

## 令和6年度(2024年度)下半期に終了した紛争解決手続の概要

### 1. 火災保険金（借家人賠償保険金）保険金支払請求事件

火災保険の契約者である申立人が、被保険者である居住者が借用個室の居住室内に損害を与えた事故に対し、火災（借家人賠償）保険金の請求を行った事案。

申立人は、本件事故は被保険者の居住室内において金銭トラブルを抱えていた友人 3 名と揉み合いとなった結果、被保険者がバランスを崩して転倒し居住室内の壁の一部を破損してしまったと説明し、体の大きな被保険者が転倒したのは被保険者の不注意にもあたり、法律上の損害賠償責任があるため借家人賠償保険で支払われるべきだと主張した。

相手方はトラブルの原因自体は本件事故と相当因果関係はなく、被保険者居住室内の壁の一部の破損は、被保険者が襲撃を受け、もっぱらその友人 3 人により一方的に破壊されたものであり、被保険者および申立人には過失が認められないため無責と主張した。

調停委員会は両当事者の主張や両当事者から提出された資料を慎重に検討・協議をし、借家人賠償保険、修理費用保険双方の商品特性の観点から両当事者の歩み寄りを促すべく審議を尽くした。その結果、本件事故状況を全体として見た際、金銭貸借でトラブルとなっていた友人 3 人を自分の居室に入室させ争いになったこと、すなわち借りている部屋の中で喧嘩をして部屋を破損させたというものであり、部屋を借りている者として本件居住者にまったく過失がなかったとはいえないと考えられる事、また大審院昭和 4 年（オ）第 3 1 8 号の判例に照らしても、本件壁破損に関し転借人に過失がある以上、転貸人かつ賃借人である申立人は賃貸人に対して責任を負うものであり、申立人自身の過失も認められると判断した。但し、提出された損害額 1 4 5, 0 0 0 円の見積もりには本件破損以外の修理費用が含まれていることを考慮し、調停委員会は 1 0 万円程度の修理費用は不合理とは言えないと判断し、1 0 万円の保険金支払いを内容とする和解案を提案した。

和解案に対して申立人は受諾をしたが、相手方は不受諾であったため、その結果を受け調停委員会においては、これ以上審議を進めても双方当事者が納得する解決案を見出すことは難しく、双方当事者間に合意が成立する見込みがないとの結論に至ったもの。

### 2. 火災保険金（盗難事故被害保険金）支払請求事件

火災保険の契約者である申立人が盗難被害事故に遭い、火災（盗難被害）保険金請求を行った事案。

申立人は外出より帰宅時に金庫がバールにてこじ開けられて、他の部屋や玄関物置も開けられており、現金、金貨、アクセサリ、時計その他多数の物品が盗難され、金庫等の損害を受けたことを確認した。申立人はこれらの損害に対して保険会社に対して 2, 8 4 7, 8 7 0 円の保険金の支払いを求めた。

相手方は被害当時の写真や建物損傷から盗難事故発生の実実に争いはないと判断した。その上で、事故前から申立人が所有していたことが確認できる、アタッシュケース、金庫、

金属製のカゴおよび盗難時に生じたと判断できる建物損害として窓ガラスの補修費用を損害として認定した。その他の物品については、「所持していた事実が確認できない」、「申立人の主張が二転三転する」、または「所轄警察署からは捜査中を理由に情報の開示を得られない」等の理由で相手方は支払いを拒否した。

調停委員会は申立人から申告された盗難被害の認定内容（被害品の認否）が争点と判断し、双方より状況を確認した上で慎重に審議を行った。その上で申立人が盗難被害を申告している被害品のうち、申立人が保有していたことにつながる客観的資料がある被害品については盗難の外形的事実が立証されていると判断し、和解案を提示した。この和解案に対し相手方は不受諾としたがその後、申立人が埼玉県警「けいさつ情報公開センター」より取り付けた「犯罪事件受理簿」が提出されると、同受理簿に申立人が主張する被害品一覧の内容を推認するに十分な「被害品目」が記載されていた。そこで相手方は調停委員会に対して同「犯罪事件受理簿」に記載されている被害品目については、本件盗難事故の被害品として認定するとの申し入れがなされたことから、同申し入れを受けた調停委員会が双方当事者宛に新たな和解案を通知し、双方当事者より「和解案受諾書」が提出され和解成立となったもの。

### 3. 傷害保険金（死亡保険金）支払請求事件

傷害保険の契約者の法定相続人（＝被保険者次男）が、保険契約者（＝被保険者）が死亡した事故に対し、死亡保険金の請求を行った事案。

申立人は、契約者の死亡の原因は頭を打った事に起因しその後、手術後に意識不明により食事を摂取できなくなり、栄養不足と尿道カテーテル装着から感染症に至り死亡したものであることから、死亡の原因は外傷によるものと主張し、傷害保険死亡保険金の支払いを求めた。

