

郵政民営化委員会からの質問に対する回答

平成 24 年 1 月
総 務 省

問 かんぽ生命の保険金不払い問題が発覚した際に業務改善命令を講じなかった理由。また、かんぽ生命は総務省からの報告命令にとどまる一方、民間の生命保険会社は報告命令と業務改善命令と双方に違いがあったことについての総務省のお考えを教えてください。

- 総務省は、法令に基づき、郵政民営化前に引き受けられた簡易生命保険契約を承継している独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構を監督している。
 - 当該契約に係る保険金等の支払漏れについて、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構及びかんぽ生命保険は、日本郵政公社期間中に支払処理を行った事案の全件点検を行い、平成 22 年 7 月、点検結果及び再発防止策を総務省に報告した*。
- ※ 別添参照
- 総務省としては、当該再発防止策の実施により保険金等の支払管理態勢が改善されたことから、追加的な行政処分を行わなかったものである。

2010年7月23日

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構
(簡易生命保険管理業務受託者)株式会社かんぼ生命保険**保険金等の支払点検に係る調査結果等について**

(平成21年4月13日、5月29日、8月31日、12月25日及び平成22年3月31日報道発表関連)

株式会社かんぼ生命保険(東京都千代田区、取締役兼代表執行役会長 進藤丈介、以下「かんぼ生命」)は、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構から簡易生命保険管理業務の業務委託を受けているところですが、昨年来、数回に渡りお知らせいたしましたとおり、日本郵政公社期間(平成15年4月～19年9月)中にお支払いした保険金等につきまして、その内容が適切であったかについての点検を行うとともに、お客さまへのご案内が必要な事案につきましては、昨年7月から順次ご案内状の送付、電話や訪問による請求勧奨の取組みを実施してまいりました。

本取組みによる保険金等の追加的なお支払いに係る調査結果等につきまして、本日、総務省に報告いたしましたので、別紙のとおりお知らせいたします。

保険金等のお支払いという簡易生命保険の根幹をなす業務において、お客さまをはじめ、関係の皆さまに多大なご心配とご迷惑をおかけしましたことを改めて深くお詫び申し上げます。

かんぼ生命といたしましては、正確かつ漏れなく保険金等をお支払いするための態勢整備を事業運営上の最重要課題と位置づけ、経営資源を優先的に投入して、再発防止策に取り組んでおりますが、今回の結果を踏まえ、引き続き全社を挙げて再発防止に万全を期し、お客さまからの信頼回復に努めてまいります。

1 保険金等の支払点検に係る調査結果

(1) 調査対象

支払点検の対象は、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(注)の事案です。

支払点検の結果、お客さまにご案内いたしました事案は、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」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、お支払いしております。
②「請求案内」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、お支払いしております。

(注) 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。

(2) 調査結果

保険金等を追加的にお支払いすることが確定した事案は、以下のとおりです。

	件数	金額
保険金等を追加的にお支払いすることが確定した事案	251,562 件	332 億 4,806 万円
「追加支払」事案 (お支払いが不足していた事案)	80,231 件	71 億 1,457 万円
「請求案内」事案 (請求案内の結果、追加的にお支払いすることが確定した事案)	171,331 件	261 億 3,349 万円

なお、後述の「イ「請求案内」事案の結果」で記載するとおり、ご請求のご案内の結果、お客さまのご請求意思のご確認は済んでいるものの請求書類をご返送いただけていないものがありますが、これまでのお客さまからのご請求に係る支払実績等を踏まえ、保険金等を追加的にお支払いする事案の合計件数は約 26.7 万件、合計金額は約 352 億円になるものと見込んでおります。

ア 「追加支払」事案の結果

「追加支払」事案につきましては、平成21年12月の報道発表でお知らせいたしましたとおり、お支払いが不足しており追加的にお支払いすることが確定した事案の件数は80,231件、金額は71億1,457万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、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ご連絡に加えて、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、ご案内に対するご返信をお願いする取組みを実施いたしました。

このようにお客さま対応を進め、お客さまからご返信をいただいた結果、平成22年6月末時点において、件数ベースで92.9%のお支払いが完了しております。

	保険金等を追加的にお支払いすることが確定した事案		お支払いが完了した事案		
	件数	金額	件数	完了率	金額
基本契約	71件	1億1,214万円	67件	94.4%	1億654万円
うち倍額保険金	58件	1億294万円	54件	93.1%	9,734万円
特約	80,160件	70億243万円	74,495件	92.9%	65億621万円
うち入院保険金	15,361件	4億6,748万円	14,030件	91.3%	4億2,887万円
うち手術保険金	54,182件	37億9,834万円	50,933件	94.0%	36億507万円
合計	80,231件	71億1,457万円	74,562件	92.9%	66億1,275万円

イ 「請求案内」事案の結果

「請求案内」事案につきましては、平成21年12月の報道発表でお知らせいたしましたとおり、お客さまにご請求を行っていただくようご案内した事案は406,858件となっております。

