

# 信頼される企業をめざして

## 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仕組み

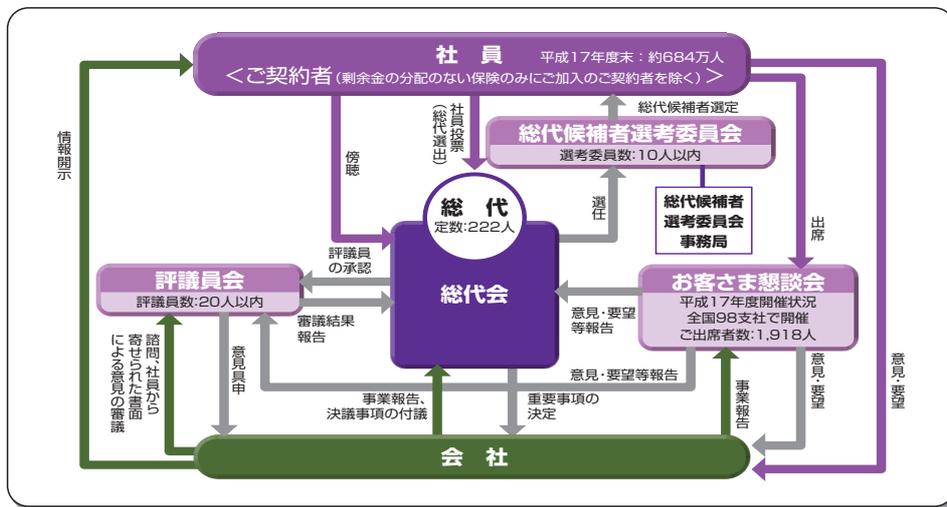
保険会社の会社形態には「株式会社」と「相互会社」があり、当社は保険業法に基づいて設立された「相互会社」です。

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、ご契約者お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17年度末の社員数は約684万人となっています。



信頼される企業をめざして

### 総代会

「社員」お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、全国の約684万人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、また剰余金処分や取締役の選任など、経営に関する重要な事項について審議および決議を行ないます。

#### 第59回定時総代会の開催

平成18年7月4日に開催された第59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17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17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11名選任の件       |

#### ●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、事業法人部）、支社（全国97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。

#### ●総代会傍聴制度

社員のみなさまに会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。

## 第59回定時総代会（平成18年7月4日）開催内容（概要）

平成18年7月4日に、パレスホテル（東京都千代田区）にて、第59回定時総代会を開催いたしました。

当日は、平成17年度の事業報告として、業務改善計画への取り組みおよび決算の概要等について報告を行なったほか、相互会社制度運営に関する報告のなかでは、平成17年度に全国98支社で開催された「お客さま懇談会」に出席された総代から、相互会社運営のあり方等についてのご意見をいただきました。

また、総代のみなさまから、委員会設置会社への移行、総代選出における「立候補制」の導入等のガバナンスの改善・強化に向けた取り組み、ならびに「お客さまを大切にする会社」の実現に向けた取り組み等について、前年（平成17年）を上回る数多くのご質問・ご意見をいただき、活発な審議が行なわれました。



項目	開催内容
開催日時	平成18年7月4日（火） 10時00分～12時58分（所要時間178分）
総代数	200人
出席者数	177人・出席率88.5% （委任状による出席を含めて198人・出席率99.0%）
議長	社長 松尾 憲治
議題	1. 報告事項 （1）平成17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 2. 決議事項 第1号議案 平成17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11名選任の件
質疑応答	質問者数19人・質問数30問 （うち事前書面質問者数5人・質問数10問、席上質問者数14人・質問数20問）  ※質疑応答におけるご質問とその回答の内容につきましては、次ページ以降をご覧ください。
傍聴	傍聴者数28人

## 第59回定時総代会(平成18年7月4日)におけるご質問とその回答

### <事前の書面によるご質問>

#### Q 役職員に対するコンプライアンス教育の実施状況および今後の計画・方向性について伺いたい

(同趣旨のご質問が別に1件あり)

**A** 役職員に対するコンプライアンス教育の重要性については、当社も十分認識しており、次の3つの視点から取り組んでいます。

1点目は、全役職員を対象としたイントラネットによる研修の実施、全組織でコンプライアンス会議の毎月開催、あるいは年間を通じて開催される各種会議・研修会におけるコンプライアンス研修の実施等、あらゆる機会を通じ、コンプライアンス意識・知識の向上に努めています。

2点目は、昨年2度にわたる行政処分を風化させないため、行政処分から1年後にあたる時期の1週間をコンプライアンス強化特別週間として取り組んでいます。

3点目は、コンプライアンスに関する啓蒙活動として、コンプライアンスマニュアルを全役職員に配布し知識習得を図るとともに、定期的にコンプライアンス関連ニュース等を発信しています。

#### Q 村上ファンド等のファンドへの投資の有無、投資にあたっての判断基準について伺いたい

**A** 過去、現在とも村上ファンドに対する投資はありません。

一方で、資産運用の一環として、各種ファンドへの投資は行なっています。投資対象としては、大別すると2種類のファンドがあり、1つは、国内外の上場前の成長が見込まれる企業への投資を実施し、上場した際にその果実を得るといったタイプのファンドです。もう1つは、ヘッジファンドと呼ばれる主に海外のファンドで、株式や債券といった通常の投資対象から得られるリターンとは異なる代替的なリターンが得られることから投資を行なっています。

こうしたファンドへの投資にあたっては、過去の運用

実績・リスク管理体制等に関する調査に加え、小規模なファンドが多いことから、特に投資前に詳細な調査(デュー・デリジェンス)を実施します。たとえば、投資運営会社の成り立ち、投資哲学、コンプライアンス体制、バックオフィスの運営状況、ディスクロージャー体制等を詳細に調査し、投資の判断を行なっています。あわせて、投資後も定期的に投資哲学等に変更がないか、ファンドマネジャーの投資スタンスに変更がないか等の調査を行ない、万一、ファンドマネジャーが退職する等の場合には継続可否の検討等の対処をしています。なお、海外のヘッジファンドについても、担当者が定期的に現地オフィスを訪れ、調査を行なっています。

#### Q 「お客さまを大切にできる会社」の実現のための「お客さまの視点」に立った従業員の意識改革は進んでいるのか

**A** 本社からの押しつけでは「お客さまを大切にできる会社」の実現に向けた本当の改革はできないと考えており、役職員一人ひとりの意識改革と新しい社風を創り出すための新風土創造運動である「MOTプロジェクト」を、業務改善計画と一体的に推進しています。MOTは「もっと(M)お客さまを(O)大切に(T)」という言葉のローマ字の頭文字を組み合わせたものです。

この新風土創造「MOTプロジェクト」では、たとえば全国の営業職員や事務職員、本社の若手職員などが、会長・社長・担当役員等と会社のあるべき姿について直接対話し意見交換する「MOTミーティング」や、お客さまの視点に立った職員からの業務改善提案を受け付ける「MOT提案」等、ボトムアップ型の活動を推進してい

ます。このような活動を通じて、「お客さまを大切にできる会社」の実現に向け、役職員一人ひとりが改革の一端を自分自身が担っているという意識をもつようになってきたと実感しています。

なお、当然のことながら、監督当局の目や指示があるから改革を進めるものではなく、企業としての存在意義を示すという観点で、お客さまから「お客さまを大切にできる会社」に生まれ変わったという評価をいただいで、初めて改革が実現するという思いで取り組んでいます。こうした思いは全役職員共通のものであり、社長をはじめ幹部が先頭に立って改革を推進していく所存です。

## Q こども保険等、時代に応じた競争力のある新商品の開発が必要なのではないか

**A** お客様のニーズが多様化するなか、競争力のある新商品を開発するとともに、既存商品についても改定を行なうことが、これまで以上に求められていることから、死亡保障商品を中心とする従来の取り組みから、多様な保障を総合的に提供する態勢への転換を図り、医療・介護・貯蓄商品の競争力の強化に努めたいと考えています。

なお、こども保険につきましては、高校・大学進学時

の教育費の負担が特に大きいことに着目し、お祝い金の支給時期を高校・大学進学にあわせて設定しています。これにより、従来のこども保険に比べ受取率（教育資金・満期保険金の合計額÷払込保険料総額）が大幅に向上し、利回り面でも競争力のある商品となっておりますが、お祝い金の支給時期につきましては、いろいろとご意見をいただいていることから、お客様のご要望を改めて調査していきたいと考えています。

## Q mapサービスの内容について詳しく伺いたい

**A** mapとは、心と身体の健康をサポートすることを基本コンセプトとしており、平成15年4月よりサービスを開始しました。mapサービスは「健康」をサービスの柱にしていますので、個人のご契約者を対象とさせていただきます。サービスの内容としては、健康、医療、介護関係を中核とし、ご入学、ご結婚等のライフイベント、あるいはエンターテインメント等のジャンルがあります。

mapサービスを開始して4年目となりますが、お客様の認知度も年を追って向上しており、平成17年度

には前年度の3倍にあたる約70万人のお申し込みがありました。一方、お客様から申込方法がわかりにくい等のご意見をいただいていることから、平成18年度から申込方法をより簡便にする等、いっそう多くのお客様にご利用いただけるよう改善を図ってまいりました。

今後ともmapサービスについては、お客様からのご意見、ご要望をふまえ、運営面の工夫に努めていく所存です。

## Q 利率の面でより魅力的な保険商品を提供してほしい

**A** 当社の代表的な貯蓄性商品は一時払養老保険ですが、この商品の予定利率を平成18年4月2日より1.0%から1.1%に引上げ（保険料は引下げ）しました。ただ、お支払いいただく保険料のなかには、死亡保険金に充当する部分あるいはご契約の維持・管理に充当する部分も含まれていることから、お支払いいただいた保険料と満期時に受け取られる保険金の差額に基づいて利回りを計算すると、例えば30歳の男性が10年満期の一時払養老保険にご加入いただいた場合の利回りは0.61%（年複利）となります。なお、生命

保険商品ですので、保険期間中にお亡くなりになった場合は、満期保険金と同額の死亡保険金をお受け取りになることができます。

昨今、銀行も商品を多様化しており、定期預金にもさまざまな付加価値をつけているため、単純に利回りだけを取り上げて比較するのは難しいと考えています。当社としては、金利情勢等を捉え機動的な予定利率の見直し、あるいは商品内容の見直し等を進め、魅力ある商品の開発に努めたいと考えています。

**Q 「真心尽くせ、人知らずとも」今後も、よりいっそうの活躍を期待する**

**A** 平成17年12月の総代報告会におきましても、コマーシャルおよび社会貢献活動等に関する貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。私どもは、ご契約者のみなさまのご期待にお応えするため、

