

CSR(企業の社会的責任)の取り組み

CSRに関する基本認識

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

CSRの推進にあたっては、グループ各社と協働して、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経営を永続的な取り組みとするために、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、CSRに関する取り組みをまとめた「CSR報告書」を発行しました。以来、毎

年12月に発行しています。加えて、平成21年度からホームページに「CSRウェブサイト」を開設し、冊子とあわせて、幅広いステークホルダーのみならず、お客さまへのより充実した情報提供と的確な情報開示に努めています。

CSR経営宣言

1. お客さまとの絆

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

2. ガバナンス ～お客さまとの絆のために～

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

3. コンプライアンス ～お客さまとの絆のために～

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

4. お客さまが暮らす社会・環境との絆

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

5. 従業員との絆

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



CSR報告書



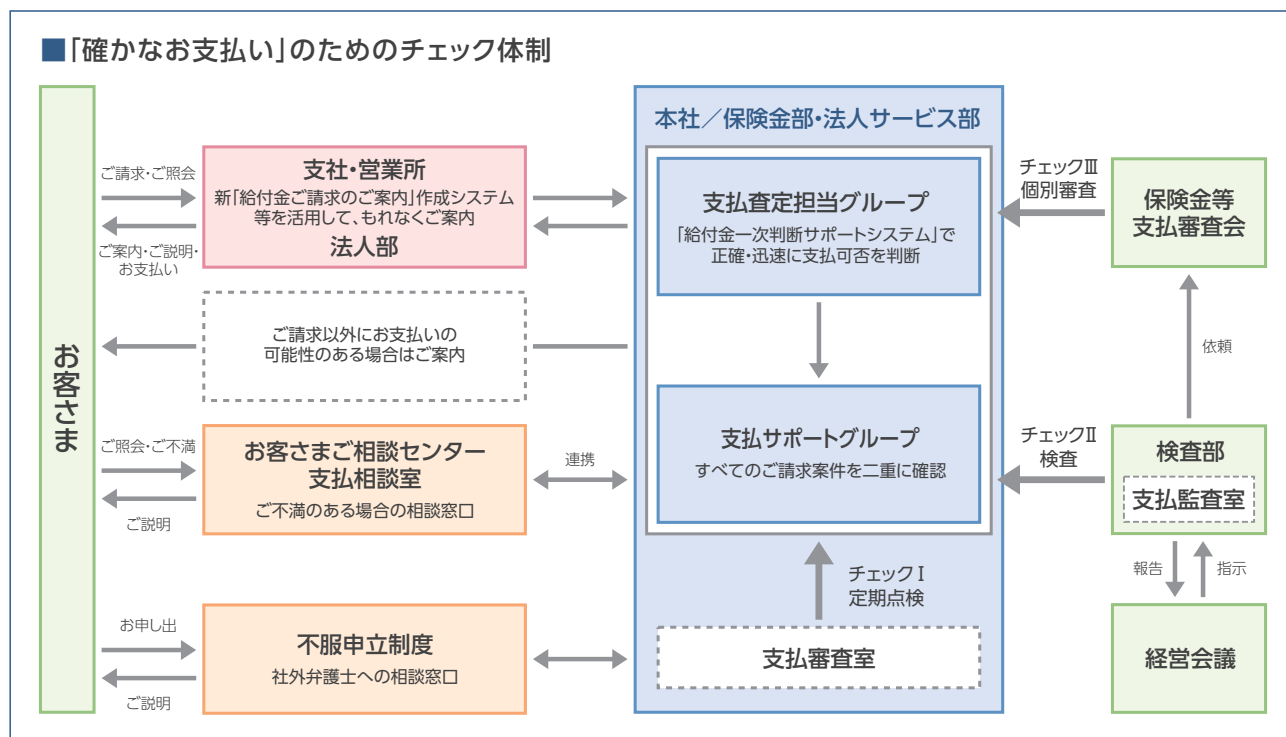
CSRウェブサイト

●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。

保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取り組み

保険金・給付金の確かなお支払いのために、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基本方針に掲げ、全社をあげて取り組んでいます。



お客様を大切にすることを社にかけた経営体制

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り組み

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「支払サポートグループ」等を設置し、二重チェックで、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、随時お客様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し、ミスの防止を行なっています。

さらに、平成22年12月からご請求もれの有無についてお客様ご自身にご確認いただくために、保険金・給付金のご請求書類の中に「お客様確認欄」を新設し、ご請求段階での請求もれ確認をする態勢を構築しています。

団体保険のお客様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かつ所定の要

件を満たす場合に、診断書1通につき一律5,250円^{*1}を負担する取扱いを実施しています^{*2}。

^{*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。

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取り組んでいます。

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。



保険金・給付金のご請求について

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」を設けています。

「給付金お支払明細書」・「保険金お支払明細書」の改訂

給付金や死亡保険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」や「保険金お支払明細書」について、金額の算出根拠や支

払項目に対する説明などを掲載し、よりわかりやすく改訂しました^{*3}。

^{*3} 高度障害保険金等、一部の「保険金お支払明細書」については、改訂の対象外です。

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」を設置し、支払業務の適切性を点検しています。加えて、検査部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

「社会に開かれた会社」の実現に向けて、「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」を継続的に開示しています。

■平成22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	
詐欺取消・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	270	0	4	6	280	9	452	186	1	134	782	1,062
重大事由解除	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	2	3
免責事由該当	327	31	11	1	370	171	198	69	0	92	530	900
支払事由非該当	0	96	1,385	1,194	2,675	0	766	21,447	242	3,108	25,563	28,238
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	597	127	1,401	1,201	3,326	180	1,418	21,702	243	3,334	26,877	30,203
お支払い件数	56,094	794	2,881	11,605	71,374	7,777	367,407	207,261	812	192,040	775,297	846,671

- * 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。
- * 「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んでいません。
- * 「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を含んでいません。

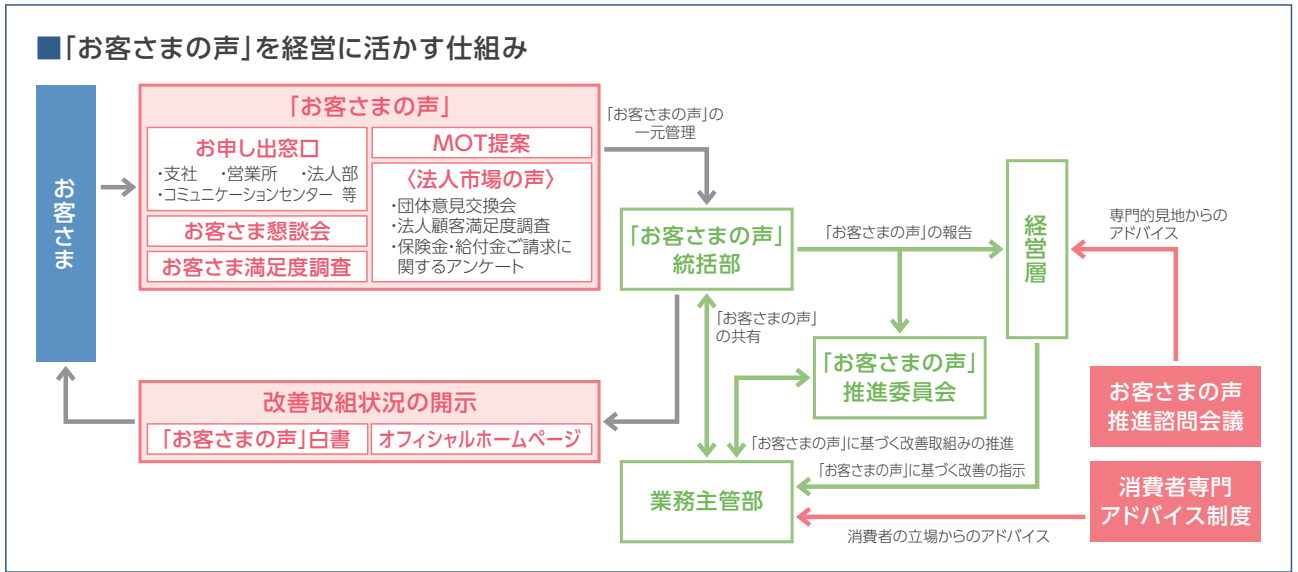
■平成22年度「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」ご利用状況

ご利用は合計で13案件ありました。このうち10案件について再査定の結果、決定変更となったものは、4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	ご契約復活後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	2件
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	2件
高度障害保険金	責任開始前発病による障害である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件
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	5件
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	1件
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	2件
合計		13件

* 平成18年3月28日の制度開設からのご利用は122案件、うち決定変更となったものは34案件です。

「お客さまの声」を経営に活かす取組み



「お客さまの声」の集約・一元把握

お客さま満足度向上の徹底追求に向け、広く「お客さまの声」を収集し、経営に活かす

ていくための取組みを推進しています。

お申し出窓口

お客さまから全国の支社・営業所、コミュニケーションセンター等に寄せられたお申し出は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客さまの声システム」を通じて集約・一元把握しています。特に、お申し出のうち「不満足」の表明

があったもの]すべてをお客さまからの苦情と位置づけ、不満足解消に努めています。

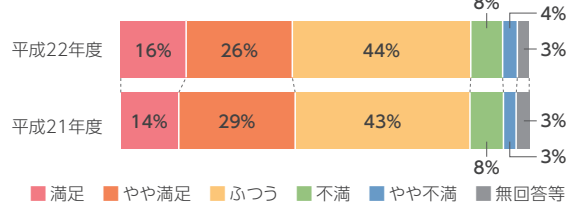
お客さま満足度調査

お客さまからの直接のお申し出以外に、当社から「お客さまの声」を伺う「お客さま満足度調査」を平成18年3月から毎年実施し、お客さまの満足度を継続的に調査しています。

