

## お客さまを大切にする 会社に向けた経営体制 (CSR経営の推進)

CSR(企業の社会的責任)の取組み	34
保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取組み	35
「お客さまの声」を経営に活かす取組み	38
相互会社運営	42
経営管理体制	47
内部統制システム	48
リスク管理体制	49
コンプライアンス(法令等遵守)の徹底	57
ディスクロージャー	61
社会貢献活動	63

# CSR（企業の社会的責任）の取組み

社会からの負託に応える経営に努めます。

## 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経営宣言とCSR報告書

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」を制定しました。

また、平成20年12月にはCSR関連事項をとりまとめた「CSR報告書2008」を発行しました。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2008『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報告書

## 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

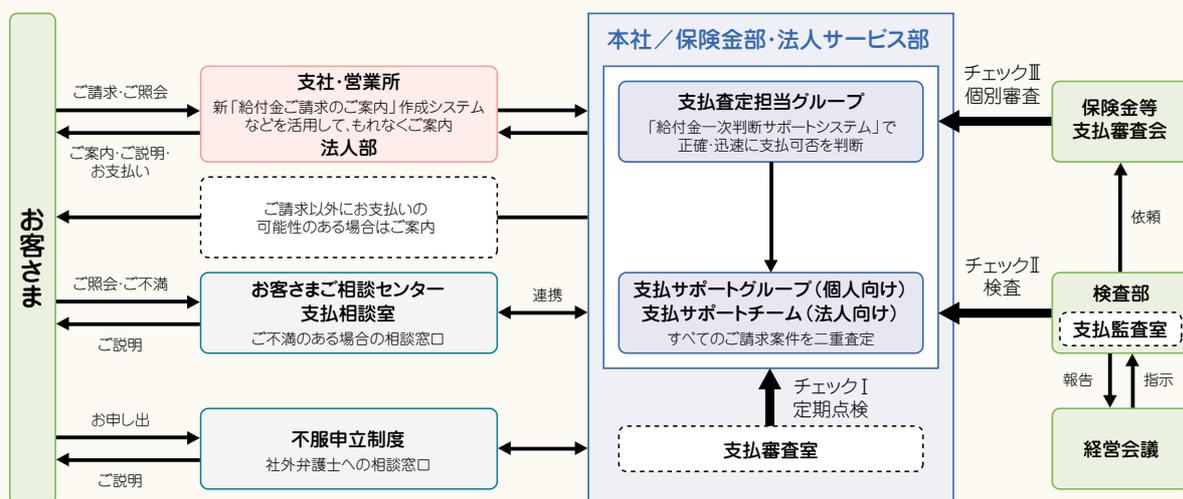
私たちは、意欲や能力が最大限発揮できる働きがいのある職場作りに努め、お客さまの更なる満足のために、使命感と情熱を忘れず、個々人の成長を重視します。

# 保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取組み

## お支払いもれ、ご請求案内もれのない、 支払管理態勢を構築しています。

業務の運営の基本方針に、適切な事実確認によって正確かつ迅速にお支払いすること、ご契約内容に基づいてお支払いできる可能性がある保険金・給付金等をもれなくご案内することを明確に掲げ、保険金・給付金の確かなお支払いのために、全社をあげて取り組んでいます。

### ■ 「確かなお支払い」のためのチェック体制



## お支払いもれ等のない支払管理態勢構築のための主な取組み

### ■ お支払いの適切性を再確認する専門組織の設置

お支払い案件と請求案内案件の再確認およびお客さまへの適切な対応を行なう組織として、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」を平成19年1月に設置し、二重のチェックで、保険金・給付金を適切にお支払いするとともに、ご請求いただいた内容以外の保険金・給付金にもお支払いの可能性がないかを確認し、随時お客さまへのご案内を実施しています。

さらに、支払サポートグループでは、「診断書内容等の入力ミス」等の防止策として、平成20年10月から「査定結果マッチング方式（点検工程の複線化）」を採用し、点検結果が一致しない場合には、異なる査定者があらためて点検する態勢を構築しています。

## ■ 団体保険のお客さま向けに独自のインターネットサービスとご相談窓口を順次拡大

ご請求いただいたご契約以外にお支払いできる可能性のある契約について事前にご案内できるインターネットサービス「ご請求ガイダンス機能」、そしてご請求において、ご契約者である団体の保険ご担当者などからご照会いただく窓口として「ご請求相談センター」のご利用団体をそれぞれ順次拡大しています。

## ■ 診断書取得費用相当額の当社負担を開始

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、保険金・給付金等をご請求の際、当社所定の診断書（原本）をご提出いただいたにもかかわらず、お支払いの対象とならなかった場合に、診断書1通につき一律5,250円<sup>※1</sup>をお支払いする取扱いを実施しています<sup>※2</sup>。

## ■ お客さまへのご説明充実のための主な取組み

### ■ 「保険金・給付金のご請求について」によるご説明

保険金・給付金をもれなくご請求いただくためのお手続き、および、お支払いする場合・お支払いできない場合の事例を紹介した冊子「保険金・給付金のご請求について」をご用意し、お支払いに関するご説明の充実に努めています。

### ■ ご相談窓口の設置・不服申立制度の開設

保険金・給付金のお支払いに関するご照会・ご不満にお応えするため、専門スタッフがご相談に応じる「支払相談室」を平成17年12月に設置、運営しています。また、支払相談室による説明ではご納得いただけず、第三者への相談をご要望される場合の相談制度として、社外弁護士がご相談に応じる「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」を平成18年3月から運営しています。

## ■ 重層的な事後検証態勢構築のための主な取組み

保険金・給付金の支払査定に関して、社外専門家の意見を取り入れ、適切で公正な運営を図ることを目的に「保険金等支払審査会」を平成17年4月に設置し、毎月開催しています。また、支払査定ラインとは独立した専門組織として、支払

※1  
通院証明書、特定損傷治療証明書は一律3,150円です。

※2  
平成20年4月1日本社受付分から。告知義務違反による解除、詐欺による無効等の場合は対象外です。

#### わかりやすい約款への取組み

ご契約の約款について、お客さまにとっての「見やすさ、使いやすさ、わかりやすさ」のさらなる向上をめざした改訂に取り組んでいます。〈詳細はP71をご覧ください〉



保険金・給付金のご請求について  
この冊子は、平成19年5月からご加入時にもお渡しすることとしたほか、ホームページに掲載し、いつでもご覧いただけるようにしています。

担当部署に「支払審査室」を平成17年10月に設置し、支払業務に対する日常的な検証態勢を強化しました。加えて、平成18年4月から検査部の要員を段階的に補強し、検査手法の高度化を図っており、平成20年10月には支払管理部門に対する検査の専管組織として、「支払監査室」を新設し、内部監査態勢を充実しています。保険金等支払管理態勢の機能発揮状況については、適宜、監査委員会が報告を受け、必要に応じて内部監査部門である検査部に指示を行なう態勢を整備しています。

当社は、「社会に開かれた会社」の実現に向けた取組みの一環として、「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」についての継続的な開示を行なっています。

#### ■ お支払いに該当しないと判断したご契約件数

(単位：件)

お支払い非該当判断事由	平成18年度			平成19年度			平成20年度		
	保険金	給付金		保険金	給付金		保険金	給付金	
詐欺による無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不法取得目的のため無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0
告知義務違反による解除	640	310	330	792	386	406	795	339	456
重大事由による解除	0	0	0	0	0	0	1	1	0
免責事由に該当	722	606	116	636	522	114	624	485	139
支払事由に非該当	6,963	2,220	4,743	6,808	2,397	4,411	7,932	2,244	5,688
その他	78	1	77	114	16	98	116	0	116
合計	8,403	3,137	5,266	8,350	3,321	5,029	9,468	3,069	6,399

