

1 保険金等の支払点検及び未請求事案対応に係る計画の進捗状況

(1) 保険金等の支払点検対応

ア 対象及び対応方法

点検対象は、日本郵政公社期間（平成 15 年 4 月～19 年 9 月）中に、入院保険金、手術保険金、死亡保険金、通院療養給付金等の支払処理を行った約 1,301 万件事案です。

点検の結果、お客さまにご案内すべき事案につきましては、次のように分類されます。

ご案内事案	事案の概要	対応方法
① 追加支払すべき事案	お客さまに入院保険金をお支払い済みの事案について、本来支払われるべき正当な入院保険金との差額（不足額）を追加してお支払いするような事案です。	お客さまにご案内し、支払い方法を確認でき次第、お支払いをいたします。
② 請求案内すべき事案	お客さまに入院保険金をお支払い済みの事案について、入院証明書等に記載された内容からお支払いした入院保険金に加えて手術保険金もお支払いできる可能性があることが判明し、改めて手術保険金の請求を行っていただくことをお客さまにご案内するような事案です。	手術保険金の支払対象となる可能性がある旨をお客さまにご案内し、お客さまから手術内容等記載した書類等を提出していただき、その後、かんぽ生命において保険金の支払審査を行った上で、支払いに該当するものにお支払いをいたします。

※ 考えられる事例は(参考資料)参照

イ 作業の進捗状況

点検作業の実施に当たっては、かんぽ生命本社支払サービス改革推進本部(※)に3か所の点検作業拠点（港区新橋、さいたま市中央区、横浜市神奈川区）を設置するとともに、点検作業を行うための専用システムを構築し、点検作業を実施しております。

(※) 平成 19 年 12 月 1 日に、代表執行役社長を本部長として本社に設置。保険金等の支払点検及び未請求事案対応に係る管理・企画及び調整等の業務を所掌。本部長：代表執行役社長、副本部長：執行役副社長

点検作業の流れ及びその進捗状況は以下のとおりであり、下記工程の①及び②までが完了しております。（平成 21 年 5 月 25 日現在）

↓	点検工程	点検方法	進捗状況
①	入院証明書等のイメージ化・データ入力	入院証明書等支払処理に使用した関係書類すべてをイメージ化するとともに、その書類から病名、入院期間、手術等の治療内容等について、情報として認識できるようにデータ入力（電子化）を行います。	平成 20 年 7 月から作業を開始し、約 1,301 万件について、すべて作業が完了しております。
↓	② 機械による点検	①の入力データとコンピュータの契約情報等に登録されている入院前歴等を自動的に突合等を行い、不一致がありそうな事案を幅広く抽出します。	平成 20 年 10 月から作業を開始し、①で入力が完了した約 1,301 万件について、すべて機械による点検を行い、突合の結果データ

			に不一致がありそうなもの約254.1万件を抽出しております。
↓	③ 目視による整理・点検	②で抽出した事案について、個別に、目視による整理・点検を行います。具体的には、目視によって行う入院証明書等の記載内容の詳細確認、支払前歴の詳細情報の確認、契約内容の詳細確認などの事実関係の精査によって、不一致の対象を絞り込む点検を行います。	平成20年10月から作業を開始し、②から移行された約254.1万件について、点検作業を順次実施しております。約177.8万件の作業が完了し、そのうちの約22.3万件が、次の④に移行しております。
↓	④ 最終的な点検・支払決定	③で抽出した事案について、最終的な点検・支払決定を行います。具体的には、支払審査に係る専門的な観点に基づく点検結果の確定、追加支払金額の算出、案内先データの作成等を行います。	平成21年4月20日から作業を開始し、順次実施しております。

ウ 支払点検の今後のスケジュール

保険金等の支払点検につきましては、今後、一連の点検作業の結果、準備の整ったものから順次お客さまへのご案内を開始することとしております。お客さまへのご案内状につきましては、平成21年7月中旬から順次送付を開始し、平成22年2月末までにすべてのお客さまに対して送付を完了することを目標としており、それに向けて十分な態勢を整備し、一連の点検作業を推進してまいります。また、ご案内しましたお客さまへの保険金等のお支払いについては、迅速に進めてまいります。

