

損害保険調停委員会の対応事案について

(2001年度～2004年度受付分)

社団法人 日本損害保険協会

そんがいほけん相談室

損害保険調停委員会における紛争解決支援

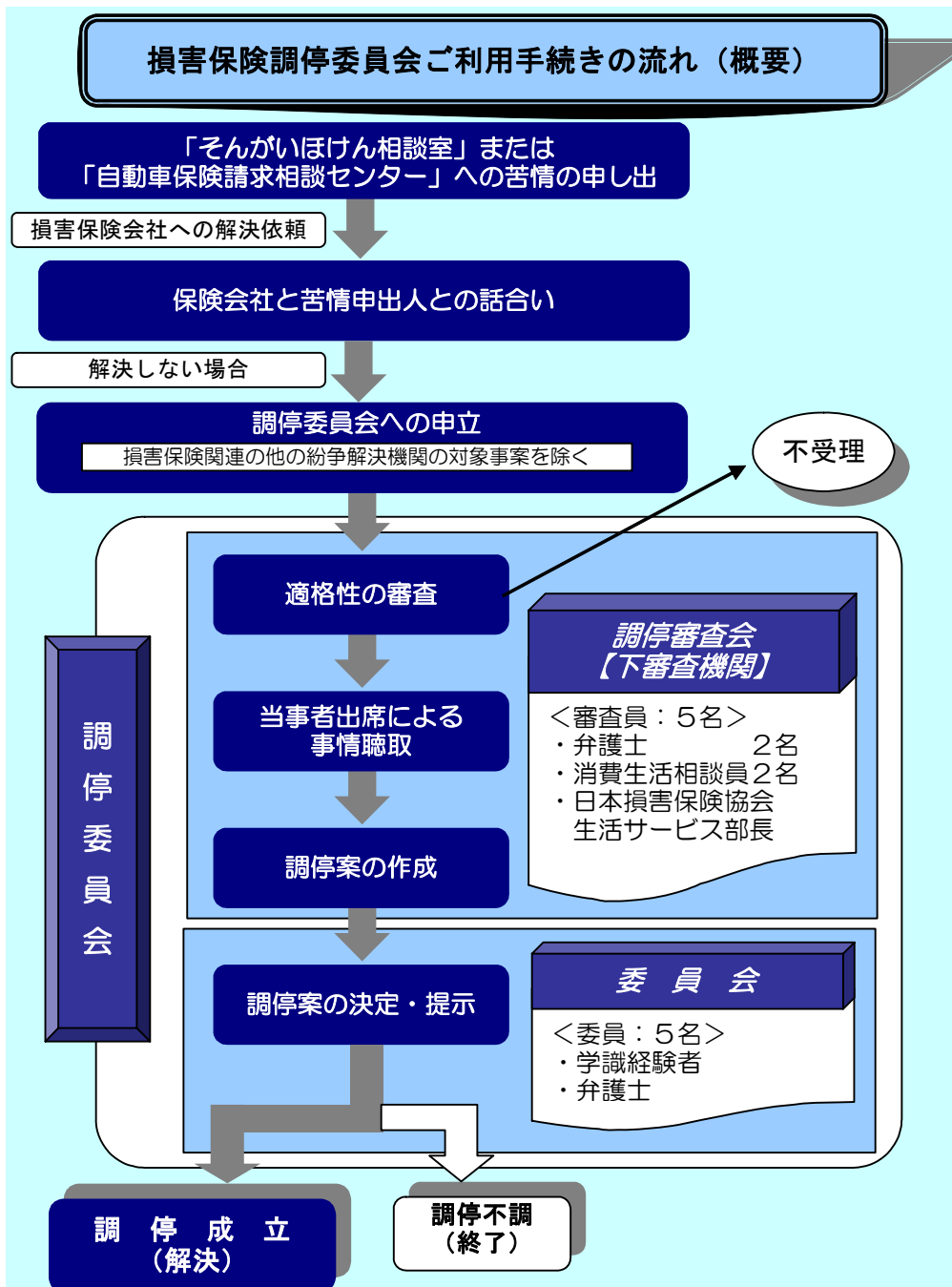
日本損害保険協会（以下、損保協会）では、中立・公平な紛争解決機関として、損害保険調停委員会（以下、調停委員会）を設置している。

