

2017年2月20日
メットライフ生命保険株式会社

「解約返戻金額の計算」の誤りについて

弊社では、2008年8月以降に特定の特約を付加して販売した商品について、解約返戻金の計算過程で使用する数値に誤りがあり、お客さまにお支払いした解約返戻金が過少金額(平均11円、最大157円)があることが判明いたしました。また、保険証券に記載の解約返戻金の数値にも誤りがあることがわかりました。

今回の不備に対して最大限、迅速かつ適切にお客さまへのご対応をさせていただきます。ご迷惑をおかけしたお客さまには、当社から個別にご連絡させていただき、解約返戻金を本来より少なくお支払いしたお客さまに対しては、差額分などのお支払いを遅滞なく誠意をもって行わせていただきます。

本件についての概要およびお客さまへのご対応につきましては、「別紙」をご覧ください。

このような事態が発生し、お客さまならびに関係者の皆さまにご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。今回の事態を真摯に受け止め、今後、同様の事象が発生しないよう再発防止に努めてまいります。また、引き続き業務運営および管理体制の一層の強化を図り、お客さまへのサービスの向上と高い信頼の維持に努めてまいります。

以上

お客さまからのお問い合わせ
TEL:0120 - 881 - 796(通話料無料)
受付時間 月～金:9:00～18:00(土日・祝日および年末年始を除く)

別紙

1. 概要

2008年8月以降に販売、もしくは特約が中途付加された、「家族ガン診断給付特約 妻型」「家族ガン入院特約 妻型」「家族ガン特約(08) 妻型」「家族終身ガン特約(08) 妻型」のいずれかが付く商品について、弊社のホストシステムに登録している解約返戻金の計算過程で使用する数値に誤りがありました。これにより、解約・変更等に伴い、お客さまにお支払いした、もしくはご案内している解約返戻金が過少金額となっていたものです。

本件に関わる数値の修正は完了しておりますが、このような誤りが再び発生することのないよう検証プロセスの見直し、改修を進めて参ります。

2. 「解約返戻金額の計算」を誤った対象商品と契約、件数および金額

■ 対象商品

以下の4つの特約のいずれかが付加された商品

- 家族ガン診断給付特約 妻型
- 家族ガン入院特約 妻型
- 家族ガン特約(08) 妻型
- 家族終身ガン特約(08) 妻型

■ 対象契約

2008年8月2日以降にご契約された対象商品のうち、2016年12月26日までご解約、特約の解約、特約の消滅、給付金額の減額などがなされたご契約

■ 件数・金額

	件数	金額(差額)			
		最小	最大	平均	合計
不足払	1,839件	1円	157円	11円	21,027円

3. 保険証券に記載の解約返戻金の数値に誤りがある件数

■ 件数:4,851件

記載相違の金額は最小1円から最大171円ですが、契約内容・保障内容に影響するものではありません。

4. お客さまへの対応

解約返戻金を本来より少なくお支払いしたお客さまには、当社から個別に書面およびお電話でご連絡させていただき、お支払いしていなかった解約返戻金の額と、お支払いが遅れた期間に対する遅延利息金を3月上旬にお支払いいたします。

以上