

[事案 27-131] 貸付元利金配当金返還請求

・平成 28 年 1 月 12 日 裁定打切り

<事案の概要>

カードの発行を申し込んだ覚えもなく、A T Mによる取引もしていないことを理由に、契約者貸付および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>

平成 11 年 10 月に契約した子供保険について、カードの発行を申し込み、発行を受けた事実はなく、平成 14 年、同 15 年にカードを使って契約者貸付、配当金の引出し等の A T Mによる取引をした事実はないため、引き出されてしまった契約者貸付、配当金を支払ってほしい。

<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) 申込書には暗証番号が記載されている部分にシールが貼られ、割印が押されている。これは、申込みの際に、カードの新規発行が行われたことを示している。
- (2) 各取引は、A T Mを利用し、申立人に対して発行されたカードを利用して設定された暗証番号を入力したうえで行われた。
- (3) 各取引の際、契約時の住所宛てに「ご利用明細」、「契約者貸付金利息繰り入れのお知らせ」、契約貸付金残高のお知らせを送付しているが、苦情や問合せはなかった。
- (4) カード規程において、A T Mによりカードおよび暗証番号を確認した上でなされた取引はたとえ盗用その他の事故による取引であったとしても当社は責任を免れる旨が定められている。

<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、カード発行時の状況などを把握するため、申立人に対して事情聴取を打診したが、申立人はこれを不要と回答したため、事情聴取は実施することができなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、以下のとおり、業務規程第 32 条 1 項 3 号にもとづき、裁定手続を打ち切ることとした。

- (1) 申立人が事情聴取を辞退しており、本件契約時の状況、カードの受領の有無や貸付通知等の受取りについて詳しい状況を聞くことが出来なかった。
- (2) 申立人の請求について、判断の基礎となる申立人によるカード受領およびカード利用の有無が提出された証拠だけでは明らかにすることができず、これらの事情について独自に調査し究明することについては、当審査会にはそのような手続はそなわっていない。