

システム障害のお知らせ

(平成19年2月22日更新)

<システム障害の点検結果等について>

郵政公社では、平成18年9月19日付け報道発表(「契約者配当金支払額の一部誤りなどについて」)でお知らせしたとおり、簡易保険総合情報システムの累次にわたる障害の発生を受けて、契約者配当金計算プログラムを中心に同システムの点検作業を進めてまいりました。このたび、この点検結果がまとまりましたので、ご報告いたします。

累次にわたり障害を発生させ、お客さま及び関係者のみなさまに多大なご迷惑をおかけすることになりましたことを深くお詫び申し上げますとともに、今後、このようなことが発生しないよう全力で取り組んでまいります。

なお、本障害への対応に関しては、新たな担当チームを設けて取り組んでいくなどによりまして、本年10月1日の民営化に向けてのシステム開発作業に影響を及ぼさないよう、万全を期してまいります。

1 点検結果等について

(1) 点検作業の内容

これまで発覚したシステム障害の事象を踏まえ、特に点検が必要と考えられる契約者配当金計算プログラムについて点検を行うとともに、併せて、システム障害の疑いが生じた事象などについても調査を行いました。

(2) 新たに判明した誤り

平成18年11月22日付け報道発表(「システム障害点検作業の中間報告について」)以降、新たに別紙のような誤りが判明しました。

その概略は、以下のとおりです。

区分	事象の例	事象数
配当金の計算誤り	特約保険料が変更された月に特約の効力発生応当日がない場合のご契約の契約者配当金の誤りなど 詳細はこちら	23
その他支払金等の計算誤り	傷害入院保険金特約が付加されたご契約で、傷害を受けた日と入院をされた日の間に、特約保険金を変更した場合の傷害入院保険金の誤りなど 詳細はこちら	9
誤取扱い	基本契約の保険料の払込が完了し、特約保険料のみ払込中のご契約で、本来、不慮の事故による身体障害に限る保険料払込免除制度を病気による重度障害の場合に適用した誤りなど 詳細はこちら	8
通知書の誤発行	死亡保険金をお支払いしたときに、未だ特約死亡還付金のお支払いをしていないにもかかわらず、特約死亡還付金の一時金支払調書を合わせて発行した誤りなど 詳細はこちら	6
事象数合計		46

2 お客さまへの対応について

今回判明したシステム障害については、事象ごとにご迷惑をおかけしたお客さまを早急に特定するとともに、そのお客さまに対して、個別に事情をご説明し、おわびの上、正しい金額との差額の精算などを行わせていただきます。

3 再発防止策について

今回の累次にわたるシステム障害が発生した根本的な原因は、システム開発及び品質向上の態勢並びにシステムリスク管理態勢が不十分であったこと、また、このような重大な問題に経営として取り組む態勢に不備があったことなどにあると考えています。

そこで、システムリスク管理態勢を強化するため、以下のとおり、経営陣がシステム開発、システム障害対応に直接、関与する態勢を構築するほか、システム開発、システム障害対応の態勢の強化を図り、再発防止に努めてまいります。

- (1) システム障害の発生状況及びお客さま対応状況、システム開発状況などについて経営陣に報告し、経営陣の直接の指揮の下で、対策を企画・立案・実施する態勢の構築
- (2) システム開発やシステム障害発生時の対応マニュアルなどの規程類を整備し、それに沿って開発などを行うことにより、企画・開発・障害対応を通じた一元的な管理を可能とするシステムリスク管理態勢の構築
- (3) ユーザ部署での開発要件の確定の遅れなどによる開発・テスト期間の短縮がプログラムの品質を低下させた反省に立ち、システム開発部署・ユーザ部署とは独立した中立的な部署で経営陣の関与の下にシステム開発項目などを決定する態勢の構築
- (4) 民間のシステム開発経験者を採用するなど管理体制面での強化