なお、最終的な点検・支払決定の工程の完了とその結果の集計につきましては、平成21年中を目途としており、作業が完了次第公表する方針です。

(2) 未請求事案対応

ア 対象及び対応方法

満期保険金、失効による還付金、健康祝金、生存保険金等の未請求事案につきましては、コンピュータの契約情報の調査等により事案の特定を行い、お客さまに対する通知等の対応を実施しております。 ※ 考えられる事例は(参考資料)参照

これらにつきましては、未請求の期間が1年に達した段階でご案内状を送付し、お客さまに請求を勧奨しているところですが、なおご請求いただいていないものです。今回の取組みでは、お客さまへのご案内状送付後も未請求の状態となっているものについて、通常業務において再度ご案内する予定となっているもの（生存保険金の一部及び年金の一部）を除き、改めて対象事案を抽出し、再度取りまとめて請求いただくよう勧奨を行います。

このほか、お客さまからご請求がなされ、保険金等の支払いを行うための支払通知書をお送りしたものの、お客さまによる現金の受け取りが行われていないといった事案も存在します。

これにつきましては、支払通知書発送後3ヵ月、6ヵ月、12ヵ月経過後に勧奨状を送付し、受領を勧奨しているところですが、なお受領いただいていないものです。今回の取組みでは、受領勧奨後も未受領となっているものについても、改めて対象事案を抽出し、再度取りまとめて受領いただくよう勧奨を行います。

<参考>これまでの保険金等の支払状況

簡易生命保険に係る満期保険金、失効による還付金等、お客さまに支払うべき保険金等の発生額は、平成15年4月から平成19年9月末までの4年6か月間合計で67兆1,000億円ありましたが、平成21年3月末時点では、そのうち99.57%の支払等が終わり、残りの2,921億円(発生額の0.43%)が未請求等となっております。

イ 作業の進捗状況

お客さまにご案内すべき契約に関し、コンピュータの契約情報から、お客さまごとにご案内に必要な住所情報や支払金額等の抽出を行う作業につきましては、平成20年8月から開始し、平成21年5月25日末現在において、約21.6万件が抽出済みです。

保険金等種類	進 捗 状 況
満期保険金、失効による還付金、健康祝金、生存保険金 等	抽出済 (H20.8～H20.11に抽出) なお、H19.4～H19.9 末に支払事由が発生したものについては、H21.7 下旬以降に抽出予定
未受領事案、年金、特約失効による還付金 等	H21.7 下旬以降に抽出予定

お客さまへの請求案内の送付につきましては、平成20年8月に開始し、平成21年3月末現在において、約12.1万件が送付済みです。お客さまからは、平成21年5月25日現在では約3.0万件が返送されており、それに対し約2.9万件のお支払いを完了しております。

ウ 未請求事案の今後のスケジュール

お客さまからの返送率の向上とお支払いの促進を図るため、封筒のデザインをわかりやすいものに変更するなどの見直しを実施しており、平成21年7月下旬を目途に、すでに抽出済みでお客さまへのご案内状を送付していないものから、順次ご案内状を送付することとしております。

また、抽出するためのプログラムを開発して平成21年7月下旬以降抽出する予定のものについても、順次ご案内状を送付することとしています。

なお、対象となるすべてのお客さまに対し、遅くとも平成22年2月末までにご案内状の送付を完了することを目標としています。

2 支払点検及び未請求事案に係るお客さま対応

(1) お客さま対応に係る態勢整備

ア かんぽ生命本社の態勢整備

① お客さま対応連絡調整本部の設置

平成 21 年 4 月 1 日に、かんぽ生命本社において、お客さま対応に係る課題の解決を図る態勢を強化するため、執行役副社長を責任者とする「お客さま対応連絡調整本部」を設置し、併せて、同本部の事務局体制を整備いたしました。

