

業務改善計画実施状況（2007年8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8月17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5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. 第60回定時総代会の開催

2007年7月3日に第60回定時総代会を開催し、「立候補制」により選出された総代が初めて出席されました。本総代会では、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ご報告するとともに、2006年度の事業報告として「明治安田再生プログラム」の取組状況および2006年度決算の概要等についてご報告しました。さらに、相互会社制度運営のご報告のなかでは、2006年度に全国97支社等で開催した「お客さま懇談会」に出席された総代から、「お客さまや従業員の声を反映した経営の実現」や「積極的な社会貢献活動の推進」等についてのご意見をいただきました。

また、本総代会の開催に先立ち、全総代に2007年4月13日に発表した「保険金等の支払状況に関する調査結果」についてご報告するとともに、総代会議事運営のいっそうの活性化を図るため、執行役、支社長、法人部長等が総代を個別に訪問のうえ、総代会議事内容の事前説明を実施したこと等により、前回は上回る多くのご質問・ご意見をいただき、活発な審議が行なわれました。

2. ディスクロージャの強化・充実

ディスクロージャー資料「明治安田生命の現況2007」（2007年7月発行）については、「見やすく、使いやすく、わかりやすい」冊子づくりをめざし、記載文字の拡大（2006年度版の約1.3倍）、索引数の増加（2006年度版の約1.4倍）、わかりにくい専門用語の解説を設ける等、大幅な改訂を実施しました。

また、2006年度に引き続き、本ディスクロージャー資料に「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」および「苦情件数」を掲載するとともに、新たに、当社の苦情の定義およびお申し出（苦情）内容と当社の対応結果について掲載しました。

II. 支払管理態勢

1. 支払管理態勢の強化

保険金・給付金の支払状況に関する調査の継続

保険金・給付金の支払状況に関する調査における請求案内案件については、すでにご報告のとおり、2007年4月13日までに追加でお支払いできる可能性がある案件について、お客さまへのご案内を全件終了し、お客さまへの電話・訪問および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。

現在まで、ご案内に対してご返信等のないお客さまや、ご返信等をいただいたものの、その後診断書等の書類のご返送がないお客さま等がいらっしゃることから、さらに対応を強化し、調査を継続して行なっています。

当社は、「保険金・給付金のお支払いは保険会社の基本的業務である」との強い認識のもと、お客さまに安心してご加入いただけるよう、今後とも支払管理態勢の整備を最優先課題とし、着実に進めていきます。

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」をお客さまへお届け（2005年11月から）していますが、よりお客さまにご理解をいただく観点から、2007年4月および6月に本冊子の改訂を行ないました（4月に「ご請求にあたっての留意点」、「給付金の具体的事例」を追加、6月に「保険契約に関する業務における基本方針」を追加）。

なお、本冊子はホームページでもご覧いただけます。

(2) 「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、6月発売の女性医療保険「才色健美」および8月発売の特別個人年金保険「年金ひとすじワイド」の約款において、専門用語の平易な言葉への言い換え、備考の充実、表を活用したレイアウトへの変更、文字の大きさを約1割拡大する等の全面改訂を実施しました。

今後、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。

また、商品についても、「よりシンプルでわかりやすい支払事由、より安心できる幅広い保障」をご提供できるよう取り組んでおり、6月には「入院を伴う公的医療保険制度対象の手術」は手術名を問わず支払対象となる「新・手術特約」などを発売しました。

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4四半期（2007年1～3月）および2006年度累計の「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、5月30日に開示しました。2007年度第1四半期分については、本年8月下旬に開示する予定です。

Ⅲ. 苦情対応態勢

1. 「『お客さまの声』白書」および同白書「要約版」の発行

お客さまに当社の業務改善に向けた取組みについてお知らせし、より多くのお客さまからのご意見・ご要望をいただくことを目的に、「お客さまの声」（ご意見・苦情等）および「お客さまの声」を反映した業務の改善状況等を取りまとめた「『お客さまの声』白書」を昨年に引き続き作成・発行しました。

2007年6月29日から最寄りの支社・営業所に備え付けるとともに、当社ホームページに掲載し、いつでもご覧いただけるようにしています。

また、「『お客さまの声』白書」の内容をお客さまに、よりわかりやすくお知らせする観点から、同白書の要約版（「私たちは『お客さまを大切にできる会社』の実現に向けて取り組んでいます」）を作成し、2007年7月18日からお客さまにお届けしています。

2. 「お客さま満足度調査」の実施

「お客さまの声」を反映した業務改善を図るため、2006年3月から手続き局面に応じた「お客さま満足度調査」を実施しています。

2007年1～2月には「総合満足度調査」を実施し、その結果を同年6月29日に発行した「『お客さまの声』白書」に掲載し、公表しました。

また、「お客さまの声推進諮問会議」にも報告し、ご意見をいただきました。

IV. 顧客保護・利便

2006年度「運営方針」の実施状況等の公表

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、お客さまへの商品・サービスの提供に関わる本社組織の「基本的役割」と「運営方針」を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「運営方針」に盛り込みました。

2006年度「運営方針」の実施状況および2007年度「運営方針」については、「お客さまの声推進諮問会議」等に報告し、意見・評価をいただいたうえで、2007年5月31日に公表しました。この公表を通じて、当社の取組みに対しお客さまにご理解いただくとともに、継続的な経営改善を行なっています。

V. コンプライアンス（法令遵守）態勢

1. コンプライアンス推進諮問会議の開催

経営会議の諮問機関として、コンプライアンス推進諮問会議（社外委員3名、社内委員2名）を設置し、実効性の高い法令等遵守体制を構築するための審議・検討を行なっています。

2007年5月25日に2007年度第1回「コンプライアンス推進諮問会議」を開催し、2006年度コンプライアンス・プログラム年度末評価、コンプライアンス・マニュアル改訂等についての審議・報告を行ないました。

2. コンプライアンス教育の充実

各種集合研修・会議におけるコンプライアンス教育の充実化を継続実施しています。

部長・支社長・法人部長会議においては、会長・社長からコンプライアンスや内部管理の重要性を毎回徹底し、コンプライアンス教育の充実を図っています。

また、2007年度のコンプライアンス研修基本方針に基づき、原則として全ての集合研修および全国会議等においてコンプライアンス研修を実施するほか、あらゆる機会を通してコンプライアンス研修を継続実施しています。

以 上