

**2008年7月3日付の業務改善命令に基づく
業務改善計画の実施状況に関するご報告**

2009年1月30日
明治安田生命保険相互会社

はじめに

当社は、2008年7月3日付の業務改善命令に基づき金融庁に業務改善計画を提出し、経営陣の主体的かつ統一的な関与のもと、再発防止策を確実に実行しております。

その実施状況については、社長を本部長とする特別対策本部において進捗管理を行なうとともに、「PDCAサイクル」の視点から再発防止策の実効性等について点検し、課題等を把握のうえ改善を行なうなど、業務改善プロセスの定着にも努めております。

今後とも、経営陣の強力なリーダーシップのもと、スピードをもって計画に基づく取組みを実践し、よりいっそうの業務改善を推進してまいります。

— 目次 —

◇ これまでの主な取組み

- | | |
|------------------------|-----|
| 1. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化 | … 4 |
| 2. 内部監査態勢等の改善・強化 | … 5 |
| 3. 保険金等の支払もれに係る再発防止策 | … 6 |

◇ 2008年度以降に実施した再発防止策の取組状況

- | | |
|------------------------|------|
| 1. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化 | … 9 |
| 2. 内部監査態勢等の改善・強化 | … 9 |
| 3. 保険金等の支払もれに係る再発防止策 | … 10 |

これまでの主な取組み

1. 経営管理(ガバナンス)態勢の改善・強化

| | ~2006年度 | 2007年度 | 2008年度 |
|---------------------|---|--------|---|
| 委員会設置会社への移行等 | ・06年7月 委員会設置会社に移行 | | |
| | ・06年7月 取締役の過半数を社外から選任 | | |
| | ・06年7月 監査委員会監査を充実 | | |
| 総代会の活性化 | ・05年12月 定時総代会とは別に「総代報告会」を開催（毎年12月） | | |
| | ・06年7月 「総代立候補制」を導入（07年1月に就任） | | |
| 取締役会等への報告の充実 | ・05年度 保険金等の支払非該当件数等のモニタリングすべきリスク情報の定期的な報告を開始 | | |
| | ・06年4月 報告すべきリスク情報の種類・報告頻度を整理して取締役会規則の付議事項として規定 | | |
| 内部統制システムの整備・高度化 | ・06年4月 内部統制委員会を設置（内部統制システムに関する事項を組織横断的な視点から検討） | | |
| ディスクロージャの強化・拡充 | ・05年12月 情報開示推進委員会を設置 | | |
| | ・05年12月 「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」「苦情情報」等の定期的な開示を開始 | | |
| | ・06年3月 三利源の開示を決定（06年5月から開示） | | |
| 「お客さまの声」に基づく業務改善の推進 | ・05年4月 「お客さまの声推進諮問会議」を設置 | | |
| | ・05年12月 「お客さまの声」統括部を設置 | | |
| | ・06年6月 「お客さまの声白書」を発行（毎年6月） | | |
| 特別対策本部の設置・機能発揮 | ・05年10月 特別対策本部を設置（支払案件の点検と業務改善を推進） | | ・08年9月 特別対策本部の機能を強化（再発防止策の実効性等を点検）（支払管理態勢改善状況を検証） |

2. 内部監査態勢等の改善・強化

| | ～2006年度 | 2007年度 | 2008年度 |
|--------------------------|--|--|---|
| 内部監査部門の 抜本的な 改善・強化 | ・05年12月 内部監査部門の独立性を確保 | | |
| | ・06年4月 「業務監査グループ」を設置（お客さまの視点から組織横断的な業務の適切性を検証） | | |
| | | | ・08年8～10月 「お客さまへの情報提供の十分性等」をテーマとする業務監査を実施 |
| | | | ・08年10月 「支払監査室」を設置 |
| 支払査定に関する 事後検証の強化 | ・05年4月 「保険金等支払審査会」を設置 | | |
| | ・05年10月 保険金部・法人サービス部に「支払審査室」を設置 | | |
| リスク管理態勢等 のいっそうの強化 | ・06年7月 「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 ・08年4月 可視化を活用した自己点検を開始 | | |
| | | ・07年4月 オペレーショナルリスク管理態勢を整備・強化 （支払もれ等の事務リスク発生状況をモニタリング） | |

