

CSR (企業の社会的責任) の取組み

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19年2月に、CSRに関する取組みをまとめた「CSR報告書」を発行しました。

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。

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めます。

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報告書ダイジェスト



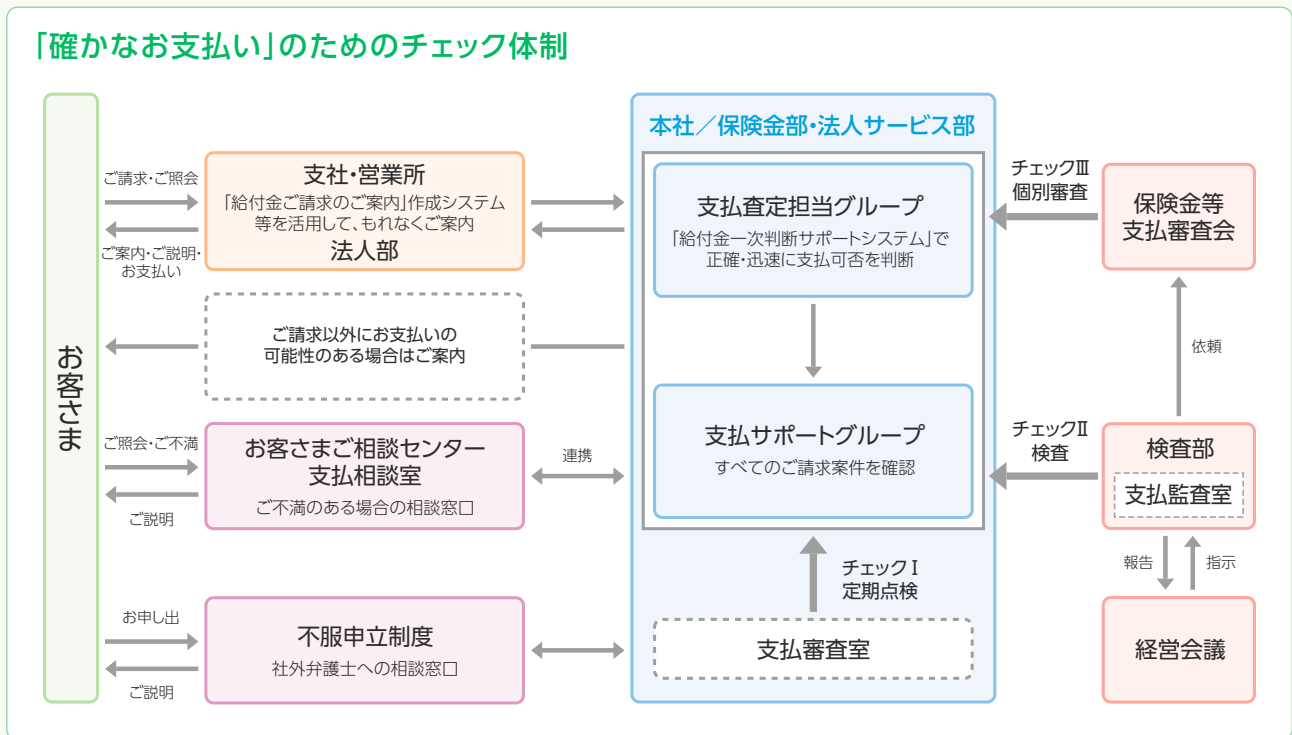
CSRウェブサイト

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。



お客さまを大切にすることを社に同じ経営体制

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18年度に「支払サポートグループ」等を設置し、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をしています。

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年度から点検工程の複線化を開始しました。また、平成24年4月からはシステムによる診断書

キーワード点検も導入し、お支払可能性のある診断書等証明書記載をより正しく検知し、ミスの防止を行なっています。

さらに、平成22年度からご請求もれの有無についてお客さま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「お客さま確認欄」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「ご請求ガイド機能」、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は、診断書1通につき一律5,250円*1を負担しています*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・給付金のご請求手続き、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、ご説明の充実に努めています。

この冊子は、平成19年度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、支払担当部署とは別の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、検証の

強化を図り、平成20年度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23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	321	0	2	2	325	5	430	96	0	93	624	949
重大事由解除	0	0	0	0	0	0	6	1	0	10	17	17
免責事由該当	314	33	21	6	374	217	165	43	3	93	521	895
支払事由非該当	0	95	1,310	1,514	2,919	1	600	21,334	221	1,566	23,722	26,641
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	635	128	1,333	1,522	3,618	223	1,201	21,474	224	1,762	24,884	28,502
お支払い件数	57,626	1,136	2,582	11,589	72,933	9,606	367,527	200,465	840	193,168	771,606	844,539

* 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。

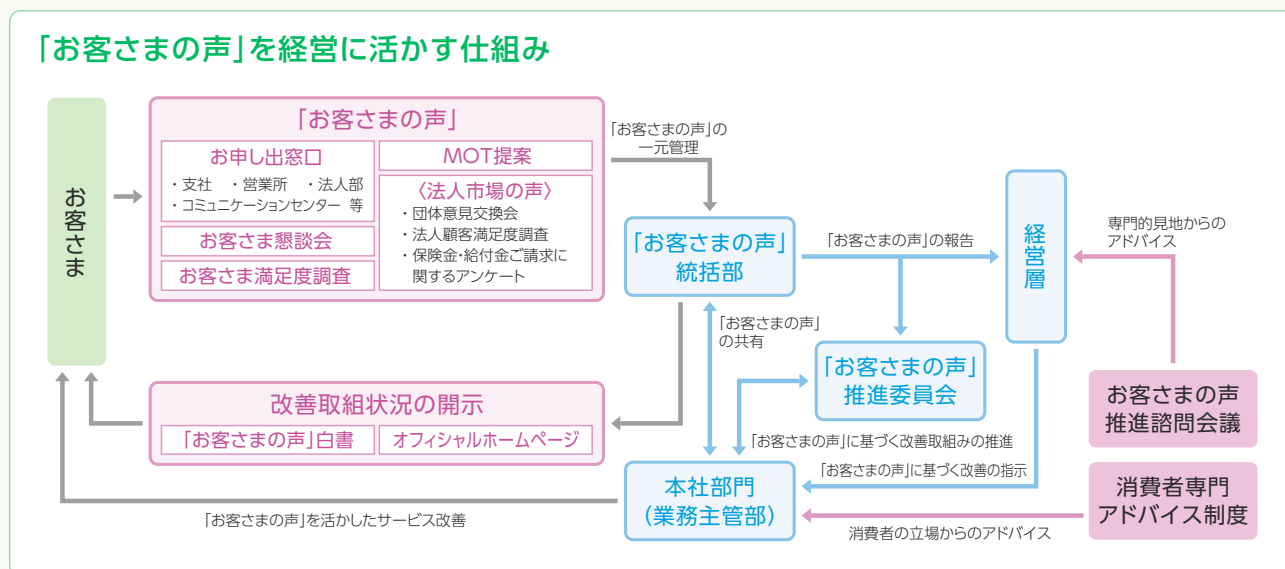
平成23年度「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」ご利用状況

