

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

2025年度第1四半期

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

2025年度第1四半期(2025年4月1日～6月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が1, 228件、紛争解決手続が196件となった。

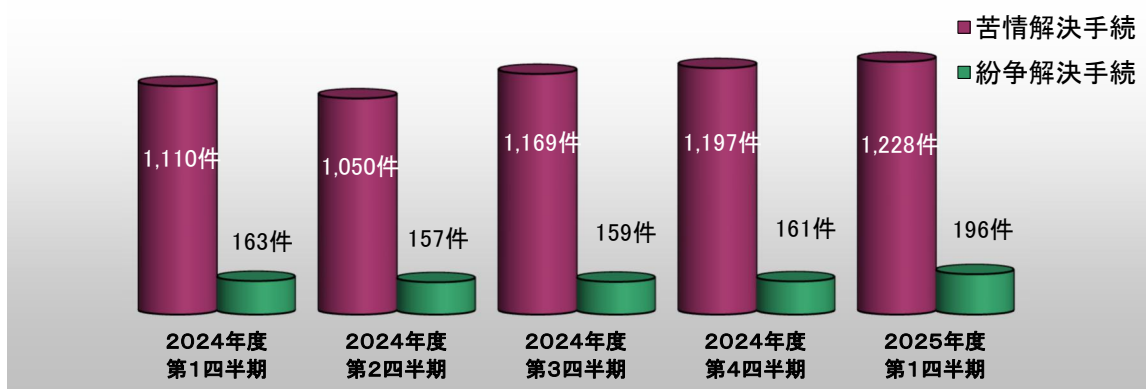
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が1, 135件、紛争解決手続が162件となった。

(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, 228	1, 694	410	725	818	969
紛争解決手続	196	274	6	156	190	118

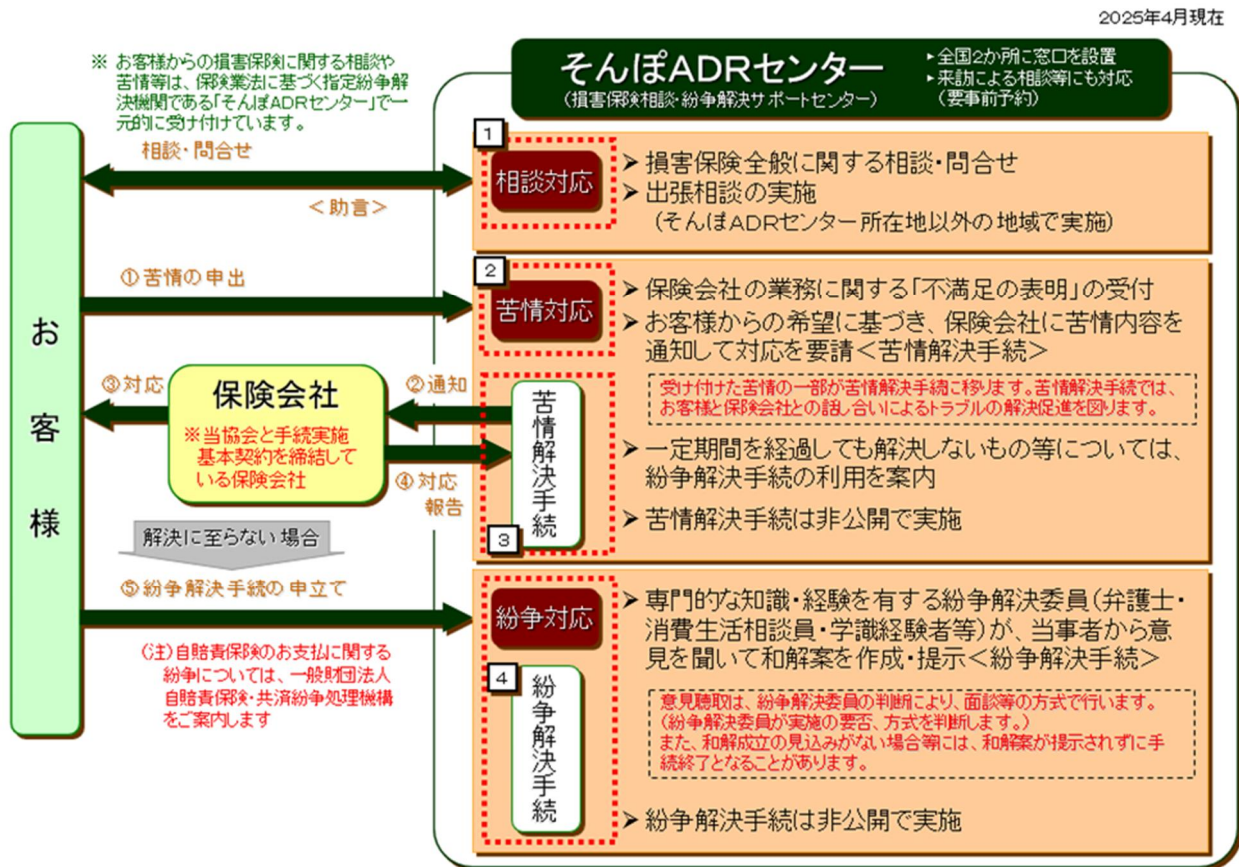
(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

この受付状況について2024年度第4四半期(2025年1月1日～3月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は31件(2. 6%)、紛争解決手続は35件(21. 7%)増加した。また、2024年度第1四半期(2024年4月1日～6月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は118件(10. 6%)、紛争解決手続は33件(20. 2%)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。



(1) 受付件数の推移

(単位: 件, %)

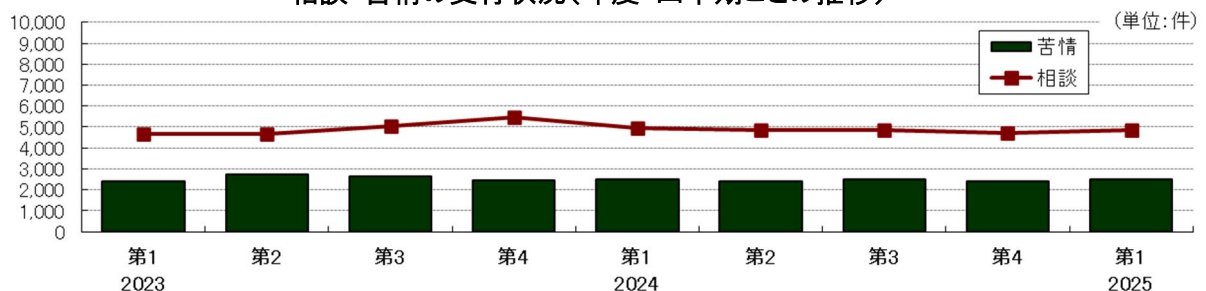
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2023年度		7,099 (100.0)	7,401 (100.0)	7,687 (100.0)	7,900 (100.0)	30,087 (100.0)
	苦情	2,410 (33.9)	2,716 (36.7)	2,635 (34.3)	2,448 (31.0)	10,209 (33.9)
	相談	4,689 (66.1)	4,685 (63.3)	5,052 (65.7)	5,452 (69.0)	19,878 (66.1)
2024年度		7,429 (100.0)	7,250 (100.0)	7,370 (100.0)	7,135 (100.0)	29,184 (100.0)
	苦情	2,484 (33.4)	2,416 (33.3)	2,495 (33.9)	2,417 (33.9)	9,812 (33.6)
	相談	4,945 (66.6)	4,834 (66.7)	4,875 (66.1)	4,718 (66.1)	19,372 (66.4)
2025年度		7,339 (100.0)				7,339 (100.0)
	苦情	2,503 (34.1)				2,503 (34.1)
	相談	4,836 (65.9)				4,836 (65.9)

<2025年10月6日集計>

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

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件, %)

		自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
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		14,336 (48.9)	4,298 (14.7)	2,147 (7.3)	3,039 (10.4)	5,499 (18.8)	29,319 (100.0)
	苦情	6,794 (68.9)	1,638 (16.6)	414 (4.2)	842 (8.5)	173 (1.8)	9,861 (100.0)
	相談	7,542 (38.8)	2,660 (13.7)	1,733 (8.9)	2,197 (11.3)	5,326 (27.4)	19,458 (100.0)
	第1四半期	3,492 (46.8)	1,148 (15.4)	589 (7.9)	768 (10.3)	1,468 (19.7)	7,465 (100.0)
	苦情	1,694 (67.9)	459 (18.4)	88 (3.5)	202 (8.1)	51 (2.0)	2,494 (100.0)
	相談	1,798 (36.2)	689 (13.9)	501 (10.1)	566 (11.4)	1,417 (28.5)	4,971 (100.0)
	第2四半期	3,518 (48.3)	1,097 (15.1)	507 (7.0)	765 (10.5)	1,391 (19.1)	7,278 (100.0)
	苦情	1,662 (68.5)	422 (17.4)	92 (3.8)	211 (8.7)	41 (1.7)	2,428 (100.0)
	相談	1,856 (38.3)	675 (13.9)	415 (8.6)	554 (11.4)	1,350 (27.8)	4,850 (100.0)
	第3四半期	3,678 (49.6)	1,071 (14.5)	548 (7.4)	737 (9.9)	1,375 (18.6)	7,409 (100.0)
	苦情	1,742 (69.4)	390 (15.5)	130 (5.2)	209 (8.3)	40 (1.6)	2,511 (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	3,648 (50.9)	982 (13.7)	503 (7.0)	769 (10.7)	1,265 (17.7)	7,167 (100.0)
	苦情	1,696 (69.9)	367 (15.1)	104 (4.3)	220 (9.1)	41 (1.7)	2,428 (100.0)
	相談	1,952 (41.2)	615 (13.0)	399 (8.4)	549 (11.6)	1,224 (25.8)	4,739 (100.0)
2025年度		3,716 (50.4)	895 (12.1)	506 (6.9)	779 (10.6)	1,474 (20.0)	7,370 (100.0)
	苦情	1,738 (69.2)	392 (15.6)	91 (3.6)	257 (10.2)	35 (1.4)	2,513 (100.0)
	相談	1,978 (40.7)	503 (10.4)	415 (8.5)	522 (10.7)	1,439 (29.6)	4,857 (100.0)
	第1四半期	3,716 (50.4)	895 (12.1)	506 (6.9)	779 (10.6)	1,474 (20.0)	7,370 (100.0)
	苦情	1,738 (69.2)	392 (15.6)	91 (3.6)	257 (10.2)	35 (1.4)	2,513 (100.0)
	相談	1,978 (40.7)	503 (10.4)	415 (8.5)	522 (10.7)	1,439 (29.6)	4,857 (100.0)
	第2四半期						
	苦情						
	相談						
	第3四半期						
	苦情						
	相談						
	第4四半期						
	苦情						
	相談						

<2025年10月6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

		2024年度					2025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	746 (67.0)	716 (67.9)	815 (69.2)	849 (70.8)	3,126 (68.8)	855 (69.2)				855 (69.2)
	火災	216 (19.4)	206 (19.5)	181 (15.4)	177 (14.8)	780 (17.2)	214 (17.3)				214 (17.3)
	傷害	47 (4.2)	41 (3.9)	62 (5.3)	62 (5.2)	212 (4.7)	38 (3.1)				38 (3.1)
	新種・海上	96 (8.6)	85 (8.1)	110 (9.3)	103 (8.6)	394 (8.7)	122 (9.9)				122 (9.9)
	その他	9 (0.8)	6 (0.6)	9 (0.8)	8 (0.7)	32 (0.7)	6 (0.5)				6 (0.5)
	合計	1,114 (100.0)	1,054 (100.0)	1,177 (100.0)	1,199 (100.0)	4,544 (100.0)	1,235 (100.0)				1,235 (100.0)
苦情局面別	契約募集	115 (10.4)	94 (9.0)	94 (8.0)	94 (7.9)	397 (8.8)	104 (8.5)				104 (8.5)
	契約管理	66 (5.9)	63 (6.0)	74 (6.3)	94 (7.9)	297 (6.6)	74 (6.0)				74 (6.0)
	保険金支払	923 (83.2)	885 (84.3)	996 (85.2)	1,004 (83.9)	3,808 (84.1)	1,042 (84.9)				1,042 (84.9)
	その他	6 (0.5)	8 (0.8)	5 (0.4)	5 (0.4)	24 (0.5)	8 (0.7)				8 (0.7)
	合計	1,110 (100.0)	1,050 (100.0)	1,169 (100.0)	1,197 (100.0)	4,526 (100.0)	1,228 (100.0)				1,228 (100.0)
申出内容別	契約引受	25 (1.1)	28 (1.4)	17 (0.8)	26 (1.1)	96 (1.1)	30 (1.2)				30 (1.2)
	接客態度	342 (15.6)	336 (17.2)	378 (17.0)	346 (15.3)	1,402 (16.2)	402 (16.2)				402 (16.2)
	手続遅延等	383 (17.4)	339 (17.4)	404 (18.2)	433 (19.1)	1,559 (18.1)	429 (17.3)				429 (17.3)
	説明不足等	384 (17.5)	337 (17.3)	381 (17.1)	412 (18.2)	1,514 (17.5)	481 (19.4)				481 (19.4)
	不適正手続	223 (10.2)	172 (8.8)	225 (10.1)	223 (9.8)	843 (9.8)	250 (10.1)				250 (10.1)
	提示内容	426 (19.4)	411 (21.1)	466 (21.0)	478 (21.1)	1,781 (20.6)	504 (20.3)				504 (20.3)
	支払可否	278 (12.7)	229 (11.7)	236 (10.6)	235 (10.4)	978 (11.3)	269 (10.8)				269 (10.8)
	保険金関連	97 (4.4)	74 (3.8)	80 (3.6)	82 (3.6)	333 (3.9)	97 (3.9)				97 (3.9)
	その他	37 (1.7)	24 (1.2)	37 (1.7)	31 (1.4)	129 (1.5)	20 (0.8)				20 (0.8)
	合計	2,195 (100.0)	1,950 (100.0)	2,224 (100.0)	2,266 (100.0)	8,635 (100.0)	2,482 (100.0)				2,482 (100.0)

<2025年10月6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む、「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

		2024年度					2025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)	4 (0.4)	2 (0.2)	7 (0.6)	15 (0.3)	3 (0.3)				3 (0.3)
	解決	923 (85.4)	956 (88.3)	948 (87.2)	965 (85.9)	3,792 (86.7)	975 (85.9)				975 (85.9)
	移行	83 (7.7)	68 (6.3)	72 (6.6)	82 (7.3)	305 (7.0)	102 (9.0)				102 (9.0)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	不調	68 (6.3)	51 (4.7)	62 (5.7)	65 (5.8)	246 (5.6)	55 (4.8)				55 (4.8)
	その他	5 (0.5)	4 (0.4)	3 (0.3)	4 (0.4)	16 (0.4)	0 (0.0)				0 (0.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	合計	1,081 (100.0)	1,083 (100.0)	1,087 (100.0)	1,123 (100.0)	4,374 (100.0)	1,135 (100.0)				1,135 (100.0)
所要期間別	1か月未満	270 (25.0)	269 (24.8)	284 (26.1)	278 (24.8)	1,101 (25.2)	268 (23.6)				268 (23.6)
	3か月未満	402 (37.2)	436 (40.3)	407 (37.4)	428 (38.1)	1,673 (38.2)	486 (42.8)				486 (42.8)
	6か月未満	188 (17.4)	183 (16.9)	194 (17.8)	201 (17.9)	766 (17.5)	187 (16.5)				187 (16.5)
	6か月以上	221 (20.4)	195 (18.0)	202 (18.6)	216 (19.2)	834 (19.1)	194 (17.1)				194 (17.1)
	合計	1,081 (100.0)	1,083 (100.0)	1,087 (100.0)	1,123 (100.0)	4,374 (100.0)	1,135 (100.0)				1,135 (100.0)
手続方法別	電話	3,644 (97.5)	4,068 (98.1)	3,528 (97.8)	3,675 (97.4)	14,915 (97.7)	3,683 (97.0)				3,683 (97.0)
	文書(郵便)	18 (0.5)	21 (0.5)	15 (0.4)	29 (0.8)	83 (0.5)	24 (0.6)				24 (0.6)
	来訪	6 (0.2)	4 (0.1)	8 (0.2)	3 (0.1)	21 (0.1)	9 (0.2)				9 (0.2)
	その他	71 (1.9)	54 (1.3)	58 (1.6)	66 (1.7)	249 (1.6)	81 (2.1)				81 (2.1)
	合計	3,739 (100.0)	4,147 (100.0)	3,609 (100.0)	3,773 (100.0)	15,268 (100.0)	3,797 (100.0)				3,797 (100.0)

