

令和2年（2020年）下半期に終了した紛争解決手続の概要

1. 自動車保険 対物賠償保険金請求

運転を誤り一時停止標識に接触した。事業者に事故報告をしたが、その際損害が大きくないと思われたことから、申立人にて修理業者を探してみるの、取り敢えず修理を待って欲しいと要請した。ところが、申立人の意向は全く無視され、事業者にて修理が完了してしまった。申立人は事業者の認定額に対して 50%の認定を求めるとして申立。

調停委員会による審議の結果、①申立人が主張する、自身で交渉すれば半額となる理由は余り説得的とは思えないこと、②修理代金は妥当だと考えられること、③事業者は認定額に明確な根拠が示せないために紛争が生じているという点があること、等を考慮して、和解金として、修理代金のうち約 20%を相手方が負担する内容の和解案を提示した。その後両当事者から調停委員会より提示された内容のとおり和解案受諾書が提出され和解成立となった。

2. 自動車保険 対物賠償保険金請求

自動車運転中に駐車している車両に接触した。相手方被害車両の修理代金は少額であると予想し、「保険を使用するかどうか決めていないのでまずは相手方被害者と交渉してみたい」と事業者に要請した。ところが、その後事業者から「修理は完了し、修理代金に加え、代車代金として損害額の約 3 倍となる損害額を請求されている」との連絡があった。そもそも「保険を使用するかどうか決めていない」と伝えていたことから、事前に修理代金を通知すべきではないのか。事業者は不手際を認め、当初予想した賠償金とするよう再交渉を求め、として申立。

調停委員会は、加害者と被害者との示談交渉においては自己の主張を通すことがいづもできることではないことから、保険会社にある程度の裁量が認められるべきであり、その観点からすれば本件事故の示談として修理費及び代車料の合計金額を支払うという内容が不当ではないと判断した。また事業者に対して「保険会社が適時に申立人に報告をすることは責務である」との見解も示した。その後当事者より調停委員会より提示されたとおり和解案受諾書が提出され和解成立となった。

解決金：事業者が修理費及び代車料の合計金額を支払う。

3. 傷害保険契約（賠償責任特約）

約 20 年前に新聞の折り込み保険チラシをみて加入した。この保険は、タクシーを運転中に事故を起こし他人の生命を奪うことがあった時、最大で 2,000 万円補償（賠償責任特約）がある、との理解で 22 年間以上加入していた。ところが解約時に自動車事故の補償はないと知らされて、「22 年以上無駄に保険料を支払い続け騙された。新規契約時に遡及して支払済み保険料の全額返還を求めるとして申立。

調停委員会による審議の結果、本商品パンフレットには、「手軽な保険料で、お仕事中、日常生活を問わずさまざまな事故から、ご家族全員を保障いたします」と記載されてお

り、ドライバーを含む一般の消費者にとって誤解を生じさせるおそれがあるとの見解を表明した。解決金を支払うことを和解案として提案したが、事業者が和解案を受諾しなかったことより、見込なしとして紛争解決手続きを終了した。

4. 医療保険金請求

被保険者が腸閉塞の手術を受けた。後日傷口の形成術を受けるために入院した。保険金請求を行ったところ「告知義務違反」を理由に解除された。しかし保険契約を締結する際に「当該疾病により通院を継続している」と募集人に告知したにも拘わらず、募集人からは「いいえ」にしておけばいいと言われ「いいえ」に印をつけた。募集人の指示に従って告知したにも拘わらず、「告知義務違反」で解除されることは到底納得ができないとして、保険契約の解除を撤回するとともに入院保険金、手術保険金の支払を求めるとして申立。

調停委員会は審議の結果、本件は、①告知書を（申立人ではなく）事業者の社員が作成したことが明らかに認められること、②申立人が事業者の社員に対し被保険者の通院等の事実を説明していたにも拘わらずかかる告知書が作成されたこと、③事業者の社員が申立人に対し当初は保険金が支払われる旨の説明をしていたこと、など極めて不当と指摘せざるを得ない事案であると判断し、事業者は、申立人に対し、解決金を支払うことを勧告した。その後両当事者から調停委員会より提示された内容のとおり和解案受諾書が提出され和解成立した。

5. 積立傷害保険契約

約 10 年前に 3 年間を保険期間とする保険契約を締結した。この保険契約は満期後翌日に満期返戻金として支払がなされる約定であった。満期の 1 年または 2 年後に書類整理をしていたところ、当該保険金が返戻されていないことに気づき事業者にこれまで放置していた経緯を確認したところ、種々の言い訳に終始し、明確な回答がいつまで経っても得られない。満期返戻金を至急返還せよとして申立。

