

# お客さまを大切にする 会社に向けた経営体制

CSR (企業の社会的責任) の取組み	32
保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取組み	33
「保険法」施行について	36
「お客さまの声」を経営に活かす取組み	38
相互会社運営	41
経営管理体制	46
内部統制システム	47
リスク管理体制	48
コンプライアンス (法令等遵守) の徹底	51
ディスクロージャー	55
社会貢献活動	57

# 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とらえ、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。

### 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経営宣言とCSR報告書

この基本認識のもと、CSR経営を持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19年2月に当社として初となる、CSRに関する取組みをまとめた「CSR報告書」を発行しました。以来、毎年12月に発行し、加えて平成21年度には当社ホームページに「CSRウェブサイト」を開設しました。冊子とあわせて、幅広いステークホルダーのみなさまへの、より充実した情報提供と的確な情報開示を進めています。



CSRウェブサイト

## CSR経営宣言

### 1. お客さまとの絆

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

### 2. ガバナンス ～お客さまとの絆のために～

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

### 3. コンプライアンス ～お客さまとの絆のために～

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

### 4. お客さまが暮らす社会・環境との絆

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

### 5. 従業員との絆

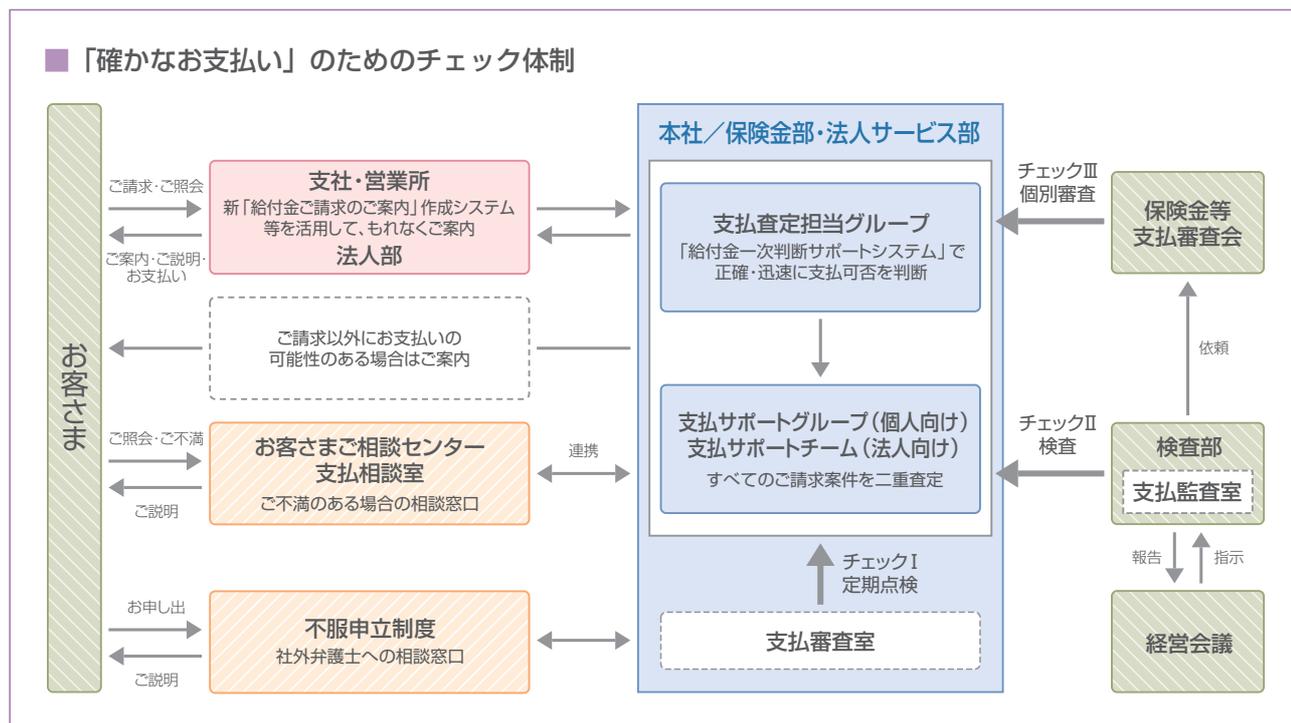
私たちは、意欲や能力が最大限発揮できる働きがいのある職場作りに努め、お客さまの更なる満足のために、使命感と情熱を忘れず、個々人の成長を重視します。

# 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



お客さまを大切にすることを会社に向けた経営体制

## 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

平成19年1月に保険金部に「支払サポートグループ」、法人サービス部に「支払サポートチーム」を設置し、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再確認し、随時お客さまへご請求案内しています。

また、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

ご請求いただいた契約以外にお支払いの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のご照会窓口「ご請求相談センター」のご利用団体数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実施

保険金・給付金等をご請求しやすい環境を整えていくことを目的に、所定の診断書（原本）をご提出いただいたにもかかわらず、お支払いできなかった場合でかつ当社所定の要件を満たす場合に、診断書1通につき一律5,250円<sup>※1</sup>を当社が負担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・不服申立制度の設置

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月に設けています。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月から設けています。

### ● 「給付金お支払明細書」の改訂

給付金のお支払い後にお客さまに送付する「給付金お支払明細書」について、平成22年3月から、よりご確認くださいやすいように用紙を大型化し、ご請求内容およびお支払内容に関する記載内容を充実させるよう改訂しました。

## 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、支払業務の適切性を点検しています。加えて、平成18年4月から検査部

※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、詐欺による取消し等の場合は対象外です。



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。

の要員を段階的に補強し、検査手法の高度化を図り、平成20年10月に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」を設置し、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。

## 保険金・給付金のお支払い件数等について

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、「保険金等のお支払い件数、お支払い非該当件数および内訳」および「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度のご利用状況」についての継続的な開示を行なっています。

### ■ 平成21年度保険金等のお支払い件数、お支払い非該当件数および内訳

(単位：件)

区分	保険金					給付金					合計	
	死亡保険金	災害保険金	高度障害保険金	その他	合計	死亡給付金	入院給付金	手術給付金	障害給付金	その他		合計
詐欺無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不法取得目的無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
告知義務違反解除	315	0	7	7	329	6	424	247	0	178	855	1,184
重大事由解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
免責事由該当	398	53	16	1	468	193	177	58	0	111	539	1,007
支払事由非該当	0	123	1,390	985	2,498	1	895	21,656	282	5,409	28,243	30,741
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
お支払い非該当件数合計	713	176	1,413	993	3,295	200	1,496	21,961	282	5,698	29,637	32,932
お支払い件数	59,538	800	3,471	11,421	75,230	6,639	367,412	213,508	828	201,230	789,617	864,847

\*1 上記件数は、個人保険・個人年金保険・団体保険等の「お支払い件数」および「お支払い非該当件数」です。

\*2 「お支払い非該当件数」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は含まれていません。

\*3 「お支払い件数」には、満期保険金・生存給付金・一時金・L.A.ボーナス・ペイバック等、支払査定を要しないものは含まれていません。

\*4 (社)生命保険協会にて策定した基準に則って集計した「お支払い件数、お支払い非該当件数」のため、当社における従来の計上基準による件数とは異なります。

### ■ 平成21年度「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

ご利用は合計で21案件ありました。このうち18案件について再査定の結果、決定変更となったものは、7案件ありました。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	告知義務違反のため保障見直し分は解除との決定に対する不服のお申し出	1
災害死亡保険金	「偶発的な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	1
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	1
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	4
がん保険金	約款に定める悪性新生物に該当しない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	10
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	「偶発的な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	1
合計		21

\*平成18年3月28日の制度開設からのご利用は109案件、うち決定変更となったものは30案件です。

# 「保険法」 施行について

「保険法」の内容に沿って

約款および事務取扱いの改訂を行ないました。

保険契約の基本的なルールは、これまで「商法」の一部に規定されていましたが、「商法」の保険契約に関する規定は、約100年間実質的な改正がされておらず、表記もカタカナ・文語体のままでした。そこで、社会経済情勢の変化への対応や、保険契約者の保護等の観点から全面的に見直され、「商法」から独立した「保険法」として2010年4月1日に施行されました。

## 保険法施行に対する当社の対応

当社では、「保険法」の内容に沿って約款および事務取扱いの改訂を行ないました。なお、保険金・給付金等の支払期限に関する規定など、「保険法」の一部の規定は、法施行前に締結されたご契約にも適用されるため、ご契約への影響等について、適宜、お客さまにお知らせしています。

