

業務改善計画実施状況（2006年8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（2006年8月18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（5月18日）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. 委員会設置会社への移行

経営の監督機能と執行機能を制度上明確に分離して、経営の監督機能のいっそうの強化を図るため、2006年7月4日開催の第59回定時総代会での承認決議を経て、委員会設置会社に移行しました。

あわせて、経営の透明性のいっそうの向上を図るため、取締役11名のうち過半数（6名）を社外取締役として選任しました。

（1）指名委員会、監査委員会、報酬委員会の設置

委員会設置会社への移行に伴い、3委員会（指名・監査・報酬）を設置しました。なお、7月4日に各委員会を開催し、委員の互選により、それぞれの委員会委員長に社外取締役を選任しました。

（2）監査委員会事務局の新設

監査委員会の実効性を確保するため、監査委員会の職務を補助する組織として監査委員会事務局を新設しました。なお、監査委員会の設置および監査委員会事務局の新設に伴い、従来の中核役員会、監査役室を廃止しました。

2. 総代選出における「立候補制」の導入

総代選出プロセスの多様化を図り、透明性をさらに高めることを目的として、2006年7月4日開催の第59回定時総代会における承認決議により、総代選出における「立候補制」を導入しました。

同制度の導入に伴い、立候補の届出方法や立候補後の流れ等を記載したパンフレット「明治安田生命 総代の選出『立候補制』について」を300万部作成しました。

営業職員をはじめ当社職員が、7月26日より本パンフレットをご契約者の皆さまにお届けし、総代選出における「立候補制」についてのお知らせを開始しています（お知らせは9月20日まで実施、立候補受付期間は9月1日から20日まで）。

また、「立候補制」をお知らせするポスターを支社・営業所等の店頭に掲示するとともに、当社ホームページに掲載しています。

3. お客さま保護・利便に関わる各部の2006年度運営方針の公表

「お客さまを大切にできる会社」の実現に向けた取組みの一環として、お客さまの視点から各組織に求められる普遍的な役割・機能等を、各部の「基本的役割」として整理・明文化しました。

また、「運営方針」については、年度ごとに重点的に実施すべき事項を「基本的役割」に照らして各組織ごとに定め、特にお客さま保護・利便に関わる部については、その取組みにおいてお客さまに関わる事項を2006年6月30日に公表しました。2006年度はお客さまの視点に立った運営、お客さまへのご説明の充実、コンプライアンスの徹底等を踏まえた内容としました。

Ⅱ. 支払管理態勢

「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」のご利用状況

保険金・給付金のお支払いに関する不服のお申し出(支払相談室の説明ではご納得いただけない場合)について、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。

同制度のご利用状況については、5月末までの状況について、6月27日に発行の「お客さまの声」白書に掲載し、開示しました。

今回は、6月末までのご利用状況についてご報告するとともに、案件の概要についてもあわせてご報告します(8月下旬より当社ホームページにも掲載します)。

なお、本制度のご利用状況については、今後、四半期毎に開示します。

○2006年3月～6月「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」のご利用状況

2006年3月から6月末までの間に10件のご利用がありました。うち7件については再査定のご要望がありました。このうち4件については、既に再査定が完了しており、いずれも当初の査定結果に変更はありませんでした。再査定にあたっては、社外の専門家を含む「保険金等支払審査会」で審議しています。

種別	案件の代表的な例	件数
普通 死亡保険金	・告知義務違反による解除として死亡保険金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	1件
災害 死亡保険金	・重大な過失のため災害死亡保険金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	4件
高度障害 保険金	・高度障害保険金の支払事由となる障害状態には該当しないため非該当との決定に対する不服のお申し出	1件
入院 給付金	・保障内容を変更したことにより入院給付金額が減少したことに対する不服のお申し出	2件
手術 給付金	・給付割合の小さい手術として手術給付金が支払われたことに対する不服のお申し出	1件
その他	・契約失効後に死亡したため死亡保険金は請求の対象外としたことに対する不服のお申し出	1件
合計		10件

Ⅲ. 苦情対応態勢

1. 「お客様の声」白書および同白書「要約版」の発行

「お客さまを大切にできる会社」の実現に向け、お客さまから寄せられたご意見や苦情等の「お客様の声」から業務上の課題を分析するとともに、業務改善に向けた取組みを行なっています。

また、お客さまに当社の業務改善に向けた取組みについてお知らせし、より多くのお客さまからのご意見・ご要望をいただくことを目的に、「お客様の声」および業務の改善状況等を取りまとめた「お客様の声」白書を作成し、2006年7月4日より最寄りの支社・営業所に備え付けるとともに、当社ホームページに掲載し、いつでもご覧いただけるようにしました（次年度以降、毎年1回発行予定）。

また、「お客様の声」白書の内容をお客さまに、よりわかりやすくお知らせする観点から、「お客様の声」白書の要約版（「私たちは『お客さまを大切にできる会社』の実現に向けて取り組んでいます」＜変形A3版＞）を作成し、7月13日よりお客さまにお届けしています。

2. 「お客さま満足度調査」の実施

お客様の声を反映した業務改善を図るため、2006年3月に「保険金・給付金のご請求手続きに関する調査」を実施し、その結果については、「お客様の声」白書に掲載しました。

現在「新契約ご加入時手続きに関する調査」実施のため、7月10日から約1万通の調査票を送付し、7月から8月にかけて回収しています。

当調査では、新契約ご加入お手続き時における、ご説明のわかりやすさ、マナー等についてお聞きしています。

Ⅳ. コンプライアンス（法令等遵守）態勢

「コンプライアンス推進諮問会議」の開催

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、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を行ないました。

「コンプライアンス推進諮問会議」は、本年7月4日の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。

以 上