

信頼される企業をめざして

38 相互会社運営

44 経営管理体制

45 内部統制システム

46 コンプライアンス(法令等遵守)の徹底

51 リスク管理体制

59 「お客様の声」を経営に活かす取り組み

63 CSR(企業の社会的責任)の取り組みについて

64 社会貢献活動

67 財団等の活動

68 ディスクロージャー

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。

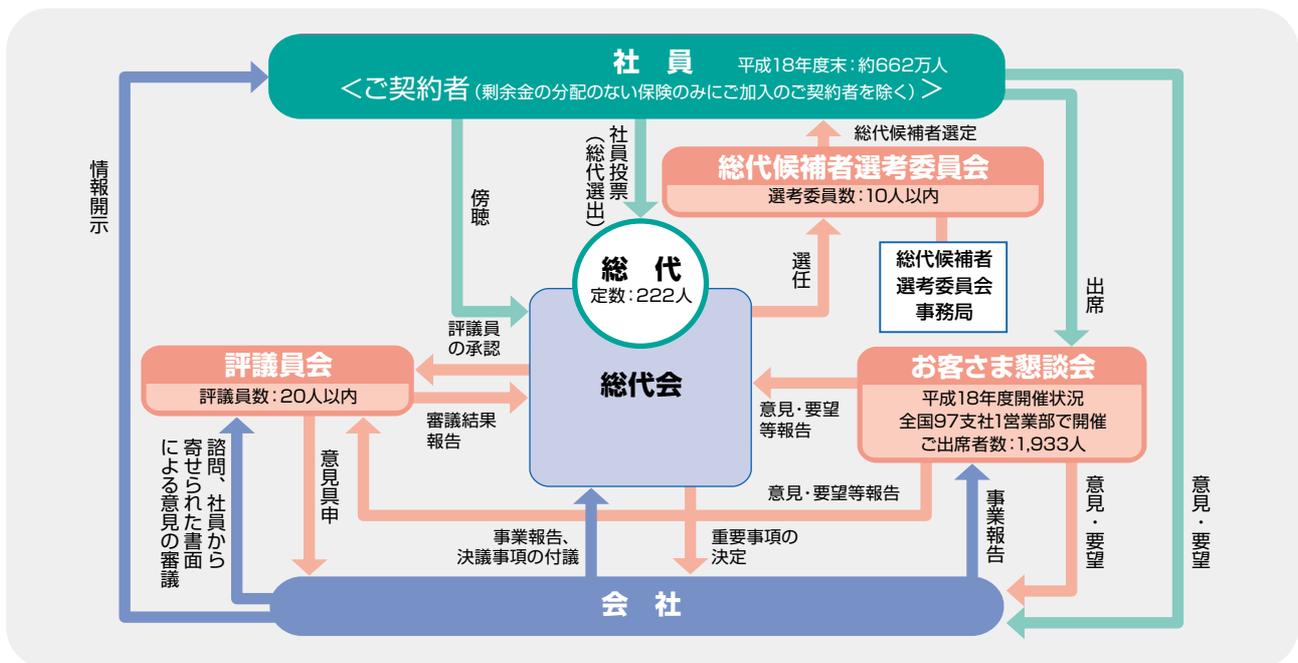
相互会社制度運営の仕組み

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。「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18年度末の社員数は約662万人となっています。



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662万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等、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。

■総代会議事録の閲覧

総代会の議事録は、本社、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95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。

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。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、幅広い社員から選ばれた総代構成となるようにしています。また、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導入した「立候補制」（総代となることを希望される社員からの立候補を受け付け、総代候補者を選定する制度）により選出される総代です。

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。

総代の選出について

総代候補者選考委員会の推薦により選出される総代

総代の選出にあたっては、総代定数222人のうち200人については、2年毎に定数の半数を改選することとし、総代候補者選考委員会が、次頁の「総代候補者選考基準」

第60回定時総代会の開催

平成19年7月3日に開催された第60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18年度事業報告書、貸借対照表、損益計算書および基金等変動計算書報告の件
- 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18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 評議員承認の件
- 第4号議案 取締役11名選任の件

を定め、幅広い層の社員から選定した総代候補者から選出します。

立候補制により選出される総代

22人については、総代候補者選考委員会が、総代となることを希望する社員の立候補を受け付け、立候補者数が選出数（22人）を超える場合は、次頁に掲載する地域ブロック別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、社員お一人おひとりによる「社員投票」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、有権者数（社員投票を実施する年の7月末日現在の社員数）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。

第60回定時総代会（平成19年7月3日）開催内容（概要）

平成19年7月3日に、パレスホテル（東京都千代田区）にて、第60回定時総代会を開催いたしました。

当日は、冒頭、保険金等の支払状況に関する調査結果および再発防止に向けた取組みについて報告した後、平成18年度の事業報告として「明治安田再生プログラム」の取組み状況や平成18年度決算の概要等について報告しました。また、相互会社制度運営についての報告の



なかでは、平成18年度に全国97支社等で開催された「お客さま懇談会」に出席された総代から、「お客さまや従業員の声を反映した経営の実現」や「積極的な社会貢献活動の推進」等についてのご意見をいただきました。続いて、決議事項4件について審議を行ない、いずれの議案も原案どおり承認可決されました。

今回は「立候補制」により選出された総代が初めて出席され、総代のみなさまから、支払管理態勢の強化に向けた取組み、多様なニーズにお応えする商品の実現、お客さまへのご説明の充実等のコンサルティング・アフターサービスの強化に向けた取組み等について、前年（平成18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19年7月3日（火） 10時00分～12時15分（所要時間135分）
総代数	219人（総代定数222人のうち、7月3日現在3人欠員）
出席者数	188人・出席率85.8% （委任状による出席を含めて216人・出席率98.6%）
議長	取締役 代表執行役社長 松尾 憲治
議題	1. 報告事項 （1）平成18年度事業報告書、貸借対照表、損益計算書および基金等変動計算書報告の件 （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18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 評議員承認の件 第4号議案 取締役11名選任の件
質疑応答	質問者数16人・質問数36問 （うち事前書面質問者数12人・質問数28問、席上質問者数4人・質問数8問） ※質疑応答におけるご質問とその回答の内容については、次ページ以降をご覧ください。
傍聴	傍聴者数27人（うち議場内傍聴者数27人、議場外傍聴者数0人）

〈事前の書面によるご質問〉

Q 営業第一線で活躍する営業職員のレベルアップを図るとともに、お客さまへの継続訪問等のアフターサービスを重視した営業職員育成を行なってほしい。

（同趣旨のご質問が別に1件あり）

A お客さまにご加入いただく際の「重要事項説明」や「意向確認書」に関する教育、自社商品のお勧めするポイントや説明すべき不利益情報等、商品面の教育を推進することにより、コンサルティング力をはじめ、営業職員のレベルアップに努めています。

また、営業所朝礼の場を活用した全体教育と、営業職員の育成段階、知識・実践スキル等に応じた層別教育を通じて、商品面の教育に加え、マナー、コンプライアンス、既契約サービス等の教育も推進してい

ます。

一方、アフターサービスを重視することを目的に、現在の営業職員制度は担当契約の保有状況や継続率等を評価する仕組みとしています。また、全契約のアフターサービスの担当拠点を明確化するとともに、定期的な訪問を推進しています。

なお、営業職員に求められる知識・スキル・サービス活動等を明確化し、それらの修得・実践を推進、評価・処遇していくための新たな営業態勢の構築について、現在検討しています。

Q 取締役・執行役の賞与は支払っているのか。支払っていない場合、いつから支払っていないのか伺いたい。

A 役員賞与については、旧明治生命は平成14年度以降、旧安田生命は平成13年

度以降、両社合併以降も現在まで、支給を見送っています。

Q 郵政民営化に対する当社の対応について伺いたい。

A 郵政民営化スキームにおいては、民営化当初は、かんぽ生命に対する間接的な政府の関与が残ることとなっています。そのような状況下において、保険商品の拡充や加入限度額の引上げ等、業務拡大が実現された場合、公正な競争条件が確保されない懸念があるため、生命保険協会として意見表明を行なっているところです。

当社としては、郵政民営化も含め他社との競争力を確保・向上させるため、営業職員のコンサルティング力・アフターサービ

ス力の強化や魅力ある商品の開発等に引き続き取り組んでいきたいと考えています。

一方、民営化後の郵政各社は、競合他社という側面に加え、一般の民間保険会社の商品を販売するという側面もありますので、お客さまの利便性やサービス向上の観点から、郵政各社を通じた当社商品の販売の可能性についても、検討していきたいと考えています。

Q 第三分野保険で、商品面における他社との違いについて伺いたい。

A 第三分野における他社との商品面の違いについては、例えば、主力商品の「ライフアカウント L.A. ダブル」は、他社にない「働けなくなった時の保障」に加えて、がんの再発保障、7つの生活習慣病の幅広い保障、公的介護保険連動の介護保障などの充実した医療保障が特長となっています。

Q 若者向けの魅力ある商品開発をお願いしたい。

A 当社の主力商品「ライフアカウント L.A. ダブル」は、6歳以上の幅広い年齢層のお客さまにご加入いただけますが、若年層を特定した商品は現在ございません。今後研究、検討していきたいと考えています。