3. 保険金等の支払もれに係る再発防止策（1）

| | ～2006年度 | 2007年度 | 2008年度 |
|---------------------------|---|---|--|
| 保険金等の支払業務に関する規程等の整備 | | <ul style="list-style-type: none"> ・07年4月 「保険契約に関する業務における基本方針」を策定（「支払業務に関する規程」を改正） （保険金部・法人サービス部等の基本的役割・分掌事項を見直し） （保険金部・法人サービス部等における事務手順書等を整備） | |
| 支払管理部門の組織・要員等の増強 | <ul style="list-style-type: none"> ・05年11月 支払査定担当組織を継続的に見直し | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・07年1月 「支払サポートグループ」等を設置 | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・05年11月 支払管理部門の要員を継続的に増強 | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・06年4月 支払査定担当者に対する教育を継続的に充実 | | <ul style="list-style-type: none"> ・08年12月 社外専門医による研修を開始 |
| 支払もれの防止と適切な請求のご案内に向けた態勢整備 | <ul style="list-style-type: none"> ・06年3月 診断書の改訂等を実施 | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・06年10月 診断書等のデータ入力ミスの防止に取組み | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・07年1月 「支払サポートグループ」等による確認査定（二重チェック）を開始 | | <ul style="list-style-type: none"> ・08年10月 確認査定態勢を強化（点検工程を複線化） （再確認工程を新設） |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・08年4月 解約返戻金の自動送金の取扱いを開始 | | |
| システム対応力の強化 | <ul style="list-style-type: none"> ・05年10月 「給付金一次判断サポートシステム」を導入（継続的に機能を拡充） | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・09年3月 機能拡充予定 | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・06年6月 新「給付金ご請求のご案内」作成システムを開発 | <ul style="list-style-type: none"> ・06年6月 「団体保険支払ワークフローシステム」を導入 | |
| わかりやすい商品開発と約款平明化の推進 | <ul style="list-style-type: none"> ・06年8月 支払事由のわかりやすさ等の観点からの商品開発に継続的に取組み | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・07年6月 わかりやすい約款に改訂 | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・08年4月 「代理請求特約」の取扱いを開始 | | |

3. 保険金等の支払もれに係る再発防止策（2）

| | ～2006年度 | 2007年度 | 2008年度 |
|---------------------------------|--|------------------------------------|--------------------------------|
| お客さまへの説明態勢の強化 | ・04年1月 団体向けインターネット事務支援サービスを展開 | | ・08年4月 「請求ガイダンス機能」を拡充（対応商品を拡大） |
| | ・05年12月 「支払相談室」を設置（保険金等のお支払いに関するご相談を専門スタッフが受付） | | |
| | ・06年3月 「保険金等のお支払いに関する不服申立制度」を創設 | | |
| | ・06年4月 営業職員向け教育カリキュラムを見直し | | |
| | | | ・08年4月 「社内教育検定制度」を創設 |
| | ・06年4月 支社・営業所等の事務職員を対象とした教育を継続的に充実 | | |
| | | | ・08年9月 請求書類の改訂等に取り組み |
| | | | ・08年9月 請求書類の管理を強化 |
| | | | ・08年9月 「資料検索システム」を導入 |
| | | | ・08年4月 非該当時の診断書料相当額負担を開始 |
| | | ・08年4月 「給付金請求時チェックシート」を作成 | |
| 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 | ・05年11月 お支払いに関する説明冊子を作成（継続的に内容を充実） | | |
| | | ・07年5月 新契約締結時の交付を開始 | |
| | ・05年11月 ホームページによる情報提供を継続的に充実 | | |
| | ・06年4月 「ご契約のしおり」に支払事由に関する事例を掲載 | | |
| | | ・07年4月 お客さまへの定期的な通知を通じた情報提供を継続的に充実 | |
| | | | ・08年4月 安心サービス活動による請求案内を開始 |
| | | | ・08年5月 「消費者モニター制度」を創設 |
| | | ・08年6月 募集資料審査に外部専門家を活用 | |