\*1 上記件数は、個人保険・個人年金保険・団体保険等のお支払いに該当しないと判断したご契約件数です。

\*2 上記件数には、お支払い事由となる所定の入院日数に満たないご請求など、ご提出いただいた書類(診断書等)から、約款上明らかに非該当となる件数を含んでいます。

#### ■ 「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」ご利用状況

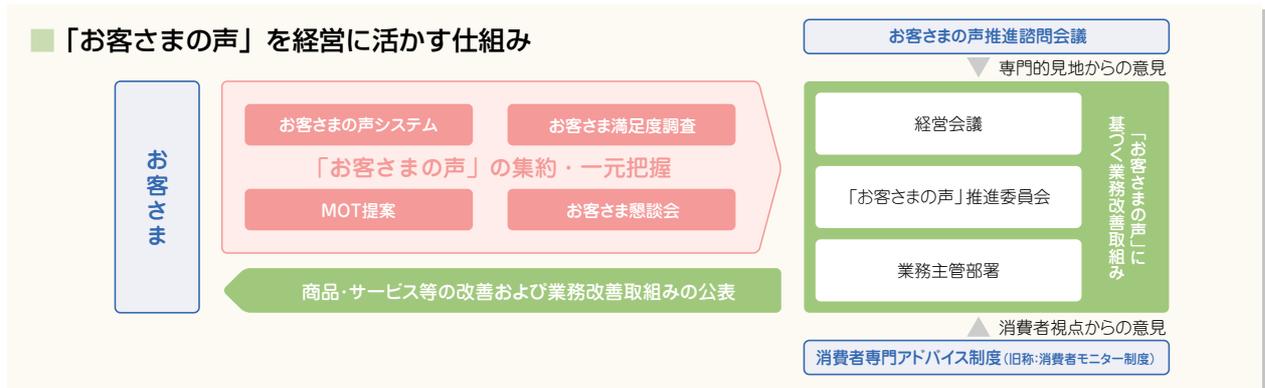
平成20年度のご利用は合計で35案件、このうち再査定を実施したものの33案件、新たな情報が得られたことから、再査定の結果、決定変更となったものは、9案件となりました。平成20年度ご利用状況およびご利用案件の代表的な例は以下のとおりです。

種別	案件の代表的な例	案件数
普通死亡保険金	ご契約後3年以内の自殺であることから自殺免責との決定に対する不服のお申し出	5
災害保険金	「偶発的外来の事故を直接の原因」に該当するものとは認められないため災害保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	6
高度障害保険金	約款に定める高度障害状態に該当しないため高度障害保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	5
特定疾病保険金	約款に定める特定疾病に該当しないため特定疾病保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1
がん保険金	「転換後90日以内のがん診断確定」のためがん保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1
入院給付金	告知義務違反のため契約解除との決定に対する不服のお申し出	13
手術給付金	約款に定める手術に該当しないため手術給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	2
障害給付金	約款に定める障害状態に該当しないため障害給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	2
合計		35

※平成18年3月28日の制度開設からのご利用は88案件、うち新たな情報が得られたことから決定を変更したものは21案件です。

# 「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 of 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

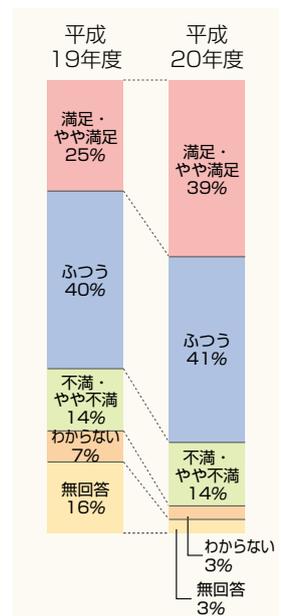
お客さまと身近に接する営業現場の従業員を中心に、全員が日常業務に関してお客さま目線で気付いたことを提案する取組みである「MOT提案」活動を平成18年4月から展開し、従業員の声を「お客様の声」を代弁するものとして集約しています。提案に対しては、業務を主管する部署が内容を検討し、回答・改善を実施しています。

### 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いただいています。

### お客さま満足度調査の内容 (総合満足度)

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「法人顧客満足度調査」を行なっています。



## 「お客さまの声」に基づく業務改善取組み

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。

### 消費者専門アドバイス制度<sup>\*</sup>

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「消費者専門アドバイス制度」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ます。

## 業務改善取組みの公表

「お客さまの声」を反映した業務改善への取組み状況やお客さま満足度調査の結果をまとめた「『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。

※平成20年度の呼称は、「消費者モニター制度」です。



「お客さまの声」白書

### 平成20年度 お申し出（苦情）分類別件数

（単位：件）

分類	平成20年度(占率)	〈ご参考〉平成19年度(占率)
新契約関係	5,374( 9.8%)	4,854( 9.4%)
収納関係	5,126( 9.4%)	5,287( 10.2%)
保全関係	21,174( 38.7%)	19,156( 37.0%)
保険金・給付金関係	11,772( 21.5%)	15,629( 30.2%)
その他	11,278( 20.6%)	6,848( 13.2%)
苦情合計	54,724( 100.0%)	51,774( 100.0%)
お客さまお申し出合計	312,747	328,271

\*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20年4月から平成21年3月まで（平成20年度）にお客さまから寄せられたお申し出（苦情）を平成21年4月30日現在で集計したものです。

# 平成20年度のお申し出（苦情）事例および改善取組み

## 新契約関係

お申し出 (苦情)内容	健康状態に多少不安がある場合でも加入できる保険がないのか。
改善取組み	お客さまが安心してご加入いただけるやさしい商品の充実をめざし、20歳から75歳までの幅広いお客さまが健康に不安のある場合でも、かんたんな告知でお申し込みいただけ、基本的な入院・手術はもちろん、がんによる長期入院や集中治療室管理による治療まで保障する「かんたん告知医療保険」を発売しました（平成20年4月）。
お申し出 (苦情)内容	年配の者にとって、「申込書」の字が小さく、非常に見づらい。もっと見やすくしてほしい。
改善取組み	申込書について、両面カラー印字とし、ご契約内容に応じた記入・押印欄の出し分けや、記入箇所を白抜きとするなど、お客さまにとってよりわかりやすく、記入しやすいように改訂しました（平成20年11月）。

## 収納関係

お申し出 (苦情)内容	保険料支払いに際して、振込手数料を含めて送金してしまった。「全額返金するので再度振込みしてほしい」と言われたが、振込手数料の差額を返金してくれればよいのではないか。
改善取組み	新契約の一時払保険料等のお払込みにおいて、お客さまが振込手数料を負担した場合、振込手数料分のみをお客さまに返金する対応に改訂しました（平成20年4月）。
お申し出 (苦情)内容	「ライフアカウント L.A.」が失効して3ヵ月経過し、「復活できないが、返戻金があるので解約手続きしてほしい」と言われたが、戻ってくる金額は少ないし、必要書類を準備するのが面倒だ。
改善取組み	失効後復活可能期間が終了した口座振替扱い契約の「ライフアカウント L.A.」および「メディカルアカウント m.a.」のうち、一定の条件を満たしたご契約について、解約請求書のご提出をいただくことなく返戻金を契約者口座あてに送金する取扱いを開始しました（平成20年4月より案内発送、7月より送金）。
お申し出 (苦情)内容	医療特約分の保険料の支払方法について、この先、高齢になり、金融機関に支払いに行くのが大変になる。インターネットでの支払いができるようにならないのか。
改善取組み	「マルチペイメント・コンビニ収納」サービスを導入し、インターネット(モバイル)バンキングやコンビニエンスストアから、継続保険料についてお払込みいただけるようにしました（平成20年12月）。

保全関係

お申し出 (苦情)内容	契約者貸付を全額返済したかったが、銀行のATMでは1,000円単位のため端数が残ってしまう。全額返済できないではないか。
改善取組み	<p>当社ホームページからのご契約者貸付の全額返済の取扱いを全契約に拡大するとともに、返済手続きが可能な提携金融機関を拡大しました。また、携帯電話からのご契約者貸付返済の取扱いを開始し、ご契約者貸付の全額返済が可能となりました（平成20年11月）。</p> <p>三菱東京UFJ銀行ATMのうち旧東京三菱銀行店舗ATM（約3,000台）については、5月に1円単位でのご契約者貸付返済および積立配当金・すえ置保険金・すえ置祝金のお引き出しの取扱いを開始しました。その後、旧UFJ銀行店舗ATM（約6,000台）についても12月から取扱いを開始しました。これにより、三菱東京UFJ銀行の全ATM（約9,000台）のサービス内容が同一となり、ご契約者貸付の全額返済も可能となりました（平成20年12月）。</p>