<2025年10月6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	27	12	0	3	0	42	5	2	35	0	42
青森県	8	1	0	0	0	9	1	0	8	0	9
岩手県	5	0	0	1	0	6	1	0	5	0	6
宮城県	15	8	0	2	1	26	2	2	19	2	25
秋田県	2	2	0	1	0	5	1	0	4	0	5
山形県	2	1	0	0	0	3	0	0	3	0	3
福島県	10	4	0	0	0	14	2	0	12	0	14
茨城県	23	4	0	2	0	29	1	2	26	0	29
栃木県	13	2	0	0	0	15	0	4	11	0	15
群馬県	20	4	0	1	0	25	2	0	23	0	25
埼玉県	61	13	0	7	2	83	4	5	73	1	83
千葉県	50	13	3	9	2	77	4	5	68	0	77
東京都	93	40	14	24	0	171	12	9	148	0	169
神奈川県	71	12	2	8	0	93	5	0	86	2	93
新潟県	16	3	0	0	0	19	2	1	16	0	19
富山県	1	1	0	1	0	3	0	0	3	0	3
石川県	9	2	1	0	0	12	1	1	10	0	12
福井県	4	3	0	0	0	7	0	0	7	0	7
山梨県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
長野県	6	3	0	3	0	12	3	0	9	0	12
岐阜県	11	1	1	0	0	13	0	1	12	0	13
静岡県	24	5	3	3	0	35	6	2	26	0	34
愛知県	59	10	0	6	0	75	11	7	57	0	75
三重県	16	4	0	1	0	21	5	0	16	0	21
滋賀県	9	2	0	0	0	11	1	1	9	0	11
京都府	10	6	1	2	0	19	2	1	15	0	18
大阪府	61	17	2	15	0	95	6	5	82	1	94
兵庫県	49	9	4	8	0	70	13	2	55	0	70
奈良県	5	1	1	1	0	8	0	1	7	0	8
和歌山県	5	0	0	0	0	5	0	0	5	0	5
鳥取県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
島根県	2	0	0	1	0	3	0	0	3	0	3
岡山県	13	0	1	1	0	15	3	1	11	0	15
広島県	18	9	2	4	0	33	3	3	27	0	33
山口県	7	0	0	2	0	9	1	1	7	0	9
徳島県	8	0	0	0	0	8	0	0	8	0	8
香川県	6	0	0	0	0	6	0	0	6	0	6
愛媛県	11	0	0	2	0	13	0	6	7	0	13
高知県	2	1	0	2	0	5	0	1	4	0	5
福岡県	51	6	1	5	0	63	3	6	53	1	63
佐賀県	4	2	1	1	0	8	2	0	6	0	8
長崎県	3	0	1	0	0	4	0	0	4	0	4
熊本県	11	5	0	4	0	20	1	2	16	0	19
大分県	5	1	0	2	0	8	0	0	8	0	8
宮崎県	7	2	0	0	1	10	0	1	8	1	10
鹿児島県	5	2	0	0	0	7	0	0	7	0	7
沖縄県	9	2	0	0	0	11	0	1	10	0	11
その他	4	1	0	0	0	5	1	1	3	0	5
合計	855	214	38	122	6	1,235	104	74	1,042	8	1,228

<2025年10月6日集計>

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

[参考2] 当四半期における都道府県別の受付状況（申出内容別／法人個人別）

(単位: 件)

	申出内容別										法人個人別		
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適正手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他	合計	法人	個人	合計
北海道	0	14	16	16	12	18	13	2	0	91	3	39	42
青森県	0	2	4	2	2	5	2	0	0	17	0	9	9
岩手県	0	4	2	2	0	4	0	0	0	12	1	5	6
宮城県	2	6	7	9	8	9	3	2	2	48	1	24	25
秋田県	1	2	1	4	1	2	2	1	0	14	0	5	5
山形県	0	1	0	1	0	3	0	0	0	5	0	3	3
福島県	0	4	1	7	3	7	4	1	0	27	1	13	14
茨城県	0	11	17	12	4	11	8	1	1	65	3	26	29
栃木県	0	5	5	5	4	4	3	0	2	28	1	14	15
群馬県	1	8	5	7	3	15	2	3	0	44	3	22	25
埼玉県	0	32	36	30	13	37	16	5	0	169	10	73	83
千葉県	1	23	31	27	12	34	20	2	2	152	6	71	77
東京都	3	45	50	68	21	62	47	15	3	314	24	145	169
神奈川県	4	33	37	31	15	42	17	3	1	183	7	86	93
新潟県	2	8	2	7	2	7	5	0	0	33	1	18	19
富山県	0	2	1	0	1	1	2	0	0	7	0	3	3
石川県	0	3	5	4	3	6	1	1	0	23	0	12	12
福井県	0	1	1	3	2	4	1	2	0	14	1	6	7
山梨県	0	1	0	2	1	1	0	0	0	5	0	2	2
長野県	1	3	2	8	2	6	3	1	0	26	2	10	12
岐阜県	0	3	7	3	1	5	1	0	1	21	2	11	13
静岡県	1	13	13	21	4	9	10	2	0	73	3	31	34
愛知県	0	21	30	32	18	26	18	2	2	149	8	67	75
三重県	1	8	6	12	6	9	4	4	0	50	3	18	21
滋賀県	0	5	5	3	4	6	3	2	0	28	0	11	11
京都府	0	5	4	6	2	8	4	4	0	33	1	17	18
大阪府	1	29	46	32	25	33	15	14	3	198	9	85	94
兵庫県	4	24	24	35	16	28	16	6	2	155	5	65	70
奈良県	0	1	3	2	0	3	3	0	0	12	0	8	8
和歌山県	0	1	2	2	0	2	0	0	0	7	0	5	5
鳥取県	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	0	2	2
島根県	0	1	0	1	2	2	0	2	0	8	0	3	3
岡山県	1	6	5	6	5	7	1	0	0	31	0	15	15
広島県	2	9	14	9	9	9	11	4	1	68	7	26	33
山口県	0	4	3	3	4	3	2	1	0	20	1	8	9
徳島県	0	2	2	1	0	4	2	0	0	11	1	7	8
香川県	0	3	0	2	2	3	0	2	0	12	0	6	6
愛媛県	0	4	5	6	4	3	1	1	0	24	0	13	13
高知県	0	2	3	3	2	2	0	0	0	12	0	5	5
福岡県	1	29	20	30	14	32	13	6	0	145	2	61	63
佐賀県	1	3	0	3	3	1	4	1	0	16	1	7	8
長崎県	0	1	2	3	1	3	0	1	0	11	0	4	4
熊本県	2	5	6	9	5	8	6	2	0	43	1	18	19
大分県	0	1	0	5	2	3	2	0	0	13	1	7	8
宮崎県	0	5	1	3	3	4	1	3	0	20	2	8	10
鹿児島県	0	2	1	0	0	3	2	1	0	9	0	7	7
沖縄県	0	3	4	2	5	7	0	0	0	21	1	10	11
その他	1	4	0	2	3	1	1	0	0	12	0	5	5
合計	30	402	429	481	250	504	269	97	20	2,482	112	1,116	1,228

<2025年10月6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, %)

		2024年度					2025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	64 (39.3)	44 (28.0)	59 (37.1)	74 (46.0)	241 (37.7)	82 (41.8)				82 (41.8)
	火災	74 (45.4)	78 (49.7)	63 (39.6)	52 (32.3)	267 (41.7)	66 (33.7)				66 (33.7)
	傷害	13 (8.0)	15 (9.6)	23 (14.5)	11 (6.8)	62 (9.7)	18 (9.2)				18 (9.2)
	新種・海上	12 (7.4)	18 (11.5)	13 (8.2)	23 (14.3)	66 (10.3)	26 (13.3)				26 (13.3)
	その他	0 (0.0)	2 (1.3)	1 (0.6)	1 (0.6)	4 (0.6)	4 (2.0)				4 (2.0)
	合計	163 (100.0)	157 (100.0)	159 (100.0)	161 (100.0)	640 (100.0)	196 (100.0)				196 (100.0)
手続区分別	一般(東京)	81 (49.7)	74 (47.1)	61 (38.4)	76 (47.2)	292 (45.6)	96 (49.0)				96 (49.0)
	一般(大阪)	73 (44.8)	75 (47.8)	81 (50.9)	67 (41.6)	296 (46.3)	84 (42.9)				84 (42.9)
	交通賠償	9 (5.5)	8 (5.1)	17 (10.7)	18 (11.2)	52 (8.1)	16 (8.2)				16 (8.2)
	合計	163 (100.0)	157 (100.0)	159 (100.0)	161 (100.0)	640 (100.0)	196 (100.0)				196 (100.0)
紛争局面別	契約募集	7 (4.3)	8 (5.1)	7 (4.4)	12 (7.5)	34 (5.3)	14 (7.1)				14 (7.1)
	契約管理	8 (4.9)	10 (6.4)	10 (6.3)	12 (7.5)	40 (6.3)	12 (6.1)				12 (6.1)
	保険金支払	144 (88.3)	137 (87.3)	137 (86.2)	133 (82.6)	551 (86.1)	168 (85.7)				168 (85.7)
	その他	4 (2.5)	2 (1.3)	5 (3.1)	4 (2.5)	15 (2.3)	2 (1.0)				2 (1.0)
合計		163 (100.0)	157 (100.0)	159 (100.0)	161 (100.0)	640 (100.0)	196 (100.0)				196 (100.0)

<2025年10月6日集計>

- (注1) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険(自賠責保険金の支払および支払業務に関するもの以外)に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
(注2) 手続区分別および紛争局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
(注3) かっこ内の数値は、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					2025年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
終了事由別	成立 和解	48 (36.9)	47 (37.3)	47 (26.0)	60 (35.3)	202 (33.3)	59 (36.4)				59 (36.4)
	特別調停	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.6)	1 (0.2)	0 (0.0)				0 (0.0)
	見込みなし	77 (59.2)	76 (60.3)	123 (68.0)	98 (57.6)	374 (61.6)	93 (57.4)				93 (57.4)
	双方の離脱	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	一方の離脱	5 (3.8)	3 (2.4)	9 (5.0)	10 (5.9)	27 (4.4)	10 (6.2)				10 (6.2)
	その他	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.1)	1 (0.6)	3 (0.5)	0 (0.0)				0 (0.0)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	合計	130 (100.0)	126 (100.0)	181 (100.0)	170 (100.0)	607 (100.0)	162 (100.0)				162 (100.0)
所要期間別	1か月未満	1 (0.8)	2 (1.6)	0 (0.0)	1 (0.6)	4 (0.7)	1 (0.6)				1 (0.6)
	3か月未満	15 (11.5)	15 (11.9)	31 (17.1)	26 (15.3)	87 (14.3)	24 (14.8)				24 (14.8)
	6か月未満	69 (53.1)	73 (57.9)	91 (50.3)	91 (53.5)	324 (53.4)	89 (54.9)				89 (54.9)
	1年未満	43 (33.1)	33 (26.2)	55 (30.4)	44 (25.9)	175 (28.8)	45 (27.8)				45 (27.8)
	2年未満	1 (0.8)	3 (2.4)	4 (2.2)	8 (4.7)	16 (2.6)	3 (1.9)				3 (1.9)
	2年以上	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)				0 (0.0)
	合計	130 (100.0)	126 (100.0)	181 (100.0)	170 (100.0)	607 (100.0)	162 (100.0)				162 (100.0)
所要回数別	0回~2回	13 (10.0)	21 (16.7)	35 (19.3)	29 (17.1)	98 (16.1)	21 (13.0)				21 (13.0)
	3回~4回	56 (43.1)	45 (35.7)	75 (41.4)	68 (40.0)	244 (40.2)	77 (47.5)				77 (47.5)
	5回~10回	60 (46.2)	58 (46.0)	68 (37.6)	62 (36.5)	248 (40.9)	59 (36.4)				59 (36.4)
	11回以上	1 (0.8)	2 (1.6)	3 (1.7)	11 (6.5)	17 (2.8)	5 (3.1)				5 (3.1)
合計		130 (100.0)	126 (100.0)	181 (100.0)	170 (100.0)	607 (100.0)	162 (100.0)				162 (100.0)

<2025年10月6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、対物事故が発生したため、自動車保険に基づく対物賠償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、前契約の自動車保険申込書において対物賠償保険の免責金額の確認欄にチェックをしていること、②申立人は他社のダイレクト型損害保険から保険会社に切り替えたが、同じ補償内容であればダイレクト型損害保険の保険料の方が安価と推定され、切替えにあたり、募集人が申立人に対して、同じ補償内容で同じ保険料という約束をしたとは考えにくいことから、本件契約の補償内容は、対物賠償の免責金額の設定がある契約として締結されたものであるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人からは、①契約に際して、保険料・補償内容・条件が同じであるならよいと伝えたところ、募集人から同じ条件で大丈夫である旨発言を得たこと、②「同じ補償内容で同じ保険料」ということが本件契約を締結する条件であり、代理店が免責額を設けることで保険料を下げ調整し、偽装したことは明らかな事実であることを主張し、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、代理店において、募集行為が適切になされたか疑問がある一方、申立人においても、対物賠償保険に免責金額の設定があることに気づくことができたはずであると言えることを確認した。

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

【自動車保険－2】[契約の募集]

申立人は、保険継続手続および車両入替手続を行いたい旨の意向を示し、保険会社と電話にてやり取りをした結果、車両入替手続は実施されたものの、保険継続手続が未了となったため、自動車保険の契約更改時の説明誤りにより、契約継続できずノンフリート等級を継承できなかったとして、遡及して契約の継続を求めたが、保険会社はこれに応じなかったことから、説明誤りによる損害賠償金の支払を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、等級継続をするためには、まず保険継続手続を先行し、その後に車両入替手続を行うとの誤った説明をしていたが、①ネットによる継続手続の場合は割引になると伝え、申立人は自身で手続することに応諾していること、②説明の最後に、申立人自身がネットで継続手続を行うよう説明し、応諾していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①継続手続後に車両入替手続を行うという誤った説明を保険会社が一度も訂正していないこと、②最初の手続が完了しており、手続順番の説明のとおり継続手続が完了したと考えたこと、③保険会社は保険継続手続を行う者と担当を替わると言及しつつ、替わった担当者は何らの説明もないまま、車両入替手続を進めたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社の説明では、継続手続と車両入替手続の両手続が完了したと誤認する可能性があり、説明としては不適切・不十分と考える一方、保険会社は説明の最後に申立人へネットで継続手続を行うよう説明をしていることや、満期日に契約が継続されていないことを知らせる注意喚起メールを送信していることから、申立人にも過失があると判断した。

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

【自動車保険－3】[契約の募集]

申立人は、代理店の不適切な行為により、身に覚えのない自動車保険が、長期間にわたり必要書面に署名することもなく更改されたため、契約は無効であるとし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代理店は、面談や電話で申立人の意思を確認した上で更改手続を行っていること、②申立人に対して、保険証券や契約したことを知らせるハガキを交付していること、③申立人は更改のたびに保険料を負担し続け、保険金を受領した実績もあること等から、申立人と保険会社との間において契約は有効に成立しており、申立人に対して保険料を返還すべき法的義務を負わないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①代理店が本来必要な面談を実施せず、不適切な募集行為が行われていたこと、②保険会社も同事実を認める一方で、申立人は保険料が毎月口座から引き落としになっている事実を確認の上、保険会社に連絡等もせず、申立人の契約管理も不十分であったことを確認した。

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は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－4】[契約の募集]

申立人は、2件の自動車保険を1つの保険会社にまとめて契約始期を揃え、両保険のノンフリート等級を入れ替えることで全体の保険料を軽減できると募集人から提案を受けて契約したが、後日、そのような契約方法はできないことが判明し、保険会社から2件の契約の等級訂正を求められたことから、等級訂正することなく契約をそのまま有効とするか、あるいは等級訂正によって生じる将来分も含めた差額保険料の支払を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①契約者間の公平性の観点から、誤った等級で引き受けた契約は遡及して訂正する必要があること、②募集人が誤った説明をしたことについては、損害賠償金として1年分の差額保険料を支払う方針であることを主張した。

これに対して申立人は、募集人の提案に基づいて契約手続を行っており、不適切な契約内容になった原因は募集人に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、①保険会社は、申立人に対して、等級入替後の保険契約を前提とする履行義務を負うことはないこと、②申立人には、等級の誤りについて、告知義務違反を含めて一切の過失はなく、等級入替契約が有効に成立していると信じたことで

発生した損害は、保険会社が賠償責任を負うのが妥当であると判断した。

このため、①申立人は本件契約の等級訂正に応じること、②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－5】[契約の募集]

申立人は、保険会社が車両入替手続を放置し、手続後の保険料が増加したことから、保険料差額や損害賠償金の支払を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人は車両入替手続に関して適切な対応を怠ったものの、申立人から入替後の車検切れにより滞ったものであること、②前契約の復活自体は受け入れられるとしつつ、その他の車両入替手続が実施されなかった保険料差額等に関する申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①新規取得自動車はリース契約であり、車両入替手続が未了の間は納車されなかったこと、②保険料振替不能となった期間は納車されておらず保険料を支払う理由がないこと、③保険会社は振替不能期間の保険料を求めることなく、車両入替手続を遡及すること、④2か月間の機会損失に対して賠償金を要求すること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①募集人が車両入替手続を放置した事実には争いはないこと、②有効期間切れの車検証が提出されても保険会社はその対応に時間を要するとは考えられないこと、③2か月間にわたり新規取得車両が納車されず申立人が利用できなかったのは保険会社の対応に問題があったこと、④遡及して車両入替手続したとしても納車実態のない期間の保険料を申立人に求めることは妥当ではないこと、⑤申立人が要求する機会損失は根拠がなく認められないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、遡及して車両入替手続を行うとともに一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－6】[契約の管理・保全]

申立人は、代理店の管理不十分により自動車保険契約が継続されなかったため、別途新たな保険契約を締結したが、無保険期間の保険料を支払わずに遡及してノンフリート等級を継承させることを求めたものの、保険会社はこれに応じなかったため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①前契約には継続手続特約が付帯されており、前契約満期日までに申立人または保険会社のいずれか一方から特約を適用しない旨の意思表示がない限り、前契約と同一条件の継続契約が締結されること、②保険会社と申立人は現契約を締結しているが、継続契約が締結するためには、現契約を取り消されるべきであること、③等級の継承は保険契約が継続していることが必要であり、申立人は前契約を継続した契約の保険料を支払う必要はあること、④更改契約の保険料を支払ったとしても、申立人が支払う保険料は、前契約が適切に更改された場合と同じであるから、申立人に不利益になるものではないこと、⑤更改契約の保険料を一括で支払うならば、支払済みの現契約の保険料の差額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等に基づきを検討した結果、①継続契約の手続を進めなかった保険会社に一定の過失があること、②一方で月額保険料の未払状態に気付かなかった申立人にも一定の過失があり、両当事者に同等の過失であると判断した。

