

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
2026年度第1四半期

そんぽADRセンターにおける苦情・紛争解決手続の実施概況

2026年度第1四半期(2026年4月1日～6月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が1,529件、紛争解決手続が303件となった。

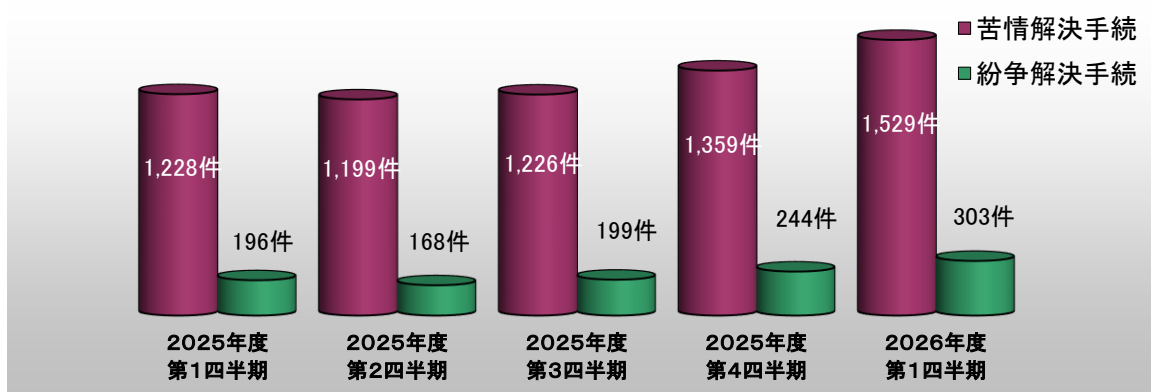
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が1,352件、紛争解決手続が198件となった。

(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	1,529	1,963	487	865	1,042	1,098
紛争解決手続	303	424	10	188	293	236

(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

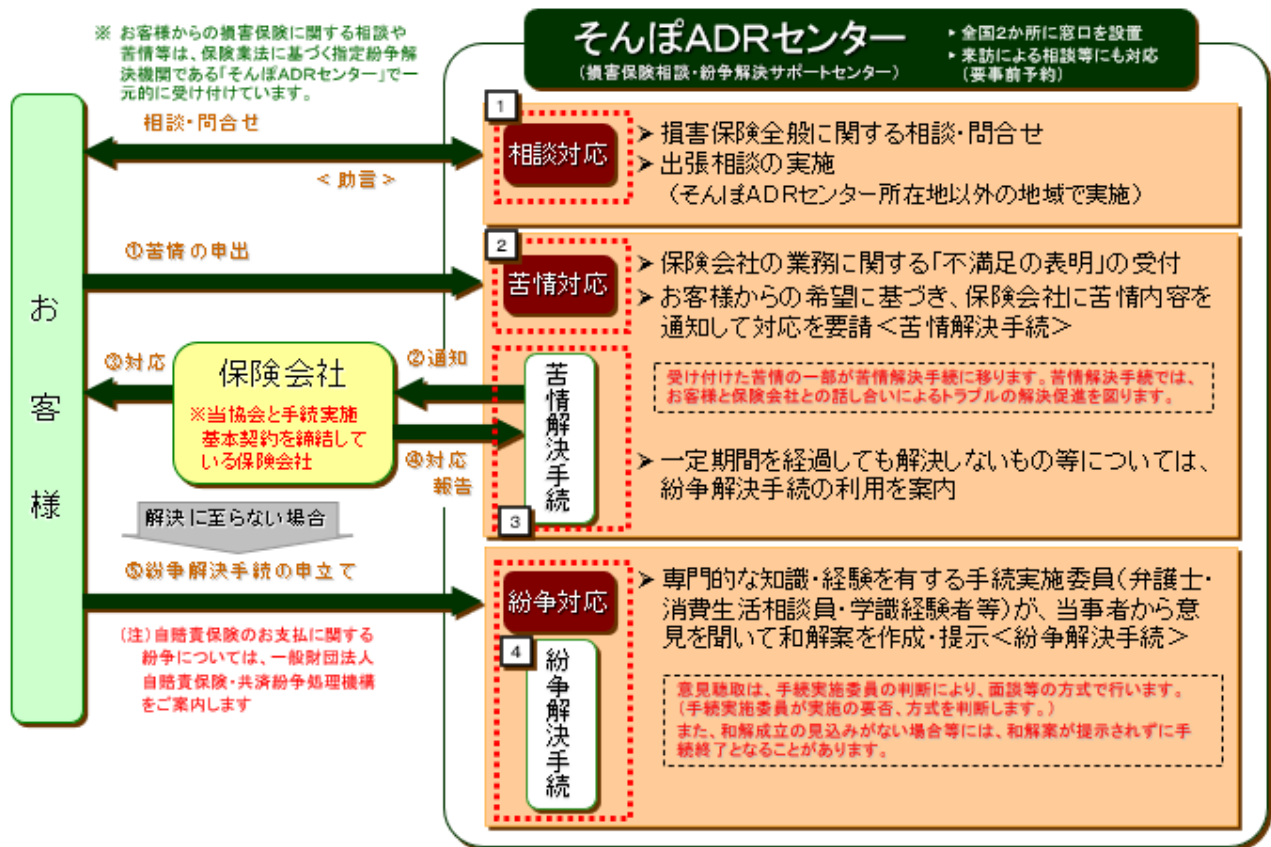
この受付状況について2025年度第4四半期(2026年1月1日～3月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は170件(12.5%)、紛争解決手続は59件(24.2%)増加した。また、2025年度第1四半期(2025年4月1日～6月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は301件(24.5%)、紛争解決手続は107件(54.6%)増加した。(4ページ、7ページ参照。)



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。

2026年4月現在



※上記対応・手続はすべて非公開で実施

(1) 受付件数の推移

(単位: 件, %)

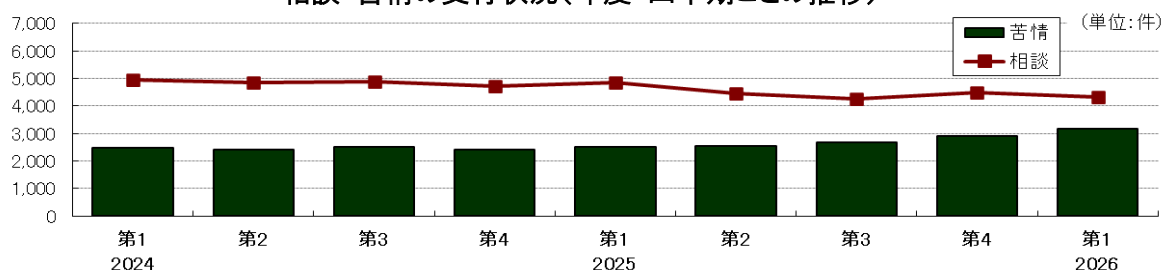
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2024年度	7,429 (100.0)	7,250 (100.0)	7,370 (100.0)	7,135 (100.0)	29,184 (100.0)
苦情	2,484 (33.4)	2,416 (33.3)	2,495 (33.9)	2,417 (33.9)	9,812 (33.6)
相談	4,945 (66.6)	4,834 (66.7)	4,875 (66.1)	4,718 (66.1)	19,372 (66.4)
2025年度	7,337 (100.0)	7,009 (100.0)	6,945 (100.0)	7,395 (100.0)	28,686 (100.0)
苦情	2,503 (34.1)	2,546 (36.3)	2,684 (38.6)	2,915 (39.4)	10,648 (37.1)
相談	4,834 (65.9)	4,463 (63.7)	4,261 (61.4)	4,480 (60.6)	18,038 (62.9)
2026年度	7,487 (100.0)				7,487 (100.0)
苦情	3,180 (42.5)				3,180 (42.5)
相談	4,307 (57.5)				4,307 (57.5)

<2026年9月9日集計>

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

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件, %)

		自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
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		14,744 (51.1)	3,631 (12.6)	1,781 (6.2)	2,990 (10.4)	5,683 (19.7)	28,829 (100.0)
	苦情	7,438 (69.4)	1,561 (14.6)	460 (4.3)	1,082 (10.1)	170 (1.6)	10,711 (100.0)
	相談	7,306 (40.3)	2,070 (11.4)	1,321 (7.3)	1,908 (10.5)	5,513 (30.4)	18,118 (100.0)
	第1四半期	3,716 (50.4)	893 (12.1)	506 (6.9)	779 (10.6)	1,474 (20.0)	7,368 (100.0)
	苦情	1,740 (69.2)	390 (15.5)	91 (3.6)	257 (10.2)	35 (1.4)	2,513 (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	3,533 (50.1)	866 (12.3)	513 (7.3)	692 (9.8)	1,441 (20.5)	7,045 (100.0)
	苦情	1,763 (68.8)	370 (14.4)	116 (4.5)	272 (10.6)	42 (1.6)	2,563 (100.0)
	相談	1,770 (39.5)	496 (11.1)	397 (8.9)	420 (9.4)	1,399 (31.2)	4,482 (100.0)
	第3四半期	3,619 (51.8)	949 (13.6)	348 (5.0)	703 (10.1)	1,374 (19.6)	6,993 (100.0)
	苦情	1,883 (69.5)	416 (15.4)	119 (4.4)	243 (9.0)	47 (1.7)	2,708 (100.0)
	相談	1,736 (40.5)	533 (12.4)	229 (5.3)	460 (10.7)	1,327 (31.0)	4,285 (100.0)
	第4四半期	3,876 (52.2)	923 (12.4)	414 (5.6)	816 (11.0)	1,394 (18.8)	7,423 (100.0)
	苦情	2,052 (70.1)	385 (13.2)	134 (4.6)	310 (10.6)	46 (1.6)	2,927 (100.0)
	相談	1,824 (40.6)	538 (12.0)	280 (6.2)	506 (11.3)	1,348 (30.0)	4,496 (100.0)
2026年度		3,899 (52.2)	888 (11.9)	394 (5.3)	762 (10.2)	1,530 (20.5)	7,473 (100.0)
	苦情	2,211 (69.5)	456 (14.3)	139 (4.4)	321 (10.1)	55 (1.7)	3,182 (100.0)
	相談	1,688 (39.3)	432 (10.1)	255 (5.9)	441 (10.3)	1,475 (34.4)	4,291 (100.0)
	第1四半期	3,899 (52.2)	888 (11.9)	394 (5.3)	762 (10.2)	1,530 (20.5)	7,473 (100.0)
	苦情	2,211 (69.5)	456 (14.3)	139 (4.4)	321 (10.1)	55 (1.7)	3,182 (100.0)
	相談	1,688 (39.3)	432 (10.1)	255 (5.9)	441 (10.3)	1,475 (34.4)	4,291 (100.0)
	第2四半期						
	苦情						
	相談						
	第3四半期						
	苦情						
	相談						
	第4四半期						
	苦情						
	相談						

<2026年9月9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, %)

		2025年度					2026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	855 (69.2)	813 (67.5)	859 (69.5)	958 (70.2)	3,485 (69.1)	1,062 (69.0)				1,062 (69.0)
	火災	214 (17.3)	190 (15.8)	199 (16.1)	177 (13.0)	780 (15.5)	237 (15.4)				237 (15.4)
	傷害	38 (3.1)	60 (5.0)	57 (4.6)	68 (5.0)	223 (4.4)	70 (4.5)				70 (4.5)
	新種・海上	122 (9.9)	133 (11.0)	110 (8.9)	154 (11.3)	519 (10.3)	163 (10.6)				163 (10.6)
	その他	6 (0.5)	8 (0.7)	11 (0.9)	8 (0.6)	33 (0.7)	8 (0.5)				8 (0.5)
	合計	1,235 (100.0)	1,204 (100.0)	1,236 (100.0)	1,365 (100.0)	5,040 (100.0)	1,540 (100.0)				1,540 (100.0)
苦情局面別	契約募集	104 (8.5)	109 (9.1)	93 (7.6)	123 (9.1)	429 (8.6)	133 (8.7)				133 (8.7)
	契約管理	74 (6.0)	86 (7.2)	112 (9.1)	108 (7.9)	380 (7.6)	111 (7.3)				111 (7.3)
	保険金支払	1,042 (84.9)	999 (83.3)	1,014 (82.7)	1,123 (82.6)	4,178 (83.4)	1,276 (83.5)				1,276 (83.5)
	その他	8 (0.7)	5 (0.4)	7 (0.6)	5 (0.4)	25 (0.5)	9 (0.6)				9 (0.6)
	合計	1,228 (100.0)	1,199 (100.0)	1,226 (100.0)	1,359 (100.0)	5,012 (100.0)	1,529 (100.0)				1,529 (100.0)
申出内容別	契約引受	30 (1.2)	25 (1.1)	24 (1.0)	29 (1.1)	108 (1.1)	42 (1.4)				42 (1.4)
	接客態度	402 (16.2)	366 (15.5)	393 (15.8)	415 (15.1)	1,576 (15.6)	455 (15.1)				455 (15.1)
	手続遅延等	431 (17.3)	413 (17.5)	433 (17.4)	487 (17.8)	1,764 (17.5)	504 (16.8)				504 (16.8)
	説明不足等	481 (19.4)	447 (18.9)	486 (19.6)	553 (20.2)	1,967 (19.5)	644 (21.4)				644 (21.4)
	不適正手続	250 (10.1)	234 (9.9)	272 (11.0)	263 (9.6)	1,019 (10.1)	259 (8.6)				259 (8.6)
	提示内容	505 (20.3)	460 (19.5)	489 (19.7)	571 (20.8)	2,025 (20.1)	667 (22.2)				667 (22.2)
	支払可否	269 (10.8)	261 (11.0)	251 (10.1)	255 (9.3)	1,036 (10.3)	286 (9.5)				286 (9.5)
	保険金関連	97 (3.9)	109 (4.6)	101 (4.1)	127 (4.6)	434 (4.3)	114 (3.8)				114 (3.8)
	その他	20 (0.8)	50 (2.1)	34 (1.4)	43 (1.6)	147 (1.5)	33 (1.1)				33 (1.1)
	合計	2,485 (100.0)	2,365 (100.0)	2,483 (100.0)	2,743 (100.0)	10,076 (100.0)	3,004 (100.0)				3,004 (100.0)

<2026年9月9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, %)

		2025年度					2026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	4 (0.4)	5 (0.4)	8 (0.7)	3 (0.2)	20 (0.4)	8 (0.6)				8 (0.6)
	解決	975 (85.8)	1,014 (87.6)	1,025 (85.7)	1,095 (87.4)	4,109 (86.6)	1,164 (86.1)				1,164 (86.1)
	移行	102 (9.0)	82 (7.1)	94 (7.9)	104 (8.3)	382 (8.1)	118 (8.7)				118 (8.7)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	不調	55 (4.8)	53 (4.6)	68 (5.7)	48 (3.8)	224 (4.7)	58 (4.3)				58 (4.3)
	その他	0 (0.0)	4 (0.3)	1 (0.1)	3 (0.2)	8 (0.2)	4 (0.3)				4 (0.3)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	合計	1,136 (100.0)	1,158 (100.0)	1,196 (100.0)	1,253 (100.0)	4,743 (100.0)	1,352 (100.0)				1,352 (100.0)
所要期間別	1か月未満	269 (23.7)	284 (24.5)	276 (23.1)	328 (26.2)	1,157 (24.4)	354 (26.2)				354 (26.2)
	3か月未満	486 (42.8)	450 (38.9)	459 (38.4)	469 (37.4)	1,864 (39.3)	532 (39.3)				532 (39.3)
	6か月未満	187 (16.5)	219 (18.9)	238 (19.9)	239 (19.1)	883 (18.6)	214 (15.8)				214 (15.8)
	6か月以上	194 (17.1)	205 (17.7)	223 (18.6)	217 (17.3)	839 (17.7)	252 (18.6)				252 (18.6)
	合計	1,136 (100.0)	1,158 (100.0)	1,196 (100.0)	1,253 (100.0)	4,743 (100.0)	1,352 (100.0)				1,352 (100.0)
手続方法別	電話	3,729 (97.0)	3,875 (97.2)	4,222 (97.4)	4,489 (97.1)	16,315 (97.2)	4,302 (96.7)				4,302 (96.7)
	文書(郵便)	24 (0.6)	20 (0.5)	15 (0.3)	21 (0.5)	80 (0.5)	28 (0.6)				28 (0.6)
	来訪	9 (0.2)	6 (0.2)	9 (0.2)	10 (0.2)	34 (0.2)	5 (0.1)				5 (0.1)
	その他	82 (2.1)	86 (2.2)	90 (2.1)	103 (2.2)	361 (2.2)	116 (2.6)				116 (2.6)
	合計	3,844 (100.0)	3,987 (100.0)	4,336 (100.0)	4,623 (100.0)	16,790 (100.0)	4,451 (100.0)				4,451 (100.0)

