

損害保険調停委員会の対応事案について

(2005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

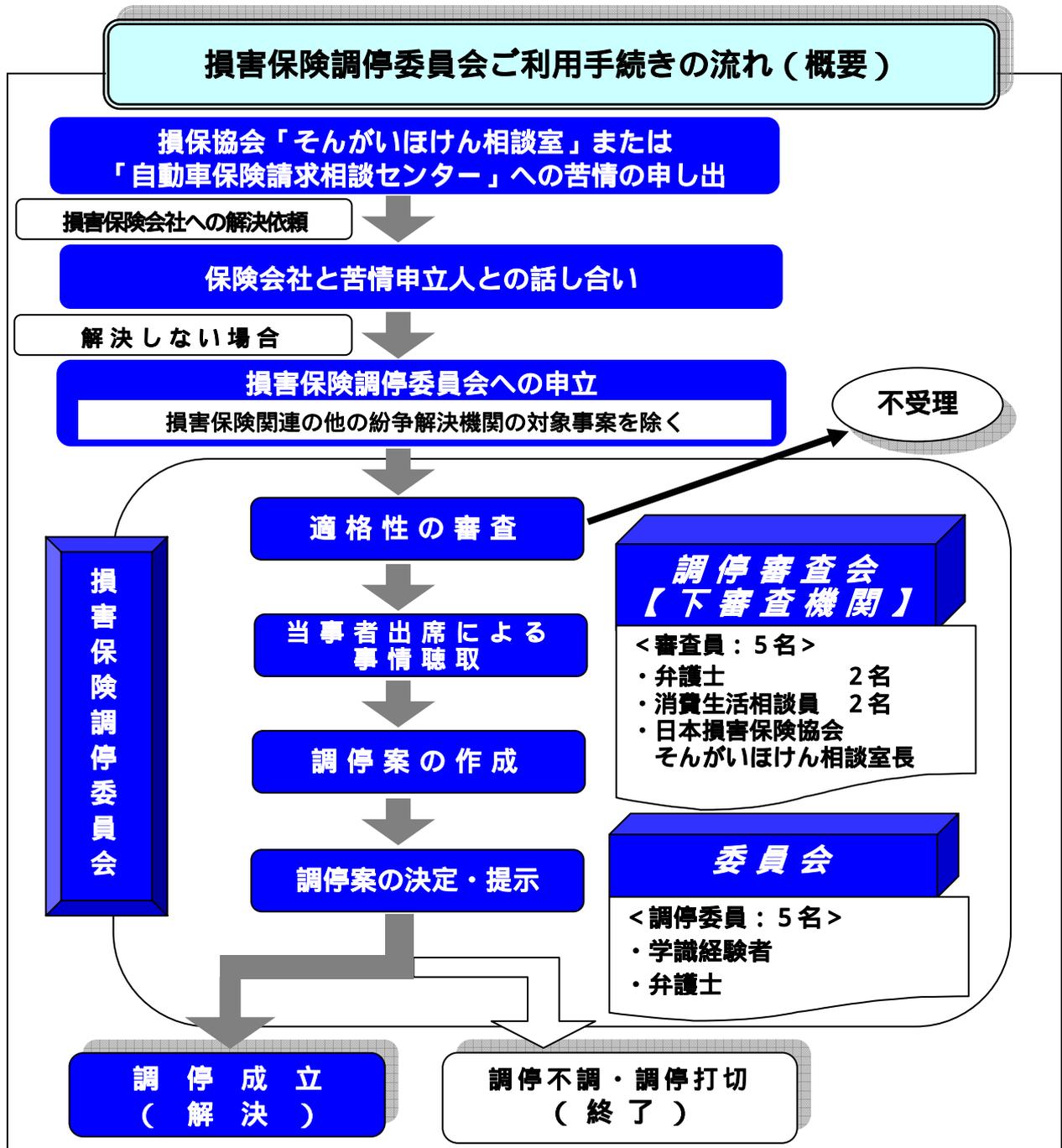
日本損害保険協会（以下、損保協会）では、裁判外の中立・公平な紛争解決のための機関として、損害保険調停委員会（以下、調停委員会）を設置しています。

損保協会が個人からの苦情を受付けた場合には、会員会社へ苦情の解決依頼を行います。しかし、原則として受付日から3か月経過しても苦情が解決されない場合には、苦情の申立人は調停の申立をすることができます。