## 保険法の特徴

当社生命保険事業に関する「商法」からの主な改正点は以下のとおりです。

### 1. 傷害疾病保険に関する規定の新設

「商法」で定められている損害保険契約、生命保険契約に加えて、傷害疾病保険契約（いわゆる第三分野の保険）に関する規定が新設されました。

### 2. 保険契約者等の保護のための規定の見直し

#### (1) 契約締結時の告知についての規定の見直し

被保険者等による告知義務について、「商法」では、被保険者等が危険に関する重要な事項について自発的に告知しなければならない（自発的申告義務）とされていました。

「保険法」では、保険会社が告知を求めたことについて被保険者等が回答する（質問応答義務）形式で行なうことと規定されました。

また、「保険法」では、保険募集人による告知妨害などがあつた場合には保険会社は原則として保険契約を解除できないことが明確に規定されました。



明治安田生命からのお知らせ  
2009



「保険法」施行についてのお知らせ

## (2) 保険金・給付金等の支払期限に関する規定の新設

「商法」には保険金・給付金等の支払期限に関する規定がありませんでしたが、「保険法」では、保険金・給付金等の支払期限を約款で定めていても、その支払期限が「相当の期間」（保険金等の支払いにあたり保険契約上必要とされている事項を確認するための合理的な期間）を超えるとときは、その「相当の期間」を経過したときが支払期限になるとする規定が新設されました。

## (3) 保険金等受取人による契約の存続に関する規定の新設

保険契約者の債権者等が、差押えなどを行なったうえで、解約返戻金を債権の回収に充てるために保険契約を解約することがあります。

保険契約はご家族など、保険金受取人の生活保障の機能を有することなどから、「保険法」では、このような場合に、保険金等受取人が解約返戻金相当額を債権者等に支払うなど一定の要件を満たすことにより、保険契約を継続することができるとする規定が新設されました。

## 3. 保険金等受取人の変更についての規定の見直し

保険契約者による保険金等受取人の変更の意思表示の相手方は保険会社であること、遺言による保険金受取人の変更も可能であることが規定されるなど、保険金等受取人の変更についての規定が見直されました。

## 4. モラルリスクの防止のための規定の新設

保険金受取人等が、保険金・給付金を取得する目的で保険事故を故意に起こした場合や、保険金・給付金の請求について詐欺などを行なった場合など、保険会社との間の信頼関係を損ない、保険契約の存続を困難とする重大な事由が生じたときに、保険会社は保険契約を解除できるとする規定が「保険法」に設けられました。



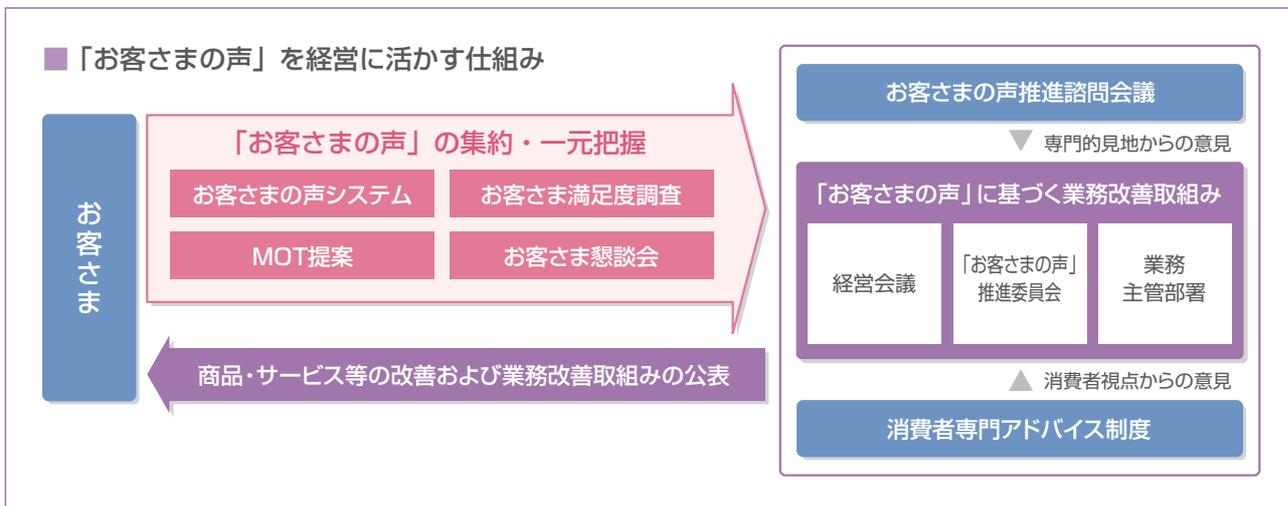
「保険法」施行にともなう約款一部改訂のお知らせ



「保険法」施行に伴うご契約のお取扱改定等について

# 「お客様の声」を経営に活かす取組み

お客さまを大切にしてい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「不満足の説明があったもの」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月から継続的に実施しています。

### ● MOT提案

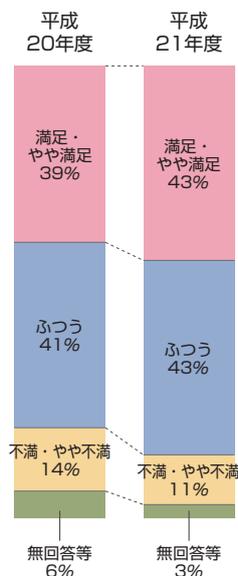
お客さまと身近に接する営業現場の従業員を中心に、全員が日常業務に関してお客さま目線で気付いたことを提案する取組みである「MOT提案」活動を平成18年4月から展開し、従業員の声を「お客様の声」を代弁するものとして集約しています。提案に対しては、業務を主管する部署が内容を検討し、回答・改善を実施しています。

### ● 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、当社の商品・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」を行なっています。



また、法人のお客さまに対しては、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

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月に導入し、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活かしています。

## 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年度から毎年作成し、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21年度 お申し出（苦情）分類別件数

(単位：件)

分類	平成21年度(占率)	〈ご参考〉平成20年度(占率)
新契約関係	7,533 ( 13.8%)	5,374 ( 9.8%)
収納関係	5,402 ( 9.9%)	5,126 ( 9.4%)
保全関係	19,391 ( 35.4%)	21,174 ( 38.7%)
保険金・給付金関係	11,366 ( 20.8%)	11,772 ( 21.5%)
その他	11,023 ( 20.1%)	11,278 ( 20.6%)
苦情合計	54,715 ( 100.0%)	54,724 ( 100.0%)
お客さまお申し出合計	295,620	312,747

\*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21年4月から平成22年3月まで（平成21年度）にお客さまから寄せられたお申し出（苦情）を平成22年5月11日現在で集計したものです。

## 平成21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	2回手術を行ないそれぞれ給付金が支払われたが、診療報酬点数の高い手術の方が支払額が少ない。診療報酬点数と給付金額は連動していないのか。
	改善取組み	手術の有無や病気の種類を問わず、診療報酬点数に応じた給付金額とすることにより、お支払いのわかりやすさを向上させた総合保障商品「明日のミカタ」を発売しました（平成21年6月）。
収納関係	お申し出 (苦情)内容	集団扱いで加入している契約の「保険料お立替えのお知らせ」が届いたが、どの営業所が担当かわからない。
	改善取組み	集団扱いのご契約の「保険料お立替えのお知らせ」や「ご契約失効のお知らせ」に、お客さまのご担当として担当支社・営業所および電話番号、電話でのご照会先としてコミュニケーションセンターおよび電話番号を記載し、ご連絡先を明確にしました（平成21年5月）。
保全関係	お申し出 (苦情)内容	契約者貸付の際に、貸付金額が100万円を超えるため保険証券の提出が必要と言われたが保険証券を提出しなければ貸付は受けられないのか。
	改善取組み	契約者貸付や積立配当金のお引き出しなど保全手続きの際にお客さまからご提出いただく書類の簡素化・統一化を実施し、お客さまの利便性向上とお手続きの迅速化を図りました。保険証券については、ご契約者などを変更するお手続きや満期保険金お支払いなどのご契約が終了するお手続きに限ってご提出いただくこととし、契約者貸付などのお手続きについては保険証券をご提出いただくなくてもお取扱いできるようにしました（平成21年7月）。
	お申し出 (苦情)内容	すえ置き引き出し手続きで提出した印鑑証明書が発行から3ヵ月を少し超えているため新たに提出が必要とのことだが、もう少し有効期間の条件を緩和できないのか。
	改善取組み	個人保険および財形保険等の各種お手続きの際にご提出いただく公的書類の有効期間を発行後3ヵ月から発行後6ヵ月に延長しました（平成21年11月）。
保険金・給付金関係	お申し出 (苦情)内容	入院給付金を受取る際に「給付金お支払明細書」が届いたが、いつからいつまでの入院期間の給付金なのかわからない。
	改善取組み	給付金お支払いの際にお客さまに送付する「給付金お支払明細書」を改訂し、お支払いの対象となる入院期間や通院期間、手術日、また給付金額の算出式等、ご請求内容やお支払内容に関する記載内容を追加し、よりわかりやすい明細書にするとともに、サイズをハガキ型のシーリングメールから、A4サイズの封書型の用紙に拡大しました（平成22年3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

