

2018年12月17日
メットライフ生命保険株式会社

「生存保障保険／生存年金保険」における積立金額相違に関する
お客さま対応の開始について

弊社では、1993年2月～2018年3月に販売していた生存保障保険／生存年金保険のうち計6商品で積立金の計算に相違があり、お客さまにご案内している積立金額、既にお支払いした生存保険金額や解約返戻金額が相違している事象が判明いたしました。

これまでの弊社調査により、誤計算の発生した影響範囲の確認およびご契約ごとの影響金額の計算が完了いたしましたので、今後、2019年1月11日以降2月上旬にかけて、順次文書により金額が不足していたお客さまへ個別にご連絡を差し上げ、ご契約ごとのお客さま対応の内容やお問合せ窓口をご案内させていただきます。

なお、本件による財務への影響は軽微であり、健全性は維持されており、弊社の財務基盤は引き続き強固です。お客さまへの保険金等支払いに影響を及ぼすことはございません。

お客さまへのご対応につきましては、以下のとおり誠意をもって行わせていただきます。また、本件に関するお客さまからのお問い合わせ先として以下の特設デスクを引き続き設置いたします。

1. ご契約をご継続中のお客さま（保険金等のお支払いが発生していないお客さま）

積立金額に不足が発生していたお客さまのご契約については、2018年11月30日に影響金額相当分の積立金額を各ご契約に追加させて頂きました。なお、ご契約の保障内容に影響はございません。

2. すでに満期を迎えられたり、ご契約を解約されているお客さま

過去にお支払いした金額に不足額がある場合には、2019年2月下旬以降、順次不足相当額をお支払いさせていただく予定です。なお、10月9日付でのお知らせでは、お支払い開始日を12月下旬以降としておりましたが、入念かつ慎重に調査を行った結果、お支払いが遅れますことを何卒ご了承ください。

このような事態が発生し、お客さまならびに関係者各位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性の維持に取り組んでまいります。

以上

お客さまからのお問い合わせ先
特設デスク

0120-502-267（通話料無料）

受付時間 月～金 9:00～18:00

（土日・祝日および12月29日～1月3日休み）

別紙

1. 概要

1993年2月～2018年3月に販売していた生存保障保険／生存年金保険のうち計6商品において、システム・事務プロセスの不整備により積立金の計算に相違が発生し、お客さまにご案内している積立金額、既にお支払いした生存保険金額や解約返戻金額が相違している事象が判明いたしました。

2. 影響のあった商品と金額等

影響があった商品は以下の6商品となります。調査の結果、「積立利率変動型一時払生存保障保険」、「積立利率変動型一時払生存保障保険（米国通貨建）」には影響はございませんでした。1契約あたりの影響額は、一部の高額契約等の影響により10月時点でお伝えした金額より多額となりましたが、影響があったご契約の約80%は1,000円未満の影響金額となっています。なお、影響金額の総額は85百万円となりました。詳細は以下のとおりとなります。

	商品名	影響契約件数	影響金額*1*2			
			最低	最高	平均	1,000円未満の割合*3
①	高齢者生存保障保険	25,378件	1円	110,293円	514円	86.1%
②	高齢者生存保障保険（H11）	9,749件	4円	42,626円	391円	92.6%
③	高齢者生存保障保険（H14）	5,611件	1円	57,968円	1,288円	72.0%
④	最低保証付変額生存年金保険	340件	5円	178円	29円	100.0%
⑤	積立利率変動型生存保障保険	3,941件	1円	16,527円	125円	97.6%
⑥	積立利率変動型生存保障保険 （米国通貨建）	8,526件	US\$0.01	US\$3,830.42	US\$62.71	43.4%
	合計	53,545件	—	—	—	79.9%

*1 影響金額は、有効契約については積立金額（2018年10月31日現在）、消滅契約については消滅時における支払金額（満期保険金・解約返戻金等）との差額を記載しています。

*2 積立利率変動型生存保障保険（米国通貨建）については、米ドル建の影響金額を表示しています。高額契約が多いことなどから、影響金額が大きい契約が発生しています。

*3 「1,000円未満の割合」の欄は、「影響金額が1,000円未満の契約数÷1円以上の影響があった契約数」で算出しています。なお、積立利率変動型生存保障保険（米国通貨建）については円換算後の比率で表示しています。

3. 誤りの概要など

① インデックス*4の誤り

上記①～④の商品において、積立金額を計算する際のインデックスの一部に誤りがありました。お預かりしている資産（特別勘定資産）の評価方法に一部誤りがあったためです。このため、積立金額が相違している契約があります。

*4 特別勘定資産の運用結果を表す指標で、特別勘定資産の日々の増減を数値化したものになります。例えばインデックスが1.0のときから資産価値が10%増加した場合、インデックスは1.1となります。逆にインデックスが1.0のときから資産価値が10%減少した場合、インデックスは0.9となります。

② 生存保障効果*5の誤り

上記の①～⑥の商品において、生存保障効果のうち、他の死亡・解約契約からの分配額に誤りのある契約が発見されました。このため、積立金額が相違している契約があります。

*5 生存保障効果とは、運用実績による収益や他の死亡・解約契約からの分配（満期前に解約、死亡した契約者の積立金の一部もしくは全額を、生存している他の契約者に分配する仕組み）により積立金が増加する効果のことです。

4. 再発防止策

本件発覚後、直ちにシステム改修に着手し確認プロセスの整備を行いました。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確認プロセスの強化をはかり再発防止に努めてまいります。

以上