損保協会が個人の方から苦情の申し出を受けて会員会社へ苦情の解決依頼を行った後、原則として3か月経過しても問題が解決しない場合、調停の申立てをすることができる。

調停委員会では、申立人から提出された書類にもとづき調停の適格性の審査を行い、申立てを受理するかどうかを決定することになっている。

調停申立が受理された場合、調停委員会は当事者双方から事情聴取を行うなどして調停案を作成し、双方に調停案の受諾勧告を行うことになっている。

調停委員会手続きの流れは次のとおりである。



1. 申立ての受付状況

調停委員会に対しては、下表のとおり、2001年度に初めての申立てがあつて以降、2004年度までに累計15件の申立てがなされている。

	調停申立 件数	調停申立 不受理	調停申立受理		
			調停成立	調停不調	調停打切
2001年度	1	—	1	—	—
2002年度	2	—	—	2	—
2003年度	6	3	—	2	1
2004年度	6	2	3	1	—

2. 事案の概要

(1) 2001年度

<事案 2001-1>

- ・2001年9月28日 調停申立受理
- ・2002年1月7日 調停成立

【概要】

自動車事故を起こした申立人が、本件事故の前に電話で自動車保険契約の継続意思を伝えていたにも関わらず実際には継続されていなかったために補償されなかったとして、自車の損害および相手自動車に対する損害賠償を自動車保険から支払うよう求めた事案。

【結果】

調停委員会では、双方から事情聴取を行った結果、申立人の主張する契約継続の申し出および明確な意思表示の事実があつたとまでは認められないことから、保険会社に法的な支払責任は認められないと判断した。

しかし、代理店が申立人から住所変更の連絡を受けた際に当該契約の満期時期が近づいている状況であつたにも関わらず、その旨の情報提供をしなかつたことは代理店として十分な対応であるとは言い切れず、もしその旨の情報提供がなされていれば本件問題発生が防げた可能性があることを考慮し、紛争解決を図る趣旨から保険会社が解決金を支払うとの調停案を提示した結果、双方が受諾したため調停が成立した。

(2) 2002年度

<事案 2002-1>

- ・2002年10月25日 調停申立受理
- ・2003年3月27日 調停不調

【概要】

交差点で車同士の接触事故を起こして負傷した申立人が、治療後、症状が固定し

たので、自分が契約している搭乗者傷害保険に後遺障害保険金を請求したところ、保険会社から後遺障害等級第12級を認定するとの回答があったことに対し、自分の症状は神経系統の機能に障害を残し、手足にしびれがあるので第9級に該当するとして、後遺障害の等級認定の変更を求めた事案。

【結果】

調停委員会では、申立人から入手したMRI、CT等の画像を基に、脳神経外科医および整形外科医にそれぞれ専門的立場からの意見書を作成願って、同所見を参考に検討を行った結果、申立人が主張しているとおりの後遺障害等級を第9級とすることは困難であり、第12級が相当であるとの調停案をまとめ、申立人に説明し受諾を勧告したが、受け入れられず調停不調となった。

〈事案 2002-2〉

- ・2003年3月5日 調停申立受理
- ・2003年6月30日 調停不調

【概要】

自動車保険を契約している申立人の娘が自動車の運転中に交通事故に遭い、事故の相手方と裁判上の和解が成立した。しかしながら、当初、自分の過失割合を1割と主張して保険会社に示談交渉を依頼していたにもかかわらず、保険会社が、申立人側の了解を得ずに過失3割で交渉するなど、保険会社の不利益行為により、結果的に不利な内容で和解に応じざるを得なくなったとして、申立人が望む損害賠償金と和解金との差額分および慰謝料等の支払いを保険会社に求めた事案。

【結果】

調停委員会では、双方から事情聴取を行った結果、保険会社の行った対応（示談交渉）は、通常に対応から逸脱があったとはいえないため、本件申立てに係る損害賠償請求は認められないと解するのが相当と判断して調停案をまとめ、申立人に説明し受諾を勧告したが、受け入れられず調停不調となった。

(3) 2003年度

〈事案 2003-1〉

- ・2003年8月5日 調停申立不受理

【概要】

火災保険を契約者していた申立人が、隣家の解体工事が原因で建物に損害が発生したとして火災保険金を請求したが、基礎部分等の損害については支払いを拒否されたことから、保険会社に対して保険金の支払いおよび詳細な事故報告書の提出等を求めた事案。