お申し出 (苦情)内容	「ご契約内容のお知らせ」を見たが、主契約の払い込みが終わったあとの医療特約の保障期間と払込期間の関係がわかりにくいのではないか。
改善取組み	<p>毎年ご契約者さまあてに送付している「ご契約内容のお知らせ」冊子の表紙裏の見開きページにおいて「ご契約内容」の見本に加え、「よくあるご質問」として主契約の保険料払込期間より特約の保険料払込期間が長い場合の特約保険料払込期間および特約保険料の払込方法について例示しました。また、個々のご契約の主契約・特約の明細では、対象のご契約に「特約を主契約の保険料払込満了後もご継続いただくためには特約保険料が必要」である旨の注記を付け、主契約の保険料払込期間と特約の保障満了日・払込期間の関係をよりわかりやすくお知らせするようにしました（平成20年9月）。</p>

お申し出 (苦情)内容	名義変更手続きの書類について、記入の箇所がとてもわかりにくい。改善した方がよい。誰にでもわかるような記入方法になっていない。
改善取組み	<p>各種手続きの請求書について、カラー化を進め、記入箇所を白抜きにするなど、お客さまにとってより記入しやすく、記入漏れなどがなくなるように改訂しました（平成20年11月）。</p>

保険金・給付金関係

お申し出 (苦情)内容	給付金の請求をしたが支払非該当になった。診断書費用が無駄になったではないか。
改善取組み	<p>平成20年4月1日本社受付分から保険金・給付金等をご請求の際、当社所定の診断書（原本）をご提出いただいたにもかかわらず、お支払いの対象とならなかった場合には、診断書1通につき一律5,250円（通院証明書、特定損傷治療証明書は一律3,150円）をお支払いする取扱いを実施しました（告知義務違反による解除、詐欺による無効等の場合は対象外）（平成20年6月）。</p>

# 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。

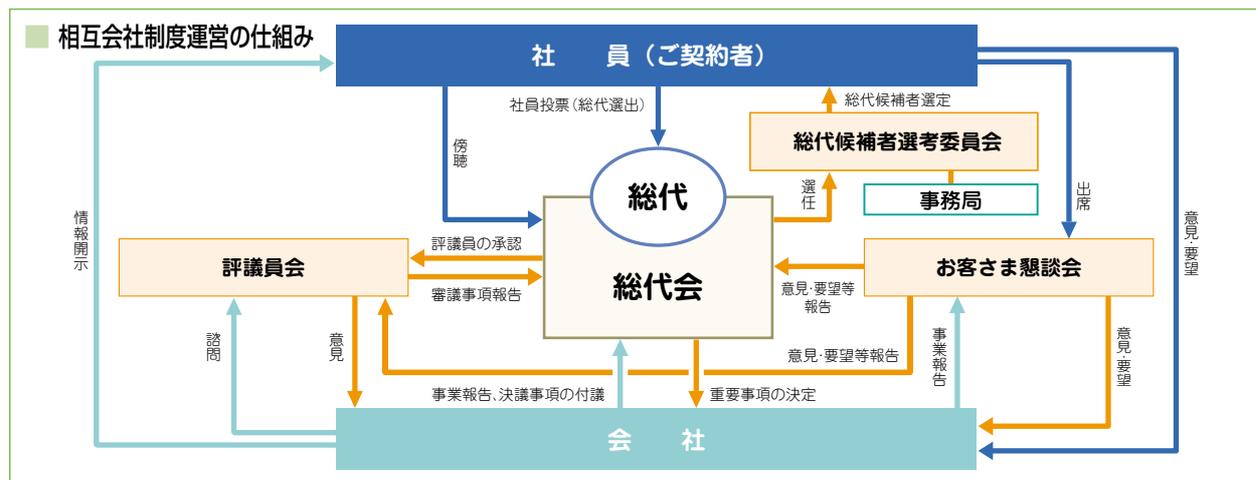
## 相互会社制度運営の仕組み

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20年度末の社員数は約623万人となっています。



## 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623万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、当社ホームページで議事内容および質疑応答の要旨をご覧ください。

## ● 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の制度で、総代会の傍聴を希望し、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・テレビで総代会を傍聴することができます。

## ■ 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62回定時総代会の開催

平成21年7月2日に開催された第62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20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関する報告の件

#### ● 決議事項

- 第1号議案  
平成20年度剰余金処分案承認の件
- 第2号議案  
評議員承認の件
- 第3号議案  
取締役11名選任の件
- 第4号議案  
退任取締役および退任監査役に対する退職慰労金支給の件

### 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62回定時総代会(平成21年7月2日)開催内容(概要)

平成21年7月2日に、ザ・プリンス パークタワー東京(東京都港区)にて、第62回定時総代会を開催しました。

当日は、平成20年度の事業報告として、「平成20年度の経営環境と当社の状況」「明治安田チャレンジプログラムの実施状況」ならびに「平成20年度の決算の概要」等について報告しました。

また、相互会社制度運営に関する報告のほかでは、平成20年度に全国92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「お客さまの視点で出席者と会社側との活発な意見交換があった」「お客さまの意見を会社に伝える良い機会である」等のご感想をいただきました。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、経常収益の今後の見通し、個人営業改革の成果、今後の商品・営業戦略等について、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21年7月2日(木) 10時00分～11時46分(所要時間106分)
総代数	218人(定数222人)
出席者数	197人・出席率90.4% (委任状による出席を含めて217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20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関する報告の件 2. 決議事項 第1号議案 平成20年度剰余金処分案承認の件 第2号議案 評議員承認の件 第3号議案 取締役11名選任の件 第4号議案 退任取締役および退任監査役に対する退職慰労金支給の件
質疑応答	質問者数19人・質問数29問 (うち事前書面質問者数15人・質問数25問、席上質問者数4人・質問数4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31人(うち議場内傍聴者数31人、議場外の傍聴者数0人)

## 第62回定時総代会（平成21年7月2日）におけるご質問とその回答

〈事前の書面によるご質問〉

**Q** 経常収益が対前年比で増加しているが、今後の見通しはどうか。

平成20年度決算の経常収益面では、世界的な金融危機に伴う資産運用収入の減少への対応のため、責任準備金の一部である危険準備金を取り崩しましたが、こうした一時的要因を除き、経常収益の中心となる保険料等収入では、2年連続で増加しました。

**A** その要因は、当社の健全性が評価され、定額保険を中心とした銀行等金融機関窓口販売の伸展等や、クオリティが改善していることと認識しています。

平成21年度についても、「明治安田チャレンジプログラム」を引き続き推進し、お客さまのニーズを捉えた商品の提供やクオリティの改善を図ることにより、保険料等収入の3年連続の増収をめざしていきます。

**Q** ● 株価が大きく変動しているが、どのようなリスク対策を講じているのか。  
● 今後の有価証券売却損の影響はどの程度なのか。

当社では、「資産運用の中心を公社債や貸付金等の安定収益資産としつつ、株式や外国証券といった価格変動リスクの大きい資産については限定的な資産配分にする」というALM（資産負債の総合的な管理）の方針に基づいた運用を継続しています。

**A** 平成20年度末において、当社が保有する国内株式の簿価残高は2兆2,800億円、総資産に対する占率は9.9%となっています。株価下落に伴うリスク抑制策として、短期的な株価の下落をカバーするヘッジ策はとっていませんが、継続的な株式残高の削減により、株価下落への対応力を高めています。

有価証券の売却損については、市場動向により変動するため、今後の推移について断定的にはいえませんが、現状の市場動向を前提とすれば売却損は軽微なものと考えています。

**Q** 保有する有価証券15兆490億円のうち「売買目的有価証券」と「満期保有目的の有価証券」の割合はどうか。

**A** 有価証券15兆490億円の内訳としては、「売買目的有価証券」が4,690億円で3.1%、「満期保有目的の債券」が5兆8,440億円で38.8%、「その他の有価証券」が8兆5,940億円で57.1%の占率となっています。

**Q** 契約者配当の無配や減配を発表している生命保険会社もあるが、明治安田生命では配当を据置きとした要因を教えてください。

当社は、今般のような金融危機等にも対応できるよう、危険準備金や価格変動準備金などの諸準備金の積立等、積極的に財務基盤の充実に努めてきたほか、サープラス・マネジメントの推進等により、資産サイドでは株式などのリスク性資産の圧縮、負債サイドでは逆ざやの縮減など、リスク管理の高度化に取り組んできました。