ご利用は合計で7案件ありました。このうち5案件について再査定の結果、決定変更となったものは、1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	1件
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件
入院給付金	約款に定める入院に該当しないため入院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
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	1件
	合計	7件

* 平成18年3月28日の制度開設からのご利用は129案件、うち決定変更となったものは36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、経営に活かして

●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

●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17年度から毎年実施し、お客さまの満足度を継続的に調査しています。

●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年度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

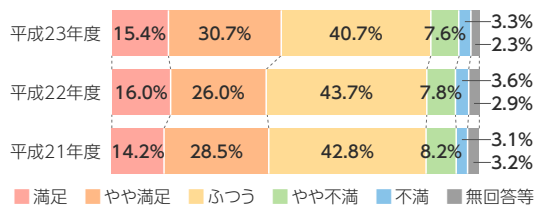
会」を開催しています。平成18年度からは各地の消費生活センターからも参加いただい

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、不満足の解消に努めています。

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。

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、消費生活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年度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

平成23年度 お申し出(苦情)分類別件数

(単位:件)

分類	平成23年度(占率)	〈ご参考〉平成22年度(占率)
新契約関係	8,201(16.6%)	7,478(14.4%)
収納関係	4,701(9.5%)	5,163(9.9%)
保全関係	15,604(31.7%)	17,521(33.7%)
保険金・給付金関係	9,127(18.5%)	10,543(20.3%)
その他	11,652(23.6%)	11,212(21.6%)
苦情合計	49,285(100.0%)	51,917(100.0%)
お客さまお申し出合計	297,475	275,977

平成23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	高齢化が進み、単身者も増加していく中で、安心して一生を過ごせるような商品の開発を希望する。
	改善取組み	公的制度への連動性を高め、日常生活に支障をきたした後の一生涯の生活資金を準備可能な「生活サポート終身年金特約」を新たに発売しました(平成23年10月)。
新契約関係	お申し出(苦情)事例	元本割れする期間があるなんて聞いていない。契約時に詳しく説明すべきではないか。
	改善取組み	エブリバディ(金融機関窓口販売商品)の意向確認書の文字を大きく、読みやすくし、預金誤認防止の注意喚起を図るとともに、解約返戻金に関する記載内容(ご契約から一定期間は元本割れすること)を充実させました(平成23年12月)。
保全関係	お申し出(苦情)事例	「明治安田生命カード」を持っていなくても、ホームページで契約内容の確認や住所変更の手続きができるようにしてほしい。
	改善取組み	ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」を開設しました。本サイトの開設により、個人保険および個人年金保険にご加入の全てのお客さまが、「ご契約内容照会」、「ご住所変更等の一部のお手続き」等のご利用が可能となりました。また「MYほけんページ」では、健康・医療・介護等のサービスもご利用いただけます(平成24年4月)。 ※ご契約者にID、ログインパスワードおよび暗証番号をご登録いただきます(法人契約等のお客さまを除きます)。
保全関係	お申し出(苦情)事例	請求書などの書類について、どこに記入すればいいのかわかりづらい。
	改善取組み	請求書については、カラー印刷により見やすく、またご記入いただく箇所を色で識別できるように表示(白抜き)する等の対応を行なってまいりましたが、平成23年3月より、お客さまの記入負担を軽減するため、記入箇所を「署名・押印」欄と「記入日」欄のみとする請求書の取扱いを開始しました。これにより、指定口座欄につきましても、あらかじめお客さまにご指定いただいた口座情報を請求書に印字いたします。現在、積立配当金引出や解約、契約者貸付等の請求書について実施しておりますが、今後も順次、対象を拡大してまいります。
保険金・給付金関係	お申し出(苦情)事例	事故等の給付金請求時に提出する「受傷状況報告書」は、細かく記入するようになっているが、何を記入していいのかわからない。
	改善取組み	「受傷状況報告書」の書式を自由筆記方式から項目選択方式に変更し、お客さまにご記入いただく内容をわかりやすくしました(平成23年7月)。
保険金・給付金関係	お申し出(苦情)事例	給付金支払いの該当可否について、事前に説明してほしい。
	改善取組み	保険金・給付金請求に関するご案内冊子「保険金・給付金のご請求について」に、お支払事例を図解表示しました(平成23年4月)。
保険金・給付金関係	お申し出(苦情)事例	保険金支払いにおける税金の取扱いについて、詳しく説明してほしい。
	改善取組み	税金の取扱いについて記載した「税金についてのご説明」を新規に作成し、「保険金お支払明細書」へ同封することにしました。また、保険料精算額やその他お問い合わせの多かった記載項目に対する説明を明細書へ追加しました(平成23年4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。

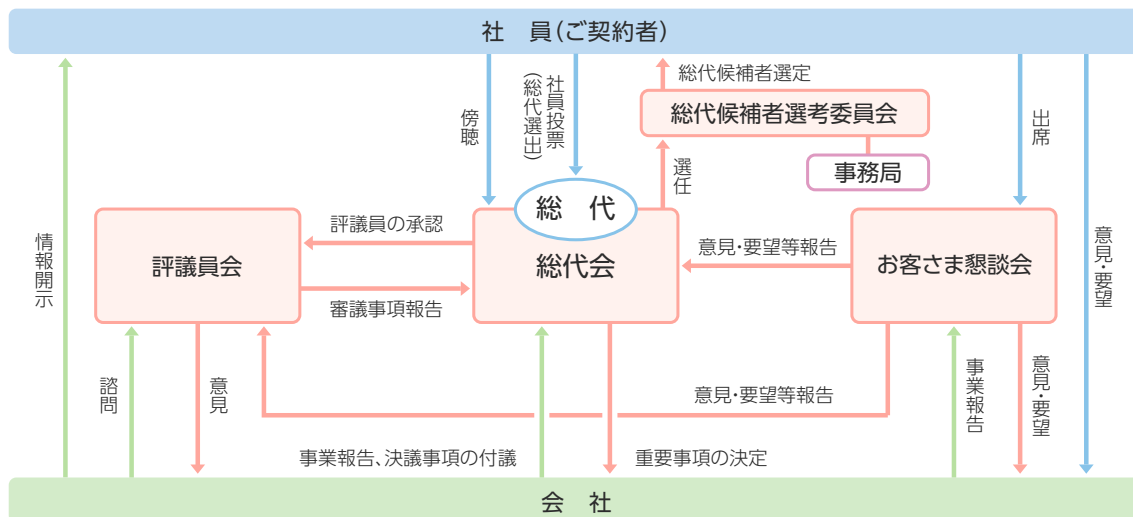
相互会社とは、ご契約者(剰余金の分配のない保険のみにご加入のご契約者を除く)を「社員」とする社団法人です。ここでいう「社員」とは、社団法人たる会社の構成員のことをいい、株式会社の場合は「株主」がこれに相当します。

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23年度末の社員数は約648万人となっています。

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648万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65回定時総代会

平成24年7月3日に開催された第65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23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23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 総代候補者選考委員選任の件
 - 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74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年ごと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65回定時総代会(平成24年7月3日)開催内容(概要)