【結果】

客観的な事実を示す資料がない中、損害の発生原因についての専門的な検証とこれに基づく事実認定を合理的に行うことは困難であるとして調停申立不受理とした。

〈事案 2003-2〉

- ・2003年8月15日 調停申立受理
- ・2004年4月22日 調停不調

【概要】

自宅内の階段で転落して頸椎損傷、四肢麻痺となった申立人の家族が、傷害保険の後遺障害保険金を請求したところ、通院歴のない病気を既往症として取り扱われて保険金が減額されたことから、保険会社に対して減額の根拠説明と後遺障害保険金を減額することなく全額支払うよう求めた事案。

【結果】

調停委員会では、申立人から入手したMRI、CT等の画像を基に、整形外科医に専門的立場から意見書を作成願って、同所見を参考に検討を行った結果、減額は妥当との調停案をまとめ、申立人に受諾を勧告したが、受け入れられず調停不調となった。

〈事案 2003-3〉

- ・2003年9月19日 調停申立受理
- ・2004年2月5日 調停不調

【概要】

自動車盗難に遭った申立人が、車両保険金を請求したところ、自動車の買い替えに伴う中途更改手続きが完了しておらず、追加で支払うべき保険料も未納であったために保険金の支払いを拒否されたことから、保険会社に対して車両保険金または保険金相当額の支払いを求めた事案。

【結果】

調停委員会では、双方から事情聴取を行った結果、保険会社に事務処理ミスは認められるものの、中途更改手続きの未了と直接的な因果関係は認められないことから法的な支払責任までは認められないため、保険金または賠償金の支払義務はないと判断した。

ただし、保険会社の事務処理ミスが認められ、このことが本紛争の一因になったと考えられることから、紛争解決を図る趣旨で保険会社が解決金を支払うとの調停案をまとめ、申立人に受諾を勧告したが、受け入れられず調停不調となった。

〈事案 2003-4〉

- ・2003年10月16日 調停申立不受理

【概要】

火災保険（店舗休業保険）および地震保険を契約している申立人が、地震による亀裂・漏水に伴う営業休止損失に対する店舗休業保険の保険金支払いおよび地震保険の保険金支払いを拒否されたことから、保険会社に対して保険金支払いを求めた事案。

【結果】

法人契約は調停委員会の対象案件とはならないこと、地震保険に関する紛争は損保協会の「地震保険紛争解決センター」の対象案件であることから調停申立不受理とした。

〈事案 2003-5〉

- ・2004年3月2日 調停申立受理
- ・2004年7月2日 調停打ち切り

【概要】

モーターボートが岩に接触する事故を起こした申立人が、モーターボートの修理費用をヨット・モーターボート総合保険に保険金請求したが、ドライブユニット部の損害は約款に基づき補償できないとして保険金支払いを拒否されたことに対して、契約時に代理店からドライブユニットも補償される旨の説明を受けていたとして、保険金の支払いを求めた事案。

【結果】

調停委員会では、事案審査のため追加資料を求めたが提出がなく、また、双方から事情を聴くために事情聴取の場を設定したが、申立人が正当な理由なく欠席したため、申立取下げとみなし調停を打ち切ることとした。

〈事案 2003-6〉

- ・2004年4月9日 調停申立不受理

【概要】

自宅が火災に遭った申立人が火災保険金を請求したが、出火場所と思料される箇所から灯油成分が検出されたこと等により偶然な火災でないとして保険金支払いを拒否されたことに対して、これを不服として保険金支払いを求めた事案。

【結果】

出火原因の主張に大きな隔たりがあり、多くの物証や関係者の供述など総合的に評価し、さらに専門的知見等も踏まえて事実認定しなくてはならない事案であり、調停委員会として、複雑かつ高度な事実認定を行うことは困難であるとして調停申立不受理とした。

(4) 2004年度

〈事案 2004-1〉

- ・2004年5月19日 調停申立受理
- ・2004年8月20日 調停成立

【概要】

友人の運転する自動車に事故に遭い、同乗中に受傷した申立人が、搭乗者傷害保険（医療保険金）の保険金を請求したところ、接骨院での実治療日数が全く認められなかったため、これを不服とし、その認定を求めた事案。

【結果】

調停委員会では、双方から事情聴取を行った結果、受傷後の申立人の業務内容には変更・軽減があったと認められることから、ある程度の業務能力の減少があったのではないかと推認し、紛争解決を図る趣旨で一定の治療日数を認定して保険金を支払うとの調停案を提示した結果、双方が受諾したため、調停が成立した。