全力で改革に取り組んでいく所存です。

**Q 剰余金処分のなかに役員賞与金がない理由について伺いたい**

**A** 当社は平成14年以降、保有契約の減少など諸般の事情に鑑み役員賞与の支給を見送っています。

平成17年度におきましても、当社の置かれている状況をふまえ役員賞与の支給は見送るべきとの判断から、役員賞与支給を目的とした剰余金処分は行なわな

いという案になっています。

なお、本日の総代会において委員会設置会社への移行をご承認いただきますと、役員賞与につきまして、平成18年度決算以降は報酬委員会決定事項となり、剰余金処分としては計上しないこととなります。

**Q 指名委員会、監査委員会、報酬委員会における議論内容はどの程度ディスクロースされるのか**

**A** 委員会設置会社への移行についてご承認いただいた場合、総代会後に開催する取締役会において各委員会の委員を決定し、さらにその後順次開催する3委員会において各委員会の委員長を互選により決定します。各委員会の役割、委員の構成や委員長については、7月に発行予定のディスクロージャー資料「明治

安田生命の現況」においてお知らせする予定です。

今後の3委員会の活動状況については、開催頻度、議案の協議内容等をホームページ、ディスクロージャー資料等で開示を行ない、経営の透明性をさらに高めていきたいと考えています。

**<当日席上でのご質問>**

**Q 経営層と営業現場とのコミュニケーションを通じ、営業第一線の再生に向けた取り組み意識をどのように感じているか**

**A** 業務改善計画に取り組むにあたり、従業員と経営層が同じ気持ち・意識をもつことが最も重要であると考えています。そのための取り組みとして、私ども経営層が直接営業現場に出向いて営業職員・職員と対話を行ったり、あるいは各層の代表者が本社に集い経営層と対話を行なう「MOTミーティング」という機会を設けました。

営業現場の声・意識は、私どもが思った以上に「お客さまを大切にしよう」という気持ちが強く、「もう一度自分たちが誇れる会社にしよう」「お客さまに本当に感謝していただける会社にしよう」という意識が強いという

ことを実感しました。現場の営業職員・職員のモチベーションが低下しているのではないかと心配もありましたが、こうした対話を通じ、私どもの考えを理解してもらえるようになったこと、現場の声が経営に反映されることが実感できるようになったこと等から、会社の再生に向けて、現場も一緒に取り組んでいこうという機運が徐々に盛り上がってきていると思います。

今後も、本社と営業現場のコミュニケーションをいっそう充実・強化することを通じ、営業職員を始めとする現場第一線の「お客さまを大切にする会社」の取り組みを、さらに強化していきたいと考えています。

## Q 内部通報制度の内容および運用状況について伺いたい

**A** 当社は社内通報制度について、3つの仕組みを整えています。

具体的には、人権侵害に関する内部通報を行なう「人権110番」、コンプライアンス統括部に設置した社内の内部通報制度「コンプライアンス110番」および社外のインフラを活用した「企業倫理ホットライン」という仕組みです。このうち、「企業倫理ホットライン」は、

この度の行政処分を契機に新たに創設したものです。

内部通報制度は、設置当初の利用は少なかったものの、その後増加しており、徐々に浸透しつつあると思われま

す。なお、内部通報については、周辺調査、本人へのアフターフォローを丁寧を実施するとともに、特に通報者の保護に対して万全な注意を払っています。

## Q 入院給付金の保険会社から病院への直接支払いについて検討いただきたい

**A** 医療機関に対し給付金を直接お支払いすることにつきましては、医療機関とのネットワーク化等のインフラ整備が必要となるため、現時点では実施困難と考えておりますが、お客さまのご負担をなるべく軽減することを目的に、長期入院時の分割請求や、少額請

求時の診断書提出の省略などのお取り扱いについては既に実施しています。

今後も、お客さまのご意見を参考にさせていただき、保険金・給付金のご請求に際しての、お客さまの利便性向上に努めていく所存です。

## Q 平成17年度決算(特に契約業績の落ち込み)をどう捉えているか、また今後どのように対応していくのか

**A** 平成17年度の業績については、行政処分という厳しい状況の側面はあったものの、商品あるいはお客さまのニーズの多様化に十分対応できなかった点は反省しなければならないと考えています。

平成18年1月に策定した「中期経営計画」では、お客さまの信頼回復を第一に掲げています。今回の不祥事の原因は、保険契約の引き受け、アフターサービス、保険金等のお支払い、といった生命保険会社の基幹機能に問題があったことから、こうした基幹機能の強化に

向け、当面は資源を集中的に投下していく所存です。

もちろん、契約業績が現状のままで良いということではなく、営業面においては営業職員のコンサルティング力、アフターサービス力を強化することにより、業績の回復に努めたいと思います。当社は、今年度以降、業績反転をめざしていますが、中長期的には、商品、販売チャンネル、価格、多様なサービス体系といった面での工夫・革新を図り、成長戦略につなげていきたいと考えています。

## Q 新商品の認可停止が解除されない状況における対策について伺いたい

**A** 平成17年10月の行政処分により、新商品の開発認可は無期限で停止されており、現時点でも解除されていません。

経営管理体制が抜本的に改善されれば、新商品の認可停止は解除いただけると考えていますが、お客さまのニーズの変化、多様化に対応するため、予定利率の引上げ、加入年齢制限の引下げ、既存商品のセット化

により新しい魅力を付加する等、認可をいただかずとも経営努力で対応できる方法を検討していきたいと考えています。

(当社は、平成18年7月6日付で、金融庁より、新商品の認可申請等に関する業務停止命令を解除されました)

**Q** 「お客さまの声」統括部の活動状況および「お客さまの声」統括部に寄せられたお客さまの声の内容について伺いたい

**A** 「お客さまの声」統括部は、お客さまから寄せられたさまざまな苦情、お申し出を確実に業務改善につなげるために平成17年12月に新設されました。同部は、お客さまから寄せられたご意見等を分析・調査したうえで各組織に分析結果、改善方向を指摘し、また改善に対する進捗管理を行なうとともに経営層に報告するという役割を担っています。

昨年の行政処分以来、「保険金や給付金を請求できる場合とできない場合の区別がわかりにくい」、「保険金が支払われない理由に納得できない」といったお申し出を多数いただきました。こうした「お客さまの声」に対し、保険設計書、パンフレットの記載をわかりやすく改訂するとともに、お支払いできないケース等について具体的に記載したお客さま向けの冊子「保険金・給付金のご請求について」を新たに作成しました。ご請求手続きのご案内に際して、お客さまにお渡しす

る書類の記載内容についても、傷病名や手術内容によりお支払いの対象外となる可能性がある場合は、あらかじめお知らせするようにしました。また、お支払いできない場合は、お客さまあての通知文書にその理由をわかりやすく具体的に記載するとともに、詳細な内容をご照会いただく窓口として「支払相談室」を設置しました。さらに、保険金等のお支払いに関する不服のお申し出について、社外弁護士が相談に応じる「不服申立制度」を設置しました。

なお、「明治安田再生プログラム」に基づく取り組みの一環として、当社に寄せられたお客さまからの声と、そのお客さまの声を反映した業務改善への取組状況についてお手許の「『お客さまの声』白書」に記載していますのでご覧いただきたいと思います。

今後も、「お客さまの声」に基づき、業務の改善を進めていく所存です。

**Q** 新商品の認可停止が解除されないなかで、現在のお客さまの満足度を高める対策として、従来のタイプの保険契約についても1日目から入院給付金をお支払いするようにはどうか

**A** 当社は「お客さまを大切にできる会社」という考え方にに基づき、現在のご契約者のサービスにつきましても充実・強化を図っていきたくと考えています。

ただ、現在ご加入いただいているご契約について、お支払いいただく保険料を変えずに入院給付金等の給付内容を変更するということにつきましては、保険料算

定にあたっての基礎率にどのような影響を与えるかを慎重に検討する必要があり、実現は難しいと考えていますのでご理解いただきたいと思います。

(当社は、平成18年7月6日付で、金融庁より、新商品の認可申請等に関する業務停止命令を解除されました)

**Q** 営業職員が行なうフェイス・トゥ・フェイスの営業活動に対するサポートの内容について伺いたい

**A** 近年は、在宅率の低下、企業のセキュリティ強化により職場での販売が制限される等、フェイス・トゥ・フェイスのコンサルティング営業を行なうことが難しい状況になってきています。こうした状況における会

社のサポートとしては、ダイレクトメールの送付や、企業のイントラネットへの当社サービスサイトのご提供、またパソコン、携帯電話を活用した営業活動について実施・検討しています。

**Q** 合併効果および今後の要員計画について伺いたい

**A** 合併効果については、拠点の統合やシステム基盤等インフラの統合による固定費の節減等により効率化が図られた結果、事業費支出に関する数値面の合併効果が顕著にあらわれています。

今後の要員計画については、生命保険会社に求めら

れる基本的なサービスを提供するため、今後数年は要員を削減することはなく、むしろ一部の部門については要員を増強することも含め現状水準を維持したいと考えています。

**Q** 販売チャネルの今後の方向性について伺いたい

**A** 死亡保障商品の販売については、フェイス・トゥ・フェイスのコンサルティング営業が基本のため、今後も営業職員チャネルが中核と考えています。

一方、代理店や銀行窓販等さまざまなチャネルについては、拡大する方向で検討していきたいと考えています。

**Q** 新しい媒体を活用した営業について伺いたい

**A** 当社は、営業職員によるコンサルティング営業を基本としており、インターネットや通信販売等

の新しい媒体の活用については、将来の検討課題として取り組んでいきたいと考えています。

**Q** 社長としての平成18年度の目標について伺いたい

**A** 平成18年度の当社としての、また私自身の目標は、お客さまからの信頼回復であり、そのために業務改善計画を着々と実行しています。信頼回復の実現の判断は難しいと思いますが、職員にお客さまを大切にするという意識が浸透し、会社全体に徹底され

ることが、ひとつの判断材料となると思います。あわせて、お客さまからいただくさまざまな声の変化を分析し、信頼回復がどの程度進んでいるかを把握していきたいと考えています。

**Q** 三利源における基礎率設定の考え方について説明してほしい

**A** 生命保険の保険料は、統計等に基づいた基礎率により設定しています。この基礎率は過去のデータに基づくものですので、将来の数値のぶれを考慮し、安全率を加味して算定されていることから、安全率をどの程度見込むかによって誤差(差益)は変動します。

