

## 委員長及び委員長代理への日本郵政グループからの説明模様

### ○西室委員長

それでは、保険金の請求案内等についての説明ということになっておりますが、先ほどの金融庁から非常に厳しいお話がございました。内容については、多分もうお聞き及びのことだと思えますけれども、これを全部完全に実施するとすれば、申請の認可というのは数年掛からないと何もできないというのに等しいお話を伺ったように思います。それにどういうふうに対応されるのかというのは、これから色々なことを御相談し、それからお聞きしていかなければいけないと思えますけれども、まずは本日の主目的のところから。

### ○石井社長

かんぽ生命保険代表執行役社長の石井でございます。西室委員長をはじめ、委員の先生方には日頃から御指導いただき、感謝いたしております。

本日は、貴重なお時間をいただきまして、保険金の請求案内等に関しますお客様対応につきまして御説明させていただきます。

本件は、お客様にとって保険金の御請求をしていただきやすくする環境整備を行っている中で、現在、御請求いただいているお客様と、過去、御請求をいただいたお客様の間に一部差が生じたので、この差を過去に遡って埋めていくという取組みを行うものであります。

かんぽ生命保険の場合、年間約320万件、金額にいたしまして8,700億円の保険金の支払審査を行っております。過去を遡りますと相当膨大な件数となりますので、大変恐縮ですけれども、予め対応につきまして報道発表させていただきました。

私どもは、やはり保険金のお支払いというのは経営の根幹中の根幹の業務でありまして、これを日々精度を高めるべく努力をいたしているところであります。今後とも経営といたしまして最大の取組みを行ってまいりたいと存じますので、是非よろしく御理解賜ればと思います。

### ○南方副社長

資料の1ページでございますが、今回、報道発表させていただきましたのは、請求案内という業務でございます。これは、お客様から御請求いただいた保険金以外に請求書類の記載内容等から別の保険金がお支払いできる可能性が窺える場合に、お客様にその旨を丁寧に御案内をするというのが請求案内でございます。

ただし、お支払いできる可能性が窺える場合に御案内を差し上げるということで、お支払いできないケースもあるということが難しいところでございます。

す。

11月13日の報道発表におきましては、本年7月以降、当社におきましても他社生命保険会社の取組みを参考として請求案内の範囲を拡充いたしましたということをお知らせしたわけですが、資料には2例お示しいたしてございます。

一つ目が、死亡保険金の御請求をいただく際に受領した死亡診断書、そこから死亡前の入院の可能性が窺える記載があるものについて、入院保険金の請求案内を行う範囲を拡充した。もう一つの事例は、入院保険金を御請求いただいた際に、病院の領収書から手術も受けているのではないかという可能性が窺えるというケースのときに、手術保険金の請求案内を差し上げるという事例でございます。

こういった請求案内の拡大をしたレベルで、現在御請求をいただいているお客様には、請求案内という形で御案内を差し上げているわけですが、過去に御請求いただいたお客様に対してどうするのかということで、やはり当社としては、過去に遡って、過去に御請求いただいたお客様に対しましても、改めて請求案内を行うべきだろうというふうに判断をいたしましたということでございます。

検証対象は、そこに書いてございますが、民営化以降5年間分の1,700万件、結果的に追加支払いとなるのは約10万件、検証対象の約0.6%、約100億円というふうに想定いたしております。

それから、スケジュール的には該当するお客様への御案内の送付は本年12月から実施をいたしまして、本年度内を目途に行ってまいりたいということでございます。

この関係で1ページ飛んでいただきまして、3ページを御覧いただきたいと思いますが、請求案内の流れを図示いたしてございまして、準備、ご案内、お支払いの3段階に分かれてございます。本年12月からご案内を開始するというふうに報道発表いたしてございますが、その前の準備段階といたしましては、ご案内を差し上げる事案を特定するとか、あるいは、当社側の態勢、コールセンター等の準備を進めてきています。

そして、12月からは請求案内すべき事案ということを順次ご案内の書面をお客様に送付いたしまして、併せてお一人お一人コールセンターからお電話を掛けて、個々の事案に沿った御説明を詳しく丁寧に差し上げるというプロセスを踏んでいきたい。

最後のお支払い段階でございますが、そういったプロセスを経まして、請求の御意思が確認できたお客様につきまして請求書類を送付し、返送いただいて、当社側で必要な審査をさせていただいて、それに該当する場合にはお支払いす

るという流れでございます。

戻って、資料の2ページでございますが、請求案内の関係はアンダーラインをしておりますが、今年の6月に生命保険各社が追加でお支払いした保険金等の件数・金額を公表いたしております。こういったタイミングで当社としても他社生命保険会社の取組みを参考にしながら、請求案内の範囲の拡充を7月以降いたしたわけでございます。

こういった支払い関係の充実につきましては、民営化以降、そこに主な事項を書いてございますが、公社期間中の事案の点検であるとか、事後検証システムによる点検とか、諸々支払管理態勢の強化を図ってきております。代表執行役をトップといたしまして、本部を設置して支払品質の改善を指揮する。それから、本社の中に支払管理部など専門組織を充実させる。あるいは、サービスセンター、フロントの方の支払査定を行う専門人材の増員・育成。あるいは、支払いの関係のシステム開発も着手をする、様々な取組みをこの間行っているということでございます。

