

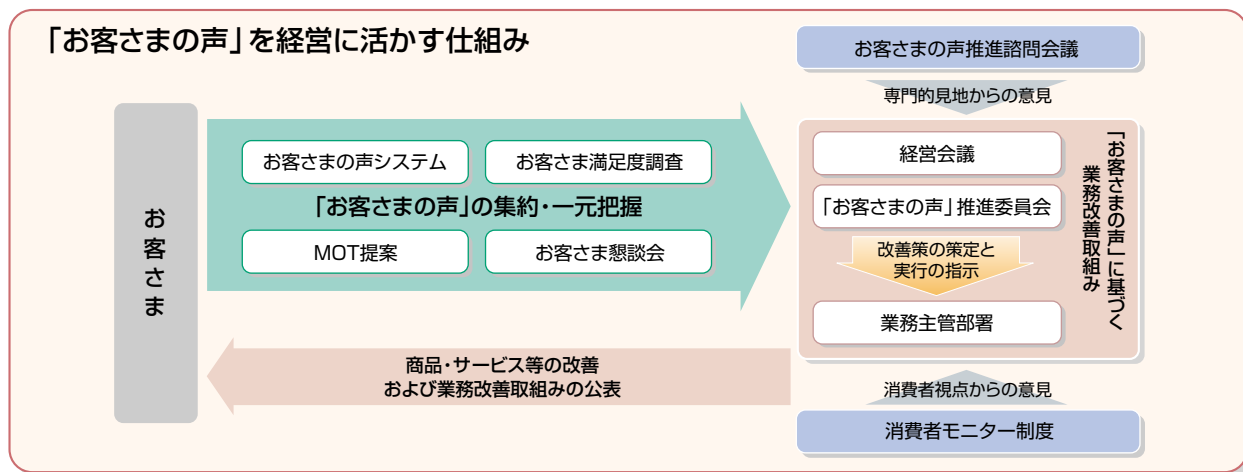
2008

信頼される企業をめざして

「お客様の声」を経営に活かす取り組み	p.68
相互会社運営	p.72
経営管理体制	p.78
内部統制システム	p.79
リスク管理体制	p.80
コンプライアンス(法令等遵守)の徹底	p.89
CSR(企業の社会的責任)の取組みについて	p.94
社会貢献活動	p.95
財団等の活動	p.98
ディスクロージャー	p.99

「お客様の声」を経営に活かす取組み

お客さまを大切にする会社の実現をめざし、「お客様の声」を経営に反映させることに努めています。



「お客様の声」の集約・一元把握

◆お客様の声システム

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「お客様の声システム」を通じて集約・一元把握しています。とくに、**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、「お客様の声」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。

◆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「お客様の声」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、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。

お客さま満足度調査の内容

調査は、個人保険のご契約者に対して、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、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に対して当社への満足度、今後のご要望等をお伺いする「法人顧客アンケート」を行なっています。

「お客さまの声」に基づく業務改善取り組み

集約・一元把握されたさまざまな「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り組みにつなげています。

具体的には、経営会議および「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り組み

◆お客さまの声推進諮問会議

社外の専門的見地からのご意見を取り入れるため、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、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、お客さまの視点で忌憚のないご意見をいただいています。

◆消費者モニター制度

消費者関連の有資格者・消費生活センター等で相談業務に携わる消費生活アドバイザー等で構成する「消費者モニター制度」を平成20年5月に創設し、いっそう消費者視点での書類等の改訂に努めるとともに、諸手続きにおけるサービス向上にも取り組んでいきます。

業務改善取り組みの公表

「お客さまの声」を反映した業務改善への取り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・営業所に冊子を備え置き、閲覧いただけるようにしています。



「お客さまの声」白書

【平成19年度 お申し出(苦情)分類別件数】

(単位：件)

分類	平成19年度(占率)	〈ご参考〉 平成18年度(占率)
新契約募集関連	4,854(9.4%)	4,281(10.0%)
保険料払込手続関連	5,287(10.2%)	4,679(11.0%)
アフターサービス関連	22,562(43.6%)	20,858(48.9%)
保険金・給付金関連	15,629(30.2%)	9,300(21.8%)
その他	3,442(6.6%)	3,534(8.3%)
苦情合計	51,774(100.0%)	42,652(100.0%)
お客さまお申し出合計	328,271	327,814

※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19年4月から平成20年3月まで(平成19年度)にお客さまから寄せられたお申し出(苦情)を平成20年4月7日現在で集計したものです。

平成19年度のお申し出(苦情)事例および改善取組み事例

商品関連

お申し出(苦情)内容	9日間入院し、全身麻酔をして手術を受けた。その際、手術給付金の対象にならなかった。大腸ポリープ切除術のような簡単な手術で給付されたのに、全身麻酔をした大変な手術が「約款所定の手術項目に該当しない」との理由で対象とならなかった。
改善取組み	お支払い事由をわかりやすくするため、従来の手術保障特約の支払対象(限定列举された88種類)に「入院を伴う公的医療保険制度対象の手術」を加えた「新・手術特約」を開発し、「ライフアカウントL.A.」をはじめとする複数の商品に付加して販売できるようにしました。(平成19年6月)
お申し出(苦情)内容	年金は万一のときのために加入するものではなく、貯蓄のために加入するのだから、診査や告知なしで加入できるようにしてほしい。
改善取組み	より幅広いお客さまに安心をお届けすることをめざし、職業告知のみ(医的な診査や健康状態に関する告知なし)でお申し込みいただける個人年金保険「年金ひとすじワイド」を発売しました。(平成19年8月)

保険料払込手続関連

お申し出(苦情)内容	保険料振替口座を銀行から郵便局に変更したいと思って、口座変更の申し出をしたところ、銀行用と書かれた「口座振替申込書」が届いた。郵便局でも銀行でも使える書類にしてほしい。
改善取組み	保険料払込方法を口座振替扱いへ変更する場合および振替口座を変更する場合にご提出いただく「口座振替申込書」を改訂し、銀行用と郵便局用を統合しました。あわせて、記入しやすいように記入欄と記入例が左右見開きとなるように改訂しました。(平成19年4月)

アフターサービス関連

お申し出(苦情)内容	すえ置きとなっている満期保険金の残金595円を請求する際、満期保険金受取人がすでに死亡していることを伝えると、「相続人から請求してほしい」という。しかし、必要書類(戸籍謄本、印鑑証明書)を取り寄せるだけで今回の請求額を上回ってしまう。少額の場合、もっと簡便な方法で手続きできないのか。
改善取組み	すえ置金(全額)引出し、失効契約の解約等について、相続人からの請求で、お支払いする金額が1万円以下の場合、公的書類の提出を省略かつ認印で手続きできるようにしました。(平成19年6月)
お申し出(苦情)内容	拠出型企業年金保険契約の「積立年金『ご加入内容のお知らせ』内容明細」で、計算基準日以降作成日までの間に積立金を引き出した加入者の場合、いつ時点の金額かわかりにくい。
改善取組み	積立金の一部を引き出した場合は備考欄に一部払出日を表示し、金額は一部払出日における積立金額であることなどの補足説明を記載しました。(平成19年5月)
お申し出(苦情)内容	証券再発行を請求したら、請求書はB4で他の請求書とサイズは違う、署名押印欄は小さくて書きにくい、おまけに届くまで非常に時間がかかった。
改善取組み	請求書を改訂し、A4化するとともに署名押印欄を拡大して書きやすくしました。さらに再発行システムを改訂し、保険証券の再発行に要する日数を短縮しました。(平成19年8月)

お申し出(苦情)内容	骨折して入院したので給付金を請求しようと思ったが、どこに連絡すればよいかわからなかった。いざというとき、給付金の請求方法や連絡先がわかるように、保険会社はもっと情報提供すべきだ。
改善取組み	<p>「ライフアカウントL.A.」のご契約者あてに年1回お届けしている年次報告書「ハッピーレポート」に、ご請求からお支払いまでの手続きやお問い合わせ窓口をご案内するなど、情報提供を充実しました。(平成19年5月)</p> <p>また、ご請求に関するご説明冊子「保険金・給付金のご請求について」をご契約時に必ずお渡しするようにしました。(平成19年5月)</p> <p>連絡先と請求方法をわかりやすくするため、「明治安田生命からのお知らせ2007」の封筒にも当社フリーダイヤルを掲載するとともに、同封している「ご契約者のみなさまへ」のなかでも「保険金・給付金のご請求に関するご案内」を掲載するようにしました。(平成19年9月)</p>
お申し出(苦情)内容	被保険者が死亡のため死亡保険金の請求手続をした。このとき入院したまま死亡したのだが、入院給付金・手術給付金は請求していなかった。今回、請求の確認のお知らせをいただいたが、死亡保険金請求の際にひと言、入院給付金等の請求について確認してほしいと言った。そうすれば診断書の依頼も一度で済んだのに不親切だ。
改善取組み	<p>死亡保険金ご請求のお申し出を受け付けた際、死亡前の入院・手術等の有無を確認するよう、「お申し出記録票」を改訂しました。(平成19年7月)</p> <p>また、退院前に入院給付金のご請求を受け付けた場合には、給付金ご請求時にお渡しするご案内や支払完了通知に、退院後に給付金を忘れずご請求いただくよう注意文言を表示するようにしました。(平成19年10月)</p>
お申し出(苦情)内容	子どもが通院したので給付金を請求したところ、健康保険証に続柄の記載がないので続柄のわかる住民票を提出してほしいと言われたが、住民票を取るのには、手間も手数料もかかる。
改善取組み	家族保障特約は請求時点における戸籍上の妻子を保障の対象としていますので、ご請求にあたっては「戸籍謄(抄)本」をご提出いただくか、給付金支払総額300万円以下の場合には「住民票」もしくは「続柄の記載がある健康保険証のコピー」の提出をお願いしていますが、カード型の健康保険証発行が増えたこと等をふまえ、給付金支払総額10万円以下の場合には、続柄の記載がない健康保険証のコピーでもお手続きいただけるようにしました。(平成19年10月)
お申し出(苦情)内容	満期保険金請求書の受取人は自分だと思っていたので、請求書に自分の名前を書き、捺印して送付したところ、受取人が違うと書類に不備がついた。受取人名を表示した請求書を送付することはできないのか。
改善取組み	「満期手続のご案内」のお客さま控えの部分と請求書について、満期保険金受取人名を表示することとしました(満期保険金受取人が複数指定されている場合などの一部の契約を除く)。(平成20年2月)

