

## 平成29年度上半期に終了した紛争解決手続

1. 申立人は平成27年12月5日に発生した事故に伴う入院保険金等として、傷害保険契約に基づき452,500円の支払いを請求。

事業者は、締結された保険契約は保険始期が平成27年12月10日と設定されており、当該事故は保険始期以前に発生したものであるとして支払いを拒絶。

申立人は、平成27年10月28日付の申込書を同年10月31日に取扱い代理店宛てゆうパックにて発送、同年11月2日には確実に届いており、かつ同年12月3日に保険料がクレジットカードにより引き落とされており、保険始期を同年12月10日とする合理的な理由はなく、取扱い代理店による業務懈怠としか思えないとして、あくまでも当該保険金の支払いを求めて申立。

調停委員会の審議の結果、本件代理店は契約手続に3週間以上を要しており、申立人には、契約成立の遅延に関して全く非は無いものであるから、事業者は申立人に対し、申立人の請求とおおり、445,000円（計算誤りがありこの金額が正しい）を支払うべきとの和解案の受諾を勧告した。当事者双方より和解案受諾書が提出され、本件和解成立となった。

2. 申立人は、自宅に置いてあった宝石類が箱ごと盗難被害にあったとして火災（家財）保険金請求をおこなった。事業者は被害に遭った証拠の提出が無いこと、盗難の事実が確認出来ないことを理由として保険金の支払いを拒絶。申立人は、取扱警察において盗難として受理されており盗難被害に遭った事は間違いないとして保険金の支払いを求めて申立。

調停委員会の審議の結果、申立人加入の過去の保険申込書に特記事項として、今回被害に遭ったものが記載されており、被害に遭った個々の購入領収書・保証書は無いが、被害に遭ったものを身に着けた写真もある為、事業者が、和解金50,000円を支払うとの和解案を提示。双方から和解案受諾書が提出され和解成立となった。

3. 傷害保険の法人契約者である申立人は、被保険者が頭部を打撲したことにより死亡に至ったとして、死亡保険金である1000万円及びその他入院、通院保険金等の支払いを請求。

事業者は、死亡診断書には病死（右脳出血による肺炎）との記載があり、また、受傷してから出血するまで約一週間が経過しており初診時と6日後の午前中のCT画像には外傷所見が認められていないことから、転倒が原因で「脳出血」を起こした可能性は限りなく低いと判断し、転倒による打撲と死亡との因果関係は20%であると主張した。

申立人は、被保険者が椅子式マッサージ機にもたれていたところ、椅子ごと後方へ転倒したことから頭部を打撲したことにより右前頭葉皮質下出血を招いた結果死亡に至ったとし、あくまで転倒を原因とする脳損傷による死亡であると主張して申立。

調停委員会の審議の結果、簡易・迅速な解決を図ることを目的に和解金として400万円及び入院保険金等の保険金を併せ4,081,048円の和解案を提

示。双方から和解案受諾書が提出され和解成立となった。

4. 申立人は2012年9月中旬、自宅付近にて自転車と接触した。3日後頃から足が痛み出し、日常の用に不便をきたしたため診察を受けたところ、要手術となった。2013年5月に傷害保険契約に基づき、通院保険金請求を行ったところ、事業者は右変形性関節症の持病によるものであり事故に起因するものではないとして支払を拒絶。

申立人は、本事故に因り負傷し、右膝人工関節全置換術が必要になったものであり、本契約での保険金支払いは当然であるとして申立。

調停委員会の審議の結果、右変形性関節症の治療は本件事故による受傷以前から受けていたものであるが、一方で、受傷により痛みが増幅したことも認めざるを得ない。よって自転車によって受傷した通院分について160,000円を支払うべきとの和解案の受諾を勧告した。当事者双方より和解案受諾書が提出され、本件和解成立となった。

5. 申立人は傷害保険契約に基づき手術保険金の請求を行った。

事業者は「手術保険金の支払い」には「入院して手術を受けること」が条件であり、本件は通院のみによる手術であったことから支払対象外であると回答。

申立人はこの保険契約内容を説明するパンフレットには入院することが支払い条件であるとの記載がなかったことから、加入時に錯誤を誘導されたとして、新規契約時点まで遡及した既払い保険料である35,640円の全額返還を求めて申立。

調停委員会の審議の結果、重要事項説明書には「入院しなければ手術保険金の支払い対象とはならない」旨の記載があるものの、パンフレットには「補償内容」として「死亡補償、入院補償、手術補償」と独立した項目の表記のみの記載となっており、かつ手術補償には入院が条件である等の但し書きも記載されていなかったことから、一般消費者に怪我全般が手術保険金の対象であるかのような誤解を与えるものと判断されるとして、申立人の請求する既払い保険料の返還請求は合理的であると判断し、35,640円の支払いによる和解案の受諾を勧告した。当事者双方より和解案受諾書が提出され、本件和解成立となった。

6. 申立人は、業務災害総合保険の法人契約者であるが、補償対象者が担当する業務の途中で帰宅（勤務場所と自宅は隣合わせ）し、自宅のベッドで寝たまゝの状態死亡しているのが発見された。死体検案書によれば、死亡の直接原因は「熱中症」と記載されていた。

申立人は、業務仕掛途中の死亡と考えられることから、当該保険金の請求対象（就業中）になるとして、15,000,000円の支払いを請求。

事業者は業務中に発症して死亡に至ったものとは考えられないとして支払いを拒否。

申立人は、あくまでも業務中の発症により死亡したものとして申立。

調停委員会の審議の結果、自宅にいる間及び執務中の両方にわたる数日間の猛暑の影響により熱中症にかかり、当日の朝の勤務中にさらに悪化したと考え

るのが自然である。よって当日の執務時間を4時間とし、死亡保険金1500万円×4時間／24時間＝250万円を算出し、年齢等の影響を考慮した200万円の和解案を提示。当事者双方より和解案受諾書が提出され、本件和解成立となった。

