

2006年2月17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（2006年2月）について

明治安田生命保険相互会社（社長 松尾 憲治）は、金融庁に提出した業務改善計画に基づき、ガバナンスの改善・強化および「お客さまを大切にできる会社」の実現に向けた取組みを推進しております。

また、2006年1月に「明治安田再生プログラム」を策定し、お客さま・社会からの信頼回復に向け、全力で取り組んでおります。

今回は、前回（2006年1月）の業務改善計画実施状況の公表以降の主な進捗について、以下のとおりご報告いたします。

あわせて、これまでの実施・決定事項をまとめた別冊資料「これまでの業務改善への取組み」を添付しておりますので、ご参照ください。

今後とも業務改善計画および「明治安田再生プログラム」に基づき、実効性の高い取組みを継続してまいります。

記

I. ガバナンスの抜本的な改革

1. 総代立候補制の概要（2006年7月総代会での承認を条件に導入）

総代選出方法に導入する総代立候補制（社員投票制度における自薦による総代候補者の受付）の概要を以下のとおり決定いたしました。

- ・ 2007年1月就任総代の選出から実施します。
- ・ 立候補枠が全体の1割となるように、総代の定数を200人から222人に増員し、その22人について立候補者から社員投票により選出することとします。
- ・ 立候補の資格要件は、立候補の受付期間の末日において継続して2年以上社員資格を有することとします。
- ・ 立候補枠22人については、6つの地域ブロックに分け、社員数に準拠した定員枠を設けます。
- ・ 立候補者が定員を上回る場合には、抽選を実施します。
- ・ 任期は4年としますが、2007年1月就任総代のみ現任の総代の改選期にあわせるため3年とします。

今後、定款・諸規程の具体的変更内容を検討するとともに、総代候補者選考委員のご意見等もふまえ、立候補受付や抽選方法等の実務の検討も進めてまいります。

また、総代会における決議後は、当制度の周知に向けて、様々な媒体を通じてお知らせしてまいります。

2. 委員会設置会社への移行に向けた準備の進捗

(1) 委員会設置会社の概要案を継続検討

「ガバナンスの抜本的な改革」の重要事項のひとつである「委員会設置会社への移行」について、2006年1月設置の「経営管理推進準備室」およびその下の「委員会設置会社準備グループ」において、委員会設置会社移行に伴う定款、取締役会規則、委員会規則、執行役規則等の事務局案を作成しております。

また、①主要規程の制定の方向性・決裁レベル、②委員会等各機関の機能・運営体制の方向性についての概要案を検討しており、2006年7月に開催される定時総代会において正式に決議いただく予定です。

(2) 「経営改善協議会」の開催

委員会設置会社移行後の取締役会・各委員会の運営について、社外役員と代表取締役が協議する場として「経営改善協議会」を2006年1月に設置いたしました。

第一回会議（2006年1月開催）においては、取締役会の運営のあり方等につき活発なご意見をいただき、第二回会議（2006年2月開催）においては、委員会設置会社移行をふまえた取締役会の運営のあり方、委員会等の機能・運営体制等、ガバナンス改善に関する事項について協議・提言をいただきました。今後、社外取締役候補予定者にも決定しだいでご参加いただき、毎月開催してまいります。

II. 保険金等の支払管理態勢の抜本的見直し

1. 保険金等支払に関する不服申立制度の導入

保険金等のお支払いに関する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、社外弁護士がお支払いに関するご相談に応じる「保険金等支払に関する不服申立制度」を2006年3月下旬に開設することといたしました。

なお、同制度については、以下の事項を決定いたしました。

- ・社外弁護士4名と業務委託契約を締結し、毎週1日（平日）、ご相談日を設けます。
- ・ご相談の結果に応じて、社外弁護士から支払査定部署に対し再査定を要請します。
- ・再査定にあたっては、「保険金等支払審査会（他の社外弁護士を含んで構成）」に審査を依頼します。
- ・当社本社内に相談コーナーを設置するとともに、大阪・名古屋の当社店頭を設置した遠隔映像装置（パソコン画面）を通じてご相談いただきます。この遠隔映像装置については、今後、制度の利用状況に応じ、他の地域への拡大を検討してまいります。