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、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ご連絡に加えて、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いたしました。架電による請求勧奨に加え、曜日・時間帯を変えて複数回訪問するなど郵便局からお客さまへの訪問を全体で約22万回実施し、約17万件の事案について訪問対応を行いました。

さらに、コールセンターからの電話によるご連絡や郵便局の社員等による訪問によって、お客さまのご請求の意思確認ができたものの請求書類をご返送いただけていなかった事案について、お客さまからのご請求をお願いするためのご案内状を再度お客さまへ送付し、あわせて、コールセンターからお客さまへの電話によるご連絡・ご確認も行いました。

このようにお客さま対応を進めた結果、「請求案内」事案で追加的にお支払いすることが確定した事案の件数は171,331件、金額は261億3,349万円となり、平成22年6月末時点において、件数ベースで95.8%のお支払いが完了しております。

	請求案内件数	保険金等を追加的にお支払いすることが確定した事案		お支払いが完了した事案		
		件数	金額	件数	完了率	
					金額	完了率
基本契約	6,069件	3,209件	44億1,818万円	2,100件	65.4%	27億4,373万円
うち倍額保険金	2,832件	1,862件	19億1,781万円	1,428件	76.7%	15億5,301万円
特約	400,789件	168,122件	217億1,531万円	161,985件	96.3%	202億4,222万円
うち入院保険金	115,951件	65,409件	31億4,291万円	63,784件	97.5%	30億6,494万円
うち手術保険金	188,034件	53,099件	25億7,212万円	51,186件	96.4%	24億7,945万円
合計	406,858件	171,331件	261億3,349万円	164,085件	95.8%	229億8,595万円

【ご請求のご案内の結果】

ご案内件数	406,858件	100%
追加的にお支払いすることが確定した事案の件数	171,331件	42.1%
お支払いのなかった事案の件数	180,978件	44.5%
ご請求意思のご確認は済んでいるが請求書類をご返送いただけていない事案の件数	19,785件	4.9%
ご請求意思のご確認ができなかった事案の件数	34,764件	8.5%
うち住所不明件数	15,157件	3.7%

なお、ご請求のご案内の結果、お客さまのご請求意思のご確認は済んでいるものの請求書類をご返送いただけていないものがありますが、これまでのお客さまからのご請求に係る支払実績等を踏まえ、請求案内事案で保険金等を追加的にお支払いする事案の件数は約18.7万件、金額は約281億円になるものと見込んでおります。

(3) 今後の対応

今後は、ホームページや郵便局でのポスター掲示による情報提供を行うとともに、ご案内状を送付したものの返信・ご請求がないお客さまについて、これまでのお客さま対応状況を踏まえた上で、更なるご案内状の送付やコールセンターからの電話による勧奨に取り組むこととしております。

なお、お客さまから返信・ご請求があった場合は、時効を援用せずに必要な審査を行った上で、追加的にお支払いすることが必要な事案につきましては速やかにお支払いいたします。

2 未請求事案の状況

満期保険金、失効による還付金等が未請求となっているご契約につきましては、通常業務の中で、未請求の期間が1年1ヶ月に達した段階でのご案内状を送付してお客さまに請求を勧奨しているところですが、今回の取組みでは、それでも未請求となっているものを抽出し、再度ご案内状を送付して請求を勧奨したものです。

このような未請求事案につきましては、平成21年8月の報道発表でお知らせいたしましたとおり、平成21年7月末に、約30.1万件、約1,897億円を抽出したものであり、ご案内状送付前にお客さまがご請求なされお支払い済みとなったものなどを除いた約26.6万件について、ご案内状を送付いたしました。

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いたしました。架電による請求勧奨に加え、曜日・時間帯を変えて複数回訪問するなど郵便局からお客さまへの訪問を全体で約 27 万回実施し、約 19 万件の事案について訪問対応を行いました。

なお、平成 22 年 6 月末時点において、約 17.8 万件、約 1,129 億円のお支払いが完了しております。

今後は、取組みを予定している契約者フォローアップ活動の一環として訪問による請求勧奨を行っていくほか、ホームページ等での情報提供も継続して行ってまいります。また、お客さまからご請求があった場合は、時効を援用せずにお支払いいたします。