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。

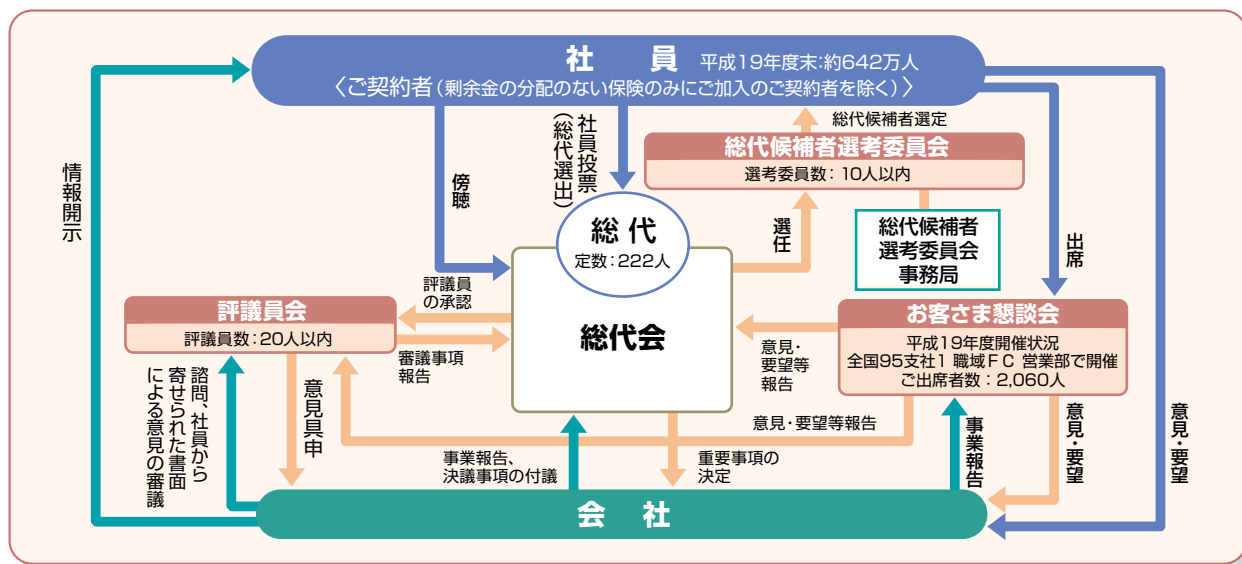
相互会社制度運営の仕組み

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、ご契約者のみなさまのご意見・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19年度末の社員数は約642万人となっています。



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642万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、当社の最高意思決定機関として決算書類の報告、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。

●総代会議事録の閲覧

総代会の議事録は、本社、法人部（綜合法人部、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92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）と地域別選出によらない80人に配分し、地域、職業、年齢等を考慮し幅広く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。

●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61回定時総代会の開催

平成20年7月1日に開催された第61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19年度事業報告、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19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
総代候補者選考委員選任の件
- 第4号議案
取締役11名選任の件

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しています。総代候補者選考委員会は、次頁の「総代候補者選考基準」を定め、幅広い層の社員から選定した総代候補者を推薦します。

●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、立候補者が選出数（22人）を超える場合は、次頁の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。

第61回定時総代会（平成20年7月1日）開催内容（概要）

平成20年7月1日に、パレスホテル（東京都千代田区）にて、第61回定時総代会を開催いたしました。

当日は、平成19年度の事業報告として、「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」、「明治安田再生プログラムの実施状況」ならびに「平成19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19年度に全国95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、「高齢者のニーズへの対応について」や「営業職員改革に努力してほしい」等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。



総代のみなさまからは、株式会社化について、「明治安田チャレンジプログラム」への取組み、コンプライアンスへの徹底等について、前年（平成19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20年7月1日（火）10時00分～12時01分（所要時間121分）
総代総数	221人（定数222人）
出席者数	201人・出席率91.0% （委任状による出席を含めて220人・出席率99.5%）
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19年度事業報告、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19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 総代候補者選考委員選任の件 第4号議案 取締役11名選任の件
質 疑 応 答	質問者数18人・質問数43問 （うち事前書面質問者数15人・質問数38問、席上質問者数3人・質問数5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30人（うち議場内傍聴者数30人、議場外傍聴者0人）

〈事前の書面によるご質問〉

Q ●株式会社化の検討はしているのか。
(同趣旨のご質問が別に1件あり)

A 株式会社化の実施には、多大な経営資源を集中し対応する必要がありますが、当社においては、営業職員チャンネルの抜本的改革により、お客さま満足度の向上を徹底追求していくことが当面の最優先経営課題であり、これらに経営資源を集中的に投下することが必要と判断しています。したがって、株式会社化については、当面行わないこととしましたが、経営の重要な選択肢の1つであり、将来的な課題として、調査・検討を継続していきたいと考えています。

Q ●「明治安田チャレンジプログラム」に移行し、安定的な成長の実現と生保業界の確固たる地位を築くため、業績等の目標値を設定し、中期経営計画の取組み強化を図るべきではないか。
●少子高齢化がさらに進むなかで、保険収支の改善に向けた今後の取組みについて伺いたい。

A 今年度からの「明治安田チャレンジプログラム」において、①基幹チャンネルである営業職員チャンネルの抜本的改革、②幅広いお客さまのニーズに対応した販売チャンネルの多様化と新たなマーケットの開拓、③経営基盤のいっそうの強化、を重点的に推進し、安定的な成長を実現するよう取り組んでいます。

中期経営計画の主な目標項目として、「保険料等収入」と個人保険・個人年金保険の「解約・失効率」の2つを掲げています。

これらの取組みにより、「保険料等収入」を確保し、将来にわたり安定的な収益性を実現するよう取り組む所存です。

Q ●近い将来、中国、インド、ベトナム等のマーケットへ進出する計画はあるのか。
●アジア市場以外の地域への進出とリスクについて伺いたい。

A アジア新興国の生命保険市場については、従来から調査は実施しているものの、現時点において資本提携または事業展開等の具体的な進出計画はありません。

一方、アジア、または、それ以外の地域への海外進出は、今後の重要なテーマであり、カントリーリスクならびにそれ以外の諸リスクが高いこともふまえ、将来期待できる収益性・成長性を総合的に勘案しつつ、検討していきます。

Q •ガバナンスに関し、委員会設置会社に移行し、取締役の過半数を社外取締役としたが、社外取締役について重要な点は取締役会におけるチェック機能である。この点について、実質的にどうなのか。

A 経営の監督機能と執行機能を、制度上明確に分離したこと、三委員会に加え、取締役会においても社外取締役を過半数とすることで、これまで以上に活発な審議が行なわれ、ガバナンスが強化されているものと認識しています。

また、社外取締役からは、経営・法律・会計等の専門分野での豊富な知識と経験をふまえ、幅広い観点から指摘いただいております。取締役会におけるチェック機能は果たされていると考えています。

Q •昨年の総代会で寄せられた事前質問等と、当日の会場で発言のあった質問等の合計件数と、そのうち立候補制による総代から出された件数を伺いたい。
•総代会をますます活性化させるためにも、立候補制による総代の人数を、今後段階的に増やす考えはあるのか。あるとすれば、いつまでにどれくらい増やすのか。

A 昨年の総代会では、16人の総代から36問のご質問等があり、そのうち立候補制により選出された総代からは、11人、26問のご質問等をいただきました。総代立候補制については、総代選出プロセスの多様化等を目的に導入し、昨年、立候補総代が出席する最初の総代会を開催しました。今回の総代会で2年目であることから、当面は立候補総代の増員の予定はありませんが、今後の状況をみていきたいと考えています。