お客さま満足度調査の内容

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伺う「お客さま満足度調査」を行なっています。

お客さま満足度調査結果(総合満足度)



また、法人のお客さまに対しては、当社への満足度、今後のご要望等を伺う「法人顧客満足度調査」を行なっています。

MOT提案

お客さまと身近に接する従業員を中心に、全役職員が日常業務に関してお客さまの立場

から気づいたことを提案する「MOT提案」活動を平成18年4月から展開しています。

お客さま懇談会

ご契約者のみなさまへ事業活動を報告し、ご理解を深めていただくとともにご意見やご要望を直接伺うことを目的に、「お客さま懇談

会」を開催しています。平成18年度からは各地の消費生活センターからも参加いただいています。

「お客さまの声」に基づく業務改善取組み

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立場から考える取組み

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、契約者保護とお客さまサービス向上のために適切に反映させるため、社長の諮問機関として消費者問題を中心に高い見識をもつ社外の専門家3名を社外委員に加えた「お客さまの声推

進諮問会議」を平成17年4月に設置し、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、お客さまの立場から忌憚のない意見をいただき、経営の改善に反映させています。

消費者専門アドバイス制度

消費者専門アドバイス制度は、消費者センター等で相談業務に携わる有資格者や、企業のお客さま対応部門の経験者、消費者関連団体の役職者等に「消費者専門委員」を委嘱し、当社の手続書類、

募集資料等について、消費者の立場からご意見・アドバイスをいただき、業務改善に活かしていくもので、平成20年5月から導入しています。

業務改善取組みの公表

当社に寄せられた苦情、ご意見、ご要望など、さまざまな「お客さまの声」の実態をご報告するとともに「お客さまの声」を活かした当社の業務改善取組みをまとめた「『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

(単位:件)

■平成22年度 お申し出(苦情)分類別件数

分類	平成22年度(占率)	(ご参考)平成21年度(占率)
新契約関係	7,478(14.4%)	7,533(13.8%)
収納関係	5,163(9.9%)	5,402(9.9%)
保全関係	17,521(33.7%)	19,391(35.4%)
保険金・給付金関係	10,543(20.3%)	11,366(20.8%)
その他	11,212(21.6%)	11,023(20.1%)
苦情合計	51,917(100.0%)	54,715(100.0%)
お客さまお申し出合計	275,977	295,620

*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22年4月から平成23年3月まで(平成22年度)にお客さまから寄せられたお申し出(苦情)を平成23年5月18日現在で集計したものです。

平成22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)事例	現在提案されている「ライフアカウント L.A.」には入院治療費の自己負担分に対応する特約が付加できないと聞いた。「ライフアカウント L.A.」にも「入院治療保障特約」を付加できるようにしてほしい。
	改善取組み	病気や治療の種類を問わず、入院治療費の自己負担分に備える医療保障を中核とする総合保障商品「明日のミカタ」「元気のミカタ」を平成21年6月に発売しましたが、さらに「ライフアカウント L.A.」にも入院中の治療費の自己負担に応じて保障する「入院治療保障特約」を付加できるようにしました(平成22年6月)。

保全／保険金・給付金関係	お申し出(苦情)事例	団体保険の給付金を請求したいが、「請求書」のどこに何を書けばよいのかわかりにくい。
	改善取組み	団体保険の「保険金・給付金請求書」を改訂し、どこに何を記入すればよいか分かるようレイアウトを変更し、文字も大きくしたほか、記入例をわかりやすくするなど、全体的に見やすくわかりやすいものにしました。あわせて、お手続きに必要な提出書類の一覧表を改訂し、お客さまにご準備いただく書類と、当社所定の用紙にご記入いただくものとの区別を明確にしました(平成22年4月)。
	お申し出(苦情)事例	団体信用生命保険に加入しているが、身体障害者手帳1級の認定を受けており高度障害状態だと思うのになぜ非該当になるのか説明してほしい。
	改善取組み	団体信用生命保険の高度障害保険金請求時にご提出いただく当社所定の障害診断書に、身体障害福祉法等に定める状態とお支払いの対象となる高度障害状態は同一でない点等、お手続き上の留意点やお支払いの対象となる高度障害状態についての説明を記載したご案内を添付しました(平成22年7月)。
	お申し出(苦情)事例	給付金の請求で提出した診断書について、記載もれがあるために追記のうえ再提出してほしいと言われたが、また病院に診断書を取りに行くのは費用もかかり面倒だ。
	改善取組み	保険金・給付金のご請求手続き時に提出いただく診断書について、自由筆記方式であった「経過欄」を所定項目化するとともに、診断書のレイアウトや項目名称等を整理・変更して、証明いただく事項を明確にすることにより、医療機関による証明もれを防止するように改訂しました(平成22年12月)。
お申し出(苦情)事例	個人年金に加入しているが、払い込んだ保険料の累計額に対して、実際に受け取る年金額などの契約内容について年金開始の前に案内してほしい。	
改善取組み	年金受取予想額をお知らせする「年金受取予想額試算書」を新規に作成し、「ご契約内容確認活動」において「ご契約内容の概要」とあわせて活用することで、個人年金にご加入のお客さまへのご案内を充実しました(平成22年12月)。	

相互会社運営

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。

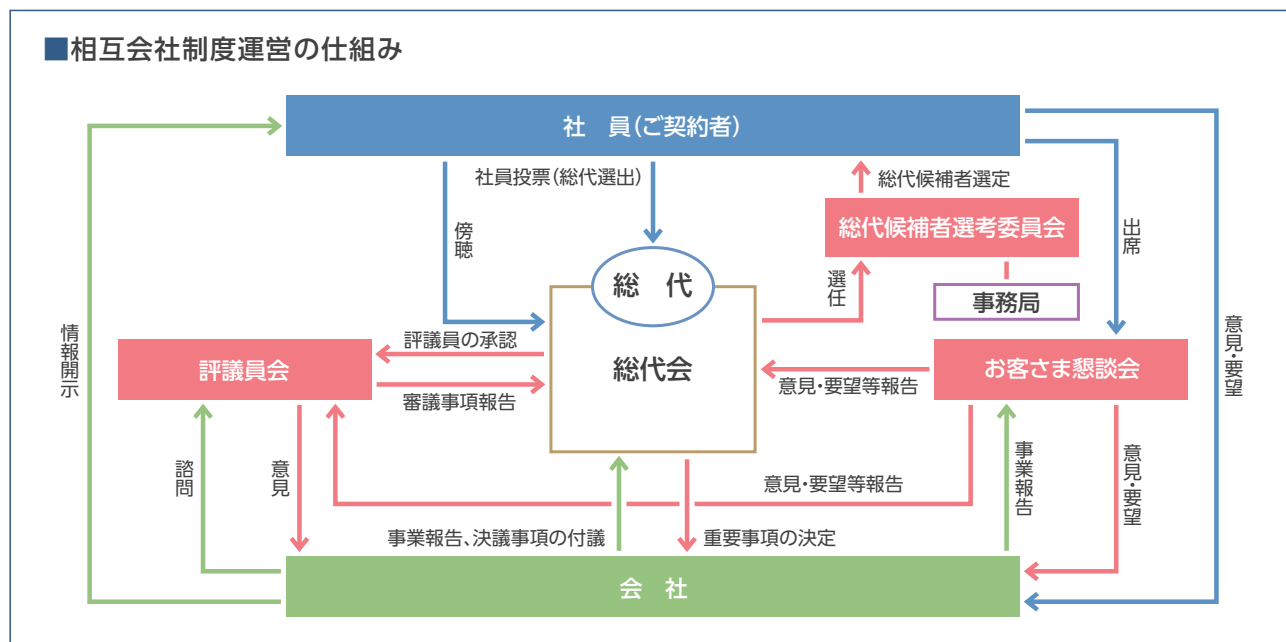
相互会社とは、ご契約者（剰余金の分配のない保険のみにご加入のご契約者を除く）を「社員」とする社団法人です。ここでいう「社員」とは、社団法人たる会社の構成員のことをいい、株式会社の場合は「株主」がこれに相当します。

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22年度末の社員数は約624万人となっています。

■相互会社制度運営の仕組み



お客さまを大切に
する会社に向けた経営体制

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624万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、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。

第64回定時総代会の開催

平成23年7月5日に開催された第64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22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22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 総代選出規則一部変更の件
- 第4号議案 評議員承認の件
- 第5号議案 取締役11名選任の件

●総代会議事録の閲覧

総代会の議事録は、本社、法人部(総合法人部、公法人部、広域組織法人部)、支社(全国76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いただけます。

●総代会傍聴制度

社員のみなさまに会社経営に対するご理解を深めていただくための制度で、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。

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

総代の選出について

- **総代候補者選考委員会の推薦により選出される総代**
総代の選出にあたっては、総代定数222人のうち200人については、2年毎に定数の半数を改選しています。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。

●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

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64回定時総代会(平成23年7月5日)開催内容(概要)

