

1 保険金等の支払点検及びお客さま対応の進捗状況

(1) 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、死亡保険金等の支払処理を行った約 1,301 万件の事案です。

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
「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）を追加でお支払いするような事案です。	お客さまにご案内し、お支払い方法を確認でき次第、お支払いいたします。
「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。	手術保険金のお支払い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を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、お支払い要件に該当するものについて、お支払いいたします。

(2) 点検結果等

保険金等の支払点検に係る作業につきましては、かんぽ生命本社に「支払サービス改革推進本部」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て作業を実施し、本年 12 月に点検を終了しました。

点検結果等につきましては、次のとおりです。

ア 「追加支払」すべき事案

お客さまに追加でお支払いすべき事案は、80,231 件（追加でお支払いすべき金額が約 71.1 億円）となっております。

その大宗は、下表のとおり、特約に係る保険金の追加でのお支払いとなっております。（特約の中でも、入院保険金が約 1.5 万件（追加でお支払いすべき金額が約 4.7 億円）、手術保険金が約 5.4 万件（追加でお支払いすべき金額が約 38.0 億円）となっております。）

	件 数	金 額
基本契約	71 件	約 1.1 億円
うち倍額保険金	58 件	約 1.0 億円
特約	80,160 件	約 70.0 億円
うち入院保険金	15,361 件	約 4.7 億円
うち手術保険金	54,182 件	約 38.0 億円
合計	80,231 件	約 71.1 億円

< 参考 >

点検対象となる約 1,301 万件の事案については、1 枚の診断書・1 件の契約から入院保険金と手術保険金のように複数の保険金の支払処理を行っていても 1 事案としておりますが、これをお支払いした保険金種別ごとに集計（例：入院保険金 1 件・手術保険金 1 件を支払った場合は、2 件）すると、その総支払件数は約 1,737 万件となります。

「追加支払」すべき事案の具体的事例は、以下のとおりです。

死亡診断書に倍額保険金のお支払いの対象となる特定感染症を原因とする死亡であるという記載があったのを見落としのため、普通死亡による保険金のみをお支払いし、倍額保険金をお支払いしていませんでした。

入院証明書の「入院期間欄」以外のところにも入院期間に関する記載があったのを見落としのため、本来お支払いすべき入院日数より短い日数の入院保険金をお支払いしてしまいました。

入院証明書の「手術欄」に記載された手術に関して、「手術欄」以外に当該手術に関する追加情報（悪性新生物を示す「Cancer」の記載があるなど）があったのを見落としのため、本来の倍率よりも低い倍率で過少に手術保険金をお支払いしてしまいました。

イ 「請求案内」すべき事案

追加で保険金等をお支払いできる可能性があるため、お客さまにご請求を行っていただくことをご案内すべき事案は、406,858 件となっております。

その大宗は、下表のとおり、特約に係る保険金ご請求のご案内となっております。（特約の中でも、入院保険金が約 11.6 万件、手術保険金が約 18.8 万件となっております。）

この「請求案内」すべき事案は、上記アの「追加支払」すべき事案とは異なり、他の保険金もお支払いできる可能性がある旨をお客さまにご案内し、お客さまから保険金の支払い審査に必要な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、追加でお支払いすべきものを確定するものです。

	件 数
基本契約	6,069 件
うち倍額保険金	2,832 件
特約	400,789 件
うち入院保険金	115,951 件
うち手術保険金	188,034 件
合計	406,858 件

「請求案内」すべき事案の具体的事例は、以下のとおりです。

死亡保険金のご請求があってお支払いした事案で、死亡診断書等に入院の事実の可能性がある記載（例えば死亡場所が「病院」「診療所」など）があったことから、入院保険金をお支払いできる可能性があるため、ご請求のご案内を行うもの。

入院保険金のご請求があってお支払いした事案で、入院事情書等に手術の事実の可能性がある記載（例えば病院等の領収書に記載された手術に係る診療報酬点数が 1,000 点以上など）があったことから、手術保険金をお支払いできる可能性があるため、ご請求のご案内を行うもの。

(3) お客さま対応の状況

ア ご案内状の送付

保険金等の支払点検の結果、「追加支払」すべき事案及び「請求案内」すべき事案につきましては、平成 21 年 7 月 6 日から、対象となるお客さまに対して順次ご案内状の送付を行っております。

