

業務停止命令(新商品の認可申請等)の解除について

明治安田生命保険相互会社(執行役社長 松尾 憲治)は、本日(2006年7月6日)付で、金融庁より、新商品の認可申請等に関する業務停止命令が解除されましたことをご報告いたします。

当社は、2005年10月28日、保険金・給付金の不適切な不払い等により、経営管理体制の抜本的な改善が業務改善計画の実施状況によって確認されるまでの間、新商品の認可申請等に関する業務を停止する旨の命令を、金融庁より受けておりましたが、本日付で同停止命令が解除されました。

当社では、業務改善命令に基づき2005年11月18日付で業務改善計画書を金融庁へ提出するとともに、お客さまから寄せられた厳しいご叱責やご意見にお応えし一日も早く信頼を回復するため、12月には経営責任を明確化し経営陣を大幅に刷新いたしました。そして新体制のもと、中期経営計画と新風土創造「MOTプロジェクト」を柱とした「明治安田再生プログラム」を策定し、経営管理体制の抜本的な再構築に向け、経営計画、組織・規程等を原点に立ち返って見直し、全役職員の業務遂行姿勢や行動の変革により、生命保険会社としてのあるべき姿を実現すべく取り組んでまいりました。

主な取組みとしては、コンプライアンスの徹底を前提に、以下の態勢構築およびその実行に努めてまいりました。(詳細は、別紙「これまでの業務改善への取組み」ご参照)

1. ガバナンスの改善・強化に向けた取組み

「取締役の過半数を社外取締役で構成する委員会設置会社への移行」、「総代立候補制の導入」等とともに、情報開示の推進として、支払非該当件数・苦情情報・各部の運営方針・三利源の開示等を実施いたしました。

2. お客さまの保護・利便に向けた取組み

支払管理態勢の面では、保険金等支払審査会の設置および機能拡大、保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度の新設、苦情対応態勢の面では、「お客さまの声」統括部の新設による苦情等を経営に活かす仕組みの確立、コンプライアンス態勢の面では、コンプライアンス統括部による一元管理および改善対応の強化、等の取組みを実施してまいりました。

また、募集管理態勢の面では、死亡保障を主とした評価体系から医療保障等を含む総合的な評価への改定、新契約重視から保有契約状況・継続率等のアフターサービスおよびクオリティを重視した営業政策への転換等により、態勢の強化に努めてまいりました。

この度、業務停止命令が解除されましたが、引き続き、業務改善計画および「明治安田再生プログラム」に基づく、より実効性の高い取組みを継続し、お客さまを大切にする会社の実現をめざしてまいります。

以 上

これまでの 業務改善への取組み

～ 「お客さまを大切にする会社」の実現をめざして ～

2006年7月6日

明治安田生命保険相互会社

I. これまでの取組みのまとめ

1 業務改善計画の位置付けとこれまでの主な取組みの歩み

「お客さまを大切にできる会社」の実現

明治安田再生
プログラム

◆お客さまに安心をお届けする会社

◆お客さまの声を大切にする会社

◆社会に開かれた会社 (2ページご参照)

ガバナンスの
改善・強化

お客さまの保護・利便に向けた取組み

業務改善計画

1 【ガバナンス態勢】
(3ページご参照)

- 総代「立候補制」の導入
- 委員会設置会社への移行
- 内部監査機能の強化
- 情報開示の推進

2 【支払管理態勢】
(4ページご参照)

- 保険金等支払審査会の設置
- ご相談窓口の開設
- 不服申立制度の新設

3 【苦情対応態勢】
(5ページご参照)

- 「お客さまの声」統括部の新設
- 業務改善への活用推進
- 「お客さまの声白書」の公表

4 【コンプライアンス態勢】
(6ページご参照)

- コンプライアンス統括部の体制強化
- コンプライアンスプログラムによる個別指導徹底
- 内部通報窓口の設置

5 【募集管理態勢】
(7ページご参照)

- クオリティ重視の評価制度への変更
- クオリティ重視の教育・指導の徹底
- お客さまへの説明(内容・事項)の充実

業務改善計画策定・実行スタート

新経営陣(社外取締役2名含む)による経営体制へ

お支払いに関する専門の相談窓口を開設

明治安田再生プログラム実行スタート

「立候補制」による総代選出概要案決定

不服申立制度の新設

三利源の開示を決定

社外取締役候補予定者4名決定・公表
(既に就任の2名の社外取締役以外に)

