

令和2年度（2020年度）上半期に終了した紛争解決手続の概要

1. 傷害保険契約 後遺障害保険金請求

実家の家屋（2階建て）内にある階段から滑り落ち、右腓骨骨折、同踵骨骨折、右足首靭帯損傷の傷害を負った。後遺障害保険金請求を行った。事業者は、死亡保険金額の50%を認定するが、20年前に靭帯断裂の既往症があるのでその50%を減額し25%を支払うと回答。

申立人は、20年前の靭帯断裂は全快していることから、既往症の50%減額を撤回し、死亡保険金額の50%とする認定を求めるとして申立。

調停委員会は既往症を20%減額と認定。事業者は既払い分を除いた額を申立人へ支払うこととする和解案を双方へ提示した。

2020年7月に調停委員会より提示された内容で両当事者より「和解案受諾書」が提出され、本件は和解成立となった。

2. 火災保険金請求（①と②は同一保険契約に関する申立）

①敷地内に設置してあった立看板が風により転倒し破損した。保険金請求を行ったところ、立看板は独立しているものなので建物の火災保険契約では補償の対象とはならないと回答された。

申立人は、取扱代理店にて建物の契約をする際にこの看板についても契約の意向確認をすべきであり、この確認がないままに被害を被ったことから、立看板に対する被保険利益を失ったとして当該看板の損害を支払えとして申立。

②建物の賃貸部分店舗の窓ガラスが何者かに割られたことから取り扱い代理店に対し保険金請求を行った。しかし取扱代理店は支払対象外と回答。申立人は別の損保代理店から支払対象となると助言を受けたことから、改めて保険金の支払を求めるとして申立。

②については、その後調停審議途中で事業者側が保険金支払に応じた。

調停委員会は①、②の共通の結論として取扱代理店（事業者）の説明不足を認め、「事業者（取扱代理店を含む）側が申立人に遺憾の意を表する」旨の和解勧告を行った。申立人は当該和解案を受諾する条件として「遺憾の意を表する」ことを示す事業者側からの謝罪文の提出を要求、事業者側は謝罪文の提出を拒否。

調停委員会はこれ以上調停を成立させることは困難であるとの結論に至り、2020年4月に両当事者に対し「紛争解決手続終了通知書」を発送し、調停を終了した。

3. 傷害総合保険契約

申立人は、事業者から次年度の保険契約（傷害総合保険）を更改しない旨の文書を受領した。しかし、申立人は取扱代理店から契約当初に提示された当該保険契約の見積書には10年間を保険期間とする旨の記載があり、かつ、保険期間の途中で事業者のコールセンターに直接確認した際にも保険期間は10年であると回答されていることから、事業者に対して更改拒絶を撤回するよう申し入れた。

これに対し事業者は、保険期間は1年間であり自動継続10年の契約内容であるので、更改に応じないことに問題はないと回答。

申立人は取扱代理店を始めとする事業者側が虚偽の商品説明を行ったことを理由に解決金の支払を求めるとして申立。

調停委員会は、本件は合意成立の見込みがないとの結論により、2020年8月に両当事者に対し「紛争解決手続終了通知書」を発送し、調停を終了した。

4. 女性疾病保険金請求

地下鉄駅構内の階段で転倒し、左手を打撲した。その後通院加療を行っていたが、患部の親指関節に障害が発生し、入院して手術を受けた後に退院した。その後保険金請求を行ったが、当該保険契約は女性疾病保険が対象なることから傷害事故は対象とはならないと回答された。

しかし、保険金請求の為に連絡した際に事業者コールセンターのスタッフから、加入している女性疾病保険が拡大されて普通医療保険（傷害事故も適用）になる、と回答された。今回の入院につき、コールセンターのスタッフの回答内容とおり、入院保険金等適用可能な保険金の支払を求めるとして申立。

調停委員会は、本保険契約がケガによる入院を補償対象とはしていないこと、また相手方は「コールセンターのスタッフが補償範囲の拡大について言及したことはなく本保険契約の補償対象は拡大されていないこと」等を主張していることから、両当事者のこれ以上の譲歩を期待することは難しいと判断した。このため、本件は合意成立の見込みがないとの結論に至り、2020年9月に両当事者に対し「紛争解決手続終了通知書」を発送し、調停を終了した。

5. 自動車保険 搭乗者傷害保険 後遺障害保険金請求

交通事故の被害に遭い、頸椎捻挫にて通院加療した。搭乗者傷害保険金請求を行ったところ、後遺障害保険金は支払対象としないと回答された。相手方賠償保険（自賠責）会社から14級の認定を受けているにも拘わらず、この保険だけ後遺障害を認めないということには到底納得ができない。後遺障害保険金（搭乗者傷害）を有責として認定せよとして申立。

調停委員会は、相手方事業者から提出された準備書面に基づき、すでに頸部及び腰部を併合障害として14級を認定していることを確認し追加認定は不要であると判断した。このため、両当事者間に合意が成立する見込みがないとの結論に至り、2020年9月に両当事者に対し「紛争解決手続終了通知書」を発送し、調停を終了した。

6. 自動車保険契約

車両入れ替えの通知を行ったところ、「解除」扱いになっていると回答された。申立人は事業者から「解除」通知は受け取っていないことから、本保険契約の解除を取り消し、無事故扱いの復活を求めるとして申立。

