

1 保険金等の支払点検及びお客さま対応の進捗状況

(1) 「追加支払」すべき事案の対応状況

「追加支払」すべき事案につきましては、平成 21 年 12 月に保険金等の支払点検を終了しており、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。

当該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を送付しており、平成 22 年 2 月末までに、対象となるすべてのお客さまに対してご案内状を送付いたしました。

また、ご案内状の送付、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。

平成 22 年 3 月 12 日現在における当該事案のお客さま対応状況につきましては、下表のとおりとなっております。

	平成 22 年 3 月 12 日現在	(参考: 前回の報道発表) 平成 21 年 12 月 11 日現在
対象件数	80,231 件	80,231 件
同 金額	約 71.1 億円	約 71.1 億円
ご案内件数	80,231 件	36,277 件
お支払いが完了（振替処理が完了）した件数 同金額	62,715 件 約 54.4 億円	7,429 件 約 6.1 億円
お支払い処理中件数	8,331 件	11,931 件
ご案内中件数	9,185 件	16,917 件

(2) 「請求案内」すべき事案の対応状況

「請求案内」すべき事案につきましても、平成 21 年 12 月に保険金等の支払点検を終了しており、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。

なお、当該事案は、上記(1)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。

当該事案につきましても、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を送付しており、平成 22 年 2 月末までに、対象となるすべてのお客さまに対してご案内状を送付いたしました。

また、上記(1)の「追加支払」すべき事案と同様、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。

平成 22 年 3 月 12 日現在における当該事案のお客さま対応状況につきましては、下表のとおりとなっております。

	平成 22 年 3 月 12 日現在	(参考: 前回の報道発表) 平成 21 年 12 月 11 日現在
対象件数	406,858 件	406,858 件
ご案内件数	406,858 件	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。)	141,341 件	33,818 件
うちお支払い確定件数	95,342 件	9,538 件
同金額	約 109.5 億円	約 8.4 億円
うちお支払いが完了(振替処理が完了)した件数	92,794 件	8,672 件
同金額	約 105.9 億円	約 7.8 億円
追加のお支払いを要さない件数	140,478 件	51,333 件
ご案内中件数	125,039 件	109,490 件

(3) 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 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 22 年 2 月末までに、お客さまに対してご案内状を送付する前にすでにお客さまがご請求なされお支払いが完了しているものなどを除いた約 25.9 万件について、ご案内状を送付しております。

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。

なお、平成 22 年 2 月末現在において、約 14.5 万件、約 920 億円のお支払いが完了しております。(平成 21 年 7 月末に抽出いたしました未請求事案は約 30.1 万件、約 1,897 億円。)

2 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、ＡＴＭ（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）