クオリティ重視の営業評価・運営スタート

内部統制システムの基本方針の策定・公表

「お客さまの声」白書公表

各部の運営方針の公表

総代会開催(7/4)
「立候補制」による総代選出の導入
取締役の過半数を社外取締役に
委員会設置会社へ移行

「お客さまを大切にできる会社」の実現

「業務改善計画」と「明治安田再生プログラム」の実行

05/11

05/12

06/1

06/2

06/3

06/4

06/5

06/6

06/7

2 社会に開かれた会社への取り組み

1. 社外の声の活用

- 総代会の活性化(立候補制度の導入含む)
 - ◆ 総代報告会の新設・開催

- 委員会設置会社へ移行
 - ◆ 社外取締役の増強(2006/7で過半数の6名に)
 - ◆ 三委員会の委員長はすべて社外取締役

- 社外委員を含めた経営の諮問機関の充実

	構成メンバー		開催頻度	趣旨
	社外	社内		
保険金等 支払審査会	2名	2名	毎月1回 以上	・社外専門家の意見を取入れて適切で 公正な支払査定業務の運営を図る
お客様の声 推進諮問会議	3名	3名	年8回	・「お客様の声」を調査・分析し、社外 専門家の意見を取入れたトータルな 改善策の検討・提言を行う
コンプライアンス 推進諮問会議	3名	2名	年4回	・経営会議の諮問機関として業務監視 機能の強化による実効性の高い 法令等遵守体制の構築を図る
情報開示 推進委員会	アドバイザー 1名	10名	四半期に 1回以上	・社会に開かれた会社として必要な 開示情報の検討・提言を行う

