

2005年10月21日

各位

明治安田生命保険相互会社

### 保険金等支払業務の改善等について

明治安田生命保険相互会社（社長 金子 亮太郎）は、既にご報告のとおり、「業務改善計画」に基づき、「保険金等支払審査会」を設置し、詐欺無効等の適用案件、判断の具体的な根拠等の状況を検証しております。

今般、「保険金等支払審査会」に、支払業務を定期的に検証する役割を加え、支払査定業務の検証体制の強化を図る改訂を行ないました。

また、先に、保険金支払部署内に「支払審査室」を新設し、支払査定業務等の適切性を日常的かつ確実に点検する体制を構築するとともに、本社内の内部管理態勢の整備および推進、支社におけるコンプライアンスを推進する職制として「内部管理推進担当」および「コンプライアンス指導担当」等を新設いたしました。

なお、当社では、「保険金等支払審査会」の他にも、「コンプライアンス委員会」および「お客さまの声推進諮問会議」を設置し、社外委員の率直なご意見を取り入れたうえで、業務運営と内部管理態勢の抜本的な見直しに取り組んでおります。

今後とも、今般の保険金等支払業務の改善策を含めた様々な取り組みを推進し、コンプライアンスと「お客さま第一主義」の徹底に万全を期していく所存です。

記

#### **1. 「保険金等支払審査会」の役割の追加について（10月17日付）**

- ・適切な保険金等支払態勢の確立に向けて、具体的には、保険金等の支払査定において支払非該当と決定された案件のうち、「検査部」が必要と認めた案件に関して検証を行ないます。

#### **2. 「支払審査室」について（10月11日付）**

- ・保険金支払部署内に支払査定業務のラインから独立した組織を新設し、日常的に保険金等支払業務をチェックするとともに、その運営の適切性について随時点検を行なう体制を明確化いたしました。

#### **3. 「内部管理推進担当」について（10月11日付）**

- ・内部管理等のリスク管理責任者である所属長を補佐し、本社部署の業務運営における適正な運営状況と将来的な課題について把握する専任者として「内部管理推進担当」を新設し、特にお客さまとの接点のある部署を中心に配置することいたしました。

#### **4. 「コンプライアンス指導担当」について（11月1日付）**

- ・支社におけるコンプライアンス態勢の整備・推進に関して、本社より指導支援を実施する職制として「コンプライアンス指導担当」を新設し、コンプライアンス統括部に配置いたします。

#### **5. 支社のコンプライアンス体制の強化について（11月1日付）**

- ・現在、各支社において、コンプライアンスの推進・浸透を図るため「法令遵守担当者」を1名配置しておりますが、今般、同担当者を複数名配置とし、支社のコンプライアンス体制の強化と「お客さま第一主義」の徹底を図ります。
- ・更に、同担当者のうち1名を本社「コンプライアンス統括部」の兼務とし、コンプライアンスに関する本社からの指導支援の実施や情報連携が円滑にできるよう体制を整備いたします。

以 上