② お客さま対応連携会議の設置

平成 21 年 4 月 28 日に、かんぽ生命、郵便局株式会社及び日本郵政株式会社が連携してお客さま対応を行うため、関係役員・部長等で構成する「お客さま対応連携会議」を設置いたしました。

今後の訪問活動の実施に向け、業務フローの整備、研修の実施、情報管理の仕組みの構築等の課題への対応について、三社が連携して取り組んでいるところです。

イ コールセンターの態勢整備

現在、かんぽコールセンターにおいては、お客さまから保険金等の支払確認があった場合などの対応に万全を期すため、コールセンターの最大対応席数を 150 席に増席しております。(1 日当たりの平均対応席数は通常時 80 席程度)

平成 21 年 7 月中旬以降はお客さまへの案内状送付が開始されるため、ご案内状を送付したお客さまからのお問合せ専用のフリーダイヤルの電話番号を新たに設定し、請求に必要な書類・請求方法等ご案内状記載の内容に関する照会への回答を適切に行うとともに、これらの請求事案に係るお客さまからの更なるお問合せに対応するための二次受けコールセンター機能を強化いたします。

さらに、周知活動の進展により保険金等の支払いに関するお問合せが増加した場合においても、現在のコールセンターの業務が支障なく実施できるよう、ピーク時対応向けを想定したコールセンター(フリーダイヤルの電話番号も別に設定)を新たに整備いたします。

(参考) お客さまからのお問合せ等の状況(平成 21 年 5 月 25 日現在)

お問合せ種類等	総件数(1 日平均件数)	備 考
① お問合せ総着信件数 (H21. 4. 8~5. 25)	63, 185 件 (1, 316 件)	通常時と比較して大きな変動なし。平均応答率 95. 8%確保。
② うち支払点検等に関するお問合せ (H21. 4. 8~5. 25)	1, 012 件 (21 件)	全着信件数の 1. 7%

なお、公社前の支払事案を含め、請求権の時効を迎えた契約であっても、お客さまからのご請求やお問合せにつきましては、時効を援用せず、迅速にお応えすることとしております。

(2) お客さまへの周知方法及びご案内対応等について

前記(1)の態勢の下、お客さまへのご案内対応等につきましては、以下のとおり取り組みます。

～～ ① ホームページ、新聞広告の活用等によるお客さま周知方法の充実 ～～

お客さまから漏れなく保険金等のご請求を行っていただくため、平成 21 年 4 月 15 日から、ホームページにより、住所変更の届出をお願いするとともに、ご加入されている保険契約について満期等を迎えている契約がないか、保険料のお払い込みがなく失効となってしまった契約がないかなどをご確認いただくようにご案内いたしました。

また、かんぽ生命の支店において、周知文の掲示及び配布を行ったほか、郵便局においても同様の取り組みを行ってまいります。今後は平成 21 年 6 月 15 日からテレビコマーシャルや郵便局掲出ポスター、リーフレット等の一部に周知文を挿入し、住所変更や満期時のご確認のお願い等のお客さま周知を行うこととしております。

さらに、平成 21 年 7 月下旬以降、お客さまへのお支払いの促進を図るため、新聞広告等の実施や、郵便局でのポスターの掲出、周知ペーパーの配布等によりご請求いただくよう周知してまいります。

～～ ② わかりやすいデザイン封筒によるご案内状の送付 ～～

ご案内状を受け取ったお客さまに、追加のお支払い等のご案内であることを認知していただけるよう、わかりやすいデザインの封筒によりお客さまへご案内状を送付いたします。

ご案内状には、請求に必要な書類・請求方法に併せて、お問合せ先専用のコールセンターの連絡先を記載します。

～～ ③ ご案内状を発送したすべてのお客さまへの電話でのご連絡 ～～

ご案内状の発送から原則として 10 日以内に、ご案内状を発送したすべてのお客さま（返送があったもの、住所不明のため返送されたもの及び電話番号が登録されていないものを除く）に対して、コールセンターからご案内状の到着確認等のための電話でのご連絡を実施し、ご案内状の開封と内容の認知を促します。