- 監査法人による内部統制システムの
コンサルティング

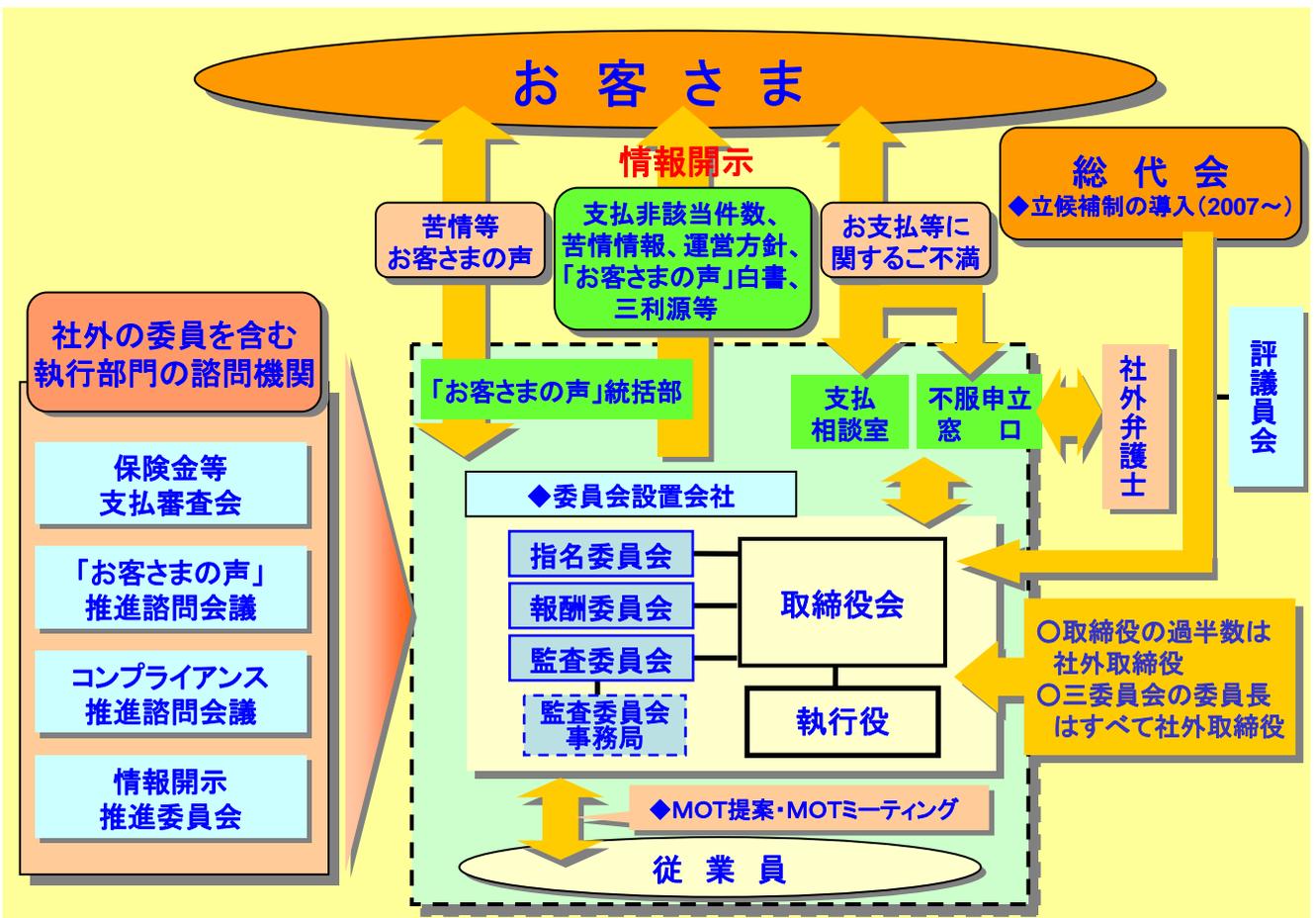
2. 情報開示

- 「お支払に該当しないと判断したご契約
件数」および「具体的事例」
- 「苦情件数」および「具体的事例」
 - ◆ 四半期毎に開示しホームページに掲載

- 各部の運営方針
 - ◆ お客様の保護・利便に関わる部署(12部)
の基本的役割と2006年度運営方針

- 三利源
 - ◆ 基礎利益の内訳項目(費差・危険差・逆ざや)

- 「お客様の声」白書
 - ◆ お客様からのご意見・苦情やそれを反映
した業務改善策等
- 「手続き局面に応じた満足度調査」の結果
 - ◆ 初回は「保険金等の請求手続き」に関する
調査を本年3月に実施、結果を白書に反映



Ⅱ. 取組みの詳細

1 ガバナンス(経営管理)態勢

①新経営陣による経営管理体制の整備

- 取締役会活性化のため、取締役を10名(うち社外取締役2名)に削減
2005年12月
- 取締役会の監督機能を強化するため取締役の過半数(6名)を社外取締役で構成
2006年7月

②総代立候補制の導入

- 「立候補制」の概要案を決定
2006年2月
- 総代会で「立候補制」の導入を決定
2006年7月

総代への情報提供機会ならびに総代から会社への提言機会拡充を目的に、定時総代会に加え、総代報告会を毎年12月に開催

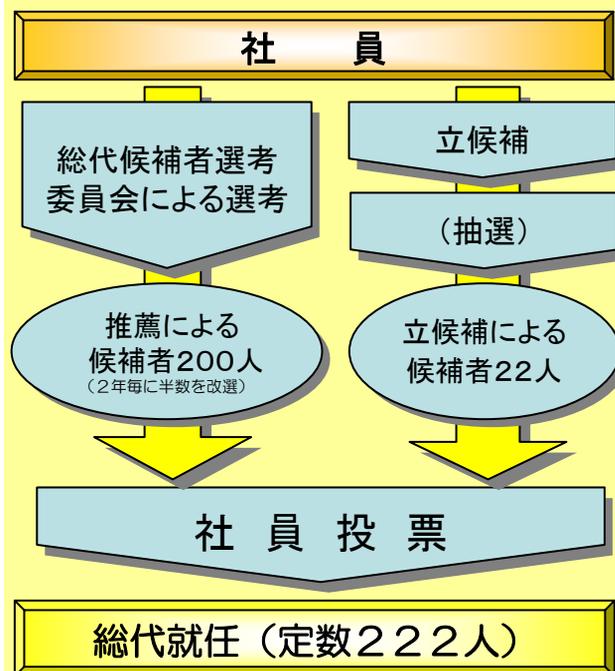
③委員会設置会社へ移行

- 社外取締役候補予定者6名を確定し公表
2006年3月
- 監査委員会の円滑かつ十分な運営のため監査委員会事務局を設置
 - ◇ 業務の専門性・広範性に対応可能な要員17名を監査役室に事前に配置
2006年4月
- 委員会設置会社へ移行
 - ◇ 三委員会の委員長はすべて社外取締役
2006年7月