Q •内部統制に関し、検査部要員を増強し、内部監査手法の高度化に取り組むとあるが、具体的に何をターゲットにするのか。

A 検査部の要員面では、平成17年度末からの3年間で27人増強して、現在、79人体制となっています。内部検査の具体的な目標としては、全部署、全支社、全法人部に年1回の検査を実施します。特に今年度は、①前年度に引き続き保険金等支払管理態勢の検証、②内部統制制度の強化に伴う態勢整備に対応した検査、③窓販を含むチャネルの多様化に対応した代理店への効果的な検査、を重点目標としています。

Q ●内部統制システムに関し、業務プロセスの文書化、リスクコントロールのチェックとともに、内部統制上問題がないか、ウォークスルーによるテストが必要であり、テストした結果を評価する必要があると思うが、どのように実施しているのか。

A 平成20年度決算より、上場会社について、金融商品取引法における財務報告に係る内部統制報告ルールが適用されます。当社を含む非上場会社については同法は非適用とされていますが、財務報告に係る内部統制報告ルールを整備することは重要であることから、内部統制報告書を任意作成する方針を決定し、その旨を明記した財務報告内部統制規程を制定しました。

業務プロセスの文書化については、平成19年5月より全社で文書作成を開始し、ほぼ文書化しました。

ウォークスルーについては、検査部、収益管理部および情報システム部により実施しており、ウォークスルー実施後、重要と判断した統制についてはサンプルテストを実施し、評価する予定です。

Q ●中期経営計画において、コンプライアンスを徹底した結果、具体的にどのような成果をあげたのか。
●コンプライアンスに関して、個人営業と法人営業に分けてグループを新設するほか、「情報資産管理室」をリスク管理統括部からコンプライアンス統括部に移管することで、なぜ、統括機能が強化されるのか。また、コンプライアンスはステークホルダーに見えるかたちで展開されるべきと考えるが、営業以外でのコンプライアンス徹底についてどのように考えているのか。

A コンプライアンスに係る基本方針・遵守基準の策定、コンプライアンス・プログラムの運営、コンプライアンス・マニュアルの全役職員への配付等に加え、職務別等の集合研修等、あらゆる機会を通じてコンプライアンス教育を継続しています。従業員全体のコンプライアンスに対する意識は、着実に向上しており、このことが大きな成果であると考えています。

また、個人営業と法人営業の企画部門にそれぞれコンプライアンスを担うグループを設置し、コンプライアンスを前提とした営業活動を推進する態勢としたうえで、コンプライアンス統括部が全体統括を行なうことにより、全社コンプライアンスをいっそう強化しています。大量の個人情報扱う当社においては、情報漏洩をコンプライアンス上の重要事項として位置付け、他のコンプライアンス事案とあわせ、コンプライアンス統括部で一元管理することにより、統括機能の強化を図っています。

このほか、「CSR経営宣言」において「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する」旨を規定し、コンプライアンスをお客さまとの絆を大切にするための前提条件と位置付けて取り組んでおり、役職員全員がそのことを宣言した「私たちの誓い」を記載したカードを携行しています。

コンプライアンスの取組事項について、お客さまをはじめとしたステークホルダーに、客観的にわかるような開示態勢整備に努めていきたいと考えています。

- Q**
- コンプライアンスの一環として、顧客情報漏洩防止のために、顧客情報システムへのアクセスや内容がダウンロードできないよう、ログ監視をするなど、具体的な対策を伺いたい。
 - ICT社会における個人情報保護等への対応について従来と異なる方向性があるのか。

A 個人情報保護に関わる具体的なセキュリティ対策として、アクセス環境においては、パスワード等の本人認証機能を整備・強化するとともに、個人情報へのアクセス権限を明確化しています。また、アクセス履歴は一定期間確保し、特に重要情報については履歴を分析・チェックしています。端末環境においては、本社パソコンについてフロッピーディスク等の記録媒体の使用を制限し、営業拠点については個人情報掲載資料の配付・出力の制限等を実施しています。ネットワーク環境においては、社内向けと外部向けのネットワークを系統的に分離し24時間監視するとともに、コンピュータウイルスのワクチンソフトについても、常に最新の状態で機能できるように整備しています。

ICT技術の進歩やさまざまな課題への対応として、社外への伝送データの暗号化や、個人認証に加えた機器認証の実施、個人用パソコン内部のデータレス化など、新たな取組みをはじめています。

- Q**
- 「告知義務違反」を理由に支払わないケースが少なからずあり、調査・判断には最大限注意してほしい。

A 当社では、生命保険協会で定めている「保険金等の支払いを適切に行なうための対応に関するガイドライン」を参考に、告知義務違反を適用する場合には、全件、ご加入時の経緯等を確認し調査したうえで、慎重に判断しています。

- Q**
- 保険金・給付金の不払いに関して、職員時間外手当以外にかかった費用の総額を伺いたい。
 - 保険金・給付金不払いにかかった費用は、本来であれば配当金として我々が受け取る金額の一部になったはず。結果として我々契約者に負担を強いることに対しての責任をどう感じているのか。過去不払いが発生した期間に在籍した管理職に対して、その役職に応じた費用の負担を求めるべきではないか。

A 本件について、お客さまにご迷惑やご心配をおかけしましたこととお詫びいたします。今回の支払もれ・請求案内案件等に関する調査、およびお客さまへの請求のご案内と、その後の対応等に要した費用は約47億円であり、こうした費用は、支払査定において、重層的なチェックを行なうための費用を中心に、以前から経営資源を投入して対応すべきものであることをご理解いただきますようお願いいたします。

- Q**
- MOT提案の提出推移と、経営会議、「お客さまの声」推進委員会への報告や業務改善への反映状況を伺いたい。
 - 顧客満足度のために、ISO10002の取得でなく、コールセンターの増強、「お客さまの声推進諮問会議」での対応を選択した理由について伺いたい。

A MOT提案のうち「業務改善提案」については、前年に比べ件数は減少していますが、全国から2,780件の提案が寄せられ、全件について業務主管部が対応を検討した結果、421件の提案が業務改善に活かされています。

また、苦情対応態勢の強化のため、コミュニケーションセンターの増強や「お客さまの声推進諮問会議」の設置を行なってきました。

ISO10002については、苦情対応態勢を判断する基準として有効なものとして認識しており、外部のコンサルティング会社とともに、同基準に沿って点検を実施しましたが、当時は業務改善に取り組んでいたことから、ISO10002の適合宣言をするには時期尚早と判断しました。今年度、中期経営計画を推進するなかで、あらためてISO10002の基準に沿った苦情管理態勢の検証を予定しており、適合宣言を行なうかを含め検討したいと考えています。

- Q**
- 環境関連の商品開発は検討しているのか。

A 環境関連の保険商品に関して、損害保険分野では、指定修理工場に入庫のうえリサイクル部品を使用することを条件に車両保険の保険料を割引く商品などが開発されていますが、「人」に対する保険である生命保険では、環境問題を商品に直接結びつけることは難しいことから、現時点では、変額年金へのエコファンドの組み入れなどを検討対象と考えています。

- Q**
- 当時の見積もりされた年金受取額と、実際の年金受取額に大きな差を生じることがわかり、当時の見積もりに大きくはつきり書かれた年金受取額は、誇大表示だったのかとってしまう。こうしたことがお客さまの信頼を失うことにならないか。

A 以前の保険設計書には、所定の年金額と保険設計書作成時の支払配当率に基づいて計算した配当金額を記載していたものの、ご契約後、未曾有の低金利が長く続き、市場環境の大きな下落の影響により、保険料払込完了までの配当金が大きく減少し、実際の年金受取額が、当時の保険設計書に記載の予想額を下回ることとなりました。

保険設計書については平成3年より予想配当金額を記載していませんが、今後ともお客さま向けの提示資料については適切な表示に努めます。

- Q
- 「安心サービス活動」実施の際、お客さまからの結果が得られるためにも確認活動などの実施月を定め、周知してほしい。
 - 「安心サービス活動」における、営業職員に対する公正な評価について伺いたい。
 - アフターサービスに向けた取組成果の把握について伺いたい。
 - 営業職員のFP資格保有者数が平成20年3月時点で9,876人と増加したが、この数は、他の保険会社と比べ多いほうか。
 - 「社内教育検定制度」の目標設定とお客さま満足度の向上との関連について伺いたい。
 - 旧明治、旧安田両社の契約内容をよく理解しており、信頼して相談できる営業職員を増やしてほしい。

A 「安心サービス活動制度」は、ご契約内容確認、保険金・給付金等のご請求確認、各種情報提供などのアフターサービスを年2回から4回行なうことを想定しています。実施月については事前にご案内しておりませんので、今後、サービスメニューの見直しにあわせて検討していきます。

取組みの成果の把握と評価についてですが、「安心サービス活動」の取組状況は、それぞれのサービスメニューをポイント化し、厳正に把握・評価し、営業職員の給与等へ反映します。あわせて、継続率、解約・失効率、お客さま満足度調査、苦情分析と同様に、アフターサービスの検証指標として活用していきたいと考えています。