相手方は死亡診断書に記載された直接死因が「尿路感染症」で、死因の種類は「病死及び自然死」であったこと、また医療調査の結果から頭部外傷と死因との間に直接の因果関係が認められなかったことなどから、本件事故により被った傷害の結果、死亡したことが確認できないため、死亡保険金は支払い対象外と判断した。

調停委員会は双方当事者の主張や双方当事者から提出された資料を慎重に検討・協議し、解決金支払いでの解決を含む双方当事者の歩み寄りを促すべく審議を尽くした。そして同委員会は「そもそも保険事故は急激かつ偶然外来性を有していること」が必要であり、本件死亡の契機となった病名は慢性硬膜下血腫であり、それを覆す証拠を申立人が提出しないと相手方における検討は難しいと判断した。また同委員会より相手方に解決金の支払いを打診するとしても、相手方を説得する根拠は必要であるため、申立人に追加的に主張を補完する専門的見解（知見）を提出する意向を打診したがその後、優位な資料の提出は得られなかった。従って本件において双方当事者が納得する解決案を見出すことは難しく、双方当事者間に合意が成立する見込みがないとの結論に至ったもの。

#### 4. 自動車保険金（ロードサービス費用保険金）支払請求事件

自動車保険の契約者である申立人が、自車走行中に大雨を原因とする悪路で自走不能状態となった事故に対する、車両保険金、ロードサービス保険金他の請求を行った事案。

申立人は事故現場から自走不能で脱出できなくなった事故に対し、車両損害239,305円の他、保険会社の説明の不備も含め①スタックからの車両引上げ費用50万円、②①の遅延損害金、③無駄な時間対応にともなう機会損失額18万円、④慰謝料の支払いを求めた。

相手方は契約車両のスタックからの引上げ時に発生した損傷に関しては、車両保険金239,305円の支払いは行うが、契約車両のスタックに関しては、本件事故発生経緯を総括したうえで10万円の認定までが相応と判断すると主張した。

調停委員会は契約車両のスタック引上げ費用が「応急処置費用」に該当するか否か？（「車両落輪引上げ」に該当するか？）が争点と判断、当事者双方より状況を確認し慎重な審議を行った。その上で本件は保険約款に記載のある「落輪」に該当するものと判断し、①ロードサービス費用（応急処置費用）保険金500,000円及び②車両保険金239,305円を支払う内容での和解案を提示、調停委員会より提示された内容のとおり双方当事者より「和解案受諾書」が提出され和解成立となった。

#### 5. 医療保険金（入院保険金）支払請求事件

引受基準緩和型医療保険の契約者が、適応障害を患い入院治療を受けたことに対する入院保険金の請求を行った事案。

申立人は、本件入院治療は、医師の指導・管理下のもと、2024年4月3日より同年5月9日までの37日間行われたものであり、入院中の外出・外泊も、医師に報告・許可を得た上で行ったものであるとして、入院保険金の支払いを求めた。

相手方は①入院期間中も外出・外泊を重ね、起床から就寝まで継続して病院に居た日は一日もなかったこと、②医師は入院が任意入院であったため、外出・外泊を許可する立場ではなかったこと、③入院期間中の治療は薬の処方为主であり、外来でも治療が可能であると判断できること等の点を踏まえ、申立人が受けた治療は保険約款における「入院治療」（治療が必要な場合において自宅での治療が困難なため、病院等に入り、常に医師の管理下において治療に専念することをいいます）には該当せず、入院保険金の支払い対象外と主張をした。

調停委員会は双方当事者の主張や双方当事者から提出された資料を慎重に検討・協議をし、双方当事者の歩み寄りを促すべく審議を尽くした。その結果、本件入院期間中、医師による治療を施す必要性があったことそれ自体は直ちに否定するものではないものの、申立人が本件入院期間中に外出・外泊を複数回行っていたこと、当該外出・外泊を医師は禁止していなかったこと、本件入院期間中の治療が投薬治療だけであり、また医師の回診の状況を併せ考えると、保険約款における「入院」の定義には該当せず入院保険金の支払い事由には該当しないと判断した。そのうえで解決金、割合的認定等での解決も検討したが、双方当事

者が納得する解決案を見出すことは難しく、双方当事者間に合意が成立する見込みがないとの結論に至ったもの。

#### 6. 傷害保険の保険契約無効ならびに保険料返還請求事件

傷害保険の契約者である申立人が、申立人本人の意図しない有料での契約を締結されたとして、保険契約の解約および有料契約の保険始期から保険契約解約時点までの保険料全額の返還を求めた事案。