<2026年9月9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	43	18	2	5	1	69	7	7	54	1	69
青森県	5	1	0	0	0	6	0	0	6	0	6
岩手県	2	0	0	0	0	2	0	1	1	0	2
宮城県	25	8	3	2	0	38	2	1	35	0	38
秋田県	2	0	0	0	0	2	0	1	1	0	2
山形県	3	1	0	3	0	7	1	0	6	0	7
福島県	12	0	0	3	0	15	2	3	10	0	15
茨城県	29	1	2	5	0	37	1	2	33	0	36
栃木県	21	6	0	0	0	27	0	4	23	0	27
群馬県	20	4	1	1	0	26	3	1	22	0	26
埼玉県	78	8	4	11	2	103	11	7	81	2	101
千葉県	74	6	1	10	0	91	5	7	79	0	91
東京都	134	34	17	31	0	216	18	11	184	2	215
神奈川県	93	20	12	17	0	142	12	6	124	0	142
新潟県	4	4	0	1	0	9	1	0	8	0	9
富山県	5	2	0	0	0	7	0	0	7	0	7
石川県	8	2	1	1	0	12	1	2	8	1	12
福井県	4	6	0	0	0	10	2	1	6	0	9
山梨県	5	3	0	1	0	9	0	2	7	0	9
長野県	8	2	1	0	0	11	2	2	7	0	11
岐阜県	22	3	0	3	1	29	1	2	24	0	27
静岡県	30	10	2	5	0	47	6	3	37	1	47
愛知県	61	19	3	5	0	88	13	11	63	0	87
三重県	14	4	2	0	0	20	1	1	18	0	20
滋賀県	11	0	1	3	0	15	1	1	13	0	15
京都府	19	5	1	4	1	30	2	4	24	0	30
大阪府	77	25	3	20	1	126	9	7	107	1	124
兵庫県	40	9	4	7	1	61	8	2	50	1	61
奈良県	10	2	0	1	0	13	2	2	9	0	13
和歌山県	7	0	0	0	0	7	0	1	6	0	7
鳥取県	5	0	0	0	0	5	0	0	5	0	5
島根県	1	2	0	0	0	3	0	0	3	0	3
岡山県	22	6	0	2	0	30	4	1	25	0	30
広島県	27	2	1	3	0	33	2	4	27	0	33
山口県	7	0	1	0	0	8	0	1	7	0	8
徳島県	7	1	1	3	0	12	0	2	10	0	12
香川県	11	2	0	1	0	14	0	0	14	0	14
愛媛県	8	1	1	1	0	11	1	0	10	0	11
高知県	6	2	0	0	0	8	1	0	7	0	8
福岡県	56	9	1	3	0	69	10	4	55	0	69
佐賀県	5	1	0	1	1	8	0	1	7	0	8
長崎県	1	0	1	1	0	3	1	0	2	0	3
熊本県	18	1	0	4	0	23	2	2	19	0	23
大分県	6	1	1	1	0	9	0	1	7	0	8
宮崎県	6	1	1	1	0	9	0	2	7	0	9
鹿児島県	5	4	1	1	0	11	0	1	10	0	11
沖縄県	5	1	1	0	0	7	1	0	6	0	7
その他	0	0	0	2	0	2	0	0	2	0	2
合計	1,062	237	70	163	8	1,540	133	111	1,276	9	1,529

<2026年9月9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	2	18	24	33	7	21	16	4	0	125	4	65	69
青森県	0	0	2	3	1	4	1	0	0	11	0	6	6
岩手県	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3	0	2	2
宮城県	1	14	8	17	5	20	5	4	0	74	4	34	38
秋田県	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	2	2
山形県	0	0	4	4	1	4	1	0	0	14	2	5	7
福島県	0	4	6	7	7	5	3	0	0	32	3	12	15
茨城県	0	14	12	11	9	17	5	2	0	70	5	31	36
栃木県	1	7	11	11	4	13	7	3	2	59	2	25	27
群馬県	0	7	9	8	6	13	4	5	0	52	0	26	26
埼玉県	3	25	38	41	14	55	12	6	1	195	3	98	101
千葉県	2	36	33	37	23	42	8	8	2	191	5	86	91
東京都	9	58	62	97	33	93	51	14	6	423	22	193	215
神奈川県	1	40	41	60	22	69	33	15	1	282	10	132	142
新潟県	0	2	4	6	1	6	3	0	0	22	0	9	9
富山県	0	1	1	4	0	4	1	0	0	11	1	6	7
石川県	0	4	2	5	3	7	1	0	0	22	1	11	12
福井県	1	3	3	3	2	4	1	0	0	17	1	8	9
山梨県	0	2	2	6	2	4	1	2	0	19	1	8	9
長野県	1	4	5	8	1	3	2	1	1	26	2	9	11
岐阜県	1	8	11	8	4	11	5	2	1	51	3	24	27
静岡県	3	6	14	17	10	19	12	3	0	84	8	39	47
愛知県	4	27	36	42	18	34	14	6	4	185	15	72	87
三重県	0	6	7	5	7	8	2	2	1	38	2	18	20
滋賀県	0	4	2	7	3	9	2	1	0	28	1	14	15
京都府	0	9	8	15	4	11	7	3	1	58	2	28	30
大阪府	3	37	40	53	13	51	30	7	2	236	11	113	124
兵庫県	1	22	18	28	14	27	7	7	1	125	7	54	61
奈良県	1	3	6	5	4	3	3	0	1	26	0	13	13
和歌山県	0	1	2	5	0	2	1	1	1	13	1	6	7
鳥取県	0	1	0	0	0	5	0	0	0	6	0	5	5
島根県	0	1	1	2	0	0	1	1	0	6	1	2	3
岡山県	3	6	9	11	4	12	4	3	0	52	1	29	30
広島県	1	13	10	11	9	15	3	3	2	67	2	31	33
山口県	0	7	5	6	0	4	0	0	0	22	0	8	8
徳島県	0	3	4	3	1	5	3	1	1	21	3	9	12
香川県	0	5	6	3	4	6	3	0	0	27	0	14	14
愛媛県	0	3	4	1	1	7	2	0	0	18	1	10	11
高知県	0	3	1	4	1	2	1	0	0	12	0	8	8
福岡県	3	27	29	29	8	28	14	4	2	144	3	66	69
佐賀県	0	4	0	2	0	2	4	1	0	13	0	8	8
長崎県	0	1	1	1	1	1	1	1	0	7	0	3	3
熊本県	0	7	10	14	4	11	1	1	0	48	0	23	23
大分県	0	2	2	4	2	1	3	0	2	16	0	8	8
宮崎県	0	4	2	2	2	5	1	1	1	18	2	7	9
鹿児島県	0	1	4	4	1	2	5	1	0	18	0	11	11
沖縄県	1	2	3	0	0	2	1	1	0	10	2	5	7
その他	0	2	1	1	1	0	0	0	0	5	0	2	2
合計	42	455	504	644	259	667	286	114	33	3,004	131	1,398	1,529

<2026年9月9日集計>

- (注1) 苦情を申し出た顧客の居住地に基づき、都道府県別に計上した。
(注2) 申出内容別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
(注3) 申出内容別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

3. 紛争解決手続の実施状況

そんぽADRセンターでは、顧客または保険会社から紛争解決手続の申立てを受け付けた場合、当該紛争の内容に応じて適切な手続実施委員(中立・公正な第三者である弁護士・消費生活相談員・学識経験者等)を選任した上で、手続実施委員による紛争解決手続を実施している。

(1) 受付件数の推移

(単位: 件, %)

		2025年度					2026年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度累計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度累計
保険種類別	自動車	82 (41.8)	64 (38.1)	74 (37.2)	94 (38.5)	314 (38.9)	140 (46.2)				140 (46.2)
	火災	68 (34.7)	71 (42.3)	80 (40.2)	97 (39.8)	316 (39.2)	96 (31.7)				96 (31.7)
	傷害	25 (12.8)	11 (6.5)	18 (9.0)	18 (7.4)	72 (8.9)	19 (6.3)				19 (6.3)
	新種・海上	19 (9.7)	22 (13.1)	25 (12.6)	30 (12.3)	96 (11.9)	44 (14.5)				44 (14.5)
	その他	2 (1.0)	0 (0.0)	2 (1.0)	5 (2.0)	9 (1.1)	4 (1.3)				4 (1.3)
	合計	196 (100.0)	168 (100.0)	199 (100.0)	244 (100.0)	807 (100.0)	303 (100.0)				303 (100.0)
手続区分別	一般(東京)	96 (49.0)	102 (60.7)	90 (45.2)	97 (39.8)	385 (47.7)	135 (44.6)				135 (44.6)
	一般(大阪)	84 (42.9)	53 (31.5)	84 (42.2)	125 (51.2)	346 (42.9)	133 (43.9)				133 (43.9)
	交通賠償	16 (8.2)	13 (7.7)	25 (12.6)	22 (9.0)	76 (9.4)	35 (11.6)				35 (11.6)
	合計	196 (100.0)	168 (100.0)	199 (100.0)	244 (100.0)	807 (100.0)	303 (100.0)				303 (100.0)
紛争局面別	契約募集	15 (7.7)	5 (3.0)	5 (2.5)	8 (3.3)	33 (4.1)	15 (5.0)				15 (5.0)
	契約管理	12 (6.1)	18 (10.7)	18 (9.0)	20 (8.2)	68 (8.4)	19 (6.3)				19 (6.3)
	保険金支払	166 (84.7)	138 (82.1)	173 (86.9)	212 (86.9)	689 (85.4)	261 (86.1)				261 (86.1)
	その他	3 (1.5)	7 (4.2)	3 (1.5)	4 (1.6)	17 (2.1)	8 (2.6)				8 (2.6)
	合計	196 (100.0)	168 (100.0)	199 (100.0)	244 (100.0)	807 (100.0)	303 (100.0)				303 (100.0)

<2026年9月9日集計>

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

(2) 手続終了状況

(単位: 件, %)

		2024年度					2026年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
終了事由別	成立 和解	59 (36.4)	56 (40.0)	66 (33.7)	58 (36.5)	239 (36.4)	67 (33.8)				67 (33.8)
	特別調停	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.0)				2 (1.0)
	見込みなし	93 (57.4)	79 (56.4)	123 (62.8)	94 (59.1)	389 (59.2)	109 (55.1)				109 (55.1)
	双方の離脱	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	一方の離脱	10 (6.2)	5 (3.6)	7 (3.6)	4 (2.5)	26 (4.0)	19 (9.6)				19 (9.6)
	その他	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.9)	3 (0.5)	0 (0.0)				0 (0.0)
	不応諾	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)				1 (0.5)
	移送	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	合計	162 (100.0)	140 (100.0)	196 (100.0)	159 (100.0)	657 (100.0)	198 (100.0)				198 (100.0)
所要期間別	1か月未満	1 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.5)	3 (1.9)	5 (0.8)	5 (2.5)				5 (2.5)
	3か月未満	24 (14.8)	25 (17.9)	28 (14.3)	17 (10.7)	94 (14.3)	35 (17.7)				35 (17.7)
	6か月未満	89 (54.9)	71 (50.7)	102 (52.0)	90 (56.6)	352 (53.6)	101 (51.0)				101 (51.0)
	1年未満	45 (27.8)	41 (29.3)	54 (27.6)	48 (30.2)	188 (28.6)	53 (26.8)				53 (26.8)
	2年未満	3 (1.9)	3 (2.1)	11 (5.6)	1 (0.6)	18 (2.7)	4 (2.0)				4 (2.0)
	2年以上	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)				0 (0.0)
	合計	162 (100.0)	140 (100.0)	196 (100.0)	159 (100.0)	657 (100.0)	198 (100.0)				198 (100.0)
所要回数別	0回~2回	21 (13.0)	13 (9.3)	33 (16.8)	18 (11.3)	85 (12.9)	38 (19.2)				38 (19.2)
	3回~4回	77 (47.5)	67 (47.9)	66 (33.7)	88 (55.3)	298 (45.4)	105 (53.0)				105 (53.0)
	5回~10回	59 (36.4)	57 (40.7)	92 (46.9)	53 (33.3)	261 (39.7)	52 (26.3)				52 (26.3)
	11回以上	5 (3.1)	3 (2.1)	5 (2.6)	0 (0.0)	13 (2.0)	3 (1.5)				3 (1.5)
	合計	162 (100.0)	140 (100.0)	196 (100.0)	159 (100.0)	657 (100.0)	198 (100.0)				198 (100.0)

<2026年9月9日集計>

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

(3) 紛争の事例（当四半期における手続終了事案）

※当四半期に手続が終了した全事案198件のうち、①取下げ事案19件全件、②不応諾1件全件、③同一申立人(家族等も含む)による、申立・手続概要の内容が類似する紛争解決事案9件(11件のうち代表事案2件を掲載)を除き、169件を掲載しています。

【自動車保険－1】[契約の募集]

申立人は、親族が交通事故を起こしたため、自動車保険に基づく対物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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約には、運転者限定特約が付帯されており契約上の記名被保険者は申立人になっているため、運転者である申立人の親族の事故は補償対象外であること、②契約の不備については、代理店が申立人と運転者を誤認したまま手続を実施したと思われるが、満期案内や証券が申立人に送付されており、申立人にも契約内容を確認する義務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契約について申立人は何も関与しておらず、親族から書類が届いたら渡してほしいと言われていただけで保険の内容についても事故が発生して初めてわかったこと、②運転者である親族に確認したが代理店から電話もなく、特約の付帯は親族も知ら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するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から契約手続の不備を踏まえ、賠償金を支払うことによって和解したい旨の提案がなされ、申立人もこれに合意する意向を示していることを確認した。

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

【自動車保険－2】[契約の募集]

申立人は、自動車保険が重複契約となっていたため、代理店および保険会社の募集プロセスと契約期間における不備および業者間調整の不作为であるとして、契約の取消と保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約締結にあたり、契約者は他の保険契約の有無を正確に告知する義務があること、②代理店が申立人に対し重複する契約を解約する必要があると説明していること、③代理店が申立人からの正当な委任を受けずに、他の代理店に対して契約関係を確認したり、解約したりすることはできないこと等から、代理店の募集プロセスに瑕疵はなく、申立人の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、契約当時、代理店は申立人に重複する契約があることを把握していたことから、代理店は重複する契約の解約手続が完了しているかを確認する注意義務があった旨主張し、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、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断できず、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－3】[契約の募集]

申立人は、自動車保険が解除となったのは、保険料の支払に関する案内が適切に行われなかったからであるため、解除の取消を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、未払保険料に対して払込期日までに保険料の払込みがなければ解除となる旨の通知を行っていることから、対応内容に法的瑕疵や問題はなかったとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険料払込手続に関する通知は自宅に届い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、保険料支払債務の履行は、保険契約に基づき保険料支払債務を負う申立人の責任で行うべきものであることから、保険料の支払の遅延責任は申立人に帰するものであり、払込期日までに保険料の支払がない以上、解除は有効であると判断した。

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－4】[契約の募集]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①車両保険には補償限定特約が付帯されており、自動車単独事故による損害は保険金支払対象外であること、②募集人は契約時に申込書と重要事項説明書を交付し、パンフレットを用いて説明を行っていること、③申込書には車両保険において単独事故を補償対象外とする旨の記載があり、申立人自ら署名の上、契約を申し込んでいること、④募集人がフルカバーと説明したのは車両保険ではなく、人身傷害保険のことであること等から、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保険契約の時、重要事項の説明を受けた記憶がなく、パンフレット等の書面も受領していないこと、②募集人から補償限定特約の説明を受けた記憶はなく、全ての事故が補償されるものと認識していたこと、③募集人が提示した資料には、補償内容がフルカバーと記載してあること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、募集人が申立人に対して、保険の補償内容についての説明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－5】[契約の管理・保全]

