

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)

統計号
2024年度第3四半期

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3四半期(2024年10月1日～12月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が1,169件、紛争解決手続が159件となった。

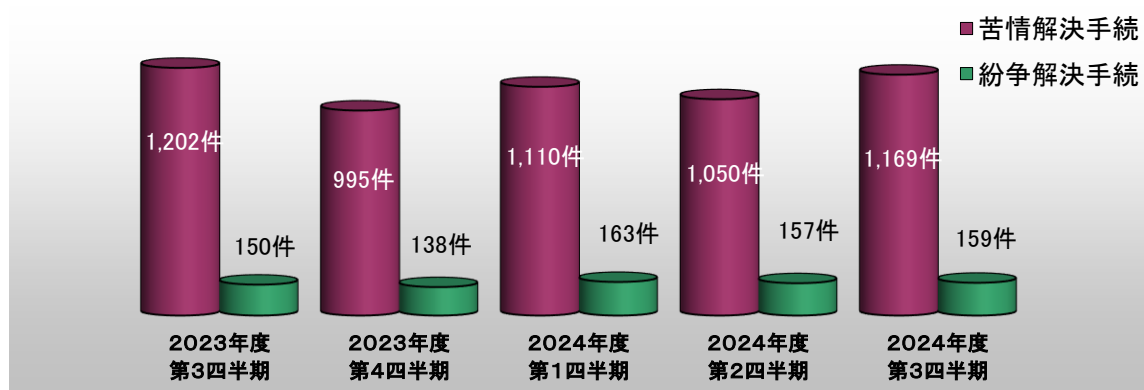
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が1,087件、紛争解決手続が181件となった。

(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	1,169	1,538	413	674	756	864
紛争解決手続	159	305	6	175	153	130

(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

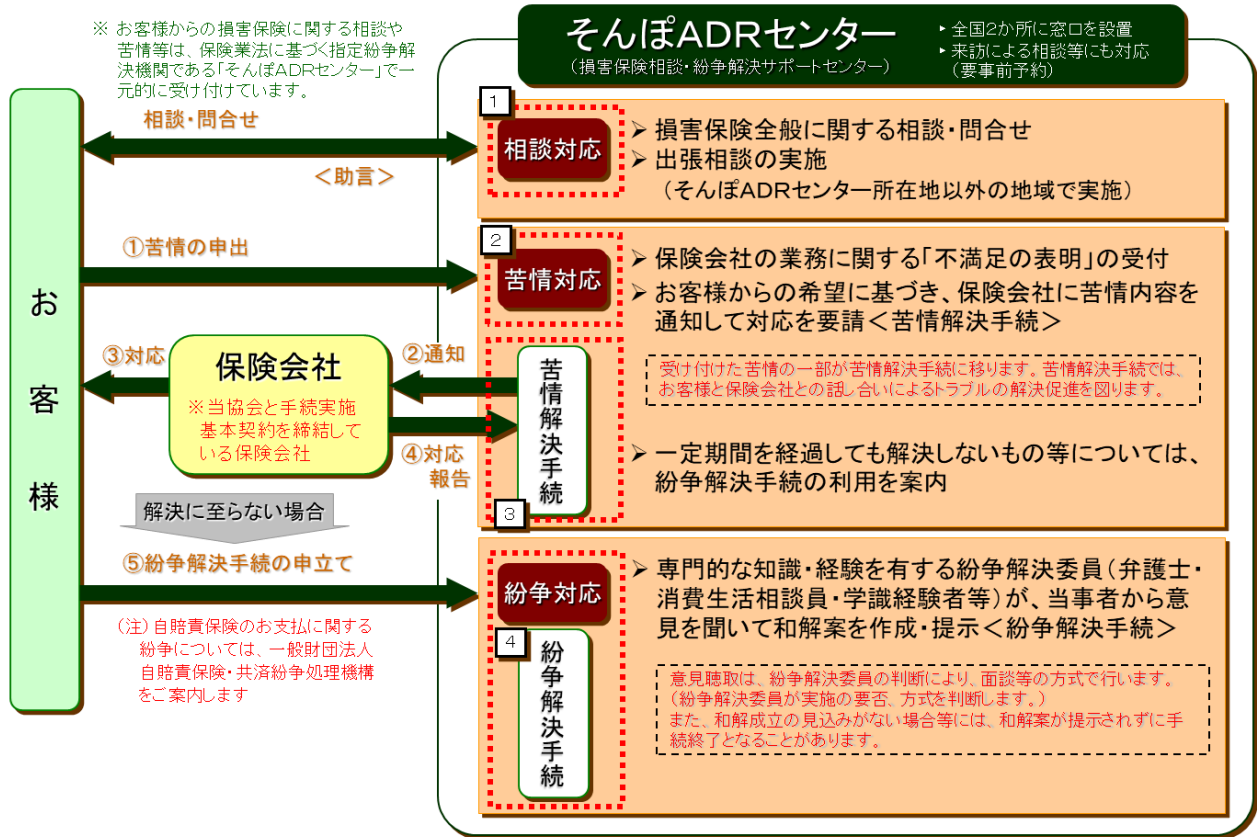
この受付状況について2024年度第2四半期(2024年7月1日～9月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は119件(11.3%)、紛争解決手続は2件(1.3%)増加した。また、2023年度第3四半期(2023年10月1日～12月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は33件(2.7%)減少し、紛争解決手続は9件(6.0%)増加した。(4ページ、7ページ参照。)



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。

2025年4月現在



※上記対応・手続はすべて非公開で実施

(1) 受付件数の推移

(単位: 件, %)

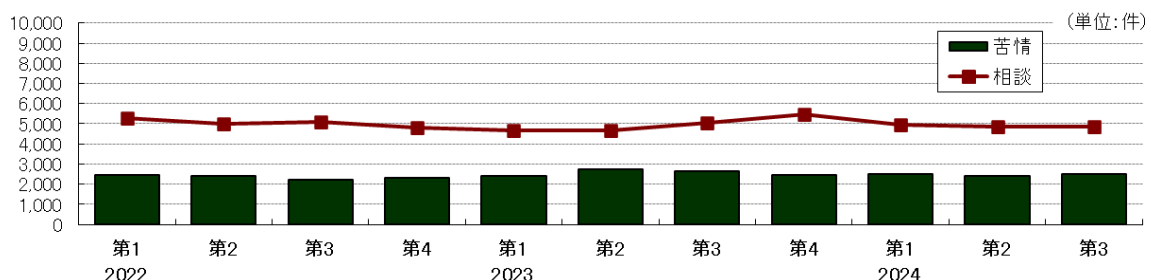
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2022年度	7,744 (100.0)	7,408 (100.0)	7,284 (100.0)	7,100 (100.0)	29,536 (100.0)
苦情	2,455 (31.7)	2,388 (32.2)	2,210 (30.3)	2,303 (32.4)	9,356 (31.7)
相談	5,289 (68.3)	5,020 (67.8)	5,074 (69.7)	4,797 (67.6)	20,180 (68.3)
2023年度	7,099 (100.0)	7,401 (100.0)	7,687 (100.0)	7,900 (100.0)	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	7,430 (100.0)	7,251 (100.0)	7,371 (100.0)		22,052 (100.0)
苦情	2,483 (33.4)	2,415 (33.3)	2,496 (33.9)		7,394 (33.5)
相談	4,947 (66.6)	4,836 (66.7)	4,875 (66.1)		14,658 (66.5)

<2025年4月4日集計>

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

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件, %)

		自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2022年度		13,545 (45.7)	5,009 (16.9)	2,435 (8.2)	3,092 (10.4)	5,586 (18.8)	29,667 (100.0)
	苦情	6,206 (66.1)	1,869 (19.9)	347 (3.7)	787 (8.4)	183 (1.9)	9,392 (100.0)
	相談	7,339 (36.2)	3,140 (15.5)	2,088 (10.3)	2,305 (11.4)	5,403 (26.6)	20,275 (100.0)
	第1四半期	3,476 (44.6)	1,471 (18.9)	611 (7.8)	800 (10.3)	1,427 (18.3)	7,785 (100.0)
	苦情	1,609 (65.3)	549 (22.3)	77 (3.1)	187 (7.6)	42 (1.7)	2,464 (100.0)
	相談	1,867 (35.1)	922 (17.3)	534 (10.0)	613 (11.5)	1,385 (26.0)	5,321 (100.0)
	第2四半期	3,395 (45.7)	1,259 (16.9)	632 (8.5)	779 (10.5)	1,367 (18.4)	7,432 (100.0)
	苦情	1,599 (66.9)	477 (19.9)	94 (3.9)	173 (7.2)	48 (2.0)	2,391 (100.0)
	相談	1,796 (35.6)	782 (15.5)	538 (10.7)	606 (12.0)	1,319 (26.2)	5,041 (100.0)
	第3四半期	3,318 (45.4)	1,243 (17.0)	578 (7.9)	728 (10.0)	1,448 (19.8)	7,315 (100.0)
	苦情	1,415 (63.8)	460 (20.7)	94 (4.2)	204 (9.2)	46 (2.1)	2,219 (100.0)
	相談	1,903 (37.3)	783 (15.4)	484 (9.5)	524 (10.3)	1,402 (27.5)	5,096 (100.0)
	第4四半期	3,356 (47.0)	1,036 (14.5)	614 (8.6)	785 (11.0)	1,344 (18.8)	7,135 (100.0)
	苦情	1,583 (68.3)	383 (16.5)	82 (3.5)	223 (9.6)	47 (2.0)	2,318 (100.0)
	相談	1,773 (36.8)	653 (13.6)	532 (11.0)	562 (11.7)	1,297 (26.9)	4,817 (100.0)
2023年度		14,316 (47.4)	4,967 (16.4)	2,031 (6.7)	2,994 (9.9)	5,911 (19.6)	30,219 (100.0)
	苦情	6,875 (67.1)	1,867 (18.2)	386 (3.8)	941 (9.2)	182 (1.8)	10,251 (100.0)
	相談	7,441 (37.3)	3,100 (15.5)	1,645 (8.2)	2,053 (10.3)	5,729 (28.7)	19,968 (100.0)
	第1四半期	3,442 (48.3)	1,061 (14.9)	487 (6.8)	719 (10.1)	1,424 (20.0)	7,133 (100.0)
	苦情	1,647 (68.1)	434 (17.9)	75 (3.1)	211 (8.7)	51 (2.1)	2,418 (100.0)
	相談	1,795 (38.1)	627 (13.3)	412 (8.7)	508 (10.8)	1,373 (29.1)	4,715 (100.0)
	第2四半期	3,644 (49.0)	1,224 (16.5)	499 (6.7)	712 (9.6)	1,353 (18.2)	7,432 (100.0)
	苦情	1,840 (67.4)	500 (18.3)	103 (3.8)	242 (8.9)	44 (1.6)	2,729 (100.0)
	相談	1,804 (38.4)	724 (15.4)	396 (8.4)	470 (10.0)	1,309 (27.8)	4,703 (100.0)
	第3四半期	3,673 (47.6)	1,263 (16.4)	487 (6.3)	759 (9.8)	1,531 (19.8)	7,713 (100.0)
	苦情	1,782 (67.4)	480 (18.2)	98 (3.7)	244 (9.2)	40 (1.5)	2,644 (100.0)
	相談	1,891 (37.3)	783 (15.4)	389 (7.7)	515 (10.2)	1,491 (29.4)	5,069 (100.0)
	第4四半期	3,557 (44.8)	1,419 (17.9)	558 (7.0)	804 (10.1)	1,603 (20.2)	7,941 (100.0)
	苦情	1,606 (65.3)	453 (18.4)	110 (4.5)	244 (9.9)	47 (1.9)	2,460 (100.0)
	相談	1,951 (35.6)	966 (17.6)	448 (8.2)	560 (10.2)	1,556 (28.4)	5,481 (100.0)
2024年度		10,690 (48.3)	3,317 (15.0)	1,644 (7.4)	2,270 (10.2)	4,234 (19.1)	22,155 (100.0)
	苦情	5,097 (68.6)	1,271 (17.1)	310 (4.2)	622 (8.4)	132 (1.8)	7,432 (100.0)
	相談	5,593 (38.0)	2,046 (13.9)	1,334 (9.1)	1,648 (11.2)	4,102 (27.9)	14,723 (100.0)
	第1四半期	3,493 (46.8)	1,148 (15.4)	589 (7.9)	768 (10.3)	1,468 (19.7)	7,466 (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	1,799 (36.2)	690 (13.9)	501 (10.1)	566 (11.4)	1,417 (28.5)	4,973 (100.0)
	第2四半期	3,519 (48.3)	1,097 (15.1)	507 (7.0)	765 (10.5)	1,391 (19.1)	7,279 (100.0)
	苦情	1,661 (68.4)	422 (17.4)	92 (3.8)	211 (8.7)	41 (1.7)	2,427 (100.0)
	相談	1,858 (38.3)	675 (13.9)	415 (8.6)	554 (11.4)	1,350 (27.8)	4,852 (100.0)
	第3四半期	3,678 (49.6)	1,072 (14.5)	548 (7.4)	737 (9.9)	1,375 (18.6)	7,410 (100.0)
	苦情	1,742 (69.3)	391 (15.6)	130 (5.2)	209 (8.3)	40 (1.6)	2,512 (100.0)
	相談	1,936 (39.5)	681 (13.9)	418 (8.5)	528 (10.8)	1,335 (27.3)	4,898 (100.0)
	第4四半期						
	苦情						
	相談						

<2025年4月4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)	815 (69.2)		2,277 (68.1)
	火災	222 (19.6)	263 (21.5)	265 (22.0)	196 (19.6)	946 (20.7)	216 (19.4)	206 (19.5)	181 (15.4)		603 (18.0)
	傷害	32 (2.8)	53 (4.3)	45 (3.7)	44 (4.4)	174 (3.8)	47 (4.2)	41 (3.9)	62 (5.3)		150 (4.5)
	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)	110 (9.3)		291 (8.7)
	その他	8 (0.7)	1 (0.1)	4 (0.3)	4 (0.4)	17 (0.4)	9 (0.8)	6 (0.6)	9 (0.8)		24 (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)	1,177 (100.0)		3,345 (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)	94 (8.0)		303 (9.1)
	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)	74 (6.3)		203 (6.1)
	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)	996 (85.2)		2,804 (84.2)
	その他	5 (0.4)	2 (0.2)	5 (0.4)	5 (0.5)	17 (0.4)	6 (0.5)	8 (0.8)	5 (0.4)		19 (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)	1,169 (100.0)		3,329 (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)	17 (0.8)		70 (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)	336 (17.2)	377 (17.0)		1,055 (16.6)
	手続遅延等	314 (15.9)	363 (16.9)	365 (16.3)	298 (16.4)	1,340 (16.4)	383 (17.4)	339 (17.4)	404 (18.2)		1,126 (17.7)
	説明不足等	296 (15.0)	336 (15.7)	401 (17.9)	320 (17.7)	1,353 (16.6)	384 (17.5)	337 (17.3)	381 (17.1)		1,102 (17.3)
	不適正手続	169 (8.6)	194 (9.0)	197 (8.8)	133 (7.3)	693 (8.5)	223 (10.2)	172 (8.8)	225 (10.1)		620 (9.7)
	提示内容	427 (21.7)	467 (21.8)	474 (21.2)	377 (20.8)	1,745 (21.4)	426 (19.4)	411 (21.1)	466 (21.0)		1,303 (20.5)
	支払可否	248 (12.6)	281 (13.1)	274 (12.2)	222 (12.3)	1,025 (12.6)	278 (12.7)	229 (11.7)	236 (10.6)		743 (11.7)
	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)	80 (3.6)		251 (3.9)
	その他	36 (1.8)	38 (1.8)	26 (1.2)	14 (0.8)	114 (1.4)	37 (1.7)	24 (1.2)	37 (1.7)		98 (1.5)
	合計	1,969 (100.0)	2,144 (100.0)	2,238 (100.0)	1,812 (100.0)	8,163 (100.0)	2,195 (100.0)	1,950 (100.0)	2,223 (100.0)		6,368 (100.0)

〈2025年4月4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)	2 (0.2)		8 (0.2)
	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)	948 (87.2)		2,827 (87.0)
	移行	66 (7.6)	69 (6.3)	88 (7.1)	73 (7.1)	296 (7.0)	83 (7.7)	68 (6.3)	72 (6.6)		223 (6.9)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		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)	62 (5.7)		181 (5.6)
	その他	4 (0.5)	7 (0.6)	4 (0.3)	7 (0.7)	22 (0.5)	5 (0.5)	4 (0.4)	3 (0.3)		12 (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)		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)	1,087 (100.0)		3,251 (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)	284 (26.1)		823 (25.3)
	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)	407 (37.4)		1,245 (38.3)
	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)	194 (17.8)		565 (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)	195 (18.0)	202 (18.6)		618 (19.0)
	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)	1,087 (100.0)		3,251 (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)	3,644 (97.5)	4,063 (98.1)	3,526 (97.8)		11,233 (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)	15 (0.4)		54 (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)	8 (0.2)		18 (0.2)
	その他	0 (0.0)	8 (0.2)	48 (1.2)	52 (1.5)	108 (0.8)	71 (1.9)	54 (1.3)	58 (1.6)		183 (1.6)
	合計	2,584 (100.0)	3,507 (100.0)	4,076 (100.0)	3,477 (100.0)	13,644 (100.0)	3,739 (100.0)	4,142 (100.0)	3,607 (100.0)		11,488 (100.0)