3 主な再発防止策

かんぽ生命では、本件を極めて重大に受け止め、経営の最重要課題として再発防止に全力を挙げて取り組んでおります。主な再発防止策は以下のとおりです。

お客さまに対する情報提供の充実	
○	お客さまへのお知らせの充実 <ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまに対して毎年定期的を送付する「ご契約内容のお知らせ」に同封する保険金等のお支払いに関する情報の充実。【平成 19 年 10 月】
○	ホームページ等への保険金等をお支払いできる事例等の掲載 <ul style="list-style-type: none"> ・ 「ご契約のしおり」に保険金等をお支払いできる事例及びお支払いできない事例を掲載し、お客さまにご案内。【平成 19 年 10 月】 ・ ホームページに保険金等をお支払いできる事例及びお支払いできない事例を掲載し、お客さまにご案内。【平成 21 年 6 月】 ・ 「ご契約のしおり」をホームページに掲載し、お客さまにご案内。【平成 21 年 7 月】
○	冊子「保険金等のご請求について」の作成・配布 <ul style="list-style-type: none"> ・ 冊子「保険金等のご請求について」を作成し、お客さまが保険金等をご請求される際に配布。【平成 19 年 10 月】 ・ 新特約の発売に合わせて、同冊子の内容を拡充し、お客さまに配布。【平成 20 年 7 月】 ・ 保険法の施行に合わせて、同冊子の内容を全面リニューアルし、お客さまに配布。【平成 22 年 4 月】
○	ご請求可能な保険金をお客さまご自身で確認できる取扱いの実施 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、ご請求可能な保険金をお客さまご自身で確認いただける取扱いを実施。【平成 20 年 7 月】
お客さまに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請求案内の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまにご請求をご案内する規程を制定し、請求案内基準（請求種別、請求案内先等）を明確化。サービスセンターでの支払審査時に請求案内基準に基づく確認を行い、お客さまにご請求案内を実施。【平成 19 年 10 月】
○	指定代理請求制度の創設 <ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまご自身でご請求できない場合などに、代わってご請求いただける制度を創設。【平成 20 年 7 月】
○	入院証明書取得費用相当額の当社負担の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまにご請求いただきやすくなるため、保険金等のご請求の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、かんぽ生命が入院証明書取得費用相

<p>当額をお支払いする取扱いを開始。【平成 20 年 10 月】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ その対象範囲を拡大。【平成 21 年 4 月】
<p>○ 契約者フォローアップ活動の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 渉外社員がお客さまを訪問して、満期保険金等のご請求手続を早期に勧奨するとともに、これまでに保険金の請求漏れがないかなどを確認することにより、支払の遅れや漏れを防止。【平成 22 年 10 月予定】
<p>○ 未請求事案への取組みの強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 満期のご案内の発送時期を満期日の 1 か月前から 3 か月前に前倒し。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。【平成 21 年 4 月】 ・ 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いて、3 か月後にも発送。【平成 21 年 4 月】 ・ 失効還付金を受け取られていないお客さまに対して、ご請求をいただかなくても自動的に送金する取扱いを実施。【平成 21 年 4 月】

社内の体制・インフラの整備

事務システム基盤の整備

<p>○ 郵便局の支払事務取扱の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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ルールを強化。【平成 19 年 10 月】 ・ 同チェックシートの項目を拡充し、以降も順次項目を拡充。【平成 20 年 7 月】 ・ 郵便局用端末機で出力する注意喚起メッセージに傷病・手術に関連する内容を追加し、誤入力を防止。【平成 22 年 4 月】
<p>○ サービスセンターの支払審査態勢の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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て、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。【平成 20 年 10 月】 ・ 支払審査用端末機で出力する注意喚起メッセージに手術に関連する内容を追加し、誤審査を防止。【平成 22 年 10 月予定】
<p>○ 入院証明書等の様式の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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・手術を記入する欄の増設及び保険金等支払の可否判断に資する記入項目欄の充実。【平成 20 年 4 月・7 月】 ・ 医師向けに入院証明書等を記入する際のガイダンスの添付。【平成 22 年 10 月予定】 ・ 保険金等支払の可否判断に関連する記入項目欄の更なる整備・拡充。【平成 23 年 4 月予定】
<p>○ 事後検証の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入院証明書等請求書類をイメージ化・データ化し、事後検証システムを構築・導入することにより、平成 21 年 10 月支払審査分から、保険金等の支払審査を行った全ての契約について事後検証を実施。事後検証結果を踏まえ、すでに実施している取組みの有効性を確認し、更なる取組みを推進。【平成 21 年 10 月】
<p>○ 支払業務システムの開発</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入院証明書等請求書類をイメージ化・データ化したものを用いて、保険金等の支払審査や事案の管理をサポートするシステムを導入。【平成 25 年 4 月予定】

研修・教育の充実

<p>○ スキル測定試験の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サービスセンターにおいて支払審査を行う社員に対し、毎年スキル測定試験に合わせて、支払審査スキルの向上に向けた研修を実施し、測定試験を受験させることにより、支払審査人材の育成を強化。【平成 21 年 2 月】
<p>○ 生命保険支払専門士試験の受験推奨</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎年 10 月に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し、受験対策を通じて支払審査人材の育成を強化。【平成 20 年 10 月】

経営管理（ガバナンス）の強化

○ 監査担当執行役の専管配置

- ・ 監査担当執行役を専管配置し、内部監査の業務執行部門からの独立性の確保により、内部牽制機能を一層強化。【平成 20 年 10 月】

○ 支払監査特別チームの設置

- ・ 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。【平成 20 年 10 月】

○ 保険金等支払状況の経営会議等への報告

- ・ 保険金等支払状況について経営会議等へ報告し、改善策の状況や課題等の確認を実施。【平成 19 年 10 月】

○ 支払管理部及び事務指導部の設置

- ・ 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。【平成 20 年 10 月】
- ・ 郵便局の事務指導体制の強化のため、かんぽ生命本社に「事務指導部」を設置。【平成 20 年 10 月】