Q お客さまのニーズにあった商品を開発し、営業職員にとってもサービスに見合った収入が確保できるようにしてほしい。

A 市場調査やご加入者アンケート等を通じて、お客さまのニーズを的確に把握し、ニーズにあった商品やサービスのご提供にさらに努め、これらを通じ営業職員の収入確保を図っていきます。

Q 他の保険相互会社の模範となるような会社に、さらにお客さまから絶大な信頼を得られるような保険相互会社になる経営を期待する。

A 当社は、「お客さまを大切にすること」の実現をめざし、「明治安田再生プログラム」に基づき業務の改善に全社をあげて取り組んでいます。
相互会社の場合、ご契約者のみなさまは当社の社員であり、さらなるご信頼をいただくため、財務面の健全性を確保しつつ、社員のみなさまへの配当還元に向けた経営努力を進めていく所存です。
また、ご契約者・社員のみなさま・社会に対し、より開かれた会社の実現をめざしていきたいと考えています。

Q お客さまの声が十分に経営に反映しており満足しているが、今後も社内の第一線で働く職員からの声を聞き、お客さま満足度向上のための商品・営業・サービスの深化・拡充を図ってほしい。

A 当社は、お客さまの声を経営に反映させるため、お客さまの声はもとより、社内の第一線で働く者からの声を聞く仕組みとして、「MOT提案」活動という取り組みを、平成18年4月から展開しています。
平成18年度は4,000件ほどの提案があり、668件が業務改善に活かされました。具体的な取り組みの内容については「『お客さまの声』白書2007」に掲載しています。

Q 従業員のモチベーション向上に向けた具体的な取組みを伺いたい。

A 従業員のモチベーション向上を図るため、「MOTプロジェクト*」の一環として、経営層が幅広い層の従業員と直接対話するMOTミーティングを、本社および支社で開催しています。また、毎年9月に

(平成18年は3月、10月実施)従業員の意識調査を実施し、今後の「MOTプロジェクト」の諸施策に反映させていきたいと考えています。

※「MOTプロジェクト」の詳細は「明治安田生命の現況2007」のP9をご覧ください。

Q 財形積立年金を受給しているが、今後、受給年金額の見直しはないのか伺いたい。

A 財形年金積立保険の年金額は、年金開始時に金額が確定します。
なお、年金のお支払い開始以降は、社員配

当金の割当があった場合には、当該配当金を原資として年金額が増える仕組みとなっています。

Q 平成16年度から18年度の3年間の個人保険・団体保険(特に医療保険)の新規契約件数・契約高が減少傾向であるが、その減少の原因と対応策について伺いたい。

A 個人保険の業績が低下した要因は、①2度の行政処分の影響等により銀行窓販を中心に新契約高が大きく減少したこと、②死亡保障中心の販売政策がお客さまニーズに不整合であったこと、③営業職員の減少により販売力が低下したことによるものと分析しています。

これらをふまえ、「明治安田再生プログラム」に基づき、クオリティ重視の営業への変革に取り組むとともに、お客さまニーズにあわせた多種多件数販売を推進した結果、平成18年度については、新契約件数は前年度を若干上回るとともに、新契約年換算保険料も対前年で22%伸展し、新契約業績は回復基調を確保しました。

また、営業職員については、教育の充実等に取り組んだ結果、在籍3万人を維持するとともに、中核営業職員やFP資格保有者が増加しています。

今年度も、引き続き「明治安田再生プログラム」に基づき、クオリティを重視しつつ安定的に業績を伸展させ、「信頼回復」から「成長」フェーズへの移行の年度にしたいと考えています。

一方、団体保険の新契約高については、就業者人口、労働市場の動向等から業界全体としても減少していますが、団体への制度提案力、サービスの向上等を図り、新規市場の開拓を進め、保有契約高業界首位の地位を堅持していきます。

Q 生命保険会社の融資残高が多いと聞いているが、過去（平成15年度から各年度）の企業向け貸付金の実績および収益の状況を伺いたい。

A 当社の貸付金残高は、平成15年度5兆9,637億円、16年度5兆5,527億円、17年度5兆4,533億円、18年度5兆1,789億円と、近年は資金需要の低迷と返済額が高水準であったことから減少傾向にあります。

また、貸付金利息収入は、残高の減少ならびに低金利の継続により、平成15年度

1,407億円、16年度1,150億円、17年度976億円、18年度928億円と、減少傾向にあります。

なお、貸付金残高が多いとのご指摘ですが、他業種と比較しますと、当社の貸付金残高は大手地方銀行と同程度となっています。

Q 今回の保険金等の支払状況に関する調査結果報告を受けて、生命保険協会として取り組んでいる事項としてはどのようなものがあるのか伺いたい。

A 生命保険協会では、事務ミス等による支払もれ、案内不足による請求もれが発生した問題に対処すべく、適切な保険金等の支払管理態勢の確立のための取組みを進めています。

1点目は、生命保険事業が社会的な責任や役割を果たすため、生命保険会社やその役職員が遵守すべきものとして定めている「行動規範」の全面的な見直しを行いました。

2点目は、適切な保険金等のお支払いを目的に、「保険金等の支払いを適切に行うための対応に関するガイドライン」、「注意

喚起情報作成ガイドライン」および「正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン」の見直しを行ないました。

3点目は、生命保険に関する苦情等について、公平な立場から和解の斡旋を行なう「裁定審査会」について、委員を増員したほか医師の助言を得られる仕組みを導入するなど体制の強化を図りました。

4点目は、各社における支払査定担当者の人材育成および査定能力の維持・向上に向けた取組みを支援するために、平成19年10月より、「生命保険支払専門士試験制度」を開始する予定です。

Q 支払管理態勢の強化について、「保険金支払審査会の機能拡大および保険金部の要員増強等により保険金等の支払管理態勢を強化する」とあるが、もう少し具体的に伺いたい。

A 「保険金等支払審査会」は保険金部担当役員の諮問機関として平成17年4月に設置しました。設置当初は、詐欺無効等の査定結果に関する審査、支払査定業務に係る重要な規程の制定・改廃の検討などを実施していましたが、より適切な支払管理態勢の構築をめざす観点から審査会の役割を追加しました。

具体的には、団体保険についても審査対

象としたほか、検査部が必要と認めた案件に関する事後検証、お支払いに該当しないと判断した案件について毎月一定程度の件数のサンプルチェックなどを実施しています。

保険金部の要員については、合併直後の平成16年4月の164人から、平成19年4月には282人へと、およそ72%増員しています。

Q 今回の支払もれの現状と今後の方向性はどうなっているのか伺いたい。また、不適切な保険金等の不払いがないようチェック体制を強化してほしい。

A 「支払もれ案件」については、対象のご契約のうち、居所不明等によりご連絡のつかないお客さま等を除き、ほぼお支払いを完了しています。

また、「請求案内案件」については、当初6月末までに追加のお支払いを要する案件を確定する予定としておりましたが、ご案内に対してご返信等のないお客さまや、ご返信等をいただいたものの、その後診断書

等の書類のご返送がないお客さまがいらっしゃることから、さらに対応を強化し、調査を継続することとしました。

一方、保険金等の支払管理態勢の強化については、支払実務に関し重層的なチェック態勢を構築するとともに、引受・保全・支払等の保険会社における基幹業務について、要員・予算を引き続き重点的に投入し、機能の高度化を進めています。

Q 保険金支払いに関する異議申し立ての扱い等については、制度的にも大きな改善が行なわれていると認識している。日本の司法改革で裁判員制度が導入されようとしているが、契約者の代表が支払可否の判断に参加できる制度を導入していただきたい。

A 当社は、保険金等のお支払の可否の判断に際しては、社外の意見を取り入れる制度として「保険金等支払審査会」および「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」により、適正性が担保されるようにしています。

裁判員制度は、死刑等重大な刑事裁判について、国民が参加することにより司法への理解を促進し、裁判を身近なものとするのが目的とされており、これを保険金

支払いについて導入することは制度の趣旨という観点から必ずしも適当ではないと考えます。

保険金等のお支払可否の判断は、ご契約の約款に基づき、関連する法律や判例などをふまえ、適正かつ公正に行なうことが必要であり、支払査定に習熟され、経験、知識等をおもちの方をお願いすることが適切であると考えています。

Q 平成19年度「運営方針」に基づき鋭意努力を望む。「企業は人なり」有能な人材を確保することに期待する。

A 「明治安田再生プログラム」の基本方針である「お客さまを大切にできる会社」の実現に向け、平成19年度についても「運営方針」に基づき、着実に業務を推進していく所存です。

人材の育成・確保については、重要な経営課題であると認識しており、平成19年4月に職員を対象とする新人事制度をスタートし、「自立したプロ人材」の育成に努めています。また、高品質な事務サービスを

を安定的に提供することを目的に、これまで採用を見送ってきた一般職を、本年4月に210人採用しました。

一方、平成20年度よりスタートする次期中期経営計画の策定にあたり、営業職員態勢の改革について検討を進めています。この改革等を通じ、お客さまから「コンサルティング力がある、アフターサービス力がある」と評価していただける営業職員の育成にも注力していきたいと考えています。

Q 保険金等の不払いにより前社長や役員が辞任したが、退職金や功労金、これらに類する名目での金銭や記念品などを支給したのか伺いたい。もし支払っていないければ、今後支払う予定があるのか。また、辞任した役員が、関連会社に所属したことはあるのか。