4 責任問題について

今回の累次にわたるシステム障害の要因は、システムリスク管理態勢が不十分であるなど経営管理上の問題によるものとの考えから、以下のとおり、関係責任者の問責を行うこととしました。

当時の所属・役職	処分	人数
金融総本部長・簡易保険事業本部総括役員	訓戒 (注1)	4名
簡易保険事業本部長		
情報システム本部長	訓戒 (注2)	3名
簡易保険のシステム担当部長		

(注1) 簡易保険事業の責任者として、簡易保険総合情報システムの開発・品質向上に係る管理態勢等の整備・確立が不十分であったことに対する責任

(注2) 簡易保険総合情報システムの開発・品質向上を管理する責任者として、システムリスクに対する管理態勢等の整備・確立及び上席者・関係者への連絡が不十分であり、結果としてプログラム障害が多発したことに対する責任

5 お客さまへのお知らせ方法などについて

今回公表した事象に関する今後の調査結果（影響範囲等）については、かんぽホームページでお知らせします。

なお、お問い合わせは、電話（フリーダイヤル）又は電子メールでも受け付けております。

かんぽホームページ（アドレス） <http://www.kampo.japanpost.jp/>
かんぽコールセンター（フリーダイヤル） 0120-552950

（注）電子メールによるお問い合わせは、かんぽホームページの「サービス利用相談」から送信できます。

サービス利用相談URL：

<http://www.kampo.japanpost.jp/netuketsuke/soudan/index.html>

【報道関係の方のお問い合わせ先】

広報部門広報部（報道担当）

電話：（代表）03-3504-4411

（直通）03-3504-4162

（FAX）03-3504-0265

【お客さまのお問い合わせ先】

簡易保険事務センター

0120-552950（フリーダイヤル）

ガイダンスに従って簡易保険事務セン

ターへの転送「4」を選択してください。

新たに判明したシステム障害の概要

区分	No.	事象	影響範囲
配当金の 計算誤り	1	特約保険料が変更された月に特約の効力発生応当日がない場合に、ご契約の契約者配当金などを誤って算出していました。	・不足払い ・4,289件 最大金額 228円
	2	過去に基本契約の変更を行った際、効力発生応当日が変更月の翌月の初日となっている場合に、積立金額を誤って算出していました。	・過払い ・26,846件 最大金額3,410円
	3	傷害保険金の支払に伴い保険料払込免除となったご契約で、生存剰余金を誤って算出していました。	・過払い
	4	解約請求日と解約の効力発生日が配当の認定日をまたぐ等の場合に、契約者配当追加払額を誤って算出していました。	・不足払い 32件 最大金額2円 ・過払い 132件 最大金額3円
	5	終身年金付終身保険のご契約で、平成3年から平成7年までの間に変更増額を行った場合に、変更後から平成7年度までの契約者配当金額を誤って算出していました。	・不足払い ・384件
	6	高齢者に対する基本保険料免除かつ身体障害による特約保険料免除となっている場合など、保険料の払込を要しなくなったご契約で、再度保険料の払込免除となるような事象のあった場合に、基本契約部分の契約者配当金額を誤って算出していました。	・過払い
	7	年金支払事由が発生した終身年金保険、夫婦年金保険、終身年金保険付終身保険及び夫婦年金保険付夫婦保険のご契約で、過去に年金の繰上支払請求を行った場合又は被保険者が死亡した場合に、契約者配当をもとに積み増された年金額を誤って算出していました。	・不足払い ・最大で5,559件
	8	年金支払事由が発生した特別夫婦年金保険のご契約で、契約者配当をもとに積み増された年金額を誤って算出していました。	・不足払い及び過払い ・最大で8件
	9	昭和62年3月31日以前に加入した、保険料の払込方法を月掛としていた終身年金保険・定期年金保険のご契約で、過去に契約変更（保険料の減額変更等）を行い保険料額が変更になった場合に、契約者配当金額の端数処理を誤って算出していました。	・過払い ・最大で16件
	10	平成2年9月以降満期になる夫婦保険及び夫婦年金保険付夫婦保険のご契約で、過去に保険料払済み契約への変更等を行った場合に、契約者配当金額を誤って算出していました。	・過払い ・最大で198件
	11	昭和59年9月1日から昭和62年3月31日の間に加入した全期間払込5年定期保険のご契約で、契約者配当金額を誤って算出していました。	・過払い ・最大で333件
	12	夫婦保険及び夫婦年金保険付夫婦保険のご契約で、過去に契約種類変更（保険期間の短縮変更）等を行った場合に、契約者配当金額を誤って算出していました。	・不足払い及び過払い ・最大で2件
	13	2月29日にご加入いただいた契約で、うるう年でない年の2月1日から2月28日の間に保険金の減額変更を行った場合に、減額変更時に支払っている配当金額を考慮せずにその後の契約者配当金額を誤って算出していました。	・過払い ・最大で60件
	14	終身年金保険・夫婦年金保険のご契約で、保険料一時払による即時型の年金保険への変更増額を行った場合に、契約者配当をもとに積み増された年金額を誤って算出していました。	・不足払い及び過払い ・最大で7件

