

## **〔事案 26-81〕 配当金支払請求**

・平成 26 年 11 月 26 日 裁定終了

### **<事案の概要>**

保険会社から受け取っていない積立配当金の支払いを求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

以下のとおり、保険会社は支払いの事実を証明できないのであるから、当時支払ったという積立配当金額を支払ってほしい。

- (1)平成 26 年に 5 月に解約する際に積立配当金について確認したところ、保険会社より、平成 13 年 8 月に約 16 万円が支払われているとの回答を受けたが、受け取った記憶はない。
- (2)保険会社には、保険会社が支払日とする日付で自分が提出した「キャッシュカード申込書」は保管されているのに、配当金支払請求書が保管されておらず理屈に合わない。

### **<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)配当金の支払いは、契約者から配当金支払請求書の提出を受け、同内容をデータ入力することで行い、システムに記録が保存される仕様であり、本契約について、当社システムの記録に、配当金を支払った記録がある。
- (2)システムの記録は、請求書とデータの入力内容を比較して二重（点検・認証）に確認を実施する事務手順となっているので、誤った入力履歴が残る可能性は想定しがたい。
- (3)当社から積立配当金残高を記載した書面を毎年通知しているが、配当金の支払いにより残高の記載が無くなって以降、申立人から特段の申し出はなされていない。

### **<裁定の概要>**

裁定審査会では、当事者から提出された申立書、答弁書等の書面の内容にもとづき審理を行った。審理の結果、以下のとおり、申立内容は認められないので、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 37 条 1 項にもとづき、裁定書にその理由を明記し、裁定手続を終了した。

1. 一般に、金銭支払い事実が争点となる場合には、支払った側が、その事実を証明することになるが、本件では、保険会社より、支払いの事実を直接証明する証拠は提出されていない。しかし、約 13 年前の支払いに関することであり、証拠が保管されていなかったとしても、支払いの事実を否定することはできない。
2. 保険会社の事務手順においては、単純入力ミスが記録として残される可能性はかなり低く、システムの記録は十分に信用できるものであり、保険会社が提出したシステムの記録に平成 13 年の支払処理の記録が残されていることから、保険会社は、申立人に対して、積立配当金支払っているものと認められる。
3. 保険会社において、関連書類を保管する保管期間に差異があることは合理的であり、配当金支払請求書が保管されていなくても不当とはいえず、保管されていないことをもって、配当金支払請求の事実がなかったとすることはできない。