A 不適切な保険金等の不払いの責任をとり、平成17年3月に2名の取締役、同年11月に11名の取締役および執行役員が辞任しましたが、これら13名の退職役員に対し、退職慰労金ないしこれに類似する金員は支給していません。記念品については、他の退職者と同等の品物を渡しています。

当社は、保険金等の追加支払いの取り組みを行なっていること等を勘案し、現時点

においては、旧経営陣の退職慰労金の支給について決定する時期ではないと判断しています。今後、報酬委員会において、さらに検討していく必要があると認識しています。

また、辞任後の関連会社への所属については、平成17年3月に辞任の1名が、関連会社の顧問に就任し、同年10月に辞任しましたが、その他の役員で、辞任後関連会社に所属した者はありません。

Q 支払もれ等の調査に要した期間・延べ人員数、調査した人員に対する超過勤務手当はどの程度か伺いたい。また、これらの職員の残業時間の把握は、適正・正確に行なわれているのか。

A 調査を開始したのは平成17年9月であり、現在まで1年10ヵ月経過しています。調査に要した人員は、支払総点検、保全総点検をあわせて、平成19年6月現在で延べ約8,000人です。

調査に携わった人員に支払った時間外勤務手当の総額は、通常業務に関わる時間外勤務手当を含めて約5億円です。

また、割増賃金の未払い、いわゆるサービス残業は、今回の調査に限らず従来から未然防止の徹底をしています。管理者であ

る所属長に対しては、研修等を通じ、「適正な勤務報告」ならびに「業務の効率化」を徹底しています。職員個人に対しては、毎月の勤務報告と、パソコンのオン・オフの時間等の客観データを突き合わせて、乖離のないよう指導しています。

なお、平成19年3月には、主管部署である人事部による勤務実態調査を実施し、適正な勤務報告であることを確認しています。

Q 健全な会社発展のために、正当かつ公平な人事評価と人材育成をお願いしたい。

A 人事評価については、目標管理制度を活用し、営業成績等の実績評価のみならず、職務遂行プロセスも評価対象とし、さらにコンプライアンスやリスク管理に対する取組み状況もふまえ、公平・公正な評価を期しています。

人材育成については、職務遂行等を通じた総合的な人材育成を基本とし、今年度より、新しい人材育成プログラムを導入

しました。具体的には、職員一人ひとりが、技能・知識・資格といった中期的キャリア目標を設定し、その実現に向け、会社も支援することで、職員と会社がともに成長、発展していくことを目的とする制度です。

職員の公平な評価・育成が品質向上およびお客さま満足度向上につながるため、さらに充実を図っていきたいと考えています。

Q コンプライアンスの現地指導は、どのようなことをしているのか伺いたい。

A コンプライアンスについては、あらゆる会議・集合研修にテーマとして組み込んでいるほか、支社・営業所等の各営業拠点においても日常的に実施する仕組みとしています。

また、本社のコンプライアンス指導担当

が現地に出張した際には、支社内会議に出席して支社の実態に即したコンプライアンス研修を実施するとともに、日常のコンプライアンス研修の実施状況を確認し、不足があれば補講や内容の充実を指示するなどの指導を実施しています。

Q 円安が進んでいるが、その影響やリスクヘッジについて伺いたい。

A 国内金利に比べて高い外国通貨ベースでの利回りを享受するために、厳正なリスク管理のもと、現在当社は外貨建資産の大部分を為替ヘッジなしで保有しており、円安は資産時価、利息および配当金収入の増加につながるというメリットがあります。

なお、今後円高となった場合への対応と

しては、一定の為替水準での段階的な資産の入替により為替に対する価格抵抗力を高めたり、為替ヘッジを行なうことで円高リスクに対応することを想定しています。また、一定程度通貨の分散を行なうことによって、急激な円高による影響を限定的にしています。

Q 「明治安田再生プログラム」は進んでいるのか。

A 「明治安田再生プログラム」については、概ね計画どおりに進捗しているものと考えています。

平成19年度も引き続き「質の向上を重視した営業政策の継続推進」、「基幹機能である引受・保全・支払等のいっそうの強化

とお客さまサービスの向上」、「ガバナンス・内部管理の強化と透明性の向上」、「経営資源の効率的活用」を重点実施事項として取り組み、「中期経営計画」の完遂をめざす所存です。

Q もっと早い時期に配当を増やすことができたのではないかと。また、配当をもっと還元すべきではないか。

A ご契約者への配当は、法令で剰余金処分対象額の20%以上と定められておりますが、当社は、ゼロ金利政策の厳しい運用環境の時期を含め、これまで毎年、剰余金処分対象額の概ね90%以上を配当として還元してきました。

また、合併による効率化を反映して、平成16年度、平成17年度は2年連続して費差配当の引き上げを実施しました。

さらに、平成18年度は経済環境の好転などをふまえ、配当率の大幅な引き上げを行ない、配当準備金への繰入額も1,772億円と、平成17年度の1,553億円に比べ14%増加し、剰余金処分対象額の96.0%を還元したいと考えています。

今後とも、財務基盤の充実等に留意しつつ、いっそうご契約者への配当還元を進められるよう経営努力を行なう所存です。

Q 評議員は、どういう基準で選任したのか。また、明治安田生命との関わりはあったのか。

A 評議員は、定款第26条の規定により、社員もしくは学識経験者から選任することとなっています。

その選任にあたっては、評議員会が経営上の重要事項に関する諮問機関であることをふまえ、幅広い見地からご意見を頂戴し審議の活性化を図るため、各分野での専

(同趣旨のご質問が別に1件あり)

門知識や経営者としての豊富な経験を有する方など、全体のバランスを考慮しつつ、多様な人選を行なっています。

また、当社との関わりについては、新任・重任の候補者とも、当社のご契約者あるいは当社の経営にご理解、ご関心をおもちいただいている方々です。

Q 旧明治生命の時代に、保険金支払いに関して不適切な対応を行なった際、現取締役の松尾、高松、小林の3氏は、どのような形で経営に関与していたか、責任はなかったのかどうか伺いたい。

A 「不適切な保険金の不払い」については、旧明治生命で支払査定基準を変更(平成14年5月)したことに端を発し、その後合併した際(平成16年1月)新会社としてその基準を引き続き採用し、平成17年の行政処分に至ったものです。このため、平成17年3月の取締役2名の辞任に加え、同年11月に、その間に経営全般に関与していた常務以上11名の役員全員が、責任をとって辞任しています。

今回選任をお願いする社内取締役5名は、いずれもその間、経営全般に関与する立場にはありませんでしたが、小林以外は、ご質問の松尾、高松も含め、問題の発生していた期間の一部において取締役の立場であったことから、それに応じた責任につき、同じく平成17年11月に役員報酬

の一部減俸の処分を受けています。

また、松尾は、平成17年4月に常務取締役となり、保険金部等を担当していたため、保険金部として平成17年2月の行政処分に対する対応が不十分であったことへの責任につき、あわせて処分を受けています。

これらは、平成17年11月に公表しており、昨年度の総代会におきましても、取締役の選任は、以上を前提として行なわれたものと認識しています。

お客さまおよびみなさまにご迷惑をおかけしたことをあらためてお詫び申しあげますとともに、今後とも、再発防止、「お客さまを大切にする会社」の実現に努めてまいりますので、よろしくご理解のほどお願いします。

〈当日席上でのご質問〉

Q 特別勘定収益が前年度から減少した理由について伺いたい。

A 特別勘定は、時価評価を行なうことにより損益が発生します。例えば日経平均株価で見ると、平成17年度は約4割上昇しましたが、平成18年度は期始と期末がほぼ同水準という状況でした。こうした運用環境の変化を反映し、平成18年度につい

ては、特別勘定資産の時価評価額の増加分が前年度と比べて少なくなり、減益となったものです。なお、特別勘定の運用収益は、平成17年度の1,509億円に対し、平成18年度は442億円と、約1,100億円の減少となりました。

Q 共済の契約高が伸びているとの報道もあるが、保険料の安い商品や高齢者向けの商品開発について伺いたい。

A 当社は、お申し込み手続きが簡便で、ご負担が少ない商品を販売していますが、こうしたお客さまのニーズに即応お応えするため、新たな医療保険を平成19年6月に発売しました。
また、少子高齢化が進行するなか、高齢

者の方々を含めた医療保障や貯蓄に関するニーズはさらに拡大する傾向にあると認識しており、引き続き、お客さまのご期待に応えられるような商品の開発に努めていきたいと考えています。

Q 保険金等の支払もれを未然に防止するためにも、生命保険加入時の説明責任をしっかりと果たしてほしい。

A 説明責任を果たすため、お客さまにご加入いただく際に、営業職員がしっかりと対応をすることが最も重要であると考えています。当社では、ご契約をいただく際に、ご契約の概要を説明する書面や、保険金等が給付される場合とされない場合を解説する資料をお渡ししてご説明す

るとともに、お客さまにとって不利益な情報についても、「注意喚起情報」としてご説明するよう徹底しています。

また、こうしたお客さまに対する説明責任を徹底するため、社内検査を含めた監査体制の強化にも取り組んでいます。

Q 加入後も契約内容や照会先等が確認できる情報提供のあり方を考えてほしい。

A ご契約内容や問い合わせ先として担当営業所の電話番号等を記載した「明治安田生命からのお知らせ」を年1回、ご契約者宛にお送りしています。今後、さらにわかりやすいものに見直していきたいと考

