

# 2025年度(令和7年度)下半期に終了した紛争解決手続の概要

## 1. 自動車保険(人身傷害保険金)請求事案

申立人は2025年3月26日に申立人運転車両を停車中のトラック後部に追突させる事故を起こした。幸いにも被害車両であるトラック後部に損傷がなかったことから、被害車両はそのまま走り去ってしまったが、警察署に被害車両の登録番号等を伝えることで被害車両を捜索してもらい、無事に事故届出することができた。同事故で申立人運転車両のフロント部分が損傷するとともに、申立人は頸・腰椎捻挫などの負傷を負ったため、申立人運転車両の自動車保険加入先である相手方へ保険金の請求を行なった。

車両損害については、車両鑑定(損害確認)の後に無事に車両保険金が支払われたものの、相手方は事故と申立人の負傷事実との因果関係が明確でないとして、速やかに人身傷害保険金を支払わなかったことから、申立人より「紛争解決手続実施申立書」が提出された。

調停審議において、申立人は本件事故により2025年3月28日から同年6月30日までの間に、整形外科へ合計23回通院したことにより人身傷害保険金の支払いを求めた。一方、相手方は本件事故と申立人の受傷との因果関係が明確にならないことに加えて、事故後の調査において、同年4月8日に申立人が駅構内の階段から転がり落ちる事故に遭ったことから、同事故による負傷が本件事故後の申立人の症状に大きな影響を与えたとして、申立人から請求された通院期間(通院回数:23回)が本件事故によるものとは考え難いと主張した。

調停委員会は双方当事者より提出された資料を慎重に協議・検討するとともに、両当事者の歩み寄りを促すべく審議を尽くした。その上で、同年4月8日に発生した申立人の駅構内の階段にて転がり落ちる事故による負傷が、以後の申立人の症状に大きな影響を与えたとする相手方の主張に変更を求めることが困難であり、また同主張を退けるに足りる申立人からの明確な根拠が示されていないことから、申立人の主張する請求内容について、本件事故日から駅構内での転落事故のあった同年4月8日以前の通院日数(5日間分)について、本件事故による通院日数と認定した和解案を双方当事者宛に勧告し、双方当事者より「和解案受諾書」が提出され、和解成立に至ったもの。

## 2. 家族傷害(死亡)保険金請求事案

申立人配偶者(=被保険者)は2021年12月頃より反復性眩暈症に伴う転倒により多発性打撲、多発性皮下血種を被り、同年12月16日より医療機関へ入院し、翌2024年1月14日に退院した。その後、申立人配偶者(=被保険者)は同年1月30日に嘔吐嘔気により別の医療機関へ救急搬送により緊急入院し、左腸腰筋血種・外傷性ショックの疑いにて血管塞栓術を施されるも、動脈硬化による蛇行等により手技が難航し、未処置のまま輸血にて経過観察となった。更に同年3月9日には、血管塞栓術の左穿刺部、左橈骨動脈、左大腿動脈の仮性動脈瘤の診断を受け、同年同月11日に摘出手術を受けたが、症状が改善することなく、同年4月11日に申立人配偶者(=被保険者)は死亡した。

そこで申立人は相手方に対して申立人配偶者(=被保険者)の転倒受傷にともなう「入院保険金」、「手術保険金」および「死亡保険金」を請求したが、相手方は死亡の原因は疾病(後天性血友病)によるものとして、入院保険金(2021年12月21日~2024年1月14日分)を除き、以後の入院

保険金、手術保険金および死亡保険金の支払いを拒否したため、申立人より「紛争解決手続実施申立書」が提出された。

調停委員会は双方当事者より提出された資料を慎重に検討・協議するとともに、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、相手方は「本件申立人配偶者の転倒事故と死亡との因果関係を認定することは困難であるが、入院保険金および手術保険金については、その一定割合の金額をもって紛争解決金として支払うことについては前向きに検討したい」との意向を示したことから、同内容を調停委員会より申立人に説明し和解案についての検討を求め、同意を得た。