このため、①申立人は保険会社に対して更改契約の保険料を支払い、保険会社は前契約を継続させること、②現契約を取り消し、前契約の等級を継承する更改契約を遡及して締結すること、③保険会社は申立人に対して、現契約の保険料と遡及訂正した契約の保険料との差額を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－7】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険を中途解約し他社に切り替えた際、解約日が希望日の翌日となっておりノンフリート等級継承ができなかったため、解約日の訂正を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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申立人から営業店へ電話連絡があった際、納車日について具体的な言及はなかったことから、解約に関する手続は代理店に依頼したこと、②代理店は解約日を申立人に確認後、解約書類を申立人から取り付けたこと、③取り付けた自動車保険契約内容変更依頼書に基づき事務手続を行っていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、①代理店には、解約日に関する申立人とのやり取りについて証拠が残っていないこと、②書類の日付を代理店が書いた可能性も否定できないこと、③解約日の訂正に関して規定はなく、解約日を強制的に訂正することは実務上可能であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して契約の解約日訂正を行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、保険料払込票等が届かず保険料未払により自動車保険が解除となったため、解除の取消を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険料払込票等を申立人に発送し、返送された事実はないこと、②保険料払込期日までに払込がなかったため、保険料払込の依頼と猶予期限の案内書面を申立人に発送し、同書面を申立人は受領していること、③猶予期限近くに電話で保険料払込の依頼を行っていること、④保険契約の存続に関わる保険料払込は申立人の責任であることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①「損害保険料お払込み手続きのお願い」に、保険料の払込手続が完了しないと契約解除となることが明記されており、申立人は当該書面を受領していることから、保険料払込の必要性について自ずと認識していたものと思料すること、②保険契約の管理は保険契約者自身が行うものであり、仮に払込票等が何らかの事情で申立人に届いていなかったとしても、保険契約が有効に成立するうえで、保険料支払義務があることに変わりはなく、申立人の主張に合理性は認められないこと等を確認した。

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

【自動車保険－9】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車の買替えに伴い、他の保険会社へのフリート契約に乗り換えることを代理店に通知していたが、解約手続が行われなかったため、自動車の納車日に遡って解約を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①代理店は申立人から、自動車の買替えに伴い自動車保険も他の保険会社へ乗り換えることを聞いていたため、申立人に対して自動車の納車日が分かったら、お客様デスクへ解約の電話をするよう案内していること、②代理店は申立人から、自動車保険の解約日となる自動車の納車日の報告も受けていないこと、③申立人は、納車日後に任意解約する旨記載された自動車保険変更届出書に署名していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社が自動車の納車日に合わせて自動車保険を解約することに応じるべき事情に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、自動車保険がクレジットカード払の不承認に伴う保険料不払によって契約解除となったのは、保険会社が適切な案内等を行わなかったことが原因であるとして、ノンフリート等級の維持または下がった等級との保険料差額分の補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①「クレジットカード情報再登録のお願い」と題する文書等を送付したが、再登録の手続は行われなかったこと、②解除予告通知および払込票を送付したところ、期限までに保険料の払込が行われなかった結果、契約を解除したこと、③代理店の対応は不十分な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。

これに対して申立人は、①解除予告通知等は届いておらず、郵便事故の可能性があること、②代理店から連絡を受けておらず、代理店としての役割が正しく機能していれば防げたトラブル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した結果、本件紛争を解決するためには、解除予告通知等に関する事実認定が必要であるところ、当事者双方の当該事実に関する主張には大きな隔たりあり、両当事者から提出された資料からそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－11】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険解約の際、保険会社より中断証明書について適切な説明がなかったため、ノンフリート等級を継承できず、その是正または等級が引き継げなかったことによる損失の補填を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①保険契約の満期日を経過しても継続手続がなされていないことから、手続忘れではないかと考え、カスタマーセンターから申立人に対して電話連絡し、申立人からは他社の保険を考えているとの申告があったこと、②保険契約が満期を迎えた段階において申立人は自動車を継続所有しており中断証明書の発行要件に該当しないため、中断証明書に関する制度の説明を行わなかったこと、③申立人は中断証明書の制度を知らないと主張しているが、申立人は以前にも解約に伴う中断証明書の発行を受けていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、代理店から自動車保険の満期手続の案内や連絡が行われなかったため、保険契約が切れてしまったことから、ノンフリート等級の引継ぎを要求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、代理店から満期案内サービスが実施されなかったことは事実であり十分な対応ではなかったことを認める一方、等級の継承については、等級継承期間の延長に関する特則における満期日経過後180日の対象期間外であることから認められないと主張した。

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、満期確認が専ら保険会社側の過失により実施されなかったことが確認された一方で、保険契約の満期がいつ到来するかは契約者が自己の責任において管理すべき事項であって、申立人が満期日経過後180日以内に契約不継続に気付かなかったことは、申立人の側にも過失があると言わざるを得ないと判断した。

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

【自動車保険－13】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険料のクレジットカード払ができず、保険契約が解除されたため、契約解除の取消およびノンフリート等級の回復を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①クレジットカードの登録手続は、保険契約の更新手続に含まれておらず、保険会社や募集人は関与せず、申立人で完結する手続であること、②保険契約を計上した後、クレジットカードのオーソリゼーションができなかったため、申立人に対して2度にわたり保険料の払込みがなされていない旨の通知したこと、③それらの通知書は保険会社には返送されておらず、申立人に到達していると考えられることから、事後的な契約解除の取消は、他の契約者との公平性を損なうことになり、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代理店が適切な対応を取らなかったこと、②保険会社からの通知は書留郵便などにより注意喚起を促す工夫をすべきである旨主張し、反論した。

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

【自動車保険－14】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の子は、運転者や他の同乗者と飲食店で飲酒しており、会食に関して相当程度主導的な役割を担っていたこと、②同乗者のスマートフォンには飲酒の状況が撮影されており、自ら積極的に飲酒している様子が窺えること、③事故状況から、運転者が正常な運転をできる状況になかったにもかかわらず、申立人の子はこれを制止せず、飲酒運転を容認し漫然と同乗しており、著しく注意を欠いたものとして重大な過失があったことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対し申立人は、申立人の子に過失があることは認めるものの、全額ではなくとも保険金を受け取る権利はある旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件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－15】[保険金の支払]

申立人は、他の自動車と接触したこと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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が運転中に右折した際に、対向車線に停止していた相手自動車と右側面が接触したことによる損害調査の結果、一部損害を本件事故による損傷として保険金を支払った上で、フロントバンパー等の損傷は、接触した相手自動車の右後ろ側面は面状であり、線やランダムに擦過痕を発生させる形状ではないこと等から本件事故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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張に合理性があることを確認した。

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

【自動車保険－16】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は、車両保険の補償対象に該当しないため、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－17】[保険金の支払]

申立人は、高速道路を走行中、トラックの部品に乗り上げ受傷するとともに、自動車に損傷したため、自動車保険に基づく搬送・引取費用保険金、臨時代替交通費用サービス、搭乗者傷害保険金および弁護士費用保険金等の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の申告する事故では、車両損害が生じ、自力走行不能になったとはいえないこと、②ドライブレコーダーの映像上、事故により身体に傷害を被ったことは認められないこと、③申立人が第三者の自動車への運転者等に請求すべき損害自体発生しておらず、損害賠償請求を行う場合には該当しないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①右足を受傷し、事故当日は運転をせず公共交通機関と家族の送迎により病院へ行ったこと、②動画を確認したところ、大きな衝撃音が急にしたこと、何かしらの障害物とぶつかった旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、交通事故による車両全損により自動車保険の車両新価特約に基づき自動車新価額の保険金を請求したところ、保険会社は約束した支払額を変更してきたため、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①車両新価特約に基づく保険金支払限度額は新車価格相当額および再取得時諸費用保険金を加えた金額であると申立人に伝えたこと、②申立人から保険金支払限度額に見合った新車注文書が事前に提出されたこと、③注文書に記載されたスタッドレスタイヤ等の金額は付属品に該当するため保険金支払対象外であったこと、④付属品を控除した保険金を申立人に伝えたが、付属品のキャンセルは困難な状態であり新車購入時に生じた差額は申立人が負担したこと、⑤事前に提出された見積書の確認は不十分であったが、約款に基づき保険金を支払うため申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社には事前に見積書や注文書を提出し、支払限度額を丁寧に確認してきたこと、②内容の確認を怠ったのは保険会社であり申立人に過失はないこと、③保険会社は支払限度額相当を保険金として支払うこと等を主張し、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、本件の発端が保険会社の説明遅延にある一方、申立人に過失は認められないものの付属品をキャンセルする余地は残されていたとも考えられることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して①約款に基づき保険金を支払うこと、②保険金の他に一定の和解金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－19】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①被保険自動車が全損に相当する損害が確認されたものの、事故と損傷の整合性が確認できないこと、②全損の原因は、本件契約前に生じた複数の大きな損傷である可能性が高いことから、保険金の支払に応じられない旨主張するとともに、契約前の事故か確認するため、前保険会社からの詳細な情報開示に関する申立人の同意を求めた。

これに対して申立人は、事故前は走行に問題はなかったこと等を主張し、反論するとともに、保険会社が求めている調査では時間も掛かることから、前保険会社からの情報開示は車両状態のみの調査に同意すると回答した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、本件紛争を解決を図るためには、前保険会社からの詳細な情報提供が必要であるが、車両状態の調査に留まっているため、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、知人所有の自動車を運転中に事故を起こしたため、自動車保険に基づく他車運転特約での保険金支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車の鍵を申立人の親族が預かり、同人および同居の親族以外に容易に使用できない場所に保管していたこと、②自動車を申立人親族の敷地内に保管していたこと、③自動車の使用について、都度、所有者から了承を得ることなく、申立人親族および同居の親族が自由に使用できる状態にあったことなどから、本件自動車は、申立人が常時使用する自動車に該当し、他車運転特約については免責であると主張した。

これに対して申立人は、本件自動車は、申立人親族や申立人が数回ほど使用したにすぎず常時使用とはいえない旨主張し、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、申立人が運転していた自動車が、「常時使用する自動車」の該否に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－21】[保険金の支払]

申立人は、自動車が故障し、レッカー移動を要請したため、自動車保険に基づくロードサービス費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①故障の発生が納車直後であったことから、慎重な確認・判断を行ったこと、②故障の原因は自動車部品の劣化であり、契約自動車は初度登録から数十年が経過し、購入時点で自動車部品は劣化した状態であった可能性が考えられることから、ロードサービス費用保険金の支払は可能と判断し、申立人の主張に基づき保険金を支払うことで和解に応じる旨提案した。

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－22】[保険金の支払]

申立人は、代理店に自動車保険の解約を申し出たが、代理店の手続不備により未解約状態だと認識していたところに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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①無保険になったのは、申立人が保険契約を解約したためであること、②申立人は、無保険であることを知りながら、申立人の子に運転を認め、その結果事故が発生したこと、③解約手続は、「契約内容変更依頼書」に申立人の署名があるとおり、申立人の意向に基づき適正に行われており、無保険状態に対する保険会社等に一切の責任はないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①解約を依頼したところ、後日補償内容変更の案内が届いたため、解約されなかったと思い混乱したこと、②事故前日に、保険契約は解約済みで、解約から7日以上経過しているためノンフリート等級を継承することはできない旨の説明を受けたが、代理店に対して説明遅延につき苦情を申し入れたところ、改めて連絡する旨の回答があったこと、③代理店に言われるままに対応しているうちに事故が発生してしまったことから、保険会社等は、事故によって申立人が負担する損害賠償金の支払および精神的苦痛に対する慰謝料等を支払うべきである旨を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人は事故日には無保険状態にあることを覚知し、それにもかかわらず子の自動車運転を止めず、結果として事故が発生した一方で、①代理店の保険契約の取扱いにおいて、極めて不適切な対応があったこと、②代理店が迅速かつ適切な事務処理を行っていたら、申立人が誤認することなく、解約を正しく認識できた可能性も高いことから、保険会社は事故の保険金支払の責任はないものの、相応の責任を負うべきであると判断した。

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－23】[保険金の支払]

申立人は、被保険自動車と異なる自動車を運転中に追突事故を起こしたため、自動車保険に基づく他車運転特約での保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は、被保険自動車を修理のために数年間修理工場に預け、その間、本件自動車を終期の定めなく約半年間使用していたこと、②申立人が本件自動車を使用するに際しては、都度所有者の許諾を要することなく自由に使用していたこと、③申立人は本件自動車を使途の制限なく日常的に使用していたこと、④申立人が本件自動車の鍵を所持・管理していたこと、⑤申立人は本件自動車の給油を日常的に行っていたこと等から「他の自動車」には該当しないと主張した。

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、「他の自動車」の該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、両当事者間から提出された資料からはそれを客観的に判断することができず、当事者双方の互譲による解決を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。

【自動車保険－24】[保険金の支払]

申立人は、保険会社が申立人にとって不利な示談を成立させ申立人に損害を与えたとして、支払った賠償額の一部補填を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故の過失割合は申立人100%:相手方0%と判断していること、②担当者は、あくまで申立人の示談代行をしたものであり、申立人の意思に反して示談を成立させたものではなく、申立人を誤信させた事実もないこと、③申立人に意思を確認して示談を成立していることから仮に真実の事故態様が示談成立時の見解と異なったとしても、債務不履行責任を負うことはないこと、④保険会社がそもそも信義則上の説明義務を負っていないため、説明義務違反に基づく債務不履行責任を負わないことを主張した。

これに対して申立人は、①本件事故は相手車の進路変更による事故であり、過失割合は申立人0%:相手方100%とするのが相当であること、②保険会社の誤った説明により、申立人を誤った判断に導き、申立人に損害が発生しているため、保険会社は不法行為に基づく損害賠償責任を負う旨主張し、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、事故に関する示談代行において、保険会社が申立人に不適切な説明をしたことにより申立人に損害を発生させたとして、保険会社に債務不履行責任または不法行為責任の成立を認定するためには、その前提として、事故の過失割合に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、

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

【自動車保険－25】[保険金の支払]

申立人は、交通事故により負傷し、後遺障害認定を受けたため、休業損害と後遺障害につき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傷害部分については、会社役員の休業損害は認定が難しいことを申立人に説明し、了解のもと保険金協定書を受領し、保険金の支払を完了していること、②後遺障害の逸失利益については、基礎収入は約款に基づく年齢別平均賃金を採用し、妥当な喪失期間を算定して保険金を支払う旨を主張した。

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休業損害については、保険金協定書を交わしており、改めて検討する事項とはならないこと、②後遺障害部分は、約款や実態から保険会社の主張が妥当であることを確認した。

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

【自動車保険－26】[保険金の支払]

申立人は、自社の従業員が運転中に起こした死亡事故の遺族からの提訴に対し、訴訟対応を弁護士に委任し、自動車保険に基づく訴訟時の弁護士報酬の支払を求めたところ、十分な金額を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が加入する自動車保険に弁護士費用特約は付帯されておらず、LAC 基準による弁護士報酬を支払うことはできないこと、②弁護士報酬は保険会社が定めた社外秘の基準に基づき算出すること、③弁護士報酬に差額が発生する場合、申立人負担となることについて弁護士との間で合意を得ていることから、既に提示済の金額を弁護士報酬として支払う旨主張した。

これに対して申立人は、①委任弁護士によれば保険会社と報酬額について合意した事実はないこと、②訴額と判決額の関係を踏まえると保険会社が提示した成功報酬は過少であること、③保険会社は弁護士報酬に関する基準を少なくとも手続実施委員に開示し、正しい報酬額を提示すべきこと等を主張し、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弁護士報酬額に関する申立人と保険会社との合意の有無は一義的には認定困難であること、②保険会社が改めて提示した弁護士報酬は、保険会社が定める弁護士報酬基準に基づいた金額に相違ないこと、③成功報酬額を決定する成功額の範囲の一部訂正を行うことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、当初提示額に追加して弁護士報酬を保険金として支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－27】[保険金の支払]

申立人は、運転を誤り自動車が樹木と衝突したことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は申立人の求めに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が事故状況の説明を拒否し、運転者の事故説明にも変遷があり事故の整合性を判断することができないこと、②事故状況調査を実施するも事故場所の特定には至らなかったこと、③申立人が事故場所を特定したとして申立人撮影の画像を受領するも積雪の影響で特定は困難であったこと、④雪解け後の現場再確認を約束したが、多忙を理由に申立人との同行確認ができなかったこと、⑤申立人から事故現場の緯度・経度を指定され、現場を特定するよう依頼を受けたが、自動車の損傷と整合する樹木は発見できず、申立人との同行により正確な事故現場の特定をする必要があり、それができない以上、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－28】[保険金の支払]

申立人は、自動車で対物事故を起こし、保険料の上昇を考慮して保険を使用しないことにしたが、保険会社の認定した損害賠償額が過大であったとして、その補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険会社の損害額の認定は妥当であること、②示談代行および損害額調査は保険契約の約款に基づいて保険の使用を前提として行われたものであり、保険を使用しない場合には、申立人自身が相手方と直接交渉しなければならないこと、③申立人が損害額を認容し支払った後に返還請求を求めるのであれば、相手方に直接すべきであること、④保険会社が強引に早急な支払を迫った事実はないことから、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、①保険会社は保険契約に基づいて示談代行および損害額の調査を行っており、その枠内で相手方の損害額を申立人に提示したこと、②保険会社が申立人に対して強引に早急な支払を迫ったことを示す事実は認められないこと、③申立人は自らの意思に基づいて保険を使用しないことを選択した上で保険会社から提示された損害額を相手方に支払ったことを確認した。

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

【自動車保険－29】[保険金の支払]

