

平成27年度中に終了した紛争解決手続

1. 保険証券には「一生涯自動継続」と表記されているにも拘わらず、継続拒否の通知を受け取った。保険証券の表記通り「一生涯自動継続」を求めるとして申立がなされた。
調停委員会のあっせんにより、継続契約を締結しない代償として保険会社が和解金¥800,000を支払う事で合意。和解成立となった。
2. 水害に備え、実損補償の為の保険（火災保険：水害補償）に加入したはずが、保険金請求を行ったところ、水害事故の場合は設備・什器については保険金額もしくは保険価額のいずれか低い額の5%の支払いと回答された事により申立がなされた。
調停委員会のあっせんにより、損害額¥6,965,803の85%である¥5,920,9326を実損として認め、上記定額部分を控除した¥5,494,143を保険会社が支払う事で合意。和解成立となった。
3. 申立人は中学生の実子を被保険者とするこども総合保険の契約者（加入者）である。また申立人も育英費用として補償対象となっている。
申立人が交通事故に遭い、後遺障害保険金請求を行った結果、保険会社は保険金額を160万円とし、それに対する12%である¥192,000が支払われた。しかし、加入者証（保険証券と同様の効果）には、算出の基礎となる保険金額は「最高500万円」と表記されており、160万円の記載は見当たらないとして、500万円の12%である60万円の残金である¥408,000の支払いを求めて申立がなされた。
調停委員会は双方から提出された加入者証、パンフレット、重要事項説明書（以下「募集文書」という）に基づき検討を行ったが、加入者証をはじめとする募集文書において上記「最高500万円」は一見して把握できるが、160万円は容易に判読できないことから、申立人の主張する¥408,000を支払うべきとして特別調停案を提示した。これに対し、保険会社は当該和解案の受諾を拒否する為に訴訟提起を行ったことから、和解は成立せず終了した。
4. 申立人（法人）はグループ傷害保険契約者である。
同法人の前代表者が旅行先の旅館浴室内で死亡。申立人は死体検案書には不慮の外因死（溺水）との記載があることから傷害死亡保険金¥10,000,000を請求するも、保険会社は被保険者の死因は心疾患であるとして支払を拒否された為申立がなされた。
調停委員会によるあっせんの結果、最新判例は「保険会社が疾病による原因である旨の立証」が必要であることを保険会社に通知。保険会社は疾病を原因とする死亡であることを立証できないとして死亡保険金¥10,000,000の支払うことで合意。和解成立となった。

5. 申立人は同人を契約者、叔母を被保険者とする長期補償傷害保険契約を締結した。

被保険者がトイレで転倒し、頭部を強打したことにより死亡した。

申立人は死亡保険金の支払請求を行うも、契約者は被保険者の法定相続人ではないことから、法定相続人へ支払う旨の回答がなされた。

申立人は契約締結時の申込書に保険金受取人を申立人（契約者）と指定する機会が提供されず（死亡保険金受取人を法定相続人以外に指定する欄が設定されていない）、かつその機会が提供されていれば当然契約者を保険金受取人と指定したとして保険金の支払を求めて申立がなされた。

調停委員会は、両当事者の主張や両当事者から提出された資料に基づく限り、両当事者が納得できる解決案を見出すことは困難であると判断し、和解の見込みがないとして調停手続の打ち切りを通知。

6. 普通傷害保険被保険者が自動車ごと海中に没し死亡した為、法定相続人である申立人が死亡保険金の支払いを求めた。保険会社は被保険者の死亡は偶然な事故によって生じたものではないとの理由で支払いを拒絶した為納得できないとして申立がなされた。

調停委員会は、両当事者の主張や両当事者から提出された資料に基づく限り、両当事者が納得できる解決案を見出すことは困難であると判断し、和解の見込みがないとして調停手続の打ち切りを通知。