⑤内部監査機能の強化

- 内部監査部門(検査部)の独立性を強化(会長が単独で担当)
2005年12月
- 業務監査の視点強化のため、業務監査グループを検査部内に設置するとともに、検査部全体の要員を増強(引き続き増員予定)
2006年4月
- 内部監査部門の関連諸規程制定・改廃や担当執行役の評価・任免の権限を監査委員会に付与
2006年7月

【総代の選出プロセス】



④内部統制システムの整備

- 内部統制システムを体系的・組織横断的に整備し高度化するため「内部統制委員会」を設置
2006年4月
 - ◇ 「内部統制システムの基本方針」を公表
2006年5月
 - ◇ 当委員会の機能発揮状況や見直し等については、監査委員会がモニタリングを実施

⑥情報開示の推進

- 支払非該当件数、苦情情報、中期経営計画などを開示
2005年12月～
- 広く当社の経営状況をご理解いただくため、2005年度決算より三利源の開示を決定
2006年3月
- お客さま保護・利便に関わる部署の運営方針を公表
2006年6月
- お客さまの声(ご意見・苦情)、およびそれを反映した業務改善策を「お客さまの声白書」として公表
2006年6月

2 支払管理態勢

①支払査定関連規程の整備

- 「支払業務に関する規程」を制定 2005年7月
- 査定に関する決裁権限を整備 2005年7月
- 生保協会ガイドラインをふまえ支払査定基準を見直し 2006年3月～

②組織・要員の増強

- 保険金等支払審査会を設置・機能拡大 2005年4月・以降順次
- 支払実務の運営強化のため保険金部の要員を更に増強(業務改善実施前と比べ4割増に) 2006年4月

③ご相談窓口・不服申立窓口の設置

- お支払に関する照会やご不満にお応えする専門スタッフによるご相談窓口を設置 2005年12月
- 外部専門家(社外弁護士)による不服申立制度を設置
◇ 2006年6月末現在、10名のお客さまが当制度を利用 2006年3月～

④支払実務のチェック強化

- 支払実務に関する三重のチェック態勢を整備
 - ◇ 保険金等支払審査会によるチェック 2005年4月～
 - ◇ 支払審査室によるチェック 2005年11月～
 - ◇ 検査部・監査役による検査・監査 2005年12月～
- 過去5年間分の保険金・給付金支払案件を対象に総点検に着手 2006年3月～

⑤支払実務の一層の迅速化・適正化

- 給付金の支払対象の一次判断を行うシステムを拡大 2005年10月以降順次拡大
- 支払い漏れ防止とより迅速な対応を目的として、お客さまのご請求に際し、営業拠点等において給付金のお支払いの可能性についてお知らせするシステムを開発 2006年6月