〈2025年4月4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						苦情局面別				
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計	契約募集	契約管理	保険金支払	その他	合計
北海道	23	5	3	5	2	38	5	3	30	0	38
青森県	5	0	0	1	0	6	0	0	6	0	6
岩手県	3	0	0	0	0	3	0	1	2	0	3
宮城県	16	4	0	2	0	22	0	1	19	0	20
秋田県	3	1	1	1	0	6	3	0	2	0	5
山形県	1	0	1	1	0	3	0	1	2	0	3
福島県	7	0	0	0	0	7	1	1	5	0	7
茨城県	22	4	1	2	0	29	3	0	26	0	29
栃木県	8	1	2	1	0	12	0	0	12	0	12
群馬県	20	1	1	1	1	24	1	0	23	0	24
埼玉県	56	11	2	5	1	75	5	3	67	0	75
千葉県	52	12	7	5	0	76	8	2	65	0	75
東京都	82	36	13	29	2	162	14	4	140	1	159
神奈川県	70	16	9	6	1	102	10	8	82	2	102
新潟県	16	1	0	0	0	17	0	1	16	0	17
富山県	4	3	0	0	0	7	1	0	6	0	7
石川県	2	5	0	0	0	7	0	0	7	0	7
福井県	1	1	0	1	0	3	0	1	2	0	3
山梨県	2	0	0	0	0	2	1	0	1	0	2
長野県	8	0	1	2	0	11	0	1	10	0	11
岐阜県	9	3	1	0	0	13	1	1	11	0	13
静岡県	17	4	1	4	0	26	1	2	23	0	26
愛知県	68	7	1	5	0	81	6	8	66	1	81
三重県	15	0	0	3	0	18	0	2	16	0	18
滋賀県	5	1	0	0	0	6	1	2	3	0	6
京都府	11	1	2	3	0	17	2	1	13	0	16
大阪府	74	16	2	14	0	106	8	11	87	0	106
兵庫県	38	9	1	2	0	50	5	5	40	0	50
奈良県	7	1	1	2	0	11	0	1	10	0	11
和歌山県	6	0	0	0	0	6	0	0	6	0	6
鳥取県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
島根県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
岡山県	20	0	2	1	0	23	2	4	17	0	23
広島県	13	1	2	1	0	17	2	0	15	0	17
山口県	8	2	0	0	0	10	3	0	7	0	10
徳島県	11	0	0	0	0	11	0	0	11	0	11
香川県	4	1	2	0	0	7	0	0	7	0	7
愛媛県	5	3	0	2	0	10	0	2	8	0	10
高知県	4	0	0	3	0	7	0	0	7	0	7
福岡県	50	15	4	4	1	74	6	3	64	1	74
佐賀県	4	3	1	0	0	8	1	0	7	0	8
長崎県	8	2	0	1	0	11	0	0	11	0	11
熊本県	13	3	0	2	1	19	2	2	15	0	19
大分県	3	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3
宮崎県	5	3	1	1	0	10	2	0	8	0	10
鹿児島県	7	5	0	0	0	12	0	0	12	0	12
沖縄県	6	0	0	0	0	6	0	3	3	0	6
その他	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
合計	815	181	62	110	9	1,177	94	74	996	5	1,169

＜2025年4月4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	4	12	7	9	10	15	11	3	1	72	6	32	38
青森県	0	1	2	3	0	3	1	0	0	10	1	5	6
岩手県	0	0	3	0	0	1	0	0	1	5	0	3	3
宮城県	0	5	9	5	3	6	3	3	2	36	1	19	20
秋田県	0	0	1	3	1	1	1	1	0	8	1	4	5
山形県	0	2	0	1	0	1	0	1	0	5	1	2	3
福島県	0	4	1	2	3	3	0	1	0	14	0	7	7
茨城県	1	8	5	8	3	16	3	1	2	47	5	24	29
栃木県	0	2	4	5	1	5	5	0	0	22	2	10	12
群馬県	0	9	8	6	5	10	5	1	0	44	2	22	24
埼玉県	1	19	28	28	14	31	14	4	1	140	6	69	75
千葉県	0	25	23	25	16	32	15	0	1	137	11	64	75
東京都	2	47	48	51	20	76	41	10	4	299	26	133	159
神奈川県	0	30	32	35	18	36	18	5	3	177	6	96	102
新潟県	0	8	8	4	6	10	0	0	0	36	2	15	17
富山県	0	1	2	2	0	2	1	2	0	10	1	6	7
石川県	0	2	3	2	2	0	3	3	0	15	2	5	7
福井県	0	0	2	2	0	1	1	0	1	7	0	3	3
山梨県	0	1	0	1	1	1	0	0	0	4	0	2	2
長野県	0	5	2	2	2	2	3	1	1	18	0	11	11
岐阜県	0	7	6	3	4	3	2	2	0	27	0	13	13
静岡県	0	4	9	9	6	9	7	3	0	47	6	20	26
愛知県	2	33	32	25	10	27	21	7	4	161	11	70	81
三重県	0	7	6	4	3	7	2	1	1	31	2	16	18
滋賀県	0	1	1	3	3	4	2	1	0	15	0	6	6
京都府	1	6	6	7	3	8	3	2	0	36	2	14	16
大阪府	1	35	47	29	26	45	15	9	5	212	15	91	106
兵庫県	1	14	22	21	14	19	8	5	3	107	3	47	50
奈良県	0	4	6	4	2	2	2	0	0	20	0	11	11
和歌山県	0	3	2	2	2	3	2	0	0	14	0	6	6
鳥取県	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1
島根県	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1
岡山県	0	5	9	11	6	6	5	3	1	46	1	22	23
広島県	0	9	7	4	4	7	2	0	0	33	1	16	17
山口県	0	6	3	4	4	4	1	0	0	22	1	9	10
徳島県	0	5	5	5	2	6	0	0	0	23	0	11	11
香川県	0	3	2	2	0	1	3	0	0	11	0	7	7
愛媛県	0	2	7	4	2	3	1	1	1	21	1	9	10
高知県	0	3	2	3	2	2	1	0	0	13	0	7	7
福岡県	3	23	24	27	12	34	15	5	1	144	5	69	74
佐賀県	0	2	3	4	0	5	2	0	0	16	0	8	8
長崎県	0	2	5	1	3	3	5	1	1	21	1	10	11
熊本県	0	7	3	5	5	4	4	3	2	33	0	19	19
大分県	0	0	1	1	0	1	1	0	0	4	0	3	3
宮崎県	1	6	3	3	3	2	1	1	0	20	2	8	10
鹿児島県	0	6	3	1	2	5	6	0	0	23	0	12	12
沖縄県	0	2	2	4	2	2	0	0	1	13	0	6	6
その他	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	1
合計	17	377	404	381	225	466	236	80	37	2,223	124	1,045	1,169

<2025年4月4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)	59 (37.1)		167 (34.9)
	火災	58 (47.2)	58 (44.3)	73 (48.7)	70 (50.7)	259 (47.8)	74 (45.4)	79 (50.3)	59 (37.1)		212 (44.3)
	傷害	7 (5.7)	9 (6.9)	12 (8.0)	13 (9.4)	41 (7.6)	13 (8.0)	14 (8.9)	21 (13.2)		48 (10.0)
	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)	17 (10.7)		47 (9.8)
	その他	2 (1.6)	0 (0.0)	2 (1.3)	0 (0.0)	4 (0.7)	0 (0.0)	2 (1.3)	3 (1.9)		5 (1.0)
	合計	123 (100.0)	131 (100.0)	150 (100.0)	138 (100.0)	542 (100.0)	163 (100.0)	157 (100.0)	159 (100.0)		479 (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)	61 (38.4)		216 (45.1)
	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)	81 (50.9)		229 (47.8)
	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 (10.7)		34 (7.1)
	合計	123 (100.0)	131 (100.0)	150 (100.0)	138 (100.0)	542 (100.0)	163 (100.0)	157 (100.0)	159 (100.0)		479 (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)	7 (4.3)	6 (3.8)	7 (4.4)		20 (4.2)
	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)	9 (5.7)		30 (6.3)
	保険金支払	100 (81.3)	106 (80.9)	133 (88.7)	130 (94.2)	469 (86.5)	146 (89.6)	136 (86.6)	137 (86.2)		419 (87.5)
	その他	4 (3.3)	4 (3.1)	2 (1.3)	1 (0.7)	11 (2.0)	2 (1.2)	2 (1.3)	6 (3.8)		10 (2.1)
	合計	123 (100.0)	131 (100.0)	150 (100.0)	138 (100.0)	542 (100.0)	163 (100.0)	157 (100.0)	159 (100.0)		479 (100.0)

<2025年4月4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)に関するものを含む、「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) かっこ内の数値は、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, %)

		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	36 (30.3)	53 (42.4)	58 (45.7)	48 (34.5)	195 (38.2)	48 (36.9)	47 (37.3)	47 (26.0)		142 (32.5)
	特別調停	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	見込みなし	78 (65.5)	66 (52.8)	64 (50.4)	77 (55.4)	285 (55.9)	77 (59.2)	76 (60.3)	123 (68.0)		276 (63.2)
	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)	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)	9 (5.0)		17 (3.9)
	その他	0 (0.0)	2 (1.6)	0 (0.0)	2 (1.4)	4 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.1)		2 (0.5)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)
	合計	119 (100.0)	125 (100.0)	127 (100.0)	139 (100.0)	510 (100.0)	130 (100.0)	126 (100.0)	181 (100.0)		437 (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)	0 (0.0)		3 (0.7)
	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)	31 (17.1)		61 (14.0)
	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)	91 (50.3)		233 (53.3)
	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)	55 (30.4)		131 (30.0)
	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 (2.2)		8 (1.8)
	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)	0 (0.0)		1 (0.2)
	合計	119 (100.0)	125 (100.0)	127 (100.0)	139 (100.0)	510 (100.0)	130 (100.0)	126 (100.0)	181 (100.0)		437 (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)	35 (19.3)		69 (15.8)
	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)	75 (41.4)		176 (40.3)
	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)	68 (37.6)		186 (42.6)
	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 (1.7)		6 (1.4)
	合計	119 (100.0)	125 (100.0)	127 (100.0)	139 (100.0)	510 (100.0)	130 (100.0)	126 (100.0)	181 (100.0)		437 (100.0)

<2025年4月4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) かっこ内の数値は、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、自動車保険の弁護士特約について保険会社から誤った説明を受けたため、中途解約の返還保険料を日割り計算と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弁護士特約について誤解を招く説明をしたことについて、申立人に対して非を認めた上で謝罪したこと、②弁護士特約は保険始期に遡及して削除し、これに相当する保険料を全額返還していること、③本件契約の中途解約に伴い、本件約款の規定に基づき計算した保険料を返還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保険会社が弁護士特約に関する申立人の質問に対して断定的な回答をしたとは認められず、申立人の質問内容に対して、改めて確認する必要があるというのが双方の共通認識となっていたこと、②保険会社の説明には誤解を招く発言が含まれており、誤った期待を申立人が抱くことも不合理とは言えないこと、③保険会社の説明誤りがなければ本件契約には加入していないとの申立人の主張については、その前提を欠くものであって、採用できないこと、④保険会社の誤解を招く説明に対しては、弁護士特約を保険始期に遡及して保険料を返還しており、対応済と認識できること等から、保険会社に本件約款の規定を超えて特別の保険料返還をする義務はないと判断した。

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

【自動車保険－2】[契約の募集]

申立人は、自動車保険の車両保険に新価特約を付帯できないとの説明を受けて契約したが、その後、自動車事故に遭い、新価特約を付帯できたことを知ったため、同特約に基づく保険金と実際の保険金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、①3年契約の場合は新価特約を付帯できないという趣旨で新価特約を付帯できない旨回答したこと、②申立人の契約は以前から3年契約であり、複数台割引が適用されて保険料を軽減できる等のメリットがあり、それらを勘案して全体的な観点から3年契約を案内しており、その前提で新価特約の付帯は不可と回答したこと等から、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、①3年契約を前提として新価特約は付帯できないとの説明ではなかったこと、②申立人の希望を踏まえて、どのような保険が最適かを考えて案内すべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を実施した結果、①新価特約の付帯がない

ため、同特約に基づく保険金と実際の保険金の差額の支払という申立人の要求は認められないこと、②3年契約ありきではなく、申立人の意向に基づき、より丁寧な情報提供と選択の機会の提示が必要であり、保険会社側の対応には過失があること、③申立人も3年契約を選択して新価特約は付帯されていないことを認識して本件契約に加入した事情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－3】[契約の募集]

申立人は、自動車保険の契約手続きにおける代理店の説明が不十分であり、他社と比較して多額の保険料を負担したため、保険料の一部返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件契約申込時、代理店が一定程度時間をかけながら申立人に契約内容の確認を行い、パンフレットを使いながら補償内容を説明したこと、②重要事項説明書について、内容を確認するように伝えた上で手交していること、③申立人が加入意思をもって申込書に自身で署名していること等から、申込手続は適切に行われ、本件契約は有効に成立しているとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－4】[契約の管理・保全]

申立人は、保険会社が無断で全損時諸費用特約保険金が支払われることを修理工場に伝えたことで、修理工場から不当に高額な修理費用を請求されたため、損害賠償金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①修理工場に全損時諸費用特約保険金が支払われることを伝えたのは事実であり、申立人に対する配慮が欠けた点は謝罪すること、②本件契約はノンフリート契約であるため、支払保険金の多寡により保険料が増加することはないこと、③申立人が要求する手数料や迷惑料について法的根拠を示す資料が提出されておらず、精神的苦痛についても財産権等を侵害した事実が認められず、損害賠償責任は生じないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社が、申立人と修理工場との修理費の交渉に影響を及ぼし得る全損時諸費用特約保険金の支払事実を申立人に断ることなく修理工場に開示したことは、保険会社の対応として適切なものとは言い難く、これにより申立人が不利益を被ったと考えられること、②保険会社による全損時諸費用特約保険金の支払事実の開示により申立人が被った実損害の算定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て受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－5】[契約の管理・保全]

申立人は、意思表示不能の状態となった後、特約により自動車保険が2回にわたって自動更新され、保険料の口座引落しが続いたため、契約の取消しと払込済保険料の全額返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、検討の結果、申立人の要求に応じる意向を示した。

これに対して申立人から、合意する旨の回答が示された。

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、本合意内容は妥当なものと判断した。

このため、保険会社はいずれの契約も始期日に遡って取り消し、申立人に対して領収済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、自動車保険の契約が解除されたため、他社で契約している自動車保険契約への等級引継ぎか、それができない場合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払込期限までに払込みがない場合は本件契約を解除する旨を記載した解除書面を払込票とともに申立人へ送付したが、申立人から払込期限までに払込みがなされず本件契約が解除となったこと、②申立人が主張する3か月分の保険料を一括で引き落とすということはなく、そのような回答・説明をすることはないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①代理店の変更について連絡がなく、引継ぎが不十分であったことが今回の事案の一因であると考えられること、②保険会社との電話でのやり取りにおいて、翌月に3か月分の保険料をまとめて引き落とすので問題ない、特段の対応は不要という説明があったこと、③払込票については受領し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、本件紛争の解決を図るためには、解除書面等の送付状況および申立人に対する保険会社の説明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－7】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車事故で自動車が全損となって廃車処理が行われ、車両保険金が支払われたにもかかわらず、保険会社が自動車保険の解約の案内を怠ったことで保険料を継続して支払うことになったため、遡及解約手続および保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款の規定により、解約は契約者からの書面等による通知をもって行うことができ、その効力は将来に向かってのみ効力を発揮することが定められていること、②本件事故による保険会社の対応について、債務不履行責任および不法行為責任のいずれも発生しないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、自動車全損となった際に自動車保険が自動的に失効するものと一般消費者が考えるのが通例であるため、保険会社は、申立人が本件契約を解約するためには書面等の通知が必要である旨説明すべきであり、保険会社の説明は不十分であったこと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－8】[契約の管理・保全]

