

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2四半期

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2四半期(2025年7月1日～9月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が1,199件、紛争解決手続が168件となった。

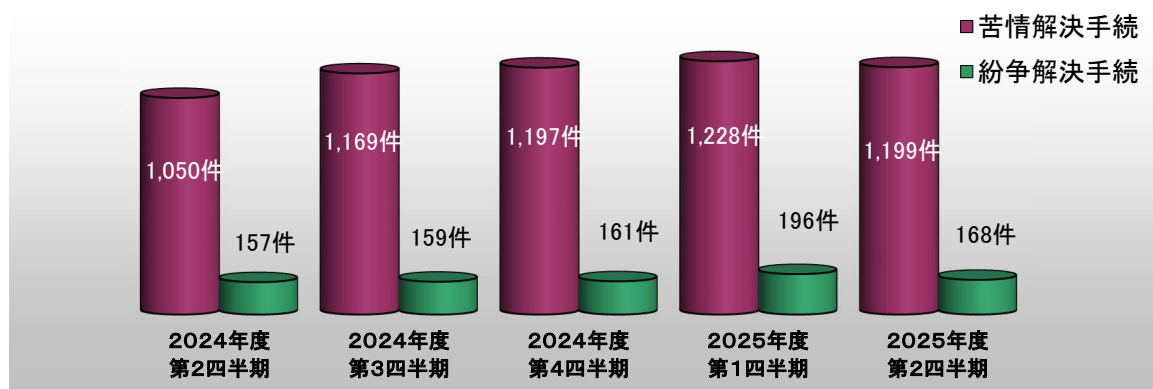
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が1,158件、紛争解決手続が140件となった。

(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	1,199	1,787	407	751	792	1,036
紛争解決手続	168	308	5	135	163	173

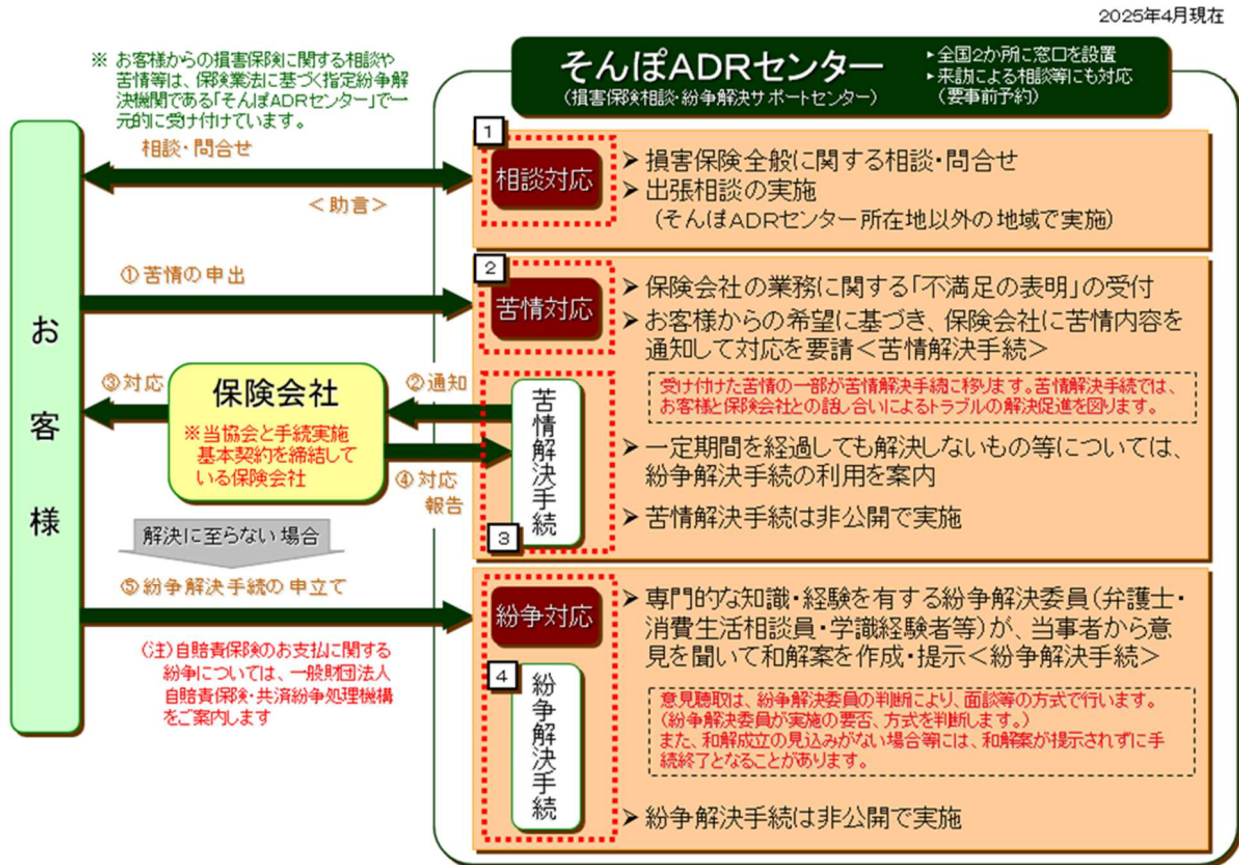
(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

この受付状況について2025年度第1四半期(2025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29件(2.4%)、紛争解決手続は28件(14.3%)減少した。また、2024年度第2四半期(2024年7月1日～9月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は149件(14.2%)、紛争解決手続は11件(7.0%)増加した。(4ページ、7ページ参照。)



1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

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



(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	7,338 (100.0)	7,012 (100.0)			14,350 (100.0)
苦情	2,504 (34.1)	2,546 (36.3)			5,050 (35.2)
相談	4,834 (65.9)	4,466 (63.7)			9,300 (64.8)

<2025年12月22日集計>

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

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)

(単位: 件)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件, %)

		自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
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		7,250 (50.3)	1,761 (12.2)	1,020 (7.1)	1,471 (10.2)	2,915 (20.2)	14,417 (100.0)
	苦情	3,501 (69.0)	762 (15.0)	208 (4.1)	529 (10.4)	77 (1.5)	5,077 (100.0)
	相談	3,749 (40.1)	999 (10.7)	812 (8.7)	942 (10.1)	2,838 (30.4)	9,340 (100.0)
	第1四半期	3,716 (50.4)	894 (12.1)	506 (6.9)	779 (10.6)	1,474 (20.0)	7,369 (100.0)
	苦情	1,740 (69.2)	391 (15.6)	91 (3.6)	257 (10.2)	35 (1.4)	2,514 (100.0)
	相談	1,976 (40.7)	503 (10.4)	415 (8.5)	522 (10.8)	1,439 (29.6)	4,855 (100.0)
	第2四半期	3,534 (50.1)	867 (12.3)	514 (7.3)	692 (9.8)	1,441 (20.4)	7,048 (100.0)
	苦情	1,761 (68.7)	371 (14.5)	117 (4.6)	272 (10.6)	42 (1.6)	2,563 (100.0)
	相談	1,773 (39.5)	496 (11.1)	397 (8.9)	420 (9.4)	1,399 (31.2)	4,485 (100.0)
	第3四半期						
	苦情						
	相談						
	第4四半期						
	苦情						
	相談						

<2025年12月22日集計>

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

(注2) かっこ内の数値は、保険種類別分類中に占める構成割合である。

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

(注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

2. 苦情解決手続の実施状況

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

(1) 受付件数の推移

(単位:件, %)

		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)	813 (67.5)			1,668 (68.4)
	火災	216 (19.4)	206 (19.5)	181 (15.4)	177 (14.8)	780 (17.2)	214 (17.3)	190 (15.8)			404 (16.6)
	傷害	47 (4.2)	41 (3.9)	62 (5.3)	62 (5.2)	212 (4.7)	38 (3.1)	60 (5.0)			98 (4.0)
	新種・海上	96 (8.6)	85 (8.1)	110 (9.3)	103 (8.6)	394 (8.7)	122 (9.9)	133 (11.0)			255 (10.5)
	その他	9 (0.8)	6 (0.6)	9 (0.8)	8 (0.7)	32 (0.7)	6 (0.5)	8 (0.7)			14 (0.6)
	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)	1,204 (100.0)			2,439 (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)	109 (9.1)			213 (8.8)
	契約管理	66 (5.9)	63 (6.0)	74 (6.3)	94 (7.9)	297 (6.6)	74 (6.0)	86 (7.2)			160 (6.6)
	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)	999 (83.3)			2,041 (84.1)
	その他	6 (0.5)	8 (0.8)	5 (0.4)	5 (0.4)	24 (0.5)	8 (0.7)	5 (0.4)			13 (0.5)
	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)	1,199 (100.0)			2,427 (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)	25 (1.1)			55 (1.1)
	接客態度	342 (15.6)	336 (17.2)	378 (17.0)	346 (15.3)	1,402 (16.2)	402 (16.2)	366 (15.5)			768 (15.8)
	手続遅延等	383 (17.4)	339 (17.4)	404 (18.2)	433 (19.1)	1,559 (18.1)	430 (17.3)	412 (17.4)			842 (17.4)
	説明不足等	384 (17.5)	337 (17.3)	381 (17.1)	412 (18.2)	1,514 (17.5)	481 (19.4)	447 (18.9)			928 (19.1)
	不適正手続	223 (10.2)	172 (8.8)	225 (10.1)	223 (9.8)	843 (9.8)	250 (10.1)	234 (9.9)			484 (10.0)
	提示内容	426 (19.4)	411 (21.1)	466 (21.0)	478 (21.1)	1,781 (20.6)	505 (20.3)	460 (19.5)			965 (19.9)
	支払可否	278 (12.7)	229 (11.7)	236 (10.6)	235 (10.4)	978 (11.3)	269 (10.8)	261 (11.0)			530 (10.9)
	保険金関連	97 (4.4)	74 (3.8)	80 (3.6)	82 (3.6)	333 (3.9)	97 (3.9)	108 (4.6)			205 (4.2)
	その他	37 (1.7)	24 (1.2)	37 (1.7)	31 (1.4)	129 (1.5)	20 (0.8)	50 (2.1)			70 (1.4)
	合計	2,195 (100.0)	1,950 (100.0)	2,224 (100.0)	2,266 (100.0)	8,635 (100.0)	2,484 (100.0)	2,363 (100.0)			4,847 (100.0)

<2025年12月22日集計>

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

(2) 手続終了状況

(単位:件, %)

		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)	4 (0.4)	5 (0.4)			9 (0.4)
	解決	923 (85.4)	956 (88.3)	948 (87.2)	965 (85.9)	3,792 (86.7)	975 (85.8)	1,014 (87.6)			1,989 (86.7)
	移行	83 (7.7)	68 (6.3)	72 (6.6)	82 (7.3)	305 (7.0)	102 (9.0)	82 (7.1)			184 (8.0)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	不調	68 (6.3)	51 (4.7)	62 (5.7)	65 (5.8)	246 (5.6)	55 (4.8)	53 (4.6)			108 (4.7)
	その他	5 (0.5)	4 (0.4)	3 (0.3)	4 (0.4)	16 (0.4)	0 (0.0)	4 (0.3)			4 (0.2)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
	合計	1,081 (100.0)	1,083 (100.0)	1,087 (100.0)	1,123 (100.0)	4,374 (100.0)	1,136 (100.0)	1,158 (100.0)			2,294 (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)	269 (23.7)	284 (24.5)			553 (24.1)
	3か月未満	402 (37.2)	436 (40.3)	407 (37.4)	428 (38.1)	1,673 (38.2)	486 (42.8)	450 (38.9)			936 (40.8)
	6か月未満	188 (17.4)	183 (16.9)	194 (17.8)	201 (17.9)	766 (17.5)	187 (16.5)	219 (18.9)			406 (17.7)
	6か月以上	221 (20.4)	195 (18.0)	202 (18.6)	216 (19.2)	834 (19.1)	194 (17.1)	205 (17.7)			399 (17.4)
	合計	1,081 (100.0)	1,083 (100.0)	1,087 (100.0)	1,123 (100.0)	4,374 (100.0)	1,136 (100.0)	1,158 (100.0)			2,294 (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)	3,717 (97.0)	3,869 (97.2)			7,586 (97.1)
	文書(郵便)	18 (0.5)	21 (0.5)	15 (0.4)	29 (0.8)	83 (0.5)	24 (0.6)	20 (0.5)			44 (0.6)
	来訪	6 (0.2)	4 (0.1)	8 (0.2)	3 (0.1)	21 (0.1)	9 (0.2)	6 (0.2)			15 (0.2)
	その他	71 (1.9)	54 (1.3)	58 (1.6)	66 (1.7)	249 (1.6)	81 (2.1)	85 (2.1)			166 (2.1)
	合計	3,739 (100.0)	4,147 (100.0)	3,609 (100.0)	3,773 (100.0)	15,268 (100.0)	3,831 (100.0)	3,980 (100.0)			7,811 (100.0)

<2025年12月22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	22	13	1	4	0	40	5	6	29	0	40
青森県	3	2	0	0	0	5	0	0	5	0	5
岩手県	6	0	0	1	0	7	0	2	5	0	7
宮城県	13	7	1	5	0	26	2	1	23	0	26
秋田県	6	2	0	0	0	8	0	2	6	0	8
山形県	4	1	0	0	0	5	0	0	5	0	5
福島県	16	2	2	1	1	22	5	3	14	0	22
茨城県	22	6	0	0	0	28	3	0	25	0	28
栃木県	20	1	0	0	0	21	1	0	20	0	21
群馬県	17	4	0	1	0	22	1	0	21	0	22
埼玉県	56	12	1	10	0	79	4	6	69	0	79
千葉県	37	9	6	9	0	61	9	3	48	0	60
東京都	113	37	18	35	1	204	19	8	174	1	202
神奈川県	62	10	5	14	2	93	9	4	79	1	93
新潟県	10	3	0	0	0	13	1	1	11	0	13
富山県	4	1	0	1	0	6	1	0	5	0	6
石川県	8	0	0	0	0	8	0	1	7	0	8
福井県	4	3	1	0	0	8	0	0	7	1	8
山梨県	8	1	0	0	0	9	0	2	7	0	9
長野県	21	0	0	2	1	24	3	3	17	1	24
岐阜県	12	1	0	1	0	14	0	2	12	0	14
静岡県	15	3	2	3	0	23	1	3	19	0	23
愛知県	52	8	3	4	1	68	8	3	57	0	68
三重県	13	4	0	1	0	18	0	1	17	0	18
滋賀県	12	3	1	1	0	17	2	1	14	0	17
京都府	13	2	0	3	0	18	0	1	17	0	18
大阪府	53	16	5	11	2	87	8	8	70	1	87
兵庫県	30	8	1	5	0	44	2	6	35	0	43
奈良県	9	0	2	0	0	11	1	0	10	0	11
和歌山県	9	3	1	0	0	13	3	1	9	0	13
鳥取県	5	0	1	0	0	6	0	0	6	0	6
島根県	2	0	0	0	0	2	0	1	1	0	2
岡山県	15	1	3	2	0	21	2	4	15	0	21
広島県	20	2	0	0	0	22	0	1	21	0	22
山口県	2	3	0	2	0	7	2	0	5	0	7
徳島県	6	0	0	0	0	6	0	1	5	0	6
香川県	4	1	0	2	0	7	3	1	3	0	7
愛媛県	8	1	0	3	0	12	1	0	11	0	12
高知県	2	0	2	0	0	4	0	0	4	0	4
福岡県	39	8	2	8	0	57	6	6	44	0	56
佐賀県	3	0	0	0	0	3	0	1	2	0	3
長崎県	6	2	0	1	0	9	0	1	8	0	9
熊本県	10	4	2	0	0	16	2	2	12	0	16
大分県	5	3	0	0	0	8	1	0	7	0	8
宮崎県	2	1	0	0	0	3	2	0	1	0	3
鹿児島県	6	2	0	0	0	8	1	0	7	0	8
沖縄県	6	0	0	2	0	8	1	0	7	0	8
その他	2	0	0	1	0	3	0	0	3	0	3
合計	813	190	60	133	8	1,204	109	86	999	5	1,199