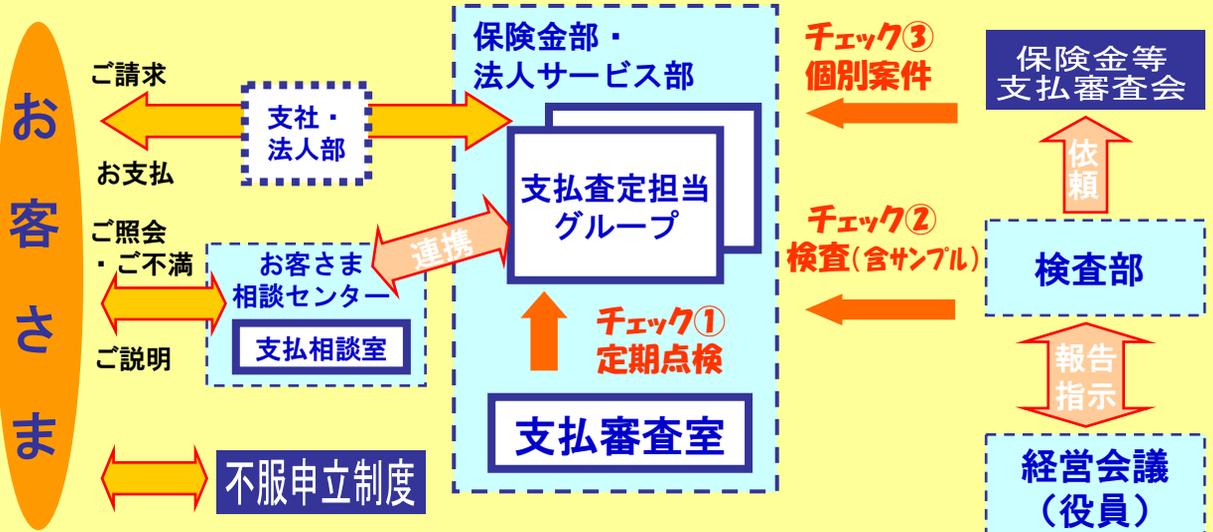
⑥お客さまへのご説明の充実

- お支払する場合・お断りする場合等を説明する冊子を作成・配布 2005年11月
- ◇ 分かり易さの向上のため、事例の見直しやお客さま窓口(支払相談室や不服申立制度等)の記載等さらに改訂し内容を充実 2006年4月

⑦経営への報告・反映および情報開示の推進

- 支払非該当件数等につき定期的に経営会議・取締役会へ報告 2005年7月
- 四半期毎に支払非該当件数を開示するとともに当社ホームページ上に掲載 2005年12月～

【お支払に関するお客さま対応】



3 苦情対応態勢【苦情等「お客さまの声」の経営への反映】

①組織・要員の増強

- 苦情の一元管理・検証・フォロー等を行なう「お客さまの声」統括部を新設
2005年12月
- 「お客さまの声」統括部の要員を15名増強し機能を強化
2006年4月
- 経営会議の諮問機関として「お客さまの声」推進委員会を設置、苦情からの問題発掘・経営改善に活かす仕組みに
2006年4月