**A** 平成20年度決算では、金融危機の影響に伴い、多額の有価証券評価損や売却損が発生しましたが、まさにこのような状況に備えて積み立ててきた準備金を、その積立趣旨に則り活用することにより、金融危機の影響を最小限にとどめることができました。

Q	<p>生命保険事業の企業価値を評価する指標「エンベディッド・バリュー」について、平成20年度は前年度と比べてどうなのか。</p>
A	<p>一般に、エンベディッド・バリューは、保険株式会社の株主や投資家にとっての企業価値（株価・時価総額や買収価格の判断材料）という位置付けで算出されていますが、国内外でエンベディッド・バリューの開示基準を見直す動きがあることや、相互会社である当社におけるエンベディッド・バリューの持つ意味の検討等、当社でのエンベディッド・バリューの算出・開示は、引き続き研究課題と認識しています。</p>
Q	<p>大手他社の株式会社化について、率直な感想を聞きたい。</p>
A	<p>株式会社化については当社も検討しましたが、基幹チャネルの抜本的改革等によりお客さま満足度の向上をさらに追求していくことが現時点での最優先の経営課題であり、これに経営資源を集中することが必要と判断して株式会社化は当面見送りとしました。</p> <p>ただし、株式会社化は、重要な選択肢の1つであると考えており、引き続き調査・検討を継続していきます。</p> <p>ご質問につきましては、他社に関することでありコメントは控えたいと思いますが、今申し上げたような経緯から当社としても今後を見守っていきたいと考えています。</p>
Q	<p>多様な人材、意見を経営に活かす観点から、女性職員の活用状況、また、社外取締役1名のほかに経営幹部への女性の登用状況を教えてください。</p>
A	<p>当社では、4万名を超える役職員がおり、その87%を女性が占めています。</p> <p>ご質問にありましたとおり、取締役・執行役は社外役員が1名ですが、その他の分野での管理職登用状況でいうと、現地の責任者である支社長に2名登用しています。また、支社の営業組織の責任者である営業所長には、約12%、142名を登用しています。</p> <p>積極的に女性の登用を進めていますが、今後とも、本社・支社を問わず、積極的に女性が能力発揮できる場の提供と、経営幹部への登用を行なっていきたいと考えています。</p>
Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人営業改革の成果を伺いたい。</li> <li>「安心サービス活動制度」を導入したことにより、営業職員（MYライフプランアドバイザー）の育成状況や新契約取扱者数の面で改善は図られたのか。</li> <li>アフターサービスとしての顧客訪問実施状況を伺いたい。</li> </ul>
A	<p>昨年度は、「安心サービス活動制度」「社内教育検定制」「MYライフプランアドバイザー制度」を柱とした個人営業改革への取組みを通じて、営業職員が担当するお客さまのうち92.4%の方々に対し、ひとり平均で年2.3回のアクセスを実施しました。</p> <p>この結果、直近の「お客さま満足度調査」では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合が前回の25%から39%へ上昇しました。</p> <p>業績面では、全体としての新契約生産力の向上や解約・失効率に改善は見られますが、さらなる改善に向け課題解決に取り組んでいきます。一方で、契約のクオリティを表わす「継続率」および営業職員の定着率を表わす「在籍率」が引き続き改善するなど、営業品質は着実に向上しています。</p> <p>今年度も個人営業改革の取組みを継続し、お客さま満足度のさらなる向上に努めていきます。</p>

Q	<p>保険料の払込満了など、契約内容が大きく変わる時期においては、担当営業職員による説明が必要と考えるが、明治安田生命ではどう対応しているのか。</p>
A	<p>当社では、担当営業職員による面談でのご説明が重要であるとの認識から、年2~4回の定期的な訪問(安心サービス活動)に取り組んでいます。</p> <p>特に、今回ご意見をいただきました保険料払込満了や特約更新等、ご契約内容の大きな変動を迎えるお客さまに対しては、安心サービス活動を通じた「フェイス・トゥ・フェイス」のコンサルティング活動を推進するとともに、早い時期からお客さまにご案内できるようインフラ整備を進めています。</p>

Q	<p>少子高齢化が進行するなか、販売チャネルを多様化することにより、どういう顧客層に重点を置いていくのか。</p>
A	<p>生命保険マーケットは、少子高齢化等を背景に、貯蓄性商品や医療・介護保障商品に対するニーズがシニア層を中心に拡大しています。また、インターネットの普及等に伴い、保険商品を自ら探して選びたいという顧客層が世代を問わず増加しています。</p> <p>こうした生命保険マーケットの変化をふまえ、これまで営業職員チャネルではカバーできなかった新規マーケットに対するサービス態勢を充実させるために、販売チャネルの多様化に取り組んでいます。</p> <p>具体的には、シニア層を中心とした資産運用ニーズを持つお客さまに対して、銀行窓口を通じて年金をはじめとする貯蓄性商品の販売を推進するなど、各種代理店チャネルが強みを持っているマーケットの開拓を推進しています。</p> <p>また、インターネットサービスをご希望されるお客さまの増加に対応して、平成21年4月から当社商品情報提供サイトである「保険がわかるサイト」を開設して、インターネットを通じた保険料試算、資料請求、見積依頼等について、利便性の向上とコンテンツの充実を図っています。あわせて、新たな販売チャネルとして、平成21年5月に2つのタイプの来店型店舗をオープンし、営業職員を通じた保険加入をご希望されないお客さま等に対する販売・サービスの調査・研究を始めています。</p>

Q	<p>次世代を担う層に対する営業、商品のプロモーション戦略等について伺いたい。</p>
A	<p>次世代を担うお客さまへの対応としては、当該層の多様化するニーズに対応した医療や貯蓄性商品のラインアップの充実等を図るとともに、アプローチ機会の創出に取り組んでいます。</p> <p>具体的には、昨年度よりスタートした「安心サービス活動制度」を通じて、お客さまにできるだけお会いすることが基本になります。加えて、お取引先企業の新入社員を対象としたマナー研修の開催等といった各種の工夫を通じて、当該層に対する営業や商品認知等を行なう機会を増やしていくよう取り組んでいます。</p> <p>また、インターネットサイトの充実(「保険がわかるサイト」の公開)を図るとともに、来店型店舗の試験展開を実施し、ニーズに対応した販売チャネルの多様化も推進しています。</p>

<b>Q</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 契約締結前でも、お客さまが約款の内容を検討することができる態勢は整えられているのか。</li> <li>● 地球環境保護とお客さま利便性向上の観点から、約款を「冊子」でなく、ホームページ上で閲覧する「Web約款」にしてはどうか。</li> </ul>
<b>A</b>	<p>約款は「ご契約のしおり 定款・約款」という冊子にして各営業拠点に備え置き、お客さまのお申し出があればいつでもお渡しできる態勢になっています。</p> <p>また、営業職員と接触する前のお客さまが約款をご覧になりたいという場合には、インターネットの当社Webサイトの商品案内ページにおいて、営業職員チャンネルで販売中の全商品の約款をご覧いただけるようになっています。約款のWeb上での交付に関しては、重要事項説明等の観点から、慎重な検討が必要と考えています。</p>

<b>Q</b>	<p>若者の保険離れや晩婚化の傾向など、20代から30代の保険加入率が低下していることへの対応として、明治安田生命の「フェイス・トゥ・フェイス」による営業を活かして、お客さま同士の「出会いの場」を提供するような取組みを考えてみてはどうか。</p>
<b>A</b>	<p>当社では従来より、支社・営業所にて、日頃お世話になっているさまざまな世代のお客さまをお招きして「ご後援者会」等を開催しています。お客さま同士の交流の場としても好評をいただいていますので、いただいたご意見の趣旨もふまえ、今後も引き続き取り組んでいきます。</p>

