

## ごあいさつ

平素より、格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

平成16年1月1日、明治安田生命保険相互会社は、明治生命保険相互会社と安田生命保険相互会社の合併により「21世紀生まれの、一番若々しい生命保険会社」として誕生しました。

このたび、当社の事業内容、経営課題に対する取り組み、平成16年度決算業績等をわかりやすくご説明したディスクロージャー資料「明治安田生命の現況」を作成いたしました。

本誌が、当社をご理解いただくうえでみなさまのお役に立てれば幸いに存じます。

「お客さまから最も信頼される生命保険会社」の実現に向けて、全社を挙げて努力してまいりますので、今後とも、よりいっそうのご支援を賜りますよう、心からお願い申し上げます。



会長 宮本 三喜彦 社長 金子 亮太郎

### 経営理念

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、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いたします。

### 企業ビジョン

- ベストな商品とサービスを提供し、心のこもったコミュニケーションを大切にする会社
- 健全な財務内容と高い生産性を持ち、成長を続ける会社
- 働く者すべてが互いに高めあい、いきいきと仕事をする会社

### 行動規範

- 高い倫理観と協働の精神
- お客さまへの感謝と責任
- 社会への貢献
- 自己の成長と発展

## コンプライアンス宣言

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ことを経営理念として掲げ、この理念の実現のために行動してまいります。

経営理念を実現するうえで、遵守すべき行動の礎として「行動憲章」を定め、また、お客さまに対してベストな商品とサービスをお届けするための指針として「販売・サービス方針」を定めています。

私たちすべての役職員は、これらの趣旨を十分に理解し、日々の活動のあらゆる面において、法令等の遵守(コンプライアンス)を最優先とし、お客さまの信頼にしっかりとお応えしていくことをここに宣言いたします。

<b>明治安田生命の経営方針</b>	<b>2</b>
お客さまからの信頼回復に向けて	4
コンプライアンスの徹底	6

<b>I</b>	<b>健全性と決算の概況について</b>	<b>10</b>
	〈財務・資産内容の健全性〉	10
	ソルベンシー・マージン比率／実質純資産額／	
	基礎利益／含み損益／不良債権の状況／自己資本の充実	
	〈平成16年度決算の概況〉	18
	経営活動の概況／保険契約の概況／一般勘定資産の運用状況／	
	収支の概況／資産・負債等の概況	

<b>II</b>	<b>信頼される企業をめざして</b>	<b>28</b>
	リスク管理体制	28
	相互会社運営	33
	社会貢献活動	38
	ディスクロージャー	41

<b>III</b>	<b>商品・サービスと事業展開について</b>	<b>42</b>
	「ライフアカウント L.A.」	42
	アフターサービス体制／ご契約者向けサービス・パッケージ「 <sup>マップ</sup> map」	44／46
	「疾病予防サービス」への取り組み／コンサルティングサービス	48／49
	総合コンサルティングへの取り組み	50
	国際保険業務／先進ITの活用	54／55
	銀行等金融機関窓口販売／損害保険事業	56／57

<b>IV</b>	<b>会社概要</b>	<b>58</b>
	主要な業務の内容／沿革	58／59
	総代・総代候補者選考委員・評議員	61
	役員等略歴／組織図	64／67
	基金の状況／従業員の状況	68
	店舗網一覧	69
	保険会社およびその子会社等の概況	72
	商品一覧	75

<b>業績に関する諸資料</b>	<b>79／137</b>
------------------	---------------

生命保険協会統一開示項目索引	222
五十音索引	224

**明治安田生命の概要** (平成17年3月末現在)

正式名称：明治安田生命保険相互会社  
**Meiji Yasuda Life Insurance Company**  
 創 業：明治14年(1881年)7月9日  
 本社所在地：東京都千代田区丸の内2-1-1  
 TEL 03-3283-8111(代表)  
 従業員数：45,302人(うち営業職員 35,628人)  
 営業拠点数：支社 98 営業所 1,452 法人部 25  
 (平成17年4月1日現在)  
 総 資 産：25兆1,933億円  
 基金総額：3,500億円(基金償却積立金を含む)  
 保有契約高：277兆2,184億円  
 (うち個人保険・個人年金保険 159兆3,877億円)  
 (うち団体保険 117兆8,306億円)