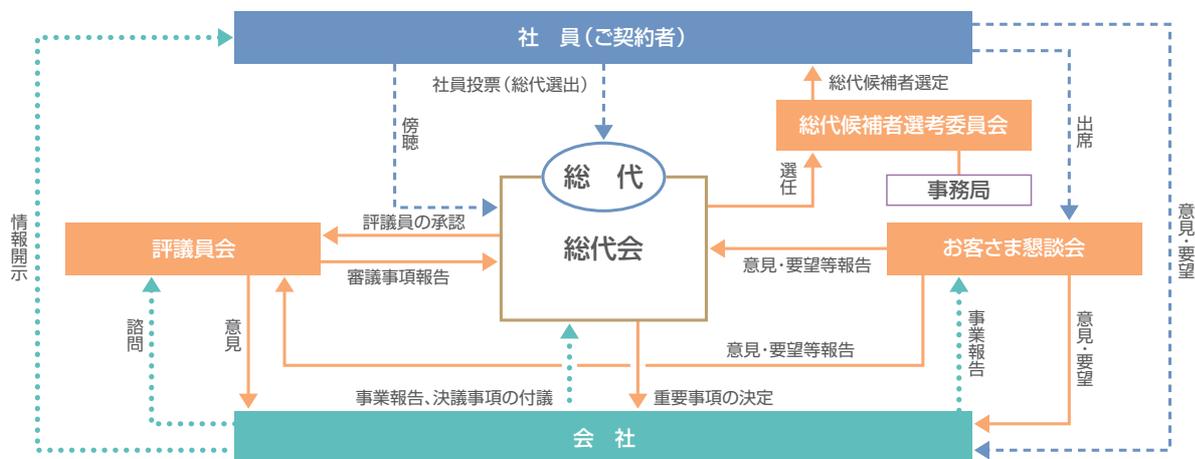
保険会社の会社形態には「株式会社」と「相互会社」があり、当社は保険業法に基づいて設立された「相互会社」です。

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21年度末の社員数は約617万人となっています。

### 相互会社制度運営の仕組み



## 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617万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、事業法人部）、支社（全国81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63回定時総代会の開催

平成22年7月2日に開催された第63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21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21年度剰余金処分案承認の件
  - 第2号議案  
基金募集および定款一部変更の件
  - 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63回定時総代会(平成22年7月2日)開催内容(概要)

平成22年7月2日、ザ・プリンス パークタワー東京(東京都港区)にて、第63回定時総代会を開催しました。

当日は、平成21年度の事業報告として、「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21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関する報告のなかでは、平成21年度に全国の支社等93会場で開催された「お客さま懇談会」に出席された総代から「お客さまを第一とする会社に変化してきているとの印象を受けた」「お客さま懇談会については、貴重な意見を聞く機会として継続開催されることを望む」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、保険料等収入の増収要因、海外戦略、株式会社化の検討状況等について、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22年7月2日(金) 10時00分～12時10分(所要時間130分)
総代数	221人(定数222人)
出席者数	195人・出席率88.2% (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・決議の結果等	1. 報告事項 (1) 平成21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 2. 決議事項 第1号議案 平成21年度剰余金処分案承認の件(満場異議なく原案どおり承認可決) 第2号議案 基金募集および定款一部変更の件(満場異議なく原案どおり承認可決) 第3号議案 総代候補者選考委員選任の件(賛成過半数・反対1名で原案どおり承認可決) 第4号議案 取締役11名選任の件(満場異議なく原案どおり承認可決)
質疑応答	質問者数22人・質問数45問 (うち事前書面質問者数18人・質問数41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25人(うち議場内傍聴者数25人、議場外の傍聴者数0人)

## 第63回定時総代会（平成22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〉

<p><b>Q</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 個人保険・個人年金保険の収入保険料が前年比33%増収となった要因は何か。</li> <li>● 保険料等収入の増収は銀行窓販によるものか。「明日のミカタ」等の新商品の貢献度はどうか。</li> </ul>
<p><b>A</b></p>	<p>保険料等収入の増収はその97%が銀行窓販によるものです。            営業職員チャンネルでは、平成21年6月から「明日のミカタ」を発売し、「ライフアカウント L.A.」を含む主力商品販売件数が前年比13.7%増加しました。平準払商品であることから今年度増収への貢献は限定的ですが、今後の収支に寄与するものと考えています。</p>
<p><b>Q</b></p>	<p>費差と危険差の減少については、コンプライアンスや内部統制の強化に伴う諸経費の増加、契約者の高齢化による保険金の支払い増加などが原因と推察するが、今後の見通しと対策について伺いたい。</p>
<p><b>A</b></p>	<p>費差の減少については、保有契約の減少等により予定事業費が減ったことに加え、個人営業改革の関連経費等が増えたことが要因です。            また、危険差の減少については、ご指摘の要因ではなく、平成21年度第1四半期に個人保険の死亡保険金支払が一時的に増加した影響が大きいためにあげられます。            今後、少子高齢化の進展や、死亡保障商品から医療保障・貯蓄性商品にお客さまニーズがシフトすること等をふまえると、当面、保有契約の減少等により、費差の減少基調が継続すると認識していることから、お客さまニーズに即した新契約業績の拡大や継続率の向上とともに、営業拠点の統廃合等、事業費効率化を推進し、収支の改善に取り組んでいきたいと考えています。</p>
<p><b>Q</b></p>	<p>銀行窓販、来店型店舗販売、インターネット、営業職員による販売等、販売チャンネルの長期ビジョンがあれば説明願いたい。</p>
<p><b>A</b></p>	<p>専属チャンネルである営業職員チャンネルを基幹チャンネルと位置付け、安定的な業績を確保するため、コンサルティング力・アフターサービス力を強化し、ご契約者との対面性や訪問頻度といったチャンネルの強みを活かすことにより、チャンネル競争力およびお客さま満足度の向上に努めていきます。            次に、銀行窓販チャンネルは資産保有層を中心としたマーケットでの販売拡大が期待できるチャンネルであることから、商品ラインアップの充実や販売支援態勢強化等の対策を推進し、第二の基幹チャンネルとして、現在の業績を持続し、収益の上乗せを図りたいと考えています。            また、お客さま自らが商品選択を志向される等のニーズに対応するため、来店型店舗やインターネット等の新チャンネルにも積極的に取り組み、将来は第三の販売チャンネルに成長させたいと考えています。</p>
<p><b>Q</b></p>	<p>営業職員人件費が高いことが、外資系生命保険会社と比し、国内生命保険会社の保険料が相対的に高い所以といわれており、個人営業改革による営業職員制度の改正により、契約者へ転嫁されることはないか。</p>
<p><b>A</b></p>	<p>営業職員の定着率が低いことに起因した採用・育成コストや低い継続率が課題であったことから、現中期経営計画策定にあたり、「安心サービス活動」、「社内教育検定」取組状況の反映、固定的給与の増額、育成期間の見直し等営業職員処遇制度を改正し、処遇の安定化を図りました。これにより、一時的にコスト増となるものの、新契約の拡大、継続率の改善、営業職員の定着率向上、優秀人材の確保・育成等の改革効果により、中長期的には収益に貢献すると考えています。            また、営業拠点の統廃合等、営業職員チャンネルに係る間接コストの圧縮にも努め、営業職員人件費の増加分をご契約者に転嫁することがないよう収益力の向上に取り組んでいきます。</p>