平成23年7月5日、ザ・プリンス パークタワー東京(東京都港区)にて、第64回定時総代会を開催しました。

当日は、平成22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22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22年度に全国の支社等80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、「お客さまから貴重な意見がいただけるよい会であった」「約款の平明化など、お客さま懇談会で出された要望が実現したことを評価する」等のご感想をいただきました。続いて、決議事項5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、東日本大震災の経営に与える影響、海外生命保険事業・介護事業の現況と今後の展開、今後の営業職員チャネルおよび銀行窓販チャネルの戦略等について、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23年7月5日(火)10時00分～11時57分(所要時間117分)
総代数	217人(定数222人)
出席者数	196人・出席率90.3% (委任状による出席を含めて216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22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22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 総代選出規則一部変更の件(満場異議なく原案どおり承認可決) 第4号議案 評議員承認の件(満場異議なく原案どおり承認可決) 第5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21人・質問数43問 (うち事前書面質問者数17人・質問数35問、席上質問者数4人・質問数8問) ※質疑応答におけるご質問とその回答の内容については、次ページ以降をご覧ください。
傍聴	傍聴者数25人(うち議場内傍聴者数25人、議場外の傍聴者0人)

第64回定時総代会(平成23年7月5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>Q</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●東日本大震災(以下、本震災)の影響はどうか。また、加入者への対応は適切かつ迅速に行なわれているか。 ●本震災による行方不明者への支払もれがないよう配慮願いたい。 ●本震災の影響により病院が満床等で入院できない場合の入院給付金の取扱いについて伺いたい。 ●本震災に関する対応について、被災されたお客さまへの対応状況はどうか。 ●本震災による保険金支払いはかつてない規模になると思われるが、行方不明者への対応および当社の被災状況について伺いたい。 ●復興支援の具体策について伺いたい。 ●本震災の経営に与える影響について伺いたい。 ●本震災の平成22年度決算への影響はどうか。 ●本震災について、今後想定されるリスクへの対策について伺いたい。
<p>A</p>	<p>本震災発生当日「災害対策総本部」を設置し、職員の安否確認および営業拠点の被災状況等を把握するとともに、被災地のお客さま訪問活動等に取り組み、個人保険契約61万件の約99%、企業保険契約全4,412団体、ならびに企業保険ご加入者のうち勤務先を退職されたお客さまのご契約19,000件の約96%について、保険金等ご請求意思確認が完了し、保険金・給付金合計1,366件、114億5,300万円をお支払いしました。</p> <p>また、被保険者が行方不明のご契約157件について、死亡認定手続きを説明のうえご遺族のご意向に応じ保険金お支払い手続きを行なうとともに、受取人行方不明契約89件について、市役所等に照会のうえ請求権利者の確認等を進めています。さらに、生命保険協会が運営する「災害地域生保契約照会制度」および未成年者への適切な保険金のお支払いを目的とする「未成年者生保支援ネットワーク」に参画しています。</p> <p>また、約款の地震・津波による免責条項を適用せず災害死亡保険金等を全額お支払いすること、保険料払込猶予期間を最長9ヵ月に延長すること、入院治療を要するものの、本震災の影響で病院が満床である等の事情により臨時医療施設等で治療を受けられた場合、医師の証明をもって入院給付金をお支払いすること等、被災地のご契約に対する特別取扱いを実施しています。</p> <p>このほか、当社から義援金を1億円寄贈しました。今後も営業職員の訪問等を通じた被災地のお客さま対応に万全を期し、早期にもれなく保険金・給付金のお支払いを行なっていきます。</p> <p>次に、平成22年度決算への影響について、本震災に伴う保険金・給付金お支払額を295億円と推計し、支払備金268億円を計上するとともに、株式相場の下落に伴い有価証券評価損を212億円計上しました。</p> <p>平成23年度収支への影響について、本震災による保険金等のお支払金額が平成22年度決算で計上した支払備金の範囲内となる見込みであり、営業用不動産等の復旧費用等を含めても、現時点では大きな影響はなく、また、営業面・資産運用面での影響も大きくないと認識していますが、今後の電力供給不安や原子力発電所問題の長期化等の不透明要因もあり、今後の状況を注視していきます。</p> <p>なお、当社の被災状況については、営業職員2名、事務職員1名が死亡し、また、福島第一原子力発電所から30キロメートル圏内の3営業所を含め、現時点で4営業所が通常営業不能な状況です。</p> <p>さらに、本震災に伴う夏期電力不足への対応として、空調温度の調整等節電対策の継続に加え、7月から9月までの間、東京電力および東北電力エリア所在の支社・営業所の平日輪番休業、本社ビルのフロア一部閉鎖、研修所閉鎖等により、法令等で求められる使用電力15%削減を図っています。</p>
<p>Q</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●本震災で相当程度の保険金等支払いが予測されるが、保険商品の予定基礎率の変更もあるのか。 ●本震災での保険金支払いはかつてないほどの規模になると思うが、運用資産への影響はどうか。
<p>A</p>	<p>本震災により一時的に増加する死亡保険金・給付金のお支払額について平成22年度決算で295億円と推計していますが、平成21年度の死亡保険金・給付金等お支払総額約1兆2千億円と比べても、特に大きな影響を与えるお支払規模ではありません。</p> <p>このため、危険差益に大きな影響はなく、本震災に伴う保険金等のお支払いにあたり、危険準備金の活用等により十分に対応可能な水準であることから、ただちに予定基礎率を見直す必要性はないと考えています。</p> <p>また、流動性の観点においても、今回の保険金・給付金等のお支払増加分について、平時から確保している手元資金で対応可能であることから、運用資産の売却等は不要と考えています。</p>

<p>Q</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●当社保有有価証券について、東京電力株式の影響はあるか。 ●東京電力の株価が下落したが、当該株式を保有していたか。当社資産への影響はどうか。 ●東京電力が万一解体された場合、当社保有の当該株式、社債等が与える資産運用面への影響について伺いたい。
<p>A</p>	<p>現在、東京電力株式や同社社債を保有するとともに同社向け貸付を実行しています。</p> <p>同社に万一法的整理が適用された場合、当該資産価値の毀損が想定されますが、原子力損害賠償支援機構法案において、同社への公的支援措置等が盛り込まれていることもふまえ、現時点では同法案の審議等の行方を注視する必要があると認識しています。</p> <p>同社株式については、本震災後の株価急落に伴い、時価算定に関する社内ルールに基づき3月月中平均株価にて評価した結果、平成22年度末では帳簿価格から30%以上の下落であったことから、減損処理を実施し評価損を計上しました。平成22年度末の当社保有株式全体の評価損161億円のうち同社株式の評価損はその4分の1に満たない水準となっています。</p> <p>また、同社の現在の株価は3月月中平均株価よりも低い水準にあり、今後さらに評価損が発生する可能性があるものの、平成22年度末に計上した評価損額を大幅に上回ることはないと考えています。</p> <p>次に、当社保有の同社社債について、平成22年度末に評価損を計上しておらず、継続保有する予定であるものの、今後の債券市場の動向を注視していきます。</p> <p>また、同社向け貸付については、厳格な自己査定を実施しており、引き続き適切に対応していきます。</p> <p>万一これら投融資すべてが毀損した場合でも、諸準備金により十分に対応できると認識しています。</p>

<p>Q</p>	<p>本震災の前後でBCP(事業継続計画)に変更はあったか。また、改善すべき点があるとすれば何か。</p>
<p>A</p>	<p>本震災に際し、災害時のBCP(事業継続計画)である「災害対策手順・解説書」に沿って、災害発生当日に災害対策総本部を設置し、従業員の安否確認および支社・営業所等の被災状況把握、インフラ等の復旧、被災されたお客さまへの特別取扱い等のご案内および保険金等の請求勧奨の推進等を実施し、危機管理態勢は概ね適切に機能したと認識しています。</p> <p>ただし、災害の規模、原子力発電所事故の問題、ならびに電力供給不足への対応等、想定を超える課題が発生したことから、当社システム関連機能が東京電力管内に集中している状況もふまえ、BCPの見直しを検討しています。</p>

<p>Q</p>	<p>全国で社会貢献活動に取り組んでいるが、本震災を受けた支援活動について伺いたい。</p>
<p>A</p>	<p>本震災を受けての社会貢献活動としては、5月に歌手の鳥塚しげき氏によるチャリティーライブを開催し入場料を全額寄付したほか、会場で募った募金と文房具を、東京YMCAを通じ、被災地の復興と子どもの支援に役立てていただきました。</p> <p>また、鳥塚しげき氏による障がいのある子どもたちのための「ふれあいコンサート」を昭和59年から27年間にわたり全国115校の特別支援学校で開催しており、今年度は9月に岩手・宮城・福島県の6校で開催予定です。</p> <p>さらに、従来からのあしなが育英会との連携による活動を「あしながチャリティー&ウォーク」として全国に拡大し、本年度は被災地の遺児を中心に支援を行ないます。</p> <p>このほか「愛と平和のチャリティーコンサート」等、さまざまな社会貢献活動において募金活動を行ない、被災地のNPOに寄付する等、被災地支援を展開していく予定です。</p>