<2025年12月22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	7	13	16	11	12	11	1	2	73	6	34	40
青森県	0	0	0	1	1	4	1	0	0	7	0	5	5
岩手県	0	2	2	3	1	4	2	2	1	17	3	4	7
宮城県	1	4	6	9	6	10	6	2	2	46	4	22	26
秋田県	1	0	3	0	1	6	0	1	0	12	0	8	8
山形県	0	2	2	2	0	4	0	0	0	10	0	5	5
福島県	0	2	7	10	9	8	3	1	0	40	3	19	22
茨城県	1	10	11	12	5	11	7	2	0	59	4	24	28
栃木県	0	7	14	9	2	13	3	0	1	49	1	20	21
群馬県	1	7	6	9	2	12	4	3	0	44	2	20	22
埼玉県	1	29	32	24	9	25	21	6	2	149	6	73	79
千葉県	1	23	21	23	10	18	16	10	4	126	3	57	60
東京都	5	59	74	68	29	82	37	24	3	381	26	176	202
神奈川県	2	29	34	40	18	38	24	6	3	194	5	88	93
新潟県	0	3	3	4	2	5	1	1	0	19	1	12	13
富山県	0	2	1	2	2	2	1	0	0	10	0	6	6
石川県	0	5	2	2	1	5	1	0	0	16	2	6	8
福井県	0	1	3	1	0	2	2	3	1	13	1	7	8
山梨県	0	1	2	2	2	4	2	1	2	16	0	9	9
長野県	0	6	10	7	7	8	3	1	2	44	3	21	24
岐阜県	0	7	3	5	4	5	4	1	1	30	0	14	14
静岡県	0	6	7	6	7	10	5	2	1	44	6	17	23
愛知県	2	24	27	29	11	21	11	5	9	139	6	62	68
三重県	0	7	4	6	3	4	10	2	1	37	1	17	18
滋賀県	0	8	8	4	1	7	5	2	0	35	0	17	17
京都府	0	8	7	7	7	6	2	3	1	41	0	18	18
大阪府	1	29	22	37	22	31	17	12	3	174	12	75	87
兵庫県	1	11	14	15	10	15	10	2	3	81	6	37	43
奈良県	1	5	5	6	2	5	0	1	0	25	0	11	11
和歌山県	1	2	4	4	3	3	4	2	1	24	0	13	13
鳥取県	0	2	2	1	1	4	2	0	0	12	1	5	6
島根県	0	0	1	1	1	1	0	0	0	4	0	2	2
岡山県	1	7	10	9	6	6	3	2	3	47	4	17	21
広島県	0	9	7	6	7	8	6	3	0	46	2	20	22
山口県	0	3	1	3	0	1	5	0	0	13	3	4	7
徳島県	0	3	1	2	1	4	0	0	0	11	1	5	6
香川県	1	0	1	4	2	1	3	0	0	12	4	3	7
愛媛県	0	3	7	4	2	5	5	2	1	29	1	11	12
高知県	0	0	0	2	0	3	1	0	0	6	0	4	4
福岡県	1	13	21	22	15	22	11	2	3	110	4	52	56
佐賀県	0	0	2	2	1	2	0	0	0	7	1	2	3
長崎県	0	5	1	5	2	2	5	0	0	20	0	9	9
熊本県	1	3	2	9	5	3	4	0	0	27	1	15	16
大分県	1	4	3	5	0	4	1	0	0	18	0	8	8
宮崎県	1	0	0	3	0	1	0	0	0	5	0	3	3
鹿児島県	0	2	4	2	2	4	2	1	0	17	2	6	8
沖縄県	0	4	2	4	0	7	0	2	0	19	1	7	8
その他	0	2	0	0	1	2	0	0	0	5	0	3	3
合計	25	366	412	447	234	460	261	108	50	2,363	126	1,073	1,199

<2025年12月22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、他の保険会社に自動車保険を切り替えた際、前契約のノンフリート等級が引き継がれていないことが判明したため、遡っての等級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申立人は契約締結時、WEB画面上でセカンドカー割引が適用可能な契約を選択して手続を進めたため、対象自動車が新規加入扱いとなったこと、②申立人は数度に亘る契約継続時にWEB画面上で継続前後の等級を確認して申し込んでいること、③保険会社は、申立人が旧自動車を下取りに出して、現自動車を購入した事実を知る由もなく、2台目の自動車の申込の意思表示を受けて契約をしたもので、契約手続に瑕疵はないこと等から、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、①2台の自動車を所有するつもりはないため、セカンドカー割引適用との表示が出ても自分には関係ないと考えたこと、②等級の引継制度があることを知らず、保険会社の説明画面には等級制度の記載がなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、保険加入者の手続上のミスにより生じた不利益については、可能な限りこれを救済すべきものとも考えるが、申立人が等級を引き継ぐことができなかったことに関して、保険会社に明白な過失が認められないことから、申立人が要望する遡及した等級訂正を認めることは困難であると判断した。

このため、申立人および保険会社には、本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し、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、親族から譲渡された自動車の修理相談のためディーラー代理店を訪問し、自動車保険の証券を提示したところ、記名被保険者と所有実態が異なることから、保険金が支払われない可能性があるとして説明を受けたため、新たに自動車保険を締結したが、本保険契約は重複契約であり、代理店に強制的に締結させられたとして、取消による保険料返還と謝罪ならびに損害賠償を求めたが、保険会社は応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が親族から譲り受けた自動車を使用しており近々名義変更する予定と聴取したこと、②自動車は親族を記名被保険者とする自動車保険が締結されていたこと、③申立人とその親族は別居しており申立人が親族から譲り受けた自動車を使用する場合、保険金支払対象外となる可能性があるとして代理店が伝えたこと、④当面の運転を心配した申立人に対して様々な選択肢があることを提案し、今後自動車の名義を変更して使用する場合は新規の保険契約締結も選択肢の一つであることを申立人に説明したこと、⑤申立人はいずれ契約する予定であったとして新規契約の締結を選択したこと、⑥代理店の誤誘導や圧迫募集の事実はなく、クーリングオフも所定の申出期間を過ぎており対応できなかったため解約手続を案内したこと、⑦契約は適正に締結されており、これを取り消す理由はないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①代理店による意図的な誤誘導の結果、契約締結を強いられたこと、②親族の契約では保険金が支払われないと断定的に伝えられ不安を感じたこと、③代理店による集団心理的圧力を感じ、新規契約締結以外の選択肢は与えられなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、契約締結に至る説明や募集時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。

【自動車保険－3】[契約の募集]

申立人は、子が20歳に達した時点で、運転者年齢条件を20歳未満不担保に変更すべきであったが、募集人からの説明もなく、長年にわたって自動車保険を年齢を問わず担保で契約したため、過払保険料の返金を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①募集人は、契約の募集に際してパンフレットと重要事項説明書を手交し、誤った説明や申立人の意向誘導などはなく、全体として必要な説明がされていたと判断していること、②「ご契約時の注意事項」には、「運転者年齢条件」について説明しており、申立人は契約時に年齢条件の契約内容の確認ができたものと判断すること、③全年齢担保でも保険料に見合う補償の拡大があることから、保険料の過払いや不要な保険料負担に該当せず、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、契約当時の募集人は契約更新の際も運転者年齢を確認することもないまま、他社募集人が直ちに見抜ける不完全な契約締結を繰り返し、もし年齢条件の説明を受けていれば、現状の年齢条件で契約締結するはずがない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人の家族以外の21歳未満の者が運転した場合の補償に備えるために、全年齢担保を選択し続ける意思があったと認めるに足る客観的証拠を確認することはできないこと、②申立人は本件契約の年齢条件に関する説明を受けていれば、現状の年齢条件で契約更新を続ける必要はなかったこと、③募集人であれば容易に気づくことができる運転者年齢条件の変更の必要性を申立人に確認すべきであり、必要な確認ならびに保険料に係る説明を怠ったものと認めざるを得ないこと、他方、申立人は、募集人から年齢条件の説明が全くなかったとしても、契約申込書等を確認すれば、年齢条件を把握し過大な保険料の負担を回避できた可能性があったこと等を確認した。

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

【自動車保険－4】[契約の募集]

申立人は、バイクが故障した際、自動車保険の特約に基づくロードサービスを利用したが、後日、保険料支払のクレジットカードのオーソリゼーション未取得による契約無効とされたため、同費用の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が加入した契約プランでは、保険料支払のため、カード情報登録手続を行うことが必要であり、カード会社が決済をオーソリゼーションされると、保険料がカード会社から保険会社に立替払

され、保険料の支払とみなされるが、始期日以降であっても決済承認前に発生した事故については保険金支払対象外であること、②申立人は、募集人から決済承認取得のための「クレジットカード情報登録手続のご案内」の交付を受けている上、募集人は申立人宅を訪問する等督促したにもかかわらず、申立人がクレジットカード情報の登録をしなかったのであるから、決済承認取得前に発生した故障について、補償を受けることができないのは申立人の責によるものである等を主張し、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保険契約の手続を行った際、募集人からオーソリゼーション手続に関する説明はなく、保険は有効である旨の説明を受けたこと、②後日、オーソリゼーション手続が完了していないと連絡を受けたが、手続完了との説明を受けていたから、付帯的な手続としか認識できなかったこと、③故障が発生したことを募集人に連絡したが、この時に手続未完了であることが把握できていれば、他の手段を取ることもできたこと等を主張し、反論した。当事者双方から提出された資料を検討を行った結果、当該保険商品は、保険会社が独自開発した商品であり、特定のカードの所持が必須であるが、約款上の規定がなく、フロー図に従って手続を進めることとなるが、今回の募集人の対応経過とは異なっていること等、募集人の決済承認取得に関する認識の低さ、および保険会社における代理店に対する日頃の教育・指導不足が紛争の原因にな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、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、乗用自動車等から特殊用途自動車等へ買い替えたため、保険会社に対して車両入替手続を依頼したところ、車両入替による等級継承はできない旨の回答を得たため、代理店に相談したところ、代理店募集人は、等級継承はできないにもかかわらず、規定を誤認し、ノンフリート等級を引き継いだ見積書を作成・提示したが、後になって等級継承ができなかったため、将来の支払保険料との差額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①代理店の募集行為に非があったことを認め、お詫びすること、②自動車は古い年式であったため、車両保険金額を設定できず、車両保険付帯なしで契約していること、③賠償額として車両保険付帯なしとしての今後20等級までの差額保険料見込額を申立人に提示しており、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紛争は、保険会社の誤った案内に起因して生じたものであり、申立人には何ら不手際はなないこと、②等級が下がったため、この先20等級に回復するまでの十数年間、本来支払う必要のない余分な保険料を払い続けなければならなくなったこと、③保険会社は、案内が間違っていた旨を通知した後、等級訂正に伴う追加保険料の支払を求めるだけで、こちらから損害賠償の請求を主張しなければ、それで事を済まそうとしたこと、④保険会社が提示する金額では到底納得できず、車両保険を付帯した保険料ベースでの差額保険料を賠償として求めることを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、①申立人が当初から自動車に車両保険を付帯したいと希望しており、次回契約更改時には、車両保険が加入できる他の保険会社に切り替えたいと考えていたこと、②その点を踏まえれば、等級継承できなくなったことにより生じた車両保険料負担増額分についても、本件募集行為によって申立人に生じた損害と言えること、③保険会社の対応に迅速さに欠ける点があったことは否定でき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車両保険を含む将来的な追加保険料を踏まえた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－6】[契約の募集]

申立人は、自動車購入先で新規に自動車保険を加入したところ、保険会社からノンフリート等級の訂正を求められたため、新規契約時の等級で引き受けるよう求めたが、保険会社はこれに応じなかったことから、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申立人が自動車保険を加入する時点ではデメリット等級を引き継ぐ必要がある自動車を廃車として等級を引き継ぐか、保有して新たな保険契約をするか決まっていなかったため、等級を継承する必要があると説明したこと、②契約後、事後的に行う等級確認制度に基づく等級調査の確認の結果、デメリット等級への訂正が必要であること、③申立人が提示した中断証明書が有効なものと判断ができれば、中断等級を再開して等級を適用することが可能で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保険契約は、等級制度に基づきデメリット等級への変更が必要であること、②前契約と中断証明書を発行する契約がある場合は、契約者の選択によりどちらの等級を継承するかを決定することが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中断証明書が有効であれば中断等級を再開することを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－7】[契約の募集]

申立人は、代理店の自動車保険更改謝絶連絡が満期数日前と遅延したため、ノンフリート等級継承可能な期間内に他社と契約を締結できなかったことから、割高となった保険料の補償を要求したが、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人に対し無保険状態のため早期に契約を締結する説明を繰り返したこと、②更改謝絶案内が遅延したとしても、速やかに他社と保険契約を締結すれば等級継承は可能であったこと等から、申立人の要求には応じられないが、申立人への連絡が遅延したのは事実であり、互譲の精神による提案があれば検討する旨主張した。

これに対して申立人は、①更改謝絶の案内は満期数日前と遅すぎること、②満期後の等級継承可能な期間は短期間であり、平日は仕事があるため他社と契約を締結することは難しいこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、十分な時間的余裕をもって更改謝絶が通知され、等級継承可能期間に関する適切な情報が提供されていれば、等級が継承されない事態は回避できた蓋然性が高いことを確認した。

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－8】[契約の募集]

申立人は、自動車保険が満期を迎えるにあたり契約手続を保険会社に求めたところ、保険会社が十分な説明もなくこれを拒否したことから、保険契約の更改を希望するとともに、継続に応じない場合には慰謝料を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①基本的に保険契約を引き受ける可否は契約の自由があること、②これまで契約期間中における保険会社と申立人との関係で、申立人が期待するサービスの提供や希望に添えないこと、③保険会社従業員への安全配慮の観点も考えたこと、④保険契約の継続の可否と、申立人への金銭の支払との間には何ら因果関係がないこと等を主張した。

これに対して申立人は、①これまでの保険会社の対応は、不誠実、無責任、契約者を軽視していること、②保険会社から更改拒否の合理的理由について説明がないこと、③申立人が保険会社に対して照会記録の抹消を求めたものの、求めに応じなかったこと等から、慰謝料支払に応じなければ今後も引き続き契約継続を強く要求すると主張し、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、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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】[契約の募集]

申立人は、誤って自動車保険の重複契約をしたため、保険会社に解約を求めたところ、新契約として追徴金の支払を求められたことから、追徴金なしの解約と払済保険料の返還を求めて、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、他社契約の解約と同時に追徴保険料を徴収することなく、保険会社との再契約手続が可能であるとの解決案を提示した。

手続開始後、申立人は、保険会社の解決案を検討した結果、紛争の申立てを取り下げることとして、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。

【自動車保険－10】[契約の管理・保全]

申立人は、保険料支払のための新たなクレジットカード情報の登録ができていなかったため、自動車保険の更新手続が完了せずノンフリート等級の継承ができなかったことから、等級の継承を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件契約における保険料払込方法はクレジットカード払いであるが、締結時に申立人のカードの有効期限切れのため、保険料払込みの依頼およびカード情報再登録依頼の双方の手続をしたこと、②申立人は、カード情報の再登録を行ったが、それは、次回以降の請求保険料の払込みに利用されるものと明記されており、払込期日までに保険料の払込みがない場合には保険契約を解除する旨を案内していること、③保険料が払込期日までに支払われなかったことにより契約解除を行ったことから、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、カード情報の登録をしたことにより、第1回目の保険料も含めてカードから引き落

としになるということは、誰もが思うことであり、募集人による明らかな説明不足である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①申立人は、保険会社を送付した催促通知を受け取っているが、カード情報の再登録をすれば保険料の支払手続を完了したものと誤認していたこと、②募集人が、申立人に対する電話においてカード情報の再登録を依頼したことは明らかであるが、払込取扱票により未払保険料の支払をしなければ契約が解除される旨を明確に説明したことに関する客観的な証拠がないことは確認できた。

このため、保険会社は契約解除を取り消す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－11】[契約の管理・保全]

申立人は、過去に中断証明書を使用して、ノンフリート等級の継続を求めたところ、不適切な手続によって等級が失われたため、適用等級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、①申立人が提出した中断証明書発行依頼書には申立人の署名があり適切に手続されていること、②申立人は適用されていた等級が不適切な手続により申立人の子の契約に譲渡されたと主張するが、この手続は申立人の子からの情報提供や車検証への所有実態の記入が必要であり、申立人の協力がなければ成立しないこと、③募集人が意図的に実態と異なる契約締結を誘導する理由はなく、若年者が新たに自動車保険契約を締結する場合、保険料負担を軽減するため等級が進行した契約の記名被保険者を変更するような実態と異なる手続を行う動機が生じること、④この手続は申立人の意向に沿ったものであり、募集人の錯誤や不備も確認できないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①募集人に誘導され同居実態のない申立人の子を記名被保険者にしたこと、②契約上の自動車所有者は申立人であるが、登録上の所有者は異なっていること、③保険会社は保険契約と登録上の自動車所有者が異なる事情を車検証に記載した上で手続した可能性を主張するが、そのような手続をした覚えはないこと、④保険会社の不適切な手続により元の等級の適用を受ける権利が奪われたため、等級を復活すべき旨主張し、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、手続資料に基づく事実認定が必要であるところ、当時の資料は保管期間を超過したため存在せず、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－12】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の満期日より前の日付を解約日とする書面を、代理店から何の説明も受けず署名させられ、後に当該書面の日付により自動車保険が解約となったため、他の保険会社への契約の切り替え時に、ノンフリート等級が継承できなかったことから、本件解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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、来店時、募集人は申立人に対して満期前の解約日が記載された変更依頼書を提示・確認の上、変更依頼書に署名取付を行っていることから、適切に手続を行っており、解約手続には問題がないが、①解約手続に関する錯誤取消についての説明が不十分であったこと、②申立人が解約日を錯誤していたと

認められることから、「錯誤による取消」は可能と判断できることを踏まえ、解約の取消に応じる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等に基づき検討した結果、保険会社から、申立人の申立てに沿った解約の取消に応じる意向が示されたことを確認した。

このため、保険会社は解約の取消手続を行い、解約日を満期日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示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、自動車運転中、駐車場に入ろうとした際、駐車場から突然出てきた自動車を回避しようとした結果、運転を誤り、駐車場フェンスと接触したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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保険契約の複数の付保自動車のうち、本件自動車だけ車両保険が付されていることから、契約締結時に、募集人が車両保険の説明していないということは認め難いこと、②車両入替に際して、募集人は、保険料を試算して、一般補償と補償限定の保険料・補償内容の違いを説明したところ、申立人は一般補償の保険料が高いとして補償限定を選択したが、この経緯は自然であること、③募集人は変更保険料の資料を保存していないが、このことをもって募集人の主張が信用できないということはないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険期間中に車両入替手続を行った上で車両保険に加入したが、その際の追加保険料が安価と思ったため、募集人に尋ねたところ、募集人からは割引を引き継いでいるからとの説明にとどまり、車両保険の説明や変更提案もなかったこと、②事故が発生し、保険会社へ事故報告を行ったところ、初めて車両保険の補償内容が補償限定となっていたことを知ったが、募集人からの説明はなかったこと、③車両保険に関する重要事項の説明をせずに加入させ、説明をしたと主張することはコンプライアンス違反であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社は、契約者に対する意向把握・商品の選定・商品説明および重要事項の説明に関する一連の募集行為に関する、募集人の対応に不十分な点があったこと、②申立人は法人であり、保険契約もフリート契約であることから補償限定が選択された契約であることを認識すべき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ことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－14】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険を他社へ乗り換えるため、解約したところ、未経過保険料について返金すると案内したにもかかわらず、後日、解約に伴う返金は発生しないとしたため、返金を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人から解約に伴う保険料の支払と手続に関する問い合わせに対して保険料の返金があることを伝えたこと、②解約返戻金は、実際に解約があった日付により計算することから誤った金額を案内したこと、③誤案内はお詫びするが、誤案内を起因とする申立人の返金要求には応じられないことを主張した。