保険料設定にあたっては、他の生命保険会社に対する競争力を維持するとともに、将来に向けて健全性を損なわないようにすることが必要であることから、予測の誤差(差益)を拡大すれば良いというインセンティブ

が働くとは考えにくく、むしろ企業としてリスクをどれだけ取るかを判断したうえで保険料率を設定しないと、競争力は保てないと考えます。

また、予測に対する誤差(差益)については、ご契約者に配当としてお支払いしており、配当は保険料の事後精算とご理解いただきたいと思います。

なお、三利源の内訳に関するさらに踏み込んだディスクロージャのあり方については、今後検討していきたいと思っています。

**Q** 職員数の動向について伺いたい

**A** 内勤の職員数については、これまで合併等の理由により減少しましたが、今後は要員の効率化は

進めず、現状水準を維持する方針です。また、営業職員についても同様に考えています。

### Q 営業職員の給与制度の変更を検討してはどうか

A 営業職員の給与制度については、新規のご契約に重点をおいた給与体系から、保有契約のフォロー状況を重視した給与体系への移行を進めるべく平成18年度も改正を実施しました。保有契約に応じて支給する給与の割合を高めることで、安定的な給与体系と

なり、お客さまへのアフターサービス力の向上に寄与すると考えています。

今後も、こうした観点から、適時、必要な改正を行なっていく所存です。

### Q お客さま懇談会の運営方法の見直しを検討してはどうか

(同趣旨のご質問が別に1件あり)

A お客さま懇談会は、幅広いお客さまの声を伺いし、経営に反映することを目的に開催しています。平成17年度は、会社員のご契約者の方等にもご出席いただきやすくなるよう、これまで平日の午前10時から午後5時までを基本的な開催時間帯としていま

したが、午後7時までに拡大しました。

今後、ますます幅広いご契約者にご出席いただくことが必要だと考えていますので、開催曜日、時間帯、場所、回数等について、さらに検討していきたいと思

### Q 営業力強化への取り組みについて伺いたい

A 当社の主力商品「ライフアカウント L.A.」の販売は、コンサルティングセールスによるニード喚起が前提となりますので、販売チャネルとしては営業職員が最適であると考えています。営業職員チャネルを強化するため、お客さまサービスの視点を重視した教育・指

導を行なっていますが、雇用機会の拡大等により人材の採用が難しくなりつつある現状もふまえ、営業職員の仕事の内容、処遇について魅力を増す努力も、あわせて行なっていきたいと考えています。

### Q 総代立候補制導入と定数増加の主旨について伺いたい

A 立候補制導入は、総代の選出について透明性を向上させること、総代会においてさらに活発な議論をいただく運営にすること、総代になることを希望されるご契約者に対してその道を開くこと、という3つの理由からご提案しました。これらが十分に果たせれば、

立候補制の導入が成功したということになると考えています。

なお、業界初の試みですので、まずは総代全体の1割となる22人でスタートすることとしました。

### Q 取締役、執行役の責任免除規定について伺いたい

A この規定は、取締役、執行役が職務を行なうに際し、善意かつ重大な過失がない場合に、法定されている一定限度額を控除した額を限度として、責任を免除できるということを決議できるものです。

この責任免除については、善意かつ重大な過失がない場合のみが検討する対象となりますが、軽微なものなど、その全てについて免除することが趣旨ではあり

ません。責任免除は取締役会で決議しますが、その付議する際に各監査委員の同意が必要です。また、社員(ご契約者)のみならず新聞公告等で責任免除内容についてお知らせし、1000分の3以上の社員(ご契約者)の反対があれば免除できないことになっています。

こういった慎重な手続きを経て行ないますので、濫用等はないことをご理解いただきたいと思います。

## 総代

社員の代表として選出される総代の定数は定款において222人と定めています(第59回定時総代会決議により200人から222人に増員しました)。総代定数222人のうち200人は、地域別選出による120人(社員数に比例して全都道府県から1人以上を選出)および地域別選出によらない80人に配分し、社員の代表として、職業、年齢等を考慮し選考するとともに、広く各視点から経営をチェックできる総代の構成となるようにしています。

また、このたび増員した22人については、総代選出プロセスの多様化と透明性の強化を目的に新たに導入いたします「立候補制」により選出される総代で、平成19年1月に総代に就任される予定です。

上記の総代定数については、総代が社員の意思を代表し、多様な視点から会社経営を監督するとともに、総代会において会社との質疑応答を通じた実質的な審議を行なううえで適正な水準であると考えています。

### 総代選出における立候補制の概要

#### 【導入時期】

平成19年1月1日付就任の総代選出から導入します。

【受付期間】 平成18年9月1日～20日

【総代選出数】 22人

(任期：平成19年1月1日～平成21年12月31日)

#### 【立候補資格】

- 立候補の受付期間の末日現在、社員資格を2年以上継続して有している個人のご契約者(当社およびその子会社等の役職員を除く)

#### 【立候補者の選定】

- 立候補者数が選出数(22人)を超えない場合、立候補者を総代候補者として選定します。
- 立候補者数が選出数(22人)を超えた場合は、社員数に基づいた地域ブロック別定員数により抽選を実施し、総代候補者を選定します。

#### 【地域ブロック別の総代定員数】

地域ブロック	定員数
北海道・東北ブロック (北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島)	2人
関東ブロック (茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京、神奈川)	8人
中部・北陸ブロック (新潟、富山、石川、福井、山梨、長野、岐阜、静岡、愛知)	4人
近畿ブロック (三重、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山)	4人
中国・四国ブロック (鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知)	2人
九州・沖縄ブロック (福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄)	2人
合計	22人

## 総代の選出について

総代の選出にあたっては、総代候補者選考委員会の推薦により総代候補者を選定する方法と、前述の「立候補制」により総代候補者を選定する方法があります。

総代候補者選考委員会の推薦による方法においては、社員の代表である総代が公正に選出されることを目的として、以下の「総代候補者選考基準」を定め、総代候補者を幅広い層の社員から選定します。また、「立候補制」による方法においては、総代候補者選考委員会が「自薦候補者選定要領」を定め、総代となることを希望する社員の立候補を受け付け、立候補者が選出数(22人)を超える場合は、左下に掲載する地域ブロック定員数に基づき抽選を行ない、総代候補者を選定します。

### ●社員投票

総代候補者選考委員会で選定された総代候補者については、全社員(ご契約者)による「社員投票(社員お一人おひとりによる投票)」を実施し、個々の総代候補者について総代として選出することに同意しないとする投票(不信任投票)数が、有権者(全社員)の10分の1に満たない場合は、総代に就任することが確定します。

総代の選出については、社員の総意が適正に反映され、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、以上の方法が適切であると考えています。

### 総代候補者選考基準

#### 総代候補者の選考方針

総代候補者の選考にあたっては、社員の総意を代表しよう、地域、年齢、性別、職業、保険加入期間等の要素(以下、属性という)を考慮し、非改選の総代を含め全体として総代の構成が広く各層を代表するものとなるように選考するとともに、属性のみならず、職歴、社会公共活動の状況、お客さま懇談会等において表明された意見等を考慮して、次のいずれかの視点または複数の視点から、当会社の経営に対する具体的な意見の提言および総代会における実質的な審議を期待できるかどうかを判断し、広く各視点から経営をチェックできる総代の構成となるように選考するものとする。

- 消費者、生活者としての視点
- 経営者としての視点
- 地域経済的視点
- 国際的視点
- 社会貢献的視点
- 金融の専門家としての視点
- 法律の専門家としての視点
- 保険学の専門家としての視点
- 言論界従事者としての視点
- その他の専門家としての視点

#### 総代候補者の資格要件

- 当社の社員(ご契約者)であること
- 生命保険業に理解と関心を持ち、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

## 総代候補者選考委員会

総代候補者選考委員会は、社員のなかから総代会で選任された総代候補者選考委員（員数10人以内）で構成されています。

当社は、総代候補者選考委員会の任務を補佐する総代候補者選考委員会事務局の事務局長を社外の人材に委嘱しており、総代候補者選考過程における会社からの独立性を確保することに努めています。

### 総代候補者選考委員選考基準

- 当社の社員（ご契約者）であること
- 生命保険事業および相互会社運営に深い理解と関心を持ち、総代候補者選考委員としてふさわしい見識を有していること
- 公正・公平な観点から総代候補者の選考を行なうことができること
- 総代候補者選考委員会に出席可能であること
- 当社の総代または役員もしくは職員ではないこと

## 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。

評議員は、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、評議員数は20人以内と定められています。



平成17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	付議事項
平成17年6月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 業務改善計画に基づく経営管理態勢の改善について</li> <li>• 平成16年度決算の概況について</li> <li>• 第58回定時総代会決議事項について</li> <li>• 平成16年度の「お客さま懇談会」で寄せられたご意見・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</li> </ul>
平成17年11月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保険金不払等に関する再発防止策とガバナンス改革を含む経営計画について</li> <li>• 平成17年度上半期報告について</li> </ul>
平成18年2月	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 中期経営計画と業務改善計画の進捗状況について</li> <li>• 第6回評議員会（平成17年11月開催）における評議員各位からのご意見の検討状況について</li> <li>• 平成17年度決算見込の概要について</li> <li>• 社員から書面をもって表明された当会社の経営に関する意見のうち評議員会で審議を要する重要な事項について</li> </ul>

## お客さま懇談会

当社は、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17年度は全国の98支社すべてで開催し、合計1,918人のご契約者にご出席いただきました。

平成17年度のお客さま懇談会では、不適切な保険金等の不払に関する再発防止に向けた対応状況をご報告するとともに、経営計画についてのご説明を行ない、ご出席のご契約者より1,108件の貴重なご意見・ご要望等をいただきました。

お客さま懇談会において寄せられたご意見・ご要望等は、総代会・評議員会等において報告するとともに、改善を要するご意見・ご要望については経営会議の諮問機関である「お客さまの声」推進委員会を通じフォローを実施しています。また、お客さま懇談会に総代がご出席し、ご契約者のご意見・ご要望等を直接うかがったり、ご出席いただいたご契約者のなかから総