Q	<p>保険の持つ「絆」という側面から、従業員によるCMや被災地での復興をテーマにしたCMがあってもよいのではないかと考える。特に当社のCSRの観点からもCMは影響度が大きいと考える。</p>
A	<p>従業員によるCMについて、盛岡・仙台・郡山支社所属職員が手書きメッセージを通じ被災地を応援する作品を制作しており、7月9日以降、被災3県テレビ局の番組「復興への希望」にて放映予定です。</p> <p>また、企業イメージCMでは、今年度、被災地支援を企画した「特別篇」を5月下旬から被災地にて放映しており、被災地への応援メッセージとして「人は人をしあわせにできる。日本中が元気になることを願っています」というコピーを使用しています。</p> <p>今後も、CSRの観点からのCMを検討・制作していきたいと考えています。</p>
Q	<p>平成22年度決算で、銀行窓販チャネルの収入保険料が営業職員チャネルの収入保険料を上回ったが、今後の見通しはどうか。</p>
A	<p>銀行窓販チャネルでは収入保険料の大部分を一時払保険料が占めることから、市中金利の情勢等により販売量が大きく変化することもあり、今後の見通しは不透明ですが、現中期経営計画において、銀行窓販チャネルの年間収入保険料目標を1兆円程度に設定しています。今後も商品ラインアップの充実および営業支援態勢の強化等により、業績の安定化をめざしていきます。</p>
Q	<p>現在、銀行窓販の取扱商品は一時払終身保険および一時払個人年金保険が主であり、銀行に支払う手数料がかなり高いと聞いているが、会社の収益上問題となるのではないかと。</p>
A	<p>銀行に支払う販売手数料は、当社が一定程度の収益を確保できるよう、商品ごとの収支に応じ設定されており、いずれの商品も保険期間全体で収益を確保でき、会社収支に貢献するものです。</p>
Q	<p>平成23年度末からソルベンシー・マージン比率の算出基準が変更され、新基準により算出しても200%を超える水準となっていることは理解した。しかし、監督当局の指標数値が新基準においても200%であるとすれば、当社の今までのソルベンシー・マージン比率の算出方法が甘かったものと考えられ、これまで指標数値の約6倍あったソルベンシー・マージン比率が新基準では半分になるのでは、期待を裏切られた気がする。</p>
A	<p>ソルベンシー・マージン比率の算出方法は法令で定められ、その一例として保有株式のリスク係数は現行基準で10%、新基準で20%と規定される等、個々の会社の判断が入る余地はありません。</p> <p>従いまして、今般の算出基準の変更に伴う数値の低下は当社の裁量によるものではなく、当社の財務健全性は揺るぎありません。</p>
Q	<p>安心サービス活動充実のため中核営業職員の増強に取り組んでいるが、具体的に全国でどの程度の候補者を予定しどのような活動を行なうのか。</p>
A	<p>一定水準以上の販売力を有する中核営業職員は、平成22年度下期約11,400人であり、平成25年度末にこれを13,000人に引き上げることを計画しています。そのため、本年度新たに候補者として営業職員4,000人を選抜し、年間を通じて育成中です。具体的には、コンサルティング力の向上、あるいは相続や法人契約への対応力向上等をテーマとする集合研修、およびその実践というセットを、年5回繰り返すプログラムを実施し、中核営業職員の育成を図っています。</p>
Q	<p>現在、6カ所で展開している保険のショップ販売について、実態を説明願いたい。</p>
A	<p>平成21年度から、当社商品のみを取り扱う「保険がわかるデスク」と他社商品も取り扱う「ほけんポート」を、それぞれ3カ所で実験的に運営しています。</p> <p>「保険がわかるデスク」は、ご加入者の利便性向上を企図し、お客さまご相談センターおよび支社に併設しており、平成22年度の1店舗あたり販売実績は月平均56件です。また、「ほけんポート」は、お客さまの商品ニーズや加入行動の調査・分析を主目的に、当社関連会社がターミナル駅前および住宅地域のショッピングセンターに設置しており、平成22年度1店舗あたりの販売実績は月平均52件です。</p>

Q	<p>終身医療保険「明日のミカタ」「元気のミカタ」は医療費とリンクした商品であるが、入院治療費や先進医療費の保障も、他社商品と同様に低廉な保険料、かつ60歳または70歳保険料払込完了後、終身保障が継続できるような医療保険商品を開発してはどうか。</p>
A	<p>医療費リンクシリーズに付加する入院治療保障特約は、入院治療費の自己負担に応じ保障する当社独自の商品であり、入院日数に応じ保障する商品と単純な保険料比較は難しいのですが、低廉な保険料で提供できるよう、事業費コストの削減等に取り組んでいきます。</p> <p>また、入院治療保障特約等は公的医療保険制度に連動し給付することから、公的医療保険制度改正に対応するため「更新型」としてはいますが、実質的に終身保障と同様の効果を実現できるよう、平均寿命を上回る「90歳」まで更新可能としています。</p> <p>なお、主契約保険料払込期間は60歳～90歳の範囲で設定可能としています。</p>

Q	<p>日本国債の格付低下の影響はあるか。その対策は検討されているか。また、米国債においても格付引き下げの可能性があるが、その影響をどう分析しているか。堅実で安定的な資産運用を期待する。</p>
A	<p>日本経済のデフレ環境が金利の低下圧力になるほか、国債の95%程度が国内で保有されていることから、日本国債格付引き下げに伴い、ただちに国債価格が下落する可能性は高くないと認識しています。</p> <p>一方、金利上昇時の影響試算、段階的な債券入替計画等、将来の金利上昇への対応プランを策定しています。</p> <p>また、米国国債格付見通しの引き下げは米国財政危機に対する警鐘であると考えられますが、オバマ政権は財政健全化路線をめざしていることから、米国国債に対する信頼は揺るがないと認識しています。今後米国金利や為替の動向を注視しつつ、機動的に対応していきたいと考えています。</p>

Q	<p>日本または世界経済の先行きは不透明であるが、保守的過ぎることなく、攻める姿勢を失わずに運用していただきたい。</p>
A	<p>厳しい環境のもと、保険契約に基づく保険金・給付金等のお支払いを確実にこなえるよう、公社債、貸付金等安定した利息収入を得られる資産に全体の約7割を投資しています。</p> <p>一方で、許容リスクの範囲内で収益力向上を企図し、価格変動リスクはあるものの比較的高い収益が期待できる外国債券、新興国株式ファンド等に運用資産全体の約3割程度を配分しており、こうした投資を通じて継続的に収益力、運用効率の向上を図っています。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ● 海外投資(M&A)のその後の進捗状況はどうか。 ● 海外生命保険事業の現況と今後の展開、見込みを伺いたい。 ● 海外生命保険事業の現状と課題は何か。
A	<p>平成22年11月にタラックス社との資本・業務提携契約締結およびアブリスト社への出資、12月にハイアール人寿への出資を行っており、各社に役員および職員を派遣し、多分野での連携態勢の構築および事業の軌道乗せ、ならびに業容拡大に向けた取組みを実施しています。</p> <p>今後は、タラックス社との協働により成長が期待されるトルコ・ポーランド等中東欧地域を中心とした共同事業の検討とともに、タイ、ベトナム、インド等成長が見込める国々への参入を検討していきます。</p> <p>また、海外進出に伴う政治、経済、文化、法令等の諸規制の違い等から発生するリスクに対する適切な管理、人材の育成が課題であると考えています。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●平成24年に介護保険分野に進出すると聞いているが、具体的な商品内容や販売方法について伺いたい。 ●成長分野への積極投資につき、介護事業の現況と今後の展開、見込みを伺いたい。 ●介護事業参入について、どのような観点から考えるのか。 ●生命保険会社が営む介護事業の特徴は何か。保険契約者への優遇措置や保険金お支払いの代替としてのサービス提供等があるのか。
A	<p>当社では、昭和60年に介護保障商品を発売して以来、公的介護保険制度に連動して一時金や年金を給付する商品を、主に主力商品の特約として提供してきましたが、介護保障を、死亡保障、老後保障、医療保障に続く第4の主力市場と位置付け、平成24年度以降の発売をめざし介護保障専用商品の開発を積極的に進めています。</p> <p>介護保障商品は潜在的ニーズは高いものの加入率が低いことをふまえ、営業職員が商品説明に加え、公的介護保険や公的年金等社会保障制度の説明等も含めたコンサルティングを行なうことにより、お客さまに必要な介護保障を提供していきたいと考えています。</p> <p>次に、介護事業については、介護保障商品開発等で得たノウハウを活用し、ご契約者向けに、当社ホームページを通じ、「介護相談」「介護費用の簡易試算」「有料老人ホーム・介護サービス事業者の紹介」等の関連サービスを幅広く提供するとともに、関連会社では、ケアプラン作成のためのシステム開発やケアマネジメント業務などを展開しています。今後は、介護施設運営事業への参入およびポータルサイトを活用した介護関連情報の提供等、新たな事業への進出を検討中です。</p> <p>なお、生命保険会社が営む介護事業としては、ご契約者のみの優遇措置および保険金に代えた介護サービス等の現物給付は認められていないものの、今後は介護関連分野で生命保険会社に期待される役割は大きくなると認識しており、将来は、介護保険商品から介護全般にわたる幅広いサービスを提供することも視野に、さらに研究・検討を進めていきます。</p>

Q	東京海上日動火災保険の損害保険商品を販売するにあたり、どのように考えているのか。
A	<p>営業職員扱いの自動車保険、火災保険等の損害保険商品について、平成24年1月保険始期のご契約から、東京海上日動火災保険の商品を案内します。</p> <p>同社の損害保険商品の提案により、お客さまに安心と満足を提供できると考えています。</p> <p>なお、日本興亜損害保険商品でのご契約継続を希望するお客さまへの対応についても、必要な態勢整備を行なう予定であり、そんぽ24については従来同様の取扱いを継続していきます。</p>

