

To Be a **Good Company**

賠償保険事故対応について ～事故発生時の流れ～

2024年6月

一般社団法人沖縄県高圧ガス保安協会
東京海上日動火災保険株式会社



東京海上日動

事故発生時の流れ ～初期対応・示談交渉～

1. 事故が起きた時
2. 初期対応のポイント
3. その後の流れ
4. ご参考



事故発生時のおよその流れは次の通りです。

事故発生

Step.1

事故報告書の作成



Step.2

書類などのご提出



Step.3

保険会社による確認



Step.4

保険金のお支払い



詳細は『「LPガス事業者賠償責任保険制度」加入のご案内』を
ご参照ください。

事故発生時には、皆様による初期対応も必要になります。

事故発生

初期対応

現場にいるのはLPガス事業者の皆様です。
保険のご請求やスムーズな解決のためには、
初期対応が重要です。

具体的には…

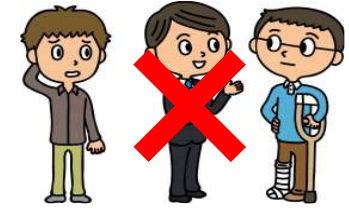
- お相手の方への対応
- 保険のご請求に必要な、
事故状況などの確認





保険のご担当者だけでなく、現場の方も知っておく必要があります。

(2) 初期対応の必要性

保険会社は示談代行ができません。



◆ 保険会社による示談代行ができる範囲

自動車保険など一部 	○
その他の保険  (LPガス事業者賠償責任保険を含む)	×

! 示談代行ができない理由

示談代行については、弁護士法第72条※により弁護士以外の者が法律事務を行うことが禁止されています。

但し、自動車保険など一部の保険だけは、被害者救済を図る目的などで示談代行が可能になっています。

※**弁護士法第72条 非弁護士の法律事務の取扱い等の禁止**
弁護士又は弁護士法人でない者は、報酬を得る目的で訴訟事件、非訟事件及び審査請求、意義申立て、再審査請求等行政庁に対する不服申立事件その他一般の法律事件に関して鑑定、代理、仲裁、若しくは和解その他の法律事務を取り扱い、又はこれらの周旋をすることを業とすることができない。

皆様の事故対応力を高めて頂くことが必要です。

(3) 初期対応ミスによる影響

初期対応を誤ると、その後の交渉がこじれる可能性があります。



確実な初期対応		初期対応ミス
短期 (スムーズ)	解決までの時間	長期化傾向
不当要求の排除 = 適正	賠償額	相手の言いなり = 高額
コスト増加要因なし	企業の間接被害	自己負担額増加 事務コスト増加
事故による影響の抑制	将来的な被害	風評被害による更なる トラブル

初期対応ミスは更なるトラブルなどに繋がりがねません。

3つのポイント

①

救護活動

119



②

誠意ある対応



③

適切な交渉



これらを確実に行うことが、適正な解決に結びつきます。

『救護活動』は最優先

❗ 事故直後の対応が悪くてトラブルになった事例

道路工事の最中、一時開放していた歩道で通行人が転んだが、工事業者としては通行人に非があるものと判断し、ケガの救護を何もしなかったところ、通行人が激怒し工事業者の対応を批判、過剰な損害賠償請求をしてきたもの。

(実は、工事に使用していた備品のはみ出しが、転倒原因だったことが判明)



- 応急手当を行い、重傷のときは救急車を手配する。
- お声掛けし、ケガに対するお見舞いの意を表す。
- 軽傷でも念のため医師による診断をご案内する。



物損の場合は、二次被害や被害拡大の防止措置が必要です。

お詫び

- ・ 関係構築のためには、お詫びが必要です。
- ・ お詫びはご立腹された相手方のクールダウンの方法にもなります。
- ・ 謝ったとしても、**賠償責任を認めたことにはなりません。**
(道義的責任と賠償責任とは異なります)



傾聴する

- ・ 先に相手方の言い分を聞きます。
- ・ 相手方が何を求めたいと思っているか察します。



あいまいな受け答えはしない

- ・ あいまいな受け答えをすると、相手方に誤解を与え、ご迷惑をお掛けすることがあります。





ご参考 感じ方の個人差

すぐに（ただちに）、
ご連絡させていただきます

・・・5分程度？

後ほど、
ご連絡させていただきます

・・・30分程度？

後日、
ご連絡させていただきます

・・・2～3日程度？



- ・皆様と相手方との感覚が一致するとは限りません。
- ・**具体的な日数、時間を伝える**ようにします。

事故直後の示談はしない

重要です！

- 相手方にも過失がある場合も想定されますので、全額賠償などの約束は厳禁です。
(損害が発生しても、皆様に賠償責任が発生しない場合があります)
- 相手方の要求内容が妥当なものかの判断も必要になります。
- **一筆を求められても、応じてはいけません。**



◆ 受け答えのご参考例

「この場でお約束まではできませんが、ご要望は確かに伺いました」 など

事故状況を確認する



◆確認事項

いつ (When)	事故発生年月日と時間（発生時期・発見時期）、竣工日・引渡日
どこで (Where)	事故の発生場所
だれが (Who)	加害者、被害者の氏名・住所・連絡先、その他関係者 など
何を (What)	物損 … 何が壊れたか、どのように壊れたか 人身 … 身体のどの部位にケガを負わせたか
どうして (Why)	事故の原因となった作業（作業不備やミスの内容）
どのようにした (How)	物損 … 破損の範囲、復旧方法、概算金額 など 人身 … ケガの程度、病院名、治療見通し など

