの。

<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]

同一の右折レーンを走行している双方(申立人:二輪車、相手:四輪車)が右折する際、交差点で接触した事故で、過失割合について争いがあったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

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

【交通賠償一7】[保険金の支払]

交差点における直進車(申立人)と右折車(相手)の衝突事故で、自動車損害額、代車費用、過失割合について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一8】[保険金の支払]

前方相手車が左分岐車線に入る際に落とした段ボール箱(金属部品入り)に申立人自動車が衝突した事故で、過失割合、自動車損害額、代車費用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。

【交通賠償一9】[保険金の支払]

申立人自動車が進路変更中に左車線へ変更した際、後方から直進してきた相手方自動車が追突し、申立人自動車左前輪に相手方自動車右前輪タイヤが接触した事故で、過失割合等に争いがあったもの。

<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3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。

【交通賠償一10】[保険金の支払]

自転車同士の事故に関し、過失割合と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。

【交通賠償一11】[保険金の支払]

相手方自転車が車道から歩道に向けて斜めに進行したところ、歩道を対向方向から直進していた申立人の自転車と接触した事故で、慰謝料、交通費、診断書費用について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

※ 本統計号において使用している統計分類の内容 (用語の定義)

項目名	内容		使用箇所
相談	損害保険に関する一般的な問合せ		1.
苦情	保険会社等の対応に「不満足」の表明があったもの		
苦情解決手続	顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求めたもの		表紙 2.
紛争解決手続	紛争(苦情のうち当事者間で解決を図ることができないもの)について、顧客または保険会社からの申立てを受けて紛争解決委員による紛争解決の手続を行ったもの		表紙 3.
苦情・紛争 局面別	契約募集	保険契約の勧誘(保険商品の説明等)や締結における段階	2. (1)
	契約管理	保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階	2.
	保険金支払	保険金の支払額提示や支払手続における段階	[参考1]
	その他	上記以外の段階	3. (1)
申出内容別	契約引受	保険商品の内容、保険契約の引受拒否・制限、保険料に関するもの	2. (1)
	接客態度	社員や代理店、鑑定人・アジャスター、弁護士等の態度に関するもの	2.
	手続遅延等	契約に関する各種手続や保険金支払手続の遅延・放置に関するもの	[参考2]
	説明不足等	保険商品や契約の手続内容の説明不足・誤りに関するもの	
	不適正手続	無断対応や不当な募集行為、保険料の計算誤り等に関するもの	
	提示内容	医療費・休業損害・評価額・慰謝料等の認定(提示内容)に関するもの	
	支払可否	保険金の支払可否に関するもの	
	保険金関連	「提示内容」「支払可否」以外の保険金に関連するもの	
その他	上記以外のもの		
苦情解決手続関係			
終了事由別	不開始	手続の開始要件を満たさなかったために手続を開始しなかったもの	2. (2)
	解決	手続が開始され、苦情が解決した(顧客が了解した)もの	
	移行	手続により苦情が解決せず、紛争解決手続の申立てがあったもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	不調	手続によっては苦情が解決しなかったもの(「移行」を除く。)	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの(取下げのあったもの等)	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの	
紛争解決手続関係			
手続区分	一般(東京)	保険契約等に関する紛争事案(意見聴取等を東京で実施するもの)	3. (1)
	一般(大阪)	同上(意見聴取等を大阪で実施するもの)	
	交通賠償	交通事故等における損害賠償に関する紛争事案	
終了事由別	成立	紛争解決委員が提示する和解案・特別調停案により解決したもの	3. (2)
	見込みなし	紛争解決委員が和解が成立する見込みがないと判断したもの	
	双方の離脱	当事者の双方が合意して申立てを取り下げたもの	
	一方の離脱	当事者の一方が申立てを取り下げる等したもの	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの	

一般社団法人 日本損害保険協会

そんぽADRセンター (損害保険相談・紛争解決サポートセンター)



0570-022808 <全国共通・通話料有料>

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

以下の直通番号もご利用いただけます。電話ルーサーサービス、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へおかけください。

東京 / 03-4332-5241

近畿 / 06-7634-2321

受付日: 月～金曜日(祝日・休日および12月30日～1月4日を除く) / 受付時間: 午前9時15分～午後5時

《発行所》

一般社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター本部

企画・運営グループ

〒101-0063

東京都千代田区神田淡路町 2-105

電話 : 03-4335-9291

本誌掲載記事の無断転写・複写を禁じます