申立人は、保険会社に対して前年同条件で自動車保険契約の締結を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①正しい車両保険金額にする必要があることから申立人主張の同条件での契約締結はできないが、②過去の3つの契約については車両保険金額の訂正に伴う保険料の差額と法定利息を支払う旨主張した。

これに対して申立人は、①5年間同一車両保険金額としてきたこと、②保険会社が契約引受をしなかったことにより、申立人は新たな保険会社を探すことになって精神的苦痛や時間的制約を受けたこと等と主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、申立人は①保険会社から満期2か月前に前年同条件で引受可能と説明を受けたが、満期直前には車両保険金額を大幅に減額する旨の説明を受けたこと、②さらに引受自体が不可であるとの説明を受けており、申立人が契約の締結を十分に検討する機会が相当程度減少したことが認められ、保険会社には相応の責任があると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して①過払いになっている保険料の返還および法定利息の支払、②一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－6】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車の売却に伴って自動車保険の解約を申請したものの代理店が解約処理をしなかったため、売却以降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、自動車保険の解約は、約款の定めに従い、保険会社に対する書面等による通知が必要であるところ、申立人や知人から解約についての連絡はなく、申立人から解約の書面への署名もないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－7】[契約の管理・保全]

申立人は、配偶者が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エコノミー車両保険であること、②エコノミー車両保険を契約したことについては、代理店が「一般条件」へのおすすめプランも案内した上で、申立人がエコノミー車両保険を選択して契約を更新していることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、自動車保険における車両入替および契約更新に至るまでのプロセスに関する事実認定が必要であるが、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－8】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の解約に際し、説明なくノンフリート等級訂正が行われ、差額保険料が発生し、不払解除処理がなされたことから、その是正を求めたところ、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他社との前契約の等級を引き継ぐためには、他社が発行した中断証明書を保険会社に提出するか、中断証明書の発行取消手続を行う必要があること、②いずれかの手続が行われなければ保険契約の等級が強制的に修正されて始期日から解約日までの差額保険料が発生し、差額保険料を支払わなければ契約は解約日に遡り解除となることを説明したにもかかわらず、申立人がこれらの手続および差額保険料の支払を拒絶したことから契約を解除したものであり、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－9】[契約の管理・保全]

申立人は、車検切れで公道走行不可能な自動車の保険を保険会社が解約しなかったため、支払済の保険料の返還を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①自動車の存在や被保険者の免許証の有効性という観点から被保険利益は消滅していないこと、②解約の申出を受けた記録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、被保険者の免許証は取消となっていること等を主張し、反論した。

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

【自動車保険－10】[契約の管理・保全]

申立人は、代理店の確認不足により自動車保険の契約更新ができず、ノンフリート等級が継承されなかったため、等級を元に戻し、等級がリセットされてからの保険料の払戻を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、前契約の満期の通知はサービスとして発送されたものの、契約の管理や満期管理は契約者自身が行うべきものであるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、契約の締結時、募集人から自動更新特約がないことの説明もされていなかったと主張し、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、①代理店では、契約更新の時期には、契約者に電話をして契約を促すことになっていたこと、②代理店が Excel で表を作成して満期管理を行っていたものの、更新手続案内ができていなかったこと、③申立人は、保険会社から満期案内の通知を受けていながら適切に対応してい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。

【自動車保険－11】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の契約を解除され、ノンフリート等級の継承ができなかったため、解除を取り消して等級を継承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保険契約は約款に従って有効に解除されていること、②代理店による誤説明については謝罪するしかないが、解除後の誤説明が保険契約の解除に何ら影響しないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社は、①契約締結前に交付される「ご契約のしおり」において、前契約が解除された場合に、新契約に等級が引き継がれないことについて明確に説明していること、②保険会社による等級の引継ぎを認めない取扱いが妥当性を欠くものとは言えないこと等から、等級の引継ぎを求める申立人の主張には理由がないと判断した。

このため、保険会社および申立人は、本紛争に関し、当事者間に何らの債権債務が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－12】[契約の管理・保全]

申立人は、保険会社からの案内に基づきクレジットカード情報の再登録を行ったにもかかわらず、自動車保険の保険料の引き落としができず、自動車保険が解除となったのは、代理店が払込取扱票で保険料を払い込まなければ解除となる旨の連絡を事前に行わなかったことが原因であるため、契約解除を取り消して自動車保険の継続を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①クレジットカード情報の再登録がなされなかったこと、②払込期限までに払込みがなければ、自動車保険が解除される旨案内していることから、払込期限までに保険料の払込みがなされていない以上、解除は有効であるとして、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保険会社からの案内に従い、手順通りクレジットカード情報を更新していること、②保険料の支払状況を確認できる代理店から、保険料の引き落としができていなかった旨の事前連絡が全くなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、代理店からの保険料支払状況に関する連絡の有無にかかわらず、自動車保険を有効に継続するためには、申立人が負う保険料支払債務を履行することが必要であることから、申立人が払込期限までに保険料の払込みを行っていない以上、解除は妥当であると判断した。

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

【自動車保険－13】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険の契約更改に際し、事故により発生した医療費に関する保険金が返金されたため、フリート割引率の是正ならびに補償内容の原状回復を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①フリート契約の割引(割増)率は、損害保険料率算出機構が定める共通規定に従うこととされていること、②その規定によれば、割引率は「成績計算期間」内の保険料と保険金を集計して決定される仕組みであり、後日、支払保険金が返還されても遡って保険金を取り消す制度はないこと、③返還された保険金は次年度の成績計算期間の保険料に反映される仕組みであること等を主張した。

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

【自動車保険－14】[契約の管理・保全]

申立人は、いったん更新手続を行ったものの、保険始期日前に、代理店に更新しない旨の意向を伝えていたため、口座から引き落としになった保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①更新手続を行う意思を確認していることから、自動車保険は有効に成立していること、②申立人から更新しないとの発言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。

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、更新手続および申立人の要求する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、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－15】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車同士の接触事故を起こしたため、自動車保険に基づく車両保険金等の支払および既に支払われた傷害一時金の返還請求の撤回を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①担当者が契約者専用ページからWEBメッセージと電話で保険料払込の依頼を行っており、②事故の受付時点では保険料の払込猶予期間であったため、事故対応を行っていたことをもって保険対応が有責であることを認めたものではない旨を主張した。

これに対して申立人は、①本件事故後2か月間、事故の対応を継続する中で、保険会社から契約が失効することや保険金が支払われないことへの言及がなかったこと、②傷害一時金の支払は、保険契約が有効な前提での手続と認識していたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、①保険料の支払がない場合は保険契約が解除されることを記載した払込票は不達郵便による差し戻しがなく、②担当者が保険料の入金要請をした2度目の電話で申立人は払込票を受領し近日中に支払うことを申告していたこと、③申立人らに既に支払った傷害一時金は担当者が期日までに保険料の入金があったと錯誤したもので、保険金の返金を求める中で申立人の要求には応じられないこと等から、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、本件紛争に関して申立人の請求は認められないことを相互に確認する旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－16】[契約の管理・保全]

申立人は、タイヤのバーストにより自動車をレッカー移動し、目的地まで公共交通機関ならびにレンタカーを利用したため、自動車保険のロードアシスタンス特約および代車等諸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、約款の規定に基づき、未払保険料の支払猶予期限までに支払がなかったことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①ロードサービスよりレッカーとレンタカー手配の案内があり手配を依頼したこと、②公共交通機関を利用した移動費用について、保険適用が可能である旨の案内があったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、未払保険料について、支払猶予期限経過後に支払われたことを確認したことから、約款に定める免責条項に基づく保険金の不支払判断は妥当であると判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案を提示し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－17】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車保険のノンフリート等級が継承されず新規扱いとなっていることに気づいたため、保険会社に等級訂正するよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

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、過去に保険を使用するような事故は起こしていないと主張するが、実は事故を起こしていること、②申立人が継承したはずであるとする契約の存在は確認できないこと、③改めて申立人らの契約履歴を確認したが、継承や中断証明手続の事実は確認できなかったことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【自動車保険－18】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車を運転中に消火設備を破損させたところ、保険会社が高額な修繕費用を認定したので保険を使用することになり、次年度ノンフリート等級ダウンを招いたため、適正な修理費の認定による自己負担を認め、等級ダウンを戻すよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、被害者から提出された修理額は適正であり、申立人へ説明の上、同意を得ていること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、修理はバンド交換のみの軽作業であり、作業時間は1時間未満と考えられるところ、保険会社の認定額は一般常識から外れている金額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、修理費が過大であったか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－19】[保険金の支払]

申立人は、自動車事故で負傷したため、自動車保険に基づく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、胸椎椎体骨折で後遺障害等級の認定を受けているものの、診断書に他覚所見として脊柱変形による支持機能低下、運動障害等の記載がないことから、それよりも低い後遺障害等級程度の障害に過ぎないため、労働能力喪失率を是正するほか、労働能力喪失期間も一定期間とすることが妥当であるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、後遺障害等級に関しては保険会社の主張に一定の合理性があると考えられるものの、認定等級を踏まえれば、保険会社が提示する金額は申立人に厳しい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増額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－20】[保険金の支払]

申立人は、単独事故により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部しか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、自動車の損傷部位の一部が申立人の申告する事故態様や衝突物と整合しないことから、申立人が請求する修理費の一部につい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、保険会社が否認する損傷部位は、事故前において損傷がなかったことを確認しており、事故による損傷である旨主張し、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、事故の発生状況に照らし、保険会社が提示している車両保険金の支払をもって相当な保険金と判断した。

このため、保険会社は申立人に対し、支払済の車両保険金の他に車両搬送費用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－21】[保険金の支払]

申立人は、自ら所有する自動車を運転して走行中に相手方に接触し負傷させたため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人提供のドライブレコーダーの映像を見る限り、相手方を負傷させようとする強い故意性は認定できないこと、②約款の故意免責条項における「故意」には、約款や保険法に規定はないが、「未必の故意」を除外しないのが判例や多数説であること、③相手方の傷害発生の蓋然性という結果については高いと評価せざるを得ず、申立人には未必の故意が認定できることから、事故は申立人の故意により生じたものとして免責となるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、事故の発生における申立人の故意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－22】[保険金の支払]

申立人は、サーキット場内で自動車を運転中に自損事故を起こし自走不能な状態となったため、自動車保険のロードアシスタンス特約に基づくレッカー車の手配を依頼したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は①ロードアシスタンス特約において、「契約自動車を競技もしくは曲技のために使用すること、または、曲技を行うことを目的とする場所において使用すること」は補償対象外と規定していること、②ロードアシスタンス専用デスクの担当者は、申立人への説明において、サーキット場での事故であることを認識した時点で、保険金支払対象外であることを丁寧に説明していることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、事故はサーキット場での走行時の事故のため、保険契約のロードアシスタンス特約において免責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－23】[保険金の支払]

申立人は、後進中に衝突した自損事故により、頸椎・胸椎・腰椎捻挫を受傷したため、自動車保険に基づく人身傷害保険および搭乗者傷害保険の保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、人身傷害保険約款および搭乗者傷害特約にて、「被保険者が症状を訴えている場合であっても、それを裏付けるに足る医学的他覚所見のないものを含みません」と定めているところ、申立人の診断書の画像所見欄に「明らかな外傷性変化は認めず」との記載があることから、保険金支払はできない旨、主張した。

これに対し申立人は、むち打ちの症状は当事者にしかわからないことであり、他の被保険者も他覚所見がなければ保険金が支払われないものなのか、公平な立場で判断してほしい旨を主張し、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、①事故で発生した傷害には「他覚的所見」がないことに双方の争いがないこと、②多数の保険契約者間の公平は、約款に定められている保険金支払事由に基づいて保険金が支払われることで維持されるもの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－24】[保険金の支払]

申立人は、事故により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は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申立人に通知した修理費はあくまで概算額であり確定金額ではないこと、②提示した金額とは別に消費税を支払う旨の約束はしていないこと、③修理しない場合でも消費税は支払えると回答したにとどまり、提示額に消費税を加えた金額を支払う約束はしていないこと等から、提示した保険金以上の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保険会社は修理しない場合でも提示額に消費税を含めた金額を支払えると説明があったこと、②異なる金額が提示される可能性があるのなら、その旨を説明すべきであったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から損害認定額を上積みすることが可能との提案がなされた。

このため、保険会社は申立人に対して、当初提示額に一定の上乗せを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－25】[保険金の支払]

申立人は、道路を走行中、すれ違いざまに対向してきたバイクから何らかの飛来物が衝突して自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、損害は自動車と「他物との衝突または接触」によって生じたものであり、「飛来中または落下中の他物との衝突」によって生じたものではないとして、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、損傷が飛来物との接触によるものであることの根拠として、①何より申立人自身の実体験で、飛来物との衝突で衝撃を感じ、衝撃音を同時に聞いていること、②警察官とともにドライブレコーダーを見ながら飛来物があったことを確認して「飛翔物との衝突」という証明をもらっていること、等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、自動車の損傷が生じた事故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－26】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約自動車の設置された前方ドライブレコーダーの映像では、①飛来中や落下中の物体が確認できなかったこと、②後方ドライブレコーダーには後方に物体が転がっていく様子が記録されているものの、契約自動車が飛来物や落下中の物体と衝突した様子が映像上確認できなかったこと、③契約自動車の右クォーターパネル周辺に生じている擦過痕や凹み等の損傷状況を照らし合わせたところ、損傷の入力方向は自動車が前進する際のタイヤの回転方向と逆の入力方向であることから、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後方ドライブレコーダーを確認すると物体が転がる映像が見える直前に画面が振動しており、破片が自動車の衝突していることが確認できること、②衝突時は右リアタイヤ右側に破片が刺さり、タイヤに破片が刺さった状態で破片とともにタイヤが一周し、地面に接地したタイミングで破片がタイヤから外れ、右ドアアウトサイドロウモールと衝突し、後ろに破片が転がっている様子が見られ、自動車のキズの方角と一致することを主張し、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、自動車の生じた損傷が飛来物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ができず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－27】[保険金の支払]

申立人は、走行中に自動車の車底部が道路斜面に接触したことにより冷却水漏れ損傷したため、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、自動車の損傷を確認した結果、その原因は部品の経年劣化によるものであるとして、保険金の支払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事故による衝突は軽微とは言えず、体や後部座席の荷物が浮くほどのものであったこと、②保険会社は自動車の経過年数や走行距離から経年劣化と安易に判断しているが、自動車を分解して資料を提示すべきであること、③冷却水漏れが発生してから10分後に冷却水が空になりオーバー

ヒートを起こして走行できなくなったのが事実であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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、冷却水の漏れ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－28】[保険金の支払]

申立人は、高速道路上で突然ハイドロプレーニング現象になり、車体の制御が利かなくなったことによる事故により自動車に損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は事故当時の最高速度を50km/h以上超過していたことから、保険約款上の重大な過失に該当し、支払対象外であると主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人の走行が「重大な過失」に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、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。

【自動車保険－29】[保険金の支払]

申立人は、単独事故により自動車のハンドルが破損したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、ステアリングの損傷状態は合皮の経年劣化であると考えることが合理的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、事故時の衝撃で時計をハンドルにぶつけ破損させたところ、そのまま長時間運転をしている間に損傷部位が広がった旨主張し、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、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、他の自動車に衝突した直後に花壇に乗り上げて樹木に衝突したため、自動車保険の車両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、保険会社は損害の一部について支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①相手方自動車との接触がなくとも、花壇や植物との衝突およびそれによる損害が発生していたものと考えられること、②申立人に対して誤った案内を行った事実はないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、事故直後に保険会社から車両保険でカバーできるような説明を受けており、明らかに保険会社が契約内容を見誤って案内したものと考えること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社が、特約の内容を確認し、より丁寧かつ適切な対応に努めていたならば、紛争の発生は回避することができたものと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して①車対車事故によって生じた損害に関して保険契約に基づく車両保険金、②一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－31】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①本件事故が3回目の事故であるにもかかわらず、警察への届出をしておらず、防犯カメラの設置等の防犯措置を講じていない点是不自然であること、②仮に、本件事故が発生していたとしても、各傷の部位や形状の違い等を踏まえると、一度の事故によって発生したとは考え難く、飛び石事故による損害である可能性が極めて高いこと、③申立人の保険金請求は立証不十分であることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、ヘッドランプ部に「鋭利突起状物で複数回突かれた」キズを確認したことや、交渉段階において保険会社は1部位を認定する旨の解決を提案し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－32】[保険金の支払]

