

開かれた相互会社運営

ご契約者のみなさまのご意見が
経営に反映されるよう努めています。

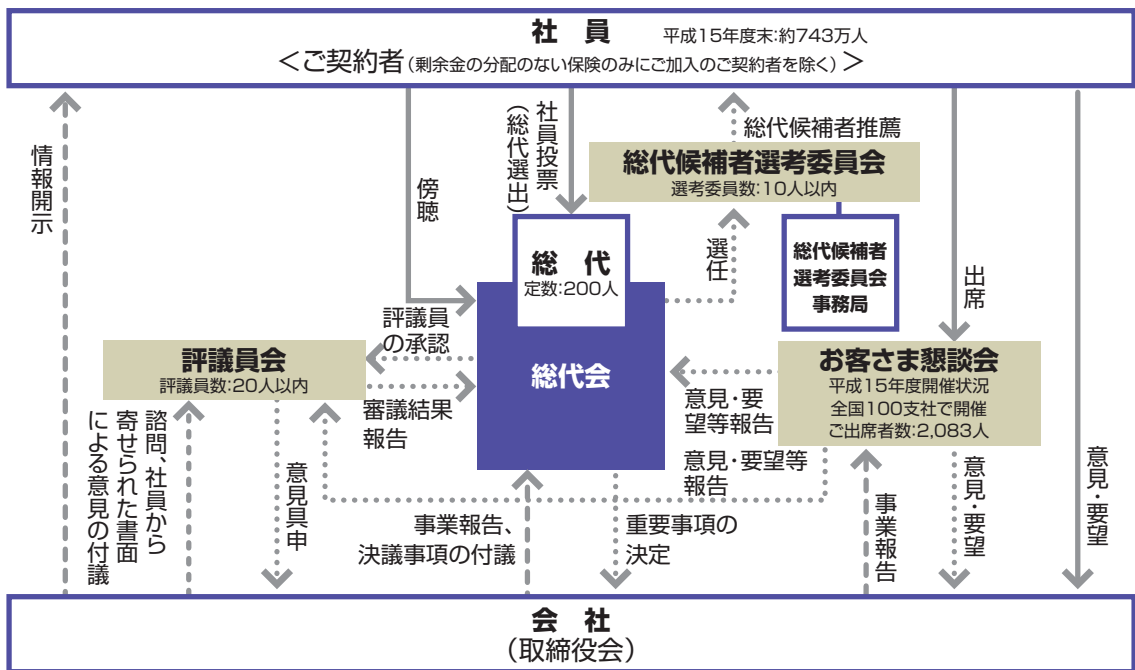
■ 相互会社制度運営のしくみ

保険会社の組織形態には「株式会社」と「相互会社」があり、当社は保険業法に基づいて設立が認められた「相互会社」の形態をとっています。

相互会社とは、ご契約者（剰余金の分配のない保険のみにご加入のご契約者を除く）を「社員」とする社団法人です。ここでいう「社員」とは、社団法人たる会社の構成員のことをいい、株式会社の場合は「株主」がこれに相当します。

当社は「相互会社」形態で運営されている「みなさまの会社」です。社員総会に代わる「総代会」を中心に「総代候補者選考委員会」、「評議員会」、「お客さま懇談会」の各機関が有機的に連携し「相互会社制度運営」の充実を図ることで、ご契約者一人おひとりのご意見・ご要望がより経営に反映されるよう努めています。

なお、平成15年度末の社員数は約743万人となっています。



■ 総代会

「社員」一人おひとりが会社の運営に直接ご参加いただくためには、「社員総会」を開催しなければなりません。しかし、約743万人というたいへん多くの社員のみなさまが一堂に会する「社員総会」を開催することは、現実的には困難です。

そこで、保険業法の定めるところにより、社員の代表として選出された「総代」で構成される「総代会」を設置し、決算書類の報告、また剰余金処分や役員の選任など、経営に関する重要な事項の決議を行なっています。

第57回定時総代会の開催

平成16年7月2日に開催された第57回定時総代会において、次の事項の報告および決議が行なわれました。



● 報告事項

1. 平成15年度事業報告書、貸借対照表および損益計算書報告の件
2. 相互会社制度運営についての報告の件

● 決議事項

- | | |
|-------|------------------|
| 第1号議案 | 平成15年度剰余金処分案承認の件 |
| 第2号議案 | 定款一部変更の件 |
| 第3号議案 | 総代選出規則一部変更の件 |
| 第4号議案 | 取締役7人選任の件 |
| 第5号議案 | 監査役2人選任の件 |

■ 総代

社員の代表である総代の定数は、生命保険業界最大の200人を設定しています(平成16年7月2日現在)。社員の総意を反映した審議を確保するという観点から、この200人という定数は適正な水準であると考えています。

なお、総代定数200人は、①地域別選出による定数120人(社員数に比例して全都道府県から1人以上を選出)、②地域別選出によらない定数80人、に配分し、幅広い層から選ばれた総代構成となるようにしています。

また、総代の任期は4年(通算在任限度は8年)で、2年ごとに定数の半数について改選を行ないます。

■ 総代会傍聴制度

社員のみなさまに当社経営に対するご理解を深めていただくために、「総代会傍聴制度」を設けています。傍聴を希望し、所定の期間内に書面でお申し込みいただいた一定の要件※を満たす社員は、原則として会場内または別室のモニター・テレビで傍聴いただくことができます。

傍聴申込方法等は、開催日前の一定期間、本社・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(www.meijiyasuda.co.jp)でもご案内しています。

傍聴を希望される社員のみなさまは、お近くの支社・営業所にお問い合わせください。

※一定の要件とは、総代会が開催される年の3月末現在、年齢が満20歳以上で、当社保険契約が1年以上有効に継続し、かつ総代会当日において引き続き有効であることです。



■ 総代会議事録の閲覧

総代会の議事録は、本社(丸の内)、法人部(総合法人部、公法人部、広域組織法人部、金融法人部、地域法人部)、支社(全国100支社)に備え置いてあり、社員のみなさまは閲覧いただくことができます。また、当社ホームページにも議事内容および質疑応答の要旨を掲載しています。

■ 総代選出について

● 総代候補者選考委員会

総代候補者選考委員は、社員のなかから、総代選出期日の直前の総代会の決議により選任されます。

任期は就任後2回目の定時総代会終結の時に終了し、在任期間は原則として通算8年を限度とします。

選考委員で構成される総代候補者選考委員会は、社員の代表たる総代が公正に選出されることを目的として総代候補者選考基準を定め、当該基準に基づいて総代候補者を選定します。

また、当社は、選考委員会の委員長命を受け、選考委員会の任務を補佐する選考委員会事務局の事務局長を社外人材に委嘱することで、総代候補者選考過程の会社からの独立性が確保されるよう努めています。