7. 車両保険契約者である申立人所有の車両がいたずら被害に遭い、修理工場に修理見積を依頼。修理工場側見積額は約¥780,000。保険会社側の見積額は約¥230,000であり著しく金額に乖離がある。保険会社による一方的な算出基準で認定されることには到底納得できないとして申立がなされた。

調停委員会は、両当事者の主張や両当事者から提出された資料に基づく限り、両当事者が納得できる解決案を見出すことは困難であると判断し、和解の見込みがないとして調停手続の打ち切りを通知。

8. 申立人は自動車保険契約者である法人の被用者（事故発生当時）であるが、社用車の運転を誤り、被害者の所有する原動機付自転車に接触し、自らも負傷したと主張したとして同契約者を通じて保険会社に保険金請求を行うも、保険会社は、事故態様が不自然である、車両の損傷箇所に不整合があるなどとして全ての保険金支払を拒絶した。申立人は被害車両の損傷状態、事故当日の申立人及び被害者の行動状況や目撃者の供述などから、相手方が保険金を支払わない理由は全く存在しないと主張して申立。

調停委員会は、両当事者の主張や両当事者から提出された資料に基づく限り、両当事者が納得できる解決案を見出すことは困難であると判断し、和解の見込みがないとして調停手続の打ち切りを通知。

9. 申立人は平成24年9月21日から一年間を保険期間とするインランド・フローター保険（現金・小切手・クレジットカード販売未収代金記録条項）契約を保険会社と締結していた。申立人は、業務用現金400万円が持ち去られ、これが盗難に当たるとして同契約に基づき保険金請求を行った。しかし保険会社は盗難の被害時点において当該現金は申立人の所有・占有物ではなかったとして支払を拒否。これに対し、同時点においてすでに所有権は申立人にあったと主張して申立。

調停委員会は、両当事者の主張や両当事者から提出された資料に基づく限り、両当事者が納得できる解決案を見出すことは困難であると判断し、和解の見込みがないとして調停手続の打ち切りを通知。

10. 申立人は、自動継続特約付帯の自動車保険を契約していたが、2014年8月8日以降の契約については自動継続がなされておらず。事故により保険金請求を行って初めて継続がなされていない事実が判明した。

保険会社の杜撰な事務処理により、上記の保険金請求・受領の権利が失われたとして申立がなされた。

調停委員会のあっせんにより、保険会社は申立人の請求内容に沿った形で解決する意向を示し解決金として¥22,846,857を支払う事で合意。和解成立となった。

11. ファミリー交通傷害保険契約者である申立人がバスから降車しようとして右足を縁石につけようとしたが、踏み外した結果右足アキレス腱断裂の傷害を負った。後遺障害保険金請求を行ったところ、保険会社は片足でも車両（バス）から踏み出したものは約款に規定する「搭乗中」にはあたらないとして支払を拒否。

申立人は片足がバスに残っていたことから「搭乗中」にあたると考え、保険会社の約款解釈は一方的であるとして申立。

調停委員会のあっせんにより、本件事故発生状況は「搭乗中」と一般的に解釈することが妥当であるとし、保険会社が解決金として¥200,000を支払うことで合意。和解成立となった。

12. 申立人は中学生の実子を被保険者とするこども総合保険の契約者（加入者）である。また申立人も育英費用として補償対象となっている。

申立人が交通事故に遭い、後遺障害保険金請求を行った結果、保険会社は保険金額を440万円とし、それに対する20%である¥880,000が支払われた。しかし加入者証（保険証券と同等）に表示された保険金額（1000万円）に対する20%ではなく、440万円の20%である88万円を認定額とした。

これに対し保険会社が主張する保険金限度額440万円については根拠の明示がない

として申立。

調停委員会によるあっせんの結果、請求額¥2,000,000と認定額¥880,000との差額である¥1,120,000の80%相当額である¥896,000を保険会社が支払うことで合意。和解成立となった。