申立人は、運転中、壁もしくは配管のようなものに自動車の右下部分を接触させる自損事故により自動車のエンジンが損傷したため、エンジン本体交換費用として自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①エンジン内部を確認したが、事故と結びつくような損傷や痕跡は見当たらなかったこと、②走行距離から経年劣化や過走行に伴う故障が、接触事故とは無関係にいつでも発生しうる状態であったこと等から、本件事故と自動車のエンジンの不具合との間には相当因果関係が認められず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して、申立人から保険会社主張に対する反論はなかった。

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、申立人からの反論がないことから、事実認定を進めて客観的な判断をすることができず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、自動車同士の接触事故でアルミホイールが損傷したことから、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の。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が自認している先行事故の損傷だけでもアルミホイールの交換を要するため、本件事故によって、新たな損傷は生じていないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故前に発生した別事故による損傷を申告した覚えはないこと、②事故前は何ら問題なく走行可能であったことから、事故で生じた損傷に対する保険金支払に応じるべきである等を主張し、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、アルミホイールには、構造物との衝突による先行事故で取り替えが必要な損傷が生じていると判断され、本件事故による新たな損傷は認定できないとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

【自動車保険－31】[保険金の支払]

申立人は、乗車していたタクシーが交通事故を起こし、負傷したことから、加害者との裁判により受領した賠償金では不足する損害があるとして、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったものの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①裁判所は、詳細な医療資料や休業実態を確認した上で損害額を算出しており、裁判所の判断は不合理ではないこと、②裁判所の認定は、信用のある資料を基にして判断していること、③加害者から申立人に対して判決に基づく賠償金が支払われており、これを超えた支払可能な人身傷害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。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、①裁判所は客観的な証拠資料に基づいて法的判断を示し、かつ判決は確定していること、②加害者から申立人に対して判決に基づく賠償金が支払われていることを確認した。

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

【自動車保険－32】[保険金の支払]

申立人は、交通事故により負傷し、加害者との裁判において敗訴し、賠償金が認められなかったため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件事故により申立人の身体に加えられた衝撃の程度は軽微であり、受傷はなかったと考えられること、②裁判所は、客観的証拠のみならず、申立人提出の主観的証拠や主張も全て精査の上で本件事故による受傷はないと判断していること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、裁判所は客観的な証拠資料に基づいて法的判断を下しており、かつ判決は確定していることから、事故による受傷は認められないことを確認した。

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

【自動車保険－33】[保険金の支払]

申立人は、電車の急ブレーキにより車内で転倒・負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害補償の各種保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は休職の途中で退職しているため、退職日以降は休業損害証明書が提出できないことから、保険金支払対象外であること、②退職は本人都合によるものであるため、負傷と退職に因果関係が認められないこと、③無職になったという状況や時々家事を手伝う程度では家事従事者として認定はできないこと等から、既に提示した保険金以上の支払責任はない旨主張した。

これに対して申立人は、①定年退職後の再雇用制度によって勤務予定であったが、治療の必要性からやむなく再雇用を断念したこと、②退職前は配偶者と分担して家事を行っていたが、事故による手術後は家事ができなくなったため、配偶者が仕事を減らし家事を担当していたところが、療養により家事ができるようになり、配偶者の収入は回復傾向にあること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①医師の診断書から事故が原因で、定年後の再雇用を断念せざるを得なかったと考えられること、②就労は困難であり、退職後は共働きであった配偶者の稼働を支える家事従事者としての役割を専ら果たす立場にあったこと、③事故による受傷によって家事従事を果たすことができない期間があったこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して既に提示済の保険金に加え、退職日の翌日から診断書で示した就労可能日の前日までの期間に対する家事従事者としての休業保険金を加算した保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－34】[保険金の支払]

申立人は、他の自動車との接触事故により受傷し後遺障害を認定されたため、自動車保険の人身傷害死亡・後遺障害定額給付金特約に基づく保険金の支払や運転者限定特約の付帯による保険料の返還を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の自動車保険には過去契約から現在に至るまで、後遺障害定額給付金特約は付帯されておらず、契約締結時に特約を削除した事実もないこと、②契約締結時に申立人の生年月日、性別に誤記があったことはお詫びすること、③これまでに付帯履歴が全くない後遺障害定額給付金特約を遡及して付帯することはできないこと、④過去に運転者限定特約を削除した経緯が申立人の意向に沿った手続であったか立証が困難のため、保険始期に遡って運転者限定特約を付帯し保険料を返還する旨を主張した。

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、後遺障害定額給付金特約については、①契約締結時における当事者双方のやり取りについて客観的に確認できる資料や情報がないうこと、②これまでに後遺障害定額給付金特約の付帯がされていないことは明らかであることから、当該特約の付帯を前提とした保険金の支払は認められないと判断し、運転者限定特約は、特約が削除された経緯や具体的な事実関係について客観的に確認することができないものの、申立人らの主張や保険会社においても保険料の差額分の返還に応じるという意向が示され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運転者限定特約を遡及付帯し、それに伴う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－35】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車の損傷状況は、右前部のバンパーから、タイヤの上部までの範囲において、直線状の線状痕が複数生じている状況であり、損傷は深く、自動車の塗装の下地部分が露出していること、②損傷を拡大して見ると、損傷の入力の終点にはフロントバンパーの塗膜および土等が堆積している一方、他の自動車の塗膜等は全く確認できないことから、自動車の損傷は、自動車による当て逃げによって生じた損傷ではなく、何らかの構造物等との接触によって生じた損傷であることが明らかであるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①全て同一方向、直線状の線状痕ではなく、角度(直線、斜線、湾曲)をもったキズがあること、②線状痕の入力終点では、下地露出ありおよび下地露出なしキズがあること、③土等の不着は、日常生活走行時に付着したと考えられること、④他自動車の塗料の付着がないのは、洗車およびワックス磨きを手で実施しているために残存していないと考えること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、申立人自動車の損傷面は、構造物等との衝突による自損事故による損傷であったと判断した。

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－36】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中、鹿の急な飛び出しにより急停止した際、安全装置であるポップアップエンジンフードが作動してボンネットが跳ね上がり自動車が損傷したため、その修理費用として自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、他物との衝突による車体損傷が確認できないことから、ボンネットの修理に対する保険金の支払には応じられないが、ボンネットの跳ね上げで生じたフロントフェンダーの損傷は支払対象とする旨主張した。

これに対して申立人は、①自動車に痕跡があるか否かに拘わらず、走行中に鹿と遭遇し、安全装置の作動で発生した損傷は、約款上の偶然な外来の事故に直接起因するものに該当すること、②自動車メーカーのホームページには、痕跡が残らない衝撃でも作動するとの記載があること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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安全装置の作動は、申立人主張の事故状況に伴うものと認められないとする専門家見解は妥当であると判断するとともに、②専門家が提示した妥当な修理費を保険会社に提示し、保険会社から追加認定額の提案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追加認定額を加えた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、いたずらにより自動車が破損したため、自動車保険の車両保険(補償限定)に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件車両保険には、補償限定特約が付帯されており、構築物等との衝突や接触による損害は保険金支払対象外であること、②キズの深さ・太さや態様から人力によるものとは考えられないこと、③損傷を与えた後はその場を離れたいと考える不法行為者が、しゃがんで損害を与える行為は合理性に欠けること、④自動車との接触であれば、不規則で色の付着、複雑な様相を伴う特性があるが、本件は異なり、一様な損傷で高さも低いこと等から、いたずらや自動車接触による損傷ではなく、構築物との接触による損傷であり、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。

【自動車保険－38】[保険金の支払]

申立人は、バイク運転中の事故により負傷し、肩関節に疼痛や筋力低下等が認められることから、自動車保険に基づく人身傷害保険金の後遺障害等級の認定を求めたところ、保険会社は非該当としたことから、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事故による受傷から2週間後に痛みが生じるのは不自然であること、②医療機関への照会の結果では肩に特に問題なしとの回答がなされていること、③保険会社顧問医の見解においてもMRI上、客観的所見が認められないことから、肩の症状は、本件事故により生じたものではないと主張した。

これに対して申立人は、①事故当日から右肩の痛みがあったが、左足の痛みが上回っていたこと、②保険会社の顧問医の見解では、「MRI上、明らかな外傷性変化はみられない」とされていたが、「画像が悪く明確な回答はできない」等の記載もあり、保険会社の主張は、顧問医の見解の都合の良い部分に憶測を加えている旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等とともに専門医の意見を踏まえて検討した結果、専門医からは、後遺障害は事故による外傷とは認められないとの意見は妥当と判断し、本件紛争の解決を図るためには、申立人の主張する肩の症状に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程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、追突加害事故について、保険会社が相手方自動車の損害確認を十分に行わないまま損害を認定したことで保険を使用せざるを得なくなりノンフリート等級がダウンしたため、保険会社に対して今後増額する保険料を賠償するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の同意を得た上で示談代行を行い、修理代やレンタカー代について申立人の了解を得て保険金を支払、示談解決したのだから、申立人の期待するサービスレベルに達していないことに対するお詫びはするものの、保険金支払の妥当性を担保する限度で示談代行を行っており、損害賠償責任は発生しないと主張した。

これに対して申立人は、①事故発生時に、相手方、警察官および運転者で相手自動車の損傷箇所を確認したが、損傷は確認できなかったこと、②相手方自動車の損害について立会調査を行うよう求めていたにもかかわらず、保険会社はこれを実施しなかったこと、③損害認定に際し、申立人は最終的に保険使用せざるを得ない状況に追い込まれたことから、保険会社は今後増額する保険料の差額分を賠償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に基づき検討した結果、保険会社の本件事故における対応は、適正な損害認定を求める申立人の要望に応じておらず、また示談について申立人の了解を得た事実はあるものの、その合意形成過程にも問題があったと言わざるを得ないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う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、自動車で道路の陥没箇所を通過した際に受傷したため、自動車保険の人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①ドライブレコーダーの映像を確認したが、当該道路陥没箇所を走行したことで、申立人が骨折の傷害を負うとは考えられないこと、②主治医との面談調査を行ったところ、申立人から左胸部痛の訴えがあり、左肋骨のレントゲンを確認したが、新鮮骨折か陳旧性骨折かは判断できないとのことから、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、本件事故と申立人の負傷との因果関係に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－41】[保険金の支払]

申立人は、自動車で道路の陥没箇所を通過した際に、自動車に損傷を生じたことから、道路管理者に対する損害賠償請求のため、自動車保険に基づく弁護士費用特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①交通事故証明書が発行されていることは認めるが、道路陥没箇所と本件車両の損害との間に相当因果関係がないとの判断には変わりがなく、被害事故として認定できないこと、②ドライブレコーダーの映像により、自動車が僅かに揺れていることや音を確認できるが、道路陥没箇所の深さでは自動車の損傷は考え難いことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－42】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故を起こしたため、自動車保険に基づき保険会社に示談代行を依頼したが、相手修理費用が低額であったことから保険を使わず、保険会社が提示した同額を損害賠償金として相手に支払ったが、その後、当該額が過大な認定であったとして、その過大分の修理費用相当額の支払を保険会社に求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①技術アジャスター資格を持つ鑑定会社に依頼しており、損害額は妥当と判断したこと、②保険会社の示談代行は、保険会社が保険金支払額を決定する行為であり、申立人が保険金請求を取り下げた場合には、申立人自らが賠償額につき相手方との間で直接交渉する必要があることを主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人が保険金請求を取り下げた後は保険会社が示談代行を行うことができないこと、②申立人は保険金請求を取り下げた後に相手方から直接修理費用相当額の請求を受けたのであり、不服があれば相手方に対して自らの主張を行い交渉することもできたこと、③返還を求めるべき相手は修理費相当額を受領した事故の相手方であり保険会社ではないことを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾の意思表示がなかったことから、紛争解決によっては和解が成立する見込みがないとして、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－43】[保険金の支払]

申立人は、自損事故を起こしたため、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後遺障害等級および後遺障害逸失利益以外の項目について争いはないこと、②後遺障害診断書上、足関節に変形や不安定性はなく、症状固定時には走ることも、従来の体を使う労働に就くこともできていること、③約款上、逸失利益の算定に係る労働能力喪失率や労働能力喪失期間についても、労働能力に影響を与える障害の部位・程度、被保険者の年齢・職業、現実の減収額や将来の収入の蓋然性を勘案し、損害賠償における判例動向等に鑑み、最大限に提示していることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①後遺障害逸失利益以外の支払項目には争いがなく、②後遺障害逸失利益の算定にあたり保険会社が主張するように労働能力喪失期間および労働能力喪失率を引き下げることが、申立人の実態を十分把握していないことから、保険約款から読み取れる合理的な解釈による保険金支払が妥当であるものと判断した。

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－44】[保険金の支払]

申立人は、自動車を自宅車庫に接触させたため保険会社に相談したところ、車両保険を使わず自宅・車庫等修理費用補償特約のみであれば次年度のノンフリート等級はダウンしないとの説明を受け、修理を行ったが、その後説明は誤りで次年度等級はダウンすると言われたため、自宅車庫修理代の賠償、または等級ダウンしない取扱いを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、保険使用時の等級への影響について誤案内があったこと、また上席者から申立人への連絡がシャッター修理後となったことについてお詫びすること、その一方で、担当者は、シャッター修理前に誤案内の訂正とお詫びを行っているため、申立人は3等級ダウン事故であることを認識した上で特約を利用して修理をしたものであるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①今回の工事には、誤った説明をもとに発注したという特別な事情があったため、「当然、3等級ダウンは適用されないだろう」と考えたこと、②工事の注文部品のキャンセルはできず、工事を取りやめる場合はキャンセル料が発生する取り決めがあるため、誤説明の訂正が工事前か工事後だったかという議論は意味がなく、工事発注前か発注後だったかが重要であること、③発注前に正しい説明を受けていれば、必要最小限の修理内容で見積をもらい、その上で修理の可否を検討ができたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提供された資料等に基づき検討した結果、保険会社から、修理着工前に工事をキャンセルした場合においてもキャンセル料が発生したであろうことを踏まえ、等級に影響を与えない上で、一定の和解金を支払う旨の和解提案がなされ、申立人もこれに合意する意向を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、等級に影響を与えず一定の解決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、自動車が故障によって走行不能となったため、自動車を修理工場までレッカーで搬送し、レンタカーを利用したことから、自動車保険に基づく運搬費用・修理費用や代車費用に相当する保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故状況に鑑みると申立人のレンタカーの使用実態に疑義があること、②申立人の自動車所有について疑義があること、③複数の重要な点で申告内容に変遷が認められること、④故障運搬時車両損害特約の支払要件について申立人の申告に恣意的な説明が見られ、事実確認も含めて慎重に判断する必要があること等から、裁判所の判断を仰ぐべき事案であり、和解による解決は困難であると主張した。

これに対して申立人は、運搬費用および代車費用を除いた修理費のみで和解ができるのであれば、その他の請求を放棄し和解に応じるが、保険会社がこの和解案に応じない場合には、本紛争解決手続を終了することを求める意向を示し、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、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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－46】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転している際に原動機付自転車と接触し、負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車の損傷はドアミラーと右側面部分の擦過傷であり、事故時の衝撃はかなり小さいものと考えられること、②自動車の損傷が右側面部であるにもかかわらず、受傷部位が左頸部、左腕等であり、事故態様と整合しないこと、③医療機関に確認したところ、画像上の外傷性変化が認められず他覚所見がないことから、人身傷害条項および搭乗者傷害特約の「被保険者が症状を訴えている場合であってもそれを裏付けるに足る医学的他覚所見のないもの」であり、約款上免責であると主張した。

これに対し申立人は、①事故の相手方は大きい原動機付自転車であり、事故の衝撃は小さなものでなか

ったこと、②病院でMRI検査を受けた際に複数の異常があると診断が出ていること、③当初、保険会社は、人身傷害条項で対応できる旨の説明を行っていたことを主張し、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申立人に生じた傷害に医学的他覚所見に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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自動車には複数の大きな損傷が認められるが、申告の事故状況を踏まえると、損傷が3件同時に発生するとは考え難く、事故数は2件とするのが相当であること、②一部パーツ費用は、保険約款に規定する装飾品に該当し、保険金支払対象外であること、③レンタカー費用を補償する特約の付保がないこと等から、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、本件紛争の解決を図るためには、同時に発生した損傷に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、駐車スペースから後退した際、後方の相手車と接触したため、自動車保険に基づく対物賠償保険の示談交渉を依頼したが、適切な示談対応をしなかったため、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、初期の事故対応において不備があったことは認めるが、その一方で、①申立人の主張と要望に沿って示談交渉を行っていること、②申立人の主張する認識相違は通話記録からも事実ではなく保険会社に責任はないと判断したことから、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事故直後から申立人の意向に沿った交渉をせず、事故の相手方の主張に沿った過失割合に基づく示談交渉を行ったこと、②保険会社が申立人の言い分を聞かず、申立人が考える過失割合を追及することなく時間が経過した旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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-49】[保険金の支払]

申立人は、自動車で県道を走行中、飛び石によりフロントバンパーおよび左右のヘッドランプが損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①事故の発生状況について、ドライブレコーダーに映像は記録されていないこと、②立会調査の結果、左右ヘッドランプに飛び石による特有の点状の削れキズがないこと、③フロントバンパーとボンネットには、複数の飛び石に特有の点状の削れキズがあるが、位置が離れ、形状も異なることから、同時に発生した蓋然性は低いこと、④右ヘッドランプの損傷は、液状のものが垂れて付着した痕跡があり、左ヘッドランプの損傷は、フロントバンパーやボンネットの損傷とは明らかに形状が違い、飛び石によるものとは考えられないことから、支払済のフロントバンパーのみが飛び石事故による損傷であるとして、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、飛で石事故で生じた損害はフロントバンパーのみに留まると考えるべきで、解決にあたっては保険会社の主張を採用するのが合理的であると判断した。