FP資格保有者数については、他社の状況はわかりませんが、当社は、引き続き公的資格であるFP資格取得を奨励するとともに、「社内教育検定制度」を導入し、営業職員の知識・スキル・マナー等の向上と均質化に努めています。

「社内教育検定制度」の目標設定と効果の検証についてですが、「社内教育検定制度」では、営業職員が習得すべき知識・スキル・マナー等の標準的なレベルを明確化し、毎年実施の「知識試験」と「実技試験」でその到達レベルを確認します。試験結果は「安心サービス活動」と同様、処遇に反映していきます。また、教育の効果は、お客さま満足度調査などにより検証していきます。

旧会社の商品に関する教育およびそれをふまえたコンサルティング力の向上については、商品知識の習得を社内教育検定のカリキュラムとしたこと、また、営業職員の携帯パソコンで過去に販売した商品の情報も検索できるようにすることなどを通じて、今後レベルアップを図っていきたいと考えています。

- Q** ●商品投資は行なっていないか。また、CO₂排出権取引への取組みがあれば伺いたい。
●ヘッジファンドはリスクが高いうえ、原油市場や穀物市場への投資により、世界の人々の生活を混乱させており、生命保険会社の投資先としてふさわしくないと思う。また、世界の人々の福祉向上につながる投資や、地球環境保全に貢献する企業や事業に投資すべきと思う。

A 商品先物取引等の商品投資については、直接的な投資は行なっていません。今後は、商品投資市場の厚み等をふまえつつ、検討していきます。

また、ヘッジファンドについては、債券や株式といった伝統的資産との相関が低いことから、ポートフォリオのリスク分散の観点から投資を行なっていますが、当社のヘッジファンド投資残高の総資産に占める割合は0.5%にとどまっています。ご参考までに、大手調査会社の調査によれば、日本の年金基金の74%がリスク分散の観点からヘッジファンドへの投資を行なっており、平均で年金資産の9%を配分しています。なお、当社は、ヘッジファンドへの投資にあたって、厳格な選定基準を設けており、投機的性格の強いファンドへの投資は行なっていません。

「世界の人々の福祉向上につながる投資や、地球環境保全に貢献する企業や事業に投資すべき」というご指摘の点については今後の参考にさせていただきます。

温室効果ガス排出権の取引については、本年6月の保険業法改正に伴い、年内に保険会社で解禁されることとなります。今後、内閣府令によって規定される見通しであることから、収益性やCSRの観点もふまえつつ、取組方針について検討していきたいと考えています。

- Q** ●コマースのなかにも、お客さま満足度向上に向けた取組みや環境、CSR活動等を取り込むことにより、当社に対するイメージがアップするのではないかと。

A テレビコマースは、企業イメージコマースと営業関連コマースの2種類を作成しており、企業イメージコマースは好感度も高く、当社のイメージアップに貢献していると考えています。営業関連コマースでは、商品やお客さま満足度向上のための営業職員の活動等を紹介しています。

社会貢献活動については、子供の安全を守るための活動や、支社・営業所等での独自の取組みが地元紙等で掲載されていますが、ご指摘の点は、今後の参考にさせていただきます。

- Q** ●情報公開では明治安田がナンバーワンと評価されるよう努力してほしい。

A 情報開示については、透明性の高い「社会に開かれた会社」をめざし取り組んでおり、平成17年12月から「情報開示推進委員会」を設置のうえ、情報開示の充実を推進しています。平成18年5月には、三利源の開示を業界に先駆け実施したことをはじめ、「『お客さまの声』白書」の発行、「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」、「苦情情報」の開示等、経営活動に関する情報の積極的開示に取り組んでおり、ナンバーワンと評価されるよう、今後も努力していく所存です。

- Q**
- 個人保険、団体保険の契約高が減少傾向にあるが、その分析と対策について聞きたい。
 - 契約高や年換算保険料等の業績指標のなかで、特に重要と考えているものは何か、その指標で他社と比べ、優れている点、劣っている点は何か。

A

契約高は、死亡保障を中心とした業績指標ですが、少子高齢化等の進行等を背景に、死亡保障マーケットの縮小とともに、契約高は縮小傾向にあります。他方、医療・介護、老後保障・貯蓄等のニーズが、拡大傾向にあり、当社としても従来の死亡保障から、お客さまニーズに応じた、幅広い保険種類の販売に向け、営業政策を転換していることから、業績指標としても、保険料等収入・年換算保険料等の保険料ベースの指標を重視しています。

また、当社の保険料等収入における特徴としては、団体保険・団体年金保険の割合が高い一方、銀行窓販の占める割合が低いことがあげられます。銀行窓販については重要な販売チャネルとして取組みを強化していきます。

- Q**
- 損益計算書のなかの資産運用費用のその他運用費用126億円と特別勘定資産運用損1,198億円の金額が大きいですが、内容はどのようなものか。損益計算書の注記に明記すべきである。また、有価証券売却損が356億円とあるが、なぜ平成19年度に売却をしなければならなかったのか。

A

その他運用費用には、他の科目に属さない資産運用にかかる費用を計上しており、主な内訳としては、投資事業組合の投資先株式の減損66億円、投資用不動産の固定資産税等53億円です。昨年度の特別勘定資産運用損については、特別勘定の資産運用収益がマイナスのため費用計上したものであり、このうち、株式市況下落等の影響による、特別勘定にかかる有価証券運用損（時価の下落による評価の減少）は1,426億円です。

損益計算書の注記については、臨時的、非経常的に生じた事象で質的、金額的に重要性があるものは、注記することとしており、その他運用費用や特別勘定資産運用損益については、経常的に発生するもので、保険業法施行規則の別紙様式においても、その他運用費用や特別勘定資産運用損益の内訳は注記事項に該当していないことから注記の対象としていません。

平成19年度に実施した売却については、相場変動が比較的大きいなか、将来のポートフォリオをよりよくするために、時機をとらえた証券の売却と買入れを行ないました。

Q ●ソルベンシー・マージン比率等も高水準で、運用収益を確保されているため、幅広く契約者への還元(配当)をもっと増やすべきではないか。保険負債の時価評価導入についてはこの先当分ないと見てよいのではないか。

A 社員配当金については、当年度の収支状況、将来にわたる財務健全性の確保や各ご契約の総合的な剰余への貢献度を勘案し、分配の額および各ご契約への分配方法を設定しています。平成19年度決算に基づく社員配当については、危険差益の発生状況などを勘案し、個人保険・個人年金保険において配当率を一部引き上げ、引き続きご契約者への還元にも軸足を置いた対応を行っており、この結果、4年連続の配当率の引き上げとなっています。

今後も、内部留保等、財務基盤の充実とご契約者への還元のバランスを図りながら、運用環境、危険差益の発生状況等を勘案しつつ、安定的な配当還元を実施していきたいと考えています。

保険負債の時価評価(経済価値ベース)については、IASB(国際会計基準審議会)で検討され、導入時期については早ければ平成23年とされていますが、当社としていつでも対応できる態勢を整えておく所存です。

Q ●定款の変更案については、経緯として「平成14年度に明治生命保険相互会社が募集した基金の償却がいつ完了した」ということの文言を入れる必要はないか。関連事項で基金利息1,049百万円の利率はいくらで計算されているのか。

A 平成14年度に明治生命保険相互会社が募集した基金の償却は、平成19年7月12日をもって完了しており、この償却日は、定款6条に規定される「基金の拠出日から5年後の応当日」であり、償却後に初めて開催される本定時総代会に、当該償却にともなう定款の一部変更として提案しました。

議案については、全体として法定事項を中心に簡潔に記載しており、基金の償却完了時期については記載していません。

また、基金利息10億4,900万円は、平成18年7月18日に期限4年で調達した基金600億円の利率についてのもので、その利率は1.744%で、当時の市場実勢、基金の劣後性をふまえて決定しています。

Q • 総代候補者選考委員は何を基準に選考されるのか。当会社とはどういう関係にあるのか。また、選考委員の報酬はどうなっているのか。

A 総代候補者選考委員は、定款第16条の規定により、総代会において、当社の社員（ご契約者）から選任することとなっており、総代候補者選考委員選考基準は、①当社の社員（ご契約者）であること、②生命保険事業および相互会社運営に深い理解と関心をもち、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、③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、④総代候補者選考委員会に出席可能であること、⑤当社の総代または役員もしくは職員でないこと、であり、総代候補者選考委員としてふさわしい方を選考し、総代会に付議しています。また、選考委員に報酬はありません。

〈当日席上でのご質問〉

- Q**
- 営業所長に対しての育成方針について伺いたい。
 - 営業所長の地元採用について伺いたい。

A 営業所長は、お客さまへの対応能力、組織の運営管理能力、幅広い金融知識、そして高い職業倫理感が必要となることから、営業所長への登用に関しては、十分に教育・指導を行ないながら相当の時間をかけて登用しています。

