

## 令和5年度(2023年度)下半期に終了した紛争解決手続の概要

### 1. 人身傷害保険金支払請求事件

夫が運転中に左脇にある電柱に接触した為に自身（妻）が負傷した。人身傷害保険について、契約内容を確認したところ補償されていることが判明した。早急に当該保険金の支払を求めるとして申立。

調停委員会は、提出されている資料から和解案の受諾の勧告書を両当事者あて提示。

申立人からは「受諾書」が提出されるも、相手方にて同勧告書の確認作業を行なっている間に申立人が調停委員会に通知することなく自動車損害賠償責任保険に対して自動車損害賠償保障法第16条に基づく請求を行ない、補償を受けたことが判明した。調停委員会は、改めて「人身傷害定額払保険金」についてのみ勧告書を再作成し、両当事者に提示。調停委員会より提示された内容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. 傷害保険金（手術給付金）支払請求事件

申立人が勤務先の構内を歩行中、誤って転倒し鼻骨骨折となる傷害を負った。全身麻酔の上、鼻骨を器具で修復させる手術が行なわれた。約款には「鼻骨・副鼻腔の手術」が「対象となる手術」欄の表中に記載があることから、手術給付金として7万5000円の支払を求めた。事業者は、今回申立人が受けた手術は観血手術（メスを使い切開する手術）ではないので、約款で付保される対象として定義される「手術」、すなわち「鼻骨観血手術」「副鼻腔観血手術」に該当しないと主張。

申立人は全身麻酔による手術であり、かつ術後に大量の血液を吐瀉していることから「観血手術」であると主張し、当該手術給付金の支払を求めて申立。

調停委員会は、申立人から提出されたカルテによれば全身麻酔をした理由は記載されていない。鼻腔内の切開はしていない。また、手術中に出血はしていない。手術のやり方だけを見ると保険の対象ではないことから、本件は不調とする旨を決定。

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。

（注記：ネット検索によれば、観血的整復術は皮膚を切開して直接骨を元に戻す術、非観血的整復術は牽引装置を使って引っ張り戻す、あるいは皮膚の上から手を使って骨折を修復する術を意味するとされている。また、「整復」とは骨折・脱臼した骨を元に戻す施術を意味するとされている。）

### 3. 自動車保険金（対物賠償保険金）支払請求事件

駐車場にバイクをとめておいたところ、後退してきた車両に接触され、バイクが転倒し損傷を被った。申立人が指定する修理工場へ修理を依頼した。申立人は以下の損害賠償金の支払を求めて申立。

- ① 修理工場の主張する工賃として@¥18,000/h（事業者は@¥10,000/hを主張）の支払いを求める。
- ② レッカー代の支払いを求める。
- ③ 代車料の支払を求める。

調停委員会は本件の争点として、①工賃単価、②修理が必要な部位、③レッカー代金の必要性、④代車の期間、の4点とする整理を実施。

調停委員会は、上記の整理内容に従い、相手方が申立人に対し305,948円の対物賠償保険金を支払う内容とする和解案を両当事者に提示。

調停委員会より提示された内容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. 国内旅行傷害保険金（航空機欠航等による宿泊費用保険金）支払請求事件

申立人は以下を求めるとして申立

- ① 出発遅延による航空機欠航等宿泊費用保険金（宿泊代1万円）の支払
- ② 重要事項説明書の記載内容と保険約款の記載内容を統一

申立人が国内旅行傷害保険契約を締結した。重要事項説明書等には『被保険者が旅行行程中に出発遅延により、最終目的地以外の地において宿泊施設に宿泊し、被保険者がその費用を負担した場合、航空機欠航等宿泊費用保険金（1回あたり1万円）をお支払いします。』と記載され、補償期間は、『旅行行程は住居に帰られたときで終了します。』と明記されていた。

帰路の空港において、定刻から約1時間出発が遅れ、到着空港へ着いたのがまもなく午前零時を迎えようとしていた時だった。自宅まで向かう公共交通機関もなく空港周辺のホテルに宿泊した。翌日宿泊費用につき保険金請求を行った。