なお、自薦による総代候補者の受け付けは行なっていません。

〈組織図については、P58をご覧ください〉

平成15年度の明治生命および安田生命の総代候補者選考基準

1. 選考方針

社員の総意を代表し得るよう、地域・職業・年齢・保険加入期間等の要素を総合的に勘案し、総代の構成が広く各層を代表するものとなるよう選考

2. 資格要件

- 当社の社員であること
- 生命保険業に理解と関心をもち、社員の代表としてふさわしい見識を有していること
- 総代会に出席可能であること
- 他社の総代に就任していないこと

● 総代選出の方法について

総代の選出は、「社員投票」(社員一人ひとりの投票)により行ないます。社員投票では、総代候補者選考委員会が推薦した個々の候補者について、不同意の者がある社員がその旨の投票を行ないます。個々の候補者について、不同意とする投票数が有権者数(社員投票実施年7月末日現在の社員数)の10分の1に満たない場合、総代として確定します。

当社は、総代が社員の総意を代表し、総代の構成が広く各層を代表するものとなるよう選出するためには、以上の選出方法が適切であると考えています。

■ 評議員会

会社からの諮問事項や経営上の重要事項および社員からのご意見・ご要望等のうち、経営に関する重要事項を審議する機関として「評議員会」を設置しています。評議員会は年3回開催し、審議事項を総代会において報告しています。

評議員数は、20人以内で、社員または学識経験者のなかから総代会の承認を経て選出されます。任期は、就任後2回目の定時総代会終結の時に終了し、在任期間は、原則として通算12年を限度とします。

また、評議員会では、「お客さま懇談会」で寄せられたご意見・ご要望等のうち、当社の経営に関する重要な事項について報告しています。



平成15年度の評議員会開催状況および付議事項は以下のとおりです。

開催年月	明治生命	安田生命
平成15年 6月	<ul style="list-style-type: none"> 平成14年度決算の概要および第56回定時総代会決議事項について 平成14年度開催のご加入者懇談会で出されたご意見・ご要望等のうち当会社の経営に関する重要な事項について 	<ul style="list-style-type: none"> 第56回定時総代会の報告事項および決議事項について ご契約者懇談会でのご意見・ご提言と当社の対応について
平成15年 11月	<ul style="list-style-type: none"> 平成15年度上半期報告について 社員投票による明治安田生命保険相互会社の総代の選出について 経営統合について 長期継続の契約に係る「特別配当」の追加支払いについて 	<ul style="list-style-type: none"> 平成15年度上半期事業概況について 新会社の総代選出に係わる「社員投票」実施結果について 明治生命との合併作業の進捗状況について (なお、長期継続の契約に係る「特別配当」の追加支払いについて報告)
明治安田生命		
平成16年 2月	<ul style="list-style-type: none"> 合併直後の諸状況について 新商品・サービスについて 中期経営計画および年度経営計画の基本方針について 	<ul style="list-style-type: none"> 2003～2006年度収支見通しについて 金融審議会の動向について

■お客さま懇談会



当社では、業界に先がけて昭和48年から「お客さま懇談会」を毎年全国で開催しています。平成15年度は全国100支社すべてで開催し、合計2,083人のご契約者にご出席いただきました。

お客さま懇談会は、ご契約者に当社の事業活動を報告し、ご理解を深めていただくとともに、ご意見・ご要望等を直接うかがうことを目的としています。

お客さま懇談会において寄せられたご意見・ご要望等は、直近の評議員会や総代会に報告しています。また、総代も出席してご契約者のご意見・ご要望等を直接うかがう

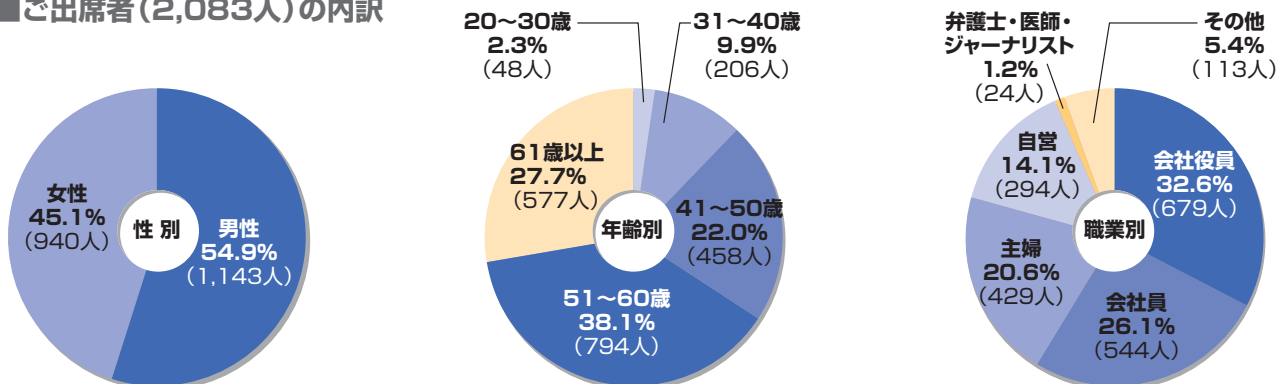
たり、ご出席いただいた方のなかからも総代が選出されるなど、お客さま懇談会の開催を通じてご契約者の声が発言に反映されるよう努めています。

今後は、さらに幅広い層のご契約者にご出席いただき、ご意見・ご要望等をいただけるよう開催方法を多様化し、意見交換の充実を図ってまいります。

平成16年度の開催時期は平成17年1～3月を予定しています。お申し込み方法等は、開催日前の一定期間、支社・営業所等の店頭でポスターを掲示するとともに、当社ホームページ（www.meijiyasuda.co.jp）でもご案内しています。

出席を希望されるご契約者のみなさまは、お近くの支社・営業所にお問い合わせください。

■ご出席者(2,083人)の内訳



■ 平成15年度の「お客さま懇談会」における主なご意見・ご要望等

お客さま懇談会で寄せられたご意見・ご要望等は、本社にて集約のうえ評議員会・総代会に報告し、経営に反映されるよう努めています。また、冊子『「お客さま懇談会」で寄せられたご意見・ご要望』を作成し、ご出席いただいたご契約者にお届けします。あわせて、当社ホームページ(www.meijiyasuda.co.jp)にも掲載しています。

Q 顧客情報の管理は、どのような安全対策を講じているのか

A 顧客情報は、種別(募集データ・契約データ・審査データ)ごとに業務上必要な範囲で取り扱うよう厳しく制限し、当社および明治安田生命グループ各社の従業員および委託先に対し必要な指導を行なったうえで、情報管理を徹底しています。その取組状況は、自己点検によって確認することはもちろん、内部検査等により随時、チェック・確認等を実行しています。

