

**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**

2009年7月31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－

2009年2月～7月の主な進捗状況

- | | |
|--------------------------|------|
| 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 | ・・・4 |
| 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

<p>総代会の 活性化</p>	<p>立候補による総代の 改選</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2006年に導入した「総代立候補制」について、2007年1月就任の「立候補による総代」の任期が満了するため、2010年1月就任予定の立候補の届け出を7月3日から受け付け ■ 316名の社員（ご契約者）の方々が立候補され、選出数（22名）を超えたため、7月28日に抽選会を実施し、22名の総代候補者を選出
<p>「お客様の声」 に基づく 業務改善の推進</p>	<p>「お客様満足度調査」の 実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2008年度の「お客様満足度調査」を実施し、結果を6月に発行の「『お客様の声』白書2009」に掲載のうえ公表。総合満足度や給付金請求手続きに関する満足度が向上 ■ とくに、お客様への節目訪問等、標準的なお客様対応を制度化した「安心サービス活動」により担当者のお客様への訪問（面談）が進み、担当者に関する満足度が向上
	<p>「消費者モニター制度」の 運営の見直し</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ お客様の声を広く収集する取組みの一環として2008年に創設した「消費者モニター制度」を「消費者専門アドバイス制度」に改称し、ご意見をいただく対象を広げるなど運営を拡充（4月）
	<p>お申し出対応態勢の いっそうの高度化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「苦情対応態勢の高度化」に係るコンサルティングを実施し、調査結果に基づく取組みを推進。4月には「お客様の声」統括部管下の組織改正を行なうとともに、お客様からのお申し出対応を充実するための専任職「お客様サービス推進役」を新設
<p>経営計画に基づく 支払管理態勢整備の 継続推進</p>	<p>経営計画を通じた 基幹機能の強化 ・ 運営方針の作成・公表</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2008年度～2010年度の「中期経営計画」において、引受・保全・支払い等、生命保険事業の基幹機能のいっそうの強化に取組み ■ お客様の保護・利便に直接関わる部の取組みのうち、特にご理解いただきたい事項を「運営方針」として公表しており、2008年度の実施状況と2009年度の運営方針を公表（6月）
<p>特別対策本部の 設置・機能発揮</p>	<p>支払もれ等に関する 再発防止策の点検・ 検証と必要な見直し</p>	<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を定期的実施（3月、6月） ■ 計画提出後3回の点検等を行なうとともに、「お客様への情報提供の十分性等」をテーマとする業務監査の提言への対応などを確認

2. 内部監査態勢等の改善・強化

<p>内部監査部門の 抜本的な 改善・強化</p>	<p>検査部の検証手法の 多様化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2008年10月に新設した「支払監査室」の検査役が、保険金部・法人サービス部に対する改善フォロー検査を実施 ■ 検査役が長期間駐在し実査等を行ない、両部への定例検査において指摘した事項の改善状況等を検証(12月～3月)
<p>リスク管理態勢等の いっそうの強化</p>	<p>「リスクとコントロール 手法の可視化」を活用した 自己点検の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 支払管理部門において「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行っており、その実効性向上を図るため、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(12月～3月)

3. 保険金等の支払もれ等に係る再発防止策

<p>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</p>	<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>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2008年10月に新設した「手術給付金等に関する再確認工程」において、査定を誤りやすい特定の手術および女性医療特約が付加された案件を対象に点検を開始。6月末までに約24,000件を点検
<p>システム対応力の 強化</p>	<p>「給付金一次判断サポート システム」の機能拡充</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 手術名、傷病名の各データベースの整備等を行ない、給付金の支払可否を判断できる対象範囲を拡大(2月)
	<p>支払履歴 データベースの構築 (団体保険分野)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 増額等のお申込み時におけるご案内の充実を図ることなどを目的に、任意型団体保険の支払履歴データベースを構築するためのシステム開発に着手(6月～)
<p>わかりやすい 商品開発と 約款平明化の 推進</p>	<p>支払事由の簡素化を 図った 新商品の開発</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特約や給付金の数を大幅に絞り込むとともに、手術の有無や病気の種類を問わず、病院で交付される「領収証」の「診療報酬点数」によりお支払額が確認できる新たな医療保障を中核とする終身入院保険「明日のミカタ」「元気のミカタ」を発売(6月)
	<p>わかりやすい約款 (約款の平明化)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ わかりやすい約款(専門用語の平易な言葉への言い換え、備考の充実等)の作成を進めており、3月および6月発売の新商品についても平明化された約款を採用