申立人は、自動車が中央分離帯に接触したことによって自動車のフロントおよびその周辺に損害が発生したため、自動車保険の新車特約に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人が追加修理を要したと主張する右フロントサスペンションおよび右フロントスプリングバンパーの損害は、いずれも申立人と修理工場との間での修理に関する請負内容の問題であり、事故による損害と認めるに足る立証資料は確認ができないこと、②新車特約の対象とならない根拠は、本件事故の車両保険金として認定されるべき損害額が新車特約の要件に満たないからであり、修理を行ったために新車特約の対象とならないということではないことから、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自動車は修理を行っているが、なお修理が完了していない箇所があるため修理不能と考えること、②保険会社が追加修理箇所を事故による損害と認めないのは、認めると修理代金が新車特約の要件を満たすことになるからであるとしか考えられないこと、③アジャスターが当初作成した見積

と実際の修理費の乖離が大きく、見積の信頼性に欠けることを主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、自動車の外観ではわからない損傷が発生しているおそれがあるにもかかわらず、保険会社が修理途上の作業内容や交換部品の確認をする等の損害調査を行った事実を確認できなかった。

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

【自動車保険－33】[保険金の支払]

申立人は、自損事故で自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車後方部の損害は、申立人が接触したとする構築物と高さが整合せず、他の構築物と接触した損害と考えること、②仮に自動車後方部の高さと同じ構築物と接触した場合、構築物の頂点の高さから車体の最下部まで損害が生じるはずであるが、そのような損害は見受けられないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社は損傷の原因について仮説を述べているにすぎず、事実確認はできていないと言うべきであること等と主張し、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、自動車後方部の損害は、事故により発生した損害ではなく、保険会社提示額を超える申立人の主張は認めることはできないと判断した。

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

【自動車保険－34】[保険金の支払]

申立人は、無過失事故により自動車が被害に遭ったため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が要求する修理代が妥当であると確認できないこと、②事故発生当初、車両無過失特則の案内が十分でなかった点についてはお詫びするが、車両無過失特則の使用を促す情報提供を行わなければならない法的義務はないと考えること、③相手方の保険会社が認定した修理費を支払うことで和解したい旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社は車両無過失特則を前提として保険会社に対し車両保険金の請求が可能である旨の案内を申立人に対して行っておらず、申立人に適切な選択肢を示さなかった保険会社は、申立人への配慮が大きく欠けていたと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して申立人の主張する修理費相当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－35】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①同乗者や事故の目撃者がいないこと、②事故直後の警察への届出やレッカー要請がないこと、③事故発生時刻から酒気帯び運転の疑いがあること、④事故状況の申告に相違がみられること等から事故状況が不明であり、現時点においては保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、事故状況や運転者の事故前の行動に対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－36】[保険金の支払]

申立人は、交通事故により自動車保険の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人が運転していたバイクは、申立人の使用者が所有するバイクであることから申立人が契約するファミリーバイク特約の免責事由に該当すること、②申立人は意向把握義務の不足を主張するが、申立人から勤務先がバイクを支給していることは保険会社に通知されていないことから、保険金支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①最初に契約した代理店には言っており、契約を継続した代理店が知らないのは保険会社の責任であること、②貸与されたバイクは通勤で使用されているもので、使用者の業務には使用していないこと等を主張し、反論した。

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

【自動車保険－37】[保険金の支払]

申立人は、自動車で行進中にマンホールから突き出ている梯子に衝突し損傷したことについて、マンホールを管理していた工事業者等に対して損害賠償請求を行うため、自動車保険の弁護士費用特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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特約は相手が自動車であることが有責の条件であるところ、本件事故においては、相手が自動車ではなく工作物であったことから、特約の適用はないこと、②保険会社が回答の誤りに気づき無責を告知するまでの間に申立人が負担した弁護士相談料については、保険金以外の費用で支払うことは可能であることを主張した。

これに対して申立人は、保険会社から有責である旨の正式回答があった以上、依頼弁護士への着手金および成功報酬も保険金として支払われるべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社が無責を通知した時点において発生し請求が確認できる弁護士費用を保険会社が負担することで和解すること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和解金を支払う旨の和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－38】[保険金の支払]

申立人は、申立人の従業者が自動車を後進させた際、立体駐車場に設置されている消火設備への接触事故を起こしたため、自動車保険に基づく対物保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人主張の自動車の動きでは自動車の後部が消火設備に接触することが不可能であること、②自動車のフロントドアとリアゲートの錆の侵食状況が異なっており、事故日とは異なる時期のキズと判断されること、③自動車のリアバンパーにはコンクリートに接触した場合の顕著な粗い現象面がなく、また、リアゲートには、消火器の収納箱に塗布された赤い塗料が確認できないことから、自動車が接触したものは消火設備とは異なると判断されるとして、申立人の要求には応じられないと主張する。

これに対して申立人は、事故状況について後日改めて検証した結果、消火設備の横に一旦入ってハンドルを切りながら後進したところ、運転席部分が消火設備に当たり、慌てて前進し、さらにハンドルを戻して後進したところ、後方の電灯ポールに自動車の後部を当てたものと主張し、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、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－39】[保険金の支払]

申立人は、自宅駐車場において自動車を後退させたところ、鉄製パイプに接触し、リアガラスが割れ、バックドアが変形損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、修理代のうちガラス部分以外の修理代については補償限定特約が付されているため、保険契約の適用外であるとして、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補償限定特約に基づき窓ガラス以外の部分については自己負担になるとの説

明を受けておらず、自己負担が生じることを認識できなかったこと、②仮に自己負担が生じるとの説明を事前に受けていれば、ガラス以外の修理を依頼することはなかったこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、補償限定特約が付されていることを前提に、そのことを修理前に保険会社が申立人に説明しているか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からは、それを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－40】[保険金の支払]

申立人は、自宅敷地内に設置したラックに保管していた自動車の夏用タイヤが盗難にあったため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、ホイールおよびタイヤは、自動車と物理的・機能的に分離された状態にあったと認められるが、車両保険は自動車と分離された部分品・付属品の保管中に生じる盗難リスクまで包含するものではなく、事故は、約款に定める免責事由「ご契約のお車から取りはずされて車上にない部分品または付属品に生じた損害」に該当し、保険金支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、ホイールおよびタイヤは、①新車時に装着されていた純正部品であること、②季節交換という通常想定される行為により一時的に取り外されていたにすぎないこと、③屋根付き構造下においてラックおよびカバーにより管理されていたこと等から、実質的に自動車の付属品であると評価すべきであって、免責事由により一律に補償対象外とすべきではないと主張し、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、①ホイールおよびタイヤが、「ご契約のお車から取りはずされて車上にない部分品または付属品」であることは明らかであること、②本件においてこのような解釈を妨げる事情も認められないことから、事故は保険金の支払対象外となると判断した。

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が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－41】[保険金の支払]

申立人は、事故により自動車が損傷したため、保険契約の契約者が申立人の義父であり、記名被保険者が申立人の配偶者となっている自動車保険のレンタカー費用特約に基づき代車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レンタカー費用特約の被保険者である保険契約者が保険金請求はしないとしていること、②当初、申立人が配偶者である保険契約の記名被保険者と離婚調停中で、義父である保険契約者が所有する自動車についての返還訴訟を提訴されている等の事情は聞かされていなかったこと、③レンタカー費用特約の使用意向を確認しなかったことに過失はないことから、保険金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、自らが保険契約者でないことを保険会社に伝えた上で、レンタカー費用特約の適用がなされるか否かを問い合わせたところ、保険会社の担当者が支払うことができる旨の説明をしたことから保険金支払に応じ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に基づき検討した結果、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、本件紛争は親族間の争いに起因するものであること等からも、双方での互譲による和解を成立させることができないと判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－42】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、ヘッドライトユニットの損傷については、①断線やショートが生じていないため、電氣的要因ではないこと、②相手自動車から衝突された際に自動車が前方に押し出されるような衝撃は受けておらず、衝撃要因でもないことから、事故に起因するものではない旨主張した。

これに対して申立人は、駐車場内の事故で自動車のドア等を損傷し、その修理後にヘッドライトユニットの不具合が生じたことから、当該不具合も事故の衝撃を原因とするものであるため保険金を支払うべきである旨主張し、反論した。

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

【自動車保険－43】[保険金の支払]

申立人は、自動車が故障したため、自動車保険の故障特約に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はその一部のみを保険金支払対象としたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①修理工場による点検の結果、故障の原因がトランスミッションの故障であることは明らかであること、②給油口の開閉不良に関する修理は対象外であると明確に説明していなかった点はお詫びするが、特約および客観的な事実に基づく妥当な判断であることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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－44】[保険金の支払]

申立人は、事故により自動車を損傷させられたため、加害者の自動車保険への直接請求権に基づきレンタカー費用の賠償を求めたところ、保険会社は、契約者が分割保険料を支払わなかったことによる保険料未収解除として、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＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①保険会社は、約款上、被保険者に対して保険金支払債務を負うにすぎず、申立人の損害賠償債務の引受をするものではないこと、②保険会社は、業者から代車を賃借して申立人に現物給付したのではなく、申立人が賃借・使用するための代車を手配したにすぎないこと、③保険会社が申立人に「治療や修理にかかる費用は全て相手方(保険会社)において支払う」と説明したとしても、被保険者に対する代車料金の請求は何ら妨げられず、保険会社に責任はないことに加えて、保険料が支払われないことが確定していない段階において払込がない場合に保険金が支払えなくなることを説明すべき信義則上の義務はないこと等から、レンタカー費用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が、①レンタカーの契約当事者は申立人ではなく、実質的には保険会社であること、②最初の事故連絡時に、保険会社は契約の有効性を確認しないまま全額支払可能であると約束して、修理手続およびレンタカーの手配を進めており、これは保険会社が契約者の保険料未納を認識しながら、申立人にも修理工場にも何ら告知することなく続行した行為であって、信義則上の重大な説明義務違反を構成することから、保険会社はレンタカー費用を負担すべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人が保険会社に対して、レンタカー費用またはそれに相当する金額の支払を求めることは認められないと判断した。

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

【自動車保険－45】[保険金の支払]

申立人は、走行中、左前方自動車からの飛来物により自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、損傷については①事故状況からは発生し得ない形状のキズであること、②形状の異なる複数のキズが混在すること、③キズの位置関係が離れており一連性がないことから、落下物または飛来物による損傷ではなく、申立人が主張するように各損傷が同時期に発生したもの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。

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

【自動車保険－46】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①左リアフェンダー、リアバンパー左側面の損傷はリアタイヤよりも後方の部位であり、対象物とリアオーバーハングが接触する場合はリアタイヤにもより強い入力があるべきところ、リアタイヤおよびその上部に損傷が確認されていないこと、②申告された事故状況と実際の事故状況との整合性が認められなかったこと、③対象物が倒れた際に左リアフェンダー、リアバンパー左側面に損傷が発生したとする申立ては認め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、本件紛争の解決を図るためには、事故において自動車に発生した損傷の範囲に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－47】[保険金の支払]

申立人は、バイクの単独事故により後遺障害が残ったため、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部の支払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、後遺障害逸失利益の支払に応じない理由として、①後遺障害診断書において「治癒」で後遺障害の残存見込みについて「無」になっていること、②後遺障害診断書において「常時疼痛」の所見が確認できないこと、③後遺障害診断書の「精神・神経の障害 他覚症状および検査結果」においても、肩関節の可動域制限はなく、「万歳可能で左右差がない」と記載されていることから労働能力の喪失があるとは判断できず、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、肩甲骨の穴が塞がらずに穴が残っていることが他覚所見であると考え、後遺障害診断書を見て再度検討を要望する旨主張し、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、申立人から保険会社が紛争申立前に提示した金額で和解する意向を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して紛争申立前に提示した保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解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－48】[保険金の支払]

申立人は、自動車のタイヤ交換が必要となったため、自動車保険に基づくロードサービス特約における交通費の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①当初、帰宅費用が支払対象となるためにはレッカー搬送の実施が条件となっているところ、最終的にタイヤ交換が可能になり、レッカー搬送が行われなかったのだから、申立人の要求には応じられないと主張したこと、②しかし、その後、事故受付時に支払要件を明確に伝えることができていなかったことが確認できたため、申立人の要求に応じることを主張した。

このため、保険会社は申立人の要求する費用を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解

案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－49】[保険金の支払]

申立人は、単独事故による損害について自動車保険に基づく保険金の支払を求めたが、保険会社は保険金を支払わず申立人に対する調査を繰り返したため、かかった費用や慰謝料の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、保険金支払可否を適切に判断するための確認を実施したものであり、仮に保険金支払までに一定期間を要したとしても、支払が遅延したとの事実のみをもって直ちに保険会社に不法行為責任または債務不履行責任が生じるものではないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、当事者間の主張に大きな隔たりがあり、両当事者から提出さ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和解によって解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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－50】[保険金の支払]

申立人は、自損事故により自動車に損傷し、車両保険金額内で修理可能との保険会社の案内に基づき修理を依頼したが、実際の修理費は保険金額を超過したため、その支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、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、自動車の修理は修理工場と申立人との間で行われる請負契約であり、今回の誤説明と支払保険金を超える修理代の発生との相当因果関係を認めることは難しく、申立人の要望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保険会社の誤説明により、自動車の修理に関する申立人の選択の自由が制限されたこと、②一方で申立人が修理代の差額を支払うことによって、自動車の価値がその分高まっていると考えられることを確認した。

このため、保険会社が申立人に対して、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－51】[その他]

申立人は、自動車事故により損害を被ったため、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ず、申立人に高額な調査費用を請求したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、申立人が申告した事故報告に虚偽の内容が含まれていたことが判明したとして、申立人に

対し実態解明のための調査費用の支払を請求した旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社から請求されている調査費用相当額について、①請求書面には金額のみが記載されており、調査内容・内訳・算定根拠の説明が一切記載されていないこと、②電話で明細の開示を求めたところ「明細は出せない」と明確に拒否されたこと、③別の日の電話で「調査方法は開示できない」と説明され具体的な内訳や算定資料の提示がなかったこと、④申立人が調査費用について支払義務を負う契約上または法律上の明確な根拠が示されていないことから、保険会社は申立人に対してこれらの事項を説明すべきであり、合理的な根拠が認められない場合には、請求を撤回すべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人から調査費用相当額を支払う旨の意向が示された。

このため、申立人は保険会社に対して、解決金として調査費用相当額を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－52】[その他]

申立人は、自動車事故の事故対応において、相手方保険会社の不適切な対応により、解決が長期化したため、そのことにより生じた付随損害の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故は示談が成立しており、清算条項によりその余の請求が生じることはないこと、②申立人請求の諸経費は、事故と相当因果関係のある損害ではないこと、③解決までに時間を要したのは、過失割合に対する双方の見解の相違に起因するものであり、いずれかが責任を負うべき性質のものではないことから、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保険会社の「全て解決済」との主張は、示談書の文言および交渉経緯のいずれからも支持されないこと、②付随損害は、過失割合判断の変更により交渉が長期化した結果発生したものであり、保険会社の対応と相当因果関係を有すること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、対人一括対応に関して事実認定を行う必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することができず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－1】[契約の募集]

申立人は、火災保険に適用された建物の構造級別判定が誤っていたため、新築当時加入了した以降の過払保険料の返還を求めたところ、保険会社はその一部について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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、確認できた現存する保険契約について級別誤りを認め、その差額保険料を返還すると提案した。

これに対して申立人は、保険契約はもっと古くからあったはずであると主張し、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、保険会社が調査した結果以上の契約の存在は確認できないと判断した。

このため、保険会社は申立人に対して申立以前より提案していた差額保険料および法定利息を支払う旨の和解案を提示したところ、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－2】[契約の募集]