また、営業所長の約8割は総合職から、残りの2割は営業職員、地元採用の地域限定型の総合職、あるいは一般事務職から、営業所長として適格かつ必要な能力を有する者を登用しています。

- Q**
- 「安心サービス活動」における標準化の具体的内容について伺いたい。

A 「安心サービス活動」では担当のすべてのお客さまに対し、年に2回から4回の訪問を設定しており、お客さまに対して提供する情報やサービス内容について会社から指定することなどを考えています。

また、訪問頻度、サービス内容等をポイント化し、これが十分ではない営業職員や、知識等において一定レベルに達していない営業職員については、処遇において格差を設けることにより、営業職員のサービス品質の向上に努めています。

- Q**
- 営業職員制度改革における給与面での対応について伺いたい。
 - 営業職員制度改革による収益面での影響について伺いたい。

A お客さまへのアフターサービスならびに知識・技能のレベルアップを図れるよう、営業職員の基本活動である「安心サービス活動」等に対して固定的給与を支給し、そのうえで成績に応じて比例給を支給するなど、営業職員の給与等を改定します。

また、営業職員制度改革当初は費用が増加しますが、中期的にはサービス品質が向上し、良質な新契約の増産および継続率、解約・失効率の改善により、収益面は向上すると判断しています。

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、当社の経営に対する具体的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
- 地域経済的視点
- 社会貢献的視点
- 法律の専門家としての視点
- 言論界従事者としての視点
- 経営者としての視点
- 国際的視点
- 金融の専門家としての視点
- 保険学の専門家としての視点
- 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

◆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とともに、透明性の向上に努めています。

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。

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19年度は平成20年1月から3月にかけて、全95支社および1職域FC営業部で開催し、合計2,060人のご契約者にご出席いただきました。

平成19年度のお客さま懇談会は、『お客さまを大切にする会社』の実現をめざして、「平成19年度上半期報告」、「保険金等の『確かなお支払い』のための取組み」、「社会貢献活動への取組み」等をテーマとしてご説明を行ない、ご出席いただいたご契約者より2,228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20年度のお客さま懇談会は、平成21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19年度の評議員会開催状況および付議事項

平成19年6月

- 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
- 平成18年度決算の概要について
- 第60回定時総代会決議事項について
- 平成18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19年11月

- 平成19年度上半期報告について
- 次期中期経営計画の概要について

平成20年2月

- 平成19年度決算見込みの概要について
- 平成20年度経営計画について



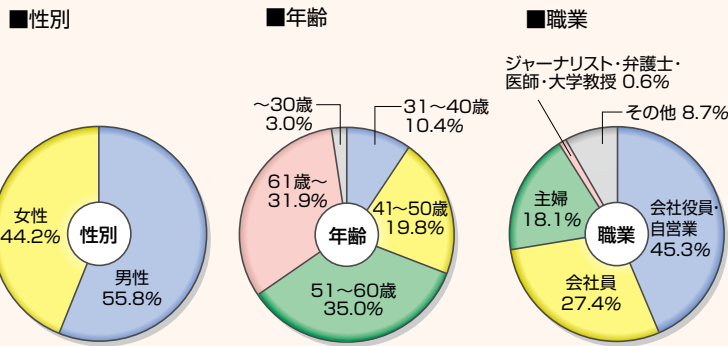
評議員会



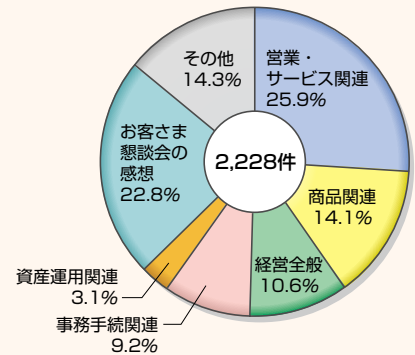
お客さま懇談会

平成19年度お客さま懇談会

●ご出席者(2,060人)の構成



●ご意見・ご要望等(2,228件)の内訳



【お客さま懇談会でいただいた「お客さまの声」を反映した主な取組み事例】

ご意見

既往症があっても入れる保険を販売してほしい。(平成18年度、19年度ご出席者)
 シンプルでわかりやすい保険を販売してほしい。(平成18年度、19年度ご出席者)

●平成19年8月「年金ひとすじ ワイド」、平成20年4月「かんたん告知医療保険」を発売しました。

○平成19年8月から、5年ごと利差配当付特別個人年金保険「年金ひとすじ ワイド」を発売しました。
 本商品の主な特長は以下のとおりです。

- ・健康に不安のある方も、職業の告知のみでお申込みいただけます。
- ・保険料建でわかりやすく、魅力的な年金年額となっています。
- ・年金開始の際、所定の心身障害のある方は割り増された終身年金もお選びいただけます。

○平成20年4月から、5年ごと利差配当付限定告知型医療保険「かんたん告知医療保険」を発売しました。
 本商品の主な特長は以下のとおりです。

- ・健康に不安のある方も、簡単な告知によりお申込みいただけます。
- ・過去や現在の病気が悪化したことによる入院・手術も保障します。さらに、がんでの長期入院や所定の集中治療室管理による治療も保障します。
- ・20歳から75歳までの幅広い年齢層の方にお申込みいただけます。また、健康状態にかかわらず最長90歳まで保障を継続いただけます。

ご意見

資産が増やせるような商品を販売してほしい。(平成18年度ご出席者)
 銀行窓販への取組みを強化しないのか。(平成18年度ご出席者)

●金融機関窓口向けに、平成19年10月と11月に終身保険、平成20年1月と4月に個人年金保険を発売しました。
 ●平成19年4月に銀行窓販に特化した「金融代理店業務部」を新設するとともに、営業担当者を増強しました。

銀行窓販の営業推進・サービス態勢強化については、銀行窓販に特化した「金融代理店業務部」を新設し、銀行等の窓口販売における営業担当者を増強する一方、商品ラインアップについては、平成19年10月から、より簡単な告知でお申

し込みいただける一時払増通終身保険「かんたん持続成長プラス」、11月から「3増法師」を発売し、さらに、平成20年1月および4月から個人年金保険を発売するなど金融機関窓口向けに専用商品の充実を図りました。

ご意見

地域社会貢献活動に期待している。(平成18年度ご出席者)
 社会貢献活動の内容がわからない。もっとPRしたほうが良い。(平成19年度ご出席者)

●平成19年10月「だいいょうぶキャンペーン」に協賛
 ●平成19年12月「CSR報告書2007」を発行

当社では、生命保険本来の相互扶助の精神に基づいて、商品・サービスの提供だけでは実現できない、さまざまな立場の方への支援活動などに取り組んでいます。
 具体的には、地域貢献分野の取組みの一環として、「子どもの命・安全を守る」活動を行なっています。当活動は子ども

の登下校時の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取組み内容を記載したネームタグを携行し、地域防犯への意識を醸成するとともに犯罪行為への牽制効果を発揮しています。
 また、「安心安全の輪を広げよう」をテーマに子どもを犯

罪や災害から守る地域づくりキャンペーン「だいじょうぶキャンペーン※」に協賛し、安心・安全な街づくりに取り組んでいます。

さらに、全国各地の営業拠点や各部署では、それぞれの地域の特性、ニーズに合致した社会貢献活動を展開しており、実施に際しては、地域住民のみならず、行政、NPOなどと協力しながら推進しています。

こうした地域社会貢献活動を含めた当社のCSRの取組み

についてお客さまやご関係者の方々にご理解・ご認識いただくためのコミュニケーションツールとして、平成19年12月に「CSR報告書2007」およびダイジェスト版（明治安田生命のCSRへの取組み「絆」）を発行しました。当冊子の内容は、当社ホームページでもご覧いただけます。

※「だいじょうぶキャンペーン」：「だいじょうぶキャンペーン実行委員会」（会長 國松孝次<元警察庁長官、認定NPO法人救急ヘリ病院ネットワーク理事長>）が主催するキャンペーンです。

【主なご意見・ご要望と当社の対応状況】

ご意見

担当者が変わったときが不安。担当者が変わるタイミングでしっかりと対応することが大切と思う。

当社では「顧客担当者制度」を整備しており、個人保険・個人年金の全契約について、アフターサービスの担当拠点を明確化し、お客さまに対してきめ細かいアフターサービスを提供できる態勢を構築しています。

原則は、ご加入いただいた営業職員が、お客さまのアフターサービスを担当しますが、担当営業職員が退社等で異

動した場合には、お客さまのお勤め先やご住所の地域を担当する営業職員等を後任担当者として任命し、お客さまのご契約情報を引き継ぎます。

あわせて、「安心サービス活動制度」を通じて、担当者変更の際の挨拶訪問を定着させていきます。

ご意見

顧客にとって安心のできる健全な資産運用をしてほしい。サブプライムローンの影響はあるのか。

生命保険会社の資産運用においては、ご契約に基づく保険金や給付金を確実にお支払いするための資金確保が最優先です。生命保険のご契約には、円建て長期の固定金利負債であるという特性があり、当社では、このような特性を資産運用の方針に反映させ、また一方で、資産運用の状況を商品設計や販売戦略などに反映させていくALM（資産と負債の総合管理）運用を推進しています。