平成 21 年 12 月 11 日現在において、「追加支払」すべき事案 36,277 件、「請求案内」すべき事案 194,641 件、合計 230,918 件のご案内状を送付しており、その状況につきましては、下表のとおりとなっております。

「追加支払」すべき事案

ご案内件数	36,277 件
お支払いが完了（振替処理が完了）した件数 同金額	7,429 件 約 6.1 億円
お支払い処理中件数	11,931 件
ご案内中件数	16,917 件

「請求案内」すべき事案

ご案内件数	194,641 件
追加のお支払いを要する可能性のある件数（請求手続中のものを含む。）	33,818 件
うちお支払い確定件数 同金額	9,538 件 約 8.4 億円
うちお支払い完了（振替処理が完了）した件数 同金額	8,672 件 約 7.8 億円
追加のお支払いを要さない件数	51,333 件
ご案内中件数	109,490 件

ご案内状の送付につきましては、平成 22 年 2 月末までには、対象となるすべてのお客さまに対してご案内状を送付する予定としております。

イ 郵便局の社員による訪問活動等

お客さまに対しては、かんぽ生命コールセンターからの電話による請求勧奨等によってもご請求がいただけない事案について、平成 21 年 10 月から、郵便局の社員等がお客さま宅を訪問し、直接、請求勧奨等を行う取組みを実施しております。

(4) 未請求事案の対応状況

満期保険金、失効による還付金等の未請求事案につきましては、平成 21 年 7 月末までに、保険契約を管理する情報システムに蓄積されている契約情報を調査することにより事案の特定を行っており、お客さまに対するご案内状の送付等の対応を実施しております。

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、お客さまにご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の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、再度取りまとめてご請求いただくよう勧奨を行っております。平成 21 年 7 月 21 日から、対象となるお客さまに対して順次ご案内状の送付を行っており、平成 21 年 12 月 11 日現在において、209,287 件のご案内状を送付しておりますが、平成 22 年 2 月末までには、対象となるすべてのお客さまに対してご案内状を送付する予定としております。

また、平成 21 年 8 月から、郵便局の社員等がお客さま宅を訪問し、直接、請求勧奨等を行う取組みを実施しております。

平成 21 年 11 月末現在において、未請求事案の約 30.1 万件、約 1,897 億円のうち、77,409 件、約 619.7 億円のお支払いが完了しております。

2 支払管理態勢の強化に向けた取組み(再発防止策)

保険金等の支払点検の結果により判明いたしましたお客さまに「追加支払」すべき事案及び「請求案内」すべき事案につきましては、郵便局やサービスセンターにおけるチェック態勢が十分に整備で

きていなかったこと、ご請求いただいた入院証明書等の記載内容から、他にお支払いできる可能性がある保険金等についてご請求のご案内等を行うような仕組みが整備できていなかったことなどが原因であると考えており、保険金等の支払点検に係る作業と並行して、次のような再発防止策に取り組んでおります。

(1) 保険金等支払に係る審査品質の向上

郵便局における取扱いの強化

- ・ 平成 19 年 10 月に「保険金支払請求等チェックシート」を新設し、複数チェックなどの支払事務処理を強化しております。
- ・ 郵便局株式会社と一体となった事務指導態勢を構築するとともに、平成 20 年 10 月にかんぽ生命本社に「事務指導部」を設置し、郵便局の事務指導体制を強化しております。

支払審査時のチェック体制の強化

平成 20 年 10 月からサービスセンターにおける入院保険金等の支払審査時の複数者によるチェックに加え、支払処理の前に入院証明書等の見落としや誤入力の有無等を再確認する取扱いを開始しております。

支払審査の事後検証の強化

日本郵政公社時から、保険金等の支払審査を行ったご契約を抽出して事後検証を開始し、平成 19 年 10 月から対象を拡大し、その後、事後検証システムを構築して、保険金等の支払審査を行った全てのご契約について、システムによる事後検証を実施しております。

支払審査人材の増員と育成

平成 19 年 10 月からサービスセンターの支払審査人員を順次増強するとともに、平成 20 年 10 月から毎年、社団法人生命保険協会が実施する生命保険支払専門士試験の受験を推奨するほか、平成 21 年 2 月から支払審査スキル向上に向けた研修と測定試験を実施するなど、支払審査人材の育成を強化しております。