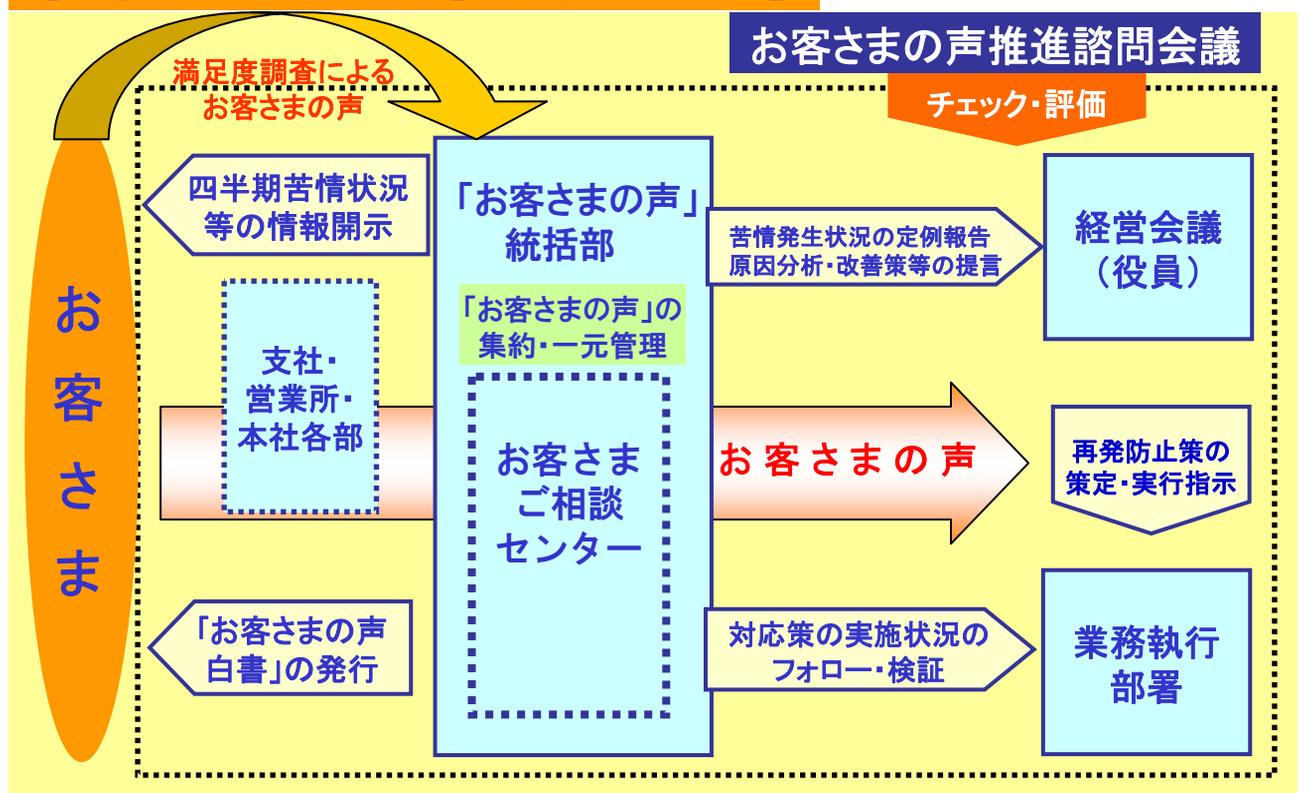
③経営への報告・反映と情報開示

- 透明性の確保のため苦情の件数・傾向を四半期毎に開示するとともにホームページに掲載
2005年12月～
- 重要な苦情の分析と改善の方向性を経営会議等へ報告し、経営から企画立案部署へ改善指示
2006年1月～
- 苦情状況につき、内容を充実し、定期的に経営会議等へ報告
2006年2月～
- お客さまの声(ご意見・苦情)およびその声を反映した業務改善策を「お客さまの声白書」として公表
2006年6月

②苦情からの業務改善力の強化

- 苦情状況を分析し、「お客さまの声」統括部から主管部署へ改善策を具体的に提言しフォロー
2005年12月～
- お客さま満足度調査を継続的に実施
2006年3月～

【苦情等「お客さまの声」の経営への反映】



4 コンプライアンス(法令等遵守)態勢

①規程の整備

- 不祥事故対応規程・賞罰関係規程を整備し、懲戒処分運営を厳格化

2005年10月

②組織・要員の増強

- コンプライアンス統括部の要員を16名増強
 - ◇ 支社のコンプライアンス態勢の個別指導・改善を行う「コンプライアンス指導担当」を4名配置

2006年4月

③コンプライアンス関連情報の一元管理

- コンプライアンス関連情報についてコンプライアンス統括部に一元管理
- 社内コンプライアンス110番に加え、社外に内部通報窓口を設置
- さらに詳細な検証・分析を可能にするため関連情報の管理システムを構築し、データベースの高度化を継続実施

2005年6月～

2005年10月

2006年2月～

- 本社全部署に組織内のコンプライアンス推進等を行う内部管理推進担当(54名)を配置
 - ◇ とくに営業推進・契約事務担当部には組織として内部管理グループを設置

