

令和5年度（2023年度）上半期に終了した紛争解決手続の概要

1. 就業不能信用費用保険金請求

申立人はスポーツを職業としている。就業中に半月板損傷となり、約1ヶ月間入院後リハビリ等を受け、約7ヶ月後に職場復帰した。その後、保険金請求を行ったところ、入院分のみ就労不能期間として認定するとして保険金支払がなされた。しかし、申立人は約7ヶ月に渡って休業しているので全休業期間を就労不能期間として認定するよう抗議したが、「いかなる仕事にも従事できない期間」が就労不能期間（例えばデスクワークができれば就労可とみなす）であり、約款にもその旨記載されていると回答された。しかし、申立人の仕事はスポーツ選手であり、デスクワークなど関係がないことから全休業期間の支払を求めるとして申立。

調停委員会は審議の結果、以下の和解案を勧告した。

「本件申立人がこれまでスポーツ選手として就業してきたこと、今後もスポーツ選手として就業することを考えると、デスクワークの可否を基準として就業不能期間を解釈するのは狭い解釈と考えられる。従って、事業者は申立人の全休業期間に相当する和解金を支払う。」

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、本件は和解成立となった。

2. 自動車保険損害賠償（物損）請求

申立人（法人）所有の駐車場に加害車両が無断で侵入し、駐車中の同社所有車両に損害を与えた。被害車両は同社で稼ぎ頭の車両であることから、休業補償がなされた後に修理を行う（補償の有無や調査の為に休車はできない）旨伝えた。休業補償額につきリサーチ会社と合意がなされた。その後事業者より当該合意金額は撤回すると回答された。申立人は当初に合意された補償額の支払を求めるとしての申立。

調停委員会は審議の結果、以下の和解案を勧告した。

「相手方が申立人の言い分に対し、明確な反駁をしないで交渉を進めたことが紛争の大きな原因にあるとして、和解金を事業者より申立人へ支払う。」

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、本件は和解成立となった。

3. 自動車保険対物保険金請求

申立人（自動車保険契約者）が渋滞中に追突事故を起こした。事業者の車両の損害は軽微と思われたことから、担当者には損害額が分かり次第事前に通知するよう要請した。ところが、最終的には示談を完了したとのことだった。

申立人は、事業者が勝手に認定した責任を取って、示談した内容を賠償し、かつ、当方の保険の無事故等級に影響を及ぼすことのない措置を取ることを要請するとの申立。

調停委員会は審議の結果、以下の和解案を勧告した。

「申立人が保険使用による事業者の保険金支払処理を認めることを前提に、相手方より申立人宛に謝罪文を提出する。」

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、本件は和解成立となった。

4. 傷害保険（入院保険金）請求

被保険者（申立人の配偶者）がコンビニで転倒し、右肩腱板断裂となる傷害を負った。新型コロナウイルス感染症の関係から医療機関の要請により事故日から166日目に入院を開始し、198日目に退院した。保険金の請求期間は30日分だったことから、166日目から30日分の請求を行った。事業者は約款に規定されている「事故日から180日以内の入院」として15日間の入院期間が対象となるとして支払った。

申立人は加入者証及び重要事項説明書に記載された入院の規定については180日以内に入院すれば対象となると解釈できたので、166日目から30日間の入院が対象となると主張し、残りの入院分15日分の支払を求めるとして申立。

調停委員会は審議の結果、以下の特別調停案を提示した。

本件では、当該保険契約における入院保険金の給付事由について、保険約款と加入者証及び重要事項説明書の文言の記載内容において以下の内容の齟齬が生じている。

- ①保険約款（2条注1：「いかなる場合においても、保険事故の発生の日からその日を含めて180日を経過した後の期間に対しては、入院保険金を支払いません。」）
- ②加入者証（「事故発生日からその日を含めて180日以内に入院した場合、30日を限度に保険金をお支払いします。」）
- ③重要事項説明書（「保険事故の発生の日からその日を含めて180日以内の入院に限ります。」）