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、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、自動車運転中に構築物と接触したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は1回の事故による損害ではないとして、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事故の発生状況について、申立人は「いつどのように衝突したかよく分からない」、「詳しい状況は一切分からない」と話しており、事故の発生状況と自動車の損傷の整合性に疑問がある状態であること、②接触の対象物および事故状況等に合理的な説明や客観的な証明資料による確認ができない限り、本件事故による損傷と判断することはできないこと、③車両保険においては、「車の復旧に際して、保険会社が部品の補修が可能であり、かつ、その部品の交換による修理費が補修による修理費を超えると認めるときは、その部品の修理費は補修による修理費とします」としていることを主張した。

これに対して申立人は、①フロント部分、リア部分のキズが発生しているにもかかわらず、その間にある同程度の高さの擦りキズも、「一般的な常識」や「社会通念上の合理的な判断」からすれば、同様に、本件事故でできたキズと認識するのが当然であること、②保険会社が提示している破損箇所よりも多いキズが存在していること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故による損傷と認定できる本件自動車の損傷の範囲および損害額に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－51】[保険金の支払]

申立人は、自動車で門扉を破損させたため、自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人および被害者の同居については、生活用設備の機能状況や利用状況を含めた具体的な状況を確認する必要があること、②申立人は常時破損した門扉を通過していた実態がみてとれ、駐車していた自動車は被保険自動車のみであることから、駐車場としての使用という便益を享受していたことから、記名被保険者の使用する財物の損壊として免責にあたる旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、被害物が申立人の使用する財物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－52】[保険金の支払]

申立人は、接触事故により申立人および相手方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および対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人および相手方の自動車のドライブレコーダーの映像より、申立人は意図的にハンドル操作を行い、2回の接触事故を発生したと考えられること、②ハンドル操作や事故状況等重要な事実に関する申立人の説明が変遷していること等から、本件事故は、申立人が故意に発生させた事故であり、保険約款に規定する免責条項に該当するとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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－53】[その他]

申立人は、横断歩道を信号機に従い横断していたところ、自動車と接触し負傷したため、加害者が加入していた保険会社と示談交渉を行っていたが、保険会社の高圧的・威圧的な態度により精神的苦痛を受けたため、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担当者は通常の業務の範囲内で交渉を行っており、事故以外の話は一切しておらず、高圧的・威圧的な態度をとることはなかったことから、慰謝料の支払はできないこと、②本件事故に基づく損害賠償では、申立人が本件事故以前に通院していた精神科、精神疾患による精神療法が受けられなくなった点について、慰謝料で勘案の上、示談を締結し、既にその支払を完了していること等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の示談交渉において、保険会社の担当者と申立人間の示談交渉に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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】[その他]

申立人は、保険会社に自動車保険約款の説明を求めたが適切に説明しなかったこと、また、弁護士費用特約保険金の支払を求めたが支払に応じなかったことにより、精神的苦痛と機会損失を被ったため、保険会社に損害賠償を求めたところ、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①当初から一貫して適切な説明をしていること、②恣意的に対応を遅らせた事実はないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の回答には一貫性がなく、説明者により回答が異なること、②設定した期日に回答がなく、遅延に対する説明もないこと、③保険会社の対応不備により、本来業務や私生活に充てるべき時間を損失していること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、保険の回答内容およびその対応経緯を全体として申立人の法的な権利または利益を侵害する不法行為、その他違法行為があったとは認められないことを確認した。

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

【火災保険－1】[契約の募集]

申立人は、落雷により広告塔が破損したため、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広告塔は屋外設備であり、保険証券に記載がなく保険の対象でないこと、②重要事項説明書により、保険の対象にかかる注意喚起は行われていること、③契約時の募集状況が判然とせず、他社の募集人が当社保険の募集行為をした可能性があり、保険金や損害賠償金の支払は困難であること等から、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契約時に敷地内にある全ての建物や設備を保険の対象とすることを希望したこと、②契約時に屋外設備が保険の対象外となる旨の説明を受けていないこと、③他社の募集人から火災保険に関する商品説明を受けていないこと、④募集人自身も広告塔が保険の対象に含まれると考えていた

こと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人から、代理店または保険会社が損害賠償義務を負うこと、あるいは遡って契約を取り消し、支払済の保険料を返還することにより和解したい旨の提案がなされ、保険会社もこれに合意する意向を確認した。

このため、保険会社は本件契約を遡って取り消して、支払済の保険料を申立人に対して返還する旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－2】[契約の募集]

申立人は、保険会社は経年劣化が保険金支払の対象とならないことを知りながら、建物に不必要な火災保険を締結させたため、重要事実の不告知等に抵触するとして、保険契約の取消を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険申込書の内容で本件保険契約が有効に成立しているものと判断していること、②申立人が申込書および重要事項説明書により契約内容が意向に沿ったものであることを確認し、約款・特約およびサービスの利用規約が適用されることを承認の上、契約をしていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－3】[契約の管理・保全]

申立人は、保険契約の解約返戻金がいくらになるかを照会したうえで解約手続を申し出たが、保険会社の手続が遅延したことにより解約返戻金が減少したとして、希望解約日に相当する解約返戻金の差額等の支払を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①解約返戻金がいくらになるかは、募集人から照会があったこと、②解約返戻金の試算資料を申立人に送付したところ、後日申立人から内容が理解できない、解約手続書類が届いていないなどの申し出を受けたこと、③最終的に解約日を遡及せず申立人と合意の上で解約手続を行っていることから、申立人の要求には応じられない旨、主張した。

これに対して申立人は、①受領した資料を理解することは困難で、解約手続の遅延につながったこと、②解約日は申立人の意思で決めるべきであること、③高齢者に解約手続の説明を電話のみで行うのは問題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、本件紛争の解決を図るためには、解約手続のやり取りの詳細を確認するため意見聴取の実施が不可欠であると判断したが、申立人から意見聴取辞退の意向が示され、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を

終了した。

【火災保険－4】[保険金の支払]

申立人は、漏水により建物および土壌に水濡れ損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の要求する修理費用は全般的に実勢価格を上回っており、社会通念上においても過大な要求になっていること、②浴室直下の土壌が濡れ、虫が大量発生していることは確認されたものの、保険の対象となる浴室床下木材部分に濡れ損害は確認されなかったこと、③浴室直下の排水管については、事故性のない軽微なキズはあるものの、給排水設備自体の損害は補償対象とならないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①狭い室内に多くの職人を投入することができず、工期が長期化すること、②労務単価は国土交通省の単価を使用しており、適正価格であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社が申立人反論後に再考提示した補償対象範囲および金額は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再考した保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－5】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物の屋根や雨樋等が破損し、屋内に雨漏り損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①一部瓦の欠け損を確認したが、割れ口に苔が生じており、強風による被害は確認できなかったこと、②棟瓦の蛇行が確認できたが、強風により蛇行することは考えられず、強風以外の原因であると判断したこと、③樋(軒樋、豎樋)について、強風により発生する破損・変形や落下損等の損害は確認できなかったこと等から這樋以外の損害は保険金支払対象にならない旨主張した。

これに対して申立人は、台風の直後に雨漏りが発生しており、強風と損害に因果関係があることは明らかであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、這樋を除く建物の損害は、強風が原因ではなく別の原因であるとする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、既に提示した這樋の損害に対する保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－6】[保険金の支払]

申立人は、漏電ブレーカーがショートし給湯設備に不具合が生じたため、家庭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給湯設備の不具合の原因は漏電ブレーカーのショートであり、給湯設備の不具合は「電氣的事故または機械的事故」に該当すること、②保険契約には「電氣的事故・機械的事故担保特約」は付帯されていないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①保険契約締結時に電氣的・機械的事故を補償の対象とする旨の明示ないし黙示の同意等があったと主張し、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、両当事者間に「電氣的・機械的事故担保特約」あるいはこれに類する同意が存在したと認め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は当事者間に何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する内容の和解案を当事者双方に勧告したが、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紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、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、風災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現地調査の結果、申立人が申告する箇所には風災特有の損傷が確認されないこと、②本件は既存の損傷が経年に伴い徐々に拡大して顕在化したものと判断したこと、③保険金支払の対象か否かは、建物の築年数や瓦の材質等で一律に判断するのではなく、事故により発生した損傷と認められるか否かで判断すること、④申立人の求める保険料の返還請求ならびに保険金請求に関する申立人の人件費相当額の支払についても理由がなく応じられない旨を主張した。

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損害は風災によって生じた可能性は低く、保険金支払の対象とは認められないこと、②申立人が要求する保険料の遡及返還や保険金請求に関する申立人の人件費相当額を保険会社が負担すべき理由はないと判断した。

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。

【火災保険－8】[保険金の支払]

申立人は、盗難により建物と家財に損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、建物において十分な補償内容を提示せず、家財においてはこれに応じなかったことから、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、建物については、2度の立会調査を行い、都度申立人の要望に沿って損害額の見直しを行ってきたこと、家財保険については、①更改手続における代理店の対応不備を裏付ける事実を確認でき

なかったこと、②代理店が事故報告を受けた際に、申立人は家財保険の未付保を理解し、不正に加入しようとしたとの証言を得ていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人も保険会社の提示額に合意する意向を示していることを確認した。

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

【火災保険－9】[保険金の支払]

申立人は、飼い猫が家財を倒し、落下、破損させたため、家庭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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、屋内で飼い猫が家財を落下させたことは不測かつ突発的な事故にあたらないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－10】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①玄関ドアへこみの損害は、外観の損傷であってドア自体の機能に支障はきたしていないこと、②開閉不良の損害は、経年の要因で生じた蓋然性が高く、風によって生じたものではないこと、③屋根瓦の損傷は、屋根瓦材のズレや飛来物による打痕やキズといった損傷が見受けられないこと、④雨押えの損害は、下地木材の乾燥収縮や板金材の熱変形等の経年の要因による損害であることは否定できず「偶然な事故」によって生じた損害とはいえないことを主張した。

これに対して申立人は、雨押え板金に釘浮きが発生しており、何かしらの強い力が加えられたことが原因である旨等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、建物全体に一定の経年劣化が確認でき、玄関ドア、屋根瓦、雨押え板金のいずれも風災によって生じたことを示す損傷は確認されず、また物体が飛来・接触した事実も確認できないことから、いずれも風災によって生じた蓋然性は低いと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して修理見積書記載の損害箇所のうち、建物の玄関ドア、屋根瓦や雨押え板金の損害を除く部分の保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－11】[保険金の支払]

申立人は、積雪により換気フードおよび庇に被害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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、換気フード天板面の山なりの変形は、①周囲への積雪により換気フードの両側面に圧力がかかったものとは認められないこと、②落雪があった場合には、通常は換気フード天板面には山なりの変形ではなく、窪みが生じることから、落雪により生じた変形とは認められないこと等を主張した。

これに対して申立人は、換気フードの左右の角に、同時にしかも数日間、落雪が続くことにより、換気フード天板面が変形する可能性はある旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①換気フードの損傷については、雪災ではないとした保険会社の判断には合理性が認められること、②保険会社の庇損傷の最終認定額については、申立人の意向に寄り添って算定された数字とみられ、樋・ポリカ屋根の復旧費用としては必要十分であることを確認した。

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

【火災保険－12】[保険金の支払]

申立人は、漏水事故により建物や家財が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認定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カビによる家財の損害については、漏水との因果関係が不明で、自然の損耗もしくは劣化等に該当すること、②修理による壁紙やクッションフロアの色や模様違いは軽微で、機能に支障がないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社の提示金額は低額であること等を根拠に、保険会社の認定額以上の損傷が生じ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、漏水後の復旧工事は、施工会社により修理費に一定の幅があるため、見積額との差異を考慮し、保険認定額の弾力的な運用を検討する余地があるとの専門家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追加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－13】[保険金の支払]

申立人は、強風によりマンションの玄関ドア、ベランダや網戸等に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①ベランダの遮蔽壁等の損傷箇所の大半は共用部分と判断され、共用部分について保険金請求権を行使し得る主体は管理組合であって、区分所有者が単独で保険金請求権を行使することはできないこと、②風災においては損害額が一定額以上の場合に保険金の支払対象となる旨が規定されているところ、本件風災による申立人所有物の損害額は一定額未満であること、③仮に専有部分のものであったとしても、風災による損害が明らかではないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①ベランダや網戸は、専有部分に該当すること、②玄関ドア等の損傷は本件風災による損傷であること、③保険会社のずさんな対応は極めて遺憾であるうえ、保険会社が委任した弁護士は何も事故対応をしなかったこと、④調査会社により長時間に渡って取り調べを受け拘束されたうえに、鑑定人からは何枚も盗撮された旨の主張し、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、本件損傷が風災によって生じたものか、専有部分と共有部分の該否および事故対応経緯に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①柱のひび割れは、地震によるものではなく「干割れ」であること、②内壁にボードジョイントのひびが見られたが、その痕跡も古く、本件地震によるものではないこと、③仮に、これら損傷を本件地震によるものと認定した場合でも損害割合は一部損の基準に遠く及ばないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件の柱および内壁のひび割れは、本件地震によるものではないことから、保険金支払対象外であることを確認した。

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

【火災保険－15】[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建物損傷は、長期間にわたり腐食が進行したことが原因で生じたものであり、急激な事故

により生じたものではないこと、②居室浸水は事実確認できないこと、③窓や外壁等に損傷がないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、建物損害は台風とその後の集中豪雨によって生じた被害であり、因果関係は明白である旨主張し、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、建物の腐食は著しく進行し、構造躯体としての用途には耐えられない状態であったことが、台風による雨水流入の引き金となったと判断され、台風によって生じた損害と認めることはできないとの専門家の意見は妥当と判断した。

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

【火災保険－16】[保険金の支払]

申立人は、申立人の親族の病死により、居住する戸室や家財が汚損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認定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請求には、保険対象外の汚損除去費用等が含まれていること、②一部の残留臭気は、約款上、損害とみなさない「復旧作業を行った後に、保険の対象の機能に著しい支障をきたさない臭気が残存する場合」に該当し、損害とは認められないこと、③産業廃棄物処分費や一部の工事費用が相場より高額であること等から、申立人の損害額は妥当でない旨主張した。

これに対して申立人は、①一部の請求を下方修正および放棄すること、②臭気による損害がないとの主張は妥当性を欠くこと、③特殊清掃や解体作業の実態に即した判断を求める等を主張し、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申立人は臭気の残留を主張しているが、臭気測定等の客観的資料は提出されておらず、現時点で臭気残留の事実を確認することはできないものの、一部区画においては臭気の残留が強かった可能性もあり、損害認定を検討する余地はあること、②搬入路養生や産業廃棄物処分費等については、施工業者によって費用に差異が生じる可能性もあることから、追加認定の余地があるとの専門家意見は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、一定の保険金を上乗せして支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－17】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①窓枠の外れたビスは折損や曲損がないため、徐々に外れたものと思われること、②窓枠のアーム部分の部材が日常の使用の中での経年劣化で割れていること、③事故当日の気象庁の風速の記録に照らすと、建物の立地条件を加味しても出窓が破損するほどの強風には至っていないこと等から、台風により損害が発生したとは認められず、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

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

【火災保険－18】[保険金の支払]

申立人は、強風で建物屋外の排水管が損傷したため、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、一定程度の大きさのひび割れ損傷が発生するためには、①相当な強さの風で排水管が大きく揺られ、またはしなること、②飛来物が衝突することのいずれかが必要であるが、事故日の最大瞬間風速では相当な強さではなく、また、飛来物が衝突したような痕跡も確認することができないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①金具にゆるみがあったため、排水管が大きくしなったこと、②保険会社はビル風による加速を考慮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排水管の損傷は経年劣化によるものであり、飛来物等による衝突の可能性も考え難いこと、②金具のゆるみは風災による可能性があるとのことであったが、専門家意見は風災によるものと断定しているわけではなく、事実認定を行うのは困難であると判断した。

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

【火災保険－19】[保険金の支払]

申立人は、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、本件建物外部に風災による損害は見受けられず、雨漏りの原因と考えられる2階外壁と屋根水切りとの取り付け部に生じた隙間の周辺にも飛来物の衝突痕等、風災により生じた損害は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。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、風でまくられるような箇所・部材がないこと等から保険会社の判断は合理性があると判断した。

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。

【火災保険－20】[保険金の支払]

申立人は、占有する戸室店舗に漏水事故が発生し、設備什器が損傷したため、企業総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①漏水の原因が明らかでないため、「被保険者以外の者が占有する戸室で生じた事故に伴う漏水や放水等による水濡れ」であることが明らかでないこと、②本件店舗では保険契約の始期前から継続的に漏水が発生しており、始期後に事故が発生したことが明らかでないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－21】[保険金の支払]

申立人は、隣家の火災による類焼で付属建物および境界上にある塀が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は塀にかかる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フェンス交換に伴いブロック塀の工事が必要な部分を損害として判断したこと、②ブロック塀の傾斜は事故発生前から生じており、保険金支払対象外と判断していること等を主張した。

これに対して申立人は、申立人の建物側から塀をはさんだ状態で消火活動を行ったことによりブロック塀の傾斜が激しくなった旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、塀の損害について追加で損害額を認定することはできないことを確認した。

このため、保険会社の提示額を保険金として支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－22】[保険金の支払]

申立人は、雹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エコキュート天板に、降雹によるわずかなくぼみが確認できるものの、給湯機能に影響はなく保険金の支払対象とはならないこと、②保険金の認定額は、部品の補修が可能であり、かつ、その部品

の交換による修理費が補修による修理費を超えるときは、補修による修理費とする旨が約款に定められているところ、サッシの修理は補修で足りることから、交換に伴う外壁交換工事やクロス張替工事等は不要となることを主張した。

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

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

【火災保険－23】[保険金の支払]