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、①解約日より返戻金が発生するものの、申立人が解約手続を行った日では、返金できないこと、②保険会社は、申立人の解約日では、保険料を返金できないことを案内すべきであり、申立人への配慮が欠けていたことを確認した。

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、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－15】[契約の管理・保全]

申立人は、車両入替対象車種の該当可否につき事前に照会した上で自動車を購入したが、その回答が誤っていたため車両購入費用・改造費用や保険料差額の賠償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、自動車の用途車種を誤解し、車両入替手続とそれによる等級継承は可能であるとの誤回答を謝罪する一方、①申立人の照会事項はノンフリート等級継承可否の確認が目的であり、回答を誤ったことが直接自動車の購入動機となったとは考えられないこと、②申立人と業者との間で交わされたメールの内容によれば誤回答の以前から自動車の売却を予定していたと考えられること、③適用される保険料は新たに取得した自動車の方が大幅に減額され、申立人に経済的損失は生じていないこと、④回答を誤ったことと自動車の売却・購入との間に直接の因果関係はないことから、申立人の要求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回答を誤った事実を認めながら経済的損失や因果関係がないとする保険会社の主張は誤っていること、②他に所有する自動車の適用等級を継承することが可能であったため保険料の負担は変わらなかったが、誤答により確実に損害が生じ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を検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社の回答誤りと損害との因果関係の可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－16】[契約の管理・保全]

申立人は、冬期は自動車を運転しないので自動車保険の保険料の節減を要望したが、代理店はそれが可能であるにもかかわらず教えなかったため、節減できた保険料を遡って返還するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は代理店に対し冬期は車に乗らないので、その期間、自動車保険を解約したいと要望したが、その場合、ノンフリート等級の承継ができなくなり不利になると説明したところ、申立人は納得していたこと、②自動車を保有したまま一定期間車に乗らないから解約したいとの要望を受けたとしても、補償内容を削減して保険料の節減を図るプランを提案する義務はないこと、③補償内容を削減している期間、自動車を使用しないという保証はなく、事故が発生した場合、削減した補償内容は無保険となる危険があること、④申立人から冬はバッテリーを外し、冬タイヤも買っていないという具体的な事情の説明を受けたため、保険料を節減できるプランを提案できたこと等から、申立人の要求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代理店の説明に納得していたわけではないこと、②申立人は冬期に自動車からバッテリーを外したこと、③冬の雪が積もった時期に申立人の住宅から自動車を運転することが難しいこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、冬期、申立人が毎年、自動車のバッテリーを外し、冬タイヤも買わずに自動車を使用していないことの立証、および申立人は代理店に対し冬期の自動車保険の要望をどのように代理店へ伝えたのかについての事実認定が必要なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－17】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険契約において保険会社の対応誤りにより、過去の契約のノンフリート等級訂正と追加保険料の支払を求められたが、追加保険料の支払に応じられないとして、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、事故による自動車保険の等級訂正の誤りにより、申立人に誤った保険料を請求したこと、ならびに等級訂正に伴い申立人に案内文書を送付する際に、より丁寧な対応が必要であったことを認め、申立人へ謝罪する一方で、等級訂正に伴う追加保険料の支払が必要であること、申立人の要求する金銭的請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保険会社の過失にもかかわらず、説明もないまま、支払期日を定めた一方的かつ高圧的な文書を送付してきたこと、②保険会社が間違った処理をし、間違った料率での契約により、一時的にでも金額的負担を強いられた点と、そのことの対応のために膨大な時間を費や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、申立人は保険会社に対して追加保険料を支払わざるを得ないこと、その一方で、保険会社側の過失により等級訂正の対応誤りに至ったというだけにとどまらず、保険会社側から、全く事前の説明もなく突如として申立人に文書通知が送付された点については、申立人がその内容を読み解くことが困難で不安等を覚えたということも、もっともなことであったと判断した。

このため、保険会社は申立人に対し一定の和解金を支払い、申立人は保険会社に等級訂正に伴う追加保険料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－18】[保険金の支払]

申立人は、路面の陥没部分を走行したことによりタイヤがバーストし、タイヤ交換作業を行ったところ、交換作業により首および腰を負傷したため、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腰部の負傷については、診療記録に、タイヤ交換作業中に腰を痛めたとの記載があることから、自動車の運行に起因しないこと、②頸部の負傷については、外傷性の所見がないこと等から、約款に定める人身傷害保険金の支払条件に該当しないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、タイヤ交換作業後、腰に激痛の症状があったために、医療機関を受診し、受診後に首の痛みが現れたところ、医師より、道路の陥没部分を走行した際の大きな突き上げ振動により首に痛みが生じた可能性は十分あると言われた旨主張し、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、腰椎捻挫に関しては、タイヤ交換作業中に腰を痛めたことが明らかで、運行起因性はないと判断するものの、頸椎捻挫の紛争の解決を図るためには、傷害と事故との因果関係について事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－19】[保険金の支払]

申立人は、駐車場で自動車のシフトをパーキングに入れたつもりであったが、バックに入っていたため、クリープ状態で後退し、ポールと接触事故を起こして通院したため、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自損事故は、駐車枠内に停止した後に、誤ってクリープ現象で後退した際、すぐ後ろのポールに接触した事故であるから、ごく低速でポールと接触したものと認められること、②このような事故状況において、自動車の運転席に乗車した申立人が受傷に至るほどの衝撃が加わったとは認めがたいこと、③受傷の事実を裏付けるような画像等の客観的医学所見が存在するものはなく、専ら申立人の申告に留まることから、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本来垂直のポールが傾いていることが確認でき、剥がれた塗料もバックドアに貼り付いており、損傷は比較的軽微との記述は整合性を欠くこと、②クリープ状態でのバックは全く想像していない状況であり、頸椎と腰椎に過大な負担が掛かり、受傷した経緯にあり、神経や筋・腱等の損傷は画像には投影されず、本人の痛覚による申告しか方法がないことを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生状況および受傷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－20】[保険金の支払]

申立人は、駐車場で自動車を後退させた際に柱に接触させ、自動車後部を損傷した自損事故について代理店から保険金が支払われるとの説明を受け自動車の修理および代車を手配したが、その後、保険金の支払対象外との通知を受けたため、保険会社に修理費用および代車費用について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、代理店が申立人に対して、新規運転免許取得者に対する自動補償特約が適用され、保険金支払が可能になる旨の誤った説明を行ったことにより、申立人が被った損害の補填として、既に提供済である代車費用については支払を認める一方、修理費用については、申立人が修理費用を支出した結果、自動車の機能や外観は回復しており、申立人に損害は認められないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、①保険約款上、記名被保険者は法人であることから、自動補償特約の適用がないこと、②修理によって自動車の価値は事故後修理前の価値より上昇する

とはいえ、その上昇額が事故前の市場価格全額を回復するものであるとはいえないこと、また、誤った説明により、申立人が当該修理費用を他の用途に使用する機会を奪われたこと等の事情を鑑みれば、申立人に一切の損害が発生していないとする保険会社の意見を認めることはできず、保険会社が修理費用の一部を負担する義務があるとするのが相当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、代車費用のほか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示されたことから和解が成立した。

【自動車保険－21】[保険金の支払]

申立人は、カーブを曲がり切れず、岩に衝突し自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両全損時復旧費用補償特約およびレンタカー費用特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①運転者が自動車の状態と直接的に関係する運転操作等について一切覚えていないという点は極めて不自然であること、②目的地への最短ルートよりはるかに時間のかかる経路を選択していること、③事故当日の行動経緯が不自然であること、④申立人等に経済的利得が発生すること等から、本件事故は偶然発生した事故であるとは考え難いことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に発生した事故であると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。

【自動車保険－22】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①腰椎椎間板ヘルニアは骨折を伴うものではなく、事故で発症したとは考え難いことから、診療費や薬局代は保険金支払対象外であること、②精神的損害は約款に記載のとおり入院・通院日数に応じて金額を認定することから、申立人の要求額には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①医師による見解では、腰椎椎間板ヘルニアは事故による可能性を完全に否定されてはいないこと、②保険会社への対応による多大なストレスで精神的な損害を被っていることから要求する慰謝料の支払を求めること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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腰椎椎間板ヘルニアは既存の変性が事故を契機に症状化した可能性が高いこと、②事故による頸椎捻挫、腰椎捻挫の妥当な治療期間は初診から約3か月間であるとの専門家意見は妥当であること、③申立人が主張する精神的損害の賠償認定は困難であることを確認した。

このため、保険会社に専門家意見を踏まえた見解を求めたところ、専門家意見に基づき保険金を支払うとの解決案が示されたため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－23】[保険金の支払]

申立人は、駐車場の車止めを誤って乗り越え後退し、再度車止めを乗り越え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を1事故として支払うよう求めたところ、保険会社はこれを認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、事故によりフロントバンパーに損傷が生じた事実は認められるものの、①申立人が主張する修理費用の請求には、事故では破損がない右側の部品等が含まれていること、②メーカーが提供する部品展開図上、その存在が確認できない内容の費目が含まれていること、③フロントバンパーには別事故による既存損傷が多数存在するので、申立人の請求する修理費用は過大であること、④エアサスポンプには、外部からの衝撃により破損したような損傷や外部からの力が加わったような痕跡が認められないこと、⑤エアサスペンション交換については、エアサスポンプ補修後もなお作動しない等、エアサスペンション自体の物理的損傷の発生が確認できた場合、本件事故と別事故の支払対象となることを主張した。

これに対して申立人は、①エアサスペンションの損傷原因について、事故以外の可能性は考えられないこと、②事故が原因とする根拠は提出された資料により立証されていると主張し、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、本件紛争の解決を図るためには、申立人の要求する修理費用の相当部分を占めるエアサスポンプおよびエアサスペンションの損傷と事故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－24】[保険金の支払]

申立人は、走行中にバンプに3回乗り上げたことが原因で、自動車のソフトトップが損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれを認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①一般的に、自動車はバンプを通過することもあるが、通常走行に耐えることができるような構造になっており、ソフトトップに損傷が発生する可能性は決して高いものではないこと、②ソフトトップが水平動作時に左前端部が外れているにもかかわらず、ルーフスポイラーはバックドア位置に下がり折りたたまれたフルオープン時の位置にあること、また、ハーフオープン時にルーフスポイラーが上下し、本来固定されているはずの左右パッドがソフトトップフレームに固定されていなかったことから、フック機構が正常作動していないことが確認されたこと、③自動車には、路面からの衝撃によるタイヤ、ホイール、サスペンション構成部品への損傷が認められず、車体外観部品やソフトトップ周辺の外観部品にも、この衝撃で損傷が波及した形跡がなく、ソフトトップ機構に影響を与えるような外力は確認されなかったことから、ソフトトップの損傷は、事故によるものではなく、既存のフック機構の不具合によるものであるとして、保険金の支払対象外であると主張した。

これに対して申立人は、再立会時には、事故当時の屋根の状況とは異なるから、保険会社の見解は事故時の自動車を見ていない状態での判断であると主張し、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、ソフトトップの損傷が事故に起因するもの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。

【自動車保険－25】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中にフロントタイヤが縁石と接触し損傷したため、自動車保険の補償限定特約に基づく車両保険金の支払を求めたところ、事故当初、保険会社は保険金支払対象になるとの説明をしたものの、その後、保険会社は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、保険金支払可否に関する説明誤りを認めつつ、①誤説明の翌日に保険対象外であることは申立人および修理業者に連絡したこと、②パンクしたタイヤを放置することは考えられず、業者によるタイヤ交換は必要であったこと、③事故申告当日に修理工場に入庫済であることから、申立人自身でタイヤ交換が可能であったとの主張は受け入れられないこと、④一時的にスタッドレスタイヤへの組換えをしたとしても、その後、業者によるタイヤ交換は必要と考えられることから、タイヤ交換のための費用は誤説明により生じた損害とは言えない旨主張した。

これに対して申立人は、①タイヤ交換は保険会社が誤った説明によって履行されたものであり、その責任は保険会社が負うべきであること、②保険会社の誤った説明がなければ申立人自身でタイヤを交換することは可能であったこと、③中古品としてタイヤを購入すれば低廉な価格でタイヤ交換は可能であったなどと主張し、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、本件紛争の解決を図るためには、保険会社の回答誤りと申立人の損害との間に因果関係に係る事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－26】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、鉄製ポールに接触する自損事故により自動車の右フロント部分、リアドアガラスや牽引装置が損傷したため、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、右フロント部分、リアドアガラスのガラスフィルムおよび牽引装置の損傷は、いずれも事故によるものと認められ、修理工場と協定後、車両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修理工場と協定した車両保険金を支払うことを内容とする旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－27】[保険金の支払]

申立人は、原動機付自転車を止めようと左側に傾けたところ、路上で滑り、右側に転倒し負傷したため、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、保険会社は通院交通費や後遺障害に関して一部これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①通院交通費については、申立人が事故後も仕事を休んでおらず、病院の所在地と勤務地および自宅との地理的關係ならびに公共交通機関を利用したことを証する資料がないことから公共交通機関とバイク等の使用の頻度を半々程度で算定することが相当であること、②後遺障害については、後遺障害診断書における申立人の右肩の可動域は、一定程度確保されていることから12級相当の関節機能障害には該当しないこと、腱板の断裂は手術により良好に改善し、他覚的に神経系統の障害も認められないことから12級に該当しないものの、右肩に動かし難いレベルの疼痛が残存していると考えられることから、治療経緯等も鑑み、14級に該当すること、③労働能力喪失期間については、残存している症状が比較的軽度であると判断され、3年を上回るものではないことを主張した。

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ふまえて検討した結果、通院交通費には、申立人の立証がされておらず保険会社の主張が合理的であること、後遺障害等級は、①器質的所見が明確ではないが、症状の一貫性や治療経緯との整合性から、14級の認定は妥当であること、②労働能力喪失期間については、後遺障害による労働能力喪失の程度は軽度であり、喪失期間は限定的であるとの第三者専門家の見解は相当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して、後遺障害等級14級および労働能力喪失期間を3年とし、損害を認定して保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－28】[保険金の支払]

申立人は、自宅の車庫入れをしようと自動車を後退時に頭部をドアにぶつけ負傷したため、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、通院治療を継続していたにもかかわらず、治療費の支払を終了する旨の通知があったことから、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、支払終了後であって、一定期間の治療については、治療費領収書等の裏付資料の提出があれば、治療費を追加認定する旨主張した。

これに対して申立人は後遺障害診断書作成費用が未払であるため、保険会社の提案に応じられない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人から、治療費と薬局の領収書が提出され、申立人が未提出の薬局の領収書は、存在しないものとして本紛争を解決するとの意向が示され、保険会社からは、後遺障害診断書作成費用を認めた上で、人身傷害保険の損害額について、既払金を除く最終支払額が提示された。

このため、申立人に対して保険会社が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。

【自動車保険－29】[保険金の支払]

申立人は、自動車に装備されたクレーンを使用し、木の枝を吊り上げた際に、クレーンのアームが曲損したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①クレーン操作者へのヒアリングにより警報音が鳴っても作業を継続し回避行動をとらなかった可能性があること、②過荷重を表示するモニターの確認も定かではないこと、③操作者の発言が変遷したこと、④操作者は有資格者として基本的な注意義務を怠らずに作業した形跡が確認できないこと、⑤操作者はクレーンアームが曲損することを容易に予見可能であったにもかかわらず、漫然と作業を継続していることから、操作者に重過失が認められるとして本件は保険金支払の対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①操作者は数十年以上のクレーン経験があること、②定格荷重は常に変動するため注意しながら作業していたことから、重大な過失に該当しない等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、発生状況、操作者の事故予見可能性、回避可能性に係る事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、送迎バスが門柱に接触する事故を起こし、オイルパンのオイル漏れによるエンジン損傷が発生したため、リビルトエンジンへの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、焼き付けを起こした部品の交換で修理は十分可能であることから、申立人の要求するエンジンの分解・洗浄や消耗部品の交換には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、エンジン内に金属粉が残留しているため、保険会社の主張する修理では正常に機能する保証がないこと等から、エンジンの分解・洗浄や消耗部品の交換が必要である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①エンジン内の金属片の存否は修理方法を決定する要素にならないこと、②エンジンの分解による損傷部品の交換で原状回復は可能であること、③修理期間が長期間に及ぶとの主張に関しては、部品が欠品していても生産中止でない限り、必要部品の調達が可能であり、修理期間が長期にわたった場合でも、著しく高額な追加修理費にはなり得ないと考えられることから、保険会社の主張は適当であること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当初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。

【自動車保険－31】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、キズの特徴として、損傷箇所は3つに大別され、線状痕、深く荒くえぐれたキズ等が認められるものの、①洗車機のブラシの回転移動は、ほぼ平行かつ一定間隔であることから線状痕にはならないこと、②洗車機のブラシは柔らかい素材であるため深いキズを生じることはないことから、キズは洗車機によって生じたものとは認められず、本件約款上の車両保険金の支払要件である「偶然の事故」によって発生したとは認められないこと、③3つに大別されるそれぞれのキズが生じている部位は離れていることから、洗車機以外の相手物との衝突が複数回以上生じたと考えられることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①単独事故や接触事故を起こした記憶はなく、洗車後にキズを発見したので、本件損傷は洗車機によって発生したものであること、②すべて洗車機によるものではなく、いたずらで傷をつけられた可能性があるが、保険契約の保険期間に発生したものである旨主張し、反論した。

