

業務改善計画（2005年11月策定）の実施状況について～2009年2月～

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、本日、金融庁へ2005年11月に策定した業務改善計画の実施状況を提出しました。

今回は、前回（2008年11月）の公表以降の主な進捗内容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」を開催しています。

2008年度は12月2日に東京で開催し、昨年度を上回るご意見・ご質問をいただきました。報告事項および質疑応答・意見交換の内容は、ホームページに掲載しています。

2. 「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2009年1～3月まで、全支社等で開催しています（2月18日現在65支社等で開催済）。

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. 支払管理態勢整備に関する再発防止策の実効性の検証

「お客さまに保険金等を漏れなくご請求いただくための対応態勢」の検査を実施し、検査結果を経営会議に報告・提言しました。

また、今年度、支払管理部署に実施した検査において、再発防止策の実効性を検証しましたが、その改善フォロー検査を「支払監査室（2008年10月1日付新設）」により開始しました。

2. 「お支払いに該当しないと判断したご契約件数・苦情情報・不服申立制度の利用状況」の開示

2008年度第2四半期（2008年7～9月）の「お支払いに該当しないと判断したご契約件数・苦情情報・不服申立制度の利用状況」について、2008年11月28日にホームページにて開示しました。第3四半期分については、2月下旬に開示する予定です。

III. お客さま対応態勢

1. 「お客さま満足度調査」の実施

「お客さまの声」を反映した業務改善を図るため、2006年3月から「お客さま満足度調査」を実施しており、その結果については、毎年発行する「お客さまの声」白書に掲載しています。2008年度の「お客さま満足度調査」については、2009年1月から実施しています。

2. 募集資料等のさらなる充実

募集資料の適正表示を確保する観点から、新商品の募集資料を中心に、本社での審査の過程において、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、社外の弁護士に意見を求める対応を2008年6月から順次実施しています。

社外弁護士の意見を参考に、2009年1月に「ライフアカウント L.A.」の保険設計書（契約概要）について改訂を実施しました。

今後も、募集資料等お客さま向けの書類について、社外専門家等の意見・アドバイスを継続的に活用していく予定です。

3. 失効契約に対する返戻金の送金取扱いについて

失効契約への対応のさらなる充実のために、営業職員等が復活または解約の手続きのご案内をしても手続きに至らない失効契約のうち、復活可能期間を経過した口座振替契約について、解約のご請求をいただくことなく返戻金を送金する取扱いを2008年4月から開始しています。

2009年1月より、一部自動送金の対象外となっていた保険種類の口座振替契約について取扱いを開始するとともに、自動送金の対象とならない口座振替契約以外の契約について、営業職員等による復活または解約の手続きのご案内に加え、アウトバウンドコールも開始しました。

以 上