申立人は、保険会社に自動車事故の連絡をした際、自動車保険契約が更改されていないことが判明したため、契約の更改を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人から、自動車保険の商品改定で同条件の次年度保険料が高くなることを説明した際、申立人は他社で契約すると回答したこと、②その後、募集人が補償内容の見直しをして申立人に再提案した際も、短時間で通話が終了しており、この際に更改手続が行われていないことは明らかであること等から、本件契約は申立人の申出により継続せず、更改手続もなされておらず、満期をもって終了していると、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①募集人に契約の更改をしないとは伝えていないこと、②募集人から「保険料が高ければやめてもいい」と言われたが、「私はやめません」と伝え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、申立人が募集人に契約更改する旨を伝えたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－9】[契約の管理・保全]

申立人は、代理店が他社からの自動車保険の切替手続を怠ったことによりノンフリート等級が継承できなかったため、ノンフリート等級の復活および等級継承が回復するまでの会社の休業損失等を求めたところ、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、申立人と代理店との間で補償内容や保険料が確定して契約申込の合意が行われたことが確認できる客観的な根拠資料がないことから、正当な理由がなく等級継承のために遡及して契約を締結することはできないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－10】[契約の管理・保全]

申立人は、相手方自動車と衝突事故を起こしたため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件自動車は被保険自動車ではないこと、②本件契約の締結以降、車両入替手続が行われた記録はなく、本件事故は車両入替手続が未了のまま発生したものであること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①申立人は、本件事故報告の際、本件自動車とは別の自動車事故車両であると申告しており、事故車両が本件自動車と判明した後、申立人は事故当日に被保険自動車を本件自動車に変更する手続を行っていたと主張したこと、②本件事故前に車両入替手続を行ったとする申立人の申告を裏付ける記録が保険会社に存在し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－11】[契約の管理・保全]

申立人は、他社で契約していた自動車保険を保険会社に切り替えたが、20等級であったノンフリート等級を6F等級に強制訂正されたため、等級を戻すよう求めたところ、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ノンフリート等級別料率制度上、前契約が解除になっている場合の次契約適用等級は特段の事情のないかぎり6F等級であり、他社契約解除の事実を受けて、本件契約に6F等級を適用することは正当であること、②他社における解除の理由および解除の取消しができない理由は分からないこと、③他社契約の解除の取消しが確認できた場合には、改めてノンフリート等級継承可否の判断を行うこと等を主張した。

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、本件契約にいたるまでの契約締結、解除等の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。

【自動車保険－12】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車の用途車種の変更において募集人から自動車保険の追加保険料が必要との説明がなかったにもかかわらず、後日請求されたため、その免除等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①用途車種の変更に際して保険料変更が伴う場合、リスク実態に応じた保険料を追加で領収するまたは返還することは、契約者間の公平性を担保する観点から必要であり、本件契約でも追加保険料を領収する必要があること、②保険会社と申立人のやり取りをすべて確認した結果、代理店に誤った説明はなかったと考えていること、③変更手続に必要な情報を得た上で追加保険料を案内することは説明不足には当たらず、保険会社および代理店に損害賠償責任は発生しないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件契約を更新した際に、保険会社が申立人に対して、用途車種の変更による追加保険料についての情報を提供する義務を負っていたか否か等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－13】[契約の管理・保全]

申立人は、保険会社が連絡を怠ったため自動車保険の契約が解除となったとして、ノンフリート等級を解除前の等級に戻すよう求めたところ、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、本件契約が解除に至るまで、ハガキ・電子メール・SMS等を通じて複数回、申立人に連絡を取っていることから、申立人に対する通知・連絡義務違反はないとして、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保険会社から勧誘メールが頻繁に送信されるため、重要なメールとの区別がつかなかったこと、②解除以前にハガキ、手紙は送付されていないこと、③電話連絡、留守番電話に入れる等連絡手段は複数あったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険料が未払になっている事実の連絡が適正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－14】[契約の管理・保全]

申立人は、振替口座から自動車保険の保険料が引き落とされず、契約が不払解除となったため、契約解除の撤回等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人に口座振替依頼書の不備を書面で連絡していること、②口座振替依頼書に不備のある契約でも、金融機関の判断で振替請求される場合があり、本件契約についても、本件保険料の振替請求が行われたが、残高不足により本件保険料の振替が不能であったこと、③口座の不備が解消できていたとしても、残高不足で保険料が支払われておらず、契約解除の対応に変わりはないこと等から、契約解除の取消しには応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①申立人の振替口座は届出印なしで開設しており、口座振替依頼書に不備はなかったこと、②保険会社に届出印なし口座であることを連絡したが、保険会社から確認結果の連絡がなかったこと、③コンビニエンスストアで支払手続を行ったが、3回連続でエラーとなり、未払保険料を支払えなかったこと、④未払保険料をコンビニエンスストアで支払う目的で振替口座から現金を引き出したため、残高不足とな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実施した結果、①申立人の口座はWEB口座であり、届出印がないとして口座振替依頼書に不備があったと認めるのは困難であること、②申立人に本件保険料を支払う意思があったことは明確であり、コンビニエンスストアで3回連続受付エラーとならなければ、本件保険料を支払うことができたことと推認できること、③本件解除によって、申立人がノンフリート等級において不利益な扱いを受けることは適切ではないこと等を確認した。

このため、保険会社は本件契約解除を撤回して、本件契約のノンフリート等級に変更がないことを確認すること等を内容とする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たことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－15】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車事故を起こして保険会社から自動車保険の対物賠償保険金が支払われたが、示談書に事故の相手方の振込先口座情報等がなかったため、事故の相手方は賠償金を受領する意思がなく、賠償額がゼロになるので保険を使用する必要がなくなったとして、ノンフリート等級ダウンに伴う継続契約保険料の差額や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示談書の損害賠償額受領方法欄の振込口座の記載は、和解契約により確定される本質的な権利義務関係の内容ではなく、不記載が和解契約本体の成立や効力に何ら影響を与えるものではないこと、②示談書上に、「甲・乙はそれぞれの責任額を互いに支払う。」と明確に記載されており、支払方法の指定がなくとも、申立人に支払義務が認められることを否定する余地はないこと、③相手方保険会社から示談書が送付された際に、「当方への支払金額につき、支払先においては別途メールにてご連絡させていただきます。」との記載があり、これらを一体としての振込先の指定がなされていたこと等を主張した。

これに対して申立人は、①示談書上、「決済の方法」が相手方から指定されておらず、物理的に相手方に責任額を支払うことが不可能であり、「責任額を支払う」という合意とは認められないこと、②相手方は、示談書に損害賠償額受領方法等を記載しない、すなわち申立人から示談金の支払は必要がない、あるいは支払って欲しくないとの意思を示談書に表し、示談を成立させたこと、③示談書の合意内容に鑑みると、申立人の支払義務がない以上、申立人の保険を使用して保険金を支払う根拠もないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、①示談書の損害賠償額受領方法欄に相手方の記載がないことのみをもって、相手方に申立人の責任額を受領する意思がないものと解されるような法的根拠は見当たらないこと、②その他相手方に申立人の責任額を受領する意思がないと窺えるような事情は見

当たらないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社は、申立人の要求が認められ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－16】[保険金の支払]

申立人は、前方を走行中の自動車から落下して粉々になったガラス板の破片により自動車に複数の損害が生じたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故の発生を客観的に示す資料はなく、本件事故の発生を客観的に立証しているとは言い難いこと、②本件自動車の損傷箇所は複数にわたるが、仮にガラス板の無数の破片が接触したとしても、左側面部・右側面部に接触して損傷が発生することは物理的になく、申立人の主張する事故発生状況と損傷箇所・状態の整合性が取れないこと等から、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－17】[保険金の支払]

申立人は、自動車が台風により浸水したため、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、申立人および修理工場等への調査と自動車の損害状況の調査結果から、申立人が主張する損害が浸水被害事故によるものであると確認できないと判断したとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－18】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、縁石への乗り上げ事故により負傷したため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ごく低速で走行していた自動車が、わずかに縁石に接触して車体の下を擦ったに過ぎず、本件事故で運転手や同乗者が負傷するとは考えられないこと、②事故後にレクリエーションに興じる等の申立人の行動が事故による負傷とは相容れないこと、③単に低速で縁石に接触した結果、どういった機転で受傷したのか不明であること、④自動車の損傷も擦過傷にとどまり、大きな変形や割れ等は確認できておらず、申立人が申告するほどの外力が加わったとは考えられないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①普段よりも強くブレーキを踏み、身体も突然の音等で踏ん張って痛めたこと、②事故直後には痛みはなかったが、数時間後には違和感が出たこと、③痛みが出たら翌日受診するのは当たり前であること、④自賠責保険会社からは、病院代が申立人の社会保険に支払われていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故と申立人が申告する受傷、通院との間の相当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、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－19】[保険金の支払]

申立人は、自動車に搭乗中、縁石への乗り上げ事故により負傷したため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ごく低速で走行していた自動車が、わずかに縁石に接触して車体の下を擦ったに過ぎず、本件事故で運転手や同乗者が負傷するとは考えられないこと、②事故後にレクリエーションに興じる等の申立人の行動が事故による負傷とは相容れないこと、③単に低速で縁石に接触した結果、どういった機転で受傷したのか不明であること、④自動車の損傷も擦過傷にとどまり、大きな変形や割れ等は確認できておらず、申立人が申告するほどの外力が加わったとは考えられないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①運転手が普段よりも強くブレーキを踏み、身体も突然の音等で踏ん張って痛めたこと、②事故直後には痛みはなかったが、数時間後には違和感が出たこと、③痛みが出たら翌日受診するのは当たり前であること、④自賠責保険会社からは、病院代が運転手(申立人の親)の社会保険に支払われていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故と申立人が申告する受傷、通院との間の相当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、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－20】[保険金の支払]

申立人は、自動車に搭乗中、縁石への乗り上げ事故により負傷したため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ごく低速で走行していた自動車が、わずかに縁石に接触して車体の下を擦ったに過ぎず、本件事故で運転手や同乗者が負傷するとは考えられないこと、②事故後にレクリエーションに興じる等の申立人の行動が事故による負傷とは相容れないこと、③単に低速で縁石に接触した結果、どういった機転で受傷したのか不明であること、④自動車の損傷も擦過傷にとどまり、大きな変形や割れ等は確認できておらず、申立人が申告するほどの外力が加わったとは考えられないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①運転手が普段よりも強くブレーキを踏み、身体も突然の音等で踏ん張って痛めたこと、②事故直後には痛みはなかったが、数時間後には違和感が出たこと、③痛みが出たら翌日受診するのは当たり前であること、④自賠償保険会社からは、病院代が運転手(申立人の親)の社会保険に支払われていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故と申立人が申告する受傷、通院との間の相当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、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－21】[保険金の支払]

申立人は、自動車に搭乗中、縁石への乗り上げ事故により負傷したため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ごく低速で走行していた自動車が、わずかに縁石に接触して車体の下を擦ったに過ぎず、本件事故で運転手や同乗者が負傷するとは考えられないこと、②事故後にレクリエーションに興じる等の申立人の行動が事故による負傷とは相容れないこと、③単に低速で縁石に接触した結果、どういった機転で受傷したのか不明であること、④自動車の損傷も擦過傷にとどまり、大きな変形や割れ等は確認できておらず、申立人が申告するほどの外力が加わったとは考えられないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①運転手が普段よりも強くブレーキを踏み、身体も突然の音等で踏ん張って痛めたこと、②事故直後には痛みはなかったが、数時間後には違和感が出たこと、③痛みが出たら翌日受診するのは当たり前であること、④自賠償保険会社からは、病院代が運転手(申立人の親)の社会保険に支払われていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故と申立人が申告する受傷、通院との間の相当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、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－22】[保険金の支払]

申立人は、クレーン・ショベルを操作中にマグネットが落下し、これが原因で油圧発電機本体に異常電流が発生して破損したため、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申立人の事故状況の説明が変遷していること、②本件事故と損傷内容には整合性がないこと、③本件自動車の毀損は故障によるものと考え得ること等から、偶然な事故の発生とは認められないとして、保険金を支払うことはできない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故発生状況の説明には齟齬がないこと、②本件自動車の損傷内容と説明内容には矛盾はないこと、③本件事故の発生原因は修理業者により確認されていること等を主張し、反論した。

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

【自動車保険－23】[保険金の支払]

申立人は、接触事故で左後輪のタイヤ・ホイールを損傷させたため、自動車保険の車両保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款に規定する修理の範囲とは、現在一般に行われる修理方法で外観上・機能上・社会通念に照らして原状回復したと認められる程度に復旧することであること、②本件事故で損傷した片側タイヤの交換で契約自動車は事故発生直前の状態に復旧されるため、タイヤ溝の左右差を理由とする両側タイヤ交換は本件約款にいう修理費の範囲を超えること等を主張した。

これに対して申立人は、本件事故前のタイヤ溝の深さと変摩耗の測定データにより両輪タイヤ溝の深さに左右差がないことから、損傷した片側タイヤの交換だけでは事故発生直前の状態に復旧したことにはならず、両側のタイヤを交換する費用が認定されるべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件契約に基づき支払われる保険金が片側タイヤ交換費用に留まるのか、両側タイヤ交換費用まで及ぶと解すべきであるのかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－24】[保険金の支払]

申立人は、先行車の荷台から落下した小石等の飛来により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件自動車には多数かつ広範囲にわたる「散弾傷」があるが、それらが本件飛び石によって発生したことを認めるに足る証拠はなく、本件事故によると認められる損傷はフロントガラスのみであるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件損傷全てを本件事故によるものと認定することは困難であり、フロントガラスの損傷について本件事故による損傷と判断することが妥当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して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－25】[保険金の支払]

申立人は、自損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運転者と同乗者の供述には重大な変遷・齟齬があること、②運転者の供述によれば、同乗者が物理的に不可能な位置に着座していたこととなる等、信用性がないこと、③運転者が、本件事故現場で停止せず、警察にも通報せず、そのまま自宅に帰ったとする供述は不自然不合理であり、想定しうる理由として、実際に運転していた人物が同乗者であったということが考えられること、④同乗者が運転していた場合、無資格・飲酒運転であること等から、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、本件事故当時、誰が実際に本件自動車を運転していたかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－26】[保険金の支払]

申立人は、自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＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①当初、申立人である法人の代表者が運転者であり、本件事故発生は飲酒前であるとの主張であったが、その後、運転者は申立人の従業員であると主張が変更されたこと、②運転者とされる従業員

の事故状況に関する主張と本件自動車や衝突した道路標識の損傷状態に整合しない点が複数見受けられること等から、本件事故が当該運転者とされる従業員によって発生した事故とは考えられないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－27】[保険金の支払]

申立人は、配偶者が自動車の単独事故で死亡したため、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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故状況等を調査した結果、契約者である申立人配偶者の故意によって生じた損害であり免責と判断したため、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－28】[保険金の支払]

申立人は、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事故原因に関する申立人の主張は、不自然かつ変遷が見られること、②いつ、どこで発生した事故なのか、どのような運転行為の中で発生した事故であるのかについても曖昧であり、全く特定されていないこと等から、事故発生の実事が特定されていないため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生の実事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－29】[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ドライブレコーダーの映像で確認できる砂利の個数と申立人が申告した損傷は、事故状況と整合しないこと、②個々の損傷には、他の損傷とは長さ、形状および入力方向が異なるものが多数混在しており、本件損傷は1事故で生じたのではなく、本件事故以前の多数の事故の積み重ねによって生じたものであること、③フロントバンパーおよびエアインテークグリルの損害を1事故扱いとして保険金の支払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、本件損傷が何件の事故によるものかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－30】[保険金の支払]

申立人は、事故で損傷した自動車について、見積を依頼した保険会社の提携工場に勝手に修理されて修理費の支払を余儀なくされたため、修理費相当額の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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険金請求の窓口であった運転者から、修理する前に見積金額を提示するような依頼は受けておらず、保険会社として提携工場への着工指示もしていないこと、②保険会社のマイページ画面における事故の対応ステータスの更新が遅延していたが、修理の進行との関係はないこと、③提携工場の担当者から運転者に対して、修理期間や概算修理金額等について説明済であったこと等から、本件は修理請負契約上の問題であり、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険会社による申立人側のニーズについての意向確認が不十分であり、その結果として、申立人が修理内容を選択する機会が奪われるに至ったこと、②保険会社のマイページ画面における対応ステータスの表示が適切ではなかったことが、申立人の混乱を招き、本件紛争の一因とな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－31】[保険金の支払]

申立人は、犬の散歩中に走行してきた自動車との接触により受傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故状況と申立人の受傷に関する調査を実施した結果、本件事故発生の実事認定が困難であること、②申立人が申告する受傷態様には医学的他覚所見がないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故報告において、対応した保険会社の担当者に事故と受傷の詳細を伝えたところ、保険金が支払われる旨の説明があったこと、②本件事故と類似する態様の過去の事故および受傷に対して保険金が支払われたにもかかわらず、本件受傷が支払対象外となること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を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件事故の発生を裏付ける資料等の提示がなく、また本件受傷を裏付けるに足りる医学的他覚所見を示す資料の提出もなかったため、申立人の保険金請求は認められないこと、②調査のため保険会社は本件の解決に至るまでの間にいたずらに時間を費やしており、この点について申立人に対して謝罪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ことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－32】[保険金の支払]

