

平成 18 年 7 月 24 日

契約者配当金の追加支払の誤りについて

日本郵政公社では、本年 4 月 1 日から 6 月 23 日（平成 18 年度の契約者配当が決まった日）までの間に満期保険金等をお支払した契約で契約者配当金の追加支払がある契約に対し、その支払を開始したところですが、平成 18 年 7 月 11 日にお客さまから契約者配当金の追加支払について問い合わせがあり調査した結果、一部について、本来支払うべきお客さま以外の方へ誤って支払っていた事例、また、お客さまのご希望に添った支払方法となっていなかった事例などがあることが判明しました。

このような事態を招き、お客さま及び関係者の皆さまに多大なご迷惑をおかけすることになりましたことを深くお詫び申し上げます。

（注） 「契約者配当金の追加支払」とは、通常、配当金は満期保険金等と併せてお支払していますが、平成 18 年度の配当金額が確定する前（今年度は 6 月 23 日以前）に満期保険金等をお支払した契約について、金額が確定した後に配当金を追加支払としてお支払する取扱いです。

1 発生原因

システムのプログラムに誤りがあり、配当金を受け取られる方の氏名、住所、口座番号などの入力データを修正した場合に、最新の修正結果が正しく反映されなかったことから、誤った支払などが行われたものです。

2 誤りの内容

お客さまが郵便局又は銀行の口座振込みによる支払を希望されているか、郵便局窓口等での支払（この場合は、お客さまに支払通知書を郵送します。）を希望されているかにより、次の件数の誤りがありました。

(1) 口座振込みを希望されていた場合

ア	お客さまの氏名及び口座番号が相違していたため、別の口座に払い込んでいた事例	56件	118,396円
イ	口座番号のみが相違していたため、別の口座に払い込んでいた事例	37件	75,241円
ウ	口座振込みの代わりに誤って支払通知書を郵送してしまった事例	7件	26,020円
	小計	100件	219,657円

(2) 窓口等での支払を希望されていた場合

ア	誤って口座振込みで支払ってしまった事例	117件	218,563円
イ	支払通知書の送付先又はお客さまの氏名の一部を誤ったまま郵送した事例	223件	329,902円
	小計	340件	548,465円

合計 440件 768,122円

3 今後の対応

今回ご迷惑をおかけしたお客さまには、郵便局から速やかに個別訪問するなどして事情を説明の上、対応させていただきます。

また、プログラムの誤りについては原因調査を行っているところですが、徹底した再発防止策を講じてまいります。

<p>【報道関係の方のお問い合わせ先】 広報部門広報部（報道担当） 電話：（代表）03 - 3504 - 4411 （直通）03 - 3504 - 4162 （FAX）03 - 3504 - 0265</p>	<p>【お客さまのお問い合わせ先】 簡易保険事務センター 0120 - 552950（フリーダイヤル） ガイダンスに従って簡易保険事務センターへの転送「4」を選択してください。</p>
---	---