

2008年8月1日

各 位

明治安田生命保険相互会社

業務改善計画の提出について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、2008年7月3日付の業務改善命令に基づき、本日、金融庁に業務改善計画を提出いたしました。

本件に関しまして、ご契約者および関係者の皆さまにご迷惑、ご心配をおかけしましたことを、あらためてお詫び申し上げます。

当社は、これまでも経営管理態勢・内部監査態勢・支払管理態勢等の抜本的な見直し・改善に、全社をあげて取り組んでまいりましたが、今般の行政処分を厳粛に受け止め、経営陣の強いリーダーシップのもと本計画を全力で遂行し、さらなる改善・強化と業務改善プロセスの定着を図ってまいります。また、本計画による改善状況については、計画完了までの期間、6ヵ月ごとに公表いたします。

なお、本件に関する責任の所在を明確にするため、厳正な社内処分を実施いたしました。

（業務改善計画の要旨は次頁以降のとおりです）

業務改善計画の要旨

I. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善および強化

当社は、2005年11月に策定した業務改善計画に基づき、総代立候補制の導入等による総代会の活性化、委員会設置会社への移行、積極的な情報開示の推進など、ガバナンスの改善・強化に取り組んでまいりました。

また、保険金等の支払管理態勢についても、経営陣の強いリーダーシップのもと、支払査定業務の運営からお客さまへのご説明まで全般的な見直しを行なってまいりました。

これまでの取組みにより、ガバナンスは大きく向上したものと認識しておりますが、さらに、支払管理態勢の整備について、経営陣が関与する態勢を強化してまいります。

【実施事項】

・ 経営陣による支払管理態勢整備の継続推進

社長を本部長とする特別対策本部において、支払もれ等に関する個別の再発防止策について、実施状況の進捗管理を行なうとともに、その実効性を点検いたします。

あわせて、支払管理態勢の改善状況に関する検証と課題等の洗い出しを行ない、再発防止策の見直しを継続的に実施してまいります。

また、上記の内容については、経営陣が経営会議等で報告を受け、必要な指示を行ないます。

II. 内部監査態勢等の改善および強化

当社は、2005年11月に策定した業務改善計画に基づき、内部監査部門（検査部）の独立性の確保、要員の増強・専門性の向上など、内部監査態勢等の改善・強化に取り組んでまいりました。

また、支払管理部門内に支払査定担当ラインから独立した専門組織として「支払審査室」を新設し、検査部検査とは別に、日常の査定業務に対する検証・改善を実施しております。

これまでの取組みにより、内部監査態勢等は整備が進んでいると認識しておりますが、さらに、支払もれ等の再発防止策の実効性を検証していくための態勢を強化してまいります。

【主な実施事項】（その他の実施事項については別紙2をご参照ください）

1. 支払管理部門に対する検査を行なう専管組織の新設

検査部に「支払監査室」を新設し、支払査定業務の運営状況や支払もれ等の再発防止策の実効性等を専門的・継続的に検証いたします（2008年10月1日付）。

2. お客さまへの情報提供等の観点からの業務監査の実施

お客さまに保険金等をもれなくご請求いただくため、お客さまへの情報提供や請求受付時のお客さま対応に関する営業職員・事務職員等への教育・研修の十分性をテーマに、お客さまの視点から各組織の業務執行状況、組織横断的な業務の適切性を検証いたします（2008年度中）。

Ⅲ. 保険金等の支払もれ等に係る再発防止策等の必要な見直しおよび改善

当社は、2005年11月に策定した業務改善計画に基づき、支払管理態勢の抜本的見直しに取り組み、支払査定実務に対する重層的なチェック体制の構築、新「給付金ご請求のご案内」作成システムによるご案内の充実、支払案件の再確認を行なう本社専門組織の新設などの再発防止策を実施してまいりました。

今後も、これらの対策を確実に実施するとともに、その実効性を自ら検証し、必要な見直しおよび改善を図ってまいります。

【主な実施事項】（その他の実施事項については別紙2をご参照ください）

1. 商品開発と約款のいっそうの平明化・簡素化

商品ラインアップの簡素化の一環として、これまで「ファミリー関係特約」「がん特約（I型）」等の販売を停止するなどの対応を行なってまいりました。また、支払事由のわかりやすさの観点から、公的介護保険制度の要介護状態と支払事由を連動させた「新・介護保障定期保険特約」や、支払対象を入院中の公的医療保険制度対象の手術まで拡大した「新・手術特約」等を開発してまいりました。

今後も、「お客さまにわかりやすく、安心感のある商品の充実」をめざし、特約・給付金の数の削減や手術の種類を問わない等の支払事由の簡素化を図った新商品の開発に取り組んでまいります。また、新商品の発売ごとに対応している約款の平明化についても、継続的に推進いたします。