具体的には、目先の運用環境の変化に過度にとらわれることなく、円建公社債などの安定収益資産への投資を積み増し、一方で、株式などの価格変動リスク資産を削減するな

どの施策を講じることにより、長期的かつ安定的な収益確保に向けて取り組んでいます。

今後も、分散投資による適切なリスク管理に基づき、運用収益の安定的な確保を図りながら健全かつ適切な資産運用を行なっていきます。

なお、当社の運用資産に米国サブプライムローンを組み入れた資産担保証券などへの直接投資残高はありません。保有しているヘッジファンドを通じて間接的に投資しているものがありますが、運用資産全体から見た残高は小さく、影響は極めて限定的です。

ご意見

保険金・給付金の請求手続きについて、もっと簡素化し、迅速に対応してほしい。

当社は、お支払い手続きでご提出いただく書類の簡素化やわかりやすい請求書への改訂に取り組んでいます。

具体的には、請求書類等をわかりやすいレイアウトに変更するとともに、「給付金請求書」の「給付原因」欄や「請求する給付金」欄を廃止し、保障内容がわからない場合でも包括的にご請求いただけるよう平成18年6月に改訂しました。

また、手続きの迅速化に向けて本社事務サービスセンターによる事務処理の効率化を推進するとともに、平成20年度に大幅なシステム改定を実施し、支社・営業所等の拠点にて受け付けた書類を電子データ化して本社事務サービス

センターへ送信しスピードアップを図る予定です。

今後も、よりいっそうお客さまのご負担を軽減するよう手続きの簡素化・迅速化に努めていきます。

なお、お客さまがよりご請求しやすい環境を整備することを目的として、お客さまから保険金・給付金等のご請求をいただいたものの、保険金・給付金等をお支払いできない場合に、診断書の取得費用相当額として5,250円（通院証明書・特定損傷証明書の場合は3,150円）を負担する取扱いを、平成20年4月請求分より開始しました。

■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 経営総務グループ

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、ガバナンスのいっそうの強化と経営の透明性向上を図るため、「委員会設置会社」としています。過半数を社外取締役で構成する3委員会（指名・監査・報酬）に加え、取締役の過半数（11人中6人）を社外取締役とするほか、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するとともに、監督機能のいっそうの強化と透明性を確保する態勢としています。

◆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ないます。

さらに、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も、定期的な取締役会報告事項として、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。

◆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っています。

◆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。なお、平成19年度には、取締役および執行役に対する退職慰労金制度および賞与を廃止し、業績連動報酬制度を導入することを決定しました。

取締役会の開催

平成19年度は16回開催しました。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。

指名委員会の開催

平成19年度は3回開催し、指名委員会が定めた「取締役候補者選任規程」に基づき、取締役候補者の選任を適正に行なっています。

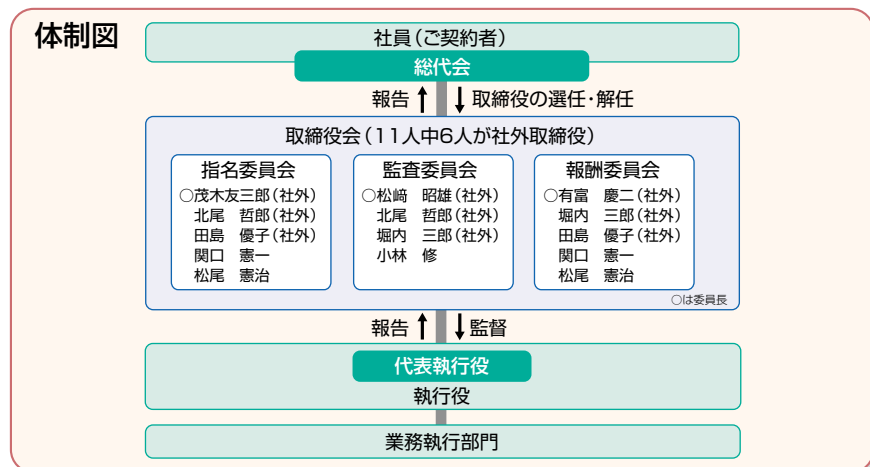
監査委員会の開催

平成19年度は15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。

報酬委員会の開催

平成19年度は4回開催し、「取締役報酬規程」「執行役報酬規程」に則り当社の経営成績および取締役・執行役の各人の貢献度合等を勘案のうえ、個人別報酬内容を決定しました。

体制図



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。

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」を制定しています。

この基本方針にしたがい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、内部統制に関する広範な事項について組織横断的な視点から審議を重ねています。

内部管理態勢の整備に関しては、不祥事故、諸リスク発生の未然防止および業務運営上の課題把握と改善に向け、内部管理が適切に実施されているかを自ら確認する「内部管理自己点検」について全社において取り組んでいます。また、リスク縮減を図るため、本社各部の業務プロセスの文書化および業務上想定されるリスクとそのコントロールの状況の評価を進めてきましたが、平成19年12月までにこれを完了し、現在、不十分なコントロールの改善に取り組んでいます。

平成20年度から上場会社に適用される財務報告に係る内部統制ルール(いわゆる日本版SOX法)に関しては、財務報告の信頼性向上を図るために、相互会社である当社も自主的に準拠することとし、対応を進めています。

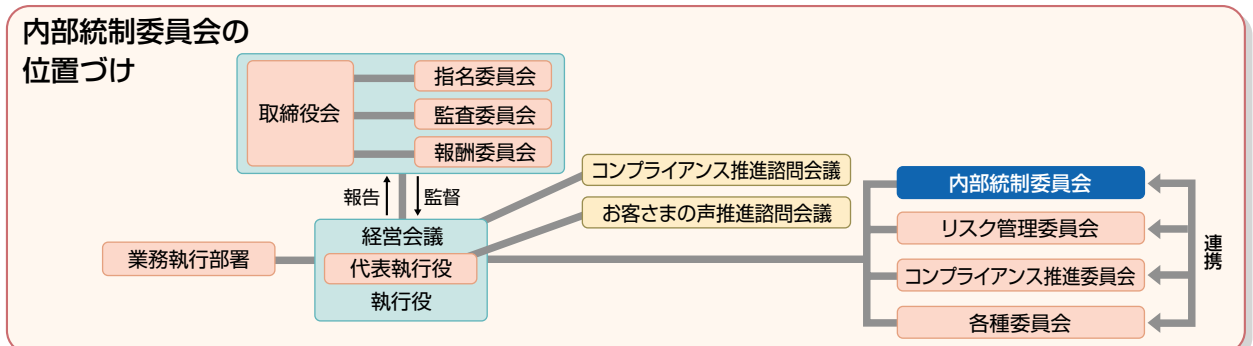
内部監査態勢の強化

内部監査部門は、代表執行役が専任で担当することなどにより、他の部門・業務からの独立性を確保しています。内部監査の実施を通じて、業務の適正性を検証し、指摘事項の改善を図ることにより経営の健全性確保に努めています。また、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しています。

内部監査部門では、専門性を有する人材の登用や内部監査に有効な公的資格の取得を促進することにより、検証力向上に取り組んでいます。

内部統制システムの基本方針

平成18年5月の会社法施行に伴う保険業法の改正により取締役会において決議すべき方針と定められました。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・リスク管理に係る態勢などに関する方針を規定しています。



リスク管理体制

組織・体制面を充実させリスク管理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

◆「お客さまを大切にできる会社」の実現のために

当社は、「お客さまを大切にできる会社」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

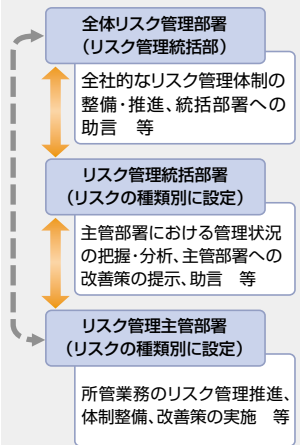
種類別リスク管理においては、まず種類別リスクごとに、所管業務に関するリスク管理体制の整備と適切なリスク管理を行なう「リスク管理主管部署」、リスク管理主管部署における管理状況の把握・分析、主管部署への改善策の提示・専門的助言等を行なう「リスク管理統括部署」を設定するとともに、全社的なリスク管理体制の整備・推進、リスク管理状況の把握・管理、統括部署への専門的助言等を行なう部署として「全体リスク管理部署」（リスク管理統括部）を明定しています。

