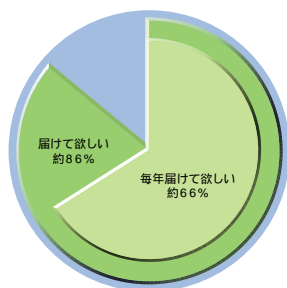


[1] 「ライフアカウント L.A.」「メディカルアカウント m.a.」

アカウント型保険は進化し続けています。

生命保険のデファクト・スタンダード「ライフアカウント L.A.」



「ハッピーレポート」を受け取られた方へのアンケート調査結果
平成12年5月1日付契約のうち、個人契約者
10,000人を無作為に抽出。
実施期間平成13年7月6日～26日

当社が平成12年4月に発売した、わが国初のアカウント型保険「ライフアカウント L.A.」は、従来の生命保険に対する不満を解決した自在性・柔軟性・透明性により、数多くのお客さまから圧倒的なご支持をいただいています。発売年度である平成12年度には、その画期的な仕組みが各方面から高く評価され、「2000年 日経優秀製品・サービス賞 最優秀賞」を受賞しました。

また、「ライフアカウント L.A.」の画期的な特長のひとつである「保障見直し制度」も、平成13年5月から開始しました。L.A.進化第1弾として平成13年1月に発売した「ナーシングケア(介護保障定期保険特約)」の中途付加など、多くのお客さまに「保障見直し制度」をご活用いただいています。ご契約内容をご確認いただくための「ハッピーレポート(年次報告書)」のお届けも、平成13年6月から順次開始し、当社実施のアンケート調査によると、今後もハッピーレポート(年次報告書)を「届けて欲しい」と回答された方が全体の86%を占めるなど、たいへんご好評をいただいています。

さらに、平成13年10月から進化第2弾として「がん特約」を発売しました。平成14年4月には、進化第3弾として「0泊入院」から「在宅ホスピスケア」までの幅広い保障を提供する「入院特約」など5特約を発売しました。「ライフアカウント L.A.」の開発およびこれまでの進化の過程で一貫しているのは、不満解決・不安解消型の商品開発姿勢であり、お客さまの生命保険に対するご不満・ご不安に徹底的にこだわって、その解決・解消に努めています。

アカウント型保険とは.....

「アカウント型保険」とは、保障部分(死亡・医療・介護保障等)と積立部分(「アカウント」)が明確に区分され、保障部分の保険料が積立部分から充当される仕組みの保険のことをいいます。保障部分と積立部分が明確化されているため透明性が高い、積立部分に保険料調整機能があるため、保障見直しあるいは保険料の支払いに関する自在性が高い、といった点が従来の保険にない画期的な特長です。なお、積立部分は、一定の条件における積立金が累計保険料を上回ることが保証されるほか、保険料払込期間満了時に終身保障(終身死亡保障や年金、終身医療保障・終身介護保障等)に移行されます。「ライフアカウント L.A.」は、わが国初の「アカウント型保険」として当社が開発・発売したものであり、この画期的な仕組みに関し、特許出願を行なっています。

医療保険もアカウント型の時代へ



平成13年10月、わが国初のアカウント型医療保険「メディカルアカウント m.a.」を発売しました。「医療技術の進歩に応じて日々進化する医療保険にこそ、生涯一契約で無理なく見直せるアカウント型の保険が欲しい」といったご要望にお応えした商品です。「メディカルアカウント m.a.」は「ライフアカウント L.A.」と同様に、「お客さまお一人おひとりのニーズに応じて自由自在に設計できる」「ご契約後も常に最新の保障に見直し可能」というアカウント型保険ならではの特長をもつ医療保険です。

ニーズに合わせて医療保障を「組み立て」可能!

豊富な医療保障特約からニーズに合わせて自由に選んで組み合わせ、ご自分だけの医療保障内容を設計できます。

常に最新の医療保障に「組み替え」可能!

保障見直しにより、見直したい部分だけを無理なく見直すことが可能なので、ご契約いただいた後も常に最新の医療保障をご準備できます。

「m.a.レポート」による高い透明性!

毎年お届けする「m.a.レポート(年次報告書)」で、保障内容、アカウントの積立金額、保障の見直しの参考となるデータ等をご確認いただけます。

保険料設定自在!貯蓄機能も!

毎年の保険料をご自分で設定できるほか、アカウントの積立金を特約保険料に充当することで保険料負担を軽減したり、積立金を引き出したりすることができます。

医療保障の一生継続も当然!

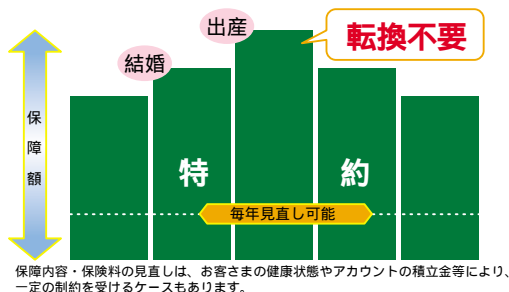
保険料払込満了時に、終身医療保障へ移行することができます。

「ライフアカウント L.A.」の特長

特長1 毎年「保障」・「保険料」の見直しが可能

< 転換なしの生涯一契約 >

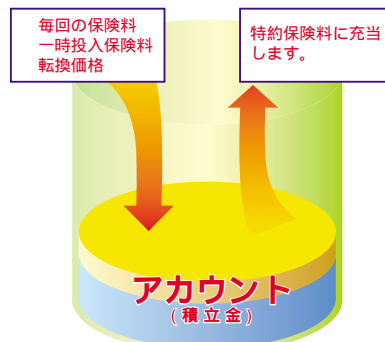
転換せずにライフサイクルにあわせて見直したい特約のみを、見直すことができます。



特長2 アカウント

< 「貯蓄機能」と「保険料の調整機能」! >

保険料をお客さまが決められます。アカウントの積立金を特約保険料に充当することで保険料負担を軽減することができます。アカウントから所定の範囲内で積立金を引き出すことができます。



特長3 明治のポイント制度 「ハッピーL.A.ボーナス」

< 最大3種類のボーナス >

ご契約ごとにポイントがつき、最大3種類の「ハッピーL.A.ボーナス」をお受け取りいただけます。

① 1年ごとボーナス

毎年お受け取りいただけます。

ご夫婦そろってのご契約で、ボーナス大幅アップのチャンス(夫婦通算優遇制度 **業界初**)