入院証明書の様式改正

平成 20 年 4 月及び同年 7 月に入院・手術に関する記載が所定欄以外に記入されないよう、入院・手術を記入する欄を増設したり、支払可否判断に資する記入項目欄を充実しております。

今後、医師向けのガイドの新設や記入項目欄の定型化など、更に記入しやすい入院証明書となるよう、改訂を予定しております。

(2) お客さまに対する情報提供機会の充実と広くご請求いただくための環境整備

請求案内基準の制定とご案内の開始

- ・ 平成 19 年 10 月にお客さまにご請求をご案内をする規程を整備し、郵便局でのご請求受付時やサービスセンターでの支払審査時に確認するとともに、お客さまにご請求のご案内を実施しております。
- ・ 事後検証システムを構築して、保険金等の支払審査を行った全てのご契約について、システムによる事後検証を実施しております。

お客さまへのお知らせの充実

平成 19 年 10 月からご契約のしおり、オフィシャルホームページやご契約内容のお知らせ（保険料払込証明書）等により、保険金等をお支払いできる事例をお客さまにご案内しております。

ご請求可能な保険金の確認の実施

平成 20 年 7 月からご請求にあたりお客さまに交付する冊子「保険金等のご請求について」にセルフチェックシートを添付し、ご請求が可能な保険金をお客さまご自身でご確認いただける取扱いを実施しております。

入院証明書取得費用相当額のかんぽ生命負担の実施

平成 20 年 10 月からお客さまにご請求いただきやすくなるため、保険金等をご請求された際に、診断書を提出いただいたにもかかわらずお支払いの対象とならなかった場合、入院証明書取得費

用相当額をお客さまにお支払いする取扱いを開始し、平成 21 年 4 月からその対象範囲を拡大しております。

指定代理請求制度の創設

平成 20 年 7 月にお客さまご自身がご請求できない場合などに、あらかじめ指定した指定代理請求人からご請求いただける制度を創設しております。

未請求事案への取組みの強化

平成 21 年 4 月から、満期を迎える保険契約者さまへのご案内の発送時期を満期の 1 か月前から 3 か月前に前倒しにするとともに、事前請求の受付期間も満期日の 1 か月前から 3 か月前に前倒しし、ご請求いただきやすいご案内を進めております。

また、平成 21 年 4 月から、これまで支払事由発生から未請求のまま 1 年 1 か月後に発送していた保険金等支払案内書につきまして、3 か月後にも発送することとし、ご案内を強化しております。

(3) 経営管理(ガバナンス)態勢の強化

支払管理機能の強化

平成 20 年 9 月からかんぽ生命本社に「資源配分担当役員連絡会議」を設置し、支払管理態勢整備をはじめとする全社的な経営資源配分に関わる重要な課題について、経営陣が深度ある議論を行っております。

また、平成 20 年 10 月に支払管理態勢整備の推進体制強化のため、かんぽ生命本社に「支払管理部」を設置しました。

監査機能の強化

平成 20 年 10 月に支払管理態勢全体の適正性を一体的に検証し、牽制機能を充実する観点から、かんぽ生命本社監査部に「支払監査特別チーム」を設置するとともに、監査担当執行役を専管配置することにより、内部監査の業務執行部門からの独立性を確保し、内部牽制機能を一層強化しております。

今後も、正確かつ適切な保険金等のお支払いを確保するとともにお客さまにもれなくご請求いただく仕組みを強化するため、保険金等支払事務のシステム化やお客さまへの情報提供機会の充実と広くご請求いただくための取組みを強化し、再発防止の徹底を図ってまいりたいと考えております。

3 簡易生命保険にご加入のお客さまへのお願い

支払点検の結果により「追加支払」すべき事案及び「請求案内」すべき事案の対象となるお客さまや、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ているところですが、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ご契約がないか、保険料のお払い込みがなく失効となってしまったご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。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。

なお、保険金等のご請求にあたって、かんぽ生命から手数料等の名目でお支払を求めることや、A T M(郵便局、銀行、コンビニ等の現金自動預払機)の操作をお願いすることは、絶対にありません。万が一、このような電話や訪問等があった場合は、すぐに警察へご連絡いただきますようお願いいたします。

【お客さまからのお問い合わせ先】

お客さまお問い合わせ専用窓口

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)