えています。

また、ご契約時には、保険関係の重要書類や担当営業職員の連絡先等を一括して保存できるファイルをお渡ししています。

Q お客さまからの感謝の声を社内にフィードバックすることで、従業員のモチベーション向上を図ってはどうか。

A 当社では、お客さまから寄せられたさまざまな声を社内のイントラネットに「今週のお客さまの声」として掲載し、従業員が閲覧できるようにしています。

昨年度の総代報告会において、お客さまからの感謝の声も載せてはどうかというご

意見をいただいたことから、現在は苦情等のお申し出に加えて、そのような声も掲載しています。お客さまの感謝の声を社内に伝達することで、従業員も勇気づけられており、こうした取組みをさらに推進していきたいと考えています。

Q 付加価値のある商品の開発とmapサービスを充実させてほしい。

A 医療保険商品の低価格化が進行するなか、当社は、商品の魅力・付加価値を高めることに努力していきたくと考えています。具体的には、①商品内容や支払事由がわかりやすいこと、②他社商品にない魅力があること等の観点から、商品開発を検討

していきたくと考えています。

また、mapサービスについては、お客さまからのご要望等をふまえ、健康・介護・医療に関するサービスを充実していきたいと考えています。

Q CSR報告書のアピールポイントと社内外からの反響について伺いたい。

A 平成19年2月に初めて発行したCSR報告書は、平成17年の2度にわたる行政処分を真摯に受けとめ、その事実を包み隠さず記載することにより、社会的責任を果たし新しいスタートを切るというコンセプトに基づいて作成しました。

社内外の反響については、業務改善に向

けた取組みについてお客さまから評価いただいたほか、社内からも営業職員を中心に多くの反響があり、会社をあげて「お客さまを大切にする会社」の実現を進めていくという当社の決意については、ご理解いただけたと考えています。

Q 受動的な保険加入から自発的な保険加入に向けた当社の取組みについて伺いたい。

A 最近、営業職員を介さない手続きやサービスを求められるお客さまが多くなっていることは事実です。こうしたお客さまのご意向の変化に対応するため、インターネット等を通じた情報のご提供をはじめ、当社ホームページにおける資料請求や保険

料の試算等、新しいメニューの追加にも取り組んでいます。

また、コールセンターの拡充、来店型店舗の設置等、新しい販売チャネルの検討も行なっていきたいと考えています。

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うよう、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

総代選出における立候補制の概要

〔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）であることを要します。

〔立候補者の選定〕

- 立候補者数が選出数22人を超えない場合は、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、以下の地域ブロック別定員数に基づき、立候補の人数が定員数を超える地域ブロックについては、抽選により総代候補者を選定し、定員数を超えない地域ブロックについては、立候補者を総代候補者として選定します。また、定員数に満たない地域ブロックがある場合は、不足する候補者について、他の地域ブロックで候補者に選定されなかった立候補者のなかから抽選で選定します。

〈地域ブロック別定員数〉

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

- 立候補の受付のお知らせについては、立候補受付に先立ち、本社・支社・営業所等の店頭にはポスターを掲示するとともに、ホームページでもご案内します。

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18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18年6月	<ul style="list-style-type: none">平成17年度決算の概要について業務改善計画の進捗状況について第59回定時総代会決議事項について平成17年度開催の「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
平成18年11月	<ul style="list-style-type: none">平成18年度上半期報告について平成18年度上半期報告をふまえた当社の課題と今後の取組みについて
平成19年2月	<ul style="list-style-type: none">平成18年度決算見込みの概要と平成19年度の主な取組みについて

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18年度は平成19年1月から3月にかけて、全97支社および1営業部で開催し、合計1,933人のご契約者にご出席いただきました。

平成18年度のお客さま懇談会は、「『お客さまを大切にする会社』の実現に向けて」をテーマとし、「平成18年度上半期報告」、「業務改善計画およびお客さまサービス向上への取組み」、「商品開発、社会貢献活動等への取組み」等のご説明を行ない、ご出席いただいたご契約者より1,665件の貴重なご意見・ご要望等をいただきました。

ご契約者から寄せられたご意見・ご要望等については、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、担当部が対応を検討し、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。

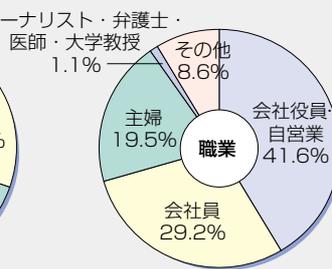
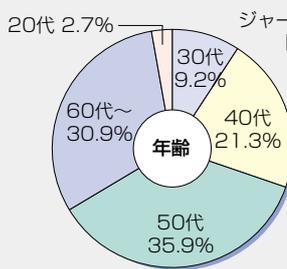
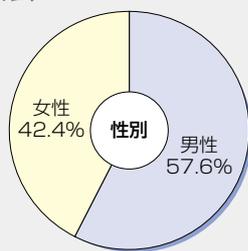
また、お客さま懇談会に出席された総代からご出席者のご意見・ご要望等をふまえたご提言等を総代会においていただいているほか、ご出席されたご契約者のなかから総代が選出されるなど、お客さま懇談会と総代会が相互に連携する態勢となるよう取り組んでいます。

平成19年度のお客さま懇談会は、平成20年1月から3月にかけて開催する予定です。お申し込み方法等は、開催日前の一定期間、支社・営業所等の店頭に掲示するとともに、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。

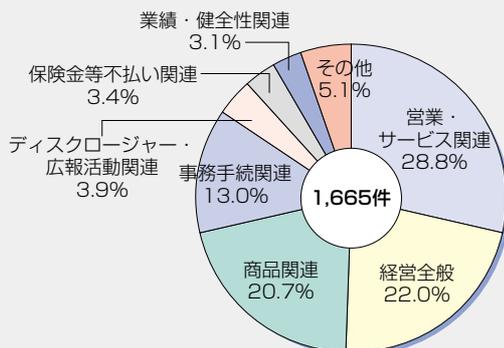


平成18年度お客さま懇談会

ご出席者（1,933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」に基づいた主な取組み事例

ご意見：「明治安田生命からのお知らせ」をわかりやすくしてほしい。（平成17年度ご出席者）

実施内容：平成18年11月「明治安田生命からのお知らせ」をわかりやすく改訂しました。

ご契約者あてに毎年1回お送りしている「明治安田生命からのお知らせ※」を、わかりやすく改訂するとともに、内容の充実をはかりました。

主な改訂内容は以下のとおりです。

※本お知らせは、「ご契約者のみなさまへ」および「ご契約内容のお知らせ」で構成されています。

1. 「ご契約内容のお知らせ」について、冊子および文字サイズを拡大するとともに、ご契約のしくみをより大きな図でご説明するなど、読みやすくしました。
2. お客さまの担当営業所や電話でのご照会先などのお

問い合わせ先について、大きくわかりやすく記載しました。

3. ご契約内容について、1契約1ページに記載していたものを、1契約2ページとし、主契約や特約ごとの保険期間・保険料払込期間・保障満了日等を記載するなど、内容を充実させました。
4. 生命保険に対するご理解をいっそう深めていただけるよう、生命保険用語の説明や社員（ご契約者）担当の仕組みを解説するページを新設しました。

ご意見：独自性のある魅力的な商品を提供してほしい。（平成17年度ご出席者）

生きていくうちに受け取れる積立・年金型の充実した保険を販売してほしい。（平成18年度ご出席者）

実施内容：平成18年9月「年金ひとすじ」を発売いたしました。

20歳から60歳のご契約年齢の方を対象として、5年ごと利差配当付個人年金保険「年金ひとすじ」を発売いたしました。

「年金ひとすじ」の主な特長は以下のとおりです。

1. 保険料払込期間中の死亡保障を既払込保険料相当額にすることで、お受け取りいただく受取年金額が充実するように設計した「生前保障重視型」の個人年金保険です。
2. 年金開始後は10年間にわたり年金をお受け取りい

ただけます。また、お受け取り時には、年金にかえて一括でお受け取りいただくことや、終身タイプの年金をお選びいただくこともできます。

3. ご契約時の年金種類は10年確定年金、毎月の保険料は10,000円から1,000円単位ではじめられる保険料建（保険料により年金年額が決まる）とすることにより、お客さまにわかりやすく、ご加入しやすい内容となっています。

主なご意見・ご要望と当社の対応状況

ご意見：約款がわかりづらい。

約款は、正確に規定する必要から法律や医学の専門用語を用いる必要があり、表現も複雑になっていました。このため、約款の前に「ご契約のしおり」を設けるなどして、お客さまにご理解いただけるよう努めてまいりました。

平成19年5月26日発売の女性医療保険「才色健美」においては、こうした取組みをさらに進めて、約款そのものをわかりやすいものにしました。

具体的には、表や備考を活用して読みやすい表現に変更するとともに、専門用語等を平易な言葉に言い換えました。また、文字の大きさを従来のものと比べて約1割拡大するなど、全面的に改訂しました。

今後は、お客さま・一般消費者を対象にアンケート調査等を実施し、寄せられたご意見等をふまえ、さらなる改善をはかり、他商品の約款の平明化を進めたいと考えています。

ご意見：営業職員が携帯しているパソコンのセキュリティはどのようになっているのか。

当社は、従来より個人情報漏洩防止に積極的に取り組んでおり、パソコンの起動時における個人別USBキー^(注)の挿入および個人別ID・パスワードの入力による二重の本人認証の仕組みをはじめとし、各種セキュリティ対策を講じています。