② 5年ごとボーナス

5年ごとおよび保険料払込満了時にお受け取りいただけます。

③ 転換ボーナス

転換サービスをご利用いただいた場合、ご契約当初10年間、毎年お受け取りいただけます。

特長4 「ハッピーレポート(年次報告書)」

毎年1回、保障内容、保険料の内訳、積立金額、最新のサービスや情報などをお知らせする「ハッピーレポート」をお届けします。



アカウント型保険専用の各種特約

「ライフアカウント L.A.」と「メディカルアカウント m.a.」は、進化する保険として、ご契約後も最新の特約を付加することができます。平成13年度は、進化する医療保険「メディカルアカウント m.a.」の発売に加え、以下の特約を開発・発売し、お客さまのご不満・ご不安の解決・解消に努めました。

進化する保険



平成12年4月、生命保険のデファクト・スタンダードをめざし、わが国初のアカウント型保険「ライフアカウント L.A.」を発売しました。

平成13年10月、わが国初のアカウント型医療保険「メディカルアカウント m.a.」を発売しました。

| | | |
|----------------------------------|---|--|
| <p>進化第1弾 平成13年1月</p> | <p>公的介護保険連動型「ナーシングケア」を発売 業界初</p> <p>平成13年1月に進化第1弾として、公的介護保険制度の要介護認定に支払事由を連動させて一時金をお支払いする介護保障定期保険特約「ナーシングケア」を発売しました。</p> | <p>進化する医療保険</p>  |
| <p>進化第2弾 平成13年10月</p> | <p>不担保期間の保険料相当額をペイバックする「がん特約」を発売</p> <p>平成13年10月に進化第2弾として、様々な給付内容のある「がん特約」を発売しました。</p> | <p>がん特約</p>  |
| <p>進化第3弾 平成14年4月</p> | <p>0泊入院から在宅ホスピスケアまで幅広く保障する「入院特約」などを発売</p> <p>平成14年4月に進化第3弾として、0泊入院から在宅ホスピスケアまでの幅広い保障を提供する「入院特約」など下記の特約を発売しました。</p> | <p>L.A.医療 パワーUP 宣言</p>  |
| <p>「保険料払込免除特約」</p> | <p>「増額保障特約」</p> <p>・上記、保険料の払込免除に加え、無条件で500万円の死亡保障を上乗せ 業界初</p> | <p>プレミアム 500</p>  |

(注)個人向けの主な商品・特約の一覧については、P128をご覧ください。

[2] コンサルティングサービス

フェイス・トゥ・フェイスのコンサルティングサービスを行なっています。

コンサルティングサービスの推進

ファイナンシャル・プランナーによるコンサルティングサービス

本社および全国の営業部・支社にはFP資格を持つ400人のライフ・プランニング・アドバイザーを配置しています。生命保険・損害保険・年金保険に関するライフプランニングだけでなく、個人・法人向けを問わず、税金・相続・介護・投信等、多様化するお客さまのニーズやトータルな資産設計にスピーディーに応えられるライフ・プランニング・アドバイザーが、営業職員とともにコンサルティングサービスを展開しています。

また、首都圏・近畿圏・名古屋圏にはFSアソシエイトを組織し、約260人のコンサルタントを擁しています。3年間のFP専門教育・研修を実施後、本社または営業部・支社に配置し、営業職員とともにきめ細かなコンサルティングサービスを展開しています。

さらに、実践活動に基づく専門知識・情報の蓄積・開発を担うFP営業室を設置し、税務・法務・金融に関する高度な専門知識を駆使した総合的プランニングを通じ、お客さまへのコンサルティングサービス拡充に向けた研究開発、ノウハウの蓄積に20人のスタッフが取り組んでいます。

携帯パソコンでコンサルティングサービスをバックアップ

当社では、全営業職員が携帯パソコンを活用して、訪問先でご契約に関する的確な情報提供や、L.A.保障診断等、ライフサイクルライフスタイルにあわせた生命保険・損害保険・年金保険に関するコンサルティングサービスを行なっています。

安田生命との営業職員向け新システムの共同開発に伴い、当社では、現在使用中の携帯パソコン「ほほえみくん」に替わる新しい携帯パソコン（両社共通機種）を、平成14年10月から導入する予定です。新機種には、電子メールやインターネット機能も搭載していますので、今まで以上のコンサルティングサービスが可能となります。



アフターサービス体制の充実

当社ではご契約者へのアフターサービスを拡充させるため、平成11年度から「お客さまサービス部長」「CSコンサルタント」等のお客さまサービス専門のスタッフを全国の営業部・支社に配置しています。

平成14年4月1日現在、約460人のスタッフがご契約者宅をうかがい、現在ご加入の生命保険のご説明・ご照会にお応えするとともに、新商品・新サービスのご紹介や各種保全手続きの受付等、よりきめ細やかなアフターサービスを提供できるよう努めています。

ファイナンシャル・プランニング教育の推進

当社では、営業職員の社内最高の検定資格として「FSプランナー」を設定し、営業職員教育を行なっています。また、全社の取り組みとして労働省認定金融渉外技能審査2級・生命保険コース（「生保FP2級」）や日本FP協会AFP・CFPなどの資格取得を推進しており、ファイナンシャル・プランニング知識を習得した職員を育成することによって、お客さまサービスの充実に努めています。

営業職員教育体系

| 経過年月 | 入社月 | 登録月 | 登録2月目 | 1年目(登録3月目～12月目) | 2年目 | 3年目以降 | | |
|---------|---------------------------------|-----------|---------------------------------------|----------------------------|--|--------------------------------------|------------|----------|
| 資格 | 職員見習候補 | 職員見習 | 前期新職員 | 新職員 | 研修職員 | 営業正職員 | | |
| 集合研修 | 基礎研修 | スタート知識研修 | 実践トレーニング | 成長研修 | 1年目コース | FS講座基礎編 | FS講座応用編 | |
| | 損保 | 損害保険基礎知識 | | | | 損害専集人対策研修 | 損害専集人登録前研修 | 普通資格対策研修 |
| | 投信 | 生・損保併売研修 | | | | 損保上級資格対策研修 | | |
| 業界共通試験等 | 一般課程 | 損保専集人資格試験 | | 専門課程試験 変額保険試験 損保普通試験 | 応用課程試験 | 生保大 銀行業務検定(生保FA) 保険FP3級・生保FP2級 | AFP | |
| 資格取得 | 損保Cランク | | 損保A・Bランク | | ライフプランナー 上席ライフプランナー FSプランナー | | | |
| OJT | 登録前・後4ヶ月 基本活動習得 新職員1期直行指導 | | 教育朝礼・営業所内勉強会 同行支援・研修職員2級以上 昇格指導 | | 教育朝礼・営業所内勉強会・同行支援 FS営業職員以上昇格指導・ランクアップ指導 | | | |