〈事案 2004-2〉

・2004年10月26日 調停申立不受理

【概要】

自転車搭乗中に軽トラックとすれ違い（未接触）、転倒したことにより負傷した申立人が、傷害保険の保険金を請求したが、事故状況等から、自転車搭乗中に「急激かつ偶然な外来の事故」により受傷したと客観的に確認することができないとして支払拒否されたため、その支払いを求めた事案。

【結果】

申立人が提出した資料には、保険事故の発生について客観的な事実を示すものが存在せず、他の間接的な事実からも事実関係を正確に認定することはできないと判断されるため、調停申立不受理とした。

〈事案 2004-3〉

・2004年11月22日 調停申立不受理

【概要】

申立人の同居の家族が原付バイクを運転中、踏切上で転倒したことにより傷害を被り、自損事故保険の保険金を請求したが、保険会社から約款に基づき公的な事故証明書の提出を求められたことに対し、担当部門からの回答は信用できないので、本社からの文書による回答を求めた事案。

【結果】

一般的に、どの部門がお客様と責任をもって対応するかという点は当該会社の責任において判断すべき問題であることから、そもそも調停委員会が調停を行うことが適当な事案には該当しないとして調停申立不受理とした。

〈事案 2004-4〉

・2004年12月8日 調停申立受理

・2005年4月12日 調停成立

【概要】

ドライバー保険の保険契約者である申立人と同居している息子（被保険者）が、業務中に社有車で上司の所有車に衝突したため、ドライバー保険に保険金請求したところ、当初、保険会社は、相手車の修理代および代車費用を補償すると説明し、代車（レンタカー）の手配も保険会社が行ったにもかかわらず、その後、社有車で事故は約款上免責であったとして支払いを拒絶してきたため、レンタカー代の全額および修理費用の応分の負担を保険会社に求めた事案。

【結果】

調停委員会では、双方から事情聴取を行った結果、保険会社の担当者が約款上免責であったのに、誤って補償対象であるとしてレンタカーの手配をした事実が認められたため、約款上免責であるが紛争解決を図る趣旨からレンタカー代は保険会社が支払い、修理費用については申立人側が負担するとの調停案を提示した結果、双方が受諾したため、調停が成立した。

〈事案 2004-5〉

- ・2004年12月8日 調停申立受理
- ・2005年4月11日 調停不調

【概要】

パラグライダーで飛行していた申立人が、気流の変化によって樹木上に不時着した結果、パラグライダーが損傷したため、傷害保険の携行品損害担保特約の保険金請求をしたが、約款上、パラグライダーは携行品には該当せず補償対象外であるとして支払拒否されたことに対し、契約時に確認したとして、その支払いを求めた事案。

【結果】

調停委員会では、双方から事情聴取を行った結果、約款上保険会社に支払責任はなく、また、本件契約の締結過程においてパラグライダーそのものの損傷が補償されると明確に確認した事実は認められないことから、法的な説明義務違反は認められないと判断した。

しかしながら、契約締結までの間、本来の扱代理店が他の代理店を通して見積書を渡すなど、関与（説明）が希薄であったことが本紛争の遠因となったかもしれないことを鑑み、紛争解決を図る趣旨から保険会社が解決金を支払うとの調停案をまとめ、申立人に説明し受諾を勧告したが、受け入れられず調停不調となった。

〈事案 2004-6〉

- ・2005年3月14日 調停申立受理
- ・2005年8月9日 調停成立

【概要】

自動車の側突事故により受傷した申立人が、搭乗者傷害保険（医療保険金）の保険金を請求したところ、保険会社から提示のあった日数分の保険金では納得できず、更に話し合いを行った結果、保険会社から再提示のあった日数を前提に病院に医療調査を入れて判断するとの提案があり合意したが、医療調査の結果、大幅に削減された日数が再々提示されたことから、これを不服として、再提示日数分の認定を求めた事案。

【結果】

調停委員会では、医療機関への照会結果ならびに双方から事情聴取を行った結果等を踏まえて総合的に判断した結果、日数を再提示した事実があり、資料等からもその日数には一定の合理性が認められることから、申立てどおり保険会社が再提示日数分の医療保険金を支払うとの調停案を提示した結果、双方が受諾したため、調停が成立した。

以 上