可能な範囲で

5W1Hに沿って確認することが基本になります。

確認したことは記録に残す

- ・ 記憶ではなく、**記録として残しておく**必要があります。
- ・ 事故状況や被害状況は可能な限りカメラでも撮影して下さい。



◆撮影方法の例（漏水の場合）

①被害物の全体



個人住宅なら**建物全体と表札**を撮影して下さい。

※表札を撮影する目的は被害物件を確認するためです。

②損傷箇所



どの部屋が損傷したか、また、**損傷の範囲や程度**が確認できるように撮影して下さい。

③事故状況



漏水発生場所や経路など**事故の状況**が確認できるように撮影して下さい。

※状況によっては図示願います。

④原因箇所



原因となった作業内容やミスが確認できるよう、**原因箇所**も撮影をお願いいたします。

事故報告書を協会、または幹事保険会社（東京海上）までご連絡ください。

※本社一括契約の場合は申込先の都道府県協会または営業所所在地の協会にご連絡ください。

Step.1

事故報告書の作成



Step.2

書類などのご提出
(メール送付)



受付後のご提出書類

- ◆事故報告書はその後、保険会社に送付されます。
- ◆保険会社が事故報告を受付した後は、事故の内容に応じて次のような必要書類をご案内いたします。

- ・事故状況が分かる写真
- ・修理見積書
- ・請負契約書 など



事故が起きてしまったら、早期にご報告をお願いいたします。

保険会社の担当者が内容を確認させていただきます。

確認・検討の内容

- ① 事実関係の整理・事故原因の特定
- ② 賠償責任の有無や過失相殺の検討
- ③ 損害範囲の特定
- ④ 賠償額の算定

示談のご提案
(保険金のお支払い)



Step.3

保険会社による確認



Step.4

保険金のお支払い



示談交渉は保険会社と連携して頂きながら、
慎重に手順を踏む必要があります。

相手方と示談する

示談とは？

被害者と加害者とが互いに譲り合って、話し合いで賠償額や支払方法を円満に決める方法です。

示談は一種の契約（和解契約）と見なされ、一度成立すると原則破ることができません。（民法695条、696条）

※賠償金額の決定等においては保険会社の同意が必要です。

示談書の取交しは必要？

示談は口頭による相互の意思表示だけでも有効ですが、後日のトラブル防止のため、示談書を取り交すのが一般的です。



保険会社が被害者と直接、示談交渉はできませんが、解決に向けて協力・援助をさせていただきますので、お困りのことがございましたらご遠慮なくご相談ください。

Step.4

保険金のお支払い



示談書の見本

示 談 書

①

当事者甲 (被害者)	住所
	氏名
当事者乙	住所
	氏名

②

事故年月日	平成 年 月 日 時 分頃
事故発生場所	

③

示 談 条 件

上記事故に関連して甲が被った一切の損害に対する賠償として、乙は、¥000,000-を甲に支払う。(以下余白)

当事者協議の結果、上記のとおり示談が成立しましたので、今後本件に関しては双方共裁判上又は裁判外において一切異議・請求の申し立てをしないことを誓約します。

④

平成 年 月 日

⑤ 当事者 甲 氏名 _____ 印

当事者 乙 氏名 _____ 印

記入項目

- ①被害者、加害者の住所・氏名
- ②事故日時と事故発生場所
- ③示談条件 (賠償金の合計額)
- ④示談をした日付
- ⑤当事者の署名・捺印



示談書は、各当事者と保険会社がそれぞれ保管します。

示談後

- ・ 示談成立後は、必要書類が整い次第、速やかに保険金をお支払いいたします。



必要書類 (ご提出頂く書類)

示談書



保険金請求書



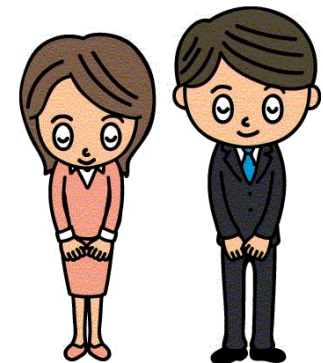
※保険金請求書は示談書の作成前に別途、ご提出頂いても結構です。

保険金のお支払い



示談解決ができなかった場合

- ・ 保険会社と打ち合わせた金額で示談がまとまらなかった場合には、相手方の主張のポイントを整理して、再度、保険会社にご相談ください。
- ・ 相手方の要求が過大で示談が困難なときには、相手の要求を拒絶することが必要な場合もございます。
- ・ 相手が訴訟や調停などに持ち込んだときには、ただちに保険会社に連絡頂き、対処策をお打合せ願います。



① ご立腹された方



天井から水漏れが発生したぞ！ どうしてくれるんだ！

「ご迷惑をお掛けしたことは申し訳なく思っております」
「事故原因について確認させて頂いた上で、今後の対応方法をご案内させていただきます。なるべく早く回答いたしますので、お時間を頂けないでしょうか？」



② 過大要求



この場で賠償金を決めてくれないと、こっちだって修理するものもできないじゃないか！

「弊社としてのお返事を検討させていただきます」
「弊社の責任の範囲内で**正当な賠償**をさせていただきます」



③ 誠意

誠意を見せろ！！



「ご迷惑をお掛けしたことは誠に申し訳なく思っております」
「賠償金については**一般的に妥当と考えられる内容**を十分に検討した上でご提示しております」

「弊社としても、**一般的な賠償額水準**を超えてのお支払はいたしかねますので、なにとぞご理解ください」（弁護士推奨例）



④ 慰謝料

慰謝料を払ってほしい！



「弊社としてのお返事を検討させていただきます」
「なるべく早く回答させていただきますので、しばらくお時間を頂けないでしょうか？」



ご高覧誠にありがとうございます。

To Be a Good Company



東京海上日動

TOKIO MARINE
NICHIDO