<b>Q</b>	<p>社会貢献活動として、全国の新入学児童を対象に「黄色いワッペン」を贈呈しているが、これに付保されている保険の給付例を教えてください。</p>
<b>A</b>	<p>「黄色いワッペン」は、登下校中の交通安全キャンペーンの一環として、昭和40年以來、当社、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等と共同で、全国の新入学児童を対象に贈呈しています。</p> <p>黄色いワッペンの配布を受けた新入学1年生が、1年生の間に、登下校中の交通事故にあい、死亡された場合、または後遺障害が残った場合に所定の保険金をお支払いしています。</p> <p>保険金額はおひとりにつき死亡の場合は50万円、後遺障害の場合には、その程度に応じて、1万5,000円から50万円です。</p> <p>平成16年度から20年度の5年間に、全国で約600万人の新入学1年生に黄色いワッペンを贈呈していますが、保険金をお支払いした事故は、死亡保険金が8件、後遺障害保険金が7件、合計15件でした。</p>

Q	<p>子会社の明治安田損害保険について、平成20年度の業績、グループ内での位置付けと今後の方向性はどうか。</p>
A	<p>〈明治安田損害保険の20年度の業績について〉          平成20年度の業績は、正味収入保険料は、主力である傷害保険が概ね前年水準を確保し、全体でほぼ前年並みの137億円となりました。          一方、正味支払保険金は、前年を約4億円下回る50億円となり、経費についても、一般管理費等の効率化により、前年を1億円下回る54億円となりました。          これらの結果、経常利益は前年を約8億円上回る22億円を確保し、当期純利益は12億8,000万円を計上しました。</p> <p>〈グループ内における位置付けや損害保険会社としての今後の経営の方向性〉          明治安田損害保険は、当社の生命保険事業とのシナジー効果等の観点から、法人のお客さま向けの総合保障サービスの提供に特化しています。          具体的には、当社の団体生命保険商品とあわせて販売する団体傷害保険や、取引信用保険・役員賠償責任保険等を提供する役割を担っています。          今後も、同社の特色ある損害保険サービスにより、明治安田生命グループとして質の高い総合保障サービスを提供していきます。</p>

Q	<p>各契約の予定利率が明示されない現状では、契約者は自分の配当額を確認することが困難である。この「契約者配当の透明化」について、実務改善の余地があると考える。</p>
A	<p>当社では、毎年お客さまにお届けしている「ご契約者のみなさまへ」というご案内において、配当金の確認の一助としていただくため、配当金の仕組みについてご説明するとともに、契約年度別の予定利率を記載した一覧表を掲載しています。          現在、個別にご照会いただいたお客さまには具体的な予定利率をご説明していますが、いただいたご意見をふまえ、さらなる「契約者配当の透明化」に向け、契約年度別の予定利率一覧の充実や個別契約の予定利率開示を含めた検討を行なっています。</p>

Q	<p>平成17年から18年に退任した取締役および監査役の退職慰労金を、今になって、本総代会に議案として提案した理由を説明してほしい。          (同趣旨のご質問が別に1件あり)</p>
A	<p>当社は、保険金等の不適切な不払い等により、ご契約者やご関係者に多大なご迷惑とご心配をおかけし、お客さまや社会の信頼を損ね、また2度にわたる行政処分を受けたことから、平成17年11月に取締役等11名が辞任しました。こうした事態を厳粛に受け止め、これまで不適切な不払い等の保険金等のお支払いや保険金等を確実にお支払いするための態勢整備に鋭意取り組んできたことから、辞任した取締役等への退職慰労金は総代会に付議していませんでした。しかし、今般、不適切な不払いおよび支払いもれ、請求案内等に対しては、居所不明等のものを除き、お支払いが完了し、再発防止に向けた態勢整備も進んだものと判断するに至ったことから、本総代会に議案として付議しました。</p>

Q	準備金を取り崩す状況のなかで、退職慰労金を支給する理由はなにか、また、退職慰労金の具体的金額・支給時期・支給方法等の決定を報酬委員会に一任することに法的問題はないのか、報酬委員長から説明願いたい。
A	<p>支払いを予定している退職慰労金については、元役員在任期間中の各期において、すでに所要額を積み立てており、それを財源として支給するため、決算に影響を与えるものではありません。</p> <p>次に、報酬委員会に退職慰労金の具体的金額・支給時期・支給方法等の決定を一任することについて、委員会設置会社の報酬委員会は、役員の報酬のあり方について専門的見解を有しており、総代会からの委任を受けて決定するにふさわしい機関と考えています。</p> <p>(報酬委員長回答)</p> <p>報酬委員会としては、本総代会に退職慰労金の支給議案を付議することは妥当であると判断しており、報酬委員会に一任することは法的に問題がない旨確認しています。本総代会で決議された場合、報酬委員会として適切に判断していきます。</p>

Q	退職慰労金を支給することに異議はないが、支給総額については報告してほしい。
A	<p>報酬委員会において、各退任役員の実績を勘案して一定の削減を行なう予定であり、16名の退任取締役等に対する削減後の退職慰労金については、退職一時金が合計11億7,500万円、退職年金が初年度は合計月額350万円となる予定です。年金については逡減していきます。</p>

Q	<p>不適切な不払い等であった保険金等を支払うことは、保険会社として当然であり、支払いが完了したことで退職慰労金支給を総代会に付議することは関係ない。前社長の金子氏は保険金不払いに対する責任を負うべきであり、社会常識からも退職慰労金を支払う必要はない。金子氏に支払うことは、契約者、現経営陣、職員が力をあわせて会社の再生に取り組んできた努力を帳消しにするおそれがある。その他の退任役員については退職慰労金のうち、功労金部分はカットし、報酬の後払い部分は支払うべきである。</p>
A	<p>辞任した取締役等に対する退職慰労金に、報酬の後払いの性格もあることは、ご指摘のとおりです。当社では、社外法律専門家の意見等もふまえ慎重に検討した結果、今回の不適切な不払い等の責任はあるものの、役員在職中の全期間にわたり、退職慰労金を全額否定することは適切ではないとの結論に達しました。</p> <p>このため、今般、居所不明等のものを除き、本来お支払いすべき保険金等のお支払いを完了し、支払管理態勢の整備も進んだものと認識するに至ったことから、本総代会に退職慰労金の支給を付議することとしたものです。</p> <p>しかしながら、支給額については、責任の度合いを勘案して削減を行なう方針であり、報酬委員会では、金子氏を含む元代表取締役4名については、当社規程の上限である30%削減を適用するとともに、その他の元取締役についても削減する予定です。さらに金子氏については、この30%削減とは別に、20%を自主返上するとともに、他の元取締役と同様、昨年の支払いもれ・請求案内に関する業務改善命令に関連し、一部返上する申し出を受けており、この自主返上分を加えると、退職慰労金の50%以上がカットされることとなります。</p> <p>当社としては、ガバナンスの改革、支払管理態勢の整備をはじめとする、これまでの取り組みを今後さらに推進し、「お客さまを大切にできる会社」の実現に向けて、全役員が努力していく所存ですので、ご理解賜りますようお願いいたします。</p>

Q	ソルベンシー・マージン比率と内部留保の具体的な数値目標があるか。
A	現在、ソルベンシー・マージン比率や実質純資産額について具体的な数値目標はありませんが、ソルベンシー・マージンの基準改定の動向等もふまえ検討するとともに、引き続きオンバランスの内部留保を充実させていきます。

Q	「明日のミカタ」の商品概要と販売状況を教えてください。
A	「明日のミカタ」は、入院治療費等の自己負担額を保障する新しいスタイルの保険で、今後順調に販売が推移していくものと考えています。50歳以上を対象とした「元気のミカタ」を含めて、販売目標は毎月1万件としており、6月の販売件数は約8,000件でした。

Q	個人保険の契約者を増やすための戦略を伺いたい。
A	既契約に対する「安心サービス活動」が基本戦略ですが、新商品「明日のミカタ」「元気のミカタ」により新規のお客さまを増やしていくとともに、インターネット等を活用し、お客さまとの接点を拡げていきます。 また、当社の団体保険加入者のうち毎年約10万名が定年退職を迎えられますが、退職後も個人保険のお客さまとしてご継続いただく取組みや、銀行窓販チャネル等により、個人保険契約者を増やしていきます。

