

## 契約者配当金の追加支払における二重払について

平成19年4月1日から6月27日（平成19年度の契約者配当が総務省に認可された日）までの間に満期保険金等をお支払した契約の一部で、契約者配当金の追加支払分を二重にお支払している事例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とともに、今後、このようなことが発生しないよう全力で再発防止に取り組んでまいります。

### （注） 「契約者配当金の追加支払」

通常、契約者配当金は満期保険金等と併せてお支払していますが、契約者配当が認可される前（今年度は4月1日から6月27日までの間）に満期保険金等をお支払した契約について、認可された後に契約者配当金を追加支払する取扱いです。

### 1 誤りの内容

内容	件数	金額
契約者配当金の追加支払分を口座振込みでお支払する契約について、二重に振込みしているもの	2,107件	総額：5,518,104円 （平均額：2,618円）
契約者配当金の追加支払分を支払通知書でお支払する（郵便局窓口で現金支払）契約で、二重に支払通知書を送付しているもの	37件	総額：41,157円 （平均額：1,112円）
合計	2,144件	総額：5,559,261円 （平均額：2,592円）

### 2 お客さまへの対応

- (1) 契約者配当金の追加支払分を口座振込みでお支払しているお客さま及び支払通知書により既にお支払しているお客さまに対しては、個別に事情をご説明し、おわびの上、対応させていただきます。
- (2) 支払通知書により、後日現金でお支払するお客さまに対しては、個別に事情をご説明し、おわびの上、正当な金額をお支払し、不要な支払通知書を回収させていただきます。

### 3 発生原因及び再発防止策

契約者配当金の追加支払のためのデータ処理の際に異常が発生し、その修復方法を誤ったため、一部のご契約データを二重に作成してしまいました。このため、一部のご契約について、契約者

配当金を二重にお支払する状況が発生しました。

このたびの事象は、支払のためのデータを作成する場合に異常が発生したときの修復作業のマニュアルの内容が不十分であったことが原因であることから、このような場合の対処手順のマニュアルを詳細に定め、関係職員に正しい対処手順を行わせることなどにより、今後、同様の事象が発生しないよう取り組んでまいります。

#### 4 お客さまへのお知らせ方法など

お客さまからのお問い合わせについては、以下の電話（フリーダイヤル）又は電子メールで受け付けております。

かんぽコールセンター（フリーダイヤル） 0120-552950  
（受付時間）平日9:00～21:00 土・日・休日 9:00～17:00（1月1日～3日を除く。）

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】<http://www.kampo.japanpost.jp/netuketsuke/soudan/index.html>

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

#### 【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）

ガイダンスにしたがって下記の番号を押してください。

「2」（簡易保険の商品、手続き、請求等に関するお問い合わせについて）

「4」（お申込みいただいた、又はご請求いただいている個別のご契約に関するお問い合わせについて）