申立人は、バイクで転倒して受傷したため、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の通院先医療機関が発行した診断書に記載された治療期間に基づいて支払保険金を認定した旨主張した。

これに対して申立人は、本件受傷により実際に治療を受けた期間分の保険金が支払われるべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、本件事故の受傷態様と経過に基づく妥当な治療期間として専門家が提示した期間に基づき保険金を認定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。

【自動車保険－33】[保険金の支払]

申立人は、飛び石で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、本件損害はメーカー公表の不具合事象と合致し、無償修理の対象にも該当していることから、製造工程における瑕疵による塗膜剥離が原因であり偶然な事故としての立証がされていないため、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保険会社は本件損傷をメーカー公表の不具合事象と同様の症状と決めつけていること、②対象の自動車ということだけであり、必ずしも症状が出るとは言いきれないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件自動車の損傷は本件事故によるものではなく、内包的要因による塗膜の剥がれ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。

【自動車保険－34】[保険金の支払]

申立人は、ハンドルの修理に関して自動車ディーラーとの間でトラブルとなったため、自動車保険の弁護士費用特約の使用を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件特約における保険金支払の対象となる「自動車被害事故」とは、「急激かつ偶然な外来の事故」と定義されているが、本件事象は申立人と自動車ディーラーとの間の修理の不手際の有無に関する紛争であり、急激性・偶然性はいずれもなく、外来性についても申立人が依頼した相手によるものであるからこれを欠くこと、②自動車被害事故とは、交通事故またはその近縁の事故を指すと解するのが常識的な解釈であり、本件がそれに該当しないことは明らかであること、③本件特約の支払対象となる保険事故は不法行為に基づく損害賠償請求を指すものであり、特段の事情がある場合を除き債務不履行責任が対象となることはないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は、本件事象が急激かつ偶然な外来の事故には該当しないと主張するが、結論のみで根拠については一切触れていないこと、②保険会社は、「自動車被害事故」性という概念を持ち出して、かつこれが「常識的」とであると主張するが、事前に契約書にその概念および範囲を記載するのが常識であり、法およびその趣旨に沿った対応であると考えること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件事故が本件約款に規定する「自動車被害事故」に該当すると認めることはできず、本件特約によって弁護士費用を補償する対象となる事故の範囲と認めることは困難であると判断した。

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

【自動車保険－35】[保険金の支払]

申立人は、自動車で走行中、落下してきた樹木により自動車に損傷を受けたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①落下した樹木が、申立人が主張する前部ボンネット損傷と自動車底部損傷の両方を生じさせたとは考え難いこと、②本件自動車が路上に落ちた樹木を轢過した事故として前部ボンネット部分を除く部分を損害として認定すること、③支払保険金からは、申立人が和解した道路管理者から受領した解決金を控除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事故態様については、保険会社の判断が合理的であること、②道路管理者から受領した解決金は本件損傷の損害金とは判断できないことから、支払保険金から控除すべきではないこと、③当初示した和解案について、保険会社がそれまで主張していなかった免責金額を理由に和解案を不受諾としようとしたことは、不適切かつ不誠実であること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金および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－36】[保険金の支払]

申立人は、親族が追突事故により負傷して後遺障害が生じたため、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、①自賠責保険における後遺障害の保険金額は 3,000 万円であるが、訴訟上の和解の内容はそれを大きく下回っており、既往症による素因減額を適用したと考えられること、②自賠責保険は、事故と後遺障害との因果関係を認めず、後遺障害非該当としていること、③本件は、裁判所の審理結果を尊重し、同じ減額率を適用して後遺障害保険金の算定を行うのが適切であること等から、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後遺障害の原因は本件事故以外に考えられないと主治医が証言していること、②本件事故まで身体の障害はなく治療もしていなかったこと、③過去の疾病で体内にシャントシステムが留置されているが、当該留置は疾病とは判断されていないこと、④裁判所は、本件事故と後遺障害との因果関係を認めていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件約款に基づき算定した人身傷害保険金の合計金額から素因減額をした上で既払金を控除するとマイナス金額となるため、人身傷害保険による支払金額は0円となること、②本件特約に基づき算定した後遺障害定額給付金の額から素因減額をした額を支払うことが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－37】[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しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故によるものと認定可能な損傷はフロントガラスのみであること、②フロントガラス以外の損傷については、キズの付き方、大きさ、方向がそれぞれ異なっており、本件事故により損傷したとは考え難いこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損傷が本件事故によるもの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－38】[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およびレンタカー費用の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人の申告に複数回にわたり事故日の変遷があることは、事故の発生自体を強く疑わせる事情であること、②先行車が大量の石を一気に巻き上げることは通常なく、また、車間距離からして飛び石が飛来するとは考え難いこと、③申立人が事故日とする日には、事故発生場所に大量の土砂や砂利等が散乱している等の異常はなく、飛び石事故の発生そのものが認められないこと、④自動車の損傷は、通常利用の中で日常的に生じる程度の損耗として違和感の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、本件事故が飛び石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、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－39】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①被保険者の死亡は、外傷によるものではなく、死亡診断書のとおり自然死であり、急激かつ偶然な外来の事故によって被った身体の傷害には該当しないこと、②頸椎捻挫・右肩関節打撲傷に対する治療や右肩打撲への治療実績が確認できる部分については、人身傷害保険の傷害部分としての保険金の支払が可能であること等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①本件事故における受傷と死亡との間に因果関係は認められないとする保険会社の主張には合理性があること、②本件事故による損害として、保険会社が捻挫や打撲等による通院分のみを認めるとしていることは相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－40】[保険金の支払]

申立人は、いたずらにより駐車中の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全周にわたって複数の対象物でキズが付けられており、入力方向も損傷箇所によって様々であり、いたずらとしては通常は考え難い損傷状況であること、②損傷状況から、犯人はキズを付けやすい箇所だけでなく、わざわざ窮屈な場所に入ってキズを付けたことになり、不自然であること、③本件事故について警察へ被害届を提出していないこと等から、いたずらの外形的事実について具体的な主張、立証がなされていないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－41】[保険金の支払]

申立人は、駐車していた自動車を盗難されたため、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前契約では車両保険が契約されていなかったが、本件事故の前月に契約された本件契約では、自動車購入金額の2倍を超える保険金額で車両保険が契約されていること、②本件契約は、本件事故の翌月に保険料未納で解除されていること、③自宅から徒歩1分のところに駐車場があるにもかかわらず、自宅近くに路上駐車して盗難に遭っており、またその場所は見通しが良く、犯行が考え難いこと、④本件自動車の購入先業者は、購入時にキーは2本渡していると話しており、申立人または関係者が残りのキーで本件自動車を持ち去っている可能性が考えられること等から、本件事故の発生を裏付ける客観的な証拠等がなく、本件盗難の外形的事実を合理的な疑いをを超える程度まで立証できている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。

【自動車保険－42】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故の交渉を弁護士に依頼したため、総合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、本件約款では、報酬金算定の基準となる経済的利益の額は、取得した損害賠償金のうち、弁護士等が行った手続により取得することができた額をいい、既に保険金の受取人が受領済の額を除くと規定されていることから、弁護士委任の前に加害者側の保険会社から提示された金額は経済的利益の額から全額控除すべきである旨主張した。

これに対して申立人は、①加害者側からの事前提示額も経済的利益に含めるというのが本件約款の合理的な解釈であること、②加害者側からの事前提示額は交渉過程において一旦白紙撤回されており、受領できる金額として確定したものではないこと等から、事前提示額を控除する理由はなく、受領金全額を経済的利益と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に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、①事前提示額の全額を加害者から取得した損害賠償金から控除するのは適切とはいえないこと、②最終的に確定した賠償額の全額が当該弁護士の手続の成果と評価するのも困難であること等から、申立人に対する事前提示額の一定割合を申立人が取得した損害賠償金から控除するのが妥当と判断した。

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。

【自動車保険－43】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に自損事故を起こして自動車が全損となったため、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＞

一方の離脱

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①一度は認めた飲酒の事実を申立人が撤回したことに関して合理的説明がないこと、②深夜水路に転落した異常な事故であったこと、③申立人の友人の説明と整合していないこと等を主張した。

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

【自動車保険－44】[保険金の支払]

申立人は、交通事故で負傷したため、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申立人は事業所得者であり、申立人が主張する家事従事者とは認められないこと、②休業損害は、骨にひびがあるとされた日から休業の申告のあった日までの実通院日数を認定すること、③精神的損害は、主治医の見解から認定した症状固定日までの期間を認定すること、④症状固定後の治療費は支払対象外であること等を主張した。

これに対して申立人は、①配偶者や子供を支えている家事の方が価値が高いため、主婦としての認定を希望すること、②症状固定時期について合意はしておらず、休業損害については実通院日数を要求すること、③精神的損害は事故日から約8か月後までの金額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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の認定内容は十分なもの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、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－45】[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＞

一方の離脱

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、自動車損傷状況と事故現場の状況が、申立人が申告する事故態様、事故場所、事故日時等と整合しないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

手続開始後、保険会社からの主張内容を検討した結果、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－46】[保険金の支払]

申立人は、自損事故により自動車が増傷したため、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本件事故の発生日時に関する申立人の供述は、変遷が認められること、③本件自動車の損傷状況と本件事故の現場の状況は整合しないこと等から、本件事故が偶然発生した真正な事故であるとは考え難いことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故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－47】[保険金の支払]

申立人は、自損事故により自動車が増傷したため、自動車保険のレンタカー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、申立人が現に代車を借り受け、使用した事実を裏付ける客観的な証拠は皆無であって、代車を借り受けた事実は何ら証明されていないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－48】[保険金の支払]

申立人は、原動機付自転車で走行中に自損事故により負傷して後遺障害が残存したため、自動車保険のファミリーバイク特約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後遺障害逸失利益等の検討に際し、申立人と面談することなく、申立人提出の書面を参

考として認定したこと、②改めて社内外の専門家との協議を実施した結果、本件約款記載の上限の認定もあり得るとの結論に至ったこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社から申立人の要求を認めた支払保険金の提案がなされ、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。

【自動車保険－49】[保険金の支払]

申立人は、自動車をフェンスと駐車中の自動車に接触して破損させたため、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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約は車両危険限定補償特約により、自動車同士の接触が認められない場合は保険金支払対象外であること、②本件自動車のキズの特徴、付着物、擦過痕、キズの高さ、入力方向から、自動車同士の接触による痕跡が確認できないこと、③先にフェンスと支柱に接触し、倒されたフェンスと支柱が駐車中の自動車と接触したと判断できること、④フェンスとの接触で本件自動車の部品は交換が必要なほど損傷しているため、仮にその後に駐車中の自動車と接触したとしても、支払可能な保険金はないこと等から、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最初にフェンスに衝突し、それにより空いたフェンスの穴越しに駐車中の自動車と接触していること、②フェンスの穴の位置、駐車中の自動車のバンパーのキズの位置、本件自動車のバンパーのキズの位置が計測の結果一致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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件自動車の損傷は、自動車同士が直接衝突した際に生じたものでは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。

【自動車保険－50】[保険金の支払]

申立人は、強風で移動したカートが接触して駐車中の自動車が破損したため、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、申立人が主張する損傷原因と本件損傷に整合性が認められず、第三者による加害行為と想定することも不自然な損傷状況および現場状況であり、申立人による故意行為であると判断しているとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、カートの位置と本件自動車のキズの位置が一致する旨主張し、反論した。

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

【自動車保険－51】[保険金の支払]

申立人は、自動車物損事故で一度は示談に応じたものの、示談時の過失割合に不満があるとして、保険会社に対して示談のやり直し、または申立人が主張する過失割合との差額相当分の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故発生時の運転者(申立人の配偶者)に対して直接聞き取り調査をしなかったのは、申立人自身が申立人を窓口として設定したためであり問題はないこと、②交差点進入時の信号色が確認できれば過失割合について判断することが可能であり、聞き取り内容に不足はないこと、③保険金請求書の記載内容と従前の申告内容が異なるのであれば、申立人が保険会社に申告すべきであったこと、④仮に対応上問題があったとしても、ドライブレコーダー映像等の客観的証拠がなければ、申立人主張の過失割合が必ずしも認定されるものではないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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保険会社による本件事故に関する示談の前提となる事実の調査確認が不十分であったこと、②保険会社において保険金請求書の内容を確認し、本件事故の7発生状況を正確に把握した上で、本件事故に関する示談交渉においてそれを反映させることができたこと、③既に成立した示談を破棄して再示談の要求を認めるのは困難であること、④保険会社に過失割合の差による法律上の損害賠償責任を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。

【自動車保険－52】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に水たまりを通過した後にエンジンが停止したことによる修理でレンタカーを使用したため、自動車保険の特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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電氣的故障が生じていることは間違いないものの、当該部品はエンジンルーム内の上部に設置されており、周囲に泥水が付着している形跡がないことから、水の混入ではなく経年劣化による故障であると判断していること、②走行不能の原因が故障の場合には、レンタカー費用を支払うことができる期間は事故の場合と比べて限定されること等を主張した。

これに対して申立人は、①修理工場からは、水たまりを通過した際、何らかのショックで水の浸水によりエンジンが停止したと説明を受けたこと、②故障の場合と事故の場合の補償期間の違いについて保険会社から連絡を受けていたが、故障が原因と了承したことはないこと、③アジャスターによる現車の確認は事故から1か月が経過してから行われたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件事故の原因が「事故」か「故障」かという点については確定的・一義的な判断を示すことは困難であること、②保険会社は、出来るだけ早めに本件走行不能の原因について申立人に判断を示すことができるよう対応すべきであったが、保険会社の対応は遅かったと言わざるを得ないこと、③申立人においても、本件事故の原因が故障の場合には事故の場合よりも補償期間が短くなることは認識しており、故障と判断された場合に備えて、レンタカーの使用期間を調整することも不可能ではなかったと考えられること等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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－53】[保険金の支払]

申立人は、自動車走行中に段差の衝撃で負傷したため、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＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件自動車には何ら損傷がなく、申立人の申告内容を客観的に裏付ける情報はないこと、②医学的に受傷を裏付ける所見はなく、自覚症状のみの訴えになっていること、③申立人が申告する事故日から2週間以上後に医療機関を受診しており、本件事故と受傷との因果関係に疑問を抱かざるを得ないこと等から、自動車の運行に起因する急激かつ偶然な外来の事故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、本件事故が、自動車の運行に起因する急激かつ偶然な外来の事故に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－54】[保険金の支払]

申立人は、自動車走行中に左ワイヤーロープと支柱に接触し、その後後続車とも接触して自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①ガードロープ等との接触を先発事故、その反動によって生じた後続車との接触を後発事故として分類し、これを1事故と認定したこと、②本件契約の車両保険に付帯された特約により、先発事故に関する保険金はガラス損害に限られるが、後発事故については後続車との接触によって生じた損害に限り保険金を支払うこと、③この後発事故の損害は車両保険金額の範囲内であり全損と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先発事故による損害は既に車両保険金額を上回っているため、その時点で全損とも考えられるが、その上で後発事故による損害を保険金として支払う保険会社の判断は申立人にとって有益であること、②本件事故にかかる保険会社の車両保険金の算定方法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－55】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中の自損事故で自動車が大破するとともに受傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金、車両保険金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が救急搬送された診療所の医療照会回答書およびカルテの記載内容では、申立人は酩酊状態であったと記録されていること、②調査会社による面談時の申立人の陳述等から、事故発生時に、申立人は通常の状態と身体に保有する程度を超えてアルコールを保有した状態で自動車を運転していたことは明らかであること等から、保険金の支払に応じられない旨主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件事故時、申立人が酩酊状態で本件自動車を運転していたことは医師によって確認されていると認められるため、本件事故による損害は、本件約款の酒気帯び運転免責条項に基づき免責とすることが妥当と判断した。

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－56】[保険金の支払]

申立人は、駐車中の自動車を損傷させた事故に関して、自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払額の妥当性について説明を求めたところ、保険会社は申立人にとって十分な説明を行わなかったことから、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損害算定とその説明が後手となり、また分かりにくかったことについて謝罪すること、②損傷箇所の修理金額は損害額として適正であること、③代車使用期間は、当初含まれていた相手方都合による請求部分は除外し、適正な期間にしたこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社の損害算定について、その内容に不自然な点はなく合理的なものと思われること、②保険会社から謝罪の表明が示されたこと、③申立人は、一定程度の和解金を受け取り、保険会社が提示した金額に基づき相手方と示談交渉することをもって本件事故を解決することでやむを得ないとの意向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－57】[保険金の支払]