～～ ④ ご案内後も請求のないお客さまへの郵便局社員等によるご訪問活動の実施 ～～

お客さまからのご請求を確実に行っていただくために、ご案内状の送付、電話でのご連絡によっても、なお、ご請求のないお客さまに対しては、郵便局株式会社と連携して、郵便局の社員等がお客さま宅を訪問し、直接、請求を勧奨する取り組みを行います。

そのほか、ゆうちょ銀行の為替等によるお支払方法の追加や、住所不明のお客さまへの調査を日本郵政グループ各社の協力も得て取り組むことにより、ご案内の対象となっているお客さまへの周知の徹底を図るとともに、お支払いを迅速に進めてまいります。

3 支払管理態勢整備に係るこれまでの取組み

支払管理態勢の整備に向けたこれまでの取組みについては以下のとおりですが、今後の点検結果による原因分析等も踏まえ、更に対応を強化いたします。

(1) 内部監査態勢等の改善及び強化

- ア 監査機能の改善及び強化
 - ・ かんぽ生命本社に「支払監査特別チーム」の設置
 - ・ 監査担当執行役の専管配置 等
- イ 支払管理部門における検証機能の改善及び強化
 - ・ サービスセンター監査課の要員増強及び本社支払管理部の設置と要員の増強 等

(2) 保険金等の支払漏れ防止等に係る取組みの強化

- ア 支払審査における内部管理体制の強化
 - ・ 保険金支払可否の決定過程における弁護士による社外審査の導入
 - ・ 入院証明書の様式の改正
 - ・ 生命保険支払専門士資格等査定人材の育成の強化 等
- イ お客さまへの請求案内の充実
 - ・ 冊子「保険金等のご請求について」の交付（セルフチェックシートの添付）
 - ・ 指定代理請求制度の導入
 - ・ 入院証明書取得費用相当額のお支払い 等
- ウ 未請求事案への取組みの強化
 - ・ 満期を迎える保険契約者さまへのご案内時期の前倒しとご案内回数の充実 等

4 簡易生命保険にご加入のお客さまへのお願い

支払点検の実施により追加でお支払いさせていただくお客さまや、保険金等が未請求となっているお客さまには、ご案内状を差し上げることとなりますが、住所等が不明の場合は、ご案内状を差し上げることができなくなり、住所の調査が必要となるため、お支払いまでに相当の時間を要してしまうことがあります。

そのため、誠にお手数ではありますが、簡易生命保険の保険証書をお持ちのお客さまにおかれましては、お届け済みのご住所について今一度ご確認いただき、転居等されている場合には、郵便局までお届けいただきますよう、ご協力をお願いいたします。

また、ご加入されております保険契約について、満期等を迎えている契約がないか、保険料のお払い込みがなく失効となってしまった契約がないかなどを今一度ご確認くださいませよう、重ねてお願い申し上げます。なお、この場合、ご案内状の到着を待たずとも、保険金等のご請求が可能です。

【お客さまからのお問い合わせ先】

かんぽコールセンター

電 話：０１２０－６０６８０３（通話料無料）

受付時間：平 日 ９：００～２１：００

土日休日 ９：００～１７：００（１月１日から３日を除きます）

◇ 保険金等の支払点検及び未請求事案に係る考えられる事例

1 支払点検関係

ア 追加支払すべき事案<考えられる事例>

① 入院保険金の追加支払いを行う事案

お客さまからの保険金の支払いの請求に対して、審査の際に、入院証明書に記載されている退院日を読み間違えて支払処理を行って、17 日分の入院保険金を支払い済みの事案

⇒ 点検の結果、入院期間が誤入力であること（退院日を「17 日」と入力していたが「19 日」が正当）が判明し、不足している 2 日分の入院保険金を追加してお支払いする。