便利で豊富なサービスの提供に努めています。

業界初、有人による年中無休電話受付体制

お客さまから、様々なご照会やご相談を電話でお受けしているコールセンターの受付体制は24時間年中無休で、夜間・休日を問わず、電話による照会がいつでも可能です。

顧客サービスセンター **03-3283-8181**^{ハイハイ}
顧客サービスセンター(大阪) **06-6268-8181**^{ハイハイ}

平成13年度サービスセンター(電話)でお受けしたお問い合わせ・ご相談 (受付件数 315,715件)

| 項目 | 占率 | 主な内容 | 項目 | 占率 | 主な内容 |
|---------|-------|------------------------------|-----------|-------|-------------------------------|
| 新契約関係 | 2.1% | 商品内容、資料請求 | 保険金・給付金関係 | 17.2% | 満期保険金関係、お祝い金関係、入院・手術給付関係 |
| 保険料払込関係 | 19.6% | 振替口座関係、払込方法変更、生命保険料控除証明書 | 税金関係 | 2.6% | 所得税関係、相続税関係 |
| 契約保全関係 | 31.6% | 住所変更、契約内容変更、ご契約者貸付関係、解約返戻金関係 | カード関係 | 10.6% | ホットライン利用方法、ATM・CD利用方法 |
| | | | その他 | 16.3% | 支社等所在地・総合通知(「明治生命からのお知らせ」等)関係 |

インターネットでのサービス

「明治生命L A カード」、「明治生命カード」をお持ちのお客さまは、ご契約内容の照会や手続書類の郵送受付など、お役に立つコンテンツがいっぱいの「クイックMカスタマーダイレクト」をほぼ24時間、当社ホームページや「iモード」対応携帯電話からご利用いただけます。

また、企業保険のご契約者のご要望により、インターネットを通じて企業の担当者の方へ直接サービスを提供する「クイックMオフィスダイレクト」も実施しています。なお、インターネット上での情報の授受については暗号化を施し、ご契約者情報を保護しています。



「クイックMカスタマーダイレクト」のサービス内容

- ① **ご契約内容照会**
カード利用対象のご契約内容をすぐにご確認いただけます。
- ② **ハッピーレポート照会**
「ライフアカウントL A」のご契約者に毎年お届けする「ハッピーレポート」がご覧いただけます。
- ③ **オンライン住所変更手続き**
画面上で住所変更手続きが完了します。
- ④ **入院給付金請求書の郵送受付**
入院給付金請求書をご登録の住所へ郵送いたします。
- ⑤ **インターネットホットライン**
画面上でご契約者貸付等の各種お引き出し・残高照会などが完了します。
- ⑥ **お聞かせください**
ご契約者からのご意見・ご要望やご加入契約についてのお問い合わせを受け付けています。
- ⑦ **手続書類の郵送受付**
各種手続書類等をご登録の住所に郵送いたします。
- ⑧ **こんな時はお手続きが必要です。**
ご結婚・お引越し・ご就職などの際に必要となるお手続きをご紹介します。
- ⑨ **保障シミュレーション**
万一の場合の生活費など、必要保障額の診断をします。

明治生命ホームページ
<http://www.meiji-life.co.jp>

インターネット「iモード」での「即時振込サービス(即振くん)」

平日9:00～14:30までに上記のインターネットホットラインでお手続きをされた場合、事前にご登録いただいている金融機関口座へ即時に着金する「即時振込サービス(即振くん)」を実施しています。

一部の金融機関においては着金に時間がかかる場合があります。

「明治生命L.A.カード」・「明治生命カード」

当社では、お客さまのご希望により「明治生命L.A.カード」または「明治生命カード」を無料で発行しています。

ご利用いただけるお手続き

以下のお手続き・照会がご利用いただけます。

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| 1 ハッピーL.A.ボーナスのお引き出し、残高照会 | 2 ご契約者貸付のご利用、ご返済、ご利用可能額照会 |
| 3 積立配当金のお引き出し、残高照会 | 4 すえ置保険金・祝金のお引き出し、残高照会 など |

ご利用場所

当社ATM、東京三菱銀行ATM、郵便局ATM、提携信販CDなど全国約30,000カ所でご利用いただけます。

また、上記以外にもプッシュホン電話・インターネット・「iモード」でお手続きができます(平日14:30までにお手続きいただくと「即時振込サービス(即振くん)」がご利用いただけます)。

平成13年度、「明治生命L.A.カード」・「明治生命カード」がさらに便利になりました

ご利用時間・曜日の拡大

- ・郵便局ATMで日曜・祝日の取り扱いを開始しました。
- ・インターネット・「iモード」でのお手続きがほぼ24時間可能になりました。

東京三菱銀行とのATM提携開始

全国の東京三菱銀行に設置されている約3,000台のATM・CD(コンビニATMは除きます)で契約者貸付のご利用、ご利用可能額照会ができるようになりました。

ご利用いただけるサービス

保険のお手続き以外にも以下のサービスがご利用いただけます。

- 1 介護関連サービス(松下電器ヘルスケア取扱い販売店での介護関連用品の割引優待サービスなど)
- 2 ハロー健康ダイヤル24(電話による24時間年中無休の健康・医療相談サービス)
- 3 健診エクスプレス™(自宅にいながら簡単にできる健康チェックサービスの優待割引)
- 4 ほほえみ工場サービス(「ほほえみ工場(明治損害保険提携工場)」での車検・点検・整備各工賃の10%割引)

明治生命L.A.カード専用サービス

「ライフアカウント L.A.」のご契約者には「明治生命L.A.カード」を発行しています。

「明治生命L.A.カード」では以下のような専用特典をご利用いただけます。

郵便局ATMでのお取引手数料無料サービス

郵便局ATMでハッピーL.A.ボーナス等のお手続きをされた際のお取引手数料が無料となります。

※サービス内容は今後変更することがあります。また、カードローンは当サービスの対象外です。

JRSロードサービス

一定の条件で「レッカー牽引料金」や「レンタカー料金」が無料になるJRS(日本ロードサービス株式会社)のロードサービスがご利用いただけます(登録料は不要です)。



コールサービスの拡充

コールセンターでは、オートコール・サービスやオートアンサー・サービスも実施しています。

オートコール・サービスの実施

当社からお客さまへ直接ご契約内容等を案内するサービスを実施し、サービスメニューの拡充を図っています。

- (1)口座振替ができなかった場合の入金のご案内
- (2)ご契約が失効した場合の復活のお勧め
- (3)新契約を取り扱った営業職員が退社した際のご契約者への新商品等のご案内など

