

[事案 2021-147] 契約者貸付無効請求

・令和4年1月11日 裁定終了

<事案の概要>

契約者貸付の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成2年5月に契約した終身保険について、令和元年8月から10月にかけて契約者貸付がなされ、令和2年9月に返済したが、契約者貸付の手続をした覚えがないことから、契約者貸付を無効としてほしい。

<保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)申立人は、契約者貸付に用いるカードを肌身離さず持っていたと述べており、カードは再発行されていない。
- (2)契約者貸付に用いるカードの暗証番号は、平成20年3月以降変更されておらず、社外からの不正アクセスによる暗証番号を含む顧客情報の漏洩という事実はない。
- (3)契約者貸付は、申立人の自宅近くのATMで行われている。
- (4)契約者貸付が行われた後、申立人の自宅に通知を送付している。

<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、契約者貸付時の状況等を把握するため、申立人および取扱者に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、契約者貸付の無効は認められず、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。