Q	「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た各種活動や、従業員参加型の地域貢献活動の取組みはすばらしい活動である。これに当社職員が多数参加することにより、社会貢献活動が実感でき新たな喜びがあると考えられることから、支社等における活動時には多数の職員の参加を指導してはいかがか。
A	<p>従業員参加型の地域貢献活動を社会貢献活動の柱の一つと位置付けており、地域特性を活かした自主的な活動を展開しています。平成22年度は全国で約800の社会貢献活動に、延べ5万人超の従業員等の参加がありました。さらに多くの従業員等の参加を促進するため、ボランティア活動に係る経費補助やボランティア表彰も実施しており、今後も活動拡大に努めていきます。</p>

Q	評議員と社外取締役に関して、法令、社内ガバナンス、ならびに会社が期待する役割における違いについて伺いたい。
A	<p>評議員会は、昭和40年3月の保険審議会答申をふまえ、同年4月の大蔵省通達において「会社運営に関する諮問を受け、あるいは意見を述べる機構として評議員会を設置すること」が示され、相互会社各社が設置したものです。定款上、評議員会は「当会社から諮問を受けた事項または経営上の重要事項について審議し当会社に意見を具申し、また当会社の経営に関し社員から書面をもって表明された意見を必要に応じ審議する」ことを任務とする旨規定されており、評議員は、社員および学識経験者から会社が推薦し、総代会の承認を得て選出されます。現在は会社経営者、法律・会計・保険・消費者関連事項等の専門知識を有する学識経験者等20人で構成されています。</p> <p>一方、委員会設置会社における社外取締役は、法律上「会社経営上の重要事項の決定」および「取締役・執行役の職務執行状況の監督」機能を担い、経営に直接関与する点が評議員会との最大の相違点です。なお、定款上、取締役15名以内、うち社外取締役2名以上を置く旨規定しており、現在は取締役11名のうち、会社経営者および法律・会計の専門知識を有する社外取締役6名が就任しています。</p>

〈当日席上でのご質問〉

<p>Q</p>	<p>経営管理体制について、委員会設置会社に移行後約5年経過したことをふまえ、監査役会設置会社との比較におけるメリット等について伺いたい。</p>
<p>A</p>	<p>委員会設置会社においては、社外取締役が非常に重要な役割を果たしており、当社の場合、現在、取締役11名のうち6名が社外取締役であること、報酬委員会、指名委員会、監査委員会委員長が社外取締役であること、各社外取締役が会社経営・法律・会計等の分野で幅広い見識、経験を有されていること等により、社外の目による経営チェック・執行に対する監督が非常に有効に機能していることが最大の成果です。</p> <p>また、当社は平成17年の不祥事を経て、ガバナンス体制強化を企図し委員会設置会社に移行しました。ガバナンスの強化という所期の目的が果たされたと考えています。ただ、監査役会設置会社と委員会設置会社という制度的な違いというよりも、運営面が重要であると考えています。社外取締役との意見交換がなされる体制が構築され、特に監査委員会では、非常に率直な意見交換、実態の把握等がなされており、従来に比べて、非常に充実した運営がなされていると認識しています。</p>

<p>Q</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 銀行窓販において、一時払終身保険等の販売時に、解約を前提とした販売話法がとられている旨の報道があるが、当社の実態はどうか。 ● 個人保険・個人年金保険の保険料収入の過半が銀行窓販チャンネルで占められるなか、今後、短期間に大量の資金流出に見舞われるリスクについて、どのように考えているのか。 ● 伝統的チャンネルである営業職員チャンネルと銀行窓販チャンネルのチャンネルミックスについて、どのように考えているか。
<p>A</p>	<p>銀行窓口での話法展開について、銀行の販売方法もさまざまであるものの、当社としては、終身保険の保険本来の特性である貯蓄と相続を中心に訴求しており、話法についても契約者利益を最優先に銀行の内部管理を担当する部署と定期的に協議しています。既契約についても、元本回復期間をむかえた契約のフォロー・モニタリングを行なっています。</p> <p>また、銀行窓販商品の解約等に伴う流動性確保に関し、中期経営計画では毎年1兆円、3カ年合計で3兆円の安定的な収入保険料確保をめざしていますが、金利上昇により解約が集中した場合のストレステストを実施し、中期経営計画期間中における流動性に大きな問題はないものと認識しています。現行商品には予定利率変動型商品もありますが、予定利率水準の妥当性検証の際にも、解約率に関するストレスを考慮して検証しています。販売時の予定利率の設定方法や販売量の動向が今後の流動性管理に関し重要であり、引き続き注視していきます。</p> <p>次に、当社のチャンネル政策の方向は、お客さまのライフスタイル、保険加入意識、ならびに行動の変化をふまえ、営業職員チャンネルを中心としつつ、あらゆる層のお客さまニーズに対応可能な、マルチチャンネル化を推進していきます。営業職員チャンネルについては、現有の約600万人超のお客さまを中心とする既契約基盤の世帯深耕、および既契約者からの紹介に対応できるフルラインでの商品販売を行なっていきたいと考えています。銀行窓販チャンネルについては、営業職員チャンネルではカバー困難な富裕層のお客さま等に対する一時払定額年金、終身保険および変額年金、平準払個人年金等の貯蓄性商品の販売を行なっていきます。今後は、顧客層が異なる営業職員チャンネルと銀行窓販チャンネルから、幅広いお客さまに的確な商品提供をしていきたいと考えています。</p> <p>なお、銀行窓販については、貯蓄ニーズに応える一方、相続対策等にあたり保険機能を訴求することによる生命保険の活用方法を活かした販売を銀行に対し求めており、そうした銀行が増えていること、流動性リスクの状況については常時把握しており、個別行の状況や、金利動向に応じた流動性リスクについて常時把握し、販売政策等に機動的に反映していきたいと考えています。</p>

<p>Q</p>	<p>海外生命保険事業に関する具体的な数値目標等について伺いたい。</p>
<p>A</p>	<p>海外生命保険事業について、現中期経営計画期間中の具体的な数値目標はなく、事業の軌道乗せの時期であると認識しています。ただし、10年程度のスパンにおける長期ビジョンとして、いわゆる連単倍率の観点から約1割程度の事業規模としたいと考えていますが、進出各国のリスクも伴うため、進出方法およびパートナーの選定等慎重に検討していきます。</p>

Q	被災地域の契約における保険料払込猶予期間延長に関し、猶予期間終了後の保険料支払方法および保険料払込が困難な契約への対応について伺いたい。
A	<p>本震災による保険料払込猶予期間の延長については、6か月の延長申し出を受け、その後、再延長の申し出があればさらに3か月延長する取扱いとしています。保険料お払込みについては、猶予期間中の未払込保険料を一括してお支払いいただくことを原則としますが、お支払困難な場合には、平成24年1月から10月までの保険料をお払込みいただくことを前提に、分割払込みも可能な取扱いを行いません。</p> <p>なお、保険料払込みについては原則として一括払いとしているものの、お客さまニーズ・利便性等の観点を含め、今後慎重に検討していきたいと考えています。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ● 基金の増強の必要性について伺いたい。 ● 過去の基金利息の水準について伺いたい。
A	<p>基金募集の必要性について、今後の経済環境の変化への対応に加え、経済価値ベースでのソルベンシー規制が世界的な流れになっており、生命保険会社の健全性規制についてさらなる厳格化が想定され、これへの対応のため自己資本の拡充が重要になっています。自己資本の増強については、社員配当とのバランスをとりつつ、内部留保のいっそうの拡充に努めるとともに基金等の外部資金の調達により対応していきます。過去の基金利息については、年限により変動はありますが、例えば平成22年度に募集した基金利息は1.295%であり、今回募集する基金についても、市場実勢金利を勘案して確定することになります。</p>

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(10人以内)で構成されています。

当社は、総代候補者選考委員会の任務を補佐する総代候補者選考委員会事務局の事務局長を社外の人材に委嘱しており、総代候補者選考過程における会社からの独立性

を確保するとともに、透明性の向上に努めています。

総代候補者選考委員選考基準

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

総代候補者選考基準(抜粋)

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、社会公共活動への参画の状況、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、当会社の経営に対する具体的意見の提言および総代会における実質的な審議を期待できるかどうかを判断し、次の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。

- (1)消費者としての視点 消費者、生活者等の見地から経営チェックを行なう視点
- (2)経営者としての視点 会社経営者の見地から経営チェックを行なう視点
- (3)専門家としての視点 専門家の見地から経営チェックを行なう視点

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、右記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



評議員会

年3回開催し、審議事項を総代会において報告しています。

評議員は、社員または学識経験者のなかから総代会の

承認を経て選出され、評議員数は20人以内と定められています。

平成22年度の評議員会の開催

平成22年6月

- ・ 平成21年度決算の概要について
- ・ 第63回定時総代会決議事項について
- ・ 平成21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22年11月

- ・ 平成22年度上半期報告について
- ・ 海外生命保険事業の戦略について

平成23年2月

- ・ 平成22年度決算見込みについて
- ・ 次期中期経営計画、平成23年度経営計画について

お客さま懇談会

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22年度は平成23年1月から3月にかけて、全国の支社等80会場で開催し、合計1,773人のご契約者にご出席いただきました。

平成22年度のお客さま懇談会は、「平成22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3,411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は、ご出席者のご意見・ご要望等をふまえ、総代会において提言をいただいているほか、ご出席されたご契約者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を図っています。

