

## 業務改善計画実施状況（2006年5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5月18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。

今回は、2005年11月に業務改善計画を提出してから6ヵ月が経過することから、これまでの実施・決定事項を取りまとめ以下のとおりご報告いたします。

なお、これまでの業務改善計画への取組みの詳細につきましては、別冊資料「これまでの業務改善への取組みのご報告」に記載しておりますので、ご参照ください。

### **これまでの業務改善への取組み**

当社は、2005年10月28日付の業務改善命令に基づき、同年11月18日付で業務改善計画を提出いたしました。同計画の提出以降、行政処分およびお客さまのご批判、ご叱責を真摯に受け止め、再発防止に全力で取り組むとともに、経営陣を大幅に刷新し、経営管理体制の抜本的な再構築に向けて、会社の経営計画、組織・規程について原点に立ち返って見直し、全役職員の姿勢・行動の変革により、生命保険会社としてのあるべき姿を実現すべく取り組んでまいりました。

主な取組みとしては、2005年12月に発足した新経営陣による経営管理体制のもと、「お客さまを大切にする会社」の実現に向け、ガバナンス態勢として委員会設置会社への移行・総代立候補制の導入、情報開示の推進として三利源の開示の決定、支払管理態勢として保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度の新設等、各態勢の構築およびその実行に努めてまいりました。

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。

# 1. 業務改善計画・明治安田再生プログラムの位置付け

## 「お客さまを大切にできる会社」の実現

明治安田再生  
プログラム

◆お客さまに安心をお届けする会社

◆お客さまの声を大切にできる会社

◆社会に関わった会社

ガバナンスの  
改善・強化

業務改善計画

お客さまの保護・利便に向けた取り組み

### 1【ガバナンス態勢】

- 新経営陣による経営管理体制の整備
- 総代「立候補制」の導入
- 委員会設置会社への移行
- 内部統制委員会の設置
- 内部監査機能の強化
- 情報開示の推進

### 2【支払管理態勢】

- 支払実務の見直し
- 保険金等支払審査会の設置
- ご相談窓口の開設
- 不服申立制度の新設

### 3【苦情対応態勢】

- 「お客さまの声」統括部の新設
- 業務改善への活用推進
- 「お客さまの声白書」の公表

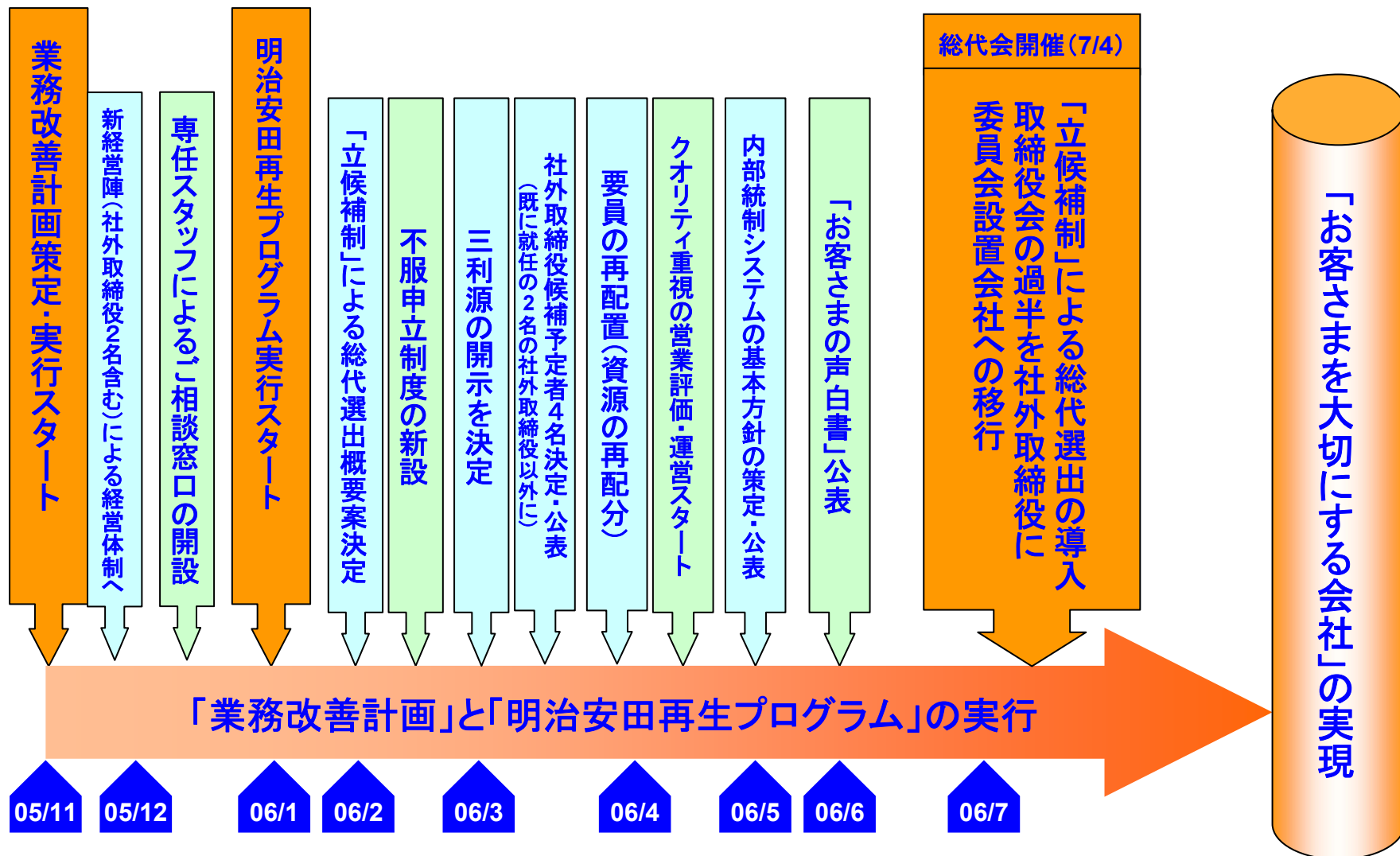
### 4【コンプライアンス態勢】

- コンプライアンス統括部の体制強化
- コンプライアンスプログラムによる個別指導徹底
- 内部通報制度の充実(内部通報窓口の設置)

### 5【募集管理態勢】

- クオリティ重視の評価制度への変更
- クオリティ重視の教育・指導の徹底
- お客さまへの説明(内容・事項)の充実

## 2. これまでの主な業務改善の歩み



# 3. これまでの業務改善の歩み