申立人は地震保険金額を火災保険金額と同等に設定可能で、保険料が最も安い保険会社への加入意向を伝えたにもかかわらず乗合代理店が申立人の希望に沿わない火災保険に加入させたとして、過去の保険料差額の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続を申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険会社が保険募集人を管理・監督できるのは、自社の保険に関することであり、他の保険会社の商品に関する情報提供・説明・募集については含まないこと、②比較推奨販売に関する保険業法上の義務は主として乗合代理店に課されるものであり、保険会社としても募集管理態勢の確認およびフォローアップは実施しており、法令に違反していないことから、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、乗合代理店に対して「他社を含めた比較推奨販売」を求めたが、他社商品の提示は行われず、比較推奨資料の提供や説明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。

【火災保険－3】[契約の保全・管理]

申立人は、発電所の銅線ケーブルが盗難されたことから、火災保険における費用・利益補償条項に基づく保険金の支払を求めたところ、損害額に適用される免責金額が過大に設定され、支払保険金が著しく減少することが判明したため、損害賠償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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、同様の盗難事故が頻発していることを鑑み、従来の契約より高額な免責金額を設定せざるを得ないことを契約締結において申立人へ説明し、同意を得て契約更改に至った旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社は契約更改において新たに設定する免責金額が保険金支払に及ぼす影響を具体的に説明することなく、申立人の意向を十分に確認しないまま契約の更改に至った旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、契約更改に際して募集人は、申立人が求める免責金額設定方式による契約が可能であったにもかかわらず、申立人へ説明していなかったことが認められた。

このため、保険会社は申立人に対して契約における免責金額を控除した支払保険金に加え、解決金を負担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－4】[契約の保全・管理]

申立人は、太陽光発電のケーブルの盗難にあったため、企業活動総合保険に基づく発電所復旧まで得られなかった売電収入の損失額の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約は複数の敷地を包括して保険金額を設定する方式に変更し、免責金額を保険金額の一定割合に変更したこと、②前契約の引受条件での引受は不可のため、募集時の説明においては、本契約の内容と保険料のみを提示したこと、③前契約の保険料に比して、本契約の保険料は一括りの免責金額による減額メリットにもなっていること、④申立人は免責金額を認識したうえで、有効に契約締結されており、他の契約者との公平な取扱いの観点からも、申立人の要求に応じることはできないこと、⑤申立人も了承のうえで署名していることから、これらのプロセスを経て、申立人は、契約内容、免責金額に同意したものと判断していること等を主張した。

これに対して申立人は、保険会社は契約更改において新たに設定する免責金額が保険金支払に及ぼす影響を具体的に説明することなく、申立人の意向を十分に確認しないまま契約の更改に至った旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険会社が算定した本件事故にかかる損害額は鑑定人による客観的な算定が行われたものであるから妥当であること、②申立人有利な契約条件について一切説明しなかった事実が認められると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して契約における免責金額を控除した支払保険金に加え、解決金を負担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、暴風に注意してわずかに玄関ドアを開けたところ、暴風にあおられドアが手を離れ、すさまじい勢いで全開となってドア止めに激突して破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、損害は申立人が玄関ドアを開けた行為により発生したものであるため、約款に規定する風災に該当しないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、暴風がなければ玄関ドアの損害は発生していないのだから、損害は火災保険における風災に該当する旨等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、暴風自体によって建物が被害を受けた事実は認められず、玄関ドアの損害をもって保険金支払対象となる風災であると認めることは困難であると判断した。

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

【火災保険－6】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物に損害が生じたため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部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立会調査の結果、建物の基礎ならびに外壁の損害割合に基づき認定結果は一部損となること、②地震保険損害査定指針に基づき、基礎外周部の損害を対象範囲とすることが妥当であり、申立人が主張する床下基礎内側の損害は、損害認定の対象範囲に含まれないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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基礎内面を調査対象とすることは、地震保険損害査定指針に基づいた調査とは言えないこと、②建物の基礎内面に確認されるクラックは、地震時に発生するせん断力によるひび割れの様相を呈していないこと、③建物の損傷について、保険会社は一部損と認定しているものの、建物の基礎外周面と外壁の亀裂について、地震との因果関係をより慎重に調査、検討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、一部損に相当する保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－7】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が主張する保険金請求内容はコーキングを実施した費用であり、その請求の根拠が、いつ何によって発生した保険事故なのか確認することができないこと、②コーキング部分の修理を複数回実施しても雨漏りが改善されなかったことから、コーキング部分に何らかの破損があったとは認められないこと、③建物の外側部分の破損が確認できていないこと等から、雨漏り等が風災によって生じたものであると判断できないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人が主張する損害が風災によ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、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－8】[保険金の支払]

申立人は、エアコン室外機や給湯器等の建物付属設備等が盗難被害に遭ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を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盗難に遭ったとされる物品が事故当時に建物に所在していたことが確認できないこと、②盗難に遭ったとされる物品が保険期間中に第三者による持ち去りがあったという事実を確認できないこと、③申立人に対する面談調査と資料の取付けを実施し、保険金の支払可否を判断する必要があること等から、現時点においては保険金の追加認定には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①被害状況の説明、被害写真の提出、見積書の提出、警察への届出、保険会社の調査結果を踏まえて、保険会社は保険金支払対象であると判断したこと、②保険会社から盗難事故が保険期間中に発生せず、保険金支払対象外であると判断した理由の説明がないこと等を主張し、反論した。

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

【火災保険－9】[保険金の支払]

申立人は、給排水設備の故障によって家財が破損したため、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サーバーのユニット電源内には水濡れの痕跡はなく、かつ、筐体内のその他の水濡れの痕跡も限定的であること、②サーバーの購入履歴が示されないため、申立人が「故障品」でない状況で購入したことの確認がとれないこと、③事故直前時期に保険金額の著しく大幅な増額が行われており、増額理由にかかる申立人の説明は合理的な根拠を欠いていることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－10】[保険金の支払]

申立人は、給排水設備の故障によって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給水管の損傷部位の写真撮影が全く行われず、給水管の破損状況が把握できないこと、②壁面や給水管手前の金属製の構造に水濡れの形跡がないことから、建物に損害が発生したことが確認できないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－11】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①外壁目地(シリコン部)のひび割れについては建物の経過年数やシーリング材の状態等様々な要因が影響していること、②台風による直接的な損害としては、屋上軒天ボードの剥離・ひび割れ部分のみであることを主張した。

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

【火災保険－12】[保険金の支払]

申立人は、落雷により建物の屋外設備が稼働しなくなったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部しか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、操作用制御盤の損害は有責と判断するが、稼働しなくなった屋外に設置されている原水槽およびポンプ類は保険対象である建物には含ま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に基づき検討した結果、保険会社が有責認定をしている原水槽ポンプの操作用制御盤の損害の限度で本保険に基づく保険金を申立人に対して支払うこと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、有責と判断している保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－13】[保険金の支払]

申立人は、強風で建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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、①2階外壁の一部にコーキングの切れによる隙間が発生し、経年的に雨水が浸入していることが損害発生の大いなる要因であること、②2階玄関先外壁下サイディングは強風の影響も考えられるため風災による損害と認定するが、コーキング切れ箇所からの経年浸入による腐蝕は除くこと、③申立人から提出された見積書をもとに改めて損害保険金を算出したこと等から、提示した保険金以上の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①そんぽADRセンターに相談したところ無責判断から一定額を支払うことになっ

たが、その理由が不明であること、②一度も現場を確認されていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社提示額を超える申立人の主張は認めることはできないと判断した。

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

【火災保険－14】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は①基礎のひび割れはいずれも微細で、化粧モルタルのひび割れに過ぎず、基礎に損傷がないこと、②外壁自体にひび割れがほとんどない中で、目地のみに地震の揺れによる隙間が生じるとは考え難いこと、③周囲の外壁にはひび割れ等の損傷が生じておらず、外壁材の欠損は地震で生じたものではないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、損害は地震によるものではないと考えられ、無責とする保険会社の見解は妥当であると判断した。

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

【火災保険－15】[保険金の支払]

申立人は、転倒により負傷し後遺障害が残存したため、企業活動総合保険に基づく後遺障害補償保険金および通院補償保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が代表者である代理店に対し引受規制を行ったにもかかわらず、申立人が別の代理店で保険金支払割合変更特約を付帯した新規契約に加入したことは、信頼関係を破綻する重大事由が生じたものとして保険契約は無効であること、②本件特約を付帯することにより、1回の事故により多額の保険金を得られる射幸性の高いものとして、保険法に規定される「利得禁止原則」に抵触するとともに、保険の賭博化は強行法規違反であり、公序良俗に違反するから、保険金請求権の行使自体が無効であることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

※上記のほか、同一の申立人から同趣旨かつ同様の手続結果の紛争申立てが2件あります。

【火災保険－16】[保険金の支払]

申立人は、自宅で負傷し後遺障害が残存したため、企業活動総合保険に基づく後遺障害補償保険金、入院補償保険金、手術補償保険金、入院一時金および通院補償保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険契約の補償対象者は、契約者である法人の役員であるところ、商業登記簿上では、申立人が同社の取締役として登記されているものの、あくまで名義上のものであり、就業の実態がないことを確認したことから、申立人は補償対象者に該当しないこと、②保険契約には後遺障害保険金の支払割合に関する特約が付帯されており、1回の事故により多額の保険金が得られる射倖性が高いものとして、保険の賭博化は強行法規違反であり、公序良俗に反することから、保険契約の有効性に関し、重大なモラルリスク、コンプライアンス違反を内包しているとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、モラルリスクや射倖性に言及した保険会社の評価は引受段階の問題であり、契約後の保険金支払判断の根拠とはなり得ない旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人が保険の補償対象者に該当するか否かおよび保険契約の有効性が認められるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－17】[保険金の支払]

申立人は、雪災により建物の屋外階段が損傷したため、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屋外階段の破損箇所上部には庇屋根があるため、落雪により破損することはないこと、②庇屋根がない部分から雪が巻き込み衝突する場合、手摺に接触するはずであるがその形跡はないこと、③特殊な雪庇が庇屋根と手摺をすり抜けたとしても、踊り場の床板を損傷させるほどの荷重が加われば、接する部材に座屈変形等が生じるものであるがその形跡はないこと、④床板に接する下地や枠に錆が顕著に発生し、各部の固着力が脆弱化していること等から、屋外階段の損傷原因は経年的による消耗と考えられ、保険金支払対象外である旨主張した。

これに対して申立人は、①雪庇が落下する際には建物内側に巻き込むため、内側の床面に落下すること、②手摺の上面幅は非常に細いため、衝撃エネルギーをいなし、それは床面に集中すること、③床板は板状の構造部材のため一点に集中した荷重を受けると塑性変形が生じ、手摺に損傷がなくても床面のみ損傷することは有り得ること等を主張し、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状況から屋根から落下した雪庇が床のみ損傷を与える可能性は低いこと、②床板が破断した場合、その端部に必ず破断面が発生するが、そのような状況にないこと、③床板の破断部には全面的に錆が発生していることから、雪災によって損傷したと判断できる損害箇所はないことを確認した。

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

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

【火災保険－18】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①調査の結果、申立人が主張する日時に申立人の自宅から数キロの地点において落雷履歴を確認できたが、申立人が主張する位置に落雷があった事実は確認することができなかったこと、②落雷が申立人の自宅への影響を及ぼす可能性について、自宅付近の市中幹線には、機器の故障を防ぐ架空地線・避雷器等の耐雷設備が存在することや落雷の地点は山間部であり、市中幹線と繋がっていないことを考慮すると、落雷によってパワーコンディショナーが故障したとは認められないこと、③申立人が主張する事故の発生日についても根拠があると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。

【火災保険－19】[保険金の支払]

申立人は、経営する料理店の仕込み中に一旦店を離れているうちに、火災により建物および内容物が焼損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、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、火災事故は、申立人がわずかな注意さえ払っていれば防げた事故と考えられ、防火管理上の重過失が認められるとして、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、火災事故に関して保険会社の見解には疑義がある旨を主張し、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、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出さ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、火災で建物等が損傷したため、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、①火災の出火箇所は複数箇所確認でき、離れた複数箇所から同時に出火することは考え難いこと、②消防は地絡による出火の可能性を指摘しているが、建物には分電盤があり、僅かな地絡電流でも回路は遮断されるため、地絡により出火はないこと、③何者かが深夜に建物に侵入し、暗い状況下で移動しながら複数の可燃物に着火することはほぼ不可能であること、④過去に放火を原因とする火災により申立人は保険金を受領しているが、繰り返し火災被害に遭う可能性は低いこと等から、本件は申立人または申立人の意を受けた者の故意による放火によって発生した火災と考えられ、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放火の動機や必要性がないこと、②消防は袖看板またはその内部の配線や器具の経年劣化に伴う地絡を出火原因と考えていること、③保険会社の主張は状況証拠の積み上げや推測の域を出ていないこと等を主張し、反論した。

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

【火災保険－21】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人より提出された資料見積書を参考にして、支払保険金を算定して申立人の了解を得て保険金の支払を行っていること、②新たな情報・資料等が提出されれば再検討するが、現状において追加認定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とともに第三者の専門家の意見を踏まえ検討した結果、保険会社の主張が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－22】[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、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、地震と因果関係のある損傷箇所は申立人が主張する基礎と外壁の損傷の一部分のみであり、その他の損傷は地震との因果関係はない等として一部損の認定が妥当である旨主張した。

これに対して申立人は、保険会社の一部損の判断に納得できないと主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、当事者双方から提出された資料に基づけば無責の判断も可能であるが、保険会社が一部損を認めていることや専門家の意見においても一部損と判断した保険会社の意見を許容するという結論を踏まえ、保険会社の判断は妥当と判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一部損に相当する保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、

両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－23】[保険金の支払]

申立人は、風災で小型風力発電機が損傷したため、企業総合保険に基づく支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故は氷雪により電力会社側の設備に何らかの支障が発生し、停電になったことで急停止し、発電機が損傷したものであることから、保険で担保される事故によって生じた損害ではないこと、②事故当時の風速は 25m/sをわずかに超える程度のもと考えられ、安全な状態で停止することができる程度の風速であり、これにより回転子が損傷することは考え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。

これに対して申立人は、①当初の報告書は、事故が電源断線の影響なのか、強風の影響なのか判断ができないとするものであったこと、②事故日の断線が損害の原因ではないことから、改めて保険会社に保険適用の再検討を求める旨主張し、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、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－24】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張している軒樋は、その損傷状況から強風・豪雨・雪によって生じたものとは認め難いことから、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とともに第三者の専門家の意見も踏まえて検討した結果、約款上、保険金の支払対象となる「風災・雪災」によって発生したものと認め難いと判断する保険会社の意見について合理性があり妥当なものであるため、保険金の支払対象外と判断した。

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紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－25】[保険金の支払]

申立人は、落雷によりTVブースターに損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①落雷によるサージ電流で機器が壊れてしまうことがあるとの主張のみでは誘導雷の影響と判断することはできないこと、②落雷は数百メートルと遠い位置で発生しており、落雷の影響による被害と特定することはできないこと、③建物の他の設備装置に同様の被害の申告は確認されていないこと、④メーカーや修理業者の見解について、書面等の提出はなく、落雷と損害との間の因果関係が立証されたとはいえないこと、⑤故障状況を証する写真等も示されておらず、落雷により生じたこと自体の立証がされていないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①通常10年程度では壊れないブースター2台が、落雷の直後と数か月後に連続して故障したが、偶然というにはその確率が高低過ぎること、②建物付近で数年に1度の多くの落雷があったことを踏まえると、ブースターが壊れた原因が、偶然に経年劣化の故障が重なったと考えることは不自然であり、落雷が原因であることに高度の蓋然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に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、落雷により発生した損害に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－26】[保険金の支払]

申立人は、建物内の棚に保管していた現金が盗まれたことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はその一部のみを保険金支払対象としたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①保管現金の一部は事業用の通貨となること、②この通貨が生活用の通貨に性質が変わったという事情もないことから、保管していた現金が全て生活用通貨に該当しないため、個人の財布に入っていた現金のみを保険金の支払対象にする旨主張した。

これに対して申立人は、①現金を金庫に移動させずに棚に保管したことは、生活用として支出する通貨として分別した明らかな意思の介入が認められること、②建物は職住一体という形式であり、電気光熱費等は法人が支出しており、明確に公私を分けることが困難であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、個人・法人いずれの所有か明確に分けられないという実態が有り得るということを踏まえ、2分の1を生活用の通貨とみなして解決したい旨の提案がなされ、これを妥当と判断した。