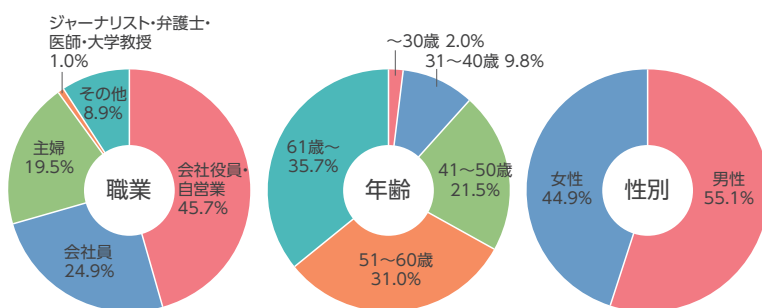
平成23年度のお客さま懇談会へのお申し込み方法等は、開催日前の一定期間、支社・営業所等の店頭に掲示するとともに、ホームページでもご案内しています。ご出席を希望されるご契約者は、お近くの支社・営業所にお問い合せください。



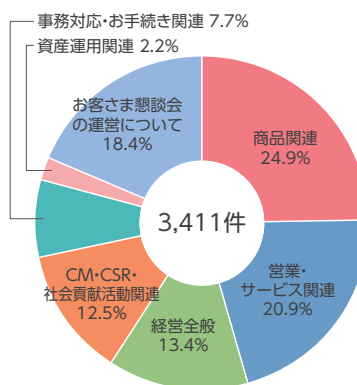
お客さま懇談会

平成22年度お客さま懇談会

ご出席者(1,773人)の構成



ご意見・ご要望・ご質問等(3,411件)の内訳



【お客さま懇談会で寄せられた代表的な「ご意見・ご要望」ならびにこれらを活かした取組み状況等】

ご意見・ご要望 貯蓄性商品を充実させてほしい

銀行窓口販売専用の平準払個人年金商品として、平成23年1月4日に「かんたん未来計画」を、平成23年1月17日に「虹色きつぷ」を発売しました。

平成23年1月4日に、平準払個人年金商品である5年ごと利差配当付個人年金保険(2011)「かんたん未来計画」の販売を三菱東京UFJ銀行にて、平成23年1月17日に、同「虹色きつぷ」の販売をみずほ銀行にて開始しました。「かんたん未来計画」・「虹色きつぷ」は、将来必要な資金を計画的に準備したいというご要望にお応えするため、保険料払込期間や受取時期に自在性を持たせるとともに、年金としてお受け取りいただく金額を充実させた個人年金保険です。主な特徴は以下のとおりです。

- ご加入プランは将来の計画にあわせて、自由に設定いただけます。
 - ・保険料払込期間(5年、10年～40年)、据置期間(0年～10年)^(注1)、年金支払期間(5年または10年)を、それぞれ選択することができ、将来の計画にあわせて、ご加入プランをご自身で自由に設定いただけます。
 - (注1) 保険料払込期間5年の場合、据置期間は5年以上必要です。
- 簡単なお手続きで、ご加入いただけます。
 - ・告知や医師による診査等は不要です。
 - ・保険料(月掛)1万円^(注2)から、手軽にご加入いただけます。
 - (注2) 保険料払込期間5年の場合、保険料(月掛)は3万円以上必要です。
- 将来の受取額は、契約日に確定します。
 - ・年金年額は契約日に確定し、あらかじめ定めた期間(5年または10年)、年金として確実に受け取ることができ、将来必要となる資金を着実にご準備いただけます。
 - ・解約返戻金^(注3)も契約日に確定します。
 - (注3) 解約返戻金は、死亡給付金額(保険料払込期間中は既払込保険料相当額)が上限となります。

ご意見・ご要望 正確かつ迅速な保険金・給付金の支払いをしてほしい 手続書類を簡素化してほしい

平成22年12月20日に診断書等の帳票を改訂しました。

生命保険協会では、診断書等証明業務について医師の負担軽減要請を受け、証明項目の明確化および統一化のための標準化ルールを整備。あわせて、医師の手書き診断書等の誤読防止や判読不能文字に関する医師への照会の縮減を主眼とした、診断書等の機械印字化を推進しています^(注)。このような背景をふまえ、当社の診断書等についても、生命保険協会の診断書様式作成ガイドラインおよび標準化ルールに沿って、「医療機関に証明いただきたい事項の明確化」、診断書等の改訂にあわせた「医師への依頼状の改訂」等の見直しを実施しました。

(注) 生命保険協会は、全国の主要な2,611の病院を対象に診断書機械印字化ソフトの導入を推進しており、平成22年10月現在で約1,000の病院が導入済みです。

平成22年12月20日に「お客さま確認シート」を新設しました。

お客さまから保険金・給付金請求のお申し出を受けた際、もれなくお申し出いただけるよう、アドバイザーが確認のうえ請求書類をご案内していますが、請求書類をお届けする際に、再度ご請求内容についてお客さまご自身にもご確認いただけるよう、「お客さま確認シート」を新設しました。

平成23年4月4日に冊子「保険金・給付金のご請求について」を改訂しました。

ご契約時等にお客さまにお渡しする冊子「保険金・給付金のご請求について」について、保険金・給付金をご請求される際の手続方法や支払事例等を追加し、よりわかりやすい内容に改訂するとともに、アドバイザーがお客さまにご請求のご案内を行なう際の説明用補助資料として活用しやすい内容に改訂しました。具体的には、「請求手続きの流れおよび説明」をわかりやすく改訂するとともに、「保険金・給付金の受取人についての説明」、「代理請求についてイラスト化」、「もれなくご請求いただくためにご確認いただきたい事項についての説明」、「診断書の簡易取扱いについての説明」、「お客さまからお問い合わせが多い内容に関するQ&A」を追加するなど、図解の活用や説明の追加を行ない、ご請求いただく際に手続方法が確認できるよう改訂しています。

■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。

取締役会の開催

平成22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

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。

指名委員会の開催

平成22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

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。

監査委員会の開催

平成22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。

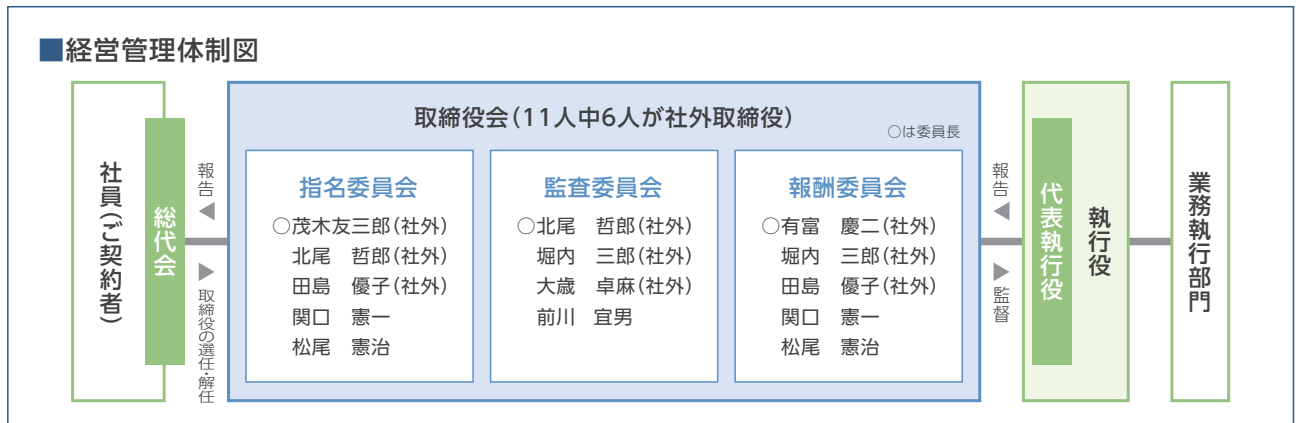
報酬委員会

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。

報酬委員会の開催

平成22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。

■ 経営管理体制図



内部統制システム

内部統制システムの整備・高度化

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

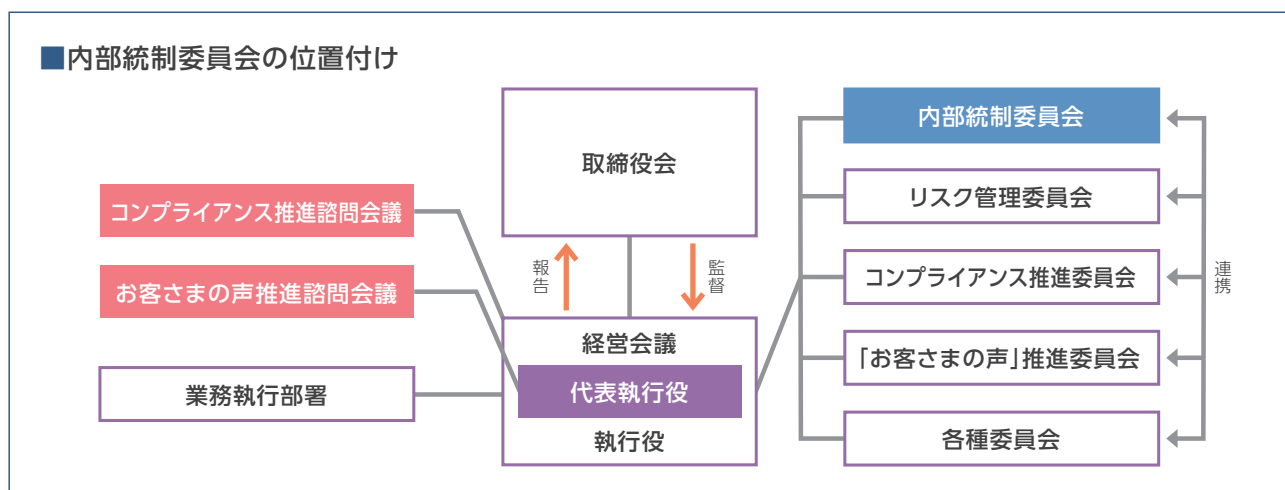
を評価のうえ、不十分なコントロールの改善を通じたリスクの発生防止等に取り組んでいます。