オートアンサー・サービスの実施

住所変更、保険料振替口座の変更、生命保険料控除証明書再発行を電話で24時間受け付けるオートアンサー・サービスを実施しています。

オートアンサー受信センター

札幌 011-272-9924 東京 03-5466-2824
名古屋 052-951-3502 大阪 06-6441-3724
福岡 092-282-3871

情報提供の体系

ご契約に関する個別情報提供

(1) ご契約のおすすめ時からご契約が消滅するまでに提供している主な印刷物による情報

[集金扱いおよび銀行口座振替扱いによる一般月掛契約の例]

| 区分 | 名 称 | | 区 分 | 名 称 |
|-------|---|---|-------|-----------------------------|
| | ライフアカウント L.A.、メディカルアカウント m.a. | ライフアカウント L.A.、メディカルアカウント m.a.以外 | | |
| 【契約前】 | <ul style="list-style-type: none"> ご契約のしおり 定款・約款 特に重要なお知らせ 各種保険案内 明治生命の保険種類のご案内 設計書 生命保険ご加入の手引き | <ul style="list-style-type: none"> ご契約のしおり 定款・約款 特に重要なお知らせ 各種保険案内 明治生命の保険種類のご案内 設計書 生命保険ご加入の手引き | 【契約後】 | 保険料 払込み 等 の ご案内 |
| | 【保障見直し】 <ul style="list-style-type: none"> 保障見直しのしおり 特に重要なお知らせ(保障見直し用) 設計書 | | | 保険料 払込みが 滞った時 |
| 【契約後】 | <ul style="list-style-type: none"> 保険証券 ご契約内容のお知らせ(保険証券付属書) (裏面「ご挨拶状」) ご確認のお願い | <ul style="list-style-type: none"> 保険証券 ご挨拶状 ご確認のお願い | 【契約後】 | ご請求を された時 |
| | 【保障見直し】 <ul style="list-style-type: none"> 保障見直し手続完了のお知らせ 保険証券付属書 (保障見直し後のご契約内容のお知らせ) ご挨拶状 ご確認のお願い | | | その他 |

(注)1. 詳細はP26・27をご覧ください。
2. 平成14年11月以降のお届けとなります。

(2) ご契約者ご自身からのお問い合わせのうち、営業部・支社、営業推進部・営業所でお答えできる項目

| ご契約の種類 | 内 容 |
|--------|---|
| 個人保険 | 契約内容、積立配当金等のご利用いただける資金、契約者貸付金現在高等のご利用いただいている資金、各種変更試算 等 |
| 財形保険 | 制度内容、被保険者別の契約内容・積立金残高、入金状況 |
| 企業保険 | 制度内容、被保険者内容、入金状況 |

保険・年金および生活・金融関連サービスに関する情報提供

| 対 象 | 名 称 | 体 裁 | 発 行 |
|--------------|-------------------|--------------|-----|
| ご契約者等 | L&L(ライフ アンド ライブズ) | B5判15頁 | 毎月 |
| | くらしのしおり | 91×225mm4つ折り | 毎月 |
| 企業の役員・幹部等 | ダイヤモンド経営情報 | A4判15頁 | 毎月 |
| 企業の財務・経理担当者等 | 経済ニュース | A4判4頁 | 毎月 |

「明治生命からのお知らせ」

年1回9月または10月に明治生命の現状とご契約の現状、最新の保険・年金情報などを合わせた「明治生命からのお知らせ」をお送りします。

また、海外赴任中のご契約者には、直接海外に郵送する「ポストくん」サービスを提供しています。



最先端のシステムを活用し、お客さまへ先進商品とサービスを提供しています。

商品・サービスの向上に向けたシステム開発

お客さまにご満足いただける質の高いサービスを提供していくため、当社では積極的に情報システムに投資し、最先端のシステムを構築していきます。

24時間オンラインサービスの提供

先進的な金融・保険機能を持つ商品や利便性の高いサービスをいつでも迅速にお客さまに提供していくため、最新技術による24時間オンライン処理のシステムが平成13年5月から稼働しています。

お客さまの声システムの開発

お客さまから寄せられたご不満やご意見・ご要望をデータベース化し、分析することにより、商品・サービス開発面にも「お客さまの声」を活用しています。

お客さま情報のデータベースの高度化

お客さま個々のニーズにあわせた的確なコンサルティングサービスや質の高いサービスを提供するため、お客さま単元に多面的な取引状況を一元的に把握するデータベースシステムを構築します。

アウトソーシングおよびシステム提携の推進

システムコストの効率化を目的として、定型的業務のアウトソーシングや他社とのシステム共同構築・共同利用について積極的に取り組んでいます。

アウトソーシングの推進

システム関連の運用管理業務をアウトソーシングし、コスト削減やセキュリティ強化に努めています。

| 実施時期 | 対象業務 | アウトソーシング会社 |
|----------|---------------|------------|
| 平成11年12月 | 電算センター運用・管理業務 | 日本IBM株式会社 |
| 平成12年4月 | ネットワーク運用・管理業務 | 富士通株式会社 |

生保共同ネットワーク「リバンスネット」の設立

生保ネットワークを共同利用する共同出資会社を設立し、通信費の大幅削減を図ります。

| 設立時期 | 当社以外の共同出資企業 |
|----------|-------------------------------|
| 平成12年10月 | 日本電気株式会社、住友生命保険相互会社、日本オラル株式会社 |

企業年金の契約事務管理・システムの共同化

システム資源の共同利用によるコスト削減と今後の投資効率化を図るため、平成13年10月にジャパン・ペンション・サービス株式会社を生命保険会社8社で共同設立しました。

| 当社以外の参画生保(五十音順) |
|--|
| 朝日生命保険相互会社、住友生命保険相互会社、大同生命保険株式会社、太陽生命保険相互会社、富国生命保険相互会社、三井生命保険相互会社、安田生命保険相互会社 |

会社をつなぐネットワーク

営業拠点系システム「ほほえみネット」

営業拠点系システム「ほほえみネット」では、イメージスキャナーを利用して手続書類等を電子データ化し、サービスセンターで集中処理することで、全国のお客さまに高品質かつ迅速なサービスを提供しています。

また、全国の営業職員は携帯パソコン「ほほえみくん」(注)を活用し、訪問先での情報提供や生活・医療保障の診断等、ライフサイクルにあわせたコンサルティングサービスを行なっています。(注)詳細はP29をご覧ください。

グループウェア「SPEEDネット」

本社・関連会社および全国拠点をネットワーク化し、電子メールやグループウェアを利用することにより、職員個々が持つ知識やノウハウの共有化、情報の効率的活用を推進しています。