さらに、万一のパソコンの紛失・盗難時においても、上記のほか、パソコン内で管理するお客さまデータを暗

号化し、データ解読を不能とする、またパソコンが使用されない状態が一定期間経過するとパソコンを起動不能とし、お客さまデータを自動削除するなど、お客さまデータの漏洩防止に向けた様々な対策を講じています。

今後も、環境変化や技術の進歩にあわせて、見直しをはかりながら、情報セキュリティ強化に努めてまいります。

(注)パソコン毎に異なる固有の鍵を記録したスティック状のもの

ご意見：保険金等の支払いもれが発生しないようにチェック体制を強化してほしい。

保険金等をもれなくご請求いただくため、お客さまから保険金等のご請求をいただいた際に、営業職員・事務職員より、お客さまに対し、お支払いの可能性のある給付対象を適宜お知らせしています。

また、給付金請求書の作成時に、ご請求のお申し出をいただいた給付金以外にお支払いできる可能性があるかどうか自動的に判定し、社内手続き用の帳票にメッセージが表示されるシステムを平成18年6月に開発し、保険金等のご請求のご案内が適切に行なえるよ

うにしました。

さらに、保険金等の適切なお支払いを推進するため、お客さまよりご請求いただき、お支払いした保険金等以外に、追加的にお支払いできる可能性がある場合には、お客さまあてに改めてご請求のご案内等を実施する組織として、平成19年1月に保険金部に支払サポートグループ、法人サービス部に支払サポートチームを新設するなど、支払管理部門の組織の見直しや要員の増強にも取り組んでいます。

経営管理体制

ガバナンスのいっそうの強化と経営の透明性向上を図っています。

当社は、平成18年7月に「委員会設置会社」に移行しました。

「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。

当社は、委員会設置会社への移行とあわせて、取締役の過半数（11人中6人）を社外取締役とし、ガバナンスのいっそうの強化と透明性を確保する態勢としました。



取締役会および各委員会の役割と主な活動状況（委員会設置会社移行後）

取締役会

経営上の重要事項にかかる意思決定および取締役・執行役の職務執行の監督を行います。委員会設置会社移行後、平成18年度は10回開催し、取締役会における活発な審議を通じて、経営の監督機能発揮に努めました。さらに平成18年4月からは、保険金等の支払状況、苦情状況、コンプライアンス関連情報、リスク管理状況等について、定期的な取締役会報告を規定化し、モニタリングを行なっています。

指名委員会

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。平成18年度は2回開催し、取締役候補者の選任を適正に行なうため、「取締役候補者選任規程」を制定し、選任にあたっての視点を明確化しました。

監査委員会

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の決定を行ないます。平成18年度は10回開催し、内部監査部門や会計監査人から定期的に報告を受けるとともに、必要に応じて執行役社長等に出席を求めて意見交換を行ないました。また、重要な会議への出席や重要な文書の閲覧等により監査委員が得た情報等について、定期的に意見交換を行ないました。これらを通じて、取締役・執行役の職務執行状況、内部統制システムの整備状況等について監査しました。

報酬委員会

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。平成18年度は3回開催し、当社の経営環境および取締役・執行役の職務の内容を勘案のうえ、適切な水準の報酬を設定するため、報酬等の決定に関する方針を定めました。

内部統制システム

内部管理態勢の強化・充実を図っています。

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」を重点課題として位置付け、内部統制システムの整備・高度化に取り組んでいます。

内部統制システムの整備・高度化

当社は、内部統制の整備・高度化の根幹となる方針として「内部統制システムの基本方針」を制定し、これを公表しています。同基本方針では、監査委員会に関する態勢、業務の適正性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・態勢等に関する方針を定めています。

この基本方針にしたがって内部統制システムの整備・高度化を推進するために、経営会議の諮問機関として、「内部統制委員会」を設置し、内部統制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っています。

「内部統制委員会」は原則として毎月1回開催され、本社各所属において業務プロセ

ス上想定されるリスクとそのコントロール手法を文書化・評価する「リスクとコントロール手法の可視化」に着手したほか、財務報告の健全性を確保するための具体的施策を推進、またIT全般に係る統制活動状況につき第三者機関の評価を受けその高度化に努めるなど、広範囲にわたる事項について検討しており、検討内容については経営会議に報告し、その結果を執行役より監査委員会に報告しています。

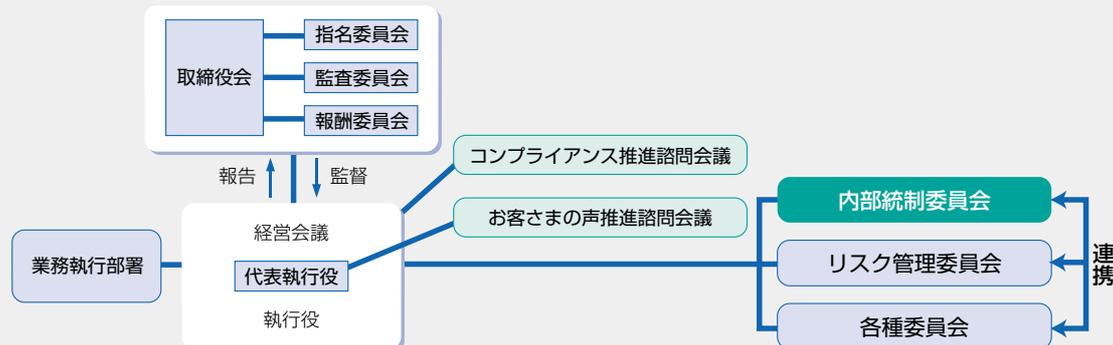
また、本社全部署に「内部管理推進担当」を配置するなど、業務のより適正な運営に向け組織・職制を整備のうえ、内部管理自己点検を実施し、その結果については「内部統制委員会」でも検証を行なっています。

内部監査の充実

内部統制に必要不可欠な内部監査については、内部監査部門を専任に担当する執行役を代表執行役とすることで独立性の確保に配慮するとともに、同部門に業務監査グループを設置するなど、内部監査機能の強化を図っています。定期的実施される内

部監査の結果と指摘事項に対する改善策の進捗状況は、取締役会等に速やかに報告され、業務の適正性の検証が行なわれることで、経営の健全性がいっそう確保されるよう努めています。

内部統制委員会の位置付け



信頼される企業をめざして

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。

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
- 等、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・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・法人部においては、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署への直接の報告・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。

また、関連会社も含めた業務全般にかか

わるコンプライアンス態勢について、全社的に検討・整備するために設置されている「コンプライアンス推進委員会」の下に、募集コンプライアンスの情報分析、募集管理態勢の改善・強化策の立案・推進を迅速に行なうため、個人営業および法人営業の特別分科委員会を平成18年11月に新設しました。

「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伴い、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、取組み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。

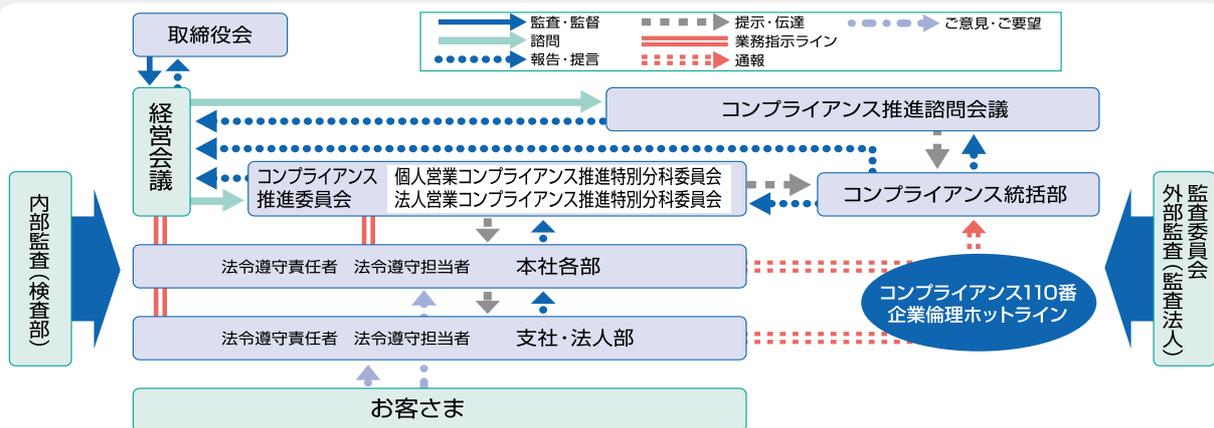
具体的には、

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等を行なっています。

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、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、お客さまに対して最適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会社として、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
会社に徹し、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、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「契約概要」、「注意喚起情報」等をご説明いたします。

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」、「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。

個人情報保護について

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を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・管理に関する取組みを推進しています。

- 当社の個人情報保護に関する基本的な考え方、方針を定めた「個人情報保護宣言」、「個人情報保護方針」を制定し、ホームページ等でこれを開示しています。
- 外部へ業務を委託する場合も含め、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等、情報管理態勢の整備に努めています。
- お客さま情報を取り扱う職員等に対し、お客さま情報の保護・管理の重要性を認識させ保護意識を高めるため、社内教育・研修の充実等により遵守事項の周知徹底を図っています。

個人情報保護宣言

- 私たちは、「お客さまを大切にできる会社」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

明治安田生命保険相互会社（以下、当社といいます）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、当社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

