

「契約の維持に必要な経費」等のご返金について

第一生命保険相互会社（社長 斎藤勝利）では、内部統制態勢のさらなる充実を目的に、業務に内在するリスクを洗い出し、リスク抑制・業務改善につなげていく活動である「内部統制セルフ・アセスメント」を全社的に実施しております。

今般、その一環として、「事務設計上の過誤の可能性」という視点において社内調査を実施したところ、一部のご契約について「契約の維持に必要な経費」等を所定の額より多く控除していた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ご迷惑をお掛けしましたことを深く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真摯に受け止め、当該お客さまへの対応に万全を期すとともに、引き続き業務改善に努めてまいります。

1.調査結果について

＜ご返金が必要となる契約件数と金額＞

対象契約数	ご返金額の合計	1 件あたりの平均金額
5,548 件	3,319,465 円	598 円

＜ご返金額別内訳＞

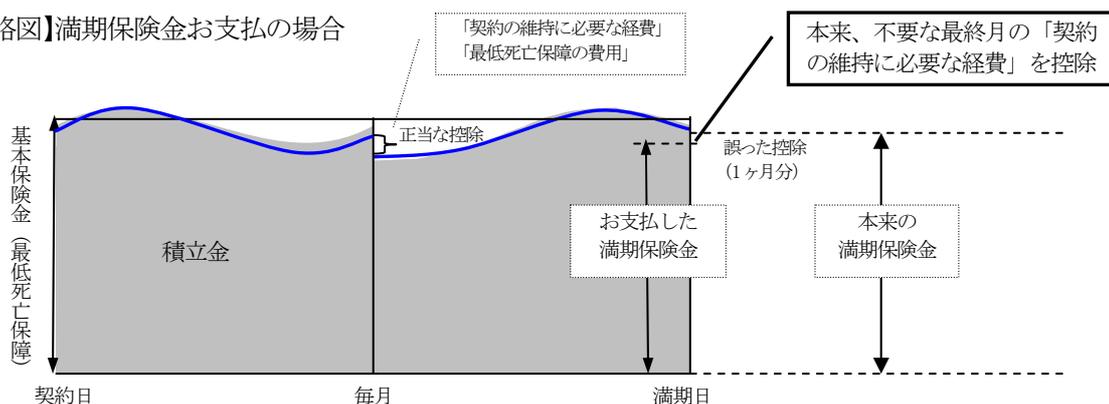
ご返金額	件数	ご返金額	件数
1,000 円未満	5,191 件	5,000 円以上 10,000 円未満	20 件
1,000 円以上 5,000 円未満	330 件	10,000 円以上	7 件
合計		5,548 件	

※ 1 件あたり最少金額 84 円、最高金額 104,250 円

2.判明した事案

対象商品は平成 11 年に販売を停止している変額保険です。この商品は、「契約の維持に必要な経費」ならびに「最低死亡保障の費用」を積立金から毎月控除することになっています。一方、保険契約の満期時等には本来これら経費の控除は不要となっています。しかし、事務取扱いにおいて、満期時には「契約の維持に必要な経費」を、年金移行時については「契約の維持に必要な経費」と「最低死亡保障の費用」を控除しており、結果として契約の最終月に経費を 1 ヶ月分多く頂いていたことが判明しました。

【概略図】満期保険金お支払の場合



<発生事由別の内訳>

事 由	件 数	返金額
ア. 年金移行時における「契約の維持に必要な経費」等の誤計算	47 件	453, 353 円
イ. 満期保険金お支払時の「契約の維持に必要な経費」の誤計算	5, 501 件	2, 866, 112 円
合 計	5, 548 件	3, 319, 465 円

<対象商品と発生期間>

事由	商品名	発生期間	該当商品の販売期間
ア. 年金移行時	変額保険 (終身型)	平成 4 年 8 月～平成 17 年 8 月	昭和 61 年 11 月
イ. 満期保険金	変額保険 (有期型)	平成 8 年 11 月～平成 17 年 12 月	～平成 11 年 3 月

※ 変額保険はすでに販売を停止しています。現在、銀行窓口等で販売している変額年金保険とは異なります。

3.発生原因について

変額保険の満期時ならびに年金移行時のシステム開発において事務設計上のミスがありました。事務システムを開発する際のチェックが不十分であったものと認識しています。なお、すでに、事務システムの調査・修正を終えており、現在では正当な処理が行われていることを確認しています。

4.お客さまへの対応

ご迷惑をお掛けしたお客さまに対しましては、平成 18 年 8 月 31 日以降、速やかにお詫びとご説明をさせていただくとともに、不足額に遅延利息を付してお支払してまいります。

なお、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 お問い合わせ専用窓口
電話番号:0120-845-896 (フリーダイヤル)
受付時間:9:00～17:00(土・日・祝日は除きます)
※8月26日(土)、27日(日)は応対させていただきます。

5.再発防止策

事務システムの開発については、要件定義の段階で関連各部門間の連携を十分に図り、チェック機能を強化するなど、不備発生防止のための取組みを推進してまいります。

また、今後の「内部統制セルフ・アセスメント」において、事務設計上の過誤の可能性を含め、潜在化しているリスクや問題点を洗い出し、リスクの大きさに応じてリスク発生への対策を策定・実施し、リスクの抑制や業務改善を図り、適正化を必要とする事象を確認した場合には、速やかに対応を図ってまいります。