

2005年3月16日

各 位

明治安田生命保険相互会社

業務改善計画について

明治安田生命保険相互会社（社長 金子 亮太郎）は、2月25日付業務改善命令に基づき、3月16日、金融庁に「業務改善計画書」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の皆さまに多大なご迷惑をおかけしましたことを、あらためまして深くお詫び申し上げます。

今回金融庁より受けた行政処分を重く受け止め、外部の客観的な意見を取り入れるなど業務運営と内部管理体制を抜本的に見直すとともに、全社挙げてコンプライアンスとお客さま第一主義の徹底に万全を期していく所存です。

お客さまの信頼回復に誠心誠意、全役職員が一丸となって取り組み、このような事態を二度と起こさぬよう、本計画を着実に実行してまいりますので、何卒よろしくご願ひ申し上げます。

（業務改善計画の要旨は次頁以降のとおりです。）

経営管理態勢の改革（業務改善計画の要旨）

I. 経営管理態勢の改革

「お客さまの声」を最も大切にする経営姿勢を役職員一人ひとりが、自らの行動で具体化していくことを徹底するとともに、経営管理態勢の改革により、適正で透明な業務運営に努めてまいります。

1. 経営チェック機能の強化

（1）社外取締役によるチェック機能の強化

- ・契約者等の顧客保護の観点に立ち、社内の固定観念にとらわれない新鮮かつ客観的な意見を取締役に積極的に取り入れることを目的として、総代会の決議を前提に、社外の有識者を、取締役として選任いたします。これにより、意思決定プロセスの透明性を向上させるとともに、説明責任（アカウンタビリティ）の強化を図り、ガバナンス機能の向上に努めてまいります。

（2）『お客さまの声』推進諮問会議（仮称）の設置

- ・当社に寄せられるお客さまからのご意見・ご要望を一元的に集約し、「契約者保護」と「お客さまサービスの向上」のための諸施策に迅速かつ適切に反映させるため、社長直結の諮問機関として、『お客さまの声』推進諮問会議（仮称）を設置いたします（4月設置予定）。
- ・本諮問会議は、消費者問題に見識のある社外の専門家等も起用し、会社のあらゆる業務に「お客さま第一主義」を徹底させるため、ご意見をいただく仕組みといたします。

（3）内部監査態勢の強化

- ・内部監査態勢全般の機能を再編・強化し、外部コンサルタントの活用についても検討いたします。

2. 実効性のある法令等遵守体制の構築

（1）取締役会に直結した「コンプライアンス委員会」（仮称）の設置

- ・社外有識者の意見反映と第三者からの視点を含めた監視機能の強化による実効性の高い法令等遵守体制を構築するため、取締役会の諮問機関として、「コンプライアンス委員会」（仮称）を設置いたします（7月設置予定）。

- ・本委員会は、委員の過半数を学識経験者や弁護士等の専門家からなる社外委員で構成し、執行部門から独立した立場で、取締役会に直結し、各種報告や提言を行なう機能・権限を有します。また、必要に応じ業務執行部署に対して、報告の徴求を行なう機能・権限も有します。
- ・なお、本委員会設置に向けた準備組織を、4月に設置いたします。

(2)「コンプライアンス統括部」の設置

- ・全社的な法令等遵守の推進と関連部の情報連携・統括機能を強化・充実する組織として「コンプライアンス統括部」を新設いたします(4月実施。現行の「法務・コンプライアンス室」から独立させ、機能・陣容を拡充のうえ、部として新設)。
- ・「コンプライアンス委員会」(仮称)の事務局部として同委員会への報告を行なうとともに、コンプライアンス・プログラムの制定、各種コンプライアンス教育の徹底に加え、情報の一元的管理と分析を行ないます。

3. 全役職員に対する法令等の遵守について教育・指導の充実・強化

- ・「お客さま第一主義」を掲げる経営理念の再徹底とともに、経営トップ自らが「コンプライアンス宣言」を行ない、全役員が「コンプライアンス誓約書」を提出いたします。
- ・「お客さま第一主義」を統一テーマとした全社運動の展開を実施いたします。

II. 迅速かつ適切な保険金支払管理態勢の確立

1. 「保険金等支払審査会」の設置等

- ・保険金支払部署担当役員の諮問機関として、外部専門家を含む「保険金等支払審査会」を設置いたします(4月設置予定)。
- ・「保険金等支払審査会」は、詐欺無効の適用案件、判断の具体的根拠等の状況を検証し、支払査定業務に係る「重要」な規程の制定・改廃についても内容の妥当性につき審査いたします。
- ・このほか、保険金等支払サービスの調査・分析および開発を行なう組織を新設し、より迅速かつ適切な保険金支払管理態勢を構築いたします。

2. 詐欺無効の適用等への対応

- ・詐欺無効の適用にあたり、募集・引受のバランス、商品性、病気の重篤性の程度等を総合的な判断要素とした、より厳格化した査定基準を策定し、個別適用にあたり上記「保険金等支払審査会」において検討を行なうこととして、外部専門家のチェックが働く仕組みを取り入れます。
- ・詐欺による無効を適用する場合、ご契約者等に対して査定内容を的確かつ明確にお知らせするため、通知文書を改訂し、適切な説明にあたることといたします。
- ・また、支払査定基準の改廃についての決裁レベルを引き上げ、取締役会等のチェック

が行なわれる体制といたしました。

- ・以上により、詐欺無効の適用を含め、適切な保険金のお支払いができる態勢を整えました。

※なお、2005年2月25日にご報告させていただきました死亡保険金をお支払いすべきであったと判断した対象契約につきましては、お受取人さま宛に、個別にご連絡しご訪問申しあげ、お詫びのうえ事情等をご説明し、お支払いの手続きを進めております。