代が選出されるなど、総代会とお客さま懇談会が相互に補完しあう態勢となるよう取り組んでいます。

今後もより多くのご契約者にお客さま懇談会にご出席いただけるよう運営方法を見直し、開催を通じてご契約者の声が経営に反映されるように努めてまいります。

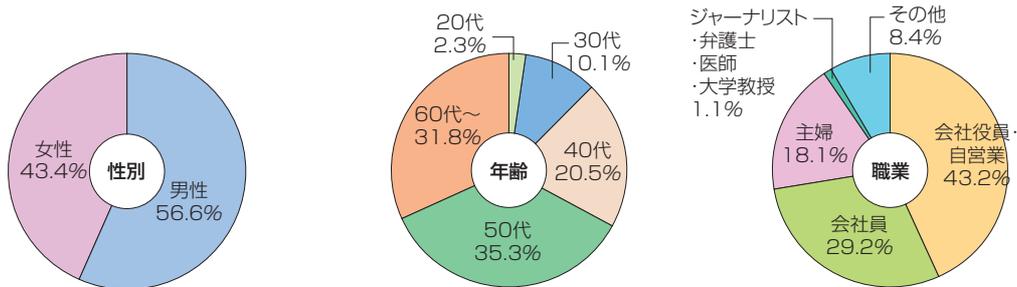
平成18年度のお客さま懇談会の開催時期は、平成19年1～3月を予定しています。お申し込み方法は、開催日前の一定期間、支社・営業所等の店頭ポスターを掲示するとともに、当社ホームページでもご案内しています。

ご出席を希望されるご契約者は、お近くの支社・営業所にお問い合わせください。

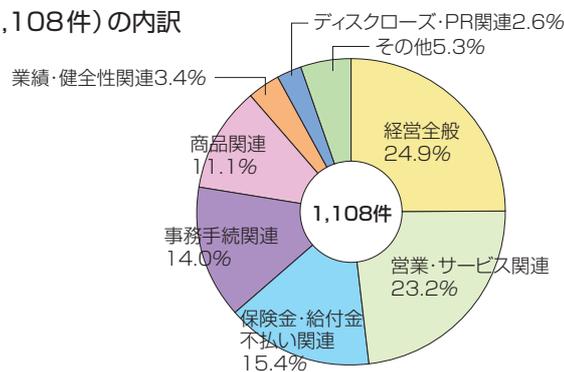


■ 平成17年度お客さま懇談会

ご出席者(1,918人)の内訳(ご出席者の性別・年齢・職業の構成)



ご意見・ご要望等(1,108件)の内訳



【お客さま懇談会でいただいた「お客さまの声」に基づいた主な取り組み事例】

ご意見：約款がわかりづらいので改善してほしい。

実施内容：「ご契約のしおり 定款・約款」をわかりやすく改訂しました(平成18年4月)。

お客さまにとっての見やすさ、わかりやすさを向上させるため、平成18年4月に「ご契約のしおり 定款・約款」を大幅に改訂いたしました。

主な改訂内容は以下のとおりです。

1. 「主な保険用語のご説明」について内容を充実させ、専門用語をわかりやすく解説しました。また、お客さまが調べたい用語の検索を容易にするために五十音順に配列しました。

2. 当社主力商品「ライフアカウント L. A.」の冊子等はお客さまが知りたい情報を見つけやすくするために、表紙にインデックスを設けるとともにお客さまが知りたい項目ごとに掲載頁を表示した「目的別もくじ」を新設しました。

3. ご高齢者向け商品「祝金付シニアプラン」の冊子は、サイズをA4サイズにし、文字を大きくしました。

ご意見：明治安田生命のホームページを見る機会が多いが、わかりにくい。

実施内容：よりわかりやすいホームページにリニューアルしました(平成18年4月)。

お客さまにとって、わかりやすく、使いやすくすることを目的に、平成18年4月に公式ホームページ(<http://www.meijiyasuda.co.jp/>)を全面リニューアルいたしました。主な改定内容は以下のとおりです。

1. お客さまが、必要とする情報を容易に検索できるように、サイト内案内表示(ナビゲーション)の改善や「サイト内検索」機能を新設しました。また、「ご契

約者のみなさまへ」のカテゴリーを追加しました。

2. サイト全体でのイメージの統一や、十分な色彩のコントラストにより文字の識別性を向上させるなど、より見やすいデザインに変更しました。

3. 「文字サイズ」を5段階に変更できる機能を新設しました。

**ご意見：こども保険で、入学時にお祝い金が支払われる商品はないか。**

**実施内容：「こどものほけん」を発売いたしました（平成17年10月）。**

0歳から6歳までのお子さまを対象とし、お子さまの成長を総合的にサポートする5年ごと利差配当付こども保険「こどものほけん」を発売いたしました。

「こどものほけん」の主な特長は以下の3つです。

1. 教育資金の積立  
従来の商品である「こどもの保険 ハロー!キッズ」に比べて貯蓄性を高めたことにより、お子さまの教育資金を計画的に準備したいというご要望にいつでもお応えできるようになりました。
2. お子さまの医療保障

さらに、同時に発売した「こども総合医療特約」を付加することで、入院1日目からの保障や手術の保障に加え、お子さまならではの骨折・ぜんそく・小児がんなどの医療保障を充実させることが可能です。

3. ご契約者が万一のときの養育費の確保  
ご契約者が死亡されたり高度障害になられたときは、以後の保険料のお払い込みは不要です。また、養育年金特約を付加することにより、死亡・障害一時金と満期までの養育年金をお支払いし、お子さまの成長をバックアップします。

**【主なご意見・ご要望等と当社の対応状況】**

**営業に関する評価や制度の改善は図られているのか。**

「お客さまを大切にできる会社」を実現するため、営業職員制度や営業関連の評価体系について再構築いたしました。

具体的には、お客さまにご満足いただき、ご信頼をいただけるサービスを提供できる高資質の営業職員を育成・拡充すべく、ご契約のアフターサービス活動に対する評価を高める営業職員制度の改正、営業職員教育体系の整備等を行なっています。

また、支社や営業所等の業績評価について、ご契約の継続状況等の品質・信頼向上に関する評価ウェイトを高めたほか、お客さまのニーズに幅広く対応した商品販売を進めるため、保険料を重視した評価を導入する等の変更を行なっています。

あわせて、「正しい募集活動」を徹底し、保険募集管理態勢の改善にも努めています。

**保険商品は多種多様であり、見やすく、わかりやすい案内、情報提供をしてほしい。**

ご契約いただく際のお客さまへの重要事項の説明をよりわかりやすくかつ充実したものとするため、「パンフレット」、「保険設計書」、および「特に重要なお知らせ」を平成18年4月に改訂いたしました。

さらに、ご契約時の説明漏れ、書類のお渡し忘れを防止するために、お申し込みいただく際の必要書類（「保険設計書」「特に重要なお知らせ」「ご契約のしおり定款・約款」等）と、ご契約成立後に会社から送付される保険証券等の書類を一括して管理いただけるよう、

「重要事項説明ファイル」を作成し、お客さまにお渡ししています。

また、ご契約者あてに、ご契約内容と年度決算概況など経営の現況をご案内する「明治安田生命からのお知らせ」を年1回お送りしています。平成18年度の「明治安田生命からのお知らせ」は、お客さまから頂戴したご意見・ご要望にお応えして、よりわかりやすく読みやすい内容となるよう改訂を進めており、11月から12月にかけてお送りさせていただく予定です。

**経営層と職員・営業職員が直接意見交換等できるようにするとのことだが、どのような方法を考えているのか。**

「お客さまを大切にできる会社」を実現するためには、経営計画実行の基盤となる新たな企業風土の創造が必要であるとの認識のもと、社長をリーダーとする「新風土創造『MOT※1プロジェクト』」を立ち上げ、全役員・全従業員参加型の取り組みを展開しています。その活動の一環として、従業員と経営層が直接語り合う場として「MOTミーティング」を開始しました。経営層の出張時、各種会議・集合研修時の開催に加え、職務別・層

別・業務分野別等、多様な形態での全社的なミーティングを開催しております。

また、従業員の意識変化の状況を把握するため、「従業員意識調査」を定期的実施し、今後の取り組みに活かしてまいります。

※1 MOTは「もっと(M)お客さまを(O)大切に(T)」することを意味します。

●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寄せください。

〒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 経営管理推進室

# 委員会設置会社への移行

いっそうのガバナンスの強化と経営の透明性向上を図りました。

## 経営の監督機能強化と透明性向上

当社は、平成18年7月4日に開催された第59回定時総代会決議を受け、「委員会設置会社」に移行しました。

委員会設置会社移行により、経営の監督機能と執行機能が制度上明確に分離されることとなり、ガバナンスのいっそうの強化が図られました。

また、取締役会は、その過半数を社外取締役で構成することは法令上規定されておきませんが、当社は、委員会設置会社移行にあわせて、社外取締役を2人から6人に増員し、取締役の過半数を社外取締役とするなど、経営の透明性のいっそうの向上を図りました。

### 「委員会設置会社」

委員会設置会社とは、取締役会にそれぞれ過半数を社外取締役で構成する3つの委員会（指名・監査・報酬委員会）を設置するとともに、業務執行を担当する執行役を選任し、経営の監督機能と執行機能を明確に分離した制度です。委員会設置会社においては、取締役会は経営の意思決定ならびに取締役・執行役の職務執行の監督を行ない、執行役は取締役会決議によって委任を受けた業務の執行の決定ならびに業務の執行を行ないます。

## 委員会

指名・監査・報酬の3委員会は、取締役会決議により選定される3人以上の取締役で構成され、各委員会の委員の過半数は社外取締役となります。

当社の各委員会の体制は、次のとおりです。

### ●指名委員会

指名委員会は、取締役5人（うち社外取締役3人）で構成され、総代会に提出する取締役の選任・解任に関する議案の内容を決定します。

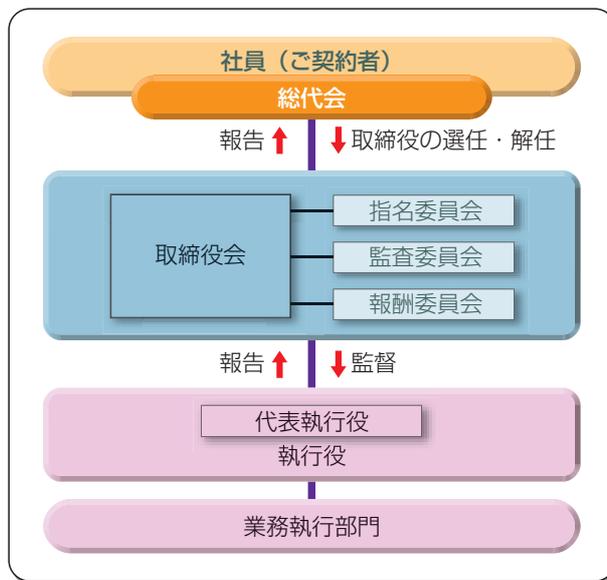
### ●監査委員会

監査委員会は、取締役4人（うち社外取締役3人）によって構成され、取締役・執行役の職務の執行の監査、監査報告書の作成、ならびに総代会に提出する会計監査人の選任・解任等に関する議案の内容を決定します。