平成24年7月3日、ザ・プリンス パークタワー東京(東京都港区)にて、第65回定時総代会を開催しました。

当日は、平成23年度の事業報告として、「明治安田新発展プログラムの実施状況」ならびに「平成23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23年度に全国の支社79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、「お客さまの声を業務に反映していく意識の啓発に継続的に取

り組んでいただきたい」、「長期にわたりお客さまに信頼いただくための対応」等についてご意見をいただきました。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、営業職員の定着率向上に向けた対策、若年層への販売促進策、海外保険事業・介護事業の状況と今後の展開等について、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24年7月3日(火) 10時00分～12時05分(所要時間125分)
総代数	219人(定数222人)
出席者数	196人・出席率89.5% (委任状による出席を含めて219人・出席率100.0%)
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23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23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 総代候補者選考委員選任の件(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22人・質問数37問 (うち事前書面質問者数20人・質問数35問、席上質問者数2人・質問数2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22人(うち議場内傍聴者数22人、議場外の傍聴者数0人)

第65回定時総代会(平成24年7月3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	保険料収入が大幅増収の一方、個人保険等の保有契約高が減少している理由や震災との関連を伺いたい。
A	保険料収入は一時払契約の影響が、契約高は平準払契約の影響がそれぞれ大きく、医療保障保険等の第三分野商品は契約高に算入されないこと等により、保険料等収入が増収となる一方、保有契約高は減少していること、死亡保障から医療・介護保障等へのお客さまニーズの変化等により保有契約高は減少傾向にあることから、東日本大震災の直接的な影響はないものと認識しています。

Q	個々の契約者に対して、配当について、利源別にわかりやすく納得感のある説明をすべきではないか。
A	契約者配当については、毎年契約者あて送付している「明治安田生命からのお知らせ」および「明治安田生命の現況」に配当の仕組み、利源別の配当設定、契約年度別の予定利率一覧等を掲載し、基準利回りが予定利率を下回る契約において、利差配当のマイナス分が利差配当以外の配当で充足できない場合には、配当金をお支払いできないこと等を説明しています。また、平成24年4月から、ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」に主契約保険種類ごとの契約年度別予定利率一覧を開示しており、今後も契約者にとってわかりやすい情報提供をさらに推進していきます。

Q	<ul style="list-style-type: none">● 営業職員の求人方法について伺いたい。● 営業職員の1年あたりの定着率および定着に向けた対策を伺いたい。● 営業職員の大量採用・大量脱落への対策とその効果について伺いたい。
A	営業職員の採用は、主に営業職員の紹介および契約先であり、厳密な基準に基づき採用しています。また、営業職員の定着策として、教育・育成面では育成期間を延長するとともに、「社内教育検定制度」を実施していること、処遇面では固定給ウェイトを引き上げたこと等により、営業職員採用1年目在籍率は大幅に改善しています。

Q	営業職員の給与体系を見直し、固定給を厚くしたとの報道があるが、その効果はどうか。
A	お客さまへのアフターサービスの実施状況等を処遇に反映し、固定給ウェイトを引き上げたことにより、お客さまサービス活動が定着し、その結果、お客さま満足度が向上するとともに、ご契約の継続率、解約・失効・減額率が大幅に改善しています。

<p>Q</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●多様化する販売チャネルにおける営業職員の位置づけについて伺いたい。 ●販売チャネルの多様化が進むなか、販売チャネルごとの購買層、売れ筋商品等に特徴はあるか。
<p>A</p>	<p>営業職員を基幹チャネルと位置づけ、コンサルティング力とアフターサービス力の強化により、チャネル競争力を高めていくことを基本方針としつつ、お客さまニーズの多様化への対応のため、マルチチャネル化に取り組んでいます。営業職員チャネルは既契約基盤を中心とする幅広い層のお客さまに、総合保障型商品をはじめとしたすべての保障分野の商品を提供する一方、代理店チャネルは銀行窓販チャネルを重点強化チャネルと位置づけ、営業職員ではカバーできない銀行のシニア層を中心とした運用ニーズを持つお客さまに一時払貯蓄性商品等を販売しています。さらに、来店型店舗での販売等、お客さまの生命保険加入行動の変化に対応した新チャネルを開発・拡充していきます。</p>

<p>Q</p>	<p>気兼ねなく相談できる「保険がわかるデスク」をもっと増設してはどうか。</p>
<p>A</p>	<p>首都圏・大阪・名古屋に9店舗設置している「保険がわかるデスク」については、今後、お客さまのニーズおよびマーケットの状況等をふまえ、大都市圏を中心に店舗数を拡大する予定です。</p>

<p>Q</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●独身者にとり、個人年金等は将来の資産活用に役立つと考えるが、晩婚化の進展に伴い保険加入率は増加しているか。 ●生保離れが進む若年世帯への販売促進策とその効果および今後の方針について伺いたい。 ●若年層の意見等をふまえた加入促進策を検討しているか。
<p>A</p>	<p>平成21年の生命保険文化センター調査では、「29歳以下」世帯主の生命保険加入率が減少する一方、医療保障および老後保障を中心に20歳代の生命保険加入意向は高いことから、各企業の新入社員研修への参画等により、若年層に対するアプローチ機会を増やすとともに、貯蓄性商品および生活保障を重視した主力商品の販売を推進した結果、平成23年度下半期の20歳代の契約件数は、個人年金保険・主力商品とも増加しました。</p>

<p>Q</p>	<p>保険は専門用語が多く十分理解されないお客さまが多いことから、契約前にメリット・デメリットをわかりやすく説明することで、新契約の拡大が見込めるのではないかと。</p>
<p>A</p>	<p>契約に際し「特に重要なお知らせ(注意喚起情報)」として、お客さまに不利益となる可能性がある情報等を説明しています。また、専門用語については、約款等の改訂等にあわせ、平明化を推進しています。</p>

Q	帝王切開による出産経験があるお客さまが保険契約を変更した場合、それ以降の帝王切開に伴う給付金等は支払対象外とする取扱いに関し、当社が行なっている少子化対策に資する社会貢献活動をふまえれば、こういった取扱いを見直すことを検討してはどうか。
A	ご契約の引受けにあたっては、ご加入者間の公平性を第一義と考えており、お客さまの身体の状態や病歴等を総合的に勘案し、部位不担保等の条件を付すケースがありますが、ご指摘のあった点については、少子化対応をふまえた貴重なご意見として幅広く検討していきます。
Q	中小法人に対する契約確認について、簡略化できないものか。
A	ご契約の引受けにあたり「成立前契約確認」を実施する場合がありますが、法人契約については、当該法人の福利厚生制度や事業内容等を確認しておりますが、契約確認に伴うお客さまの負担軽減も勘案し、確認内容の見直し等を検討していきます。
Q	欧州債務問題の再燃をふまえた資産運用状況・方針を伺いたい。
A	ユーロ圏経済は、財政問題の影響ならびに各国の緊縮財政強化を受け、当面停滞が続くと予想されますが、当社の資産運用計画は、国内公社債および国内貸付等の安定収益資産に約7割、外国証券、株式等に約3割を配分し、欧州債務問題の影響が限定的となる運用方針としており、今後も金融・経済環境の変化に適切に対応していきます。
Q	投融资先に関する格付会社による格付への認識とその利用方法について伺いたい。
A	取引先の格付には、外部格付機関による格付と当社が独自に設定する「信用格付」があります。融資等の審査にあたっては、外部格付機関による格付に依存することなく、取引先の財務状況、資金使途、返済財源等に加え、「信用格付」に基づき、取引先の安全性・健全性をふまえた貸出条件および与信枠を設定することにより、特定取引先・グループへの与信集中リスクの抑制等、適切なリスク管理を行なっています。また、債券運用の投資先は、外部格付機関による格付を活用し投資対象の選定、モニタリング等を行なっています。
Q	若年層の優秀な人材を早い段階で重要な役職に登用することはあるか。
A	中高年齢層のモラル維持とともに若年層の挑戦意欲の保持を通じ、能力発揮できる環境を整備することが、役職登用上重要であり、高い能力と実績を持つ若手職員について、ただちに経営管理職に登用してはませんが、重要職務には積極的に登用しています。

