

**2008年7月3日付の業務改善命令に基づく
業務改善計画の実施状況に関するご報告**

2010年2月1日
明治安田生命保険相互会社

はじめに

当社は、2008年7月3日付の業務改善命令に基づき金融庁に業務改善計画を提出し、経営陣の主体的かつ統一的な関与のもと、再発防止策を確実に実行しております。

また、「PDCAサイクル」の視点から再発防止策の実効性等について点検し、課題等を把握のうえ改善を行なうなど、業務改善プロセスの定着にも努めております。

今後とも、経営陣の強力なリーダーシップのもと、スピードをもって計画に基づく取組みを実践し、よりいっそうの業務改善を推進してまいります。

－目次－

主な進捗状況(2009年8月～2010年1月)

- | | |
|------------------------|------|
| 1. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化 | ・・・3 |
| 2. 内部監査態勢等の改善・強化 | ・・・3 |
| 3. 保険金等の支払もれ等に係る再発防止策 | ・・・4 |

【ご参考】 これまでの業務改善に向けた主な取組み ・・・6

1. 経営管理(ガバナンス)態勢の改善・強化

再発防止策		進捗状況
総代立候補制の導入 (立候補による総代の改選)	<ul style="list-style-type: none"> 2006年に「総代立候補制」を導入 2007年1月に、22名の「立候補による総代」が就任 	<ul style="list-style-type: none"> 任期満了にともない初回の改選を実施 抽選会により選定された立候補による22名の総代候補者全員が、社員投票を経て総代に選出され、2010年1月に就任
「お客様の声」に基づく 業務改善の推進	<ul style="list-style-type: none"> 苦情をはじめとしたお申し出は「お客様の声システム」を通じ「お客様の声」統括部が一元管理 「『お客様の声』推進委員会」を設置し、業務改善に取組み 	<ul style="list-style-type: none"> 「お客様の声システム」の分析機能を強化し、お申し出の状況を業務主管部に迅速に提供することにより、業務改善に向けた取組みを強化(2009年9月)
特別対策本部による 支払管理態勢整備の 継続推進	<ul style="list-style-type: none"> 社長を本部長とする特別対策本部において、支払もれ等に関する再発防止策を、実効性の観点から点検 支払管理態勢の改善状況を検証し、再発防止策の見直しを継続的に実施 	<ul style="list-style-type: none"> 再発防止策について、PDCAサイクルの視点から実施内容の十分性や課題等の把握に重点を置いた点検・検証を定期的を実施(4回目の点検を2009年11月～12月に実施) 特別対策本部の組織変更を行ない、業務改善計画の推進体制を強化(2009年11月)

2. 内部監査態勢等の改善・強化

再発防止策		進捗状況
検査部による検証態勢の いっそうの強化	<ul style="list-style-type: none"> 2008年10月に、支払管理部門に対する検査の専管組織として、検査部に「支払監査室」を設置 	<ul style="list-style-type: none"> 支払監査室による2009年度の支払管理部門に対する通常検査を実施
支払査定に関する 事後検証の強化	<ul style="list-style-type: none"> 2005年度に、外部専門家を含む「保険金等支払審査会」を設置 審査対象や検討事項を順次拡大するなど、機能を強化 	<ul style="list-style-type: none"> 医学的見地からの検証を求められる案件が増加していること等をふまえ審査会委員を補佐する体制を強化するなど、運営等を見直し・充実

3. 保険金等の支払もれ等に係る再発防止策

保険金等支払管理体制の高度化に向けた事務・システム開発の推進

- 保険金部において、2010年度から2012年度にかけ、保険金・給付金支払事務の再構築とそれに伴うシステム開発を行なうことを決定（2009年12月）。2010年度から2011年度第1四半期に一次開発を実施予定
- 法人サービス部においても、請求案内（注）の事務処理をワークフローシステムにて実施するシステム開発を実施予定（2010年3月予定）

（注）支払管理部門における「確認査定（二重チェック）」において、ご請求いただいた保険金・給付金以外にもお支払いできる可能性を確認しご案内

再発防止策	進捗状況
<p>支払管理部門における 確認査定(二重チェック) 体制の強化</p> <p>(個人保険分野)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 査定を誤りやすい特定の手術・女性医療特約が付加された案件を対象に2008年10月支払分から点検を実施。2009年12月までに約44,000件を点検 ■ また、請求案内の案内時期の早期化を順次実施（2010年1月～）
<p>既契約の支払事由等の 一部最新化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2009年10月2日時点でご継続いただいているご契約を対象に、「特定疾病保険金の支払事由等の拡大」「入院給付金の通算支払日数限度の延長」「手術給付金の通算支払限度等の撤廃」を実施
<p>約款平明化の推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 販売中の商品についても平明化された約款を採用することとし、まずは総合保障商品「ライフアカウント L.A.」の約款の平明化を実施予定（2010年度予定）