調停委員会は申立人から提出された書類にもとづき、申立事案の適格性の審査し、申立事案を受理するか否かを決定します。

申立事案が受理された場合には、当事者への事情聴取等を経て、調停委員会は調停案を作成し、当事者（申立人および保険会社）に対して調停案の受諾勧告を行います。

なお、調停委員会が行う調停の事務処理の流れ（「苦情の申し出」から「調停成立」まで）は概略、次のとおりとなっています。



1. 2001年度以降の調停申立件数等の推移

2001年度以降に受け付けた調停申立件数の推移は次のとおりです。

2001年度以降の調停申立件数は増加傾向にあります。特に、2005年度の調停申立件数は12件であり、2004年度の6件から倍増しています。

	調停申立 総件数	調停申立 不受理件数	調停申立受理件数		
			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	-
2005年度	12	7	4	1	-

また、2001年度以降に受け付けた調停申立事案の保険種目別の内訳は次のとおりです。

	調停申立 総件数	火災保険	自動車保険	傷害保険	その他
2001年度	1	-	1	-	-
2002年度	2	-	2	-	-
2003年度	6	3	1	1	1
2004年度	6	-	4	2	-
2005年度	12	5	5	1	1

2. 事案の概要と結果

<事案 2005-1> [自動車保険]

- ・2005年4月21日 調停申立受理
- ・2005年8月17日 調停成立

【概要】

10月に自動車事故を起こした申立人は自動車保険にかかる保険金を請求したが、8月分と9月分の保険料が未納であるとして、保険金の支払いを拒否された。

申立人は残高不足を原因とする口座振替不能(今回の事例による口座振替日は毎月26日)のため、8月分の保険料の未払いに気付いた。この直後、不足分の保険料を持参したい旨代理店に連絡したが、代理店からは「9月末までに2か月分の保険料を口座に入金すれば引き落とされる」との説明を受けた。これを受けて、申立人が9月末日に口座に2か月分の保険料として相当額を入金していたにもかかわらず、保険金の支払いを拒否されることは納得できないとして、保険金の支払いを求めた事案。

【結果】

当事者双方から事情聴取等を行った結果、代理店が実際に「月末」との誤った説明をしたとは認められず、保険会社は「損害保険料再請求のお知らせ」はがきを申立人に送付して注意喚起を図っていることが認められることから、保険会社に保険約款上の支払責任があるとは認められなかった。

また、代理店に説明義務違反があったとまで認めることはできないものの、申立人から保険料を持参したいとの申し出を受けた際、口座振替日の前日までに2か月分の保険料が入金されていないと、万一事故が発生しても保険金が支払われないことについて、必ずしも明示的な説明をしていたとは認められなかった。

したがって、紛争解決を図る趣旨で、保険会社が申立人に解決金を支払うという内容の調停案を提示したところ、当事者双方がこの調停案を受諾し、調停成立となった。

<事案 2005-2> [自動車保険]

・2005年4月25日 調停申立不受理

【概要】

申立人が所有する自動車のホイールおよびタイヤの盗難事故に対して、車両保険金を請求したところ、保険会社から保険事故としての「偶然性の立証」がなされていないことを理由に保険金の支払いを拒否された。これを納得できないとして、保険金の支払いを求めた事案。

【結果】

本申立は、規則第26条第1項第4号の「保険事故の発生の有無等、調停案を作成する上での重要な事実の認定を行うことが困難であると認められる」に該当すると判断し、調停申立不受理とした。

<事案 2005-3> [自動車保険]

・2005年6月22日 調停申立不受理

【概要】

申立人が所有する自動車の盗難事故に対して、車両保険金を請求したところ、保険会社から本件事故は不自然な点が多いとして、保険金の支払いを拒否された。これを納得できないとして、保険金の支払いを求めた事案。

【結果】

本申立は、規則第26条第1項第4号の「保険事故の発生の有無等、調停案を作成する上での重要な事実の認定を行うことが困難であると認められる」に該当すると判断し、調停申立不受理とした。

<事案 2005-4> [火災保険]

- ・ 2005 年 9 月 9 日 調停申立受理
- ・ 2006 年 1 月 24 日 調停成立

【概要】

申立人が管理する住宅が全焼したため、火災保険金の請求をしたところ、本件建物は申立人が所有者から賃借したものを転貸している物件であるため、「他人のためにする保険契約」(注)に該当し、事前に保険会社に対してその旨の告知がなかったため、本件契約は無効であることを理由として、保険金の支払いを拒否された。

これに対して申立人は、本件保険契約は申立人の父親の代から継続していること、これまでそのような説明は受けていないこと、過去の台風による損害に対して実際に保険金(分損)が支払われていること、および本件建物の修繕、改築費用は全て申立人が負担していたことなどから、実質的な所有権は申立人自身にあるとして、保険金の支払いを求めた事案。

