

「お客さまの声推進諮問会議」および「コンプライアンス推進諮問会議」の開催について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、2006年7月24日に第11回「お客さまの声推進諮問会議」を開催し、お客さまサービスの向上に資する改善策等について検討・提言をいただきました。

また、2006年7月25日に第1回「コンプライアンス推進諮問会議」を開催しましたので、あわせてご報告します。

「コンプライアンス推進諮問会議」は、2006年7月4日開催の総代会決議による委員会設置会社への移行に伴い、これまでの取締役会の諮問機関である「コンプライアンス委員会」を経営会議の諮問機関として改組し、引き続き実効性の高い法令等遵守体制を構築するための審議・検討を行なっています。

今後とも、「お客さまを大切にできる会社」の実現に向け、社外の客観的なご意見を取り入れ、業務の改善を推進していきます。

1. 第11回「お客さまの声推進諮問会議」の審議内容（抜粋）

（1）業務改善状況および総代会開催報告

冒頭、社長より7月6日の業務停止命令（新商品の認可申請等）解除について社外委員へ報告するとともに、これまでの業務改善に向けた提言・意見に対する感謝の意およびさらなる協力要請を行ないました。

引き続き、7月4日開催の第59回定時総代会の開催状況を報告しました。

社外委員からは「社外の目を取り入れる仕組みもでき、今後も『社会に開かれた会社』に向けた取組みを積極的に進めるべきである。」といった意見がありました。

（2）「不服申立制度」利用状況等の報告

2006年3月より導入した「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」の利用状況等について報告しました（2006年6月末現在10名の利用）。

社外委員からは「お客さまの声をより早く収集・分析し、速やかに経営に活かす体制を構築していくべきである。」といった意見がありました。

（3）「配当金」に関するお客さまあて通知文書の改訂について

お客さまから配当金についてお問い合わせの多い商品について、配当金をよりご理解いただく観点から、お客さまあて送付する通知文書について記載内容をさらにわかりやすく改訂します。

社外委員には記載内容の原案について確認いただき、細部にわたる指摘を頂戴しました。今後、いただいた指摘を参考に修正等を加え、改訂していきます。

第11回「お客さまの声推進諮問会議」の開催について

（1）開催日時・場所 2006年7月24日（月）13:30～16:00 明治安田生命会議室

（2）出席者（敬称略）

諮問者	松尾 憲治（取締役 代表執行役社長）
議長	鈴木 正慶（中部大学経営情報学部教授、同大学産業経済研究所所長）
社外委員	篠崎 悦子（ホームエコノミスト）
〃	上條 典夫（株式会社電通消費者研究センター局長）
社内委員	福家 聖剛（執行役・「お客さまの声」統括部担当）
〃	前田 茂博（執行役・事務サービス企画部担当）
〃	若狭 一郎（執行役・営業企画部担当）

2. 第1回「コンプライアンス推進諮問会議」の審議内容（抜粋）

- ・「コンプライアンス委員会」から「コンプライアンス推進諮問会議」への改組に伴い、委員の変更がありました。
- ・本諮問会議では、コンプライアンス関連規程の改正や社内コンプライアンス研修の状況等について審議が行なわれました。
- ・社外委員からは、「一般的に悪い情報ほど組織内で上に伝わらないという傾向があり、悪い情報ほど未確認の段階でもよいので第一報を入れるという意識付けが重要である。」「コンプライアンス研修は、一方的な講義形式だけではなく、ケーススタディなど実践的な内容も採り入れるべきである。」といった意見が述べられるなど、活発な意見交換が行なわれました。

第1回「コンプライアンス推進諮問会議」の開催について

(1) 開催日時・場所 2006年7月25日(火) 15:00～17:10 明治安田生命会議室

(2) 出席者（敬称略）

議長 川田 晃（財団法人公共政策調査会専務理事、元国際刑事警察機構副総裁）

社外委員 中川 徹也（山王法律事務所弁護士、國學院大學法科大学院教授）7月4日付社外委員就任

〃 大塚 英明（早稲田大学大学院法務研究科教授）

社内委員 松尾 憲治（取締役 代表執行役社長）7月4日付社内委員就任

〃 安倍 俊夫（専務執行役・コンプライアンス統括部担当）7月4日付社内委員就任

以上