Q	新型インフルエンザに対する保険金支払部門等の業務継続計画（BCP）について伺いたい。
A	新型インフルエンザ対策は安全確保を第一に、強毒性のウィルスが流行した場合でも社会的使命である保険金支払業務を継続すべくBCPを策定しています。今回の新型インフルエンザは弱毒性であるため、この計画に準じて重点的な対応を実施中ですが、こうした経験をふまえ今後BCPの見直し等を図っていきます。保険金支払業務を継続するため、いくつかのシナリオに基づき、支払保険金額の予測とそれに必要な要員確保等の計画を立てています。

## 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。あわせて、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
- 国際的視点
- 法律の専門家としての視点
- その他の専門家としての視点
- 経営者としての視点
- 社会的貢献的視点
- 保険学の専門家としての視点
- 地域経済的視点
- 金融の専門家としての視点
- 言論界従事者としての視点

### 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

## 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	都道府県	定員数
北海道・東北	北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島	2人
関 東	茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京、神奈川	8人
中部・北陸	新潟、富山、石川、福井、山梨、長野、岐阜、静岡、愛知	4人
近 畿	三重、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山	4人
中国・四国	鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知	2人
九州・沖縄	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。

## 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。

### 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は職員ではないこと

### 平成20年度の 評議員会開催状況

#### 平成20年6月

- 平成19年度決算の概要について
- 第61回定時総代会決議事項について
- 平成19年度開催の「お客さま懇談会」で寄せられたご意見・ご要望等のうち当社の経営に関する重要な事項について

#### 平成20年11月

- 平成20年度上半期報告について
- 当社の資産運用の基本的な考え方について

#### 平成21年2月

- 平成20年度決算見込みについて
- 平成21年度経営計画について



評議員会

## 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20年度は平成21年1月から3月にかけて、全92支社および1職域F C営業部で開催し、合計2,018人のご契約者にご出席いただきました。

平成20年度のお客さま懇談会は、「お客さま満足度の徹底追求と安定的な成長を実現するために」をテーマに、「平成20年度上半期報告」、「お客さま満足度向上に向けた当社の取組み」、「社会貢献活動への取組み」についてご報告し、ご出席いただいたご契約者より2,751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・ご要望等につきましては、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21年度のお客さま懇談会は、平成22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。

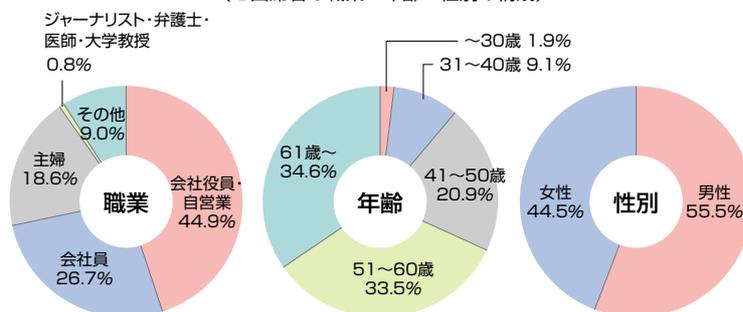


お客さま懇談会

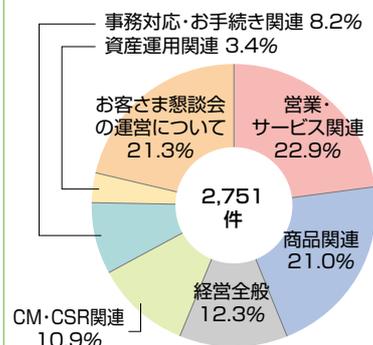
### 平成20年度お客さま懇談会

#### ご出席者(2,018人)の構成

(ご出席者の職業・年齢・性別の構成)



#### ご意見・ご要望等(2,751件)の内訳



## 【お客さま懇談会でいただいた「お客さまの声」を活かした取組み事例】

**ご意見** 老後資産の形成ができる商品はないか。(平成19・20年度ご出席者)

平成20年8月に「かんたん持続成長プラス(終身ケア)」、11月に「2つの思いやり 介護と終身」を発売しました。

平成20年8月から、銀行窓販商品として既存の一時払終身保険等に加え、5年ごと利差配当付利率変動型一時払増終身保険(介護保障型)「かんたん持続成長プラス(終身ケア)」、11月から「2つの思いやり 介護と終身」を発売しました。本商品の特長(両商品は取扱金融機関の違いにより販売名称は異なりますが商品内容は同じです)は以下のとおりです。

- 大切な資産を増やしなが生涯にわたっての死亡・介護保障を確保したいというご要望にお応えする一時払終身保険です。
- 所定の要介護状態に対して、一時金と年金により一生涯サポートします。
- 所定の要介護状態に該当されない場合でも、死亡保険金額が増えるしくみで、一時払保険料相当額以上の死亡保障を一生涯保障します。
- 医師による診査は不要で簡単な告知でご加入の手続きができます。

平成21年3月に「堅実ねんきん」「ゆめの羅針盤」を発売しました。

平成21年3月より、5年ごと利差配当付利率変動型一時払個人年金保険「堅実ねんきん」「ゆめの羅針盤」を発売しました。本商品の特長(両商品は取扱金融機関の違いにより販売名称は異なりますが商品内容は同じです)は以下のとおりです。

- 年金原資額(年金開始日における将来の年金をお支払いするために必要な積立金の金額)は契約日の予定利率に応じて確定し、あらかじめ決めていただいた期間、年金として確実に受け取りいただけます。
- 解約返戻金は、据置期間(利率保証期間)中の市場金利情勢等に関係なく、契約日に確定します。
- 据置期間は、5年または10年からお選びいただけます。

## 【代表的なご意見・ご要望と当社の対応】

**ご意見** 約款・商品パンフレット・保険設計書は、シンプルでわかりやすいものにしてほしい。

以前より、お客さまアンケート等を通じ、約款はわかりやすいものにしてほしいとのご意見をいただいております。平成19年6月の女性医療商品「才色健美」以降に発売の商品の約款については全面改訂を実施するとともに、既存商品の約款の改訂にも順次取り組む予定です。

具体的には、表・備考を活用するとともに、専門用語等の平易な言葉への言い換え、文字の拡大等の改訂を行ない、お客さまにとっての「見やすさ、使いやすさ、わかりやすさ」のさらなる向上をめざしています。

商品パンフレット等については、「消費者モニター制度(平成21年度から「消費者専門アドバイス制度」に改称)」等による消費者関連の有識者等の意見をふまえ、継続的な改善に取り組んでいます。

具体的には、平成20年1月以降、順次、図表を積極活用したレイアウトに変更するとともに、すべての商品パンフレットについて、よりわかりやすい資料となるよう平明化に努めました。

また、保険設計書(契約概要)についても、図表・文字の拡大などを実施するとともに、解約返戻金の推移を掲載する商品を増やす等、ご契約に関する情報の充実を図っています。

今後も、お客さまに的確な情報を正しく提供するため、よりわかりやすい資料の作成に取り組んでいきます。

**ご意見** 保険金・給付金について支払いもれのないようにしてほしい。

お支払い案件と請求案内案件の再確認およびお客さまへの適切な対応を行なう組織として、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」を平成19年1月に新設しました。二重のチェックで、保険金・給付金を適切にお支払いするとともに、ご請求いただいた内容以外の保険金・給付金にもお支払いの可能性がないかを確認し、随時お客さまへのご案内を実施しています。

また、専門スタッフを段階的に増員するとともに、スタッフのスキルアップのための教育・研修の充実に努めています。

### ■ご意見・お問い合わせ窓口

総代会をはじめ、相互会社運営に関するご意見・お問い合わせは以下のあて先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に努めています。

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確保するため、「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を決定します。

### 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。

#### 取締役会の開催

平成20年度は15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。

#### 指名委員会の開催

平成20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いました。

#### 監査委員会の開催

平成20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20年度は6回開催し、会社業績連動報酬制度導入に伴い、「取締役および執行役の個人別の報酬等の内容にかかる決定に関する方針」、「取締役報酬規程」、「執行役報酬規程」等を改正するとともに、上記方針等に則り、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」を制定するとともに、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」に全社で取り組んでいます。また、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を評価のうえ、不十分なコントロールの改善を通じたリスクの発生防止等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た財務報告に係る内部統制報告制度に関しては、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、諸規程の制定などの体制整備を進めました。平成20年度決算に関しては、内部統制状況の社内評価等の実施により重要な欠陥がないことを確認のうえ内部統制報告書を作成し、内部統制監査報告書を取得しています。