<p>お客さまへの 説明態勢の 強化</p>	<p>団体保険等の 加入者への 情報提供の充実</p>	<p>■ 保険金等の請求手続きの流れ、お支払いできる場合・できない場合の事例等を記載した小冊子を新規作成し、団体保険等の加入者に年1回送付している「加入通知書」に同封(6月～)</p>
	<p>請求時の提出書類・ 請求印等の簡素化</p>	<p>■ 保険金等のお支払いを含む保全手続きのご請求時に、お客さまにいただく請求印および提出書類について、簡素化等を順次実施(7月～)</p>
<p>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</p>	<p>「安心サービス活動」を 通じた 請求のご案内</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> 既契約の 支払事由等の 一部最新化 に関する ご案内の開始 </p>	<p>■ 「安心サービス活動」で使用するアンケート等には、原則として保険金等支払事由の発生有無の確認・注意喚起メッセージを掲載</p> <p>■ 「安心サービス活動」の実施初年度となる2008年度には、面談・連絡等を約479万人のお客さまに実施(MYライフプランアドバイザー<営業職員>が担当するお客さまの92.4%)</p>
	<p>既契約の 支払事由等の 一部最新化 に関する ご案内の開始</p>	<p>■ 保険料の追加負担なしで現在のご契約内容の最新化を図ることを目的に、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、現時点で最新となる一部の支払事由・通算限度をお手続きなしで自動的に適用する取扱いを実施予定(10月予定)</p> <p>■ 実施する3つの最新化「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」について、「安心サービス活動」を通じてお客さまへのご案内を開始(4月～)</p>
	<p>「告知書」の改訂</p>	<p>■ 正しい告知をいただくための取組みとして、告知書について、お客さまにとってよりわかりやすいものとなるよう、文字サイズの拡大・色の変更、告知いただきたい疾患等の表示等の改訂を実施(4月)</p>
	<p>募集資料の審査に関する 外部専門家の活用</p>	<p>■ 商品の募集資料の適正表示を確保するため、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。3月および6月発売の新商品の募集資料について、景品表示法の観点からの意見を求める対応を実施(1月～4月)</p>
	<p>「消費者専門アドバイス 制度」の活用</p>	<p>■ 6月発売の新商品の約款冊子の記載方法、書面構成についてアンケートを実施</p>

【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	・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	・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 10年1月就任予定の立候補による総代の候補者を選出
取締役会等への 報告の充実	・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	・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）			
ディスクロースの 強化・拡充	・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	・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			・09年4月 組織改正、職制の新設を実施
	・06年6月 「お客さまの声白書」を発行（毎年6月）			・09年6月 2009年度版を発行
特別対策本部の 設置・機能発揮	・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を点検） （支払管理態勢改善状況を検証）	（これまでに3回の点検・検証等を実施（08年12月、09年3月、6月））

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）			
			・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	
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			
	・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	・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	
			・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 ・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 ・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 ・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 確認査定態勢を強化（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"> 査定者向けカリキュラムを刷新
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） ・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 ・09年6月～ 支払履歴データベースの開発を開始 	
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"> ・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月の新商品にもわかりやすい約款を採用

3. 保険金等の支払もれに係る再発防止策 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」を創設		
	・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				
			<ul style="list-style-type: none"> ・08年9月 請求書類の改訂等に取り組み ・08年9月 請求書類の管理を強化 ・08年9月 「資料検索システム」を導入 		<ul style="list-style-type: none"> ・09年7月～請求印・提出書類の簡素化等に取り組み
			・08年4月 非該当時の診断書取得費用相当額の負担を開始		
			・08年4月 「給付金請求時チェックシート」を作成		
	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）			
		・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					
		・07年4月 お客さまへの定期的通知を通じた情報提供を継続的に充実			
		<ul style="list-style-type: none"> ・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 			
		<ul style="list-style-type: none"> ・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 			