2008年4月以降に実施した 再発防止策の取組状況

1. 経営管理(ガバナンス)態勢の改善・強化

| 2008年4月以降に実施した再発防止策 | | 取組状況 |
|--|--|--|
| <p>特別対策本部による 支払管理態勢整備の 継続推進</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 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再発防止策について、実効性の観点から点検を実施 ■ 支払管理態勢の改善状況を検証し、再発防止策の見直しを継続的に実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 再発防止策について、PDCAサイクルの視点から実施内容の十分性や課題等の把握に重点を置いた点検を実施 ・ 支払非該当件数や苦情等のリスク情報を一元的に把握して検証 |

2. 内部監査態勢等の改善・強化

| 2008年4月以降に実施した再発防止策 | | 取組状況 |
|---|---|---|
| <p>支払管理部門における リスク管理態勢の いっそうの強化</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 「リスクとコントロール手法の可視化」を活用した自己点検を実施 ■ 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 | <ul style="list-style-type: none"> ・ リスクコントロールの実効性に対する自己評価に基づき改善に取組み(08年10月～) ・ リスク管理委員会等を定期的に開催し、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 |
| <p>検査部による検証態勢の いっそうの強化</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 ■ これまでの再発防止策の実効性の検証に加え、新たな再発防止策の定着化を検証 ■ 支払管理部門への検査役の長期駐在等による実査と改善状況のフォロー等を実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 「支払監査室」を新設し、室長1名・検査役5名の計6名を配置(08年10月) ・ 支払管理部門への定例検査で再発防止策の実効性等を検証(08年9～10月) ・ 「支払監査室」の検査役が支払管理部門の改善フォロー検査等を実施(08年12月～) |
| <p>お客さまへの情報提供等の 観点からの検証</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 保険金等の請求に関する情報提供の十分性とお客さま対応に関する教育・研修の十分性をテーマに業務監査を実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 「お客さまに保険金等をもれなくご請求いただくための対応態勢」に係る業務監査を行ない、検証・提言を実施(08年8～10月) |

3. 保険金等の支払もれ等に係る再発防止策

| 2008年4月以降に実施した再発防止策 | 取組状況 | |
|-----------------------------|---|--|
| <p>「代理請求特約」の取扱い開始</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 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(08年4月) | <ul style="list-style-type: none"> ・「安心サービス活動」等を通じたお客さまへのご案内等により、対象契約約800万件に対し08年12月現在の付加契約数は約194万件 |
| <p>わかりやすい商品開発と約款</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 商品ラインアップの簡素化とわかりやすい商品開発に継続的に取組み ■ 新商品の発売に合わせて、わかりやすく改訂した約款を採用 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 特約・給付金の削減や支払事由の簡素化等を図った新商品の開発に取組み ・ 消費者団体へのヒアリング等に基づいて改訂した約款を新商品に順次採用(07年6月～) |
| <p>募集資料の審査に関する外部専門家の活用</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 商品の募集資料の適正表示をいっそう確保する観点から、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、社外の弁護士からの意見を反映 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 「変額年金」「ライフアカウント L.A.」の募集資料について景表法の観点から意見を聴取し、意見を参考に改訂(08年7月・09年1月) |
| <p>「消費者モニター制度」の活用</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 08年5月に新設した「消費者モニター制度」を活用し、募集資料や各種書類等に、消費者の視点からの具体的な意見・アドバイスを反映 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 第1回の「モニター会議」を東京と大阪で開催(08年7月) ・ 募集資料等についてモニターへのアンケートを実施(08年6月・7月) |
| <p>「安心サービス活動」を通じた請求のご案内</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 「安心サービス活動」におけるお客さまへの訪問活動を通じ、保険金等の支払事由が発生していないかを専用アンケート等により確認 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 「安心サービス活動」を通じた面談・連絡等を約390万人のお客さまに行ない、専用アンケート等を活用したご案内を実施(08年4月～) |
| <p>「社内教育検定制」の創設・導入</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 「安心サービス活動」を展開するうえで必要な知識等を身につけられるよう「社内教育検定制」を創設・導入 | <ul style="list-style-type: none"> ・ すべてのMYライフプランアドバイザー(営業職員)を対象とする社内教育検定制を開始(08年11月～) |

