

業務改善計画（2005年11月策定）の実施状況について～2008年8月～

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、本日、金融庁へ2005年11月に策定した業務改善計画の実施状況を提出しました。

今回は、前回（2008年5月）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61回定時総代会の開催

2008年7月1日に第61回定時総代会を開催しました。今回は、2006年7月に導入した「立候補制」により選出された総代が出席された2回目の総代会となります。

本総代会では、2007年度の事業報告として、「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」、「明治安田再生プログラムの実施状況」ならびに「2007年度決算の概要」等について報告しました。

また、相互会社制度運営についての報告のなかでは、2007年度に全国95支社等で開催された「お客さま懇談会」に出席された総代から、「高齢者のニーズへの対応について」や「営業職員改革に努力してほしい」等のご意見をいただきました。

また、総代会議事運営のいっそうの活性化を図るため、昨年度までと同様に、本総代会の開催に先立ち、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、前年を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2008」（2008年7月発行）については、「見やすさ」を向上させるとともに、図表や写真、専門用語の解説等を充実させ、「わかりやすさ」を追求した改訂を実施しました。

また、昨年度に引き続き、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、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. 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、2008年7月に保険用語の説明の追加や代理請求特約の案内を記載する等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

2007年度第4四半期（2008年1～3月）および2007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、2008年5月30日に開示しました。2008年度第1四半期分については、2008年8月下旬に開示する予定です。

Ⅲ. お客さま対応態勢

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2008」を2008年6月30日に発行しました（本白書は、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、本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、要約版「私たちはさらなるお客さま満足度の向上に取り組めます」（A4版・8ページ）を発行し、2008年7月15日からお客さまにお届けしています。

2. 「消費者モニター制度」の活用

「お客さま満足度向上」をめざすため、お客さま向けの手続書類、募集資料、各種情報提供書類、ならびに各種手続時におけるお客さまサービスについて、消費者関連の有識者等からの意見・アドバイスを受ける「消費者モニター制度」を2008年5月に新設しました。この6月には、「ディスクロージャー小冊子『MEIJI YASUDA INFORMATION 2008』」について郵送によりご意見をいただくとともに、7月には東京・大阪において第1回消費者モニター会議を開催し、団体保険のご加入通知書等についてご意見をいただきました。

なお、収集したご意見等を、今後、書類・資料等を作成・改訂する際に反映していく予定です。

3. 募集資料等のさらなる充実

募集資料の適正表示を確保する観点から、新商品の募集資料を中心に、本社での審査の過程において、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、社外の弁護士に意見を求める対応を2008年6月から順次実施しています。

また、消費者モニター制度についても、あわせて活用しています。

Ⅳ. 顧客保護・利便

2007年度各部「運営方針」の実施状況等の公表

お客さま保護・利便に関わる部の2007年度「運営方針」の実施状況および2008年度「運営方針」について、「お客さまの声推進諮問会議」等に報告し、ご意見をいただいたうえで、2008年6月に公表しました。

Ⅴ. コンプライアンス（法令遵守）態勢

コンプライアンス教育・指導の充実

2008年度も各種集合研修・会議におけるコンプライアンス教育の充実に継続して取り組むとともに、コンプライアンス面での個別指導として、全国の支社等への巡回指導を実施しています。

以上