業界最高水準の介護関連サービスをお届けしています。

質の高い介護相談サービス

当社は、ウェルネスケア・ネットワーク株式会社を通じ介護サービスセンターと全国16カ所の介護コーナーに専門職であるケアマネジャーを配置し、無料介護相談を行なっています(毎週月曜日から金曜日 祝祭日を除く 9:00～12:00 および13:00～17:00)。介護に関する一般的な相談、「ケアマネくん」によるお一人おひとりに最適なケアプランの作成、必要な介護サービスの紹介や介護事業者との連絡・調整など、専属のケアマネジャーが直接お話をうかがい、質の高いサービスを提供しています。

また、介護サービスセンターでは、フリーダイヤルやインターネットを通じた24時間受付の介護相談も行なっています。

「公的介護保険制度」利用のサポートも万全

介護サービスセンター・介護コーナーは、所在地の都道府県から「居宅介護支援事業所」の指定を取得しています。これにより公的介護保険制度に即したケアマネジメント・サービスをお届けしています(注)。

また、介護コーナーがお近くにお客さまにも、全国約2,500(平成14年6月末現在)の「介護ネットワーク研究会」会員を通じて、介護コーナー同様のサービスをお届けできる体制を整えています。

(注)ウェルネスケア・ネットワーク株式会社にて指定を取得。公的介護保険に即したサービスは同社を通じて提供します。

介護に関するお問い合わせは...(24時間受付)



0120-504-294

- ・介護に関する様々なご相談
- ・公的介護保険や公的福祉サービスに関する情報提供
- ・ケアプラン作成サービスのお申し込み受付
- ・信頼できる介護事業者のご紹介
- ・要介護認定申請に関するご相談等

介護サービスセンターおよび介護コーナーの所在地

(平成14年7月3日現在)

| 名称 | 所在地 | 電話番号 |
|------------|--------------------------------------|--------------|
| 介護サービスセンター | 千代田区東神田1-6-6 明治生命東神田ビル1F | 0120-504-294 |
| 札幌介護コーナー | 札幌市中央区北1条東1-2 明治生命札幌ビル1F | 011-218-6787 |
| 仙台介護コーナー | 仙台市若林区清水小路6-1 明治生命仙台五橋ビル8F | 022-261-2537 |
| さいたま介護コーナー | さいたま市高砂2-1-1 明治生命浦和ビル4F | 048-823-4688 |
| 千葉介護コーナー | 千葉市中央区中央4-8-7 明治生命千葉中央ビル1F | 043-222-3365 |
| 新宿介護コーナー | 新宿区西新宿1-8-3 小田急明治生命ビル1F サービスプラザ内 | 03-5322-4767 |
| 東陽介護コーナー | 江東区東陽2-2-15 明治生命東陽町ビル1F | 03-5665-9180 |
| 横浜介護コーナー | 横浜市中区長者町5-85 明治生命ラジオ日本ビル9F | 045-262-3015 |
| 金沢介護コーナー | 金沢市高岡町1-33 明治生命金沢ビル5F | 076-221-2878 |
| 名古屋介護コーナー | 名古屋市中区新栄町1-1 明治生命名古屋ビル2F | 052-950-3364 |
| 京都介護コーナー | 京都市中京区烏丸通御池上ル二条殿町552 明治生命京都ビル3F | 075-254-8431 |
| 神戸介護コーナー | 神戸市中央区明石町48 神戸ダイヤモンドビル5F | 078-327-0533 |
| 大阪介護コーナー | 大阪市中央区伏見町4-1-1 大阪明治生命館ランド・アクシス・タワー2F | 06-6221-8146 |
| 広島介護コーナー | 広島市中区袋町4-25 明治生命広島ビル6F | 082-249-0688 |
| 高松介護コーナー | 高松市藤塚町1-10-30 明治生命高松ビル3F | 087-812-2068 |
| 福岡介護コーナー | 福岡市博多区中洲5-6-20 福岡明治生命館1F | 092-283-6591 |
| 熊本介護コーナー | 熊本市花畑町10-32 熊本明治生命館4F | 096-212-4415 |

・営業日時:毎週月曜日から金曜日(祝祭日を除く)9:00～12:00および13:00～17:00

ウェルネスケア・ネットワーク株式会社の設立

当社、株式会社NTTデータ、日本興亜損害保険株式会社、松下電器産業株式会社、株式会社ディーシーカードは、介護・健康・医療分野における共同事業会社 ウェルネスケア・ネットワーク株式会社を平成14年3月7日に設立しました。

ウェルネスケア・ネットワーク株式会社では、従来の介護相談サービス、ケアプラン作成サービス、介護ネットワーク・サービス等の介護関連サービスに加え、出資各社のもつ介護・健康・医療分野におけるネットワークや強みを結集することにより、今まで以上に質の高いサービスを高密度で提供することが可能となりました。

多彩な介護ネットワーク・サービス

業界最大の介護ネットワーク「介護ネットワーク研究会」

明治生命グループでは、介護関連サービスを提供する医療機関、民間介護事業者、社会福祉法人、自治体等との全国規模でのネットワーク「介護ネットワーク研究会」を通じて、お客さまのニーズにあったサービスを紹介しています（注）。研究会の会員数は業界随一の約2,500会員で、公的介護保険の給付対象サービスから、対象とならないサービスまで幅広く対応しています（ご利用いただけるサービスは地域によって異なります）。

（注）ウェルネスケア・ネットワーク株式会社を通じて、各種の介護ネットワーク・サービスを提供しています。

お取次ぎサービス内容

[1] 公的介護保険の給付対象サービス

訪問介護・看護、訪問入浴、デイサービス、ショートステイ、施設サービス、福祉用具、住宅改修（一部）

[2] 公的介護保険の給付対象とならないサービス

緊急通報、配食サービス等

法人向けの介護関連サービスは「トータルプラン」でお引き受け

企業・団体の福利厚生の充実に向け、介護関連サービスを一括してお引き受けする介護関連サービス「トータルプラン」を提供しています。また、シルバー層やその家族を新たなマーケットとして捉えていきたいというご要望に応え、企業・団体の独自の顧客向けサービスとしてもご活用いただいています。

「松下電器ヘルスケア取扱い販売店」での福祉用具等の割引販売

全国のヘルスケア用品を取り扱っている地域電器専門店（「松下電器ヘルスケア取扱い販売店」）において、福祉用具や介護用品を特別価格で提供しています（ご利用の際には、「明治生命L.A.カード」または「明治生命カード」の提示が必要です）。

介護フルサポート宣言



店頭はこのステッカーが目印

「DCウェルネスケアカード」の発行

株式会社ディーシーカードと提携（注）し、ご契約者世帯を対象とした「DCウェルネスケアカード」を発行しています。

このカードは、通常のクレジットカード機能に加え、特定加盟店で「DCハッピープレゼント」のポイントが2倍になる特典を付与した、介護・医療サービス利用者優遇クレジットカードです。