事業者は、航空機が最終目的地（空港）に到着できない場合に対象となるので、最終目的地（空港）に到着できていることから、宿泊費用は補償対象に含まれないと回答。

申立人は、「重要事項説明書」には、「最終目的地の定義」について記載がなく、また事業者が説明する「航空機が最終目的地（空港）に到着できない場合」という文言については約款にも重要事項説明書にも記載がなかった。また約款に記載された『最終目的地以外の地ではない宿泊施設に宿泊したとき』については、事故当日に空港ではなく空港周辺の宿泊施設（空港以外の地）に宿泊したことから補償の範囲と考えるとして当該保険金の支払その他を求めて申立。

調停委員会は、重要事項説明書には「最終目的地（自宅と解釈が可能）」との表現があり、

保険約款には最終目的地（空港）と記載され、重要事項説明書と保険約款の記載内容に不整合であったことを認め、相手方が申立人に対し、「和解金」として1万円を支払う旨の和解案を提案。事業者は同案を受諾したが、申立人は正規の保険金（和解金ではなく）としての支払を求め、同案を不受諾と回答。

調停委員会は両当事者による合意は見込めないとして、両当事者に対し「紛争解決手続終了通知書」を送付し、調停を終了した。

#### 5. 傷害保険（夫婦特約）の配偶者死亡後の配偶者分の保険料の返還請求事件

申立人は2019年に配偶者が他界したことから、事業者に対し配偶者死亡後の配偶者分の保険料の返還を求めた。事業者は、「配偶者が死亡した後も、解約の申し出を受けるまでは保険契約は維持され、再婚等がなされた場合は新たな配偶者が被保険者として補償の対象になる。」として保険料の返還には応じられないと回答。

申立人は、すでに高齢であることから再婚の可能性は極めて低く、保険会社に都合の良い理屈である。速やかに配偶者死亡後の保険料について返還するとともに、夫婦特約について配偶者の一方が死亡した場合の取扱いを改定するよう求めるとして申立。

調停委員会は以下の審議を行なった。

本件保険契約のような傷害保険では、被保険者の死亡は保険契約の失効事由とされている（山下友信「保険法（下）」513頁 有斐閣、2022）。実質的にも、被保険者が死亡した場合は、それ以降、当該被保険者に係る保険事故が生じ得ず、保険料支払いの対価（保険給付）が発生しないので、当該被保険者に係る保険契約を終了させることが合理的であるとして、事業者は申立人に対して金55,040円の支払義務があるとする和解案を両当事者に提示。

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. 自動車保険金（人身傷害保険金および搭乗者傷害保険金）支払請求事件

申立人は2021年12月6日に自宅原付置き場で、スクーターから降りようとした際に左足の踏ん張りが利かずに転倒して「腰部・大腿部・下腿部」に負傷を負い、北川整骨院へ頼んで2021年12月7日から2022年5月31日まで合計134回、診察を受けた。バイクの転倒事故であったため、加入先の保険会社へ連絡し保険金請求書等、必要書類を提出したが、2022年10月13日付で「本件事故による治療が確認できないため、保険金は支払えない」との通知が送られてきたため、申立を行なったもの。

調停委員会は以下の審議を行った。

本件ではバイクにより怪我をしたという因果関係が示されていないと思われることから、

保険金の請求を認めることは難しいが、申立にはなんらかの意味があったという形にすると和解を受け入れやすいことから今後、高齢者にわかりやすい説明を求めることを相手方に約束させるという和解案を提示した。

相手方は同案を受諾。申立人は同案を不受諾と回答。

調停委員会は両当事者による合意は見込めないとして、両当事者に対し「紛争解決手続終了通知書」を送付し、調停を終了した。

#### 7. 自動車保険金（人身傷害保険金および弁護士費用保険金）支払請求事件

申立人は2022年12月25日に交通事故に遭い、事業者と自動車保険契約をしていたため保険金を請求した。人身傷害保険金の「計算書」と「確認書」が届いたがその内容は納得できるものではなかった。また物的損害については、既に申立人：相手方＝75：25との割合で示談成立していたが、相手方への人的請求について弁護士への法律相談を行っていたものの、事業者より弁護士費用は支払の対象外であるとの主張がなされたため申立を行なったもの。

