

システム障害点検作業の中間報告について

現在、日本郵政公社では、9月19日付け報道発表（「契約者配当金支払額の一部誤りなどについて」）でお知らせしましたとおり、簡易保険総合情報システムの累次にわたる障害の発生を受けて、同システムの全面的な点検作業を進めております。

この点検作業の過程で、一部の事例の少ない取引等について、お客さまに影響がある事例が新たに判明しましたので、ご報告します。

今後、ご迷惑をおかけしたお客さまに対しては、個別におわびの上、正しい金額との差額の精算などの対応を行わせていただきます。

このような事態をまねき、お客さま及び関係者のみな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、深くおわび申し上げます。

1 誤りのあったご契約

(1) 過払い又は不足払い

	誤りの内容	影響範囲
	特約保険料のみを払い込んでいるご契約で、お申込みの日の毎月の応当日に解約した場合に、特約に係る還付金額を誤って算出していました。	【過払い】 1,027件 458,157円 (最大3,000円、平均額446円) 【不足払い】 1,482件 410,377円 (最大2,800円、平均額277円)
	保険金の減額変更を行ったご契約で、お申込みの日から3年以内に、ご契約の失効・解約、又は再度の保険金額の減額変更を行った場合に、還付金額を誤って算出していました。	【過払い】 313件 17,604円 (最大420円、平均額56円) 【不足払い】 319件 16,073円 (最大400円、平均額50円)
	年金保険（定期、終身、夫婦）のご契約で、過去に加入年齢等の誤りを訂正したことがあった場合に、配当金額を誤って算出している事例がありました。	【過払い】 100件 104,584円 (最大36,226円、平均額1,046円) 【不足払い】 64件 156,873円 (最大22,890円、平均額2,451円)
	健康祝金付特約を付加したご契約で、入院保険金をお支払いしたため健康祝金のお支払いがなくなることに伴い、特約保険料を過去にさかのぼって更正する必要が生じた場合に、その保険料額を誤って算出していました。	【不足払い】 224件 322,873円 (最大26,500円、平均額1,441円)
	特約を付加したご契約で、保険金の減額変更を同月中に2度行った場合に、特約に係る還付金額を誤って算出していました。	【過払い】 7件 246,900円 (最大106,500円、平均額35,271円)
	ご契約者を変更した学資保険又は成人保険のご契約で、契約者を変更後、保険金額を減額し、変更後の保険料が変更前と同額となった場合に、本来発生しない差額保険料額を誤って算出していました。	【過払い】 5件 1,219,655円 (最大424,764円、平均額243,931円)
	お申込みの日が4月1日から4月30日までの終身年金保険のご契約で、年金から貸付金を控除する必要があった場合に、貸付金を控除せずに年金額を誤って算出していました。	【過払い】 2件 (46,858円・52,921円)

(注) の事象について、いまだ年金のお支払いを開始していないもので、お客さまに対して年金額等を間違ってお知らせしているご契約が別に205件あります。

(2) その他

	誤りの内容	影響範囲
	ご契約に付加している特約の保険金が基本契約の保険金と異なるご契約で、基本契約のみで保険金の減額変更を行った場合に、ご契約の最後に支払うべき配当金額の一部を減額変更時にお支払いするものとして誤って算出していました。	【支払時期の誤り】17件 4,845,179円 (最大774,178円、平均額285,011円)

2 今後の対応

- (1) ご迷惑をおかけしたお客さまには、個別に事情をご説明し、おわびの上、正しい金額との差額の精算などの対応を行わせていただきます。
- (2) 引き続き、現在実施している全面的な点検作業を継続するとともに、外部の専門家の調査等を踏まえ、今回の誤りの発生原因の究明を徹底的に行い、抜本的な再発防止策を講じてまいります。
- (3) 点検結果及び再発防止策については、点検作業終了後、早急に公表します。

3 お客さまへのお知らせ等

この中間報告は、かんぽホームページでもお知らせします。

また、お問い合わせは、電話（フリーダイヤル）又は電子メールでも受け付けております。

かんぽホームページ（アドレス） <http://www.kampo.japanpost.jp/>

かんぽコールセンター（フリーダイヤル） 0120-552950

（注）電子メールによるお問い合わせは、かんぽホームページの「サービス利用相談」から送信できます。

サービス利用相談URL：<http://www.kampo.japanpost.jp/netuketsuke/soudan/index.html>

【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	【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。
---	---