また、特にコンピュータセンタおよびデータ保管庫については不法侵入・不法持出等を防止するため本人認証に基づく権限者のみの入退室管理を実施していま

す。加えてネットワーク不正侵入・データ流出防止のため、外部との接続部分に侵入防止策を講じているほか、顧客情報のアクセス制限や暗号化を進めています。

なお、万一緊急事態が発生した場合には、顧客データ管理責任者(本社は各部の部長、支社・法人部は支社長・法人部長等)を中心に、支社と本社、および本社部門が連携のうえ、速やかな報告・対応を実行する態勢を構築しています。

Q 魅力ある商品・サービスを開発してほしい

A 旧両社では、従来からお客さまの幅広いニーズにお応えできる商品・サービスの開発に努めてきましたが、合併により専門人材・ノウハウが持ち寄られることにより、商品やサービスの開発力が一層強化されました。

保険数理の専門家であるアクチュアリーなど、商品・サービスの開発のための専門人材は、業界有数の陣容を擁することとなりました。これにより、お客さ

まにご安心・ご満足いただける商品やサービスを開発していく体制を整えています。

また、当社は「生命保険と年金」、「医療と介護保障」、「損害保険」、「投資顧問と投資信託」、「これらの関連サービス」を事業領域としており、幅広くみなさまのお役に立ちますので、ご期待ください。

Q 外資系生命保険会社のCMが目立つが、明治安田生命の販売戦略はどのようなのか

A 当社は、進化する保険「ライフアカウント L.A. ダブル」を主力商品として、死亡保障をメインターゲットに設定していますが、外資系が主力としている高齢者に対する医療保障ニーズに対しては、「ライフアカウント L.A. ダブル」や医療保険「メディカルアカウント m.a.」などの医療特約の充実により対応しています。

国内での会社名の認知度、販売チャネル(通信販売)等に鑑みると、外資系の保険会社などにとっては大々的なCM展開は必要なものと考えますが、当社としては、コスト効率の観点からCMの有用性を十分に検証

する必要もあると考えています。

当社では、営業職員を中心としたフェイストウフェイスのコンサルティングサービスにより、お客さまに対して商品内容を十分にご説明し、ご納得いただいたうえでご加入していただくことを第一義に考えています。

よって、当社では大々的なCM展開もさることながら、営業職員によるコンサルティングサービスや年次報告書「ハッピーレポート」を活用したアフターサービスを充実させることが、お客さまの満足度向上につながるものと考えています。

●その他の主なご意見・ご要望等

合併関連

- ・合併のメリットとデメリットについて教えてほしい
- ・合併により経営規模はどのくらいになったのか
- ・システム統合はスムーズに行なわれたのか
- ・合併によって既契約の内容に変更は生じるのか

営業・サービス関連

- ・「ご契約のお知らせ」等をもらっても中身がわからないので、アフターフォローの専門家が必要ではないか
- ・「map」のサービス内容は良いと思う。もっと充実させてほしい
- ・安全、安心、信頼の運び手として、営業職員育成を今まで以上に発展させてほしい
- ・営業時間外等で営業職員と連絡が取れないことがある。このような場合の対応として、支社・営業所の留守番電話でコミュニケーションセンターの案内をしてほしい

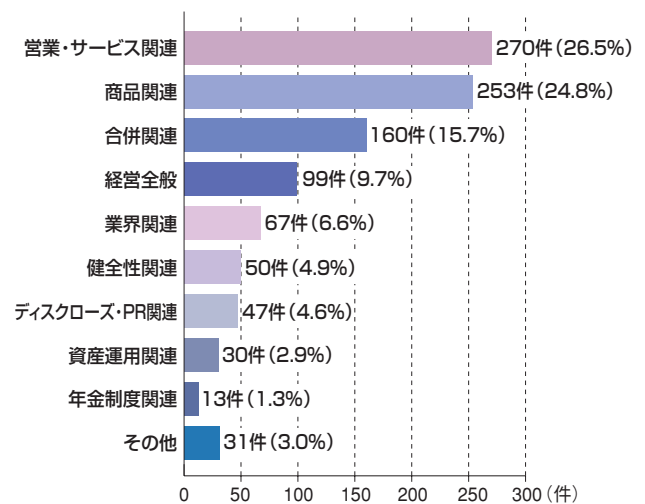
商品関連

- ・魅力ある商品・サービスを開発してほしい
- ・高齢者向けの商品はないのか
- ・他社の商品について、わかりやすく比較できないか
- ・企業年金等について、どこに相談すればよいか

経営全般

- ・明治安田生命はどのような資産運用をしているのか
- ・健全性の向上を望む
- ・将来、株式会社への変更はないのか
- ・損害保険事業の取り組みについて教えてほしい
- ・積極的な社会貢献を期待する
- ・既契約の予定利率引き下げがあるのか、心配である

■ご意見・ご要望等(1,020件)の内訳



●ご意見・お問い合わせ窓口

相互会社の仕組みと運営に関するご意見・お問い合わせは、下記までお申し出ください。

〒100-0005 東京都千代田区丸の内2-1-1

明治安田生命保険相互会社 企画部 相互会社総務室

リスク管理体制

組織・体制面を充実させ
内部管理態勢の強化に努めています。

信頼される企業をめざして

基本的な考え方とリスク管理体制

■お客さまの信頼にお応えするために

当社は「生命保険事業のパイオニアとして、相互扶助の精神とお客さま第一主義を貫き、生命保険を中心にクオリティの高い総合保障サービスを提供し、確かな安心と豊かさをお届けする」という経営理念のもと、「健全な財務内容と、高い生産性を持ち、成長を続ける会社」をめざしています。

そうしたなか、経営上、さまざまなリスクにさらされている当社が、経営の健全性を確保し、お客さまからの信頼にお応えするには、多様なリスクを的確に把握し、適切に管理することがますます重要になっています。

このような状況をふまえ、経営の健全性や収益性のいっそうの強化を図るため、当社では、経営レベルから業務執行の担当部署レベルまでの各層が、リスク管理の重要性を認識し、各種リスクの管理体制や管理手法の高度化に取り組んでいます。

また、リスクのモニタリングにあたっては、業務執行部署から独立したリスク管理統括部署がリスクの把握・分析を行なうとともに、全体リスク管理部署が、全社的なリスクを統括・管理しています。

さらに、検査部による検査、監査役や会計監査人（監査法人）による監査などにより、リスク管理機能、体制の適切性・有効性等を検証し、リスク管理のいっそうの実効性確保に努めています。