2. 募集資料等のさらなる充実

募集資料の適正表示を確保する観点から、新商品の募集資料を中心に、本社での審査の過程において、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、社外の弁護士に意見を求める対応を実施しております（2008年6月より順次実施中）。

また、募集資料や保険金等の請求書類等について、「消費者モニター制度」（2008年5月新設）を通じ、消費者の視点から具体的なご意見・アドバイスをいただき、お客さまにとってのわかりやすさ、利便性向上の観点から、順次、改訂・簡素化等を進めてまいります。

3. 「安心サービス活動制度」を通じた請求案内の実施

今年度から、お客さま満足度の徹底追求を基本とする「明治安田チャレンジプログラム」に基づき、営業職員チャネルの抜本的な改革に取り組んでおります。この改革の柱となる取組みとして、会社が営業職員に期待する標準的なお客さま対応を「安心サービス活動」として制度化し、年2回から4回のお客さまへの訪問・面談を実施しております。この活動を通じ、保険金等の支払事由が発生していないかについて、専用アンケートを作成のうえお客さまに確認いたします（2008年4月から実施）。

4. 支払管理部門における態勢整備・強化

(1) 確認査定における点検工程の複線化と手術給付金等に関する確認工程の新設

従来の支払査定担当組織に加え、すべての請求案件を対象に、支払もれがないか、請求案内すべき案件がないかについて確認（確認査定）を行なう専門組織（支払サポートグループ）を設置し、二重の査定ラインを構築しておりますが、以下の対応を実施することにより、その実効性を高めてまいります。

- ・専門組織による確認査定において、査定結果マッチング方式（点検工程の複線化）を採用し、互いの点検結果をつき合わせいたします。点検結果が一致しない場合には、異なる査定者があらためて点検いたします。
- ・支払もれの半数以上を占めていた手術給付金のうち、特に事務ミスが発生しやすい案件等を対象に、確認査定において点検工程を終えた案件につき、さらに再確認を行なう専門チームを新設いたします。

(2) 請求書類等の改訂・簡素化

2008年9月から順次展開を予定している次期営業フロントシステムにあわせ、保険金・給付金の請求書類をはじめ、各種保全手続きの請求書類について、お客さまがより記入しやすく、より見やすい内容に改訂いたします。

また、請求書類に加え、診断書等の請求手続きに必要な書類等についても、お客さまにとってのわかりやすさ、利便性向上の観点から、改訂・簡素化等を進めてまいります。

以上

これまでの取組み（１）

別紙1

当社は、2005年3月および11月の「業務改善計画」に基づき、経営管理(ガバナンス)態勢、内部監査態勢、保険金等の支払管理態勢等の抜本的な見直しに取り組んでまいりました。

経営管理(ガバナンス)態勢の改善および強化にむけた取組み

委員会設置会社への移行等	<ul style="list-style-type: none">◆ 取締役の過半数を社外から選任◆ 指名委員会、監査委員会、報酬委員会の各委員長はすべて社外取締役◆ 取締役会における議論が活発化◆ 監査委員会を毎月1回以上開催し、監査委員会監査を充実
総代会の活性化	<ul style="list-style-type: none">◆ 総代立候補制を導入。立候補による総代22人が2007年1月1日付で就任(現在は21人)◆ 総代への情報提供を充実。総代会における質問・審議がより活性化◆ 2005年度から総代報告会を毎年開催
取締役会等への報告の充実	<ul style="list-style-type: none">◆ 保険金等の支払非該当状況等のリスク情報を経営会議へ定期的に報告し状況等を確認するとともに、取締役会に報告することにより取締役会の経営モニタリング機能を強化◆ リスク管理委員会によるリスク管理状況、お客さまのお申し出(苦情)の状況、コンプライアンス関連情報、内部監査の情報等についても、定期的に報告
内部統制システムの整備・高度化	<ul style="list-style-type: none">◆ 体系的かつ組織横断的な視点から検討を行なうため「内部統制委員会」を設置◆ 内部管理自己点検の運営、「保険会社向けの総合的な監督指針」に基づく自己評価など、全社的な取組みを検討・推進
ディスクロースの強化・拡充	<ul style="list-style-type: none">◆ 積極的な情報開示を進めるため「情報開示推進委員会」を設置◆ 「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」「苦情情報」等を定期的に開示
「お客さまの声」に基づく業務改善の推進	<ul style="list-style-type: none">◆ 苦情をはじめとしたお客さまのお申し出を一元管理し、課題の発掘と業務改善に向けた提言機能を強化するため、『「お客さまの声」統括部』を設置◆ お客さま満足度調査の結果、従業員からの提案等に基づく業務改善に向けた取組みも実施◆ 「お客さまの声」白書の公表を、2006年以降、毎年実施