後日、調停委員会より双方当事者宛に和解案の受諾の勧告が通知され、双方当事者より「和解案受諾書」が提出されたため和解成立に至ったもの。

### 3. 自動車保険（人身傷害・後遺障害保険金）請求事案

自動車保険の契約者である申立人は2024年3月6日に自動車運転中に相手自動車と接触する交通事故を発生させ受傷した。同年9月頃にて申立人の治療は終了したが、後遺障害が残存していたため、相手方に対し後遺障害を含む人身傷害保険金の請求を行った。相手方は自賠責保険の後遺障害等級事前認定手続きを行ったが非該当となりその後、二度にわたる異議申し立てを行ったものの、いずれも非該当の結果であった。相手方はこれらの損害保険料率算出機構における非該当の結果を含めて申立人の後遺障害等級について検討を行なったが、損害保険料率算出機構の判断を覆すような特殊な事情は認められないとして、申立人による後遺障害保険金の請求を否認した。そこで申立人は、同残存症状が労災保険において第14等級が認定されていた結果を踏まえ、改めて相手方に対する後遺障害保険金の支払いを求めて「紛争解決手続実施申立書」が提出された。

調停委員会は提出された資料を慎重に検討・協議し、両当事者の歩み寄りを促すべく審議を尽くした。しかしADR機関において医学的な判断に基づく後遺障害の等級認定に係る判断を行なうことが極めて難しい実態にあること、ならびに本件紛争は他の手段により解決を図ることが望ましいとの結論に至った。

以上を踏まえ、調停委員会は当事者双方の主張内容に鑑み、本件において両当事者が納得する解決案を見出すことは難しく、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、本件手続は不調にて終了したもの。

### 4. 就労不能信用費用保険金請求事案

申立人は2017年2月に金融機関との住宅ローン契約に際して相手方と「就労不能信用費用保険」を締結していたところ、2024年5月22日に脳梗塞を発症し、医療機関に入院し、同年9月に別の医療機関へ転入院した後、同年9月に退院した。

その後、通院加療による診察・リハビリ等を受けながら、相手方に対して月々の「就労不能信用費用保険金」を請求し、同保険金の受領をもって月々のローン返済額に充当していた。

ところが同年12月に突然、「デスクワーク等、一部の軽作業などの業務を行なうことが出来る状態である」との主治医所見に基づき、相手方より申立人に対して「同年同月以降分の就労不能信用費用保険金は支払えない」との通知がなされた。申立人は相手方に対して「平素より主たる業務を自動車の運転として勤務してきており、デスクワークをすることで業務への復職は困難である」旨を訴えたが、

聞き入れられることなく、就労不能信用費用保険金の支払は打ち切られた。

そこで申立人より同年10月に「紛争解決手続実施申立書」が提出され、調停委員会より相手方へ同申立書受領の通知を行なったところ、同年11月10日付で、相手方より本件申立人からの請求内容の全て「就業不能信用費用保険金（2024年12月～2025年4月のローン返済分）」および「債務繰上返済支援保険金（2025年5月22日時点でのローン残高相当額全額）」の支払意向が示された。

そこで、調停委員会より申立人に対して同相手方の意向を通知したところ、当事者間での確認が行われた結果、同年11月17日付で申立人より本件「紛争解決手続実施申立について取下げ申出書」が提出され、本件「紛争解決手続」は終了したものの。

#### 5. 自動車保険契約内容・遡及訂正請求事案

申立人は2024年12月24日までを保険期間とする3年契約の自動車保険を某損害保険会社との間で契約していたが、2024年12月24日の満期日をもって新たに相手方との間で自動車保険の契約を締結した。同自動車保険契約申込の際に、申立人より相手方に対して「前契約の自動車保険契約のノンフリート等級を誤って申告したこと」から申立人は相手方より追加保険料の請求を受け、同追加保険料は直ちに支払われた。しかし、相手方から申立人への案内によれば、相手方における新規自動車保険契約の事故あり係数適用年数の取扱いについて、「前契約が複数年契約でかつ、前契約最終年度の事故あり係数が2年の場合は、相手方独自の社内規定により新規引受けの自動車保険の事故あり係数適用年数は2年（1年に減算されない）となる」との説明があった。

申立人は相手方からの案内のなかで、「ノンフリート等級および事故あり係数適用期間の引継ぎについて」のなかで、「ノンフリート等級および事故あり係数適用年数は・・・(中省略)・・・条件を満たしている方に限り、引き継ぐことができます。」と記載があり、「相手方独自の社内規定によって保険契約者にとって不利益となる事故あり係数適用年数の取扱いは不当である」と主張し、「紛争解決手続実施申立書」が提出された。

