

2005年12月16日

各位

明治安田生命保険相互会社

業務改善計画実施状況について

明治安田生命保険相互会社（社長 松尾 憲治）は、11月18日付で金融庁に業務改善計画を提出し、各具体的実施事項を推進してまいりましたが、その実施状況について以下のとおりご報告いたします。

I. ガバナンスの改善・強化

経営全般に「社外の目」を一層取り入れ、意思決定プロセスにおいて顧客保護の視点を重視するとともに、ガバナンスを抜本的に改革し、透明性の高い経営体制を構築いたします。

1. 委員会設置会社への移行（2006年7月総代会決議を条件に移行予定）

- ・ 委員会設置会社への組織変更に向けて円滑な移行を図るため、企画部において、すでに委員会設置会社として機能している先行会社に対してのヒアリング等の基礎調査を開始しております。
- ・ さらに、企画部内に組織変更の業務を担当する専門組織として「経営管理推進準備室」およびその下に「委員会設置会社準備グループ」を設置いたします。この組織において、移行に伴う課題項目の整理、その解決に向けた社内推進態勢の確立・統括を迅速に行なうとともに、委員会設置会社としての各委員会等の運営ルール等についても検討・立案等を迅速に実施してまいります（2006年1月1日付）。

2. 総代選出プロセスにおける透明性の強化と総代会における議論の活性化

(1) 総代立候補制・抽選制の導入

- ・ 相互会社における最高意思決定機関である総代会について、2007年1月選出からの導入を目処に、総代立候補制・抽選制導入の検討を開始いたしました。
- ・ 具体的には、総代立候補制・抽選制導入についての検討主体を明確化するため、12月5日付で企画部相互会社総務室の職務権限に「総代立候補制・抽選制」導入に関する事項を追加いたしました。
- ・ また、同室が主管する「総代立候補制・抽選制導入検討プロジェクトチーム」を、12月5日付で社長を本部長とする特別対策本部の下に組成して、具体的な検討を開始いたしました。

(2) 総代報告会の新設

- ・ 総代への経営情報提供機会および総代からの会社に対する提言機会を拡充することにより、総代会のもつ経営チェック機能を強化するため、定時総代会とは別に総代報告会を12月9日に開催いたしました。
- ・ 12月9日の総代報告会では、総代ならび2006年1月就任予定の総代に対し、業務改善計画の概要、上半期報告、コンプライアンス委員会などの社外委員を含む委員会の審議状況等の情報提供を実施いたしました。
- ・ なお、総代からは地域ごとの意見交換機会の提供、信頼回復のための具体的方策、委員会設置会社への移行の理由、女性の登用等経営に対する貴重なご意見・ご質問をいただき、今後の業務運営に活かしてまいります。
- ・ 2006年度以降も毎年1回、継続的に実施する予定です。

3. ディスクローズの強化・拡充

- ・ 積極的な情報開示を進めることを目的として、12月12日付で、広報部担当役員を委員長とし関連部長で構成する「情報開示推進委員会」を設置し、第1回委員会を12月14日に開催いたしました。
- ・ 同委員会では、契約者保護に直接関わる本社各部の運営方針・評価、ならびに「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」を含めた情報開示の内容・手段・頻度等についての基本方針に関する協議を行なうとともに、開示結果に関する社外の評価を踏まえて、情報開示のさらなる改善にむけた検討を行ないます。
- ・ なお、「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」の開示内容等につき12月14日の第1回委員会において検討したうえで、12月15日に開示いたしました（詳細は後述）。

Ⅱ. 「お客さまを大切にする会社」の実現に向けた取組み

1. 保険金等の支払管理態勢の抜本的見直し

(1) お支払いに関するお客さまへの説明の充実

- ・ 保険金・給付金のお支払いについてご理解をいただくためのご説明冊子「保険金・給付金のご請求について」を作成し、11月25日から全支社において、営業職員による、お客さまへの配付を開始いたしました（現在100万部作成）。
- ・ ホームページに冊子内容を掲載するとともに、新聞広告・お客さまへのご説明チラシ・既契約者向けご挨拶状等でも当冊子をご案内し、活用を促進しております。
- ・ 今後とも、お客さまからのご要望・ご意見にお応えして随時内容を充実させてまいります。
- ・ また、既存の本社店頭・一般電話相談窓口（コミュニケーションセンター）を「お客さまご相談センター」として改編し、その中に、お支払いに関するご照会やご不満に専門スタッフがお応えする窓口として「支払相談室」を開設いたしました（2005年12月1日付）。

