

## **[事案 2022-133] 損害賠償請求**

・令和5年4月28日 裁定終了

### **<事案の概要>**

契約者貸付のカードサービスの取扱いが終了したことにより損害が生じたことを理由に、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

平成元年9月に契約した個人年金保険について、以下等の理由により、損害が生じたため、損害賠償してほしい。

- (1) 契約者貸付カードの廃止により、契約者貸付と契約者貸付金返済の手続を、銀行ATMで即日行うことができなくなり、現在は、契約者貸付金を返済するためには書類を銀行窓口へ提出しているが、1件ごとに振込手数料が発生する。また、銀行窓口からの手続だと、返済に要する日数が余分にかかるようになり、遅延利息が発生する。
- (2) 契約者貸付手続に必要な書類を照会した際、保険会社から誤った説明を受け、必要のない書類のコピーをとった。

### **<保険会社の主張>**

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 契約者貸付カードの取扱いの終了は、当社の経営判断であり、WEBページでの送入金など代替手段を用意していることから、銀行窓口の利用者が振込手数料を負担することに関し、保険会社に責任はない。
- (2) 契約者貸付金返済は、契約者貸付カードの代替手段により、指定日に返済が可能である。
- (3) 申立人の主張する誤説明はない。

### **<裁定の概要>**

#### **1. 裁定手続**

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、和解を相当とする事情の有無を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。

#### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、申立人の請求は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。