調停委員会は、保険料の払込がない場合の契約者への通知方法について約款には「書面による通知」を記載しているにも拘わらず事業者が電子メールのみで通知したためメールアドレスを変更していた申立人に通知されなかったことから「自動継続の取り消し」は約款に定められた要件を満たしていないと判断。

和解案として、事業者に対しては、「申立人の自動車保険契約について自動継続の取り消しを撤回し本契約が自動的に継続されること」、申立人に対しては「当該保険期間の年払い保険料を事業者が指定する銀行口座に送金する方法で支払うこと、および継続後の保険期間中の事故等につき保険金を請求しないこと」とする和解案を提示。2020年8月に調停委員会より提示された内容で両当事者より「和解案受諾書」が提出され、本件は和解成立となった。

7. 自動車保険 他車運転危険担保特約

知人の車両を借用して運転中に相手方被害者の車両に後方から追突した。申立人が運転していた車両は知人の所有物であったことから、自動車保険契約に付帯された他車運転危険担保特約の適用の可否を問い合わせたところ、事業者から当該車両の所有者から承諾を得ないまま運転したことから当該特約は適用できない、と回答された。確かに、申立人は当該知人の義理の姉経由で借用運転したので直接当該知人から借用の承諾は得てはいないが、この姉は知人と姉弟関係にあることから、実質的に知人から使用の許諾を得たと考えられるので他車運転担保特約の適用を求め、として申立。

調停委員会は、車両所有者が申立人を特定して承諾したわけではないが、正当な権利者の承諾は包括的・概括的な承諾であってもよいと解されるので、本件は事業者が保険金の支払いを拒否できる場合には当たらないと判断。他車運転担保特約の適用を認める和解案を提示。2020年8月に調停委員会より提示された内容とおりで和解成立となった。

和解案

- 車両保険金（当該所有者の修理代金を車両保険と見做す）：車両修理代実額
- 対人賠償保険金：事業者は、相手方被害者が契約している自動車保険（人身傷害補償特約）からすでに補償が完了されており、それ以上の損害賠償請求を申立人に行わないことを確認。また、当該自動車保険会社から申立人及び事業者の対人賠償保険に対して代位求償権を行使しない旨を確認した。
- 対物賠償保険金：申立人が借用した車両の所有者が契約している保険会社が対物賠償保険金として支払済の対物賠償保険に基づく代位求償額に対して事業者が支払を行う。

8. 傷害保険金請求

サッカープレイ中左足関節の靭帯を損傷した。シーネ固定し約80日通院した後保険金請求を行った。担当者から30日分の支払であると通知された。理由は4-5年前に同部位の靭帯を損傷していることから「靭帯が不安定である」とのことだった。「不安定」であれば4-5年間「不安定」な状態が継続していたことになり、サッカーなどできる訳がないと主張。全通院期間の認定を求めるとして申立。

調停期日開始前に事業者が申立人請求額の支払に応じたことから、2020年7月に申立人より「紛争解決手続取下届出書」が提出された。

9. 医療保険金請求

潰瘍性大腸炎により入院治療を行った。退院後に保険金請求を行ったところ、免責期間

中に発症した病気のため支払対象とはならないとする通知文書が届いた。しかし申立人にもカルテの写しがあるが、大腸カメラにより潰瘍性大腸炎であると診断された日は免責期間外と思われることから有責を求めるとして申立。

調停委員会による審議の結果、医療保険金として、入院保険金及び在宅療養保険金を支払うことの和解案を提示。

2020年8月に調停委員会より提示された内容で両当事者より「和解案受諾書」が提出され、本件は和解成立となった。

10. 医療保険 先進医療保険金請求

白内障の多焦点レンズによる手術を受けた。保険金請求を行ったところ、白内障の既往歴があるとして支払を拒絶された。しかしその当時は白内障の自覚症状もなければ治療を受けた覚えもない。新規加入から11年前の受診歴をもって支払対象としないことには到底納得できないとして申立。

調停委員会は、両当事者から提出されている資料や主張及び両当事者の意向を考慮すると、両当事者が納得する解決案を見出すことは難しいとの結論に至った。そのため当事者間に合意の見込みがないことから、2020年8月に両当事者に対し「紛争解決手続終了通知書」を発送し、調停を終了した。

11. 自動車保険（搭乗者傷害保険及び人身傷害補償）保険金請求

申立人の配偶者が運転していた車両の左後部座席に申立人が搭乗中、後部左ドアが開き転落し負傷した。治療終了後、自動車保険契約に基づき、搭乗者傷害保険及び人身傷害補償の請求を行ったところ、事業者は申立人の重過失に該当することから支払には応じられないと回答。申立人は、後部ドアはゆっくりと開き、申立人が背中から転落したのであって、故意でも重過失でもないと考えられることから、単なる過失であるから当該保険金の支払を求めるとして申立。

調停委員会は、両当事者から提出されている資料や主張及び両当事者の意向を考慮すると、両当事者が納得する解決案を見出すことは難しいとの結論に至った。そのため当事者間に合意の見込みがないことから、2020年9月に両当事者に対し「紛争解決手続終了通知書」を発送し、調停を終了した。