

2006年1月18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1月）について

明治安田生命保険相互会社（社長 松尾 憲治）は、金融庁に提出した業務改善計画に基づき、ガバナンスの改善・強化および「お客さまを大切に作る会社」の実現に向けた取組みを推進しておりますが、その主な実施状況について以下のとおりご報告いたします。

また、その他の実施状況については、別紙をご覧ください。

なお、これまでに上記の取組みの一環として組織・制度・規程の整備を実施してきておりますが、その新しい仕組みの運用状況についても継続的にフォローしております。今後とも実効性の高い取組みを継続してまいります。

主な業務改善計画実施状況

1. 「経営改善協議会」の設置

- ・委員会設置会社への移行までの間（2006年7月総代会決議を条件に移行予定）、経営に関し社外からアドバイスを受けるため、2006年1月16日付で経営改善協議会を設置しました。
- ・同協議会には社外取締役2名、社外監査役3名および代表取締役2名、必要に応じて他の取締役等が参加します。また、社外取締役候補予定者も確定次第参加いただきます。
- ・なお、第1回経営改善協議会は2006年1月17日に開催し、業務改善計画（ガバナンス関連）の実施状況、委員会設置会社移行を踏まえた取締役会運営のあり方等、ガバナンス改善に関する事項について協議しました。

2. 総代会の議論活性化に向けた諸施策

- ・総代報告会については、2005年12月9日に東京において開催しましたが、経営情報提供機会および総代からの会社に対する提言機会を一層拡充するため、今後は毎年12月上旬に東京、大阪の2地区で開催することとしました。
- ・また、総代・評議員を中心とした社内外とのコミュニケーションについては、定期的な情報提供と総代・評議員からの提言機会を拡充するために、総代の総代報告会への参加に加え、新たに「総代・評議員専用のメールボックス」を開設することとしました（2006年1月中に開設予定）。

3. 保険金等支払非該当に関する不服申立制度の導入

- ・保険金等が支払非該当となったご契約に関する不服のお申し出について、お客さまの視点に立った対応態勢を強化する観点から、外部専門家によるお客さま相談制度「保険金等請求ホットライン（仮称）」を設置します（2006年3月開設予定）。相談方法、開催頻度等制度運営の概要については以下のとおり決定しました。なお、方法や頻度は状況に応じて、お客さまのお申し出に支障をきたさないよう柔軟に対応します。
 - （1）ご相談方法については、原則として直接面談とします。
 - （2）開催頻度については、週1~2回、1回当たり3~4時間の相談日を開設し、相談日ごとに弁護士1名で対応する予定です。
 - （3）ご相談を担当する弁護士は、当社と関係のない社外弁護士から選定します。なお、社外弁護士については複数とし現在人選中です。

4. 業績評価指標の抜本的見直し

- ・従来の死亡保障中心から、お客さまニーズを踏まえた最適プランの設計・提案等を推進するため、支社や営業所等の業績評価項目については、販売・サービス力に関する項目と品質・信頼向上項目（ご契約の継続状況等）の項目数を同数とし、多様な保障の提供、ご契約の継続状況等のクオリティを重視した評価へ変更します。
- ・また、販売・サービス力に関する項目については、従来の死亡保障中心から保険料要素を導入することにより、多様な商品販売の方向性を明確化します。

5. 説明責任を果たすための諸施策

- ・告知内容を複写化し被保険者さま控えを残すこととし、告知時の留意事項や告知項目の説明・記入例等を記載した告知サポート資料を作成し、2005年12月26日から実施しています。