このため、保険会社から提案された内容の和解案を提示し、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－27】[保険金の支払]

申立人は、キッチンの給湯管からの水漏れ事故により損害を被ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①事故による損害は、過去の事故で認定し保険金を支払った損害の範囲内であること、②過去の事故については、復旧工事が行われておらず修理を要する状態であったことが、事故の立会調査で

確認されたことから、同一の損害に対して二重に保険金を支払うことは保険の基本原則に反するとして、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、①過去の事故で修理をしていなかったことは約款上の免責事由として規定されていないこと、②過去の事故は「給水管」の漏水であるが、本件事故は「給湯管」の漏水であり同一の損害とは言えないこと等を指摘し、本件事故についても保険金が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、専ら事故により生じた損害が過去の事故における損害の範囲に含まれ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－28】[保険金の支払]

申立人は、住居兼事務所において現金や貴金属等の盗難被害に遭ったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事実関係の調査の結果、不法侵入を伴う盗難の発生を示す外形的事実が認められないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、盗難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－29】[保険金の支払]

申立人は、雹により建物コーナー鋳金と屋根が損傷したことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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建物コーナー鋳金の凹みは、その形状から雹の衝突によるものとは考えられないこと、②棟板金の凹みは、修理方法として交換修理ではなく、その役割から塗装修理が妥当であること等から提示した保険金以上の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①建物コーナー鋳金の凹みは、降雹により生じた以外に原因が見当たらないこと、②棟板金の凹みは、塗装修理では現状復旧できない等を主張し、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、建物コーナー鋳金の凹みについては、雹が衝突し生じたものと考えられるが、棟板金の凹みは、塗装修理を行うことにより、事故以前と同程度に復旧したのと考えられるとした専門家の意見は妥当であると判断した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を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－30】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、損傷は地震によって発生した損傷と認められないため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、損傷は地震によって生じた損傷である旨主張し、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、ひび割れやクロスの浮き等は確認できるが、その形態や状態等から地震による建物の損害と一義的に認定できず、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、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、落雷により建物のポンプが損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①建物のポンプの故障は落雷によるものでないこと、②建物は築後半世紀以上経過しているものであること、③申立人から提出された損傷写真には何らかのショート痕がないことから保険金支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①建物近くで落雷が発生している事実があること、②保険会社は建物が古いことを指摘しているが、ポンプ室については築後に場所を変更し、2回改修工事を行っていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料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。

【火災保険－32】[保険金の支払]

申立人は、実施した防水工事作業の施工ミスで建物に漏水損害を与えたため、事業活動包括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建物の防水工事の実施日および事故発生日を申立人および施工担当者2名に確認したところ、三者間で合致していないこと、②既存シートの防水層を撤去する必要がある旨を施工担当者が申立

人へ伝えていたにもかかわらず申立人が撤去を強行したことから、保険金の不正請求の疑義のある事案であるとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－33】[保険金の支払]

申立人は、店舗内シャンプー台の逆止弁が破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①損害保険金と臨時費用保険金の支払に関する担当者から申立人への説明内容は誤っており、水道料金を支払対象と説明したもの、正しくは水道料金について保険金を支払うことはできないこと、②対応の中で保険金支払可否の案内が誤っていた点についてお詫びすることを主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社は水道料金が支払対象であるとの誤った前提に基づいて対応を進め、保険金支払額まで通知した後になって初めて保険金支払対象とならないとの説明を覆すに至ることになっており、過失があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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－34】[保険金の支払]

申立人は、豪雨により建物の天窓が損傷し雨水が浸入して床が腐朽したため、火災保険契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、床の腐朽は天窓からの雨水の浸入によるものであり、建物の外側部分の破損が認められないことから、約款に規定する風災には該当しない旨主張し、申立人が了承すれば立会調査を実施する旨を付言した。

これに対して申立人は、雨水の浸入は豪雨による天窓の枠体破損が一時的に顕在化した事象であり、損傷は風災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とともに第三者の専門家へ意見を踏まえて検討した結果、天窓周囲のシーリング材等の機能低下と劣化により雨水が浸入し、損傷に繋がった蓋然性が高いことを確認した。

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－35】[保険金の支払]

申立人は、台風により建物のベランダ床・戸袋や物干しが損傷したため、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、戸袋および物干しの損害は台風によるものとして認められるが、ベランダ床の損害は飛来物等が衝突した痕跡を確認できないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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約款上の文言に、建物の外側に損壊が生じ雨水等が吹き込んだ波及損害を明確に排除できる条文は見当たらないこと、②調査報告書記載内容を踏まえ、ベランダ床部分を全面的に否定する根拠に乏しく、風災との相当因果関係は認められること、③ベランダ床の補修に関し、取替および足場の架設は必要であり、その上で支払保険金として相当の金額が示された専門家見解には十分合理性があり、妥当であると判断した。

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

【火災保険－36】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①新・新耐震基準で設計された枠組壁工法による建物が、震度4程度の地震で損傷することは考え難いこと、②家財に損害のない揺れで、建物が損傷することはないこと、③損害の原因は経年劣化によるものと考えられることから、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震度4であっても個別状況により震度以上に揺れが大きくなることもあること、②建物の損害は、地震直後の点検で確認したもので、それまでは存在してい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、①本件地震程度の揺れで建物が損傷する可能性は低いこと、②損傷は経年劣化に伴い発生したものと考えられ、地震に起因する損傷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。

【火災保険－37】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①収容している家財が移動したことを否定されていること、②建物内の建具の開閉に支障等も生じておらず建物の構造材に影響を及ぼすほどの揺れが生じていたと考え難いことから、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、事故は地震によるものではないと考えられ、事故を無責とする保険会社見解は妥当であると判断した。

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

【火災保険－38】[保険金の支払]

申立人は、洪水被害により建物内に水濡れ損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部の損害について支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①食堂ダイニングセットのどの部分にどれくらいカビが付着しているのかが不明であること、②食堂ダイニングセット全てを廃棄する必要な損害が発生していた事実は確認できなかったことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①汚水である洪水浸水を受けた時点で食堂ダイニングセットは事実上、感情上使用不能となっていること、②食堂ダイニングセットを清掃するとしても多額の手数料およびレンタル料が必要となり経済的にも合理性がないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料や意見聴取結果とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社から実際に取引がなされた配送伝票の内容および金額で和解したい旨の提案がなされ、申立人もこれに合意する意向を示していることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して追加で火災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－39】[保険金の支払]

申立人は、自宅で子が家具を倒して家財を破損させたため、家庭総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が申告した事故状況どおりであれば家具正面の床が損傷しやすいと考えられるものの、床に損傷が生じたとの申告がなされていないこと、②家具が前方に倒れた場合、左側の壁紙や巾木に接触するとは考えられないことから、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。

※上記事案のほか、同一の申立人から同趣旨かつ同様の手続結果の紛争申立てが7件あります。

【火災保険－40】[保険金の支払]

申立人は、雪災により雨樋が破損したため、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現地調査を行ったが、雪の影響を受けている雨樋損傷は確認できなかったこと、②保険金請求は、保険金支払対象外との結果を申立人へ通知してから5年以上が経過した後の請求であり時効消滅していること等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、一般人が高所に設置された雨樋を確認するすべはなく、補修工事で足場が組まれたことで様々なことが分かる旨主張し、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、申立人の請求は消滅時効期間を経過した後の請求であることは明らかであり、申立人の請求は時効消滅していることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何ら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見込みはないとして、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、建物に水濡れの損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①エアコンの化粧パネル周辺に明確な染みや浮き等は見られないこと、②エアコン横の天井点検口を確認すると点検口の蓋の裏側に染みが確認できること、③天井裏のエアコン配管周辺にカビが生じている様子が確認できたこと、④エアコンの直上の2階床フローリングには踏んでも触っても目視で確認しても現認できる損害はないこと等から、事故は約款記載の「給排水設備の破損もしくは詰まりにより発生した漏水、放水等」による水ぬれに該当するとの判断に至らず、保険金の支払対象外になると主張した。

これに対して申立人は、①天井から室内への漏水が実際に発生したこと、②天井裏、石膏ボード裏、木材部分等に損害が生じていること、③黒カビが発生していること等の外形的事実を示し、これらの事情からすれば、少なくとも「通常予定されない異常な漏水事故が発生した」と見るに足りると主張し、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、事故が約款に定める「給排水設備の破損もしくは詰まりにより発生した漏水、放水等」による水濡れに該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－42】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①軒樋の材質である硬質塩化ビニルは紫外線劣化によりひび割れ変形しやすい性質があり、経年変化によって強度や靱性が徐々に低下していく傾向にあること、②対象建物は建築後数十年が経過しており、経年変化により生じた軒樋のクリープ変形にジョイント材に塗布された接着剤の力が降伏したことによる損害性状と考えること、③申立人の申告する事故発生日は建物の付属設備である軒樋に損傷を与えるほどの異常な気象条件とは評価できないこと、④事故は太陽光等の熱の影響で軒樋が膨張収縮を繰り返すことで、ジョイント材等に変形が生じたものであることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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検討した結果、保険会社の主張が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－43】[保険金の支払]

申立人は、突風により建物の3階軒天および周辺テントが破損したとして、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は保険金額が時価額を大幅に下回ること等を理由に修理費用を大幅に下回る保険金を提示したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、建物の損傷の部位・程度を一部否認した上で、保険価額に対して保険金額が不足していることから、保険価額に対する保険金額の割合(付保割合)に応じて保険金を算出することは保険約款に従った対応であり妥当である旨主張した。

これに対して申立人は、建物の損傷の部位・程度に関する保険会社の認定を不服とした上で、①過去に複数回の保険金請求・支払の事実がありながら、本件事故に至るまでの間、付保割合に応じて保険金が算出された事例が皆無であったこと、②契約締結時に付保割合に関する説明が一切なされていないこと等から付保割合の適用を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を検討するとともに意見聴取を行った結果、損傷の部位・程度について事実認定を行うことは極めて困難であること、付保割合の規定が存在するものの過去の保険金支払において付保割合が全く考慮されてこなかったことも事実であり、かかる経緯およびその理由も判然としないところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、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、強風によりブロック塀が倒壊したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①ブロック塀は地表に非常に接近した場所に位置しているため、風圧の影響を受ける可能性は乏しいこと、②建物に一切の損害がないにもかかわらず、ブロック塀だけが強風により倒壊したということは物理的に考え難いこと、③ブロック塀が土圧で敷地外に押し出された可能性は否定できないことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－45】[保険金の支払]

申立人は、漏水により建物内に水濡れ損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は一部の損害について支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、キッチンメーカーが倒産して純正部品の入手が困難であること等の事情を考慮し、円満解決に向けてキッチン設備の全交換を認める判断を行い、保険金認定額を変更することを提案した。

これに対して申立人は、紛争の早期解決の観点から保険会社提示内容について合意する意向を示した。

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

【火災保険－46】[保険金の支払]

申立人は、集中豪雨により、エスカレーターが破損したため、マンション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、当初、エスカレーター下部に位置する機械室上部が床面に当たると判断したが、機械室は人の立ち入りが可能なため、その底部を床面とみなし、床上浸水損害に該当して支払対象であると認め、見積書記載額を保険金として支払う旨提案した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の保険金を支払う旨の和解案を提示したところ、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－47】[保険金の支払]

申立人は、所有する建物の水道管の凍結による漏水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、「水濡れ」または「破損、汚損等」の事故に該当するためには、「給排水設備の破損もしくは詰まりにより発生した漏水」または「不測かつ突発的な事故」が立証されなければならないが、実際に事故が発生したことおよび事故と建物の損害との間の因果関係の立証が不十分であるとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえ検討した結果、一部の損害を事故によるものとして認定し、保険金を支払うこと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追加の保険金を支払う和解案を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－48】[保険金の支払]

申立人は、浴室脱衣所に水漏れが発生し脱衣所の床が腐食損傷したため、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、給排水設備については、WEBサイト上のQ&Aで具体例を説明しており、「水道管、排水管、貯水タンク、給水タンク、トイレの水洗用の設備、雨樋、浄化槽、スプリンクラー設備および装置、スノーダクトなど」が給排水設備に該当し、「流し台、風呂槽、洗面台等」の本体は給排水設備には該当しないと主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、浴室の本体や浴室ドアのパッキンが給排水設備に含まれると解釈することには無理があり、また保険会社のWEBサイトに記載された給排水設備の説明からも、そのような解釈を導くことはできないことから、この点についての申立人の主張には理由がなく、保険金の支払を認める根拠を見出すことが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、転倒事故により受傷し後遺障害が残存したため、企業活動総合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、①申立人が主張する痛みは常時の疼痛と捉えることは困難であり、症状に一貫性・整合性がないこと、②医療記録等によると、事故後旅行に行き、ゴルフを再開していること、③申立人は契約の補償対象者であって、被保険者(保険金請求権者)ではなく、保険金請求権を有しないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－50】[保険金の支払]

申立人は、タイヤ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>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が自宅敷地内に保管していた自家用車の夏用タイヤが盗難被害に遭ったとして、保険契約に基づく保険金の支払を求めたところ、タイヤの保管場所は、外部から容易に侵入できない等一定の防犯性が確保された場所の中に保管されているとは言えないことから、保険約款に定める免責事由「保険の対象である収容家財が屋外にある間に生じた盗難」に該当し、保険金支払対象外である旨主張した。

これに対し申立人は、①約款には「屋外」の定義について明確な規定がないこと、②タイヤの保管状況が建物裏側の生活領域内に位置していたこと、③盗難を実行するためには敷地内への侵入を要すること、④申立人は通常の生活において合理的と考えられる方法によりタイヤを保管していたこと等から、一定割合での保険金を支払うべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、タイヤが保管されていた場所が建物の外に位置し、かつ、外部から出入りすることが容易であることは一見して明らかであって、タイヤの盗難は「屋外」で発生したものと解すべきであると判断した。

このため、保険会社および申立人には本紛争に関して何らの債権債務が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－51】[保険金の支払]

申立人は、ベランダの軒天先端のコンクリート塊が落下して損害が発生したため、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外壁躯体のコンクリート内部で、鉄筋が腐食・錆化し、それに伴う爆裂によってコンクリート片が落下した状況が明確に確認されること、②脚立や工具、ハンマーが当たったとしても、表面に傷がつくだけで、構造を破壊するような衝撃に至らないこと、③事故は、経年劣化が原因で生じたものであることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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検討した結果、保険会社の主張が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－52】[保険金の支払]

申立人は、強風により飛来した木材が給湯器に当たったことにより損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①保険契約は「外部からの物体の落下・飛来、不測かつ突発的な事故、電氣的・機械的事故等」を補償対象から除外していること、②事故日の風速や損傷状況から風災で飛来した木材が衝突しての給湯器の損害は考え難いことから、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修理業者は木材の衝撃で給湯器が壊れたと述べたこと、②給湯器は建物間にあるため風量が増し、風災での飛来物の衝突の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に基づき検討した結果、保険約款から保険会社が主張するとおり、事故は保険契約の保険金支払の対象事故に含まれないと判断した。

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がないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－53】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①網戸の損害は雹災と認めること、②屋根の損害は衝突痕がなく屋根材の材質由来の経年劣化であり、雹災と認め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、屋根に雹損の衝突の典型的な損傷状況が見られず、屋根の材料特性に起因する劣化であり、雹災によるものではないとの専門家の意見は妥当であると判断した。

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

【火災保険－54】[保険金の支払]

申立人は、落雷により建物の屋外設備である水中ポンプが損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①約款により水中ポンプは保険の目的に含まれないこと、②代理店が水中ポンプが補償対象になる旨の誤った説明を行ったことは事実であるが、代理店の誤った説明と申立人の支出

との間に相当因果関係はないことから、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に基づき検討した結果、①水中ポンプは約款に規定する保険の目的に含まれないこと、②代理店の誤った説明と交換費用支出との相当因果関係の存在について、申立人において立証されたとは言い難いものの、紛争の原因が代理店の誤った説明により申立人に少なからず精神的負担を与えたことを考慮し、保険会社は一定の和解金を支払うのが相当であることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して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。

【火災保険－55】[保険金の支払]

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

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、スレート屋根材の割れ、ずれは突発的な強風の風圧力によって発生したものではなく、飛来物の衝突痕もないことから、風災による事故とは判断できず、保険金の支払対象にならない旨主張した。