内部監査態勢の改善および強化にむけた取組み

内部監査部門の抜本的な改善・強化	<ul style="list-style-type: none">◆ 内部監査部門(検査部)を専任の執行役管下に配置し、被監査部門からの独立性を確保◆ 組織横断的な業務の適切性を検証する「業務監査グループ」を設置◆ 検査の「頻度・深度」を高めるため、要員を増強のうえ、検査担当者の専門性を向上
支払審査室の設置と機能強化	<ul style="list-style-type: none">◆ 保険金部、法人サービス部の内部管理機能を強化するため、「支払審査室」を設置◆ 支払査定ラインから独立した組織とし、サンプルチェックにより日常の査定業務を検証
リスク管理態勢等のいっそうの強化	<ul style="list-style-type: none">◆ 全部署において、基本的役割をふまえたリスク認識に基づく内部管理自己点検を毎月実施◆ 「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し、本社各部の対象業務(約2800業務)について、「リスク評価書」を作成。同評価書を活用した改善取組みを実施中◆ オペレーショナルリスク管理態勢を整備。同枠組みのなかで、事務・システムリスクの再発防止策の検討等を実施

これまでの取組み（２）

また、「診断書の内容等からお支払いできる可能性があるものについては可能な限りお支払いする」という視点にたち、保険金等の支払もれ・請求案内案件等の再発防止に向けた支払管理態勢のいっそうの強化を進めてまいりました。

保険金等の支払もれ・請求案内案件等の再発防止策

支払業務に関する規程等の整備		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「保険契約に関する業務における基本方針」を策定し、保険金部・法人サービス部の「基本的役割」・「分掌事項」の見直しを実施 ◆ 「支払業務に関する規程」を改正し、請求案内に関する基本的事項を定めるとともに、請求のご案内が不十分であった事例をもとに、事務ルールの見直しを実施
ご加入時の対応	お客さまへのご説明の充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 説明冊子「保険金・給付金のご請求について」を新しくご契約をいただくお客さまにも交付 ◆ お客さまにご説明する書類（契約概要・注意喚起情報・意向確認書等）をパッケージでお渡しできる「重要事項説明ファイル」を作成 ◆ 告知書面の複写化を行なうなど告知書を改訂 ◆ 団体保険のご契約者（団体）に対し、インターネットサービス「請求ガイダンス機能」および冊子「請求手続きガイド」を提供
	営業職員への対応	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 重要事項の説明、保全サービス等を中心としたカリキュラムにより教育を充実 ◆ 保有契約の状況、継続率などアフターサービスを重視した営業職員制度への変更を実施
	わかりやすい商品	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 支払事由等を簡素化、明確化した商品・特約を開発 ◆ わかりやすい約款への改訂（専門用語の平易な言葉への言い換え、備考の充実等）を実施
ご契約期間中の対応	お客さまへのご説明の充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「明治安田生命からのお知らせ」など各種定例通知に契約内容等を明示するとともに、保険金等のお支払い手続きに関する情報を掲載 ◆ 説明冊子「保険金・給付金のご請求について」や手術給付金の支払対象・支払対象外の事例を当社ホームページに掲載
	経営への報告と業務改善への反映	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 保険金・給付金の支払状況、苦情状況等の経営会議への報告を定期的実施 ◆ お客さまの声およびお客さまの声推進諮問会議でのご意見等を反映した業務改善を推進
	情報開示	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 四半期ごとに苦情件数等を開示するとともに、当社ホームページに掲載 ◆ お客さまの声とそれに基づく業務改善への取組みを「『お客さまの声』白書」として公表
お支払い時の対応	お客さまへのご説明の充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 支払サポートグループ（個人保険）・支払サポートチーム（団体保険）を設置し、ご請求いただいた保険金・給付金以外にもお支払いできる可能性について確認して迅速なご案内を行なう態勢を強化 ◆ 保険金・給付金のお支払いに関するご照会を専門に受け付ける窓口「支払相談室」を設置 ◆ 保険金・給付金のお支払いに関して外部の専門家（社外弁護士）がご相談を受け付ける窓口「不服申立制度」を設置
	システム対応の強化	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 新「給付金ご請求のご案内」作成システムを導入し、順次機能を拡充 ◆ 給付金一次判断サポートシステムを導入 ◆ 団体保険支払ワークフローシステムを導入
	支払もれの防止	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 請求書類の見直し、主治医向け診断書記入例等の改訂を実施 ◆ 診断書等のデータ入力ミスを防止するための改善策を実施（マニュアルの見直し、データ入力工程の複線化等） ◆ 支払管理部門の要員等を増強（経営資源の重点配分） ◆ 「生命保険支払専門士試験制度」の創設もふまえ、支払査定担当者への教育を充実 ◆ 解約のご請求をいただくことなく失効契約の返戻金を送金する取扱いを開始