13. 自宅に放火され、木製の塀及び門扉を焼損した。その際その放火犯が玄関ドアを蹴破り、玄関ドアにも損害を受けた。申立人は事故発生日に保険代理店に即刻事故報告を行い、後日修理見積書を代理店に提出したところ、玄関ドアの損害は支払対象か否かグレーだが何とかしますと回答された。ところが保険会社支払担当者からは代理店の発言は保険金支払とは関係ないと説明があった。しかし代理店に対する保険会社の指導責任がないということはある得ないのではと思い申立となった。

調停委員会は、両当事者の主張や両当事者から提出された資料に基づく限り、両当事者が納得できる解決案を見出すことは困難であると判断し、和解の見込みがないとして調停手続の打ち切りを通知。

14. 自動車保険（代車提供特約）契約

代車提供特約に基づき保険会社から代車が提供されたが、正当な代車サービスの履行がなされなかった為、申立人は修理工場が任意に貸してくれた車両を使用した。しかし、申立人の業務に支障があったとのことで、代車提供債務不履行の代償として¥646,550の支払いを求めて申立。

調停委員会は、両当事者の主張や両当事者から提出された資料に基づく限り、両当事者が納得できる解決案を見出すことは困難であると判断し、和解の見込みがないとして調停手続の打ち切りを通知。

15. 申立人（法人）は業務災害総合保険契約者である。

申立人の使用人（被保険者）が出張先で宴会中、泥酔の上入浴し死亡。申立人は業務中の災害死亡として死亡保険金¥30,000,000を請求。保険会社は、被保険者は今回業務外の宴会中にて死亡したので、業務中のみを担保する当該保険契約では支払責任無として支払いを拒否。

調停委員会のあっせんにより、解決金として¥10,000,000を支払うことで合意。和解成立となった。

16. 傷害保険の被保険者である申立人が風呂場で転倒し、第4腰椎圧迫骨折に伴う後遺障害が常時介護を要する状態となったとして保険会社に対して1000万円の支払請求をしたが、脊柱に中程度の変形を残すものとして300万の認定がなされた為、認定内容を不服として申立がなされた。

調停委員会によるあっせんの結果、保険会社が保険金額の10%相当額である¥1,000,000を支払うことで合意。和解成立となった。

17. 申立人は保険会社と自動車保険契約を締結していたが、契約継続にあたっては「保険契約の継続に関する特約」を付帯していたことから、契約満了日を過ぎた場合でも前契約が自動継続され、満期後一ヶ月以内に保険料を支払えば良い契約内容と理解していた。本件について満了日から12日経過後に保険会社に対し同特約を適用するよう要請した。これに対し、保険会社は上記特約が付帯される場合は、保険会社から「継続通知書」を申立人に送付するが、その前段階として申立人から走行距離の申告が必要であったが、今回は申立人から走行距離の申告がなかったことから申立人の通知義務が果たされていない為同特約を適用しないとして無事故等級の継承を拒否。6F等級の契約を提案し申立人はやむなく同案にて契約を締結したものの、この間に保険会社から「同特約を適用する為には走行距離の申告が必要であるとのルールは、前契約の契約期間の途中で変更された」ものとの回答については十分な説明を受けていないとし、前契約からの継続契約の成立及び6F等級にて支払った¥78,200から無事故等級が継承されるべき保険料である40,670との差額である¥37,530の返還を求めて申立がなされた。

調停委員会は、両当事者の主張や両当事者から提出された資料に基づく限り、両当事者が納得できる解決案を見出すことは困難であると判断し、和解の見込みがないとして調停手続の打ち切りを通知。

18. 2011年4月17日に重い鍋を持ち上げた際に右肩腱板断裂となった。

2014年7月11日に後遺障害保険金を請求したところ、経年劣化による既存障害として正規認定割合である20%からその5割を削減し10%の認定割合と回答された。しかし、経年劣化は既存障害にはあたらないとし、5割を削減せず20%の支払いを求めて申立がなされた。

調停委員会によるあっせんの結果、経年劣化は既存障害にはあたらないとして申立人主張とおり、保険金額の20%相当額である¥5,000,000を保険会社が支払うことで合意。和解成立となった。