Q	成長分野に関する人材育成への取組方針と計画を伺いたい。
A	海外保険事業分野については、外国人留学生等の採用強化、職員の海外留学、海外企業への派遣の拡大、介護事業分野については、高齢者福祉の研究等に係る社外派遣によるノウハウ習得等を通じた人材育成に積極的に取り組んでいます。

Q	<ul style="list-style-type: none"> ● 海外事業について、今後も拡大投資していくのか。 ● 欧州債務問題の不安が広がっており、海外保険事業の拡大および投資先は慎重に選択願いたい。
A	中長期的な成長力確保と事業ポートフォリオ多様化の観点から、今後もインド、ベトナム、タイ等アジア地域、トルコを含む中・東欧地域および中南米地域等、成長が期待される市場への進出を検討していますが、海外保険事業の進出に伴うさまざまなリスクを見極めたうえで慎重に進めていきます。また、進出後は経営管理、リスク管理等の態勢を強化のうえ、収益性および健全性の向上をめざしています。

Q	保険事業に対する中国国民の認識度、概念などユニークなポイントを伺いたい。
A	<p>平成22年の中国生命保険市場は、収入保険料世界第5位、アジアでは日本に次ぐ第2位の市場規模に発展していますが、国民1人あたりの保険料支出は日本の約33分の1、保険料支出額はGDP比2.5%と日本の8.2%に比べて低位であること、中国国民の多くが生命保険を貯蓄手段ととらえており、死亡保障市場が未成熟であること、銀行窓販チャンネルが最大の販売チャンネルであること、国民所得の増加に伴い、保険加入層が中間所得層に拡大し、保険マーケットが富裕層の多い沿岸都市部から、徐々に内陸部に拡大傾向であること等の特徴があります。今後は少子化政策等を背景に急速に高齢化が進展するとみられ、老後生活保障、医療、介護等の保障ニーズが高まり、新たなマーケットの拡大が期待できます。</p> <p style="text-align: right;">(出典: スイス・リー シグマ調査NO2/2011)</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> ● 介護事業の取組状況と今後の展開について伺いたい。 ● 介護施設運営事業について、参入目的、将来の方向性を伺いたい。 ● 介護施設運営事業の今後の展開を伺いたい。 ● 介護保障に関する新商品の情報について伺いたい。
A	<p>中期経営計画において、介護保障分野を死亡保障・老後保障・医療保障に次ぐ「第4の柱」と位置づけ、介護保険商品の開発、介護関連情報の提供、介護施設運営事業の3つを中心に取り組んでいます。平成23年11月に当社関連会社が運営主体となり総合情報ポータルサイト「MY介護の広場」を開設し介護情報の提供を開始しました。介護施設運営事業では、平成24年3月に買収、子会社化した「サンビナス立川」の運営ノウハウ等を活かし、中長期的には首都圏を中心に事業規模の拡大を検討します。</p> <p>また、平成24年度上半期中の発売を目標に、保障内容がシンプルでかつ保険料水準にも配慮した中高年齢層向けの介護保障特化型商品を開発しています。</p>

Q	銀行窓販の販売量に制限を設けたとの報道があったが、厳しい運用環境をふまえ、将来のリスクをどのように評価しているか。
A	適切な予定利率水準を設定のうえ保険料を算定し、安定的な利回りが確保できる国債等を中心にALM(資産と負債の総合的な管理)運用を行なっていますが、銀行窓販商品は、金利上昇局面において一定程度の解約が生じ、それに伴い、有価証券売却損が発生する可能性があることから、これをコントロールするため、負債特性に応じた資産ポートフォリオの構築とともに、一部商品の販売上限の設定等を講じています。今後も環境変化に応じた適切なリスクコントロールを行なっていきます。

Q	過去に発生した自然災害において、加入者の安否確認、保険金支払い等は滞りなく終えているか。
A	災害発生時には、災害規模・状況、災害救助法の適用の有無等をふまえた対応を進めています。東日本大震災の際には、震災直後から営業職員の訪問等を中心とする安否確認を実施し、ほぼすべてのお客さまの安否確認が完了しました。また、保険金等の支払いもほぼ完了していますが、手続未了契約についてはお客さま個々の事情を十分ふまえ、支払手続に関する対応を継続しています。

Q	<ul style="list-style-type: none"> ●大規模災害に対するリスク管理への取組みについて伺いたい。 ●首都圏被災に伴う本社機能不全発生時の代替機能設置場所を含む対応計画について伺いたい。
A	大規模災害のリスクシナリオの想定を見直し、改めてストレステストを実施する一方、首都圏での業務継続が困難となる事態に備え、バックアップ態勢を強化するため、西日本への事務・システム機能の一部移転等を進め、主要バックアップシステムの移転を完了しました。

Q	相互会社と株式会社の違いをふまえたうえで株式会社化を検討しているのであればその理由を伺いたい。
A	相互会社は、保険事業運営を目的とした会社形態であり、安定的な保険給付等、契約者利益をめざした長期的視点での経営が可能ですが、保険給付を目的とした資金特性から、国内保険事業以外の事業への進出には、一定の制約があります。一方、株式会社は、資金調達手段の多様化や事業リスクを前提とした「資本金」による事業展開等、相互会社に比べ経営の自由度は大きいものの、契約者利益と株主利益の調整および株式会社化に伴い多くのシステム負荷・費用が発生する等の課題があり、会社形態については、国際会計基準や監督規制の動向等をふまえつつ、継続的に調査・研究を行なっていきます。

<p>Q</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 継続的、発展的に地域・社会貢献活動を推進するため、社会貢献活動を経営計画に組み込むことについてどう考えるか。 ● 地域貢献活動の取組みについて伺いたい。 ● 社会貢献活動についてもう少しPRしてはどうか。
<p>A</p>	<p>企業の社会的責任を「CSR経営宣言」に定め、社会貢献、環境保全活動等に取り組んでいます。経営計画においても「子どもの健全育成を中心とした社会貢献活動の推進」を重点実施事項に定め、「子どもの明日 応援プロジェクト」として、「地域安全マップづくり教室」、「海の環境工作教室」、「未来を奏でる教室」、「ふれあいコンサート」の継続実施に加え、平成23年度から「あしながチャリティー&ウォーク」を実施しているほか、支社・営業所等においても、地域特性にあわせチャリティーバザー、清掃活動、老人ホームの慰問等の社会貢献活動に取り組んでいます。これらの取組みは、「明治安田生命の現況」、「CSR報告書」等を通じた紹介、テレビCMによるPR、新聞報道等への掲載等に努めており、今後もさらに幅広くお知らせしていきたいと考えています。</p>