(注)「他人のためにする保険契約」とは、被保険者が契約者やその家族などでない契約であり、契約時に保険会社に告知しなければ、その契約は無効となる。

【結果】

当事者双方から事情聴取を行った結果、本件建物の所有者が申立人でないことについて保険会社に告知がなかったことが認められた。したがって、本件火災保険契約自体は無効であり、保険会社に保険契約上の支払責任は認められなかった。

しかしながら、申立人には、本件火災保険契約が無効であるにもかかわらず、父親の代から保険料を支払い続けていた事実が認められること、保険会社は過去に保険金を支払っている事実が認められること、保険会社が従前から和解案として一定の保険料の返還等の提案をしていること、および契約時における本件建物に係る所有者確認の経緯が今となっては不明であることなどを総合的に勘案し、本紛争の解決を図るため、保険会社が申立人に解決金を支払い、かつ、保険会社が支払い済み保険金の返還を求めない内容の調停案を提示した。当事者双方がこの調停案を受諾したことから、調停が成立した。

<事案 2005-5> [火災保険]

- ・ 2005 年 9 月 9 日 調停申立受理
- ・ 2006 年 2 月 6 日 調停成立

【概要】

家財の盗難事故に遭った申立人が、火災保険金を請求したところ、30万円を超える貴金属類を補償の対象として明記していなかったこと、および別居の親族が所有している物品が含まれていたことから、保険会社からそれらの部分に関する保険金の支払いを拒否された。

これに対して、申立人が、30万円を超える家財に関しては契約時に申込書に明記しないと補償の対象にならないとの説明を受けていなかったこと、および別居の親族所

有とした当初の申告は誤りであったことを理由として、支払いを拒否された保険金の半額にあたる金額の支払いを求めた事案。

【結果】

当事者双方から提出された資料を基に総合的に判断した結果、30万円を超える家財に関しては、保険会社が申立人宛にパンフレット、重要事項説明書、保険約款を送付している事実が認められ、かつ、申立人が本件事故の数年前にも盗難事故に遭い、同じ保険会社から同様の理由で保険金の支払いを拒否されている事実が確認できたため、保険会社に説明義務違反があったとは認定できないと判断した。

また、家財の所有者に関しては、別居の親族ではなく申立人自身であるとの主張を立証する材料が、申立人から何ら提示されていないと判断した。

したがって、本申立には合理的な理由が存在せず、当初、保険会社が提示した内容をもって本紛争を終結させる旨の調停案を提示した。この調停案を当事者双方が受諾し、調停が成立した。

<事案 2005-6> [賠償責任保険]

・2005年9月16日 調停申立不受理

【概要】

医療関係者である申立人が新生児死亡事故の遺族から提訴されたため、賠償責任保険にかかる訴訟関係費用を請求したところ、本件事故は保険加入前に発見されていたことを理由として、保険会社から保険金の支払いを拒否された。これに対して、申立人は保険を契約した時点では事故の認識がなかったのだから、保険の適用がされるべきであるとして、保険金の支払いを求めた事案。

【結果】

主要な争点は、保険約款における「事故が発見された場合」の解釈問題であり、かつ、この点の約款解釈を前提として、「事故の発見」に係る事実認定を要する事案である。

調停委員会は裁判所のような調査権限を有しておらず、詳細な事実認定を行うことはそもそも困難であることから、本申立は、その性質上、調停委員会で扱うことは適当でないものと判断し、調停申立不受理とした。

<事案 2005-7> [火災保険]

・2005年10月14日 調停申立不受理

【概要】

近隣の新築工事によって地下の人工排水路が埋め立てられたことに伴い、申立人が所有する建物の地下エレベーターピット内に漏水事故が発生したことから、申立人は修繕工事等を行った。

本件事故に関して、申立人は火災保険金の請求をしたが、申立人が行った工事の一部については、将来の事故発生回避のために実施されたものであるから、支払いの対象外であるとして、保険会社から保険金の支払いを拒否された。これを納得できないとして、保険金の支払いを求めた事案。

【結果】

本申立は、規則第 26 条第 1 項第 4 号の「保険事故の発生の有無等、調停案を作成する上での重要な事実の認定を行うことが困難であると認められる」に該当すると判断し、調停申立不受理とした。

<事案 2005-8> [自動車保険]