当社は、お客さまに関する情報を、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、請求者を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。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、全社横断的な取組みを推進しております。

リスク管理体制

組織・体制面を充実させリスク管理体制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。

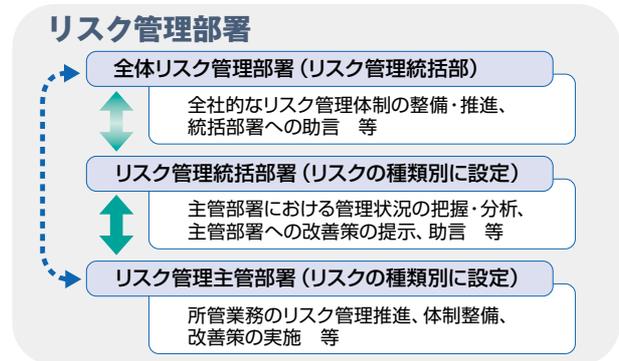
このような観点から、当社はリスク管理を最も重要な経営管理手法の一つと位置付け、取締役会、経営会議および各種リスク管理関連委員会等において、重要なリスク管理の方針、規程等を定めるとともに、定期的にリスクの状況をモニタリング（監視）し、リスクの適切なコントロールに取り組んでいます。

当社のリスク管理体制

当社では、リスクを種類ごとに管理する（種類別リスク管理）とともに、組織ごとにリスクを管理する（組織別リスク管理）体制を整備しています。

■種類別リスク管理体制

種類別リスク管理においては、まず種類別リスクごとに、所管業務に関するリスク管理体制の整備と適切なリスク管理を行なう「リスク管理主管部署」、リスク管理主管部署における管理状況の把握・分析、主管部署への改善策の提示・専門的助言等を行なう「リスク管理統括部署」を設定するとともに、全社的なリスク管理体制の整備・推進、リスク管理状況の把握・管理、統括部署への専門的助言等を行なう部署として「全体リスク管理部署」（リスク管理統括部）を明定しています。



さらに、こうしたリスク管理の推進を担保する枠組みとして、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。

種類別リスク管理体制の概要



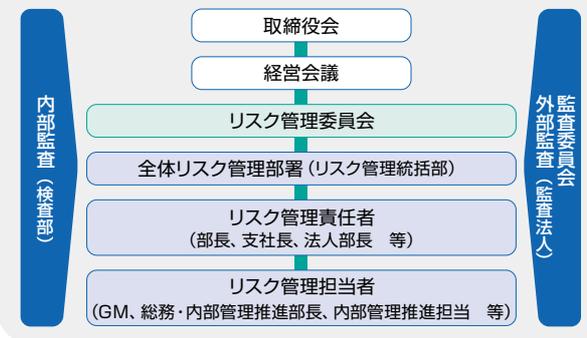
信頼される企業をめざして

■組織別リスク管理体制

組織別リスク管理においては、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等により、リスク管理機能、体制の適切性、有効性等を検証し、リス

組織別のオペレーショナルリスク管理体制の概要



ク管理のいっそうの実効性確保に努めています。

種類別リスク管理の取組み

ALM関連リスク

■リスクの定義

ALM関連リスクとは、会社や資産区分の財務状況の悪化により業務運営が法令等に定める特別な制約を受ける状態に陥るリスクや、経済価値における債務超過状態に陥るリスクをいいます。

■リスク管理の体制・概要

ALM分科委員会を設置し、ALM関連リスク管理に関する方針等の立案・推進を行なうなど、リスク管理体制を整備しています。ALM分科委員会では、経済価値ベースの健全性をコントロールするサープラス・マネジメントの観点から、資産デュレーションの長期化等に関する方針を立案しています。また、法令等に定められるさまざまな指標の観点から、定期的な健全性の確認を行なっています。さらに、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、ALMの観点から問題のない水準にあることを確認しています。

ALM分科委員会は、他のリスク管理分科委員会と連携することにより、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。

当社のALM（サープラス・マネジメント型ALM）について

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（資産と負債の総合管理）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経済価値に着目するサープラス・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経済価値で評価し、その差額であるサープラスを健全性指標の一つとして捉え、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。

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・概要

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、保険商品の開発時に保険引受リスクの観点から多面的な検証を実施することで牽制機能を確保しているほか、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等、リスク管

理体制を整備しています。

保険事故に関する基礎率等の設定にあたっては、信頼度の高い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、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・概要

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

等、リスク管理体制を整備しています。

具体的には、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迅速かつ適切な対応を行なえるよう、管理方法をあらかじめ定めています。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、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

■リスク管理の基本方針

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。

■リスク管理の推進体制

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・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

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取引については、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、市場環境見通しの中で最悪のリスクシナリオに基づき、現在のポートフォリオではどの程度の損失が発生す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。

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。

②に関して、運用審査部が特定企業・グループ等への与信集中リスクを抑制するために、信用度に応じた与信限度枠を設定し、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かかる収益が減少する、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

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・法務リスク・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。

これらオペレーショナルリスク全般の総合的な対策を検討することを目的に、オペレーショナルリスク管理分科委員会を設置し、リスク管理を推進しています。

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・概要

オペレーショナルリスク管理分科委員会等を活用し、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、お客さまの立場に立った的確な処理・対応が迅速に行なわれる体制を整備しています。

また、事務の手順・解説書を作成・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・不正使用等により、損失を被るリスクをいいます。

■リスク管理の体制・概要

オペレーショナルリスク管理分科委員会において、システムリスクに関する定期的なモニタリングや防止策の協議を行なうなど、リスク管理体制を整備しています。

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、システムリスクの発生防止に努め、各種の対策を実施しています。

コンピュータセンターは、地震等の被害を受けにくい地域に設置し、自家発電装置等の災害対策設備と、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、重要なデータの二重保管等により災障害対策を強化しています。また、インターネットサービスの安全対策として、ファイアウォールの設置や暗号化技術の利用等の対策を実施しています。

法務リスク

■リスクの定義

法務リスクとは、当社が、法令抵触により法令上の責任を問われたり、または不利益な契約等を締結することにより、損失を被るリスクをいいます。

■リスク管理の体制・概要

法務リスクの発生を防止するため、各部署との連携を図りつつコンプライアンス統括部法務室が中心となってリスク管理を行なっています。管理状況については、オペレーショナルリスク管理分科委員会等に報告

を行なっています。

各部署においては、決裁に際し、法令に抵触する懸念がないか、また不利益な契約内容となっていないかの事前検証を行なうことを徹底しており、法務リスク発生の懸念がある場合には、あらかじめ法務室に確認を求めることとなっています。

さらに、一定以上の法務リスクが存在すると想定される決裁事項については法務室の事前チェックが義務づけられています。

法務室では、お客さまに対し大きな影響を及ぼすような事項などについては社外弁護士に相談するなど、法務リスクの発生防止のため、慎重な確認・調査を行なっています。

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、法務リスク以外のリスクをいいます。

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、社会に広がり、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・概要

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。具体的には、風評リ

■リスク管理の体制・概要

その他のオペレーショナルリスクについて、原因別に管理する体制を整備しており、オペレーショナルリスク管理分科委員会等において、定期的なモニタリング等をはじめとする横断的なリスク管理を実施しています。

また、防災・防犯については、「防災・防犯対策委員会」を設置し、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に、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、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。

リスク管理統括部署における各種媒体の定期的なチェックに加え、各組織のリスク管理責任者およびリスク管理担当者から風評リスク管理統括部署への速やかな風評情報報告体制が構築されています。

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、風評リスクの管理・対応を明記した風評リスク関連規程等に基づき、迅速かつ的確な対応策を講じる体制をとっています。

関連会社リスク

■ リスクの定義

関連会社リスクとは、関連会社で発生した事象により、損失を被るリスクをいいます。

■ リスク管理の体制・概要

関連会社に対し、原則として、当社のリスク管理方針をふまえたリスク管理方針を定めることを要請することにより、グループ

全体でのリスク管理を推進しています。

また、関連会社各社のリスク管理体制の整備については、関連会社の経営全般の指導・支援等を行なう総括管理部と事業遂行面の指導・支援等行なう事業担当部が中心となって指導を実施し、リスクの発生・拡大の未然防止に努めています。

組織別リスク管理の取組み

■ 対応姿勢

当社では、あらゆる業務にリスクが潜在するという前提に立ち、これらのリスクの適切な管理により、お客さま保護・利便に努めることを目的として、組織ごとにリスク管理を行なっています。

■ 推進体制

各組織単位で主に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・法人部・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取組計画を定めるとともに、業務遂行上のリスクの網羅的な洗い出しを行ない、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。

再保険について

■ 再保険に付す際の方針

当社の保険契約引受能力に鑑み、お引き受けする契約に係るリスクの種類、大きさを考慮し、リスク分散および収益の安定化の観点から、必要に応じ出再することとしています。

■ 再保険を引き受ける際の方針

収益確保の観点から、引受リスクが経営

に支障ない範囲内であることの確認および収益性を考慮し、引き受けの可否を決定しています。

■ 再保険カバーの入手方法

再保険カバーの入手にあたっては、S&P格付基準で一定以上の格付けが付与され十分な保険財務力が認められる再保険者より直接取得する方法をとっています。

「お客さまの声」を経営に活かす取組み

当社は、お客さまを大切にする会社の実現をめざした明治安田再生プログラムの大きな柱の一つとして、「お客さまの声」を経営に反映させることに努めています。

「お客さまの声」の集約・一元把握

「お客さまの声」システム

お客さまから全国の支社・営業所、コミュニケーションセンター等に寄せられたお申し出は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客さまの声システム」を通じて集約・一元把握しています。とくに、当社ではお申し出のうち「不満足の表明があったもの」を苦情と定義し、より重要なものとして取り扱っています。