再発防止策		進捗状況
<p>お支払後のご請求のご案内の促進</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「入院中の入院給付金請求」など、ご請求の可能性があるケースについて、お支払明細に請求案内メッセージを追加（2007年9月から） 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ご確認いただきやすいよう給付金のお支払明細をはがきサイズからA4サイズに拡大し、お支払内容の説明の項目を追加するなどの改訂を実施予定（2010年3月以降を予定）
<p>募集資料の審査に関する外部専門家の活用</p>	<ul style="list-style-type: none"> 商品の募集資料の適正表示をいっそう確保する観点から、法的な観点でアドバイスが必要と思われる事項について、社外の弁護士からの意見を反映 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2009年10月・11月の新商品の募集資料、および団体保険のパンフレットについて、意見を求める対応を実施（2009年7月～11月）
<p>「消費者専門アドバイス制度」の活用</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2008年度に、社外の消費者関連の有資格者等からお客さまサービスについてアドバイスをいただく制度を創設 2009年度には、ご意見をいただく対象を広げるなど運営を拡充 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2009年度第2回の「消費者専門家懇談会」を東京・大阪で開催し、更新型特約の説明など、保険募集・アフターサービス時の説明についてご意見をいただく（2009年9月・10月） ■ 「意向確認書」についてアドバイスをいただき、2010年3月の改訂に反映予定
<p>お客さまへの説明態勢の強化（社内教育検定制度の導入等）</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2008年度に、「安心サービス活動」を展開するうえで必要な知識等を身につけられるよう、「社内教育検定制度」を創設・導入 	<ul style="list-style-type: none"> ■ MYライフプランアドバイザー（営業職員）の知識・スキルの到達レベルに応じて研修内容と検定試験の内容を細分化するなど、運営を見直し（2009年11月） ■ 検定試験における保険金・給付金のご請求に係る内容を充実

【ご参考】

これまでの業務改善に向けた主な取組み

1. 経営管理(ガバナンス)態勢の改善・強化

	～2006年度	2007年度	2008年度	2009年度～
委員会 設置会社への 移行等	<ul style="list-style-type: none"> ・06年7月 委員会設置会社に移行 ・06年7月 取締役の過半数を社外から選任 ・06年7月 監査委員会監査を充実 			
総代会の 活性化	<ul style="list-style-type: none"> ・05年12月 定時総代会とは別に「総代報告会」を開催（毎年12月） ・06年7月 「総代立候補制」を導入（07年1月に就任） ・09年7月 立候補による総代の候補者を選定（初回の改選） ・10年1月 22名が就任 			
取締役会等への 報告の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・05年度 保険金等の支払非該当件数など、モニタリングすべきリスク情報の定期的な報告を開始 ・06年4月 報告すべきリスク情報の種類・報告頻度を整理して取締役会規則の付議事項として規定 			
内部統制 システムの 整備・高度化	<ul style="list-style-type: none"> ・06年4月 「内部統制委員会」を設置（内部統制システムに関する事項を組織横断的な視点から検討） 			
ディスクローズの 強化・拡充	<ul style="list-style-type: none"> ・05年12月 「情報開示推進委員会」を設置 ・05年12月 「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」「苦情情報」等の定期的な開示を開始 ・06年3月 三利源の開示を決定（06年5月から開示） 			
「お客さまの声」 に基づく 業務改善の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・05年4月 「お客さまの声推進諮問会議」を設置 ・05年12月 「『お客さまの声』統括部」を設置 ・06年6月 「お客さまの声白書」を発行（毎年6月） ・09年4月 組織改正、職制の新設を実施 ・09年6月 2009年度版を発行 			
特別対策本部の 設置・機能発揮	<ul style="list-style-type: none"> ・05年10月 「特別対策本部」を設置（支払案件の点検と業務改善を推進） ・08年9月 特別対策本部の機能を強化（再発防止策の実効性等を点検）（支払管理態勢改善状況を検証） ・09年11月 特別対策本部の組織を再編 <p>（これまでに4回の点検・検証を実施（08年12月、09年3月、6月、12月））</p>			

2. 内部監査態勢等の改善・強化

	～2006年度	2007年度	2008年度	2009年度～
内部監査部門の 抜本的な 改善・強化	・05年12月 内部監査部門の独立性を確保			
	・06年4月 「業務監査グループ」を設置（お客さまの視点から組織横断的な業務の適切性を検証）			
			<ul style="list-style-type: none"> ・08年8月～10月 「お客さまへの情報提供の十分性等」をテーマとする業務監査を実施 ・08年10月 「支払監査室」を設置 ・08年12月～09年3月 検査役が長期駐在し実査を行なうなど、支払管理部門に対する改善フォロー検査を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・09年度の支払管理部門に対する通常検査を実施
支払査定に 関する 事後検証の 強化	・05年4月 「保険金等支払審査会」を設置。審査対象等を拡大するなど機能を順次強化			・09年8月 運営等を見直し・充実
	・05年10月 保険金部・法人サービス部に「支払審査室」を設置			
リスク管理 態勢等の いっそうの 強化	<ul style="list-style-type: none"> ・06年7月 「リスクとコントロール手法の可視化」プロジェクトを推進 ・08年4月 「リスクとコントロール手法の可視化」を活用した自己点検を開始 ・08年12月～09年3月 支払管理部門に対し、リスク管理統括部がリスク・コントロールの改善支援等を実施 ・09年9月 「可視化手法」の活用による事務リスク縮減対策強化の検討を実施 			
	・07年4月 オペレーショナルリスク管理態勢を整備・強化（支払もれ等の事務リスク発生状況をモニタリング）			