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。

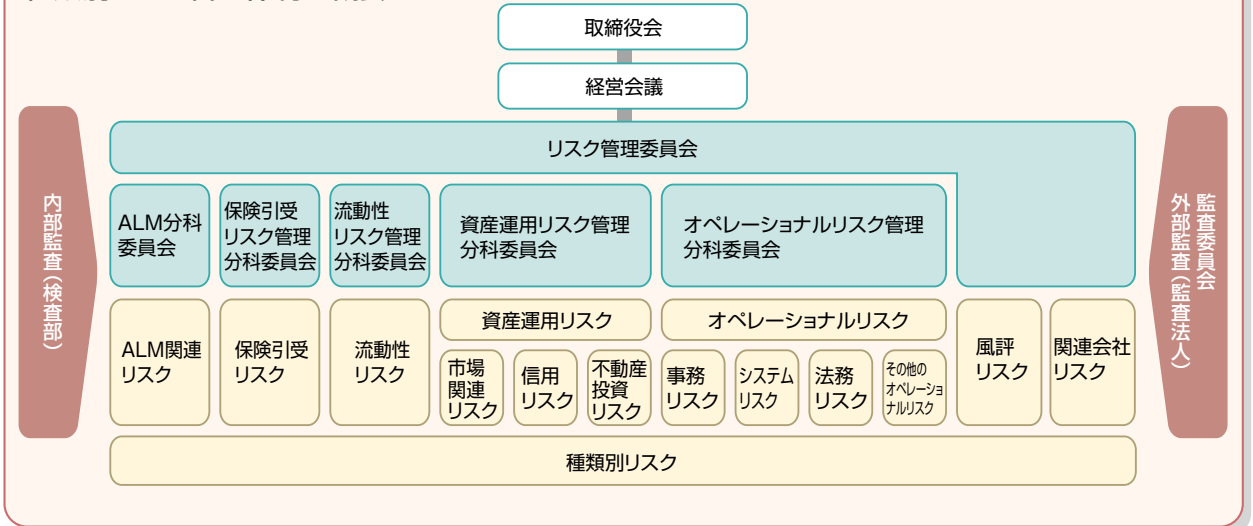
危機管理体制

経営に著しく大きな影響を与える事象に対し、適切かつ迅速な対応が行なえるよう、別途、危機管理規程に基づく対応体制を整備しています。

リスク管理部署



種類別リスク管理体制の概要

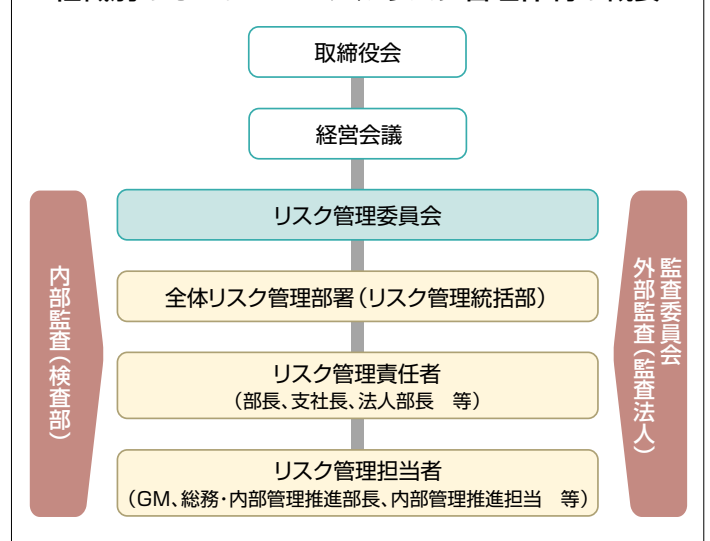


●組織別リスク管理体制

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



種類別リスク管理の取組み

ALM関連リスク

●リスク管理の体制・概要

資産運用、プライシング、既契約管理部署から独立した企画部を運営事務局とする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

！ALM関連リスクの定義

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。ALM関連リスクには同リスクの要因となる保険引受リスク、流動性リスク、資産運用リスクの一部を含みます。

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、保険引受リスクの観点から牽制機能を確保しています。そのうえで商品開発、契約引受、契約後の段階ごとに多面的な検証ができるようリスク管理体制を整備し、適切なリスク管理を実施しています。

保険商品開発時の、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、販売開始後も既契約の保険事故統計や損益状況等をモニタリングしつつ、リスクに対する諸準備金を十分に積み立てています。

① 保険引受リスクの定義

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。

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。

第三分野保険に係る保険引受リスクへの対応について

医療保険や介護保険等のいわゆる第三分野保険の保険事故発生率は、医療政策等の外的要因等の影響を受けやすく、長期的な不確実性(保険引受リスク)を有していると言われております。当社では、第三分野保険の保険事故発生率に係る保険引受リスクに対して、第三分野保険用の標準生命表を使用した標準責任準備金や、将来予測できない外的要因による保険引受リスクに備えた危険準備金を積み立てるほか、保険事故発生率の事後検証(ストレステスト・負債十分性テスト)を行ない、十分な責任準備金(危険準備金を含む)の積立水準が確保できるように取り組んでいます。

ストレステスト・負債十分性テストは、平成10年大蔵省告示第231号ならびに平成12年金融監督庁・大蔵省告示第22号の規定に基づき、原則として保険事故発生率を同じくする契約ごとに、当社における保険事故発生率の実績等をもとに一定程度のストレスを加味して設定した危険発生率を用いて実施しております。これらのテスト結果から、将来の保険事故発生率の上昇に備え、必要に応じて危険準備金や追加責任準備金を積み立てます。平成19年度末のテスト結果では、危険準備金および追加責任準備金の積み立ては必要ありませんでした。

なお、危険発生率の設定方法やテスト結果については、社内規程に基づき、算定部署から独立している保険引受リスク管理分科委員会において、その合理性・妥当性等について確認し、牽制機能を確保しております。

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、お引受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、引受の可否を決定しております。

●再保険カバーの入手方法

再保険カバーについては、原則、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入手しております。

再保険

生命保険会社が、自己の引き受けた保険のリスク分散をするために国内・国外の再保険引受会社と結ぶ保険契約のことです。一般的に他の保険会社に再保険を手配することを「出再」といいます。

流動性リスク

● 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など、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、当社ではバリュエーション・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。

! 流動性リスクの定義

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。

バリュエーション・アット・リスク (VaR)

一定の期間内に、一定の確率で、対象となるポートフォリオに生じ得る最大予想損失額です。統計的な分析により、各資産のリスクを金額として統一的かつ明確に把握できる利点があります。

◆市場関連リスク

●リスク管理の体制・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等级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

! 市場関連リスクの定義

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。

デリバティブ取引

金利、通貨、株式、債券などの金融商品から派生した取引で、原資産の価格により理論価格が決定される金融派生商品の取引のことをいいます。先物取引、オプション取引、スワップ取引などがその代表です。

! 信用リスクの定義

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。

! 不動産投資リスクの定義

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。

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。

また、オペレーショナルリスク管理分科委員会を設置し、同リスクについて審議・報告を行なうほか、重要なものは定期的に取り締役会等に報告する体制となっています。

◆事務リスク

●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、事務ミスが発生ゼロをめざして、事務の改善、事務水準の向上に努めています。

◆システムリスク

●リスク管理の体制・概要

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害対策を強化しています。また、インターネットの安全対策として、ワクチンソフト・監視ツールの導入、データの暗号化等を実施しています。

! 事務リスクの定義

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。

! システムリスクの定義

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、お客さままたは当社が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、お客さままたは当社が損失を被るリスクをいいます。

◆法務リスク

●リスク管理の体制・概要

法務部門を中心に、各部署において法務リスク発生防止に向けた取組みを実施しています。例えば決裁に際し、各部が法務リスクについての事前検証を行っており、法務リスク発生の懸念がある場合には、あらかじめ法務部門に確認を求めるとなっています。

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

法務部門では、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

●リスク管理の体制・概要

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横断的なリスク管理を実施しています。

また、「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、新型インフルエンザ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、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及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整えています。

! 法務リスクの定義

法務リスクとは、当社の各部署における決裁によって生じる①当社が、法令に抵触することにより、法令上の責任を問われ、当社が損失を被るリスク、②合理的な理由なく会社にとって著しく不利益な契約等を締結することにより、当社が損失を被るリスクをいいます。

! その他のオペレーショナルリスクの定義

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。

関連会社リスク

● 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、関係部署が連携して指導・支援等を実施し、リスクの発生・拡大の防止に努めています。

! 関連会社リスクの定義

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。

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ています。さらに、業務プロセスの文書化、業務遂行上のリスクの網羅的な洗い出し、リスクに対する対応策の策定、実施体制の整備、業務の重要度評価を行なうとともに、重要な業務についてはリスクへの対応状況のモニタリングを実施しています。

コンプライアンス（法令等遵守）の徹底

法令等遵守を推進し、健全かつ適切な業務運営を確保しています。

当社は、「お客さまを大切にする会社」として、コンプライアンスの徹底を含めたCSR経営を推進し、全社をあげてお客さま・社会からの生命保険会社に対する要請に誠実に対応するために、以下の取組みを行なっています。

「CSR経営宣言」、「私たちの誓い」およびコンプライアンス推進に関する指針

当社は、平成19年1月に「CSR経営宣言」を制定し、その一つとして「コンプライアンス～お客さまとの絆のために～」を掲げ、「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」と規定しています。