### ●報酬委員会

報酬委員会は、取締役5人（うち社外取締役3人）によって構成され、取締役・執行役の個人別の報酬等の決定に関する方針を定め、取締役・執行役が受ける個人別の報酬等の内容を決定します。

### ■委員会設置会社移行後の経営体制



〈組織図については、P78をご覧ください〉

### ■委員会の構成

	指名委員会	監査委員会	報酬委員会
委員 (◎は委員長)	◎ 茂木友三郎 (社外) 北尾 哲郎 (社外) 田島 優子 (社外) 関口 憲一 松尾 憲治	◎ 松崎 昭雄 (社外) 北尾 哲郎 (社外) 堀内 三郎 (社外) 小林 修	◎ 有富 慶二 (社外) 堀内 三郎 (社外) 田島 優子 (社外) 関口 憲一 松尾 憲治

# 内部統制システムの整備

内部管理態勢の抜本的な強化を図っています。

当社は、経営の健全性・適切性を確保するために「内部管理態勢の強化」を経営の重点課題として位置づけ、内部統制システムを整備、推進しています。

## 内部統制システムの基本方針

当社の内部統制に関する体制・方針については、平成18年5月1日の会社法施行に伴う保険業法改正により策定しました「内部統制システムの基本方針」において定めています（平成18年7月の委員会設置会社への移行に伴い基本方針を一部改正）。

基本方針では、当社の経営・業務の遂行状況のチェック機能としての監査委員会に関する体制、および業務の適正を確保するためのコンプライアンス・リスク管理に係る規程・態勢等についての方針を定めています。

## 内部統制委員会の設置

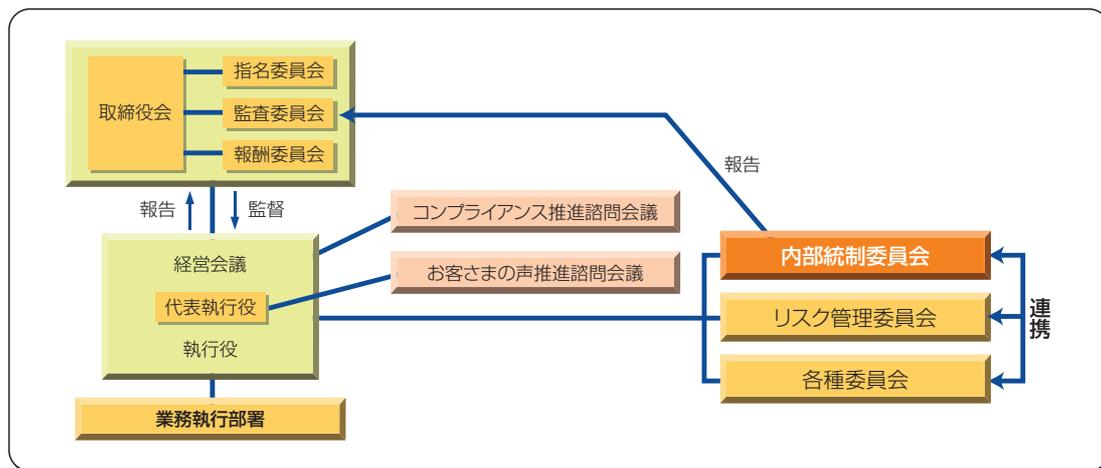
内部統制システムの整備・高度化に関する事項について、体系的かつ組織横断的な視点から検討を行なうことを目的に、経営会議の諮問機関として、「内部統制委員会」を平成18年4月に設置しました。

「内部統制委員会」では、内部統制システムの基本方針の策定・推進、内部管理自己点検の運営に関わる事項、「日本版SOX法」への対応事項等について検討

していきます。検討内容については、経営会議および監査委員会に対して定期報告を実施しています。

監査委員会においては、これらの定期報告を含めて、内部統制システムの機能発揮状況・見直し状況のモニタリングを実施し、必要に応じて取締役会へ報告します。

### 内部統制委員会の位置づけ（委員会設置会社移行後）



## 本社・支社・法人部組織体制の整備

各組織における内部管理の強化を図るために、平成18年4月に本社全部署に「内部管理推進担当」を配置するとともに、支社・法人部においても「総務担当」

を「総務・内部管理推進部長」と改称し、業務のより適正な運営に向け組織体制を整備しました。

# コンプライアンス (法令等遵守) の徹底

法令遵守を推進し、健全かつ適切な業務運営を確保しています。

当社は、お客さま・社会からの信頼回復に向け、コンプライアンスを徹底し、「お客さまを大切にできる会社」の実現をめざすため、全社をあげて以下の取り組みを行なっています。

## 「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、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」(募集チャンネル別分冊を含む)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しています。また、当社が取り組むべき重要事項として、適正な保険募集の推進、個人情報の厳正管理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、コンプライアンス統括部がその策定・見直し・評価についてとりまとめ、コンプライアンス推進諮問会議等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

コンプライアンス統括部は、関連会社を含めた全社コンプライアンスの統括部門として、

- ①コンプライアンス関連情報の一元管理、個別案件の調査・対応
- ②関係各部との連携による保険募集・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
- ③役職員を対象とし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います。

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各所属に配置された法令遵守責任者・法令遵守担当者等と協力しつつ進めています。また、より実効性のあるコンプライアンスを推進

するため、直接現地指導・改善を行なう「コンプライアンス指導担当」を配置し、支社においては、支社内の牽制機能を強化すべく、総務・内部管理推進部長(法令遵守担当者)をコンプライアンス統括部兼務としています。

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」、「企業倫理ホットライン」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。

## 「コンプライアンス推進諮問会議」による審議

社外有識者の意見反映と第三者からの視点を含め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、社外委員3人・社内委員2人からなる「コンプライアンス委員会」を平成17年7月に設置いたしました。同委員会は、平成18年7月の委員会設置会社への移行にともない、経営会議の諮

問機関としての「コンプライアンス推進諮問会議」に改編され、引き続きコンプライアンス推進にかかわる基本方針、重要な規程改正、取組状況等に関する審議を行なうとともに、必要に応じて業務執行部署に対し報告を徴求することとしています。

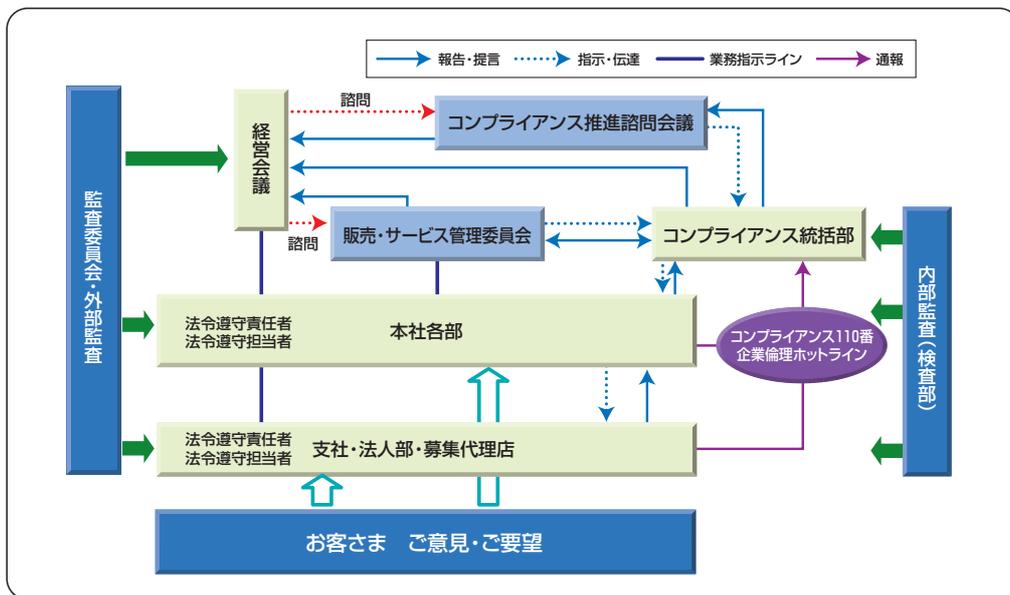
## 法務問題の一元管理

法務問題は、コンプライアンス統括部内の法務室が一元管理しています。

具体的には、

- ① 訴訟の一元管理
  - ② 諸会議（取締役会・経営会議等）案件や契約書等の事前法務チェック
  - ③ 各部署からの法務相談への対応
- などを行なっています。

### ■ コンプライアンス推進体制の概要



## 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、相互扶助の精神を貫くとともにお客さまを大切にする会社に徹し、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。

## 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、お客さまを大切にすることとして、ベスト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きます。

### 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。

## 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、相互扶助の精神を貫くとともにお客さまを大切にすること」を徹し、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事に努めます。

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に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」、「コンプライアンス・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。

# リスク管理体制

組織・体制面を充実させリスク管理態勢の強化に努めています。

## 基本的な考え方とリスク管理体制

### 「お客さまを大切にする会社」の実現のために

当社は、「お客さまを大切にする会社」の実現のために、経営の健全性を確保し、長期にわたる保険契約上の責務を確実に遂行していくことが重要であると認識しています。ビジネス環境の変化のスピードが増すなかで、保険事業を取り巻くさまざまなリスクを的確に把握し、適切に管理することは、経営の健全性を確保するうえでますます重要になっています。

このような観点から、当社はリスク管理を最も重要な経営管理手法の一つと位置付け、取締役会、経営会議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モニタリング（監視）し、リスクの適切なコントロールに取り組んでいます。

### 当社のリスク管理体制

当社では、リスクを種類ごとに類別して管理するとともに、組織ごとにリスクを管理する体制を整備しています。

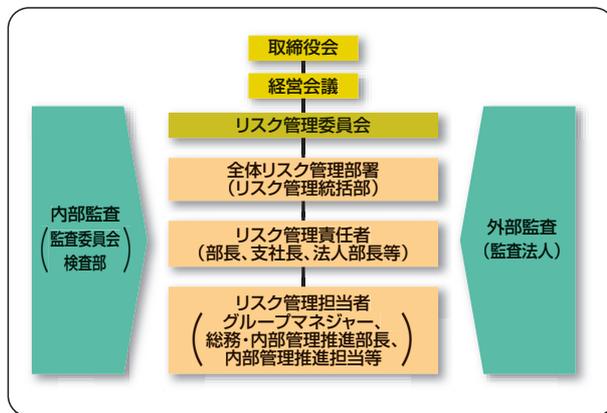
リスク類別のリスク管理体制においては、リスク類別ごとにリスク管理分科委員会等を設置しており、その上位には経営会議の諮問機関であるリスク管理委員会を設置して全社的なリスク管理状況を把握・管理しています。