申立人は、バイク運転中に転倒事故を起こして負傷したため、自動車保険の傷害一時金特約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医療機関による診断名は靱帯損傷であるが、医療照会結果や保険会社顧問医の見解を踏まえれば捻挫の範疇であること、②器質的損傷は陰茎海綿体と瘢痕に伴う狭窄であり、尿道全体の損傷はそれほど酷いものではないこと、③本件傷害は、本件約款に定められた「骨折または脱臼、脳・眼・頸髄・

脊髄を除く部位の神経損傷、上肢・下肢の腱・筋・靱帯の断裂」に該当する所見はないこと等から、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、本件傷害により実際に手術を実施して尿道を修復したのであれば、臓器を修復したと同義であり、本件約款の「骨折または脱臼、脳・眼・頸髄・脊髄を除く部位の神経損傷、上肢・下肢の腱・筋・靱帯の断裂」に該当するとの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。

【自動車保険－58】[保険金の支払]

申立人は、傷害事件で負傷して加害者へ賠償請求を行う際に、自動車保険の弁護士費用特約の利用に当たり保険会社から紹介された弁護士が職務を遂行しなかったため、申立人が裁判所や弁護士会館等へ相談を行った際にかかった交通費等の費用の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の了承のもとサービスの一環で弁護士紹介を実施したこと、②弁護士費用特約は、弁護士費用等の支払について定められているのみであり、弁護士の紹介や弁護士の業務を管理することを定めていないこと、③本件契約上、保険会社は紹介した弁護士の紹介責任や管理責任を負うものではないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、保険会社に弁護士の紹介責任および管理責任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－59】[その他]

申立人は、第三者の自動車を損壊し、修理費について車両保険金を支払った保険会社から求償を受けたため、保険会社に対して求償額の減免を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

その他

<紛争解決手続の概要>

本件受付等の通知を発信したところ、保険会社から申立人を被告とする求償請求訴訟を提起した旨の報告を受けたため、本件審議を中断した。その後、保険会社に本件訴訟の経過を照会したところ、本件訴訟は既に和解が成立した旨の回答を得た。

したがって、業務規程第33条第1項第6号「訴訟において裁判が確定したまたは民事調停において調停が成立した請求にかかるもの(いずれも実質的に同一の事象にかかるものを含む。)」に該当すると認められることから、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、同規程第39条第2項第3号に基づき、手続を終了した。

【自動車保険－60】[その他]

申立人は、接触事故による自動車破損の被害者として、加害者側の保険会社に自動車修理費用およびレンタカー費用の支払を求め、示談交渉を進めていたが、加害者の自動車保険契約が保険料不払により契約解除となったため、保険会社は申立人に対して保険金の支払が不可能になった旨を通知した。申立人は、保険会社の本件対応によって申立人の損害が拡大したとして、修理工場等と交渉して支払を猶予するように約定すること等を求めたところ、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免責確定から申立人への通知までに相当日数が経過しており、謝罪すること、②保険料支払期限以前は、一般に問題なく支払がなされる前提で本件契約を締結していることから、免責となることを想定して対応することは困難であったが、同日経過後、免責確定までは免責となる場合が予測可能であったと考えられること、③保険会社と修理工場およびレンタカー会社との協議は、本件契約の有効を前提として損害賠償として認定可能な内容について協議を行ったものではあるが、修理自体について保険会社と修理工場等との間に請負契約は存在しておらず、請負規約上の責任や無権代理人としての責任を負うものではないこと、④修理工場との協定について、免責確定以降は本来行うべきものではなかったが、損害自体は本件事故時点で発生しており、その金額を確認する意味合いで行っているものであって、弁護士法第72条の関係で、他人性の問題を置き去りにしてみだりに介入しているとの指摘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保険料支払期日から契約解除の連絡まで相当日数が経過しており、契約解除確定後遅滞なく連絡があったのであれば、修理やレンタカー使用の内容を変更し、損害の拡大を防止できたこと、②保険会社は修理工場およびレンタカー会社との間の請負契約の当事者に当たり、その代金を支払う義務があること、③加害者のために代理人類似行為を行う契約をしていたとすれば、契約解除確定後は無権代理人として責任を負うこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社が契約の有効を前提に示談代行を開始することに問題はないが、契約解除確定から申立人への通知に遅滞があり、その結果として修理やレンタカー使用は継続され、遅滞なく連絡があった場合に申立人がこれらを変更する選択の機会が奪われたと判断した。

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。

【自動車保険－61】[その他]

申立人は、レンタカーの助手席に搭乗中に運転者が運転を誤り自動車に損害を与えた事故について車両保険金を支払った保険会社が、運転者に加えて申立人にも求償したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①ドライブレコーダーの記録では、運転者が本件事故が発生するまで極めて不穏な状態で不自然かつ危険な運転を続けていたにもかかわらず、申立人はそれを認識・認容したまま、特に制止することなく助手席で同乗していたこと、②申立人は、わずかな注意さえ払えば本件事故の発生を防止できたにもかかわらず、漫然とこれを見過ごした重大な過失があること等から、申立人は契約者に対して本件事故に関して不法行為に基づく損害賠償責任を負っており、保険会社は本件契約または保険法に基づいて同損害賠償請求権を代位取得しているので、求償債権を有している旨主張した。

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、本件紛争の解決を図るためには、申立人が運転者に指示して本件自動車を停止させ、更なる事故の発生を防止すべき義務を負っていたか否か等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－1】[契約の募集]

申立人は、給排水設備の事故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、本件事故は給排水設備事故に該当するが、本件契約は以前の契約更新時以降「盗難・水漏れ等リスク」の補償が外されているとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、以前の契約更新時に、「盗難・水漏れ等リスク」の補償が外された経緯について、本件募集人から説明を受けておらず、補償されないことについて全く知らなかった旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、以前の契約更新時に、「盗難・水漏れ等リスク」の補償が外された経緯に関する事実確認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、シャッターが破損したとして火災保険に基づく保険金の支払を求めた際、契約時における建物の構造級別の適用誤りが判明したため、本件契約を錯誤に基づき取り消して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、①募集人は本件契約締結時に構造級別について説明の記載がある「重要事項のご説明」を手交しており、錯誤は申立人の重大な過失と言えること、②申立人は錯誤によって本件契約を締結したという事実は示しておらず、錯誤がなくても本件契約を締結していたものと考えられること、③保険会社は保険料相当の補償リスクを保有していたものであり、表意者を保護する一方で相手方である保険会社の利益を大きく害してまで取消しを認めるべき重要な錯誤とまでは言えないこと、④本件契約を遡及的に修正するため保険料の追加支払が必要であること等を主張した。

これに対して申立人は、本件契約は、本件建物の構造級別を誤って契約手続を進めたものであり、社会通念上、重要な錯誤と考えられ、取消しにより無効である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件契約の錯誤に基づく無効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。

【火災保険－3】[契約の募集]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約は保険価額より保険金額が低く設定された一部保険であるため、比例払いとなること、②他社から本件契約への乗換えに際し、申立人の要望により、保険金額を変更せず、その後毎年更新してきたこと、③保険金額は保険契約者が設定するものであり、重要事項説明書等には保険金額が保険価額に対して過小である場合には、損害の額の一部しか補償されないことがある旨が記載されていること、④申立人は、本件契約の申込書の内容が意向に沿っていることを確認し、確認欄にチェックした上で申込人押印欄に捺印していること等から、説明義務違反はなく、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、本件契約の保険金額設定の際の保険会社の説明に不適切な点があったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－4】[契約の募集]

申立人は、火災保険を中途更改して別の火災保険に切り替えた際、募集人以外の者による保険料の受領等の不適切な対応があったことから、契約の取消しと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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約更改時の経緯について、募集人や代理店の従業員に調査・確認を行ったが、事実関係が十分に確認できず、募集手続に瑕疵がなかったことを確認できなかったこと、②本件については、申立人の請求に応じ、本件契約の取消対応を行う用意があること等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から提示された本件契約の取消対応は妥当であることを確認した。

このため、保険会社は保険始期に遡って本件契約を取り消し、申立人に対して既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。

【火災保険－5】[契約の募集]

申立人は、地震により商品に損害が生じたため、火災保険の地震危険補償特約に基づく保険金の支払および払込保険料相当額の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約には地震危険補償特約は付帯されていないこと、②本件契約締結時に地震による商品の補償を希望すると伝えていたと申立人は主張するが、本件特約を付帯するとの申立人の意思表示

示の存在を裏付ける根拠は確認できないこと、③本件契約は地震以外の事故も補償対象としており、申立人のニーズに相反するものとは言えないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件契約締結時に申立人が募集人に対して本件特約を付帯する旨の意思表示を行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－6】[保険金の支払]

申立人は、家財や現金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調査の結果、本件建物に第三者が侵入した痕跡はなく第三者が物品を持ち去ったという事実が確認できないこと、②盗難品の一部について、購入事実を客観的に確認できず、また事故当時、建物に収容されていたか確認できないこと等から、盗難事故の発生事実が確認できないため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－7】[保険金の支払]

申立人は、台風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本件台風の風速では、屋根瓦が破損、欠損するとは考え難いこと、②過去に生じた損傷の状況と全く同じようにずれが生じることは極めて不自然であること、③これまでのメンテナンスが実際に行われたか、また、十分機能を回復する程度のメンテナンスがされたかが不確かであること等から、本件事故が風災によるものとは認定できないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、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、大雨による雨水の流入で排水ポンプが止まったことにより、地下の店舗に浸水損害が生じ、当該店舗から損害賠償請求を受けたとして、火災保険のマンション共用部分賠償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

その他

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、大量の雨水の流入により、通常の排水能力を超える負荷がかかり、排水ポンプが破損したことが浸水損害の原因であるため、通常予想されるレベルを超えた危険が発生したことにより生じた損害であって、排水ポンプという工作物自体には瑕疵はなく、ポンプの所有・設置者には被害店舗に対する損害賠償責任が発生せず、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、大量の雨水の流入が原因ではなく、以前より排水ポンプの不作動の状況があったと考えられる旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を実施した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生の原因に関する事実認定が必要なところ、申立人から故障原因を証明する手立てがないため、以降の保険請求を諦める旨の意向が示された。

したがって、本申立て内容の「紛争の内実」は既に解消されており、業務規程第33条第4号「経営判断の妥当性のみを争うもの、具体的な被害がないものその他紛争としての内実がないもの」との関連で、同条第11号「その他、前各号に準ずるもの」に該当すると認められることから、紛争解決手続を実施しないことが相当と判断し、同規程第39条第2項第3号に基づき、手続を終了した。

【火災保険－9】[保険金の支払]

申立人は、第三者の自動車がブロック塀に衝突してブロック塀が損傷したため、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塀とは、家や敷地の境界に建てた板・土・ブロック等の障壁を意味する言葉であり、隣家や公道との境界を区切る目的で設置されるものと解されること、②本件ブロック塀は、土地内に構築されており、隣家や公道との境界を区切る目的で設置されたものと捉えられないこと等から、本件ブロック塀は本件約款に定める塀に該当せず、本件契約の対象には含まれないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件ブロック塀が本件約款に定める塀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、当事者双方による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、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、棟板金に衝突痕・飛散脱落等の客観的な痕跡は認められず、その膨らみは時間の経過に伴う自然劣化によるものであることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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－11】[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飛来物による衝突痕はなく、スレート屋根材の割れは膨張収縮の繰り返しや踏み割れ等によって生じたものであること、②軒樋に飛来物による衝突痕は確認できず、変形や割れは経年や寒暖差による典型的な熱変形であること等から、本件損害は風災によって生じたとは認められず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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－12】[保険金の支払]

申立人は、家財が盗難被害に遭ったため、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申立人が申告した被害品と購入履歴上に示した被害品が一致せず、被害品の存在事実には疑義があること、②第三者が持ち去ったという外形的事実はないこと等から、盗難の外形的事実を合理的な疑いを超える程度にまで立証したと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、本件盗難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。

【火災保険－13】[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軒下天井については、経年劣化が直接の原因であり、風災と損害との間に相当因果関係が認められないこと、②屋根瓦のずれと1階下屋の屋根はい樋の外れは風災による損害と認め、保険金を支払うこと等を主張した。

これに対して申立人は、軒先天井の剥がれについては、①暴風雨を受けなければ経年劣化していても剥がれなかったこと、②南北の差から考えても、自然発生した剥がれではなく、台風による被害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経年劣化が進んでいた中で、風害等の外部条件により本件建物に損害が発生したものと認められる、②経年劣化が進んでいることは間違いないため、修理費の一部を損害として認定することが妥当との専門家の意見は相当と判断した。

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

【火災保険－14】[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、立会調査の結果、本件建物の損害を小半損と認定して保険金を支払っており、大半損の認定を求める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、保険会社の小半損の認定は、申立人に寄り添った判断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、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－15】[保険金の支払]

申立人は、商品が盗難被害に遭ったため、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、防犯カメラ映像を踏まえて損害額を認定しており、申立人の要求には応じられない旨主張した。

手続開始後、保険会社からの主張内容を検討した結果、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－16】[保険金の支払]

申立人は、風災により外壁タイルが剥落したため、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風がタイルをはがす方向に引っ張るように作用することは想定し難く、タイルの落下は接着剤の接着力低下等、風以外の要因が考えられること、②タイルの剥落箇所を踏まえると、風により飛来した物体に接触して剥落した可能性は低く、物体が接触した痕跡も確認できないこと、③事故時の平均風速は、気象庁予報用語の「やや強い風」にも遠く及ばない強さであり、周辺において風災による損害を確認できないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－17】[保険金の支払]

申立人は、建物が強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本件損傷の発生経緯や原因が申立人によって立証されていないこと、②棟板金のずれをもたらす風向きの強風は気象データ上確認できないこと、③強風による破損の場合に一般的に見られる棟板金の折れ曲がりや捲れが確認できないこと、④瓦の割れは確認できるが、強風による損傷の場合に見られる一定範囲のまとまった瓦の吹き飛びが確認できず、飛来物による破損も見られないこと等から、本件損傷は経年劣化により生じた可能性が高いとして、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、本件損傷の発生日や原因が明らかにされていない上に、本件損傷に風災の場合の典型的な損傷形態が見受けられないことから、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－18】[保険金の支払]

申立人は、建物が強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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①外壁モルタルに経年による変性、劣化が進行したことにより、ひび割れが発生し、雨漏りに至ったと判断すること、②本件約款の規定により、風、雨の吹込みまたはこれらのものの漏入によって発生した損害は保険金を支払わないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、強風による損害であるという蓋然性は認められず、有責要件は満たさないと考え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、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－19】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①風圧により瓦が浮き上がる場合、重なっている瓦を連鎖的に持ち上げ広範囲に飛散や崩れが生じるが、そのような状況は確認できなかったこと、②瓦の浮き・ずれ、歪み、破損の原因は経年変化による状態と酷似していること等から、風災による損害とは判断できないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件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和解が成立する見込みはないとして、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、地震により建物に損害が発生したとして、事業活動包括保険に基づく地震危険補償特約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本件契約では、地震損害については縮小支払方式であること、②申立人の保険料削減の依頼があり、その意向に沿って縮小支払割合を引き下げたこと、③パンフレットに縮小支払方式について記載があり、重要事項説明書を手交の上、申立人が申込書に捺印している等、本件契約の募集行為に関して問題はなかったこと、④本件事故発生後の募集人の対応については、申立人が主張するような誤った説明はなかったものと判断すること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件契約の地震危険補償特約の縮小支払方式について、契約時および本件事故発生後の募集人の説明・対応に不適切な点があったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実

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、家財が盗難被害に遭ったため、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通常の盗難事故に見られるような、犯人が残す足跡や、金品を物色するために室内を荒らした形跡等がないこと、②過去の盗難被害での被害品や保険金請求歴についての発言が変遷しており、申立人の申告に信憑性を認めることは困難であること等から、盗難の外形的事実を合理的な疑いを超える程度にまで立証した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。

【火災保険－22】[保険金の支払]

申立人は、申立人の店舗から商品である腕時計一本が盗難されたため、企業財産包括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本件盗難事故は買い物を装って来店した犯人が、店員の間を見て商品を窃取したという万引き行為としての基本的性質を有していること、②本件約款では、万引き等とは、万引きその他収容場所に不法に侵入することなく行われた盗難と定めており、これに該当するものは、典型的には、店舗の営業時間内に客を装って店舗に入り、店員の間を見て商品を窃取する行為であること、③「不法に侵入する」とは、保険の対象である商品を収容する店舗建物のうち、客が立入禁止になっている店舗建物の場所・スペースに侵入する、という外形的事実に基づき判断しており、外形的に平穏・公然と入店している場合において、窃取の目的があったとしても本件約款上の不法侵入には該当しないと解されること等を主張した。