（注）明治生命フィナンシャルサービス研究所との提携です。



様々なリスクにお応えするため、損害保険事業に取り組んでいます。

損害保険事業への取り組み

当社は、お客さまの様々なリスクにお応えするため、平成8年8月に100%子会社として明治損害保険株式会社を設立し、生命保険・損害保険トータルでのサービスをお届けしています。さらに当社では、保険業法に基づき明治損害保険の保険業に係る業務の代理(いわゆる「募集代理」)の認可を取得し、平成13年7月から当社自身が明治損害保険の損害保険代理店となっています。

平成14年3月末現在、22,299人^(注)の当社営業職員が、生命保険商品とあわせ、損害保険商品を提供しています。

(注)損害保険募集人資格を取得し、損害保険販売に従事する「損害保険募集人」の人数です。

取り扱い商品

(1) 毎日の暮らしに関する保険

自動車保険、火災保険、傷害保険などの身近なリスクに備える保険から、ゴルファー保険、つり保険といったレジャーに関する保険まで幅広く取り扱っています。明治損害保険ではお客さまの多様なニーズにお応えできるよう、商品ラインナップの充実ならびに各種保険に付帯するサービスの充実にも努めています。

サービス充実 明治損害保険の自動車保険

< 総合自動車保険「MAM」 >

お客さまにとってシンプルでわかりやすい商品をめざし、平成14年2月に自動車保険を総合自動車保険「MAM」に一本化しました。

< MAMの特長 >

人身傷害補償保険から車両保険までをフル装備した完全補償型のスーパーMAM I型から限定補償型まで、お客さまのニーズにあわせた自由な商品設計が可能です。

人身傷害補償保険を付帯する完全補償型のスーパーMAMには次の特長があります。

- ・過剰割合にかかわらず、自動車事故によるケガの損害額をまとめてご契約金額を限度にお支払いします。
- ・相手方とのわずらわしい交渉は不要です。自動車事故によるケガについては、示談を待たずに保険金をお支払いします。
- ・歩行中や他人の車に搭乗中の自動車事故も、ご自身とご家族については補償します。

明治損害保険の自動車保険ならではの 特長ある付帯サービス

明治生命扱い15%割引

当社の営業職員(損害保険募集人)からご契約いただいた場合、すべての自動車保険の保険料が5%割引となります(フリート契約は除きます)。

「ほほえみ工場プラスワン」

車両保険とセットしたご契約で、ご契約の自動車が車両事故により分損(部分的損害)となり、「ほほえみ工場(明治損害保険が提携している優良自動車整備工場)」で修理する場合は、諸費用として車両保険金に1万円上乗せしてお支払いする特約で、被保険自動車の用途・車種など一定の条件を満たすご契約すべてに保険料の上乗せなく自動付帯されます。

(2) 企業活動に関する保険

火災保険、自動車保険、従業員の業務上災害に備える労働災害総合保険、団体傷害保険、各種の賠償責任保険など幅広く企業向けの保険も取り扱っています。


< リスクソリューション事業の展開 >

明治損害保険では、保険の活用等により、企業活動を取り巻く様々なリスクの軽減を図る「リスクソリューション」事業について、積極的に研究・商品開発に取り組んでいます。

その一環として、「取引信用保険^(注)」について、卓越したノウハウを有するオーストラリアの大手損保グループQBEと提携するとともに、平成12年7月から同保険の販売を開始しています。

(注)取引信用保険とは、企業間の売掛債権を対象として、取引先の倒産などによって貸倒れ損失が生じた時に保険金を支払う保険。欧州では、企業向けの一般的な保険として普及しています。

損害サービス体制

全国17カ所にサービスセンターを配置し、万一事故や災害が発生した場合にも迅速に対応しています。事故受付窓口は年中無休24時間体制で全国どこからでも、通話料無料のフリーダイヤル( **0120-388-924**)^{サーハヤクツホー}を通じ、お客さまからの事故のご連絡を受け付けています。

| 主要なサービス | 内 容 |
|----------------|--|
| ほほえみ 三大サービス | ほほえみ工場サービス 自動車保険のご契約者向け 全国で400を超える指定修理 工場と提携し、無料代車提供、 修理箇所の永久保証(車両所 所有者一代限り)等のサービス を提供しています。 |
| | ほほえみロードサービス 自動車保険のご契約車両を対象 日本ロードサービスと提携し、 事故・故障などの車のトラブル が発生した時に年中無休24時 間体制で応急措置、出張修理 などのロードサービスを無料 で提供しています(対象車種に ついて一部制限があります。 また、サービスの内容により、 実費はお客さま負担となる場 合があります)。 |
| | ほほえみ事故相談サービス すべてのご契約者向け 全国17カ所のサービスセンター で、平日9時から17時まで(北 海道・東京・中部・関西・九州 のサービスセンターは18時まで) 専任担当者による電話事 故相談サービスを提供してい ます。さらに、東京・中部・関西 のサービスセンターは、土曜日 も9時から17時まで受け付けて います。 |

| 主要なサービス | 内 容 |
|--|---|
| 火災罹災時 サービス | 火災事故に遭われたご契約 者に「お見舞いパック」と「罹 災時のアドバイス(小冊子)」 を提供しています。 |
| 海外旅行関連 日本語救急・ 相談サービス 明治損保海外 ホットライン | 海外旅行傷害保険のご契約 者が、海外旅行中に突然のケ ガや病気などの事故に遭われ た場合、相談・援助サービスを コレクトコールで年中無休24 時間体制で日本語により提供 しています。 |

「ほほえみ事故相談サービス」受付電話番号

| | | |
|-----|-----|-------------------------|
| 北海道 | S C | 0 1 1 - 2 3 1 - 7 7 6 3 |
| 東北 | S C | 0 2 2 - 2 6 3 - 0 1 8 0 |
| 東北北 | S C | 0 1 9 - 6 2 3 - 4 1 3 0 |
| 東京 | S C | 0 3 - 3 2 5 7 - 7 1 9 2 |
| 茨城 | S C | 0 2 9 - 2 2 4 - 6 3 1 7 |
| 神奈川 | S C | 0 4 5 - 2 4 3 - 5 8 9 0 |
| 北関東 | S C | 0 4 8 - 6 4 1 - 5 8 0 5 |
| 新潟 | S C | 0 2 5 - 2 4 1 - 8 3 7 0 |
| 長野 | S C | 0 2 6 - 2 3 3 - 0 3 2 5 |
| 中部 | S C | 0 5 2 - 9 6 3 - 8 0 6 5 |
| 北陸 | S C | 0 7 6 - 2 3 5 - 4 0 3 3 |
| 静岡 | S C | 0 5 4 - 2 5 0 - 8 3 7 3 |
| 関西 | S C | 0 6 - 6 4 5 7 - 4 4 6 3 |
| 四国 | S C | 0 8 7 - 8 5 1 - 8 7 4 1 |
| 中国 | S C | 0 8 2 - 2 4 4 - 2 0 0 9 |
| 九州 | S C | 0 9 2 - 2 9 1 - 2 7 7 2 |
| 九州南 | S C | 0 9 9 - 2 5 7 - 4 9 2 3 |