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22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。



●内部統制システムの基本方針

平成18年5月の会社法施行に伴う保険業法の改正により取締役会において決議すべき方針と定められました。監査委員会に関する態勢、業務の適正性を確保するためのコンプライアンス・リスク管理に係る態勢などに関する方針を規定しています。

リスク管理体制

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こと」の実現のためには、経営の健全性を確保し、長年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、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

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。

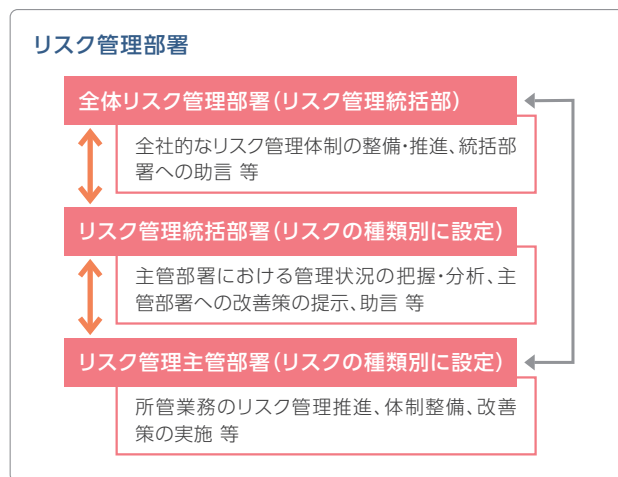
また、検査部による検査、監査委員会や監査法人による監査などにより、リスク管理機能、体制の適切性、有効性等を検証し、リスク管理のいっそうの実効性確保に努めています。

●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)を明定しています。

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。

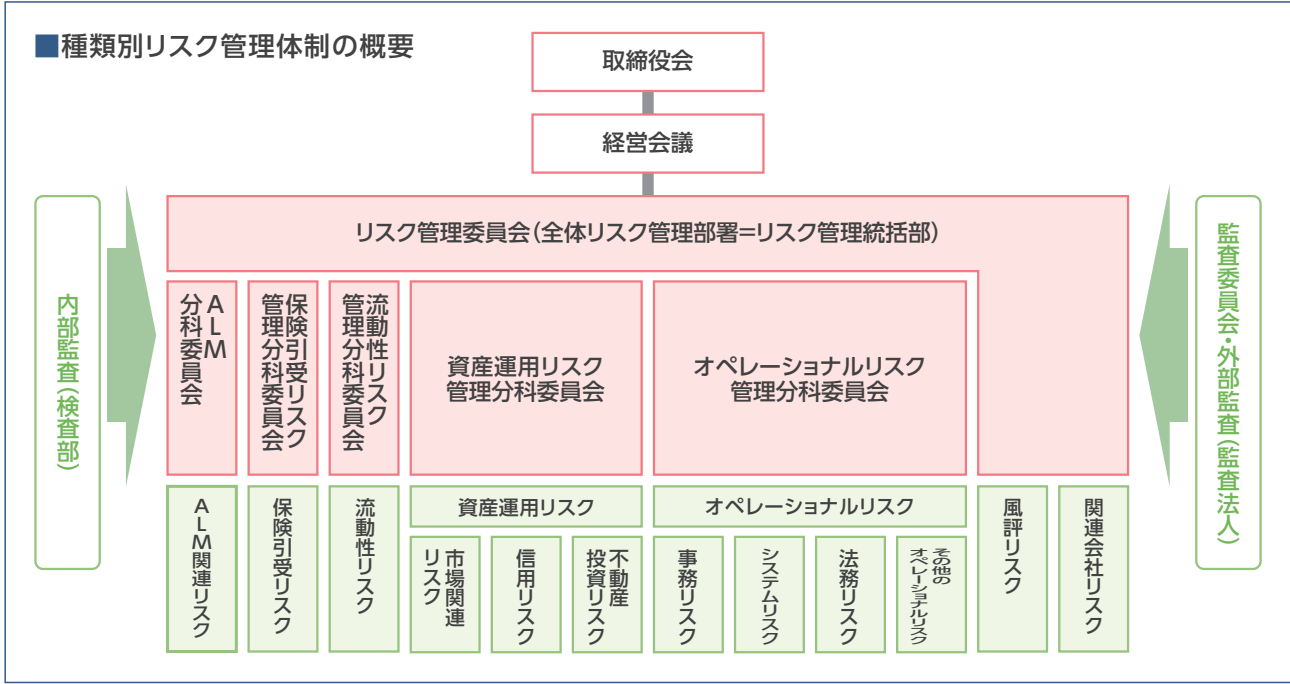
さらに、こうしたリスク管理の推進を担保する枠組みとして、リスク管理分科委員会等を設置しており、その上位には経営会議の諮



●統合リスク管理

会社におけるさまざまなリスクを総合的に捉え統合して管理する観点から、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等に定期的に報告しています。

こうした統合リスク管理について、当社では、経営環境の変化や規制動向等をふまえながら、リスク計測手法の精緻化・高度化、リスク量に基づく資本配賦の実施の検討を進める等、統合リスク管理態勢の段階的な整備に努めています。



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	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、お客さままたは当社が損失を被るリスク 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当社が、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、P91をご覧ください)

●**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の実施したうえで、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。

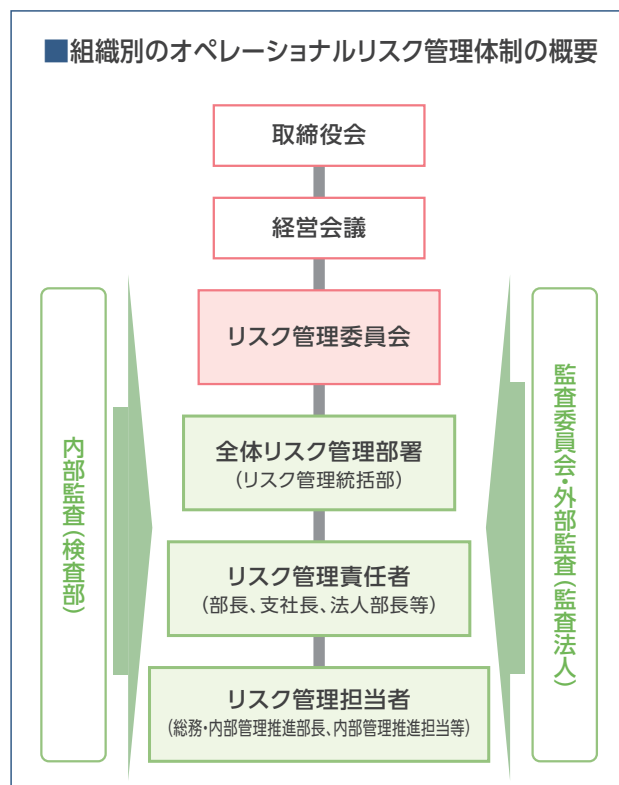
●**組織別リスク管理体制**

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。

■組織別のオペレーショナルリスク管理体制の概要



大規模災害等への対策

経営に著しく大きな影響を与える事象の発生およびその発生が予見される状態を「危機」と定義し、「危機管理規程」を定めて危機発生時に迅速な対応ができるよう準備しています。特に、防災関係については「災害対策手順・解説書」を作成し、重大な災害発生時に、お客さまへ迅速・的確に保険金・給付金のお支払い等を行なうことにより、保険会社としての公共的・社会的責任を果たすことを基本方針として定めています。

平成23年3月に発生した東日本大震災では、震災発生の当日に社長を本部長とする「災害対策総本部」を設置し、お客さまへの特別取扱いの決定、迅速・的確な保険金・給付金お支払いの推進、被災した当社拠点の迅速な復旧等を行なっています。

コンプライアンス(法令等遵守)の徹底

「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

「CSR経営宣言」の一つの領域として「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。

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」は平成23年4月に改正し、ルールの遵守にとどまらない高い倫理観の必要性や、環境の変化に応じて求められる具体的な行動等をさらに盛り込むことで、いっそうのお客さま信頼度向上の実現を企図する内容としています。

さらに、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、また、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、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・マニュアル

〈行動憲章はP49をご覧ください〉
 〈販売・サービス方針はP49をご覧ください〉

私たちの誓い

私たちは、経営理念の実現のため、行動規範と行動憲章に基づいてみずから行動し、法令・諸規範の遵守はもちろん、高い倫理観と責任をもって適切かつ誠実に職務を遂行することを誓います。また、告知義務違反の教唆や他社の誹謗・中傷などの保険募集における禁止行為をはじめとして、あらゆる分野で不適切な業務を行なわないことをここに宣誓いたします。

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

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23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。

コンプライアンス推進態勢

コンプライアンス統括部は、関連会社を含めた明治安田生命グループ全体の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。

