

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
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。

イ 作業の進捗状況

保険金等の支払点検に係る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。

下記工程の①及び②については、本年 5 月末において約 1,301 万件全ての点検が終了しておりますが、その後の進捗状況として、8 月 21 日現在において、工程③については、対象となるご契約の約 87%の点検が終了しております。また、工程④については、最終的な点検が終了し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ます。

↓	点検工程 (作業開始時期)	点検方法	進捗状況 (8 月 21 日現在)
①	入院証明書等の イメージ化・データ入力 (H20. 7)	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。	約 1,301 万件について、すべて入力作業終了。
↓	② 機械による点検 (H20. 10)	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。	①で入力が終了した約 1,301 万件について、すべて機械による点検終了。
↓	不一致がありそうな事案		約 254.4 万件

③	目視による整理・点検 (H20.10)	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。	
	目視による整理・点検が終了したもの		約 221.5 万件
	問題がなかったもの		約 186.2 万件
	最終的な点検に回すもの		約 35.3 万件
	目視による整理・点検中のもの		約 32.9 万件
↓ ④	最終的な点検・案内送付決定 〔点検:H21.4 案内:H21.7〕	③で抽出した事案について、最終的な点検・案内送付決定を行います。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。	
	最終的な点検が終了し案内送付を決定したもの		約 4.2 万件
	追加支払すべき事案（追加支払決定）		約 0.5 万件
	請求案内すべき事案（追加支払の可能性）		約 3.7 万件

ウ お客さま対応状況及び今後のスケジュール

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 8 月 21 日現在において、追加支払すべき事案 1,840 件、請求案内すべき事案 7,699 件、合計 9,539 件のご案内状を送付しており、その状況については、下記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	1,840 件
支払完了件数	891 件
支払処理中件数	164 件
ご案内中件数	785 件

【請求案内すべき事案】

ご案内件数	7,699 件
追加支払を要する件数（請求手続中のものを含む。）	205 件
追加支払を要さない件数	1,165 件
ご案内中件数	6,329 件

ご案内状の送付につきましては、段階的に送付件数を増やし、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。

なお、最終的な点検・ご案内送付決定の工程の終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、作業が終了後公表することとしております。

(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、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い、お客さまに対するご案内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。

イ 抽出状況

今回の取組みにおいては、お客さまにご案内すべき契約に関し、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こととしており、平成21年7月末までに、抽出のためのプログラムを新規に開発し、一律ご案内を送付する事案についての抽出を行いました。

この結果、平成21年7月末現在において、お客さまに一律ご案内する未請求事案に係る案件につきましては、下記表のとおり平成15年4月から平成19年9月末までに支払事由が発生した満期保険金等約30.1万件となっており、金額は約1,897億円となっております。

支払種別	抽出件数	金額合計
未請求事案	約 30.1 万件	約 1,897 億円
失効還付金	約 8.6 万件	約 394 億円
満期保険金	約 7.4 万件	約 1,314 億円
その他	約 14.1 万件	約 189 億円
未受領事案	約 24.5 万件	約 39 億円

(参考) 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か月間合計で約67兆1,000億円ありましたが、今回の取組みにおいてお客さまに一律ご案内する未請求事案に係る案件については、平成21年7月末現在で、上記のとおり約1,897億円（発生額の0.28%）となっているものです。

ウ お客さま対応状況及び今後のスケジュール

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21年8月21日現在において、合計51,087件を送付しております。

ご案内状の送付につきましては、当初は満期保険金が無請求となっているお客さまに送付することとし、その後それ以外の保険金等について未請求となっているお客さまに送付することとしております。また、平成21年10月からは、これに加えて未受領となっているお客さまに送付することとしており、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。

2 お客さまへの積極的な周知・ご案内の実施（ご請求案内）

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、保険金等の支払点検等に係る取組みについて、以下のとおり、全力を挙げてお客さまへの周知・ご案内（ご請求案内）に努めております。

① 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するとともに、簡易書留によりお客さまにご案内状を送付しております。

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ております。

② お客さまへの周知活動の展開

対象となるお客さまへのご案内状の送付を平成 21 年 7 月 6 日から開始したことに合わせて、支店・郵便局におけるポスターの掲出やリーフレットの配布を行うほか、新聞広告を掲載し、お客さまにご請求をいただくよう周知しております。

下記③の訪問に合わせて、テレビコマーシャル、新聞広告（全国紙及び地方紙）、雑誌広告等による周知も行うこととしております。

平成 21 年 10 月中旬から下旬には、ご契約をいただいている全てのお客さまに対して、ご契約内容のお知らせを送付いたしますが、その中においても、お手続き（ご請求）の勧奨をご案内することとしております。

また、かんぽ生命のディスクロージャー誌（かんぽ生命の現状 2009）において、保険金等の支払点検及び未請求事案の取組状況を掲載しております。さらに、お客さま配布用の会社案内（かんぽ生命のご案内 2009）にも、ディスクロージャー誌と同様に取組状況を掲載することとしております。



③ 郵便局社員等による訪問活動等の実施

ご案内状の送付から原則として 10 日以内に、ご案内状を送付したすべてのお客さま（返送があったもの、住所不明により還付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電話によるご連絡を実施し、ご案内状の到着確認、ご案内状送付の趣旨及びお手続きのご案内等について説明を行い、ご案内状の開封、内容の認知及びご返送をお願いしております。

お客さまからのご請求・ご返送を確実に行っていただくために、ご案内状の送付後、コールセンターからの電話によるご連絡によっても、なお、ご請求・ご返送のないお客さまに対しては、郵便局株式会社と連携して、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、請求勧奨等を行うこととしております。

また、未請求事案に関しましては、平成 21 年 7 月 21 日から同年 8 月 10 日にご案内状を送付したお客さまにつきまして、上記のかんぽコールセンターからの電話によるご連絡を省略し、全国約 500 局の郵便局において、先行的に平成 21 年 8 月中旬から、順次、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います。

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きお客さまや、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ください、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。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。

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】

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）