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

【自動車保険－32】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故により受傷するとともに自動車が損傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金および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＞

手続開始後、申立人は保険金の請求を取り下げるとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号)に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、親所有の自動車を運転中に追突事故を起こし相手自動車を損傷させたため、自動車保険の他車運転特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人は自動車保険契約を締結しているキッチンカーがあること、②日常生活での移動手段としてはキッチンカーではなく、親所有の自動車を使用していること、③この自動車の使用頻度は月半

月を超えており、自動車の鍵は申立人が所持していること、④申立人は2台分の駐車場を確保しており、キッチンカーとは別に親の自動車を駐車していること、⑤親の自動車は、他車運転特約の適用が否認される「記名被保険者等が主として使用する自動車」に該当することから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件自動車を使用するのは月1回ないし3回程度であること、②親所有の自動車を返却するにあたり、親の就寝後になった場合は自宅駐車場に停めておくことがあること、②親と会えないことが多いためスペアキーを申立人が保有していること、③親の自動車を使用する予定は毎月メモにして知らせていること等を主張し、申立人が主として使用する自動車には該当しないと主張し、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、他車運転特約の適用を否定する「記名被保険者等が主として使用する自動車」とは、使用頻度や使用回数等の定量的な限定や要件はなく、記名被保険者等が日常生活において恒常的に使用している自動車と評価できるものは含むと解するのが相当であるが、使用状況は、自動車を必要とする際には日常的・継続的に利用し、かつ、申立人がスペアキーを所持しており、自由に利用し得る立場であったという点では、申立人が日常生活において恒常的に使用している自動車と評価できるものであるとし、他車運転特約の適用対象外であると判断した。

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

【自動車保険－34】[保険金の支払]

申立人は、自動車の右前部が中央分離帯のガードレールに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事故は、高速での走行中に発生した状況ではなく、正面や側面からの強い衝撃を伴うものではないこと、②医療画像上、明らかな外傷性変化や骨折・脱臼等の器質的損傷は認められないこと、③画像上、外傷所見がない打撲捻挫であり、相当な治療期間としては数週間であるとの顧問医見解があること等から、申立人が請求する数カ月に及ぶ治療期間は必要・相当な範囲を大きく超えるものであるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに結果、顧問医見解を踏まえて検討した結果、本件傷害の治療期間は1か月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示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、所有するバイクと相手方自動車の交通事故について、示談が成立し相手方の自動車保険に基づく保険金が修理工場に支払われたが、示談内容に含まれるバイクマフラー修理が履行されないため、保険会社にマフラー部品代の申立人への支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①約款ならびに申立人および相手運転者の指図に基づき、対物賠償保険金を修理工場に支払済であり、マフラー部品代を重ねて申立人に支払うことはできないこと、②修理契約に基づく修理の実施について責任を負う立場にないこと、③修理工場から保険会社が、何ら損失を受けているわけではなく、損失を受けた者には当たらないため、保険会社が修理工場に対して不当利得返還請求を行うことはできない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の指示で修理工場へバイクを預け、修理を依頼したこと、②保険会社、保険会社弁護士および修理工場の三者間で修理に関するすべてが決められ、申立人は保険会社弁護士の指示に従うことしかできなかったこと、③保険会社が支払った修理費に相当する修理を、修理工場が履行していない場合、保険会社は、修理工場に対して不当利得の返還を求め、相当する金額を申立人に返還すべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①バイクの修理契約は、申立人と修理工場との間で締結されたものであり、その修理契約に基づく修理の履行請求や、修理の一部未履行を理由とする修理費の返金等の問題については、法的に、契約当事者である申立人と修理工場との間で解決すべき問題であること、②保険会社が修理未実施のマフラー部品代を修理工場に対して返還請求を行い、その相当額を申立人側に支払うことを要求できるという法的根拠が見当たら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－36】[保険金の支払]

申立人は、トンネル走行中に自車と他車のドアミラー同士が接触した事故により負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故状況から直接外力が加わったのは申立人の自動車の右ドアミラーに留まり、衝撃は極めて軽微と考えられること、②事故状況は申立人の受傷機転と整合せず、事故と受傷との間に相当因果関係はないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①代理店に事故報告した際、体の痛み等を感じる際には医療機関を受診するよう勧められたこと、②受診した整形外科では頸椎捻挫で数週間の加療を要する見込みと診断され、診断書が作成されていること、③ドアミラー同士の接触だと負傷しないと断言できるのか疑問であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、第三者専門家は、本件事故において強い衝撃があったとは考えられないとしながら、大きな衝突音に対する驚愕事故による身構えた状況での受傷の可能性もあり、整形外科では事故による頸椎捻挫と診断され治療期間が不当に長期間でなく、治療期間は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して傷害一時金および治療費等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－37】[保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中、信号で右折した際に自転車との衝突により負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はすべての医療機関および整骨院に係る治療費等全額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、事故は「自分の自動車が相手自転車に接触した感覚はなく、接触事故には至らなかったと判断した」と申立人が申告するほど軽微な接触であり、医療機関での診察においても皮下出血やシートベルト痕等の外傷所見はなかったことから、申立人の要求する治療費すべてを認めることはできない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は、医療機関および接骨院に通院した際の治療費を全額支払うべきであること、②慰謝料の支払、当初より支払う意思を感じない対応と保険会社への不信感に対する謝罪、対応の遅さ・対応の悪さへの是正を求める旨主張し、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した結果、約款上は、申立人が訴える症状に関してそれを裏付ける医学的他覚所見がない場合には、人身傷害保険金を一切支払わないとする判断もありうるところ、保険会社から一定の人身傷害保険金を支払うことによって和解したい旨の提案がなされたことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して①本紛争について保険会社の提示する一定の保険金を支払うこと、②申立人および保険会社は、本紛争の和解条項に定めるほか当事者間に何らの債権債務が存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－38】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に左折した際に、誤って縁石を乗り越え、頸部捻挫の負傷をしたため、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事故発生の実態に関して、申立人の供述内容と自動車の車体損傷状況は整合せず、事故が発生した事実自体がないか、仮に事故が発生したとしても、その発生状況は申立人の供述内容と大きく異なるものと思われること、②低速での左前輪だけの軽微な乗り上げにつき、申立人の身体に及んだ外力は極めて限定的だったと考えられ、身体に傷害を被ったとは言えないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故を起こしたため、自動車の底部の破損が酷く買換えするに至ったこと、②診療録にも「頸椎捻挫」と記載があり、保険会社が支払義務はないと主張することには、全く納得がいかないこと、③警察に連絡し現場検証済みであり、物件事故証明書が発行されていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、自動車に残る損傷と申立人の説明する事故状況は整合しておらず、事故発生の実態を認めることはできず、保険会社の主張に合理性があるとする専門家の見解は相当であることを確認した。

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

【自動車保険－39】[保険金の支払]

申立人は、自動車運転中に対向車と衝突する事故で負傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社は傷害の治療のための通院期間や後遺障害認定に関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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故と因果関係が認められる通院期間は長くても半年であるが、事故当時の申立人の状況を勘案し、一定期間を認めること、②頸部・腰部の症状は、明らかな外傷性の異常所見はなく、画像上その原因となる骨折、脱臼等は認められないこと、③後遺障害には該当せず、外貌醜状は認めるが、症状固定時に現実の収入減少がないことから逸失利益を認めないこと等から、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通院期間は数年を超えること、②後遺障害については外貌醜状に加え、頸部・腰部についても認定されるべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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通院期間は数か月間であること、②頸部、腰部の後遺障害は認定できないこと、③外貌醜状による労働能力喪失は認められないこと等の専門家意見は妥当であると判断するとともに、専門家の認定内容は保険会社の認定範囲を超え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当初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。

【自動車保険－40】[保険金の支払]

申立人は、自動車保険利用によるノンフリート等級ダウンに伴う保険料増加分についても、過失割合に応じて相手方に要求する示談交渉を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、自動車保険利用による等級ダウンに伴う保険料増加は、保険制度の仕組みによって将来的に生じ得る費用負担であり、事故との因果関係は認められないため、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－41】[保険金の支払]

申立人は、自動車が反対車線にはみ出し、ポールに接触する自損事故を起こしたため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故態様と自動車の損傷箇所に整合性がない等不自然な点があること、②調査段階で申告した目的地を前提とすれば申立人が申告すると予想される走行ルートが整合しないこと、③運転中に意識を失ったことが原因であるとの立証がないこと、④保険会社は保険金を支払うと伝えていないこと、⑤保険会社や調査会社が自動車部品の改ざんを行ったという事実は存在しないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①最初の段階では、保険金を支払うと言っていたのに支払をしてくれず、虚偽・詐術的な発言であったこと、②壊れた部品が落ちていた場所から調査会社が部品を集めて工場に行き、部品の照合をしたが不一致だったとのこと、③意識を失い、気が付いたらポールにぶつかり、頭を打ち記憶がなかったこと、④事故は不自然ではなく、調査会社の録音記録および申立人と保険会社の全会話履歴の開示を求める旨を主張し、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、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、申立人の子がアクセルの踏み間違えにより後方にあったフェンスおよび相手自動車に接触した事故が発生したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険契約の車両保険には車対車「車両損害」補償特約が付帯されていること、②事故は自動車同士の直接の接触ではなく、申立人の自動車によりフェンスが倒れ、そのフェンスが相手自動車に損傷を生じさせた事故であると判断したため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社はフェンスに当たり、相手自動車に当たっていないと主張をしているが、事故報告時にフェンスと相手自動車に当たったと報告している旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件事故において自動車同士の直接接触の有無に係る事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、実家のある近畿地方で自動車を購入し、その後、都内の自宅に帰る途中の関東地方の高速道路上で自動車が故障したため、近畿地方の購入元を頼って近畿地方へのレッカー搬送と自身のレンタカー費用につき、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①レッカー業者は有償運送許可では、今回のレッカー業務を行うことは認められていないこと、②申立人が自宅周辺で修理することができない事情も確認されず、保険会社が開設しているフリーダイヤル救援要請を行い、最寄りのレッカー業者が出動することにより都内の自宅へ搬送するために必要な費用をもって妥当と判断し、その水準を超える牽引費用はロードサービスの費用補償特約における「当社が必要かつ妥当と認める費用」を逸脱するものと判断したこと、③レンタカー費用は、都内で借りていれば短縮できたと思われることから全額の認定は困難であること、④保険金支払の有無等を判断する権限は保険会社にあり、代理店に判断する権限はない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故発生後、近畿地方までのレッカー搬送につき代理店の承諾を得ていること、②そもそも近畿と関東を行き来することを伝え、そのために特約保険料を払って保険金額をアップしてお

り、別途制約があるのならば、契約時に説明すべきであること、③代理店に電話連絡の際に「フリーダイヤル 救援要請」を案内してもらえていれば、それに従っていたし、申立人が一方的に遠方の業者に依頼したものではない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人がレッカー業者の有償運送許可について考慮することは極めて困難であること、また、遠方まで牽引する費用については、①本件事故は、保険契約締結から数日しか経っておらず、保険証券等も手元にはなく、申立人が事故対応を確認できたのは代理店の連絡先のみであったこと、②購入後間もないため、修理を依頼できる工場について把握しておらず、事故の原因を購入先でもある修理工場に確認することを期待したためであること、③遠距離レッカーになることから、代理店に確認の上、承諾を得ていること等から不要かつ不適切とまでは言えず、合理的な判断の範囲内であると認められるものと判断した。

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－44】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故により負傷し、後遺障害認定を前提として相手方を被告として訴訟するため、保険会社から弁護士紹介をうけ、自動車保険に基づく弁護士費用特約保険金を一旦受領したが、保険会社より保険金返還を求められたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は訴訟において相手方から申立人の申告が不実であることを示す弾劾証拠を提出され訴訟の請求を放棄したこと、②申立人の申告する傷害が事故で発生したとは認められないこと、③申立人が不実の申告を行って訴訟を提起したことは、約款上の社会通念上、不当な損害賠償請求であることから、本来、保険金を支払うべきものではなかったとして、全額の保険金を返還すべきと主張した。

これに対して、申立人は、①約款違反をしたつもりはないこと、②申立てについては円満解決を望んで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、申立人の損害賠償請求が申立人の不実の申告に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを強く主張していること等からも、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－45】[その他]

申立人が運転する自動車と緊急自動車が衝突、その反動で緊急自動車が近くの第三者のビルに衝突する事故が発生し、保険会社は申立人に対してレッカー代や第三者のビルへの損害賠償金を支払ったことによる代位求償を求めたところ、申立人が支払を拒否し、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続を申立てたもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、交差点またはその付近において緊急自動車が接近してきたときは、交差点を避け、かつ道路の左側に寄って一時的に停止しなければならないところ、申立人自動車は、これに反して直進を継続していたこと、一方で、緊急自動車は他の自動車等に注意し、できる限り安全な速度と方法で進行する義務を負うこととなっているところ、結果的には左方への注意が十分ではなかったものと推定でき、保険金支払額のう

ち、申立人責任を極めて高い過失割合として求償を考えるが、根拠のある合理的な主張があれば、過失割合について再検討すると主張した。

これに対して申立人は、交通ルールを守り普通に走行したのみであり、業務上、安全確認を怠り第三者の建物に衝突したのは緊急自動車であり、全責任は緊急自動車にある、第三者建物に対する責務は申立人にはない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、緊急自動車が明らかに交差点内に先に進入したことについて確定的に判断することは困難であること、他方で、①事故時には、対向車線が渋滞しており、緊急自動車の接近を認識し難い状況であったこと、②西日は強かったものの申立人の運転には支障がなかったことを確認した。

このため、申立人は、被保険者から事故の損害賠償請求における債権を代位取得した保険会社に対し、過失割合を見直した支払義務があ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－46】[その他]

申立人は、別居の親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保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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他車運転特約は「他の運転自動車」を契約自動車とみなして自動車保険を適用する特約であり、「他の運転自動車」とは、記名被保険者等が主として使用する自動車以外の自動車であること、②所有者である申立人の親の運転免許は失効し、運転することは不可能であること、③親の自動車は、親の自宅から申立人の親戚宅へ移動済で、申立人の意思で容易に親の自動車を使用可能であり、申立人が「主として使用する自動車」に該当すること、④コールセンターは、申立人から受けた質問に基づき親の自動車である前提で話を進め、その他に詳細な情報がない中で、一般的な他車運転特約の説明をしており、対応に瑕疵はないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討した結果、当該保険会社の場合、①消費者としては、コールセンターに聞くしか手段がないこと、②コールセンターでは、他車運転特約の適用対象外の可能性がある支払要件について、個別具体的な照会には対応せず、一般的な事項の照会で終わらせていることを確認した。

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、消費者としては補償内容の照会はコールセンターに聞くしか手段がなかったため、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－47】[その他]

申立人は、駐車場において、自動車の運転席側のドアを開けた際、右側に駐車していた相手方自動車の助手席側ドアに接触し損傷させたが、保険会社の事故対応上の過失により、相手方に対して過大な損害額を認めてしまったため、保険会社の認定額の無効を求めて、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故対応により損害額が拡大したものとは考えていないこと、②相手方自動車の修理費について、見積書の作業内容に不要なものが含まれていないこと、③代車費について、代車使用期間は、

修理工場の繁忙期を考慮し認定していること等から、妥当な金額であるとして、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、保険会社は修理前に申立人に対し、保険を使用するか、実費にて支払うかを問い合わせるべきであったにもかかわらず、これを怠り、修理完了後、その金額を申立人に請求し、支払わなければ相手方より訴訟される可能性があるとして脅かしたと主張し、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、認定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－48】[その他]

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、保険会社が相手自動車のバンパー損傷につき、より安価な板金塗装ではなく、バンパー交換を認め、修理費用を過大に認定したため、その修正を求めたところ、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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①前バンパーの板金修理は日数を要するものであり、またフェンダーアーチは交換の際に割れる部品であることから、バンパーの交換を認定することはやむを得ないこと、②事故の修理期間は1日間であり、代車の手配は行っていないことから、前バンパー交換認定により賠償費用を適正に削減することができおり、バンパー交換による修理費用は適正であることから、申立人の請求に応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人は、①相手自動車の修理費用を示した後、保険契約を使用せず自費賠償する意向を示していること、②相手方に対する賠償額をまだ支払っていないこと、③相手保険会社から修理費用の支払を求める文書が送付されていることから、申立人において修理費用に不服がある場合には、申立人が相手方と直接交渉しなければならず、保険会社に対して修理費用の返還を求める立場にはないと判断せざるを得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、取引先が破産したため、企業活動総合保険に基づく取引先倒産・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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、募集人は、請求書に弁済期日を記載する必要があることに焦点を当てた説明が不足していたことを認めつつ、約款上、請求書等に「弁済期日」が記載されていることが必要であるのに、申立人が債権者に交付した請求書には弁済期日の記載がないことから、保険金支払対象外であることを主張した。

