

2003年10月3日

長期継続のご契約に係る「特別配当」の追加支払いについて

安田生命保険相互会社(社長 宮本三喜彦)では、長期継続契約を転換されたご契約および延長保険に変更されたご契約で、既に死亡・満期・解約等の事由が発生した契約の一部に、特別配当金の過少払いがあることが判明し、対象のお客さまに追加支払いをさせていただくことになりましたので、ご報告いたします。

長期継続の生命保険契約(有配当)については、毎年の決算期ごとにお支払いする「通常配当」とは別に、死亡・満期等の消滅時にお支払いする「特別配当」がありますが、本件は、この「特別配当」に関するものです。

お客さまに最善のサービスをご提供することを目指す弊社において、このような事態が発生いたしましたことは誠に遺憾であり、ご契約者および関係者のみなさまに多大なご迷惑をお掛けすることとなりましたことを、心より深くお詫び申し上げます。

弊社では、事態の発覚後速やかに、事実確認と原因の究明、対象となるご契約の特定等をすすめてまいりましたが、この度、その全容が判明し、お客さまへの追加支払いの準備が整いましたのでご報告させていただきます。

ご迷惑をお掛けいたしましたお客さまへの対応に万全を期すとともに、今後は、かかる事態が発生しないよう再発防止策を講じ、お客さまサービスの向上にむけ、より一層努力してまいります。

詳細につきましては、次頁以降の通りです。

記

1. 事象の概要

生命保険会社の配当には、毎年の決算期ごとに支払われる通常配当と、一定期間以上継続した契約に支払われる特別配当があります。

長期にご継続いただいた契約(ご契約後 10 年以上経過している契約、除く定期保険)において、将来の特別配当を確実に行なうことを目的に、1977 年度より、その財源の一部を買増保険方式(買い増しされる保険は「払済養老保険」といいます)で事前に積み立てを実施しておりました。

この「払済養老保険」は、契約を転換および延長保険に変更した場合には、転換後及び変更後の契約に引き継がれることになっております。

「払済養老保険」が引き継がれた契約の消滅時(死亡・満期・解約等)には、消滅時特別配当金額(当該契約の消滅時責任準備金等に配当率を乗じて算出)と「払済養老保険」の金額(死亡・満期の場合はその保険金額、解約の場合は解約返戻金額)を比較し、いずれか大きい方を特別配当として支払うこととなっております。

今回の事象は、転換後契約および延長保険に変更された契約において、転換前契約及び変更前契約の「払済養老保険」が正しく引き継がれていなかったために、消滅時特別配当金額よりも「払済養老保険」の金額の方が大きかった契約において、過少払いが発生したものであり、この度、正当額との差額を追加でお支払いさせていただくものです。

(1) 追加支払い対象契約の件数・金額

件数	30,093 件
金額	233,802,127 円

※お支払いに際しては、上記金額に遅延利息(年 6%)を付利します。遅延利息の合計は、約 4,500 万円です。

(2) 契約の内訳

① 金額別内訳

(単位:件、%)

金額	件数	占率
5,000円未満	18,068	60.0
5,000円以上 10,000円未満	5,589	18.6
10,000円以上 30,000円未満	5,290	17.6
30,000円以上 100,000円未満	1,059	3.5
100,000円以上 500,000円未満	82	0.3
500,000円以上	5	0.0
合計	30,093	100.0

② 一件あたり平均金額および最高金額

一件あたり平均金額	7,769 円
最高金額	920,000 円

③ 事由別内訳

(単位:件、円、%)

事由	件数	占率	金額	占率
転換	29,894	99.3	232,666,427	99.5
延長保険	199	0.7	1,135,700	0.5
合計	30,093	100.0	233,802,127	100.0

2. 経緯

- (1)本年 6 月上旬、合併に向けた接続テストを行なっていたところ、弊社の契約を合併新会社方式で転換した場合のチェック過程で、契約の一部に特別配当が過少払いになっている契約が発見されたことから、事実確認とともに、対象契約数・金額等の調査を開始いたしました。
- (2)同年 7 月 2 日、プログラムの不備発見以降すすめておりました事実確認の結果、その概要が判明し、担当役員に報告いたしました。
- (3)同年 7 月 3 日、関連部門による緊急会議を開催し、担当役員より対象契約の特定・原因の究明・問題点の分析等、詳細な調査を指示するとともに、社長にも報告し、お客さまへの対応に万全を期すようにとの指示を受け、並行してお客さまへの対応準備を開始いたしました。
- (4)同年 7 月 22 日までに、支払いシステムの修正が完了いたしました。
- (5)同年 9 月 12 日、その後の調査のなかで判明した延長保険も含め、すべての該当契約が最終確定いたしましたので、該当する個々のお客さまへのご案内準備を開始いたしました。
- (6)同年 10 月 2 日、お客さまへのご案内の準備が整いましたので、郵送にてご案内いたしました。