これに対して申立人は、①店舗は盗む目的で入店することを認めていないので、盗みを目的として入店する行為は建造物侵入罪の不法侵入に該当すること、②本件約款上、万引き等が対象外とされているのは、一般の小売店のように万引き等が容易で、その発生頻度が極めて高いからであり、本件のように、鍵をかけたショーウィンドー内に入れており、顧客が店員の関与なしに簡易に商品を手に取ることができず、店員を騙さなければ商品を窃取できないような事案を「万引き等」と同等に扱うのは誤りであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件盗難事故が、本件約款に定める「万引き等」に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－23】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①保険金の請求に関しては、本件事故は風災による損害、給排水設備事故の水濡れ等による損害、いずれにも該当せず応じられないこと、②保険会社が申立人に対して不適切な対応をしたことなどではなく、慰謝料を生じさせる事情はないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①ベランダから雨水が浸入し、1、2階の室内に雨濡れ損害が生じたこと、②保険会社を訪問した際に暴言を受けたり、職場にいやがらせの文書が送付されてきており、慰謝料を請求すること等を主張し、反論した。

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

【火災保険－24】[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＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、申立人による屋根の全面葺き替えやカーポートの全てを交換する費用の請求は過大であるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－25】[保険金の支払]

申立人は、建物が雪害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＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①瓦の雪止のずれ、軒樋の脱落は雪災として、瓦の落下による屋根損傷については風災としてそれぞれ認定して請求額の一部を保険金として支払ったこと、②その他の請求については自然の消耗、

劣化によるものと判断し、追加で支払う保険金はないこと、③保険金の請求があった倉庫については、保険の目的に含まれる建物の大きさを超過しており、保険の目的に含まれないこと、④申立人は地震による損傷のため保険金支払対象外と伝えられたと主張するが、地震損害と断定した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や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①保険会社が既に保険事故と認定したもの以外の本件建物の損傷については保険事故と認定することは困難であること、②契約締結当時の不動産登記簿謄本には付属建物の記載はなく、本件契約は倉庫を保険の目的としていないと判断するべきであること、③保険会社は、電話での態度や言葉遣い、調査を行うまでに時間を要したこと、説明の仕方が適切ではなかったとして申立人に謝罪したこと等を確認した。

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－26】[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本件建物の外壁材の損傷状況は、風で生じるものとは異なること、②室内の濡損について、本件建物外部に風災に起因する損傷が確認できないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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－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、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件建物の損害は地震によるものと認定できないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、申立人の主張する本件建物のひび割れは、本件地震によるものと認定することはできないと判断した。

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

【火災保険－28】[保険金の支払]

申立人は、何者かによって建物に損傷を受けたことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件事故の具体的内容が不明であること、②本件事故の立証はされておらず、事故発生
の事実、損害との因果関係について認めることはできないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①本件事故については犯人が警察に逮捕されており、その旨は新聞でも報道さ
れているので、本件事故が発生したことは事実であること、②保険会社の主張内容は、本件保険金を支払
わない根拠として不十分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。

【火災保険－29】[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本件建物外部には風災における特徴的な損傷が確認できないこと、②申立人が主張す
るひび割れの写真等もなく、本件事故を具体的に特定して認めることはできないこと、③申立人が主張す
る風圧による本件建物外部の損傷機序について、かかる主張を根拠づける科学的知見はなく、提出証拠から
立証がされているとは言えないこと、④申立人は、本件代理店担当者から、本件事故について保険金が支
払われる等の説明を受けたと主張するが、一般論として代理店が保険金の支払を約束することはなく、また
申立人と当該担当者との間で詳細な打合せをする機会はなかったと思われること等から、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、本件事故が台風によって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－30】[保険金の支払]

申立人は、火災により建物および家財が焼損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたこ
ろ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件火災は、寝室内付近における故意の人為的な行為によって生じたものであること、②火災発生前に最後に出火場所に入入り、火災発生時に出火場所付近にいたのは申立人のみであること、③経済状況や過去の共済金取得歴等から、申立人には保険金を取得する目的で故意に火災を企図して惹起する動機が十分にあったこと等を主張した。

これに対して申立人は、本件事故について故意に企図したというようなことはない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件火災が申立人の故意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－31】[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＞

一方の離脱

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①屋根スレートの割れは確認できたが、物体が衝突した痕跡はないこと、②突発的な強風による屋根スレートの捲れ上がりや飛散等の損害がないこと、③屋根スレートが割れている箇所には、変色や苔が確認できたこと等から、風災等の保険金支払対象となる損害が発生したことが確認できず、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－32】[保険金の支払]

申立人は、突風、旋風により屋根に変形、歪み、隙間ができたことにより水濡れの損害が生じたため、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棟板金に飛来物による打痕を伴う破損や目立っためくれ、折れはなく、屋根部に風災による損害は確認できなかったこと、②仮に釘浮きを生じる程の強風が吹きつけた場合には当該釘押さえの箇所を軸にしてひび割れや捲れが生じるはずであるが、そうした状況も確認されていないこと、③水濡れの損害についても、突風、旋風によって本件建物に損害が発生した事実が確認できないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①提出した写真から棟板金と屋根材に隙間があったことは明白であること、②金属はひび割れするものではなく、変形して限界を超えれば破断するものであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件事故は本件約款上、保険金の支払対象となる「風災」による事故には該当し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－33】[保険金の支払]

申立人は、大型トラックの停車中の荷重等により建物地下の排水管が破損して汚水が漏れ、建物内の排水設備も利用不可となったため、また、賃借人からの損害賠償請求への対応が必要となったため、事業活動総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人が主張する損害は、駐車場の地下にある配水管の破損(建物損害)、およびテナントとして入居する賃借人の床の水濡れ(賠償損害)であること、②技術士によれば、大型トラックが停車したことによる荷重で排水管が破損することはない等、本件建物損害に関してはいずれの保険金支払事由にも該当せず、保険金支払はできないこと、③賠償損害については、損害写真および修理見積書から、本件建物の所有、使用または管理に起因する事故であると判断したこと、④簡易仮設物の設置・撤去費用は賃借人所有物の復旧作業時にも使用されているため、費用の半分を損害賠償として認定すべきと判断したこと等を主張した。

これに対して申立人は、①排水管の破損状況から、排水桝の蓋の上に大型トラックが停車する等して荷重が加わったことで生じた損害であると修理業者は考察しており、本件約款に定める自動車の衝突または接触で生じた損害に該当すると言えること、②賃借人事務所の復旧工事費用や簡易仮設物の設置費用は申立人が全額賠償義務を負うこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、本件事故が本件約款で支払対象となる事故に該当するか否か、また、簡易仮設物の設置・撤去費用の全額が賠償保険金の支払対象であるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－34】[保険金の支払]

申立人は、水災により機械式駐車場に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人は、設備全体の入れ替えを求めているが、技術的観点からは、必要部品の交換によって復旧が可能であること、②提示済の保険金に一部保険金を加算すること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人から、紛争が長期化することは避けたいとして、保険会社認定額で和解したい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。

【火災保険－35】[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軸組、屋根、外壁に損傷は確認できなかったこと、②基礎のひび割れは全て乾燥収縮等に起因したものであったこと等から、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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件損傷は地震によるものではなく、本件建物の損害は無責となることを確認した。

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

【火災保険－36】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①棟板金は経年により板金の噛み合わせ部分に緩みや外れが顕在化したものであること、②スレートは経年により発生したひびが雨水等の浸み込み等で促進されて割れに至り、今回顕在化したものであること等から、風災には該当せず、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、強風と損傷の発生日時が同一であるにもかかわらず、全ての損傷を経年劣化とすることは間違いである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損傷が強風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－37】[保険金の支払]

申立人は、申立人が所有し火災保険の契約者が使用している建物に火災が発生して全焼したため、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火災の出火箇所および出火原因について、消防の見解はコンセントから出火した可能性を指摘しているが、差込プラグの刃やコンセントの受刃側の状態等からは、コンセントからの出火の可能性、

コンセント以外からの電気火災の可能性、漏電火災の可能性は否定されること、②契約者の経済状況や契約者と申立人の関係から、契約者および申立人に経済的動機が見受けられること、③本件火災前日に、建物の所有者変更手続が完了していること、④本件火災発生当日の契約者の行動について、契約者の説明内容と第三者の説明内容とに齟齬が見受けられること等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は、本件事故発生の有無について、具体的に何らの主張もしていないこと、②保険金支払を拒絶するからには、出火原因および出火場所を具体的に説明するとともに、契約者の当日の行動を根拠資料を提示しながら説明すべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人による本件事故についての保険金請求が正当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－38】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件建物の瓦は重なりあって設置されているため、風圧で一部の瓦が浮き上がると連鎖的に一定の範囲で飛散するのが一般的であるが、瓦のずれは一部にとどまり、隣接する周辺の瓦への連鎖的な飛散の痕跡が確認できなかったこと、②損傷した瓦は、重力に従ってそれぞれ軒先方向へ動いており、風による一定方向のずれや浮きとは判断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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張は合理的であり、本件事故が風災によって生じたものと認定することは極めて困難であることを確認した。

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

【火災保険－39】[保険金の支払]

申立人は、申立人の子が床やクロス等を傷つけたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の契約時、子が付けたキズであっても不測かつ突発的な事故であれば保険金の支払対象となる旨説明したこと、②本件損傷は、申立人の子の日常生活において、室内で玩具や遊具等を使用することで不可避免的に生じる損傷であり、不測かつ突発的な事故による損害に該当しないこと、③本件損傷は機能に支障のない外観上の損害に留まるものであること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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。

【火災保険－40】[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、数回の現地調査結果を踏まえて、2箇所のみが本件地震による損傷であり、本件建物の損傷は一部損に該当する旨主張した。

これに対して申立人は、本件建物の内壁の損傷は11箇所及び、本件建物の損傷は小半損に該当する旨主張した。

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、①申立人が主張する11箇所のクロスのしわや破れについて、下地材の乾湿等による動きによって発生する範囲のものであって、必ずしも地震によるものと断言することはできず、また、本件建物の耐震性能、地震の際の計測震度等を考慮すると、地震による損傷ではない蓋然性が高いこと、②入隅については、地震による損傷が発生する場合、開口隅部に被害が先行して発生すると考えられるが、これらの箇所に損害が見られないこと等から、本件建物の内壁については2箇所のみが本件地震による損傷であり、一部損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、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－41】[保険金の支払]

申立人は、強風により建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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、瓦のずれの補修が必要と判断できない部分の瓦の積み直し費用は、自然の消耗または劣化に起因して発生した損害であり、本件事故によって生じた損害とは言えないことから、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、本件事故による損害についての追加認定はできないが、本件事故より後に発生した別の強風による損害について一定の保険金支払が可能であ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－42】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件損傷は屋根材1枚の欠けだけであり、強風によって割れたのであれば、破片が飛散落下してしかるべきであるところ、破断部に苔が生えるほどの状態になるまで残存することは想定し難いこと、②破断部には苔が生え、打痕もないこと等から、風災による損害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、保険会社の主張には合理性があり、本件事故を風災によって生じたものと認定することは極めて困難であることを確認した。

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

【火災保険－43】[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申立人が申告する損害の大部分は、「保険の対象の自然の消耗または劣化」のため、風災との相当因果関係はないと判断していること、②損害状況を鑑み、風災との因果関係が容認できると判断した損害について保険金を支払うこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①本件台風による損害は認められず、無責と考えられる、②保険会社は損害の一部を風災と認容しているが、申告事故日に発生した損害であると認める理由がなく、保険会社はかなり申立人に寄り添った判断をしていると思われる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－44】[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申立人が申告する損害の大部分は、「保険の対象の自然の消耗または劣化」のため、雪災との相当因果関係はないと判断していること、②損害状況を鑑み、雪災との因果関係が容認できると判断した損害について保険金を支払うこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①雪災による損害は認められず、無責と考えられる、②保険会社は損害の一部を雪災と認容しているが、申告事故日に発生した損害であると認める理由がなく、保険会社はかなり申立人に寄り添った判断をしていると思われる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－45】[保険金の支払]

申立人は、大雨で建物内の商品が損傷したため、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＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件損害は、水災、風災、給排水設備事故の水濡れ等、いずれの損害にも該当しないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の立会調査が被害発生から10日後であり、片付け作業がほぼ済んで、被害当時よりもだいぶ整っていた状態であったこと、②床上浸水に該当すると思われること、③給排水設備事故の水濡れ等に該当する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、本件損害は、水災、風災、給排水設備事故の水濡れ等、いずれの損害にも該当しないとの専門家の意見は妥当と判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し、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、建物が強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、本件損傷は台風による強風が原因ではなく、屋根の劣化部分からの雨漏りであり、建物の外部損害もないため風災損害にも該当せず、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、建物の劣化はあるものの一般的な風雨に耐える性能は有しており、1階で雨漏りが起きていない以上本件損傷は台風による風雨が原因と考えるべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件損害が風災によって発生したと断定できるエビデンスはなく、保険会社の認定は妥当と判断す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－47】[保険金の支払]

申立人は、誤って刃物を落としてキッチンシンク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キッチンシンクに生じたとされる穴が写真や立会調査で確認できず、漏水痕も確認されなかったこと、②食器洗い中に包丁を落とした程度の衝撃で、申立人が主張するような窪みが生じるとは考えられないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生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、給湯器が凍結破損して漏水したため、火災保険に基づく水道管凍結修理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修理業者作成資料に、本件漏水の原因は鋼管の劣化によりピンホールを起こしたものであるとの記載があること、②修理業者の見解では、居室床下の給湯管からの漏水と考えられるところ、外気に直接触れる配管ではないため凍結破損は考えられないこと、③本件漏水事故の直前に、給湯管が凍結破損するほどの気温低下が確認できないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、本件事故前に給湯管の交換工事を行った際に問題なしと確認しており、経年劣化による破損ではないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件漏水の原因が給湯管の凍結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－49】[保険金の支払]

申立人は、風災およびその他偶然な破損事故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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物各所に漏水痕および苔の群生等が確認されたが、風災被害において生じうる損傷態様は確認できないこと、②軒樋の損傷は、土の堆積や苔の発生状況から、不測、突発的な被害とも言えず、経年的に変形・破断したものと考えられること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、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－50】[保険金の支払]

申立人は、強風により瓦が落下したため、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瓦の下地木材が腐食したことにより強度を失い、瓦の重量に耐えられなくなった結果、瓦ごと落下するに至ったものと考え、②屋根を保護する塗装塗膜が剥離して苔が発生している状態であったため、すでに瓦の耐久性は失われていたものと考え、③申立人より築年数やリフォームの補修歴について説明があったが、下地木材および塗装塗膜の修繕までは行われていないこと、④事故日に吹いていた風によって建物の瓦が落下するとは考えられないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①過去に、施工会社や管理会社から、定期的な塗料散布のメンテナンスが必要であるとは聞いていないこと、②屋内への雨漏り等もなく、強風で瓦が落下してはじめて異常に気付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、本件事故は風災には該当せず、保険会社の主張は妥当との専門家の意見は相当と判断した。

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

【火災保険－51】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

一方の離脱

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①事故日に落雷が発生した事実を客観的に確認できないこと、②立会調査の結果、落雷を起因とした損害が確認できないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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－52】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、雨樋の損害は、確認することが困難なほどの軽微な歪みとたわみであり、樋受け金具の変形や外れはなく、軒樋に大きなたわみ、変形や下がり確認できず、豪雪、雪災によることを疑わせる損害

を確認できないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①雪災により、雨樋に歪みとたわみが発生して雨漏りが生じていること、②本件は、過去に保険金の支払があった別件事故と損害形態が同じであり、同様に保険金を支払うべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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損害とは認めら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－53】[保険金の支払]

申立人は、雪害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、①本件事故と別件の風災事故を併せて立会調査を実施し、屋根については瓦2枚の割れを確認し、樋については、若干のずれや変形が見られ、取付金具に一部緩い箇所があることを確認したこと、②できる限り申立人に有利に判断し、本件事故と別件事故で保険金支払可能と判断した損害について保険金を支払うこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の認定内容で紛争の解決を図ることが相当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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、暴風雨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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①天井の漏水の原因は、度々漏水が発生していた軒樋および軒樋の立ち上がり部分からであること、②天窓ガラスの亀裂は、外部衝突の痕跡はなく、熱割れ現象であること等から、本件損害が風災による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―55】[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修理業者の見積書に計上されている軒樋等一部の工事は、風災による損害を復旧する費用とは認められないこと、②修理業者の見積額は単価および範囲ならびに数量が過大であること、③紛争解決手続開始以前に、申立人の意向を汲んで損害保険金の額を算出し直してきた経緯があること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、損害保険金の認定額を一部引き上げ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―56】[保険金の支払]

申立人は、家財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被害品が申立人方に所在していたことを示す客観的証拠がないこと、②外部からの侵入を推認させる客観的証拠がないこと、③玄関や庭に防犯カメラが設置されていたが、映像が保存されておらず、予想犯行時に外部から何者かが侵入、逃走した様子を撮影した映像がないこと、④本件事故の発覚から1か月以上経過後に、申立人から警察に通報されているが、申立人が主張する盗難被害番号は侵入盗被害を受理したものではなく相談番号であるとの回答を警察署から得ていること等から、本件事故の存在自体に疑義があるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険―57】[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事故発生の具体的な日時を申立人は特定することができず、官公庁の災害情報・台風情報を確認しても、申立人から事故発生日付近と申告された頃に該当する台風その他の風災の情報がな

