

利息の追加支払について

第一生命保険相互会社（社長 齋藤勝利）は、内部統制の実効性を高め、リスクの抑制や業務の改善を図ることを目的に、従来から事務リスクなどを中心にリスクの洗出し・評価を進めてまいりました。この自主点検の結果、利息の追加支払が必要となるご契約があることが判明しましたので、以下のとおりご報告いたします。

ご契約者ならびに関係者の皆様に多大なご迷惑とご心配をおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。あわせて、このような事態が発生したことを重く受け止め、ご迷惑をおかけしたお客さまへの対応に万全を期すとともに、今後は同様の事象が発生しないよう再発防止策を講じてまいります。

また、「業務改善を推進する全社運動」として開始している「内部統制セルフ・アセスメント(CSA)」を今年度より本格的に実施することで、お客さまの信頼回復に努めてまいります。

1.調査結果について

(1) 利息の追加支払が必要となるご契約件数と金額

対象契約数	不足額	1件あたり平均金額
約13万2千件	約62百万円	469円

一部推計を含む

(2) 対象契約の内訳

支払金額別内訳

支払金額	件数	占率
100円以下	95,226件	73.9%
101円以上 500円以下	24,684件	19.2%
501円以上 10,000円以下	8,129件	6.3%
10,001円以上 50,000円以下	710件	0.6%
50,001円以上	148件	0.1%

事由別内訳

事由	件数	不足額
遅延利息計算によるもの	130千件	37,201千円
保険料精算によるもの	1,101件	24,818千円
合計	132千件	62,019千円

一部推計を含む

2.発生の原因と対象契約について

(1) 遅延利息の不足

平成 10 年 10 月以降、支払期限を超えた場合にお支払する遅延利息の算出にあたり、約款に定める「5 日」ではなく、「5 営業日」を基準として計算していたために、お支払する遅延利息に不足があったことが判明しました。

<概略図>

	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	
お手続き状況	書類完備日								支払日	
土日祝日を含めた場合								利息	利息	2日間利息支払
土日祝日を含めない場合										利息支払なし

ア.対象契約

追加して利息をお支払すべき可能性があるご契約は、次の ~ のすべてに合致し、お支払が完了するまでに「5 日」を超えたものです。

ご契約日	：	平成 11 年 4 月 1 日以前のご契約
対象となるご請求	：	死亡保険金、入院給付金、手術給付金、満期保険金、生存保険金、学資金、年金、解約返還金 等
ご請求いただいた期間	：	平成 10 年 10 月 26 日 ~ 平成 17 年 11 月 30 日

現段階において、対象となるご契約の一部を特定できていないため、お支払と並行して特定作業を進めてまいります。

イ.発生原因と経緯

当社の約款においては、ご請求を受けた際のお支払期限を明記し、これを超える場合に年 6%の利息（商事法定利息）を付けてお支払することになっています。

しかし、平成 10 年 10 月 26 日から平成 17 年 11 月 30 日までの間、平成 11 年 4 月 1 日以前のご契約については、事務取扱の改訂により、遅延利息の算出基準を「5 日」から「5 営業日」に変更していました。

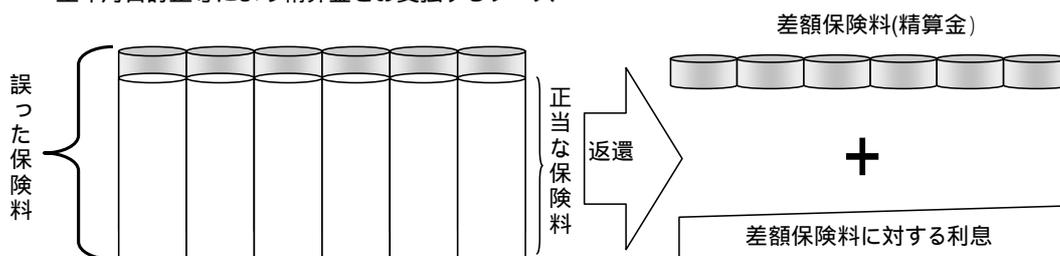
今般の自主点検により改めて本件について検証をしたところ、この事務取扱の改訂は約款解釈と異なることが判明したため、平成 17 年 12 月 1 日に支払期限を「5 日」とする適正な事務取扱に戻しています。

なお、平成 11 年 4 月 2 日以降のご契約については、約款の支払期限を「5 営業日」と改訂しています。

(2) 精算金に対する利息の未精算

当社の事業方法書では、ご加入時の申込書に誤った生年月日・性別が記入されていることが判明し、訂正手続の中で保険料の差額精算が発生する際には、その精算金に対して年5%複利の利息を付けて収授することになっていましたが、平成9年7月以降、利息の収授を行なっていませんでした。

<生年月日訂正等により精算金をお支払するケース>



ア.対象契約

精算金に対する利息をお支払できていないご契約は次の と の両方に合致するご契約です。

対象となるお手続き	:	生年月日または性別訂正のお手続をされ、精算金の払戻を受けたご契約
お手続きいただいた期間	:	平成9年7月18日 ~ 平成18年4月7日

イ.発生原因と経緯

当社の事業方法書においては、生年月日・性別の誤りによって、正当保険料より多く保険料をいただいていたご契約については、生年月日・性別訂正のお手続を行ない、利息を付けて精算金をお支払し、その逆に正当保険料より少ない保険料をいただいていたご契約については、精算金に利息を付けてお支払いいただくことにしています。

しかし、利息の受領に関してご契約者のご理解が得られにくいと判断したことから、平成9年7月18日以降、生年月日・性別の訂正手続においては、利息を付けないまま、精算金を収授するような事務取扱に改訂していました。今般の自主点検により改めて検証をしたところ、この事務取扱の改訂は、当社の事業方法書と異なる取扱であることから、利息部分についても精算を行なう必要があると判断しました。このため、平成18年4月7日までに生年月日または性別訂正のお手続をされ、精算金の払戻のあったご契約については、付加していなかった利息を速やかにお支払させていただきます。

なお、精算金をお支払いいただいたご契約については、当社から利息のご案内をしなかったこともあり、追加して利息を徴収することは行ないません。

3.お客さまへの対応状況

ご迷惑をおかけしたお客さまに対しましては、平成18年4月25日以降、順次郵送にてお詫びとご説明をさせていただくとともにお支払いに着手してまいります。

本件に関するお客さまお問い合わせ窓口は次のとおりです。

【お客さまからのお問い合わせ先】

第一生命保険相互会社 コールセンター

電話番号：0120-803-133（フリーダイヤル）

受付時間：9：00～17：00（土・日・祝日は除きます）

4月中は土・日も対応させていただきます。

4.再発防止策

- ・事務部門において、所管している事務基準の重要性等について一層の徹底を図るとともに、過去の規程・基準書ならびに事務取扱の変更について再検証を実施しています。当該事務部門による検証後には、法務部門がその妥当性について法的チェックを行ないます。
- ・平成17年12月、社規取扱規程等を改訂し、法的チェックによる牽制機能の一層の強化を図っています。
- ・従来から事務部門等を中心に実施してきたリスクの洗い出しを体系化した「内部統制セルフ・アセスメント」を当該事務部門で実施しています。また、今年度からは、本社全部門を対象範囲を広げて、「内部統制セルフ・アセスメント」を実施してまいります。