

2006年3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3月）について

明治安田生命保険相互会社(社長 松尾 憲治)は、本日（2006年3月17日）、金融庁に業務改善計画の実施状況を提出いたしましたので、主な内容につきまして以下のとおりご報告いたします。

なお、既に公表している内容につきましては、「明治安田再生プログラム」に基づき、その実効性を高める取組みを継続しております。

1. お客さまへの募集時ご説明の充実

- ・「保険会社向けの総合的な監督指針」の一部改正等を踏まえ、新契約募集時の重要事項説明をより確実にするため、契約概要書面として「パンフレット」・「保険設計書」、注意喚起情報書面として「重要事項説明書」を改訂し、2006年4月からお客さまのご説明に使用いたします。
- ・さらに、新規ご契約時のお客さまへのご説明漏れ・書類のお渡し漏れを防止するために、新契約申込時の必要書類（保険設計書・重要事項説明書・告知書控え等）と、ご契約成立後に会社から送付される保険証券等の書類とを一元的に管理できるよう、書類ファイル（重要事項説明ファイル<パッケージ型>）を作成し、2006年4月からお客さまにご説明のうえお渡しいたします。

2. 2006年3月から「お客さま満足度調査」を開始

- ・お客さまの声を反映した業務改善を図るため、新規ご契約時や保全手続き時等の様々なタイミングで「お客さま満足度調査」を行ないます。
- ・このたび、「保険金・給付金のご請求手続きに関する満足度調査」（ご説明のわかりやすさ、マナー、お手続きに要した日数等をお聞きします）を実施するため、2006年3月10日から約2万通の調査票の送付を開始いたしました（2006年4月中旬までに回収予定）。

3. ご説明冊子「保険金・給付金のご請求について」を充実

- ・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」（2005年11月から配付）について、お客さまのご意見等を踏まえ、事例の見直し（ご病気の例をより身近な病名に変更）などの改訂を行ないました（2006年4月から改訂版の配付開始）。

4. 「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」の公表・周知

- ・「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」については、すでに公表のとおり、2006年3月28日から社外弁護士によるお支払いに関するご相談を開始いたします。
- ・本制度については、支払相談窓口にお申し出いただいたお客さまに個別にご案内するとともに、当社ホームページにも本制度のご案内を掲載するなど、様々な機会を通じ周知してまいります。

以上