■全社的なリスク管理体制の整備

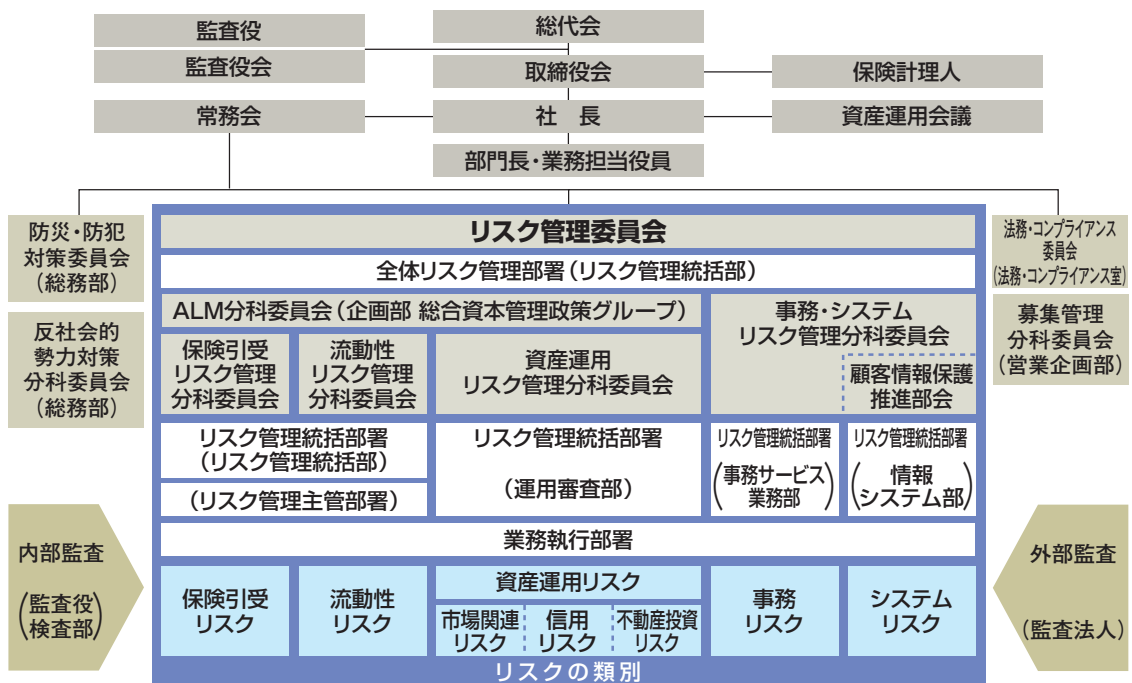
当社では、リスク管理を経営管理上の最重要事項の一つと位置付け、取締役会、常務会および各種リスク管理関連委員会等において、重要なリスク管理の方針、規程等を定めるとともに、定期的にリスクの状況を監視し、リスクの適切なコントロールに努めています。また、重大なリスクが発生した場合の情報伝達ルールを定め、経営層が迅速に状況を判断し、対応を指示できる体制を整備するなど、管理体制のいっそうの強化・充実に取り組んでいます。

なお、合併を機に、全体リスク管理部署として全社的なリスクを統括・管理する「リスク管理統括部」を新設しました。

■合併に係るリスクへの対応

このたびの合併に係るリスクを管理するため、平成15年1月から12月まで「システム統合リスク管理委員会」を設置し、リスク状況の把握・管理を実施しました。その後、合併日前後の不測事態発生時への全社対応体制およびリスク管理体制のいっそうの強化を図るため、「特別対策本部」へ移行（平成16年12月まで）し、システム統合リスク、事務リスクを中心としたさまざまなリスクの状況監視とコントロールに努めています。

■リスク管理体制の概要



各種リスク、ALMへの取り組み

ALMの推進

●基本方針

ALM(アセット・ライアビリティ・マネジメント)とは、資産と負債の総合管理のことです。生命保険会社の一般勘定の運用においては、保険契約に基づく負債の必要利息や保険金・給付金等のキャッシュフローを確保していくことが最優先されます。この負債特性を明らかにして、資産運用方針につなげていくこと、一方で資産運用の状況を商品設計・販売戦略等に反映させていくことがALMの基本的な役割です。

当社では、自己資本を積み上げる従来型の自己資本政策を拡張し、統合リスク管理、ALMを包含した総合資本管理政策に取り組んでいます。具体的には、リスクを横断的に計量化し自己資本に連動して制御する統合リスク管理を推進するとともに、中長期的な視点から、円金利資産による安定収益力を重視しつつ、資産・負債の金利リスク管理に重心を置いたサープラスマネジメント型ALMへの移行を推進しています。

●推進体制

ALM分科委員会を設置し、資産運用リスク管理分科委員会、保険引受リスク管理分科委員会および流動性リスク管理分科委員会と連携することにより、ALMに関連するリスク管理のいっそう強力な推進体制を構築しています。

保険引受リスク

●リスクの定義

保険引受リスクとは、経済情勢や保険事故の発生率等が保険料設定時の予測に反して変動することにより損失を被るリスクをいいます。

●リスク管理の体制

保険引受リスク管理分科委員会を設置し、新商品開発時に保険引受リスクの観点から検証を実施するほか、保険引受リスクの状況について定期的にモニタリングを実施するなど、リスク管理体制の整備を推進しています。

●リスク管理の概要

当社では、保険事故に関する基礎率等の設定にあたっては、統計等に基づき適切な水準を設定するとともに、既契約の保険事故統計や損益状況等を注視しつつ、リスクに対する諸準備金を十分に積み立てています。

また、ALM分科委員会との連携のもとに、予定利率の設定にあたっては、今後の運用環境のシミュレーション等もふまえて適切な水準にあるかを確認するとともに、既契約の逆ざや問題については、現状把握のみならず、将来的に顕在化するリスクも計量化して、自己資本等との対比による健全性の確認を実施しています。

さらに、不正な保険金・給付金受給を目的とした加入を防止する観点から、営業職員等販売担当者に対して適正な取り扱いを指導・徹底するとともに、保険金額等に適切な加入限度額を設定するなど、ご契約の引き受けにあたっては十分な規定整備・運用を行なっています。

同様の観点から、保険金・給付金等のお支払いに際しても、迅速な対応を第一としつつ、ご契約者間の公平性が損なわれることのないよう約款の規定に沿った適正なお取り扱いに留意しています。

流動性リスク

●リスクの定義

流動性リスクとは、資金繰りが悪化し、資金の確保のために通常よりも著しく低い価格で資産の売却を余儀なくされることにより損失を被るリスクをいいます。

●リスク管理の体制

流動性リスク管理分科委員会を設置し、流動性リスクの状況について随時検証を実施するなど、リスク管理体制の整備を推進しています。

●リスク管理の概要

当社では、流動性リスクの状況に応じて平常時・懸念時・危機時・巨大災害時に区分し、それぞれの状況下での管理方法をあらかじめ定め、迅速かつ適切な対応を行なえるよう管理体制を整備しています。また、低流動性資産残高を総資産の一定割合に収め、流動性の確保に努めるとともに、企業年金などの大口資金移動の事前把握等により、手元流動性水準を的確にコントロールしています。

