

平成 18 年 6 月 24 日
第一生命保険相互会社

配当金の追加支払いについて

第一生命保険相互会社(社長 斎藤勝利)では、計算プログラムの不備により一部のご契約で配当金のお支払い漏れがあったことが判明しました。対象のお客さまに差額のお支払い手続きのご案内を開始しましたのでお知らせいたします。

このような事態が生じ、ご契約者および関係者の皆さまに多大なご迷惑をおかけいたしましたことを、心よりお詫び申し上げます。

なお、配当金の計算プログラムについては、すでに全件調査を終えており、現在は適正な処理が行われております。

1. 発生した事案の概要

(1)発生経緯

平成 16 年 3 月より、配当金全般の点検を開始し、その結果、1,913 件、2,370 万円のお支払い漏れが確認されました。プログラム対応の不備などにより、一部の契約内容変更手続き、保険金支払手続き等の際に、配当金の計算漏れ・誤計算などが発生してございました。

(2)対象契約件数と金額

対象契約数	不足額	1 件あたり平均金額
1,913 件	2,370 万円	12,393 円

(3)主な発生事由例

発生事由	件数
仮配当期間中(主に 4 月)に契約内容変更手続きや保険金等の支払手続きがあったご契約において、確定配当金が支払済の仮配当金を上回ればその差額の支払いを行うが、一部の手続きにおいて、その差額の支払いが漏れていたもの	934
10 年以上ご継続いただいていることも保険の解約時に契約の経過期間に応じて配当金をお支払いしているが、月数の経過計算の不備があったためお支払いが不足していたもの	591

(4)支払金額別内訳

支払金額	件数	占率	占率合計
100 円以下	12	0.6%	0.6%
101 円以上 500 円以下	89	4.7%	5.3%
501 円以上 10,000 円以下	1,185	62.0%	67.3%
10,001 円以上 50,000 円以下	571	29.8%	97.1%
50,001 円以上	56	2.9%	100.0%

(5)最高金額・最低金額

最高金額	3,092,473 円
最低金額	30 円

2. 点検に至る原因となった事案

平成 16 年 2 月に、プログラム対応の不備などにより、災害・疾病関係特約が 80 歳で満期となる場合にお支払いすべき「特約満期における配当金」でお支払い漏れがあったことが判明しました。これを受けて平成 16 年 3 月より配当金全般の点検を実施しておりました。

なお、「特約満期における配当金」のお支払い漏れの対象となるご契約については、件数 45,439 件、金額 9,187 万円が判明しました。迅速に対象のご契約を全件特定し、順次お支払い手続きを進めてきました。その結果、ほぼすべてのお客さまにお手続き頂いております。

3. お客さまへの対応状況

今般の事案により追加のお支払いが発生するお客さまに対しましては、平成 18 年 5 月 23 日以降、順次郵送にてお詫びとご説明を始めさせていただいており、お支払い手続きを開始しております。平成 18 年 7 月を目処に、対象となるお客さま全員にご案内してまいります。

本件に関するお客さまお問い合わせ窓口は次の通りです。

【お客さまからのお問い合わせ先】

第一生命保険相互会社 お問い合わせ専用窓口

電話番号:0120-780-015 (フリーダイヤル)

受付時間:9:00~18:00 (土・日・祝日は除きます)

6 月 25 日(日)は対応させていただきます。

4. 再発防止策

- ・ 配当方法、配当の種類、商品・特約の種類、および契約内容変更などによりパターン分けを行い、各々のパターンのサンプルをチェックすることにより、配当計算結果が正しいことを定期的に検証しており、より精緻化を実施しています。
- ・ 新商品や既存のシステムの変更をとまなうシステム開発については、開発業務の工程管理や、テスト検証の強化など、プログラムの不備発生防止のための取組みの強化を引き続き図ってまいります。

以上