[7] アセットマネジメント事業

お客様の多様化・高度化する資産運用ニーズにお応えしています。

明治ドレスナー・アセットマネジメントによる事業展開

平成10年3月、当社はドイツのドレスナー銀行とアセットマネジメント事業における業務提携を行ない、これに基づき発足した明治ドレスナー・アセットマネジメントは、グローバルな調査・運用力をもとに、きめ細かな資産運用サービスを提供しています。お客様の幅広い資産運用ニーズにお応えするため、団体年金のお客さま向けには私募投信商品等を提供するとともに、平成13年10月の確定拠出年金制度の導入に伴い、新たに確定拠出年金のお客さま向けに年金運用の強みを生かした投資信託商品も提供しています。また、平成12年4月から、当社の団体年金特別勘定について、明治ドレスナー・アセットマネジメントが運用助言を行なっており、今後とも、当社グループの総力を結集してお客さまにご満足いただける運用サービスを提供してまいります。

平成13年4月、当社提携先ドレスナー銀行は、ドイツ最大の保険持株会社アリアンツと総合金融サービス会社の形成に合意し、同年7月にはアリアンツによるドレスナー銀行株式の取得が行なわれました。当社はアリアンツとも長年の友好関係にあり、世界最大級の運用資産規模を誇る新グループとの関係をさらに緊密なものとし、従来以上に質の高いグローバル運用サービスの提供に努めます。

(1) お客様からの高い評価

明治ドレスナー・アセットマネジメントは、「年金情報」(株式会社格付投資情報センター)が全国の厚生年金基金・適格退職年金を対象として実施した「2001年運用委託機関顧客評価調査」において、運用委託機関全体評価で第5位、運用能力の評価でも定性評価で第1位、総合評価で第4位、また、「新たに採用したい運用機関」としても第3位となり、引き続きお客さまから高い評価を得ています。

(2) 団体年金受託残高は順調に拡大

明治ドレスナー・アセットマネジメントの国内年金受託残高は、公的・私的年金受託残高がともに増加したことから、平成13年3月末の1兆143億円(227件)から平成14年3月末には、1兆2,856億円(279件)に拡大しました。

(単位:億円、件)

| | 国内年金受託残高 | | | | | |
|---------|----------|------|-------|------|--------|------|
| | 公的年金 | | 私的年金 | | | |
| | 金額 | 件数 | 金額 | 件数 | 金額 | 件数 |
| 平成12年度末 | 10,143 | 227 | 225 | 2 | 9,917 | 225 |
| 平成13年度末 | 12,856 | 279 | 1,353 | 5 | 11,502 | 274 |
| 前年度末比 | 127% | 123% | 600% | 250% | 116% | 122% |

投資信託業務への取り組み

当社では、お客様の金融商品に対する多様なニーズにお応えするため、平成11年4月から、投資信託商品の販売を開始しました。

明治ドレスナー・アセットマネジメントにおいては、日本株式特化型投信の「明治ドレスナー日本株式リサーチオープン(愛称:和太鼓)」に続き、平成13年4月には、グローバルバランス型投信の「明治ドレスナー・グローバルバランスオープン(愛称:五穀豊穰)」、外国株式特化型投信の「明治ドレスナー外国株式リサーチオープン(愛称:ジェットストリーム)」等、7本の投資信託商品の設定・運用を開始し、当社も販売商品ラインアップの拡充を図りました。



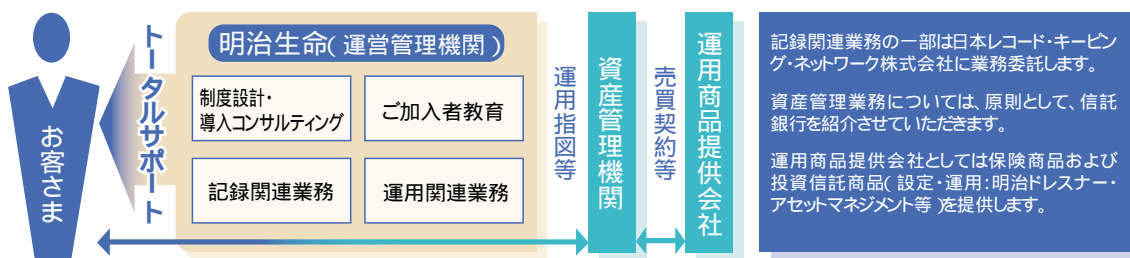
確定拠出年金への取り組み

当社では、平成13年10月に制度導入された確定拠出年金についても、確定給付年金と同様に、主要な事業のひとつとして、年金分野における豊富なノウハウ・人材や全国に展開するサービス・ネットワーク等をフルに活用することにより、お客さまが必要とされる様々な業務について万全の体制で幅広いサービスを提供しています。

(1) 運営管理機関の業務を開始

平成13年11月、当社は、確定拠出年金運営管理機関の登録を受け、運営管理業務を開始し、同年12月には生命保険会社としては初めて運営管理業務を受託しました。

また、当社は、平成13年3月、株式会社東京三菱銀行、三菱信託銀行株式会社および東京海上火災保険株式会社と共同で運営管理業務を行なう日本確定拠出年金コンサルティング株式会社(以下、DCJ)を設立しており、当社単独で運営管理業務を行なう場合だけでなく、DCJの活用も提案させていただいています。



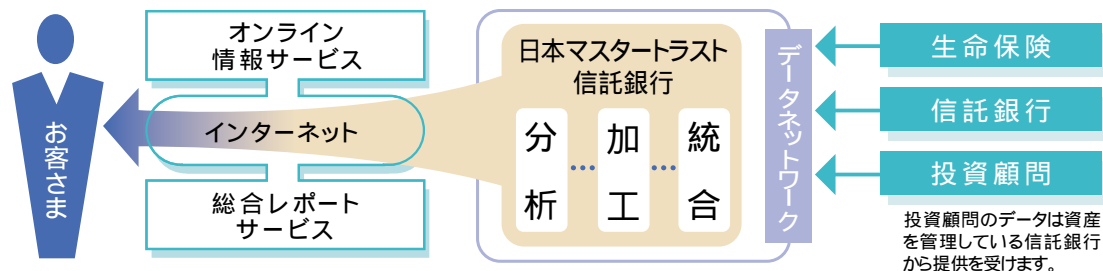
(2) 運用商品の提供

当社では、一定期間(5年)一定の利率を保証する確定拠出年金法上の元本確保型商品「予定利率変動型確定拠出年金保険」、および明治ドレスナー・アセットマネジメントの投資信託商品(バランス型・資産特化型)等を中心に、ご加入者の皆さまの運用ニーズに最適な商品を提供しています。