■ 資産運用リスク管理の推進

● 基本方針

当社では、資産運用に際し、安全性・健全性に十分留意しつつ、競争力のある資産ポートフォリオの構築を進めることで、中長期的に安定収益を確保することを基本方針としています。

また、リスク管理が運用上、極めて重要であるとの認識から、リスク管理体制の強化・高度化を図りつつ、投資インフラを整え、資産運用におけるリスクを適切な水準にコントロールすることによって、中長期的・継続的に適正なリターンの獲得が可能になるように努めています。

● 推進体制

業務執行部署において日常のリスク管理を行なうとともに、運用審査部が資産運用に係る規程等の遵守状況の確認、リスク状況の把握・計測・分析・監視、経営層への報告等を行なうことで、牽制機能を確保しています。なお、当社ではバリュー・アット・リスク (VaR) 手法を用いて、資産運用に係る各リスクの最大予想損失額を、許容範囲内にコントロールしています。

また、毎月資産運用リスク管理分科委員会を開催し、資産運用におけるリスクについて審議・報告を行なうほか、重要なものは取締役会等に報告し、経営諸活動の意思決定に資する体制となっています。

▶ ポートフォリオ

資産運用は、各種の運用資産や銘柄に分散投資することで、より安定的な投資成果が期待できます。このようにして投資された資産の組み合わせ (構成内容) をポートフォリオといいます。

▶ バリュー・アット・リスク (VaR)

一定の期間内に、一定の確率で、対象となるポートフォリオに生じ得る最大損失額です。統計的な分析により、各資産のリスクを金額として統一かつ明確に把握できる利点があります。

■ 市場関連リスク

● リスクの定義

市場関連リスクとは、金利・株価・為替レート等が変動することにより運用資産の価値が下落して損失を被るリスク、あるいは市場の混乱等を起因として不利な価格での取り引きを余儀なくされることにより損失を被るリスクをいいます。

● リスク管理の体制・概要

当社では、過度なリスクを負わないよう、市場関連リスクを十分勘案・コントロールしたうえで投資を行なっています。

有価証券やデリバティブ (金融派生商品) については、残高および損益状況を一元的に管理しているほか、適宜投資上限額やロス・カット・ルールを設定することで損失を一定範囲に収める仕組みを導入しています。また、これらの損益状況やルールの遵守状況は、運用

審査部が監視し、資産運用リスク管理分科委員会に定期的に (緊急時は遅滞なく) 報告しています。

なお、当社では、デリバティブを運用資産の市場関連リスクに対する主要なヘッジ手段と位置付けており、原則としてヘッジ目的に利用を限定しています。

▶ ロス・カット・ルール

それぞれの保有資産の損失が一定限度を超えた場合に、それ以上の損失拡大を防ぐ目的で売却処分するルールです。個別銘柄ごとや投資手法ごとに判断します。

■ 信用リスク

● リスクの定義

信用リスクとは、信用供与先の財務状況悪化等により、資産の価値が減少ないし消滅し、損失を被るリスクをいいます。

● リスク管理の体制・概要

信用リスクの管理にあたっては、以下を基本的な考え方としています。

ア. 個別取引ごとに、リスクを慎重に見極め、安全性・健全性が高いと判断される対象に限定して投融資を行ない、リスクに見合った適正な収益確保をめざすこと

イ. ポートフォリオ全体の安全性・健全性に鑑み、リスクが特定企業・グループ等に集中することのないよう投融資の分散を図ること

アに関して、信用リスク判断がとくに重要な企業向け貸付は、運用審査部において、厳正な審査体制の確保、信用供与先に対するモニタリング、企業審査手法を活用した社内信用格付の付与を行なうとともに、高額な貸付や重要度の高い案件については、資産運用会議 (常務会) 等で慎重に検討のうえ決裁する体制となっています。また、有価証券は、証券運用部において、投資先の信用リスクを継続的に監視し、信用リスクが高まっていると判断される場合には、継続保有の是非を検討する体制となっています。

イに関して、運用審査部が特定取引先への与信集中を排除するために、信用ランクに応じた与信限度枠を、取引先または取引先グループごとに設定し、管理を行なっています。

信用リスクの実態把握と対策の検討、管理体制の高度化については、前述の資産運用リスク管理分科委員会において定期的に審議・報告しています。

▶ 社内信用格付

企業財務データを統計的な手法に基づいて測定した定量評価に与信先の自己査定結果を反映し、企業の信用リスクを12段階で評価した当社独自の格付です。

■ 不動産投資リスク

● リスクの定義

不動産投資リスクとは、不動産価格が下落したり、不動産にかかわる収益が減少し、損失を被るリスクをいいます。

● リスク管理の体制・概要

一般的に、不動産投資は1件あたりの投資金額が巨大で流動性が低い等の特性があります。当社では、慎重にリスクを見極め、中長期的な視点から安全性が高いと判断される不動産への投資を行なうことを基本方針としています。

なお、投資にあたっては、業務執行部署が案件ごとに投資基準への適合性の検証やリスク分析を行なうとともに、運用審査部が不動産投資時の事業計画の妥当性や社内規程等への準拠性等に関し、第二次審査を行なっています。また、入居率、賃料等の状況、災害対策等の不動産リスクの状況を把握し、前述の資産運用リスク管理分科委員会において定期的に審議・報告しています。

■ 事務リスク

● リスクの定義

事務リスクとは、役職員および保険募集人が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより損失を被るリスクをいいます。

● リスク管理の体制

総合的な事務リスク対策を検討・実施する事務・システムリスク管理分科委員会を設置し、事務リスク発生防止に取り組んでいます。万一、リスクの発生が懸念された時には、お客さまを第一とした的確な処理・対応が迅速に行なわれる体制を確立しています。

● リスク管理の概要

当社では、業務執行部署ごとの事務マニュアル(手順書)を作成・活用するとともに、リスクが発生する要因・背景を十分に把握し、事務ミスが発生ゼロをめざして、事務の改善、事務水準の向上に努めています。

■ システムリスク

● リスクの定義

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウンまたは誤作動等、システムの不備等に伴い損失を被るリスクおよびコンピュータが不正に利用されることにより損失を被るリスクをいいます。

● リスク管理の体制

事務・システムリスク管理分科委員会を設置し、システムリスク発生防止に向けた実施事項の審議・報告を定期的に行なっています。

● リスク管理の概要

当社では、財団法人金融情報システムセンター策定の「金融機関等のシステム監査指針」、「金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準」等に基づき、システムリスク発生防止に努め、各種の対策を実施しています。

コンピュータセンターは、地盤が強固で広域災害による被害を受けにくい地域に設置し、自家発電装置等の各種災害対策設備と、IDカードによる入退室管理や防犯カメラによる不正侵入・不正使用防止等のセキュリティ機能を備え、専門の要員による安定したシステム運用を行なっています。さらに、バックアップシステムの設置、主要通信回線の二重化、および重要なプログラム・データの二重保管等により広域災害対策を強化しています。インターネットの安全対策としては、ワクチンソフト・監視ツールの導入、データの暗号化、不正侵入の防止等を実施しています。