区 分	No.	事 象	影響範囲
配当金の 計算誤り	15	昭和62年3月31日以前に加入し、特約を付加した月掛の定期年金保険のご契約で、過去に保険料払済み契約への変更などを行っていない場合に、契約者配当金額を誤って算出していました。	・不足払い ・最大で5件
	16	定期年金保険のご契約で、過去に年金支払期間の延長変更（5年から10年）を行った後に、即時型の年金保険への変更を行った場合に、契約者配当金額を誤って算出していました。	・不足払い及び過払い ・最大で377件
	17	夫婦年金保険（特別夫婦年金保険は除く。）のご契約で、配偶者である被保険者の年金支払開始時の年齢が55歳以下である場合に、契約者配当をもとに積み増された年金額を誤って算出していました。	・不足払い及び過払い ・最大で2,150件
	18	昭和63年8月31日以前に加入し、保険料の払込方法を月掛としている年金保険のご契約で、過去に契約変更（保険料の減額変更等）を複数回行い保険料が変更になった場合に、契約者配当金額を誤って算出していました。	・不足払い及び過払い ・最大で37件
	19	特別夫婦年金保険のご契約で、年金支払事由が発生した後の、契約者配当をもとに積み増された年金額を誤って算出していました。	・不足払い及び過払い ・最大で4件
	20	平成7年4月から平成9年4月までの間に満期となる特約を付加したご契約で、うるう年となる年度に契約変更をした場合に、契約者配当金額の日割分を誤って算出していました。	・不足払い及び過払い ・最大で9件
	21	介護保険金付終身保険のご契約で、基本契約と特約の要介護認定日が異なる場合に、契約者配当金額を誤って算出していました。	・過払い ・最大で3件
	22	昭和63年4月1日から平成6年3月31日までの間に加入した財形終身年金保険のご契約で、年金支払事由が発生した場合に、契約者配当をもとに積み増された年金額を誤って算出していました。	・不足払い及び過払い ・最大で224件
	23	過去に介護保険金支払請求をしたご契約で、保険料の免除の日の適用を誤っていたことから、契約者配当金額を誤って算出していました。	・過払い ・最大で63件
その他支 払金等の 計算誤り	24	傷害入院保険金支払請求があったご契約で、傷害を受けた日と入院をされた日の間に、特約保険金を変更した場合に、傷害入院保険金を誤って算出していました。	・不足払い ・最大で155件
	25	特約保険料額を更正しているご契約で、保険金支払時等に還付する未経過保険料を誤って算出していました。	・不足払い ・最大で180件
	26	基本保険料が高齢者免除になったご契約で、その後、生年月日訂正があったが加入年齢は変動しない場合に、未経過保険料を誤って算出していました。	・不足払い ・最大で8,836件
	27	重度障害となった日から重度障害保険金請求までの間に、特約保険料額の変更があった場合に、未経過保険料を誤って算出していました。	・不足払い
	28	平成6年3月以前に年金支払事由が発生している夫婦年金保険のご契約で、契約者配当をもとに積み増された年金額を誤って算出していました。	・不足払い及び過払い ・最大で3,163件
	29	特約未払保険料がある場合に、特約解約請求の際に未払保険料を控除したにもかかわらず、契約消滅時に誤って再度控除していました。	・不足払い ・最大で45件
	30	学資保険の契約者死亡等により貸付金に軽減利率が適用されるご契約で、生存保険金支払請求を行った場合に、貸付金の利息額を誤って算出していました。	・不足払い
	31	介護保険金付終身保険のご契約で、介護保険金をお支払いした場合に、本来支払事由が発生しない生存保険金から貸付金を誤って控除したものと計算していました。	・5件