お客さま満足度調査

お申し出からだけでは把握できないご意見・ご要望を広く集めるために、「お客さまの声」を当社からお伺いする「お客さま満足度調査」を平成18年3月より継続的に実施しています。

調査は、すべての契約者を母集団として、当社への信頼度や商品・サービス等の全般について満足度をお伺いする「総合満足度調査」と、新規加入・保全・給付金等請求・解約等の手続きをされた際の満足度をお伺いする「手続き局面に応じた満足度調査」お

よび法人のお客さまから当社に対する評価・ご意見をお伺いする「法人のお客さま満足度調査」を行なっています。

MOT提案

お客さまと身近に接する営業現場の従業員を中心に、全員が日常業務に関してお客さまの目線で気付いたことを提案する取組みである「MOT提案」活動を平成18年4月から展開し、従業員の声を「お客さまの声」を代弁するものとして集約しています。提案に対しては、業務を主管する部署が内容を検討し、提案に対する回答・改善を実施しています。

お客さま懇談会

ご契約者にご出席いただき、直接ご意見・ご要望をいただく「お客さま懇談会」を毎年全国の支社で開催しています。平成18年度からは各地の消費生活センターからもご参加（陪席）いただいています。

「お客さまの声」に基づく業務改善取組み

これらにより集められたさまざまな「お客さまの声」は、経営層に対し定期的に報告されるとともに、その内容を分析して業務改善取組みにつなげています。

具体的には、「お客さまの声」にかかわる部門横断組織である「お客さまの声」推進委員会および経営会議において、改善策を検討し、全社においてその推進を行なっています。

改善策をお客さまの視点で考える取組み

また、当社の業務運営のあり方やサービス向上のための改善策等について、社外の専門的見地からのご意見をとり入れるため、社長直轄の諮問機関として消費者問題

に高い見識をもつ社外の専門家3名を委員に加えた「お客さまの声推進諮問会議」を平成17年4月に設置し、お客さまの視点で忌憚のないご意見をいただいております。

業務改善取組みの公表

これらの「お客さまの声」を反映した業務改善への取組み状況をまとめた『「お客さまの声」白書』を平成18年度より毎年作成し、ホームページに掲載して社外公表するとともに、全国の支社・営業所等に冊子を備え置き、閲覧いただけるようにしています。



平成18年度 お申し出(苦情) 分類別件数

(単位：件)

分類	平成18年度(占率)	前年度比
新契約募集関連	4,281 (10.0%)	105.5%
保険料払込手続関連	4,679 (11.0%)	136.8%
アフターサービス関連	20,858 (48.9%)	112.9%
保険金・給付金関連	9,300 (21.8%)	78.8%
その他	3,534 (8.3%)	44.9%
合計	42,652(100.0%)	93.5%
お客さまお申し出合計	327,814	95.5%

* お客さまから寄せられたお申し出(苦情)につきましては、お申し出時点から、お客さま対応の過程において、苦情分類等を変更することがあります。

* 上記お申し出(苦情)件数は、平成18年4月から平成19年3月まで(平成18年度)にお客さまから寄せられたお申し出(苦情)を平成19年4月9日現在で集計したものです。

平成18年度 お申し出(苦情)事例

分類	お申し出(苦情)内容および対応結果
新契約募集関連	<p>「ご契約のしおり 定款・約款」は保険の専門用語が多くてわかりづらい。</p>
	<p>❖ わかりづらいことをお詫びしたうえで、「ご契約のしおり」における「主な保険用語のご説明」に掲載している用語の追加、説明文の見直しなど、改訂の都度わかりやすさと内容の充実に向けて対応していることをご説明しました。</p>
	<p>団体保険に加入している者が退職した後の保障を準備できるというので、手続き書類(加入申込書)をもらって見ているが、手続き書類の文字は小さくてわかりづらい。</p>
保険料払込手続関連	<p>❖ お詫びしたうえで、A4サイズからA3見開きサイズに手続き書類を拡大し、ご記入欄をわかりやすくするなど改訂に向けて準備していることをご説明しました。</p>
	<p>保険証券が届いたが、申込書を記入した覚えも告知した覚えもない。</p>
	<p>❖ 社内調査の結果、取扱者がお客さまに無断で契約を作成していたことが判明したので、契約を取り消すとともに、関係者の処分を行ないました。</p>
アフターサービス関連	<p>集金扱いから口座振替扱いに保険料の払方変更をお願いしたが、郵送されてきた手続完了のお知らせを見ると、口座名義(フリガナ)が間違っている。</p>
	<p>❖ 口座名義の入力を間違えていたので、当社のミスをお詫びし、訂正手続きをさせていただいたうえで、当月分の保険料は名義人相違のため口座から振替えることができないことをご説明し、集金させていただくことをご了解いただきました。</p>
	<p>新しい担当者は契約日の3月3日より前に集金に来てくれない。払込猶予期間があると説明されたが、契約日を過ぎてから集金に来るまでの間に万一のことがあったらどうするのだ。</p>
アフターサービス関連	<p>❖ ご希望の契約日までに集金に伺わなかったことを営業所長からお詫びしたうえで、払込猶予期間内であれば契約応当日以降であっても契約は有効であることをご説明しました。</p>
	<p>12月1日付で契約が失効したと通知が届いた。10月に口座変更の依頼をしていたが手続きを漏らしたのか。 ❖ 口座変更は行なわれておりましたが、10月、11月とも口座残高不足で振替えられなかったため12月1日付で失効した事情をご説明し、通帳記帳などをご確認いただくようお願いしました。</p>
アフターサービス関連	<p>他社は定期的な訪問があり、その都度相談にのってくれたが、明治安田生命は担当者が来ないので、何も相談できなかった。</p>
	<p>❖ 当契約の取扱者が退社した後の担当者によるフォローが不十分であったことをお詫びのうえ、今後は担当者からの定期訪問に努めることをお伝えしました。</p>
アフターサービス関連	<p>年金開始請求書が届いたが増額年金の金額が設計書の金額と大きく相違している。</p>
	<p>❖ 設計書に表示された増額年金の金額は契約時の配当実績を基に予想したもので、運用環境の悪化などにより実際の配当が当時の予想を下回ったために増額年金の金額が設計書記載の金額を下回ったことをご説明したうえで、ご期待に添えなかったことをお詫びしました。あわせて、将来変動する可能性があることは設計書に記載がある旨をご説明しました。</p>

分類

お申し出(苦情)内容および対応結果

アフターサービス関連

解約手続完了のお知らせが届いた後に、保険料が口座から引き落とされている。

- ▶ 銀行に口座振替依頼をした後に解約手続が行なわれた場合、銀行への振替停止依頼が間に合わず口座振替されてしまうことがあります。このケースは解約手続書類のご提出が口座振替日に近かったため振替停止が間に合わないことについて事前のご説明が不十分でした。口座から保険料が振り替えられたことについてお詫びしたうえで、解約手続は完了しているため保険料は後日返金させていただくことをご了解いただきました。

担当の方には住所変更の申し出をしているのに「明治安田生命からのお知らせ」が旧住所から転送されてきた。

- ▶ お詫びしたうえで、「明治安田生命からのお知らせ」を作成した時点はお申し出をいただく前であったため旧住所から転送となったこと、および住所変更手続は行なわれていることをご説明しました。

胃潰瘍と糖尿病で入院したが、成人病入院としての給付金は支払われていない。

- ▶ ご提出いただいた診断書には病名が「出血性胃潰瘍」と記入されていたので疾病入院給付金のみをお支払いしていることをご説明したうえで、「糖尿病」の治療を受けているのであれば診断書に追記いただき、改めて査定させていただきたい旨をご説明しました。糖尿病治療内容が記入された診断書を再提出いただき、再査定の結果、成人病入院給付金をお支払いしました。

昨年9月から10月にかけて43日間入院し入院給付金を受け取ったが、今年7月同じ病気で同じ病院に11日間入院した分は支払われなかった。

- ▶ ご契約には病気で20日以上継続して入院した場合に給付金をお支払いするタイプの特約が追加されていたので、11日間の入院ではお支払いの対象とならないことをご説明しました。また、同一の疾病で入院した場合、2回の入院を1回の入院とみなして入院給付金をお支払いすることがありますが、それには前回入院の退院日の翌日から180日以内に入院することが条件となる旨を「ご契約のしおり 定款・約款」をご覧くださいながらご説明しました。

給付金を請求するときに支払対象となるかどうかわからないのか。いざ請求して支払われなければ診断書代が無駄になるではないか。

- ▶ 給付金のお支払いは主治医が診断書に記入した内容に基づいて行なっているので診断書のご提出をお願いしていることをご説明したうえで、請求金額が10万円以下で入院給付金みの請求の場合などは診断書のご提出を省略した簡易な請求が可能であることをご説明しました。

その他

約束の時間に遅れて来ても詫びの言葉一つない。電話を掛けてくると約束した日に掛けてこないで、次の日に謝ることもなく平気で話し掛けてくる。今の担当者はまったくマナーがなっていない。

