

業務改善計画実施状況（2007年2月）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、本日（2007年2月16日）、金融庁に業務改善計画の実施状況を提出しました。

今回は、前回（2006年11月）の業務改善計画実施状況の公表以降の主な進捗について以下のとおりご報告します。

I. ガバナンス（経営管理態勢）

1. 総代立候補制による総代の就任

総代の選出における「立候補制」の導入にともない、立候補の届出があった272人の社員から抽選によって選定された22人の総代候補者を対象に、2006年10月下旬から11月30日までの間、社員投票（社員お一人おひとりによる投票）を実施しました。

その結果、全ての候補者について、総代として選出することに同意しないとする投票数（不信任投票）が、有権者（全社員）の10分の1に満たなかったため、22人の総代候補者全員が2007年1月1日付で総代に就任しました。

2. 「総代報告会」の開催

総代への経営情報の提供機会および総代からの会社に対する提言機会の拡充を目的に、2005年度から定時総代会とは別に「総代報告会」（東京）を開催しています。

2006年度の「総代報告会」は、より多くの総代にご出席いただく観点から、東京と大阪で開催しました。

なお、「総代報告会」の議題および質疑応答・意見交換の内容については、ホームページに掲載しています。

3. 「お客さま懇談会」の開催

ご契約者に事業活動等をご報告し、ご意見・ご要望を伺う「お客さま懇談会」を2007年1月～3月まで、全支社で開催しています（同年2月16日現在、53支社で開催済）。

ご出席いただいたご契約者からの主なご意見・ご要望および当社の対応については、総代会等に報告した後、ホームページに掲載する予定です。

II. 支払管理態勢

1. お支払いに関するお客さまへのご説明の充実

(1) お客さま向け冊子「保険金・給付金のご請求について」の改訂

お支払いに関するお客さまへの説明の充実の一環として、保険金・給付金をお支払いする場合とお支払いできない場合の具体的な事例等をご紹介した冊子「保険金・給付金のご請求について」をお客さまへ配布（2005年11月から配布）しています。

本冊子は、2006年4月に改訂を行ない、内容の充実を図ってきましたが、2007年4月にはさらに以下の内容について改訂を行なう予定です。

ア. お支払いする場合とお支払いできない場合の具体的な事例を追加し、さらに手術給付金のお支払い対象・対象外の具体的な事例「手術保障特約でお支払いする手術の例とお支払いできない手術の例」を新設して、お支払いに関するお客さまの理解促進に努めます。

イ. 保険金や給付金をもれなくご請求いただくためのポイントをまとめた「保険金・給付金をもれなくご請求いただくために」を掲載し、お客さまご本人でもお支払いに該当する可能性がある保険金・給付金についてご確認いただけるようにします。

(2) ホームページによるご説明の充実

お客さま向け冊子「保険金・給付金のご請求について」につきましては、2005年11月よりホームページでも掲載しています。

2007年4月に予定していますお客さま向け冊子「保険金・給付金のご請求について」の改訂に先立ち、2006年10月には手術給付金のお支払い対象・対象外の具体的事例「手術給付金のお支払い対象の手術とお支払い対象外の手術について」を、さらに2007年1月には、保険金や給付金をもれなくご請求いただくためのポイントをまとめた「保険金・給付金をもれなくご請求いただくために」を、それぞれホームページに掲載しています。

(3) ご請求時におけるお客さまへのご説明の充実

新「給付金ご請求のご案内」作成システムを導入して、給付金のご請求手続きをご案内する際にお申し出いただいた保険事故の内容に基づいて、事前に情報を提供するサービスを2006年6月から開始しています。

同システムの導入により、明らかに約款上非該当となる一部ご請求についてあらかじめお客さまにお知らせすることで、不要な診断書料など金銭的なご負担を軽減させることなどが可能となりました。

また、同システムでは、給付金のご請求書作成時に、他の特約内容等でお支払いできる可能性がある場合(例えば入院給付金請求時に傷病名等から特定疾病保険金についてお支払いできる可能性がある場合)に社内メッセージを表示させ、適宜ご請求に必要な書類をご案内しています。

2. 保険金・給付金の適切なお支払いを推進させるための組織の新設

保険金・給付金の適切なお支払いを推進させるため、2007年1月に保険金部内に支払サポートグループを新設しました。

同グループでは、2006年度以降のお支払い案件についても、もれなくお支払いされているか継続的に確認を行なうほか、ご請求を受けてお支払いした内容以外に追加的に診断書等をご提出いただくことで保険金・給付金をお支払いできる可能性がある場合には、あらためてご案内を行なうことなどを実施していきます。

3. お支払済契約の再点検

従前よりご報告のとおり、本業務改善計画に基づき、過去5年間に保険金・給付金をお支払いしているご契約について、追加でお支払いすべきものがないかどうか点検を実施していますが、先般の当局からの報告命令もふまえ、引き続き点検を進めていきます。

4. 「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」の利用状況の開示

保険金・給付金のお支払いに関する不服のお申出で、支払相談室による説明でもご納得いただかず、第三者への相談を希望される場合に、社外弁護士が第三者の立場に立ってご相談をお受けする制度を2006年3月28日より開設しています。

同制度の第2四半期(2006年7月～9月)の利用状況については、同年11月27日に開示するとともに、ホームページにも掲載しました。

なお、第3四半期(同年10月～12月)の利用状況については、2月下旬に開示する予定です。

Ⅲ. 顧客保護・利便

各部の「手順・解説書」の点検および制定・管理ルールの規程化

社内業務の適正化を推進するため、標準的な業務実施手順または社内規程・内規等の理解促進を図る解説等を成文化した「手順・解説書」の管理方法を規程として明確化するとともに、各部で保有する「手順・解説書」の総点検を開始しました（2007年3月末までに完了予定）。

Ⅳ. コンプライアンス（法令遵守）態勢

1. コンプライアンス推進委員会の開催

保険募集面を中心とした全社コンプライアンスの推進を行なう「販売・サービス管理委員会」を2006年11月に「コンプライアンス推進委員会」に改組し、関連会社を含めた全社コンプライアンスの推進について継続的に審議するほか、営業コンプライアンス面に特化した傘下の特別分科委員会を通じて、不適正事象撲滅に向けた対策、意向確認書面への対応策、重要事項説明の徹底策等について審議を行なっています。

2. コンプライアンス教育の充実

各種集合研修・会議において、保険業法の基本やコンプライアンス・内部管理の重要性、不適正事象の防止・対応についての再徹底を継続的に実施し、コンプライアンス教育の充実を図っています。

また、2006年度のコンプライアンス研修の実施状況をふまえ、2007年度においても、原則として全ての集合研修および全国会議等においてコンプライアンス研修を実施するなど、あらゆる機会をとおしてコンプライアンス研修を継続実施します。

以 上