調停委員会は以下の審議を行った。

治療費の認定外費用は、事業者が先行して認定・支払していたものであり、事業者に支払うよう勧告する。また休業損害は、事故後に実態としてシフトが増えているので申立人の主張を採用し、基礎収入額については相手方の主張を認めることとする。

また弁護士費用については、既に発生している弁護士費用を後遺障害請求のための弁護士費用と認定し、事業者は、申立人に対し、本件の和解金として678,521円の支払義務があるとする和解案を両当事者に提示。

調停委員会より提示された内容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。

#### 8. 自動車保険金（対物賠償保険金）支払請求事件

申立人は妹から妹自宅の空きスペース部分（妹所有の住居の内、1階の一部土間部分）を駐車場として借りている。申立人は契約車両の運転操作を誤って同スペースから逸脱し妹自宅建物を壊してしまった。

事業者に対し対物賠償保険金として被害建物の復旧費用の請求を行なった。

事業者は、妹所有の自宅は保険約款第2章第5条に規定された「保険契約者（申立人）が使用もしくは管理する財物」に含まれるため保険金支払には応じられない。」と回答。申立人は、妹が所有する自宅建物自体が保険契約者の使用もしくは管理する財物とは考えられないとして妹所有建物の復旧費用の支払を求めて申立。

調停委員会は審議の結果、本件保険約款第2章第5条に規定された「使用管理」とは「契約者などが排他的に使用管理するもの」と解釈すべきであり、申立人（契約者）には占有権もなく、自由に使用することもできない建物全体若しくはその内部についてまで申立人が排他的に使用管理するとした事業者の主張は認められない。これら一連の相手方の解釈は一般社会通念に照らし合わせても受け入れることは極めて困難である。但し、互譲の考え方から、車両と直接相対する妹自宅外壁部分の工事代金は申立人の使用管理するものとして保険金支払いの対象外とし、それ以外の工事代金は保険金支払いの対象として解決すべきと考え、保険金支払いの対象となるものとそれ以外で金額を算定し、その額の割合に応じて認めるのが相当であると判断。結論として、事業者は、申立人に対し、本件の和解金として2,445,755円の支払義務があるとする和解案を両当事者に提示。

調停委員会より提示された内容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。

#### 9. 医療保険の「契約解除および支払済保険金の返還請求」の撤回請求事件

2023年に時期を違えて5件の医療保険契約を締結した。その後手術を受けたため、事業者へ保険金の支払請求を行ない該当契約分の保険金が入金された。ところが保険金受領後に事業者より連絡があり、「正しい告知がなされていない2契約について解除する。また、1契約分の支払済保険金の返還を要請する」との通知を受け取った。

申立人は、事業者が告知内容を受け入れて契約を成立させているにも拘わらず、今更、告知義務違反による契約の解除には到底納得できず、かつ、同違反に基づく支払済保険金の返還要請には同意できないとして、契約解除および保険金返還請求の撤回を求めて申立。

その後、調停期日開始前に、事業者から申立人に対して保険金返還請求の取り下げの申し出がなされ、また申立人はこの申し出を受け契約解除に応じた。

申立人より本申立の取下届出書が提出され、本手続は終了した。

#### 10. 傷害保険金支払請求事件

被保険者が2匹の犬を連れて散歩中、突然犬が走り出したことから転倒し腱板を断裂する傷害を負った。保険金請求を行ったところ、事業者は保険始期前の事故を理由に支払には応じられないと回答。申立人は保険期間内の事故を主張して申立。

その後、事業者が再調査を実施し、調停期日開始前に、事業者から申立人に対して有責とする旨の回答があり、申立人も事業者による認定金額を承服したことから、

申立人より本申立の取下届出書が提出され、本手続は終了した。