<p>Q</p>	<p>生命保険業界や金融業界に対するTPPの影響について伺いたい。</p>
<p>A</p>	<p>各国と交渉参加に向けた事前協議が行なわれている段階と認識しており、詳細は不明であるものの、日本の生命保険事業は、相当程度自由化されており、大きな影響はないと考えていますが、今後の状況を注視していきます。</p>

〈当日席上でのご質問〉

Q	省エネルギー対策および低CO ₂ 社会への取組みについて伺いたい。
A	新東陽町ビルは、太陽光発電、自然換気等、省CO ₂ に寄与する先進技術を積極的に導入し、建築環境総合性能評価システムにおいて最高ランクを取得するとともに、国土交通省の「平成21年度(第2回)住宅・建築物省CO ₂ 推進モデル事業」に採択されています。また、丸の内 MY PLAZA(明治安田生命ビル・明治生命館)は、エネルギー効率の高い設備の導入に加え、入居テナントと一体となったCO ₂ 削減への取組みが評価され、昨年、東京都環境確保条例における「優良特定地球温暖化対策事業所」の「トップレベル事業所」に認定されました。あわせて、全国の支社・営業所等の自社ビルにおいて、今夏の電力需給がひっ迫する地域を優先に、節電・省エネ対応を推進しています。

Q	総代の活動状況について伺いたい。
A	総代には、経営情報を継続して提供のうえ、相互会社の最高意思決定機関である総代会において、決議事項を決議いただくことに加え、毎年12月に開催する総代報告会やお客さま懇談会への出席を通じ社員代表としての意見を表明いただいています。

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(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、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。評議員会は年3回



評議員会

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23年度の評議員会審議事項

平成23年6月

- ・ 平成22年度決算の概要について
- ・ 第64回定時総代会決議事項について
- ・ 平成22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23年11月

- ・ 平成23年度上半期報告について
- ・ 生命保険において引き受けるリスクと介護保障ニーズへの対応について

平成24年2月

- ・ 平成23年度決算見込みについて
- ・ 平成24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23年度は平成24年1月から2月を中心に、全国の支社79会場で開催し、合計1,771人のご契約者にご出席いただきました。

平成23年度のお客さま懇談会は、「東日本大震災で被災されたお客さまへの対応」、「平成23年度上半期報告の概要」、「『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から3,530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としています。

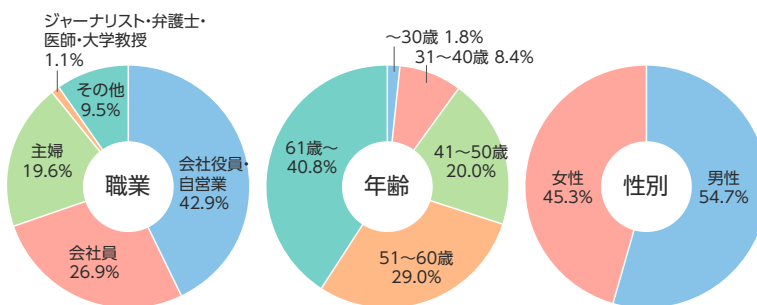
平成24年度のお客さま懇談会へのお申し込み方法等は、開催日前の一定期間、支社・営業所等の店頭でポスターを掲示するとともに、ホームページでもご案内しています。ご出席を希望されるご契約者は、お近くの支社・営業所にお問い合わせください。



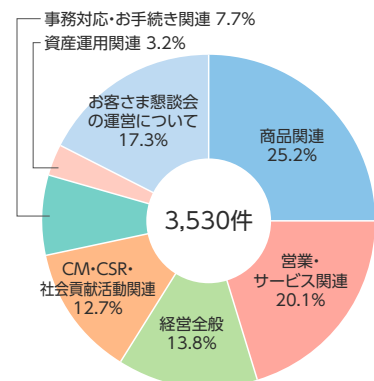
お客さま懇談会

平成23年度お客さま懇談会

ご出席者(1,771人)の構成



ご意見・ご要望・ご質問等(3,530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」と当社の対応状況】

ご意見・ご要望 わかりやすい商品を充実させてほしい 高齢者向け商品、介護関連商品を充実させてほしい

当社では、平成18年度から「お客さまが安心してご加入いただける、わかりやすい商品の充実」に継続的に取り組み、販売商品数の削減や支払事由の簡素化を推進しています。

平成22年6月に発売した「医療費リンクシリーズ」では、医療関係の特約や給付金の数を従来から大幅に削減するとともに、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、保障内容のわかりやすさを実現しています。

また、平成23年10月には、「ライフアカウント L.A.」について、「がん、生活習慣病、身体障がいや要介護状態」などの重い病気やケガの場合の「生活保障」としてご準備いただける、4つの新特約（「がん治療保障特約」「6大疾病保障特約」「新・介護保障特約」「生活サポート終身年金特約」）を発売しました。新特約は、従来の特約では一体となっていた「生活保障」と「死亡保障」の機能を分離することで、「生活保障」と「死亡保障」の必要保障額に対する保障の自在性が向上し、ライフスタイルにより異なるお客さまニーズに柔軟に対応できるようになりました。また、「生活サポート終身年金特約」は、「身体障害者手帳の交付を受けたとき」や「公的介護保険制度の要介護状態に該当すると認定されたとき」など、お支払事由と公的制度の連動性を高めることで、「ご請求のわかりやすさ」も実現しています。

高齢者向けの商品としては、退職金などのストック資金の運用ニーズや相続対策ニーズに対応した商品、健康状態に不安のあるお客さま向けの商品など、アドバイザーと金融機関窓口において提供する商品の充実を図っています。あわせて、今後さらに拡大が見込まれる「介護保障分野」を、死亡、医療、年金に次ぐ第4の柱と位置づけ、介護保障に特化した専用商品の開発に取り組んでいるところです。

今後も、お客さまにわかりやすく安心感のある商品のいっそうの充実に取り組んでまいります。

ご意見・ご要望 手続書類を簡素化してほしい

オーダーメイド型保全請求書の取扱いを開始しました。

平成23年3月から、「L.A.ボーナス」、「ペイバック（不担保期間保険料相当額給付金）」のお手続きをする際、事前にお客さまから「お受取口座」や「ご請求金額」をお伺いし、ご請求内容等をあらかじめ請求書に印字するオーダーメイド型保全請求書の取扱いを開始しました。

これにより、お客さまにご記入いただく箇所を「署名・押印」欄と「記入日」欄のみとし、お客さまの記入負担を軽減するとともに、記入不備を減らしお手続きの迅速化を図っています。

また、平成23年11月からは、オーダーメイド型保全請求書の取扱いを「解約」、「契約者貸付」に拡大し、平成24年4月からは「積立配当金の引き出し」、「すえ置保険金の満期時受取」、「すえ置保険金の引き出し」にも拡大しました。