これに対して申立人は、①契約は取引先が倒産したことにより売掛金が回収不能となった際に補償される保険であること、②実際に、取引先である債務者は保険期間内に倒産し、売掛金が回収不能となっていること、③保険会社は、契約前の商品改定によって、請求書等に弁済期日の記載がなければ保険金支払対象外となると主張するが、そのような説明は受けていないことを主張し、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、①保険会社および募集人は、書面に表記せずとも事業者間で弁済期日を取り決めているという商慣習があることを承知していないこと、②本件特約の保険金支払要件において「弁済期日」の記載が必要である点について十分な説明をしなか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、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、台風で建物敷地内の擁壁の崩壊、庭木の倒木等の被害が発生したことから、火災保険に基づき擁壁工事費用等に相当する保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①水災事故の場合、擁壁や庭木等の付属物の損害は建物の損害認定によるが、本件事故では建物自体に水災による損害がないため、擁壁や庭木の損害は保険金の支払対象外であること、②申立人は保険加入時の説明義務違反による損害賠償を求めているが、パンフレット等に記載のないことは約款等を確認するよう案内しており、募集行為に問題はなかったことから、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募集人は、申立人が水災リスクについての門・塀や垣など敷地内にあるものすべて補償されることを重要視していることを知っていたにもかかわらず、水災事故によって建物の付属物や擁壁などの屋外設備だけが損壊し、建物自体に損害が生じていない場合、保険金が支払われないことを初めて知ることになったこと、②地震保険のパンフレットには、付属物の単独損害が担保されないとの明確な記載があるのに対し、火災保険のパンフレットにはそのような記載は一切ないので、反対解釈として付属物等の単独損害も補償されることになること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、募集人が誤った説明を行った事実はないが、①客観的状況として、申立人の建物の敷地に接する裏山があり、豪雨などにより擁壁が崩れ、建物の付属物や屋外設備が損害を受ける可能性が極めて高いことが認められること、②申立人は、保険加入時に、敷地内の付属物や屋外設備が水災事故により被る損害について、これを保険でカバーしたいとの強い意向を有していたことが認められることから、募集人は申立人が重要視する点への明確な説明が必要であったと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払う旨の和解案を提示し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】－3】[契約の募集]

申立人は、工事現場の入口付近に置いてあった複数枚の敷き鉄板が盗難されたため、企業活動総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①契約上の対象工事は、事故現場の敷地を造成する整地工事であること、②事故前の事故現場を造成工事で発生した残土や別現場に必要な土砂置き場として使用したほか、他建築業者から有償で受け入れた残土も保管していたこと、③事故現場には柵や門扉、照明器具等が設置されておらず、第三者の立ち入りも制限されていなかったこと、④現場工程表では「伐採及び場内整備」以後を無期限に「資材搬入・排出」と予定しているが、これは事故発生日時点で暫定的な記載にすぎないと見受けられ、これをもって整地作業が一時的に中断されていたと判断することは難しいこと、⑤「資材搬入・排出」期間の実態は、他業者からの残土の有償受け取り対応を含む埋め立て資材の保管場所として事故現場を使用しており、事故現場では工事と称すべき作業が行われていないこと、⑥契約手続にあたっては、保険のパンフレットおよび重要事項説明書を手交の上案内をしており、募集面での不備はなかったことから、保険金を支払うことはできない旨主張した。

これに対して申立人は、①敷地を購入し自ら造成・整地の工事を行った上で第三者に売却することを予定していた事故現場において、保険契約の「対象工事」が行われていたこと、②保険契約の際に、募集人は、申立人に対して何の説明をすることもなく「大丈夫です」と述べるだけで、顧客の意向を確認せずに行われた募集行為には問題があることから、保険金を支払うべきであると主張し、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、本件紛争の解決を図るためには、事故発生当時、事故現場において保険契約に定める「対象工事」の実施の有無および保険契約の募集時に、保険会社が申立人に対して十分な意向確認の実施の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－4】[契約の管理・保残]

申立人は、団体扱火災保険の団体脱退に伴う未経過保険料の保険料払込方法をクレジットカード一括払いに変更するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①契約は団体扱であり、勤務先を退職することにより団体扱が失効し、保険料を給与から控除することができなくなることから、団体扱が適用されない場合の払込方法は銀行口座振替となること、②保険料の払込方法は決められており、個々の保険契約者の要請によって選択することはできないこと、③団体脱退時に保険料の払込方法が変更されることは、契約の募集時に交付したパンフレット等に明記されていることから、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保険会社は、口座振替のみしか手続できないの一点張りであること、②支払をカード払いにするために、解約して保険を締結し直すと保険料が値上がりすること、③銀行口座振替の手続を契約者自身が行うことは、契約者の利益に反し、公正な取引とは言えない等と主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、勤務先を退職して団体扱が失効した際は、年払契約の支払方法は口座振替となり、カード払いは選択できないことを確認した。

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

【火災保険－5】[保険金の支払]

申立人は、強風により建物外壁タイルが剥離・落下したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社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正常な外壁であれば当時の風速で損傷することは考えられないこと、②強風損害の場合に見られるような、外壁タイルがまとめて飛散、あるいは飛来物の衝突により割れ飛散のような事象は確認できなかったこと、③申立人の申告した事故日の約半年前に撮影された写真ではタイルの剥離が既に発生していること、④建物は築数十年が経過し、過去に地震保険金の支払履歴もあり、メンテナンスが必要な状態であったと考えられること、⑤損傷箇所がどの範囲なのか提出された見積書では判断できないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①事故当時の風速では外壁タイルが剥離・落下することは考え難いこと、②事故発生日よりも以前に撮影された写真により外壁タイルの浮きが確認できること、③外壁タイルの損傷範囲は申立人提出の資料や意見聴取によっても明らかにはならなかったことから、外壁タイル損傷が風災によるものと特定することはできないと判断した。

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

【火災保険－6】[保険金の支払]

申立人は、車内装品等のリペア作業を請け負い、レザーシートの塗装時のマスキング不備でシートを汚損させたため、企業活動総合保険の管理下財物事故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申立人の過失で塗装してしまったことは汚損に該当しないこと、②免責事由である「修理、点検、加工または整備に関する技術の拙劣または仕上不良」に該当するものと考えられること、③事故発生の予防に必要な措置を取らずに行われた仕事による塗料の飛散は、本件特約における免責事由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。

これに対して申立人は、事故は技術の拙劣または仕上不良にあらず、偶発的な事故である旨主張し、反論した。

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

【火災保険－7】[保険金の支払]

申立人は、マンションの共用部分に置いたスーツケースが盗難にあったため、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警察の捜査で犯人が特定されず、盗難事故発生の確認ができないこと、②寄生虫に汚染された可能性があるスーツケースを自宅への持ち帰ることは不自然であること、③損害の申告額が保険会社と警察で異なること等から、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防犯カメラの映像を確認していない保険会社の主張は、根拠なき仮定に基づく推認であること、②スーツケースの自宅への持ち帰りと共用部分での保管は家庭の事情であり、不自然な点はないこと、③申告額の違いは時価額と再調達価額の違いであること等を主張し、反論した。

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

【火災保険－8】[保険金の支払]

申立人は、外部からの物体落下等により、建物玄関タイルの割れや基礎と玄関ポーチのモルタルのひび割れ、門柱の傾きが生じたとして火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認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修理業者への照会時「凍害によって破損した」との回答から、凍害の可能性を考慮し、実際に損傷しているタイル張替費用として損害保険金や事故時諸費用保険金支払うこと、②コンクリート打設基礎や門柱傾きについては、何らかの外部衝突痕はなく、また、突発的事故の確認ができないため、保険対象外であること等を主張した。

これに対して申立人は、①様々なリスクに備えるため敷地内構築物修復費用特約を中途加入したこと、②当該特約を勧められた際に、様々な起こりうる要因を例に挙げて、玄関外の破損に適用されると説明を受けたこと、③電話での説明でありパンフレットを用いた保険内容の説明はなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件建物の玄関タイルの割れや基礎と玄関ポーチの取り合い部のモルタルのひび割れ、門柱の傾きのいずれについても、本来であれば、保険金支払の対象とならないものと判断、他方、申立人が本件契約の保険期間の途中で敷地内構築物修復費用特約を付帯したことについて、申立人は、玄関タイルが「敷地内構築物」に含まれるという当時の担当者による誤った説明がされなければ、追徴保険料を支払ってまで同特約を付帯してはいなかったと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保険会社の提示額を保険金として支払うこと、②敷地内構築物修復費用特約を中途付帯した時に遡って同特約を解約することを条件に、同特約の追徴保険料の返還義務があることを認め、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、台風により店舗の業務用エアコンが損傷したため、企業活動総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、損傷はエアコンの室外機の吹出口から風が入り込むことによって、ファンが逆回転したことによるものであるため、免責条項に規定する「吹き込み」によって生じた損害に該当するとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、電気店から、台風の強風によりエアコンの室外機のファンが逆回転し、室外機の制御基板へ電気が流れ、制御基板が損傷したとの報告書を入手し、保険適用になると言われた旨を主張し、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、閉鎖操作が不可能な開口部からの吹き込みに係る免責条項に関する認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－10】[保険金の支払]

申立人は、落雷により敷地内に設置している電光屋外看板およびパソコンが破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はその一部にしか応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①看板は、契約の保険の対象に含まれていないことから保険金支払対象外であること、②パソコンの損傷は認定するが、パソコンソフトインストールおよび設定費用は保険金対象外である旨を主張した。

これに対して申立人は、契約更新の際に、看板が補償の対象となるか代理店担当者に照会したところ、看板は補償の対象となる旨の説明を受け、契約を締結したことから、保険金は支払われるべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等や意見聴取に基づき検討した結果、募集人は屋外看板も含めて保険対象として募集を行ったことや、再調達価格への十分な理解が不足していたことが判明し、申立人へ保険会社の再調査に応じた資料の提出を求め、保険会社へ転送したところ、保険会社は支払可能な保険金を提示したため、申立人へ支払可能な保険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。

【火災保険－11】[保険金の支払]

申立人は、記名被保険者が複数回の自転車での転倒事故による頭部打撲および複数回の自宅裏庭での転倒事故のち死亡したため、企業活動総合保険に付帯された業務災害補償に基づき保険金の支払を求めたところ、保険会社は保険金の一部のみを支払ったが、死亡保険金は支払われなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、疾病治療を目的とした疾病入院医療保険金については既に上限まで支払済みであるが、傷害保険金については、①死亡診断書の直接死因は「敗血症」であり、間接的原因は「真菌感染症」となっており、発症まもなく死亡していること、②死因の種類も「病死および自然死」となっており、直接間接問わず外傷の関与を窺わせる記載もないため、内因性の疾病を原因とする死亡と考えていること、③申立人が要求している金額の根拠が不明のため、算出根拠を明らかにしてほしい旨主張した。

これに対して申立人は、①救急車搬送先の病院で、傷より体内に菌が回っているとの説明があったものの、保険会社も誤り・主治医も分からないところがあるので死亡保険金額を折半で支払うこと、②入院についても入院補償保険金日額に入院日数を乗じた額から既に受領している疾病入院医療保険金を差し引いた金額を差額ベッド代として請求すると主張し、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、本件保険事故が「急激かつ外来の事故で身体に被った傷害」であり、かつ、被保険者の死亡または入院がこの身体傷害の直接的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－12】[保険金の支払]

申立人は、建物が豪雨による洪水被害により浸水・傾斜したため、企業活動総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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建物に浸水被害を確認したが、長期間空き家状態で雨漏り等による劣化・腐食が認められること、②建物基礎にも従前から大きな横割れが見られること、③Google ストリートビューにより事故発生以前から既に土間コンクリートが沈下しており復旧されていないこと、④建物周辺に水災による地盤沈下や崩落は見受けられないこと等から本件事故による傾斜損害は認められないこと、⑤保険金額は時価額に基づき設定されているが、その金額は建物の評価額を下回る一部保険であり、保険金は比例填補により算出すること、⑥契約締結に当たった募集人は退職済で詳細は確認できないが、重要事項説明は書面で交付していること、⑦申立人は新価実損払いでの契約締結意向であったと主張するが、保険金額は解体費用が出ればよい旨や保険料負担を軽減したい等の発言があり、申立人の主張と矛盾することから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、事故と傾斜損害の因果関係について消極的な判断を示していたものの、当事者の互譲を前提とすると申立人に保険会社が否認した損害の再検討を促しつつ、保険会社にも追加認定の可否の検討を依頼したが、両者の歩み寄りは見られなかった。

本件紛争の解決を図るためには、建物の損害認定の是非、契約締結時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－13】[保険金の支払]

申立人は、経営する店舗内で野球中継放送中に、興奮した客がソファの上で飛び跳ね、座面の皮革を破損させたため、企業活動総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が主張する事故状況であれば、損傷は座面の中央付近にも生じると思われるとこ

ろ、損傷は利用者により頻繁に接触がある座面前方に寄っていること、②ソファに生じたひび割れ状の複数の損傷は、一度の衝撃によるものではなく、立ち座りの繰り返しによる摩擦によって発生したものと判断したこと、③よって自然の消耗または劣化・性質によるひび割れ・剥がれ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。

これに対して申立人は、①開店前にはソファの損傷は確認されなかったこと、②損傷していない残りのソファは良好な表面状態にあることから、損傷は経年劣化でなく明らかに来店客によるものであると主張し、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、ソファのひび割れと客が飛び跳ねたこととの因果関係は認め難いという専門家の見解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。

【火災保険－14】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①火災保険は、風災によって補償の対象が損害を受けた場合、その損害額が一定額以上となった場合に保険金の支払対象となること、②破損したテレビアンテナの事故地における同等品の一般的な損害額は、その一定額に満たないため、保険金支払対象外であること、③必ずしも修理見積額が損害額とはならないこと等から、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、修理業者から実際に修理をしてもらい、その修理費が一定額以上であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害額が、一定額以上であるか否かに関する事実認定が必要なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、屋根棟笠木が強風により持ち上げられて破損し、2階居室の天井板より大量の雨漏りが発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①棟笠木の状態は、水平でない状態が生じていることは認められたが、風の力だけで変形することは考えられないこと、②申立人が主張する最大風速は、基準風速を大きく下回り、風の力で建物を破壊する可能性は、一般論として低いこと、③雨漏りは経年的な屋根の変形から生じたものとして、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隣接する同年に建築された建物には、保険会社の主張するような経年的な屋根の変形は見られないこと、②雨漏りの発生に伴い損傷が発見したのであって、以前は雨漏り等が生じていなかったこと等から、雨漏りは強風による屋根の損傷と降雨によって生じたものと主張し、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損傷の原因は風災によるものとは考え難く、経年変化等と考えられること、②雨水の浸水経路が不明であるが、屋根材の下部にあるアスファルトルーフィングが劣化している可能性が高いことから、棟笠木変形箇所以外からでも雨水が吹き込めば、室内に雨漏りする可能性は考えられること、③申立人が申告する事故日は、風災損害が起り得る気象状況ではなかったもの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ところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－16】[保険金の支払]

申立人は、雹災の直後のまとまった雨が降った際に建物の複数の箇所から雨漏りしたため、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鑑定人が発見したバルコニーの波板の損傷については、雹災による損傷と確認することができること、②その他の損害部分は、雹災による損害を確認できなかったり、経年劣化による雨漏りであることから、保険金を支払うことはできない旨主張した。

これに対して申立人は、建物は賃貸借を開始した時に雨漏り等の問題はなく、雹災の直後の最初にまとまった雨が降った際に複数の箇所から雨漏りしてきたのであるから、その原因が雹災であることに間違いなく、修理費用に相当する保険金を支払うべきであると主張し、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、本件損傷が雹災に起因するかに係る事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－17】[保険金の支払]

申立人は、暴風雨によって建物の樋が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれを認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①風災による破損がみつからないこと、②対象建物は既に築数十年以上経過し、モルタル外壁のひび割れ等が生じている可能性があること、③樋の内部に苔が自生しており、排水機能が低下し、そのことが樋から雨水が漏水する原因となっていること、④Google ストリートビューによれば、対象建物の樋・外壁・玄関庇・玄関天井や玄関照明の損傷状況については、事故日以前から同様の状態であることから、風災による事故が生じたことが確認できず、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暴風雨により樋の雨漏りが発生したこと、②過去に保険会社が誠実に調査していれば、このように対象建物の傷みが生じなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、風災により対象建物の樋に損傷等の雨漏りの原因に関する事実認定が必要であるところ、第三者専門家の見解においては、その事実を確認することができず、当事者間の当該事実に関する主

張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、風災によって建物の玄関ポーチ上のベニヤが損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれを認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①対象建物は既に築数十年以上経過し、モルタル外壁のひび割れ等が生じている可能性があること、②Google ストリートビューによれば、対象建物の玄関ポーチ上のベニヤの損傷状況については、別件の事故日以前から同様の状態であることから、風災による事故が生じたことが確認できず、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①風災によりベニヤが剥れたこと、②過去に保険会社が誠実に調査していれば、このように対象建物の傷みが生じなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、風災により対象建物の玄関ポーチ上のベニヤの剥がれに関する事実認定が必要であるところ、第三者専門家の見解においては、その事実を確認することができず、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者か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なかったことから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－19】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①消防の見解では放火、電気関係のどちらも出火原因か特定できないとしているものの、保険会社の調査では、分電盤の焼損物に火災原因となる痕跡等は認められず、電気関係は否定されること、②出火場所と考えられる場所から油性成分が検出されたこと、③火災当時、建物は施錠されていたが、建物の鍵を所持しているのは申立人と建物を管理していた申立人の知人のみであること、④建物の取得価格と保険金額には大きな差があり、利得が存在する等から、火災は申立人等による放火であるとして、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、消防の調査によれば、放火、電気関係のどちらも出火原因とはいいきれず、出火原因は不明とされていることから、保険金は支払われるべきであると主張し、反論した。