# 明治安田生命の経営方針

## はじめに

平素より、明治安田生命に格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

経営方針等のご説明に先立ちまして、平成17年2月に金融庁より、死亡保険金支払いに関する不適切な取り扱い等について、法令等違反および内部管理態勢上の問題が認められたとして、保険業法に基づく業務停止命令および業務改善命令を受けましたことをご報告申し上げます。

ご契約者のみなさまに多大なご迷惑をおかけし、お客さまや社会の信頼を損ねる事態となりましたことを、深く反省し、心からお詫び申し上げます。今回の事態を厳粛に受け止め、今後は平成17年3月に金融庁に提出いたしました業務改善計画書に基づき、内部管理態勢と業務運営全般を抜本的に見直すとともに、全社を挙げてコンプライアンスの徹底とお客さま第一主義の実践に取り組み、再発防止とお客さまからの信頼回復に邁進していく所存でございます。何卒ご理解を賜り、ご支援くださいますようお願い申し上げます。

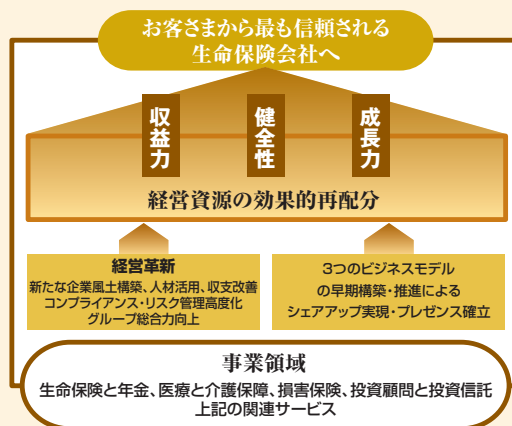
〈なお、本件に関する当社の対応につきましては、本誌4～5頁に掲載しておりますのでご参照いただければ幸甚に存じます〉



## 経営方針

当社は、21世紀の生命保険事業が担うべき役割を先導し、みなさまの負託にしっかりと応え得る生命保険会社の実現をめざし、平成16年1月に明治生命と安田生命が合併し発足いたしました。

わが国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、生命保険を中心とするクオリティの高い総合保障サービスの提供を通じ、みなさまに確かな安心と豊かさをお届けすることが当社の使命と考えております。生命保険・年金、医療・介護保障、そして損害保険やアセットマネジメントの分野で、幅広い商品とサービスのご提供に努めるとともに、経営の健全性を一段と高め、「お客さまから最も信頼される生命保険会社」をめざしてまいります。



### 3つのビジネスモデル

#### ■トータル ライフプランニング サービス

豊かな商品知識と関連知識を備えた営業職員による心のこもったサービスとフェイストゥフェイスのコンサルティングを通じて、お客さまのライフステージと個別ニーズにマッチした総合保障サービスを提供し、個人と世帯にとっての最良のパートナーをめざします。

#### ■トータル コーポレート&グループ サービス

専門スタッフによる先進的な商品、サービスインフラを活用した開発提案型のチームコンサルティングならびに質の高いアフターサービスを通じて、企業と団体のさまざまなリスクに対応したトータル コーポレート&グループ サービスを提供します。企業と団体の福利厚生制度ならびにその従業員と所属員の自助努力を幅広くサポートすることにより、団体福祉のデファクトスタンダードを確立し、企業と団体とのゆるぎないリレーションシップを築いてまいります。

#### ■コラボレーション マーケティング サービス

金融機関による個人年金保険窓販開始を背景に、親密な金融機関と連携し、金融機関とその顧客にベストな個人年金保険と関連サービスを提供するとともに、代理店、インターネットなどの新しいチャネルの可能性を追求し、顧客の利便性向上や新規顧客基盤の拡大に努めます。