今後も、オーダーメイド型保全請求書の取扱範囲を拡大し、お客さまの記入負担の軽減や書類の簡素化を図っていく方針です。

給付金のご請求手続きにおける診断書等を改訂しました。

平成23年7月から、入院や手術などの給付金をご請求される際、医療機関に証明いただく診断書を改訂しました。

具体的には、6種類の診断書を3種類に統合・再編するとともに、お申し出内容をご契約内容から、必要な診断書が自動的に作成されるように改訂（注）したほか、診断書の医師の所見欄に記載事項を明示しました。これにより、より正確でわかりやすい証明が可能となり、診断書の不備等による再取付・再提出を縮減し、お客さまのご負担の軽減を図っています。

また、給付金請求お手続きの際、簡易取扱いとして診断書の代わりにお客さまご自身にご記入・ご提出いただく「入院状況報告書」や「通院状況報告書」等の統合、「受傷状況報告書」の変更等により、ご請求時のお客さまのご記入負担軽減も図っています。

（注）障害給付金のご請求など、特別な診断書のご提出が必要な給付金請求は除きます。

■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。

取締役会の開催

平成23年度は19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23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23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。

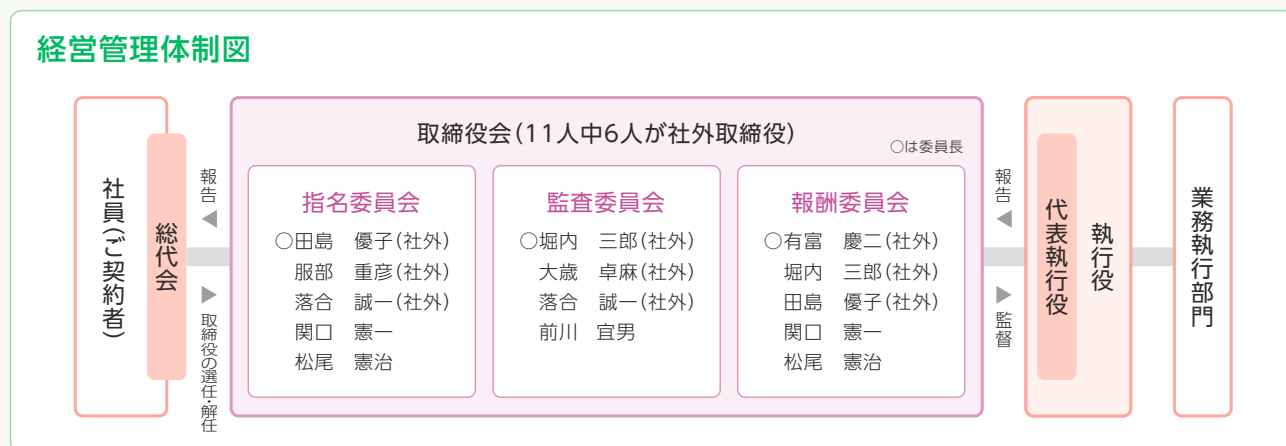
● 報酬委員会

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23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。

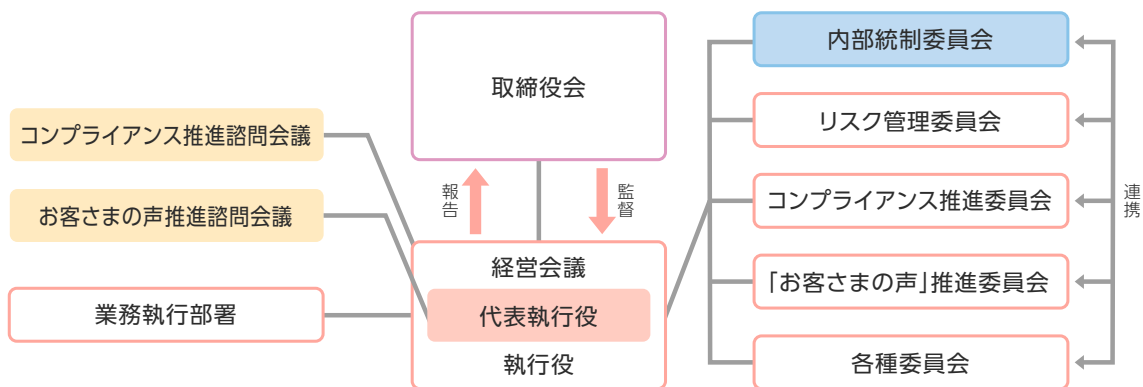
平成20年度から上場会社に適用された財務報告に係る内部統制報告制度に関しては、財務報告の信頼性向上を図るために、相互会社である当社も自主的に準拠することとし、諸規程の制定などの体制整備を進めました。平成23年度決算に関しても、内部統制状況の社内評価等の実施により開示すべき重要な不備がないことを確認のうえ内部統制報告書を作成し、内部統制監査報告書を取得しています。

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。

内部統制委員会の位置付け



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、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。