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

【火災保険－20】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物増築部分の和室に雨水が流れ込んだ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、保険会社はこれに応じなかったことから、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、隙間あるいはクラックのいずれについても、台風で生じたものというべき根拠はなく、建物内部の水濡れ損害は、本件台風による外部破損を伴わない劣化による雨水の浸み込み・漏入にて生じたものであるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①本件台風は、交通機関の異常な乱れが発生する等、近年にないほどの暴風雨であったこと、②台風以後の経過観察では通常の雨では全く被害がなく、翌年の改修工事の日まで異常がなかったこと、③水切板の隙間が台風によって拡張し、和室畳下へと雨水を送り込んだこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、建物の損害について外壁をはじめ建物全体にわたり経年による劣化が進行していることが明確に確認され、特に鉄部には著しい腐食、シール材には硬化・変色、外壁面には複数箇所にはひび割れが認められることから、防水性能が著しく低下していることを示しており、申立人より提出された工事内容は、外壁塗装およびシール補修など経年劣化対策が主目的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、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－21】[保険金の支払]

申立人は、親族が所有する建物が火災で損傷し、当該火災で親族が死亡したことから、相続人として火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①親族が在宅し外部から侵入して放火した痕跡もないため、親族自ら放火したと考えられること、②親族は、身体機能や認知機能が低下していたと考えられるが、日常生活に必要な動作を行うことは可能であったと考えられ、可燃物に着火することは可能と考えられること等を主張した。

これに対して申立人は、①親族は着火器具を操作するほどの手の力がないこと、②親族は判断能力が著しく低下しているため、故意の放火には該当しないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争を解決するためには、本件事故の発生原因、事故時点での親族の判断能力に係る事実認定する必要があるところ、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－22】[保険金の支払]

申立人は、新築建物の引渡しを受けた後に施工ミスが複数見つかり補修を求めたが不完全な補修内容であったことから、住宅メーカーに対して損害賠償請求をするため、火災保険の弁護士費用等補償特約に基づく保険金支払を受けたが、保険会社は既払い保険金に対して、財物の瑕疵に基づく是正費用に係るものとして保険金の返還を求めたため、保険金返還要求の取消と今後追加で発生する保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①特約においては、財物の瑕疵を理由とする財物の損壊等に該当する場合は補償対象外であること、②「財物の瑕疵」を原因として波及した「急激かつ偶然な外来の事故」による「被害」については補償の対象となること、③当初「財物の瑕疵」を原因として波及した被害と判断し、有責であると判断したが、結局、被害は「瑕疵」の是正に要する費用を金銭的評価したものにはかならず、「瑕疵」から波及した損害とはいえなかったことから、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事故による損害は瑕疵の是正費用ではなく、瑕疵の是正工事の結果、それとは別の二次的被害としての損害であり、予期し得なかった偶然な事故または瑕疵から派生した財物の損傷であること、②保険会社は約款を踏まえて審査を行ったうえで、一旦、特約を適用して保険金を支払ったのであるから、それを「撤回」するとの主張は「合意違反」であること、③申立人は、保険会社から弁護士費用を負担するとの回答を得たうえで、提訴に踏み切ったものであり、保険会社の過失は免れない旨主張し、反論した。

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

【火災保険－23】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、建物のひび割れの状況について、①別件の地震による損傷を除き、地震によるひび割れの特徴を備えたものは見当たらないこと、②それ以外のひび割れは、乾燥収縮によるひび割れの特徴を備えたものばかりであることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社の主張を認める旨の意思を示した。

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

【火災保険－24】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物が損傷したため、地震保険に基づく一部損として保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれを認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は①基礎のクラックについてはヘアークラックであり、その状態から相当の時間経過が見られ、本件地震以前からの損傷である蓋然性が高いこと、②外壁の開きは窯業系サイディングに見られる吸水による変形に起因するものと考えられることから、申立人主張の損傷は、保険契約期間以前に既に発生していたものや、劣化等の影響で生じたものであり、本件地震との因果関係は認められず、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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、申立人の主張には同意できず、保険会社の主張が合理的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－25】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物が損傷したため、地震保険に基づく一部損として保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれを認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①基礎のクラックについてはヘアークラックであり、その状態から、損傷から相当の時間経過が見られ、本件地震以前からの損傷である蓋然性が高いこと、②外壁の開きは窯業系サイディングに見られる吸水による変形に起因するものであると考えられることから、申立人主張の損傷は、保険契約期間以前に既に発生していたものや、劣化等の影響で生じたものであり、本件地震との因果関係は認められず、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、保険会社の主張が合理的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－26】[保険金の支払]

申立人は、共同住宅の管理会社による定例的な現地巡回の実施時に各部屋の玄関扉には何らの異常が認められなかったものの、数日後に、7部屋の玄関扉が何らかの衝撃を受けてへこんでいたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①どのような事故によって損害が発生したのか、保険事故に該当するという外形的な事実を申立人が立証できていないこと、②玄関扉のへこみのキズの程度は、「機能の喪失または低下を伴わない

損害」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。

これに対して申立人は、①玄関扉のキズは、客付けに支障が生じるため、機能の低下あるいは相当な喪失と評しても過言ではないこと、②エントランス部位の美的観景は機能の内というのは業界の常識であること、③平常の使用または管理において通常生じうるくぼみ類ではなく、「外部からの物体の飛来」かつ「不測かつ突発的な事故」であることは明白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、損害は機能の喪失または低下を伴わない損害であるとともに、何者かによる損壊行為という推定や保険金の支払対象と認定することも困難であることを確認し、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－27】[保険金の支払]

申立人は、ソーラーパネルの点検業者が、屋根の棟板金が浮き、スレート瓦の割れを発見したことから、台風による風災損害として火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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棟板金取り合い部の隙間は、通常みられる程度のものであり、また棟板金の狭い範囲の浮き上がりの変形は、温度変化による膨張収縮の繰り返しによるものであること、②板金を止める釘の浮きは、経年によるもので、棟板金自体の継ぎ目に風災による形跡がないこと、③破損していたスレート瓦には飛来物が衝突した痕跡がなく、他のスレート瓦が破損していないため、風災による損害とは認められないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張に合理性があるとする専門家の見解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、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－28】[保険金の支払]

申立人は、太陽光発電のパワーコンディショナーが落雷で損傷したため、企業財産包括保険に基づく財物損害保険金の支払と、保険金を支払わないのであれば契約更改はしなかったので、更新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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①落雷事故においてパワーコンディショナーが故障すること自体はあり得るが、仮に申立人が主張するようにOVGR(地絡過電圧継電器)が作動した場合、誘導雷による電流はOVGRより下流の設備には流れないことからモジュールが損傷することはないこと、②誘導雷が侵入した場合、大きな電流が各設備を通ることで直列に繋がった設備がまとめて被害を受けることから、本件のようにランダムな損傷が誘導雷によって生じるものとは考え難いこと、③発電量の減少はパネルの内部に充填されている封止材の酸化が寄与していると考えられること、④申立人が提出している資料は、落雷の事実や保険の対象に落雷による損傷を及ぼすか否かについての根拠資料とはならないこと、⑤事故発生日についての申告が変遷していること等から、事故は保険期間中に発生した落雷によるものと判断することができず、また、保険契約は有効に

更改されており、申立人がどのような法的根拠に基づいて保険料の返還を求めているのかが不明であるため、申立人の返還請求を認めることはできないと主張した。

これに対して申立人は、①モジュールの開放電圧を測定したところ開放電圧不足が確認されたことから、落雷によってモジュールが故障したと特定できること、②代理店に保険金請求の確認を行った際、「保険金はおそらく支払われます」との回答があり、正式回答を待っていたところ、保険契約期間が満了となったために契約を更改したが、保険金が支払われないことが分かれば契約を更新していなかったため、更新後の保険料を全額返還すべきであると主張し、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、保険契約の更改は有効になされなかったとの申立人の主張を認めることはできず、本件紛争の解決を図るためには、事故の損害が保険期間中に発生した落雷に起因するかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－29】[保険金の支払]

申立人は、超低温の冷凍倉庫内のパレットボックスが法定耐用年数より著しく短期間で破損したため、企業活動総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険契約締結後数年間で事故報告を受けた件数は、申立人が購入したパレットボックスのうち約3割に上ること、②破損が生じた個所は数か所に限定され、同種事故が繰り返し発生しており、使用を続ければ次々とパレットボックスが破損する事態が予想されることから、「不測かつ突発的な事故」とは評価できないこと、③パレットボックスに係る事故発生件数・割合は明らかに異常で、パレットボックスは品質が著しく低く、保険約款の免責事由「保険の対象の欠陥によってその部分に生じた損害」に該当すること、④パレットボックスは、ある程度の衝撃を受ける作業態様で、また、超低温での使用という特殊な環境下で使用されていることから法定耐用年数は参考にならず、継続的に外部からの衝撃を受けたことで徐々に亀裂が拡大して破断に至ったものであり、免責事由「保険の対象の自然の消耗若しくは劣化」等によって生じた損害に該当する可能性があることから、保険金の支払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パレットボックスの破損した箇所、タイミングが一致しておらず、破損原因が不明であり、事故の発生を予測することは不可能であること、②パレットボックスの欠陥の存在や、その具体的内容と破損との因果関係が明らかではなく、損害の発生を予測することが不可能であること、③パレットボックスの「欠陥」を主張するのであれば、保険会社がその欠陥を具体的に主張立証すべき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に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、パレットボックスの破損が「不測かつ突発的な事故」に該当するか事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを強く主張していること等からも、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－30】[保険金の支払]

申立人は、上階からの漏水で建物や家財に損害が生じたため火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、居間・台所等の天井、壁に剥離が見られ水濡れしたような痕跡を確認したが、剥離したクロスの接着面には経年的に付着した汚れ等が確認され、漏水の発生から数年経過しているものと判断され、保険始期前に何らかの事故のあった可能性はあるが、保険期間中に漏水事故が発生した事実はなかったものと判断できるとして、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、保険会社は保険契約上の誠実義務に違反しており、保険金支払を拒否している現状は不当であると主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、本件損害が保険契約期間中に発生したものであることに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、地震により建物や家財が損傷したため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は建物については無責、家財について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、2回にわたる立会調査を実施した結果、建物については申立人の被害申告には経年劣化による影響もあると考えられ無責、家財については申立人が主張する損害品目が増加した変遷等もあり、当時の地震による損害であるとの判断に足る情報を得ることは困難であるとして判断に変更はないと主張した。

当事者双方から提出された資料をもとに第三者専門家による意見を踏まえて検討した結果、当事者双方が主張する損害の範囲が著しく乖離しており、損害発生の経緯についても判然としない点が散見されるため、損害認定は不能であることを確認し、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－32】[保険金の支払]

申立人は、真夏日の連続による高温状態のために建物の外壁と外廊下および外階段とに隙間が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、建物の外壁と外廊下および外階段とに隙間は、不測かつ突発的な事故に該当せず、経年劣化によるものであり、保険金支払の対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、建物の設計や施工上の問題はあるが、外廊下と外壁の錆発生部分については保険金の支払対象外であるものの、その他補修工事費用や家賃損失は保険金支払の対象となる旨主張し、

反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①不測かつ突発的な事故に該当するような具体的な事実関係を客観的に確認できなかったこと、②申立人の主張する高温状態による毀損、建物の設計や施工上の問題や経年劣化は、不測かつ突発的な事故に該当しないと解すること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て受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－33】[保険金の支払]

申立人は、強風等の自然災害により屋根や軒樋等が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①屋根には衝突痕がなく、幾重にも巻かれた金属材が風災により変形する構造でないことから、風災による損害でないこと、②軒樋は、積雪荷重損害が想定されるが、支持金具が損傷するほどの積雪は保険始期前に発生した積雪等により生じた可能性があることを主張した。

これに対して申立人は、屋根は衝突痕、軒樋は積雪による損傷である可能性が高い旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに、第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①屋根に飛来痕による衝突がないこと、②金属材が風災により変形する構造でないこと、③軒樋の雪損は保険期間以前であるとの専門家見解等から、保険期間中の風災や積雪による損傷に該当しないと解すること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－34】[保険金の支払]

申立人は、雹により建物および太陽光発電設備等が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、太陽光発電設備の損害については、①降雹により保護ガラスが損傷した複数のモジュールのみを補償対象とすること、②作業方法は、クレーンを使った作業が一般的であり、足場設置工事は不要であること、塗装範囲の妥当性については、①全体的に経年使用に伴い、塗料が変質しており、内部から割れている箇所が散見されるため、事故による損傷は雹により割れが広がったと認定できる箇所のみであること、②親綱を張り、安全帯を装着して屋上側からローラーや刷毛を使用して施工することで十分な安全性が確保されることから足場設置は不要であることを主張した。

これに対して申立人は、①足場は必須で命綱のみに頼った施工は安全面・作業面から不可能であること、②タッチアップ方式による部分塗装は品質面から無意味で、全面塗装が必須であること等を主張し、反論し

た。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①太陽光発電設備の補修は、保険会社の判断が技術的観点からも妥当であること、②塗装範囲の妥当性は、パラペットの数か所において塗膜の剥離が確認されている箇所については、屋根面の保護機能が損なわれており、当該部位の補修費用を対象とする保険会社の判断は妥当であると考え、③足場設置の必要性とその範囲について、外壁2面にわたる部分の足場の設置が、施工の安全性および作業効率の両面において合理的であるとことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して保険会社が提示していた支払保険金に、塗装工事に伴う部分足場の設置費用を追加した金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－35】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

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風災による破損が確認できず、経年劣化による損害の可能性があると、②屋根に屋根材の破片が残っていないが、台風による被害と判断することはできず、強風により飛散や日常生活における振動の繰り返しで落下する可能性があることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①経年劣化が原因であれば、屋根全体が経年劣化で破損するなどの大規模な損害が発生する可能性があり、単一箇所のスレート材の損傷だけでは経年劣化が原因とは考えにくいこと、②屋根は、漏水発生の前年の台風による強風でスレート材が飛ばされたと判断していること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の風災による損害とは判断できないと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－36】[保険金の支払]

申立人は、自宅に第三者が侵入してスプレー塗料でシステムキッチン、洗面化粧台や浴室ユニットバス等に落書きによる汚損が生じたとして、火災保険に基づく財物損害保険金および防犯対策費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人の事故に関する説明が変遷していること、②第三者が侵入して落書きをしたことを裏付ける事実が認められないこと、③申立人の自宅には、当時、犬・猫が飼われており、第三者が犯行を行うのは困難であることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、第三者は、火災事故の復旧工事で工事用の足場が組まれていたため、足場を

通じてベランダドアから侵入したのではないかと主張し、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、本件紛争の解決を図るためには、本件事故が第三者の行為に起因するものかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件については保険会社が和解による解決の意向がないことを主張していること等からも、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－37】[保険金の支払]

申立人は、強風雨で建物のサッシが損傷し、サッシ下部からの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、保険会社はこれに応じなかったことから、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窓サッシの損傷は風災によるキズの特徴を有していないこと、②風災によるものと認められない窓サッシの損傷で生じた内装の雨漏り損害は、補償対象とならないこと、③不測かつ突発的な事故によるものであっても、補償対象にならない外観上の損傷・汚損に該当すること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①事故当日の気象データ等から台風並みの暴風雨であったこと、②建築士によると、パッキンでなく、コーキングが損耗していた可能性が考えられること、③窓サッシに想定外の外力が加わり変形したことで水密性が維持できなくなった可能性があること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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サッシ枠の機能に支障はなく外観上の損傷にとどまること、②雨漏り損傷が風災により生じたものと認めることは困難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、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－38】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

一方の離脱

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、建物の損傷について、事故日や事故状況を申立人が特定できておらず、また申告されている被害はいずれも経年劣化等が原因と考えられ、台風により生じたとはいえないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－39】[保険金の支払]

申立人は、暴風雨により建物が破損し、雨漏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＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人の申告は約款上補償対象となる原因事実にあらず、免責事由に該当する建物の破損を伴わない建物内部の吹き込み、浸み込みまたは漏入の可能性が高いこと、②立会調査により、雨漏りによる染み、棟中央部の釘浮きに伴う若干の浮き、野地板の腐食等はいずれも風災による認定は困難であると判断したことから、保険金の支払対象とはならない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険金を請求した際に、保険会社からは、本来であれば保険対象ということは難しいが、棟板金取替費用を認定すると言及しつつ、最終的に支払わないというのはおかしいこと、②業者から軒天は風の影響で取れかけている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建物の屋根に、強風により発生したと認められる損害は確認できないこと、②保険会社が、保険金として具体的な金額を提示したあと、再度の立会調査を経て撤回したことが本紛争が長期化の原因であり、申立人を混乱させた道義的な責任があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して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、強風雨で建物の屋根の棟が損傷したため、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、損傷によって生じた天井部の汚損は、釘抜けにより浮いた棟包み板金とスレートとの隙間に雨水が吹き込み等したことが原因であり、釘抜けという経年劣化を原因とするもので、風災による建物外部の破損ではないことから、保険金の支払は応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は立会調査を実施せず写真のみで判断して無責の結論を出していることはおかしいこと、②現場を見ていない推測の域による判断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、①年数が経過した屋根では、釘が浮き上がる現象はよく見られ、棟板金が強風の影響を受けた場合に見られる捲り上がりや飛散等の異常が確認されないことから、本件損害は強風を原因とするものではないこと、②工事業者が修繕前に撮影した写真を提供しており、修繕工事前の状況を十分に確認可能であるとの専門家の意見は妥当と判断した。