申立人は、突発的にエアコンの冷房が機能しなくなったとして、火災保険の電氣的・機械的事故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エアコンは設置後十数年経過していること、②メーカーに確認したところ、エアコンの修理用交換部品の提供も終了している古い機器で、経年劣化によるガス漏れや内部機器の故障が生じたことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社の主張は聞き取りや一般論ばかりで、経年劣化を裏付ける根拠に乏しい旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件の紛争解決を図るためには、事故に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決によっては和解が成立する見込みはないとして、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、落雷により給湯器が使用不能となったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①給湯器自体には落雷によって生じた損傷が確認できないこと、②事故日に申立人宅の10km範囲に落雷観測の事実が確認できないこと、③事故日前後の落雷の事実は本件事故と関係しないといえること、④給湯器以外の電化製品等の損傷が確認できないことから、保険約款の落雷損傷にあたる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。

これに対して申立人は、トラブルの原因は不十分な初期対応と、不慣れな担当者の基礎知識の欠如に加え、苦情が出ているにもかかわらずきちんと上席が対応しなかったことが原因であり、保険会社は責任のある対応をすべき旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が落雷による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－25】[保険金の支払]

申立人は、買い物中に、自宅から持ち出した高級バッグやバッグ内の宝飾品等が盗難されたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人が申告する盗難被害品を、申立人が所有し盗難現場において所持していた事実が確認できないこと、②申立人が申告する盗難現場では盗難の遂行が極めて困難であること等から、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、①盗難被害品の所有に関する十分な証拠資料を保険会社へ提出していること、②百貨店のガードマンも被害者を確認していること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人の盗難被害品の所有実態や第三者による盗難行為に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することができず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、雹災により建物が損傷し火災保険に基づく保険金が支払われたが、その後新たな損傷を発見したので追加の保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、追加の保険金請求のうちカーポートフレームのくぼみについては、本件雹災による損害である可能性が高いとして保険金の追加支払を認めること、一方で、既払保険金の支払内容を精査したところ、申立人の過剰請求が認められたため、過剰支払分と追加支払分の保険金を相殺し、追加の保険金支払義務は生じず、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、既払保険金の支払内容について、申立人から提出された書面等を踏まえると、見積書記載の損害が確認でき、過剰請求とは認められないことを確認した。また、保険会社が自らの判断で損害認定をして保険金を支払ったものであるにもかかわらず、追加請求の一部を認めた後に、自らの判断を覆して過剰支払であったという主張は、申立人の不利益となり、原則認められるものではなく、追加請求分の保険金支払義務を免除する根拠は認められないと判断した。

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

【火災保険－27】[保険金の支払]

申立人は、風災により屋根や外壁等に損傷が生じ雨漏りが発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①経年劣化的な損害であり、先発事故後も修繕されていないこと、②屋根には強風による捲れや剥がれ、また飛来物の衝突痕もなく、風災による損害がないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－28】[保険金の支払]

申立人は、雪災により自宅敷地に設置されたフェンスの基礎部分が破損したため、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、フェンス部分に損傷がないことから、フェンスの基礎部分に生じた損傷と雪災との因果関係は認められず、本件損傷は保険金支払対象にならない旨主張した。

これに対して申立人は、積雪によりフェンス部分に雪圧がかかり、基礎部分に負荷がかかったことにより、フェンスの基礎に損傷が生じた旨を主張し、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、損傷は、雪災および風災による損害であるとは認められない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、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－29】[保険金の支払]

申立人は、浴室の水栓部品が故障したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①外傷もなく故障原因が不明であり、偶然な事故の発生が確認できないこと、②故障した部品は消耗品であり、使用年数に伴う自然故障の可能性が高いこと等から、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、本件故障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－30】[保険金の支払]

申立人は、エアコンが故障したため、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室外機外側には損傷はなく内部電気部品や基板等の故障によるものであり、偶然な事故の発生が確認できないこと、②事故日時において、建物付近で影響を及ぼす範囲での落雷は観測されていないこと、③使用年数に伴う自然故障の可能性が高いこと等から、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、本件故障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－31】[保険金の支払]

申立人は、エアコンが故障したため、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室外機外側には損傷はなく内部電気部品や基板等の故障によるものであること、偶然な事故の発生が確認できないこと、②事故日時において、建物付近で影響を及ぼす範囲での落雷は観測されていないこと、③使用年数に伴う自然故障の可能性が高いこと等から、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、本件故障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－32】[保険金の支払]

申立人は、トイレの温水洗浄便座が故障したため、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便座には損傷はなく内部電気部品や基板等の故障によるものであること、②事故日時において、建物付近で影響を及ぼす範囲での落雷は観測されていないこと、③使用年数に伴う自然故障の可能性が高いこと等から、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、本件故障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－33】[保険金の支払]

申立人は、エアコンが故障したため、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室外機外側には損傷はなく内部電気部品や基板等の故障によるものであり、偶然な事故の発生が確認できないこと、②事故日時において、建物付近で影響を及ぼす範囲での落雷は観測されていないこと、③使用年数に伴う自然故障の可能性が高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、本件故障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－34】[保険金の支払]

申立人は、脚立に乗って作業していた際、脚立が倒れてクローゼットの扉にぶつかり損傷したため、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申立人の申告した事故状況とクローゼットの損傷状況とが合致せず、事故発生の実事実自体が確認できないこと、②脚立の倒れ方に関する申立人の説明が変遷していることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故状況と損傷状況には整合性があること、②事故から数か月が経過しており記憶が定か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、本件紛争を解決するためには、本件事故と損傷との間の相当因果の確認が必要であるところ、両当事者の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料から客観的に事実認定することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－35】[保険金の支払]

申立人は、子がリビングの壁紙を剥がしてしまい破損させたため、家庭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本件壁の破損は、居室の内壁において複数の壁材の剥がれが広範囲に生じているから、約款に規定された不測かつ突発的な事故とは認められないこと、②申立人の申告する事故日に一度の事故で発生した損害とは考えにくいこと、③約款には、保険の対象が有する機能の喪失または低下を伴わない損害については保険金を支払わない旨が規定されているところ、申立人が主張する内壁の漆喰が有する消臭・調湿や抗菌機能については、物理的な形として損害額を評価することは困難であることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－36】[保険金の支払]

申立人は、台風の風雨により建物が破損して雨漏りが生じ、建物に収容していた設備什器が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①建物の屋上に既に入っていたクラック部が暴風雨を引き金にして破損することは技術的に考えられず、雨漏りは既存の損傷から雨水が浸入して生じたとして、免責事由に該当すること、②建物の屋上のドレンに一定の詰まりが生じたとしても、本件台風による降水量を前提とすれば、他のドレンや屋上の階段部分からも雨水の流出が可能であったことを考慮すれば、屋上がプール状になるほど雨水が貯留したとは考え難いことを主張した。

これに対して申立人は、①台風による損傷箇所から大量の雨水が流れ出したことで雨漏りが生じたものであること、②屋上排水管の詰まりにより屋上に大量の雨水が貯留して雨漏りに繋がった事象も、保険約款における支払事由に該当する旨を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、建物の破損原因に関する保険会社の主張に合理性を認め、また屋上排水管の詰まりと大量の雨水貯留に因果関係は確認できない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－37】[保険金の支払]

申立人は、大雪による積雪で物置の扉の開閉ができなくなったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、物置内に置かれた重量物の保管により、一方向の束石が沈下した歪みにより、扉の開閉に支障が生じたもので、積雪の荷重が掛かったとしても、一方向のみ、しかも束石を大きく沈める程の荷重が掛かるこ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。

これに対して申立人は、①雪庇にせり出した雪の塊の荷重も加わり、1トン以上の積雪荷重が掛かっていたこと、②一時的に物置内に保管していた重量物の荷重は事故の原因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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、物置の損害の原因については、専門家の判断によっても、これを推定することができないことから、事実認定を行うことは困難であると判断し、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、地震で店舗が被害を受けたため、家計地震保険に基づく地震保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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建物は常時、居住の用に供する状態にある物件とは言えないため、地震保険の支払対象外であること、②募集人は申立人と面談の上、本件建物の用法を「事業併用の住宅」としたのであり、申立人も確認欄にチェックしていること、③後任の募集人が、申立人から現在の契約内容で地震の際に補償されるか照会を受けた際、併用住宅であれば補償対象である旨を回答したのは、本件建物が店舗のみに使用されていることを前提としたものではないこと、④本件事故後の立会調査で「事業併用の住宅」でないことが判明した以上、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、①募集人にに対し、飲食店を営んでいることを話していたこと、②代理店の提示した保険料が安かったため、大丈夫か確認したところ、大丈夫だと言われたため、信用して契約したものであること、③友人から、当該保険契約の内容では、事故の時に補償されない可能性があるとの助言を受け、後任募集人に確認した際も「大丈夫です」との回答を得たこと、④能登半島地震が発生した後になって、「既払いの保険料をお返しして、火災保険はなかったことにしてください」と言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等に基づき検討した結果、①募集人は保険契約を自宅で締結したにもかかわらず、本件建物を確認せず、用法の確認が不十分なまま保険商品を提案したこと、②後任の募集人も、有無責に関する照会に際して、その判断に必要な情報を申立人から聴取することなく回答したこと、③募集人は損害保険商品に関する知識が不足しており、保険会社による指導責任が十分に果たされていないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う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－39】[保険金の支払]

申立人は、雹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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、降雹により屋根や外壁に欠けや割れが生じる場合には、周辺に雹の衝突痕や表面塗膜の

剥がれが確認され、窪みやキズが生じる場合には、広範囲にわたり多数の連続的な打痕が残り、打痕・擦過痕は上方から下方に向かって生じる場所、本件損傷はその特徴がなく雹災によって生じた損傷として認定できないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①近隣でも、カーポートが割れる、車のフロントガラスが割れる等の多数の雹被害が発生していること、②保険会社の現地調査鑑定人も、屋根のひび割れやフェンスの破損状況を見て、「すごい雹被害ですね」と言っていたこと、③建物のベランダ手摺やフェンスには、多数かつ連続的な窪みがあることを主張し、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、降雹によるものではないと考えられる損傷も見受けられるものの、降雹の痕跡も確認され、完全な無責主張は妥当ではないと考えられ、免責に関する約款解釈にもよるが一部の損傷を本件事故によるものと認定することが妥当であるとした専門家の見解が相当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して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－40】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①風災による損害に特徴的な飛来物の衝突痕、棟板金の大部分の捲れや剥がれ等の損傷が確認できないこと、②棟板金の浮きはあるが、これは棟板金自体の熱収縮や弾性変形といった経年劣化によるものと考えられることができること、③ジョイント部分は、衿で固定されているため、強風による風圧で外れることは考え難いことから、建物の屋根の破損は、風災による損害と認められず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、建物の屋根の損傷は経年劣化ではなく、強風によるものであることを主張し、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、棟板金の変形は、築年数十年以上経過した建物に一般に見られる熱膨張・収縮の影響で板金に変形したことによるものと考えられ、保険会社の主張に合理性があると判断した。

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。

【火災保険－41】[保険金の支払]

申立人は、自宅車庫内でのバイクのメンテナンス中に爆発が発生し、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、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、現地調査の結果、事故はバイクから漏れたガソリンが気化した状態の自宅車庫内で、換気をしないまま申立人がバイク部品の研磨作業をしたことで発生した火花が気化したガソリンに引火したことが

原因であり、申立人は引火・爆発が生じることを容易に予見可能であったと考えられることから、重過失があることは明らかであり、保険金支払の対象外である旨を主張した。

これに対して申立人は、①ガソリンが漏れていたとするバイクは、構造上ガソリン臭が常にすること、②バイクの燃料タンクの重量は事故前後を比較しても変化はないこと、③ガソリンが流出すれば、床一面が燃えるはずだが、車庫の内部は燃えていないこと、④事故現場は気化したガソリンが充満した密閉空間というが、隙間風で空気は流れていたこと、⑤研磨作業に使用したブラシは柔らかく火花を散らすようなものではないこと、⑥危険物取扱者試験に合格しており、ガソリンには敏感であること、⑦事故原因は特定できず様々な事象が考えられること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、申立人に重過失が認められるかを判断するには、事故発生の機序を明らかにする必要があるが、当事者間の当該事実に関する主張は大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項にの基づき手続を終了した。

【火災保険－42】[保険金の支払]

申立人は、食洗器が故障したので修理したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は経年的に生じたもので、約款上の自然の消耗もしくは劣化等に該当することから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

申立人は、所有する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損傷箇所は修理済であり、申立人から提出された写真のみでは損傷状況が不明であること、②写真からは釘浮きが確認できるが、風災であればカラーベストは浮いて割れるはずなのにそのような割れは確認できなかったことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①建物の近隣においても、本件強風による屋根の被害が出ており、保険金が支払われていること、②台風級の強風を風災とする偏った見方をしているが、台風級の強風以外でもカラーベストが破損する可能性は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、カラーベストの損傷は、風災特有の損傷状況ではなく、さらに破断面が黒ずんでおり、破損後に相当時間の経過があること等から保険会社の主張に合理性が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－44】[保険金の支払]

申立人は、雹災でカーポートの屋根が破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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現地立会調査の結果、ひび割れは下側からのみ確認ができ、上側からは確認できないこと、②カーポート屋根材の全体にひび割れが生じており、その他偶然な事故により広範囲にひび割れが生じた原因は不明であること、③仮に、降雹によりカーポート屋根材の下側にひび割れが生じた場合においても、生じたひび割れはヘアクラックであることから、カーポートの機能に支障をきたさない程度の損害であることを主張した。

これに対して申立人は、①保険会社提出の資料写真は、かなり遠距離から撮影されたものであり、「ひび割れ」を詳細に撮影することは不可能であること、②申立人がカーポートの上側から撮影した写真では、しっかり「ひび割れ」を確認できること、③保険会社が主張する「ひび割れは、降雹による損害ではない」との判断は根拠が間違っていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに再度の現場立会調査を提案し、両当事者の合意を得て再度の現場立会調査を行った結果、保険会社から、降雹による損害を否認していたカーポートの屋根についても降雹による損害と判断し、追加して損害を認定できることが確認された。

このため、保険会社は申立人に対して再認定による損害額を保険金として支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－45】[保険金の支払]

申立人は、雹災により自宅とカーポートの屋根に損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、カーポート屋根の損害は、腐食部に存在する穴と、腐食していない場所に規則的に存在する穴とがあるが、雹は不規則に降りかかるものであるから不規則な穴が存在すべきところ、そうした事実は見受けられないことから、本件損害は降雹によるものとは言えないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、カーポート屋根の損害については、降雹によるものとは認められず、保険会社の主張に合理性があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、カーポート屋根の損害を除いた建物損害の保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－46】[保険金の支払]

申立人は、大雪で車庫シャッターや換気扇フードが損傷したため、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車庫シャッターの損傷は凍結した状態のまま作動したことによる不具合で、雪災による損傷には該当しないこと、②換気扇フードの損傷は、保険金の支払要件である金額以上の損害額ではないこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は車庫シャッターに関する主張を裏付ける根拠や事実を示していないこと、②換気扇フードの損傷は雪災で間違いのないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①車庫シャッターの駆動部に破損や変形が確認されないため、雪災による損傷には該当しないこと、②換気扇フードの損傷は雪災によるものと想定されるが、その損害額から支払対象外であるとの専門家の意見は妥当であると判断した。

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。

【火災保険－47】[保険金の支払]

申立人は、地震による新たな建物の損害を発見したため、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、新たに発見された内壁のひび割れについて、①申立人から、地震によるものであることを示す証拠は一切提出がなかったこと、②本件地震以降も震度4程度の地震が頻発していることからすれば、本件地震によるものとは特定できないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、新たに発見されたという内壁のひび割れについて、発見までに数年が経過している上、申立人から本件地震によるものであることが立証されていないことを確認した。

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

【火災保険－48】[保険金の支払]

申立人は、建物敷地内のフェンスが倒壊したため、事業活動総合保険に基づく保険金の支払を求めるとともに、保険会社側の誤った説明により精神的苦痛を受けたとして示談金を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件フェンスは、建物の敷地を囲い、隣地との境界としているものではなく、敷地内の庭に設置されたものであるから、保険の対象となる「塀」ではなく「屋外設備・装置」に該当し、保険の対象では

ないこと、②約款に「塀」の定義は規定されていないものの、辞典において「塀」とは、おおむね「家や敷地等の境界とする囲い。垣とは、特に「板塀」と記載されており、約款上の「塀」と同義であること、③担当者から申立人に対し、当初、「塀」の定義は、約款に記載されている旨誤って伝えたのは事実であるが、それによって結論が変更されることはないことから、示談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、本件フェンスが保険の対象であるかどう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、第三者による家財の盗難と家屋の汚損が判明したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は支払に応じないことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、現地調査を実施した結果、①建物には盗難の痕跡が確認できなかったこと、②建物と家財の損害を客観的に確認することができなかったことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が作成した調査報告書は、調査員による編集加工された不真正書であること、②調査員は警察に電話で聴取したというが、その事実はないこと、③防犯カメラには何者かが建物敷地内に侵入する様子が映っていること、④警察に通報し被害届が受理されたこと、⑤調査員は防犯カメラの映像を断りなく撮影したこと等を主張し、反論した。

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

【火災保険－50】[保険金の支払]

申立人は、第三者により建物に塗料のようなものが付着し、電源口等に破損を受けたため、火災保険に基づき保険金の支払を求めたところ、保険会社は支払に応じないことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、現地調査を実施した結果、①外部からの物体の飛来による損傷の痕跡は確認できなかったこと、②第三者の加害行為による損傷についても確認できなかったことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①防犯カメラの電源ケーブルが切断され、建物壁面にペンキが付着しており警察へ通報したこと、②警察による現場検証が実施され、被害状況の確認を受けたことから、第三者の不法侵入による建造物損壊にあたること等を主張し、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、第三者による建物への破損行為等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはでき

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

【火災保険－51】[保険金の支払]