大規模災害などの不測事態への対応について

当社では、「防災・防犯対策委員会」を設置し、大地震はじめ大規模災害や反社会的勢力の介入など、国内外の不測事態に対して、さまざまな対応策を講じています。仮に不測事態が発生した場合においても、被害を最小限にとどめ、お客さまへのサービス、事務手続き等に支障を生じさせないよう、初動対応、復旧・業務維持手順等を、「防災規程」、「災害対策マニュアル」、「防犯規程」、「防犯マニュアル」等に定め、災害等不測事態発生時の体制ならびに日常の防災・防犯体制を整えています。

コンプライアンス(法令等遵守)の徹底

コンプライアンスへの取り組み

コンプライアンスの推進に
全社を挙げて取り組んでいます。

■ コンプライアンス推進に関する指針

当社ではコンプライアンスの基本的な考え方を「行動憲章」および「職務遂行基本ルール」としてまとめ、役職員の行動指針としています。また、適正な商品販売をお客さまにお約束するものとして「販売・サービス方針」を定め、一般に公表するとともに、毎月のコンプライアンス朝礼で「正しい募集の誓い」を唱和し確認しています。これらの内容は、朝礼・諸会議・研修等において全役職員に徹底を図っています。さらに、実務に即したコンプライアンスの解説書である「法令遵守マニュアル」(営業職員版・職員版)を作り、全役職員が職務を遂行する際に、常に参照することとしています。

■ コンプライアンス・プログラムに基づくコンプライアンスの推進

当社のコンプライアンスは、実行計画である「コンプライアンス・プログラム」に従って推進することとしており、他の業務部門から独立した法務・コンプライアンス室がその計画・実行・検証について監視をしています。

法務リスク

企業経営において、法令等に違反する行為により発生する損害賠償や債務不履行等の民事責任、刑事責任および行政責任を負うリスク

■ 法務リスクの一元管理

法務リスクは、法務・コンプライアンス室が一元管理しています。具体的には、①諸会議(取締役会・常務会等)案件や契約書等の事前法務チェック、②各部署からの法務相談への対応、③役職員に向けた定期的なコンプライアンス研修、④法務リスクの発生が懸念される部署への法務・コンプライアンス室兼務者の配置、⑤保険募集等に関する不適正事象を把握し、改善するためのPT(プロジェクトチーム)の設置・運営などを行なっています。さらに、法務リスクやコンプライアンス推進上の課題を全社的に把握・監視する必要がある場合には、法務・コンプライアンス室を事務局とした「法務・コンプライアンス委員会」が開催されることになっています。

このように、法務・コンプライアンス室は、会社または役職員がコンプライアンスに反する行動をとらないよう、たえず予防活動を行なっています。

万一、不正行為が行なわれた場合は、各部署に配置している法令遵守責任者・法令遵守担当者を通じて法務・コンプライアンス室に報告されるほか、法令遵守責任者・担当者自身が不正行為に関与しているなどの事情から、通常の報告ルートが利用できないなどの場合を想定し、発見者からコンプライアンス担当部門への直接の報告・相談ルートとして「コンプライアンス110番」を設置・運営しています。

行動憲章

1. 法令等の遵守	私たちは、お客さまと社会の信頼を確保していくため、法令をはじめとする社会的ルールを遵守し、企業倫理を堅持していきます。
2. 公正かつ自由な競争	私たちは、公正かつ自由な取引・競争を通じて生活・経済の向上・発展に貢献していきます。
3. 適正な保険募集とお客さまサービス	私たちは、忠実かつ誠実に職務を遂行することにより、常に適正な保険募集に努めるとともに、お客さま第一主義の理念のもと、最適な商品とサービスを提供し、お客さま満足度の増大に努めていきます。
4. 健全かつ適切な資産運用	私たちは、お客さまの資産の受託者として、健全かつ適切に資産運用を行なっています。
5. お客さまに関する情報の厳正管理	私たちは、お客さまに関する情報を厳正に管理し、その保護を徹底していきます。
6. 経営情報の開示	私たちは、経営の透明性を高めるため、経営情報を適切に開示していきます。
7. 人権の尊重	私たちは、お客さまはもとより、社会の一人ひとりの人権を尊重していきます。
8. 良好な職場環境の維持	私たちは、職員一人ひとりの人権および個性を尊重するとともに、安全で快適な職場環境を維持していきます。
9. 反社会的勢力への対応	私たちは、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力には毅然と対応していきます。
10. 違反行為の防止	私たちは、法令等の遵守体制を確実に機能させていくとともに、万一、違反行為が生じた場合には、原因究明を徹底して行ない、再発防止に努めていきます。

■ 基本方針

私たちは、「生命保険事業のパイオニアとして、相互扶助の精神とお客さま第一主義を貫き、クオリティの高い総合保障サービスを提供し、確かな安心と豊かさをお届けする」という経営理念のもと、常にお客さまに最適な商品と質の高いサービスをご提供することに努めます。

また、高い倫理観に基づいた法令等の遵守(コンプライアンス)を行動の規範とし、保険募集をはじめとする業務の適正を確保することにより、お客さまの信頼にお応えできるよう努めます。

1. 最適な商品の提供と適切な商品説明に努めます

きめ細かなコンサルティングサービスにより、お客さまのライフステージ、加入目的、財産状況等に応じた最適な商品をご提案するよう努めるとともに、商品内容をお客さまに十分ご理解いただけるよう「商品パンフレット」、「保険設計書」、「ご契約のしおり 定款・約款」、「特に重要なお知らせ」等を用いてご説明いたします。特に、投資信託等の市場リスクのある商品については、お客さまの年齢、投資経験、投資目的、収入・財産の状況等に応じて、商品およびリスクの内容について十分なご説明をいたします。

2. お客さま本位の販売に努めます

販売にあたり、法令等を遵守することはもちろん、お客さまの立場に立ち、販売の方法、場所、時間帯等に配慮するよう努めます。

3. 商品知識およびお客さまサービスの向上に努めます

教育・研修態勢の充実を図るとともに、所定の教育体系・カリキュラムに基づいた教育研修を全役職員に対して実施することにより、商品知識およびお客さまサービスに関する基本ルール・マナーの向上を図ります。

4. お客さまの情報は厳正に管理いたします

販売にあたって知り得たお客さまの情報やご契約内容等の情報については、その管理規程を定め、管理責任者を任命したうえで、厳正な管理を行ないます。

5. 法令等を遵守いたします

法令等の遵守(コンプライアンス)のための規範として「行動憲章」、「職務遂行基本ルール」、「法令遵守マニュアル」等を定め、コンプライアンス研修を全役職員に対して実施することにより、適正な販売の実現に努めます。