組織別のリスク管理体制においては、組織ごとに

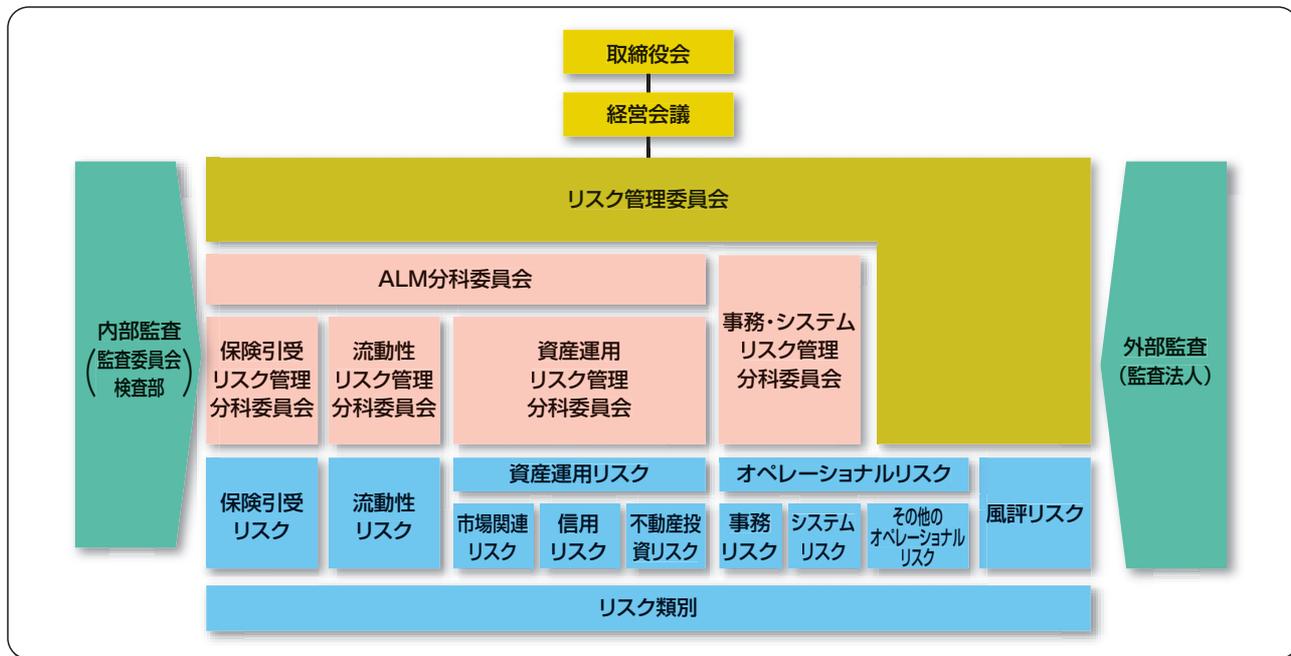
「リスク管理責任者」および「リスク管理担当者」を配置し、主にオペレーショナルリスクについてリスク管理状況の把握・確認をしています。全体リスク管理部署（リスク管理統括部）は組織ごとのリスク管理状況を把握・管理しています。

また、検査部による検査、監査委員会や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。

### 組織別のオペレーショナルリスク管理体制の概要



### リスク類別のリスク管理体制の概要



## 各種リスク管理の取り組み

### ALM関連リスク管理の推進

#### ●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、従来の自己資本を積み上げる自己資本政策を拡張し、統合リスク管理、ALMを包含する総合資本管理政策の枠組みの中でALM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、自己資本等と対比してコントロール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、サープラス・マネジメント型ALMを推進しています。

サープラス・マネジメント型ALMは、資産・負債を金融市場と整合的に評価し、その差額であるサープラスを新たな資本概念として捉え、サープラスの変動リスクをコントロールしようというものです。サープラス・マネジメントの観点からは、資産と負債のデュレーションギャップの縮小(資産デュレーション長期化)が優先されますが、一方で現行会計のさまざまな健全性尺度との調和をとるために、自己資本政策と価格変動リスク等のリスクコントロールを連携させていきます。

#### ●推進体制

当社では、ALM関連リスクを経営リスクの一つとして位置付け、全社横断的なモニタリングを実施しています。また、ALM分科委員会を設置し、ALMおよび統合リスク管理に関する方針等の立案・推進を行なっています。ALM分科委員会は、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し、幅広い分野でALMに関連するリスク管理を浸透させています。

特に予定利率の設定にあたっては、保険引受リスク管理分科委員会との連携のもとに、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定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。

### 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

新商品開発部署から独立したリスク管理統括部を運営事務局とする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ことで牽制機能を確認しているほか、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、リスク管理体制を整備しています。

#### ●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。

ご契約の引受にあたっては、ご加入者間の公平性を確保する観点から、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、ご加入金額に適切な限度額を設定するなど、ご契約の引受にあたっては十分な規程整備・運用を行なっています。

### 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

資金繰り管理部署から独立したリスク管理統括部を運営事務局とする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横断的な検証を実施するなど、リスク管理体制を整備しています。

#### ●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についてあらかじめ定め、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、自己責任原則に則り、リスク分散を図り、資産運用リスクを適切に管理することによって、運用収益の安定的確保を図り、業務の健全かつ適切な運営を行なうことを基本理念としています。

また、リスク管理が資産の運用上、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、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・継続的に適正な収益の獲得が可能になるように努めています。

### ●推進体制

資産運用を執行する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、資産運用リスク管理分科委員会を設置し、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。

## 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引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し、適切なコントロールを実施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、限度枠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。さらに、通常の予測を超えた急激な市場変動が発生する事態も想定して、当社ではVaR手法による最大予想損失額の測定に加えて、ストレステストを定期的に行なっています。具体的には、過去の経済危機等の相場急変時や、市場環境見通しのなかで最悪のリスクシナリオに基づき、現在の保有ポートフォリオではどの程度の損失が生じるかを試算し検証しています。また、これらの損益状況やルールへの遵守状況は、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、デリバティブ取引を運用資産の市

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。

## 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の悪化等により、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。

- ①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運用を行ない、リスクに見合った適正な収益確保をめざすこと
- ②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運用先の分散を図ること

①に関して、信用リスク判断が特に重要な企業向け貸付については、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制度を実施するとともに、高額の貸付や重要度の高い案件については、資産運用会議(経営会議)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、証券運用部等において、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。

②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、信用度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。

## 不動産投資リスク

### ●リスクの定義

不動産投資リスクとは、賃貸料等の変動等を要因として不動産に係る収益が減少する、または市況の変化等を要因として不動産価格自体が減少し、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大きく、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っています。

なお、投資にあたっては、不動産部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、賃料の状況等の不動産投資リスクの状況を把握し、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。

## オペレーショナルリスク管理の推進

オペレーショナルリスクとは、業務運営において、主として人材、プロセス、システム、外部事象に起因して、損失を被るリスクをいい、事務リスク・システムリスク・その他のオペレーショナルリスクに分類してリスク管理体制を整備しています。

### 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、リスク事象の発生が懸念されたときには、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整備しています。

#### ●リスク管理の概要

当社では、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、事務ミスの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・解説書」等をふまえて、システムリスク発生防止に努め、各種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カード等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。

## その他のオペレーショナルリスク

#### ●リスクの定義

その他のオペレーショナルリスクとは、オペレーショナルリスクのうち、事務リスク、システムリスク以外のリスクをいいます。

#### ●リスク管理の体制

リスクの原因別に管理体制を整備しており、リスク管理委員会において横断的なリスク管理を実施しています。

#### ●リスク管理の概要

当社では、各組織単位で本リスクを含むオペレーショナルリスク全般を管理するリスク管理体制を整備しています。本社各部・支社等の各組織単位で、リスク管理状況を定期的に把握・確認するとともに、リスクの軽減、未然・再発防止を図るための検討を行なっています。

特に本社各部においては、基本的なリスク認識をふまえリスク管理方針を定めるとともに、業務遂行上のリスクの洗い出しを行ない、洗い出したリスクを重要度の視点から評価したうえで、重要なリスクに対する対応策の策定、実施体制の整備、対応状況のモニタリングを実施しています。

また、リスク管理状況については、定期的に、リスク管理委員会を経て、経営会議、取締役会に報告する体制が整備されています。

お客さま情報の保護・管理については、お客さまからお預かりした個人情報適切に取り扱うことが大切な社会的責務と認識し、情報管理の強化、漏洩防止に向け、情報の保護・管理に関する規程等を定めるとともに、情報管理を専門に担当する部署および「情報保護推進委員会」を設置し、全社横断的な取り組みを推進しています。

さらに、外部へ業務を委託する場合を含め、情報の取得から廃棄までの各管理段階において諸対策を講じるなど情報管理体制の整備に努め、情報の取り扱いには細心の注意を払っています。加えて、お客さま情報を取り扱う職員に対しては、情報の保護・管理の重要性を認識させ保護意識を高めるため、教育・研修を行ない遵守事項の周知徹底を図っています。(次頁「個人情報の保護に関する基本方針」参照)

また、当社では、「防災・防犯対策委員会」を設置し、大地震を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」、「防犯規程」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。

## 風評リスク

### ●リスクの定義

風評リスクとは、当社または生命保険業界に関する悪評・信用不安情報等が、マスコミ、インターネット等の媒体を通じ保険契約者、その他社会一般等に広がり、当社の業績に悪影響が生じること等により、損失を被るリスクをいいます。

### ●リスク管理の体制

風評情報を早期に把握する体制を整備しており、速やかにリスクを軽減・回避するよう努めています。

### ●リスク管理の概要

当社は、「社会に開かれた会社」の実現に向け、経営の透明性を高め、情報開示を推進するとともに、インターネット、新聞、雑誌等の媒体を通じて、風評情報を早期かつ正確に把握する体制を整備しています。把握した風評情報が当社に悪影響をおよぼす懸念があると判断した場合には、風評リスクを軽減・回避するために、迅速かつ的確な対応策を講じる体制をとっています。

## 個人情報の保護に関する基本方針

### 個人情報保護宣言

- ・ 私たち明治安田生命は、「お客さまを大切にする会社」の実現をめざし、個人情報の取扱いに関し、お客さまからお預かりしている大切な情報の適正な利用と保護に努めます。
- ・ 私たち明治安田生命は、「お客さまの情報を長期間にわたりお預かりする」という事業特性をふまえ、個人情報の取扱いに関し、その情報の重要性を認識し、継続的な個人情報の管理態勢の整備に努めます。
- ・ 私たち明治安田生命は、個人情報の取扱いに関する法律など関係法令等ならびに「個人情報保護方針」等を遵守いたします。