この制度の開設にあたっては、改めて公表するとともに、お支払いに関するご説明冊子（「保険金・給付金のご請求について」）への掲載、支払相談窓口にお申し出いただいたお客さまへの個別ご案内などの方法により周知いたします。

なお、本制度の概要については別紙をご参照ください。

2. 不適切な不払い保険金等について、954件（約91%）のお支払を完了

不適切な不払いと判断した1,053件については、順次お支払いをすすめてまいりましたが、2月10日現在で954件のお支払いが完了いたしました。残りの99件についてはご契約に関するお手続きのご相談中またはお受取人のご住所を調査中ですが、早期に完了できるよう、今後ともお手続きをすすめてまいります。

Ⅲ. 苦情対応・処理態勢の抜本的見直し・強化

1. お客様の声を反映した経営改善

苦情をはじめとしたお客様の声から業務上の課題を発掘して経営改善につなげる取組みを継続的に行なっており、これまでに以下の改善をいたしました。

●お客様の解約意思の確認手続きおよび事務処理方法を見直し、お手続きを迅速化いたしました。
●保険金・給付金のお支払いについてご相談いただく専門相談窓口（支払相談室）を設置いたしました。
●保険金等のお支払いができない場合にご契約者等あてに通知する文書をわかりやすく改訂いたしました。
●お客様から給付金ご請求のお申し出をいただいた際、以下の情報を提供のご案内書作成システムを開発しております（2006年4月下旬より稼働予定）。 ・適切なご請求案内ができるように、お客様よりお知らせいただける範囲で保険事故に関する情報を確認し、必要な提出書類に関する情報をご提供いたします。 ・ご請求に際し、約款に基づくお支払いに関する情報（入院通算限度超過等の約款所定の支払事由に該当しないなど）を事前にご提供いたします。
●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、2005年11月からお客様への配付を開始いたしました。また、ホームページに冊子内容を掲載するとともに、広告・お客様へのご説明チラシ・ご契約者向けご挨拶状等でも当冊子をご案内しております。

2. お客様満足度調査の実施

お客様の声を反映した業務改善を図るための取組みとして、2006年3月から、新規ご加入時や保全手続き時等の様々なタイミングでお客様の満足度調査を行なうことといたしました。

2005年度については、「保険金・給付金のお支払い手続き時の満足度調査」を実施することとし、以下のとおり実施要領を決定いたしました。

調査目的	保険金・給付金のご請求手続きにおける一連の事務対応に対する満足度
調査対象	保険金・給付金をお支払いしたお客様を対象とするサンプリング調査 (保険金・給付金の受取人それぞれ約10,000人にアンケート用紙を送付)
調査方法	郵送方式(アンケート用紙の発送および回収)
調査スケジュール	3月上旬からアンケート用紙の発送を開始し、3月から4月にかけて回収

なお、この実施要領については、2006年2月6日開催の第7回「お客様の声推進諮問会議」に諮り、決定いたしました。

3. 苦情情報の開示

2005年12月15日付で、2005年度上半期の苦情情報を開示いたしました。今後は、四半期ごとに開示いたします。

また、お客様の声（ご意見・苦情等）およびそれを反映した業務改善策を「お客様の声白書」（仮称）として公表いたします。

Ⅳ. 「明治安田再生プログラム」に基づく取組み

すでにご報告のとおり、「中期経営計画」と新風土創造「MOTプロジェクト」からなる「明治安田再生プログラム」を策定し、経営資源（要員・予算等）の内部管理部門への重点配分や営業業績評価において品質・信頼向上に関する評価のウェイトを高めるなど、抜本的な経営改善に取り組んでおります。「明治安田再生プログラム」の概要については、別冊資料「これまでの業務改善への取組み」をご参照ください。

以上