3. 保険金等の支払もれ等に係る再発防止策 ①

	～2006年度	2007年度	2008年度	2009年度～	
保険金等の支払業務に関する規程等の整備		<ul style="list-style-type: none"> ・07年4月 「保険契約に関する業務における基本方針」を策定（「支払業務に関する規程」を改正） （保険金部・法人サービス部等の基本的役割・分掌事項を見直し） （保険金部・法人サービス部等における事務手順書等を整備） 			
支払管理部門の組織・要員等の増強	<ul style="list-style-type: none"> ・05年11月 支払査定担当組織を継続的に見直し 	<ul style="list-style-type: none"> ・07年1月 「支払サポートグループ」等を設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・05年11月 支払管理部門の要員を継続的に増強 ・06年4月 支払査定担当者に対する教育を継続的に充実 	<ul style="list-style-type: none"> ・08年11月 査定者向けカリキュラムを刷新 ・08年12月 社外専門医による研修を開始 	
支払もれの防止と適切な請求のご案内に向けた態勢整備	<ul style="list-style-type: none"> ・06年3月 診断書の改訂等を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・06年10月 診断書等のデータ入力ミスの防止に取組み 	<ul style="list-style-type: none"> ・07年1月 「支払サポートグループ」等による確認査定（二重チェック）を開始 	<ul style="list-style-type: none"> ・08年10月 確認査定体制を強化（点検工程を複線化） （再確認工程を新設） ・08年4月 解約返戻金の自動送金の取扱いを開始 	<ul style="list-style-type: none"> ・10年1月～ 請求案内の案内時期を順次早期化
システム対応力の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・05年10月 「給付金一次判断サポートシステム」を導入（継続的に機能を拡充） 	<ul style="list-style-type: none"> ・06年6月 新「給付金ご請求のご案内」作成システムを開発 ・06年6月 「団体保険支払ワークフローシステム」を導入 	<ul style="list-style-type: none"> ・09年2月 支払可否を判断できる対象範囲を拡大 	<ul style="list-style-type: none"> ・09年6月～ 支払履歴データベースの開発を開始（10年3月予定 ワークフローシステムに請求案内を追加） 	
わかりやすい商品開発と約款平明化の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・06年8月 支払事由のわかりやすさ等の観点からの商品開発に継続的に取組み 	<ul style="list-style-type: none"> ・07年6月 わかりやすい約款に改訂 	<ul style="list-style-type: none"> ・09年6月 支払事由の簡素化を図った「明日のミカタ」「元気のミカタ」を発売 ・09年3月・6月・11月の新商品に平明化約款を採用 ・08年4月 「代理請求特約」の取扱いを開始 	<ul style="list-style-type: none"> ・09年10月 既契約の支払事由等の一部最新化を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 販売済商品にも順次採用予定

3. 保険金等の支払もれ等に係る再発防止策 ②

	～2006年度	2007年度	2008年度	2009年度
お客さまへの説明態勢の強化	・04年1月 団体向けインターネット事務支援サービスを展開		・08年4月 「請求ガイダンス機能」を拡充	・09年6月 お支払いに関する冊子の加入通知書への同封を開始
	・05年12月 「支払相談室」を設置（保険金等のお支払いに関するご相談を専門スタッフが受付け）			
	・06年3月 「保険金等のお支払いに関する不服申立制度」を創設			
	・06年4月 営業職員向け教育カリキュラムを見直し			
			・08年4月 「社内教育検定制度」を創設	・09年11月 運営を見直し
	・06年4月 支社・営業所等の事務職員を対象とした教育を継続的に充実			
			・08年9月 請求書類の改訂等に取り組み	・09年7月～
			・08年9月 請求書類の管理を強化	請求印・提出書類の簡素化等に
			・08年9月 「資料検索システム」を導入	取り組み
			・08年4月 支払非該当時の診断書取得費用相当額の負担を開始	
保険金等のお支払いに関するお客さまへの注意喚起・情報提供の充実	・05年11月 お支払いに関する説明冊子を作成（継続的に内容を充実）（10年3月見直し予定）			
			・07年5月 新契約締結時の交付を開始	
	・05年11月 ホームページによる情報提供を継続的に充実			
	・06年4月 「ご契約のしおり」に支払事由に関する事例を掲載		（10年3月以降 お支払明細を改訂予定）	
	・07年4月 お客さまへの定期的な通知を通じた情報提供を継続的に充実			
			・08年4月 安心サービス活動による請求案内を開始	・09年4月 既契約の支払事由等の一部最新化の案内を開始
			・08年5月 「消費者専門アドバイス制度」（09年4月に運営を拡充）を活用し、募集資料等にアドバイスを反映	
			・08年6月 募集資料審査に外部専門家を活用	