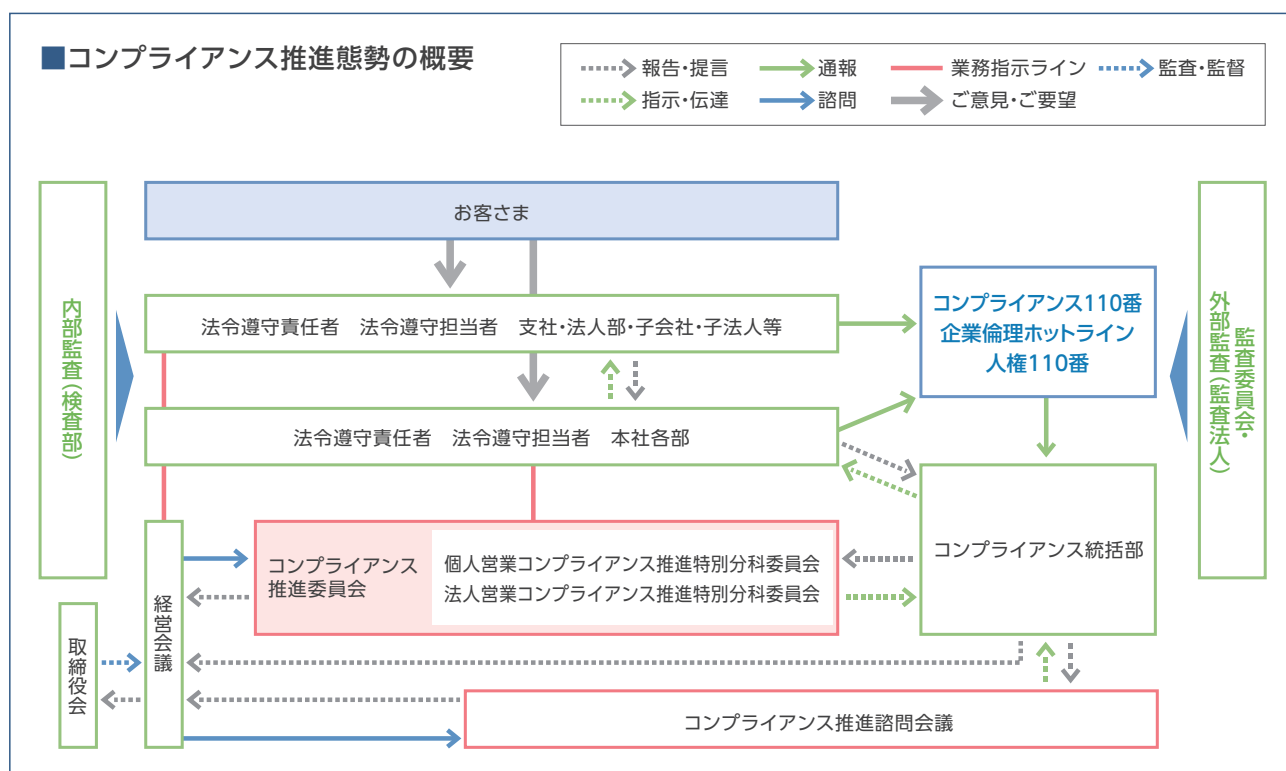
これらのコンプライアンスの推進は、コンプライアンス統括部が、各所属に配置した法令遵守責任者・担当者等と協力し進めます。また、より実効性を高めるため、直接現地指導・改善を行なう「コンプライアンス指導担当」を配置し、支社・法人部では、牽制機能強化のため、総務・内部管理推進部長を同部兼務としています。

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」、「人権110番」を設置・運営しています。

また、明治安田生命グループ全体のコンプライアンス態勢を網羅的に検討・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、明治安田生命グループの役職員が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、教育・研鑽による知識およびマナーの向上に努め、お客さまを大切にする会社の実現に取り組みます。

1. 適正な職務遂行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とともに、お客さまを大切にする会社として、ベストな商品とサービスを提供し、お客さま満足度の増大に努めます。
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・経済の向上および発展に貢献します。
3. お客さまや社会とのコミュニケーションの推進	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するとともに、お客さまの声を大切に、適切に業務に反映します。
4. リスク管理の徹底	私たちは、お客さまに対する責務を確実に果たしていくため、リスク管理態勢を整備し、その検証と継続的な改善に取り組み、適切なリスク管理に努めます。
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、企業倫理を堅持します。また、国際的な事業活動においては各国・地域の法令を遵守し、各種国際規範を尊重します。
6. お客さま等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等、会社が保有するすべての情報を厳正に管理し、その保護を徹底します。
7. 社会貢献と環境への取組み	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みます。
8. 人権等の尊重	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ます。また、国際的な事業活動においては、各国・地域の文化や慣習に配慮します。
9. 反社会的勢力への対応	私たちは、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力には毅然と対応します。
10. 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、安全で働きやすい職場環境を維持します。
11. 違反行為の防止と説明責任の遂行	私たちは、法令等の遵守体制を確実に機能させていきます。万一、本憲章に反し、お客さまや社会に影響を及ぼす事態が生じた場合には、原因究明と再発防止を徹底するとともに、迅速かつ確かな情報公開を行ない、責任を果たすよう努めます。

〈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する会社に徹し、生命保険を中心にクオリティの高い総合保障サービスを提供し、確かな安心と豊かさをお届けする」という経営理念のもと、常にお客さまに最適な商品と質の高いサービスをご提供することに努めます。

また、高い倫理観に基づいた法令等の遵守(コンプライアンス)を行動の規範とし、保険募集をはじめとする業務の適正を確保することにより、お客さまの信頼にお応えできるよう努めます。

1. 最適な商品の提供と適切な商品説明に努めます

きめ細かなコンサルティングサービスにより、お客さまのライフステージ、加入目的、財産状況等に応じた最適な商品をご提案するよう努めるとともに、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

- 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「個人情報の保護に関する基本方針」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。

〈個人情報の保護に関する基本方針〉

明治安田生命保険相互会社（以下、当社といいます）は、お客さまの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、お客さまの個人情報の保護に万全を尽くしてまいります。

1. 取組方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社は、「お客さまを大切にできる会社」の実現を目指し、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。 ・ 当社は、事業活動の特性をふまえ、個人情報の取扱いに関し、その重要性を認識し、継続的な個人情報の管理態勢の改善に努めます。 ・ 当社は、お客さまからの個人情報の取扱いに関するお問い合わせおよびお申し出について、適切かつ迅速に対応することに努めます。 ・ 当社は、個人情報の取扱いに関する法律など関係法令等を遵守いたします。
2. 個人情報の定義	<p>当社では、個人情報を以下のように定義しています。</p> <p>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。</p>
3. 個人情報の種類	<p>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、必要な情報のご提供をお願いする場合があります。</p>
4. 個人情報の取得方法	<p>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。</p>
5. 個人情報の利用目的	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各種保険契約のお引き受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い ・ 関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供、ご契約の維持管理 ・ 当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実 ・ その他保険に関連・付随する業務 <p>これらの利用目的は、当社ホームページおよびディスクロージャー誌等に掲載するほか、お客さまから直接書面等にて情報を収集する場合に明示いたします。</p>
6. 個人情報の提供	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あらかじめお客さまの同意がある場合 ・ 法令により必要とされる場合または提供が認められている場合 ・ 人の命、身体または財産の保護のために必要とされる場合 ・ 公共の利益のために必要とされる場合 ・ 適切な安全管理をしたうえで業務委託を行なう場合 ・ 法令に基づき特定の者と共同で利用する場合
7. 情報の開示・訂正等	<p>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、特別な理由がない限り回答・訂正等の対応をいたします。</p>
8. 情報の管理	<p>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正なアクセス、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。</p> <p>また、当社ではお客さまに関する情報の保護・管理強化に向け、情報管理を専門に担当する部署および「情報保護推進委員会」を設置し、全社横断的な取り組みを推進しております。</p>
9. 個人情報に関するお客さまからの申し出	<p>お客さまからの個人情報の取扱いに関するお問い合わせおよびお申し出について、お申し出窓口を設置し、適切かつ迅速に対応いたします。</p>
10. 個人情報の保護に関する基本方針の見直し	<p>本方針は、適切な個人情報の保護を実施するため、環境の変化等をふまえ、継続的に見直します。</p>

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

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

「社会に開かれた会社」をめざして、経営の透明性を高めるため、「情報開示に関する基本方針」を制定し、積極的な情報開示の充実に努めています。

具体的な取組みとして、生命保険業界でははじ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、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ています。その他、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」等の開示も行なっています。

情報開示に関する基本方針

1. 自主的な情報の開示

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

2. 適切・公平な開示

当社は、お客さま・社会に対して、適切・公平に情報を開示いたします。

3. 社内態勢の整備

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

ディスクロージャー関連資料

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、経営状況について開示を進めています。

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「MEJIYASUDA INFORMATION」や「団体年金保険に関するご報告」や「Annual Report」



明治安田生命の現況



MEJIYASUDA INFORMATION



団体年金保険に関するご報告

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。

ホームページによる情報提供

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。



明治安田生命ホームページ

<http://www.meijiyasuda.co.jp/>

社会貢献活動

お客さまの「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



未来を奏でる教室



地域安全マップづくり教室



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5,775万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。

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・ワールドワインズの鳥塚しげきさんによる「ふれあい

コンサート」を開催しています。過去27年間で全国の特別支援学校等115校で実施しました。なお、運営は従業員の募金で行なっています。



黄色いワッペン



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、健康増進を目的に「体力医学研究」、「健康診断」、「健康づくりサービス」を三位一体で推進するとともに、若手研究者への研究助成により社会貢献活動を行なっています。



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、子どもの健全な育成を通じた社会貢献をめざし、受講者延べ17万人を超える精神保健分野の専門家育成の「研修事業」をはじめ、「相談事業」「研究助成事業」「広報・支援活動」を行なっています。



明治安田クオリティオブライフ文化財団

平成3年6月設立の当財団は、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、特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おり、設立20周年を迎えました。