Q	<p>お客さまサービスの高度化・均質化は重要だが、一方で家庭や地域の個別事情に応じた営業推進も大切と考える。画一的なサービスと個々の顧客ニーズを汲み上げたサービスとのバランスを制度的にどのようにとるのか。</p>
A	<p>地域の個別事情への対応としては、土曜日面談を希望するお客さまが多い地域を中心に、今年度から土曜日訪問活動を本格展開していることもその一例ですが、基本的には、まず制度的アプローチとして営業職員が提供するサービスやコンサルティングの品質向上に取り組み、お客さまの個別事情やニーズを的確にとらえられるよう指導し、そのうえで個々のお客さまに適切なサービスとコンサルティングが提供できるよう努めていきます。</p>
Q	<p>お客さま懇談会出席者から新商品の情報提供が十分でないとの意見がある。契約者への情報提供は営業職員で十分なのか、客観的なアドバイスを得られるような仕組みはないか。</p>
A	<p>「安心サービス活動制度」では、「新商品のご案内」を訪問活動の基本項目とし、そのうえで活動基準を段階的に引き上げる等、訪問活動の拡充に努め、お客さまに有益な情報を迅速に提供できるよう取り組んでいます。 また、お客さまへの諸通知、当社ホームページを通じた情報提供、コミュニケーションセンターへの照会対応等も行なっています。</p>
Q	<p>20歳代の顧客目線で、商品開発や営業を考えてほしい。</p>
A	<p>20歳代のお客さまでは、貯蓄、医療保障ニーズが高い一方、総合保障商品については保障内容の見直し可能な商品が評価される傾向にあるとのアンケート調査結果等をふまえ、「ライフアカウント L.A.」の医療特約等を充実し、貯蓄性商品等を含む幅広い商品をご案内しています。また、20歳代のお客さまのライフスタイル、嗜好をふまえた各種キャンペーン等の展開、インターネットを通じた情報提供や来店型店舗の展開等、対面販売を希望されないお客さまに対応した態勢整備も進めています。これらの結果、20歳代のお客さまに対する平成21年度の販売件数は終身保険で前年比47.8%増、個人年金保険で13.2%増となりました。</p>
Q	<p>営業職員の処遇改善により勤続年数は改善したか。</p>
A	<p>個人営業改革を通じ、直近2年の入社後13月目在籍率が50%から67%に改善したほか、営業職員退社率も改善傾向にあり、平均勤続年数は伸長しています。</p>
Q	<p>銀行窓販における販売商品別の割合、契約者の年齢構成はどうか。</p>
A	<p>販売商品別では、終身保険52%、定額年金保険42%、変額年金保険6%となっており、定額商品が全体の約90%を占めています。 ご契約者の構成は、全商品を通じて女性の割合が高く、60歳以上の方が全体の約70%を占め、退職後のお客さまや、相続対策を目的としたご高齢者の加入が多くなっています。 1件あたり保険料では、変額年金保険および定額年金保険は500万円未満が全体の50%以上である一方、終身保険は500万円以上1,000万円未満が約35%と最も高く、定額年金保険および変額年金保険が資産運用、終身保険が相続対策を目的とした加入であると考えられます。</p>
Q	<p>銀行窓販が伸展し保険料等収入が増収となる一方、これに伴う事業費用が利益幅を縮小させる要因であることについて、そのメカニズムと長期見通しを説明願いたい。</p>
A	<p>ご契約の初年度には銀行への販売手数料や保険証券作成等の費用が発生することから、商品によりコスト回収に一定期間を要する場合がありますが、保険期間を通じた収支はプラスとなります。 今後、銀行窓販チャンネルで安定的な収益を確保するためには、その積立残高を増やすことが重要であると認識しています。</p>

Q	銀行窓販の増収によるリスクはないか。
A	<p>変額商品では元本保証リスク、定額商品では予定利率を確保できない運用リスクが想定されますが、変額商品については再保険スキームを活用し、リスクの大部分を外部に移転しており、定額商品についてはALMの観点から直近の市場金利等をふまえて予定利率を適切に設定するとともに、モニタリング等により適切に管理しています。</p> <p>加入後のアフターサービスについても、態勢の向上に引き続き努めていきます。</p>
Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>「医療費リンクシリーズ」は、保障内容や支払いがわかりやすい商品であるが、高齢になると保険料が気になる。</li> <li>今後、医療保障商品が主流になると思うが、新しい考え方・コンセプトで新商品を開発し、人々に理解・浸透させる努力が必要ではないか。</li> <li>CM等のイメージは大変良いが、具体的に説明を受ける場面がない。積極的に説明セールスする機会を増やせば、良い商品が浸透するのではないか。</li> </ul>
A	<p>「医療費リンクシリーズ」ではお客様の医療費の自己負担割合が3割から1割となった場合に本商品の保障内容を見直せるよう工夫しているほか、基本的な医療保障に限定した保険料が低廉な「医療保険 MYどっく」を販売しています。</p> <p>また、「医療費リンクシリーズ」の認知度向上を企図し、CM、雑誌広告、当社ホームページ等を通じたマスプロモーションを展開するとともに、支社で開催する各種セミナー、説明用DVDによるPR活動、総合通知等諸通知を活用した案内を実施しています。</p> <p>営業職員による商品説明にあたっては、ひとりでも多くのお客様に商品開発の背景や基本的な考え方を含めてお伝えするよう指導しています。</p>
Q	アカウント型商品の評価が良くない点について、どのように考えているか。アカウント型商品の良さをもっと周知させるべきである。
A	<p>「ライフアカウント L.A.」は、主契約のアカウントにさまざまな機能を持たせることにより、ライフサイクルに応じた保障内容、保険料の変更等の自在性を確保していることが「複雑でわかりにくい」との評価につながっていると認識しています。</p> <p>平成22年3月にアカウントの平明化、6月に「医療費リンクシリーズ」発売による特約数の大幅削減により「わかりやすさ」の向上を図っており、引き続きアカウント型商品のメリットの周知に努めていきます。</p>
Q	高齢者が保険契約をする場合は、契約後のトラブルもあることから、家族の同意を求めてほしい。
A	<p>平成19年9月、国民生活センターから生命保険協会に対する「高齢者の生命保険契約に関する消費者トラブルの防止」に関する要望を受け、営業職員チャンネルについては、平成20年4月に「高齢者に対する販売勧誘ルール」を策定し、説明時やお手続き時のご家族の同席等を徹底していますが、ご契約者本人の希望もあることから、ご家族の同意を保険契約時等の要件とはしていません。</p> <p>銀行窓販チャンネルでは金融機関ごとに取扱ルールが異なることもあり、ご高齢者に対する販売ルールの設定状況やその運用状況について毎年確認しています。</p>
Q	事務品質向上に向けたシステム開発や新契約査定システムの概要を説明願いたい。
A	<p>平成20年11月から、営業拠点および本社部門間でお手続書類を電送化し、書類をご提出いただいた翌日には決裁し、送金手配等を行なうようにしたほか、平成21年度はお手続書類を簡素化しました。</p> <p>また、「給付金のお支払明細書」や「明治安田生命からのお知らせ」の記載内容の充実、振込先金融機関の拡大やコンビニエンスストア等ご入金経路の拡大に取り組みました。</p> <p>さらに、平成21年12月から、お客様の過去の病歴をふまえた引受可能な保障内容のご案内、追加の医的情報等のご提出によりお引き受けすることが可能な場合に営業職員を通じてのご案内等をシステム化するとともに、新契約査定の正確性を高めるため、査定入力効率化と査定結果の検証機能を強化しました。</p>



<b>Q</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「『お客さまの声』白書2010」の分析と経営への反映状況を説明願いたい。</li> <li>● お客さま懇談会で寄せられた意見・要望等の経営への反映状況はどうか。</li> <li>● 「MOT提案」で業務改善された具体的な事例を教えてください。</li> </ul>
<b>A</b>	<p>平成21年度の苦情件数は54,715件と前年とほぼ同じ水準ですが、下半期は前年同期比で約3,000件減少しました。これは昨年度実施したお客さま対応改善の取組みの成果として、「対応遅延苦情」等が縮減したことによるものです。</p> <p>平成21年度お客さま懇談会では3,266件の意見・要望等があり、現在、改善に向けた取組みを検討・推進しています。平成21年6月発売の「明日のミカタ」「元気のミカタ」はお客さま懇談会で多く頂戴した「支払事由や給付金額をわかりやすくしたシンプルな商品の開発が必要である」とのご意見を反映して開発したものです。</p> <p>「MOT提案」とは、日頃お客さまと接している職員がお客さまの目線で気づいたことを提言するもので、平成21年度は前年を上回る8,723件、うち業務改善提案2,204件を受け付け、217件を業務改善に反映したほか、400余件を検討中です。具体的な業務改善事例として「保険料試算に関するお客さま向け資料」の開発があります。</p>