### 個人情報保護方針

#### 1. 個人情報の定義

私たち明治安田生命では、個人情報を以下のように定義しています。

個人情報とは、個人に関する情報であり、当該情報に含まれるお名前、生年月日等により個人を特定できるものをいいます。

#### 2. 個人情報の種類

保険契約の締結等に必要の情報として、お客さまのお名前・住所・生年月日・性別・健康状態・職業等をご提供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. 個人情報の取得方法

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取得いたします。また、キャンペーン等の実施により、はがき等で情報をいただく場合があります。お客さまの情報の取得にあたっては、個人情報の保護に関する法律・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. 個人情報の利用目的

お客さまに関する情報は、必要に応じ、以下の目的で利用させていただきます。

- ・ 各種保険契約のお引き受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い
- ・ 関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供、ご契約の維持管理
- ・ 当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
- ・ その他保険に関連・付随する業務

#### 5. 個人情報の提供

お客さまに関する情報は、以下の場合において、必要な範囲で外部に提供することがあります。

- ・ あらかじめお客さまの同意がある場合
- ・ 法令により必要とされる場合
- ・ 人の命、身体または財産の保護のために必要とされる場合
- ・ 公共の利益のために必要とされる場合
- ・ 適切な安全管理をしたうえで業務委託を行なう場合
- ・ 特定の者と共同で利用する場合

#### 6. 情報の開示・訂正等

お客さまからご自身に関する情報の開示・訂正・削除・利用停止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・訂正等の対応をいたします。

#### 7. 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、個人情報の紛失、漏洩、毀損等の危険に対して必要な対策を講じるように努めております。さらに、従業者、明治安田生命グループ各社の従業者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。

また、当社ではお客さまに関する情報の保護・管理強化に向け、情報管理を専門に担当する部署および「情報保護推進委員会」を設置し、全社横断的な取り組みを推進しております。

### 〈個人情報の取り扱いに関するお申し出窓口〉

コミュニケーションセンター 電話 0120-662-332 受付時間等詳細については、P242をご覧ください。

### ●認定個人情報保護団体について

当社は認定個人情報保護団体である社団法人生命保険協会に加盟しています。同協会では、加盟する生命保険会社の個人情報の取り扱いに関する苦情・相談を受け付けております。

〈お問い合わせ先〉(社)生命保険協会 生命保険相談室 電話03-3286-2648

ホームページアドレス <http://www.seiho.or.jp/>

# CSR (企業の社会的責任) の取り組みについて

社会とともに持続的発展をしていくために

※ CSRとは、Corporate Social Responsibilityの略で「企業の社会的責任」と訳されています。

## CSR (企業の社会的責任) とは

一般的には、CSR (企業の社会的責任) とは以下のとおり考えられています。

企業は、事業活動を通じた「経済活動」にとどまらず、「環境への配慮」「社会活動への配慮」を行なうことを社会的責任として要請されており、その取り組み(責任の遂行)について企業を取り巻く関係者(ステークホルダー)に積極的に情報開示を行ない、評価されることで、企業の持続的発展が成り立つという考え方です。

## 当社のCSRの考え方

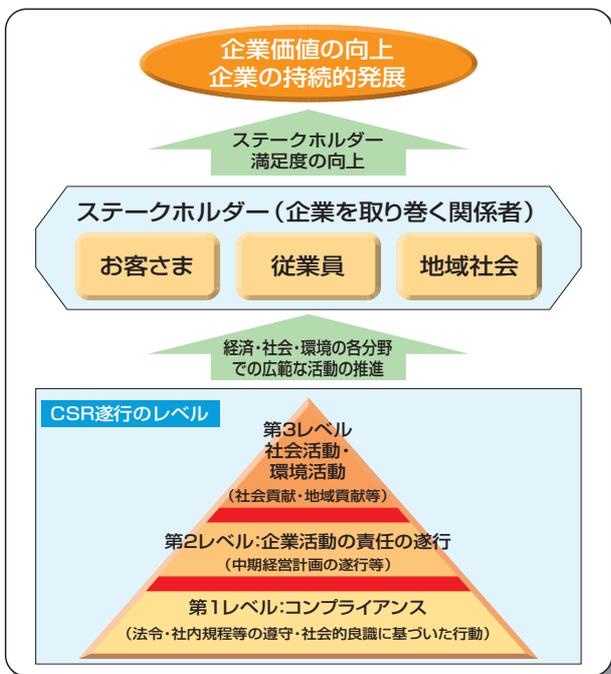
当社はCSRを「社会からの負託、果たすべき役割を正しく認識し、それに応えようとする企業活動」であると考えます。そして、その活動を通じ、お客さま・従

業員・地域社会など、幅広いステークホルダーから信頼と共感を得ることが、社会とともに企業が持続的に発展していくために必要不可欠であると考えます。

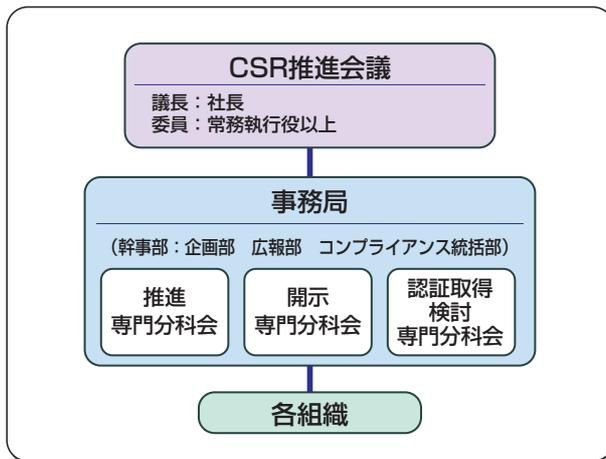
CSRの推進にあたっては、グループ各社と協働し、ステークホルダーとの密接なコミュニケーションを通じ、時々変化する社会からの負託、果たすべき役割を的確に捉え、それに応えるべく生命保険業の公共性や次世代への責任をふまえた経済・社会・環境活動を行なうとともに、その活動内容を適切に開示していきます。

CSRの取り組み内容は業務全般に関わることから、社長を議長、経営会議メンバーを委員とするCSR推進会議を平成18年1月26日付で設置し、CSR全社推進計画案の検討、実施状況のフォロー・評価、開示案件等の審議・調整を実施しています。また、会議を円滑に運営するため、企画部担当執行役を事務局長とするCSR推進事務局を設置するとともに、推進事務局に3つの分科会(推進専門分科会、開示専門分科会、認証取得検討専門分科会)を設けて具体的な計画を立案・推進しています。

## CSRの概念図



## 組織体制図



## 「子どもの命・安全を守る」防犯活動の実施

平成18年6月からCSRの一環として「子どもの命・安全を守る」防犯活動への取り組みを実施しています。昨今、子どもの登下校時に事件に巻き込まれるケースが多発していることから「子どもの命・安全を守る」活動として、当社営業職員が担当地域などでの訪問活動時に、防犯運動の取り組み内容や警察等の緊急連絡先を掲載したネームタグを携行し、不審者等を見かけた場合は、最寄りの警察などに連絡を行なう活動を全国で展開してい

ます。今後もお客さまをはじめとするステークホルダーから、信頼と共感を得る取り組みを推進していきます。



信頼される企業をめざして

# 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。

## 明治安田生命の社会貢献活動について

当社は、企業市民として、真に豊かな社会の実現に向けて、広く社会貢献活動に取り組んでいます。その取り組みにおいては、会社の実施する事業、財団等の実施する事業および従業員参加により推進する事業の3つを柱と位置づけています。

当社の社会貢献活動の基本方針は次のとおりです。

### • 社会福祉分野における重点的な展開

相互扶助の精神に基づき、生命保険事業では直接カバーできない人々に対し、クオリティの高い支援を行ないます。特に、障害のある人および高齢者への福祉面に重点を置いています。

### • 従業員参加型の地域貢献活動

従業員がボランティアとして行なう地域貢献活動を大きな柱に位置づけます。

### • 公共性と先見性

社会貢献活動の展開にあたり、公共性を重視するのはもちろんのこと、NPOなどの市民参加型福祉団体とも連携し、社会のニーズに的確に応えます。

### • 事業の継続性と安定性

社会貢献活動の継続性と安定性を重視し、息の長い活動に取り組めます。

## 社会福祉

### 「エイブルアート・オンステージ」の実施

平成16年から障害のある人たちに演劇、ダンス、音楽などの舞台芸術の分野で、自己を表現する機会を提供するとともに、新しい舞台表現の可能性を求めて「エイブルアート・オンステージ」を実施しています。

### • 活動支援プログラム

障害のある人が参加するさまざまな舞台芸術の取り組みに対し、支援金を提供するプログラムです。平成17年は全国から公募で選ばれた8つのグループが、参加者の募集、ワークショップやレッスンの実施、地元での公演を行ないました。

### • コラボ・シアター・フェスティバル

舞台や音楽などの専門家であるエイブルアート・オンステージ実行委員のアドバイス等をふまえて、地元公演で発表した作品のいくつかをさらに発展させて上演したり、シンポジウムや展示などさまざまな方法で、参加グループの活動成果を伝えます。



平成17年は8月上旬に4日間にわたり国立オリンピック記念青少年総合センター（東京都渋谷区）にて開催しました。

平成17年は8月上旬に4日間にわたり国立オリンピック記念青少年総合センター（東京都渋谷区）にて開催しました。

### • 飛び石プロジェクト

平成18年から約2年間で合計8回、英国から障害のある人によるプロの劇団に携わる2人の演出家を招きます。そして、国内各地で障害者やアーティストなどさまざまな人々とのワークショップを通じて交流し、作品づくりを行なうプロジェクトです。このプロジェクトを通じて作り上げた作品を平成19年10月に上演します。



### 「ふれあいコンサート」の開催

昭和59年から、障害のある子どもたちに「生の音楽」を届けることを目的とした、ザ・ワイルドワンズの鳥塚しげきさんによる「ふれあいコンサート」を開催しています。



このコンサートは従業員の募金で運営しており、これまでに全国の養護学校等90校を訪問しています。

22年目を迎えた平成17年度は、山口県（周防市）、広島県（福山市）、岡山県（倉敷市、岡山市）、香川県（丸亀市）の5つの養護学校でコンサートを開催しました。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、踊ったり、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コンサートを楽しみました。