かったこと、②現場確認においても捲れや剥がれといった風災による被害は見受けられず、外壁材である木板が日射や風雨に繰り返しさらされたことによる症状が確認されたこと、③以前の画像により、事故以前に既に老朽化や外壁木材の退色が見受けられたこと等から、申立人が主張する損害は年数の経過に伴う劣化症状である可能性が高く、風災によるものとは判断できないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－58】[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、鑑定人による立会調査の結果を踏まえて、外壁のひび割れ、剥離は風災による損害と判断できず、外壁の黒ずみについてもカビや藻であり、風災による損害とは判断できず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の主張は、自社に都合の良い点のみを一方的に主張したものであって、不適切な審査によるものであること、②風災の認定要件について、約款や重要事項で説明すべきであるのに、そのような説明はなされていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、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－59】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物に損傷が生じたため、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、①基礎のひび割れは、いずれも表層モルタル上のもので、乾燥収縮による経年的な損耗の可能性が高いと判断したこと、②本件損傷の発生時期が特定できず本件地震による損害とは認定できないこと等から、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、基礎のひび割れの幅は国の基準を超えているため、構造クラックに該当することから、一部損に該当する旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件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－60】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件損傷は、典型的な経年劣化によるものや日常生活の中で生じたものであり、風災による損傷ではないと考えられることから、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－61】[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瓦が風圧のみで飛散することは通常考え難いこと、②物置小屋波板は、本件台風以前から端部に浮きが生じていることが確認できること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件損害は強風によるものであるとする申立人の立証が十分であると認めることはできなかったが、保険会社が本件台風による損害として一部を認定し、早期解決を前提にした支払可能額を提示した経緯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、家具等の移動時に建具等を破損させたため、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本件事故の一部は、本件建物に加工、据付、組立しようとした際の作業中の過失によって生じたものであり、本件約款の免責条項に該当すること、②本件事故による破損は、機能の喪失や低下が生じているとは言えず、経年劣化によって生じたものであり、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、本件事故の発生原因についての申立人の主張が十分立証されたと認めることはできなかったが、保険会社が本件破損の一部を認定し、支払可能額を提示した経緯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、台風により屋根に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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屋根材には、広範囲に表面剥離や欠けやひび割れが見られたが、飛散した状態ではなく、飛来物による打痕もなかったこと、②この屋根材は、経年により防水性を失い、水分の吸収、乾燥を繰り返すことでの劣化割れや、凍結、膨張することでの凍て割れの症状を起こしやすく、本件屋根にもその症状が見られたこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件事故は経年劣化に起因するものであり、風災によって生じたものと認定することは極めて困難であることを確認した。

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

【火災保険―64】[保険金の支払]

申立人は、給排水設備の水漏れ事故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、申立人が主張する請求金額の一部は、本件事故による損害として必要性を認めるに足りる合理的な根拠が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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の認定額は、復旧費用として必要十分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、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―65】[保険金の支払]

申立人は、台風による大雨・風で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＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①コンクリートブロックの土留めの損壊は雨水による土圧の上昇により生じたものであり、風

災が原因と判断できないこと、②建物の地盤沈下、埋設配管の損壊、エアコン室外機の転倒は、土留めの損壊が原因であり、風災が原因と判断できないこと、③気象庁による事故当時の最大瞬間風速では、建物が風災で破損する可能性はないと判断できること、④土留めの損壊とそれに伴う地盤沈下等は水災による損害と認められるが、本件約款の水災としての保険金支払条件を満たしておらず、支払対象外であること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故当時の気象庁のデータは、明らかに風災や水災による損害を引き起こす可能性が非常に高いことを示していること、②保険会社の現地調査は復旧工事完了後に実施されており、実際の被害状況が確認できない状態での調査結果に基づいて保険会社が損害を判断することは不適切であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①事故当時は建物を破損させるほどの強風は発生していなかったため、本件損害の原因は水災であること、②本件損害は、本件約款に規定する水災としての保険金の支払要件を満たしていないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し、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－66】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、立会調査の結果から、申立人が主張する損傷はいずれも風災および雪災によるものではなく、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人の主張する本件損傷の状況が、風災および雪災によって生じたものであることは客観的に確認できないと判断した。

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

【火災保険－67】[保険金の支払]

申立人は、外壁タイルが破損したため、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立会調査時に確認したところ、鋼材フレーム端部はタイル壁面と接している状態にあり、フレームが昼間日射を受け熱膨張し夜間収縮を繰り返すうちに徐々にタイル壁面に近接していったことを示していること、②外壁タイルの施工基準から、1回のみのフレームの接触でタイルが容易に剥離するとは考えられないこと、③上下のタイルにも亀裂が生じているが、これはフレームが伸縮を繰り返し、剥離落下したタイルに繰り返し作用(接触)したため、その応力が剥離落下したタイルの上下にあるタイルにも作用したものと考えられること等から、本件損害は不測かつ突発的な事故によって生じた損害には該当しない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件被害は、鋼材フレーム端部とタイル壁面の1回の接触によって生じたものであること、②猛暑の中偶然高温となり、設計上の想定を超えて鋼材が膨張して伸びた結果、鋼材がタイル

に到達して破損をもたらしたと考えられ、不測かつ突発的な事故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、本件損傷が不測かつ突発的な事故によって生じたものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－68】[保険金の支払]

申立人は、雪災および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事故報告の時点で建物は修理済で修理前の写真がなかったこと、②申立人や修理業者から、修理前の損害状態を確認できる客観的な情報が得られず、本件事故の発生機序、発生原因について判断できないこと等から、風災や雪災による損害と推認することができないとして、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、本件事故発生の有無、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－69】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

一方の離脱

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件損傷は本件地震によるものと判断できない旨主張した。

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

【火災保険－70】[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建物の写真から、風によって破損したと判断される箇所がないこと、②熨斗瓦の重ね部分の隙間が広がり面戸瓦の廻りから土が流れ出しているのは、自然の損耗もしくは劣化による損害状況に酷似

していること、③雨樋の損傷も本件事故によるものとは判断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、本件事故が風災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。

【火災保険－71】[保険金の支払]

申立人は、屋根が雪の重みで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を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根に陥没や下地の折れ、剥がれ等の雪災の損害は確認できなかったこと、②水濡れ損害については、給排水設備に生じた事故による水濡れ損害と判断し、できる限り保険金支払可能な損害を計上したこと等を主張した。

これに対して申立人は、①過去に屋根、壁の全面塗装工事をしたが、その段階では異変はなく、本件事故日まで一度も大雪による水漏れはなかったこと、②水漏れを確認したときには屋根に多くの雪が積もっており、この雪の重みで屋根が下がり外壁と屋根の部分の隙間ができて水漏れになったこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①本件屋根の損害については、積雪によって生じたと特定される損害は確認できないため、保険会社の主張に妥当性が認められる、②水濡れ損害に対する保険金として保険会社が提示した額は、必要十分であるとの専門家の見解は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う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－72】[保険金の支払]

申立人は、漏水事故により階下の相手方宅に損害を与えたため、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、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が求める追加工事代金は、認定済の損害範囲と重複すること、②クリーニング立替金は、具体的な内容に関する資料の提出がないこと等から、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した結果、認定済の損害範囲と重複しない追加工事に関する資料およびクリーニング立替金の具体的な内容に関する資料の提出を申立人に求めたが、申立人からの確な回答を得ることができなかった。

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－73】[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申立人が主張する損害の多くは経年劣化によるもの、または現地立会調査時に補修済のものであって被害を受けた事実自体が確認できないこと、②被害を証するものとして提出された写真は、被害箇所と主張する箇所の撮影に留まるため、本件事故によって生じた損害の箇所かどうかを判断するには不十分であること、③事故当時の近隣の最大瞬間風速データからは、台風による被害が生じた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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が風災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。

【火災保険－74】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物と家財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、本件地震による家財(生活用動産)の損害は、本件電気温水器の損害を含めると小半損となると申立人は主張するが、本件電気温水器は不動産(建物)に付合した物であるため、保険の対象の範囲として建物に該当し、生活用動産には含まれないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①本件建物について、一部損の認定が可能であること、②本件電気温水器を除外した家財に関する本件地震による損害について、保険会社は一部損の認定をしていること、③本件電気温水器は、本件建物に設備されたことにより同建物に付合し、地震保険においては建物として保険の対象となっており、生活用動産には含まれないと解するのが相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、建物、家財とも一部損として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－75】[保険金の支払]

申立人は、雪害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、①既に発生している損傷部分は保険金支払対象外であると伝えた上で本件契約を締結し

たこと、②本件損害の箇所は保険始期以前に既に損傷していたことを確認したこと、③新たに生じた損害を総合的に評価して、保険金として修理見積額の一定割合の金額を提示したが、受け入れられなかったこと、④提示済の金額が妥当との判断に変わりはないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人から、保険会社の提示額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－76】[保険金の支払]

申立人は、落雷、台風による倒木で太陽光発電所のパワーコンディショナーが損傷して発電量が低下したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故日前日および当日に本件発電所付近では落雷が発生しておらず、落雷の影響はないこと、②本件発電所では出力制御機器のメーカーが推奨する通信1系統あたりのパワーコンディショナーの最大接続台数を超えるパワーコンディショナーが接続されていることや、通信線の敷設状況においてもノイズ対策が十分とは言えないことが通信効率の低下に影響していると考えられること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件発電所の発電量低下の原因が落雷または倒木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－77】[保険金の支払]

申立人は、落雷により太陽光発電所のパワーコンディショナーが損傷して発電量が低下したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故日に本件発電所付近では落雷が発生しておらず、事故日前日に生じた落雷も本件発電所から離れた場所であったこと、②落雷によりパワーコンディショナーは一度は停止するが、再び自動的に起動して発電していることからパワーコンディショナーのハードウェアには損傷が生じていないこと、③本件発電所では出力制御機器のメーカーが推奨する通信1系統あたり接続するパワーコンディショナーの最大台数を超えるパワーコンディショナーが接続されていることや、通信線の敷設状況においてもノイズ対策が十分とは言えないことが通信効率の低下に影響していると考えられること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、本件発電所の発電量低下の原因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－78】[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屋根瓦の損害は強風で生じる損害状況とは異なっていること、②瓦の割れには飛来物が衝突した打痕が確認できないこと、③漆喰の剥がれは、一般的に風災で見られる棟瓦の破損を伴っていないこと、④一部戸室の押し入れ・物入れの水濡れ損害は、不測かつ突発的な事故として保険金支払の対象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を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本手続において当事者双方から提出された資料からいずれの主張が事実であるかを客観的に判断することは困難であること、②一部戸室の損害について保険金を支払うとする保険会社の提案内容は、申立人にとって有利な内容を含むものであること、③当該保険金の支払によって和解する選択肢を申立人に残すことが望ましいこと等を確認した。

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

【火災保険－79】[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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、カラーベスト屋根の割れ落ちた分は、雹による打痕を確認して損害認定できるが、その他の損害箇所には雹による打痕がないこと等から、本件雹災によって生じた損害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、本件雹災によるものと認められる損害の範囲に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－80】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故日の風速は暴風警報や強風注意報の基準を大きく下回っていること、②当該建物

は築20年以上が経過しており、経年劣化の症状が見られること、③風圧力による破損の特徴が見受け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。

これに対して申立人は、①地形や風向きにより気象庁のデータでは推し量れない強風が吹くことがあること、②建築業者は、当該建物と同年数クラスの建物で本件のような破損は聞いたことがないと話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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件損害は、強風を原因とするものではないとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

【傷害保険－1】[契約の管理・保全]

申立人は、年金払積立傷害保険の給付金について、保険会社から未返済の契約者貸付金および遅延利息を相殺して減額した金額を支払うとされたため、相殺される額の減額を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

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、保険料滞納による自動振替貸付が適用されており、加えて申立人の希望で契約者貸付が行われていたこと、②自動振替貸付について、申立人から返済が行われたが、その際契約者貸付金については一切照会を受けていないこと、③毎年、契約者貸付についてのお知らせを発送していたこと、④申立人が主張する保険会社による契約者貸付金債権の放棄やミスによる算入漏れはないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人は契約者貸付金を返済していたつもりであったが、十分認識できていなかったこと、②保険会社は契約者貸付金の「満了のお知らせ」を毎年申立人宛に出状していたこと、③申立人は当時募集代理店主であり、自動振替貸付返済時に契約者貸付金についての案内が保険会社からなかったことをもって、保険会社がその債権を放棄したり、過失があったとまでは言えないこと等を確認した。

このため、保険会社は未返済の契約者貸付金および遅延利息を相殺した金額の給付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－2】[保険金の支払]

申立人は、けがの治療で鍼灸院にかかったため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の傷害通院保険金の支払要件である通院とは、病院もしくは診療所に通う等により治療を受けることであり、また、治療とは、医師が必要であると認め、医師が行う治療を言うこと、②申立人が通院した本件鍼灸院は、都道府県知事に施術所登録を行っている施術所ではなく、その鍼灸治療は医師の指示に基づいて行われたものではないこと等から、本件契約が定める通院の要件に該当しないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

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

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

【傷害保険－3】[保険金の支払]

申立人は、けがの治療で鍼灸院にかかったため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の傷害通院保険金の支払要件である通院とは、病院もしくは診療所に通う等により治療を受けることであり、また、治療とは、医師が必要であると認め、医師が行う治療を言うこと、②申立人が通院した本件鍼灸院は、都道府県知事に施術所登録を行っている施術所ではなく、その鍼灸治療は医師の指示に基づいて行われたものではないこと等から、本件契約が定める通院の要件に該当しないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

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

【傷害保険－4】[保険金の支払]

申立人は、店舗で倒れそうになった冷蔵庫を支えようとして負傷して通院したため、事業活動総合保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人と配偶者が同時に同じ事故原因により負傷したとしているのに、事故発生状況に関する双方の申告には相違があること、②画像において外傷性の所見はなく、明らかな他覚的な所見もないこと、③複数回の保険金請求歴があること等から、本件事故の発生事実および受傷事実に対して大きな疑義を持たざるを得ず、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生有無や受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、店舗で倒れそうになった冷蔵庫を支えようとして負傷して通院したため、事業活動総合保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人と配偶者が同時に同じ事故原因により負傷したとしているのに、事故発生状況に関する双方の申告には相違があること、②短期間に複数回の保険金請求があること等から、本件事故の発生事実および受傷事実に対して大きな疑義を持たざるを得ず、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生有無や受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、適応障害により休業したため、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本件契約の保険始期日以前に適応障害と診断され、以降も通院治療の継続および就業障害の継続が認められること、②主治医から同一の適応障害が継続していたとの見解が示されていること等から、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、適応障害がいつ発生しそれに伴う就業障害が本件契約の保険期間中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－7】[保険金の支払]

申立人は、現場作業中に負傷したため、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診断画像から、申立人が主張する左前腕伸筋腱断裂は認められないこと、②受傷機転から考えられる外傷の程度としては、打撲捻挫相当の評価が妥当であること等から、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、主治医が手術適応と判断した日までを就業不能期間として認め、その間の通院実日数分を追加で認定する旨の提案がなされたことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を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。

【傷害保険－8】[保険金の支払]

申立人は、親が介護施設で死亡したことにに関して施設に損害賠償請求するため、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＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件契約に付帯されている弁護士費用特約では、被保険者の範囲について、本人またはその配偶者の同居の親族が含まれること、②「同居」の意義については、「同一家屋に居住し起居を共にしている」との理解によるべきであり、本件のように施設に入所中の申立人の親については、特別の事情がない限り、同居しているとは言えないこと、③申立人の親の生活の本拠は自宅ではなく施設であったというべきであり、本件では、同居と見なす特段の事情も認められないこと等から、申立人の親は本件契約の被保険者に該当しないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【傷害保険－9】[保険金の支払]

申立人は、スポーツトレーニング中に負傷したため、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＞

一方の離脱

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、医学的他覚所見が認められず、保険金の支払要件となる傷害が発生した事実が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。

【傷害保険－10】[保険金の支払]

申立人は、スポーツトレーニング中に負傷したため、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＞

一方の離脱

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、医学的他覚所見が認められず、保険金の支払要件となる傷害が発生した事実が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。

【傷害保険－11】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に追突事故で負傷したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約の新規加入後、本件以外に複数回の保険金請求歴があり、事故状況に比して通院頻度が高いこと、②受傷した事実そのものに疑義があること、③自動車の損傷の程度、事故の再現テストおよび医療記録から、本件約款に免責と規定する頸部症候群等の症状を訴えている場合で、それを裏付けるに足る医学的他覚所見のないものに該当すること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【傷害保険－12】[保険金の支払]