<b>Q</b>	<p>堅実でわかりやすい資産運用を希望する。価格変動の大きいリスクを伴う商品は考えものである。</p>
<b>A</b>	<p>保険金・給付金等のお支払いを確実にこなうため、公社債、貸付金等の安定した利息収入を得られる資産へ全体の約7割を投資し、超過収益が期待できるものの価格変動リスクが大きい株式、外国証券、不動産等は3割程度にとどめて、資産の配分を含めて、わかりやすい運用を行なっています。株式については、更に残高を圧縮し、一般勘定資産全体に占める帳簿価格の割合を現在の9.5%から8%台に引き下げる計画です。</p>

<b>Q</b>	<p>国際会計基準の動向は生命保険会社の資産運用にどのような影響があるか。</p>
<b>A</b>	<p>国際会計基準審議会が提示する基準案では、株式を時価評価し、その評価損益を包括利益計算書において当期純利益もしくはその他包括利益とするかを選択すること等が提示されており、基準改定が生命保険会社の資産運用にも影響を与えるものと認識しています。基準改定に向けた今後の行方を注視しつつ準備したいと考えています。</p>

<b>Q</b>	<p>明治安田生命の未来を担う人材の育成理念と求められる人材像について、および職員のモチベーションを高める施策について伺いたい。</p>
<b>A</b>	<p>従業員個々が目標・意欲を持って職務に取り組み、従業員と会社の一体感・信頼関係の醸成につながる制度を実現することを基本方針とし、その前提として、「自律したプロ人材」として求める人材像を定義するとともに、当該人材の育成・強化を図る「キャリア・デベロップメント・プログラム(CDP)」を導入し、職員と会社が価値観を共有しながら、相互に成長・発展していけるよう取り組んでいます。</p> <p>また、モチベーションを高める施策の一環として、CDP研修、チャレンジ・ポスト制度、公募留学・派遣制度等を用意するとともに、ワーク・ライフ・バランスの観点から、勤務、休暇・休職等に関する諸施策もあわせて実施しています。</p>

<b>Q</b>	<p>女性登用の先進事例の研究は行なわれているか。</p>
<b>A</b>	<p>これまでの支社長、営業所長、本社課長職などへの登用実績に加え、平成22年度は、新たに本社部長へ登用しました。</p> <p>また、ダイバーシティ・マネジメントを支援する外部団体への参加などを通じた「女性登用の先進事例」を研究するとともに、各社事例を参考にしつつ、経営管理職等への積極的な女性登用に努めていきたいと考えています。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 第一生命の株式会社化の評価と検討状況について伺いたい。</li> <li>● 同じ業界として影響はどうか。株式会社化することを視野に入れているか。</li> <li>● 株式会社化についてどう考えているか。利害得失等の考えを聞きたい。</li> <li>● 上場する計画はあるか。</li> </ul>
A	<p>株式会社化は契約者への株式割当等に多大な経営資源が必要であり、現中期経営計画期間中は、営業職員チャンネルの抜本的改革と、それによるお客さま満足度向上の追求が最優先の経営課題であることから、株式会社化は行なわない旨決定しています。</p> <p>株式会社化は、資金調達手段の多様化、持ち株会社の設立等による経営の選択肢の拡大といったメリットがある一方、多大な経営資源が必要となるデメリットもあることや、相互会社形態は、相互扶助の精神に基づき、ご契約者の利益を最優先した経営を行なう点に特長があるのに対し、株式会社化は、ご契約者利益と株主利益の調整が課題であることから、株式会社化・上場については、今後、経営戦略全体の中で必要性を判断していきます。</p> <p>第一生命の株式会社化については、経営戦略、株式市場の評価等、今後の動きを見守りたいと考えています。</p> <p>また、とくに影響はありませんが、平成21年度お客さま懇談会における株式会社化関連のご照会は前年度の2倍以上である60件程度あり、株式会社化に対するご関心が高まったと考えられます。ただし、そのうち、株式会社化を積極的に求めるご意見は少なく、株式会社に対する当社の考え方が大半であり、相互会社形態を維持されたいとのご意見もありました。</p>
Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 少子高齢化のもと国内保険事業の拡大展開には限界があると思うが、海外での事業展開について、どう考えているか。将来性と課題について伺いたい。</li> <li>● 海外進出の検討状況はどうか。</li> </ul>
A	<p>少子高齢化が進むなかで、当社グループの成長戦略上、国内生命保険事業以外の新たな収益の機会を求め、ご契約者に還元していくことは必要であると認識しており、成長市場であるアジアに加え、欧米を含めた海外市場への進出もその重要な選択肢の一つであると考えています。</p> <p>個別事案については、現段階では申しあげられる状況にはありませんが、国別の成長性や経済、人口動態等を考慮しつつ、具体的な進出に向けた準備を進めています。</p>
Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自分の地域では社会貢献活動をあまりPRされていないように感じる。</li> <li>● 「愛と平和のチャリティーコンサート」はいつ頃、どのような場所で開催しているか。</li> </ul>
A	<p>社会貢献活動については、「MEIJIYASUDA INFORMATION」、CSR小冊子等各種資料を「安心サービス活動」を通じてお客さまへ配布するほか、平成21年度から当社ホームページに専用ページを開設するとともに、お客さま懇談会等での視聴ビデオを作成しました。</p> <p>また、社会貢献活動を素材としたCMの制作・放映を開始し、「ふれあいコンサート」篇に加え、「地域安全マップづくり教室」篇、「海の環境工作教室」篇の2篇も放映する予定です。</p> <p>さらに、作曲家三枝成彰氏プロデュースの「愛と平和のチャリティーコンサート」は平成13年から開催し、平成21年度から年間全国5カ所程度に拡大しました。入場は無料で、会場内でのチャリティー募金を、日本フィランソロピー協会を通じ子どもの健全育成や環境問題等に取り組むNPO法人等へ寄付するとともに、コンサートの翌日に、開催地近郊の小・中学校において三枝氏による音楽授業「未来を奏でる教室」を開催しています。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 明治安田生命のCM「時をこえて」シリーズなどは保険会社のCMのなかで一番印象度が強いとの調査結果もあるが、商品や企業イメージ等、さまざまな視点から明治安田生命をアピールするために他社にないノウハウを活かしたCM作成を考えてはどうか。社会貢献活動をアピールする上でも、CMを一つの重要な媒体として活用し、明治安田生命の知名度を社会に広く普及されたい。</li> <li>● 営業関連のCMについて、うさぎのキャラクターをメインにしたCMも作ってはどうか。</li> </ul>
A	<p>企業イメージ向上や商品認知等においてテレビCMは重要な媒体と考えており、従来から、企業イメージCMと営業関連CMを制作・放映しています。</p> <p>企業イメージCMについては、当社主催フォトコンテスト応募作品で構成したCM「時をこえて」シリーズを中心に放映し、CM調査機関の好感度調査でも毎回上位にランクされています。</p> <p>また、5月から社会貢献活動を素材とした作品を放映開始しました。営業関連CMについては、女優3人による「MYライフブランドバイザー物語」シリーズを制作・放映し、5月29日からうさぎのキャラクター「うさりん」を登場させたCM「ライフアカウント L.A. 医療費リンクシリーズ」篇を放映していますが、いただいた貴重なご意見は今後の参考とさせていただきます。</p>
Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● CSRを本業との関係でどのように位置付けているか。明治安田生命のCSRの特徴は何か。またリスクマネジメントとの関係はどうか。</li> <li>● CSRを実践することによる本業への効果をどのように把握しているか。また、リスクマネジメントではどうか。</li> <li>● CSRについて顧客や従業員に十分理解が進むよう、どのような取組みを行なっているか。</li> </ul>
A	<p>生命保険事業は社会公共性が高く、当社では生命保険事業遂行をCSRの基本と位置付けるとともに、保険金の不適切な不払いという社会・お客さまの信頼を損なう事態を引き起こした反省に立ち、CSRを「企業活動全体を包括する経営の最も基本に位置するもの」と考え、経営理念にも「お客さまを大切にすることに徹する」ことを掲げています。</p> <p>また、リスクマネジメントは、生命保険事業遂行上重要なファクターであることから、CSRの重要な取組分野の一つといえます。</p> <p>CSRの「本業への効果」については、直接的に計測していないものの、「お客さま満足度調査」結果にCSRの実践が反映されていると考えられます。</p> <p>また、リスクマネジメントでは、資産運用リスクをはじめとする諸リスクと対応策の効果は常に把握しており、ソルベンシー・マージン比率等の健全性指標として把握されることとなります。</p> <p>当社のCSRについて従業員やお客さま等各ステークホルダーに理解いただくことは重要であり、CSRウェブサイト・報告書等を通じ毎年の取組状況を広く報告していますが、特に個人のお客さま・従業員向けに、当社のCSR活動をまとめた小冊子を配布し、より理解されるよう努めています。</p>
Q	<p>剰余金処分額のうち、配当準備金として繰り入れる額をどのような方針に基づき算定しているのか。</p>
A	<p>法定の剰余金処分対象額のうち配当準備金繰入額の割合は、法令で20%以上と規定されていますが、当社は90%以上の配当還元を念頭に、平成21年度決算では94.85%と、引き続き90%を超える高い水準を維持しています。</p>
Q	<p>相互会社における基金について、今回の募集の意味や適正水準を伺いたい。</p>
A	<p>相互会社における基金は、株式会社の資本金にあたり、事業経営のために必要な財産的基礎となりますが、当社では保険契約に基づく支払いを将来にわたり確実なものとするため基金を重視し、これまで継続的に増額しています。</p> <p>今回の基金募集の意義については、金融危機の影響を受け平成20年度決算において広義の自己資本の一部である準備金を活用しましたが、この広義の自己資本を早期に金融危機以前の水準に回復させることにあります。</p> <p>基金も含めた広義の自己資本の適正水準を具体的に設定することは、金融・経済環境が不透明なこと等から困難ですが、銀行・保険会社に対する監督規制の見直し、自己資本の強化が国内外で検討されていることから、こうした議論もふまえ、配当還元とのバランスを図りつつ適切に対応していきます。</p>