### 中期経営計画基本方針(抜粋)

- 明治安田生命は、平成16年1月の合併を契機として拡大する経営資源を効果的に再配分し、収益力、健全性、成長力を磐石なものにするとともに、経営規模の拡大を通じ、ベストカンパニーに向けた態勢を固めます。
- 3つのビジネスモデルを早期に構築・推進し、拡大する事業領域においてもシェアアップを実現するとともに、確固たるプレゼンスの確立をめざします。
- あわせて、新たな企業風土の構築、人材の活用、収支改善、コンプライアンス・リスク管理の高度化、グループ総合力の向上において革新を図ります。

## 平成16年度の取り組み

生命保険業界においては、多様化するお客さまニーズへの対応に、営業・サービス活動面を中心にいっそうの経営努力が要請される環境が続いております。

このような環境のもと、当社は合併と同時に平成19年3月までの3か年の「中期経営計画」と平成17年3月までの15か月の「年度経営計画」をスタートさせました。合併後初のフル決算年度となる平成16年度については、合併効果の早期創出に向けた最重要年度との位置づけのもと、経営態勢、経営基盤の確立に力点をおいた全社運営を進め、拡大した経営資源の効果的な再配分を通じた収益力、健全性、成長力のいっそうの強化に努めました。

営業活動面においては、3つのビジネスモデル“トータル ライフプランニング サービス”、“トータル コーポレート&グループ サービス”、“コラボレーション マーケティング サービス”の早期構築と推進に取り組むなかで、商品ラインアップの充実や付加価値サービスのご提供、お客さまの利便性向上などを推進いたしました。

加えて、事務、一般管理部門においても、お手続きの簡素化や事務システム、業務手順の見直し等を進めております。融資、損害保険、投資信託販売および健康、医療、介護関連事業等についても、関連会社を含めましたグループ全体としての取り組みのなかで、サービスの拡充と効率化を進めました。

合併に伴うシステム統合リスクについては、引き続き万全な対応を図るとともに、事業運営に係る諸リスクについて、適切なコントロールの実施に努めました。

また、事業費効率化については、スケールメリットの発揮や重複費用の圧縮に、合併後も引き続き取り組んでおります。

以上を通じた平成16年度の主要業績としましては、契約業績面では、解約・失効の状況については改善したものの、新契約高については前年度を下回り、課題が残る結果となりました。収益面では、事業費面での合併効果が現れたことなどから、生命保険会社の基礎的な期間収益の状況を表わす基礎利益は、前年度を上回る4,797億円となりました。資産・財務の健全性の状況については、内部留保の積み増しと有価証券の含み益の増加等により、ソルベンシー・マージン比率および実質純資産額のいずれも前年度より向上いたしました。なお、当社では、いっそうの資産健全化を推進すべく、平成17年4月1日以後開始する事業年度から強制適用となる「固定資産の減損会計」について、早期適用を行ないました。

## 平成17年度の取り組み

平成17年度は、まずもってお客さまからの信頼回復に全力を尽くすことが当社の最重要の課題と認識しております。一日も早いお客さまからの信頼回復に向けて、万全のコンプライアンス・リスク管理態勢の構築と「お客さま第一主義」の遂行に、全社を挙げて取り組んでまいり所存です。

そのために、経営、業務運営についてのチェック機能を強化するとともに、お客さまのご意見を反映させる仕組みを整え、「お客さま第一主義」に基づく経営、業務運営の見直しを進めてまいります。あわせて、当年度のスタートにあたり、当社の決意を広く社会に誓うという意味を込めて「コンプライアンス宣言」を行ない、役職員の意識・行動改革についても、全社を挙げて取り組んでまいります。

また、当年度は合併効果の実現をめざす「中期経営計画」第2フェーズの初年度となりますが、「確かな成長ステージへの前進」をテーマに、「経営資源の効果的配分」と「マーケット別の商品・チャネル戦略の再構築」に取り組み、グループ総合力をいっそう発揮させることにより、各事業分野における確固たる成長基盤の確立に努めます。

以上を通じまして、「お客さまから最も信頼される生命保険会社」の実現に向けて、社会的責任の遂行とお客さまの負託にお応えすべく、全役職員の総力を挙げて努めてまいり所存です。