これに対して申立人は、①スレートの破断面は鋭利な断面になっていること、②発見時スレートが反転して雪止めに引っかかっている状態であったこと等から、スレートが施工不良や経年劣化によって自重でズレ落ちたのではなく何等かの力が加わった結果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も踏まえて検討した結果、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とは認め難いと判断する保険会社の意見について合理性があり妥当なものであるため、保険金の支払対象外と判断した。

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紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－56】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物に損害が生じたため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①クロスのしわ、亀裂は、様々な要因によっても生じるものであり、地震との因果関係が不明であるため認定できないこと、②基礎のひび割れは、モルタル塗りに生じているものであり、基礎本体部分には損傷は生じていないことから、一部の主要構造部および内壁の損傷を認定して一部損であることを主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、クロスのしわ、亀裂や基礎のひび割れは地震によるものでは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部損に相当する保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－57】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①風災の影響により棟板金破損に至る場合に見られる事象が確認できなかったこと、②経年劣化や建材の材質に起因する可能性が高く、風災以外に考えられる複数の要因が複合的に作用して、時間をかけて進行したものであることから、風災によって生じたものではないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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

【火災保険－58】[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、保険会社の一部損の認定に不満があったことから、小半損の認定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＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、地震と因果関係のある損傷箇所は申立人が主張する基礎と外壁の損傷の一部分のみであり、その他の損傷は明らかに古い損傷であるため地震との因果関係はない等として、一部損の認定が妥当である旨主張した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、無責の判断も可能であるが、専門家の意見においても一部損と判断した保険会社の意見を許容するという結論を踏まえ、申立人および保険会社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－59】[保険金の支払]

申立人は、雪災により建物の雨樋が破損したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、雪災による損害と認めた以外の損害は、積雪によって軒樋が水平方向にS字に変形することではなく熱変形によるものであることから、提示した保険金以上の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①数年前の点検の時には確認できなかった損傷であること、②数年間に樋が熱変形するような過酷な気象データや発生事例は示されていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社の提示額を超える申立人の主張は認めることはできないと判断した。

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

【火災保険―60】[保険金の支払]

申立人は、突風により敷地内のフェンスが倒壊したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、フェンスを確認したところ著しい経年劣化のダメージがあることから風災による損害でなく、経年劣化による損害として保険金支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①風災の発生を保険会社が認めていること、②フェンスはL字構造であることから老朽化による倒壊ではないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、保険会社が損害算定した額が不当なものとは言えず、この損害額が自己負担額の範囲内であって、保険会社に対し、保険事故による保険金請求権はないと判断した。

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―61】[保険金の支払]

申立人は、強風で建物が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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屋根に生じた損害の認定額については争うこと、②基礎の損害については風災補償の対象外と判断したこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、基礎については、本件事故による損傷である旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①保険会社判断は妥当であること、②保険会社は紛争解決手続前の段階において、風災によって生じた損害として、手続後に提示した認定額よりも高い額を提示していた事実が認められることから、保険会社に認定額の再検討を求めたところ、当初認定額に追加した和解案の提示があった。

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

【火災保険―62】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①台風は築後20年弱経過した時期に発生したものであること、②リフォームした履歴は見当たらず、屋根の再塗装工事等のメンテナンスが行われた形跡もなかったこと、③強風による飛来物接触の打痕が見当たらなかったこと、④撮影した写真からも、屋根の破損箇所の周辺において、他の複数箇所にひび割れが多数確認されており、これらが経年劣化によるものであることが明らかとなっていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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、損害の原因は経年劣化であるとする保険会社の主張に合理性があることを確認した。

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

【火災保険－63】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、損傷は地震によって発生した損傷と認められないため、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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、ひび割れやクロスの浮き等は確認できるが、その形態や状態等から地震による建物の損害と一義的に認定できず、申告された地震以外の地震の存在が確認できることから、申告された地震によって生じた損傷と認定することは困難であると判断した。

本件紛争の解決を図るためには、損傷原因が申告された地震によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそれを客観的に判断することはできず、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－64】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、ひび割れは、その幅等から地震により発生した損害と認められない旨主張した。

これに対して申立人は、ひび割れは地震前に存在せず、地震後に顕在化した旨主張し、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、ひび割れが地震によって生じたと認めることは困難であると判断した。

本件紛争の解決を図るためには、損傷原因が地震によるものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料等からはそ

それを客観的に判断することはできず、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－65】[保険金の支払]

申立人は、落雷や短時間による停電復旧時に発生するサージ電圧またはサージ電流により給湯器が損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社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建物所在地を中心とする半径2km圏内に落雷が観測された事実を確認できず、また、制御トランスが故障していないにもかかわらず制御基板だけが落雷で故障するとは考え難いこと、②破損・汚損の可能性についても漏水や電装基盤のショート痕跡もないこと、③内部容量が低下したコンデンサで短絡が発生し、その部分が損傷した事故と認められるが、内部容量の低下は長年の使用により生じるもので、保険金を支払わない場合に規定されている消耗劣化に該当することから、保険金支払対象ではない旨主張した。

これに対し申立人は、①气象台予報官の意見として突発的な雷発生は把握できないこと、②検知局からの距離が遠くなるほど評定精度が下がること、③管轄電力会社に確認したところ、5分以内の停電は把握できないこともある旨主張し、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、給湯器に生じた損害の原因に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－66】[保険金の支払]

申立人は、地震により建物に損害が生じたため、地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は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外壁のひび割れの大半は乾燥収縮によって生じたものと判断されること、②クロスのしわは、素材や構造の性質上、通常生じるものであること、③基礎のひび割れの大半はコンクリート表面の乾燥収縮によって生じたものと考えられることから、地震によって生じた損害ではないとして、保険金の支払には応じられない旨主張した。

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、いずれも地震によって生じた損害とは言えないと判断した。

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

【火災保険―67】[保険金の支払]

申立人は、所有する建物が雹災で損傷したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①西面に雹痕のような斑状の塗膜剥離を確認したが、西面以外の外壁は経年劣化と考えられ支払対象外と判断したこと、②西寄りの南面の屋根部については、雹による塗膜剥離と判断したが、その他の部分は雹による損害とは認められなかったこと、③棟板金については、雹痕ではなく経年劣化による損害と考えられることから、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とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、保険会社が提示する金額が十分に申立人に寄り添ったものであることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して提示済の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―68】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①強風や飛来物の衝突等に見られる、外力による一過性の事故を示す痕跡が確認できないこと、②屋根板金部および防水処理部に劣化、防水材の硬化、シーリング剥離、屋根材の踏み割れ損害が確認できる等から、損害は風災に起因して発生したものではないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①放水試験の結果、浸水がないことを確認していること、②シーリングに剥離は認められずひび割れもなく、柔軟性を保っていること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、損傷は台風の影響によるものではないとの専門家の意見は妥当と判断した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何ら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―69】[保険金の支払]

申立人は、大雪の影響で太陽光発電システムが故障し交換が必要となったため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、申告の損害は経年的な影響による部材の消耗・劣化が原因と推察されることから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料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。

【火災保険－70】[保険金の支払]

申立人は、火災によって工場が損害を被ったため、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、保険会社は一部保険として比例てん補を適用し、支払額を減額したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①パンフレットでは比例てん補との文言を用いていないが、保険価額＝保険金額でなければきちんとした補償を受けられないことを説明したこと、②固定資産台帳をベースとした評価方法は物件評価の一般的な手法であり問題ないこと、③申立人が提出した固定資産台帳には中古物件が含まれていたこと等から、保険会社による保険価額の算定は適切であり、比例てん補を適用すべきである旨主張した。

これに対して申立人は、①以前他社で加入していた保険では補償が時価になっており、代理店作成によるパンフレットで新価による保険契約を提案されたこと、②比例てん補に関する説明を受けていないこと、③加入時の物件評価についても固定資産台帳による机上の算定しか行わず実態を把握していなかったことから、保険金額すべてが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等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。

【火災保険－71】[保険金の支払]

申立人は、風災により建物天井部の水染みやたわみ、押し入れ床面の傾斜損害が発生したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①2階和室天井については、雨漏りの痕跡はなく、天井材に湿気による水染みがあるが、それは軽微な結露が繰り返されたものであり、たわみについては経年による吸湿と野縁材どうしの釘のゆるみに起因するものであること、②1階和室天井についても2階和室天井と同様の原因が考えられること、③1階和室押し入れ床面傾斜については外周部の基礎立ち上がり側面に設置されている「受け材」の天端レベルが大引材下端より下方に設置されているため大引材が顎掛けとして適切に支持されておらず、経年によりたわんで傾斜を生じさせていることから、いずれも風災によるものではない旨主張した。

これに対して申立人は、ハウスメーカーは施工に問題はないとの見解を示していること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、事故の原因が風災である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－72】[その他]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①建物は前所有者から申立人が譲受したものであり、建物が譲渡された事実は、譲渡された時点では伝えられていないこと、②申立人は契約の被保険者にはならず、建物が譲渡された場合でも、契約が自動的に保険の対象とする旨の定めはないこと、③保険契約者でもなく被保険者にもならない者が保険金請求権の請求主体とならないのは当然の結果であることから、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

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

【傷害保険－1】[契約の管理・保全]

申立人は、代理店から送付された団体生活総合保険にかかるダイレクトメールおよび加入申込を行ったスマホサイト等の募集文書の記載が不十分であったため、加齢により保険料が大幅に増加することを認識できず、契約内容を誤認させ、申立人が望まない契約を締結させられたとして保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①保険の案内やWEBサイトには、高齢期の月額保険料表が掲示されていること、②保険契約は、一定の高齢期まで自動更新であるが、契約者からの申出により契約を更新しないことができること、③月額保険料表または満期前に送付される「ご継続のご案内」には、継続後保険料(月払)が記載されており、これを参考に継続の可否を判断できるようになっていること、④申込前に疑問点等がある場合に電話で対応可能なコールセンター窓口を設けていること等から、保険契約の勧誘、仕組み、保険会社のサポート体制には問題がなく、また、契約期間中、保険事故が生じた場合に申立人は保険金の支払を受けることができたのであり、その間の保険料を返還することはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社が、案内やWEBサイトにおいて月額保険料表を掲示しておきながら、保険料が大幅に上がる一定の高齢期の保険料を記載していなかったことについて、この保険が高齢時に特に真価を発揮する介護一時金と低廉な疾病入院費用のみを補償する保険である点から、保険会社の勧誘に不十分な部分が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、解決金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－2】[保険金の支払]

申立人は、地元のだんじりの事故により負傷したため、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は請求の一部を損害として認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったものの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、代理店は申立人の問い合わせに対し、①健康保険対象外の治療院は、通院保険金の支払対象外であること、②1日に複数の病院に通院しても通院保険金は1日分であること、③後日申立人等との面談時も、1日に複数の病院に通院しても通院保険金は1日分であることを説明したことから申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①代理店を訪れた際、申立人の配偶者が健康保険の適用されないところでも傷害保険の支払対象になるかを問い合わせたところ、代理店側が「出ます」と答えたこと、②申立人は代理店から渡されていた同意書に治療を受けていた治療院名を記載して提出していたが、それに対して特段保険会社からの連絡がなく推移し、後日になって初めて治療院の通院保険金が支払われない旨の説明を受けたことを主張し、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、代理店が治療院への通院も保険金支払対象であると発言した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、また、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。

【傷害保険－3】[保険金の支払]

申立人は、サッカーの試合に出場し、右足を負傷したことにより、「右足関節インピンジメント症候群」が発症したため、傷害保険に基づく入院および後遺障害に係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の。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人が受傷に関する供述を変遷させたこと、②申立人が治療を受けたインピンジメント症候群は保険金支払事由として定められている「急激性」の要件を満たさないこと、③申立人が受けた治療は既往症であるインピンジメント症候群に対するものであり、保険事故との因果関係がないこと、④それゆえ、後遺障害との間にも因果関係はないこと等から、保険金請求は認められない旨主張した。

これに対して申立人は、①供述が変遷したのは、記憶が曖昧であったためであること、②試合中の外的衝撃により、症状を顕在化させたものであるため「急激性」の要件は満たしていること、③保険事故と治療の因果関係は、医療機関の診断で確認されていること、④保険事故と後遺障害の因果関係は、主治医の見解で示されていることから保険金請求は正当である旨主張し、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、申立人の申告内容の信憑性および事故と入院治療・後遺障害との間の因果関係の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からは、それを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－4】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に携行品である水中カメラの盗難被害に遭ったため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、盗難に遭ったとされる水中カメラは、①申立人から離れた路上に放置されていたこと、②盗難被害に遭ったことを2時間も覚知しておらず申立人の管理下にあったとは言えないこと等から、約款で規定する携行品に該当しないため、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①カメラを目から離れた時間は1分程度であり、一時的にその場を離れたに過ぎないこと、②水中カメラは塩抜き作業によりケースを開け内部を確認することができないため、直ちに盗難事実に気付くことはできないこと等を主張し、反論した。

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

【傷害保険－5】[保険金の支払]

申立人は、転倒により負傷して固定装具を装着したため、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、約款の規定により、骨折、脱臼、靱帯損傷等の傷害を被った部位を固定するために医師の指示によりギプス等を常時装着したときは、その日数について傷害通院をしたものとみなされるところ、本件装具は固定能力が関節の動きを完全に制限するものではなく、ギプスと同程度に固定することができるものには該当しないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、医師よりギプスと同等の装具を装着することで業務等への支障を最小限にできると提案されて、医師の指示のもと装具の装着を決定したこと等を主張し、反論した。

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

【傷害保険－6】[保険金の支払]

申立人は、がんの可能性があると診断され入院したため、団体総合生活保険に基づく疾病入院時一時金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は保険期間開始前にかんがの疑いと診断されていること、②疑いと診断された時点に約款上の発病と捉えることができること等から、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①他の疾病の疑いで受診したもので、がんの疑いで受診したものではないこと、②入院は検査のためであり、保険期間開始前に発病はしていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、①がんの疑いと診断された日を医学的に発病日とすることはできないこと、②保険期間開始前に検査入院の原因となった他の疾病があること等を確認した。

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

【傷害保険－7】[保険金の支払]

申立人は、手術を行ったため、団体総合生活保険に基づく疾病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「疾病を発病した時が保険期間の開始時より前」の場合には、保険金を支払わない旨が規定されていること、②医師は保険期間の開始時より前の時点で申立人の疾病を診断しており、当該疾病は手術の原因と同一の疾病であるため、発病が保険期間の開始時より前と判断せざるを得ないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【傷害保険－8】[保険金の支払]

申立人は、眼鏡を含む航空機寄託手荷物が遅延したが、事故受付担当より代替品の購入は「当日受け取り必須」との説明があったため、旅行期間終了日の購入を躊躇していたが、旅行期間終了後にやむを得ず眼鏡を購入したため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険契約の特約条項では、寄託手荷物が運搬されなかったために、責任期間中に被保険者が目的地において負担した費用を損害とみなし、保険金を支払うと定めているところ、申立人の費用負担は、責任期間外に発生したものであるから、保険金を支払う場合の要件を満たしていないと主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人と事故受付担当の通話記録では、事故受付担当は当初「当日に納品されず、旅行期間中に使用できない場合は、補償が難しい可能性がある」と案内していたが、その後、同じ通話中に「運用変更があり、旅行期間中の購入であれば、旅行期間中の使

用有無は問わないことになった」と訂正し、旅行期間中の購入の事実が必要であることを説明していることを確認した。

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

【傷害保険－9】[保険金の支払]

申立人は、官公庁への出頭日の変更に伴い海外渡航を中止したことによって、航空券代および宿泊費に関してキャンセル費用が発生したため、海外旅行保険の旅行キャンセル費用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官公庁へ出頭することにより旅行を中止したわけではないこと、②「イベント」、「イベント等」の定義によれば、「興行」とは一般的に鑑賞、観戦を主な目的とした観客を集めることを目的とした催事を意味し、官公庁への出頭はこれに該当しないことから、官公庁出頭日の変更は、約款に定めるキャンセル事由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、官公庁による出頭日延期の通達は「不測の事態」であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、官公庁への出頭日の変更が約款に定めるキャンセル事由に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－10】[保険金の支払]