〈当日席上でのご質問〉

<b>Q</b>	少子高齢化の進行等をふまえ、どのような商品戦略を考えているのか。
<b>A</b>	(個人営業) 中高年齢層や資産保有層を重点顧客層と位置付け、拡大が見込まれる医療・介護等の第三分野商品ならびに年金等の貯蓄性商品を中心に、お客さまにわかりやすく、安心感のある商品の開発に努めていきます。 (法人営業) 拡大が見込まれる医療保障マーケットに対しては新団体医療保険を投入しており、今後さらに商品の拡充・強化を図っていきます。 また、シニアマーケット対策としては、団体定期保険や団体年金保険の加入者が退職後も保障を継続していただけるよう、販売態勢の充実を図っていきます。
<b>Q</b>	合併効果について伺いたい。
<b>A</b>	事業費を2割程度削減したことに加えて、合併により総資産は業界第3位、団体保険を含めた保有契約高は業界第2位となり、うち団体保険の保有契約高は第1位となりました。また、合併前の両社の特色・強みを活かした強固な経営基盤が確立されました。
<b>Q</b>	顧客担当営業職員の変更を円滑に行なえるよう、社内の連携体制や営業職員に対するシステムサポートを改善すべきではないか。
<b>A</b>	顧客担当制度に基づき担当営業職員を指定しているものの、顧客担当営業職員の異動手続き等の際、ミスが発生する可能性もあることから、今後、異動手続き等事務フローの見直し、システムサポートの強化について検討していきたいと考えています。
<b>Q</b>	代理店数が減少しているが、今後の考え方を伺いたい。
<b>A</b>	個人専業代理店が減少傾向にある一方、乗合法人代理店は増加しています。今後は、実働代理店数を重視した業務運営を行なっていきます。

## ● 総代候補者選考委員会

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

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

### 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、当会社の経営に対する具体的な意見の提言および総代会における実質的な審議を期待できるかどうかを判断し、広く各視点から経営をチェックできる総代の構成となるように選考するものとする。

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

#### 総代候補者の資格要件

- 当社の社員（ご契約者）であること
- 生命保険業に理解と関心を持ち、社員の代表として、ふさわしい見識を有していること
- 総代会に出席可能であること
- 他社の総代に就任していないこと

### 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。

#### 総代候補者の選定

- 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

## 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職員ではないこと

### 平成21年度の評議員会の開催

#### 平成21年6月

- 平成20年度決算の概要について
- 第62回定時総代会決議事項について
- 平成20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21年11月

- 平成21年度上半期報告について
- 販売チャネルの多様化への取組みについて

#### 平成22年2月

- 平成21年度決算見込みについて
- 平成22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21年度は平成22年1月から3月にかけて、全国の支社等93会場で開催し、合計2,066人のご契約者にご出席いただきました。

平成21年度のお客さま懇談会は、「平成21年度上半期報告」、「『お客さまの声』を業務改善に活かすための取組み」、「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3,266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・ご要望等については、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。

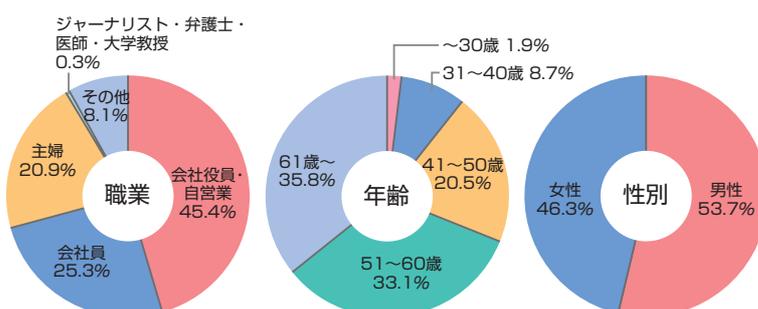
平成22年度のお客さま懇談会は、平成23年1月から3月にかけて開催する予定です。お申し込み方法等は、開催日前の一定期間、支社・営業所等の店頭に掲示するとともに、当社ホームページでもご案内しています。ご出席を希望されるご契約者は、お近くの支社・営業所にお問い合わせください。



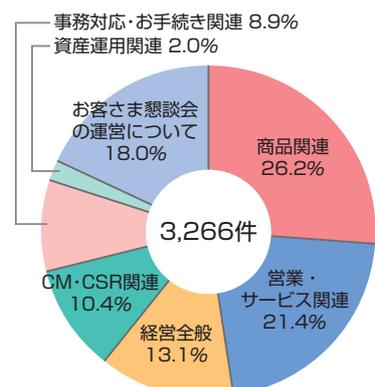
お客さま懇談会

### ■ 平成21年度お客さま懇談会

ご出席者(2,066人)の構成



ご意見・ご要望・ご質問等(3,266件)の内訳



## 【お客さま懇談会でいただいた「お客さまの声」を活かした主な取組み事例】

**ご意見・ご要望** 貯蓄性商品や医療保険商品を充実させてほしい。(平成20・21年度ご出席者)

### 平成21年10月1日に「一時払据置型定額年金 たしかな計画」を発売しました。

平成21年10月1日に5年ごと利差配当付利率変動型一時払個人年金保険「一時払据置型定額年金 たしかな計画」を発売しました。本商品は、据置期間中の保障を抑え、年金としてお受け取りいただく金額が多くなるように設計された個人年金保険です。主な特徴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、据置期間満了後、あらかじめ決めていただいた期間、年金としてお受け取りいただくか、年金にかえて年金原資を一括でお受け取りいただくことができます。
- 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(解約返戻金額は、死亡給付金額(一時払保険料)が上限となります)。
- 据置期間は、5年または10年からお選びいただくことができます。
- 医師等による診査や健康状態の告知は不要で、職業告知のみでお申込みいただくことができます。

### 平成22年5月26日に「ライフアカウント L.A. 医療費リンクシリーズ」を発売しました。

平成22年5月26日から3年ごと利差配当付利率変動型積立終身保険「ライフアカウント L.A.」に入院医療費の自己負担に備える医療保障を付加し、5年ごと配当付終身入院保険「明日のミカタ」「元気のミカタ」とあわせて、「医療費リンクシリーズ」として発売しました。本商品の主な特徴は以下のとおりです。

- 病気や手術などの種類を問わず、入院中の治療費\*に応じてお支払いすることで、保障内容がわかりやすくなっています。
- 入院中の治療費\*の保障については、病院で交付される「領収証」に記載された「診療報酬点数」に応じてお支払いするため、お支払いの際の給付金額がお客さまご自身で確認いただくことができます。
- 入院中の保険診療\*に係る費用については、手術などの治療の種類を問わずに幅広く保障するとともに、差額ベッド代など治療以外の費用には入院日数に応じた保障で対応するため、入院医療費の自己負担にしっかり備えることができます。