正しい募集の誓い

私たちは、「お客さまから最も信頼される生命保険会社」の一員として、次のことを誓います。

- 一、登録済の募集資料を用いて、重要事項を正しく説明します。
- 一、お客さまに、正しい告知をしていただきます。
- 一、契約選択上の重要事項は、必ず会社に報告します。
- 一、解約を伴う募集の場合、不利益な事実を必ず説明します。
- 一、保険料の割引など、特別の利益の提供はしません。
- 一、他社の誹謗中傷など、お客さまに誤解を与える説明はしません。
- 一、法令や社内規程で禁止される行為は、一切行ないません。

以上のルールを守り、真心をこめてお客さまに接し、正確・迅速で質の高いサービスを提供します。

顧客データ管理の徹底・推進

お客様のデータを長期に保有する生命保険会社は、従来からお客様のプライバシー保護に積極的に取り組んできました。

当社では「金融機関等における個人データ保護のための取扱指針（財団法人金融情報システムセンター）」等に基づき、以下の取り組みを推進しています。

- 個人情報保護方針を制定し、当社ホームページ等でこれを開示しています。
- 社内に顧客情報保護推進部会を設置し、お客さま情報の保護施策について検討・推進しています。
- オンライン処理に関して、職制に応じた情報開示制限等を図っています。加えて、オンライン利用証跡の機械記録と定期的点検を実施しています。
- 一般帳票とお客さま情報が記載された帳票との区別を明確化し、お客さま情報掲載帳票の使用・保管・廃棄方法について厳重な管理を実施しています。
- 不法侵入・不法持出し等を防止するため、コンピュータセンターおよびデータ保管室については、本人認証に基づく権限者のみの入退室管理を実施しています。
- ネットワーク不正侵入、データ流出を防止するため、外部との接続部分に侵入防止策を講じているほか、顧客データのアクセス制限や暗号化を進めています。
- お客さま情報を取り扱う職員等に対し、お客さま情報の重要性を認識させ、保護意識の向上のため、社内教育の充実を図っています。

個人情報保護方針

1. 情報の収集・利用目的	お客さまとのお取り引きを安全かつ確実にすすめ、より良い商品・サービスを提供させていただくため、お客さまに関する必要な情報を収集させていただいております。これらの情報は、契約の締結、商品・サービスのご案内、その他業務上必要な範囲で利用させていただいております。
2. 収集する情報の種類	保険契約の締結等に必要の情報として、お客さまの住所・氏名・生年月日・性別・健康状態・職業等を収集させていただいております。また、明治安田生命が提供する各種サービスに関連し、必要な情報のご提出をお願いする場合があります。
3. 情報の収集方法	主に申込書・契約書・アンケートにより、お客さまに関する情報を収集させていただいております。また、キャンペーン等の実施により、インターネット・はがき等で情報を収集させていただく場合があります。お客さまの情報を収集するにあたっては、保険業法・その他法令等に照らし、適正な方法で行なうこととします。
4. 情報の提供	保険制度の健全な運営に必要な場合、あらかじめお客さまの同意がある場合、守秘義務契約を締結したうえで業務委託等を行なう場合、明治安田生命グループ各社と共同してサービスの提供を行なう場合、法令により必要とされる場合、公共の利益のために必要とされる場合においては、必要な範囲でお客さまに関する情報を外部に提供することがあります。
5. 情報の管理	お客さまに関する情報は、正確かつ最新の内容を保つよう常に適切な措置を講じております。また、お客さま情報への不当なアクセス等が行なわれることを防止するよう努めております。さらに、従業員、明治安田生命グループ各社の従業員および委託先に対して必要かつ適切な監督を行なっております。なお、当社では「顧客情報保護推進部会」を設置のうえ、同部会を中心にお客さまに関する情報の保護に向けた取り組みを推進しております。
6. 情報の開示・訂正	お客さまからご自身に関する情報の開示・訂正の依頼があった場合は、請求者がご本人であることを確認させていただいたうえで、特別の理由がない限り回答・訂正いたします。

社会貢献活動

健全な社会と健康な生活のために
確かな貢献を実施し続けています。

信頼される企業をめざして

社会福祉

■ 心身障害児募金「ふれあいコンサート」の開催

役員による心身障害児募金は昭和43年から行なってきましたが、昭和59年からは障害のある子どもたちに生の音楽を届けようとの考えで、寄せられた募金を「ふれあいコンサート」(鳥塚しげきさん出演)の開催に充てています。

20年目を迎えた平成15年度は、町田市、小田原市、横須賀市、館山市の養護学校で開催しました。当日は、鳥塚しげきさんの歌に合わせて子どもたちが一緒に歌ったり、手作りの楽器を演奏したりと、どの会場でも参加者全員が一体となって盛り上がりました。



■ 「愛の声かけ・配食運動」の推進

職員がボランティアとして、配食サービス団体の活動に参加する「愛の声かけ・配食運動」を平成8年から推進してきました。平成15年度は、全国30カ所で職員が食事作りに不自由している高齢者や障害のある方々に温かいお弁当をお届けし、話し相手となってきました。また平成15年7月には、外出機会の少ない高齢者の方を本社にお招きし、日本フィルハーモニー楽団員の演奏を楽しみながらの昼食会を開催しました。



なお、全国で活動している市民参加型配食サービス団体に対して、毎年、全国老人給食協力会の審査に基づき、資金助成を行なっています。平成15年度は11の団体に贈呈しました。

■ 明治安田生命 社会貢献プログラム 「エイブルアート・オンステージ」の実施(平成16年度予定)

当社は新会社スタートを記念し、新たな社会貢献事業として「エイブルアート・オンステージ」を実施します。「エイブルアート・オンステージ」は、障害のある人たちの舞台芸術の普及・発展を目的としています。

具体的なプログラムは以下のとおりです。

- 全国各地における「舞台人養成講座」(ワークショップ)、「地方公演」の開催
- 「東京公演」の開催(各地での活動成果を発表)
- 継続的な公演活動支援

教育

■ 「黄色いワッペン」の贈呈



当社は昭和40年以来、新入学児童を対象とした交通安全キャンペーンの一環である「黄色いワッペン」の贈呈事業に参画しています。

40回目となった平成16年4月には、みずほフィナンシャルグループ・損害保険ジャパン株式会社などとともに、全国約120万人の新入学児童に交通事故傷害保険付「黄色いワッペン」を贈りました。贈呈式の終了後には恒例となった交通安全教室が開催され、新入学児童の代表たちは、警視庁マスコット「ピーポ君」や騎馬警官と一緒に横断歩道の渡り方を練習しました。