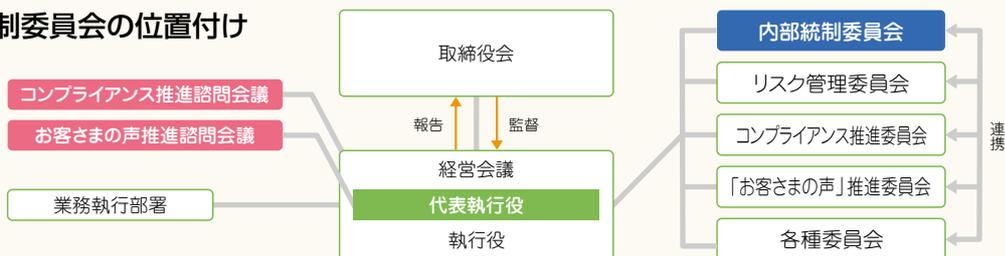
## 内部監査態勢の強化

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。

### 内部統制委員会の位置付け



# 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を行なっています。

#### 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

##### 全体リスク管理部署 (リスク管理統括部)

全社的なリスク管理体制の整備・推進、統括部署への助言等

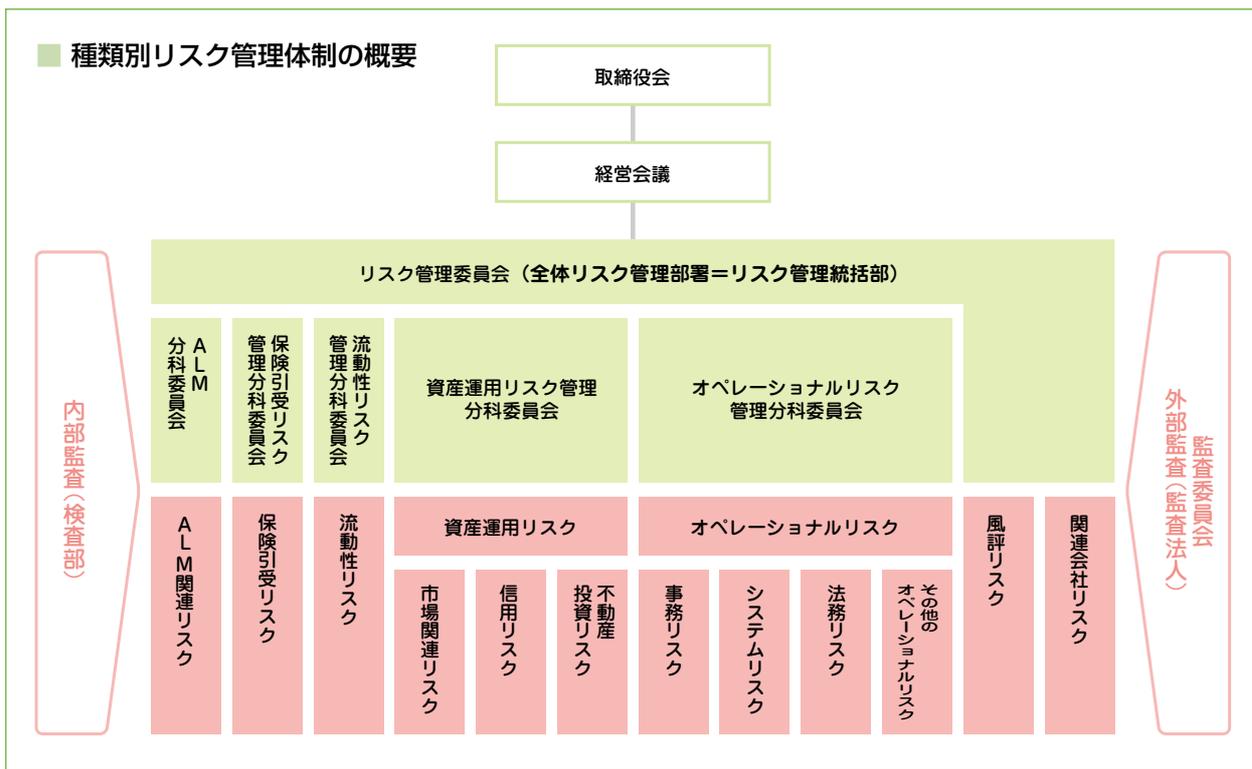
##### リスク管理統括部署 (リスクの種類別に設定)

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、助言等

##### リスク管理主管部署 (リスクの種類別に設定)

所管業務のリスク管理推進、体制整備、改善策の実施等

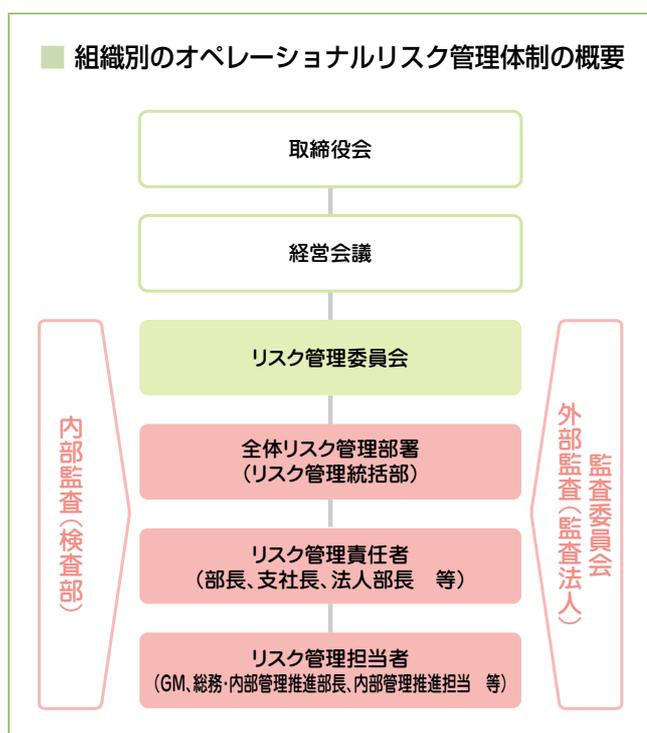
引き続き、リスクの適切な把握・コントロールのため、リスクを統合して管理する体制の整備・高度化に取り組んでいきます。



### ● 組織別リスク管理体制

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。



## 種類別リスク管理の取組み

種類別リスク		リスクの定義
A L M関連リスク p52		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。A L M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む。
保険引受リスク p52		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、当社が損失を被るリスク。
流動性リスク p53		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、当社が損失を被るリスク。
資産運用リスク p53	市場関連リスク p54	金利・有価証券等の価格・為替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。
	信用リスク p54	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、当社が損失を被るリスク。
	不動産投資リスク p54	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、当社が損失を被るリスク。
オペレーショナルリスク p55	事務リスク p55	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、お客さままたは当社が損失を被るリスク。
	システムリスク p55	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。
	法務リスク p55	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。
	その他のオペレーショナルリスク p55	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。
風評リスク p56		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、当社が損失を被るリスク。
関連会社リスク p56		関連会社で発生した事象により、お客さままたは当社グループが損失を被るリスク。

## 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および保険負債の金利リスクヘッジ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、保険契約に基づく保険金・給付金等（負債キャッシュフロー）を将来にわたり確実にお支払いしていくことが最優先されます。この負債キャッシュフローの特性に応じた資産運用を行なうこと、また、資産運用の環境を商品設計・販売戦略等に適切に反映させていくことがALM（資産負債の総合的な管理）の基本的な役割です。

当社は、経営の健全性を確保するため保険業法等で定められている健全性指標や自己資本の充実に努める一方で、経済価値で評価した資産と負債の差額であるサープラスも健全性指標の一つとして促え、サープラスの変動性（リスク）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。具体的には、サープラス・マネジメント型ALMのもとで、持続的・安定的な資産デュレーションの長期化および保険負債の金利リスクヘッジ等により金利リスクの削減を進め、サープラスのリスクを適切に管理し、あわせて現行会計の健全性指標との調和を保つための自己資本政策や価格変動リスク等のコントロールを実施することにより、市場環境がさまざまに変化した場合でも、将来にわたる保険金・給付金のお支払いを確実にこなえるよう努めています。

