

業務改善計画実施状況（2007年5月）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(2007年5月18日)、金融庁に業務改善計画の実施状況を提出しました。

今回は、前回(2007年2月)の業務改善計画実施状況の公表以降の主な進捗内容について以下のとおりご報告します。

I. ガバナンス（経営管理態勢）

1. 「お客さま懇談会」の開催

ご契約者に事業活動等をご報告し、ご意見・ご要望を伺う「お客さま懇談会」を2007年1月～3月まで、全支社で開催しました。

ご出席いただいたご契約者からの主なご意見・ご要望および当社の対応については、総代会等に報告した後、ホームページに掲載する予定です。

2. 「保険金等のお支払状況に関する調査結果および再発防止に向けた取組み」について全総代へご報告

2007年4月13日に発表した「保険金等のお支払状況に関する調査結果および再発防止に向けた取組み」について、全総代に対してご報告するとともに、執行役、支社長、法人部長等が総代を個別に訪問のうえ内容の説明を実施しています。

II. 支払管理態勢

1. 支払管理態勢の強化

(1) 「保険金等の支払状況に関する調査結果および再発防止に向けた取組み」について公表

当社は、2005年11月に策定した「業務改善計画」に基づき、かねてより、2001年度から2005年度までの過去5年間分の保険金・給付金の支払案件および保全業務等について、総点検を実施してきましたが、2007年2月1日に保険業法第128条にもとづく報告命令「保険金等の支払状況に係る実態把握について」を受け、追加的、補足的な調査を行ない、同年4月13日に金融庁に調査結果を提出するとともに、調査結果および再発防止に向けた取組み内容について公表しました。

調査対象約260万件のうち、追加的な情報(医学的な情報、請求書等)をご提出いただくことによって、お支払いできる可能性があるものについて、4月13日までにお客さまへのご案内を全件(17万7,809件)終了しており、現在、お客さまへの電話・追加ご案内の郵送等を行ない、追加のお支払いが必要なものかどうかを確認しています。

なお、追加のお支払いが必要な件数および金額は、2007年6月末までに確定し、すみやかに支払い手続きをすすめていきます。

(2) 「保険契約に関する業務における基本方針」の策定等

生命保険会社の基本的な機能である引受・保全・支払業務の適切性を確保する観点から、保険金・給付金のお支払いに際し、お客さまの視点に立って、診断書の内容等からお支払いできる可能性のあるものについては可能な限りお支払いするという視点の明確化を含め、業務運営・態勢整備の指針をあらためて整理のうえ基本方針として策定しました（2007年4月）。

また、上記の基本方針の策定を受け、保険金部・法人サービス部の「基本的役割」（お客さまの視点から本社各部に求められる普遍的な機能・役割等を定めたもの）および「分掌事項」の見直しを行なうとともに、「支払業務に関する規程」を改正し、請求案内に関する基本的事項を明確化しました（2007年4月）。

2. お支払い・ご請求に関するお客さまへのご説明の充実

(1) お客さま向け冊子「保険金・給付金のご請求について」の改訂

お支払いに関するお客さまへのご説明の充実の一環として、保険金・給付金をお支払いする場合とお支払いできない場合の具体的な事例等をご紹介した冊子「保険金・給付金のご請求について」をお客さまへ配布（2005年11月から配布）していますが、2007年4月にご請求にあたっての留意点や給付金の具体的な事例を追加するなどの改訂を行ないました。なお、本冊子はホームページでもご覧いただけます。

(2) お客さまへの定期的通知を通じた情報提供の充実

お客さまへの定期的通知を通じた情報提供の充実のために、個人保険のご契約者を対象に年1回発信する2007年度版「明治安田生命からのお知らせ」（2007年9月発信予定）や「ライフアカウントL.A.」のご契約者に年1回お届けしている「ハッピーレポート（年次報告書）」等において、保険金等のお支払い手続きに関する情報等を掲載することとしました（「ハッピーレポート」については2007年5月お届け分から実施）。

(3) 「約款」本文の表記をわかりやすく全面改訂

お客さまにとっての「見やすさ、使いやすさ、わかりやすさ」のさらなる向上をめざすため、ご契約時にお客さまへお渡しする冊子「ご契約のしおり 定款・約款」のうち、ご契約内容やご契約後の各種お取り扱い方法等を記載した「約款」の本文を、従来の法令にならった形式から表・備考を活用した表現への変更やわかりにくい専門用語等の平易な言葉への言い換え、文字の大きさを約1割拡大する等、全面的に改訂しました。

今回改訂した「約款」は、5月下旬発売の新商品「才色健美（女性医療保険）」に採用し、その後、お客さま・一般消費者へのアンケート、インタビューなどを実施し、さらに内容を充実して、他の商品の「約款」についても順次改訂を実施する予定です。

3. 「お支払いに該当しないと判断したご契約件数・苦情情報・不服申立制度の利用状況」の開示

2006年度第3四半期（2006年10月～12月）の「お支払いに該当しないと判断したご契約件数・苦情情報・不服申立制度の利用状況」について2月26日に開示しました。同年度第4四半期分については、5月下旬に開示する予定です。

Ⅲ. 顧客保護・利便

1. 各部の「手順・解説書」の点検および制定・管理ルールの規程化

社内業務の適正化を推進するため、標準的な業務実施手順または社内規程・内規等の理解促進を図る解説等を成文化した「手順・解説書」の位置付けを、「規程等管理規程」において明確化するとともに、各部で保有する「手順・解説書」の総点検を行ないました。

また、各部における「手順・解説書」の制定・管理ルールとして、「規程等管理規程」の下に「手順・解説書管理細則」を制定し、会社として管理態勢を明確化しました（2007年4月）。

2. 2006年度各部「運営方針」の評価・公表

業務改善計画および「明治安田再生プログラム」に基づき、「お客さまを大切にする会社」の実現に向け、お客さま保護・利便に関わる部の「基本的役割」と「運営方針」を「お客さまの声推進諮問会議」にてご意見をいただき、2006年6月に制定しました。

2006年度「運営方針」については、実施状況を十分に検討し、取組状況が不十分な事項、新たに取り組むべき事項を2007年度の「運営方針」に盛り込みます。

なお、2006年度の実施状況および2007年度の「運営方針」については、「お客さまの声推進諮問会議」等にてご意見をいただき公表する予定です。

Ⅳ. コンプライアンス（法令遵守）態勢

募集コンプライアンス態勢を整備する組織を新設

募集コンプライアンス強化のため、営業に関する諸企画立案を主管する営業企画部および法人営業企画部に、それぞれ個人営業コンプライアンスグループおよび法人営業コンプライアンスグループを新設しました（2007年4月）。

以 上