以 上

業務改善計画実施状況

I. ガバナンスの改善・強化	
委員会設置会社への移行	<p>委員会設置会社への移行（2006年7月総代会決議を条件に移行予定）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2006年7月の委員会設置会社への組織変更に向けて、2006年1月1日付で「経営管理推進準備室」およびその下に「委員会設置会社準備グループ」を設置し、委員会設置会社移行に伴う課題項目の整理、その解決に向けた社内推進態勢の確立・統括を迅速に行なうとともに、委員会設置会社としての各委員会等の設計・運用ルール等についても検討・決定してまいります。 ・また、既に委員会設置会社へ移行した企業に対し、委員会設置会社運営に関する事項についてヒアリングを開始しました。
総代選出プロセスにおける透明性の強化と総代会における議論の活性化	<p>総代立候補制・抽選制の導入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総代立候補制・抽選制について、検討プロセスの透明性を確保するため、学者、弁護士、数理コンサルタント等の外部の専門家に助言をいただくことを決定しました。 ・また、総代立候補制・抽選制導入に関わる内容を審議するために総代候補者選考委員会を2006年3月6日に開催することを決定しました。
ディスクロージャの強化・拡充	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的な情報開示を進めることを目的として、2005年12月12日付で、広報部担当役員を委員長とし関連部長で構成する「情報開示推進委員会」を設置し、その第2回を2006年1月18日に開催しました。 ・同委員会では、中期経営計画等の公表について検討しました。
II. 「お客さまを大切にする会社」の実現に向けた取組み	
保険金等の支払管理態勢の抜本的見直し	<p>お支払いに関するお客さまへの説明の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・詐欺無効・重大事由解除を適用する場合のお客さまへのご説明文書について、記載要領を保険金等支払審査会で検討し、個別の適用案件について「お客さまの声」統括部が検証のうえ発信することとしました。 ・また、「お客さまの声推進諮問会議」において、保険金等がお支払非該当となった場合にご契約者あて通知するモデル文書についてご意見をいただき、見直しを開始しております。
	<p>お支払いに該当しないと判断したご契約件数等の継続的開示による透明性確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上半期におけるお支払いに該当しないと判断したご契約件数および同期間の具体的事例については、2005年12月15日に開示しましたが、次の四半期開示については、2006年2月を予定しております。
	<p>保険金・給付金のお支払い状況について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2005年10月にご報告させていただきました、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、2006年1月11日現在、1,053件のうち902件のお支払いを完了しました。 ・なお、お支払い未了となっているご契約は、ご連絡先が不明の場合や、振込口座の確認中であるもの、ご契約の復旧等をご検討中等の事情によるもので、今後、居所調査やお客さまへのご説明・折衝を行ない、早期にお支払い手続きを行なうよう対応をすすめてまいります。

<p>苦情対応・処理態勢の抜本的な見直し</p>	<p>お客さま満足度調査の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの声を経営に活かすための取組みのひとつとして、お客さま満足度調査を実施し、その結果に基づく業務改善を通じて、お客さま満足度の向上を図ることとしました。 ・具体的には、年1回の総合的な観点からの調査を行なうほか、新規ご加入時や保全手続き時等の様々なタイミングでお客さまの満足度を調査する予定です。 ・また、このお客さま満足度調査については、「お客さまの声推進諮問会議」において、実施方針に関するご意見をいただいております、同方針に基づいて準備を進めております。 <hr/> <p>苦情情報の継続的開示による透明性確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2005年度上半期における苦情件数および同期間の具体的事例については、2005年12月15日に開示しましたが、次の四半期開示については、2006年2月を予定しております。
<p>顧客保護、顧客利便性向上に関わる規程等の総点検および顧客対応関連部の運営方針の作成と実施状況の公表</p>	<p>お客さま向けマニュアル等の総点検および是正</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さま向けマニュアル等については、顧客保護、利便性の観点からの総点検を一旦実施し（2005年9月実施）、2005年12月以降は継続的に審査しております。 ・お客さま向け文書・通知類については、今後、点検・検証してまいります。 <hr/> <p>運営方針の作成および実施状況の評価・公表</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約者保護・利便性に直接的に関わる本社各部を含めたすべての部署について、それぞれの組織の果たすべき役割を再度明確化したうえで、それに基づいた運営方針を定めて運営します（2006年度から実施）。 ・その詳細を検討する組織として、2006年1月1日付で企画部に「内部管理推進グループ」を新設しました。 ・外部監査法人によるコンサルティング結果等を踏まえて各部の「基本的役割」の検討をしており、契約者保護・利便性に直接関わる部について事務局案を策定しております。
<p>募集管理態勢の抜本的な見直し・改善</p>	<p>教育プログラムの拡充等も含めた教育・育成態勢の見直し・拡充</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入社初期教育カリキュラムを改訂し、新契約募集だけでなく、マナー、使命感、保全・サービス等のウエイトを増加させるとともに、コンプライアンス教育を徹底します（2006年度より実施）。 ・また、全営業職員および指導者層を対象に、営業所コンプライアンス朝礼、支社「お客さま第一主義・コンプライアンス推進会議」等による正しい募集についての継続的教育を実施するとともに、営業職員に対する機関誌・ビデオ等の媒体による教育を強化しております。 <hr/> <p>営業職員が説明責任を果たすための諸施策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・営業職員が使用する契約概要書面としての「パンフレット」・「設計書」、注意喚起情報書面としての「重要事項説明書」につきましては、12月27日に金融庁より公表された「保険会社向けの総合的な監督指針の一部改正（案）」を踏まえつつ、お客さまに説明しなければならない事項をわかりやすく伝えることが可能となるよう、2006年4月実施に向けた帳票改訂、システム開発等の作業に着手しております。これにより、営業職員による不利益事項を含む重要事項説明を担保してまいります。 <hr/> <p>早期消滅契約等への調査態勢の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不適正募集発見・是正の仕組み強化として、従来のご契約の成立後確認等に加えて早期消滅契約サンプリング調査、乗換契約調査等を実施しております。

以上