平成17年7月

社長 金子亮太郎

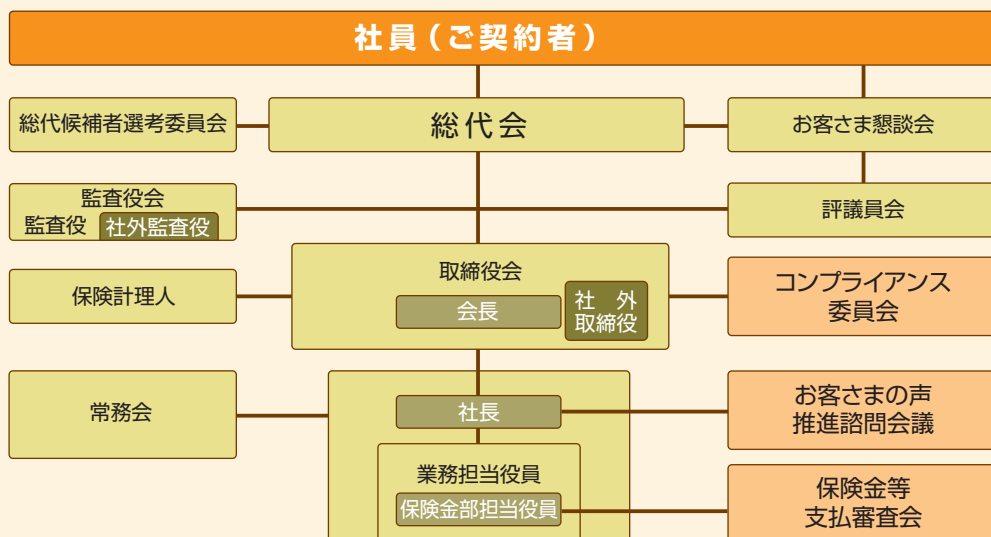
# お客さまからの信頼回復に向けて

当社は、過去の個人保険の死亡保険金のお支払い等について一部不適切な取り扱いがあり、これに関連して、平成17年2月25日、監督官庁である金融庁から法令等違反および内部管理態勢上の問題が認められたとして、行政処分（保険業法第133条に基づく業務停止命令および同法第132条第1項に基づく業務改善命令）を受けました。お客さまおよび関係のみなさまに多大なご迷惑をおかけしたばかりでなく、ご信頼を損なう事態に至りましたことについて、あらためて深くお詫び申し上げます。

当社では、今般の事態を心から深く反省し、「お客さま第一主義」を役職員一人ひとりにあらためて浸透させ、組織の隅々にいたるまで心のこもった経営を実現すべく、業務改善計画を基本に経営計画や業務運営の見直しを行なってまいります。

## 社外の視点を取り入れた経営チェック機能の強化について

当社は、外部の客観的な意見を取り入れるなど、業務運営と内部管理態勢を抜本的に見直すとともに、全社を挙げた法令遵守とお客さま第一主義の徹底に万全を期すための取り組みを進めています。



## 経営管理態勢の改革

社外での幅広い経験と豊富な識見に基づくご意見によって、取締役会の機能をいっそう強化し、お客さまの視点に立った健全かつ適切な業務運営をいっそう推進していくために、平成17年7月5日に開催された第58回定時総代会において、社外の有識者2人を、取締役として選任いたしました。

当社では、現在5人中3人の「社外監査役」を置いておりますが、このたびの社外取締役の就任により、意思決定プロセスの透明性を向上させるとともに、説明責任（アカウンタビリティ）の強化を図り、ガバナンス機能の向上に努めてまいります。

また、業務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、取締役会の諮問機関として、7月5日付にて「コンプライアンス委員会」を設置いたしました。本委員会は、委員の過半数を社外委員で構成し、業務執行部門から独立した立場で、取締役会に直結し、コンプライアンス推進に関する基本方針、重要な規程改訂、取組状況等に関する審議を行ないます。また、業務執行部署に対して、報告を求める機能・権限も有します。

## 「お客様の声」に基づくお客様第一主義の徹底

当社の経営チェック機能強化策として、消費者問題に関して豊かで専門的な識見をお持ちの社外委員3人と社内委員(営業企画部、お客様サービス部、企画部各担当役員)3人による、社長直結の諮問機関「お客様の声推進諮問会議」を平成17年4月より開催しています。

