

[事案 30-25] 損害賠償請求

・平成 30 年 9 月 28 日 裁定終了

<事案の概要>

無断で積立金が引き出されていたとして、補償と慰謝料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 15 年 11 月に契約転換により加入した終身保険の積立金が、平成 16 年 7 月から平成 19 年 10 月までに何者かにより勝手に引き出されていたが、以下の理由により、積立金の補償と精神的苦痛に対する慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 自分の所持している生保カードを積立金の引き出しに使った覚えがない。
- (2) Web 上のマイページに自分のカード番号と全く異なる番号が表示されており、自分が所持しているカードと違う番号のカードが存在する。
- (3) 保険会社に対し、書面で説明と回答を求めたが、納得いく回答がない。

<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) 積立金の払い出しに際し、パスワードの入力が必要だが、そのパスワードは申立人しかわからないことから、申立人が積立金を引き出した可能性が高い。
- (2) Web 上ではカード番号をお客様番号として使用するが、申立人がカードを廃止したため新たなお客様番号が付与されたもので、違う番号のカードが発行されたわけではない。
- (3) 以前に何度か同様の質問をいただき、その都度回答をしていた。

<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、申立人以外の何者かが積立金の各引出しを行ったとは認められず、申立人名義で番号の異なるカードが別に発行されたことや、偽造あるいは盗難カードによる取引であることも認められず、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。