② 手術保険金の追加支払いを行う事案

お客さまからの保険金の支払いの請求に対して、審査を行った結果、手術保険金 20 万円の支払いが必要な手術と判断し、お客さまに 20 万円を支払い済みの事案

⇒ 点検の結果、お客さまが受けた手術が、本来 40 万円の支払いが適当な大手術であることが判明し、不足している 20 万円を追加してお支払いする。

③ 死亡保険金の追加支払いを行う事案

お客さまからの保険金の支払いの請求に対して、審査の際に、死亡原因が事故によるものであることを見落とし、死亡保険金のみを支払い済みの事案

⇒ 点検の結果、不慮の事故による死亡であることが判明し、倍額保険金を追加してお支払いする。

④ 通院療養給付金の追加支払いを行う事案

お客さまからの保険金の支払いの請求に対して、審査の際に、通院又は療養を要する退院である旨の記載を見落として、入院保険金のみを支払い済みの事案

⇒ 点検の結果、入院期間が 120 日以上であって、かつ退院後も引き続き通院が必要であることが判明し、不足している通院療養給付金を追加してお支払いする。

イ 請求案内すべき事案<考えられる事例>

① 手術保険金の請求案内を行う事案

- ・ 入院保険金を支払い済みの事案について、点検の結果、入院証明書にお客さまが手術を受けた旨の記載があるにもかかわらず手術保険金の請求がなく手術保険金が支払われていないことが判明し、当該手術保険金の支払いの請求（手術名・手術方法の記載のある証明書の提出が必要）を勧奨するご案内を行う。
- ・ 入院保険金を支払い済みの事案について、点検の結果、入院事情書に添付された病院発行の領収書の手術欄に一定点数の記載があったことから、手術保険金を支払うことができる可能性があることが判明し、当該手術保険金の支払いの請求（手術名・手術方法の記載のある証明書の提出が必要）を勧奨するご案内を行う。

② 入院保険金の請求案内を行う事案

死亡保険金を支払い済みの事案について、点検の結果、死亡診断書にお客さまが病院で死亡した旨及び死亡原因の傷病の発病時期が死亡の 20 日前である旨の記載があったことから、入院保険金を支払うことができる可能性があることが判明し、入院保険金の支払いの請求（入院証明書の提出が必要）を勧奨するご案内を行う。

③ 死亡保険金の請求案内を行う事案

基本契約の死亡保険金をお支払い済みの事案について、点検の結果、死亡診断書にお客さまが転落した後に死亡した旨の記載があったことから、特約死亡保険金を支払うことができる可能性があることが判明し、特約の死亡保険金の支払いの請求（事故証明書の提出が必要）を勧奨するご案内を行う。

④ 通院療養給付金の請求案内を行う事案

入院保険金を支払い済みの事案について、点検の結果、120日以上継続した入院中の請求であり、退院時に通院療養給付金の支払いの請求がなされていないことが判明し、当該通院療養給付金の支払いの請求（退院日の証明が必要）を勧奨するご案内を行う。

⑤ 同一被保険者の別契約の請求案内を行う事案

入院保険金の支払いの対象となった契約の被保険者が、別契約の被保険者にもなっているが、当該別契約について、契約内容からお支払いできる可能性があるにもかかわらず請求が行われておらず入院保険金の支払いが未済となっているような場合、別契約に係る入院保険金の支払いの請求を勧奨するご案内を行う。

2 未請求事案関係

ア お客さまにご案内すべき事案＜考えられる事例＞

① 満期保険金の事案

保険契約の満期を迎え、ご案内を発送したが、お客さまが当該契約の存在を失念されている等により、満期保険金のご請求が行われていない。

② 失効による還付金の事案

お客さまが毎月の保険料の支払いを失念したことにより契約が失効し、失効還付金のご案内を発送したが、お客さまからのご請求が行われていない。

③ 健康祝金の事案

健康祝金をお支払いできる特約が付加された保険契約について、ご案内を発送したが、お客さまが当該契約の存在を失念されている等により、お客さまからのご請求が行われていない。

④ 生存保険金の事案

生存保険金がお支払いできる保険契約について、ご案内を発送したが、お客さまが当該契約の存在を失念されている等により、お客さまからご請求が行われていない。