

2017年12月26日
第一生命保険株式会社

団体定期保険における配当金の誤計算について

第一生命保険株式会社（代表取締役社長：稲垣 精二、以下「当社」）では、事務処理のミスによって団体定期保険（17 契約）に配当金の誤計算が発生していたことが判明いたしました。

このような事態が生じ、ご契約者（企業・団体）ならびに関係者の皆さまに多大なご迷惑をお掛けしたことを心よりお詫び申し上げます。

当社としてこの事態を真摯に受け止め、再発防止に取り組んでまいります。

なお、社内調査によって対象契約を特定しており、すでにご契約者に対して当社からご連絡を開始させていただいております。今後、速やかに正当な金額のお支払手続きを進めてまいります。

1. 発生した事案の概要

団体定期保険の配当金は、毎年の企業・団体毎の剰余（保険料と保険金額の差額）を算定のうえ、被保険者数に応じて決定する配当率を乗じて算出しますが、今般、団体定期保険の配当金計算において、被保険者数のカウントを誤ったことから、正しい配当率が適用されていないケースが判明しました。

原因としては、一部の特殊な契約形態（※）では、システム上で正確な被保険者数を算出できないことから、被保険者数を事務担当者の手処理で補正する必要がありましたが、この事務処理が正しく実施されていなかったことによるものです。

本件発生を踏まえ、同様の契約形態の配当算出プロセスを確認したところ、本件の他に 16 契約において配当金を誤計算していることを把握しました（合計 17 契約）。

※団体定期保険には「契約者拠出部分」と「被保険者拠出部分」の 2 階建てとなっている契約があります。「契約者拠出部分」と「被保険者拠出部分」の被保険者の範囲は同一であることが一般的ですが、本事案の対象となる契約形態とは、「契約者拠出部分」において勤続年数等による加入制限をするなど、「契約者拠出部分」と「被保険者拠出部分」の被保険者の範囲が同一でない契約等を指します。

2. 対象契約件数及び金額

2003 年度以降、下表の通り 17 契約で配当金の誤計算が発生しました。

誤計算の内容	契約数（※）	金額（※）
正当な金額より少なく計算	15 件	33,698,600 円
正当な金額より多く計算	2 件	1,556,249 円

※ご契約者並びに関係者への確認を経て確定するため、理論上の最大値を記載しています。

3. ご契約者への対応

今般の事案により、追加のお支払が発生するご契約者（企業・団体）に対して、お詫びとご説明を開始しており、今後速やかに正当な金額のお支払手続きを進めてまいります。

なお、正当な金額より多くお支払いした契約に関しては、お支払から相当期間を経過しており、ご契約者からの返還を求めません。

※ 本件に関して当社が電話で口座情報をお聞きしたり、当社社員が現金を受領することはございません。

4. 原因と再発防止策

前記1. の通り、配当金の計算にあたり、一部の特殊な契約形態においては被保険者数を手処理で補正する必要がありましたが、当該事務処理ルールが事務マニュアル等に明記されておらず、事務担当者に徹底できておりませんでした。

原因判明を受け、直ちに事務担当者に対して適切な事務処理ルールを徹底するとともに、事務マニュアル等にも当該事例の処理方法を追記しました。今後も事務マニュアル等については定期的に点検し、商品改定・システム改定や新規事務が事務マニュアル等に適切に反映されているかを確認してまいります。

5. お問い合わせ先

団体保障事業部：受付専用フリーダイヤル 0120-005-328

受付時間：月曜～金曜 9:00～17:00

（土日祝日・年末年始(2017年12月30日～2018年1月3日)を除きます）

以上