3. お客さまへの対応状況

お客さまへのお支払いは日々発生することから、適正なお支払いを確保することを最優先に支払いシステムの改訂に取り組み、本年7月22日までに修正を完了いたしました。同日以降、新たに発生したお支払いについては、正当な金額での処理が行なわれております。

追加でお支払いさせていただくお客さまへの対応につきましては、以下のとおりです。

なお、本来お支払いすべきであった日から、当該口座に着金する日まで、遅延利息（年6%）を付利して、お支払いさせていただきます。

(1)お客さまへのお知らせおよびお手続きについて

①該当する契約につきましては全件特定が完了しておりますが、住所の特定が完了しているお客さまには、同年10月2日に、ご契約者さま、またはお受取人さま宛に、お詫びの文章を添えて追加支払額の明細・送金方法を郵送にてご案内し、併せて送金先口座の確認をさせていただいております。

なお、本年度・昨年度にお支払いしたご契約に関しましては、お支払時の口座に送金手配を完了しております。既に当該口座を解約されている場合には、送金先口座をご返信いただくようにしております。

②ご案内に際しましては、弊社が保有している契約データの住所表示メンテナンスを行ったうえで、最新の住所へ送付いたしておりますが、相当年数が経過しているご契約もあることから、万一ご案内が不着となった場合には、役所照会等を行うことにより転居先の確認を行ったうえで再送付させていただき、送金先口座の確認をすることにしております。

③送金先口座が確認でき次第、当該口座に本社より送金をさせていただきます。

(2)専用お問い合わせ窓口の設置について

本件に関するお客さまからのお問い合わせ等に万全を期すため、専用フリーダイヤルを設置し、お電話での照会に対応いたします。

また、お支払い手続きを円滑に行うために、社内に専門チームを設け、追加支払いシステムを新たに構築し、迅速な手続きが行える体制としております。

安田生命特別配当照会センター

専用フリーダイヤル 0120-802-638

受付時間 午前9時～午後6時（日曜日・祝日を除く）

但し、10月6日(月)～10(金)は午前9時～午後8時

4. 原因

(1)将来の特別配当を確実にを行うために、その財源の一部を「払済養老保険」を買い増すことにより、事前に積立てを行う制度を導入した 1977 年当時、転換及び延長保険へ変更した際に、「払済養老保険」を転換後契約および変更後の延長保険に引き継がなければならぬにもかかわらず、所管部門の要件定義が不十分であったため、引継ぎ・管理するシステム対応がなされませんでした。

①転換については、転換前契約の「払済養老保険」が転換後の契約に正しく引き継がれなかったことにより、消滅時の配当計算において転換前契約の「払済養老保険」をゼロとみなし、消滅時特別配当との比較で誤った判定をした結果、特別配当金の過少払いが発生いたしました。

②延長保険については、延長保険への変更によって、変更前の保険期間よりも変更後の保険期間が短くなる場合、変更後の契約を「払済養老保険」の対象外である定期保険と誤った判定をした結果、正しく引継ぎが行なわれず、特別配当金の過少払いが発生いたしました。

(2)本件に関しましては、開発後のチェック体制が不十分であったために、引継ぎの不備が発見できませんでした。

5. 再発防止策

今回と同様な事象が発生していないかどうか、全社にて事務・システムリスクの精査・検証を行いました。更に、再発防止のため、新規開発時およびその後のチェック体制の充実を図ります。

(1)新制度導入時の事務・システムリスクを回避するため、開発依頼部門とシステム部門 両部門の相互牽制が働くチェック体制を構築いたします。

①要件定義の内容については、両部門の担当者と所属長で文書にて相互確認を行う等、種々の開発標準化の制定をすまいりましたが、更に複数の担当者による確認を励行し、要件定義漏れ等を防止する体制を強化いたします。

②新規開発案件(既存制度の改訂を含む)のチェックに際しては、新規に開発した部分や変更した部分のチェックが中心になっておりましたが、両部門によるサンプリングチェックのサンプル数を増やすとともに、あらゆるカテゴリーからのサンプリングを実施することで、チェックの範囲を広げ、精度を高めます。

(2)リスク管理部門への報告を引き続き徹底するとともに内部監査を強化いたします。

①各部門による自主点検制度を厳格に運営させ、その実施状況をリスク管理部門が確認することで牽制機能を発揮させます。

②内部監査部門による検査を長期化するとともに、頻度を高めて実施することにより、各部門への牽制機能を発揮し事故の未然防止を図ります。

③内部監査部門に、数理・システム等の精通者を配置することにより、深度ある検査を実施し、実効性を高めます。

6. 社内処分

社内処分につきましては、厳正な処分を行ないます。

以上