調停委員会は審議の結果、事業者は多々の連絡手段を利用して申立人へ連絡する努力を払っていた事実が認められるものの、その後年に数回案内書を送付する以上の方策を講じたとは認められないとして、満期返戻金及び契約者配当金の支払いを和解案として提示した。その後両当事者から調停委員会より提示されたとおり和解案受諾書が提出され和解成立した。

6. 傷害保険 死亡及び入院保険金請求

契約者が誤嚥により死亡した。死亡保険金を請求したところ、認知症による誤嚥の影響もあるとして、50%減額を提示された。しかし、50%とする根拠が不明であることから、死亡保険金および入院保険金を減額することなく支払えとして申立。

調停委員会は、両当事者から提出されている資料や主張を検討の結果、被保険者に投与されていた認知症治療薬が嚥下機能の低下に影響したことを否定できないとし、誤嚥に及ぼした影響度を 20%と判断した。このため相手方に、死亡保険金から認知症治療薬投与の影響度 20%を控除した 80%（死亡保険金及び入院保険金）の支払い義務が

あるとの和解案を提示した。

調停委員会より提示された内容のとおり両当事者より和解案受諾書が提出され和解成立となった。

7. 自動車保険 対物賠償保険金請求

娘の運転する車が駐車場に入っている際に駐車場から出ようとする相手車両と接触する事故が発生した。事業者へ事故報告を行い、現在も交渉中である。一方で自身の保険契約が満期となることから、他損保会社と満期後の保険契約の締結を行った。ところが次年度契約の損保会社から情報交換により「前年度契約期間中に3等級ダウン事故がある」との書類が届いた。当該事故については事業者と交渉中であり、保険を使用するかを含めて結論がでていない。そのような状況で3等級ダウン事故として取り扱われたことに納得が行かない。当方への説明や連絡もなく、新たに保険契約申込を行った他損保へ提供されたことに納得がいけないことから、当該事故情報の撤回を求めるとして申立。

調停委員会は審議の結果、本件事故には過失相殺の余地がないこと及び事故相手車の物的損害額を認定し、事業者が申立人から上記認定及び本件保険を使用することの承諾を得て本件事故の賠償金として同額を支払い、かつ保険金請求歴情報交換制度に基づき、本件事故に関する情報を共同利用に供したものであり、事業者として正当な業務を遂行したものであるとの事業者の主張は相当であると判断した。その結果、①申立人と相手方との間の自動車保険の使用を撤回すること、②事業者は、申立人から上記と同額の送金があったことを確認後保険金請求履歴情報交換制度に基づいて提供した本件事故についての情報提供を削除する、との和解案を提示した。両当事者より調停委員会の提示した内容のとおり和解案受諾書が提出され、本件は和解成立となった。

8. 傷害保険金請求

自宅において食卓の脚部に左足指をぶつけて受傷した。直ちに受診し通院治療を開始した。その後発熱したため転院し診断の結果細菌の侵入による感染症が判明し入院した。その後既往症である糖尿病の重症化により左母趾切断手術を受け、退院した。保険金請求を行ったところ、糖尿病が原因であることから一切の保険金は支払わないと回答された。確かに糖尿病も関係しているかも分からないが、少なくとも切断術を実施される前の期間の入院保険金は事故によるものと考えられるので、その期間の傷害保険入院保険金を支払えとして申立。

調停委員会は審議の結果、強打し傷を負ったこと自体は保険事故に該当するが、その後の入院については、入院保険金および手術保険金支払特約4条「被保険者が傷害を被った時既に存在していた身体の障害もしくは疾病の影響により、または傷害を被った後に保険事故と関係なく発生した障害もしくは疾病の影響により傷害が重大となった場合は、当会社は、その影響がなかったときに相当する金額を支払います。」の適用の結果として、本件における入院保険金は支払対象とはならないとの結論で一致した。和解の成立の見込みがないとして紛争解決手続を終了した。

解決金：なし

9. 火災保険金（地震保険）請求

2019年1月3日及び同年1月26日に発生した熊本和水地震に遭い、事業者の指定する調査会社担当者が申立人の立ち合いのないまま、また理由の提示のないまま無責とする結論を出した。事業者へ異議申立書を送付したが、これも一切回答がないことから早急に地震保険金の支払を求めるとして申立。

調停委員会は審議の結果、①地震保険では建物躯体に損害がなければ保険金は支払われないこと、②躯体損害は簡易査定表に基づき、全損、大半損、小半損、一部損（それ未満であれば損害査定はゼロ）に分類され、一つ一つの修理代金や損害額が保険金支払いの対象となる訳ではないこと、などが申立人に説明されず紛争になっていると判断した。また、事業者側は「2016年に発生した熊本地震により被災したものであると賃借人に確認済みであり、地震発生当時に地震保険に加入していなかったため保険金支払いには応じられない」と主張していることから、和解の見込みがないとして紛争解決手続を終了した。