7. 申立人（未成年者）が自転車に搭乗して優先道路を走行中、T字路交差点にて相手方四輪車と接触し負傷した。相手方当事者は、自分は停止していたとし、相手方1割：申立人側9割の過失割合を主張。

申立人代理人（親権者）は、相手方当事者（事業者）の自動車保険に対して、人身事故の請求にあたり、過失割合の判定及び弁護士基準によって算出された慰謝料に基づく損害賠償金の支払いを求めて申立。

調停委員会の審議の結果、相手方の過失割合を9割、申立人の過失割合を1割とすること及び慰謝料額を弁護士基準で算出した、215,411円の和解案を提示。当事者双方より和解案受諾書が提出され、本件和解成立となった。

8. 被保険者が浴室において死亡したことにより、法定相続人である申立人が傷害保険契約に基づき死亡保険金として2,000,000円の支払いを請求。

事業者は、被保険者の既往疾患である慢性硬膜下血腫が死亡原因であるとして保険金支払いを拒絶。

申立人は被保険者が前々日に庭で転倒した際に頭部（顔）を強打し内出血していたことがあったことから、本件の死亡は前々日の転倒事故が原因であると主張して申立。

調停委員会による審議の結果、溺水の原因が既往疾患以外の原因で意識を喪失し水没した可能性もあること、また最高裁判例によれば疾病先行による死亡の立証は保険者側にあることとして一旦2,000,000の和解案を提示する方向に向いたものの、今後訴訟等を視野に入れてまでの争いをしたくないという申立人の意思もあり、あくまでも円満解決を目指す意味から死亡保険金の7割である1,400,000円の支払いにつき和解案を提示した。しかしながら、事業者はあくまでも訴訟の場で争いたいとし、譲歩する意思を見せなかった為、調停委員会は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、和解の見込がないとして調停手続きの打ち切りを通知。

9. 火災保険の法人契約者である申立人は製品の製造を業務としている。同社に火災が発生し、材料、製品、機械装置に被害を受けたことから火災保険金の支払いを請求。

事業者は約定保険金額が実際の簿価よりも低いことから損害額も比例填補して支払うと主張。申立人は、同保険契約には「新価実損払特約」を付帯して契約を締結していたことから、比例填補することは約定違反だとして損害額全額の支払いを求めて申立。

調停委員会の審議の結果、付帯された新価特約の保険約款において「同特約が付帯されている場合には比例填補はしない」との表記があることから、申立人主張のとおり、27,165,365円を支払う旨の和解案を提示。

事業者は申立人が追加保険料を支払うことを条件に、提案内容の大筋（一部否認部分はある）を認め、26,779,819円を支払うことで合意。当事者双方より和解案受諾書が提出され、本件和解成立となった。

10. 申立人は、平成26年10月5日に発生した家財の水濡れ損害に関し、事業者に対して火災（家財）保険金請求を行った。事業者は、正確な損害を確認する術が無い等の理由により1,815,297円の支払い額を提示した。

しかし、申立人は事業者へ連絡する以前に取扱代理店に事故報告を行った際に、当該代理店から当該事故は「支払対象では無い」との説明を受け、損傷物の大部分を破棄してしまった後に支払い対象であることが判明したことから、撮影してあった写真に基づき¥2,910,000円の認定を求めるとして申立。

調停委員会の斡旋により事業者が1,907,963円を支払う事で双方が合意し、和解案受諾書が提出され和解成立となった。

11. 申立人は旅行代理店を通じて平成29年3月29日を出発日とする海外旅行契約及び事業者と海外旅行保険契約を締結した。

ところが、平成29年3月27日に国土交通省記者会見室において同旅行代理店が倒産を発表したことにより、当該旅行を中止せざるを得ない事態となった。申立人は、同特約の約款には「政府の渡航中止命令が発せられた場合には同特約に基づき旅行のキャンセル費用が補償される」旨の条項があり、国土交通省における記者発表はあたかも政府の命令と同一と捉えることが可能であるとして同特約の適用を求めて申立。

調停委員会は国土交通省記者会見室における発表はあくまでも国土交通省の命令ではないと判断されることから同特約の適用は困難であると判断し、和解の見込がないとして調停手続きの終了を通知。

12. 申立人は、2016年2月6日スキー場で転倒負傷。傷害保険契約に基づき通院保険金の請求を行なった。事業者は、調査結果を総合的に判断した結果、本事故の発生、事故の偶発性に疑義があり、接骨院への通院についても事故との相当因果関係も認められないとして保険金支払いを拒絶。申立人は、本事故は保険金支払要件に合致するものであるとしてあくまでも保険金の支払いを求めて申立。

調停委員会は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、和解の見込がないとして調停手続きの終了を通知。

13. 申立人（未成年者）は、申立人代理人（親権者）と駅構内を通行中、申立人の付近を歩いていた相手方当事者のバッグが頭部に当り負傷した。治療終了後、同親権者は相手方当事者（事業者）の個人賠償保険に対して、相手方当事者が事故直後に逃走を計ったこと、また加害者として謝罪等の道義的責任を果たしていないことを慰謝料額に加味し、損害賠償金として691,072円を請求。それに対し、事業者は42,272円の支払いを提案。申立人代理人は、その提案内容では全く誠意は感じられないとして申立。

調停委員会の審議の結果、事業者が申立人に対して、慰謝料として5万円を

付加した¥92,272を支払う旨の和解案を勧告した。当事者双方より和解案受諾書が提出され、和解成立となった。