(2) 保険金等不払いに関する不服申立制度の導入

- ・ 保険金等不払いに関するお客さまの不服のお申し出について、お客さまの視点に立った対応態勢を強化する観点から、外部専門家によるお客さま相談制度「保険金等請求ホットライン（仮称）」を設置いたします（2006年3月開設予定）。
- ・ 「お客さまの声」統括部に12月1日付で設立準備担当者を配置し、不服申立対象、相談窓口の設置場所、社外弁護士への委託内容等について原案を策定し、準備作業を開始しております。
- ・ 当制度の透明性を確保するために、不服申立制度の利用状況、事例等を定期的に公表いたします。

(3) お支払いに該当しないと判断したご契約件数等の継続的開示による透明性確保

- ・ 上半期における「お支払いに該当しないと判断したご契約件数・具体的事例」の開示内容等につき12月14日の第1回情報開示推進委員会において検討したうえで、12月15日に開示いたしました。今後は、四半期毎（2月・5月・8月・11月の各月末を予定）に公表するとともに、ディスクロージャー資料「明治安田生命の現況」に掲載いたします。

(4) 保険金・給付金のお支払い状況について

- ・ 2005年10月にご報告させていただきました、お支払いすべきであったと判断した対象契約につきましては、お受取人宛に、個別にご連絡申しあげ、お支払いの手続きを進めており、12月12日現在、1,053件中、800件のお支払いが完了しております。
- ・ なお、お支払い未了となっているご契約は、ご連絡先が不明の場合や、振込口座の確認中であるもの、ご契約の復旧等をご検討中等の事情によるもので、個別のご契約のお取扱いに関してご相談が必要な場合を除き、12月末までにお支払いを完了するよう引き続き努力してまいります。

2. 苦情対応・処理態勢の抜本的な見直し

－苦情情報の継続的開示による透明性確保

- ・ 上半期における「苦情件数・具体的事例」につき、開示内容・方法等を12月14日の第1回情報開示推進委員会において検討したうえで、12月15日に開示いたしました。今後は、四半期毎(2月・5月・8月・11月の各月末を予定)に公表するとともに、ディスクロージャー資料「明治安田生命の現況」に掲載いたします。

3. 顧客保護、顧客利便性向上に関わる規程等の総点検および顧客対応関連部の運営方針の作成と実施状況の公表

(1) お客さま向けマニュアル等の総点検および是正

- ・ お客さま向けマニュアル等の適切な管理を行なうため、顧客保護、利便性の観点からマニュアル等の総点検を実施し、是正いたしました(9月実施)。この点検結果を踏まえ、お客さま向けマニュアル等の策定・検証ルールを規程として制定いたしました(12月1日付)。
- ・ 今後、お客さま向けマニュアル等を作成する際には、12月1日付で新設した「お客さまの声」統括部が、この規程に基づきマニュアルの審査を実施いたします。
- ・ 同審査を実施するため、「お客さまの声」統括部内に12月1日付で「お客さまサービス管理グループ」を新設いたしました。同グループはお客さま向け文書全般の適切性の検証も実施いたします。

(2) 運営方針の作成および実施状況の評価・公表

- ・ 契約者保護・利便性に直接的に関わる本社各部を含めたすべての部署について、それぞれの組織の果たすべき役割を再度明確化したうえで、それに基づいた運営方針を定めて運営いたします(2006年度から実施)。2006年1月1日付で企画部に「内部管理推進グループ」を新設し、その詳細を検討してまいります。

4. 募集管理態勢の抜本的な見直し・改善

－十分な説明責任を果たすための諸施策

- ・ 正しい告知をいただくため、告知内容を複写化し被保険者さま控えを残すとともに、告知時の留意事項や告知項目の説明・記入例等を記載した告知サポート資料を、2005年12月26日より活用することといたします。

Ⅲ. 株式会社明治安田生命保険代理社（以下代理社）に対する抜本的な管理・監督の強化

- ・ 12月15日経営会議において、2006年3月末日の代理社解散について決定し、同日の臨時取締役会で決議いたしました。
- ・ あわせて、代理社の臨時取締役会において、2006年3月末日の解散につき決議いたしました（2006年3月に代理社において臨時株主総会を開催し解散に関する特別決議を実施予定）。
- ・ なお、代理社のエージェントを通じてご加入いただいているご契約につきましては、代理社解散に伴い、ご契約内容が変更されることは一切ございません。
- ・ また、代理社のエージェントは、現在も業務停止命令を遵守する観点から、お客さまへのご連絡等は差し控えさせていただいておりますが、今後、明治安田生命の保険募集人として引き続きお客さまへのサービス活動が行なえる態勢を整えるべく、募集管理態勢の強化も含め、鋭意検討を進めております。

以 上