環境

■ 「全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクール」に協賛

当社は平成9年より「全国小中学校環境研究会」が主催する絵画コンクールに協賛しています。本コンクールは、“みんなでつくろう住みよい町”、“みんなで守ろう大切な自然”をテーマに、小中学生から作品を募集しています。

国際協力

■ 「ジョン万次郎記念センター」の支援

当社は財団法人ジョン万次郎ホワイトフィールド記念草の根交流センターを支援しています。同財団は平成4年に設立され、日米両国の市民が草の根レベルで意見交換をしたり、交流を行なうことを主な目的として事業を推進しています。毎年交互に日米のホスト都市や地域で交流プログラムを開催します。平成15年度は、千葉県で開催しました。



■ 「アジアの子どもたちの絵日記展」

三菱広報委員会(当社は三菱グループの一員として参加)では、平成2年からアジアの子どもたちの相互理解と交流を目的に、「アジアの子どもたちの絵日記展」を実施しています。

アジア各国の子どもたちから『絵日記』を募集し、その作品を通して、より深くアジアを理解することや、アジアの子どもたちの国際交流の輪を広げることを目的に実施しています。

地域貢献

■ 「MYコミュニティー」基金による地域貢献活動の実施

役職員による募金を原資に「MYコミュニティー」基金を創設し、職員の地域貢献活動を支援しています。具体的には、職場の行なう寄附に上乘せするマッチング・ギフト、職員のボランティア活動に対して行なう助成および職員が支援している非営利団体に対する助成を実施しています。

■ 「関西を考える」会の活動

昭和51年以来、地域貢献活動の一環として「ふるさと関西を考えるキャンペーン」を行ない、毎年、関西の歴史・文化に関する冊子を刊行してきました。

明治安田生命として最初の冊子は、「始まりは関西」と題して平成16年6月に刊行しました。関西で誕生したさまざまな商品・サービス・芸術・スポーツなどにスポットをあて、独創的なものを生みだした関西の風土や気質を浮き彫りにし、紹介しています。



財団等の活動

■ 明治安田厚生事業団

昭和37年6月に設立された当財団は、健康な長寿の実現への寄与を目的に、体力医学に関する「社会に開かれた研究と実践活動」(体力医学研究所)、健康セミナーなどの各種ウェルネス・サポート・コンサルタント業務の実施、健康医学研究助成など幅広い活動を展開しています。開設以来25年以上にわたりすでに30万人以上が受診されている新宿健診センターは、ウェルネス・サポート・コンサルタント業務と連動し「運動習慣を身につける講座」、「体力測定・体力相談」や各種健康づくり教室など開催し、受診者のフォローアップにも力を入れて「選ばれる人間ドック」をめざしています。



■ 明治安田こころの健康財団



●コミュニケーション支援ボード

昭和40年3月に設立された当財団は、設立以降一貫して児童青少年の健全育成、精神発達障害児の療育に努めています。具体的には、同分野の人材育成をめざした研修事業、研究助成、専門図書刊行、専門書ライブラリーの運営などですが、このほかに併設している「子ども療育相談センター」および「すこやか育成相談室」において、子育て不安に悩む多くのご家族に対して個別療育活動や相談活動を行っています。最近では全国知的障害養護学校長会と協力し、自分の意思を伝えることが苦手な児童・生徒のために「コミュニケーション支援ボード」を開発・作成し、各方面の後援を得ながら全国的な普及活動を進めています。

■ 明治安田クオリティオブライフ文化財団

平成3年6月に設立された当財団は、「クラシック音楽における人材育成および地域の伝統文化の継承、特に後継者育成に対する助成」等を行ない、国民生活の質的向上およびわが国の文化の発展に寄与することを目的としています。

平成15年度は新たに音楽分野16件、伝統文化分野35件の助成を行ないました。うち、音楽コンクール開催への助成として、「第72回日本音楽コンクール」作曲部門最優秀者に対し、賞の贈呈を実施しました。

また、財団設立10周年記念誌「わが国における地域の伝統文化」を2,000部発刊し、全国の関係諸機関に贈呈しました。



■ 明治安田生活福祉研究所

平成3年7月に設立された当研究所は、急速に少子高齢化が進行するなか、年金と健康、医療、介護、また就業や能力開発を含むライフプランニング等の分野を中心に、調査・研究を行っています。その成果は、特別養護老人ホーム等の経営コンサルティング、健康保険組合保健事業支援サービス、退職給付・賃金制度コンサルティング、調査報「クォーターリー生活福祉研究」や生活設計白書の発行等を通じて社会に還元しています。

ディスクロージャーの充実

みなさまからの信頼にお応えするため、ディスクロージャーの充実に努めています。

■ ディスクロージャー関連資料

当社は、ご契約者から信頼され、社会から信任されるには、経営活動に関する情報開示が重要と考え、昭和54年に、生命保険業界で初めてのディスクロージャー資料を作成し、以降、その内容の充実を図っています。

また、当社の経営活動や健全性・業績などをわかりやすく紹介した小冊子「MEIJIASUDA INFORMATION 2004」を作成し、多くのお客さまにお届けしています。

さらに、「団体年金保険に関するご報告」や「Annual Report 2004」等、目的に応じたディスクロージャー関連資料も作成しています。

これからも、タイムリーに、わかりやすく、みなさまへの情報提供を積極的に行ないます。

● 明治安田生命の現況

● MEIJIASUDA INFORMATION 2004

● 団体年金保険に関するご報告

● Annual Report 2004



● 明治安田生命ホームページ



● 平成15年度決算説明会



■ ホームページ

www.meijiyasuda.co.jp

当社ホームページでは、最新の商品・サービスや各種お手続きの方法等について、タイムリーな情報提供を行なっています。

経営活動に関する情報提供として、「明治安田生命の現況」および「MEIJIASUDA INFORMATION 2004」をご覧いただけるほか、「ニュースリリース」についてもタイムリーに掲載することで、ディスクロージャーの充実に努めています。

また、平成16年5月28日に実施した「平成15年度決算説明会」の様態を動画と音声により配信しました。

■ 明治安田生命からのお知らせ

ご契約者のみなさまに、9月よりご契約の現状、最新の商品・サービス情報などを合わせてお送りします。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」サービスを提供します。

■ デメリット情報の提供

当社は、お客さまが生命保険にご加入される際に、生命保険商品や制度等について知らなかったために不利益を被ることのないよう、デメリット情報の提供や説明を徹底しています。各種商品パンフレットや「ご契約のしおり 定款・約款」に明示しているほか、ご契約のお申し込み時には、とくにご留意いただきたい事項を記載した「特に重要なお知らせ」を交付しています。

また、ご契約者への契約に関する情報提供・修正等については、随時対応しています。当社からのダイレクトメールや電話による案内を希望されない場合には、中止請求の受け付けを行なっています。

● 各種パンフレット



● 保険設計書



● ご契約のしおり 定款・約款



● 特に重要なお知らせ