## 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。

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。

## 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います。

（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、当社ではバリュー・アット・リスク（VaR）※1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※2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。

#### ※1 → バリュースコア・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。

#### ※2 → 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。

## 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。

### 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、各部署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てい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。

## 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、迅速かつ確な対応策を講じる体制を整えています。

## 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。

## 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。

「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

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月より、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。

これらについては携行カードに掲載して、全役職員が常時携行し、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」を毎年作成し、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21年度は、各所属における自律的PDCA運用、倫理・コンプライアンス意識の向上および行動促進をねらいとする教育・研修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・推進しており、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。

### 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わないことをここに宣誓いたします。



コンプライアンス・マニュアル

- \* 行動憲章はP59をご覧ください。
- \* 販売・サービス方針はP59をご覧ください。

## 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、子会社・子法人等を含めた  
 全社コンプライアンスの統括部署として、

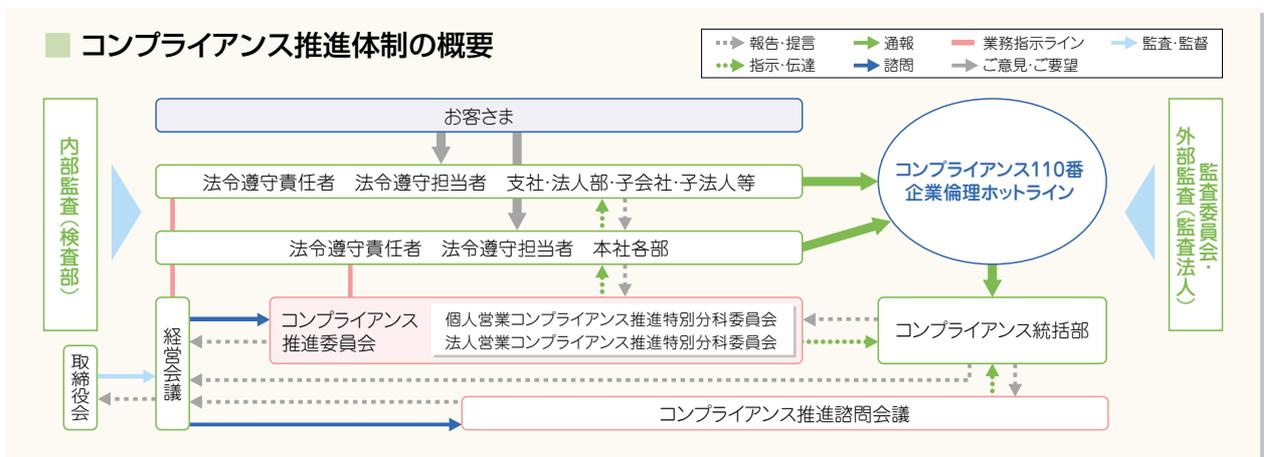
- ①コンプライアンス関連情報の一元管理、個別案件の調査・対応
- ②不適正事象の把握および課題への対応
- ③役職員を対象とした定期的なコンプライアンス研修の実施  
 など、多面的にコンプライアンスを推進しています。

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、各所属に配置した法令遵守責任者・担当者等と  
 協力し進めます。また、より実効性を高めるため、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・法人部には、牽制機能強化のため、総務・内  
 部管理推進部長を当部兼務としています。

万一、不正行為があった場合は、各部署の法令遵守責任  
 者・担当者を通じて当部に報告されるほか、発見者からの  
 直接の報告ルートとして「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、子会社・子法人等も含めたコンプライアンス態勢  
 を全社的に検討・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。

さらに、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  
 の高い法令等遵守態勢を構築するため、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います。



## 《 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、お客さまを大切にしてい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、お客さまを大切にしている会社として、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している会社に徹し、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、未成年の方、特に15歳未満の方を被保険者とする生命保険契約については、適正な保険金額が設定されるよう適切な募集に努めます。

また、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にご説明いたします。

#### 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。

### 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。 <ul style="list-style-type: none"><li>● 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</li><li>● 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</li><li>● 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</li><li>● その他保険に関連・付随する業務</li></ul>
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。 <ul style="list-style-type: none"><li>● あらかじめお客さまの同意がある場合</li><li>● 法令により必要とされる場合</li><li>● 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</li><li>● 公共の利益のために必要とされる場合</li><li>● 適切な安全管理をしたうえで業務委託を行なう場合</li><li>● 特定の者と共同で利用する場合</li></ul>
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。

**個人情報の取扱いに関するお申し出** お客さまの個人情報の取扱いに関するお申し出は、下記までお問い合わせください。



コミュニケーションセンター  
**0120-662-332**

**専任コミュニケーションによる対応時間**

月曜～金曜（除く祝日）9：00～18：00 / 土曜（除く祝日）9：00～17：00  
（上記時間以外は「お申し出の受付」のみとさせていただきます。）

\*コミュニケーションセンターとお電話は、当社業務の運営管理およびサービス充実の観点から録音させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。

# 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年度決算より開示しています。

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」を四半期毎に開示しました。平成20年度から、決算期・上半期における業務および財産状況のお知らせに加えて、「四半期報告」の開示を開始しました。

## 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」を作



明治安田生命の現況

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」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

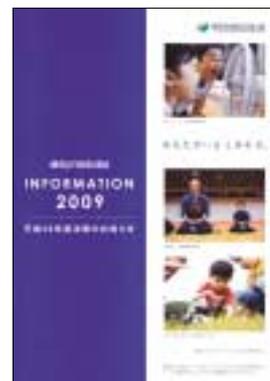
当社では、商品・サービス、各種お手続きの方法や会社情報など、タイムリーな情報提供として、ホームページを活用したディスクロージャーについても、積極的に取り組んでいます。

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/>



MEIJIASUDA  
INFORMATION  
2009



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」「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。



# 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。

当社は、安心して豊かに暮らせる社会を実現するために「社会貢献活動基本方針」を制定し、四つの観点を重視して、さまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。

その際、「会社の実施する事業」「従業員の参加で推進する事業」「財団などが実施する事業」を三つの柱に据え、継続性と安定性を重視しながら、息の長い活動をめざしています。

### 社会貢献活動基本方針

- **社会福祉分野における重点的な展開**

相互扶助の精神に基づき、クオリティの高い支援を行ないます。とくに、障がいのある人および高齢者への福祉面に重点を置いています。

- **従業員参加型の地域貢献活動**

従業員がボランティアで行なう地域貢献活動を大きな柱に位置付けています。

- **公共性と先見性**

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

- **事業の継続性と安定性**

社会貢献活動の継続性と安定性を重視し、息の長い活動に取り組みます。

### 主な社会貢献活動

#### 「ふれあいコンサート」の開催

従業員の募金により、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。過去25年間で全国の特別支援学校等103校で開催しました。

#### 「エイブルアート・オンステージ」の実施

障がいのある人たちにさまざまな舞台芸術の分野で、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追求した活動を行なっています。

これまでに全国のべ34地域で演劇やダンス、音楽などのワークショップや公演を実施しました。



ふれあいコンサート



エイブルアート・オンステージ

## ■ 「黄色いワッペン」の贈呈

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。昭和40年から約5,500万人の新入学児童に黄色いワッペンを贈呈しました。

\*この事業は、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共同で実施しています。



黄色いワッペン贈呈式終了後の交通安全教室

## ■ 「地域安全マップづくり教室」の実施

「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動を発展させて、平成20年から「地域安全マップづくり教室」を開催しています。本教室では、地域の親子が参加し、講義とフィールドワーク、マップづくりを通して、「危険な場所」を避けるための考え方を学びます。



地域安全マップづくり教室

## ■ 「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います。



昭和と関西の40年

社会貢献活動につきましては、CSRについてとりまとめた冊子「CSR報告書」でもご紹介しています。

## 財団等の活動

### 明治安田厚生事業団

昭和37年6月に設立された当財団は、「健康な長寿」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。



### 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、子どもの療育相談等を受ける「相談事業」、精神保健分野の専門家育成のための「研修事業」、および「研究助成事業」を中核として、子どもたちの健全な育成に貢献しています。



### 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。



### 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。