また、コンプライアンスに係る基本方針・遵守基準であり、役職員の行動の基準（倫理綱領）でもある「行動憲章」・「職務遂行基本ルール」、および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」を定めています。

さらに平成20年4月には、過去の行政処分もふまえつつ、コンプライアンス意識をより個人レベルまで徹底し、企業風土として定着させるため、全役職員による「私たちの誓い」を実施しています。

これらのコンプライアンスに関する指針等は携行カードに掲載し、全役職員が常時携行するとともに、諸会議・研修等において徹底しています。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」（募集チャネル別分冊を含む）を作成・毎年更新し、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

当社は、実行計画である「コンプライアンス・プログラム」を年度ごとに策定し、コンプライアンスを推進しています。平成20年度は、コンプライアンス違反事象に対する迅速・厳正かつ自律的な対応の促進、倫理意識向上のための教育・研修の実施等を基本方針として定め、全社・本社・支社・法人部、それぞれのプログラムを策定・推進しています。

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経営会議、取締役会において審議・報告されています。

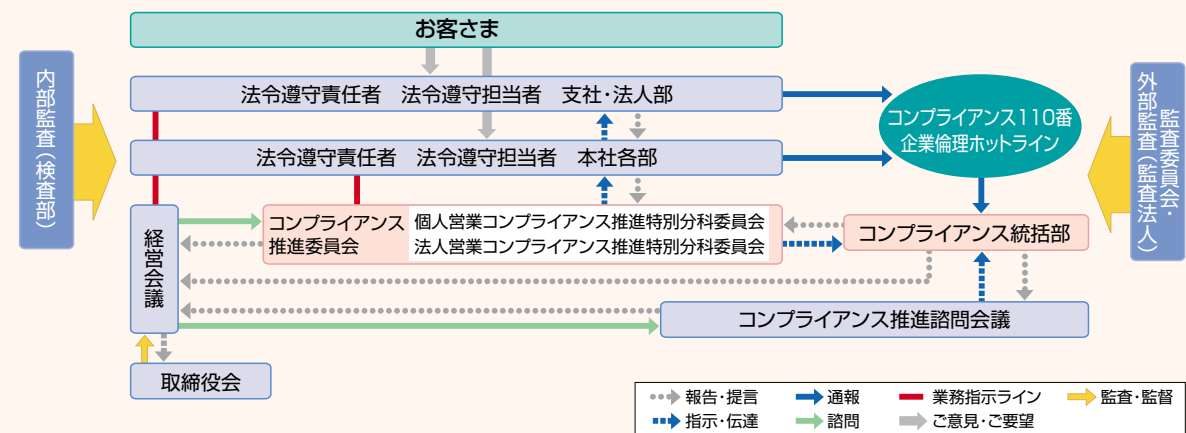


携行カード



コンプライアンス・マニュアル

コンプライアンス推進体制の概要



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署として、

- 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課題への対応
- 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」をコンプライアンス統括部に配置し、支社・法人部においては、牽制機能を強化するため、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。

また、関連会社も含めた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「コンプライアンス推進委員会」を設置しています。また、同委員会には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・推進等を行なうため、個人営業および法人営業の特別分科委員会を設置しています。

「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を目的とし、より透明性・実効性の高い法令等遵守体制を構築するため、社外委員を過半数とする「コンプライアンス推進諮問会議」を設置しています。同会議は経営会議の諮問機関として、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。

私たちは、過去に不適切な業務運営がなされたことを忘れることなく、一人ひとりがコンプライアンスを実践することでお客さまとの絆を深めるため、以下のとおり誓います。

私たちの誓い

私たちは、経営理念の実現のため、行動規範と行動憲章に基づいてみずから行動し、法令・諸規範の遵守はもちろん、高い倫理観と責任をもって適切かつ誠実に職務を遂行することを誓います。

また、告知義務違反の教唆や他社の誹謗・中傷などの保険募集における禁止行為をはじめとして、あらゆる分野で不適切な業務を行なわないことをここに宣誓いたします。

■ 行動憲章

私たちは、お客さまや社会からの期待に応え、確固たる信頼を得るために、日常の行動や考え方の基準となる「行動憲章」を定めます。職務遂行の際にはこれらを常に意識するとともに、適切かつ継続的なリスク管理を徹底し、お客さまを大切にする会社の実現に取り組みます。

1. 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、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。

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. 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。

4. 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。

5. 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。

6. 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。

7. 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。

8. 社会貢献と環境への取組

私たちは、お客さまとともに暮らす「社会」の健全かつ持続的な発展に努め、社会貢献や環境保全活動に積極的に取り組んでいきます。

9. 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。

10. 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。

11. 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。

■ 明治安田生命 販売・サービス方針

<基本方針>

私たちは、「生命保険事業のバイオニアとして、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」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、変額年金・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、全社横断的な取組みを推進しております。

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。

また、平成19年12月にはCSR関連事項をとりまとめた「CSR報告書2007」を前年度に引き続き発行しました。同時に、多くのお客さまに当社の取組みをご理解いただくため、当社のCSR活動を抜粋した「明治安田生命のCSRへの取組み『絆』」を発行し、お客さまに配布しています。

ステークホルダー

企業をめぐる利害関係者。一般的には、株主、投資家、経営者、従業員、消費者、取引先、融資銀行、地域住民、NGO、規制当局、外国政府、外国の住民、次世代の人々など。

CSR経営宣言

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。

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届け、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

◆「ふれあいコンサート」の開催

昭和59年から、障がい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。

24年目を迎えた平成19年度は、兵庫県（神戸市）、滋賀県（湖南市）、石川県（石川郡、七尾市）、新潟県（魚沼市）の5つの特別支援学校でコンサートを開催しました。

このコンサートは従業員の募金で運営しており、これまでに全国の特別支援学校等100校を訪問しています。



100回目となった新潟県立小出養護学校でのコンサート

◆「エイブルアート・オンステージ」の実施

平成16年から、障がい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

障がい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19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

地元公演で発表した作品をさらに発展させて上演したり、シンポジウム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。

●飛び石プロジェクト

平成18年から約2年間かけて、障がい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、国内の障がい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。平成19年10月12～14日に世田谷のシアター・トラムで「飛び石プロジェクト」公演を行ない、2作品を発表しました。



コラボ・シアター・フェスティバル 2007
みやざき◎まあるい劇場（宮崎県）「隣の町」
（平成20年2月9～10日）



飛び石プロジェクト公演
「Stepping Stones」
（平成19年10月12～14日）

◆「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がい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、全国老人給食協力会の審査に基づき資金助成を行なっています。平成19年度は全国各地の10の団体に贈呈しました。



なでしこ配食サービス連絡会(万世橋)

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。

44回目となる平成20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、株式会社損害保険ジャパン、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。



第44回黄色いワッペン贈呈式終了後の交通安全教室

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19年度 明治安田生命特別賞



小学校の部 永澤綾菜さん(静岡県)



中学校の部 稲葉あや香さん(東京都)

チャリティーコンサート

◆「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20年3月10日と13日には、「三枝成彰と東京都交響楽団によるクラシックコンサート」および「鳥塚しげきのふれあいコンサート100回記念ライブwithザ・ワイルドワונズ」と題して、それぞれ開催しました。会場で実施したチャリティー募金は、5つの公益活動団体に寄付しました。



「三枝成彰と東京都交響楽団によるクラシックコンサート」(平成20年3月10日)



会場でのチャリティー募金の様子

◆「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33年目を迎える平成20年は、「関西の道を巡る」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「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組み内容や警察等の緊急連絡先を掲載したネームタッグを携行し、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。



東京都台東区の「まちの美化里親制度」の認定団体としての美化活動（上野支社）



関西の道を巡る



ネームタッグ、防犯笛

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20年度で25回目となります。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、「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若手人材育成と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19年度は音楽分野で若手音楽家の海外留学費用助成5人、国内音楽学生の奨学金助成10人、「第76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39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長過程で発生するさまざまな問題、症状に対する心理相談を行なう「相談事業」と、これらの関連領域の専門家育成のための「研修事業」、および関連領域の「研究助成事業」、を中心に事業の展開をしています。また、この3つの事業の他に広報・支援活動にも注力しており、ホームページにて発達障がい者への教育実践情報を定期的に発信する「MINDIX<マインディックス>」や言葉によるコミュニケーションができない人へのサポートツール「コミュニケーション支援ボード」の普及推進を関係省庁、自治体、各種関係団体との協働により行なっております。



子ども療育相談センタープレイルーム

■ 明治安田生活福祉研究所

平成3年7月設立の当研究所は、年金や健康、医療、介護、企業福利厚生、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・障がい者福祉等）計画の策定支援、健保組合の保健事業支援、調査報「クォータリー生活福祉研究」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、情報開示推進委員会を設置し、「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月から毎年、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、「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」を四半期毎に開示するなど、情報開示のいっそうの充実に努めています。

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」を作成し、



明治安田生命の現況

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」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」をめざして、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。

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/>



MEIJIYASUDA
INFORMATION 2008



団体年金保険に関するご報告

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。