申立人は2019年3月26日にホームセンターの店頭において、同店々員より保険料が無料である傷害保険の説明を受け、保険契約を締結した。その際、銀行口座の記載を求められ「無料なのに必要か?」と確認をしたが、手続き上必要と言われ記載した。その2年後に毎月1,760円が銀行口座から引き出されていることに気づき、不審に思い2021年8月6日に保険会社に電話連絡して、保険契約の解約手続きを行ない保険料の引き落としを止めた。しかし、申立人は同店店員による不適切な勧誘方法に問題があったとして、契約時点より保険料の解約までの全額返還を求めた。

相手方はホームセンター店頭での保険勧誘の事実はないと主張し、本件保険契約は同ホームセンター会員に対し2019年2月にダイレクトメールにて「無料プラン」(交通事故傷害保険)と「追加補償プランS」(シニア傷害保険)の案内を送付し、それに対し申立人より署名された申込書が届き契約が成立したものであり、2019年6月27日に第一回目の保険料が引き落としされ、2019年7月10日より補償が開始されたと主張した。

その後2021年8月6日に申立人より解約の申し出を受け、2021年10月10日にて保険契約は解約手続きしたと主張し、申立人の希望する保険料全額返金については応じられないと主張した。

調停委員会は双方当事者の主張や双方当事者から提出された資料を慎重に検討・協議をし、双方当事者の歩み寄りを促すべく審議を尽くした。申立人の主張によると本件保険契約の申込みは、ホームセンターのカード作った時に応対された人に勧誘されたとの主張で、団体保険であることから、店頭では案内だけを行ない、申込用紙を申立人に渡した可能性はあるが、店頭でどういう説明があったのかの事実認定に争いがあることから、紛争解決手続においては解決が難しいと判断した。その上で、本件申立人の憤りの源は、同ホームセンターが加入の案内をしていたことが相手方より否定されたことにあるようであるとも推察し、相手方に対してその点を踏まえた解決金等での和解案も検討・打診したが、双方当事者が納得する解決案を見出すことは難しく、当事者間に合意が成立する見込みがないとの結論に至ったもの。

## 7. 傷害保険（ファミリー交通傷害保険）の保険料返還請求事件

ファミリー交通傷害保険の契約者である申立人が、誤った家族構成に基づき契約をしていた保険契約につき、家族構成の実態に基づいた保険料に遡及変更し、差額保険料の返金を求めた事案。

申立人は元々配偶者がなく子供との二人暮らしであったが、2024年7月1日付で申立人より相手方に連絡をした際に、実際の家族構成（母子2名）であれば保険料が下がるとの説明を受けた。そもそも2001年の契約時より同様の家族構成であったため、同保険始期の時点で十分な確認を行なわなかった責任は相手方にあると主張し、2011年3月の補償対象外付帯特約に関する約款改定に遡及し、支払済である過大な保険料の返還を求めた。

相手方は、補償の対象となる親族の変更が可能であることは、毎年申立人に送付している「ご継続のお知らせ」において「配偶者補償対象外特約」を付帯することで補償対象者本人の配偶者を対象外とすることができることを案内しており、また補償対象者の変更によって保険料が変更となる可能性があることについては、保険料の改定時に申立人宛に送付した「保険料改定のご案内」において案内している。更に申立人との過去の通話記録において、2024年7月1日まで申立人から特約の付帯につき申出を受けたことが確認できなかったことから、保険料改定時に遡って保険契約を遡及訂正し差額保険料を返戻することはできないと主張した。

調停委員会は双方当事者の主張や双方当事者から提出された資料を慎重に検討・協議をし、双方当事者の歩み寄りを促すべく審議を尽くした。調停委員会は「相手方は必要な情報提供・注意喚起は行っており、それを確認するのは契約者側の責任である」と判断し、申立人の請求は法的には難しいと考えた。但し、新設された「配偶者補償対象外特約」は保険料に影響があることに鑑みれば、より慎重かつ丁寧な対応が求められるが、これを適切に行ったことを示す資料の提出はなかった。また案内文章のタイトルが「保険料・掛金改定のお知らせ」となっており、特約新設により取り扱いが変更された旨の説明はなく、保険会社として保険料に直結する特約の告知として十分な注意喚起がなされたとは言えないと判断した。そこで特約の導入（2011年3月7日）から申立人に対する適切な告知がなされたことと疎明された2014年3月7日までの約3年間について、当該告知が適切になされたならば、申立人が「配偶者補償対象外特約」を付帯したであろう差額24,480円を支払う内容で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双方当事者より「和解案受諾書」が提出され和解成立となったもの。

以上