申立人は、落雷により家電製品が破損したことから、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居住地から半径10キロ圏内において落雷の記録は確認できないこと、②申立人が申告した事故日において停電が発生したことは確認できたが、不具合が発生したと申告があった家電製品はそれぞれ電源が入ることから、瞬停を原因とする損傷と認めることはできないこと、③事故原因の特定は困難であるが家電製品はそれぞれ製造から一定期間経過しており経年劣化による故障の可能性は否定できないことから、落雷による事故ならびに不測かつ突発的な事故のいずれにも該当せず、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を踏まえて検討した結果、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－52】[保険金の支払]

申立人は、複数回に渡り、ネット販売事業で利用したプラットフォームの運営者に金銭を騙し取られたため、事業活動総合保険に基づく物損害保険金および休業損失保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件保険契約において、物損害および休業損失のいずれについても、詐欺または横領によって生じた損害は保険金支払対象外であることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険契約上、物損害および休業損失のいずれも保険金支払対象外であることは明らかであり、保険会社の主張は妥当であることを確認した。

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

【火災保険－53】[保険金の支払]

申立人は、雹災で自宅が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社が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申立人から立会調査を拒否されたこと、②書面査定の結果、屋根は雹が衝突したことによる損傷とは整合せず、損傷していない周囲のスレートまで含めた交換の必要性・相当性は認められないこと、③パラボラアンテナの皿部分に打痕が確認できるものの、アンテナの受信に支障が生じている事実は確認できず、機能の喪失または低下を伴わないため免責となることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人から保険会社の主張について反論せず、保険会社が提示済の金額を承諾する旨の意向が確認された。

このため、保険会社は申立人に対し、既に提示していた金額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、台風の強風により雨漏りが発生し、天井パネルの大きなシミやカーテンの落下等が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①気象庁データ情報によれば、事故日に建物に被害を及ぼすような強風は観測されていないこと、②居室の天井の雨漏りによるシミの変色は、相当な期間が経過したものと思われ、過去に雨漏りで生じた天井の損害を補修した箇所であり、補修後に雨漏りが再発したと考えるのが合理的である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、修理箇所は、数年ほど前の台風被害で交換したばかりの板金であり、腐食の可能性は極めて低く、修理後、新たな雨漏りは発生していない等と主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件の紛争解決を図るためには、本件事故の発生の有無および原因等に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決によっては和解が成立する見込みはないとして、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、第三者の自動車が衝突し、建物に損害を被ったため、火災保険に基づく臨時費用保険金および弁護士費用等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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は、建物損害保険金の支払に代えて、弁護士費用等補償特約を用いて加害者に対して損害賠償請求訴訟を提訴したため、訴訟に影響のないものとして、臨時費用保険金を支払ったこと、②弁護士費用のうち着手金は支払済であること、③弁護士費用等補償特約に基づく報酬に相当する保険金は、申立人が提訴した訴訟の終局判決の内容を確認の上、検討したいこと、④裁判を通じて認定された損害の内容や損害額等についても参考とし、訴訟終結後に支払保険金を検討することを主張した。

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、訴訟の和解調書を確認の上、追加で弁護士費用保険金等を支払うことが確認された。

このため、保険会社は申立人に対し、追加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、強風と大雨により鉄筋コンクリート造りの共同住宅の外壁が破損し、水漏れによる外壁および内装損傷が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人が主張する飛来物が衝突した打痕が確認されていないこと、②外壁の損害は塗装の表面の剥がれであり、何かが衝突したものとは判断できないこと、③他階の損害なく申立人の部屋のみ水漏れ損害が生じるとは考え難いこと等を主張した。

これに対して申立人は、共同住宅近くにあるアルミ板やプラスチック板等の衝突痕が残らない資材による破損の可能性が高く、この場合、ぶつかった後に風で飛んだ可能性が高いと考えていること、外壁工事を実施したことで、その後は完全に雨漏りは発生しなくなったため、原因は外壁損害にあると考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、共同住宅の損害は保険金支払の対象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。

【火災保険－57】[保険金の支払]

申立人は、風災や雪災により屋根の浮きや樋の曲がり損害が生じたため、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、立会調査の結果、①瓦の落下は生じていないこと、②平瓦や冠瓦のずれや浮きは木下地の乾燥・収縮による反りや脆化または日常的に生じる微振動に伴い生じる症状であること、③平瓦の亀裂はどれも縦に亀裂が入っており、冠瓦の亀裂は釘を起点に生じていること、④強風により飛来物が衝突した際にみられる放射状の打痕が認められないこと、⑤軒瓦の割れは、局所的に生じていることに加え、破断部分には、損害発生から長期間経過した際に見られる丸みが生じていたこと、⑥軒樋の飛散や受け金具の変形が確認できないこと、⑦平瓦や冠瓦は全体的に苔が生え、定期的なメンテナンスを施された様子がないことから、風災や雪災による損害が確認できないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－58】[保険金の支払]

申立人は、新築建物の瑕疵を発見し、住宅メーカーに修繕を求め、修理工事を行った結果、床・壁の欠損やエアコン配管等の損傷事故が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①瑕疵の是正に要する費用の発生は、支払対象外であること、②保険上の「破損等」を原因とする事故は、加工等の作業上の過失または技術の拙劣によって生じた損害であり支払対象外であることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、事故による損害が「不測かつ突発的な事故による損害」や「瑕疵」によるものかを判断し、当該損害の支払対象に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、住宅メーカーによる新築建物のメンテナンスの際に、玄関のタイルの欠損事故が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①玄関タイルの損傷に関しては、申立人の依頼事項に対応した結果として必然的に発生するもので、不測かつ突発的な事故でないこと、②仮に「不測かつ突発的な事故」に基づくものであるとしても、玄関タイルは、施工が不適切であったことが原因であるといえるため、保険金支払対象外であること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が不測かつ突発的な事故に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、新築建物の天井クロス等の不具合に対して住宅メーカーの修繕により建物内装が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①新築時の設計や施工上の瑕疵と判断されることから、火災保険の補償対象である「不測かつ突発的な事故」にあたらないこと、②仮に「不測かつ突発的な事故」であるとしても、「作業上の過失または技術の拙劣によって生じた損害」であり、火災保険金支払の対象外であることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が不測かつ突発的な事故に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、豪雨や突風により建物の屋根等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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①立会調査の結果、1箇所の大屋根隅棟鬼瓦が落下していること、②二階屋根の鬼瓦が下屋根の谷部際に落ち、下屋根瓦の一部を破損させ、破損した箇所から雨水が浸入し玄関ホール内天井に雨漏れを生じさせたと確認できたものの、契約建物は築半世紀を経過しており、鬼瓦の落下原因は棟土の耐久性の低下にある可能性があること、③気象庁のデータを参照すると、事故当日の風速では鬼瓦ほどの質量のある物体が落下すると考え難いこと、④申立人が主張する過去の修理は、表面的な修復にとどまっており、葺き土の改修等がなされていないため過去の修理により大幅に強度が改善したとはいえないこと等から、本件事故が風災によるものかどうか確認できず、保険金支払対象外となると主張した。

当事者双方から提出された資料等とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①鬼瓦は風によらなくてもいずれ落下した可能性はあるが、今回、結果的に風力により落下した可能性を完全に否定することはできないこと、②その場合、申立人の請求する保険金全額を無責とするのは難しい可能性があるが、厳密な寄与率を算出することは困難であることから、発生した損害に対する自然損害の寄与率を一定程度加味して損害認定額と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。

【火災保険－62】[その他]

申立人は、雪災による付属建物の損傷について、代理店から火災保険の対象でないとの誤った説明を受けて付属建物を取り壊したため、保険会社に付属建物の復旧費用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付属建物は保険の対象に含まれるが、募集人が誤って保険の対象とならないと説明したこと、②募集人が誤った説明をしたことと、申立人が付属建物を解体したこととは相当因果関係はないこと、③付属建物は修繕が可能であったため、申立人の求める新築費用を支払うと申立人が利得を得ること、④申立人提供の写真では付属建物の軒天破損の発生を確認したが、事故日以降のグーグルマップおよびストリートビューの画像では、軒折れの症状は見られないことから、申立人主張の損害には相当性がないことを主張した。

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

めには、本件付属建物の雪災による損傷の有無および募集人の誤った説明と本件付属建物の解体との間の相当因果関係に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－63】[その他]

申立人は、雪災による付属建物の損傷について、代理店から火災保険の対象でないとの誤った説明を受けて当該建物を取り壊したため、保険会社に付属建物の復旧費用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付属建物は保険の対象に含まれるが、募集人が誤って保険の対象とならないと説明したこと、②募集人が誤った説明をしたことと、申立人が付属建物を解体したこととは相当因果関係はないこと、③付属建物は修繕が可能であったため、申立人の求める新築費用を支払うと申立人が利得を得ること、④申立人提供の写真では付属建物の軒天破損の発生を確認したが、事故日以降のグーグルマップおよびストリートビューの画像では、軒折れの症状は見られないことから、申立人主張の損害には相当性がないことを主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、本件付属建物の雪災による損傷の有無および募集人の誤った説明と本件付属建物の解体との間の相当因果関係に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－1】[契約の募集]

申立人は、団体総合生活保険に加入したが、翌年の更新時に想定と異なる高額な保険料を請求されたため、加入時の契約は無効であるとし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申立人へ送付した継続確認書には、年齢の進行により年齢区分が変わる場合、保険料が変更となる旨が明記されていること、②申立人は、募集文書における保険料に関する注意書きの文字のサイズが小さい旨を主張するが、金融庁の監督指針に定められたポイント数に則って作成していること、③加入時の契約は、保険期間を通して被保険利益を補償していたことから、契約を無効とし、保険料を返還することはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①本商品が被保険者の満年齢に応じて保険料が更新される内容であることは、複数の書面に明記されており、金融庁が作成した法定要件に則って作成されていること、②保険期間を通して申立人の被保険利益を補償していることから、保険契約を無効とし保険料を返還することは妥当ではないと判断した。

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。

【傷害保険－2】[契約の募集]

申立人は、ガンが発症したことから団体総合生活保険の補償を確認したところ、団体保険の契約更新に際し、事前に保険会社に説明された総合先進医療特約の付帯が漏れていたため、更新時まで遡及して是正するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、加入依頼書に総合先進医療特約に関する誤植があったことは事実であるが、①申立人は始期日時点において先進医療特約への加入の意思を明らかにしていないこと、②先進医療特約を付帯するには、新たに医療補償特約と先進医療特約に加入する必要があること、このことは、各被保険者の補償比較チラシ、パンフレットにおいて申立人に説明していること、③申立人は先進医療特約に加入するには、加入依頼書の提出が必要であることを理解していたと思われること、④申立人は切替同意書のみ提出しており、加入依頼書兼告知書を提出していないため、先進医療特約が付帯されていない補償内容での切り替えに同意したと考えられること、⑤契約更新後に保険会社が送付した加入者票においても先進医療特約に加入していないことを認識できたはずであること等から、始期日に遡及して先進医療特約が付帯できる医療保険への加入を認めることはできないことを主張した。

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、更新後の加入者票の補償条件に先進医療特約が明記されておらず、先進医療特約が付帯されていた場合と同等の帰結を導くことはできないものの、本件は保険会社の誤植によって惹起されたものであり、保険会社はその責任を完全に免れることはできないと判断した。

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

【傷害保険－3】[保険金の支払]

申立人は、バイク運転中の事故により負傷したため、傷害保険に基づく傷害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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①約款において「事故の発生の日からその日を含めて180日以内の通院を対象とし、保険期間を通じ、保険証券記載の傷害通院保険金の支払限度日数を限度とします」と規定し、申立人に対しては既に別事故により、支払限度日数分の傷害通院保険金を支払済であること、②保険契約締結の時点で、募集人は、申立人から支払限度について詳細な質問を受けたことはなく、契約手続時にパンフレットや重要事項説明書を交付しており、募集行為に問題はなかったことを主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人は保険期間中に支払限度日額分の保険金の支払を受けていることから、本件事故の傷害通院保険金の請求権は発生しないこと、②保険契約締結後ではあるが、代理店が契約者からの問い合わせに対し、同一傷害通院であれば請求はできないが、別の原因であれば、請求できるかのような誤認を生じさせるメッセージを通知したことが、本件を惹起したことを確認した。

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

【傷害保険－4】[保険金の支払]

申立人は、海外での疾病により帰国後に通院したため、海外旅行保険に基づく疾病治療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、①Web事故受付フォーム中に、病気で現地受診がない場合、「日本帰国後48時間以内に受診をしていない場合は保険対象外」と表記すべきところ、「日本帰国後72時間以内に受診をしていない場合は保険対象外」と表記していた点は保険会社の誤りであり、お詫びの上、約款に沿った正しい表記に修正したこと、②申立人が修正前のフォームを閲覧したことを認める一方、①申立人が誤表記のあった事故受付フォームをはじめて閲覧したのは、申立人が受診した後であり、申立人が受診をした時点で既に帰国後48時間を経過しており、フォームの誤表記が申立人の受診時期に影響を与える要素にはなり得ず、誤表記が申立人に経済的損失を発生させていないこと、②補償対象の可否は約款の定めに沿って判断されるものであり、フォームに記載の誤りがあったことをもって保険金請求を認めるべきとの申立人の主張は合理性に欠けることから、保険金支払対象外であると主張した。

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保険金の支払基準として参照されるべき約款では「帰国後48時間以内」に受診することが条件とされていること、②申立人が誤表記を閲覧した時点において、既に帰国後48時間が経過しており、当該誤表記が申立人に経済的損失を与えたとは言えないことを確認した。

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

【傷害保険－5】[保険金の支払]

申立人は、海外での疾病により帰国後に通院したため、海外旅行保険に基づく疾病治療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、①Web事故受付フォーム中に、病気で現地受診がない場合、「日本帰国後48時間以内に受診をしていない場合は保険対象外」と表記すべきところ、「日本帰国後72時間以内に受診をしていない場合は保険対象外」と表記していた点は保険会社の誤りであり、お詫びの上、約款に沿った正しい表記に修正したこと、②申立人が修正前のフォームを閲覧したことを認める一方、①申立人が誤表記のあった事故受付フォームをはじめて閲覧したのは、申立人が受診した後であり、申立人が受診をした時点では、既に帰国後48時間を経過しており、フォームの誤表記が申立人の受診時期に影響を与える要素にはなり得ず、誤表記が申立人に経済的損失を発生させていないこと、②補償対象の可否は約款の定めに沿って判断されるものであり、フォームに記載の誤りがあったことをもって保険金請求を認めるべきとの申立人の主張は合理性に欠けることから、保険金支払対象外であると主張した。

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保険金の支払基準として参照されるべき約款では「帰国後48時間以内」に受診することが条件とされていること、②申立人が誤表記を閲覧した時点において、既に帰国後48時間が経過しており、当該誤表記が申立人に経済的損失を与えたとは言えないことを確認した。

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

【傷害保険－6】[保険金の支払]

申立人は、職業訓練中に腰部等を負傷し、著しい腰痛と足のしびれの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顧問医による画像読影の結果、骨折や脱臼等の明らかな外傷所見は認められないこと、②後遺障害診断書等によれば、傷病名は腰部捻挫であり、脊椎損傷や脊髄損傷はなしとされていること、③骨髄損傷等の中枢神経の障害が残存していることを裏付ける神経学的所見等も認められないこと等から、申立人の主張するような後遺障害等級第14級の認定を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、後遺障害等級に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、自宅内において転倒し受傷し、受診の結果、後遺障害第11級に該当すると診断されたため、傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、後遺障害の認定における画像所見から、今回の受傷と同一部位に同等級の既存障害が認められたことから、保険約款における「加重」には該当しないと判断し、後遺障害保険金を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、保険会社から既存障害とする障害を「後遺障害」と認定された事実はなく、負傷時期も負傷した事実自体の有無も不明である旨主張し、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、本件事故による受傷以前に同等級の既存障害があるとし、加重にならず後遺障害保険金の支払対象とならないとした保険会社判断は妥当であると判断した。

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、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、海外旅行先で体調不良となり帰国する際、医師の指示の下で、申立人および配偶者の座席をアップグレードしたため、2名分の差額について海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①医師から飛行機に乗ってはいけないと言われたのみで、座席のアップグレードについて医師の指示は認められないこと、②医師の診断は、頸部症候群と回転性のめまいの疑いであり、また、医師の作成した患者報告書に、医学的観点から飛行中に横になることを推奨する記載はあるが必ずしもアップグレードの必要性があるとは言えないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、アップグレードは医師の指示に従ったもので、「横になれる席で付添人と一緒に帰るように」との指示があったと聞いている旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人が医師からアップグレードについて何度も指示されていたとの主張は信憑性が高いと認められること、②申立人の身体的な負担の軽減見地から、申立人に限りアップグレードは認められること、その一方で、申立人および配偶者2名分のアップグレードが必要不可欠であったとまでは認められないこと等を考慮する必要があると判断した。

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

【傷害保険－9】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中にベッドから転落し、腰部を打撲したことから、帰国するために必要な交通費・宿泊費・治療費および処方薬代等に相当する額の損害が発生したため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は、現地で打撲に伴う入院治療は受けておらず、治療の結果による現地での旅行行程離脱も発生していないこと、②帰国後の治療費の一部は保険金として支払済であること、③提出を受けた資料に基づき一部を追加の保険金支払するとともに、診断書等を確認の上、支払の可否を検討する必要があること、④申立人から請求があった費用のうち、航空券代やホテル宿泊費等については、全て現地で通院・入院治療を伴わずに発生した費用であるため、支払対象外と判断する旨主張した。

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

【傷害保険－10】[保険金の支払]