区分	No.	事象	影響範囲
その他支払金等の計算誤り	32	平成5年4月以降に発売した特約を付加したご契約（保険期間と払込期間が異なるご契約）で、保険料の払込満了以降に貸付金の法定弁済が行われた場合に、誤って未払保険料を計算していました。	・過剰受入及び不足払い
誤取扱い	33	基本契約の保険料の払込が完了し、特約保険料のみ払込中のご契約で、本来、不慮の事故による身体障害に限る保険料払込免除制度を、病気による重度傷害の場合にも誤って適用していました。	・100件
	34	増額変更後に減額変更の請求があったご契約について、最低保険金額を下回るにもかかわらず、誤って取扱いを可能としていました。	・6件
	35	介護保険金付終身保険のご契約について、介護保険金支払事由発生日と生存保険金支払事由発生日の前後関係により、生存保険金の可否が変わることをシステム上、考慮していなかったことから、生存保険金を誤ってお支払いしている場合が想定されます。	・過払い
	36	保険料の口座払込みを行っているご契約で、払込口座を変更した場合に、保険料が引き落とされない事例がありました。	・28件
	37	定期年金の年齢更正により未経過保険料を還付したご契約について、年金支払調書の保険料払込総額を誤って印字していました。	・過払い ・262件
	38	既契約と新規契約を合わせて団体組成をする場合、第1回目保険料について団体割引が適用されない場合であっても団体割引があったものとしてマスタ上に登録されていたため、撤回した際に還付する預り金額が誤っていました。	・不足払い
	39	健康祝金付特約が付加された終身保険のご契約で、健康祝金支払事由が発生した後に、解約還付金請求があった場合に、未だ健康祝金をお支払していないにもかかわらず、契約を消滅させていました。	・不足払い
	40	保険契約の復活と同時に保険料の払込方法を「口座払込」としたご契約の一部に、システム上「口座払込」になっていない場合があり、保険料払込の延滞が発生している事例がありました。	
通知書の誤発行	41	死亡保険金をお支払いしたときに、未だ特約死亡還付金のお支払いをしていないにもかかわらず、死亡保険金の一時金支払調書と合わせて、特約死亡還付金の一時金支払調書を誤って発行していました。	
	42	夫婦保険のご契約で、主たる被保険者が死亡した場合に、配偶者たる被保険者が満期保険金を受け取った際の一時金支払調書の保険料払込総額を誤って印字していました。	・8,269件
	43	育英年金付学資保険のご契約で、年金支払調書を発行する場合に、満期年月日以降の年金支払調書の年金支払額を誤って印字していました。	・過払い ・81件
	44	特約が付加された年金保険契約を年金支払開始前に解約した場合に、一時金支払調書に印字される金額が誤っていました。	
	45	平成12年6月以前に年金支払事由が発生しているご契約で、年金支払の源泉徴収における必要経費の割合を誤って算出していました。	・不足払い ・864件 最大金額25,500円
	46	平成18年分として発行した一時金支払調書を訂正する場合に、追加配当金を二重に計算してしまったため、未払利益配当金額欄などの金額が誤っていました。	・件数は387件