マスタートラストへの取り組み

わが国で初めてマスタートラスト業務を本格的に取り扱う信託銀行として、当社、三菱信託銀行株式会社、日本生命保険相互会社、UFJ信託銀行株式会社、ドイツ銀行との共同出資により日本マスタートラスト信託銀行株式会社が平成12年5月に開業しました。日本マスタートラスト信託銀行では、平成12年6月から他に先がけて、各運用機関の運用状況を一元的に管理する「情報統合サービス(愛称:マイネット)」を提供しています。マイネットでは、各種データの統合・加工・分析により団体年金のお客さまの業務負担を軽減するとともに、受託者責任厳正化の流れに対応する運用モニタリング機能も提供しています。

日本マスタートラスト信託銀行の提供する「マイネット」の概要



充実したネットワークを通じ、 グローバルな保険ニーズにお応えしています。

国際保険業務

当社では、海外保険業務、保険仲介および情報提供サービス、国際団体保険制度の運営ならびに外国保険会社との再保険取引の4つを柱に国際保険業務を推進しています。

海外保険業務

(1) 米国での事業展開

当社は、昭和51年、米国ハワイ州のパシフィック・ガーディアン生命保険株式会社の株式を過半数取得し、昭和60年に同社を100%子会社としました。さらに同社は、平成3年6月に当社が株式の100%を取得したハワイアン生命保険株式会社と同年12月に合併し、ハワイ州内最大の生命保険会社となりました。日系子会社としては初の米国元受け生命保険会社である同社は、ハワイ、米国西海岸を中心に、地元コミュニティに密着した生命保険・年金等の提供を行なっています。

(2) アジアでの事業展開

今後大きな成長が期待される中国生保市場への長期的な取り組みの一環として、当社は平成12年12月、中国第4位の生命保険会社である新華人寿保险股份有限公司に出資しました。中国生保市場への参入は日本の生保会社では初めてのケースであり、事業ノウハウ提供を中心とした経営支援を通じて、今後とも同社ならびに中国の生保業界の発展に貢献します。

保険仲介および情報提供サービス

当社は海外進出する日系企業の従業員福祉制度等の整備・充実に対応するため、ニューヨーク(昭和62年)・香港(平成元年)に現地法人を設立し、日系企業を中心に提携保険会社の保険商品の仲介をしています。また、韓国ソウル事務所(平成5年)・中国北京事務所(平成7年)を設立し、アジアにおける情報提供サービスも充実させています。

国際団体保険制度の運営

海外に進出する多国籍企業の海外支店や子会社が、団体保険や企業年金等を設立する際、現地の生命保険会社と協力し、適切な制度導入の機会を提供する仕組みが「国際団体保険制度」です。

当社は現在、各国の有力生命保険会社23社と個別提携し、独自のサービス網を形成しています。また、ドイツのアリアンツ生命を中心とする「All Net」、ならびにスイス生命を中心とする「Swiss Life Network」という2つの有力な国際団体保険ネットワークに加盟し、広域にわたるサービスを提供しています。

[個別提携] 提携保険会社23社

| 所在国 | 会社名 |
|---------|--|
| 米 国 | ブルデンシャル保険、エクイタブル生命、コネチカット・ジェネラル生命、メロポリタン生命 |
| 英 国 | コーンヒル保険 |
| オ ラ ン ダ | アメフ生命 |
| フ ラ ン ス | AGF生命 |
| ド イ ツ | アリアンツ生命 |
| ス イ ス | スイス生命 |
| イ タ リ ア | RAS社 |
| ス ペ イ ン | スペイン・アリアンツ保険 |
| 韓 国 | 大韓生命 |
| 中 国 | 新華人寿、中国人寿、中国太平洋保険、中国平安保険 |
| 台 湾 | 新光人寿 |
| タ イ | バンコク生命 |
| マレーシア | マレーシア・ナショナル保険 |
| シンガポール | グレート・イースタン生命 |
| フィリピン | アヤラ生命 |
| インドネシア | パニン生命 |
| オーストラリア | コロニアル・ミューチュアル生命 |

外国保険会社との再保険取引

当社は昭和56年、新光人寿(台湾)と再保険取引を開始したのをはじめ、現在20社と個人保険・団体保険に関する再保険協定を締結し、幅広い地域からのリスク引き受けを行なっています。

再保険協定締結保険会社20社

| 所在国 | 会社名 |
|---------|--------------------------|
| 米 国 | パシフィック・ガーディアン生命、シグナ・グループ |
| 英 国 | コーンヒル保険 |
| オランダ | アメフ生命 |
| フランス | AGF生命 |
| ドイ ツ | アリアンツ生命 |
| イタリ ア | RAS社 |
| ス ペ イ ン | スペイン・アリアンツ保険 |
| 韓 国 | 大韓生命、新韓生命、東部生命、東洋生命、SK生命 |
| 中国・香港 | 中国平安保険、A.I.A社 |
| 台 湾 | 新光人寿、富邦人寿 |
| タ イ | バンコク生命 |
| マレーシア | マレーシア・ナショナル保険 |
| インドネシア | パニン生命 |

海外投融資業務

海外投融資活動においては、運用環境の変化に即応しうる「安全・健全」な資産ポートフォリオの構築をめざし、海外現地法人や海外事務所ネットワークを通じて、次のような活動を行なっています。

海外貸付

信用度の極めて高い世界銀行・米州開発銀行といった国際機関や外国政府・政府関係機関・海外進出日系企業等を中心とした非居住者に対する貸付業務を行なっています。地域分散にも配慮しつつ、与信調査を慎重に実施し、リスクの低い健全な貸付を行なっています。平成13年度末現在、貸付残高は6,590億円となっています。

外国証券

先進諸国の公社債・株式等を中心に外国証券への投資に取り組んでいます。投資に際しては、ニューヨーク・ロンドン・シンガポールなど海外拠点ネットワークを活用し、機動的な運用を行なっています。平成13年度末現在の残高は1兆8,216億円となっています。

外国不動産

米国・英国等の現地法人を通じて、大型のオフィスビル等に投資しており、保有物件の一層の収益の向上に努めています。