

平成24年度中に終了した紛争解決手続の概要

1. 店舗のアーケードが一部損壊し、テナント総合保険で保険金請求したが、保険の目的に含まれないとして保険会社は支払いを拒絶。契約者は前々から取扱い代理店に保険の目的に含まれる旨確認していたとして、保険金の支払いを求めて申立。
調停委員会のあっせんにより、保険会社は和解金¥50,000を支払うべき旨の和解勧告案を提示。両当事者から和解案受諾書が提出された。
2. 被保険者が道路上での転倒により発症したとして後遺障害保険金（疼痛がある）を請求、保険会社は事故の事実が立証されていないとして支払い拒絶されたため申立がなされた。
調停委員会は、後遺障害保険金の支払い事由には該当しないとして調停手続の終了を通知。
3. 被保険者が、会社の指示による健康診断受診時に病院のベッドから転落し死亡したとして業務災害総合保険による死亡保険金を請求するも、保険会社は、病気治療のための入院であるとして支払いを拒絶。
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、調停手続の終了を通知。
4. 月払い（口座引き落とし）保険料が口座残高不足のため、一時契約が中断した。その後申立人により保険料が振り込まれたため、保険会社は契約を再開した。申立人は、保険会社の対応が不満として他社と同種の保険契約を締結したが、その旨の連絡を保険会社に行わず、再度残高不足により保険料不払いとなり、保険会社は当該契約を解除した。後日、他社から、前契約が解除のため無事故等級の継承ができない旨連絡があった。申立人は保険会社に対し不払いの保険料を支払うので、解除された契約を復活し、改めて解約処理を行うか、継続とするかどちらか選択して欲しい旨申し入れるも、保険会社は不可の旨回答。契約の解約処理または継続を求めて申立。
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、調停手続の打ち切りを通知。
5. 申立人は保険会社から自動車保険に付帯された弁護士費用特約の適用は可能であるとの回答を得たことから弁護士を起用し、保険会社はその報酬を弁護士に支払った。その後、保険会社は、当該特約が付帯していない契約であることに気づき、支払い済みの弁護士費用50万円余の返還を申立人に求めた。これに対して、申立人は、適用できないとわかれば弁護士を起用しないことも考えたこと、かつ、再三にわたり返還を求める電話を受け、精神的な苦痛を受けたことから損害賠償金として60万円の支払を求めるとして申立てがなされた。

調停委員会より和解金として¥100,000を支払うべき旨の和解勧告案を提示。両当事者から和解案受諾書が提出された。

6. 傷害保険被保険者である申立人から後遺障害認定等級の見直しを求めて申立。
しかし、申立人は、調停係属中に申立の取り下げを行わずに手続外で保険会社と和解したため、調停委員会は、調停手続きを打ち切った。
7. 自動車事故により胸椎圧迫骨折を受傷した申立人は、搭乗者傷害保険による医療保険金の支払い内容の見直しを求めて申立。
調停委員会のあっせんにより、保険会社は申立人に保険金40万円を支払うことで和解。
8. 傷害保険契約者たる申立人は傷害保険金および後遺障害保険金追加払い特約による支払保険金の見直しを求めて申立。
調停委員会のあっせんにより、保険会社は申立人に保険金3870万円（ただし、既払い金2870万円を控除。）を支払うことで和解。
9. 自動車保険契約者である申立人は、妻が起こした交通事故に関し、家族内運転者限定特約（家族であっても、契約締結後に婚姻した妻について追加の通知がないと被保険者とならない。）の取扱いの見直しによる保険金支払を求めて申立。
調停委員会は、和解の見込みがないとして調停手続きを打ち切り。
10. 海外旅行傷害保険において、預入荷物が破損し、中身が盗取されたとして、7件の貴金属アクセサリーについて保険金を請求するも、保険会社は盗取されたとするアクセサリーの存在が立証されていないとして支払いを拒絶されたことから申立がなされたものである。
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、調停手続の打切を通知。
11. 申立人は、保険会社との対人賠償交渉過程で示された治療費（通院期間）、休業損害額の見直しおよび保険会社の不適切な損害調査処理により精神的損害をこうむったとして申立。
調停委員会は保険会社が算定している損害賠償額のうち、傷害慰謝料部分を増額して損害総額を認定。既払い金を控除した151万6346円を追加支払いすべきである旨の和解勧告案を提示。両当事者から勧告案受諾書の提出があった。
12. 傷害保険被保険者が低体温症で死亡したのは川に転落したことが原因の傷害事故によるものであるとして、相続人である申立人から死亡保険金の支払いを求めて申立。
調停委員会のあっせんにより、保険会社は申立人に保険金2000万円を支払うことで和解。

- 1 3. 夫婦を被保険者とする傷害保険契約（月払保険料口座引き落とし支払方式）において、夫が死亡したことを保険会社に通知したにもかかわらず、7カ月にわたり、二人分の保険料が継続して引き落とされ、その結果口座残高不足を引き起こした。保険会社は残高不足による保険料不払いとして保険契約を解除した。しかし、保険会社が一方的に保険契約を解除したのは納得できず契約の継続を要求。また、夫は交通事故により死亡したものであり、死亡保険金の支払いを請求。

保険会社は、解除処理に時間を要したのは書類の不備によるものであり、契約の継続要求には応じられない、また死亡は交通事故から4カ月を経過しており、交通事故との因果関係は認められない旨回答した。