\*公的医療保険制度の給付の対象となる療養のうち、診療報酬点数が算定されるものがお支払いの対象になります。なお、手術以外の治療費(注射料・麻酔料・放射線治療料など)にも対応しています。

## 【代表的なご意見・ご要望と当社の対応状況】

**ご意見・ご要望** 平日は仕事などで忙しく面談時間がとりにくい。

共働き世帯の増加や、個人情報保護・セキュリティ意識の高まりにより、平日にご自宅や職場で面談のお時間をいただくことが従来よりも困難になっており、お客さまへのアンケート調査の結果からも、お客さまの土曜日面談に対するニーズが認められています。

訪問営業を基本とする営業職員チャネルにおいてお客さま満足度の向上を図るためには、土曜日を活動日としてお客さまとの面談量を引き上げることが重要であるとの認識から、平成21年10月～12月に一部の拠点において、土曜日活動の試験展開を実施しました。

このような調査結果状況や試験展開状況をふまえ、平成22年4月から、全国161拠点で土曜日の訪問活動を本格展開しています。

具体的には、土曜日の訪問活動を原則月4回実施するとともに、当該拠点には必要な要員を配置しました。

**ご意見・ご要望** 個人情報の管理は万全にしてほしい。

当社では、ご契約者をはじめ多くの方々からお預かりしている個人情報の適正な利用と保護に向け、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」を制定するとともに、システム面では、電子記録媒体や電子メールによる情報の持ち出し制限、営業職員が外出先で使用する携帯端末にお客さまのデータを保管できない仕組みを構築する等、情報漏洩の防止に向けた取組みを推進しています。また、個人情報がさまざまな形で流出した他社事案をふまえ、電子記録されているお客さまの個人データの保管・管理態勢について再検証したほか、グループ各社および業務委託先に対し、必要かつ適切な監督を実施しています。このほか全社統一で「情報保護月間」を設定し朝礼時やネットによる研修等を通じた教育も継続的に行なっています。

今後も情報管理態勢のさらなる向上に向け、取組みを進めていきます。

### ■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。

## ■ 経営管理体制図



### 取締役会の開催

平成21年度は16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21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21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へ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21年度は3回開催し、「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。また、平成21年7月に開催された報酬委員会では、総代会において一任された、元取締役・監査役に対する具体的な退職慰労金の支給について決定しました。



# 内部統制システム

内部管理態勢の強化・充実を図っています。

## 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21年度決算に関しても、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。

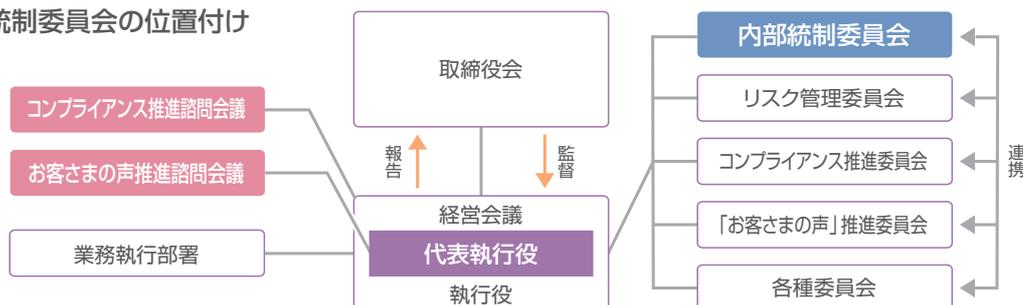
### 内部統制システムの基本方針

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、定期的に行わ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

### ● 基本認識およびリスク管理に関する方針・規程等

「お客さまを大切にする会社」の実現のためには、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の認識のもと、当社では、リスク管理を最も重要な経営管理手法の一つとして位置付け、取締役会、経営会議および各種リスク管理委員会等において、リスク管理の方針、規程等を定めています。

### ● 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）体制のもと、定期的な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を行ない、リスク管理体制の整備・高度化に取り組んでいます。

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

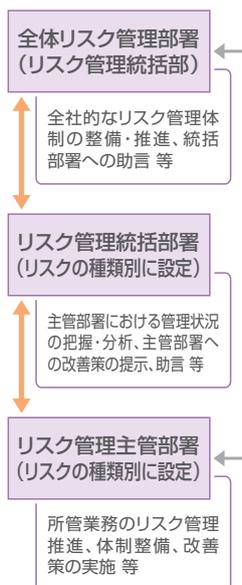
種類別リスクごとに、所管業務に関するリスク管理体制の整備と適切なリスク管理を行なう「リスク管理主管部署」、リスク管理主管部署における管理状況の把握・分析、主管部署への改善策の提示・専門的助言等を行なう「リスク管理統括部署」を設定するとともに、全社的なリスク管理体制の整備・推進、リスク管理状況の把握・管理、統括部署への専門的助言等を行なう部署として「全体リスク管理部署」（リスク管理統括部）を明確にしています。

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。

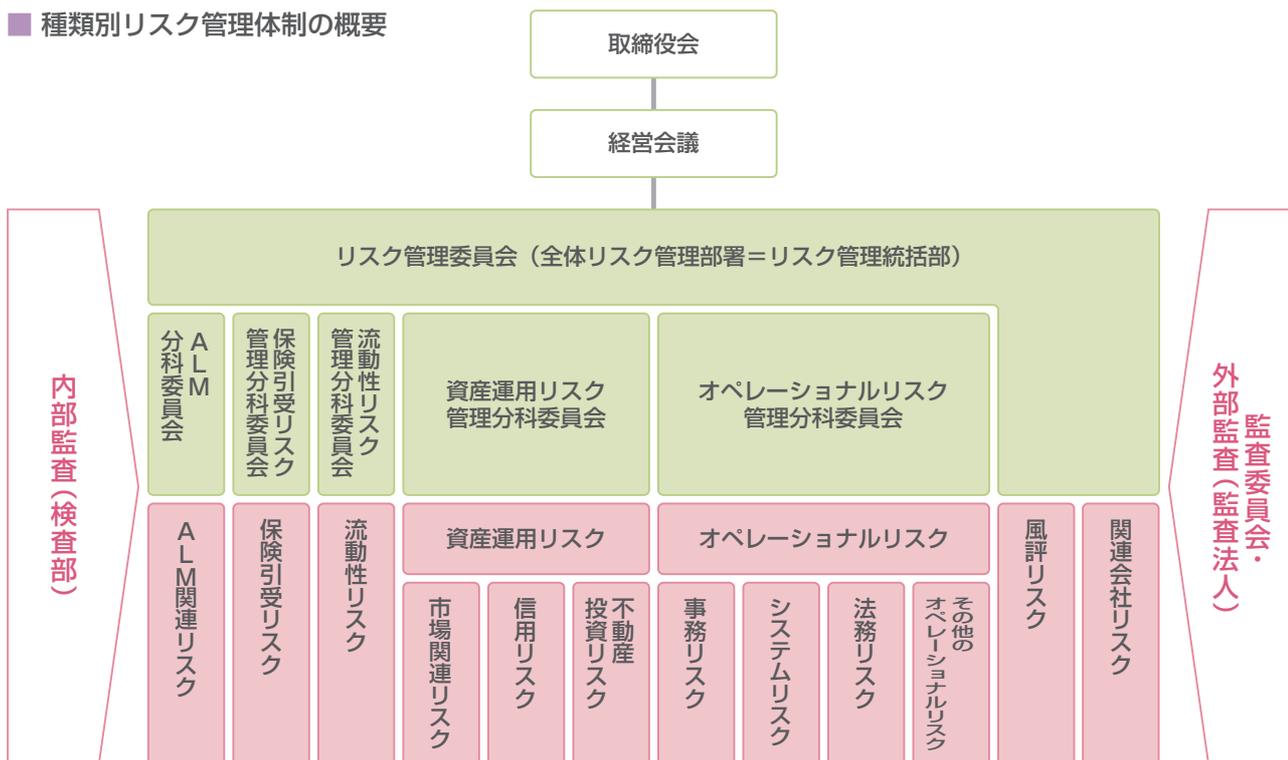
### 危機管理体制

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



■ 種類別リスク管理体制の概要



■ 種類別リスクの定義

種類別リスク		リスクの定義
ALM関連リスク		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。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む。
保険引受リスク		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		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	市場関連リスク	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当社が損失を被るリスク、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当社が損失を被るリスク。
	信用リスク	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	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	事務リスク	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	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	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	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		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		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。

〈上記種類別リスクに関するリスク管理の概要は、P103をご覧ください〉

## 組織別リスク管理体制

本社各部・法人部・支社等の各組織単位に「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、リスクへの対応策の策定、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。

