

2011年8月1日

各位

明治安田生命保険相互会社

2008年7月3日付の業務改善命令に基づく  
業務改善計画の実施状況について（2011年8月）

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、2008年8月1日付で提出した業務改善計画の実施状況について、本日、金融庁に報告書を提出いたしました。

当社では、社長を本部長とする「特別対策本部」において、本計画に基づく再発防止策を確実に実行するとともに、「PDCAサイクル」の視点から再発防止策の実効性等を点検・検証し、経営陣の主体的かつ統一的な関与のもと、さらなる改善に取り組んでおります。

今後とも、経営管理態勢・内部監査態勢・支払管理態勢等のいっそうの改善・強化と業務改善プロセスの定着に努めてまいります。

（前回＜2011年2月＞の公表以降の主な進捗状況は次頁以降のとおりです）

## 2011年2月以降の主な進捗状況

### I. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化

#### 1. 特別対策本部による支払管理態勢整備の継続推進

社長を本部長とする特別対策本部の機能を強化し、支払もれ等に関する再発防止策について実効性の観点から点検するとともに、支払管理態勢の改善状況を検証し、再発防止策の必要な見直し・改善に取り組んでいます（2008年9月から）。

この7月には、計画提出後7回目となる点検・検証を行ない、PDCAサイクルの視点から、再発防止策の実施内容の十分性や実効性を確認しました。

#### 2. グループコンプライアンスの高度化に向けた対応

「コンプライアンス基本規程」を改正し、関連会社のコンプライアンス推進に係る管理強化を明確化するとともに、関連会社・海外拠点のコンプライアンス推進の策定指針ともなる「コンプライアンス・プログラム基本方針」を策定いたしました。これらの改正をふまえ、「内部統制システムの基本方針」も改正いたしました（2011年4月）。

また、グループでの情報管理態勢整備の面から、「情報管理基本規程」「情報管理規程」等も整備いたしました（2011年4月）。

### II. 内部監査態勢等の改善・強化

#### 1. 支払査定に関する事後検証等の強化

支払管理部門に支払査定ラインから独立した組織として「支払審査室」を設置し、支払もれ、請求案内の視点からの査定業務運営の検証等を引き続き行なっています。

また、外部専門家を含む「保険金等支払審査会」を設置し（2005年4月）、お支払い非該当案件のサンプルチェック等を通じ、査定の適切性を検証しております（2011年度は6月までに3回開催）。

#### 2. 実効性ある内部監査の実施

2010年4月から7月に「保険法への対応態勢」をテーマに実施した業務監査、2010年10月から2011年1月に「当社の外部委託管理態勢」をテーマに実施した業務監査において検査部が提言した事項につき、各業務主管部が改善対応を実施した結果を検証し、すべて対応されていることを確認いたしました。

### Ⅲ. 保険金等の支払もれ等に係る再発防止策

#### 1. 保険金等支払管理体制の高度化に向けたシステム開発の実施

保険金等支払管理体制の高度化に向け、保険金部において、事務の再構築とそれに伴うシステム開発に2010年度から2012年度にかけて取り組んでいます。

2010年度から2011年度第1四半期にかけての第1フェーズにおいては、「お客さまお申し出記録票の改訂」「保険金お支払明細書の改訂」などを実施済みであり、2011年度第2四半期から2012年度第2四半期にかけての第2フェーズにおいては、「機械査定範囲の拡大」「確認査定（注）システムのレベルアップ」等に取り組んでいく予定です。

#### 2. お客さま満足度の徹底追求を企図した個人営業改革

2011年4月から2014年3月までの3カ年を期間とする中期経営計画において、「個人営業改革（第Ⅱ期）」を実施することとし、「募集コンプライアンスの高度化」、お客さま対応の充実とサービス内容の刷新、営業職員の教育・育成プログラムの再構築等を通じた「営業職員の生産力向上」、支社等の大型化を含む「営業マネジメントの高度化」に取り組んでいく予定です。

以 上

---

（注）当社では、支払管理部門に従来の査定組織とは別の組織（「支払サポートグループ」等）をおき、「確認査定」（二重チェック）として、全請求案件についてもれなくお支払いができていないか確認しています。また、ご請求いただいた保険金・給付金以外にもお支払いできる可能性がないかをあらかじめ確認のうえ、該当する場合には請求案内を行なっています。