

[事案 27-93] 満期保険金支払請求

・平成 28 年 1 月 12 日 裁定打切り

<事案の概要>

養老保険の満期据置金について、身に覚えのない引出しがされているとして、そ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 4 年 3 月に契約した養老保険について、平成 14 年 3 月から 5 月の間に 5 回にわたり、満期据置金が引き出されているが、自分は、そのような引出しをした事実はないとして、引き出されてしまった満期据置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) 引出しは、申立人が発行を請求したカードを用い、申立人が指定した暗証番号の照合が行われていることから、各引出しは、申立人の了解のもとで行われたものと考えられる。
- (2) 各引出しが行われた後には、当社から申立人宛てに「ご利用明細」が、1 年に 1 度は、据置金の残高の通知が郵送されており、通知がなされたにも関わらず、長年の間、申立人からは引出しについての申し出はなかった。
- (3) 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、申立人および募集人に対して、本件契約後のカードの保管状況などを把握するため、事情聴取を行った。

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) 申立人への事情聴取によると、申立人は本件カードを受け取った後、常に携帯しており、暗証番号も他人には伝えておらず、また、カードを他人に預けたこともないとしている。また、申立人は、本件据置金の身に覚えのない引出しが発覚した後、警察署に相談したが事実は解明されなかったとしている。
- (2) 上記のカードの保管状況、暗証番号の管理状況の下で、どのような事情で据置金が引き出されたのかを調査解明することが必要となるが、捜査権限を持つ警察でも特定出来なかった事実を解明することは極めて困難だと考えられ、当審査会にはそのような手続はそなわっていない。