- ▶ 担当者の態度・マナー等について営業所長からお詫びしたうえで、態度・マナーについて注意するよう従業員教育を再度行ないました。

郵送されてきた書類の中に、他人の保険設計書みたいな書類が入っていた。捨てていいのか迷ったので連絡した。

- ▶ 営業所長からお詫びしたうえで、誤送付した書類を訪問して回収させていただきました。なお、今回の事例をもとに従業員教育を再度実施するなど、再発防止に努めています。

CSR(企業の社会的責任)の取組みについて

社会とともに持続的発展をしていくために

CSRに関する基本認識

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」であり、その活動を通じ、お客さま・従業員・地域社会等、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不可欠であると考えています。

そして、実際のCSR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、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事業の公共性や次世代への責任をふまえた活動を行ない、その活動内容を適切に開示していきます。

CSR経営宣言の制定とCSR報告書の発行

この基本認識のもと、CSR経営を永続的な取組みとするために、平成19年1月に「CSR経営宣言」を新たに制定しました。CSR経営宣言は、永続性、強い関係性、双方向性を表わす「絆」をキーワードに設定し、生命保険事業固有の「長期性」および「相互扶助」の概念に基づく体系とすることで、当社がステークホルダーを重視する姿勢を表明しています。

また、平成19年2月末にはCSR関連事項をとりまとめた「CSR報告書2006」を初めて発行しました。同時に、全役職員のCSRに係る正しい理解・行動を促進するため、社内向け冊子「CSR報告書2006別冊『絆』」を発行し、全役職員に配布するとともに、継続的な社内教育を展開しています。

CSR経営宣言

1.お客さまとの絆

私たちは、意識・行動のすべてを「お客さまを大切にすること」に集約し、確かな安心と豊かさをお届けすべく、常に謙虚さを忘れず、誠実に行動します。

2.ガバナンス

～お客さまとの絆のために～

私たちは、公正・公平なサービスを提供するため、透明性の高い適切な経営に励み、健全な成長をめざします。

3.コンプライアンス

～お客さまとの絆のために～

私たちは、お客さまに信頼いただけるよう、法令遵守はもとより企業倫理や良識に基づき、高い倫理観をもって行動します。

4.お客さまが暮らす社会・環境との絆

私たちは、お客さまとともに安心して豊かに暮らせる「社会」や「環境」を育み、守っていきけるよう、社会貢献や環境保全活動に積極的に取り組みます。

5.従業員との絆

私たちは、意欲や能力が最大限発揮できる働きがいのある職場作りに努め、お客さまの更なる満足のために、使命感と情熱を忘れず、個々人の成長を重視します。

社会貢献活動

健全な社会と健康な生活のために、確かな貢献を続けています。

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、音楽等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。主なプログラム内容は「活動支援プログラム」「コラボ・シアター・フェスティバル」「飛び石プロジェクト」の3つです。

■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組みに対し、支援金を提供するプログラムです。平成18年は全国から公募で選ばれた6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

参加グループが一堂に会し、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等さまざまな方法で活動成果を伝えるフェスティバルです。平成18年は10月に3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。



「すべてを越えて」
湖西市 手をつなぐ親の会

■飛び石プロジェクト

平成18年から約2年間かけて、障害者舞台芸術の先進国である英国から2人のプロの演出家を継続して招き、国内の障害者やアーティスト等さまざまな人たちとのワーク

ショップを通じて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つくり上げた作品を平成19年10月に上演します。



ジェニー・シーレイ氏の舞台稽古より

「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・ワールドワイ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見学で運営しており、これまでに全国の養護学校等95校を訪問しています。

23年目を迎えた平成18年度は、長野県（長野市、松本市）、岐阜県（関市）、愛知県（名古屋市、岡崎市）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、手づく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。食事づくりに不自由している高齢者や障害のある方々に全国各地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、全国の市民参加型配食

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18年度は全国各地の9つの団体に贈呈しました。

教育

「黄色いワッペン」の贈呈

昭和40年以來、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回目となる平成19年春の贈呈事業では、株式会社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、第一生命保険相互会社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、登下校中に発生した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。



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います。

平成18年度明治安田生命特別賞



小学校の部
二村 梨紗さん(岐阜県)



中学校の部
比嘉 夏子さん(長崎県)

国際協力

「愛と平和のコンサート」の開催

平成13年から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19年1月18日には、東京丸の内のMY PLAZAホールで日本フィルハーモニー交響楽団の木管五重奏によるコンサートを開催しました。

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

「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イッ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。



「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、その作品をとおして、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が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



「りんどう杯車椅子バスケットボール大会」
—久留米支社が支社ぐるみで支援—

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を行なっています。

「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。

活動32年目を迎える平成19年は、「笑いのデクシオナリー～関西の笑い、日本の笑い～」として6月に刊行しました。



「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動の実施

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」地域貢献活動を実施しています。昨今、子どもが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、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、最寄りの警察等に連絡を行なう活動を全国で展開しています。



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」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「運動と心身の健康増進」に関するテーマを中心に研究活動を行なっています。「健康医科学」研究助成は、若手研究者の育成に力を注ぎ、平成19年度で24回目となります。また、ウェルネス

開発室では、「運動健診」等の科学的な個別健康づくりプログラムを開発し、提供しています。さらに、



新宿健診センターにおいては、「健診から健康づくりへ」との考えに基づき、お客さまを大切にする「かかりつけ健康相談ドック」として新しい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

昭和40年3月に設立された当財団は、設立当初より民間相談機関の先駆けとして自閉症の子どもたちへの療育相談および子どもの成育過程で発生するさまざまな問題、症状に対する心理相談、関連領域の専門家育成のための研修事業および研究助成を中心に事業を展開しています。また、ホームページをとおして、専門家や家族に向けて現

場からの情報を発信していく「実践情報通信MINDIX<マインディックス>」の発行や、当財団と全国知的障害養護学校長会が協力して進めている「コミュニケーション支援ボード」の普及活動は、公共交通機関、コンビニ、交番、銀行等に着実に広がっています。



明治安田クオリティオブライフ文化財団

平成3年6月設立の当財団では、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承継、とくに後継者育成に対する助成を行なっています。



平成18年度は音楽分野で若手音楽家の

海外留学費用助成6人、国内音楽学生の奨学金助成10人、「第75回日本音楽コンクール」作曲部門最優秀者賞の贈呈を行ないました。

また、地域の伝統文化分野では全国で37団体の助成先を決定し、代表者および推薦先の区市町村の来賓を招き、明治安田生命の最寄支社にて助成金の贈呈式を行ないました。

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

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」をめざして、平成17年12月から「情報開示推進委員会」を設置しています。「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、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。平成18年6月には、お客さまから寄せられたお申し出を反映した業務改善への取り組み状況等を取りまとめた『「お客さまの声」白書』を公表するとともに、平成18年8月より「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」のご利用状況を四半期毎に開示するなど、情報開示のいっそうの充実に努めました。

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。

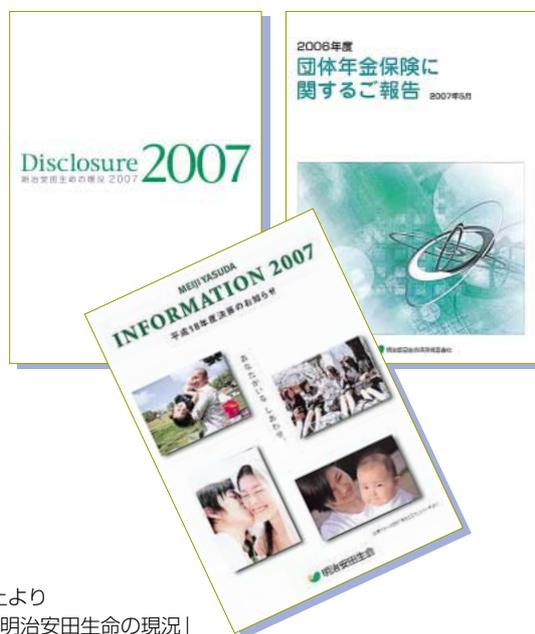
ディスクロージャー関連資料

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 2007」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 2007」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 2007」
- 「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。

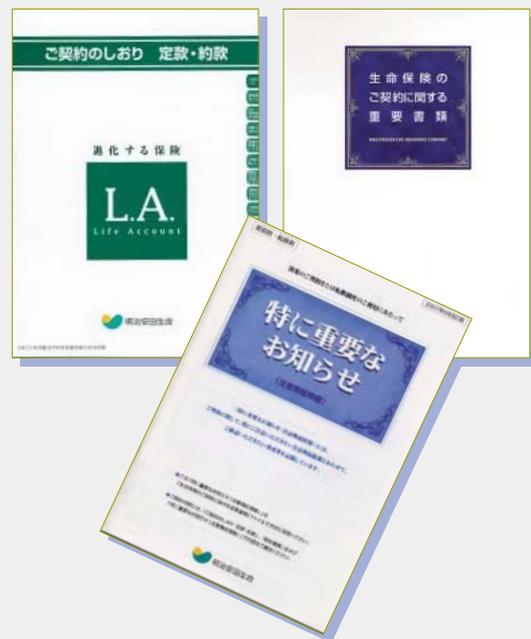
明治安田生命ホームページ
<http://www.meijiyasuda.co.jp/>



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。



信頼される企業をめざして