

平成 18 年 8 月 7 日

各 位

朝日生命保険相互会社

### 「利息の追加支払」について

朝日生命保険相互会社（社長 藤田 譲）は、中期経営計画「ライジング A」の下、「お客様満足向上」のため、諸業務の見直し・改善を進めてまいりました。

今般、その一環としてお客様の視点に立って約款表記の見直しを行ってありましたところ、一部のご契約について遅延利息の追加支払が必要であるとの結論に達しましたので、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た事を、心よりお詫び申し上げますとともに、このことを真摯に受け止め、お客様の視点に立って、引き続き業務改善に努めてまいります。

#### 1. 経緯と対象契約について

##### 経緯

当社の個人保険約款において、保険金、給付金、解約返戻金等の支払に関し、「(事実の確認のため特に時日を要する場合のほかは)必要書類が会社の本社に到着した後 5 日以内に支払う」と規定し、これを超えた場合、遅延利息をお支払しています。

従来、この遅延利息は「暦日数」を基準として算出しておりましたが、近時の休日・連休の増加等により、物理的に 5 日以内の支払が困難なケースが生じていたことから、約款解釈変更の妥当性についての法的チェックも行ったうえで、平成 14 年 12 月 16 日より、「営業日数」を基準として「5 日」を超えた日数を算出するよう事務取扱を改訂しておりました。

しかしながら、今般の社内の検討により、約款規定に照らして、この取扱がお客様の視点に立った取扱とはいえないとの認識に至りました。

これを受けて、遅延利息の算出基準を従来の「暦日数」に戻すとともに、「営業日数」を基準として遅延利息を算出していた期間のご請求について遅延利息を再計算し、支払不足であったご請求に対して追加支払を実施することといたしました。

##### < 概略図 >

	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	
お手続き状況	書類完備日					祝日				お支払日	
「5 日」を基準とした場合								利息	利息	利息	3 日間の利息支払
「5 営業日」を基準とした場合											利息支払なし

## 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。

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、生存給付金、年金、解約返戻金等
お支払した期間	: 平成 14 年 12 月 16 日～平成 18 年 5 月 18 日

現段階において、追加支払の対象となるご契約の一部を特定できていないことから、お支払と並行して、引き続き対象契約の特定作業をすすめてまいります。

## 2. 調査結果について（判明分）

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	追加支払額	1 件当たり平均金額
70,736 件	20 百万円	290 円

対象契約数：1 件の契約で複数のご請求があった場合は、複数カウントしています。

追加支払金額別のご契約件数内訳

追加支払金額	件数	占率
100 円以下	50,906 件	72.0%
100 円超 1,000 円以下	17,405 件	24.6%
1,000 円超 10,000 円以下	2,087 件	3.0%
10,000 円超	338 件	0.4%

最大額：92,586 円 最小額：1 円

## 3. お客様への対応状況

対象となるお客様に対しましては、平成 18 年 8 月 8 日以降、順次郵送にて事情のご説明をさせていただくとともに、遅延利息の追加分をお支払いたします。

## 4. 今後の対応策

このような事態が発生しましたことを真摯に受け止め、下記のような対応策に全社を挙げて取り組んでまいります。

### ○内部検証機能の強化

現在、事務取扱等の変更時には、担当部門によるチェックに加え、法的チェックが必要な案件については、コンプライアンス部門によるチェックを行う体制としております。これに加えて、8 月 1 日付で事務・システム部門内に「事務管理担当ゼネラルマネージャー」を新たに配置し、今後の事務取扱等の変更事項について、お客様の視点を踏まえて、全件チェックする体制といたしました。

また、お客様サービス企画部門やお客様相談窓口部門との連携を強化してまいります。

**○個人保険事務システム全体の検証実施**

基礎書類・現行の事務処理（システム処理を含む）の整合性を再確認するため、個人保険事務システム全体の検証を実施いたします。

**○内部監査面からの検証強化**

上記の強化事項を含め事務取扱等の変更が適正に行われているか、社内の定例検査での検証を強化してまいります。

以 上

**【お客様からのお問い合わせ先】**

朝日生命保険相互会社 お客様サービスセンター

0120-714-532（フリーダイヤル、携帯・PHSからも可）

受付時間：月～金曜日 9:00～17:00 、土曜日 9:00～12:00 13:00～17:00