申立人は、宿泊施設の鍵を紛失し、シリンダー錠の交換費用を支払ったため、団体総合生活保険の個人賠償責任特約に基づく保険金を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①宿泊施設の鍵自体は支払対象となる受託品に含まれないこと、②キーシリンダー自体は滅失、破損または汚損していないため、他人の財物の損壊に該当せず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険加入時にパンフレットのみ受領し、約款を受領していないこと、②鍵とキーシリンダーは一体であり、通常、鍵紛失の場合、キーシリンダーとともに変更すること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、約款に定める「他人の財物の損壊」に関する解釈が必要であるところ、当事者間の解釈に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－11】[保険金の支払]

申立人は、搭乗予定の航空機の出発が遅延したためホテルキャンセル費用等が発生したことから、海外旅行保険に基づく航空機遅延費用保険金の支払を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が航空会社から出発遅延を案内されたのは搭乗予定日の前日であること、②航空機遅延費用特約は責任開始期間中に保険事故である出発遅延が発生した際に保険金を支払うこと、③保険事故発生は航空機の出発遅延が申立人に案内がされた時点であること、④海外旅行保険の保険責任開始は自宅を出発した時点であることから、本件は保険責任開始前の事故のため保険金支払対象外である旨を主張した。

これに対して申立人は、①航空機出発遅延の発生をいつの時点とするかは約款等で明記されていないこと、②航空機出発遅延に関する趣旨の説明を保険会社から受けていないことから、保険事故の発生は航空機の出発遅延が現実が発生した時点と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、①航空機遅延費用特約において出発遅延発生をどの時点とするかは、約款により明確に定義づけられていないこと、②出発遅延発生の時点に関する考え方は保険会社のホームページ上で示されているものの、説明を確認するまで相当の手順が必要であり、そもそもこれが周知された時期は保険契約の締結時および事故の発生の後に実施されていることから、本件を保険金支払対象外とする保険会社の主張は妥当ではないと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して航空機遅延費用特約に基づく保険金を支払う旨の特別調停案を提示し、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－12】[保険金の支払]

申立人は、借戸室において子供が壁や扉に落書きしたため、団体総合生活保険の借家人賠償責任・修理費用補償特約に基づく借家人賠償責任保険金を請求したところ、保険会社は当初支払対象としていたにもかかわらず、対応途中から支払対象外としたため、貸主との間で申立人が負担すべき損害額の減額交渉機会を失ったとして、交渉により減額が可能であった修理費の一部の支払を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①落書き損害は借家人賠償・修理費用補償特約の免責条項に該当すること、②申立人は、落書きが保険金の支払対象になると説明を受けたと主張するが、そのような事実は確認できないことから、保険金の支払に応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険契約・特約に関する説明や免責条項等が記載された書類の交付は一切受けていないこと、②本手続により初めて約款の説明を受けたこと、③本手続のために約款を取り寄せた際に、代理店からは「約款は、個別に依頼を受けた場合のみ交付する」と回答があり、保険会社として極めて不適切な対応であったこと、④子供の落書きが支払対象になることは、保険会社の担当者とやり取りしたメモがあり、説明を受けたことは事実であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、両当事者の主張は大きく対立したが、申立人が提出した損傷箇所を示す写真には、免責条項には該当しない落書き損害以外の損傷箇所も多く含まれていたことから、申立人に落書き以外の損害額の確認を求め、当該損害に関し保険会社に保険金支払の可否の検討を求めたところ、一定の保険金を支払う旨の意向が確認された。

このため、保険会社は申立人に対して、落書き以外の損害につき追加の保険金支払を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－13】[保険金の支払]

申立人は、疾病により日帰り手術を受けたため、団体総合生活保険に基づく入院・手術保険金等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、医療機関に確認したところ、①本件手術については外来扱の手術であること、②入院設備がないこととの回答を得たことから、入院中に受けた手術には該当せず、日帰り入院手術に対する保険金のみを支払う旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社は約款で入院の条件を定義しておきながら、未定義事項を自己裁量で追加適用しており、自己裁量による対応で担当者ごとに対応が異なるケースがあるとの疑念がある旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①約款上の入院の定義である「自宅等での治療が困難なため、病院または診療所に入り、常に医師の管理下において治療に専念すること」に該当するか否かは保険会社が実質的に判断すべきところ、本件手術は約款上の入院中に受けた手術に該当しないとする理由はいずれも根拠が薄弱なこと、②申立人が、手術後の回復がおもわしくなく、継続滞在による回復処置を要し、回復が確認できるまで帰宅不可の指示を受けたこと、③約款上の入院の定義に該当するか否かは、裁判機関とは異なる紛争解決手続で判断することはできないが、当該定義が不明確であることを原因としたトラブルから発展したものであること等を考慮する必要があると判断した。

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

【傷害保険－14】[保険金の支払]

申立人は、医師からインフルエンザの診断を受け、自宅療養の指示により海外旅行の出発を延期したことから、海外旅行保険に基づく治療救済費用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、①一部のホテル代は自宅療養から逸脱する行為であり、認定可能な範囲で保険金を支払っていること、②申立人が請求する費用について「療養」であるものとしての合理性や妥当性の確認が可能であれば、保険金を支払う可能性があるので、確認事項について回答されたい旨主張した。

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、申立人が支払を求める費用が「療養」であるものとして、保険金の支払対象に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、旅行先で負傷し、ぎっくり腰となったため、総合生活保険(傷害補償)に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、過去にも受傷歴や保険金請求歴が多数あるため、保険金支払の可否を慎重に判断するため、病院から資料の取り付け調査した結果、①病院の問診票には過去の事故により腰痛が生じた旨の記載があるが、本件事故に関する記載が一切ないこと、②事故前の病院の診療録には、事故後に入通院した病院宛の紹介状が作成されていること、③事故後に入通院した病院にMRI画像が収録されたCDを持ち込んでおり、既往症の治療の目的で当該病院に来院したことが確認できること等から、申立人は以前から慢性的で重度の腰痛を抱えており、本件の入通院は既往症の治療であることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、所定の手続により紛争解決手続の申立てを取下げたため、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。

【新種・海上保険－1】[契約の募集]

申立人は、顧客に販売したイベントのチケット代金について、コロナ禍におけるイベントの無観客化に伴い返金義務が生じ、一部の顧客への返金を行うことが出来なくなったため、旅行業者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申立人がチケットを販売した顧客に対する損害賠償責任の負担や保険事故発生の実事が確認できないため、保険金を支払うことができないこと、②保険は申立人が求めた保険契約でなかったとは認識しておらず、保険契約は申立人に対してパンフレットを交付のうえ締結され、誤った保険契約を締結させた事実はない旨を主張した。

これに対して申立人は、①無観客の決定がなされて受領済みのチケット代等について返還義務が生じたことについては帰責事由がないといえ、受領済みのチケット代等について返還義務があること、②申立人が加入することを希望した保険内容とは異なる保険を提供したことから、損害賠償を求める旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討するとともに意見聴取を実施した結果、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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】[契約の管理・保全]

申立人は、疾病による入院保険金の請求について、新総合保険(医療補償)が失効していたことを知らなかったため、保険会社に対して入院保険金の支払と契約の復活を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、募集人が、申立人から、医療補償の有効性に関する電話照会を受けた際に、代理店システム等で確認することなく誤って有効であると回答し、申立人が入院保険金を受領できると誤認させたことはお詫びするが、①保険契約の分割保険料が残高不足で引き落としされなかったため、払込督促書面を送付しており、払込がない場合には契約は解除され失効することを案内していること、②支払期限当日にも、申立人に対して、当日中の保険料支払を依頼したが払い込まれず、契約解除通知文書を送付していることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険契約が申立人の責めに帰すべき事由によって解除に至ったこと、②代理店の過誤を踏まえても、保険契約の解除を取り消し、保険を復活させることは、他の契約者との公平性に鑑みても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。

【新種・海上保険－3】[保険金の支払]

カード発行会社である申立人は、クレジットカード利用者による債務不履行によって立替金損害を被ったため、取引信用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立替金債務は、債務者が高級品を購入した代金債務で、債務者の事業遂行に伴って提供されたものとは言えず、申立人の立替金債権は保険の対象とはならないこと、②信用調査においても、社内規程にある銀行連携を行っておらず、代替審査においても債務者の会社規模と比較して明らかに不自然な多額の金銭のやり取り等を看過しており、保険契約上の信用調査を行ったとは言えないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①保険会社が主張する「債務者の事業遂行に伴って提供されたもの」という要件は、クレジットカード契約の範囲を定めているものであること、②与信調査は、銀行連携を必須とせず、各種資料を参考にした与信モデルに従った与信審査を実施しており、信用調査を行っている旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、本件紛争を解決するためには、契約内容を定めた契約書の解釈を客観的に判断する必要があるところ、当該解釈をめぐる当事者間の主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することができず、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。

【新種・海上―4】[保険金の支払]

申立人は、親族が転倒により頭部外傷を負い、その後容態が急変し、死亡に至ったため、団体医療保険の傷害保険特約に基づく傷害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保険約款に基づき、死亡保険金は、被保険者が傷害を被り、その直接の結果として死亡した場合に支払う旨が定められているところ、死亡診断書には、直接死因は腸管壊死症および、直接死因の原因は「不詳」と記載されていることから、本件事故が死亡の原因であることが確認できないこと、②医療照会回答書には、事故が原因で死亡に至った事実は確認できず、死因として既往症が影響した可能性が記載されていること等から、事故が原因で死亡した医学的根拠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、本件事故が腸管壊死に影響した可能性があるとしても、死亡の間接的な原因になり得るにすぎないため、被保険者が、事故の直接の結果として死亡したとは認められないと判断した。一方、事故による後遺障害として、被保険者は後遺障害認定をうけ、後遺障害保険金が支払われていたものの、事故後の再度の転倒により、意識障害や歩行ができない等の障害が発生したことが認められ、より重い後遺障害等級の認定が可能であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、より重い後遺障害等級認定に基づく後遺障害保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提示されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険―5】[保険金の支払]

申立人は、業務中の事故により右上肢を負傷し、後遺障害が残存したため、業務災害補償保険に基づく後遺障害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右上肢の可動域制限について、治療により可動域の改善が認められること、②障害診断書において認められる可動域の悪化について、医学的原因是は判然としないこと等から、後遺障害について事故との相当因果関係は認められないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討をした結果、本件紛争の解決を図るためには、後遺障害について事故との相当因果関係の事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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－6】[保険金の支払]

申立人は、深夜申立人の子およびその友人とともにバイクを取りに行った際に、バイクを駐車していた家の者に捕まれ、振り払ったところ家の者を受傷させてしまったため、個人賠償責任保険に基づく保険金の支払および示談交渉の対応等を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①被保険者の日常生活に起因する偶然な事故に該当しないこと、②被保険者または被保険者の指図による暴行または殴打に起因する損害賠償責任であることから、保険金の支払義務や示談交渉の義務を負わない旨主張した。

これに対して申立人は、事故は遊びの範囲内であり、被保険者の日常生活の範囲内で発生した旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件の紛争解決を図るためには、相手方の受傷の有無および内容、申立人の子の行為態様に関する具体的な認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項の基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－7】[保険金の支払]

申立人は、愛犬が治療行為の一環として抜歯手術を受けたため、ペット医療費用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、獣医師に確認した抜歯手術の目的は予防措置で、約款で保険金支払の対象となる治療行為には該当しないため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

手続開始後、申立人が保険会社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、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。

【新種・海上保険－8】[保険金の支払]

申立人は、建物の売買契約の仲介の際に付帯設備や物件状況について適切な説明をしなかったとして、買主から賠償請求を受けたため、宅地建物取引士賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

一方の離脱

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、本件賠償請求は宅地建物取引士としての業務に起因するものではないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

手続開始後、申立人および売主・買主の間で解決したとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険―9】[保険金の支払]

申立人は、疾病により免責期間を超えて休職したため、長期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免責期間終了後、休職期間が満了するまで無給付期間が設定されており、この期間の休職は公的保険等との重複支払を避けるため、保険金の支払対象外としていること、②無給付期間に関する説明は、契約時に配付した資料に明確に記載があること、③申立人は無給付期間中に復職していること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①契約時に配付された資料には、無給付期間について明確な説明や記載がないこと、②公的保険の存在を理由に保険金を支払わないのは妥当ではないこと、③免責期間がある契約に、さらに無給付期間があるとは誰も解釈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に基づき検討した結果、パンフレットによれば、無給付期間の意味や期間は公的保険との重複を避けるために、あえて保険金の支払対象期間とせずに、保険料を抑える商品設計になっていることが示されており、保険会社がこの点に関して適切な契約内容の説明を行っていなかったとは評価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。

【新種・海上保険―10】[保険金の支払]

申立人は、購入したパソコンが故障したため、動産総合保険に基づき修繕、代替品交換または保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、メーカーに調査を依頼した結果、アダプターとバッテリーのみに故障が判明したが、アダプターは装備品、バッテリーは消耗品であり、いずれも約款上の免責条項に該当するため、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、①アダプターは他のパソコンで使用できたこと、②保険会社はバッテリー以外に異常がないことを立証できていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争を解決するためには、パソコンの故障に関する事実認定が必要であるところ、両当事者の主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲により解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、取引先が売掛金を支払わないため、事業活動総合保険の取引先倒産・入金遅延補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①保険契約では、保険期間の開始直前一定期間に債務者が入金遅延事故を発生させた場合や、初年度契約の保険始期日時点で記名被保険者に対して債務不履行を発生させている場合には、保険金が支払われないと定められており、申立人が主張する未払売掛債務はいずれも債務者が保険期間の開始日以前に入金遅延事故および債務不履行を発生させているものであるから、支払対象外であること、②募集時、代理店は申立人にパンフレットを手交して説明を行い、今回の申立内容に該当する「保険金が支払われない主な場合」等についてパンフレットを読むよう伝え、不明な点があれば問い合わせるように依頼した上で、最終的に代理店が申立人に保険加入にあたり不明な点がないかを確認し、契約締結に至ったのであり、募集時における代理店の申立人に対する情報提供は適切に行われた旨を主張した。

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、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、無人倉庫の天井に穴があき、段ボールで保管中の貨物(雨具などの商品)に水濡れ損害が発生したため、運送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多くの商品が長期在庫であり、販売実績も近年はごく少額で、在庫がほぼ回転していない実態にあること、②数年前を最後に棚卸作業は行われていないこと、手書きの棚卸表は存在するが正確な数量確認は行われていないこと、③商品は、長期間、温度管理もままならないスレート造りの倉庫に保管されていたものと考えられ、保険価額は仕入価格ではなく、中古品の価格に基づき保険金を支払うことで和解に応じる旨提案した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人が主張するように商品の価値を仕入価格とすることに関しては、販売実績が少なく商品在庫が回転していないことや、値引き販売の事実も確認できるため難しいと判断され、保険会社の主張する算出方法によって支払保険金を計算することが相当であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して保険会社の提案のあった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。

【交通賠償－1】[保険金の支払]

T字路交差点で相手右折自動車と申立人が運転する直進二輪車が衝突した事故で、対人の賠償金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、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]

申立人が自転車で走行中、相手方自転車と横断歩道上で衝突し、後遺障害慰謝料、休業損害および逸失利益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5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、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]

一時停止していた申立人自動車に相手方自動車が追突した事故で慰謝料について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

事故状況および当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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]

一時停止していた申立人自動車に相手方自動車が追突した事故で、慰謝料と休業損害について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－5】[保険金の支払]

申立人(幼児)が自宅駐輪場から道路に出たところ、走行してきた相手自動車の前部ナンバープレート付近に接触した事故で、示談後再請求においての損害認定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－6】[保険金の支払]

申立人が横断歩道歩行中に相手自動車に轢かれて受傷した事故で、対人賠償示談の合意解除に伴う賠償額の再認定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、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]

申立人が自転車運転中に相手自転車の追突を受けて受傷した事故で、対人・対物賠償等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－8】[保険金の支払]

加害自動車が申立人建物のフェンス、塀に衝突した事故で、損害範囲ならびに損害認定額について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－9】[保険金の支払]

T字路交差点で相手方右折自動車と申立人の直進二輪車が衝突した事故で、対物の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、和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－10】[保険金の支払]

加害自動車がアクセルとブレーキを踏み間違え、駐車中の申立人自動車に突っ込んできた事故において、保険会社は申立人自動車への直接の接触はないとして事故自体を否認しており、申立人自動車への損害の認否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、和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－11】[保険金の支払]

申立人の所有するアパートの駐車場において相手自動車がポールを損傷させた事故で、ポールの損傷に関する損害認定額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－12】[保険金の支払]

申立人は知人の所有する自動車を借用運転中に相手自動車との物損事故が発生し、過失相殺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、和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－13】[保険金の支払]

信号機のある交差点で相手方自動車が交差点を右折したとき、右折先から左折中の申立人の自動車と衝突した事故で、申立人自動車の損害認定について争いがあったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取なし。

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

【交通賠償－14】[保険金の支払]

渋滞で停車中の列で、相手自動車がまずトラックの右側ドアにぶつかり、その後、前にいた申立人自動車に追突した事故で、格落ち損害を含めた損害認定額について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－15】[保険金の支払]

申立人はスキー場でのスキーヤー同士の衝突事故で受傷し、後遺障害の認定を受けたが、慰謝料と過失相殺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、和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－16】[保険金の支払]

申立人が歩行中、相手自転車衝突してきたことで傷害を被った事故で、賠償額の支払について争いがあったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

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

【交通賠償－17】[保険金の支払]

上階からの水漏れにより下階申立人所有物件が損害を被った事故で、建物、家財、その他項目の認定損害額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－18】[保険金の支払]

申立人が交差点の横断歩道上を歩行中、相手自転車に轢かれ、2メートルほど飛ばされ受傷した事故で、休業損害と慰謝料について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

※ 本統計号において使用している統計分類の内容 (用語の定義)

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

03-4332-5241 <全国共通>

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