申立人は、充電していたモバイルバッテリーが発火したことにより、友人が賃借している建物を焼損破壊させたため、団体総合生活保険の個人賠償責任特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①失火責任法により申立人に重過失がなければ法律上の損害賠償責任を負担する必要はないことから保険金支払対象外であること、②事故当初の申立人は、事故状況を詳細に申告できず、またその後の申告によっても申立人に損害賠償責任の生じる事故とは認められなかったこと、③申立人に対しては、当初から法律上の損害賠償責任が生じれば保険金の支払対象であることを伝えていたこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、事故報告当初から失火責任法の適用や重過失についての説明を保険会社から受けていれば、被害者に対する適切な対応が可能であったこと等を主張し、反論した。

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

【傷害保険－11】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に発病したことにより、ホテルの延泊料金および帰国航空券の再購入費用が発生したため、海外旅行保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①約款の規定により保険金の支払を受けるためには、医師の診断に基づく治療を受ける必要があるところ、申立人は、医師の診断を受けないまま延泊料金および帰国航空券代を支払ったこと、②海外サポートセンターのオペレーターの対応にも問題がなかったことから、保険金の支払には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、オペレーターが申立人の姓を聞き間違えたため、契約の存在が確認できないとして医療機関の紹介を受けることができず、医師の診察を受けることができ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した結果、申立人の姓名の「名」と生年月日を正確に聴取したにもかかわらず、契約が見当たらないとして、契約関係の確認作業に固執し、医療機関の紹介を行わなかったオペレーターの対応は問題があったと言えるものであり、申立人が医師の診断を受けることができなかったことにつき保険会社に一定の責任があるものと判断した。

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

【傷害保険－12】[保険金の支払]

申立人は、海外旅行中にバッグを盗まれたため、海外旅行保険に基づく携行品損害補償特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人がバッグから完全に目を離した状態であったため、バッグは「携行する身の回り品」に該当しないこと、②「携行する身の回り品」に該当するとしても、バッグを席に置いたまま離席したものであり、「保険の対象の置き忘れまたは紛失」に該当する可能性もあることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【傷害保険－13】[保険金の支払]

申立人は、がんと診断されたため、団体総合生活保険のがん補償基本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告知質問に「今までに」とあるのは、「告知時点以前すべて」を指すものであり、文言上問題ないこと、②契約加入以前に、がんと診断されていた事実がある以上、約款規定により契約は無効であることから、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告知質問の「今までに」という表現が漠然として曖昧であり、不明確であることから、がんについて数年以上前のものは申告義務がないこと、②今回発症したがんと過去のがんの因果関係も医学的に認められず、告知する義務もないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①保険約款規定により、保険契約後がんに罹患した場合、保険契約継続関係が許され、一定の場合には再発したがんについても保険金の支払を受けられること、②事案の事実関係を比較するとき、本件がんと因果関係のない過去のがんの診断を受けた事実をもって契約を無効とし保険金の支払を拒絶することは、あまりに均衡を失うものであると判断した。

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

【傷害保険－14】[保険金の支払]

申立人は、トレーニング中に負傷して固定装具を装着したため、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装具は患部の安静を目的に装着を指示されたものであること、②金属副子が挿入されているものの、シーネのように関節の動きを完全に制限するものではなく、シーネと同程度の固定能力を有するものではないこと、③装具製作者から、装具はサポーター類であり、軟性装具であることを確認していることから、装具は約款に規定されるギプス等には該当しないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①保存療法のため金属副子入りの装具を作成し、主治医の指示により治療のため装着していたこと、②装具はシーネと同程度の強度があることを主治医から確認していること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、募集パンフレットの「ギプス等」の用語説明の中に、ギプス等に含まれない具体例として厚紙副子が明記されている一方で、一見強度が高いと思われる金属副子が明記されていないのは保険会社の過失と考えられると判断した。

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

【傷害保険－15】[保険金の支払]

申立人は、両膝の不調により就労できなかった期間があるため、所得補償保険の債務返済支援特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①約款に定めるとおり保険金支払対象となる就業障害が認められる期間については、客観的な医学的根拠をもって証明されるところ、本事案において医師が就業障害の状態を認定した期間は、医療機関の診断書に基づく期間であること、②認定期間に基づく保険金の支払に当たり、申立人の明確な了承の意思を確認していることから、認定期間を超える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、現在も通院継続中であり、無収入であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、他の医療機関からの診断書等の提出はなく、認定期間を超える就業障害の状態を確認することはできなかったことから、就業障害の状態にあったことを示す客観的な医学的根拠が医療機関の診断書のみであることを前提にするならば、就業障害の状態として認定できるのは本件期間であり、認定期間に基づく保険会社提示金額が保険金として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示されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－1】[保険金の支払]

申立人は、交通事故により受傷したことにより後遺障害を認定されたため、団体長期障害所得補償保険に基づく債務返済支援保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険約款では「就業障害」の解釈について、「身体障害により、被保険者の経験、能力に応じたいかなる業務にも全く従事できないこと」と規定されており、保険約款上の就業障害が生じていないとして保険金の支払に応じない旨主張した。

これに対して申立人は、個人で外壁塗装業を営んでおり、障害により作業が行えないことは直ちに全業務の停止を意味し、就業障害が生じているのであるから、保険契約に基づき保険金を支払うべきである旨主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人の障害による休業時の状態が約款において定義される「就業障害」に該当するか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社は、和解による解決を望まない姿勢を示していることから、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がないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－2】[保険金の支払]

申立人は、低床トレーラーで貨物輸送すべきところを誤認し、積載物が高さ制限標識に接触し損傷したため、運送保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険金を支払わない場合として特別約款の保険金を支払わない場合「輸送用具または積載方法が貨物を安全に輸送するのに適さないこと」に該当することから、申立人の要求に応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①約款にて「重大な過失」が削除されているため、「輸送用具または積載方法が

安全な輸送に適さない」場合とは「故意」またはこれに匹敵する重大な過失のみに限定されるべきであること、②輸送用具や積載方法に問題はなく、高さ制限の認識がなかったことによる事故であり、過失は軽いこと、③道路法上の車両の高さ制限に違反する運行が、貨物の安全輸送に適さないとは言えないこと、④保険契約時に高さ制限による事故に免責が適用されると説明を受けていないこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、本件紛争の解決を図るためには、輸送用具や積載方法の安全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。

【新種・海上保険－3】[保険金の支払]

申立人は自宅兼事務所において、転倒し障害傷害を負ったことによって業務継続が困難となったため、業務災害補償保険に基づく休業補償保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故後も法人代表者として管理・事務を継続している事実があること、②申立人が主張する症状は事故前から継続している側面が相当強いと判断すること、③既往症に対する休業補償保険金は支払済であることから、保険金の支払には応じない旨主張した。

これに対して申立人は、①日常生活も不自由な状態で業務に就ける状況ではなかったこと、②社長業を行っていたという判断で保険金が支払われないのであれば役員を辞めていなければならないこと、③24時間補償という表示・説明との間に差があると感じており、役員には無意味な保険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、本件事故によって身体障害を被り、就業不能の状態であったことは認められないため、休業補償保険金の支払対象外と判断し、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て受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－4】[保険金の支払]

申立人は、建築物の瑕疵についての損害賠償請求訴訟で応訴して争訟費用が発生したため、建築士賠償責任保証制度に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①契約には応訴費用の補償はされないこと、②申立人が契約した当時は応訴費用を補償する「応訴費用特約」は存在しなかったこと、③後に「応訴費用特約」が開発されたからといって、契約に事後的・遡及的に応訴費用の補償が及ぶように補償範囲が拡張して適用されることはないし、そのような合理的期待を生じさせるものでもないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

ないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－5】[保険金の支払]

申立人は、携行品の盗難被害にあったため、クレジットカードに付帯されたショッピングプロテクションに基づき保険金の支払を求めたところ、保険会社が申立人の要求に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、盗難を裏付ける客観的な資料の提出や情報がないため、保険金支払の対象外と判断した旨主張した。

これに対して申立人は、盗難品の購入履歴や当日の行動、警察への届出内容等を根拠に盗難事実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、携行品盗難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－6】[保険金の支払]

申立人は、ヘリコプターが墜落して全損に至ったため、動産総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は十分な補償内容を提示しなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故時点におけるヘリコプターの時価について、製造当時の価格(再調達価額)から減価償却を行うことにより算出した結果、再調達価額の50%以下となるので、約款の規定により契約上の時価は保険金額の50%の金額となること、②事故において既に保険金額の50%の金額を支払っていることから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、契約締結時にヘリコプターが墜落して全損に至った場合は、保険金額全額が支払われるとの説明を受けていたこと等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①事故時のヘリコプターの時価算定について、時価とは保険事故時点の市場における経済的価値を意味するものであることから、税務申告上の会計基準によって算定されるものではないものの、保険会社から会計基準のほかは、再調達価額の50%を下回っていたことを示す資料の提出はないこと、②申立人からも時価が保険金額相当であることを裏付ける証拠も提出されていないこと、③契約以外に複数回にわたり契約の保険金額と同額の保険契約を締結している事実が認められ、保険金額に近い保険金の支払があるとする申立人の期待には相応の合理性があること、④事故が発生するや、保険金額が超過であったとして過大に領収した保険料を返還する保険会社の対応は、保険契約者の合理的期待を損なうものとして、保険実務上も問題があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の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。

【新種・海上保険－7】[保険金の支払]

申立人は、マンションの足場撤去の際、足場材を倒しエントランス壁面タイルに損害を与えたため、企業活動包括保険の賠償責任特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに一部応じなかったことから、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、既存のタイルが廃番で、色も同色がなかったため6枚を購入し、交換するとしても、タイルを6枚セットで仕入れざるを得ないことを考慮して部材費は全額認容するが、工賃については、損傷したタイル交換のみしか認容することはできないと主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、賠償責任保険は、原則として保険事故により損害が生じた部分について、その損害を填補するために支払われるものであるところ、タイルが廃番となっていることから6枚セットで購入せざるを得なかったとの申立人の主張を受け入れ、6枚分の部材費を含めて損害額を算出した保険会社の対応は妥当なものであると判断した。

このため、保険会社は申立人に対し、タイル6枚分の部材費および損傷したタイル交換の工賃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。

【新種・海上保険－8】[保険金の支払]

申立人は、要介護認定を受けたため、1年更新の団体医療保険に基づく介護一時金の保険金支払を求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①保険金の支払要件である所定の介護状態が90日を超えて継続したことが確認できなかったこと、②所定の要介護度が更新され所定の要介護度以上であった場合、介護一時金の支払対象になる可能性がある旨主張した。

これに対して申立人は、所定の要介護度が記載された更新後の介護保険被保険者証を提出するとともに、現状の要介護度の認定により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、現状において申立人が求める保険契約による保険金の支払は困難であるが、申立人から提出された更新後の介護保険被保険者証により申立人が保険金支払を求める保険契約の次更新期で同額の保険金の支払が可能であることを保険会社に確認した。

このため、保険会社は申立人に対して次更新期に介護一時金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－9】[保険金の支払]

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

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

保険会社は、①申立人が主張する事故によって受傷したことを裏付ける事実関係を確認できないこと、②相談先の医師複数名から外傷性の変化は確認できない見解を得たことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、申立人の申告する事故で受傷した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。

【新種・海上保険－10】[保険金の支払]

申立人は、消防用設備等の定期保守点検中に水漏れ事故が発生したため、賠償責任保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故の原因は、配管の腐食と考えられること、②点検手順に問題がなかったこと、③点検作業で水撃作用が生じて配管に影響を与えたとしても、既に配管に腐食による漏水が生じていたことが窺われ、損害との関係においては相当因果関係が認められないことから、申立人が損害賠償責任を負うとの認定に至らないとして、申立人の要求には応じられない旨主張した。

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

【交通賠償－1】[保険金の支払]

自動車同士の衝突により申立人が受傷した事故で、対人賠償における過失相殺と治療期間および慰謝料等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－2】[保険金の支払]

申立人自転車が交差点を徐行直進中、対向から右折進行してきた相手方自動車と衝突し負傷した事故で、損害賠償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。

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

【交通賠償－3】[保険金の支払]

申立人自動車が左折のため横断中の自転車の通過を待つて停車していたところ、後方から来た相手方自動車に追突された事故で、一方的な治療期間の打ち切りに納得がいかず、打ち切り後の通院費や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。

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

【交通賠償－4】[保険金の支払]

申立人自動車が相手方自動車に追突され、申立人が負傷した事故で、傷害慰謝料、後遺障害慰謝料および後遺障害逸失利益について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一5】[保険金の支払]

スーパーの駐車場に駐車中の申立人自動車のフロント部分に、相手方自動車がバックした際に衝突した事故で、フロントナンバープレートの損害認否について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計2回)を実施。

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

【交通賠償一6】[保険金の支払]

インターチェンジ付近において、申立人自動車が右寄りを走行中に、同前方左寄りを走行していた相手方自動車が、分岐点直前でウインカーの合図もなく急角度で進路変更をしたため両自動車が衝突した事故で、過失割合と修理代や代車費用について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一7】[保険金の支払]

病院の駐車場内において申立人自動車が停止中に、前方の相手方自動車が後退してきて衝突した事故で、過失割合と修理代や代車費用について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償一8】[保険金の支払]

路上に停車中であった申立人自動車に相手方自動車が後退した際に衝突した事故で、修理代・休車損害や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。

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

【交通賠償－9】[保険金の支払]

申立人自動車が左折のため、横断中の自転車の通過を待つて停車していたところ、後方から来た相手方自動車に追突された事故で、積載していた自転車に装着されていたサイクルコンピューターの修理代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。

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

【交通賠償－10】[保険金の支払]

申立人が自動車を運転中に相手方自動車と接触した事故で、事故態様における過失相殺について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－11】[保険金の支払]

マンション敷地内で相手方が共用部の防火扉を開けた際、申立人に接触し、申立人が負傷するとともに、腕時計も損傷した事故で、対人は慰謝料額等および対物は有無責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。

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

【交通賠償－12】[保険金の支払]

申立人が自転車を運転中に相手方自転車と接触して負傷した事故で、対人賠償の休業損害と慰謝料の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。

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

【交通賠償－13】[保険金の支払]

申立人隣家の相手方自宅の塗装を行った際、申立人自宅の窓や壁面に塗料が付着した事故で、損害認定額等について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－14】[保険金の支払]

申立人が歩行中に相手方自転車と接触して負傷した事故で、対人賠償における慰謝料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。

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

【交通賠償－15】[保険金の支払]

授業中に、相手方同級生が申立人の耳元で大声を出したことが原因で申立人は聴力が低下し、その結果、学校生活や家族全体の生活に大きな影響が出た事故で、実損害の有無および、それに伴って発生した各種費用に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。

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

【交通賠償－16】[保険金の支払]

申立人が商店街を歩行中、相手方自転車に接触され、負傷した事故で、治療費・交通費や傷害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。

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

【交通賠償－17】[保険金の支払]

申立人が地下鉄の階段で相手方に接触されて転倒し、負傷した事故で、申立人の既往症と対人賠償および着衣の対物賠償における過失相殺について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－18】[保険金の支払]

申立人の住居の前で飼われている犬が、リードで繋がれていない状況で家から出てきて、申立人の右の太ももを噛んだ事故で、保険会社の提示の損害賠償額について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

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

【交通賠償－19】[保険金の支払]

信号機付き交差点において、相手方自転車が赤信号を無視して交差点に進入し、青信号に従って横断歩道を歩行中であった申立人に衝突し負傷した事故で、治療費・交通費や傷害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＞

双方の意見聴取(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、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－20】[保険金の支払]

漏水事故により店舗と備品が水濡れ損害の被害に遭った事故で、相手側の賠償資力がいないため、建物の管理組合が契約している所有者全員を被保険者とする賠償責任保険で対応するように求めたところ、保険会社は賠償請求額を認めず争いになったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方の意見聴取(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、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

本統計号において使用している統計分類の内容 (用語の定義)

項目名		内容	使用箇所
相談		損害保険に関する一般的な問合せ	1.
苦情		保険会社等の対応に「不満足」の表明があったもの	
苦情解決手続		顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求めたもの	表紙 2.
紛争解決手続		紛争(苦情のうち当事者間で解決を図ることができないもの)について、顧客または保険会社からの申立てを受けて手続実施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	手続実施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	手続実施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