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、調停手続きの終了を通知した。

- 1 4. 火災保険の保険契約者である申立人は、配水管の破損により水濡れ損害が発生したとして保険金を請求。保険会社は、請求の配水管の修復費用、土壌入れ替え費用は保険の対象ではないとして支払いを拒絶。

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、調停手続きの終了を通知した。

- 1 5. 自動車保険の契約者・被保険者である申立人は、隣家建物および電柱に衝突し、車両損害および本人に傷害が発生。保険金（人身傷害・搭乗者傷害・車両損害）を請求するも、飲酒および薬剤の影響により通常の運転ができる状態ではなかったとして、保険会社は支払いを拒絶。保険金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、調停手続きの終了を通知した。

- 1 6. 保険会社は本来無事故割引継承ができない事例であるにもかかわらず無事故割引資格を継承できるとして引き受けた。自動車保険契約者である申立人は後日、無事故割引なしの保険料に精算させられるとともに無事故割引資格継承の特典を喪失させられたのでその損失の補てんを求めて申立。

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、調停手続きの終了を通知した。

- 1 7. 地震保険（家財）の被保険者である申立人は、東日本大震災により家財に損害があったとして保険金請求したが、一部損との査定が不満として申立。合わせて、賃貸契約の仲介者が保険代理店として保険（地震保険を含む）を販売したが、その契約過程

が不適切として、保険会社の謝罪を要求。

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、調停手続きの終了を通知した。

18. 傷害保険の被保険者たる申立人は階段から転落して発症したヘルニアの治療にかかる入院保険金・手術保険金・後遺障害保険金の支払いを求めて申立。

調停委員会のあっせんにより、保険会社は申立人に保険金69万円を支払うことで和解。

19. 申立人の夫（被保険者）は転倒により心肺停止し、蘇生後脳症による後遺障害が発生したとして、傷害保険金を請求。保険会社は、心肺停止は転倒によるものではなく、内在的な原因によるとして支払いを拒絶した。

調停委員会は、双方が譲歩し30%は転倒による症状寄与率とされ¥4,320,000を支払うべき旨の和解勧告案を提示。両当事者から和解案受諾書が提出された。

20. 転倒事故により後遺障害保険金を請求するも、腰部脊柱管狭窄症が寄与しているとして保険会社は25%減額案を提示。

調停委員会は、¥873,150を支払うべきである旨の和解勧告案を提示。両当事者から勧告案受諾書が提出された。

21. 自動車保険の契約者・被保険者である申立人は、交差点で自転車と衝突した事故に基づいて車両損害保険金の支払いを求めて申立。

調停委員会の和解のあっせんにより、保険会社は解決金として14万8701円を支払うことで和解。

22. 傷害保険の保険契約者・被保険者である申立人は、洞不全症候群と診断されたが、これは自転車運転中に転倒し、ペースメーカー埋め込み手術を行ったことから発症したものであるとして、入院・手術保険金の支払いを保険会社に求めたところ、保険会社は傷害の結果であることが立証されていないとして支払を拒絶。

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、調停手続きの終了を通知した。

23. 自動車保険(7月25日更改日)の保険契約者である申立人は、6月17日発生の事故にも適用できるものと理解し、11月29日に電話で弁護士費用特約を付帯した。その後保険会社から適用できない旨の説明があったが、特約付帯時にはそのような説明は受けていないので納得できないとして弁護士費用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、調停手続きの終了を通知した。

知した。

24. 交通事故被害者である申立人は、休業補償日数の見直しを求めて申立。

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、調停手続きの終了を通知した。

25. 傷害保険の保険契約者・被保険者である申立人は、温泉施設風呂場で転倒、左足関節等を捻挫し、通院したとして保険金を請求。保険会社は支払を拒絶。理由不詳。

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、調停手続きの終了を通知した。

26. 傷害保険被保険者である申立人は、入院保険金・後遺障害保険金の支払い内容の見直しを求めて申立。

調停委員会のあっせんにより、保険会社は申立人に保険金150万2540円（ただし、既払金73万5140円を除く。）を支払うことで和解。

27. 経営保全プラン保険の保険契約者・被保険者である申立人は、漏水により休業が発生したとして休業保険金450,000円の支払いを請求したが、実際の休業損害は小さく、76,500円との査定結果となったが、契約時の説明が不十分であったとして、約定通りの保険金45万円の支払いを求めて申立。

調停委員会は、契約時に遡及した保険料に相当する¥248,480を和解金として支払うべきである旨の和解勧告案を提示。両当事者から勧告案受諾書が提出された。

28. 「ビジネスガード任意労災保険（業務災害総合保険）」の保険契約者である申立人は、造船所で船舶の塗装作業にあっていた同社従業員が、塗料により手にかぶれ・細菌感染が発症したとして保険金を請求。保険会社は、約款に規定する急激・外来の事故ではないとして支払いを拒絶したものの。

調停委員会は¥125,000を支払うべきである旨の和解勧告案を提示。両当事者から勧告案受諾書が提出された。

29. 施設賠償責任保険の保険契約者である申立人（ビニールハウス施工業者）は、請負工事の完了後、工事のやり直しのために要した資材の張替費用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、調停手続きの終了を通知した。