## 「愛の声かけ・配食運動」の推進

従業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年から推進しています。現在、食事作りに不自由している高齢者や障害のある方々に全国30カ所で従業員が温かいお弁当を届けたり、話し相手となったりしています。また、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、全国老人給食協会の審査に基づき資金助成を行なっています。平成17年度は全国各地の12の団体に助成金を贈呈しました。



## 教育

### 「黄色いワッペン」の贈呈

昭和40年以来、新入学児童を対象に交通安全キャンペーンの一環として「黄色いワッペン」の贈呈事業に参画しています。

42回目を迎えた「黄色いワッペン」の贈呈事業ですが、株式会社みずほフィナンシャルグループ、株式会社損害保険ジャパンなどとともに全国各地で約120万人の新入学児童に「黄色いワッペン」を贈りました。

「黄色いワッペン」には、本年の交通安全スローガン「子ども部門最優秀賞「手を上げて しっかり見よう 右左」

が印字されているほか、登下校中における交通事故を対象とした交通事故傷害保険が付いています。

平成18年3月に行なわれた東京での贈呈式では、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」や騎馬警察官と一緒に横断歩道の渡り方を練習しました。



## 環境

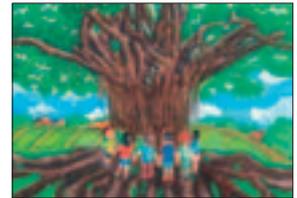
### 「全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクール」に協賛

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”をテーマに全国の小中学生から作品を募集しており、当社は、小学校の部および中学校の部の各1作品に明治安田生命特別賞を贈呈しています。

平成17年度明治安田生命特別賞



小学校の部  
井上 裕介さん(長崎県)



中学校の部  
岡田 香里さん(東京都)

## 国際協力

### 「愛と平和のコンサート」の開催

平成13年から国際ボランティアデーにあわせ、愛と平和の祈りを込めたチャリティーコンサートを東京YMCAとともに開催しています。

平成18年2月には、東京丸の内のMY PLAZAホールでフルートと弦楽四重奏とのアンサンブルによるコンサートを開催しました。会場では日本フィルハーモニー交響楽団によるすばらしい演奏が響き渡り

来場者を魅了しました。

当日は来場者によるチャリティー募金を実施し、集まった募金は東京YMCAを通じてバンングラデシュの働く子どもたちへの支援に寄付しました。



## 「ジョン万次郎記念センター」の支援

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実施しており、平成17年6月には愛知県名古屋市、犬山市を中心に第15回のプログラムが実施されました。



## 「アジアの子供達の絵日記展」

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、「アジアの子供達の絵日記展」を実施しています。

アジアの子どもたちから『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

### 明治安田生命「社会貢献活動基金」による地域貢献活動の実施

地域貢献活動を支援する目的で、従業員による募金を原資とした明治安田生命「社会貢献活動基金」を創設しています。明治安田生命「社会貢献活動基金」は、従業員が参加している非営利団体への助成および職場で行なうボランティア活動への助成を実施しています。また、人道上の災害救援、復興支援のための寄付も行なっています。平成17年においては台風14号による風水害被害に対し、4県に義援金を寄付しました。



久留米支社がボランティア活動で支援する「リンドウ車椅子バスケットボール大会」

### 「関西を考える」会の活動

昭和51年以来、地域貢献活動の一貫として「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発行してきました。

活動31年目を迎える平成18年は「記憶のシーン—今はない関西、残したい関西」として6月に発行しました。かつて日常的に見られた関西のさまざまなシーンを振り返りつつ、現在ある風景や建造物、自然や風習をいかに残していくかの提言などについて、関西にゆかりのある識者101人からご意見をいただきました。



### 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」に寄与することを目的に、「体力医学研究」「研究助成」「健康づくりサービス」「総合健診」の4部門で社会貢献活動を推進しています。

体力医学研究所では「高齢者の健康づくり」や「運動と心身の健康増進」に関する研究などを通じて地域や社会に開かれた研究活動を実践しています。また、運動を活用した健康づくりが無理なく継続できるプログラムをウェルネス開発室と連携して開発しています。一方、「健康医科学」研究助成では、健康の維持増進に関する分野の若手研究者の育成に力を注ぎ、今年で23回目となります。

新宿健診センターにおいては、昨年30周年を迎え、ハートフルな受診者サービスをモットーとして、ドクター・ウェルネスコンサルティング(医師・専門家のアドバイス)を実施しています。これは「健診から健康づくりへ」の太い1本のバックボーンを貫く「かかりつけ健康相談ドック」をめざすもので、他の健診機関とは一線を画した新しい健診システムの確立に取り組んでいます。



### 明治安田こころの健康財団

昭和40年3月に設立した当財団は、設立以降一貫して発達障害児の療育をはじめ、児童青少年の健全育成のための事業を行なっています。具体的事業としては、この分野の人材育成をめざした研修事業、研究助成、資料室の運営などのほかに、「子ども療育相談センター」および「すこやか育成相談室」を併設、自閉症などの発達障害のある子どもと家族に対する相談や療育、心理的問題から症状や問題行動を呈する子どもと家族に対する心理相談等を他の専門機関との連携もとりながら進めています。

また、当財団と全国知的障害養護学校長会で「コミ

ュニケーション支援ボード」を作成し、関係機関の後援を得ながら全国規模で普及活動を進めており、公共交通機関・コンビニ・飲食店・ホテル・球場等々に拡大が図られています。平成17年7月には「コミュニケーション支援ボード」の地域での実際の活用好事例が出版物にまとめられ、普及活動に役立っています。



### 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若手芸術家の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を行ない、国民生活の質的向上ならびに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17年度は音楽分野で海外音楽研修の留学費用助成6人、国内音楽学生の奨学金助成10人、「第74回日本音楽コンクール」作曲部門最優秀者への明治安田賞の贈呈を行ないました。

また、地域の伝統文化分野では33支社において37団体の助成先の代表者と推薦先県市町村の来賓を招き、助成金(目録)の贈呈式を行ないました。



長崎市田中町「中尾獅子浮立と唐子踊保存会」(平成17年助成先)

### 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、調査研究を行なっています。その成果は、中央官庁の医療関係調査・研究等の支援、地

方自治体の福祉関係(高齢者・障害者福祉等)計画の策定支援、健康保険組合保健事業支援、企業福祉・賃金制度コンサルティング、調査報「クォーター生活福祉研究」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

お客さまに、当社の経営内容を正しくご理解いただくために、よりいっそうのディスクロージャーの充実に努めています。

当社では、「社会に開かれた会社」の実現をめざして、平成17年12月に情報開示推進委員会を設置しました。情報開示に関する基本方針に基づき、経営の透明性を高めるとともに、情報開示の充実に努めています。

具体的には、お支払いに該当しないと判断したご契

約件数および苦情情報を四半期ごとに開示するとともに、ご契約者をはじめとして広く一般の方に対して、当社の経営状況をよりご理解いただくために、生命保険業界でははじめて三利源の開示を決定し、平成17年度決算より開示を行なっています。

## 情報開示に関する基本方針

### 1. 自主的な情報の開示

当社は、お客さま・社会からの一層の信頼を得るため、経営および財務等に関する情報を自主的に開示いたします。

### 2. 適切・公平な開示

当社は、お客さま・社会に対して、適切・公平に情報を開示いたします。

### 3. 社内態勢の整備

当社は、情報を遅滞なく継続的に開示するため、社内態勢の整備・充実に努めます。

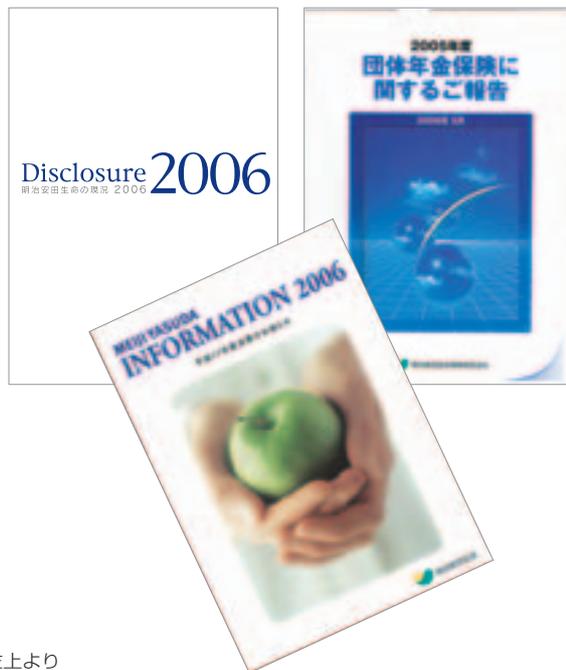
## ディスクロージャー関連資料

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、以後、法定ディスクロージャー資料「明治安田生命の現況」をはじめ、さまざまな機会を通じて、当社の経営状況について開示を進めてきました。

また、当社経営活動や健全性・業績などをわかりやすく紹介した小冊子「MEIJIYASUDA INFORMATION 2006」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 2006」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「社会に開かれた会社」をめざすべく、さらに、わかりやすく、積極的な情報提供を行なっていきます。



左上より

- 「明治安田生命の現況」
- 「MEIJIYASUDA INFORMATION 2006」
- 「団体年金保険に関するご報告」

## ホームページによる情報提供

当社では、商品・サービス、各種お手続きの方法や会社情報など、タイムリーな情報提供として、ホームページを活用したディスクロージャーについても、積極的に取り組んでいます。

経営活動に関する情報提供としては、「明治安田生命の現況」をはじめとしたディスクロージャー関連資料の掲載や、「ニュースリリース」などのタイムリーな情報発信等、ディスクロージャーの充実に努めています。

また、当社ホームページは、平成18年4月に全面リニューアルを実施し、お客さまの必要とする情報への検索機能強化や、「ご契約者のみなさまへ」のカテゴリーを追加するなど、利便性向上に努め、わかりやすさ・使いやすさの改善を行ないました。



明治安田生命ホームページ  
<http://www.meijiyasuda.co.jp/>

## デメリット情報の提供

当社では、生命保険にご加入されるお客さまが、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、お客さまへの商品説明の際、「デメリット情報」の提供や説明を徹底しています。「ご契約のしおり 定款・約款」に明示するほか、募集時には「契約概要」にて、お申し込み時には「特に重要なお知らせ（注意喚起情報）」にて説明を実行し、保管用ファイル「生命保険のご契約に関する重要書類」とともにお渡ししています。ホームページにおいては、ご契約時の留意事項等をQ&A形式にてわかりやすく掲載しています。

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案内を希望されない場合には、中止請求の受付を行なっています。