本件では、とりわけ加入者証においては、入院保険金の給付事由が記載されてスペースには十分な余裕があり、加入者証や重要事項説明書の文言を保険約款の文言と正確に整合させることは十分に可能かつ容易であったと言わざるを得ない。かかる事実からすると、事業者がそのような文言整合化措置をとっていなかったことは、些細な問題とは到底言えず、相手方において、当該保険契約における入院保険金の給付事由についてできる限り正確な情報を提供すべき義務に違反したと言わざるを得ない。

以上からすると、事業者の義務（当該保険契約における入院保険金の給付事由についてできる限り正確な情報を提供すべき義務）違反により、申立人は事業者から事故発生日から180日を超える期間に係る入院保険金の給付を受けられなくなったという損害を被ったから、申立人は、事業者に対し、民法第709条に基づき、かかる損害の賠償を請求することができると解される。従って「当該義務違反によって申立人が被った損害を賠償すべきとして、15日分の入院保険金を事業者が支

払う。」

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、本件は和解成立となった。

5. 傷害保険契約保険料返還請求

申込書の体裁が紛らわしく、無料プランに加入したつもりが有料プランに加入していたことが分かった。申込書が無料プランと有料プランの一体型になっており、有料プランもただチェックマークをつけるだけの体裁となっていることから、無料プランにチェックしていたと思込んでいた。紛らわしい申込書を使用して誤認に基づく契約をさせることには到底納得ができない。有料プランとしての保険料全額の返金を求めるとして申立。

調停委員会は審議の結果、以下の和解案を勧告した。

「① 申立人は、本保険契約の締結に際し、自己の不注意により、保険料は無料であると誤解して締結したことを認める。② 申立人は、本保険契約を錯誤を理由として取り消す。③ 申立人と事業者は、本保険契約は本保険契約締結時に遡って効力を失うことを認める。④ 事業者は、申立人が補償期間に相当する保険料として支払った総額を申立人指定の銀行口座に振り込む方法により返金する。」

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、本件は和解成立となった。

6. 自動車保険対物保険金（他車運転補償特約）請求

追突事故を起こし、他車運転補償特約の適用を求めたところ、「事故車は常時使用していた車なので、他車には該当しないことから本件は無責とする」と回答された。しかし、事故車は兄が所有しており、当該車は兄が経営している会社の駐車場（自宅とは 15km 位離れている）においてあることから、常時使用できる環境ではない。また、兄とは同居もしていない。当日は、歯医者へ行く為に兄の車が軽自動車なので歯医者の駐車場が狭いことから偶々借りたに過ぎない。この状態で常時使用していたとは到底思えない。他車運転危険補償特約による保険金を支払えとして申立。

調停委員会は審議の結果、事業者は「申立人の車両がどこに駐車されていたのか？」も調査しておらず、調査不足な感は否めないが、本調停委員会における申立人の主張によれば、約 1 ヶ月間、兄の会社の車両を借り放しでの状況であったと推認され、常時使用していた車両に該当すると考えられることから無責とせざるを得ないと判断した。

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。

7. 自動車保険対人賠償保険金請求

申立人が変形十時路において青信号により対向車が来ないことを確認して右折しようとしていたところ、自車の左脇をすり抜けてきた車両と接触した。自動車道路は片側一車線で相手方車両には通行できる車線は与えられていない。申立人は以上の理由から申立人

の過失0%を主張しているが、相手方は当方が右折進行から直進に切り替えたので接触したと主張している。また、その理由から相手方も0%の過失を主張している。仮に当方が直進に切り替えたとしても、そもそも進行してはならない路上を進行してきた相手方に非があると考えていることからあくまでも100%の全額賠償を求めるとして申立。調停委員会は審議の結果、以下の特別調停案を提示した。

「交差点内において右折待機中であった相手車両が急遽、進路を変更して、相手車両の左脇を後方より直進しようとした申立人車両と接触した事故の過失割合について、相手車両の過失割合が相当程度高いと考えられることから、「過失割合＝申立人車両：相手車両＝2：8」とする。」