調停委員会は双方当事者より提出された資料を慎重に協議・検討するとともに、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、調停委員会は「相手方がインターネットを通じて本件自動車保険を引き受けるに際して、申立人に対する十分な説明が尽くされていなかったことを認めるとともに、これによって申立人に困惑と不快感を与えたことに対する謝罪の意について、郵送による文書にて通知する」ことをもって和解案の受諾の勧告を行なった。後日、双方当事者より「和解案受諾書」が提出され、和解に至ったもの。

#### 6. 自動車保険損害賠償（追加）請求事案

2024年4月21日、申立人が高速道路にて自動車を運転中に対向車線を走行してきた加害車両が中央分離帯に激突し、その結果、申立人運転車両に加害車両の残骸等の飛散物が飛んできたことにより申立人運転車両が損傷を受けた。申立人運転車両の損傷は加害車両の自動車保険契約先である相手方の提携工場にて事故前の状態に復元された。ところが、修理完了後に申立人運転車両のエアコン（クーラー）の調子が悪くなり、同工場でクーラーガスの充填で一旦は改善されたものの、約1年後の2025年5月に再度、クーラーの効きが悪くなったため、申立人はディーラーにて確認してもらったと

ころ、エアコンオイルが漏れ、部品に不具合があると確認されたことから、申立人は相手方に対して本件事故による損傷として同修理費を追加請求した。

ところが、相手方は同エアコンの不具合は経年的劣化等によるものである可能性が高く、本件事故による損傷であるとの因果関係が立証されていないとして支払を拒否したため、申立人より「紛争解決手続実施申立書」が提出された。

調停委員会は双方当事者より提出された資料を慎重に協議・検討するとともに、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、調停委員会は相手方より主張された申立人運転車両のエアコンの不具合が本件事故によるものとの因果関係が明確に立証されていないものと判断しつつも、事故直後のエアコン不具合が発生した時点から、相手方より申立人に対して「何をどのように立証する必要があるのか?」、また「因果関係を立証するためにはそのような証拠資料を収集すれば良いのか?」等の点について、一般的な被害者である申立人が理解し易い指針を与えることで、申立人の納得が得られれば、本件紛争が早期に解決されていた可能性が高かったことも否定できないと判断した。その上で、相手方より申立人に対して一定の和解金を支払うことが相当であるとして当事者双方宛に和解案の勧告を行ない、双方当事者より「和解受諾書案」が提出され、和解に至ったもの。

#### 7. 自動車保険対物賠償事故・修理費用自己負担金返還請求事案

自動車保険の契約者である申立人が、2025年4月22日に被保険自動車を運転中に他の自動車に接触をする事故を発生させた。申立人は相手方に事故報告を行い、保険金支払いの手続きを依頼した。事故の責任（過失）割合に関しては、申立人および加害者いずれもが被害事故であると認識していたため、交渉が難航していた。その後、申立人は相手方との打ち合わせの際に、「申立人の車両損害は車両保険で支払われる」と聞いたため、提案された責任（過失）割合が申立人に大きく不利な内容であることについて納得できなかったが、車両保険で賄われるのであれば早期解決を優先したいとの考えより示談に同意をした。ところが後日、申立人は相手方の別の担当者より車両保険の契約はないと言われ、申立人所有車両の損害のうち申立人責任（過失）割合相当額は自己負担となるとの説明を受けたことから、相手方からの車両保険付帯に係る誤った説明を受けたことにより発生した損害として、申立人は相手方に対して車両損害自己負担額について支払いを求めると主張した。

それに対して相手方は、示談交渉における説明に際して誤解を招く説明があったとしても、事故当初に別の担当者より申立人に対し車両保険が付帯されていない事実を伝えており、申立人からの損害賠償請求に応じる責任はないと主張したことから、申立人より「紛争解決手続実施申立書」が提出された。

調停委員会は提出された資料を慎重に検討・協議し、双方当事者の歩み寄りを促すべく審議を尽くした。その上で本保険契約はネットで締結されており、本来は申立人の自己責任によるものと思われるものの、相手方より申立人に対する説明が言葉足らずであったことにより申立人が車両保険の付帯につき誤解したことは理解できると判断した。その結果、修理代金全額を相手方に負担をさせることは相当性を欠くことものの、申立人が相手方の誤った説明により被った迷惑に係る紛争解決金として、申立人の車両修理費の自己負担金の一部を相手方より支払うことが相当であると判断し、双方当事者宛に和解案を勧告した。後日、双方当事者より「和解案受諾書」が提出され、和解に至ったもの。