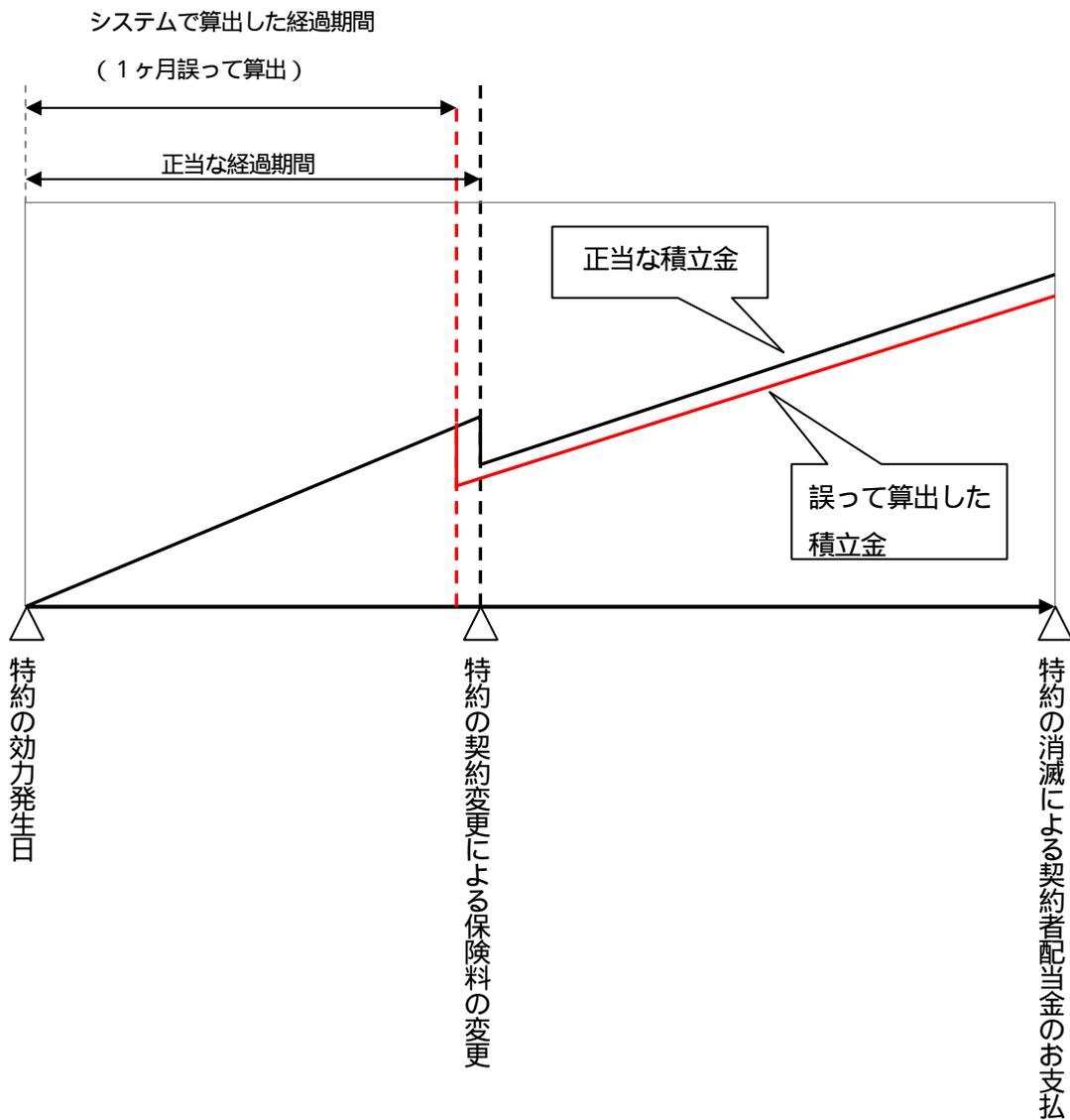
（注）影響範囲の欄には、現時点で判明している情報を記載しています。

参考

配当金の計算誤りの事例（別紙のNo. 1の事象）

特約保険料が変更された月に特約の効力発生応当日がない場合に、誤って算出した積立金をもとに契約者配当金などを、お支払していました。

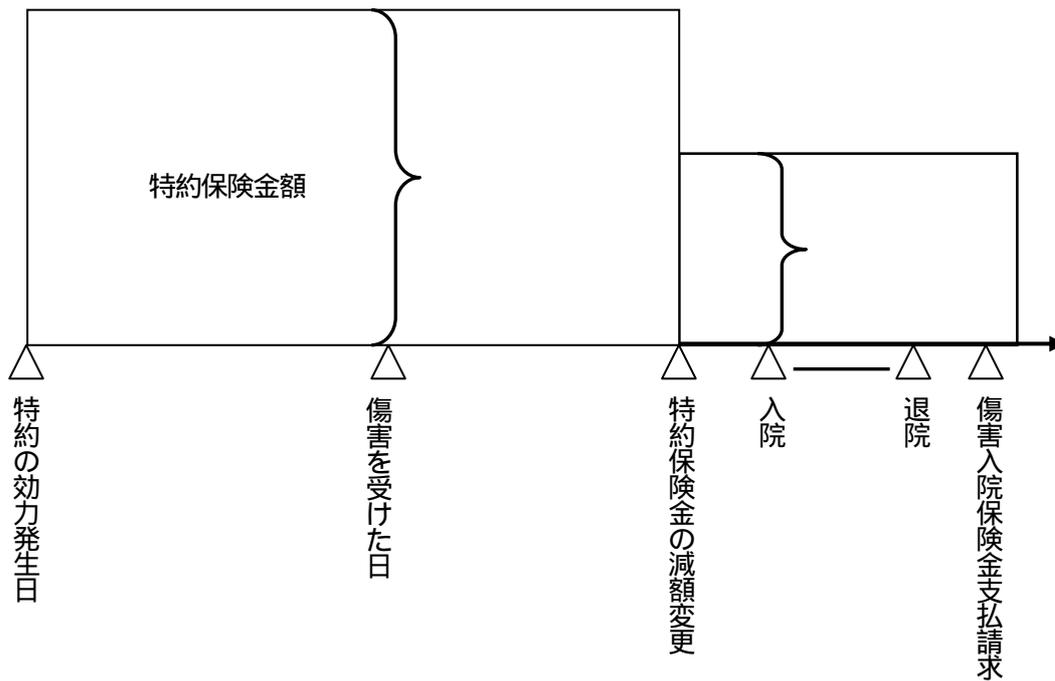
（特約の効力発生日が31日で、特約保険料が変更された月が小の月の場合など）