申立人は、スポーツを行っていた際に受傷して後遺障害が残存したため、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左足関節の機能障害については、左アキレス腱断裂によって生じた事象として後遺障害等級8級を認定して保険金を支払ったこと、②各症状から、後遺障害等級7級を認定することはできないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、保険会社の後遺障害等級8級の認定は、申立人に寄り添ったもの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。

【傷害保険－13】[保険金の支払]

申立人は、原動機付自転車運転中に自動車と接触して受傷したため、団体総合生活補償保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件原動機付自転車を調査したが、相手方自動車と接触したとされる右バックミラーに本件事故と関連するような損傷は確認されなかったこと、②申立人から相手方自動車の登録番号や車種等の目撃情報の提供があったが、当該登録番号の自動車とはメーカーや車種が異なっており、相手方自動車の存在が確認できなかったこと等から、本件事故の発生自体が確認できず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【傷害保険－14】[保険金の支払]

申立人は、ボランティア清掃活動中に負傷したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

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、申立人は単独で活動し、本件事故発生を目撃者の存在が確認できず、本件事故の発生自体が客観的に確認できないこと、②医療確認の結果、身体的外傷所見が認められず、申立人が受傷したとされる左股関節炎の発症が急激かつ偶然な外来の事故に起因するものとは判断できないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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－15】[保険金の支払]

申立人は、歩行中に転倒して負傷したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が負傷した部位と治療の態様は本件約款における「みなし通院」の要件を満たさないことから、既に認定した保険金以上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、提出した診断書や負傷当時の患部写真をもとに、本件負傷の態様と治療の実態は「みなし通院」の要件を満たす旨主張し、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、申立人の負傷の具体的な内容と治療の態様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、融雪剤散布業務に使用する自動車により車庫のシャッターを損傷させた事故で、保険会社が警備業者賠償責任保険の警備業務には融雪剤散布業務は含まれないとして保険金の支払を拒否したため、無効な契約であるとして、過去に遡って保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約で保険金が支払われるのは本件約款で定めたとおり、申立人が警備業務の遂行中に生じた偶然の事故により他人の財物を損壊させた場合であること、②警備業務とは警備業法で規定された業務を指しており、融雪剤散布業務は警備業法上の警備業務には該当せず本件事故は保険金支払対象外であること、③過去に遡った保険料返還を申立人は要求するが、その間継続して補償内容を担保し過去に保険金の支払履歴もあることから、要求には応じられないこと、④融雪剤散布業務を申立人が行っている事実は本件契約締結時に申告はなく、過去に遡って確認したが保険会社の担当者も認識していないこと、⑤「警備業者賠償責任保険のご案内」や重要事項説明書をもって申立人の理解を得た上で本件契約を締結してきていること、⑥仮に融雪剤散布業務が警備業務に該当したとしても、損害を被った駐車場シャッターは警備対象区域外にあるため警備対象物に該当せず保険金支払の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過去から契約締結にあたり融雪剤散布業務を請け負っていることは申告していたこと、②申立人のホームページ上で申立人の業務内容を開示していること、③契約締結の際には警備業者としての実績等を保険会社として調査すべきであること、④申立人は、一般的な警備業務の他にも特殊警備を行っていることを保険会社に説明済みであり、融雪剤散布業務だけを説明しない理由はないこと、⑤契約手続時に重要事項説明の読み合せはなく簡易な確認程度で業務内容に関する質問はなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件契約の締結において、申立人と保険会社との間で申立人の融雪剤散布業務を保険金支払の対象業務としていたと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。

【新種・海上保険－2】[契約の募集]

申立人は、被保険者がポリープ検査によりがんと診断されたため、団体総合生活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本件契約前にポリープが存在しており、当該ポリープが検査によりがんと診断されたので、被保険者は保険期間開始時より前にがんを発病したものであり、保険金の支払に応じることはできないこと、②申立人は、本件契約時に契約を案内した代理店の共済募集人から、ポリープが保険始期日以降にがんと診断された場合でも補償されると説明を受けていると主張しているが、共済募集人は始期日より前に発病した病気は補償対象外であることは認識している等、当該主張を事実と認めることはできないこと、③申立人が錯誤によって本件契約に加入したものと認められる場合、和解案として契約取消しを検討することは可

能であること等を主張した。

これに対して申立人は、①告知が緩やかでポリープががんだった場合に保険金が支払われる保険に加入したこと、②共済募集人の募集当日の記憶に関する証言が二転三転していること、③共済募集人は説明責任を果たしていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人が、本件契約時に共済募集人から、ポリープが始期日以降にがんと診断された場合でも補償されると説明を受けたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－3】[契約の募集]

申立人は、航空機が火災により損傷したため、航空保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件契約は基準価額の一定割合を保険金額としているが、本件契約に基づく保険金は、保険金額が限度となること、②代理店は申立人に対して本件契約の見積書を使用して、基準価額、協定価額および保険金額の定義について具体的に説明していること、③基準価格の一定割合を保険金額とすれば、それが上限になるが、比例支払にはならないこと等を説明していること、④申立人から保険金額についての変更等の要請はなく、申立人は代理店の提案に同意した上で契約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、本件紛争の解決を図るためには、本件契約手続において代理店による申立人の意向把握が十分であったか否か、また、保険金額の設定に関する説明が十分になさ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。

【新種・海上保険－4】[契約の募集]

申立人は、公的介護保険制度に基づく要介護状態と認定されたため、団体総合生活補償保険に基づく保険金の支払または保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険始期前に要介護認定の原因となる疾病が発症していることは、主治医が作成した医療照会書兼回答書で確認できるため、始期前発病に該当すること、②ウェブサイトを通じた契約手続では、重要事項説明書の記載事項を確認しないと先の手続に進めない設計となっていること、③申込の意思表示後に申込内容確認書と重要事項説明書を書面で送付して一定の取消可能期間を設けていること等から、保険金の支払、契約取消しによる保険料の返還のいずれにも応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①ウェブサイトの健康告知は過去2年以内の病歴であり、10年前の診断内容を保険金不払の根拠とすることは、契約告知要件として設定された範囲を逸脱していること、②保険会社のウ

ウェブサイトにおける説明は一般消費者には理解し難く、誤解を招く可能性がないよう工夫が必要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に基づき検討した結果、①主治医意見書および医療照会書兼回答書には保険始期前に要介護認定の原因となった疾病発病の記載があるため、保険金の支払対象外であること、②契約申込時に重要事項説明事項を確認してチェックしないと先の手続に進めず、申込後に申込内容確認書と重要事項説明書を書面で送付して一定の取消可能期間を設けており、申込時まで遡及して契約を取り消すべき理由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、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、請け負ったエアコン設置工事により水漏れが発生し、被害者より修理費の賠償請求を受けたため、事業活動総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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損害範囲として認定できるのは、2階洋室の壁、床、天井の張替えやLDKの天井、壁等であること、②申立人が高額の自己負担を負うことが想定されていたため、新旧交換控除は適用せず損害額を算出したこと等を主張した。

これに対して申立人は、①修理見積業者に保険会社が認定した金額ではできないと言われたこと、②保険加入時に原状復旧まで保険金が出ると聞いて加入したのに、代理店等の勧誘の仕方にも問題があると思うこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、現在の保険会社の認定額に対して一部追加計上が可能とする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。

【新種・海上保険－6】[保険金の支払]

申立人は、海外留学中に携帯電話が破損して修理したため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を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申立人に対して、1点10万円を限度として時価額もしくは修理費のいずれか低い額まで支払われることを説明したこと、②本件携帯電話の修理費が時価額を上回るため、時価額が限度となること等から、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、新品購入の際は使用年数に応じて購入価格から減額されるとの説明は受けたが、修理する場合には時価額または修理費のいずれか低い額まで支払われるとの説明は受けていない旨主張し、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、①保険会社の主張には変遷が認められること、②申立人が保険会社の説明を聞いていたとすれば、時価額を超えて修理を行うことは一般的に考え難いこと、③本件受付時のみならず、その後の申立人からの問い合わせに対して、保険会社が

丁寧に説明していれば、本件紛争を避けることができたと考えられること、④保険会社から、一定の保険金を追加で支払う旨の意向が示され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－7】[保険金の支払]

申立人は、歩行中に転倒して受傷したため、業務災害補償保険に基づく通院補償保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人が申告する事故態様および受傷機転には不自然な点があること、②本件事故の発生および受傷の事実を裏付けることができる客観的証拠がないこと、③過去の傷害保険加入歴および事故歴に関する申立人の説明に変遷があること、④保険加入経緯および事故発生経緯に不自然な点があること等から、本件事故が発生したことおよびその偶然性については十分な裏付けがないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の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－8】[保険金の支払]

申立人は、がんと診断されたため、がん保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件契約の告知日以前に、告知事項に該当する傷病名の診断を受けていた事実と、診断確定された本件がんと間に因果関係がないとは言えないこと、②申立人が当該傷病名の診断について申告しなかったことは告知義務違反に該当するため、本件契約を解除すること、③本件約款の規定により保険金の支払には応じられないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①告知日以前に診断された当該傷病名は、本件契約の告知事項に規定する病気・症状に該当すること、②申立人が当該傷病名を申告しなかったことは、本件契約の告知義務違反に該当すること等を確認した。

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

【新種・海上保険―9】[保険金の支払]

申立人は、勤務先会社において、私的通信の内容を不特定多数の者に閲覧可能な状態にされたことにより、名誉毀損、あるいはプライバシー権が侵害されたとして行為者に損害賠償を請求するため、団体総合生活保険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、申立人の主張する紛争の内容が、本件契約の弁護士費用特約(人格権侵害等)において免責事由である「被保険者の業務遂行に関する精神的苦痛および職場における嫌がらせによる精神的苦痛」と評価される旨主張した。

これに対して申立人は、行為者が申立人の私的通信内容入手したのは、私的通信の相手と行為者との個人的な関係によるものであり、この入手経緯から見て「業務遂行に関する精神的苦痛および職場における嫌がらせ」とは評価されない旨主張し、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、申立人の職場における紛争が「職場における嫌がらせ」に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険―10】[保険金の支払]

申立人は、船が事故で損傷したため、ヨット・モーターボート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本件船舶にある航法装置より抽出したGPS航跡データによれば、データの最終稼働日は、本件契約の契約日直前であり、それ以降の記録は確認できなかったこと、②データの最終稼働日の本件船舶復路着岸時の航跡は、大きく蛇行し異常な航跡であり、同日時点において、すでに本件船舶にエンジントラブルが発生していたことが推認されること、③修理業者によると、本件損害が発生したと申立人の配偶者から報告を受けたのは、本件契約の保険期間前であり、申立人が申告する事故日の時点で、本件船舶は正常に動かせる状態ではなかったこと、④申立人の配偶者からは、事故申告日に本件事故が発生したことを裏付ける客観的な証拠は提出されていないこと等から、本件契約の契約日以前に、すでに本件船舶に本件損害が発生していたことが合理的に推認され、保険契約者が保険金を不法に取得する目的をもって締結した保険契約は無効であるため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【新種・海上保険－11】[保険金の支払]

申立人は、船で作業中にけがをしたため、ヨット・モーターボート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、本件契約は、別事故に関して保険金を不法に取得する目的で締結された契約であるとして本件約款に基づき無効となったことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、別事故の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。

【新種・海上保険－12】[保険金の支払]

申立人は、新型コロナウイルス感染症に感染して休業したため、事業活動包括保険に基づく休業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本件感染症は本件事故当時、感染症法上の分類が5類に分類され、保健所等が消毒命令等を行うことができる感染症に該当せず、本件感染症に罹患した場合の休業は補償対象にはならないこと、②本件契約更新時に、申立人の問合せに対して、5類に移行後も休業補償の適用がある旨の誤った説明を行ったのは事実であり、本件契約を取り消して、領収済の保険料を返還すること等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①本件契約では、5類の感染症による休業は保険金支払の対象にならないとされており、申立人は保険会社に対して保険金の支払を求めることはできないこと、②申立人が本件契約の更新を行ったのは、保険会社が休業補償の適用の有無について誤った説明を行い、その説明を申立人が信じたことに起因すること、③保険会社も誤説明を認め、本件契約を取り消して申立人に保険料を返還する意向を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和解金を支払うとともに、本件契約を取り消して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。

【新種・海上保険－13】[保険金の支払]

申立人は、疾病により休業したため、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申立人から聴取した身体状況と、診断書に記載された体動困難であるとの重篤性を示す記載および医療照会回答書の主治医からの回答がすべて整合していることを確認したため、就業障害の状

態と認識し、当初保険金を支払ったこと、②新たなカルテの分析によって、申立人の病態は初診時から、体動困難な病態ではなく、症状の程度の起伏はあるものの、自制可能な程度であり、申立人の身体状況は就業障害定義に該当していないと判断したこと、③本件紛争で申立人が要求する期間の保険金支払は対象外であり、更に、申立人に支払済の保険金の返還を求めることとなること等を主張した。

これに対して申立人から反論書の提出がなかった。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、①申立人の身体状況は就業障害の定義に該当しないとする保険会社の判断は妥当であること、②保険会社からは支払済の保険金の返還を請求しない旨の意向が示され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、既に支払った保険金の返還を請求しない旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－14】[保険金の支払]

申立人は、工事代金の入金遅延が発生したため、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、①申立人が提出した発注書および初回請求書には、弁済期日の記載がなく、弁済期日からの遅延の事実が確認できないこと、②申立人提出の資料に記載された支払期日が資料によってまちまちで、申立人の主張には客観性がないこと、③本申立てに当たって初めて提出された請求書によれば、そもそもこの取引は本件契約前に完了し、請負代金債権が発生しており、本件契約の保険始期日前に発生した債権に当たること等から、保険金の支払に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に基づき検討した結果、申立人提出の請求書の日付は保険始期日前であり、本件約款で保険金を支払わないこととされている保険期間の初日より前に発生した債権に該当することから、保険金の支払対象外であると判断した。

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

【新種・海上保険－15】[保険金の支払]

申立人は、がんの診断確定を受けたため、医療保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件約款により、被保険者が成人病を発病した時が、保険期間の開始時より前のときは保険金を支払わない規定となっていること、②発病は、人間ドックや定期健診における指摘を含む医師の診断によるものと重要事項説明書に記載されているところ、申立人が定期健診の結果、腫瘍が確認され、産業医の紹介で本件病院を受診した日が遅くとも発病日となっており、本件契約の始期日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、本件がんの発病時期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―16】[保険金の支払]

申立人は、弁護士として受任した案件の対応を巡る損害賠償請求を受け、賠償金の支払を命じる判決が確定したため、賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、確定判決の趣旨に基づき、申立人の対応が本件契約の免責条項に規定する「故意」および「他人に損害を与えることを予見しながら行った行為」に該当するため、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、受任案件の対応に基づく確定判決の趣旨は、申立人の過失を認定しているのであって、本件約款における免責事由に該当しない旨主張し、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、申立人の対応が本件約款における免責事由に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険―17】[保険金の支払]

申立人は、子が知人のスマートフォンを落として損傷させたため、個人賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人にスマートフォンを貸した知人の説明と客観的証拠の間に矛盾があること、②当該スマートフォンと同機種の落下テストの結果を踏まえると、申立人が主張する事故態様によって本件スマートフォンに本件損傷が生じるとは考えられないこと等から、偶然な事故によって損害が発生したとは認められないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然な事故と認められるか否かおよび本件事故により申立人が主張する損害が発生し得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。

【その他―1】[契約の募集]

申立人は、保険会社の社員が行った生命保険の募集行為が不適切であったため、契約の取消しと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当該社員は、生命保険会社の募集人として届出をしており、本件募集手続には問題はないこと、②当該社員は、本件契約締結時に、申立人が主張するような誤った説明はしていないこと、③保険会社は本件契約における契約締結の仲介をしたものであり、本件契約の引受けの承諾や、支払可否の最終判断は販売元の生命保険会社の固有の権限であること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【交通賠償－1】[保険金の支払]

信号機のない十字路交差点において、加害自動車が左折進行した際に、左方の交差道路を進行してきた申立人自転車と衝突した事故で、対人賠償、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－2】[保険金の支払]

十字路交差点付近での自転車同士の衝突事故で、賠償金、後遺障害認定、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－3】[保険金の支払]

申立人は自転車で走行中、相手方自転車と接触して負傷した事故で、過失割合と対人賠償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2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－4】[保険金の支払]

相手自動車の急な左折割り込み事故で、後遺障害、休業損害、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、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－5】[保険金の支払]

自転車同士の接触事故で、過失割合について争いがあったもの

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－6】[保険金の支払]

信号のない十字路交差点で自転車と二輪車が衝突した事故で、過失割合等について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－7】[保険金の支払]

相手自動車による追突事故で後遺障害、休業損害、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、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。

※ 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ることが相当としたもの	
紛争解決手続関係			
手続区分別	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る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は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