さらなる業務の改善に向けて

別紙2

経営管理(ガバナンス)態勢の改善・強化

- ◆ 社長を本部長とする特別対策本部において、個別の再発防止策について、実施状況の進捗管理と実効性の点検を実施
- ◆ あわせて、支払管理態勢の改善状況に関する検証と、課題の洗い出しを行ない、再発防止策の見直しを継続的に実施
- ◆ 上記内容については、経営陣が経営会議等で報告を受け、必要な指示を実施

内部監査態勢等の改善・強化	「支払監査室」の新設	◆ 支払管理部門に対する検査の専管組織として、検査部に「支払監査室」を新設し、専門的・継続的な検証とスキル・ノウハウの蓄積により検証態勢を高度化
	支払管理部門におけるリスク管理態勢の強化	◆ 「リスクとコントロール手法の可視化」の活用によるセルフチェックを実施するとともに、支払もれ等のリスク発生状況のモニタリングと再発防止策の確認等を実施
	お客さまへの情報提供等の観点からの検証	◆ 保険金等の請求に関するお客さまへの情報提供の十分性、お客さま対応に関する教育・研修の十分性等をテーマとする業務監査を実施
お客さまにわかりやすい商品開発と募集資料等の充実	「代理請求特約」の取扱い開始	◆ 被保険者が受取人となる保険金・給付金等について、被保険者が請求できない特別な事情がある場合に、代理請求人が請求できる特約の取扱いを開始
	商品と約款のいっそうの平明化・簡素化	◆ 商品ラインアップの簡素化とわかりやすい商品開発の継続的な取り組み ◆ 新商品の発売ごとに実施している約款の平明化の推進
	募集資料の審査に関する外部専門家の活用	◆ 新商品の募集資料を中心に、社外の弁護士からの意見・アドバイスを反映
	「消費者モニター制度」の活用	◆ 募集資料等について、消費者の観点からの意見・アドバイスを反映
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	「安心サービス活動制度」を通じた請求案内	◆ お客さまへの節目訪問等、標準的なお客さま対応を「安心サービス活動」として制度化し、担当者のお客さまへの原則年2～4回の訪問(面談)を通じ、保険金等の支払事由が発生しているかどうかの確認を引き続き実施
	「社内教育検定制」の創設・導入	◆ お支払い手続き・請求手続きのご案内等を含む、ご加入時・ご契約期間中・お支払い時に必要な事項を体系化して整備した「社内検定基本テキスト」を全社統一の教育教材として作成・配付し、継続的に教育・研修を実施
	支払非該当時の診断書料相当額の負担	◆ 保険金・給付金等をご請求いただいたにもかかわらず、お支払いの対象とならなかったお客さまに、診断書取得費用相当額をお支払いする取扱いを開始
	お客さまあて通知のさらなる充実	◆ 個人保険にご加入のお客さまへの通知「明治安田生命からのお知らせ」、団体保険等の「加入通知書」について、保険金等の請求に関するご説明等を充実
	「給付金請求時チェックシート」の作成・活用	◆ もれなくご請求をいただくため、お客さまからの給付金請求受付時や、請求書類お届け時に、当社担当者が活用する「給付金請求時チェックシート」を新規作成
	「団体向け事務支援サービス」の機能拡充	◆ 団体保険等のご契約者(団体)向けのインターネット事務支援サービス「請求ガイドダンス機能」を拡充し、請求案内を充実
	「資料検索システム」の導入	◆ 過去の販売商品を含む約款・パンフレット等を検索・閲覧できるシステムを導入し、お客さまからのお申し出に迅速かつ正確に対応
支払管理部門における態勢整備・強化	事務リスク縮減に向けた業務プロセスの改善	◆ 個人保険において、支払もれ等の点検工程を複線化 ◆ 支払もれの主な要因である「手術給付金の手術号数の誤適用」等、査定者が見落としやすい案件等の確認を行なう専門の再確認工程を新設
	「給付金一次判断サポートシステム」の機能拡充	◆ 手術名・傷病名の各データベースを整備し、客観的な条件により給付金の支払可否を判断できる対象範囲を順次拡大
	保全手続の請求書類の改訂と管理の強化	◆ 請求書類のカラー化、レイアウト変更等、請求手続きに必要な書類等について、引き続き改訂・簡素化等を実施 ◆ 請求書類を作成したが手続きが未了である案件の管理のシステム化
	支払査定担当者に対する教育のさらなる充実	◆ 保険金部「支払審査室」による支払査定担当者の教育の推進 ◆ 支払査定担当者の専門性の向上のため、社外の専門医による研修制度を創設