

2005年12月13日
明治安田生命保険相互会社

「お客様の声推進諮問会議」および「コンプライアンス委員会」の開催について

明治安田生命保険相互会社（社長 松尾 憲治）は、社外の客観的な意見を取り入れ、契約者保護とお客さまサービスの向上を図るための「お客様の声推進諮問会議」および第三者からの視点を含めた監視機能の強化による実効性の高い法令等遵守体制を構築するための「コンプライアンス委員会」を設置しております。

今般、第6回「お客様の声推進諮問会議」（12月12日）と第3回「コンプライアンス委員会」（12月9日）を開催いたしましたので、下記のとおりご報告いたします。

なお、12月1日付にて、同諮問会議および委員会の委員に変更がありましたので、あわせて新体制をご報告いたします。

今後とも、お客様の信頼回復に向け、業務の改善を推進してまいります。

記

1. 第6回「お客様の声推進諮問会議」の開催について

(1) 開催日時

2005年12月12日（月）13：30～16：00

(2) 開催場所

明治安田生命会議室

(3) 出席者（敬称略）

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職・EPD<エグゼクティブ・プランニング・ディレクター>）

社内委員 福家 聖剛（取締役・「お客様の声」統括部担当役員、12月1日付就任）

〃 殿岡 裕章（取締役・企画部担当役員、12月1日付就任）

〃 若狭 一郎（取締役・営業企画部担当役員、12月1日付就任）

(4) 審議内容および意見（抜粋）

お客さまの声推進諮問会議の審議内容と主な意見等につきまして、以下のとおりご報告いたします。

苦情に関する業務改善計画について

- ・このたびの業務改善計画について、苦情への対応態勢を中心に報告するとともに、今後、本諮問会議で審議する内容等について説明を行ないました。
- ・具体的な意見としては、「苦情は個別対応が基本であり、画一的なものになってはいけない」、「役員および関連部署にはお客さまの『生の声』を届けるべきである」というものがありました。
- ・また、業務改善計画に基づく支払相談室の設置については、「保険金等の請求に関する専門知識を持つスタッフを配置したことで、お客さまからのお申し出がタライ回しにならないよう期待する」といった意見がありました。

「お客さまを大切にする会社」の実現に向けた取組みについて

- ・保険金・給付金のお支払いについてご理解いただくための説明冊子「保険金・給付金のご請求について」および弊社の今後の取組み等に関するご報告として、ご契約者あてに送付している「ご報告」（12月5日より順次発送）について報告を行ないました。
- ・具体的な意見としては、「全契約者あてに郵送する『ご報告』は、インパクト（影響力）のあるメディアである。『ご報告』に記載したことを会社としてしっかり実行して欲しい」というものがありました。

保険金等のお支払いをお断りする場合のご説明の充実について

- ・お客さまへのわかりやすいご説明の充実や個人情報保護の観点から、保険金等のお支払いをお断りする場合のご説明文書を作成しておりますが、その内容等について確認いただくとともに、討議を行ないました。
- ・具体的な意見としては、「差出人となっている本社の組織は、お客さまにとってわかりにくいので、照会先を明記すべきである」というものがありました。

お客さま満足度調査の実施について

- ・業務の改善によるお客さまサービス向上の観点から実施する「お客さま満足度調査」の内容等について討議を行ないました。
- ・具体的な意見としては、「保険の契約をしていない一般のお客さまに対する調査についても、内容を充実させて定期的に行なうべき」というものがありました。
- ・また、「お客さまの『生の声』を聞いている営業職員の声を、社長をはじめ役員が聞く機会を増やした方が良い」といった意見もありました。

2. 第3回「コンプライアンス委員会」の開催について

(1) 開催日時

2005年12月9日(金) 15:30~17:40

(2) 開催場所

明治安田生命会議室

(3) 出席者(敬称略)

委員長 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 北尾 哲郎 (当社社外取締役、岡村綜合法律事務所 弁護士、コンプライ
アンス・オフィサー認定機構 試験委員)

〃 大塚 英明 (早稲田大学大学院法務研究科 教授)

社内委員 関口 憲一 (代表取締役会長・検査部担当役員、12月1日付就任)

〃 福田 恭一 (常務執行役員・コンプライアンス統括部担当役員、
12月1日付就任)

(4) 審議内容および意見(抜粋)

コンプライアンス委員会の審議内容と主な意見等につきまして、以下のとおりご報告いたします。

- ・コンプライアンス推進のための基本的事項を明記した規程(2006年4月制定予定)についての検討状況に関する審議、新体制の発足に伴い、全社を挙げてコンプライアンスに取り組む意識を明確化するため実施する役職員からのコンプライアンス誓約書の取付けに関する報告などが行なわれました。
- ・社外委員からは、「コンプライアンスとは単なる法令遵守ではなく、会社の品格・風格を守り育てることであるということ、特に直接お客さまに接する職員に徹底するよう指導してほしい」「コンプライアンス基本規程の制定に賛成であるが、その運用のための工夫が今後必要である」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。

以 上