Ⅲ. 募集管理態勢の確立

1. 正しい告知をいただくための対応

- ・お客さま向け各種資料（「ご契約のしおり」、「特に重要なお知らせ」、保険証券送付時に同封する「ご確認のお願い」等）を改訂するとともに、ホームページには「ご契約の際の留意点」を掲載するなど、詐欺無効の適用を含め「正しい告知をいただく」ための説明を充実いたします。
- ・営業職員、営業所長等に対しては「お客さまから正しい告知をしていただく」ために必要な基本事項を周知徹底すべく、さまざまな研修等を通じて教育を継続実施してまいります。
- ・また、全ご契約者宛の「詐欺による無効等告知の重要性等に関するご説明」のお知らせ文書について、3月9日より順次発信しており、3月末までに全て完了いたします。

2. 募集時の確認・調査の強化

- ・保険金支払査定時およびご契約成立時の募集状況調査をより充実いたします。
- ・「コンプライアンス統括部」を設置して、募集関連のコンプライアンス態勢を統括管理し、募集管理、契約引受、契約保全、保険金支払い、検査等の関連各部と連携を図ること等により、適切な募集態勢を整備いたします。

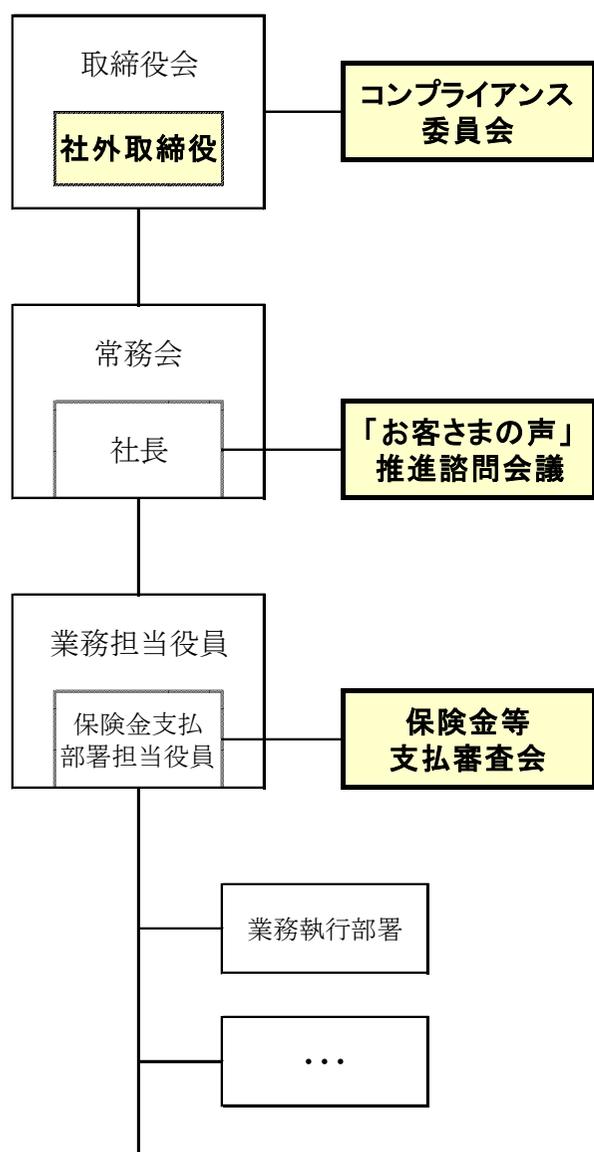
Ⅳ. 役職員の責任の明確化

今回生じた不適切な保険金不払い等に関して、以下のとおり役職員の社内処分を実施し、責任を明確化いたします。

代表取締役社長 金子 亮太郎をはじめとする役付取締役全員ならびに関係役職員について、2005年3月16日付で厳正な処分を実施いたしました。

以 上

経営管理態勢の改革（社外の視点によるチェック機能の強化）



	位置付け、主な役割・機能 等	社外委員等構成
社外取締役	<p>顧客保護の観点に立ち、社内の固定観念にとらわれない新鮮かつ客観的な意見を取締役会に積極的に取り入れることを目的に、社外から取締役を選任する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 選任時期：2005年7月（総代会決議） 	社外の有識者を複数名選任
コンプライアンス委員会 <仮称>	<p>取締役会の諮問機関として設置。コンプライアンス推進に関する基本方針、重要な規程改訂、取組状況等に関する審議を行なう。業務執行部署等に対して報告徴求も可能とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 設置時期：2005年7月（4月に準備組織を設置） ・ 開催頻度：四半期に1回（その他必要に応じ随時） 	学識経験者、弁護士等で、委員の過半数を構成
「お客さまの声」推進諮問会議 <仮称>	<p>社長（常務会）の諮問機関として設置。会社に寄せられた「お客さまの声」を調査・分析し、お客さまサービスの向上に資する諸施策や、募集活動から支払いに至るまでのサービス等に関する改善策等の検討・提言を行なう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 設置時期：2005年4月 ・ 開催頻度：四半期に1回（その他必要に応じ随時） 	消費者問題に見識のある社外の専門家等で、委員の半数を構成
保険金等支払審査会	<p>保険金支払部署担当役員の諮問機関として設置。詐欺無効等の査定結果に関する客観的意見、支払査定基準の改廃に関する妥当性・適法性に関する意見、詐欺無効適用時の顧客通知の記載要領の検証を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 設置時期：2005年4月 ・ 開催頻度：月次 	弁護士等で、委員の半数を構成