それから、民営化以降、2回金融庁の検査を受検いたしまして、日々の監督・御指導も当局の方からいただいております。10月には金融庁・総務省に保険金等支払管理態勢の報告も行ったところでございまして、今回の請求案内の拡充、本件についても御説明をいたしているところでございます。

なかなか支払いの関係というのはゴールがないわけでございますが、今後ともお客様の視点に立ちまして、支払品質の向上に努めてまいりたいと考えてございます。

御説明は以上でございます。

○西室委員長

ありがとうございます。何か。

○米澤委員長代理

どうもありがとうございます。確認したいのですけれども、平成24年6月に生命保険各社の支払い漏れ等が判明し云々という公表がありますが、かんぽ生命保険の方は、これに遅れて調査開始したということなののでしょうか。その辺の日時的な関係をもう一度お知らせいただければと思います。

○南方副社長

これは当社も含めまして、件数・金額というのを公表いたしまして。

○米澤委員長代理

同時に行ったのですか。

○南方副社長

同時に行っています。請求案内業務そのものは、今も以前から行っている業務で、その結果、支払い漏れにつながった件数・金額、この時点でのものを御

報告も公表もいたしているということでございます。

ただ、このタイミングで改めて他社の請求案内の取組み等々を十分勉強させていただきまして、当社の請求案内の範囲といたしますか、基準といたしますか、そういったものを確定させていただいたということでございます。

#### ○米澤委員長代理

今、この直前に金融庁からの説明があって、要は少し甘目に検査していたというニュアンスのことが我々の方は聞き取れたのです。ですから、そこで民間に比べて少し甘目で発見が遅れて、そういうことがあるのか、あったのかどうかです。

#### ○西室委員長

続けて申し上げれば、差し当たって、かんぽ生命保険について、学資保険についても金融庁に言わせると、販売計画・収支計画も全く詳細ができていない。それから、運用態勢・リスク管理態勢も不満足である、システムが完備していない、支払管理態勢についても極めて疑問もあり、しかも今回のこれで発見されたものの中で、学資保険に関連するものも明らかにある。したがって現状のまま学資保険を認可するという事は極めて難しい、というお話があったのです。

それで、せっかく石井社長がいらっしゃっているのですから、損害保険ジャパンと比べて、レベルが明らかに低いのか、それとも、それは不治の病なのか、あるいはすぐに治せる話なのか、その辺についてお話をいただければありがたいと思います。

#### ○石井社長

今、委員長から御質問ありました支払態勢につきましては、先生方も御案内のとおり、明治安田生命保険の件を発端といたしまして、保険会社、生命保険、損害保険、全社不備があって、一大経営資源を傾けまして取組んできておるところであります。私もこの6月まで損害保険会社、損害保険ジャパンにおりまして、損害保険の場合ですと、やはり自動車保険の事故の件数が膨大なものですから、当時、損害保険ジャパンとしましても、支払いの分野に2,000名規模の増員を行って対応したということをお記憶しております。

ただ、かんぽ生命保険の場合は、商品のラインナップも他の生命保険と比べましてもそんなに多くない。生命保険自体が損害保険に比べると商品のラインナップも小さいという意味で、損害保険の規模とは違うのですけれども、各社相当の資源を投入されて対応してきた。

これについては、先ほど南方副社長の説明もあったのですが、やはりここまで行ったら完璧という数字はなくて、日々実践、監査の中でも発見されますし、当局検査の中でも新たに出てくる。こういうものについて、普遍的なものであ

れば過去に遡って対応いたしますし、個別のものであれば、それを個別に対応していくということで、日々支払いの品質を向上していく取組みを保険会社としてはしていくという状況にありまして、その点からいいますと、かんぽ生命保険の場合は、やはり公社時代のこともありましたし、頑張ってきておるのですけれども、態勢については若干改善すべき余地が他社より多いというところは実はあります。ただ、私が民間の目で見ましても、今回新たな態勢をとりまして、恒常的にしっかりできる態勢を早急にとろうということで、当局の方にも御指導をいただきながら今進めている最中でありまして、ここまでいったら完璧ですというところは、残念ながら申し上げられないのですけれども、日々経営努力していく分野でありまして、各保険会社とも同様の状況にあります。

#### ○西室委員長

お願いなのですが、金融庁とコミュニケーションがうまくいっていないような印象を本日の金融庁の御説明からは受けましたので、その点、しっかりとお互いに話し合ってくださいと思います。私どもの方に余り詳しく御説明いただいても金融庁ができるような検査はできませんので、私どもに御説明いただく余力があったら、金融庁に御説明をいただいた方がいいような気がするのです。これが今日のお話を伺っていると、約2年は何も認可してはいけないという話に近いのです。それでは私どもの存在意義もありませんし、金融庁もしっかりと納得をいただきながら、やはり私どもの業務を進めていかなければいけないと思っておりますので、是非とも早急にその辺のところをお願いしたいと思います。

それで、この次どういうふうに進めるかは、早急に私どももこちらで相談をして、それでまた御連絡申し上げたいと思いますけれども、できる限り早くまた色々な話を伺う機会を得ておく必要があるだろうと思います。

本当にありがとうございました。今日は、相当金融庁から厳しい御指摘がありまして、何となく委員一同、私どもが叱られているような気分になったぐらいですから。改めまして、今日の御説明の状況は分かりました。どうもありがとうございました。

(日本郵政グループ退室)