- ・ 2006 年 1 月 31 日 調停申立受理
- ・ 2006 年 7 月 11 日 調停不調

【概要】

申立人所有の自動車が駐車中にいたずらによる被害に遭ったため、車両保険金の請求をしたところ、その修理費用として保険金が保険会社から修理工場に直接支払われた。

これに対して申立人は、契約者本人の指示を得ずに第三者である修理工場に保険金を支払うことは有効な支払いではないとして、改めて申立人への保険金の支払いを求めた事案。

【結果】

保険金が修理費用として修理工場に直接支払われることについて、申立人は了解していたと認められたことから、保険会社に落ち度があるとは認められなかった。

申立人は、保険金支払通知書（はがき）の受領後、約 1 年 10 か月の間、保険会社に異議の申立を行わなかったのは、代理店による「直接修理工場へ保険金を振り込むのが通常の処理である」との説明により誤った判断を強いられたものであり、保険会社に了解を与えたものではないと主張している。しかしながら、仮にこのような事情が存在していたとしても、結局のところ、申立人は、保険金が修理費用として修理工場に支払われることについて、その時点においては異議がなかったことには変わりはないものと判断された。

ただし、保険会社は今後、同様の紛争の発生防止のため、第三者に保険金を支払う際の事務手続きの改善に努める必要があるとされた。

<事案 2005-9> [火災保険]

- ・ 2006 年 2 月 2 日 調停申立不受理

【概要】

申立人が空き巣による家財の盗難被害に遭ったため、火災保険金を請求した。しか

しながら、本件事故の発生については不自然な点が多いとして、保険会社から保険金の支払いを拒否された。これを納得できないとして、保険金の支払いを求めた事案。

【結果】

本申立は、規則第 26 条第 1 項第 4 号の「保険事故の発生の有無等、調停案を作成する上での重要な事実の認定を行うことが困難であると認められる」に該当すると判断し、調停申立不受理とした。

<事案 2005-10> [自動車保険]

- ・ 2006 年 2 月 27 日 調停申立受理
- ・ 2006 年 6 月 16 日 調停成立

【概要】

交通事故によって受傷した申立人が、人身傷害補償保険にかかる保険金の請求をしたところ、無資格の整体に通っていた期間の休業損害および精神的損害に関しては支払いの対象とは認められず、保険会社からその部分について保険金の支払いを拒否された。

これに対して、申立人は、保険会社から事前に無資格の整体は支払いの対象にならないとの説明がなかったこと、および交渉の結果、整体における施術代については「その他の費用」として支払いの対象とされたことから、同期間の休業損害および精神的損害も支払いの対象として認められるべきだとして、保険金の支払いを求めた事案。

【結果】

当事者双方から事情聴取を行った結果、人身傷害補償保険の約款上、申立人の要求する休業損害および精神的損害を保険金として支払う根拠は見出せず、保険会社に保険約款上の支払責任は認められなかった。

しかしながら、一般の消費者の中には、「病院」と「整体」の区別がつかない者も少なからず存在すると考えられること、保険会社は保険契約者に対してより分かりやすい説明を心がけるべきであること、および本事案において保険会社は、申立人から転院の了解を求められた際、転院先が決まったら事前に連絡してもらい個別にアドバイスをするなどの踏み込んだ対応をしていれば、このような紛争にまで発展しなかった可能性が十分考えられること等を勘案し、本紛争の解決を図るため、保険会社が申立人に解決金を支払う内容の調停案を提示した。当事者双方がこの調停案を受諾したことから、調停成立となった。

<事案 2005-11> [火災保険]

- ・ 2006 年 3 月 30 日 調停申立不受理

【概要】

申立人が経営しているペンションが全焼し、火災保険金を請求したところ、本件事

故は「偶然な火災」ではないとの理由により、保険会社から保険金の支払いを拒否された。これを納得できないとして、保険金の支払いを求めた事案。

【結果】

本申立は、規則第 26 条第 1 項第 4 号の「保険事故の発生の有無等、調停案を作成する上での重要な事実の認定を行うことが困難であると認められる」に該当すると判断し、調停申立不受理とした。

<事案 2005-12> [傷害保険]

・ 2006 年 5 月 11 日 調停申立不受理

【概要】

業務中の事故で受傷した申立人が、傷害保険の後遺障害保険金を請求した。しかしながら、本件事故は「急激かつ偶然な外来の事故」には該当しないとして、保険会社から保険金の支払いを拒否された。これを納得できないとして、保険金の支払いを求めた事案。

【結果】

本申立は、規則第 26 条第 1 項第 4 号の「保険事故の発生の有無等、調停案を作成する上での重要な事実の認定を行うことが困難であると認められる」に該当する判断し、調停申立不受理とした。

以 上

[注] 本文中の「規則」は、「損害保険に関する苦情・紛争解決支援規則」を表す。