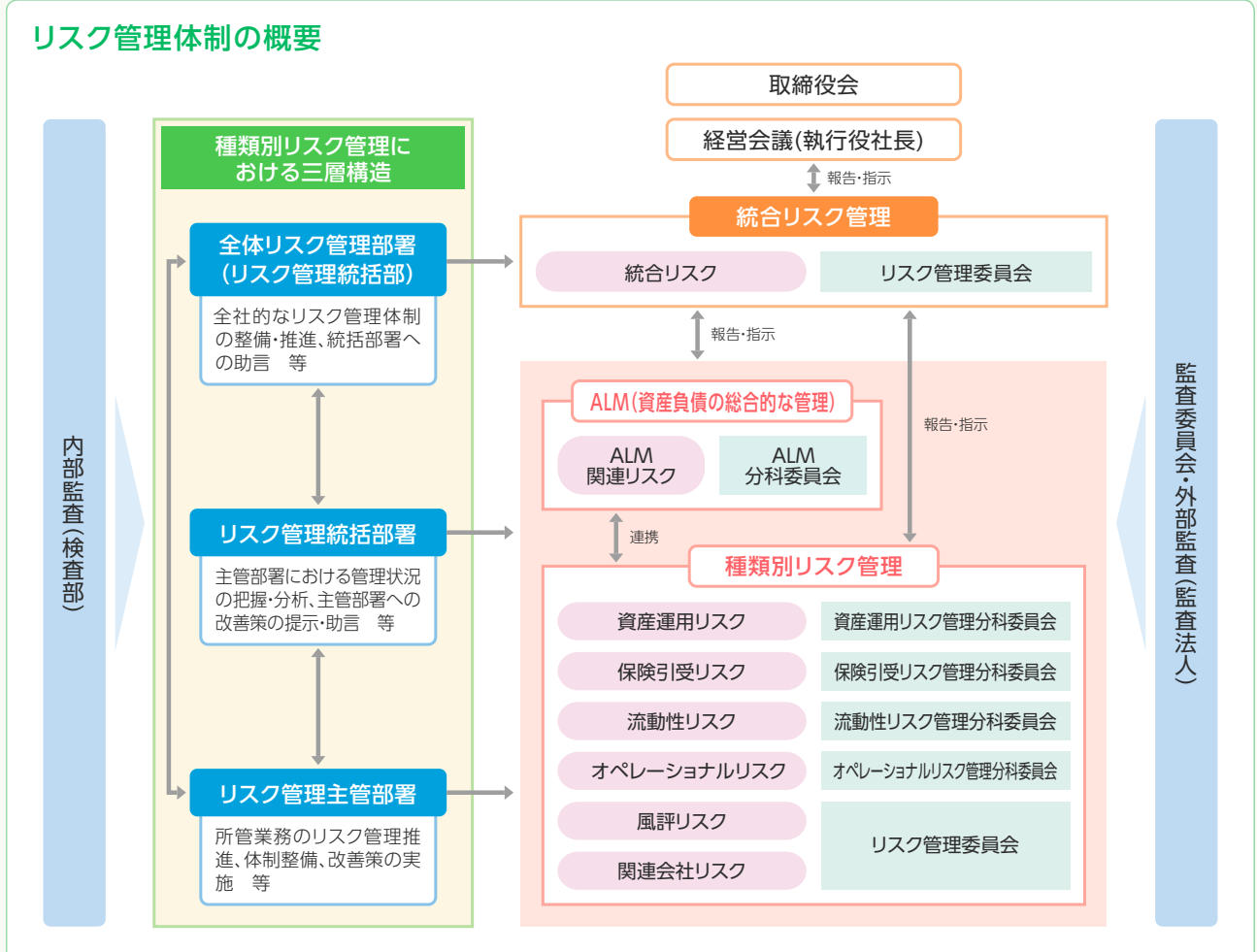
リスク管理体制

当社では、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)を設定し、統合的にリスクを管理する体制となっています。また、各種リスクの定期的なモニタリング(監視)、リスクの適切なコントロールを

行なうため、経営会議の諮問機関であるリスク管理委員会を設置し、リスク管理体制の整備・高度化に取り組んでいます。

さらに、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。

リスク管理体制の概要



リスク管理の推進と実効性の確保

統合リスクおよび種類別リスクの管理体制

統合リスクについては、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、各種別リスクの特性等に応じて、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。また、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。

種類別リスクについては、三層構造の最上位

にある「全体リスク管理部署」（リスク管理統括部）による適切なコントロールのもと、「リスク管理統括部署」が「リスク管理主管部署」におけるリスク管理状況の把握・分析を通じた改善策の提示・専門的助言等を行ない、さらに、「リスク管理主管部署」が所管業務に関するリスクの把握、管理体制の整備等を行なっています。また、リスク管理委員会の下部に分科委員会を設置し、各種別リスクの特性等に応じた専門的なリスク管理を行なっています。

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	市場リスク	金利、為替、有価証券等の価格等さまざまな市場のリスクファクターの変動により、保有する資産（オフ・バランスを含む）の価値が変動し、当社が損失を被るリスク、および資産から生み出される収益が変動し、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、保有する資産（オフ・バランスを含む）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、合理的な理由なく当社にとって著しく不利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）

組織別リスク管理体制

当社では、リスクを種類ごとに管理するとともに、組織ごとにも管理する体制となっています。

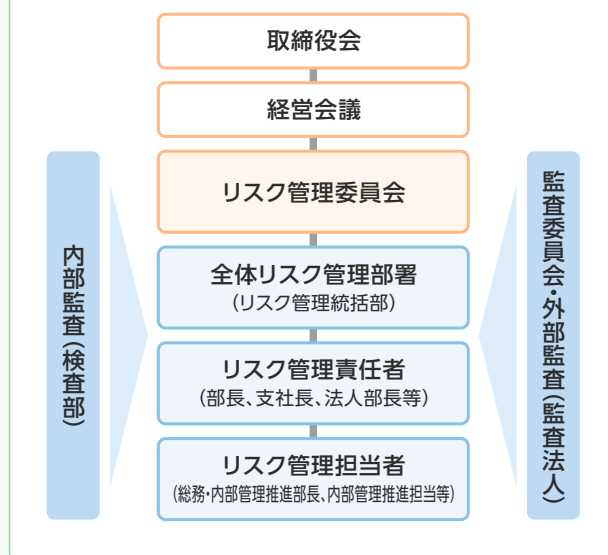
この組織別リスク管理においては、「全体リスク管理部署」(リスク管理統括部)が全社的なリスク管理を行ない、本社各部・法人部・支社等の各組織単位に配置した「リスク管理責任者」および「リスク管理担当者」が、主にオペレーショナルリスクについてリスク管理状況を把握・確認し、リスクの軽減、未然・再発防止を図るための検討を行なう体制となっています。

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、残余リス

● ストレステストの実施

当社では、統合リスク管理のリスク計測手法であるバリュー・アット・リスク (VaR:最大予想損失額) による方法ではリスク把握が困難な事象として、経済環境の大幅な悪化や地震等の大規模災害などのシナリオを設定したストレステストを実施し、当社の資産・負債に

組織別のオペレーショナルリスク管理体制の概要



クの重要度評価を行なうとともに、重要度の高い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。

与える影響や保険金等のお支払いの増大の程度などを多面的に分析しています。

ストレステストの結果は、リスク管理委員会、経営会議、取締役会へ定期的に報告され、経営戦略上の対応や財務基盤の強化等の検討に活用しています。

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、上記「災害対策手順・解説書」等に沿ったBCP(事業継続計画)が概ね適切に機能しました。現在、電力供給の停止等の不測の事態に備え、事務機能・システムインフラの分散化・複線化の可能性も含めたBCPの見直しを進めています。

バリュー・アット・リスク (VaR)

一定の期間内に、一定の確率で、対象となるポートフォリオに生じ得る最大予想損失額です。統計的な分析により、各資産のリスクを金額として統一かつ明確に把握できる利点があります。

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こと」を、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。

「行動憲章」「明治安田生命 販売・サービス方針」「私たちの誓い」

コンプライアンスに係る基本方針・遵守基準として「行動憲章」を定め、全ての役職員の日常の行動・考え方の基準としています。そのうえで、当社におけるコンプライアンスを「経営理念の実現に向けた業務遂行および一個人としての活動において、法令、社内規程等のルールを守ることはもとより、社会的良識に基づいて公正・誠実に行動すること」と定義し、全役職員に実践を求めています。

販売・サービス業務の取組方針として営業担当者が常時必携している「明治安田生命 販売・サービス方針」は、お客さま視点に立った業務運営の重要性を強調し、お客さまの利益のいっそうの保護を図るため、平成24年4月に改正しています。改正により、商品をご提案する際には、幅広い情報提供ときめ細やかなコンサルティングサービスを行ないお客さまニーズに合致した最適な商品をご提案すること、「意向確認書」等によるお客さまニーズの確認もしっかり行なうこと、また、高齢の方へはより丁寧な商品説明に努める旨を定めています。さらに、ご加入後も、ご契約内容等を適時・適切にお知らせし情報提供を行なって

いくことや、保険金・給付金等のお支払い時に正確・迅速に対応するなど充実したアフターサービスを行なっていくことを明記しています。

これらのコンプライアンス規範の考え方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。

日常の職務遂行においても、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」(毎年作成)を常に参照することとし、コンプライアンスに則った業務運営を徹底しています。