この諮問会議では、当社に寄せられるお客様からのご意見・ご要望等の全社的情報管理と分析・対応を行なう「お客様サービス部」に集約された「お客様の声」を調査・分析し、ご契約者保護とお客様サービスの向上に資する諸施策、および募集活動から契約の締結、アフターフォロー、支払いに至るまでのサービス等に関するトータルな改善策等について、社外の専門家の視点で検討・提言をいただいています。

## コンプライアンス体制の強化・充実について

全社的な法令等遵守の推進と関連部の情報連携・統括機能を強化・充実する組織として「コンプライアンス統括部」を平成17年4月1日付で新設いたしました(「法務・コンプライアンス室」から独立させ、機能・陣容を拡充のうえ、部として新設)。コンプライアンス統括部は、「コンプライアンス委員会」の事務局部として同委員会への報告を行なうとともに、コンプライアンス・プログラムの制定、各種コンプライアンス教育の徹底に加え、情報の一元的管理と分析を行なっています。

## 迅速かつ適切な保険金支払いへ向けての取り組みについて

より迅速かつ適切な保険金支払管理態勢を構築するため、保険金等支払サービスの調査・分析および開発を行なう組織(保険金部支払サービス開発グループ)を新設するとともに、保険金・給付金の詐欺無効等の支払査定に関して、社外専門家の意見を取り入れて適切で公正な運営を図ることを目的に、保険金部担当役員の諮問機関として「保険金等支払審査会」を平成17年4月に設置いたしました。

本審査会は、社外の弁護士・学識経験者、および社内の保険金部担当役員、コンプライアンス統括部担当役員の4人で構成し、コンプライアンス統括部担当役員を議長とし、詐欺無効の適用案件、判断の具体的根拠等の状況を検証し、支払査定業務に係る「重要」な規程の制定・改廃についても内容の妥当性につき審査いたします。

# コンプライアンスの徹底

当社では、お客さまに信頼され、社会に期待される会社として認知されていくためには、会社が「健全・適正な業務運営」を行なっていることが前提となるとの認識のもと、全社を挙げて次のような取り組みをしております。

## 「コンプライアンス宣言」およびコンプライアンス推進に関する指針

当社では、お客さまの信頼回復に向け、社長が「コンプライアンス宣言」を行なうとともに、当社のコンプライアンスの基本的な考え方であり、役職員の行動指針である「行動憲章」および「職務遂行基本ルール」を定めています。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」を定め公表するとともに、支社においてはコンプライアンス朝礼を通じて「正しい募集の誓い」を繰り返し確認しています。これらのコンプライアンスに関する指針は、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「コンプライアンス・マニュアル」（営業職員版・職員版）を作成し、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、全社プログラムをはじめ、本社各部・支社・法人部、それぞれのプログラムを策定いたしました。また、当社が取り組むべき重要事項として、個人情報保護法施行にあわせた個人情報漏洩防止、業務改善計画を踏まえた「正しい告知」に関する募集面の周知徹底を計画に取り入れています。

そして、これらのプログラムについては、他の業務遂行部門から独立したコンプライアンス統括部がその計画・実行・検証についてとりまとめ、コンプライアンス委員会を経て取締役会において審議しています。

## コンプライアンスの一元管理

全社的コンプライアンス推進部門として、コンプライアンス統括部は、

- ① コンプライアンス関連情報の一元管理
- ② 保険募集・保全手続・保険金の支払い等に関する不適正事象の把握およびその課題対応のためのワーキング・グループの運営
- ③ 役職員に向けた定期的なコンプライアンス研修の実施

など、多面的にコンプライアンスを推進してまいります。

これらのコンプライアンスの推進にあたっては、コンプライアンス統括部がコンプライアンス統括部兼務者および各所属に配置された法令遵守責任者・法令遵守担当者と協力しつつ進めてまいります。

万一、不正行為が行なわれた場合は、各所属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コンプライアンス統括部に報告されるほか、発見者からコンプライアンス統括部への直接の報告・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。

このように、コンプライアンス統括部を中心に、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。





## 販売・サービス方針

### 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、お客さまに関する情報は、責任を持って厳正に取り扱います。
- 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。