その他支払金等の計算誤りの例（別紙のNo. 24の事象）

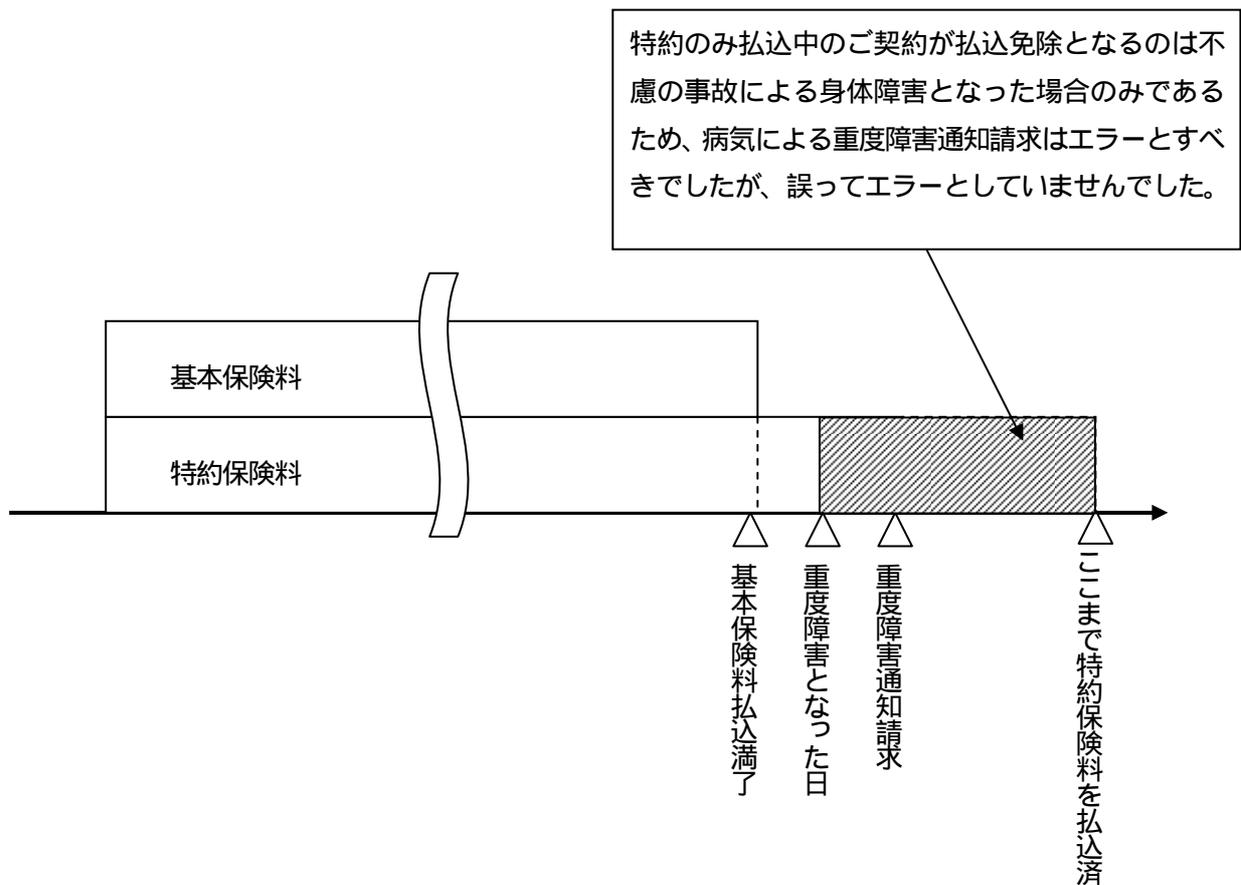
傷害入院保険金特約が付加されたご契約で、傷害を受けた日と入院をされた日の間に、特約保険金を変更した場合の傷害入院保険金を誤って算出していました。

（ の金額でお支払すべきところを、 の金額でお支払していました。）



誤取扱いの例（別紙のNo. 33の事象）

基本保険料払込期間満了後で特約保険料のみ払込中のご契約において、特約保険料が払込免除となるのは、不慮の事故による身体障害となった場合のみであるにもかかわらず、誤って病気による重度障害となった場合についても払込免除としていました。このため、重度障害となった日以降に払い込まれた特約保険料がある場合に、誤ってこれを還付していました。



通知書の誤発行の例（別紙のNo. 41の事象）

死亡保険金をお支払したときに、未だ特約死亡還付金のお支払をしていないにもかかわらず、特約死亡還付金の一時金支払調書を合わせて発行していました。