2006年4月

⑤明治安田生命保険代理社への管理・指導の強化

- 代理社を解散し当社専門組織に受入れ本社が直接管理・監督する体制を構築

2006年4月

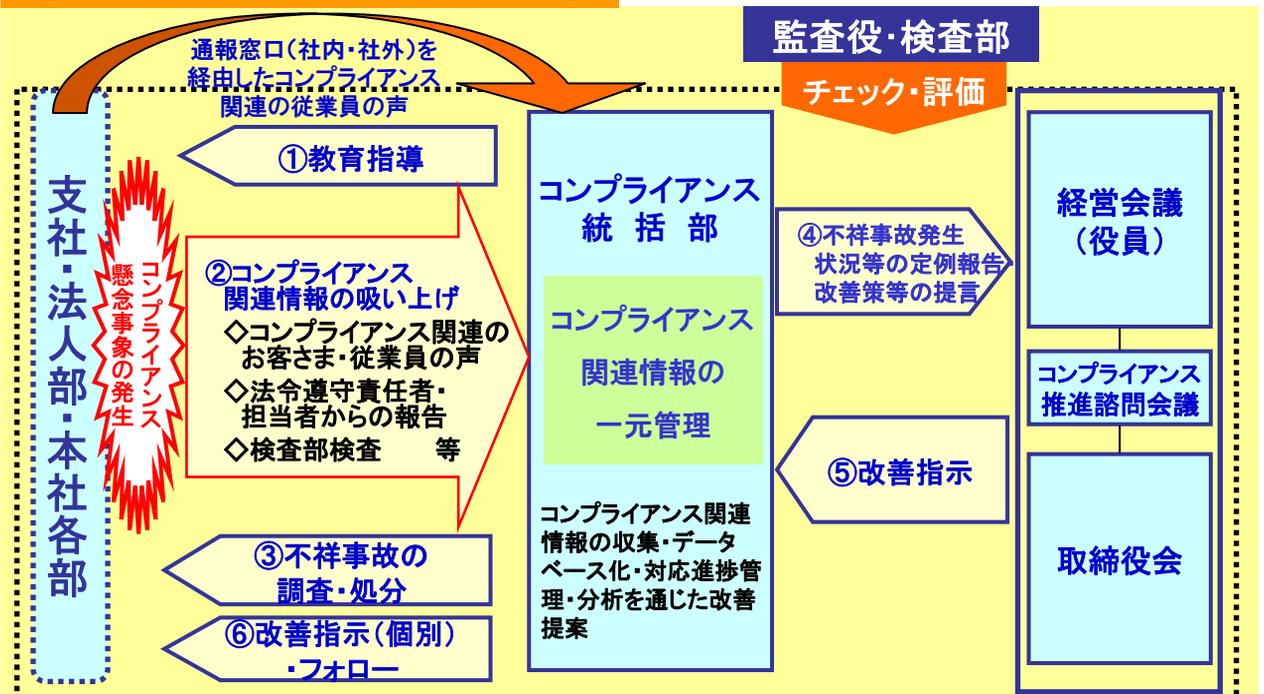
④不祥事故の調査・処理対応の強化

- 不祥事故の調査手順と調査担当者を明確化
 - ◇ 支社・営業所等での調査態勢の強化にあわせ、コンプライアンス統括部による検証および直接調査機能を強化
- 不祥事故の調査・判断の統一化を目的として、コンプライアンス統括部において不祥事故全般を一元管理する態勢を構築

2005年11月

2006年4月

【コンプライアンス態勢の強化】



5 募集管理態勢

①クオリティ重視の制度・規程

- 不適正募集に関連し、管理者処分・再発処分を厳格化 2005年4月・10月
- 営業に関する評価において、品質・信頼向上に関する評価(継続率等)の占める割合を販売・サービス力に関する評価(新契約保険金等)と同等程度に変更 2006年4月
- 表彰条件・営業拠点の経費規程を、保有契約状況・継続率等を重視した体系に変更 2006年4月
- 保有契約状況・継続率等、アフターサービスを重視した営業職員制度への変更 2006年5月

②クオリティ重視の業務運営

- 満足度の高いお客さまサービスの提供を実現できる営業職員の増強を図るため、入社条件を厳正運用 2005年4月～
- 早期消滅契約・乗換契約等のサンプリング調査の継続実施による不適正事象の早期発見を通じた本社直接管理・指導体制を強化 2005年9月～
- 営業職員の初期教育カリキュラムの充実・FP担当者の全支社配置等により教育・育成態勢を拡充 2006年4月

③お客さまへの説明の充実

- 正しい告知をいただくためのサポート資料活用による告知に関する注意喚起を継続実施、あわせてお客さま視点に立って告知書を改訂(お客さま控えを手交しお客さまによる事後的な告知内容確認を実現) 2005年4月・12月
- 新契約締結時にお客さまに説明する書類をパッケージとして手交できる「重要事項説明ファイル」を作成 2006年4月

(ご参考)新風土創造「MOTプロジェクト」

「経営層との対話『MOTミーティング』」実施状況

ミーティング名	対象者	実施状況 (2006年6月30日現在)
MYプラザ ミーティング	営業職員	>2006年1月:東日本の営業職員(中堅職員約50名) >2006年2月:西日本の営業職員(マネジャークラス約50名) ※経営層出席者:会長・社長・関連部門長・関連部部长
	営業所長・ 支社スタッフ ・事務職員	>2006年3月に事務職員対象で2回(各60名程度)開催 >2006年6月に営業所長(約150名)対象に開催 ※経営層側出席者:社長・関連部部长
テーマ別 プレインストーミング	部長・GM (グループマネ ジャー)	>趣旨:「営業」・「事務」等テーマ別に改善策やあるべき姿を経営層と関係部部长・GMが話し合う >2005年11月以降テーマ別に7回(各20名程度)実施 ※経営層出席者:会長・社長含む経営会議メンバー
ミドル ミーティング	中堅・若手 の職員	>趣旨:上記プレインストーミングの中堅・若手向け >2006年2月以降テーマ別に4回(各10名程度)実施 ※経営層出席者:社長・関連部担当役員・企画部長
その他	従業員 (支社・本社等)	>趣旨:役員出張・各種会議・各種研修において幅広く経営層との対話の機会を設ける >2005年12月以降、会長・社長が全国の支社・職域FCの7割超の拠点で実施済み

「MOT提案」活動状況

