

## 1 保険金の支払点検及び未請求事案に関する取組の経緯

- (1) 平成19年5月23日、当時の日本郵政公社が「準備期間を経た上で、保険金の支払点検に関する取組を実施することを公表しています。
- (2) 保険金の支払点検の取組作業は、対象となる契約件数規模が大きいことから、新たにシステム化された態勢を構築のうえ、計画的に点検作業を行っています。
- (3) 未請求事案に関する取組作業は、対象契約の特定、ご案内に必要な住所情報の抽出、請求勧奨等のためのコールセンターの準備、住所不明契約に係る追跡体制の準備などを行い、昨年8月より準備が整ったものから順次着手してきております。
- (4) 点検作業に当たっては、お客さまへの適切なご案内と確実なお支払い等の実施を第一義とし、今年度末までの終了を目標に、対象契約の特定、お客さま対応態勢の準備等に全力で取り組んでいます。
- (5) お支払いのご案内をすべき事案につきましては、請求権の時効を迎えた契約であっても、保険金等をお支払いすることとしています。

## 2 保険金の支払点検について

### (1) 保険金の支払点検の主な事例

お客さまにご案内すべき事案については、次のような事例が見込まれます。

- お客様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、お客様に20万円を支払い済みの事案⇒支払点検の結果、お客様が受けた手術が、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事例
- お客様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⇒支払点検の結果、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事例

これらについては、お客様にご案内し、支払い方法を確認でき次第、お支払いします。

このほか、支払点検の結果、お客様に入院保険金をお支払い済みの事案について、入院証明書にお客様が手術を受けた旨の記載があって、手術保険金の支払対象となる可能性が判明するケースなどの事例も見込まれます。このようなケースについては、お客様に手術保険金が支払われる可能性がある旨のご案内をし、具体的な手術内容を記載した書類等必要な書類のご提出を頂いた後、株式会社かんぽ生命保険において保険金の支払可否の審査を行ったうえ、そのお支払いします。

### (2) 保険金の支払点検のこれまでの進捗状況

現在、保険金の支払点検においては、約1,250万件を対象に点検作業を順次行っている段階であり、点検完了まではなお時間を要するため、全体の点検結果は判明していませんが、現在の進捗状況は以下のとおりです。

#### ア 入院証明書等のイメージ化・データ入力

入院証明書等をイメージ化するとともに、その記載事項を文字として認識できるようにデータ化して、新たに構築した支払点検用のシステムに取り込むための準備作業となります。

平成20年7月から作業を開始し、点検対象の総数1,250万件のうち、1,080万件の作業が完了しております。

#### **イ 機械による点検**

入院証明書等に記載されている手術等の事実を把握し、コンピュータ（保険契約を管理する情報システム）に登録されている保険金支払済みの情報と自動的に突合させ、不一致がありそうなものを抽出する点検作業となります。

平成 20 年 10 月から作業を開始し、点検対象の総数 1,250 万件のうち、1,080 万件の作業が完了しており、突合の結果データに不一致がありそうなもの 240 万件を抽出して、保険金等のお支払いをする可能性のある事案の絞り込みを行うために次の点検に移行しています。

#### **ウ 目視による整理・点検**

目視によって行う入院証明書等の記載内容の詳細確認、事故証明書等の添付有無の確認、支払履歴の詳細情報の確認、契約内容の詳細確認などの点検作業となります。

平成 20 年 10 月から作業を開始し、現在、機械による点検から移行された 240 万件について、保険金等のお支払いをする可能性のある事案の絞り込みを行うための点検作業を順次行っているところです。

#### **エ 最終的な点検・支払決定**

目視による整理・点検の作業が終了した事案から、順次行う作業であり、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などの作業となります。

この作業は平成 21 年 4 月下旬から開始する予定です。

また、お客さまへのご案内については、コールセンターの拡充などお客さま対応態勢の準備を整えた上で、平成 21 年 7 月頃を目処に、準備が整ったものから順次ご案内を開始する予定です。

(注) 平成 21 年 4 月 8 日付け新聞記事等で報道されている「80 万件」は、今回の点検作業体制を構築する上で参考にするため、先行実施した生保の数値を基に設定した数字であり、実際の点検結果ではありません。実際の点検結果は、上記エの「最終的な点検」の工程を経て、今後確定していくものです。

### **3 未請求事案について**

#### **(1) 未請求事案の主な事例**

お客さまにご案内すべき事案については、次のような事例があります。

- 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、失効還付金が受取れる旨の通知を発送したが、お客さまから請求が行われていない事例
- 保険契約の満期を迎えるご案内を発送したが、お客さまが当該契約の存在を失念している等により、満期保険金の請求が行われていない事例

これらについては、未請求の期間が1年に達した段階で請求勧奨しているものです。今回の未請求事案の取組みにおいては、システムから対象事案を抽出し、現時点でも請求されていないお客さまについて再度とりまとめて請求勧奨を行い、お支払いいたします。

このほか、お客さまから請求がなされ、保険金等の支払いを行うための「支払通知書」をお送りしたが、お客さまによる現金の受け取りが行われていない、といった事例もあります。

これについては、支払通知書発送後3ヶ月、6ヶ月、12ヶ月経過後に受領勧奨を行なっております。未請求事案と同様に、システムから対象事案を抽出し、現時点でも受領されていないお客さまについて再度とりまとめて受領勧奨を行い、お支払いいたします。

#### **(2) 未請求事案の対応についてのこれまでの進捗状況**

未請求事案の対応については、現在の進捗状況は以下のとおりです。

ア コンピューターの契約情報からご案内すべき契約の特定、ご案内に必要な住所情報等の抽出を行う作業については、平成20年8月から開始し、保険金等の未請求契約の想定60万件のうち、21.6万件が抽出済みとなっています。抽出未済のものについては、抽出のためのプログラムの新規開発を必要とするものであり、平成21年7月を目指して開発中です。

イ お客さまへの請求案内の送付については、平成20年8月に開始し、12.1万件が送付済みとなっています。

ウ お客さまからは、2.8万件について返送いただき、順次支払いを行なってきております。

平成 20 年 8 月より約 1,000 件、平成 20 年 10 月より 12 万件を順次送付したもの の、返送率が低かったため、現在、ご案内方法等を見直し中です。抽出未済のもの を含め、平成 21 年 7 月頃を目処に、ご案内を再開する予定です。

#### 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場合や、保険金等が未請求 となっている場合には、該当のお客さまにご案内を差し上げることとなりますが、 住所等が不明の場合は、ご案内を差し上げることができなくなり、お支払いするま 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、転居等されている場合で簡易生命保険契約の取扱いについ て住所変更をなされていないときは、郵便局までお届けいただきますよう、ご協力 をお願ひいたします。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すよう、重ねてお願い申し上げます。

なお、この場合、ご案内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：0120-552950（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）