| 2008年4月以降に実施した再発防止策 | 取組状況 |
|-------------------------------------|--|
| <p>支払非該当時の診断書取得費用相当額の負担</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 所定の診断書をご提出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対して、診断書取得費用相当額を負担する取扱いを開始 <ul style="list-style-type: none"> ・ 08年4月から取扱いを開始し、請求しやすい環境を整備（08年12月末までに個人保険で約2,700件、団体保険で約570件） |
| <p>お客さまあて通知のさらなる充実</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 06年度版からお支払いに関する情報を掲載している「明治安田生命からのお知らせ」について、情報提供のさらなる充実を図るための改訂を実施（個人保険） ■ 団体保険等の加入者に年1回送付している「加入通知書」を改訂し、請求時にもれなく確実に保険金等をご請求いただけるよう情報提供を充実（団体保険） <ul style="list-style-type: none"> ・ 08年度版の「明治安田生命からのお知らせ」には、「ご請求いただける主な事例」「代理請求特約の取扱い」等を追加して発信(08年9月) ・ 加入商品・特約名称のみを記載していた項目を具体的に記載するなどの改訂を実施 ・ 09年2月からの先行実施に向け最終準備中（09年6月から本格展開） |
| <p>「給付金請求時チェックシート」の作成・活用</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 「給付金請求時チェックシート」を新規に作成し、給付金の請求受付時におけるご案内をいっそう強化 <ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまに対し、より適切な請求のご案内ができるよう事務フローの改訂を検討中(09年度改訂予定) |
| <p>団体向け事務支援サービスの機能拡充</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 団体向け事務支援サービスの「請求ガイダンス機能」を拡充し、請求案内を充実 <ul style="list-style-type: none"> ・ 08年4月の機能拡充以降、17団体に対して新規に導入 |
| <p>「資料検索システム」の導入</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 <ul style="list-style-type: none"> ・ 昭和33年以降の約款等2,145冊、昭和37年以降の商品パンフレット約2,100種類、お客さまあて通知の見本180種類を収録(08年9月) |

2008年4月以降に実施した再発防止策の取組状況 (4)

| 2008年4月以降に実施した再発防止策 | 取組状況 | |
|--------------------------------------|---|---|
| <p>確認査定における点検工程の複線化</p> | <p>■ 「診断書内容等の入力ミス」等の防止策として、確認査定の点検工程を複線化し、点検結果が一致しない案件について精査する態勢を構築</p> | <p>・ 08年10月支払分から、複線化した点検工程での確認査定を開始</p> |
| <p>手術給付金等に関する確認工程の新設</p> | <p>■ 手術給付金における「手術コード等の判断ミス」の防止策として、査定上の注意を要する案件について確認を行なう専門の工程を新設</p> | <p>・ 08年10月支払分から、査定を誤りやすい特定の手術および女性医療特約が付加された案件を対象に専門工程での確認査定を開始</p> |
| <p>団体保険分野における支払もれ等の未然防止</p> | <p>■ 法人サービス部内のミーティング等を活用して、支払もれ・請求案内もれにつながる事案の分析を行ない、未然防止策を策定・実行</p> | <p>・ 「PDCAシート」を活用して、未然防止策の実効性の点検、検証を徹底し、支払もれ等の防止に取組み(08年4月～)</p> |
| <p>「給付金一次判断サポートシステム」の機能拡充</p> | <p>■ 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</p> | <p>・ データベースの整備等により、「給付金一次判断サポートシステム」の試算対象範囲を拡大(09年3月予定)</p> |
| <p>保全手続の請求書類の改訂と管理の強化</p> | <p>■ 各種保全手続きの請求書類について、よりわかりやすく確実な手続きをめざし、様々な対応を実施</p> | <p>・ 請求書類の改訂、手続日数短縮のための請求書類のデータ伝送化、請求書類に関する管理の強化を計画どおり実施(08年9月～)</p> |
| <p>支払査定担当者に対する教育のさらなる充実</p> | <p>■ 支払査定能力の向上を図るため、担当者の教育カリキュラムの策定、研修制度の創設等を実施</p> | <p>・ 査定経験年数等に応じた各種教育プログラムを整備(08年11月) ・ 社外の専門医による研修制度を創設し、臨床医による第1回の研修を開催(08年12月)</p> |