相手方が特別和解案不受諾理由書を提出したことから、不調にて終了した。

8. 自動車保険対物保険金請求

上記7の申立人は法人代表者であるが対人賠償請求の為個人名で申立人となった。

8については同法人所有者両の損害であることから申立人は法人となっている。

概要は上記7. に同じ

9. 自動車保険（車両保険金及び人身傷害補償保険金）請求

申立人がカーブを走行中、獣が飛び出してきたことからハンドルで避けたところ、道路脇にある電柱に接触し、車両が大破すると共に申立人も負傷した。車両保険金の請求を行ったところ、事業者の代理人弁護士から車両保険は無責である旨の通知を受け取った。概要は当該電柱に当方車両の塗料が付着していないとのことだったが、当日に警察官に写真撮影がなされ、電柱に塗料も付着している。正しい調査を実施の上、早急に支払を求め。なお車両保険金に加えて、人身傷害保険について担当者から補償がないと回答されたが、契約内容を確認したところ補償が明記されている。車両保険金とともに人身傷害補償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、以下の和解案を勧告した。

「申立人の車両に既存の損害（傷等）が存在していた以上、本件事故による損害を確認できない」とする事業者の主張があり協議が平行線となるなかで、申立人車両の修理費のうち本件事故との因果関係が推認される部分

を本件事故による損害として事業者が申立人に支払う。

人身傷害については本件事故日より時間が経過してからの診断であり、かつ、既往症に腰椎症、腰椎捻挫、頸椎捻挫がある為、相当因果関係を確認するのは難しいと考えられることから不認とする。」

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、本件は和解成立となった。

10. 傷害保険金請求

被保険者（申立人の配偶者）が犬の散歩中に犬に引っ張られ転倒した。自宅付近の整形外科で受診した。その際気が動転し、問診票に受傷日を〇〇月9日と記載した。保険金請求を行ったところ、事業者から整形外科における受傷日の申告が〇〇月9日となっていることから保険始期である〇〇月10日以前の事故であることを理由に支払には応じられないと回答された。実際に手術を受けた病院発行の診断書には受傷日が10日と記載されており、整形外科で撮影されたCTも10日となっている。正確な調査を実施した上で保険金を支払えとして申立。

これに対し事業者は顧問医によるCT画像の読影見解として〇〇月9日に骨折は発生していたとする答弁書を提出。

調停委員会は審議の結果、調停委員会において医学的見解の相違に決着をつけることは困難と判断し、話し合いでの解決を事業者に提案したが、事業者は話し合いでの解決を望まなかったことから、話し合いによる解決は困難と考えられ、両当事者が納得する解決案を見出すことは難しいと判断した。

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. 傷害保険金請求

申立人が代理人の自宅で転倒し、左膝をうちつけた。申立人自宅付近のクリニックに行ったが、改善しなかったことから、病院へ転医し、両膝関節機能障害及び両変形性膝関節症との診断を受け人工関節を挿入する手術を受け約1ヶ月入院した。その後保険金請求を行ったが口頭で無責であるのみ告げられた。転倒したことにより当該傷害を負ったのだから傷害保険契約に基づき、手術保険金・入金保険金を支払えとして申立。

調停委員会は審議の結果、以下の和解案を勧告した。

「手術保険金の支払いを求めることは約款上難しいとした上で、転倒による傷害があったことを認め、事業者が14日間分の入院保険金を支払うこと。」

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、本件は和解成立となった。

12. 自動車保険金（携行品特約）請求

申立人は自動二輪車に搭乗中スマートフォンを落として壊してしまった。事業者のバイク保険（携行品特約）に加入していたため、保険金請求を行った。事業者による調査の結果、「本件事故で損壊したスマートフォンを平日は妻に使用させていた実態があるから、所有者は妻であり、申立人の所有物ではないため、支払対象とはならない。」との文書を受け取った。

申立人は、損壊したスマートフォンを平日は妻に貸していた実態もあったが、申立人自身が購入し週末の使用を含めて申立人本人が管理しているもので、所有者はあくまでも申立人である。速やかに携行品損害として保険金支払を求めるとして申立。

調停委員会は審議の結果、以下の和解案を勧告した。

「日常家事債務は夫婦の連帯責任であるので、携帯電話の費用についてどちらが支払ったかによって所有権を確定することは困難であることなどを踏まえ、携帯電話の使用実態等を勘案し、申立人請求額の 50%を事業者より申立人に対して支払う。」
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、本件は和解成立となった。