このため、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、降雪により雨樋等が破損したため火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社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前回事故による損害において調査会社による調査を実施し、その結果軒桶全体に雪の影響による一過性の大きな変形は確認できず、積雪による損害との因果関係が認められないこと、②気象庁の過去のデータからも雨樋が破損する規模の積雪は記録されていないこと、③今回の損害についても屋根調査会社による調査を実施したが、ア)大屋根・小屋根の軒桶に損傷が確認できなかったこと、イ)玄関下の軒桶には前回事故の調査より熱変形の進行が見られたものの、経年的な変化によるものであり、積雪荷重により被害が拡大したとは判断できない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社の不払いにより、雨樋の修繕が行えず損傷箇所が放置されたため、前回事故による損害が拡大して本件損害となったこと、②雨樋は北側に位置し、積雪が溶ける速度が遅くなるため、徐々に雨樋に負荷をかけたと考えられること、③玄関先の雨樋は、いずれも10年前に新品に交換したため経年劣化が原因とは考えにくいこと、④専門業者は雨樋の損傷は経年劣化ではなく、積雪が損傷の原因であると判断していること、⑤近隣では同様の積雪による雨樋被害に対して保険金が支払われた事例が複数ある旨主張し、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、建物の損害認定に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－42】[保険金の支払]

申立人は、豪雨によりベランダに溜まった雨水が排水溝の排水能力を超え、屋内に浸入し、天井に水漏れ被害が生じたため、火災保険に基づき保険金の支払を求めたところ、保険会社が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、①防水シートは周囲をブロックで抑えるように敷かれ、さらにその上から人工芝や玉砂利を敷き詰めている状況であったこと、②申立人は適切に補修・強化したと主張しているが、防水シートはこれまでと変わらない状況で防水機能は低下している状態であること、③防水シートの防水機能は著しく低下しているため、バルコニー内に雨水が貯留する状態となれば、溢れた雨水は2階床へ浸水したと思われるが、2階には新しい水染みの痕跡はなく、損害は単なる防水劣化部分からの雨漏りと考えられることから保険金支払対象外と判断したと主張した。

これに対して申立人は、①防水シートは適切に設置されていること、②保険会社は調査の際に正確に確認をしていないこと、③事故連絡直後から弁護士が介入し、申立人の説明を受ける権利や異議申立ての機会を奪っている旨主張し、反論した。

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

第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－43】[保険金の支払]

申立人は、複数の戸室で漏水被害が発生したため、マンション管理組合のためのマンション総合保険の建物管理賠償責任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、漏水の原因や浸水箇所が不明であるため、被保険者に対して保険金を支払う義務があるとまでは判断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、漏水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－44】[保険金の支払]

申立人は、落雷により太陽光発電用のパワーコンディショナーが損傷したため、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気象会社のデータによると、落雷地点と建物との距離が、一般に被害が生じ得るとされている2kmを超えていること、②落雷によりパワーコンディショナーのみに不具合が生じるとは考え難く、他の家電製品の不具合が申告されていない以上、不具合の原因は落雷ではない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。

これに対して申立人は、①データ会社によって落雷地点の観測記録には誤差があること、②気象庁のデータによると、落雷地点は、建物の2km以内であることが認められる旨主張し、反論した。

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

【火災保険－45】[保険金の支払]

申立人は、落雷により建物玄関の電気錠が故障したため、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申立人申告の落雷日において、建物所在地の半径5km圏内の落雷は観測されていないこと、②電気錠自体には焼損および焦げ跡等は見受けられないこと、③電気錠は耐用年数を超えて設置されていることから、経年劣化または電氣的事故の可能性があること等から、本件故障が落雷によって発生したものと認めがたいとして、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、修理業者より、電気錠の故障の原因が落雷によるものと思われること、および故障部品には焼け焦げ等はないが、火災を発生させないよう安全設計になっているとの説明を受けている旨主張し、反論した。

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

【火災保険－46】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①建物の外壁の浮きは、強風で飛来物が衝突した打痕等は確認できず、強風で外壁材自体が反ることは考え難く、また、外壁の垂直面の浮きであることから、積雪等の荷重がかかる箇所でもないため、雪災による損害も考えられないこと、②建物正面の屋根下の外壁部分の Google ストリートビューの写真から、事故前に既に外壁材に浮きが生じ、経年により、かなり広がっていることがわかることから、申立人の主張する損害と雪や強風に因果関係は認められないものと主張した。

これに対して申立人は、①外壁に損害が生じたのは、吹雪があった当日であること、②物件周辺は強風区域であるにもかかわらず、保険会社が風速を調査することもなく、因果関係の有無を断定したことは根拠に欠けること、③風災・雪災の定義がないまま議論をしており、合理性に欠けること、④経年劣化は補償対象外である旨の表記はパンフレット・約款に記載されていないことを主張し、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、風災の損傷には該当せず、雪災においては保険金請求者として負っている立証責任を履行していないなど、保険会社の無責主張は妥当と判断した。

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－47】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①今回の地震による建物の損傷入隅箇所数から一部損であること、②他の入隅の損害の原因は、経年劣化や別の地震による損害とその拡大損害であること、③損傷入隅箇所数を申立人の主張す

る箇所も含めた場合、本来入隅とみなさない箇所を入隅全箇所数に含める必要があるが、その場合でも一部損の認定に変わらないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、入隅全箇所数は所定の箇所数とし、損傷入隅箇所数を申立人の主張するすべて入隅と認めれば、小半損の認定となる等を主張し、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入隅全箇所数は保険会社の主張する所定の箇所数であること、②本件地震による入隅損傷か否かは判断できないこと、③本件地震は極めて規模の小さな地震であり、建物に損害が発生する可能性は極めて低いこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、既に提示した金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、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－48】[保険金の支払]

申立人は、自宅建物の屋根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風災で認められる飛来物の衝突痕等が確認できないこと、②屋根上にスレートの破断部が残っており風災であればスレートのすべてが飛散すること、③落下したスレートの破断面は新しいもののそれ以外はすべて変色し古くからの割れと考えられること、④屋根材はノンアスベスト移行初期の製品で脆弱なタイプも存在することから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①屋根は局地的な強風で損傷したこと、②屋根は適切に維持管理されており経年劣化による損傷とは考えられないこと、③一部のスレートが風で飛散した場合でも風災の認定例はあること、④保険会社は打痕の有無等を前提に判断しているが、約款に記載はなく、経年劣化による損傷とするのは論理の飛躍であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①損傷は長期にわたる風雨や振動の影響を受けて生じたと考えられること、②ひび割れ発生時点でスレート材は機能を失っていること、③申立人が主張するような強風が発生した場合、スレート片が屋根上に残留することは力学的にあり得えないこと、④屋根は塗装により管理はされているものの部材自体の劣化は復旧しないこと等を確認したため、保険会社の主張は妥当と判断した。

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

【火災保険－49】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①事故において屋根の瓦には損害の発生がなく、コーキング等の切れもない状況で建物外側部分は破損していないこと、②上部部材の瓦・仕上材支持層に一切被害がなく、下部部材のルーフィング(防水シート)のみに損害が発生すること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。

これに対して申立人は、①台風以前には雨漏りが発生していないこと、②屋根はメンテナンスをし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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の主張に合理性があるとする専門家の見解は相当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－50】[保険金の支払]

申立人は、屋根・外壁が雹災により損傷したため火災保険に基づく保険金を求めたところ、保険会社は、屋根・外壁の損傷の一部を否認したため、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屋根の損傷の一部は経年劣化等によるものであること、その他の屋根の損傷は、クラック等の割れがないため、付着した苔等が雹により取れた等による色違いが生じたものであること、②外壁の損傷は、クラック等がないため、付着物が取れた結果として色違いが生じたと考えられることを理由に、機能不全を伴う損害でないと判断し、支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、建物の損傷は、①経年劣化でなく、斑点模様になったのは雹損により、表面の塗装被膜が剥がれていること、②このまま放置することにより将来において浸水被害がないとは断言できないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、棟板金の一部を除いて、屋根・外壁の否認箇所は、表層的な痕跡で機能や性能の低下はないため、概ね保険会社の認定を妥当とした専門家の見解は合理的であると判断し、その後、申立人からも、棟板金の一部が既に保険会社の認定額に含まれていても、専門家の見解に応じる意向が示され、保険会社からも、①棟板金の一部は既に棟板金の計上項目に含まれること、②残存物取片づけ費用保険金を一部修正して加算した最終支払額の提示がなされた。

このため、保険会社は申立人に対して保険会社が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－51】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ダイニング・キッチン上部の屋根に関して全体的にズレや浮き・瓦数枚の割れ等が確認できたため、台風による損傷の可能性が否定できず、足場を含めて保険金の支払対象と判断したこと、②屋根瓦の損傷に伴う天井や壁の雨漏れは、台風による損傷と判断できる部分は最大でも全体の半分と考えること、③矢切壁・外壁・建具損傷や付属小屋倒壊・下屋損傷は、老朽化(木材の痩せ)や木材の腐食・害虫等が原因であり、台風被害の可能性が認められず一部を除き支払対象外と判断したこと、④倉庫の損傷は、Google ストリートビューにより保険期間前に損傷があると確認できたため支払対象外と判断したことを主張し

た。

これに対して申立人は、①台風被害発生から1年弱経過しているが、その間に、台風のような強風は発生しておらず、被害内容に何ら影響していないことから、保険会社の主張は不当であること、②頻繁に担当者変更をされ、直近の担当者からは何ら連絡もなく放置され、全く誠意がないこと、③建物の経年による一定の老朽化が進んでいることは認めるが、申告しているのは台風損害部分であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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4回もの現地調査による算定額は申立人に十分に寄り添ったものであり、主張に合理性があるとする専門家の見解は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一定の保険金を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－52】[保険金の支払]

申立人は、申立人らが所有する賃貸アパートの戸室において、賃借人による建具・什器や備品等の損壊および盗難があったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①什器や備品の盗難について、申立人らに事実上の支配はなく、約款の免責条項に規定する横領に該当すること、②申立人が主張する損壊について、複数の保険事故として認定が可能であるものの、賃借人から損害賠償金を受領している場合、重複する部分については保険金から差し引かれること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①戸室の床等には穴や大きな傷が認められること、②浴室の天井と壁等の汚れの程度が、地肌まで破棄しなければならない程度にまで及んでいること、③什器は賃借人の退去後に無くなっており、取り外した痕跡が残っていることから、賃借人が壊し盗んだ旨を主張し、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、本件紛争の解決を図るためには、保険会社の支払うべき保険金の金額に関する事実認定が必要であるところ、裁判所が賃借人に対して、申立人への損害賠償金支払を命じる判決を行っていることを確認し、少なくともその一部が申立人の主張する損害と重複していることを推定できるものの、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、飛来物の衝突等の事故により、太陽光パネルが破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、保険金が支払われないのは契約違反であるとして、保険料の返還を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件破損の形状に関し、パネル全体に不規則な形状で割れが発生していることから、ホットスポット現象により、ガラスの温度差による熱膨張の差が生じ、パネル全体にガラスの割れが発生したこと等が推測でき、経年劣化の可能性が高く、飛来物等による破損とは考えられないこと、②特定の事故に対し

て保険金の支払ができないと判断したことを理由に、保険料の返還が認められる規定はないこと等から、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約款には「建物の外部からの物体の落下、飛来、衝突または倒壊」と規定されていること、②メーカーからパネルは数十年位は十分発電可能であり、「穴が開く」等の構造的破損は経年劣化では起こりにくいとの説明を受けていること等主張し、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、本件破損が飛来物による損傷の有無、および保険会社が保険料の返還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。

【火災保険－54】[保険金の支払]

申立人は、何者かにより家屋の窓ガラスが割られ、家財が盗難されたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部の家財に関する保険金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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、盗難に関する調査を実施の上、建物破損の修理費を認定するとともに、盗難された現金や家財の一部については火災保険金の認定額を提示したが、申立人が盗難被害を申告する高級腕時計については所有事実が不明確であることから、提示した認定額以上の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①高級腕時計の所有事実を間接的に示す資料が存在すること、②近親者が所有事実を証言していること、③実際にあった思い出の物が一瞬にして盗難されてしまった悲しみも考慮し、少しでも高級腕時計の補償をしてほしい旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等について検討した結果、盗難前に申立人が家屋内において高級腕時計の所有に関する事実認定が必要なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできなかった。

このため、保険会社は申立人に対し、火災保険金として高級腕時計を保険対象外として既に示した認定額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。

【火災保険－55】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、煙突外壁サイディングのシーリング材劣化により雨水が浸入し、表層剥離が生じたものであり、風・雹・雪による外部破損は確認できないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、風災により一部外壁サイディングの剥離や下地のひびが生じ、その後の吸水やシーリング欠損に伴う金属部材のズレが被害を拡大させた旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件建物の煙突外壁の損傷が、約款上、保険金の支払対象となる「風災」によって発生したもの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、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、建物屋根部分の板金が風災により破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、立会調査や業者へのヒアリングをした結果、①笠木板金自体に穴は空いていないが「ブカブカの状態」であったため、業者が調査のためにトタンを捲ったこと、②雨切板金部分は笠木と同様に錆が発生した状態であったこと、③事故当日の平均風速では笠木部分を損傷するような強風でないことから、風災による笠木の変形ないし雨切の破損があったことが確認できないことから、保険金の支払対象にはならない旨主張した。

これに対して申立人は、建物は地理的關係から風の影響を受けやすく、笠木板金に対しては、風の威力が増す状態であったこと等を主張し、反論した。

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

【火災保険－57】[その他]

申立人は、保険会社が洗面所の破損損害等に対する既払い保険金の一部につき、申立人の不法行為に基づく損害賠償請求を行ったため、損害賠償請求の取下等を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は、過去数年間で十数件の保険金請求歴があり、未修理のまま再度請求をしている可能性が考えられたため、現場の確認ならびに面談を実施した結果、不正請求を自認し、不正請求自認書に署名・捺印したことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、重大な不正請求事案であり損害賠償請求の放棄はしない意向であること、②申立人は、誤って請求したもので不正請求ではないが、保険会社が本件請求の調査のために要した費用を請求すること自体について一定の理解をした上で、その金額は不透明であり、納得していないことを確認するとともに、申立人は本件契約を解除されたうえ、関係のない団体総合生活保険も自動更新を停止されていること等を確認した。

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

【火災保険－58】[その他]

申立人は、自宅近隣の火災による静電気過電流により、自宅内の通信機器やパソコン等が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、火災保険の未払保険料について、保険料払込期日の年末までに所定口座への入金がなく約款の解除規定により、契約解除となることから、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、保険会社を送付してきた書類に、未払保険料を事故後の年末までに振り込むように記載されており、代理店からも同様の説明を受けたため、指示どおり年末に振込手続を行った旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、民法第477条の規定により、所定口座への着金日が保険料領収日となると解されるところ、未払保険料が保険料払込期日の年末までに所定口座に着金した事実は認められず、年始に着金していることから、約款規定による保険会社の契約解除は有効であり、事故は免責が相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。

【傷害保険－1】[契約の募集]

申立人は、契約をした覚えのない傷害保険の証券が届いたため、無断で契約を締結させられて精神的な苦痛を被ったことに対する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>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約の申込書の署名は申立人によるものと認めることができ、本件契約が申立人の意思により締結されたものであることは明らかであることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【傷害保険－2】[契約の管理・保全]

申立人は、オンラインによる海外旅行保険の契約手続において、誤って旅行代金以上の旅行変更費用保険金額を設定したため、超過分の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オンライン上の申し込み画面は、申し込んだ旅行代金以上の保険金額を選択できるが、

これはオプションプランに追加申込する場合のことを考慮した仕様であること、②保険金額は家族総額の旅行代金を指すのではなく、各人の一人当たりの旅行代金に応じて加入することを、重要事項説明書に記載していること、③保険は契約日の翌日の午前0時から補償が開始するため、保険料の返金ができないことを繰り返し注意喚起していること、④申立人の保険金額変更の連絡は契約日当日ではなく、10日後であること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①当日の契約解約の方法の記載がない上、17時以降は保険会社と電話がつかないこと、②紛らわしい選択肢や多くの約款等、消費者が間違えるように故意に作られた保険と思われること、③消費者契約法の不利益事実の不告知にあたるから、契約を取り消すことができること、④超過保険は、保険法上、超過分の保険料を返還すべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、オンライン手続を進めるために表示された画面の内容、重要事項の説明方法等に不備はなく、また申立人が契約日の当日に契約取消を意思表示したことを認められる資料等はないこと等を確認した。

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

【傷害保険－3】[保険金の支払]

申立人は、親が入浴中に溺死したため、団体総合生活保険に基づく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、死体検案書を作成した医師に確認した結果、①親には外傷はなく、溺水所見もなかったことから、虚血性心疾患を発症して意識がなくなり、死亡に至ったと考えられること、②既往症や事故以前の外傷に関する情報はなく、死体検案書の死亡の原因が虚血性心疾患であることから、保険金支払要件を満たしておらず支払対象外であるとして、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親は健康で既存疾患がなかったが、入浴時の急激な温度変化により、意識が消失して溺死したこと、②浴槽内で居眠りをし、溺死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に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、親の死亡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。

【傷害保険－4】[保険金の支払]

申立人は、交通事故による負傷のリハビリ中に両膝の痛みが発生したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①左膝痛について、交通事故により痛めた部位であるため、新たな症状の増悪であるのか、もともとの自覚症状の変動にすぎないのか判断できないこと、②リハビリに要する軽い負荷をかけた足上げ

動作と痛みとの相当因果関係につき、合理的な疑いが残ること、②右膝痛は、医療機関の診療録に受傷した旨の記載はなく、傷害保険における保険支払要件の「事故の発生」につき、合理的な疑いが残ること等から、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、理学療法士の指示の下にリハビリをしていた際の新たな事故であり、これらの事故により急激に悪化し、歩けなくなったことから、急激性、偶然性および外来性は十分に充たされている旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、左膝痛について、①新たな症状の増悪を客観的・合理的に明らかにする医学的根拠に基づく資料の提出がないこと、②リハビリ動作を繰り返す中で継続的負荷により発症したものともいえることから、事故の急激性・偶然性および外来性を有しているものとは認められないこと、また、右膝痛について、そもそも診療録に記載がなく、事故発生自体の立証が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。