そのうえで、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。

### ● 統合リスク管理

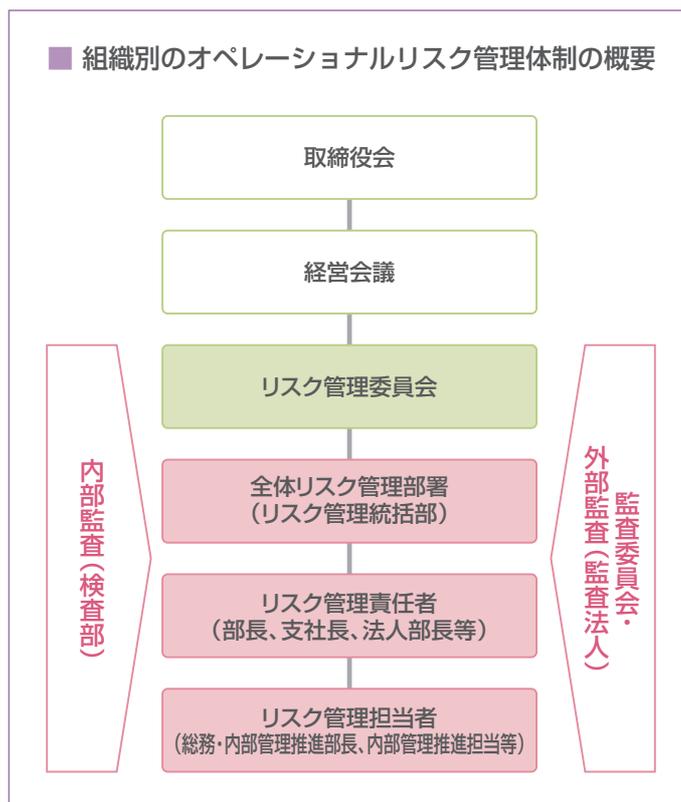
会社におけるさまざまなリスクを統合管理する観点から、それぞれのリスク特性等に応じて、定量的あるいは定性的に把握・統合・検証したうえで、その状況につきリスク管理委員会に報告しています。

こうした統合リスク管理について、当社では、継続的な整備・高度化に努めています。

### ● ストレステストの実施

資産運用環境の大幅な悪化や大規模災害などの最悪のシナリオを想定し、財務の健全性に与える影響を分析するためのストレステストを定期的実施したうえで、その結果をリスク管理委員会等に報告し、リスクへの対応策および財務基盤の強化などの検討に活用しています。

#### ■ 組織別のオペレーショナルリスク管理体制の概要



# 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月から、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22年度は、各所属における自律的PDCA運用の推進、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・研修の取組み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P53をご覧ください〉  
〈販売・サービス方針はP53をご覧ください〉

## コンプライアンス推進態勢

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、

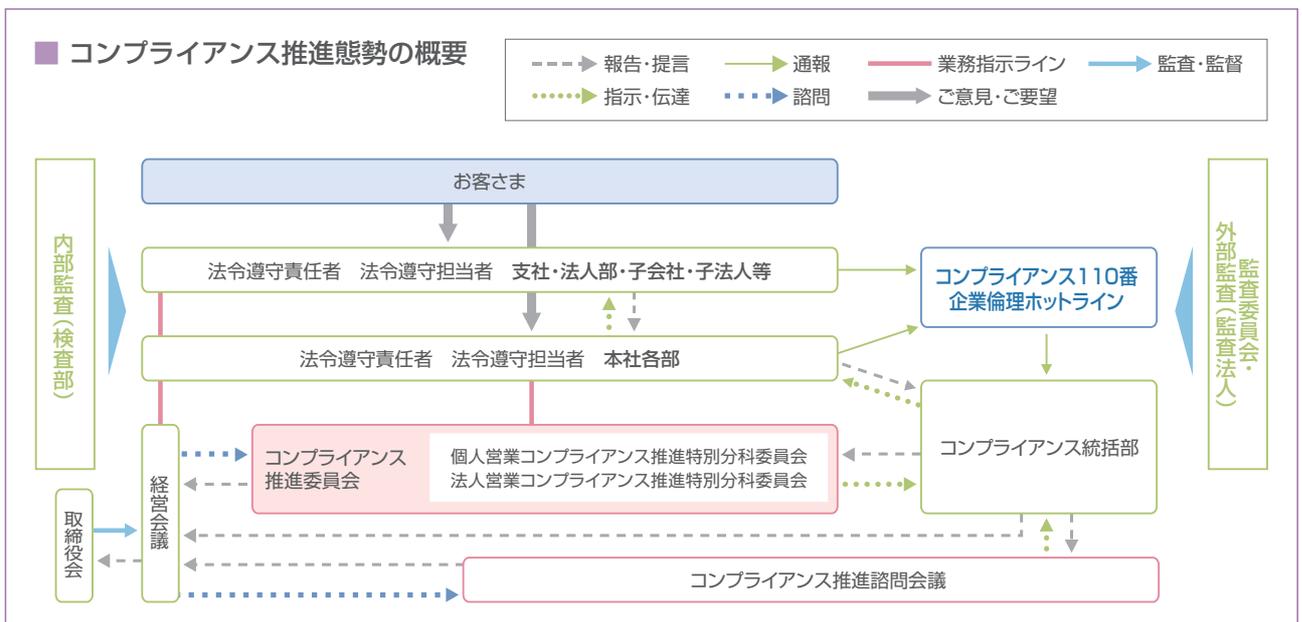
- ①コンプライアンス関連情報の一元管理、個別案件の調査・対応
- ②不適正事象の把握および課題への対応
- ③役職員を対象とした定期的なコンプライアンス研修の実施など、多面的にコンプライアンスを推進しています。

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・法人部では、牽制機能強化のため、総務・内部管理推進部長を同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・担当者を通じて同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従業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従業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、当社といたします）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・年末年始）9:00～18:00  
土曜（除く祝日・年末年始）9:00～17:00

\* コミュニケーションセンターとのお電話の内容は、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当社の経営状況をいっそう深くご理解いただくために、生命保険業界では初めて基礎利益の内訳である「三利源」の開示を決定し、平成17年度決算から開示しています。

また、業務の適切性にかかわる情報として業界に先駆けて「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」や「苦情情報」を四半期ごとに開示し、お客さまの保護や利便性にかかわる部署の「基本的役割」や年度ごとの具体的な取組みである「運営方針」についても開示しています。

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」を開始し、平成21年11月からは、当社が保有する国内株式の議決権行使について、当社の考え方等を開示しています。

## 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、多くのお客さまにお届けしています。



明治安田生命の現況

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 2010



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

子どもの健やかな成長と安全を願い、さまざまな取組みを行なっています。

お客様の「家族への思い」を支えることが生命保険会社ならではの社会貢献と考えています。そこで、子どもの健全育成への貢献を社会貢献活動の重点分野と位置付けて、全国各地でさまざまな取組みを行なっています。

## 主な社会貢献活動

### ● 「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動

子どもたちの登下校中に地域で営業活動をしている当社従業員が、ネームタグや防犯笛を携行することにより、子どもたちを少しでも事故や事件から守りたいという思いから始まりました。平成18年から明治安田生命労働組合と共同で取り組んでいます。

### ● 地域安全マップづくり教室

「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。

### ● 「愛と平和のチャリティーコンサート」と「未来を奏でる教室」

音楽に親しむ機会を提供することで、子どもたちの情操教育に役立ちたいという思いから、全国各地で三枝成彰さんによる「愛と平和のチャリティーコンサート」と、小・中学校での音楽授業「未来を奏でる教室」を開催しています。

各会場でのチャリティー募金は、全国各地の子どもの健全育成や環境保全に取り組んでいるNPO団体等へ寄付します。

### ● 海の環境工作教室

子どもたちと当社従業員や地域のお客さまがボランティアで海岸を清掃し、清掃で集めたペットボトルや貝殻等の漂着物を使ってアート作品を制作することで、環境の大切さを学ぶ「海の環境工作教室」を開催しています。



「子どもの命・安全を守る」  
地域貢献活動



地域安全マップづくり教室



未来を奏でる教室



海の環境工作教室

## ● 「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5,600万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、第一生命保険株式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

## ● ふれあいコンサート

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26年間で全国の特別支援学校等110校で開催しました。なお、運営は従業員の募金で行なっています。



ふれあいコンサート

社会貢献活動につきましては、当社オフィシャルホームページ等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。