10. 傷害保険 後遺障害保険金請求

配偶者が梯子から転落し、頭部を打ったことから、左視床出血、右肩まひ、嚥下障害、失語症となり現在寝たきりの状態となったとして後遺障害の保険金請求を行った。事業者から「調査に180日を要する」との連絡を文書で受け取ったが、請求日からまもなく1年を迎えようとしている。早急に保険金の支払を求めるとして申立。

調停委員会は、被保険者を治療した第一次治療機関（①）、第二次治療機関（②）第三次治療機関（③）に対する事業者の医療照会回答書の価値を認めこれを中心に検討した。その討結果から、本件視床出血が内因性による可能性は大きいがその疾病は特定できず、一方で、外因性（転落の衝撃）も完全に否定できないことから、和解案としては、本件保険金額死亡保険金の三分の一の認定額が相当と判断し、和解案を提示した。調停委員会の提示した和解案について事業者側が受諾しない旨を回答。調停委員会は和解の見込みがないと判断し紛争解決手続を終了した。

11. 火災保険金（盗難）請求

家財が盗取され、盗取された家財の中に他人からプレゼントされたブランドもののバッグも含まれていた。保険金請求したところ、担当者から「プレゼントした人を連れてこないとバッグの損害保険金を支払わない」と云われたが、プレゼントしてくれた人の名前はわかるがどこに住んでどのような生活をしているかも不明だ。保証書があるにも拘わらず、プレゼントした人を連れて来ないと支払わないというのはあまりにも理不尽ではないのか？盗取された家財の保険金の支払を求めるとして申立。

調停委員会は事業者側に申立人から金額面での調整をする形での解決方針に合意を得られたことを伝え和解を促した。このことから調停委員会は「事業者側が申立人

に総合保険の盗難保険金として 具体的な金額の支払を認める」旨の和解案を双方当事者に提示した。調停委員会より提示された内容のとおり両当事者より和解案承諾書が提出され和解成立した。

12. 自動車保険（エコノミー特約付帯）車両保険金請求

申立人は自動車運転中自転車と衝突し自車両の前部が損傷した。事故報告したところ、修理内容について事業者と交渉していたが、事故日から約 10 ヶ月後に担当者から電話連絡があり、「自転車は当該エコノミー契約に該当する車両ではないので保険金支払対象外になる」との連絡を受けた。事故日からこれまで保険会社は車両保険金を支払う前提で対応をしておきながら、10 か月経過後に突然「保険金対象外」と回答したことに納得できない。保険金が支払われる前提で保険会社と対応してきたので、修理も先延ばしになったとして車両保険金の支払いを求める申立。

調停委員会は審議の結果、事業者は、申立人から保険金請求書の提出を受けた時点で保険契約の内容を確認すれば、極めて容易に気付くことができたはずであるにもかかわらず、それに気付かないまま、保険金の支払対象であるかのような前提で 10 か月以上もの間保険契約者との間でやりとりを続けることは稀であり、異常な事態であるといわざるを得ない、との見解を表明した。これらの経緯を踏まえて、保険金ではなく和解金による和解を提示し、調停委員会より提示された内容のとおり両当事者より和解案承諾書が提出され和解成立した。

13. 傷害保険 入院保険金請求

自転車を運転し走行中他の自転車と衝突し転倒した。頸椎椎間板ヘルニア/頸椎症性神経根症と診断されて通院治療後、その後外国の病院に入院し治療を受けた。事業者へ保険金を請求したところ保険金支払いを拒絶された。慢性疾患による入院であると理解されているようであるが、自分はそういった疾患での自覚症状及び治療歴もないし支払を拒絶される理由が分からない。本件は事故により負傷したことによる入院保険金の支払を求めるとして申立。

調停委員会は審議の結果、本件は、従前に同一の申立人から同一の事業者に対し、同一の事実関係についての申立てが行われ、その際は不調となっているため、本件を同一の申立事案として終了させるか（紛争解決手続を実施しない事由に該当するか）につき協議し、今回新しい診断書が証拠として提出されたので、委員全員一致で本件紛争解決手続を実施することを決議した。本件においては、本件自転車事故と、入院の理由となっている本件症状との間に因果関係があるか否かという、高度に専門的な医学上の問題が争点になっている。前回の調停では、医療判断が困難であるという理由で不調としているが、今般、新たな申立がされ、その中で新たな診断書が提出されたが、その診断書でも両当事者が納得するような解決策を見出すことは難しいと判断した。よって調停委員会は、これ以上本件紛争解決手続を進めても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、両当事者に対し「紛争解決手続終了通知書」を発送し、本件紛争解決手続を終了した。