【傷害保険－5】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行先のテニスにより膝を負傷したため、海外旅行保険に基づく治療費の支払を求めたところ、保険会社は支払対象外としてこれに応じなかったことから、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、医療機関への照会と内容確認に時間がかかったため、申立人への連絡が遅延したが、元々の疾患の悪化として過去事故との因果関係を立証することが困難であり、海外旅行時に受傷した新たな傷害であると判断することが妥当と見解を改め、申立人が支払った治療費を保険金支払対象と訂正し保険金支払手続を進めたい旨、提案した。

このため、保険会社は申立人に対して当該治療費を傷害治療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。

【傷害保険－6】[保険金の支払]

申立人は、自宅において障がいがある子を登校させようとしたが、態度が悪いため注意をした際に、両者間において身体の接触があつて手を骨折したため、団体傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は、受傷理由の説明を、当初、子とけんかをして頭を殴って受傷したと述べていたが、その後、しつけのために子を注意し、両手で頭を掴んだところ、払いのけられて受傷したと説明を変遷させていること、②事故は、申立人が子とのけんか中に、子の頭を殴るなどした際に受傷したものであり、申立人の任意の意思をもって実力に訴えたものであることから「闘争行為」に該当するため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、申立人の子とけんかをしたと申告しているが、申立人の注意に強く反発をする子の頭を押さえたという点については暴力を振るう意図を

もって行ったと評価することはできず、約款の免責条項にいう「闘争行為」には該当しないものと判断した。

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

【傷害保険－7】[保険金の支払]

申立人は、長期海外渡航のため長期の海外旅行保険に加入し、海外渡航先で健康診断を受診したところ臓器の病気が診断され、その後、渡航先で手術を受けたため、海外旅行保険に基づく疾病治療費用・救済費用保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①臓器の病気は、健康診断等の判定結果で要経過観察の指摘を受けており、医療機関を受診した場合には、健康診断等の受診日ではなく、医療機関の受診日を「発病日」と判断すること、②「治療」とは約款上、「医師が必要であると認め、医師が行う治療をいいます。」と規定されており、患者の病態等を改善し、健康に導くために施す医療行為であり、医師による診察・検査・投薬や経過観察等は治療と考えること、③医師による診察および検査が実施され、継続的な経過観察を指示された渡航数年前の時期に臓器の病気が発病していると判断されること、④従って、臓器の病気の発病は、保険契約の責任期間開始日以前であることから、保険金の支払には応じられないことを主張した。

これに対して申立人は、①渡航前は治療等は行われず、経過観察程度であったが、渡航後に自覚症状が急激に現れ、病状が著しく進行していることが確認されたため、手術を受けることになったことを指摘し、臓器の病気の発病は、責任期間内であること、②手術前に「日本で経過観察を受けていたが、渡航先で手術予定である」と保険会社に伝えており、保険会社はその時点で保険金支払対象外であることを明確に伝える説明責任があったことを主張し、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、申立人に生じた臓器の病気の発病時期に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－8】[保険金の支払]

申立人は、自転車走行中にワイヤレスイヤホンを破損したため、団体総合生活保険に基づく携行品損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、保険の対象は、被保険者の居住の用に供される住宅外において「被保険者が携行している身の回り品」であるが、ワイヤレスイヤホンは、除外事由として定められる「携帯式通信機器」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。

これに対して申立人は、ワイヤレスイヤホンが「携帯式通信機器」に該当するというのは総務省の電子通信事業に関する取扱いや一般慣行に反するものである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには「携帯式通信機器」を合理的・積極的に定義することが必要であるところ、保険会社の「携帯式通信機

器」の字義解釈として保険会社の主張する定義が不可能とまではいえないものの、かかる定義は約款上明記されているものではなく、かかる定義の出典は不明であって、一般的に普及している解釈とは言い難く、他方、申立人の主張によっても、「携帯式通信機器」を合理的・積極的に定義するには至らず、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－9】[保険金の支払]

申立人は、観光バス内にAI通訳機器を置いて下車し、戻ってきたところ当該機器が無くなっていたことから、海外旅行保険の携行品損害特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、約款では保険の対象の置き忘れまたは紛失によって生じた損害に関して保険金を支払わないと定めており、本件事故は「置き忘れ」に該当するため、保険金の支払対象外であると主張した。

これに対して申立人は、通訳機器を置いた観光バスは出発してから戻ってくるまでの間、乗り降りがない密室で、持ち主の管理下で発生した盗難とみなすことができるため、携行品損害保険金を支払うべきであると主張し、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、本件事故が約款に定める「置き忘れ」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。

【傷害保険－10】[その他]

申立人は、団体総合生活保険に基づく通院保険金の過払いにつき、保険会社が別件事故の支払保険金から過払保険金の相殺処理を行ったため、相殺された保険金の返戻および過払分の分割払いを求めたところ、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、本件過払いを認めた上で、過払保険金を別件事故の支払保険金から相殺することは法的に問題なく、相殺処理は有効であるから申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①過払いは保険会社の不手際によるものであること、②保険会社による相殺処理は一方的な主張であり、相手に寄り添った対応をす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を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人は過払いへの相殺処理の有効性について理解を示したため、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ところ、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－1】[契約の募集]

申立人は、ペットが皮膚病に罹患したため、ペット保険に基づく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、①ペットは、保険契約の始期日以前から皮膚炎を発症し、継続治療中であることが判明しており、約款の定めにより保険金を支払うことはできないこと、②保険契約の締結は、申立人の告知義務違反による解約が適当であることから申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険募集に際して、募集人から重要事項説明書の見せられていないこと、②保険会社は傷病一覧を見せたうえで、申立人から当該傷病には該当しないとの回答を得た旨主張するが、そもそも病状一覧は見えていないこと、③保険契約の締結時、告知する機会を与えられていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険契約は他社のペット保険からの乗り換え契約であるところ、その募集行為において、申立人に対して当時加入中のペット保険より補償内容が充実しており、保険料が安くなること等の説明はあったものの、不利益になる点の説明が十分ではなか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－2】[契約の募集]

申立人は、変形性膝関節症により手術を受け、休業したため団体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、申立人は①毎年一定日から1年間を保険期間とする団体契約に中途加入していること、②申立人の就業障害開始日に該当する契約は申立人が中途加入した後の継続契約にあたること、③当該契約により該当する契約が継続契約である場合、就業障害の原因を被った時が初年度契約の契約開始時より前の場合は保険金を支払わないと定めていること、④医療機関に調査した結果、申立人の就業障害の原因である変形性膝関節症の医師から就労不能と告知された日は、初年度契約の契約開始前であることから、申立人の要求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代理店募集人から万が一のために保険の見直しを勧められたこと、②その際に補償開始がいつとなるのか具体的な説明はなかったこと、③保険期間開始日以降の入院・手術が補償されないのは理不尽等と主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づく検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、就業障害の原因は「始期前発症」と解さざるを得ないが、保険会社の加入手続の過失の有無に関する事実認定が必要であるところ、保険会社によると当該契約の募集は非対面方式を採用しており、申立人が主張するような募集人の対応履歴は確認できないとしていることから、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険―3】[契約の募集]

申立人は、輸入した化粧品に瑕疵があったことから返品したところ、製造業者から一部和解金が支払われたが、商品代金の大部分が回収できなかったため、海外生産物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購入した製品に瑕疵があった場合の損害は、本件保険の支払対象外であること、②募集人は保険を締結する際、パンフレット等を使用し、第三者の対人・対物賠償事故を対象とする保険であることを十分説明したこと、③申立人から事故報告を受けた時点で、募集人は申立人に保険金の支払対象外であることを伝えていたこと等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①輸入する生産物自体に生じた財物の損壊損害も補償する保険を希望していたが、募集人の知識不足で希望する保険が提案されなかったこと、②募集人は申立人と同様、本件事故の発生時点で保険金が支払われるとの認識であったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争を解決するためには保険の契約締結時に、申立人と募集人との間でどのようなやり取りがあったか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。

【新種・海上保険―4】[保険金の支払]

申立人は、基礎配筋工事に伴い足場上の鉄筋を運ぶ作業時に、コンクリート上に墜落して負傷し、後遺障害が残存したため、労働災害総合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労働災害総合保険の支払保険金の認定は、約款の規定により、政府労災の決定内容に従って算出されること、②後遺障害に関する政府労災の決定内容に従い、政府労災が認めた加重障害等級に対して、既存の後遺障害の事実を確認し、支払保険金の支払手続は完了していることから、認定内容には何ら問題はないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①事故に係る訴訟において、後遺障害に関し、裁判所判決も併合等級を認定するとともに既存障害を減額して申立人の損害額を算定していること、②保険会社は、約款の規定に従い、政府労災の決定内容に応じて保険金を算定していることから、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。

【新種・海上保険―5】[保険金の支払]

申立人は、ヘリコプターがフライト中にエンジントラブルのため不時着を試みようとしたが、ハードランディングとなり機体が全損したため、航空機保険に基づく機体保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①航空法は、航空運送事業の許可制を定めているが、本件フライトは、所有者以外の乗客らの「他人の需要に応じ」て行われていること、②フライト費用を収受する前提の有償でのフライトと捉えられること、③「機体」と「操縦士」を一体として提供し、かつ日頃から反復継続して行われている「事業」に該当することから、国土交通大臣の許可を得ていない申立人が行ったフライトは、航空法に違反するものと判断され、被保険航空機が違法な目的で使用されている間に生じた損害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。

これに対して申立人は、①保険金の支払対象となった別事故との比較において、保険金の支払がなされないことは不相当であること、②何が違法かという点に関する具体的主張もなく、他のフライトや過去の立件を持ち出し、違法と評価することは不当である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争を解決を図るためには、争点に係る事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、台所での転倒により受傷し、公的介護保険制度により要介護認定されたため、団体医療保険に基づく介護一時金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①過去の股関節骨折により介護一時金を支払ったことにより介護一時金の補償は失効しており、このことは申立人に説明していたこと、②約款の規定により、介護一時金を重複して支払うことはできないこと、③失効手続ができず、誤って契約が継続されたことにより、誤って領収した保険料は遡及して申立人に返還するとともに謝罪すること、④申立人の症状が後遺障害と評価できる可能性およびそれが股関節骨折の結果である可能性もあるため、当時の契約における後遺障害保険金の支払事由に該当していれば、後遺障害保険金を支払うことを主張した。

当事者双方から提出された資料を検討した結果、①前回事故により介護一時金が支払われていることから、今回事故について介護一時金は支払われないこと、②前回事故によって介護一時金支払特約が失効しており、保険契約の解約手続を行う必要があったこと、③誤って保険契約が継続されたことで申立人は保険金が支払われると期待するに至っており、保険会社はこのことを真摯に反省すべきであること、④誤って保険契約が継続されたことで保険会社は誤って保険料を領収しており、速やかに申立人に保険料を返還すべきであること、⑤前回事故の後遺障害保険金の支払については、申立人が本紛争解決手続において申立ての要求内容としていないことであり、紛争解決手続とは別に当事者双方で対応すべきであることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払うこと、申立人は保険契約の解約および取消

手続に関して保険会社が求める手続に協力をする旨等の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－7】[保険金の支払]

申立人は、自動車の修理作業中にフェンダーが捲れる損害を与えたため、賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①ゴム製のタイヤと接触・干渉し、金属のフェンダーの爪が捲れるとは考えにくいこと、②フロントホイールにフェンダーと干渉した痕跡は確認できないため、事故状況と損害に整合性を認められず、特約保険金の支払ができない旨主張した。

これに対して申立人は、①自動車は車高が低いドレスアップ車でフェンダー形状が前輪に蔽い被さる特殊な形状であるため、回転するタイヤが鉄製のフェンダーの折返し部分に損傷を与えることは珍しくないこと等、②修理中に生じた事故であることから、保険金の支払対象である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①タイヤとフェンダーの干渉はあり得ること、②損傷部の変形は、事故以前に始まった可能性があるものの、最終的な変形は事故により生じた可能性を否定できないこと等から、修理費用の妥当性の判断は難しいものの、保険会社としては一定の補償をすることが妥当との判断を確認したものの、本件紛争の解決を図るためには、発生機序に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－8】[保険金の支払]

申立人は、規格外の原材料を納品したことで納品先から廃棄費用等の賠償請求を受けたため、事業賠償・費用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、保険事故の範囲は「偶然な汚染 ア. 偶然な異物混入 (ア)製品規格書等で含有を予定していない物質の混入」と規定されているが、①納品物は、納品先からの支給品を挽き割ったもので、形状は異なるものの同じ物質であると考えること、②挽割りされるべきところが挽割りされないままであったとしても、約款上の異物の混入とは評価できないこと、③挽割りされたあとの皮を完全に除去する工程にはなっておらず、皮は日頃から多少とも混入しており、それでも不良品とは扱われていなかったことから、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事故の有無責は、約款上の「予定していない物質の混入」に該当するか否かが争点であり、「化学的同一性」ではなく、用途や工程上の区分、品質規格上の適合性をもって評価されるべきであること、②「予定していない丸大豆の混入」等があった場合、それがたとえ原料由来であっても品質基準を逸脱する異物であり、保険約款で想定する事故に該当する旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、事故が約款に定める保険事故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。

【新種・海上保険－9】[保険金の支払]

申立人は、病院で手術を受けることになったため、団体総合医療保険に基づく手術保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①会社の団体契約を、退職後に満期日まで補償を継続させるためには、最終の給与控除による保険料の支払月翌月から残り期間分の保険料を期日までに一括して支払う必要があることを繰り返し説明していたが、申立人はその保険料を支払わなかったため、最終の給与控除による保険料支払月の翌月以降の手術については、保険金支払対象外であること、②補償を満期日まで継続させるためには、残り期間分の保険料を支払う必要があることは、事前に申立人へ複数回伝え、文書による案内も行っていること等から、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申立人が勤務先を退職することとなり、申立人は保険会社に対して退職翌月の実施された手術の手術保険金の支払可否を確認したところ有効であると説明されたこと、②残り期間分の保険料を支払わなければ保険金が支払われないという説明は受けておらず、満期日まで補償は有効との説明を受けた旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社の申立人に対する説明内容の適切性に関する事実認定が必要なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、住宅リフォーム工事の施工中に玄関ドアを傷をつけたことから、建設業総合保険に基づく賠償責任保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①工事請負契約書によれば、注文者は工事の目的物の引き渡しを受けた後、7日以内に検査を行い、検査結果を書面で通知するが、この通知書の発送の日に注文者から申立人へ所有権が移転すること、②玄関ドアは、所有権が移転する前に損害が生じているため、約款で規定する他人の財物にあらず保険金の支払対象外であること、③所有権が移転される前の工事の目的物のリスクに対応する特約として、「工事物損害補償特約」があるが、本件契約においては同特約の付帯がないこと等から、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、本件は工事請負契約書に基づく注文者へ所有権が移転する前に玄関ドアが破損したものと認められるため、損傷は、約款でいう他人の財物に該当しないこと等を確認した。

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

なお、保険会社は、建設業総合保険契約締結前に、募集人が保険契約者の意向を適時に正しく確認し、保険契約者の意向に合致すると考えられる場合、追加保険料を要するとしても、工事の目的物の所有権が注文者に移転する前に生じた工事の目的物の損傷リスクを補償する特約の付帯を提案することによって、紛争を回避できた可能性を十分認識し、今後、建設業総合保険契約の募集人の指導教育等による募集態勢の改善が求められていることを付言する。

【交通賠償－1】[保険金の支払]

車線左側の自転車道路を申立人が自転車で走行中に、後ろから走行してきたトラックに右側面をぶつけられた事故での対人賠償金全般および過失割合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3)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－2】[保険金の支払]

申立人2名が搭乗している自動車に相手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－3】[保険金の支払]

申立人2名が搭乗している自動車に相手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]

申立人が自転車で横断歩道を横断していたところ、左折しようと待機していた加害自動車が急発進し衝突した事故で、過失割合および損害認定額について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

事故状況および当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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]

申立人が自転車から追突を受けて受傷した事故で、対人賠償の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－6】[保険金の支払]

車線左側の自転車道路を申立人が自転車で走行中に、後ろから走行してきたトラックに右側面をぶつけられた事故で、対物賠償金全般および過失割合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3回)を実施。

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

【交通賠償－7】[保険金の支払]

申立人自動車片側一車線道路を走行中に、センターラインオーバーをした相手自動車と接触した事故で、賠償金全般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]

大型駐車場で申立人自動車が駐車枠にバックで入庫中、通路対向の相手自動車は前進を開始し、駐車枠側にはみ出しながらすり抜けようとした際の接触事故で、過失割合と車両損害認定額等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

事故状況および当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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]

加害貨物自動車が狭い道から何度も切り返しをしてバックで出ようとしていたところ、自動車後部が申立人所有のブロック塀に接触した事故で、ブロック塀の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－10】[保険金の支払]

交差点において直進する申立人の自動車と右折しようとする相手自動車の衝突事故で、過失割合・車両損害額・諸費用・事故車保管料および代車費用等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

事故状況および当事者双方から提出された資料等を踏まえ、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]

加害ダンプトラックの荷台に積載されていた砂利が落下し、申立人所有フェンスを損壊させた事故で、フェンスの損害額等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【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で、過失相殺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－13】[保険金の支払]

1階席でプロ野球観戦中の申立人に対し、2階席の加害者が誤ってカレーを飛散させ、申立人の衣類等を汚損させたもので、主として逸失利益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。

【交通賠償－14】[保険金の支払]

申立人所有マンションの入居者の子供が室内インターホンに掃除道具をぶつけ損傷させたが、当該インターホンの部品供給が終了していたことからマンション全部のインターホンの交換工事が必要となった事故で、インターホン交換工事の認定損害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。

※ 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(取り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>

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