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・マニュアル

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

コンプライアンスの具体的な実践計画である「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24年度は、各所属における自律的PDCA運用の推進、自浄能力の高度化、ならびにチャネル多様化や社会的要請・環境変化に

対応したコンプライアンス態勢の整備・推進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。

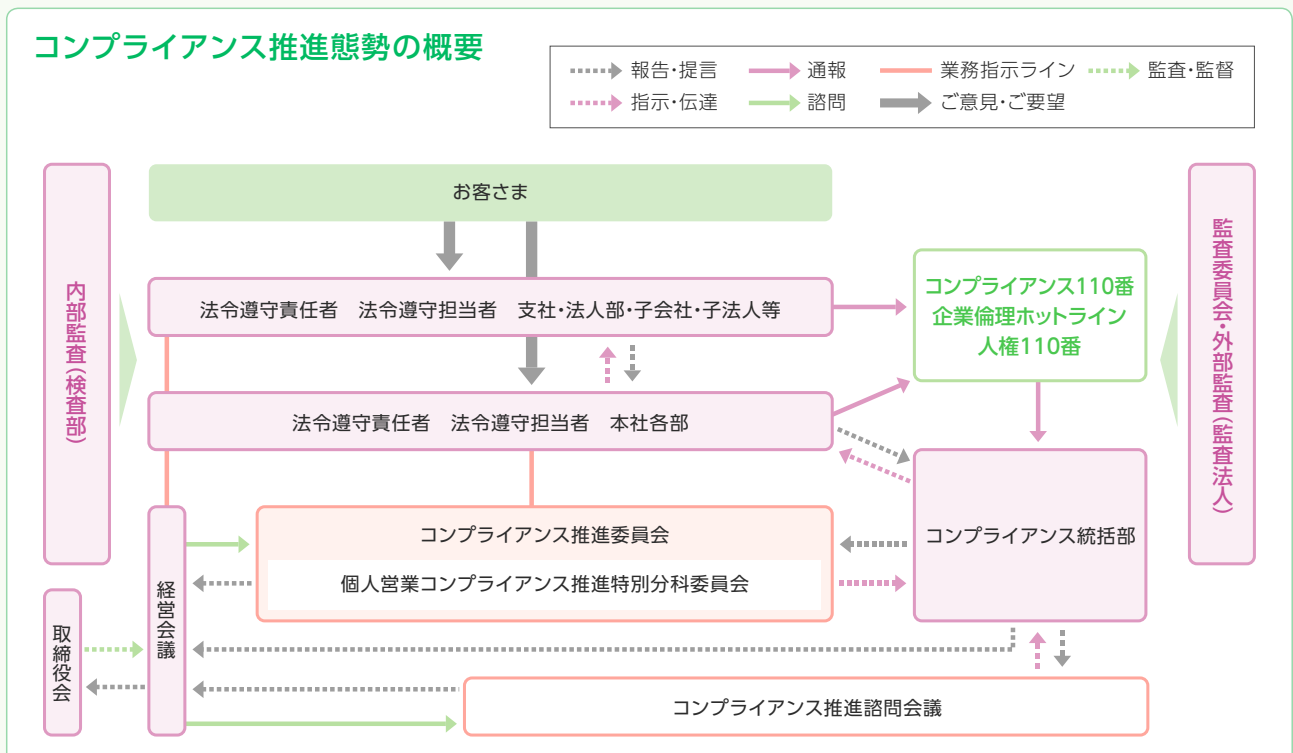
万一、不正行為があった場合は、各部署の法

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。

コンプライアンス推進態勢の概要



〈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ことを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ことを会社として、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、迅速かつ的確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〉

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ことを会社として、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

幅広い情報提供を通じたきめ細や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ます。ご提案の際には、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」等をご説明し、商品内容がお客さまのニーズに合致していることを「意向確認書」等を用いて確認します。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ご説明します。

高齢の方へは、商品内容等に誤解が生じないよう、より丁寧な説明に努めます。また、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。

2. お客さま本位の販売

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. ご加入後のお客さまサービスの充実

ご加入後も、ご契約内容等を適時・適切にお知らせするとともに、ご契約内容変更等の各種お手続きの際には、お客さまのご意向を把握・確認のうえ、適切かつ迅速に対応します。

保険金・給付金等のお支払いについて、お申し出内容およびご契約内容にもとづき、お支払いできる可能性がある保険金・給付金等を確認の

うえ、もれなくご案内するとともに、お手続きの際は、正確かつ迅速に対応します。

お客さまからのご照会・ご相談・ご要望および苦情等について、お客さまの満足・信頼を得ることができるよう、公平性・迅速性等に配慮し、適切かつ十分に対応します。

4. お客さま対応力向上に資する教育・研修の実施

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対応に関する基本ルール・マナーの向上を図ります。

5. お客さま情報の厳正な管理

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、厳正な管理を行います。

6. 法令等の遵守

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。

7. 反社会的勢力への対応

反社会的勢力には毅然と対応し、不当要求には一切応じません。

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。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9:00～18:00

土曜9:00～17:00

(いずれも祝日・年末年始を除く)

*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、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、生命保険業界ではじ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「MEIJIASUDA 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



MEIJIASUDA 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

当社は、「子どもの健全育成への貢献」をCSR・社会貢献活動の重点分野と位置づけて、さまざまな活動を全国で実施しています。

平成24年度より本活動展開が5年目を迎えることをふまえ、子どもの健全育成に向けた活動の総称を「子どもの明日 応援プロジェクト」と定め、子どもたちの健やかな成長を総合的に応援する活動として、今後も展開していきます。



子どもの命・安全を守る

● 助産師育成支援 Hello! Baby 奨学金プログラム

少子化社会対策に資する社会貢献活動として、「助産師をめざす人のための奨学金制度」

を支援しています。

● 「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帯することにより、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。

● 「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5,886万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。

環境意識の醸成

● 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。

● 全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクールの協賛

「全国小中学校環境教育研究会」が主催する

絵画コンクールに協賛しています。



Hello! Baby 奨学金プログラム



「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



黄色いワッペン



海の環境工作教室

音楽を通じた情操教育

● 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28年間で全国の特別支援学校等121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。

● 「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。

進学支援

● あしながチャリティー&ウォーク

当社役職員が親をなくした子どもたちの「あしながさん」となって、ウォーキングやチャリ

ティー募金を通じて、子どもたちの進学支援や心のケア支援活動を行なっています。



ふれあいコンサート



未来を奏でる教室



あしながチャリティー&ウォーク

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「体力医学研究事業」、「ウェルネス事業」、「健康調査事業」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月設立の当財団は、子どもの健全な育成を通じた社会貢献をめざし、年間延べ2千件の子どもの相談、累計17万人の精神保健に関わる専門職の研修、また、累計957件に及ぶ精神保健に関わる研究助成等の事業を展開し、当財団の公益目的達成のため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・福祉、少子化・子育て、企業福利厚生、ライフプランニング等の分野を中心とした調査研究、セミナー講師、コンサルティング等を行なっています。

